

MP在线客服留言式说明

撰写人：凌韶华

2018年11月

目录

系统简介

会员端功能说明

客服端功能说明

权限管理

系统简介

新版MP在线客服系统可以支持会员在线留言（打开客服界面即可留言，不需要等待接通），店铺客服收到会员的留言后可以回复会员（不用担心对话已经结束）。客服给会员留言后，APP会通过消息中心通知会员。

新系统优势：

- 1、会员不需要排队等待接通，可以随时联系店铺客服；
- 2、会员可以一边浏览商品，一边与客服沟通了解商品，帮助提升转化率；
- 3、客服在太忙的时候，可以稍后回复会员问题，不用担心由于对话过多导致会员流失。

目录

系统简介

会员端功能说明

客服端功能说明

权限管理

会员进入店铺客服方式



从商详页点击客服按钮



从消息中心点击店铺名称



从订单点击客服按钮



- 1、从商品页进入，会显示对应的商品卡片，会员点击发送，客服就可以看到会员浏览的商品；
- 2、从订单页进入，会显示对应的订单卡片，会员点击发送，客服就可以看到会员浏览的订单信息；
- 3、从消息中心进入，没有对应的卡片。

会员端功能



发送浏览的商品/订单



表情发送



更多功能：

- 1、发送图片/拍照
- 2、订单查看及发送（本店铺）
- 3、评价服务
- 4、发送收藏的商品；
- 5、发送足迹商品。

会员端-发送收藏商品



发送成功

会员端-发送足迹商品



发送成功

会员端客服评价



评价客服质量（会员主动评价）



评价服务质量（小二邀请评价）

目录

系统简介

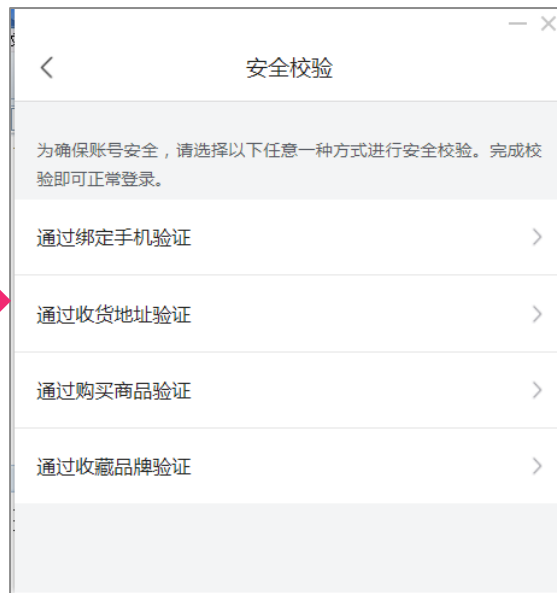
会员端功能说明

客服端功能说明

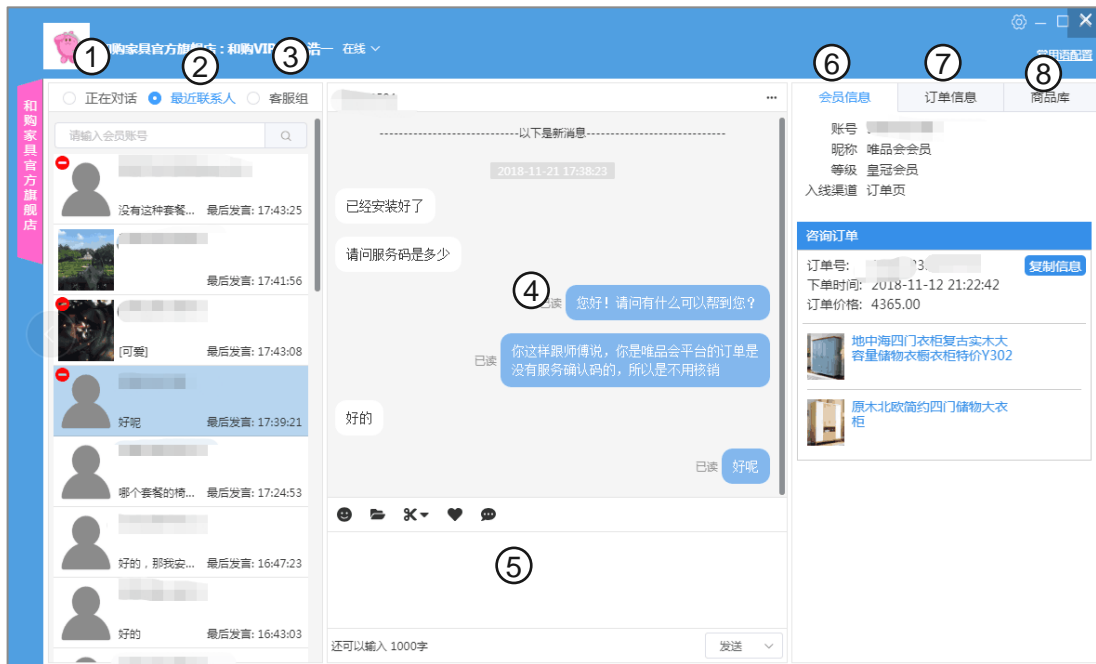
权限管理

小二登录MP在线客服

小二应该首先先在MP店铺管理中登记唯品会账号为小二权限（[权限管理](#)）：



客服端界面



- 1、正在对话列表：当会员给客服留言时，客服可以在正在对话列表中看到会员的记录；
- 2、最近联系人：显示客服最近联系的99个会员；
- 3、客服组：显示同组客服的状态。
- 4、聊天记录：显示会员与店铺客服的所有聊天内容；
- 5、消息发送框；
- 6、会员信息：显示会员的基本信息；
- 7、订单信息：显示在本店的购买记录；
- 8、商品库：显示店铺的商品列表，用于向会员推荐商品。

正在对话列表



1、如何分配客服？

当会员第一次进入店铺，会随机分配一个在线客服，当会员再次留言，如果原来接待的客服在线，默认由原来的客服接待，如果原来客服不在线，再次随机分配新的客服服务。

2、对话列表有什么内容

会员头像，会员账号，最后一句话的内容，最后发言时间。

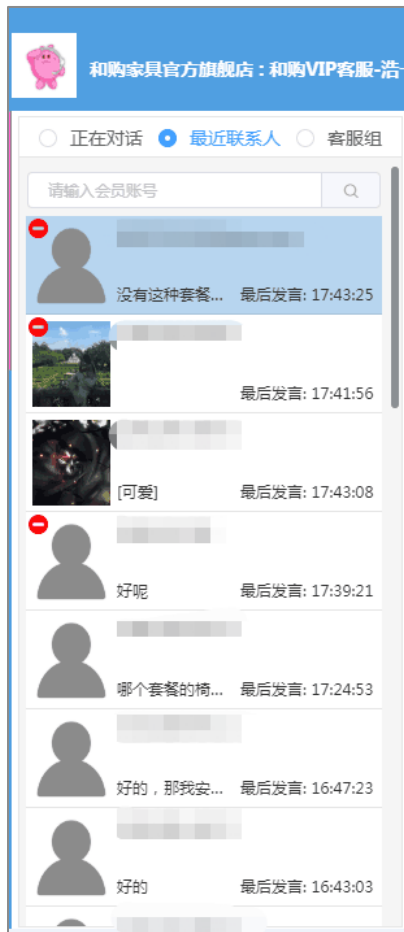
3、头像显示变化含义？

显示会员头像，头像右上角显示未读信息数，如果会员暂时离开对话，头像左上角会显示红色圆点，如果会员离线了，头像置灰

4、如何清除正在对话？

对话右上角的【X】符号可以手动清除对话，重新登录客服端可清除对话。清除的对话再【最近联系人列表】可重新找到。

最近联系人列表



1、最近联系人列表作用？

如果客服希望向会员发起对话，可以在【最近联系人】列表中找到最近联系的会员（最近99个），然后点击头像，在输入框中输入留言，发送即可。客服给会员留言后，对话会出现在【正在对话】列表中。

3、头像显示变化含义？

显示会员头像，头像右上角显示未读信息数，如果会员暂时离开对话，头像左上角会显示红色圆点，如果会员离线了，头像置灰

聊天记录与对话框



1、聊天记录的内容有什么？

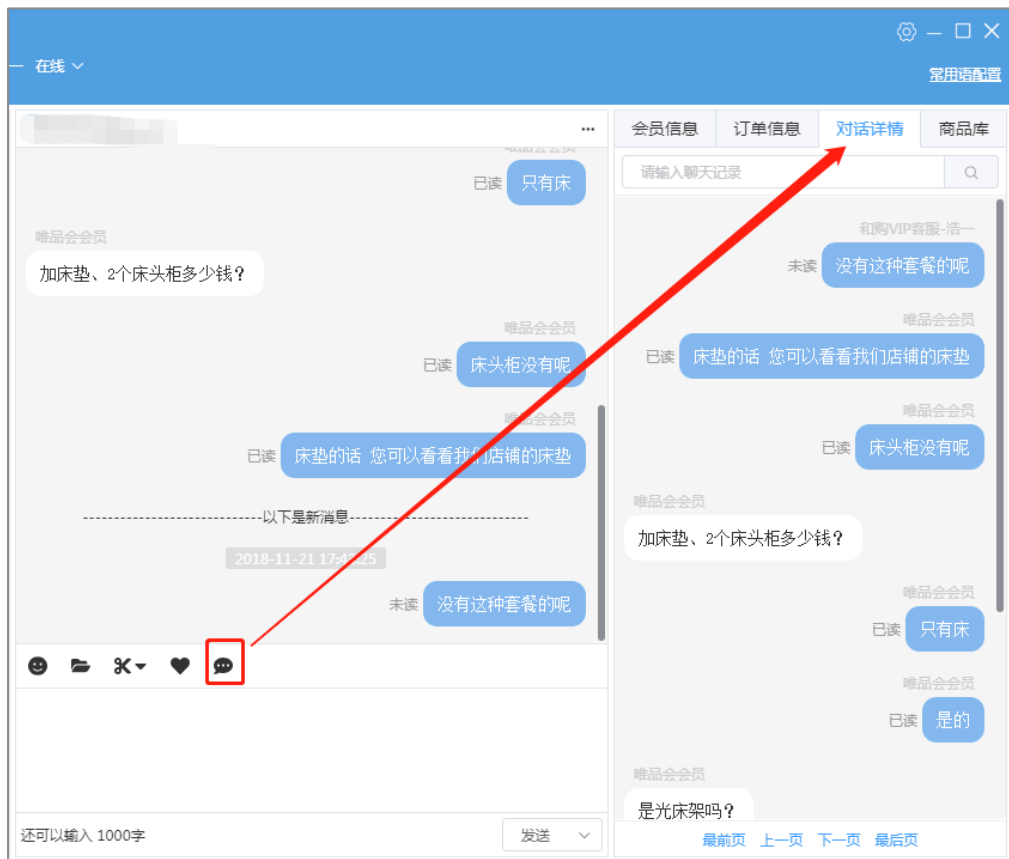
聊天记录框中可以查看会员与本店铺（所有客服）的所有聊天内容，包含图片，文字，商品卡片，订单卡片等。

2、已读/未读的含义？

客服给会员留言，会员读取了客服的留言，留言就会显示为【已读】，如果会员未读取客服的留言，留言显示为【未读】。

同理，在会员端，会员给客服留言，也会显示客服是否已经读取会员的留言。

对话详情



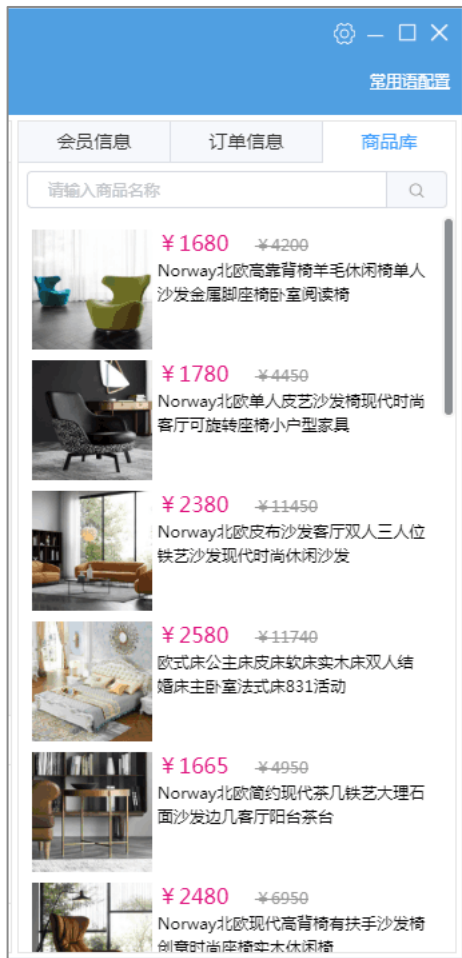
1、对话详情的作用

对话详情中可以查看会员与本店铺（所有客服）的所有聊天内容，包含图片，文字，商品卡片，订单卡片等。

2、对话详情的作用

当客服需要精确找到会员历史对话中的内容，可以使用对话详情中的搜索功能，精确定位聊天记录内容。

商品库



1、商品库的作用

客服可以在商品库中搜索本店的商品，点击商品后，即可向会员推送商品。

2、推送商品的方法

方法一：通过商品库搜索商品并推送；

方法二：在唯品会PC官网上，找到本店的商品，把商品详情页的URL复制并通过对话框发送。

转接功能



对话转接:

1. 点击对话转接: 可搜索本店铺的小二并转接给目标小二 (点蓝色转接按钮进行确认转接)

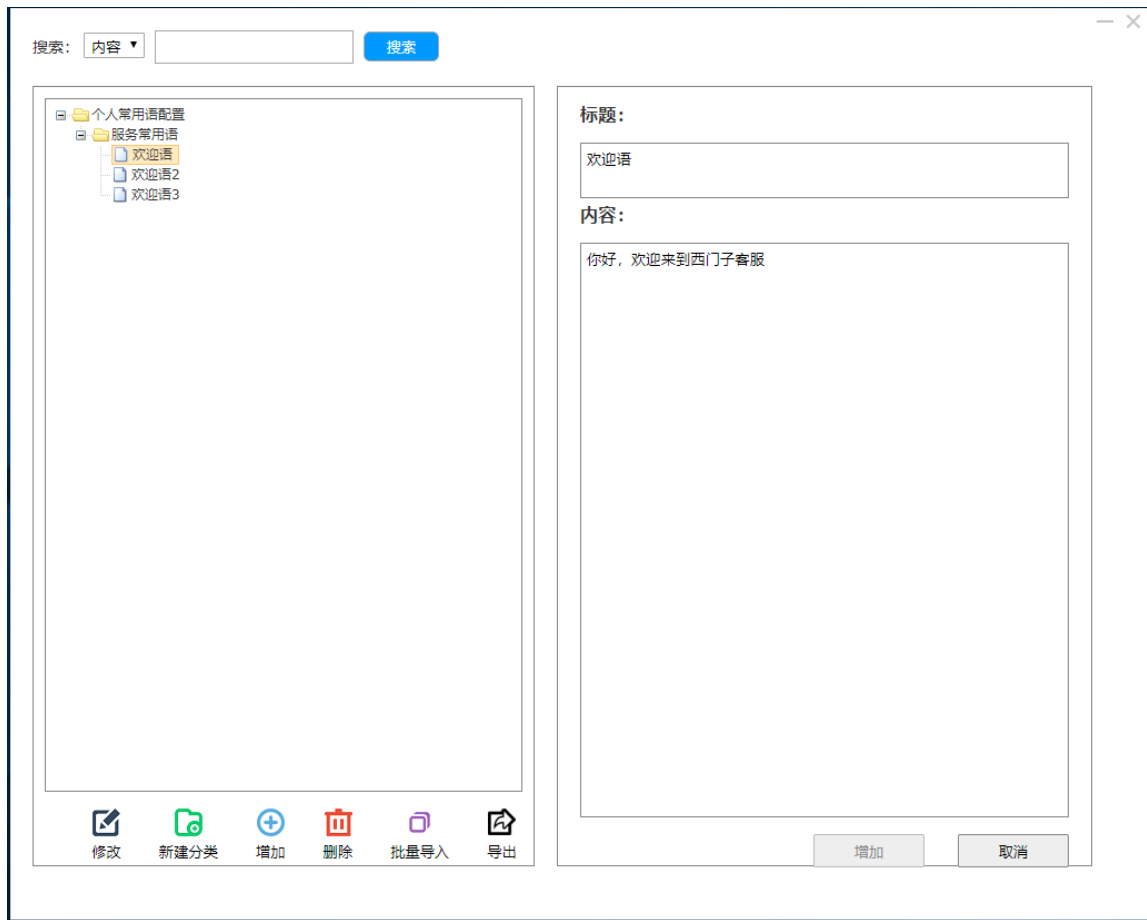
常用语功能



1、常用语功能通过关键词触发：当常用语中配置后，小二在输入框输入关键词，常用语功能会根据关键词寻找可匹配的常用语，并显示在输入框上方，小二可使用键盘（上，下）进行选择，选择后回车，常用语即发送给会员。

2、点击【常用语配置】打开常用语配置界面。

常用语配置



点击输入框右上角【常用语配置】触发：

1. 可根据常用语内容/标题进行搜索
2. 常用语操作：
 - a. 新建分类：
 - b. 增加（选中分类，并点击新增）；
 - c. 修改（选中需要修改的常用语，并点击修改）；
 - d. 删除（选中需要删除的常用语，点击删除）；
 - e. 批量导出：将配置好的常用语导出，可用于备份或分发给其他小二导入；
 - f. 批量导入：将常用语批量导入并使用。

目录

系统简介

会员端功能说明

客服端功能说明

权限管理

系统操作演示

步骤1、进入“权限管理”模块，点击“员工管理”，点击“新增员工”，弹出悬浮层

商家平台 / 权限管理 / 员工管理

查询

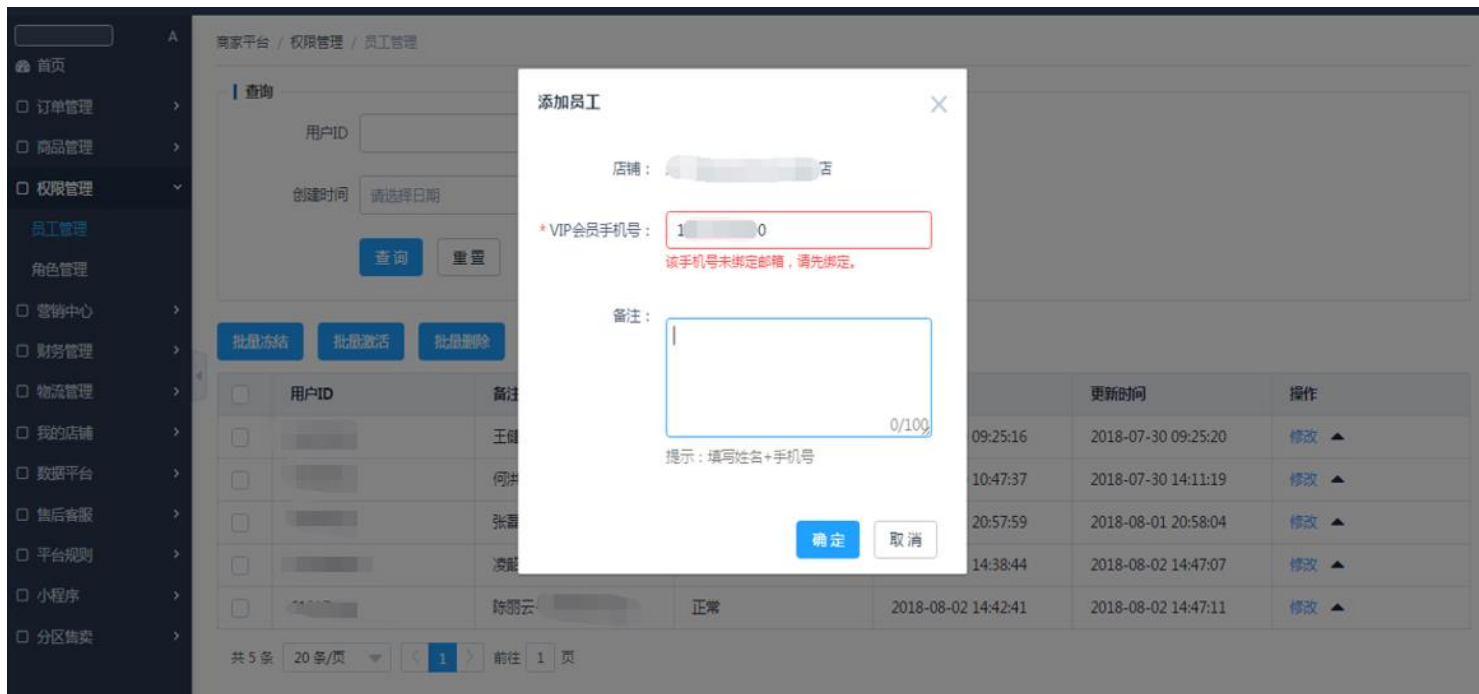
用户ID 状态

创建时间 ~

<input type="checkbox"/>	用户ID	备注	状态	创建时间	更新时间	操作
<input type="checkbox"/>		张三2	已冻结	2018-03-30 09:23:48	2018-04-20 18:55:46	修改 ▲
<input type="checkbox"/>		张三1	正常	2018-03-30 09:28:52	2018-04-20 18:45:32	修改 ▲
<input type="checkbox"/>		张三3	正常	2018-03-30 09:42:27	2018-04-20 18:45:46	修改 ▲

系统操作演示

步骤2、悬浮层中，输入员工手机号码后，系统会校验是否绑定了邮箱，如未绑定邮箱，系统会提示需要绑定邮箱，否则无法添加；



系统操作演示

步骤3、用户在唯品会账号成功绑定邮箱后，继续添加时，会提示验证成功，并显示用户昵称，此时建议在下方备注栏里填写姓名和手机号，完成后，点击“确定”，系统会发送激活邮件给到员工绑定的邮箱中；

The screenshot shows a web application interface for 'Employee Management' (员工管理) under 'Merchant Platform' (商家平台) and 'Permission Management' (权限管理). A modal dialog titled '添加员工' (Add Employee) is open. The dialog contains the following fields and information:

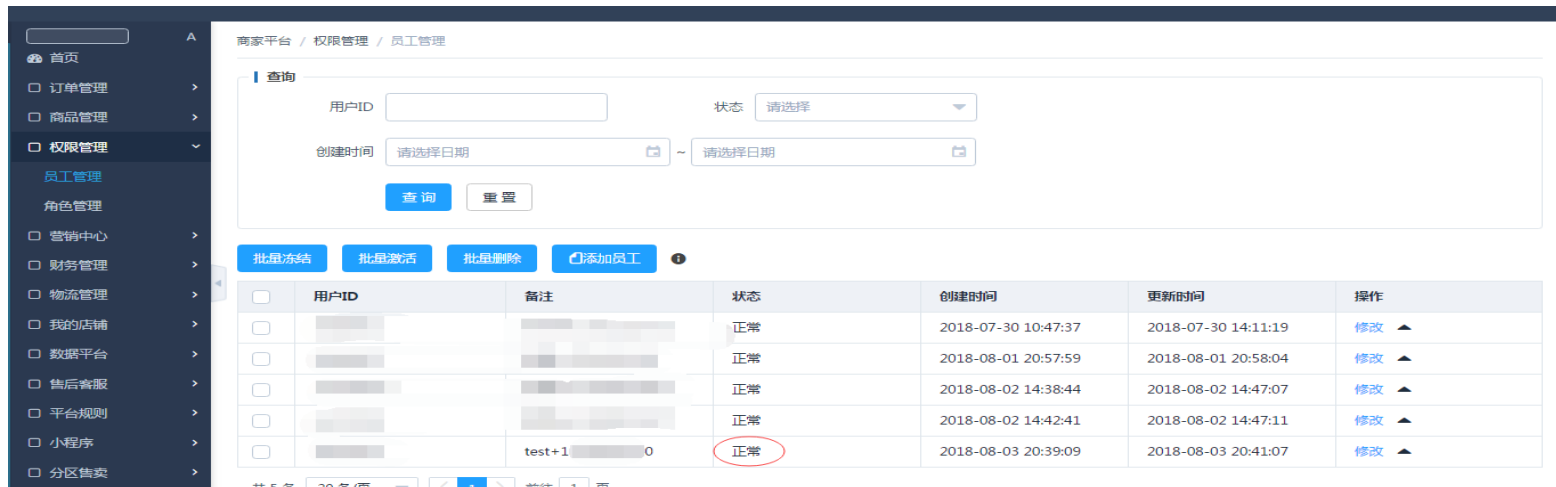
- 店铺 (Store): [Redacted] 旗舰店
- VIP会员手机号 (VIP Member Mobile Number): 1. [Redacted] 0
- 验证成功, 用户昵称: J. [Redacted] 85
- 备注 (Remarks): test+1 [Redacted] (with a character count of 16/100)
- 提示: 填写姓名+手机号 (Prompt: Enter name + mobile number)
- Buttons: 确定 (Confirm) and 取消 (Cancel)

The background interface shows a search area with '用户ID' (User ID) and '创建时间' (Creation Time) filters, and a table of employees. The table has columns for '更新时间' (Update Time) and '操作' (Action). The current page shows 1 of 1 page with 20 items per page.

	更新时间	操作
10:47:37	2018-07-30 14:11:19	修改 ▲
20:57:59	2018-08-01 20:58:04	修改 ▲
14:38:44	2018-08-02 14:47:07	修改 ▲
14:42:41	2018-08-02 14:47:11	修改 ▲

系统操作演示

步骤4、用户在绑定的邮箱找到激活邮件，点击激活链接后即可完成账号激活操作，此时该员工账号状态由“待激活”变更为“正常”，接下来便可以给该员工分配角色权限；



系统操作演示

步骤5、从角色管理中，找到客服权限，并点击修改

唯品会 商家平台

(不发货) 测试专卖店 | 欢迎您, 18928919893 退出

批量删除 新增角色

<input type="checkbox"/>	角色名称	角色描述	创建时间	修改时间	操作
<input type="checkbox"/>	店铺管理员		2018-03-30 02:27:28	2018-03-30 02:27:28	
<input type="checkbox"/>	订单管理员	订单管理员	2018-03-30 09:24:45	2018-08-07 16:21:42	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	店铺所有权限	店铺管理员需要所有权限	2018-03-30 09:38:23	2018-08-08 13:00:40	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	非管理权限	非管理权限, 除了权限管理, 拥有所有权限	2018-03-30 09:40:37	2018-06-05 14:15:43	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	财务管理	财务管理	2018-03-30 09:48:05	2018-07-30 11:18:43	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	商品管理员-西门子		2018-03-30 09:50:57	2018-03-30 09:50:57	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	营销管理员	营销管理员	2018-03-30 09:55:52	2018-06-05 11:38:22	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	物流管理员	物流管理员	2018-03-30 09:59:14	2018-03-30 09:59:14	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	商品管理员-所有品牌	商品管理员-所有品牌	2018-03-30 10:16:00	2018-03-30 10:44:21	修改 ▲
<input checked="" type="checkbox"/>	客服权限	店铺客服权限	2018-03-30 10:22:23	2018-07-31 15:13:01	修改 ▲
<input type="checkbox"/>	售后管理	售后管理	2018-03-30 10:32:37	2018-03-30 10:32:36	修改 ▲

系统操作演示

步骤6、将需要该角色处理的品牌添加到右侧的【已分配品牌】

修改角色

店铺: (不发货) 测试专卖店

* 角色名称: 客服权限

角色描述: 店铺客服权限

操作权限 **品牌权限** 员工

未分配品牌

请输入品牌名称

- 可优比/KUB
- Ramada
- 罗朗德

共 3 项

已分配品牌

请输入品牌名称

- 西门子/SIEMENS
- 三洋/SANYO
- 惠而浦/Whirlpool
- 测试商品hehe/test

共 4 项

确定 取消

系统操作演示

步骤7、将需要该角色的员工添加到该角色下：点击【添加用户】，并在弹出的列表选中需要添加的用户，勾选后点击确定。

修改角色

店铺：(不发货) 测试专卖店

角色名称：春假权限

角色描述：店铺春假权限

操作权限 品牌权限 **员工**

[批量删除](#) [添加用户](#)

用户ID	状态	创建时间	更新时间	操作
[模糊]		2018-03-30 09:23:48	2018-05-28 17:09:30	删除
[模糊]		2018-03-30 09:49:20	2018-07-12 19:41:16	删除
[模糊]	正常	2018-03-30 10:38:17	2018-03-30 20:06:08	删除
[模糊]	正常	2018-03-30 10:38:33	2018-03-30 10:38:33	删除
[模糊]	正常	2018-03-30 10:39:11	2018-03-30 10:39:11	删除
[模糊]	正常	2018-03-30 10:39:27	2018-03-30 10:39:26	删除
[模糊]	正常	2018-03-30 10:39:41	2018-03-30 10:39:41	删除
[模糊]	正常	2018-03-30 10:56:00	2018-03-30 10:56:00	删除



<input type="checkbox"/>	[模糊]	王晓锐	正常	2018-03-30 10:26:15	2018-03-30 10:26:15
<input type="checkbox"/>	[模糊]	吴东	正常	2018-03-30 10:27:45	2018-03-30 10:27:44
<input type="checkbox"/>	[模糊]	林佳伟	正常	2018-03-30 10:31:24	2018-03-30 10:31:23
<input type="checkbox"/>	[模糊]	凌韶华	正常	2018-03-30 10:38:17	2018-03-30 20:06:08
<input type="checkbox"/>	[模糊]	蔡尧东	正常	2018-03-30 10:38:33	2018-03-30 10:38:33
<input checked="" type="checkbox"/>	[模糊]	陈丽云	正常	2018-03-30 10:39:11	2018-03-30 10:39:11
<input type="checkbox"/>	[模糊]	梁楚颖	正常	2018-03-30 10:39:27	2018-03-30 10:39:26
<input type="checkbox"/>	[模糊]	刘尧源	正常	2018-03-30 10:39:41	2018-03-30 10:39:41
<input type="checkbox"/>	[模糊]	姚寿伟	正常	2018-03-30 10:43:10	2018-03-30 10:43:10

共 119 条 20 条/页 < 1 2 3 4 5 6 > 前往 1 页

[确定](#) [取消](#)

系统操作演示

步骤8、客服权限默认包含【客服权限】【客服会话权限】【客服配置权限】，可支持登录在线客服并进行服务，如需要更多权限，可自行分配。

修改角色 ×

店铺： (不发货) 测试专卖店

* 角色名称：

角色描述：

操作权限 品牌权限 员工

请输入菜单名称

- Root节点
 - 违规信息
 - 分区售卖
 - 广告投放
 - 平台规则
 - 订单管理
 - 财务管理
 - 客服管理
 - 客服权限
 - 客服会话权限
 - 客服配置权限

感谢聆听

—

THANKS!