

# 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，坐席端需要在 Chrome 浏览器使用 https 模式登录环信客服云 (<https://kefu.easemob.com>)。

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。帮助企业在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。

访客端支持渠道请参考：

<http://docs.easemob.com/cs/100agentmode/video-calling#%E8%AE%BF%E5%AE%A2%E7%AB%AF%E6%94%AF%E6%8C%81%E6%B8%A0%E9%81%93>

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。

### 一对一实时视频

#### 发起视频聊天

以“商城” demo (Android 版) 为例，发起视频聊天：

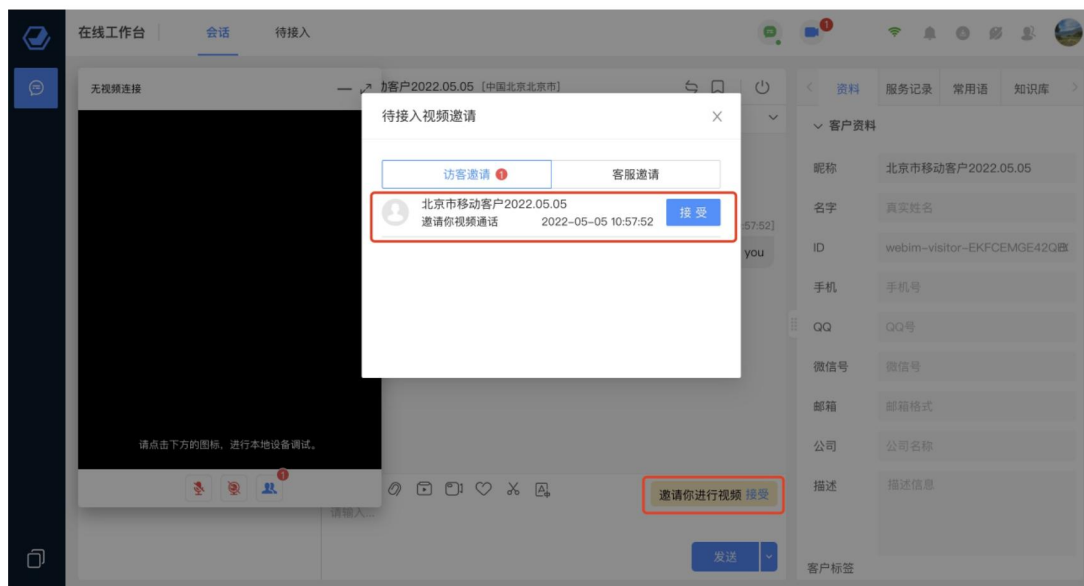
1. 下载最新版“商城” demo。登录网页端客服工作台，进入“管理员模式 > 渠道管理 > 手机 APP”，选择任一关联，用手机扫描页面上的二维码；
2. 绑定关联。打开“商城” demo 的设置页面，点击“扫描”，再次扫描“手机 APP”页面上的二维码。
3. 发起视频聊天。使用“商城” demo 向客服发起咨询，在聊天窗口点击视频按钮，向客服发起视频邀请。

#### 接受视频聊天

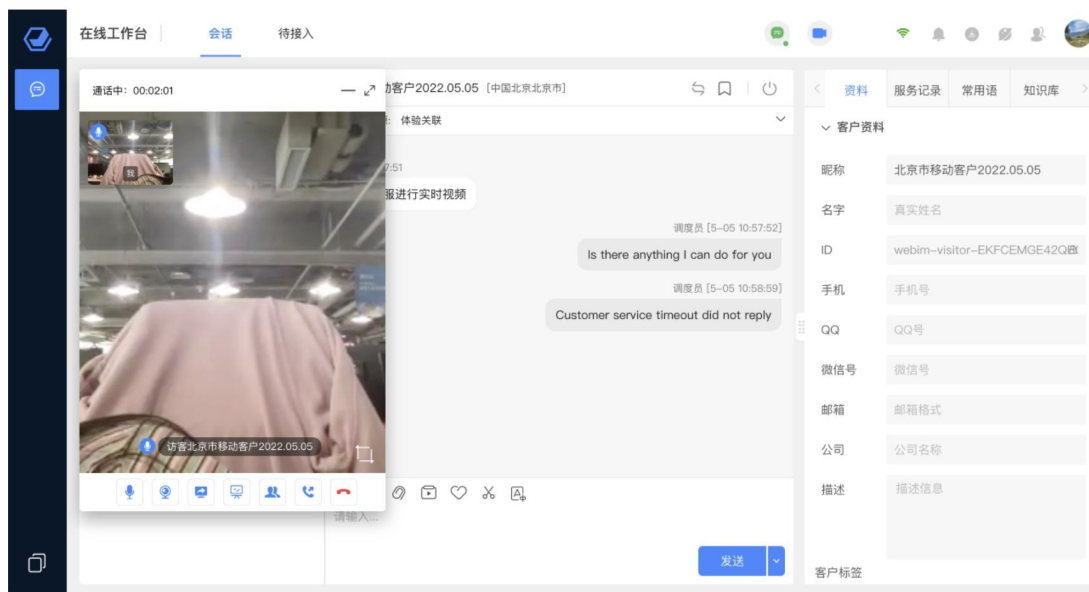
客户在访客端发起视频聊天邀请后，需要客服在网页端客服工作台（使用 Chrome 浏览器打开 <https://kefu.easemob.com>）接受视频聊天邀请。

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，web 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。

## 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。

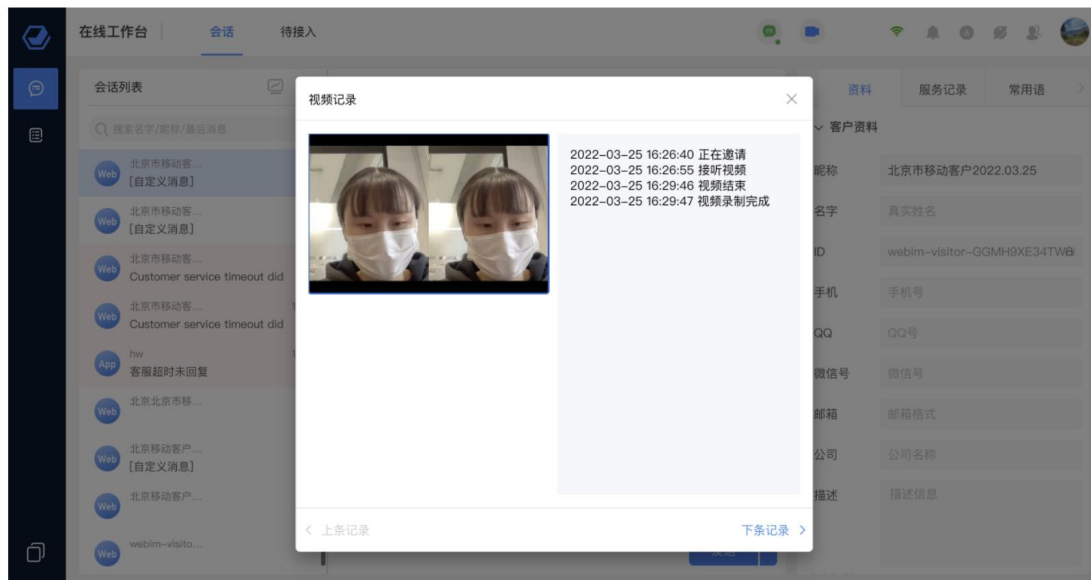
## 合并访客和客服视频

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。视频会话记录（含视频文件）默认保存 6 个月。

注：如需延长视频会话记录（含视频文件）保存时间，需提供租户 id 联系环信商务经理。



## 共享屏幕

在视频聊天过程中，客服可以点击视频的桌面按钮，演示 PPT，共享自己的桌面或应用程序，如 Word、PDF 阅读器、浏览器等，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。支持移动端共享 APP 界面，方便远程协助解决问题。

**无需下载安装插件，直接使用即可，支持访客端、客服端发起屏幕共享。**

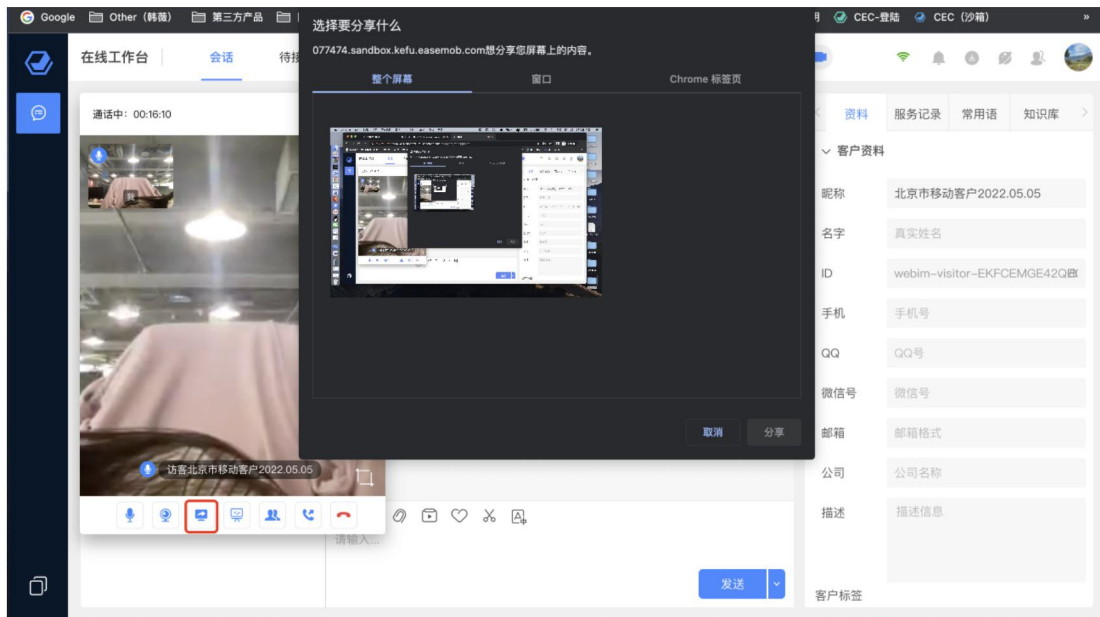
\* 坐席发起共享：客户办理业务过程中，坐席端可将政策信息、产品信息、办理信息等共享给客户确认，保证信息准确同步给客户，并保证数据安全和业务合规。

\* 客户发起共享：客户办理业务过程中，将业务界面共享给坐席，坐席同步音视频远程指导客户办理业务，并保证数据安全和业务合规。

**功能介绍：**

- \* 共享整个屏幕：共享整个电脑屏幕/手机屏幕
- \* 共享窗口：选择共享当前电脑的某个窗口
- \* 共享浏览器标签页：选择共享当前视频通话中的浏览器标签页

注：手机只支持整个屏幕的共享

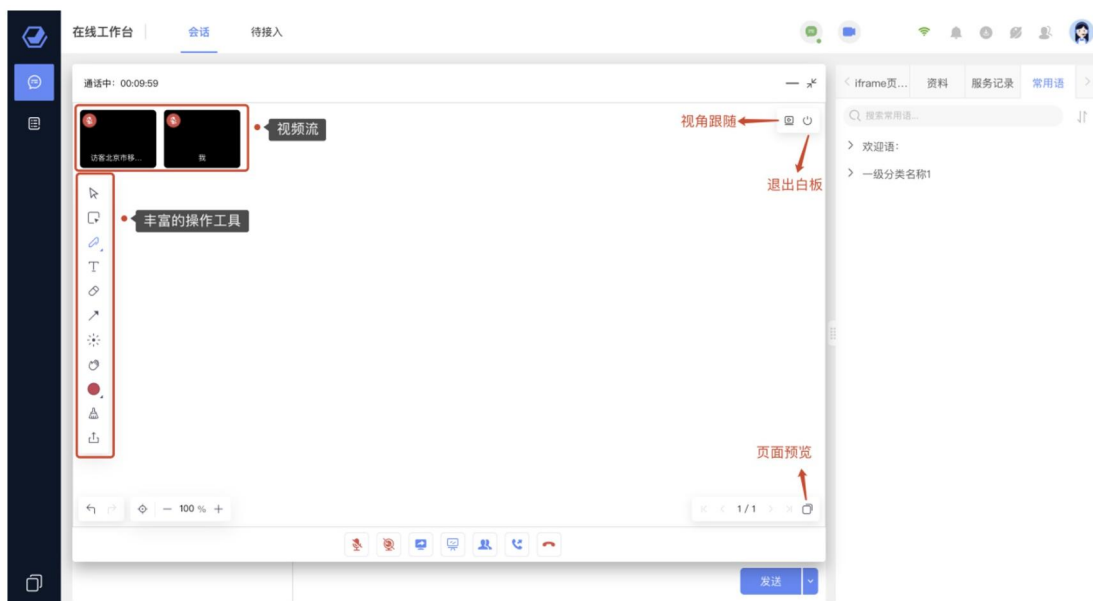


## 互动白板

在视频通话过程中，可快速实现多人实时互动白板协作，支持文件展示，全面覆盖 iOS、Android、Web 等主流平台。

### 功能介绍：

- \* 丰富的工具组件：支持画笔、橡皮擦、图形、文本、激光笔、抓手、截图、清屏、重做、撤销等多种工具。
- \* 多人协作：支持多人协作，标注涂鸦实时显示，不同颜色画笔区分用户，光标上方显示操作者标识
- \* 视角跟随：支持在不同屏幕比例的设备上进行视野同步
- \* 分页预览：通过侧边预览框查看文档的缩略图，并支持直接切换到指定页面，同时也支持新增空白页面、删除指定页面。
- \* 文件上传：支持上传图片、音频、视频。



## 虚拟背景

在视频通话中，通过虚拟背景墙统一坐席视频背景画面，实现企业品牌形象与服务专业性的统一管理，能够将用户人像和背景分割开来，虚化用户周围的真实环境，或以自定义颜色或图像替代真实背景。虚拟背景插件适用于在线会议、在线教育、直播等场景，有助于保护个人隐私，也能避免杂乱背景对观众造成干扰。

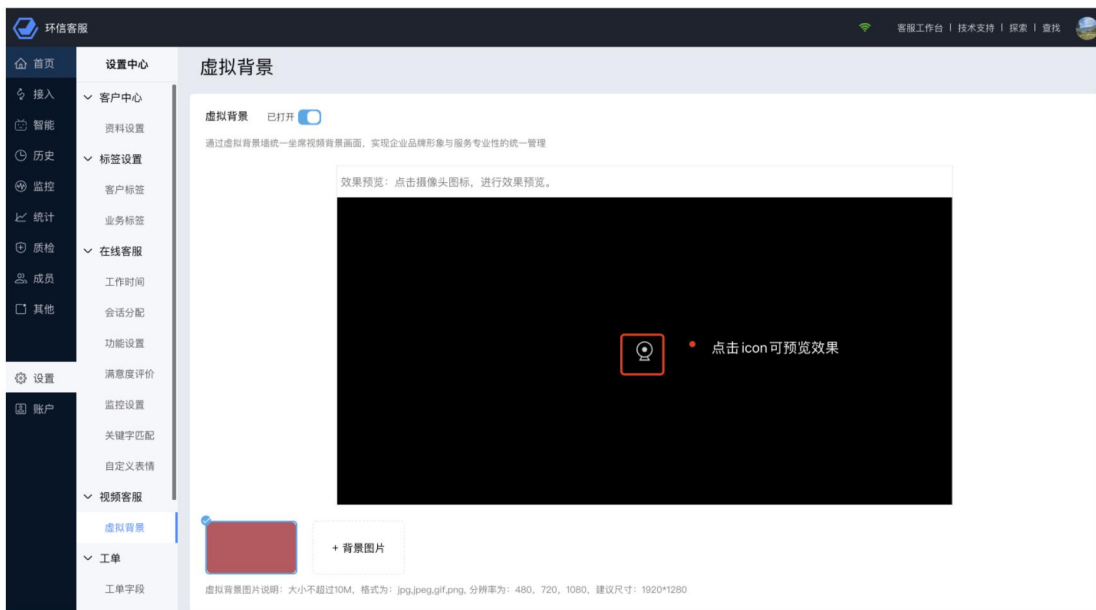
### 操作步骤：

管理员侧：统一配置坐席视频背景画面，支持背景图片单选，此功能状态默认关闭。

\*支持功能开启或者关闭，（功能关闭后，坐席侧也关闭虚拟背景的功能，虚拟背景按钮不展示）

\*支持上传 6 张背景图片，大小不超过 10M，格式为：jpg,jpeg,gif,png，分辨率为：480, 720, 1080，建议尺寸：1920\*1280

\*支持删除上传的背景图片，已选择中的虚拟背景图片不支持删除，非选择中的虚拟背景图片支持删除，并提示。



坐席侧：根据管理员所配置的状态更新以及背景画面展示

