小能科技

V6.86 产品使用手册

北京能通天下网络技术有限公司

版权所有　侵权必究

密级：公开

文档归属：运营部

使用对象：全员

互动记录

目录

互动记录 - 4 -

一、整体统计 - 4 -

二、有效咨询 - 5 -

1、定义 - 5 -

2、分类 - 5 -

3、操作 - 5 -

四、无效咨询 - 7 -

1、定义 - 7 -

2、类型 - 7 -

3、操作 - 7 -

五、留言 - 7 -

1、分类 - 7 -

2、处理方式 - 7 -

3、进入留言的四种方式 - 8 -

4、留言分配的原则 - 8 -

5、留言处理的范围 - 9 -

6、未处理留言数量提醒设置 - 10 -

7、留言检索 - 10 -

8、留言记录的搜索条件 - 10 -

六、会话检索 - 11 -

文档维护人：李兴兴

Tel：18811212633

Email：lixingxing@xiaoneng.cn

互动记录

互动记录中是所有用户与所有客服的会话记录.主要分为整体统计、有效咨询、无效咨询，全部留言、同事会话记录、导出管理和常用搜索 7 个部

一、整体统计

以图形的方式展示了：咨询接待、有效咨询购买、咨询总结、评价、咨询质量、留言处理、用户身份、咨询类型 TOP10、咨询发起页类型。使客服更直观的了解到每个方面中的具体分类与具体占比。

图 1 整体统计

二、有效咨询

1、定义：客服与访客分别手工输入并发送成功一句话

2、分类：有效咨询可以按照三大类具体查询，包括：已购买咨询和未购买咨询；已总结咨询和未总结咨询；关键页咨询(商品环节咨询、购物车咨询、订单页咨询、支付页咨询和其他环节咨询)。

已购买咨询和未购买咨询: 哪些咨询购买了产品，哪些咨询没有购买产品，需要集成订单信息

已总结咨询和未总结咨询：可以在咨询接待中对会话进行总结，如果出现忘记总结的情况，可以在互动记录中对未进行总结的会话进行补充总结

关键页咨询：关键页咨询

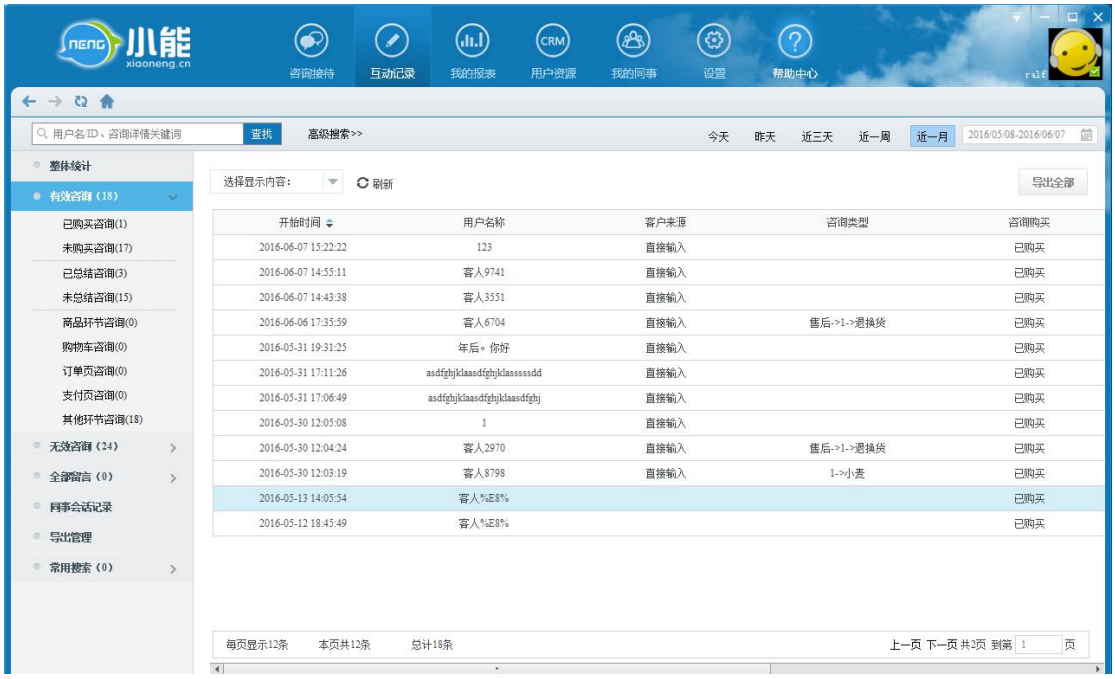

图 2 有效咨询

3、操作：会话可以进行的操作

3.1 查看近两个月会话、咨询总结、质检评分

图 3 查看会话

3.2 互动记录 – 会话信息中增加了协同操作记录。记录谁何时将会话转接给谁以及过程中取消、拒绝、接受的动作（无转接超时的记录）。

3.3 查看会话属性

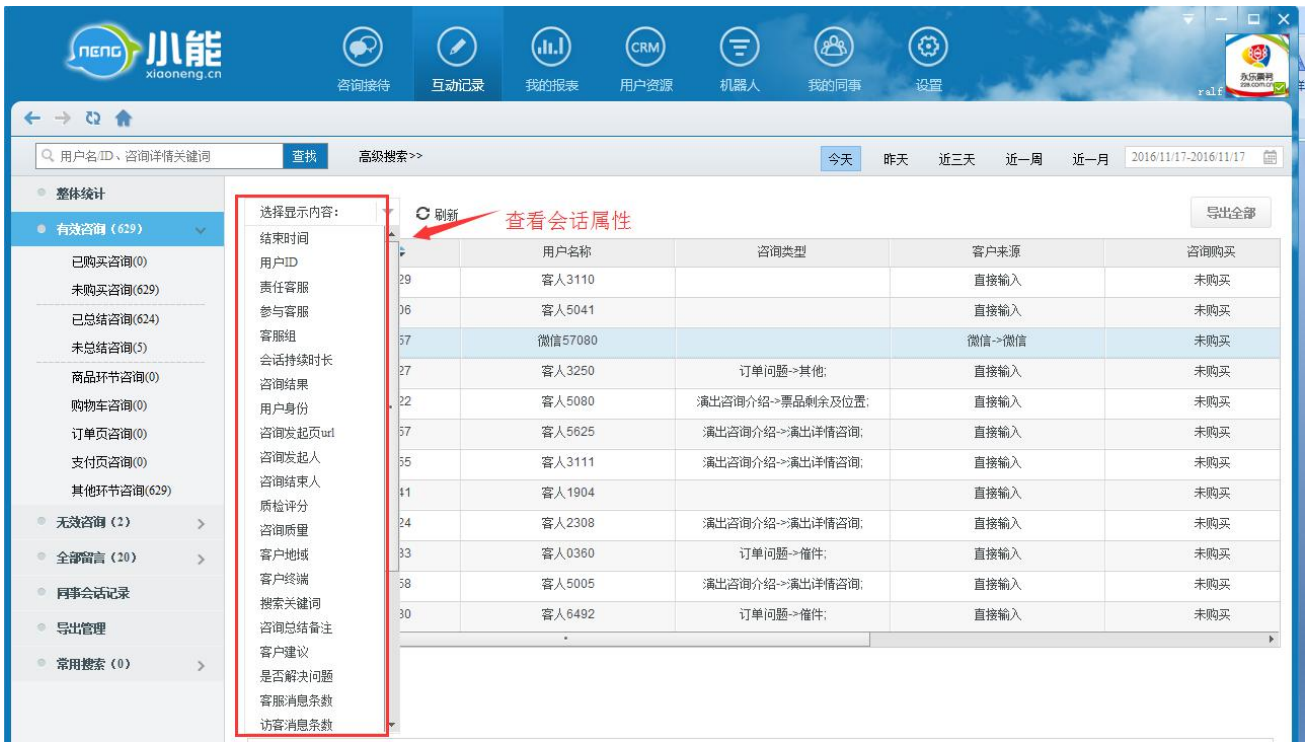

图 5 会话属性

3.4 自定义导出报表

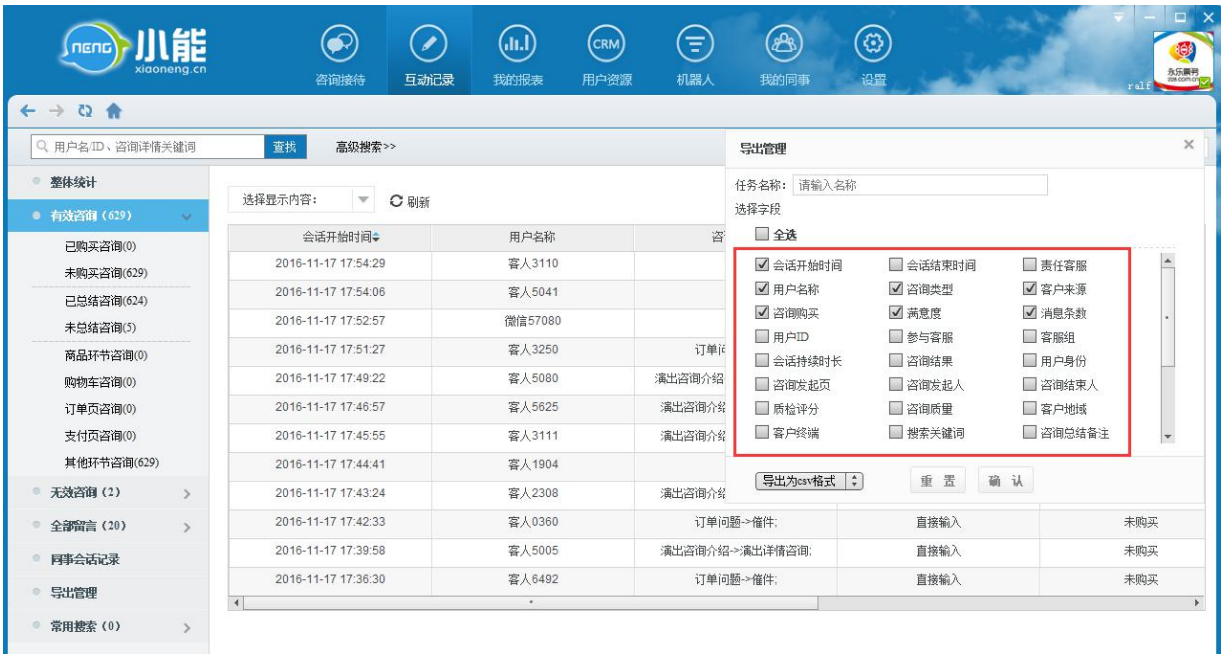

图 6 数据导出

四、无效咨询

1、定义：一次对话中，只有客服或者访客单方面发送消息但对方未手工输入回复消息；手工输入包括常用话术，但不包括自动应答的消息。

2、类型：访客无应答和客服无应答

3、操作：同有效咨询

五、留言

1、分类：已处理和未处理

2、处理方式：短信、邮件、其他

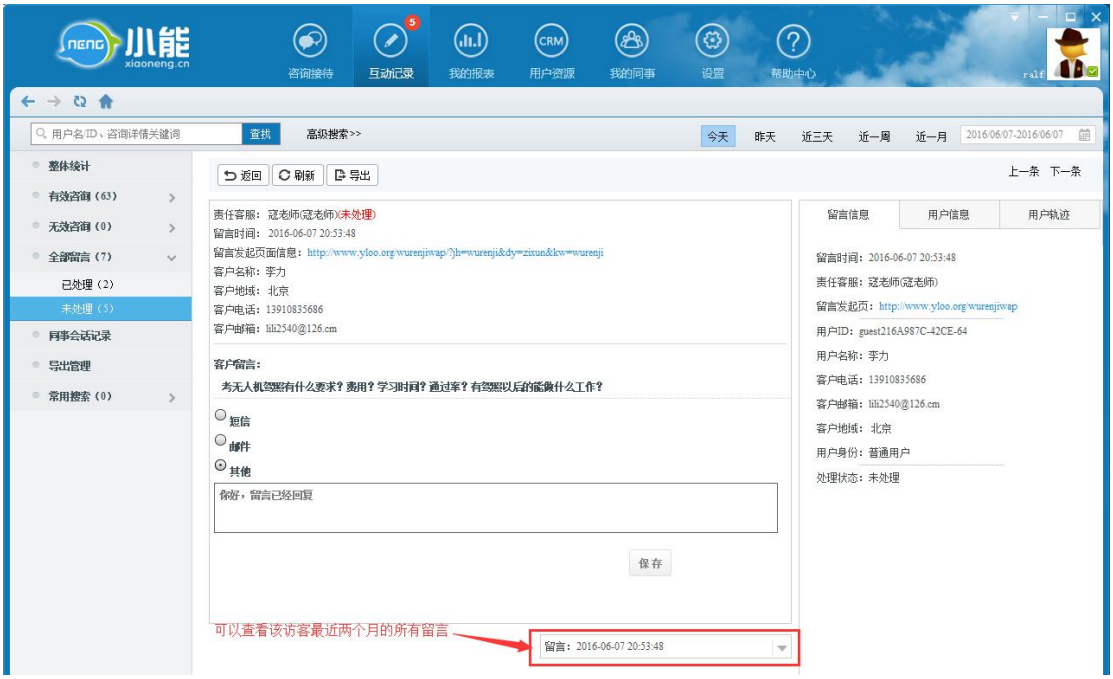

图 7 查看留言

- ✧ 若访客填写电话，可选择【短信】的方式回复留言，填写短信内容，填写完毕后点击【发送】
- ✧ 若访客填写电子邮箱，可选择【邮件】的方式回复留言，填写邮件主题和内容后，点击发送
- ✧ 若没有有效联系方式，选择【其他】的方式回复留言，填写内容后，点击【保存】即可。

3、进入留言的四种方式

客服忙碌排队中访客可选择留言、客服离线、访客被加入黑名单、在接待时间以外访客发起咨询

4、留言分配的原则

按照登录客服优先 - 熟客优先的原则分配留言

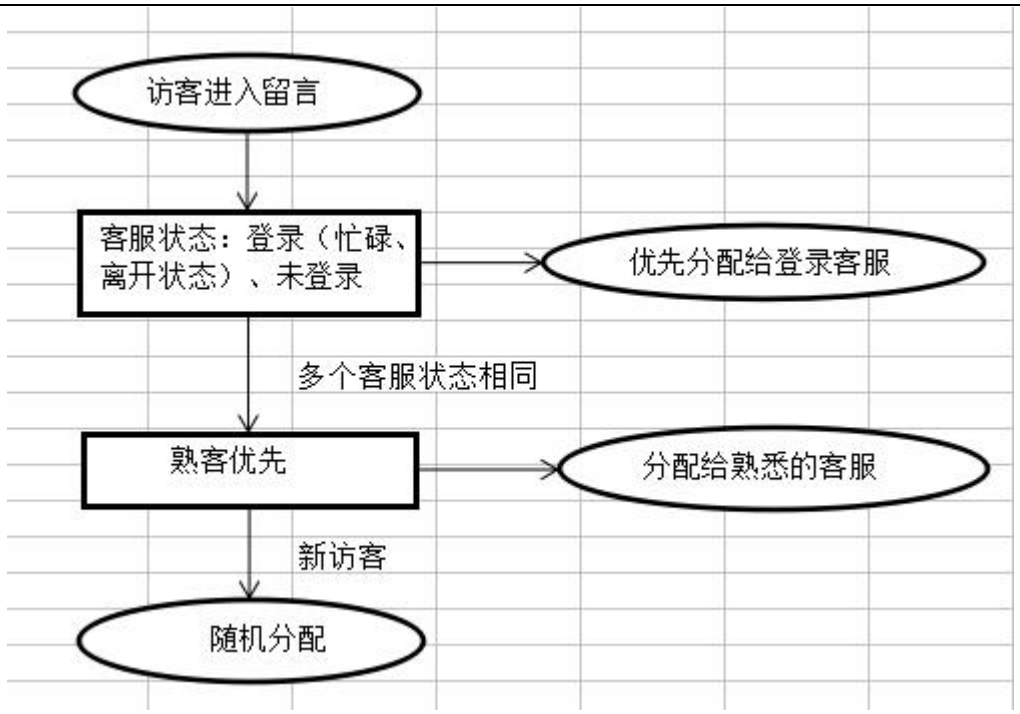

图 8 分配逻辑

5、留言处理的范围

客服处理自己的、组长处理本组的、质检没有处理权限、管理员可以处理全部

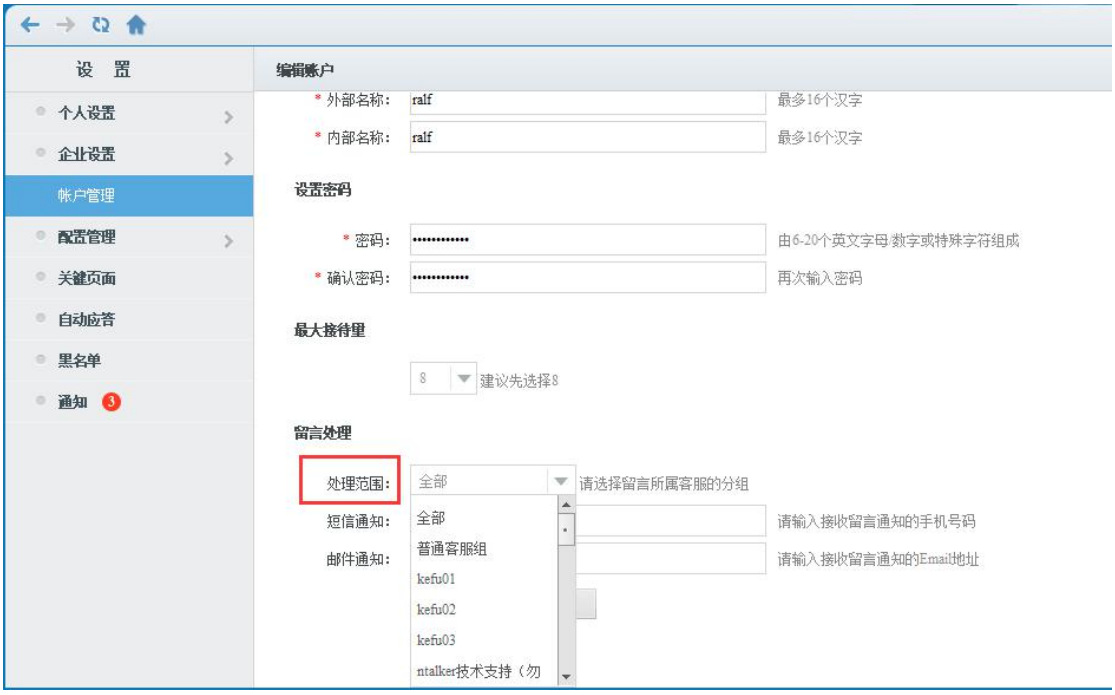

图 9 留言处理范围

6、未处理留言数量提醒设置

通过此处可以设置未处理留言的数量提醒，设置之后互动记录的提醒则变为所配置时间内的数量。

图 10 未处理留言数量提醒

7、留言检索

8、留言记录的搜索条件为：**接待客服、处理方式**

图 11 留言搜索条件

六、会话检索

查找与高级搜索

查找：可按**用户名/ID**、咨询详情**关键词**进行快速搜索

高级搜索：接待客服、客服组、满意度、咨询质量、咨询购买、咨询次数、咨询类型、咨询结果、是否解决问题、用户身份、客户地域、客户来源、客户终端、接待方式。其中满意度、咨询质量、客户终端支持多选

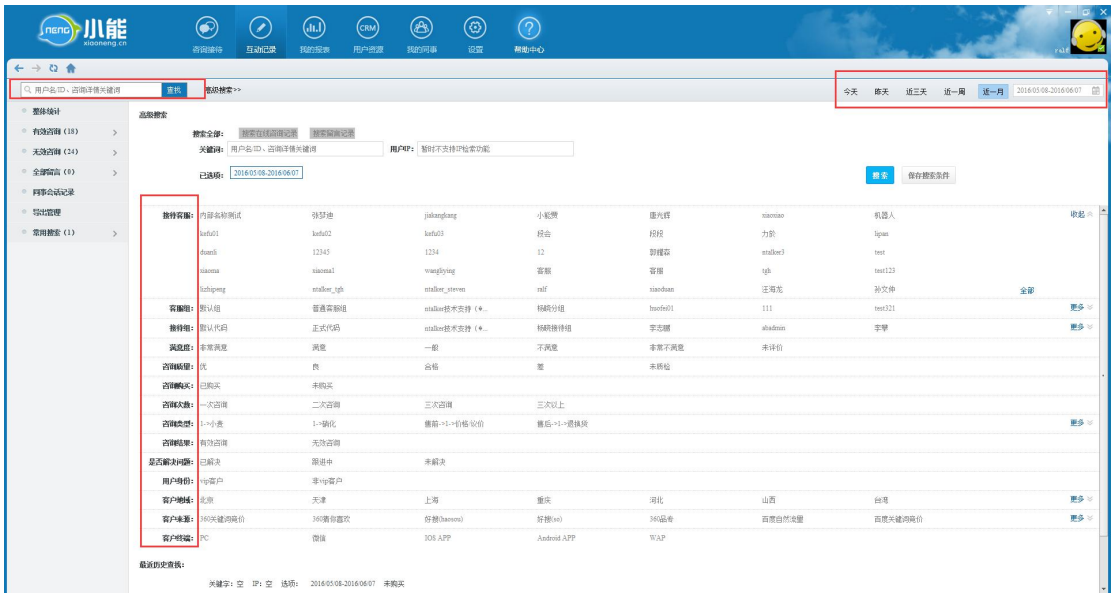

图 12 会话检索