



# 环信移动客服

## v5.1

产品更新说明

环信

2016-09-02

# 目 录

1 网页版客服工作台 .....	1
1.1 客服模式 .....	1
1.1.1 【优化】待接入显示技能组和 VIP 客户标记 .....	1
1.2 管理员模式 .....	1
1.2.1 实时监控 .....	1
1.2.2 机器人转人工设置 .....	3
1.2.3 机器人知识库支持图片 .....	4
1.2.4 全站访客统计（增值服务） .....	5
1.2.5 【优化】上班时间必须小于下班时间 .....	5
2 Android 版客服工作台 .....	6
2.1 支持华为推送 .....	6
2.2 支持留言功能 .....	6

# 1 网页版客服工作台

## 1.1 客服模式

### 1.1.1 【优化】待接入显示技能组和 VIP 客户标记

待接入会话列表显示会话所属技能组以及 VIP 客户标记，为手动调度会话提供更明确的参考。

注：VIP 客户指消息中带 VIP 标记的 APP 端访客，不是指 VIP 访客标签。相关集成，参考 [VIP 访客插队](#)。

待接入					筛选排序
客户名称	发起时间	技能组	vip客户	接入	
 webim-visitor-XGQREETVGHJ6CC...	2016-09-01 10:32:00	未分组	否	→	

## 1.2 管理员模式

### 1.2.1 实时监控

管理员模式下，新增“实时监控”页面，实时显示今天新增会话、访客的相关信息，以及客服的服务质量和排名，便于快速了解目前客服团队的工作情况。

## 实时监控



### 客服状态分布

处于空闲、忙碌、离开、隐身、离线状态的客服的数量。

### 客服负载情况

今天接入的会话的处理情况，不包含昨天及以前接入的会话。

- 今日接待人数：所有客服今天接入的正在进行中的会话总数。
- 最大接待人数：所有空闲、忙碌、离开、隐身状态的客服的最大接待人数总和。

注：由于客服可以手动接入会话，所以“今日接待人数”可能会超过“最大接待人数”。

### 访客排队情况

今天创建的会话在待接入中的排队情况，不包含昨天及以前创建的会话。

- 今日排队人数：待接入列表中正在排队的会话总数，只限今天创建的会话。
- 最大排队人数：今天曾经出现的最大排队人数。

## 会话数

今天接入的会话的处理情况，不包含昨天及以前接入的会话。

- 新进会话数：今天接入的会话总数，包括进行中和已结束会话。
- 进行中有效会话：进行中的有访客和客服消息的会话数。客服消息不包含系统消息。
- 进行中无效会话：进行中的只有访客消息或客服消息的会话数。客服消息不包含系统消息。
- 结束会话数：今天结束的会话数总和。

## 访客来源

今天创建的访客在各个渠道的分布情况。

## 服务质量

今天接入的会话的客服服务质量。

- 首次响应时长平均值：新进会话中，所有会话的首次响应时长的平均值。
- 响应时长平均值：新进会话中，所有会话的响应时长的平均值。
- 满意度：新进会话中，所有会话的满意度的平均分。

## 1.2.2 机器人转人工设置

新增机器人转人工设置，给管理员更多自主权。支持设置转人工提示语、转人工时间段、以及限制转人工提示语。

- 当用户选择“转人工客服”并且转接成功时，机器人回复管理员自定义的“转人工提示语”。
- 当用户选择“转人工客服”但是转接失败时，机器人回复管理员自定义的“限制转人工提示语”。

转人工时间段可以设置为：全时间段允许、全时间段禁止、只允许上班时间、只允许下班时间、自定义时间。

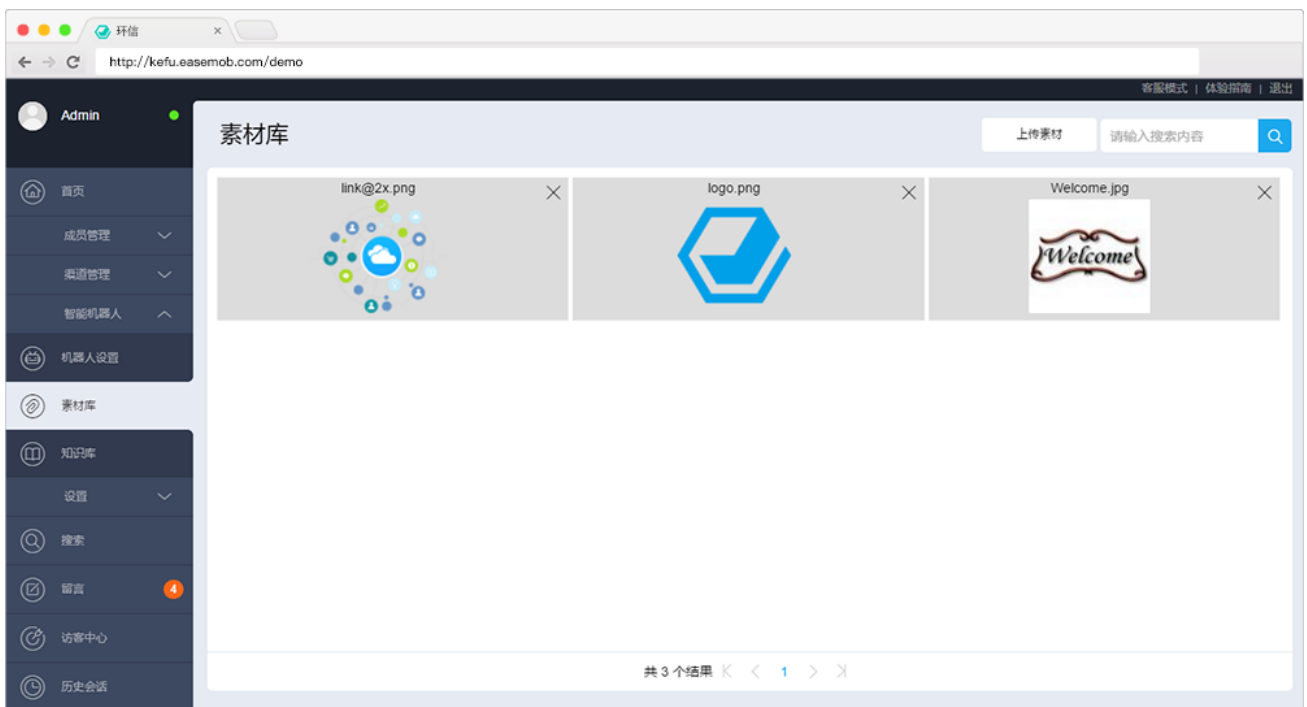


### 1.2.3 机器人知识库支持图片

为机器人知识库添加规则时，支持使用图片作为问题的答案。

添加图片步骤如下：

1. 进入“管理员模式 > 智能机器人 > 素材库”页面，上传图片至素材库（仅支持 1MB 以下的图片）。



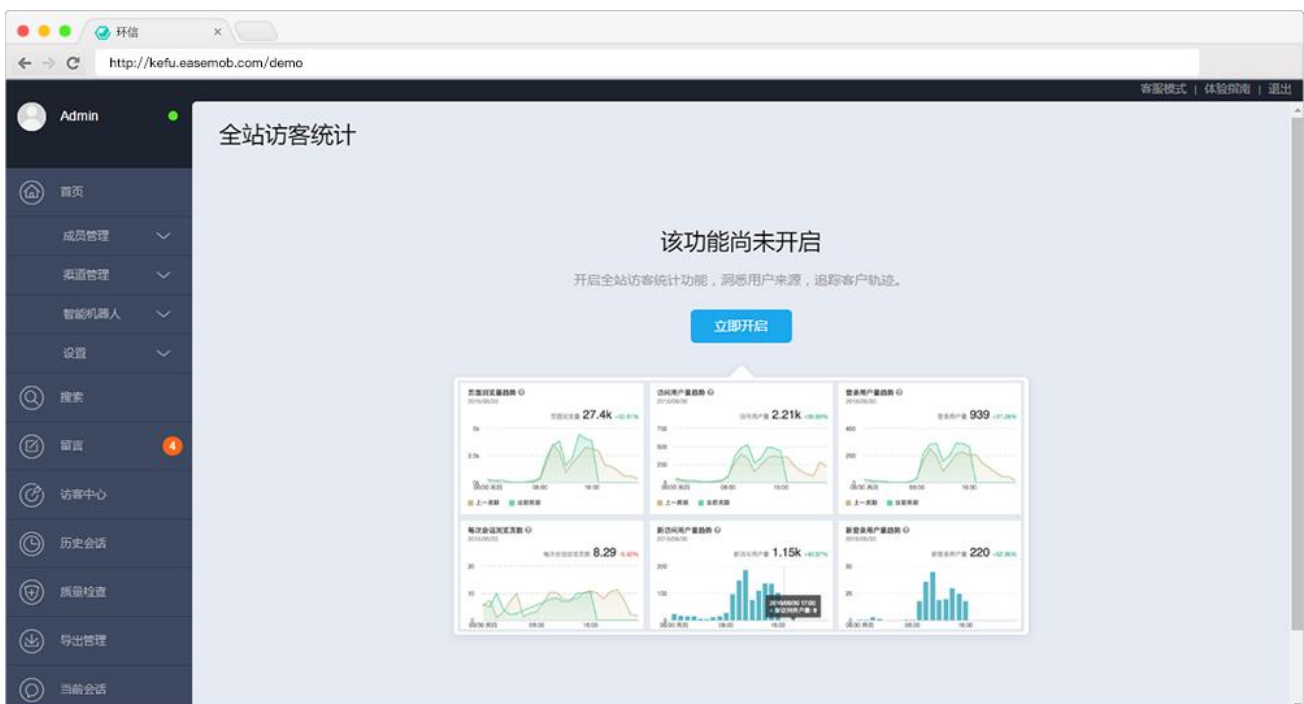
2. 切换到“管理员模式 > 智能机器人 > 知识库”页面，点击“添加规则”，点击“多媒体”，使用素材库中的图片作为问题的答案。



## 1.2.4 全站访客统计（增值服务）

全站访客统计功能，可以帮助您洞悉网站的用户来源，追踪客户轨迹，整体把握网站的访客情况，包括访问量，来自于什么搜索引擎/关键字，以及每个访客的详细访问轨迹。

全站访客统计功能为增值服务，如需开通，请提供租户 ID 并联系环信商务经理。



## 1.2.5 【优化】上班时间必须小于下班时间

设置上下班时间时，上班时间必须小于下班时间，否则会收到错误提示。

上下班时间可在“管理员模式 > 设置 > 系统开关”页面设置。

## 2 Android 版客服工作台

### 2.1 支持华为推送

Android 版客服工作台支持华为推送。在华为手机上使用客服工作台，当有新会话、消息、通知时，会收到消息推送，并可在通知栏查看。

### 2.2 支持留言功能

Android 版客服工作台新增留言功能。客服可以查看留言列表、留言详情，发表并回复留言评论。