



商盟通

专业在线客服软件

新版在线客服新手使用指南 (pc+安卓、默认站点)

一、在线客服操作指南（PC端）

官网下载地址：<http://www.tz1288.com/>

另：可以在易站通应用商店直接下载使用。

1. 注册易站通账号
2. 下载并安装客户端
3. 输入账号密码登录



商盟通

A screenshot of the '商盟通' (Shangmengtong) login interface. The window title is '商盟通登陆'. It features a dropdown menu with the account number '31350', a password field with masked characters, and checkboxes for '记住密码' (Remember password) and '自动登录' (Auto login). A blue '登录' (Login) button is at the bottom.

商盟通登陆

31350

.....

记住密码 自动登录

登录

登录成功后，右下角任务栏中会出现商盟通客服的小图标。



商盟通 工作台 管理后台

CC邮件群发 访客数 31 人 对话中 26 人 已邀请 1 人 小杨

类型	渠道	访客姓名	访问次数	地域(IP)	停留时间	最后活动时间	来源(来源词)	正在浏览页面	接待	电话	操作
新	手机	350901960	0	广东省(113.99.15.142)	00:01:59	15:21:05	直接输入	手机网站在线客服 在线客...	小杨		对话 已邀请
新	电脑	350901354	0	广东省广州市(14.150.38....)	00:02:48	15:20:04	百度(商务通)	在线客服 在线客服系统 网...	小娟		对话中
新	微信	brief2	2		00:02:58	15:19:56	直接输入	微信公众号咨询	小容		对话中
新	电脑	350900380	0	上海市(101.81.49.211)	00:04:08	15:18:43	百度(商务通)	在线客服 在线客服系统 网...	小容		对话中
新	电脑	CC540862(超...	3	广东省佛山市(14.223.191...	00:10:18	15:12:30	百度(CC客服)	在线客服 在线客服系统 网...	小娟		对话 邀请
新	电脑	350893180	0	北京市(124.127.244.29)	00:14:36	15:08:06	百度(在线客服系统)	在线客服 在线客服系统 网...	小娟		对话中
新	电脑	kwhtest(华欧...	64	广东省(113.99.15.142)	00:19:45	15:02:55	kf.qycn.com	在线客服 在线客服系统 网...	温...		对话 邀请
新	电脑	350886245	0	河南省郑州市(218.29.214...	00:24:56	14:57:42	kefu.qycn.com	在线客服 在线客服系统 网...	小容		对话中
新	电脑	350880592	0	广东省深圳市(113.88.12....)	00:33:00	14:49:57	百度(客服系统)	CC客服团队管理 团队监控 ...	小容		对话中

对话列表 客服

Jason 江苏苏州 ×

326775318 陕西省 ×

aulaundr... 广东省 ×

CC45862... 广东省 ×

CC458625(妮妮) 正在浏览页面: 在线客服 | 在线客服系统 | 网站在线客服...
访问: 43次 对话: 46次 IP: 113.99.15.142 来源: kefu.qycn.com

常用语 常用文件 访客轨迹

我的常用语

默认分组(36)

- 01.您好! 我是CC客服小杨, 欢迎咨询CC在线...
- 02.我的是QQ 2280633612, 您可以...
- 03.亲, 提的问题我不很清楚。亲是要咨询C...
- 04.我们有企业版和高级商务版 企业版: 是按...
- 05.CC客服和53客服都是现时市场上的主流在...
- 06.CC客服与百度商桥的区别主要表现在以下几...
- 07.CC客服与TQ的区别主要表现在以下几个方...
- 08.一般有三个步骤: 注册——下载安装客户端—...
- 09.新版咨询图标设置教程: http://cc...
- 10.获取代码和加代码: http://cckf...
- 11.QQ启用临时会话: http://cckf...
- 12.CC客服是集访客监控、来源/关键词跟踪、

结束对话 发送(S)

新增 修改 删除 刷新

双击小图标
即可打开或收
起客服工作台

商盟通工作台集监控、对话、辅助对话等，为客服接待访客提供支持。

The screenshot displays the 商盟通 (Tianzhuo) customer service interface, which is divided into several functional areas:

- 网站访客监控区域 (Website Visitor Monitoring Area):** A table at the top lists visitor information. A callout box highlights this section.
- 辅助对话区域 (Auxiliary Chat Area):** A central chat window for a specific visitor (CC458625) with a callout box highlighting it.
- 整合式对话区域 (Integrated Chat Area):** A bottom chat window with a callout box highlighting it.

类型	渠道	访客姓名	访问次数	地域(IP)	停留时间	最后活动时间	来源	操作
新	手机	350901960	0	广东省(113.99.15.142)	00:01:59	15:21:05		对话 已邀请
新	电脑	350901354	0	广东省广州市(14.150.38....)	00:02:48	15:20:04	百度	对话中
新	微信	brief2	2		00:02:58	15:19:56	直接输入 微信公众号咨询	对话中
新	电脑	350900380	0	上海市(101.81.49.211)	00:04:08	15:18:43	百度(商务通)	对话中
新	电脑	CC540862(超...)	3	广东省佛山市(14.223.191...)	00:10:18	15:12:30	百度(CC客服)	对话 邀请
新	电脑	350893180	0	北京市(124.127.244.29)	00:14:36	15:08:06	百度(在线客服系统)	对话中
新	电脑	kwhtest(华欧...)	64	广东省(113.99.15.142)	00:19:45	15:02:55	kf.qycn.com	对话 邀请
新	电脑	350886245	0	河南省郑州市(218.29.214...)	00:24:56	14:57:42	kefu.qycn.com	对话中
新	电脑	350880592	0	广东省深圳市(113.88.12....)	00:33:00	14:49:57	百度(客服系统)	对话中

对话列表 (Chat List):

客服	访客	操作
Jason	江苏苏州	×
326775318	陕西省	×
aulandr...	广东省	×
CC45862...	广东省	×

常用语 (Common Phrases):

- 认分组(36)
- 您好!我是CC客服小杨,欢迎咨询CC在线...
- 的是QQ 2280633612,您可以...
- 亲,提的问题不是很清楚。亲是要咨询C...
- 04.我们有企业版和高级商务版 企业版:是按...
- 05.CC客服和53客服都是现时市场上的主流在...
- 06.CC客服与百度商桥的区别主要表现在以下几...
- 07.CC客服与TQ的区别主要表现在以下几个方...
- 08.一般有三个步骤:注册——下载安装客户端—...
- 09.新版咨询图标设置教程: http://ccf...
- 10.获取代码和加代码: http://cckf...
- 11.QQ启用临时会话: http://cckf...
- 12.CC客服最佳访客监控、会话/关键词跟踪、

1、系统设置

设置客服在线状态

商盟通

访客数 139 人 对话中 41 人 已邀请 - 人

姓名	访问次数	地域(IP)	停留时间	最后活动时间	来源(来源词)	E溯
4717	0					
3084687	0					
3084624	0					
3084616	0					
	0					
	7					

系统设置

基本设置

常规 >

热键提醒

启动和登录

开机时自动启动商盟通

登录后自动打开客服工作台

操作提醒

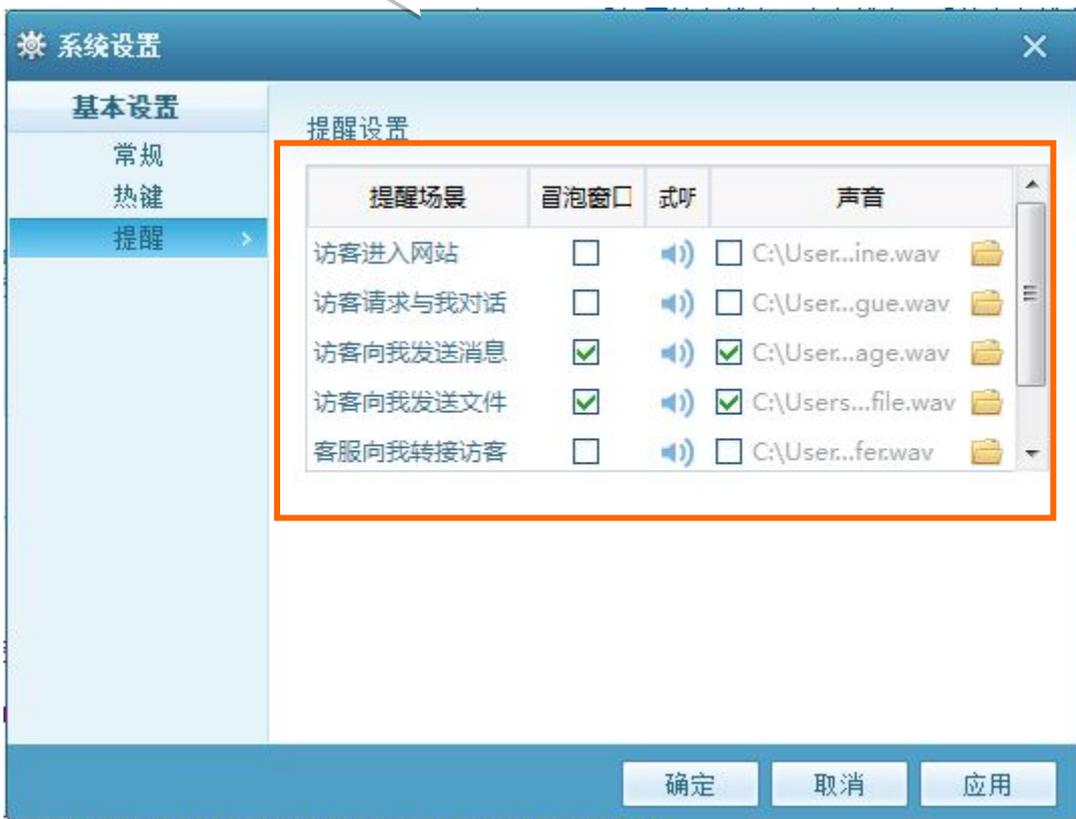
开启对话记录处理功能

确定 取消 应用

可设置是否启用各类消息提醒

可设置各种场景
是否使用弹窗和
声音提醒

访客进入网站提醒
(弹窗+声音)



访客咨询消息提醒
(气泡+声音)



2、邀请对话与直接对话

**客服人员可以实时监控访客的访客渠道、来访次数、地域、IP、来源、搜索关键词等；
客服人员通过这些信息分析，对意向大的访客起手动邀请或直接对话**

The screenshot displays the 'CC Mailbox' (CC邮箱) management interface. At the top, there are tabs for '工作台' (Workbench) and '管理后台' (Management Backend). Below the tabs is a search bar for '访客' (Visitors) and a dropdown menu for 'CC邮件群发' (CC Mail Distribution).

类型	渠道	访客姓名	访问次数	地域
新	手机	350901960	0	广东省
新	电脑	350901354	0	广东省
新	微信	brief2	2	
新	电脑	350900380	0	上海市
新	电脑	CC540862(超...	3	广东省佛山市(14.223.191...
新	电脑	350893180	0	北京市(124.127.244.29)
新	电脑	kwhtest(华欧...	64	广东省(113.99.15.142)
新	电脑	350886245	0	河南省郑州市(218.29.214...
新	电脑	350880592	0	广东省深圳市(113.88.12....

Below the list, there is a '对话列表' (Conversation List) on the left, showing active conversations with names like Jason (江苏苏州) and CC45862... (广东省). The main area shows a detailed chat window for 'CC458625(妮妮)'. The chat header indicates the visitor is currently browsing a page from '在线客服|在线客服系统|网站在线客服...' with 43 visits and 46 conversations. The chat content area is mostly blank, with a '聊天记录' (Chat History) icon on the right. At the bottom, there are buttons for '结束对话' (End Conversation) and '发送(S)' (Send).

On the right side of the interface, there is a '操作' (Action) menu for each visitor, with options like '已邀请' (Already Invited), '对话中' (In Conversation), and '对话' (Conversation) / '邀请' (Invite) buttons. The '对话' and '邀请' buttons for the selected visitor are highlighted with a red box.

At the bottom right, there is a '常用语' (Common Phrases) section with a search bar and a list of pre-written messages, such as '01.您好！我是CC客服小杨，欢迎咨询CC在线...' and '02.我的是QQ 2280633612，您可以...'.

The screenshot shows the '商盟通' (Shangmengtong) management interface. At the top, there are tabs for '工作台' (Workbench) and '管理后台' (Management Backend). Below the tabs, there is a dropdown menu for 'CC邮件群发' (CC Email Mass Mail) and a status indicator '访客数 31 人 对话中' (31 visitors, in conversation). The main part of the interface is a table listing visitor information.

类型	渠道	访客姓名	访问次数	地域(IP)
新	手机	350901960	0	广东省(113.99.15.142)
新	电脑	350901354	0	广东省广州市(14.150.38..)
意	微信	brief2	2	
新	电脑	350900380	0	上海市(101.81.49.211)
会	电脑	CC540862(超...	3	广东省佛山市(14.223.191)
新	电脑	350893180	0	北京市(124.127.244.29)
会	电脑	kwhtest(华欧...	64	广东省(113.99.15.142)
新	电脑	350886245	0	河南省郑州市(218.29.214)
新	电脑	350880592	0	广东省深圳市(113.88.12..)

Below the table, there is a '对话列表' (Chat List) section with a '客服' (Customer Service) tab. It shows a list of active chats with columns for visitor name, location, and a close button (X). The first chat is for 'Jason' from '江苏苏州' (Jiangsu Suzhou). Other chats are for '326775318' from '陕西省' (Shaanxi), 'aulandr...' from '广东省' (Guangdong), and 'CC45862...' from '广东省' (Guangdong). A detailed chat window for 'CC458625(妮妮)' is also visible, showing '访问: 43次 对话: 4'.

访客类型

- 新** 新访客就是第一次访问的访客；
- 旧** 旧访客就是已经来过一次，再次访问的访客；
- 意** 意向访客即对网站产品感兴趣，并与客服对话咨询的访客；
- 会** 会员访客就是您网站上注册的会员。

访客渠道

- 电脑** 访客通过个人电脑（PC电脑）访问的；
- 手机** 访客通过手机访问的；
- 微信** 访客通过微信公众号访问和咨询的。
(需要与CC客服做对接)

类型	渠道	访客姓名	访问次数	地域(IP)	停留时间	最后活动时间	来源(来源词)	E浏览器	最后接待客服	接待客服	操作
旧		244773	4	山东省德州市(112.242.4.214)	21:20:08	12:12:41	百度	天助...			对话 邀请
旧		202740	29	河南省新乡市(222.89.84.31)	00:45:29	08:47:20	百度	天助...	吕晓坤		对话 邀请
旧		116200	17	广东省东莞市(14.216.52.60)	00:36:32	08:56:17	e.tz1288.com	天助...	吕晓坤		对话 邀请
旧		41392	18	广东省广州市白云区(219.13...	00:08:38	09:24:11	百度(天助)	天助...	吕晓坤		对话 邀请
旧		29938	8	山东省德州市(122.5.160.217)	01:22:02	08:10:47	百度	天助...			对话 邀请
旧		20347	12	山东省日照市(124.132.186.1...	15:45:46	17:47:04	直接输入	天助...	吕晓坤		对话 邀请

来源分析：

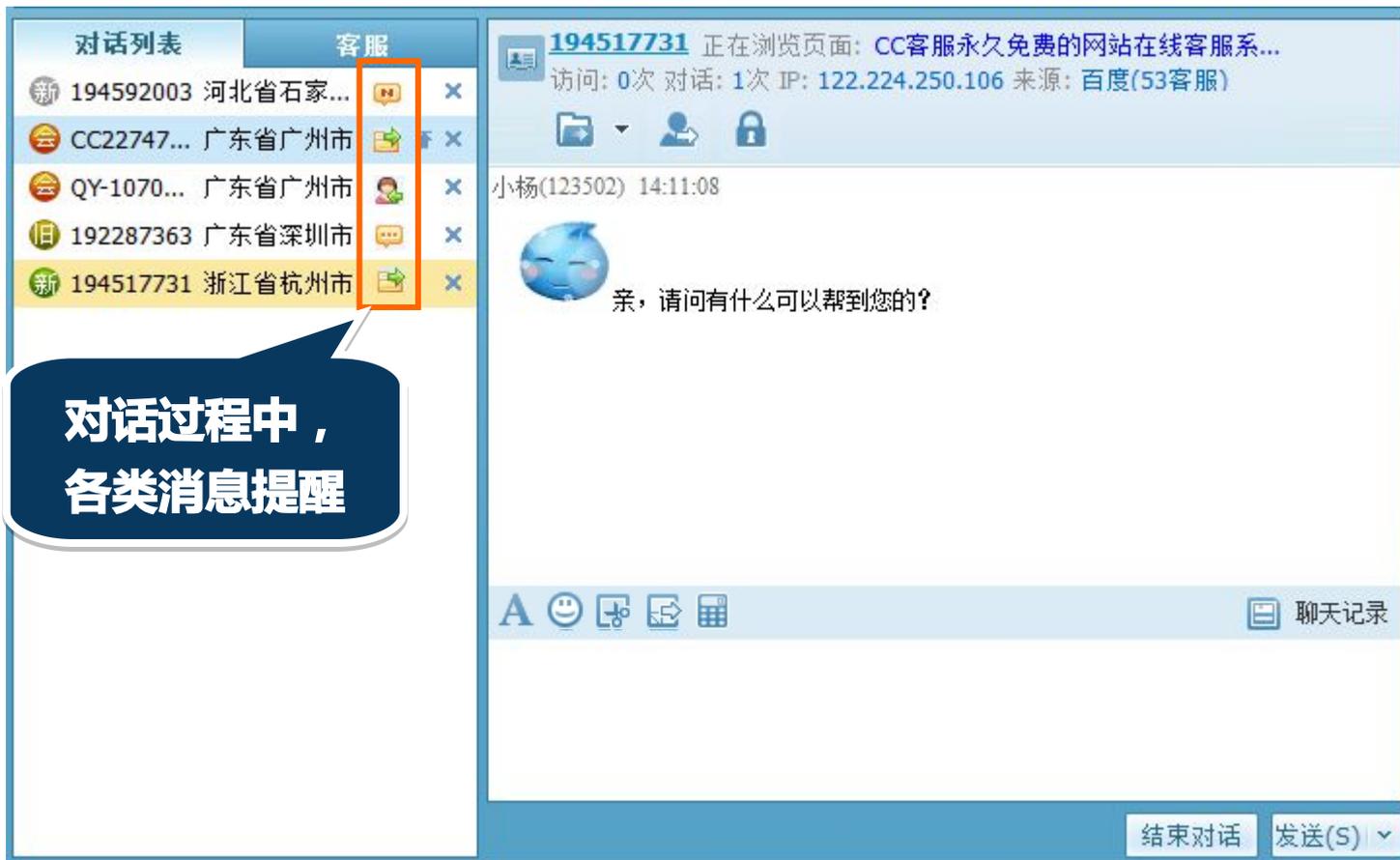
百度、360综合搜索、搜狗：是从百度、360综合搜索、搜狗搜索过来的，括号内是搜索“来源词”，百度无来源词是因为百度5月份开始升级为https后，取消了关键词传输，这样第三方统计工具很大程度上都无法统计到百度过来的关键词，百度公告网址为：
<http://zhanzhang.baidu.com/wiki/38>；

e.tz1288.com:说明是通过此网站进入在线客服页面；

直接输入：在浏览器的地址栏输入在线客服页面的网址

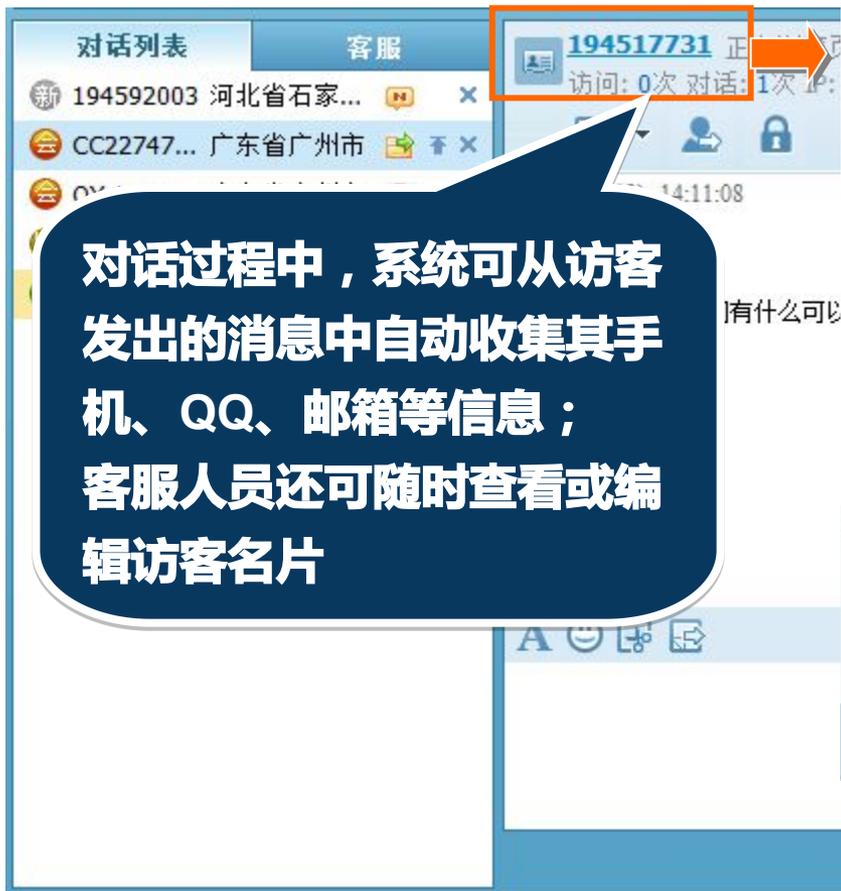
3、对话过程中各类消息提醒

-  表示访客请求对话
-  表示有未读消息
-  表示访客发送了文件
-  表示其他客服转交访客给你



The screenshot displays a customer service interface. On the left is a '对话列表' (Conversation List) with columns for '新' (New), phone number, location, and '客服' (Agent). The last entry, '194517731 浙江省杭州市', is highlighted in yellow and has a green file icon next to it. A red box highlights the icons for this entry. A blue callout bubble points to this entry with the text '对话过程中，各类消息提醒' (During the conversation, various message reminders). The main chat window on the right shows the visitor's browser information: '194517731 正在浏览页面: CC客服永久免费的网站在线客服系...' and '访问: 0次 对话: 1次 IP: 122.224.250.106 来源: 百度(53客服)'. The chat history shows a message from '小杨(123502)' at 14:11:08 with a sad face emoji and the text '亲，请问有什么可以帮到您的?' (Hi, is there anything I can help you with?). The bottom of the chat window has a toolbar with icons for text, emojis, file sharing, and a '聊天记录' (Chat History) button. At the very bottom, there are buttons for '结束对话' (End Conversation) and '发送(S)' (Send).

4、查看或编辑访客名片



对话过程中，系统可从访客发出的消息中自动收集其手机、QQ、邮箱等信息；客服人员还可随时查看或编辑访客名片

访客名片 [X]

姓名:	<input type="text" value="张总"/>	手机:	<input type="text" value="13500000000"/>
电话:	<input type="text" value="45454545"/>	传真:	<input type="text" value="45454545"/>
QQ:	<input type="text" value="000000000"/>	MSN:	<input type="text" value="45454545"/>
邮箱:	<input type="text" value="45454545@qq.com"/>	公司:	<input type="text" value="天助网"/>
地址:	<input type="text" value="深圳市罗湖区"/>		
备注:	<input type="text" value="xxxxx"/>		
关注产品	<input type="text"/>		

[确定] [取消]

5、转接客服



对话过程中，可随时把正在接待的访客转给其他客服跟进，加强客服间的合作，避免访客等待，提升服务质量。

有什么可



6、屏蔽恶意访客

对话列表 **客服**

新	194592003	河北省石家...	🔊	×
会	CC22747...	广东省广州市	👉	×
会	QY-1070...	广东省广州市	👤	×
旧	192287363	广东省深圳市	💬	×
新	194517731	浙江省杭州市	👉	×

194517731 正在浏览页面: CC客服永久免费的网站在线客服系...
访问: 0次 对话: 1次 IP: 122.224.250.106 来源: 百度(53客服)

小杨(123502) 14:11:08

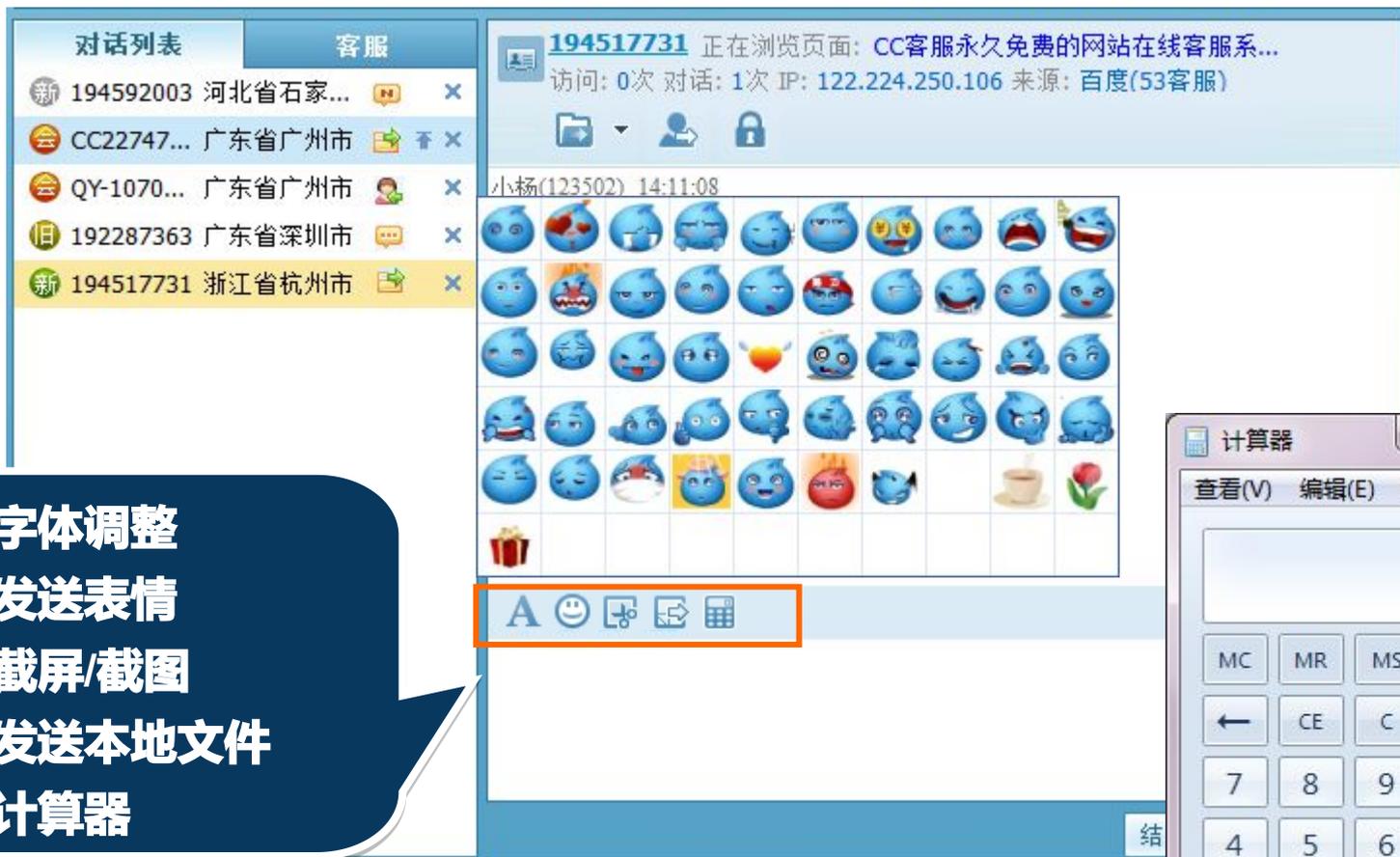
亲, 请问有什么可以帮到您的?

🚫 访客已被屏蔽!

对话过程中, 客服人员通过它可对恶意骚扰或无理取闹的访客进行屏蔽

结束对话 发送(S) ▾

7、工具栏



1. 字体调整
2. 发送表情
3. 截屏/截图
4. 发送本地文件
5. 计算器

8、辅助对话：常用语

常用语主要分为**公用常用语**和**个人常用语**。

我的常用语：各客服人员可在客服端设置自己使用的常用语。

公用常用语：即管理员在**管理后台**设置常用语，可供所有客服使用。

所属分类：

常用语标题：

常用语内容(10000字以内):

确定 取消

常用语

常用文件 访客轨迹

我的常用语

- 默认分组(29)
- 报价(1)
- 产品对比(3)
- 01. CC客服和5...
- 02. CC客服与百...
- 03. CC客服与T...

功能(3)

- 01. 集成QQ/旺...
- 02. 移动/手机访客...
- 03. CC客服是集访客...

公共常用语

- 默认分组(12)
- 01. 切换旧版的方法
- 02. 关于MSN服务不稳定问题的公告：因微软公司已...
- 03. 访客地区有时不准确的原因

新增 修改 删除 刷新

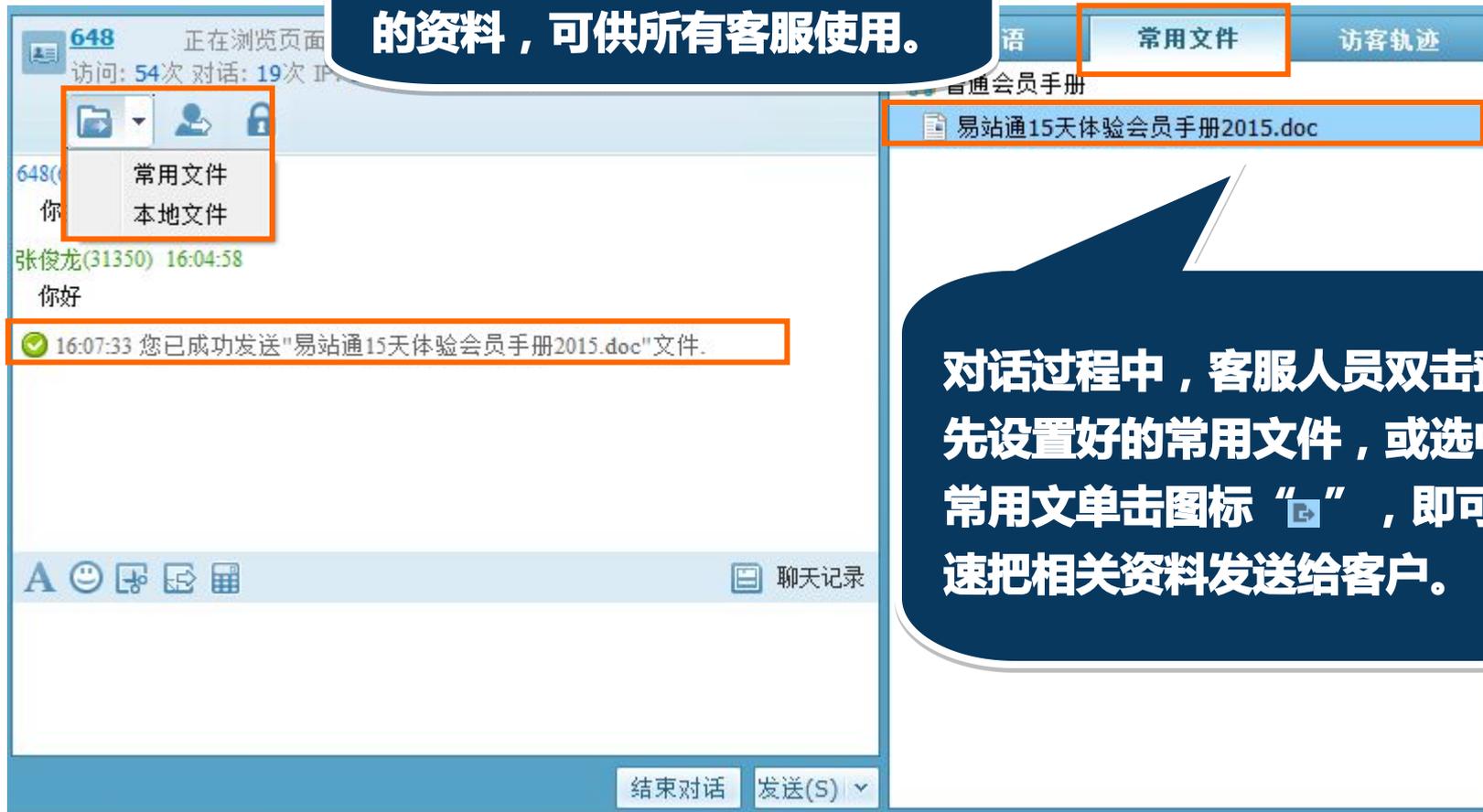
对话过程中，客服人员
双击预先设置好的常用
语，即可快速回复

The screenshot displays a customer service chat interface. On the left, a chat window shows a conversation with a customer named 张俊龙(31350). The chat history includes the text: "648(648) 16:01:18 你好" and "张俊龙(31350) 16:04:58 你好". At the bottom of the chat window, a pre-set response is highlighted with a red box: "我们产品易站通有超级网站、商盟会员，金牌vip会员一体的整合生态服务平台，以合作vip的形式把商机发布到高权重的B2B网站，在百度有上千上万关键词排名排名效果，易站通与B2B排名前50名的网站合作，无缝对接，无需验证码，百分百成功发布，相当于付费会员，可以登陆网站后台进行查看装修等，效果稳定，效果出众，百度收录快，排名靠前。还有商机机器人，可以发布到阿里巴巴，慧聪网，一呼百应等网站，简单的说几乎涵盖了大部分的B2B网站，付费，免费都有"。 On the right, a sidebar titled "常用语" (Common Phrases) contains a search bar and a list of categories: "我的常用语" (My Common Phrases), "公共常用语" (Public Common Phrases), and "默认分组(2)" (Default Group (2)). Under "我的常用语", two items are listed: "01.你好" and "02.易站通介绍". The item "02.易站通介绍" is highlighted with a red box. At the bottom of the sidebar, there are buttons for "新增" (Add), "修改" (Modify), "删除" (Delete), and "刷新" (Refresh).

我的常用语在此处添加设置

9、辅助对话：常用文件

管理员可在后台设置一些常用的资料，可供所有客服使用。



对话过程中，客服人员双击预先设置好的常用文件，或选中常用文单击图标“📎”，即可快速把相关资料发送给客户。

公共常用语和常用文件需要到管理后台常用设置进行添加



**提示：需要重启商盟通再
接入访客才会生效**

10、辅助对话：访客轨迹

The screenshot displays a customer service chat window. The main chat area shows a conversation between a customer (648) and a service agent (张俊龙(31350)). The customer says "你好" at 16:01:18, and the agent replies "你好" at 16:04:58. There are also system messages: a green checkmark indicating a file was sent and a blue exclamation mark indicating a submission result. The top of the chat window shows the customer's current page, visit count (54), chat count (21), IP address (119.137.74.83), and source (百度). The sidebar on the right has three tabs: "常用语", "常用文件", and "访客轨迹". The "访客轨迹" tab is active, showing the agent's name (张俊龙), entry time (15:57:43), and the page the customer is currently viewing (天助网 - 免费推广平台_最专业的免费信...). A blue callout box with a white border and a speech bubble tail points to the chat area, containing the text: "对话过程中，客服人员可以实时查看访客的活动轨迹，了解客户关注的页面，快速把握客户关注的信息内容。"

对话过程中，客服人员可以实时查看访客的活动轨迹，了解客户关注的页面，快速把握客户关注的信息内容。

11、管理后台，默认站点已默认所有设置，无法修改。

商盟通 工作台 管理后台 后台入口

网站管理 客服管理 权限管理 设置中心 客服监控 记录中心 智能机器人

您当前的位置：商盟通 > 网站管理

基础使用流程：添加网站 > 分配接待的客服 > 添加代码至您希望商盟通出现的页面

输入站点名称或网址关键字

站点名称	网址	接待客服	代码管理	显示语言	添加日期	操作
默认站点	全网自动部署	已分配	获取代码	简体中文	2015-07-28	-

可添加客服，分配客服、监控客服、记录对话，智能机器人回复

更详细操作可以新增站点，个性化设置

12、客服管理

同一客服，可同时分配到多个网站中。

添加客服账号数量不限制，但只有座席状态是“启用”的客服人员才可以接待网站访客。

点击【添加客服账号】或【修改】，在打开的页面中填写或修改相应的信息，完成后点击【保存】即可。

The screenshot displays the 'Customer Management' interface. On the left, there is a table listing customer accounts. The main area shows the 'Basic Information' and 'Customer Card' (客服名片) form for a specific account.

商盟通账号	客服姓名
chunyu	丁会义
39493	张三
39494	小李

基本信息

账号: 39493

* 姓名: 张三

角色: 普通客服

性别: 男

手机: 13500000000

请输入真实手机, 可用于登录。

* 邮箱: 111@qq.com

请输入常用邮箱, 可用于登录。

新密码:

如果为空, 则不会对密码作修改!

确认密码:

客服名片

客服头像:

支持 gif、jpg、png 等格式
图片尺寸: 165px*165px
图片大小请不要超过1M

上传头像

* 昵称: 张三

工号: 0000

电话: 13500000000

QQ: 123456

开启“QQ临时会话”服务, 才能与陌生人会话哦!

淘宝旺旺: 6666666

阿里旺旺: 8888888

Skype: 8888888

保存 取消

温馨提示：

1. 自动生成的子账号以**商盟通账号**为用户名登录；
2. 客服名片的信息是访客即访客可以看到的；
3. 需要把添加好的客服账号，分配到对应的网站才可以开始接待访客。

12、客服管理

商盟通 工作台 管理后台

网站管理 客服管理 权限管理 设置中心 客服监控 记录中心 智能机器人

您当前的位置：商盟通 > 客服管理

请输入商盟通账号，姓名或昵称的关键字

商盟通账号	客服姓名
chunyu	丁会义
39493	张三
39494	小李

提示：新增客服账号，子账号用户名是此处的“商盟通账号”，而不是填写资料时的邮箱。

天助网在线客服中心

在线咨询 我要留言 自助答疑

您好，请问有什么可以帮到您？

[沈丽娟在线](#) [肖楠在线](#) [张俊龙在线](#) [黎海琼在线](#) [姚兰兰在线](#)

工号 2361978721@qq.com
昵称 张俊龙
姓名 张俊龙
电话 18926052935
邮箱 zhangjl@tz1288.com
2361978721

天助网
www.tz1288.com
中国最大的在线网络营销平台

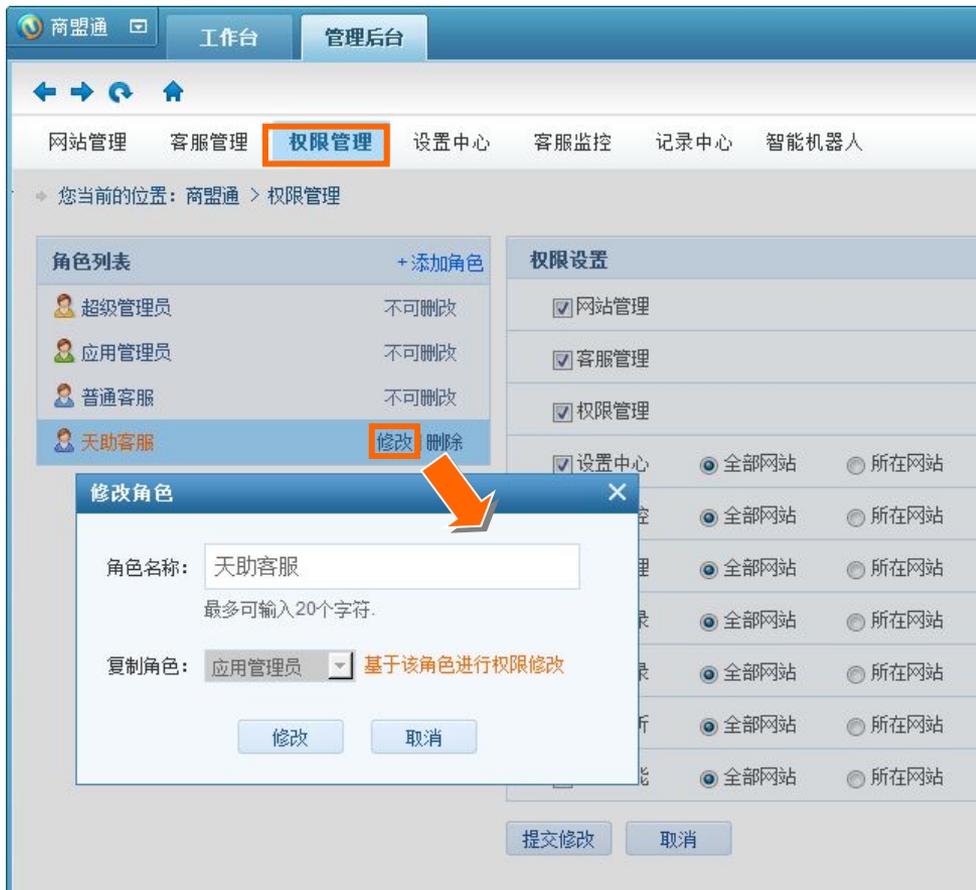
天助网是中国最大的在线网络营销平台，国家级高新技术企业，国内唯一的B2B联合体。全国统一服务热线：400-681-1288

想要效果翻5倍的超级大礼包吗？
现在成为金牌供应商，获得邀请码，即可领取¥13800元超级大礼包
立刻领取 >>

结束对话 发送

12、权限管理

商盟通默认有3种角色，超级管理员、应用管理员和普通客服，这3种角色不可删改。如果您需要设置新的角色，分配不同的权限，您可以创建新的角色。



温馨提示：设置好的角色后，可到客服管理那里修改客服人员的角色。

13、客服分配

需要把客服人员分配到网站中，她/他才能接待该网站的访客。

商盟通 工作台 管理后台

网站管理 客服管理 权限管理 **设置中心** 客服监控 记录中心 智能机器人 **默认站点**

设置中心 您当前的位置：商盟通 > 设置中心 > 客服分配

客服设置 **添加客服分组** **分配网站客服**

客服分配

客服分组

- 客服部(3人)
- 未分组(0人)

添加分组

注：最多可输入100个字符

添加分组 取消

商盟通账号	客服姓名	客服昵称	自动分配	分流区域	操作
39494	小李	小李	√	-	

添加客服人员到分组

选择客服人员

姓名关键字搜索

- 丁会义
- 张三
- 小李

组成员列表

- 客服部 [3]
 - 丁会义
 - 小李
 - 张三
- 未分组 [0]

添加 → 移除 ←

温馨提醒：如需添加客服坐席，请在[客服管理]页面进行相应的操作！

确定 取消

温馨提示：因为商盟通是支持多网站管理的，如果你已经设置了多个网站，请你在查看相关信息时，先选择好对应的网站（界面右上角）。

13、客服分配

点击【设置客服分配原则】图标，即可打开设置页面。

添加客服分组		分配网站客服				
客服分组	商盟通账号	客服姓名	客服昵称	自动分配	分流区域	操作
客服部(3人)	39494	小李	小李	√	-	
未分组(0人)	chunyu	丁会义	丁会义	√	-	
	39493	张三	张三	√	-	

设置客服分配原则

温馨提示：区域分流可以根据访客IP地址，自动分配客户给归属地客服人员！

设置客服分配原则

返回

客服姓名：张三 客服昵称：张三 所属分组：客服部

自动分配 (拥有“自动分配”权限的客服：1.可优先接待访客；2.可设置区域分流。)

区域分流 (已添加分流区域的客服可优先接待来自该区域的访客。)

<input type="checkbox"/> 华北地区	<input type="checkbox"/> 北京	<input type="checkbox"/> 天津	<input type="checkbox"/> 河北	<input type="checkbox"/> 山西	<input type="checkbox"/> 内蒙古
<input type="checkbox"/> 东北地区	<input type="checkbox"/> 辽宁	<input type="checkbox"/> 吉林	<input type="checkbox"/> 黑龙江		
<input type="checkbox"/> 华东地区	<input type="checkbox"/> 上海	<input type="checkbox"/> 江苏	<input type="checkbox"/> 浙江	<input type="checkbox"/> 安徽	<input type="checkbox"/> 福建
<input type="checkbox"/> 华中地区	<input type="checkbox"/> 河南	<input type="checkbox"/> 湖北	<input type="checkbox"/> 湖南		
<input type="checkbox"/> 华南地区	<input type="checkbox"/> 广东	<input type="checkbox"/> 海南	<input type="checkbox"/> 广西		
<input type="checkbox"/> 西南地区	<input type="checkbox"/> 重庆	<input type="checkbox"/> 四川	<input type="checkbox"/> 贵州	<input type="checkbox"/> 云南	<input type="checkbox"/> 西藏
<input type="checkbox"/> 西北地区	<input type="checkbox"/> 陕西	<input type="checkbox"/> 甘肃	<input type="checkbox"/> 青海	<input type="checkbox"/> 宁夏	<input type="checkbox"/> 新疆
<input type="checkbox"/> 其他地区	<input type="checkbox"/> 香港	<input type="checkbox"/> 澳门	<input type="checkbox"/> 台湾		

确定

重置

温馨提示：拥有“自动分配”权限的客服人员，才能接待系统自动分配的咨询访客（由访客主动发起咨询）；如果没有“自动分配”权限，则该客服人员，只能自己主动跟访客对话。

14、客服监控

进入“客服团队”页面，可以查看各个客服人员的在线状态、邀请数、已接待访客数、沟通总时长、对话情况等信息。

您当前所在的位置：商盟通 > 客服监控 > 客服评价

客服组：不限 客服人员：不限 2015-08-01 至 2015-08-13 开始分析 今天 昨天 最近7天 最近30天

访客	接待客服	评价等级	建议内容	评价时间	对话记录
3128101	王定政	★★★★★	-	2015-08-13 10:31:52	查看
648	张俊龙	★★★★★	-	2015-08-13 09:31:18	查看
353242	曹清洁	★★★★★	好	2015-08-12 19:50:11	查看
2341265				2015-08-12 13:09	查看
3084368				2015-08-12 15:00:04	
3083811				2015-08-12 15:00:04	
3080963				2015-08-12 15:00:24	
3080078				2015-08-12 15:02:02	
918				2015-08-12 15:02:16	
689				2015-08-12 15:01:23	

对话记录

3083811 14:59:32
你好

伊泉 15:01:13
你好

3083811 15:00:04
你们是免费推广产品的吗

3083811 15:00:24
那你帮推广一款产品可以吗

伊泉 15:02:02
不是免费的

伊泉 15:02:16
你需要购买我们软件

3083811 15:01:23
不是免费的啊

您可以在后台对这些评价情况进行查看管理，还能跟踪到双方当时的对话内容。

温馨提示：因为商盟通是支持多网站管理的，如果你已经设置了多个网站，请在查看相关信息时，先选择好对应的网站（界面右上角）。

15、记录中心

记录中心里，可以随时查看任何时段的对话记录和留言记录。

商盟通 工作台 管理后台

网站管理 客服管理 权限管理 设置中心 客服监控 客户管理 **记录中心** 数据统计 智能机器人 天助网官网

对话留言记录 您当前的位置：商盟通 > 记录中心 > 对话记录

记录中心
对话记录
留言记录
对话分类

对话分类：不限 处理状态：不限 时间：2015-08-01 至 2015-08-13 搜索 返回 高级搜索

共找到记录 1307 条，其中 未处理记录 (1307) 已处理记录 (0)

访客的对话记录 访问信息 编辑访客名片 导出记录 全部客服 2015-08-13

日期:2015-08-13

3124176 08:53:54 您好

3124176 08:54:42 你好

3124176 08:54:01 请问有什么可以帮到

3124176 08:55:04 我想问下

3124176 08:54:40 您说

3124176 08:55:43 我微信里面没有什么

3124176 08:56:06 微信营销都是靠礼物

3124176 08:56:50 对了微信公众号要怎

3124176 08:56:22 这个您要跟腾讯公司

3124176 08:57:18

商盟通 工作台 管理后台

网站管理 客服管理 权限管理 设置中心 客服监控 客户管理 **记录中心** 数据统计 智能机器人 天助网官网

对话留言记录 您当前的位置：商盟通 > 记录中心 > 留言记录

记录中心
留言记录
对话记录
对话分类

处理状态：不限 时间：2015-08-01 至 2015-08-13 搜索 共 1 条留言，其中 已处理(0) 未处理(1)

留言页面：商盟通讯易站通天助网

为什么我的商盟通现在用不了也没有提示，什么情况

手机： 邮箱： QQ：

2015-08-05 17:19:18 未处理 0

0/500个字符 处理

当前第 1 页

温馨提示：因为商盟通是支持多网站管理的，如果你已经设置了多个网站，请你在查看相关信息时，先选择好对应的网站（界面右上角）。

16、智能机器人

您可自定义智能机器人的名称、图像、欢迎语，并管理问题库。

The screenshot shows the '智能机器人' (Smart Robot) management interface. The left panel, '设置机器人' (Configure Robot), includes fields for '机器人名称' (Robot Name), '上线设置' (Online Settings), '机器人图标' (Robot Icon), and '欢迎语' (Welcome Message). The right panel, '问题库管理' (Question Bank Management), shows a list of questions and answers with '修改' (Edit) and '删除' (Delete) buttons. A '修改问题' (Edit Question) dialog box is open, showing fields for '问题' (Question), '所属分类' (Category), and '回答' (Answer).

温馨提示：因为商盟通是支持多网站管理的，如果你已经设置了多个网站，请你在查看相关信息时，先选择好对应的网站（界面右上角）。

16、智能机器人，访客页面

The screenshot shows a web browser window with the URL `cc.dns4.cn/kf/vclient/chat/?websiteid=130&visitorid=648&websiteid=130&groupid=1&clienturl=www.tz1288.com&u=p`. The page title is "天助网 - 免费推广平台_最专业的免费信息发布网站 - Google Chrome".

The main content area is titled "天助网在线客服中心" (Tuzhuang.com Online Customer Service Center). It features a chat interface with a header bar containing "在线咨询" (Online Consultation), "我要留言" (I want to leave a message), and "自助答疑" (Self-service Q&A). A sidebar on the left lists "热点问题" (Hot Topics).

The chat history shows the following messages:

- System: 您好，请问有什么可以帮到您？
- System: [袁静在线](#) [张俊龙在线](#) [厉霞在线](#) [郭曼在线](#)
- System: 您好，我是小易客服，现在由我为您服务。请您输入需要咨询的问题，我会帮您快速找到合适的答案。
- User: 我(2015-08-13 15:34:54)
- System: 你好
- System: 小易客服(2015-08-13 15:34:54)
- System: hi,为您服务我倍感荣幸哦!
[你好](#)
[你好](#)

On the right side, there is a "公司名片" (Company Card) section with the Tuzhuang.com logo and text: "天助网是中国最大的在线网络营销平台，国家级高新技术企业，国内唯一的B2B联合体。全国统一服务热线：400-681-1288".

At the bottom right, there is a promotional banner: "想要效果翻5倍的超级大礼包吗？" (Want to get 5 times the effect super gift pack?). Below it, it says "现在成为金牌供应商，获得邀请码，即可领取¥13800元超级大礼包" (Now become a gold supplier, get an invitation code, and you can receive a ¥13800 super gift pack). A button labeled "立刻领取 >>" (Get it now >>) is present.

二、手机客服端操作指南（Andriod版）

天助官网下载地址：http://www.tz1288.com/nt_details-7797.html

安卓版客户端：down.dns4.cn/smt.apk



温馨提示：请忽使用微信扫描下载，
可以使用浏览器或者专业扫描软件



点击可进入
设置页面

客服未读
消息数量

点击消息列表中的某
一访客，即可打开与
该访客的对话界面

访客发出的最新的消
息内容和时间。

小姐
广东省深圳市 | 直接输入

IP: 202.96.169.167 进入时间: 2015-03-24 15:04:51
访问/对话: 10次/7次 正在浏览: Insert title here

你好

在吗?

请输入消息内容



访客名片

完成

姓名：陈生

手机：13568525896

QQ：452356985

邮箱：请输入内容...

备注：请输入内容...

点击对话窗口右上角的访客头像图标，即可打开访客名片，客服人员可以查看名片资料，也可以对名片进行编辑，最后点击“完成”保存即可。



对话过程中，支持发送表情和常用语功能



声音和振动提醒设置

点击进入常用语设置页面









Thanks
谢谢

专项资料，请勿外泄