

Udesk 新一代企业级智能客服系统

IM 系统操作手册

版本号：V20.03

日期：2020.03.29

版本信息：

编号	版本	修订内容	修订人	审核人
1	V20.03	新建文档	邢雷朋	崔加恒

目 录

版本信息：	1 -
目 录	2 -
一、前言	8 -
1.1 产品简介	8 -
1.2 产品优势	8 -
二、客服功能	9 -
2.1 工作台概览	9 -
2.1.1 界面总览	9 -
2.2 基础功能区	9 -
2.2.1 功能概览	9 -
2.2.2 我的状态	10 -
2.2.3 我的对话	11 -
2.2.4 排队对话列表	12 -
2.2.5 同事对话监控	15 -
2.2.6 访客查看功能	18 -
2.2.7 IM 工作台偏好设置	20 -
2.3 对话区	20 -
2.3.1 功能概览	20 -
2.3.2 对话置顶	21 -
2.3.3 对话转接	22 -
2.3.4 创建工单	23 -
2.3.5 邀请评价	24 -
2.3.6 表单消息（设置表单）	25 -
2.3.7 锁定会话	28 -
2.3.8 远程控制	29 -

2.3.9 常见问题及用语.....	- 31 -
2.3.10 其他基础功能.....	- 31 -
2.4 附加功能区	- 32 -
2.4.1 功能概览.....	- 32 -
2.4.2 客户信息.....	- 32 -
2.4.2.1.查看用户访问信息	- 32 -
2.4.2.2 拉黑客户	- 33 -
2.4.2.3 客户信息详情	- 34 -
2.4.2.4 客户负责人， 负责组	- 34 -
2.4.2.5 客户历史沟通记录	- 34 -
2.4.2.6.自定义的客户字段	- 35 -
2.4.2.7 添加客户信息	- 35 -
2.4.3 业务记录.....	- 36 -
2.4.4 客户辅助组件.....	- 38 -
2.4.4.1 功能概述.....	- 38 -
2.4.4.2 工单辅助组件	- 39 -
2.4.4.3 客户辅助组件	- 40 -
2.4.4.4 全局辅助组件	- 42 -
2.4.5 联系记录.....	- 43 -
2.4.6 知识库.....	- 44 -
三、管理员功能.....	- 48 -
3.1 渠道管理	- 48 -
3.1.1 web IM 渠道	- 48 -
3.1.1.1 设置概览.....	- 48 -
3.1.1.2 网页插件.....	- 48 -
3.1.1.3 结构化信息	- 65 -
3.1.1.4 表单设置.....	- 65 -
3.1.1.5 消息接口接入	- 67 -

3.1.1.6 满意度调查	- 68 -
3.1.1.7 IM 机器人.....	- 70 -
3.1.1.8 自动消息.....	- 71 -
3.1.1.9 其它设置.....	- 76 -
3.1.2 微信渠道.....	- 78 -
3.1.2.1 微信渠道客服使用	- 78 -
3.1.2.2 授权列表.....	- 80 -
3.1.2.3 自动消息.....	- 93 -
3.1.3 企业微信渠道.....	- 95 -
3.1.3.1 授权列表.....	- 95 -
3.1.3.2 自动消息.....	- 97 -
3.1.3.3 字段映射.....	- 98 -
3.1.4 移动 SDK	- 98 -
3.1.5 微博.....	- 99 -
3.2 权限管理	- 99 -
3.3 IM 客服组和客服分配.....	- 105 -
3.3.1 分配概览.....	- 105 -
3.3.2 IM 专用链接对话	- 105 -
3.3.3 导航菜单.....	- 107 -
3.3.4 对话路由/触发器	- 109 -
3.3.4.1 对话路由.....	- 109 -
3.3.4.2 超时路由.....	- 111 -
3.3.4.3 触发器.....	- 112 -
3.3.6 客服分配.....	- 113 -
3.4 IM 质检.....	- 115 -
3.4.1 质检概览.....	- 115 -
3.4.2 新建对话质检任务.....	- 115 -
3.4.3 对话评分.....	- 117 -
3.4.4 质检统计.....	- 119 -

3.4.5 案例组.....	- 120 -
3.5 自动消息	- 122 -
3.5.1 功能概览.....	- 122 -
3.5.2 IM 欢迎语设置	- 122 -
3.5.3 推广消息.....	- 125 -
3.5.4 客服超时无应答自动消息.....	- 127 -
3.5.5 访客超时未响应自动关闭对话.....	- 128 -
3.5.6 对话结束语.....	- 130 -
3.6 监控&报表	- 131 -
3.6.1 功能概览.....	- 131 -
3.6.2 IM 实时监控	- 131 -
3.6.2.1 整体监控.....	- 131 -
3.6.2.2 队列监控.....	- 134 -
3.6.2.3 对话监控.....	- 137 -
3.6.3 访问记录.....	- 138 -
3.6.4 访问报表.....	- 141 -
3.6.4.1 整体报表.....	- 141 -
3.6.4.2 自定义报表	- 143 -
3.6.5 对话记录.....	- 147 -
3.6.5.1 对话记录.....	- 147 -
3.6.5.2 排队放弃.....	- 151 -
3.6.5.3 留言记录.....	- 151 -
3.6.5.4 百度-Udesk 机器人记录.....	- 152 -
3.6.6 对话报表.....	- 153 -
3.6.6.1 整体报表.....	- 153 -
3.6.6.2 客服报表.....	- 156 -
3.6.6.3 队列报表.....	- 158 -
3.6.6.4 客服组报表	- 159 -
3.6.6.5 舆情分析.....	- 160 -

3.6.6.6 订单报表.....	- 161 -
3.6.6.7 自定义报表	- 162 -
3.7 管理员其他操作	- 165 -
3.7.1 自定义表情.....	- 165 -
3.7.2 在线访客查看范围.....	- 167 -
3.7.3 拉黑信息提示.....	- 168 -
3.7.4 敏感词屏蔽.....	- 170 -
3.7.5 无消息对话过滤.....	- 172 -
3.7.6 自定义 IM 客服状态	- 174 -
3.7.8 IM 工作时间	- 176 -
3.7.9 IM 满意度调查	- 176 -
3.7.10 会话超时未响应提醒.....	- 178 -
3.7.11 IM 最大接待人数	- 179 -
3.7.12 敏感信息替换.....	- 181 -
3.7.13 客户目标.....	- 182 -
3.7.14 地理组合.....	- 184 -
3.7.15 自定义字段.....	- 185 -
3.7.16 设置工作时间.....	- 187 -
3.7.17 web IM 客户操作设置.....	- 189 -
3.7.18 自定义业务记录模板.....	- 191 -
3.7.19 IM 监控设置	- 193 -
四、客户中心.....	-194
4.1 客户中心页面展示.....	- 195
4.2 客户列表,公司列表创建.....	- 195
4.3 客户详情.....	- 196
4.4 客户过滤器,公司过滤器.....	- 197
五、相关链接.....	- 197 -
5.1 链接到帮助中心	- 197 -

5.2 链接到官网- 197 -

一、 前言

1.1 产品简介

Udesk 是企业量身定制的新一代企业级智能客服平台，企业接入 Udesk 之后，您的用户可以随时随地通过微信，微博，邮件，电话，移动 App，Web 即时通讯（IM）等多种渠道进行咨询，反馈，建议和投诉，客服人员无需反复切换，只需在一个平台便能于所有渠道接进的用户亲切交谈，选择 Udesk，开启企业高效客户服务之路，您打造伟大的产品，我们帮您打造伟大的服务

IM 即时通讯模块将来自手机 App，微信，微博，web 页面 4 大渠道的即时信息统一整合，展示在客服工作台中，只需一名客服，可同时处理不同来源信息，快速记录和解决问题，高效的多渠道客服系统将为客户行业带来革命性的升级。

1.2 产品优势

- **多渠道**

桌面网页、手机网页、手机 app、微信、微博、企业微信、小程序样样精通；

- **高可靠**

精心调校，不丢消息不掉线，不丢掉一个客户；

- **高效率**

输入预知、知识库、客户信息聚合让客服效率倍增；

- **易管理**

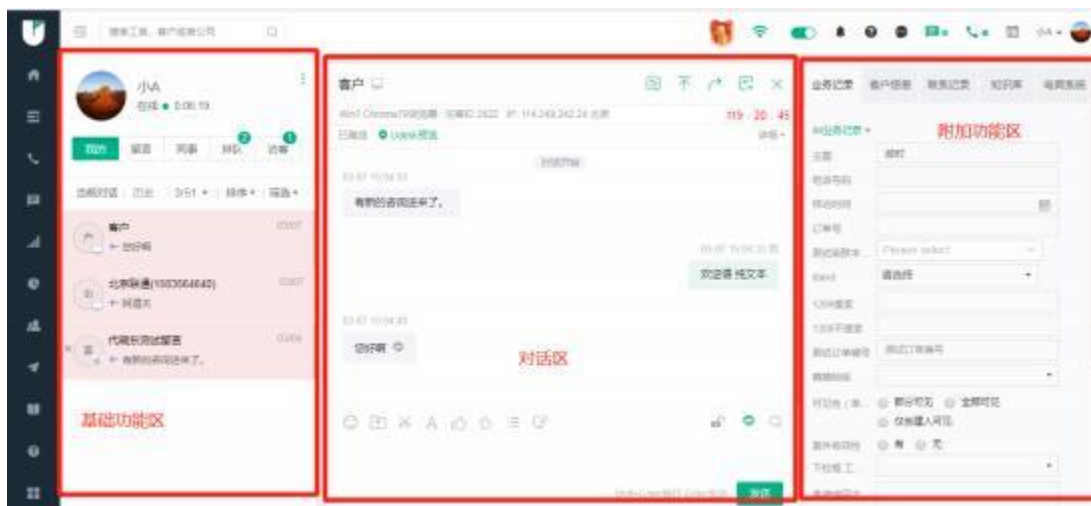
实时监控和详细的数据报表让管理更轻松。

二、 客服功能

2.1 工作台概览

2.1.1 界面总览

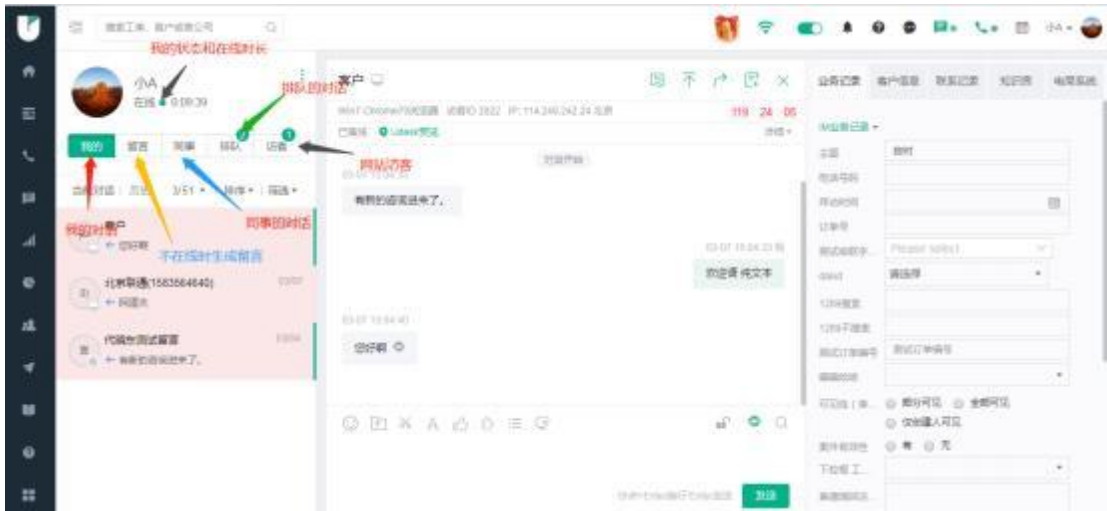
作为客服,平时在【IM 即时聊天】页面进行大部分工作,可以将 IM 即时聊天工作台,划分为三个区域:基础功能区,对话区,附加功能区



2.2 基础功能区

2.2.1 功能概览

【IM即时聊天】是客服与客户进行对话的界面,其中“基础功能区”是客服进行工作管理的平台,包含客服状态,留言、对话列表、同事列表、排队对话列表、访客查看等功能。



2.2.2 我的状态

● 功能概述

客服能够修改我的状态，来接入或者不接对话，在“IM 即时聊天”功能模块，客服可以选择自己的状态，类似于 QQ 状态，不同状态对应着不同的规则。与此同时，为了方便企业监控、管理客服，对于“休息”状态，udesk 还提供管理员自定义功能。

客服使用效果：



● 使用场景

不同客服状态对应着不同规则：

- ◆ 在线状态：客服可以正常和客户进行会话；

- ◆ 忙碌状态：系统不再给客服分配新的会话（未设置强制转接情况），未关闭的会话仍然可以正常进行；
- ◆ 离线状态：客服不能收发消息；
- ◆ 自定义休息状态：企业需要对客服进行更加精细化的管理时，企业希望能够对客户传达更多客服休息状态的信息时。

● 操作说明

客服登录后默认为“离线”状态，需要手动更改为在线开始工作；



[自定义 IM 客服状态](#)

2.2.3 我的对话

● 功能概述

- ◆ 查看：查看被分配到”我“的对话；
- ◆ 切换：可以切换”当前对话“和”历史对话“；
- ◆ 排序：可以选择按照-客户最新消息、等待时间最长、任意一方最新消息、最早开始对话、最晚开始对话等把对话排序，方便客服操作；
- ◆ 修改接待量：客服可以修改自己能接待的对话的上限，此权限可自定义；
- ◆ 筛选：以“客户”或者“最后消息”过滤当前对话；
- ◆ [设置最大接待人数](#)
- ◆ 关闭：关闭这条对话
- ◆ 颜色区分：选中的对话会标识成绿色，超时未响应的对话会变成粉红色

◆ 设置会话超时未响应提醒

界面展示：



2.2.4 排队对话列表

● 功能概述

在设置了客服最大接待数量之后，超出接待能力的客户可能会进入排队状态。具有权限的客服可以查看等待中的客户，手动接入或者将客户分配给其他客服。

功能说明：

1. 对话分配仅限分配给自己所在客服组的其他客服
2. 关于排队队列：

- ◆ 公司队列—未指定客服组或客服的会话在排队后进入的队列
 - ◆ 客服组队列—指定了该客服组的会话在排队后进入的队列
 - ◆ 员工个人队列—指定了某一员工的会话在排队后进入的队列
- 客服效果：



- 使用场景

使用排队功能，想要监控排队客户时

- 操作说明

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

- 1) 筛选排队队列

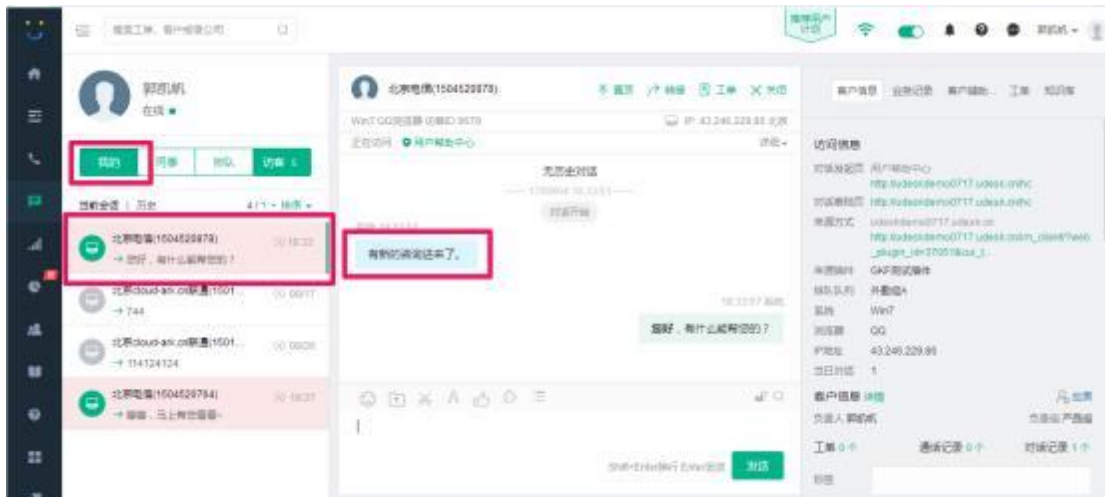
按照排队队列、客户等级、客户选择



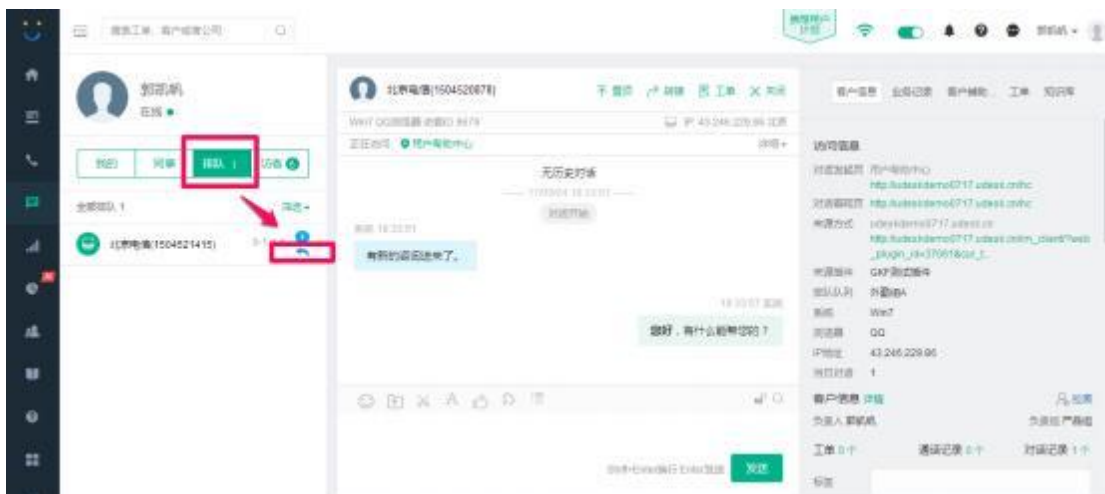
- 2) 将排队队列加入会话



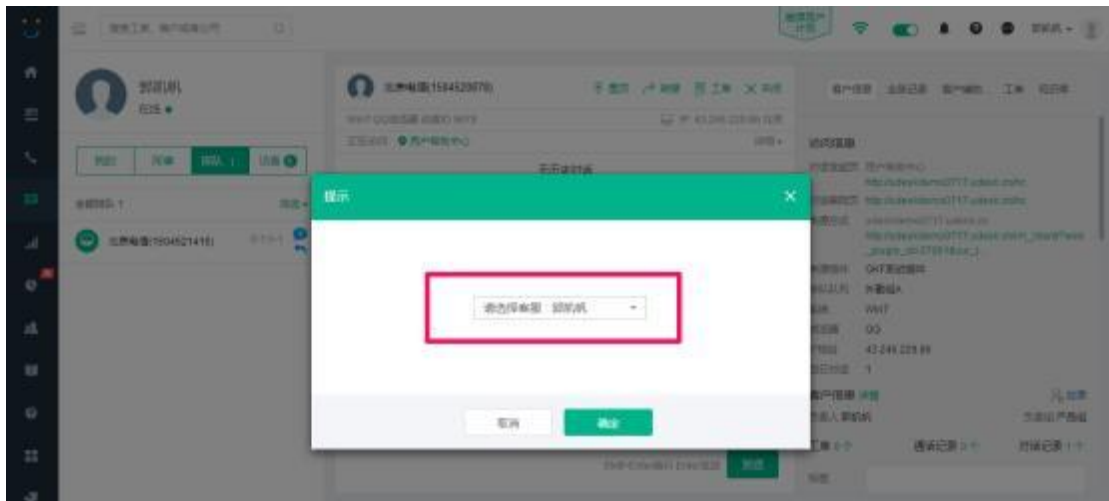
点击上图+号，排队对话加入到‘我的’列表中，点开客服可以和用户进行对话



3) 将排队对话分配给客服



点击上图‘分配’按钮页面弹浮层，选择需要分配的客服，如下图



2.2.5 同事对话监控

● 功能概述

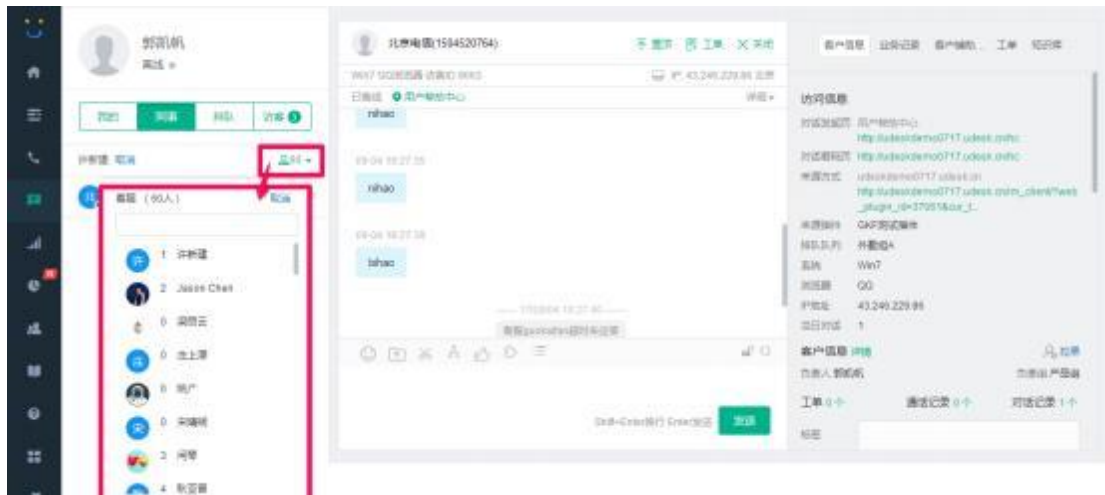
客服在对话过程中,有时候需要共同解决客户问题,udesk 提供“同事监控”功能,拥有权限的角色,可以在 IM 工作台监控同事的会话情况,监控方可以对监控的对话进行客服转接、新建工单、关闭对话操作(强制结束客户和接待客服的对话),并能够在监控时,辅助接待客服回复客户的问题,并可对监控的会话实时发出内部备注,方便内部交流,达到提升当前客服工作能力、工作质量,和减少差错、提升客户满意度的效果。除此之外,监控方还可以协助编辑客户信息和业务记录。

客服效果:



- 使用场景
 - ◆ 多人协作向客户服务时
 - ◆ 指导客服工作时
- 操作说明

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块按客服筛选会话](#)



选择要协助的客服，与普通接入对话操作相同，同事提供“内部备注”功能，点击“内部备注”，发送的消息同事可见、客户不可见。



对话支持监控提醒

● 功能概述

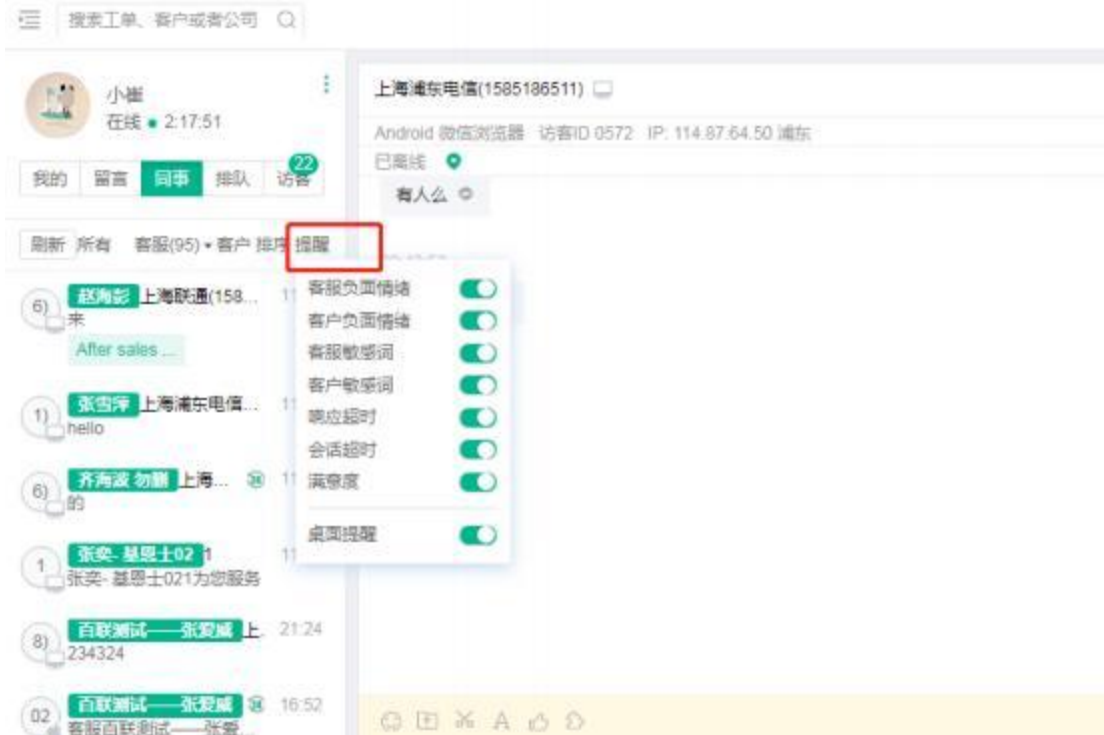
管理员客服可通过筛选不同状态的对话，使用监控项支持打开桌面提醒，新增符合条件的对话后会弹出桌面提醒

● 使用场景

管理员身份客服需要对同事对话进行监控

● 操作说明

1. 在【管理中心-规则-IM 监控设置】中打开监控项后
2. 在【IM 工作台-同事-筛选】中可以使用监控项支持打开桌面提醒，新增符合条件的对话后会弹出桌面提醒



2.2.6 访客查看功能

● 功能概述

企业网站的访客对于企业至关重要，查看访客和与访客互动能够提高会话接入率，udesk 提供“访客”相关功能，可以实时查看网站访客，并进行会话“邀请”。

客服效果：



- 使用场景
 - ◆ 想要向访客发起会话时
 - ◆ 想要了解网站的实时访问情况时
- 操作说明

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

1. 进入【IM 即时聊天】页面,选择“访客”,点击【邀请】邀请会话



2. 自定义展示列

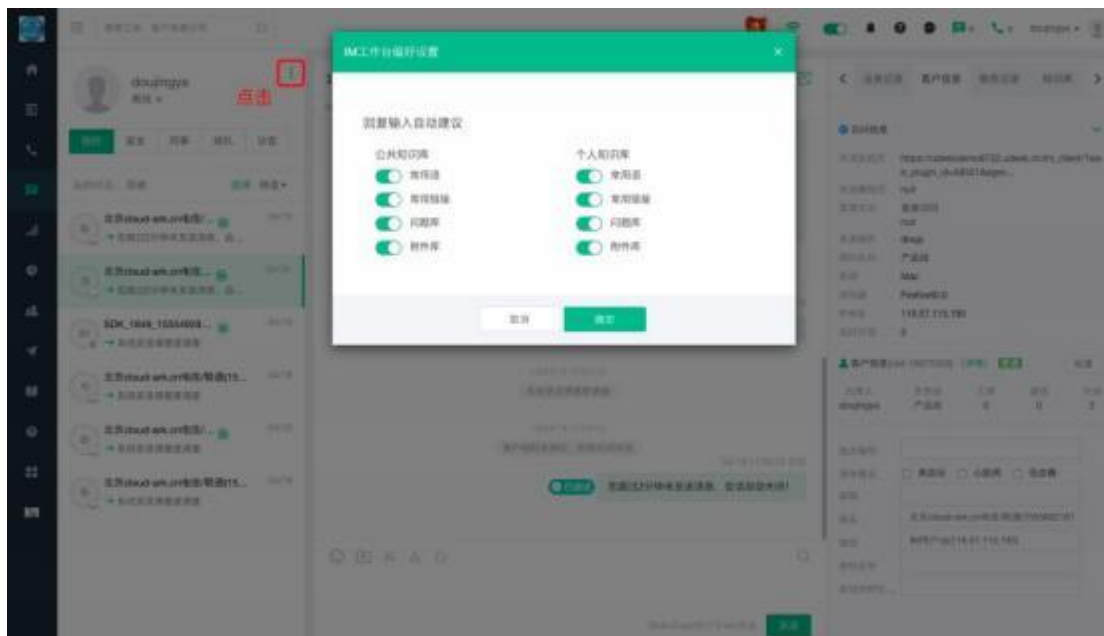
用户可以自定义选择要展示的字段



2.2.7 IM工作台偏好设置

● 功能概述

【IM 即时聊天】新增 IM 工作台偏好设置,支持设置回复自动建议搜索范围



2.3对话区

2.3.1 功能概览

【IM即时聊天】是客服与客户进行对话的界面,其中“即时会话区”能够完成客服与客户的大多数互动,包括,发送消息、消息记录及其他小操作。

其中消息状态包括:“已送达”、“已撤回”、“离线发送”、“离线送达”。



2.3.2 对话置顶

- 功能概述

该功能为将当前对话列表中的某一个对话置顶，方便客服对对话列表进行管理；制定后对话列表中右上角后出现绿色角标

客服效果：



- 应用场景

客服需要将某一个对话置顶时

- 操作说明

客服选择要置顶的对话,点击【置顶】



2.3.3对话转接

- 功能概述

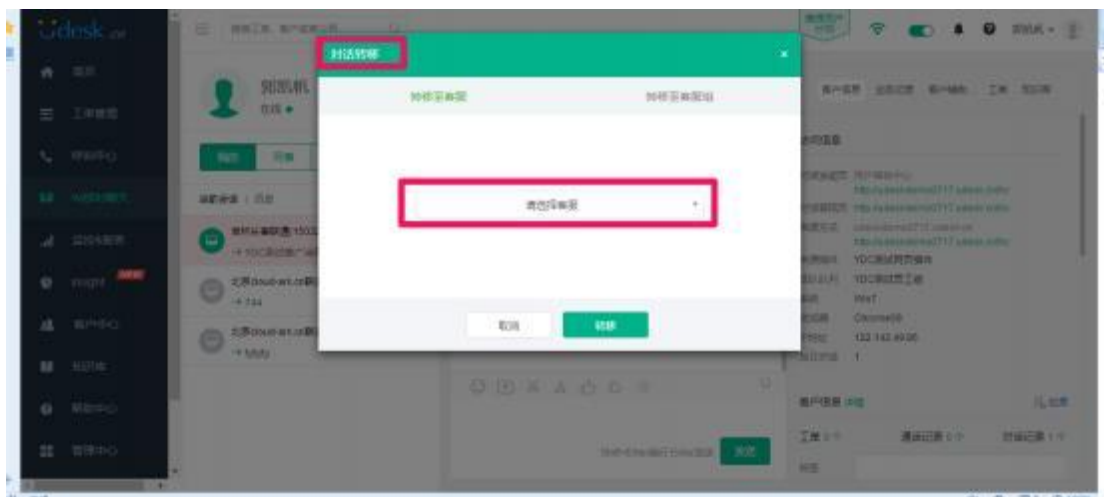
客服可以将当前对话转接到其他客服或客服组
支持离线客户的会话被转接至其他 IM 坐席

- 应用场景

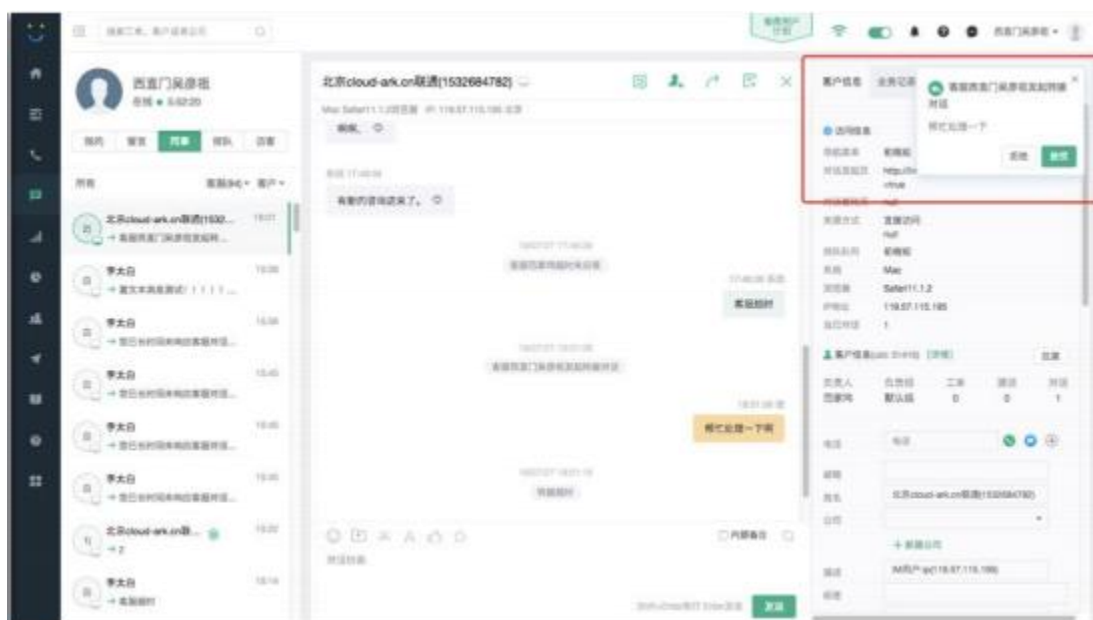
客服需要将当前对话转接到其他客服或客服组时

- 操作说明

客服点击【转接】，页面弹出弹窗，客服可以选择要转到的客服或客服组，并且可以备注



转接后，转接信息和备注的信息将作为对话信息展示在坐席的工作台上。



2.3.4创建工单

- 功能概述

在当前客户，对话上建立一个工单，创建完成后后在附加功能区中【联系记录】中显示，点击可查看详情

客服效果：



- 应用场景

当前对话需要建立工单时

- 操作说明

客服点击【工单】，页面弹出弹窗，客服填写工单详细信息，选择必要字段，点击【保存】，工单创建完成



2.3.5 邀请评价

- 功能概述

邀请评价功能可以让客户对客服的服务进行评价；管理员可自定义满意度调查

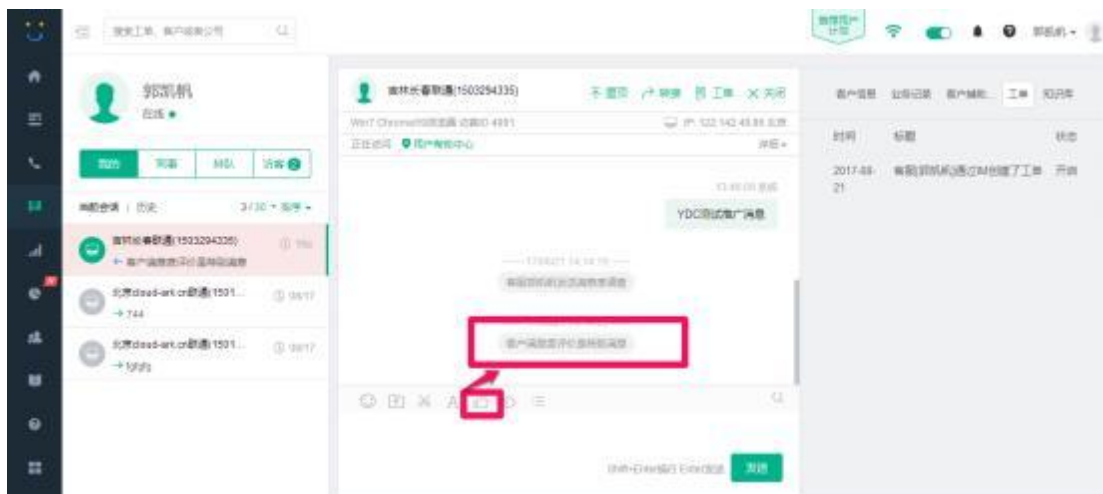
[自定义满意度调查](#)

- 应用场景

客服与客户对话结束，向用户发起邀请评价

● 操作说明

客服点击【邀请评价】按钮，客服评价完成后系统返回评价信息



2.3.6 表单消息（设置表单）

● 功能概述

在会话过程中，有时候需要客户提供一些信息来辅助工作，客户发送后，客服还需要对消息做二次处理。udesk 提供表单消息功能；

管理员可以设置表单，指定需要填写的信息，客服发送给客户填写后，表单消息的信息自动记录入“客户信息”和“业务记录”；

功能说明：

目前表单消息仅支持web IM

客户效果：



- 应用场景
需要客户提供信息时
- 操作说明
管理员设置
 1. 进入【管理中心-渠道-即时通讯-表单消息】页面

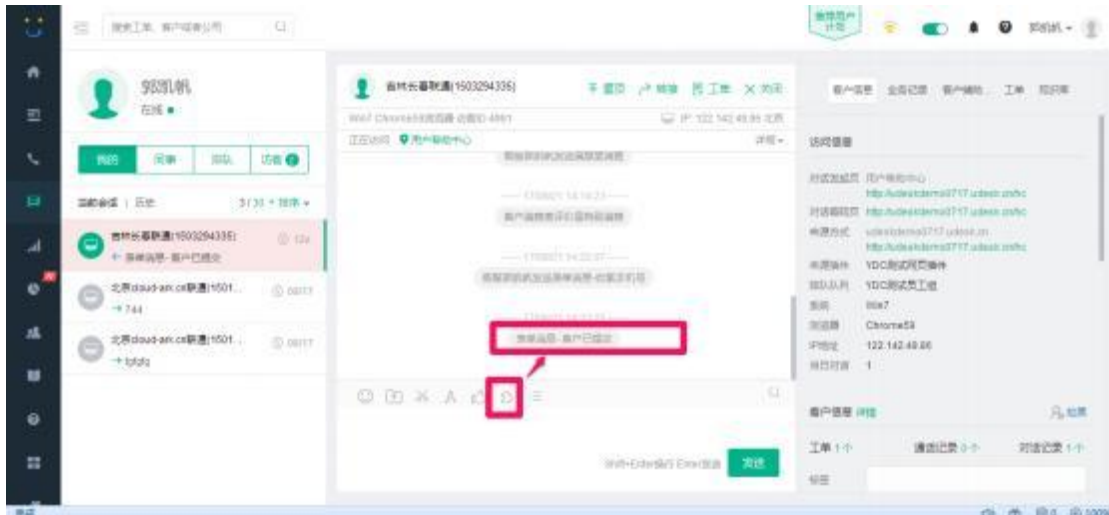


2. 点击 “+新建表单”，填写“名称”、“描述”、“引导文案”



3. 添加表单字段, 点击 “+”, 选择“用户字段”或“IM 业务记录字段”, 可以设置为“必填”

客服点击【表单消息】，用户填写后系统给出用户提交的提示



2.3.7 锁定会话

- 功能概述

锁定会话时，当会话超期不会自动关闭。

- 应用场景

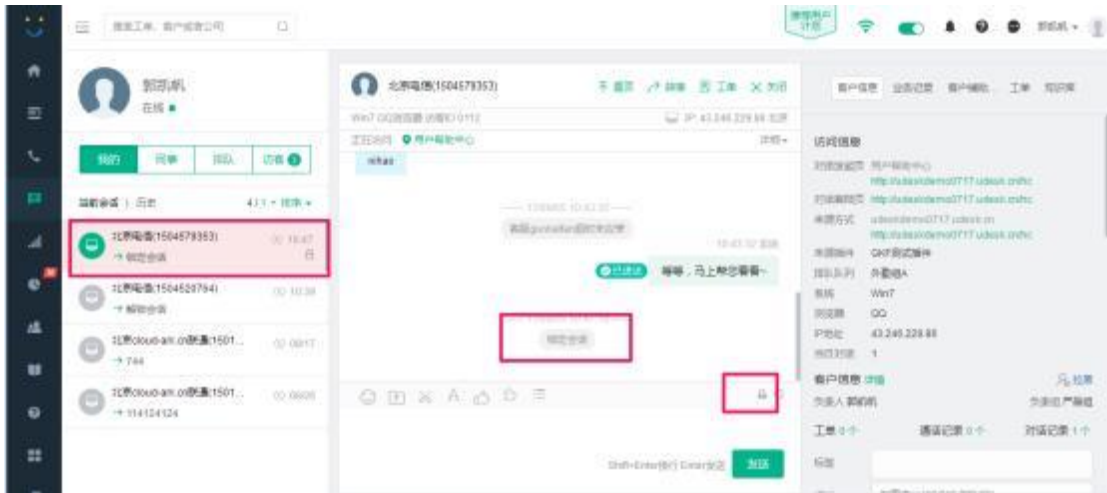
会话超期但是不想让其关闭时

- 客服操作说明

1. 点击下图中的【锁】图标，将对话锁定



2. 锁定会话后效果如下图，解锁后，对话可自动关闭



2.3.8 远程控制

● 功能概述

IM 会话支持远程控制功能， 客服在授权的情况下可以直接远程控制客户的电脑进行相关操作。

● 应用场景

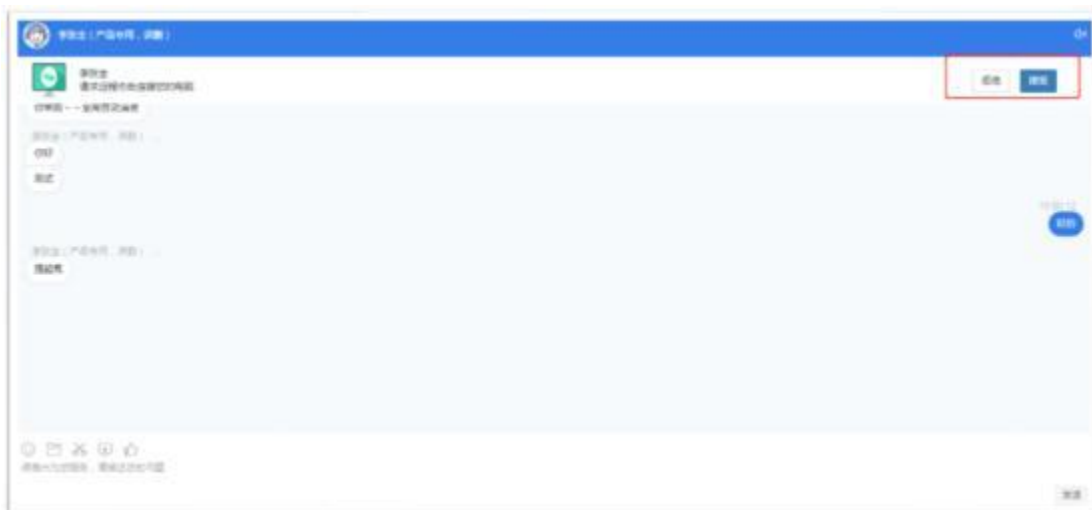
客服需要处理客户问题， 并需要邀请客户进行远程控制

● 操作说明

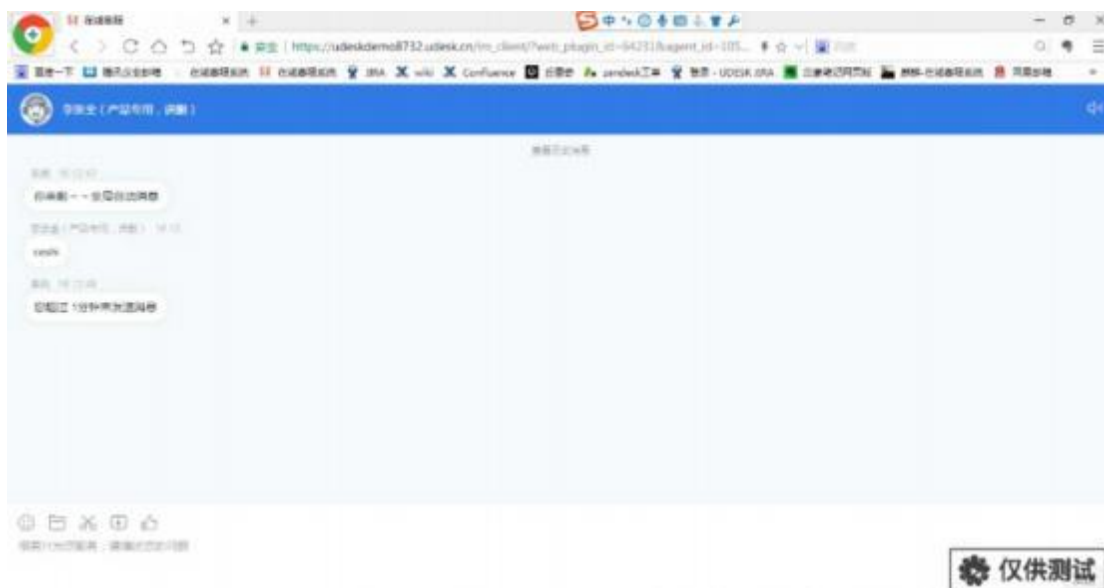
1. IM 工作台新增远程控制按钮，支持客服在 IM 工作台直接发起该功能。



2. 客服发起该功能后， 客户侧收到相关提示。点击“接受”后， 双方建立链接。



3. 客户根据提示，双方建立远程链接。



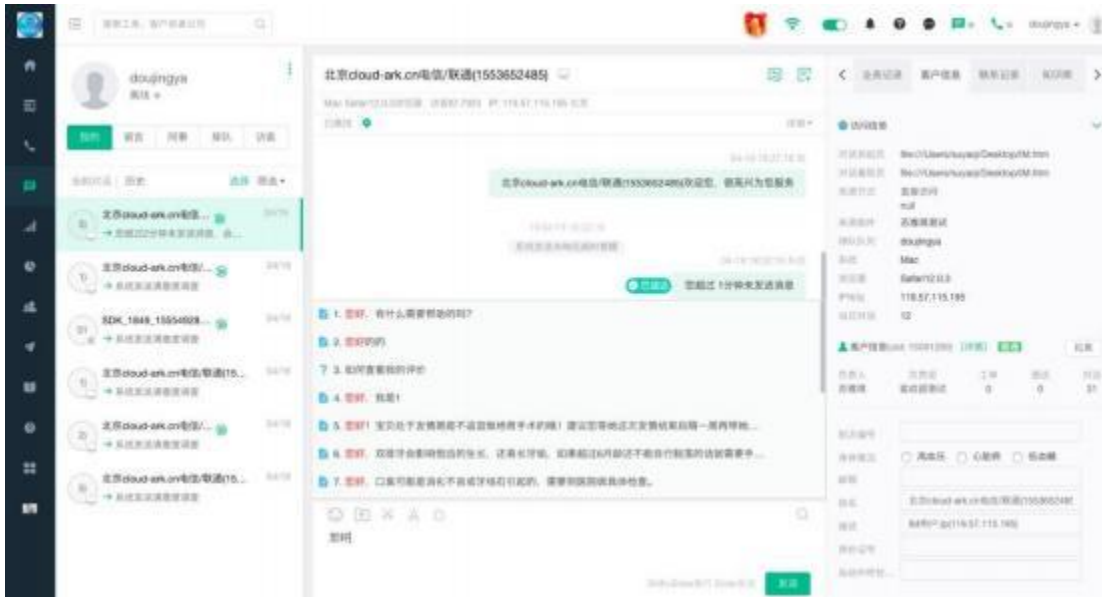
2.3.9 常见问题及用语

- 功能概述

在工作台输入后关键词后，建议内容按照点击量进行排序

- 使用场景

便于客服人员快速找到常见问题及用语



2.3.10 其他基础功能

- ◆ 搜索聊天记录
- ◆ 消息撤回
- ◆ 关闭对话
- ◆ 表情 ([自定义表情](#))
- ◆ 文件
- ◆ 截图
- ◆ 文本

2.4 附加功能区

2.4.1 功能概览

- 页面概览

【IM即时聊天】是客服与客户进行对话的界面,其中“附件信息区“提供了客户访问信息、业务记录、客户辅助组件,联系记录、知识库等功能。



- 使用场景

与客户对话时

2.4.2 客户信息

2.4.2.1. 查看用户访问信息

- 功能概述

客服在与客户对话时,掌握更多的信息有利于提供更加优质的服务。在【IM 即时聊天】页面,客服可以多项访问信息。

客服效果:



- 使用场景

在客服对话时

- 操作说明

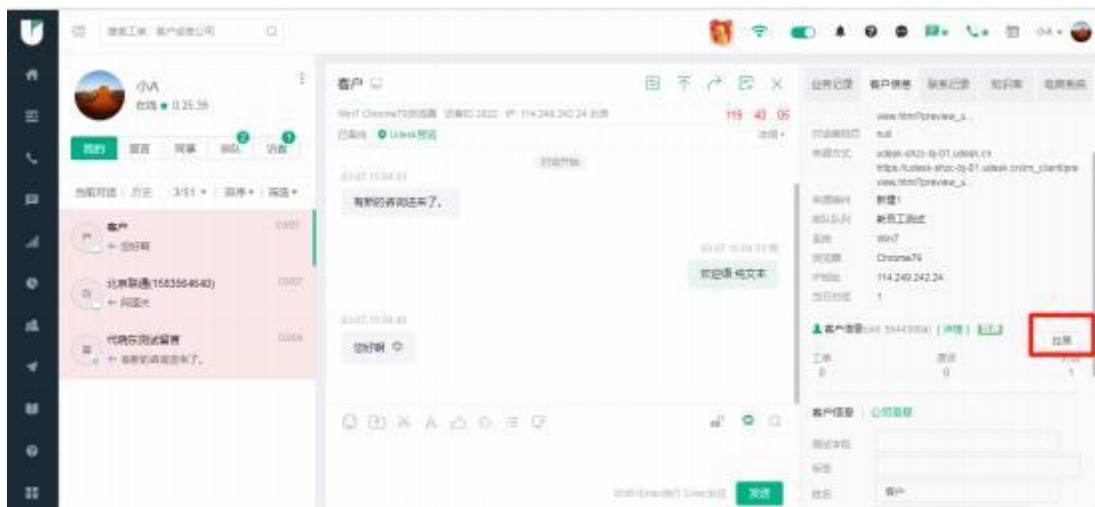
在【IM 即时通讯】页面查看信息

[信息字段不作具体说明，请查看帮助中心文档（查看用户访问信息）](#)

2.4.2.2拉黑客户

- 功能概述

点击可以拉黑这个客户，再次点击从黑名单移出



2.4.2.3 客户信息详情

点击【详情】页面跳转到详情页面，查看客户详细信息



2.4.2.4 客户负责人, 负责组

第一个接入这个对话的客服及他所在组



2.4.2.5 客户历史沟通记录

包括工单，通话记录，对话记录



2.4.2.6. 自定义的客户字段

自定义客户字段

2.4.2.7添加客户信息

- 功能概述

客服在与客户会话时，常常能够获取一部分与客户有关的关键信息，udesk 即时通讯提供便捷的入口，方便客服进行记录。

使用效果：



- 使用场景

- ◆ 当企业有客户管理的需求时
- ◆ 当企业要求客服获取客户信息时
- 操作说明

客服可直接操作，包括添加标签、描述、电话、邮箱，选择公司，填写其他自定义客户信息等。



2.4.3 业务记录

- 功能概述

客服接待客户时，往往会产生有一些关键信息，或者结构化的信息，udesk 提供业务记录功能，用以记录这些信息。支持自定义业务记录模板。

对话记录和通话记录详情页新增业务记录变更历史。

客服效果：



- 使用场景
 - ◆ 客服接待客户有明确业务任务，比如了解目标商品，了解使用操作等；
 - ◆ 客服需要记录一些关键信息，辅助后续工作，如关注点，地域等；
 - ◆ 其他需要结构化记录的信息；
 - ◆ 可以查看客服是否及时填写业务记录，可以查看业务记录被谁修改
- 操作说明

自定义业务记录模板



2.4.4 客户辅助组件

2.4.4.1 功能概述

Udesk 客服系统支持企业配置辅助组件,通过调用 iframe 网页,来快速方便地查看一些复杂的、不方便以字段直接显示的信息,如订单信息、物流信息等,辅助组件分为工单辅助组件、客户辅助组件、全局辅助组件三种。

网页的尺寸和技术方案:

网页在 IM 工作台显示时为宽度为 448px,在呼叫中心弹屏显示时宽度为 800px,因此需要网页支持 448px 到 800px 的自适应,非自适应网页 Udesk 会出现横向滚动条来显示网页,出于安全性考虑 Udesk 的 iframe sandbox 设置为空,以下属性默认均不支持

`allow-same-origin` 允许将内容作为普通来源对待。如果未使用该关键字,嵌入的内容将被视为一个独立的源。

`allow-top-navigation` 嵌入的页面的上下文可以导航(加载)内容到顶级的浏览上下文环境(browsing context)。如果未使用该关键字,这个操作将不可用。

`allow-forms` 允许表单提交。

`allow-scripts` 允许脚本执行。

网页的链接规则:

Udesk 在调用企业网页时会将工单、客户信息等参数传给 URL,网页通过其中的工单、客户信息参数(Udesk 客服系统内配置的工单自定义字段和客户字段信息)实现自动识别工单、客户从而展示不同的信息,并通过加密串来验证请求的合法性,URL 规则如下:

调用 URL=link + request_str + ×tamp=?&sign=?

字段名称说明:

link 嵌入链接

reque	请求参数
st_str	多个参数的连接串如下： number=13312223343&email=someone@qq.com 如果是参数值是用户字段，且值是多个选项，则用 连接各个值，示例如下： number=13312223343&email=someone@qq.com&user_field=v2 v3
times	时间戳，如 20151023104626
tamp	
sign	密串，sign=md5(request_str×tamp=?&key)
KEY	Key 值（管理员登录设置后台可以获取）

默认 Udesk 会在请求中自动添加以下参数：

当前客服的帐号、位置信息	agent_email=xxxxxcom&type=ticket/im/call_in/call_out
客户 ID	customer_id
客户 token	open_api_token
微信客户 openID	weixin_openid
微博客户 openID	weibo_openid

2.4.4.2 工单辅助组件

- 功能概述

工单辅助组件用于工单系统中，通过 Iframe 页面加载信息，并支持根据不同工单传递不同参数，加载不同的内容，方便用户快速查看相关信息，

使用效果：



● 使用场景

- ◆ 企业需要在呼叫中心、IM 工作台、工单系统、全局功能界面等处展示复杂信息，
- ◆ 与其他系统对接显示第三方系统信息。

● 操作说明

客服只需要在工单界面、IM 工作台客户信息处、呼叫中心弹屏处选择相应辅助组件的标签页点击即可显示辅助组件：



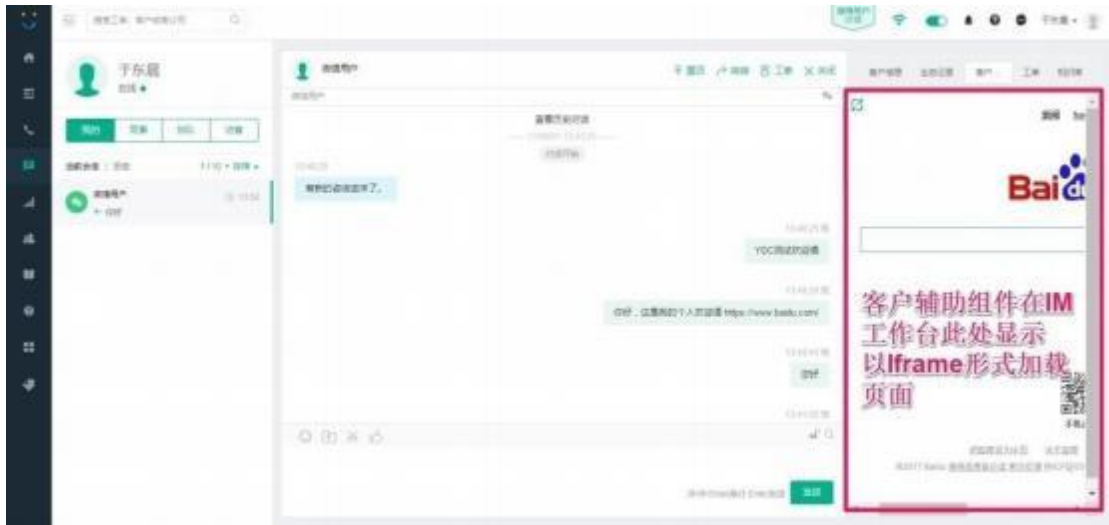
2.4.4.3 客户辅助组件

● 功能概述

Udesk 客户辅助组件会在客服 IM 工作台、呼叫中心弹屏的客户信息处以 Iframe 的

形式加载展示，并可根据不同客户传递不同参数，加载不同的内容，方便客服人员查看。

IM 工作台效果：



呼叫中心弹屏效果：



● 使用场景

企业需要在呼叫中心、IM 工作台、工单系统、全局功能界面等处展示复杂信息，或需要与其他系统对接显示第三方系统信息。

● 操作说明

客服只需要在工单界面、IM 工作台客户信息处、呼叫中心弹屏处选择相应辅助组件的标签页点击即可显示辅助组件：

IM 工作台：



呼叫中心弹屏：



2.4.4.4全局辅助组件

- 功能概述

全局辅助组件在左侧全局功能栏处点击查看，用来显示常用的页面，方便查看信息。



- 使用场景
 - ◆ 企业需要在呼叫中心、IM 工作台、工单系统、全局功能界面等处展示复杂信息，
 - ◆ 与其他系统对接显示第三方系统信息。
- 操作说明

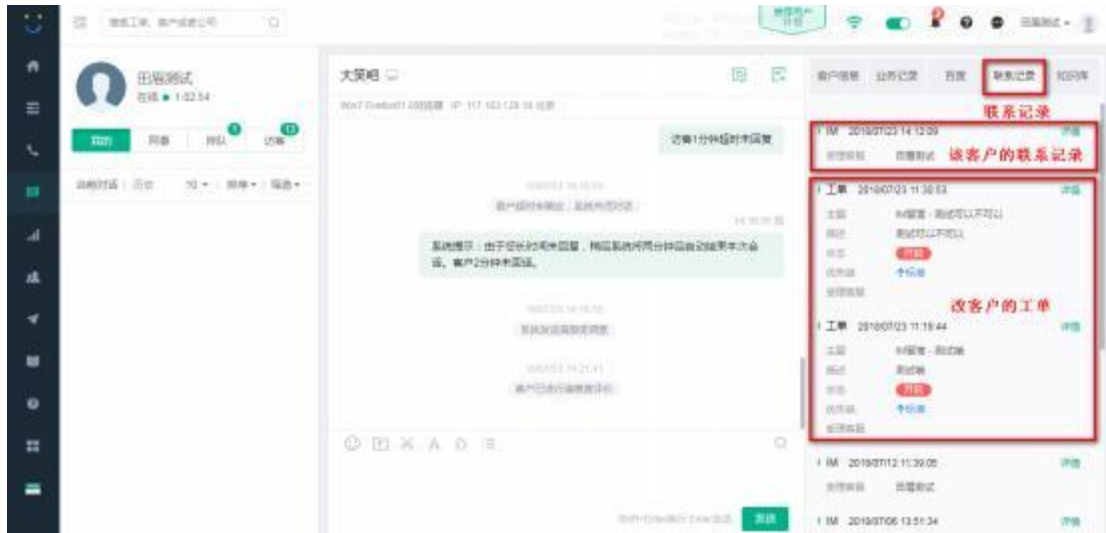
客服只需要在工单界面、IM 工作台客户信息处、呼叫中心弹屏处选择相应辅助组件的标签页点击即可显示辅助组件

全局辅助组件：



2.4.5 联系记录

查看这个客户的联系记录，该标签页可以看到该客户的全部 IM/CC/工单，点击详情可以查看更多信息。



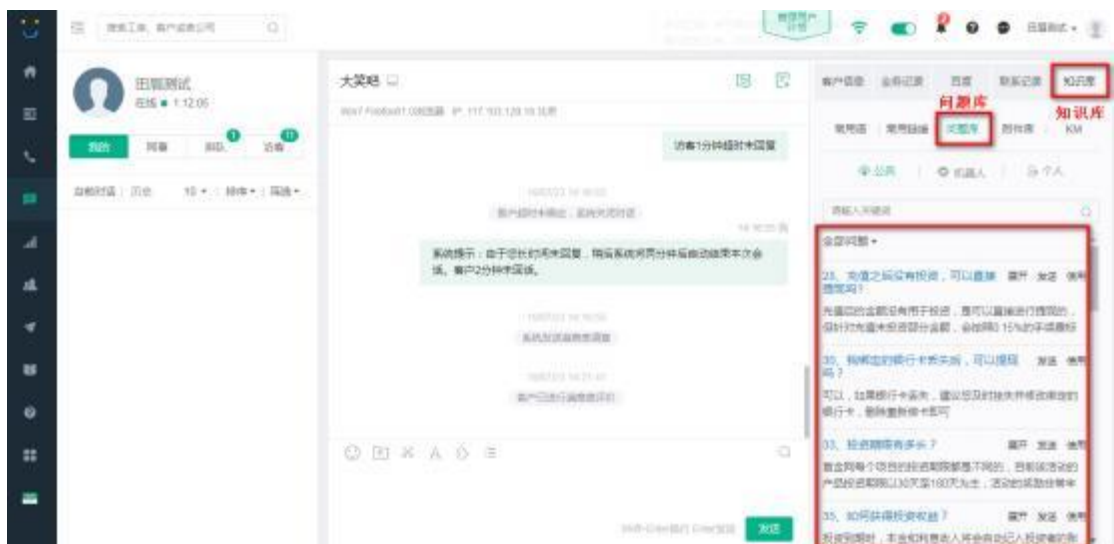
2.4.6 知识库

- 功能概述

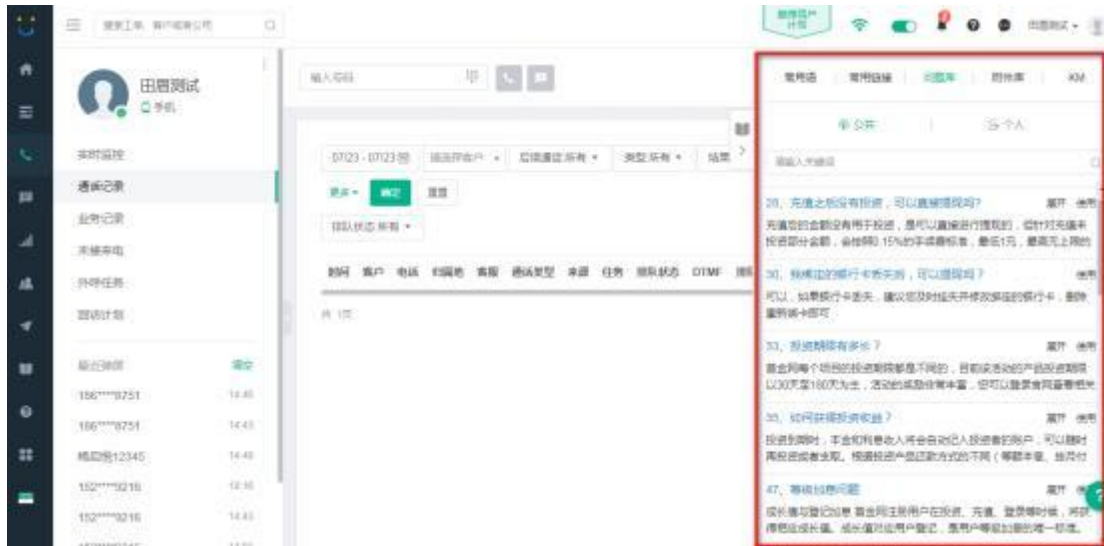
客服常用话术设置，包括常用语，常用链接，问题库，附件库，共享等功能点。

- 应用场景

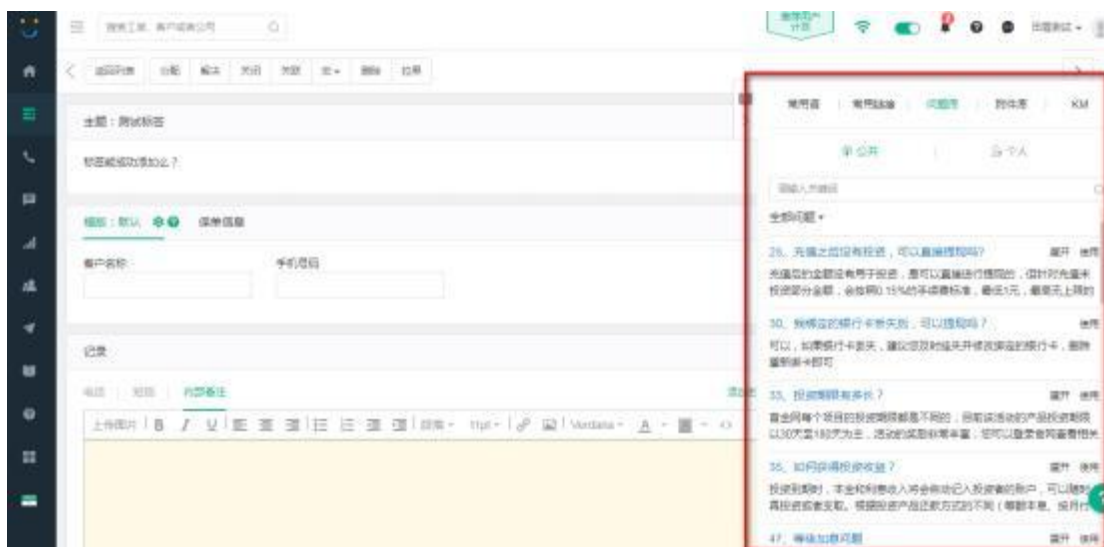
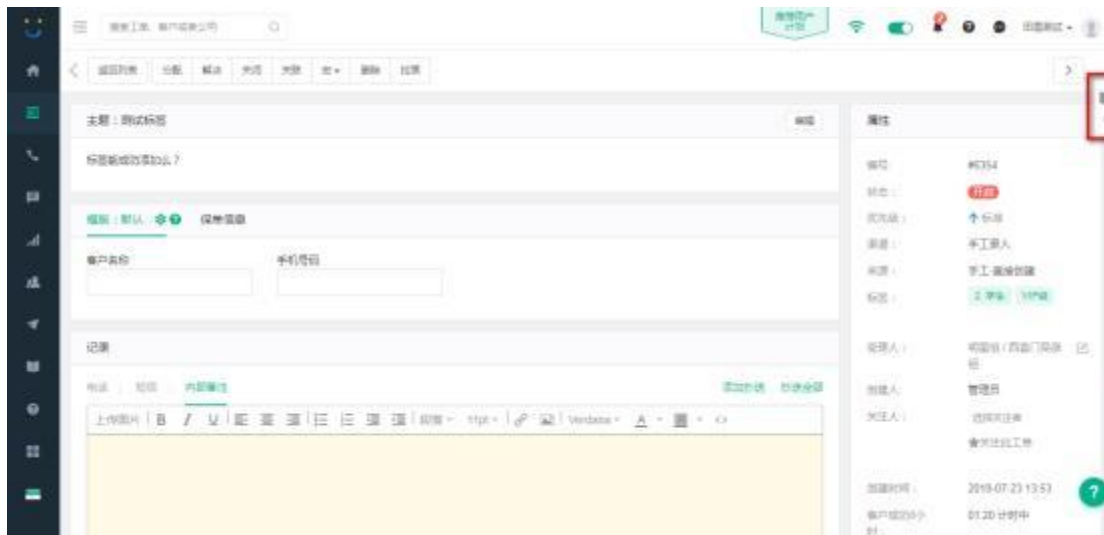
应用场景一：im 聊天



应用场景二：呼叫中心



应用场景三：工单



● 操作说明

1. 问题库的添加

添加一级菜单：

Udesk 管理员系统-->知识库-->问题库-->管理-->+，例：Udesk—— 保存并发布。



添加二级菜单：

点击一级菜单旁边的+，例：udesk 功能介绍——保存并发布。



新建问题：

点击“新建问题”，编辑问题名称和答案后，在类别中选择此问题归属的二级菜单，保存成功。



注：无论是更新还是添加问题，都需要刷新客服系统，IM 才能实时显示；

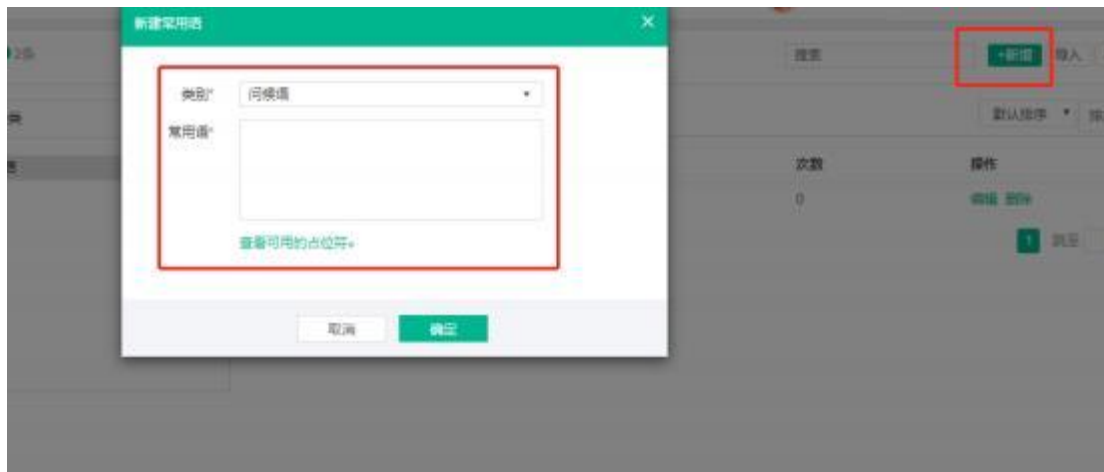
问题类别必须添加到二级菜单下；

若没有添加归属菜单，在客服系统中该答案不允许被显示。

2. 常用语的添加

添加一级菜单：

Udesk 管理员系统-->知识库-->常用语-->+，例如：问候语——保存并发布
点击右上角“+新增”，添加常用话术，保存发布。另外可以批量导入



3. 常用链接的添加

添加一级菜单：

Udesk 管理员系统-->知识库-->常用链接-->+，例：udesk—— 保存。

添加链接：

在右上角点击“+新增”可添加普通链接和小程序页面链接



三、 管理员功能

3.1 渠道管理

3.1.1 web IM 渠道

3.1.1.1 设置概览

- 功能概述

web 渠道需要管理员在后台建立web IM 网页插件,然后将代码嵌入网页即可实现。在此基础上,还提供灵活丰富的自定义功能,包括网页插件、结构化消息、表单消息、消息接口接入、满意度调查、IM 机器人、自动消息、留言等其它设置,其中网页插件亦可进行基本信息设置、按钮设置、窗口设置、邀请设置、导航菜单设置、留言等个性化设置。

- 使用场景

对 web IM 网页插件进行自定义设置时。

3.1.1.2 网页插件

- 功能概述

网站是最常见的与客户沟通的渠道之一,企业在自己的网站内嵌入 udesk 网页插件

的代码，即可提供在线客服的功能，管理员还可以对网页插件进行自定义界面、会话导航等一系列设置。

客户效果：



- 使用场景

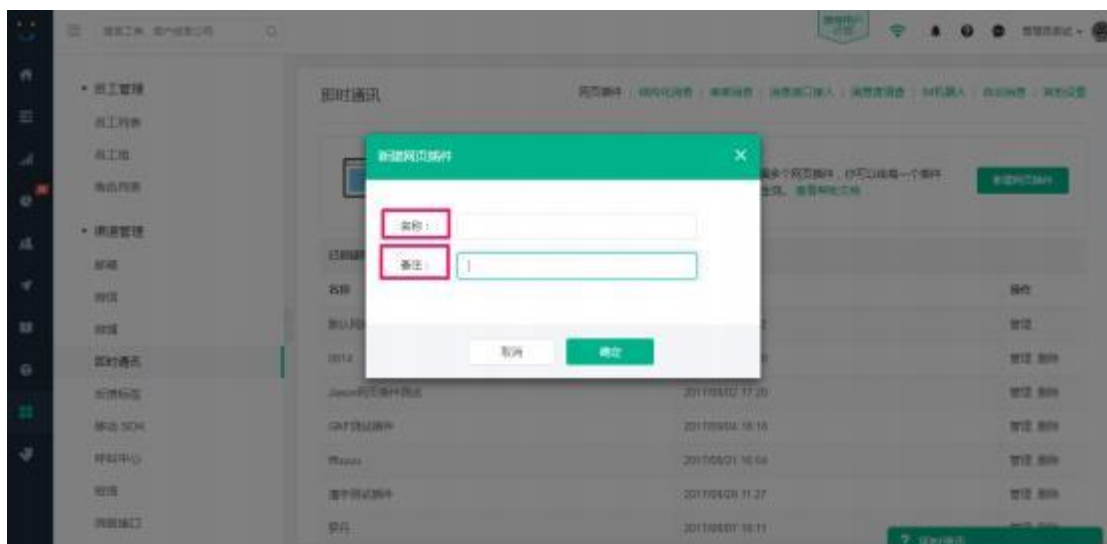
网页需要提供客服时

- 管理员操作

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯-网页插件】页面



2. 可以使用“默认网页接入插件”，也可以点击“新建网页插件”创建新的插件，填写“名称”、“备注”后即可新建插件



3. 点击“管理”按钮进入 web IM 插件设置,将提供插件的代码嵌入到企业网站页面 </body> 标签之上后,即可成功使用 web IM 功能。

3.1.1.2.1 基本信息

● 功能概述

查看网页插件的名称、备注、代码和专用链接,并支持修改名称和备注和专用链接使用范围。

● 使用场景

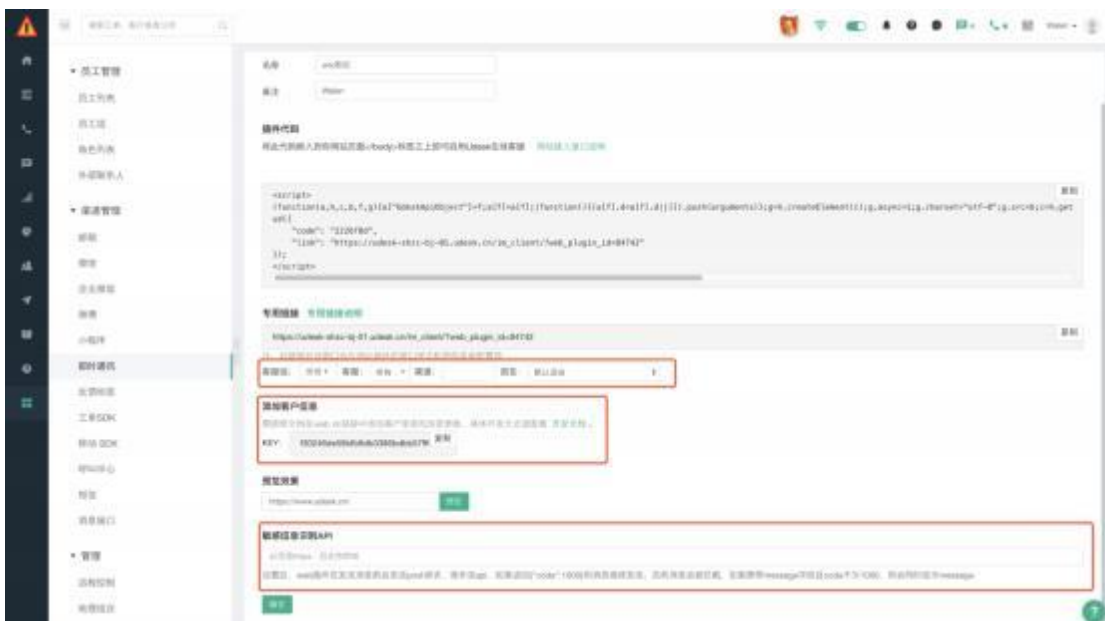
设置座席网页插件,可提供座席客服专用链接

● 操作说明

查看链接代码,讲代码嵌入到企业网站页面标签中



可设置专用链接，设置能使用专用链接的客服组，客服已经使用语言，并可以效果预览



3.1.1.2.2 按钮设置

● 功能概述

对话按钮是客户展开会话的入口，为满足企业个性化需求，适应企业网站风格，管理员可以对“按钮”进行一系列自定义设置，包括形状、颜色、文案、位置等。

● 使用场景

企业需要个性化设置时

● 管理员操作

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯-网页插件】页面,选择“已创建网页插件”，

点击“管理”，选择“按钮设置”。页面右侧可预览效果



2. 可自定义项目说明

[这里不做详细说明，具体请参考帮助中心。](#)

3.1.1.2.3 窗口设置

web 窗口自定义

● 功能概述

为满足企业个性化的需求，web IM 允许管理进行自定义界面，可以对窗口进行“LOGO”、“窗口标题”、颜色等设置。

可以配置机器人输入引导和人工客服输入引导

功能说明：

该功能支持 web IM, 页内关闭功能只支持独立窗口。

客户效果：



● 应用场景

- ◆ 展示企业信息和形象时
- ◆ 需要个性化展现时

● 管理员操作

1. 进入【管理中心-渠道-即时通讯-网页插件】页面，选择“已创建网页插件”，点击“管理”，选择“窗口设置”



2. web 窗口自定义

logo: 高度为 35 的 png 文件

窗口标题: 文本

主题颜色

机器人输入引导语

人工客服输入引导语

3. 点击“确定”保存设置

完成设置后，客服会话时，自动生效。

4. [无消息对话过滤](#)

5. [客户操作](#)

无消息对话过滤

● 功能概述

开启后，在进入人工客服前（机器人、导航之后），会进入无消息对话过滤界面，不分配客服，但会收到系统欢迎语和推广消息。客户发送消息则分配客服，进入队列，客户不发送消息，则不创建对话。如果开启了询前表单，则默认不进入无消息过滤页面。



客户操作

● 功能概述

客户可以在网页插件使用勾选的按钮

客户操作

客户可以在网页插件使用勾选的按钮

- 表情
- 上传附件
- 截图
- 下载对话记录
- 客服电话（仅手机使用）
- 语音输入（注：仅手机使用，且目前当前很多浏览器不支持语音输入，请将此功能应用于可控环境）
- 视频
- 结束人工客服对话

保存

自定义按钮

● 功能概述

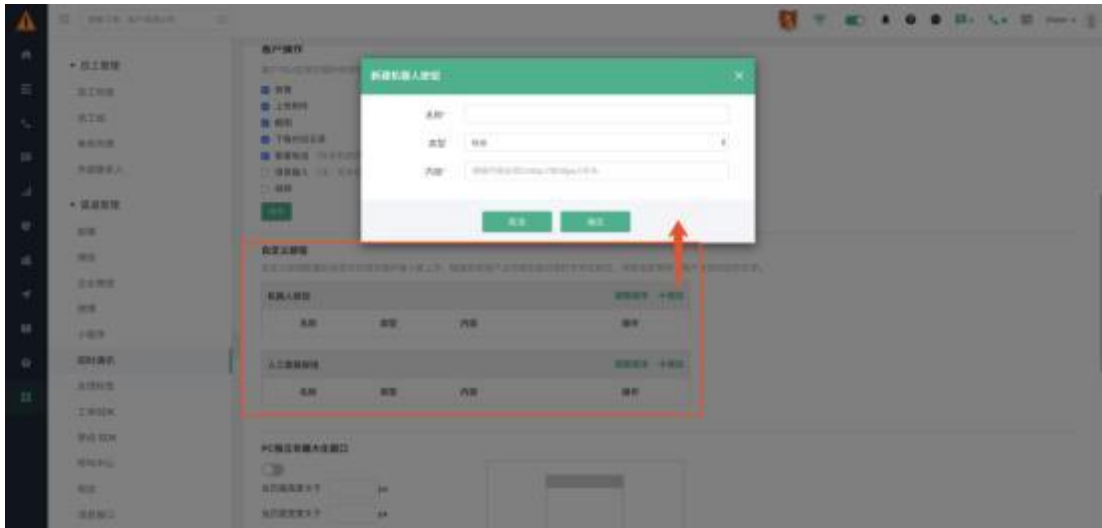
在【管理中心-即时通讯-网页插件-管理-窗口设置-自定义按钮】配置

可以配置机器人和人工客服对话的两类快捷按钮，打开网页链接、发送文本消息
客户效果：



- 使用场景
 - ◆ 在机器人和人工客服配置自助服务入口
 - ◆ 在机器人界面配置咨询分类
- 操作说明

自定义按钮配置后将显示在网页插件输入框上方，链接类型用户点击将在新页面打开对应网页，消息类型等同于用户发送对应的文字。



PC 独立非最大化窗口

● 功能概述

设置当窗口大于一定的值的时候，数值外区域以上传纹理会平铺作为背景



信息区设置

● 功能概述

在与客户展开会话时，对企业而言是一个推广和促销的时机。Udesk 提供 PC 端 IM 聊天展示广告功能，管理员可以设置文字广告、图片广告，客户对话时可以在独立窗口看见。

功能说明：

仅支持 PC 端 web 独立窗口的会话。客户效果；



- 应用场景
 - ◆ 广告促销
 - ◆ 运营推广
 - ◆ 活动介绍
 - ◆ 企业介绍
- 管理员操作
 1. 进入【管理中心-渠道-即时通讯-网页插件】页面，选择“已创建网页插件”，点击“管理”
 2. 选择“窗口设置”标签页，并下翻
 3. 点击启用功能按钮，广告内容可通过富文本编辑器中编辑



- 补充说明

这里不做详细说明，具体请参考帮助中心文档

[富文本编辑器介绍](#)

[在 web IM PC 端窗口广告中插入视频](#)

[在 web IM PC 端窗口广告图片中插入超链接](#)

移动端嵌入式窗口屏占比

- 功能描述

可以设置内嵌模式的网页插件手机高度

- 使用场景

IM 售前场景的功能，能更方便的浏览网页



3.1.1.2.4 邀请设置

● 功能概述

客户在访问网站时，进行会话邀请可以更主动的与客户联系，提高接入率，收集更多的客户线索。管理员可以设置会话邀请的样式，并进行自动邀请的设置。

功能说明：

支持 web 与 移动网站。

客户效果：



● 应用场景

- ◆ 需要接入更可能多的会话时

- ◆ 想要提供更加主动的服务时
- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯-网页插件】页面，选择网页插件，点击“管理”

2. 选择“邀请设置”，进行设置

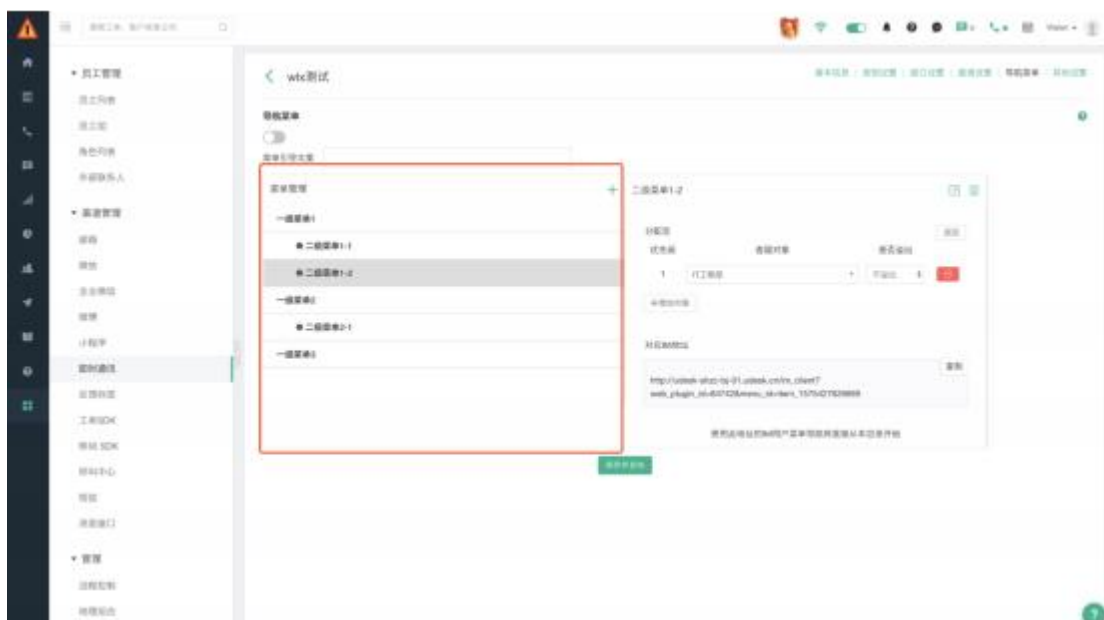


3.1.1.2.5 导航菜单

- 功能概述

根据客户不同种类的问题，通过客户的菜单选择来对客户进行客服分配
- 应用场景

需要针对不同的客户问题分配不同的客服组或客服
- 操作说明

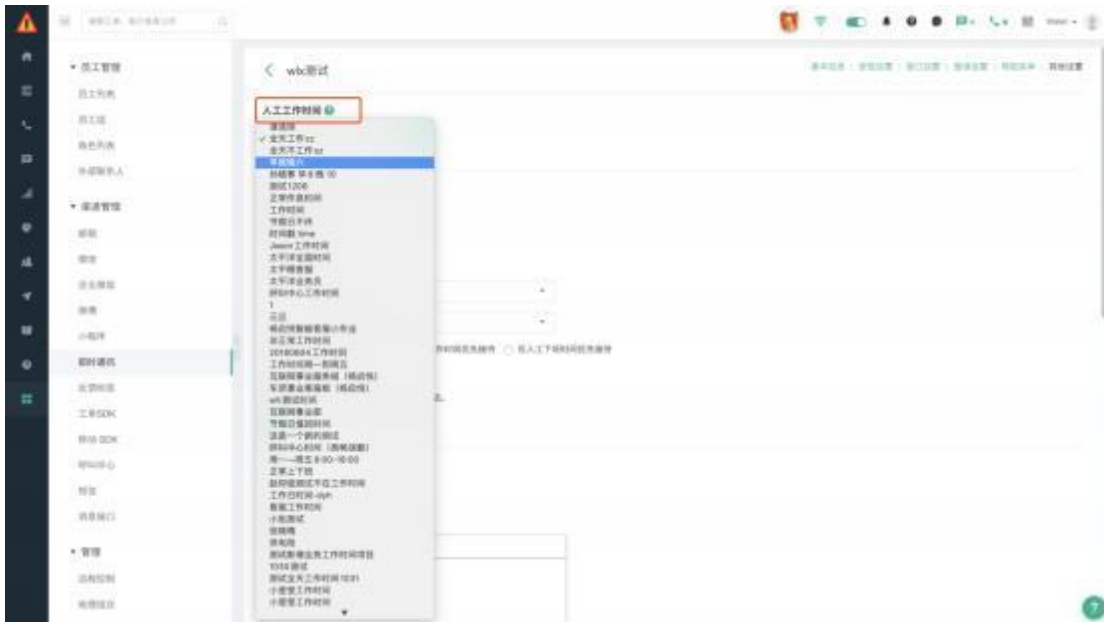


3.1.1.2.6 其它设置

人工工作时间

- 功能概述

选择客服的工作时间



Urobot 机器人

- 功能概述

选择客户排队期间所使用的机器人，并可设置接待策略，转人工按钮的显示策略。



留言

- 功能概述

当客服因不在线或忙碌，无法为客户提供服务时，可以让客户先留言，留言会自动转成工单，客服有空时再进行处理。Udesk 允许管理预先设置留言引导文案，并规定留言内容，来获取有用的信息，以提供后续的服务。

客户效果：



- 应用场景
 - ◆ 客服不在线时;
 - ◆ 客服排队数量超过最大限制时
- 管理员操作说明
 1. 进入【管理中心-渠道-即时通讯】页面，选择“其他设置”，下拉至“留言”
 2. 打开留言开关，勾选留言方式、填写“留言引导文案”、“留言内容模板”



3. 选择需要填写的字段,可供选择的有“工单字段”和“客户字段”,“工单字段”需先选择工单模板,再选择该模板有的字段
4. 选择是否启用验证码,是否允许上传附件
5. 点击“保存”

询前表单

- 功能概述

针对 web 渠道访客，在对话前让访客填写表单，方便收集访客信息以及定位访客问题



客服电话

- 功能概述

可设置客服电话，客户可在移动端窗口查看客服电话，进行电话联系



3.1.1.3 结构化信息

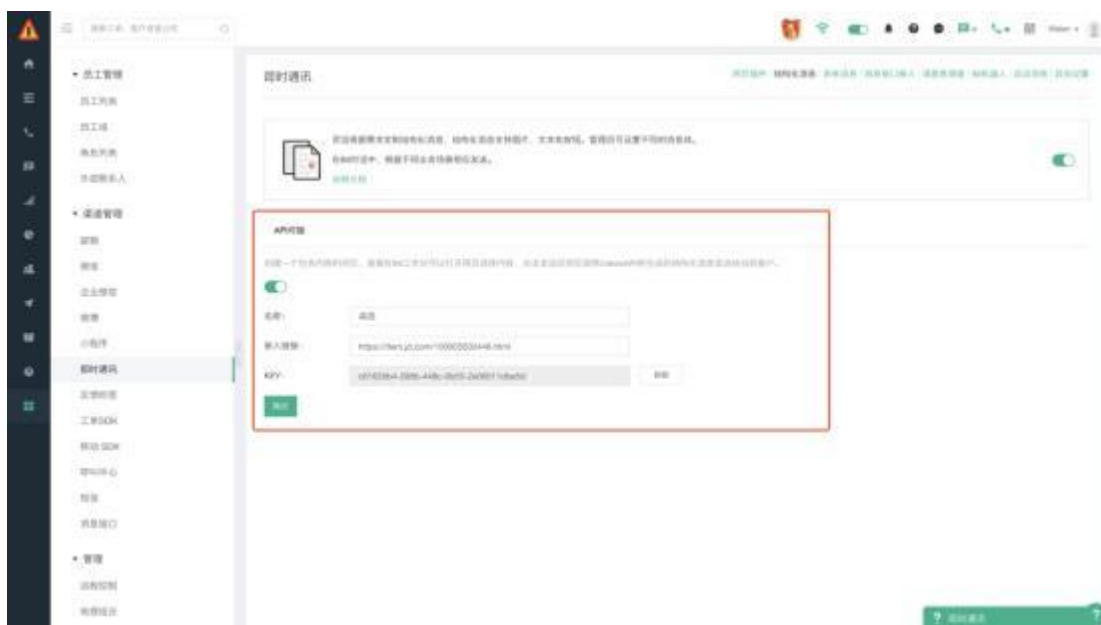
● 功能概述

灵活根据需求定制结构化消息，结构化消息支持图片，文本和按钮。管理员可设置不同的消息体。在 IM 对话中，根据不同业务场景相应发送。

● 操作说明

创建一个包含内容的网页，客服在 IM 工作台可以打开网页选择内容，点击发送后网页调用 UdeskAPI 将生成的结构化消息发送给当前客户。

说明文档<http://udesk.udesk.cn/hc/articles/37264>



3.1.1.4 表单设置

● 功能概述

对于一些业务而言，在开始会话前，需要收集部分业务信息，以便客服工作的开展，udesk 提供询前表单功能，管理员开启功能，可以选择“业务记录”和“用户字段”的部分信息，让客户在接入可客服前主动填写。

功能说明：

该功能支持 web 渠道

客户效果：



人工客服

问卷调查

为了提升我们的服务品质，我们想请教您几个问题可以吗？

姓名

电话

邮箱

提交

查看消息记录

- 使用场景
 - ◆ 需要先了解部分客户信息，再接入，以提高客服工作效率的，例如购买商品、地域
 - ◆ 想第一时间留存关键信息，再展开服务的，例如手机、QQ
- 管理员操作
 1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯-网页插件管理】页面，选择“其他设置”，下拉至“询前表单”



2. 点击“”启用功能，填写页面信息，点击“保存”。

表单标题：文本，展示在客户端

表单字段：从“业务记录”和“用户字段”中选择，并设置是否“必填”、会否可是否“隐藏”、可设置回头客字段隐藏

验证码：启用验证码，则客户需输入 4 位数的图形验证码，才可提交，完成设置后自动生效。



针对web渠道访客，在对话前让访客填写表单，方便收集访客信息以及定位访客问题

表单标题

问卷调查

询前表单引导文案

为了提升我们的服务品质, 我们想请教您几个问题可以吗?

添加表单字段

已添加字段	+		
字段名称	是否必填	操作	回头客隐藏此问题
姓名	<input type="checkbox"/> 必填	删除	<input checked="" type="checkbox"/> 隐藏
电话	<input checked="" type="checkbox"/> 必填	删除	<input checked="" type="checkbox"/> 隐藏
邮箱	<input checked="" type="checkbox"/> 必填	删除	<input checked="" type="checkbox"/> 隐藏

启用验证码

保存

3.1.1.5 消息接口接入

- 功能描述

Udesk 为客户提供消息对接接口，方便客户的第三方软件的消息推送
可设置关键词的自动回复

- 应用场景

- ◆ 客户需要将消息和第三方软件对接
- ◆ 客户需要设置关键词的自动回复

- 操作说明

[查看消息对接接口](#)



设置关键词与对应的回复



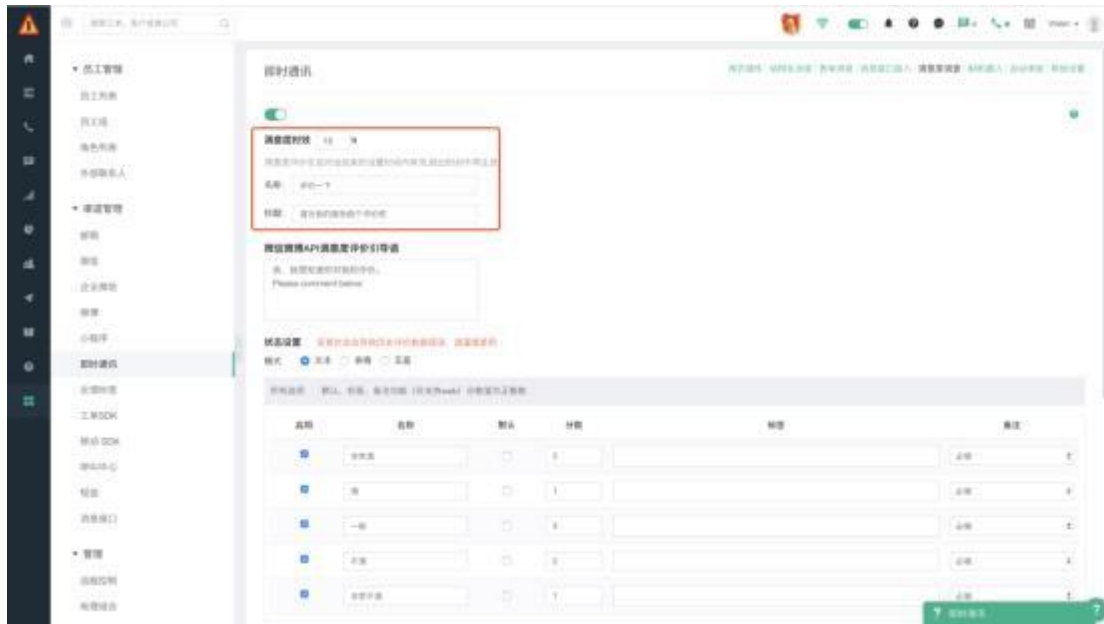
3.1.1.6 满意度调查

路径：渠道管理-即时通讯-满意度调查

满意度时效

- 功能描述

满意度评价在该对话结束的设置时间内有效,超出时间不再生效



满意度状态设置

- 功能描述

可根据不同网页插件， 自定义评价规则及评分规则



IM 智能满意度邀请

- 功能描述

当客服或者客户的话术中满足某些意图的时候，可以直接推送满意度评价邀请

发送延迟为 2 秒,1 分钟内不会重复发送

- 使用场景

是在满意度方面的智能化应用



3.1.1.7 IM机器人

- 功能概述

即时通讯支持客户在排队期间先与机器人进行对话，解决部分着急解决的结构化信息的问题

用户使用效果：



- 使用场景

- ◆ 支持排队中继续与机器人对话，【机器人+人工客服】转人工时排队、留言会在机器人页面提示，用户可以继续与机器人对话。
- ◆ 支持排队中不与机器人对话，【机器人+无消息对话过滤+人工客服】转人工时会跳转到无消息对话过滤，如果发送消息，提示排队，消息将保留待排队成功后客服查看。
- ◆ 历史记录会同时显示机器人与人工客服的对话记录。

● 操作说明



3.1.1.8 自动消息

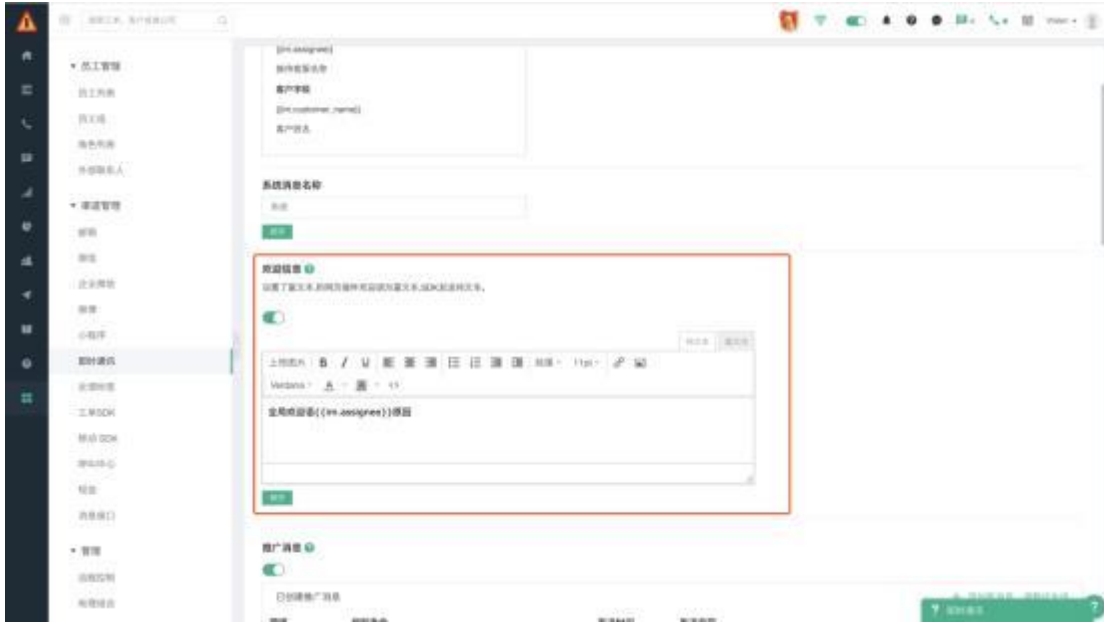
欢迎消息

- 功能概述

可设置欢迎语的富文本或者纯文本格式，当客户开启对话时，自动发送欢迎语。
- 使用场景

客户开启对话时，需要自动发送欢迎信息
- 操作说明

管理员账号登陆，可以在【渠道管理】中开启、编辑各个渠道的欢迎语，亦可关闭欢迎语。



其中包括即时通讯、微信、小程序。



推广消息

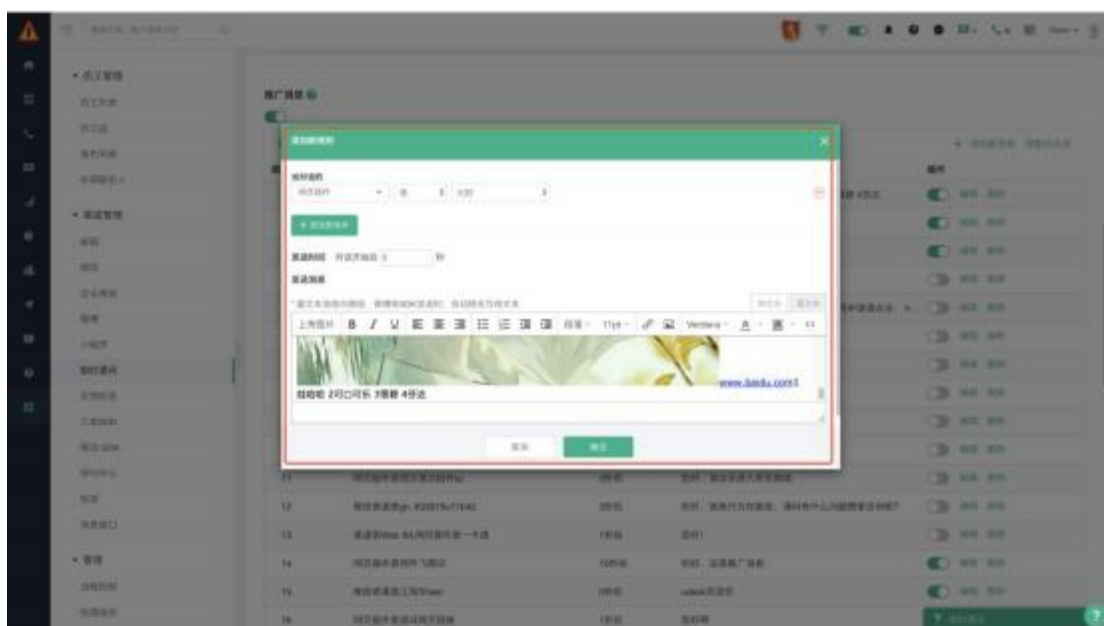
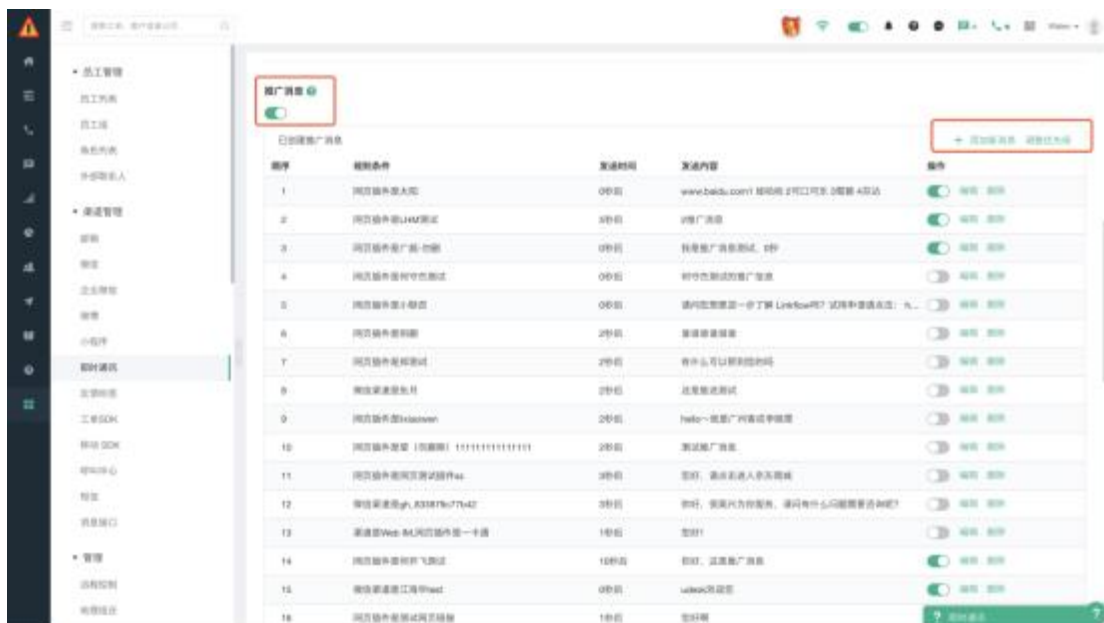
- 功能描述

Udesk 为客户提供推广消息模板设置，可以设置发送消息的触发条件，以及富文本消息

- 应用场景

客户需要为其客户发送推广消息

需要在一定条件下触发为客户发送推广消息



客服超时无应答自动消息

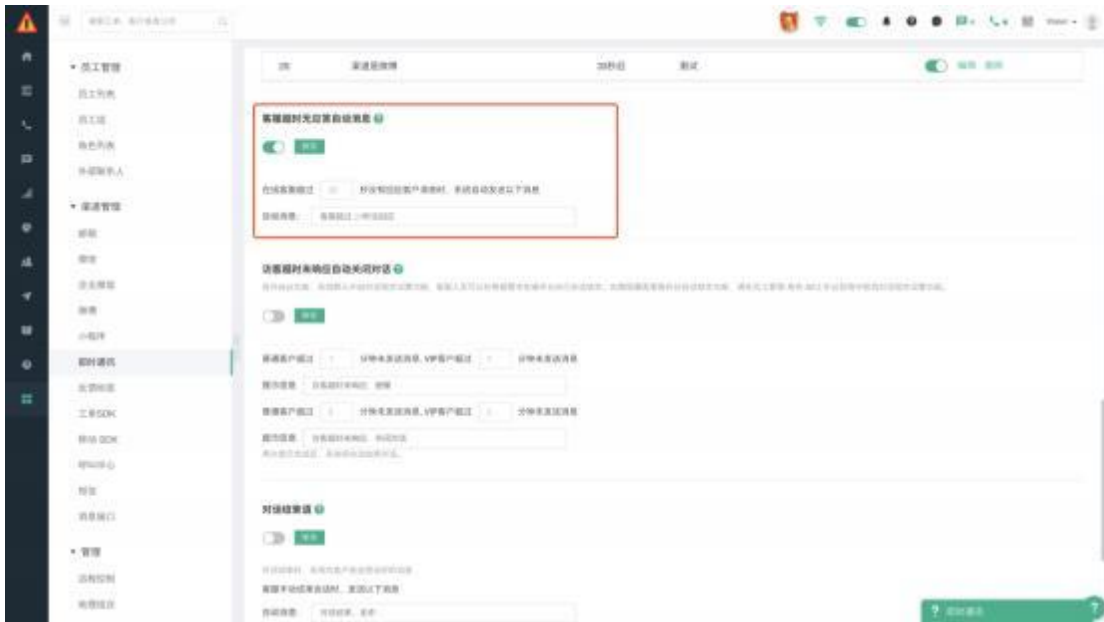
- 功能描述

当客服超过一定时间没有回复客户时，给客户发送消息

- 应用场景

客服超过一定时间没有回复客户，系统给客户自动发送消息

- 操作说明



访问超时未响应自动关闭对话

- 功能描述

访客超时未响应自动关闭对话支持普通客户和 vip 客户设置、可设置提醒客户侧和客服侧

- 使用场景

提升客户体验，更好符合客户场景



对话结束语

- 功能描述

对话结束时，系统向客户发送预设好的消息

- 使用场景

提升客户体验，更好符合客户场景

- 操作说明



网页插件广告

- 功能描述

Udesk 为客户提供网页插件广告模板设置，可以设置发送网页插件广告的触发条件，以及富文本消息

- 应用场景

客户需要为其客户发送广告

需要在一定条件下触发为客户发送广告

- 操作说明



3.1.1.9其它设置

客服分配

- 功能概述

需要设置客服的分配方式, 当前有轮流分配、负载分配、技能值分配、补齐分配、回头客优先设置。

- 应用场景

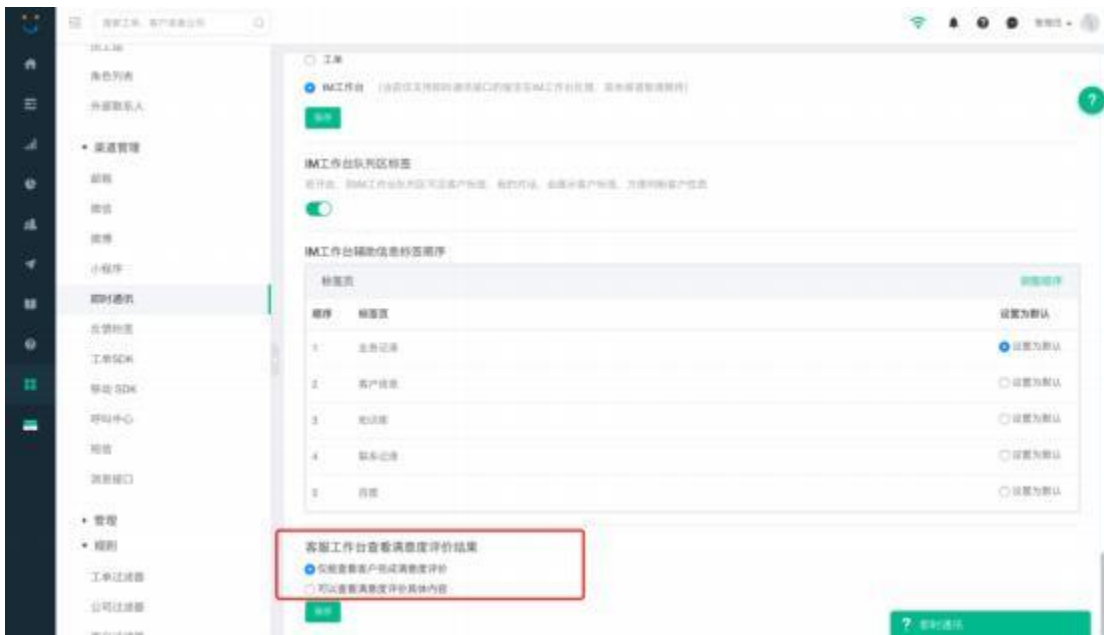
需要将客户按一定的规则分配给客服

● 操作说明



自定义满意度评价结果

各公司对访客反馈的满意度结果处理方式需求不同，现支持管理员在后台【渠道管理-即时通讯-其他设置】中勾选客服工作台查看满意度评价结果方式。当访客提交满意度调查后，根据管理员的设置，工作台的事件消息展示不同的满意度返回结果。



响应提醒时长设置

- 功能描述

首次响应提醒时长、客户消息响应提醒时长支持普通客户和 vip 客户设置

- 使用场景

提升客户体验，更好符合客户场景

首次响应提醒时长 ?



普通客户超过 秒 0-600 ,VIP客户超过 秒 0-600

超过首次响应时长, 对话导航将会标红显示

客户消息响应提醒时长 ?



普通客户超过 秒 0-600 ,VIP客户超过 秒 0-600

客户消息超过响应时长, 对话导航将会标红显示

3.1.2 微信渠道

● 功能概述

Udesk 平台可以和微信公众号号（经过认证的订阅号或服务号）进行对接，将客户发送给公众号的消息转发到 IM 即时通讯系统，客服在 IM 后台可直接回复，同时还能通过 Udesk 后台设置公众号菜单、编辑图文消息、通过关键字自动回复图文。

接入方式：

通过以下三种方式可接入微信：

- ◆ 开发者接口
- ◆ 通过第三方平台扫码授权的方法（可在 udesk 后台绑定微信时使用）
- ◆ 通过消息接口接入微信

3.1.2.1 微信渠道客服使用

● 功能概述

将企业微信公众号与 Udesk 绑定后，客户发送消息后客服可在即时通讯系统中接收并回复，当客服不在线会直接生成留言工单。客户也可点击微信菜单中的帮助中心和问题反馈查询常见问题和反馈问题。

● 应用场景

客户发送消息及留言



客服在即时通讯中进行回复



客服不在线, 客户留言生成工单, 客服在工单中可直接回复



3.1.2.2 授权列表

3.1.2.2.1 账号信息

- 功能概述

记录接入的公众号和授予 Udesk 平台的权限, 显示公众号开发信息, 包括微信名称, 微信应用 ID, 微信应用密钥, URL, Token 等

- 应用场景

用于微信渠道对接

3.1.2.2.2 导航设置

- 功能概述

引导用户选择指定的客服人员进行咨询; 微信渠道支持其他类型消息触发导航菜单功能; 微信渠道支持客服查看导航栏状态之前的会话消息; 无客服在线时且未开启留言

功能时，系统回复“无留言文案”，同时将客户的状态重置为选择导航栏之前（即如果用户再次发送消息，会触发导航栏引导消息）

- 应用场景

用户需要选择指定的客服进行咨询

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-微信-选择要操作的微信名称-管理-导航设置】，



2. 导航引导语填写，引导语仅在一级菜单项中显示，用于引导客户使用导航菜单，



3. 创建导航菜单，点击“+”输入菜单名称，点击确定



4. 设置菜单操作动作，包括设置客服组和添加下一级菜单



客户使用效果:



3.1.2.2.3 素材管理

- 功能概述

通过 Udesk 后台可以设置微信图文消息，并设置相应的关键字，当客户输入关键字系统可自动回复图文消息

在自定义菜单模块设置菜单动作是也可以选择图文消息

- 应用场景

- ◆ 需要用图文消息自动回复用户；

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-微信-选择需要设置微信名称-素材管理-新建图文消息】



3.1.2.2.4 自定义菜单设置

- 功能概述

在将企业公众号（公众号需要认证，未认证公众号微信未开放相关接口权限）与 Udesk 进行绑定后，管理员可以在 Udesk 后台设置微信菜单，其中菜单动作支持发送消息、跳转到网页、人工客服、图文消息、小程序，菜单支持排序

- 应用场景

设置微信菜单

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-微信-选择需要设置微信名称-自定义菜单】，设置微信菜单



2.

设置菜单，点击 ‘’ + ‘’ 弹出编辑菜单页面，编辑菜单名称，选择时候开启子菜单，选择菜单动作，点击确定。一下同理，菜单设置完成



菜单效果



3.1.2.2.5 自动应答

● 功能概述

通过 Udesk 后台可以设置微信图文消息，并设置相应的关键字，当客户输入关键字系统可自动回复图文消息

接入客服是自动应答用户

新增对话结束图文消息设置

● 应用场景

- ◆ 自动回复用户；
- ◆ 需要用图文消息自动回复用户；
- ◆ 对话结束客服发送图文消息给客户

● 操作说明

1. 设置自动应答语

进入【管理中心-渠道管理-微信-选择需要设置微信名称-自动应答-被添加自动回复】

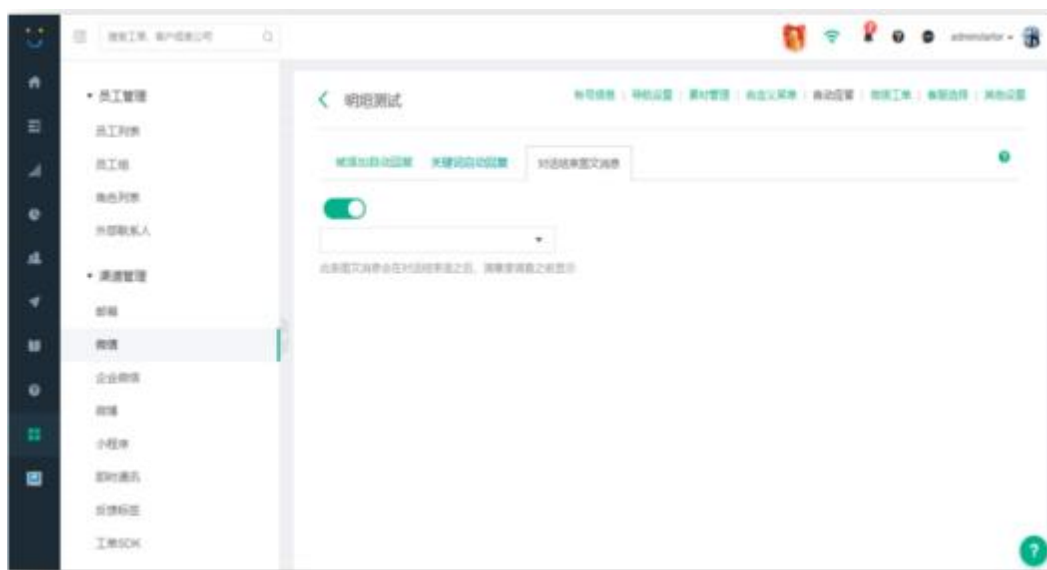


2. 设置关键词自动回复

进入【管理中心-渠道管理-微信-选择需要设置微信名称-自动应答-关键词自动回复】



3. 新增对话结束图文消息设置

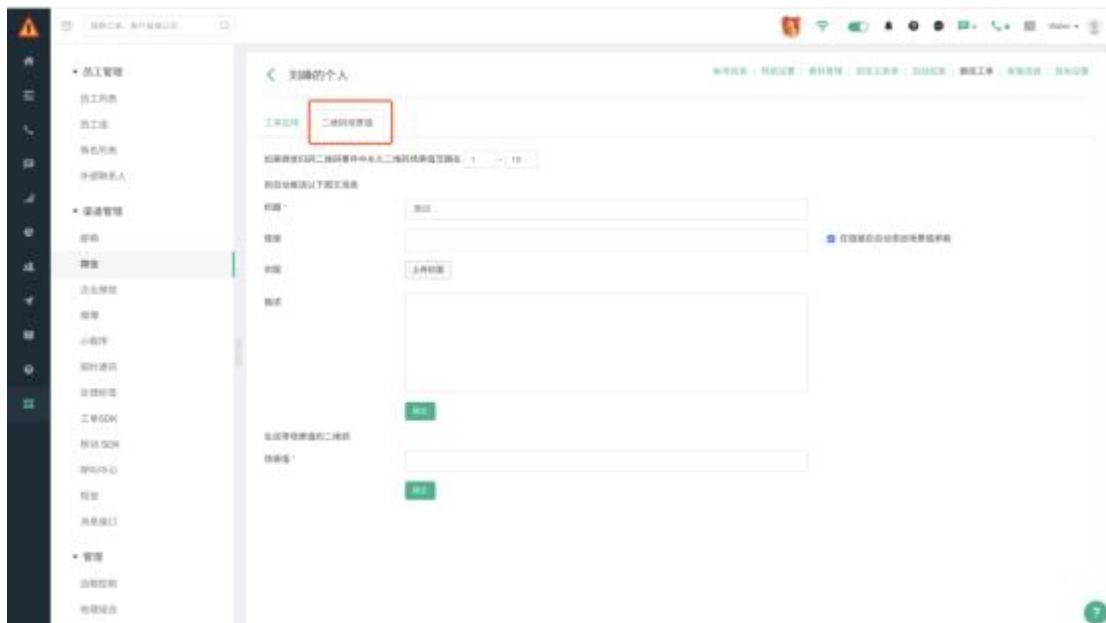
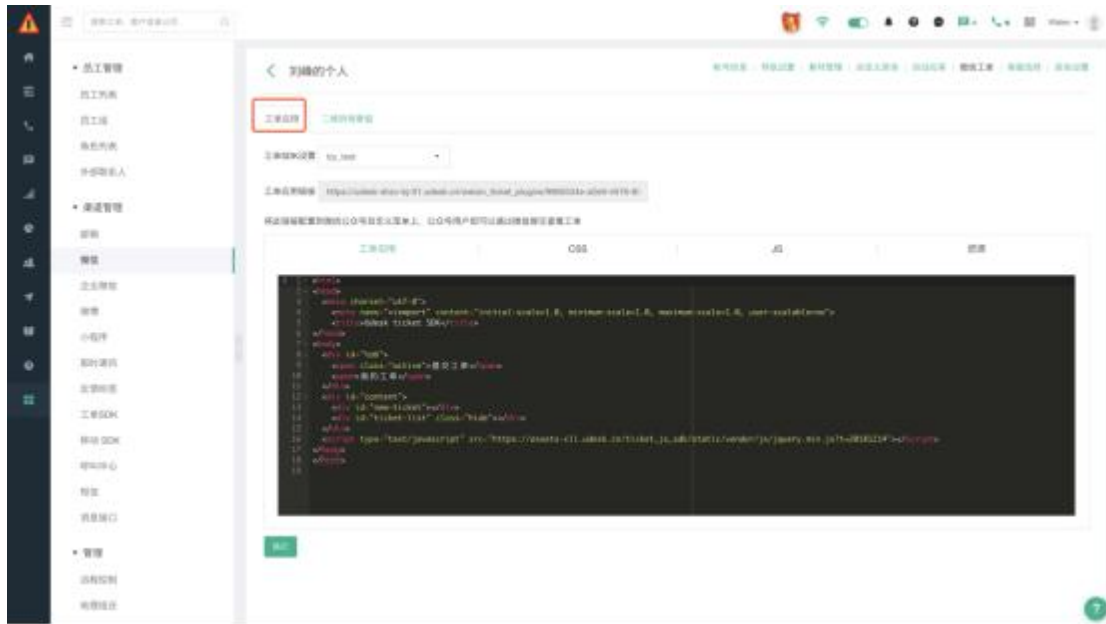


用户使用效果：



3.1.2.2.6 微信工单

- 功能概述
需要对客户在微信公众号上提交工单并查看工单信息，二维码扫码自动回复信息
- 场景说明
客户需要公告微信公众号提交工单并查看，客户扫码即能自动推送图文
- 操作说明



3.1.2.2.7 客服选择

- 功能概述

【管理中心-微信-客服选择】中新增图文消息设置

客户使用效果：



- 使用场景

开通客服选择后，用户发送消息会收到一个图文消息，然后点击打开网页，在网页中可以选择具体的客服人员

- 操作说明



3.1.2.2.8 其他设置

人工工作时间

- 功能概述

其他设置中包括的功能有人工工作时间

- 应用场景
 - ◆ 客服需要设置其人工工作时间
- 操作说明

设置人工工作时间，进入【管理中心-渠道管理-微信-选择需要设置微信名称-其他设置-人工工作时间】，选择工作的时间



机器人

- 功能概述
 - 其他设置中包括的功能有机器人
- 应用场景
 - ◆ 需要设置是否使用机器人
- 操作说明

2. 设置机器人，进入【管理中心-渠道管理-微信-选择需要设置微信名称-其他设置-机器人】，设置机器人是否使用和接待策略



留言/留言方式

● 功能概述

其他设置中包括的功能有留言设置

此外，还可以设置留言方式，选择对话留言后，此微信公众号微信新留言不再生成工单（如果符合已有的工单留言规则，还是添加到工单留言中），而是生成对话留言

● 应用场景

◆ 需要设置留言

◆ 客户的留言可以不必生成工单，客服可以在 IM 工作台直接处理客户相关消息

● 操作说明

设置留言,进入【管理中心-渠道管理-微信-选择需要设置微信名称-其他设置-留言】，设置留言功能





屏蔽词

- 功能简介

【管理中心-渠道管理-微信-授权列表-管理-其他设置】支持设置屏蔽词，命中屏蔽词则不分配客服。



3.1.2.3 自动消息

欢迎语

- 功能简介

在【管理中心-渠道管理-微信-自动消息】中可以设置自动欢迎语及客户排队提示语。



客户排队提示语

● 功能简介

自定义消息支持排队引导语中包含排队信息；分配客服引导语新增开关。



3.1.3 企业微信渠道

3.1.3.1 授权列表

● 功能简介

支持绑定企业微信应用到 Udesk 平台,接入后企业微信应用的用户消息会被转发到 Udesk 在【管理中心-渠道管理-企业微信】中设置 已支持机器人对话和人工客服对话,后续将持续迭带提供更多特性。包括留言、导航菜单、微信工单等功能 目前使用需联系 Udesk 客服支持。



客户效果



● 操作说明

对接文档: <http://udesk.udesk.cn/hc/articles/72961>

点击“接入企业微信应用”,在如下弹出框中输入信息



在 udesk 客服系统【管理中心-渠道管理-企业微信】中生成特定的插件链接,并在企业微信后台中配置完成配置,即可以实现。

(1) 员工实名制咨询, IM 工作台查看员工信息

(2) 区别于企业微信原生客服, 可以实现灵活配置询前表单、按钮触发机器人转人工等网页插件的功能。



3.1.3.2 自动消息

欢迎语

- 功能简介

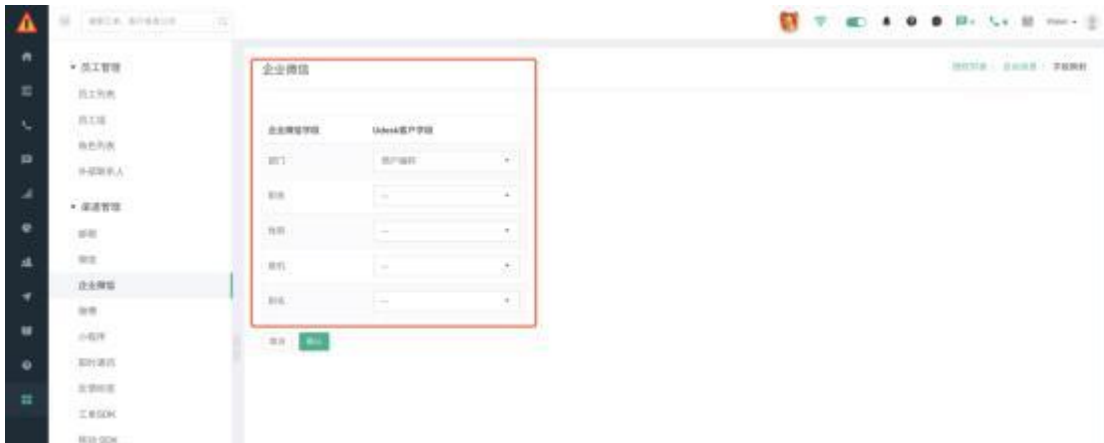
在【管理中心-渠道管理-企业微信- 自动消息】中可以设置自动欢迎语及客户排队提示语。



3.1.3.3 字段映射

- 功能简介

可以将企业微信的字段映射到 udesk 固定字段的内容中去



3.1.4 移动SDK

- 功能简介

移动 SDK 使您可在原生 iOS 和 Android App 中嵌入 Udesk 即时通讯功能,您的技术人员要将 SDK 整合到您的 app 中所需要了解的一切内容都可以在我们的帮助中心中找到。同时还提供导航设置和人工工作时间,机器人,留言,满意度调查方式等功能的设

置

[帮助中心](#)

3.1.5 微博

- 功能简介

绑定后您可以使用 Udesk 统一接收与回复粉丝的私信，由于微博开放平台 API 的限制，只有企业微博「蓝 V」才能正常接入 Udesk，绑定后，所有粉丝消息会被转发到 Udesk，但这并不影响微博客户端中正常使用私信功能

注：如需接入微博请联系 Udesk 客服

3.2 权限管理

- 功能简介

Udesk 系统中使用“角色”来对员工进行权限控制，每个员工必须要有一个角色，也可拥有多个角色。

- 使用场景

管理员想要控制客服可以使用哪些功能，不能使用哪些功能。

- 管理员操作说明

1. 管理员进入【管理中心-员工管理-角色列表】中进行角色设置



2. 点击“添加角色”创建新角色或点击“编辑”对已有角色的权限进行设置



● 补充权限详细说明

权限大类	权限	说明
系统管理权	管理权限	员工管理、渠道管理、系统管理、系统规则
	呼叫中心	允许客服使用呼叫中心模块
模块权限	即时通讯	允许客服使用即时通讯模块
	可查看全部工单	允许客服查看全部工单
工单系统权	可查看全部工单	允许客服查看全部工单
	可查看组内工单	允许客服查看客服组内全部工单
组	可编辑客服人员	允许客服编辑工单受理人
	可编辑客服组	允许客服编辑工单受理组
级	可编辑状态	允许客服编辑工单状态
	可编辑优先级	允许客服编辑工单优先级
单	可创建工单	允许客服在工单管理页面中创建工单
	可删除工单	允许客服删除工单

	可编辑工单的标签	允许客服编辑工单标签
	可导出工单	允许客服导出工单
	公开回复客户	允许客服用公开回复方式回复客户
	编辑全部工单	允许客服编辑全部工单
	编辑组内工单	允许客服编辑客服组内全部工单
	编辑所属工单	允许客服编辑被分配给自己的工单 (主题描述、工单模版、内部备注)
呼叫中心权限	队列监控	允许客服在呼叫中心实时监控中监控呼叫队列
	客服组监控	允许客服在呼叫中心实时监控中监控客服组
	编辑外呼显号	允许客服编辑外呼显示中继号
IM 管理权限	录音下载	允许客服下载通话录音
	机器人后台	允许客服进入管理中心-渠道管理-即时通讯-IM 机器人管理功能
IM 工作台权限	IM 主动对话访客	允许客服主动邀请访客开启对话
	访客列表	允许客服查看访客列表
	全部同事监控	允许客服监控全部同事 IM 对话
	客服组同事监控	允许客服监控客服组内全部同事 IM 对话
	全部排队监控	允许客服监控全部排队的客户

	控	
	客服组排队	允许客服监控在客服组内排队的客
	监控	户
	排队客户分	允许客服将排队客户分配给其他客
	配	服
	可编辑最大	
	接待人数	允许客服编辑自己的最大接待人数
	导入客户	允许客服在客户中心中批量导入客
		户
	查看组内容	允许客服查看负责组为客服所在客
	户	服组的客户
	查看全部客	
	户	允许客服查看全部客户
	编辑组内容	允许客服编辑负责组为客服所在客
	户	服组的客户
客户中心权	编辑全部客	
限	户	允许客服编辑全部客户
	删除客户	允许客服删除客户
	查看外呼任	允许客服查看所有外呼任务，以及
	务	为自己创建外呼任务
	被动查看编辑客	允许客服接待自己权限范围外的客户时
	户联系方式	看到客户的联系方式
	导出公司	允许客服导出公司列表
	导出客户	允许客服导出客户列表
	拉黑/取消拉黑客	
	户	允许客服拉黑/取消拉黑客户
帮助中心权	创建和编辑	
限	文档	允许客服编辑、创建帮助中心文档

管理权限	管理帮助中心	允许客服管理、编辑帮助中心，包括文章、类别、排序、自定义设计等
	编辑个人宏	允许客服编辑、删除个人宏
	编辑公共宏	允许客服编辑、删除公用宏
	发送通知	允许客服在通知中心中发送通知
	工单概览	允许客服使用工单概览功能
	工单-工单报表	允许客服使用工单报表功能
	查看工单-自定义报告	允许客服查看工单自定义报表
	编辑工单-自定义报告	允许客服编辑工单自定义报表
	查看工单-处理时长报表	允许客服查看工单处理时长报表
	编辑工单-处理时长报表	允许客服编辑工单处理时长报表
监控&报表权限	呼叫中心-呼叫监控	允许客服使用呼叫监控功能
	呼叫中心-通话记录	允许客服使用通话记录功能
	呼叫中心-通话报表	允许客服使用通话报表功能
	呼叫中心-通话质检	允许客服使用通话质检功能
	查看呼叫中心-自定义报表	允许客服查看呼叫中心自定义报表
	编辑呼叫中心-自定义报表	允许客服编辑呼叫中心自定义报表

呼叫中心-案例组	允许客服使用案例组功能
IM-IM 监控（全部）	允许客服使用 IM 监控-整体监控功能
IM-IM 监控（客服组）	允许客服使用 IM 监控-客服组监控功能
IM-对话报表	允许客服使用对话报表功能
IM-IM 对话记录（全部）	允许客服查看全部对话记录
IM-编辑访问报表	允许客服编辑、删除访问报表
IM-查看访问报表	允许客服查看访问报表
IM-IM 对话记录（客服组）	允许客服查看客服组内全部对话记录
IM-对话质检（全部）	允许客服对全部客服进行对话质检
IM-对话质检（客服组）	允许客服对客服组内全部客服进行对话质检
IM-访问记录	允许客服使用访问记录功能
查看 IM- 自定义报表	允许客服查看对话报表自定义报表
编辑 IM- 自定义报表	允许客服编辑对话报表自定义报表
IM-案例组	允许客服使用 IM 案例组功能
客户自定义报表-查看	允许客服查看客户自定义报表
客户自定义报表-编辑	允许客服编辑客户自定义报表
业务记录-业务记录	允许客服使用业务记录功能
客户数据报表	允许客服使用客户数据报表功能

3.3 IM 客服组和客服分配

3.3.1 分配概览

- 功能概述

IM 即时消息是客户与企业沟通的重要方式，每天客服需要接待大量的消息，这些消息可能来自不同渠道、不同地域及不同用户。对于客服管理而言，把不同对话指派给不同的客服是提高效率的重要保证。udesk 提供一系列的分配功能，用以支持企业的分配策略。

- 使用场景

- ◆ 指定客服或者客服组时
- ◆ 在组内进行分配时

3.3.2 IM专用链接对话

- 功能概述

在向客户提供服务时，对于部分特殊客户，企业希望指定特定的客服或者客服组人员，同时不影响其他客户的接入。udesk 提供独立链接，管理员可以为该链接指定客服或客服组，并自定义样式等。

客服效果：



- 使用场景
 - ◆ 需要快速定位到指定客服时
 - ◆ 需要为部分客户提供特殊的服务时，例如英语服务
- 管理员操作说明
 1. 进入【管理中心-渠道-即时通讯-网页插件】页面，点击“管理”，选择“基本信息”，专用链接
 2. 选择客服组、客服，则打开链接，接入指定客服/客服组
 3. 命名渠道，则会话界面可见
 4. 选择语言，完成后，客服会话时，自动生效。



3.3.3 导航菜单

- 功能概述

客户从 web 端接入时,可能有不同的需求,企业也可能针对不同的业务安排不同的客服提供支持。web IM 导航让客户在接入时,先经过导航菜单的选择,以保证客户接入特定的客服组。

客户效果:



- 应用场景

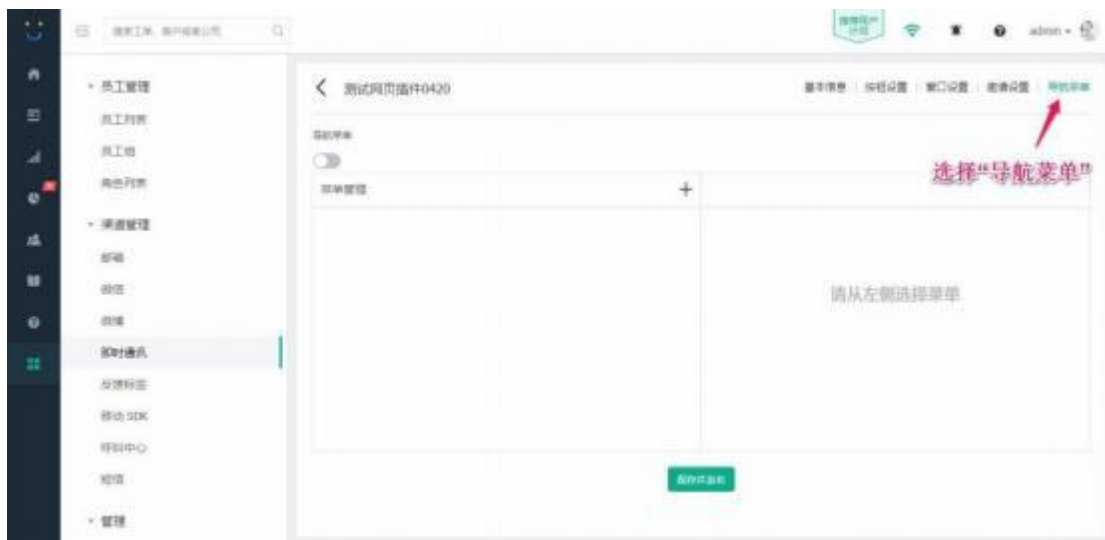
不同客服组提供不同性质的服务,需要预先分配时


- 管理员操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯】页面,选择“网页插件”标签页,选择需要配置导航菜单的网页插件,点击“管理”,进入【网页插件】页面



2. 在【网页插件】页面，选择导航菜单



3. 设置一级菜单。点击  开启导航菜单

4 点击 “+”，输入“菜单名称”，点击“确认”，保存一个菜单

5 设置二级菜单。点击刚添加的菜单，指定菜单动作为“添加下一级菜单，输入“菜单名称”，点击“确认”，保存一个菜单。

6. 指定客服。点击刚添加的菜单，指定菜单动作为“设置客服组”，选择客服组。

7. 点击“保存与发布”即可完成

3.3.4 对话路由/触发器

3.3.4.1 对话路由

● 功能简介

在客服对外提供服务时，常常会有一定的分工，例如按区域分配给不同客服，按客户意向分配给不同负责人等。udesk 提供对话路由功能，支持灵活多样的分配规则，管理员可以自定义对话的分配规则，满足现实业务的需求。

功能说明：

Web IM 如果通过 URL 指定客服或客服组不受对话路由影响

微信、微博、API 渠道无法获取 IP，因此无法匹配 IP 所在地

● 使用场景

- ◆ 不同客服或者客服组有不同分工时，例如区域、业务、渠道等
- ◆ 分配客服组有优先级区别时，例如优先分配给组 A，组 A 业务繁忙再进行分配

● 管理员操作说明

1. 添加，编辑路由规则

进入【管理 中心-规则-对话路由】页面，点击“+”新建一个路由规则，



2. 设置对话条件，设置分配规则



3. 规则优先级排序, 在【对话路由】界面, 可以对已经建立的规则进行排序, 进行分配时, 按照优先级顺序执行设置的规则。



● 补充说明

1. 对话条件

条件	说明
渠道	会话的来源渠道, 如 web IM/微信/企业微信/小程序/微博/IOS/安卓/API
IP 所在地	客户的 IP 所在地, 通过地理组合预先设定需要筛选的地理位置
微信渠道	是/不是来自指定的公众号或服务号
微博渠道	是/不是来自指定的微博账号
对话发起页	指客户发起对话时所在的页面
访问着陆页	指客户进入网站的第一个页面

搜索引擎	客户使用的搜索引擎
搜索关键字	客户搜索的关键字
网页插件	是/不是某个网页插件
自定义渠道	是/不是自定义渠道的名称
SDK	是/不是某个 SDK
客户等级	是/不是 VIP 或普通客户
客户标签	包含任意、不包含任意、包含所有、不包含所有、为空不为空
客户公司	包含任意、不包含任意、为空、不为空某个公司
客户公司等级	是/不是普通或者 VIP
当前时间	属于/不属于某个工作时间
企业微信	是/不是某个企业微信
小程序渠道	是/不是某个小程序

2. 分配规则

可以选择分配给“负责人”、“负责组”或指定给某个客服组

负责人或负责组：第一个和客户沟通的客服和他所有在客服组即是客户的负责人和负责组

客服组：管理员自定义

客服对象优先级从上到下排序，溢出或无负责人、无负责组都自动转接下一客服对象。
不开启客户负责人功能即相当于无对应客户负责人

可以添加多条分配规则，并设置“溢出”或者“不溢出”

溢出：当前客服对象排队时，执行下一个优先级的规则

不溢出：当前客服对象排队时，客户进入排队或留言

3.3.4.2 超时路由

● 功能简介

支持客服超时无应答时，会话自动转接给指定客服组。

支持自定义设置超时转接的时间。

● 应用场景

客服超时无应答时，为了保障用户体验，支持会话自动转接给其他客服。

- 操作说明



3.3.4.3 触发器

- 功能简介

新增对话触发器, 并支持新建规则

- 使用场景

将访客 url 参数转写至客户信息字段中, 以便于做转化率统计

- 操作说明

< 推广渠道-百度规则1

名称: 推广渠道-百度规则1

描述: 推广渠道

对访问条件

序号	运算符	值
1	访问者来源	包含所有
		百度ID

逻辑

满足所有条件 满足任意条件 自定义逻辑

执行动作

序号	运算符	值
1	设置为	{{utm_source#visitor_page_first}}
2	设置为	{{utm_term#visitor_page_first}}
3	设置为	{{visitor_id_province}}
4	设置为	{{visitor_id_city}}
5	设置为	{{visitor_id}}

常用可用的占位符**

保存

3.3.6 客服分配

● 功能简介

当有客户发起对话时, 不同企业会采用不同的分配策略, Udesk 目前为企业提供四种基础客服分配方式——轮流分配、负载分配、技能值分配和补齐分配, 企业可根据自身的管理要求进行选用。同时 Udesk 拥有“回头客优先”功能, 会优先把回头客分配给上一次和他对话的客服, 提高问题的解决效率

● 使用场景

- ◆ 需要设置客服分配规则时
- ◆ 需要有“回头客优先”, 即先把回头客分配给上一次和他对话的客服时

● 操作说明

进入【管理中心-管理 - 即时通讯 - 其他设置】页面, 下拉至“客服分配”, 选择分配规则, 勾选是否“回头客优先”完成设置后, 自动生效。



● 补充说明

四种分配方式的描述

轮流分配: 根据客服上线时间的不同, 客服间有一个排序 (上线时间早的排序靠前), 新的会话会按照此排序, 在可分配的客服间轮流分配

负载分配: 当有新对话进来时, 优先分配给当前对话数最少的客服

技能值分配: 每个客服会有一个技能值, 系统根据技能值与客服的负载值 (即当前对话数), 优先分配给技能负载值 (即正在对话数/客服技能值) 小的客服

补齐分配: 查看所有可分配客服从当日零点起的总对话数, 优先分配给最少的客服, 维持各客服的对话数平衡

技能值分配规则补充说明

1. 技能值设置:

管理员可以在【员工管理-员工编辑】中, 编辑客服的技能值, 技能值仅支持正整数, 客服不能自定义编辑

2. 分配规则:

根据技能值与客服的负载值 (即当前对话数), 优先分配给技能负载值 (即正在对话数/客服技能值) 小的客服,

仅应用到当前接待人数未了的客服

如果今天没有发生过对话, 优先分配给技能值高的客服, 技能值相同的客服, 则随机分配

如果今天发生过对话, 当前对话为零, 优先分配给空闲时间最久的客服

如果今天发生过对话, 当前对话不为零, 优先分配给技能负载值小的客服, 如果

负载值相同，则随机分配。

3.4 IM质检

3.4.1 质检概览

- 功能简介

客服的日常工作表现，可以通过数据报表检测员工的工作“量”，添加 IM 质检，可以对 IM 坐席员工的工作更为全面的评价与监测。

- 使用场景

评价客服工作时

3.4.2 新建对话质检任务

- 功能简介

1. 客服的日常工作表现，可以通过数据报表检测员工的工作“量”，添加 IM 质检，可以对 IM 坐席员工的工作更为全面的评价与监测。通过预先设置“评分规则”，筛选一部分会话进行打分评估，给出质检评估。

2. 新建对话质检需要设置评分规则、进行对话筛选，并进行对话抽样

3. 在【管理-员工管理-角色列表】设置权限

4. IM-IM 对话质检（全部）：可以管理和删除所有质检任务

5. IM-IM 对话质检（客服组）：在新建质检任务时质检对象客服组选项中仅出现自己所在客服组、管理和删除自己建的质检任务

- 应用场景

- 管理员操作说明

1. 进入【监控&报表-对话质检】，点击”新建对话质检任务“按钮



2. 填写”任务名称“
3. 设置评分规则

总分：这项质检任务的满分

单项分：每一项指标（评价因素）的最高分

指标名称：评价因素，例如响应速度、客户评价、接入数量等

权重：这一项指标占总分的百分比，权重之和为 100%



例如，设置如图所示的评分标准，在打分时

指标	单项指标分值	权重	打分	得分
A	a	x%	B	$b * x%$
			$b \leq a$	
响应速度	10	20%	8	16

客户评价	10	50%	9	45
接入数量	10	30%	7	21
总分				82

6. 对话筛选，按照一定的条件筛选会话

7. 抽样规则

比例抽样：样本数量=样本总量*百分比（上限 5000）

随机抽样：直接填写样本数量（上限 5000）

可以选择是否”每个客服抽样数量相同“

点击”预览“可以看到按照上述对话筛选和抽样规则的对话，以便检验规则正确与否，点击”生成质检任务“，生成任务

8. 生成对话任务后，可以点击”追加对话“将更多的”对话“放入这一条质检任务中，追加 规则同生成规则



● 补充说明

[条件筛选字段这里不做详细说明，具体请参考帮助中心](#)

3.4.3 对话评分

● 功能简介

在新建”IM 质检任务“后，系统已经生成了质检任务会话，接下来需要对会话进行

评分。udesk 提供的对话评分，允许使用者查看对话消息记录、业务记录等关键信息，辅助决策。使用者按预先设置的评分规则打分后，还能将对话加入预先设置的案例组。

功能说明：

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

- 使用场景
对话评分

- 操作说明

1. 筛选：

可以按照以下条件进行筛选

质检对象：选择客服或客服组

分数范围

可以选择是否” 仅查看未打分记录



2. 评分：

点击一条” 对话记录 “进行评分，可以查看和搜索对话记录，查看访问信息、客户满意度

可以将对话加入” 案例组 “

可以编辑修改” 业务记录 “



3.4.4 质检统计

● 功能简介

客服的日常工作表现，可以通过数据报表检测员工的工作“量”，添加 IM 质检，可以对 IM 坐席员工的工作更为全面的评价与监测。通过预先设置“评分规则”，筛选一部分会话进行打分评估，给出质检评估。完成打分后，可以再“质检报表”查看整体质量。

功能说明：

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

使用效果：



● 使用场景

完成质检评价后

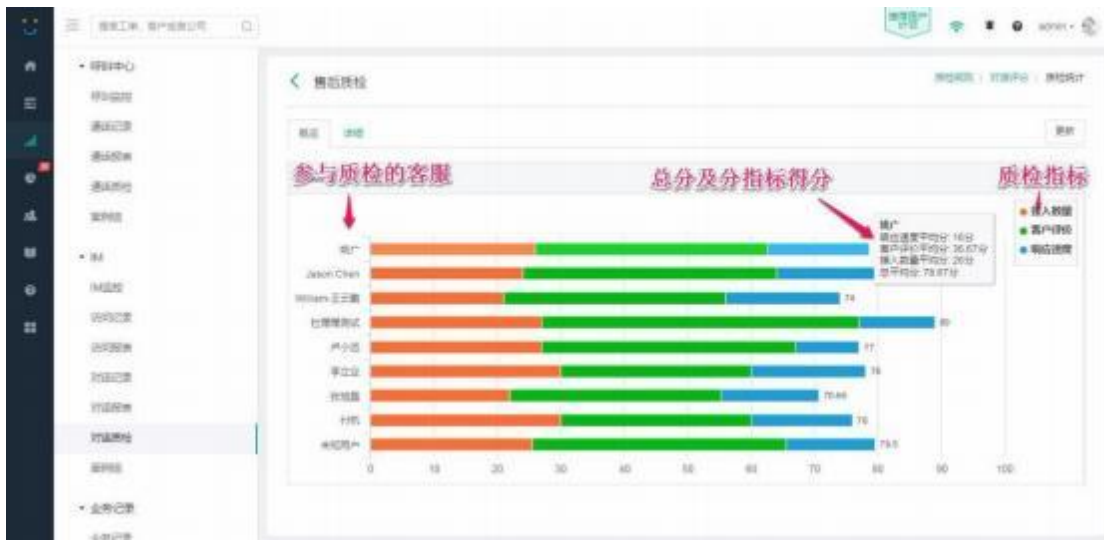
● 操作说明

进入【监控&报表-对话质检】，找到想要查看的质检任务，点击“编辑”按钮，进入页面后，选择“质检统计”



质检概览展示下列指标:

- 1. 参与质检的客服
- 2. 质检指标
- 3. 客服的质检总分、各个指标得分



3.4.5案例组

● 功能简介

在 IM 质检过程中,有部分典型对话可供大家参考学习,udesk 提供案例组功能,可以建立一些案例组,并添加会话,查看案例组内的会话。

功能说明:

[使用该功能需管理员赋权限, 请参考权限管理模块](#)

● 应用场景

典型对话分析时

优秀会话供学习

常见错误功参考

● 操作说明

1. 进入【监控&报表-IM-案例组】页面,点击”新建案例组“,填写”名称“、“描述“新建一个案例组。



2. 在【监控&报表-IM-案例组】页面,选择案例组,点击”查看“按钮,进入该案例组



3. 点击一个对话，即可查看会话详情，包括”对话记录“、“质检评分“、“访问信息“、“满意度“、“业务记录“和”工单“



4. 另外，可以再对列表进行”筛选“、“导出“操作。

3.5 自动消息

3.5.1 功能概览

● 功能简介

为了减少客服工作量，提升用户体验，udesk 提供一系列自动消息，包括欢迎语、结束语、超时响应及推广消息等。

功能说明：

该功能 SDK3.0 以下版本不支持超链接和换行。

3.5.2 IM欢迎语设置

● 功能概览

SDK3.0 以下版本不支持超链接和文字换行

客户效果：



- 应用场景
 - ◆ 需要第一时间响应客户时
 - ◆ 需要统一规范回复话术时
- 操作说明
 1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯- 自动消息】页面，找到“欢迎信息”
 2. 编辑欢迎信息，可以设置超链接，点击“保存”完成设置后，客服会话时，自动生效。



● 补充说明
客服操作:

除了系统中可设置的 IM 欢迎语外，客服人员还可以设置个人欢迎语，在客户接入 IM 对话后发送给客户

客服人员点击右上角姓名头像处，出现菜单选择“个人设置”。在个人设置页面中下拉，找到并编辑个人欢迎语，点击保存即可。



使用效果如下图



3.5.3 推广消息


- 功能概述

客服在特定类型的客户沟通时, 往往会有一些固定的话术, udesk 提供推广消息功能, 管理员可以针对不同的条件, 结合时间, 设置一些自动消息, 以辅助客服的工作。

- 应用场景

- ◆ 针对不同类型的客户有推广需求时
- ◆ 对客户有固定话术时

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯-自动消息】页面
2. 点击“”启用功能
3. 点击“+添加新消息”, 添加一条新的消息, 点击“+添加新条件”, 设置会话条件, 填写“发送时间”、“发送消息”, 点击“确定”

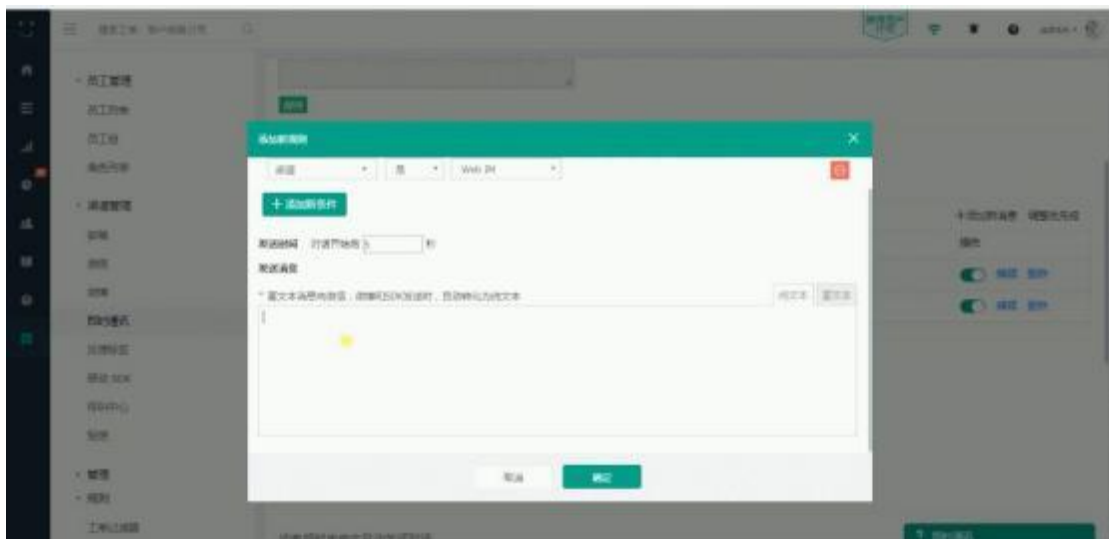


4. 发送消息

纯文本

富文本（富文本消息向微信，微博和 SDK 发送时，自动转化为纯文本）

完成设置后，客服会话时，自动生效。



- 补充说明

添加新条件：

条件

说明

渠道

会话的来源渠道，如微信/微博/IOS/安卓/API

IP 所在地

客户的 IP 所在地，通过地理组合预先设定需要筛选的地理位置

微信渠道

是/不是来自指定的公众号或服务

微博渠道	号	是/不是来自指定的微博账号
对话发起页		指客户发起对话时所在的页面
访问着陆页		指客户进入网站的第一个页面
搜索引擎		客户使用的搜索引擎
搜索关键字		客户搜索的关键字
网页插件		会话来源的网页插件名称
自定义渠道		会话的自定义渠道名称
SDK		会话来源的绑定 SDK 名称
客户等级		客户是普通客户还是 VIP
客户标签		为客户添加的标签

3.5.4 客服超时无应答自动消息

● 功能简介

当客服忙碌时，回复客户的速度会变慢，为了减少用户等待的焦虑，udesk 提供“客服超时无应答自动消息”功能，管理员可以进行设置，指定时间没有回应客户消息，系统自动回复。

客户效果




● 应用场景

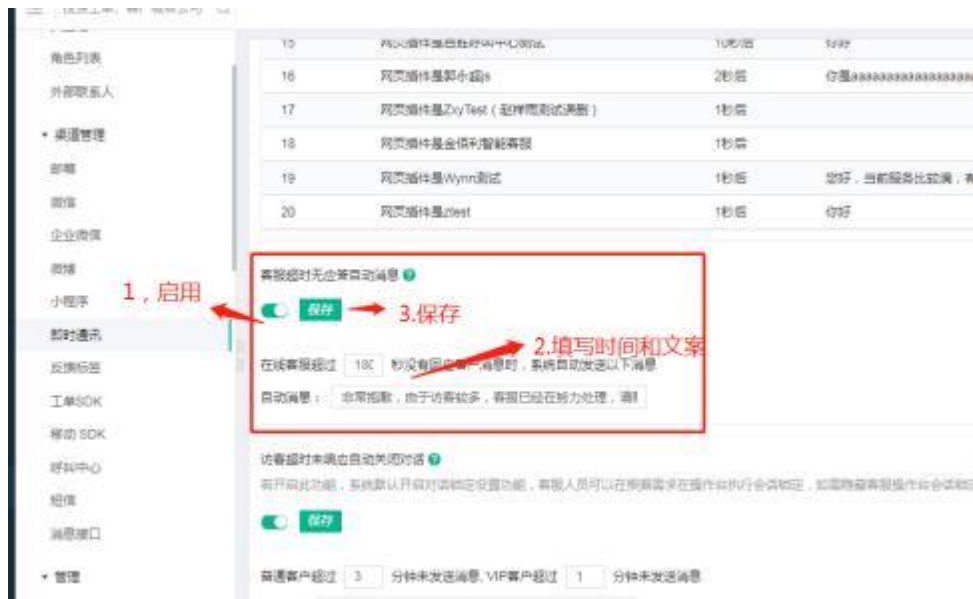
客服忙碌，客户需要等待时

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯-自动消息】页面

2. 点击“”启用功能，填写“等待时间”及“自动消息”

3. 点击“保存”，完成设置后，客服会话时，自动生效。



3.5.5 访客超时未响应自动关闭对话

- 功能简介

客服在 IM 工作台接入客户，通过对话服务客户。在服务完毕之后需要关闭对话以提供新的接入资源给排队客户或待咨询的客户，因此及时的关闭服务完成的对话就显得特别重要。

当前客服既可以手动关闭对话，也可以由系统自动结束对话，以降低客服工作量提高客服效率。

功能说明：

开启此功能，当客服回复客户之后，客户超过 X 分钟未回复，则系统发送一条提示信息，当客户未回复时间达到 Y 分钟则，系统再发一条提示语，然后系统将自动结束对话。对话移出客服的当前对话列表中进入历史对话。



● 应用场景

- ◆ 提高客服效率
- ◆ 节省客服资源
- ◆ 提供标准的服务体验

● 操作说明

使用管理员帐户登录 Udesk 系统在【管理中心-渠道管理-即时通讯-自动消息-访客超时未响应自动关闭对话】中进行设置

1. 设置提醒时间和提醒内容
2. 保存设置
3. 开启功能

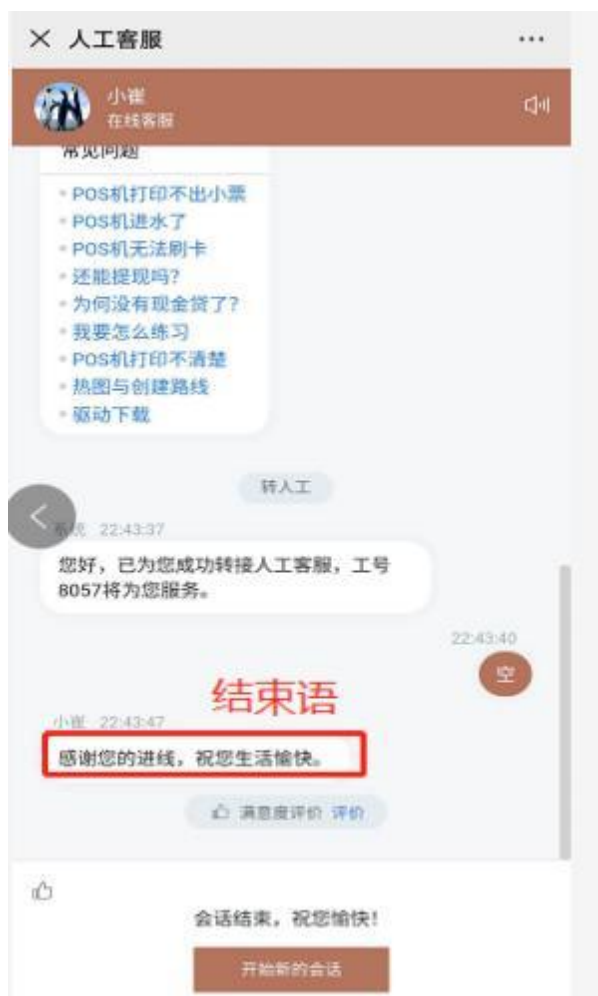


3.5.6 对话结束语

- 功能简介

客服话术中一般有固定的结束语，udesk 提供“对话结束语”功能，管理员进行设置，客服手动结束会话时，发送预先设置的结束语。


客户效果：



- 应用场景

想要设置统一的结束语时

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道-即时通讯-自动消息】页面
2. 点击“”启用功能，填写“自动消息”
3. 点击“保存”完成设置后，客服会话时，自动生效



3.6 监控&报表

3.6.1 功能概览

● 功能简介

对于管理者而言，了解客服的工作、掌握关键信息、分析数据指标，非常重要，管理者通过监控与分析，了解业务现状，分析问题，不断优化客服工作。udesk 提供一系列监控与报表，帮助管理者高效完成工作

● 应用场景

- ◆ 了解客服工作概况
- ◆ 进行数据分析

3.6.2 IM 实时监控

3.6.2.1 整体监控

● 功能概述

为了更好的把握客服的整体状况，了解业务进展、客服资源等，udesk 提供 IM 监控功能，用以查看一些关键指标，例如会话数、接通率、排队情况、客服资源等，并且提

供两种查看权限范围：查看全部与查看所在客服组。

功能说明：

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

使用效果：



The screenshot shows the 'IM监控' (IM Monitoring) dashboard with a dropdown menu set to '全部团队' (All Teams). Below this is a table listing agents with the following columns: 团队 (Team), 名称 (Name), 人数 (Count), 状态 (Status), 满意度 (Satisfaction), 好评率 (Positive Rate), 差评率 (Negative Rate), 当前待处理数 (Current Pending), 累计待处理数 (Cumulative Pending), 当前平均响应时长 (Current Avg Response Time), 累计平均响应时长 (Cumulative Avg Response Time), 当前好评率 (Current Positive Rate), 累计好评率 (Cumulative Positive Rate), 当前差评率 (Current Negative Rate), 累计差评率 (Cumulative Negative Rate), 满意度 (Satisfaction).

团队	名称	人数	状态	满意度	好评率	差评率	当前待处理数	累计待处理数	当前平均响应时长	累计平均响应时长	当前好评率	累计好评率	当前差评率	累计差评率	满意度
全部团队	全部团队	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
在线客服	在线客服	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组1	客服组1	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组2	客服组2	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组3	客服组3	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组4	客服组4	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组5	客服组5	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组6	客服组6	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组7	客服组7	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组8	客服组8	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组9	客服组9	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组10	客服组10	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组11	客服组11	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组12	客服组12	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组13	客服组13	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组14	客服组14	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0
客服组15	客服组15	0	0	0	0%	0%	0	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0

- 应用场景
 - ◆ 了解当前客服工作状况
 - ◆ 调度客服资源
- 操作说明
 1. 今日监控

指标	说明
当前排队数	当前平台排队的客户总数
排队放弃数	今日 0 点到当前时间平台排队放弃的客户次数（一个客户上午放弃一次，下午放弃一次算两次）
平均排队时长	今日 0 点到当前时间排队总时长/排队总次数
当前对话数	当前平台对话客户总数
对话数	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话数量
接通率	对话数/（对话数+排队放弃数）
有效对话数	对话中收集到客户业务信息的对话总数量
平均响应时长	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话的响应时间的平均值
平均首次响应时长	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的对话）
平均对话时长	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话并且已结束对话的持续时长的平均值
参评率	客户评价数/对话数
非常满意评价数	今日 0 点到当前时间平台收到的“非常满意”的评价总数
非常满意评价率	非常满意评价数/参评数
满评价数	今日 0 点到当前时间平台收到的“满意”的评价总数
满评价率	满意评价数/参评数
当前在线	当前在线的客服数
忙碌	当前忙碌的客服数
离线	当前离线的客服数
2. 队列客服	
指标	说明
队列当前排队	队列当前平台排队的客户总数
队列当前对话	当前队列对话客户总数

队列剩余空闲数	队列中剩余的空闲的客服数量
客服当前对话	当前客服对话客户总数
累计对话	今日 0 点到当前时间客服累计的对话总数
连续对话时间	今日 0 点到当前时间客服连续对话的时间
平均首次响应时 长	今日 0 点到当前时间客服所有新建对话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的对话）
平均响应时间	今日 0 点到当前时间客服所有新建对话的响应时间的平均值
平均对话时长	今日 0 点到当前时间客服的对话并且已结束对话的持续时长的平均值
满意度平均分	今日 0 点到当前时间客服的满意度分数总和/参评总数
最后接入对话时 间	今日 0 点到当前时间最后新建客户接入的时间
客服最后消息时 间	今日 0 点到当前时间客服最后发送消息的时间
客户最后消息时 间	今日 0 点到当前时间客户最后发送消息的时间

3.6.2.2 队列监控

● 功能概述

为了更好的把握每个队列的客服的整体状况，了解业务进展、客服资源等，udesk 提供对列监控功能，用以查看一些队列的关键指标，例如会话数、接通率、排队情况、客服资源等

功能说明：

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

使用效果：



- 应用场景
 - ◆ 了解当前队列各客服工作状况
 - ◆ 调度客服资源

● 操作说明

1. 今日监控

指标

当前排队数

排队放弃数

说明

当前平台排队的客户总数

今日 0 点到当前时间平台排队放弃的客户次数（一个客户上午放弃一次，下午放弃一次算两次）

平均排队时长	今日 0 点到当前时间排队总时长/排队总次数
当前对话数	当前平台对话客户总数
对话数	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话数量
接通率	对话数/（对话数+排队放弃数）
有效对话数	对话中产生效益的对话总数量
平均响应时长	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话的响应时间的平均值
平均首次响应时长	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的对话）
平均对话时长	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话并且已结束对话的持续时长的平均值
参评率	客户评价数/对话数
非常满意评价数	今日 0 点到当前时间平台收到的“非常满意”的评价总数
非常满意评价率	非常满意评价数/参评数
满评价书数	今日 0 点到当前时间平台收到的“满意”的评价总数
满评价率	满意评价数/参评数
当前在线	当前在线的客服数
忙碌	当前忙碌的客服数
离线	当前离线的客服数
2. 队列客服	
指标	说明
队列当前排队	队列当前平台排队的客户总数
队列当前对话	当前队列对话客户总数
队列剩余空闲数	队列中剩余的空闲的客服数量
客服当前对话	当前客服对话客户总数
累计对话	今日 0 点到当前时间客服累计的对话总数
连续对话时间	今日 0 点到当前时间客服连续对话的时间
平均首次响应时	今日 0 点到当前时间客服所有新建对话的首次响应

长	时间的平均值（不包括无首次响应时间的对话）
平均响应时间	今日 0 点到当前时间客服所有新建对话的响应时间的平均值
平均对话时长	今日 0 点到当前时间客服的对话并且已结束对话的持续时长的平均值
满意度平均分	今日 0 点到当前时间客服的满意度分数总和/参评总数
最后接入对话时间	今日 0 点到当前时间最后新建客户接入的时间
客服最后消息时间	今日 0 点到当前时间客服最后发送消息的时间
客户最后消息时间	今日 0 点到当前时间客户最后发送消息的时间

3.6.2.3 对话监控

● 功能概述

为了更好的把握客服的整体状况，了解业务进展、客服资源等，udesk 提供对话监控功能，用以监控一些关键对话信息，例如敏感词、响应超时、对话超时、满意度警报。

使用效果：



- 应用场景
 - ◆ 了解当前客服工作状况
 - ◆ 监控对话信息
- 操作说明
 1. 对话监控

指标	说明
敏感词	今日 0 点到当前时间平台客服发敏感词总次数
响应超时	今日 0 点到当前时间平台客服出现响应超时总次数
对话超时	今日 0 点到当前时间平台客服出现对话超时总次数
满意度警报	今日 0 点到当前时间平台客服出现满意度警报总次数

3.6.3 访问记录

- 功能简介

很多在线营销网站需要对网站的访客进行详细的分析和统计，以方便精细化的管理和使用流量。udesk 提供网站访问记录功能，网站访问者在访问有web IM 插件的网站时，会生成一条访问记录，记载访问轨迹、停留时间、着落页等关键信息，可以在【访问记录】页面查看。

使用效果：



功能说明：

同一个访客离开插件范围，再次进入访问时，会生成一条新的访问记录。

访客如果未进行过对话，则仅会在访问记录中显示，不会出现在客户中心。

具有 IM-访问记录权限的角色可使用功能

- 应用场景

- ◆ 单个访客访问情况查看

- ◆ 网站访客统计分析

- 操作说明

进入【监控&报表-IM-访问记录】页面

1. 点击一条“访问记录”，可以查看访问信息详情。

2. 筛选，可以按照一定的条件进行列表筛选

- 补充说明

访问记录字段说明

字段	示例	说明
进入时间	2006/12/2 12:00:00	进入最初访问页时的时间，精确到秒
访客	北京 34234	访客姓名,如果客户在客户中心有,则可点击,点击跳到客户中心
IP 地址	119.57.115.195	客户访问网页时的 IP
IP 所在地	北京	IP 归属地
访问着陆页	http://www.udesk .cn/website/feature_ call.html	进入插件范围,第一个访问的页面
停留时间	00:00:00	访客从进入时间起,到离开为止经过的时间,精确到秒
来源	百度	来源网客户进入网站前的网站,使用轨迹信息中第一个网页的 refer 信息获取,分为以下几类 直接访问

		百度
		搜狗
		google
		必应
		好搜
		神马
		XXX 网站（域名 xxx.com 或 xxx.udesk.cn）
来源 URL	https://www.baid u.com/s?wd=udesk&rsv _spt=1&rsv	访客访问的第一个页面的地址
关键词	udesk	访客在搜索引擎中输入的关键词
来访次数	第 2 次	到访网站的次数（1进 1 出,再次访问时来访次数为第 2 次）
访问页数	10	插件范围内，访客访问的页面数
邀请次数	10	客服向该客户发起邀请会话的次数
主动会话次数	10	访客点击会话按钮成功发起会话的次数
接入对话次数	10	进行会话的次数 会话可由多种方式发起
留言	有	此条访问记录有没有相关留言
客户目标	达成	按照管理员设置每条依次显示达成或未达成，具体说明：客户目标
操作系统	windows 10	设备操作系统
浏览器	Chrome	访问时 使用的浏览器
分辨率	1860X720	设备分辨率

筛选条件

字段

筛选组件

是否默认

进入日期	时间范围型	默认
IP 地址	内容包含型 B	
IP 所在地	内容包含型 B	默认
访问着陆页	内容包含型 B	
来源 URL	内容包含型 B	默认
关键词	内容包含型 B	
来源	搜索+选择型	
来访次数	数值范围型	
访问页数	数值范围型	
邀请次数	数值范围型	
主动会话次数	数值范围型	
接入对话次数	数值范围型	默认
停留时间	秒时长选择型	
访客	纯搜索型	
留言	纯选择型	
客户目标	纯选择型	

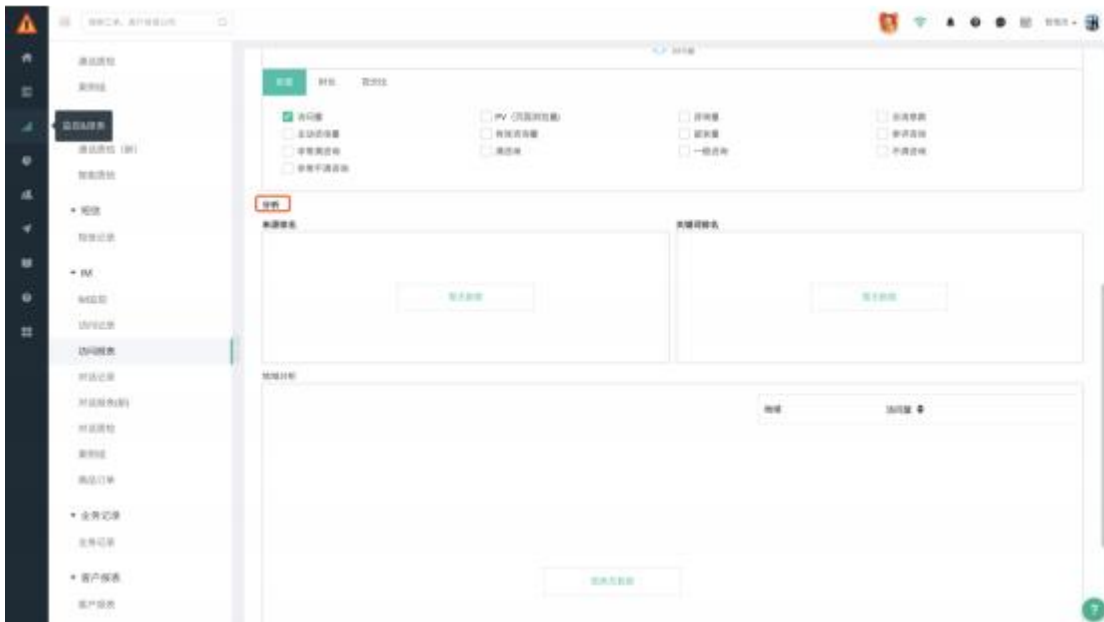
3.6.4 访问报表

3.6.4.1 整体报表

● 功能概览

为方便管理员及时了解业务进展，为公司的运营状况提供数据支持和指导，Udesk 提供访问报表查看，查看不同时间的问量、访客转化率、咨询量、有效咨询量、参评咨询率等数据

使用效果：



- 应用场景
 - ◆ 监控客服工作
 - ◆ 优化工作流程
 - 操作说明

指标

说明

访问量	选中时间内，客户访问量总数
PV(页面浏览量)	选中时间内，浏览页面总数
跳出率	选中时间内，访客没有咨询直接跳出的数量/访客总数
访问平均停留时	选中时间内，访客停留总时长/访客总数

长

访客转化率	选中时间内，转化成客户的数量/访问客数
一次访客数	选中时间内，第一次访问网页的客户总数
一次访客率	选中时间内，第一次访问网页的客户总数/访问客户总数
访客数	选中时间内，访问网页的客户总数
咨询量	选中时间内，客户新建对话进行咨询的数量
咨询率	选中时间内，客户咨询数量/客户访问数量
主动咨询量	选中时间内，客户主动咨询的总数量
有效咨询量	选中时间内，客户咨询能收集客户的业务信息的数量
有效咨询率	选中时间内，客户有效咨询数量/咨询总数
总消息数	选中时间内，客户发送的消息总数
留言量	选中时间内，客户留言的总数量
参评咨询率	选中时间内，所有的咨询中参与评价的数量/咨询总数量
非常满咨询	选中时间内，所有的客服评价中“非常满意”咨询的总数量
满咨询	选中时间内，所有的客服评价中“满意”咨询的总数量
一般咨询	选中时间内，所有的客服评价中“一般”咨询的总数量
不满咨询	选中时间内，所有的客服评价中“不满”咨询的总数量
非常不满咨询	选中时间内，所有的客服评价中“非常不满”咨询的总数量

3.6.4.2 自定义报表

● 功能概览

为方便管理员及时了解业务进展，为公司的运营状况提供数据支持和指导，Udesk 支持让管理员自定义设计访问报表，来查看在不同时间内，不同条件下的访问数情况。例如创建一个自定义访问报表来查看——最近 7 日内来自不同地区的访问数，根据数据可以指导企业进行地域布局上的战略调整。又比如创建一个表——最近 7 日内有对话的

访问数，可查看到用户在访问您企业网站时，发起过对话的访问数，根据变化情况可调整运营战略来提高用户的对话率。

功能说明：

目前自定义访问报表仅可用于统计网页访问数据

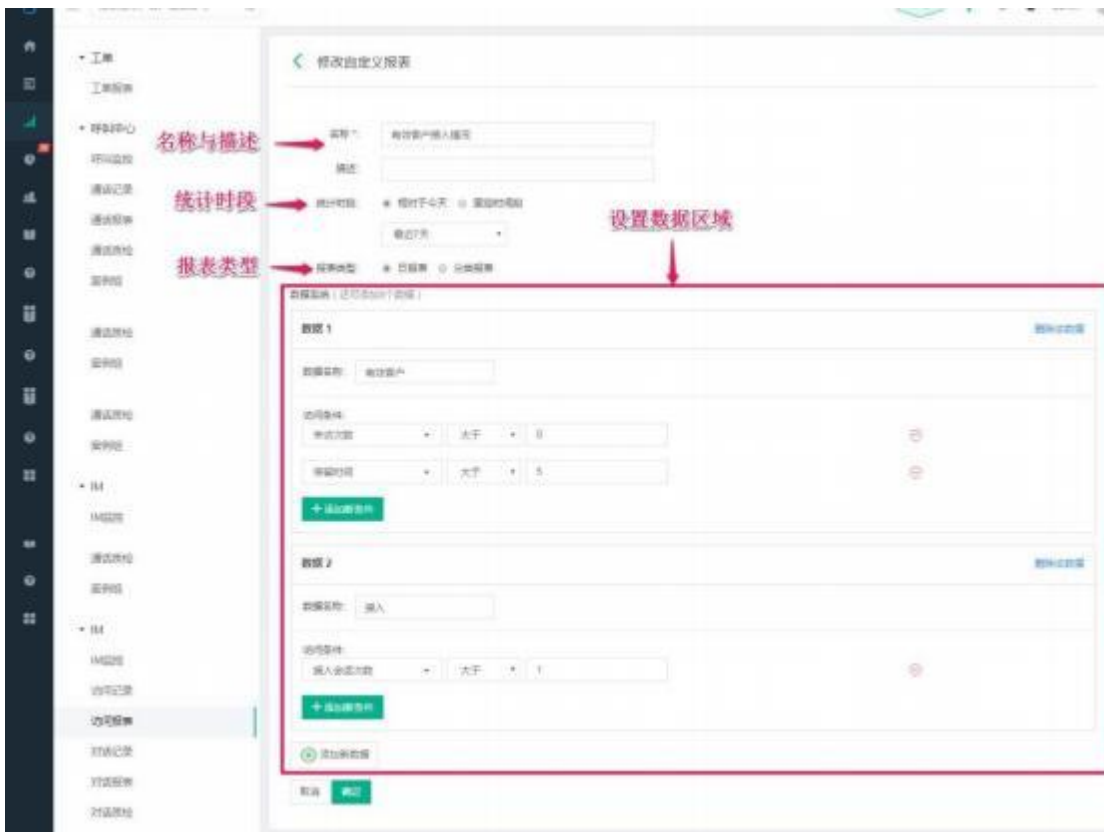
[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

● 应用场景

- ◆ 监控客服工作
- ◆ 优化工作流程

● 操作说明

新建报表，进入【监控&报表-IM-访问报表】页面，点击“新建报告”，填写“名称”与“描述”，选择“统计时段”、“报表类型”维护数据，点击“确定”。



统计时段

时间类型

相对于今天

固定时间段

说明

每次查看报表时自动显示相对于今天 XX 日内的数据

每次查看报表时固定显示设定的

时间段的数据

报表类型

报表类型

说明

日报表（折线图）

指定时间段内每一天符合筛选条件的新增访问数量

分类报表（柱状图）

按照分类字段划分，指定时间段内所有符合筛选条件的新增访问数量

时间报表 X 轴为时间，Y 轴为访问数，可添加多条符合筛选条件的数据

类型报表 X 轴为分类字段，Y 轴为访问数，可添加多条符合筛选条件的数据

日报表



分类报表



● 补充说明

分类报表字段支持

字段名称

浏览器

来源 URL

最初访问页

操作系统

分辨率

关键词

IP 所在地

访问条件

条件	运算符	内容
IP 地址	包含、是、不是、为空、不为空	IP 地址
IP 所在地	包含、是、不是、为空、不为空	地理组合
最初访问页	包含、是、不是、为空、不为空	输入网站域名（禁止输入https://或 http://）
来源 URL	包含、是、不是、为空、不为空	输入网站域名（禁止输入https://或 http://）
关键词	包含、是、不是、为空、不为空	输入关键词
来访次数	大于、小于、等于	数字
访问页数	大于、小于、等于	数字
邀请次数	大于、小于、等于	数字
主动会话次数	大于、小于、等于	数字
接入会话次数	大于、小于、等于	数字
停留时间	大于、小于、等于	数字，单位为分钟
关键页面	boolean 值 已浏览，未浏览	
留言	boolean 值 有 or 无	

客户目标	boolean 值 达成或未达成	
操作系统	包含、是、不是、为空、不为空	操作系统类型
浏览器	包含、是、不是、为空、不为空	浏览器类型
分辨率	包含、是、不是、为空、不为空	分辨率

3.6.5 对话记录

3.6.5.1 对话记录

- 功能简介

客服向客户提供服务的过程中，会生成会话计划、业务记录等一系列信息， udesk 保存了这些信息并提供“对话记录”功能，查看对话记录可以看到会话的内容、业务记录及客户详情等，基本能够“情景复现”。

功能说明：

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

- 应用场景

- ◆ 回顾会话内容
- ◆ 进行会话分析

- 操作说明

1. 自定义列,可以自定义对话记录列表展示内容



2. 查看详情，点击列表中对话记录，可以查看对话记录详情、业务记录详情等，基本复现会话情景。



3. 筛选，可以根据指定条件筛选会话



4. 点击“导出”，按照当前筛选条件导出对话记录，可以选择是否包含“对话内容”，导出记录在“下载中心”查看



- 补充说明
筛选条件
筛选条件

筛选条件	筛选方式	内容
时间	选择时间段	对话创建时间 精确到秒
客服	多选	客服
客服邀评次数	多选	整数

客户	单选	客户
渠道	多选	渠道
满意度	多选	满意度调查选项
内容	搜索	聊天内容
客户消息数	大于/小于/等于	整数
客服消息数	大于/小于/等于	整数
响应时间	大于/小于	整数秒
排队队列	多选	客服组
排队时长	大于/小于/等于	整数秒
持续时间	大于/小于	整数秒
来源	多选	来源
来源 URL	完全匹配搜索	URL
搜索关键词	完全匹配搜索	关键词
自定义渠道	完全匹配搜索	渠道标识
访问着陆页	完全匹配搜索	URL
对话发起页	完全匹配搜索	URL
IP 地址	完全匹配搜索	IP
IP 所在地	完全匹配搜索	地址
当日对话次数 (当日第几次对话)	大于/小于/等于	整数
业务记录选择型字段	多选	单选业务记录字段
		多选业务记录字段
		级连业务记录字段
		客服关闭
对话结束方式	多选	系统关闭 转接

3.6.5.2 排队放弃

● 功能简介

客服向客户提供服务的过程中，部分客户排队时，放弃排队，未生成对话记录。udesk 保存了这些信息，作为“对话记录”的补充，为企业进一步分析访客行为提供依据。

功能说明：

[使用该功能需管理员赋权限，请参考权限管理模块](#)

● 应用场景

- ◆ 分析访客行为时
- ◆ 优化接入策略时
- ◆ 想要获取放弃排队的具体信息时

● 操作说明

1. 查看“排队放弃”详情，包含客户、队列、开始时间、排队时长和渠道
2. 可按进入时间、排队队列、排队时长，进行筛选
3. 可以导出记录，并在“下载中心”查看



3.6.5.3 留言记录

● 功能简介

Udesk 提供客户留言记录查询

使用效果：

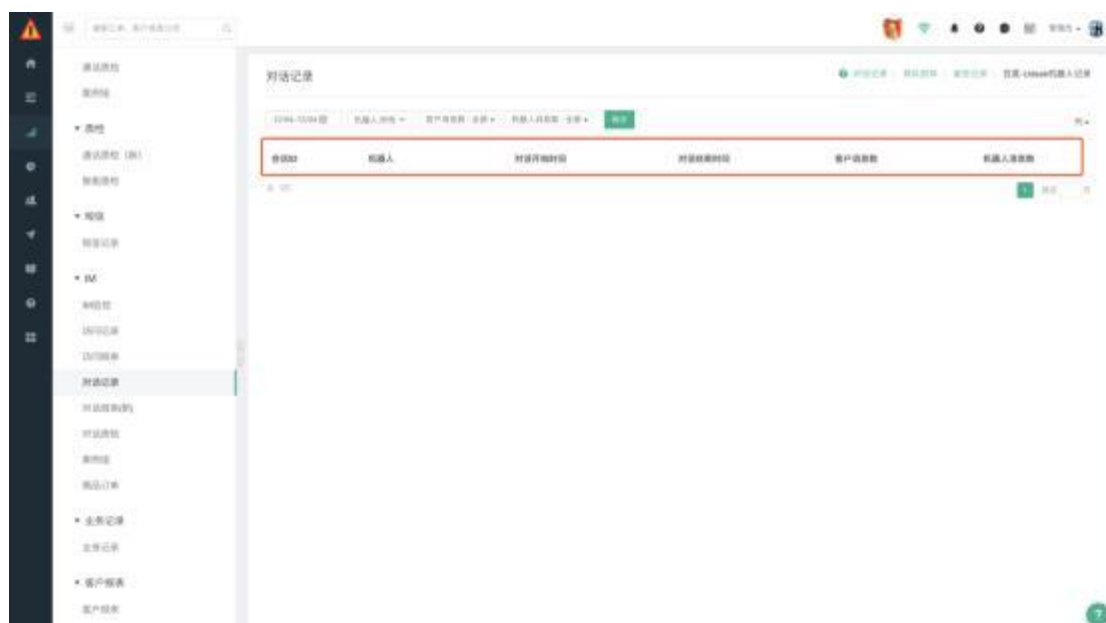


3.6.5.4 百度-Udesk机器人记录

- 功能简介

Udesk 提供使用百度-Udesk 机器人对话记录查询

使用效果：



3.6.6 对话报表

客户通过在线客服、嵌入 IM SDK 的 App、微信、微博与客户沟通，每一次沟通为一个对话。在对话报表中显示所有对话的统计数据，提供整体报表、队列报表、客服组报表、客服报表、舆情分析、订单报表、自定义报表等

3.6.6.1 整体报表

- 功能简介

管理员可以通过整体报表查看并分析总对话数、排队数、有效对话数、总消息数、平均首次响应时长、满意度平均分、参评率、会话时长、渠道百分比、来源百分比、区域百分比等等

- 应用场景

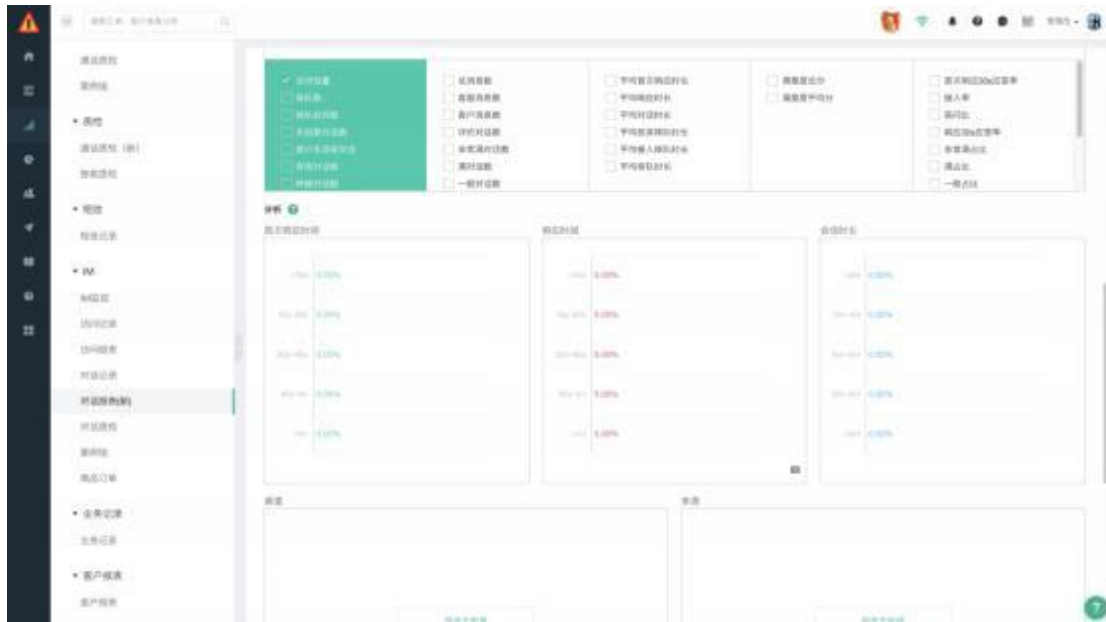
进行对话分析时

- 操作说明

1. 整体报表

整体报表为对全部对话进行统计的报表，提供报表数据的查看、订阅和导出。





报表字段说明：

指标	说明
总对话数	选中时间内，平台所有新建对话数量
接入率	对话数 / (对话数 + 排队放弃数)
排队放弃数	选中时间内，平台排队放弃的客户次数（一个客户上午放弃一次，下午放弃一次算两次）
平均放弃排队时长	选中时间内，放弃客户的排队总时长 / 放弃客户总数
最长放弃排队时长	选中时间内，放弃客户的最长排队时长
排队数	选中时间内，平台排队的客户总数
接入排队数量	选中时间内，排队数中接入对话的数量
平均接入排队时长	选中时间内，排队数中接入对话的总时长 / 接入排队数量
最长接入排队时长	选中时间内，排队数中接入对话的最长排队时长
平均排队时长	选中时间内，排队总时长 / 排队总次数
有效对话数量	选中时间内，对话中收集到客户业务信息的对话总数

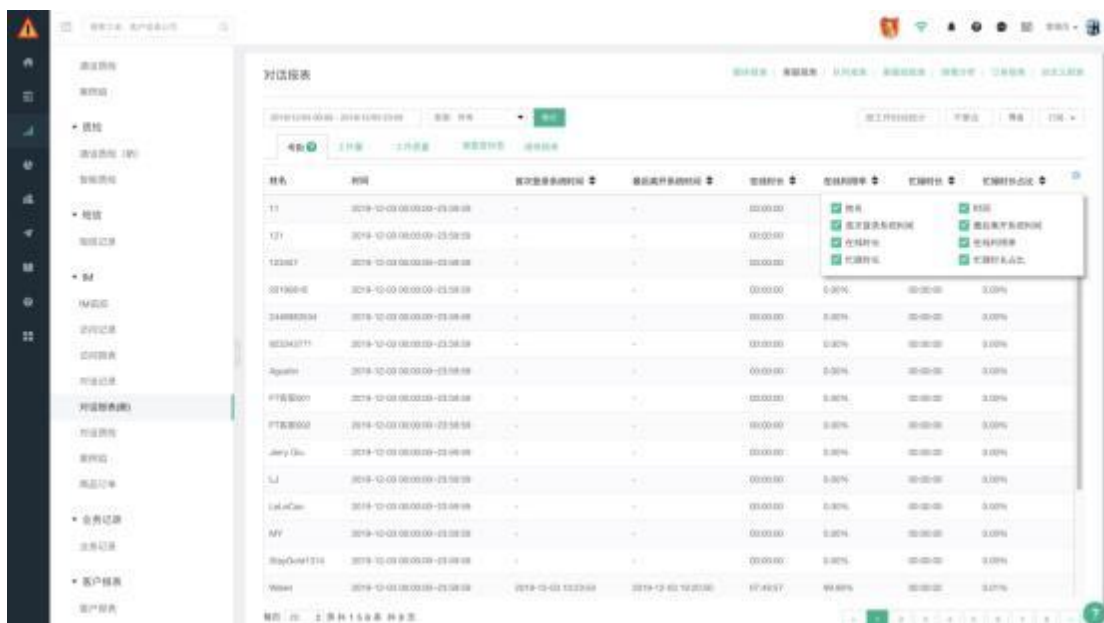
未回复对话数	选中时间内，客户有新建对话，客服未回复的对数总数
客户无消息对话总数	选中时间内，客服有回复客户，客户没有回复的对话总数
转接对话数	选中时间内，对话是转接来的对话总数
回复率	选中时间内，回复的对话数量/新建的对话总数
包含客户消息对话数	选中时间内，有客户回复消息的对话总数
包含客服消息对话数	选中时间内，有客服回复消息的对话总数
总消息数	选中时间内，客服与客户对话的消息总数
接待客户数	选中时间内，客服接待的客户总数
客服消息数	选中时间内，客服的消息总数
客户消息数	选中时间内，客户的消息总数
答问比	选中时间内，客服消息数/客户消息数
24h 一次性解决率	选中时间内，24h 内一次性解决问题的客户总数
48h 一次性解决率	选中时间内，48h 内一次性解决问题的客户总数
72h 一次性解决率	选中时间内，72h 内一次性解决问题的客户总数
平均首次响应时长	选中时间内，平台所有新建对话的首次响应时间的平均值（不包括无首次响应时间的对话）
首次响应 30s 应答率	选中时间内，首次响应在 30s 内的对话数/对话总数
平均响应时长	选中时间内，平台所有新建对话的响应时间的平均值
响应 30s 应答率	选中时间内，响应在 30s 内的对话数/对话总数
平均对话时长	今日 0 点到当前时间平台所有新建对话并且已结束对话的持续时长的平均值
满意度平均分	选中时间内，满意度总分/评价对话数
满意度总分	选中时间内，所有评价的满意度分数之和

评价对话数	选中时间内，评价对话总数
非常满对话数	选中时间内，非常满意评价数
满对话数	选中时间内，满意评价数
一般对话数	选中时间内，一般评价数
不满对话数	选中时间内，不满意评价数
非常不满对话数	选中时间内，非常不满意评价数
参评率	评价对话数/对话数
非常满占比	选中时间内，非常满意评价数/评价对话数
满占比	选中时间内，满意评价数/评价对话数
一般占比	选中时间内，一般评价数/评价对话数
不满占比	选中时间内，不满意评价数/评价对话数
非常不满占比	选中时间内，非常不满意评价数/评价对话数

3.6.6.2 客服报表

客服报表分为考勤、工作量、工作质量、满意度标签、绩效报表。报表为对比选中的多个客服在指定报表类型指定时间内的数据，如多个客服在同一天数据对比。

客服报表为某一客服在指定类型报表在指定时间内的数据，如某一客服在最近一周每一天的数据。



对话报表

日期选择: 数据刷新: 默认刷新: 数据刷新: 刷新分析: 刷新数据: 自定义刷新

日期: 2019-12-01 00:00 - 2019-12-01 23:59 刷新 刷新

日期: 2019-12-01 00:00 - 2019-12-01 23:59 刷新 刷新

姓名	总对话数	转接对话数	有效对话数	总满意度	转接满意度	客户满意度	转接满意度	客户满意度	转接满意度	客户满意度	转接满意度
Y1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Y20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

日期: 2019-12-01 00:00 - 2019-12-01 23:59 刷新 刷新

对话报表

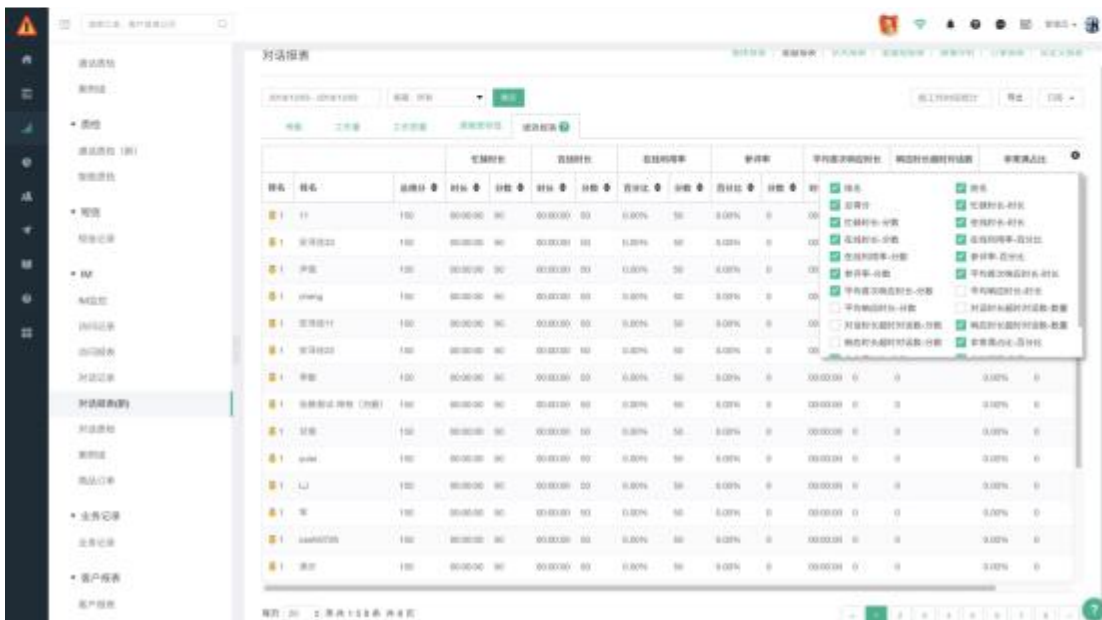
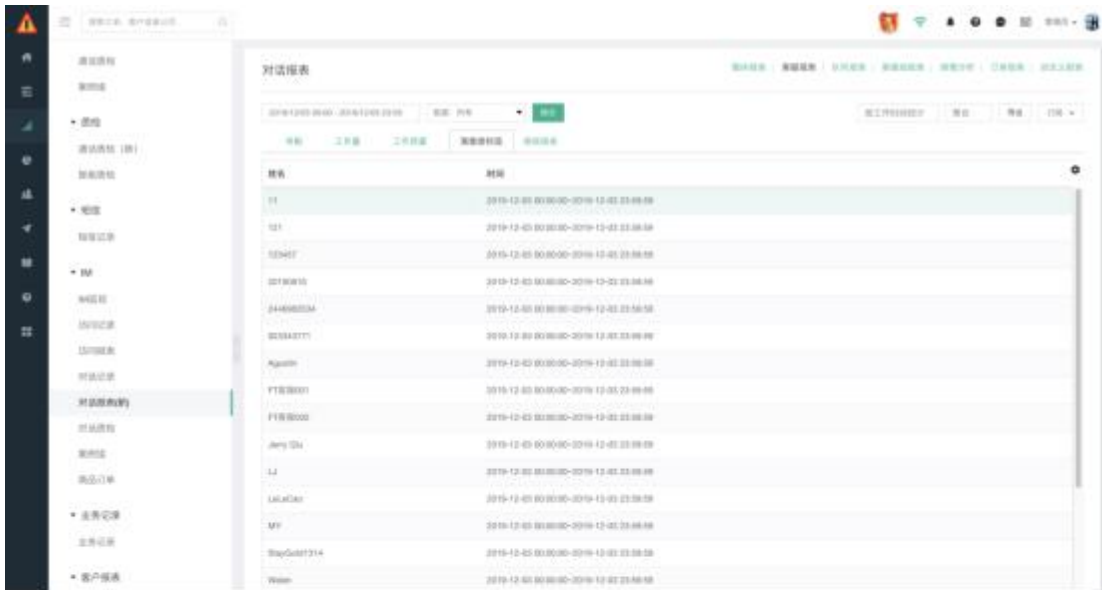
日期选择: 数据刷新: 默认刷新: 数据刷新: 刷新分析: 刷新数据: 自定义刷新

日期: 2019-12-01 00:00 - 2019-12-01 23:59 刷新 刷新

日期: 2019-12-01 00:00 - 2019-12-01 23:59 刷新 刷新

姓名	日期	转接对话数	转接率	客户满意度	平均满意度	客户满意度	平均满意度	客户满意度	平均满意度
Y1	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y2	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y3	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y4	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y5	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y6	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y7	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y8	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y9	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y10	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y11	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y12	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y13	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y14	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y15	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y16	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y17	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y18	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y19	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Y20	2019-12-01 00:00:00-2019-12-01 23:59:59	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

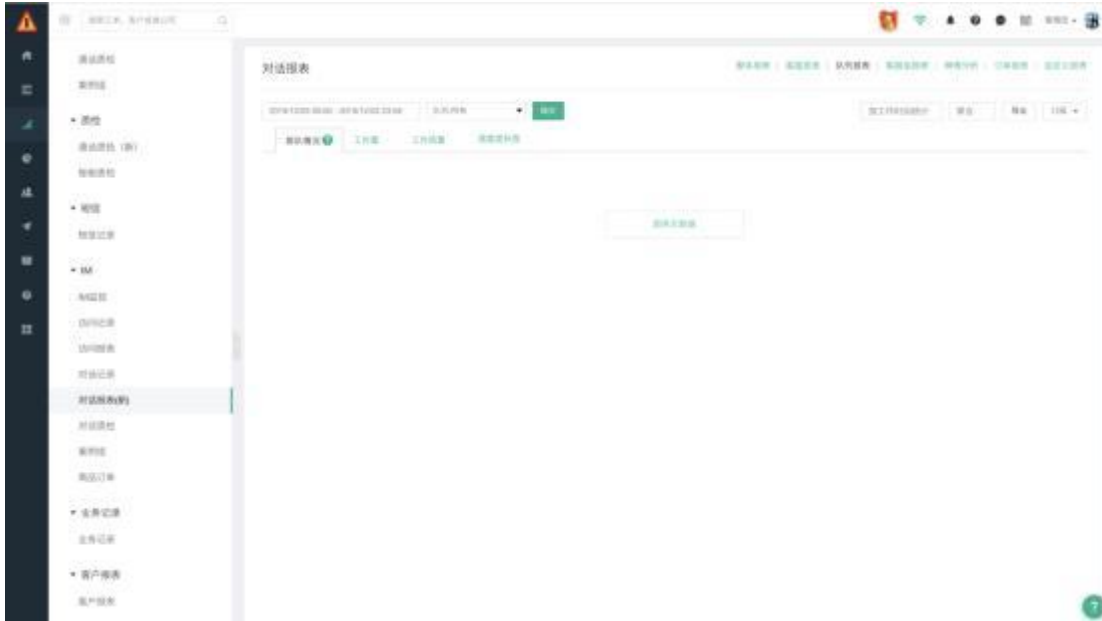
日期: 2019-12-01 00:00 - 2019-12-01 23:59 刷新 刷新



3.6.6.3 队列报表

队列报表查看某个队列的整体数据的报表。包括排队情况、工作量、工作质量、满意度标签。

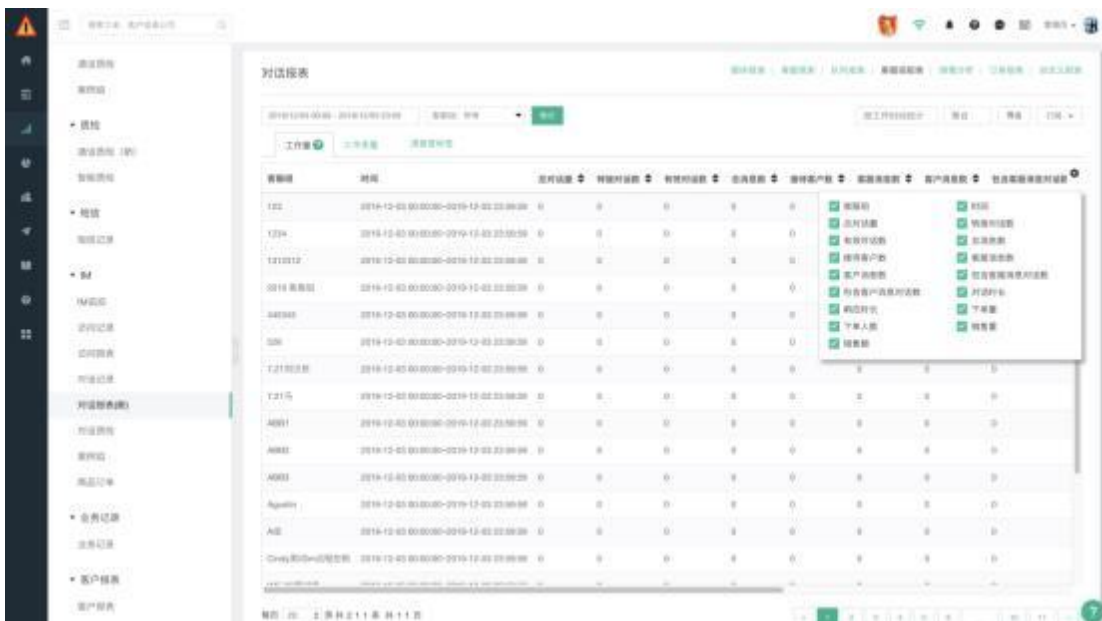
即以队列维度查看各个队列的客服的数据情况，进行统计分析。

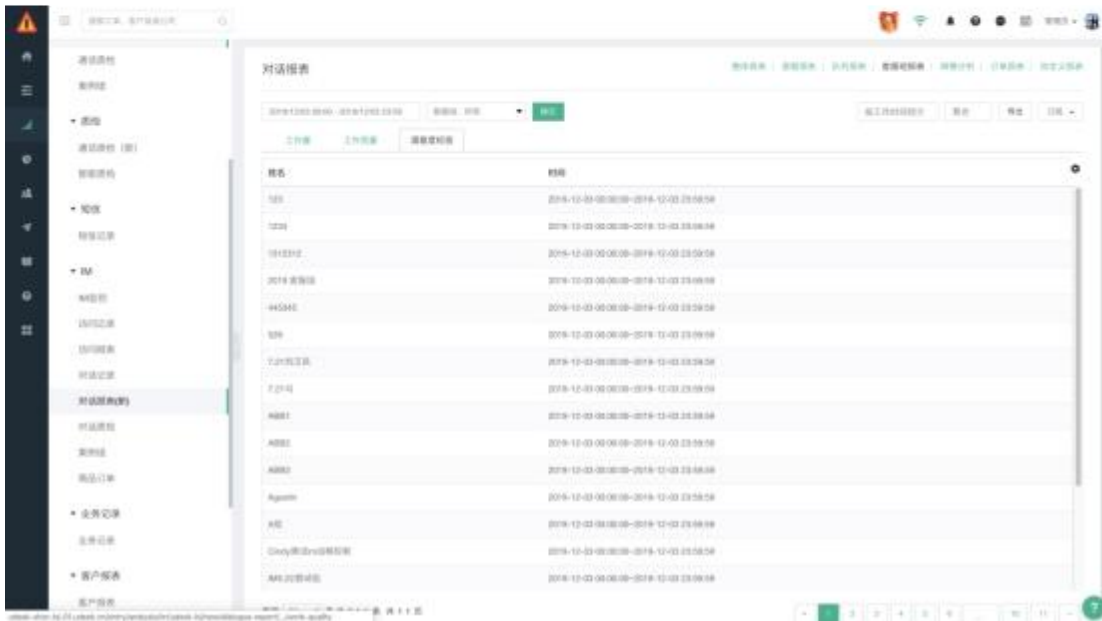
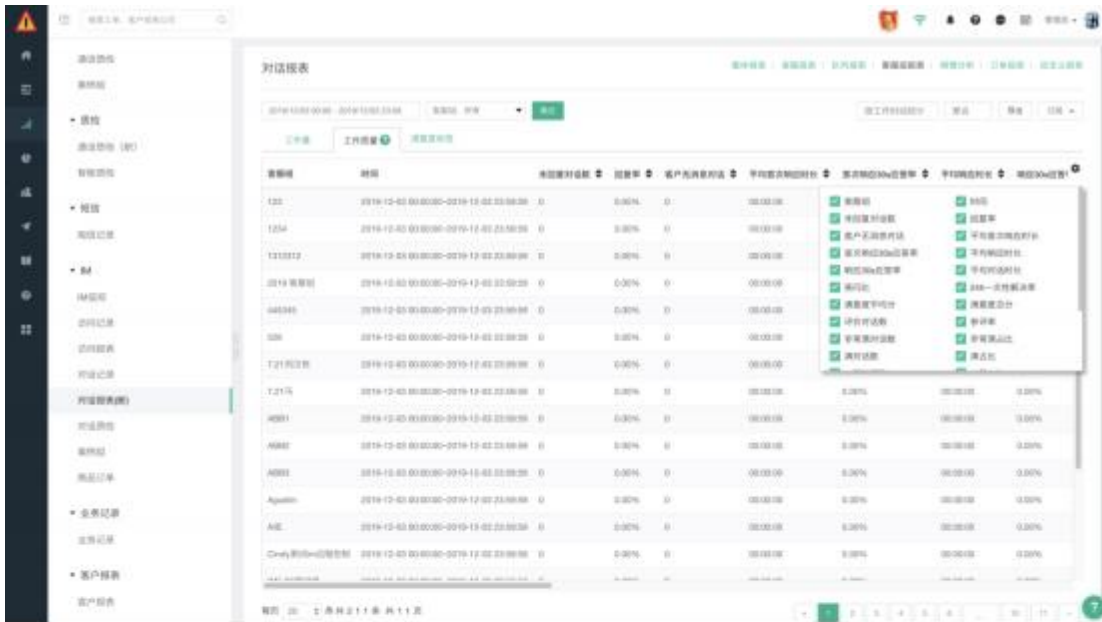


3.6.6.4 客服组报表

客服组报表分为以客服组维度进行数据统计和分析的报表，包括工作量、工作质量、满意度标签。其中报表为对比选中的多个客服组在指定报表类型指定时间内的数据，如多个客服组在同一周的数据对比。

客服组报表为某一客服组在指定类型报表在指定时间内的数据，如某一客服组在 3 月份每一天的数据。





3.6.6.5 舆情分析

舆情分析报表统计关键词、敏感词并按出现频率进行展示，并且监控并统计整体情绪。



3.6.6.6 订单报表

订单报表统计对话后的订单情况，包括销售额、销售量、下单人数、下单量、对话量、对话人数，更直观分析转化率，并可以看出各个数据的动态趋势。



3.6.6.7 自定义报表

- 功能简介

每一个对话由很多信息组成，对话业务记录还支持自定义，因为默认的对话报表很难直接满足各类需求，可以通过 Udesk 提供的自定义对话报表定制所需的数据统计。

- 应用场景

- ◆ 常见的自定义日报表应用

- 不同渠道每日来新增对话数量统计

- 不同业务类型每日新增对话数量统计

- ◆ 常见的自定义分类报表应用

- 一个月内不同搜索关键字来源对话数量统计

- 一个月内不同 IP 所在地来源对话数量统计

- 一个月内不同业务类型对话数量统计

- 操作说明

1. 进入【监控&报表-IM-对话报表】页面，选择”自定义报表“



2. 点击【新建报告】，填写名称，描述，选择统计时段，报表类型，数据系统等



● 补充说明

1. 统计时间段

时间类型	说明
相对于今天	每次查看报表时自动显示相对于今天 XX 日内的数据
固定时间段	每次查看报表时固定显示设定的时间段的数据

2. 报表类型

报表类型	说明
日报表	指定时间段内每一天新增对话中符合筛选条件的对话数量
分类报表	指定时间段内所有新增符合筛选条件的对话中符合合分类条件的数量

3. 对话筛选条件

条件	运算符	内容
客服	是、不是、为空、不为空、包含任意、不包含任意	客服
客户消息数	大于、小于、等于	数字
客服消息数	大于、小于、等于	数字
响应时间	大于、小于、等于	数字, 单位为秒
持续时间	大于、小于、等于	数字, 单位为秒

渠道	是、不是、包含任意、不包含任意	web、iOS、Android、 微信、微博、API
来源	是、不是、包含任意、不包含任意	<ul style="list-style-type: none"> • 直接访问 • 百度 • 搜狗 • google • 必应 • 好搜 • 神马 • XXX 网站（域名） • 微信-公众号 • 微博-企业号 • Android-xxxx 应用名称 • iOS-xxxx 应用名称 • API
搜索关键词	包含、是、不是、为空、不为空	输入关键词
自定义渠道	包含、是、不是、为空、不为空	输入自定义渠道名称
访问着陆页	包含、是、不是、为空、不为空	输入 https:// 或 http://)
对话开启页	包含、是、不是、为空、不为空	输入 https:// 或 http://)
IP 所在地	是、不是、包含任意、不包含任意	地理组合
对话业务记录字段		
条件	运算符	内容
客服	是、不是、为空、不为空、包含任意、不包含任意	客服
客户消息数	大于、小于、等于	数字

4. 分类报表分类字段支持

字段名称

渠道

来源

搜索关键词

自定义渠道

访问着陆页

对话开启页

IP 所在地

业务记录下拉列表

业务记录级连

业务记录单选

业务记录多选

3.7 管理员其他操作

3.7.1 自定义表情

● 功能概述

客服与客户在沟通过程中，经常需要通过发送表情来表达情意，Udesk 系统即时通讯平台针对 web 插件、SDK 自带 28 个 emoji 表情 针对微信自带 105 个微信表情。

如果还需要更多的表情，那么可以通过自定义表情来实现。

功能说明：

目前自定义表情仅支持 web 渠道。

表情格式仅支持 jpg, jpeg, png, bmp, gif

客服效果：



- 应用场景

- ◆ 增强客服沟通情感表现力
- ◆ 显示公司品牌
- ◆ 体现客服团队文化

- 操作说明

1. 表情准备

您可以在互联网上搜索下载使用表情，也可以使用公司设计师设计的符合要求表情素材

2. 后台上传发布

使用管理员帐户登录 Udesk 系统在【管理中心-渠道管理-即时通讯-其他设置-自定义表情】中进行设置



1. 开启自定义表情功能

2. 创建自定义表情分组
3. 添加上传表情
4. 发布

其他支持操作

1. 开启和关闭自定义表情
2. 添加、删除、重命名分组
3. 添加和删除表情

注：默认表情不可删除



3.7.2 在线访客查看范围

● 功能概述

客服可以在 IM 即时聊天界面查看在线访客，对于业务访客较多的网站，希望能够设置一定的规则，让不同的客服组查看到不同的访客，以便更好的进行工作处理。udesk 在线访客查看范围允许管理员自定义，为客服组设置查看范围，查看指定区域、访问地址的访客


● 应用场景

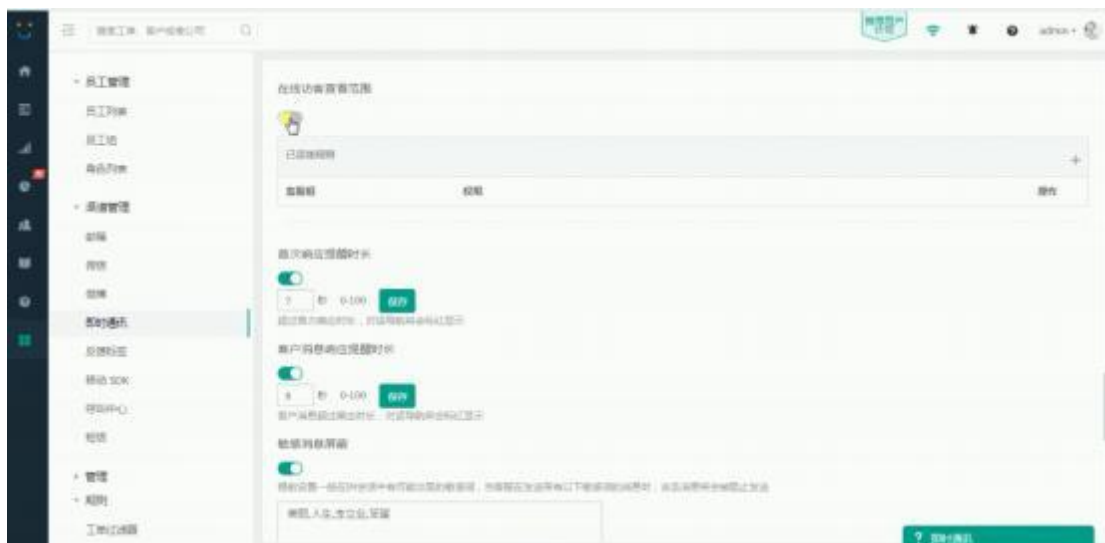
- ◆ 不同客服组查看不同区域的访客
- ◆ 不同客服组查看不同访问地址的访客

● 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯】页面，选择“其他设置”，下拉至“在线访客查看范围”



2. 点击“”启用功能，点击“+”，新建规则，选择“客服组”，设置“查看范围”，点击“确认”添加。

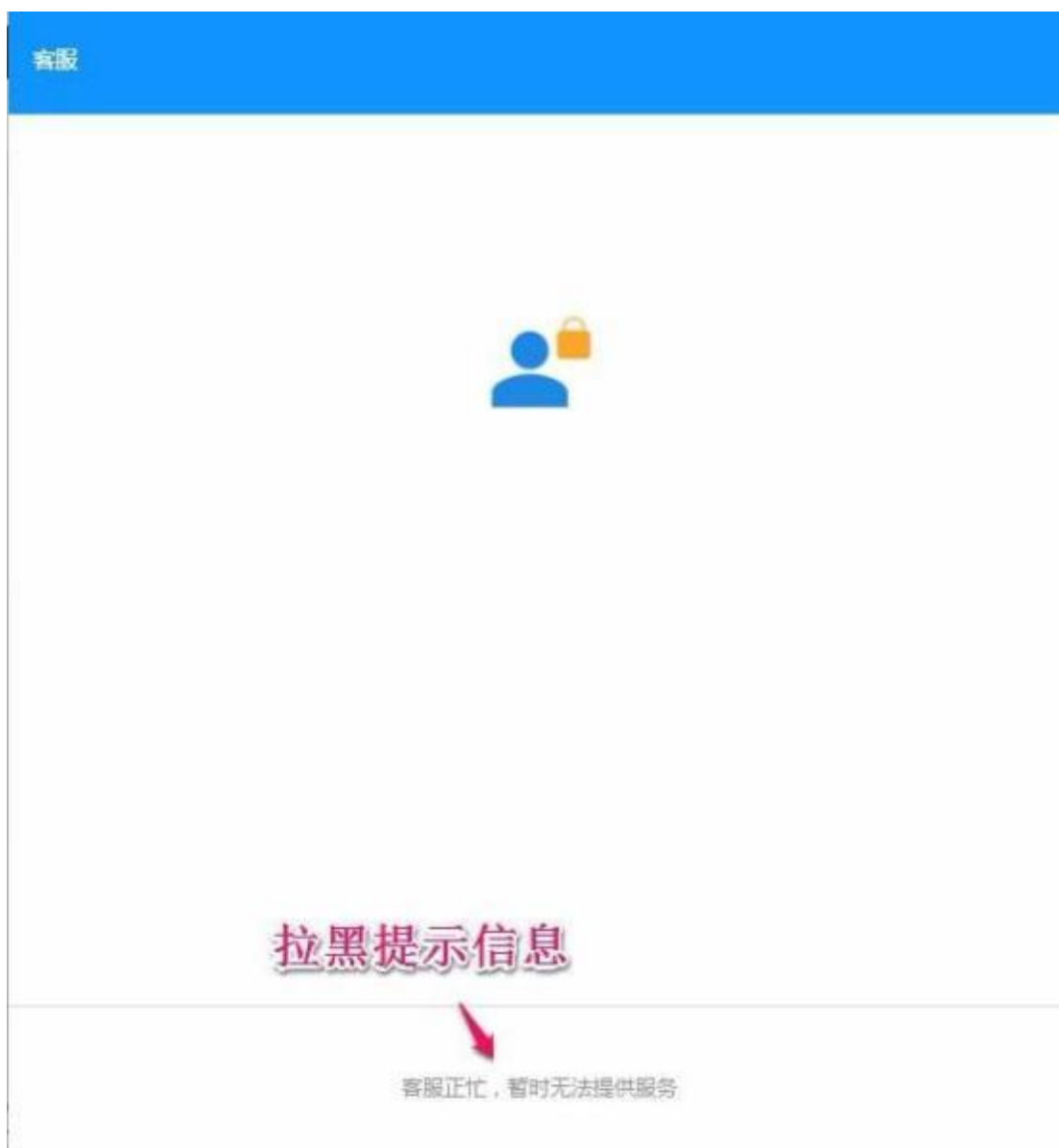


3.7.3 拉黑信息提示

● 功能概述

为了应对客户骚扰等，udesk 为客服提供“拉黑”功能，管理员可以设置拉黑提示信息。在客服执行拉黑操作后，客户下一次会话，收到“拉黑提示信息”。

客户效果：



- 应用场景
防止客户对客服进行骚扰
- 操作说明
1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯】页面，选择“其他设置”，下拉至“拉黑提示信息”



2. 编辑信息，点击“保存”。



3.7.4 敏感词屏蔽

- 功能概述

客服日常工作中，可能会有一定的话术规范，或者用于限制，为了辅助管理约束客服人员行为，udesk 提供“敏感词”屏蔽功能，允许企业预先设置“敏感词”，当客服发送的消息包含敏感词时，系统提示并阻止消息发送。

客服效果：



- 应用场景
 - ◆ 企业敏感信息
 - ◆ 对客户不尊重的词汇

● 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯】页面，选择“其他设置”，下拉至“敏感消息屏蔽”



2. 点击“ ”启用功能，输入需要屏蔽的词汇，并用英文逗号分隔，点击“保存”完成设置。客服日常会话中自动生效。



3.7.5 无消息对话过滤

● 功能概述

访客在【在线客服】按钮之后，会自动创建对话并分配给客服，但部分客户进入对话后并不发送消息，属于无效对话，占用客服资源。造成这一现象的原因是部分客户点击【在线客服】按钮可能是误操作，因此 Udesk 提供了【无消息对话过滤】的功能解决此问题。

功能说明：

开启此功能后，点击【在线客服】按钮，客户会进入无消息对话过滤界面，不分配客服，但会收到系统欢迎语和推广消息。当客户发送消息后则分配客服，进入队列，客户不发送消息，则不创建对话。

- ◆ 此功能目前仅支持 IM web 插件
- ◆ 此功能需要在 web 插件中分别设置
- ◆ 如果客户开启机器人、询前表单、导航，此页面将在人工客服前、机器人、询前表单、导航之后显示。



- 应用场景
 - ◆ 减少不发消息客户咨询对话数量
 - ◆ 提高客服工作效率
 - ◆ 减少客服咨询占用
- 操作说明

使用管理员帐户登录 Udesk 系统在【管理中心-渠道管理-即时通讯-web 插件-某一 web 插件-管理-窗口设置】中进行设置，开启此功能即可。



3.7.6 自定义IM客服状态

● 功能概述

在“IM 即时聊天”功能模块，客服可以选择自己的状态，类似于 QQ 状态，不同状态对应着不同的规则。与此同时，为了方便企业监控、管理客服，对于“休息”状态，udesk 还提供管理员自定义功能。

功能说明：

1. 客服登录后默认为“离线”状态，需要手动更改开始工作

2. 监控&报表

- ◆ 【监控&报表-IM 监控-整体监控/客服组监控】也支持显示自定义状态，颜色为桔色
- ◆ 【监控&报表-操作日志】支持记录自定义状态变更记录
- ◆ 【监控&报表-对话报表-客服报表】概览和客服中支持统计和显示自定义状态时长
- ◆ 【监控&报表-对话报表-客服组报表】中支持统计和显示“平均自定义状态时长”，位于平均忙碌时长之后
- ◆ 【监控&报表-对话报表-整体报表】中支持统计和显示“平均自定义状态时长”，位于平均忙碌时长之后

注：如果添加了多个自定义状态，每个状态均会被记录和显示

客服使用效果：



- 应用场景

- ◆ 不同客服状态对应着不同规则：

- 在线状态：客服可以正常和客户进行会话

- 忙碌状态：系统不再给客服分配新的会话，未关闭的会话仍然可以正常进行

- 离线状态：客服不能收发消息

- ◆ 企业需要对客服进行更加精细化的管理时，可以自定义休息状态

- ◆ 企业希望能够对客户传达更多客服状态的信息时，可以自定义休息状态

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯】页面，选择“其他设置”，下拉至“自定义休息状态”



2. 点击“ ”启用功能，输入状态名称，必须为两个字，点击“保存”。



3.7.8 IM工作时间

- 功能概述

客服工作时间内接入会话，非工作时间客户会话转化为工单，其中工作时间由管理员进行设置。

该时间为默认人工工作时间，您还可以独立设置每个网页插件、每个绑定微信和每个 SDK 的人工工作时间，以迎合不同需求场景。

- 应用场景

非 24 小时服务时

- 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道-即时通讯】页面,选择“其他设置”,下拉至“工作时间”。
2. 点击“下拉框”选择预先设置的工作时间,点击“保存”即可。



3.7.9 IM满意度调查

- 功能概述

在客服为客户提供服务后，往往需要让客户评价服务，一方面用于监控和改进客服的服务，另一方面，给客户评价的权利，增强客户的控制感。udesk 满意度调查，并允许管理员进行一定的自定义设置。

对话过程中，若客户忽略或关闭满意度评价，当会话关闭客户再次发起咨询时，可

可以在历史消息中找到满意度评价事件并进行评价。当该对话完成评价，则该事件状态变更为“已评价”。该功能保留了满意度评价入口，有效提高客户的参评率。

客户效果：



- 应用场景
 - ◆ 将客户满意度纳入客服人员的考核评价
 - ◆ 需要监控客户满意度情况，并且针对性改善
 - ◆ 为客户提供控制感，增强用户体验

● 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯】页面，选择“满意度调查”。



2. 点击“”启用功能，完成页面设置，点击“确定”。



3.7.10 会话超时未响应提醒

- 功能概述

当客服同时接入对个会话时，需要保证及时响应每个会话，不至于让客户产生等待的焦虑。会话超时提醒功能，通过标识会话列表中等待时间过长的会话，来提醒客服，及时响应，会话超时提醒分为首次响应提醒和客户消息响应（除了首次，客户回复时）提醒，管理员可以通过设置自定义超时时长，以适应服务质量需求。

客服使用效果：

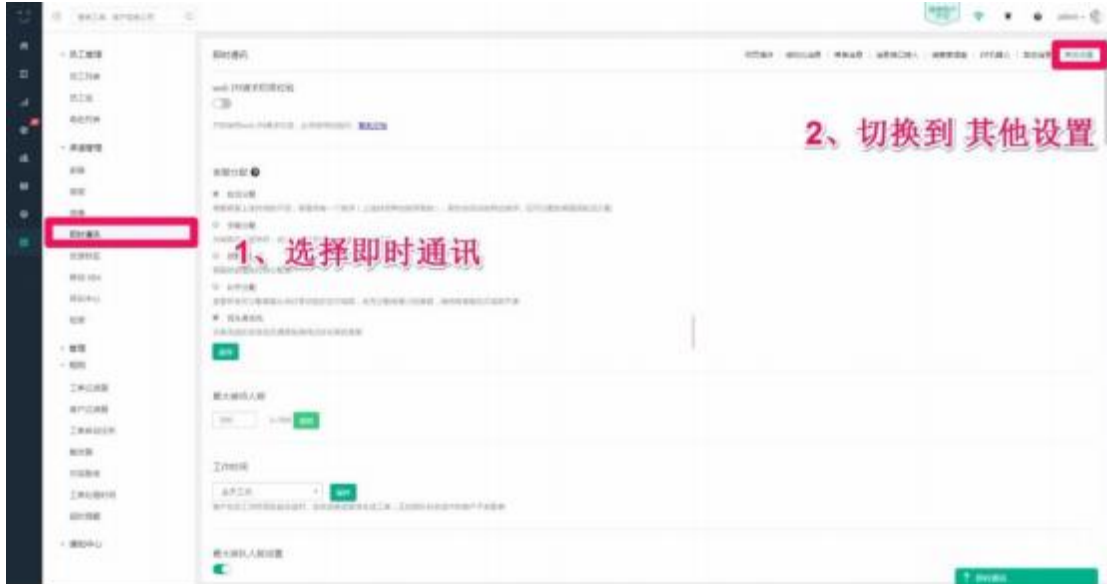


- 应用场景


客服需要接待量大，同时对响应速度有要求时

- 操作说明

1. 管理员打开【管理-渠道管理-即时通讯】，切换到“其他设置”标签



2. 下拉页面到“首次响应提醒时长”

3. 点击“”，启用功能，填写等待秒数，点击“保存” 完成设置后，客服会话时，自动生效。

3.7.11 IM 最大接待人数

- 功能概述

如果有客户请求咨询，系统会创建对话并分配给最大接待人数未满足的空闲客服，根据不同的使用场景和服务质量管理标准，客服同时最大接待人数也不同。

比如针对 VIP 客户提供更优质的服务，一个客服同时最大接待人数设置为 5 个。比如针对电商活动期间，咨询量较大，将最大接待人数设置的高一些比如 200。

再比如熟练的客服可以接最大接待人数设置的高一些，新人将最大接待人数设置的低一些，Udesk 系统可以实现系统默认最大接待人数和客服自定义最大接待人数。

功能说明：

- ◆ 标准版最大接待人数上限为 20 人
- ◆ 专业版最大接待人数上限为 500 人
- ◆ 管理员可以设置所有客服的默认最大接待人数
- ◆ 有权限的客服可以自行编辑 IM 最大接待人数

客服使用效果：



- 应用场景
 - ◆ 平衡客户服务数量和质量
 - ◆ 降低新人接待量
 - ◆ 提高老手的接待量

- 操作说明

1. 默认最大接待人数设置：

使用管理员帐户登录 Udesk 系统在【管理中心-渠道管理-即时通讯-其他设置-最大接待人数】中设置



2. 授予客服自定义最大接待人数权限：

使用管理员帐户登录 Udesk 系统在【管理中心-员工管理-角色列表-角色编辑】中设置

选择客服角色或新增角色然后添加给客服

在角色编辑中勾选【IM 工作台权限-可编辑最大接待人数】项，保存

3.7.12 敏感信息替换

● 功能概述

对于一些对客户信息有保密需求的客户，例如金融等，在与客户聊天的过程中有可能涉及银行卡账号、密码等相关信息，为防止敏感信息泄露，udesk 提供敏感信息替换功能，完成设置后，每天凌晨 3 点按照预设的规则会自动替换 IM 对话中的相关内容。

● 应用场景

有客户信息保密需求时，包括手机号、身份证

● 操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯】页面，选择“其他设置”，下拉页面。



2. 点击“新建”按钮，填写“规则名称”，“匹配正则表达式”选择“身份证”或者“银行卡”，“替换正则表达式”选择替换方式。可以进行效果测试，点击“保存”，完成。

注：正则表达式请联系技术人员填写



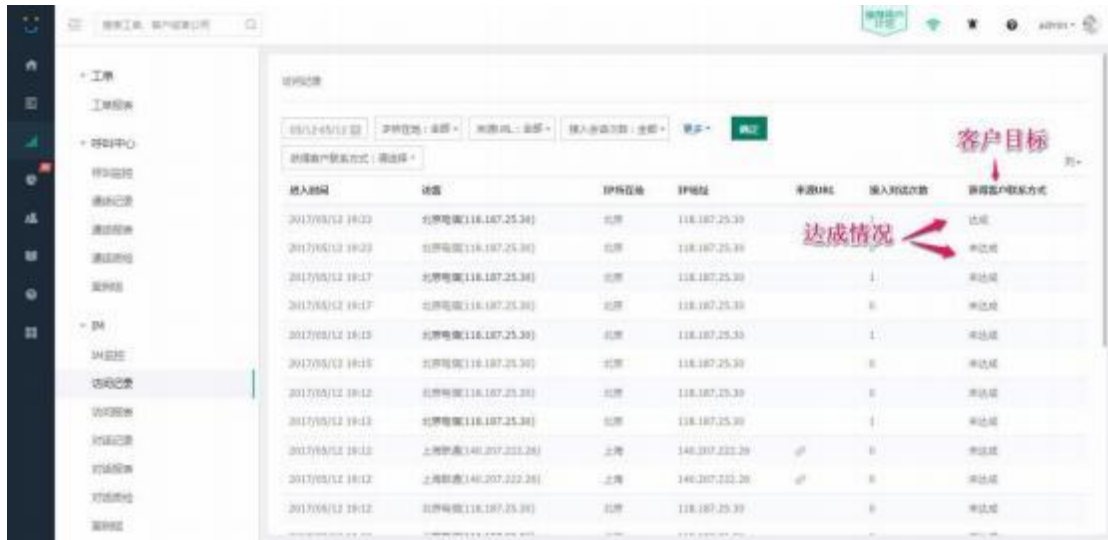
3. 完成设置后，替换自动执行，时间为每日凌晨三点，过程不可逆。

3.7.13 客户目标

● 功能概述

在客服提供服务时，有明确目标时，能够更好的促进客服完成任务，udesk 客户目标功能让管理员设置一定的目标，并可以在【访问记录】查看目标的达成情况。

查看效果：



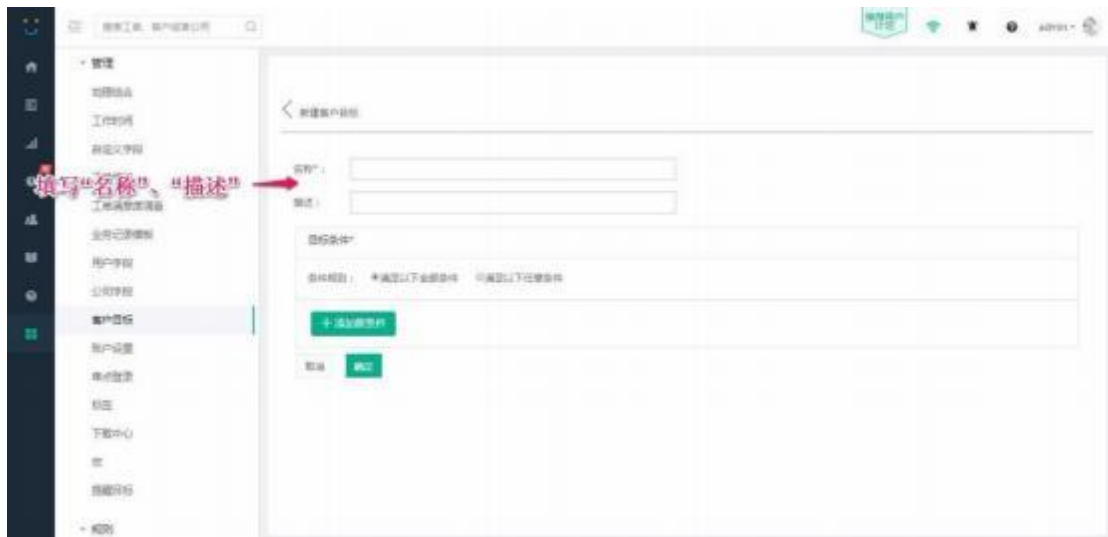
创建时间	地区	目标名称	目标ID	完成率	录入的达成数	获得客户联系方式
2017/05/12 10:22	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	100%	1	达成
2017/05/12 10:23	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成
2017/05/12 10:17	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成
2017/05/12 10:17	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成
2017/05/12 10:18	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成
2017/05/12 10:18	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成
2017/05/12 10:12	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成
2017/05/12 10:12	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成
2017/05/12 10:12	上海数据(140.207.232.28)	上海	140.207.232.28	0%	0	未达成
2017/05/12 10:12	上海数据(140.207.232.28)	上海	140.207.232.28	0%	0	未达成
2017/05/12 10:12	北京电话(118.187.25.34)	北京	118.187.25.33	0%	0	未达成

● 应用场景

- ◆ 客服有明确的任务，例如获取手机号、邮箱
- ◆ 需要统计客服的工作绩效

● 操作说明

1. 进入【管理中心-管理-客户目标】页面，点击”+新建客户目标“
2. 填写”名称“和”描述“



3. 添加目标条件，点击“确认”

满足以下全部条件：新添加的条件全部满足时，标记为”达成“

满足以下任意条件：满足其中一个条件，标记为“达成”



3.7.14 地理组合

- 功能概述

不同企业可能根据自身业务的不同，进行区域划分，udesk 提供地理组合功能来满足企业区域划分的需求，最小单位到城市，管理员可以自定义地理组合，并将组合应用在 IM 对话路由和呼叫中心智能路由。

功能说明：

最小单位到城市

- 应用场景

IM 对话路由

- 操作说明

1. 进入【管理中心-管理-地理组合】页面
2. 点击“+”新建一个组合，填写“名称”、“备注”，并选择城市
3. 点击“确认”，保存设置



3.7.15 自定义字段

● 功能概述

自定义字段是为业务记录、工单模板提供支持的功能模块，在【自定义字段】添加“字段”后，可以在【业务记录】、【工单模板】使用。为了满足企业多样的业务，udesk提供丰富的字段类型。

● 应用场景

- ◆ 业务记录-IM 业务记录
- ◆ 业务记录-呼叫中心业务记录
- ◆ 工单模板

● 操作说明

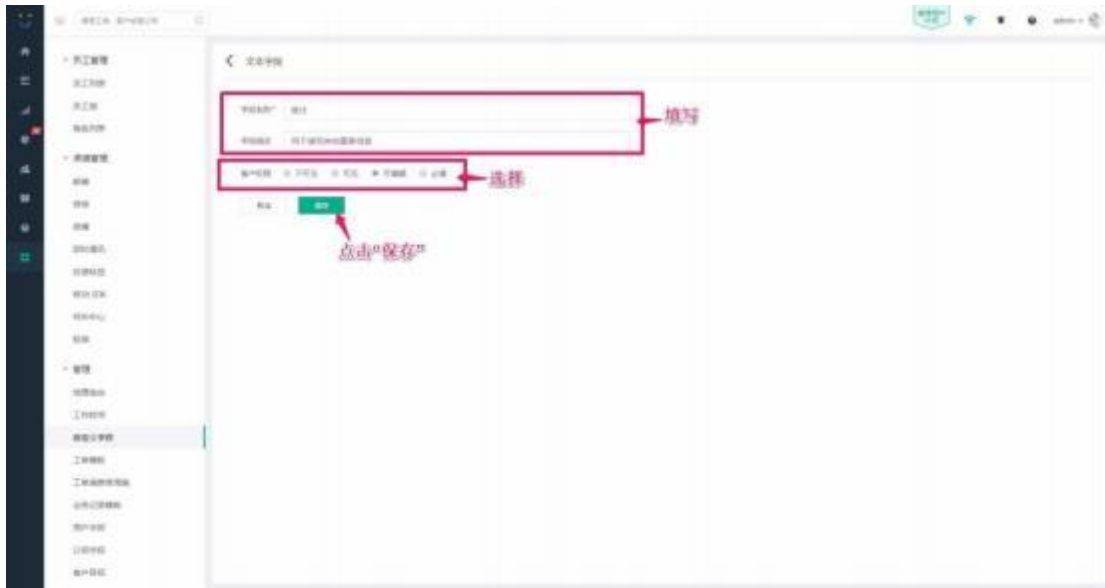
1. 点击【管理中心-管理-自定义字段】，点击“+添加新字段”



2. 选择字段类型，点击“增加”



3. 填写”字段名称“、“”字段描述“，选择”客户权限“，点击”保存“，即可在列表页看到添加的字段。



● 补充说明;

客户权限说明：客户权限用于定义该字段的权限

客户权限	说明
不可见	客户不能看到该字段
可见	客户可以看到该字段，但不能编辑
可编辑	客户可以看到、编辑该字段，字段为选填
必填	客户可以看到、编辑该字段，字段为必填

3.7.16 设置工作时间

● 功能概述

当公司客服非 24 小时服务时，需要对工作时间和非工作时间的服务和工作流程有所区分，udesk 管理员可以创建工作时间，并且为 IM 客服和呼叫中心客服设置不同的工作时间

● 应用场景

- ◆ 非 24 小时的客户服务
- ◆ 节假日不提供服务

● 操作说明

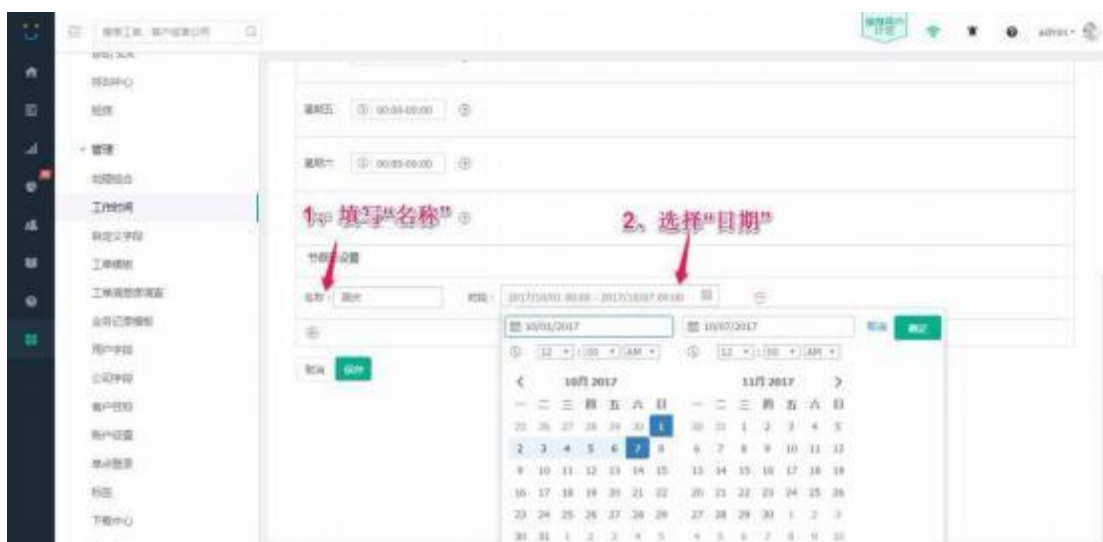
1. 进入【管理中心-管理-工作时间】页面，点击“+新增工作时间”



2. 填写“名称”、“描述”，设置每周工作时间



3. 设置节假日，填写“名称”，设置“日期”，可添加多个节假日



4. 点击【导入法定节假日】按钮，可一键导入最近法定节假日
5. 点击“保存”

3.7.17 web IM客户操作设置

● 功能概述

客户使用 web IM 网页插件与客服沟通时，可以进行一系列操作，包括发送表情、上传附件、截图、下载对话记录，拨打客服电话等。管理员可以设置客户使用哪些操作。

功能说明：

- ◆ 该功能目前仅支持 web IM，
 - ◆ 直接呼叫客服电话功能只能 web IM 手机端使用
- 客户效果：

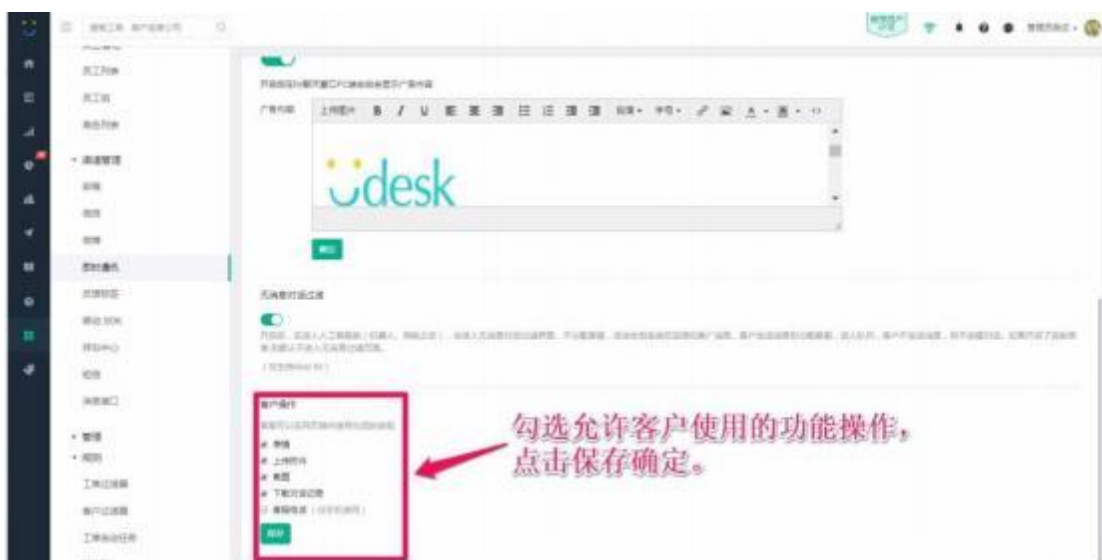


● 应用场景

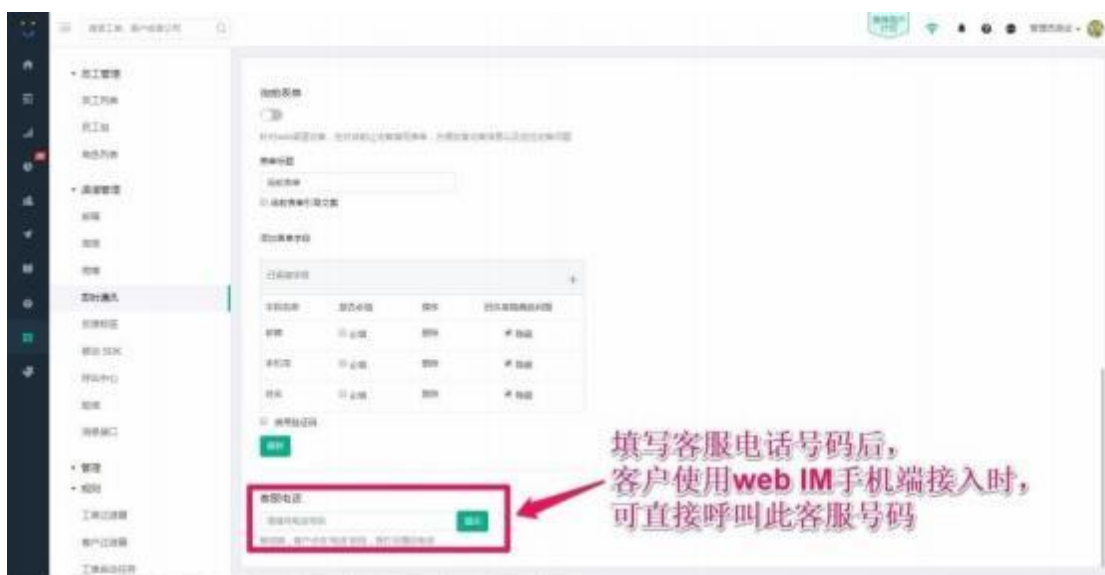
用户与客服对话时，可以使用发送表情、上传附件、截图、下载对话记录，拨打客服电话等

● 管理员操作说明

1. 进入【管理中心-渠道管理-即时通讯-网页插件】页面,选择“已创建网页插件”，点击“管理”，选择“窗口设置”
2. 窗口设置页面中下拉找到“客户操作”部分



3. 呼叫客服电话功能：开启后，客户可点击按钮，呼叫指定客服电话。但此功能只针对 web IM 手机端的访客，且需要先在【管理中心-渠道管理-即时通讯-网页插件-选择某一网页插件管理-其他设置】中，填写指定客服电话号码。



客户使用界面：



3.7.18 自定义业务记录模板

- 功能概述

客服和管理员可以对 IM 对话和呼叫中心通话信息整理记录, 通过设置业务记录字段实现统一的记录标准, 可以分别设置 IM 业务记录和呼叫中心业务记录

- 应用场景

- ◆ 应用于客服对 IM 对话内容进行整理记录
- ◆ 管理员需要对业务记录设置模板。

- 操作说明

进入【管理中心-管理-业务记录模板】, 支持 IM 业务记录和呼叫中心业务记录, 点击【编辑】, 进入模板详情页



点击【添加新字段】，可在自定义字段中选择字段进行添加，可设置该字段是否为必填字段



客服使用效果：



3.7.19 IM监控设置

情绪监控

● 功能概述

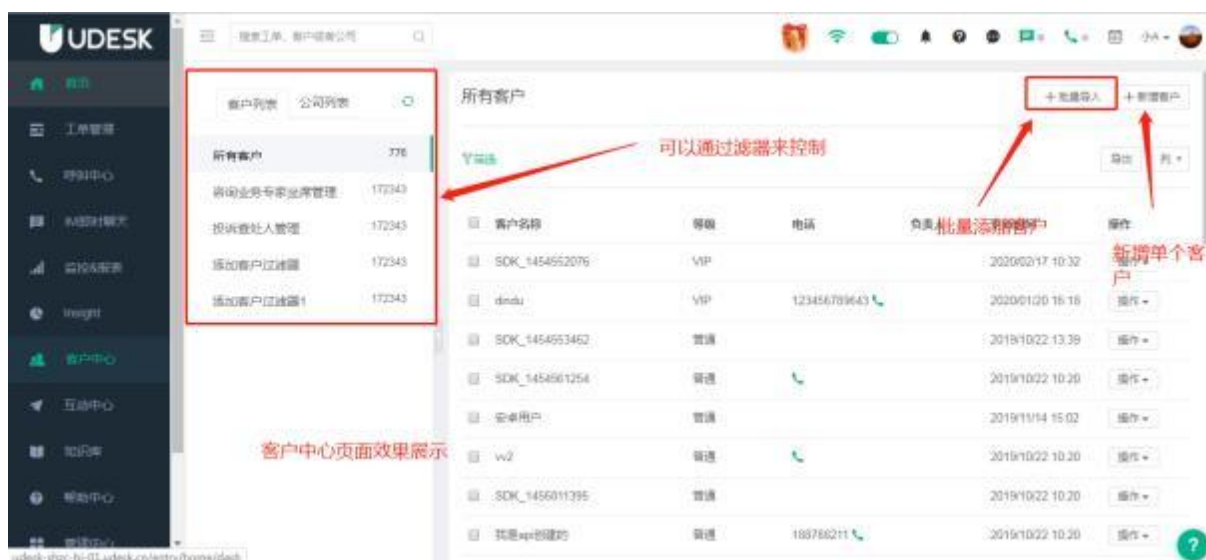
1.在【管理中心-规则-IM 监控设置】中打开情绪监控项，支持客户情绪和客服情绪值监控，情绪值可以简化管理为根据对话中出现带有情绪性的词汇（如垃圾、不行，太差了等）支持在 IM 工作台同事对话中设置基于客户负面情绪或客服负面情绪的提醒。



四 . 客户中心

客户中心包括：客户列表与公司列表。如下图：

4.1 客户中心页面效果展示



4.2 客户 公司创建

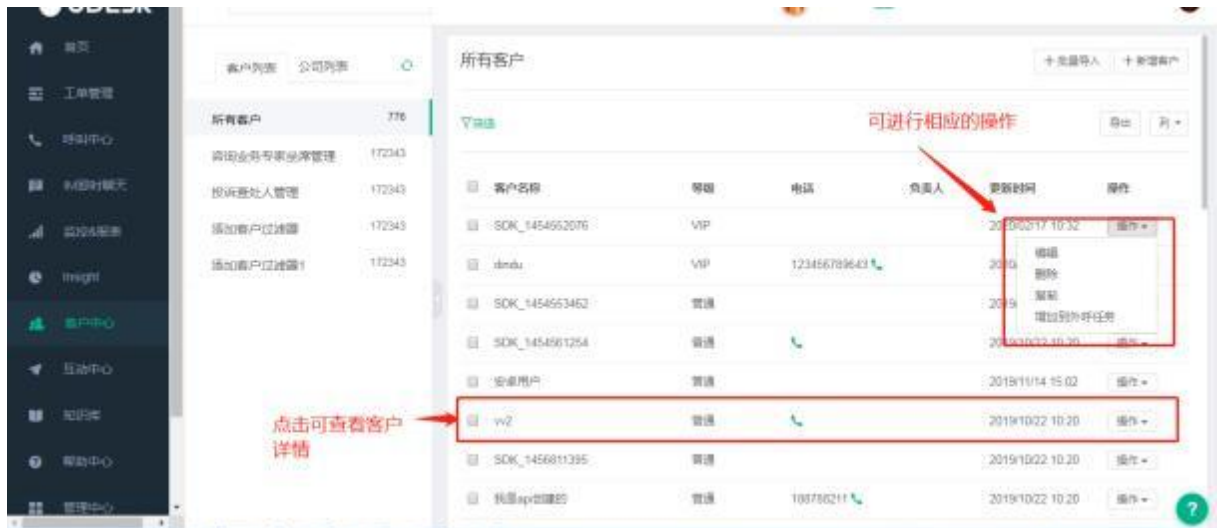
客户列表新建：如图



公司列表新建：如图



4.3 客户详情

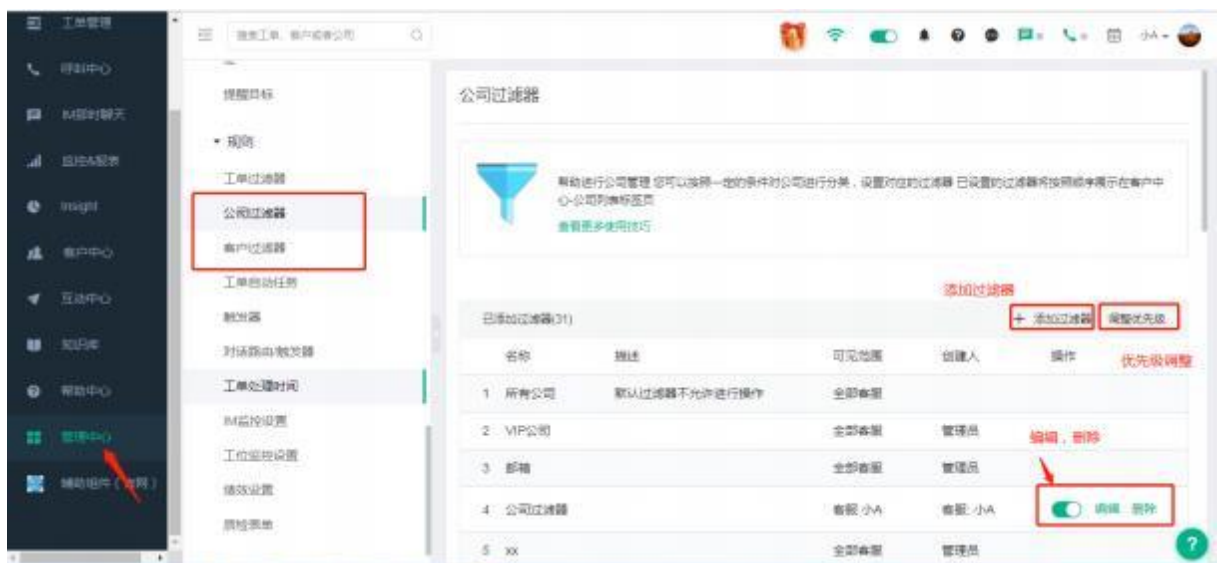


点击后详情如下：



4.4 客户过滤器, 公司过滤器

公司过滤器:



客户过滤器:



五. 相关链接

5.1 链接到帮助中心

<http://udesk.udesk.cn/hc>

5.2 链接到官网

<http://www.udesk.cn>