

知客产品使用手册

目录

知客产品使用手册.....	2
概述.....	4
注册微吼知客.....	4
上篇：PC 控制台.....	4
第一章 创建活动.....	4
1.1 基本信息.....	5
1.2 活动报名.....	5
1.3 暖场设置.....	6
1.4 角色设置.....	7
第二章 设置品牌.....	7
2.1 活动官网.....	8
2.2 活动观看页.....	9
2.3 邀请卡.....	10
2.4 自定义菜单.....	11
2.5 开屏海报.....	14
2.6 页脚设置.....	15
2.7 分享设置.....	15
第三章 推广触达.....	16
3.1 渠道推广.....	16
3.2 自动化通知.....	17
3.3 邮件邀约.....	19
3.4 短信邀约.....	20
3.5 微信邀约.....	21
第四章 直播互动.....	22
4.1 文档演示.....	22
4.2 问卷.....	23
4.3 红包雨.....	24
4.4 商品推荐.....	27
4.5 推荐卡片.....	28
4.6 资料下载.....	29
4.7 抽奖.....	30
4.8 直播打赏.....	31
4.9 直播礼物.....	34
第五章 生成回放.....	37
5.1 活动回放.....	38
第六章 查看数据.....	39
6.1 活动数据.....	40
6.1.1 概览数据.....	40

6.1.2 推广数据.....	41
6.1.3 直播数据.....	41
6.1.4 观众画像.....	42
6.2 用户列表.....	43
6.3 互动统计.....	44
第七章 电商管理.....	45
7.1 商品列表.....	46
7.2 品牌分类.....	47
7.3 订单列表.....	48
第八章 微信运营.....	49
8.1 群发消息.....	50
8.2 自动回复.....	50
8.3 自定义菜单.....	51
8.4 微信粉丝.....	52
8.5 带参二维码.....	53
8.6 消息模板.....	53
第九章 用户管理.....	54
9.1 用户总览.....	54
9.2 用户池.....	55
9.3 自定义标签.....	55
9.4 用户群组.....	56
第十章 账户管理.....	57
10.1 账号设置.....	57
10.2 资产管理.....	58
10.3 所购服务.....	59
10.4 公共号管理.....	59
10.5 开放接口.....	60
10.6 自定义字段.....	60
中篇：PC 发起端.....	62
第十一章 发起直播.....	63
11.1 PC 端发起直播.....	63
11.2.....	A
PP 发起直播.....	67
第十二章 发起端工具.....	67
12.1 文档演示.....	67
12.2 桌面共享.....	68
12.3 抽奖.....	69
12.4 聊天审核.....	71
12.5 聊天@功能.....	72
12.6 发送图片及链接功能.....	73
12.7 设置问答功能.....	74
第十三章 帮助中心.....	75

概述

微吼知客在提供直播技术工具的基础上通过直播进行营销获客，帮助客户打造自身的私域流量池。主要是针对精准引流、用户智能管理、数据驱动增长等智能营销场景。

知客活动的全流程包括：

【创建直播】→【设置品牌】→【推广触达】→【互动设置】→【生成回放】→【查看数据】



注册微吼知客

电脑浏览器打开微吼知客官网 (<https://www.vhall.com/zhike>)，首页点击登录→选择微吼知客→申请免费试用→填写个人信息→点击提交即可。

上篇：PC 控制台

第一章 创建活动

- 功能介绍：支持知客直播和微吼直播，快速创建直播
- 适用人群：适用所有人群
- 功能价值：满足客户最基本的直播设置需求

在本章你将了解到

·如何创建基本的知客活动?

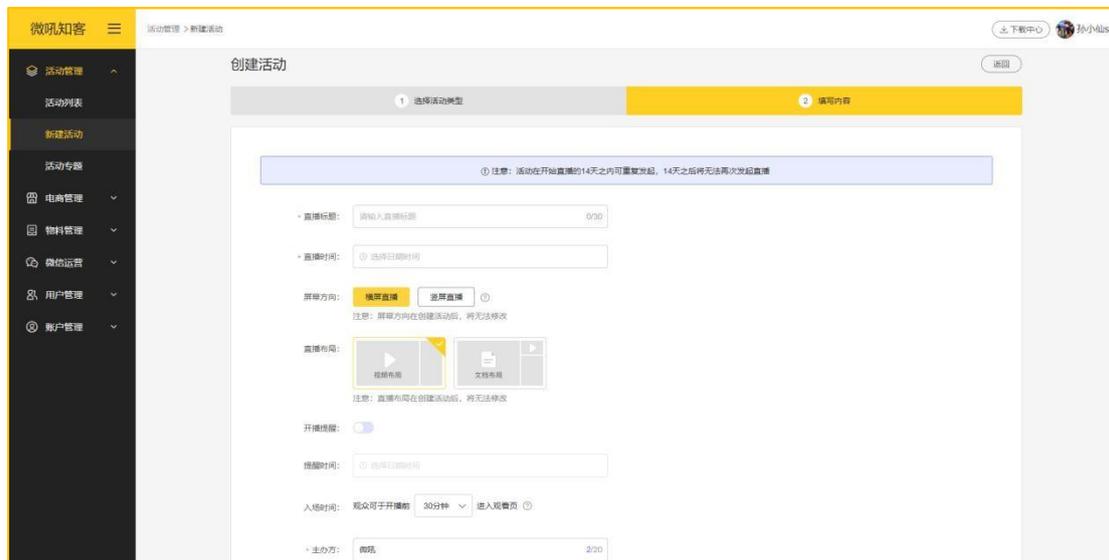
·如何设置活动报名信息?

·如何设置直播前暖场视频?

·如何对角色进行设置和管理?

1.1 基本信息

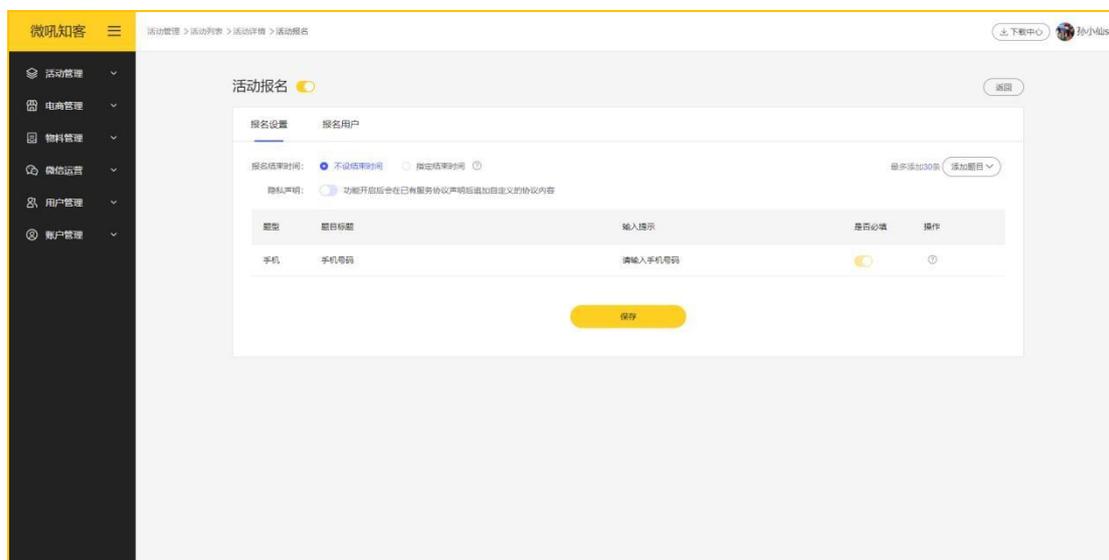
Step1:登录知客控制台，从【活动管理】→【新建活动】进入活动基本信息编辑页面。



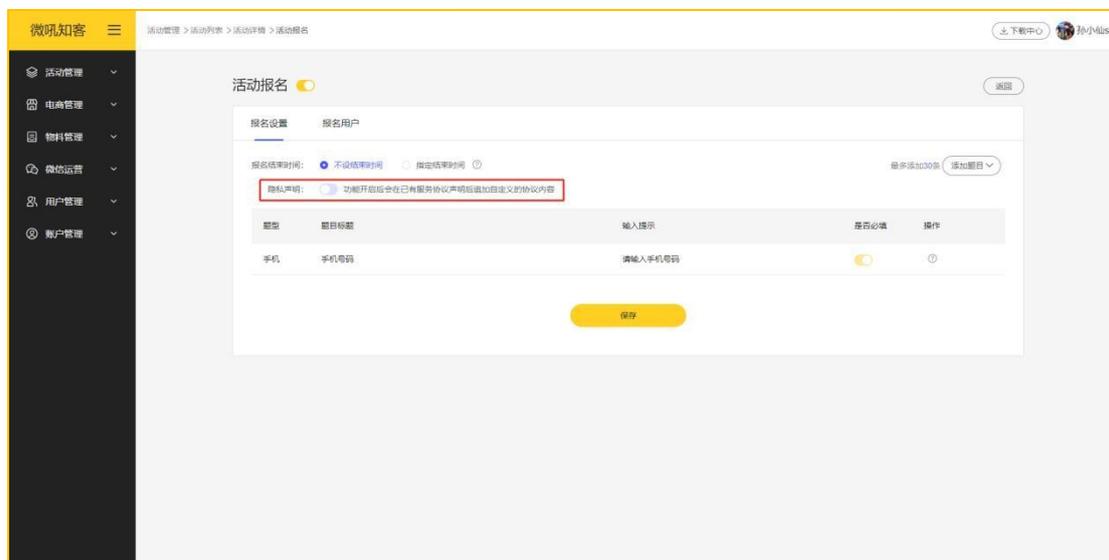
Step2: 选择屏幕方向（横屏/竖屏）、直播布局（视频/文档），创建后不可更改，填写直播标题、直播时间、主办方、直播介绍，上传直播封面、选择直播标签后，点击创建即可创建一个新的知客活动。

1.2 活动报名

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【活动报名】进入活动报名设置页面。分为报名设置及报名用户。



Step2: 在报名设置页面, 可设置报名结束时间, 点击【添加题目】即可设置报名问卷内容, 点击【删除】即删除当前题型, 点击【】可对题型进行上下拖动排序。可设置隐私声明, 开启后设置外链显示在表单底部。点击【保存】即对当前设置问卷生效。



Step3: 报名审核默认关闭, 通过报名的用户即可观看直播; 开启报名审核后, 需要主办方进行审核操作, 通过即可观看直播, 驳回即无法观看; 直播中驳回, 需要用户刷新页面才会踢出直播间。

Step4: 主办方可通过快速报名代替用户提交报名, 也可通过导入进行批量报名; 批量审核单次暂只支持处理 1000 条数据。

Step5: 开启审核后, 可一键跳转自动化通知设置审核通知以短信形式告知用户审核结果。

Step6: 需要注意开启审核后的用户不在触发欢迎消息。

Step7: 快速报名即可直接通过手机号添加报名用户, 用户无需再次报名验证手机号即可观看直播。

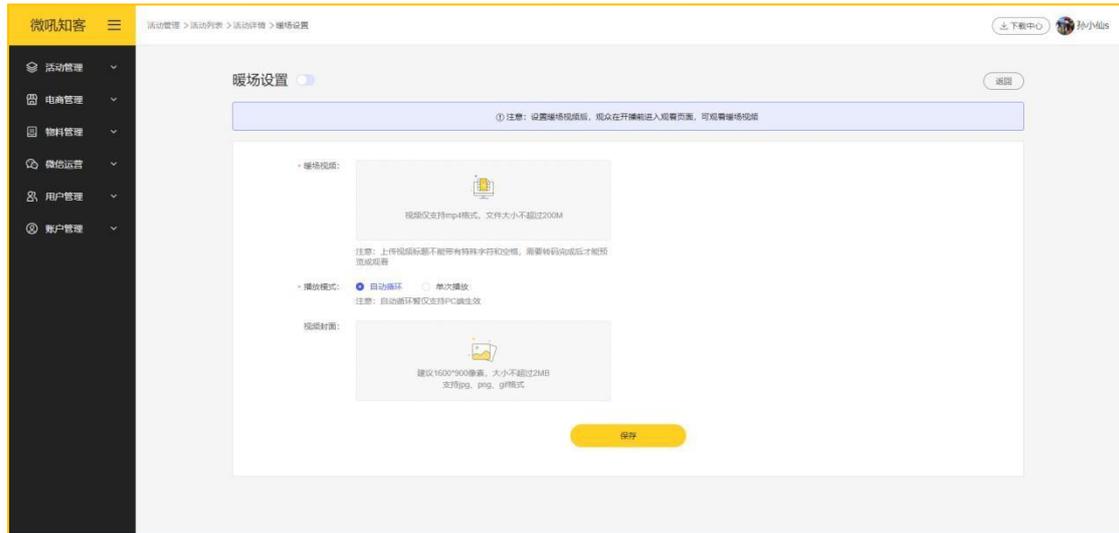


1.3 暖场设置

Step1: 登录知客控制台, 从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【暖场设置】

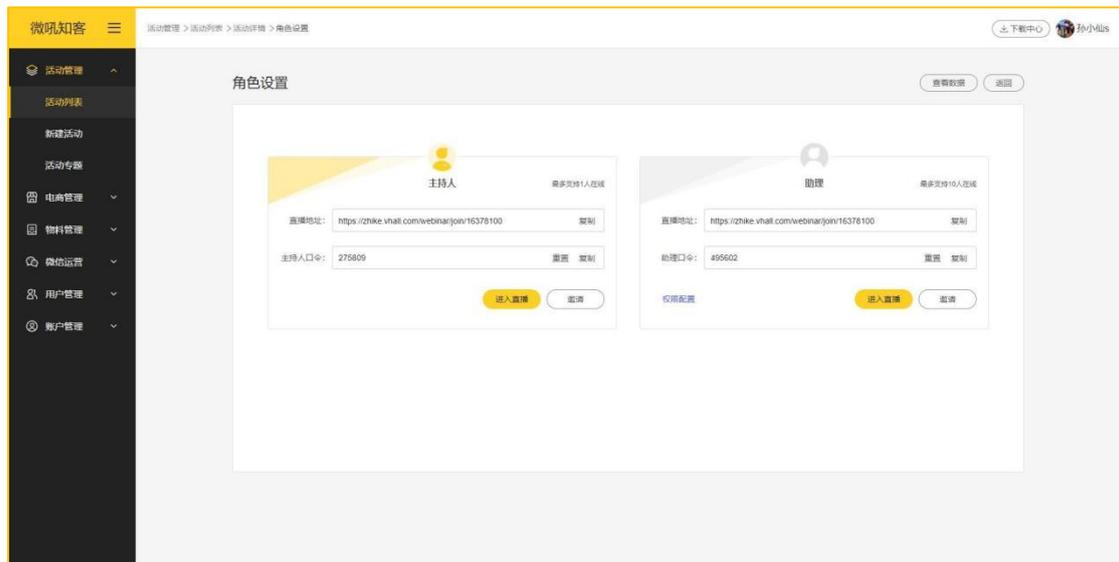
进入暖场设置页面。

Step2: 在暖场设置页面上传暖场视频，选择播放模式，上传视频封面后，点击保存后即创建暖场视频。



1.4 角色设置

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【角色设置】进入角色设置页面



Step2: 在角色设置点击进入直播可以直接选择身份进入直播，也可以点击邀请通过邀请分享的方式让主持人或者助理进入直播，同时在角色设置中也能对角色进行管理，点击重置口令，已进入直播间的角色将会被踢出直播间。

Step3: 主办方支持对助理角色进行权限分配。

第二章 设置品牌

· 功能介绍: 控制台可制作直播的推广海报，观众可在直播前和直播中进行分享；设置活动

观看页的 logo、背景图以及分享信息；提供四套活动官网主题模板

- 适用人群：适用所有人群
- 功能价值：帮助客户强化品牌曝光，实现活动定制化营销服务，渲染直播气氛

在本章你将了解到

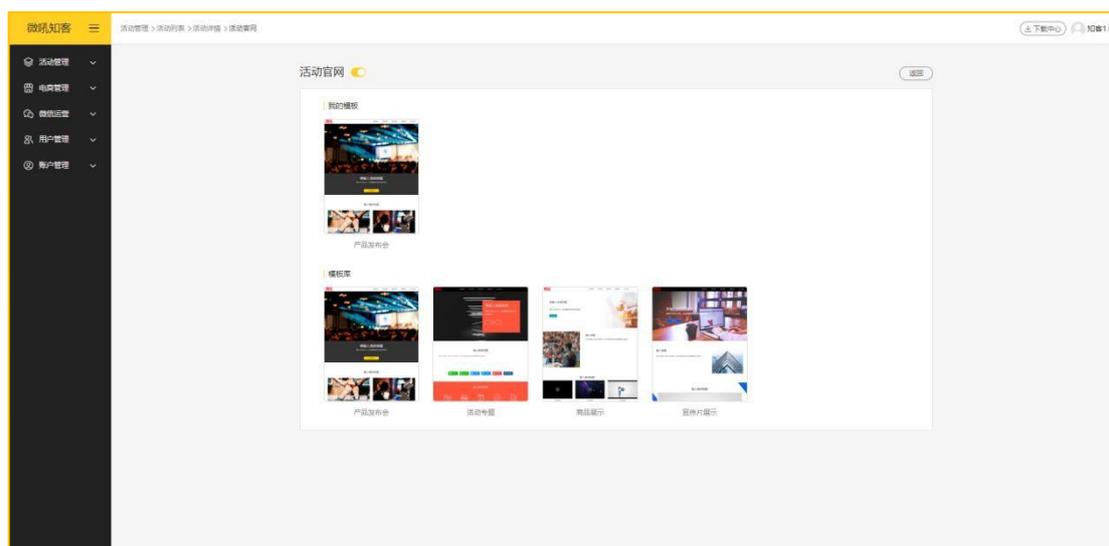
·如何设置活动官网?

·如何设置活动观看页?

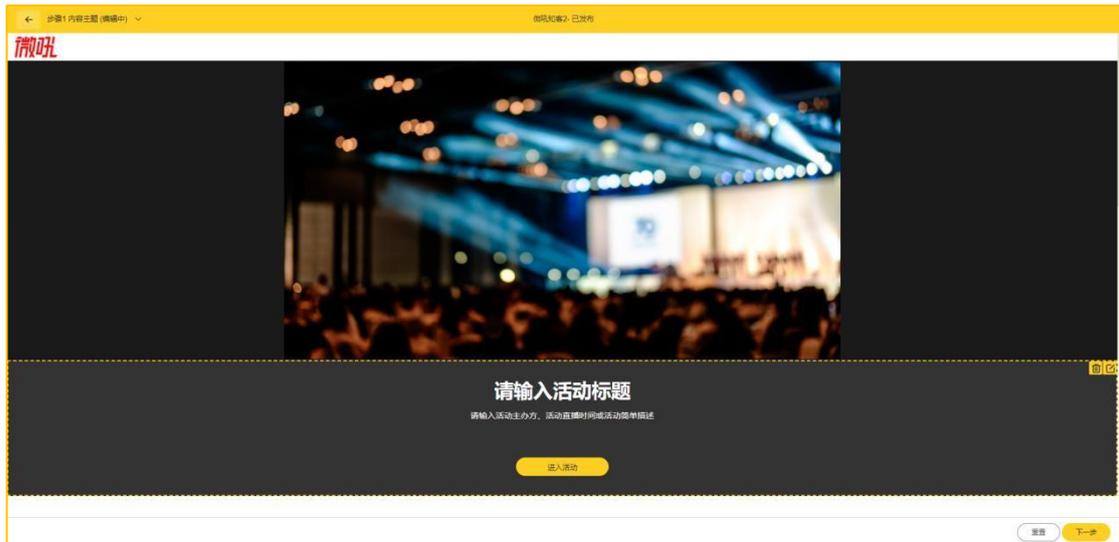
·如何使用邀请卡服务?

2.1 活动官网

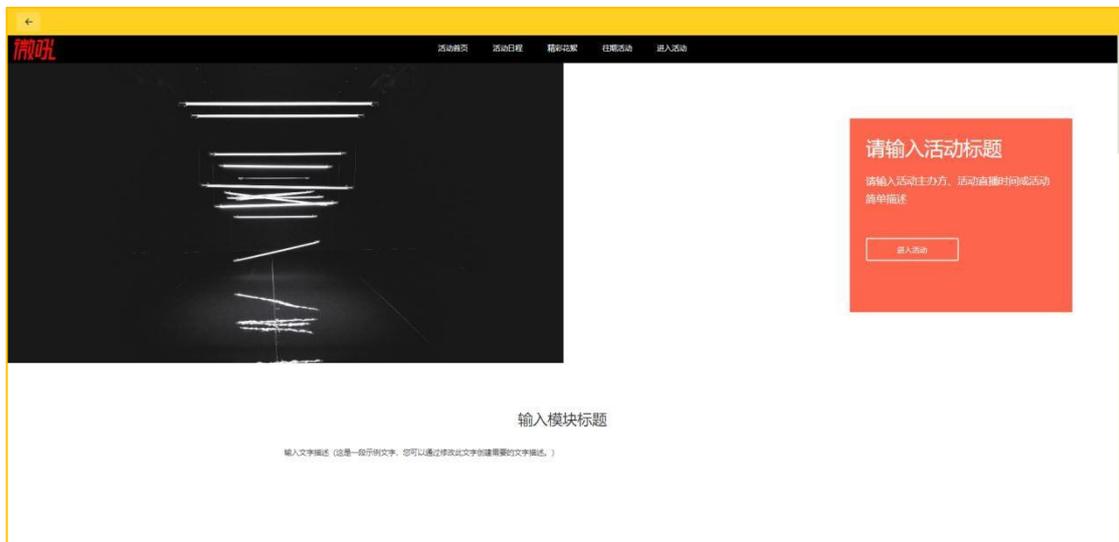
Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【活动官网】进入活动官网设置页面。



Step2: 从【活动官网】→【我的模板】→【编辑】进入内容主题编辑页面，鼠标指向图片区域可以更改板块背景颜色；鼠标指向标题区域可添加活动标题和活动描述；鼠标指向进入活动按钮可以更改按钮名称以及按钮颜色；点击进入活动可查看创建的活动官网样式。



Step3: 从【活动官网】→【模板库】→【使用模板】点击后，即可使用模板库中的活动模板。



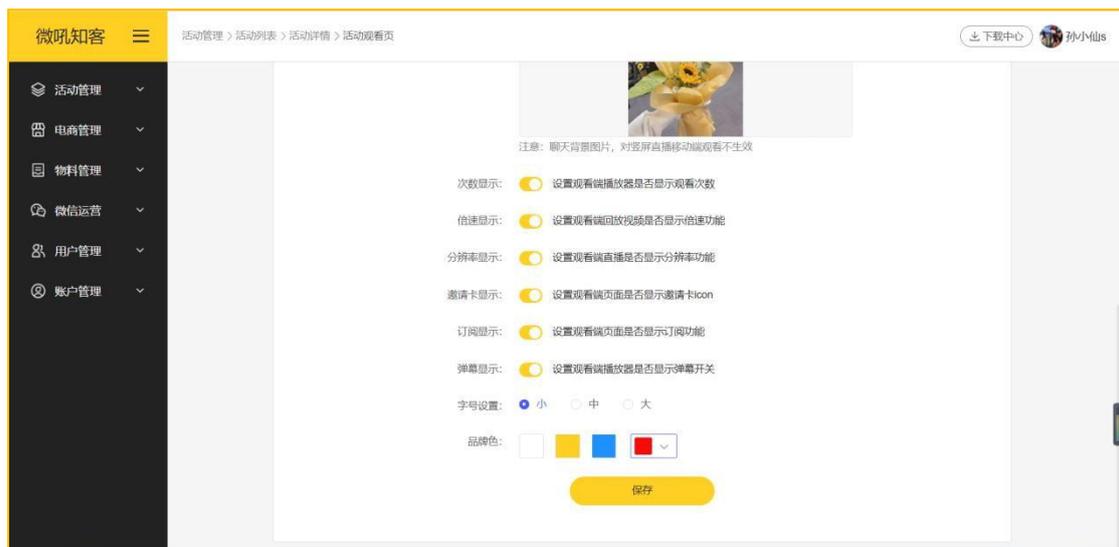
2.2 活动观看页

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【活动观看页】 进入活动观看页设置。



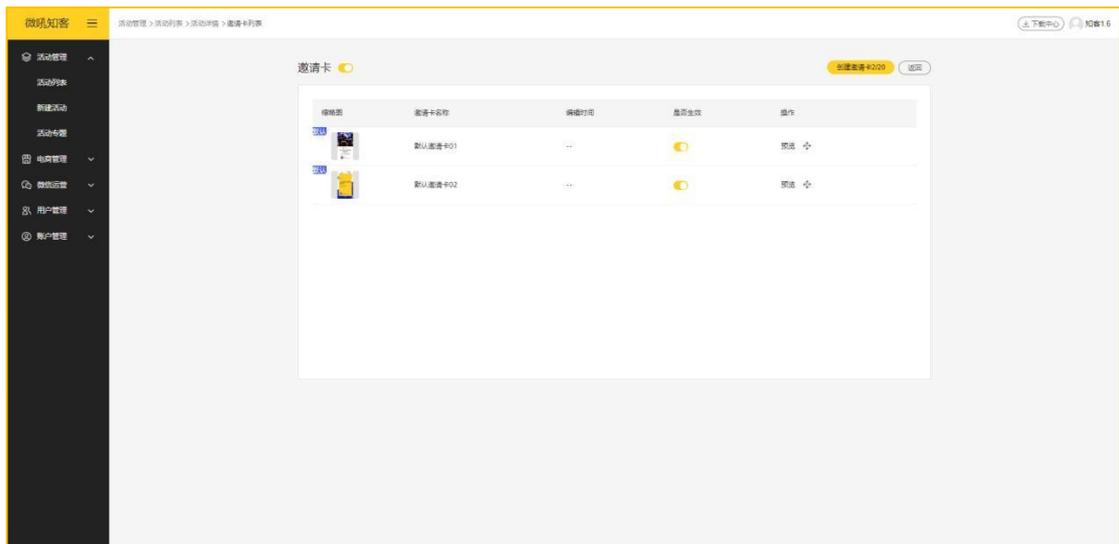
Step2: 支持设置背景图片、logo 图片以及聊天背景，均支持上传动图；

Step3: 直播间的全部元素几乎都可以在控制台进行开关控制，包括观看次数、邀请卡、订阅、弹幕开关、分辨率选项、倍速选项，如下图：



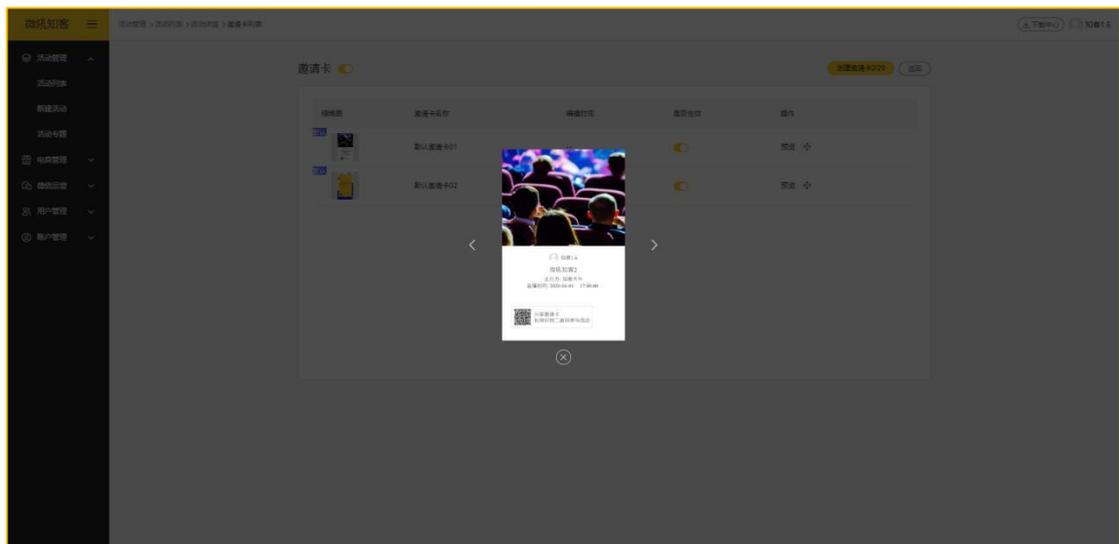
2.3 邀请卡

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【邀请卡列表】 进入邀请卡设置。



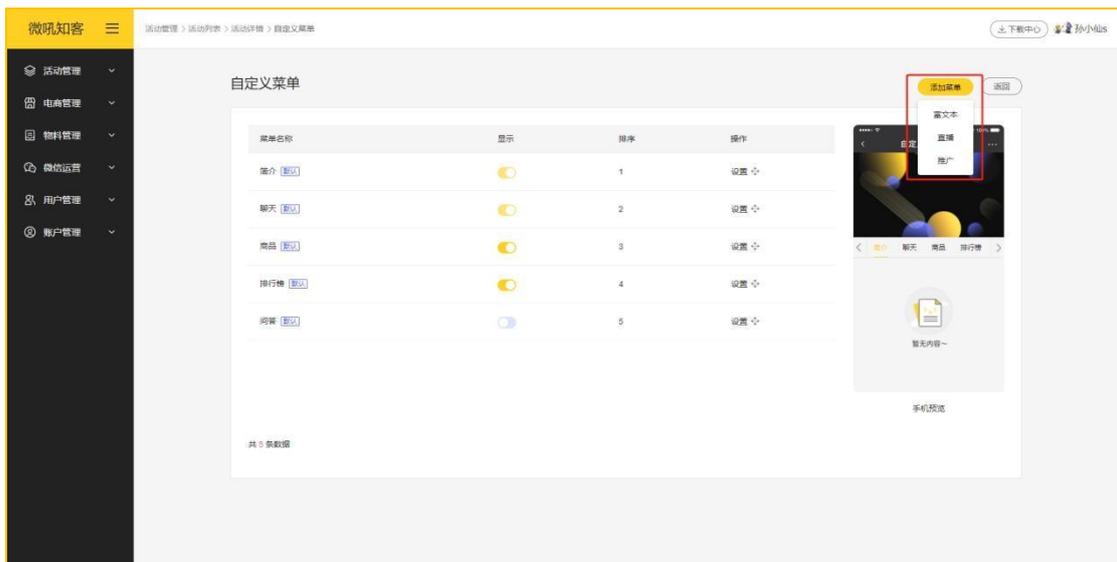
Step2: 点击生效按钮即让邀请卡生效，点击预览即查看邀请卡样式。

邀请卡可以实现观众在直播前和直播中进行分享，邀请好友观看。直播结束后，数据中心会根据邀请情况生成邀请关系数据，帮助用户分析数据找出观众中的 KOL。



2.4 自定义菜单

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【自定义菜单】进入自定义菜单设置。

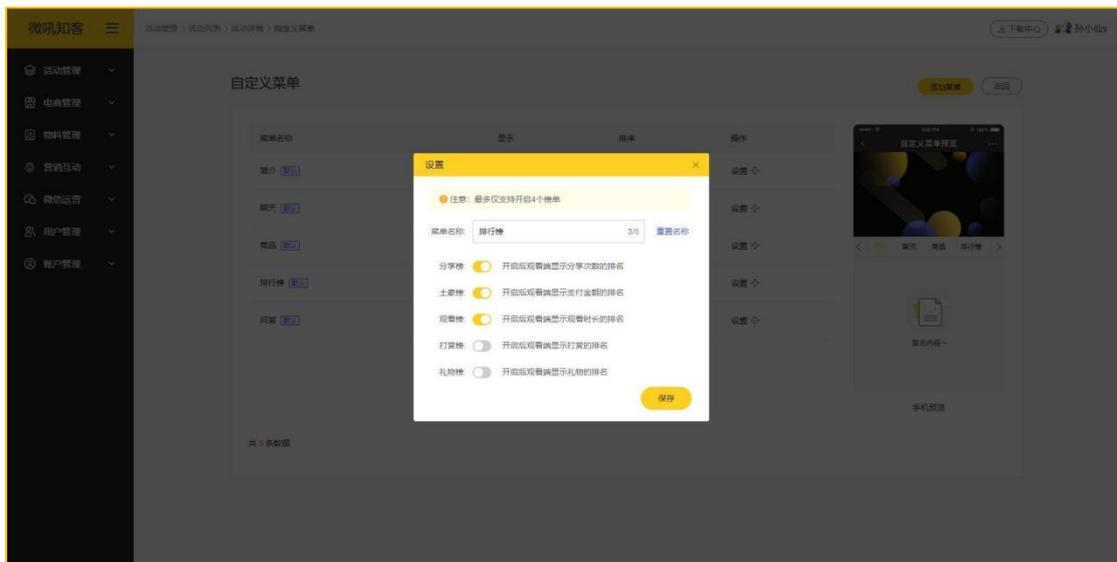


Step2: 点击显示可以控制自定义菜单是否对观众端露出，点击设置可以编辑菜单的名称和内容，拖动排序可以更改菜单显示的顺序。

Step3: 注意 5 个默认菜单中，简介与聊天不可关闭；

排行榜支持显示分享榜（分享次数）、土豪榜（支付金额）、观看榜（观看时长）、打赏榜（打赏金额）以及礼物榜（礼物金额）；

问答菜单默认关闭，开启后，支持观众端向主办方提问，具体说明请见发起端介绍；



Step4: 点击添加菜单可选择 3 种不同类型：富文本、直播、推广。（如下图）

富文本：富文本输入框，可输入文本；

直播：支持关联账号下的直播；

推广：支持设置标题、图片及外链；

添加菜单 ×

菜单名称: 0/8

菜单内容:



Empty text area for menu content.

[保存](#)

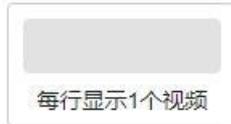
设置 ×

菜单名称: 4/8 [重置名称](#)

视频布局:



每行显示2个视频



每行显示1个视频

添加视频: [选择活动](#)

[保存](#)

设置 ×

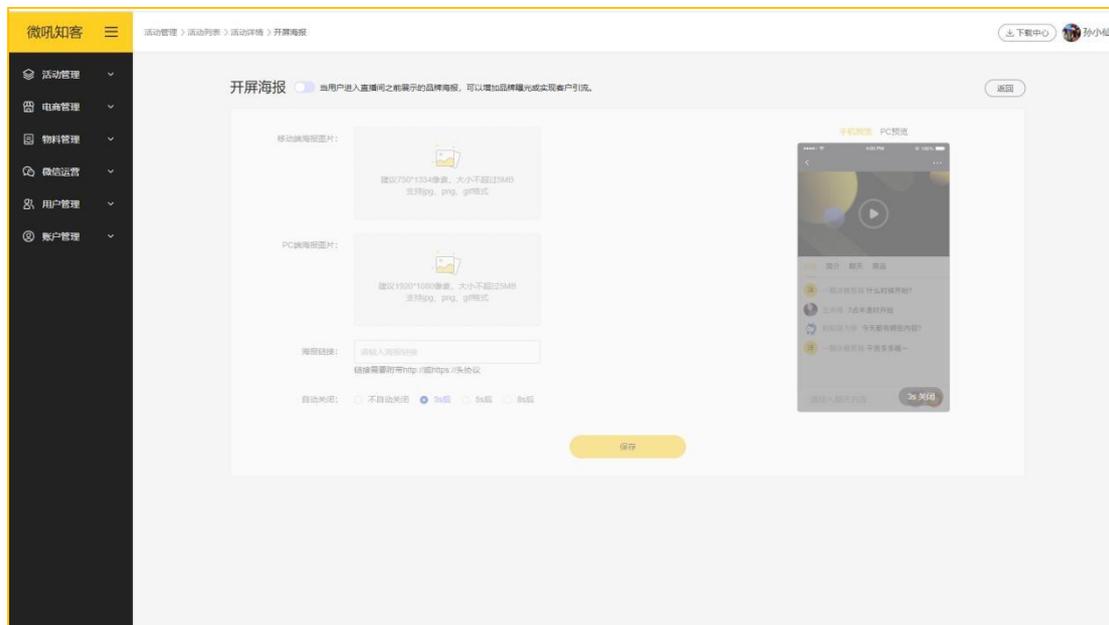
菜单名称: 4/8 [重置名称](#)

添加推广: [添加](#)

[保存](#)

2.5 开屏海报

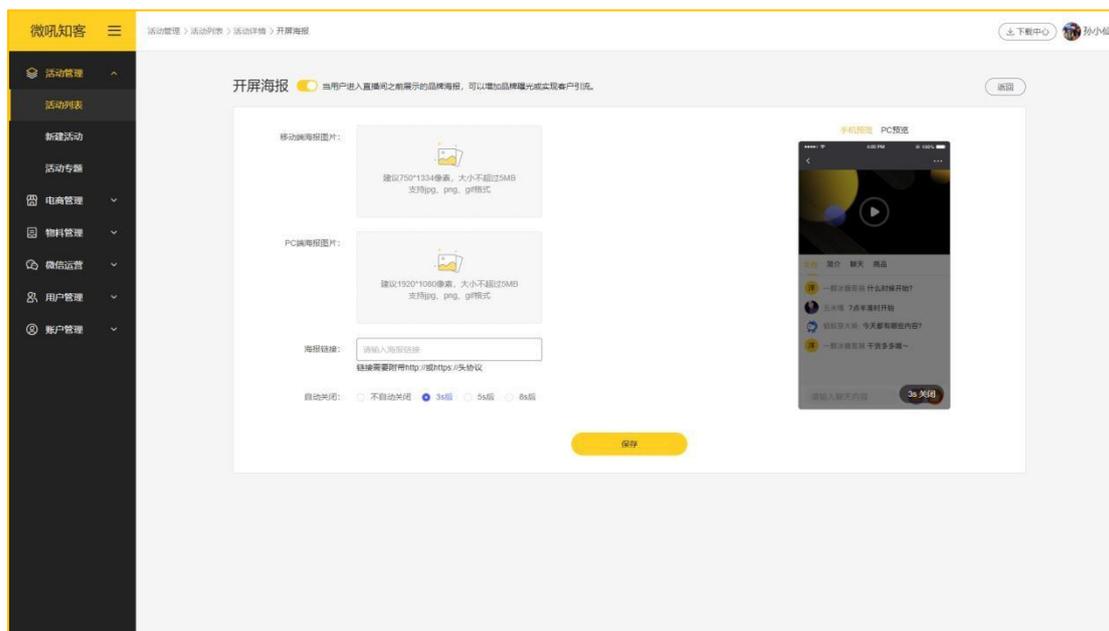
Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】【活动列表】【活动详情】【开屏海报】进入开屏海报设置



Step2: 点击开关按钮即让开屏海报生效，点击预览可以查看效果；

开屏海报可以增加品牌曝光实现客户引流；

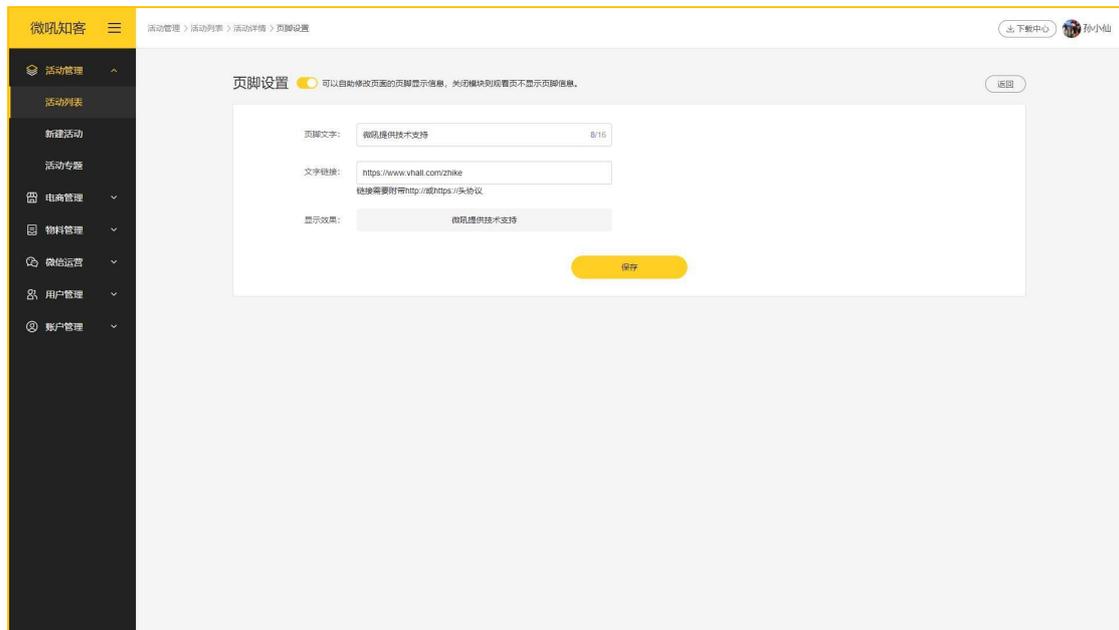
海报图片分为移动端海报图片，PC 端海报图片，海报链接及自动关闭的时间选择。



Step3: 注意移动端海报建议 750*1334，PC 端海报建议 1920*1080，海报链接需要附带 http:// 或 https:// 头协议。

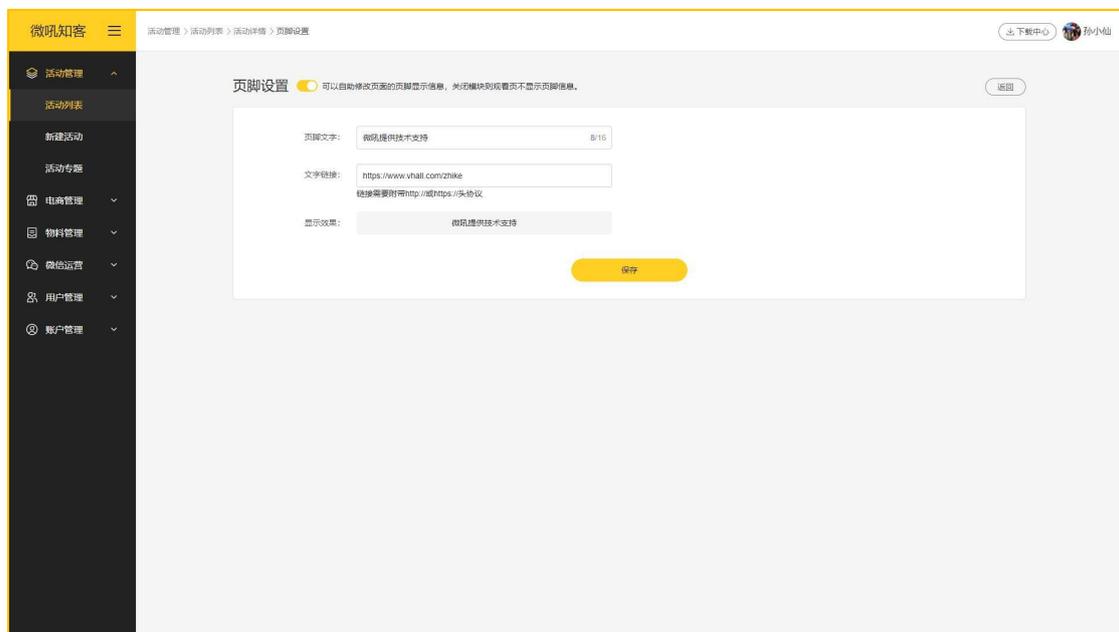
2.6 页脚设置

Step1: 登录知客控制台，从【活动列表】【活动详情】【页脚设置】进入页脚设置



Step2: 页脚即活动引导页、观看页底部显示的“微吼知客提供技术支持”，此处用户可自行配置显示文案及配置链接。

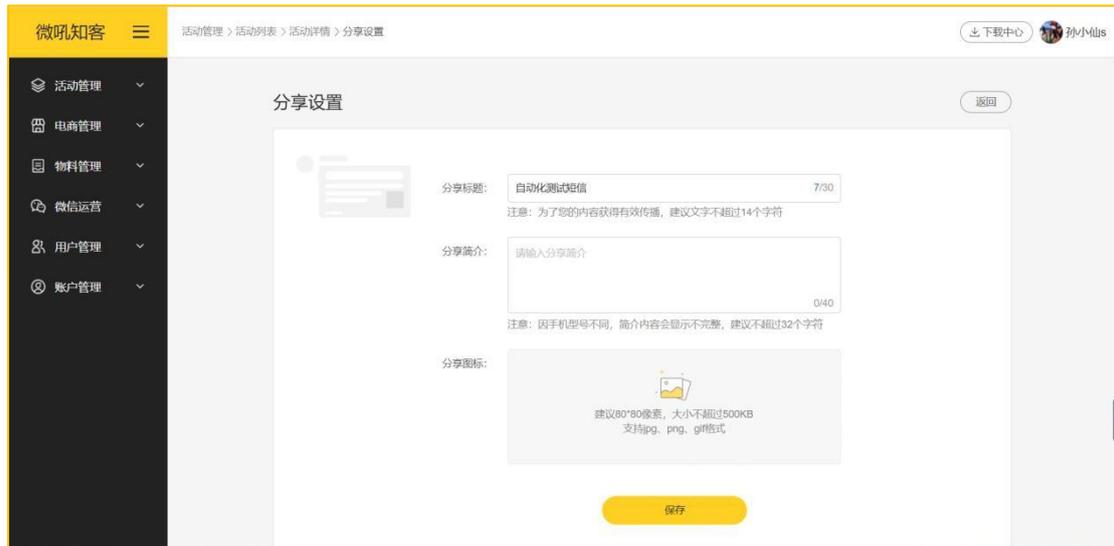
Step3: 注意活动专题页面下的文案显示未执行此逻辑。



2.7 分享设置

Step1: 登录知客控制台，从【活动列表】【活动详情】【分享设置】进入分享设置页面：支持设置标题、简介、图标，设置成功后，可将活动分享至微信，微信端的显示即设置好的

内容。



第三章 推广触达

- 功能介绍：企业直播前的活动预热，企业可以通过各种各样的邀约方式让更多的观众了解 活动、预约活动以及提交报名信息
- 适用人群：适用所有人群
- 功能价值：帮助客户多渠道自动化通知，增加用户粘性，提高活动曝光，减少操作成本；

在本章你将了解到

·如何进行多渠道推广？

·如何将推广通知自动化？

·如果设置各种邀约方式？

3.1 渠道推广

Step1：登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【渠道推广】进入渠道推广设置。

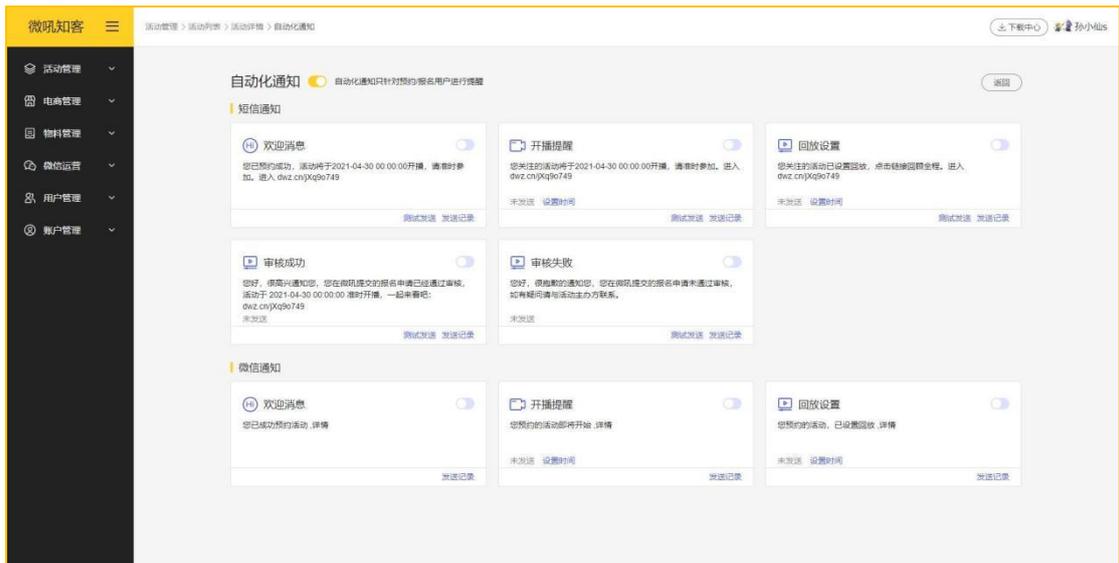


Step2: 点击每一个渠道的【链接】即获取活动观看页和活动官网的链接，点击【数据】即查看每一个渠道的邀约数据，包括点击次数、预约/报名人数、观看人数、以及详细的观众列表。



3.2 自动化通知

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【自动化通知】 进入自动化通知设置界面。



Step2: 短信通知均支持测试发送，即想正式发送前看一下效果就可以通过测试发送输入手机号接收短信；微信通知不支持测试发送。

【欢迎消息】开启后，当用户预约/报名成功时会自动发送该通知；注意当开启报名审核时，不会触发此通知。

【开播提醒】开启后，对于已经预约/报名成功的用户，可在直播前发送开播提醒通知未到的观众前来观看直播。

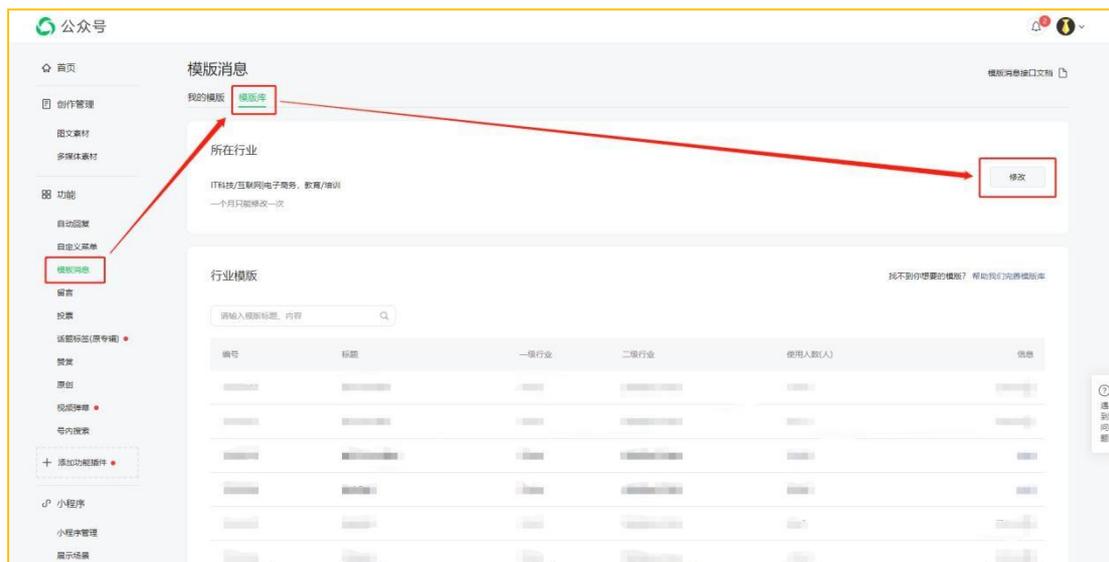
【回放设置】开启后，对于已经预约/报名直播又没有来观看直播的观众，在直播回放生成后，系统会自动通知未到的观众前来观看回放。

【审核成功】【审核失败】是针对开启报名审核的用户进行审核结果的通知，便于用户及时了解自己的报名状态。

【发送记录】可查看设置的短信/微信发送记录，支持针对不同状态用户创建分组便于后续运营。

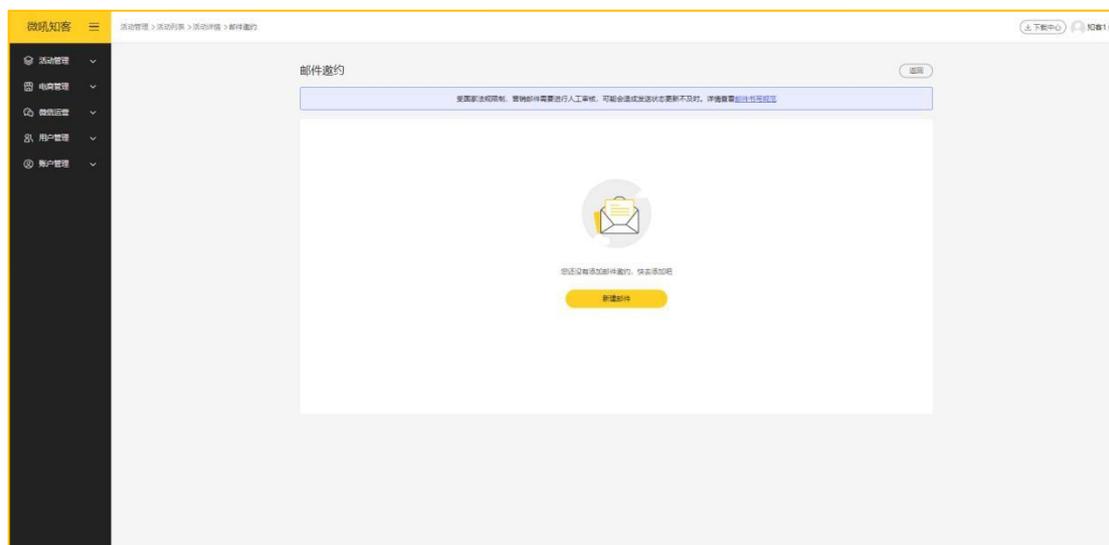


注意：授权客户公众号，使用微信通知，需将客户的模板库中主行业改为 **IT 科技-互联网/电子商务**行业，然后在知客控制台模板消息中点击同步模板即可。

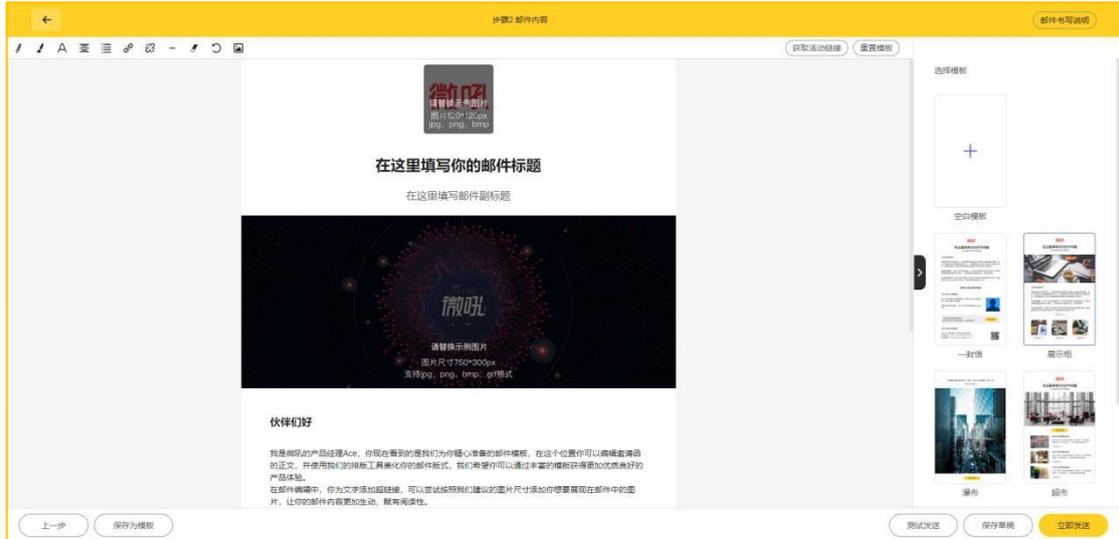


3.3 邮件邀约

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【邮件邀约】进入邮件邀约设置界面。

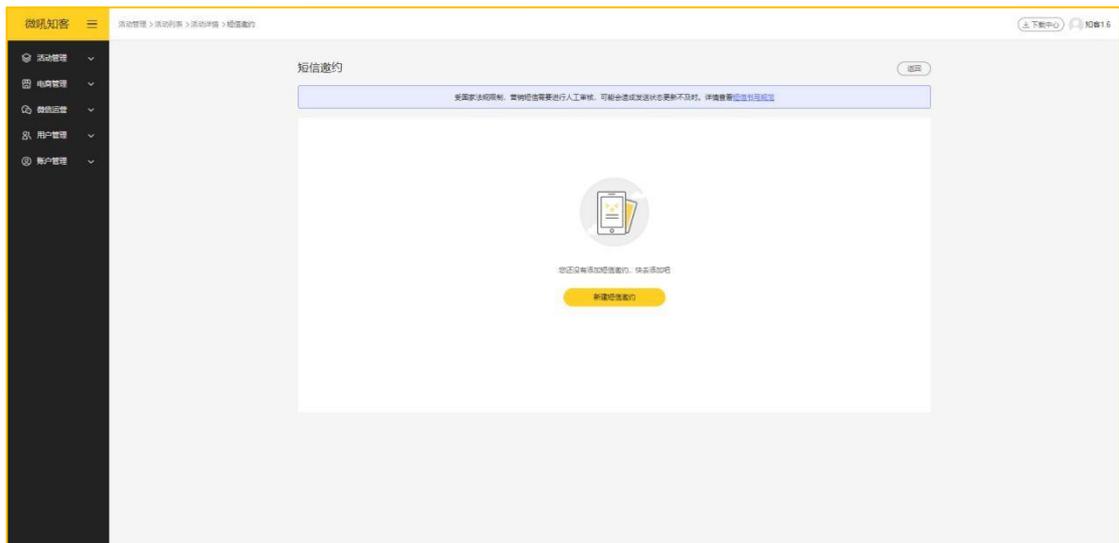


Step2: 从【邮件邀约】→【新建邮件】，填写邮件标题、发件人、收件人、发送时间后，点击下一步进入邮件内容编辑。微吼知客为企业用户准备了多个邮件主题模板，方便企业选择使用。完成设置后，还可以进行邮件的测试发送，保障活动预热不会出现纰漏。



3.4 短信邀约

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【短信邀约】进入短信邀约设置界面。

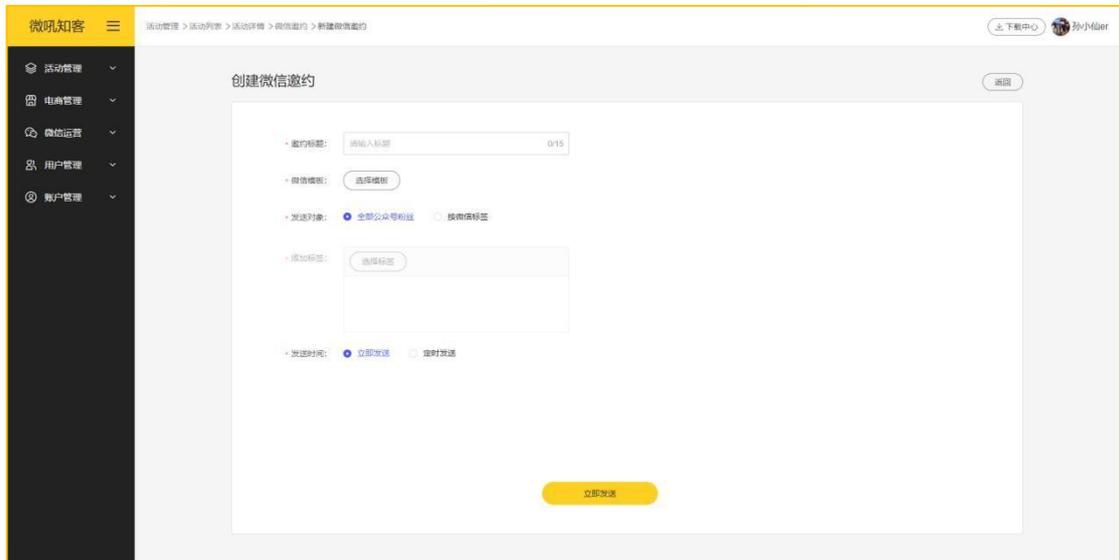


Step2: 从【短信邀约】→【新建短信邀约】填写邀约标题，短信内容，发送组、发送时间后点击立即发送完成短信邀约。完成设置后，还可以进行短信的测试发送，保障活动预热不会出现纰漏。



3.5 微信邀约

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【微信邀约】进入微信邀约设置界面。此功能需要将客户方认证过的服务号授权到微吼知客平台才可使用。



Step2: 填写邀约标题，选择微信模板、发送对象、发送时间后点击立即发送完成微信邀约。

第四章 直播互动

- 功能介绍: 主持人可发起问卷、红包雨、商品推荐、推荐卡片、抽奖、问答等丰富的互动工具
- 适用人群: 不同的互动工具适用不同的客户和用户
- 功能价值: 助力客户提高直播的互动性, 烘托直播气氛, 提升直播订单转化率

在本章你将了解到

·如何进行文档演示

·如何设置问卷

·如何发起红包雨

·如何设置商品推荐

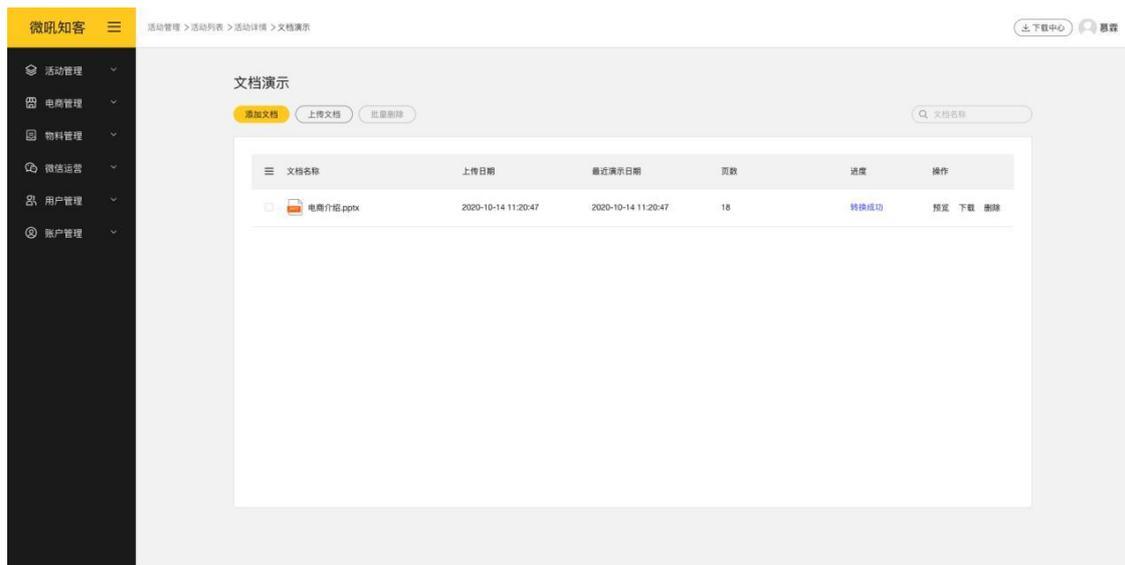
·如何设置推荐卡片

·如何设置资料下载

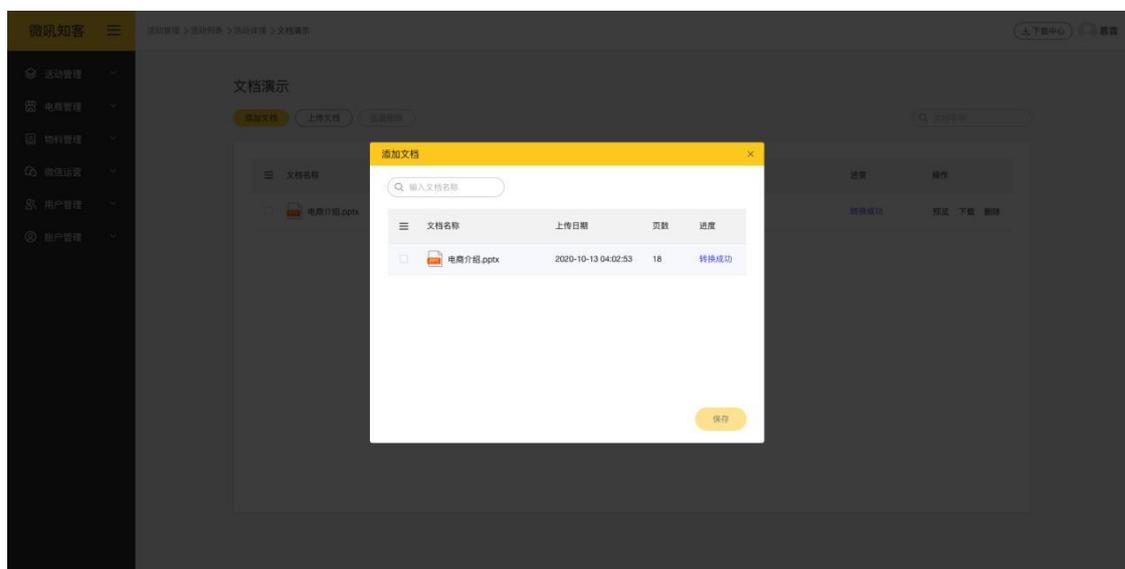
·如何推送抽奖

4.1 文档演示

Step1: 登录知客控制台, 从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【文档演示】进入文档演示列表。从【物料管理】→【文档列表】进入文档库列表。

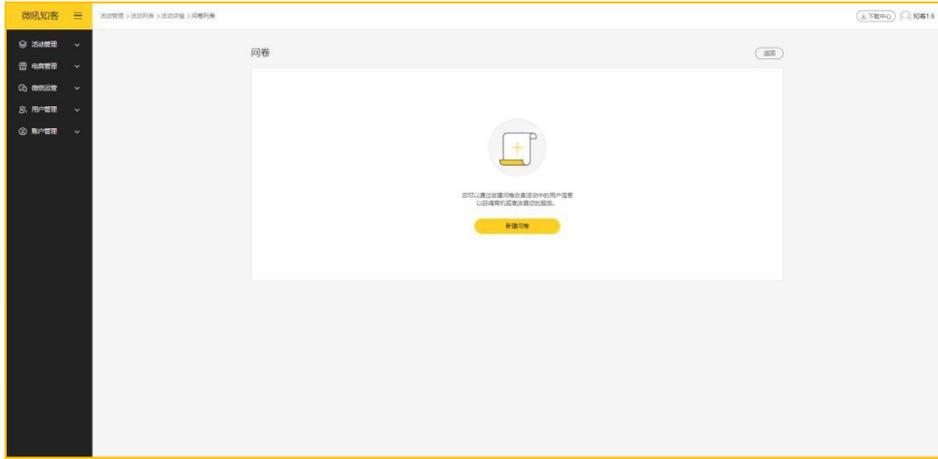


Step2: 点击添加文档打开添加文档弹窗，可查看文档库中文档进行关联到活动里。点击上传文档唤起本地文档上传流程，选择文档后进行上传。同时在控制台内提供文档预览和下载



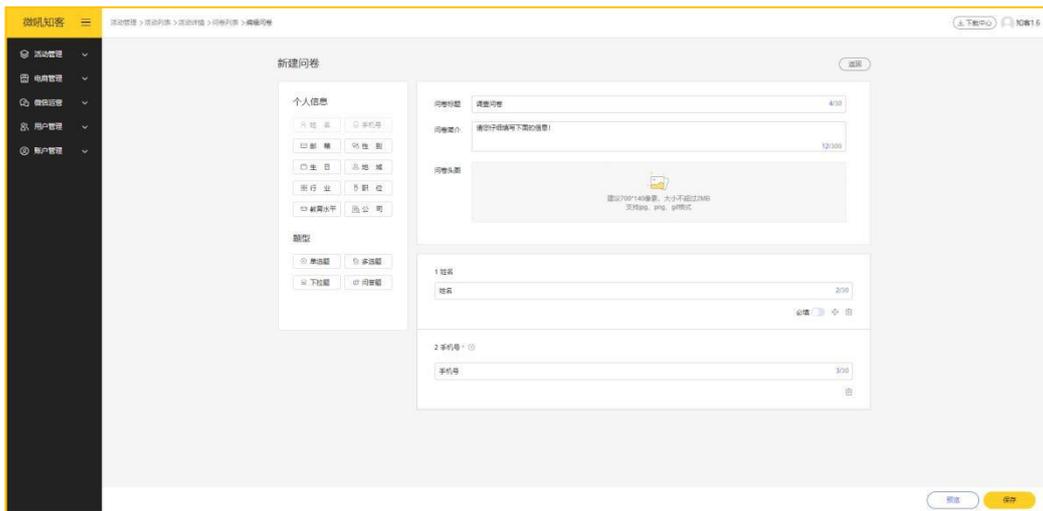
4.2 问卷

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【问卷列表】进入问卷列表页面。



Step2: 从【问卷列表】→【新建问卷】进入问卷编辑页面。填写问卷标题、问卷简介、上传问卷头图后设置问卷题目，点击保存即可完成问卷设置。自定义问题需要设置问题的题干与选项，目前包含单选题、多选题、下拉题和问答题四种题型。

【特别提示】： 每个问题均可以设置为必填或选填，观众需要将问卷中所有必填问题填写完成后方可提交答卷。



4.3 红包雨

Step1: 红包雨活动无需提前在活动管理中创建，只需在直播状态下，点击营销工具栏中的红包雨按钮，即可设置红包内容，并向观众推送。

【参与条件】 共分为 4 种，详细说明如下：

参与条件	说明
无限制参与	在直播间的登录观众均可参与领取
分享参与	观众分享了您的直播间后可参与领取
口令参与	观众发送包含您指定口令的聊天消息后可参与领取

填写问卷参与	观众填写您推送的调查问卷后可领取参与（推送问卷后可选）
邀请人数	观众通过分享链接邀请超过指定的用户数可参与领取

Step2: 直播间推送红包如下图，可设置数量、金额、条件以及时间（立即开始也有 10 秒倒计时时间），点击发红包弹出信息确认页面

Step3: 确认信息弹窗如下图，再次确认信息防止出错，点击确认推送即可进入计时页面

Step4: 开始推送后将进行选定的开始时间的倒计时显示，弹窗底部实时显示领取数据



Step5: 倒计时结束后将会进行正计时, 此处计时是给观众端充分的抢红包时间, 抢完即红包雨结束, 当未抢完时, 将在计时 30 秒时进行自动结束



Step6: 成功推送后, 观众将在页面中看到红包雨活动提醒和倒计时 (如果选择定时开始会出现倒计时提示), 倒计时结束后, 满足参与条件的观众可以通过页面上的小游戏参与领取 红包。游戏结束后, 观众领取到的红包金额将转至其微吼直播账号的钱包中, 红包雨中未领取完的金额将在两个工作日内返还到主持人的知客账户余额中。

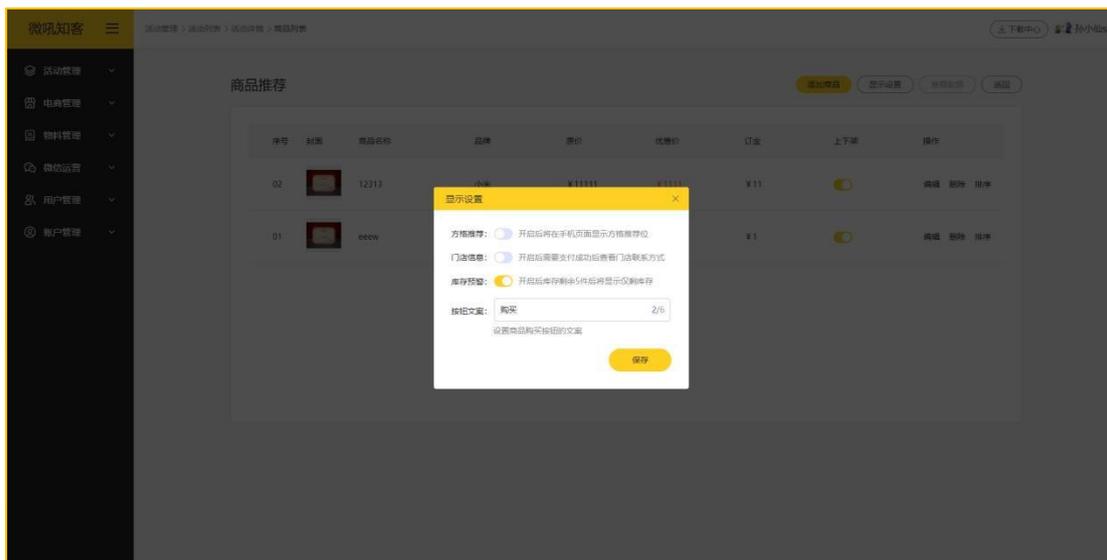


4.4 商品推荐

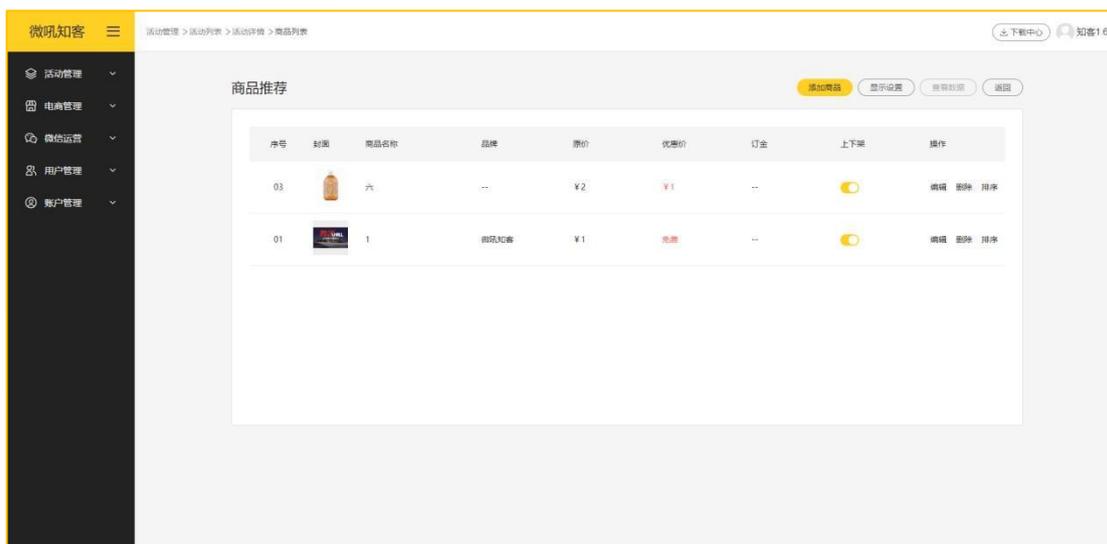
Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【商品推荐】进入商品推荐详情页；



Step2: 从【商品推荐】→【显示设置】中设置商品的部分显示信息。方格推荐开启后，手机页面显示方格推荐位。

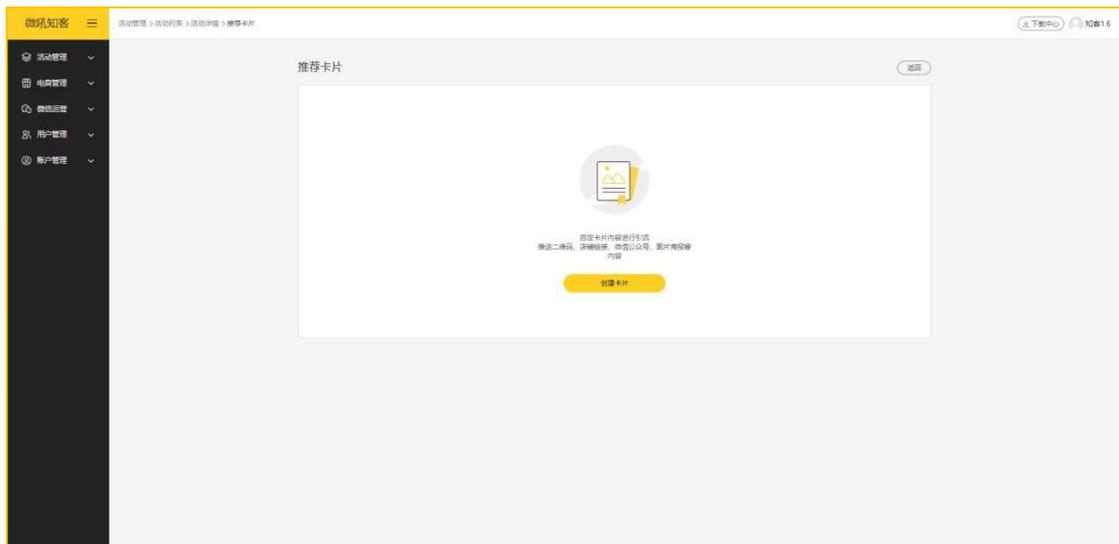


Step3: :从【商品推荐】→【上下架】在商品推荐页将想要推荐的商品进行上架操作，然后通过发起端将商品及时推送给直播间的观众。客户可以设置商品图、折扣价格等商品基础信息，并将商品的购买链接嵌入到直播页面中，当观众观看直播时，点击对应的商品链接即可完成购买。



4.5 推荐卡片

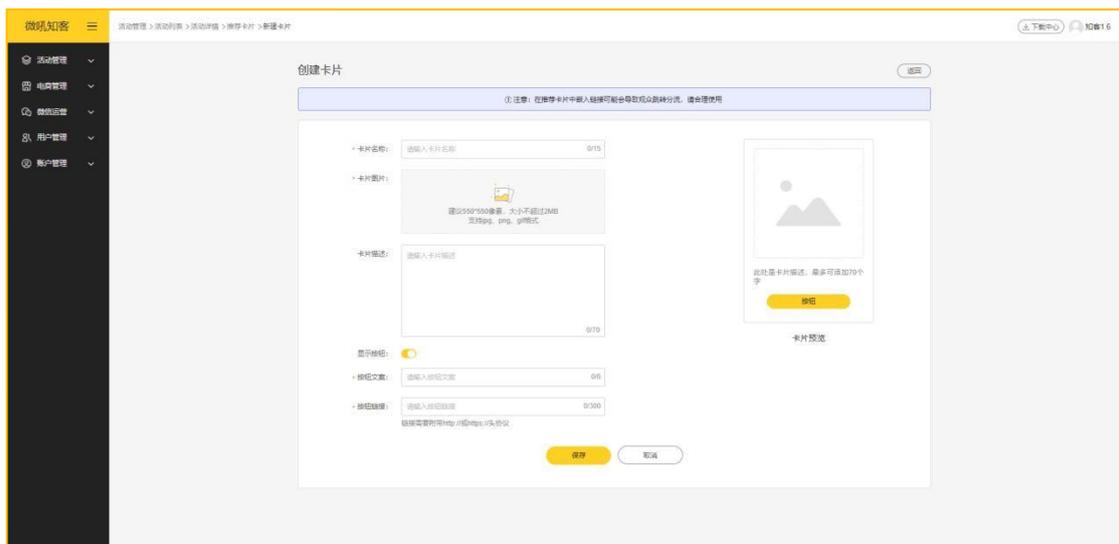
Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【推荐卡片】进入推荐卡片设置页。



Step2: 从【推荐卡片】→【新建卡片】填写卡片名称，卡片描述、按钮文案、按钮链接、上传卡片图片后点击保存即成功创建卡片，且创建后有卡片预览可以看到卡片效果。

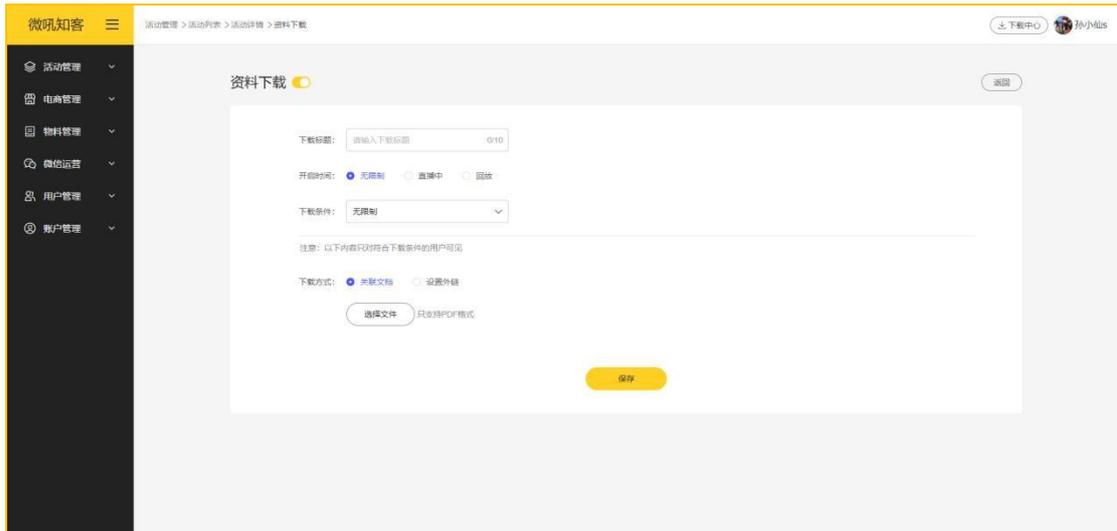
【图片限制】：大小不超过 2MB，支持 jpg、png、gif 格式

【特殊提示】：按钮链接需要附带 http://或 https://头协议



4.6 资料下载

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【资料下载】进入资料下载设置页。



Step2: 选择开启时间，无限制则在直播中和结束后回放都可以下载资料，选择直播中则只能在直播中点击资料下载，选择回放后则只能在回放中点击资料下载。

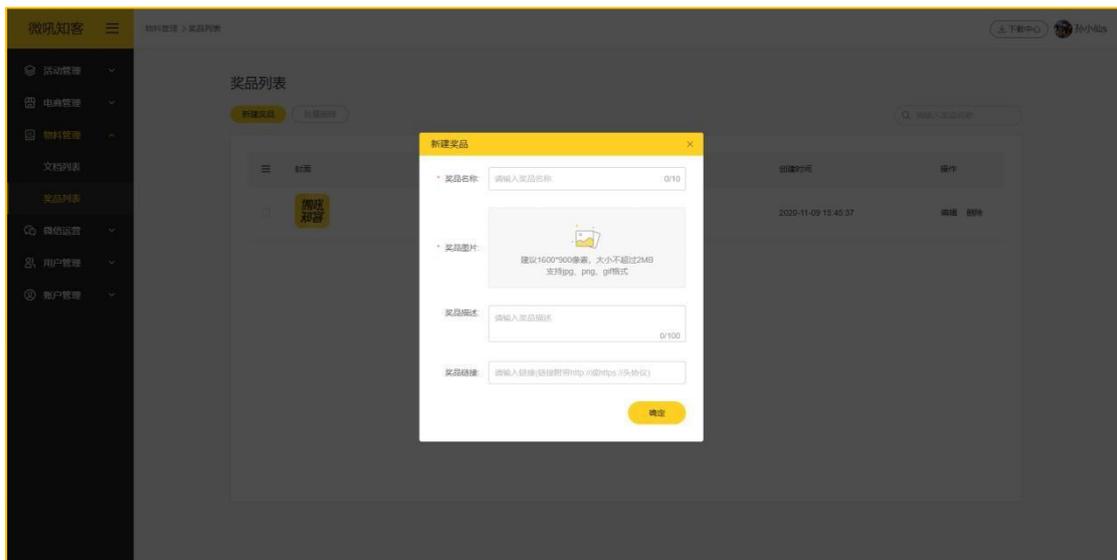
Step3: 下载条件分为无限制、分享下载以及填写问卷下载等 3 种设置：分享下载即需要用户完成分享回到直播间才能下载主办方提供的资料；填写问卷下载即需要用户填写完成问卷后才能下载主办方提供的资料；

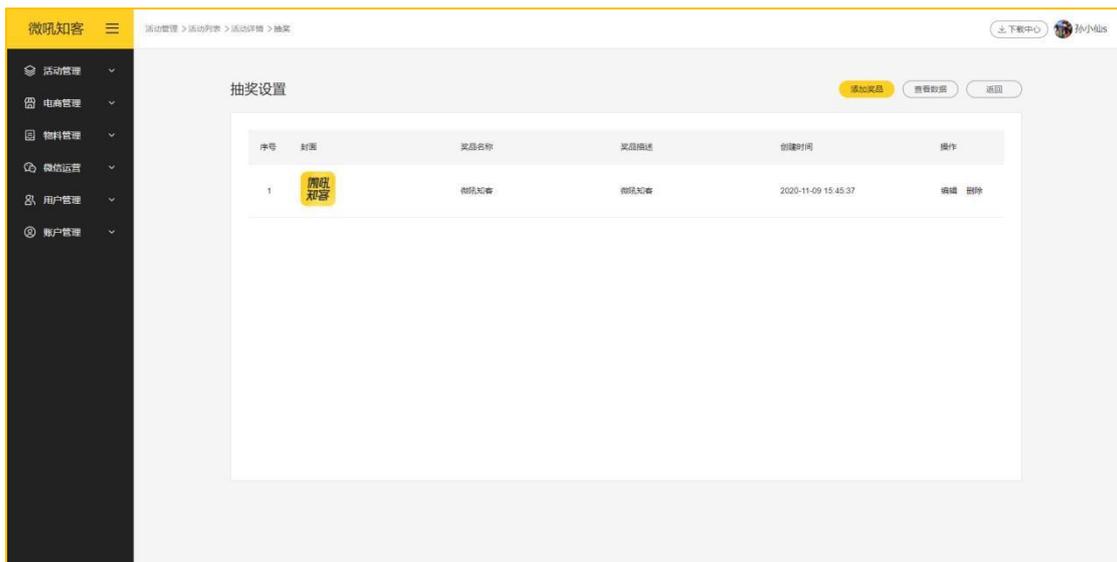
Step4: 下载方式分为 2 个：
关联文档即上传 pdf 文档供用户下载；
设置外链可以设置网盘的外链。

4.7 抽奖

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【抽奖】进入抽奖设置页。从【物料管理】→【奖品列表】进入奖品库列表。

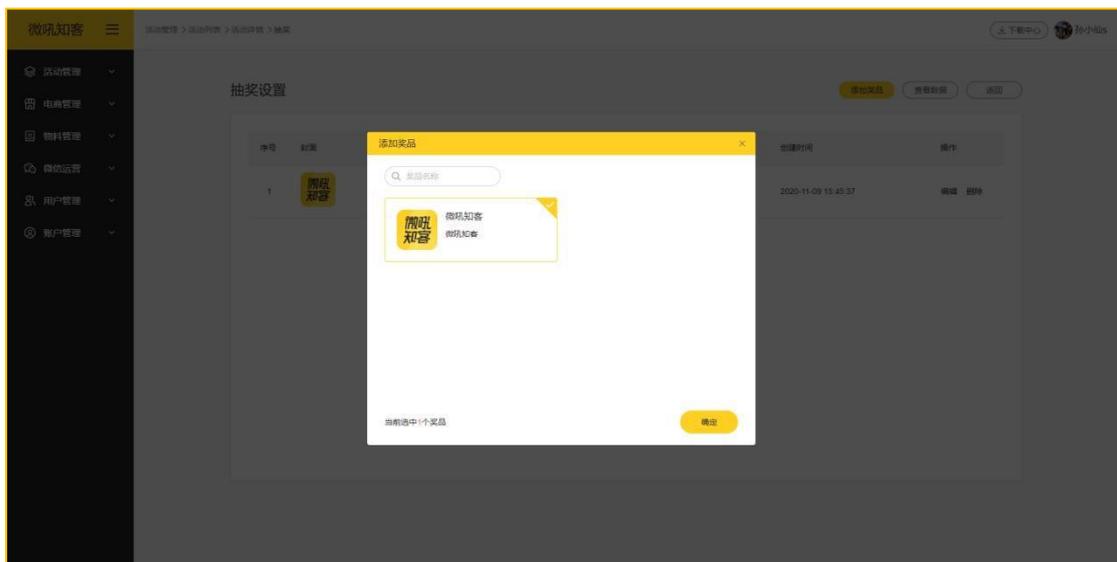
奖品库中新建奖品支持设置奖品链接，观众端可通过查看详情跳转查看奖品。





Step2: 在活动下关联奖品库奖品，两者之间删改互不影响，奖品库仅作为模板使用；关联后即可在发起端推送奖品进行抽奖互动。

Step3: 支持查看抽奖数据，点击跳转信息收集页面，可查看推送次数、参与人数、中奖人数（注意参与人数与中奖人数数据不去重），支持导出具体明细。

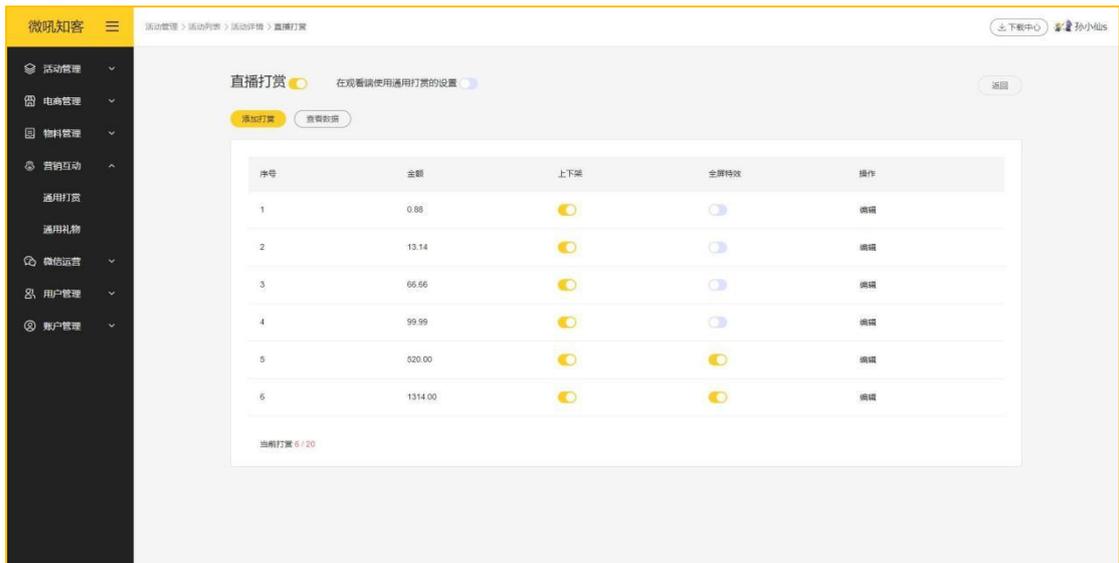


4.8 直播打赏

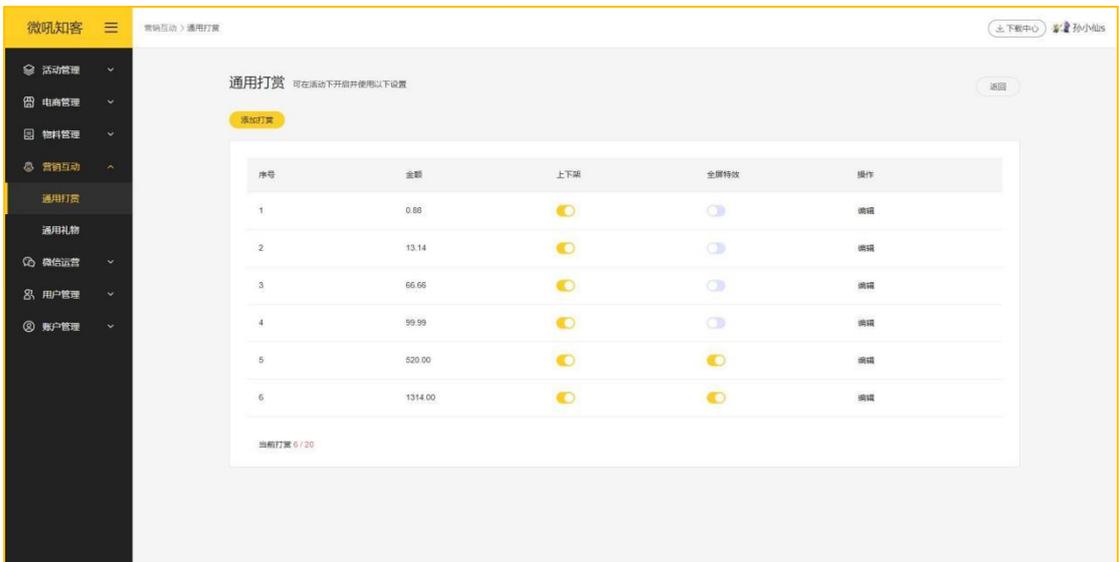
Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【直播打赏】进入打赏内容设置页。

Step2: 默认显示 6 个打赏金额，可直接使用也可根据主办方想法进行编辑和创建；点击查看数据可跳转至互动统计查看打赏数据。

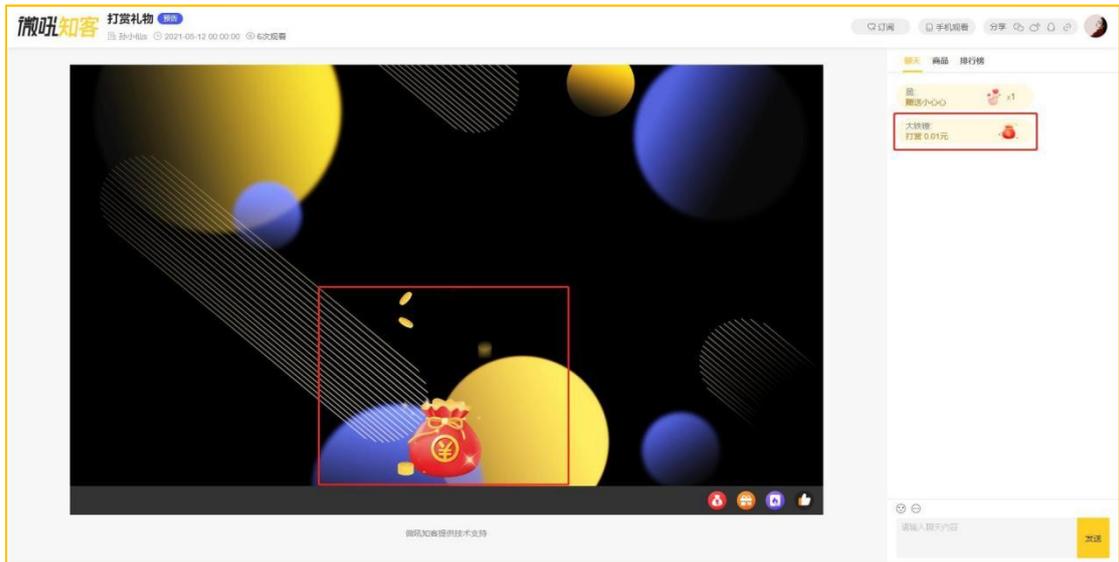
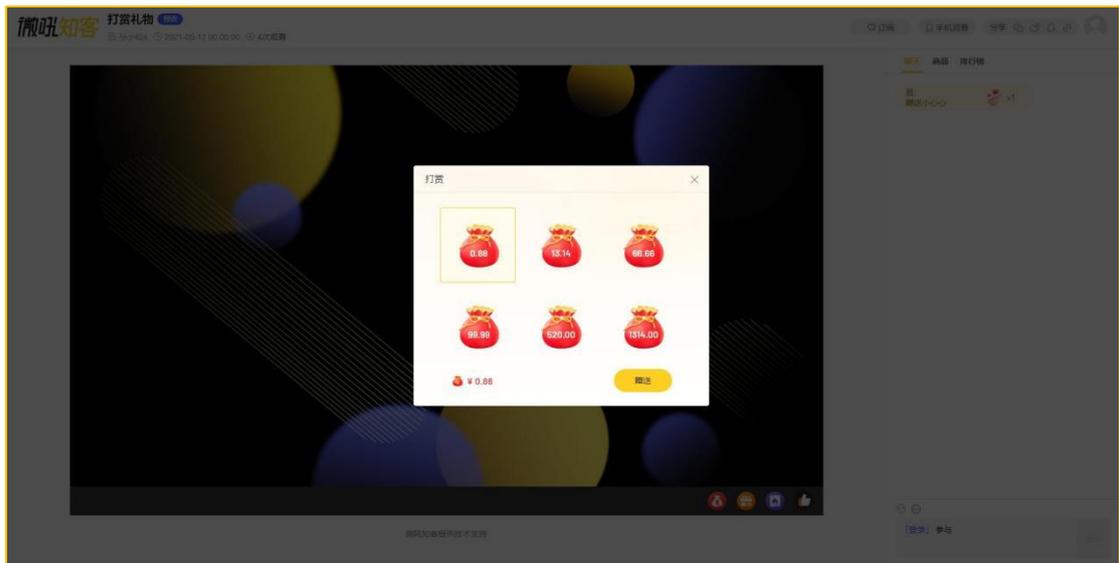
Step3: 可开启通用打赏的开关，开启后将显示并使用通用打赏的页面数据，不支持编辑。



Step4: 从【营销互动】→【通用打赏】进入打赏库列表，当前页内容可被直播打赏一键开启使用。



Step5: 观看端仅支持微信支付，示例样式如下 (h5&pc)
Pc 端打赏样式及全屏特效:



H5 端打赏样式及全屏特效:

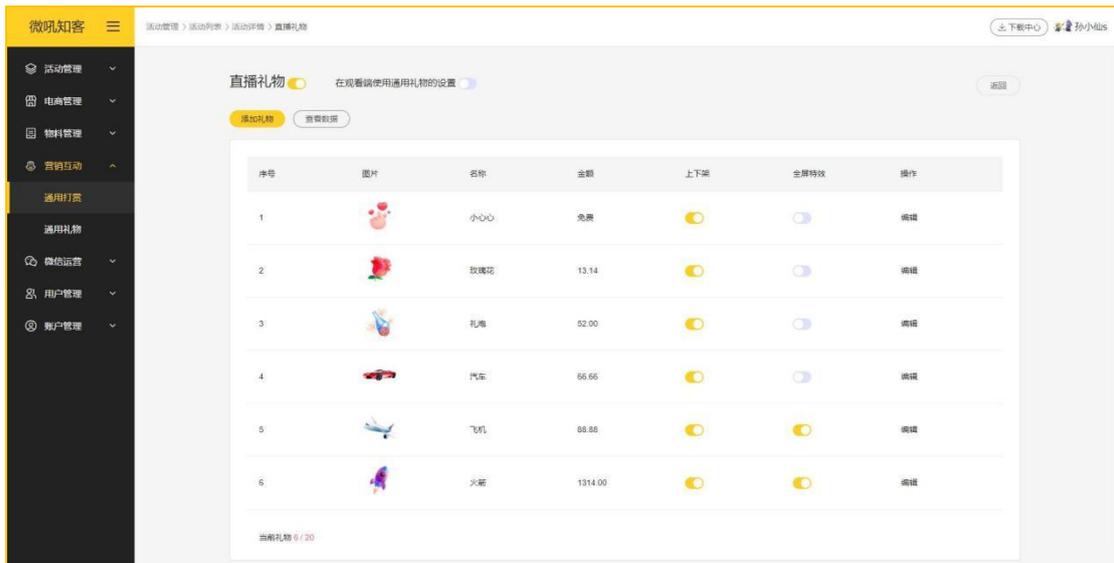


4.9 直播礼物

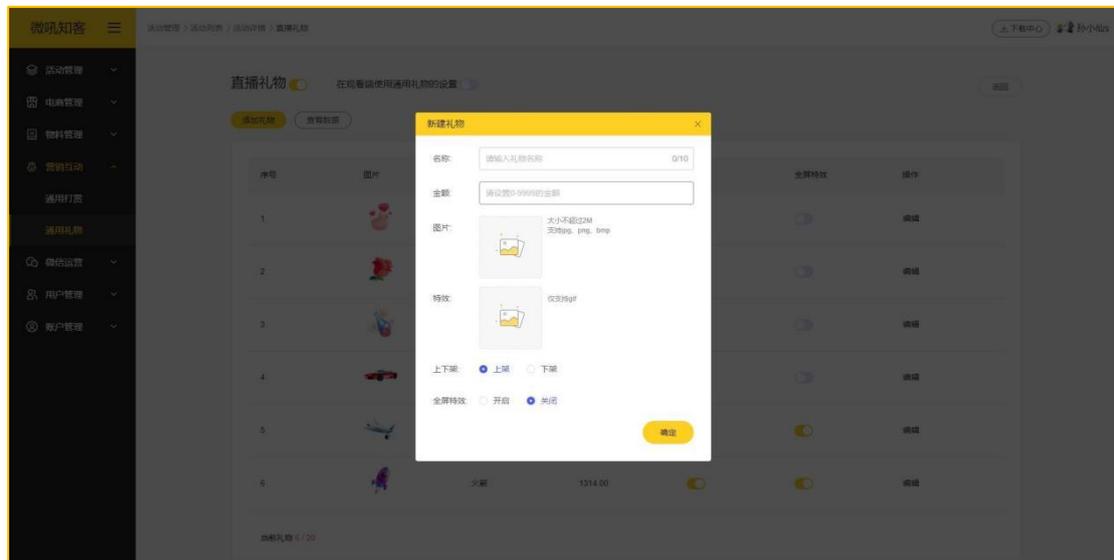
Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【直播礼物】进入礼物内容设置页。

Step2: 默认显示 6 个礼物，可直接使用也可根据主办方想法进行编辑和创建；点击查看数据可跳转至互动统计查看礼物数据。

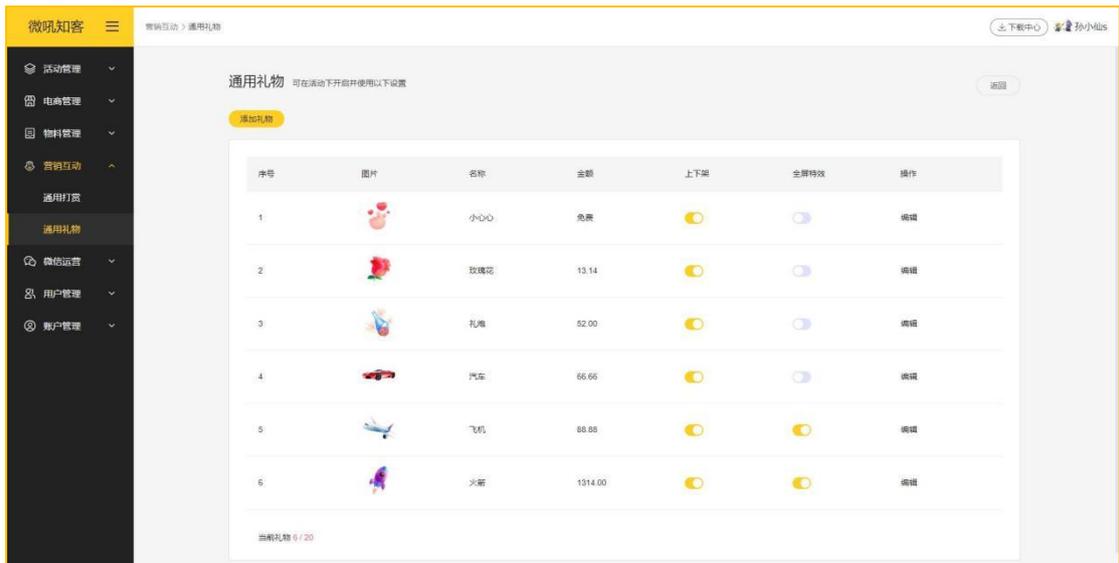
Step3: 可开启通用礼物的开关，开启后将显示并使用通用礼物的页面数据，不支持编辑。



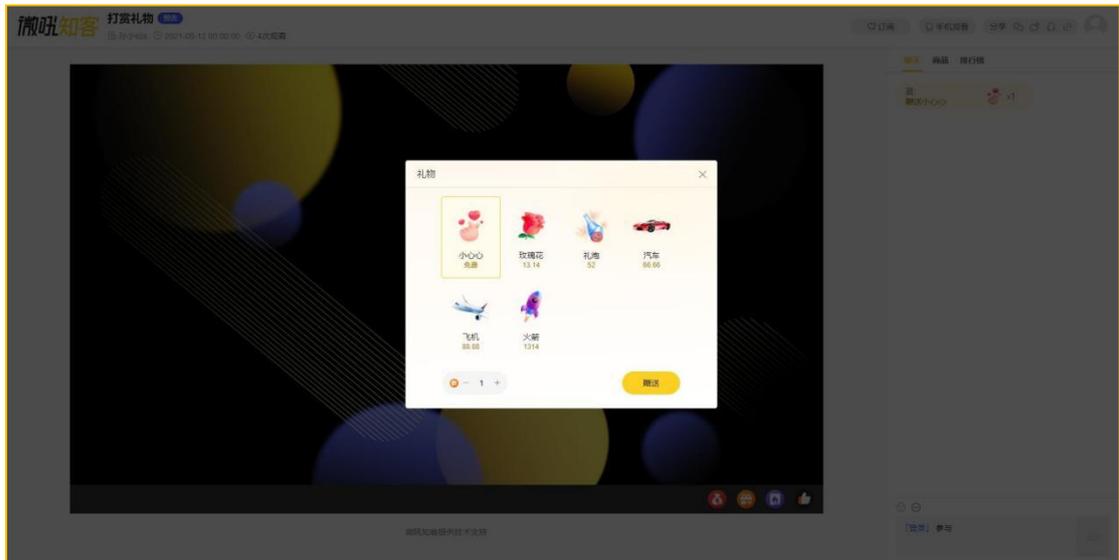
Step4: 创建礼物支持自定义名称及金额，可同时上传图片及特效组合使用；

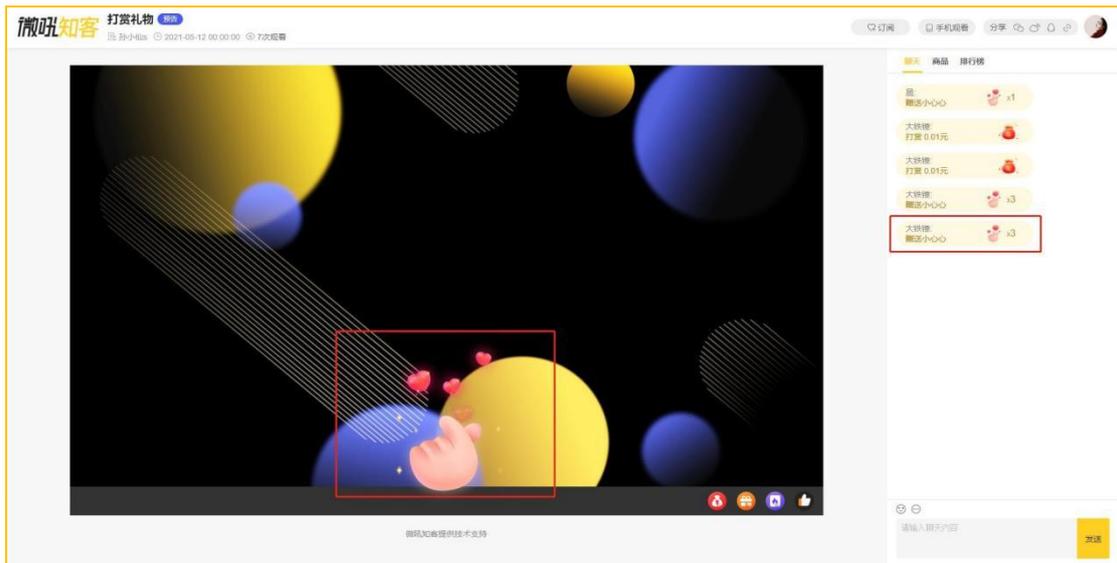


Step5: 从【营销互动】→【通用礼物】进入礼物库列表，当前页内容可被直播礼物一键开启使用。

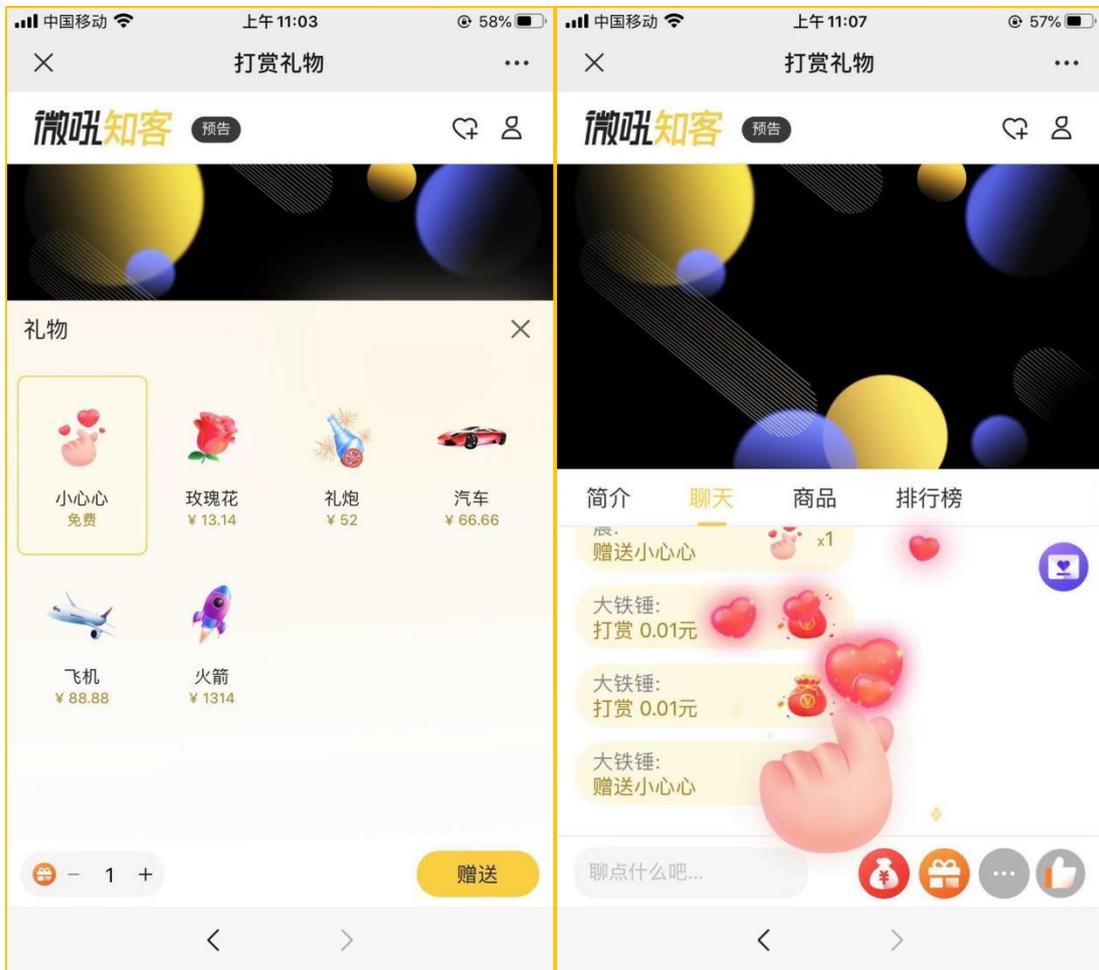


Step6: 观看端仅支持微信支付, 示例样式如下 (h5&pc)
 Pc 端礼物样式及全屏特效:





H5 端礼物样式及全屏特效:



第五章 生成回放

·功能介绍: 客户将直播的视频直接作为回放进行持续播放; 企业也可将剪辑好的视频再次上传, 将上传视频作为回放内容

- 适用人群: 使用所有人群
- 功能价值: 使知客活动长时间曝光、使未参会观众同样体验知客活动, 提升用户体验

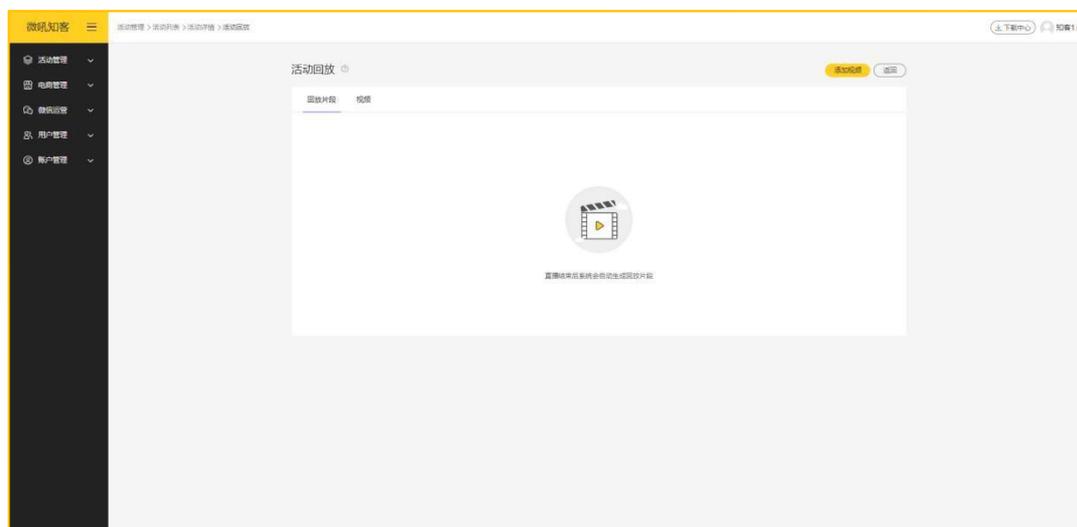
在本章你将了解到

·如何设置活动回放

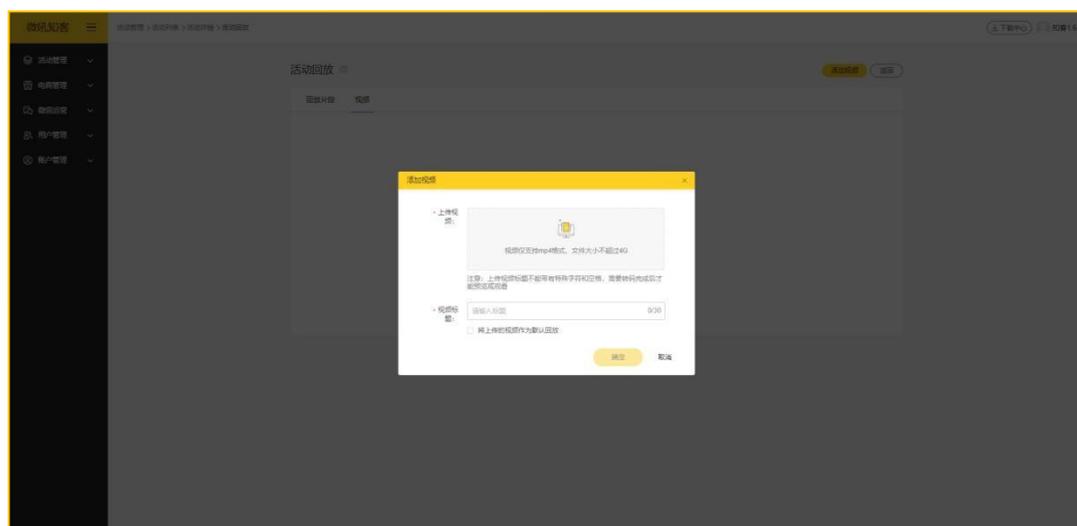
·如何对回放视频进行合并剪辑

5.1 活动回放

Step1: 登录知客控制台, 从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【活动回放】进入活动回放设置界面, 直播结束后系统会自动生成回放片段。



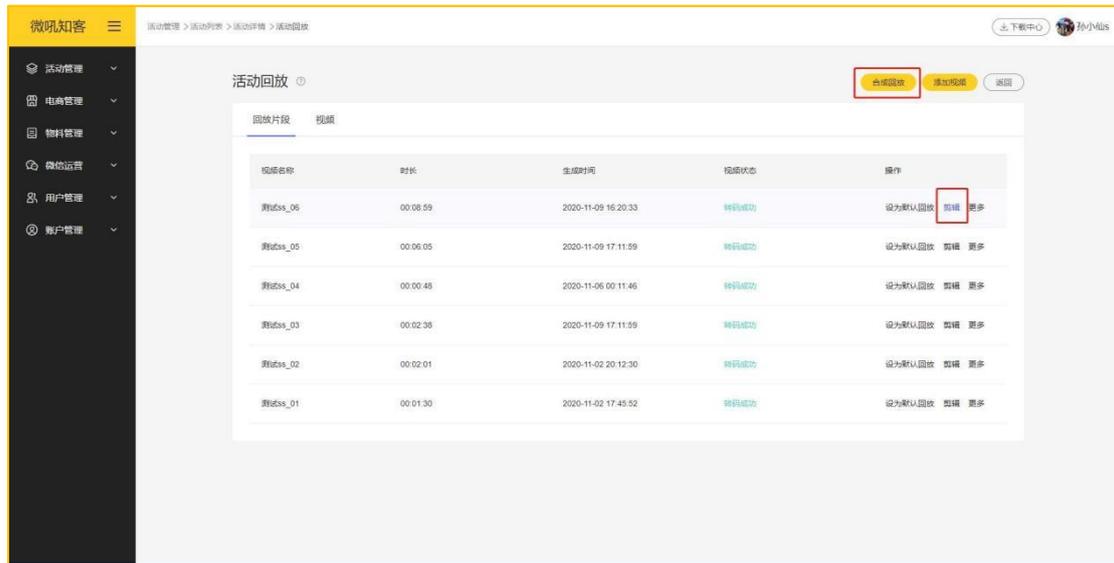
Step2: 从【活动回放】→【添加视频】上传视频, 填写视频标题后点击确定即成功上传回放视频。



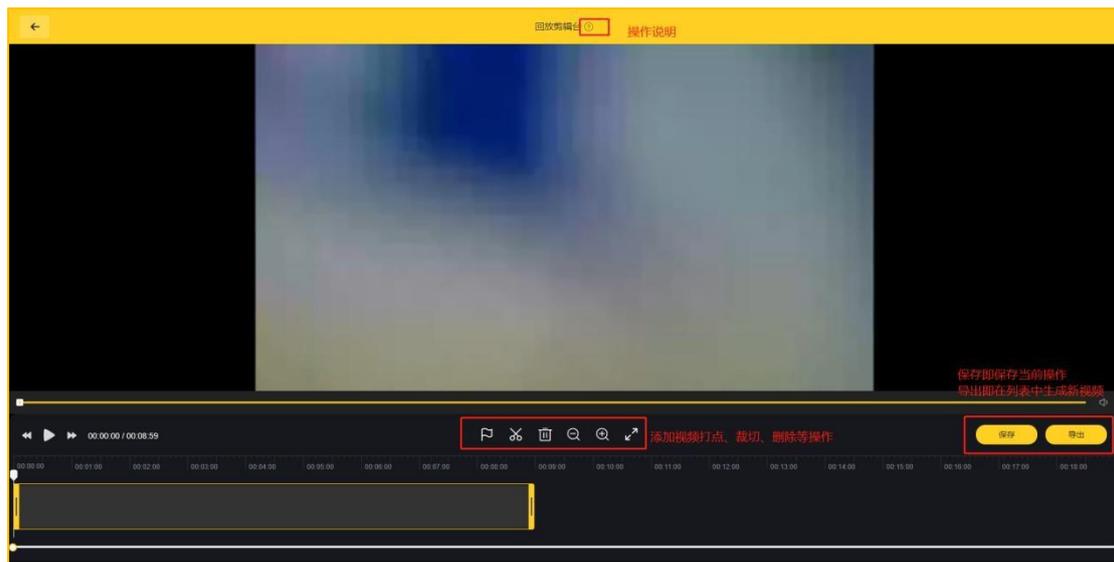
Step3: 点击合成视频可将多个回放片段合成成一个视频, 在进行剪辑操作, 注意已合成过

的视频不支持再次合成。

Step4: 在单条视频下点击剪辑即可进入剪辑页面。



Step5: 视频剪辑支持对一段视频进行裁切、增加视频打点、合并等操作；保存即保存当前操作，还可继续在页面进行操作，导出即在回放列表生成新的视频。



第六章 查看数据

- 功能介绍: 数据报告呈现一场活动在微吼海量直播数据中的活动效果和整体质量, 企业根据上帝视角从整体角度出发, 对一场直播进行策略性调整
- 适用人群: 适用所有人群
- 功能价值: 使企业对观众的转化情况有一个直观的了解, 助力企业开展数字营销

在本章你将了解到

· 知客如何通过数据呈现活动效果?

·观众的群体画像分析?

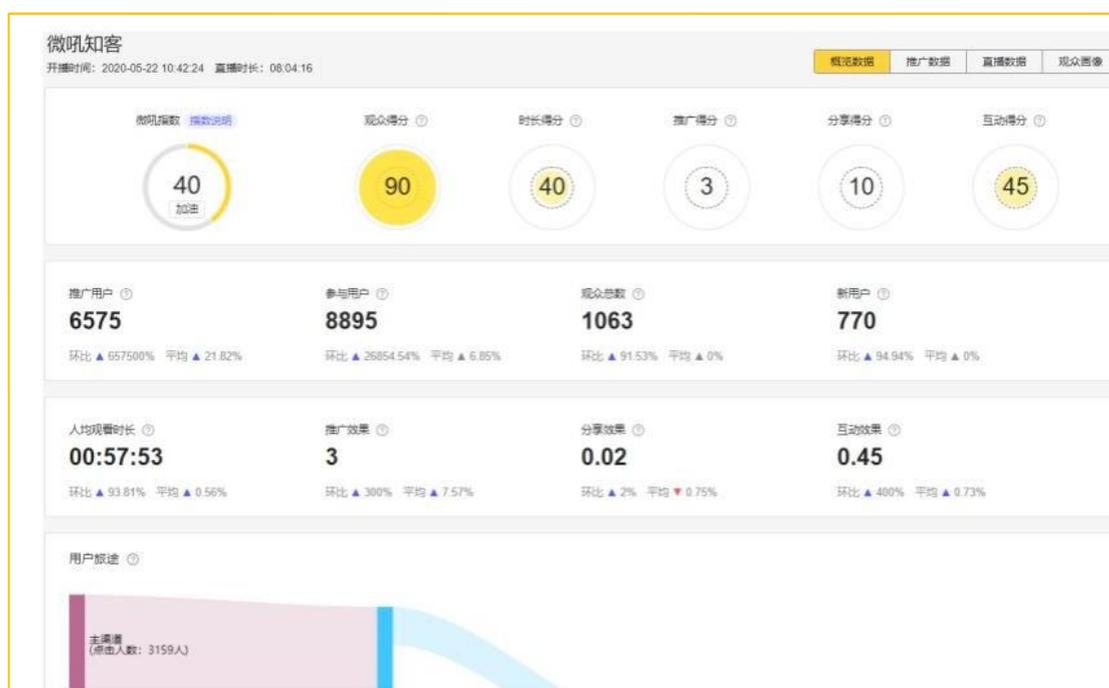
·如何对观众信息进行管理?

6.1 活动数据

6.1.1 概览数据

【概览数据】：是根据大数据计算本场活动数据，提供微吼指数、8个基础数据以及用户旅途，客观评价本场活动效果

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【数据报告】进入概览数据浏览界面。



数据说明如下:

【微吼指数】：微吼指数是微吼知客平台提供的针对单场直播效果的大数据智能评分体系。它可以反映一场活动在微吼海量直播数据中的活动效果和整体质量。基于微吼积累多年的直播大数据，我们筛选出评价直播效果的五大关键维度——观众总数、观看时长、推广效果、分享效果、互动效果。经过科学的数据建模，结合活动的行业属性，我们建立了以五大维度为基础的客观评分标准，最终形成评价各个活动的数据指标。

【观众得分】：评价活动中观看直播/回放的粘性

【时长得分】：反应观众在直播间内的平均停留时常

【推广得分】：评价活动宣传的推广效果

【分享得分】：评价观众在活动中的分享拉新效果

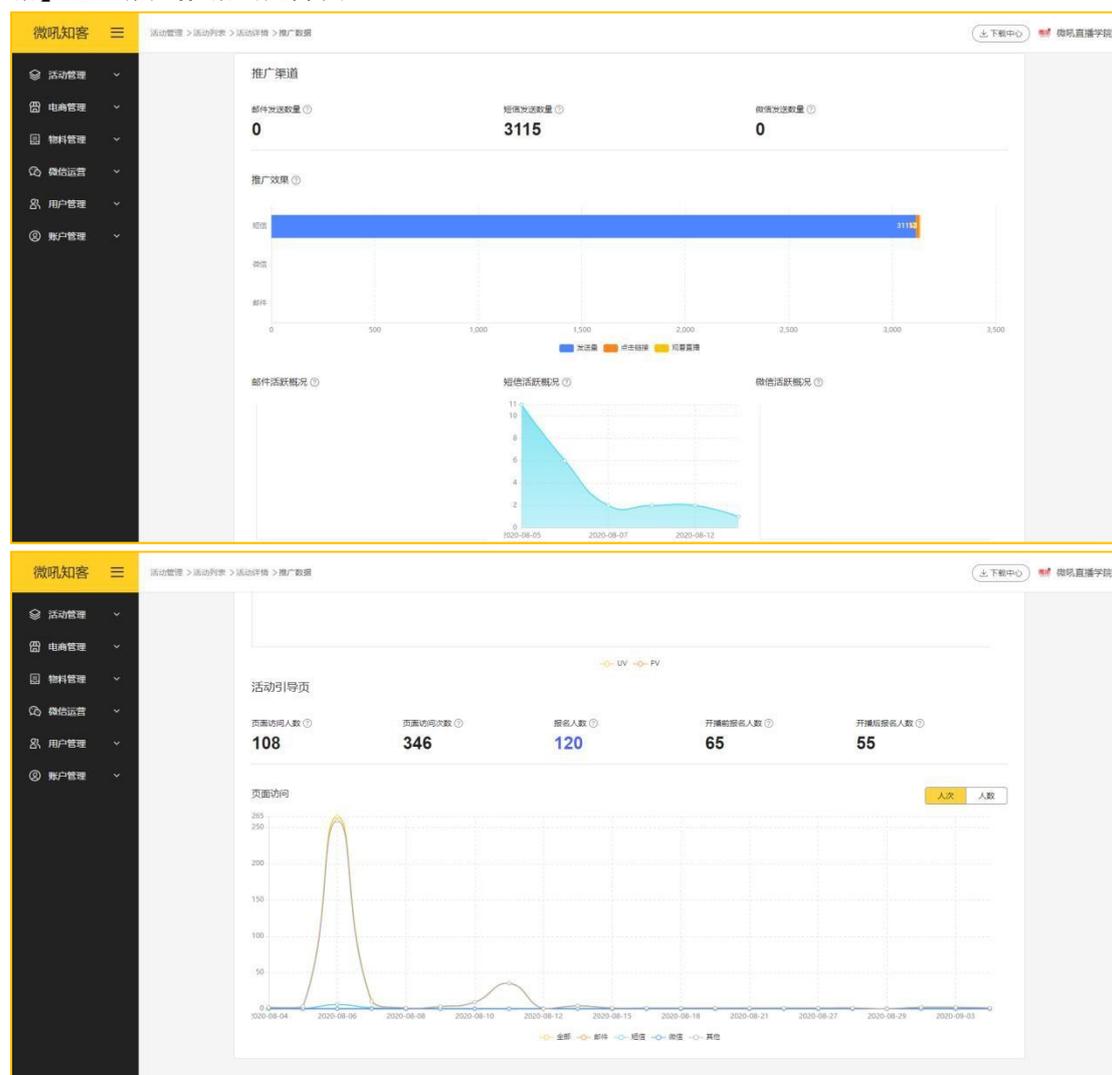
【互动得分】：评价观众主动参与互动的效果；

【用户旅途】：展示本次活动中各个环节的用户路径

6.1.2 推广数据

【推广数据】：推广数据指根据活动前期的短信、邮件、微信邀约情况查看基础数据，以及各渠道从发送量→点击量→观看量的数据记录。

Step1：登录知客控制台，从**【活动管理】**→**【活动列表】**→**【活动详情】**→**【推广数据】**进入推广数据浏览界面。



【活动官网访问情况】：查看访问活动官网的访问人数、人次、平均停留时长。以及访问人数随时间变化的趋势图。

【活动引导页访问情况】：查看活动引导页的访问人数、人次、预约/报名人数、实到人数以及活动报名情况；

6.1.3 直播数据

【直播数据】包含人数、观看趋势、观看时长的统计区间等，以及观众在直播中的完整互动数据。

Step1: 登录知客控制台, 从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【直播数据】进入直播数据浏览界面。



【观众趋势图】：展示直播和回放期间，观看人数的趋势变化

【观众时长分布图】：展示观众的平均观看时长占比在各个区段的人数分布

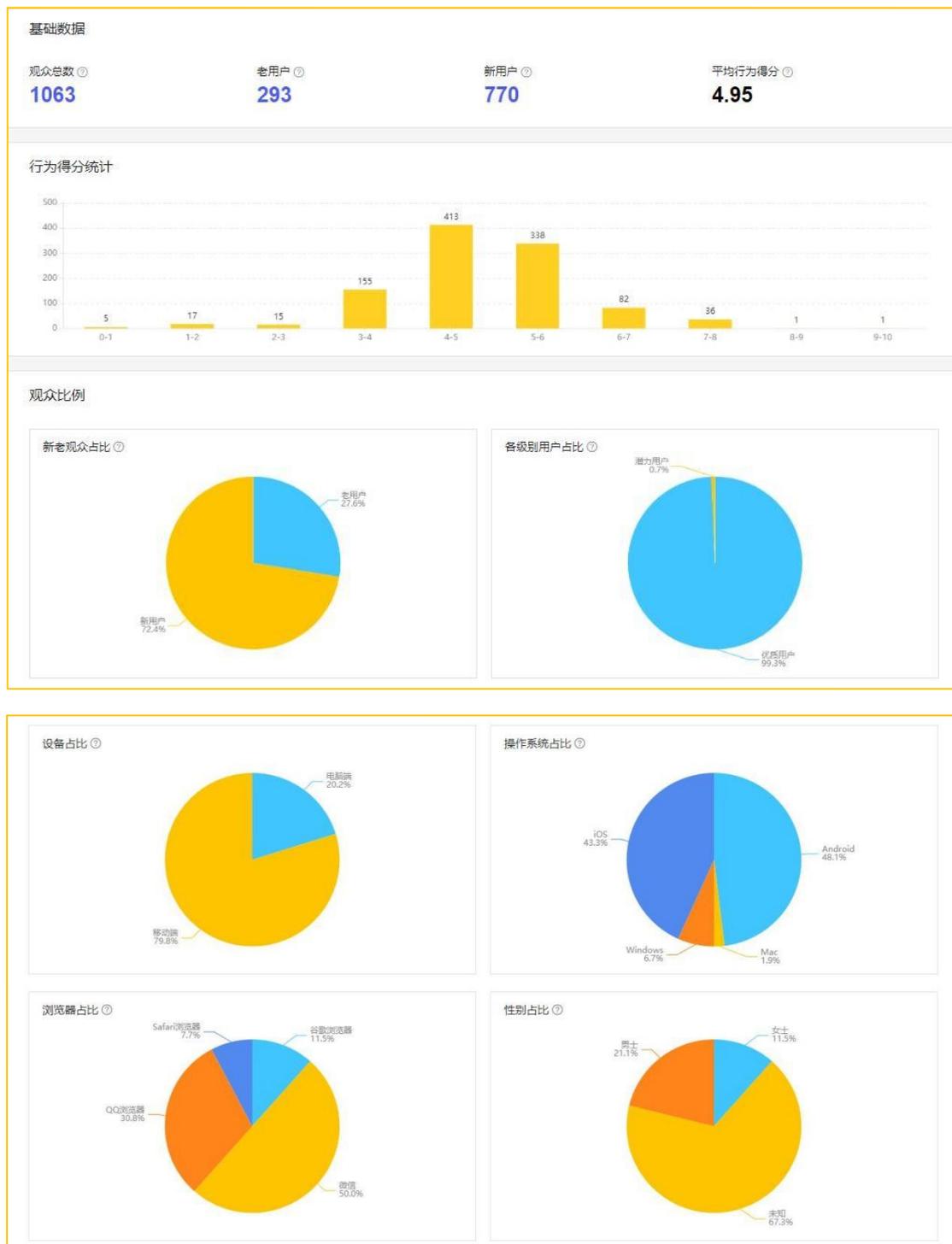
【观看回放时段分布图】：通过散点图的形式，展示回放在一周内的观看趋势

【互动工具参与趋势图】：表现直播中互动工具的参与情况以及观众总数随互动工具的变化情况。

6.1.4 观众画像

【观众数据】：展示观众的分类、分级数据、群体画像以及详细列表，用户可以基于本部分数据进行针对性的运营活动。

Step1: 登录知客控制台, 从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【观众画像】进入直播数据浏览界面。

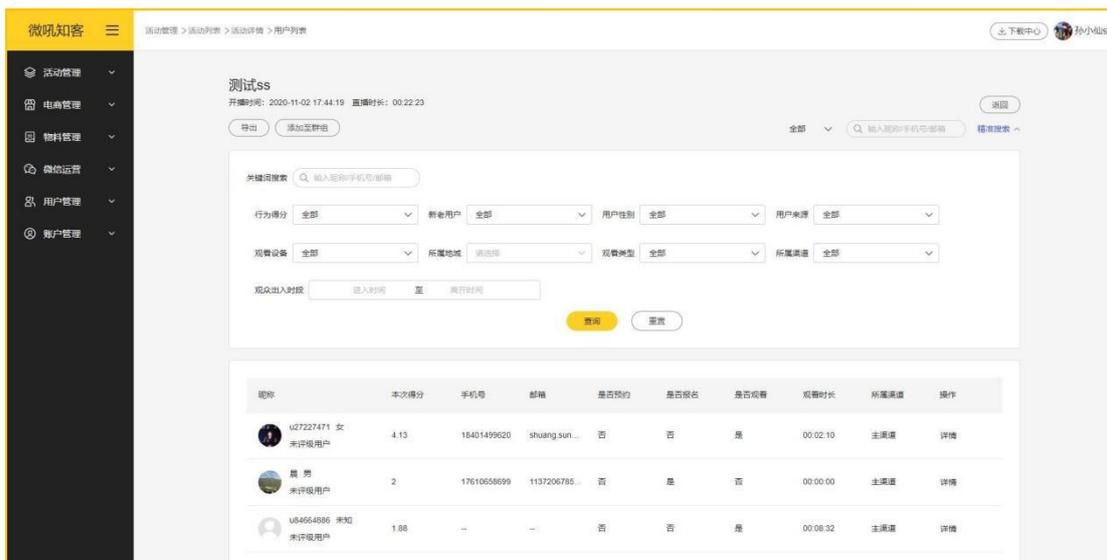


【群体画像】：从设备占比、浏览器占比、性别占比、操作系统占比、地域占比等多个维度 展现观众画像

【地域】：展示本场活动中用户的地域分布情况

6.2 用户列表

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【用户列表】进入用户列表界面。在用户列表下可以查看预约/报名的所有观众及信息



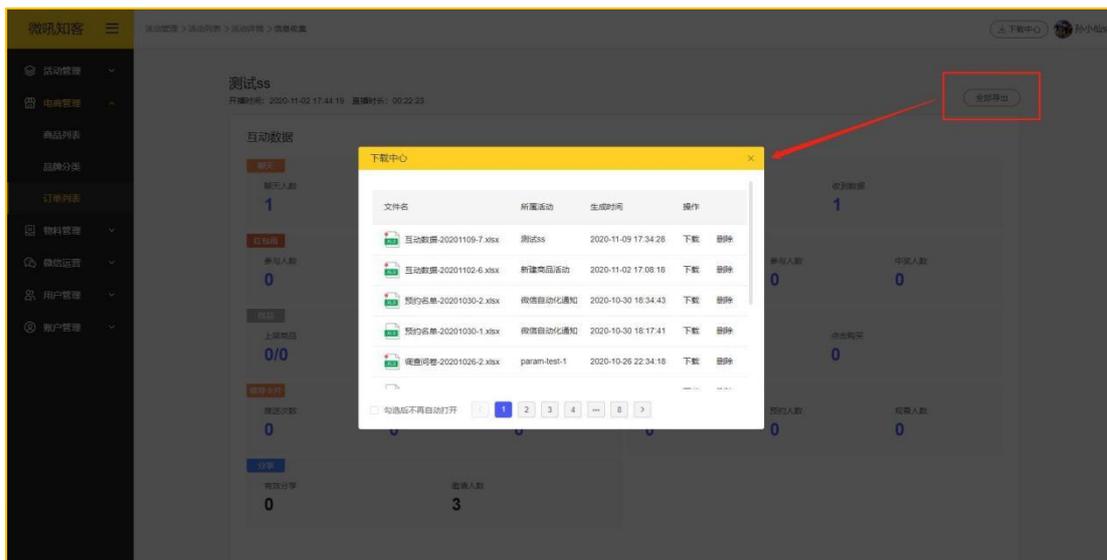
Step2: 筛选观众信息步骤从【用户列表】→【精准搜索】即可显示符合条件用户。观众筛选条件包括关键词——昵称/手机号/邮箱、行为得分、用户性别、新老用户、用户来源、观看设备、所属地域、观看类型、所属渠道、观众出入时段。

6.3 互动统计

Step1: 登录知客控制台，从【活动管理】→【活动列表】→【活动详情】→【互动统计】进入互动统计界面。在互动统计下可以看到互动数据的概况，包括：聊天、问卷、红包雨、抽奖、推荐卡片、排行榜、邀请卡、分享、商品、打赏及礼物的数据。



Step2: 从【互动统计】→【全部导出】→【下载中心】→【下载】查看所需互动数据报表。



Step3: 从【互动统计】→【聊天数据】→【删除】可删除聊天消息记录;



第七章 电商管理

- 功能介绍: 客户创建商品后能够实时看到在线商品的订单数据, 主持人可现场推送商品, 用户购买商品后有购买提示来提升直播氛围; 客户可以创建品牌对所有商品进行归类整理, 也可以直接对商品信息和门店信息进行编辑; 客户可以对生成的订单进行详细筛选查看并且支持导出

- 适用人群: 需求电商直播固定人群、适用于大型厂商、4s 店等具有新零售电商需求的客户人群, 包括电商直播经验人群

- 功能价值: 利企业进行电商直播带货、有多重电商氛围刺激用户进行订单转化; 便使用者 对商品进行统一管理, 降低操作成本; 商品和订单系统一体化, 便于订单后续追踪和商品数 据统计, 订单信息也可自动化导出

在本章你将了解到

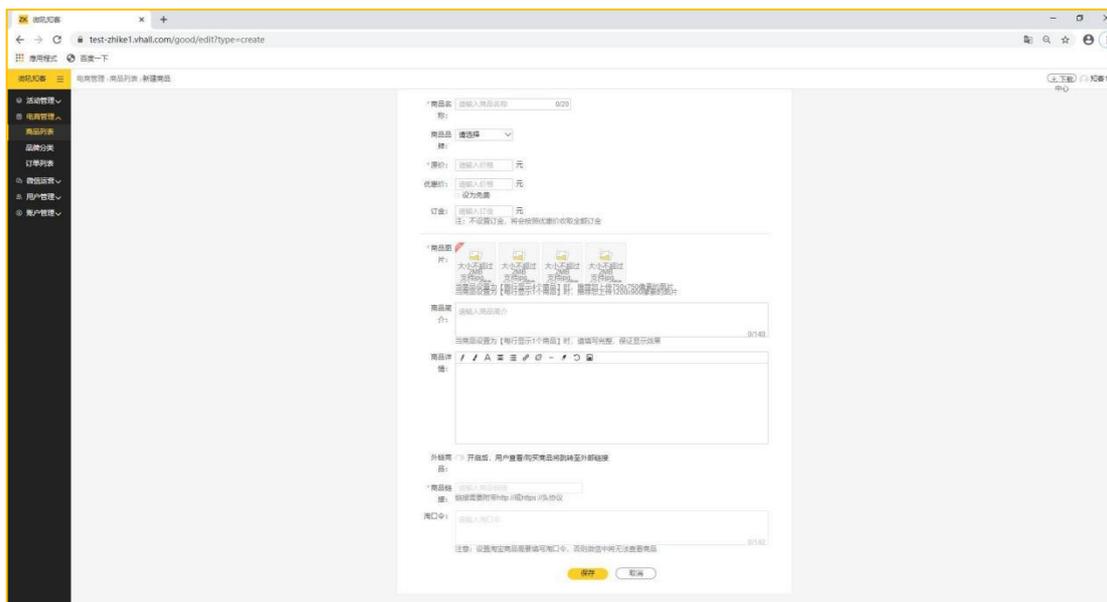
·如何在列表中创建商品?

·如何将商品进行品牌分类?

·如何对订单列表进行查看和导出?

7.1 商品列表

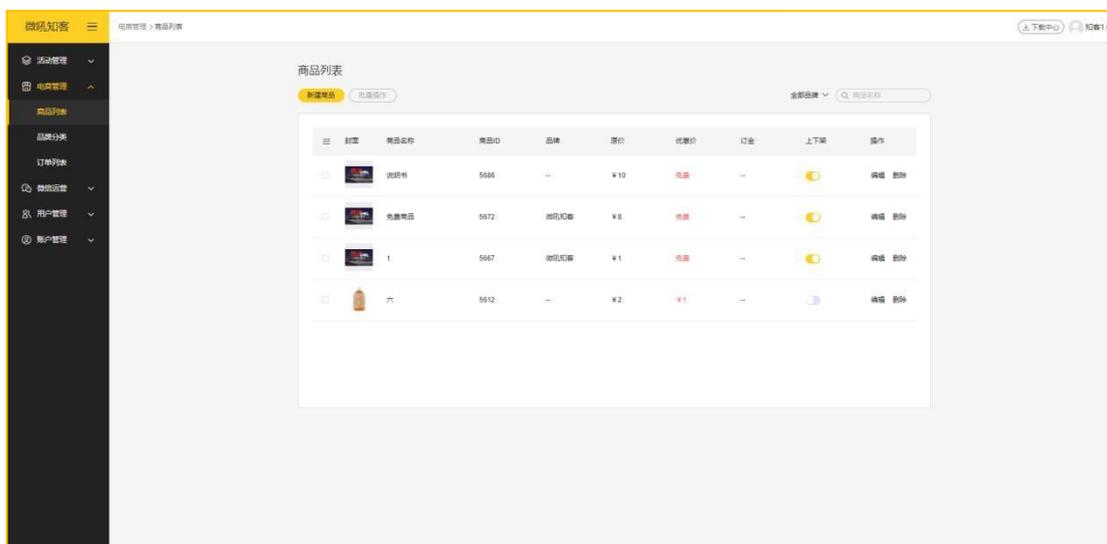
Step1: 登录知客控制台，从【电商管理】→【商品列表】→【新建商品】进入新建商品信息编辑；



The screenshot shows a web-based form for creating a new product. The form is titled "新建商品" (Create New Product) and is located at the URL "test-zhike1.vhall.com/goods/edit?type=create". The form includes the following fields and sections:

- 商品名称:** Input field for the product name.
- 品牌:** Dropdown menu for selecting a brand.
- 原价:** Input field for the original price.
- 优惠价:** Input field for the discount price.
- 订金:** Input field for the order price.
- 商品图片:** A grid of image upload slots with a "上传图片" (Upload Image) button.
- 商品描述:** A text area for entering the product description.
- 外链:** A section for adding external links.
- 商品链接:** Input field for the product link.
- 商品ID:** Input field for the product ID.
- 保存** and **取消** buttons at the bottom.

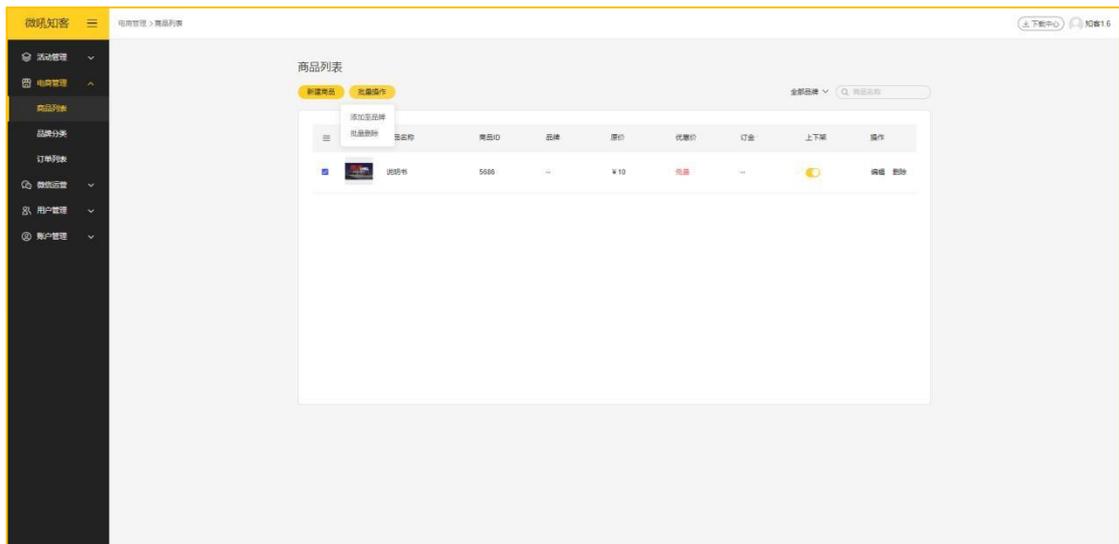
Step2: 填写商品名称、商品品牌、商品原价、优惠价、定价、并上传商品封面图，点击“保存”即可成功创建商品。



The screenshot shows the "商品列表" (Product List) page in the system. The page displays a table with columns for "Item", "商品名称" (Product Name), "商品ID" (Product ID), "品牌" (Brand), "原价" (Original Price), "优惠价" (Discount Price), "订金" (Order Price), "上下架" (Status), and "操作" (Action). The table contains four rows of product data:

Item	商品名称	商品ID	品牌	原价	优惠价	订金	上下架	操作
<input type="checkbox"/>	爱读书	5666	—	¥10	免费	—	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	免费商品	5672	微视知客	¥8	免费	—	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	1	5667	微视知客	¥1	免费	—	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	六	5612	—	¥2	¥1	—	<input type="checkbox"/>	编辑 删除

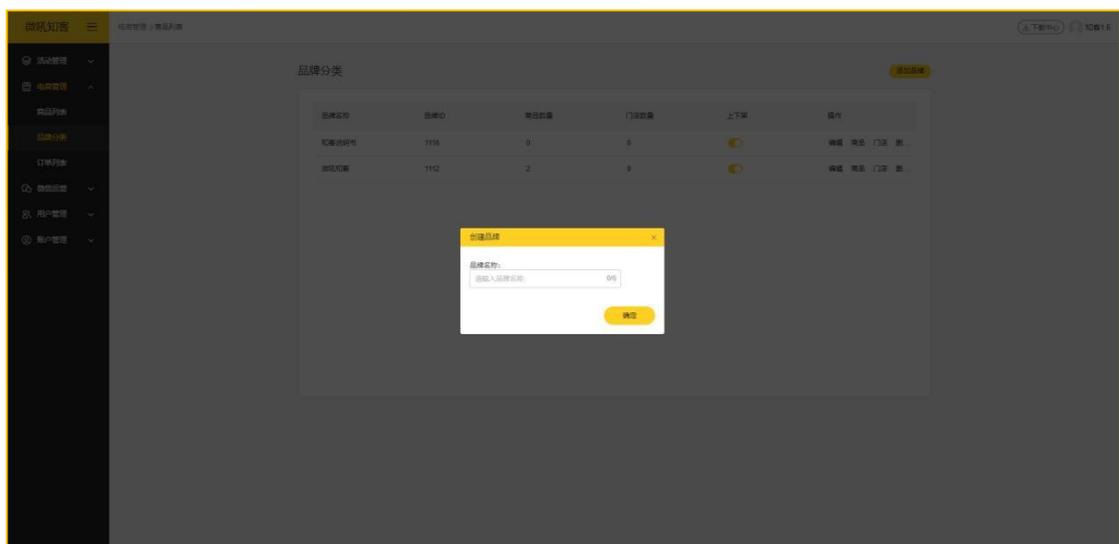
Step3: 创建好商品后，商品默认是上架状态。点击上下架选项可控制商品得上下架状态，点击编辑可再次进入商品信息编辑；点击删除可以对单个商品进行删除操作。



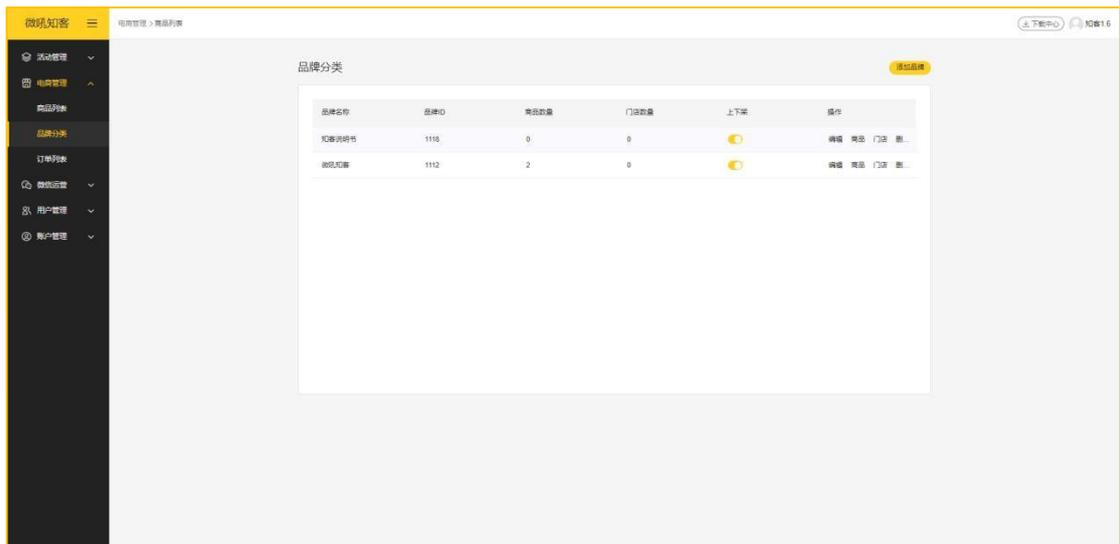
Step4: 在【商品列表中】→【选中商品】→【批量操作】可对选中商品进行批量的添加品跑或批量删除操作，在商品列表中可以对商品名称进行商品筛选。

7.2 品牌分类

Step1: 登录知客控制台，从【电商管理】→【品牌分类】→【添加品牌】进入品牌维度信息编辑；

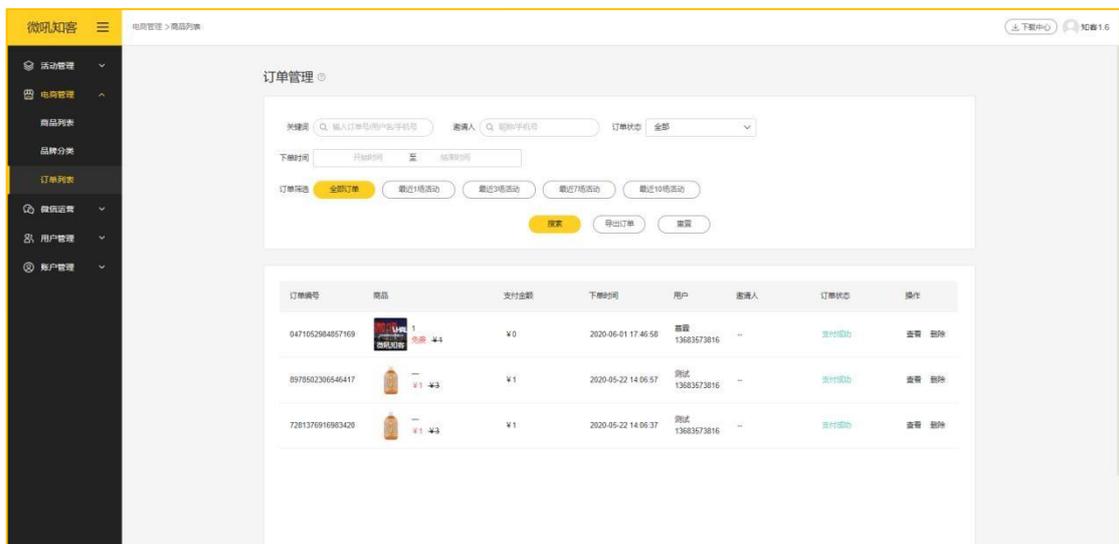


Step2: 点击【编辑】可快速对已创建的品牌名称进行编辑，点击【商品】可快速跳转商品信息编辑页面，点击【门店】可快速对线下门店信息编辑页面，点击【删除】可快速删除单一品牌所有信息。



7.3 订单列表

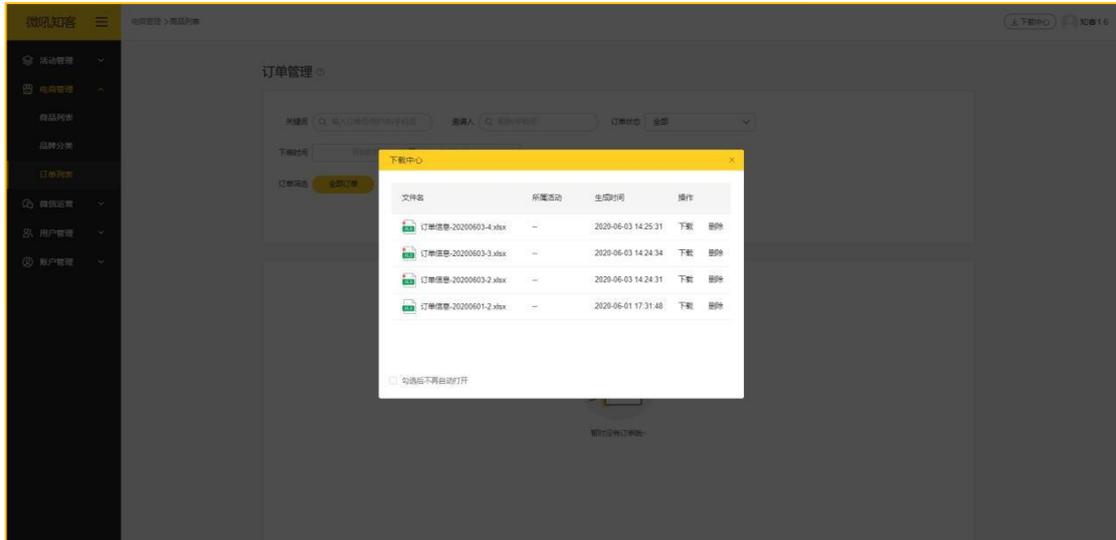
Step1: 登录知客控制台，从【电商管理】→【订单列表】下可对所有订单进行筛选和详细信息查看：



Step2: 筛选订单步骤从【设置订单筛选条件】→【搜索】即可显示符合条件订单。订单筛选条件包括关键词——输入订单号/用户名/手机号、邀请人——昵称/手机号、订单

状态——全部/成功/失败/支付中、下单时间——任意规定、订单筛选——全部订单/最近 1 场/最近 3 场/最近 7 场/最近 10 场。

Step3: 订单excel 导出步骤从控制台下【订单列表】→【导出订单】→【下载中心】→【订单信息】→【下载】即可完成订单列表的导出。



Step4: 查看订单详细信息从从控制台下【订单列表】→【操作】→【查看】即可查看该订单具体详情，包括订单编号、创建时间、支付时间、订单状态、用户信息、邀请人信息、支付金额等信息。

第八章 微信运营

- 功能介绍: 帮助企业用户运营自己的微信公众号, 通过将自己的服务号或订阅号 (订阅号部分功能受限绑定至微吼知客, 用户可以通过知客平台给已经绑定的微信公众号群发消息、设置自动回复、设置公众号自定义菜单, 还可以查看该公众号的微信粉丝)
- 适用人群: 具有微信公共号的企业人群
- 功能价值: 快速便利的通知微信粉丝、助力直播精准引流到公共号

在本章你将了解到

·如何进行群发消息?

·如何设置自动回复?

·如何运营微信粉丝?

·如何使用带参二维码?

·如何设置消息模板?

8.1 群发消息

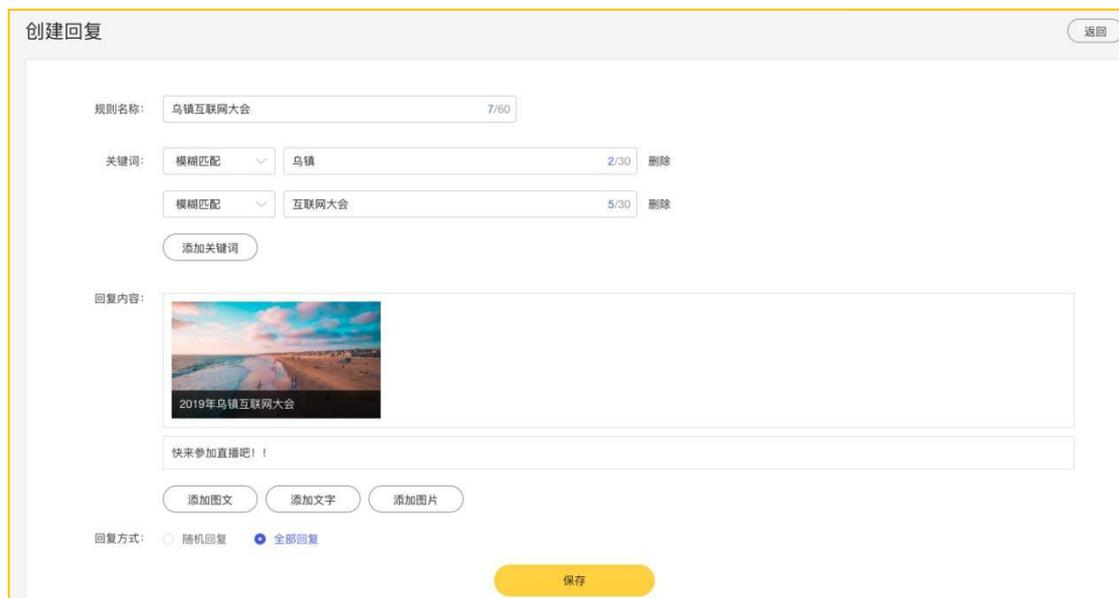
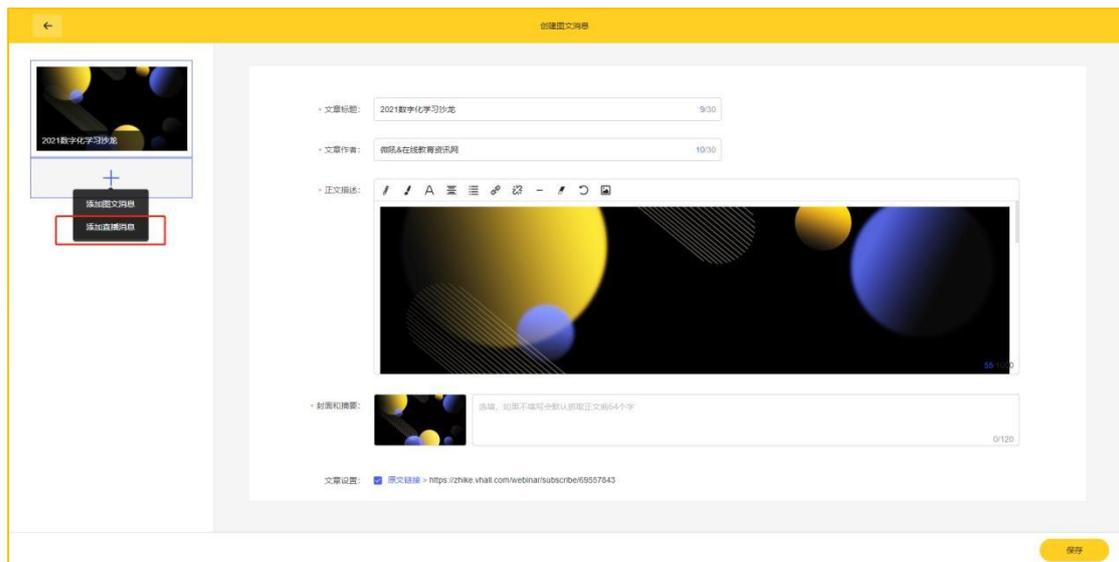
Step1: 登录知客控制台，从【微信运营】→【群发消息】→【新建群发】进入新建群发消息编辑。群发消息，支持发送图文消息、图片、文字，三种类型的消息。



Step2: 选择群发消息类型、选择群发对象、发送时间点击发送即群消息发送成功。发送对象为粉丝池中的粉丝。可通过选择微信标签来进一步确定发送的人群。

8.2 自动回复

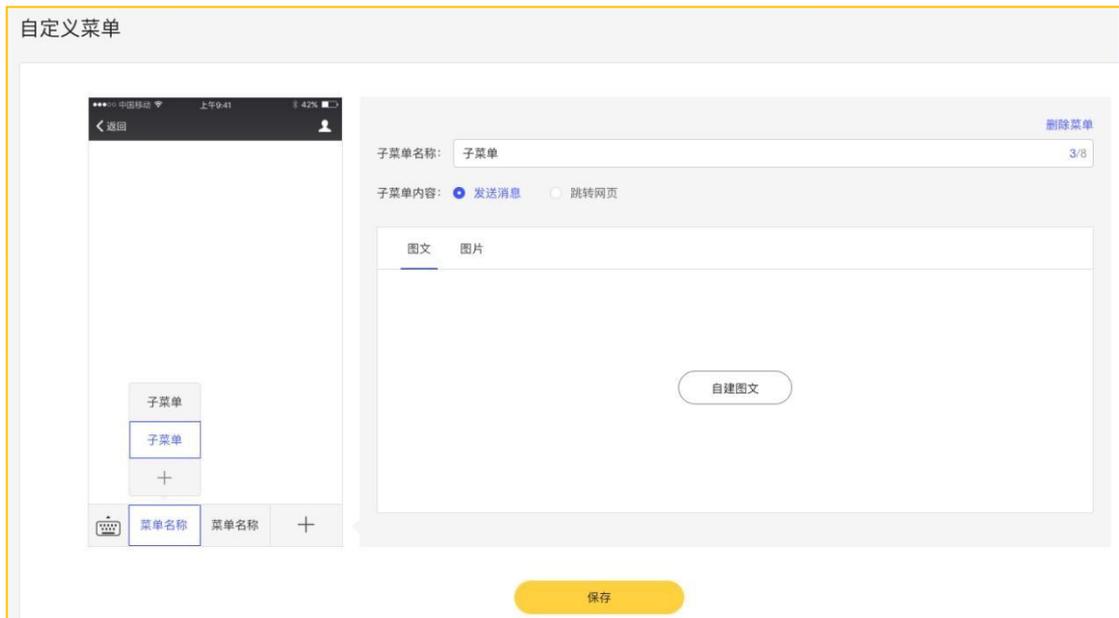
Step1: 登录知客控制台，从【微信运营】→【自动回复】→【创建回复】进入创建回复消息编辑。自动回复功能，包括关键词回复、关注后回复两个功能。图文消息支持关联活动，一键生成直播内容。



Step2: 填写规则名称、关键词、编辑回复内容、选择回复方式后点击保存即成功创建自动回复模板。关键词的设置页支持模糊匹配和完全匹配两种。关键词回复支持：图文、图片、文字三中消息类型作为回复内容。

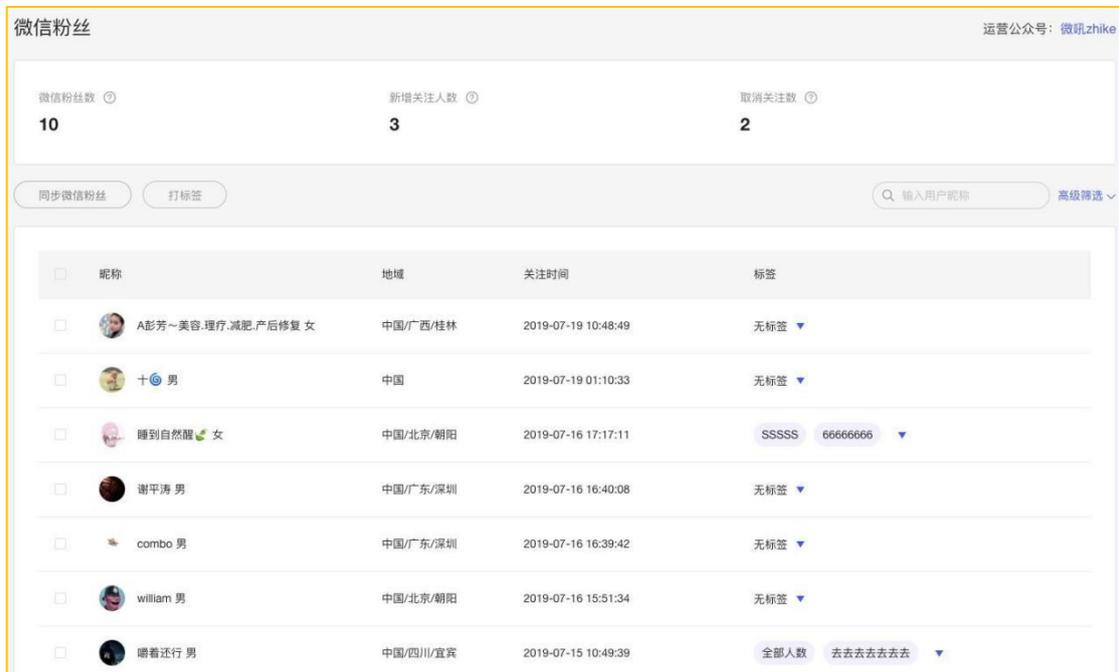
8.3 自定义菜单

Step1: 登录知客控制台，从【微信运营】→【自定义菜单】→【创建回复】进入创建回复消息编辑。自定义菜单，可设置公众号的菜单名称及内容，菜单的内容支持多种形式，包括 图文消息、文字消息、页面链接、观看直播、活动专题等多个类型。



8.4 微信粉丝

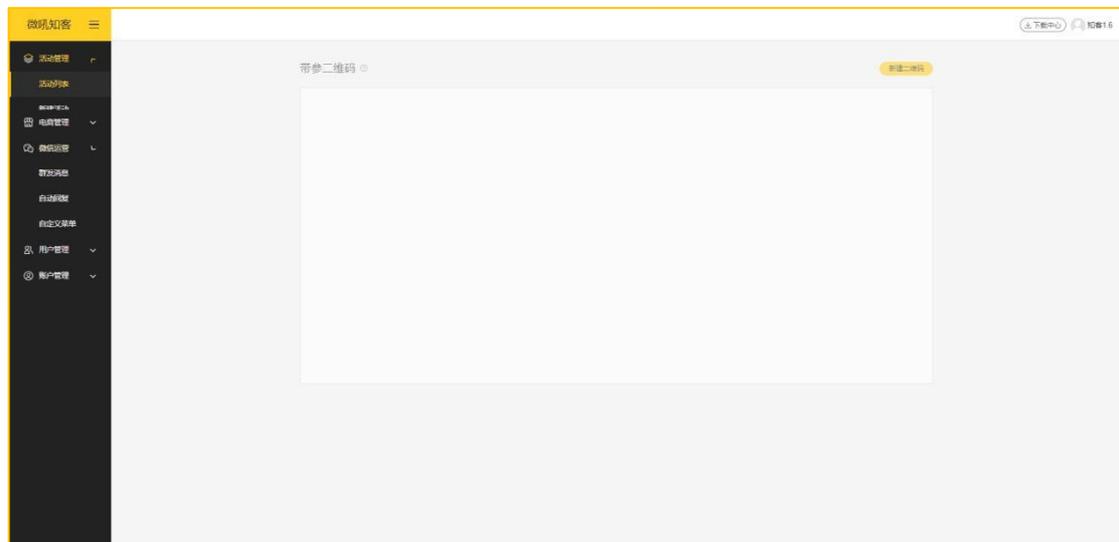
Step1: 登录知客控制台，从【微信运营】→【微信粉丝】进入微信粉丝列表。在授权公众号之后，可在微信粉丝池中同步微信粉丝，将授权的公众号的粉丝同步至知客平台。并可对 粉丝进行打标签的操作。



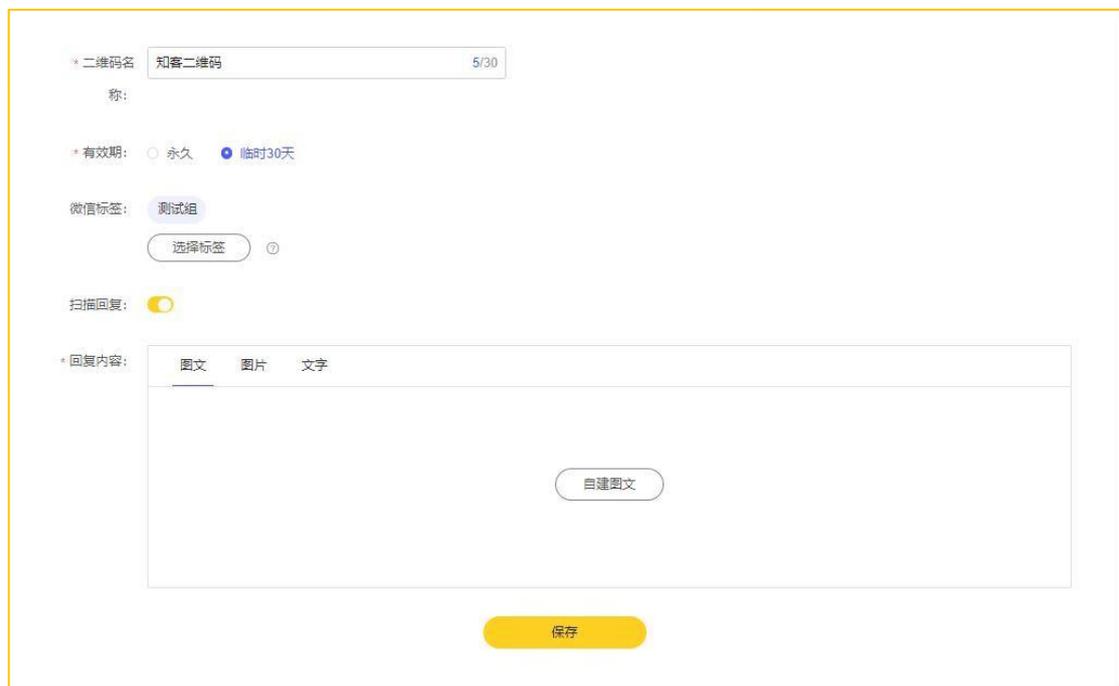
【特殊提示】: 粉丝池与用户池是相互独立的。只有当粉丝池中的粉丝观看直播并登录后，粉丝才会被纳入知客的用户池中。

8.5 带参二维码

Step1: 登录知客控制台，从【微信运营】→【带参二维码】查看带参二维码列表。通过带参二维码企业可以查看每个二维码所带来的访客数据变化情况，改善自己的营销策略。



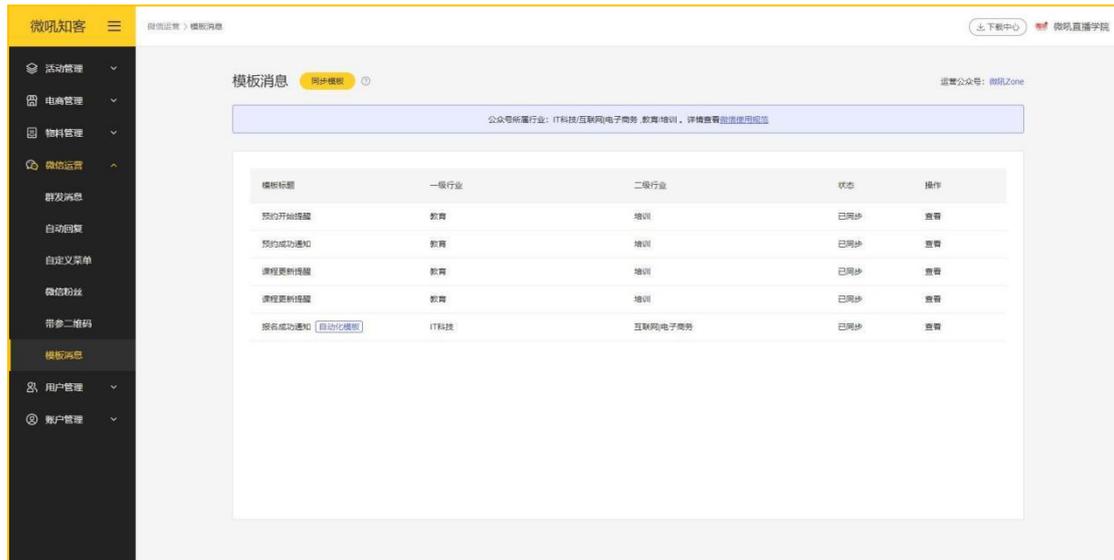
Step2: 从【带参二维码】→【新建二维码】可创建新带参二维码。可将二维码贴到海报中，用户识别二维码后自动跳转到公众号且同时收到设置的回复内容，支持关联活动。



8.6 消息模板

Step1: 登录知客控制台，从【微信运营】→【模板消息】查看模板列表。

当客户将己方公众号授权到微吼知客时，需要在公众号平台的模板库中修改主行业为 IT 科技/互联网/电子商务，然后回到知客模板消息点击同步模板即可。



【特殊提示】：消息模板必须是认证过得服务号才可以使用,订阅号目前无法使用。

第九章 用户管理

· 功能介绍: 用户管理部分提供用户总览页面，可以从宏观上查看企业用户分级情况，并可查看近期几场直播各分级用户情况的分布变化情况

· 适用人群: 适用所有人群

· 功能价值: 便于实现更智能、更精准的用户分群，便于进行下一步不同的商业转化

在本章你将了解到

·如何利用用户池?

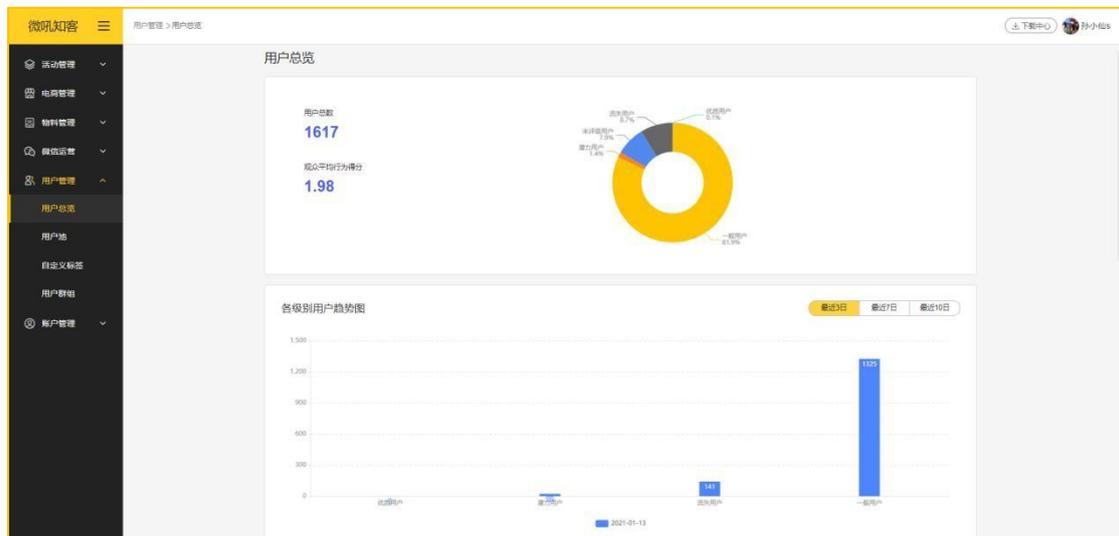
·如何创建自定义标签?

·如何设置用户群组?

9.1 用户总览

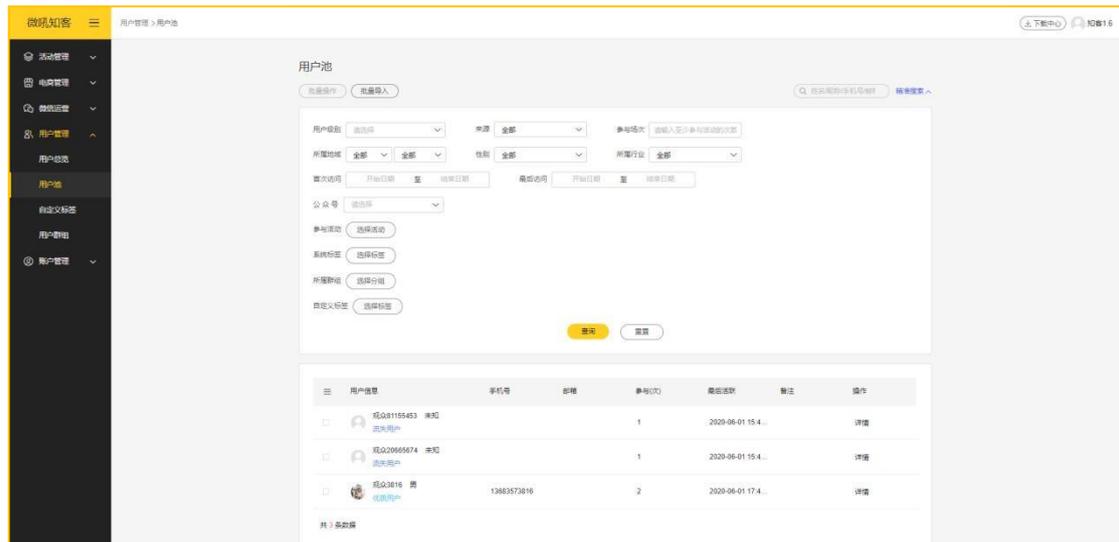
Step1: 登录知客控制台，从【用户管理】→【用户总览】查看用户总览数据概况。用户管

理部分提供用户总览页面，可以从宏观上查看企业用户分级情况，并可查看近期几场直播各 分级用户情况的分布变化情况。



9.2 用户池

Step1: 登录知客控制台，从【用户管理】→【用户池】查看用户池里所有用户信息。

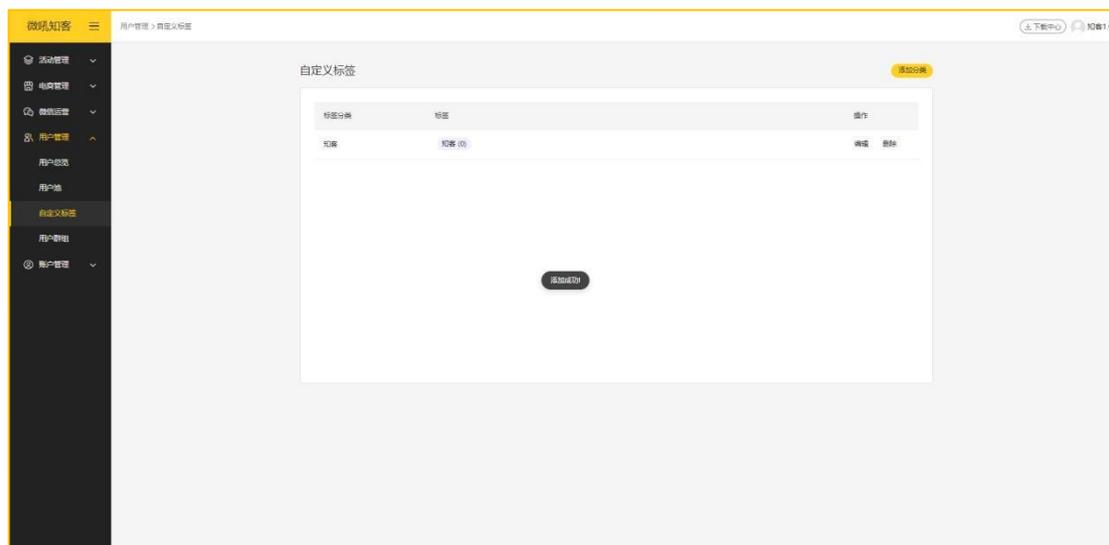


Step2: 从【用户池】→【选中用户】→【批量操作】进行对选中用户的导出、添加群组、添加标签等批量操作，点击【查询】后根据选定条件进行筛选，进而实现用户分群。筛选条件包括用户级别、来源、性别、所属行业、参与活动、所属群组、系统标签等。

9.3 自定义标签

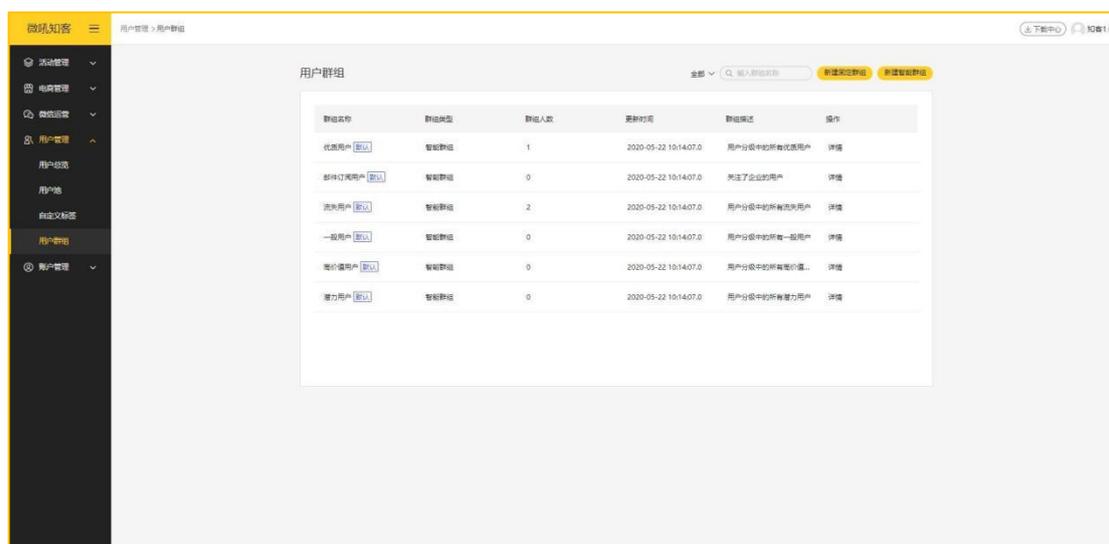
Step1: 登录知客控制台，从【用户管理】→【自定义标签】查看自定义标签列表。自定义

标签是根据运营需要，可以创建自定义标签，赋予用户后，方便进行运营管理。



9.4 用户群组

Step1: 登录知客控制台，从【用户管理】→【用户群组】查看自定义标签列表。为了能够更好的将用户进行细分，微吼知客支持创建不同类型的群组，分为固定群组、智能群组。



【固定分组】：属于手动创建的群组，群组人数固定。从用户池中选择一定数量的用户，组成一个群组

【智能群组】：通过设置筛选条件，自动从用户池中筛选出符合条件的用户群体。智能群组会根据条件，每天自动更新符合条件的人群，群组内的人数是动态变化的

第十章 账户管理

- 功能介绍：可查看该账户信息以及账户资产流水灯信息，还可查看接口文档以及一些自定义设置
- 适用人群：适用所有人群
- 功能价值：便于企业管理账号、对账号进行监控。也便于双方技术对接高效规范

在本章你将了解到

• 如何设置自己的账号信息？

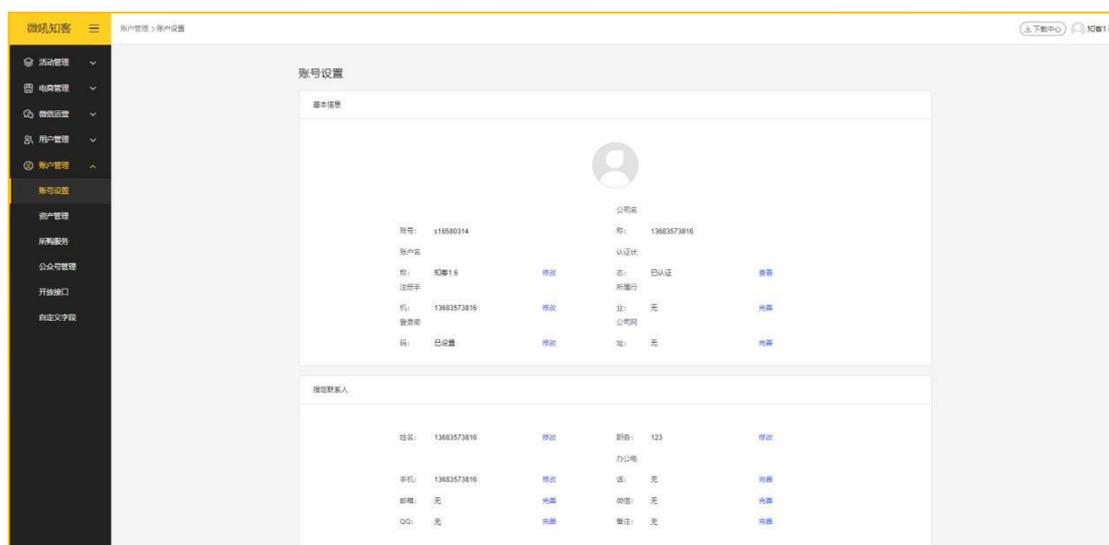
• 如何查看账号的资产？

• 如何查看技术接口文档？

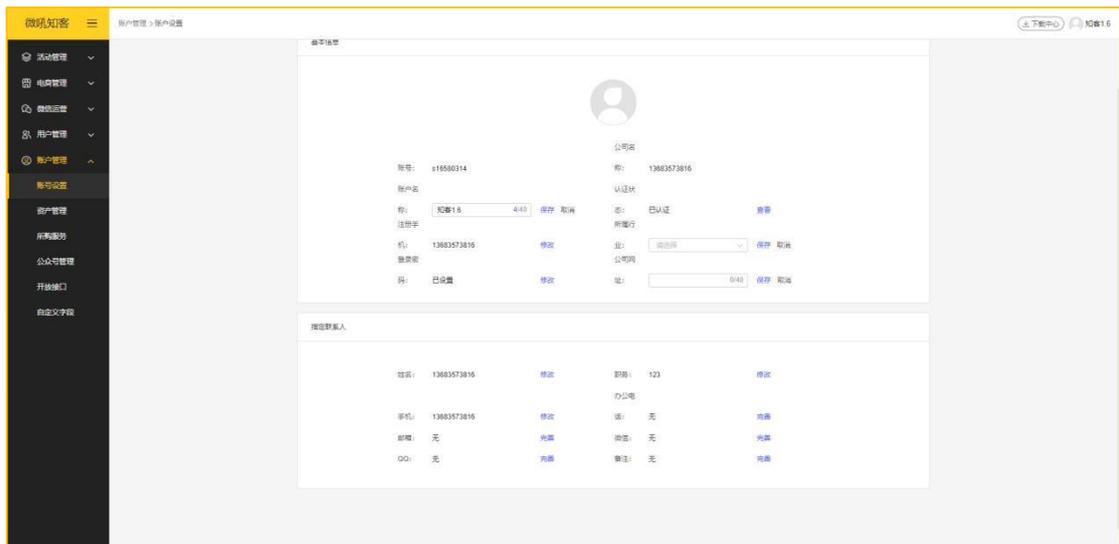
• 如何添加自定义字段？

10.1 账号设置

Step1: 登录知客控制台，从【账户管理】→【账号设置】查看账号基本信息并编辑。账号设置里可以修改账户名称、注册手机、登录密码、所属行业、公司网址信息。可以上传或者删除自己的账户头像。



Step2: 点击修改即可修改响应信息，点击保存即生效、点击取消返回之前保存的信息。

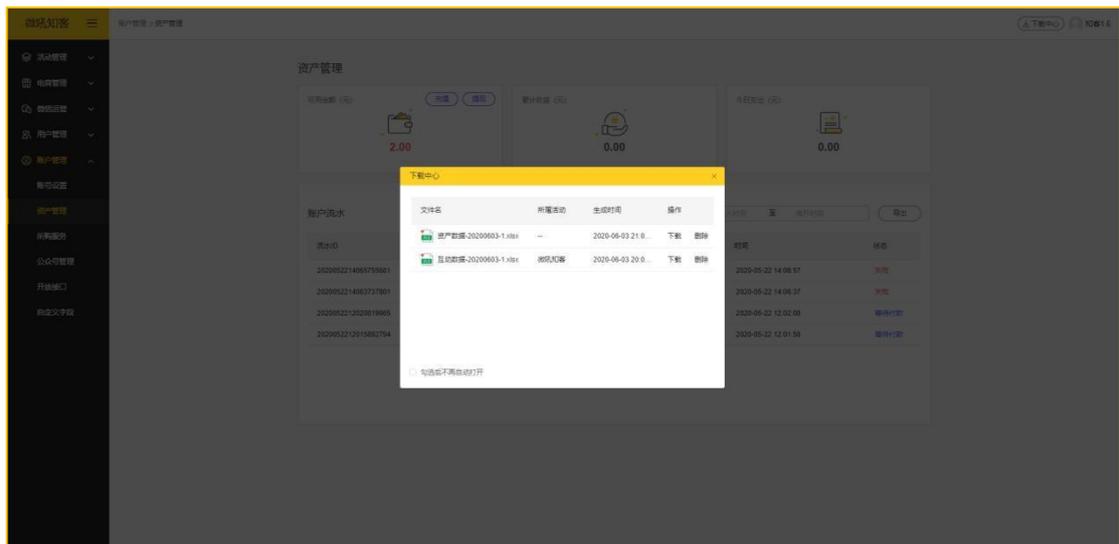


10.2 资产管理

Step1: 登录知客控制台，从【账户管理】→【资产管理】查看账号资产信息。可查看自己账户充值和支出的记录，包括流程 id、金额和时间。并且流水中也可查看商品订单的信息，包括流水 id、金额和时间还有支付状态。

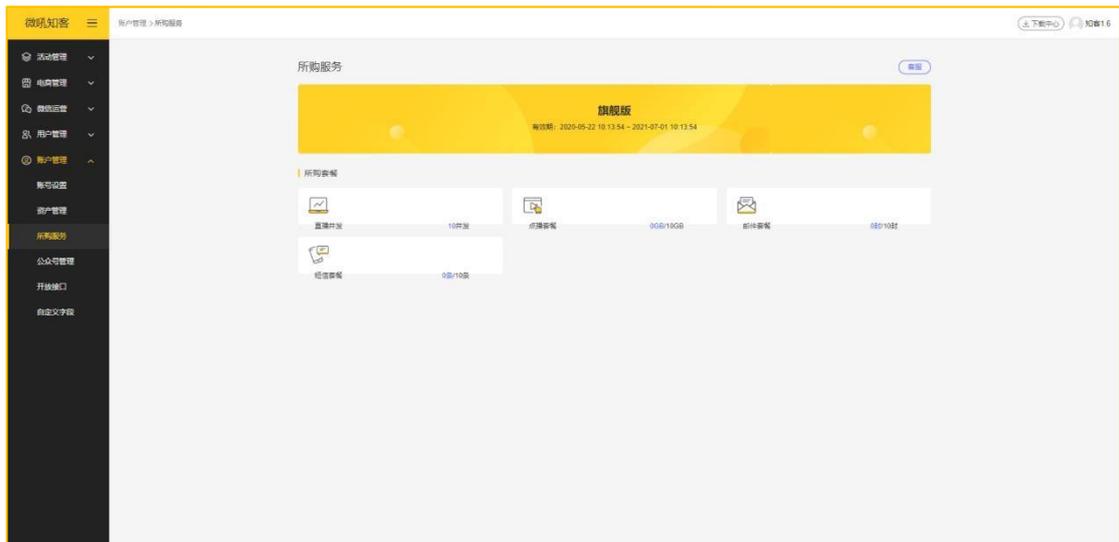


Step2: 从【资产管理】→【导出】→【下载中心】→【下载】可把线上账户流水导出成 excel 表格。



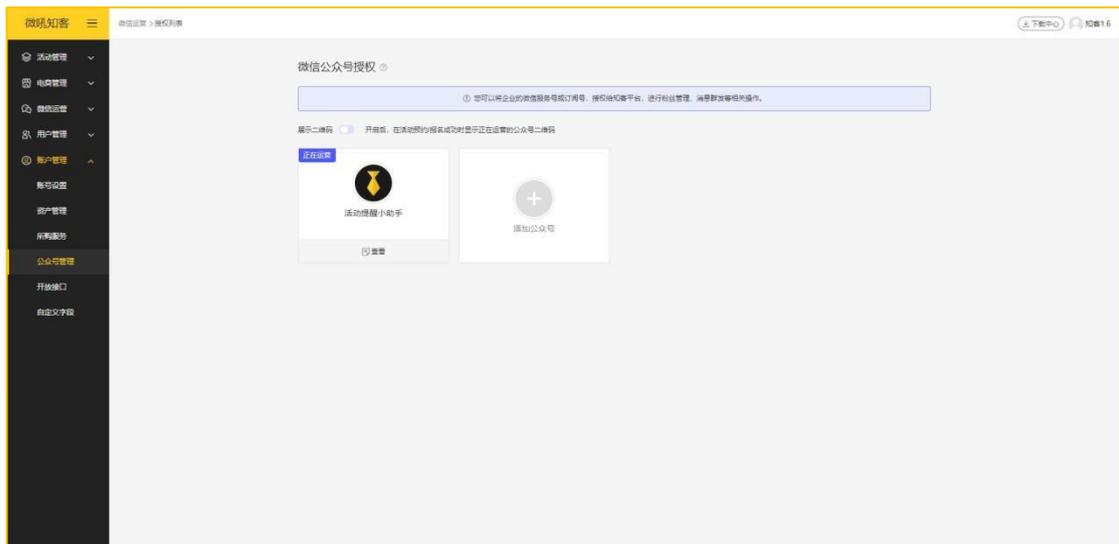
10.3 所购服务

Step1: 登录知客控制台，从【账户管理】→【所购服务】查看账号的套餐范围以及有效期。



10.4 公共号管理

Step1: 登录知客控制台，从【账户管理】→【公共号管理】查看账号的微信公共号授权信息。公共号管理支持企业授权已认证的微信服务号/订阅号至微讯知客，进行微信运营相关设置。



【特殊提示】：订阅号不支持带参二维码，消息模板和微信邀约功能。

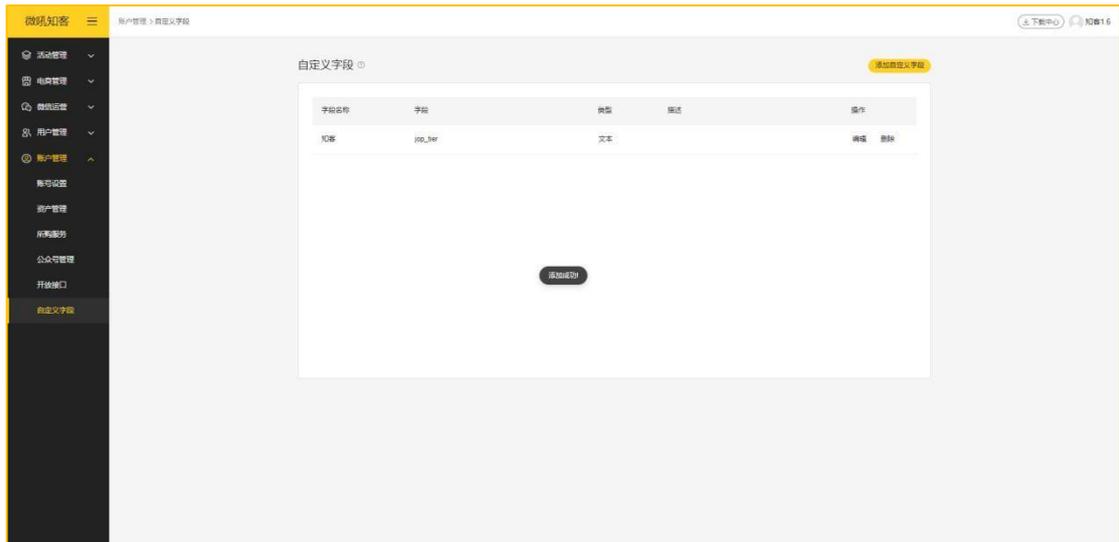
10.5 开放接口

Step1: 登录知客控制台，从【账户管理】→【开放接口】查看账号中的接口文档。

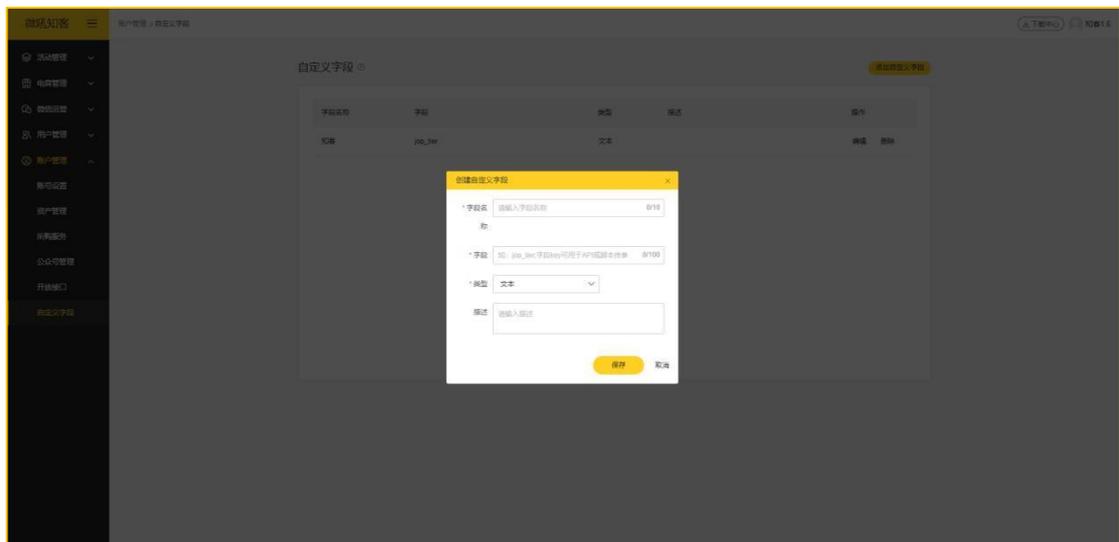


10.6 自定义字段

Step1: 登录知客控制台，从【账户管理】→【自定义字段】查看自定义字段，通过加自定义字段、可对用户池的用户详情信息进行自定义设置。



Step2: 从【自定义字段】→【添加自定义字段】填写字段名称、字段、类型、字段描述后点击保存即可创建自定义字段。



中篇：PC 发起端

发起微吼知客直播的方式有两种、PC 发起和 APP 发起。主持人系统最低要求如下

处理器 (CPU)	Intel i3 以上处理器
操作系统	PC: Windows7 或以上更高版本 Mac: MacOSX10.9 或更高版本
内存要求	PC: 不低于 2GBRAM Mac: 不低于 4GBRAM
显示要求	不低于 1280x720 分辨率
网络要求	不低于 2Mbps
浏览器要求	Chrome70.0.0 及以上版本

第十一章 发起直播

在本章你将了解到

• 如何通过 PC 发起直播

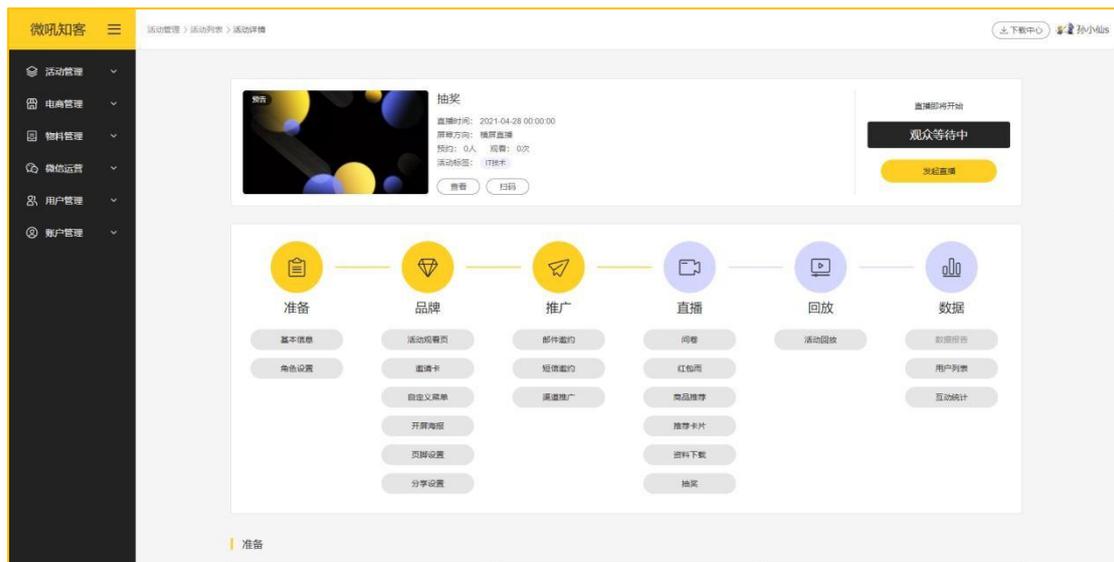
• 如何通过 APP 发起直播

11.1 PC 端发起直播

Step1: 登录知客控制台，从【活动列表】→【活动详情】→【发起直播】进入 PC 发起端，需要先选择直播方式。

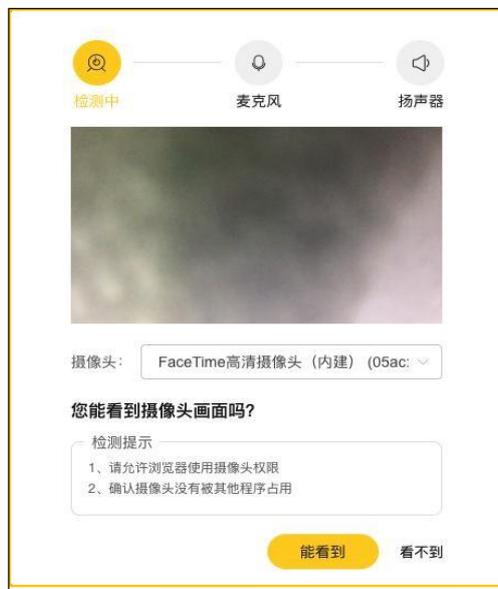
横屏直播：网页发起、第三方推流、APP 发

起竖屏直播：第三方推流、APP 发起





Step2: 网页发起直播需要进行设备检测，点击【立即检测】先检测摄像头，若能看到自己的画面，点击【能看到】，进入麦克风检测。



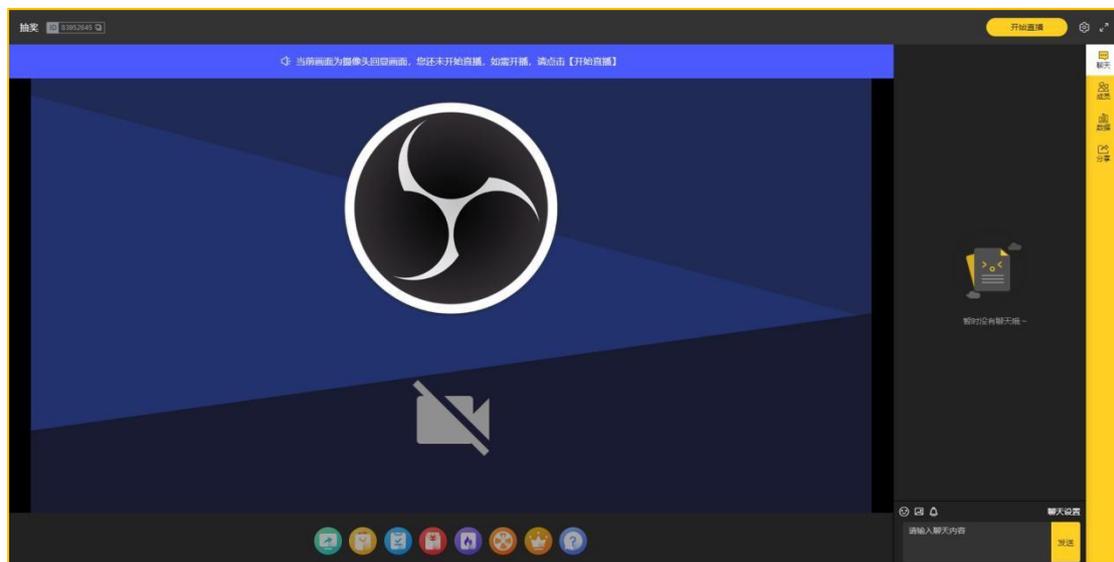
Step3: 进入麦克风检测后, 若能看到音量条有波动, 点击【能看到】, 进入扬声器检测。



Step4: 进入麦克风检测后, 点击【点此播放声音】→【能看到】完成设备检测。



Step5: 点击【开始直播】进入发起端，进行操作。



11.2 APP 发起直播

APP 如何发起直播请参考微吼知客 APP1.0 说明书，在这里不展开说明。

第十二章 发起端工具

在本章你将了解到

- 发起端如何演示文档
- 发起端如何桌面共享
- 发起端如何推送抽奖
- 发起端如何设置聊天审核
- 聊天区@功能
- 直播中发送图片及链接功能
- 直播中开启问答功能

12.1 文档演示

点击选择文档后，讲台区域显示文档及操作按钮，如下图所示：



讲台区域显示文档后，用户可以上传文档、选择已上传文档进行演示，可以使用文档工具在文档上进行涂鸦、翻页、放大缩小等操作，也有缩略图支持快速翻页。

12.2 桌面共享

点击桌面共享后弹出“共享屏幕”选择框，选择想要共享的画面，点击分享后即进入桌面共享。



点击停止共享即可退出桌面共享，点击桌面共享 icon 也可以退出桌面共享



12.3 抽奖

Step1: 点击抽奖 icon，弹出设置，可选择已关联的奖品，每次仅支持单奖品进行抽奖。

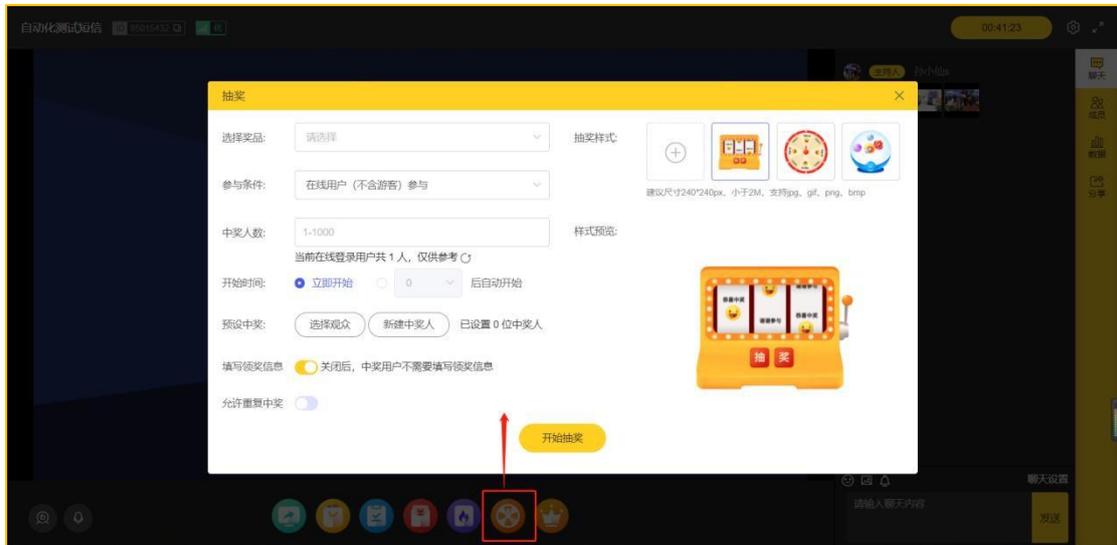
Step2: 参与条件分为：无限制参与（登录过本次直播的用户）、分享参与、口令参与、填写问卷参与、邀请指定人数、下单成功参与。

Step3: 支持设置中奖人数及预设中奖用户；预设中奖支持选择登录用户及自建用户。

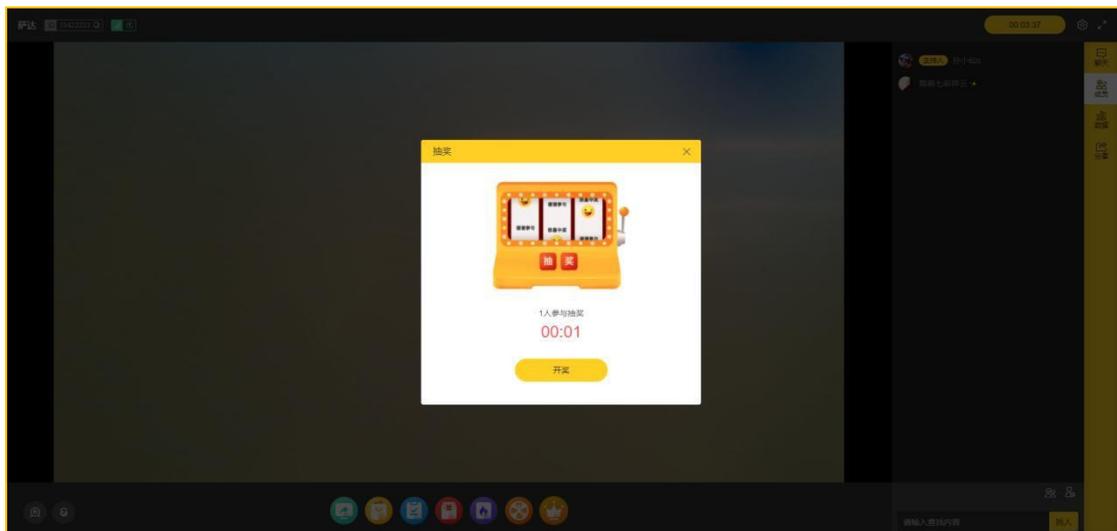
Step4: 支持控制是否需要观众填写领奖信息。

Step5: 当开启允许重复中奖后，所有用户均可参与；关闭后，已中过奖用户不支持再次中奖。

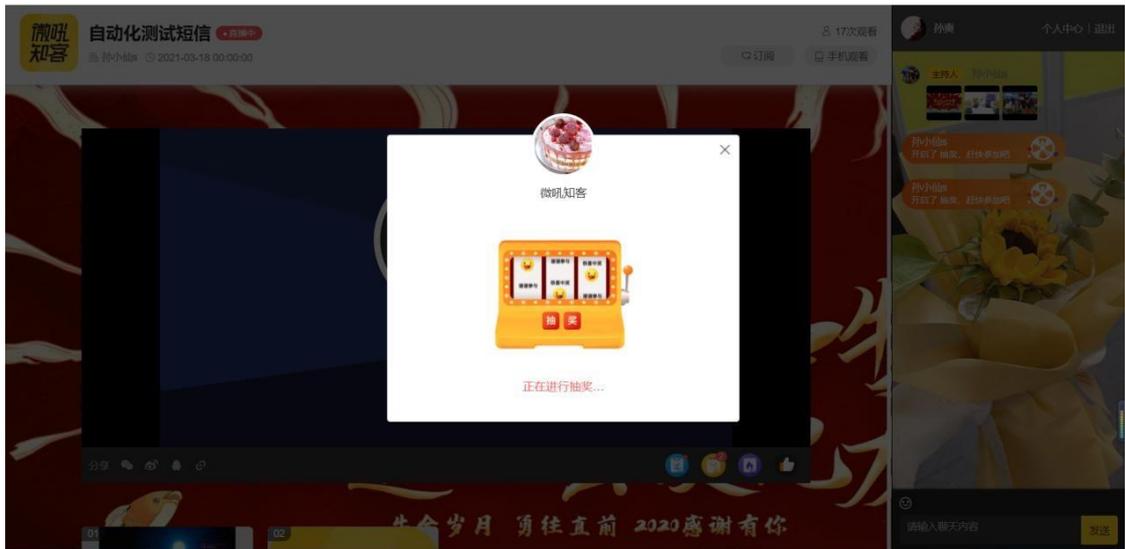
Step6: 默认支持 3 种抽奖动效，自传 1 种动效，可在观看端显示。



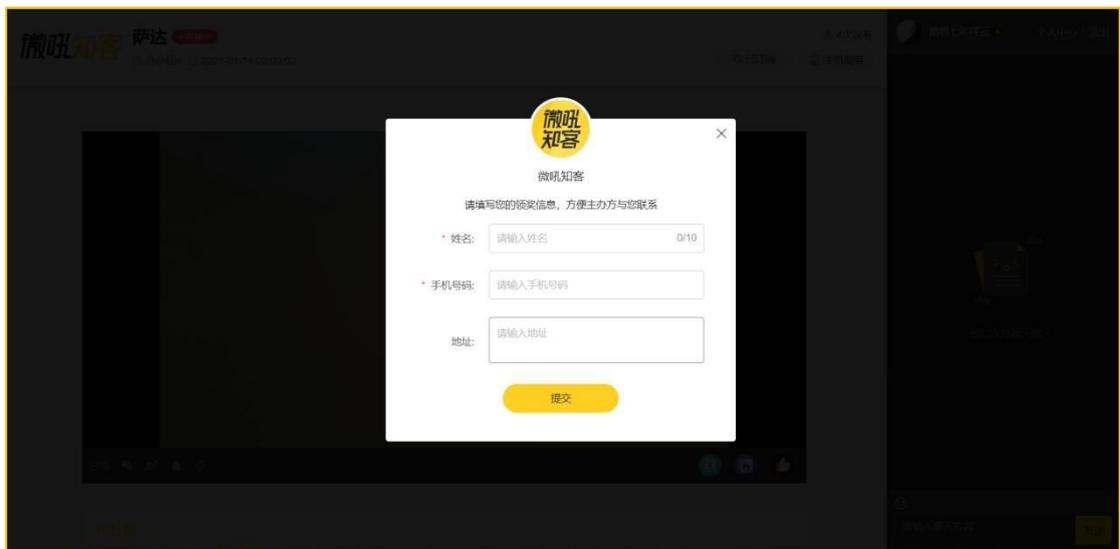
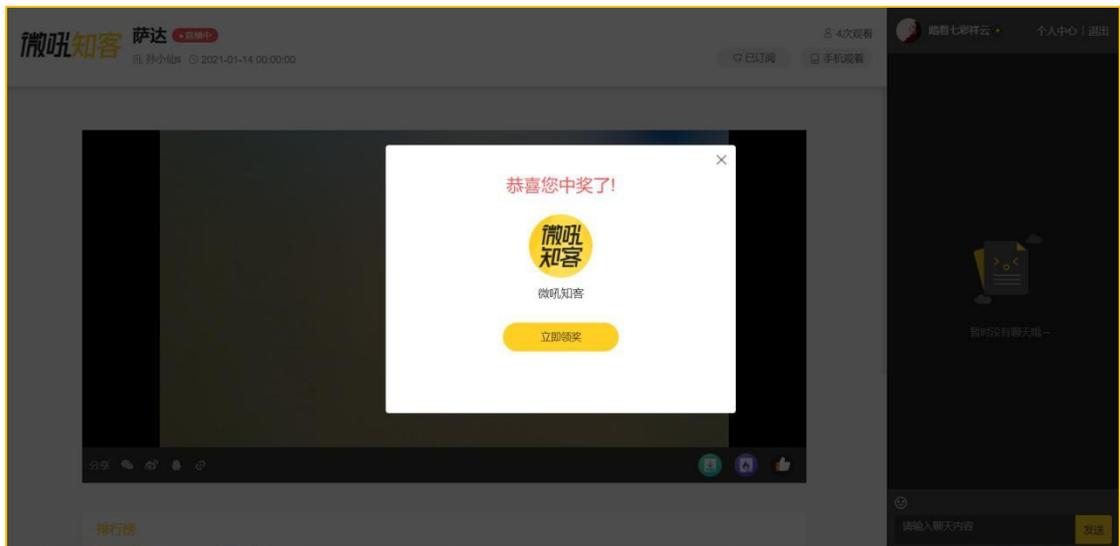
Step5: 主办方开始抽奖页面，可点击开奖自定义把控抽奖时间。结束后可查看中奖用户名单。



Step6: 观众端参与抽奖页面，未登录用户需要登录后参与，当主办方设置了参与条件，即用户需要完成条件后参与抽奖。

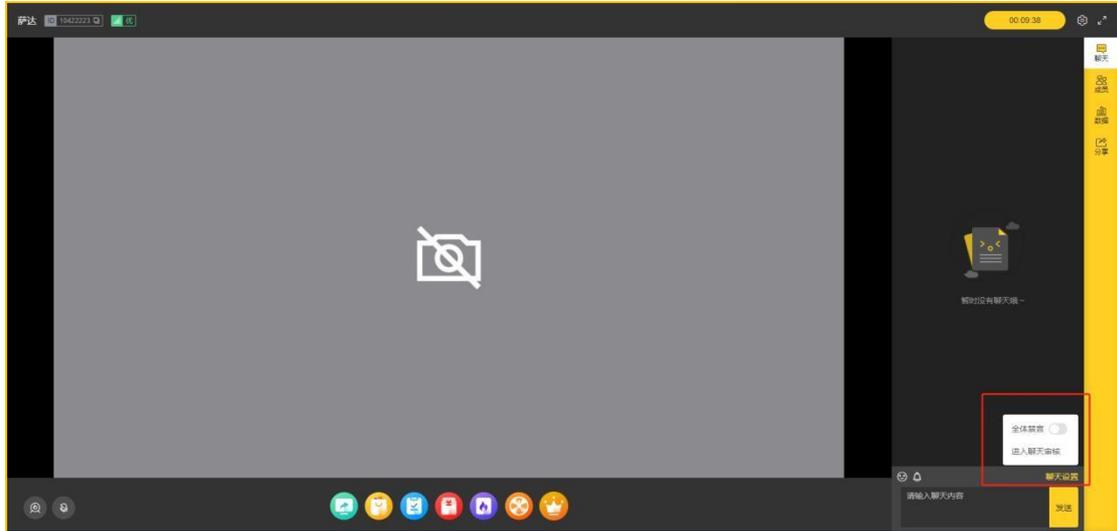


Step7: 结束后观看端显示中奖及未中奖页面，支持查看中奖用户名单（脱敏显示）。

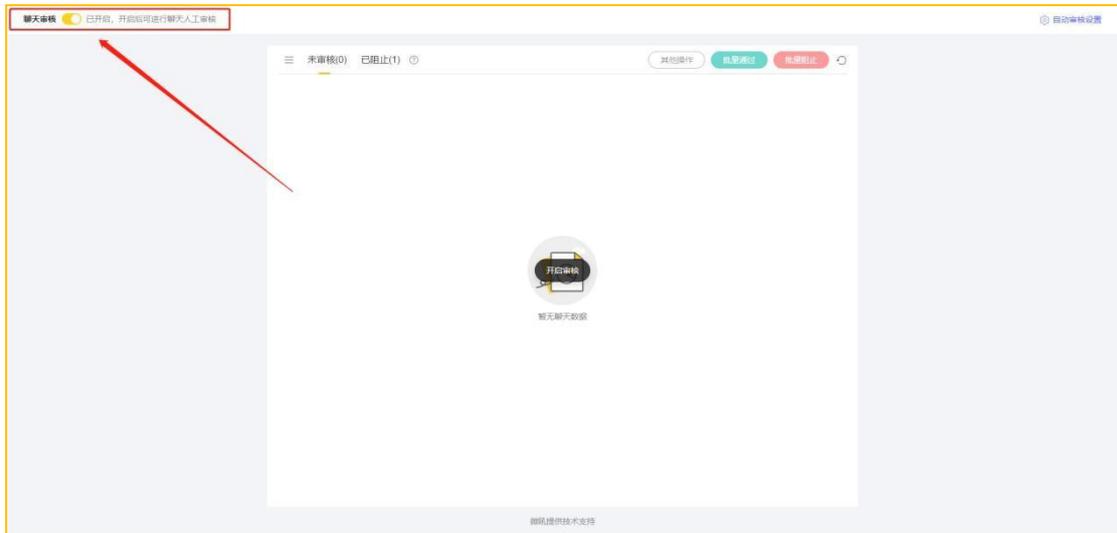


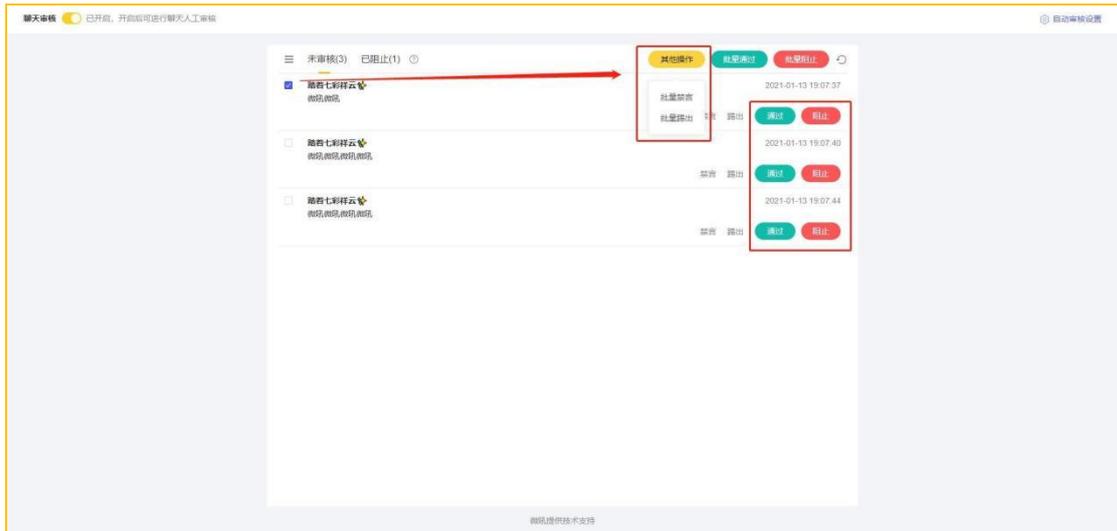
12.4 聊天审核

Step1: 聊天审核功能仅支持主持人与被赋予权限的助理进行操作，新页面形式不会影响当前直播

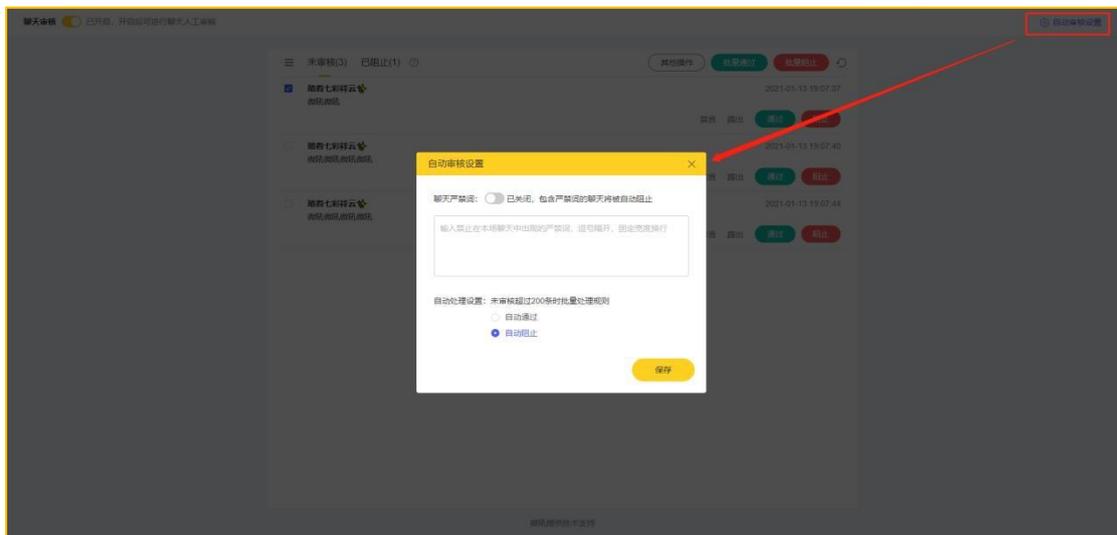


Step2: 进入审核页面后，需要打开左上角的开关，开启后即可对聊天区消息进行审核。支持逐条审批，同时也支持批量通过、批量审核以及对用户的踢出和禁言操作



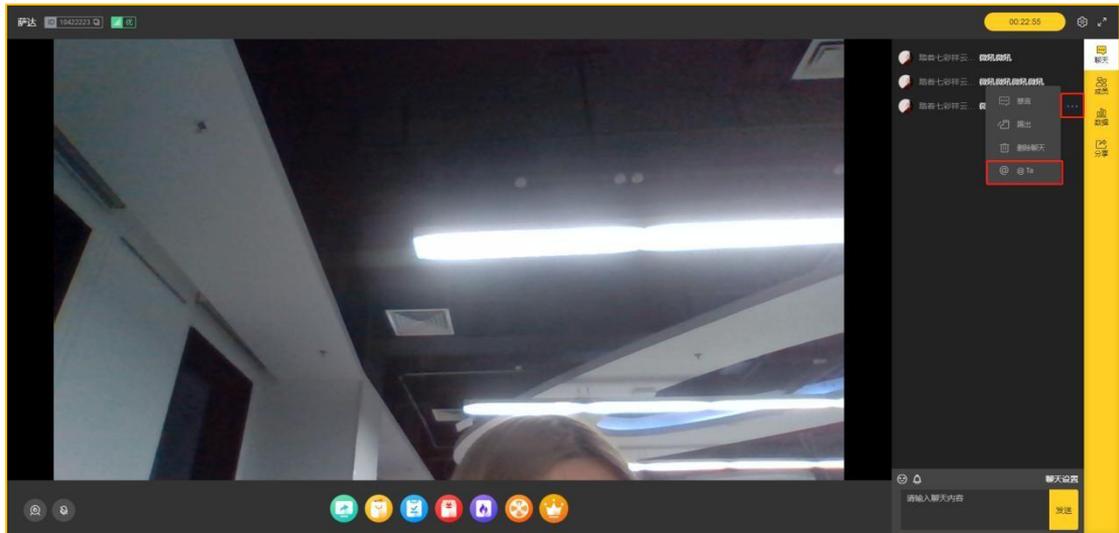


Step3: 支持设置聊天严禁词以及自动处理操作，设置严禁词后即聊天区自动阻止相同内容；自动处理即未审核数据超过 200 条时自动通过/自动阻止。

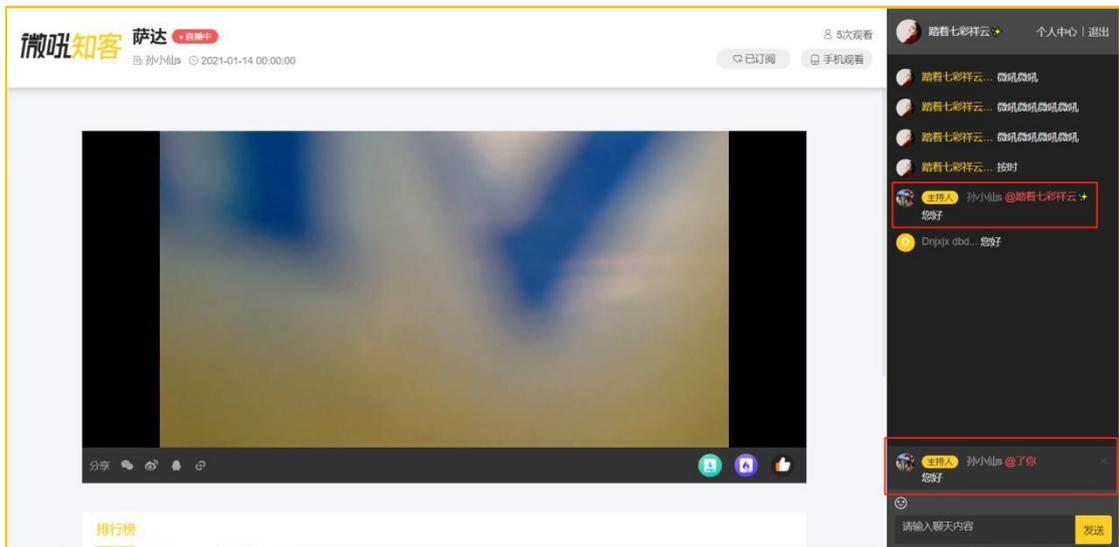


12.5 聊天@功能

Step1: 主持人与助理角色可在聊天区@用户进行消息回复，角色之间也可以互相@



Step2: 观看端聊天区可接收@消息，如下图



12.6 发送图片及链接功能

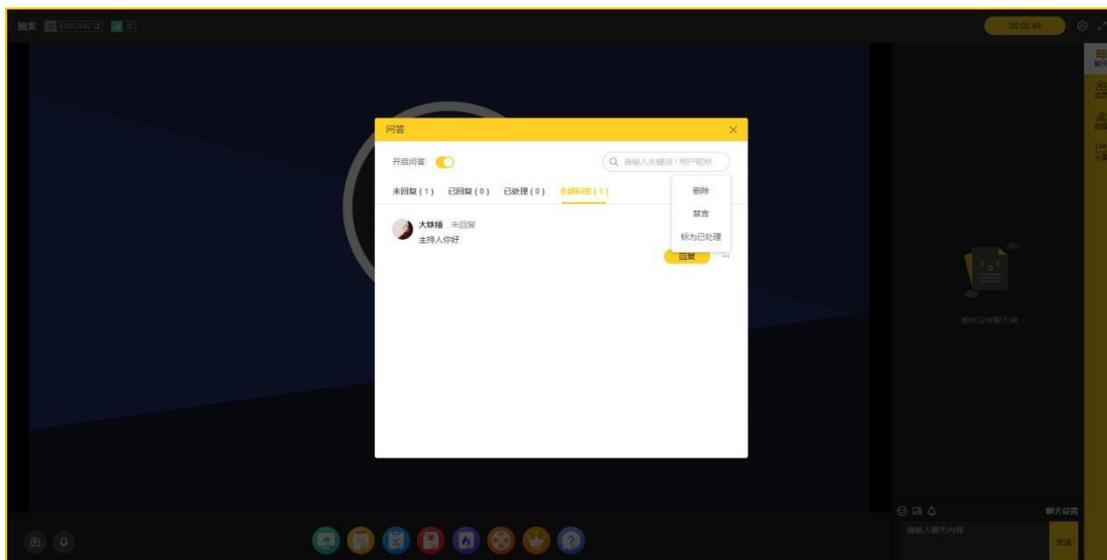
Step1: 主持人与助理角色可在聊天区发送图片及链接，图片最多支持上传 5 张（在本地可多选），同时也支持预览查看；发送链接，观看端可直接点击进行跳转。

如图包含 logo、背景、聊天背景及功能开关的样式显示



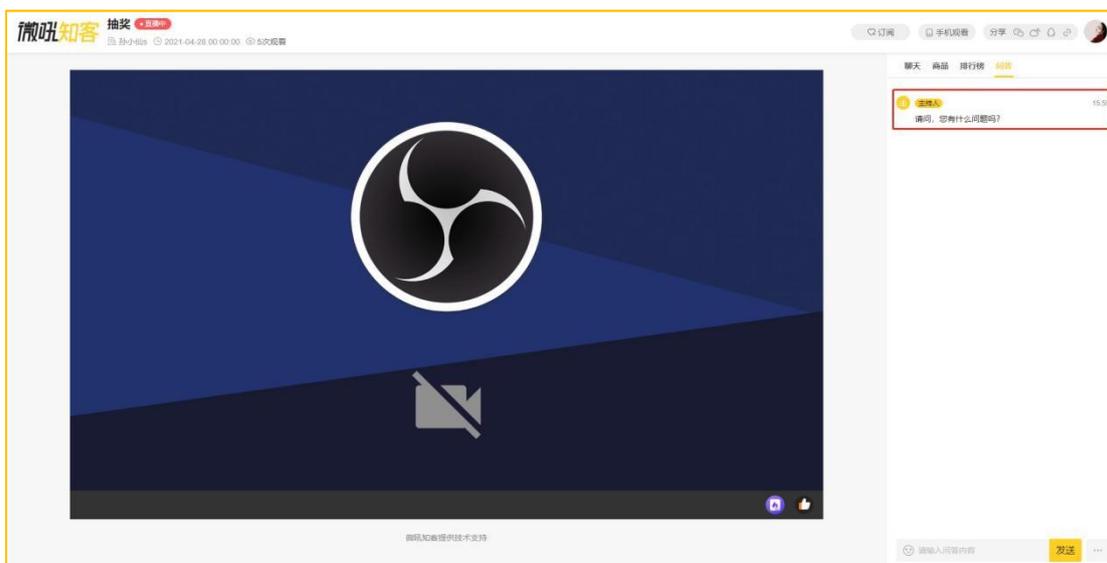
12.7 设置问答功能

Step1: 主持人与助理角色均可在直播中开启问答功能，开启后可在直播中管理问答，同时将在观众端菜单中显示问答；



Step2: 消息状态分为未回复、已回复、已处理、全部问答；
 回复支持发送表情及图片，支持公开/私密回复；
 已处理即代表主办方已在直播中回复过此问题，状态同步到观看端显示；
 支持对提问用户进行禁言操作，禁言后将在直播中不能发送消息，同时支持删除用户的提问。

Step3: 观看端显示问答页面，首次进入会默认收到主办方的消息（自动发送）。



第十三章 帮助中心

浏览器打开微吼帮助中心 (<https://www.vhall.com/help>)，浏览常见问题。如您还有问题请点击在线咨询或直接拨打客服电话

微吼 EN 首页 产品体验 行业应用 直播商城 直播学院 服务支持 预约演示 400-888-9970 登录 立即试用

帮助中心

常见问题

电脑助手客户端下载地... 如果直播中需要用到桌面共享、 插播视频等功能，可以使用电脑 助手客户端实现，助手客户端下 部链接是。	我购买了一场付费直播... 1.通过微信打开观看链接支付 的，请直接用微信打开链接观 看。2.通过网页浏览器端打开链 接支付的，请先登陆购买时注	同一个直播能多次发起... 支持的，可以多次点击开播发起 直播。	有嘉宾权限的账号一场... 最多可以添加10个嘉宾。
---	---	---	--------------------------------------

咨询 客服