



环信客服云

产品使用指南_在线客服

环信

目 录

如何登录.....	1
客服工作台.....	1
会话.....	2
在线状态.....	2
最大接待人数.....	3
基本统计指标.....	4
进行中会话.....	4
消息收发.....	8
会话过程.....	11
编辑常用语.....	17
消息撤回.....	18
消息预知.....	19
显示 APP 访客端的设备信息.....	20
与客服同事的会话.....	21
待接入.....	23
接入会话.....	23
会话超时.....	25
留言.....	27
查看留言.....	27
精确查找留言.....	28
筛选留言.....	28
处理留言.....	28
批量分配.....	29
导出留言.....	30
历史会话.....	31
查看历史会话.....	31
筛选历史会话.....	32
查看聊天记录.....	32
查看/搜索会话 ID.....	33

打印消息记录.....	33
查看质检评分.....	34
黑名单.....	34
回呼访客.....	34
导出历史会话.....	34
质量检查.....	35
查询质检记录.....	35
发起质检申诉.....	36
查询申诉记录.....	37
搜索.....	39
客户中心.....	40
开启客户中心.....	40
查看客户分组.....	40
筛选客户.....	41
修改客户资料.....	42
添加客户标签.....	43
查看互动记录.....	43
回呼客户.....	43
黑名单.....	44
导出管理.....	46
下载文件.....	46
查看下载记录.....	47
消息中心.....	48
查看消息.....	48
事件类型.....	49
消息中心 API.....	49
统计数据.....	50
概况.....	50
消息/会话数趋势.....	51
视频客服.....	53
视频聊天.....	53

支持渠道.....	58
技术参数.....	58
集成方式.....	60
个人设置.....	61
客服信息.....	61
常用语.....	64
知识库.....	66
系统设置.....	68
成员管理.....	69
客服管理.....	69
技能组管理.....	72
团队管理.....	76
渠道管理.....	77
手机 APP.....	77
网页.....	77
微信.....	79
微博.....	81
云呼叫中心.....	83
REST API.....	83
素材库.....	85
图片库.....	85
图文消息.....	85
自定义 H5 表单.....	87
知识库.....	90
添加知识.....	90
导入知识.....	91
设置知识的发送方式.....	91
设置.....	93
企业信息.....	93
系统开关.....	97
权限管理.....	112
公共常用语.....	115

会话标签.....	116
满意度评价邀请设置.....	118
质检评分设置.....	120
自定义信息接口.....	122
自定义事件推送.....	123
询前业务引导.....	124
设置（时间计划）.....	126
单时间计划.....	126
多时间计划.....	127
设置（自定义表情）.....	132
上传表情包.....	132
发送表情.....	133
启用自定义表情.....	134
设置（会话分配规则）.....	136
路由规则.....	136
技能组溢出.....	139
调度规则.....	142
会话分配.....	144
设置（关键字匹配）.....	146
提示消息.....	146
发送告警.....	148
过滤坐席消息.....	149
发送提醒到消息中心.....	151
客户中心.....	153
客户管理.....	153
黑名单管理.....	156
客户标签.....	157
客户中心设置.....	158
监控与管理.....	162
管理员首页.....	163
今日数据.....	163
会话量趋势.....	163

消息量趋势.....	165
今日客服新进会话数报表.....	166
当前会话.....	168
会话列表.....	168
会话详情.....	169
耳语.....	170
监控管理.....	172
实时监控.....	172
现场管理.....	173
大屏监控.....	175
审批管理.....	180
状态变更审批.....	180
常用语审批.....	182
质量检查.....	183
基础质检.....	183
申诉管理.....	186
随机质检.....	188
告警记录.....	193
客服超时未回复发送告警.....	193
通过关键字匹配发送提醒 / 告警.....	194
坐席消息过滤发送告警.....	195
消息中心.....	198
查看消息.....	198
事件类型.....	199
发布通知.....	199
消息中心 API.....	200
数据与报表.....	201
历史会话.....	202
查看历史会话.....	202
筛选历史会话.....	203
分配历史会话.....	203
查看聊天记录.....	203

查看/搜索会话 ID.....	204
打印消息记录.....	204
黑名单.....	205
快速质检.....	205
回呼访客.....	206
导出历史会话.....	206
搜索.....	207
搜索会话/消息.....	207
快速质检.....	208
留言.....	209
查看留言.....	209
精确查找留言.....	210
筛选留言.....	210
处理留言.....	210
批量分配留言.....	211
导出留言.....	212
导出管理.....	213
下载文件.....	213
查看下载记录.....	214
会话统计.....	215
工作量.....	215
工作质量.....	221
客服时长统计.....	227
访客统计.....	228
排队统计.....	230
会话统计（自定义报表）.....	236

如何登录

从华为云市场新购后，将返回登录客服系统的登录地址以及用户名和密码，只需要根据返回值在指定地址中用获取到的用户名和密码登录即可。

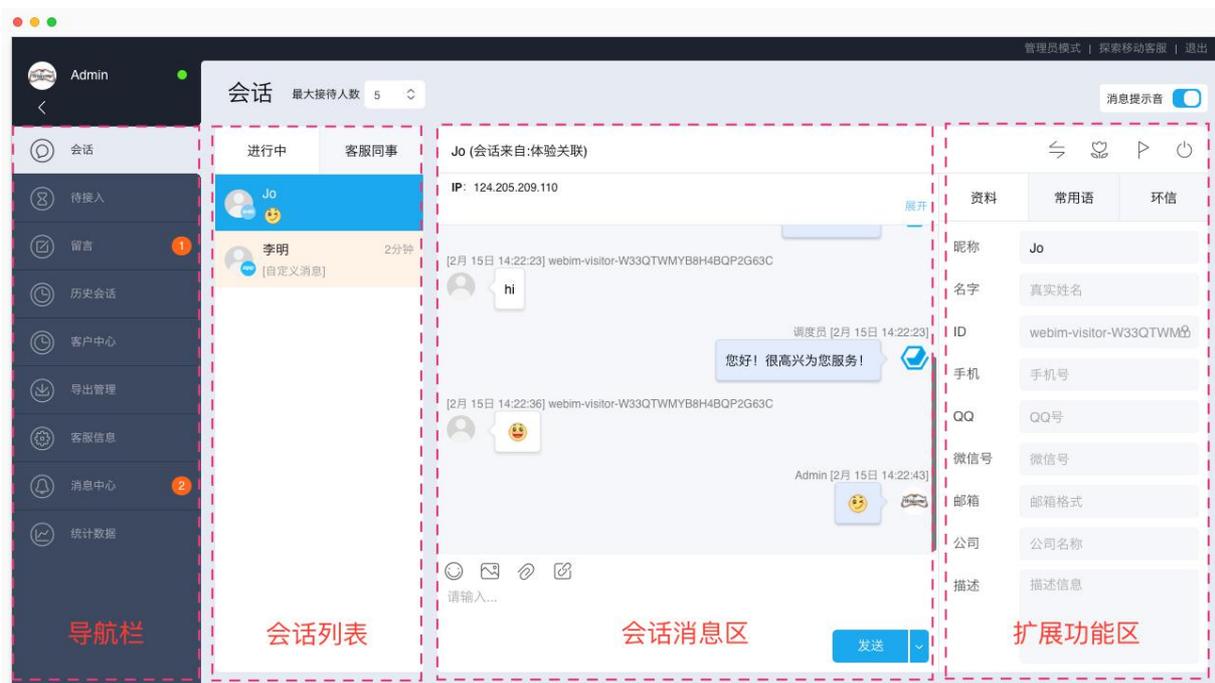
客服工作台

- 会话
- 待接入
- 留言
- 历史会话
- 质量检查
- 搜索
- 客户中心
- 导出管理
- 消息中心
- 统计数据
- 视频客服

会话

会话面板是客服模式的默认界面，所有当前正在接待的会话、与客服同事的会话以及会话过程中常用的操作和选项都在这个面板提供。

- 导航栏：展示客服模式的各个面板，便于快速切换。例如：查看历史会话、统计数据等。
- 会话列表：显示与客户的进行中会话以及与同事的会话。进行中会话包含客户名称、消息时间、消息内容、会话渠道来源等。
- 会话消息区：显示会话的关联来源、客户与客服的历史消息、客服的消息输入框。
- 扩展功能区：在此区域，客服可以完善客户画像（编辑客户资料、添加客户标签），对会话进行管理（转接会话、发起满意度评价、添加会话标签、结束会话）。

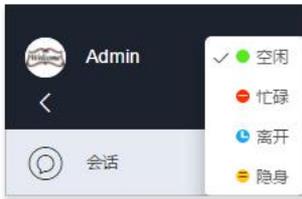


在线状态

客服和管理员的登录状态分为五种：空闲、忙碌、离开、隐身、离线。

- **空闲**：当客服以常规方式登录客服系统时，状态为空闲。空闲时，可以自动接入新会话以及同事转接的会话。
- **忙碌**：当客服工作量达到饱和时，可以主动将状态切换为忙碌。忙碌时，不会自动接入新会话，但可以继续处理当前接待的会话以及接入同事转接的会话。
- **离开**：当客服需要暂停工作时，可以主动将状态切换为离开。离开时，不会自动接入新会话，但可以继续处理当前接待的会话以及接入同事转接的会话。
- **隐身**：当客服以“隐身登录”方式登录客服系统时，状态为隐身。隐身时，不会自动接入新会话，但可以继续处理当前接待的会话以及接入同事转接的会话。
- **离线**：当客服点击“退出”、websocket 断开连接或直接关闭浏览器 30 秒后，状态为离线。离线时，不会自动接入新会话，也不能接入同事转接的会话。

客服处于空闲、忙碌、离开、隐身时，可以点击头像右侧的圆点，手动切换至其他状态。当管理员打开“客服变更状态需要审批”开关时，普通客服将在线状态从“空闲”切换为忙碌、离开、隐身状态需要管理员审批；当管理员关闭此开关时，普通客服可以随意切换在线状态。

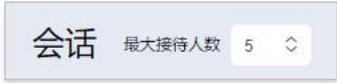


最大接待人数

最大接待人数指客服根据自己的业务能力，设置的最大同时接待人数，可随时调整该人数。

- 当前接待人数大于或等于最大接待人数时，系统不再自动分配会话给该客服。
- 最大接待人数设置为 0 时，右上角提示“已关闭自动接入”，系统不会自动分配会话给该客服。
- 当客服希望接入会话时，按照负载率原则，可以把最大接待人数数值调大。

注：管理员可在管理员模式，选择“设置→系统开关→客服自定义最大接待人数”设置最大接待人数是否可由普通客服自定义。



基本统计指标

客服的基本统计指标，包括接起会话数、结束会话数、在线时长，数据实时刷新，方便客服随时了解自己当天的工作情况。

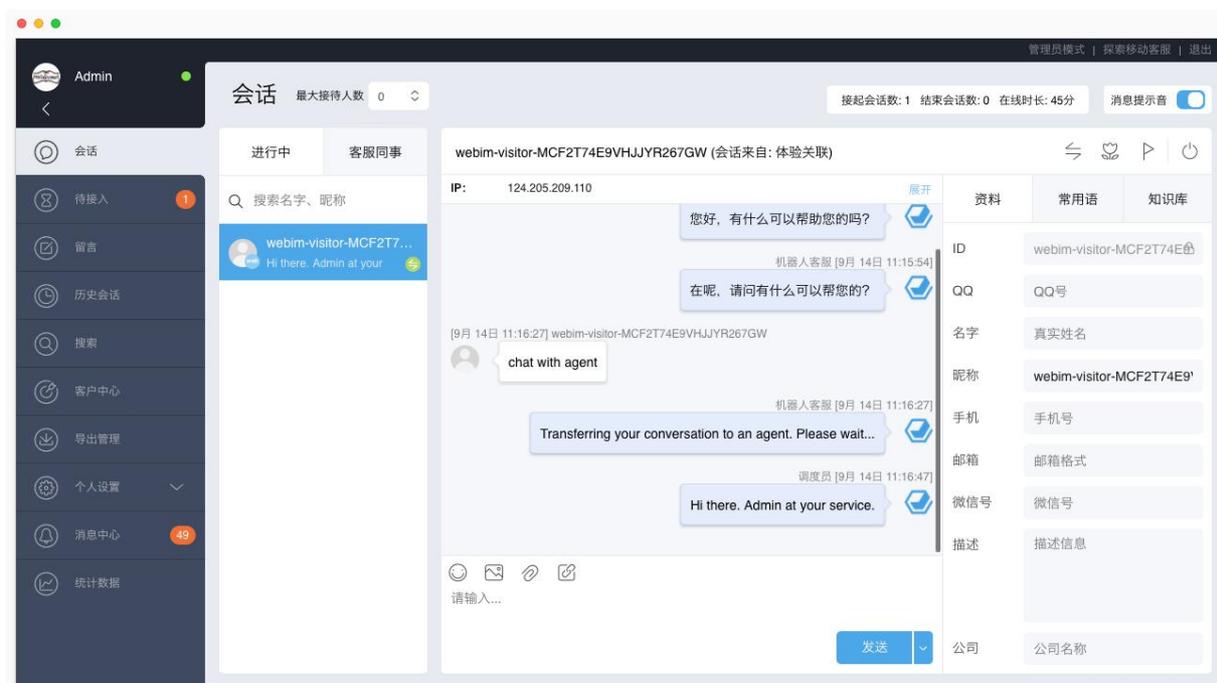
- 接起会话数：今日 00:00 至当前时间之内，客服成功接起的会话数量，包含自动分配、手动接入、转入、回呼的会话。
- 结束会话数：今日 00:00 至当前时间之内，客服成功接起并结束的会话数量，包含自动结束、手动结束的会话。如果会话于昨日接起，并于今日结束，将不计入今日结束会话数。
- 在线时长：今日 00:00 至当前时间之内，客服的在线时长，包含空闲、忙碌、离开、隐身时长。



进行中会话

当客服处于在线状态，且最大接待人数未满足时，系统会为该客服自动分配会话。客服与客户的会话展示在进行中会话列表，客服可以通过会话列表切换聊天窗口，与相应的客户在线聊天。

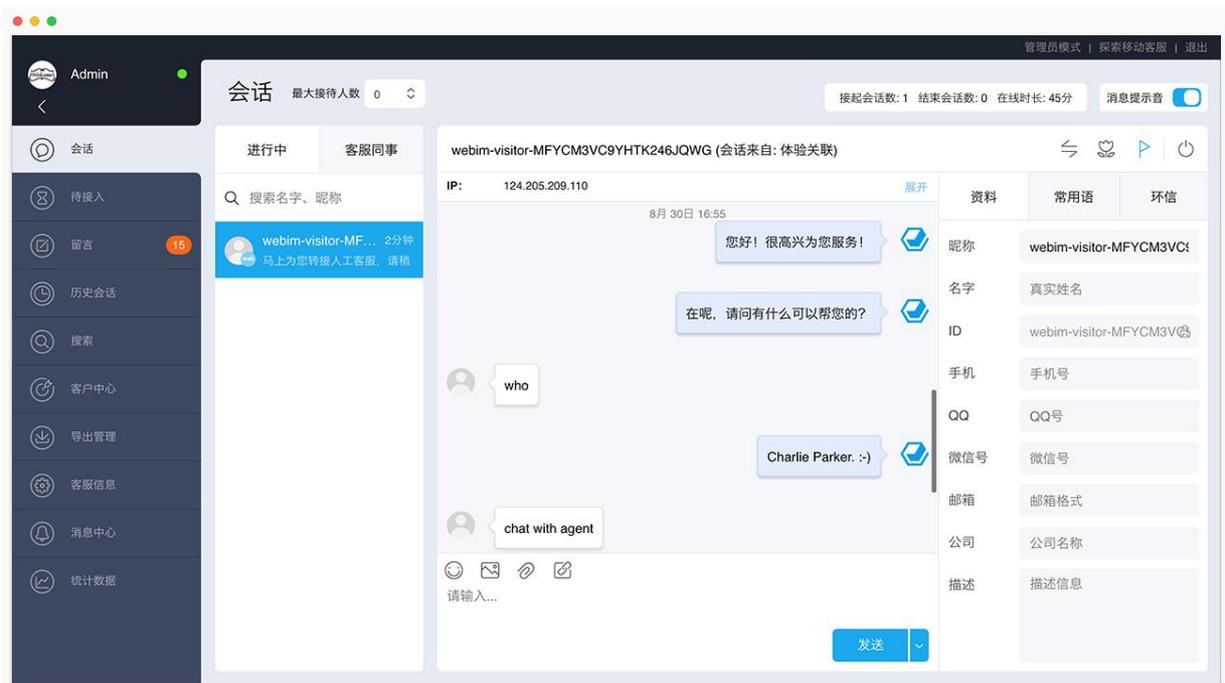
- 当客服把某条会话转接给同事时，该会话从自己的进行中会话列表消失，进入同事的进行中会话列表。
- 当客服结束某条会话或会话由于超时被系统自动结束时，该会话从进行中会话列表消失，进入历史会话。



进行中会话界面简洁模式

支持设置“进行中会话界面简洁模式”。开启简洁模式后，进行中会话界面将隐藏访客和客服昵称。消息发送时间间隔在一分钟内，时间会合并显示。鼠标在消息上悬停可查看具体的消息发送时间。

设置方式：进入“设置 > 系统开关”页面，打开“进行中会话界面简洁模式”开关。开关打开后，会话界面示例如下：



新会话提醒

新会话

当有新会话接入时，自动位于进行中会话列表最上方，并有背景颜色提醒。



收到转接会话

当收到客服同事转接的会话时，会话自动位于进行中会话列表最上方，并有背景颜色提醒和转接标志。



新消息提醒

消息气泡

当客服正在操作客服系统时，收到新消息，提醒消息气泡，含未读消息数。



消息提示音

当开启了消息提示音功能时，收到客户的新消息和新会话时将播放提示音。



消息弹窗

当客服不在客服系统但为登录状态时，收到新消息，弹出 tips 提醒，显示最新一条消息内容。
3 秒内有连续消息时，仅弹窗一次，显示最后一条消息。

前提：首次打开时，浏览器弹出消息通知确认，点击“确定”，即可在收到新消息时弹出 tips 提醒。



快速搜索会话

在进行中会话列表，支持通过客户的名字、昵称进行搜索，以便客服能够快速查找客户的会话。



进行中会话数上限

单个客服允许同时接起的会话数上限为 200 个，即进行中会话数不能超过 200 个。

当客服的进行中会话数达到该上限，将不会自动调度会话，不能手动从待接入列表接入会话，不能招呼访客，也不能接受同事转接的会话。此时，需要先关闭一些进行中的会话，使进行中会话数低于 200，才可以继续接入会话。

消息收发

在会话消息区，客服可以查看自己与客户的历史消息，并向客户发送消息。当新会话包含历史消息时，默认展示上次会话的最后 10 条消息，点击“更多历史消息”时，展开 10 条。

接收消息

客服可以接收以下消息类型：

- 文字
- 表情
- 图片
- 语音：单文件大小不超过 2MB
- 位置：以图片形式显示（仅支持显示 app 渠道的位置消息）
- URL 地址
- 微信小视频：视频来源仅限微信授权模式的微信公众号
- 自定义扩展消息：如用户轨迹消息、订单消息等

发送消息

消息类型

客服可以发送以下消息类型：

- 文字
- 表情
- 图片：支持 JPG、PNG、GIF 格式，大小不超过 10MB（微信渠道不超过 2MB）
- 文件：大小不超过 10MB，存储期限为 7*24 小时
- 语音
- 常用语
- 自定义消息

快捷发送

- 输入框支持 Ctrl+V 粘贴发送图片（可预览）
- 输入框支持 Enter 或 Shift+Enter 键发送消息
- 输入框支持 Enter 或 Shift+Enter 键换行

重发消息

当客服端消息发送失败时，在进行中会话列表和消息左侧出现红色叹号，点击消息左侧的红色叹号，可以重发该条消息。

发送语音消息

与 app 渠道的客户聊天时，客服可以向客户发送语音消息。

点击输入框上方的麦克风按钮，开始录音并发送。每条语音消息最多为 60 秒，达到 60 秒后自动发送。

注：发送语音消息功能仅 Chrome 浏览器在 https 模式下支持。

发送常用语

支持手动搜索和智能输入提示。

- 手动搜索即客服在“常用语”面板手动输入关键词，系统自动搜索出匹配结果，无需点确定。
- 智能输入提示指当客服在输入框编辑时，系统自动根据输入关键词，提示匹配到的常用语，可帮助客服快速找到目标常用语。

当客服选中一条常用语时，点击后进入输入框，再次点击“发送”按钮，可发送该常用语消息。

发送知识库的图文消息

“知识库”页签，包含管理员发布的全部知识。每条知识由标题、知识内容（纯文本或图文消息）、附件构成。客服可以选择知识库中的知识，并以图文消息的形式发送给客户。客服可以向 app、网页、微信、微博渠道的客户发送图文消息。

发送知识时，图文消息仅包含知识标题和知识内容，不包含知识的附件。若发送知识中的附件，需打开知识详情，并点击附件右上角的“发送”按钮。

注：为了在 App 访客端正确显示客服发送的图文消息，需要更新至最新版 Android/iOS SDK。

发送自定义消息

当您需要向访客发送图文混排消息（如商品、订单、文章、广告等）时，可按照环信提供的消息格式自定义一个消息页面，并将该消息页面的链接地址绑定到环信客服云系统。聊天时只需点击“自定义消息”按钮（位于客服聊天窗口的消息编辑器旁边），即可打开消息器，将自定义消息发送给访客。

需要管理员进入“管理员模式→设置→系统开关→自定义消息”，填入 URL 后，会话窗口将显示自定义消息按钮；删除 URL 后，按钮隐藏。

- APP 端需集成“显示自定义消息”功能；
- 网页端（引用标准版本）、微信端、微博端暂不支持，网页端（定制开发模式）可自己集成该功能。

会话过程

编辑访客资料

当访客发起咨询时，客服可以对访客资料进行标注，例如昵称、名字、ID、手机、QQ、邮箱、公司等信息。该访客下次咨询时，自动显示已标注的访客信息。

客服可以根据访客 ID 识别访客以及查询订单。访客 ID 只能查看，不能编辑。

- 如果是 APP/网页访客，ID 显示相应的环信 ID；
- 如果是微信渠道访客，ID 显示该访客在相应微信公众号上的 openid；
- 如果是微博渠道访客，ID 显示该访客在相应微博账号上的粉丝 ID。

资料	常用语	环信
昵称	shannon	
名字	李明	
ID	cce1446caba54765a6a51ce	
手机	13312345678	
QQ	10000	
邮箱	123@easemob.com	
公司	环信	
描述		

注：您也可以在历史会话中查看、修改访客资料。

为了让您的访客资料更加丰富，访客信息更加安全，环信提供了第三方 CRM 接入方案。详情请查阅 CRM 系统对接。

注意：访客首次发起会话时，窗口右侧的“资料”Tab 页显示该访客对应的信息。若会话过程中，客服修改了“资料”Tab 页中的信息，当访客再次发起咨询时，显示客服修改后的信息。集成 CRM 系统后，CRM 系统中的用户信息更新不会自动同步到客服系统的“资料”Tab 页。

添加访客标签

客服可以在访客资料 Tab 页添加访客标签，对访客的身份进行标注，以便于对访客进行分类管理。

访客标签类型由管理员在“管理员模式 > 设置 > 访客标签”页面统一设置，普通客服无法修改，仅能使用。

同一个访客，可以设置多个标签，也可以不设置。会话结束后，可以在历史会话通过访客标签筛选访客。



添加会话标签

在会话页面，选择进行中会话，点击右侧“添加会话标签”按钮，可以搜索、添加会话标签和备注。客服人员可以在会话过程中或会话结束后，对本次会话类型进行总结和标注。

会话标签支持智能推荐功能，根据客服 / 管理员添加会话标签的频率，在客服 / 管理员点击会话标签的搜索框时，为其自动推荐 5 个最常用的会话标签，按照使用频率从高到低排序。

对于已添加标签的会话，在会话过程中或会话结束后，可以对标签进行修改。当会话结束后，可以在历史会话页面按会话标签筛选和查看会话。

注：会话标签类型由管理员在“管理员模式 > 设置 > 会话标签”页面统一设置，普通客服无法修改标签类型，仅能使用。



转接会话

当客服不能处理该业务或访客指定找其他客服时，该客服可以将会话转接到其他客服或技能组。

例如：客服 A 将会话转接到客服 B，若客服 B 设置了个人问候语，会话转接后，访客会收到客服 B 的个人问候语；若“访客端显示客服昵称”开关处于打开状态，会话转接后，手机 APP、网页渠道的访客会看到客服 A 的昵称切换为客服 B 的昵称。

转接客服

在会话页面，选择进行中会话，点击右侧“转接”按钮，选择转接对象，将会话转接给其他客服。转接会话时，客服列表按照状态顺序展示，状态顺序:空闲 > 忙碌 > 离开 > 隐身 > 离线，状态为获取列表时的状态。将鼠标放在“转接会话”对话框中同事的昵称上，可以查看该同事的真实姓名。

- 当“管理员面板 > 设置 > 系统开关”页面的“转接会话需要对方确认”开关处于开启状态，会话需要目标客服接受才能转接成功。
- 当“管理员面板 > 设置 > 系统开关”页面的“转接会话需要对方确认”开关处于关闭状态，会话直接接入到目标客服的进行中会话列表。



转接到目标客服后，该会话从该客服的会话列表中消失。转接后的客服可以看到该访客与之前客服的聊天记录。

一个会话被多次转接后，视为一条会话。统计会话总数时，该会话为一条会话；统计客服的会话数时，该会话属于每一位接待的客服。

转接技能组

在会话页面，选择进行中会话，点击右侧“转接”按钮，选择转接对象，将会话转接给技能组。



转接技能组分以下几种情况：

- 当技能组有成员时，按照组内分配原则，优先分配给空闲客服，没有找到目标客服时，进入该技能组成员的待接入列表；
- 当技能组没有成员时，不能转接。

转接技能组时，可查看每个技能组的组内成员人数和当前处于空闲状态的人数。

转接到技能组后，该会话从该客服的会话列表中消失；转接后的客服可以看到该访客与之前客服的聊天记录。

技能组由管理员在管理员模式的“成员管理→技能组”页面添加和设置，普通客服不可更改技能组。

邀请评价

邀请评价指客服人员主动邀请访客对自己的服务做出满意度评价。在会话页面，选择进行中会话，点击右侧“邀请评价”按钮，邀请访客对会话做出评价。评价结果分为：五星（非常满意）、四星（满意）、三星（一般）、二星（不满意）、一星（非常不满意），访客可以填写评价语。



如需收集每次会话的满意度评价，管理员可以在“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面打开“会话结束自动发送满意度评价邀请”开关。当会话过程中客服未发送过评价邀请，或访客未主动评价过，则会话结束时，系统将自动发送评价邀请到访客端。

注意：

- 客服仅可以在会话过程中，向访客发起评价邀请，会话结束后，不可以发起邀请。
- 一次会话过程中，仅可以邀请一次评价。评价结果仅管理员可以查看，客服自己无法查看。
- 访客收到评价邀请后，可以多次点击“立即评价”按钮发送满意度评价，以最后一次满意度评价结果为准。

结束会话

当客服解答完访客的咨询问题时，可以点击“结束会话”按钮，关闭当前会话。

关闭后的会话，从当前会话列表消失，自动移入历史会话列表，可查询和回呼。

注：若管理员打开了“会话结束强制填写会话标签”开关，当客服关闭一条会话时，必须至少添加一个会话标签，才可以关闭会话，否则无法关闭会话。

超时自动结束会话

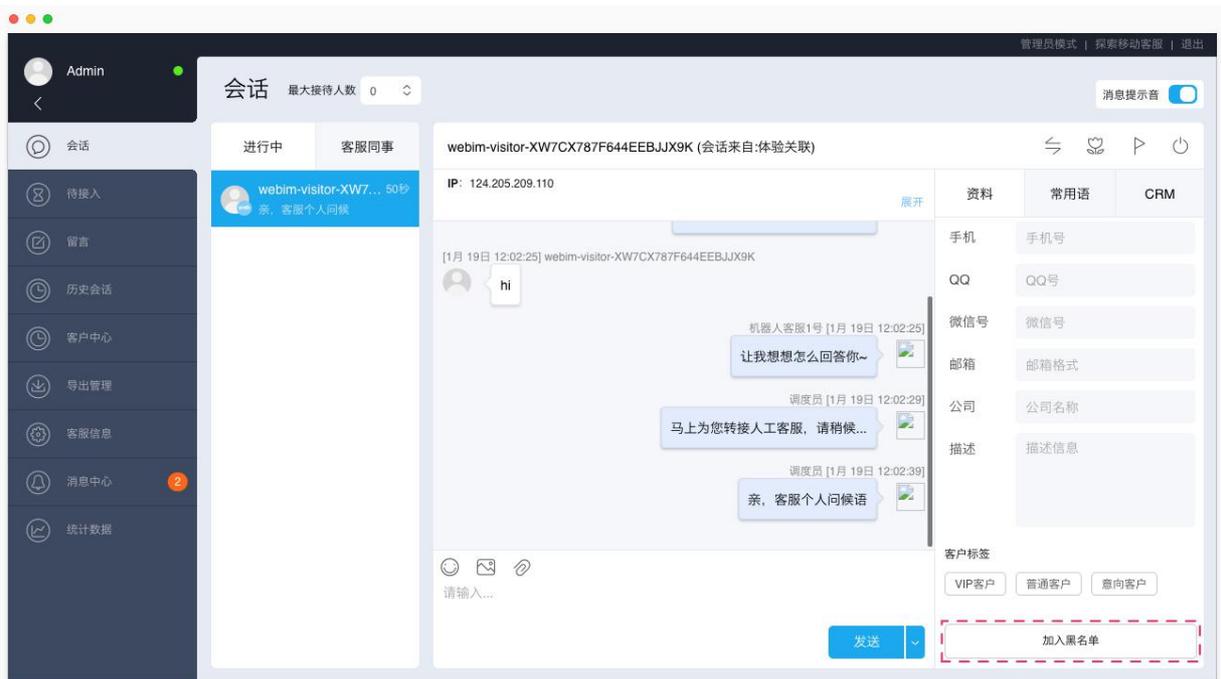
当访客超过设定时长未回复时，系统将提醒访客，访客收到提醒后仍未回复，会话将自动结束。

设置方式：进入管理员模式，选择“设置→系统开关”，打开“访客超时未回复自动结束会话”开关。

加入黑名单

在会话进行中，如果客户恶意骚扰，客服可以手动将其加入黑名单，加入黑名单后，会话立即自动结束。客服还可以在“历史会话”和“客户中心”，将客户手动加入黑名单，或移除黑名单。黑名单中的客户可以再次发送消息，但系统不会为其创建会话；客户被移除黑名单后，再次发送消息时可以成功创建会话。

点击“资料”页签下方的“加入黑名单”按钮，填写加入黑名单的理由，将客户加入黑名单。



编辑常用语

常用语指客服回答访客问题时经常用到的常用话术集。分为公共常用语和个人常用语两部分。

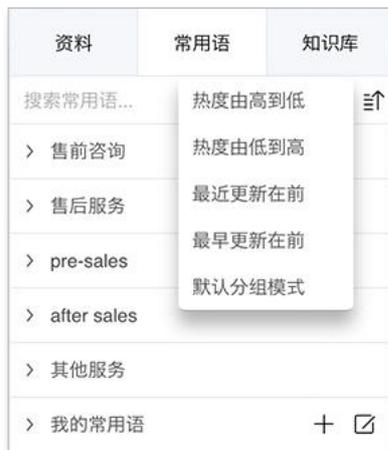
- 公共常用语由管理员统一编辑和管理，普通客服仅能使用，不可修改。管理员可以为公共常用语设置多个一级分类，并在一级分类下设置多个二级分类；
- 个人常用语由客服自己编辑和管理，可通过会话窗口右侧的“常用语”页签或导航栏中的“常用语”页面直接维护。普通客服可以为个人常用语设置多个二级分类。

在个人常用语菜单：

- 点击个人常用语下方的“添加子分类”，可以添加二级分类；
- 点击“个人常用语”右侧的加号（+），可以为该一级分类添加常用语；
- 点击二级分类标题右侧的加号（+），可以为该二级分类添加常用语。

常用语支持智能排序功能，支持根据客服 / 管理员使用常用语的频率（热度）、常用语的更新时间对常用语进行排序。在会话页面，常用语页签，点击按钮，切换常用语的排序方式。

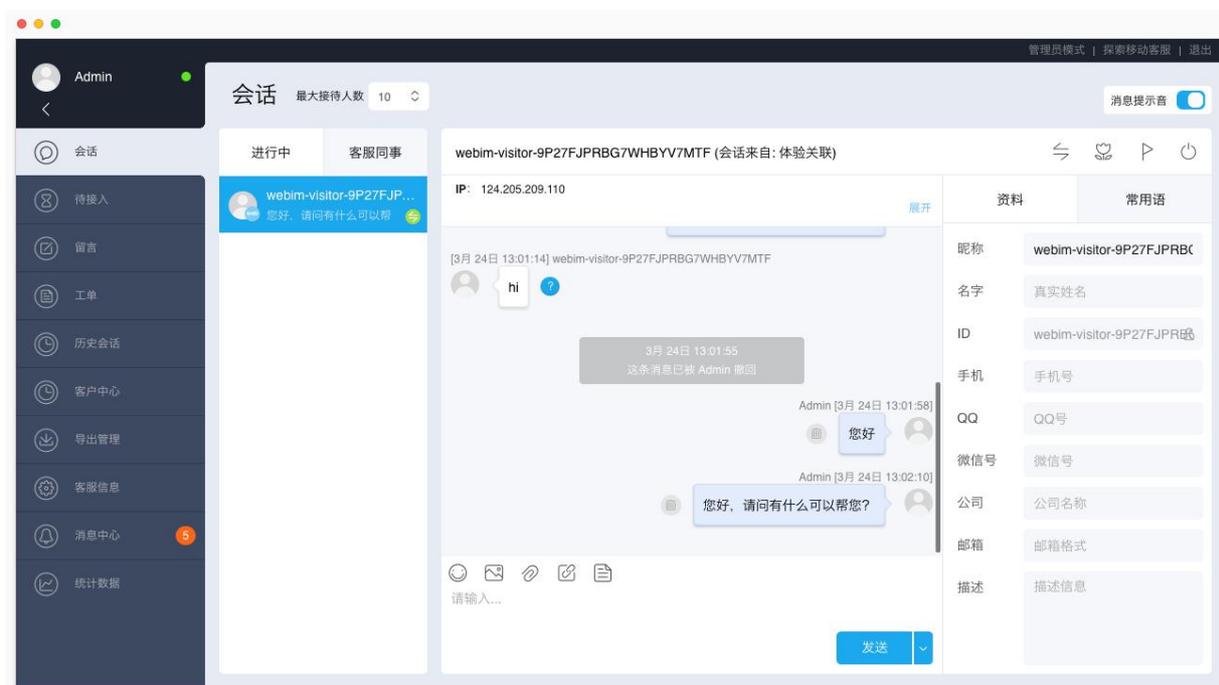
支持设置“置顶常用语”功能，“置顶常用语”不受智能排序因素影响，按设置时间依次排列，最新置顶的常用语显示在最上面。



消息撤回

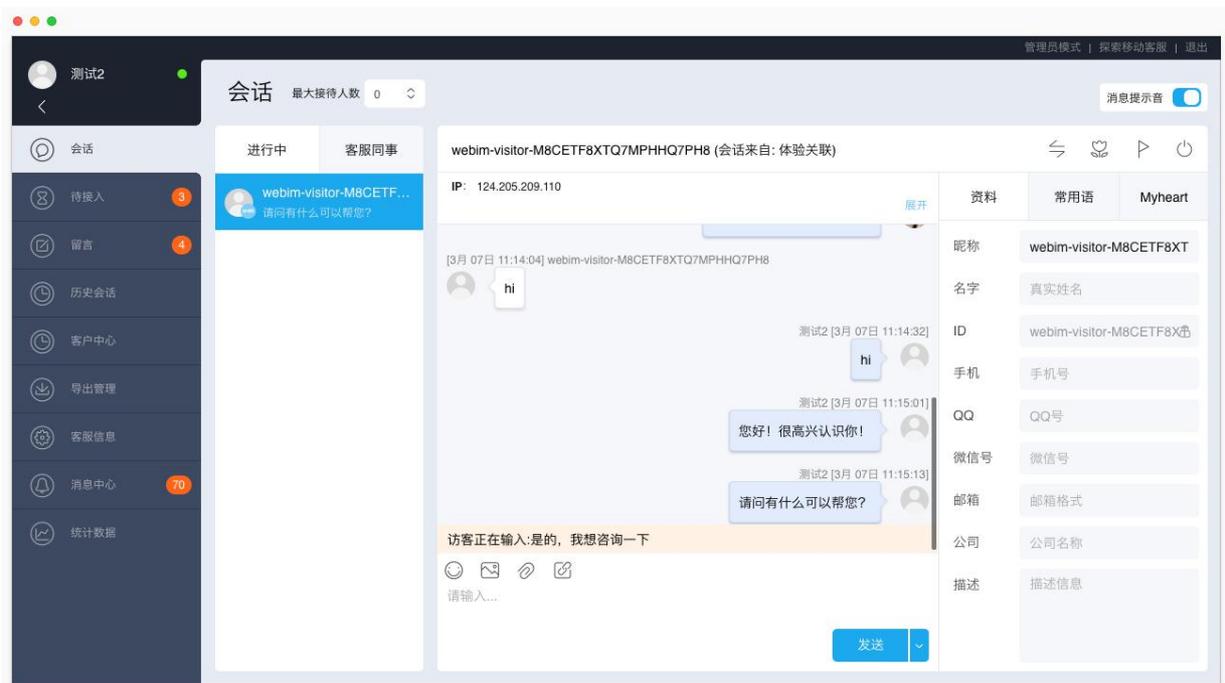
客服使用网页端或 Android/iOS 客服工作台与 APP、网页渠道的客户聊天时，可以撤回 2 分钟内的聊天消息。聊天消息被撤回后，将在 APP、网页访客端消失。

注：网页访客端无需集成；Android APP 访客端需要集成 CEC Android SDK；iOS APP 访客端暂时不支持该功能。



消息预知

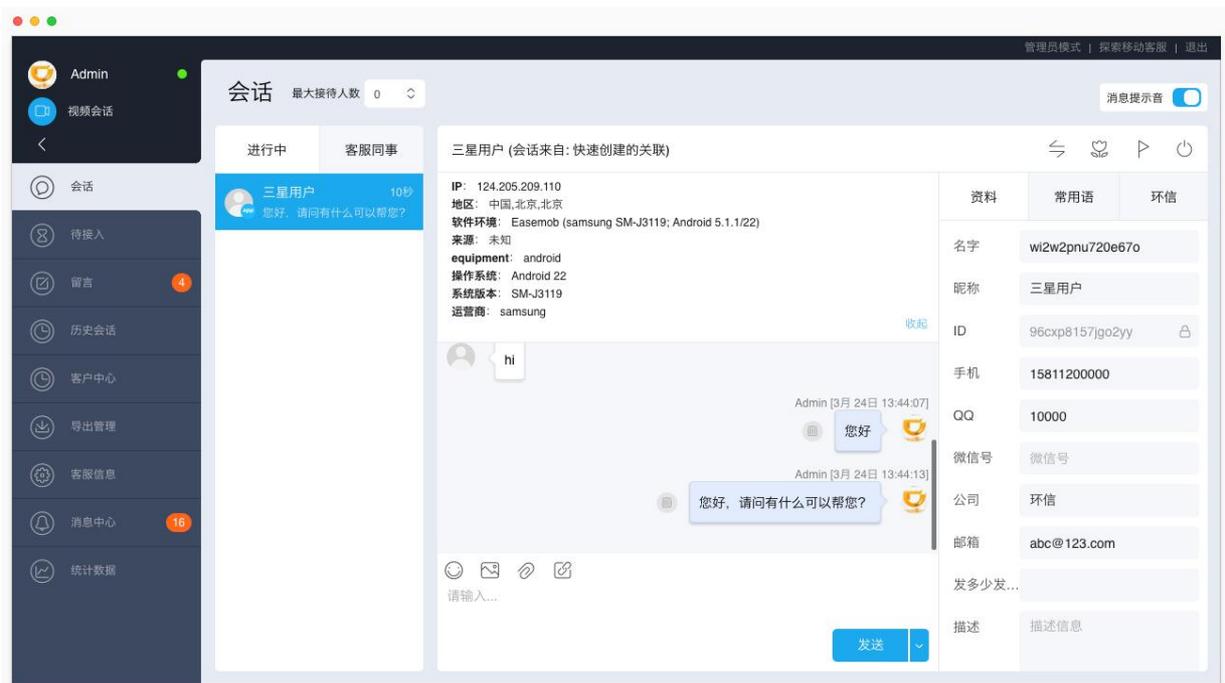
与网页端客户聊天时，在会话面板显示客户的输入状态及正在输入的内容（下图），使客服能够更高效地解答客户的疑问。



显示 APP 访客端的设备信息

当客服与 APP 渠道的客户聊天时，会话页面显示客户使用的设备信息，包含 IP 地址、运营商、操作系统等，帮助客服深入了解服务的客户。

注：暂时仅最新版 CEC Android SDK 支持获取用户的设备信息。

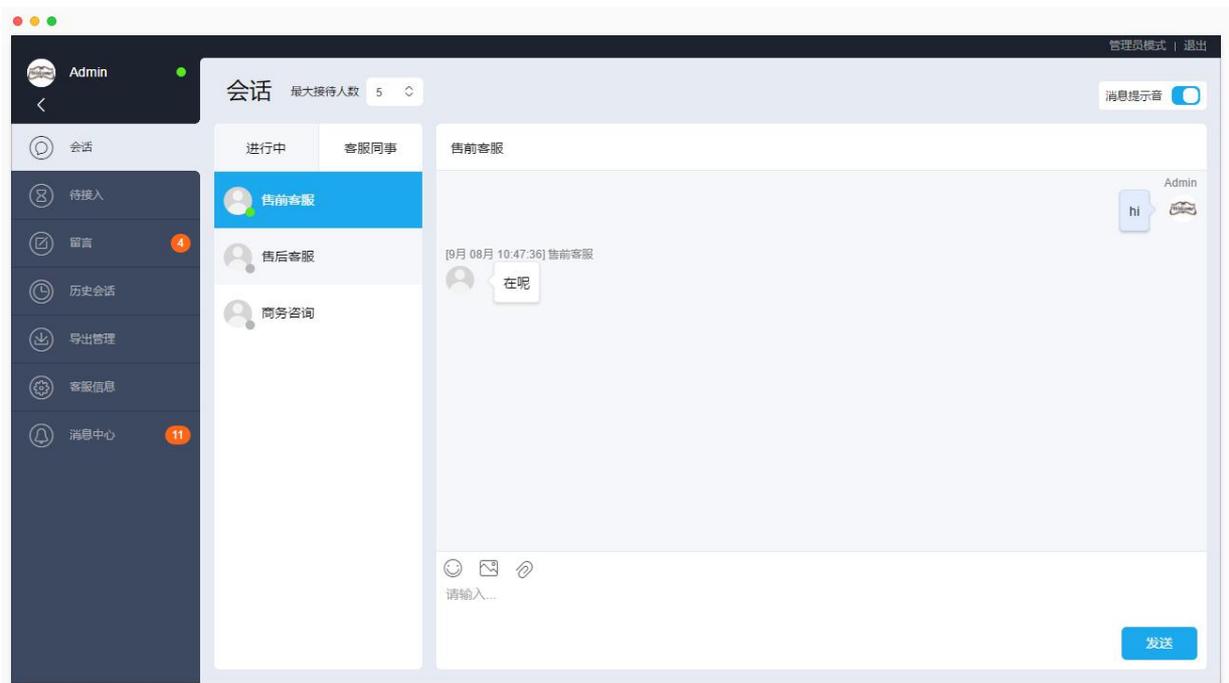


与客服同事的会话

客服同事列表展示所有客服同事的信息，包含头像、昵称，并实时显示同事的在线状态。将鼠标放在同事的昵称上，可以查看该同事的真实姓名。

- 点击在线的同事，可以与该同事实时聊天。
- 点击离线的同事，可以给该同事留言，待同事上线后可以查看。

当收到客服同事的消息时，“客服同事”页签名称旁显示红点，提醒客服有未读消息。与客服同事的聊天消息将保存在聊天窗口。

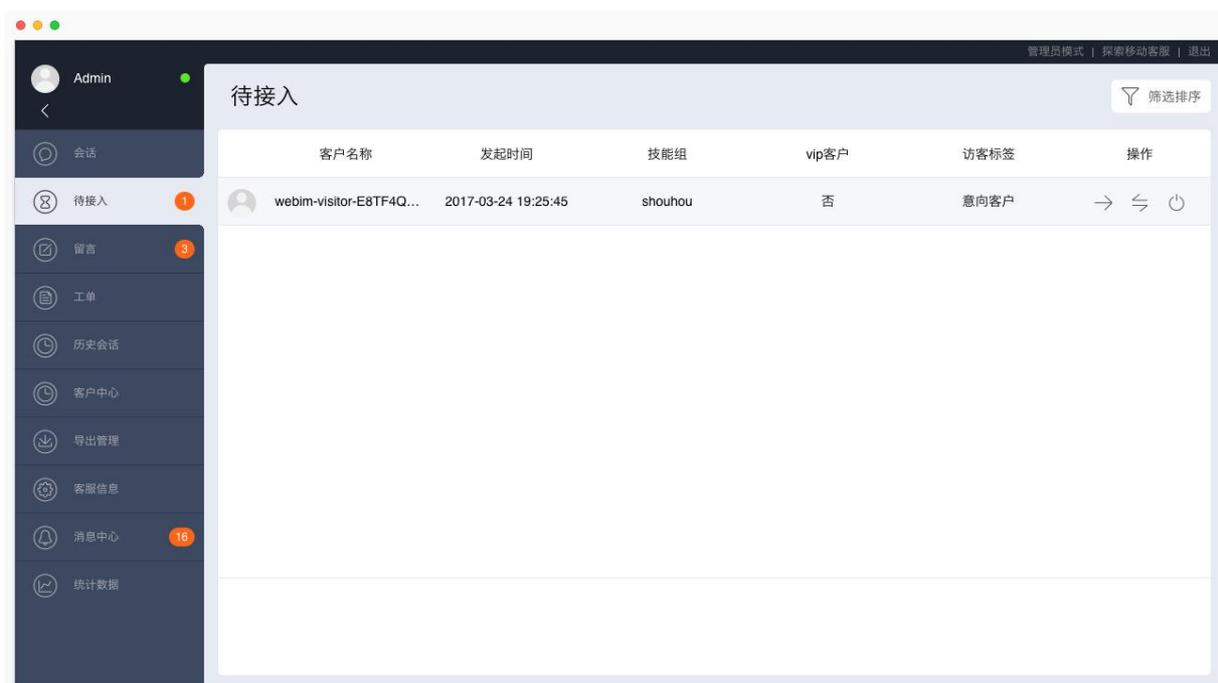


待接入

待接入面板显示当前正在排队等待接起的访客会话。当访客发起新会话、机器人客服转人工客服、或人工客服将会话转接技能组时，如果出现以下任一情况，会话将进入待接入：

- 客服处于忙碌/离开/隐身/离线状态
- 客服当前接待人数已满

普通客服的“待接入”页面显示该客服的待接入会话；管理员的“待接入”页面显示所有客服的待接入会话。



接入会话

会话自动接入

待接入列表默认按时间排序，先排队的会话位于前列，优先被接入。VIP 访客会话将优先排队，位于普通会话前面；存在多个 VIP 访客会话时，按 VIP 访客会话的发起时间排序。

当有客服的接待量出现空闲时，待接入中的会话按顺序自动接入。

手动接起会话

在待接入会话列表中，点击“接入”按钮，可以手动接起会话。管理员除了可以手动接入会话之外，还可以将会话转接给其他客服或关闭会话。

客服或管理员可以根据待接入会话的访客标签，优先接待重要客户。访客标签可能来自：

- 重复咨询的客户：该客户之前咨询时，客服为其添加了访客标签；
- 客户被转接技能组：客服将客户的会话转接技能组前为客户添加了访客标签，由于技能组全忙，会话再次进入待接入，此时，管理员可以根据访客标签优先处理该客户的会话。

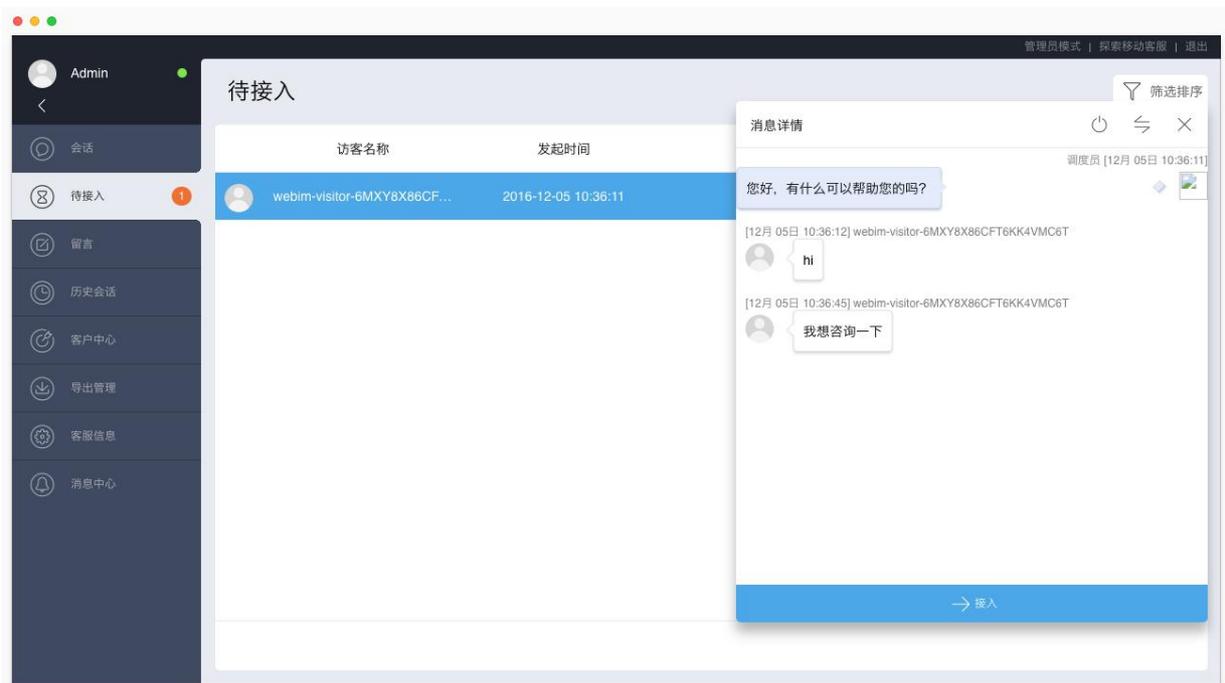
筛选待接入会话

可以按时间段、渠道、关联、技能组、vip 客户维度筛选待接入会话，或按访客名称精准查找待接入会话。

查看待接入会话详情

在待接入页面，点击任意一条会话，可以查看该会话的消息详情。

前提条件：管理员进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，打开“客服查看待接入详情”开关。



租户下待接入会话数上限

每个租户允许的最大待接入会话数为 1000，如果某个租户下坐席数超过 5 个，则该租户的最大待接入会话数为坐席数 x200。

待接入会话数超过上限后，不允许访客创建新的会话。

为避免访客无法接入的情况，当租户的待接入会话数即将达到上限时，系统向消息中心发送通知提醒管理员；当租户的待接入会话数已达到上限时，系统会再次向消息中心发送通知提醒管理员及时处理。

会话超时

待接入超时提醒

当管理员在“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，将“待接入超时提醒”开关打开时，如果访客进入待接入排队超过一定时间，系统将自动发送消息提示访客。管理员可以设置超时提示语、排队超时提醒时间及提醒次数。

待接入超时结束会话

当管理员在“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，将“待接入超时结束会话”开关打开时，如果访客排队时长达到设定数值仍然没有被客服接入，会话将被自动结束。管理员可以设置超时提示语、超时时间及会话标签和备注。

留言

在长时间排队或者客服忙碌无法及时回复时，访客可以选择主动进入留言页面给客服留言；在下班时间并且机器人客服处于关闭状态时，网页端的访客会直接进入留言页面。访客的留言不会再创建待接入的会话。

目前，只有 APP 端和网页端（包括桌面网页和 H5 网页）支持留言功能。其中，APP 端需要集成留言功能（参考 CEC Android SDK 集成和 CEC iOS SDK 集成），网页端可以直接使用。

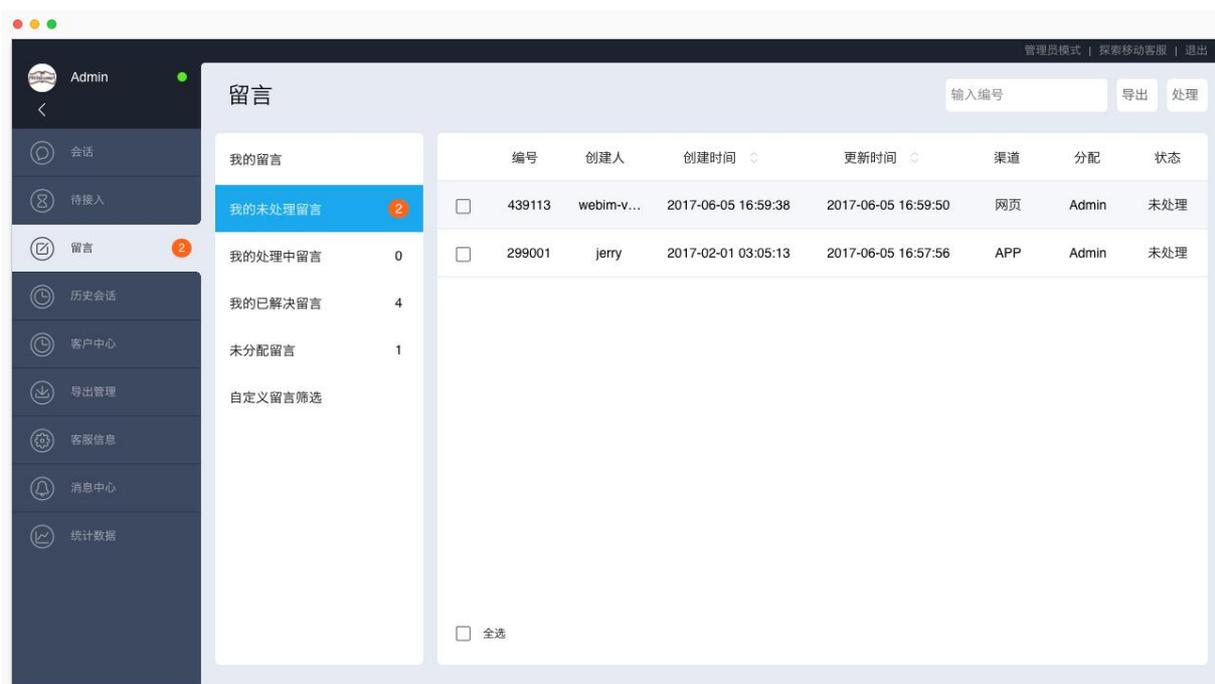
使用客服账号登录环信客服云，在客服模式点击“留言”，进入留言页面。客服可以查询等待处理的留言，选择某个留言进行处理，或对留言进行评论。

查看留言

在留言页面，可以选择查看我的未处理、处理中、已解决留言，以及未分配留言，并对留言进行筛选。留言角标动态显示分配给当前客服的状态为“未处理”的留言数量。

点击任意一条留言，可以查看该留言的详情。包括留言编号、发起人、时间、主题、内容、手机、邮箱、是否已分配、留言状态，客服对留言的评论。

当收到 APP 访客端发送的语音留言时，可以直接进行播放。注意：APP 端发送语音留言的功能需要调用环信的留言 API 自行集成（参考 CEC Android SDK 集成和 CEC iOS SDK 集成）。



精确查找留言

客服可以输入留言编号精确查找留言，包括未分配、分配给自己和分配给其他客服的留言。

筛选留言

客服可以点击“自定义留言筛选”按钮，根据创建时间、更新时间、客服、发起人、留言状态、渠道对留言进行筛选。普通客服筛选留言时，只能查询未分配的留言和分配给自己的留言。

处理留言

在“留言详情”页面，客服可以分配留言、修改留言的处理状态，并对留言进行评论，最多支持2000个字符。该评论对其他客服可见，如果APP端已集成留言功能（参考CEC Android SDK集成和CEC iOS SDK集成），访客也可以收到该评论。

注意：网页端访客暂时无法收到客服和管理员对留言的评论，需要通过电话或邮箱联系访客。

781491 ×	
<p>发起人: 小明</p> <p>时间: 2017-03-14 19:27:40</p> <p>主题: 我想咨询一下, 这件商品有折扣么? 尽快答复</p> <p>内容: 我想咨询一下, 这件商品有折扣么? 尽快答复我哟, 嘻嘻</p> <p>手机: 133000000</p> <p>邮箱: abc@123.com</p>	<p>处理</p> <p>分配 分配给我</p> <p>未分配 ▾</p> <p>状态</p> <p>未处理 ▾</p>
<p>Admin</p> <p>2017/03/14 19:28</p> <p>亲, 这件宝贝打8.8折哟, 有意向的话, 赶紧下单啦~</p> <p> 请输入内容...</p> <p style="text-align: right;">提交</p>	

批量分配

在留言页面，客服可以选择多个留言，点击“批量分配”按钮，将留言批量分配给自己或其他客服。



批量修改状态

在留言页面，客服可以选择多个留言，点击“批量修改状态”按钮，修改留言状态。



导出留言

对留言进行筛选后，点击“导出”按钮将筛选结果生成为导出文件，可在导出管理页面查看导出文件并下载到本地。

历史会话

在“历史会话”页面，客服和管理员可以查看已结束会话、消息详情、以及客户资料。历史会话列表显示客户名称、客服名称、开始时间（接入或转入时间）、会话标签、是否转接、渠道、关联，并支持根据这些信息对会话进行筛选排序。

- 在客服模式的“历史会话”页面，客服和管理员仅可查看自己参与并结束的会话；
- 在管理员模式的“历史会话”页面，管理员可以查看所有客服的历史会话。

查看历史会话

默认情况下，历史会话列表显示该客服/管理员在本周内参与并结束的会话。

点击“选择表格栏”，可自定义显示列。



注：历史会话记录默认保存 6 个月，如需延长，请联系环信商务经理。

筛选历史会话

在历史会话页面，点击“筛选排序”，进入筛选排序页面，通过时间段、渠道、关联、会话标签、是否转接、会话类型、访客 ID、客户名称、技能组对会话进行筛选。

- 支持按客户名称模糊查询，即输入访客名称的关键字，即可查询到该客户的历史会话。
- 根据技能组筛选历史会话，筛选结果为路由或转接到该技能组并由该技能组的客服结束的会话。

支持按照会话接起时间或会话结束时间筛选历史会话。

- 会话接起时间：会话第一次被接起的时间，用于筛选在时间段范围内接起的历史会话；
- 会话结束时间：会话被手动结束/自动结束的时间，用于筛选在时间段范围内结束的历史会话。

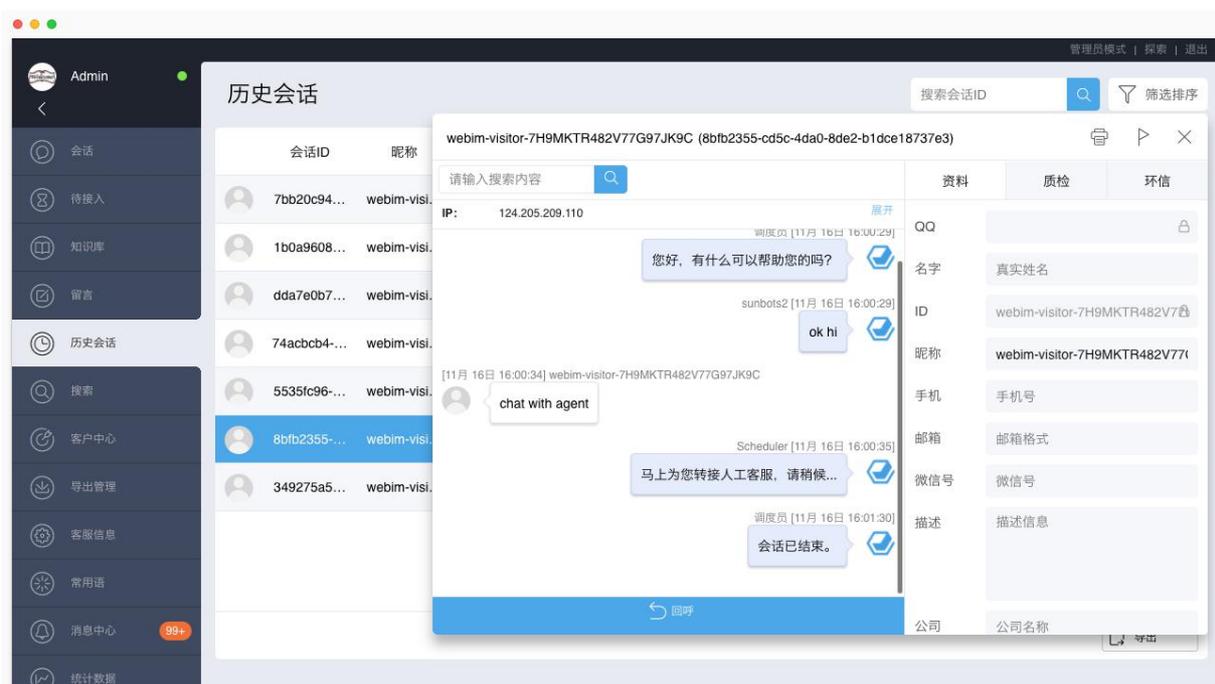
若待接入会话未被接起直接被结束，则这些会话没有接起时间，只能根据会话结束时间查询。

注：在管理员模式的历史会话页面，管理员可根据客服名称和访客评价查询历史会话。

查看聊天记录

在历史会话页面，点击某条会话，可查看该条会话的详细聊天记录和访客信息，可搜索历史消息，修改访客信息、会话标签、访客标签，并对访客进行回呼。

对来自 Web 渠道的访客，访客信息包含访客 IP 地址、地区、软件环境、会话发起页、着陆页、搜索词、推广来源。



查看/搜索会话 ID

会话 ID 是会话的唯一标识，每条会话有且仅有一个会话 ID。

在历史会话页面，可以查看历史会话的会话 ID、根据会话 ID 精确搜索会话。会话详情页和导出文件中同样包含会话 ID，方便客服和管理员在沟通时，能够快速、准确地定位到具体会话。

打印消息记录

支持将任意一条会话的消息记录打印为 PDF 或使用打印机打印，消息记录以对话方式呈现，格式清晰，便于文件传递。

在历史会话页面，点击会话进入会话详情页，点击右上方的打印按钮，打印该会话的当前消息记录。如需打印所有消息记录，需要点击“更多历史消息”，将历史消息加载出来后打印。

查看质检评分

支持查看质检员对会话的服务质量给出的质检评分。

在历史会话页面，点击会话进入会话详情页，点击“质检”tab，可以查看质检员对该会话的质检评分。

黑名单

客服可以在会话详情页，将客户手动加入黑名单，或移除黑名单。黑名单中的客户可以再次发送消息，但系统不会为其创建会话；客户被移除黑名单后，再次发送消息时可以成功创建会话。

回呼访客

在历史会话页面，或会话详情页面，点击“回呼”按钮，可回呼访客。回呼后，创建一个新会话。

导出历史会话

访客与客服的聊天消息可通过历史会话页面导出。在历史会话页面，点击右下方“导出”按钮，将筛选结果生成为导出文件（包含聊天消息），可在导出管理页面查看导出文件并下载到本地。

文件有效期为 7 天，过期后文件将无法下载，需重新生成导出文件。每个导出文件最大不超过 50Mb，最多包含 30000 条会话，如果过大会导致导出文件生成失败，需缩小筛选范围后重新生成。

质量检查

质检申诉功能用于质检员完成会话质检后，若客服认为质检结果不合理，可以向打分的质检员发起申诉，提交证据并要求复核质检结果。

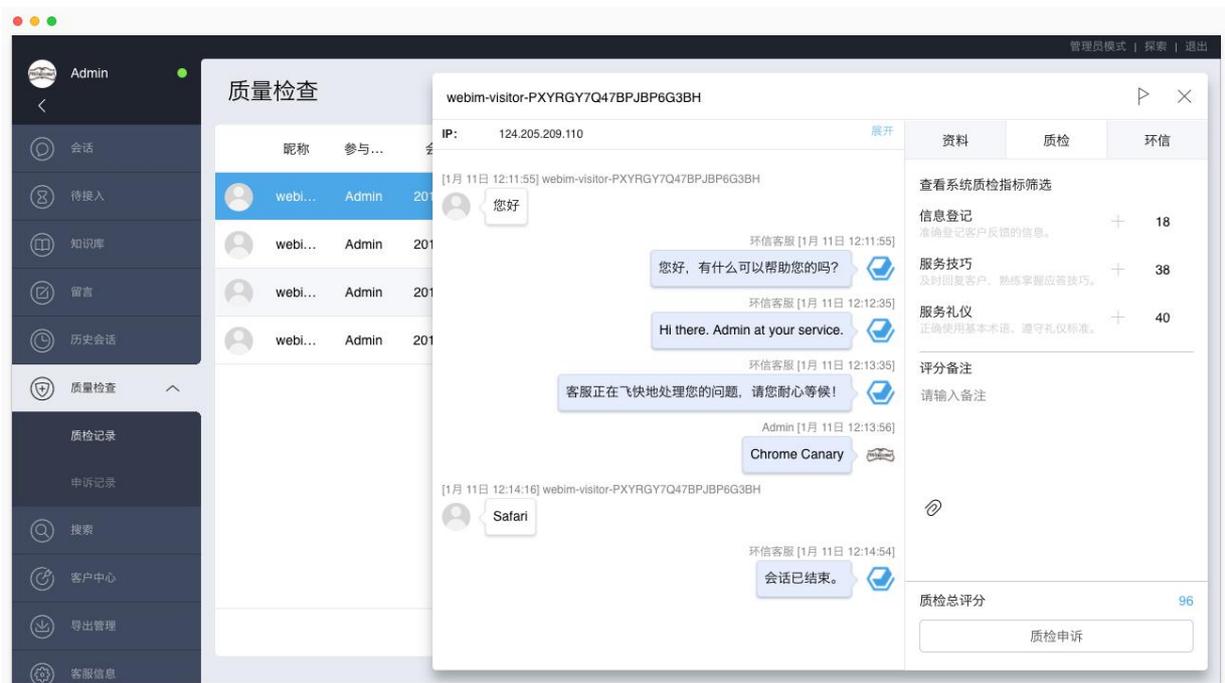
质量检查模块包含“质检记录”和“申诉记录”两个页面。在质检记录页面，客服可以查询会话质检结果并发起申诉；在申诉记录页面，客服可以查询申诉的进展状态，与质检员沟通会话相关情况。

查询质检记录

进入“质量检查 > 质检记录”页面，可以查看自己的会话质检结果。支持根据时间段、渠道、质检员、关联、会话标签、首次响应超过 x 秒、会话时长超过 x 秒、平均响应超过 x 秒、单次响应时长超过 x 秒、访客消息数超过 x 条、坐席消息数超过 x 条、评分范围等指标进行筛选，并支持导出筛选后的质检记录。

在质量检查页面的列表中，点击任意会话，可以查看该会话的详细质检评分和备注。

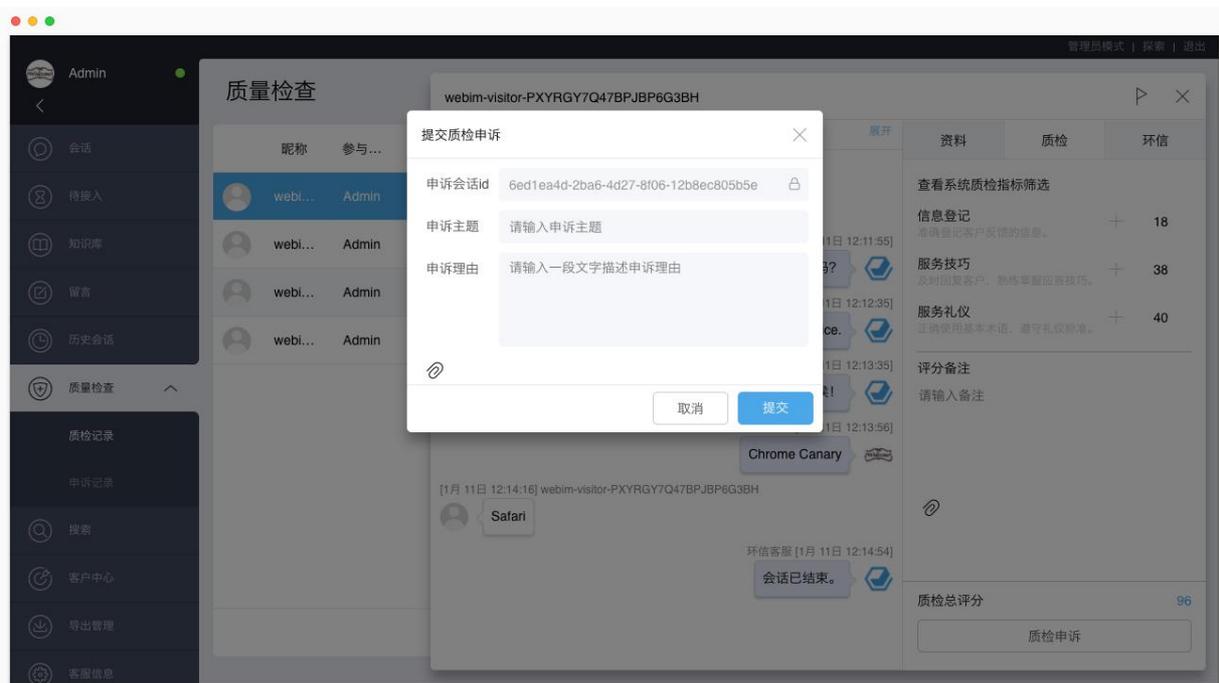
点击“选择表格栏”，可自定义显示列。



发起质检申诉

在会话详情的“质检”页签，点击“质检申诉”按钮，并填写申诉主题和申诉理由，可以对会话的质检结果发起申诉。

质检申诉将由打分的质检员处理。



查询申诉记录

进入“质量检查 > 申诉记录”页面，可以查看自己的申诉记录，包括未开启、处理中和已结束的申诉。

申诉状态：

- 未开启：客服发起会话的质检申诉后，默认为“未开启”状态。
- 处理中：质检员开始进行申诉处理后，申诉为“处理中”状态。
- 已结束：质检员与客服沟通完毕并结束申诉处理后，申诉为“已结束”状态。

在申诉记录列表中，点击任意申诉，可以查看质检员对该申诉的评论，申诉流程的记录，以及提交评论（包含文字和附件）。



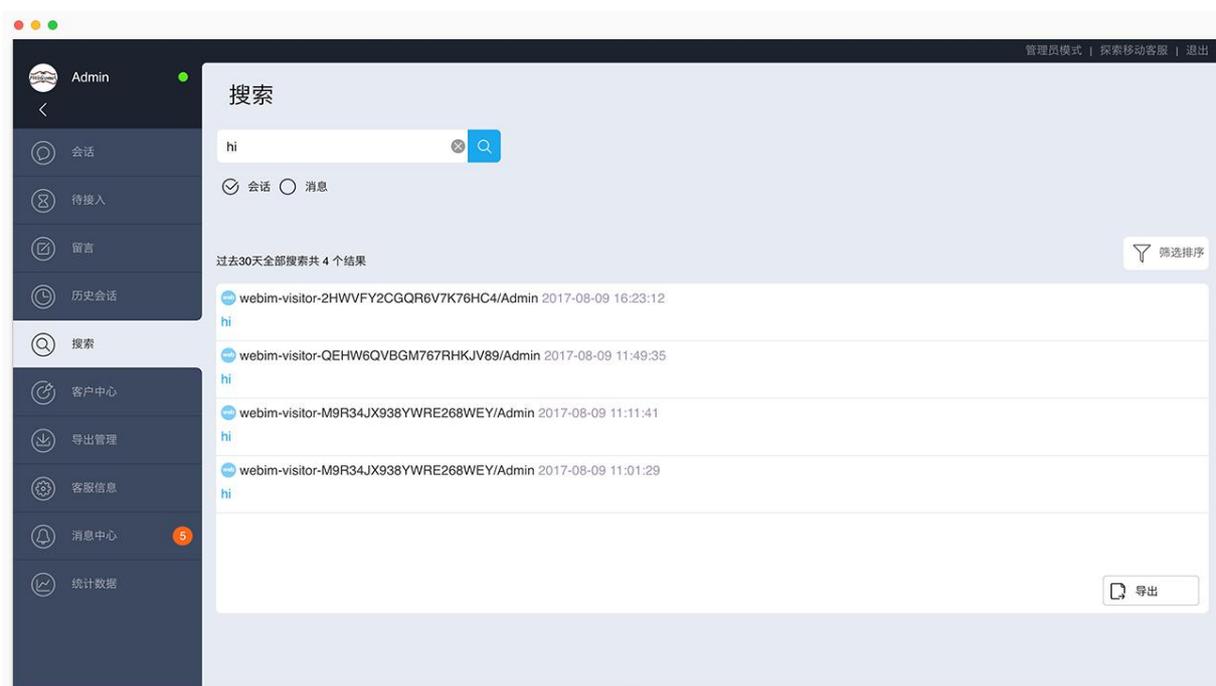
搜索

搜索会话、消息

在“搜索”页面，支持客服根据关键字搜索历史会话和消息。搜索范围包括客服接待过的所有会话及其消息。

默认显示过去 30 天的搜索结果，点击“筛选排序”，可以修改搜索结果的时间范围，并根据渠道、关联、会话标签等对搜索结果进行筛选。

从搜索结果中，点击任意会话或消息，可以查看对应的会话详情。



客户中心

客户中心页面显示当前客服接待过的所有客户。客服可以查看客户信息，并对客户进行管理。

开启客户中心

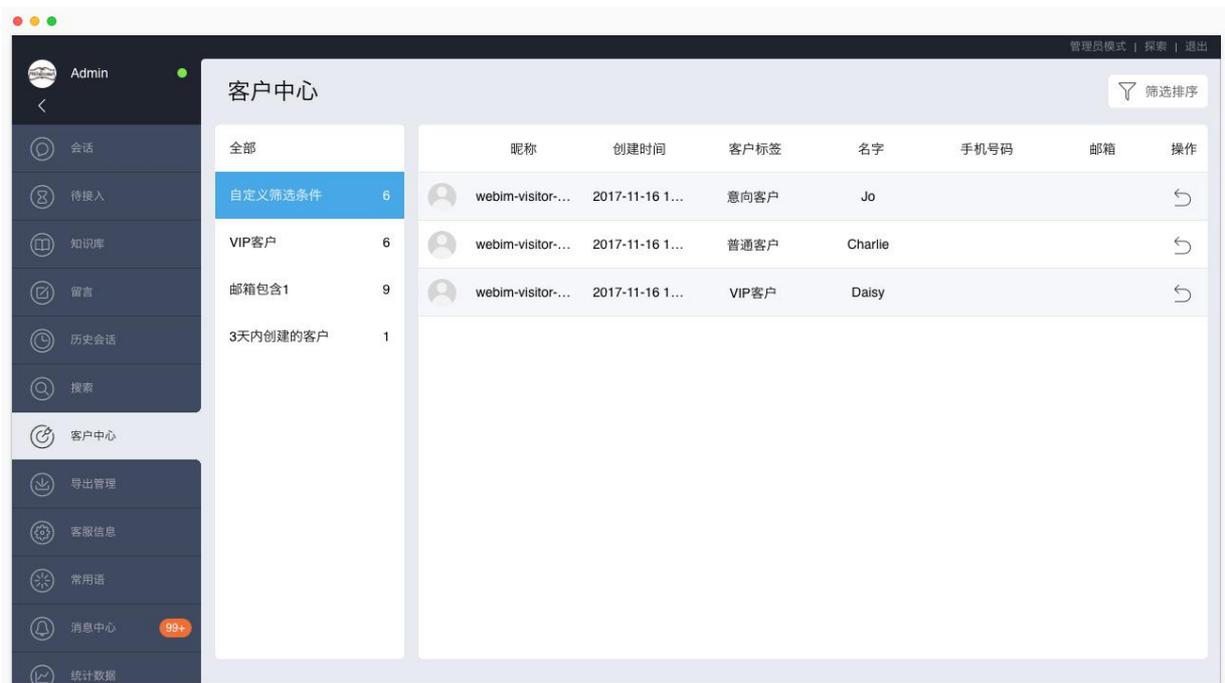
“客户中心”页面默认隐藏，需要管理员进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，打开“客服可以使用客户中心功能”开关。打开开关后，客服可以在“客服模式”下看到“客户中心”页面。



查看客户分组

客户分组用于帮助企业快速区分不同特征的客户，进行快速查看和筛选。客户分组由管理员设置，客服可以按照分组查看组内的客户。

- 在客户中心页面，点击分组名称（下图中“VIP 客户”等页签），查看组内的客户。
- 在会话、历史会话、搜索页面的“资料”页签，可以查看当前客户所在分组。



筛选客户

客户中心默认显示本周内创建的客户，支持根据时间段、客户标签、昵称、名字、ID、手机号码、邮箱进行筛选。其中，客户名称和客户 ID 支持模糊查询。

- 最近一次会话创建时间：客户最近一次向客服系统发起咨询的时间。
- 创建时间：客户在系统中的创建时间，即客户第一次向客服系统发起咨询的时间。

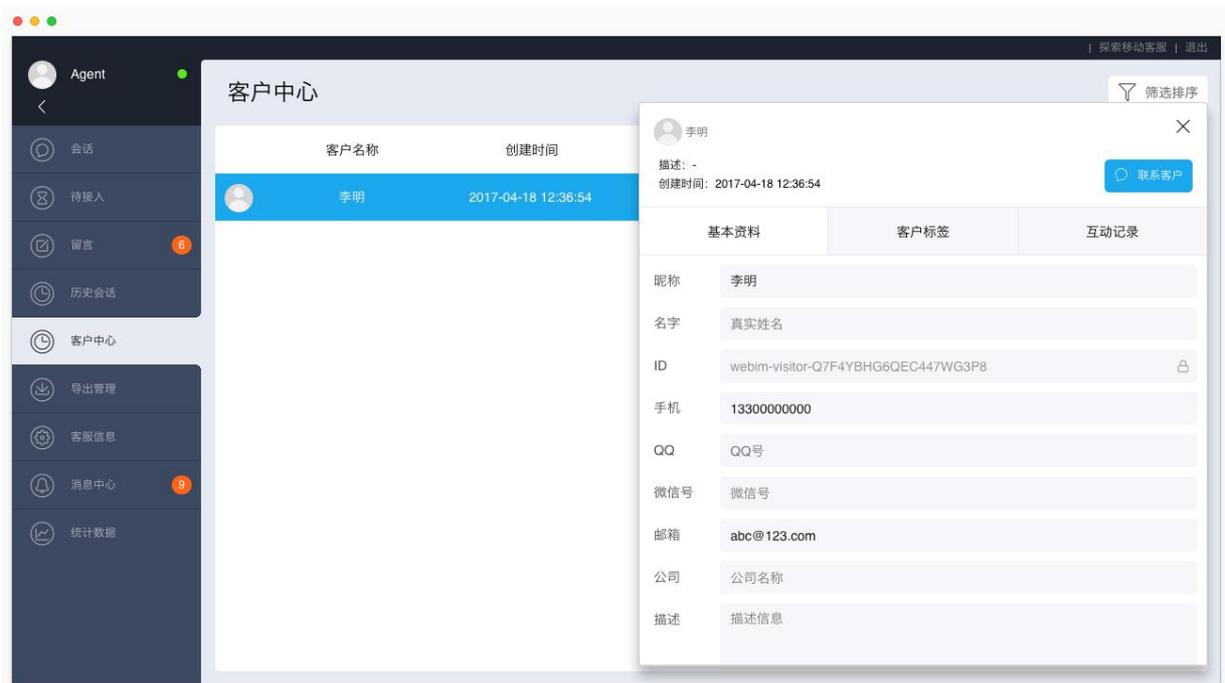


修改客户资料

在客户中心页面，点击某位客户，可查看该客户的基本资料（昵称、名字、ID、手机、QQ、邮箱、公司等）。

可以根据客户 ID 识别客户以及查询订单。客户 ID 只能查看，不能编辑。

- 如果是 APP/网页客户，ID 显示相应的环信 ID；
- 如果是微信渠道客户，ID 显示该客户在相应微信公众号上的 openid；
- 如果是微博渠道客户，ID 显示该客户在相应微博账号上的粉丝 ID。



添加客户标签

在客户详情页面，点击“客户标签”，可以添加、修改客户标签。

查看互动记录

在客户详情页面，可以查看该客户的历史会话/历史通话/历史工单记录，点击可查看详情。对来自 Web 渠道的客户，历史会话详情界面还包括客户的 IP 地址、地区、软件环境、来源等信息。

回呼客户

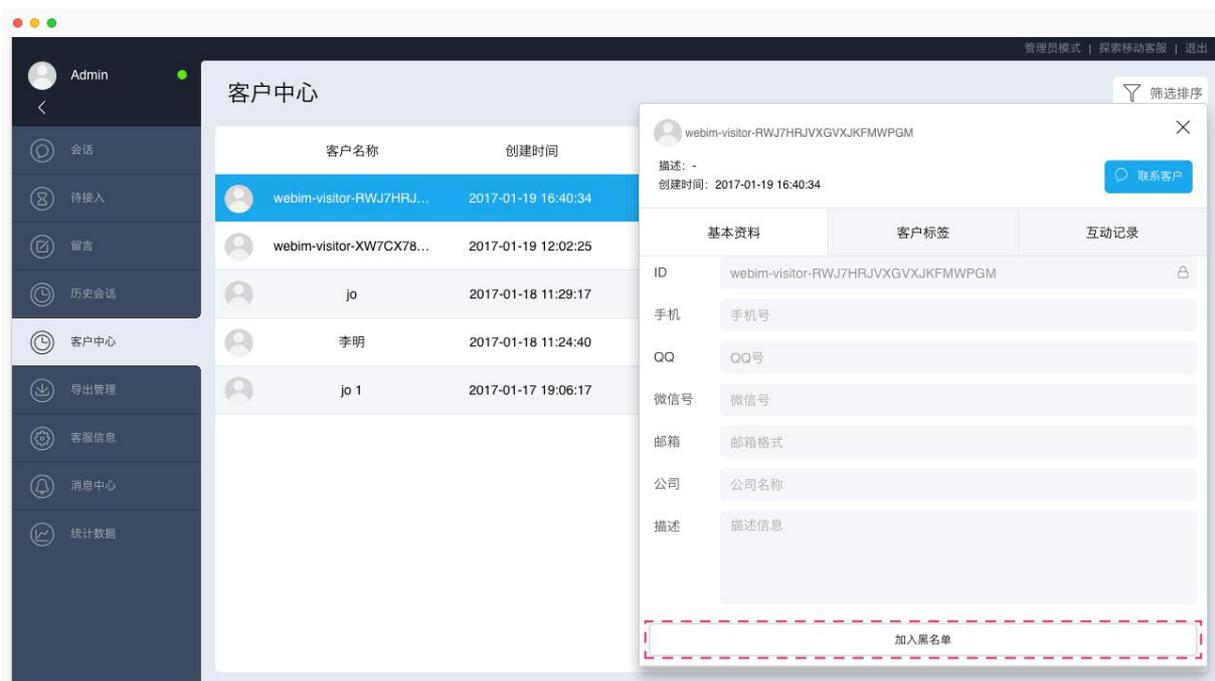
在客户中心页面，点击  按钮，或在客户详情页面，点击“联系客户”按钮，可回呼客户。回呼后，创建一个新会话。

黑名单

客服可以在详情页，将客户手动加入黑名单，或移除黑名单。黑名单中的客户可以再次发送消息，但系统不会为其创建会话；客户被移除黑名单后，再次发送消息时可以成功创建会话。

加入黑名单

找到需要加入黑名单的客户，点击该客户，在详情页点击“加入黑名单”按钮，将客户加入黑名单。



移除黑名单

客服可以在“历史会话”或“客户中心”页面找到已经加入黑名单的客户，点击该客户，在详情页点击“移除黑名单”按钮，将客户移除黑名单。

导出管理

在“导出管理”页面，客服和管理员可以下载导出文件，并查看每个导出文件的下载记录，包括客服名称、下载时间、IP 地址。

- 客服：可以在客服模式的留言和历史会话页面导出对应的数据；
- 管理员：可以在客服模式的留言和历史会话页面，以及管理员模式的搜索、留言、客户中心、历史会话、质量检查页面导出对应的数据。



下载文件

每个文件的有效期为 7 天，过期后文件将无法下载，需重新生成导出文件。每个导出文件最大不超过 50Mb，如果过大会导致导出文件生成失败，需缩小筛选范围后重新生成导出文件。

若导出文件中包含富媒体消息（如语音、图片等）的 URL 链接，将此 URL 链接在浏览器中打开可查看这些富媒体消息。

查看下载记录

导出文件的下载记录，包括客服名称、下载时间、IP 地址。

消息中心

当出现需要当前客服关注的事件时，系统会自动发送通知消息到客服的“消息中心”，并提醒客服有未读消息。消息记录永久保留，并按创建时间倒序排列，最近的消息位于列表上方。



查看消息

可以在“未读消息”Tab 页查看最新消息，点击消息，显示该消息的详情。消息被查看后，自动变为“已读”状态，并在刷新页面后，转移到“已读消息”tab 页。

收到与客户有关的系统消息时（如不活跃会话自动结束），可以在消息详情页点击“查看详情”按钮，进入客户中心页面查看客户的详情。

点击“全部标记为已读”可以快速将当前页的所有消息状态标记为已读。

事件类型

当出现以下事件时，系统会自动发送通知消息到客服的“消息中心”：

- 权限被管理员变更
- 最大接待人数被管理员修改
- 会话被自动结束（含机器人会话）
- 管理员更改了会话标签
- 管理员更改了访客标签
- 被分配了一条新的留言
- 正在处理的留言的状态被修改
- 正在处理的留言被管理员添加了一条评论
- 收到管理员发布的通知

消息中心 API

开放消息中心 API，允许第三方业务系统通过 API 调用的方式，向指定租户下的一个或多个坐席发送通知消息。通过定制通知消息内容，可以支持快捷功能，如点击消息中的 URL 链接打开指定会话。

消息中心 API 为增值服务。如需开通，请提供租户 ID 并联系环信商务经理。

统计数据

“统计数据”页面显示当前客服的核心统计数据，并支持按日期进行筛选。

注：选择“指定时间”时，每次可以查看 6 个月内（184 天）的统计数据，即“结束时间 - 开始时间” \leq 6 个月。

概况

统计指标解释如下：

- 接起会话数：该客服参与的呼入和回呼会话数量总和，包括已结束和进行中会话。
- 结束会话数：该客服参与的会话中，由该客服结束的会话数量总和。
- 平均会话时长：该客服参与会话的时长的平均值（参与时长 / 结束会话数）。
- 平均首次响应时间：该客服参与会话过程中，所有首次响应时间的平均值。
- 平均响应时间：该客服参与会话过程中，所有响应时间的平均值。
- 满意度评价：该客服参与的会话获得的满意度评价的平均值。如果某条会话经过转接，所有参与客服共享该会话的满意度评价。
- 在线状态分布：该客服的在线时长数据，包括空闲、忙碌、离开、隐身、在线、离线的时长和占比。



消息/会话数趋势

消息/会话数趋势图显示该客服参与会话过程中，每天的消息数和会话数趋势。

- 会话数：该客服的接起会话数；
- 消息数：该客服参与会话期间，客服、访客、系统消息数总和。如果客服 A 将会话转接给客服 B，转接前的消息数属于客服 A；转接后的消息数属于客服 B。



视频客服

环信客服云提供视频客服功能，包含客户和客服之间一对一的“实时视频”功能以及客户和两位客服之间的“三方视频”功能。

注意：

使用视频客服功能，需要在 Chrome 浏览器使用 https 模式登录环信客服云。

环信实时视频功能，以网页和 APP 为载体，为您的客户和客服人员提供双向的实时视频聊天功能。支持视频画面展示与回放，语音及文字同步在线交流，画质清晰，低延迟。可应用于保险定损、远程教育、商品导购等场景，让您的客户足不出户便可享受真人面对面 VIP 服务。帮助企业提升服务效率的同时，极大地优化客户体验。

实时视频聊天，需要 APP 或网页渠道的客户首先发起视频聊天邀请，并由客服在网页端客服工作台接受邀请。聊天视频支持在会话、历史会话、客户中心等页面进行回放。

注：实时视频功能为增值服务。如需开通，需提供租户 ID 并联系环信商务经理。

视频聊天

移动客服系统的 web 插件、“商城”demo（Android 版）、“商城”demo（iOS 版）均支持实时视频功能。在网页端客服工作台开通实时视频功能后，可以先行体验。

实时视频

发起视频聊天

以“商城”demo（Android 版）为例，发起视频聊天：

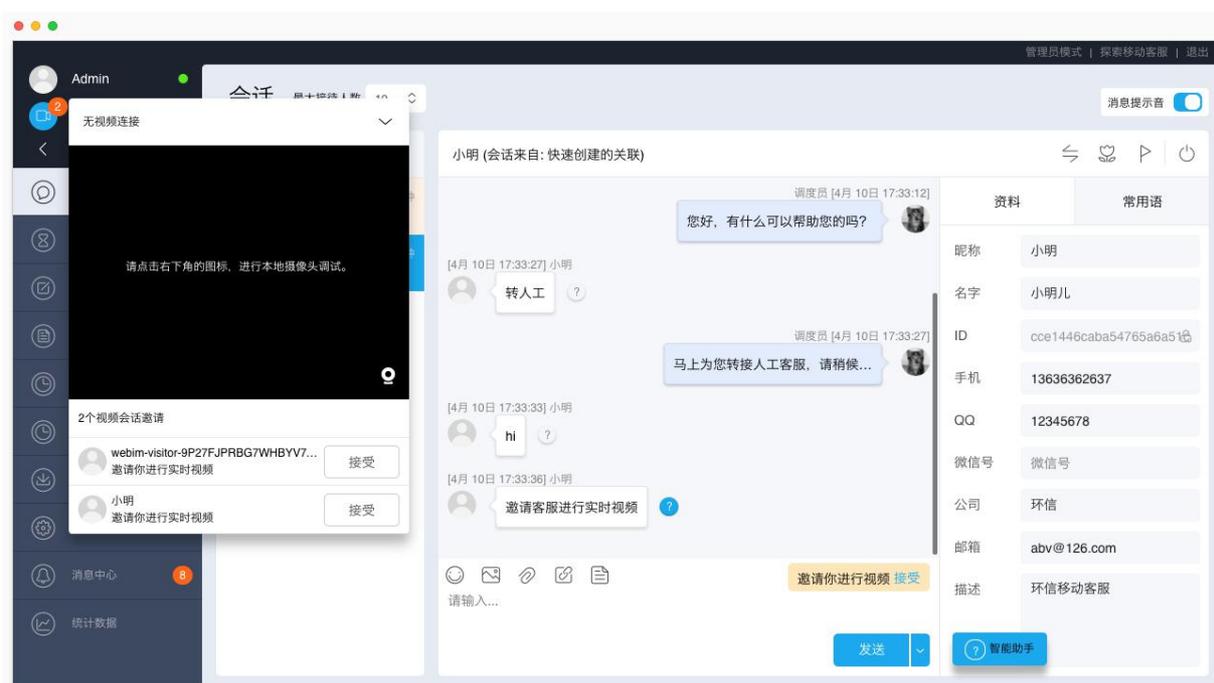
1. 下载最新版“商城”demo。登录网页端客服工作台，进入“管理员模式 > 渠道管理 > 手机 APP”，选择任一关联，用手机扫描页面上的二维码；
2. 绑定关联。打开“商城”demo 的设置页面，点击“扫描”，再次扫描“手机 APP”页面上的二维码。
3. 发起视频聊天。使用“商城”demo 向客服发起咨询，在聊天窗口点击视频按钮，向客服发起视频邀请。

接受视频聊天

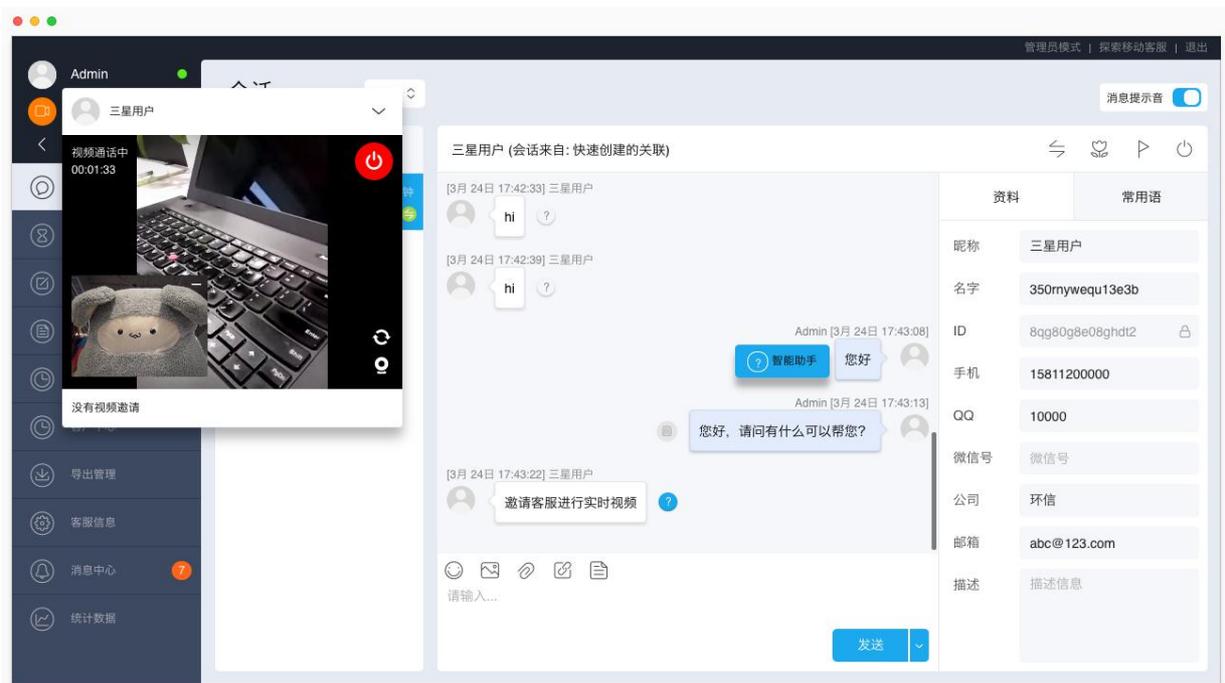
客户在访客端发起视频聊天邀请后，需要客服在网页端客服接受视频聊天邀请。

在客服工作台点击左上角的视频图标，可以查看所有视频会话邀请，点击“接受”，并等待客户在访客端确认。双方均确认后，即可开始视频聊天。视频聊天过程中，客服可以截取客户的视频截图；需要和同事讨论时，可以暂时对己方视频进行静音。

注：客服每次只能与一位客户进行实时视频聊天。



接通视频聊天后，客服端示例（视频窗口支持拖拽）：



接通视频聊天后, APP 访客端示例:



三方视频

Android/iOS APP 端客户与客服开始视频聊天后，该客服可以邀请相同租户下另一位客服加入视频聊天，共同为客户服务。视频聊天过程中，可以共享桌面。

访客端、坐席端环境要求如下：

- 访客端：需集成最新版访客端 Android SDK、iOS SDK。
- 坐席端：在 Chrome 浏览器下，使用 https 模式打开网页版客服工作台。

拖拽视频窗口

支持通过拖拽的方式调整客服端视频窗口的位置，放大或缩小视频窗口。

抓拍客户图像

点击客户视频，使其全屏显示，点击视频右下角的抓拍按钮，抓拍客户图像。使用最新版 Android/iOS SDK 时，抓拍的图像更清晰。

客服桌面共享

在视频聊天过程中，客服可以点击视频右下角的桌面按钮，共享自己的桌面或应用程序，如 Word、PDF 阅读器、浏览器、画板等，更全面地向客户展示内容。桌面共享的视频也会保存为视频文件，供客服/管理员事后查看。

使用桌面共享功能，需要下载并安装“RTC Share Desktop”插件。按照界面提示下载文件后，打开 Chrome 浏览器的“更多工具 > 扩展程序”页面，将插件拖拽至该页面完成安装。

开启客服摄像头

客服端摄像头默认开启，在视频聊天过程中，客户可以看到客服的图像。

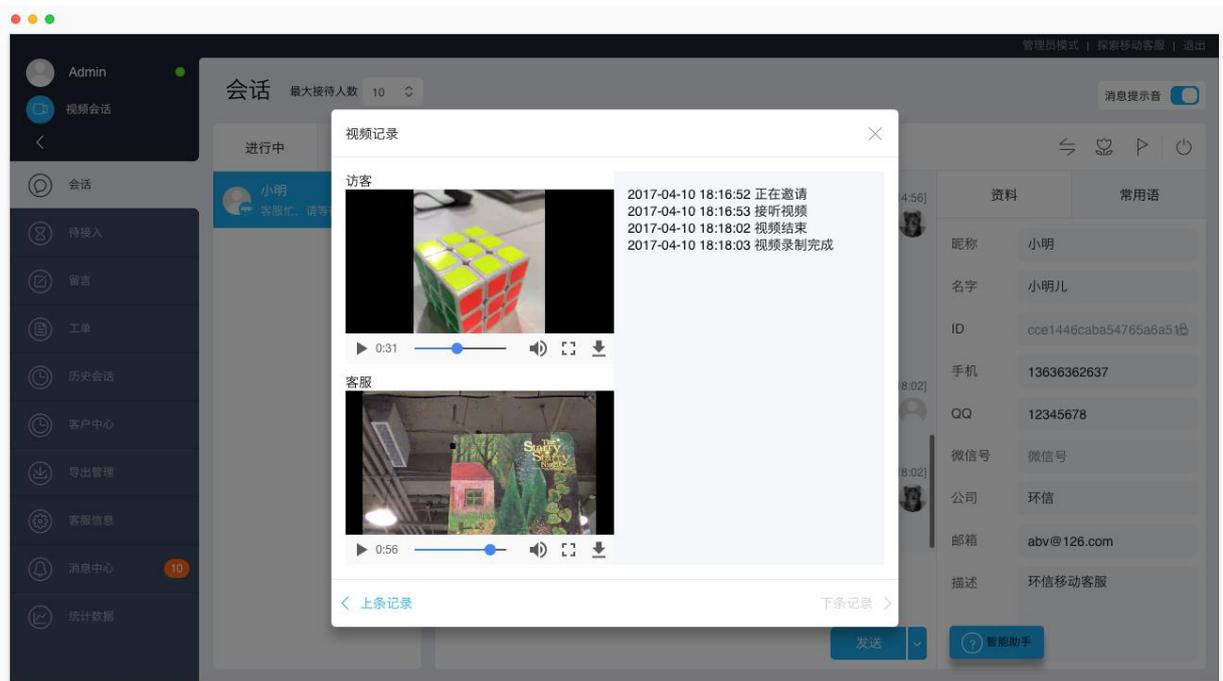
如果不希望默认开启客服端摄像头，可前往“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，关闭“视频坐席默认开启摄像头”开关。开关关闭时，客服端摄像头默认关闭，客服可在视频聊天过程中手动开启摄像头。

合并访客和客服视频

视频聊天结束后，可在会话、历史会话、客户中心等页面回放访客和客服的视频。同时，支持合并访客端和客服端视频，方便留档和查阅。

聊天视频回放

聊天视频支持在会话、历史会话、客户中心等页面进行回放。



支持渠道

实时视频功能支持公有云和私有云部署。对各渠道的支持情况如下表：

渠道 **描述**

网页访客端 仅 Chrome 浏览器在 https 模式下支持实时视频功能。

APP 访客端 Android、iOS 手机均支持实时视频功能。

技术参数

下表列出实时视频功能的带宽需求、视频的清晰度、以及单路视频文件大小。

参数

规格

带宽	<p>坐席数越多，需要的带宽越高</p> <p>一位客服的情况下，需要的带宽如下：</p> <ul style="list-style-type: none">• 客户：上下行 200kbps ~ 1Mbps（推荐 500kbps）• 客服：上下行 200kbps ~ 1Mbps（推荐 500kbps）• 服务器：预留上下行 400kbps ~ 2Mbps <p>多位客服的情况下，服务器需要的带宽呈线性增长</p>
清晰度	<p>带宽越高，清晰度越高</p> <ul style="list-style-type: none">• 240p：上下行 100kbps ~ 400kbps• 480p：上下行 300kbps ~ 1Mbps• 720p：上下行 900kbps ~ 2.5Mbps
单路视频文件大小	<p>清晰度越高，视频文件越大</p> <ul style="list-style-type: none">• 240p：0.75MB ~ 3MB / 分钟• 480p：2.2MB ~ 7.5MB / 分钟• 720p：6.5MB ~ 18.5MB / 分钟

集成方式

网页访客端

开通实时视频功能后，即可在桌面网页的聊天窗口、H5 网页使用（仅 Chrome 浏览器），无须额外配置。

关于如何集成桌面网页的聊天窗口和 H5 网页，请参考[网页渠道集成](#)。

Android APP 访客端

如需在 Android APP 访客端使用实时视频功能，需要先集成移动客服 Android SDK，并调用 Android SDK 的接口进行集成，集成方式可参考“商城”demo。

关于如何集成移动客服 Android SDK 以及实时音视频功能，请参考[CEC Android SDK 集成](#)。

iOS APP 访客端

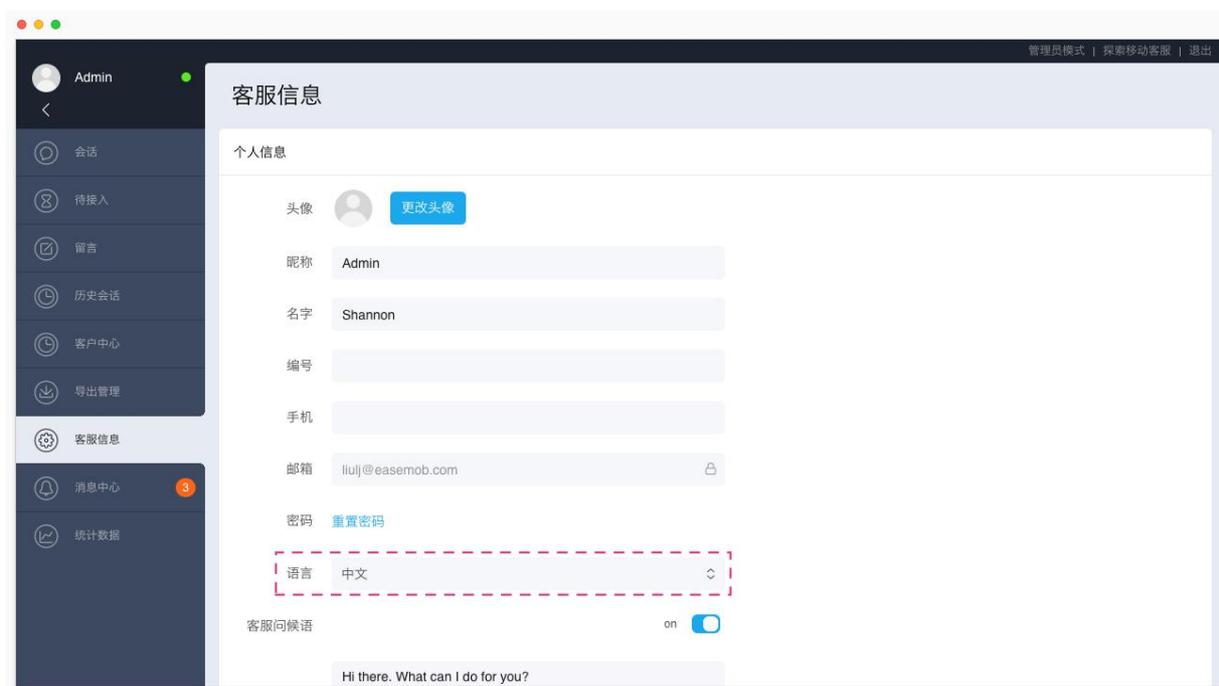
如需在 iOS APP 访客端使用实时视频功能，需要先集成移动客服 iOS SDK，并调用 iOS SDK 的接口进行集成，集成方式可参考“商城”demo。

关于如何集成移动客服 iOS SDK 以及实时音视频功能，请参考[CEC iOS SDK 集成](#)。

个人设置

客服信息

客服和管理员均可以在“客服信息”页面设置自己的个人信息（头像、昵称、名字、编号、手机），修改登录密码，设置界面语言，以及设置客服问候语。



设置个人信息

个人信息包括头像、昵称、名字、编号、手机。填写完成后，点击页面右下角的“保存”按钮。

- **头像：**一个新的客服账号显示系统默认头像，可以通过上传照片更改为自己的头像。客服头像将展示在 PC 工作台、手机 App 工作台。微信和微博端暂不支持。

- **昵称**：客服昵称修改后，会话面板的客服昵称同时更新。同时，当打开了“访客端显示客服昵称”开关时，将在网页访客端显示客服昵称，App 访客端需要集成后才可以显示。
- **名字**：客服人员的真实姓名，仅管理员可见，不会展示给访客。
- **编号**：客服人员的唯一工号。
- **手机**：客服人员的手机号码。

注：“邮箱”为当前客服/管理员的登录账号。当忘记密码时，可以通过邮箱找回密码。

修改登录密码

客服人员登录环信客服云的登录密码。

1. 点击“重置密码”按钮；
2. 输入旧密码和新密码，并点击“保存”。

设置界面语言

在“客服信息”页面，选择语言为 English，并保存，即可切换至英文界面。

同样，在英文界面下，进入 Personal 页面，选择 Language 为中文，并保存，即可切换回中文界面。

设置客服问候语

当客服问候语处于开启状态，会话成功分配或转接给当前客服/管理员时，访客会收到系统自动发送的客服问候语。

1. 填写客服问候语，并打开问候语开关；
2. 点击页面右下角的“保存”按钮。

您还可以在问候语中添加特殊字符和默认称呼（##亲##）。当访客昵称有效时，显示访客昵称；当访客昵称无效时，显示默认称呼（亲）。默认称呼可以自定义。

例如，设置客服问候语为“##亲##，您好，很高兴为您服务！”

- 当访客昵称有效时（访客昵称和 ID 不一致），假设访客昵称为 Jon，该访客收到的问候语为“Jon，您好，很高兴为您服务！”
- 当访客昵称无效时（访客昵称和 ID 一致），访客收到的问候语为“亲，您好，很高兴为您服务！”

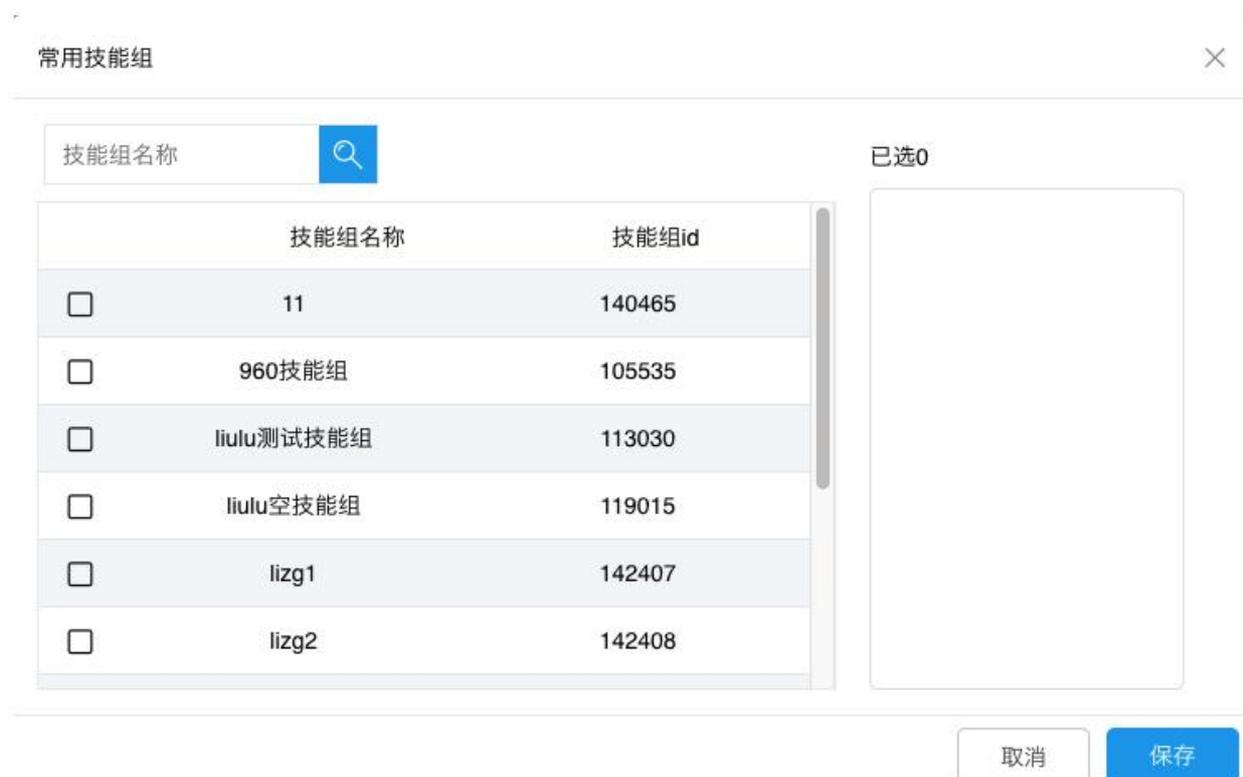
注：下班时间不自动发送客服问候语。

支持客服设置常用技能组

支持客服设置常用技能组列表，便于转接会话时快速选择技能组。

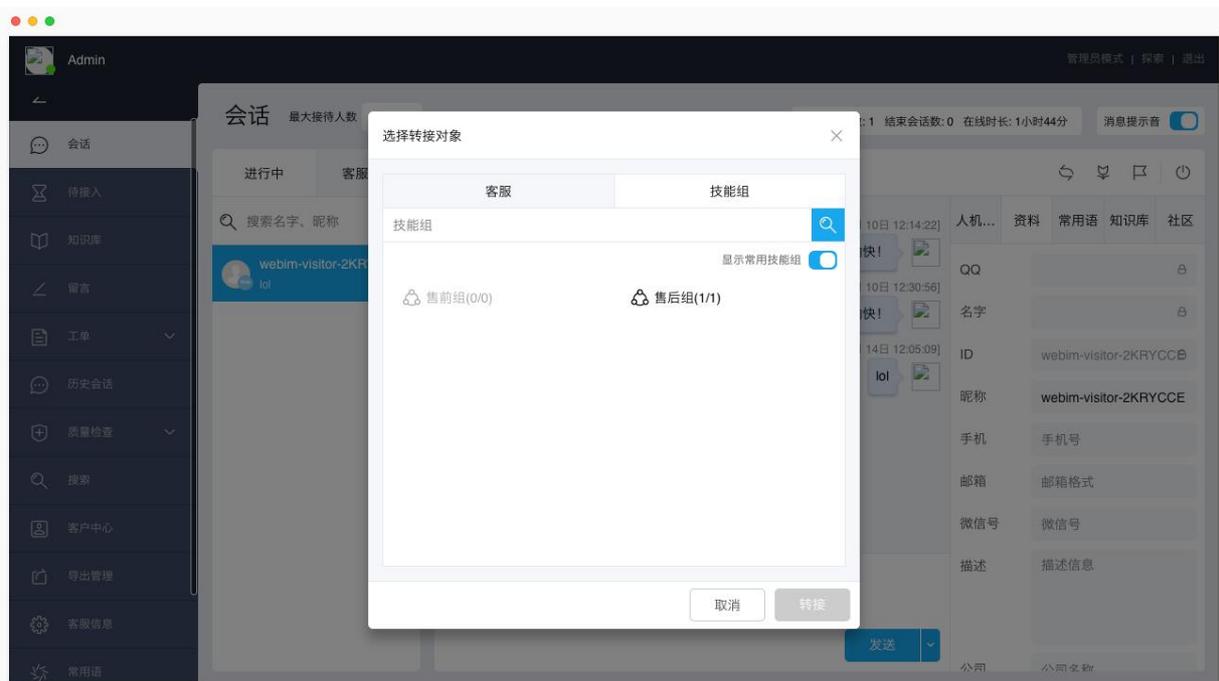
设置常用技能组：

进入“客服模式 > 客服信息”页面，在“常用技能组”区域，点击“编辑”按钮，勾选技能组名称，并保存。



会话转接常用技能组：

设置常用技能组后，在会话转接页面，打开“显示常用技能组”开关，即可直接选择常用技能组。



常用语

在“客服模式 > 常用语”页面，客服 / 管理员可以查看所有公共常用语，设置自己的个人常用语，并将个人常用语提交至公共常用语。

添加个人常用语

进入“常用语”页面，设置个人常用语，支持批量导入和导出个人常用语。个人常用语仅包含一个一级分类。

- 点击一级分类下方的“添加子分类”按钮，可以添加二级分类；
- 点击一级分类标题右侧的加号（+），可以为该一级分类添加常用语；
- 点击二级分类标题右侧的加号（+），可以为该二级分类添加常用语。



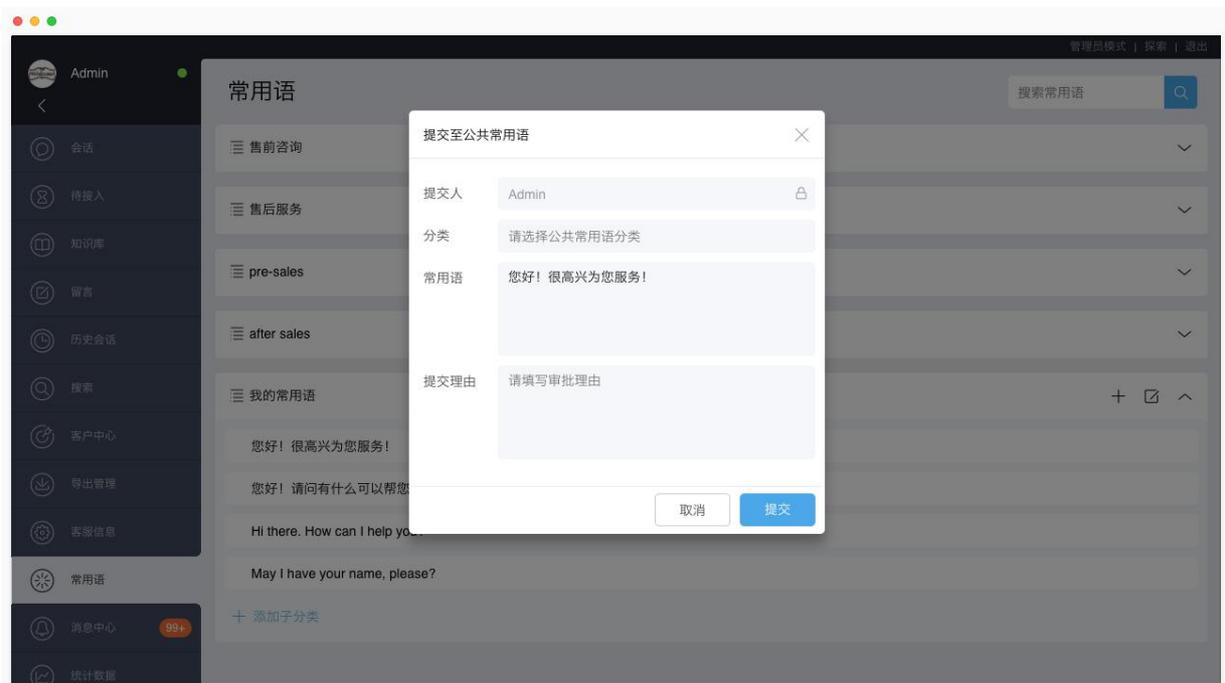
提交公共常用语

支持客服将个人常用语提交至公共常用语，方便整个客服团队共同维护公共常用语，提升常用语维护相关的工作效率。

提交个人常用语至公共常用语：

1. 进入常用语页面，将鼠标放在个人常用语上，点击提交按钮.
2. 选择公共常用语分类，确认常用语的内容（可修改），填写提交理由，并点击“提交”按钮。

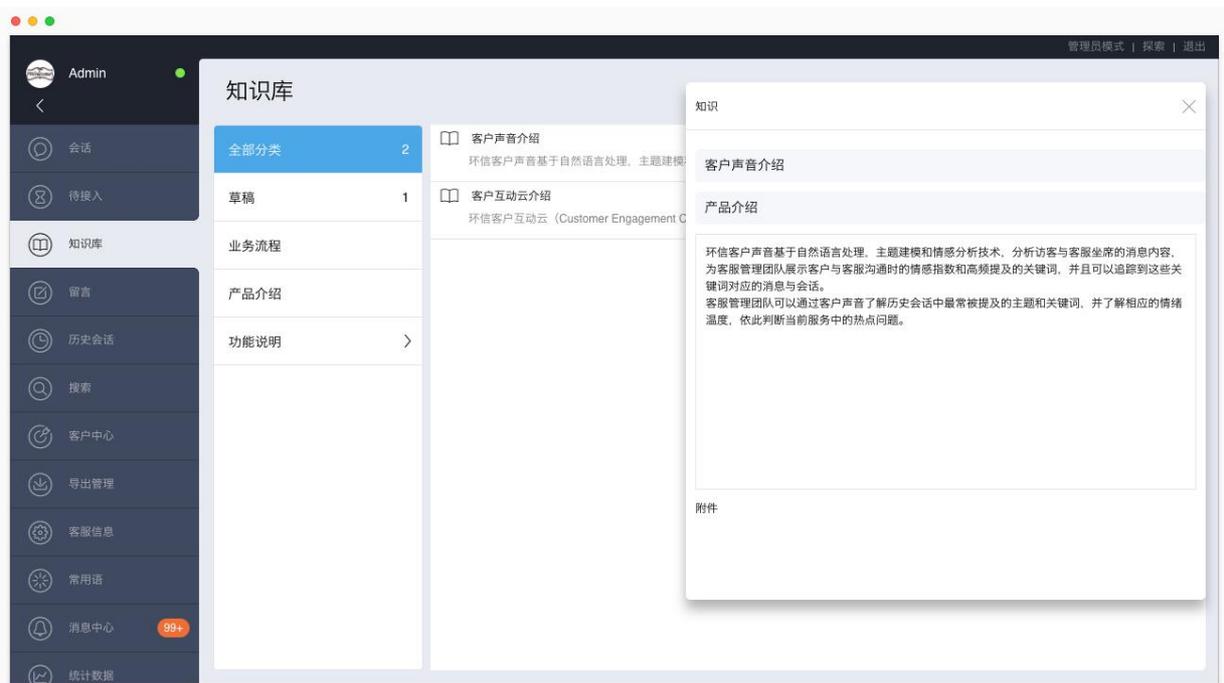
客服将个人常用语提交至公共常用语后，需要管理员在“管理员模式 > 审批管理”页面，对客服的常用语申请进行审批，审批通过后，该常用语展示在公共常用语中。



知识库

客服知识库包含积累、总结、沉淀的经验，如产品介绍、功能说明、业务流程等。每条知识由标题、知识内容、附件构成。知识库中的知识由管理员统一编辑，客服可在会话、知识库页面查看。

在“客服模式 > 知识库”页面，选择知识分类，点击任意一条知识，查看该知识的详细内容。



系统设置

- 成员管理
- 渠道管理
- 素材库
- 知识库
- 设置
- 设置（时间计划）
- 设置（自定义表情）
- 设置（会话分配规则）
- 设置（关键字匹配）

成员管理

客服管理

客服列表显示所有客服人员信息，支持搜索功能，支持按照接待数和权限排序，方便查找及管理客服和管理员。客服角色分为管理员、坐席、自定义角色，自定义角色的权限支持自定义。

管理员可以添加客服、修改客服信息（包括基本信息、最大接待人数、权限）以及删除客服。使用管理员账号登录环信客服云,选择“管理员模式 > 成员管理 > 客服”,可以进入客服页面。



The screenshot displays the 'Customer Management' (客服) page in a web application. The page features a search bar at the top right with the placeholder text '昵称, 姓名, 邮箱' and a '+ 添加客服' button. Below the search bar is a table with columns for '全部', '在线客服', '工单客服', '呼叫中心客服', and '全渠道客服'. The table lists several customer service staff members with their respective details.

客服姓名	昵称	邮箱	类型	角色	账户启用	操作
	1112112	123saa@1.com	在线客服	客服主管	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
	19950502	19950502@qq.com	在线客服	管理员	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
	22	2232@qq.com	在线客服	质检员	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
	999	960@qq.com	在线客服	管理员	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
王佳佳	angel	2937405836@qq.com	在线客服	管理员	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
	beautiful@qq....	beautifully@qq.com	在线客服	测试权限	<input type="checkbox"/>	编辑 删除
王芳	candy柒	candywang@easemob.com	全渠道客服	管理员	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除

At the bottom of the table, there is a pagination bar showing '共 93 个结果' and a '导出' button.

添加客服

添加客服：

在“成员管理 > 客服”页面，点击“添加客服”按钮。

在弹出的界面中选择客服类型，输入客服昵称、真实姓名、客服登录邮箱、密码等，选择客服的角色（管理员、客服、自定义角色），并保存。

环信客服云支持设置客服类型为在线客服、工单客服、呼叫中心客服、或全渠道客服。

客服类型与客服角色共同决定用户查看、使用各页面、数据的权限。

- * 在线客服：可以使用在线客服功能，如会话、待接入、会话统计等；
- * 工单客服：可以使用工单功能，如提交工单、处理工单等；
- * 呼叫中心客服：可以使用云呼叫中心功能，如接听/拨打电话、查看通话记录等；
- * 全渠道客服：可以同时使用在线客服、工单、云呼叫中心功能，做到一个客服账号处理全渠道业务。

查找客服

在输入框中输入昵称、邮箱、真实姓名、手机、工号，然后点击“搜索”按钮，可以精确查找客服和管理员。搜索完成后，点击搜索框中的叉号（x）取消搜索。

点击客服列表中的接待数和权限，可以对列表中的客服进行排序。

修改客服在线状态

管理员可以修改客服或其他管理员的在线状态，支持在空闲、忙碌、隐身、离开状态之间切换。在客服列表中点击“在线状态”一列的下拉按钮，修改客服的在线状态。

注：若客服离线，则不可强行修改其状态为在线。暂不支持自定义角色修改管理员或客服的在线状态。

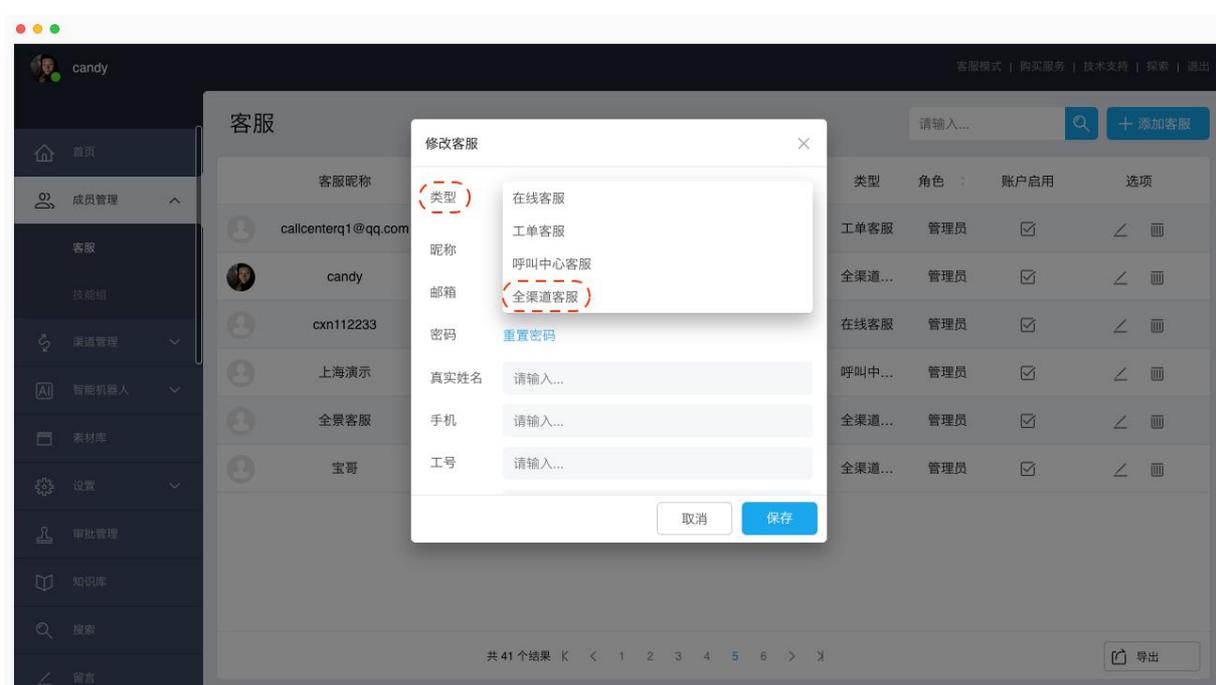
修改客服信息

可以修改客服的基本信息（昵称、邮箱、密码、真实姓名、手机和工号）、接待人数、权限。在客服列表中点击“编辑”按钮，在弹出的界面中修改客服信息并保存。

- 当把普通客服修改为管理员时，该客服将收到通知，重新登录后，将享有和其他管理员同样的权限和功能。
- 当把管理员修改为普通客服时，该客服将收到通知，重新登录后，管理员模式消失，将仅能使用普通客服的权限和功能。

修改客服类型

环信客服云支持设置客服类型为在线客服、工单客服、呼叫中心客服、或全渠道客服。



启用客服账户

管理员可以启用或禁用其他管理员和客服账户。一个租户下，在同一时间，最大启用数即为该租户的“购买坐席数”。在团队成员发生变动时，可以迅速切换启用的客服账户，更好地管理客服团队。

账户处于启用状态时，管理员/客服可以正常登录客服云，并使用角色对应的功能；账户处于禁用状态时，管理员/客服不能登录客服云。

进入“管理员模式 > 成员管理 > 客服”页面，在“账户启用”一列，启用/禁用管理员或客服账户。

注：可以进入“管理员模式 > 设置 > 企业信息”页面，查看您的租户的“购买坐席数”和“账户到期日”。

设置客服最大接待人数

- 当管理员进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，打开“客服自定义最大接待人数”开关时，客服可以在会话页面更改个人最大接待人数，此时，管理员不能更改。
- 当管理员进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，关闭“客服自定义最大接待人数”开关时，客服不可以更改自己的最大接待人数，仅管理员可以更改。

调整最大接待人数上限

目前客服的最大接待人数上限为 100，可以设置为 0~100 之间的数值。当客服的进行中会话数小于最大接待人数时，系统会自动为该客服分配会话。

如果该最大接待人数上限不能满足您的业务需求，客服云系统支持将最大接待人数上限调整为 200。

调整最大接待人数上限为增值服务。如需开通，需提供租户 ID 并联系环信商务经理。

导出客服信息

在客服页面，支持导出当前全部客服信息，包括客服昵称、邮箱、真实姓名、手机号码、工号、接待人数、角色、当前在线状态、账户启用状态。

点击客服页面右下角的“导出”按钮，可以导出当前全部客服信息。导出文件需要在“导出管理”页面进行下载。

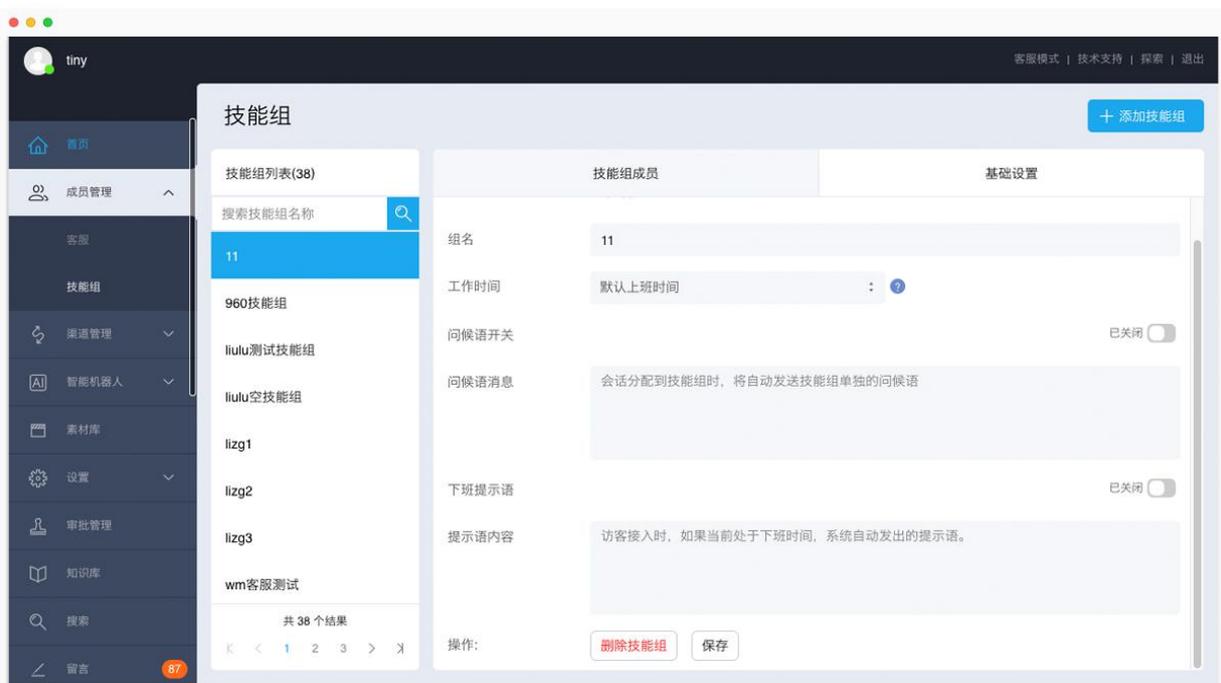
技能组管理

技能组是指为提高客服工作效率和服务专业度,把具有相同或相似业务技能的客服人员放在一个小组内,处理同一类咨询问题,该小组即为技能组。

管理员可以创建多个技能组,为每个技能组添加多名客服。支持根据客服昵称搜索技能组成员,根据客服在线状态筛选技能组成员,以及批量更新技能组成员。

- 搜索: 在搜索框中,输入客服昵称或登录邮箱,系统自动显示搜索到的技能组成员;
- 筛选: 在成员列表右上方,勾选客服的在线状态(默认全部勾选),系统自动显示处于该状态的技能组成员。

使用管理员账号登录环信客服云,选择“管理员模式 > 成员管理 > 技能组”,可以进入技能组页面。



添加技能组

在技能组页面,点击“添加技能组”,输入技能组名称,设置技能组问候语,并保存。

- 组名: 技能组的名称必须是唯一的,可以是中文、英文或数字。一般和业务分类保持一致,例如:售后组对应“售后咨询”。多个技能组名称不可重复。

- 技能组问候语：仅支持文字类型（最多 1000 个字符）。当会话指定了技能组时，访客发送首条消息后，收到系统自动发送的技能组问候语；或者，当客服转接会话到技能组时，访客收到该技能组的问候语。仅管理员可以编辑该条问候语。

添加技能组后，请及时添加技能组成员。若组内无成员，则无法转接会话。

设置工作时间

支持为每个技能组设置对应的时间计划，以及技能组问候语、下班提示语。问候语在技能组上班时发送；下班提示语在技能组下班时发送。

1. 进入“成员管理 > 技能组”页面，选择一个技能组，进入该技能组的“基础设置”页面。
2. 在“工作时间”一栏，选择“系统默认”，或自定义的时间计划，并点击“保存”按钮。
3. （可选）如需为技能组设置单独的下班提示语，可以修改提示语内容，并保存。

设置技能组问候语

您还可以在问候语中添加特殊字符和默认称呼（##亲##）。当访客昵称有效时，显示访客昵称；当访客昵称无效时，显示默认称呼（亲）。默认称呼可以自定义。

例如，设置技能组问候语为“##亲##，您好，很高兴为您服务！”

- 当访客昵称有效时（访客昵称和 ID 不一致），假设访客昵称为 Jon，该访客收到的问候语为“Jon，您好，很高兴为您服务！”
- 当访客昵称无效时（访客昵称和 ID 一致），访客收到的问候语为“亲，您好，很高兴为您服务！”

注：下班时间不自动发送技能组问候语。

设置下班提示语

原系统下班提示语更改为技能组下班提示语，支持为每个技能组设置单独的下班提示语。下班提示语在技能组的非工作时间发送。

设置方式：进入“成员管理 > 技能组”页面，选择一个技能组，进入“基础设置”页签，为该技能组设置下班提示语并保存。

注意：当路由规则设置为下班时间机器人接待时，不再发送下班提示语；下班时间会话转人工后，发送对应技能组的下班提示语。

添加技能组成员

在技能组页面，点击“成员管理”，为技能组添加成员。管理员可将任何一名客服加入任何一个技能组。一名客服可以同时属于多个不同的技能组，接不同组的会话，这类客服人员一般知识面广，业务能力强。

没有加入技能组的客服均属于“未分组”，“未分组”在技能组列表中不显示。

注：若组内无成员，则无法转接会话。若技能组已绑定关联渠道，则不能移除全部成员。

批量更新技能组成员

点击“成员管理”，并点击右上角“代码模式”，进入代码模式。在该页面添加或删除客服的登录邮箱地址（用换行隔开），用于批量更新技能组成员。

删除技能组

在技能组页面，点击“删除”按钮，可以删除该技能组。

注：删除后，该技能组的客服将回到分组前状态，指向该组的会话将指向“未分组”。

未分组

“未分组”是一种特殊的技能组，未添加到其他技能组的客服均属于“未分组”。技能组列表新增“未分组”，支持显示未分组的客服，以及设置“未分组”的工作时间、问候语、下班提示语。

注意：未分组不支持成员管理，且不能删除。如需将未分组的客服添加至其他技能组，请进入对应技能组的页签进行设置。建议在未分组保留至少一位客服，以便会话分配至未分组时，能够有客服接待。

绑定渠道/关联

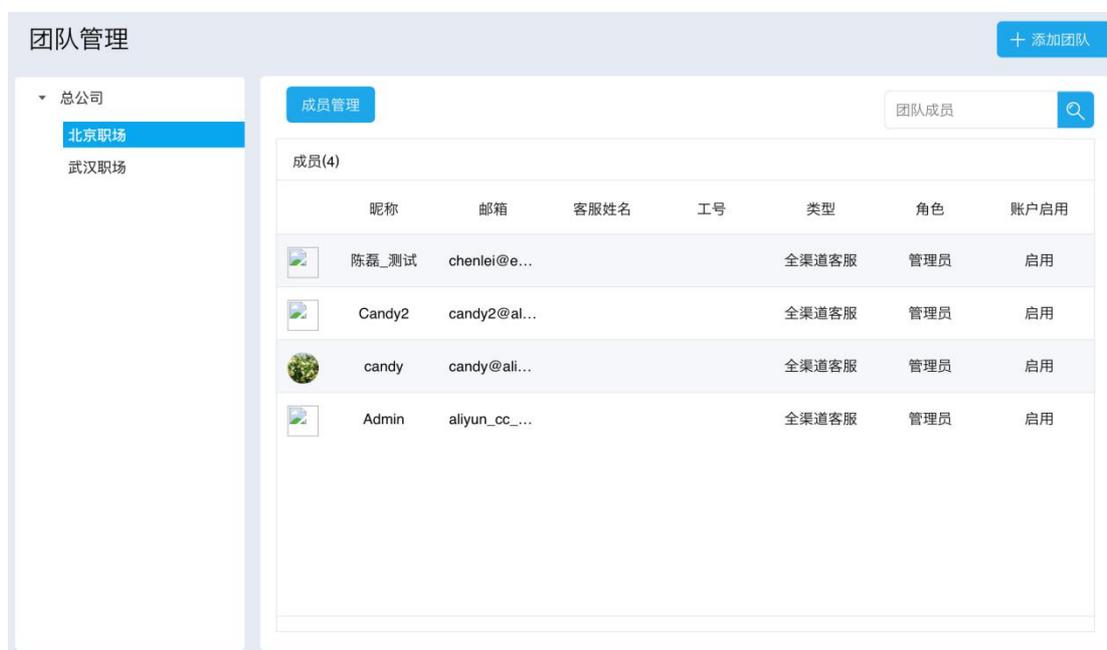
您可以在“管理员模式 > 设置 > 会话分配原则”页面将来自 APP、网页、微信、微博等不同渠道以及各渠道内的关联绑定到不同技能组，由技能组内的客服接待。将渠道/关联与技能组绑定后，来自该渠道/关联的会话，将只分配给该组内客服。

团队管理

可维护客服人员团队架构，支持多级并自动关联数据权限，上级团队可查看本级及下级团队业务数据。

总部为预置数据，为客服人员最高级团队架构。点击添加团队，即可添加子团队。点击成员管理，即可向团队添加成员或从团队移出成员。

注：团队管理为增值功能，如需开通，需提供租户 ID 并联系环信商务经理。



The screenshot displays the 'Team Management' (团队管理) interface. On the left, a sidebar shows a hierarchy: '总公司' (Total Company) expanded to show '北京职场' (Beijing Office) and '武汉职场' (Wuhan Office). The main area is titled '成员管理' (Member Management) and includes a search bar for '团队成员' (Team Members). Below the search bar, a table lists 4 members:

昵称	邮箱	客服姓名	工号	类型	角色	账户启用
陈磊_测试	chenlei@e...			全渠道客服	管理员	启用
Candy2	candy2@al...			全渠道客服	管理员	启用
candy	candy@ali...			全渠道客服	管理员	启用
Admin	aliyun_cc_...			全渠道客服	管理员	启用

渠道管理

手机 APP

登录环信客服云平台后，选择“管理员模式 > 渠道管理 > 手机 APP”，点击“添加 APP 关联”，创建一个 APP 关联。该关联可作为 APP 和网页用户与环信客服云之间的消息发送通道。将手机 APP 用户接入环信客服云系统，需要先进行 CEC Android SDK 集成和 CEC iOS SDK 集成。

在“手机 APP”页面，您可以对 APP 关联进行管理，包括添加、修改、删除 APP 关联。



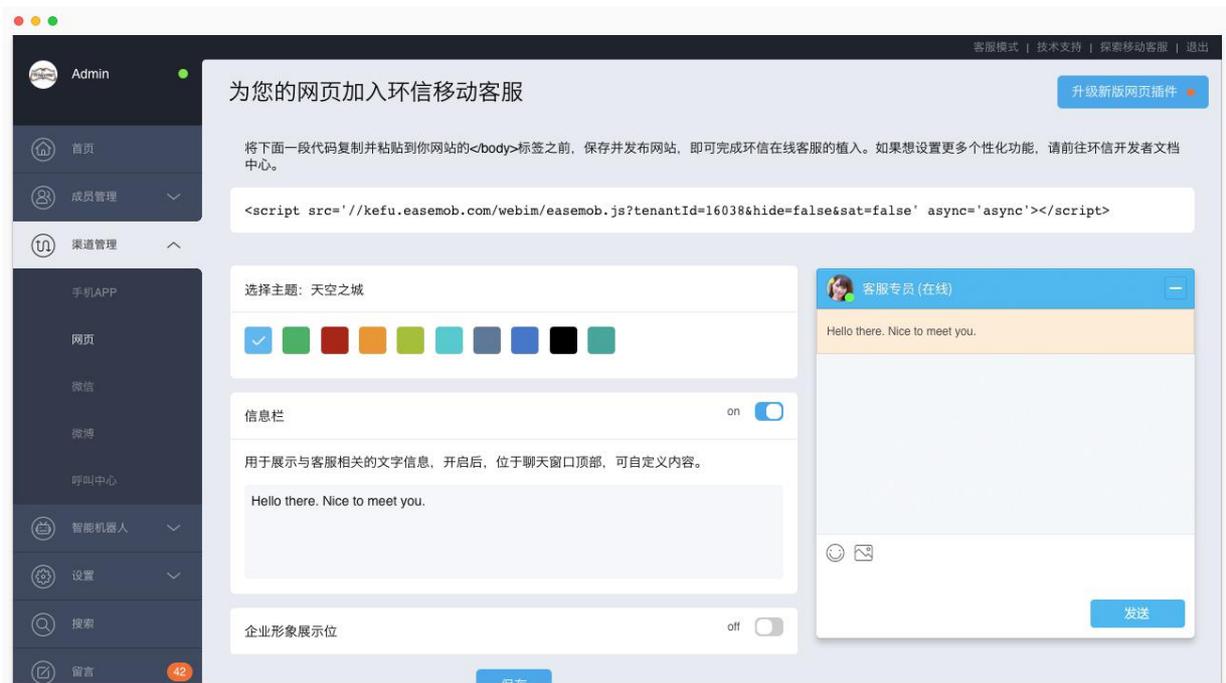
网页

为您的网页加入环信客服云，包括两种方式：为桌面网页添加聊天窗口以及 H5 网页。

- 若您未升级至新版网页插件，具体操作请参照：[网页渠道集成（旧版）](#)
- 若您已升级至新版网页插件，具体操作请参照：[网页渠道集成（新版）](#)

旧版网页插件

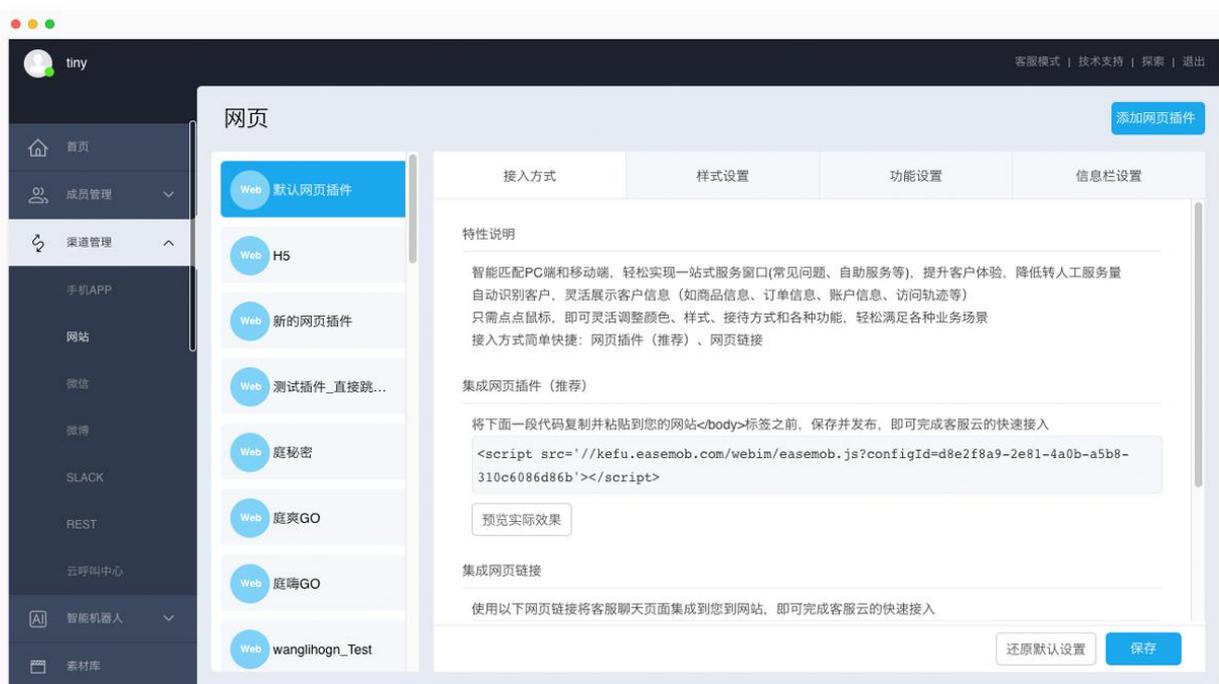
可以自定义聊天窗的颜色主题、信息栏是否显示和显示内容、企业形象是否展示以及展示内容。



新版网页插件

新版网页插件有如下特点：

- 多个网页插件：支持添加多个网页插件，并设置不同的功能，用于不同的网页。
- 极简集成：支持在客服工作台设置网页插件的 UI、功能，只需在您的网页添加一行代码即可。
- 效果预览：支持随时预览网页插件的实际效果。
- 兼容性：兼容旧版网页插件的代码集成方式，升级新版后，不影响已有的网页聊天窗口功能。



升级新版网页插件

1. 进入“管理员模式 > 渠道管理 > 网页”，点击右上角“升级新版网页插件”按钮。
2. 了解新版网页插件功能，确认升级至新版网页插件。点击“马上升级”按钮。

注意：升级至新版网页插件后，无法退回至旧版网页插件页面，但原有的配置方式依然生效。

微信

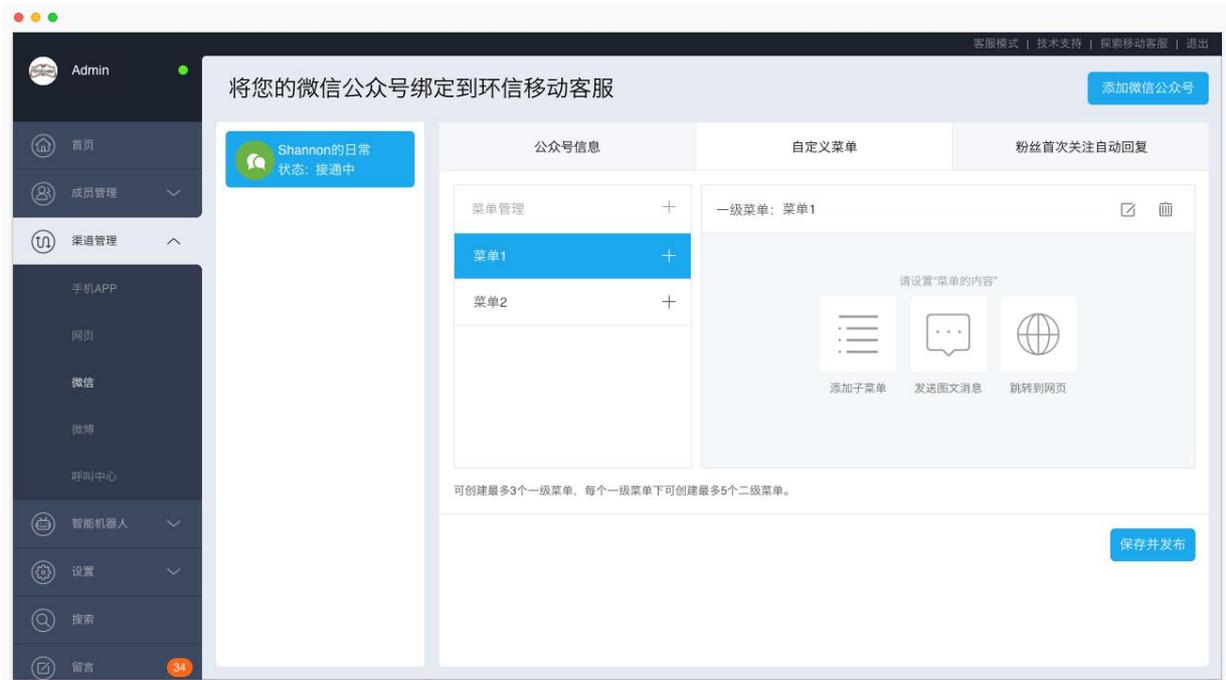
将通过微信认证的微信公众号作为接入渠道与环信客服云系统对接，具体操作请参照：微信渠道集成。

在“微信”页面，您可以对微信公众号的关联进行管理，包括添加微信公众号的关联、设置微信公众号的自定义菜单和粉丝首次关注自动回复。

注：解除绑定时，需进入微信公众平台的“添加功能插件→授权管理”取消绑定。

设置自定义菜单

绑定成功后，微信公众号菜单将暂时失效，需重新设置自定义菜单。进入“管理员模式→渠道管理→微信”点击微信公众号，选择“自定义菜单”进行设置。



设置粉丝首次关注自动回复

当微信公众号的用户首次关注时，系统可回复欢迎信息。欢迎信息支持文字或图文两种形式。进入“管理员模式→渠道管理→微信”点击微信公众号，选择“粉丝首次关注自动回复”进行设置。

- 点击“发送图文消息”，可以选择图文素材。**图文素材需要在微信公众平台设置。**
- 点击“发送文字”，可以输入自动回复的文字内容。最多可以输入 140 个字符。



微博

将通过微博认证的微博账号（橙 V、蓝 V）作为接入渠道与环信客服云系统对接，具体操作请参照：[微博渠道集成](#)。

在“微博”页面，您可以对微博认证账号的关联进行管理，包括添加、修改、删除微博认证账号的关联，设置自定义菜单和首次关注自动回复。

设置自定义菜单

在管理员模式下，选择“渠道管理 > 微博”，点击“自定义菜单”Tab 页，可以对菜单进行设置。最多可以创建 3 个一级菜单，每个一级菜单均可以跳转至网页或创建最多 5 个二级菜单。当设置一级菜单跳转至网页时，不可以再在该一级菜单下创建二级菜单。



设置首次关注自动回复

在管理员模式下，选择“渠道管理 > 微博”，点击“粉丝首次关注自动回复”Tab 页，设置自动回复消息。目前仅可以选择文字方式回复。



云呼叫中心

环信客服云实现了呼叫中心和现有渠道的打通。开通云呼叫中心后，客服可以接待来自手机 APP、网页、微信公众号、微博、呼叫中心 5 个渠道的会话/来电。所有通话都会被录音，客服可以通过客服模式的历史会话查看通话记录，管理员可以通过管理员模式的历史会话查看所有客服的通话记录，并对访客进行回呼。

申请开通呼叫中心功能，只需进入“管理员模式 > 渠道管理 > 云呼叫中心”页面，点击“申请热线号码”按钮，填写您的联系方式，并保存。之后，环信商务经理会主动联系您。

云呼叫中心需单独付费购买，详情请咨询环信商务经理。

关于开通云呼叫中心的具体步骤，请查看[开通云呼叫中心](#)。



REST API

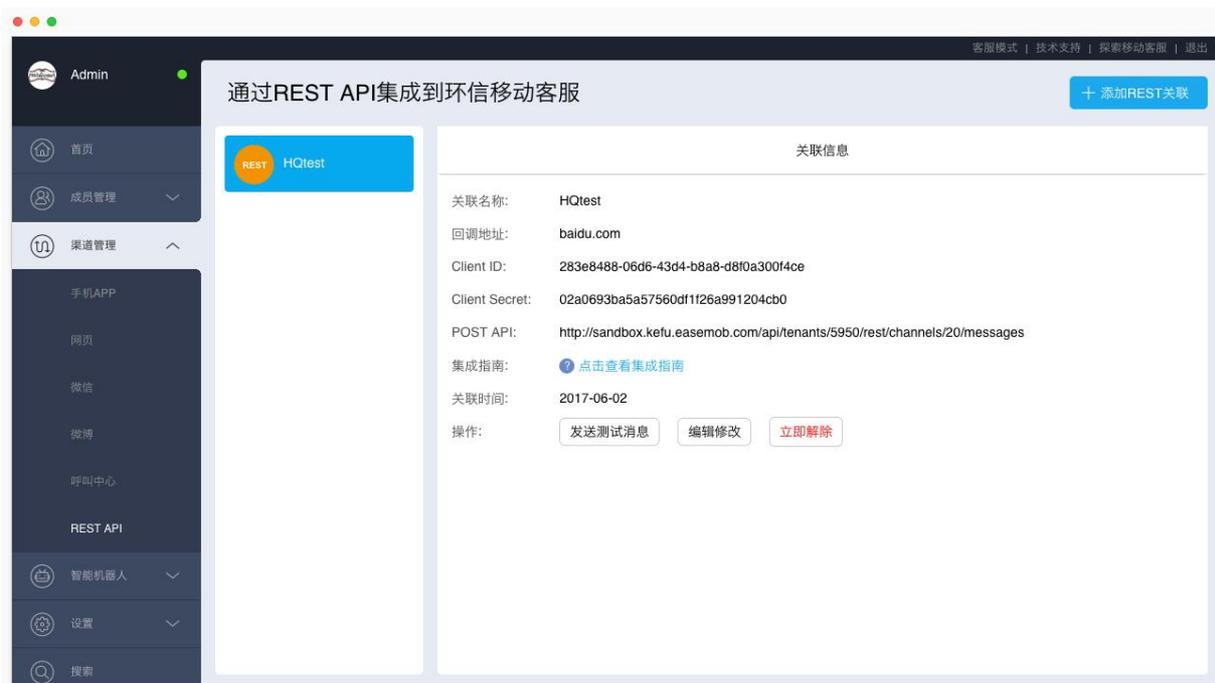
开通 REST API 渠道并配置服务器信息后，客服向客户回复的消息，将被环信转发到服务器的回调地址中。该功能可用于环信客服云与第三方服务器之间的消息传递。

REST API 渠道支持创建多个 REST 关联，每个 REST 关联均可作为环信与您的服务器之间收发消息的通道。

创建 REST 关联：

1. 进入“管理员模式 > 渠道管理 > REST API”页面；
2. 点击“添加 REST 关联”按钮，填写关联名称、回调地址，并保存。

系统自动为您生成 Client ID、Client Secret、POST API。Client ID 和 Client Secret 用于向环信发送消息时的身份认证；消息 API 为您向环信发送消息时使用的 REST API 接口，方法为 POST。



关于 REST API 渠道的身份认证方式、消息格式，请参考：REST API 渠道集成

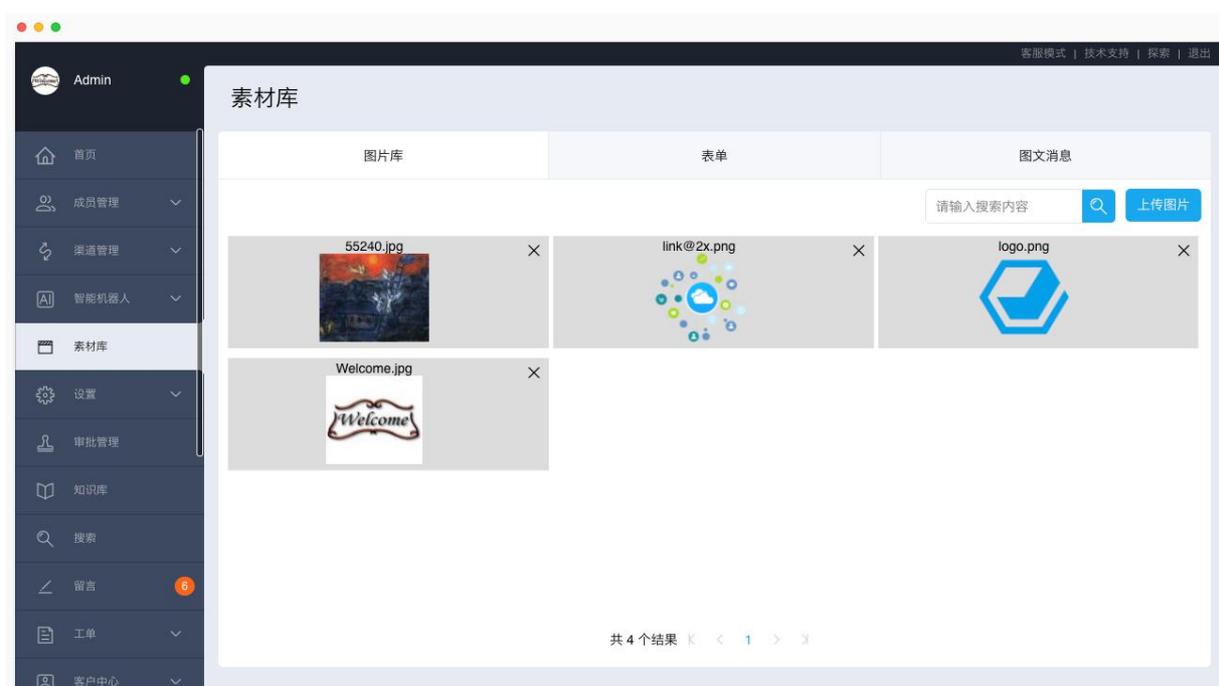
注：REST API 渠道为旗舰版功能。

素材库

素材库包含客服云系统中使用的各类素材：图片、表单、图文消息。这些素材可用于客服知识库、机器人知识规则等场景。

图片库

图片库用于上传、编辑系统中使用的图片。

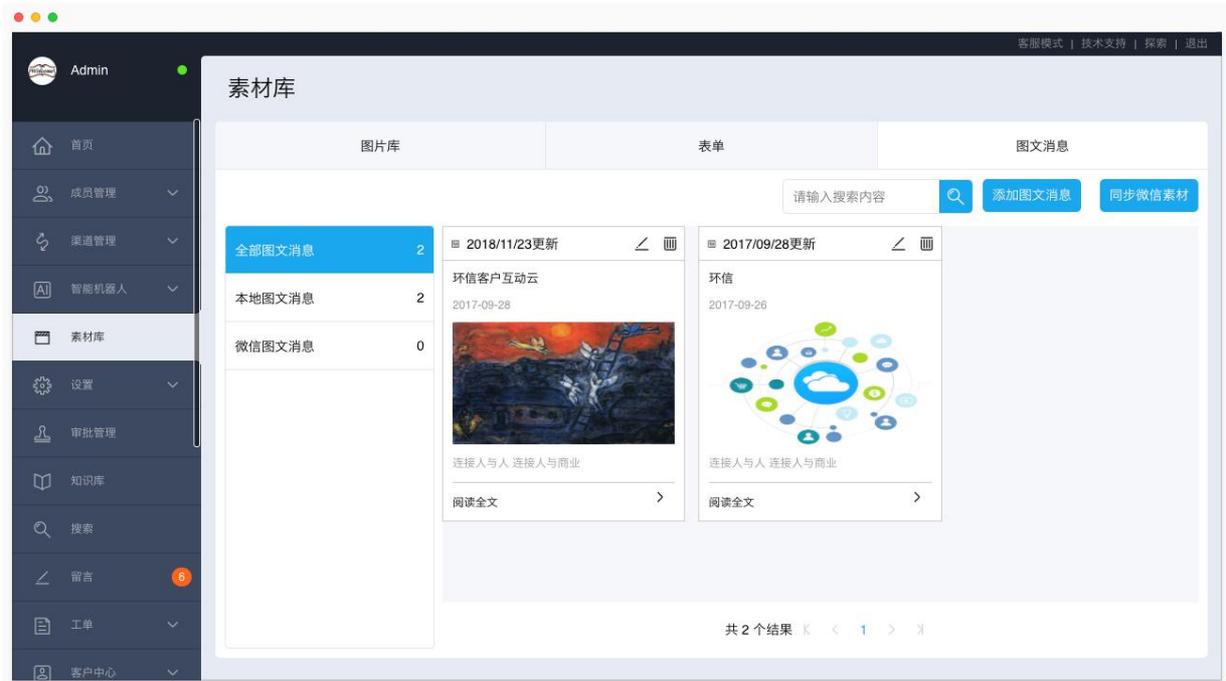


图文消息

支持在素材库添加图文消息，将图文消息添加到知识规则和自定义菜单，以便机器人回复时将图文消息发送给客户。访客端收到的图文消息为标题+封面图片+摘要内容。

同步微信素材：

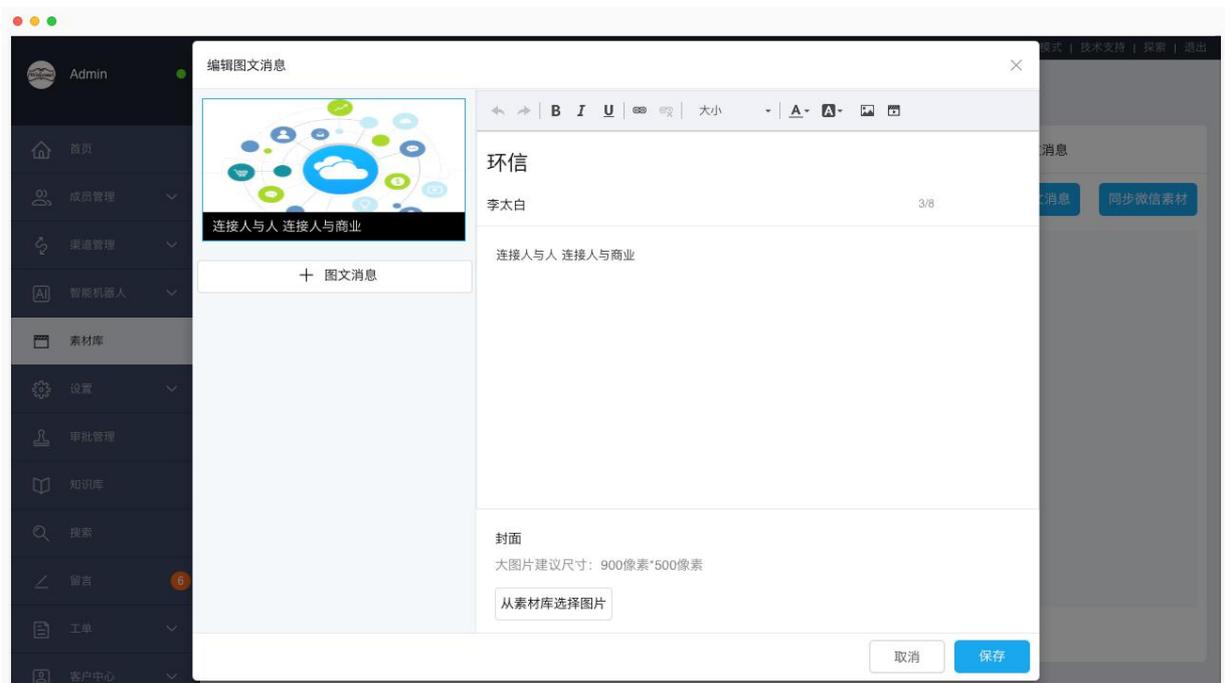
在“图文消息”页签，点击“同步微信素材”按钮，可将微信公众号的素材同步到机器人素材库。同步微信素材前，请前往“渠道管理 > 微信”页面，绑定通过认证的微信公众号。



添加图文消息：

每条图文消息可以包含一篇或多篇文章内容，每篇文章包含标题、作者、正文、封面、摘要信息。正文中可包含文字、图片、视频链接等。目前仅支持.mp4 格式的视频。

1. 进入“管理员模式 > 素材库”页面，点击“添加图文消息”按钮。
2. 点击“+图文消息”按钮，填写标题、作者、正文、封面、摘要，并保存。



添加图文消息后，需要将图文消息添加到知识规则的答案或自定义菜单的菜单项。

自定义 H5 表单

机器人 H5 表单由自定义的表单项构成，用于向客户收集固定格式的信息。表单分为转人工和留言两种类型。

- 转人工表单：表示客户提交表单后，自动将表单内容发送给客服，并将会话转接人工客服。
- 留言表单：表示客户提交表单后，自动为客户根据表单内容生成一条留言，并结束会话。

表单作为知识规则的答案类型，添加表单后，需要将表单添加到知识规则才能生效。机器人接待时，当客户问题匹配到知识规则的问句，则返回对应的答案。返回表单时，客户填写表单后，为其转人工或生成留言。App、网页、微信、微博客户均可以使用 H5 表单。

注：机器人 H5 表单为增值服务。如需开通，需提供租户 ID 并联系环信商务经理。

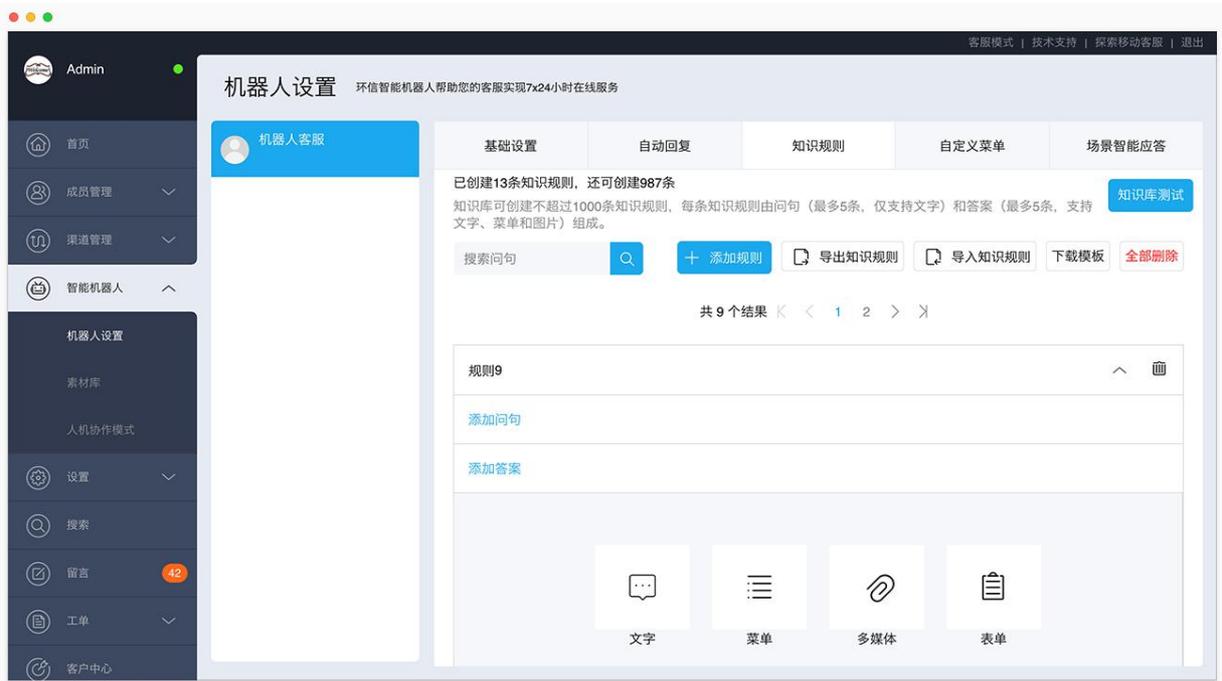
添加表单：

进入“素材库 > 表单”页面，点击“添加表单”，设置表单内容并保存。



添加表单至知识规则：

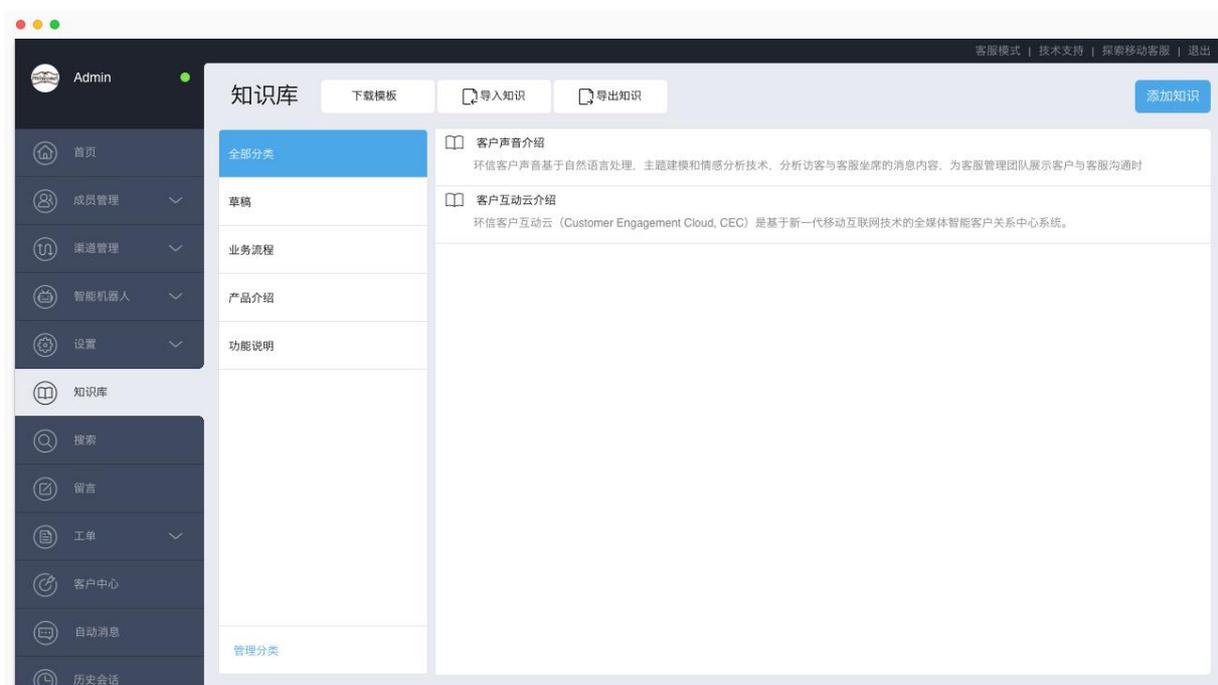
进入“智能机器人 > 机器人设置 > 知识规则”页面，点击“添加规则”，设置问句，并选择表单为知识规则的答案。



知识库

客服知识库包含积累、总结、沉淀的经验，如产品介绍、功能说明、业务流程等。每条知识由标题、知识内容、附件构成。知识内容可以是纯文字或图文消息，支持编辑文字格式。

知识库支持多级分类（共 10 级），方便管理员对知识条目进行分类管理。目前，知识库内共支持创建 1000 条知识，并支持批量导入、导出。知识库中的知识可供客服在会话页面的“知识库”页签进行选择，并以图文消息的形式发送给客户。



添加知识

添加知识：

1. 进入“管理员模式 > 知识库”页面，点击“添加知识”按钮。

2. 填写知识标题（最多 20 个字符）、作者名称、选择知识分类、填写知识内容（图片需从素材库选择）、添加附件，并点击确认。

注：知识内容不限制大小。

导入知识

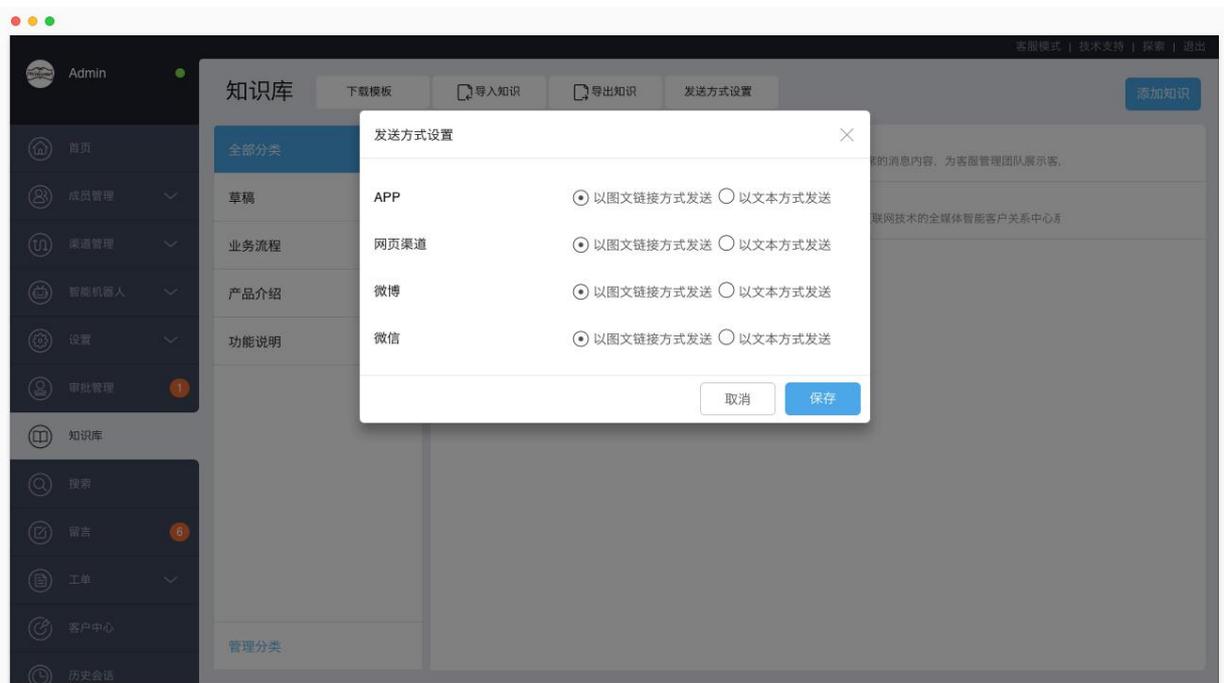
导入知识：

1. 进入“管理员模式 > 知识库”页面，点击“下载模版”按钮，下载知识模版。
2. 打开知识模版，按照模版内的说明，填写分类、知识标题（最多 20 个字符）、知识内容（只支持文本，不限制大小），并保存。
3. 在“知识库”页面，点击“导入知识”，将模版中的知识导入知识库。

设置知识的发送方式

客服知识库的知识支持以图文链接方式或以文本方式发送给客户，默认为图文链接方式。

进入“管理员模式 > 知识库”页面，点击“发送方式设置”按钮，可以根据会话渠道设置知识的发送方式。



设置

本页面包含以下内容：

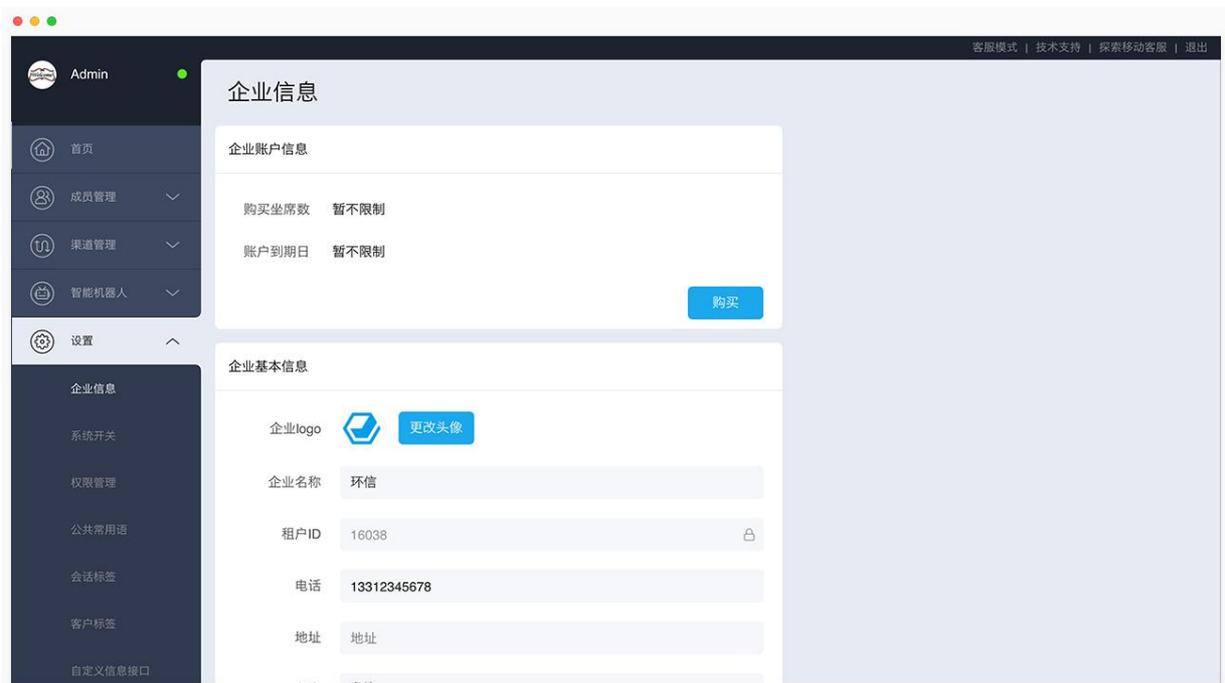
- 企业信息
- 系统开关
- 权限管理
- 公共常用语
- 会话标签
- 满意度评价邀请设置
- 质检评分设置
- 自定义信息接口
- 自定义事件推送

注：关于“会话分配规则”的设置方法，请查看会话分配规则。

企业信息

企业信息包括企业账户信息和企业基本信息。企业账户信息包括购买坐席数、账户到期日、在线购买、订单信息。企业基本信息包括企业 logo、企业名称、租户 ID、电话、地址、备注等。

管理员可以进入管理员模式，选择“设置 > 企业信息”，设置企业基本信息，并在线购买、增购企业版、标准版、旗舰版坐席。



基本信息

- **企业 logo**：一个新的企业账号显示系统默认 logo，可以通过上传照片更改为自己企业的 logo。企业 logo 图片格式为 PNG/GIF/JPG，大小不超过 2M。访客会话被客服接入之前，企业 logo 将展示在访客端会话窗口。
- **企业名称**：访客会话被客服接入之前，企业名称将展示在访客端会话窗口；如果“**访客端显示客服昵称**”开关打开，会话接入后，将被客服的昵称替代。
- **租户 ID**：租户 ID 在同一租户下是唯一的，可用于网页渠道集成等功能。
- **电话**：企业电话信息。
- **地址**：企业地址信息。
- **购买坐席数**：已购买的坐席数量。
- **账户到期日**：账户到期时间。
- **备注**：企业介绍或业务说明。

注：当前仅 App 端和网页端支持显示企业 logo 和企业名称，微信和微博端暂不支持。

在线支付

支持在 web 版客服工作台购买标准版坐席、对租户进行续费、增购坐席，并查看订单信息。

1. 进入“管理员模式 > 设置 > 企业信息”页面，点击“购买”按钮。
2. 选择“版本类型”、“缴费类型”、“购买周期”，填写坐席数量，确定并支付订单。

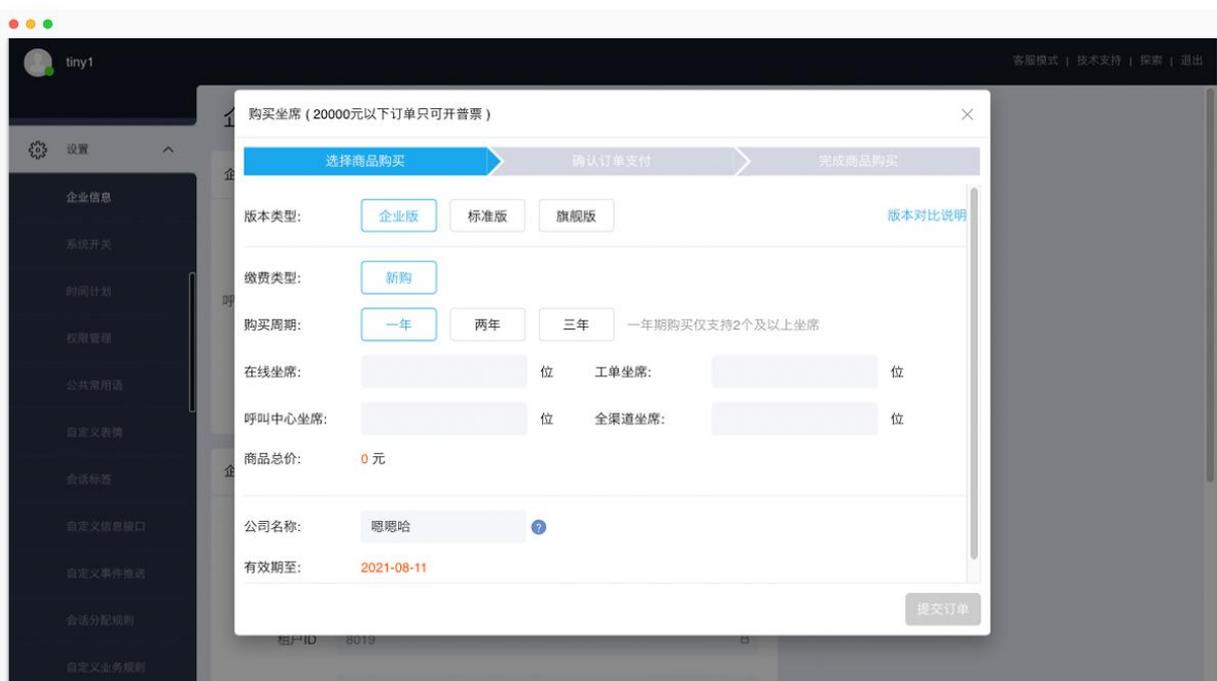
版本类型包括：

- 企业版：30 余项中高阶功能，多维度交叉分析报表，适合业务增长型企业；
- 标准版：20 余项初中级功能，全渠道接入，多端工作台，充分满足小微初创型企业日常运营；
- 旗舰版：50 余项全功能，百余项报表、支持自定义、系统对接等，适合中大型企业。

缴费类型包括：

- 新购：第一次购买坐席时，请选择“新购”；
- 续费：需要延长租户的到期日，请选择“续费”；
- 增购：在已有坐席的基础上，增加坐席数量，请选择“增购”。

注：增购坐席时，坐席的到期日与租户的到期日一致，我们按比例收取坐席费用。若续费时需要升级版本，请联系环信商务经理。



申请发票

在线支付系统支持线上申请开具增值税普通发票。成功购买坐席后（包含新购、增购、续费），可以在 90 天内提交申请开具增值税普通发票。发票受理后，将于 20 个工作日左右寄出。

开发票流程：

1. 进入“管理员模式 > 设置 > 订单信息”页面，选择需要开发票的订单。
2. 点击页面右上角“开发票”按钮，填写发票抬头、纳税人识别号、收票人信息等，并保存。

注：暂时不支持线上申请开具增值税专用发票，如需开具增值税专用发票，请联系环信商务经理。



系统开关

在系统开关页面，可以对系统的自定义消息及其他系统开关进行设置。



调度员昵称

支持自定义系统消息的发送人昵称。

默认情况下，系统消息（包括问候语、超时提示语等）的发送人昵称在客服端显示为“调度员”，可在“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面设置（如下图）。

另外，调度员的头像在客服端显示为企业头像，可在“管理员模式 > 设置 > 企业信息”页面设置。

调度员昵称

企业欢迎语

管理员可以进入管理员模式，选择“设置 > 系统开关”，设置企业欢迎语。当网页端访客打开聊天窗口时，在发送首条消息之前，将会收到系统自动发送的企业欢迎语。仅支持文字类型（最多 500 字）。

注：手机 APP 需要调用 API 接口集成，请联系环信获取该接口文档；微信公众号和微博不支持该功能。



欢迎语菜单指定技能组

可以设置欢迎语菜单，并将菜单项与技能组绑定。当客户点击菜单项时，将会话分配给对应技能组。

设置方式：进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，打开“欢迎语菜单指定技能组”开关，添加菜单项，并将菜单项与技能组绑定。

注：暂时仅网页访客端支持显示欢迎语菜单。欢迎语菜单指定技能组功能为入口指定的一种，需要在“设置 > 会话分配规则 > 路由规则”页面，将“入口指定”设置为优先。



网页访客端示例：



企业问候语

管理员可以进入管理员模式，选择“设置→系统开关”，设置企业问候语。当访客发送首条消息后，收到系统自动发送的企业问候语。仅支持文字类型（最多 500 字）。

您还可以在问候语中添加特殊字符和默认称呼（##亲##）。当访客昵称有效时，显示访客昵称；当访客昵称无效时，显示默认称呼（亲）。默认称呼可以自定义。

例如，设置企业问候语为“##亲##，您好，很高兴为您服务！”

- 当访客昵称有效时（访客昵称和 ID 不一致），假设访客昵称为 Jon，该访客收到的问候语为“Jon，您好，很高兴为您服务！”
- 当访客昵称无效时（访客昵称和 ID 一致），访客收到的问候语为“亲，您好，很高兴为您服务！”

注：下班时间不自动发送企业问候语。



会话结束语

会话结束语为，当会话结束时系统自动发送给访客的一句话。管理员可以自定义会话结束语内容。



自定义消息

当您需要向访客发送图文混排消息（如商品、订单、文章、广告等）时，可按照环信提供的消息格式自定义一个消息页面，并将该消息页面的链接地址绑定到环信客服云。聊天时只需点击“自定义消息”按钮（位于客服聊天窗口的消息编辑器旁边），即可打开消息器，将自定义消息发送给访客。

进入“管理员模式→设置→系统开关→自定义消息”，填入 URL 后，客服模式的会话窗口将显示自定义消息按钮；删除 URL 后，按钮隐藏。自定义消息格式和集成指南，请参照：自定义客服消息。

自定义消息

当您需要向访客发送图文混排消息（如商品、订单、文章、广告等）时，可按照环信提供的消息格式自定义一个消息页面，并将该消息页面的链接地址绑定到环信客服系统。聊天时只需点击“自定义消息”按钮（位于客服聊天窗口的消息编辑器旁边），即可打开消息器，将自定义消息发送给访客。

请填入自定义消息页面的 URL

保存

访客端显示客服昵称

开关打开时，当访客收到客服的消息，访客端显示客服的昵称；开关关闭时，访客端默认显示客服所属企业的名称。

当前支持网页端，APP 端需要单独集成。

访客端显示客服昵称 已关闭

开关打开时，访客端可显示正在接待的客服昵称。开关关闭时，访客端默认显示客服所属企业的名称。

客服超时未回复提示

会话过程中，当客户发送消息后，若客服超过设定时间没有回复，系统可以提醒客服、提醒客户。

- “提醒客服”开关打开，客服超时未回复时，会话主动排在进行中会话列表的顶部并标注颜色。
- “提醒访客”开关打开，客服超时未回复时，系统自动发送一条提示语给客户。

客服超时未回复提示

超时时间 00 小时 03 分钟

提醒客服 已打开
开关打开时，客服超时未回复会话会主动排在坐席会话列表的顶部并标注颜色

提醒访客 已打开
访客发送消息后，若客服超过设定时间没有回复，系统将自动发送以下提示语给访客

请您稍等一下，我会马上回复您！

访客超时未回复自动结束会话

开关打开时，如果访客在设定时间内没有回复消息，系统将自动发送提示语给访客，发送最后一次提示语后访客在设定时间内如果仍未回复，会话将自动结束。开关关闭时，不会发送提示语，会话也不会自动结束。如果提示语内容设置为空，表示不发送提示语。

可以设置访客未回复超时时间（第一次发送超时提示语的时间）、提醒次数、提醒间隔、超时提示语，以及自动结束会话的时间（最后一次超时提示语发出 x 分钟后），并且为自动结束的会话设置默认的会话标签和备注。

访客超时未回复自动结束会话 已打开

开关打开时，如果访客在设定时间内没有回复消息，系统将自动发送提示语给访客，发送最后一次提示语后访客在设定时间内如果仍未回复，会话将自动结束。开关关闭时，不会发送提示语，会话也不会自动结束。如果提示语内容设置为空，表示不发送提示语。

访客未回复超时时间 小时 分钟

提醒次数 次

提醒间隔 小时 分钟

超时提示语

您还在吗？如果没有其他问题我将结束本次会话了，随时欢迎您再次咨询，祝您生活愉快！

最后一次提示语发出 小时 分钟后访客仍未回复将自动结束会话

自动结束会话时，将同时为该会话添加以下标签和备注：

+会话标签和备注

不活跃会话超时自动结束

当开关打开时，对于客服的进行中会话，如果客户和客服在设定时间内均未回复消息，系统将自动发送提示语给客户，并结束会话。

选择“管理员模式 > 设置 > 系统开关”，进入“系统开关”页面，打开“不活跃会话超时自动结束”开关。

注意：如果同时打开了“访客超时未回复自动结束会话”开关，当满足任意开关的超时条件时，会话将会被自动结束。

不活跃会话超时自动结束 已关闭

如果访客和客服在设定时间内均未回复消息，系统将自动发送提示语给访客，并结束会话。

超时提示语

我将结束本次会话了，随时欢迎您再次咨询，祝您生活愉快！

超时时间 24 小时 00 分钟

自动结束会话时，将同时为该会话添加以下标签和备注：

+会话标签和备注

保存

待接入超时提醒

开关打开时，当访客进入待接入排队超过一定时间后，系统将自动发送消息提示访客。在“系统开关”页面，您可以打开“待接入超时提醒”开关，并设置超时提醒的超时提示语、生效时间（全天、上班、下班）、排队超时提醒时间、提醒次数及提醒间隔。该开关默认关闭。

- 当提醒次数设置为 1 次时，访客在待接入排队时长达到“排队超时提醒时间”时，系统发送“超时提示语”给访客；
- 当提醒次数设置为多次时（例如 3 次），访客在待接入排队时长达到“排队超时提醒时间”时，系统发送“超时提示语”给访客，之后，当每次达到“排队提醒间隔”设定的时长，系统再次发送“超时提示语”给访客，直到会话被客服接起，或达到“提醒次数”。

“为待接入超时提示语添加留言按钮”开关打开时，当客户处于排队状态，无法及时得到接待时，允许客户发起留言（同时结束会话）。

待接入超时提醒 已打开

访客进入待接入排队超过一定时间后，系统将自动发送消息提醒访客。

超时提示语

待接入超时啦 快留言

生效时间 全天

排队超时提醒时间 00 小时 02 分钟

提醒次数 3次

排队提醒间隔 00 小时 01 分钟

为待接入超时提示语添加留言按钮 已打开

开关打开时，超时提示语后会添加留言按钮。点击留言按钮会跳转到留言页面，并关闭会话。

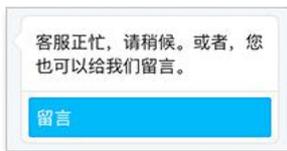
注：APP端需调用API接口集成；微信公众号和微博不支持此功能。

自动结束会话时，将同时为该会话添加以下标签和备注：

+会话标签和备注

保存

客户在网页聊天窗口和 H5 网页收到的超时提示语如下图所示。点击“留言”按钮后，即可进入留言页面进行留言。同时，会话自动结束。



待接入超时结束会话

当访客排队时长达到设定数值，仍然没有被客服接入，支持设置提醒访客并结束会话，以及提醒访客继续等待。

- 提醒并结束会话：访客排队时长达到超时时间后，发送结束提示语给访客，并直接结束会话。

- 提醒访客继续等待：访客排队时长达到提醒时间后，提醒访客是否继续等待，访客回复消息表示继续等待，延长访客等待时间；无回复表示不想等待，达到结束时间后，自动结束会话。

待接入超时结束会话 已打开

当访客排队时长达到设定数值时，仍然没有被客服接入，会话将被自动结束

提醒并结束会话 提醒访客继续等待

选择“提醒并结束会话”，表示超时达到后，直接结束会话

选择“提醒访客继续等待”，表示超时达到后，提醒访客是否继续等待，访客回复消息后表示继续等待，延长访客等待时间；无回复表示不想等待，达到结束超时时间后，会话被结束。

等待提示语

当前排队人数较多，继续等待请回复任意内容

访客等待过程中如果超时，会收到排队提示语，访客只要回复任何消息都可以达到延长等待的效果

提醒访客继续等待时间 01 小时 00 分钟

结束提示语

您还在吗？客服现在非常繁忙，暂时无法接待您。先结束会话了，欢迎您再次咨询。

未继续等待超时 结束时间 01 小时 00 分钟

自动结束会话时，将同时为该会话添加以下标签和备注：

+会话标签和备注

保存

转接会话需要对方确认

如果打开此开关，当客服 A 转接会话给客服 B 时，需要客服 B 接受后才能转接成功，客服 B 拒绝或超时未响应，转接将失败或失效，会话在客服 A 端继续保持。

可以自定义转接失效时长。



转接会话不发送问候语

默认情况下，当访客的会话被成功转接至其他技能组或客服时，系统自动向访客发送技能组问候语、客服问候语。

若您希望转接会话时不发送技能组和客服问候语，可进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，打开“转接会话不发送问候语”开关。开关打开后，转接的会话被客服接起时，不再向访客发送技能组问候语、客服问候语。



精确统计技能组数据

无论是否开启都会有技能组数据。该开关默认关闭，开关打开时，会话转接页面调整为以技能组分类的窗格，可以将会话转接给技能组或技能组下的客服，保证技能组数据统计更精准。



客服自定义最大接待人数

最大接待人数可由管理员或客服本人设置，通过开关控制。

- 当开关打开时，最大接待人数由客服自己设置，管理员不可以设置，仅可以查看结果。

- 当开关关闭时，最大接待人数由管理员设置，客服不可以设置，仅可以查看结果。

注：管理员修改客服的最大接待人数时，发通知给相应客服。



允许客服手动接入会话

管理员可以设置是否允许客服从待接入列表中手动接入会话。开关打开时，客服可以从待接入中手动接入会话；开关关闭时，客服无法从待接入中手动接入会话。管理员始终可以手动接入会话。该开关默认处于开启状态。

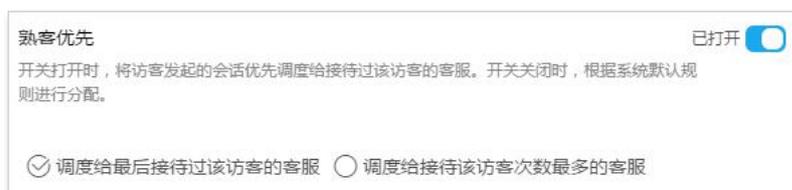
当管理员关闭该开关时，客服仍然可以查看“待接入”中的会话，但无法点击“接入”按钮手动接入会话。



熟客优先

配置将访客发起的会话优先调度给“最后接待过该访客的客服”或“接待该访客次数最多的客服”。该功能默认处于关闭状态。

注：当开启熟客优先调度策略，但没有满足条件的客服时，将根据系统默认规则分配会话。



允许客服查看待接入会话详情

开关打开时，在客服模式的待接入页面，点击任意一条会话，可以查看该会话的历史消息。进入“设置 > 系统开关”页面，打开“客服查看待接入详情”开关。该开关默认关闭。



只有技能组的上班时间才自动分配会话

开关打开时，表示在技能组的工作时间将路由到技能组的会话自动调度给该技能组的客服，在技能组的非工作时间结束自动调度。该开关可以与“允许客服手动接入会话”开关配合使用，以便所有客服均只在技能组上班时接待会话，使工作量分配更加公平。

当技能组使用不同的时间计划时，该功能可以控制自动分配会话的时间与对应技能组的工作时间保持一致。

进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，打开该开关。



客服可以使用访客中心功能

打开“客服可以使用访客中心功能”开关后，客服可以使用访客中心功能，查看自己接待过的访客的资料及互动记录。该开关默认关闭。



访客新消息排在会话列表顶端

该开关默认关闭。开关打开时，访客发送新消息，该会话主动排在客服的“进行中”会话列表顶端。



计算客服当前会话工作台显示的时长，最后一条消息可以是访客或客服

该开关默认关闭。关闭时，进行中会话列表仅显示访客最后一次发送消息的时间与当前时间的差异；开关打开时，显示访客或客服最后一条消息的时间与当前时间的差异。



进行中会话界面简洁模式

开启简洁模式后，进行中会话界面将隐藏访客和客服昵称。消息发送时间间隔在一分钟内，时间会合并显示。鼠标在消息上悬停可查看具体的消息发送时间。

进行中会话界面简洁模式

已打开

开关开启时，客服端进行中会话界面将隐藏访客和客服昵称。消息发送时间间隔在一分钟内，时间会合并显示。鼠标在消息上悬停可查看具体的消息发送时间。

客服添加黑名单需要审批

开关打开后，客服将客户添加黑名单时需要管理员的审批，审批通过后才能加入黑名单。

客服添加黑名单需要审批

已关闭

开关打开后，将客户加入黑名单时需要管理员的审批，审批通过后才能加入黑名单。

权限管理

权限管理支持设置多级自定义权限，可以精确控制管理员模式下各模块的各个页面的查看和使用权限。在权限管理页面，管理员可以自定义角色，并设置该角色可以使用的管理员模式和客服模式的页面。

操作方法：

1. 添加角色。进入“管理员模式 > 设置 > 权限管理”页面，点击“添加角色”按钮，输入角色名称，并保存。



2. 设置自定义角色的页面权限和数据权限。点击新添加的角色，在权限页面勾选该角色可以使用的管理员模式和客服模式的页面，以及页面的数据权限，并保存。

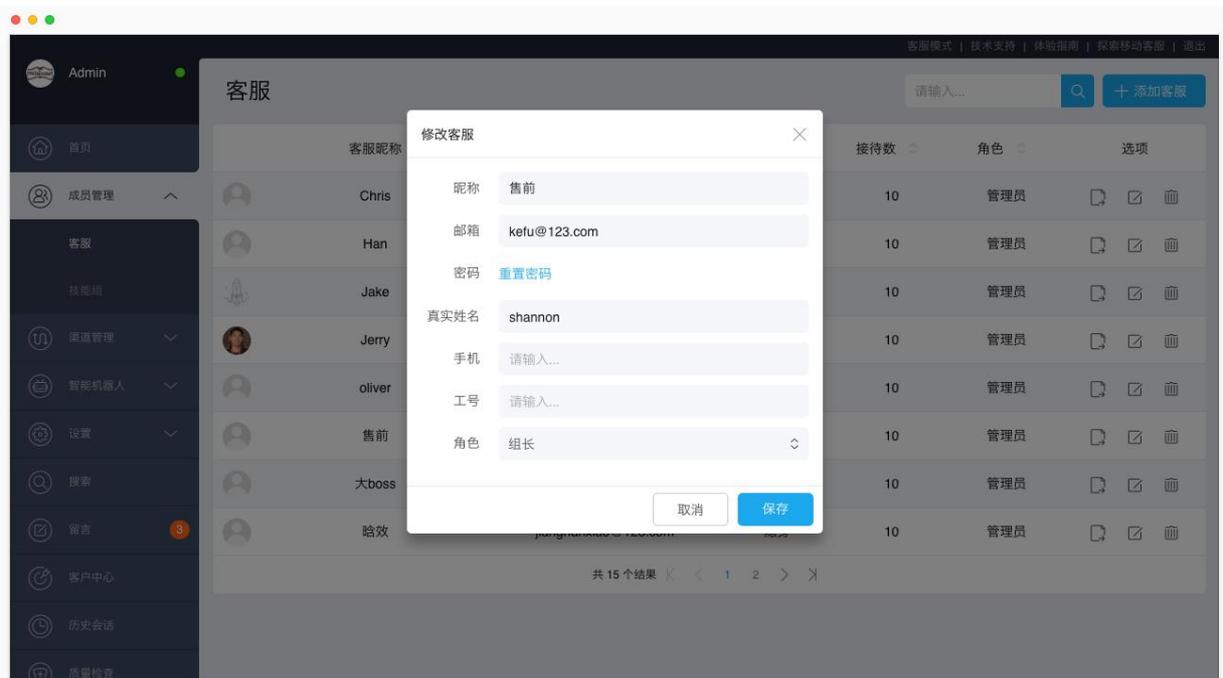
- 赋予角色某个页面“租户”级别的数据权限时，该角色对应的管理员可以查看并操作该页面的所有数据，包括所有技能组的数据。
- 赋予角色某个页面“技能组”级别的数据权限时，该角色对应的管理员只可以查看并操作该页面中自己所属技能组的数据。

管理员模式的以下页面支持设置数据权限：客户中心、历史会话（及页签）、当前会话。

注：如果允许该角色查看“客服模式 > 客户中心”页面，需要同时在“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面打开“客服可以使用访客中心”开关。



3. 设置客服的角色。进入“管理员模式 > 成员管理 > 客服”页面，设置客服的角色。



公共常用语

常用语指客服回答访客问题时经常用到的常用话术集。公共常用语由管理员设置，供租户下所有客服使用。

进入管理员模式，选择“设置→公共常用语”，可以为公共常用语添加多个一级分类、在一级分类下添加多个二级分类、并为每级分类添加常用语。



添加公共常用语

在公共常用语页面：

- 点击右上角的“添加分类”按钮，可以添加一级分类；
- 点击一级分类下方的“添加子分类”按钮，可以添加二级分类；
- 点击一级分类标题右侧的加号（+），可以为该一级分类添加常用语；
- 点击二级分类标题右侧的加号（+），可以为该二级分类添加常用语。

公共常用语显示在客服模式的会话页面，普通客服在会话过程中可以使用，但不能编辑。

导入公共常用语

当您已有常用语列表，或需要设置较多常用语时，可以批量导入常用语。

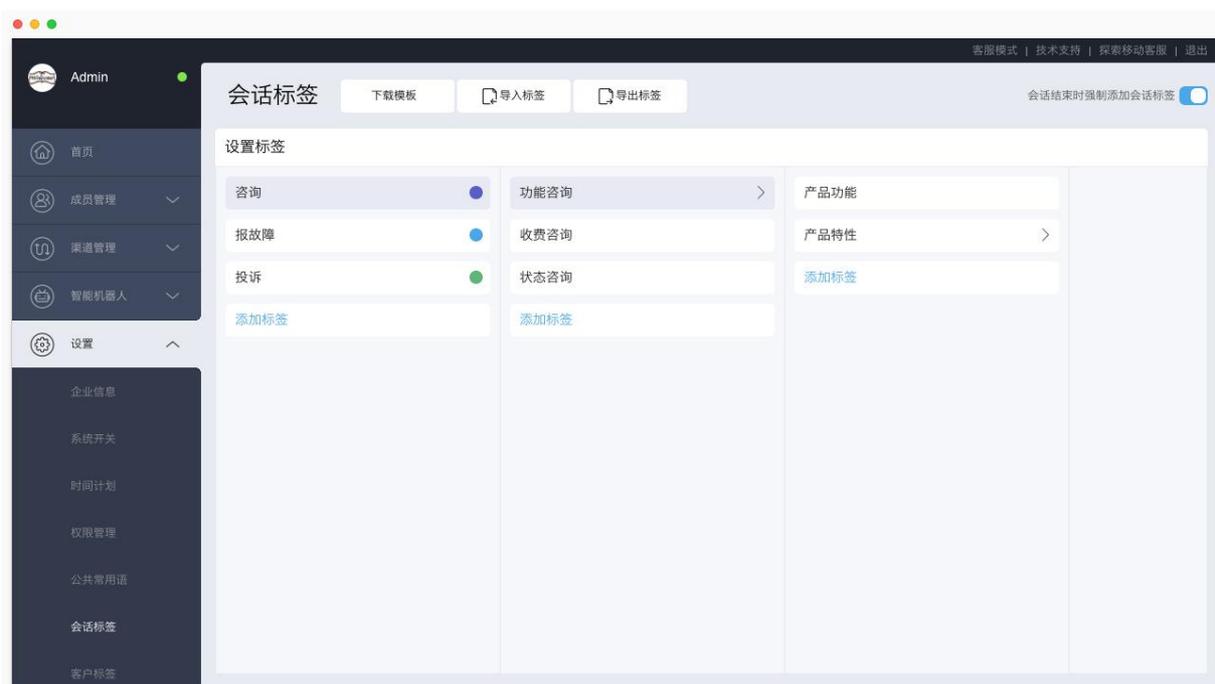
步骤如下：

1. 点击“下载模板”，下载公共常用语的模板。
2. 按照模板中的示例，填写待导入的常用语，并保存。注：一级/二级分类名称不能超过 20 个字符，常用语不能超过 1000 个字符。
3. 点击“导入常用语”按钮，将模板中的常用语上传至环信客服云。注：若分类名称超过 20 个字符，或常用语超过 1000 个字符，提示导入失败。

会话标签

会话标签指对会话类型进行总结和标注，以便于日后统计分析及跟踪访客需求。系统支持批量导入、导出会话标签，便于管理员对会话标签进行批量整理。

共支持 10 级会话标签，第一级不超过 30 个分类，一共不超过 1000 个标签，同级会话标签支持拖动排序。会话标签由管理员统一维护，普通客服不可修改，仅可使用。



会话结束时强制添加会话标签

- 当管理员打开“会话结束时强制添加会话标签”开关时，客服关闭会话时，必须填写会话标签才可关闭；
- 当管理员关闭“会话结束时强制添加会话标签”开关时，客服可直接关闭会话，无需填写会话标签。

批量导入、导出会话标签

导入会话标签：

1. 进入“设置 > 会话标签”页面，点击“下载模版”按钮，下载会话标签模版。
2. 根据模版示例，添加分类和会话标签，并保存。
3. 在会话标签页面，点击“导入标签”按钮，导入编辑后的文件。

注：导入会话标签时，一级会话标签（系统已存在的和导入文件内的一级会话标签总数）不能超过 20 个。如果导入文件内包含已存在的会话标签或重复的会话标签，系统提示重复数量，并只导入不重复的会话标签。

满意度评价邀请设置

会话结束自动发送满意度评价邀请

当会话过程中客服未发送过评价邀请，或访客未主动评价过，则会话结束时，系统将自动发送评价邀请到访客端。

可针对不同渠道单独设置是否开启该功能。开启该功能后，可以进一步选择仅机器人接待会话时，是否自动发送满意度评价邀请。

会话接入后只存在一方消息时，不发送满意度评价邀请

若会话接入后只存在访客或客服一方消息，开关打开时，会话结束后不自动发送满意度评价邀请。

注：

1. “只存在一方消息”的判断范围：从最后 1 条消息往前 50 条内的人工客服和访客消息。
2. 欢迎语及提示语不属于任何一方的消息。
3. 开关适用“存在人工客服和访客消息”的会话，不适用于“仅机器人接待时”的会话。

满意度评价菜单项序号显示为倒序

在微信、微博等渠道，满意度评价内容是数字型菜单，序号顺序默认为正序。打开开关时，菜单的序号顺序为倒序。

多次满意度评价只取第一次

在 APP、网页访客端，客户可以进行多次满意度评价。开关打开时，系统只取第一次满意度评价的结果。

系统自动结束的会话不推满意度评价

开关打开时，因访客超时未回复、不活跃超时而自动结束的会话，系统不会自动推送满意度评价邀请。

满意度评分共享给会话中的所有客服

当会话由多名客服接待时，客户给出的满意度评价默认由所有参与会话的客服共享。根据业务需要，您也可以设置满意度评分只属于最后一名接待会话的客服。

满意度邀请提示语

支持修改默认的满意度邀请提示语，对网页、微信、微博渠道生效。App 端暂时不支持。

评分选项设置

满意度评分选项，允许自定义星级对应的文字提示，支持为星级添加标签。

访客端：

若设置评分选项的文字提示和标签，访客端收到评价邀请后，选择满意度评分，需要再次选择标签。

注：网页、微信、微博端支持显示设置的文字提示和标签；app 端暂时不支持。

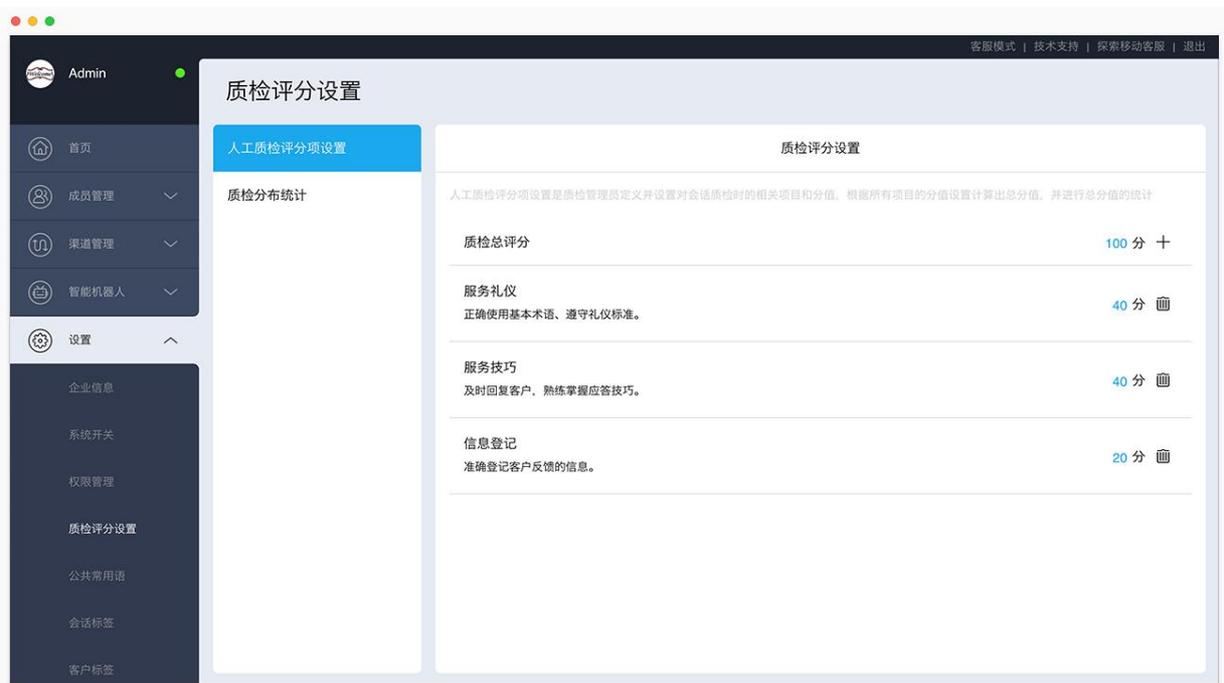


质检评分设置

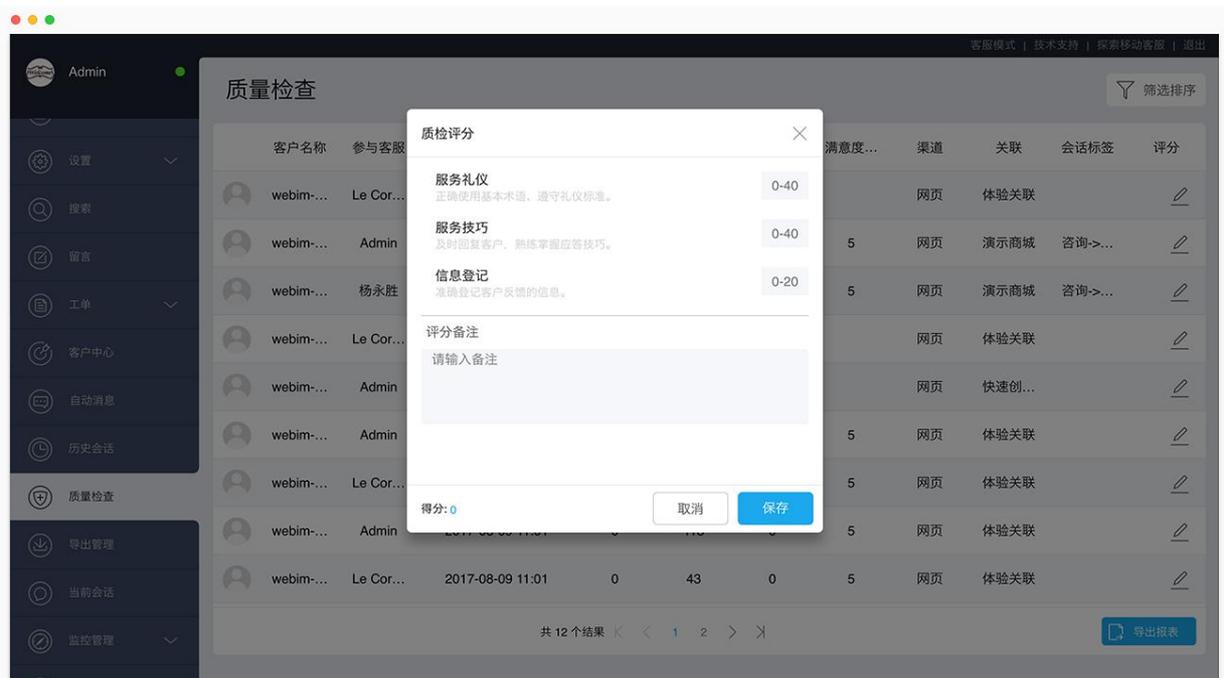
支持管理员设置人工质检评分项，包含会话质检的相关项目和分值。系统自动根据所有项目的分值计算出总分值，并进行总分值的统计。

统计质检评分时，系统自动将质检总分值分为 5 级（见下图“质检分布统计”页签），并将每级的占比展示在工作质量页面的质检评分分布图里。

注意：修改质检评分设置后对统计立即生效，建议在月初设置质检评分项，以便从当月开始质检统计使用新的质检评分标准。



设置好人工质检评分项后，质检员即可使用新的评分项对会话进行质检。



自定义信息接口

自定义信息接口页面支持同时设置两个 Iframe 窗口,并支持向 Iframe 窗口传递客户消息内容。可用于 CRM 系统对接等场景。

第一个 Iframe 窗口默认展示在客服模式会话、历史会话页面以及管理员模式历史会话、质量检查页面;第二个 Iframe 窗口仅展示在客服模式的会话页面。

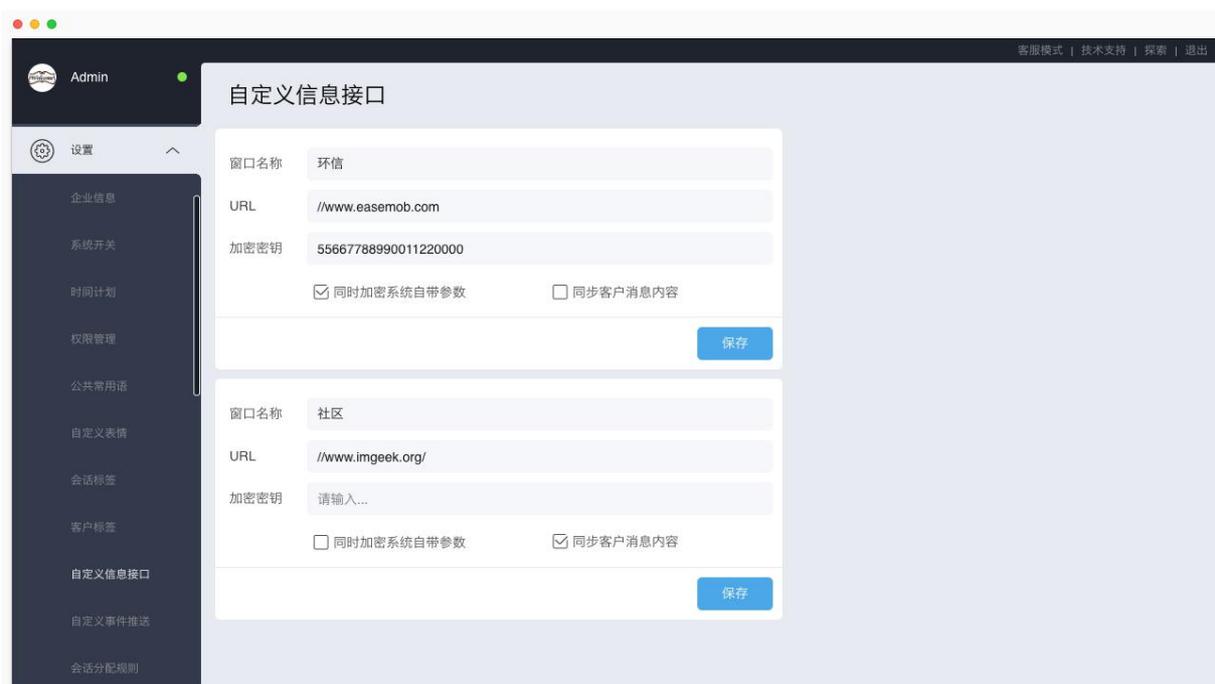
进入“管理员模式 > 设置 > 自定义信息接口”页面,填写窗口名称、URL、加密密钥(可选),设置是否同时加密系统自带参数(可选)、是否同步客户消息内容(可选),并保存。

参数加密:

- 加密密钥:用于对自定义的客户信息参数进行加密,参考:CRM 系统对接
- 同时加密系统自带参数:使用上述加密密钥对系统默认传递的参数进行加密

同步客户消息:

- 同步客户消息内容:将进行中会话的访客消息(文本、图片等)投递给 Iframe 页面,Iframe 页面可以根据实时同步的访客消息实现知识库的自动筛选/查询,智能推荐话术等功能;切换会话时,会自动投递切换后的会话中最新一条访客消息,Iframe 页面可以根据访客消息内容决定是否同步更新。



自定义事件推送

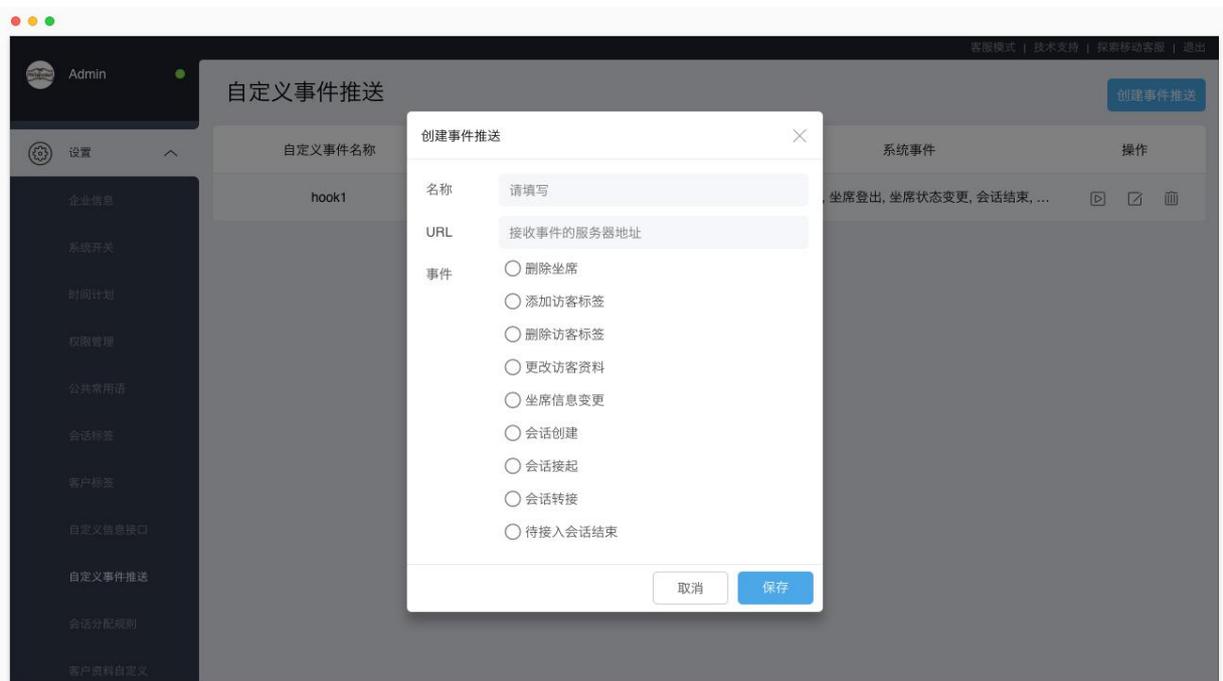
通过自定义事件推送，客服系统可将会话和客服相关信息以回调方式自动推送到其他系统。这些事件可应用到多种使用场景，如计算排队时长等。

设置自定义事件推送：

1. 开通“自定义事件推送”功能。
2. 进入“设置 > 自定义事件推送”页面，点击“创建事件推送”。
3. 填写自定义事件名称、接收事件的服务器地址，勾选需要推送的事件，并保存。

推送的事件为 JSON 格式，关于事件的消息体示例及说明，请参考：自定义事件推送。

注：自定义事件推送为旗舰版功能。



询前业务引导

询前业务引导功能，支持设置人工服务引导菜单。访客在咨询人工客服时，可根据引导选择所需服务。

“询前业务引导”功能，分为“引导规则”“菜单管理”“询前引导会话”3个子功能。

- 引导规则：可按照关联区分时间计划指定引导菜单，并支持上下班时间指定不同的引导菜单。
- 菜单管理：设置引导菜单。引导菜单包括引导语、菜单项、转留言选项，各菜单项可指定技能组及会话类型（文本对应普通会话、视频对应视频会话）。当客户点击菜单项时，系统将自动创建普通会话/视频会话并分配给指定技能组。
- 询前引导会话列表：展示访客未进入相应引导菜单前的会话列表，可转接、结束会话。

使用场景：

- 访客直接咨询人工客服：系统会根据配置以调度员身份自动推送引导菜单给访客。

- 开通了企业版机器人。访客与机器人对话过程中，进入人工服务时，系统会根据配置以调度员身份自动推送引导菜单给访客。访客因各种原因未点击引导菜单时，会话将一直持续。您可在询前引导会话列表中将会话结束或分配人工客服处理。

⚠ 注意：【欢迎语菜单指定技能组】功能与【询前业务引导功能】不要重复设置。

注：询前业务引导为增值功能，如需开通，需提供租户 ID 并联系环信商务经理。



设置（时间计划）

时间计划包含工作日和节假日，工作日减去节假日，为该时间计划的工作时间。系统支持设置一至多个时间计划，并支持将时间计划应用到路由规则、技能组、机器人转人工、网页插件等。

原“设置 > 系统开关”页面的“工作时间设置”变更为“设置 > 时间计划”页面的“系统默认”时间计划。“系统默认”时间计划对路由规则、技能组均生效。

- 单时间计划：如果您的技能组工作时间一致，保留“系统默认”时间计划即可；
- 多时间计划：如果您的技能组工作时间不一致，您可以新增时间计划，并将其与技能组绑定，或用于路由规则设置。

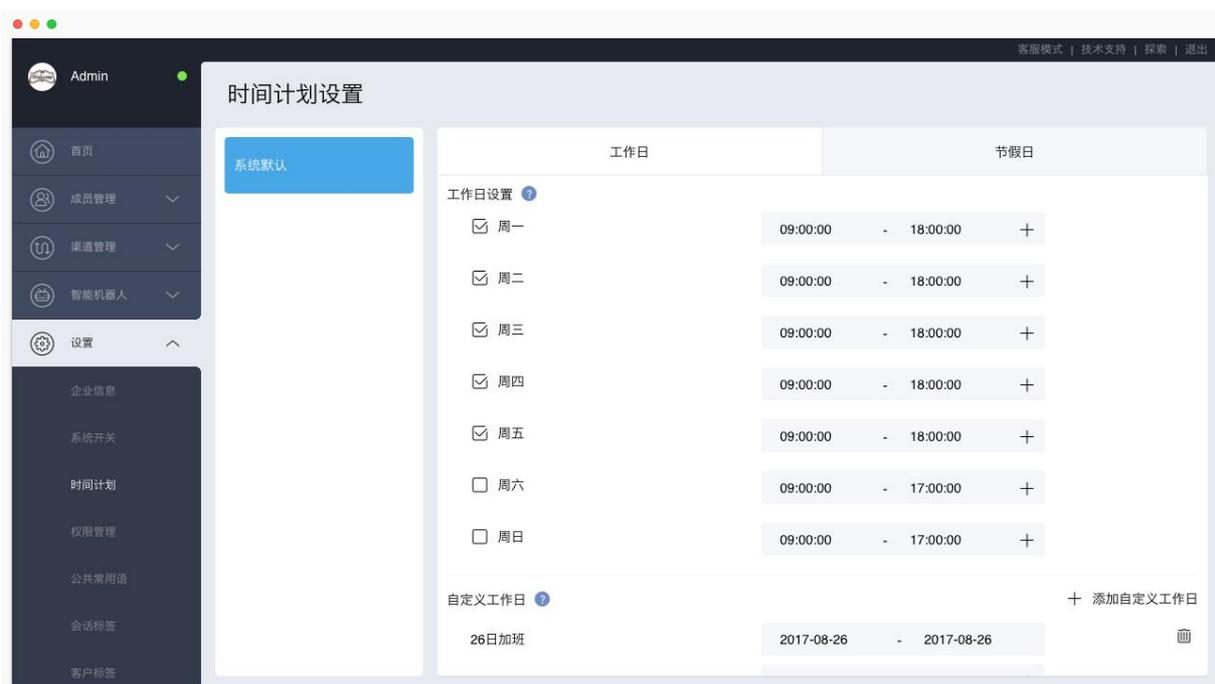
注意：默认情况下，不支持新建时间计划。“多时间计划”为企业版、旗舰版功能。

单时间计划

时间计划包含的工作时间为工作日（每周的工作日和自定义工作日）减去节假日后的工作时间。默认情况下，系统使用单时间计划。设置好工作日和节假日后，自动将“系统默认”时间计划的工作时间应用到所有技能组、路由规则、机器人转人工时间段。

设置单时间计划：

1. 进入“设置 > 时间计划”页面，选择“系统默认”时间计划。
2. 设置每周工作日。为周一至周日设置单独的上下班时间。
3. 设置自定义工作日。自定义工作日用于覆盖需要在异常时段上班的情况。
4. 设置节假日。节假日包含中秋节、国庆节等国家法定节假日，只能按天设置。

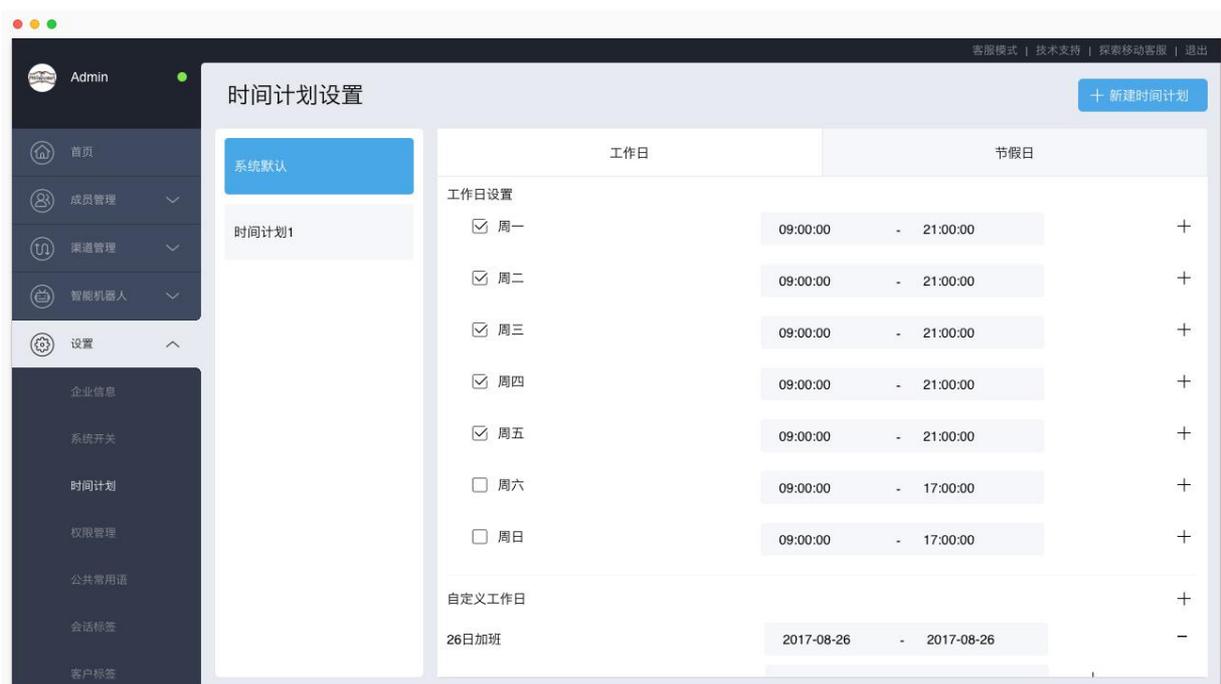


多时间计划

时间计划包含的工作时间为工作日(每周的工作日和自定义工作日)减去节假日后的工作时间。开通“多时间计划”功能后,可以创建多个时间计划,并将不同的时间计划应用到不同的路由规则、技能组、机器人转人工、网页插件等。

设置多时间计划:

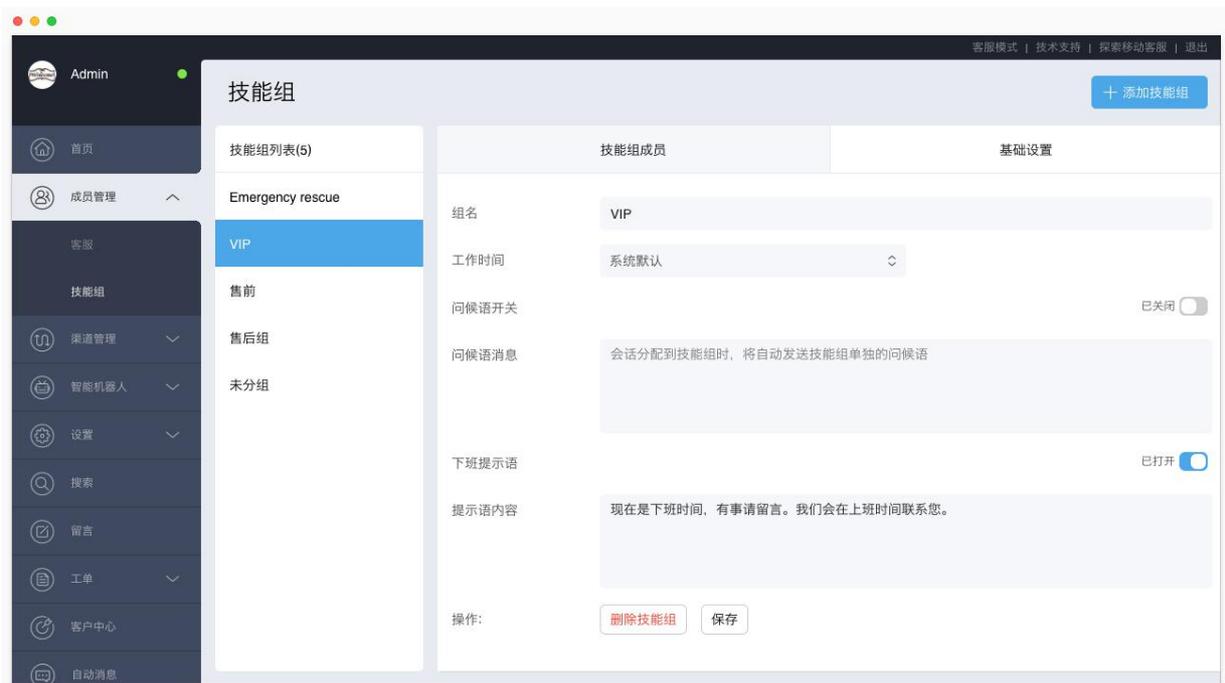
1. 进入“设置 > 时间计划”页面,点击“新建时间计划”按钮。
2. 设置每周工作日。为周一至周日设置单独的上下班时间。
3. 设置自定义工作日。自定义工作日用于覆盖需要在异常时段上班的情况。
4. 设置节假日。节假日包含中秋节、国庆节等国家法定节假日,只能按天设置。



设置技能组的工作时间

支持为每个技能组设置对应的时间计划，以及技能组问候语、下班提示语。问候语在技能组上班时发送；下班提示语在技能组下班时发送。

1. 进入“成员管理 > 技能组”页面，选择一个技能组，进入该技能组的“基础设置”页面。
2. 在“工作时间”一栏，选择“系统默认”，或自定义的时间计划，并点击“保存”按钮。
3. （可选）如需为技能组设置单独的下班提示语，可以修改提示语内容，并保存。



设置路由规则的工作时间

支持按照时间计划的工作时间和非工作时间设置指定的机器人或技能组。

下图中，APP 渠道采用“系统默认”时间计划，表示在该时间计划的工作时间，将来自 APP 渠道客户的会话分配给“技能组-VIP”；在该时间计划的非工作时间，将来自 APP 渠道客户的会话分配给“机器人-机器人客服”。



设置机器人转人工时间段

支持按照时间计划设置机器人转人工时间段，分为只允许上班时间、只允许下班时间。只有在转人工时间段内，允许机器人会话转接人工客服。

1. 进入“智能机器人 > 机器人设置 > 自动回复 > 转人工设置”页签。
2. 在“转人工时间段”一栏，选择时间计划，并选择“只允许上班时间”或“只允许下班时间”。

基础设置	自动回复	知识规则	自定义菜单	问答优化	场景智能应答
------	------	------	-------	------	--------

欢迎语	默认回复	重复回复	超时回复	转人工设置
-----	------	------	------	-------

转人工提示语

马上为您转接人工客服，请稍后...

转人工时间段

选择时间段

全时间段允许
 全时间段禁止
 自定义时间
 系统默认
 时间计划1

限制转人工提示语

现在是下班时间，不能转人工哟，有问题您还是问我吧~

设置（自定义表情）

会话过程中，客服可以将自定义表情发送给 app、网页访客端的客户；app、网页访客端的客户也可以将自定义表情发送给客服。使用自定义表情，可以让聊天内容更具个性、有趣。

管理员上传表情包后，客服面板和 app、网页访客端均可使用（app 访客端需集成最新版 Android/iOS SDK）。

注：自定义表情功能为企业版、旗舰版功能。

上传表情包

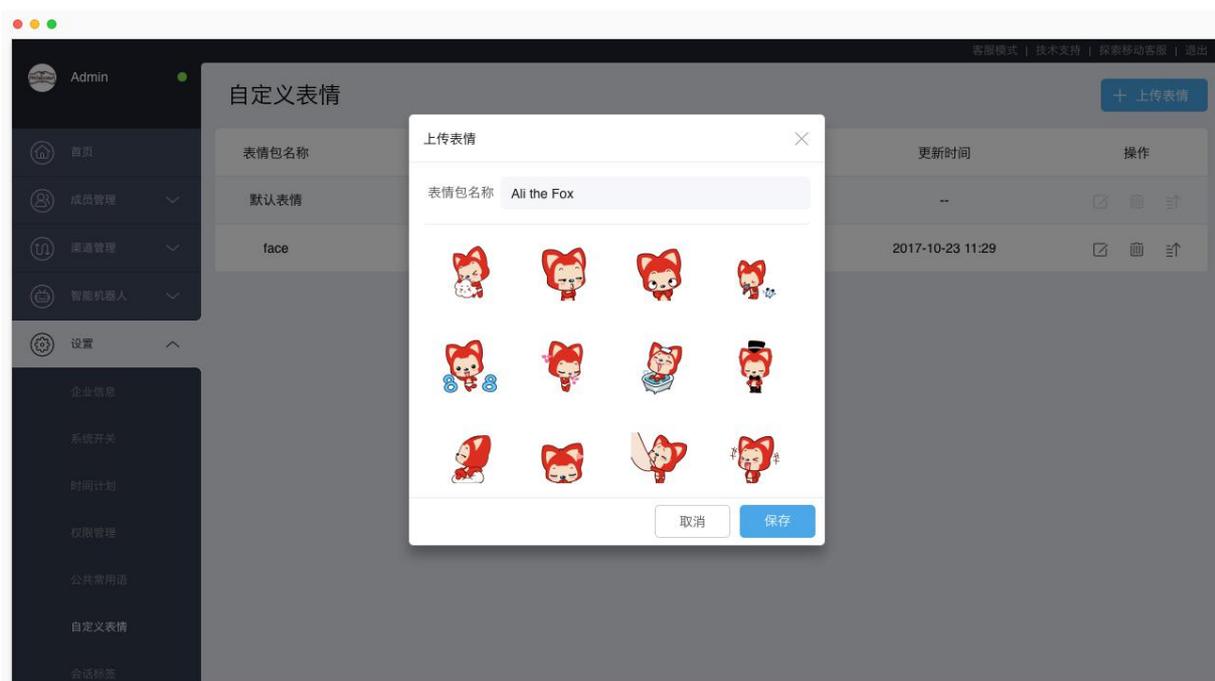
支持上传 1 至 5 个表情包（必须为 zip 格式），每个表情包可以包含最多 50 个表情，且单个表情包大小不能超过 15M。

自定义表情格式为 png、jpg、jpeg、gif 格式，单个表情图片尺寸建议为 200*200，png/jpg/jpeg 格式的表情大小不超过 50k，gif 格式的表情大小不超过 100k。

上传步骤：

1. 进入“管理员模式 > 设置 > 自定义表情”页面，点击“上传表情”按钮。
2. 上传表情包（zip 压缩包，不超过 15M）。
3. 填写表情包名称，并保存。

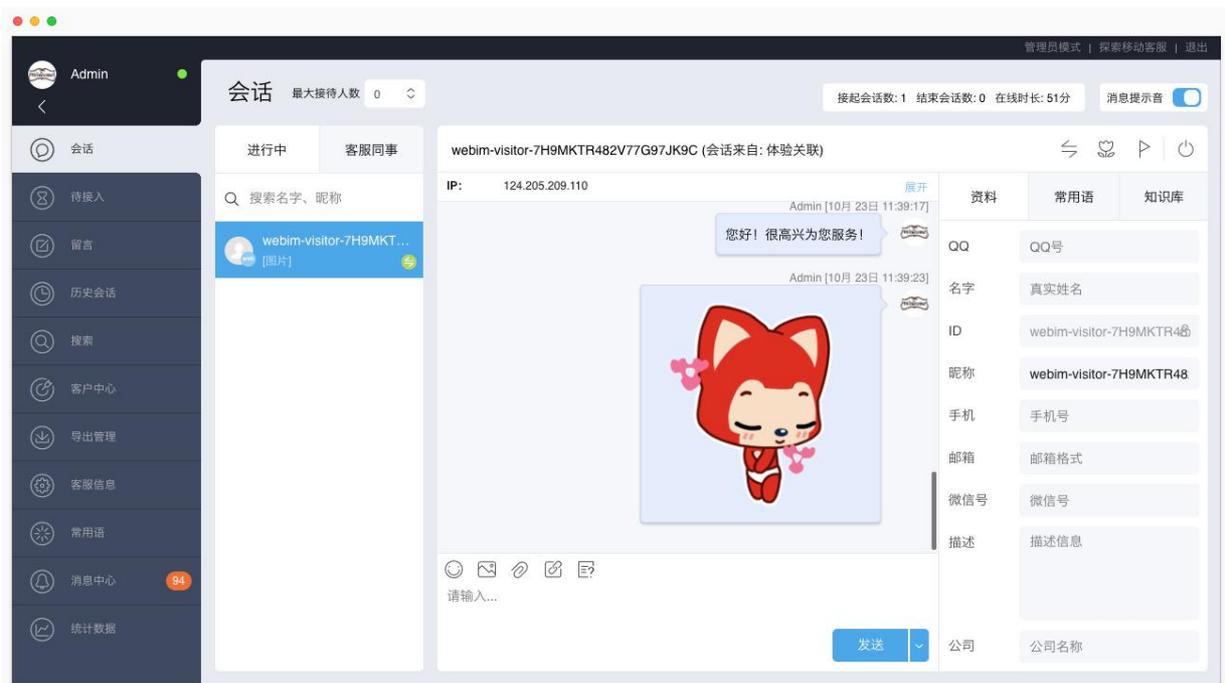
注：若表情包或自定义表情不符合格式要求，将上传失败，系统提示失败原因。



发送表情

管理员上传表情包后，客服和客户均可以使用。

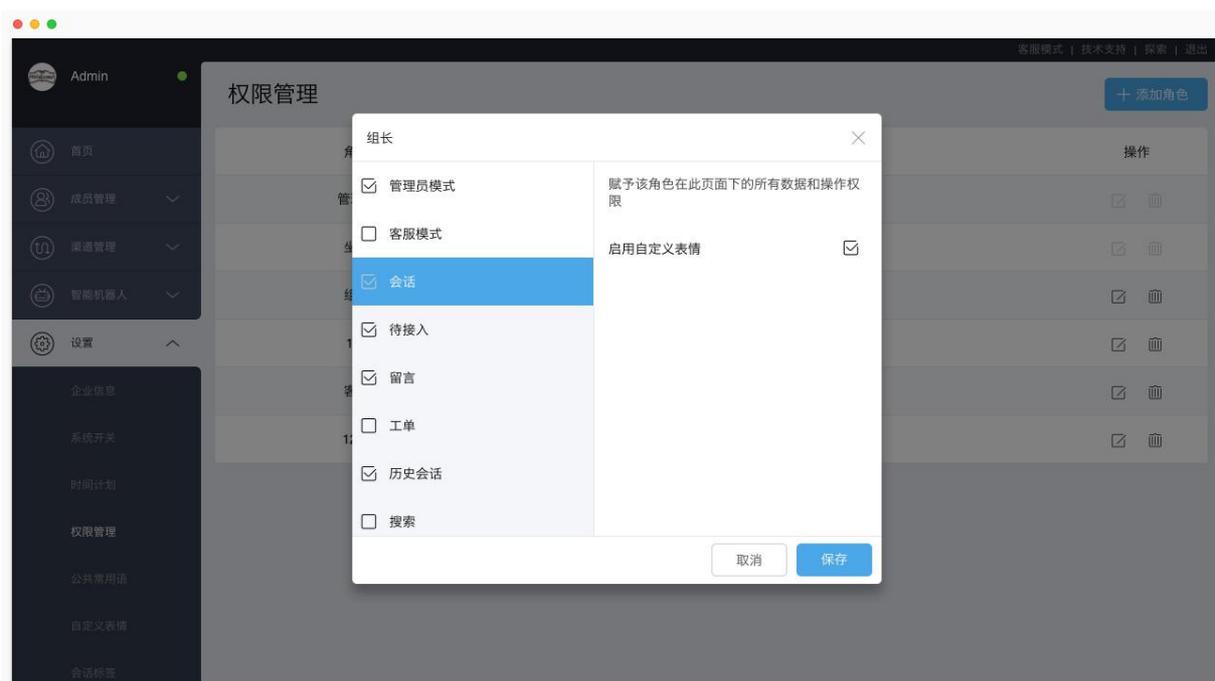
- 客服端：在会话页面，客服点击表情按钮，选择一个自定义表情，即可将表情发送给客户。
- 访客端：在网页访客端的聊天窗口，客户点击表情按钮，选择一个自定义表情，即可将表情发送给客服。



启用自定义表情

系统角色（管理员和坐席）默认可以使用自定义表情功能。自定义角色需要启用自定义表情功能，才可以在会话页面发送自定义表情。

进入“管理员模式 > 设置 > 权限管理”页面，点击自定义角色，选择“会话”，勾选“启用自定义表情”，并保存。



注：自定义表情功能为标准版增值功能，旗舰版可选服务。如需开通，需提供租户 ID 并联系环信商务经理。

设置（会话分配规则）

路由规则

环信客服云支持对来自各个渠道（APP、网页、微信、微博）、各个关联（APP 关联、微信公众号、微博账号）的会话统一制定路由规则。您可以通过全天/分上下班时间指定机器人/技能组，以及调整“渠道指定”、“关联指定”和“入口指定”的优先级顺序，搭配出各种路由方式，满足定制化的需求。

打开环信客服云，进入“管理员模式 > 设置 > 会话分配规则”页面，可以设置会话分配规则。



客户信息指定

客户信息指定，支持按照客户标签将客户会话分配至不同的客服、技能组或机器人。该路由规则可用于优先接待 VIP 客户，为不同类别的客户提供有区别的客户服务等。

设置客户信息指定规则：

1. 进入“管理员模式 > 设置 > 会话分配规则 > 路由规则”页签。
2. 在“客户信息指定”栏目下，点击“添加客户信息设置”按钮。
3. 填写规则名称，启用规则，添加客户标签，选择规则指定的机器人、技能组、客服，并保存。
4. 重复步骤 2、步骤 3，创建多条客户信息指定规则。
5. 点击客户信息指定规则右侧的排序按钮，调整规则之间的优先级顺序。

注：当会话指定客服时，比指定机器人和技能组优先级高，规则之间的优先级顺序失效，会话直接分配给此处指定的客服。暂时不支持在客户信息指定规则中，将客户会话指定给未分组的客服。



渠道指定

通过“渠道指定”为 APP、网页、微信、微博四种渠道分别指定机器人或技能组，可以进行全天统一指定，或者分上下班时间指定。

“渠道指定”的列表只显示已指定机器人或技能组的渠道，新建渠道指定的步骤如下：

1. 点击“添加渠道”按钮，选择一个或多个渠道，并点击“添加”按钮；
2. 在渠道的右侧，选择“全天指定”或“分上下班”，并选择机器人或技能组。

关联指定

在 APP、微信、微博渠道均可以创建多个关联，网页渠道可以通过 web 插件指定关联，如不指定，默认属于该租户下的第一个 APP 关联（一般为“体验关联”）。可以将关联按照全天或上下班时间指定技能组。

“关联指定”的列表只显示已指定技能组的关联，新建关联指定的步骤如下：

1. 点击“添加关联”按钮，选择一个或多个关联，并点击“添加”按钮；
2. 在关联的右侧，选择“全天指定”或“分上下班”，并选择机器人或技能组。

入口指定

集成 APP 和 web 渠道时，均可以将“联系客服”按钮指定不同的技能组。在客服云中，集成时将按钮指定技能组的方式统称为“入口指定”。集成方式如下：

- iOS 版手机 APP：通过扩展消息指定，参考 APP 渠道集成
- Android 版手机 APP：调用接口指定，参考客服云 Android SDK 集成
- Web 插件：通过参数指定，参考网页渠道集成

注意：Web 渠道不仅可以指定技能组，还可以将“联系客服”按钮指定不同的关联。如果在 web 渠道使用“多机器人”功能（增值服务），需要将“联系客服”按钮指定关联，并将该关联绑定到新创建的机器人。

默认指定

当会话没有指定关联或入口时，按照默认规则统一分配给未分组的客服。

设置优先级

优先级说明如下：

- 渠道指定、关联指定、入口指定这三种路由规则可以上下拖动，排在上方的路由规则优先级高；
- 当优先级高的路由规则指定机器人，优先级低的路由规则指定技能组，那么，机器人转人工时，分两种情况：
 - “智能机器人 > 机器人设置 > 自动回复 > 转人工设置”页面设定了“转人工指定技能组”时，机器人转人工的会话将分配给此处指定的技能组；
 - “转人工设置”页面未指定技能组时，机器人转人工的会话将分配给优先级低的路由规则指定的技能组。
- 当优先级高的路由规则指定技能组，优先级低的路由规则指定机器人，那么，会话由指定的技能组接待，不会再转给机器人。

注：当会话指定客服时，比指定机器人和技能组优先级高。使用“客户信息指定”规则直接指定客服时，规则之间的优先级顺序失效，会话直接分配给指定的客服。

技能组溢出

“技能组溢出”功能，支持设置一至多个排队规则。通过添加排队规则，可以对技能组中的排队情况进行管理和控制，减少客户的排队时长。

排队规则包含条件和执行两部分，当满足排队规则中的条件时，则执行设定的动作。排队条件包括：

- **排队人数超过 x 人**：可将该条件应用于全部或指定技能组，当技能组的排队人数超过 x 人时，将新加入排队队列的客户（第 x+1 位客户）分配至配置的技能组，使原技能组的排队人数最多为 x 人，或者发送系统通知到管理员的消息中心。
- **客服全部离线**：可将该条件应用于全部或指定技能组，当技能组内的客服全部离线时，将待接入中归属该技能组的会话全部溢出（转接）到配置的技能组，或者发送系统通知到管理员的消息中心。

注：技能组溢出（排队规则）为旗舰版功能。

排队规则

设置排队规则（以“排队人数超过 x 人”为例）：

1. 添加排队规则。进入“管理员模式 > 设置 > 会话分配规则 > 排队规则”页签，点击“添加规则”按钮。



2. 设置排队规则。设置以下条目，并保存。

- 规则名称：排队规则的名称，显示在“排队规则”页签。
- 条件：排队规则的条件为技能组的“排队人数超过 x 人”。
- 执行：排队规则支持设置 1 至 2 个执行动作：
 - 溢出到配置的技能组：若超过设定的排队人数（x），则将新加入排队队列的客户（第 x+1 位客户）分配至配置的技能组，使原技能组的排队人数最多为 x 人。
 - 消息中心提醒：若超过设定的排队人数（x），则发送系统通知至管理员的消息中心。
- 应用范围：将排队规则的条件应用至全部技能组队列或指定技能组队列。

3. 启用排队规则。在“排队规则”页签，将排队规则设置为“已启用”。



排队规则说明：

支持设置多个排队规则，且启用的排队规则同时生效。

使用场景

推荐使用场景（排队人数超过 x 人）：

场景 1：设置 1 个排队规则，并将该规则应用至全部技能组。例如：

- 当任意技能组的排队人数超过 5 人时，则将新加入排队队列的客户（第 6 位客户）分配给设定的技能组，并发送系统通知给管理员。

场景 2：设置多个排队规则，将每个规则应用至不同的技能组。例如：

- 当技能组 A、B 的排队人数超过 5 人时，则将新加入排队队列的客户（第 6 位客户）分配给技能组 C；
- 将技能组 D、E 的排队人数超过 5 人时，则将新加入排队队列的客户（第 6 位客户）分配给技能组 F。

注意：请不要设置重叠的排队规则，以免同一位客户被轮流分配给多个技能组。

调度规则

会话调度指会话路由至技能组后，系统将会话分配给技能组内客服的过程。调度规则包含技能组优先级属性等，由管理员设置，用于控制会话调度时分配会话的先后顺序。

调度规则设置

调度规则设置，支持客户等级优先分配和客服接待能力分配两类规则。

- 客户等级优先分配：

支持管理员依据客户标签设置 10 级优先顺序，在同一个技能组的待接入会话中，优先级高的客户的会话会被优先调度。

设置客户等级优先分配分配规则：

1. 进入“管理员模式 > 设置 > 会话分配规则 > 调度规则”页签。
2. 在“客户等级优先分配”栏目下，点击“配置客户等级”按钮。
3. 在“第 n 级优先”下选择“客户标签”，并添加相应的客户标签。
4. 点击“保存”按钮，设置生效。

- 客服接待能力分配：

支持管理员设置 5 个技能组的优先级顺序，对优先级高的技能组的会话进行优先调度。并且，在调度规则中设置了优先级的技能组比剩余的其他技能组优先级高。例如：客服 A 同时属于技能组 B 和技能组 C，技能组 B 的优先级高，则优先将技能组 B 的会话分配给客服 A。

设置客服接待能力分配规则：

1. 进入“管理员模式 > 设置 > 会话分配规则 > 调度规则”页签。
2. 在“客服接待能力分配”栏目下，点击“设置技能组优先级”按钮。
3. 添加优先等级，并设置技能组对应的优先顺序。

4. 打开“客服接待能力分配”开关。

注：“调度规则”为旗舰版功能。



负载均衡

在会话调度时，为了确保每位客服的忙闲程度（空闲率）尽量平均，以及客服的忙闲程度相同时工作量（当天参与会话数）尽量平均，系统使用“负载均衡”调度规则。

负载均衡调度规则分为三步，严格按照顺序逐步执行，直到会话分配成功。

第一步：按照空闲率分配

空闲率指客服当前可接入客户数占最大接待量的比率。系统对技能组内空闲状态的客服做即时的空闲率分析，在空闲率 > 0 的客服中查找谁的空闲率高，新会话分配给谁；如果所有空闲状态客服的空闲率均 ≤ 0 ，则将新会话放进待接入队列中等待，直至有处于空闲状态且空闲率 > 0 的客服出现。

空闲率计算公式： $(\text{最大接待人数} - \text{当前接待人数}) / \text{最大接待人数}$

空闲率为 0，表示满载；空闲率为负值，表示超载。

第二步：按照工作量分配

如果组内空闲状态的客服的空闲率一致，谁的当天工作量低，会话分配给谁。

当天工作量：当天 0 点到当前时间内，所有已接起的会话量总数，超过当日 24 点，数据清零。

第三步：随机分配

如果组内处于空闲状态且空闲率 > 0 的客服的空闲率一致，当天工作量也一致，随机分配给一个客服，保证客户有人接待。

熟客优先

可以配置将客户发起的会话优先调度给“最后接待过该客户的客服”或“接待该客户次数最多的客服”。“熟客优先”功能默认处于关闭状态，可以进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面开启。

注：当开启熟客优先调度策略，但没有满足条件的客服时，将根据系统默认规则分配会话。

会话分配

技能组内客服自动接入本组会话

- 当技能组内有成员，且有成员处于空闲状态并且接待人数未滿时，指向该组的会话将自动分配给该组内客服。
- 当技能组内有成员，但所有成员均处于忙碌/离开/隐身/离线状态或接待人数已滿时，指向该组的会话将进入该组成员的待接入（同时进入所有管理员的待接入），直到有组内客服上线后自动接入。
- 当技能组内没有成员时，指向该组的会话将进入所有管理员的待接入。

未分组客服自动接入未分组会话

- 当有未分组客服，且有客服处于空闲状态并且接待人数未滿时，没有指定技能组的会话将自动分配给未分组客服。

- 当有未分组客服，且所有客服均处于忙碌/离开/隐身/离线状态或接待人数已满时，没有指定技能组的会话将进入未分组客服的待接入（同时进入所有管理员的待接入），直到有未分组客服上线后自动接入。
- 当没有未分组客服时（即全部客服均已分组时），没有指定技能组的会话将进入所有管理员的待接入。

管理员可以看到所有待接入会话

- 管理员无论是否已分组，或位于哪个组，均可以看到全部待接入会话，且可以手动接入会话。注：该功能主要目的是解决当目标客服不在线时，会话无人接的问题。

会话转接技能组

所有客服均可将正在进行的会话转接到任何一个技能组（空组除外），无论该会话是否指定了技能组。转向技能组后，若该组有成员处于空闲状态并且接待人数未滿时，则自动接入；若该组成员均处于忙碌/离开/隐身/离线状态或接待人数已满时，则进入该组全部成员的待接入，直到有组内成员空闲时自动接入。

会话转接客服

所有客服均可将正在进行的会话转接到其他客服；管理员不仅可以將正在进行的会话转接到其他客服，还可以將待接入的会话转接到其他客服。

- 当“管理员面板 > 设置 > 系统开关”页面的“转接会话需要对方确认”开关处于开启状态，会话需要目标客服接受才能转接成功。转接会话被拒绝或超时未响应时，转接将失败或失效。
- 当“管理员面板 > 设置 > 系统开关”页面的“转接会话需要对方确认”开关处于关闭状态，会话直接接入到目标客服的进行中会话列表。

注：会话转接客服时，不受目标客服的“最大接待人数”限制。

设置（关键字匹配）

支持为访客消息、客服消息中的关键字设置“正则表达式”或“关键字匹配”，以及相应的执行动作（提示消息、发送通知、发送告警等）。当关键字匹配成功时，系统根据设置的匹配规则执行对应的动作，如自动回复一条消息给客户或在会话窗口显示预设的消息提醒客服等。使用关键字匹配功能，可以帮助客服和机器人更加灵活、快速、准确地解答客户的问题。

关键字匹配功能为企业版、旗舰版功能。

提示消息

适用于“访客消息”。

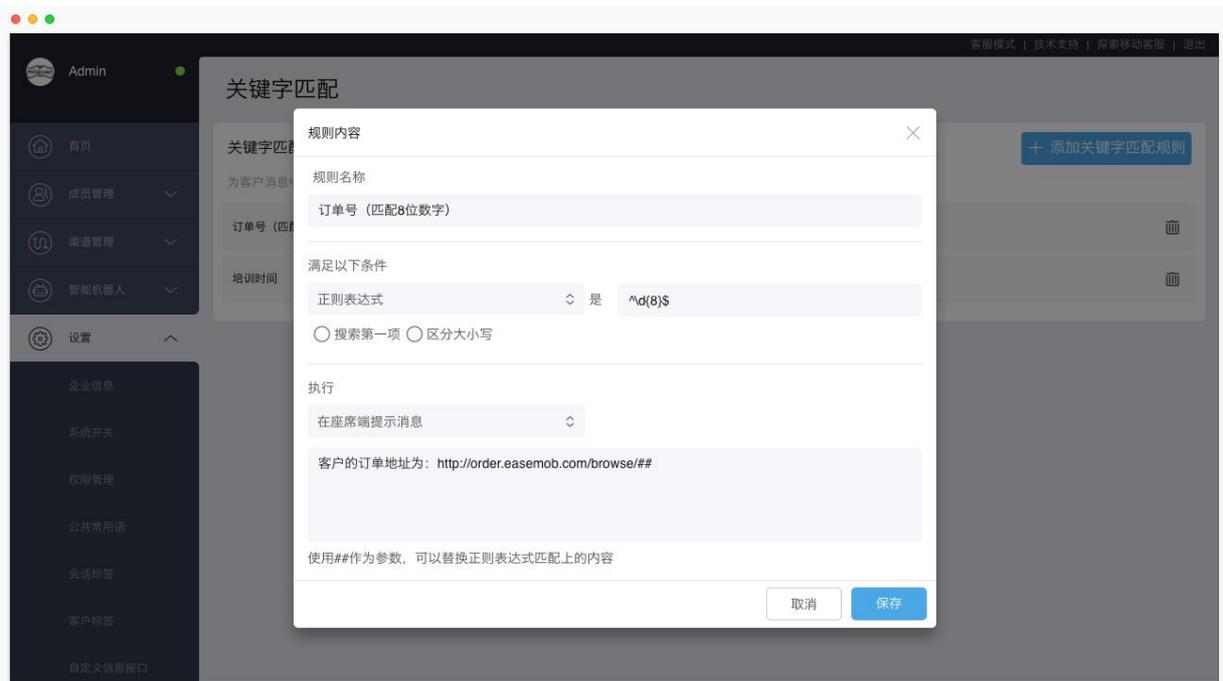
应用场景

当您需要针对某些关键词，对客服或访客加以提醒时，可以使用“提示消息”功能。

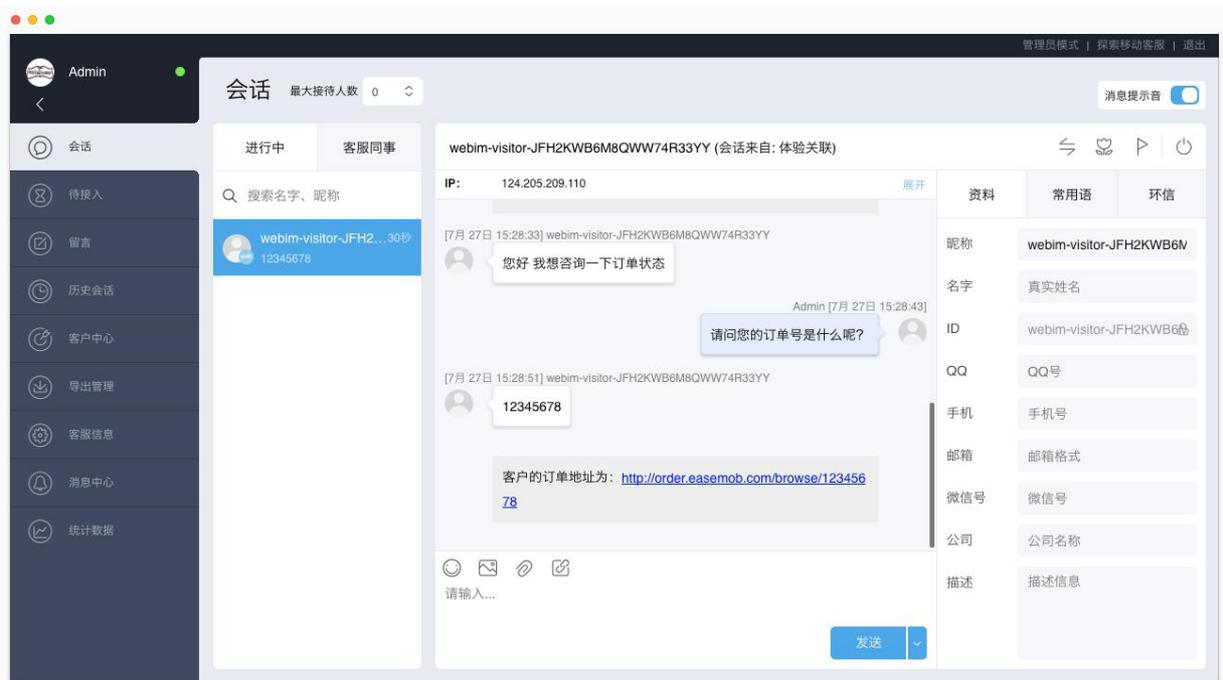
设置方式

进入“管理员模式 > 设置 > 关键字匹配”页面，点击“添加关键字匹配规则”，填写规则名称、选择消息设置规则条件（正则表达式）和执行动作（在坐席端提示消息，或，在坐席和访客端提示消息），并保存。

- 在坐席端提示消息：在会话窗口显示预设的消息提醒客服，消息仅对客服可见。
- 在坐席端和访客端提示消息：以调度员身份将设定的消息发送给客户，消息对客户和客服可见。



在坐席端提示消息示例：



在坐席端和访客户端提示消息，访客户端示例：



发送告警

适用于“访客消息”和“坐席消息”。

应用场景

当您需要针对某些关键词，对访客进行高度关注时（比如通过某些关键词收集销售线索），使用该功能可以帮助管理者快速收集定位到想要关注的访客信息，尤其是在开启机器人的场景下，访客与机器人聊天过程中触发了一些关键词，但因为种种原因，访客的会话被关闭，没有转人工，若不使用该功能，高投入获取的销售线索会流失，即使有人工质检这些机器人的会话，消息海量，效率低下，使用关键词匹配功能则可大大提高工作效率，减少重要线索流失。

设置方式

以“访客消息”为例：

1. 进入“设置 > 关键字匹配”页面，点击“添加关键字匹配规则”按钮。
2. 填写规则名称，选择消息来源为“访客消息”。
3. 在“满足以下条件”一栏，填写关键字（如：“收费”），用英文逗号分隔开。（另，此处“满足以下条件”支持正则表达式配置，比如收集手机号等。）
4. 在“执行”一栏，选择“发送事件到告警记录面板”，选择告警级别，并保存。

设置完成后，当有访客咨询问题时，触发了“收费”这个关键词，会发告警信息到告警记录面板，管理者可以根据提告警信息，联系到相关访客。



过滤坐席消息

支持设置关键字匹配规则，过滤包含特定关键字的坐席消息。被过滤的坐席消息不会发送给客户，同时，系统自动生成一条告警提醒管理员。

适用于“坐席消息”。

使用场景

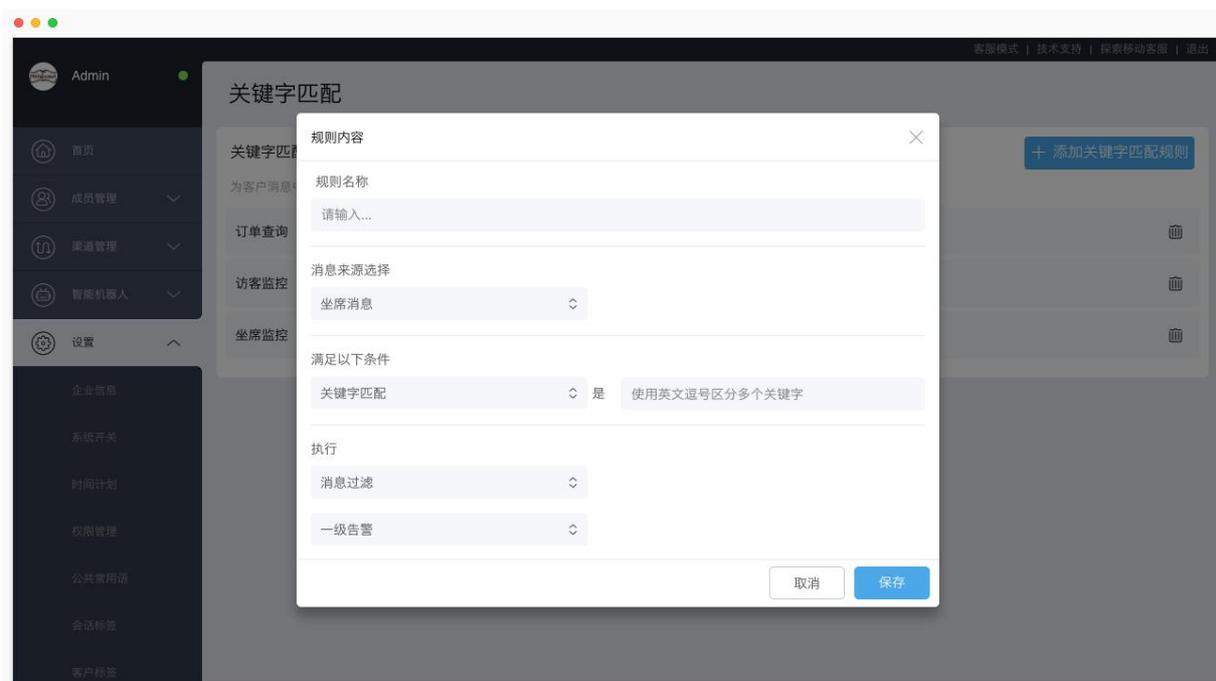
该功能用于管理企业的敏感词，确保包含敏感词的消息不会传递给客户。

设置方式

过滤坐席消息：

1. 进入“设置 > 关键字匹配”页面，点击“添加关键字匹配规则”按钮。
2. 填写规则名称，选择消息来源为“坐席消息”。

3. 在“满足以下条件”一栏，填写关键字，用英文逗号分隔开。
4. 在“执行”一栏，选择“消息过滤”，选择告警级别，并保存。



查看告警：

设置消息过滤规则后，当客服发送包含对应敏感词的消息时，系统提示消息发送不成功，并向管理员发送一条告警。被过滤的消息不会进入历史会话。

进入“监控管理 > 告警记录”页面，查看消息过滤的告警，及消息匹配的关键字。告警记录页面显示当天所有告警。



发送提醒到消息中心

适用于“坐席消息”。

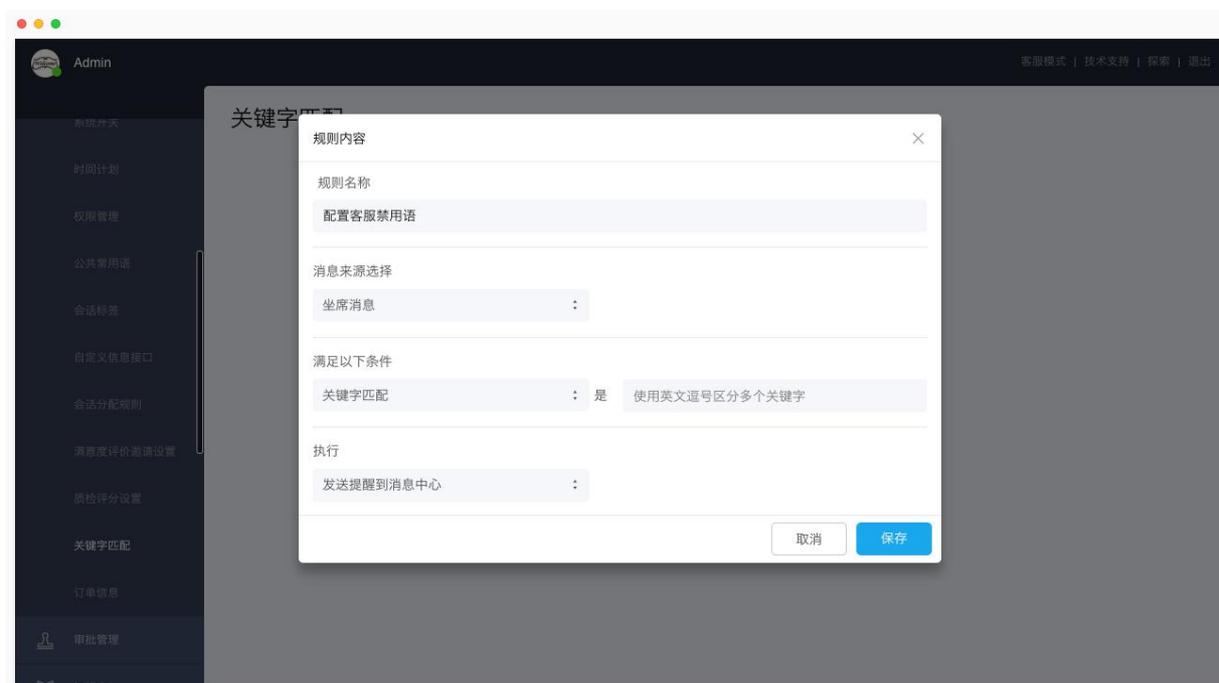
应用场景

当您需要针对某些关键词，对客服的服务质量进行监督时，可以使用该功能。

设置方式

1. 进入“设置 > 关键字匹配”页面，点击“添加关键字匹配规则”按钮。
2. 填写规则名称，选择消息来源为“坐席消息”。
3. 在“满足以下条件”一栏，填写关键字（如：“你有病”），用英文逗号分隔开。（此处示例为：配置禁用语）
4. 在“执行”一栏，选择“发送提醒到消息中心”，并保存。

设置完成后，当有客服在服务过程中，对访客使用该禁用语时，会发通知到消息中，管理者可以根据提醒进行监控。



客户中心

管理员模式下，客户中心页面显示系统中接待过的所有客户。管理员可以查看客户信息，并对客户进行管理。



客户管理

筛选客户

客户中心默认显示本周内创建的客户，支持根据时间段、客户标签、客户名称、客户 ID 进行筛选。其中，客户名称和客户 ID 支持模糊查询。

1. 在客户中心页面，点击“筛选排序”；
2. 在筛选排序页面，选择筛选排序项；

3. 点击“筛选查询”，查看筛选后的客户信息。

修改客户资料

在客户中心页面，点击某位客户，可查看该客户的基本资料（昵称、名字、ID、手机、QQ、邮箱、公司等）。

管理员可以根据客户 ID 识别客户以及查询订单。客户 ID 只能查看，不能编辑。

- 如果是 APP/网页客户，ID 显示相应的环信 ID；
- 如果是微信渠道客户，ID 显示该客户在相应微信公众号上的 openid；
- 如果是微博渠道客户，ID 显示该客户在相应微博账号上的粉丝 ID。



添加客户标签

在客户详情页面，点击“客户标签”，可以添加、修改客户标签。

查看互动记录

在客户详情页面，可以查看该客户的历史会话/历史通话/历史工单记录，点击可查看详情。对来自 Web 渠道的客户，历史会话详情界面还包括客户的 IP 地址、地区、软件环境、来源等信息。

回呼客户

在客户中心页面，点击  按钮，或在客户详情页面，点击“联系客户”按钮，可回呼客户。回呼后，创建一个新会话。

导出基本资料

在客户中心页面，点击右下方“导出基本资料”按钮，将筛选结果生成为导出文件，可在导出管理页面查看导出文件并下载到本地。

文件有效期为 7 天，过期后文件将无法下载，需重新生成导出文件。每个导出文件最大不超过 50Mb，如果过大会导致导出文件生成失败，需缩小筛选范围后重新生成。

客户基础资料设置

管理员可以在“管理员模式 > 设置 > 客户中心设置 > 客户基础资料设置”页面，设置在系统中显示哪些客户资料，包括系统字段和自定义字段，并对这些字段进行排序。

关于具体设置方法，请进入设置页面查看“客户中心设置”一节。

客户自动分组设置

管理员可以在“管理员模式 > 设置 > 客户中心设置 > 客户自动分组设置”页面，设置分组规则，创建自定义客户组。分组规则可以将客户自动分配至不同的客户组，帮助企业快速区分不同特征的客户，进行快速查看和筛选，并且能够将客户自动添加至客户组或从客户组删除。

关于具体设置方法，请进入设置页面查看“客户中心设置”一节。

黑名单管理

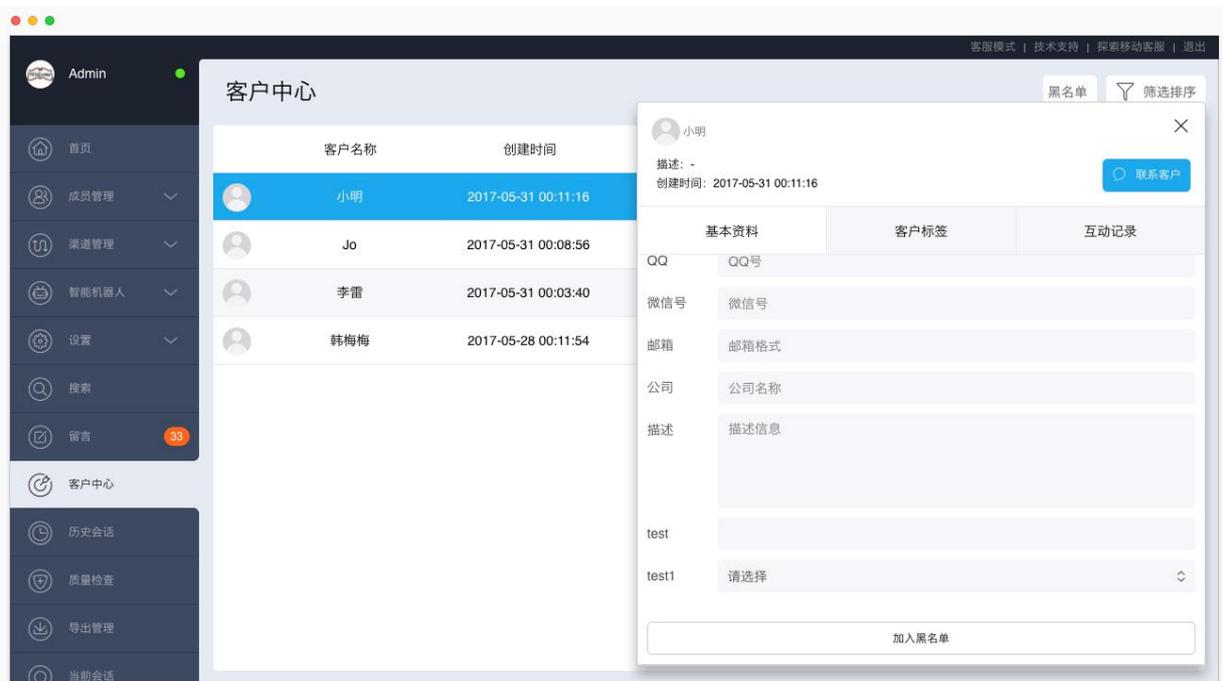
管理员可以在“客户中心”对黑名单进行管理，包括将客户加入黑名单，查看黑名单中的客户，将客户移除黑名单等。黑名单中的客户可以再次发送消息，但系统不会为其创建会话；客户被移除黑名单后，再次发送消息时可以成功创建会话。

加入黑名单

在“历史会话”或“客户中心”页面，可以将客户加入黑名单。

将客户加入黑名单：

1. 在“客户中心”，点击任意客户，进入详情页。
2. 通过“互动记录”鉴定是否需要将该客户加入黑名单。
3. 进入“基本资料”tab 页签，点击“加入黑名单”按钮，在对话框中填写加入黑名单的理由，并保存。



客户标签指对客户类型进行标记，以便于分类管理客户。客户标签支持下载模版、导入、导出，方便管理员对客户标签进行批量整理。

注：在导入客户标签时，会自动过滤已存在的客户标签，只导入新增的客户标签。

客户标签由管理员统一维护，普通客服不可修改，仅可使用。当管理员添加好了客户标签后，普通客服即可在聊天时，对客户进行标注。一个客户可以打多个标签。



客户中心设置

客户基础资料设置

管理员可以设置在系统中显示哪些客户资料，包括系统字段和自定义字段，并对这些字段进行排序。设置后，新的字段列表和顺序将显示在客服模式下“会话”、“历史会话”和“客户中心”等页面的“资料”页签，以及管理员模式下“客户中心”、“历史会话”、“当前会话”等页面的“资料”页签。

进入“设置 > 客户资料自定义”页面对客户资料进行自定义，步骤如下：



客户自动分组设置

通过创建分组规则,可以将客户自动分配至不同的客户组,帮助企业快速区分不同特征的客户,进行快速查看和筛选,并且能够将客户自动添加至客户组或从客户组删除。例如:创建一个客户组“三天内创建的客户”,可以帮助企业运营或相关人员灵活、自动地标识用户的特征。

支持创建 10 个客户组,可以在客服模式、管理员模式的客户中心页面、以及会话、历史会话、搜索、质量检查、当前会话页面的“资料”页签查看客户所在的客户组。

创建分组规则:

1. 进入“管理员模式 > 设置 > 客户中心设置”页面,选择“客户自动分组设置”页签。
2. 点击页面下方“添加自定义分组”按钮。
3. 填写分组名称、选择是否坐席可见、选择筛选方式,设置筛选项,并保存。

Admin

客服模式 | 技术支持 | 洞察 | 退出

客户中心设置

客户基础资料设置

客户自动分组设置

分组名称	创建时间	启用	坐席是否可见	该分组客户数	操作
VIP客户	2017-11-24 11:30:40	<input checked="" type="checkbox"/>	可见	6	↑ ✎ 🗑
邮箱包含1	2017-11-24 11:31:31	<input checked="" type="checkbox"/>	可见	6	↑ ✎ 🗑
3天内创建的客户	2017-11-24 11:31:47	<input checked="" type="checkbox"/>	可见	6	↑ ✎ 🗑
添加自定义分组					

知识库

搜索

留言 47

工单

监控与管理

- 管理员首页
- 当前会话
- 监控管理
- 审批管理
- 质量检查
- 告警记录
- 消息中心

管理员首页

管理员首页展示客服工作相关的主要数据统计。

今日数据

今日新会话数

今日 00:00 至当前时间之内的总会话数, 包含访客主动发起和客服回呼, 以会话发起时间为准, 包含已结束会话和进行中会话。

处理中会话数

今日 00:00 至当前时间之内接起的正在进行中还未结束的会话总数, 不包含客服同事之间的会话。

在线客服数

当前已登录的客服人数, 包含空闲、隐身、忙碌、离开的客服数量。

今日消息数

今日 00:00 至当前时间之内, 成功发送的消息总数, 包含访客成功发送给客服、客服成功发送给访客和系统自动发送的消息。

今日数据			
今日新会话数 3	处理中会话数 2	在线客服数 1	今日消息数 23

会话量趋势

会话量趋势显示咨询会话数，包含访客主动发起和客服回呼，以会话接入时间为准，包含已结束会话和进行中会话。

支持按时间范围进行选择，并可按不同时间粒度，如小时、天、周、月等维度，区分不同渠道进行展示，如手机 APP、网页、微信、微博。用户可选择采用不同的展示图形，如曲线图、面积图、柱状图等。

注：指定时间范围时，每次可以查看 6 个月内（184 天）的统计数据，即“结束时间 - 开始时间” ≤ 6 个月。

下图为 4 月份“会话量趋势”柱状图示例，设置为按天查询，展示手机 APP、网页、微信、微博四个渠道。



“会话量趋势”上的按钮说明如下：

(1)：设置报表的开始时间和结束时间。该时间段内的数据总览展示在报表下方。

(2)：选择报表的展示方式。

- 曲线图：用不同颜色的曲线显示不同渠道的数据；
- 面积图：用不同颜色的面积显示不同渠道的数据；
- 柱状图：用不同颜色的柱状体显示不同渠道的数据。

(3)：设置报表的时间维度。分为：

- 小时
- 天
- 周
- 月

(4): 设置报表展示的渠道。包括:

- 手机 APP
- 网页
- 微信
- 微博

(5): 设置柱状图的显示方式。

- 分组图: 按照时间维度显示每个渠道的数据;
- 堆叠图: 按照时间维度显示所有渠道的数据量和数据总量。

(6): 报表的数据总览图。拖动总览图上的滚动条可以显示不同时间段的数据, 调整滚动条的宽度以显示更多或更少的数据。把光标放在滚动条之外, 会出现一个加号 (+), 点击该加号可以查看总览图上的所有数据。

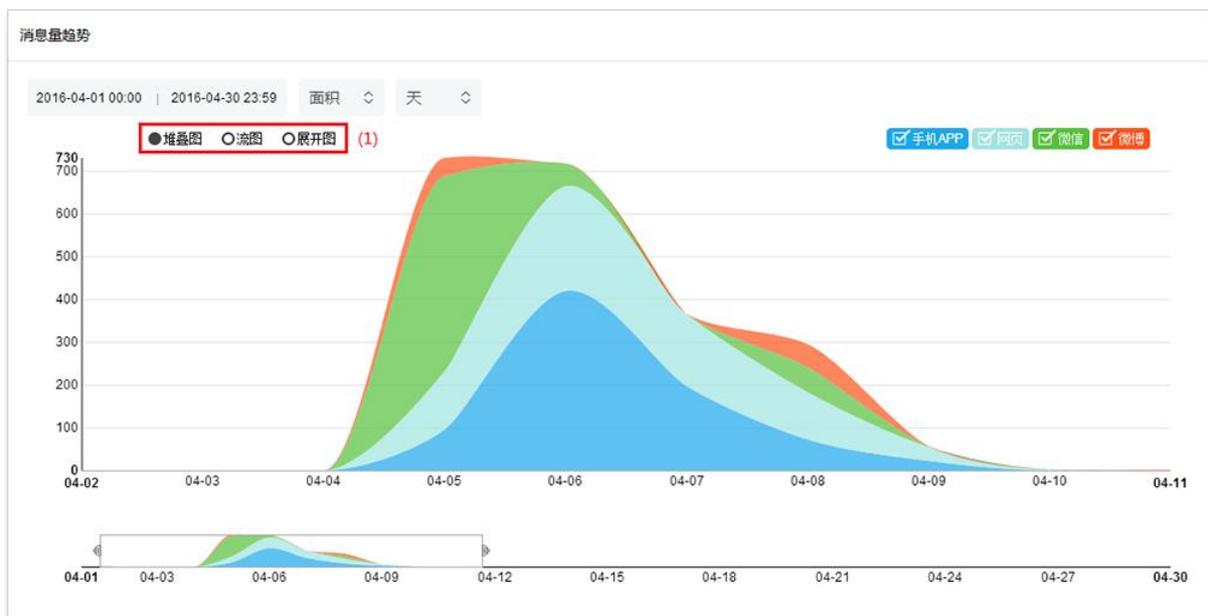
消息量趋势

消息量趋势显示访客成功发送给客服、客服成功发送给访客和系统自动发送的消息数量。

支持按时间范围进行选择, 并可按不同时间粒度, 如小时、天、周、月等维度, 区分不同渠道进行展示, 如手机 APP、网页、微信、微博。用户可选择采用不同的展示图形, 如曲线图、面积图、柱状图等。

注: 指定时间范围时, 每次可以查看 6 个月内 (184 天) 的统计数据, 即“结束时间 - 开始时间” \leq 6 个月。

下图为 4 月份“消息量趋势”面积图示例, 设置为按天查询, 展示手机 APP、网页、微信、微博四个渠道。



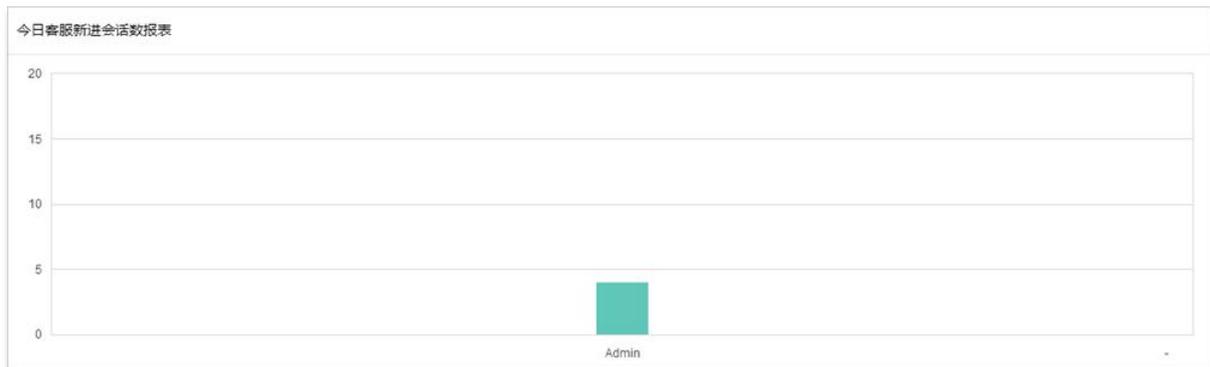
“消息量趋势”上的按钮说明如下：

(1)：设置面积图的显示方式。

- 堆叠图：按照时间维度显示所有渠道的数据量和数据总量；
- 流图：按照时间维度显示每个渠道的数据，面积越大，数据量越大；
- 展开图：按照时间维度显示每个渠道的数据占比，面积越大，所占比例越大。

今日客服新进会话数报表

从今日 00:00 至当前时间之内，每个客服接待的会话量，包含访客主动发起和客服回呼，以接入时间为准，包含正在进行的会话和已结束的会话。



注：若当天没有新进会话，该报表自动隐藏。

当前会话

管理员可以通过“当前会话”面板监控目前正在进行中的所有会话，包含人工客服和机器人客服的会话。可以根据时间段、客服名称、访客名称、访客标签，对会话进行筛选。默认情况下，显示所有当前会话。

会话列表

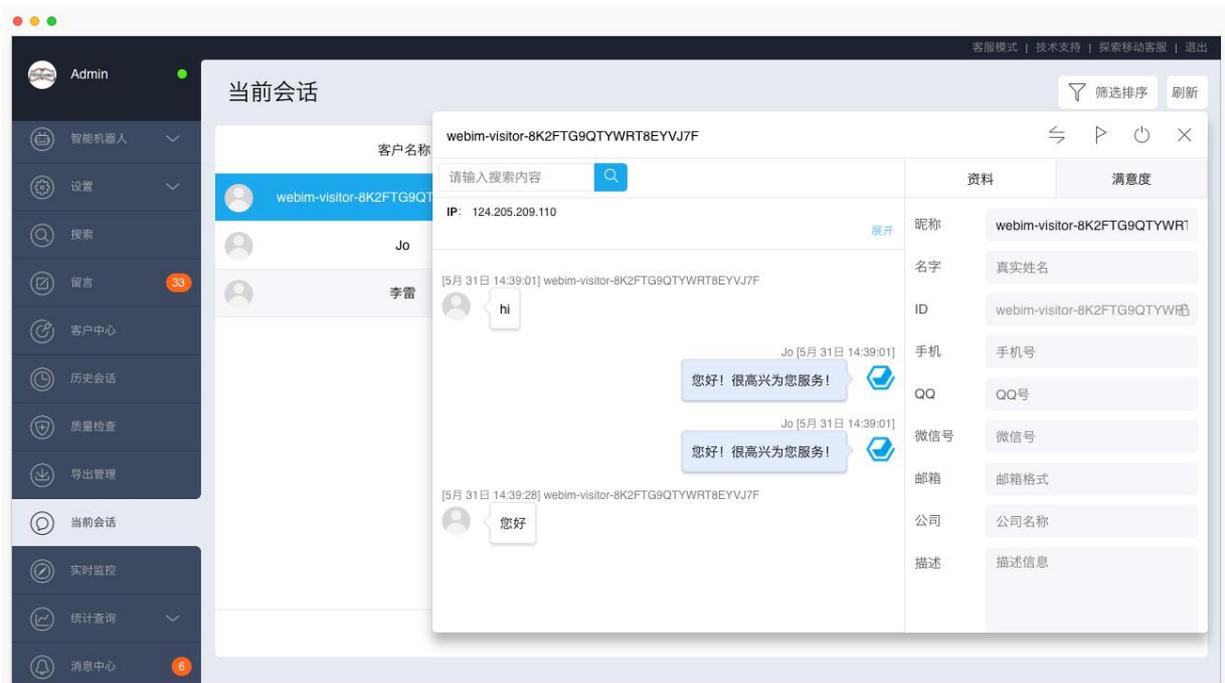
管理员在当前会话页面监控客服与访客的聊天过程时，可以将会话分配给其他客服，也可以根据实际情况关闭会话。如果当前会话数量较多，还可以对会话进行筛选。

- 点击“筛选排序”，选择筛选条件，对当前会话进行筛选。
- 点击“刷新”，查看最新的进行中会话列表。（注意：进行中会话的最新消息内容不会一起更新。）
- 点击“选择表格栏”，可自定义显示列。



会话详情

点击会话，可以查看会话详细内容、修改访客资料、添加会话标签和访客标签。

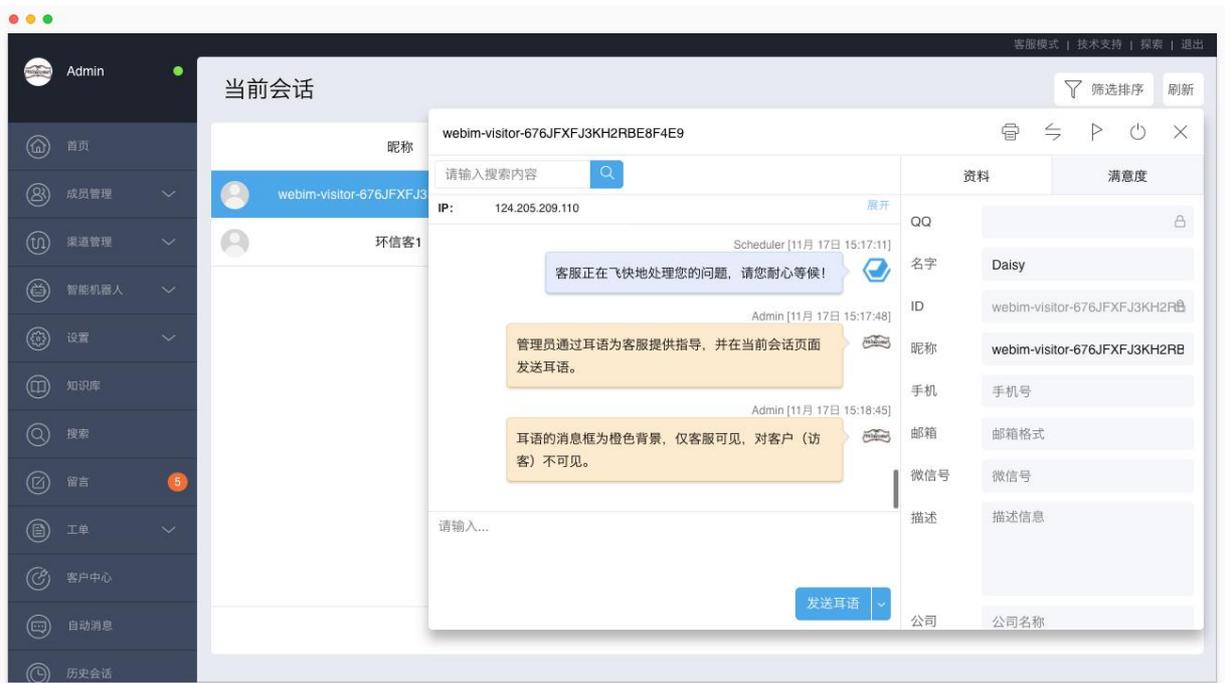


耳语

在客服与客户的会话过程中，管理员可以向客服发送耳语消息，为客服提供指导。管理员发送的耳语消息仅对客服可见，对客户不可见。

开通耳语功能后，管理员可以在当前会话页面，选择任意一条会话，直接发送耳语消息。耳语消息的背景颜色为橙色，可与客服的其他消息明确区分。

注：耳语为企业版、旗舰版功能。



监控管理

实时监控

实时显示今天新进会话、访客的相关信息，以及客服的服务质量和排名，便于快速了解目前客服团队的工作情况。

进入“管理员模式 > 实时监控”页面查看实时监控数据。



客服状态分布

处于空闲、忙碌、离开、隐身、离线状态的客服的数量。

客服负载情况

今天接入的会话的处理情况，不包含昨天及以前接入的会话。

- 今日接待人数：所有客服今天接入的进行中的会话总数。
- 最大接待人数：所有空闲、忙碌、离开、隐身状态的客服的最大接待人数总和。

注：由于客服可以手动接入会话，所以“今日接待人数”可能会超过“最大接待人数”。

访客排队情况

今天创建的会话在待接入中的排队情况，不包含昨天及以前创建的会话。

- 今日排队人数：待接入列表中正在排队的会话总数，只限今天创建的会话。
- 最大排队人数：今天曾经出现的最大排队人数。

会话数

今天接入的会话的处理情况，不包含昨天及以前接入的会话。

- 新进会话数：今天接入的会话总数，包括进行中和已结束会话。
- 进行中有效会话：进行中的有访客和客服消息的会话数。客服消息不包含系统消息。
- 进行中无效会话：进行中的只有访客消息或客服消息的会话数。客服消息不包含系统消息。
- 结束会话数：今天结束的会话数总和。

访客来源

今天创建的访客在各个渠道的分布情况。

服务质量

今天接入的会话的客服服务质量。

- 首次响应时长平均值：新进会话中，所有会话的首次响应时长的平均值。
- 响应时长平均值：新进会话中，所有会话的响应时长的平均值。
- 满意度：新进会话中，所有会话的满意度的平均分。

现场管理

通过“现场管理”功能，管理员可以直观地看到技能组的当前排队情况和客服的工作情况，及时安排人员为高负荷的技能组提供支持。

进入“管理员模式 > 监控管理 > 现场管理”页面，支持按客服状态、技能组筛选；支持拖拽调整坐席所在的技能组；支持查看技能组的排队人数、客服状态、当前/最大接待数、平均等待时长，以及客服的状态、当前/最大接待数、当日已结束会话数、当日平均会话时长、当日首次登录时间、平均满意度。这些指标的值默认每分钟刷新一次，可以随时点击“刷新”按钮进行手动刷新。

- 平均等待时长：当天，该技能组的会话待接入总时长/该技能组会话进入待接入的次数。
- 平均满意度：当天，该坐席收到的满意度平均值。

首次登录时间，显示客服在当天的最早登录时间，方便管理员直观地了解客服的登录情况。“首次登录时间”只能记录客服通过登录页面手动登录的时间。如果客服使用了“7 天免登录”功能，或前一天未关闭浏览器，则无法准确记录今日的首次登录时间。为了记录真实的“首次登录时间”，请提醒客服下班时点击“退出”按钮退出客服云，上班时手动登录客服云。

注：现场管理为旗舰版功能。



大屏监控

实时大屏监控功能，包括团队监控（团队绩效监控）、会话超时预警、满意度预警（低满意度预警），可实时监控接待质量，提升服务效率。

使用大屏监控功能前，请完成[团队管理](#)配置，具体请参考[团队管理](#)。

注：大屏监控为增值功能，如需开通，需提供租户 ID 并联系环信商务经理。

团队监控

以团队维度实时展示客服人员今日接待工作量与工作质量详细指标。上级团队可查看本级及下级所有团队汇总指标，及分团队概览和团队内客服明细指标。

实时数据每 60s 更新一次，点击大屏监控，可将数据投放至大屏全屏滚动显示。

进入“[管理员模式](#) > [会话监控](#) > [团队监控](#)”页面查看实时监控数据。



概览

当前登录用户可查看本人所在团队及下级团队汇总指标。（以下统计范围为登录用户所在团队及其下级团队）

当前接待

当前接待：所有客服当前进行中会话数累计。 最大接待：所有客服最大接待数累计。

客服状态

客服状态分布，包括空闲坐席数、忙碌坐席数、离开坐席数、隐身坐席数、离线坐席数。

今日接待

- 今日接起：所有客服今日接起会话数累计。
- 今日结束：所有客服今日结束会话数累计。
- 首次响应时长：所有客服平均首次响应时长/最大首次响应时长。
- 响应时长：所有客服平均响应时长/最大响应时长。
- 参评率：所有客服收到满意度评分的会话相对于总会话数占比。
- 好评率：所有客服满意度评分>3分的会话数相对于所有已评分会话数占比。
- 差评率：所有客服满意度评分<3分的会话数相对于所有已评分会话数占比。

团队明细

分团队展示实时接待指标，点击团队可查看团队成员接待明细。

大屏监控

概览

当前接待		客服状态					今日接待						
当前接待	最大接待	空闲	忙碌	离开	隐身	离线	今日接起	今日结束	首次响应时长 (平均/最大)	响应时长 (平均/最大)	评价率	好评率	差评率
0	110	1	0	0	0	1	0	0	0/0	0/0	0.00%	0.00%	0.00%

总部

当前接待		客服状态					今日接待						
当前接待	最大接待	空闲	忙碌	离开	隐身	离线	今日接起	今日结束	首次响应时长 (平均/最大)	响应时长 (平均/最大)	评价率	好评率	差评率
0	10	1	0	0	0	0	0	0	0/0	0/0	0.00%	0.00%	0.00%

邮箱	姓名	状态	当前接待	最大接待	今日接起	今日结束	首次响应时长(平均/最大)	响应时长(平均/最大)	评价率	好评率	差评率
1532481224@qq.com	小柒	在线	0	10	0	0	0/0	0/0	0.00%	0.00%	0.00%

会话超时预警

显示会话超时预警记录，相应记录底色与会话超时时间设置相匹配。您可在预警记录上点击转接，转接至其他客服处理；或点击关闭，直接结束会话。

实时数据每 10s 更新一次，点击大屏监控，可将数据投放至大屏全屏滚动显示。

进入“管理员模式 > 会话监控 > 会话超时预警”页面查看实时监控数据。

会话超时预警											1 秒后刷新数据	刷新	大屏监控
总部													
会话开始时间	接入时长	会话类型	渠道	关联	是否转接	技能组	团队	邮箱	姓名	操作			
2019-11-28 14:40:56	2分13秒	呼入	easemob	webim	否	test2	总部	1532481...		...			

大屏监控

概览

● 红色预警 1	● 黄色预警 1	会话超时 2
----------	----------	--------

总部

● 红色预警 1	● 黄色预警 1	会话超时 2
----------	----------	--------

会话开始时间	接入时长	会话类型	渠道	关联	是否转接	技能组	邮箱	姓名
2019-11-29 15:15:19	2分19秒	呼入	easemob	webim	否	test2	1532481224@qq.com	
2019-11-29 15:15:45	1分53秒	呼入	easemob	webim	否	test2	1532481224@qq.com	

会话超时设置

请参考会话监控设置

满意度预警

显示低满意度预警记录。会话结束后，预警记录不再显示。预警记录处理后，您可在操作栏勾选相应记录，标识此差评已处理。

实时数据每 10s 更新一次。点击大屏监控，可将数据投放至大屏全屏滚动显示。

进入“管理员模式 > 会话监控 > 满意度预警”页面查看实时监控数据。

满意度预警

45 秒后刷新数据 刷新 大屏监控

总部 :

会话结...	评价时间	满意度	技能组	团队	邮箱	姓名	会话类型	渠道	关联	是否转接	操作
2019/11/...		2	test2	总部	153248...	小柒	呼入	网页	体验关联	否	<input type="checkbox"/>

大屏监控

概览

差评数量 2

总部

差评数量 2

会话结束时间	评价时间	满意度	技能组	邮箱	姓名	会话类型	渠道	关联	是否转接
2019/11/29 15:20:41	2019/11/29 15:19:57	2	test2	1532481224@qq.com	小柒	呼入	webim	体验关联	否
2019/11/29 15:20:48	2019/11/29 15:20:08	1	test2	1532481224@qq.com	小柒	呼入	webim	体验关联	否

满意度预警设置

请参考会话监控设置

会话监控设置

支持设置会话超时时间，支持设置 2 级预警：黄色预警、红色预警。开关打开，可开启会话超时预警。

支持设置低满意度预警，即满意度评分低于设定值时，进行预警。开关打开，可开启满意度预警。

操作路径：“管理员模式 > 设置 > 会话监控设置



审批管理

支持客服提交申请，由管理员统一进行审批，增强管理员对客服团队的管理能力，加强团队协作。

状态变更审批

当管理员打开“客服变更状态需要审批”开关时，普通客服将在线状态从“空闲”切换为忙碌、离开、隐身状态需要管理员审批；当管理员关闭此开关时，普通客服可以随意切换在线状态。

管理员切换在线状态不受此开关影响。

客服变更在线状态：

开关打开时，客服将在线状态从“空闲”切换为忙碌、离开、隐身状态时，将收到弹窗提醒，需填写状态变更理由，并提交至管理员审批。



提交状态变更请求

切换到 **忙碌** 状态时，系统将不再为您分配新会话，进行中会话可以继续。

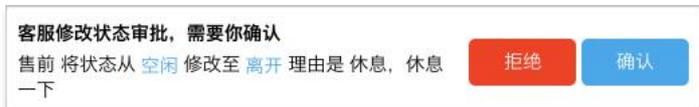
变更理由

休息，休息一下

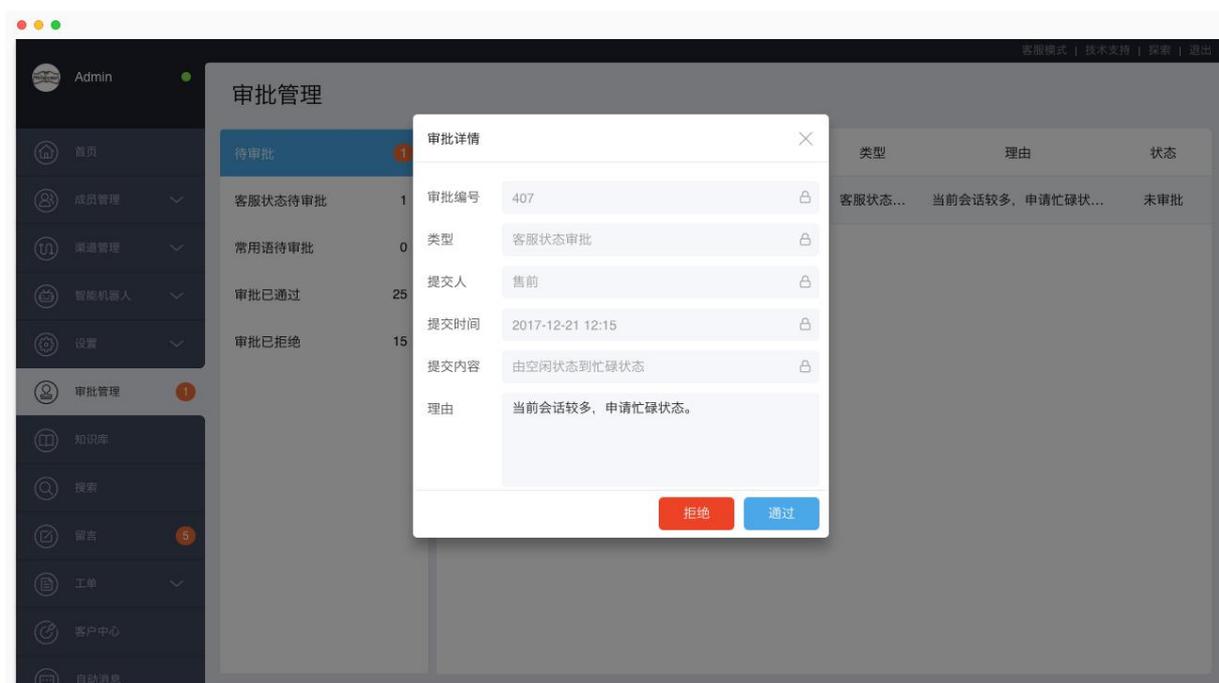
取消 提交

管理员审批状态变更：

客服提交在线状态变更请求后，系统在管理员所在页面右上角弹窗提示，方便管理员快速处理这类请求。同时，管理员会在消息中心收到系统消息提醒。



弹窗消失后，管理员仍然可以进入“管理员模式 > 审批管理”页面查看或处理客服提交的请求。审批通过后，系统自动完成客服的状态切换。同时，系统发送系统消息提醒客服，可在消息中心页面查看。



“客服状态变更需要审批”开关：

需要对客服的在线状态变更进行审批时，管理员可以进入“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面，打开“客服状态变更需要审批”开关。

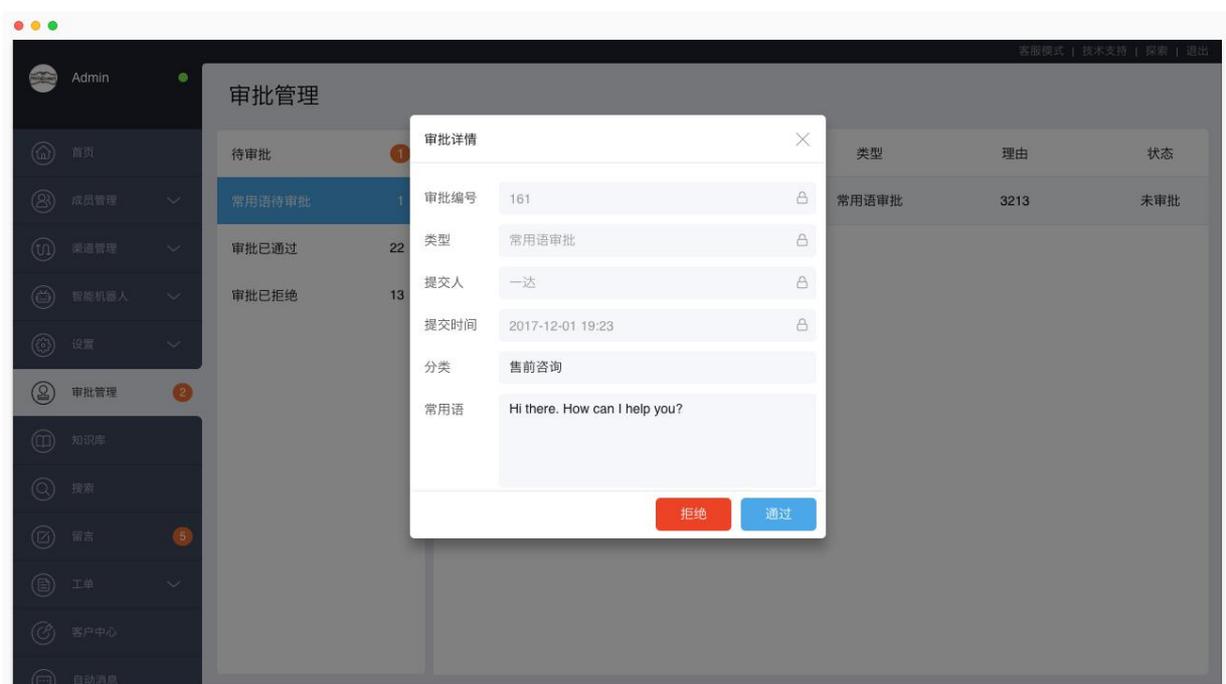


常用语审批

支持客服提交个人常用语至公共常用语，由管理员进行审批。审批通过后，自动将该常用语添加至公共常用语，供所有客服使用。后续会增加更多审批功能，敬请期待。

审批管理页面分类显示所有待审批、已通过、已拒绝的审批申请，点击任意待审批的申请，可查看申请详情，并对其进行审批（通过或拒绝）。

客服提交申请后，管理员会在消息中心收到提醒；管理员完成审批后，客服可在消息中心查看审批结果。



质量检查

基础质检

在质量检查页面，允许客户对历史会话进行抽样检查，并基于每位客服参与会话期间的表现分别给予评分，为后续客服工作质量改进提供依据。质量检查页面的列表显示参与会话的每位客服的首次响应时长、会话时长、平均响应时长这些指标，以及会话整体的满意度评价指标。

注：基础质检为企业版、旗舰版功能。

使用管理员账号登录环信客服云，打开“管理员面板 > 质量检查”，可以查看等待质检的会话、筛选需要评分的会话、给出质检评分、导出质检会话报表。

客户名称	参与客服	会话创建时间	首次响应...	会话时长	平均响应...	满意度评...	渠道	关联	会话标签	评分
webim-v...	Admin	2017-05-22 16:05	5244	414326	1107		网页	体验关联	咨询->状...	
Shannon	Admin	2017-05-22 11:49	411	422	411		微博	大猩猩T...	投诉->服...	
webim-v...	Admin	2017-05-03 19:19	599984	1624297	599984		网页	体验关联	咨询->状...	

名词解释：

- 首次响应时长：会话接入后，客服的首条消息时间减去会话接入时间。用来表示会话过程中，客服的首次应答速度。
- 会话时长：客服参与会话的时长。
- 平均响应时长：一个会话过程中，客服的多次响应时间的平均值。用来表示会话过程中，客服的平均消息回复速度。

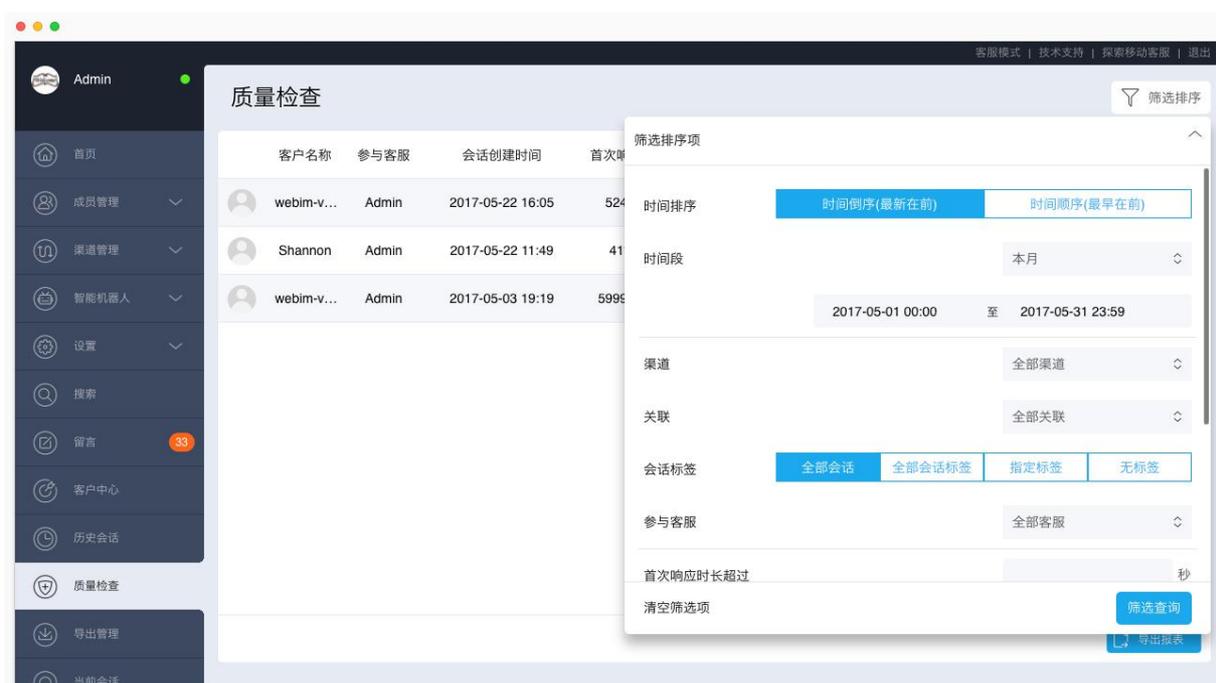
点击“选择表格栏”，可自定义显示列。

筛选需要评分的会话

在“质量检查”页面，点击“筛选排序”按钮，设置筛选排序条件，如：时间段、渠道、关联、会话标签、参与客服、首次响应超过 x 秒、会话时长超过 x 秒、平均响应超过 x 秒，单次响应时长超过 x 秒、满意度评价、访客消息数超过 x 条、坐席消息数超过 x 条等。

- 访客消息数：客服参与会话过程中，客户发送的消息数量。
- 坐席消息数：客服参与会话过程中，客服手动发送的消息数量，不包含系统消息。

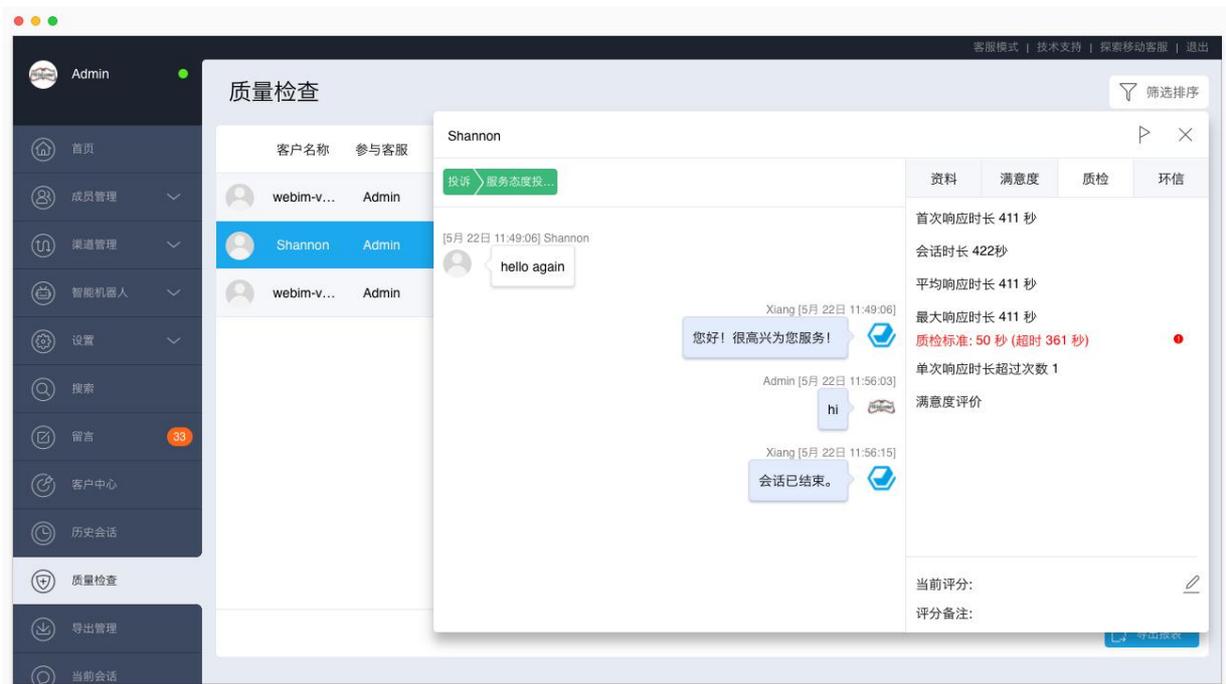
其中，“参与客服”指参与过该会话的客服。如果会话被转接，则转接前和转接后的客服均为“参与客服”。



在详情页给出质检评分

筛选出需要评分的会话后，点击某条会话，进入该会话的详情页面，可以浏览全部会话详情，检查可能有问题的消息。然后，点击“质量检查”Tab 页，依据该会话的历史消息和详细质检指标，给出质检评分和备注。

其中，质检指标包括：首次响应时长、会话时长、平均响应时长、最大响应时长、单次响应时长超过质检标准的次数、满意度评价。



快速修改质检评分和备注

当您需要修改某条会话的质检评分或备注时，可以直接点击会话右侧的评分按钮 ，在“质检评分”对话框中修改评分和备注，并保存。

质检评分

评分 未评分

请输入1~5数字，系统将自动为客服计算工作质量

备注 请填写文字备注

取消 保存

导出质检会话报表

在“质量检查”页面，对会话进行筛选排序后，点击“导出列表”可以根据筛选条件生成质检会话报表，用于数据积累和分析。质检会话报表需要在“管理员模式 > 导出管理”页面下载。

申诉管理

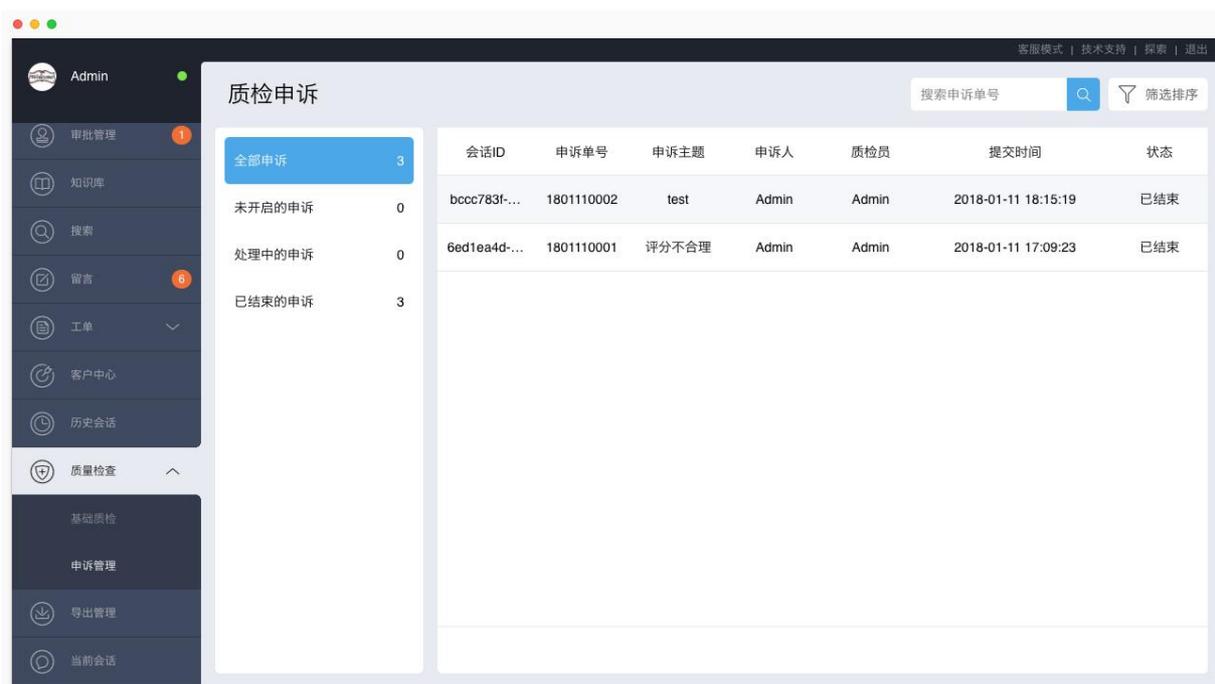
客服对质检结果发起申诉后，管理员和质检员可以查看客服的质检申诉详情，并对申诉进行处理。只有原打分的质检员能够修改申诉的会话的质检评分。

查询申诉单

进入“管理员模式 > 质量检查 > 申诉管理”页面，查看所有未开启、处理中、已结束的质检申诉单。支持根据申诉单号搜索申诉单，以及支持根据时间段、申诉人筛选申诉单。

申诉状态：

- 未开启：客服发起会话的质检申诉后，默认为“未开启”状态。
- 处理中：质检员开始进行申诉处理后，申诉为“处理中”状态。
- 已结束：质检员与客服沟通完毕并结束申诉处理后，申诉为“已结束”状态。

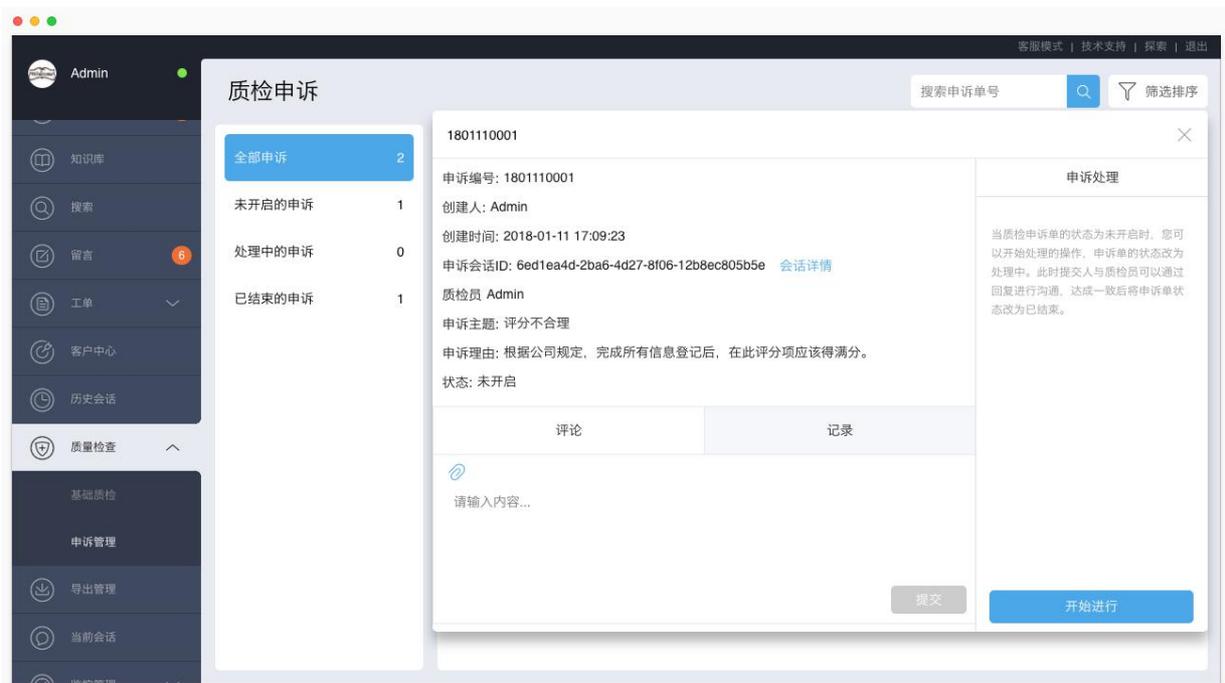


处理申诉单

在质检申诉列表中，点击任意申诉，可以查看该申诉的详情，包括创建人、会话 ID、申诉主题、申诉理由、评论、申诉流程的记录等。

点击申诉详情右下角的“开始进行”按钮，开始处理该申诉。然后：

- 点击“会话详情”按钮，进入会话详情页修改质检评分（注：只有原打分的质检员能够修改申诉的会话的质检评分）。
- 在评论区，输入评论内容，对申诉进行评论。评论对发起申诉的客服可见。



完成申诉处理后，点击申诉详情右下角的“结束申诉”按钮，将申诉状态修改为“已结束”。

随机质检

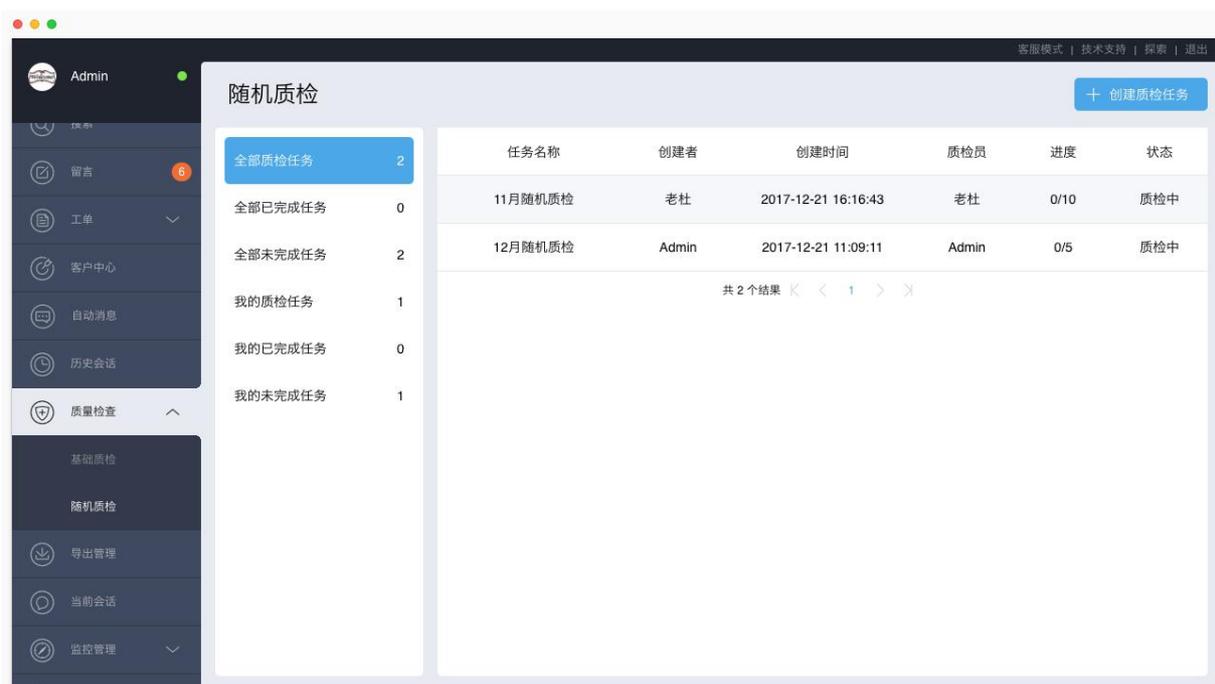
随机质检功能，采取系统对质检样本随机抽样的方法管理质检流程，避免质检作弊，使质检结果更加公平、公正。

注：随机质检为企业版、旗舰版功能。

查看质检任务

质检任务由管理员/质检员创建，质检任务包含系统基于筛选条件随机抽取的客户会话。

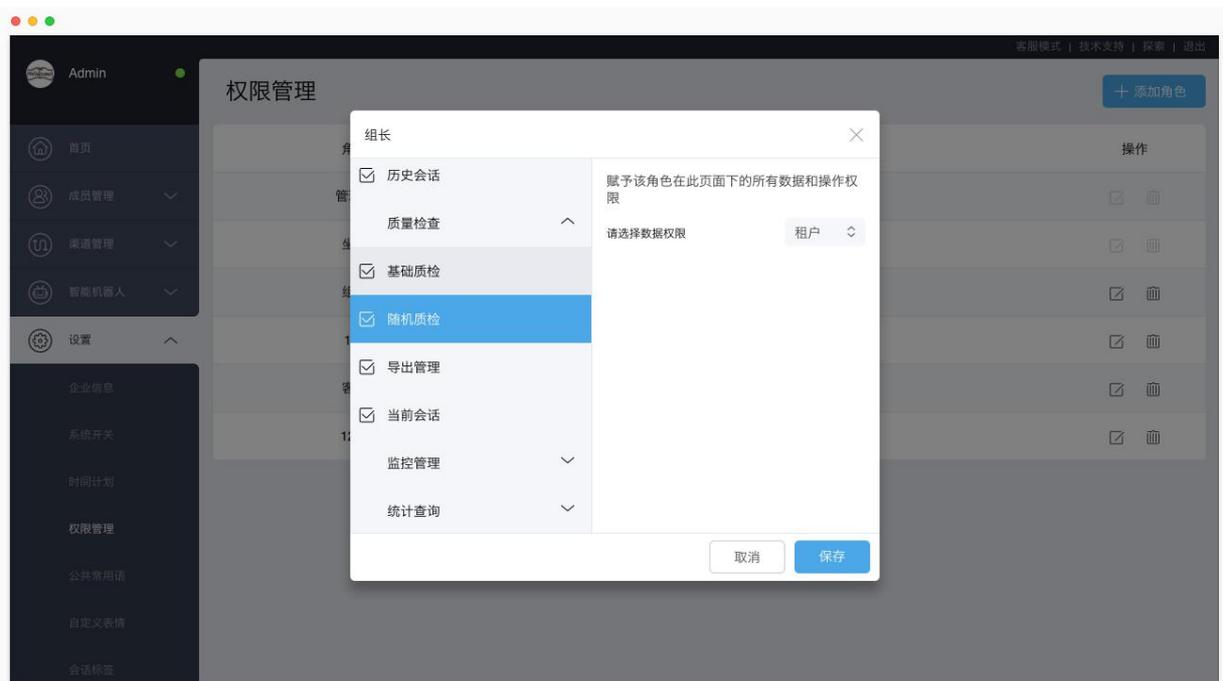
在随机质检页面，管理员可以查看所有质检任务；质检员可以查看所有/自己创建的质检任务。



设置质检权限

进入“管理员模式 > 设置 > 权限管理”页面，设置质检员查看质检任务的数据权限。

- 租户：支持查看系统内全部质检任务
- 客服：只能查看自己创建的质检任务

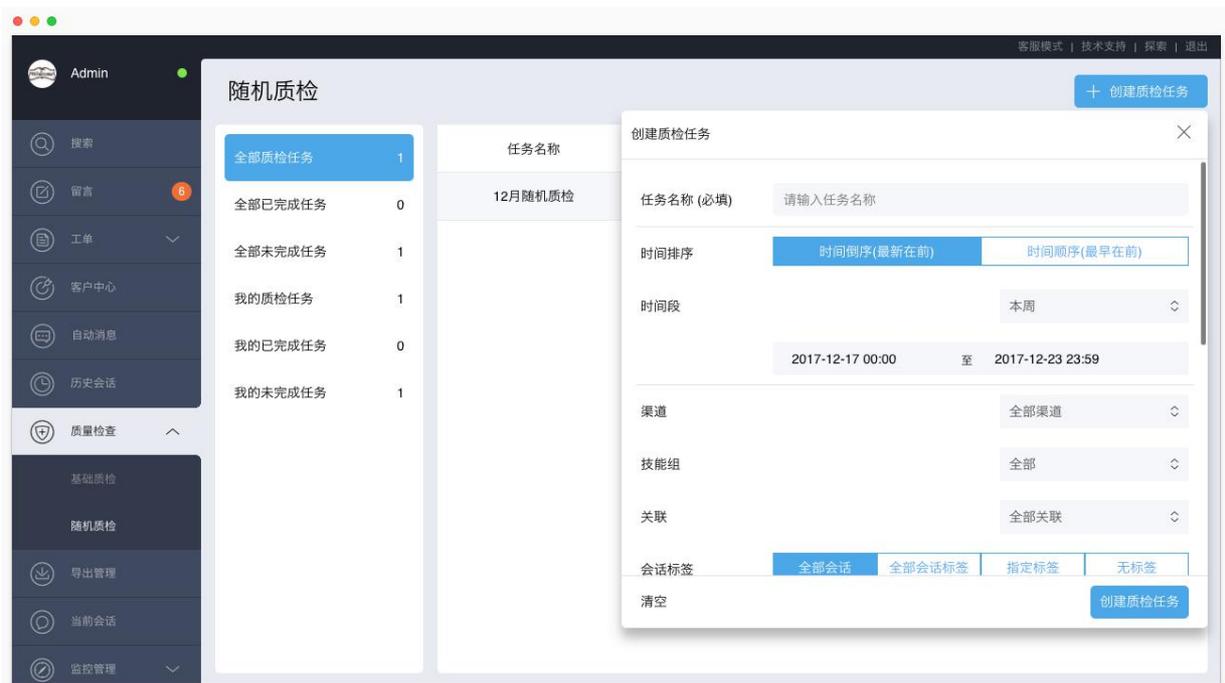


创建质检任务

管理员/质检员每次可以为自己创建一条质检任务。质检任务分为质检中、已完成两个状态。当有质检中的任务时，需要先完成该质检任务，才可以创建新的质检任务。

在随机质检页面，点击右上角“创建质检任务”按钮，设置相关质检条件，再次点击“创建质检任务”按钮。系统根据质检条件随机抽取对应数量的会话，并创建质检任务。

- 任务名称：质检任务的名称。
- 时间范围：必须为一个月以内，如 11 月 1 日至 11 月 30 日。
- 会话抽样范围：包含会话来源渠道、技能组、关联、会话标签、参与客服。
- 会话质检条件：包含首次响应时长、会话时长、平均/单次响应时长、访客/坐席消息数、满意度评价。
- 抽样数量：必须为 1 至 300 之间的数字。



完成质检任务

管理员/质检员可以随时对质检中的任务里的会话进行质检评分，完成所有会话的质检评分后，即可完成该质检任务。

在随机质检页面，点击自己创建的质检任务，可以查看任务详情以及会话列表。点击任意会话，可查看会话详情，并对会话进行质检评分。

老杜
客服模式 | 技术支持 | 洞察 | 退出

客户中心

自动消息

历史会话

质量检查

基础质检

随机质检

导出管理

当前会话

监控管理

统计查询

客户声音

消息中心 99+

随机质检

+ 创建质检任务

全部质检任务 2

全部已完成任务 0

全部未完成任务 2

我的质检任务 1

我的已完成任务 0

我的未完成任务 1

11月随机质检

客户	客户昵称	会话时长	创建时间	渠道	质检得分	任务信息	操作记录
webim-visi...	Le Corbusier	1121	2017-11-3...	网页		<div style="font-size: 0.8em;"> <p>质检任务选取条件</p> <p>开始时间 2017-11-01 00:00:00</p> <p>结束时间 2017-11-30 23:59:00</p> <p>首次响应时长超过 0</p> <p>会话时长超过 0</p> <p>平均响应时长超过 0</p> <p>会话标签 全部会话</p> <p>单次响应时长超过 0</p> <hr/> <p>创建者 老杜</p> <p>创建时间 2017-12-21 16:16:43</p> </div>	
12345678	一达	910	2017-11-2...	网页			
webim-visi...	sunbots2	4	2017-11-2...	网页			
webim-visi...	橙子王	1107	2017-11-1...	网页			
webim-visi...	Admin	19	2017-11-1...	网页			
webim-visi...	Le Corbusier	910	2017-11-1...	网页			
webim-visi...	Le Corbusier	910	2017-11-1...	网页			
webim-visi...	橙子王	910	2017-11-0...	网页			

共 10 个结果 < < 1 2 > >

完成任务

告警记录

告警记录页面，用于记录当天客服操作相关的告警。目前，支持设置客服超时未回复时发送告警，匹配客服消息中的关键字时发送告警。

设置完成后，若客服操作触发告警，可前往“[监控管理](#) > [告警记录](#)”页面查看告警信息。

支持按照时间段、关键词、手机号码、客服筛选。

注：手机号码对应正则表达式为：`1[356789][0-9]{9}`。

监控事件名称	告警级别	告警时间	客服昵称	关键字	客户名称	操作
消息过滤	一级告警	2017-10-24 17:11:21	0216l@t.com	禁用词	webim-visitor-6XH...	查看详情
客服超时未回复	一级告警	2017-10-24 17:09:50	0216l@t.com		webim-visitor-6XH...	查看详情
消息过滤	一级告警	2017-10-24 17:09:13	0216l@t.com	禁用词	webim-visitor-6XH...	查看详情
消息过滤	一级告警	2017-10-24 17:09:06	0216l@t.com	禁用词	webim-visitor-6XH...	查看详情

客服超时未回复发送告警

原“客服超时未回复提示”开关名称变更为“客服超时未回复设置”，并增加告警记录功能。“告警记录”开关打开时，当客服超时未回复，系统自动发送一条告警，可在“监控管理 > 告警记录”页面查看。

进入“设置 > 系统开关”页面，打开“客服超时未回复设置”的“告警记录”开关，并设置告警级别。

客服超时未回复设置

超时时间 00 小时 01 分钟 00 秒

提醒客服 已打开
开关打开时，客服超时未回复会话主动排在坐席会话列表的顶部并标注颜色

提醒访客 已打开
访客发送消息后，若客服超过设定时间没有回复，系统将自动发送以下提示语给访客

客服正在飞快地处理您的问题，请您耐心等待！

告警记录 已打开
开关打开时，管理员可在告警记录页面看到客服超时未回复的统计和记录

告警级别 一级告警

保存

通过关键字匹配发送提醒 / 告警

支持使用关键字匹配功能，匹配访客消息、客服消息中的关键字。当条件满足时，系统自动发送一条提醒至“消息中心”；或发送一条告警至“告警记录”页面。

发送告警：

1. 进入“设置 > 关键字匹配”页面，点击“添加关键字匹配规则”按钮。
2. 填写规则名称，选择消息来源为“坐席消息”。
3. 在“满足以下条件”一栏，填写关键字，用英文逗号分隔开。
4. 在“执行”一栏，选择“发送事件到告警记录面板”，选择告警级别，并保存。

设置发送提醒至消息中心的步骤，与“发送告警”的步骤类似。

注：关键字匹配为企业版、旗舰版功能。



坐席消息过滤发送告警

支持设置关键字匹配规则，过滤包含特定关键字的坐席消息。被过滤的坐席消息不会发送给客户，同时，系统自动生成一条告警提醒管理员。该功能用于管理企业的敏感词，确保包含敏感词的消息不会传递给客户。

注：关键字匹配为企业版、旗舰版功能。

过滤坐席消息：

1. 进入“设置 > 关键字匹配”页面，点击“添加关键字匹配规则”按钮。
2. 填写规则名称，选择消息来源为“坐席消息”。
3. 在“满足以下条件”一栏，填写关键字，用英文逗号分隔开。
4. 在“执行”一栏，选择“消息过滤”，选择告警级别，并保存。



查看告警：

设置消息过滤规则后，当客服发送包含对应敏感词的消息时，系统提示消息发送不成功，并向管理员发送一条告警。被过滤的消息不会进入历史会话。

进入“监控管理 > 告警记录”页面，查看消息过滤的告警，及消息匹配的关键字。告警记录页面显示当天所有告警。

0216l@t.com
客服模式 | 技术支持 | 探索移动客服 | 退出

自动消息

历史会话

质量检查

导出管理

当前会话

监控管理

实时监控

现场管理

告警记录

统计查询

客户之声

消息中心 99+

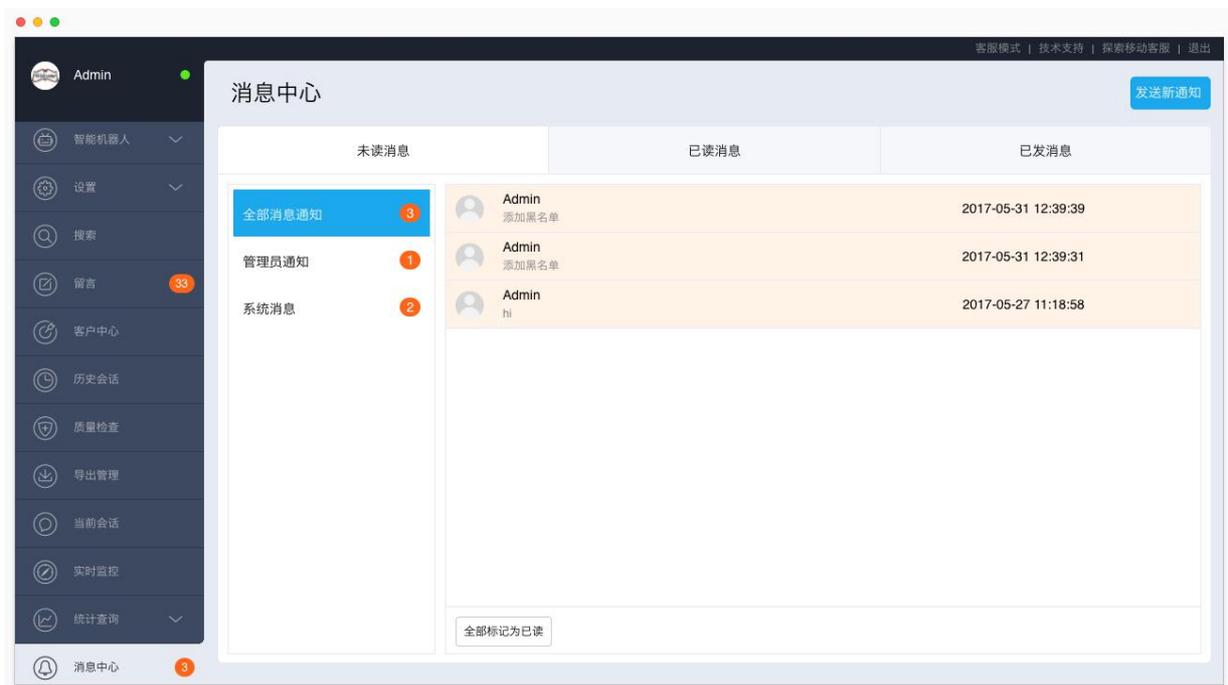
告警记录

[导出](#)

监控事件名称	告警级别	告警时间	客服昵称	关键字	客户名称	操作
消息过滤	一级告警	2017-10-24 17:11:21	0216l@t.com	禁用词	webim-visitor-6XH...	查看详情
客服超时未回复	一级告警	2017-10-24 17:09:50	0216l@t.com		webim-visitor-6XH...	查看详情
消息过滤	一级告警	2017-10-24 17:09:13	0216l@t.com	禁用词	webim-visitor-6XH...	查看详情
消息过滤	一级告警	2017-10-24 17:09:06	0216l@t.com	禁用词	webim-visitor-6XH...	查看详情

消息中心

当出现需要当前管理员关注的事件时，系统会自动发送通知消息到管理员的“消息中心”，并提醒管理员有未读消息。消息记录永久保留，并按创建时间倒序排列，最近的消息位于列表上方。



查看消息

可以在“未读消息”Tab 页查看最新消息，点击消息，显示该消息的详情。消息被查看后，自动变为“已读”状态，并在刷新页面后，转移到“已读消息”tab 页。

收到与客户有关的系统消息时（如不活跃会话自动结束），可以在消息详情页点击“查看详情”按钮，进入客户中心页面查看客户的详情。

点击“全部标记为已读”可以快速将当前页的所有消息状态标记为已读。

事件类型

当出现以下事件时，系统会自动发送通知消息到管理员的“消息中心”：

- 权限被其他管理员变更
- 最大接待人数被其他管理员修改
- 会话被自动结束（含机器人会话）
- 其他管理员更改了会话标签
- 其他管理员更改了访客标签
- 被分配了一条新的留言
- 正在处理的留言的状态被修改
- 正在处理的留言被其他管理员添加了一条评论
- 发布管理员通知 / 收到其他管理员发布的通知

发布通知

管理员可以向客服团队（全部成员、技能组、或客服成员）发布通知，内容可以是文字或附件，通知将展示在收件人的消息中心。

发送新通知：

1. 在“消息中心”页面，点击“发送新通知”。
2. 选择收件人：
 - 输入@、@全部、@技能组名称、@客服昵称，在下拉列表中选择收件人。
 - 在右侧客服列表中直接选择全部、技能组、客服，或搜索成员并选择。
3. 填写主题、内容或添加附件，点击“发送通知”。

注：输入@符号时，请切换至英文输入法。



消息中心 API

开放消息中心 API，允许第三方业务系统通过 API 调用的方式，向指定租户下的一个或多个坐席发送通知消息。通过定制通知消息内容，可以支持快捷功能，如点击消息中的 URL 链接打开指定会话。

消息中心 API 为增值服务。如需开通，请提供租户 ID 并联系环信商务经理。

数据与报表

- 历史会话
- 搜索
- 留言
- 导出管理
- 会话统计
- 会话统计（自定义报表）
- 客户声音

历史会话

在管理员模式的“历史会话”页面，管理员可以查看所有已结束会话、消息详情、客户资料、满意度评价、快速质检、转接记录。

历史会话列表显示客户名称、客服名称、开始时间（接入或转入时间）、会话标签、是否转接、渠道、关联，并支持根据这些信息对会话进行筛选排序。

查看历史会话

默认情况下，历史会话列表显示所有客服在本周内参与并结束的会话，以及所有会话的满意度评价结果（含评价记录和评语）。

点击“选择表格栏”，可自定义显示列。

客户名称	客服名称	开始时间	会话标签	是否转接	会话类型	渠道	关联	评价	操作
webim-visi...	Admin	2017-05-2...	咨询->收费...	是	呼入	网页	体验关联		↶ ↷
webim-visi...	机器人客服	2017-05-2...		否	呼入	网页	体验关联		↶ ↷
webim-visi...	机器人客服	2017-05-2...		否	呼入	网页	体验关联		↶ ↷
webim-visi...	机器人客服	2017-05-2...	咨询->状态...	是	呼入	网页	体验关联		↶ ↷
webim-visi...	机器人客服	2017-05-2...		否	呼入	网页	体验关联		↶ ↷
hi	机器人客服	2017-05-2...		否	呼入	APP	留言APP		↶ ↷
webim-visi...	机器人客服	2017-05-2...	咨询->状态...	是	呼入	网页	体验关联		↶ ↷
webim-visi...	机器人客服	2017-05-2...		否	呼入	网页	体验关联		↶ ↷
webim-visi...	机器人客服	2017-05-2...		否	呼入	网页	体验关联		↶ ↷

共 92 个结果 < 1 2 3 4 5 6 ... 10 > 导出

注：历史会话记录默认保存 6 个月，如需延长，请联系环信商务经理。

筛选历史会话

在历史会话页面，点击“筛选排序”，进入筛选排序页面，通过时间段、渠道、关联、会话标签、是否转接、会话类型、访客 id、客服名称、客户名称、评价、技能组对会话进行筛选。

- 支持按客服名称模糊查询，支持先选择客服所在技能组，再选择具体客服。输入客服名称的关键字，自动匹配包含该关键字的所有客服。
- 支持按客户名称模糊查询，输入客户名称的关键字，即可查询到该客户的历史会话。
- 根据技能组筛选历史会话，筛选结果为路由或转接到该技能组并由该技能组的客服结束的会话。

支持按照会话接起时间或会话结束时间筛选历史会话。

- 会话接起时间：会话第一次被接起的时间，用于筛选在时间段范围内接起的历史会话；
- 会话结束时间：会话被手动结束/自动结束的时间，用于筛选在时间段范围内结束的历史会话。

若待接入会话未被接起直接被结束，则这些会话没有接起时间，只能根据会话结束时间查询。

分配历史会话

管理员可以将历史会话重新分配给客服或技能组，分配后，生成一个新的会话。

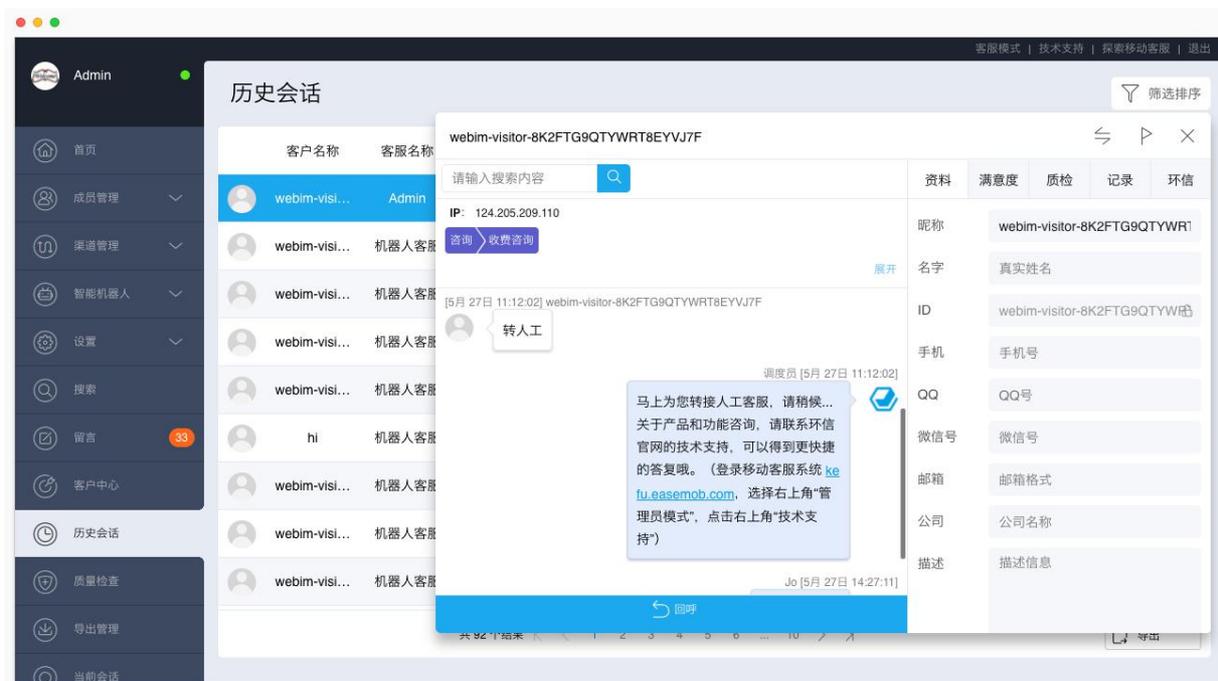
- 分配给客服时，新会话直接进入客服的进行中会话列表。
- 分配给技能组时，如果技能组内有空闲客服，新会话进入空闲客服的进行中会话列表；如果技能组内客服全忙，新会话进入该技能组的待接入会话列表。

进入管理员模式，选择“历史会话”，点击会话右侧的转接按钮可以对该会话进行分配。

查看聊天记录

在历史会话页面，点击某条会话，可查看该条会话的详细聊天记录和访客信息，可搜索历史消息，修改访客信息、会话标签、访客标签，并对访客进行回呼。

对来自 Web 渠道的访客，访客信息包含访客 IP 地址、地区、软件环境、会话发起页、着陆页、搜索词、推广来源。



查看/搜索会话 ID

会话 ID 是会话的唯一标识，每条会话有且仅有一个会话 ID。

在历史会话页面，可以查看历史会话的会话 ID、根据会话 ID 精确搜索会话。会话详情页和导出文件中同样包含会话 ID，方便客服和管理员在沟通时，能够快速、准确地定位到具体会话。

打印消息记录

支持将任意一条会话的消息记录打印为 PDF 或使用打印机打印，消息记录以对话方式呈现，格式清晰，便于文件传递。

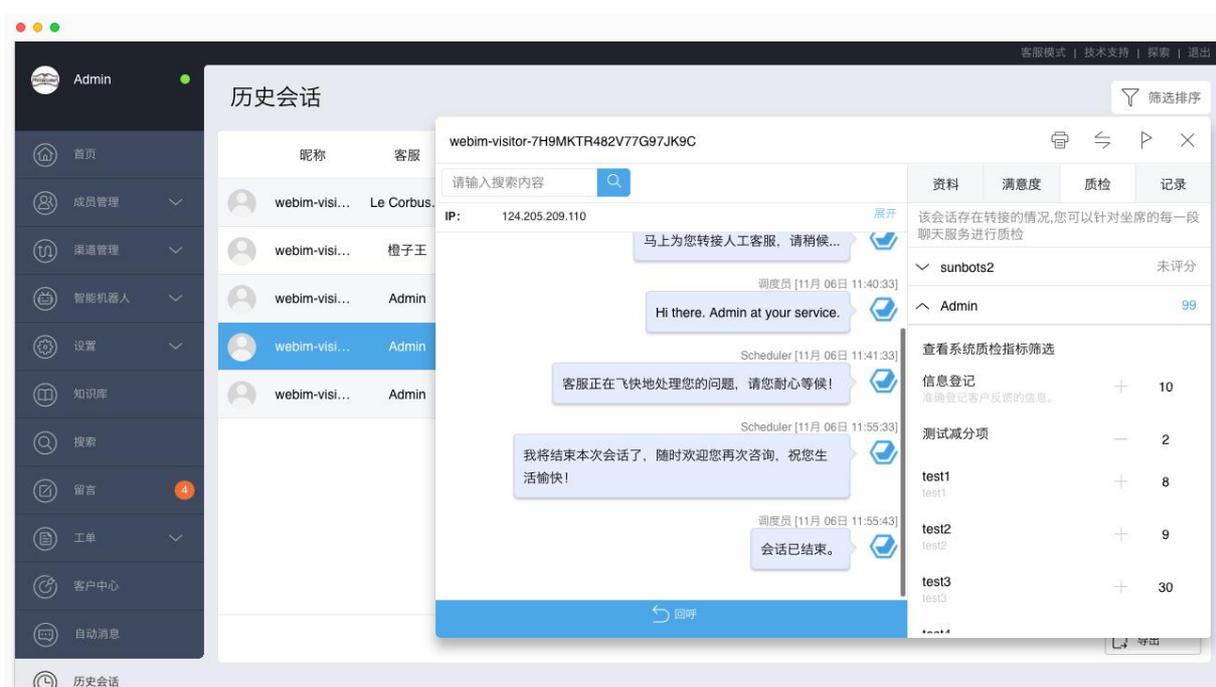
在历史会话页面，点击会话进入会话详情页，点击右上方的打印按钮，打印该会话的当前消息记录。如需打印所有消息记录，需要点击“更多历史消息”，将历史消息加载出来后打印。

黑名单

客服可以在会话详情页，将客户手动加入黑名单，或移除黑名单。黑名单中的客户可以再次发送消息，但系统不会为其创建会话；客户被移除黑名单后，再次发送消息时可以成功创建会话。

快速质检

点击一条历史会话，进入该会话的详情页。点击“质检”页签，可以查看系统质检指标筛选值、各评分项（包含详情和评分）、评分备注、附件、质检总评分。如果会话经过转接，可以查看经手的每位客服的上述指标。您可以根据历史消息记录和系统质检指标进行会话的快速质检。



回呼访客

在历史会话页面，或会话详情页面，点击“回呼”按钮，可回呼访客。回呼后，创建一个新会话。

在会话详情页面，可设置“点击【回呼】按钮”模式：

- 1、点击【回呼】，跳转至客服工作台页面
- 2、点击【回呼】，不跳转页面，右上角提示“回呼成功！请到客服模式会话页面下进行处理。”

导出历史会话

访客与客服的聊天消息可通过历史会话页面导出。在历史会话页面，点击右下方“导出”按钮，将筛选结果生成为导出文件（包含聊天消息），可在导出管理页面查看导出文件并下载到本地。

文件有效期为 7 天，过期后文件将无法下载，需重新生成导出文件。每个导出文件最大不超过 50Mb，最多包含 30000 条会话，如果过大会导致导出文件生成失败，需缩小筛选范围后重新生成。

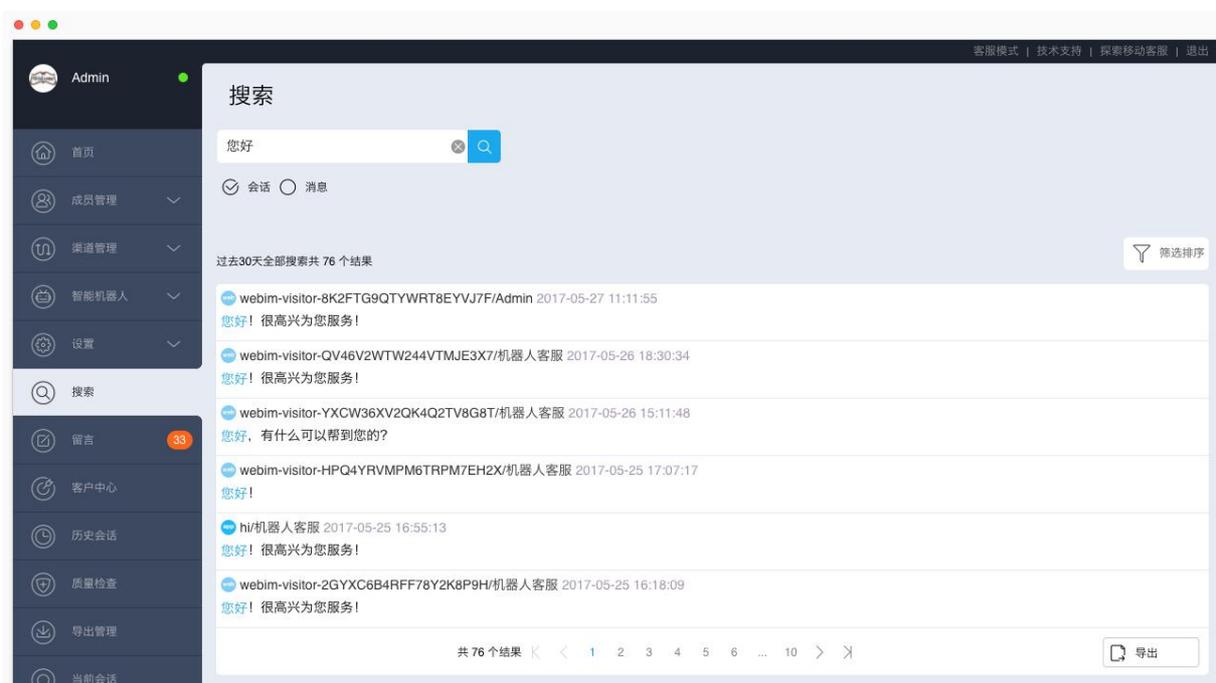
搜索

在“搜索”页面，支持通过关键字搜索全部历史会话和消息。

搜索会话/消息

在“搜索”页面，可以根据关键字对全部会话、消息进行模糊搜索，搜索结果包含访客/客服名称，以及消息发送时间。您还可以导出搜索出来的会话。

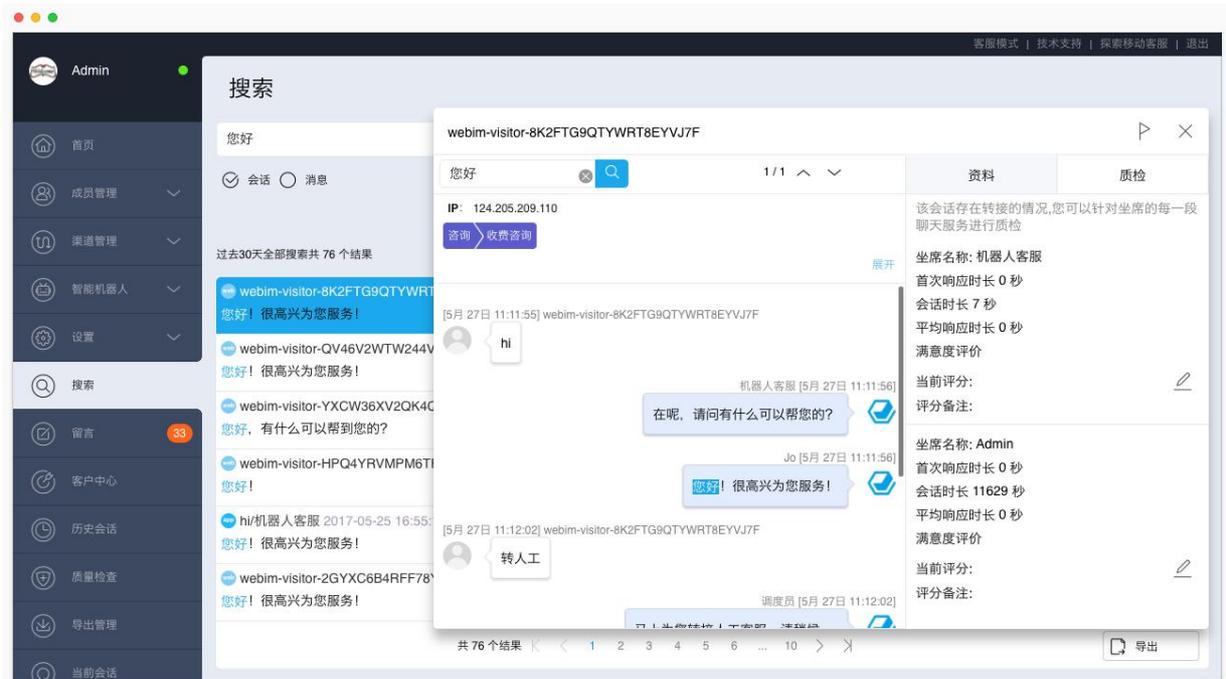
默认显示过去 30 天的搜索结果，点击“筛选排序”，可以修改搜索结果的时间范围，并根据渠道、关联、会话标签、客服名称、访客名称、满意度评价对搜索结果进行筛选。



从搜索结果中，点击某条会话，可以查看会话详情，以及该关键字在会话中出现的次数和位置。支持对该会话的历史消息进行二次搜索。

快速质检

在会话详情页，可以针对客服参与会话期间的表现进行质检。



留言

在长时间排队或者客服忙碌无法及时回复时，访客可以选择主动进入留言页面给客服留言；在下班时间并且机器人客服处于关闭状态时，网页端的访客会直接进入留言页面。访客的留言不会再创建待接入的会话。

目前，只有 APP 端和网页端（包括桌面网页和 H5 网页）支持留言功能。其中，APP 端需要集成留言功能（参考 CEC Android SDK 集成和 CEC iOS SDK 集成），网页端可以直接使用。

使用管理员账号登录环信客服云，选择“管理员模式 → 留言”，进入留言页面。管理员可以查询等待处理的留言，选择某个留言进行处理，或对留言进行评论。

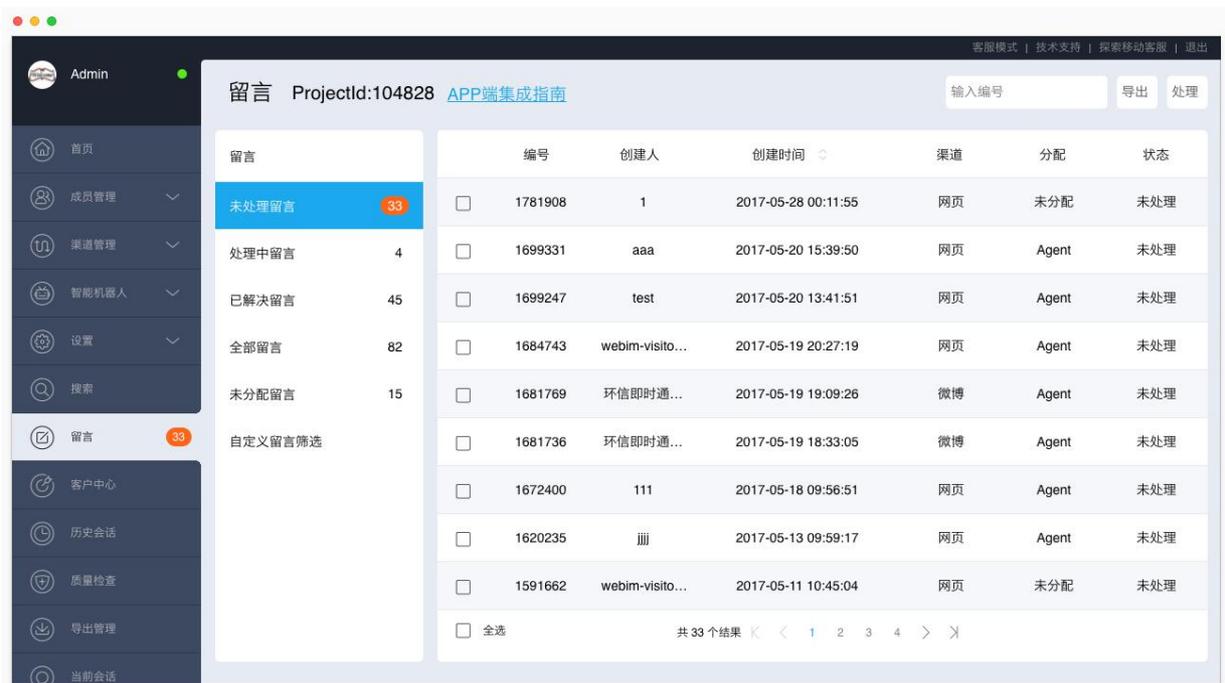
查看留言

在留言页面，管理员可以查看所有未处理、处理中、已解决、未分配留言，以及全部留言，并且可以对留言进行筛选。留言角标动态显示所有状态为“未处理”的留言数量。

点击任意一条留言，可以查看该留言的详情，包括留言编号、发起人、时间、主题、内容、手机、邮箱、是否已分配、留言状态，客服对留言的评论。

当收到 APP 访客端发送的语音留言时，可以直接进行播放。注意：APP 端发送语音留言的功能需要调用环信的留言 API 自行集成（参考 CEC Android SDK 集成和 CEC iOS SDK 集成）。

在管理员模式的留言页面，还可以查看留言的 ProjectId，该 ProjectId 用于在 APP 端集成留言功能。



精确查找留言

管理员可以输入留言编号精确查找留言，包括未分配、分配给自己和分配给其他客服的留言。

筛选留言

管理员可以点击“自定义留言筛选”按钮，根据创建时间、更新时间、客服、发起人、留言状态、渠道对留言进行筛选，支持按客服昵称模糊查询。管理员可以筛选所有留言。

处理留言

在“留言详情”页面，管理员可以分配留言、修改留言的处理状态，并对留言进行评论，最多支持 2000 个字符。该评论对其他客服可见，如果 APP 端已集成留言功能(参考 CEC Android SDK 集成和 CEC iOS SDK 集成)，访客也可以收到该评论。

注意：网页端访客暂时无法收到客服和管理员对留言的评论，需要通过电话或邮箱联系访客。

781491 ×	
<p>发起人: 小明</p> <p>时间: 2017-03-14 19:27:40</p> <p>主题: 我想咨询一下, 这件商品有折扣么? 尽快答复</p> <p>内容: 我想咨询一下, 这件商品有折扣么? 尽快答复我哟, 嘻嘻</p> <p>手机: 133000000</p> <p>邮箱: abc@123.com</p>	<p>处理</p> <p>分配 分配给我</p> <p>未分配 <input type="text"/></p> <p>状态</p> <p>未处理 <input type="text"/></p>
<p>Admin</p> <p>2017/03/14 19:28</p> <p>亲, 这件宝贝打8.8折哟, 有意向的话, 赶紧下单啦~</p> <p> 请输入内容...</p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="提交"/></p>	

批量分配留言

在留言页面，客服可以选择多个留言，点击“处理”按钮，将留言批量分配给自己或其他客服。



导出留言

对留言进行筛选后，点击“导出”按钮将筛选结果生成为导出文件，可在导出管理页面查看导出文件并下载到本地。

导出管理

在管理员模式的“导出管理”页面，管理员可以下载所有客服和管理员的导出文件，并查看每个导出文件的下载记录，包括客服名称、下载时间、IP 地址。

- 客服：可以在客服模式的留言和历史会话页面导出对应的数据；
- 管理员：可以在客服模式的留言和历史会话页面，以及管理员模式的搜索、留言、客户中心、历史会话、质量检查页面导出对应的数据。



文件名	创建者	创建时间	有效期	下载记录	操作
质量检查_2017年05月01日_2017年05月31...	Admin	2017-05-31 14:35:49	2017-06-07 14:35:49	👤	下载(9KB)
历史会话_2017年05月28日_2017年06月03...	Admin	2017-05-31 14:35:35	2017-06-07 14:35:35	👤	下载(1KB)
客户信息_2017年05月28日_2017年06月03...	Admin	2017-05-31 14:35:30	2017-06-07 14:35:30	👤	下载(1KB)
留言.csv	Admin	2017-05-31 14:35:26	2017-06-07 14:35:26	👤	下载(7KB)
搜索(会话)_2017年05月02日_2017年05月3...	Admin	2017-05-31 14:35:18	2017-06-07 14:35:18	👤	下载(58KB)

下载文件

每个文件的有效期为 7 天，过期后文件将无法下载，需重新生成导出文件。每个导出文件最大不超过 50Mb，如果过大会导致导出文件生成失败，需缩小筛选范围后重新生成导出文件。

若导出文件中包含富媒体消息（如语音、图片等）的 URL 链接，将此 URL 链接在浏览器中打开可查看这些富媒体消息。

查看下载记录

导出文件的下载记录，包括客服名称、下载时间、IP 地址。

会话统计

工作量

工作量报表包括工作量概览、会话量和消息量趋势图、会话数分布（按会话标签维度）、会话数分布（按会话消息数维度）、会话数分布（按会话时长维度）、客服的工作量详情、技能组的工作量详情。可以对这些数据进行筛选，并根据筛选条件（时间段、会话标签、关联、客服、技能组、会话类型）导出报表。所有查询结果均实时显示。

其中，工作量概览和图形中的指标为系统指标，客服/技能组详情里的指标为单个客服/技能组的指标。

在管理员模式，点击“会话统计 > 工作量”，可以查看工作量报表。默认显示本周内所有客服完成的工作量情况。

工作量概览

工作量概览包括系统指标：消息数、结束会话数、接起会话数、单会话消息数平均值、单会话消息数最大值、会话时长平均值、会话时长最大值。



注：上图中，会话时长的数值使用单位：小时/分/秒。最大显示为 99999 小时 59 分 59 秒，超过后不再变化。客服的工作量详情和导出报表，依然以秒为单位显示实际时长。

工作量概览中各系统指标说明如下：

- **消息数**：已结束会话中，访客和客服之间成功发送的消息条目数量总和，包含系统消息（欢迎语、问候语、超时提示语、结束语等），不包含客服同事之间消息和留言消息。
- **结束会话数**：访客成功发起和客服成功回呼的已结束会话数量总和，以第 1 次会话接入时间为准，同一会话在客服之间转接视为一条会话。
- **接起会话数**：访客成功发起和客服成功回呼的会话数量总和，包括已结束和进行中会话，以第 1 次会话接入时间为准，同一会话在客服之间转接视为一条会话。
- **单会话消息数平均值**：单会话消息数平均值=已结束会话的消息数/结束会话数。
- **单会话消息数最大值**：已结束会话中，消息数最多的一条会话的消息条目数量。
- **会话时长平均值**：会话时长平均值=已结束会话的时长总和/结束会话数（会话时长=会话结束时间-会话接入时间）。
- **会话时长最大值**：已结束会话中，持续时间最长的一条会话的会话时长（会话时长=会话结束时间-会话接入时间）。

注：待接入中，没有被接起而直接被关闭的会话，在工作量页面暂时不被计算为“接起会话”或“结束会话”。

以下图为例，会话创建后，首先被客服 A 接入，之后转接给客服 B，该会话的指标为：

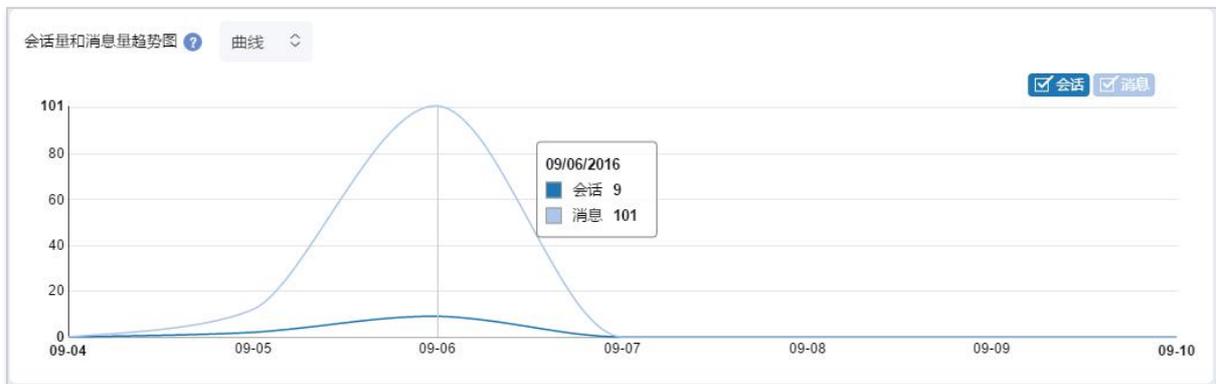
- **会话时长**：系统的会话时长为，会话接入至会话结束之间的时长；客服 A 的会话时长为，会话接入至会话转出之间的时长；客服 B 的会话时长为，会话转入至会话结束之间的时长。
- **消息数**：系统的消息数为，会话开始到结束期间，客服、访客、系统消息数量之和；客服 A 的消息数为，会话转出之前，客服 A、访客、系统消息数量之和；客服 B 的消息数为，会话转出之后，客服 B、访客、系统消息数量之和。

如果一条会话在不同技能组之间转接，技能组的指标和客服的指标算法相似。



会话量和消息量趋势图

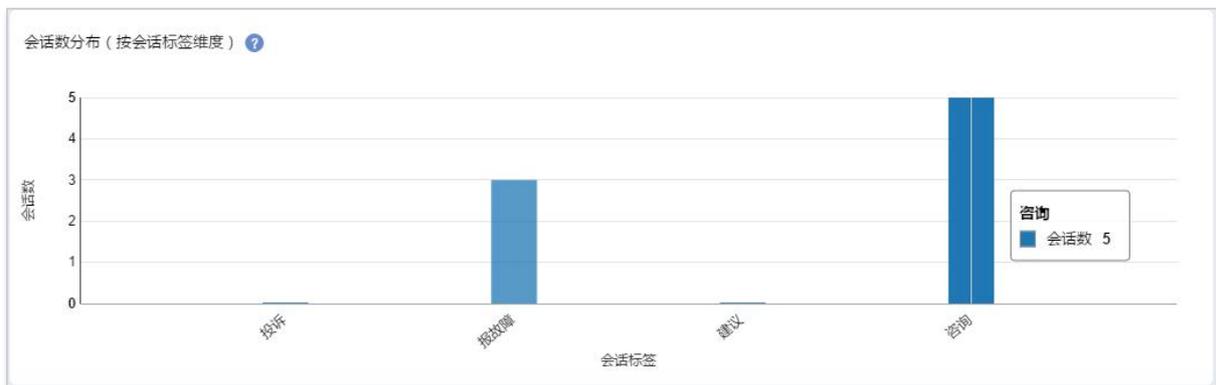
以会话接入时间计算，显示已结束会话中，会话数和对应的消息数在每天的分布情况，支持使用曲线图或柱状图展示。每天的会话数和“历史会话”页面一致。



会话数分布 (按会话标签维度)

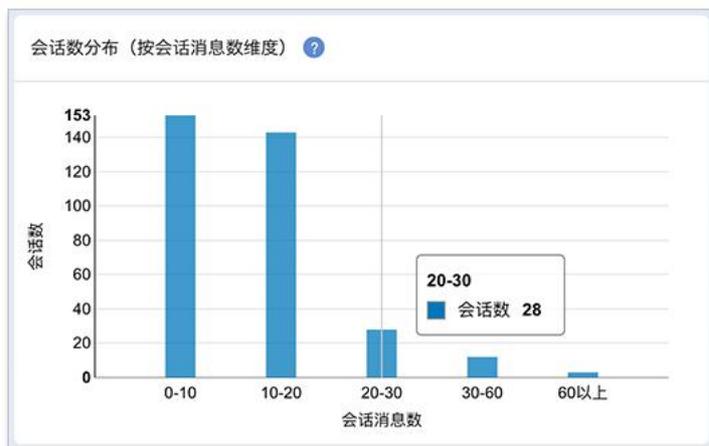
按会话标签维度，显示全部/指定标签所对应的结束会话数。

- 选择“全部会话标签”时，显示根节点的标签所对应的会话数 (每个根节点的会话数包含其下所有叶节点标签的会话的总数)；
- 选择“指定标签”时，可以选择任意会话标签，分布图上会显示选定的标签所对应的会话数 (如果选定的是根节点或者枝节点，对应的会话数是包含其下所有叶节点标签的会话的总数)；
- 选择无标签时，不显示任何数据。



会话数分布 (按会话消息数维度)

按会话消息数维度，显示已结束会话中，消息数在不同区间的会话的数量。



会话数分布 (按会话时长维度)

按会话时长维度，显示已结束会话中，会话时长在不同区间的会话的数量。



客服的工作量详情

在管理员模式下，选择“会话统计 > 工作量”，可以直接查看客服的工作量详情数据。优化后的报表对客服的以下指标进行了调整：

- 接入/转入会话数：该客服接起会话的方式，分为第一次接入的会话数和接起的转入会话数。
- 转出/结束会话数：该客服完成会话的方式，分为转出的会话数和结束的会话数。
- 客服/访客/系统消息数：该客服参与会话期间（会话转出前/转出后），客服、访客、系统分别的消息数。
- 会话时长：该客服参与会话的时长，包括以下几种情况：
 - 会话接入至结束之间的时长（无转接）
 - 会话接入至转出之间的时长（有转接）
 - 会话转入至转出之间的时长（有转接）
 - 会话转入至结束之间的时长（有转接）
- 单会话消息数：会话过程中，属于该客服的消息条目数量，包含客服、访客、系统消息。

客服昵称	接起会话数	接起次数	接入/转入会话数	转出/结束会话数	客服/访客/系统消息数	会话时长(秒)	单会话消息数
售前	1	1	0/1	1/0	1/0/1	平均 69/ 最大 69	平均 2/ 最大 2
Admin	1	2	1/1	1/0	1/2/4	平均 7623/ 最大...	平均 7/ 最大 7

技能组的工作量详情

在管理员模式下，选择“会话统计 > 工作量”，点击“筛选排序”，选择“技能组”，可以查看技能组的工作量详情数据。技能组的指标算法和客服的指标算法类似，仅举例说明：

- 接入/转入会话数：该技能组的客服接起会话的方式，分为第一次接入的会话数和收到的转入会话数。
- 转出/结束会话数：该技能组完成会话的方式，分为转出的会话数和结束的会话数。

注意：如果一条会话在技能组内转接，统计会话数时会去重，只计算一次。

技能组...	接起会话数	接起次数	接入/转入会话数	转出/结束会话数	客服/访客/系统消息数	会话时长(秒)	单会话消息数
未分组	5	10	5/4	4/6	10/11/31	平均 759/ 最大 ...	平均 5/ 最大 10
售后	0	0	0/0	0/0	0/0/0	平均 0/ 最大 0	平均 0/ 最大 0

筛选工作量数据

在工作量页面，点击“筛选排序”，可以按照渠道、关联、客服、技能组对工作量数据进行筛选。支持同时选择多个客服或技能组，方便管理员进行数据查询和分类；支持按客服昵称模糊查询。

注意：

1. 时间段包含已结束会话的接入时间和结束时间，或接起会话的接入时间。
2. 根据客服或技能组名称进行筛选时，只影响客服详情或技能组详情数据。

注：选择“指定时间”时，每次可以查看 6 个月内（184 天）的统计数据，即“结束时间 - 开始时间” ≤ 6 个月。

导出工作量报表

在工作量页面，点击“导出全部”，按筛选条件将工作量数据以 Excel 表格形式导出到本地，便于数据积累和分析。

工作质量

工作质量报表包括工作质量概览、满意度评分分布、质检评分分布、有效人工会话占比、会话数分布（按首次响应时长维度）、会话数分布（按响应时长维度）、客服的工作质量详情、以及技能组的工作质量详情。可以对这些数据进行筛选排序，并根据筛选条件（时间段、会话标签、客服、技能组）导出报表。所有查询结果均实时显示。

其中，工作质量概览和图形中的指标为系统指标，客服/技能组详情里的指标为单个客服/技能组的指标。

在管理员模式，点击“会话统计 > 工作质量”，可以查看工作质量报表。默认显示本周内所有客服的工作质量情况。

工作质量概览

工作质量概览包括系统指标：满意度、首次响应时长平均值、首次响应时长最大值、响应时长平均值、响应时长最大值。



注：上图中，首次响应时长和响应时长的数值使用单位：小时/分/秒。最大显示为 99999 小时 59 分 59 秒，超过后不再变化。客服的工作质量数据和导出报表，依然以秒为单位显示实际时长。

工作质量的各项系统指标说明如下：

- **满意度**：访客对客服服务的满意度评分的均值。若没有收到满意度评价，显示为 0 分。
- **首次响应时长平均值**：已结束会话中，所有会话的首次响应时长总和/结束会话数（首次响应时长=客服的首条消息时间-会话接入时间）。

- **首次响应时长最大值**：已结束会话中，最大的首次响应时长（首次响应时长=客服的首条消息时间-会话接入时间）。
- **响应时长平均值**：已结束会话中，所有会话的平均响应时长之和/会话数（如下图所示）。
- **响应时长最大值**：已结束会话中，一条会话的平均响应时长的最大值（如下图所示）。

以下图为例，会话首先被客服 A 接入，之后转接给客服 B，该会话的指标为：

- **首次响应时长**：系统的首次响应时长为，客服首次回复消息的时间减去会话接入时间；客服 A 的首次响应时长为，客服 A 首次回复消息的时间减去会话接入时间；客服 B 的首次响应时长为，客服 B 首次回复消息的时间减去会话转入时间。
- **响应时长**：系统的响应时长为，所有客服的响应时间的平均值；客服 A 的响应时长为，客服 A 的所有响应时间的平均值；客服 B 的响应时长为，客服 B 的所有响应时间的平均值。

如果一条会话在不同技能组之间转接，技能组的指标和客服的指标算法相似。



一条会话的平均响应时长：该会话的响应时间之和/响应次数，计算方式： $(\text{首响1} + \text{响应1} + \text{响应2} + \text{响应x} + \text{响应n}) / (1 + n)$

多条会话的平均响应时长：所有会话的平均响应时长之和/会话数，计算方式： $(\text{会话1的平均响应时长} + \text{会话x的平均响应时长} + \text{会话n的平均响应时长}) / n$ 条会话

满意度评分分布

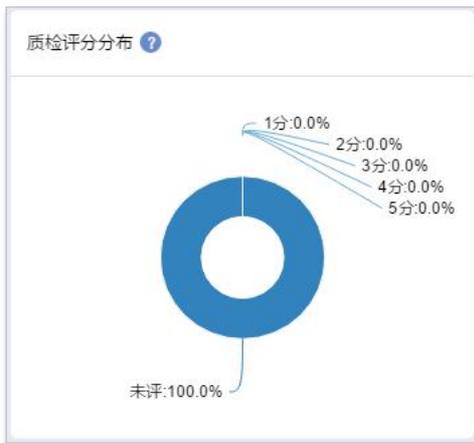
已结束会话中，访客对客服服务的满意度评分分布。

- **未评**：未收到满意度评价的会话的数量相对于会话总数的占比。
- **1分、2分、3分、4分、5分**：获得该评分的会话的数量相对于所有获得评分的会话总数的占比。



质检评分分布

已结束会话中，质检员对会话的质检评分分布，包括未评会话在全部会话中的占比，以及各个评分在已评会话中的占比。



有效人工会话占比

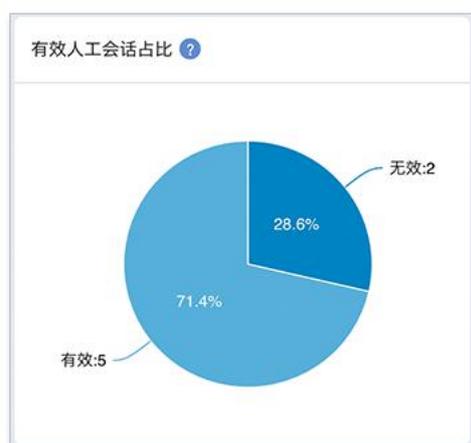
已结束会话中，有效人工会话数量相对于总会话数的占比。

- **有效人工会话：**会话从创建到结束之间，存在一条或以上访客消息并且存在一条或以上人工客服消息（人工客服消息不包括欢迎语、问候语、超时回复等系统消息）。

- **无效人工会话：**会话从创建到结束之间，不存在访客消息，或不存在人工客服消息（人工客服消息不包括欢迎语、问候语、超时回复等系统消息）。

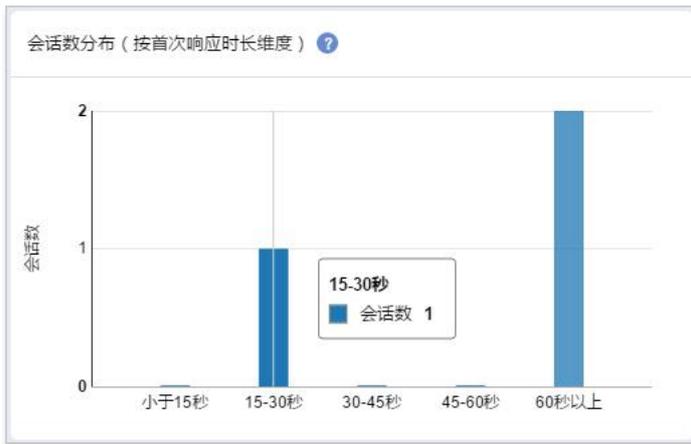
注意：

- 呼入的会话：创建会话时访客已经发了消息，客服只要在调度成功后回复，则该会话为有效会话；
- 回呼的会话：创建会话时，客服先发送消息，若收到访客的回复，则该会话为有效会话；
- 转接的会话：如果访客发起后，客服 A 未回复，直接转给客服 B，客服 B 也未回复，并直接结束会话，则该会话是一条无效会话，且客服 A 有一条无效会话，客服 B 也有一条无效会话。



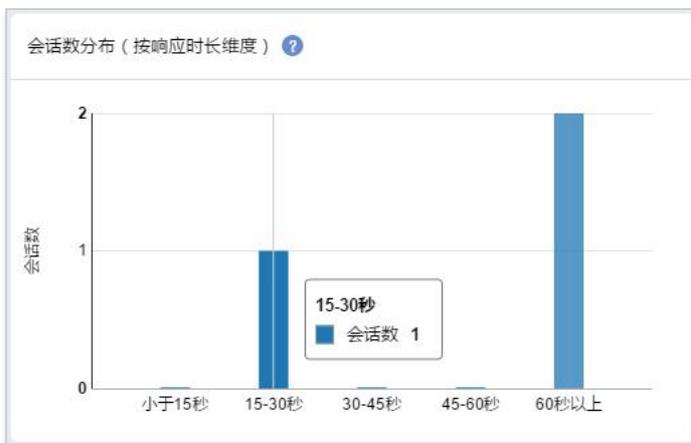
会话数分布（按首次响应时长维度）

按首次响应时长维度，显示已结束会话中，首次响应时长在不同区间的会话的数量。首次响应时长=客服的首条消息时间-会话接入时间。



会话数分布 (按响应时长维度)

按响应时长维度，显示已结束会话中，平均响应时长在不同区间的会话的数量。一条会话的平均响应时长=该会话的响应时间/响应次数。



客服的工作质量详情

在管理员模式下，选择“会话统计 > 工作质量”，可以直接查看客服的工作质量详情数据。优化后的报表对客服的以下指标进行了调整：

- 首次响应时长：该客服接起会话后，客服的首条人工消息时间减去接起（接入/转入）时间。

- 响应时长：该客服参与会话期间，多次响应时间的平均值。
- 满意度“参评率”：收到满意度评分的会话数相对于总会话数的占比。
- 质检评分“参评率”：获得质检评分的会话数相对于总会话数的占比。

注意：机器人客服的响应时间和有效/无效会话数显示为 0；并且，机器人客服共享转接后的客服的满意度评分。

客服昵称	有效人工会话	无效人工会话	首次响应时长 (秒)	响应时长 (秒)	满意度 (参评率)	质检评分 (参评率)
机器人客...	0	0	平均0/最大0	平均0/最大0	4.5(40%) ★	0(0%) ★
Admin	4	1	平均7/最大14	平均10/最大24	4.5(40%) ★	0(0%) ★
售前	0	0	平均0/最大0	平均0/最大0	0(0%) ★	0(0%) ★

技能组的工作质量详情

在管理员模式下，选择“会话统计 > 工作质量”，点击“筛选排序”，选择“技能组”，可以查看技能组的工作质量详情数据。

技能组的指标算法和客服的指标算法类似，仅举例说明：

- 首次响应时长：该技能组的客服接起会话后，首条人工客服消息时间减去接起（接入/转入）时间。
- 响应时长：该技能组参与会话期间，多次响应时间的平均值。

注意：如果一条会话在技能组内转接，统计首次响应时长时，计算多次接入的首次响应时长平均值。

技能组名称	有效人工会话	无效人工会话	首次响应时长 (秒)	响应时长 (秒)	满意度 (参评率)	质检评分 (参评率)
未分组	9	1	平均3/最大14	平均5/最大24	4.5(40%) ★	0(0%) ★
售后组	0	0	平均0/最大0	平均0/最大0	0(0%) ★	0(0%) ★

查看无效人工会话详情

在“会话统计 > 工作质量”页面，支持查看无效人工会话详情，方便管理员快速检索无效会话，以及检查导致会话无效的最终原因。

查看方法：

1. 在工作质量页面，将鼠标指向客服的无效人工会话，查看无效会话的消息情况。
2. 点击“查看详情”按钮，查看无效会话的列表。在列表中点击任意一条会话，查看该会话的全部消息。

筛选工作质量数据

在工作质量页面，点击“筛选排序”，可以按照渠道、关联、客服、技能组对工作质量数据进行筛选。支持同时选择多个客服或技能组，方便管理员进行数据查询和分类；支持按客服昵称模糊查询。

注意：

1. 时间段包含已结束会话的接入时间和结束时间；
2. 根据客服或技能组名称进行筛选时，只影响客服详情或技能组详情数据。

注：选择“指定时间”时，每次可以查看 6 个月内（184 天）的统计数据，即“结束时间 - 开始时间” ≤ 6 个月。

导出工作质量报表

在工作质量页面，点击“导出全部”，按筛选条件将工作质量数据以 Excel 表格形式导出到本地，便于数据积累和分析。

客服时长统计

“客服时长统计”页面，支持根据日期和时间、客服昵称查看客服的在线（空闲、忙碌、隐身、离开）和离线时长，并导出客服状态详情。显示的在线和离线时长总和为选择的时间段的长度。

注：选择时间范围时，每次可以查看 6 个月内（184 天）的统计数据，即“结束时间 - 开始时间” <= 6 个月。

点击任意一名客服的记录，可以查看该客服的登录详情，包含每次登入、登出、切换在线状态的时间，以及登录使用的 IP 地址等。

客服昵称	空闲时长	忙碌时长	隐身时长	离开时长	离线时长	操作
Admin	3时4分4秒	0	0	0	167时59分59秒	
售后客服	0	0	0	0	167时59分59秒	
商务咨询	0	0	0	0	167时59分59秒	
橙子	0	0	0	0	167时59分59秒	
Agent	0	0	0	0	167时59分59秒	
机器人客服	0	0	0	0	167时59分59秒	

访客统计

访客统计报表包含独立访客数、独立访客数趋势图、不同类别的独立访客数及其占比。支持通过时间段、渠道、关联、访客标签、访问次数查询，所有查询结果均实时显示。可根据筛选条件导出报表。

在管理员模式，点击“会话统计 > 工作质量”，可以查看访客统计报表。默认显示本周内各渠道的所有访客数据。

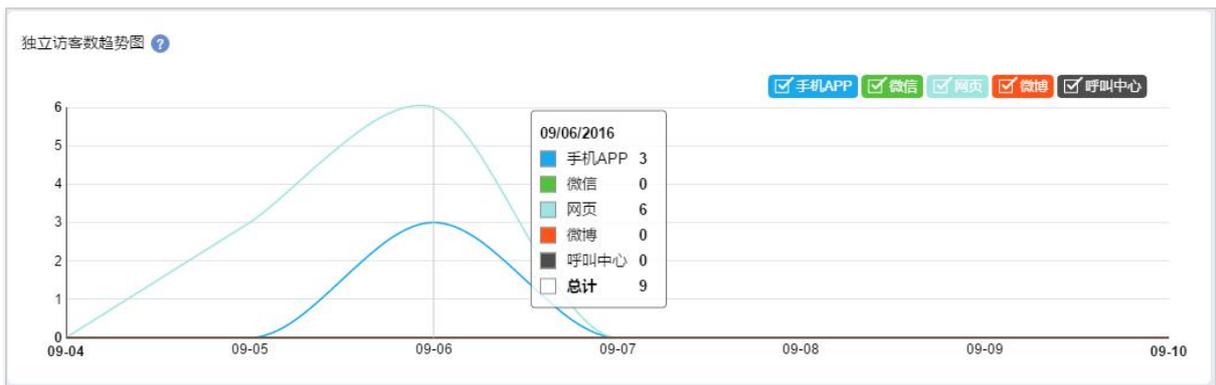
独立访客数

单独展示独立访客数（去重后的访客总数）。独立访客数实时更新。



独立访客数趋势图

根据时间范围按天统计并展示，选择渠道时显示每个渠道的访客数，选择关联、访客标签、访问次数时，显示访客总数。下图为选择渠道时的趋势图示例。



访客统计数据

根据渠道、关联、访客标签、访问次数显示独立访客数及其占比。

注意：访客标签的统计数据不是实时的，每天的访客标签数据将统一在 0:00 左右更新。例如，第 1 天给正在会话的访客打上了标签，不管访客的会话是否结束，该标签对应的访客数量将在第 2 天更新。

渠道	独立访客数	占比
网页	8	72.73%
手机APP	3	27.27%
微信	0	0%
微博	0	0%
呼叫中心	0	0%

筛选访客统计数据

在访客统计页面，点击“筛选排序”，可以按时间段和展示项（渠道、关联、访客标签、访问次数）筛选访客的统计数据。

注：选择“指定时间”时，每次可以查看 6 个月内（184 天）的统计数据，即“结束时间 - 开始时间” ≤ 6 个月。

导出访客统计报表

在访客统计页面，点击“导出全部”，按筛选条件将访客的统计数据以 Excel 表格形式导出到本地，便于数据积累和分析。

排队统计

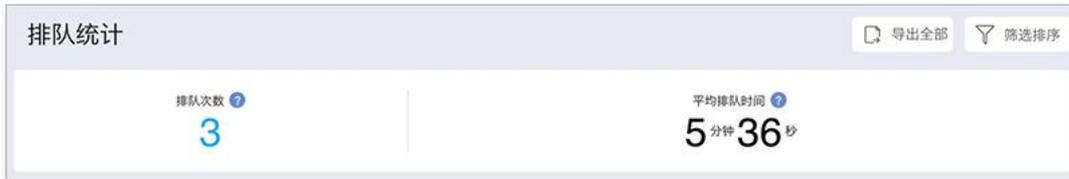
排队统计报表包括排队统计概览、24 小时会话和消息进线量、24 小时排队趋势、按天的排队趋势以及排队次数分布，以便客户快速了解会话和消息量大以及排队时间较长的时间段，适当安排客服人员。可以根据以下筛选条件查询并导出报表：时间段（会话创建时间）、会话标签、渠道、关联、排队时间超过 x 秒、访客标签。所有查询结果均实时显示。

选择“管理员模式 > 会话统计 > 排队统计”，查看排队统计报表。默认情况下，显示本周内创建的排队时长超过 60 秒的全部会话的排队数据。

注：正在排队的会话数可在“待接入”查看。

排队统计概览

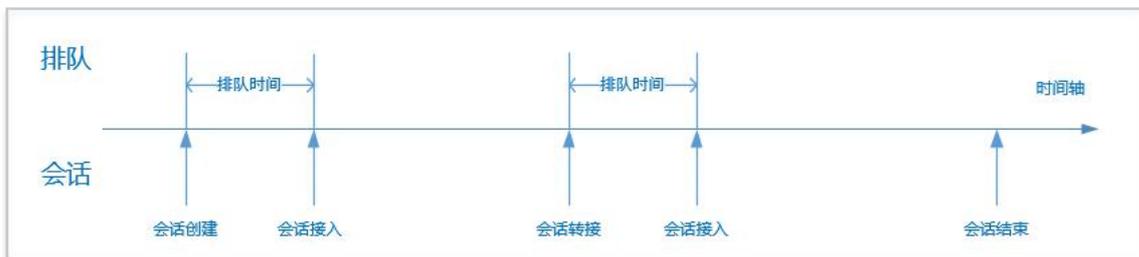
排队统计概览包括筛选后会话的总排队次数和平均排队时间。排队时间为会话每次在“待接入”排队等待的时间。



注：上图中，排队时间的数值使用单位：小时/分/秒。最大显示为 99999 小时 59 分 59 秒，超过后不再变化。排队统计报表的其他位置，依然以秒为单位显示实际时长。

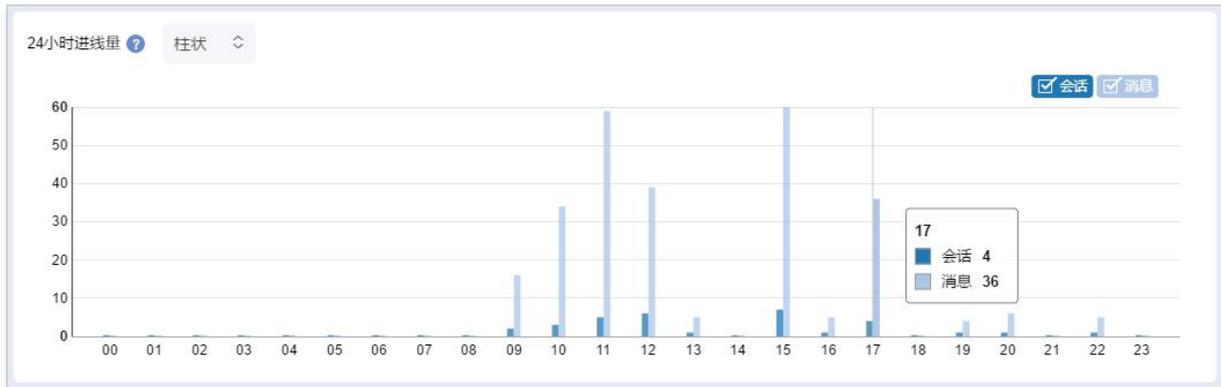
指标说明如下：

- **排队次数**：会话在待接入中排队时间超过 x 秒的次数，默认 60 秒。如果某条会话由于被转接，多次在待接入中排队时间超过 x 秒，则该会话的排队次数为多次。点击“排队次数”下方的数字，可以查看达到排队标准（排队时长超过 x 秒）的会话列表及会话详情。
- **平均排队时间**：所有排队时间相加，除以总排队次数，等于平均排队时间。平均排队时间 = (第 1 次排队时间 + 第 2 次排队时间 + ... + 第 n 次排队时间) / n。



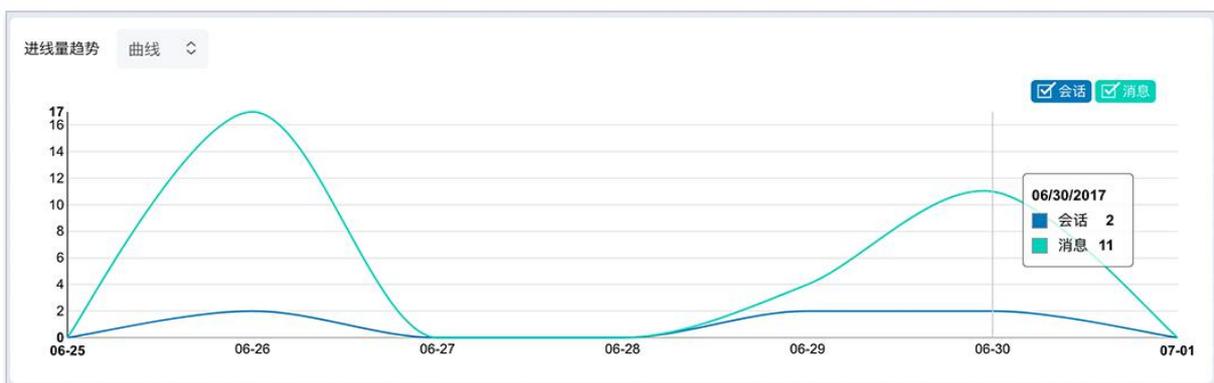
24小时进线量

显示每小时时段内（如 0:00:00-0:59:59）新创建的会话数及对应的消息数总和，用来分析高峰时段。会话数包含待接入会话，消息数包含待接入会话中的消息。可以选择使用曲线图或柱状图展示。



进线量趋势

显示每天（0:00:00-23:59:59）新创建的会话数及对应的消息数总和，用来分析高峰日期。会话数包含待接入会话，消息数包含待接入会话中的消息。可以选择使用曲线图或柱状图展示。

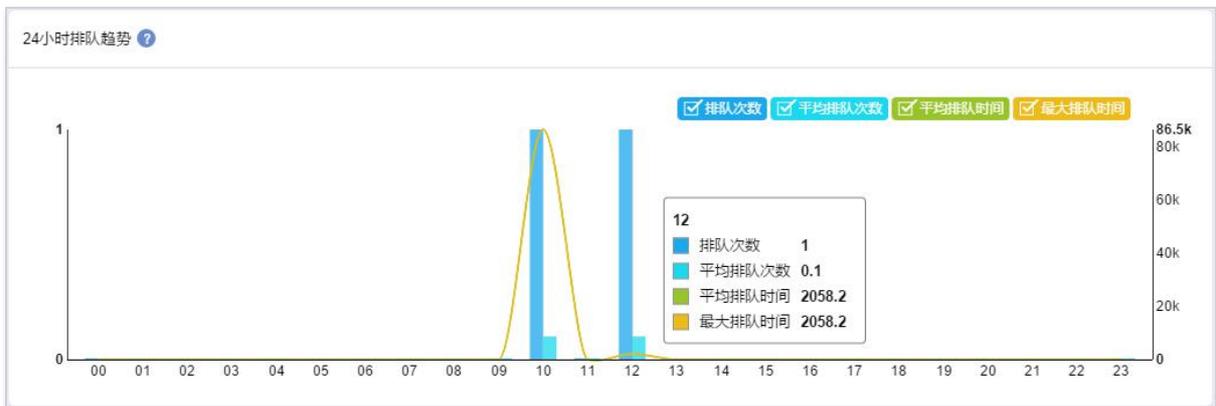


24 小时排队趋势

显示符合筛选条件的会话在每小时（如 0:00:00-00:59:59）的排队情况，包括排队次数、平均排队次数、平均排队时间、最大排队时间。

- 排队次数：每小时范围内，符合筛选条件的会话的排队次数总和。
- 平均排队次数：每小时范围内，排队次数/查询天数。
- 平均排队时间：每小时范围内，符合筛选条件的会话的排队时间总和/排队次数。
- 最大排队时间：每小时范围内，符合筛选条件的会话的排队时间最大值。

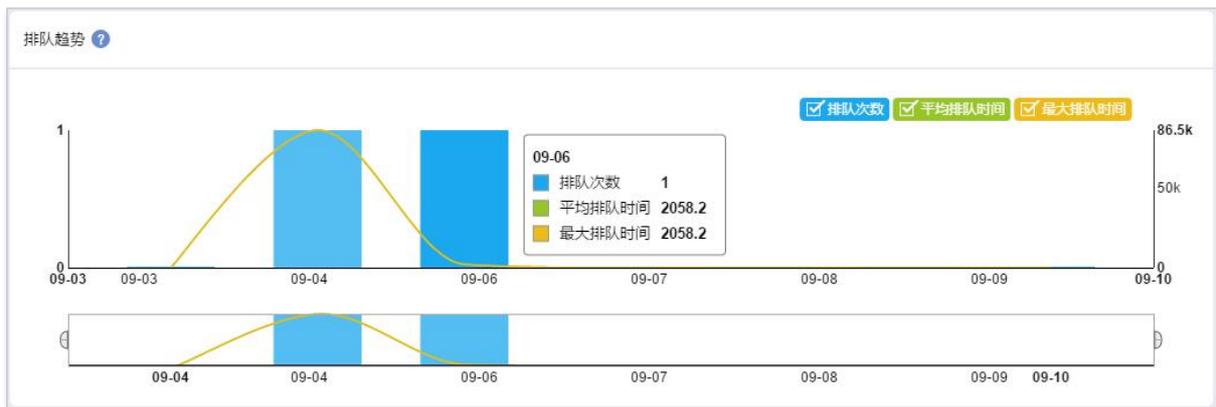
点击“24 小时排队趋势”中的柱状图，可以查看对应的排队的会话详情。



按天排队趋势

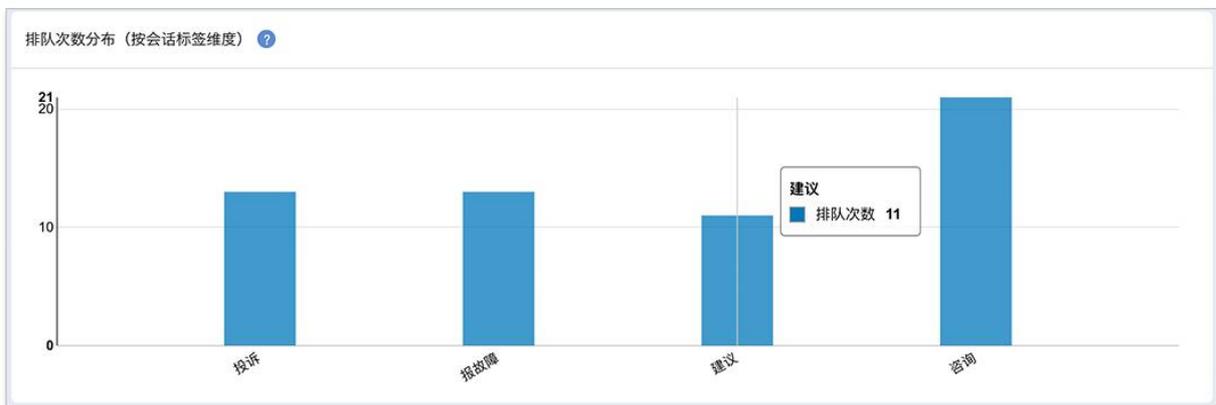
显示符合筛选条件的会话在每天（0:00:00-23:59:59）的排队情况，包括排队次数、平均排队时间、最大排队时间。

- 排队次数：每天范围内，符合筛选条件的会话个数。例如：下图中，9月6日的排队次数为1。
- 平均排队时间：每天范围内，符合筛选条件的会话的排队时间总和/排队次数。
- 最大排队时间：每天范围内，符合筛选条件的会话的排队时间最大值。



排队次数分布

按会话标签维度的排队次数分布，展示不同会话标签的会话曾经在客服系统中的排队次数，便于定位不同类型的会话的排队情况。



筛选排队统计数据

排队统计报表可根据以下筛选条件查询：时间段（会话创建时间）、会话标签、渠道、关联、排队时间超过 x 秒、技能组、访客标签。

注：选择“指定时间”时，每次可以查看 4 个月内（123 天）的统计数据，即“结束时间 - 开始时间” ≤ 4 个月。

导出排队统计报表

点击“导出全部”，按筛选条件将排队统计数据以 Excel 表格形式导出到本地，便于数据积累和分析。

会话统计（自定义报表）

环信客服云支持自定义报表功能。系统提供 90 天内的统计数据，管理员可以根据不同的时间段、指标项目和指标维度自由搭配出不同的报表，满足多样化的报表需求。

自定义报表为旗舰版功能。



添加自定义报表

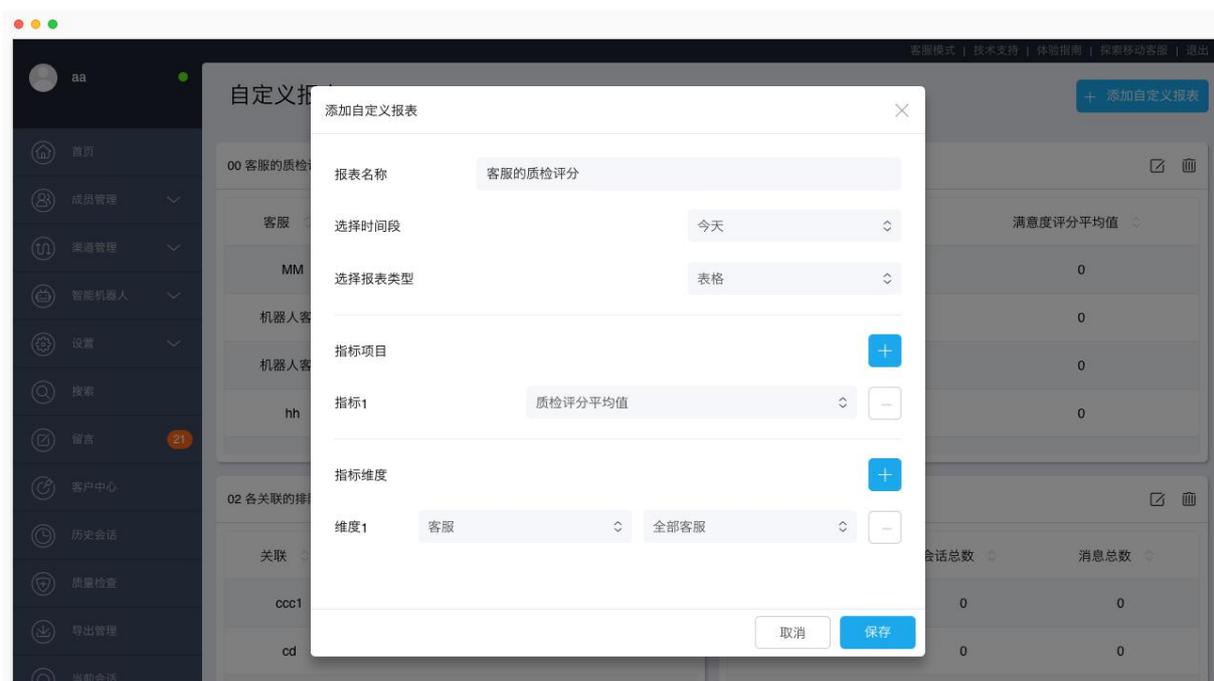
在“管理员模式 > 会话统计 > 自定义报表”页面，点击“添加自定义报表”按钮，填写报表名称，选择时间段、报表类型、指标项目、指标维度，并保存。

每份自定义报表最多可以展示 90 天内、10 个指标项目、2 个指标维度的数据。自定义报表会根据您设置的指标实时更新，显示最新的数据。

指标项目包括两类：

- 按会话创建时间计算：排队时长平均值、排队时长最大值、排队总次数、独立访客总数；
- 按会话接起时间计算：质检评分平均值、满意度评分平均值、会话总数、消息总数、会话时长平均值、会话时长最大值、首次响应时长平均值、首次响应时长最大值、响应时长平均值、响应时长最大值。

指标维度包括：客服、访客标签、渠道类型、关联、会话类型、会话有效类型、时间粒度。



查看自定义报表

在“管理员模式 > 会话统计 > 自定义报表”页面，自定义报表以缩略图的形式展示。点击任意报表的内容区域，可以展开该报表，查询更详细的报表内容。

在展开的报表中，您还可以重新设置报表的时间范围，以及对已有的指标项目和指标维度进行筛选。

客服模式 | 技术支持 | 体验指南 | 探索移动客服 | 退出

00 客服的质检评分

2017-01-01 00:00 | 2017-01-31 23:59

筛选

客服	渠道类型	质检评分平均值	满意度评分平均值	排队时长平均值	排队时长最大值
hh	网页	3	4	0	0
ff	网页	1	4	1秒	1秒
ii	网页	2	4	0	0
gg	网页	0	4	0	0
aa	网页	0	3	1分9秒	1分9秒
cc	网页	0	3	10秒	10秒
ee	网页	3.5	2.77	1小时3分25秒	21小时46分33秒
--	--	--	--	--	--

共 155 个结果

