

方舟新零售手机功能说明——管理端 编 号 CusServ_Manual
版 本 号 20181128
生效日期 2018 年 12 月 01 日
密 级 保密

方舟新零售手机功能说明——管理端

首页

总览

1.1.设备：此处数量对应的是“工作手机--设备管理”里的设备数量，公司系统里目前绑定的有多少台手机。

1.2.微信：此处数量对应的是“微信号管理--微信列表”里的微信数量，公司系统里目前绑定的有多少个微信。

1.3.收/发消息条数：仅显示跟好友的，不显示群的，使用系统以来一共收/发到过多少条信息的总数量。

红包

2.1.收/发红包请求：总共收到/发出红包的次数

2.2.收/发红包确认：总共收到/发出红包的总共领取次数

红包金额

收红包确认：领取红包的总金额。

转账

4.1.收/发转账请求：总共收到/发出转账的次数

4.2.收/发转账确认：总共收到/发出转账的总共领取次数

转账金额

5.1、收/发转账请求：总共收到/发出转账的总金额

5.2、收/发转账确认：总共收到/发出转账的总共领取金额

昨日新增好友

昨天系统绑定的所有微信一共新增加了多少个好友。

7、数据统计

7.1.1.好友统计

性别：显示“未知”的说明该好友微信资料里没有填写性别。

地区：用热力图显示地区好友数量，颜色越深表明该地区好友越多，鼠标放上去可以显示具体数量。

7.1.2.敏感操作统计

元饼图显示客服执行的各项敏感操作的数量统计。

具体详情可以进入“微信风控--敏感操作”版块查看。

点击敏感操作类别名称可以直接跳转到“微信风控--敏感操作”界面

7.1.3.进粉统计

查看在一定时间段内添加的好友数量。

可以按时间，微信号，地区，来源等搜索

7.1.4.好友增长统计

鼠标放某一节点上，可以显示具体数量。

可以按时段筛选好友增长的情况。

1.1.1.好友增长排行

对于投放各类广告，需要实时掌握微信进粉情况的客户，这个功能非常实用，这个统计是实时数据，按 F5 可刷新查看。

可以查看每一个微信号加了多少好友。

可以通过分组和时间段筛选。

可以将结果导出为表格，单独保存。

1.1.2.好友分配统计

查看每个坐席账号上分配了多少个微信好友。

查看还有多少个好友未分配。

1.1.3.接待人数统计

可以查看是否有按时回复客户。

可以查看每个坐席账号接待的好友数量。

1.1.4.客服对话统计

可以查看每个坐席某个时间段聊天的数量（图形统计查看）。

可以查看坐席发出的消息数量。

1.1.5.好友未通过统计

可以查看每个微信号上是否有未通过好友，未通过数量，未通过过期数量。

1.1.6.微信群统计

可以查看昨天、今天、本月新增群的数量（趋势图查看）。

可以查看每个微信一共有多少个微信群。

1.1.7.好友响应时间统计

可以查看好友发来消息后，坐席是否有及时回复。

可以查看坐席回复好友消息的平均时间。

响应时间：客户第一条消息，与客服第一条消息的间隔。

统计为昨日之前的响应时间，不统计当天的

1.1.8.微信群活跃统计

可以查看某个微信号下所有的微信群。

可以查看昨天该微信在群里发送消息的总条数。

1.1.9.通话录音统计

工作手机的通话信息的简单记录。

具体详情可以进入“手机风控--通话录音”版块查看。

微信号管理

微信列表

1.1.能查看哪些信息？

微信号基本信息：微信头像、昵称、微信 ID、微信号、微信版本，绑定手机号，在线状态，信息统计，聊天记录

1.2.如何查看在线状态？

绿色在线，灰色离线

1.3.如果离线查看：

微信号是否有正常登陆。

手机是否正常连接网络。

坐席账号是否正常登陆。

1.4.好友统计：

微信好友的男性、女性、总数

1.5.对话统计：

本微信昨天，一周，30 天的对话总数

1.6.所属信息：

登录手机，手机保管人员，所在分组

1.7.聊天信息：

好友聊天，群聊天

1.8.如何查看聊天记录？

好友聊天

选择微信--点击“好友聊天“--点开好友--查看

可以根据日期，时间，好友名称，聊天内容进行筛选

群聊天

选择微信--点击”群聊天“--点开微信群--查看

可以根据日期，时间，群名称，聊天内容进行筛选

1.10.如何搜索某个微信？

根据关键字、分组、部门等条件筛选显示某微信。

关键字：设备信息，微信信息，手机号。

微信分组：微信号所在分组。

状态：微信的在线/离线状态。

部门：所在部门

1.11.如何进行微信分组？

单个分组

选择一个微信--设置分组--选择分组--确定

需要先设置好分组，分组方式详见“分组管理”功能板块。

已经分过组的微信，点击他的组名也可进入分组界面，进行重新分组。

批量分组

勾选多个微信--批量分组--选择分组--确定

已经分过组的微信，勾选后，也会进行重新分组。

1.13.如何删除微信？

选择一个微信--点击“删除微信”按钮--确定

该功能只是将该微信从服务器上清除，并没有删除记录，重新连接微信后，还可以显示之前的聊天记录

1.14.如何备注微信？

选择微信--点击“添加备注”--填写备注--确定

备注过的，点击备注名可以重新备注

微信号很多，头像昵称相似的时候，可以通过备注微信号分辨

2、好友查看

2.1.能看到哪些信息？

微信头像、昵称、性别、微信号、标签、地区、所属客服、所属好友分组、聊天记录、好友来源、通过时间、扩展字段

2.2.如何查找好友？

可以通过所属微信信息，好友性别，好友分组，好友来源，接待客服，添加时间，扩展字段，

好友信息等条件进行搜索。

所属微信信息：填写公司的微信号或昵称，搜索该微信下的所有好友

好友信息：填写好友微信号或昵称，搜索具体好友

2.3.如何分配好友至坐席？

分配选中好友：分配所勾选的好友

分配搜索结果：分配搜索出来的所有好友

按规则分配：系统按照设置好的分配规则分配

选择人分配：手动选择指定的客服进行分配

分配并通知：如果选择开始此功能，分配好友后，客服端将收到“XXX 给你分配了好友”这种提示。大部分客户一般都会选择开启分配通知。

单个分配

选择好友--点击分配好友--选择分配方式--确定

选择好友分配

选择好友--点击分配选中好友--选择分配方式--确定

搜索结果分配

选择搜索条件--点击分配搜索结果--选择分配方式--确定

2.4.如何分配好友分组？

批量分组

选择多个好友--点击批量分组--选择分组--确定

搜索结果分组

选择搜索条件--点击搜索结果分组--选择分组--确定

3、聊天群查看

3.1.能查看哪些信息？

群名称、群主、所属坐席、所属分组、聊天记录、所属微信、群状态、群成员、备注

3.2.如何查找微信群？

通过所属微信信息，群昵称，群分组，所属客服搜索
所属微信信息：微信号，微信昵称

3.3.如何分配微信群给坐席？

分配并通知：如果选择开始此功能，分配群后，客服端将收到“XXX 给你分配了群”这种提示。大部分客户一般都会选择开启分配通知。

单个分配

选择一个群--点击分配聊天群--选择分配方式--确定

选择人分配的情况下，坐席多的时候，通过先选择部门，再找到坐席比较容易

批量分配

选择多个群--点击批量分配选中群--选择分配方式--确定

3.4.如何分组微信群？

单个群分组

选择一个群--点击设置分组--选择分组--确定

批量分组

选择多个群--点击批量分组--选择分组--确定

4、聊天搜索

4.1.可以查看哪些聊天记录？

群，好友

4.2.怎么查找聊天记录？

可以通过聊天关键词或时间段来查看

4.3.怎么查看聊天记录？

选择客户--点击聊天记录--选择查看条件--查看

5、分组管理

5.1.微信分组有什么用？

将多个同类型的微信账号，编辑成一个组，方便快速查找

5.2.怎么新建？

点击新增微信分组--填写分组名称--选择分组类型--选择分组所属--填写备注--确定

分组类型：微信分组，好友分组，群分组。

分组所属：公共分组，部门分组。

5.3.怎么修改分组名称？

选择分组--点击修改--输入新名称--输入新备注--确定

5.4.怎么修改分组顺序？

选择分组--点击“上移”“下移”--修改顺序成功。

5.5.可以用在哪里？

好友列表，推送助手，群发朋友圈里快速找到某些微信号。

5.6.好友分组有什么用？

跟 QQ 分组类似的功能，将同类型的好友，比如“已成交客户”“意向客户”等好友进行分组，方便快速查找

5.7.显示在哪里？

客服端--好友列表

1.工作手机

1.设备管理

1.1.能看到那些信息？

IMEI、登录微信，微信版本、设备分组、设备保管者、手机电量、ROOT 权限、XP 权限、坐标定位、手机品牌、手机型号、系统 OS、软件版本。

1.2.怎么新增设备？

①登陆管理后台——点击工作手机——设备管理——新增设备——扫描二维码。

②打开手机设置 APP——点击功能——重连服务器——出现扫码界面。

③用手机扫描管理后台的二维码——设置备注——刷新浏览器——能看到设备则添加成功。

注：设备扫的那个账号，绑定的就是那个账号（给坐席账号开通“设备管理”权限，坐席直接扫自己的二维码绑定来新增设备；管理员用主账号扫码绑定后再重新分配设备保管者）。

1.3.设备保管者是什么意思？

指这个设备由哪个员工保管（便于明确责任，“分配规则”里有一条可以把好友分配给设备保管者）

1.4.IMEI 是什么？

对应工作手机 APP 上的“设备 ID”，设备的唯一标示，方便快速查找到该设备，便于技术远程操作解决问题。

1.5.如何快速找到某台手机？

通过 IMEI，品牌、分组、状态、归属等筛选查找。

1.6.如何查看手机在什么位置？

选择设备——选择复制坐标信息，举例：460.1,6310.12988683——打开网页 <http://www.gpsspg.com/bs.htm> 把数据分段填进去，点击查询即可定位到时候所在位置。

1.7.怎么给设备设置权限？

选择设备——点击权限——选择权限

1.8.怎么样算打开？

勾选表示打开功能，取消勾选表示关闭功能（本设置即时生效）。

1.9.那些权限是什么意思？

返回系统桌面

桌面分为安卓系统桌面和工作手机桌面，一般默认都是在工作手机桌面上。如果需要返回原来的安卓系统桌面，可以先勾选这个选项。系统桌面权利极大（建议不勾选）。

操作手机设置按钮

进入手机“系统设置”可以设置锁屏密码等手机重要参数，如果员工离职，手机有密码会很麻烦（建议不勾选）。

在微信中使用摄像头

通过微信 APP 拍照、拍视频、视频聊天，关闭后则不能使用该功能（根据自身情况选择是

否勾选)。

使用手机摄像头

通过手机相机扫码或拍照，关闭后则不能使用该功能（根据自身情况选择是否勾选）。

通话录音上传备份

手机打进打出的通话系统会进行录音，关闭后则不上传至服务器，管理员也就无法查看（建议勾选）。

显示手机通话记录

手机通话后，在电话的历史通话记录是否保存，还是空白显示(根据自身情况选择是否勾选)。

显示好友微信号

查看微信好友的微信账号（如果打开，坐席将可看到客户微信号，可以直接用私人号添加，建议不勾选）

微信聊天消息号码可见

沟通中手机号码等连续多位数字，将用*字符显示。（根据自身情况选择是否勾选）

所有 APP 号码可见

关闭以后，手机上所有 APP 输入和发送出的手机号码将隐藏部分号段。

操作微信设置按钮

进入“微信设置”可以修改微信绑定的手机号码，以及其他重要参数，风险极大。（关闭该功能后，“微信”——“我”——“设置”将无法进入，建议不勾选）

短信记录上传备份

手机发出与接收的短信，系统会进行记录，关闭后则不上传至服务器，管理员也就无法查看（建议勾选）。

蓝牙

手机的蓝牙功能（建议勾选）。

USB

手机的 USB 功能，包括 USB 调试，连接（建议勾选）。

在微信中使用扫一扫

在微信中使用扫一扫功能，需要手机摄像头权限为打开状态（根据自身情况选择是否勾选）。

查看手机历史任务

手机打开多个 APP 或运行多个任务，关闭该功能后将不能在多任务间切换（仅限小米手机，根据自身情况选择是否勾选）。

小米顶部搜索栏

手机下拉框中的搜索栏是否允许使用（仅限小米手机，根据自身情况选择是否勾选）。

小米语音助手

是否允许使用小米的“小爱语音助手”，类似于苹果手机的 SIRI（根据自身情况选择是否勾选）。

朋友圈背景图

关闭后将不能更换和查看本微信号的朋友圈封面，也不能查看微信好友的朋友圈封面（根据自身情况选择是否勾选）。

好友签名

关闭后将不能查看个人和好友的个性签名（根据自身情况选择是否勾选）。

注册不保护

在用工作手机注册微信号的时候，暂时关闭改该功能，可正常注册微信，不会弹出“网络错误”等提示，正常登陆微信号后，打开该功能。关闭该功能工作手机系统不能正常运行。

1.10.怎么让手机显示部分 APP?

选择设备——点击 APP——选择 APP——手机自动刷新桌面，立刻显示勾选的 APP。

1.11.为什么显示了所有 APP?

如果一个 APP 都没有勾选，就会显示所有的。

1.12.这里没有我要的 APP?

进入“手机风控--APP 设置”里添加

1.13.怎么删除设备?

选择设备——点击删除图标--确定删除

1.14.怎么远程清空信息?

选择设备——点击清空——手机端聊天记录全部清空——手机端微信自动退出。

1.15.怎么为手机通讯录导入联系人?

直接录入

选择设备--点击联系人导入--填写联系人--导入

录入框中先写联系人姓名，再写联系人手机号，中间用一个逗号“，”隔开。一行一个联系人，回车换行。

表格导入

选择设备--点击联系人导入--下载模板--填写模板--上传模板--导入

1.16.是否清理手机设备上现有联系人？

如果需要清除，先勾选“清除手机设备上现有联系人”，再执行导入操作；如果需要删除手机上所有联系人，只需留空联系人框，不上传联系人表格，仅勾选“清除手机设备上现有联系人”，点击导入

1.17.怎么同步历史聊天记录？

点击“同步历史聊天消息”——保持设备在线，保持网络畅通——选择同步时间区间，点击确定——同步成功。（本功能不太建议使用，最好选短一点的时间，太长容易执行失败，如图片视频等文件多的话，更不建议使用。）

1.18.怎么更新软件？

单台更新

选择设备——点击检查更新——确定——手机自动下载安装更新——更新完成——自动重启。

批量更新

勾选多台设备——点击批量检查更新——确定——所选手机自动下载安装更新——更新完成——自动重启。

1.19.怎么批量安装 APP？

勾选多台设备——点击批量安装 APP——输入软件安装地址（没有的找奥创技术要）——自动下载安装——安装完成。

1.设备分组

2.1.什么叫设备分组？

把某一批的手机编一个组，方便进行管理。

2.2.分组有什么用？

①方便搜索某一批设备，管理员后台——“工作手机”——“设备管理”——可以按设备分组查找筛选设备。

②可以为某一批设备批量设置权限，管理员后台——“手机风控”——“权限风控”——选择设备分组——批量分配权限。

2.3.怎么新建设备分组？

工作手机——设备分组——点击新增设备分组——输入分组名称——点击确定。

2.4.怎么把设备编入设备分组？

工作手机——设备管理——选择设备——点击设备分组——选择设备分组——点击确定完成。

1.分配规则

3.1.这是分配什么？

新加的微信好友和微信群。

3.2.什么叫分配规则？

好友添加进微信或者加入微信群后，怎么给坐席分配的规则，就是客户加进来分给谁、怎么分的意思。

3.3.有什么用？

不管是手动通过还是系统自动通过好友添加请求后，这个规则可以决定好友分配到哪个坐席。

3.4.能新建几个规则？

可以同时创建多个分配规则，在分配好友或群时候，会按照从上到下的分配规则优先级来分配好友或群，分配规则可以排序。

3.5.每个坐席每天分配多少个好友？

工作手机——分配规则——点击好友分配上线——根据坐席账号输入每天分配上限数量——点击保存。（不包含管理员从后台好友列表里手动分配的好友，不包含客服端转接的好友）

3.6.群分配注意事项？

群里需要有人说过一句话才能自动分配，不管是谁说过，相当于就是有人说话才能激活这个分配群的动作，死群不分配。

3.7.怎么设置规则？

工作手机——分配规则——点击新增——选择分配哪些好友——选择分配给谁——选择分配方式——选择是否只分配给在线客服——点击确定开始分配。

3.8.分配哪些人？

- ①所有微信的好友和群。（选择绑定到系统的所有微信号里面的好友和微信群）
- ②选择微信分组的好友或群（选择某个或某几个微信号分组里面包含的微信的好友或微信群，支持下拉列表中多选）
- ③选择微信号的好友或群（直接手动选择某个或某几个微信的好友或微信群，支持下拉列表中多选）
- ④所有微信中好友或群（选择系统中两个以上微信所拥有的共同好友（重复好友）或群（重复的群））

3.9.分配给谁？

- ①所有客服（分配给公司所开通的所有客服账号）
- ②设备保管者（分配给这台设备的归属客服）设备保管者设置方法：管理员后台——“工作手机”——“设备管理”——“设备保管者”。
- ③设备保管者所在部门的客服（分配给跟设备保管者同层级部门的客服）
- ④设备保管者所在部门或子部门的客服（分配给跟设备保管者同层级部门以及下级部门的客服）
- ⑤设备保管者所在部门的子部门客服（分配给跟设备保管者下级部门的客服）
- ⑥选择指定部门的客服（分配给手动选择的某个或某几个部门的客服）
- ⑦重复好友/群已经分配的客服（如果有一个好友加了公司很多客服，当这个人再加公司其他的微信号，都分到之前跟进的那个客服那去）

3.10.按什么次序分配？

顺序分配：一人一个按顺序分

随机分配：会优先选择跟进比较早，聊天比较多的，而且在线的客服，如果都相同，则随机分配。

3.11.客服需要在线？

如果勾选“只分配给在线客服”，那按规则分配的那一刻，将只会分配给客服端在线的客服。

3.12.一般公司怎么选？

- ①70%的公司选择“所有微信好友和群”，分配给“设备保管者”，就是一个微信分配给一个人单独跟进。
- ②20%的公司选择“所有微信好友和群”，分配给“指定部门的客服”，就是某个微信加进来的好友随机或按顺序分配给部门里的人。
- ③10%的公司根据自身业务需求，设置个性化的分配规则。

1.系统设置

4.1.保存群图片

打开该功能后，客服端微信群聊天时收发图片显示更清晰，反之，关闭该功能，客服端微信群聊天时收发图片会比较小，比较模糊。

4.2.保存个人图片

打开该功能后，客服端坐席跟微信好友聊天时收发图片显示更清晰，反之，关闭该功能，客服端坐席跟微信好友聊天时收发图片会比较小，比较模糊。

4.3.工作手机自由模式

如果打开该功能，所有跟工作手机相关的功能都不能用了（系统内所有手机）。

手机/微信/客服聊天端屏蔽设置

4.4.有什么用？

屏蔽手机/微信/客服端聊天消息中需要禁止显示的内容，举例：
([0-9]{3}\u202a?[-\s]?[0-9]{3,4}\u202a?[-\s]?[0-9]{0,4})，将本条正则表达式复制进去屏蔽的是手机号码。

4.5.屏蔽的是哪些地方？

需要屏蔽手机内多个APP就复制进手机屏蔽正则表达式，需要屏蔽微信内手机号码，就复制到微信屏蔽正则表达式内，需要屏蔽客服端聊天内出现的手机号码，就复制到客服端正则表达式里。哪里不需要屏蔽，哪里留空即可。本功能针对的是系统内所有设备。

消息不提示红点设置

4.6.有什么用？

选择某类型消息不提示后，客服端接收该消息类型时，这些信息不会显示在与该客户的对话框里，也不会有消息提醒，在聊天记录里面可以查看。

4.7.包含关键词不提示红点设置

举例：设置关键词“活动”不提示红点消息，当好友发来的消息内包含“活动”时，将不会显示在坐席对话框内，只能在聊天记录中查看。同时设置多个关键词，需要以逗号分隔。

1.快捷回复

5.1.有什么用？

管理员后台设置好快捷回复后，客服端选择快捷回复点击发送即可。快捷回复设置得当，对于经常重复回答的常见问题，会提高工作效率。

5.2.怎么新增快捷回复？

工作手机——快捷回复——新增快捷回复分组——输入分组名称——选择分组类型——点击确定——右上角新增快捷回复——输入标题——选择消息类型——输入或选择消息内容——确定

5.3.是否可以建多个分组？

可以，不同类型的快捷语，比如“功能类的快捷语”和“价格类的快捷语”，可以通过不同分组来区别。

5.4.能发送什么消息类型？

文本消息，图片消息，语音消息，视频消息，链接消息

5.5.快捷回复类型？

个人快捷语（仅单个坐席使用的快捷语）

公共快捷语（全公司所有坐席公用的快捷语）

部门快捷语（为某部门设置的快捷语）

5.6.怎么设置快捷回复？

文本快捷回复：

消息类型选“文字消息”——“输入标题”——输入框中输入文字或表情——点击确定。

图片快捷回复：

消息类型选“图片消息”——“输入标题”——点击“+”/“选择素材”上传素材——点击确定。

语音快捷回复：

消息类型选“语音消息”——“输入标题”——按住“按住说话”——对着麦克风说话——点击确定。（确保设备有麦克风可以正常输入声音）

消息类型选“语音消息”——“输入标题”——素材库——选择声音素材——点击确定。

消息类型选“语音消息”——“输入标题”——点击“上传语音”——点击确定。（上传语音只支持 wav 格式,语音大小不超过 10MB, 如果格式不对, 点击“下载语音转换工具”转换好格式再上传; 语音文件大小超过 60 秒,微信发送会失败; 转化工具的使用）

视频快捷回复：

消息类型选“视频消息”——“输入标题”——素材库——选择视频素材——点击确定。

消息类型选“视频消息”——“输入标题”——点击“上传视频”——点击确定。（视频大小不能超过 10MB）

链接快捷回复：

发文件：消息类型选“链接消息”——“输入标题”（快捷回复的标题）——“链接消息”

——“文件消息”——消息内容指“文件的标题”——上传文件——点击确定
发图文消息：消息类型选“链接消息”——“输入标题”（快捷回复的标题）——“链接消息”——“图文消息”——输入消息内容标题（链接的标题）——填入路径（点击后跳转的网址）——上传图片（链接封面图片）——点击确定

5.12.能不能批量导入快捷语？

批量导入只支持文字类型快捷语

5.13.怎么操作？

点击下载导入模版（EXCEL）——用表格软件打开——按格式填入快捷语标题和内容——点击导入快捷语——确定

5.14.怎么删除快捷语？

选择快捷语类型--选择快捷语分组--选择快捷语--点击删除--确定

5.15.能不能直接删除分组？

需要先清除分组中的快捷语后，再删除快捷语分组。

6、下属快捷回复

可看到下级部门账户所设置的快捷回复内容，觉得不合适可以删除。

1.自动通过好友

7.1.有什么用？

为某微信开启“自动通过好友”功能后，有客户添加这个微信的时候，系统会自动通过。

7.2.怎么设置？

选择微信号——勾选自动通过好友——输入“周期”和“自动通过好友数量”——点击保存

7.3.一般设置多少？

这个跟微信号的“新旧程度”有关，新号最好设置少一些，老号可以多一些，一般客户设置60分钟通过10个以内。

7.4.通过后能自动给好友发信息吗？

可以，先开启“自动通过好友”——管理员后台——“工作手机”——“自动回复”——“新好友通过后自动回复”——“添加消息”——“选择类型输入内容”点击确定——通过后自动发信息。

1.自动回复

新好友通过自动回复

8.1.什么时候触发？

当微信加入新的好友时，系统自动给好友发送信息。

8.2.一次能发几条？

一次可以发多条，可包含多种类型。

8.3.怎么添加？

开启自动通过好友——工作手机——自动回复——新好友通过后自动回复——添加消息——选择类型输入内容--确定（此为所有微信通用规则，如果要给单个微信独立设置在“自动回复 Plus”菜单内设置，单独设置后则不会使用通用规则）

8.4.能给每个微信设置不同的吗？

Plus”给某每个独立微信设置了通过好友自动回复,则不会使用通用规则。

响应新消息自动回复

8.5.什么时候触发？

收到好友发来的消息，触发管理员预先设置的匹配关键词。（需客服端“自动回复”按钮 打开状态）

8.6.怎么添加规则？

工作手机——自动回复——添加规则——输入匹配词——选择匹配模式——添加回复内容——确定。

8.7.按什么匹配？

包含所有词

客户发来的词语中必须包含所有的关键词，才能触发自动回复。

包含任意词

客户发来的词语中包含任意一个关键词，就能自动回复

和任意词完全相同

客户发来的词语和关键词需完全一致，才能自动回复。

8.8.如何预设回复？

设置文本消息：

消息类型选“文字消息”——“输入标题”——输入框中输入文字或表情——点击确定

设置图片消息：

消息类型选“图片消息”——“输入标题”——点击“+”上传素材——点击确定。

消息类型选“图片消息”——“输入标题”——点击“选择素材”——点击确定。

设置语音消息：

①消息类型选“语音消息”——“输入标题”——按住“按住说话”——对着麦克风说话——点击确定(确保设备有麦克风可以正常输入声音)

②消息类型选“语音消息”——“输入标题”——素材库——选择声音素材——点击确定。

③消息类型选“语音消息”——“输入标题”——点击“上传语音”——点击确定(上传语音只支持 wav 格式,语音大小不超过 10MB,如果格式不对,点击“下载语音转换工具”转换好格式再上传;语音文件大小超过 60 秒,微信发送会失败)

设置视频消息：

消息类型选“语音消息”——“输入标题”——素材库——选择视频素材——点击确定。

消息类型选“视频消息”——“输入标题”——点击“上传语音”——点击确定。(视频大小不能超过 10MB)

举例

公司需要当客户问“多少钱”，就自动回复“100 块”。(新增编辑规则——匹配词输入“多少钱”——匹配模式选择“包含所有词”——回复内容“新增消息”——文本消息输入“100 块”——确定完成)

9、自动回复 Plus

这个功能可以为每个微信号设置单独的“新好友通过后自动回复”，可以同时设置多条，比如好友加过来自动通过后，收到一条文字+一张图片。可以根据自己的需要设置。

10、素材管理

10.1.有什么用？用在哪里？

可以预先将图片、语音、视频文件上传至素材库，在群发消息、设置自动回复信息，批后台量发送朋友圈的时候，可以直接调用素材库内容，对于常用的文件，可以避免每次使用重复上传，节省时间，提高效率。

10.2.怎么添加素材？

工作手机——素材管”——选择添加到“公共素材”还是“部门素材”——“新增素材分组”——输入分组名称--确定——“新增素材”——输入标题选择类型——上传图片/语音/视频——确定完成

10.3.公共的和部门的有什么区别？

公共的（上传到公共的素材，所有账号都可以查看和使用）

部门的（上传到部门的素材，只有本部门可以查看和使用，由哪个部门创建的就哪个部门可以使用）

10.4.不同格式怎么上传？

10.5.图片多可以批量上传吗？

可以

选择分组——点击批量上传图片——选择图片——点击确定

11、扩展字段

11.1.有什么用？

对于微信好友的详细情况可以进行更多维度的备注，由管理员在后台设置好需要手机的备注内容，由坐席在客服端完成备注操作。

11.2.怎么设置？

11.3.字段分几种类型？

数字类型（如“购买数量”等以数字为主的备注，可输入数字，并可以用“+”“-”调整数目）

字符类型（如“客户姓名”等文字类别的，可输入单行文字或数字）

多行字符类型（如“客户地址”“客户详细备注”等等，可输入更多文字）

日期类型（如“客户生日”等，可具体到某一天的日期）

日期时间类型（如“进线时间”“跟进时间”等，可精确到某天的某时某分某秒）

单选类型（如“客户状态”然后写几个意向的状态，比如“低意向”“高意向”“待跟进”“已成交”等，选择的时候，只能选其中一种状态）

多选类型（如“客户类别”然后写几个客户的类别，比如“白领”“高管”“家庭主妇”“学生”等，选择的时候，可以选择其中的多项）

11.4.设置的字段给谁用？

部门（在新建或者修改字段时，部门选择里面拖动滑块至灰色——出现可选部门（系统已设置了部门）——勾选需要使用的部门——点击确定——设置成功，这样就只有刚才选择的几个部门可以用刚才设置的这条字段）

公共（在新建或者修改字段时，部门选择里面拖动滑块至蓝色（公共字段）——点击确定——设置成功，这样设置后，系统中的所有坐席都可以使用设置好的这条扩展字段）

11.5.设置后怎么用？

保存扩展备注后，不管这个微信好友被分配或转移到哪个坐席，都可以在“客户资料”里看到对这个好友的备注。

微信号管理——好友查看——选择好友——网页滚动条往右拉即可查看该客户的扩展备注内容。

11.6.怎么删除/隐藏设置的字段？

目前暂不提供删除功能，不用的扩展字段可以隐藏显示。

工作手机——扩展字段——“隐藏禁用字段”按钮为灰色关闭状态——确定需要隐藏的那条字段——“可用状态”拖动为灰色关闭状态——隐藏成功。

11.7.怎么改变扩展字段的顺序？

可以通过“下移”或“上移”按钮改变某条扩展字段的顺序，以方便常修改的或重要的扩展字段显示在上面，方便操作。

12、发起通知

12.1.有什么用？

对使用系统的所有在线坐席发送消息及提醒，类似于系统通知、公告的作用，方便信息高效传达。

12.2.怎么用？

所有坐席登陆的客服端桌面右上角将弹出通知信息，确认后点击关闭即可。

工作手机--发起通知--系统消息--填写内容--发送

1.用户管理

1.部门管理

1.1.怎么新建部门？

管理员后台——“用户管理”——“部门管理”点击“+”新增部门，输入部门名称——选择性输入部门备注（也可以不填）——选择父级部门——确定完成

1.2.怎么删除部门？

用户管理——组织架构内选择某分组——点击右上角的“垃圾桶”标志——确定删除
不能删除顶级部门，也就是一个公司必须要留一个部门

1.3.怎么修改部门?

用户管理——组织架构内选择某分组——点击右上角的“笔”标志——进入“编辑部门”操作——可以修改部门名称、介绍、父级部门

1.4.怎么赋予部门默认权限?

管理员后台——“用户管理”——组织架构内选择某分组——“未选择权限内勾选权限”——点击向右移动的按钮将权限移动到“默认分配的权限”——（反向移动则为部门移除权限）——确定

1.账户管理

2.1.什么概念?

可以给每个员工新建一个账号，他们用这个账号来登陆客服坐席端或者管理端，管理员可以赋予这些账号单独的权限，这个账号不限制新增数量，每个公司都可以无限添加

2.2.怎么新增账户?

用户管理——账户管理——新增账户——输入账号、密码、真实姓名、选择所属部门即可（其他选项选填）

2.3.怎么修改账户?

工作手机--账户管理--点击修改图标--修改信息--确定

2.4.怎么删除账户?

目前账户不支持删除，只能停用。

用户管理——账户管理——选择账号——账户状态里将滑块拖到左边的停用，灰色显示即为停用成功。被停用的账户可以选择再次启用

1.微信风控

1.敏感词设置

1.1.什么概念？

客服人员在手机端或客服端跟客户沟通过程中，如果发送的内容包含预设的敏感关键词，将被作为“敏感行为”列入“敏感操作列表”。

1.2.怎么添加敏感词？

微信风控——敏感词设置——点击新增敏感词——输入关键词——选择敏感类型——确定。

阻止并预警：客服端发送包含敏感关键词的语句将被禁止发送，并将本次发送行为记录到管理员后台的“敏感操作”记录里。手机端微信发送，无法阻止。

仅预警：客服端发送包含敏感关键词的语句可以发送成功，但本次发送行为将记录到管理员后台的“敏感操作”记录里。

1.敏感操作

2.1.什么概念？

本功能将详细罗列出系统中所登陆的微信进行的所有敏感操作行为，管理员可以根据类别查看并进行处理。

2.2.怎么筛选查找？

选择设备分组、微信分组、坐席分组、敏感操作类型、操作时间等条件后，点击搜索，快捷筛选出需要查看的敏感操作列表。

2.3.哪些操作是敏感操作？

收发转账红包、收发名片、消息含敏感词、删除联系人、拉黑联系人、删除聊天记录、私自拉群、拍照、扫一扫、尝试退出微信、视频语音通话、收发位置等。

2.4.怎么查看敏感操作详情？

选中敏感操作--点击详情--查看

点击聊天记录可以查看执行该条敏感操作时客服与好友的对话内容。

举例：一条包含敏感词的敏感操作记录，可以看到，是哪个坐席账号给哪个微信号里面的哪个好友发的，是什么时候发的，以及具体发的什么内容。

2.5.怎么处理敏感操作？

敏感操作默认显示为异常，需要处理点击状态栏里的“待处理”——勾选为“正常行为”——输入处理备注（也可以不输入）——点击确定——处理过的敏感操作将从列表中消失

如需批量处理，可以一次勾选多条敏感操作行为，然后点击“批处理”勾选为“正常行为”——输入处理备注（也可以不输入）点击确定——处理完成——处理过的敏感操作将从列表中消失

2.6.怎么导出？

勾选某条或某几条敏感操作记录——点击“导出”按钮——以表格形式保存到本地。

1.敏感通知

3.1.什么概念？

当坐席行为触发预设的敏感操作时，奥创工作手机系统可以通过邮件和短信迅速通知到管理员，发出提醒。

3.2.怎么设置？

设置发件邮箱——设置接收邮箱或短信地址（手机号码）——坐席触发敏感操作——系统自动发送提醒——管理员手机和邮箱收到提醒。

3.3.怎么设置发件邮箱？

第一步：先注册一个 QQ 邮箱（其他邮箱不支持）——登陆 QQ 邮箱——进入“设置”——进入“账户”——滚动条下拉——开启 POP3/SMTP 服务——开启 IMAP/SMTP 服务——生成授权码

第二步：管理员后台——“微信风控”——“敏感通知”——输入发件人邮箱——输入 QQ 邮箱授权码——填写发件人名字——点击保存

3.4.怎么设置收件邮箱？

管理员后台——“微信风控”——“敏感通知”——选择某个敏感操作类别——点击最后的“编辑”——“勾选发送邮件”——输入收件邮箱地址——点击确定

3.5.怎么设置接收短信？

管理员后台——“微信风控”——“敏感通知”——选择某个敏感操作类别——点击最后的“编辑”——“勾选发送短信”——“输入短信地址”——点击确定
短信通知每天上限 20 条，超过数量将不会发送短信提醒。

1.重复好友统计

4.1.什么概念？

当一个客户同时加了公司里的 2 个以上微信会被判断会重复好友，系统可以将此类好友识别出来并单独展示，管理员通过该功能可以看到是哪几号里同时有这个好友，什么时候加的，有哪个坐席跟他聊天过等情况（可能在转换过好友归属客服，所以才会有最早这个概念）。

4.2.怎么查看重复好友？

屏幕左侧为识别出来的重复好友——点击好友头像或昵称——右边部分表格会展示已经添加这个好友的几个微信号——通过“已分配客服”可以看到目前该好友在由谁跟进——“最早聊天时间”意思是这个好友第一次加进系统跟坐席沟通的时间——“最早聊天客服”意思是这个好友刚加进来是谁跟他沟通的。

当重复好友特别多时，可以通过微信昵称查找的方式查找某一个好友是否添加了公司多个微信。

管理员后台——“微信风控”——“重复好友统计”——搜索框输入“微信好友昵称”（或部分昵称）——点击搜索

4.3.可以导出吗？

系统支持以表格形式导出重复好友的统计列表。

1.重复群统计

5.1.什么概念？

本功能可以自动识别出公司系统中哪几个微信号都加入过重复微信群，可以看到目前群是分配给哪个坐席在跟进，最早聊天的时间和最早聊天的坐席名称（可能在转换过群归属客服，所以才会有最早这个概念）。

5.2.怎么查看重复群？

屏幕左侧为识别出来的重复微信群——点击群头像或昵称——右边部分表格会展示已经加入这几个群微信号——通过“已分配客服”可以看到目前该群在由谁跟进——“最早聊天时间”意思是指哪个客服第一时间在群里发言的——“最早聊天客服”意思是这个群里先说话的那个坐席。

当重复好友特别多时，可以通过微信昵称查找的方式查找某一个好友是否添加了公司多个微信。

管理员后台——“微信风控”——“重复好友统计”——搜索框输入“微信好友昵称”（或部分昵称）——点击搜索。

5.3.可以导出吗？

系统支持以表格形式导出重复群的统计列表。

1.微信好友导出

6.1.什么概念？

系统中微信的好友数据和聊天记录都可以用表格的形式导出。

6.2.怎么导出好友列表？

按格式筛选后选择所需微信或直接勾选某微信——点击“导出联系人”——点击导出联系人。导出的表格里的包含客户昵称、微信号、地区、所属坐席、备注、所属微信、标签、拓展备注等信息。

6.3.怎么导出聊天记录？

按格式筛选后选择所需微信或直接勾选某微信——点击“导出聊天记录”——选择导出聊天记录的时间段——选择导出类型（好友/群/群+好友）——点击导出聊天记录。导出的表格里的包含微信昵称、好友昵称、群昵称、消息内容、发送人、消息类型、发送状态、发送时间等信息。

1.微信财务统计

7.1.什么概念？

功能主要提供系统中所有微信号收发转账以及收发红包的金额及次数的统计报表。

7.2.怎么看某个号的数据？

通过条件筛选出某个微信或直接选择某个微信后，微信所在的那一行就是该微信的财务数据。

7.3.怎么查看汇总的数据？

所有微信号上面有一行“所有微信汇总数据”，这个里面的每项数据就是汇总后的数据。

1.手机风控

1.通话录音

1.1.什么概念？

安装系统的手机打进打出的所有通话都会进行录音（手机端打开上传权限），管理员可以在后台查看通话号码、通话时间、通话时长，还可以收听或下载录音。

1.2.怎么收听？

管理员后台——“手机风控”——“通话录音”——选择某条录音文件——点击“录音文件选项”里的)))按钮即可在线收听。

怎么下载？

管理员后台——“手机风控”——“通话录音”——选择某条录音文件——点击“录音文件选项”里“下载”按钮即可下载 MP3 文件。

1.短信敏感词

2.1.什么概念

客服人员可以使用工作手机给客户发送短信（需要打开短信使用权限），如果发送的内容包含预设的敏感关键词，将被作为列入“敏感短信列表”（管理员后台——“电话风控”——“敏感短信”）。

2.2.怎么添加敏感词

管理员后台——“手机风控”——点击“新增敏感词”——输入敏感词——点击确定。

1.手机短信

3.1.什么概念？

安装系统的手机发出或接收的所有短信都会进行备份（手机端打开上传权限），管理员可以在后台查看短信号码及短信内容。

3.2.支持导出吗？

支持，具体操作：按时间段等条件筛选出需要导出的短信——点击“导出”按钮——导出成功。

1.敏感短信

什么概念？

触发敏感关键词的短信都将保存在这里，管理员可以根据条件筛选查看、处理，信息多的时候可以批量处理。

1.敏感通知

5.1.什么概念

当坐席使用工作手机发送短信触发预设的短信敏感关键词，奥创工作手机系统可以通过邮件和短信迅速通知到管理员，发出提醒。

5.2.怎么设置

怎么设置发件邮箱？

第一步：先注册一个 QQ 邮箱（其他邮箱不支持）——登陆 QQ 邮箱——进入“设置”——进入“账户”——滚动条下拉——开启 POP3/SMTP 服务——开启 IMAP/SMTP 服务——生成授权码。

第二步：管理员后台——“手机风控”——“敏感通知”——输入发件人邮箱——输入 QQ 邮箱授权码——填写发件人名字——点击保存。

怎么设置收件邮箱？

管理员后台——“微信风控”——“敏感通知”——选择某个敏感操作类别——点击最后的“编辑”——“勾选发送邮件”——输入收件邮箱地址——点击确定。

5.3.怎么设置接收短信？

管理员后台——“微信风控”——“敏感通知”——选择某个敏感操作类别——点击最后的“编辑”——“勾选发送短信”——“输入短信地址”——点击确定。

短信通知每天上限 20 条，超过数量将不会发送短信提醒。

1.APP 设置

6.1.什么概念？

工作手机的桌面上能显示的 APP 是由管理员设置的（管理员后台——工作手机——设备管理——选择设备——APP），如果列表中没有需要显示的 APP，需要使用该功能进行添加。

6.2.怎么获取包名（package）？

直接在客服服务群里向售后人员索取。

6.3.怎么添加包名？

管理员后台——“手机风控”——“APP 设置”——点击“新增”——输入应用名称——输入“应用 package”——点击确定。

1.权限风控

7.1.什么概念？

对于多台设备需要批量分配相同权限的，使用该功能可以有效提升工作效率。

7.2.怎么批量分配？

左侧列表选择某功能——勾选所需要分配权限的部门或某台设备——点击“保存”（每一项设置保存后再操作另一项）——权限分配成功。

1.辅助营销

1.手机号加好友

1.1.什么概念？

加一个或多个（微信号或手机号）为好友。

1.2.怎么加好友？

管理员后台——“辅助营销”——“手机号加好友”——点击“手机号/微信号加好友”——“选择微信小号”——输入框内填写需要添加的手机号或微信号（多个号码用回车分隔）——输入备注（可以填也可以不填，如果填写，这一批加的好友备注都是这个）——填写发送的验证请求内容——点击确定。

1.3.能同时操作多个微信号添加吗？

可以，系统支持一次操作多个微信添加好友。在操作添加好友的时候，选择微信小号输入添加号码时，有一个“增加按钮”，点击可增加一个或多个加好友的任务，然后点击确定开始操作。

1.4.能加多少好友？

建议一次加的数量不要多，一次加太多可能导致微信账号被封，注册时间短的微信，建议每次发送 5 个以内添加请求，微信老号可以稍微多点。（单个账号每天能主动加多少好友跟是否使用工作手机没有任何关系，主要取决于该微信账号的新旧程度，新微信号加不多，而且容易封号，微信老号可以加的稍微多一些，而且相对而言较安全）。

1.5.一天能加几次？

这个就跟一个号每天能加多少好友一样，没有固定的说法，主要看主动添加好友的微信号是“新号”还是“老号”，新号不建议多次添加，容易被封号。

1.6.那到底加没加上？

“状态”里的“执行成功”即表示本次加好友有请求已经发送出去了。但是否能添加成功，还要看对方是否接受添加，并不是发送了多少次请求，就能加多少个好友。

有的时候，添加请求是发出去了，但是对方并没有收到添加提醒，这种情况在“新注册的微信号”或被“腾讯限制添加好友功能”的情况下尤为常见。

频繁添加会封号吗？

如果新微信频繁发送太多次加好友请求，有可能会被封号。这个是腾讯的规则，用不用工作手机系统都一样，没有任何区别。

1.定时加好友

2.1.什么概念？

按照管理员预设的时间和添加规则，定时自动添加某些微信号或手机号为好友。

2.2.怎么加好友？

管理员后台——“辅助营销”——“定时加好友”——点击“手机号/微信号加好友”——“选择微信小号”——输入框内填写需要添加的手机号或微信号（多个号码用回车分隔）——输入备注（可以填也可以不填，如果填写，这一批加的好友备注都是这个）——填写发送的验证请求内容（点击“新增”可输入多条按顺序发送）——设置开始和结束时间（保持手机有网有电）——设置时间间隔——设置每轮添加数量——点击确定。

管理员后台——“辅助营销”——“+导入加好友”——下载导入模版——表格内填写数据——上传数据——设置开始和结束时间（保持手机有网有电）——设置时间间隔——设置每轮添加数量——设置每日有效时段（模拟正常时间添加）——点击确定【只有通过“导入加好友的方式”添加好友才可以为每一个加的好友设置单独的备注】。

2.3.期间手机离线或关机过？

只要在执行添加任务的那个时间段工作手机有电有网正常连接就可以，其他时间没有关系。

1.定时发朋友圈

3.1.什么概念？

管理员可以使用编辑好的朋友圈内容，为绑定系统的微信号批量发朋友圈，还可以设置定时发朋友圈。

3.2.怎么批量发朋友圈？

管理员后台——“辅助营销”——“定时发朋友圈”——点击“+发朋友圈”——“选择微信小号”（勾选或按组选择）——选择类型——输入/上传朋友圈内容——选择可见范围——附加一条评论（可选）——选择发送时间——点击确定发送（发送前可以预览）——查看发送状态——发送成功。

3.3.怎么查看发成功了没？

发送一条朋友圈后，可以点击本条朋友圈最后的“详情”按钮，查看发送状态，显示执行成功说明都发送好了。如未成功先看看微信状态，如果微信不在线，看看是网络还是哪里出了问题，解决好确认微信在线后，点击重试把没成功的重新再发一遍（重试只会发那些发送失败的号，发送成功的不会重复发送）。

3.4.怎么把发送的内容再发到其他号？

发送成功一条朋友圈后，可以点击该条朋友圈最后的“跟圈”，再次选择微信小号，填写一些需要的内容点击就可以发送，不用重复输入或上传朋友圈素材

3.5.一次能发多少个号？

建议一次群发 10 个号以内，重复的朋友圈内容同时太大批量群发，会增加微信封号风险。

3.6.一天能发多少次？

建议一天发包含营销广告的朋友圈不要超过 10 次，发送频率过高，会增加微信封号风险。

3.7.让谁看不让谁看？

所有人都能看：可见范围选择全部

只能自己看：可见范围选择私密，其他人都看不到你朋友圈。

只让一部分人看：可见范围选择指定标签，然后选择可以看你这条朋友圈的标签好友。

只不让一部分人看：可见范围选择屏蔽标签列表，然后选择不可以看你这条朋友圈的标签好友。