

# 通用网址增值服务在线客服 v2.0

## 用户使用手册

2009年02月09日

# 目 录

通用网址增值服务在线客服v2.0 用户使用手册 .....	4
文档概要.....	4
读者对象.....	4
1.产品介绍.....	4
1.1 产品简介.....	4
1.2 产品功能.....	5
1.3 产品运行环境.....	5
2.登录系统.....	6
2.1 启动.....	6
2.2 登录.....	7
3.嵌入代码.....	7
4.对话功能说明.....	9
4.1 访客端对话功能.....	9
4.1.1 访问目标页面.....	9
4.1.2 主动邀请窗口.....	9
4.1.3 访客端发起对话.....	10
4.1.4 访客端对话窗口功能.....	11
4.1.4.1 字体和表情.....	11
4.1.4.2 切换热键.....	11
4.1.4.3 多种语言版本.....	11
4.1.4.4 通用网址查询.....	12
4.1.4.5 在线地图查询.....	12
4.1.5 离线留言.....	12
4.2 客服方对话功能.....	13
4.2.1 文字与表情发送.....	13
4.2.2 切换热键.....	14
4.2.3 自动回复.....	14
4.2.4 访客名片.....	14
4.2.5 常用回复.....	15
4.2.6 消息提示.....	15
5.功能设置操作说明.....	15
5.1 系统主界面.....	16
5.2 系统菜单栏.....	16
5.2.1 我的状态.....	16
5.2.2 修改密码.....	17
5.2.3 帮助.....	17
5.2.4 退出.....	18
5.3 功能选项栏.....	18
5.3.1 我的访客.....	18
5.3.1.1 对话访客.....	18
5.3.1.2 历史访客.....	18

5.3.2 对话记录.....	19
5.3.3 访客留言.....	20
5.3.4 常用回复设置.....	21
5.3.5 状态转换和自动回复.....	22
5.3.6 本人信息.....	23
5.3.7 封锁访客（仅管理员可见）.....	24
5.3.8 客服管理（仅管理员可见）.....	25
5.3.8.1 客服部门设置.....	25
5.3.8.2 客服人员设置.....	26
5.3.8.3 群发通知.....	28
5.3.9 风格设置（仅管理员可见）.....	29
5.3.9.1 漂浮框风格设置.....	29
5.3.9.2 主动邀请风格设置.....	30
5.3.9.3 对话窗口风格设置.....	32
5.3.9.4 皮肤及语言设置.....	32
5.3.10 网页代码（仅管理员可见）.....	33
6. 安装与卸载.....	34
6.1 注册.....	34
6.2 安装.....	34
6.3 卸载.....	38
附录一 常见问题.....	40

# 通用网址增值服务在线客服 v2.0 用户使用手册

## 文档概要

本手册用于对使用 通用网址 增值服务“在线客服 v2.0”的用户提供帮助。内容包含企业如何进行软件的安装、卸载，以及如何进行功能设置、对话功能的使用等内容，并提供在使用“在线客服”v2.0 过程中的常见问题的解答、技术支持服务内容等。

## 读者对象

本手册读者对象为：使用 通用网址 增值服务“在线客服 v2.0”的所有用户

## 1. 产品介绍

### 1.1 产品简介

通用网址 增值服务“在线客服 v2.0”是专门为企业网站量身定制的网络营销和实时客服工具，是基于互联网的一种融合网站对外沟通和内部管理的应用服务平台。

在线客服系统可帮助企业的客服人员实时监控网站访问情况，它能“看见”每个登陆网站的访客，并向访客发出主动邀请，帮助企业发现访客并为访客提供服务，并为企业抓住每一位潜在客户。访客也无需安装任何插件，点击页面上的漂浮框即可与网站客服进行实时的联系。在网站客服离线的状态下，它的离线服务功能更方便访客进行留言，在客服下次登录之后便可收到访客的留言。它彻底改变了现时被动的、静态的在线营销模式，成功实现网站与访客双向的、主动的交流，让网站真正“活”起来。为企业发掘更多的潜在客户，降低运行成本，提高工作效率，提高服务质量、提升客户满意度，是企业进行在线咨询、在线营销、在线客服的有力工具。

## 1.2 产品功能

A. 网络营销方面	
访客识别	永久识别访客，在其下次来访时，客服可自动调用系统中上次保存的信息，更好的服务客户。
自定义风格	企业可以自定义对话窗口、漂浮框风格样式和语言版本，与网站风格搭配，展示企业形象。
自定义企业形象	企业可上传公司 LOGO、产品图片并设置超链接，作为访客窗口中看到的形象展示的内容。
B. 实时客服方面	
网页交谈	访客无需任何下载，即可通过网页与网站客服人员进行实时交谈。
离线留言	当客服不在线时，访客可使用离线留言，留言会转发给客服的邮箱。使得客服及时与取得联系。
常用回复	在客服方对话窗口中，客服可直接调用已设置好的常用回复进行快捷回复，提高客服效率。
消息提示	多种消息提示：声音提示、图标闪动、对话窗口页面标签高亮显示等，提高客服效率。
自动回复	当客服状态转换为离开或忙碌时时，系统可自动回复客服设置好的回复内容给访客。
访客名片	客服可直接在对话窗口中为当前访客记录下信息，成为访客名片，建立客户库。还可导出保存。
群发通知	管理员可向系统内在线客服群发通知消息，方便内部沟通。
C. 系统管理方面	
访客列表管理	系统记录历史访客，以便企业查询访客的来访信息及名片信息。
对话记录管理	每次交谈结束后，系统将自动保存交谈记录。
访客留言管理	系统记录客服离线时访客的留言，客服人员登陆后即可查看。
封锁访客管理	管理员可封锁恶意访客，减少损失。系统提供自动解锁和手动解锁的功能。
客服人员管理	系统管理员可对客服帐号、类别等进行管理。
风格设置管理	企业选择与自身网站相搭配的风格，且不需重新嵌入代码，即改即用。

## 1.3 产品运行环境

客户端软硬件配置		
	最低配置	推荐配置
CPU	Pentium III 900 MHz 处理器	Pentium IV 1.4 GHz 或以上的处理器
内存	128M	256M 或以上
硬盘	10M 的可用空间	100M 或以上的可用空间
显示器分辨率	800*600 24 位真彩	1024*768 32 位真彩或以上
鼠标	Microsoft 兼容的各种鼠标或轨迹球	
操作系统	Windows 2000 Personal 个人版 Windows 2000 Professional 专业版 Windows 2000 Server 服务器版 Windows 2000 Advanced Server 高级服务器版 Windows 2000 Datacenter Server 数据中心服务器版 Windows XP Home 家庭版 Windows XP Professional 专业版 Windows Server 2003 服务器 2003 注：支持简体中文或英语版操作系统，建议使用简体中文操作系统。	
浏览器	Internet Explorer 6.01 或以上	
其他软件	Flash Player 8 (或以上版本)	
网络	上网方式、带宽基本不限。使用无线上网时，信号易受环境干扰，推荐使用固定宽带互联网连接，保证信号稳定。	


## 2.登录系统

### 2.1 启动

软件安装完成后，默认会在程序组和桌面增加软件的快捷方式，所以，“在线客服”的启动方式有两种：


- 1) 单击“开始”菜单>“程序”菜单，从中选择“在线客服”程序组，然后单击“在线客服”选项即可启动。
- 2) 用户在安装“在线客服”以后，桌面上自动出现“在线客服”的桌面快捷方式图标



(在线客服)，用户直接在桌面上双击此图标就可以启动。启动后在任务栏和系统托盘中显示在线客服系统的小图标，以提示您 在线客服系统正在运行。

## 2.2 登录

登录界面：



公司 ID：用户在线注册时所获得的公司 ID；

用户 ID：系统管理员/客服 ID(管理员的 ID 为 admin, 普通客服的 ID 为管理员所设置)；

密码：管理员为客服设置的密码，(管理员的密码为系统自动生成，登录后可更改)；

清除记录：清除系统自动保存的用户登陆时输入的公司 ID 和客服 ID；

忘记密码：点此用户可以取回密码。

在登录框中输入正确的公司 ID、客服 ID、密码后，即可进入系统。

## 3. 嵌入代码

用户单击“网页代码”功能项，可看到在线客服的代码：



单击“复制代码”，代码已复制到粘贴板上。用记事本打开要放入在线客服程序的网页，将已复制的在线客服的代码粘贴到网页代码的“</head>与…</head>”之间，保存页面。在 IE 中刷新页面，即可看到在线客服漂浮框及主动对话邀请窗口。



## 4.对话功能说明

### 4.1 访客端对话功能

#### 4.1.1 访问目标页面

访客访问目标页面可看到在线客服的漂浮框、系统自动弹出的主动邀请对话窗口：



#### 4.1.2 主动邀请窗口

主动邀请窗口，是当访客浏览到已经嵌入了 在线客服 代码的网页时，系统自动向访客发出的主动邀请对话窗口：



若访客单击“接受邀请”，则会打开访客方对话窗口。系统选择客服，建立对话连接，系统会随机选择状态为“在线”和“忙碌”状态的客服人员，但会优先选择“在线”状态


的客服人员。客服方会看到在线客服的图标闪动，并听到消息的声音，客服点击图标就可打开客服方的对话窗口，与访客进行对话。

若访客单击“稍后再说”，则关闭主动邀请对话窗口，访客可继续浏览网站。

若访客 10 秒内没有对主动邀请窗口做任何操作，则系统自动关闭主动邀请框。访客可在下次来到该网页时再次看到弹出的主动邀请框。

### 6.1.3 访客端发起对话

#### 4.1.3 访客端发起对话

访客端双击列表式漂浮框上的非离线状态的客服昵称：，或

是单击按钮式的漂浮框，可主动向客服发起对话，打开访客方对话窗后，系统建立连接。

#### 4.1.4 访客端对话窗口功能



##### 4.1.4.1 字体和表情

访客方可以设置自己喜欢的字体样式，并可发送表情，使对话更加生动、和谐。

##### 4.1.4.2 切换热键

访客方可以根据自己的使用习惯切换发送键：

按 Enter 发送  按 Ctrl+Enter 发送 ，当选择其中一种热键后，另一种热键即成为具有换行功能的热键。

##### 4.1.4.3 多种语言版本

在线客服 v2.0 提供简体中文、繁体中文、English 三种语言版本，供用户选择使用。


单击    可进行切换。

#### 4.1.4.4 通用网址查询

在线客服漂浮框上提供有通用网址查询功能，并显示本站所使用的通用网址。



#### 4.1.4.5 在线地图查询

在线客服漂浮框上提供有在线地图查询功能，单击可显示所在位置。

#### 4.1.5 离线留言

在网站客服离线状态下，访客可以使用离线留言功能留言给客服，在客服下次登录之后便可收到访客的留言。离线留言内容限 500 字以内。访客发送的离线留言将在客服下次登录上线时发送给客服，且会同时发送到客服的电子邮箱中。离线留言窗口：



## 4.2 客服方对话功能

访客接受系统自动弹出的主动邀请或访客向客服发起对话，客服方打开的对话窗口。





### 4.2.1 文字与表情发送

提供多种表情文件供客服方选择，并可直接发送，使对话更加生动，丰富，对话氛围更加

和谐。

#### 4.2.2 切换热键

访客方可以根据自己的使用习惯切换发送键： ，当选择其中一种热键后，另一种热键即成为具有换行功能的热键。

#### 4.2.3 自动回复

当客服状态转换为离开、忙碌时，系统可自动回复客服设置好的回复内容给访客。（详见“状态转换及自动回复”）

#### 4.2.4 访客名片

客服可以在对话窗口的右侧“访客名片”项中记录该访客的相关信息。提供对客户分类进行记录，记录过的内容，可在“我的访客”-“历史访客”中查看到记录内容。



访客名片

访客ID: A000000002

地理位置: 局域网|对方和您在同-

姓名:

电话:

手机:

电子邮箱:

公司:

网址:

客户种类:

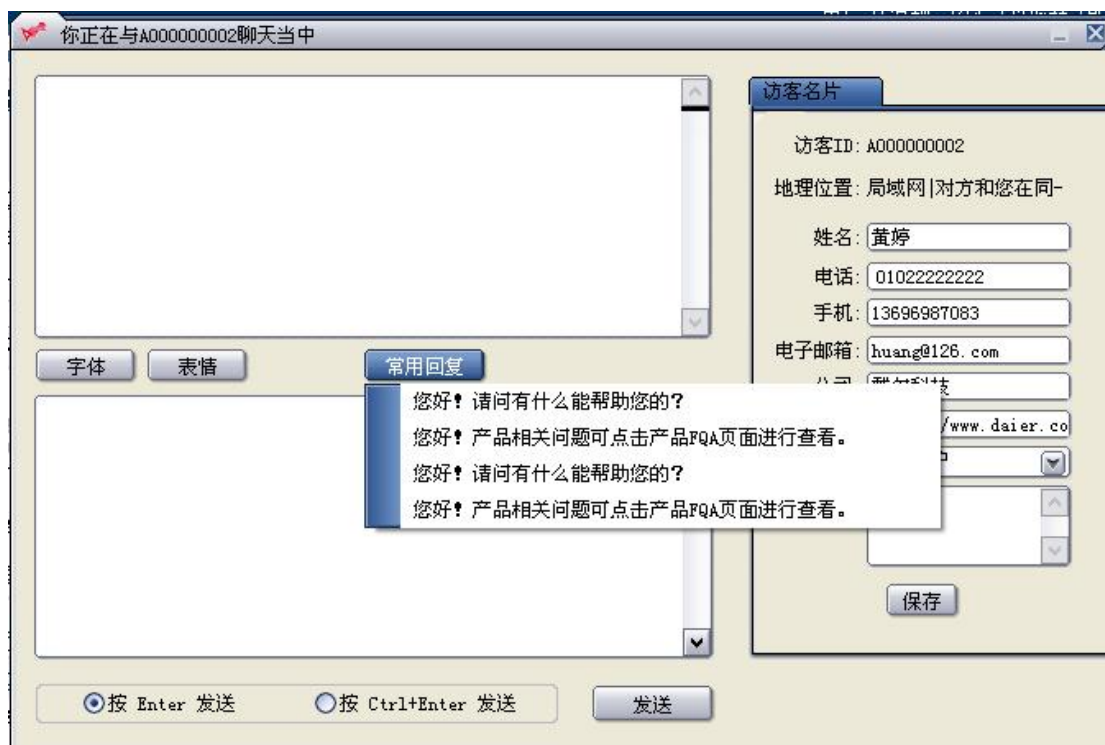
备注:

输入内容，单击“保存”，系统即保存该访客的信息。

系统会监控所有正在浏览的访客信息，并可识别该访客是否初次来访。如果访客曾经来访过，并且客服有保存相应的访客名片信息，那么系统会自动获取这些信息，方便客服与访客的沟通。

## 4.2.5 常用回复

单击“常用回复”，下拉显示现有“常用回复”内容：



选择其中一条常用回复，可看到内容出现在输入框中，单击“发送”，则做为消息内容发送出去。若常用回复内容包含链接，则接收方在对话窗口看到的也是链接形式，且直接单击该链接可以在新页面窗口中打开该链接的目标页面。

## 4.2.6 消息提示

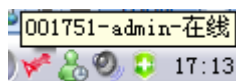
当有访客上线、下线、发送对话消息时，客服方会得到声音、窗口高亮显示等多种提示。

## 5.功能设置操作说明

由于 800ALL 系统的管理员与普通客服登录系统后具有不同的操作权限，所以二者登录后的系统主界面的功能选项不同。本手册中依据管理员操作提供说明，其中，功能选项后标有（仅管理员可见）的功能选项即是客服登录后没有显示的功能选项。

## 5.1 系统主界面

企业方客服登录后进入操作界面，默认显示“我的访客”界面。关闭主窗口界面，最小化到任务栏托盘中，鼠标悬浮在图标上提示公司 ID、客服 ID 及正在运行的消息：“001751-admin 正在运行。”



双击任务栏图标恢复界面，各功能菜单切换都回到该功能菜单初始界面。

主界面中包括了：菜单栏、功能选项栏、状态栏、信息列表四个部分。

其中：

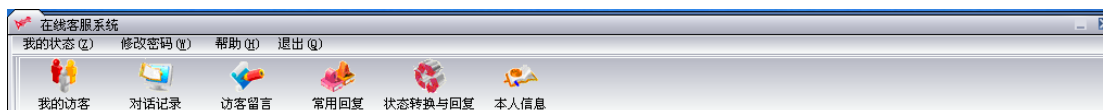
菜单栏包括：“我的状态、修改密码、帮助、退出”四项菜单。

功能选项栏包括：“我的访客、对话记录、访客留言、常用回复、状态转化与回复、本人信息、封锁访客、客服管理、风格设置、网页代码”共 10 项。其中普通客服登录后只可看到“我的访客、对话记录、访客留言、常用回复、状态转化与回复、本人信息”6 项。

管理员客服登陆后可见的功能选项：



普通客服登陆后可见的功能选项：



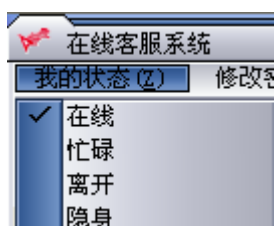
状态栏显示了当前网站页面上访客的状态信息：“正在与我对话的访客”的数量情况。并提供快速刷新功能按钮，用来实时刷新访客状态。



## 5.2 系统菜单栏

### 5.2.1 我的状态

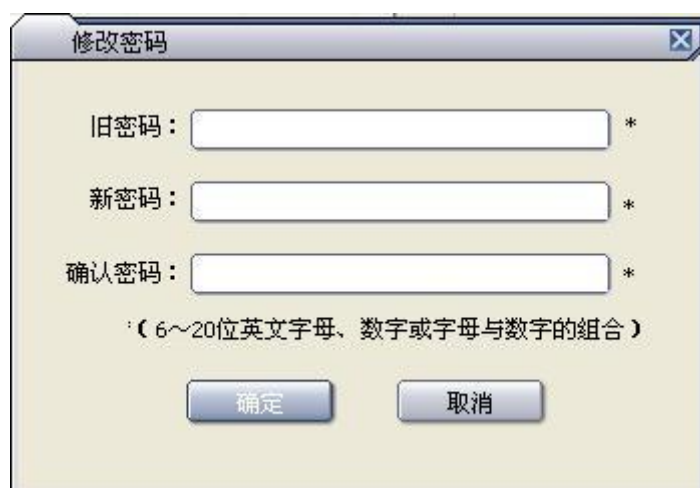
单击菜单栏中的“我的状态”菜单，可看到状态选项菜单，包含“在线、离开、忙碌、隐身”。



单击即可切换您的状态，访客方即可在客服列表中看到您更新的状态信息。且鼠标悬停在任务栏右下方的在线客服的图标上，会出现文字显示您现在的状态。

### 5.2.2 修改密码

单击菜单栏中的“修改密码”菜单，则打开“修改密码”窗口：



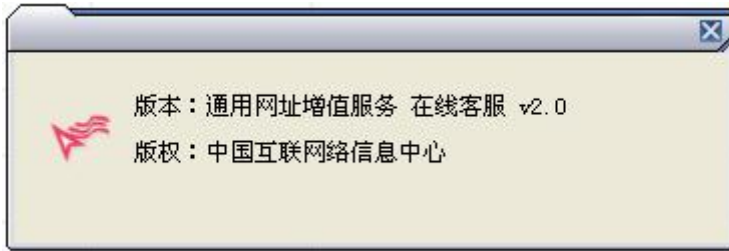
输入正确的旧密码、新密码及确认密码，单击“确定”，收到系统提示：“修改成功！”，退出系统后，则可以新密码登录系统。

### 5.2.3 帮助

单击菜单栏中的“帮助”菜单，则在该项的右上方打开菜单，包含“帮助、关于、在线升级”3个子菜单。

选中“帮助”则在新窗口中打开帮助文档。

选中“关于”，则弹出在线客服系统的版本和版权信息提示框：



## 5.2.4 退出

单击菜单栏中的“退出”菜单， 则关闭 800ALL 系统主界面， 客服退出登录。

## 5.3 功能选项栏

### 5.3.1 我的访客

“我的访客”功能选项包含“对话访客”、“历史访客”两个列表。

#### 5.3.1.1 对话访客

“对话访客”列表显示：“正在与我对话的访客”。其中，“正在与我对话的访客”指，不论访客是否已关掉目标页面，正在与我（客服）对话的访客。列表长度过长则出现滚动条，可滚动查找访客。



#### 5.3.1.2 历史访客

“历史访客”列表列出与客服交谈过的访客。列表长度过长则出现滚动条，可滚动查找访客。



单击“详情”可以查看上次记录的访客名片信息，也可以直接进行编辑修改。



客服可导出名片信息，保存客户资料。管理员可删除无用的访客名片信息。

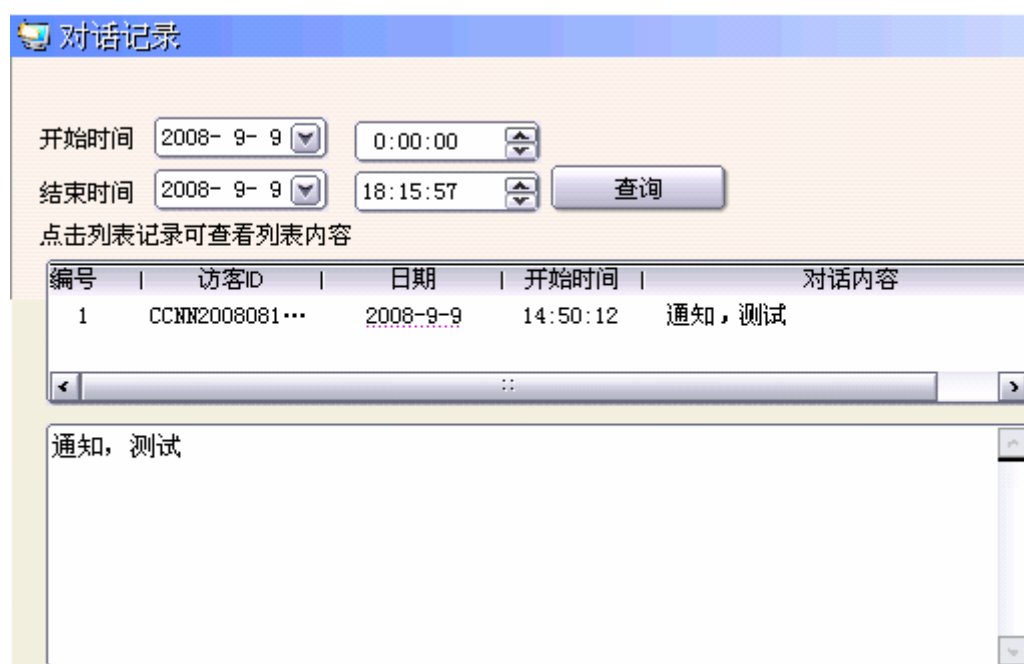
### 5.3.2 对话记录

用于查看系统自动保存的访客每次与网站客服的对话记录。默认显示客服自己当天的

对话记录信息。客服可以查看自己与访客的对话记录，可以根据对话开始时间进行筛选查询。



单击记录可查看详细内容。



### 5.3.3 访客留言

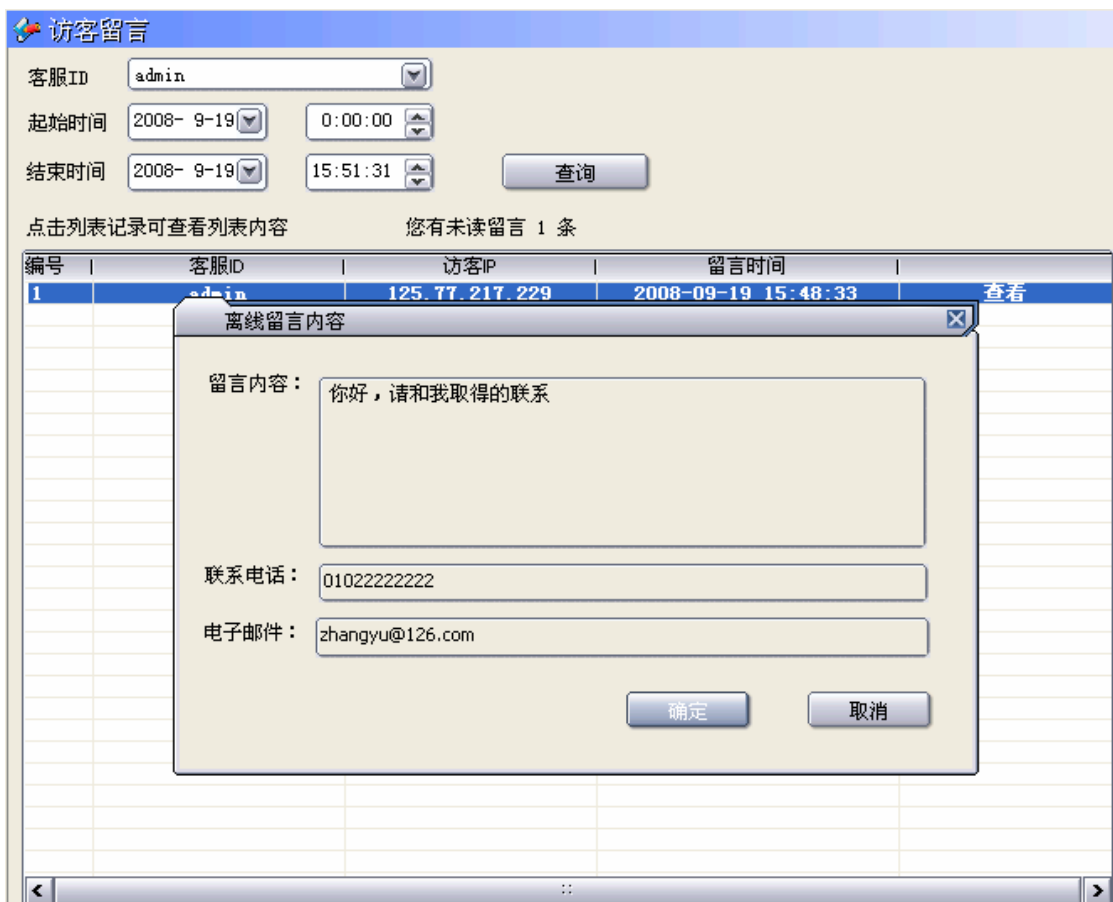
用于查看系统自动保存的访客每次发给网站客服的离线留言。客服离线时若有留言信息，客服下次登录时，系统弹出提示其有未读的离线留言信息。服务器只保留一个月的离线留言。

管理员可根据客服 ID 和留言日期进行筛选查询。非管理员帐号的客服只可查看自己与访客的留言信息。默认显示客服自己当天的未读离线留言信息。

客服的留言分为：未读和已读，未读的留言用加粗字体显示列表记录，已读的留言记录字体不加粗；提供对未读留言记录条数的统计。



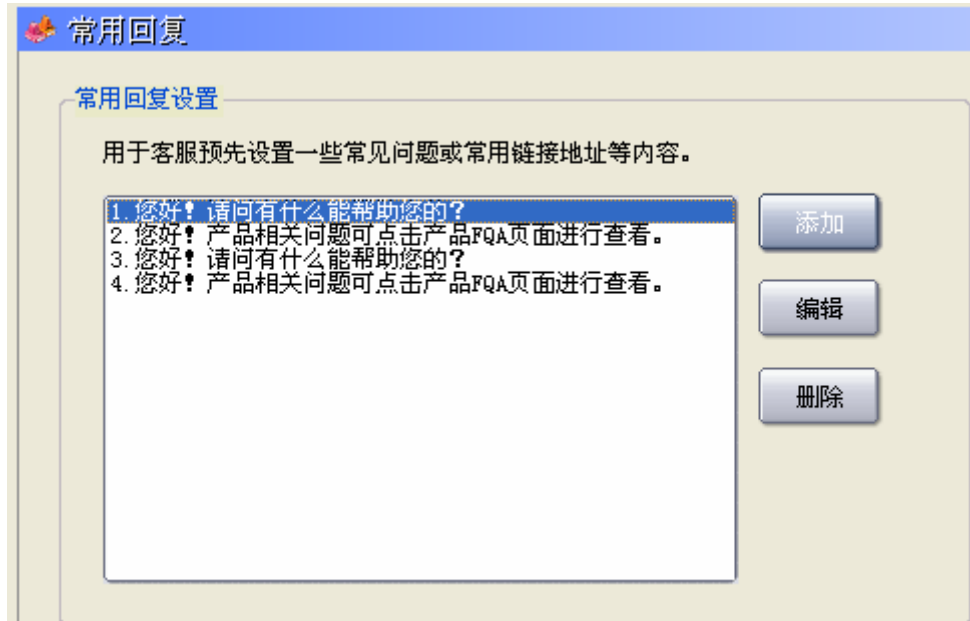
单击“查看”记录可查看详细内容。



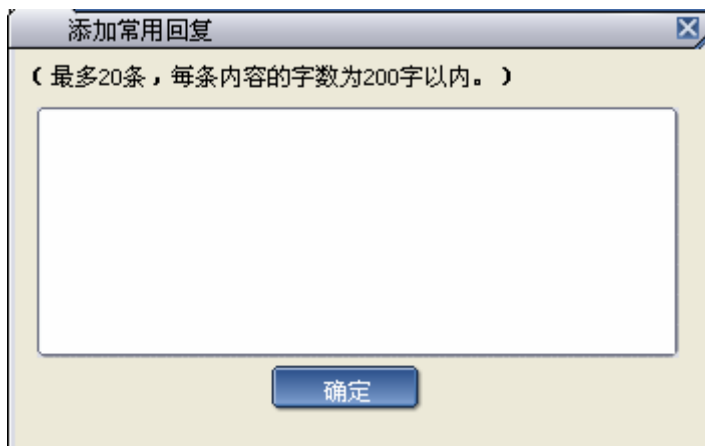
#### 5.3.4 常用回复设置

用于客服预先设置一些常见问题或常用链接地址，作为对话框中快捷调用的“常用回复”的内容。

可以设置 20 条，每条内容的字数为 200 字以内。界面默认显示客服距离当前最后所设置的常用回复内容。



单击“添加”，打开添加窗口，输入内容后，可增加一条新的常用回复；



单击“编辑”—单击“设定”，可以编辑当前该条常用回复内容；

单击“删除”则可直接删除当前该条常用回复；

选中某条欢迎语，单击“设定”，则系统应用该条常用回复。

### 5.3.5 状态转换和自动回复

用于设置客服人员在会话时处于离开或忙碌状态下应用的状态自动转换和自动回复内容。

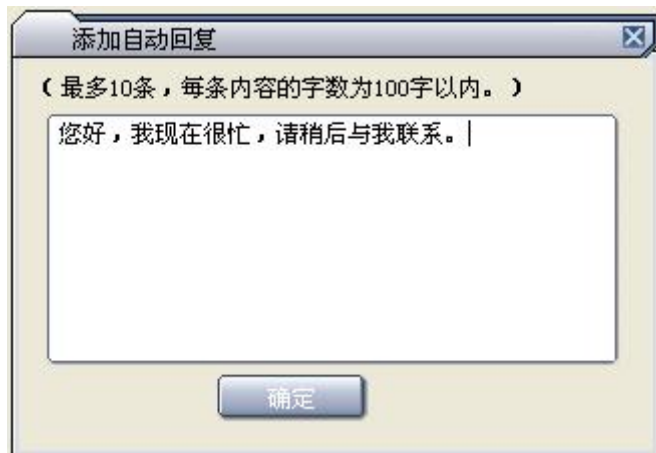
状态转换：客服可设置是否使用状态自动转换。可以设置客服在线状态下，在鼠标键盘一定时间内无动作时，状态自动切换，最小时间值是“1”分钟，可供切换的状态：离开、忙碌，默认显示离开；

自动回复设置：最多可以设置 10 条，每条 100 字以内（程序按照 200 个字符来限制）。默认显示客服目前设置的状态。可以选择是否启用自动回复。勾选复选框 则启用自动回复功

能。



单击“添加”，打开添加窗口：



输入内容，单击“确定”，则增加该条回复。增加至 10 条后再单击“添加”则提示：“您已设置满 10 条。”

选中被选框中的某条常用回复，可在下方的文本框中看到该条内容，可编辑修改内容，单击“修改”则修改了该条内容，单击“删除”则删除该条。

### 5.3.6 本人信息

用于客服查看本人信息，默认显示客服目前信息。

**本人信息**

查看本人资料

公司ID: 001006

客服ID: admin

部门: 客服部

性别: 男

客服昵称: 焯焯

电话: 010-87654321

电子邮件: wanglijun@cnnic.cn

### 5.3.7 封锁访客（仅管理员可见）

按照封锁时间倒叙列表显示现有的被封锁的访客 ID，可对其解除封锁，看到访客的封锁信息从“被封锁的访客”列表中移除。

添加被封锁访客：

封锁访客ID: A000000002

封锁原因: 恶意访客

(限100字以内)

封锁期限: 2009- 2-13

确定 取消

单击“确定”后，被封锁的访客列表中增加了本条记录。

**封锁访客**

被封锁的访客列表

添加

编号	访客ID	封锁时间	封锁期限	解除封锁	查看
1	A000000005	2009-02-06	2009-02-06	解除	查看
2	A000000002	2009-02-06	2009-02-13	解除	查看

被封锁的访客上线后，系统不对其弹出主动邀请对话窗口，访客也无法对客服发起对话。

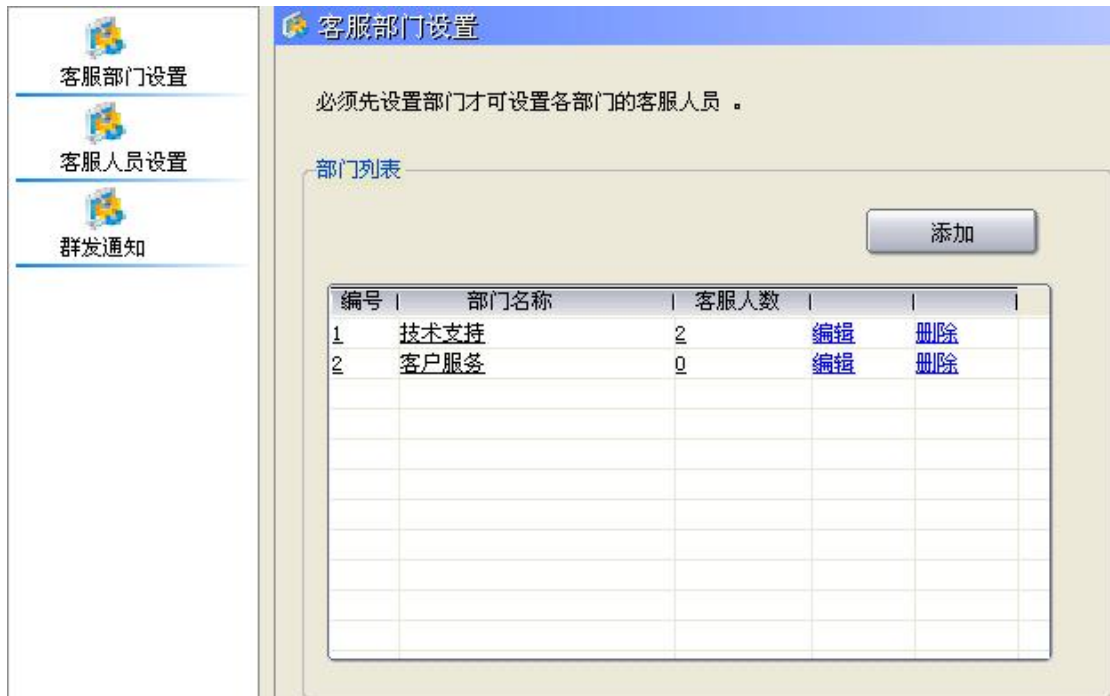
单击被封锁的访客列表中“解除”，则访客恢复为未被封锁状态，且可以进行正常的会话交谈。

### 5.3.8 客服管理（仅管理员可见）

用于设置在线客服系统的客服部门及客服人员。包括：客服部门设置、客服人员设置、群发通知。

#### 5.3.8.1 客服部门设置

用于设置在线客服系统的客服部门。可添加、编辑、删除部门和客服人员。



单击“添加”，打开“添加客服部门”窗口：



部门不可重复设置。

单击“编辑”，打开“编辑部门”窗口：

编辑部门

请输入部门名称：

简体中文 技术支持 \*（12个字符以内）

繁体中文 技术支持 （12个字符以内）

English technic （12个字符以内）

修改 取消

管理员可修改原有部门各语种的部门名称，部门不可重复设置。

单击“删除”，若该部门下客服数量不为0，则弹出提示框以确认进行删除操作；

客服数量为0时，则直接删除该部门。管理员的部门和客服均不可删除。

### 5.3.8.2 客服人员设置

用于设置在线客服系统中的客服人员。可添加、编辑、删除部门和客服人员。实时提示管理员系统中还有几个坐席没有设置客服人员。

客服人员设置

必须先设置部门才可设置各部门的客服人员。

客服列表

您还有 0 个坐席未添加客服信息。

添加

编号	客服名称	所属部门		
1	晓磊	技术支持	编辑	删除
2	简	技术支持	编辑	删除

单击“添加”，打开“添加客服”窗口：

添加客服

客服ID:  \* (1~10位英文字母、数字或字母与数字的组合)

密码:  \* (6~10位英文字母、数字或字母与数字的组合)

部门:

性别:

客服昵称:

简体中文:  \* (18个字符以内)

繁体中文:  (18个字符以内)

English:  (18个字符以内)

电话:  \* (例: 010-88888888或13800000000)

电子邮箱:  \* (例: zhang@126.COM)

添加 取消

同一套在线客服系统中的客服 ID 不能重复，但客服的昵称可重复。客服列表中显示的是客服昵称。

单击“编辑”，打开“编辑客服”窗口：

编辑客服

客服ID:  \* (1~10位英文字母、数字或字母与数字的组合)

密码:  \* (6~20位英文字母、数字或字母与数字的组合)

部门:

性别:

客服昵称:

简体中文:  \* (18个字符以内)

繁体中文:  (18个字符以内)

English:  (18个字符以内)

电话:  \* (例: 010-88888888或13800000000)

电子邮箱:  \* (例: zhang@126.COM)

提交修改 取消

同一套在线客服系统中的客服 ID 不能重复，但客服的昵称可重复。客服列表中显示的

是客服昵称。管理员注册时设置的客服 ID 具有唯一性，且不可更改。

当坐席已全部设置客服人员后，用户单击“添加”按钮，系统会弹出提示：“对不起，您的客服人数已满。”

单击“删除”，可直接删除客服，删除后该客服没有权限登录系统。管理员的部门和客服均不可删除。

### 5.3.8.3 群发通知

用于管理员向系统内所有非离线客服人员发出通知。可选择向全体客服、某个部门的客服、或是某几个客服，发出通知，接受方将在各自的客户端收到系统弹出的通知，离线状态的客服无法收到该通知。

列表显示备选项，可直接选择全体客服，发送给全体客服；可直接选择部门名称，则发送给该部门的全部在线客服；也可展开部门的客服列表，逐一选择添加到右侧。

可以整个部门和其他部门的客服并选，但是已选入的部门，不可再选入其部门下客服。

群发通知

请先选择通知对象：

- 全体客服
- 售前咨询
  - test33

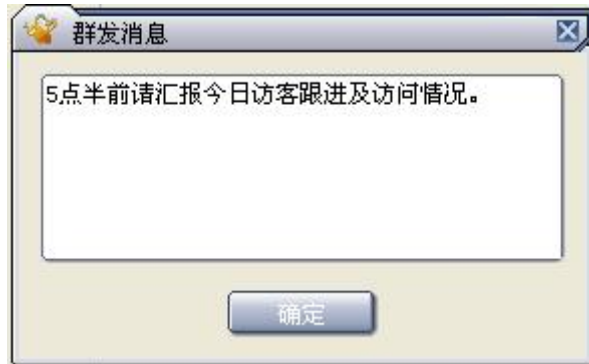
test33

通知内容：5点半前请汇报今日访客跟进及访问情况。

\* (200字以内)

发送

输入通知内容后，单击“确定”，收到系统提示：操作成功。包括管理员在内的非离线客服都可在各自的客户端方收到该通知。



### 5.3.9 风格设置（仅管理员可见）

企业可以根据自己的需求选择适合的风格样式。包括：漂浮框风格设置、主动邀请风格设置、对话窗口风格设置、皮肤及语言设置。

#### 5.3.9.1 漂浮框风格设置

漂浮框风格设置用于设置在嵌有在线客服代码的页面上显示的在线客服的漂浮框。漂浮框默认浮动（随鼠标滚动）显示在页面左侧，选中右侧则客服图标显示在页面右侧



### 5.3.9.2 主动邀请风格设置

用于设置系统是否自动弹出的主动邀请对话窗口。



系统默认选择“是”，即使用系统自动弹出主动邀请框，“否”则系统不自动弹出主动邀请框。

### 5.3.9.3 对话框风格设置



### 5.3.9.4 皮肤及语言设置

用于设置页面上漂浮框、主动邀请框、对话框、留言窗口的颜色及语言显示风格。



### 5.3.10 网页代码（仅管理员可见）

用户单击“网页代码”功能项，可看到在线客服的代码：



单击“复制代码”，代码已复制到粘贴板上。用记事本打开要放入在线客服程序的网页，将已复制的在线客服的代码粘贴到网页代码的“</head>与…</head>”之间，保存页面。在 IE 中刷新页面，即可看到在线客服漂浮框及主动对话邀请窗口。

## 6. 安装与卸载

### 6.1 注册

- 1) 注册通用网址，申请绑定在线客服。
- 2) 填写注册信息(带\*为必填项)，并提交。注册成功后，您即成为在线客服用户。获得用于登录系统的公司 ID、客服 ID、密码。
- 3) 下载软件，进行安装。

### 6.2 安装

- 1) 将下载的“在线客服”软件压缩包进行解压缩，获得“在线客服”客户端软件安装程序：

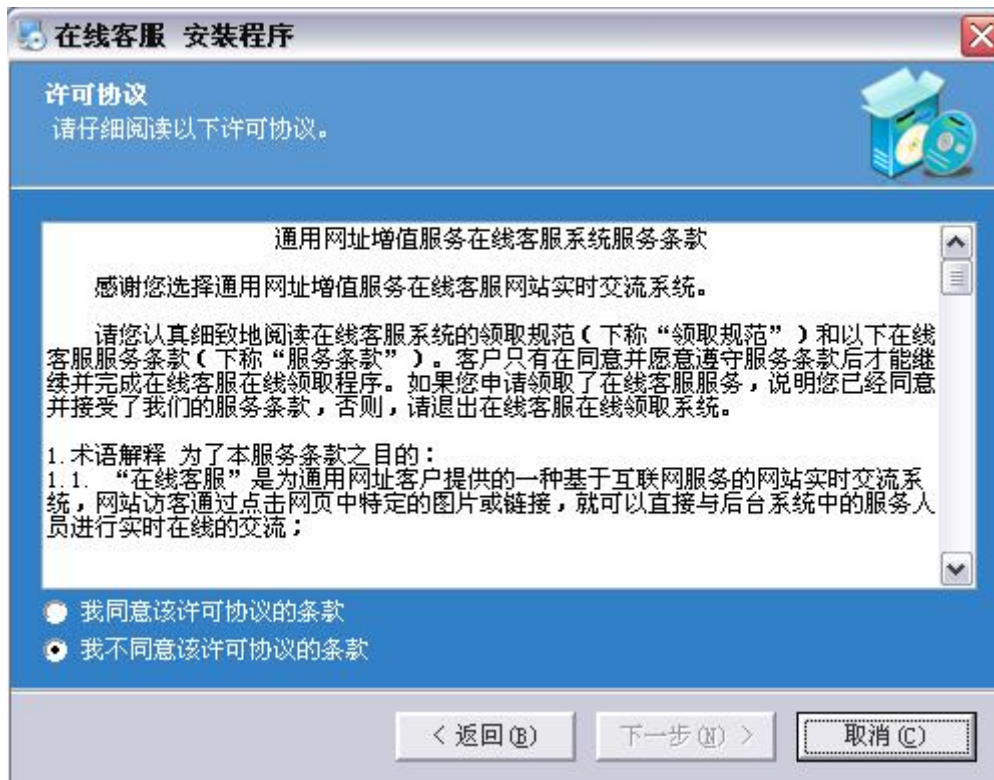


- 2) 运行“在线客服”客户端软件安装程序，系统将自动开启“在线客服 安装向导”。



单击“下一步”继续。

- 3) “安装向导”准备完毕后，出现“许可协议”窗口。请用户仔细阅读“在线客服 用户使用协议”，确认后选择“同意”。

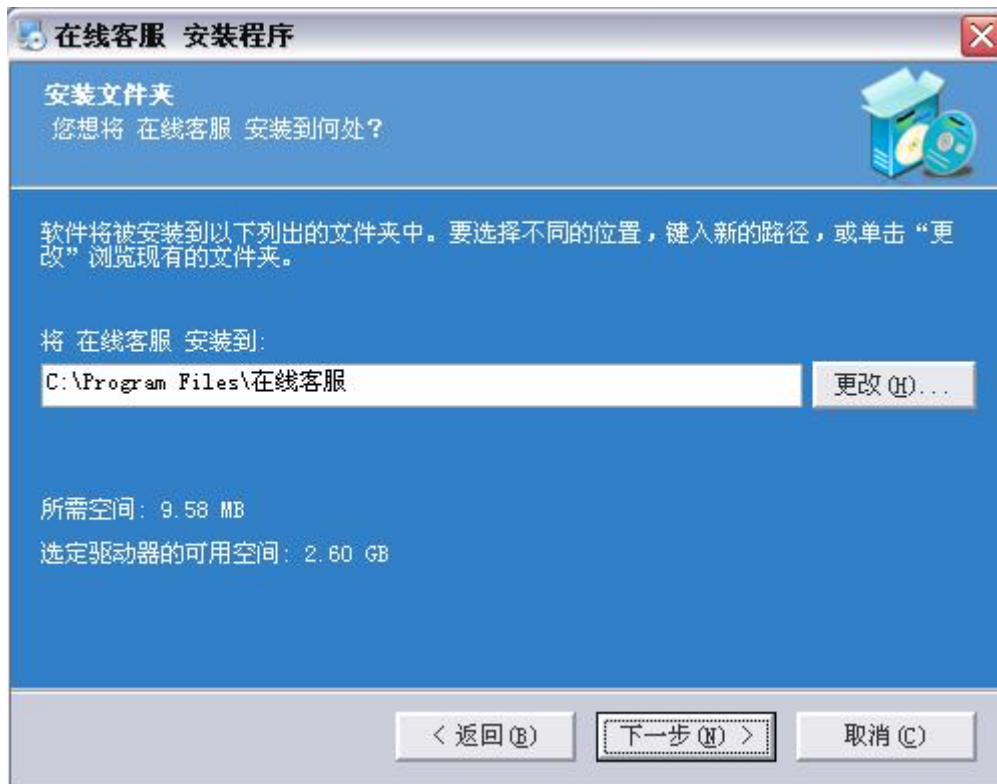


然后，单击“下一步”，继续下面的安装进程。

4) 填写用户信息：



5) 系统默认“在线客服”的安装目录为：C:\ProgramFiles\在线客服软件\，若要更改安装目录，请单击“更改”，并选择路径，单击“确认”完成。

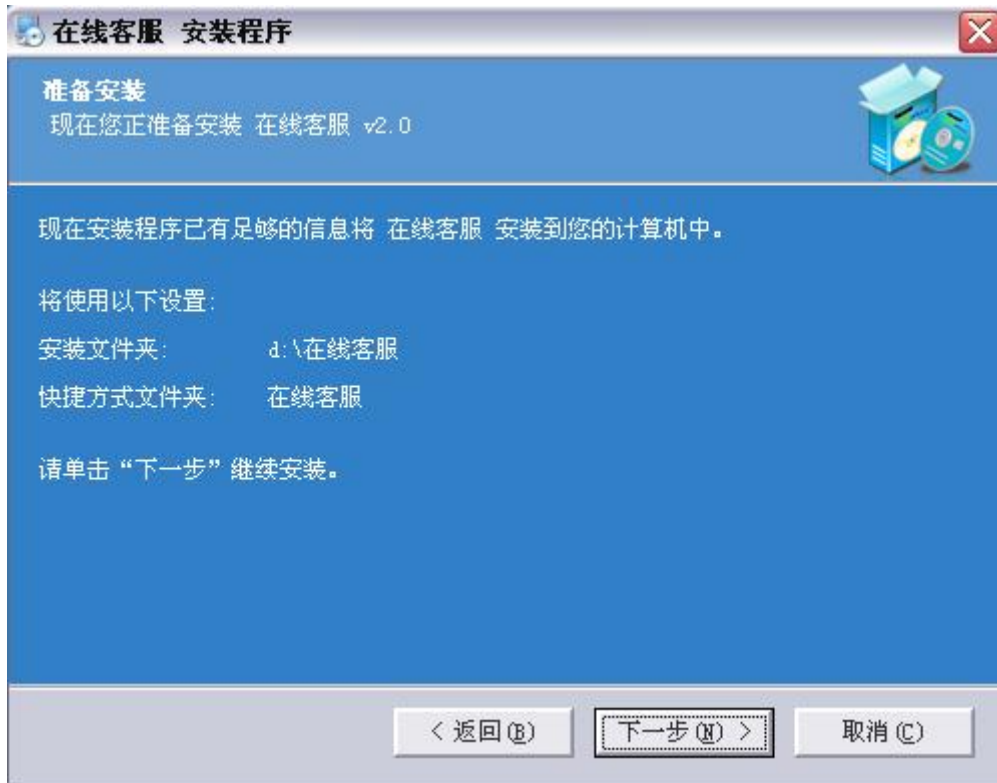


确认后，单击“下一步”继续。

6) 确定快捷方式文件夹:



“安装向导”准备完毕，进入“在线客服”安装界面。




单击“下一步”开始安装。正在安装在线客服……



7) 安装完成！单击“完成”退出安装程序界面。



桌面生成“在线客服软件”的图标： 在线客服。

### 6.3 卸载

“在线客服”v2.0 的卸载方式有两种：

1) 单击“开始”菜单>“程序”菜单，从中选择“在线客服软件”程序组，



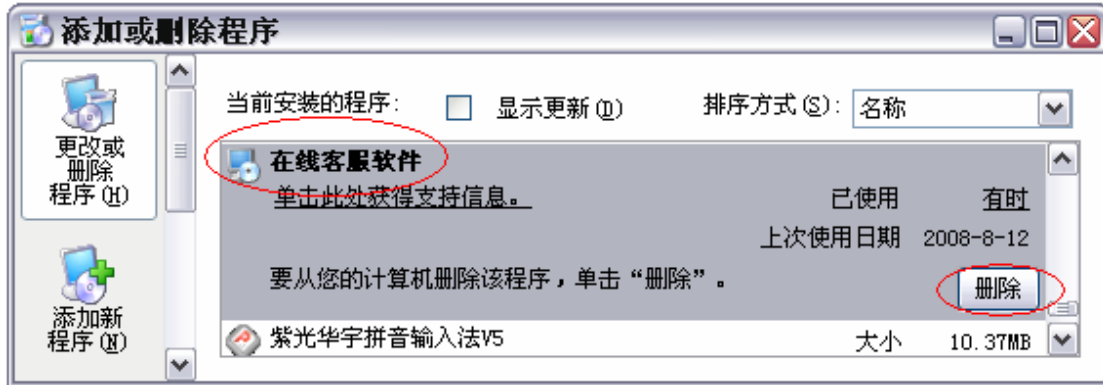
然后单击“卸载 在线客服软件”选项，即可运行卸载程序：



根据卸载程序向导进行操作，即可完成将“在线客服”软件卸载。



2) 用户可以从“控制面板”中选择“添加/删除程序”，即可快速卸载在线客服。



## 客户端软硬件配置

### 附录一 常见问题

#### • 一般常见问题

##### 1. 什么是公司 ID?

答：公司 ID 是系统根据用户注册时所填写的网址自动生成的识别。用户注册成功后，根据注册生成的公司 ID 和密码登录在线客服系统。

##### 2. 为什么浮动图标和邀请窗口会被 flash 遮盖?

答：亲爱的用户，造成这个问题的原因是您网站的 flash 使用了默认参数。只是需要您在 html 源文件里面，给 flash 加入 `<param name="WMODE" value="transparent">` 参数。

##### 3. 一个公司能获得几套在线客服系统?

答：一个公司可以获得多套在线客服系统。当您的公司有多个网站时，如果您需要为它们分别设置一套在线客服系统，您可以在注册多个通用网址时填写不同网址作为指向 URL。

##### 4. 一套在线客服可以放在不同的网站上使用吗?

答：一套在线客服系统对应一个网址，但您可以通过将通用网址的指向 URL 修改为您要放置在线客服的网站的网址，这套在线客服就可以使用在修改后的网址对应的网站上了。

##### 5. 如果通用网址的指向 URL 做了修改，在线客服系统会怎样变化呢?

答：系统会判断所修改更换为的新 URL 是否已绑定在线客服：

1) 若绑定，则在原 URL 绑定的在线客服中，根据坐席开通的时间倒序依次减少坐席，增

加至新 URL（已绑定在线客服）对应的在线客服中，直至原 URL 绑定的在线客服中无坐席后，该套在线客服失效。并会为新 URL 的原基础上增加 2 个坐席；

2) 询问新的 URL 是否绑定在线客服，若不绑定，则在原 URL 的在线客服上减少坐席，直至无坐席而整套在线客服失效，

#### **6.在线客服系统会影响网站的速度吗？**

答：请您放心，在线客服添加到公司网站的代码只有一小段脚本，且在公司网站页面全部加载完毕后才开始运行，因此并不会影响公司网站的速度。

#### **7.在线客服系统会影响网站的安全吗？**

答：不会。在线客服为网站提供专业的在线实时沟通服务，并不会带来安全性的问题，请放心使用。

#### **8.升级过程中可能的问题及应对措施？**

答：分为以下三种状态：

1)自动升级时，下载新版本的过程中出错。

应对措施：登录网站手工下载最新版本，然后手工安装。

2) 自动升级时，已成功下载新版本，在安装过程中提示“csonline.log 文件被占用”的类似信息，无法继续安装，再次启动程序时自动升级依然如此。

应对措施：注销或重启计算机，然后重试。如果仍然失败，则登录网站手工下载、安装完成升级。

3) 未知原因的异常造成的升级失败。

应对措施：先手工卸载在线客服网站在线客服系统，删除 C:\Program Files\GoldArmor\在线客服目录（取决于在线客服的安装目录）下面的所有文件。然后手工下载最新版的客服端，并安装。

### **• 操作常见问题**

#### **1.对话连接成功后为何又失败了？**

答：对话连接成功后，如果网络速度比较慢，访客端则需要一段时间时间延迟后才会弹出对话窗口，如果未弹出前，客服就向此访客发送内容，则可能会出现对话失败的情况，建议对话连接成功后过一段时间后再发送消息；另外，访客浏览器安装有上网助手也会造成此问题。

#### **2.为什么自动升级失败？**

答：有的时候因为网络故障，升级系统会升级失败，这个时候只要重启程序，在线客服会

继续完成升级。

### **3.为何看不到访客的轨迹信息？**

答：要查看访客访问某些页面的轨迹信息，需要在相应的网页上面嵌入功能代码。

### **4.为何短时间内某个访客频繁进入网站？**

答：有两种原因：一是访客端的 IE 不支持 Cookie；二是访客在恶意攻击网站。解决方法是管理员使用封锁访客功能，按照 IP 阻止方式阻止该访客。

## **• 网页代码及图片常见问题**

### **1.为什么有的页面上面没有显示在线客服图标？**

答：因为该页面中没有嵌入代码。要使用在线客服系统的页面都必须在该页面的代码中嵌入在线客服功能代码。

### **2.为什么功能代码必须放在最后一个</body>前面，放在其它地方可以吗？**

答：这样可以尽量降低对于页面加载速度的影响。放在其它地方是可以的，但是必须要放在图标代码之后，一般不建议这样做。

### **3.可以根据自己的需要对代码进行更改吗？**

答：为了保证在线客服系统的可靠性、稳定性和高效性，请不要这样做。