

# 腾讯企点-企点客服

## 工单使用手册

企点产品支持中心

本文档归腾讯公司所有，内容已经过脱敏处理，仅限腾讯授权的合作伙伴或客户在接受腾讯培训时或为了增强自身对企点产品的了解而使用。未经腾讯公司书面确认，被授权人不得将本文档用作其他用途，不得对外披露相关内容。

文档中的业务功能描述，腾讯公司在法律规定的范围内具有解释权。腾讯公司有权在任何时间对文档的内容进行修改，包括但不限于相关材料、产品功能描述、产品设计方向、产品定位等的修改。

腾讯公司会在自己的产品和服务中严格地落实法律法规中对个人隐私保护的要求。但本文档中所提及的部分产品和服务可能是由第三方提供的，腾讯无法保证第三方提供的产品或服务一定不存在安全性、准确性等方面上的风险，您应审慎地选择第三方的产品或服务并自行承担相关风险、后果，腾讯公司对上述第三方产品或服务引发的风险、损失不承担责任。

本文档仅用于产品相关培训，以及开展业务过程中介绍产品时使用，不作为购买合同补充条款。本文档内容不作为最终提供的产品数据、代码及功能描述的承诺，亦免除提供资料相关的法律义务。本文档的内容仅供参考，您应自行独立地判断内容的准确性、完整性等，腾讯公司对于材料中可能的错误及遗漏不承担任何责任。

由于产品实施中存在多重风险及不确定性，文档提及的规划中功能，可能与预期略有出入。由于规划中的功能实现时间存在不确定性，请勿过分依赖文档提及的预期上线时间，也请勿以此作为产品选购主要依据，以免造成不必要的损失。

## 目录

一、本文档使用方法.....	4
二、功能简介.....	4
三、最新功能概览（V-5.2） .....	4
四、操作指引.....	4
1、基础设置.....	4
(1) 新建工单客服.....	4
(2) 员工权限配置.....	5
(3) 账户中心工单入口.....	8
(4) 客户端工单入口.....	8
(5) 工单分类设置.....	10
(6) 设置工单状态.....	10
(7) 工单提醒设置.....	12
(8) 自定义字段.....	13
(9) 自定义模板.....	16
2、高级设置.....	18
(1) 邮箱账号配置.....	18
(2) 触发器.....	20
(3) 工单 SLA.....	21
(4) 满意度调查.....	23
3、工单创建.....	26
(1) 创建工单途径和入口.....	26

(2) 上传附件.....	31
(3) 关联会话记录.....	33
(4) 新建客户并关联.....	34
(5) 设置当前受理人.....	37
(6) 设置工单分类.....	38
(7) 设置工单优先级.....	39
(8) 填写手机号.....	40
(9) 工单客户侧 H5 接入组件.....	41
3、工单查看.....	46
(1) 关联会话记录查看.....	47
(2) 工单筛选查看.....	48
(3) 工单 SLA 查看.....	51
(4) 工单导出.....	52
4、工单处理.....	53
(1) 工单处理组.....	53
(2) 工单编辑.....	55
(3) 工单回复.....	59
(4) 工单历史记录.....	67
五、附录.....	70
1、官方邮箱.....	70
2、官方公众号.....	70

## 一、本文档使用方法

在目录中找到需要的模块和功能，按住“Ctrl”同时点击所需目录标题，抵达相应页面，查看相应内容即可。

## 二、功能简介

工单可针对客户的问题进行针对性的管理、维护和追踪，实现跨部门沟通，帮助您准确及时地获得用户反馈，高效精准地处理用户问题，提升管理效率，优化服务体系。

\*注意：配置了工单权限的用户，才能看到该应用；使用该功能前需先进行工单权限配置。

## 三、最新功能概览（V-5.2）

更新时间	模块	新功能（点击标题查看）
2022-04	账户中心	<a href="#">工单-回复支持上传附件</a>
2022-03	账户中心	<a href="#">工单-添加邮箱配置（灰度功能）</a>

## 四、操作指引

### 1、基础设置

#### （1）新建工单客服

已开通企点客服标准版/专业版/企业版的用户，可以直接在【帐户中心】-【企业管理】-【组织架构】下创建新员工。如下图所示：



## (2) 员工权限配置

### ① 功能权限

新建的员工默认没有工单权限，在创建员工时可为员工配置工单功能权限及数据权限，如下

图所示：

角色名称  
在线客服

4/10

#### 功能权限

☒ 区域管理多机器人 ☒ 分配员工的机器人使用权限

☒ 单轮问答/相似问题学习/未知问题学习/忽略问题/基础设置/接待数据分析/不满意答案学习/接待会话记录/智能辅助/问答测试/多轮问答/词典管理/接口管理/词槽管理/任务型问答/寒暄库/知识库健康度测评/任务型会话详情页/相似问答管理/机器人导航

☒ 接待消息监控

☒ 客户管理(1)

☒ 广告投放人群

☒ 工单管理(4)

☒ 工单列表 ☒ 工单数据概览/满意度统计

☒ 自定义模板/状态流转/分类设置/自定义字段

☒ 工单处理组/提醒设置/满意度调查/触发器/工单服务水平 (SLA)

☐ 客户端(16)

☒ 客户端登录 ☒ 加好友/对外沟通 ☒ 手机通讯录 ☒ 业务状态

☒ AIQ右侧自定义/移动端单聊button自定义/移动端群聊button自定义

☒ 视频录制 ☒ 删除QQ好友 ☒ 外部文件传输 ☒ 融合工作台

☒ 企业级屏蔽客户 ☒ 移动端登录 ☒ 我的QQ好友 ☐ 好友备注

☒ 仅允许使用工作台模式 ☒ 创建工单/浏览工单 ☒ 员工群管理

☐ 禁止主号加好友 ☐ 禁止工号加好友 ☒ 客户库私人备注

#### 数据权限

设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】

客户库

客户资料 查看/编辑: -

客户轨迹 查看: -

设置后, 当前角色下的员工将不再应用旧版本【消息查看范围】 查看旧版

跟进记录 查看: -

工单管理

工单列表 查看: 本人创建处理的工单 编辑: 本人创建处理的工单

删除: 本人创建处理的工单 所有工单

本工单组创建处理的工单

本人创建处理的工单

运营分析

会话记录 查看: -

保存

取消

已创建的员工可在账户中心【企业管理】-【权限角色】通过点击【账号名】进入【权限角色】，修改员工的权限角色。

#### 权限角色

+ 添加角色

##### 电话坐席

套餐 (1) 企点客服-电话客服专业版

权限 40 首页 1 接待配置 3 客户库 6 电话设置 3 外呼任务 1 通话质检 2 ...

还未添加员工 添加

##### 在线客服

套餐 (1) 企点客服-在线客服专业版

权限 67 首页 1 接待配置 7 客户库 7 电话设置 1 外呼任务 0 通话质检 0 ...

共4名员工 管理

##### 客服主管111

套餐 (1) 企点客服-在线客服专业版

权限 68 首页 1 接待配置 7 客户库 8 电话设置 1 外呼任务 0 通话质检 0 ...

共1名员工 管理

## ②数据权限

配置工单功能权限位后，可补充为其配置数据权限。

< 权限角色

编辑权限角色

角色名称  
在线客服

4/10

功能权限

- ☒ 远程管理多机器人 ☒ 分配员工的机器人使用权限
- ☒ 单轮问答/相似问题学习/未知问题学习/忽略问题/基础设置/接待数据分析/不满意答案学习/接待会话记录/智能辅助/问答测试/多轮问答/词典管理/接口管理/词槽管理/任务型问答/知识库/知识库健康度测评/任务型会话详情页/相似词管理/机器人导航
- ☒ 接待消息监控
- ☒ 客户管理(1)
- ☒ 广告投放人群
- ☒ 工单管理(4)
  - ☒ 工单列表 ☒ 工单数据概览/满意度统计
  - ☒ 自定义模板/状态流转/分类设置/自定义字段
  - ☒ 工单处理组/提醒设置/满意度调查/触发器/工单服务水平 (SLA)
- ☒ 客户端(16)
  - ☒ 客户端登录 ☒ 加好友/对外沟通 ☒ 手机通讯录 ☒ 业务状态
  - ☒ AIO右侧自定义/移动端单聊button自定义/移动端群聊button自定义
  - ☒ 视频录制 ☒ 删除QQ好友 ☒ 外部文件传输 ☒ 融合工作台
  - ☒ 企业级屏蔽客户 ☒ 移动端登录 ☒ 我的QQ好友 ☐ 好友备注
  - ☒ 仅允许使用工作台模式 ☒ 创建工单/浏览工单 ☒ 员工群管理
  - ☐ 禁止主号加好友 ☐ 禁止工号加好友 ☒ 客户库私人备注

数据权限

设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】

客户库

客户资料 查看/编辑: -

客户轨迹 查看: -

跟进记录 查看: -

工单管理

工单列表 查看: 本人创建处理的工单 编辑: 本人创建处理的工单

删除: 本人创建处理的工单

运营分析

会话记录 查看: -

保存 取消

勾选工单功能权限后，即可在右侧进行相关工单查看、编辑、删除的数据权限配置，可配置数据权限范围含：所有工单/本工单组创建处理的工单/本人创建处理的工单。

## ③客户端权限

勾选“客户端”-“创建工单/浏览工单”权限，即可在客户端中开启工单入口，具体配置如下图所示：



角色名称  
在线客服

4/10

功能权限

☐ 开发配置/元事件/事件属性/事件采集

☒ 智能客服(3)

☒ 区域管理多机器人 ☒ 分配员工的机器人使用权限

☒ 单轮问答/相似问题学习/未知问题学习/忽略问题/基础设置/接待数据分析/不满意答案学习/接待会话记录/智能辅助/问答测试/多轮问答/词典管理/知识库/任务型问答/接口管理/词槽管理/知识库健康度测评/任务型会话详情页

☐ 接待消息监控

☒ 工单管理(4)

☒ 工单列表 ☒ 工单数据概览/满意度统计

☒ 自定义模板/状态流转/分类设置/自定义字段

☒ 工单处理组/提醒设置/满意度调查/触发器/工单服务水平 (SLA)

☒ 客户端(15)

☒ 客户端登录 ☒ 加好友/对外沟通 ☒ 手机通讯录 ☒ 业务状态

☒ AIO右侧自定义/移动端单聊button自定义/移动端群聊button自定义

☒ 视频录制 ☐ 删除QQ好友 ☒ 外部文件传输 ☒ 融合工作台

☒ 企业级屏蔽客户 ☒ 移动端登录 ☒ 我的QQ好友 ☐ 好友备注

☒ 仅允许使用工作台模式 ☒ 创建工单/浏览工单 ☒ 员工群管理

☐ 禁止主号加好友 ☐ 禁止工号加好友 ☒ 客户库私人备注

数据权限

设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】

工单管理

工单列表

查看: 本人创建处理的工单 编辑: 本人创建处理的工单

删除: 本人创建处理的工单

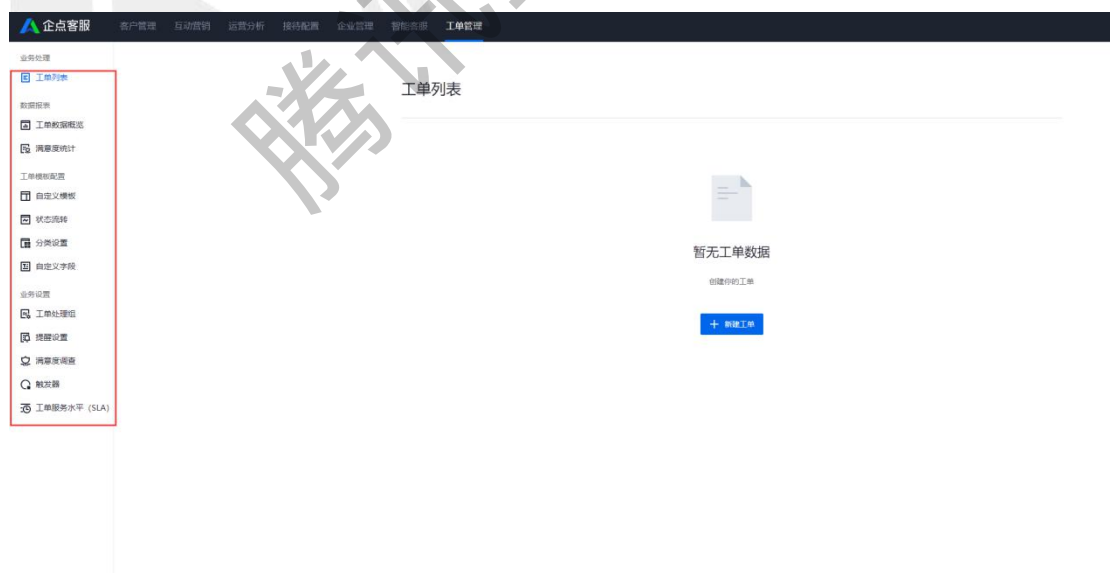
所有工单

本工单组创建处理的工单

本人创建处理的工单

### (3) 账户中心工单入口

开启了工单权限的客服，在登录【账户中心】后在工单管理菜单栏下可进入各功能模块的入口，如下图所示：



### (4) 客户端工单入口

开启了客户端工单权限的员工，在登录 PC 工作台、传统客户端之后，拥有工单创建、浏

览功能。同时开启了工单数据权限的，有工单编辑、删除功能。



如下图所示：

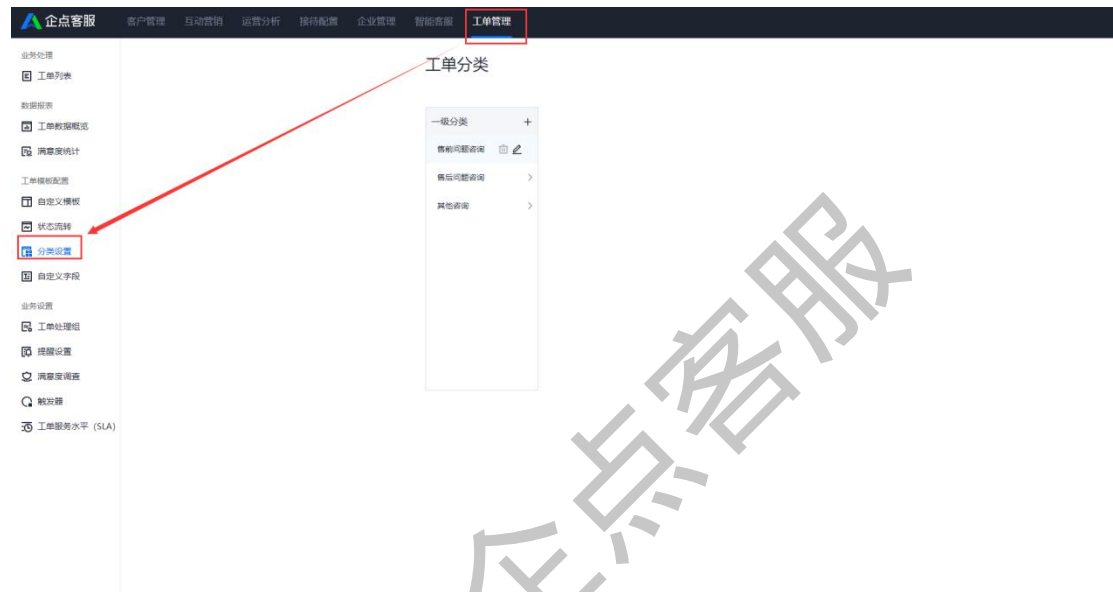


\*若无工单，则不展示

\*若有工单，针对每个用户创建的工单数量无上限限制，按工单创建时间由新到老展示

## (5) 工单分类设置

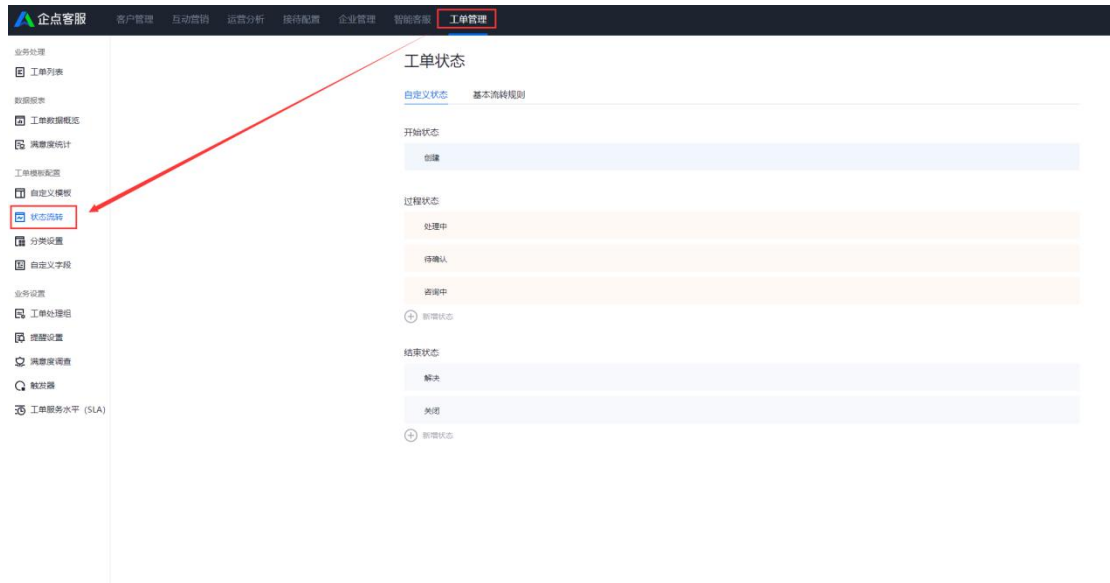
用户可通过【账户中心】-【工单管理】-【分类设置】自定义工单的多级分类体系，最多可以创建 5 级分类，每一级分类下最多可创建 50 个子类，创建、编辑工单时，可以为工单指定分类。如下图所示：



\*同一级分类上，分类名称不可重复。不同级别的分类，分类名称可以重复。

## (6) 设置工单状态

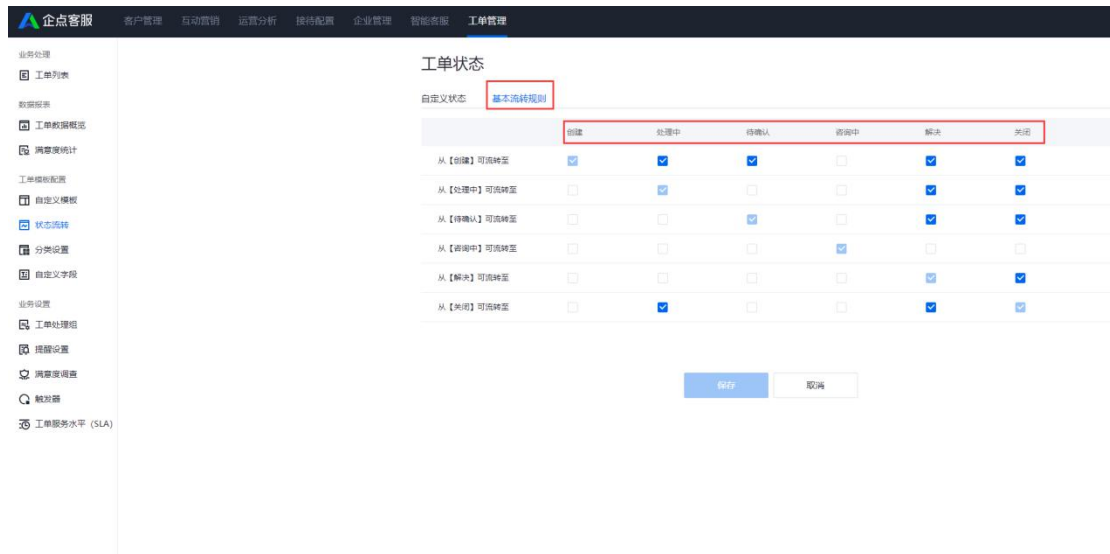
用户可通过【账户中心】-【工单管理】-【状态流转】自定义工单流转状态、新增状态、自定义状态流转规则。如下图所示：



在自定义状态页面，点击默认状态右侧的笔头支持修改或者删除，点击左侧支持拖拽排序，点击下方支持新增状态，如下图所示：



在基本流转规则页面，用户可以自定义基本流转规则，除了自身状态不能勾选，可以勾选系统中其他不同的状态，使当前状态下一步手动流转到目标状态。



用户可自定义客户回复工单的自动流转规则。

## (7) 工单提醒设置

用户可在账户中心-【工单管理】-【提醒设置】页面设置工单提醒，通过打开短信通知按钮，当对应的事件在系统内被触发时，系统自动向工单中设置的「联系手机号」发送对应的短信内容。



用户可以通过点击查看消息模板，查看短信通知内容。

工单提醒设置

开启提醒后，系统将在指定事件发生时，通过短信通知联系人。  
为了确保客户能够收到短信通知，请让员工在创建工单时填写客户手机号。

事件	联系人	短信通知
创建新工单	客户	<input checked="" type="checkbox"/>
关闭工单	客户	<input checked="" type="checkbox"/>
客服公开回复工单	客户	<input checked="" type="checkbox"/>

查看消息模板

短信通知  
你好，你的工单 [工单编号]([工单标题])已被创建，后续处理结果将以短信方式通知您，请留意。

(8) 自定义字段

用户可通过【账户中心】-【工单管理】-【自定义字段】中新建自定义字段，自定义字段的基础信息以及字段属性。

企业客服

客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 工单管理

业务处理  
工单列表  
数据报表  
工单数据概览  
消息量统计  
工单辅助配置  
自定义模板  
状态流转  
分类设置  
自定义字段  
业务设置  
工单处理组  
提醒设置  
消息发送设置  
触发器  
工单服务水平 (SLA)

工单自定义字段

+ 新增

API名称/字段名称

类型	字段名称	API名称	数据类型	编辑	删除
自定义字段	longtext	udfu.longtext	长文本	编辑	删除
自定义字段	日期时间测试	udfu.rqishijiantest	日期时间	编辑	删除
自定义字段	日期测试	udfu.rqitest	日期	编辑	删除
自定义字段	所在城市	udfu.city	短文本	编辑	删除
自定义字段	手机	udfu.shouji	短文本	编辑	删除
自定义字段	短文本	udfu.duanwenben	短文本	编辑	删除
自定义字段	枚举值	udfu.meijuzhi	枚举值	编辑	删除
自定义字段	百分比	udfu.baifenbi	百分比	编辑	删除
自定义字段	邮件	udfu.youjian	电子邮件	编辑	删除
自定义字段	数量	udfu.shuliang	数量	编辑	删除
自定义字段	日期时间	udfu.rqishijian	日期时间	编辑	删除
自定义字段	日期	udfu.rq	日期	编辑	删除
自定义字段	数量	udfu.udsa	短文本	编辑	删除
自定义字段	是否出现	udfu.yeyag	短文本	编辑	删除
自定义字段	www	udfu.sds	枚举值	编辑	删除

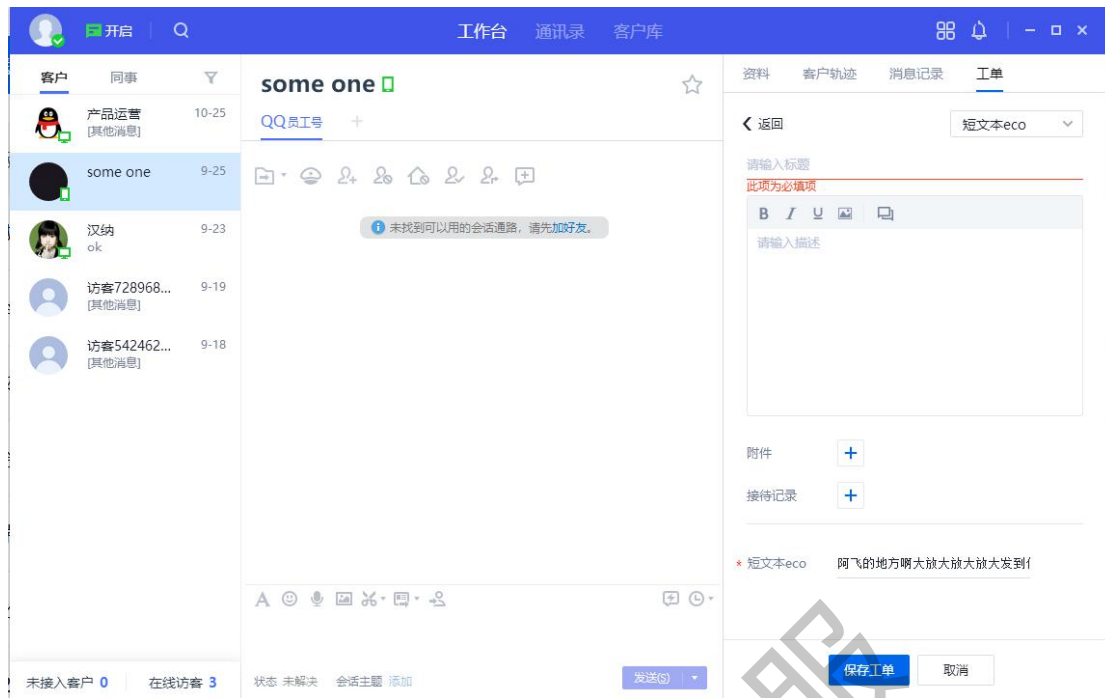
共 56 项，每页显示 15

1 3 4

字段类型说明：

①短文本字段

应用场景：适用于文本短小内容较少（40-100），内容少，特征不明显的文本。



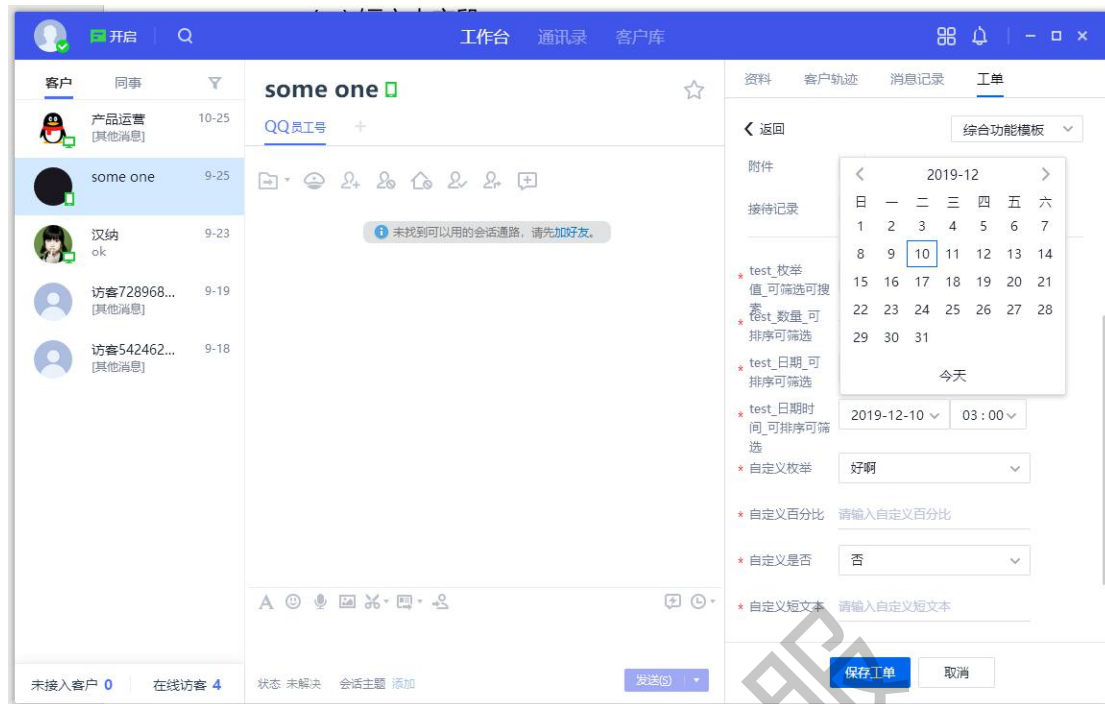
## ②枚举类型字段

应用场景：事先考虑到某一变量可能取的值，尽量用自然语言中含义清楚的单词来表示它的每一个值，这种方法称为枚举方法，用这种方法定义的类型称枚举类型。



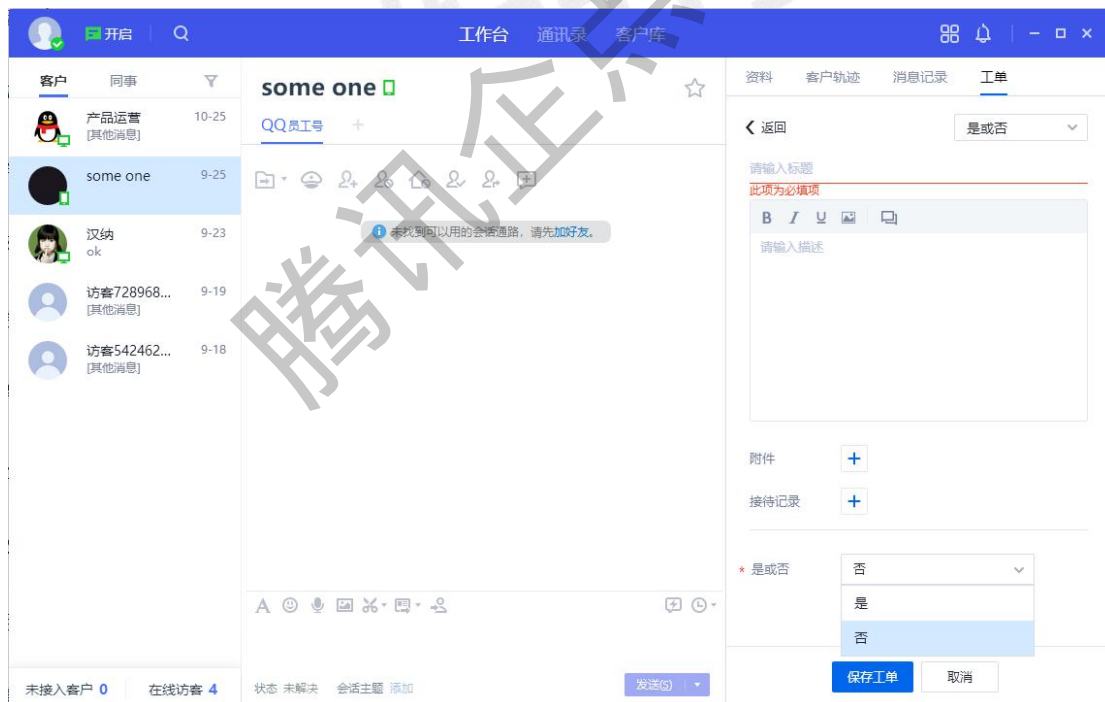
## ③日期时间

应用场景：年-月-日，时-分



#### ④是或否

应用场景：

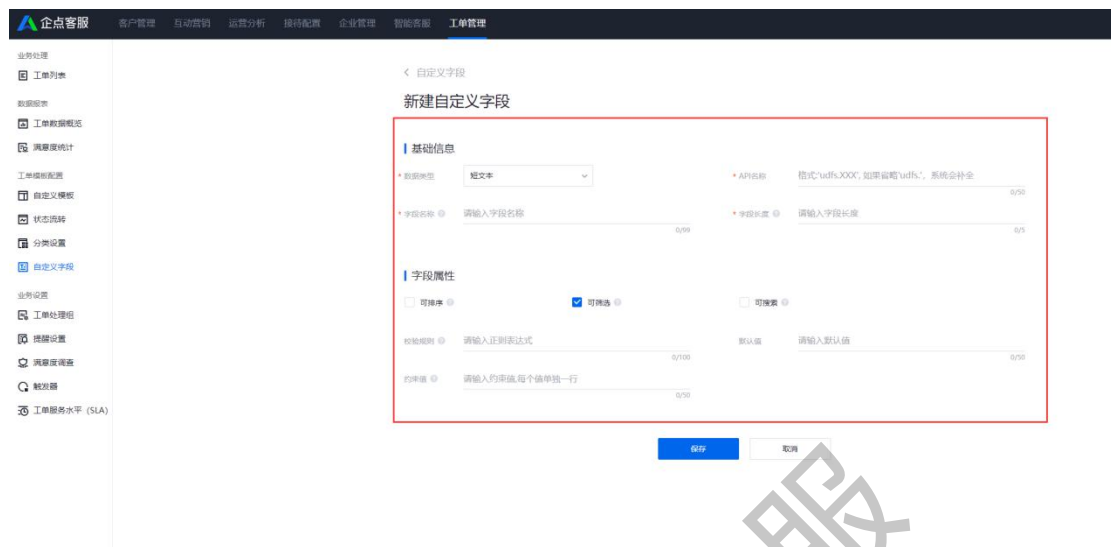


#### ⑤自定义字段的创建

首先在【工单管理】-【自定义字段】页面点击新建，在编辑页面选择字段类型，然后自定义 API 名称（应用程序编程接口名称）、字段名称、字段长度（支持填写的字数）。



字段属性中选择是否可排序（用于列表界面列排序功能）、可筛选（指在是否可以作为高级视图的筛选条件）、可搜索（用于列表界面的搜索功能）。



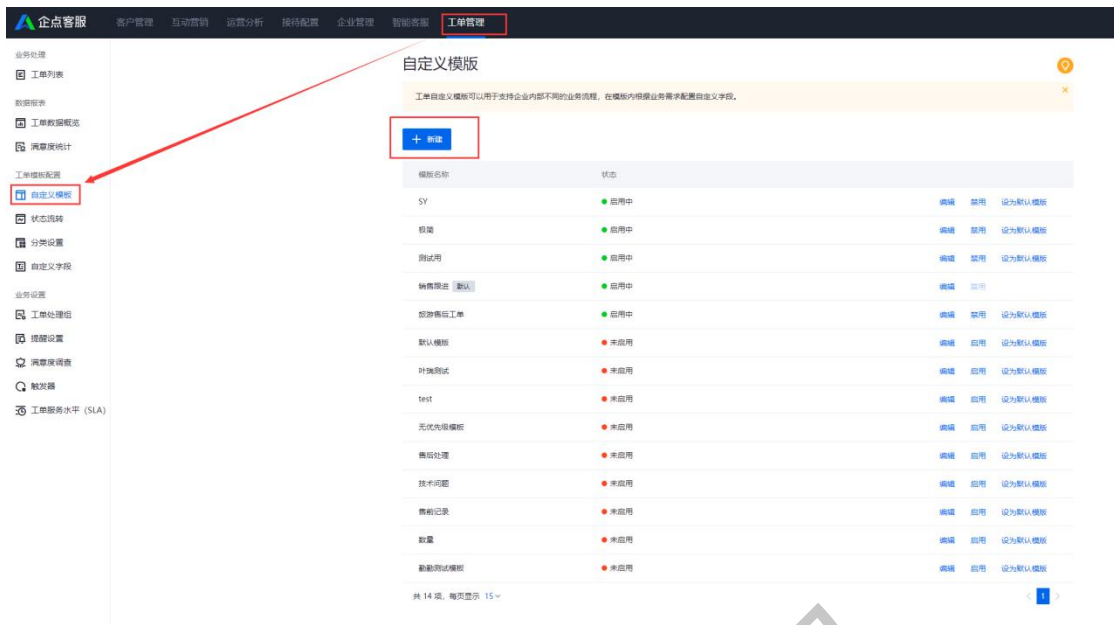
自定义校验规则（字段值的默认值）、默认值、约束值（字段值的范围约束，可以有多个约束值，每个值单独一行）。最后保存，创建成功。

## （9）自定义模板

用户可在自定义模板中新建模板，设置可选字段名称、类型、是否展示、是否必填，定义完成之后的模板将在工作台显示。

### ①自定义模板的创建

在账户中心【工单管理】-【自定义模板】点击新建，用户可自定义模板名称，必选字段可以选择是否展示（新建工单时）、是否必填（新建工单时）；在可选字段中添加之前创建的自定义字段，同样选择是否展示、是否必填。最后保存。



字段一旦被加入到模板里，使用该模板创建的工单，在其详情页里必然会显示该字段。



## ②自定义模板的使用

如需将创建的短文本模板添加至工作台可以将模板状态设置为启用。

自定义模版

工单自定义模板可以用于支持企业内部不同的业务流程，在模板内根据业务需求配置自定义字段。

+ 新建

模版名称	状态	编辑	禁用	设为默认模版
SY	● 启用中	编辑	禁用	设为默认模版
极简	● 启用中	编辑	禁用	设为默认模版
测试用	● 启用中	编辑	禁用	设为默认模版
销售跟进 默认	● 启用中	编辑	禁用	设为默认模版
旅游售后工单	● 启用中	编辑	禁用	设为默认模版
默认模版	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版
叶瑞测试	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版
test	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版
无优先级模版	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版
售后处理	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版
技术问题	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版
售前记录	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版
数量	● 未启用	编辑	禁用	设为默认模版
考勤测试模版	● 未启用	编辑	启用	设为默认模版

共 14 项，每页显示 15

生成的模板将在工作台端展示，工作台-【工单】-【创建工单】，如下图所示（更多类型字段应用场见字段类型说明）：



2、高级设置

(1) 邮箱账号配置

用户可以配置邮箱账号，通过邮件功能触达 C 侧用户。

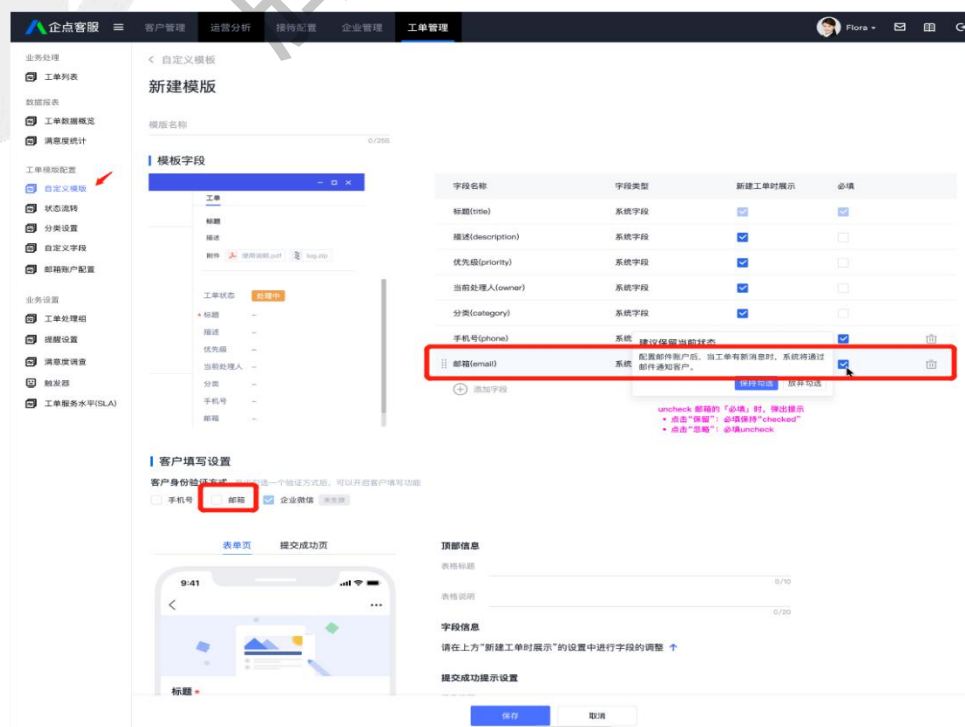
在【企业管理】-【权限角色】-【工单管理】，勾选上“邮箱配置”，拥有该权限的角色可为账户配置官方邮箱账号。



在【邮箱账号配置】页，绑定邮箱账号并进行发件测试。



在自定义模板配置中添加邮箱字段，勾选为必填与显示，并选择邮件作为身份验证方式。



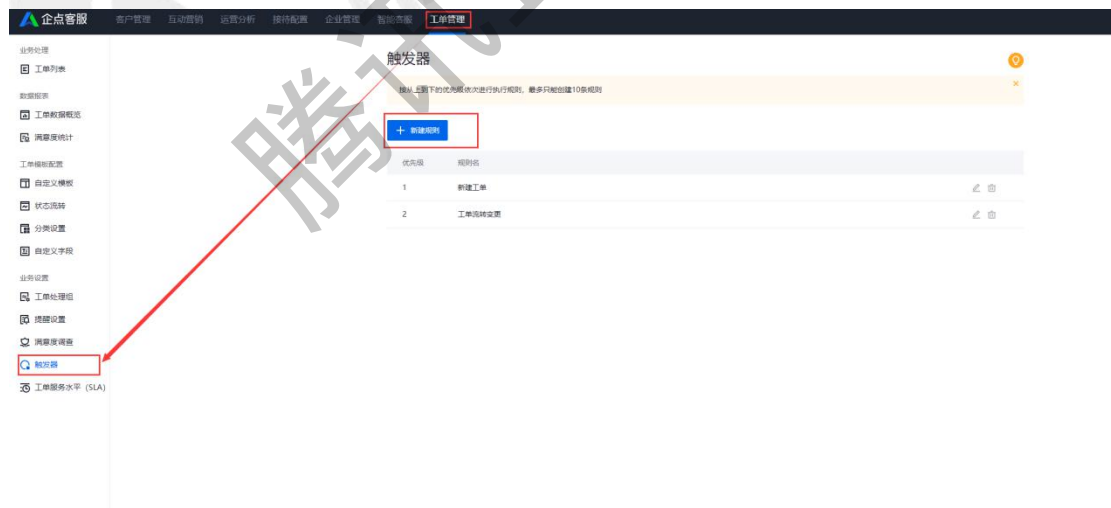
通知开关打开后，将在对应事件发生时将事件通过邮件推送给 C 侧客户。



## (2) 触发器

工单触发器是即用户自己设置规则后，当工单满足相应条件后则会执行相应流程规则。

在账户中心-【工单管理】-【触发器】中，用户可以新建及编辑工单触发器规则，如下图所示：



点击新建规则，就可以创建新的触发器规则，包括规则名称、描述、触发事件、满足条件、执行操作。设置完成后点击保存即可，如下图所示：

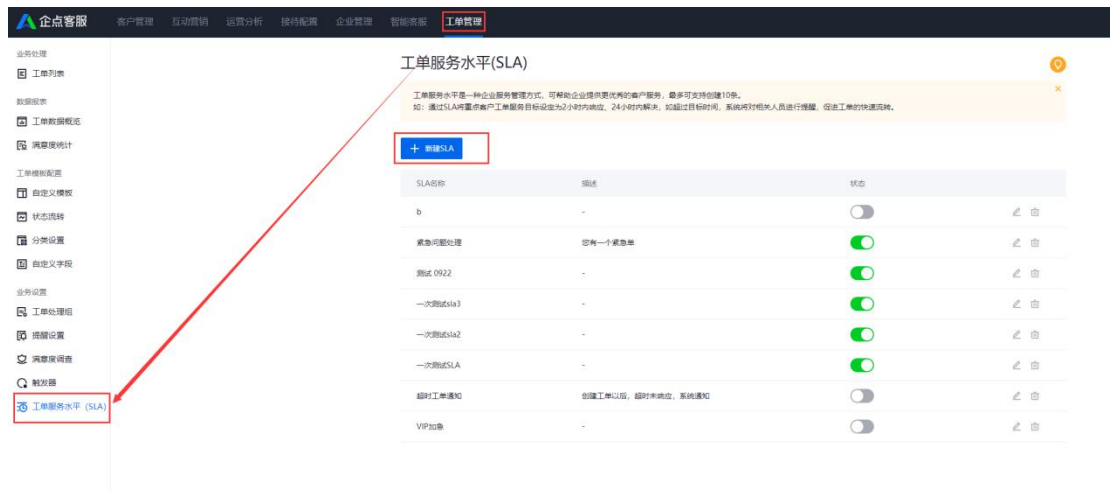
如：当触发器规则设置为——发生事件为工单更新，满足条件为当前受理人为用户 A，执行操作为受理人修改为用户 B。则当用户在工作台创建工单后，如果受理人填写为用户 A，系统会自动将该工单受理人修改为用户 B。

### (3) 工单 SLA

工单 SLA 即工单服务水平是一种企业服务管理方式，可帮助企业提供更优秀的客户服务，最多可支持创建 10 条。

如：通过 SLA 将重点客户工单服务目标设定为 2 小时内响应，24 小时内解决，如超过目标时间，系统将对相关人员进行提醒，促进工单的快速流转。

在账户中心-【工单管理】-【工单服务水平（SLA）】中，用户可以新建及编辑工单 SLA，如下图所示：



点击新建 SLA，就可以创建新的 SLA 规则，包括指标名称、描述、满足条件、响应时间及生效时间等。用户在配置 SLA 自定义生效时间的同时，也支持配置法定节假日等非生效时间。

设置完成后点击保存即可，如下图所示：

< 工单服务水平(SLA)

### 新建SLA

\* 指标名称

描述

当满足以下条件

(+) 添加条件(如不添加条件将对所有工单生效)

\* 则以下SLA指标生效 ①

优先级为 高

首次响应时间指标

提醒

到期前 分钟 发送通知至 请选择

首次解决时间指标

提醒

(+) 新建提醒

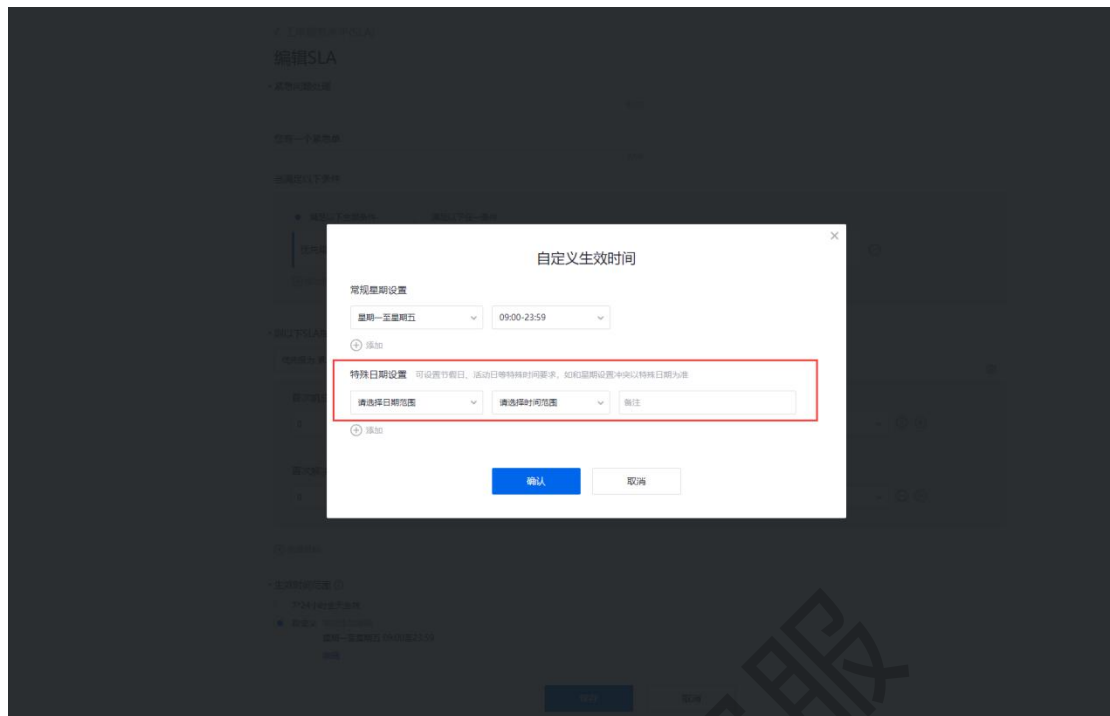
(+) 新建目标

\* 生效时间范围 ①

☐ 7\*24小时全天生效

☒ 自定义 编辑

保存 取消



当用户在工作台创建新工单并满足工单 SLA 的触发条件后，用户在系统通知中会收到相应的工单通知，点击名称可以直接跳转工单详情，帮助工单完成快速流转，如下图所示：



#### (4) 满意度调查

通过设置满意度调查，可以收集客户对服务的反馈，有效提升客户体验。

在账户中心-【工单管理】-【满意度调查】中，用户可以开启及编辑满意度调查设置，如下图所示：



已开启

请为本次服务打分

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

态度亲和

响应及时

处理高效

服务周到

非常专业

点击此处给我们建议

0 / 60

提交

评价内容

打分

评价标签

意见反馈

评价标签

根据用户评分出现不同标签

很满意

态度亲和

响应及时

处理高效

服务周到

非常专业

+

满意

态度亲和

回复及时

处理高效

服务周到

+

一般

态度一般

回复太慢

问题解决慢

专业不足

+

不满意

态度不好

回复太慢

问题未解决

专业不足

+

很不满

态度恶劣

回复太慢

问题未解决

专业不足

+

统计设置

统计结果将展现在工单满意度报表里

当评价为

满意

及以上, 该反馈统计为

好评

当评价为

不满意

及以下, 该反馈统计为

差评

其余反馈为中评

满意度评价设置评价内容含：打分、评价标签，及意见反馈。其中，评价标签随不同评分出现，可自定义编辑、添加，或删除。

已开启

请为本次服务打分

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

态度亲和

响应及时

处理高效

服务周到

非常专业

点击此处给我们建议

0 / 60

提交

评价内容

打分

评价标签

意见反馈

评价标签

根据用户评分出现不同标签

很满意

态度亲和

响应及时

处理高效

服务周到

非常专业

+

满意

态度亲和

回复及时

处理高效

服务周到

+

一般

态度一般

回复太慢

问题解决慢

专业不足

+

不满意

态度不好

回复太慢

问题未解决

专业不足

+

很不满

态度恶劣

回复太慢

问题未解决

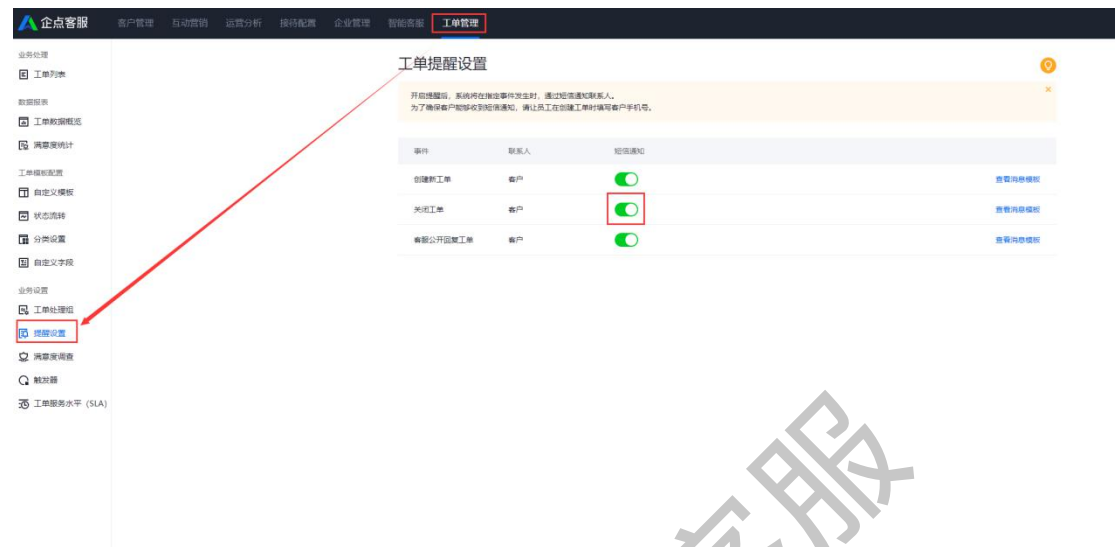
专业不足

+

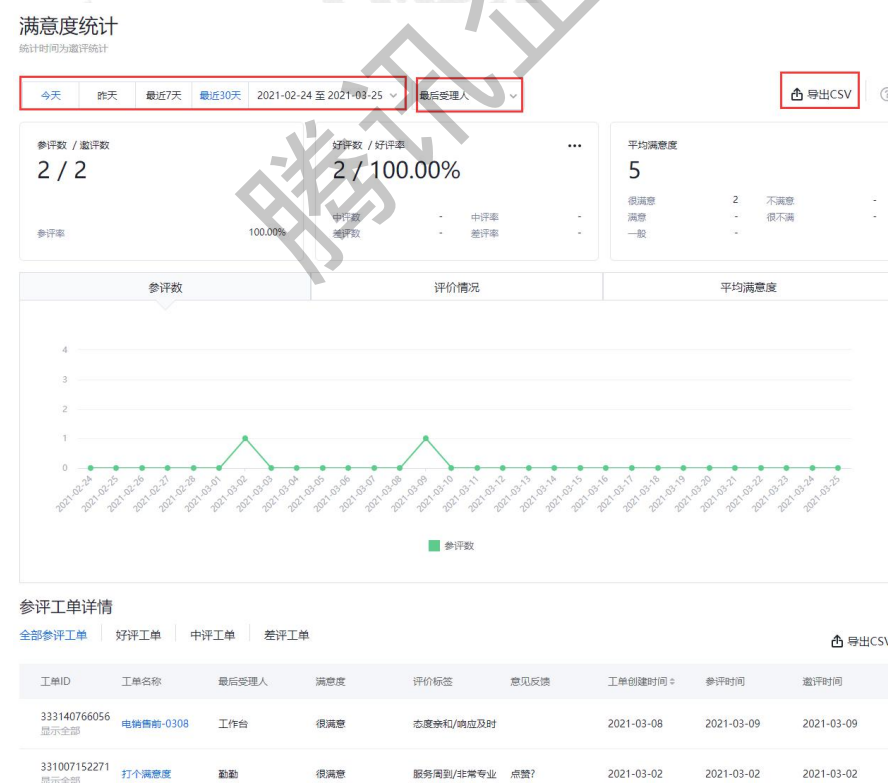
开启满意度评价设置完成后，需在账户中心-【提醒设置】页将关闭工单后的短信通知开关

24

开启，之后工单满意度评价邀请会随通知客户“工单关闭”的短信发出，提示语为：“您好，您的工单（工单编号）已完结，点击查看详情并进行满意度评价”。



满意度评价统计结果在账户中心-【工单管理】-【满意度统计】中查看，数据支持按日期或最后受理人筛选，满意度统计结果支持导出。统计项如下图所示：



### 3、工单创建

#### (1) 创建工单途径和入口

##### ① 工作台创建工单

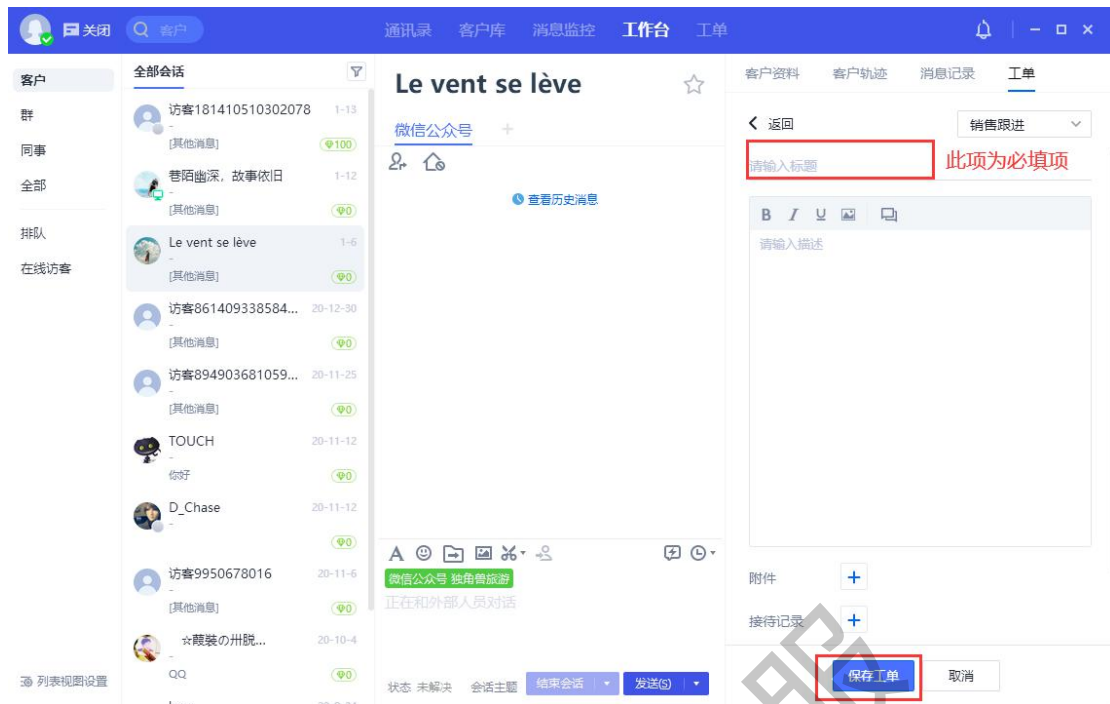
客服人员在接待用户时，可以在 PC 工作台对话框右侧页面、独立客户端右侧页面点击“**创建工单**”按钮进行工单的创建。如下图所示：



\*只有在账户中心为客服开启了工单权限，客服才可以使用工作台上创建工单的入口和功能

\*无论当前咨询用户是否被加入客户库，都可以创建工单

点击“**创建工单**”按钮填写相关信息后“**保存工单**”即可创建新工单，如下图所示：



\*标题为必填项

## ②账户中心创建工单

有权限的员工在接待用户时，可以账户中心-【工单管理】-【工单列表】点击“新建工单”按钮进行工单的创建。如下图所示：



\*只有在账户中心为客服开启了工单权限，客服才可以使用工作台上创建工单的入口和功能

\*无论当前咨询用户是否被加入客户库，都可以创建工单

点击“**创建工单**”按钮填写相关信息后“**保存工单**”即可创建新工单，如下图所示：

\*标题为必填项

### ③客户留言创建工单

当客服人员无法及时接待时，客户的分配方式可选择【**引导客户填写工单**】。如下图所示：

客服分配

防漏客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口样式

满意度调查

会话管理配置

企业快捷回复

客户留言

设置

总机设置

IVR语音导航

电话通用配置

电话满意度

电话黑名单

系统服务

机器人管理



访客未说话是否接入客服(仅网页)

- ☒ 客户点击接待组件后立即接入客服 更适合售前场景珍惜客户资源时用,可能产生无效会话
- ☐ 客户说话后才接入客服 更适合售后



客服无法及时接待时, 客户的分配方式

QQ企业主号/网页接待/微信公众号/微信小程序 企业形象对外

先检查是否离线, 再检查是否达上限/关闭接待

指定的整组或单个员工离线时:

引导客户填写工单 设置

引导客户填写工单

仅告知客服不在线

进入排队

随机分配给组内客服

待上限/关闭接待时

设置提示语

排队人数大于等于 10, 同时提示“去留言”

☐ 访客排队超过 30 分钟, 提示访客“去留言”

QQ员工号 员工形象对外

员工关闭接待/达到接待上限/离线时:

随机分配给组内客服

管理员选择引导客户填写工单后, 可选择对应需要下发的留言表单, 表单于账户中心-【工单管理】-【自定义模板】界面进行设置:

企点客服 客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 工单管理

业务处理 工单列表

数据报表 工单数据概览 满意度统计

工单模板配置 自定义模板 状态流转 分类设置 自定义字段

业务设置 工单处理组 提醒设置 满意度调查 触发器 工单服务水平 (SLA)

新建模板 0/255

必填字段

字段名称	字段类型	是否显示(新建工单时)	是否必填(新建工单时)
标题(title)	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
描述(description)	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

可选字段

字段名称	字段类型	是否显示(新建工单时)	是否必填(新建工单时)
手机(phone)	自定义字段	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

添加字段

保存 取消

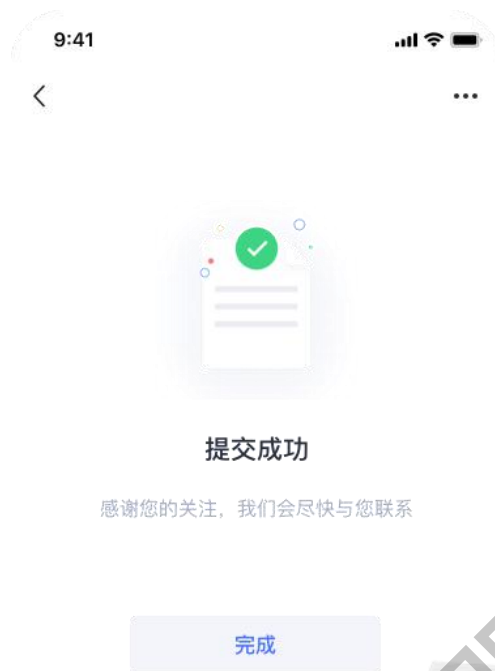
\*建议新建“手机”字段为必填项, 以便后期联系客户。



工单模板配置完成后，在客服分配页点击【引导客户填写工单】旁的“设置”，为其勾选下发的引导提示语、工单模板，以及工单处理人。



客户成功提交工单留言后的界面如下图所示：



## (2) 上传附件

用户在创建工单时可上传附件，如下图所示：





\*附件最多可以上传 5 个

\*单个附件大小不超过 10M

\*附件目前支持：文本格式：txt、pdf、doc、docx、xls、xlsx、ppt、pptx、excel、spreadsheet、

word、csv、text

图片格式：jpg、jpeg、png、gif

视频格式：flv、rmvb、mp4、avi、mkv、wmv、m3u8

声音格式：mp3、wav、aac、flac、amr、3gp、m4a、wma、ogg、ape

系统格式：rar、zip

### (3) 关联会话记录

用户创建工单时，可选择是否关联相关的会话记录。只能关联当前访客和当前接待客服的历史会话记录。

通过点击“接待记录”后面的“加号”按钮，选择需要关联的会话记录，如下图所示：



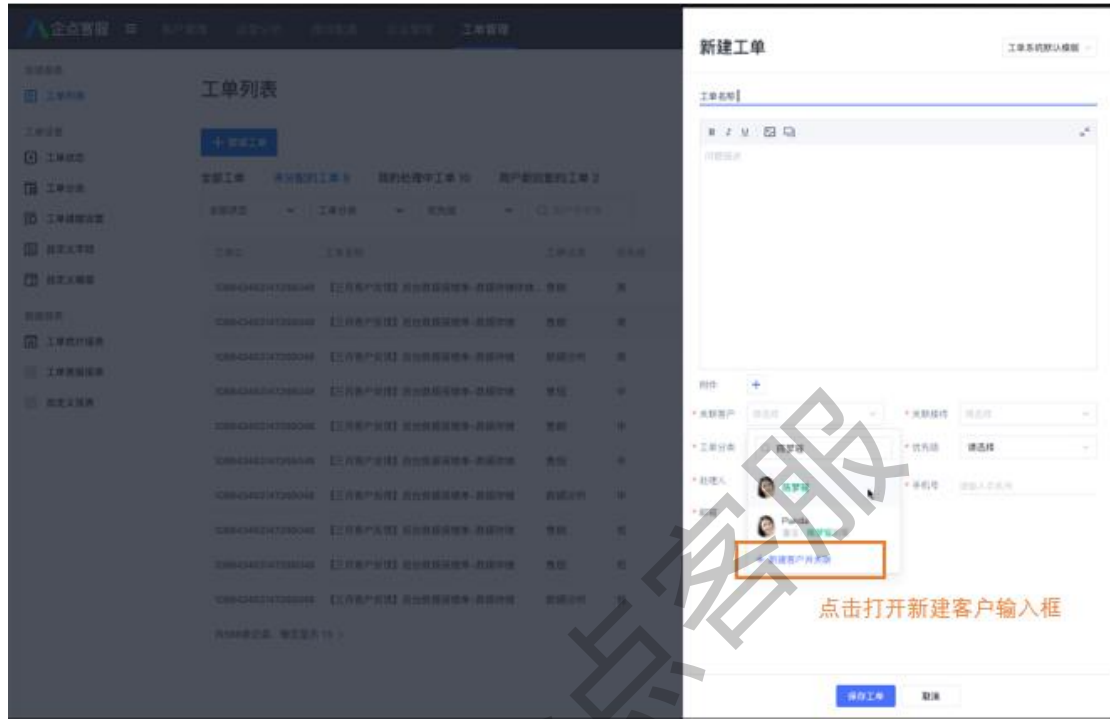
\*仅可关联当前员工与客户 7 日内的会话内容

## (4) 新建客户并关联

用户创建工单时,已入库客户会自动关联客户名称,在账户中心工单列表支持查看客户信息。



未入库客户在账户中心新建工单时，支持点击“新建客户并关联”快捷入库并手动录入客户信息，如下图所示：



工单列表

新建客户

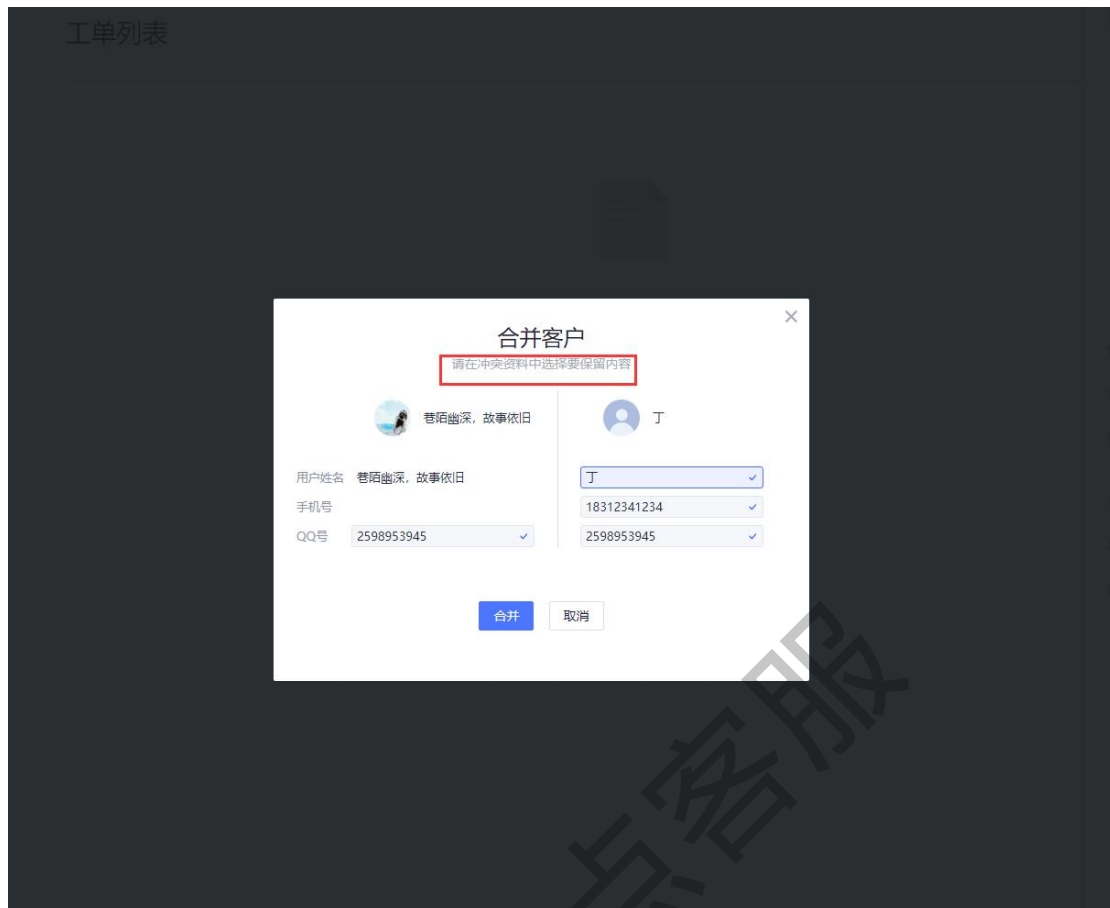
\* 用户姓名 请输入姓名

\* 手机号 请输入手机号

QQ号 请输入QQ号

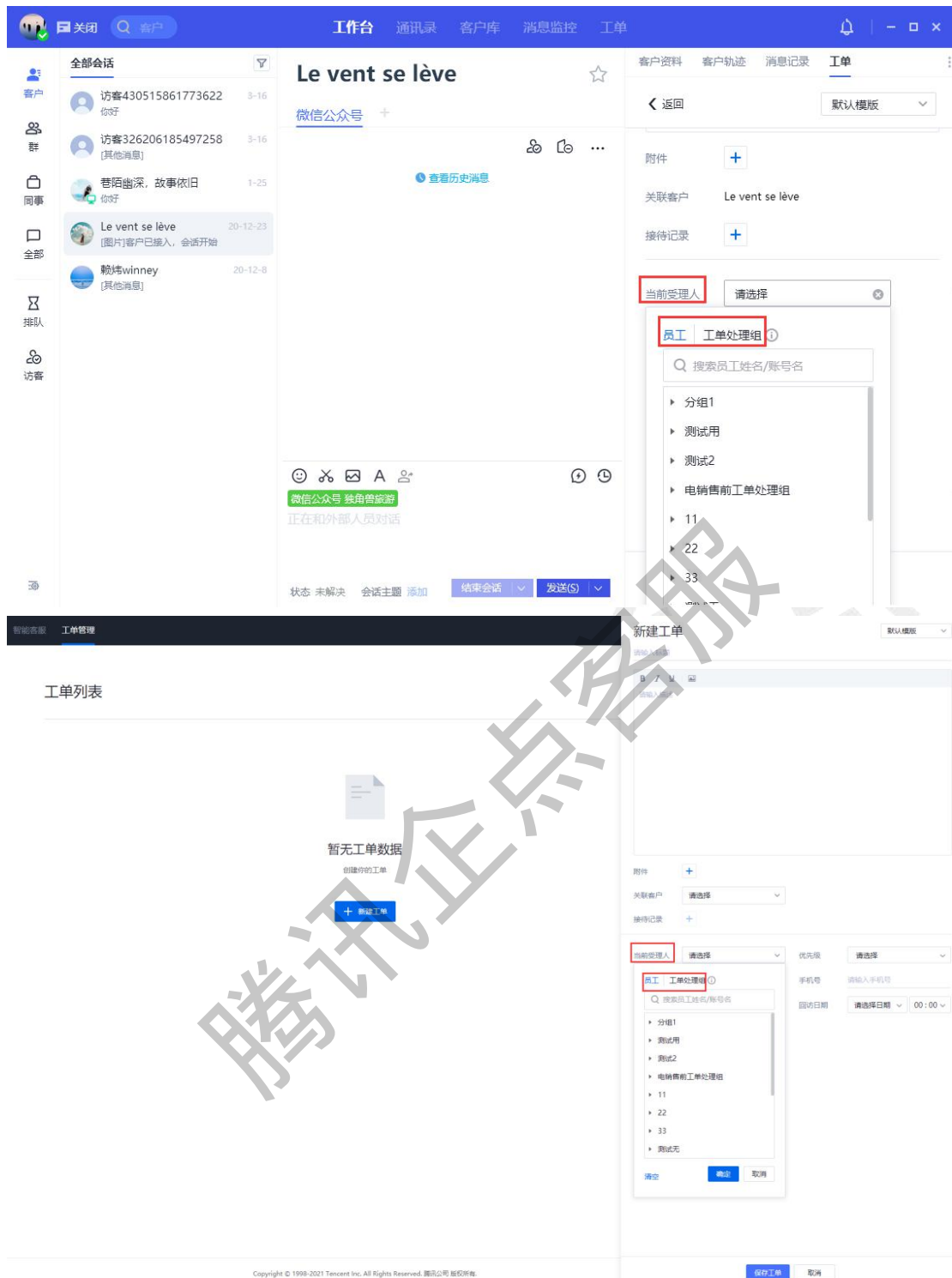
保存 取消

当录入的客户手机号/QQ 号与客户库客户冲突时，会出现提示，可选择要合并的客户信息。



## (5) 设置当前受理人

用户在创建工单时可通过点击“当前受理人”后方的下拉菜单手动选择新建工单的当前受理人，如下图所示：



\* “当前受理人”支持选择员工或工单处理组。

## (6) 设置工单分类

用户在创建工单时可通过点击“分类”后方的下拉菜单手动选择工单的分类

如下图所示：

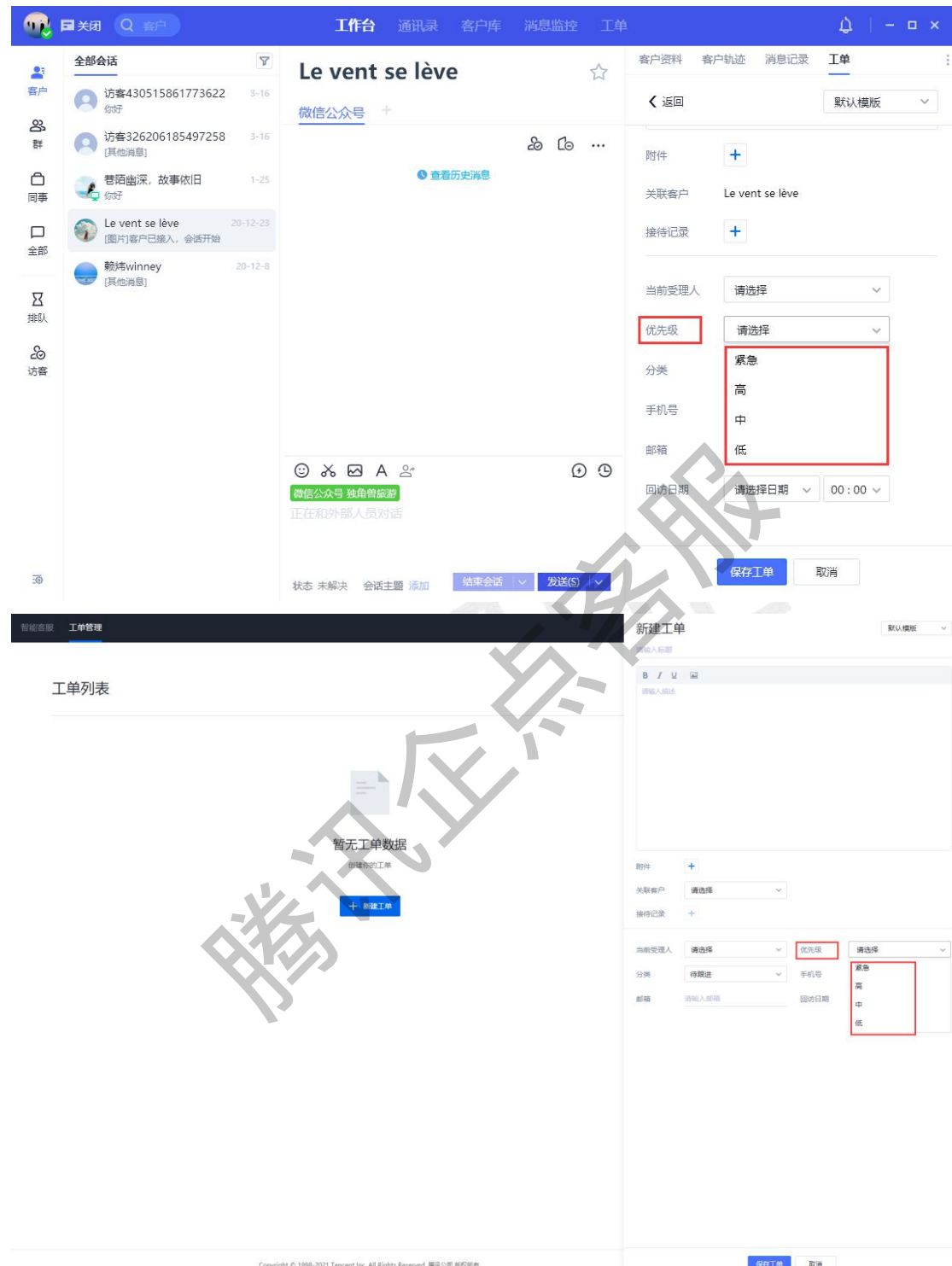


## (7) 设置工单优先级

用户在创建工单时可通过点击“优先级”后方的下拉菜单手动选择工单的优先级



如下图所示：



## (8) 填写手机号

用户如果在创建工单时填写客户的手机号,在工单创建后系统会自动向该手机号发送工单创建提醒。如下图所示：



## 规则 H5 接入组件

客户可自助快捷向企业提交工单需求。企业可以把客户信息同步到 CRM 系统，比如官网、移动端网页、公众号图文或线下二维码，

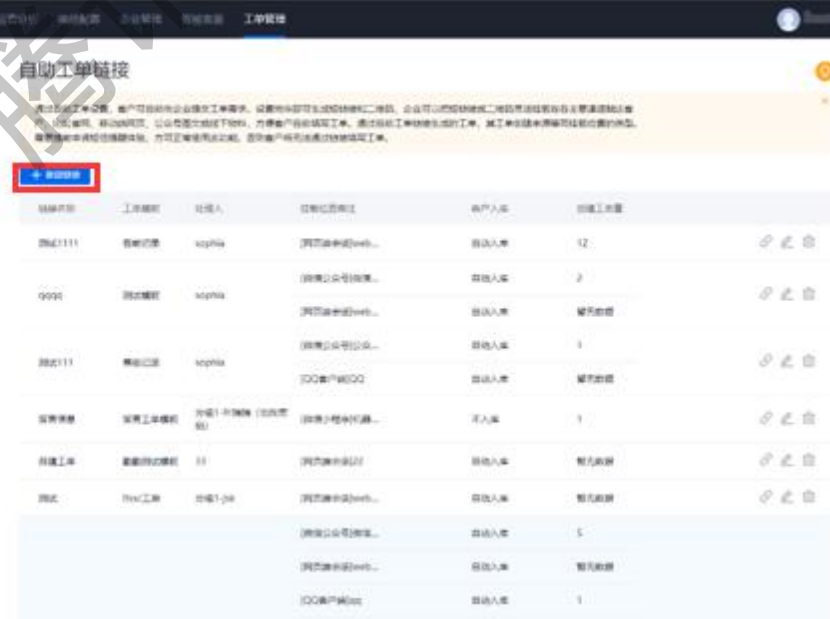
（注：此功能如需体验，需要提前向企点申请工单短信体验资格。）

【设置】中新增菜单【自助工单链接】。

【设置】中新增菜单【自助工单链接】。

【设置】中新增菜单【自助工单链接】。

\_\_\_\_\_

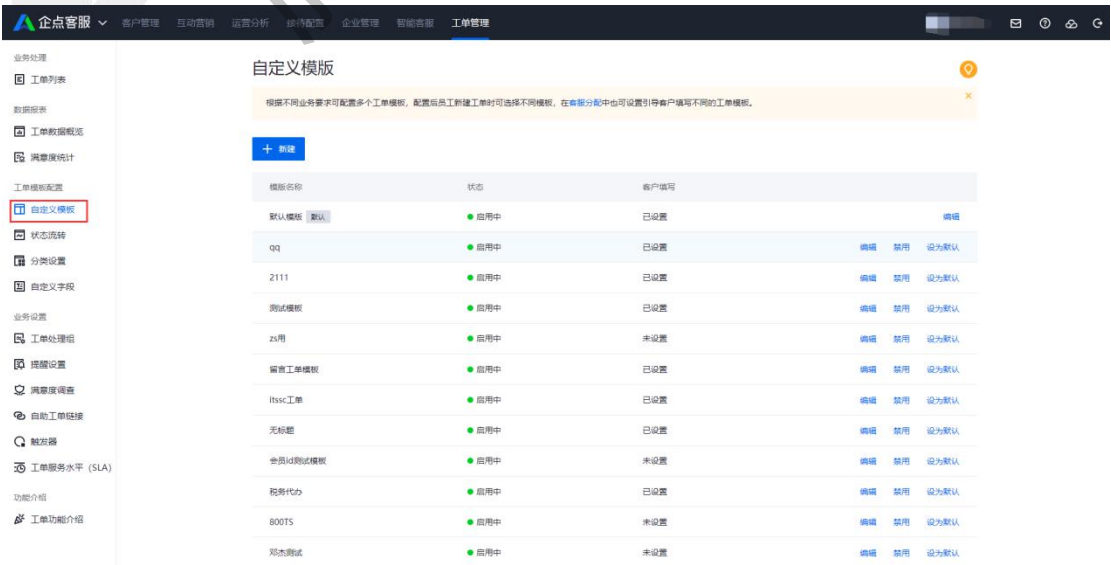


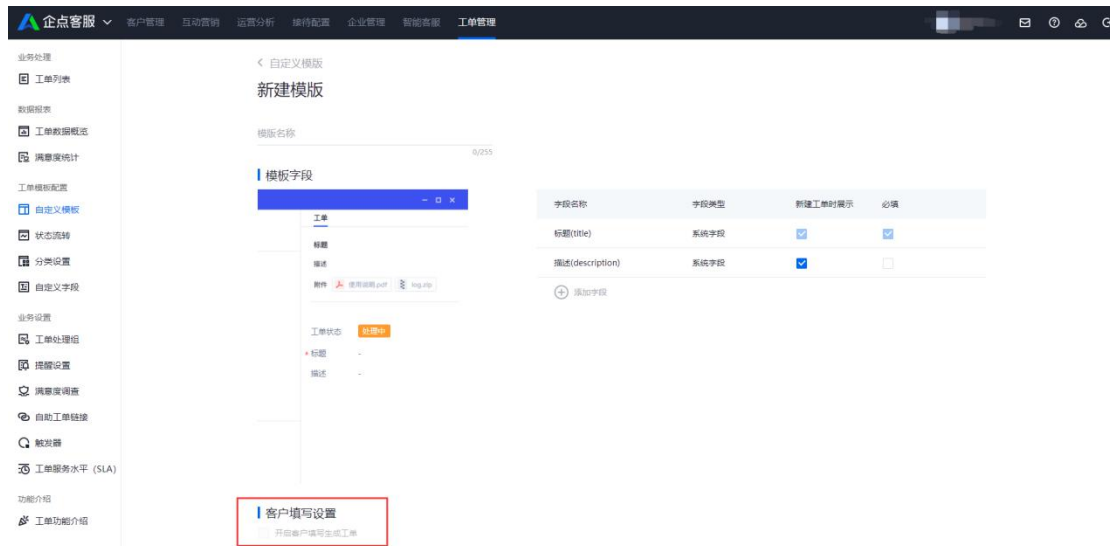
点击新建链接，可设置链接名称、工单模板、工单处理人、挂载位置，并选择客户是否自动入库。



工单模板来自【工单管理】-【工单模板配置】-【自定义模板】。可以使用已有的模板、编辑已有的模板或新建模板。该模板必须勾选“开启客户填写生成工单”，并且必须把手机号设置为必填项。

\*目前工单支持自动识别企业微信员工身份，无需客户再次验证手机号。

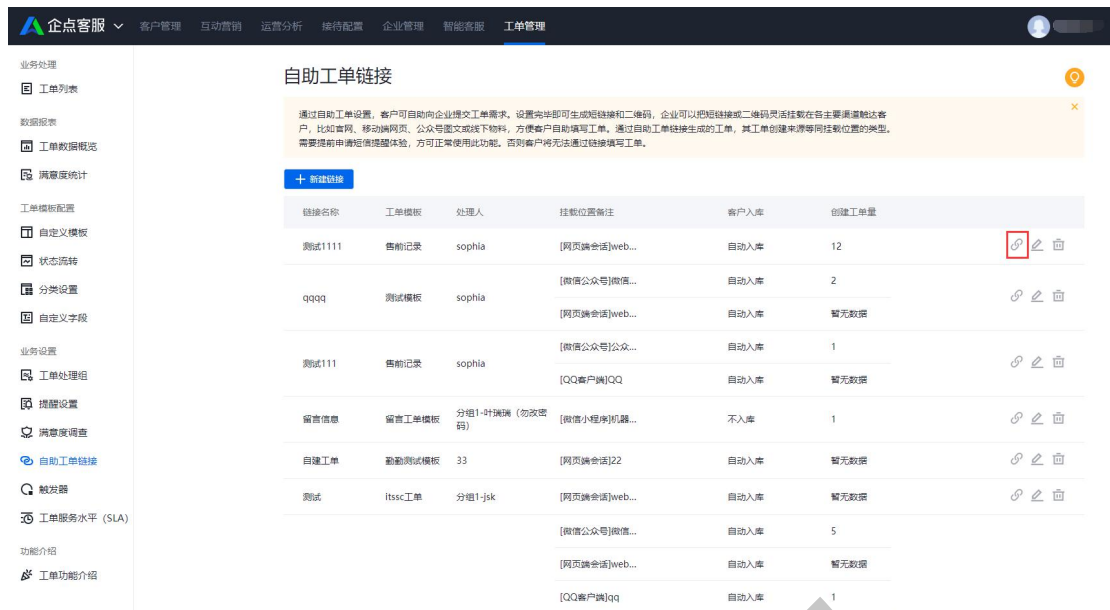




点击生成链接，自助工单链接创建成功。



回到自助工单链接页面，即可看到刚才创建的链接。



点击上图红框位置，即可得到该条连接的具体二维码和链接地址。



点击下载二维码可得到相应的二维码图片；点击复制链接，链接地址会自动复制到剪贴板。

客户扫描二维码或点击链接后，会进入下图页面，页面中具体需填写的内容由上述创建过程

中选择的工单模板决定。客户提交工单时进行手机验证码验证，可以防止客户侧频繁录入工单。



**标题 \***

**描述**

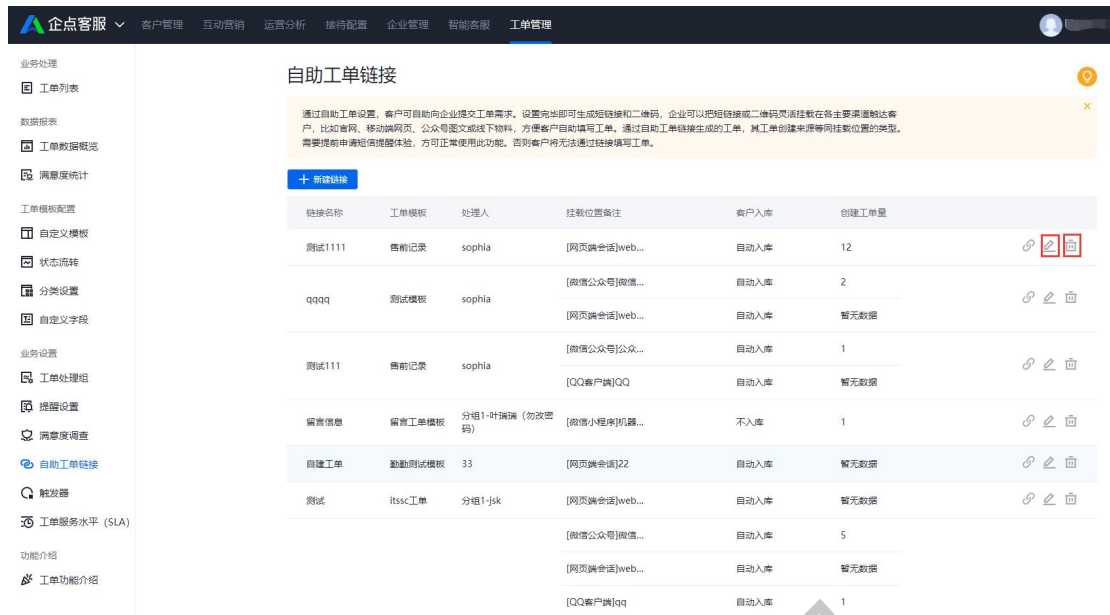
**手机号 \***

验证码

[发送验证码](#)

[提交表单](#)

下图中两个按钮分别为编辑和删除。点击编辑可重新进入该条链接的“设置链接详情”页面并进行编辑操作。



### 3、工单查看

用户可通过登录【账户中心】-【工单管理】-【工单列表】，查看已创建的工单，包括【全部工单】，【未分配的工单】、【我受理中的工单】和【用户新回复工单】。如下图所示：



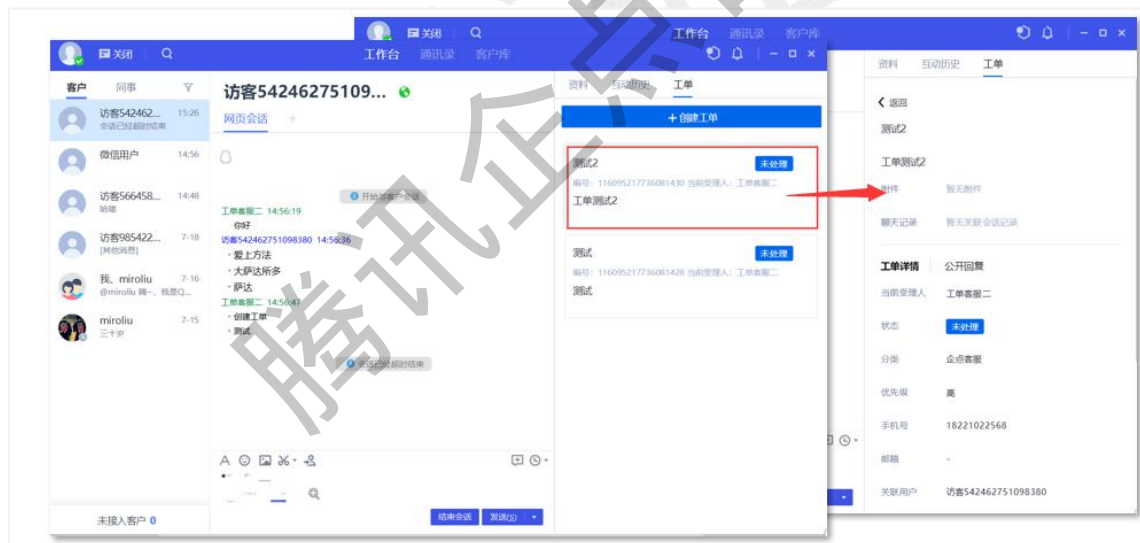
\*目前用户只能通过登录【账户中心】查看工单列表，工作台和客户端暂不支持工单列表查看

用户也可在【工作台】右侧查看与当前咨询客户关联的工单，如下图所示：





点击工单项可查看工单详情，如下图所示：

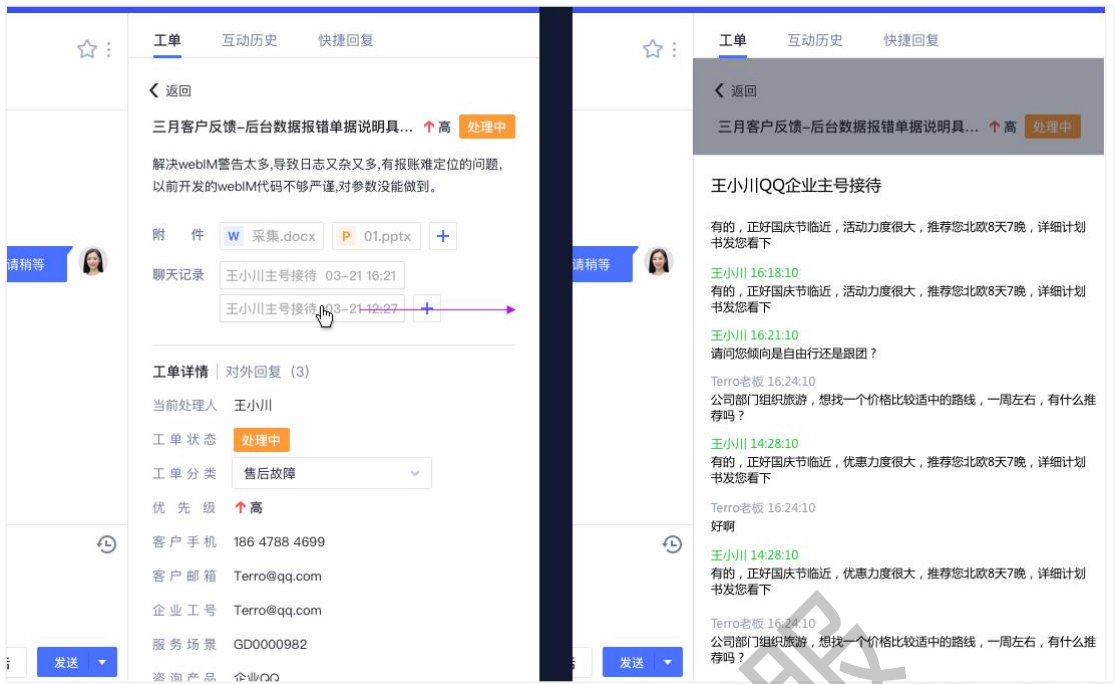


\*目前工作台、客户端上只能查看工单详情，不支持编辑和回复功能

## (1) 关联会话记录查看

用户在创建工单时如果关联了客户会话，在查看工单详情时可通过点击工单详情页的【接待记录】查看具体的会话记录，如下图所示：





## (2) 工单筛选查看

用户可在账户中心或工作台的工单列表页点击“筛选”按钮，添加筛选条件，查看指定工单。

用户也可通过输入客户优先级、版本、手机号、社交帐号、创建人等查看指定客户的工单信息，如下图所示：



支持将经常查看的筛选条件，保存为自定义视图，方便下次直接调取查看。

## 工单列表

[+ 新建工单](#)

全部 | 未分配的工单 | 我受理中的工单 | 用户新回复的工单 | 今日工单

标题/所在城市/手机/邮件/...

编号	标题	分类
305904199848267811	未分配工单	售前问题咨询
305892509765173289	食发鬼是否全生活的	售前问题咨询
278791480762834967	www	-

共 3 项, 每页显示 15

筛选项 条件 值

省份 是 请选择省份

所在城市 是 请输入字符类型值

选择筛选项

添加筛选条件

**另存为新视图** 重置筛选

筛选 取消

## 工单列表

[+ 新建工单](#)

全部 | 未分配的工单 | 我受理中的工单 | 用户新回复的工单 | 今日工单

标题/所在城市/手机/邮件/...

编号	标题	筛选项	条件	值
305904199848267811	未分配工单	工单关闭时间	是	2021-01-19 15:20
305892509765173289	食发鬼是否	工单最近更新人	是	请输入字符类型值
278791480762834967	www	工单最近评论来源	是	请输入字符类型值

共 3 项, 每页显示 15

添加筛选条件

**另存为新视图** 重置筛选

筛选 取消

在【账户中心】-【工单管理】-【工单列表】-【设置】可直接进入视图管理页，通过条件组合，创建属于自己的个性化视图，提升工单查看效率，如下图所示：

工单列表

+ 新建工单

Q 标题/所在城市/手机/邮件/姓...

全部

未分配的工单

我受理中的工单

用户新回复的工单

今日工单

编号	标题	分类	优先级	当前受理人	创建人	首次响应	视图管理
305904199848267811	未分配工单	售前问题咨询	紧急	Ami转客服	工作台	超时已	设置显示字段
305892509765173289	食发鬼是否会生活的	售前问题咨询	紧急	Ami转客服	工作台	超时未响应	删除
278791480762834967	www	-	-	Ami转客服	马路	-	删除

共 3 项, 每页显示 15

< 工单

视图管理

+ 新建

全部

未分配的工单

我受理中的工单

用户新回复的工单

今日工单

系统

系统

系统

系统

自定义

视图名称

全部

2/50

筛选条件

共0个筛选项, 筛选项之间为“并且”逻辑

选择筛选项

添加筛选条件

默认排序

最后更新时间

↑ 升序 ↓ 降序

保存

取消

工作台界面的工单页设置下也可进入视图管理页。

工单列表

+ 新建工单

Q 标题/所在城市 设置 附件/...

全部 未分配的工单 我受理中的工单 用户新回复的工单 今日工单

视图管理

设置显示字段

编号	标题	分类	优先级	当前受理人	创建人	首次解
305904199848267811	未分配工单	售前问题咨询	紧急	Ami纯客服	工作台	● 超时
305892509765173289	食发鬼是否会生...	售前问题咨询	紧急	Ami纯客服	工作台	● 超时未响应 ● 超时
278791480762834967	www	-	-	Ami纯客服	马尧	-

共 3 项, 每页显示 15

< 1 >

(3) 工单 SLA 查看

用户可在账户中心-【工单管理】-【工单列表】查看工单 SLA 命中情况，如下图所示：

企点客服 客户管理 运营分析 接待配置 企业管理 工单管理

Flora

会话报表 工单列表 工单统计 工单统计报表 工单设置 工单状态 工单分类 工单提醒设置 自定义字段 自定义模版 高级设置 工单触发器 工单服务水平(SLA)

工单列表

全部工单 未分配的工单 8 我的处理中工单 10 用户新回复的工单 2

全部状态 工单分类 优先级 Q 客户手机号

工单ID	工单名称	工单分类	优先级	首次响应指标	首次解决指标	工单状态
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储存储...	售前	高	● 响应中	● 解决中	已创建
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	售前	高	-	-	处理中
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	数据分析	高	● 超时未响应	● 超时未解决	处理中
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	售后	中	● 已响应	● 已解决	处理中
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	售前	中	重点客户服务指标	-	处理中
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	售后	中	● 超时未响应	● 超时未解决	已创建
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	数据分析	中	-	● 已解决	已创建
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	售前	低	-	-	已创建
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	售后	低	-	● 超时未解决	已关闭
108843463147266048	【三月客户反馈】后台数据报错单-数据存储	数据分析	低	-	-	已关闭

共566条记录, 每页显示 15

< 1 2 3 4 ... >

鼠标选中工单“首次响应指标/首次解决指标”，会浮现 SLA 全称。

当同一工单命中多个 SLA 时，列表中仅展示时间最紧急的指标。其中，超时未响应>响应中> 超时已响应> 已响应。

**工单管理**

### 三月客户反馈-后台数据报错单-数据存储

**价值:**  
解决webIM警告太多,导致日志又杂又多,有报疑难定位的问题。解决webIM警告太多,导致日志又杂又多,有报疑难定位的问题。解决webIM警告太多,导致日志又杂又多,有报疑难定位的问题。

**详细背景:**  
以前开发的webIM代码不够严谨,对参数没能做到校验后使用,导致产生很多warning甚至fatal error,既对查看日志定位问题产生干扰,又可能导致coredump。

**解决方案:**  
review代码,增加校验。

**附件:** 采集.pdf, 01logs, data.xlsx, pic.png, cut.mp4, 压缩.zip

**关联会话:** 暂无关联会话记录

**内部回复(0) 公开回复(3) 变更历史(1)**

变更人/时间	类型	变更前	变更后
系统 2019/03/31 14:43:51	SLA: 重点客户服务指标	响应中	超时未响应
系统 2019/03/31 14:43:51	SLA: 重点客户服务指标	-	解决中
系统 2019/03/31 14:43:51	SLA: 重点客户服务指标	-	响应中
API自动 2019/03/31 14:43:51	工单状态	已创建	已关闭
系统 2019/03/31 14:43:51	工单状态	已创建	已关闭

**工单详情**

- 首次响应指标: 响应中 (加急服务指标)
- 首次响应指标: 响应中 (海外客户服务指标)
- 首次解决指标: 超时未响应 (加急服务指标)
- 首次解决指标: 解决中 (海外客户服务指标)

**当前受理人:** 董振宇

**工单状态:** 创建中

**工单分类:** 售后故障

**优先级:** 高

**主账号:** 187 7778 8765

**创建人:** Terro98@qq.com

**创建时间:** 2019-03-23

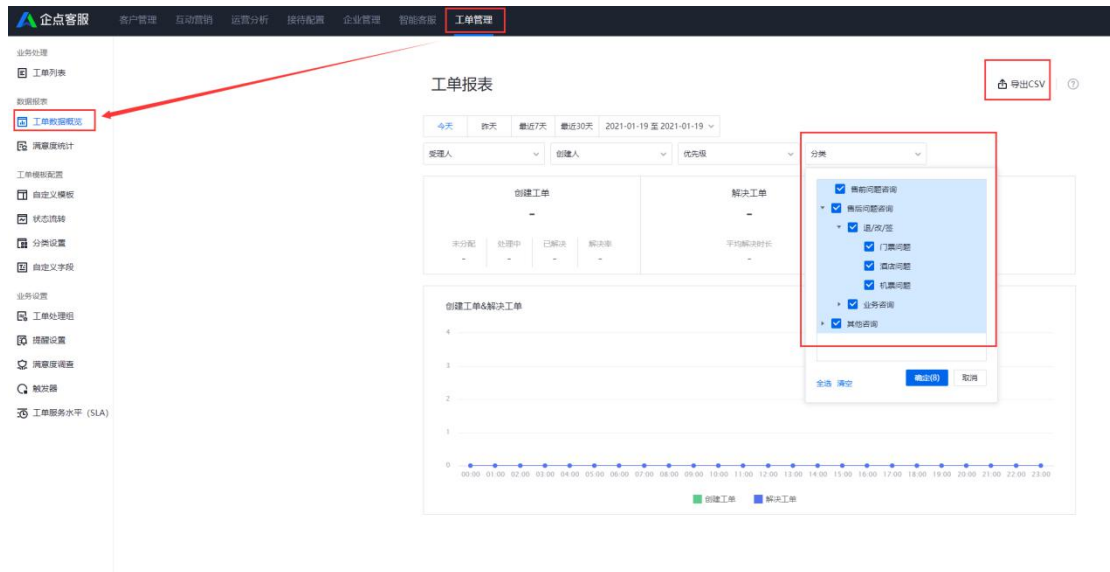
**超过最大宽度折行:** 2019-03-23

**超过最大宽度两行后打点...**

工单详情下方也会显示所命中的 SLA 内容。

## (4) 工单导出

用户可在账户中心-【工单管理】-【工单数据概览】通过点击“导出 CSV”按钮将工单列表数据导出，支持分类导出，如下图所示：



## 4、工单处理

### (1) 工单处理组

用户在账户中心-【工单管理】-【工单处理组】可以新建工单处理组，如下图所示：

工单处理组

[新建处理组](#)

Q 搜索分组名称

分组名称	处理人	工单分配规则	
售前咨询	勤勤 等2人	轮询分配	编辑 删除
分组测试	勤勤 等2人	轮询分配	编辑 删除
测试-jonas2	工作台 等3人	轮询分配	编辑 删除
测试-jonas	danta 等2人	轮询分配	编辑 删除
测试1233	工作台 等4人	轮询分配	编辑 删除
测试无	danta 等2人	轮询分配	编辑 删除
33	刘菲 等2人	轮询分配	编辑 删除
22	沈晓莲 等2人	轮询分配	编辑 删除
11	勤勤 等2人	轮询分配	编辑 删除
电销售前工单处理组	刘菲 等2人	轮询分配	编辑 删除

支持编辑分组名称、处理人、工单分配规则。其中，工单分配规则可选择轮询分配或按工作负载分配。

< 工单处理组

## 编辑工单处理组

分组名称

售前咨询

4/10

处理人



勤勤  
qqilou



企小点  
jsk



工单分配规则

轮询分配

按照员工顺序轮流分配工单

按工作负载分配

优先分配给当前处理工单最少的员工，当  
员工负载相同按照轮询分配

保存

取消

\*轮循分配：按照员工顺序轮流分配工单；

\*按工作负载分配：优先分配给当前工单待处理量最少的客服，当工单待处理量相同时轮流分配工单。

编辑好处理组点击保存即可。

< 工单处理组

## 编辑工单处理组

分组名称

售前咨询

4/10

处理人



勤勤  
qqilou



企小点  
jsk



工单分配规则

轮询分配

按照员工顺序轮流分配工单

按工作负载分配

优先分配给当前处理工单最少的员工，当  
员工负载相同按照轮询分配

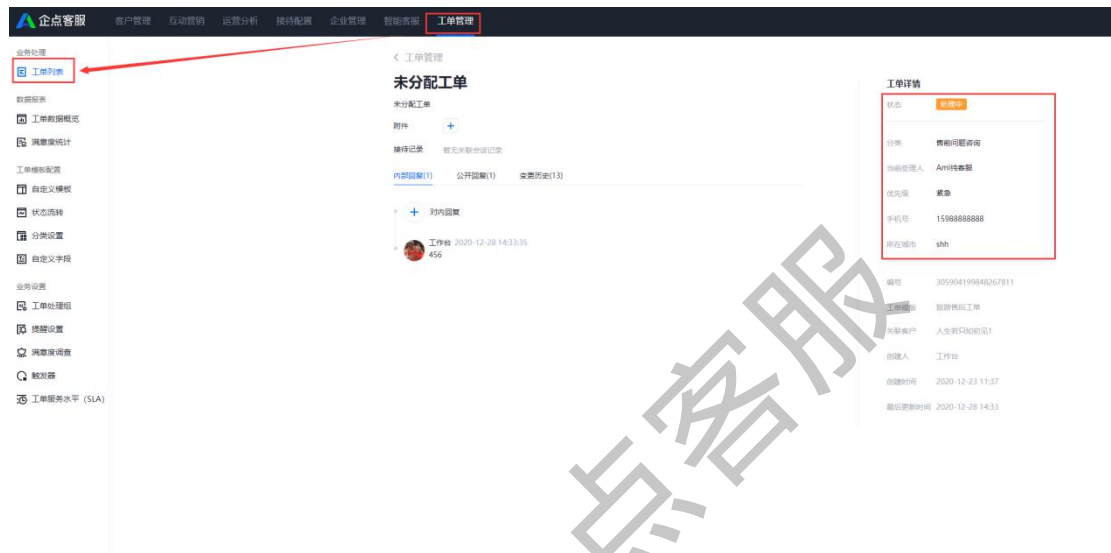
保存

取消

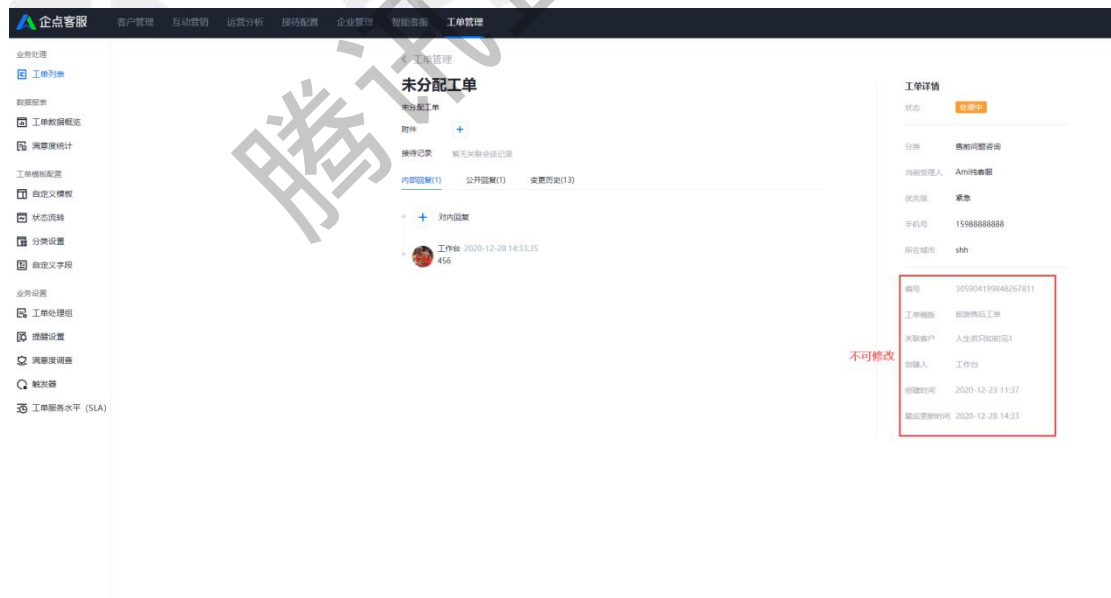
工单处理人支持选择处理组，以提高工单接待效率。

## (2) 工单编辑

用户在账户中心-【工单管理】-【工单列表】可以对工单进行编辑，在工单详情页中可修改工单信息，如下图所示：



其中关联用户、编号、创建人、创建时间等信息不能修改。



配置了工单管理权限的员工也可在工作台修改工单信息，如下图所示：





## ● 修改标题

账户中心用户可通过点击标题旁的“编辑”按钮来修改工单的标题，如下图所示：

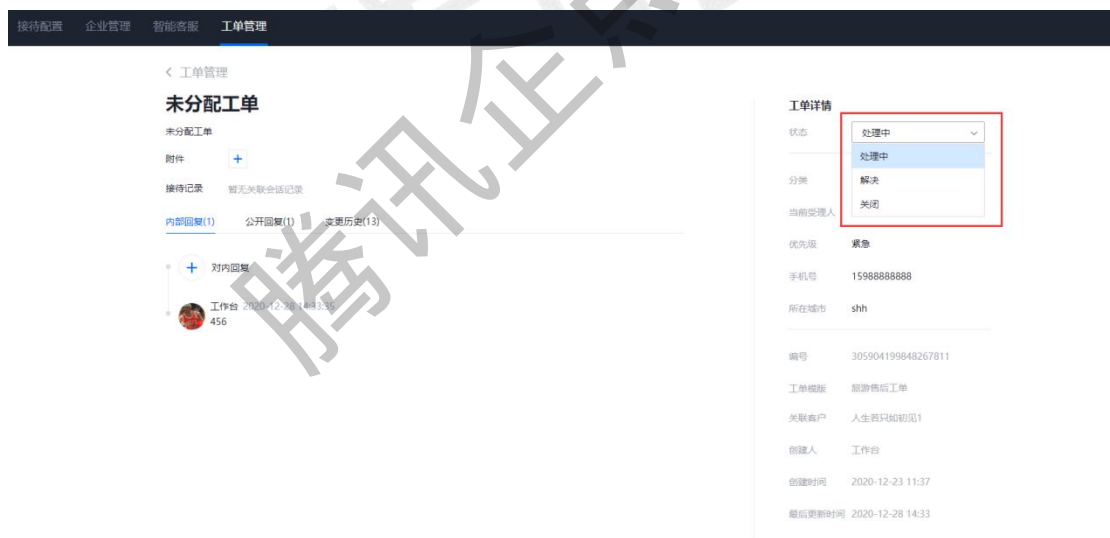


工作台用户也可在工单详情页通过点击标题旁的“编辑”按钮来修改工单的标题。



## ● 修改工单状态

用户可在账户中心/工作台通过点击“状态”后方的下拉编辑框修改工单状态，如下图所示：





## ● 修改受理人

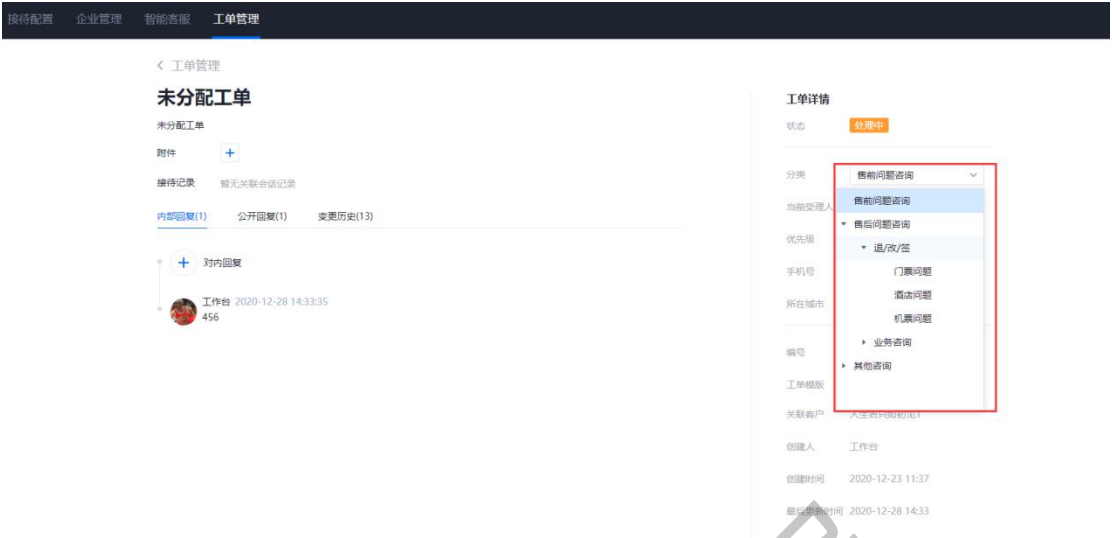
用户在账户中心点击【当前受理人】旁边的下拉编辑框可更改当前受理人，支持按姓名/账号名搜索，如下图所示：



## ● 修改分类

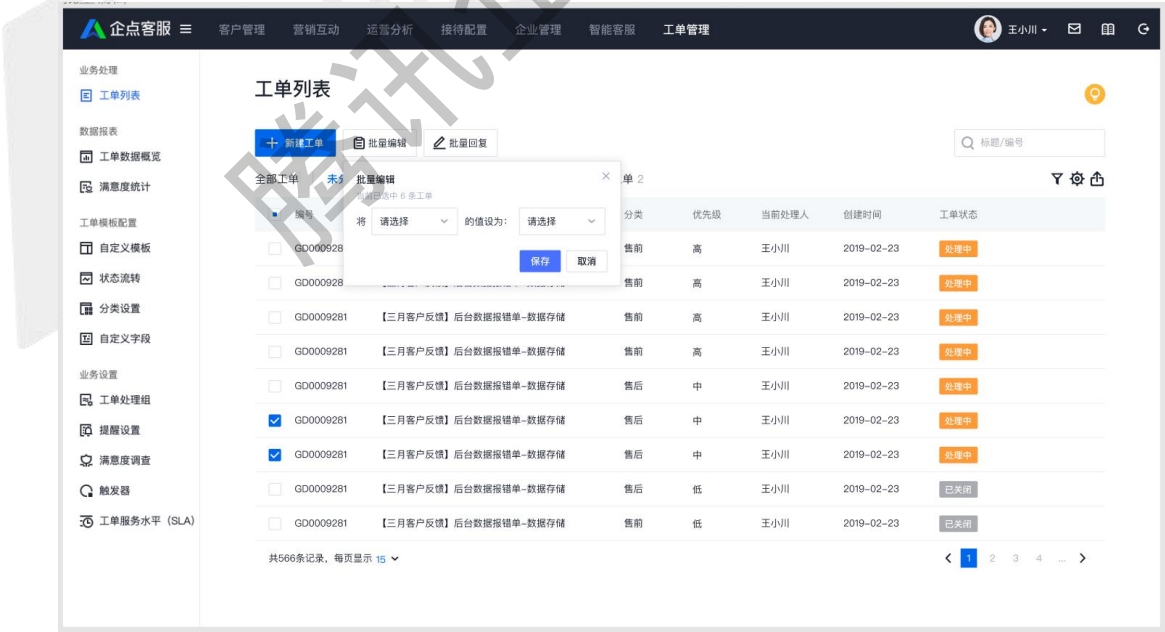
用户点击【分类】旁边的下拉编辑框可修改工单分类，修改工单分类时，可以选择任意层级

的分类，如下图所示：



### ● 批量编辑

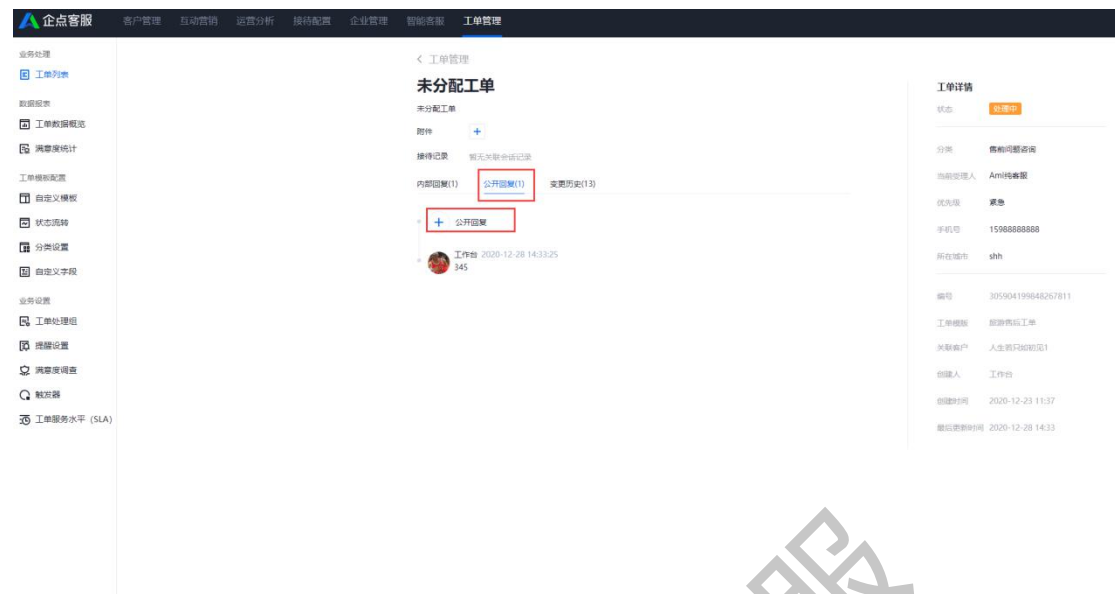
用户在工单列表页选择多个工单后，可以点击上方【批量编辑】按钮，进行批量编辑。



### (3) 工单回复

用户可通过登录【账户中心】-【工单管理】，在工单详情页中回复工单，通过点击“添加

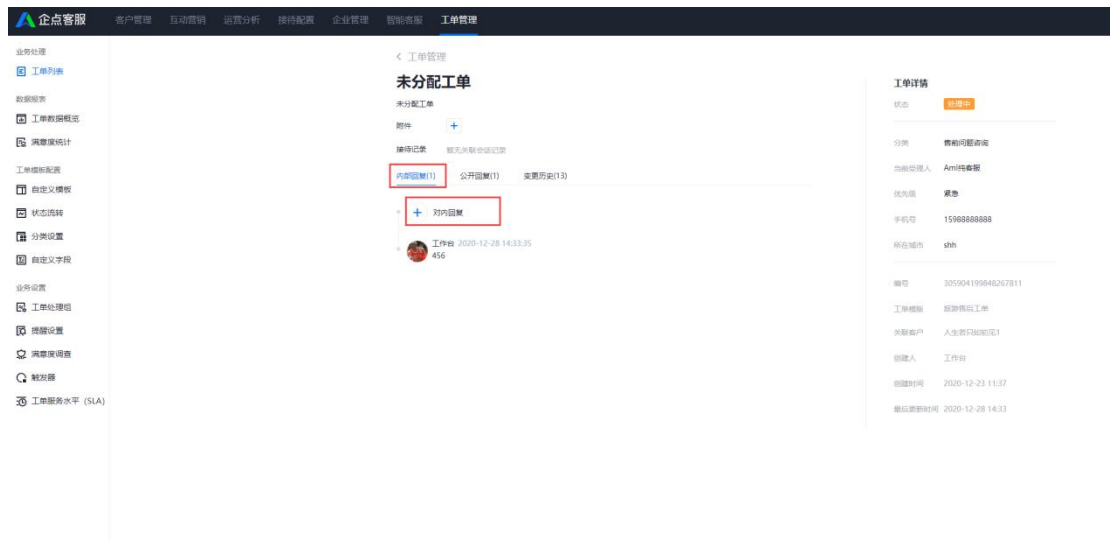
公开回复”按钮回复工单，工单回复支持上传附件，如下图所示：



有权限的工作台用户在工单详情也可添加工单回复。



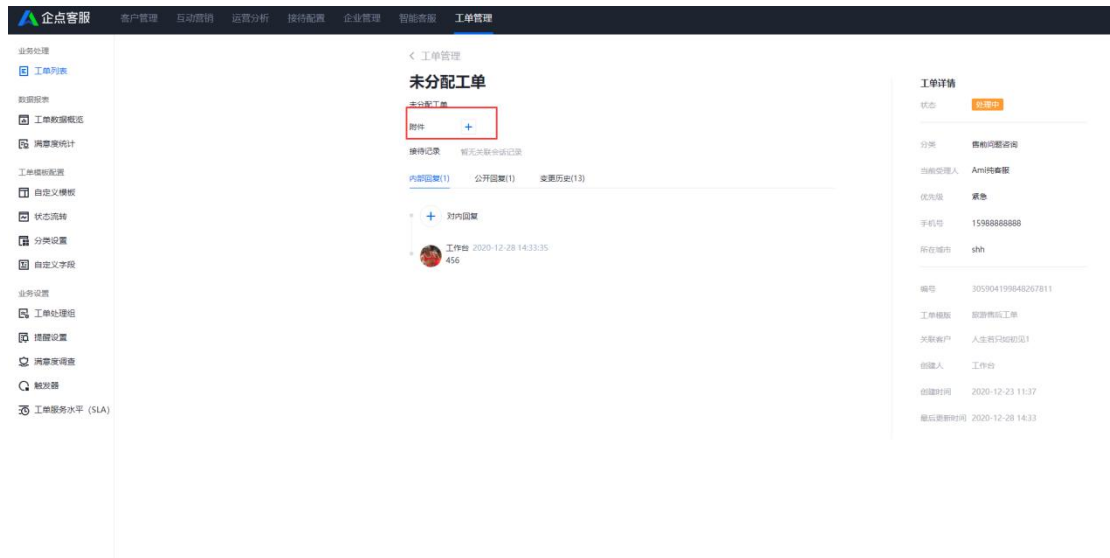
\*公开回复内容对所有人可见



支持点击“内部回复”，添加对内工单回复，内部回复仅同事可见。

## ● 插入附件

客服在回复工单时可添加附件，支持插入图片，如下图所示：



## ● 工单创建提醒

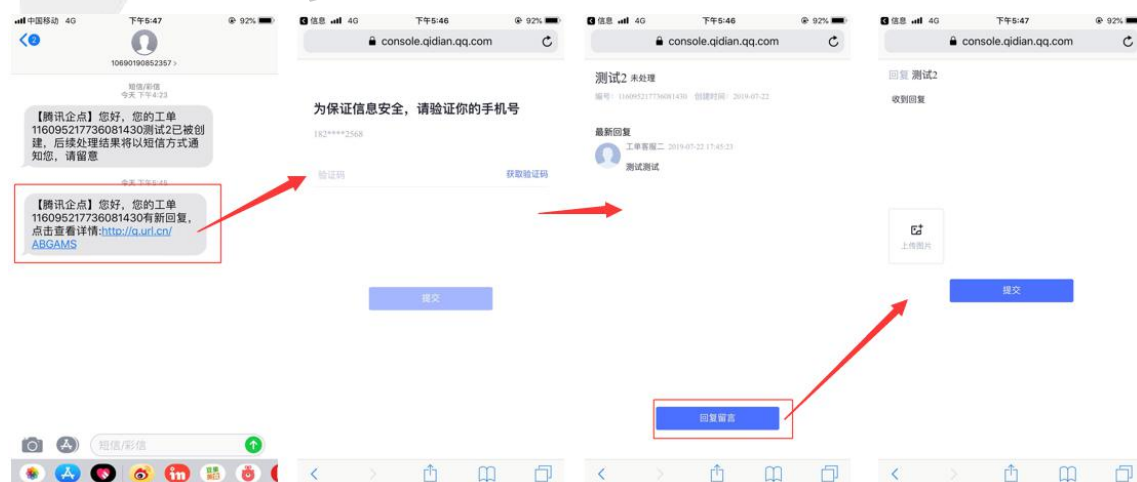
当工单被创建时，系统会自动给与工单关联的手机号发送提醒信息，如下图所示：





## ●工单回复提醒

客服回复工单后，系统会自动给与工号关联的手机号发送提醒信息，C 端客户可点开信息中的链接查看客服的回复信息并进行回复，为了保证信息安全，C 端客户需要进行手机号安全验证后才能进行工单回复，如下图所示：



\*访客打开链接后只能针对最新的一条工单回复进行回复，当客服再次回复工单后，客户最



多可再回复 5 次

## ● 工单完结提醒

当工单的状态被修改为【已关闭】时，系统会自动给与工号关联的手机号发送提醒信息，提醒客户工单已完结，如下图所示：



当工单处于完结状态时，系统关闭工单回复入口，客户将无法再对工单进行回复。如下图所示：



\*短信链接将在工单完结后七天失效

## ● 删除回复

客服可通过点击回复内容旁边的“垃圾桶”图标删除自己回复的内容，但不可删除客户的回复内容，如下图所示：



## ● 工单预设回复

客服可以在【账户中心】-【工单管理】页面点击【预设工单回应】预设回复，以快速便捷

处理客户日常单据。



支持设置公共库和个人库回应。通过公共库和个人库的回应快速回复客户。



#### (4) 工单历史记录

用户可以登录【账户中心】-【工单管理】在【工单列表】中点击想要查看的工单，再点击变更历史查看工单的历史纪录。

支持查看状态、内部回复、公开回复，以及各种自定义字段（如手机号）操作变更的历史记录，如下图所示：

\*状态自动变更的历史记录，操作人默认为【系统】

在账户中心或工作台点击接待记录可以查看接待记录操作历史。



\*历史记录只做展示，无法进行删除、修改等操作

## 五、附录

### 1、官方邮箱

qidian@tencent.com

### 2、官方公众号

使用微信扫描下方二维码关注“腾讯企点”，获取企点最新资讯

