

云信4.0操作指导手册

PC坐席端下载：

<http://talk8b.suning.com/#page1>

APP下载：



云信管理后台：

<https://talk8admin.suning.com/yunxin-admin-web/security/login.htm>

下载后获取安装包，双击



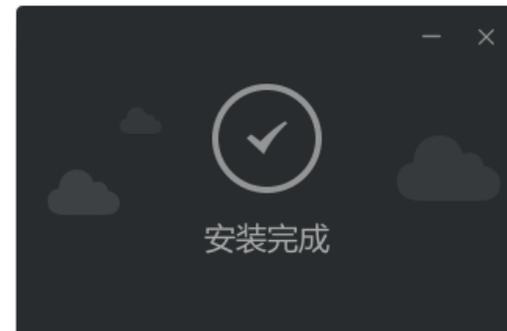
STEP1



STEP2



STEP3



建议自定义安装路径，不要放在系统盘。



点击此处可以
设置登陆后的
客服状态

网络设置

类型	不使用代理	地址		端口	
用户名		密码		域	

测试

确定 取消

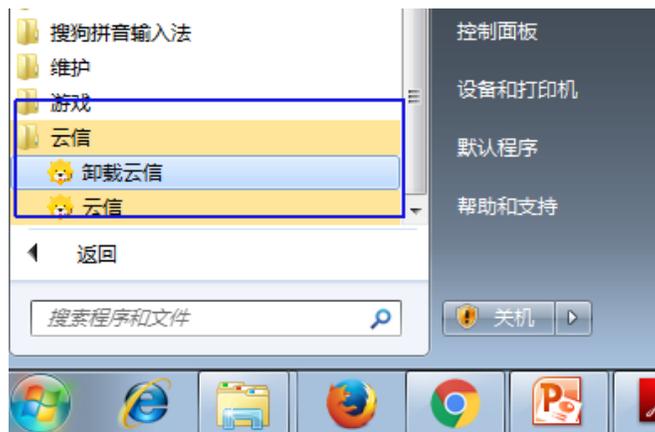
注意：

商户小伙伴们！咱们的登录账号都是邮箱格式的账号哦！

账号来源：大家商户入驻时候，在开放平台所申请的主账号与子账号均会同步给云信系统，就是你们的云信使用账号，需要新增、更改、停用云信账号，均需要去开放平台进行相应的操作

苏宁开放平台：<http://sop.suning.com/> 供应商平台：<http://scs.suning.com>

STEP1



STEP2



直接卸载

感谢您对苏宁云信的支持,我们在不断改进,欢迎再次使用

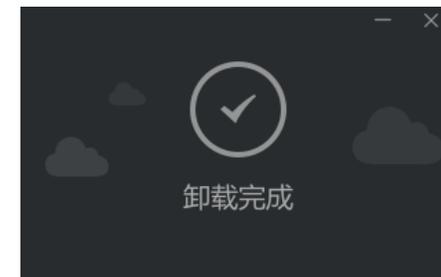
更新到苏宁云信最新版本

为您下载最新版本安装包,获得更好的体验

下一步

< 返回

STEP3



"苏宁云信4.0"已成功从您的计算机移除
我们会不断改进,期待您的再次使用

确定

注意：
卸载云信前，需要先退出程序，否则无法卸载。

数据看板

联系人

管理界面

服务市场

商家后台入口

店铺入口

系统设置

云信4.0主界面左侧联系人区域

● 在线

输入关键字查找联系人、历史消息

今日接待 历史联系人 我的同事

小鱼鱼

正在排队人数(50) 手动接入

今日接待量: 345

正在接待 按等待时间排序

- 俺老孙是也 45s 09:23
- Sunshine 45s 100s
- 樱桃小涵子 45s 09:23 (待跟单 重复 转接)
- 土豆Morgan 45s 09:23
- 沫晓柒 45s 09:23 (重复来访)

最近结束会话

左侧联系人区域

会话区域

樱桃小涵子 重复来访 转接 WAP登录

创建任务单 加为联系人 举报 结束会话 转移会话

查看顾客历史聊天 09:36:48

樱桃小涵子 48小时内第3次来访

上次来访记录

咨询时间 2018-1-20 11:21:09
咨询概要 苏宁易购-安装-厂送-预约更改厂家安装信息预约
更改厂家安装信息 人工
接待人员 赵某某 (17071123)

当前咨询订单

订单编号 37002299152 下单时间 2017-05-05 17:29:00

Apple iPhone 7 Plus 128GB 黑色移动联通4G手机
¥ 5288.00 未付款

邀请 短信 推荐商品 更多

输入 "/" + 关键字可以快捷使用短语哦 0/500 发送

会员 订单 知识库 xxx xxx

樱桃小涵子 V3 实名认证

+ 标签 666666 网购达人 好评酱

来访地区: 江苏省 南京市 玄武区
来访通道: 销售服务通道
今日来访次数: 3次
会员编号: 1234567890 复制
会员性质: 红名单会员
手机验证: 已验证
增票认证: 未提交

右侧服务插件区域

服务备注 备注

退换货/退货/大件无货
最近此顾客买母婴用品遇到不少价格问题,所以要注意避免询问此类问题。所以要注意避免询问此类问题。
2017-08-08 09:22:56 王客服 (13071234)

无类型
24小时内必须处理!!
2017-08-08 09:22:56 王客服 (13071234)

浏览足迹 刷新

今天15:30
[苏宁易购] 清风抽纸淡绿茶 2层200抽 3包抽取淡绿茶 2层200抽易购订单
¥ 20.00 正在咨询

云信4.0 主页面-左侧联系人

客服状态调整-在线、离开

点击头像：编辑个人头像，并可查看个人资料-所属技能组，接待上限等。

电脑（移动端）在线提示：图示为账号电脑和云台同时在线

数据看板：管理员可以看到店铺客服数据普通客服可以看到自己的绩效数据。

联系人：客服接待用户的菜单

客服管理：可进行客服权限维护等

服务市场-可以购买、使用机器人、智能质检等插件

商家后台SOP快捷入口-点击可跳转商家SOP后台

店铺首页快捷入口-点击可跳转易购该店铺的首页

设置-点击可跳转易购该店铺的首页



正在排队人数(50) 手动接入

今日接待量：345

正在接待 按等待时间排序

头像	昵称: 无名孙定巴	等待时间: 45s	时间: 09:23	未回复: 2
头像	昵称: Sunshine	等待时间: 45s	时间: 100s	未回复: 5
头像	昵称: 樱桃小涵子	等待时间: 45s	时间: 09:23	未回复: 0
头像	昵称: 土豆Morgan	等待时间: 45s	时间: 09:23	未回复: 0
头像	昵称: 沫晓柒	等待时间: 45s	时间: 09:23	未回复: 0

最近结束会话

搜索：支持通过会员昵称搜索对话，暂不支持通过对话消息搜索。

手动接入：当客服接待达上限后，通道正在排队，客服可点击手动接入。

对话排序方式：按照消息时间排序、按等待时间排序、按对话创建时间排序。

未回复红色角标：当用户消息客服未回复时，头像右上角会有消息条数展示，直到客服回复后才会消失。

标星备注：对于需关注的用户，客服可自行进行标星，颜色可选红蓝黄绿。

重复来访，转接标签

会话创建时间

未回复计时提醒功能：每一个用户发完消息后，圈中区域都会开始未回复计时，以提醒客服已经多久没有回复每一个用户消息。

云信4.0-联系人区域细节

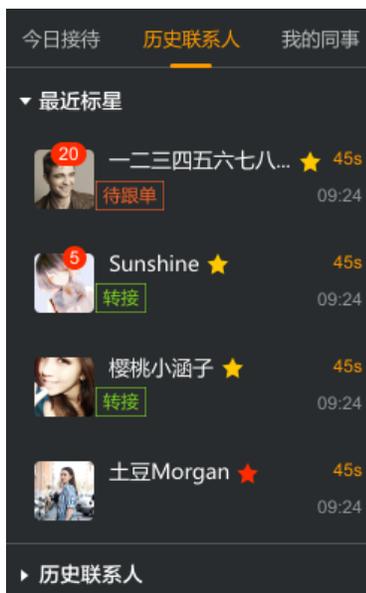


举报功能：用户发送广告、色情、暴力、政治相关等消息时，客服可举报，管理员通过申请后，用户将无法使用云信



用户标记，可置顶

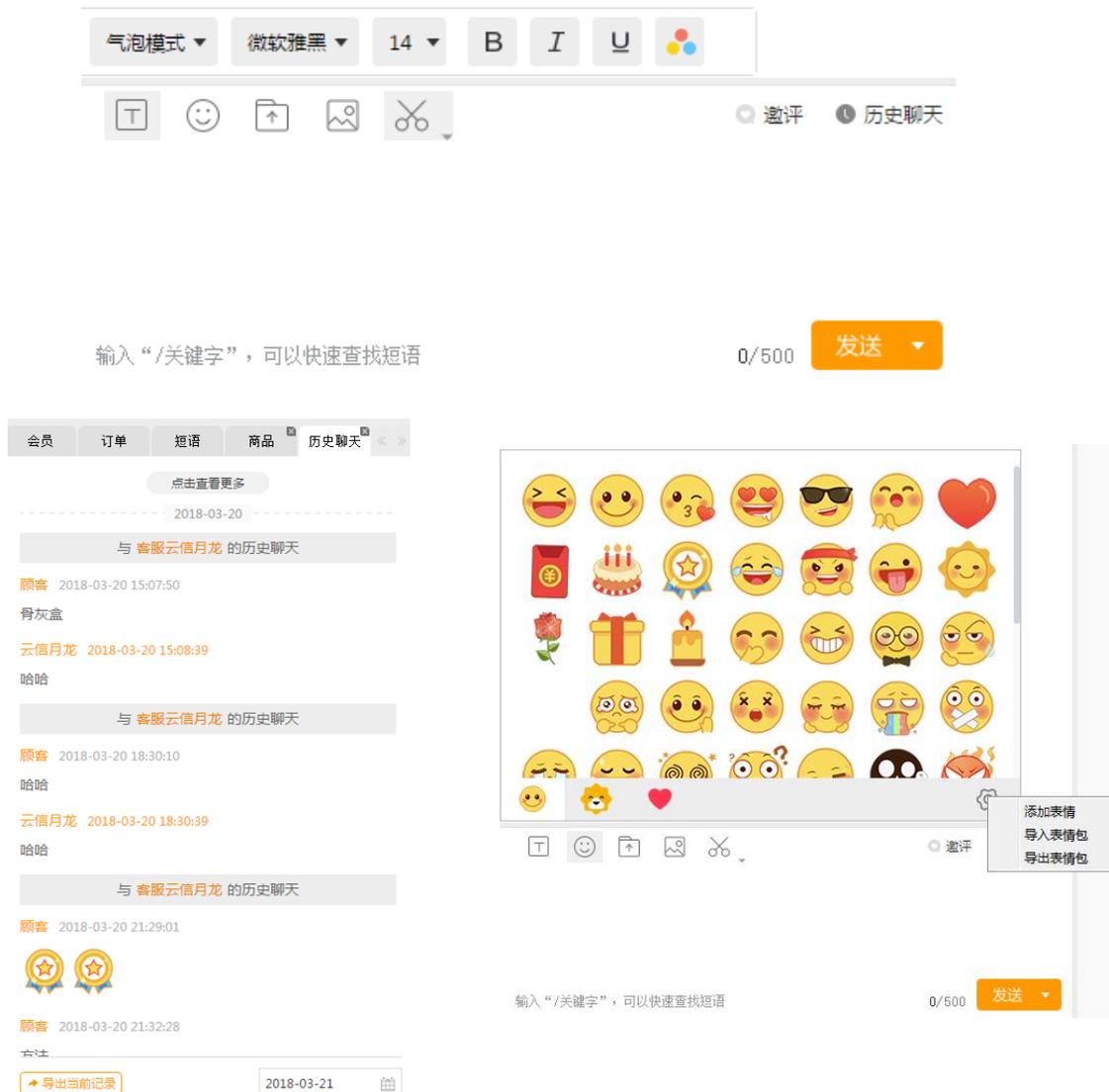
- 1、接入时间排序：根据会话建立时间进行排序，倒排序方法；
- 2、等待时间排序：选择这种模式，会自动记录顾客说话后等待客服未回复的等待时间计数；
- 4、消息时间排序：选择这种模式，会自动按照顾客说话后客服未回复数据进行排序，正排序；



历史联系人列表：记录客服本台机器按时间维度内的所有产生会话的顾客，可以事后主动联系顾客

我的好友：可以自定分组，将客户分类。

云信4.0-会话区域细节



- 1、文字设置：可以设置文号、颜色、字体等样式。
- 2、表情设置：有默认表情，同时支持自定义表情上传。
- 3、发文件：支持常规的文本、表格、图片格式，**暂不支持视频发送**
- 4、发截图：快速截图，可以在设置里修改快捷键。
- 5、邀评：主动向顾客发起评价邀请。
- 6、历史聊天：点击后可在右侧区域查看聊天记录，聊天记录支持导出

会员 订单 短语 商品 历史聊天 << >>

 ifelseha V4 实名认证
+ 标签

来访地区：
来访通道：售后客服
48小时内来访：0次
会员编号：6111388947 复制

服务备注 备注

无小结类型
123
2018-03-05 15:45:19 孙书亮 (sunshuliang@suning.com)

无小结类型
回来咯
2017-10-31 23:19:43 孙书亮 (sunshuliang@suning.com)
展开

浏览足迹 刷新

会员信息

来访通道：表示顾客从哪个业务通道来访

客户标签：客服可以给顾客增加印象标签，其他客服均可以看到与修改；

正在浏览的商品：

如果顾客从四级页面进入，还会展示正在浏览的商品信息；

服务备注：

客服可以备注顾客来访服务记录，其他客服都可以看到，方便总结与分析问题；

浏览足迹：

展示用户最近一段时间浏览过的商品

会员 订单 短语

全部 已支付 未支付 已取消 已退货

最近一年 请输入订单号 查询 刷新

订单号: 34540379241 复制 下单时间: 2018-02-01 03:57:35

店铺订单

【京州中央公园】购房礼包

¥0.01 x1 合计金额: 999.01

已取消 发送此订单

关联推荐

查看订单详情 >

订单号: 34540347555 复制 下单时间: 2018-01-07 00:54:52

店铺订单

【卡西欧旗舰店】CASIO男士手表G-SHOCK经典黑金防水防震大表盘多功能运动电子表GA-110GB-1A 黑色

¥99999.00 x1 合计金额: 99999.0

已取消 发送此订单

关联推荐

< 返回订单列表

订单号: 34540379241 复制 下单时间: 2018-02-01 03:57:35

店铺订单

【京州中央公园】购房礼包 交易快照

¥0.01 x1

已取消 合计金额: 0.00

云钻抵用: 0.00

折扣券(无敌券):

实际支付金额: 999.01 关联推荐

收货信息

收货人: [REDACTED]

收货地址: [REDACTED]

邮编: [REDACTED]

电话: [REDACTED]

配送方式: [REDACTED] 送地址

送货备注 修改备注

苏宁: 8099主机1.+700加装同款8G内存

- 订单模块:**
- 1、提供已支付、未支付、已取消、已退货订单详情的查询;
 - 2、提供相关订单的物流信息查询;
 - 3、提供关联推荐功能;
 - 4、提供修改地址功能 (符合条件订单)
 - 5、提供修改运费功能 (符合条件订单)
- 查看订单详情:**
- 修改地址、修改邮费
- 1、指定订单类型客服可以快捷修改发货地址;
 - 2、指定订单类型客服可以快捷修改邮费;
- 未支付订单可以修改邮费
未发货订单可以修改发货地址
- 订单备注:**
- 已完成订单, 可以进行订单备注, 功能与商户后台订单备注同步, 此处为快捷订单备注入口, 方便客服操作

云信4.0 右侧插件细节-短语

会员 订单 短语

团队 个人

▼ 默认分组

您好, 请问有什么可以帮您?

稍等正在帮您查询

亲~麻烦您对我的本次服务给个评价~谢谢您~~~

您好, 为您给您提供更优质更专业的服务, 马上给转接专门...

以下三种情况会导致您无法提交订单信息: 1.输入的地址存在...

确认商品链接和地址: 麻烦亲提供下商品的链接和您的详细...

2

1

感谢您对苏宁的支持与理解, 谢谢, 再见~欢迎您!

saaa

▶ 123

会员 订单 短语

团队 个人

▶ 默认分组

▶ hhh

▶ dddd

▶ aaaa

▶ ssssssssss

▼ 你好

今天下雨咯 

123@456GG哈哈哈哈哈 

123







- 0. 月亮代表我的心
- 1. 今天下雨咯
- 2. 123@456GG哈哈哈哈哈
- 3. 灵敏
- 4. ddddd
- 5. nihdoa
- 6. 你好
- 7. 您好, 请问有什么可以帮您?

快捷短语设置：可以设置团队快捷短语和个人快捷短语。**团队快捷短语需要用管理员账号在管理后台设置。**

发送快捷短语：在输入框输入“/”斜杠号，会自动带出短语明细。通过“/”和对应数字快捷录入。



普通客服：可看到自己的一些综合数据的概览

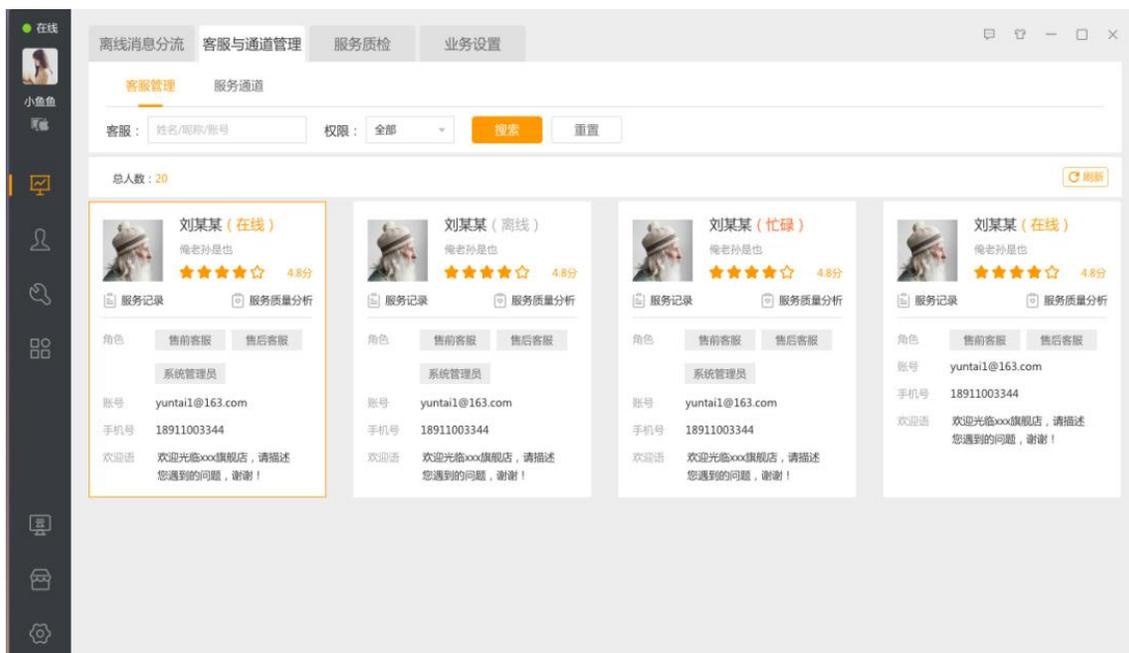
管理员：可看到店铺下的客服数据的概览



The screenshot displays a web interface for 'Data Monitoring' (数据监控). It features a navigation bar with tabs for 'Real-time Overview' (实时概况), 'Real-time Monitoring' (实时监控), 'Team Performance' (团队绩效), 'Customer Performance' (客服绩效), 'Workload Analysis' (工作量分析), 'Satisfaction Analysis' (满意度分析), 'Working Hours Analysis' (工时分析), 'Complaint Periods' (诉求时段), and 'Service Response' (服务响应). Below the navigation, there are filters for 'Channel Monitoring' (通道监控) and 'All' (全部), along with a 'Query' (查询) button and a 'Refresh' (刷新) button. The main content is a table with 17 columns: 'Serial Number' (序号), 'Channel Name' (通道名称), 'Daily Total Complaints' (当日总诉求量), 'In-session Count' (正在会话数), 'Completed Session Count' (已完成会话数), 'Waiting in Queue Count' (正在排队数), 'Queue Abandonment Count' (排队离开数), 'Session Transfer Count' (会话转入数), 'Waiting for Allocation Count' (待分配离线数), 'Total Queue Count' (总入队数), 'Queue In Rate' (入队率), 'Queue In Rate' (入队率), 'Queue Outside Member Count' (队列外会员数), 'Queue In Throughput Rate' (入队接通率), 'Total Throughput Rate' (总接通率), 'Evaluation Rate' (评价率), 'Satisfaction Rate' (满意率), and 'Customer Login Count' (客服登录数). The table contains four rows of data for 'Test Channel 12' (测试通道12).

序号	通道名称	当日总诉求量	正在会话数	已完成会话数	正在排队数	排队离开数	会话转入数	待分配离线数	总入队数	入队率	入队率	队列外会员数	入队接通率	总接通率	评价率	满意率	客服登录数
1	测试通道12	0	0	0	0	0	0	2	6	5	10%	5	10%	10%	10%	10%	5
2	测试通道12	0	0	0	0	0	0	2	6	5	10%	10	10%	10%	10%	10%	10
3	测试通道12	0	0	0	0	0	0	2	6	5	10%	12	10%	10%	10%	10%	12
5	测试通道12	0	0	0	0	0	0	2	6	5	10%	2	10%	10%	10%	10%	2

管理员：可看到店铺下各个通道的实时线路状况，实时接通、满意、排队等状况，便于管理人员进行现场的实时管理。



客服管理：列表可看所有客服的设置概况，点击每个客服可查看具体详情，并可便捷客服的角色、昵称、头像等。

离线消息分流 客服与通道管理 服务质检 业务设置

客服管理 服务通道

售前客服 售后客服

通道名称：售前客服

欢迎语： 0/100 ❶ 顾客咨询售前问题，系统会自动发送欢迎语

离线提示语： 0/100 ❷ 无售前客服在线，系统自动回复顾客

客服设置

未选员工 全选

- 4424@qq.com(陈蒙)
- sopkefu@admin.com(朱永胜)
- 4424@qq.com(陈蒙)

增加 ▶

◀ 删除

通道内员工 全选

- 4424@qq.com(陈蒙)
- sopkefu@admin.com(朱永胜)
- 4424@qq.com(陈蒙)

服务通道设置：可在此编辑通道的欢迎语、离线提示、绑定通道下的客服等操作。



管理员维护后：店铺下客服的云信接待界面-短语-团队中会展示。

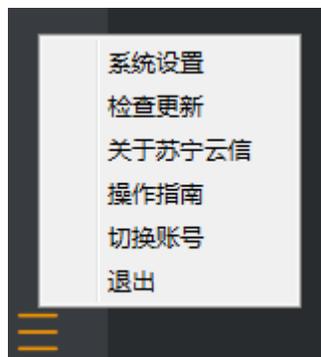


离线消息管理：夜间无人在线时，用户的消息会形成离线留言，此处可实时看到通道的离线留言条数，并可进行离线消息分流的处理。

手动分流：管理员可选择合适的时机，分流离线消息，分流数量可自定义选择。

自动分流：客服在线后，系统会自动将留言随机分配给在线的客服。

注意点：离线消息默认是自动进行分流的，就是说夜里没有客服在线的时候，顾客产生的离线留言次日客服上线自动分配进行处理；如果有特殊业务需求，需要将离线消息人工进行按需分流，可以按通道进行配置手工分流，点击分配数量进行分配，如果选择手工分流，管理员一定要记得来处理；



大家在使用云信之前，期望各家管理员先将各店的客服数据进行维护，方便日常管理

<https://talk8admin.suning.com/yunxin-admin-web/security/login.htm>



管理员（主账号）登陆云信管理平台
首先维护客服数据
组织人员管理---客服管理

云信管理端

会话查询 快捷短语、知识库 组织人员管理 系统设置 数据监控

客服管理 角色管理

客服管理

客服姓名: 客服账号: 角色: 全部 部门: 全部

状态: 全部

序号	客服账号	客服姓名	昵称	角色	所属部门	接待能力上限	状态	查看/编辑
1	10078487@cnsuning.com	在线客服	在线客服	普通客服	在线客服售前	25	启用	
2	11076114@qq.com	fuwu	uu		在线客服售前	0	启用	
3	11084118@cnsuning.com	在线客服	在线客服	普通客服	在线客服售前	25	禁用	
4	1141@1.com	布布2	布布2	普通客服	在线客服售前	25	启用	
5	12061732@cnsuning.com	云信静静	云信静静昵称	C店商户系统管理员	在线客服售前	1	启用	
6	12070960@cnsuning.com	在线客服	在线客服	普通客服	在线客服售前	25	启用	
7	1215386419@qq.com	朱蓝青	青青		在线客服售前	0	启用	
8	127S@prd.com	在线客服	在线客服	普通客服	在线客服售前	25	禁用	

点击搜索，系统自动带出所有坐席信息
点击行项目 编辑

客服管理

角色管理

编辑客服

基本信息

公司名称: 南京歌行商贸有限公司17... *客服账号: 10078487@cns... *客服姓名: 在线客服

*客服昵称: 在线客服 电子邮箱: 10078487@cnsuning.cc *接待能力上限: 25

*离线消息上限: 5

所属部门: 在线客服售前 部门负责人: 是 否 状态: 启用 禁用

角色: 普通客服

服务标签:

*服务通道: 售前客服 售后客服

备注: 在线客服

维护客服姓名、昵称方便日常管理区分坐席工作，以及会话转移的时候可以区分接待上限，是指客服同时可以接待顾客数量（误区并不是客服一共可以接待数据），不要设置过大，过大会影响分配逻辑，正常5—12差不多了，设置过多太忙的时候，会同时进入很多顾客，影响服务质量与响应速度，过大考核不达标后果自负。

服务通道：代表客服服务业务类型，例如售前、售后，勾选什么既服务什么类型，可以多选



知识库

团队快捷短语

团队快捷短语 [+ 新增短语](#)

刷新 导出 导入

▼ 默认分组

您好，请问有什么可以帮您？

稍等正在帮您查询

亲~麻烦您对我的本次服务给个评价~谢谢您~~~

您好，为您给您提供更优质更专业的服务，马上给转接专门的处理通道给您解决的呢，您看可以吗？

以下三种情况会导致您无法提交订单信息：1.输入的地址存在空格或者字体不一致；2.地址不在配送范围；3.该商品无货。建议您逐项检查一下哈！

确认商品链接和地址：麻烦亲提供下商品的链接和您的详细地址（省、市、区、乡、镇）哦，好让小苏快速的帮您核实下问题哦。

2

1

感谢您对苏宁的支持与理解，谢谢，再见~欢迎您后期有问题联系我们的哦，祝您生活愉快!

saaa

123

ffffffffffff

dddddddddddddd

常用语库主账号可以维护，所有坐席可见；
我的常用语，坐席自己可以维护，自己可以见；

右击知识库新增 子菜单 知识库
导入模板内是三级目录 导入的时候必须手工先将三级目录建好再进行模板导入

当日会话查询

历史会话查询

大于90天会话查询

会员备注记录

与访客当日会话记录

会员编号:	<input type="text"/>	会员名称:	<input type="text"/>	会员昵称:	<input type="text"/>	联系方式:	<input type="text"/>
客服账号:	<input type="text"/>	客服昵称:	<input type="text"/>	评价:	<input type="text" value="全部"/>	服务通道:	<input type="text" value="全部"/>
是否转接:	<input type="text" value="全部"/>	时间范围:	<input type="text" value="2018-03-21 00:00:00"/>	至	<input type="text" value="2018-03-21 20:13:34"/>	<input type="button" value="搜索"/>	<input type="button" value="重置"/>

会员编号	会员账号	会员名称	联系方式	客服账号	客服昵称	评价	会话小结	服务通道	会话时间	查看
------	------	------	------	------	------	----	------	------	------	----

会话查询分为当日会话查询、历史会话查询

当日的只能查询当天内容

历史会话查询可以查询前90天内会话内容

注意点：尽量不要交叉维度查询，除非很明确顾客和哪位坐席产生的聊天记录；

正常使用顾客联系方式：手机或邮箱进行查询；或者使用客服昵称查询（这边就用到为什么要先行修改坐席昵称的目的了，这样才能区分）



是否接受会话转移: 是 否

*通道欢迎语:

*状态: 启用 禁用

*顾客直接对话: 启用 禁用

*通道业务标识: 售前

*客服全离线时,通道
离线提示语:

通道欢迎语可以针对不同业务通道设置不同的提示语, 通道离线提示语: 当客服都下班了, 客户进入此通道就会显示设置的提示语



云信管理端



会话查询



快捷短语、知识库



组织人员管理



系统设置



数据监控

服务通道监控

实时接通率对比

客服会话分析

商户服务时段

商户服务数据分析

商户询单数据分析

客服询单数据分析

服务通道监控

总接通率	首次接通率	20S接通率	30S接通率	45S接通率	评价率	满意率	客服登录数	客服			服务空闲数	操作
								在线	忙碌	离开		
100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	3	3	0	0	124	查看
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1	1	0	0	0	查看

日常管理人员可以后台查看店面情况

登陆座席数、坐席状态、会话总数、排队数等等，根据监控实际情况进行人员调控

并且可以进行实时监控每位坐席当前聊天内容

相关把报表参数不做详细讲解

云信管理端

会话查询

快捷短语、知识库

组织人员管理

系统设置

数据监控

客服管理

角色管理

角色管理

C店商户系统管理员

- 普通客服
- 客服主管

普通客服—权限配置

历史消息管理	<input type="checkbox"/> 会员备注记录	<input type="checkbox"/> 大于90天会话查询	<input checked="" type="checkbox"/> 多条导出	<input checked="" type="checkbox"/> 对话查询
	<input type="checkbox"/> 当日对话查询	<input checked="" type="checkbox"/> 单条下载		
常用语知识库	<input type="checkbox"/> 团队快捷短语	<input type="checkbox"/> 知识库		
组织人员管理	<input type="checkbox"/> 修改客服	<input type="checkbox"/> 接待上限修改		
系统设置	<input type="checkbox"/> 会话小结类型管理			
会话权限	<input checked="" type="checkbox"/> 会话转移	<input checked="" type="checkbox"/> 与访客会话	<input checked="" type="checkbox"/> 手工接入会话	
质检权限	<input type="checkbox"/> 服务通道监控	<input type="checkbox"/> 离线留言明细	<input type="checkbox"/> 质检权限	
				<input type="checkbox"/> 公司业务需求分析
报表权限	<input type="checkbox"/> 实时接通率对比	<input type="checkbox"/> 客服询单数据分析	<input type="checkbox"/> 商户时段数据分析	<input type="checkbox"/> 报表
	<input type="checkbox"/> 客服会话分析	<input type="checkbox"/> 商户询单数据分析	<input type="checkbox"/> 商户服务数据分析	

保存

说明：权限管理，各店根据自己家情况，是否需要增加新的角色或者特殊权限赋予特定员工；
可以进入组织人员管理----角色管理 进行新增角色或者增加现有角色权限；
员工的角色，可以在客服管理内更改或赋予特定权限；

升级失败

- 1、版本自动升级，也是需要一定版本跨度要求，如果跨度太大将不支持升级；
- 2、部分商户WIN10系统，系统权限控制高，请尝试安装在非系统盘C盘；
- 3、部分商户使用无盘系统，有主机控制，存在自动还原程序，请联系各自系统管理员；
- 4、部分商户网络下载速度受限制，会照成升级失败；
- 5、部分商户直接在百度上搜索云信，百度上安装比较混乱，很多非官方安装包、以及版本过于低下版本，无法使用与自动升级；请认准 <http://yunxin.suning.com>
- 6、部分商户公司自身系统管理，管理员权限管控，请尝试安装在非系统盘C盘；
- 7、部分商户机器有多版本云信，版本冲突，请在控制面板里安装卸载中查看是否有多版本云信共存如有版本共存，请卸载所有版本云信，下载最新版本云信即可；

商户售前、售后分流问题？

首先我们需要先查看下客服到底服务哪个业务通道（售前？售后？还是其他）

图中“通道名称”就代表这个客服所服务的业务范围；
客服挂在**售前通道**，那就服务售前业务，**售后通道**那就售后业务，或者**售前、售后**都挂，就会都服务；

我的资料

 **孙书亮**
[更改头像](#)

个人信息

账号： sunshuiliang@suning.com

坐席昵称：

坐席角色：

所属公司：

部门名称：

服务信息

坐席接待上限： 0

离线消息上限： 0

通道名称： 售前客服 售后客服

SUNING 苏宁云台

欢迎使用苏宁云台在线客服工具：

人工客服

商户支持：通讯【在线】	百货【在线】	超市【在线】	厨卫【在线】
红孩子【在线】	空调【在线】	冰洗【在线】	生活电器【在线】
数码【在线】	电脑【在线】	黑电【在线】	苏宁贷款【离线】
万物直共【离线】			

招商服务热线：[更多服务热线 >](#)

服务时间：周一至周五09:00-18:00（不含国家法定节假日）

热点问题

[其他问题 >](#)

<https://sop.suning.com/sel/ocs/showocspage.htm>

THANK YOU