

一级导航



一级导航为系统的整体的地图导航，能看到整体的火烈云的架构，一级导航栏展示 9 个菜单标题，点击进入相应页面

logo：

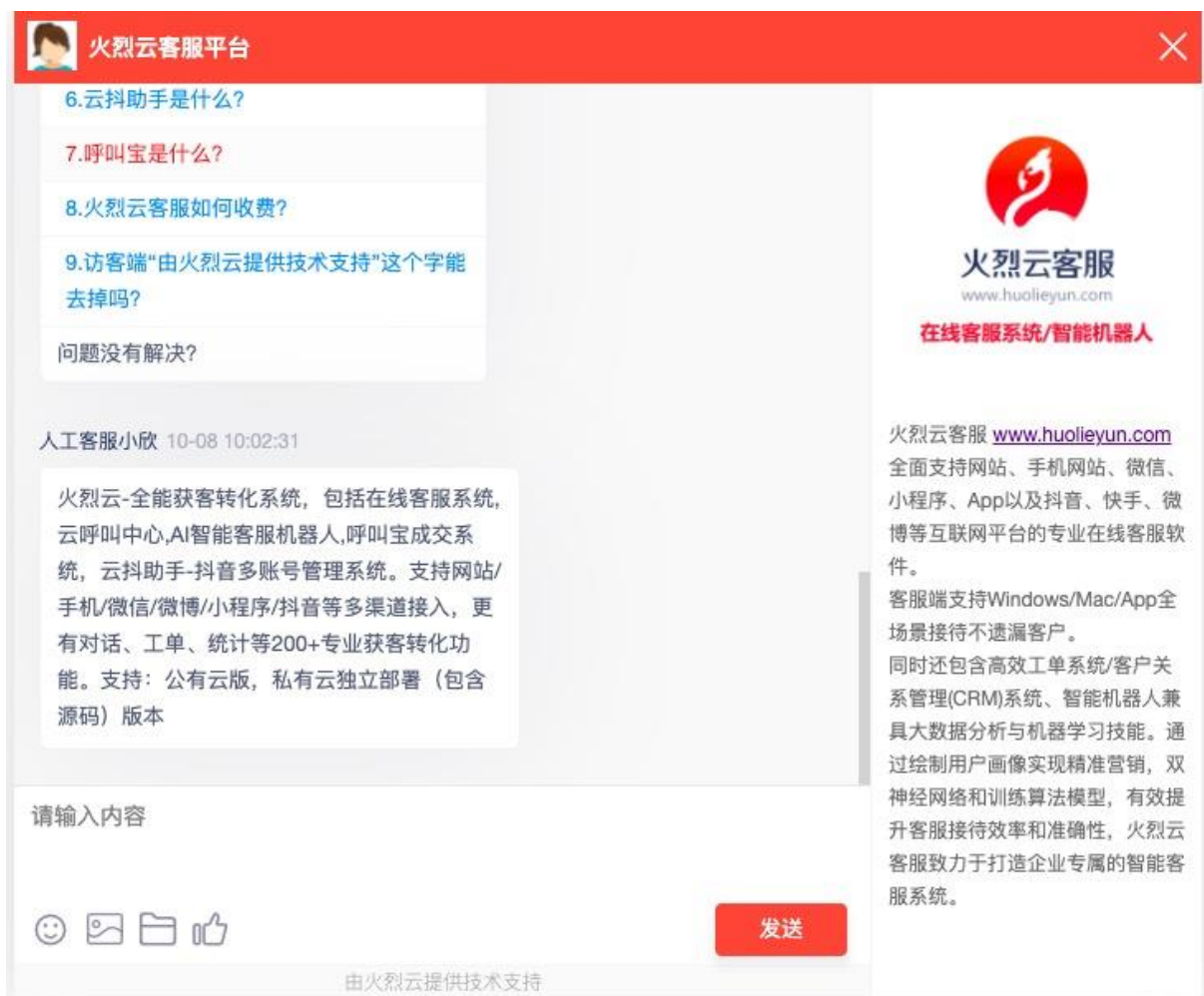


导航栏最左侧展示火烈云 logo，点击可进入火烈云官网页面

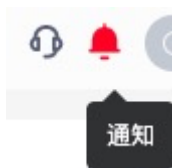
右侧：



点击此图标联系客服，进入下面与客服对话页面：



在此页面可与客服进行对话，可以发送表情、文字、图片、文件，并对客服进行评价



点击此图标弹出通知弹窗，可以看到系统通知、通知公告和最新动态：



此图标展示客服在线状态，点击可切换客服在线状态：可选择在线、离开、离线三种状态



鼠标悬浮在此图标上，将会展示客服名称；并展示出可操作菜单列表，点击此图标，将进入设置—账户管理页面

(1) 账户充值：直接进入账户充值页

< 账户充值

账户余额

¥ 12587.41

充值

¥ 1000.00

✓

¥ 3000.00

赠送500元

✓

¥ 5000.00

赠送1000元

✓

¥ 10000.00

赠送2500元

✓

自定义金额

✓

大于10000元赠送25%金额，赠送金额1-3个工作日内到账

☐ 使用优惠券

应付金额

¥ 3000.00

付款方式

支 支付宝

ALIPAY

微信支付

对公账户

推荐使用支付宝或微信在线支付，实时到账。

立即充值

如需发票，请联系火烈云官方客服，我们提供正规的增值税普通发票。
并会按照您提供的地址快递邮寄过去（包运费）

(2) 全局监控

①访客监控：监控当前在线访客情况

火烈云客服

首页

对话

访客

记录

客户

工单

机器人

统计

设置

离线

头像

访客监控

客服监控

客服组监控

质检统计

投诉管理

操作日志

回访监控

当前在线访客：36个

访客名称	终端 来源	来访时间	访问时长	操作
访客名称	直接访问	2021-10-31 20:23:48	4分32秒	发起会话
访客名称	直接访问	2021-10-31 20:09:01	19分19秒	发起会话
访客名称	搜索引擎	2021-10-31 20:04:46	1秒	发起会话
访客名称	直接访问	2021-10-31 19:50:43	37分37秒	发起会话
访客名称	直接访问	2021-10-31 19:40:28	47分52秒	发起会话
访客名称	直接访问	2021-10-31 18:39:22	1小时48分	发起会话
访客名称	搜索引擎	2021-10-31 17:23:39	3小时4分	发起会话
访客名称	直接访问	2021-10-31 14:14:22	1秒	发起会话
访客名称	直接访问	2021-10-31 13:34:10	6小时54分	发起会话

共 36 条 10条/页 < 1 2 3 4 > 前往 1 页 跳转

②客服监控：监控所有客服的服务情况，可设置监控指标，未达到指标数据将会标红显示，方便查看异常数据

火烈云客服

首页

对话

访客

记录

客户

工单

机器人

统计

设置

离线

头像

访客监控

客服监控

客服组监控

质检统计

投诉管理

操作日志

回访监控

2021-08-01 至 2021-10-01 请输入客服姓名或账号 清除已选 监控指标

姓名	账户	在线时长	累计接待量	最大接待量	平均会话时长	会话质检评分	访客满意度	被投诉次数
客服头像	客服账户	0时	819	0	18分54秒	未填写	未填写	0
客服头像	客服账户	0时	0	0	0秒	未填写	未填写	0
客服头像	客服账户	0时	0	0	0秒	未填写	未填写	0
客服头像	客服账户	13小时	91	0	10分7秒	未填写	未填写	0
客服头像	客服账户	8小时	44	0	15分42秒	未填写	未填写	0
客服头像	客服账户	0时	5	0	0秒	未填写	未填写	0
客服头像	客服账户	0时	0	0	0秒	未填写	未填写	0

客服监控指标

监控指标功能 不启用

添加监控指标

在线时长

等于

请输入指标

天

0

小时

0

分钟

累计接待量

等于

请输入指标

人次

最大接待量

等于

请输入指标

人次

平均会话时长

等于

请输入指标

天

0

小时

0

分钟

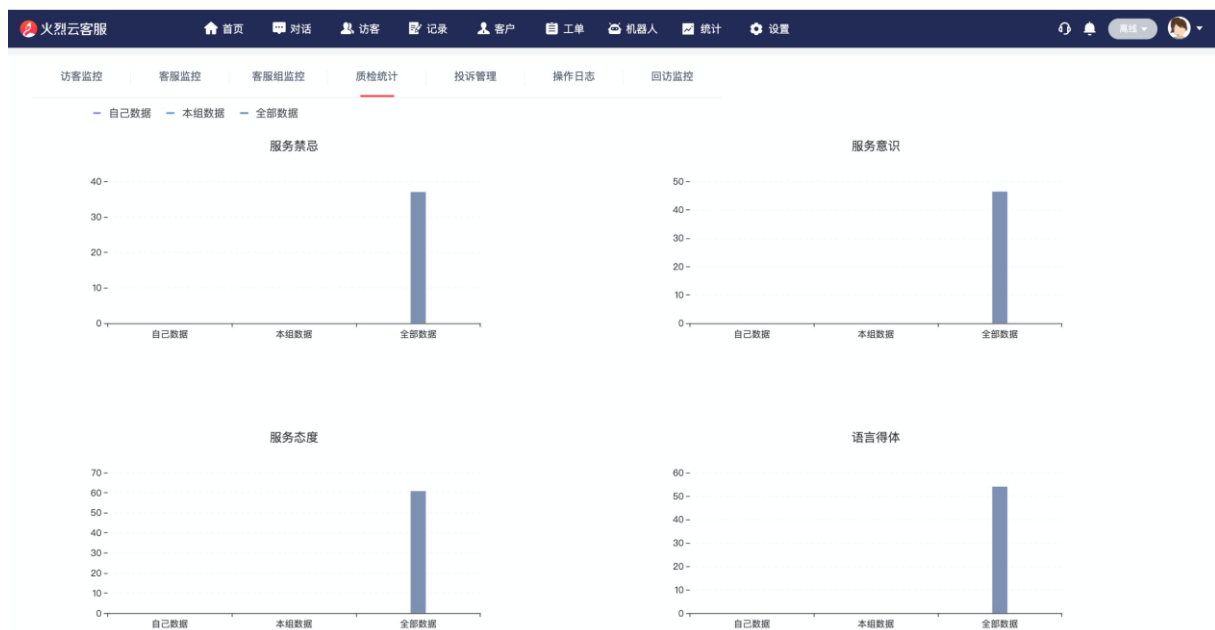
保存

取消

③客服组监控：监控各个客服小组的工作情况，也可设置监控指标

火烈云客服									
首页 对话 访客 记录 客户 工单 机器人 统计 设置									
访客监控 客服监控 客服组监控 质检统计 投诉管理 操作日志 回访监控									
2021-10-01 至 2021-10-31 请输入客服组名称 清除已选 监控指标									
分组名称	在线/总客服数量	累计在线时长	累计接待量	最大接待量	平均会话时长	平均质检评分	访客满意度	被投诉次数	
	0/5	16天14小时	6258	0	5分16秒	未填写	20	0	
	0/1	7小时	54	0	2小时27分11秒	未填写	未填写	0	
	0/4	0时	0	0	0秒	未填写	未填写	0	
	0/1	4天14小时	819	0	18分54秒	未填写	100	0	
	0/0	0时	0	0	0秒	未填写	未填写	0	

④质检统计：统计【记录-会话质检】中的各个质检项的评分



⑤投诉管理：管理访客的投诉信息，可查看访客的投诉详情

火烈云客服

首页 对话 访客 记录 客户 工单 机器人 统计 设置

访客监控 客服监控 客服组监控 质检统计 投诉管理 操作日志 回访监控

2021-02-01 至 2021-05-01 请输入访客名称 清除已选 投诉设置

访客名称	终端 来源	被投诉客服	客服账号	投诉时间	操作
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-22 16:30:25	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-22 15:36:48	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-22 15:36:48	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-22 15:36:48	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-22 15:36:48	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-22 15:36:48	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-22 09:53:33	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-19 15:33:41	详情
151****8888	手机 Chrome	151****8888	151****8888	2021-03-13 12:13:17	详情

在此页设置投顾功能是否启用，以及投诉的选项等，开启后，访客可在右上角感叹号处进行投诉

投诉设置

投诉客服

开启后，访客若对客服服务不满意，可以进行投诉

投诉客服功能 不启用

投诉项

添加

请在此设置访客投诉的标签和留言

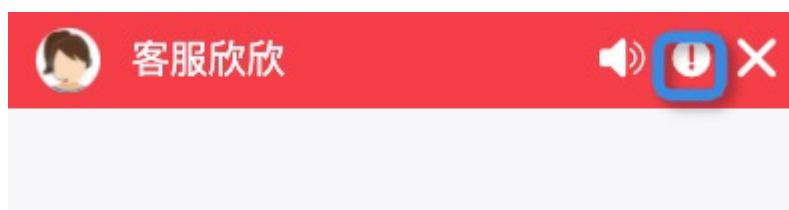
投诉标签

服务态度差

投诉留言 启用中

保存

取消



⑥操作日志：记录着整个团队中每一个人的操作记录

火烈云客服

首页

对话

访客

记录

客户

工单

机器人

统计

设置

消息

头像

访客监控

客服监控

客服组监控

质检统计

投诉管理

操作日志

回访监控

2021-10-01 至 2021-10-31

请输入客服姓名或账号

Q

清除已选

导出日志

姓名	角色	账号	操作内容	IP	操作位置	操作时间
	管理员		监控/投诉管理/日期/2021-10-01,2021-10-31	125.211.82.255	更多	2021-10-31 20:40:53
	管理员		监控/操作日志	125.211.82.255	更多	2021-10-31 20:40:52
	管理员		监控	125.211.82.255	更多	2021-10-31 20:40:51

⑦回访监控：超时的回访任务会显示在此处，管理员可点击回访提醒按钮提醒客服人员处理回访任务

<div> 火烈云客服 首页 对话 访客 记录 客户 工单 机器人 统计 设置 </div>						
<div> 访客监控 客服监控 客服组监控 质检统计 投诉管理 操作日志 回访监控 </div>						
<div> 自 2021-10-01 至 2021-10-31 任务状态 全部 清除已选 导出回访 </div>						
客户/访客	任务状态	客服账号	客服昵称	任务来源	是否超时	操作
	未完成			留言	已超时	回访提醒
	未完成			留言	已超时	回访提醒
	未完成			留言	已超时	回访提醒

（3）帮助中心：直接跳转到着陆页的帮助中心页面，在这里搜搜相关问题

（4）下载软件：直接跳转到着陆页的下载页面，可选择下载对应的客户端或者 APP

（5）快速帮助：弹出快速帮助弹窗，里面有常用操作的说明



（6）修改密码：更改自己的登录密码

修改密码

账号：

验证码：

请输入验证码



验证码：

请输入手机验证码

获取验证码

新密码：

请输入6-16位英文数字组合



确认密码：

请再次输入密码进行确认



确定

取消

(7) 退出登录：退出当前登录状态

首页

成功登录火烈云客服后，进入火烈云工作台，默认进入首页。首先可以看到一级导航栏、快捷入口、客服状态

企业数据：



在这里可以选择切换企业数据和个人数据面板，企业数据为企业整体服务的数据分析，可分析客服总对话数，访客来访情况，客服工作情况等

个人数据：



个人数据选项可以看到个人工作量、平均满意度、考勤时间表、工作时长占比等数据展示图

时间筛选：



今天、昨天、最近 7 天、近 30 天、指定日期进行筛选

快捷入口设置：



点击圆形中设置图标，可以设置功能快捷入口，更快捷的切换功能页面，方便您的操作

下方：

客服状态● 在线 (0)● 离开 (0)● 离线 (9)

导出数据

客服	分组	累计在线时长	对话数	消息数	累计接待访客	平均响应时长	平均对话时长	操作
	默认分组	229天9小时	12806	31579	16407	2小时43分23秒	16小时54分57秒	下线
	默认分组	86天12小时	216	1017	247	4小时50分19秒	8小时49分42秒	下线
	默认分组	15天10小时	4	20	5	18秒	1小时52分20秒	下线
	测试	0秒	0	0	0	0秒	0秒	下线
	默认分组	18天2小时	156	410	220	3分14秒	18分11秒	下线
	测试	21小时	5	23	6	2分32秒	0秒	下线
	测试	9小时	44	172	69	3分12秒	15分42秒	下线
	测试	1天14小时	89	286	50	3分57秒	10分7秒	下线
	默认分组	<1小时	0	0	0	0秒	0秒	下线

首页下方，展示客服在线状态，并且可以导出客服在线状态的表格数据，这里可作为客服基本的绩效考核参考

对话

对话是整个客服系统的主要核心模块

火烈云客服

首页 对话 访客 记录 客户 工单 机器人 统计 设置

在线

在线访客 (30)

#310 黑龙江省哈尔...
首访: 10-27 22:56 访问 61
火烈云-免费在线客服系统...

#275 河北省沧州市
首访: 10-30 22:14 访问 3
客服系统价格 - 火烈云客服

江苏省苏州市#179
首访: 10-18 08:42 访问 8
火烈云-免费在线客服系统...

#638 吉林省长春市
首访: 10-28 14:00 访问 3
火烈云-免费在线客服系统...

哈尔滨永火科技...
首访: 10-29 18:32 访问 1
直接访问

浙江省杭州市#629
首访: 09-19 13:11 访问 9
火烈云-免费在线客服系统...

浙江省台州市#778

当前对话 (1)

#348 黑龙江省哈尔滨...
测试

内部对话 (0)

#348 黑龙江省哈尔滨市
[离线] 电脑 | 谷歌浏览器 | 浏览: 24秒

机器人与该访客的聊天记录

访客接入 10-29 22:39

测试

访客离开 00:19

以上是历史消息

消息预览 索要信息 强制对话 发送

访客信息

快速回复

昵称:

vip等级:

ID:

来源: <https://app.huolueyun.com/>

设备: Mac | 谷歌浏览器

来访时间: 2021-10-29 22:39:03

地域: 黑龙江省 哈尔滨市

IP: 1.62.138.105

来源网站:

访客轨迹 (0)

在线访客：

左侧为在线访客列表，会将所有刺客在线的访客展示在此处，可点击列表对某一访客主动发起会话

当前对话：

当前对话列表为客服正在进行的对话，可点击切换列表来切换会话，访客名称的最新展示规则为“#编号 省市名称”

选中某个菜单时还有对于此对话的操作



对话主页面：



对话右上角的基本操作，如果访客有违规或侮辱等行为，可将访客拉入黑名单；

如果自己不能解决问题可将访客转接给其他客服人员，转接时可填写备注

转接客服

请输入客服姓名 全部分组

选择	账号	姓名	客服状态	所属分组	类型
暂无数据					

已选择: 0 共 0 条 < 1 >

备注:

如果此访客有意向，可填写访客线索信息，保存后成为您的个人线索，或者可以直接将其保存为客户

访客线索信息

名称

#255 江苏省宿迁市

联系人

请输入联系人

年龄

请输入客户年龄

性别

未知

电话

请输入客户电话

QQ

请输入客户QQ

微信

请输入客户微信

微博

请输入客户微博

地址

请输入客户地址

邮箱

请输入客户邮箱

星级

1星

标签

备注

请输入备注

保存

保存为客户

取消

最后一个操作为关闭会话，即关闭当前对话

下方为对话输入框，可换行输入

对话时可与访客发送消息、表情、图片、文件和定位等

消息预知：开启后可预知到访客在对话框的输入内容

索要信息：索要访客的基本信息，点击后在访客端弹出索要框

强制对话：强制弹出访客端被关闭的对话窗口，方便客服主动发起会话

Shift+Enter换行 Enter发送



☐ 消息预知  索要信息  强制对话

发送

预留您的联系方式，了解更多内容

 联系人

 电话

暂不填写

提交

访客信息：

访客信息：访客的基本信息

访客轨迹：访客在您网站的浏览的轨迹路线图

访客信息

快捷回复 



昵称: [REDACTED]

vip等级: [REDACTED]

ID: [REDACTED]

来源: [百度:免费云客...](#) <https://www.b...>

设备: Windows 10.0 | 谷歌浏览器

来访时间: [REDACTED]

地域: 黑龙江省 哈尔滨市

IP: [REDACTED]

来源网站: [REDACTED]

访客轨迹 (20)

2021-10-31 09:11:58

[火烈云-免费在线客服系统,智能客服机...](#)

2021-10-31 09:09:19

[火烈云-免费在线客服系统,智能客服机...](#)

2021-10-31 09:08:29

[火烈云-免费在线客服系统,智能客服机...](#)

2021-10-31 09:07:24

[火烈云-免费在线客服系统,智能客服机...](#)

2021-10-31 09:05:42

[火烈云-免费在线客服系统,智能客服机...](#)

2021-10-31 00:06:28

快捷回复：

快捷回复访客咨询的快捷语句，点击后可直接进入对话框

访客信息

快捷回复 

全部

个人库

公共库

请输入快捷回复



默认分组



您好，这里是火烈云客服系统，请问有什么可以帮您？

泰国



默认分组（企业）



问候语



新的问候语



访客

访客菜单为访客访问情况，包括访客名称、地域、IP、访问时间、设备信息、访客来源页面和当前访问页面，还可展示出访客共有多少条聊天记录，可对其直接发起会话

<div>火烈云客服</div> <div>首页 对话 访客 记录 客户 工单 机器人 统计 设置</div> <div>离线</div>				
<div>全部区域-全部区域 全部来源 全部终端 请输入访客名称 导出访客</div>				
● 访客: #310 黑龙江省哈尔滨市 黑龙江省 哈尔滨市(122.159.13.138)	首访: 10-31 10:25:01 设备: 平板电脑 Windows 10 谷歌浏览器	来源: https://www.baidu.com/link?url=-97CtsoEpUwCahvmakiQhwt8zRPQL6... 当前: 火烈云-免费在线客服系统,智能客服机器人,网站专业客服软件	记录(7)	发起对话
● 访客: 广东省深圳市#494 广东省 深圳市(116.766.235)	首访: 10-31 10:24:58 设备: 电脑 Windows 10.0 360安全浏览器	来源: 直接访问 当前: 火烈云-免费在线客服系统,智能客服机器人,网站专业客服软件	记录(12)	发起对话
● 访客: 浙江省宁波市#501 浙江省 宁波市(39.190.0.13)	首访: 10-31 10:24:54 设备: 电脑 Windows 10.0 360安全浏览器	来源: 直接访问 当前: 火烈云-免费在线客服系统,智能客服机器人,网站专业客服软件		发起对话
● 访客: 黑龙江省哈尔滨市#596 黑龙江省 哈尔滨市(158.95.106)	首访: 10-31 10:23:03 设备: 电脑 Mac 火狐浏览器	来源: http://www.wygzl.cn/ 当前: 云抖助手-抖音多账号管理系统,抖音智能客服机器人-火烈云客服	记录(9)	发起对话
● 新访客: #169 山东省德州市 山东省 德州市(119.189.188.236)	首访: 10-31 10:16:21 设备: 电脑 Windows 7 360安全浏览器	来源: https://www.so.com/s?q=%E6%9C%BA%E5%99%A8%E4%BA%BA%E5... 当前: 火烈云-免费在线客服系统,智能客服机器人,网站专业客服软件		发起对话
● 访客: #149 广东省茂名市 广东省 茂名市(113.64.195.69)	首访: 10-31 10:11:13 设备: 电脑 Windows 7 谷歌浏览器	来源: https://www.huolieyun.com/ 当前: 在线客服系统,免费网站/微信/手机客服软件-火烈云客服系统		发起对话
● 访客: #145 四川省乐山市 四川省 乐山市(119.5.181.77)	首访: 10-31 10:07:54 设备: 电脑 Mac 谷歌浏览器	来源: https://www.huolieyun.com/ 当前: 在线客服系统,教育版招生客服软件--火烈云客服		发起对话
● 访客: #139 辽宁省 辽宁省(116.140.68.153)	首访: 10-31 10:07:35 设备: 电脑 Windows 8 火狐浏览器	来源: https://www.huolieyun.com/help 当前: 帮助中心 - 火烈云客服		发起对话
● 访客: #570 浙江省温州市 浙江省 温州市(115.234.230.26)	首访: 10-31 10:06:57 设备: 电脑 Windows 8 谷歌浏览器	来源: https://www.huolieyun.com/help 当前: 系统设置 - 火烈云客服		发起对话

鼠标点击访客名称可进入访客详情页面

访客线索信息

访客信息

名称：#310 黑龙江省哈尔滨市

联系人：未填写

年龄：未填写

性别：未知

电话：未填写

qq：未填写

微信：未填写

微博：未填写

邮箱：未填写

星级：

地址：未填写

备注：未填写

来源信息

访客来源：搜索引擎

访客终端：电脑

ip地址：122.159.13.138

所在地址：黑龙江省 哈尔滨市

来访时间：2021-10-31 10:28:54

访问时长：1分5秒

搜索词：免费云客服、云客服、专业云客服

来源风格：默认网站系统

接待历史

客服名称

编辑信息

保存为客户

加入黑名单

记录

记录页为访客与客服聊天记录的内容展示

火烈云客服

首页对话访客记录客户工单机器人统计设置

2021-10-31 至 2021-10-31 筛选

黑龙江省哈尔滨市#596

质检评分查看信息导出记录

云南省普洱市#140
客服波波
15条
10-31 10:51:14

黑龙江省哈尔滨市#596
客服欣欣
9条
10-31 10:49:00

#310 黑龙江省哈尔滨市
客服欣欣
7条
10-31 10:45:04

黑龙江省哈尔滨市#7
客服波波
20条
10-31 10:37:11

广东省深圳市#494
客服波波
12条
10-31 10:24:58

浙江省湖州市#145
客服波波
18条
10-31 10:12:37

四川省眉山市#52
客服波波
11条
10-31 10:02:26

山西省太原市#353
客服波波
3条
10-31 10:01:42

共 23 条 < 1 2 3 >

搜索词: 火烈云 来源: 百度:火烈云 http://www.wyyw-...
地域: 黑龙江省 哈尔滨市 ip: 158.95.106
设备: 电脑 | Mac 对话模式: 客服主动联系
所属网站: 默认网站 首次来访时间: 2021-04-29 11:45:41
着陆页面: 对话页面:

客服波波 2021-07-23 14:25:44
您好, 这里是火烈云客服系统。请问有什么可以帮您?

客服波波 2021-09-28 16:31:28
火烈云-全能获客转化系统。包括在线客服系统,云呼叫中心,AI智能客服机器人,呼叫宝成交系统。云抖助手-抖音多账号管理系统。支持网站/手机/微信/微博/小程序/抖音等多渠道接入,更有对话、工单、统计等200+专业获客转化功能。支持: 公有云版,私有云独立部署(包含源码) 版本

客服波波 2021-10-18 16:13:03
您好, 我是今天的接待客服。您要了解哪方面的问题?

在线客服 2021-10-25 11:05:26
欢迎咨询火烈云客服, 主要应用于售前接待、索电获客、咨询转化。抖音管理, 企业外呼7*24小时在线帮您获客。

在线客服 2021-10-25 11:05:32
您好, 我是今天的接待客服。您要了解哪方面的问题?

在线客服 2021-10-25 11:05:41

左侧为记录列表，展示访客名称、接待的客服记录条数、会话时间等信息

头像为访客的来源信息

右侧上方为访客卡片，展示更丰富的访客信息

下方就位记录内容的详情，蓝色为客服或机器人发送内容，白色为访客发送的会话内容

质检评分

查看信息

导出记录

质检评分：有权限的管理人员，可对参与此条会话的每个客服人员进行质检评分，还可以写评语

质检评分



客服欣欣

0分

*质检得分: 0分

总分: 500分

服务禁忌: 得分: 0分 满分: 100分

服务意识: 得分: 0分 满分: 100分

服务态度: 得分: 0分 满分: 100分

语言得体: 得分: 0分 满分: 100分

解决问题: 得分: 0分 满分: 100分

保存

取消

查看信息: 查看访客的基本信息, 可编辑后保存

访客线索信息

名称#348 黑龙江省哈尔滨市

联系人请输入联系人

年龄请输入客户年龄

性别未知

电话请输入客户电话

QQ请输入客户QQ

微信请输入客户微信

微博请输入客户微博

地址请输入客户地址

邮箱请输入客户邮箱

星级1星

标签+

备注请输入备注

保存

保存为客户

取消

导出记录：会话记录会以 Excel 表格形式导出

客户

火烈云为您提供的专业的 CRM 客户关系管理功能，来访的访客共存在 5 种身份信息：客户、线索、客户池、线索池、纯访客。您可以通过领取或分配等操作转化访客的不同身份

客户列表：



在客户列表中展示客户的企业名称、联系人、电话、负责人、标签等信息。

在列表中还可为此客户添加备注。

如果此客户没有负责人，在更多操作处可领取客户，领取后您将成为此客户的负责人。

可以为客户创建客户分组，同一客户可在不同客户分组中。

客户详情：



点击整行客户列表即可进入详情。详情中展示该访客基本信息。在下方可为客户添加跟进记录，跟进记录支持上传图片，跟进记录还可编辑，跟进记录中可反映出此客户的回访情况。右侧展示与此客户关联的工单信息，展示工单主题、描述、创建时间、受理人、工单状态等。点击工单列表可进入工单页。

线索/线索池/客户池详情：

客户中的其他菜单下的列表与详情均与客户列表样式一致

回访管理：

此客服的需要回访的任务，留言、添加关工单时选择的回访客服的工单以及手动添加的回访记录都会显示在列表中

回访管理为实时的，未生效的回访不显示在列表中

每完成一次回访就会在右侧生成一条回访历史

火烈云客服

首页 对话 访客 记录 客户 工单 机器人 统计 设置

客户 线索 客户池 线索池 回访管理

任务列表 (20)

- #54 四川省巴中市
截止时间: 2021-10-28 03:15:51
- 陕西省宝鸡市#141
截止时间: 2021-10-23 14:25:38
- 广东省广州市#81
截止时间: 2021-10-05 02:34:00
- 广东省佛山市#465
截止时间: 2021-10-02 17:47:50
- 黑龙江省绥化市#78
截止时间: 2021-09-16 00:14:36
- 江苏省泰州市#142
截止时间: 2021-09-10 15:25:45
- 广西壮族自治区钦州市#66
截止时间: 2021-09-05 00:43:27
- 广西壮族自治区钦州市#66
截止时间: 2021-09-05 00:43:21
- 广西壮族自治区钦州市#66
截止时间: 2021-09-05 00:43:12

任务详情

访客名: 广东省佛山市#465

手机号: [REDACTED]

姓名: [REDACTED]

您的问题: [REDACTED]

留言内容: [REDACTED]

回访记录

H B T I U [REDACTED] E

关闭回访 添加回访任务 完成回访

回访历史

暂无数据

工单

工单是帮助企业完成企业跨部门协作的工具



工单菜单：

上方为快捷菜单切换、按钮与时间筛选，可快捷筛选我创建的，我参与的（工单流转过程中包括自己的）和抄送我的。

状态筛选：

快捷筛选所属工单分类下不同状态的工单，展示工单状态、编号、标题与描述内容

工单详情：

展示工单标题与描述等，方便了解工单的基本信息

中间为工单流转操作区域，工单流转到对应客服时，客服人员可填写工单回复内容或上传相关图片加以说明，填写好后可选择对工单的后续操作


分配：将工单分配给下一个客服人员

关闭：将工单关闭

处理完成：工单已经解决完成

重新开启：关闭的工单可以重新开启

回复：



分配

关闭

处理完成

重新开启

上传图片

每次流转最多只能上传3张照片，支持png、jpg格式的图片，大小不能超过5M



流转记录：工单从创建到解决完成的全部流转过程的记录，还能看到所有的回复内容

流转记录

聊天记录

2

客服欣欣 分配

2021-10-31 11:28:58

这是回复内容内容



1

客服欣欣 创建

2021-10-31 11:13:46

聊天记录：此工单关联的客户的聊天记录

流转记录

聊天记录

黑龙江省哈尔滨市#160 2021-10-14 13:09:15

11

黑龙江省哈尔滨市#160 2021-10-14 13:12:38

您好

客服欣欣 2021-10-14 13:13:00

您好，这里是火烈云客服系统，请问有什么可以帮您？

工单信息：

工单的详细信息，可修改工单的标签与优先级

工单信息

客户信息

主题： 测试13

工单编号： #14

附件： 未填写

状态： 解决中

客户： 黑龙江省哈尔滨市#160

受理分组： 超级管理员

受理人： 客服欣欣

创建人： 客服欣欣

创建时间： 2021-10-31 11:13:46

截止时间： 未填写

抄送给： 未填写

标签：

请选择



优先级：

标准



客户信息：

与工单关联的客户的详细信息

工单信息	客户信息
客户：	黑龙江省哈尔滨市#160
联系人：	侯
联系方式：	13244514444
星级：	<div><div>★</div><div>★</div><div>★</div><div>★</div><div>★</div></div>
客户来源：	主动预留信息
创建人：	客服欣欣
标签：	
备注：	未填写

添加工单：

填写标题，描述，上传附件，选择工单关联的客户，选择受理人，选择工单回访人，选择后工

单会进入客户下的回访管理，选择工单的优先级、受理人、标签、抄送人等

添加工单

主题*

请输入主题名称

描述

H B T I U

附件

上传附件

保存

保存并继续添加

工单标签设置

由此处进入



:

可管理工单标签，自定义工单标签

< 工单标签设置

全部排序

请输入标签内容

Q

清除已选

添加工单标签

标签内容	使用次数	创建时间	操作
测试	3	2020-06-08 11:42:47	编辑 删除
434345	0	2020-09-29 19:18:23	编辑 删除

工单统计：

由此处进入



分为个人工单统计与企业工单统计，统计工单的相应数据



机器人

智能客服机器人，提高客服接待效率



首页：

首页为机器人数据的简易总览，点击更多统计，会进入到数据统计页

上方数据为今日数据



下方机器人服务人数折线图和根据时间筛选变化

知识库：

机器人知识库问题管理，可为问题创建分组

Knowledge Base Management Interface:

Search: 请输入要搜索的分组名称

Buttons: 添加分组

分组名称	问题数量	分组意图	意图链接	回复占比	操作
问题名称1	113	意图名称1	意图链接1	85%	编辑 删除
问题名称2	3	意图名称2	意图链接2	15%	编辑 删除

人工录入：需要人工手动录入机器人相关问题，需要填写问题以及回复内容，回复内容可选择智能卡片

关联快捷回复：当访客在与客服对话时如果询问到此问题，则会给予客服人员相应快捷回复内容的提示



统计

机器人

添加问题

×

问题 *

请输入内容

回答 *

☒ 自定义

☐ 卡片

请输入内容

关联公共快捷回复

选择快捷回复

请输入内容

关联意图

请输入内容

选择意图

意图链接

请输入内容

所属分组 *

请选择

保存

保存并继续添加

智能录入：机器人将未识别的问题，自动滤掉无意义问题后放进智能录入问题中，可二次编辑，丰富问题，编辑后进入人工录入菜单

火烈云客服

首页

对话

访客

记录

客户

工单

机器人

统计

设置

消息

头像

首页

知识库

机器人设置

数据统计

三方机器人

分组管理

问题管理

人工录入

智能录入

意图管理

帮助文档

请输入要搜索的问题

导出问题

	问题	回答	意图	意图入口	所属分组	操作
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除
<input type="checkbox"/>			未填写	未填写		编辑 删除

共 11 条

10条/页

1

2

前往

1

页

跳转

添加意图

意图名称 *

请输入内容

意图形式

☒ 自定义

☐ 卡片

意图链接

请输入内容

保存

保存并继续添加

如果对机机器人还有疑问，可查看下方的机器人帮助文档

分组管理

问题管理 >

意图管理

帮助文档

机器人设置：

了选择你是否开启机器人功能

回复延迟：模拟真实人工回复效果，设置两条消息之间发送的时间间隔

还可设置机器人名称与欢迎语

首页

知识库

机器人设置

数据统计

三方机器人

基础设置

引导设置

服务时间

高级设置

机器人功能

启用中

选择开启或关闭机器人

回复延迟

启用中

1

秒

模拟人工键入,与访客对话时会按照设置的时间，延时发送

机器人设置

机器人头像支持上传jpg、png格式的图片，建议尺寸50*50px，文件大小小于2M

智能客服小云

欢迎语

启用中

访客接入后自动向访客发送一段欢迎语

您好，我是智能客服小云，请问有什么可以帮您？

保存

引导设置：设置常用问题，会在访客刚进入时展示推荐问题，访客可以统计点击问题查看回复

- 基础设置
- 引导设置
- 服务时间
- 高级设置

常见问题引导语*

您是否是想咨询以下问题？

常见问题推荐

启用中

常见问题最多可以添加10条

显示序号

启用中

序号	问题	回答	意图	意图入口	操作
1	不提交认证可以	不认证是可以充	未填写	未填写	<div></div>
2	可以生成对话二	我们在【设置-接	未填写	未填写	<div></div>
3	能对接微信吗？	是可以对接微信	未填写	未填写	<div></div>
4	如何接入抖音？	火烈云支持您接	未填写	未填写	<div></div>
5	访客端“由火烈云	可以的，在【设	未填写	未填写	<div></div>
6	云抖助手是什	云抖助手是火烈	未填写	未填写	<div></div>
7	火烈云客服如何	您好，火烈云系	未填写	未填写	<div></div>
8	呼叫宝是什么？	呼叫宝是火烈云	未填写	未填写	<div></div>
9	在哪里充值？	在【设置-账户管	未填写	未填写	<div></div>

+ 添加问题

未识别问题回复*

对不起，我没太听懂您的问题，您能换一个问法吗？

服务时间：为机器人客服的服务时间，可添加多个时间段

基础设置

引导设置

服务时间

高级设置

服务时间

机器人将在设置时间段内工作

时间段1 启用中

☑ 周一

☑ 周二

☑ 周三

☑ 周四

☑ 周五

☑ 周六

☑ 周日

服务时间

🕒

17:30:00

至

23:59:59

时间段2 启用中

☑ 周一

☑ 周二

☑ 周三

☑ 周四

☑ 周五

☑ 周六

☑ 周日

服务时间

🕒

00:00:00

至

09:00:00

时间段3 不启用

☑ 周一

☑ 周二

☑ 周三

☑ 周四

☑ 周五

☑ 周六

☑ 周日

服务时间

🕒

00:09:00

至

17:30:59

+ 添加时间段

保存

高级设置：机器人服务的更高级设置，为了更好提供服务

基础设置

引导设置

服务时间

高级设置

智能录入功能 启用中

开启后，机器人将未识别的访客问题自动录入智能录入中，同时还会过滤掉无用问题。

意图识别功能 启用中

开启后，机器人将识别访客问题的意图，并将意图入口发送给访客。

意图提示功能 启用中

开启后，如果访客在和客服会话过程中触发了某条意图，则会给客服提示，客服可以直接点击提示意图进行回复。

快捷回复提示 启用中

开启后，客服在输入框输入的内容可以匹配机器人问题，点击后匹配内容直接进入输入框，可直接回复访客。

智能问题推送 不启用

开启后，访客在接入机器人后为访客推送热度最高的问题,此功能与机器人引导设置中的常见问题推荐互斥，只能同时启用一种。

保存

数据统计：

机器人数据统计统计机器人服务情况，根据高频意图与问题等内容适时调整相关问题内容



三方机器人设置：

三方机器人是服务于抖音企业号和微信公众号的，首先要确保已经在【设置-接入设置】中接入抖音企业号和微信公众号

还可以设置欢迎语和常用问题，在访客关注时即可主动发送消息

三方知识库

三方设置

机器人功能

启用中

选择开启或关闭机器人

机器人服务的抖音号：☐全部☒火烈云智能客服

机器人服务的微信公众号：☐全部☒火烈云

未识别问题回复*

对不起，我没太听懂您的问题，您能换一个问法吗？

常用问题推荐

当未识别访客问题时向访客推荐常见问题，常见问题最多可以添加10条

启用中

序号	问题	回答	关联数量	操作
1	云抖助手是什么？	云抖助手是火烈云旗下 一款抖音全方位智能管 理服务。在这里您可以 管理您的抖音视频，上 传或删除视频，查看抖 音评论并回复。还可以 管理您的粉丝，查看粉 丝信息，给粉丝批量发 送私信，还有强大的抖 音数据统计与分析，帮 您轻松掌握抖音流量密 码。详情请咨询在线客 服或拨打400688458 8。	0	<div></div>

多种机器人：

后续版本机器人支持创建多种，客服务于不同网站，还添加了寒暄库、更完备的数据统计、滚立案问题，相似问法等内容，敬请期待

火烈云客服	控制台	对话	访客	记录	客户	工单	机器人	统计	设置	在线	admin
机器人统计										新建机器人	
已购买xxx个机器人，已启用xxx个机器人											
默认机器人	2021-06-17 12:00:00到期 续费	服务人数 9999999	知识库 9999999	待训练 9999999	意图问题 9999999	禁用					
已关联：网站名称网站名称网站名称		回答问题 9999999	寒暄库 9999999	转人工 9999999	未解决数 9999999						
营销机器人-夜班	2021-06-17 12:00:00到期 续费	服务人数 9999999	知识库 9999999	待训练 9999999	意图问题 9999999	启用 删除					
已关联：网站名称网站名称网站名称		回答问题 9999999	寒暄库 9999999	转人工 9999999	未解决数 9999999						
营销机器人-夜班	2021-06-17 12:00:00到期 续费	服务人数 9999999	知识库 9999999	待训练 9999999	意图问题 9999999	禁用					
已关联：网站名称网站名称网站名称		回答问题 9999999	寒暄库 9999999	转人工 9999999	未解决数 9999999						
营销机器人-夜班	2021-06-17 12:00:00到期 续费	服务人数 9999999	知识库 9999999	待训练 9999999	意图问题 9999999	禁用					
已关联：网站名称网站名称网站名称		回答问题 9999999	寒暄库 9999999	转人工 9999999	未解决数 9999999						

统计

统计也是火烈云客服系统中的主要模块，分为客服统计、访客统计和网站统计

客服统计：

统计客服的工作情况，评价情况等



访客统计：

对于访客和客户的访问量、地域、性别、浏览器、操作系统、分辨率等进行详细分析，可根据时间筛选查看数据内容



网站统计：

网站统计可已根据【设置-接入设置-网站管理】中的不同网站风格进行数据查看

默认网站	今日: ip 366 昨日: ip 722	浏览量 659 浏览量 1354	访客数 378 访客数 747	对话数 1 对话数 4	查看详情
福建、上海、浙江	今日: ip 3 昨日: ip 1	浏览量 3 浏览量 1	访客数 3 访客数 1	对话数 0 对话数 0	查看详情
黑龙江、吉林、辽宁	今日: ip 1 昨日: ip 0	浏览量 4 浏览量 0	访客数 1 访客数 0	对话数 2 对话数 0	查看详情
山东、河南、河北	今日: ip 0 昨日: ip 0	浏览量 0 浏览量 0	访客数 0 访客数 0	对话数 0 对话数 0	查看详情
火烈云主动对话	今日: ip 0 昨日: ip 0	浏览量 0 浏览量 0	访客数 0 访客数 0	对话数 0 对话数 0	查看详情

对于网站中的访客访问明细，搜索词、搜索引擎等都有很详细的统计，帮您轻松掌握网站流量密码



设置

设置为火烈云客服系统的管理核心，几乎所有管理内容，均可进入设置菜单去设置管理

账户管理：

账户管理：

展示企业战虎的基本信息，可查看自己所在版本，可填写企业认证信息，可充值，可开通增值服务，机器人服务就在此处开通

消费记录：消费情况的详细记录

充值记录：充值情况的详细记录

账户管理

消费记录

充值记录

发票管理

账号引导 | 开通 > 接入

去接入

企业信息

已认证



团队版本：旗舰版

企业ID

行业 科学技术研究

联系人

电话



AI智能机器人 到期时间：2022-12-31 23:59:59

还剩426天

¥ 3888/年

续费

打造全新智能化解决方案，提升咨询效率、问题解决率、体验智能感



去除版权

¥ 799/永久

已购买

永久去除访客端下方火烈云相关版权信息，购买企业版或旗舰版可免费去版权



账户余额 ¥12587.41元

立即充值



客服账号 8人

增加人数

发票管理：在这里您可以开具发票，首先请填写好开票信息，点击申请开票填写申请金额，点击申请即可



充值累计金额
¥12640.08

立即充值



可开票余额
¥0

申请开票

开票信息

开票记录

📅

2021-10-01 - 2021-10-31

金额默认排序

时间降序

清除已选

企业名称	纳税人识别号	开票金额	申请时间	申请状态	操作
------	--------	------	------	------	----



暂无数据

申请开票

×

提示：我们提供正规的增值税普通发票，并会按照你提供的地址快递邮寄过去（包邮费）

可开票余额

0元

开票金额

请输入本次开票金额

元

开票金额不能小于500元,且开票金额不能超过可开票余额

开票信息

编辑

企业全称

纳税人识别号

企业联系人

联系方式

通讯地址

确定

取消

暂无数据

账户充值：

为用户提供的快捷充值入口，现在充值有优惠哦，支持多种支付方式，在线支付实时到账

账户充值

账户余额 ¥12587.41

充值

¥1000.00

✓

¥3000.00

赠送500元

✓

¥5000.00

赠送1000元

✓

¥10000.00

赠送2500元

✓

自定义金额

✓

大于10000元赠送25%金额，赠送金额1-3个工作日内到账

☐ 使用优惠券

应付金额 ¥3000.00

付款方式

支 支付宝

ALIPAY

✓

✓ 微信支付

对公账户

推荐使用支付宝或微信在线支付，实时到账。

立即充值

如需发票，请联系火烈云官方客服，我们提供正规的增值税普通发票。
并会按照您提供的地址快递邮寄过去（包运费）

升级版本：

如果您想要升到高级版本体验更多功能，可点击此快捷入口，同时也支持多种付款方式，升级实时生效

升级版本 ?

当前团队: 旗舰版 2022-12-31 23:59:59 [查看版本详情](#)

升级团队:

基础版
¥ 720.00/年
适合在线沟通获客场景

企业版
¥ 1888.00/年
适合企业级沟通获客场景

旗舰版
¥ 2888.00/年
适合高端企业级转化场景

已开通工号: 8个

数量: 年

到期时间: 2023-12-31 23:59:59

金额: ¥ 23104.00元

支付:



微信支付

账户余额
¥ 12587.41

推荐使用支付宝或微信在线支付, 实时到账。

立即升级

团队设置:

客服管理:

在这里管理所有账号, 为客服开通续费, 切换分组与身份, 更改密码等均在此处操作

火烈云客服									
<div>首页 对话 访客 记录 客户 工单 机器人 统计 设置</div>									
<div>账户管理</div> <div>账户管理</div> <div>账户充值</div> <div>升级版本</div> <div>团队设置</div> <div>客服管理</div> <div>客服分组</div>	请输入客服姓名			全部分组	时间降序	清除已选	导出客服	添加工号	
	客服	所属角色	所属分组	创建时间	有效日期	工号状态	操作		
				2021-10-19 09:03:06	2022-10-19 23:59:59	使用中	续费 更多		
				2021-10-14 13:29:44	未填写	未激活	激活 更多		
				2021-09-18 15:39:06	未填写	未开通	开通 更多		

添加新的客服人员时, 需要填写姓名、手机号或邮箱, 为其选择分组和角色

添加工号

员工姓名*

在线客服

账号类型

☒ 使用手机号码作为账号

☐ 使用邮箱作为账号

登录账号*

请输入登录账号

所属角色

管理员

所属分组

默认分组

(选填)

保存

取消

填写好信息后点击保存会出现验证链接，将验证链接，复制并发送给新添加的客服人员，让其进行账号验证，验证其是此团队下的客服。如果没有来得及复制，也可在列表处点击更多点击验证链接按钮，同样可以弹出此弹窗

验证链接

账号信息

员工姓名：

登录账号：

验证信息

将下方链接发送至新添加客服，客服可通过浏览器访问，验证账号。

复制链接

新客服验证通过后在列表处为其开通即可

客服分组：

客服的不同分组，可让不同分组服务于不同的网站，还可查看此分组下的成员信息

默认排序	时间降序	清除已选	添加分组
分组名称	客服数量	创建时间	操作
山东、河南、河北	0	2021-09-14 12:04:43	编辑 查看成员 删除
演示	1	2021-09-14 12:01:56	编辑 查看成员 删除
测试	4	2021-02-05 12:36:36	编辑 查看成员 删除
超级管理员	1	2020-12-22 16:42:15	编辑 查看成员 删除
默认分组	5	2019-08-20 13:29:08	查看成员

添加分组时，需要填写分组名称和此客服分组服务的网站

添加分组


分组名称*


请输入分组名称


服务内容*： 可为该分组分配的风格样式


☐ 全部风格


☐ 默认网站


☐ 


☐ 

☐ 

☐ 

☐ 

☐ 

☐ 

保存

保存并继续添加

角色管理：

管理客服人员的角色，可为不同角色分配不同权限，还可查看此角色下的成员信息

火烈云客服

首页

对话

访客

记录

客户

工单

机器人

统计

设置

消息

头像

账户管理

账户管理

账户充值

升级版本

团队设置

客服管理

客服分组

角色管理

个人信息

接入设置

功能设置

系统设置

默认排序

时间降序

清除已选

添加角色

角色名称	客服数量	权限数量	功能模块数量	创建时间	操作
测试只有部分权限	1	1	1	2021-09-18 15:37:49	编辑 查看成员 删除
超级管理员	1	40	9	2020-12-22 16:39:54	编辑 查看成员 删除
管理员	9	40	9	2019-08-20 13:29:08	查看成员
客服人员	0	7	7	2019-08-20 13:29:08	编辑 查看成员 删除

共 4 条

10条/页

< 1 >

前往 1 页

跳转

添加角色

×

添加角色

请输入角色名称

企业控制台

启用中

对话管理

启用中

功能权限

访客名片

访客轨迹

访客管理

启用中

数据权限

仅查看自己的数据

查看所属分组的数据

查看全部数据

对话记录

启用中

数据权限

仅查看自己的数据

查看所属分组的数据

查看全部数据

功能权限

会话质检

保存

保存并继续添加

共 4 条

10条/页

个人信息：

个人信息设置为自我信息的管理，可选择设置自己的昵称，更改手机或邮箱，更换自己的手机号等，还可以在此处修改自己的登录密码

个人信息设置 ?

头像: ☒ 系统头像 ☐ 自定义头像



昵称: ?

手机: 修改手机

邮箱: 修改邮箱

电话:

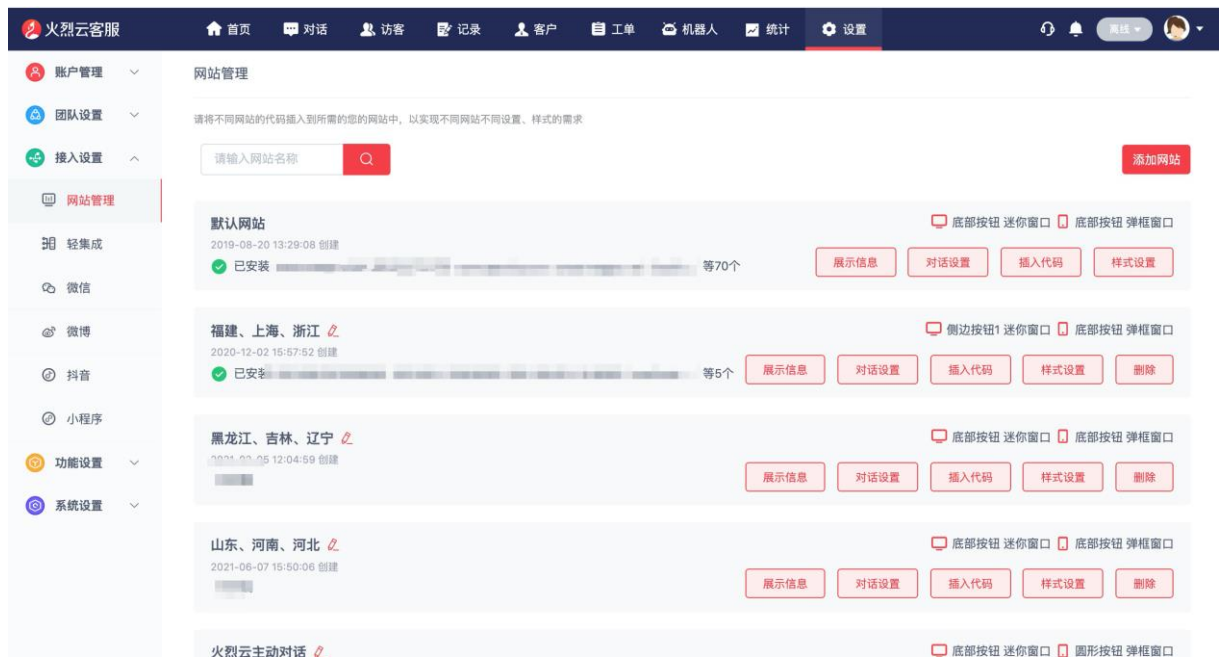
微信:

QQ:

接入设置：

网站管理：

网站管理是对于不同网站样式的管理



展示设置：设置访客端的聊天窗口的展示内容

客服头像名称覆盖：开启后，当访客转接人工后，上方不在固定展示团队信息，而是展示客服人员信息


快捷菜单：访客端的快捷按钮操作，

火烈云主动对话

展示设置 | 对话设置 | 插入代码 | 按钮样式 | 窗口样式 | 留言设置 | 询前表单 | 域名列表

团队信息

访客未分配客服时的对话窗口及留言窗口展示信息
图片支持png、jpg格式的图片，建议尺寸100*100px，大小不能超过2M

 更换

在线客服

头像圆角

客服头像名称覆盖 ☒
客服接入时，客服头像名称覆盖团队信息

输入框提示

设置输入框的提示语

您想要咨询什么问题？

提示音

访客端新消息是否提示音提醒 ☐ 不启用

按钮文案

设置发送信息的按钮文案

发送

快捷菜单

设置后访客可通过快捷菜单快速解决问题


添加菜单

菜单按钮	类型	点击次数	操作
------	----	------	----

保存设置

在线客服

在线客服 07-12 12:30
您好，有什么可以帮助您？


火烈云客服
www.huolueyun.com
在线客服系统/智能机器人

火烈云客服 www.huolueyun.com
全面支持网站、手机网站、微信、小程序、App以及抖音、快手、微博等互联网平台的专业在线客服软件。
客服端支持Windows/Mac/App全场景接待不遗漏客户。
同时还包含高效工单系统/客户关系管理(CRM)系统、智能机器人兼具大数据分析机器学习技能。
38-114-64-861 122-171-102-186-107-103-888-148-888-888

您想要咨询什么问题？

发送

由火烈云提供技术支持

对话设置：访客户端各种状态的语句的设置

主动对话：访客进入您的网站会主动弹起对话窗口并发送主动会话的内容，

火烈云主动对话

展示设置

对话设置

插入代码

按钮样式

窗口样式

留言设置

询前表单

域名列表

保存设置

会话接入提示

会话转为人工时，系统会向访客发出一条客服接入提示

请直接编辑并发送您的问题，我们将尽快回复您~

排队提示语

排队开始时，系统会向访客发出一条客服接入提示

您好，当前正在排队，请先简单描述您的问题

排队安抚语

访客在排队中发送消息时，系统会向访客发出一条提示语

已经收到您的消息了，请耐心等待

未应答提示

客服或访客一方长时间未应答时，系统给访客发送的提示内容

还有什么可以帮助您？

会话结束提示

会话结束时，系统会向访客发出一条会话结束提示

很高兴可以帮助您，期待与您的再次对话

插入代码：实现网站客服与访客零距离触达，为团队提供三种形式

①代码：按照提示复制代码，将代码插入到您网站</body>标签之前

②链接：访客打开链接，可直接接入客服系统和客服人员会话

③二维码：访客扫描二维码也可直接和客服发起会话

火烈云主动对话

展示设置

对话设置

插入代码

按钮样式

窗口样式

留言设置

询前表单

域名列表

将此代码嵌入到你的网站页面</body>标签之前即可启用火烈云客服

复制代码

链接地址

复制此链接并发送给访客后，访客通过浏览器点开即可开始与客服对话[点击此处查看传参说明](#)

复制链接

打开链接

嵌入链接

复制代码

聊天二维码

在线客服

客服欣欣

下载图片

按钮样式：设置插入代码形式的网站的按钮样式，有多种不同按钮样式，支持 PC 与移动端单独设置

按钮样式



悬浮按钮



底部按钮



侧边按钮

按钮设置

按钮颜色



自定义

按钮位置



右侧居中



右侧居下



左侧居中

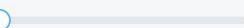


左侧居下

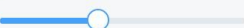
按钮圆角



透明度



侧边距



按钮动效

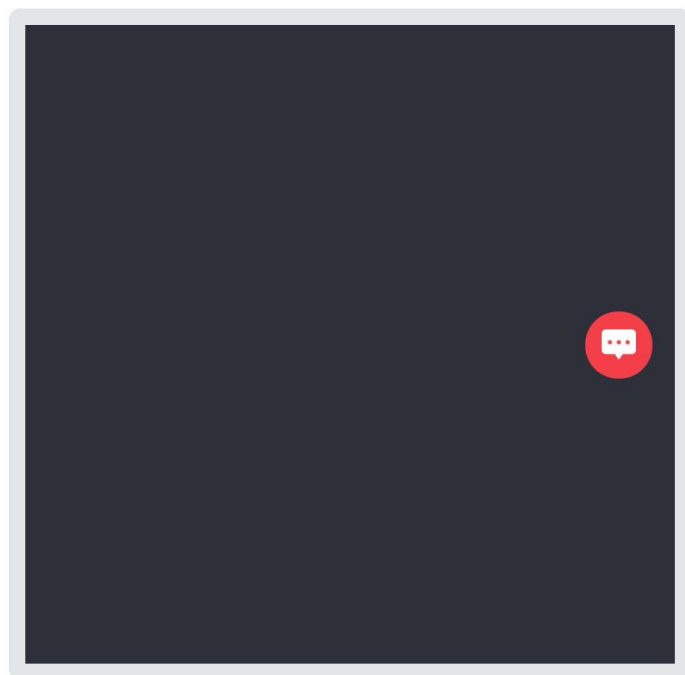
不启用 ☐

图标设置

图标样式

☒ 默认

☐ 自定义



窗口样式：自定义访客端窗口的样式设置，包括主题颜色、位置、圆角、边距、和访客端字体大小以及颜色等，均支持自定义

火烈云主动对话

展示设置

对话设置

插入代码

按钮样式

窗口样式

留言设置

询前表单

域名列表

PC端设置

移动端设置

保存设置

窗口样式

侧边窗口

标准窗口

窗口设置

主题颜色

自定义

窗口位置

页面右侧

页面左侧

页面居中

窗口圆角

窗口高度

窗口宽度

侧边距

下边距

文字大小

13

字体颜色

客服或企业名称

×

客服小伙 12-12 12:12

您好我问题想要咨询

12-12 12:12

您好

您想要咨询什么问题

发送

由火烈云提供技术支持

留言设置：为访客提供留言功能，留言后会在客服的回访记录中显示，并成为客服的个人线索

火烈云主动对话

展示设置

对话设置

插入代码

按钮样式

窗口样式

留言设置

询前表单

域名列表

保存设置

会话方式留言

启用中

留言功能

启用中

添加留言项

☒ 留言项1:

姓名

必填

☒ 留言项2:

手机号

必填

☐ 留言项3:

邮箱

必填

☐ 留言项4:

微信

必填

☐ 留言项5:

QQ

必填

☐ 留言项6:

微博

必填

☐ 留言项7:

电话

必填

☒ 留言项8:

留言内容

选填

无在线客服提示

非常抱歉，我们暂时不在线，您可以留下您的联系方式，我们会尽快与您取得联系。

37/100

询前表单：在转接人工时触发的索要信息+基本问题分类转接不同客服功能，可设置表单字段来获取访客基本信息，也可在下方添加客服分配问题，可根据不同问题为访客分配专属客服

火烈云主动对话

展示设置

对话设置

插入代码

按钮样式

窗口样式

留言设置

询前表单

域名列表

询前表单

不启用

保存设置

仅新访客显示

启用中

表单标题

询前表单

表单填写引导

您好,请您填写以下信息,方便客服人员解答您的疑惑

表单填写引导

添加字段

字段标题	字段类型	必填项	操作
联系人	单行文本		
电话	单行文本		

自定义字段

客服分配问题

不启用

添加问题

访客接入人工前选择遇到的问题, 根据问题分配给合适的客服

问题名称	分配客服	操作
------	------	----

域名列表：此网站已经插入代码的域名列表，可设置域名是否启用，如果您还未插入代码，需要到插入代码页按照提示内容插入代码

火烈云主动对话

展示设置

对话设置

插入代码

按钮样式

窗口样式

留言设置

询前表单

域名列表

授权域名	授权时间	启用状态
------	------	------

未集成代码，请进入【插入代码】页进行代码集成

轻集成：

行为感知配置：获取访客点击按钮发起会话的行为

识别访客访问行为，判断访客接入客服的意图。

[如有疑问可前往自定义集成文档](#)

添加行为

代码标记	行为名称	使用次数	操作
		60	查看 删除
		158	查看 删除
		81	查看 删除
		199	查看 删除

身份感知配置：获取登录的访客在您网站中的真实头像、ID、账号、VIP 等级等信息，了解访客的真实身份，首先需要获取代码，按照提示进行相关配置

自动识别访客，对接登录客户的身份和资料。

[如有疑问可前往自定义集成文档](#)

获取代码

字段	功能描述	操作
头像	用户头像地址可为空	<input checked="" type="checkbox"/>
昵称	用户头像/昵称	<input checked="" type="checkbox"/>
用户识别码	可为用户ID/账号或唯一识别ID	<input checked="" type="checkbox"/>
等级	用户等级名称 如 高级会员	<input checked="" type="checkbox"/>

信息采集配置：获取访客填写您网站的表单的行为和表单信息内容，防刷功能是防止恶意刷信息，每次都要进行验证码验证

获取用户提交手机号/邮箱等，提交到对话中。

[如有疑问可前往自定义集成文档](#)

添加表单行为

代码标记	行为名称	使用次数	防刷	操作
		90	<input type="checkbox"/>	查看 删除

三方消息推送配置：客服发送消息会同步到您设置的接口中

客服发送消息时会将消息同步至下方接口，（需要您先进入【设置——接入设置——网站管理——插入代码】处需配置用户识别码参数，才可以同步）

保存

推送配置

请求接口链接

请输入内容

接口密钥

请输入内容

请求方式

post

请求参数说明

参数	类型	说明
u_id	String	用户识别码
u_nickname	String	用户昵称
m_message	String	消息内容
m_filetype	String	消息类型（0文字，1文件，2图片，3视频，13语音）
s_name	String	发送人名称

微信：

扫码接入微信公众号，统一接收微信公众号访客的消息

公众平台帐号授权



使用公众平台绑定的管理员个人微信号扫描



火烈云客服

标签 客服系统

简介 本项目为企业提供多端融合于一体的、绑定方式便捷的SAAS客服服务及客户关系管理（CRM）系统。

微博：

按照相关提示和操作填写好相关信息，即可接入企业微博

添加企业微博账号

×

请输入企业微博账号的名称与ID

微博名称：

请输入微博名称

微博ID：

请输入微博ID

将如下生成的URL和Appkey填入微博账号【管理中心-消息管理-开发者中心-服务器配置】，生成access_token

url：

https://hly.huolieyun.com/pay/weiboThirdPartyAuth/auth

复制

Appkey：

2923759871

复制

将生成的access_token填入

access_token：

请输入access_token

保存

取消

抖音：

扫码接入抖音企业号，统一接收抖音私信内容



使用抖音APP，打开首页搜索-扫一扫
安全登录，防止盗号



[手机验证码登录>](#)

火烈云将获得以下权限

- ✓ 获得你的公开信息（头像、昵称、地区和性别）
- ✓ 获取并管理你的企业号私信消息
- ✓ 获取并管理你的企业号意向用户；获取你的组件基础信息和资质信息
- ✓ 获取你的私信消息
- ✓ 获取并管理你的视频评论
- ✓ 获取判断是否关注抖音号能力
- ✓ 访问你的关注列表
- ✓ 访问你的粉丝列表
- ✓ 获取你发布的抖音视频列表

云抖助手：

云抖助手为收费功能，可点击接口使用文档具体查看扣费情况，购买企业版与旗舰版免费赠送您接入一个抖音，详情请咨询客服人员

点击管理，即可进入云抖助手界面

抖音接入

[前往抖音平台授权](#)

[添加抖音号](#)

完成抖音授权，您可以统一接受与回复私信内容。由于抖音平台的限制，目前仅支持认证成功的企业号接入，同时请注意授权到期时间，并在授权到期时间结束后，及时进行重新绑定，以免造成不必要的损失。

重新绑定步骤：1、解绑当前授权用户。2、点击下方授权按钮进行重新绑定。

免费接口使用次数 0/500 [接口使用文档](#)

※由于抖音接口限制，客服无法收到抖音访客的图片信息，另外，调用抖音接口需要收取费用。我们云抖助手所有同步按钮每日限制点击5次，每次间隔至少2小时。私信群发每日免费500次，后续按照¥0.01/次从余额中扣除，请保证余额充足。如果由于您余额不足造成任何发送失败等情况我们不承担任何责任。发送消息操作无论成功或失败都需要扣除次数或费用。

账户名称	创建时间	授权到期时间	授权状态	建立对话设置	操作
● 火烈云智能客服	2021-10-29 11:40:07	2021-11-01 01:00:00	已授权	<input checked="" type="checkbox"/> 发送消息建立对话	管理 解绑

粉丝管理：同步粉丝后会将您抖音企业号下的粉丝同步到这里，由于抖音接口限制，最多只能同步 5000 粉丝，会展示粉丝的关注状态以及其他基本信息，还可为粉丝创建不同分组，方便管理，还可对粉丝直接发起会话

云抖助手:火烈云智能客服

< 粉丝管理 私信群发 视频评论 视频上传 机器人设置

同步粉丝 导出粉丝

自 开始日期 至 结束日期

关注状态

性别

请输入抖音昵称

清除已选

默认分组

<input type="checkbox"/>	抖音昵称	关注状态	性别	地区	上次接待客服	上次对话时间	操作
<input type="checkbox"/>		已关注	未知	未获取	未获取	未获取	发起会话
<input type="checkbox"/>		已关注	未知	未获取	未获取	未获取	发起会话
<input type="checkbox"/>		已关注	男	未获取	未获取	未获取	发起会话
<input type="checkbox"/>		已关注	未知	未获取	未获取	未获取	发起会话
<input type="checkbox"/>		未关注	未知	未获取	人工客服小欣	2021-09-17 23:30:52	发起会话
<input type="checkbox"/>		已关注	女	广西 南宁	未获取	未获取	发起会话
<input type="checkbox"/>		未关注	未知	未获取	在线客服	2021-09-10 16:46:29	发起会话
<input type="checkbox"/>		同步中	未知	未获取	未获取	未获取	发起会话
<input type="checkbox"/>		已关注	未知	未获取	未获取	未获取	发起会话
<input type="checkbox"/>		已关注	女	未获取	在线客服	2021-09-10 15:58:48	发起会话

共 1741 条 10条/页 < 1 2 3 4 5 6 ... 175 > 前往 1 页 跳转

私信群发：向粉丝批量发送私信内容，可筛选不同地区、不同性别、不同分组的粉丝群发，可群发文本或图片内容

云抖助手:火烈云智能客服

< 粉丝管理 私信群发 视频评论 视频上传 机器人设置

添加群发

自 开始日期 至 结束日期

群发状态

群发类型

清除已选

群发时间	群发状态	群发类型	发送对象	发送内容	发送结果	操作
2021-09-27 20:19:11	已完成	实时		文本消息	共2条, 成功:2, 失败:0	详情
2021-09-27 20:17:37	已完成	实时		文本消息	共2条, 成功:1, 失败:1	详情
2021-09-27 20:07:35	已完成	实时		文本消息	共1条, 成功:1, 失败:0	详情
2021-09-27 19:40:26	已完成	实时		文本消息	共1条, 成功:1, 失败:0	详情
2021-09-27 19:15:47	已完成	实时		文本消息	共1条, 成功:1, 失败:0	详情
2021-09-27 19:14:00	已完成	实时		文本消息	共2条, 成功:0, 失败:2	详情
2021-09-27 19:13:34	已完成	实时		文本消息	共1条, 成功:0, 失败:1	详情
2021-09-27 19:13:17	已完成	实时		图片消息	共1条, 成功:1, 失败:0	详情
2021-09-27 19:12:37	已完成	实时		文本消息	共1条, 成功:1, 失败:0	详情
2021-09-27 19:10:50	已完成	实时		图片消息	共2条, 成功:0, 失败:2	详情

共 74 条 10条/页 < 1 2 3 4 5 6 ... 8 > 前往 1 页 跳转

视频评论：同步您企业号下的所有视频以及视频相关评论，您可对评论进行单条回复或批量回复，还可对评论的粉丝直接发起会话，还可直接上传抖音视频

曲 开始日期 至 结束日期 排序方式 请输入视频标题 清除已选

视频列表

同步视频

火烈云如何绑定抖音

火烈云如何绑定抖

613

❤️

8

🟢 155

2021-08-15 10:04:11

火烈云客服帮助您提升抖音私信管理效率

如何提升抖音私

< 1 >

视频标题 火烈云如何绑定抖音

发布时间 2021-08-15 10:04:11

视频数据 播放量:613 点赞量:8 评论数:155 下载量:0 分享量:10 转发量:1

粉丝评论

同步评论

[批量回复](#)

	评价内容	访客ID	点赞量	评论时间	操作
	> 这个是测试	3e73a5e4-d28e-497f-83c9-e2df62ae3e94	0	2021-10-22 13:42:23	回复 发起会话
	> 啦啦啦	3e73a5e4-d28e-497f-83c9-e2df62ae3e94	0	2021-10-22 13:40:56	回复 发起会话
	> 火烈云很好用，这个产品太棒..	6102cd81-416c-4bea-97c3-6e10ff3a002a	0	2021-09-27 19:30:41	回复 发起会话
	> 谢谢[愉快]	6102cd81-416c-4bea-97c3-6e10ff3a002a	0	2021-09-27 19:05:14	回复 发起会话
	> 测试一下	b51f8c0e-68b6-4c16-95d5-4a4bb36e5d92	0	2021-09-27 17:05:32	回复 发起会话

机器人设置：需要到【机器人-三方机器】人下进行相关设置，点击可直接跳转



请到【机器人-三方机器人】处进行抖音机器人的设置

<https://app.huolieyun.com/#/tiktokset/TiktokRobotSet>

小程序：

按照文档提示进入微信公众平台设置接入微信小程序，接收小程序的消息。



功能设置：

提醒设置：

各种提醒与提醒铃声的设置中心



快捷回复：

分为个人与公共快捷回复，个人仅自己可见，公共所有客服均可见，设置好后会在【对话】页右侧展示相应的快捷回复

快捷回复覆盖内容：开启后，点击对话页右侧相应快捷回复时会将输入框中的内容全部覆盖

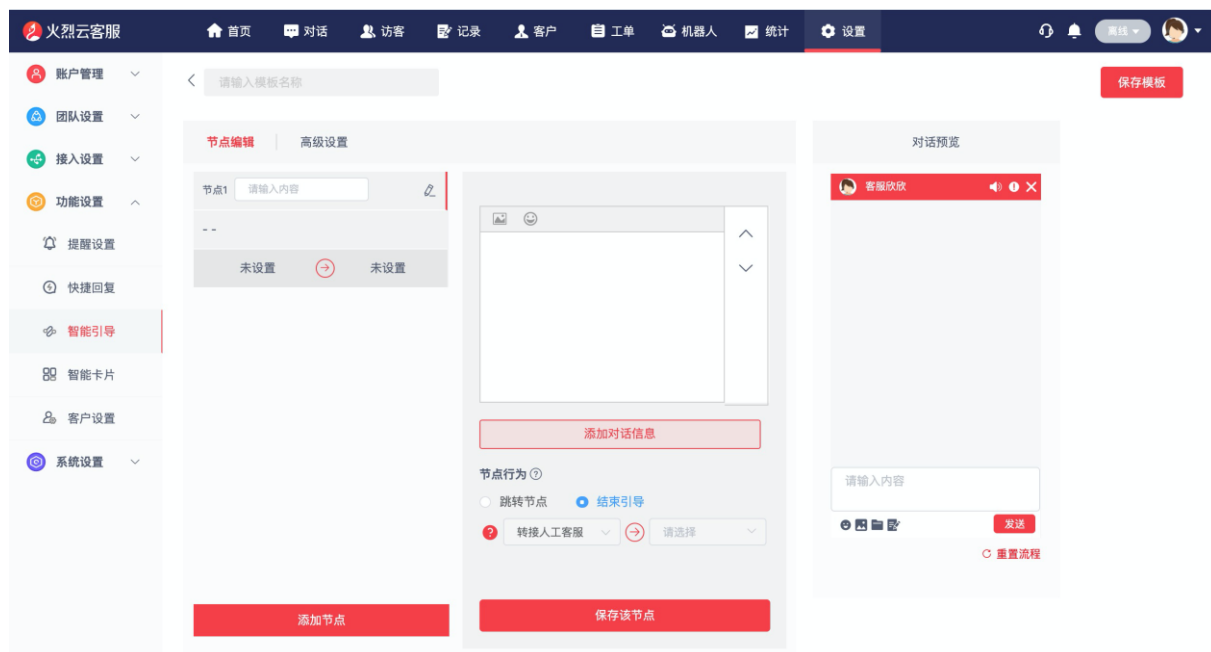


智能引导：

是询前表单的升级版，智能引导旨在更精准的引导访客去接入业务匹配的客服人员



智能引导模板需要设置模板名称，添加跳转节点和内容，设置节点行为，最后设置好后可在右侧进行智能引导的操作预览，来查看您设置的是否正确



高级设置：设置模板的目标人群用户以及生效的风格等信息



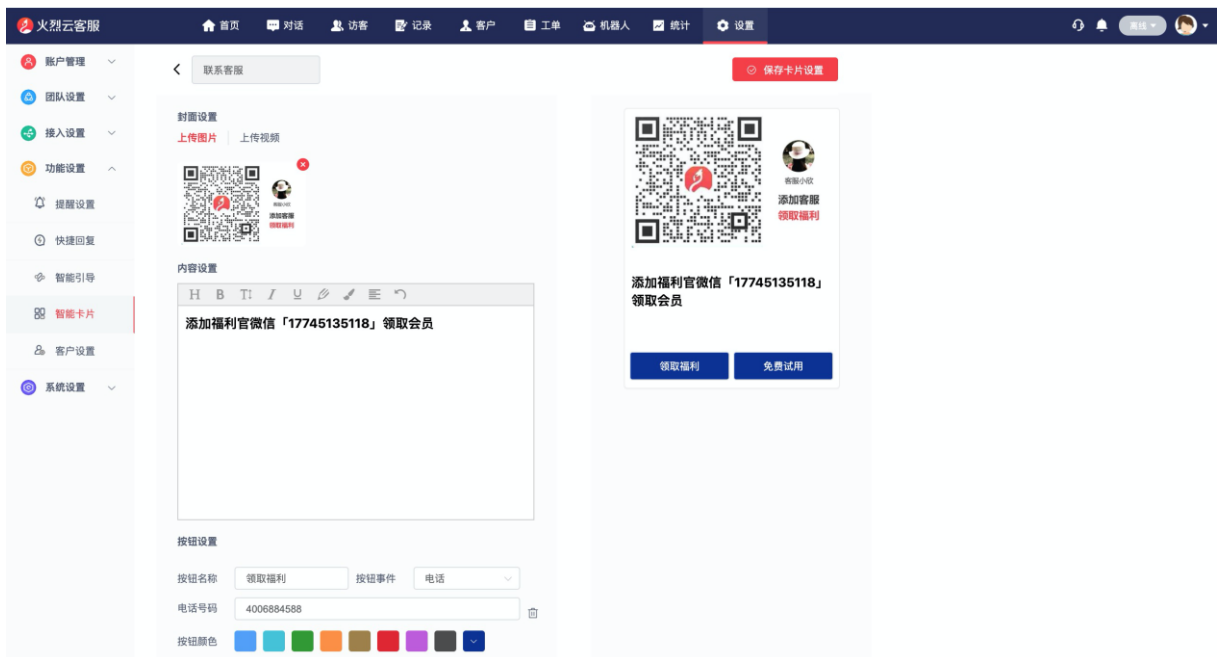
智能卡片：

便捷的卡片信息，包含图片、视频、富文本、按钮等多样化信息，可关联【设置-接入设置-网站管理-对话设置-主动对话】，还可关联机器人问题等



按钮事件包含四种类型

- ①链接：点击后直接跳转相应链接
- ②电话：点击后唤起拨号盘，可选择拨打此号码
- ③位置：展示位置信息
- ④复制：点击后成功复制文本，可粘贴



客户设置：

可选择开启或关闭公有池

客户设置

保存设置

"公有池"规则（公有池即客户池和线索池）

"公有池"开启状态：

开启后，公司内所有客服都可看到"公有池"，且客服可自由认领到自己名下
关闭后，所有客服都不可见"公有池"，且所有客户或线索都不能分配/收回/还原至"公有池"。关闭前，请先将"公有池"内的客户或线索移出

系统设置：

基础设置：

客服系统基本信息的配置，在这里都可以找到，大多配置对话页的相关内容

火烈云客服

首页

对话

访客

记录

客户

工单

机器人

统计

设置

消息

消息

消息

消息

账户管理

团队设置

接入设置

功能设置

系统设置

基础设置

主题设置

通知公告

黑名单

基础设置

系统LOGO

系统logo

自定义

自动关闭已结束对话

关闭时限（分钟）

15

启用中

系统将根据您设置的时间，自动关闭与已经离线的访客的对话窗口，避免浪费对话资源

自动关闭第三方授权对话

关闭时限（分钟）

10

启用中

系统将根据您设置的时间，自动关闭一定时间内没有新消息的访客的对话窗口，避免浪费客服接待资源。目前第三方支持微信公众号与企业微博

消息预知功能

启用中

开启后在线客服即可在pc对话界面，预先查看访客正在输入的文字内容

自动离开

离开时限（分钟）

30

不启用

客服人员非活跃状态超过预定时间，状态由在线自动变更为离开

自动转接

转接时限（分钟）

5

不启用

当客服超过设定时间未回复访客信息，系统自动将访客转接给其他在线客服

回访超时时限（小时）

超时时限（小时）

6

保存设置

对话超级接待：控制对话页是否展示在线访客列表

内部对话：对话页下方展示入口，实现客服人员之间的相互会话功能

当前对话 (1)



#310 黑龙江省哈尔滨市

10:00

● [索要信息]

Shift+E

内部对话 (0)



会话质检设置：设置【记录-会话质检】中的质检项等内容

主题设置：

选择您自己喜好的主题颜色与风格，选择后实时预览效果



通知公告：

团队内部的通知提醒功能，为您配备多套模板，添加好后会在右上角的铃铛处有提醒

添加公告

标题*

请输入标题

模板

工作通知

内容*

为xxxxx(目的), 经研究, 定于xx月xxxx日(星期xx)召开xxxx公司xxxxx会议。现将有关事项通知如下:

一、时间: xx月xx日(星期xx)xx午xx:xxxx

二、地点: xxxx会议室(xx楼xxxxxx)

三、参加人员

xxxxx, xxxxxx。

保存

保存并继续添加



黑名单：

在对话页被客服添加到黑名单的访客会显示在此处，添加黑名单后不能进入客服对话页面，删除后解除黑名单

火烈云客服

首页对话访客记录客户工单机器人统计设置

离线

账户管理

账户管理

账户充值

升级版本

团队设置

接入设置

功能设置

系统设置

基础设置

主题设置

通知公告

黑名单

黑名单

2021-10-01 至 2021-10-31

全部来源

全部终端

请输入添加人员名称

清除已选

访客名称	访问来源	访问终端	所在区域	ip地址	添加人员	备注	加入时间	操作
		电脑			客服波波		2021-10-28 09:45:08	删除
		电脑			客服波波		2021-10-23 19:31:40	删除