

# 企点客服-视频客服操作手册

2021 年 8 月-V3.9

## 目录

一、本文档使用方法.....	2
二、背景简介.....	2
三、功能简介.....	2
四、应用接入.....	3
五、移动端展示（网页端） .....	13
六、PC 端展示（网页端） .....	32
七、常见相关问题.....	35
八、附录.....	36

## 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、背景简介

可以通过镜头，一方面提供“人”的服务，提升用户感受和专业度。客服可以在镜头中更好的展示产品。另一方面，可以通过对话中视频的录制，展示客户正在经历的难题和故障更好的传递信息给用户解决问题。当前客服无法更好解决时候可以链接工单进行信息的流转。结合企点客服多渠道，多端的特色。支持客户和客服，随时随地移动视频。为企业提供更快，更方便，触达用户痛点的客服工具，服务于企业很多售前，售中，售后场景。

## 三、功能简介

### 1、多端支持

-支持 PC 端、移动端主动发起和接收(客户侧支持 H5 网页、小程序等。客服侧支持 PC 端工作台、移动端 APP)。

### 2、多分辨率自适应

-根据用户的网络和屏幕大小自适应分辨率保证视频过程的稳定流畅，画质清晰，让客户画像丰满有形。

### 3、丰富的界面功能

-开关、摄像头、语音、翻转摄像头、免提、结束会话等一键触发，可轻松的和客户进行深度沟通。

## 4、支持音视频录制，回放及下载

-视频即时录制保存，可在工作台、账户中心随时查阅回放，让客户信息有迹可寻，规范客服服务，发现更多可利用线索。

## 5、和客人路径融合，客人和消息记录中完整展示

-和客服场景有机融合，完整展示在会话的路径中。在单独客服的工作台的对话记录展示并支持播放，在账户中心所有客服的会话记录里支持播放和下载。

## 6、一键开启美颜功能

-视频即时录支持美颜效果，员工沟通更加自信轻松，增强企业形象，体验极致沟通。

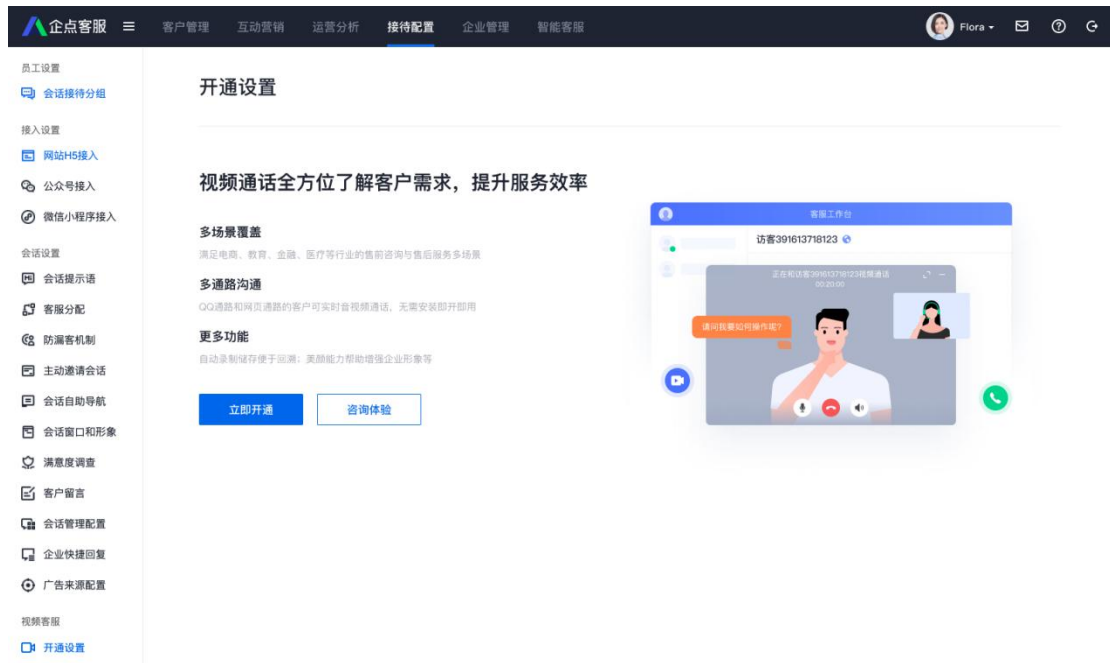
# 四、应用接入

使用视频客服必须在至少购买一套企点客服套餐基础上。（无论客服基础版，标准版，专业版，企业版）。

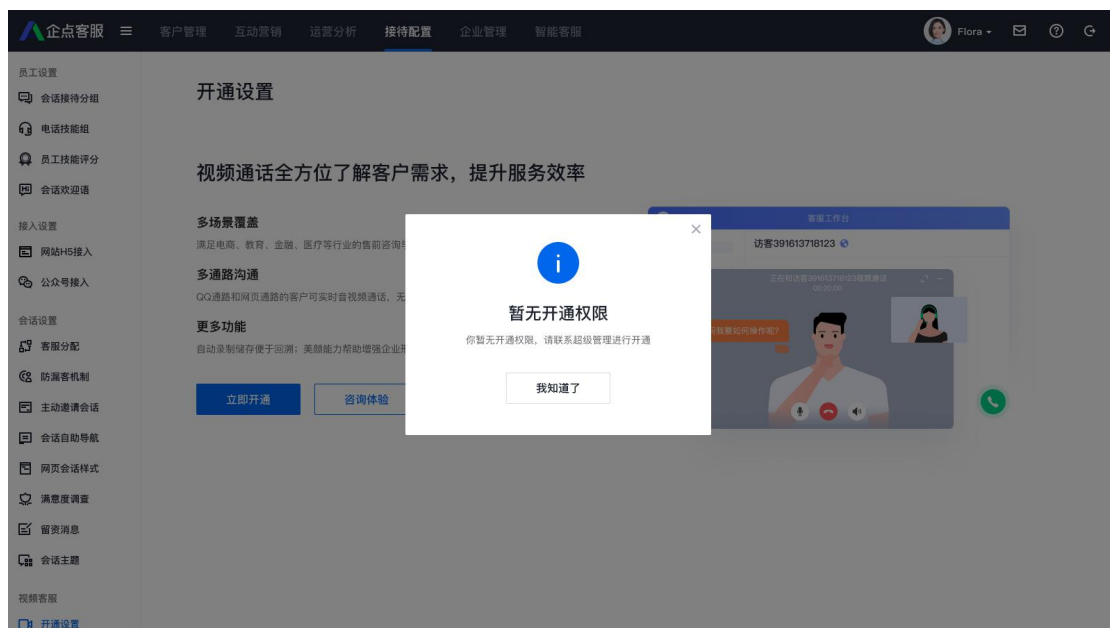
## 1、账户中心开通设置

### 1.1 视频客服引导接入

使用具有**超级管理员权限角色**的账号（可以在组织架构里配置对应的超级管理员权限角色），进入腾讯企点-账户中心-接待配置-视频客服-开通设置，点击立即开通。



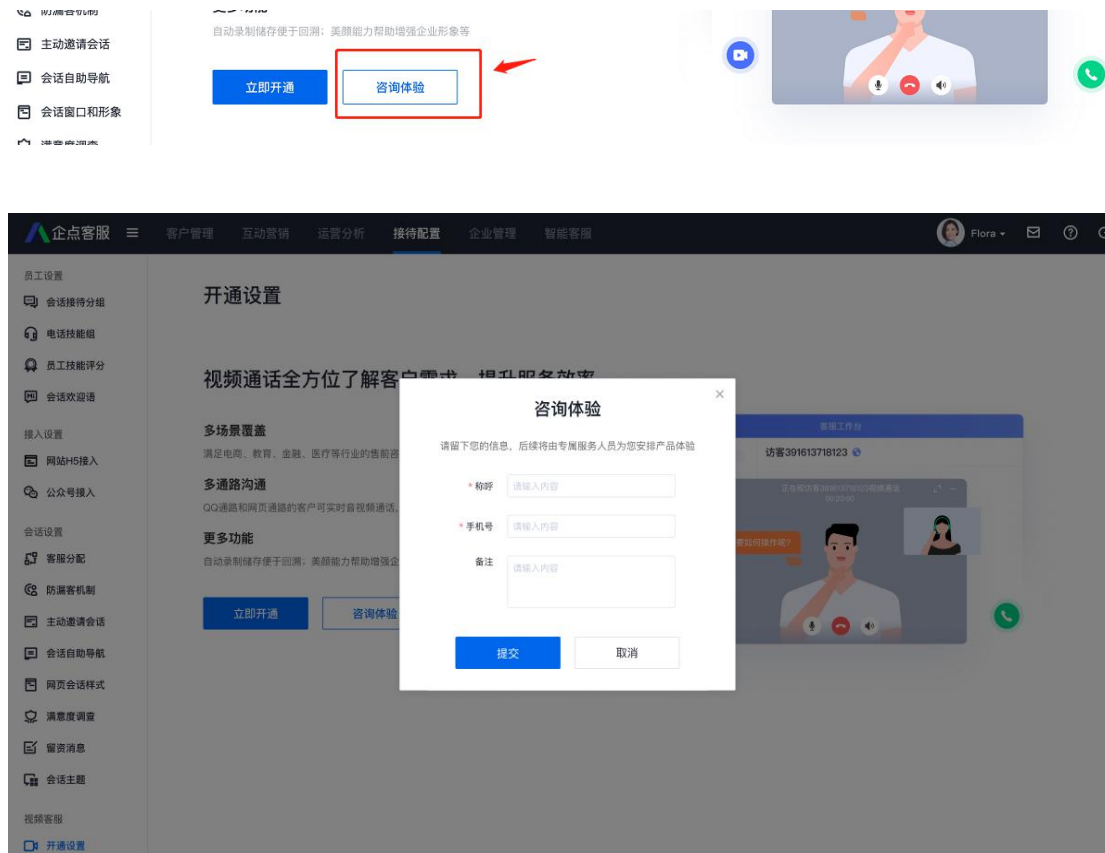
如果登录账号没有超级管理员权限角色，会出现提示如下：



这时候给对应的账号添加超级管理员权限角色。



可以进行留咨体验，填写表格。

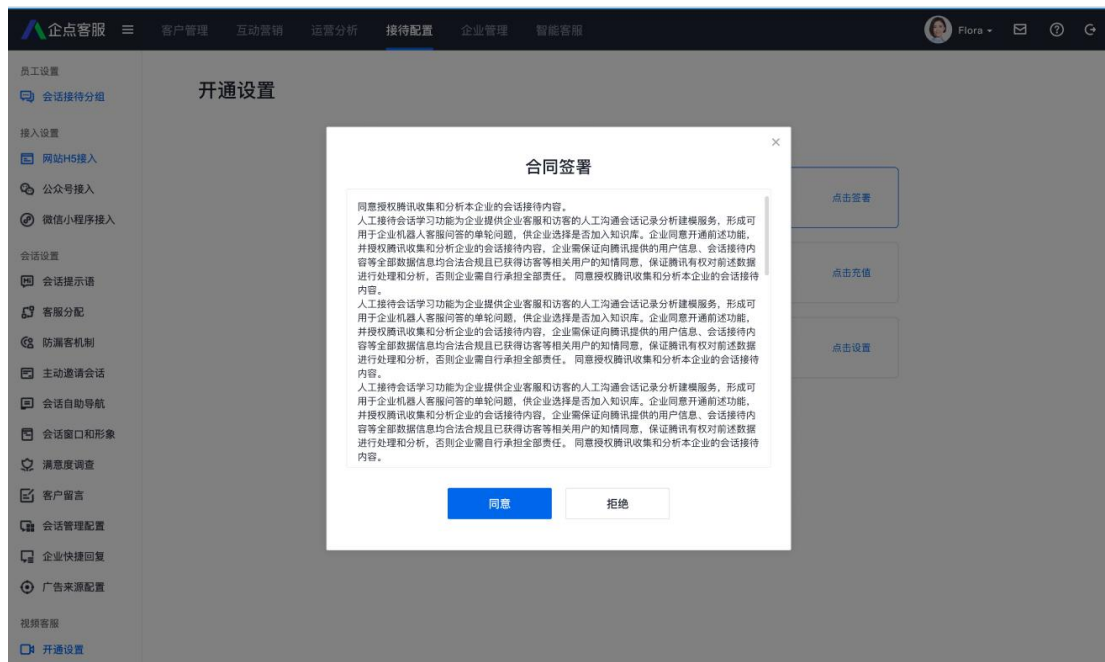


## 1.2 视频客服合同签署

进入到合同签署页面。



点击签署，跳出合同弹框，点击同意按钮。



填写开通人信息，包括称呼、手机号码、身份证号，并上传身份证照片保存。

员工设置

会话接待分组

接入设置

网站H5接入

公众号接入

微信小程序接入

会话设置

会话提示语

客服分配

防漏客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口和形象

满意度调查

客户留言

会话管理配置

企业快捷回复

广告来源配置

视频客服

开通设置

### 合同签署

**合同信息**

请仔细阅读后理解并同意签署，点击 [去签署](#)

**开通人信息**

为了保证视频客服开通的有效性，请填写您的个人信息，系统会通知运营专员进行审核

\*称呼

\*手机号

\*身份证号

\*身份证照片

提示：把文件拖入指定区域，或点击选择文件进行上传。文件大小不超过5M，仅支持bmp/png/jpeg/gif格式的文件。

身份证头像

身份证国徽面

添加照片后支持删除，删除后可重新添加：

中华人民共和国居民身份证

中华人民共和国居民身份证

有效期：2024.10.27 - 2024.10.28

[这是一个图片文件这是一个图片文件.png]

保存

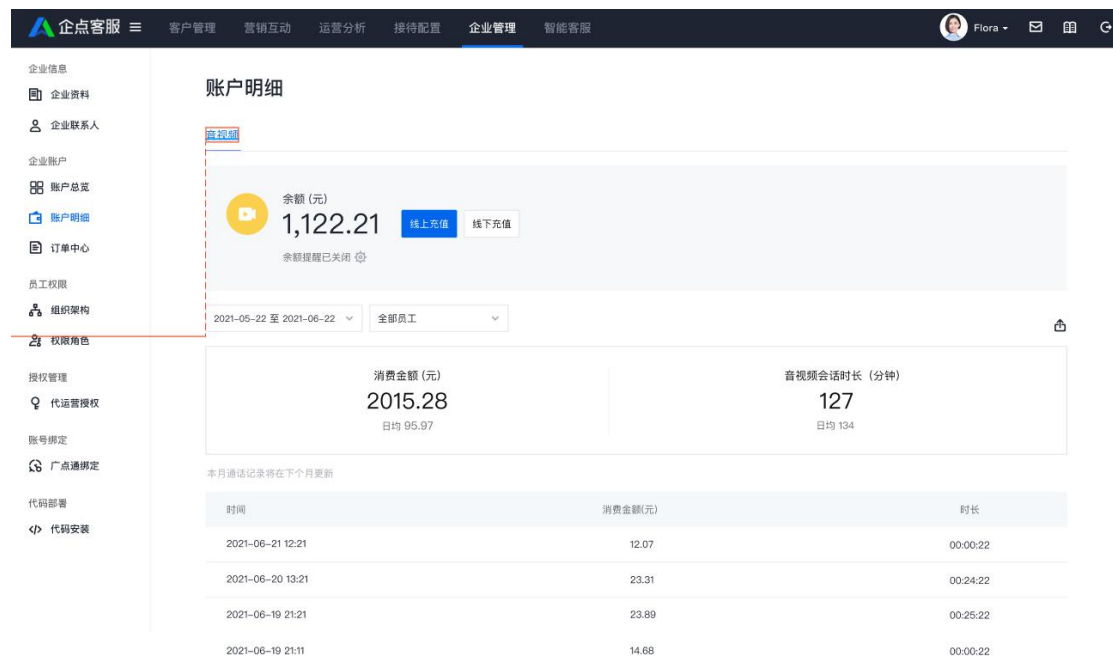
取消

### 1.3 视频客服账户充值

进入账户充值页面，点击充值按钮进行充值

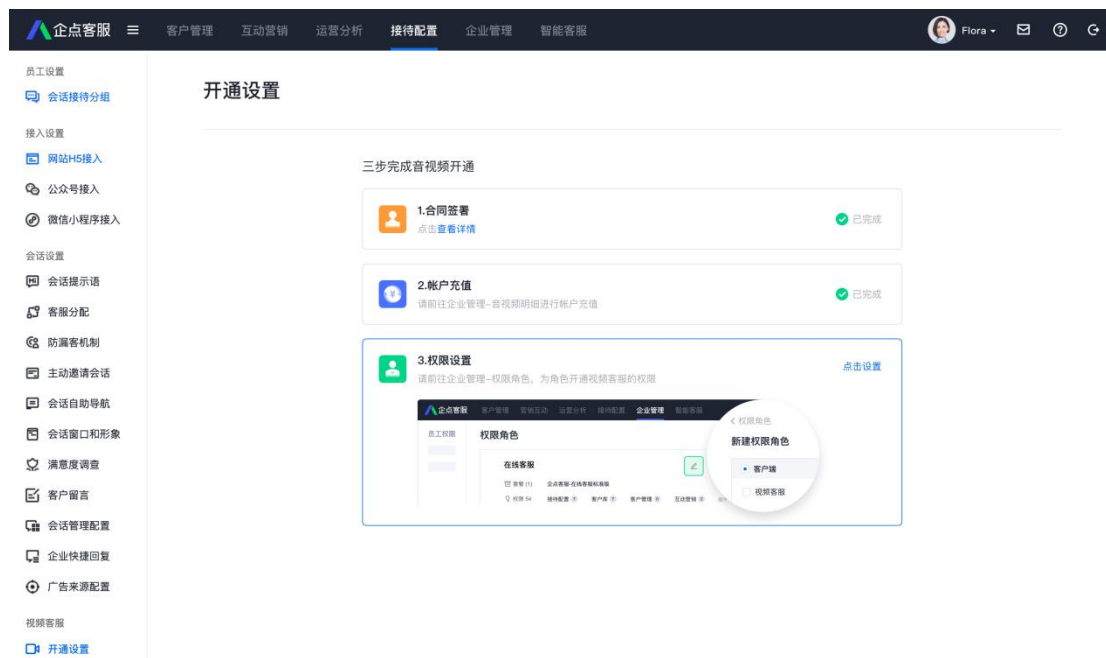


跳转至新页面企业管理-账户明细-音视频充值，进行线上或者线下充值



## 1.4 视频客服权限设置

进入权限设置页面，点击设置按钮进行视频客服权限设置



进行角色权限的编辑，给对应工号添加具有视频客服能力的权限角色，或者新建视频客服权限角色。





配置好权限角色之后**管理员 QQ 登录账户中心进行刷新页面**，再返回到账户中心-接待配置

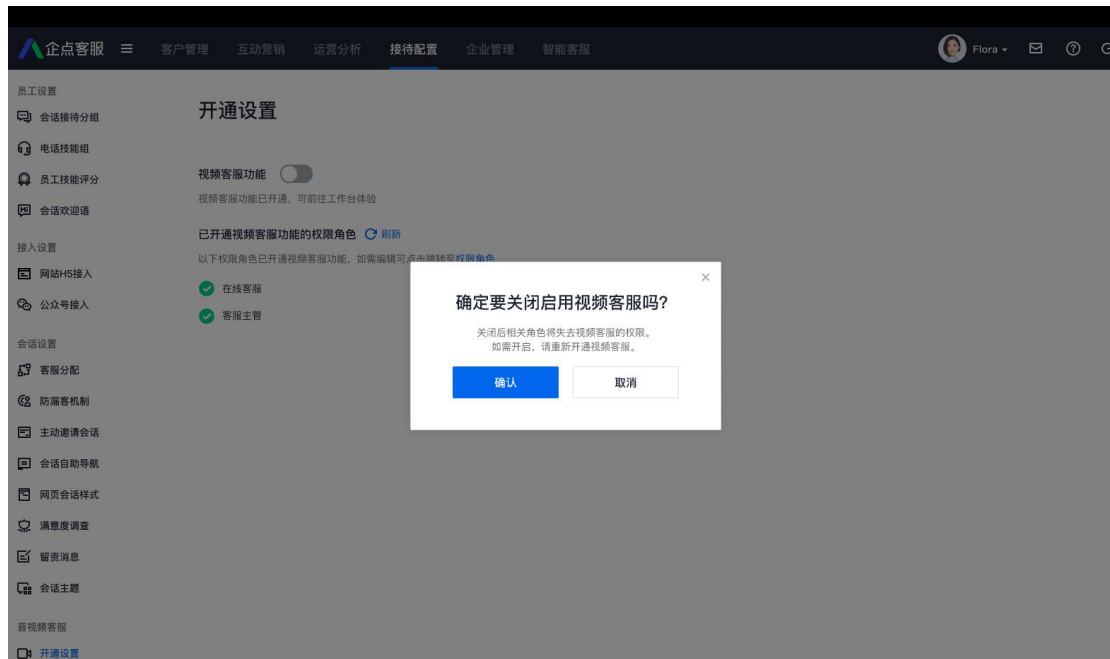
-视频客服-开通设置，点击刷新按钮，会出现上一步操作的具有视频客服的权限角色。

操作体验



当要关闭视频客服功能的时候，点击关闭按钮，进行二次关闭弹窗确认。





工作台界面的视频客服按钮会置灰，出现以下 tips 提示。



## 2、外网展示渠道及样式选择和接待分组建议

账户中心-接待配置-接入设置-网页 H5/公众号/微信小程序接入，生成的链接可以随意放在任何地方进行音视频通话。微信环境已兼容，可以播放和呼出。

The screenshot displays the '接入设置' (Access Settings) page in the Tencent Qidian console. The left sidebar contains navigation options like '员工设置', '会话接待分组', and '接入设置'. The main content area is titled '接入设置' and includes a red box highlighting the '网站H5接入' (Website H5 Access) option. Below this, there are three sub-sections: '网站H5接入', '公众号接入', and a '网页接待' (Website Reception) preview. The '网站H5接入' section features a table with columns for '组件预览' (Component Preview), '组件名称/类型' (Component Name/Type), '接待者/接待方式' (Attendant/Reception Method), '挂载位置备注' (Mount Location Remark), and '组件点数量/挂载网页的总浏览量' (Component Point Count/Total Page Views). The '公众号接入' section includes fields for '菜单名称' (Menu Name), '菜单动作' (Menu Action), and '网页地址' (Website Address). The '网页接待' preview shows a mobile app interface with a chatbot and a '下一步' (Next Step) button.

分组建议：支持视频客服作为渠道（客服只作为视频接待）和工具（正常文案接待特殊场景发起音视频）两种方式。

工具：接待分组为可以直接为原接待分组，由 B 侧主动发起（可以设置 C 侧按钮屏蔽）

渠道：C 侧或者 B 侧直接发起音视频，为了防止 B 侧接待不过来及 C 侧用户体验，建议接待上线为 1，配置对应欢迎语引导用户直接发起音视频



## 五、企业客户移动端展示(网页端)

### 1、访客接受视频请求（网页端）

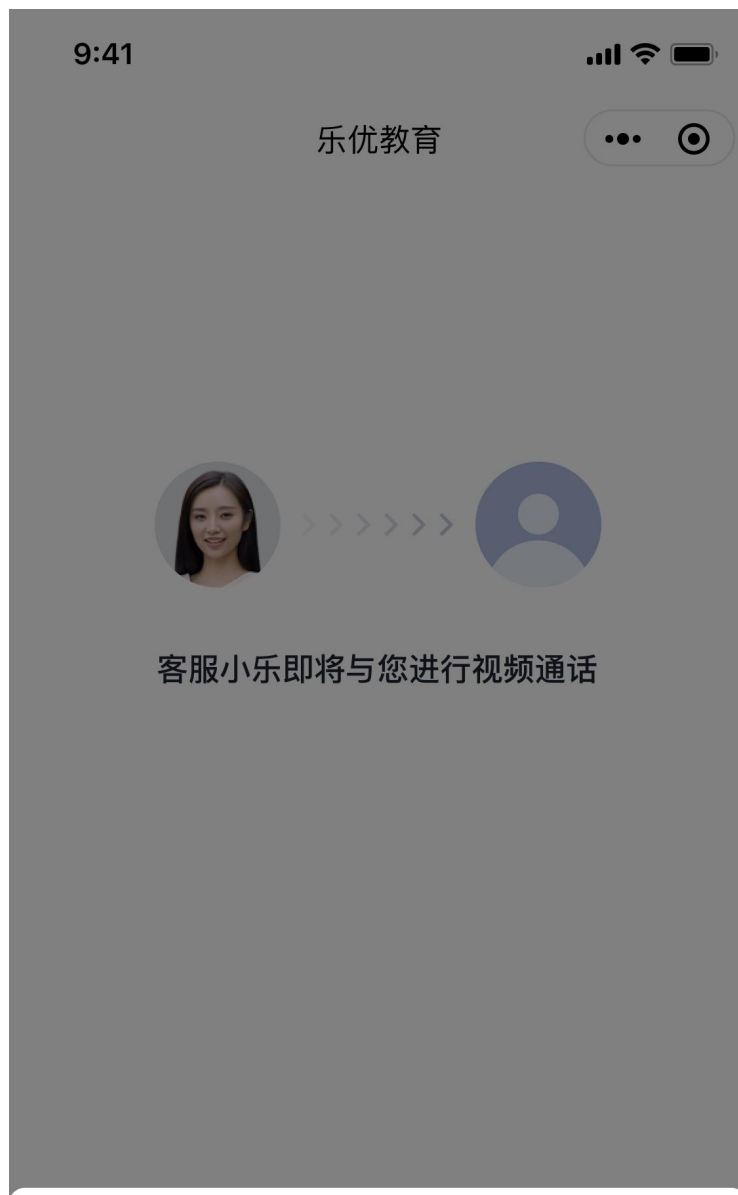
#### 1.1 企业发起视频请求



## 1.2 前往弹窗



### 1.3 进入小程序-麦克风授权



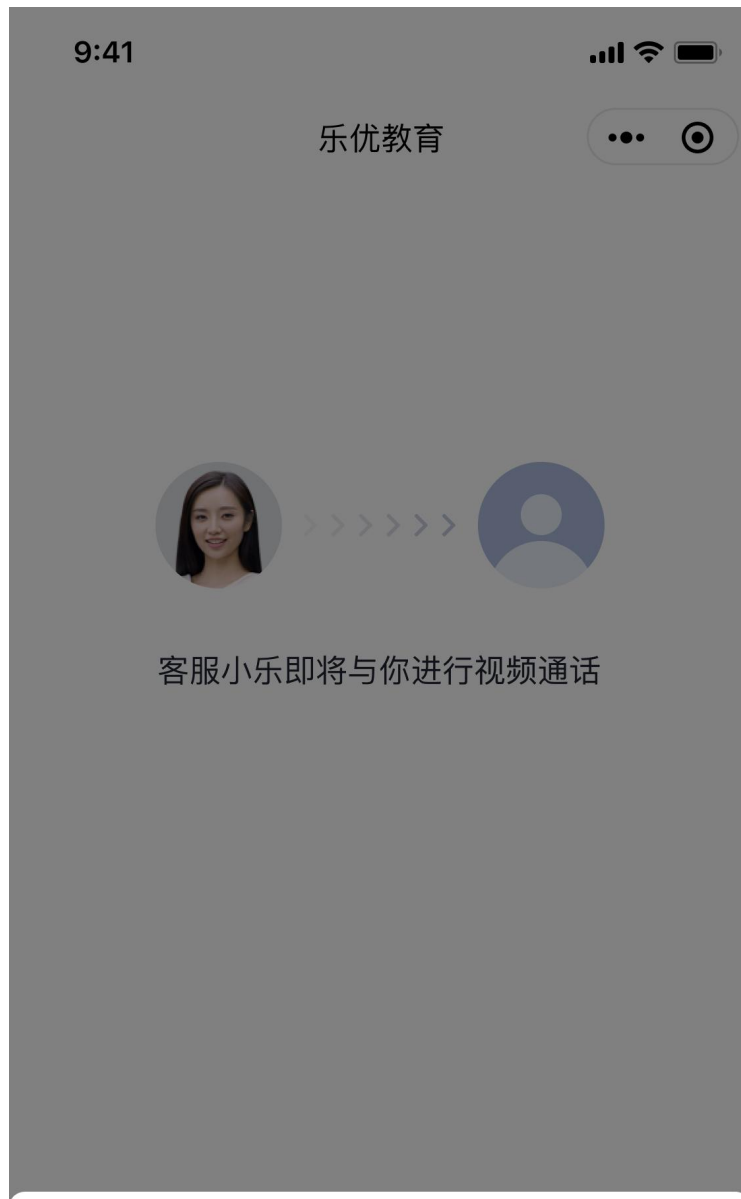
 腾讯企点 申请

使用你的麦克风

拒绝

允许

#### 1.4 进入小程序-摄像头允许



 腾讯企点 申请

使用你的摄像头

拒绝

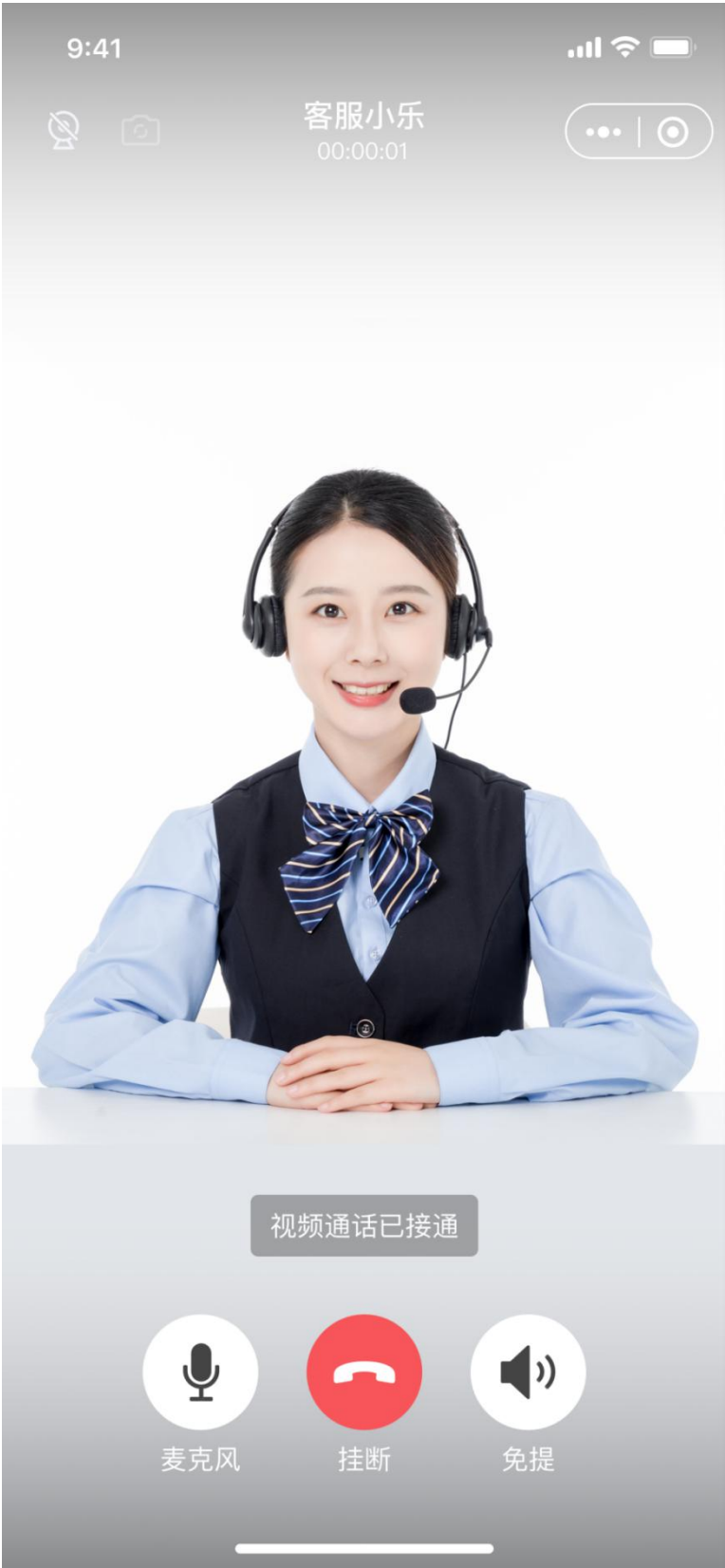
允许



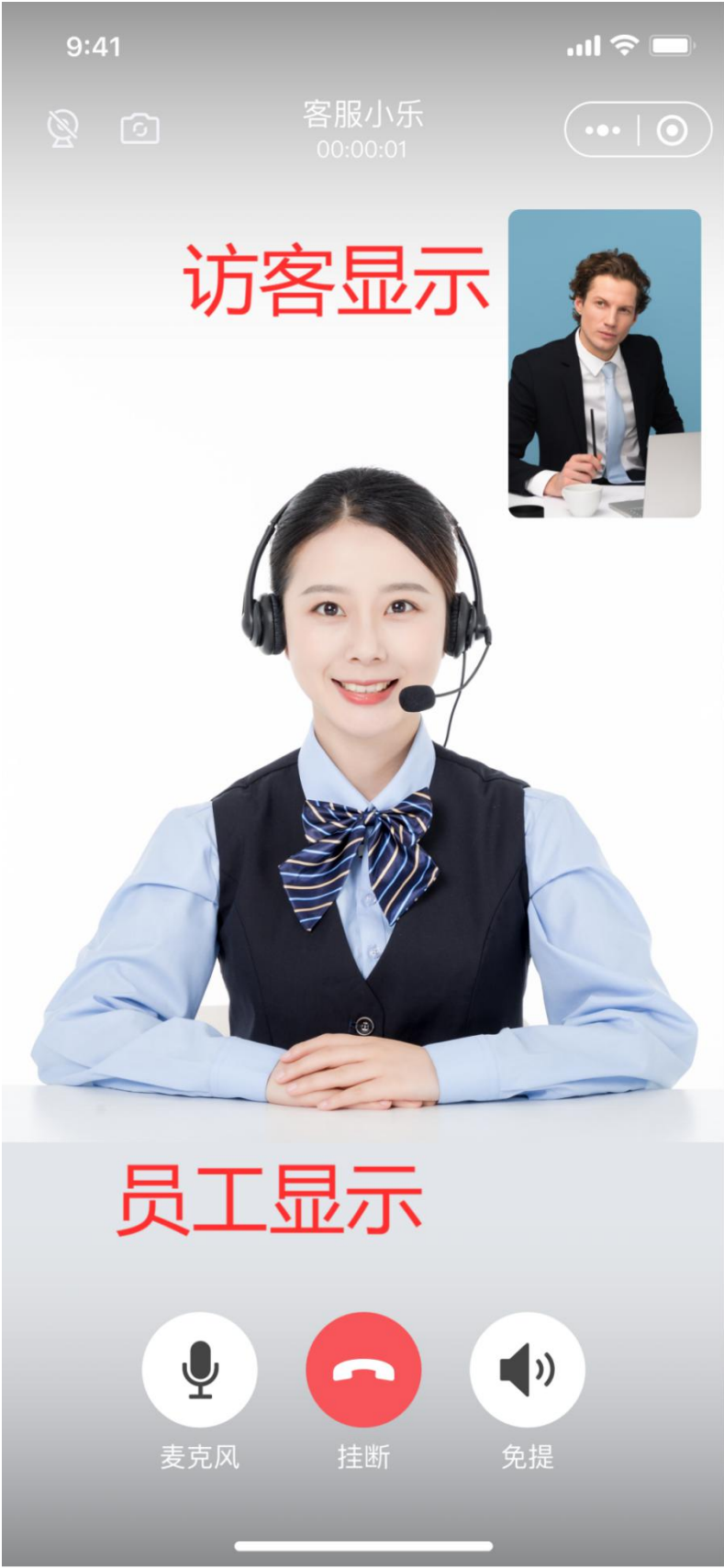
### 1.5 进入音视频页-提醒摄像头默认关闭



1.6 视频接通-访客默认关闭摄像头



1.7 访客可以选择开启摄像头



## 1.8 视频通话结束-退出小程序



### 1.9 返回 webim-音视频界面消息记录显示



## 2、访客发起视频请求（网页端）

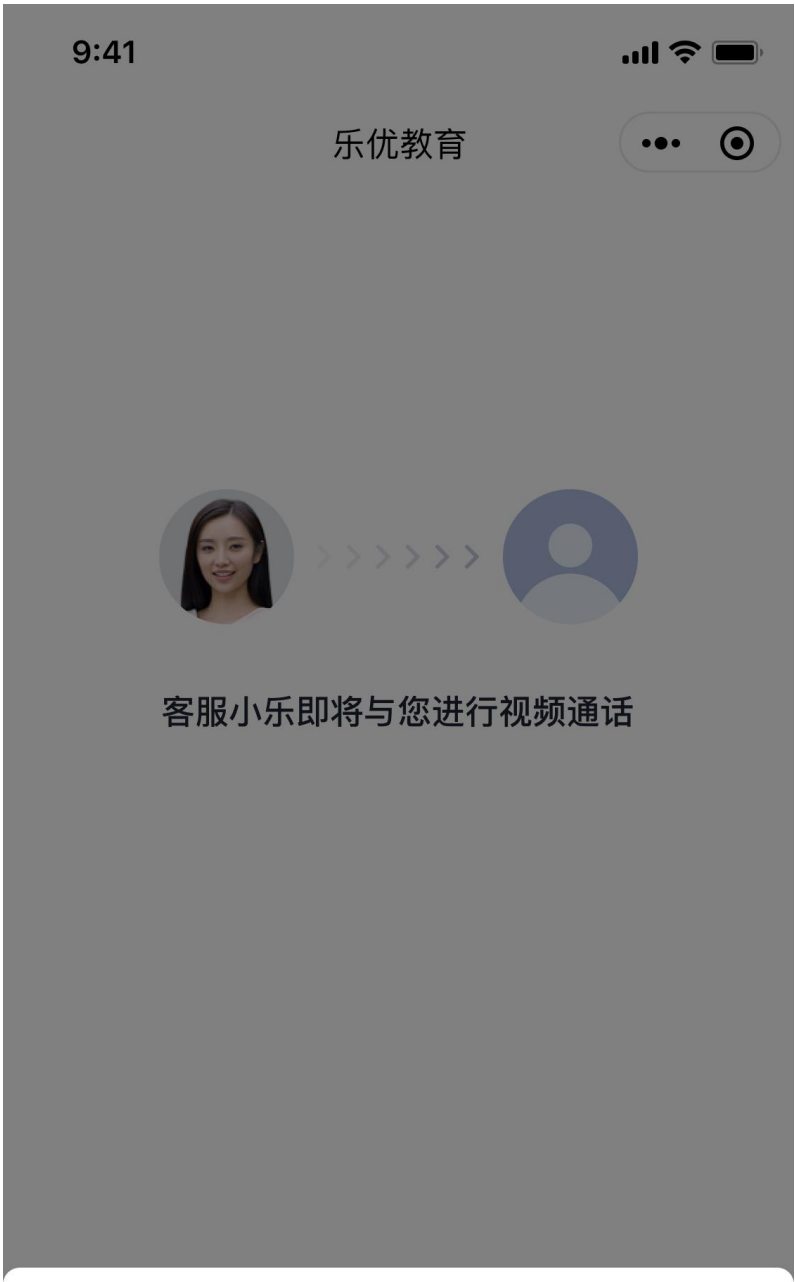
### 2.1 访客给企业主动发起视频邀请



2.2 立即前往弹窗



2.3 进入小程序-麦克风授权



 腾讯企点 申请

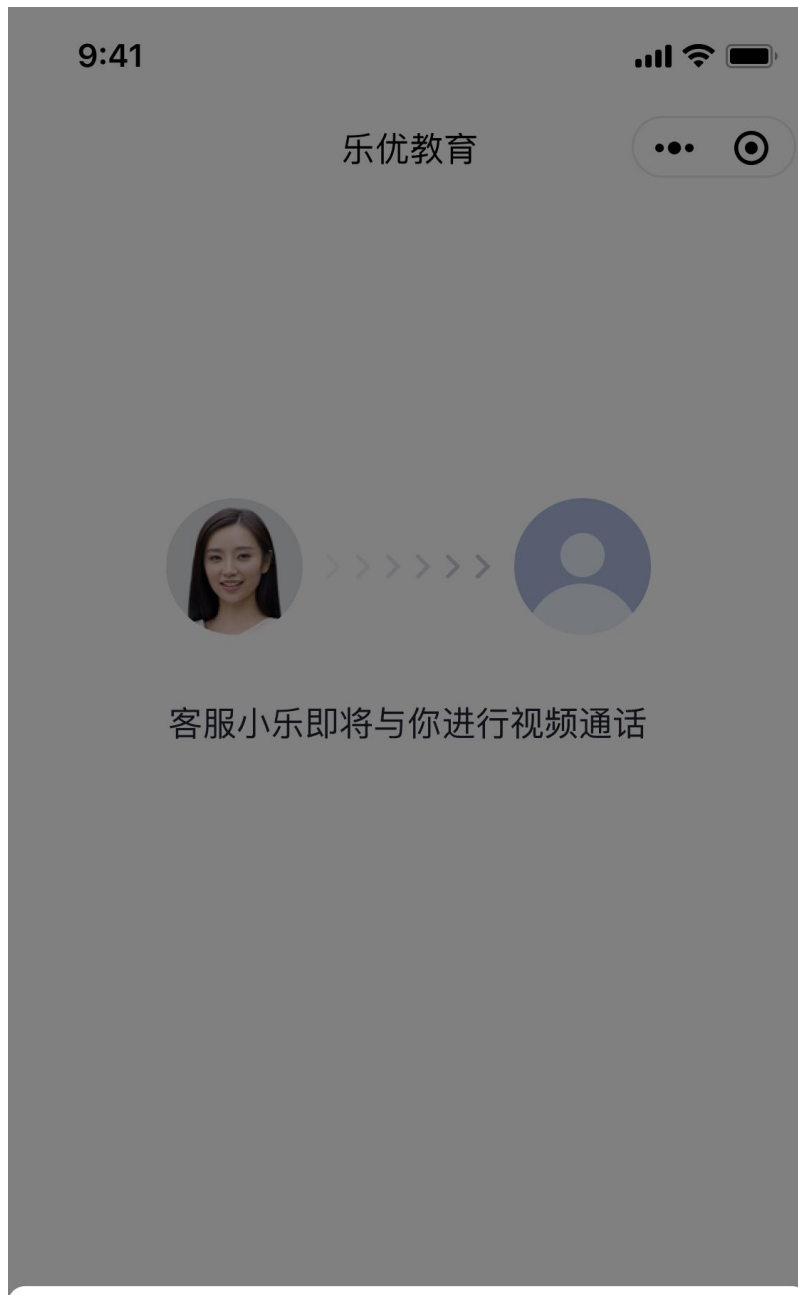
使用你的麦克风

拒绝

允许



## 2.4 进入小程序-摄像头授权



 腾讯企点 申请

使用你的摄像头

拒绝

允许

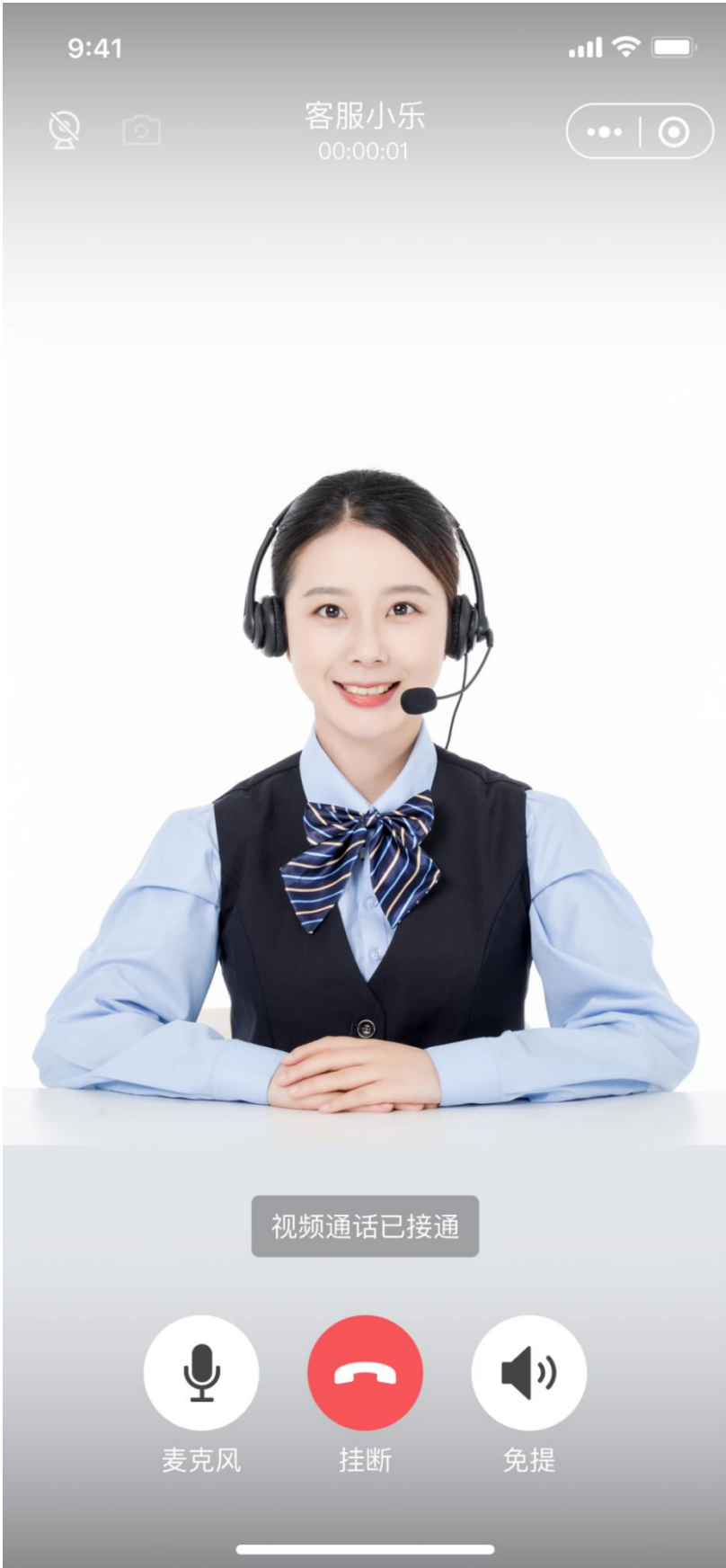
## 2.5 进入音视频页-默认摄像头关闭



2.6 视频拨出-等待接通



2.7 视频接通-访客默认关闭摄像头



## 2.8 开启摄像头



## 2.9 通话结束-退出小程序



## 2.10 返回会话界面消息记录



## 六、PC 端展示（网页端）

### 1、音视频入口

工号从工作台接待不同通路过来的访客用户。



音视频拨出后，首次登陆和长时间未登录需要进行客服人脸核身，点击视频按钮后用企点手机端进行扫码验证通过可以呼出(手机版本 3.9 以上，iOS 可以直接 app store 下载 Android 从应用宝下载)



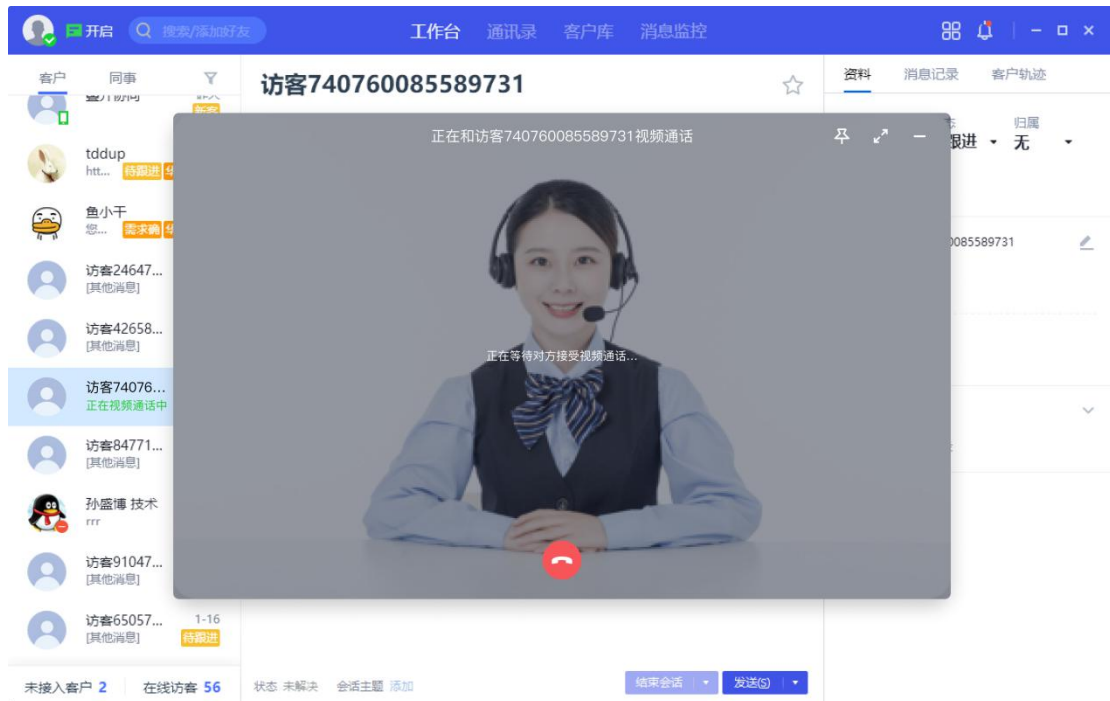
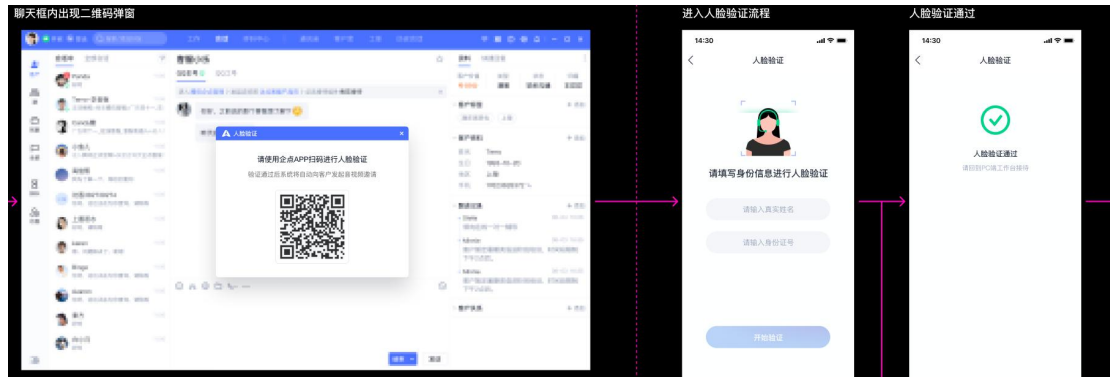


“帮助企业高效管理多个社交平台”



办公软件 > 腾讯应用 >

**应用详情：**腾讯企点是中国领先的SaaS级客户关系管理平台（SCRM，社交化客户关系管理），目前已为客户提供持续稳定的服务超过11...[展开](#)



## 2、音视频接通时（对方默认不开启摄像头）-开始音视频录制



### 3、右侧消息记录/客户轨迹-音视频通话储存（可播放）

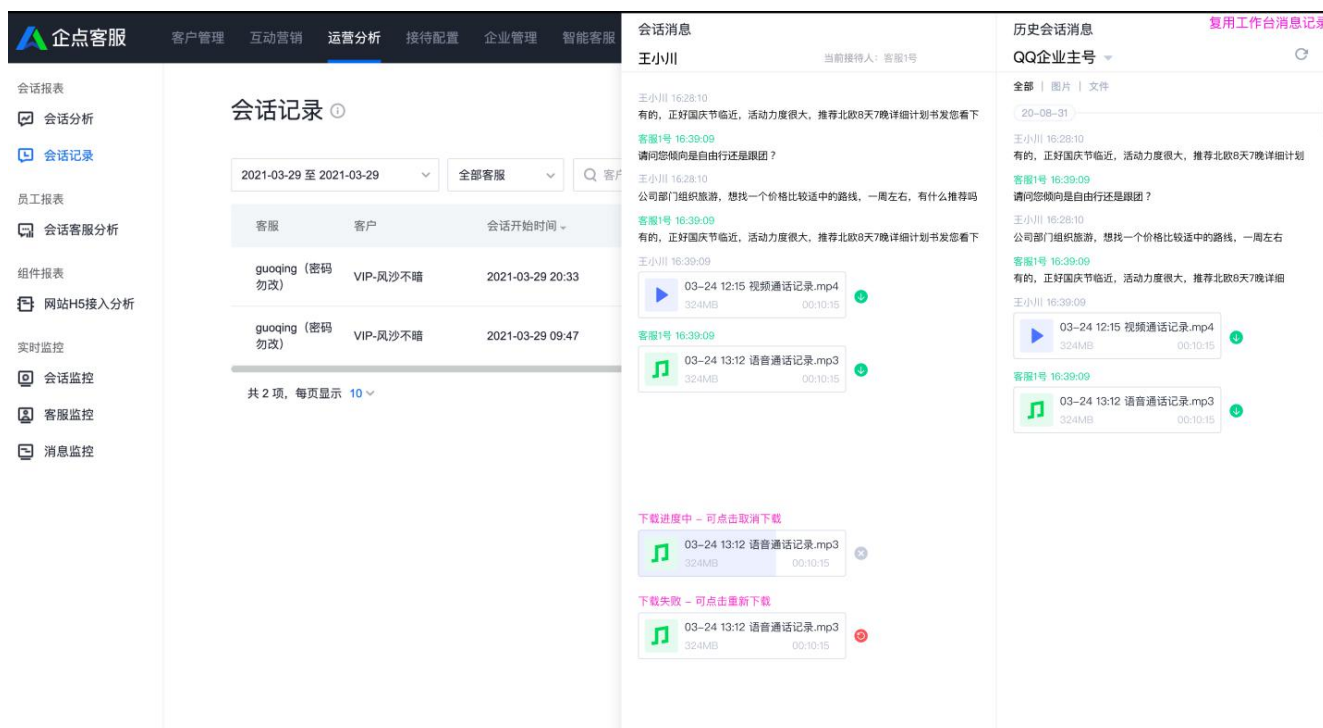


### 4、点击音视频记录文件-支持调用播放器播放



## 5、后台账户中心-运营分析-会话记录（播放/下载）

账户中心的会话记录，消息监控，会话质检评分，会话质检结果也展示视频的入口并支持播放和下载（下载路径：本地）





## 七、常见相关问题

### Q1：目前 C 侧支持哪些通路？

C 侧支持网页 H5，小程序，微信公众号等通路。

### Q2： 视频文件如何在轨迹中展示？

视频聊天都是即时录制下来的，可在工作台、账户中心随时查看，工作台种可有再客户轨迹和消息记录种查看。

### Q3： 视频支持下载吗？

可以的，视频支持在账户中心下载。

### Q4： 视频过程中支持转接吗？

支持的，视频过程中可以一键转接到别的客服接待，沟通更高效。

## 八、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



使用手机 QQ 扫描下方二维码关注“企点产品支持中心”

