



Web1800远程服务系统 用户手册

版权声明：本使用手册版权及其内容为深圳市汉维高新技术有限公司全权所有。未经本公司书面授权，任何人不得以任何形式（包括但不限于电子、机械复印等方式）变更、发行、转载、复制、展示本手册部分或全部的内容，否则将依法追究法律责任。

目录

- 远程服务系统支持端主界面 0
 - 1-1 支持端桌面程序界面介绍0
- 支持人员如何提供服务 0
 - 2-1 如何为请求服务的客户提供服务0
 - 2-2 如何同时为多个客户提供服务0
 - 2-3 如何进行团队协作及客户转接0
 - 2-5 如何使用支持中心菜单项0
- 管理人员如何管理服务 0
 - 3-1 公司信息管理0
 - 3-2 支持人员管理0
 - 3-3 服务信息管理0
 - 3-4 统计分析0
 - 3-5 知识管理0
 - 3-6 参数配置0
 - 3-7 客户端配置0
- 客户如何请求服务 0

远程服务系统支持端主界面

1-1 支持端桌面程序界面介绍

下载支持端程序

租用客户在 www.web1800.com 网站“下载中心”下载最新版的支持端安装程序，运行安装。

服务器版客户支持端下载地址：<http://IP地址/Web1800/download/standard/web1800.msi>。其中“IP地址”是服务器所在的 IP 或域名。

登录窗口

安装支持端程序后，双击桌面蓝色海豚图标，即可打开登录窗口。

输入对应的 800ID 号，用户名下拉列表将会自动列出属于该支持中心的支持人员登录名。选择对应的用户名，输入密码，即可登录。初始登录密码为 web1800。



服务端主界面

主窗口左侧下部为菜单区，分为 **支持中心** 和 **管理中心**。普通支持人员登录后可以操作支持中心标签下所有菜单项，没有权限进入管理中心。

系统管理员 admin 登录则只能操作管理中心菜单项，不能为客户提供服务（由于 admin 不占用支持人员席位）。若具有管理员或组长身份的支持人员登录，则拥有支持中心的全部权限和管理中心的相应权限。



主信息区

主窗口中部为主信息区，点击菜单区的任意按钮，主信息区将显示对应信息，默认显示的是“**任务列表**”。

个人信息区

主窗口左侧上部是个人信息区，支持人员可在此更改自己的在线状态（上线、离开、下线、退出）。

支持人员协作区

主窗口右侧为支持人员列表，在此可选择其他在线支持人员进行会话并转接客户。

信息提示

当有客户在排队队列中等待服务时，windows 系统托盘上部会弹出信息提示框提示支持人员，并同时伴随提示音。

任务栏

主窗口上部为任务栏。点击第一个按钮可直接打开客户请求服务登录页面；点击第二个按钮可转到 Web1800 网站的发送定向信息页面。点击最右侧按钮可开启汉维高新技术有限公司的在线服务窗口，获取汉维客服人员的**在线帮助**。

支持人员如何提供服务

2-1 如何为请求服务的客户提供服务

服务模式

Web1800 提供三种客户获取服务的方式适应不同服务场合：**座席展示模式**、**直通号模式**和**自动分配模式**。

座席展示模式

客服团队以座席展示的方式呈现在网站上，页面包括客服照片、昵称、联系电话、职位信息。客户可以主动选择合适的客服人员，点击 **请求服务** 即可进入会话。



直通号模式

当管理中心的服务流程设置为直通号模式后，客户请求服务时，需要输入由支持人员提供的即时生成的直通号码。获取直通号码按钮显示在支持中心列表最下方（将在更改模式后激活）。

点击该按钮，将弹出窗口显示即时生成的六位直通号。支持人员将直通号告知客户，客户在网上支持中心输入直通号来获取该号码对应的支持人员的服务。

服务信息

用户ID: [立即注册](#)

密码: [修改密码](#)

直通号:

* 使用本服务前请先注册成为正式用户，并联系我们获取本次服务的直通号。

自动分配模式

当管理中心的服务流程设置为自动分配模式后，客户请求服务时需先选择服务分组、产品类型，填写姓名及电话，点击进入，系统会自动分配客户给合适的支持人员。（服务分组及产品类型是在管理中心根据公司的实际情况自行设置的）



服务信息

服务分组: 客服

产品类型: 远程支持系统基本版

您的姓名: xxc

您的电话: 123456

* 请填写详细信息，以便支持人员更好的为您提供服务

进入 退出

接受客户服务请求

座席展示模式、直通号模式

当有客户请求服务时，支持端会自动弹出服务请求提示框，提示接入客户。



服务请求

匿名客户_119.122.49.239请求得到远程服务

公司名称

用户来源 广东省深圳市

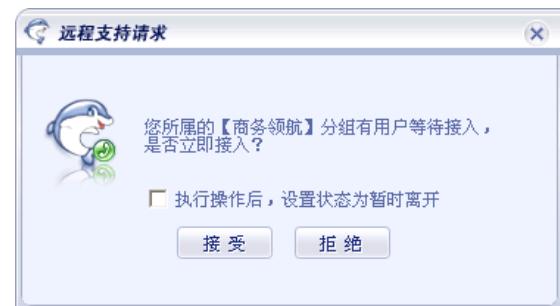
电子邮箱

购买产品

接受 拒绝

自动分配模式

当有客户请求服务时，系统会自动根据管理中心的设置和系统设定的分配策略将客户分配到最合适的支持人员处。被支持人员处会自动弹出请求服务接入框（如图），提示支持人员接入客户。若支持人员繁忙，也可点击拒绝，该客户将自动转接到下一个合适的支持人员处等待接入。



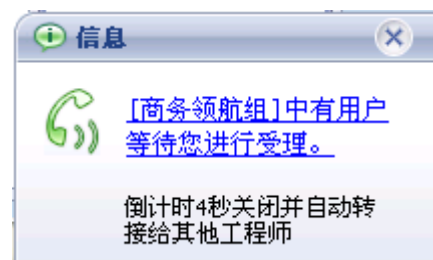
远程支持请求

您所属的【商务领航】分组有用户等待接入，是否立即接入？

☐ 执行操作后，设置状态为暂时离开

接受 拒绝

同时桌面右下角会弹出系统气泡提示，气泡提示上将显示倒计时，在倒计时时间内支持人员未进行任何操作，系统会自动将客户转接到下一个支持人员，防止客户等待过长时间。（系统默认一次倒计时时间为 20 秒，视为一次分配。）



信息

【商务领航组】中有用户等待您进行受理。

倒计时4秒关闭并自动转接给其他工程师

服务窗口

您可以根据需要向客户提供多种远程服务。点击服务窗口最上方的功能按钮，可与客户进行：**文件传输**、**观看客户桌面**、**远程演示**、**远程控制客户电脑**、**语音（选配）**、**填表**及**维护**。其中填表内包含**填写支持记录**和**向客户推送调查表（选配）**；维护内包含**获取客户电脑信息**和**重启客户电脑并重连（选配）**。当某项远程服务启动后，该按钮会自动变为“停止”按钮，再次点击该按钮即可随时停止服务。

支持端会话窗口可调整大小。Web1800 远程支持一对多远程功能，可同时与多个客户进行远程服务。



填写支持记录

与客户会话过程中，点击菜单栏中的填表按钮，填写**支持记录**。其中包括客户信息，服务模式，咨询产品，问题类型及处理内容等。

填表过程中，如果客户退出了服务，支持端将会弹出提示客户已经离开，支持人员可继续填写表格，再将会话窗口关闭。服务结束后，若管理后台设置了自动弹出支持记录，则支持记录窗口会自动弹出，该支持记录内容可在管理后台查询并实现统计分析报表功能。



会话消息预知

会话框下方为消息预知区域，客户在输入文字时，支持端将看到客户正在输入的文字信息。

常用语

与客户会话过程中，点击“常用语”按钮即可实时使用配置好的常用语信息（常用语分为个人设置的常用语，及在管理中心由管理员设置的全局常用语）。

屏幕截图

点击“截图”按钮，鼠标会显示为彩色，按住鼠标左键在需要截取的屏幕区域进行拖拽，并在选定区域内双击鼠标左键即可截取图像。客户可点击新弹出窗口中的“编辑”按钮，对截屏图片进行编辑后再发送给支持人员。点击“截屏”按钮后，点击键盘上的“Esc”键或单击鼠标右键可退出截屏。

查看远程电脑系统信息

点击任务栏上的**检测**按钮，客户接受后，系统将自动检测客户端电脑系统信息和程序信息，帮助诊断电脑问题。

查看服务记录

点击客户信息区下侧的查看**服务记录**按钮，系统将列出该客户历史服务记录，方便支持人员快速了解客户的历史服务情况。

图像质量调节

在进行远程桌面等功能时，可以点击“**图像质量**”按钮，对远程画面的显示质量及大小进行调节。图像质量越高比例越大，相应的传输速度会越慢。

2-2 如何同时为多个客户提供服务

接受排队客户列表中的新客户

当支持人员全部忙碌，此时客户请求服务可点击页面上的排队按钮，进入排队队列，支持端桌面右下方会弹出排队提示框。支持人员可以在主信息区的排队客户列表中看到该客户简要资料，可以选择是否优先为该客户服务，点击“接受”链接即可为该客户服务。

正在服务的客户名称会自动出现在任务栏上方，以按钮方式呈现。您可以通过点击该按钮，显示/隐藏与该客户的服务窗口。



2-3 如何进行团队协作及客户转接

向其他支持人员转接客户

点击支持人员列表中相应的支持人员姓名，即可打开支持人员协作窗口，可进行会话及转接客户。选择客户列表中的待转接的客户，点击“转接”按钮，被转接的支持人员将会收到转接提示，接受转接后，即可完成转接操作。当其他支持人员向您转接客户时，支持人员协作窗口会自动弹出，并出现提示，询问您是否接受转接，点击窗口上部的 接受转接 或 拒绝转接 按钮即可进行相应操作。

客户转接到下一个支持人员后，支持人员会话窗口将自动显示前一个支持人员和客户的全部会话记录，方便了解之前的服务信息。



2-5 如何使用支持中心菜单项

主窗口左侧下部的菜单区中，左侧列表即为 支持中心。默认页面为任务列表，点击任一下级菜单项，即可进入对应的支持

页面。

任务列表

本页面除前面介绍过的排队客户列表、客户信息外，还有待处理留言列表。

点击待处理留言列表后的 **详情** 链接即可查看客户的留言详情，若支持人员已对该留言进行了相应的处理，可在此填写处理意见，并将留言标记为“已处理”。已处理过的留言将不会出现在待处理留言列表中。



查询支持记录

普通支持人员只能查看自己的支持记录，管理人员在管理中心可通过各种查询条件对所有支持记录进行查询。点击详情可查看该条支持记录的详细内容。

查询到的服务数据还可导出为 excel 文件或打印成报表，方便对服务团队进行更好的管理。



查询支持记录详情

在查询支持记录页面点击详情可查看详细的服务记录。包括 服务模式（本次服务除了文字会话还进行了哪些远程服务）、相关资源（是否有屏幕录像文件或语音文件）、相关产品（支持记录中填写的客户咨询产品）、问题类型（支持记录中填写的客户咨询问题）、客户评价（客户填写的满意度调查）、主题及内容（支持记录中填写的本次服务标题和内容）、聊天记录。



查询客户留言

点击**查询客户留言**按钮，即可进入查看留言页面。在本页面，您可进行搜索所属分组的历史客户留言，查看留言处理情况，并对未处理的留言进行处理等操作。



常用语管理

点击**常用语管理**按钮，进入常用语设置页面。在本页面，支持人员可编辑使用率高的通用语句或网页链接，以方便支持人员更快的对客户进行响应。设置好的常用语将会出现在支持端服务窗口文字输入框上方，与客户进行文字会话时，点击按钮即可发送。

管理员可对全局添加的常用语进行修改及删除，普通的支持人员则只可对自己添加的常用语进行管理。

参数设置

支持人员可在此修改自己的登录密码，支持人员可在此修改自己的登录密码和设置自动离开时间。在设定时间内没有动鼠标和键盘，程序自动变为离开状态。

下载安装版客户端

本系统也支持客户使用安装版客户端请求服务。客户安装了客户端后，以后每次服务不用再打开网页请求，而是直接在桌面上点击客户端图标即可请求服务。

在本页面您可以点击“立即下载”按钮将客户端程序下载到本地，再发送给客户。您也可以选择“Email”或“复制”客户端程序下载地址给客户，让客户自行下载安装。

获取直通号

若管理中心选择了直通号模式，则支持端界面支持中心下方会出现获取直通号按钮，支持人员点击即可实时生成一个客户专有的直通号码。客户访问客服中心页面时，输入身份验证信息及该直通号，即可获取该服务码对应的支持人员服务。

管理人员如何管理服务

3-1 公司信息管理

公司基本信息

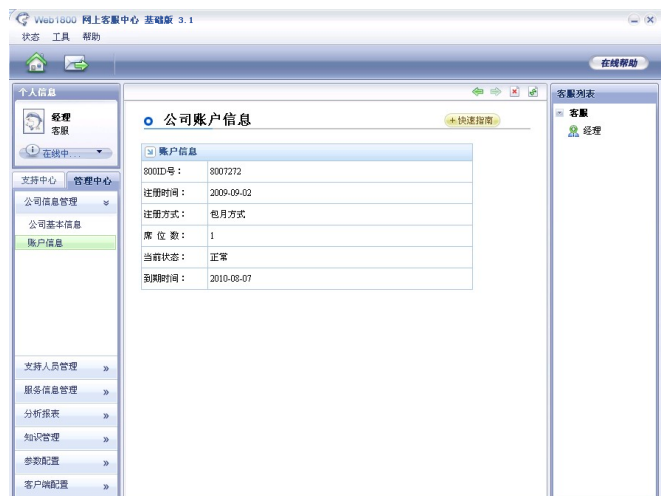
管理人员可在本页面管理公司名称、网址、邮箱、电话公司 logo 图片等公司基本信息。

同时可自定义安装版客户端的名称、图标及安装目录等。可设置成客户自己公司的信息，完全包装成自己的公司形象。



账户信息

可查看公司购买的 Web1800 账号详细信息,包括 800ID 号、注册时间、注册方式、购买席位、当前状态及账号到期时间。方便客户了解自己的账号情况。



3-2 支持人员管理

点击管理中心的支持人员管理菜单可展开下级菜单列表: 分组管理、组成员管理、已停用成员管理。点击任一下级菜单,即可进入对应的管理页面。

分组管理

管理人员可在本页面对在线客服进行分组。如“售后服务”、“技术支持”等，座席展示模式中，以 tab 标签形式显示在客户请求服务页面，客户可根据实际情况找到合适自己的分组进行服务。（直通号模式中没有此设置；自动分配模式中该自行设定的分组名称将以**服务分组**展现）

管理人员可根据需要对组名进行更改及排序，以方便客户操作。



组成员管理

本页面按照分组顺序列出所有属于该组的支持人员，admin 及管理可看到所有支持人员。本页面可对支持人员进行**添加**、**转移**、**停用**等操作。



已停用成员管理

可选择将该支持人员进行激活，或将该支持人员进行彻底删除。

注意：支持人员被删除后所有相关服务数据将不再被系统检索到，请谨慎使用本功能。



3-3 服务信息管理

点击管理中心的服务信息管理菜单可展开下级菜单列表:支持记录管理、客户服务记录、客户留言管理。点击任一下级菜单,即可进入对应的管理页面。请参考支持中心菜单中的相关介绍,此处不再详细说明。

客户服务记录

与支持记录管理相对应,以客户角度查询服务记录。查询结果包含服务时间、客户名称、客户所在地域、服务时间、服务时长、服务记录详情等。可导出 excel 表格。



3-4 统计分析

服务情况统计

针对历史服务情况的相关数据对客户满意度进行统计分析(图表中最多只显示 10 个内容,超过 10 个将在下方分析报表中给出)



3-5 知识管理

点击管理中心的知识管理菜单可展开下级菜单列表:常用语管理。请参考支持中心菜单中的相关介绍,此处不再详细说明

3-6 参数配置

点击管理中心的参数配置菜单可展开下级菜单列表：**服务流程设置**、**提示语设置**。点击任一下级菜单，即可进入对应的管理页面。

服务流程配置

管理员可根据实际需求设置服务模式，有座席展示模式、直通号模式及自动分配模式三种。

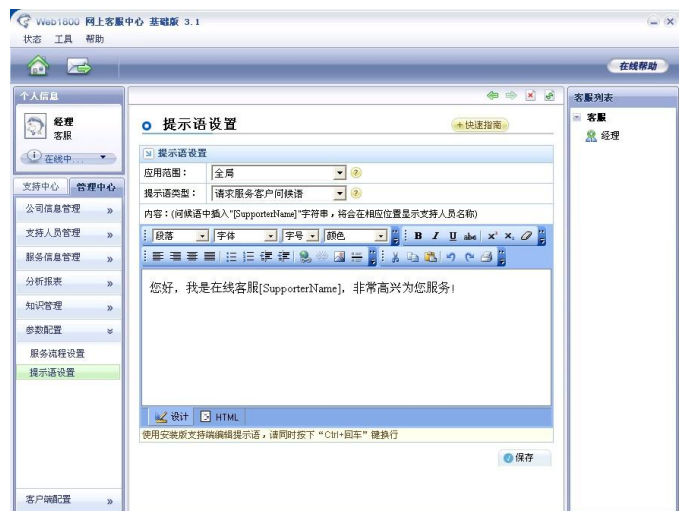
服务流程包括服务完毕客户端是否自动弹出填写满意度调查、服务完毕支持端是否自动弹出支持记录框、是否允许补填支持记录、是否允许直接接入客户和是否开启消息声音提示。

注意：部分设置更改后需要支持人员重新登录程序才能正常运行！



提示语设置

本页面可自定义**请求服务客户问候语**及**定时自动回复语**。在问候语设置中加入[Supporter Name]字符串后，客户将在问候语中看到为其服务的支持人员名称。



3-7 客户端配置

点击管理中心的客户端配置菜单可展开下级菜单列表：**服务请求脚本**、**广告信息设置**（选配）。点击任一下级菜单，即可进入对应的管理页面。

服务请求脚本

本页面将引导您将在线支持图标嵌入到自己的网站中。
Web1800 支持两种模式的嵌入。

页面式嵌入：按照提示将脚本粘贴到公司网页代码中，
将会在网站页面显示客服人员列表。

链接式嵌入：在本页面内可选择合适的图标，生成相应的 script 脚本，再按照提示，将脚本粘贴到公司网页代码中，
公司网页将出现一个浮动的**在线服务图标**，客户点击该图标
则可打开服务请求窗口。



此处可选择点击浮动图标后的弹出的服务模式，当选择自动分配模式时，可选择自动分配服务的组别，也可由客户自己选择。也可以自定义浮动图标呈现在网页中的位置和设置进入网站的访客可以将浮动图标最小化或还原。

广告信息设置(选配)

目前客户端服务窗口将默认显示 web1800 广告。您也可将此广告改为自己公司的广告，方便及时对您的客户进行公司宣传，产品推荐等。此业务属于选配另付费功能，可联系 Web1800 客服在线开通。

客户如何请求服务

请求服务

若已把支持中心嵌入到公司网站中，则客户可以直接通过公司网站进入网上支持中心页面。客户也可以通过访问以下网址 <http://www.web1800.com/8xxxxxx> (其中 8xxxxxx 是 800ID 号)，直接访问支持中心页面。

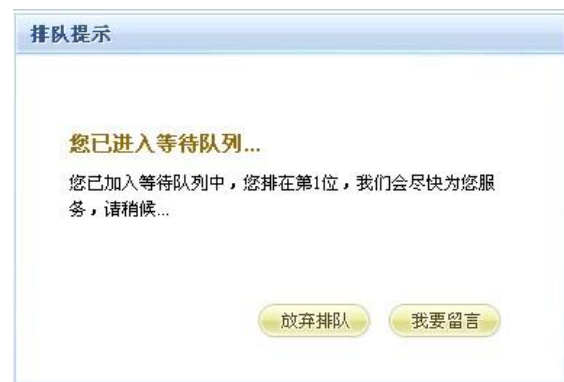
客户可在本窗口内根据提示选择自己想要请求的服务类型和服务人员点击进入即可请求服务。

如果客户请求服务频繁，也可点击支持中心左下角“安装版客户端”下载安装，安装客户端桌面程序后，点击桌面绿色海豚图标，即可打开请求服务页面。使用安装版客户端请求服务的客户进行远程等操作时不用安装控件。



进入等待队列

若当前无客服人员空闲，远程服务系统会出现“排队”及“留言”按钮。客户点击“排队”按钮将加入等待服务队列。客服人员可手动将其在排队列表中接起。



客户留言

若客户不愿意排队也可选择**留言**给客服人员。客服人员一旦上线将立即从任务列表中看对待处理的留言，从而及时回复客户。

客户留言

由于当前排队客户人数过多，客服短时间内不能为您服务，建议您稍候再试。
给您带来不便，非常抱歉！

您的姓名：

您的电话：

电子邮箱：

公司名称：

留言内容：

提交

退出

客户端服务窗口

若支持人员没有及时接受请求，客户可以预先输入问题并发送。若在支持人员响应前退出，输入的信息将作为留言发送给支持人员，客户可填写详细联系方式，以便我支持人员尽快与之联系。

支持人员接受了客户请求，将会自动建立连接，客户端服务窗口会自动弹出，客户即可开始与支持人员进行远程会话。

客户端服务窗口由 **功能按钮区**、**会话区**、**支持人员信息区**、**广告区** 组成。



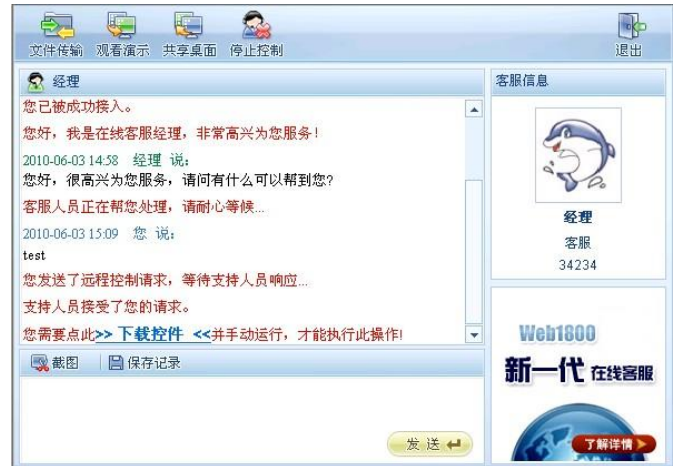
接受远程服务

客户可通过点击服务窗口顶部的相应按钮发起**文件传输**、**观看演示**、**共享桌面**、**请求控制**等请求。一旦支持人员接受后，将会建立远程连接。

也可由支持人员发起该请求，这时客户端会自动弹出**提示窗口**，客户可选择接受请求，或拒绝。客户也可点击文字输入框上方的**截图**按钮，发生屏幕截图给支持人员。

下载控件

若客户是第一次进行服务操作，客户端窗口会提示下载控件并手动运行，指导客户**下载 ActiveX 控件**，下载完毕直接双击安装即可。该控件体积非常小，经国际权威组织认证，仅用于辅助远程连接的建立，十分安全。客户只需要安装一次，今后将不再要求进行安装。安装成功后，程序将自动开始进行远程连接。



保存支持记录

客户可点击保存记录按钮将本次服务的会话记录保存到本地磁盘。

满意度调查

服务结束后，根据管理中心服务流程设置不同，客户端将会/不自动弹出满意度调查。客户填写调查表格后，即可结束本次远程服务。

满意度调查

非常感谢您参与本公司满意度调查，请填写下表，以便我们能更好的为您服务！

1. 请您对本次服务评价：

☒ 很好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 勉强 ☐ 差

2. 意见或建议：

您的问题是否已解决： ☒ 已解决 ☐ 未解决