快商通在线客服

产品使用手册

目录

产品主要功能概况.....3
1 客服端.....3
1.1 「客服端」对话.....3
1.2 「客服端」聊天区域.....7
1.3 「客服端」快捷操作.....8
1.4 「客服端」监控.....14
1.5 「客服端」访客.....16
1.6 「客服端」服务与设置.....16
2 设置中心.....18
2.1 团队管理.....18
2.2 安全登录.....19
2.3 安全登录.....20
3 服务与设置.....22
3.1 网页设置.....23
3.2 渠道接入.....27
3.3 对话设置.....68
3.4 智能防攻击.....72

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.5 高级功能..... 75
3.6 客服操作..... 80
3.7 其他功能..... 83
4 CRM..... 84
4.1 客户保护规则..... 84
4.2 客户分配规则..... 85
4.3 客户池配置..... 86
4.4 客户字段配置..... 87
4.5 公海客户..... 87
4.6 线索分配..... 88
4.7 我的客户..... 88
5 数据查询与分析.....89
5.1.1 概览..... 89
5.1.2 网页综合分析..... 90
5.1.3 按渠道统计..... 91
5.1.4 按客服统计..... 92

© 厦门快商通科技股份有限公司

产品主要功能概况

本手册从客服端、渠道接入、设置中心、高级功能、数据查询与分析五个方面来介绍。

1 客服端

1.1 「客服端」对话

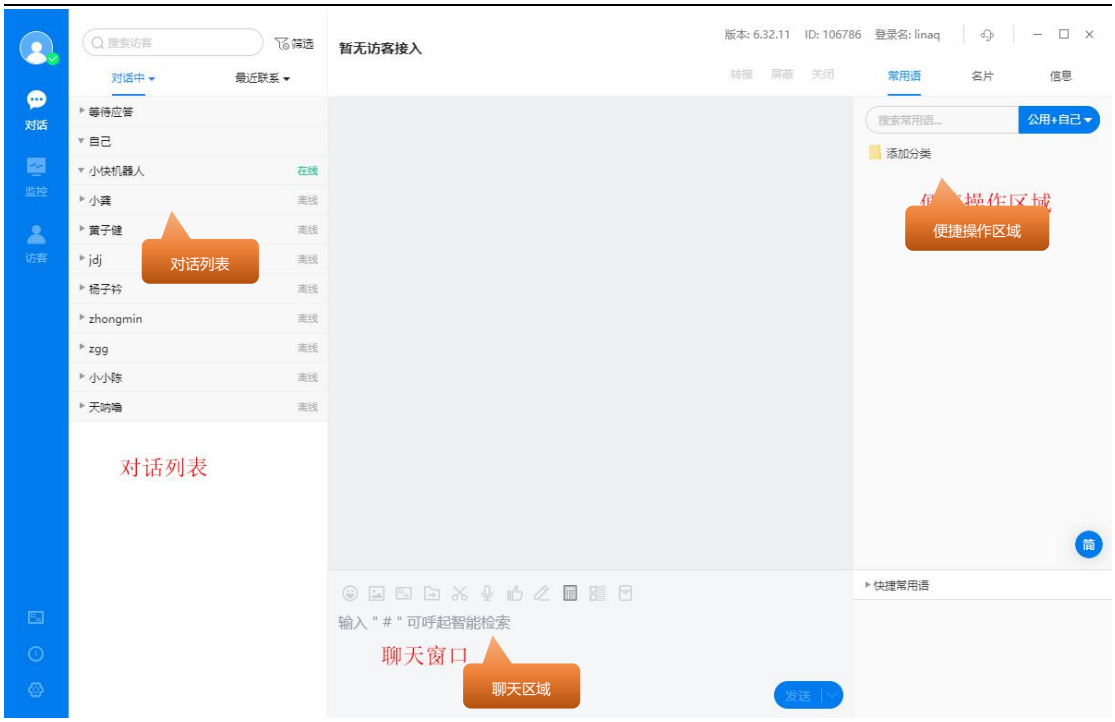
- 功能入口

  PC 客服端

- 功能介绍

  1．对话模块主要分成三块：对话列表、聊天区域、便捷操作区域

© 厦门快商通科技股份有限公司



2．对话中:

A.对话中：包含“等待应答”、“自己”及我监控的客服的对话

B.监控客服可由管理员设置，详见“监控客服”操作

C.直观查看在访客来源及地区等信息，客服在线状态、每个客服当前对话数、监控客服对话内容

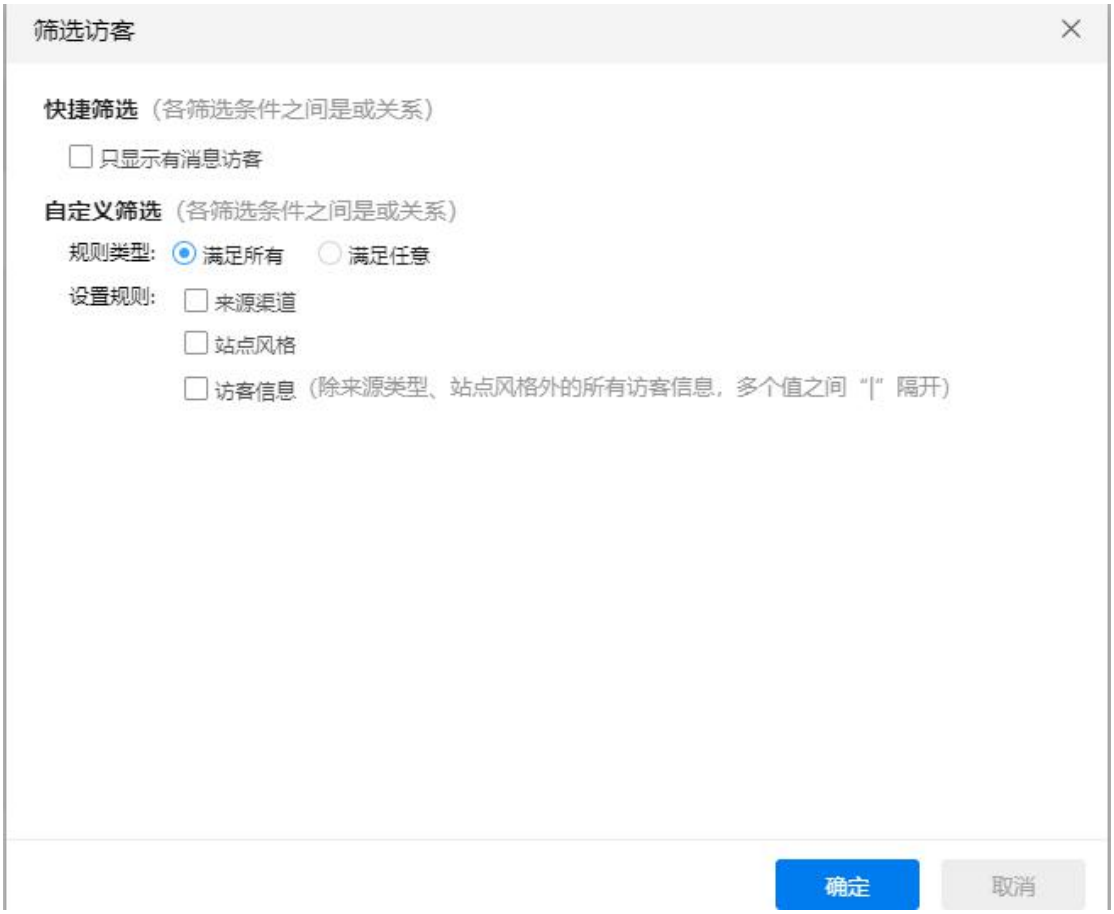
© 厦门快商通科技股份有限公司

D.右键操作：转接对话、编辑名片、屏蔽访客，点击右键可快捷将对话转接给其他客服或者编辑名片、设置屏蔽访客条件

3．筛选访客

© 厦门快商通科技股份有限公司

可按来源渠道、站点风格、访客信息等条件筛选访客，避免访客较多，客服无法定位重点客户。



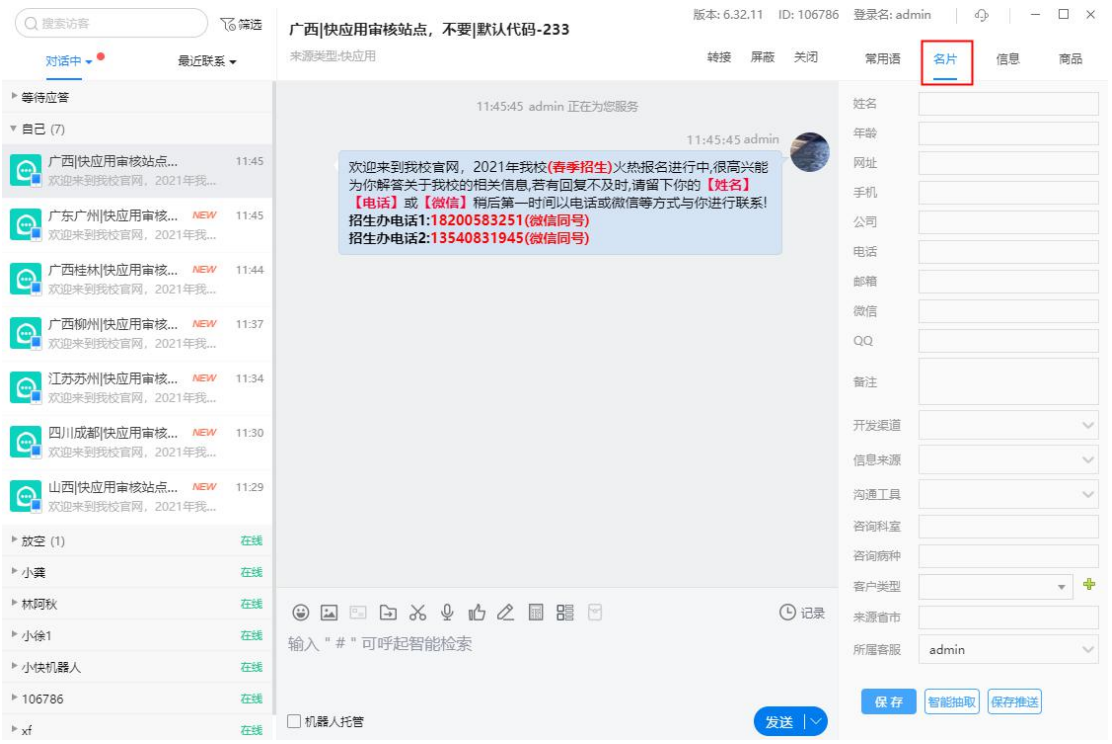
4．最近联系

A. 最近联系：可查看当前客服与最近 7 天联系的过的访客聊

© 厦门快商通科技股份有限公司

天记录

B. 使用场景：客服获联后，由于接待访客较多，无法及时保存名片，可等空闲后再“最近联系”列表中找到对应访客添加名片



1.2 「客服端」聊天区域

- 功能入口

  PC 客服端

- 功能介绍

  1．访客名称默认为访客所在省份城市+站点+风格

  2．聊天过程可以将无法当下解决的问题或者销售机会转工单，便于跟进追踪。

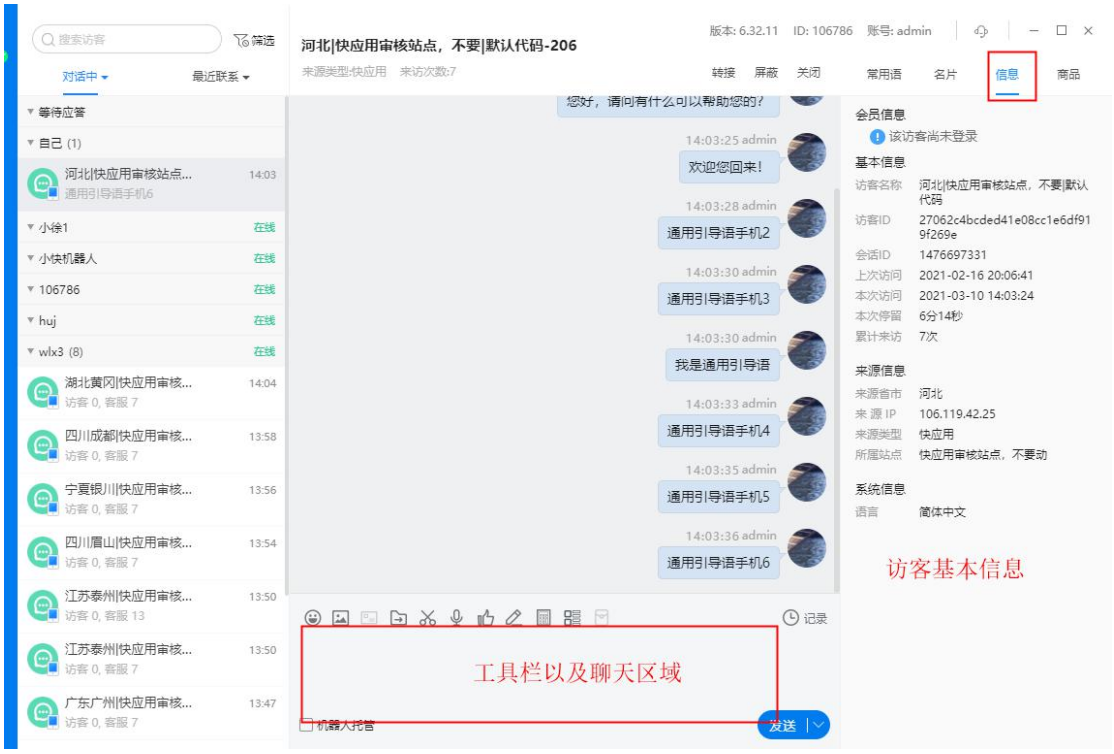
  3．可查看当前访客历史聊天记录，及时了解访客情况，避免重复提问造成客户反感

  4．对话归类：可根据对话情况，将对话进行归类，便于后续统计

© 厦门快商通科技股份有限公司

及对话标识

5．访客消息预知：访客在对话窗口中输入并未发送的内容可以在客服端中预先看到，以便于客服提早对访客想说的话进行回复，减少客户等待时间



6．工具栏：包含表情、图片、文件、截图、卡片消息、语音、评价、翻译、计算器

7．机器人托管：当客服忙碌来不及回复时帮助客服回复访客，避免回复不及时客户流失

1.3 「客服端」快捷操作

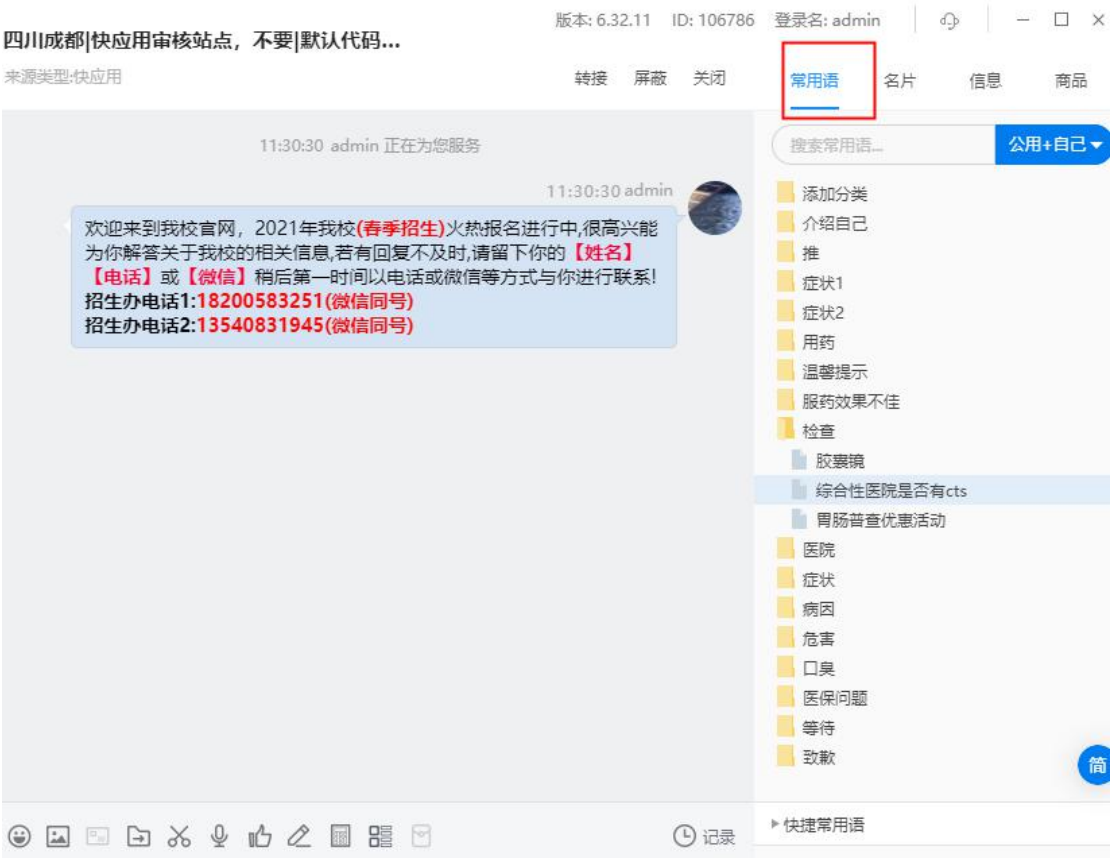
- 功能入口

  PC 客服端

- 功能介绍

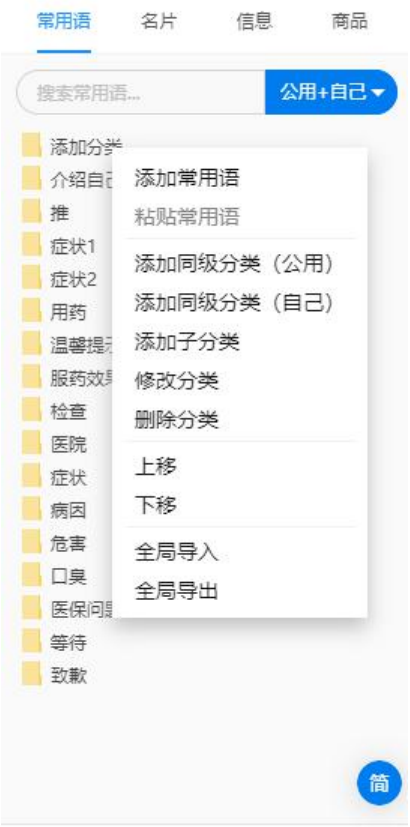
  1．常用语库包含公用常用语库和客服私人常用语库

© 厦门快商通科技股份有限公司

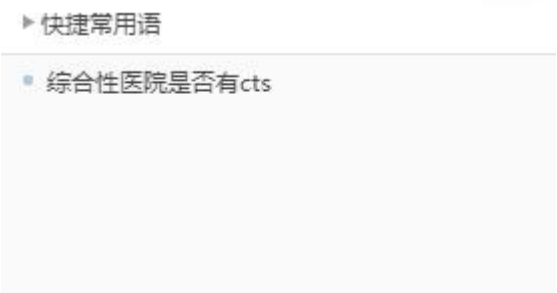


2．常用语支持多层级树状分类， 并且支持增删改查、导出、导入等操作

© 厦门快商通科技股份有限公司



3．快捷常用语：当前客服最近使用的常用语，按照当前客服使用频率最高的常用语从上往下排序



4．名片

A. 名片字段支持自定义，可根据公司业务设计名片字段

B. 智能抽取名片：一键抽取对话中的名片信息，减少客服编辑名片时间，提高客服工作效率。

© 厦门快商通科技股份有限公司

5．访客信息

访客基本信息、来源信息及系统信息

© 厦门快商通科技股份有限公司

6．商品

A. 浏览商品：可查看到当前访客正在浏览的商品，便于客服跟访客有目的的沟通

B. 订单详情：可查看当前访客所有订单详情

C. 可快捷发送商品信息给访客

© 厦门快商通科技股份有限公司

D、对接百度柠檬爱美，可发送对应商品给客户

© 厦门快商通科技股份有限公司

1.4 「客服端」监控

- 功能入口

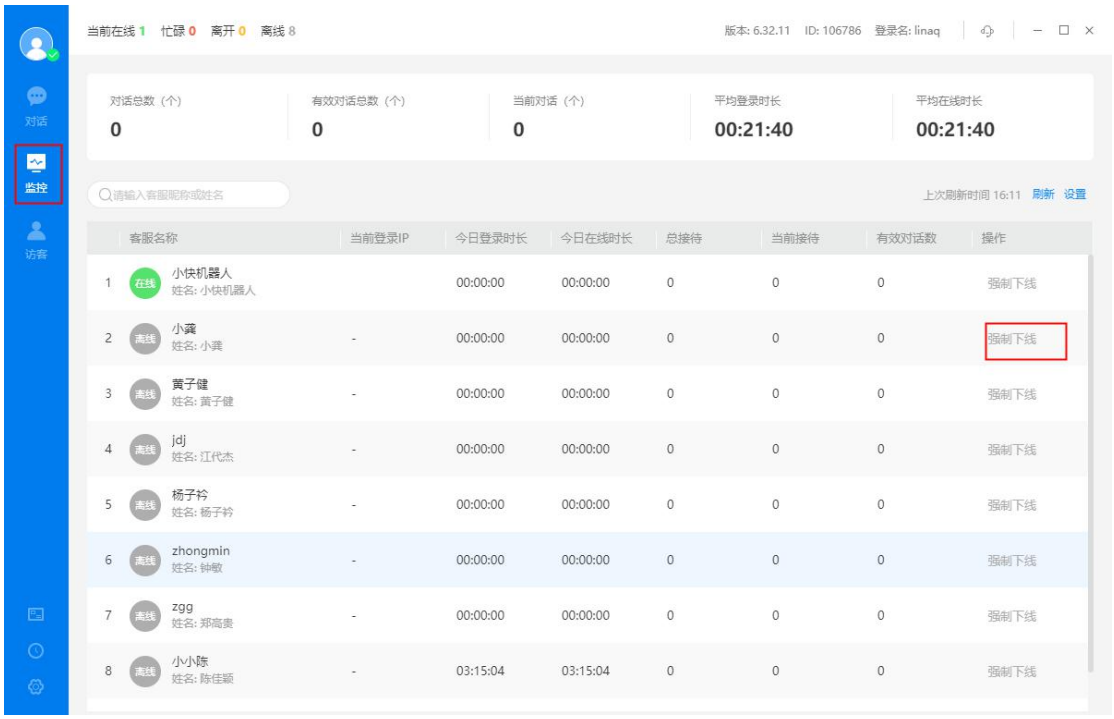
  PC 客服端

- 功能介绍

1．监控客服：可查看客服的在线状态、登录 IP、登录时长、在线时长、接待等相关情况

© 厦门快商通科技股份有限公司

2．强制下线：发现客服登录异常，可操作强制下线



© 厦门快商通科技股份有限公司

1.5 「客服端」访客

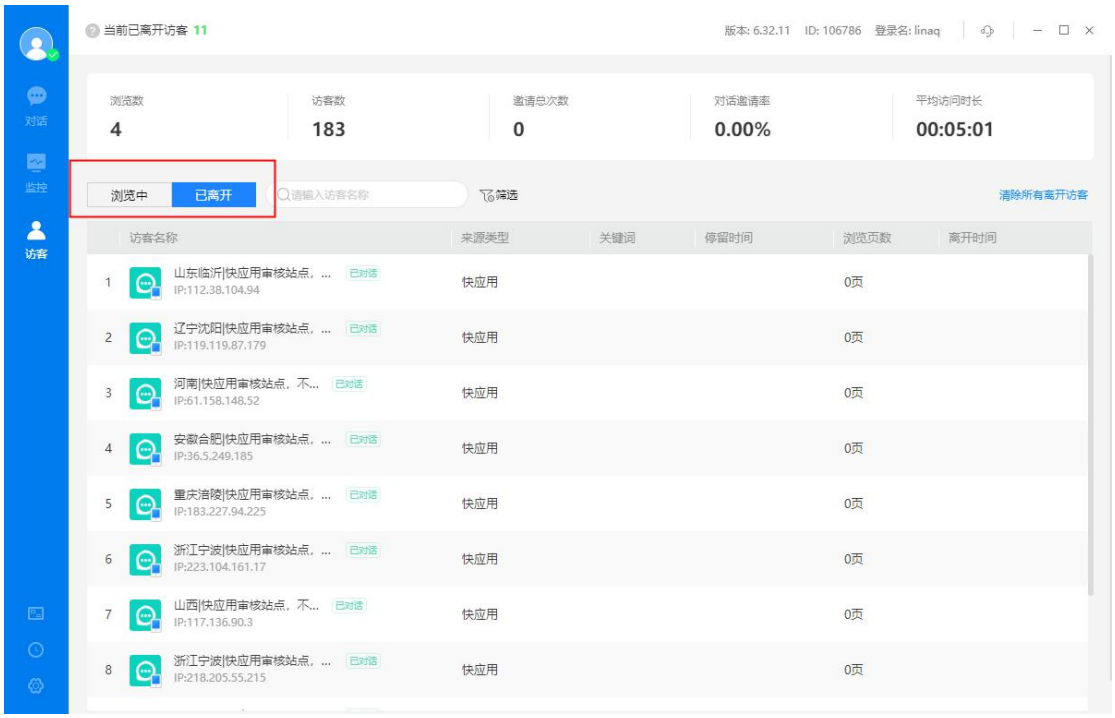
- 功能入口

  PC 客服端

- 功能介绍

  1．查看浏览中及已离开的访客

  2．可对浏览中的访客进行邀请或者强制对话



1.6 「客服端」服务与设置

- 功能入口

  PC 客服端

- 功能介绍

  1．消息中心：查看更新日志

© 厦门快商通科技股份有限公司

2．应用列表：该账号有购买的应用包含经常的使用的入口，以及未购买的应用

© 厦门快商通科技股份有限公司

2 设置中心

入口：系统设置

2.1 团队管理

➢ 功能介绍

1．企业信息：填写企业信息如，企业名称，联系方式，地址等

2．客服管理：添加客服坐席，以及设置权限和负责站点

3．客服分组：对客服进行分组，如售前分组，售后分组，投诉建议等

4．角色管理：设置客服角色，如管理员，客服专员，数据分析师等

© 厦门快商通科技股份有限公司

2.2 安全登录

➢ 功能介绍

1．动态口令：选择接收验证码的手机号， 用于获取手机端申请动态 口令所需的验证码

2．短信提醒：客服异地登录或密码连续输入错误，则短信提醒管理员

3．微信验证登录：登录前需管理员使用微信扫描二维码授权后才可登录成功

4．登录限制：通过 IP 和 MAC 限制客服登录

© 厦门快商通科技股份有限公司

2.3 安全登录

➢ 功能介绍

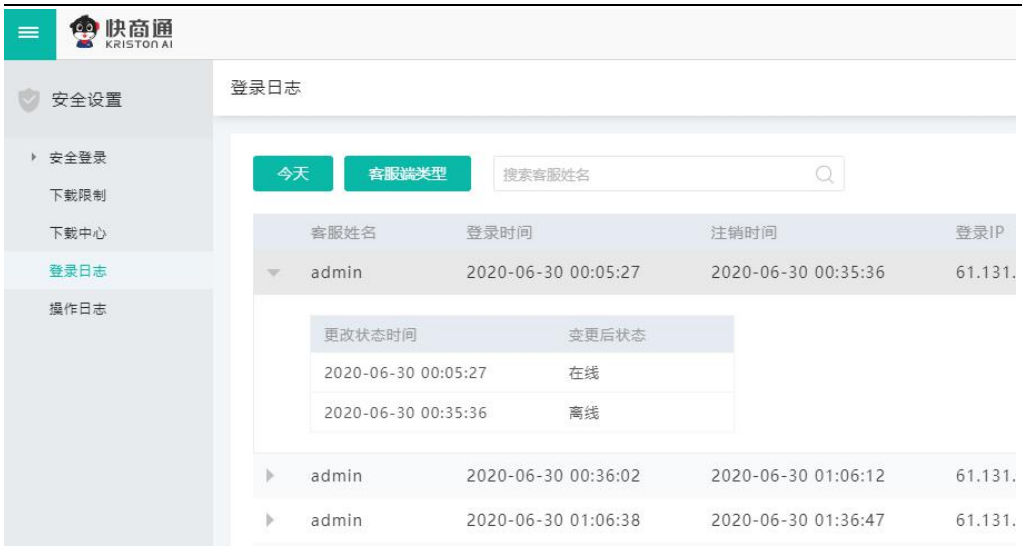
1．下载限制：通过时间段限制数据下载，包括历史数据，渠道记录，统计信息

2．登录日志：查看客服登录记录，如登录时间，登录地区，客服状态变更等等

3．操作日志：监控客服操作记录，针对一些敏感操作有据可寻

© 厦门快商通科技股份有限公司

© 厦门快商通科技股份有限公司



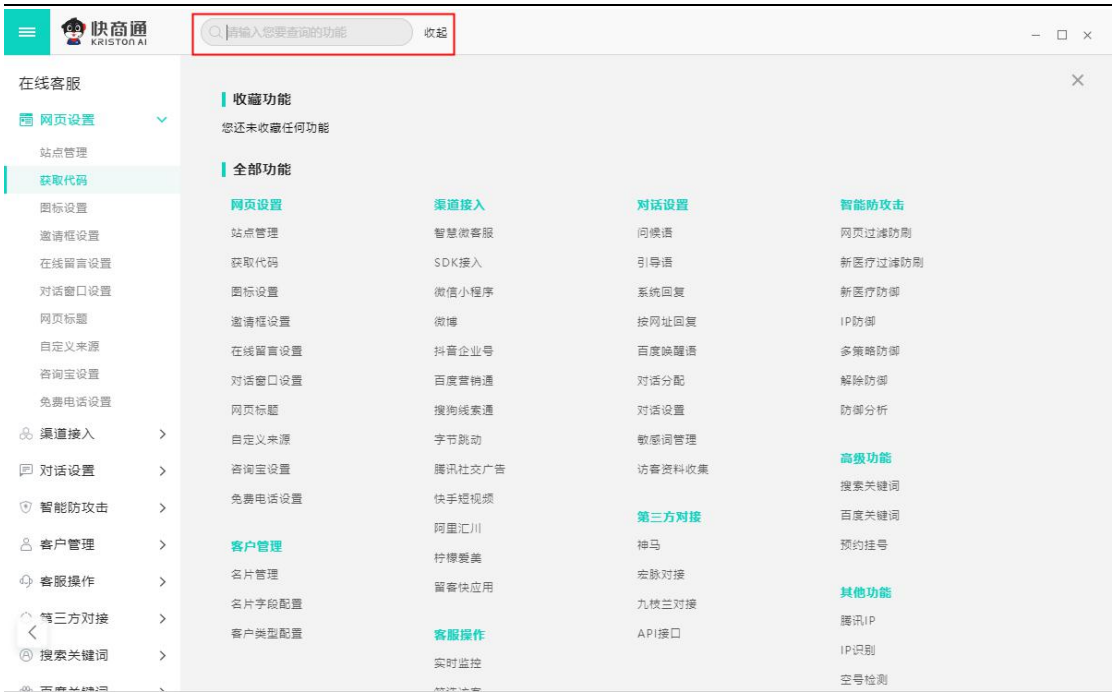
3 服务与设置

入口：在线客服

- 功能介绍

  可通过模糊匹配进行搜索全部功能。

© 厦门快商通科技股份有限公司



左上角可切换不同产品配置

3.1 网页设置

3.1.1 网页配置

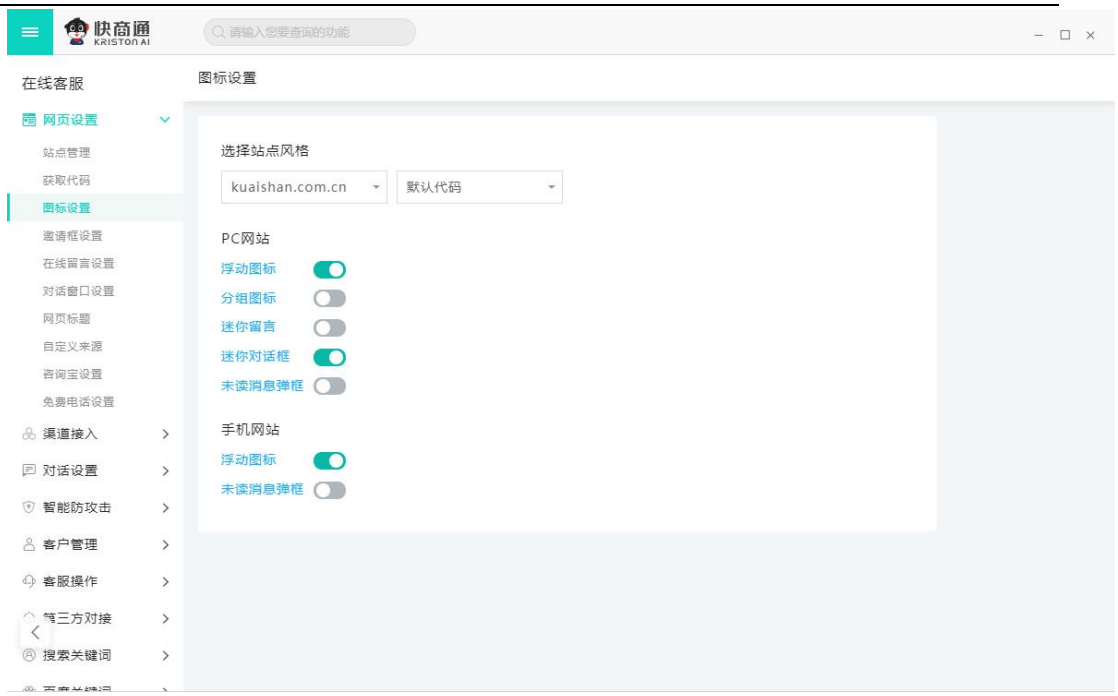
➢ 功能介绍

1．网站图标设置，如：浮动图标、分组图标、未读消息弹框，邀请框

2．对话窗口设置，如：聊天窗口、迷你对话窗口、留言

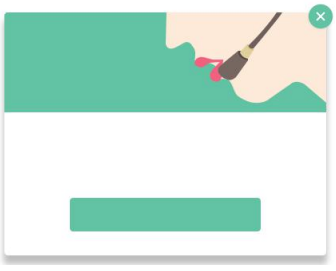
3．网页标题：自动获取网页标题，或设置特点的网页标题

© 厦门快商通科技股份有限公司



浮动图标:

邀请框



迷你对话框

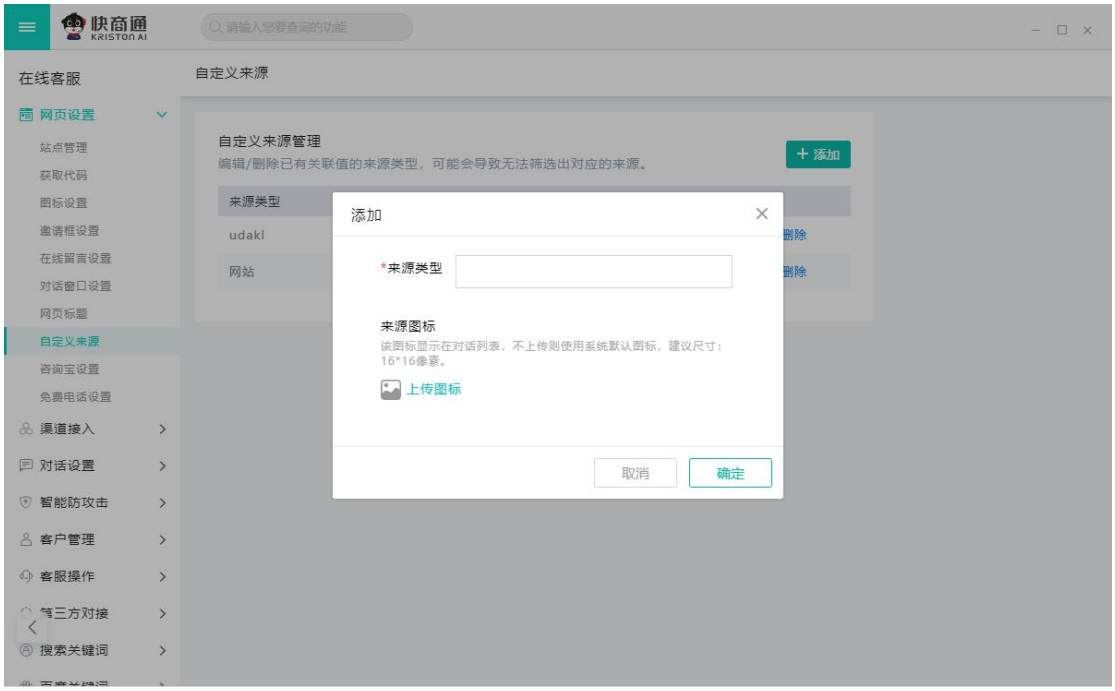
© 厦门快商通科技股份有限公司

3.1.2 自定义来源

➢ 功能介绍

1．设置流程：上传来源图标 > 自定义来源地址黏贴至相关平台

2．当访客从该链接地址进入对话，则对话列表则出现该渠道图标



© 厦门快商通科技股份有限公司

3.1.3 咨询宝

➢ 功能介绍

1．快商通在线客服系统的咨询宝功能，可以通过分析客户在网站上的浏览轨迹，预测访客关注内容，自动模拟访客和客服完成第一轮消息

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.2 渠道接入

3.2.1 PC/手机网页接入

➢ 功能入口

PC 客服端 > 服务与设置 > 网页设置>生成代码

➢ 操作说明

步骤一：点击“网页设置”中的“生成代码”，页面跳转到功能页面

注意：1、在 PC/手机网页上嵌入代码前，请先设置站点和域名

2、域名需要备案

步骤二：复制 JS 代码

注意：1、可根据实际情况选择不同站点、不同风格 JS 代码

2、支持选择 PC 或手机的 JS 代码

步骤三：安装代码

1．在 HTML 中查找 head 标记（<head> 和 </ head>）

© 厦门快商通科技股份有限公司

2．将复制的代码粘贴到 <head> 与 </ head> 之间

3．保存并发布您的更改，刷新您的网站，就可以看到快商通咨询图标了。

3.2.2 公众号接入

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入> 智慧微客服

- 操作说明

步骤一：点击“渠道接入”中的“智慧微客服”，跳转到功能页面

注意：1、支持添加多个微信公众号。

2、支持授权订阅号和服务号。

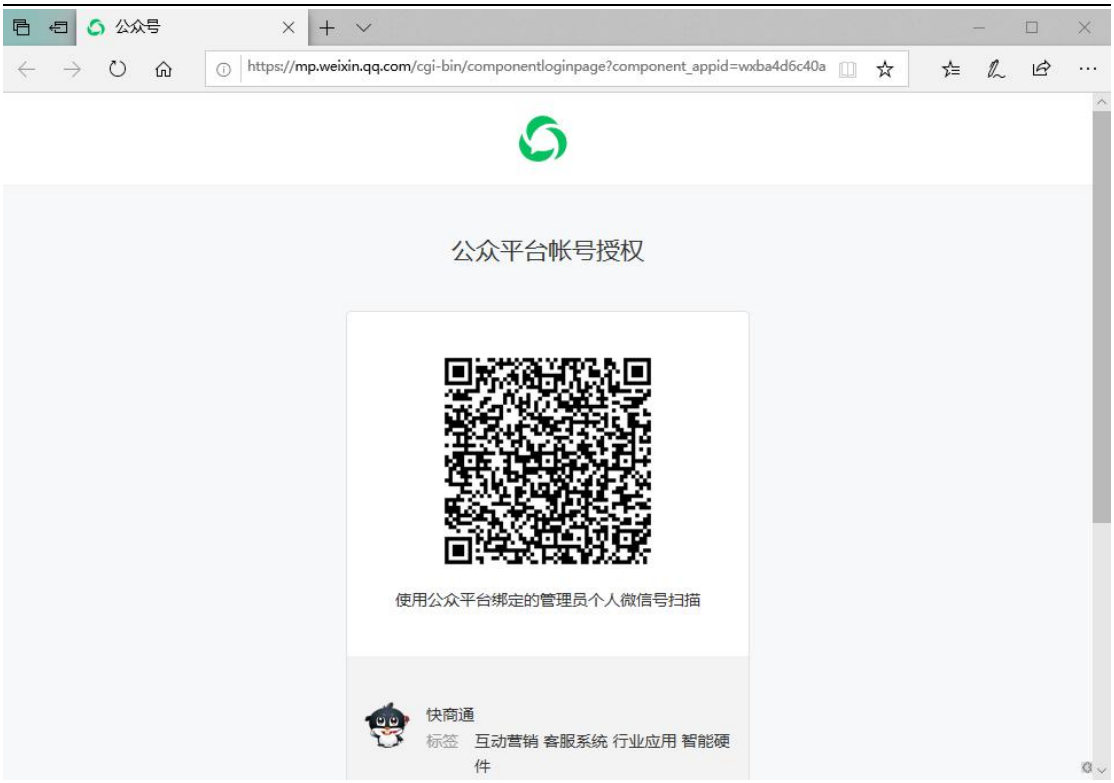
3、支持两种方式授权

© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤二：点击【添加账号】，跳转微信公众号授权界面，微信扫描二维码

注意：扫描二维码时必须为公众号管理员微信号进行扫描

© 厦门快商通科技股份有限公司



步骤三：功能页面中，点击已添加账号的【配置】按钮，进入配置页面

步骤四：定位到“自定义菜单”，点击【添加一级菜单】按钮，出现

© 厦门快商通科技股份有限公司

弹窗，弹窗中“类型”选择“微信小程序”

效果图:

© 厦门快商通科技股份有限公司

注意：自定义菜单可放置链接地址、小程序、二维码。

步骤五：定位到“回复设置”，根据不同场景单独设置自动回复内容

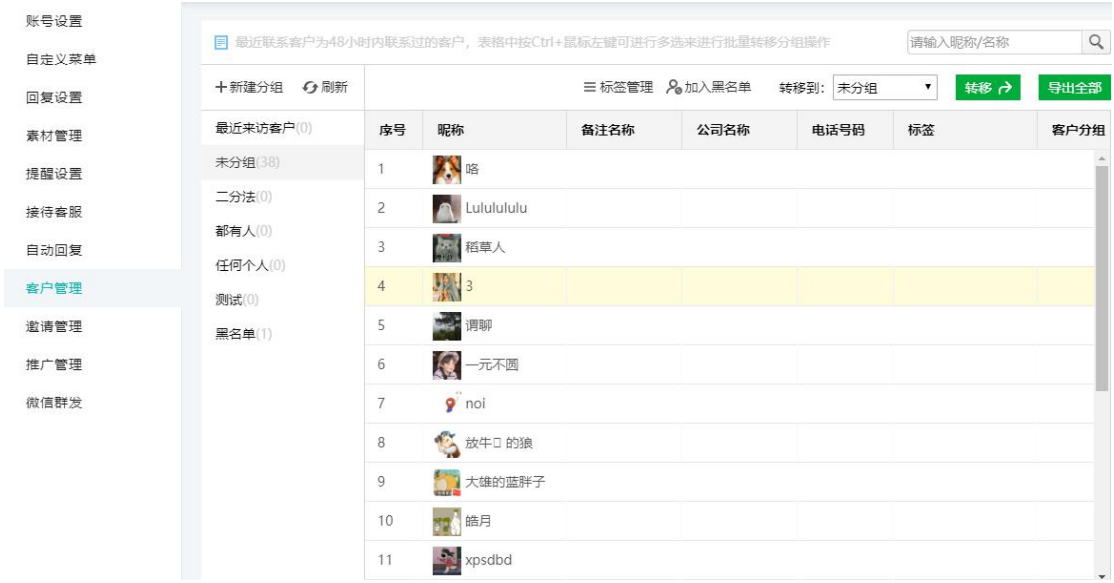
步骤六：点位到“素材管理”，可预设素材库或编辑常用的素材库

素材库包括：图文消息和图片

© 厦门快商通科技股份有限公司

效果图:

步骤七：定位到“客户管理”，可设置公众号粉丝分组、设置粉丝标签粉丝重新唤醒、转移分组及加入黑名单



步骤八：定位到“邀请管理”，可设置批量邀请对话、预约邀请对话等

© 厦门快商通科技股份有限公司

点击【新建邀请】，出现新建弹窗

步骤九：定位“推广管理”，可生成带参数二维码，投放不同渠道，便于统计不同来源的投放效果，同时可将二维码参数复制到二维码制作网站进行修改

© 厦门快商通科技股份有限公司

通过将粉丝海报配置在自定义菜单栏，粉丝可直接在公众号菜单栏中生成专属个人的粉丝海报，用各种方式进行传播，增加粉丝量。

步骤十：定位到“微信群发”，可根据粉丝标签群发消息

点击【新建群发】，出现新建弹窗

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.2.3 微信小程序接入

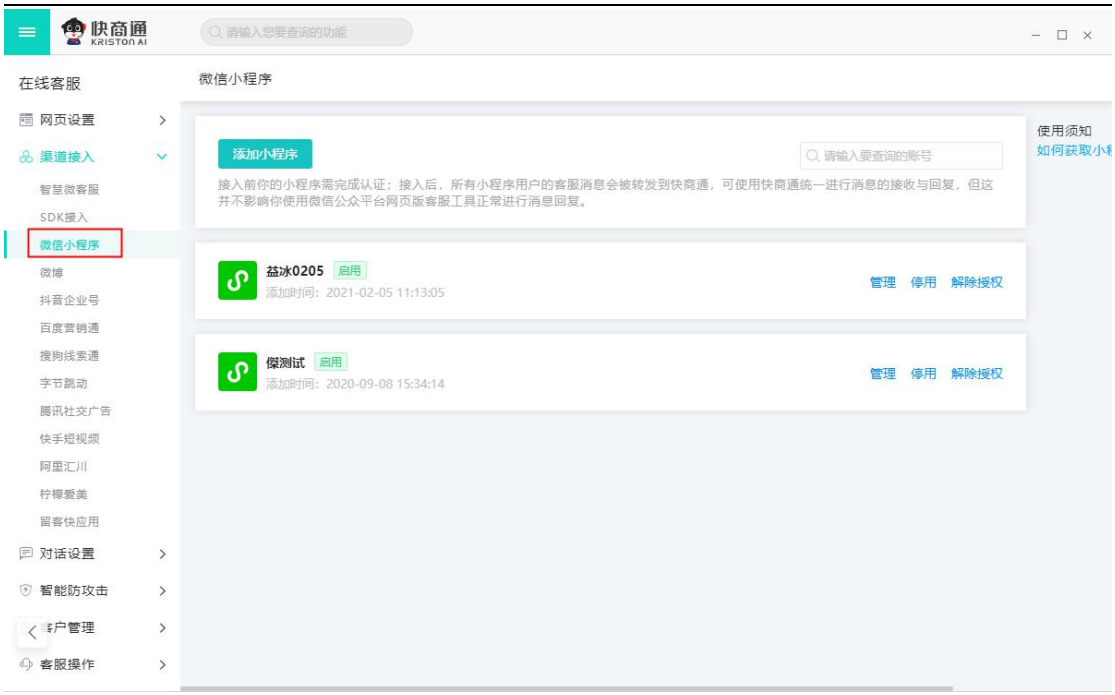
- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 微信小程序

- 操作步骤

步骤一：点击“渠道接入”的“微信小程序”，页面跳转到功能页面

© 厦门快商通科技股份有限公司



步骤二：点击【添加小程序】，进入详情页面

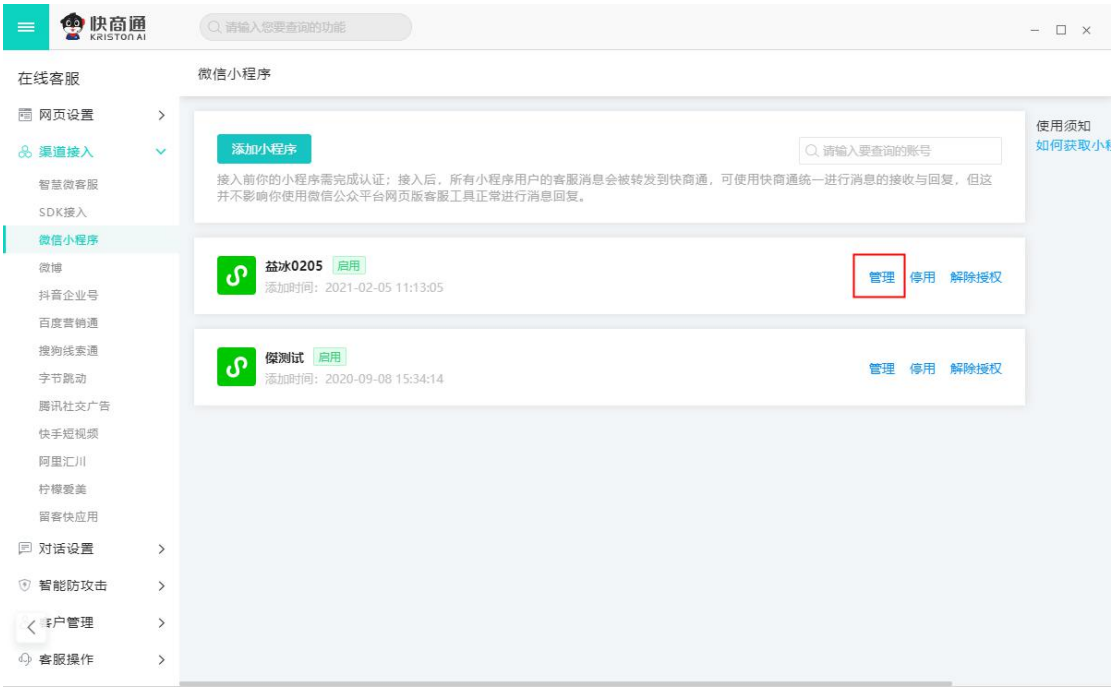
© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤三：获取“小程序名称”、“原始 ID”、“AppID”和“AppSecret”

进入微信公众后后台-“设置 > 基本设置、开发设置”页面获取

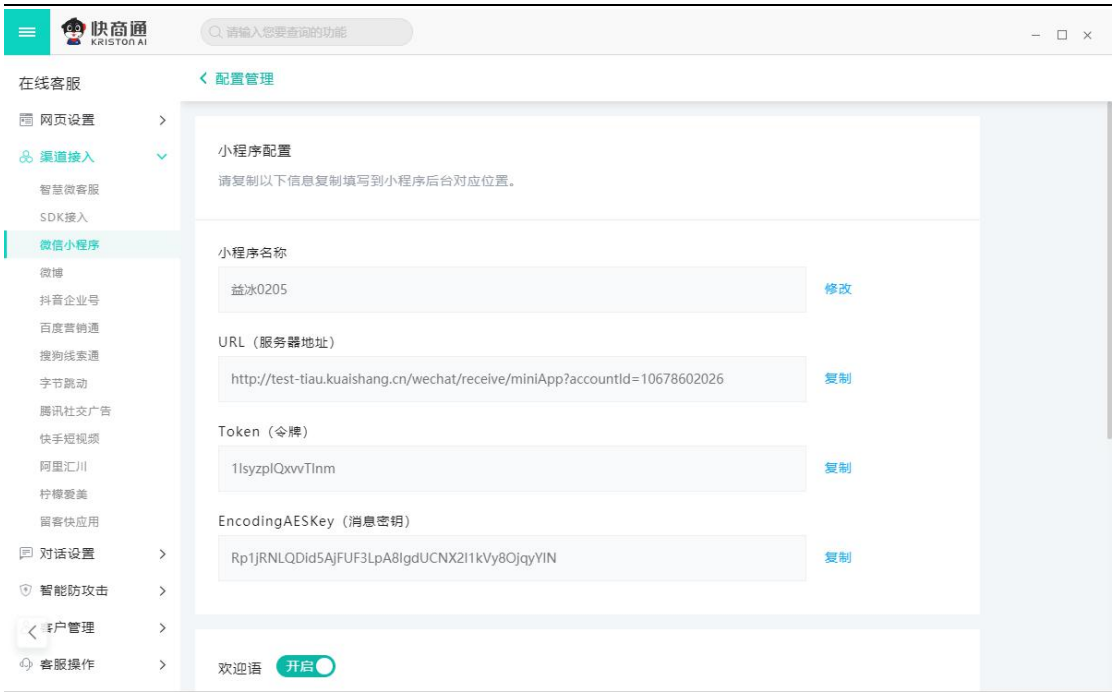
© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤四：功能页面中，点击已添加小程序的【配置】按钮，进入“配置管理”



步骤五：获取 URL、Token、EncodingAESKey

© 厦门快商通科技股份有限公司



进入微信公众平台的“设置 > 开发设置”页面，在“消息推送”区域，填入获取到的服务器 URL，设置 Token（令牌），并生成 EncodingAESkey。

3.2.4 SDK 接入

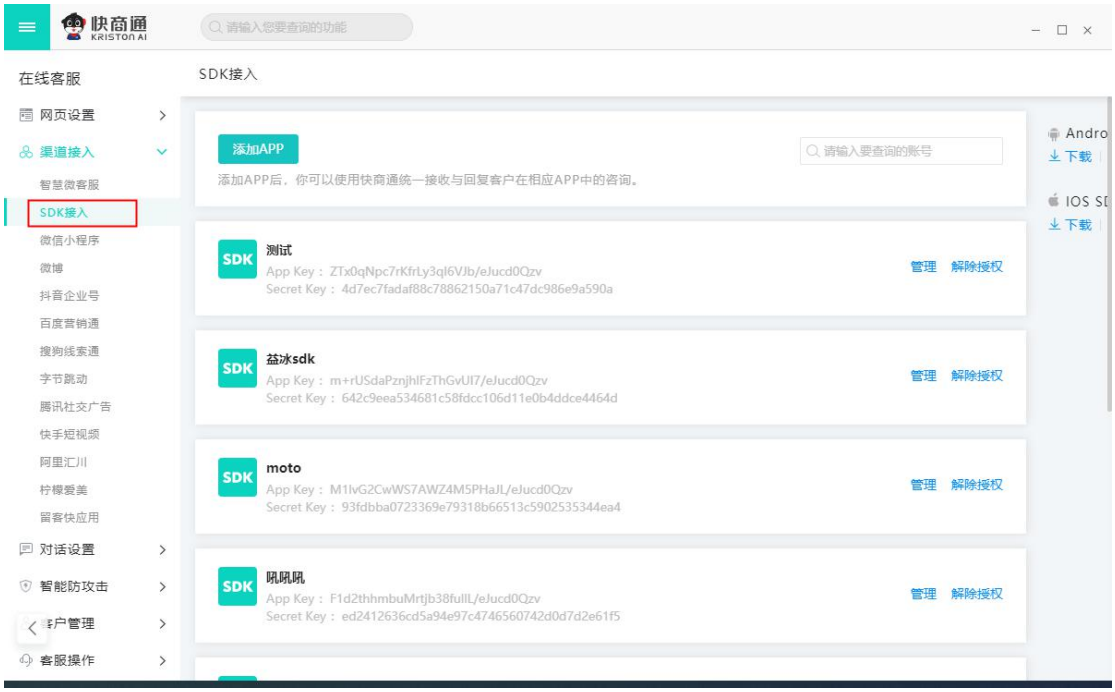
- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 移动 SDK

- 操作说明:

© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤一：点击“渠道接入”中的“移动 SDK”，页面跳转到功能页面



步骤二：点击【添加 APP】按钮，进行添加

1．该设置只配置 app 图标。可标识访客头像来源

2．android sdk 开发者文档请参考：

http://download.kuaishang.cn:88/sdk/KsSdk-Android.pdf

3．ios sdk 开发者文档请参考：

http://download.kuaishang.cn:88/sdk/KsSdk-iOS.pdf

© 厦门快商通科技股份有限公司

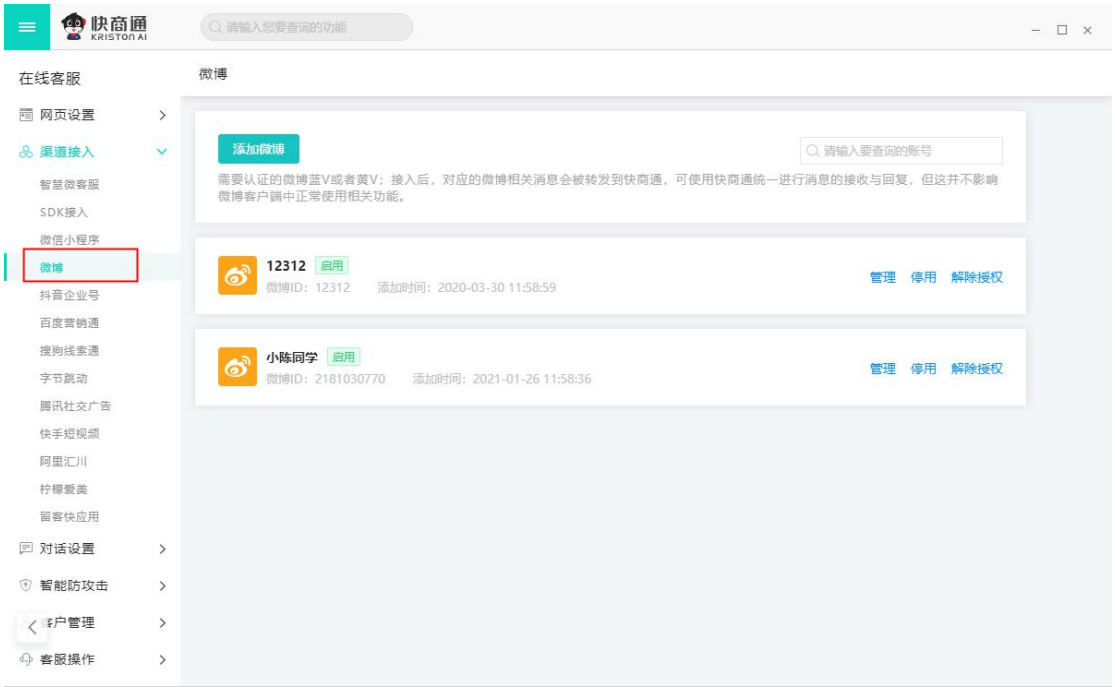
3.2.5 微博接入

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 微博

- 操作说明

步骤一：点击“渠道接入”中的“微博”，页面跳转到功能页面



步骤二：点击【添加微博】按钮，进行添加

© 厦门快商通科技股份有限公司

注意：此页面需要填入“微博名称”、“微博 ID”和“Access_Token”

步骤三：获取“微博名称”、“微博 ID”、“Access_Token”

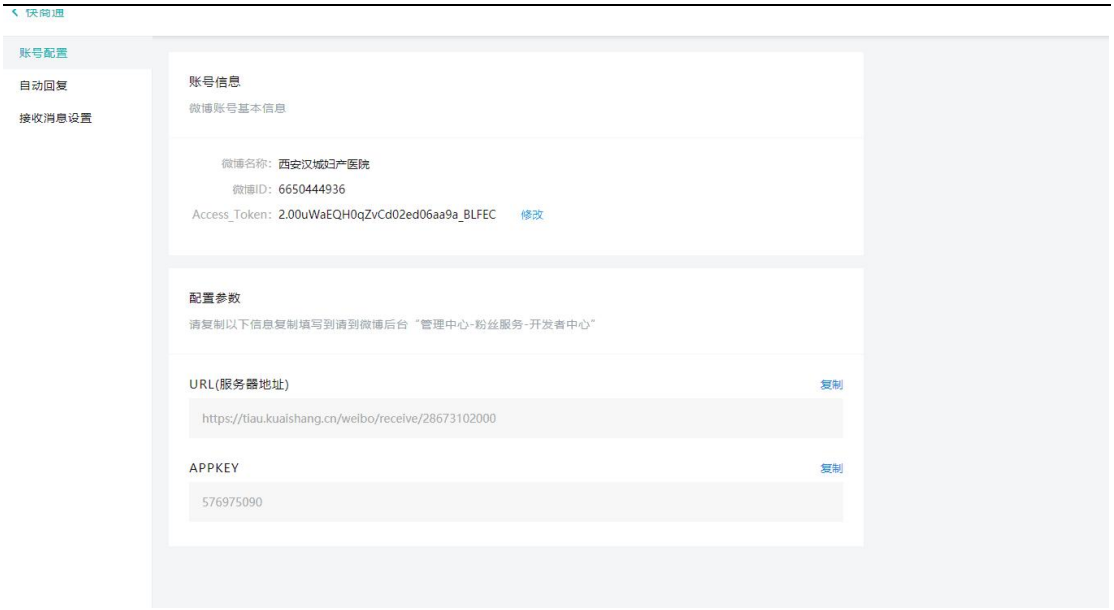
© 厦门快商通科技股份有限公司

微博 ID 获取：纯数字

步骤二页面获取 URL、APPKEY，并填写到微博服务器配置信息中，保存后，获取 Access_Token。（微博需停用“自动回复”和“自定义菜单”功能，并开启“开发者中心”。）

微博后台设置成功后，再将 Access Token 填入快商通后台，进行【绑定】

© 厦门快商通科技股份有限公司



需要等 10 分钟/20 分钟生效

3.2.6 百度营销通对接

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 百度线索通

- 操作说明

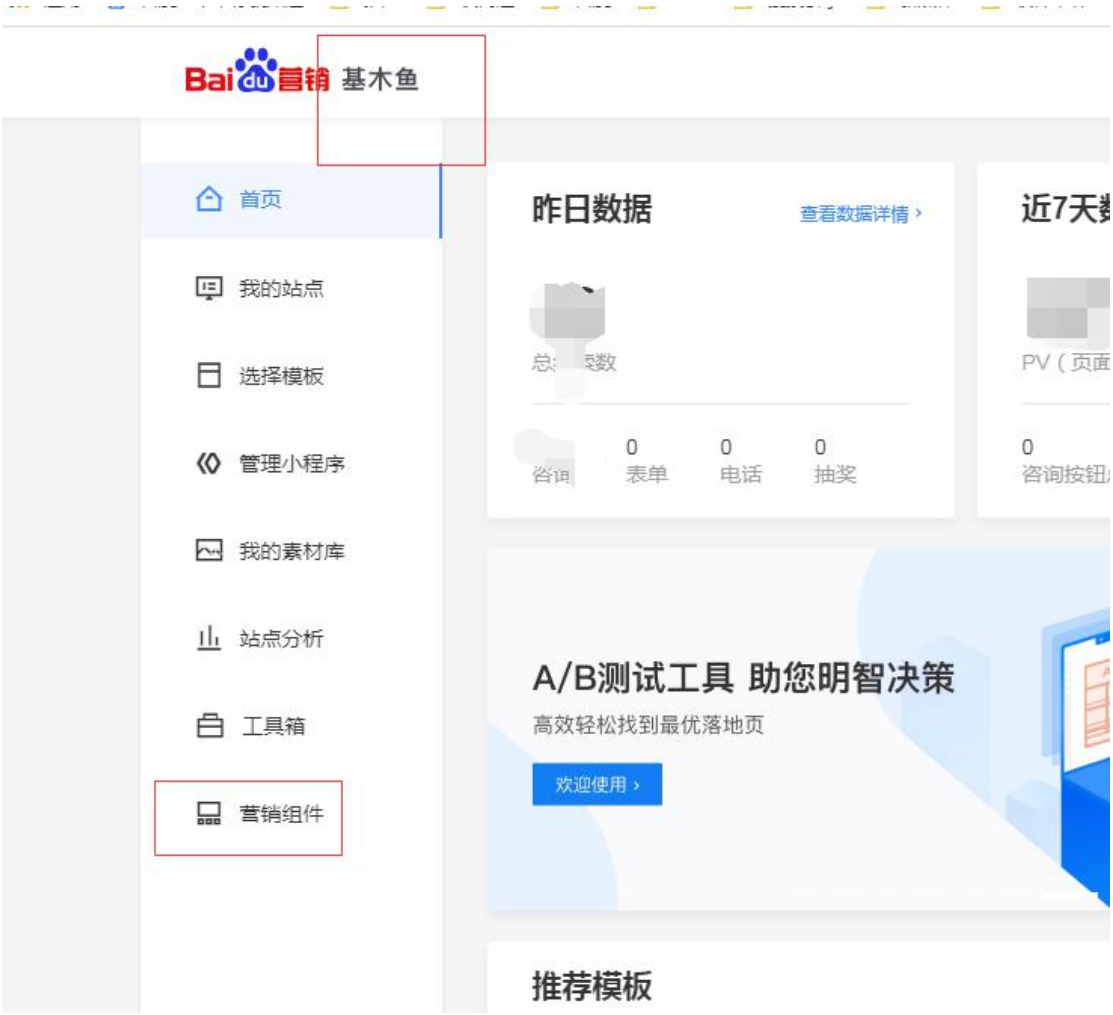
  步骤一：点击“渠道接入”中的“百度营销通”，页面跳转到功能页面

© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤二：百度后台授权

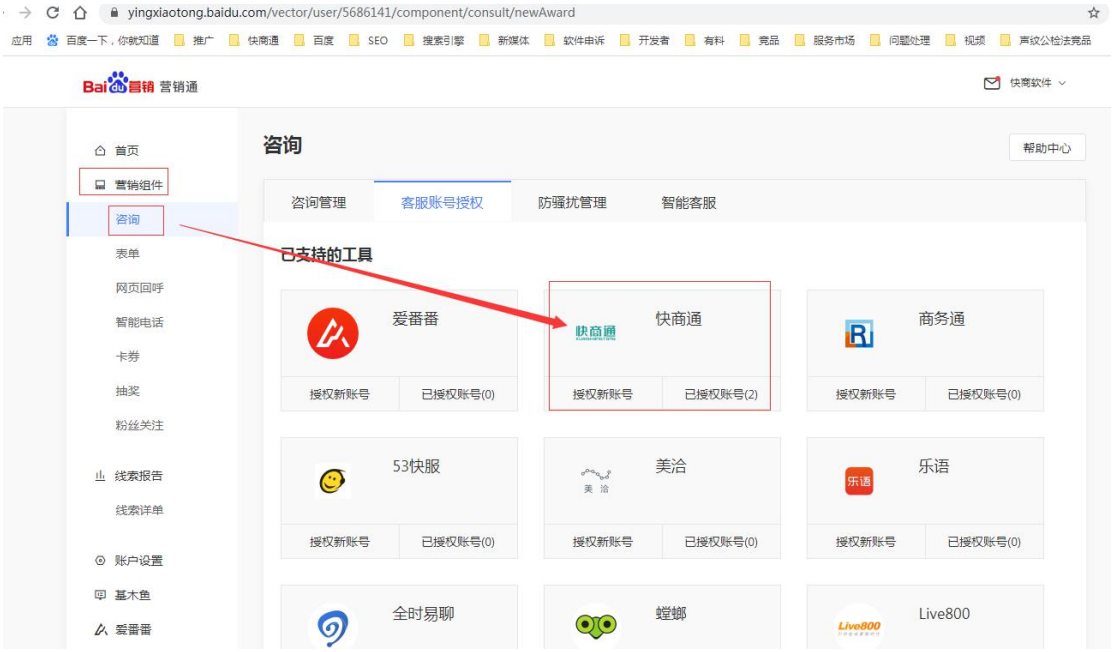
1．登陆百度账户，选择账户首页下面的基木鱼

2．点击基木鱼下面的营销组件

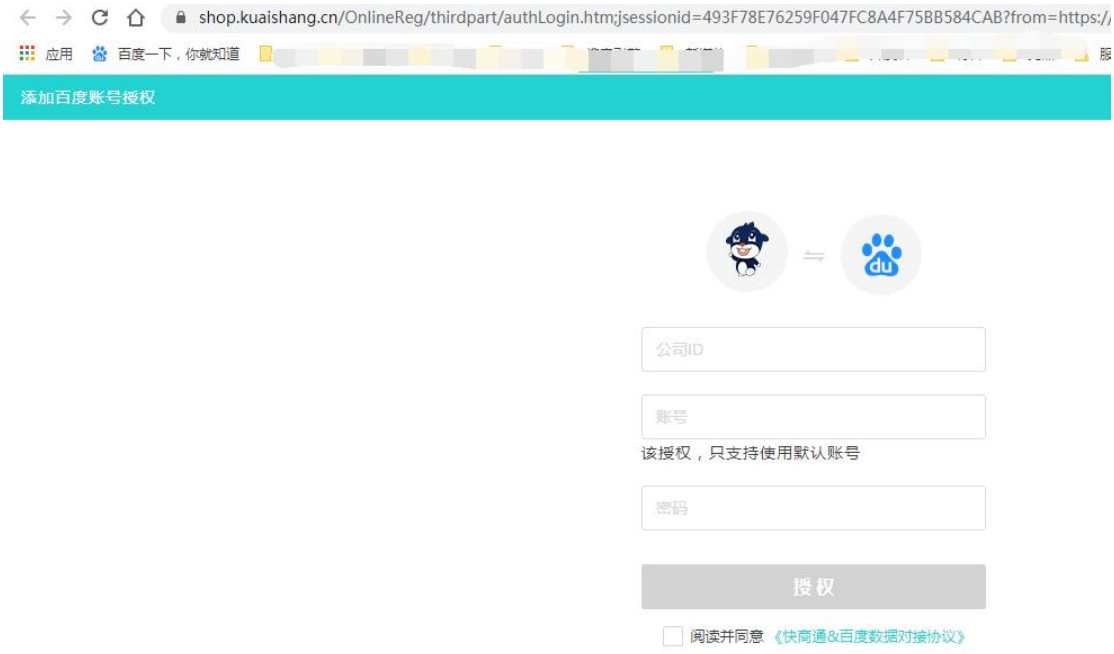


© 厦门快商通科技股份有限公司

3．点击营销组件里面的咨询-点击查看客服账号授权里面的快商通，进行授权新账户



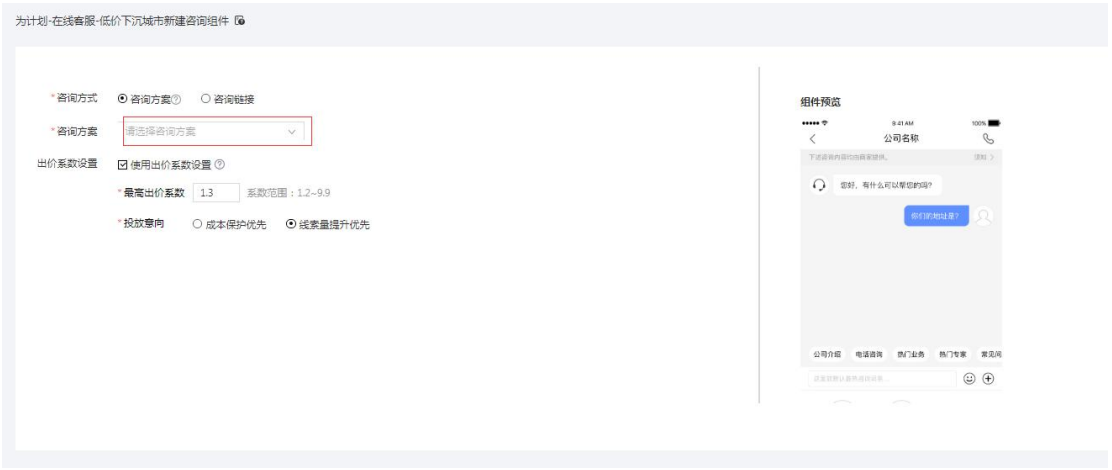
4．授权新账号页面（只支持快商通默认账号）



5．进入搜索推广页面-点击计划里的创意-创意组件，选择营销类里面的新建咨询组件

© 厦门快商通科技股份有限公司

6．点击咨询方案，咨询方案选择基木鱼授权的账户即可



3.2.7 柠檬爱美对接

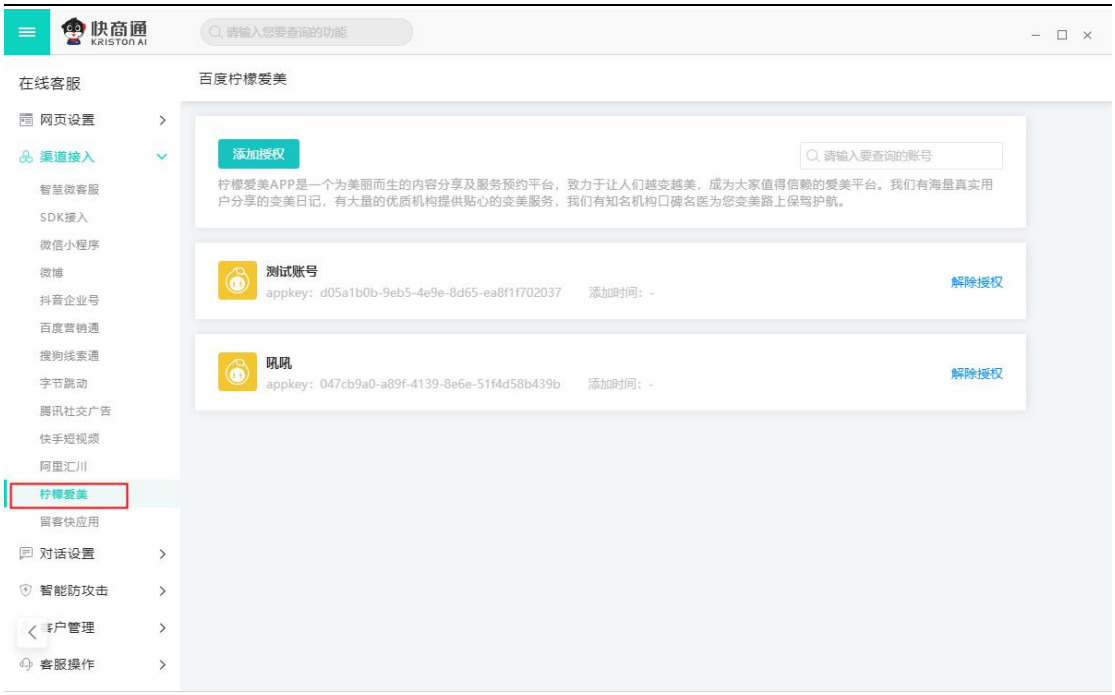
- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 柠檬爱美

- 操作说明

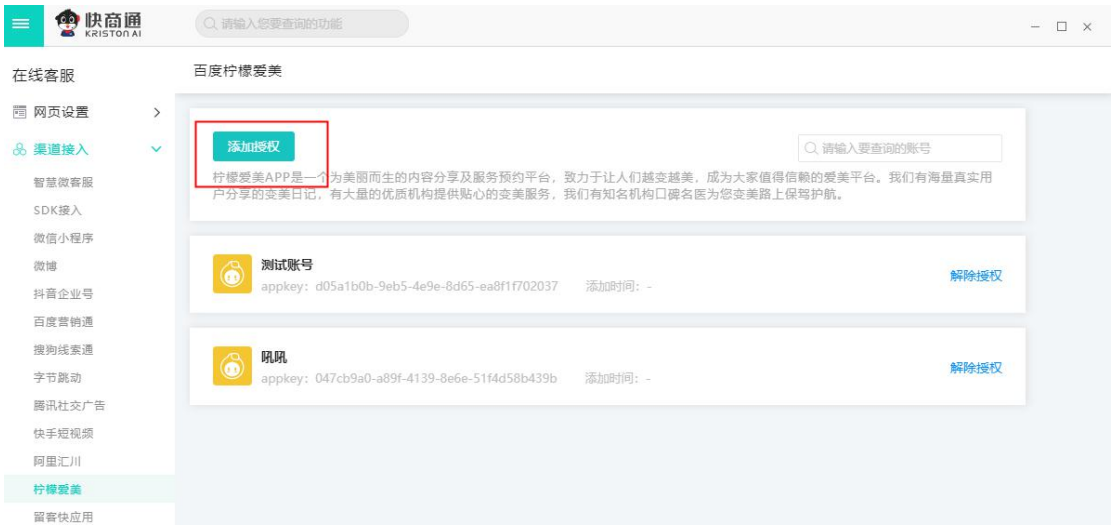
步骤一：点击“渠道接入”中的“柠檬爱美”，页面跳转到功能页面

© 厦门快商通科技股份有限公司



步骤二：点击【添加授权】，进行授权

填写柠檬爱美账号和柠檬 Key 即可授权成功



© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤三：获取柠檬爱美 Key（授权秘钥）

1．进入授权管理页面，选择第三方咨询工具，并选择授权类型，如商品和优惠券

2．保存后，即可获得授权秘钥，并填写到快商通后台

© 厦门快商通科技股份有限公司

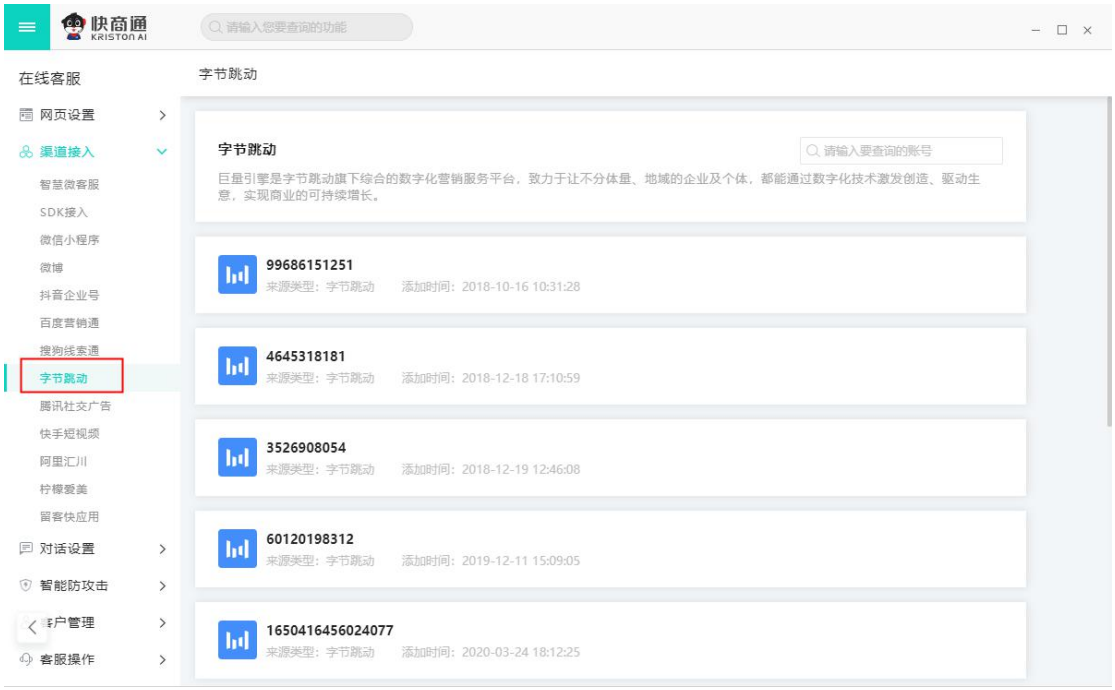
3.2.8 字节跳动绑定

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 字节跳动

- 操作说明

步骤一：点击“渠道接入”中的“字节跳动”，页面跳转到功能页面

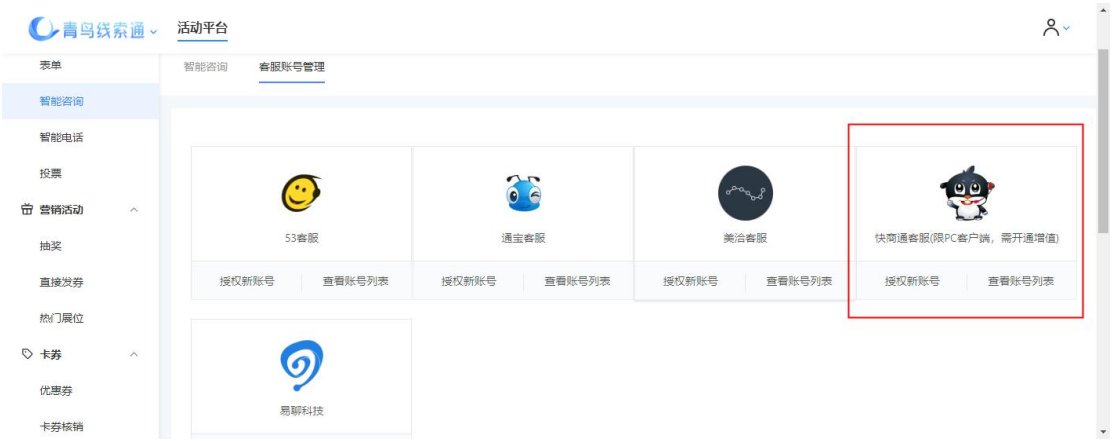


© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤二：获取字节跳动后台授权

1．从【工具】-【青鸟线索通】后台进行授权

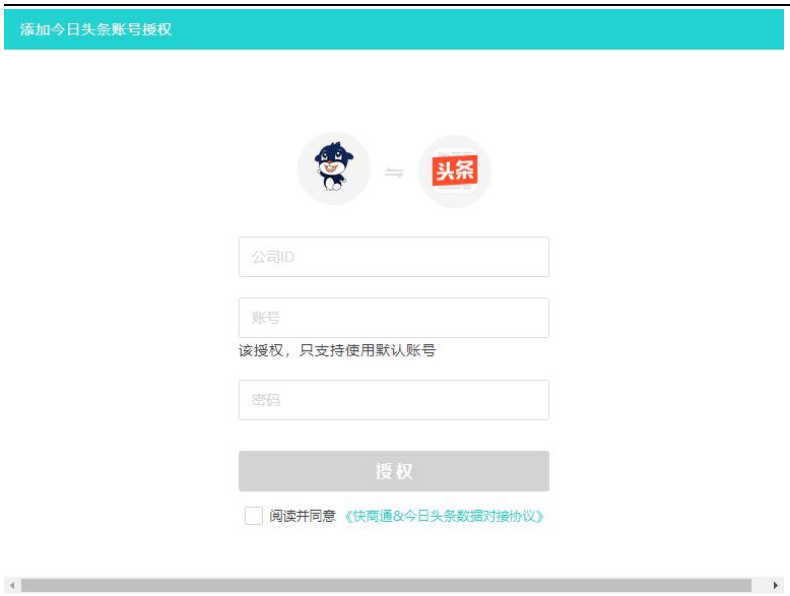
2．轻鸟线索通>营销组件>智能咨询页>客服账号管理



3．输入快商通公司 ID、账号、密码

注意：账号一定要系统默认账号否则授权不成功

© 厦门快商通科技股份有限公司



3.2.9 抖音企业号绑定

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 抖音企业号

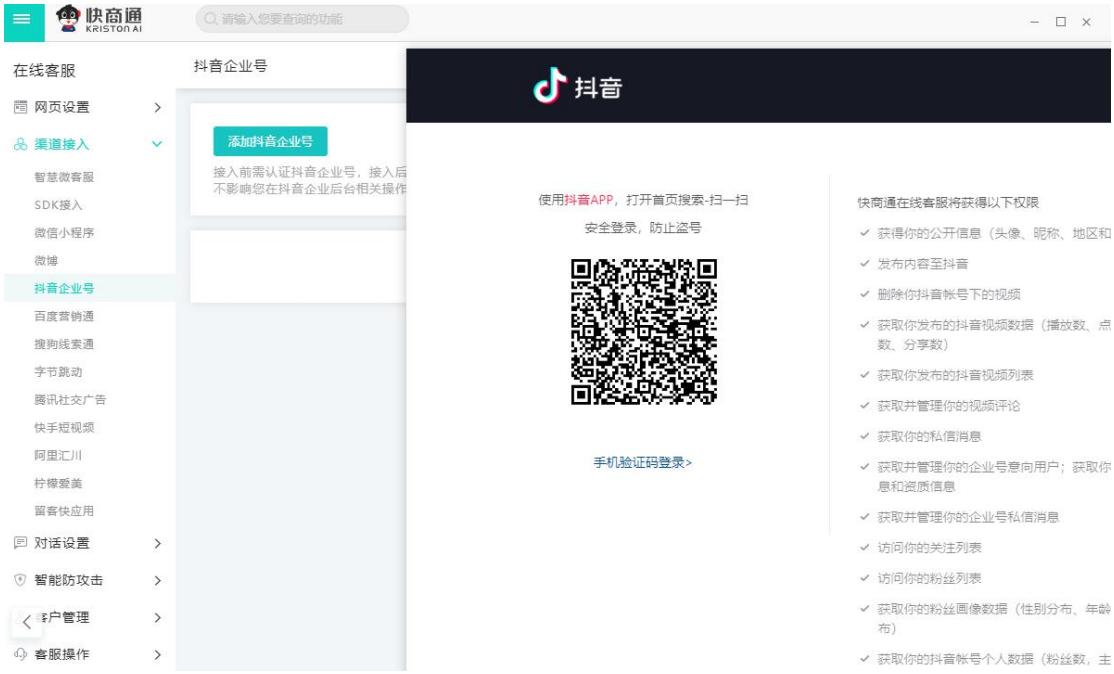
- 操作说明

步骤一：点击“渠道接入”中的“抖音企业号”，页面跳转到功能页面

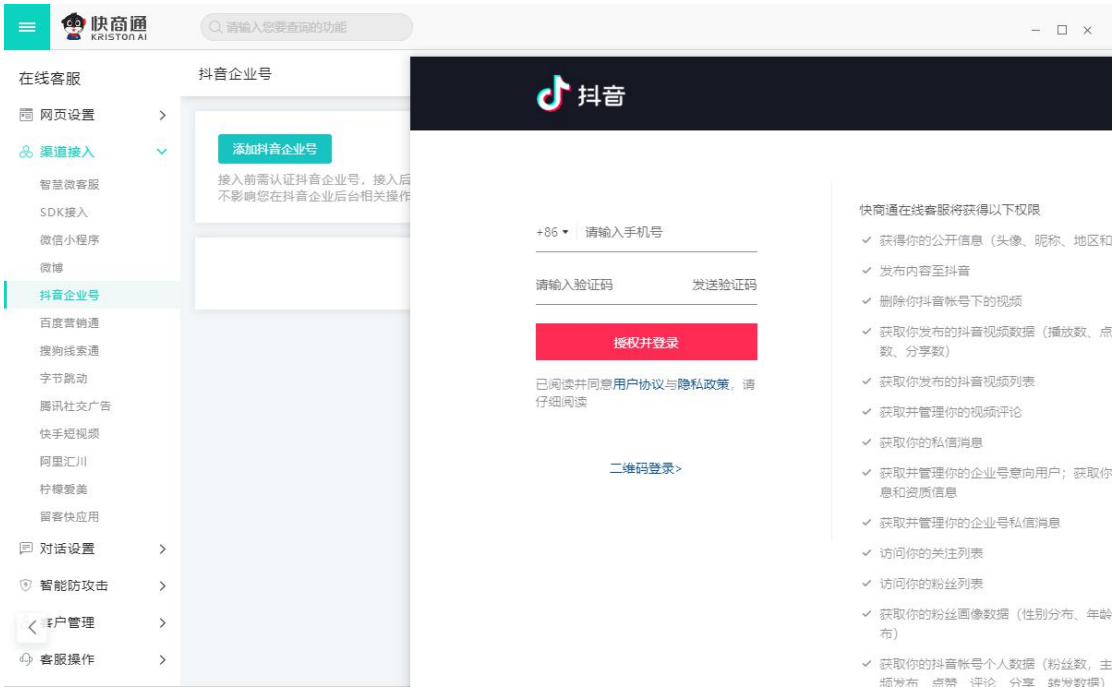
© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤二：添加抖音企业号

A. 授权方式 1：手机下载抖音 app 应用，登录企业号，点击【我】>【我的二维码】>【扫一扫】



B. 授权方案 2：切换到账号、密码登录



步骤三：PC 端接收客户私信

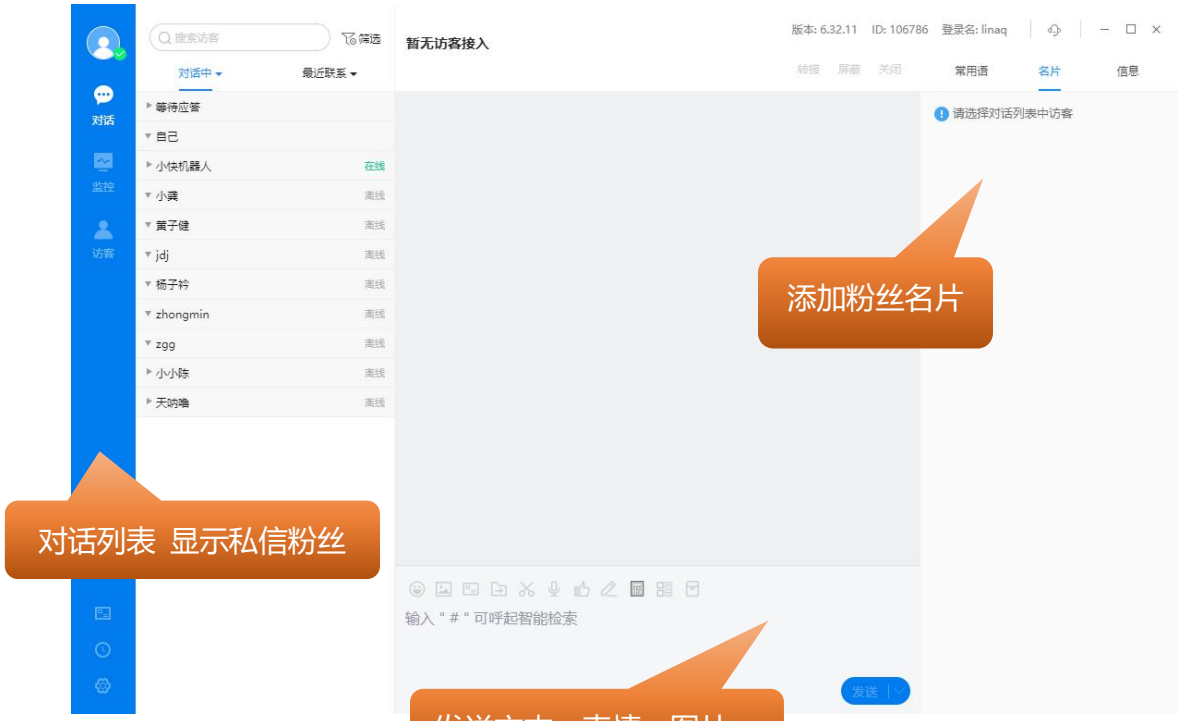
A. 粉丝给您发的私信消息，将同步到快商通，与其他渠道访客统一

© 厦门快商通科技股份有限公司

接待。

B. 粉丝若有意向留下联系方式，也可以添加粉丝名片。

C. 可发送文本、表情、图片、卡片消息。

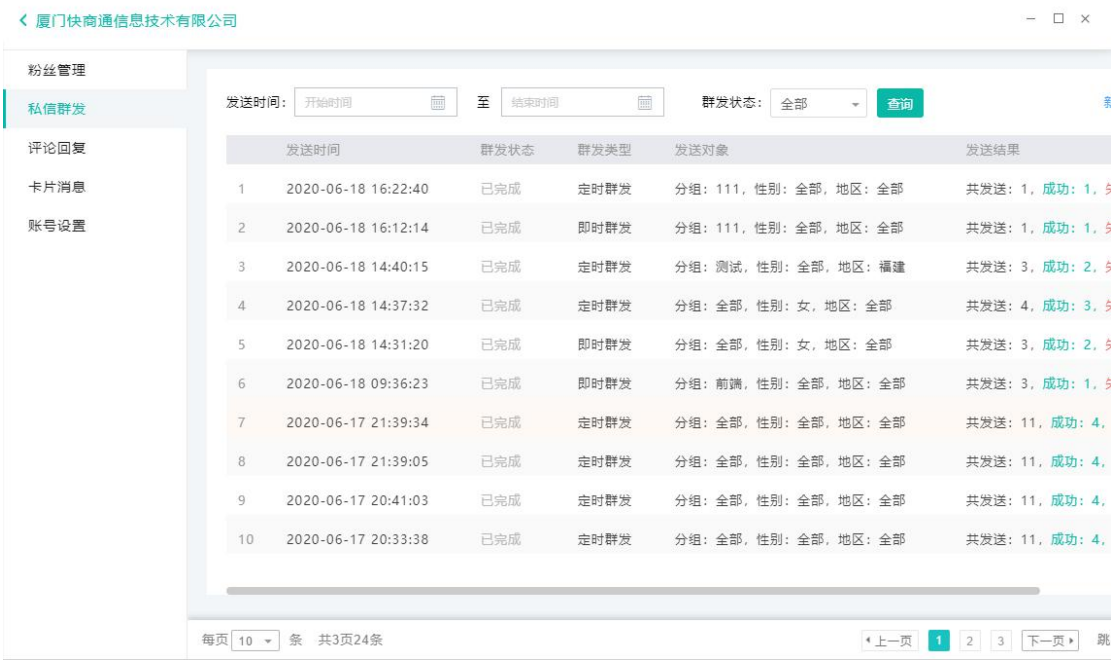


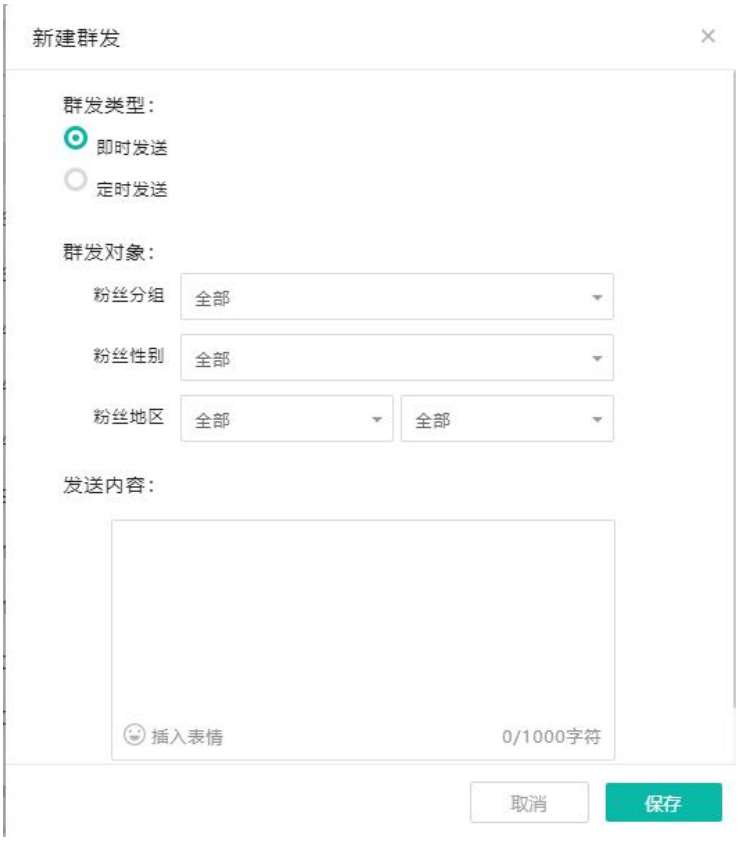
步骤四：功能页面中，点击已添加账号的【配置】,可进行粉丝管理；支持管理粉丝分组、重新唤醒粉丝、粉丝名片编辑

步骤五：定位到“私信群发”，可根据粉丝分组、粉丝性别、地区，

© 厦门快商通科技股份有限公司

设置定制群发或者及时群发





步骤六：定位到“评论回复”，同步企业号下所有审核通过的视频及相关信息，如点赞数、评论数、分享数等等.同步视频的粉丝评论，同时可对评论进行回复

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.2.10 腾讯社交广告接入

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 腾讯社交广告接入

- 操作说明

  步骤一：点击“渠道接入”中的“腾讯社交广告接入”，页面跳转到功能页面

© 厦门快商通科技股份有限公司

步骤二：获取腾讯社交广告授权

1．登录投放端（e.qq.com）：资产-附件创意组件

2．授权咨询工具：快商通。这样客服可接入来自智能咨询页的访客信息

3．输入快商通公司 ID、账号、密码

© 厦门快商通科技股份有限公司

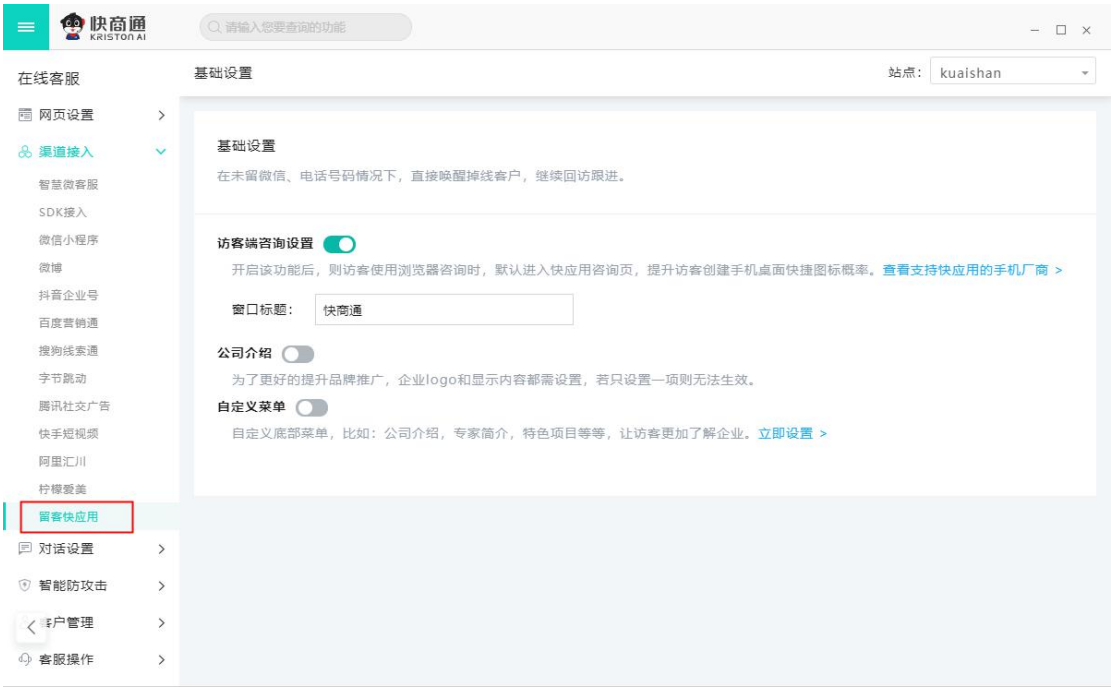
3.2.11 留快应用接入

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 留客快应用

- 操作说明

步骤一：点击“渠道接入”中的“留客快应用”，页面跳转到功能页面。



每一条对话，对企业都是一条潜在商机，当咨询访客未留下线索时，企业只能等待访客再次光临。留客快应用 一条您与顾客永久

© 厦门快商通科技股份有限公司

的沟通渠道。访客退出对话时，提示客户保存在手机桌面上，在客户手机桌面创建咨询快捷入口。

步骤二：留客快应用设置，设置公司简介、设置快应用底部菜单

步骤三：留客快应用效果

1．访客可以随时随地的再次咨询，无需打开浏览器。只需访客点击快应用图标，重新进入对话

2．客服可以在对话列表-最近联系人中，重新发送消息唤醒手机访客，并在访客手机通知栏显示一条消息

3．客服端-访客列表新增来源类型：留客快应用。此类型访客意向度极高

© 厦门快商通科技股份有限公司

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.2.12 快手短视频接入

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 快手短视频接入

- 操作说明

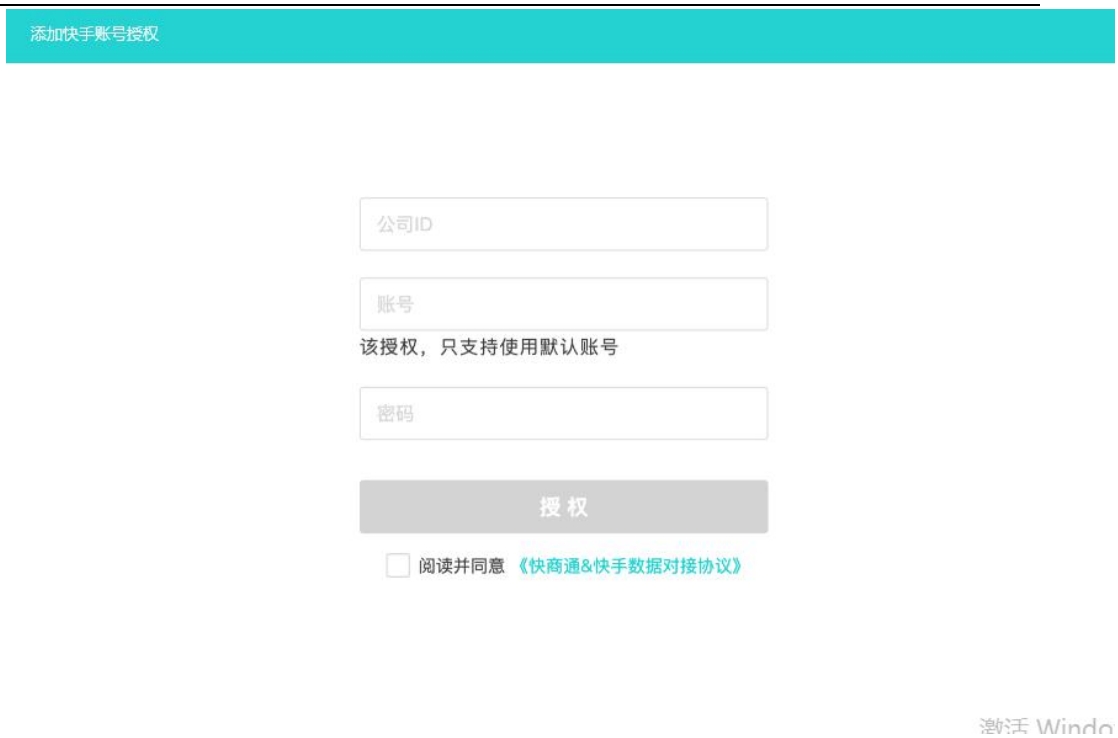
  步骤一：点击“渠道接入”中的“快手短视频接入”，页面跳转到功能页面

  步骤二：获取快手短视频授权

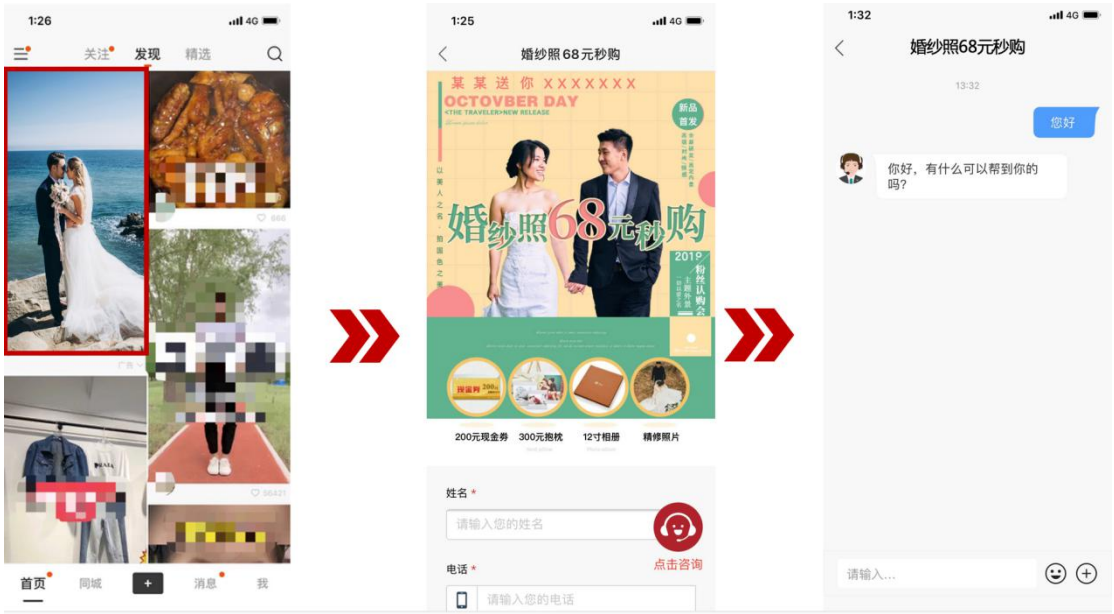
  1．登录广告投放平台点击“工具”→“魔力建站”（也可直接访问：https://moli.kuaishou.com/page/list）→“老铁线索通”→“咨询页”→“客服账号管理”即可进入下图界面：

  2．点击上图中“授权新账号”按钮即可进入如下图所示账户绑定环节，输入相应信息，验证通过后点击确定即绑定成功

© 厦门快商通科技股份有限公司

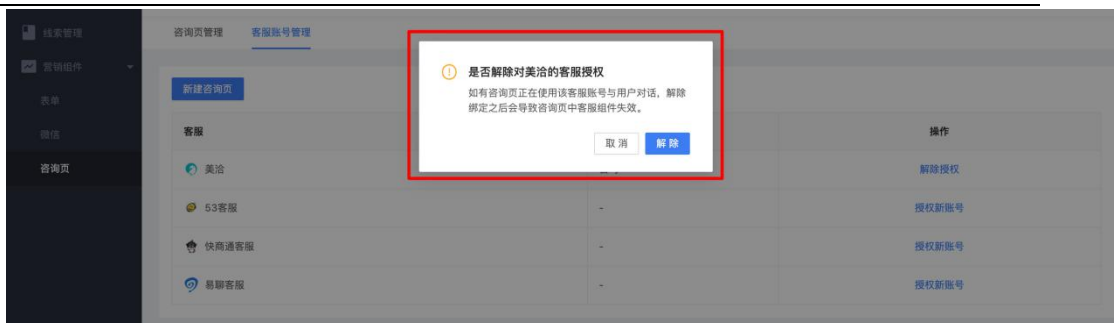


3．客服账号绑定成功后，客户从魔力建站落地页客服组件所获取的咨询信息即可用快商通客服工具承接



4．注意事项：如已绑定的客服账号需要变更，建议客户提前检查确认是否仍有咨询页正在使用该客服账号与用户对话，解除绑定之后会导致咨询页失效

© 厦门快商通科技股份有限公司



3.2.13 搜狗线索通接入

- 功能入口

  PC 客服端 > 渠道接入 > 搜狗线索通接入

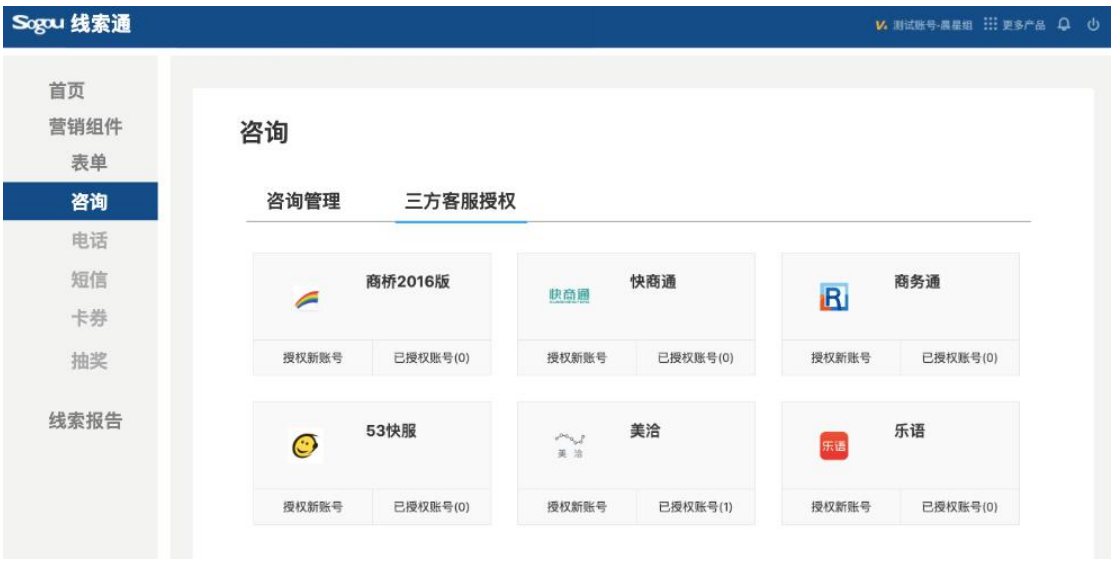
- 操作说明

  步骤一：点击“渠道接入”中的“搜狗线索通接入”，页面跳转到功能页面

  步骤二：获取搜狗线索通广告授权

  1．登录搜狗广告推广平台：营销组件-咨询-三方客服授权

  2．选择授权咨询工具：快商通，授权新账户，跳转到快商通界面，输入对应信息并授权



© 厦门快商通科技股份有限公司

3．账号授权成功后，客服可接入来自智能咨询页的访客信息

搜狗搜索效果图：

3.2.14 阿里汇川接入

➢ 功能入口

PC 客服端 > 渠道接入 > 阿里汇川接入

© 厦门快商通科技股份有限公司

➢ 操作说明

步骤一：点击“渠道接入”中的“阿里汇川接入”，页面跳转到功能页面

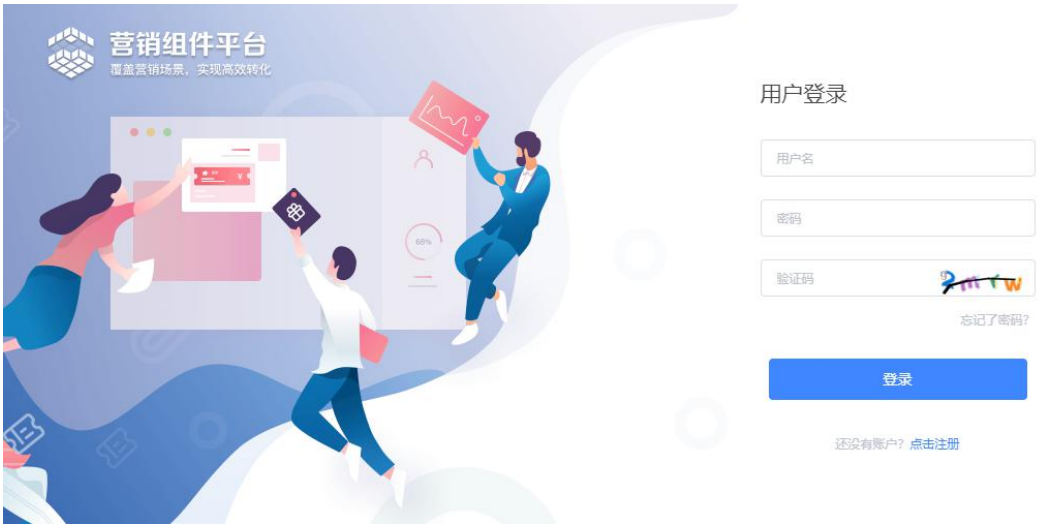
步骤二：获取阿里汇川授权

4．使用神马投放账户登录组件平台（地址：https://market.uc.cn/static/market_component/login.html）直接地址访问

5．进入后，选择咨询组件-客服咨询授权

6．快商通卡片上授权新账户，跳转到快商通界面，输入对应信息并授权

7．授权完成返回，即已完成一个账户的授权，N 个账户重复第 3 步操作

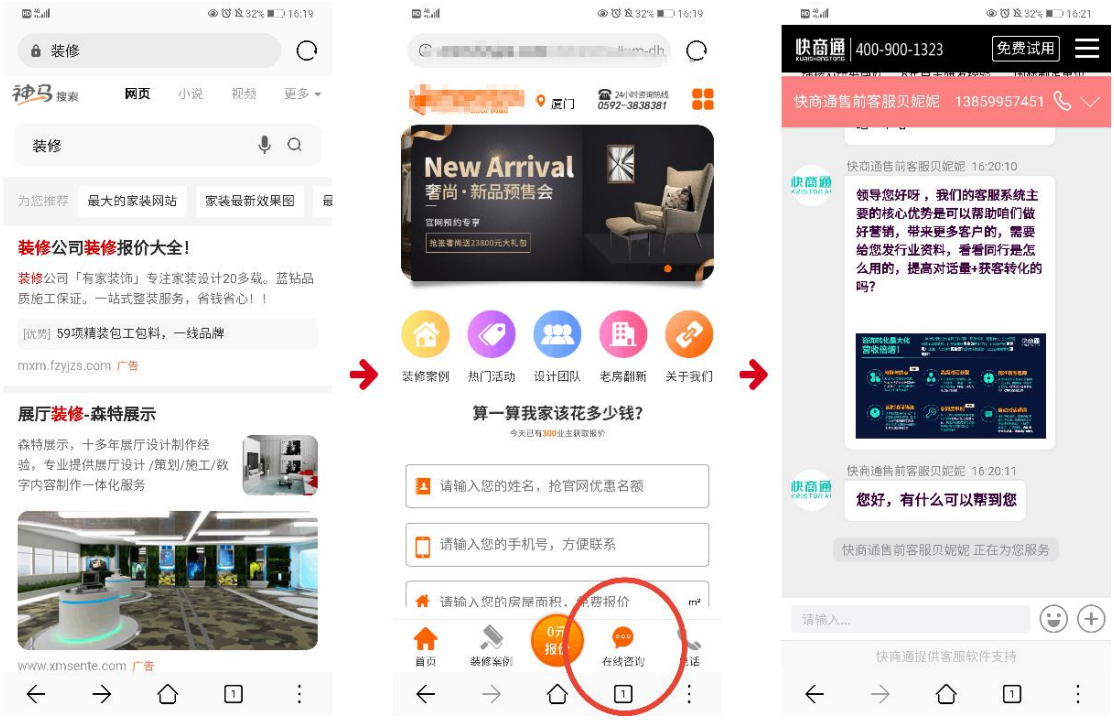


© 厦门快商通科技股份有限公司

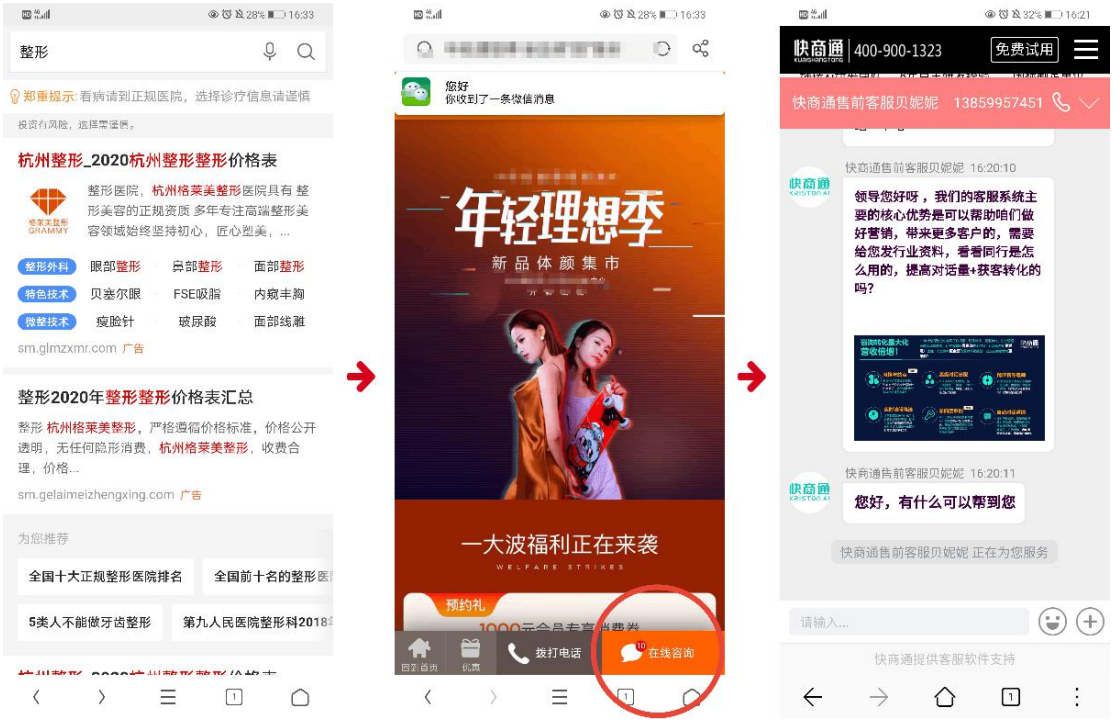
8．账号授权成功后，客户从阿里汇川（神马搜索&UC 浏览器）所获取的客户在线咨询即可用快商通客服工具承接

神马搜索效果图：

© 厦门快商通科技股份有限公司



uc 浏览器搜索效果图:



3.3 对话设置

3.3.1 回复设置

➢ 功能介绍

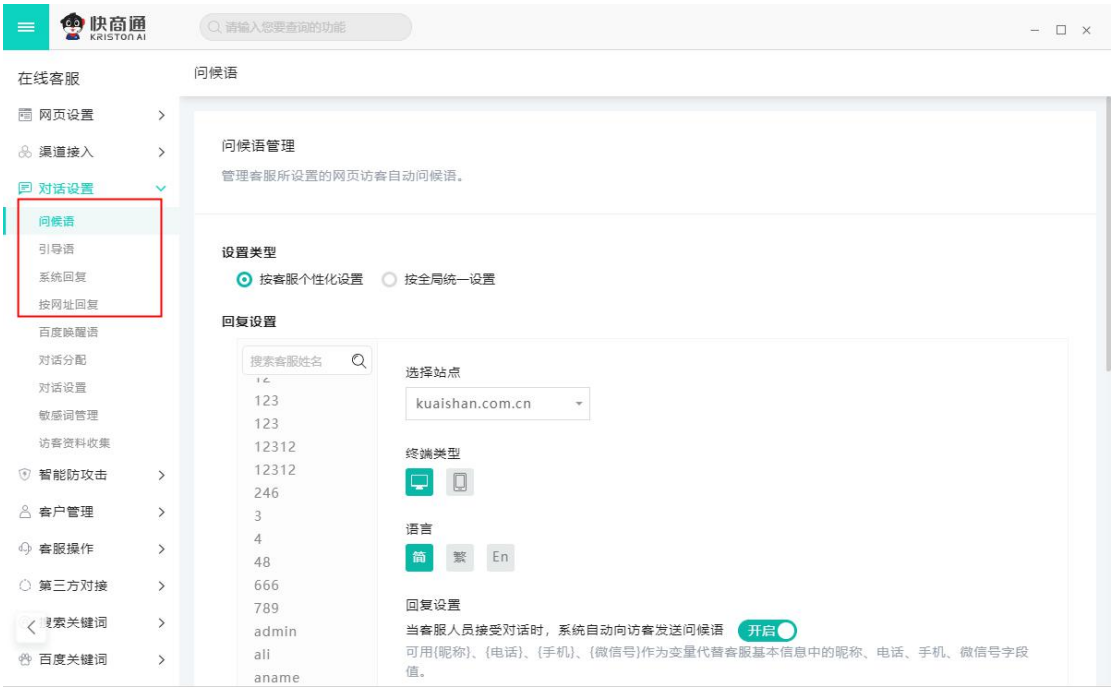
1．问候语：可按个性化设置或全局统一设置

© 厦门快商通科技股份有限公司

2．引导语：在访客未说话前，可预设多条回复语，提高开口率，访客说话后则不在发送

3．系统回复：包括访客请求超时，客服无消息，访客无消息，聊天结束回复语

4．按网址回复：配置特定的网址或者域名回复语



3.3.2 对话分配

➢ 功能介绍

1．基础分配规则：轮流分配、空闲分配、从上往下分配、随机分配

2．高级分配规则：按来源分配、按省市分配、按浏览过网页分配、对话标识分配、对话网址分配、搜索词分配、权重分配

3．熟客分配：优先上次接待客服分配

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.3.3 对话设置、敏感词管理、访客资料收集

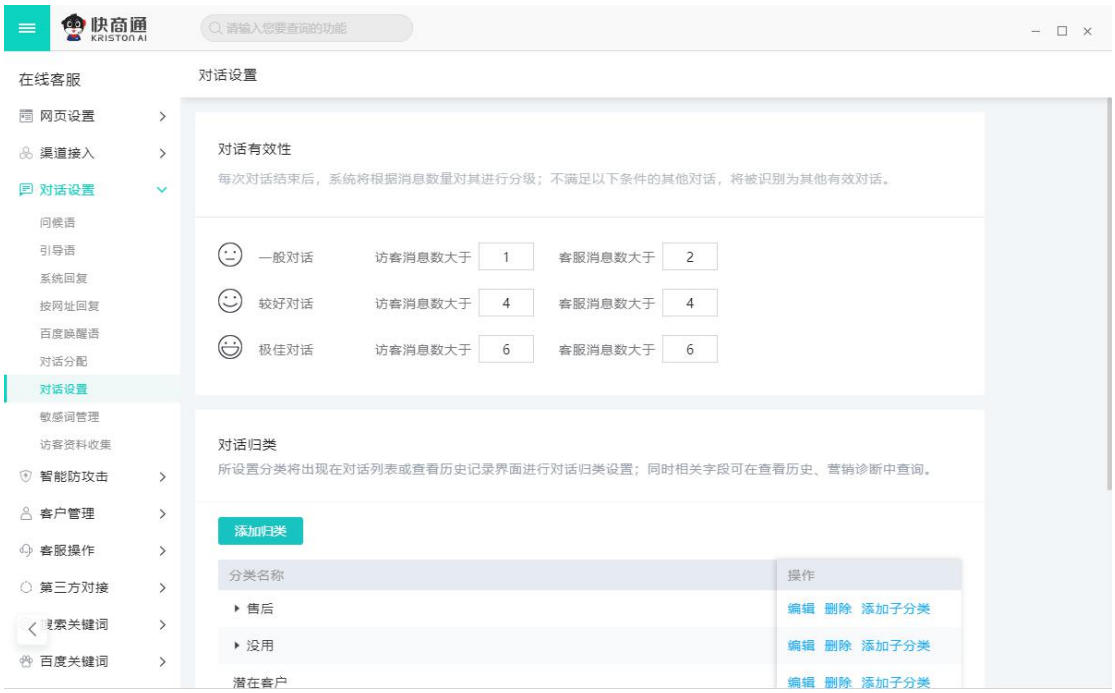
➢ 功能介绍

1．对话设置：设置对话有效性，如一般对话、较好对话、极佳对话

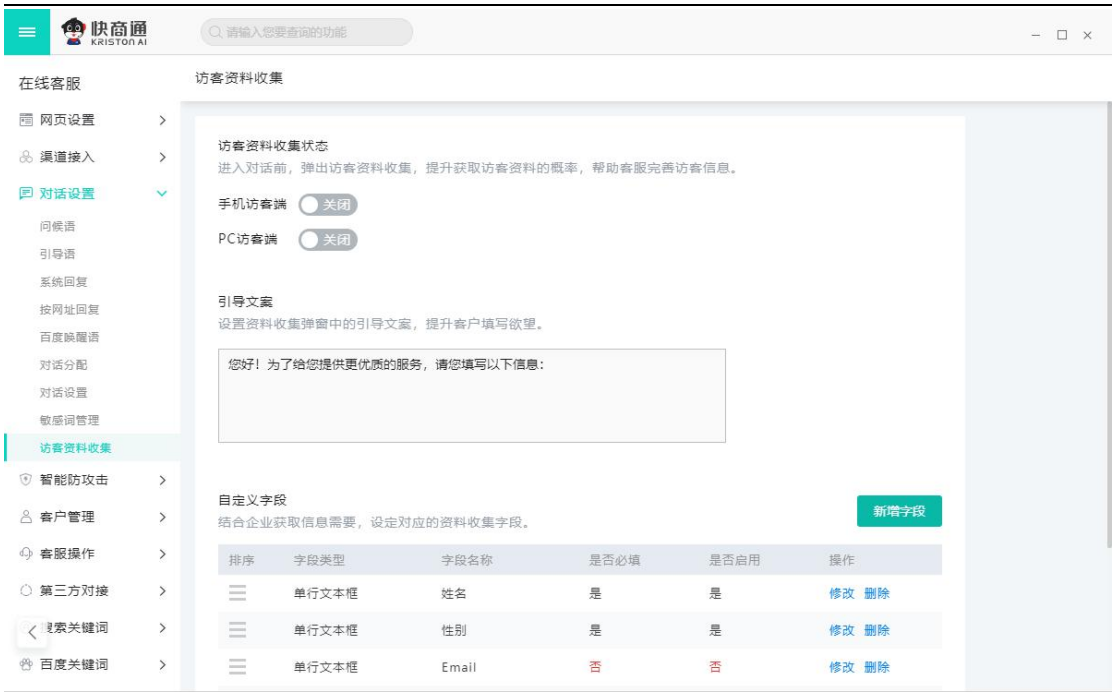
2．敏感词：设置客服/访客发送敏感词，设置关注敏感词，并提醒客服

© 厦门快商通科技股份有限公司

3．访客资料收集：咨询前信息收集，可设置收集字段



© 厦门快商通科技股份有限公司



3.4 智能防攻击

3.4.1 过滤防刷对话

➢ 功能介绍

过滤机器人按照预定的时间逐条发送预设的引导语，一旦访客说话，则将该访客转接给咨询人员，其他不开口的访客则由机器人继续接待，不会干扰咨询人员的正常工作。

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.4.2 新医疗防御

➢ 功能介绍

1．屏蔽直接访客的访客

2．填写百度推广 id 白名单，至于白名单的下的账户咨询的访客才能进入对话

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.4.3 IP 防御

➢ 功能介绍

1．根据某个 ip 同时产出的对话条数，自动屏蔽

2．设置 ip 黑名单，黑名单下的访客无法建立对话

3.4.4 多策略防御

➢ 功能介绍

1．可设置多条防御规则。每条防御规则由多种条件自由组合，如按操作系统、浏览器表头、分辨率、搜索引擎、对话网址

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.5 高级功能

3.5.1 搜索关键词

➢ 功能介绍

1．由于百度搜索引擎调整了 URL 规则，取消了来源 URL 中关键

© 厦门快商通科技股份有限公司

词的显示，所导致百度搜索进入的访客无法 根据其搜索轨迹直接获取的关键词加密关键词。开启百度加密关键词后，客服可以查看的到此类访客的搜索关键词，方便客服了解访客的搜索意向，更好把握对话质量

2．查询百度加密关键词为付费查询，企业可以按需开启全自动或者手动获取搜索关键词

3．支持按照站点或者时间来查询百度关键词的查询情况

3.5.2 预约挂号

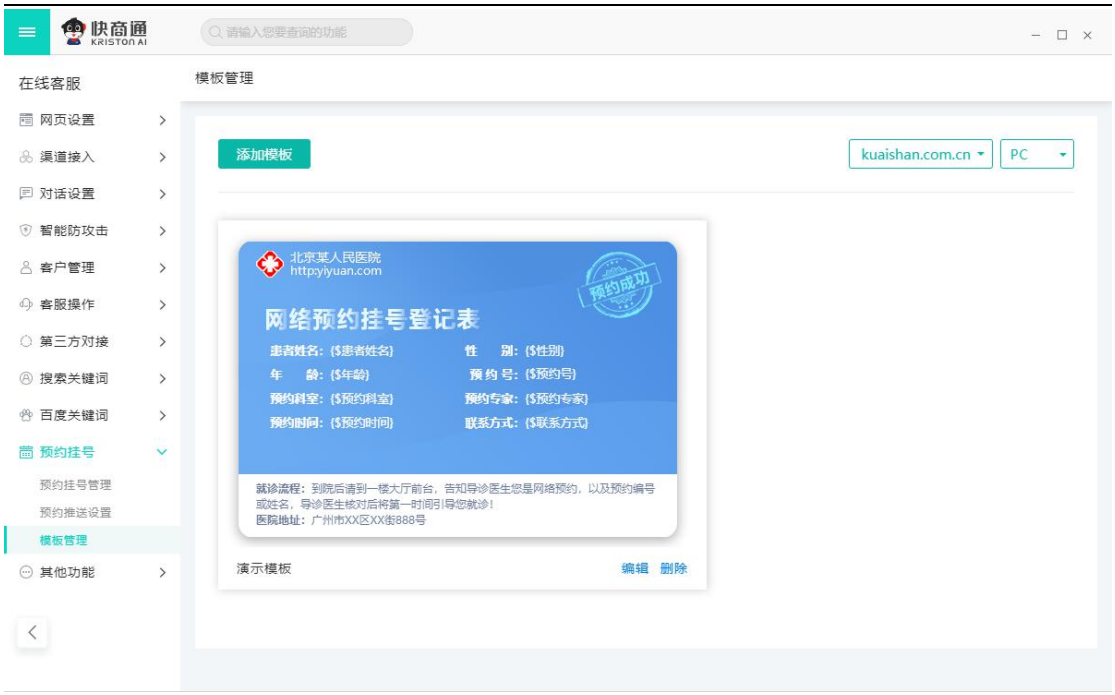
3.5.2.1 添加预约

➢ 功能介绍

1．使用前提：需先添加模板

2．添加后可将登记好的访客预约信息发送给访客，访客可凭预约卡直接到相应医院就诊

© 厦门快商通科技股份有限公司



3.5.2.2 预约管理

➢ 功能介绍

可在“预约管理”中查看所有预约信息详情、对话记录等

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.5.2.3 预约推送设置

➢ 功能介绍

客服推送预约卡给访客后，系统自动将对应预约信息以短信形式发送到访客手机，可根据变量自定义推送内容。

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.5.2.4 模板管理

➢ 功能介绍

设置预约卡模板，有 8 种风格提供选择

3.5.3 API 接口

➢ 功能介绍

© 厦门快商通科技股份有限公司

1．通过 API 接口可将对话记录、名片信息、访客信息、留言信息推送到客户内部系统，如 CRM 系统

2．客户提供接收地址，快商提供技术客服协助设置，这些信息以 API 接口形式推送到客户提供的接收地址

3.6 客服操作

3.6.1 实时监控

- 功能介绍

设置监控客服后，可在对话列表看到监控客服的对话，并且可协助对话

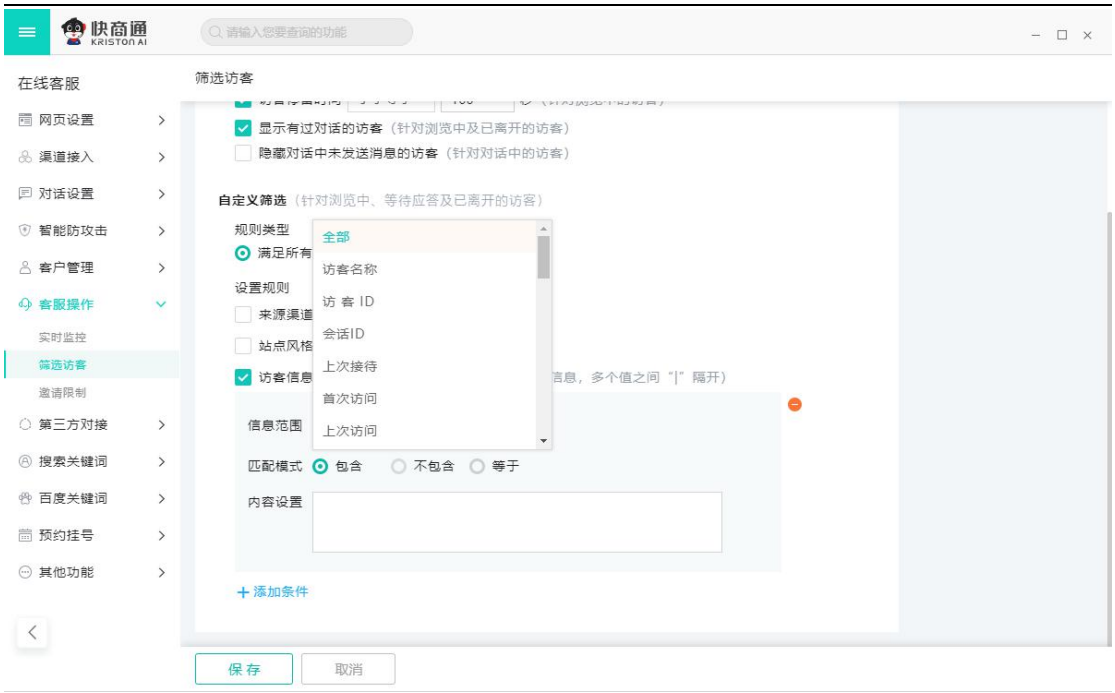
© 厦门快商通科技股份有限公司

3.6.2 筛选访客

➢ 功能介绍

根据条件设置显示的访客，如时间、消息数，以及访客信息，如：站点、来源类型等

© 厦门快商通科技股份有限公司



3.6.3 邀请限制

➢ 功能介绍

设置自动邀请功能，已经针对部分客服设置邀请次数

© 厦门快商通科技股份有限公司

3.7 其他功能

3.7.1 空号检测

➢ 功能介绍

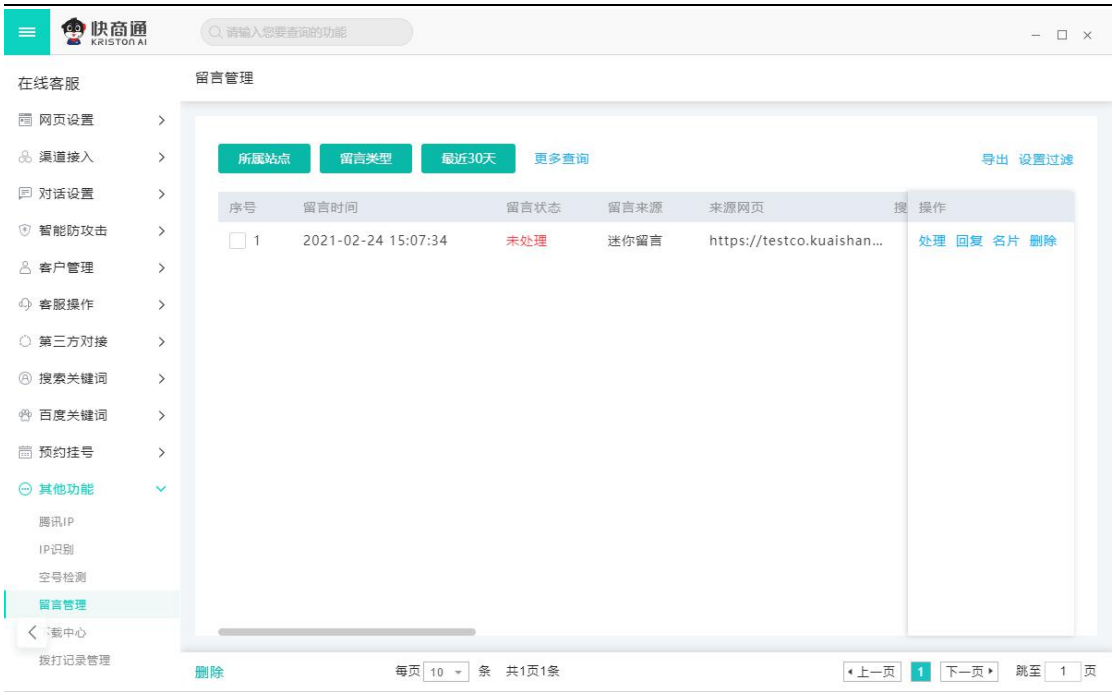
可以设置自动进行空号检测，当获取访客电话时，可以自动进行空号检测。

3.7.1 留言管理

➢ 功能介绍

可以根据站点、留言类型，进行留言设置管理。

© 厦门快商通科技股份有限公司



4 CRM

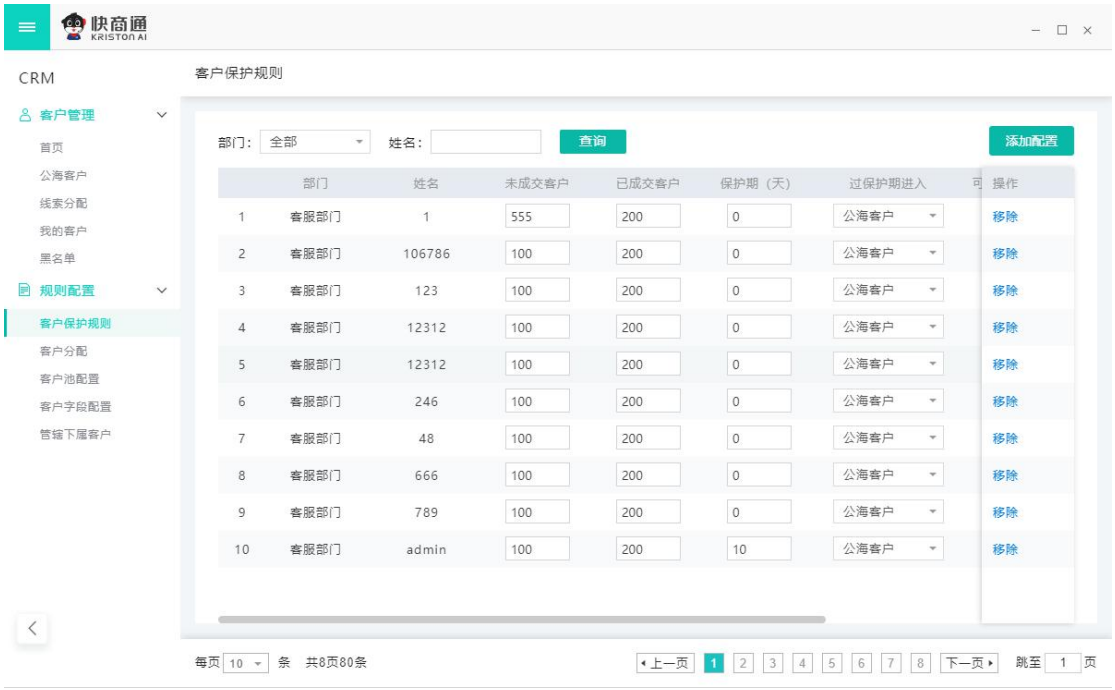
入口： crm

4.1 客户保护规则

- 功能介绍

© 厦门快商通科技股份有限公司

设置每个账号可拥有客户上限，以及多久时间未跟进则自动失去客户归属



4.2 客户分配规则

➢ 功能介绍

1．规则包括三种：进入分配池，统一进行分配、优先接待分配、按规则分配

2．按规则分配主要通过地区和来源网址进行分配客户

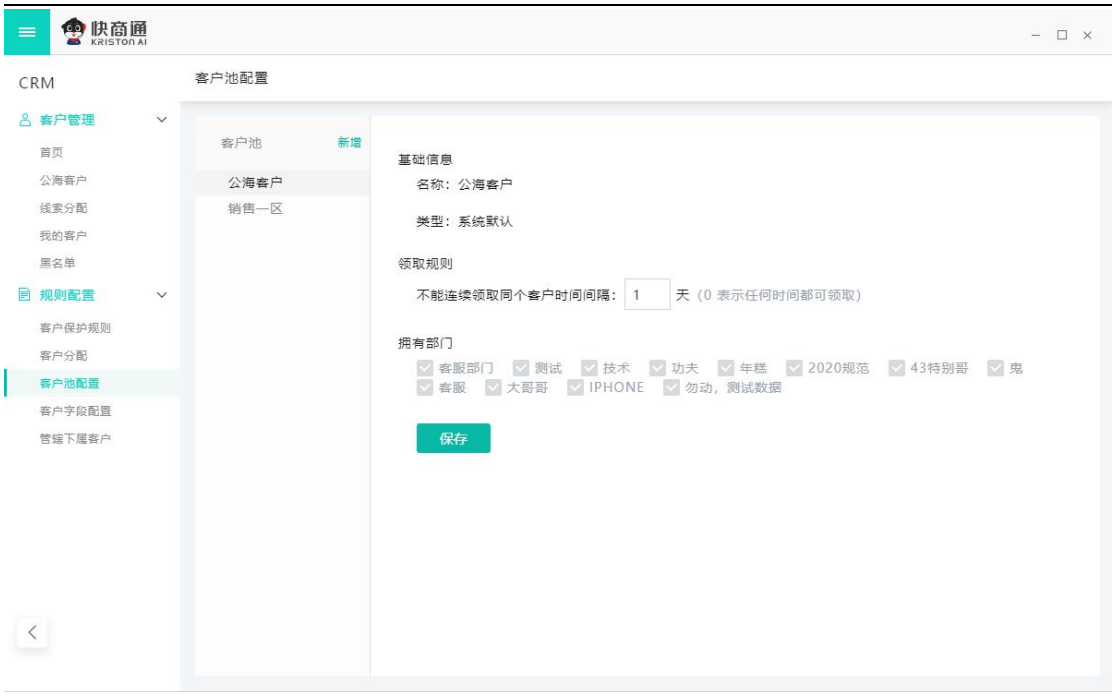
© 厦门快商通科技股份有限公司

4.3 客户池配置

- 功能介绍

设置部门客户池，或区域客户池

© 厦门快商通科技股份有限公司



4.4 客户字段配置

➢ 功能介绍

自定义客户名片字段，如姓名、电话、公司等

4.5 公海客户

➢ 功能介绍

公海客户为公司所有账号都可以查看，并且可领取到个人名下

© 厦门快商通科技股份有限公司

4.6 线索分配

➢ 功能介绍

当分配规则设置为手动分配时，则所有留电的客户都进入该列表，由指定人员进行分配客户

4.7 我的客户

➢ 功能介绍

1．我保护的客户名单，可进行编辑、添加联系记录，以及查看聊天记录

2．若为管理员，则可查看部门下属的客户资源。

© 厦门快商通科技股份有限公司

5 数据查询与分析

入口：数据分析

5.1.1 概览

- 功能介绍

对每日来访网站的访客进行全面分析，记录网站的访客数、浏览量、总对话数、有效对话量等，并且按渠道统计有效对话数、对话数、获取名片数；按搜索引起统计访问量及对话量等

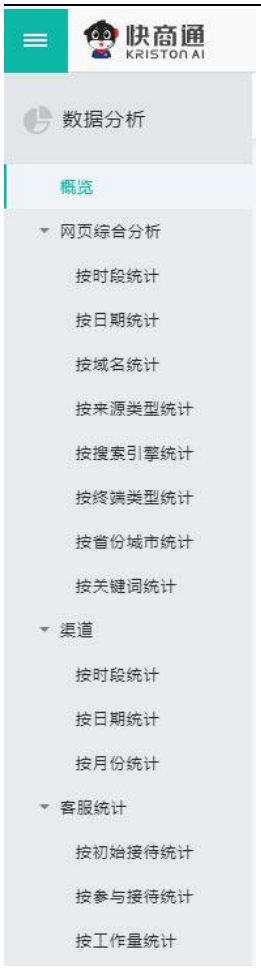
© 厦门快商通科技股份有限公司

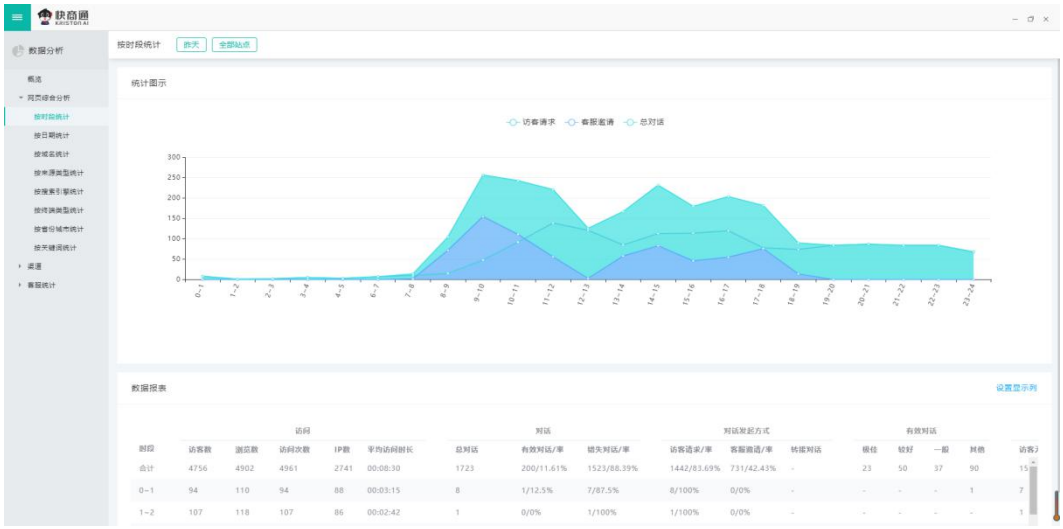
5.1.2 网页综合分析

➢ 功能介绍

可按时段、日期、来源类型、搜索引擎、终端类型、省份城市、关键词这些维度统计访客、对话等相关情况

© 厦门快商通科技股份有限公司





5.1.3 按渠道统计

- 功能介绍

可按时段、日期、月份这些维度统计渠道访客、对话等相关情况

© 厦门快商通科技股份有限公司

5.1.4 按客服统计

➢ 功能介绍

可按初始接待客服、参与接待客户、工作量这些维度考核客服绩效

© 厦门快商通科技股份有限公司