1	设置中心	
	1.1 字段设置	
	1.1.1 客户字段设置	3
	1.1.2 公司字段设置	
	1.1.3 工单属性设置	
	1.2 工单设置	
	1.2.1 工单分类设置	
	1.2.2 预设回复设置	29
2	工单管理	
	2.1 工单相关权限	40
	2.2 新建工单	
	2.3 设置显示列	
	2.4 分配工单	
	2.5 删除工单	
	2.6 高级筛选	
	2.7 工单概况预览	54
	2.8 处理工单	
3	客户管理	
	3.1 客户列表	
	3.1.1 添加客户	
	3.1.2 删除客户	69

# 工单系统

	3.1.3 设置显示列	70
	3.1.4 高级筛选	70
	3.1.5 添加工单	71
3.2	公司列表	73
	3.2.1 添加公司	74
	3.2.2 删除公司	76
	3.2.3 设置显示列	77
	3.2.4 高级筛选	77
	3.2.5 添加客户	78
4 消息	中心	81
4.1	未读消息	81
4.2	2. 已读消息	82
5 客服	端部分	83
5.1	消息提醒	83
	5.1.1 声音提示	83
	5.1.2 弹出提示	84
5.2	9. 新建工单	86
	5.2.1 聊天界面	86
	5.2.2 留言界面	87

1 设置中心

#### 1.1 字段设置

字段设置包含"客户字段""公司字段""工单属性字段"设置,界面如图1。

	<b>алы</b> v1.0.54			🗘 🔮 zzh
≡	▲ 团队管理 ▲ 渠道接入	>	字段设置	
© ≣ 	▶ 功能管理 字段设置 工单设置	~	<b>客户字段</b> 企业可根据公司情况自定义客户字段,使客户的信息更为完整详细。	
_	记录下载 9 安全设置 1 印识别	>	设置客户字段	
		,	<b>公司字段</b> 企业可根据公司情况自定义公司字段,使公司的信息更为完整详细。	
			设置公司字段	
			<b>工单属性</b> 企业可根据公司情况自定义工单属性字段,使工单的信息更为完整详细。	
			设置工单属性字段	

图 1

#### 1.1.1 客户字段设置

客户字段设置,即客户的名片字段设置,点击"设置客户字段",打开界面如图2。

	эл Ш v1.0.54														
Ξ	魯 团队管理	>	<	客户字段设	置										
•	♣ 渠道接入	>													
_	▶ 功能管理	~		友白字印设											
	字段设置			合广于 FQ 0		/ 宏白字段 庙安口	白的信自雨头白彩	详细							
<b>.</b>	工单设置			TE TE PJ 1836											
	记录下载								_						
	😯 安全设置	>		已添加的客	沪字段(启用1	0 / 停用0 )			+ 添加字段						
	🔍 IP识别	>		排序	宇段名称	字段类型	宇段描述	添加类型	操作						
				$\equiv$	姓名	单行文本框	联系人	系统默认							
					公司	单行文本框	公司的名称	系统默认							
				$\equiv$	电话	单行文本框	电话号码	系统默认							
				$\equiv$	QQ	单行文本框	QQ号码	系统默认							
				$\equiv$	备注	多行文本框		系统默认							
ø				$\equiv$	手机	单行文本框	手机	系统默认							
				$\equiv$	客户类型	下拉框	从CRM获取	系统默认							
				$\equiv$	邮箱	单行文本框	email	系统默认							

#### a、添加字段

A)点击"添加字段",打开界面如图3,点击"字段类型"对应操作栏的"选择此类型",显示如图4("添加字段类型"为所选字段类型,不可更改),填写字段名称,字段描述,选择字段是否必填,点击保存,即添加字段成功(当选择的字段类型为"单选/下拉/复选/下拉复选"时,显示如图5,还需至少填写一个选项值)。

	<b>វាញី</b> v1.0.54							<b>₽</b>	zzh
≡	魯 团队管理	>	< 选择字段类型						
æ	▲ 渠道接入	>							
E	▶ 功能管理	~	字段类型	类型模板	类型描述	操作			
	子段设置			1					
~	<u>一</u> 半 反 白 记 录 下 裁		单行文本框	2	文本框字段可以填写少量的文字	选择此类型	则添加的字段类型为"单行文本框"		
	● 安全设置 ● ID/ID/III	>	多行文本框		多行文本框字段可以填写多行文字	选择此类型			
			单选框	◎ 单选1 ○ 单选2	单选框,多个选择中选择一个	选择此类型			
			下拉框	请选择	下拉单选项,多个选择中只可选择一个	选择此类型			
			下拉复选框	复选1、复选2 ▼	下拉复选项,下拉可选择多个值	选择此类型			
			复选框	✔ 复选1 复选2	复选框,所有选项中可同时选择多个选项	选择此类型			
*									
-									

	ang⊤ong v1.0.54				<b>4</b>	👤 zzh
≡	魯 团队管理	>	< 单行文本框			
•	👗 渠道接入	>				
Ě	┣ 功能管理	~				
	字段设置		添加字段类型:单行文本框			
	工单设置		*字段名称			
	记录下载			在界面上显示的字段名称		
	😯 安全设置	>	字段描述			
	④ IP识别	>	② 必须填写 保存 取消	简要说明这个字段要填写什么,方便引导客服如何填写该字 段		
4						

<b>快</b>	<b>апатопа</b> v1.0.54				4	zzh
≡	魯 团队管理	>				
<ul> <li></li></ul>	<ul> <li>▲ 渠道接入</li> <li>▶ 功能管理</li> <li>字段设置</li> <li>工单设置</li> <li>记录下载</li> <li>♥ 安全设置</li> <li>● IP识别</li> </ul>	> ~ >	添加字段类型:下拉框         *字段名称         字段描述         字段描述         節要游 段         必须填写         选项设置:         一         /*添加新选项	上显示的字段名称 明这个字段要填写什么,方便引导客服如何填写该字		
🌣 11 			保存取消			

图 5

B)最多只能添加9个字段,若已经添加了9个字段,则不可再添加,显示如图6

<b>肤</b> 尼	топа v1.0.54						最多只允许	午添加9个客户号	字段	
≡	魯 团队管理	>	< 4	客户字段设	置					
•	👗 渠道接入	>								
	▶ 功能管理	~		客户字段设	子罟					
	字段设置			企业可根据	◇司情况自定义	客户字段、使客户	白的信息更为完整	详细。		
	工单设置									
	记录下载 2 安全设置	>		已添加的客	: <b>户字段(</b> 启用19	9 / 停用0)			+ 添加字段	
	Q ⅠP 识别	>		排序	宇段名称	宇段类型	宇段描述	添加类型	操作	
				$\equiv$	姓名	单行文本框	联系人	系统默认		
					$\equiv$	公司	单行文本框	公司的名称	系统默认	
				$\equiv$	电话	单行文本框	电话号码	系统默认		
				$\equiv$	QQ	单行文本框	QQ号码	系统默认		
				$\equiv$	备注	多行文本框		系统默认		
2				$\equiv$	手 <mark>机</mark>	单行文本框	手机	系统默认		
				$\equiv$	客户类型	下拉框	从CRM获取	系统默认		
				$\equiv$	邮箱	单行文本框	email	系统默认		

# b、排序

鼠标拖动对应字段"排序"列的图标,可更换字段显示的先后顺序,如图 7。

	<b>1</b> Ingtong v1.0.5	4						
≡	🛎 团队管理 💦 渠道接入	> >	< 客户字段	设置				
•	▶ 功能管理	~	安山今印	122年				
	字段设置		查广子 R 企业可根	据公司情况自定义	《客户字段,使客》	白的信息更为完整	译详细。	
*	工单设置							
	€ 安全设置	>	已添加的	客户字段(启用1	9 / 停用0)			十 添加字段
	🔍 IP识别	>	排序	宇段名称	宇段类型	宇段描述	添加类型	操作
				姓名	单行文本框	联系人	系统默认	
				公司	单行文本框	公司的名称	系统默认	
			=	电话	单行文本框	电话号码	系统默认	
		拖动排序		QQ	单行文本框	QQ号码	系统默认	
			≡	备注	多行文本框		系统默认	
\$			$\equiv$	手 <mark>机</mark>	单行文本框	手机	系统默认	
			$\equiv$	客户类型	下拉框	从CRM获取	系统默认	
			$\equiv$	邮箱	单行文本框	email	系统默认	

### c、字段显示与否

点击对应字段操作栏的开启/关闭按钮,设置字段在访客名片中显示与否,如图 8。姓名字段默认显示且必填, 不可编辑。

<b>快</b> 商	<b>э́і́Ш</b> v1.0.54										<b>₽</b>	0	zzh
≡	魯 团队管理 ♬ 渠道接入	> >	< 4	客户字段设	置								
<b>—</b>	▶ 功能管理	~											
	字段设置			各户子段设									
	工单设置			1년 1년 년 1월 16	公司同沉白庄义	各广于政,使各广	们问题处外无望	J++ 3,0 °					
	记录下载												
	🛡 安全设置	>		已添加的客	· <b>户字段 (</b> 启用19	/ 停用0)			+ 添加字段				
	@ IP识别	>		排序	字段名称	字段类型	宇段描述	添加类型	操作				
				$\equiv$	姓名	单行文本框	联系人	系统默认					
				$\equiv$	公司	单行文本框	公司的名称	系统默认		设置字段在访客名片中显示与否			
				$\equiv$	电话	单行文本框	电话号码	系统默认					
				$\equiv$	QQ	单行文本框	QQ号码	系统默认					
				$\equiv$	备注	多行文本框		系统默认					
\$				$\equiv$	手机	单行文本框	手机	系统默认					
**				$\equiv$	客户类型	下拉框	从CRM获取	系统默认					
<b>.</b>				$\equiv$	邮箱	单行文本框	email	系统默认					

#### d、编辑

点击操作栏的"编辑"图标,显示如图9,"系统默认字段"除名称不可编辑外,其他属性均可编辑;"用 户自定义字段"所有属性可编辑。

<b>快</b> 商	<b>алатопа</b> v1.0.54				4	💽 zzh
Ξ	魯 团队管理	>	< 单行文本框			
•	💦 渠道接入	>				
Ē	┣ 功能管理	~				
	字段设置		添加字段类型:单行文本框			
	工单设置		*字段名称			
	记录下载		手机	在界面上显示的字段名称		
	伊 安全设置	>	字段描述			
	<b>@</b> IP识别	>	手机 必须填写 保存 取消	简要说明这个字段要填写什么,方便引导套服如何填写该字 段		
ø						
*						

# e、删除

点击操作栏的"删除"图标,显示如图 10, "系统默认字段"不可删除,只可删除自定义字段,字段删除 后访客名片中将无法查看到该字段信息,删除后不可恢复。

	<b>ந்று</b> v1.0.54										🗘 💽 zzh	
≡	魯 团队管理	>	< 香	客户字段设	置							
	▲ 渠道接入	>										
	▶ 功能管理	~		$\equiv$	公司	单行文本框	公司的名称	系统默认				
	字段设置			_	- 1-	A4 /			<b>5 5</b> 2			
	工单设置			=	电话	単行又本性	电话亏的	系统默认				
	记录下载			$\equiv$	QQ	单行文本框	QQ号码	系统默认				
	😯 安全设置	>		_	友计	夕仁六十年		ずは野川				
	<ol> <li>IP识别</li> </ol>	>		-	国江	多1] 又平框		赤玩新林				
				$\equiv$	手机	单行文本框	手机	系统默认				
				Ξ	客户类型	下拉框	从CRM获取	系统默认				
				Ξ	邮箱	单行文本框	email	系统默认				
				Ξ	微信	单行文本框	MSN号码	系统默认				
				$\equiv$	生日	单行文本框	联系人生日	系统默认		(274 - 프 페네스 87 - 2		
				$\equiv$	个人爱好	下拉框		用户自定义	🖸 🗹	念确定要删除吗?		
4										确定 取消	á	

### 1.1.2 公司字段设置

公司字段设置,即客户的公司相关字段设置,点击"设置公司字段",打开界面如图11。

快商	<b>алы</b> v1.0.54								
Ξ	魯 团队管理	>	< 公司	司字段设	置				
•	🔒 渠道接入	>							
Ē	┣ 功能管理	~	~	司今即公					
	字段设置			山子校的	<b>×車</b>  公司桔湿白空心	(公司字段) 庙公言	司的信自市为空間	21注细	
	工单设置		14.	ан ун сун		CAPJIR / DCAP	943 (HASAG73703	EPT-940	
	记录下载								
	😯 安全设置	>	님	添加的公	司字段(启用1	0 / 停用0 )			+ 添加字段
	Q IP识别	>		排序	宇段名称	宇段类型	宇段描述	添加类型	操作
					公司	单行文本框		系统默认	
				$\equiv$	地址	单行文本框		系统默认	
					网址	单行文本框		系统默认	
				$\equiv$	地区	单行文本框		系统默认	
					1	单行文本框		用户自定义	• •
4					2	单行文本框		用户自定义	00
::					3	单行文本框		用户自定义	I 1
					5	单行文本框		用户自定义	

a、系统默认字段:公司/地址/网址/地区,公司字段默认显示且必填,不可编辑。

b、其余操作同"客户字段设置"。

#### 1.1.3 工单属性设置

工单属性字段设置,即提交工单需记录的信息字段设置,点击"设置工单属性字段",打开界面如图 12。

<b>快</b>	<b>ந்று</b> v1.0.54			Q	admin
Ξ	魯 团队管理 登录日志	~	< 工单属性字段设置		
● 目 	<ul> <li>▲ 渠道接入</li> <li>■ 功能管理</li> <li>字段设置</li> </ul>	> ~	<b>工单属性设置</b> 企业可根据公司情况自定义工单属性字段,使工单的信息更为完整详细。		
	工单设置		已添加的工单属性 + 添加字段		
	♥ 安全设置 ◎ IP识别	> >	排序 字段名称 字段类型 字段描述 添加类型 操作		
ø					
**					
2					

图 12

a、添加字段,操作同"客户字段设置"。无系统默认字段,添加字段成功后显示如图 13

快商	<b>у Ш</b> v1.0.54										
Ξ	魯 团队管理	>	<b>〈</b> 工单/	属性字段设置							
ø	🧏 渠道接入	>									
	▶ 功能管理	~	工单	属性设置							
	字段设置		企业	企业可根据公司情况自定义工单属性字段,使工单的信息更为完整详细。							
*	<u>一甲设百</u> 记录下载										
	● 安全设置	>	已添加	口的工单属性				+ 添加字段			
	<b>②</b> IP识别	>	+++	亡 古印夕边	古代来到	스아바바	次 hn 米 刊	提供			
			1Ft	予 于权百称	于以天空	于权佃处	净加天至	J#TF			
				所属服务器	下拉框		用户自定义				
			=	处理结果	下拉框		用户自定义				
			=	公司ID	单行文本框		用户自定义				
*											
~											

# b、排序

鼠标拖动对应字段"排序"列的图标,可更换字段显示的先后顺序,如图14。

	<b>T</b> <b>I</b> <b>I</b> <b>I</b> <b>I</b> <b>I</b> <b>I</b> <b>I</b> <b>I</b>											
≡	魯 团队管理	>	< 工单属性	字段设置								
ø	▲ 渠道接入	>										
	┣ 功能管理	~	工单属性	设置								
	字段设置		企业可根	<u>土于信止效果</u> 企业可根据公司情况自定义工单属性字段,使工单的信息更为完整详细。								
*	工单设置											
	记录卜载		已添加的	丁单属性				1	+ 添加字段			
		>										
			排序	字段名称	宇段类型	宇段描述	添加类型	操作				
				所属服务器	下拉框		用户自定义		Ē			
	拖动排序 -	/	- =	处理结果	下拉框		用户自定义					
			$\Xi$	公司ID	单行文本框		用户自定义					
4												

#### c、编辑

点击操作栏的"编辑"图标,显示如图 15,若"编辑字段类型"为"下拉框/单选框/复选框/下拉复选"时, 删除选项设置,则工单中此字段值为对应选择值的,此字段值均为空,不可恢复。

快商	<b>ភ្នំគ្រី</b> v1.0.54				C.	zzh
≡	魯 团队管理	>	< 下拉框			
	♣ 渠道接入	>				
	▶ 功能管理	~				
E	字段设置		添加字段类型:下拉框			
	工单设置		*字段名称			
	记录下载		处理结果	在界面上显示的字段名称		
	♥ 安全设置	>	字段描述			
	Q IP识别	>		简要说明这个字段要填写什么,方便引导客服如何填写该字 段		
			必须填写			
			选项设置:			
			暂不处理	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●		
			已解决			
			bug	•		
			+ 添加新洗面			
4			<ul> <li>Premiused SPT ALL TIME</li> </ul>			
**						
			保存取消			

d、删除

点击操作栏的"删除"图标,显示如图16,,字段删除后工单中将无法查看到该字段信息,删除后不可恢复。

<b>快</b>	ans tons v1.0.54										<b>₽</b>	0	zzh
≡	魯 团队管理	>	< 工单属性:	字段设置									
•	🖍 渠道接入	>											
_	┣ 功能管理	~	工善屋供	·7.罕									
	字段设置		二中////////////////////////////////////										
	工单设置		正业内限加										
	记录下载							(in 16)					
	😮 安全设置	>	已添加的日	[单属性				+ 13	転加字段				
	Q IP识别	>	排序	宇段名称	宇段类型	宇段描述	添加类型	操作					
			Ξ	所属服务器	下拉框		用户自定义		(				
			Ξ	处理结果	下拉框		用户自定义		您确定要删除吗?				
			=	公司ID	单行文本框		用户自定义	C d	确定	取消			
<b>‡</b>													
=													
-													

# 1.2 工单设置

工单设置包含"工单分类""预设回复"设置,界面如图17。

<b>快</b> KUAISH	<b>а Ш</b> v1.0.54			<b>₽</b>	zzh
≡	魯 团队管理	>	工单设置		
<b>₽</b> ■	<ul> <li>▲ 渠道接入</li> <li>● 功能管理</li> <li>·字段设置</li> <li>·工单设置</li> <li>·记录下载</li> <li>● 安全设置</li> <li>④ IP识别</li> </ul>	> ~ > >	丁单分类         设置工单分类用于工单分类管理,企业可设置特定条件进行工单分类,客服再依此分类快速查找所需工         单;同时企业可通过设置分组,将每一个工单分类按所选字段分组。         设置工单分类         预设回复         预先设置好常见问题的回复内容或操作		
¢ #			设置预设回复		

### 1.2.1 工单分类设置

设置工单分类用于工单分类管理,企业可设置特定的条件将工单进行分类,客服再依此分类快速 查找所需工单;同时企业可通过设置分组,将每一个工单分类按所选字段分组。点击"设置工单分 类"打开界面如图 18.

	<b>а Щ</b> v1.0.54								₽	🕐 zzh
Ξ	魯 团队管理 ♣ 渠道接入	> >	く 设置工单分数	<u>ب</u>						
•	▶ 功能管理 字段设置	~	设置工单分数							
<b>.</b>	工单设置	客服通过设置符定条件,将上甲分类,让客服能够快速查看符合筛选条件的所有上单,同时可通过设置分 组,快速定位工单								
	<ul> <li>安全设置</li> <li>IP识别</li> </ul>	> >	已添加的工具	单分类		.+	添加分类			
			排序	分类名称	ł	操作				
			$\equiv$	所有工单			3 🗇			
			=	我未处理的工单	•		1 1			
			=	我处理中的工单	•		3 🗇			
			$\equiv$	我已解决的工单			3 🗇			
			=	我已关闭的工单			3 🗇			
4			=	我的组内工单			1 1			
**										

a、默认工单分类有:"所有工单"、"我未处理的工单"、"我处理中的工单"、"我已解决的工单"、 "我已关闭的工单"、"我的组内工单"、"我收藏的工单",分类满足条件如图 19。系统默认这些分类均开 启,在"工单管理"界面显示如图 20。

默认工单分类	描述	可见范围	分组	排序
所有工单	全部工单集合	所有客服	工单状态	最后处理时间
我未处理的工单	受理人为当前账号且工单状态为"未解决"的工单	所有客服	受理组	创建时间
我处理中的工单	受理人为当前账号且工单状态为"处理中"的工单	所有客服	受理组	创建时间
我已解决的工单	受理人为当前账号且工单状态为"已解决"的工单	所有客服	受理组	最后处理时间
我已关闭的工单	受理人为当前账号且工单状态为"已关闭"的工单	所有客服	受理组	最后处理时间
我的组内工单	受理组为当前账号所在分组的所有工单	所有客服	工单状态	创建时间
我收藏的工单	当前客服收藏的工单	所有客服	工单状态	创建时间

快商	<b>у Ш</b> v1.0.54													🕫 🕘 z	zh
Ξ	工单管理		R	应分类)	后面数字为此分类的工单数量						D*	新建工单	面 删除工单	≣分配 <u>工</u> 单 ◎ i	日間
æ	所有工单	44	F	í有工 <sup>官</sup>	é										▼高级筛选
	我未处理的工单	2		全部	(44) 未处理(22)	处理中 (	9) 已解决(8) 已关闭	](5)	▶ 在"设	置中心─工单	●设置−工9	的类设置	"中对应分类按"工单状态"	'字段进行分组	
2	我处理中的工单	0													
	我已解决的工单		C	山收	藏编号	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
	我已关闭的工单	٥	7	<del></del> 大处理				_							
	我的组内工单	34	(		20170405163129623	11	忘记密码啦	未处理	网页客版		zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	) 查者分
	我收藏的工单		6		20170405162643619	11	密码忘记了	未处理	网页客服		zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	4 查看分
		-	6	a 🧃	20170405162523477	11	忘记密码	未处理	网页客服			zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04-05 16:25:23	} 查看分
	为"设置中心-工单设置 添加的所有已开启的工	<u>十工单分类</u> 单分类	ŧ设置"	ታ 🔒	20170330170840697	多少个	多少个	未处理	手工录入			zly	2017-03-30 17:08:41	2017-03-30 17:08:41	查看分
			6	1	20170321105738646	太多	他的话太多探访惊魂头发很惊讶头	未处理	手工录入	总机	admin	zly	2017-03-21 10:57:39	2017-03-21 10:57:53	} 查看分
			(	1	20170315184847131	zzh	测试	未处理	手工录入	总机	111	zzh	2017-03-15 18:48:47	2017-03-15 20:02:41	查看分
			6	1	20170301183108814	李四	忘记密码	未处理	网页客服			小徐	2017-03-01 18:31:09	2017-03-01 18:31:09	) 查看分
ð:			6	D 1	20170228092457579	太多好	反应人	未处理	手工录入	总机	admin	admin	2017-02-28 09:24:58	2017-02-28 11:21:31	查看分
			_	1.4	20170228092147713	人	热水	未处理	手工录入	总机	admin	admin	2017-02-28 09:21:48	2017-02-28 09:21:48	3 查看分
				每页 1	10 ▼条 共5页44条						•	上—页	1 2 3 4	5 下一页 ) 跳到	1 页

### b、添加工单分类

点击"添加分类",打开添加工单分类设置页面如图 21。可设置分类名称,分组的可见范围、工单分 类满足条件、按什么字段进行分组、排序等,如图 22。

快	<b>ந்று</b> v1.0.54			<b>₽</b>	👤 zzh	
Ξ	魯 团队管理	~	< 添加分类			
<b>₽</b> ■	登录日志 ♣ 渠道接入 ➡ 功能管理 字段设置 记录下载 ♥ 安全设置 @ IP识别	> ~	<ul> <li>◆分类名称</li> <li>分类可见范围</li> <li>所有套服</li> <li>海足以下全部条件</li> <li>(小液加条件)</li> <li>此分类工单相关设置</li> <li>分组</li> <li>小月</li> <li>①升序</li> <li>●降序</li> </ul>			
-						
<b>.</b>						

图 21

<b>肤</b>	<b>តាញ្ញី</b> v1.0.54		🗘 🕐 zzh
Ξ	魯 团队管理	~	< 添加分类
•	登录日志 ▲ 渠道接入 ■ 功能管理 字段设置 工単设置 记录下载 ● 安全设置 ● IP识别	> ~ > >	*分类名称
¢			此分类工単相关设置 分组 不分组 → 排序 创建时间 → ④升序 ●降序 → 设置端足此分类的工单按哪个字段进行分组,可按"工单状态/优先级/工单来源/受理组"进行分组 単序 创建时间 → ◎升序 ●降序 → 设置満足此分类的工单按哪个字段升序/碎序排列,可按"编号/创建时间/最后处理时间"进行排序 保存 取消

图 22

系统默认的筛选条件,如图 23,可进行下拉选择,点击"添加条件"可同时添加多个满足条件;若"字段设置 -工单属性字段设置"中有添加字段,则筛选字段也包含这些字段,企业可以添加符合企业需求的筛选条件进行 工单分类。

	<b>T</b> ang Tong v1.0.54			<b>₽</b>	0	zzh
≡	魯 团队管理 登录日志	~	< 添加分类			
	<ul> <li>豆×口志</li> <li>柔道接入</li> <li>助能管理</li> <li>字段设置</li> <li>工单设置</li> <li>记录下载</li> <li>受全设置</li> </ul>	> ~ >	*分类名称 分类可见范围 所有客服 • 满足以下全部条件			
¢≎ ∷:	④ IP识别	>	工单状态        未处理       ●         工单状态         ●         优先级        ●         创建人       ●       ●         受理组       ●       ●         受理人       所屬服务器       ●         保存       取消       ●			

# c、排序

鼠标拖动对应分类名称"排序"列的图标,如图 24,可更换此分类在工单管理界面显示的先后顺序,如图 20。

<b>Ю</b>	ຄັ <b>ມີ</b> v1.0.54										đ	zzh
Ξ	<ul> <li>         書 团队管理         登录日志     </li> </ul>	~	<b>〈</b> 设置	置工单分割	*							
₽ 	<ul> <li>★ 渠道接入</li> <li>➡ 功能管理</li> <li>字段设置</li> <li>工单设置</li> </ul>	> ~	设置 客服 组,	<b>雪工单分</b> 履通过设置 快速定住	<b>类</b> 置特定条件,将工单分类,让署 立工单	F服能够快速查看符合筛选条件的	9所有工单,同	时可通	过设置分			
	记录下载 ⑦ 安全设置	>	已刻	紊加的工单	单分类			+ 涿	加分类			
	🔍 IP识别	>	4	非序	分类名称		操作					
					所有工单			Ø				
			-	=	我未处理的工单							
	段标拣制,可	四署名公	***	=	我处理中的工单				Ē			
	工单管理界面	急宗先后	·顾序	=	我已解决的工单							
			:	=	我已关闭的工单			Ø				
<b>‡</b>			:	=	我的组内工单							
::												

### d、分类显示与否

点击对应分类操作栏的开启/关闭按钮,设置分类在工单管理界面中显示与否,如图 20。若关闭工单分类时, 仅剩一个工单分类,则不允许关闭,显示如图 25

	新通 v1.0.54				操作失败,至少需保留开启一个工单分类		¢	0	admin
≡	魯 团队管理 登录日志	~	公置工单分     公     日      日       日       日        日	类					
₽    	<ul> <li>▲ 渠道接入</li> <li>■ 功能管理</li> <li>学段设置</li> <li>工单设置</li> </ul>	> ~	<b>设置工单分</b> 客服通过设計 组,快速定(	<b>类</b> 置特定条件,将 立工单	了工单分类,让客服能够快速查看符合筛选条件的所有工单,同时可通过设置分	÷			
	记录下载 ⑦ 安全设置	>	已添加的工具	单分类	+ 添加分类				
	Q IP识别	>	<b>排序</b>	<b>分类名称</b> 所有工单					
ø									
**									

# e、编辑

点击操作栏的"编辑"图标,显示如图 26,所有属性可编辑,规则同添加分类。

<b>快</b>	ала v1.0.54			Q	admin
Ξ	魯 团队管理	~	く編輯分类		
<ul> <li>₽</li> <li>■</li> </ul>	登录日志 禁道接入 ● 功能管理 字段设置 工单设置 记录下载 ● 安全设置 ● IP识别	> ~	*分类名称 所有工单 分类可见范围 所有盔服 。 满足以下全部条件 + 添加条件 此分类工单相关设置 分组 工单状态 ④ 升序 ● 降序 排序 量后处理 ● 升序 ● 降序		
*					
~					

# f、删除

点击操作栏的"删除"图标,显示如图 27,删除后不可恢复,工单管理界面中无此工单分类。若删除时,仅 剩一个工单分类,则不允许删除,如图 28

<b>快</b>	ត់ ang tong v1.0.54							L.	🕘 zzh
Ξ	魯 团队管理 登录日志	~	< 设置工单分	类					
₽	<ul> <li>↓ 渠道接入</li> <li>▶ 功能管理</li> <li>字段设置</li> </ul>	> ~	<b>设置工单分</b> 客服通过设 组,快速定	<b>类</b> 置特定条件,将工单分类, 位工单	让客服能够快速查看符合筛选条件的所有	ī工单,同时可通过设置	昏分		
	⊥ 中 (c) 直 记录下载 ⑦ 安全设置	>	已添加的工具	单分类		+ 添加分类	é		
	@ IP识别	>	排序	分类名称		操作			
				所有工单					
			=	我未处理的工单		C 1	你确定更删除吗?		
			$\equiv$	我处理中的工单					
			$\equiv$	我已解决的工单		🖸 🛛 🛈	确定		
			$\equiv$	我已关闭的工单		C 1			
4			=	我的组内工单		C 1			
**									

快 киаіяна	<b>ந்று</b> v1.0.54			操作失败,至少需保留开启一个工单分 <b>类</b>	🗘 🕘 admin
Ξ	魯 团队管理 登录日志	~	公置工单分类		
	♣ 渠道接入 ➡ 功能管理 字段设置 工单设置	> ~	<b>设置工单分类</b> 客服通过设置特定条件, 组,快速定位工单	将工单分类,让客服能够快速查看符合筛选条件的所有工单,同时可通过设置分	ř
	记录下载 安全设置	>	已添加的工单分类	+ 添加分类	
	④ IP识别	>	排序         分类名称            所有工单	操作	
\$					
# 					

# 1.2.2 预设回复设置

预先设置好常见问题的回复或者操作,使客服在处理此类工单时能快速处理。点击"设置预设回复",打 开界面如图 29。

<b>快</b>	<b>ала</b> топа v1.0.54									<b>₽</b>	0	zzh
Ξ	<ul> <li>              团队管理      </li> <li>             登录日志         </li> </ul>	~	< 预设回复									
₽ ■ 	<ul> <li>渠道接入</li> <li>功能管理</li> <li>字段设置</li> </ul>	> ~	预设回复设 预先设置好常	<b>置</b> 常见问题的回复内容或操作,处理工单	时可一键使用,快捷处理工单。							
	工单设置		已添加的预试	日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日		+ %	动预	设回复				
	<ul> <li>♥ 安全设置</li> <li>● IP识别</li> </ul>	>	排序 二 二	<b>名称</b> 未找到原因         更改工单状态         忘记密码回复	3							
** ** **												

#### a、添加预设回复

点击"添加预设回复",显示如图 30,设置预设回复的名称及执行动作。预设动作,可设置字段默认有 "工单状态/优先级/受理组/受理人/抄送客服/回复内容",若"设置中心-字段设置-工单属性字段设置"中添 加的字段类型为"下拉框",则预设动作中也可设置此类字段,如图 31。

	के 🗰 v1.0.54			₽	🚺 zzł	n
Ξ	魯 团队管理	~	✓ 添加回复			
<b>₽</b> ■	<ul> <li>登录日志</li> <li>業道接入</li> <li>功能管理</li> <li>字段设置</li> <li>工单设置</li> <li>记录下载</li> <li>⑦ 安全设置</li> <li>④ IP识别</li> </ul>	> ~	*名称			
🌣 11 						

<b>快</b>	ត់ ang tong v1.0.54			4	zzh
≡	魯 团队管理	~	✓ 添加回复		
<ul> <li></li></ul>	<ul> <li>登录日志</li> <li>梁道接入</li> <li>功能管理</li> <li>字段设置</li> <li>工单设置</li> <li>记录下载</li> <li>♀ 全设置</li> <li>Q IP识别</li> </ul>	> ~	*名称 <b>b</b> 右以下动作 工单状态		
\$					
**					

# b、排序

鼠标拖动对应分类名称"排序"列的图标,如图 24,可更换对应预设回复在处理工单界面显示的先后顺序, 如图 33。

<b>快</b>	ans⊤ons v1.0.54										<b>1</b>	zzh
Ξ	唐    团队管理     登录日志	~	<b>〈</b> 预设	日复								
● Ⅲ 	<ul> <li>▲ 渠道接入</li> <li>■ 功能管理</li> <li>字段设置</li> </ul>	> ~	<b>预讨</b> 预外	<b>殳回复设</b> ] 先设置好常	<b>置</b> 3见问题的回复内容或操作,处理工单时可一键使用,快捷处	处理工单。						
	工单设置			TLOODITY								
	记录下载		Ex	添加出力现场	之回夏	0	Ţ	添加预	1 应回复			
		>	1	排序	名称	1	操作					
	a Presi	>		=	未找到原因							
		~		=	更改工单状态			Ø	▣			
	拖动排序			=	忘记密码回复							
-												

<b>快</b> 商	<b>新通</b> v1.0.54		🗘 💽 zzh	
≡	工单详情		返回	
	<ul> <li>基本信息</li> <li>受理人:zzh</li> <li>工单状态:未处理</li> <li>优先级: ● 中</li> <li>抄送客服:</li> <li>端号: 20170405163129623</li> <li>创建人: zzh1</li> <li>创建方式: 网页客服</li> <li>创建时间: 2017-04-05 16:31:30</li> <li>最后处理时间: 2017-04-05 16:31:30</li> </ul>		工单标题         更改工单状态           未找到原因         定记密码回复           工单描述         上岗施工队嘎达数工单公司限的           工单届性         公司ID :           工单回复         グー 11-   A- A, B / U 2   目目目目目に   ∞           近急的回避进结果         振動           近時時件         提文	
<b></b>	访客名片	访客详情	工单回复 工单动态 聊天记录	
:: •	姓名: 11 公司: 11		暂无相关回复	

c、显示与否

点击对应预设回复操作栏的开启/关闭按钮,设置预设回复在工单管理界面中显示与否,如图 34。

<b>快</b>	த் 🗰 v1.0.54					🗘 🕘 zzh
≡	▲ 团队管理	~	< 预设回复			
₽ Ⅲ 	<ul> <li>豆汞口芯</li> <li>柔道接入</li> <li>勤防能管理</li> <li>字段设置</li> </ul>	> ~	预设回复设 预先设置好	<b>置</b> 常见问题的回复内容或操作,处理工单时可一	键使用,快捷处理工单。	
	工单设置		口法和的药			
	记录下载			文则友	干 添加顶设回复	
	♥ 安全设置	>	排序	名称	操作	
	Q IP识别	>	$\equiv$	未找到原因		
			$\equiv$	更改工单状态		
			=	忘记密码回复		
4						
**						

### d、编辑

点击操作栏的"编辑"图标,显示如图 35,所有属性值均可变更。

<b>快</b>	<b>ந்று</b> v1.0.54			<b>₽</b>	🚺 zzh	
≡ ₽	<ul> <li>▲ 团队管理</li> <li>登录日志</li> <li>▲ 運道接入</li> <li>● 功能管理</li> <li>字段设置</li> <li>工单设置</li> <li>记录下载</li> <li>● 安全设置</li> <li>● Q IP识别</li> </ul>	~ ~ ~	く 编辑回复 *名称 更改工単状态 执行以下动作 工単状态 ▼ 处理中 ▼ + 添加动作			
			保存取消			
** ** •						

# e、删除

点击操作栏的"删除"图标,显示如图 36,删除后不可恢复。
快	<b>ந்று</b> v1.0.54											₽	zzh
≡	魯 团队管理 登录日志	~	< 预	版设回复									
₽	<ul> <li>↓ 渠道接入</li> <li>▶ 功能管理</li> <li>字段设置</li> </ul>	> ~	<b>刊</b> 刊	<b>页设回复设置</b> 页先设置好常	<b>≝</b> 常见问题的回复内容或操作,处理⊥单时可一键(	使用 , 快捷处理工单。							
	工单设置		E	已添加的预设	回复		+	添加预	设回复				
	1□汞下氧	>		排序	名称		操作			您确定要删除	【未找到原		
	@ IP识别	>		=	未找到原因					<b>因】?</b> 删除后,无法恢复,	请谨慎操作!		
				$\equiv$	更改工单状态			Ø	创	确定	取造		
				$\equiv$	忘记密码回复				创	MUL	-013		
ö													

### f、应用

设置好预设回复后,在工单处理界面点击"工单预回复",显示如图 33 (这边的选择值均为"设置中心-工 单设置-预回复设置"中【已添加的预设回复】列表中状态为"开启"的回复,如图 34),点击对应的预回复 设置,则对应工单执行此"预设回复"中设置的执行动作(如图 37、38)。

<b>快</b>	<b>த் </b> v1.0.54			4	🕐 zzh
≡	魯 团队管理 登录日志	~	朱編回复     日本     日本		
	<ul> <li>▲ 渠道接入</li> <li>● 功能管理</li> <li>字段设置</li> <li>工単设置</li> <li>记录下载</li> <li>② 安全设置</li> <li>③ IP识别</li> </ul>	> ~ >	* 各称 忘记密码回复 <u>执行以下动作</u> 回复内容 * 客户已提交重置密码申请表,信息已确 认,请帮忙重置密码 /		
🌣 11 					

图 37



#### 2 工单管理

工单管理界面显示如图 39, 左边列表为"设置中心-工单设置-工单分类设置"中状态为"开启"且可见范 围包含当前账号的所有分类,分类名称后面显示数字为对应工单分类中工单的数量;右边为所选工单分类的工 单列表。

	<b>у Ш</b> v1.0.54														🗘 🕘 z	zh
≡	工单管理		X	<b></b> 才应分	}类后面	或教字为此分类的工单数里						D*	新建工单	<b>節 删除工</b> 单	III 分配工单	置显示列
•	所有工单	44	1/	新有]	L单											「高级筛选
E	我未处理的工单	٥	Īr	全	部 ( 44	4) 未处理(22)	处理中(!	9) 已解决(8) 已关闭	(5)	▶ 在"设	置中心─工单	●设置-工9	自分类设置	"中对应分类按"工单状态"	'字段进行分组	
	我处理中的工单	9	15													
	我已解决的工单				收藏	编号	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
	我已关闭的工单	6		未处	理											
	我的组内工单	34				20170405163129623	11	忘记密码啦	未处理	网页客服		zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	查看分
	我收藏的丁单					20170405162643619	11	密码忘记了	未处理	网页客服		zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	查看分
	3404,686431+					20170405162523477	11	忘记密码	未处理	网页客服			zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04-05 16:25:23	查看分
	为"设置中心-工单设置 添加的所有已开启的工具	—————————————————————————————————————	类设置'	<b>"</b> 伊		20170330170840697	多少个	多少个	未处理	手工录入			zly	2017-03-30 17:08:41	2017-03-30 17:08:41	查看分
						20170321105738646	太多	他的话太多探访惊魂头发很惊讶头	未处理	手工录入	总机	admin	zly	2017-03-21 10:57:39	2017-03-21 10:57:53	查看分
						20170315184847131	zzh	测试	未处理	手工录入	总机	111	zzh	2017-03-15 18:48:47	2017-03-15 20:02:41	查看分
						20170301183108814	李四	忘记密码	未处理	网页客服			小徐	2017-03-01 18:31:09	2017-03-01 18:31:09	查看分
<b>ö</b>						20170228092457579	太多好	反应人	未处理	手工录入	总机	admin	admin	2017-02-28 09:24:58	2017-02-28 11:21:31	查看分
<b>.</b>					$\pm$	20170228092147713	人	热水	未处理	手工录入	总机	admin	admin	2017-02-28 09:21:48	2017-02-28 09:21:48	查看分
<u>.</u>				每页	ī <mark>10</mark>	▼ 条 共5页44条						•	上一页	1 2 3 4	5 下一页 ) 跳到	1 页

# 2.1 工单相关权限

默认可查看及处理"受理人"为当前账号的工单。

🛊 客服管理							- 8 ×
客服名単         客服分组	。 权限设置	人 操作日志					
🔟 提示: 请设置客服人员的	的资料、角	色及操作权限				您可以输入登录名	、姓名、昵称进行查询 查询
🤔 部门列表	所属部	门: 詳聊			坐席上限:	: 0 🔒 添加客服	💩 移动到部门: 群聊 🗸
• 牂牁(34) (3	序号	👷 分配权限	< 在线状态	操作			~
	1	□ □ 提示:请设置该客服角色及权限内容,有些权限需重启客服端才生效	离开	修改			
◎ 公众号(12)	2		离线	修改 分配权限	停用		
○ 朋友(1) 🛛 💿	3		离线	修改 分配权限	停用		
。 音向安白(1) 💦	4		离线	修改 分配权限	停用		
	6		离线	修改 分配权限	停用		
• 潜在客户(1) 💿	6		离线	修改 分配权限	! 停用		
○ 成交客户(7) 🛛 🙆	7	送择权限内容	离线	修改 分配权限	停用		
+ N = ( )	8		离线	修改 分配权限	停用		
○ 禾分组(2) 🛛 💿	9	□ 允许修改他人的各户资料 □ 允许修改组内工单	离线	修改 分配权限	停用		
○ 通讯录示例(11) 🛛 🍈	10	□ 允许分配工单 □ 分许咨看他人的客户资料	离线	修改 分配权限	停用		
	11		离线	修改 分配权限	{ 停用		
	12	□ 元叶画标公问 □ 允许查看他人客户资料中的电话号码	高线	修改 分配权限	! 停用 2		
	13	□ 允许删除客户 □ 允许能除客户 □ 允许修改所有工单	在线しトジ	利 修改 分配积限	! 停用 1 - 佐田		
	14		出线	修改 分配代码	2 1 伊用 1 1 6 m		
	15		高线	11000 万省代权限	2 1停用 1 6 月		
	10	> ☑ 功能大全 > ☑ 在线客服	高线	1150X 万首代XPR	(19月) 1月11日		
			南北「下4	11 修动 公面如何	2 停用		
	10		南井しいま	名」 ISR 力自时XPR	(19月)		
	20	全选 全不选 展开树项 闭合树项	南斜	修改分面和规则	(使用		
		就绪 确定 取消	1412.6	ISPA DEMARK	(19 <b>19)11</b>		
添加部门	< 						
	全选	王小还 啊呀 🔤 🤫 弗 📋 贝 共2贝 🕨 M 码贝记求数 20 🗸					
就绪							The second se

A、允许查看他人工单:拥有此权限才可看到"受理人"为他人的工单。

B、允许修改组内工单:拥有此权限,则可查看和处理 与当前账号 在同一分组的客服 受理的工单

C、允许修改所有工单:拥有此权限,则可查看和处理所有工单

D、允许删除工单

E、允许分配工单

F、允许管理工单设置:拥有此权限,则在"设置中心--功能管理"下可看到"工单设置"功能模块。

G、允许管理字段设置:拥有此权限,则在"设置中心--功能管理"下可看到"字段设置"功能模块。

H、允许删除客户

I、**允许删除**公司

J、允许查看他人的客户资料:有拥有此权限,则可在客户管理中查看所有客户资料

K、**允许修改他人的客户资料:**拥有此权限,则可在客户管理中查看和编辑所有客户资料,无此权限则在客户 详情界面无法编辑访客名片。

L、允许查看他人客户资料中的电话号码:拥有此权限,则可在客户管理中查看所有客户资料中的手机及电话 号码,否则所属客服为他人的客户的手机及电话字段只显示前3位数字,其余用\*\*\*表示。

#### 2.2 新建工单

点击右上角的"新建工单",打开创建工单界面,如图 41

<b>快</b> 商	ត់ញើ v1.0.54		🗘 🕕 zzh
Ξ	创建工单		取消保存
	基本信息	*工单标题	
•	<ul> <li>受理人: 总机 ▼</li> <li>工单状态: 未处理 ▼</li> <li>优先级: ● 中 ▼</li> <li>抄送客服: 选择一项或者多项 × ▼</li> </ul>	* <b>工单描述</b> <i>F</i> ~ rT~   A~ A~ B <i>I</i> 및 ②   ■ ■ ■ 註 ! ■ ◎ 请输入工单描述	
	<b>访客名片</b> *姓名:		
	公司: 添加 电话:	maxpani: 处理结束: 公司ID: 请选择 ず 请选择 ず	
☆ #	G注:		

图 41

A、左侧包含基本信息及访客名片

a、基本信息:包含"受理人/工单状态/优先级/抄送客服","受理人"默认为创建人,"工单状态" 默认为未处理,"优先级"默认为中,"抄送客服"默认为空。 b、访客名片:显示字段为"设置中心-字段设置-客户字段设置"中状态为"开启"的字段,默认最多显示 10 个字段,其余字段点击"展开更多"显示(如图 42),字段显示顺序按"设置中心-字段设置-客户字段 设置"列表顺序,必填字段显示在前面,选填字段显示在后面。

快商	<b>б ∭</b> v1.0.54	4					🗘 🕕 zzh
≡	抄送客服: 选	择一项或者多项	× *				
<ul><li>●</li></ul>	访客名片			上传附件			
	*姓名:			工单属性			
	*3 :			所属服务器:	处理结果:	公司ID:	
	*4 :			请选择	▼ 请选择	<b>*</b>	
	公司:		添加				
	电话:						
	QQ :						
	备注:						
	手机:						
	客户类型: 译	青选择					
<b></b>	邮箱:						
::	微信:						
	展开	更多≫					

图 42

点击"公司"字段后面的"添加",显示如图 43,添加此客户的公司信息,添加公司字段为"设置中心-字段 设置-公司字段设置"中状态为"开启"的字段。若添加的公司名称已在库中存在,则不可添加,如图 44,只 可搜索选择,如图 45、46。

<b>快</b> 商	奇通 v1.0.54		🗘 🚺 zzh
Ξ	抄送客服: 选择一项或者多项 🛛 🗙 🎽		
æ	访客名片	添加公司 ×	
		*公司:	
	*姓名: 	<b>上年席</b> 社 地址:	
	*4 :	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	公司: 添加	地区: 请选择     请选择	
	电话:		
	QQ :	2 :	
	备注:	3 :	
	手机:	5:	
	客户类型: 请选择		
<b>ö</b> :	邮箱:		
# •	(弧信:) 展开更多 >	取消	

图 43

快商	<b>1</b> Instons v1.0.54		🗘 💽 zzh
≡	抄送客服: 选择─项或者多项 × ▼		
•	访客名片	添加公司 × 上传附件 *公司: 厦门快商通科技股份有限公司	
	<ul><li>*姓名:</li><li>*3:</li></ul>	工单属性         该公司已存在,请到客户管理中添加工单           所属服务器:         地址:	
	*4 :	请选择 网址:	
	公司: 添加 添加	地区: 请选择 * 请选择 *	
	QQ :	2:	
	备注:	3 :	
	手机:	5 :	
	客户交型: 请选择 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	东西:	
<i>☆</i> ■	微信:	4:	
2	展开更多义	取消 确定	

图 44

快高	新 <b>通</b> v1.0.54				2	🕘 zzh
≡	抄送客服:选择一项或者多项 X 🍸					
<b>₽</b>	访客名片	上传附件				
	*姓名:	工単属性 所属服务器: 处理結 请选择 ▼ 请选择	詰果: 2择    ▼	公司ID :		
¢¢ ≌	备注:					



快商	v1.0.54							4	🧾 zzh
Ξ	抄送客服: 选择——	项或者多项	× *						
<b>₽</b>	访客名片			上传附件					
	*姓名: *3:			工 <b>单属性</b>		处理结果:	公司ID:		
	*4 :			请选择	٠	请选择		]	
	公司: 厦门: 电话:	央商通科技股份有限…	添加						
	QQ :								
	备注:								
	手机:								
	客户类型: 请选持	¥ *							
∰ 	前相:								
	展开更多	×							

若添加的访客手机/固话/QQ 信息已在库中存在,则不允许在此界面添加此客户工单,只能到"客户管理-客户 列表"中选择此客户进行创建工单,如下图。

快高	5 ∰ v1.0.54		Ĺ	zzh
Ξ	访客名片	上传附件		
ø	*姓名:	工单属性		
	*3 :	所属服务器: 处理结果: 公司ID:		
	*4 :	请选择 演选择 文		
	公司: 厦门快商通科技股份有限 添加			
	电话:			1
	QQ :			
	备注:			
	手机: 15732444586			
	该手机号码已存在,请到客户管 理中添加工单			
	客户类型: 请选择			
	邮箱:			
\$	微信:			
::	展开更多≫			

c、右侧为工单的详细信息

1)工单描述为富文本框,点击"上传附件"可上传文件类型为 word(格式:\*. doc、\*. docx、\*. wps)、excel (格式:\*. xls、\*. xlsx、\*. csv、\*. et)、图片(图片格式: jpg、png、gif、jpeg、bmp格式)、压缩文件(\*. zip、 \*. rar)、文本文档(\*. txt)的附件,且最多只能上传5个附件,上传文件有大小限制,文件大小超出限制则 不可上传。(文件限制大小按在线客服总后台"业务管理----配置在线客服版本信息"中配置的"发送文件" 大小限制)

2) 工单属性字段为"设置中心-字段设置-工单属性字段设置"中添加的字段。

#### 2.3 设置显示列

设置列表字段显示与否,显示字段显示在前面,不显示字段显示在后面,如图 47

<b>快</b> 配	<b>1</b> Inistons v1.0.54												Д	🚺 zzh	
≡	工单管理									D⁺ <b>≋</b>	<b>标建工</b> 单	□ 删除工单	II 分配工	单 ● 设置显	示列
Ŷ	所有工单	44	所有工单											<ul> <li>✓ 编号</li> <li>✓ 访客名称</li> </ul>	Î
	我未处理的工单	2	全部 (44	) 未处理(22)	处理中(	9) 已解决(8) 已关闭	(5)							<ul> <li>✓ 工单标题</li> <li>✓ 工单状态</li> </ul>	
2	我处理中的工单	9													
	我已解决的工单		回收藏	编号	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理	<ul> <li>✓ 受理组</li> <li>✓ 受理人</li> </ul>	
	我已关闭的工单	5	未处理	20170105152120522								2017 04 05 46 24 20	2017.0	✓ 创建人	
	我的组内工单	34		20170405163129623	11	忘记咨销啦	未处理	网贝各版		zzn	zzn1	2017-04-05 16:31:30	2017-0	✓ 助建的问 ✓ 最后处理时间	
	我收藏的工单			20170405162643619	11	密码忘记了	未处理	网页客服		zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-0	□ 优先级	-
				20170405162523477	11	忘记密码	未处理	网页客服			zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04	-05 16:25:23 🝵	看分
				20170330170840697	多少个	多少个	未处理	手工录入			zly	2017-03-30 17:08:41	2017- <mark>0</mark> 3	-30 17:08:41 查	看分
				20170321105738646	太多	他的话太多探访惊魂头发很惊讶头	未处理	手工录入	总机	admin	zly	2017-03-21 10:57:39	2017-03	-21 10:57:53 查	看分
				20170315184847131	zzh	测试	未处理	手工录入	总机	111	zzh	2017-03-15 18:48:47	2017-03	-15 20:02:41 🏻 🚈	看分
			•	20170301183108814	李四	忘记密码	未处理	网页客服			小徐	2017-03-01 18:31:09	2017-03	-01 18:31:09 🍵	看分
<b>1</b>			•	20170228092457579	太多好	反应人	未处理	手工录入	总机	admin	admin	2017-02-28 09:24:58	2017-02	-28 11:21:31 🏻 🚈	看分
			<u>0 +</u>	20170228092147713	人	热水	职协夫	手工录入	总机	admin	admin	2017-02-28 09:21:48	2017-02	-28 09:21:48 🏻 🚈	看分
			每页 10 💌	条 共5页44条						• -	一页	1 2 3 4	5 下一	页▶ 跳到 1	页

### 2.4 分配工单

受"允许分配工单"权限控制,有此权限可进行工单分配。选择工单,点击右上角的"分配工单",或者 对应工单操作栏的"分配",显示如图 48,可将工单分配给对应员工进行处理,实现跨部门协同处理工单。

<b>快</b> 花	<b>新通</b> v1.0.36													٩ 🖉	zzh
≡	工单管理												□*新建工单	工单	● 设置显示列
	所有工单	51	所有工具	ė											▼ 高级筛选
	我未处理的工单	2	全部	(51)	未处理	里(29) 处理		Public 1		_	_	-			
	我处理中的工单	10					分配					×			
	我已解决的工单		□ ¥	城藏	访客名称	工单标题						建人	创建时间	最后处理时间	操作
	我已关闭的工单	6	未处理				受理组:	请选择受理组		7					
	我的组内工单	44			zzh	测试	受理人:	请选择受理人		3		۲	2017-03-15 18:48:47	2017-03-15 18:48:47	查看分配
	我收藏的丁单				李四	忘记密码	备注:					徐	2017-03-01 18:31:09	2017-03-01 18:31:09	查看分配
					夜华							r	2017-03-01 15:51:50	2017-03-02 16:27:30	查看分配
					欧阳峰	就来看见了了尽					1	玫瑰	2017-02-28 17:43:27	2017-03-01 14:44:00	查看分配
					白凤九	地址						-	2017-02-28 17:30:09	2017-02-28 17:30:09	查看分配
					张三	对过			取消		确定		2017-02-28 17:29:26	2017-02-28 17:29:26	查看分配
			•		李四	123		未处理	中	总机	hjl	hjl	2017-02-28 17:27:57	2017-02-28 17:27:57	查看分配
<b></b>			•		王五	东西		未处理	中	售前客服		zly	2017-02-28 17:01:50	2017-02-28 17:01:50	查看分配
			0 1		李白	orEl土偶IMUS堵	门狗就会谁当的若	干末处理	紧急	总机	粉玫瑰	粉玫瑰	2017-02-28 15:29:59	2017-02-28 16:53:07	查看分配
			每页	10 -	条 共6页	51条						<ul> <li>▲ 上</li> </ul>	一页 1 2 3 4	4 6 下一页 )	跳到 1 页

# 2.5 删除工单

受"允许删除工单"权限控制,有此权限可将工单删除。选择工单,点击右上角的"删除工单"显示如图 49,删除后数据不可恢复。

<b>快</b> 商	э іпатопа v1.0.36													٩ 🧕	zzh
	工单管理												」 新建工単	工单	◎ 设置显示列
	所有工单	51	所有	工单											▼高级筛选
	我未处理的工单	2	£	部(51	) 未处	哩(29) 处理中	(10) 已解决	t(8)	已关闭(4	)					
	我处理中的工单	10									_	_			
	我已解决的工单			收藏	访客名称	工单标题	提示				×	则建人	创建时间	最后处理时间	操作
	我已关闭的工单	4	未如	上理											
	我的组内工单	44			zzh	测试	70	命定要删除	金洗中的	丁单?		zh	2017-03-15 18:48:47	2017-03-15 18:48:47	查看分配
	我收藏的工单				李四	忘记密码				<u>т</u> т.		小徐	2017-03-01 18:31:09	2017-03-01 18:31:09	查看分配
					夜华							zh	2017-03-01 15:51:50	2017-03-02 16:27:30	查看分配
					欧阳峰	就来看见了了尽量		12	取消		确定	分玫瑰	2017-02-28 17:43:27	2017-03-01 14:44:00	查看分配
					白凤九	地址		未处理	中	总机	zly	zly	2017-02-28 17:30:09	2017-02-28 17:30:09	查看分配
					张三	对过		未处理	中	总机	zly	zly	2017-02-28 17:29:26	2017-02-28 17:29:26	查看分配
					李四	123		未处理	中	总机	hjl	hjl	2017-02-28 17:27:57	2017-02-28 17:27:57	查看分配
<b></b>					王五	东西		未处理	中	售前客服		zly	2017-02-28 17:01:50	2017-02-28 17:01:50	查看分配
					李白	orEl土偶IMUS堵	]狗就会谁当的若干	未处理	紧急	总机	粉玫瑰	粉玫瑰	2017-02-28 15:29:59	2017-02-28 16:53:07	查看分配
			毎〕	页 10	条 共6页	〔51条						4 <u>+</u>	一页 1 2 3 4	4 6 下一页 •	跳到 1 页

## 2.6 高级筛选

点击右上角的"高级筛选",显示如图 50,默认筛选字段如图 51,若"设置中心-字段设置-工单属性字段 设置"中有添加字段,则这些字段也加入筛选条件,如图 52。

快商	<b>а Ша</b> v1.0.54												C 💽 ZZ	٢h
≡	工单管理									D*	新建工单	□ 删除工单	≣分配工单 ◎ 设	置显示列
ę	所有工单	44	所有工	単									7	「隐藏筛选
	我未处理的工单	2	满足以了	所有条件										
	我处理中的工单	9	工单状	☆ ▼ 未处理 ▼										
	我已解决的工单		+ 添	加条件 查询	取消筛选									
	我已关闭的工单	5												
	我的组内工单	34	全部	(44) 未处理(22)	处理中(	9) 已解决(8) 已关闭	(5)							
	我收藏的工单		🔲 4	2藏 编号	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
			未处理	1										
				20170405163129623	11	忘记密码啦	未处理	网页客服		zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	查看分
				20170405162643619	11	密码忘记了	未处理	网页客服		zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	查看分
				20170405162523477	11	忘记密码	未处理	网页客服			zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04-05 16:25:23	查看分
				20170330170840697	多少个	多少个	未处理	手工录入			zly	2017-03-30 17:08:41	2017-03-30 17:08:41	查看分
<b>‡</b>			0 7	20170321105738646	太多	他的话太多探访惊魂头发很惊讶头	未处理	手工录入	总机	admin	zly	2017-03-21 10:57:39	2017-03-21 10:57:53	查看分
==						1=0. •		·			10			
			每页	10 🔻 条 共5页44条						•	上—页	1 2 3 4	5 下一页 ) 跳到	1 页

图 50

	anging v1.0.54												🗘 🕘 zz	zh
≡	工单管理									D* (	新建工单	前 删除工单	■分配工单 ◎ 设	置显示列
ę	所有工单	44	所有工单											「隐藏筛选
	我未处理的工单	2	满足以下所有	条件										
	我处理中的工单	9	工单状态	▲ 未处理 ▼										
	我已解决的工单		编号 访客名称	查询	取消筛选									
	我已关闭的工单 我的组内工单	5 34	工单标题 工单内容 工单状态	未处理 ( 22 )	处理中 (	9) 已解决(8) 已关闭	(5)							
	我收藏的工单		优先级 工单来源	2	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
			受理组											
			受理人 创建人	70405163129623	11	忘记密码啦	未处理	网页客服		zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	查看分
			创建时间	70405162643619	11	密码忘记了	未处理	网页客服		zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	查看分
			•	20170405162523477	11	忘记密码	未处理	网页客服			zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04-05 16:25:23	查看分
				2017033017 <mark>0</mark> 840697	多少个	多少个	未处理	手工录入			zly	2017-03-30 17:08:41	2017-03-30 17:08:41	查看分
<b>‡</b>				20170321105738646	太多	他的话太多探访惊魂头发很惊讶头	未处理	手工录入	总机	admin	zly	2017-03-21 10:57:39	2017-03-21 10:57:53	查看分
==						1 <b>-</b> 0				3				
			每页 10 🔻	条 共5页44条						4_	E—页	1 2 3 4	5 下一页 ) 跳到	1 页

图 51

	<b>ந்று</b> v1.0.54												🗘 🕘 z	zh
Ξ	工单管理									D* á	驗建工单	□ 删除工单		置显示列
÷	所有工单	44	所有工单											「隐藏筛选
	我未处理的工单	2	满足以下所有条	件										
<b>.</b>	我处理中的工单	9	工単状态       工単状态       优先级	未处理	取消筛选									
	我已关闭的工单 我的组内工单	5 34	<ul> <li>工単来源</li> <li>受理组</li> <li>受理人</li> </ul>	未处理(22)	处理中(	9) 已解决(8) 已关闭	j(5)							
	我收藏的工单		创建入 创建时间 最后处理时间	2	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
			所属服务器 处理结果	70405163129623	11	忘记密码啦	未处理	网页客服		zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	查看分
			公司ID	70405162643619	11	密码忘记了	未处理	网页客服		zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	查看分
				0170405162523477	11	忘记密码	未处理	网页客服			zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-0 <mark>4-</mark> 05 16:25:23	查看分
			E 🚖 20	0170330170840697	多少个	多少个	未处理	手工录入			zly	2017-03-30 17:08:41	2017-03-30 17:08:41	查看分
<b>‡</b>				0170321105738646	太多	他的话太多探访惊魂头发很惊讶头	未处理	手工录入	总机	admin	zly	2017-03-21 10:57:39	2017-03-21 10:57:53	查看分
#			每页 10 - 含	₹ 共5页44条		( <b>-</b> / - <b>-</b>				•	页	1 2 3 4	5 下一页 🕨 跳到	1页

筛选条件设置好后,可以点击右上角的"隐藏筛选",隐藏筛选条件,想查看时再点击右上角的"高级筛选" 查看;若想查看此分类的所有工单,可以点击"取消筛选",则清空高级筛选中设置的筛选条件。

#### 2.7 工单概况预览

若工单有处理记录,则鼠标移入工单标题,显示如图 53,左上角显示工单编号,下方显示"工单标题/工单描述/最后回复内容",每个属性最多显示 50 个字,最后回复内容为客服处理此工单时提交的最后回复内容。

快商	វិញ្ញី v1.0.54											🗘 💽 z	zh
≡	工单管理								D* (	新建工单	首 删除工单	≣分配工单 ◎ 谈	置显示列
Ŷ	所有工单	44	所有工单									19	▼高级筛选
	我未处理的工单	2	<b>全部(44)</b> 未处理(22)	处	20170321105738646								
	我处理中的工单	9	□ 收藏 编号	访	<b>工单标题:</b> 他的话太多探访惊魂头发很惊 服沿途风景沿途风景探访	京讶头发回家	R衣 <b>5</b>	夏 受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
	我已关闭的工单	5	未处理 20170405163129623	11	<b>工单描述:</b> 他的话太多探访惊魂头发很惊 服沿途风景沿途风景探访惊动 还要弹建议调返回一个更好	京讶头发回雾 魔衣服沿途风	R R R R	ţ	zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	) 杏若 分
	我的组内工单 我收藏的工单	34	20170405162643619	11	<b>最后回复</b> 【zly】2017-03-21 10:57:53 更新工単		E	ł	zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	上 T 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
			20170405162523477	11	太多探访惊魂头发很惊讶头发回家衣服沿; 景探访惊魂衣服沿途风景还要弹建议调返  符合	途风景沿途) 回一个更好]		ł		zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04-05 16:25:23	查看分
			20170330170840697	多 太多	他的话太多探访惊魂头发很惊讶头	未处理	へ 手工录入	、总机	admin	ziy	2017-03-30 17:08:41	2017-03-30 17:08:41	世有 万 5 查看 分
			20170315184847131	zzh	测试	未处理	手工录入	总机	111	zzh	2017-03-15 18:48:47	2017-03-15 20:02:41	查看分
			20170301183108814	李四	忘记密码	未处理	网页客服	ł		小徐	2017-03-01 18:31:09	2017-03-01 18:31:09	查看分
<b>\$</b>			20170228092457579	大多	好反应人	未处理	手工录入	、总机	admin	admin	2017-02-28 09:24:58	2017-02-28 11:21:31	查看分
**			20170228092147713	人	热水	未处理	手工录入	、总机	admin	admin	2017-02-28 09:21:48	2017-02-28 09:21:48	查看分
			每页 10 1 条 共5页44条						4_	上一页	1 2 3 4	5 下一页 ) 跳到	_1_页

图 53

若工单尚未处理,则鼠标移入工单标题,显示如图 54,左上角显示工单编号,下方显示"工单标题/工单描述", 每个属性最多显示 50 个字。

<b>快</b> 商	វិ <b>គ្រី</b> v1.0.54									🗘 🕕 ZZ	th
≡	工单管理						D*	新建工单	前 删除工单	≣分配工单 ◎ 设	置显示列
ę	所有工单	44	所有工单							7	「高级筛选
E	我未处理的工单	0	全部(44) 未处理(22)	处理中(9) 已解决(8) 已	关闭 ( 5 )						
	我处理中的工单	0									_
	我已解决的工单		□ 收藏 编号	访客名称  工单标题	工单状态	工单来源 5	受理组受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
	我已关闭的工单	6	未处理		_						
	我的组内工单	34	20170405163129623	11 忘记密码腔	未处理	网贝答服	zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	宣有 分
	我收藏的工单		20170405162643619	11 密码忘记了	未处理	网页客服	zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	查看分
			20170405162523477	11 忘词密码	未处理	网页客服		zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04-05 16:25:23	查看分
			20170330 20170405	5162523477	未处理	手工录入		zly	2017-03-30 17:08:41	2017- <mark>0</mark> 3-30 17:08:41	查看分
			20170321 工单标题:	忘记密码	未处理	手工录入	急机 admin	zly	2017-03-21 10:57:39	2017-03-21 10:57:53	查看分
			□ ★ 20170315	古哥说公司公告上个上个公司公司	未处理	手工录入	急机 111	zzh	2017-03-15 18:48:47	2017-03-15 20:02:41	查看分
			20170301183108814	李四 忘记密码	未处理	网页客服		小徐	2017-03-01 18:31:09	2017-03-01 18:31:09	查看分
<b>ö</b>			20170228092457579	太多好 反应人	未处理	手工录入	急机 admin	admin	2017-02-28 09:24:58	2017-02-28 11:21:31	查看分
			20170228092147713	人 热水	未处理	手工录入总	急机 admin	admin	2017-02-28 09:21:48	2017-02-28 09:21:48	查看分
			每页 10 💌 条 共5页44条				4_	L—页	1 2 3 4	5 下一页 ) 跳到	1 页

## 2.8 处理工单

A、点击对应工单操作栏的"查看",或者点击对应工单的工单标题,则打开对应工单的处理界面,若有处理此工单权限,则显示如图 55,可修改基本信息、工单详细信息及回复工单。

	화通 v1.0.54	🗸 🕘 zzh	
Ξ	工单详情	返回	
₽	<b>基本信息</b> 受理人 : 总机admin 工单状态 : 未处理 优先级 : <b>全</b> 中		Į
	抄送客服: 编号: 20170321105738646 创建人: zly 创建方式: 手工录入 创建时间: 2017-03-21 10:57:39 最后处理时间: 2017-03-21 10:57:53	A 速入築市 速入築 ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (	
& ::	<b>访客名片</b> 姓名:太多	访客详情     提交       上传附件     提交       工単回复     工单动态       聊天记录	Ç

图 55

若无处理此工单的权限,则显示界面如图 56。所有值均不可修改。

快商	<b>11.</b> v1.0.54				🗘 🧶 zzh
	工单详情				返回 下个时
	<b>基本信息</b> 受理人:zzh 工单状态:未处理 优先级: ・・・ 抄送客服:		<b>工单标题</b> 忘记密码啦 <b>工单描述</b> 客服管理员账号密码错误,重置密码申请表已提交,并已经核实,请帮忙重整 <b>工单属性</b>	<u>R</u>	
	编号: 20170405163129623 创建人: zzh1 创建方式: 网页客服 创建时间: 2017-04-05 16:31:30 最后处理时间: 2017-04-05 16:31:30		新属服务器: zong 处理结果: 智不处理 <u> 工単回復 工単动态 聊天记录</u> 暫无相关回复	型 公司ID:	
¢	<b>访客名片</b> 姓名:11 公司:11	访客详情			

B、"工单回复"选项卡下展示的是此工单的所有回复记录;

"工单动态"选项卡下显示的是工单的修改记录,如图 57;

"聊天记录"选项卡:若工单是在客服端聊天界面添加的工单,则客服与访客的聊天记录显示在"聊天记录"选项卡下,若工单是其他方式创建的,则"聊天记录"选项卡下为空。

	<b>5 III</b> v1.0.54		₽	💽 zzh
≡	工单状态:未处理 优先级: 🔁 中	客服管理员账号密码错误,重置密码申请表已提交,并已经核实,请帮忙重置		
	抄送客服:	工单属性           公司ID: 277026           所属服务器: zong6         处理结果:已解决         公司ID: 277026		
	编号: 20170405163129623 创建人: zzh1	工单回复		
	创建方式: 网页套服 创建时间: 2017-04-05 16:31:30 最后处理时间: 2017-04-05 16:31:30	<i>F</i> • T •   A • A • B <i>I</i> <u>U</u> <i>Q</i>   書 書 言 註 註   ∞ 请输入您的跟进结果		
	访客名片	上传附件 访客详情		提交
	姓名:11 公司:11 电话:	<u>工単回复</u> 2017-06-07 14:56:35 [zzh] 将公司ID "" 变更为 "277026" 2017-06-07 14:56:24		
& :: •	QQ: 备注: 手机:	[zzh] 将所属服务器 "zong" 变更为 "zong6" 2017-06-07 14:56:18 [zzh] 将处理结果 "暂不处理" 变更为 "已解决"		

C、"删除工单/分配工单"操作同上面的第4、5点

D、"设为已解决":相当于把工单状态变更为"已解决",工单状态为"未处理/处理中"才有此操作。

E、"设为已关闭":工单状态为"已解决"才有此操作,如图 58,相当于把已解决的工单关闭。

快高	5 🗰 v1.0.54		🗘 🕘 zzh
≡	工单详情	返回 道 删除工单 譜分	▲工单 23分已关闭 工单预回复 下一个 >>>
•	基本信息	<b>工单标题</b> 忘记密码啦	
	受理人:zzh 工单状态:已解决 优先级: 🌍 中	<b>工单描述</b> 客服管理员账号密码错误,重置密码申请表已提交,并已经核实,请帮忙重置	
	抄送客服:	<b>工单属性</b> 所属服务器: zong6 处理结果:已解决	公司ID: 277026
	编号:20170405163129623 创建人:zzh1		
	创建方式: 网页客服 创建时间: 2017-04-05 16:31:30 最后处理时间: 2017-04-05 16:31:30	请输入您的跟进结果	
		上传附件	提交
<b>\$</b>	访客名片	其单回复         工单动态         聊天记录	
::	姓名: 11 公司: 11	2017-06-07 14:57:18 [775] 这好本"去孙评"态语为"闩秘诀"	

F、"重新打开":工单状态为"已关闭"的工单才有此操作,如图 59,相当于把已关闭的工单打开重新受理。



G、上一个/下一个:打开列表中此工单的上一个/下一个工单。

H、点击访客名片右边的"访客详情",打开此访客的详情界面,如图 61



图 60

<b>快</b>	<b>奇通</b> v1.0.54										1	🕽 🕘 zzh	
Ξ	客户详情										返回	□↑新建工单	徐客户
•	访客名片	全部 ( 3	) 未处理(2)	已关闭 ( 1	)								
	*姓名: 11	□ 收藏	编号	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间	操作
	云可: 电话:	未处理	20170405162643619	11	密码忘记了	未办理	网页客服		zzh	zzh	2017-04-05 16:26:44	2017-04-05 16:26:44	查看分
	QQ :		20170405162523477	11	忘记密码	未处理	网页客服			zzh	2017-04-05 16:25:23	2017-04-05 16:25:23	查看分
	备注: 手机·	已关闭											
	客户类型:		20170405163129623	11	忘记密码啦	已关闭	网页客服		zzh	zzh1	2017-04-05 16:31:30	2017-04-05 16:31:30	查看
	邮箱:	_											
	微信: 	_											
	个人爱好:	_											
<b>\$</b>	*3 :												
**	~4: 所属客服: zzh	每页 10	▼ 条 共1页3条								◆上─页 1	下一页 ▶ 跳到	1 页

左边为此访客的访客名片,右边为此访客的所有工单列表

a、鼠标移入访客名片字段,可修改字段值。

b、工单列表按"工单状态"进行分组,工单处理操作同工单界面处理工单操作。

c、新建工单:相当于选择此客户进行创建工单

d、删除客户

I、抄送客服,如图 62

a、<mark>选择抄送客服后,对应工单每变更一次都在消息中心提醒抄送客服(如图 63)。</mark>

	회通 v1.0.54	🗘 🔮 zzh					
Ξ	工单详情	返回					
¢	基本信息	工单标题					
	────────────────────────────────────	志记密码啦					
	工单状态:未处理 优先级: → 中	<b>工单描述</b> 客服管理员账号密码错误,重置密码申请表已提交,并已经核实,请帮忙重置					
	抄送客服:       选择一项或者多项       ▲         ○ 总机       ▲         場号:       2017         ○ 営小塔	工单属性         所属服务器: zong6       处理结果:已解决       公司ID: 277026					
	△ 晋小贞 创建人: zzi □ 111 □ 333 创建方式: □ 999 创建时间: : □ 888	工单回复 チ・ TT・   A・ A・ B J ឬ ②   副 冨 頴 ☷   ∞ 靖输入您的跟进结果					
<b>ö</b>	□ 123123 最后处理时间 □ 112233 □ 罪雪 □ zly □ ccc	上传附件					
#	姓名:11 公司:11	2017-06-07 15:01:35 [zhanozh] 这下前面新打开					

图 62

快商	<b>新通</b> v1.0.33						۵ ۵	zzh
≡	消息中心 未读消息	~	未读消息	3			全部标记为已读	标记为已读
	已读消息			时间	内容	操作		
				2017-03-02 16:04:12	【zzh】更新工单:【忘记密码】【客户已提交重置密码申请表 , 信息…	标记为已读	查看详情	
				2017-03-02 15:21:32	您有新到工单,请及时处理	标记为已读	查看详情	
				2017-03-01 15:20:55	您有新到工单,请及时处理	标记为已读	查看详情	
				2017-02-28 11:26:58	您有新到组内工单,请及时处理	标记为已读	查看详情	
☆ ::								
			每页 10	▼ 条 共1页4条		•	上一页 1 下一页 >	跳至 1 页

J、点击附件,可进行附件下载。

# 3 客户管理

客户管理包含"客户列表""公司列表",界面如图 64。

<b>快</b>	高通 ang Tong	v1.0.5	4							C.	💽 zzh
Ξ	客户	管理									
•	(	客户列表	公司列表	Ę							
	D*	添加客户	直 删除客户	◎ 设置显示列							▼ 高级筛选
		序号	姓名	公司	手机	QQ	邮箱	客户来源	创建时间	所属客服	操作
		1	好纠结	厦门快商通科技股份有限公司		653535		聊天界面	2017-06-06 11:49:47	zly	添加工单删除客户
		2	自动跳对话	自动跳对话				聊天界面	2017-06-06 09:46:33	芒果	添加工单删除客户
		3	iphone6+	iphone6+				聊天界面	2017-06-02 15:39:30	csjname	添加工单删除客户
		4	simulator	simulator				聊天界面	2017-06-02 14:28:49	csjname	添加工单删除客户
		5	红辣椒	红辣椒				聊天界面	2017-06-01 14:46:05	菲雪	添加工单删除客户
		6	天霸动霸tua	水果茶	15793474520084	231212		聊天界面	2017-06-01 14:32:37	芒果	添加工单删除客户
		7	ipad1	ipad1				聊天界面	2017-05-27 10:46:42	小徐	添加工单删除客户
		8	东方红	手电筒				聊天界面	2017-05-27 10:36:02	芒果	添加工单删除客户
<b>ö</b>		9	良心价1	水果茶	158375124096	65626201	see@sdg.com	聊天界面	2017-05-27 10:35:46	芒果	添加工单删除客户
**		10	防护服	的公司	45654654	4364546		聊天界面	2017-05-27 10:33:35	zly	添加工单删除客户
	每页 1	0 ▼ 条	共51页509条						・上一页 1 2 3	4 51	下一页 ) 跳到 1 页

## 3.1 客户列表

# **3.1.1** 添加客户

点击左上角的"添加客户",打开添加客户界面,如图 65,若添加的客户"手机/固话/QQ"号码已存在,则不允许重复添加,如图 66

快 киалын	高通 v1.0.	54		¢	💽 zzh
≡	客户管理 >	添加客户			< 返回
<b>₽</b>	*姓名:				
2	公司:		添加		
	电话:				
	QQ :				
	备注:				
	手机:				
	客户类型:	请选择    ▼			
	邮箱:				
	微信:				
\$	生日:				
	个人爱好:	请选择    ▼			
<b>.</b>	*3 :				



<b>快</b>	<b>奇通</b> v1.0.	54		4	0	zzh
Ξ	客户管理 >	添加客户				< 返回
<b>₽</b>	<mark>*</mark> 姓名:					
	公司:		添加			
	电话:					
	QQ :					
	<mark>备注:</mark>					
	手机:	15732444586	该手机号码已存在			
	客户类型:	请选择				
	邮箱:					
	微信:					
<b>\$</b>	生日:					
**	个人爱好:	请选择    ▼				
	*3 :					
			图 66			

公司字段的添加规则同工单管理中创建工单时,填写访客名片的规则,如图 67。

<b>快</b>	奇通 v1.0.54		🗘 🕘 zzh
Ξ	客户管理 > 添加客户	法加公司	< 返回
● ■	*姓名:		
2	公司: 添加	地址:	
	电话:	网址:	
	QQ :	地区:请选择 请选择 "	
	备注:	1:	
	手机:	2 :	
	客户类型: 请选择	3 :	
	邮箱:	东西:	
	微信:	4:	
<b>\$</b>	生日:		
*	个人爱好: 请选择 🔹	取消	
~	*3 :		

## 3.1.2 删除客户

受"允许删除客户"权限控制,有此权限的客服,才可看到此操作。选择客户点击左上角的"删除客户" 或者点击对应客户操作栏的删除客户,显示如图 68,删除后对应访客工单将一起删除,删除后数据无法恢复。

<b>快</b>		v1.0.5	4						4	🕘 zzh
Ξ	客户	管理								
•		客户列表	公司列表	E						
	口*添加客户		□ 删除客户 ◎ 设置显示列							▼ 高级筛选
		序号	姓名	公司	手机		》 》	创建时间	所属客服	操作
		1	好纠结	厦门快商通科技股份有限公司	JYERS			2017-06-06 11:49:47	zly	添加工单删除客户
	0	2	自动跳对话	自动跳对话	确定要删除 相关工单会额	【客户:好纠结】?删除后,跟 第一起删除:日天法恢复:请师	し し し し し 本 し し 本 一 面 一 面 一 面 一 面 一 面 一 一 面 一	2017-06-06 09:46:33	芒果	添加工单删除客户
		3	iphone6+	iphone6+	作!		面	2017-06-02 15:39:30	csjname	添加工单删除客户
		4	simulator	simulator			面	2017-06-02 14:28:49	csjname	添加工单删除客户
		5	红辣椒	红辣椒		取消	确定面	2017-06-01 14:46:05	菲雪	添加工单删除客户
		6	天霸动霸tua	水果茶	15793474520084	231212	聊天界面	2017-06-01 14:32:37	芒果	添加工单删除客户
		7	ipad1	ipad1			聊天界面	2017-05-27 10:46:42	小徐	添加工单删除客户
		8	东方红	手电筒			聊天界面	2017-05-27 10:36:02	芒果	添加工单删除客户
<b>\$</b>		9	良心价1	水果茶	158375124096	65626201 see@sdg.cc	om 聊天界面	2017-05-27 10:35:46	芒果	添加工单删除客户
	0	10	防护服	的公司	45654654	4364546	聊天界面	2017-05-27 10:33:35	zly	添加工单删除客户
	每页 1	0 ▼ 条	共51页509条					・上一页 1 2 3	4 51	下一页 ) 跳到 1 页

#### 3.1.3 设置显示列

设置客户列表显示字段,规则同工单管理界面的"设置显示列"。

#### 3.1.4 高级筛选

点击右上角的"高级筛选",显示如图 69,筛选字段包含默认字段及"设置中心-字段设置-客户字段设置" 中添加的字段,其余相关规则同工单管理界面的"高级筛选"。

	<b>高通</b> ang Tong	v1.0.5	4							<b>1</b>	🕐 zzh
Ξ	客户	管理									
•		客户列表	公司列制	ŧ							
	D*	添加客户	▲ 删除客户	◎ 设置显示列							▼ 隐藏筛选
	;	满足以下) 姓名	新有条件 •								
	[	+ 添加	条件 查询	取消筛选							
		序号	姓名	公司	手机	QQ	邮箱	客户来源	创建时间	所属客服	操作
		1	好纠结	厦门快商通科技股份有限公司		653535		聊天界面	2017-06-06 11:49:47	zly	添加工单删除客户
		2	自动跳对话	自动跳对话				聊天界面	2017-06-06 09:46:33	芒果	添加工单删除客户
		3	iphone6+	iphone6+				聊天界面	2017-06-02 15:39:30	csjname	添加工单删除客户
		4	simulator	simulator				聊天界面	2017-06-02 14:28:49	csjname	添加工单删除客户
		5	红辣椒	红辣椒				聊天界面	2017-06-01 14:46:05	菲雪	添加工单删除客户
<b>\$</b>		6	天霸动霸tua	水果茶	15793474520084	231212		聊天界面	2017-06-01 14:32:37	芒果	添加工单删除客户
==		7	ipad1	ipad1				聊天界面	2017-05-27 10:46:42	小徐	添加工单删除客户
	每页 1	10 ▼ 条	共51页509条						◆上一页 1 2 3	4 51	下一页 ) 跳到 1 页

# 3.1.5 添加工单

相当于选择此客户建立工单,如图 70。

	高通 v1.0.54		🗘 🚺 z	zh							
≡	创建工单		取消	保存							
<b>₽</b>	基本信息	*工单标题									
<b>.</b>	受理人:     总机     v     zzh     *       工单状态:     未处理     *       优先级:     •     *       抄送客服:     选择一项或者多项     X *	▼       zzh         ▼       ▼         ▼       T+   A * A * B I U 2   画 画 画 E 三   ∞         请输入工单标题         ★									
	访客名片 访客详情	上传附件									
\$ :: •	姓名: 好纠结 公司: 厦门快商通科技股份有限公司 电话: 54654646 QQ: 653535 备注: 回家 手机: 客户类型: mage ·	丁単属性       公司ID:         请选择       请选择									

图 70

F、点击对应客户"姓名"字段,打开对应客户详情界面,如图71。效果同处理工单界面点击"访客详情"操作。
КОАІЗНА	<b>у Щ</b> v1.0.54												a 🧕	zzh
≡	客户详情											<u>ل</u> وا	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	前 删除客户
<b>₽</b>	访客名片		全部(1	) 未处理(1)										
	*姓名:好约 公司: <u>厦</u> 门	4结 ]快商通科技股份有限公司	● 收藏	编号	访客名称	工单标题		工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理时间
	电话: 546	554646		20170607150639481	好纠结	密码忘记了,	需要重置密码	未处理	手工录入	总机	zzh	zzh	2017-06-07 15:06:39	2017-06-07 15
	42.653 备注:回家	र्ड ह												
	手机: 客户类型:													
	邮箱:													
	生日:													
**	个人爱好: *3:													
*	*4 :													
	別馮沓版: zly		每页 10	条 共1页1条	-							• <u></u> -	-页 1 下页・	跳到 1页

3.2 公司列表

<b>肤</b>	<b>3 M</b>	v1.0.54						🗘 🕘 zzh
≡	客户管	管理						
ø								
	各 D.t.u	沪列表	公司列本					
2	口"添	加公司	□ 删除公司	◎ 设置显示列				▼ 高級筛选
		序号	地区	网址	地址	创建时间	公司	操作
		1	湖南 益阳			2017-06-07 11:49:36	人也挺热沟通	添加客户 删除公司
		2	湖南 益阳			2017-06-06 09:15:51	发送	添加客户删除公司
		3	湖南 益阳			2017-06-01 11:38:24	二级	添加客户删除公司
		4	天津 河西	的是	讽德诵功	2017-05-27 11:04:54	的公司	添加客户删除公司
		5				2017-05-27 10:35:46	水果茶	添加客户删除公司
		6	湖南 益阳	发送的反倒是	热水管	2017-05-27 10:33:23	人发的是通过	添加客户删除公司
		7				2017-02-28 16:56:52	厦门快商通科技股份有限公司	添加客户删除公司
		8				2017-02-27 16:18:46	安溪土豪	添加客户删除公司
<b>\$</b>		9	上海		人员	2017-02-27 15:11:55	retro	添加客户 删除公司
		10				2017-01-13 15:08:24	福建厦门 kuaishang 默认代码	添加客户删除公司
	每页 10	▼条 共	4页31条				▲上一页	1 2 3 4 下一页 第到 1 页

# 3.2.1 添加公司

点击左上角的"添加公司",打开界面如图 73,若添加的公司名称库里已经存在,则不允许添加,如图 74.

<b>快</b>	<b>க்று</b> v1.0.54		₽	🕘 zzh
≡	客户管理 > 添加;			< 返回
<b>₽</b>	*公司:			
	地址:			
	网址:			
	地区:	请选择 请选择 "		
	1:			
	2 :			
	3 :			
	5 :			
	东西:			
	4 :			
¢⊅ ∎∎		<b>保存</b> 取消		

<b>快</b> 商	<b>этій</b> v1.0.54			4	zzh
Ξ	客户管理 > 添加	公司			< 返回
<b>₽</b>	*公司:	厦门快商通科技股份有限公司	该公司已存在		
2	地址:				
	网址:				
	地区:	请选择 🔻 请选择 🔻			
	1 :				
	2 :				
	3 :				
	5 :				
	东西:				
	4 :				
☆ #		保存取消			

# 3.2.2 删除公司

受"允许删除公司"权限控制,有此权限的客服,才可看到此操作。选择公司点击左上角的"删除公司" 或者点击对应公司操作栏的删除公司,显示如图 75,删除后访客公司为此公司的,公司字段值均清空,删除后 数据无法恢复。

		v1.0.54						🗘 💽 zzh
≡	客户管	理						
ø	-	亡利士	八司列主					
	音。 D <sup>t</sup> 法		在 即降八日	▲ 公常目示別				▼ 喜祝在社
	78s	UUIZA PU		V QEAR/199				n Initak Mayara
		序号	地区	网址	地址		×	操作
		1	湖南 益阳		J.E.S.			添加客户删除公司
		2	湖南 益阳			确实更测念法市的公司	10	添加客户删除公司
		3	湖南 益阳			湖定安咖际起中的公司	:	添加客户删除公司
		4	天津 河西	的是	讽德诵			添加客户删除公司
		5				取消	确定	添加客户删除公司
		6	湖南 益阳	发送的反倒是	热水管	2017-05-27 10:33:23	人发的是通过	添加客户删除公司
		7				2017-02-28 16:56:52	厦门快商通科技股份有限公司	添加客户删除公司
		8				2017-02-27 16:18:46	安溪土豪	添加客户删除公司
\$		9	上海		人员	2017-02-27 15:11:55	retro	添加客户删除公司
*		10				2017-01-13 15:08:24	福建厦门 kuaishang 默认代码	添加客户删除公司
	每页 10	条 共4	4页31条				<ul> <li>生一</li> </ul>	页 1 2 3 4 下一页 计 跳到 1 页

### 3.2.3 设置显示列

设置客户列表显示字段,规则同工单管理界面的"设置显示列"。

### 3.2.4 高级筛选

点击右上角的"高级筛选",显示如图 76,筛选字段包含默认字段及"设置中心-字段设置-公司字段设置" 中添加的字段,其余相关规则同工单管理界面的"高级筛选"。

快 E UalsHar		v1.0.54						🗘 🕘 zzh
≡	客户智	管理						
•								
3	둌	沪列表	公司列表					
	D <sup>+</sup> 添	加公司	□ 删除公司	◎ 设置显示列				▼ 隐藏筛选
		满足以下所有	有条件					
		公司	*					
		+ 添加条	件 查询	取消筛选				
		序号	地区	网址	地址	创建时间	公司	操作
		1	湖南 益阳			2017-06-07 11:49:36	人也挺热沟通	添加客户删除公司
		2	湖南 益阳			2017-06-06 09:15:51	发送	添加客户删除公司
		3	湖南 益阳			2017-06-01 11:38:24	二级	添加客户删除公司
		4	天津 河西	的是	讽德涌功	2017-05-27 11:04:54	的公司	添加客户删除公司
		5				2017-05-27 10:35:46	水果茶	添加客户 删除公司
<b>}</b>		6	湖南 益阳	发送的反倒是	热水管	2017-05-27 10:33:23	人发的是通过	添加客户 删除公司
		7				2017-02-28 16:56:52	厦门快商通科技股份有限公司	添加客户删除公司

# 3.2.5 添加客户

点击对应公司操作栏的"添加客户",打开界面如图 77,相当于添加此公司的员工。

央商通 v1.0.	54	4	0
客户管理 >	添加客户		
*姓名: 			
公司:	厦门快商通科技股份有限公司		
· 电话 :			
QQ :			
备注:			
手机:			
客户类型:	请选择		
邮箱:			
微信:			
生日:			
个人爱好:	请选择		
*3 :			

F、点击对应公司的"公司"字段,显示如图78。

快福	奇通 v1.0.54									С.	🚺 zzh
≡	公司详情									返回 口 新建	<b>拉 删除公司</b>
<b>₽</b>	公司信息		相关客户	相关丁单							
	*公司: 厦门快商通科技股份有限公司		姓名	公司	手机	00	邮箱	客户来源	所属客服	添加时间	握作
	地址:		好纠结	厦门快商通科技股份有限公司		653535		在线客服	zly	2017-06-06 11:49:47	添加工单 删除客户
	MIL:	0	计划	厦门快商通科技股份有限公司 				客户管理	zly	2017-03-21 10:55:30	添加工单 删除客户
	1:		zzh	厦门快商通科技股份有限公司				▲// 目理 工单管理	zzh	2017-03-17 14:28:38	添加工单 删除客户
	2 :		夜华	厦门快商通科技股份有限公司				工单管理	zzh	2017-03-01 15:51:49	添加工单删除客户
	3:		<u>煮菜</u> 人	度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				客户管理	zly	2017-03-01 08:48:47 2017-02-28 17:00:13	添加工単 删除客户
	5 :		就很好看	厦门快商通科技股份有限公司				客户管理	zly	2017-02-28 16:56:59	添加工单 删除客户
	东西:										
<b>\$</b>	4 :										
# *		每页	10 ▼ 条 共	1页8条						◆上一页 1 下-	-页▶ 跳到 1 页

a、左边为公司信息,鼠标移入对应字段可修改对应字段值。

b、右边为此公司的所有客户信息及对应客户的相关工单。

A)相关客户:即公司字段值为此公司名称的所有客户列表,列表操作同客户列表中的操作

B)相关工单:即此公司所有员工的所有工单列表,默认按"工单状态"进行分组,如图 79,列表相关操作同工单管理界面操作。

<b>快</b>	奇通 v1.0.54										<i>C</i> 💽	zzh
≡	公司详情									返回	□* 新建客户	₫ 删除公司
₽	公司信息	+9	<u>utt</u>									
	*公司: 厦门快商通科技股份有限公司	伯: 全部 ( 4	大香戸 相天上 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	<b>₽</b> 处理中('	1) 已关闭(1)							
	地址:	□ 收藏	编号	访客名称	工单标题	工单状态	工单来源	受理组	受理人	创建人	创建时间	最后处理
	wan. ·	未处理	20170607150639481	好纠结	密码忘记了,需要重置密码	未处理	手工录入	总机	zzh	zzh	2017-06-07 15:06:39	2017-06-07
	1:	• *	20170315184847131	zzh	测试	未处理	手工录入	总机	111	zzh	2017-03-15 18:48:47	2017-03-15
	2 :	处理中	20170301152055587	素素	忘记密码	处理中	手工录入	总机	zzh	zzh	2017-03-01 15:20:56	2017-03-01
	3:	已关闭										
	5 :	• *	20170301155149612	夜华		已关闭	手工录入	总机	zzh	zzh	2017-03-01 15:51:50	2017-03-02
ä	东西:											
*	4:	-										
		每页 10	▼条 共1页4条							<ul> <li>↓ 上一页</li> </ul>	[1]下—页 ) 別	倒 1 页

C)新建客户:相当于添加此公司员工,操作同"公司列表"中添加客户(上面 E 点)

D) 删除公司:操作同上面的 B 点。

# 4 消息中心

当有新消息提醒后,就会以红点进行提醒;进入消息中心,所有未读消息标记为已读消息后,红点就会消失。

#### 4.1 未读消息

每新到一条工单,或者抄送给我的工单被更新后,在消息中心均会有一条消息提醒显示在未读消息中, 如图 80。

	<b>а Ша</b> v1.0.37						🗘 🚺 zzh
≡	消息中心 未读消息	~	未读消息				全部标记为已读 标记为已读
	已读消息			时间	内容	操作	
				2017-03-15 20:19:30	您有新到工单,请及时处理	标记为已读	查看详情
				2017-03-15 18:48:47	您有新到工单,请及时处理	标记为已读	查看详情
				2017-03-02 16:04:12	【zzh】更新工单:【忘记密码】【客户已提交重置密码申请表,信息…	标记为已读	查看详情
				2017-03-02 15:21:32	您有新到工单,请及时处理	标记为已读	查看详情
				2017-03-01 15:20:55	您有新到工单,请及时处理	标记为已读	查看详情
				2017-02-28 11:26:58	您有新到组内工单,请及时处理	标记为已读	查看详情
☆ ■•							
			每页 10 👻	条 共1页6条		• ]	页 1 下─页▶ 跳至 1 页

A、标记为已读

将对应消息状态变更成已读

B、全部标记为已读

将所有未读消息状态变更成已读

C、查看详情

点击查看详情,打开对应工单处理界面,同时将对应消息状态变更成已读。

4.2 已读消息

当消息已读后,对应消息显示在已读消息中,显示如图 81。

	<b>у 1.0.37</b> у1.0.37					🗘 zzh	
	消息中心	6	已读消息				
	已读消息		时间	内容	操作		
			2017-03-02 15:26:24	【admin】更新工单:【忘记密码】【仍是对割发代首发萨达萨达撒打…	查看详情		
			2017-03-01 15:51:49	您有新到工单,请及时处理	查看详情		
\$							
#			每页 10 👻 条 共1页2条			◆上一页 1 下一页 ) 跳至 1	页

# 5 客服端部分

### 5.1 消息提醒

# 5.1.1 声音提示

可在"个人设置-消息提醒-声音提示"中设置"新到一个工单"时的提示声音,如图 82,当此提醒的状态为"开启"时,则每新到一个工单均会按照设置的声音给客服提示,让客服及时处理工单。



#### 5.1.2 弹出提示

A、新到一个工单提示

可在"个人设置-消息提醒-弹出提示"中设置"新到一个工单"时是否弹出相应提示告知客服,如图 83,当此提醒的状态为"开启"时,则每新到一个工单均会在右下角弹出消息告知客服有新到工单需要处理, 让客服及时处理工单,如图 84。







B、有未处理工单提示

可在"个人设置-消息提醒-弹出提示"中设置"有未处理工单"时是否弹出相应提示告知客服,如图 83,当此提醒的状态为"开启"时,则对应账号在每天的第一次登录在线客服时,均会在右下角弹出消息提示



告知客服有工单未解决,让客服及时处理工单,如图85。

图 85

### 5.2 新建工单

#### 5.2.1 聊天界面

当客服无法在线解决客户问题,需其他客服协助时,可提交工单分配给对应客服处理。选中客户,点击工 具栏的提交工单按钮,显示如图 86

Kuaishang 快商通网络营销系统【医疗版】 277026 zzh1	N 🕈 🗧 🗐 🗐 — 🗗 X
・ 高开 ~           ・ 一            zzh1           たう           テラ           こ・           こ・           この対话           この対话           こ者历史           このが音           このが音           このが音           ころの           このが音           ころの           ころの           ころの           ころの           このが音           ころの           ころの           ころの           ころの           このが音           ころの           ころの           このが音           ころの           この           このの           このの           このの           このの           このの           このの           このの           この           この           このの           このの	
小         小           「市私人立変要技術) 坊客         「           「市私人立変要技術) 坊客         「           「日本人立変要技術) 坊客         「           「日本市中約5客(0)         日本市市約5客(0)           日 水香中的方客(0)         日本市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市	第冊語 访客名片         重置対応记录         第 篇 简体中文         第 開语         第 前 後年之         第 前 月         ● ① 分类名称         ● ② 分类名称         ● ③ 分类名称         ● ③ 分类名称         ● ③ 分类名称         ● ③ 分类名称         ● ④ 分类名称         ● ● 分数和         ● ● 分数和         ● ● 予約         ● ● 登録         ● ● 登録
田田 计算器 110 登录统计	(₽°J¥

A、访客名片:默认只显示必填字段,其他选填字段需点击"展开更多字段"显示,如图86。

a、若所选访客的访客名片中有填写相关信息,则创建工单界面中的访客名片对应字段直接赋值;

b、若创建工单时,有修改访客名片,则工单提交成功后对应访客的名片也会相应变更。

B、工单信息:默认显示字段如图86,其他自定义工单字段通过点击"展开更多字段"显示。

#### 5.2.2 留言界面

若访客留言,客服无法处理,需提交其他客服协助处理时,可提交工单分配给对应客服处理。选中客户, 点击工具栏的"创建工单"按钮,显示如图 87。相关规则同聊天界面创建工单。



图 87