



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

## web 页面基本功能

### 目录

|    |                                |       |
|----|--------------------------------|-------|
| 一、 | 咨询入口.....                      | - 3 - |
| 二、 | web 聊窗的样式.....                 | - 3 - |
| 三、 | web 聊窗颜色和位置设置.....             | - 4 - |
| 四、 | 右侧页签内容和设置（只有管理员权限才可以进行设置）..... | - 4 - |
| 五、 | 头像、名称和个性签名展示.....              | - 6 - |
| 六、 | web 聊窗工具栏和信息说明.....            | - 7 - |

文档维护人：李兴兴

Tel: 18811212633

Email: lixingxing@xiaoneng.cn

## WEB 页面基本功能

### 一、咨询入口

咨询入口由网站自定义，位置一般在页面的左侧、右侧或者顶部，客人点击咨询按钮，即可咨询到相关客服。



图 1 咨询入口

### 二、web 聊窗的样式



图 2 聊窗样式

### 三、web 聊窗颜色和位置设置



图 3 聊窗设置

### 四、右侧页签内容和设置 (只有管理员权限才可以进行设置)



图 4 右侧页签设置

- 1、Web 聊窗右侧页签默认显示：常见问题和关于企业，企业可以添加一个自定义。
- 2、Web 聊窗右侧页签支持调整顺序。
- 3、设置入口：设置 - 企业设置 - Web 聊窗



图 4.3 常见问题设置

- 4、若是右侧页签不想显示内容



图 4.4 右侧页签设置

## 五、头像、名称和个性签名展示



图 5 头像、名称和签名显示

### 1) 客服自定义设置个性化的头像、名称和签名。

设置入口：设置 - 个人设置 - 个人信息 - 点击右侧的编辑资料，设置客服的个性化形象。



图 5.1 头像设置

2) **管理员**可设置统一展示形象，包括 web 聊窗的头像、名称和个性签名。

设置入口：设置 - 企业设置 - 统一客服 - 选择需要统一显示的信息，点击保存。



图 5.2 统一客服

## 六、web 聊窗工具栏和信息说明



图 6 工具说明

- ①**文字聊天**：用户可用文字与客服沟通
- ②**聊天表情**：可以发送表情
- ③**传送图片**：可以发送图片（不能大于 10M）
- ④**传送文件**：可以发送文件（不能大于 20M）
- ⑤**保存聊天记录**：可保存于当前客服的聊天记录，格式为 TXT
- ⑥**客服评价**：用户可以对当前会话主动发起评价