

火烈云客服产品使用手册（简版）

1. 业务介绍：

火烈云客服主要为企业用户提供集企业网站、微信小程序、微信公众号、企业 app 等多端融合于一体的、绑定方式便捷的 SAAS 客服系统及客户关系管理（CRM）系统。兼具大数据分析 with 机器学习技能。通过绘制用户画像实现精准营销，通过不断训练算法模型，提升机器人客服接待效率和准确性，致力于打造企业专属的智能客服系统。

本项目可服务于教育培训、生活服务、文化娱乐、金融 / 政府机构、生产制造、建筑装饰 / 房产、医疗美容等行业。

2. 使用方式：

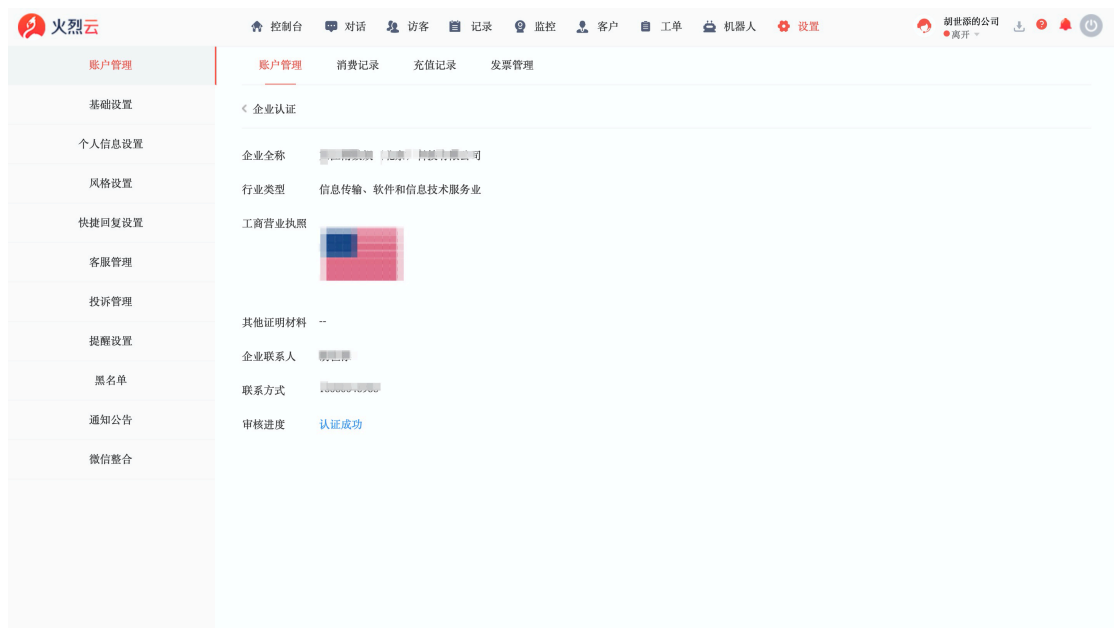
- 1) 登录火烈云客服官网 <https://www.huolieyun.com> 或下载火烈云客服 PC 客户端并安装。



- 2) 使用您的手机号注册火烈云客服企业账号。



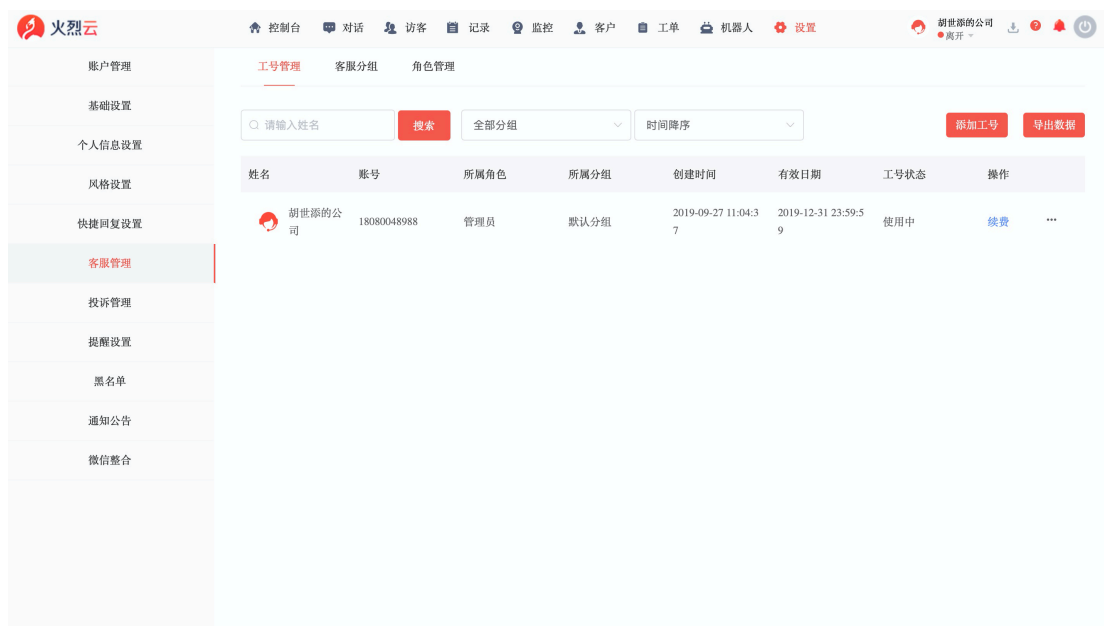
- 注册完成并登录后，在设置-账户管理中提交企业基本信息进行审核（1个工作日内完成审核）。



- 审核通过后，在设置-账户管理中进行充值，支持在线充值与对公转账。



5) 充值完成后, 在设置-客服管理中为企业客服开通服务。



6) 开通服务后, 将设置-风格管理-插入代码中的代码插入到企业网站中, 即可完成对接。

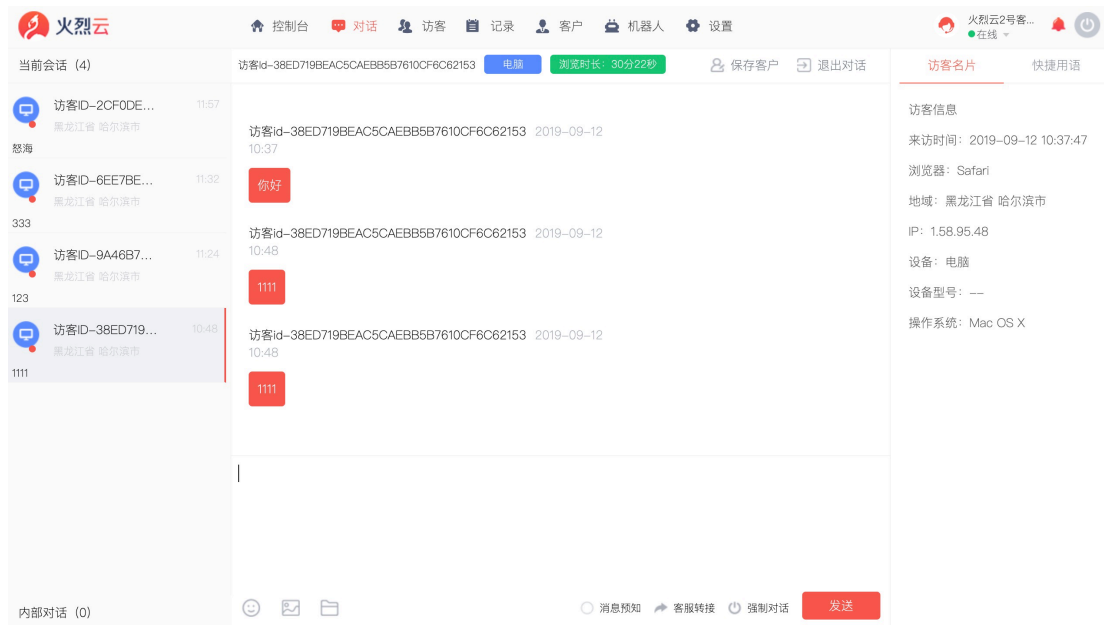


3. 功能介绍：

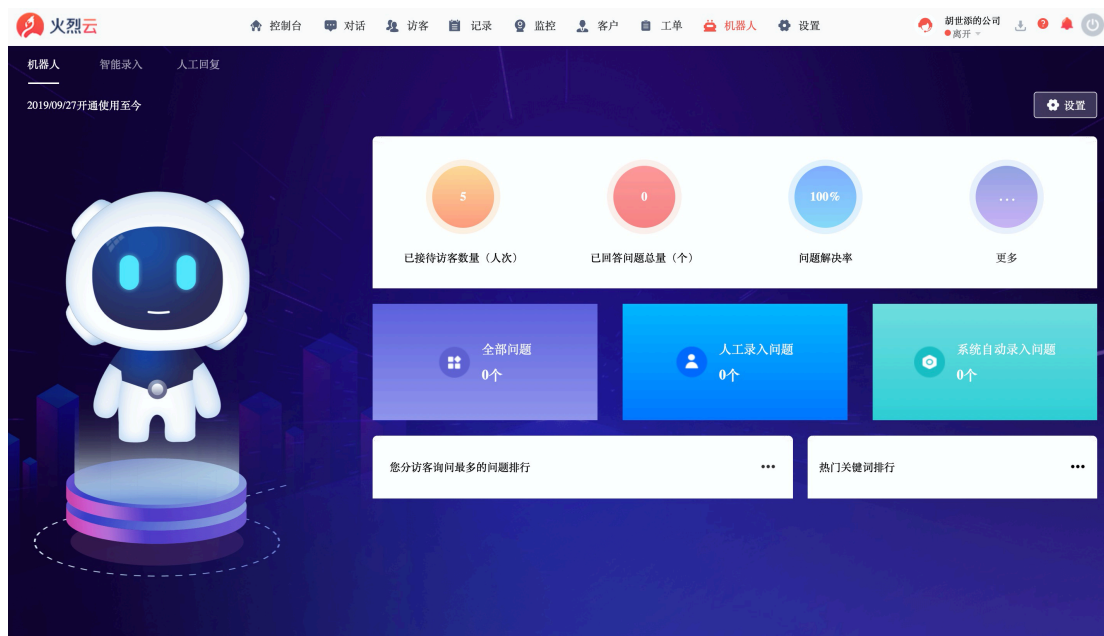
- 1) 控制台：查看企业相关数据统计情况、客服的工作情况以及通知公告，并提供快捷功能入口方便管理员进行快速管理。



- 2) 即时通讯：客服人员主要使用的对话功能，用于接待系统分配的访客，可以与访客实时交谈，同时支持消息预知、强制对话、查看/编辑访客信息等功能，完成由访客到客户的转化。



- 3) 机器人 :使用机器学习技术训练客服机器人模型, 通过深度学习方式进行客服机器人模型训练, 不断提升客服机器人的接待效率和准确性, 从而提升人工客服工作效率, 减少人工客服工作量, 最终达到 95%以上问题均由机器人客服处理的目的, 从而有效降低企业人工和运营成本。



- 4) 访客管理 :查看权限允许范围内的全部访客记录 (由对话列表中被关闭的对话转化而来), 可以通过访客接待记录评估客服工作情况及企业相关产

品咨询热度。同样可以对仍在线的访客再次发起对话，实现与访客的多次对话。

火烈云

控制台 对话 访客 记录 客户 机器人 设置

火烈云2号客... 在线

2019-09-01 - 2019-09-17

全部渠道

全部终端

全部区域-全部区域

导出表格

访问来源	访问终端	所在区域	来访时间	访问时长	访客状态	操作
Chrome	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-17 10:02:48	12秒	离线	发起会话 详情
Safari	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-17 09:55:07	18秒	离线	发起会话 详情
Chrome	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-17 09:53:46	2小时0分45秒	在线	发起会话 详情
Chrome	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-17 09:36:01	3分41秒	在线	发起会话 详情
Chrome	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-17 09:23:38	3秒	离线	发起会话 详情
Chrome Mobile	手机	上海市	2019-09-17 03:57:02	3秒	离线	发起会话 详情
Chrome	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-16 17:27:53	18分7秒	离线	发起会话 详情
搜狗	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-16 17:25:39	3分21秒	离线	发起会话 详情
Chrome	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-16 16:54:42	2秒	离线	发起会话 详情
Chrome	电脑	黑龙江省 哈尔滨市	2019-09-16 16:03:08	1小时24分45秒	离线	发起会话 详情

共 266 条

10条/页

< 1 2 3 4 5 6 ... 27 >

前往 1 页

5) 对话记录：查看当前账号权限允许范围内的全部聊天记录及访客留言处理，支持按照时间、访客来源、使用终端等条件进行自定义筛选。

火烈云

控制台 对话 访客 记录 客户 机器人 设置

火烈云2号客... 在线

2019-09-12

排序: 时间降序

终端: 全部终端

聊天记录

访客id-2CF0DE1 1条 Chrome 火烈云2号客服 黑龙江省 哈尔滨市 2019-09-12 11:57:03

访客id-9A46B7F 12条 Chrome 火烈云2号客服 黑龙江省 哈尔滨市 2019-09-12 11:09:37

访客id-38ED719 3条 Safari 火烈云2号客服 黑龙江省 哈尔滨市 2019-09-12 10:37:47

访客id-6EE7BE2 4条 Chrome 火烈云2号客服 黑龙江省 哈尔滨市 2019-09-12 10:15:51

访客id:

2CF0DE11CE82F6C7BA0A328A5BD40958

浏览器: Chrome

地域: 黑龙江省 哈尔滨市

ip: 1.58.95.48

操作系统: Mac OS X

访客终端: 电脑

访客: 2CF0DE11CE82F6C7BA0A328A5BD40958 2019-09-12 11:57 怒海

共 4 条 < 1 > 前往 1 页

添加客户

6) 客户管理：CRM 客户关系管理系统，客服人员可以在对话过程中、查看访客记录和对话记录时将访客转化为客户，支持自定义编辑客户信息。

火烈云 控制台 对话 访客 记录 客户 机器人 设置 火烈云2号客... 在线							
请输入客户姓名 全部星级 全部标签 全部排序 导出表格							
姓名	性别	年龄	电话	地址	星级	标签	操作
胡世添	男	23	18080048988	—	2星	已成交	详情
—	男	—	—	—	1星	—	详情
csshi2号	女	—	18845661234	—	1星	测试	详情
测试	男	23	18846671234	无	1星	测试	详情
—	男	—	—	—	1星	—	详情
共 5 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页							

7) 系统设置：进行系统使用前的基础设置、企业信息设置、个人设置、样式设置、客服管理、账户管理，并可以在此处对快捷回复用语进行管理。

火烈云 控制台 对话 访客 记录 监控 客户 工单 机器人 设置 胡世添的公司 离开							
账户管理 消费记录 充值记录 发票管理							
基础设置 个人信息设置 风格设置 快捷回复设置 客服管理 投诉管理 提醒设置 黑名单 通知公告 微信整合							
账户余额 Y713.42 立即充值 客服账号 1 开通账号							
注册 认证 充值 开通							
账户信息 企业名称: 京江南数娱(北京)科技有限公司 企业ID: M5Y4hj3B 已认证							
账号类型 AI机器人 120元/月/座席 升级 开通后除有标准版全部功能外, 所有访客优先由客服机器人自动接待, 减少客服人员70%-80%工作量, 提高客服工作效率							

4. 亮点功能：

1) 多端融合，快速对接：快速对接多种渠道，通过 Web 网站、Wap 网站、微信小程序、微信公众号、企业 APP 与客户取得联系，提高企业的服务效率。

- 2) 一体化访客接待与 CRM 解决方案：内置便捷 CRM 系统，客服可在多个页面将访客转化为客户，提供由访客到客户转化的整体解决方案。
- 3) 千端千面：灵活的样式配置，不仅可以设置客服端系统样式，同时可以自定义设置不同 Web 网站、Wap 网站、微信小程序、微信公众号、企业 APP 的访客端图标、聊天窗口、留言等样式。
- 4) 为企业打造专属智能客服系统：通过为企业打造专属智能客服系统，有效降低企业客服、销售人员的培训、运营成本。并且客服机器人背后的知识库还能通过实时提示和点选编辑的方式帮助人工客服更高效地提供服务。
- 5) 自主学习能力：通过深度学习方式进行客服机器人模型训练，不断提升客服机器人的接待效率和准确性，从而提升人工客服工作效率，减少人工客服工作量，最终达到 95%以上问题均由机器人客服处理的目的，从而有效降低企业人工和运营成本。

5. 资费标准：

- 1) 标准版：60 元/月/坐席，包括 IM、访客、记录、客户、设置及控制台等客户服务全部功能。
- 2) AI 机器人版：120 元/月/坐席，开通后除有标准版全部功能外，所有访客优先由客服机器人自动接待，减少客服人员 70%-80%工作量，提高客服工作效率。

更新于 2019 年 12 月 6 日

最终解释权归哈尔滨快智科技有限公司所有