# 龙塘客服系统使用功能说明

联系人微信号：znkefuwx

联系人邮箱：[znkefu@qq.com](mailto:znkefu@qq.com)

官方网站：[https://www.znkefu.cn/](https://manager.znkefu.cn/)



目录

[龙塘客服系统使用功能说明 1](#_Toc30760)

[1客服登录 5](#_Toc25448)

[1.1可选自动记住账号密码 5](#_Toc3659)

[2部署接入 5](#_Toc15725)

[2.1 接入官网/H5手机网站JS集成 5](#_Toc32663)

[2.1.1能自己设计客服咨询按钮，隐藏系统按钮 6](#_Toc28059)

[2.1.2 能绑定第三方用户，显示对方用户昵称 6](#_Toc23670)

[2.1.3 能第一次打开咨询窗口发送商品连接 7](#_Toc8672)

[2.2 灵活H5客服链接 7](#_Toc9635)

[2.2.1 部署到APP/H5网站/公众号底部菜单/抖音/微博 7](#_Toc16514)

[2.3微信小程序/公众号部署 8](#_Toc22238)

[3对话平台 9](#_Toc4752)

[3.1 客户信息编辑/备注/加入黑名单 9](#_Toc2077)

[3.2 发送语音/文字/图片/文件/表情消息 9](#_Toc32446)

[3.3 客服转接 10](#_Toc24946)

[3.4 邀请评价 10](#_Toc16449)

[3.5 结束咨询 11](#_Toc16129)

[3.6 消息撤回 11](#_Toc8551)

[3.7 加入知识库 11](#_Toc3510)

[3.8 正在输入... 12](#_Toc16373)

[3.9 对话智能分析 12](#_Toc28318)

[3.10 消息多通道提醒 12](#_Toc20898)

[3.11 微信24小时在线接收消息 12](#_Toc24076)

[3.12 消息智能提示 13](#_Toc20763)

[3.13 消息已读/未读 14](#_Toc17655)

[3.14 消息永久存储不消失 14](#_Toc118)

[4咨询按钮设置 14](#_Toc20019)

[4.1 电脑端动态设置 14](#_Toc21508)

[4.2 手机端动态设置 15](#_Toc26218)

[5聊天框样式设置 16](#_Toc12507)

[5.1 电脑聊天框设置 16](#_Toc17677)

[5.2 手机端聊天框设置 17](#_Toc1174)

[6机器人设置 17](#_Toc3471)

[6.1 机器人添加 17](#_Toc10260)

[6.2 机器人配置接待 18](#_Toc21413)

[6.3 机器人转人工 18](#_Toc19780)

[6.4 机器人寒暄聊天 19](#_Toc25187)

[6.5 机器人业务聊天 19](#_Toc30783)

[7评价设置 19](#_Toc25968)

[7.1 评价配置 19](#_Toc17982)

[7.2 评价记录 20](#_Toc19622)

[8离线留言设置 21](#_Toc6443)

[8.1 自定义留言字段 21](#_Toc17875)

[8.2 设置多个留言模板 21](#_Toc13540)

[8.3 开启配置留言功能 22](#_Toc17793)

[8.4 客户留言/查看 22](#_Toc873)

[9客服不在线设置 23](#_Toc7910)

[9.1 可自己设置回复内容 23](#_Toc8065)

[9.2 可提醒客户留言 23](#_Toc27756)

[9.3 可配置微信接收消息 23](#_Toc422)

[10对话框信息设置 23](#_Toc21880)

[9.1 更改企业名称/图标 23](#_Toc18742)

[9.2 显示/隐藏客服昵称 24](#_Toc25423)

[9.3 配置第一次打开的欢迎语 24](#_Toc11320)

[9.4 关闭消息提示音 25](#_Toc26195)

[9.5 聊天时间格式显示 25](#_Toc10804)

[9.6 智能协助客服回复 25](#_Toc13799)

[9.7 欢迎语包含快捷问题 26](#_Toc17142)

[11客服接待策略 27](#_Toc10432)

[11.1 系统随机分配客服 27](#_Toc14382)

[11.2 上次接待的客服优先分配 27](#_Toc20588)

[11.3 当前接待人数最少优先分配 27](#_Toc22861)

[11.4 谁先接待优先分配给谁 27](#_Toc6734)

[12对话框快捷回复 28](#_Toc4879)

[12.1 文字列表显示 28](#_Toc18801)

[12.2 图文方式显示 28](#_Toc2192)

[12.3 内嵌第三方网页 29](#_Toc6096)

[12.4 官方介绍/联系我们图文 29](#_Toc27112)

[12.5 多个方式配置 30](#_Toc779)

[13客服管理 31](#_Toc7312)

[13.1 客服添加/编辑 31](#_Toc10149)

[14技能组管理 31](#_Toc11308)

[14.1 技能组添加/编辑 31](#_Toc26421)

[14.2 客户咨询选择售后 32](#_Toc28269)

[15权限管理 32](#_Toc14652)

[15.1 权限分组 32](#_Toc23327)

[15.2 权限分配 33](#_Toc17267)

[16知识库管理 33](#_Toc25003)

[16.1 机器人知识库 33](#_Toc32214)

[16.2 内部知识库 34](#_Toc3980)

[16.3 个人知识库 34](#_Toc1974)

[16.4 知识库使用 34](#_Toc14216)

[17客户管理 36](#_Toc16014)

[17.1 客户分组 36](#_Toc27776)

[17.2 客户列表 37](#_Toc11405)

[18对话管理 37](#_Toc21399)

[18.1 对话记录 37](#_Toc20882)

[19使用监控统计 38](#_Toc17480)

[19.1 客服工作率 38](#_Toc5220)

[19.1.1接待访客数 38](#_Toc8390)

[19.1.2客服回复数 38](#_Toc25907)

[19.1.3评价等待时长 38](#_Toc31776)

[19.1.4咨询总时长 38](#_Toc26601)

[19.2 评价完成率 39](#_Toc15184)

[20数据大屏 39](#_Toc17286)

[20.1 省份对话排名 40](#_Toc3989)

[20.2 客服会话时长 40](#_Toc31107)

[20.3 最近一月接待 41](#_Toc7380)

[20.4 全国客户数/客户在线数 41](#_Toc27967)

[20.5 客服总数/在线客服数 41](#_Toc29655)

[20.6 总接待数/今日接待客户/今日对话数 41](#_Toc17333)

[20.7 最近一月客户增长 41](#_Toc1948)

[21基础功能 41](#_Toc17939)

[21.1 退出登录 41](#_Toc15898)

[21.2 修改密码 41](#_Toc1520)

[21.3 设置隐身/离线 41](#_Toc32)

## 1客服登录

### 1.1可选自动记住账号密码

登录地址：<https://manager.znkefu.cn/>

注册地址：<https://www.znkefu.cn/index/register.html>

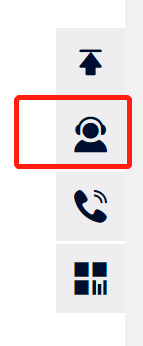


## 2部署接入

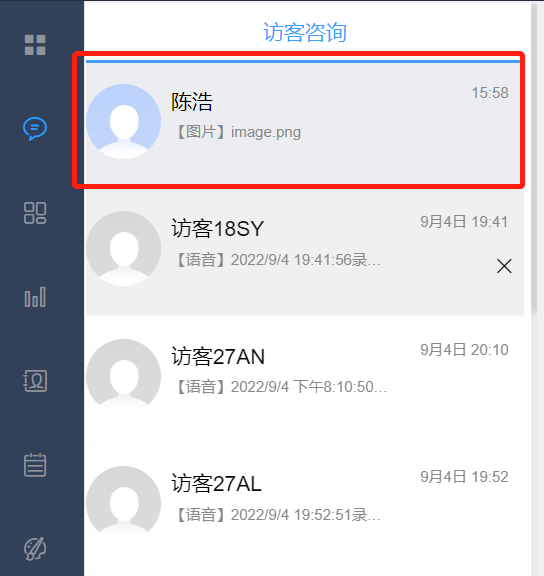
### 2.1 接入官网/H5手机网站JS集成

可部署官网、手机H5网站、公众号网站，之间把JS代码复制到网站即可

#### 2.1.1能自己设计客服咨询按钮，隐藏系统按钮

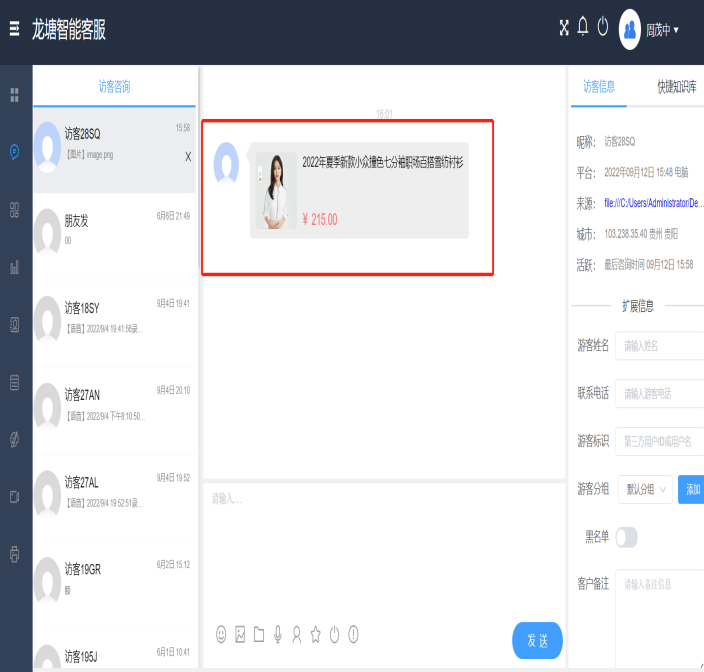


#### 2.1.2 能绑定第三方用户，显示对方用户昵称



和客服系统用户一一对应，客户昵称显示对方系统用户昵称。

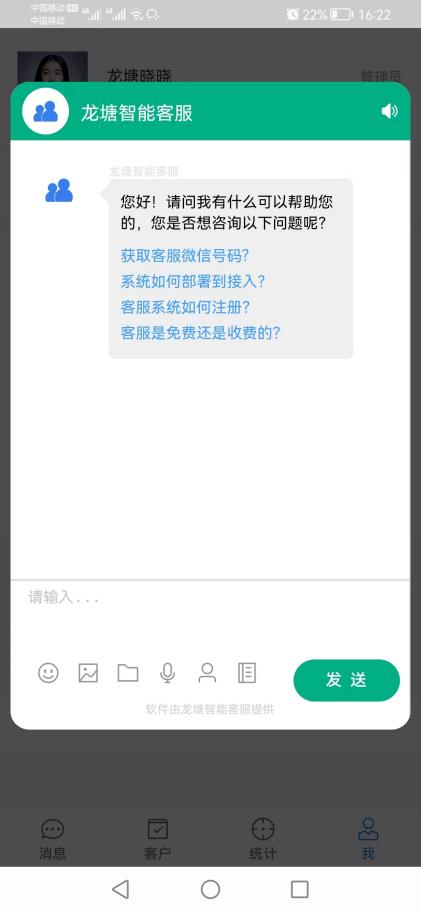
#### 2.1.3 能第一次打开咨询窗口发送商品连接



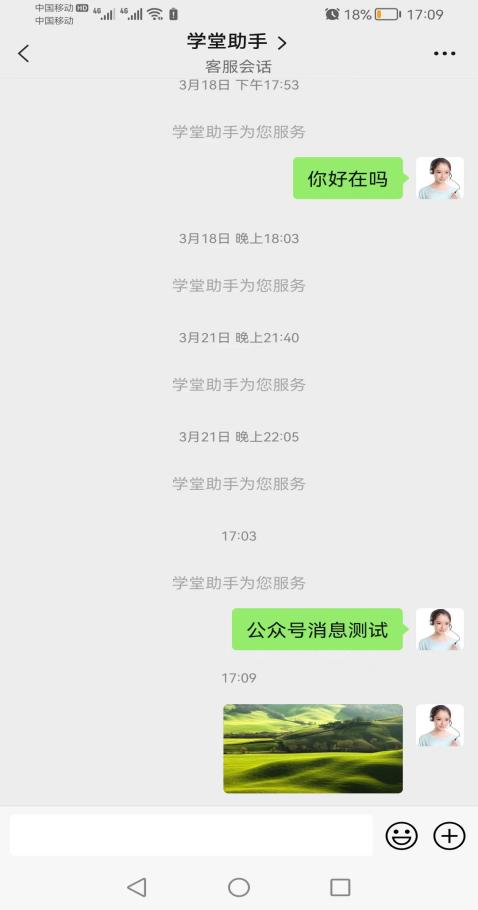
### 2.2 灵活H5客服链接

#### 2.2.1 部署到APP/H5网站/公众号底部菜单/抖音/微博

App和小程序可采用webview方式接入，其他可通过JS打开新窗口或者之间跳转，也可绑定第三方用户，初始化发送商品链接



### 2.3微信小程序/公众号部署



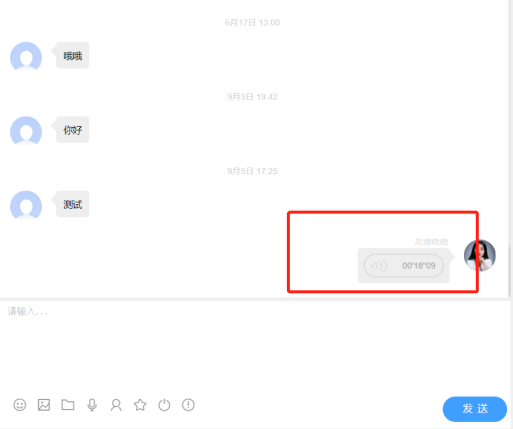
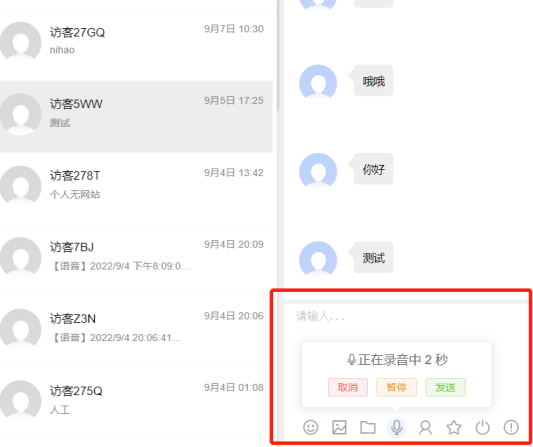
## 3对话平台

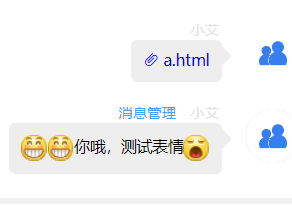
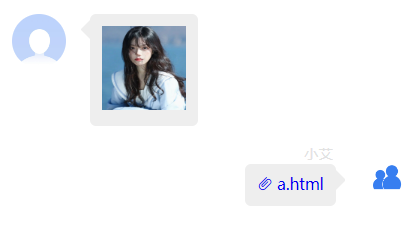
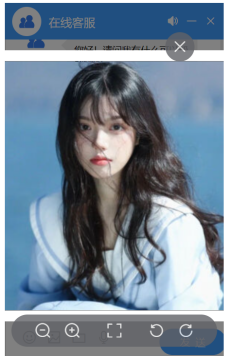
### 3.1 客户信息编辑/备注/加入黑名单



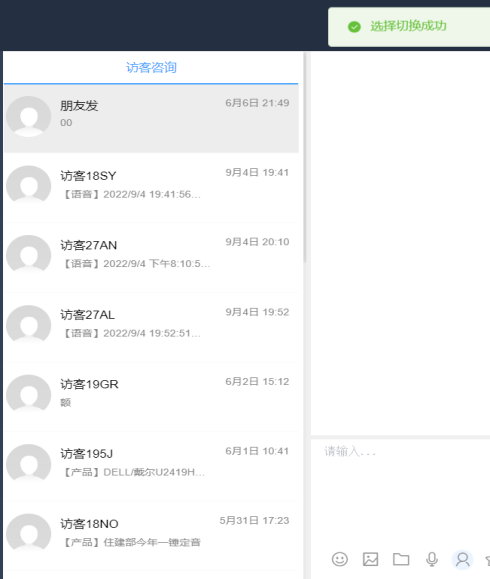
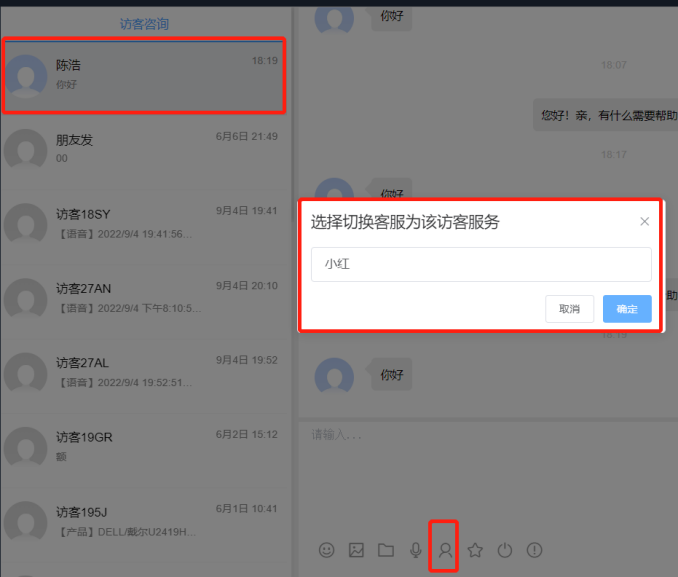
### 3.2 发送语音/文字/图片/文件/表情消息

图片可以之间微信（Alt+A）截图直接输入框粘贴发送图片





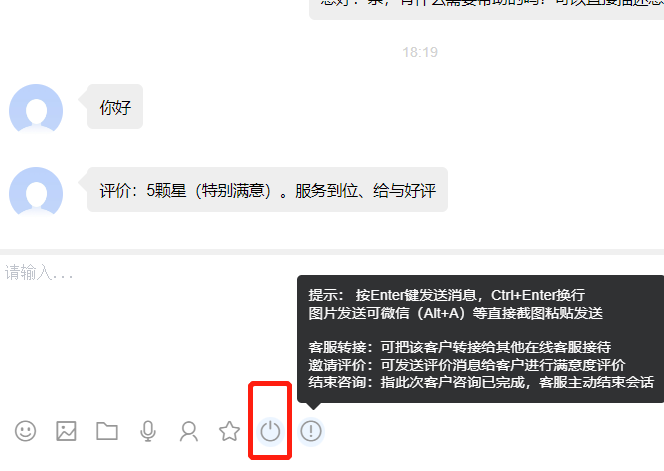
### 3.3 客服转接



### 3.4 邀请评价



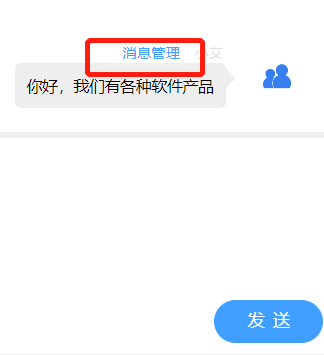
### 3.5 结束咨询



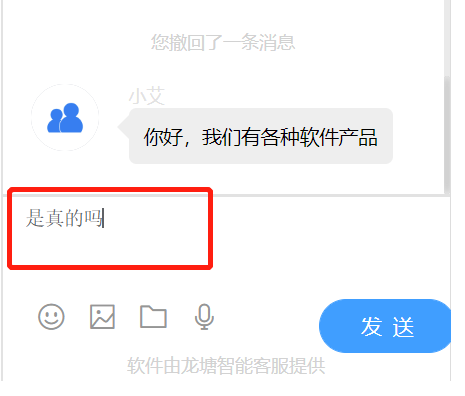
### 3.6 消息撤回



### 3.7 加入知识库



### 3.8 正在输入...

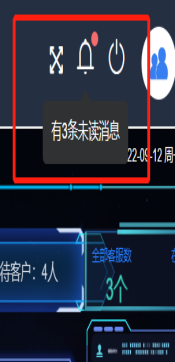


### 3.9 对话智能分析

对话记录自动入库持久存储分析，设置机器人回复时，若客户输入相同的之前咨询过的问题，就会自动回复之前客服的回复

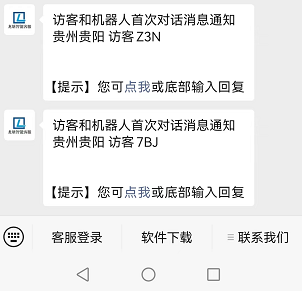
### 3.10 消息多通道提醒

对方发来消息，有声音提醒、电脑客户端图表闪动提醒，弹框提醒，指示图提醒等



### 3.11 微信24小时在线接收消息

绑定微信后能24消息自动接收消息和回复消息，不需要登录客户端



### 3.12 消息智能提示

需要在机器人设置那里开启智能词提示 访客输入咨询内容后 ，会智能提示用户想要咨询的问题，该问题需要在机器人知识库中添加才能使用



### 3.13 消息已读/未读



### 3.14 消息永久存储不消失

## 4咨询按钮设置

### 4.1 电脑端动态设置

可设置按钮的宽高、大小、形状、文字、颜色、距离底部位置等

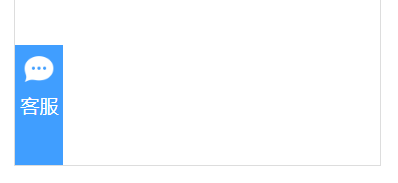




### 4.2 手机端动态设置

可设置按钮的宽高、大小、形状、文字、颜色、距离底部、左右位置等

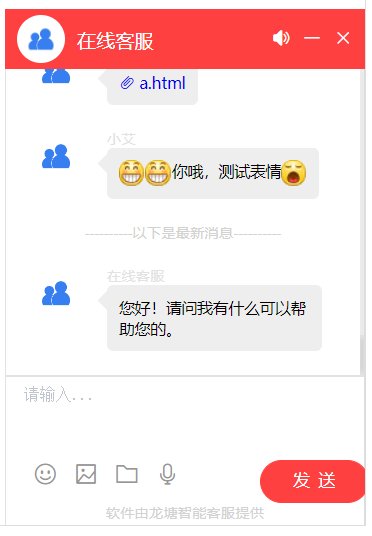




## 5聊天框样式设置

### 5.1 电脑聊天框设置

开启自动弹出可打开网站即弹出聊天对话框，不用用户手动点击

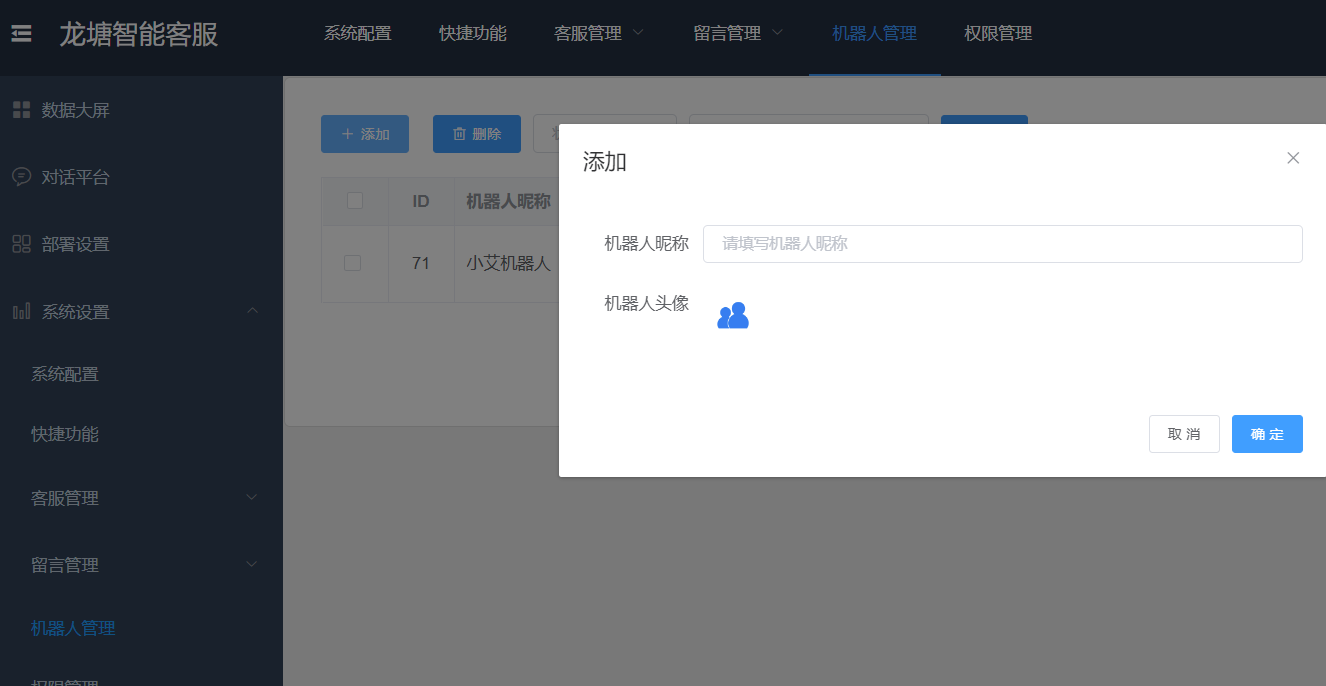


### 5.2 手机端聊天框设置

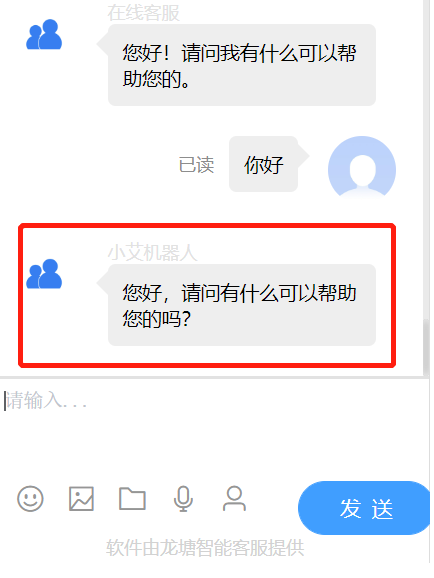


## 6机器人设置

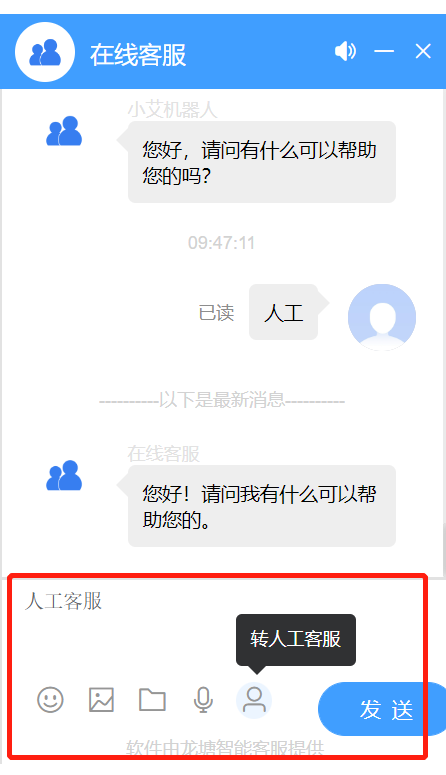
### 6.1 机器人添加



### 6.2 机器人配置接待

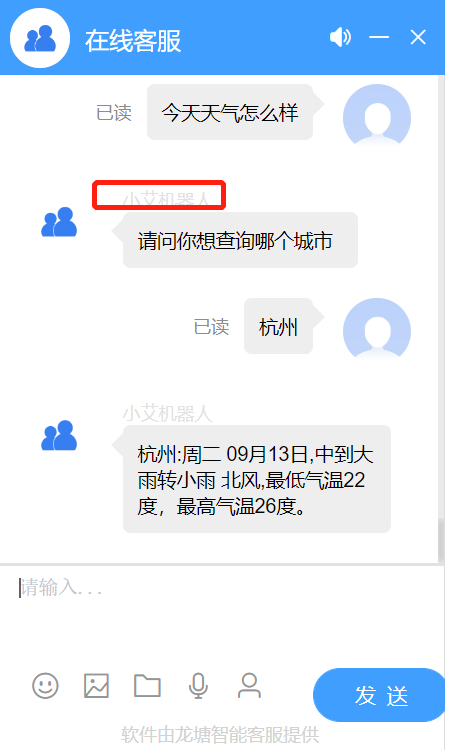


### 6.3 机器人转人工



### 6.4 机器人寒暄聊天

需要开启寒暄聊天功能



### 6.5 机器人业务聊天

需要配置知识库功能，按知识库业务回复

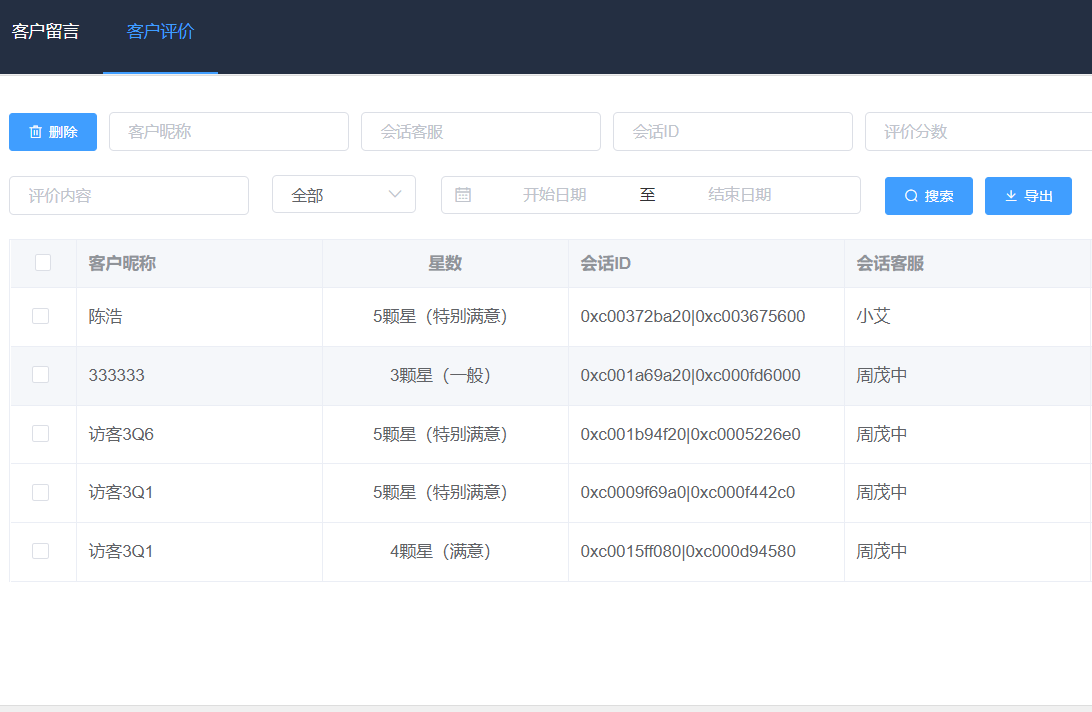
## 7评价设置

### 7.1 评价配置

开启后才能推送评价，可手动设置评价分数和内容



### 7.2 评价记录



## 8离线留言设置

### 8.1 自定义留言字段



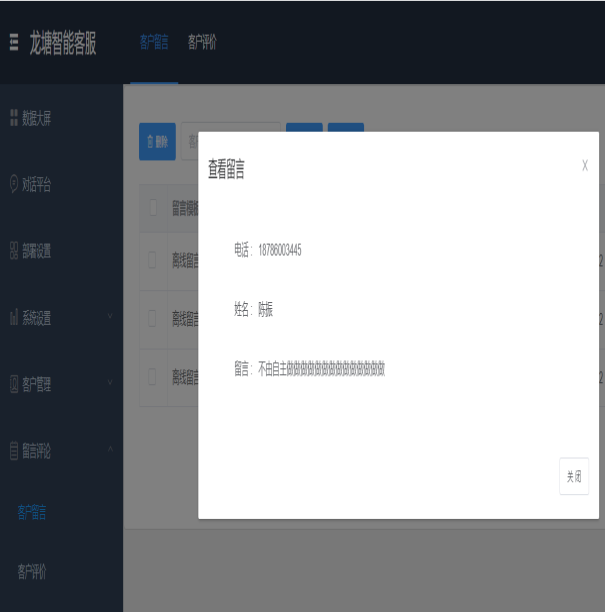
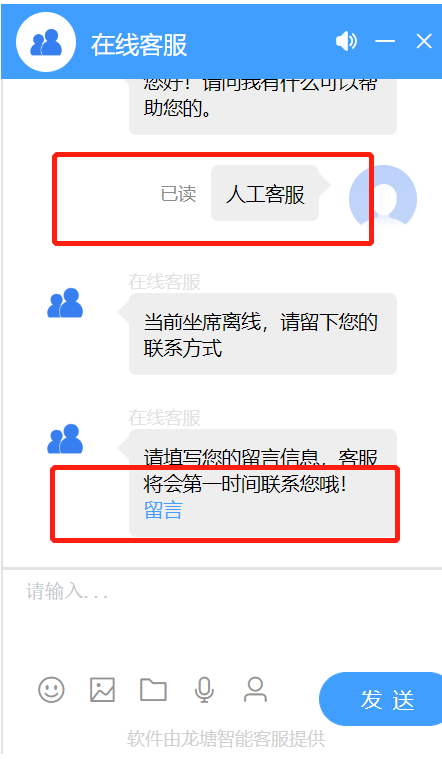
### 8.2 设置多个留言模板



### 8.3 开启配置留言功能



### 8.4 客户留言/查看



## 9客服不在线设置

### 9.1 可自己设置回复内容

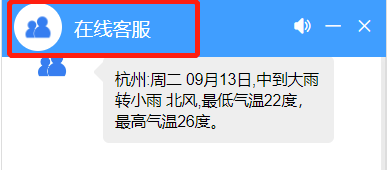
### 9.2 可提醒客户留言

### 9.3 可配置微信接收消息



## 10对话框信息设置

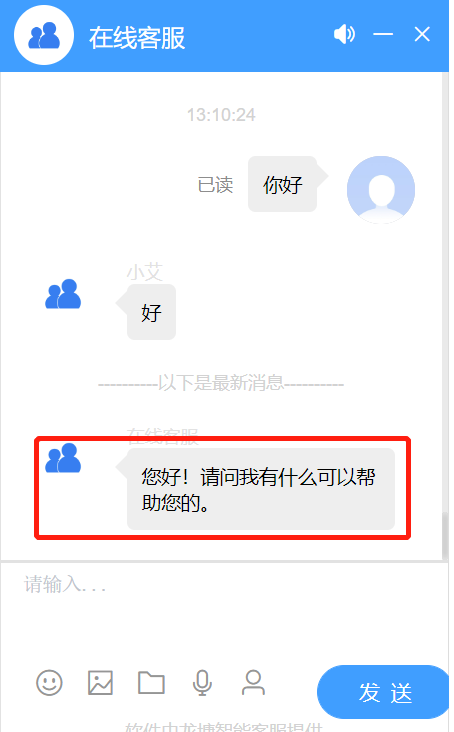
### 9.1 更改企业名称/图标



### 9.2 显示/隐藏客服昵称

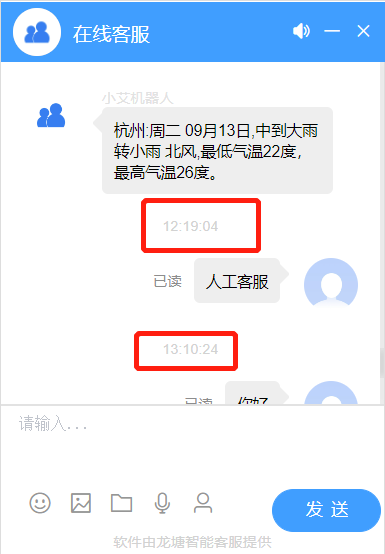
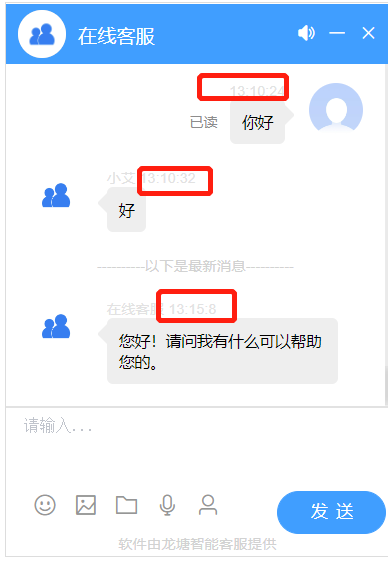


### 9.3 配置第一次打开的欢迎语



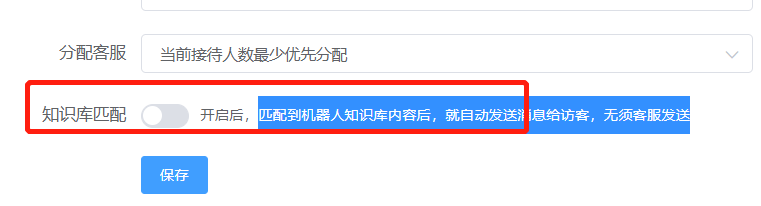
### 9.4 关闭消息提示音

### 9.5 聊天时间格式显示

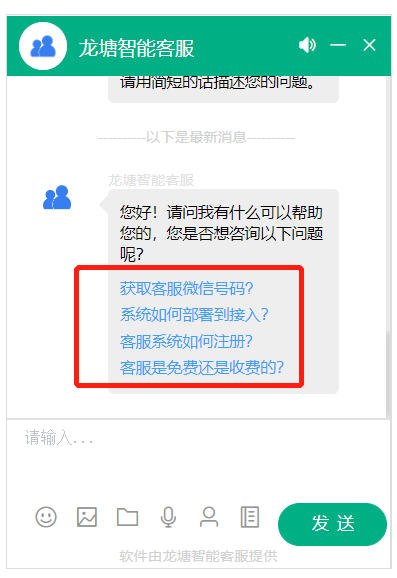


### 9.6 智能协助客服回复

匹配到机器人知识库内容后，就自动发送消息给访客，无须客服发送



### 9.7 欢迎语包含快捷问题



## 11客服接待策略

### 11.1 系统随机分配客服

### 11.2 上次接待的客服优先分配

### 11.3 当前接待人数最少优先分配

### 11.4 谁先接待优先分配给谁

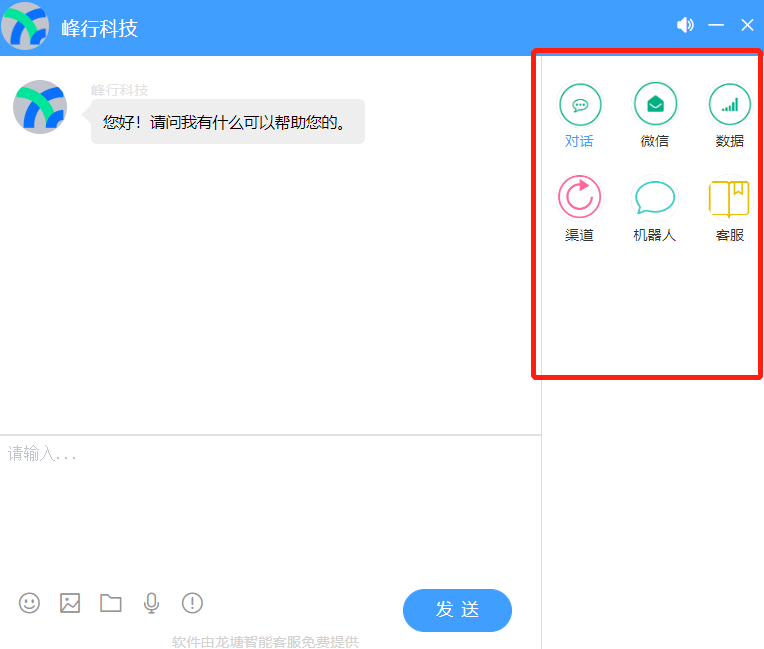
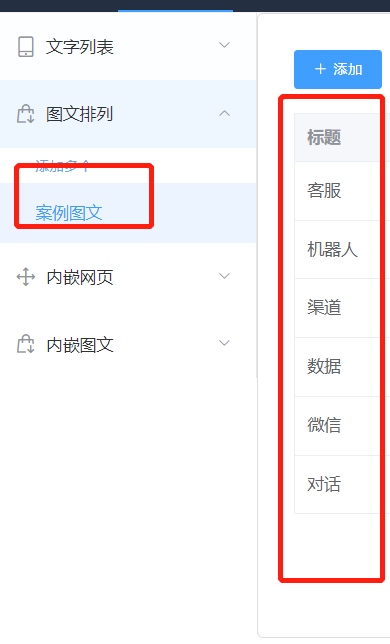


## 12对话框快捷回复

### 12.1 文字列表显示



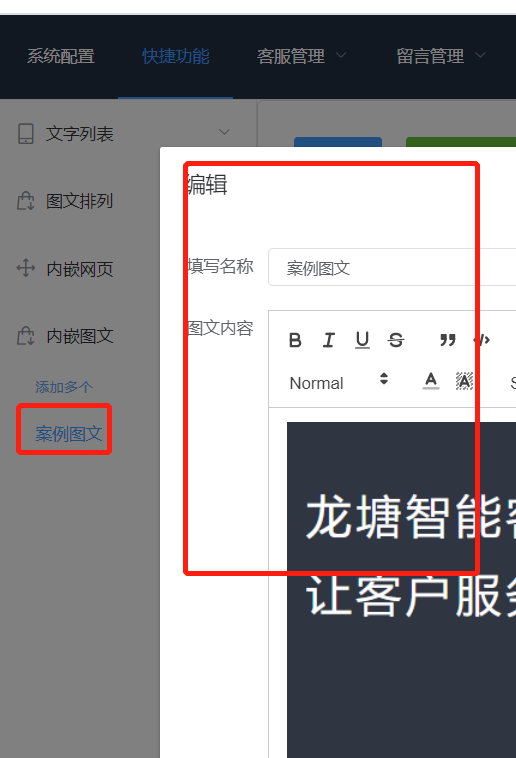
### 12.2 图文方式显示



### 12.3 内嵌第三方网页



### 12.4 官方介绍/联系我们图文



### 12.5 多个方式配置



## 13客服管理

### 13.1 客服添加/编辑

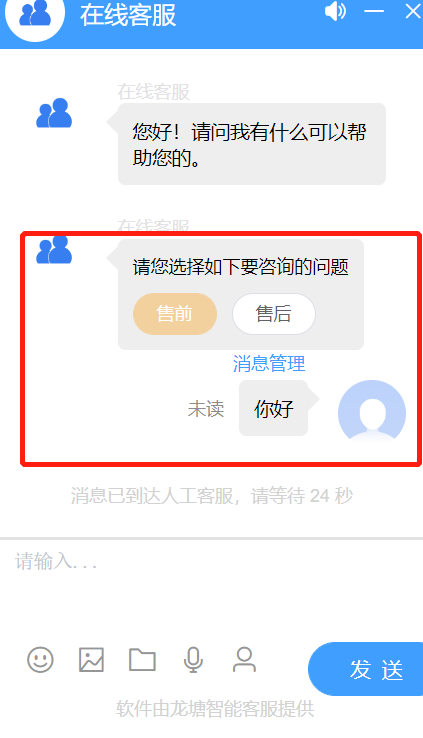
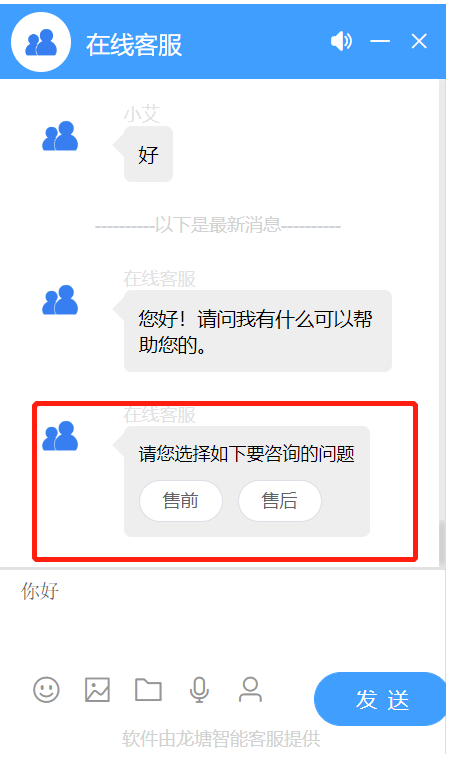


## 14技能组管理

### 14.1 技能组添加/编辑



### 14.2 客户咨询选择售后



## 15权限管理

### 15.1 权限分组



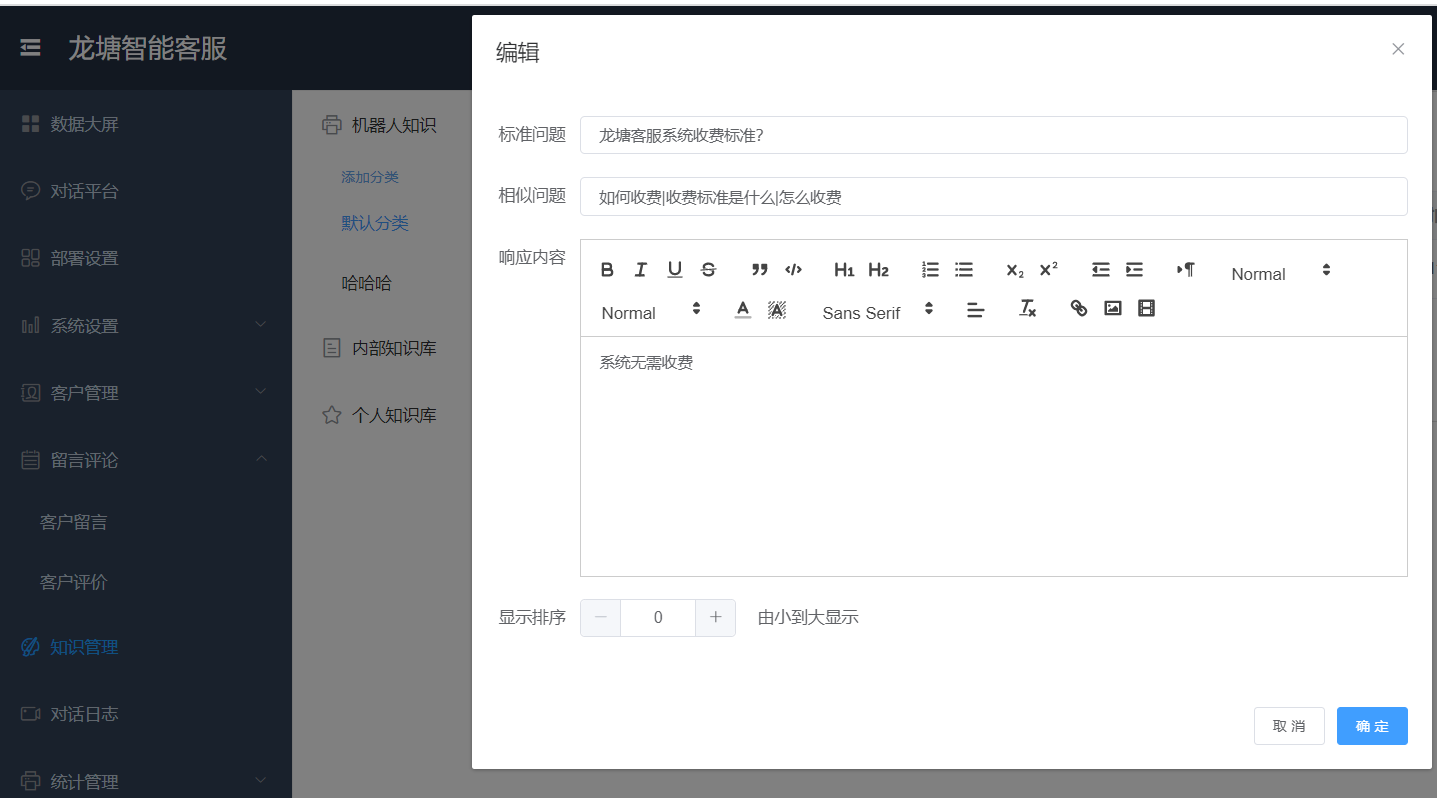
### 15.2 权限分配



## 16知识库管理

### 16.1 机器人知识库

用于机器人的回复，智能提示等，外部客户使用显示



### 16.2 内部知识库

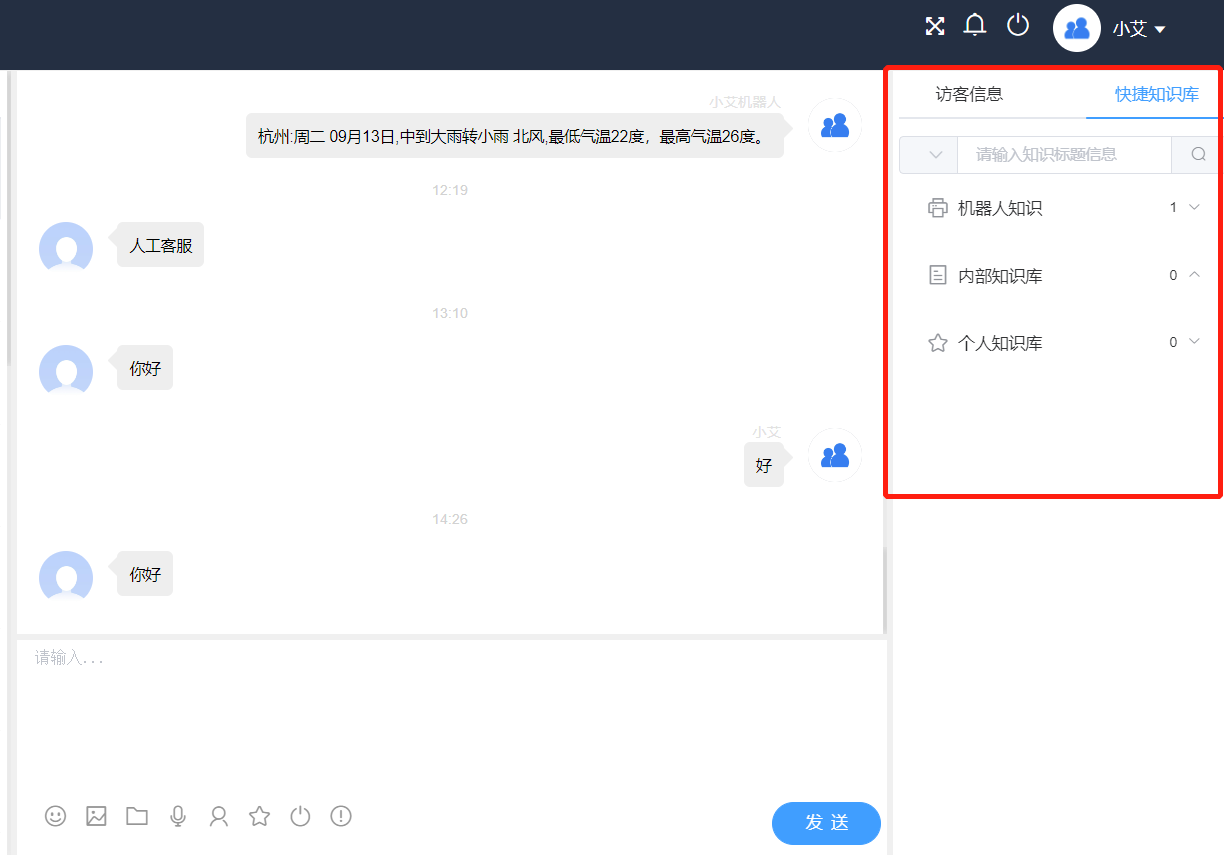
用于内部所有客服的知识库聊天回复

### 16.3 个人知识库

只能录入个人可以使用，其他人无法使用

### 16.4 知识库使用

可用于快捷回复、客户搜索智能显示，快捷问题录入显示等



## 17客户管理

### 17.1 客户分组

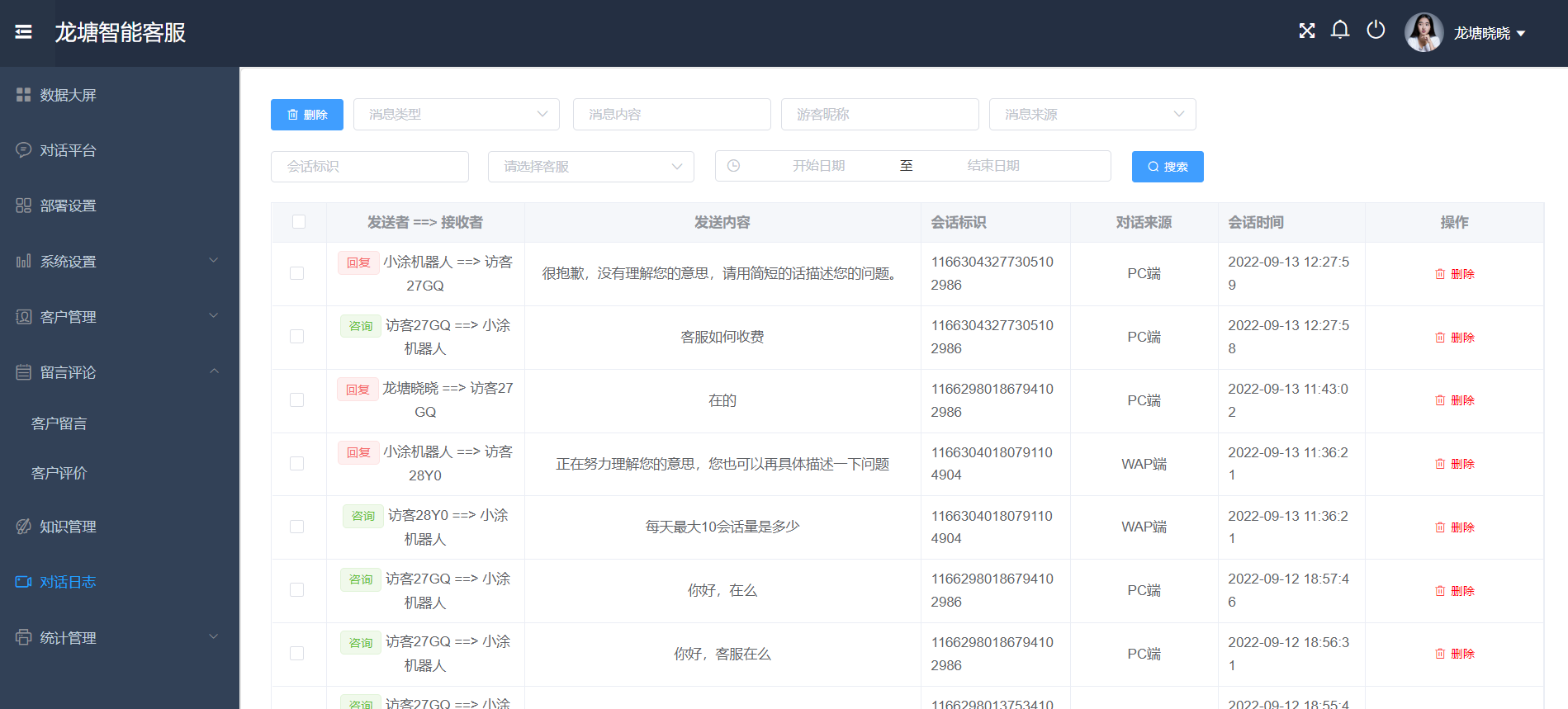


### 17.2 客户列表



## 18对话管理

### 18.1 对话记录



## 19使用监控统计

### 19.1 客服工作率

#### 19.1.1接待访客数

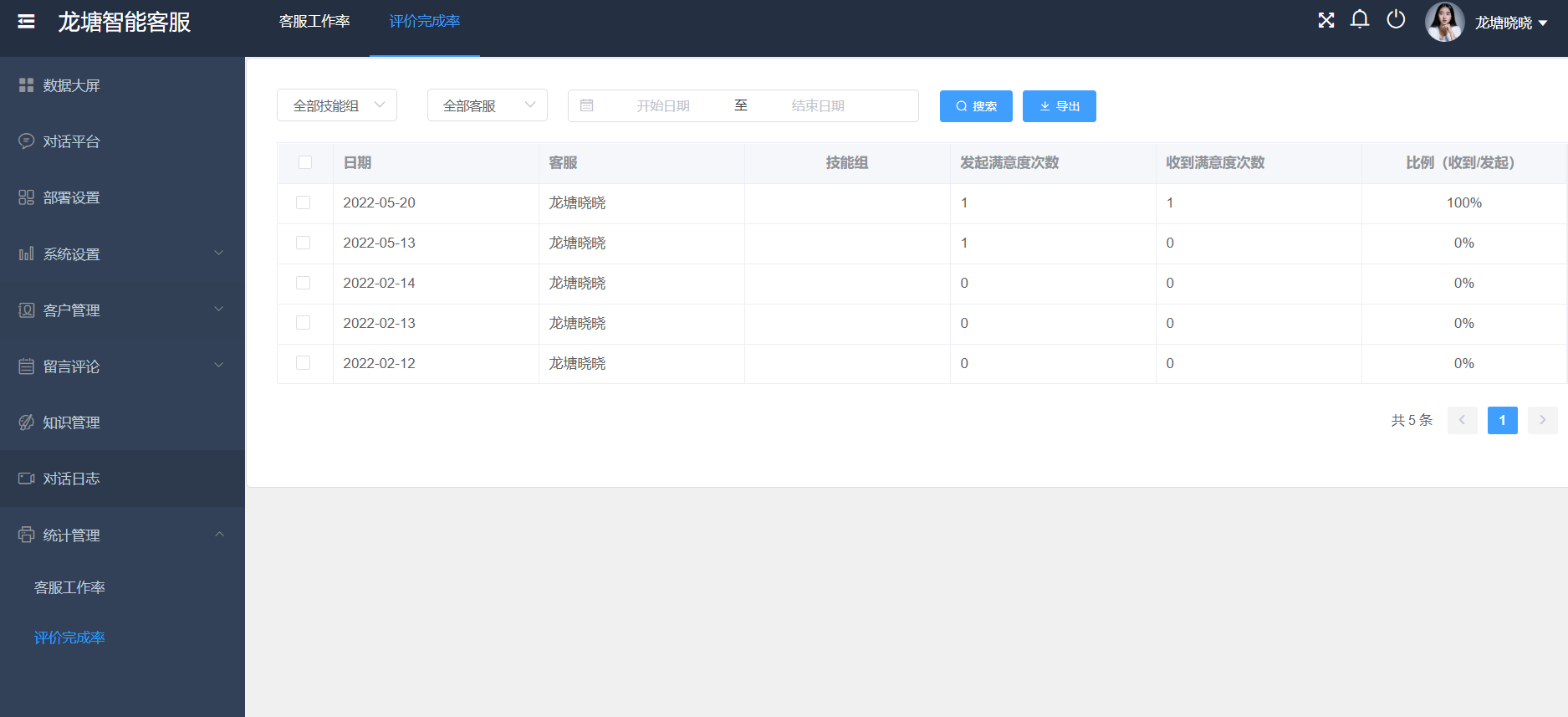
#### 19.1.2客服回复数

#### 19.1.3评价等待时长

#### 19.1.4咨询总时长



### 19.2 评价完成率



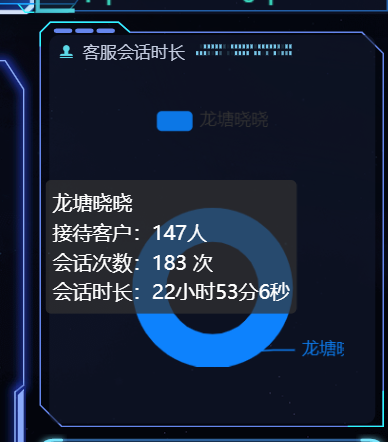
## 20数据大屏



### 20.1 省份对话排名



### 20.2 客服会话时长



### 20.3 最近一月接待

### 20.4 全国客户数/客户在线数

### 20.5 客服总数/在线客服数

### 20.6 总接待数/今日接待客户/今日对话数

### 20.7 最近一月客户增长

## 21基础功能

### 21.1 退出登录

### 21.2 修改密码

### 21.3 设置隐身/离线

