

乐语 — 企业即时通讯专家

主要用于：

- 主动精准营销
- 网站在线客服
- 企业内部沟通
- 网站统计分析

产品使用手册



多友科技（北京）有限公司

Beijing Doyoo Tech. Co., Ltd.

2009 年 01 月

注意

本使用手册中的内容是多友公司乐语即时通讯系统的详细介绍和使用说明。本材料的相关权力归多友公司所有，使用手册中的任何部分未经本公司许可，不得转印、影印或复印。

乐语TM 是多友公司的注册商标

© 2008 多友科技（北京）有限公司

All rights reserved.

乐语即时通讯系统使用手册

本资料将定期更新，如欲获取最新相关信息，请访问多友公司官方网站，

<http://www.looyu.com> （乐语即时通讯服务官方网站）

<http://www.soperson.com> （乐诚信服务官方网站）

您的意见和建议请发送至：

多友科技（北京）有限公司

北京市海淀区上地三街9号嘉华大厦B座506，100085

电话(TEL)：010-62984908

传真（FAX）：010-82783097

电子信箱：support@doyoo.net

目 录

一、概述.....	4
二、访客端使用指南.....	4
2.1 在线图标.....	4
2.1.1 图标模式.....	4
2.1.2 列表框模式.....	5
2.1.3 文字链接模式.....	5
三、客服端使用指南.....	5
3.1 下载乐语客户端.....	5
3.2 安装乐语客户端.....	6
3.3 运行乐语客户端.....	11
3.3.1 Windows 操作系统（2000、2003、XP）.....	11
3.3.2 Vista 操作系统.....	12
3.4 乐语操作界面简介.....	14
3.5 菜单栏.....	14
3.5.1 管理中心.....	15
3.5.2 个人配置.....	29
3.5.3 监控访客.....	30
3.5.4 客服考核.....	30
3.5.5 网站分析.....	32
3.5.6 对话记录.....	34
3.5.7 查看留言.....	34
3.5.8 访客名片.....	35
3.5.9 退出乐语.....	35
3.5.10 在线帮助.....	36
3.6 信息栏.....	36
3.7 访客显示区域.....	36
3.8 对话相关功能区域.....	37
3.8.1 对话列表区域.....	38
3.8.2 主对话区域：.....	39
3.8.3 常用语.....	44
3.8.4 访客名片.....	45
3.8.5 同事好友.....	46
3.9 状态栏.....	48
四、常见问题解答（FAQ）.....	49
五、多友公司.....	51
5.1 公司简介.....	51
5.2 售后服务.....	51

一、概述

首先感谢您选择多友公司的产品与服务。乐语是多友公司推出的一款专门用于企业内部人员之间、企业内部人员与网站访客之间的实时交流和沟通系统。它以网站为窗口，以网页上的在线客服图标为接入点，以互联网为传输平台，集成即时消息、文件传输、在线截屏、在线会议室、消息群发、短信群发、邮件群发等内部交流功能于一体，无缝整合网页对话、短信互动、电话回呼、离线留言、机器人智能应答等网站交互功能。是企业开展主动精准营销和网站在线客服必备的工具，也是企业搭建内部即时交流平台的最佳选择。

乐语由网站访客端和客服端两部分组成，下面我们将从这两个方面详细介绍乐语的配置和使用方法。

术语解释：

1. **访客**：浏览网站的客人我们称为访客。
2. **客服**：使用乐语客户端进行内部沟通和接待网站访客的人员我们统称为客服。

二、访客端使用指南

2.1 在线图标

在线图标放在企业网站上，访客通过点击在线图标与企业客服接通对话。在线图标不仅可以放在企业网站上，也可以用于论坛、博客、邮件签名。乐语同时支持图标、列表框、文字链接三种在线图标模式，下面将分别进行介绍。

2.1.1 图标模式



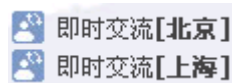


乐语内置了很多漂亮的在线客服图标，客户也可以自己设计喜欢的在线客服图标。详细操作我们将在嵌入代码部分进行介绍。

2.1.2 列表框模式



2.1.3 文字链接模式



三、客服端使用指南

3.1 下载乐语客户端

多友公司定期在官方网站 <http://www.looyu.com> 发布最新的乐语客户端升级包。客户可以直接登陆官方网站到专门的页面进行下载。快速下载连接如下：

<http://www.looyu.com/shiyong/kehuduan.html>

乐语 客户端下载

- 操作系统：Win2000或以上版本

注：如果是VISTA系统第一次请以管理员身份运行乐语。

- 软件大小：2.83MB

- 最新版本：V2.0

注：（鼠标放在右下角的乐语图标上-----点击右键-----选择关于，可以查看当前版本）

- 更新日期：2008.5.23



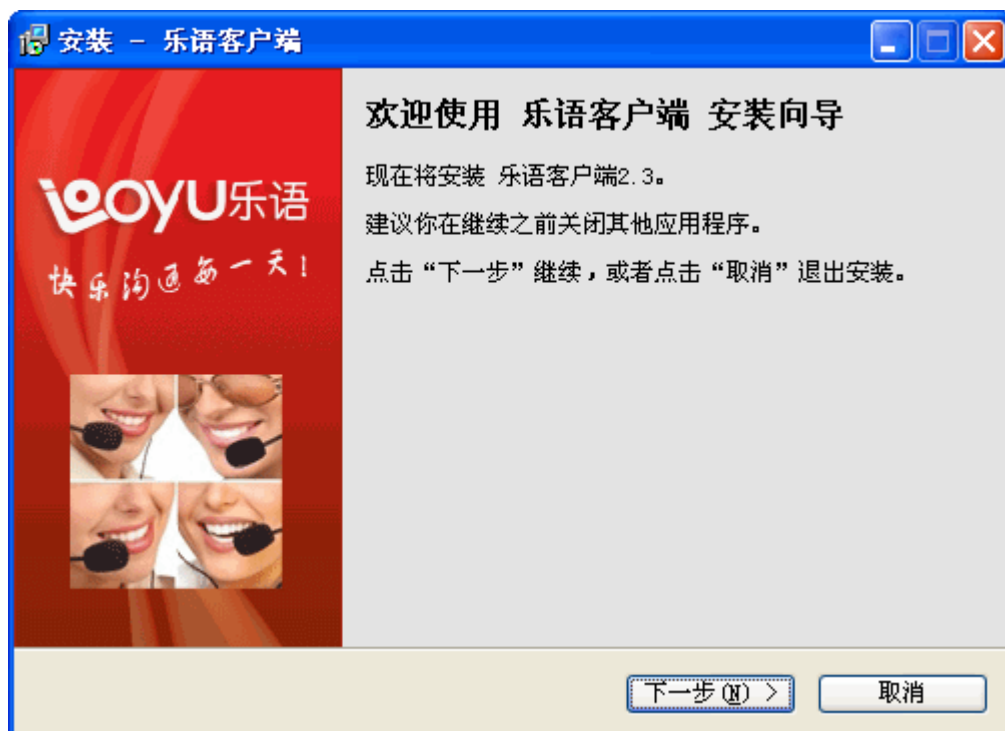
立即下载乐语最新版本

3.2 安装乐语客户端

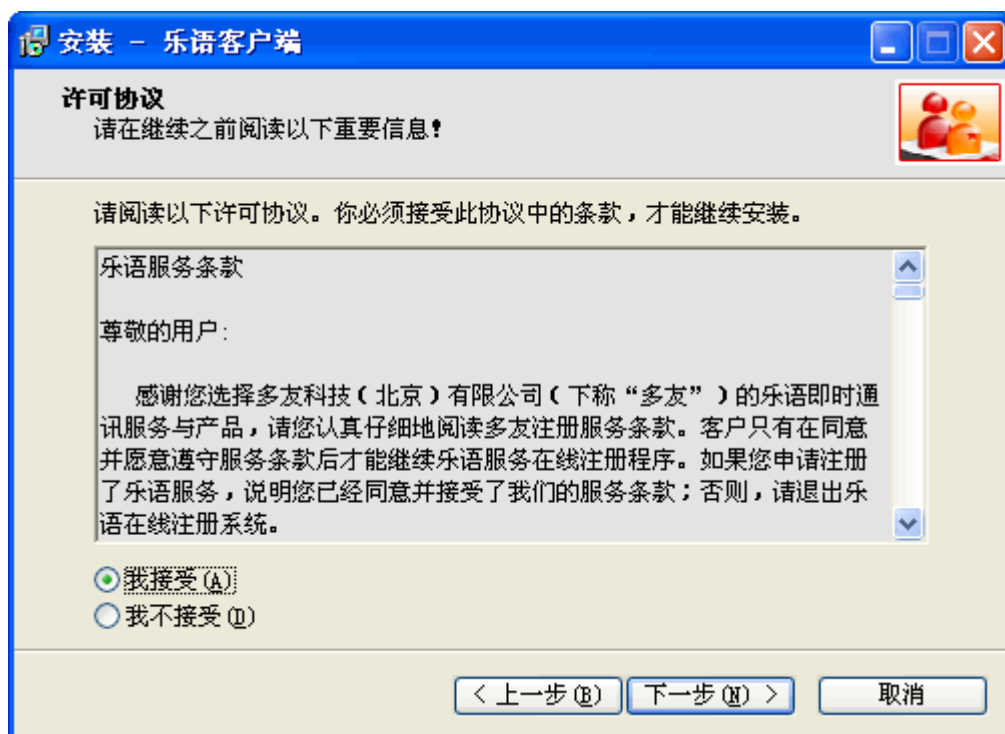
第一步：运行安装程序



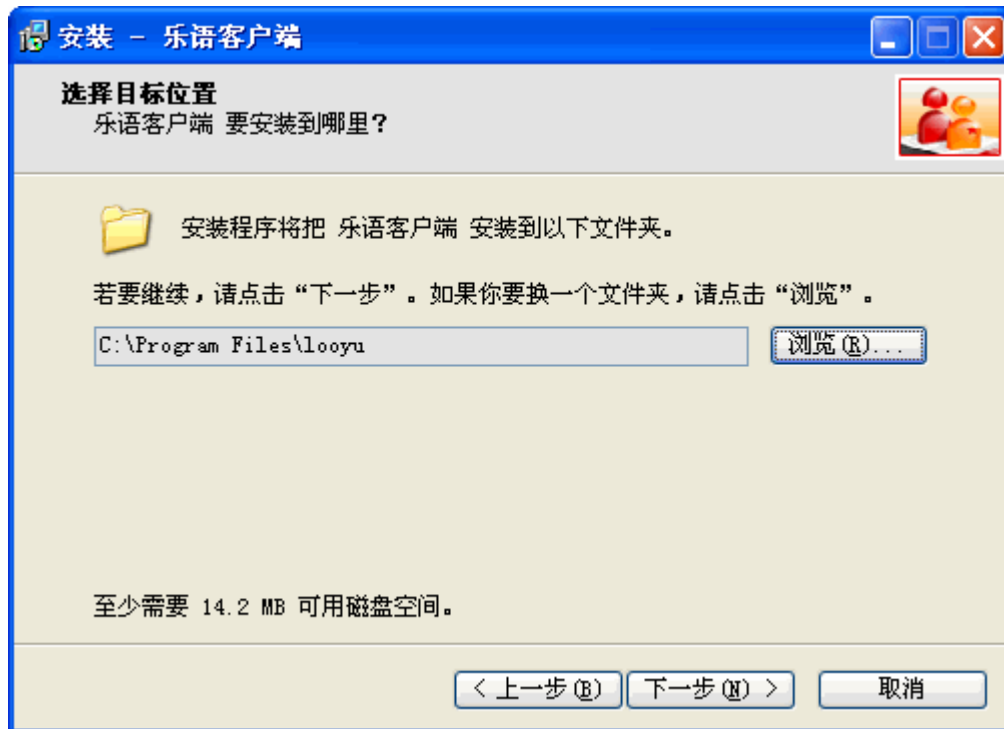
第二步：进入安装向导



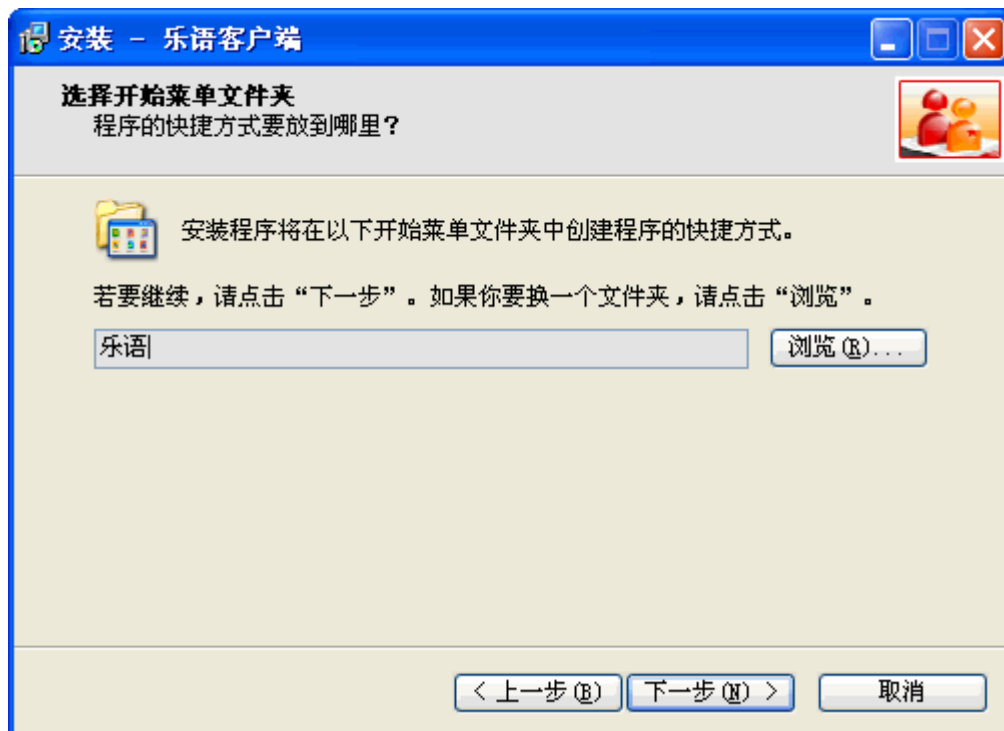
第三步：接受服务协议



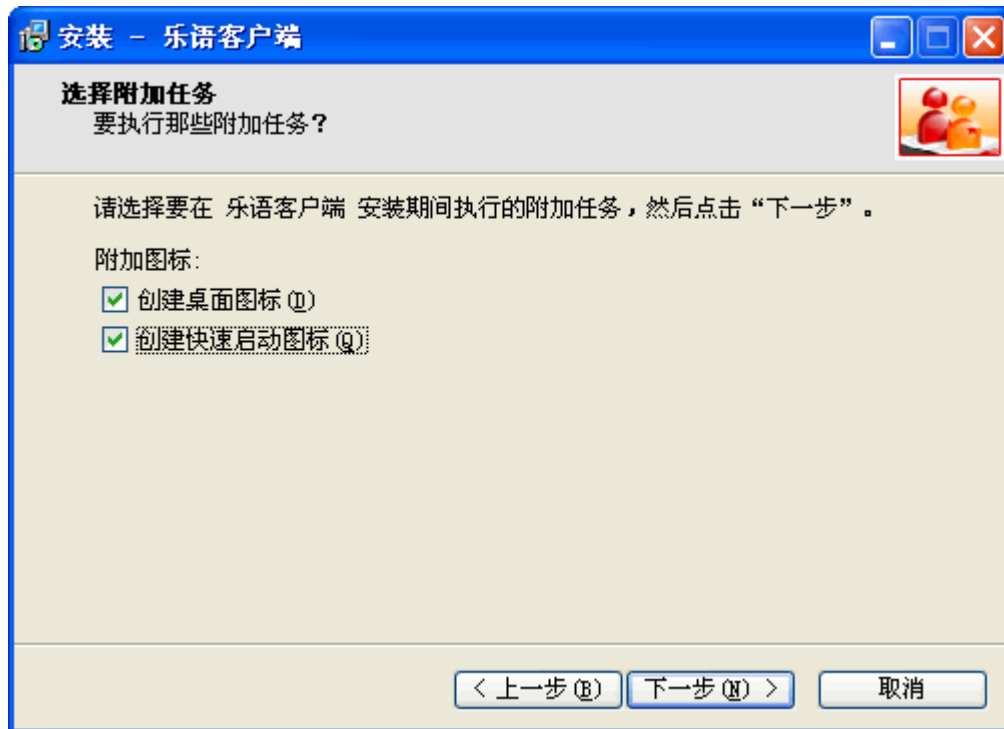
第四步：选择安装目录



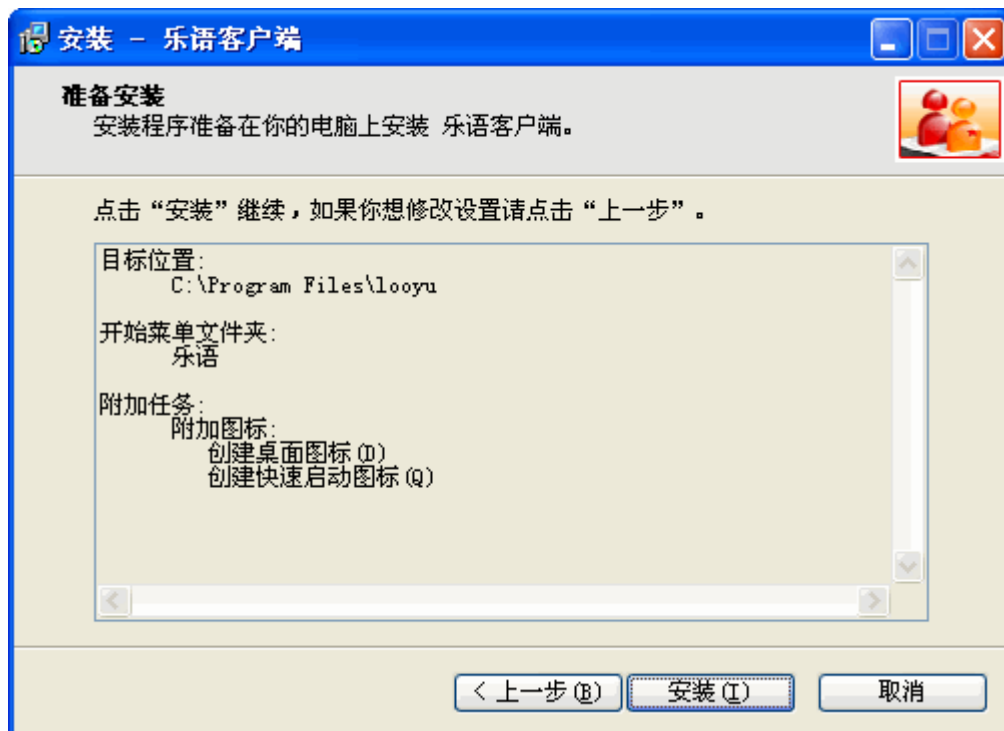
第五步：创建快捷菜单



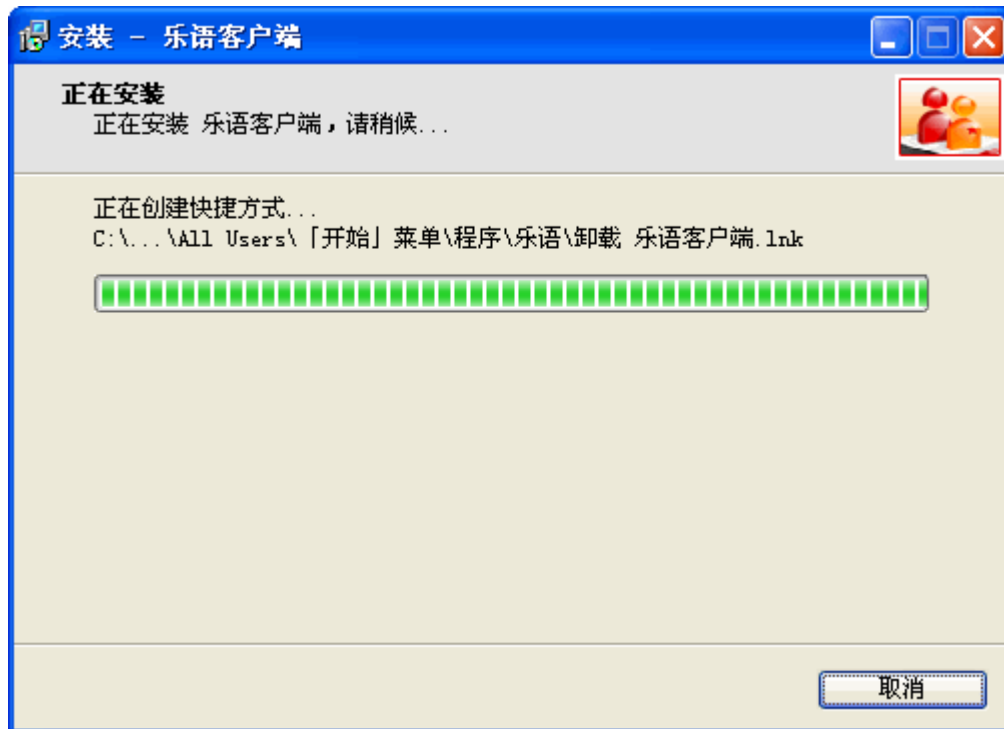
第六步：创建桌面图标和快速启动图标



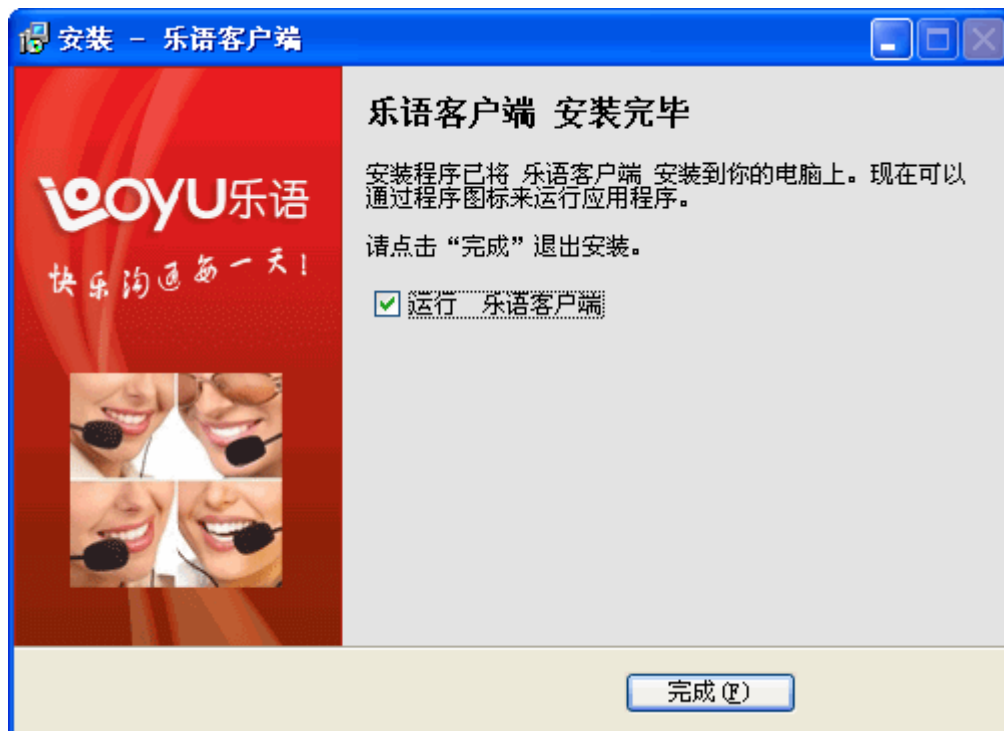
第七步：开始安装



第八步：复制安装文件



第九步：完成安装向导，运行乐语客户端程序



3.3 运行乐语客户端

3.3.1 Windows 操作系统（2000、2003、XP）

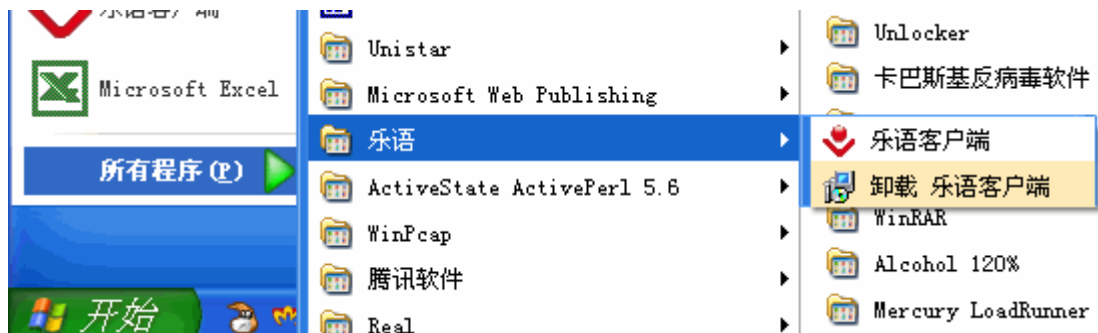
第一种模式：安装后点击“完成”按钮，直接运行乐语客户端。



第二种模式：在桌面上双击“乐语客户端”图标按钮



第三种模式：选择“开始”——选择“程序”——选择“乐语”——点击“乐语客户端”



运行后出现乐语登陆界面：



温馨提示：乐语客户端默认通过 SOCKS 5222 端口进行通讯。如果客服所在的网络内有防火墙，请让网管开启 5222 通讯端口，否则可能导致登陆失败（提示网络错误）；乐语的登陆用户名不允许含有大些字母和@符号，否则可能导致登陆失败。

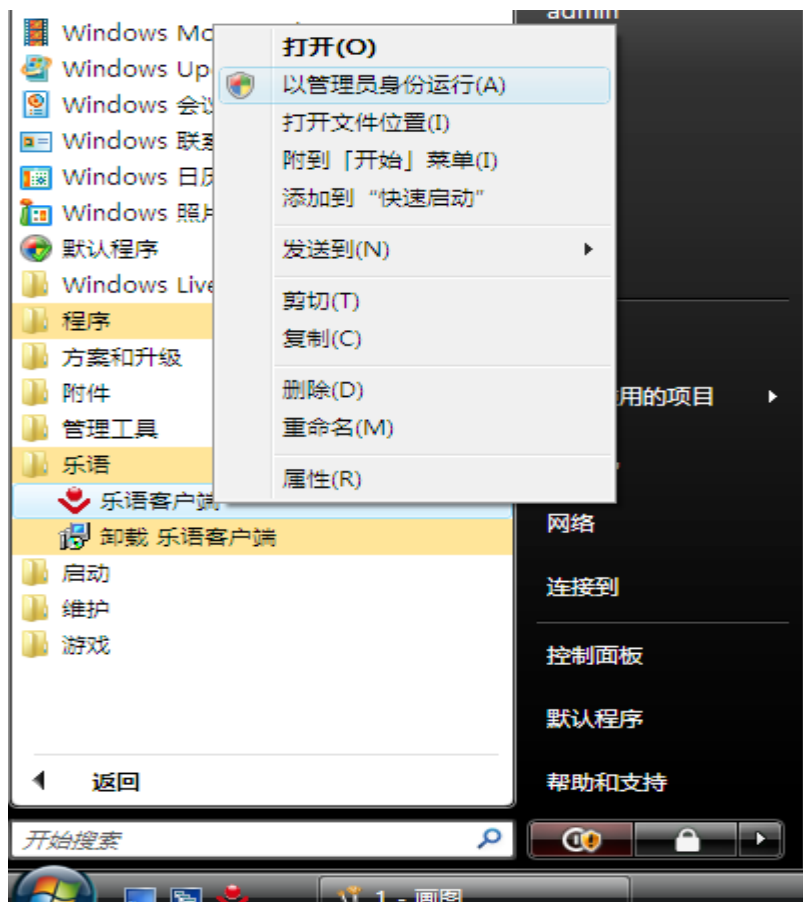
3.3.2 Vista 操作系统

Vista 操作系统第一次运行乐语客户端程序需要以管理员身份运行。如果正好赶上乐于客户端有新的版本，需要进行自动升级，那么也需要以管理员身份运行乐语客户端才能顺利完成自动升级程序。具体如下图所示：

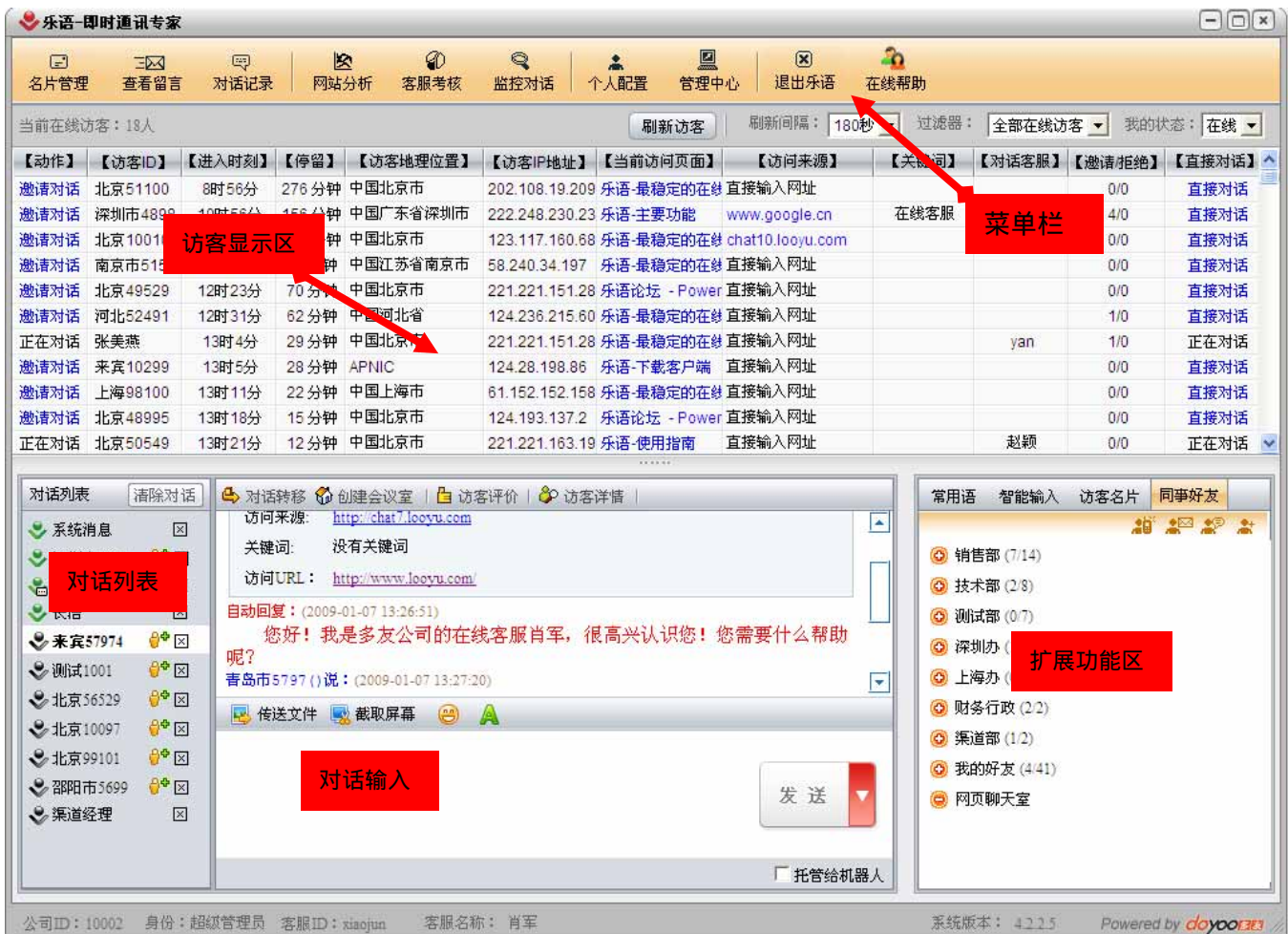
第一种方式：从桌面选中“乐语客户端”图标，单击鼠标右键，选择以管理员身份运行



第二种方式：点击“开始”——选择“程序”——选择“乐语”——选择“乐语客户端”，
点击鼠标右键，选择以管理员身份运行



3.4 乐语操作界面简介



整个操作界面从上到下分为五个区域：菜单栏、信息栏、访客显示区域、对话相关功能区域、状态栏。

3.5 菜单栏



位于操作界面的最上方，包括名片管理、查看留言、对话记录、网站分析、客服考核监控对话、个人配置、管理中心、退出乐语、在线帮助 10 个按钮。

- 名片管理：对访客的相关信息做记录，包括访客姓名、电话、公司等；可与企业的 crm 系统进行对接
- 查看留言：查看访客给坐席的留言，普通客服看个人的，管理员看所有留言

- c) 对话记录：查看访客与坐席的对话记录，分本地（个人电脑）与漫游（服务器）对话
- d) 网站分析：分析网站访客的行为习惯，如网站流量、搜索引擎、访问页面等
- e) 客服考核：对客服的相关数据进行考核，包括对话数量、对话来源等
- f) 监控对方：管理员可对普通坐席的对话进行监管
- g) 个人配置：坐席对自己进行个性化的设置，如声音提示、修改密码等
- h) 管理中心：系统管理员对系统的管理，包括代码管理、机器人配置、系统配置等
- i) 退出乐语：点击退出乐语
- j) 帮助中心：点击直接进入乐语帮助页面

3.5.1 管理中心

The screenshot displays the Looyu Management Center interface. On the left is a sidebar menu with the following items: 我的工作台, 机器人配置, 嵌入代码管理, 系统配置, 设置公司信息, 聊天窗口设置, 部门管理, 客服管理, 客服分组管理, 聊天室管理, 过滤器管理, 访客常用语, 常用语分类, and 会话分类管理. The main content area is divided into two sections. The top section, '公司基本资料' (Company Basic Information), contains fields for Company ID (10002), Company Name (多友科技(北京)有限公司), Company Phone (010-62984908), Company Fax (010-62763097), Company Address (中国 北京 海淀区上地三街9号清华大厦B506室), and Company Website (http://www.looyu.com). The bottom section, '高级选项' (Advanced Options), contains various settings with radio buttons or dropdown menus: 显示智能小语 (显示), 保存聊天记录 (保存), 预知访客输入信息 (显示), 会话结束后弹出访客评价 (弹出), 在聊天窗口显示短信 (显示), 在聊天窗口显示电话 (显示), 在聊天窗口显示保存记录 (显示), 客服进行会话总结提醒 (不提示), 自动邀请方式 (前台邀请), 自动邀请访客 (120秒), 访客登录方式 (验证方式), 验证方式 (自动验证), and 显示 (用户名和密码).

管理中心包括我的工作台、机器人配置、嵌入代码管理、系统配置四个功能模块。下面我们将逐一介绍每个菜单的作用和使用方法。

➤ 我的工作台

oyou乐语
快乐沟通每一天!

我的工作台

查看访客留言

查看访客名片

过滤条件配置

屏蔽访客配置

常用语和网址

修改个人信息

我的个性图标

自动回复设置

机器人配置

嵌入代码管理

系统配置

查看访客留言

查询 导出留言

客服ID: 肖军 状态: 全部 类型: 全部

开始时间: 2008-12-31 结束时间: 2009-01-07

【接收时间】	【客服】	【姓名】	【联系电话】	【邮箱】	【摘要】	【留言状态】
2008-12-31 08:49	肖军	白启军	15619281858	baigj@nwcnc.com	祝福我的朋友	已处理


☐ 全选 ☒ 删除所选
每页15条 共1条记录 第1页 共1页

访客留言详情

留言时间	2008-12-31 08:49	访客姓名	白启军	留言状态	已处理
留言类型	邮件回复	访客电话	15619281858	访客Email	baigj@nwcnc.com
留言提要	祝福我的朋友			响应客服	xiaojun
留言内容	我的朋友您好：非常感谢您的祝福，同时也祝您在新的一年里工作顺利、心想事成、阖家幸福！同时希望我们能够在新的一年里能够开展全面的合作，实现共赢，如需要我们，请给我来电。谢谢！				
处理结果	<div>已处理</div> <div>添加处理情况后，该条留言将转为已经处理状态</div> <div>提交</div>				

1. 查看访客留言

客服通过操作该菜单可以查看访客给自己的留言信息。如果是管理员可以通过该菜单查

看公司所有客服的留言信息。“查看访客留言”与菜单栏的  按钮具有相同的功能。下面是留言查看界面：

查看访客留言

查询 导出留言

客服ID: 肖军 状态: 全部 类型: 全部

开始时间: 2008-12-31 结束时间: 2009-01-07

【接收时间】	【客服】	【姓名】	【联系电话】	【邮箱】	【摘要】	【留言状态】
2008-12-31 08:49	肖军	白启军	15619281858	baigj@nwcnc.com	祝福我的朋友	已处理

☐ 全选 ☒ 删除所选
每页15条 共1条记录 第1页 共1页

访客留言详情

留言时间	2008-12-31 08:49	访客姓名	白启军	留言状态	已处理
留言类型	邮件回复	访客电话	15619281858	访客Email	baigj@nwcnc.com
留言提要	祝福我的朋友			响应客服	xiaojun
留言内容	我的朋友您好：非常感谢您的祝福，同时也祝您在新的一年里工作顺利、心想事成、阖家幸福！同时希望我们能够在新的一年里能够开展全面的合作，实现共赢，如需要我们，请给我来电。谢谢！				
处理结果	<div>已处理</div> <div>添加处理情况后，该条留言将转为已经处理状态</div> <div>提交</div>				

管理员可以查看所有客服的留言，普通客服只能查看自己的留言。留言可以根据日期、是否已处理、具体类型（电话回复、邮件回复）等字段进行过滤。留言被处理后，管理员能看到

留言处理的情况。

2. 查看访客名片

客服通过操作菜单可以查看系统内保存的访客名片信息。访客名片目前属于公司，普通客服和管理员都可以查看：

我的工作台

查看访客留言

查看访客名片

过滤条件配置

屏蔽访客配置

常用语和网址

修改个人信息

我的个性图标

自动回复设置

机器人配置

嵌入代码管理

系统配置

查看访客名片

姓名	电话	邮件	备注	操作
赵颖				详细 编辑 删除
买黑网				详细 编辑 删除
徐文霞花店客户李				详细 编辑 删除
李芳接待				详细 编辑 删除
徐文霞客户免费电话				详细 编辑 删除
肖军				详细 编辑 删除
徐文霞客户迈克				详细 编辑 删除
王丹客户				详细 编辑 删除
麦小姐				详细 编辑 删除
徐文霞客户				详细 编辑 删除
联合学校刘老师				详细 编辑 删除
李芳客户				详细 编辑 删除
倪				详细 编辑 删除
IC采购网			北京分公司 北京市海淀区西三旗安宁佳园五号楼1103室电话：010-82811017 82811562 15810715226 邮编：100085 联系人 张小姐 郭先生	详细 编辑 删除
想做代理				详细 编辑 删除

第1页共142页 第一页 上一页 下一页 最终页 GO

3. 过滤条件配置

客服通过配置过滤器，可以对访客进行过滤。过滤条件可以是 IP 地址、地区、访问页面、停留时间、状态等信息。对于流量大的网站可以通过配置过滤器，合理分配访客资源，让不通区域的销售或者客服只看到属于本区域的访客。

我的工作台

查看访客留言

查看访客名片

过滤条件配置

屏蔽访客配置

常用语和网址

修改个人信息

我的个性图标

自动回复设置

机器人配置

嵌入代码管理

系统配置

新增部门过滤器

保存 重置 返回

名称

介绍

过滤条件

访客 IP 地址段

访客位置

访问页面

停留时间

访客状态

访问来源

过滤模式

4. 访客屏蔽管理

对于一些恶意骚扰的访客，可以通过访客屏蔽管理进行有效阻止。被屏蔽的访客不再显示在访客区域，同时下次点击时不能接通对话。访客屏蔽菜单与主对话区域上的

搜索站点：	www.baidu.com
访客地区：	IANA (阻止该用户)
访问来源：	http://www.baidu.com
关键词：	乐语
访问URL：	http://www.looyu.com/

功能完

全相同。主对话区域上的是快捷操作方式。

我的工作台

查看访客留言

查看访客名片

过滤条件配置

屏蔽访客配置

屏蔽访客

保存 重置 返回

过滤字符串：

过滤模式：

IP地址

5. 常用语和网址

配置个人的常用语与网址

我的工作台

查看访客留言

查看访客名片

过滤条件配置

屏蔽访客配置

常用语和网址

新增常用语

保存 重置 返回

类别：

问候语

常用语

6. 修改个人信息

修改个人信息用来修改密码、修改个性签名、联系方式等信息。该功能与“个人配置”里的个人信息设置功能相同，具体如下图所示：

我的工作台

查看访客留言
查看访客名片
过滤条件配置
屏蔽访客配置
常用语和网址
修改个人信息
我的个性图标
自动回复设置
机器人配置
嵌入代码管理
系统配置

个人基本信息

修改 重置 修改密码

客户ID

xiaojun

昵称

丙军

电子邮件

xiaojun@doyoo.net

联系电话

010-62984908-819

手机

13910559424

所属部门

销售部

备注信息

男人对自己要狠点！

高级选项

修改 重置

客服最大接待量设置

0

当客服接待访客数达到最大值时，客服状态会自动转为忙碌，如不限制则请留空或填0。

是否启用短信交流

☐

当您不在线的时候是否允许访客与您进行短信交流

是否启用邮件提醒

☒

当您有留言时系统会发一封邮件提醒您

是否启用电话交流

☐

是否开启电话交流功能

忙碌或离开时报通类型

留言

离线时报通类型

留言

7. 我的个性图标

我的个性图标用于邮件营销或者在论坛、博客里面使用乐语进行在线交流。

我的工作台

查看访客留言
查看访客名片
过滤条件配置
屏蔽访客配置
常用语和网址
修改个人信息
我的个性图标
自动回复设置
机器人配置
嵌入代码管理
系统配置

我的个性图标

个性化图标：您可以把下面生成的图标或者文字链接加入到您的邮件、博客或者您的论坛签名档中。

通过它的客户可以与您在线交流，也可以给您留言或者用短信以及其他方式与您及时沟通！

显示方式：

☒ 图标方式

图标一

图标样式



☐ 自定义图标

☐ 文字链接

生成代码：

如何使用普通HTML代码：
可以在您的邮件签名、能够直接编辑源代码的网页或者其他支持HTML直接输入的地方嵌入右边的HTML代码，这样邮件接收者或者访问嵌入右边代码的网页的访客可以通过点击该图标和您建立直接沟通。需要注意的是：

- 不要将这段代码直接输入到论坛、博客的签名或者个人介绍中，除非这些地方支持HTML直接输入。
- 右边的HTML代码以及本页的其他代码都不提供在线访客查看，客服在线状态即时显示等功能，要想使用具有这些功能的图标，请点击左边菜单项里的“嵌入代码”->“嵌入代码配置管理”选项。

目前代码长度是179个字符

拷贝到剪贴板

8. 自动回复设置

自动回复是多友公司推出的一款实用功能，默认该功能出于关闭状态。客服可以配置该项功能为客户提供更加人性化的服务。该功能如果修改了配置，需要重新登陆乐语客户端才能生效。

多友公司

自动回复设置	
访客与客服接通对话时，系统自动回复设置：	
开启状态：	<input type="button" value="开启"/>
内容	我是今天的值班客服，很高兴为您服务。请问您需要咨询哪方面的问题？为了更好的跟踪服务效果，请在对话结束后对我的服务满意度进行评价，非常感谢您的支持。
当客服长时间未回复访客时，系统自动回复设置：	
时间：	8 分钟
内容	我现在非常忙碌或者临时有事已不在电脑前，请您直接拨打我的座机或手机与我联系，给您带来的不便请多谅解。
当访客长时间未回复客服，系统自动回复设置：	
时间	5 分钟
内容	已经很久没有收到您的消息了，请问您还在电脑前吗？如果没有其他的问题我将主动关闭该对话。随时欢迎您再次向我咨询，祝您今天好心情。

➤ 机器人配置

知识库可以分类，还可以使用关键字查询相关的问题。新增配置后，需要点击“应用配置”来应用新增的配置。该项功能只有管理员才能进行操作，普通客服没有操作权限。

1. 知识库配置

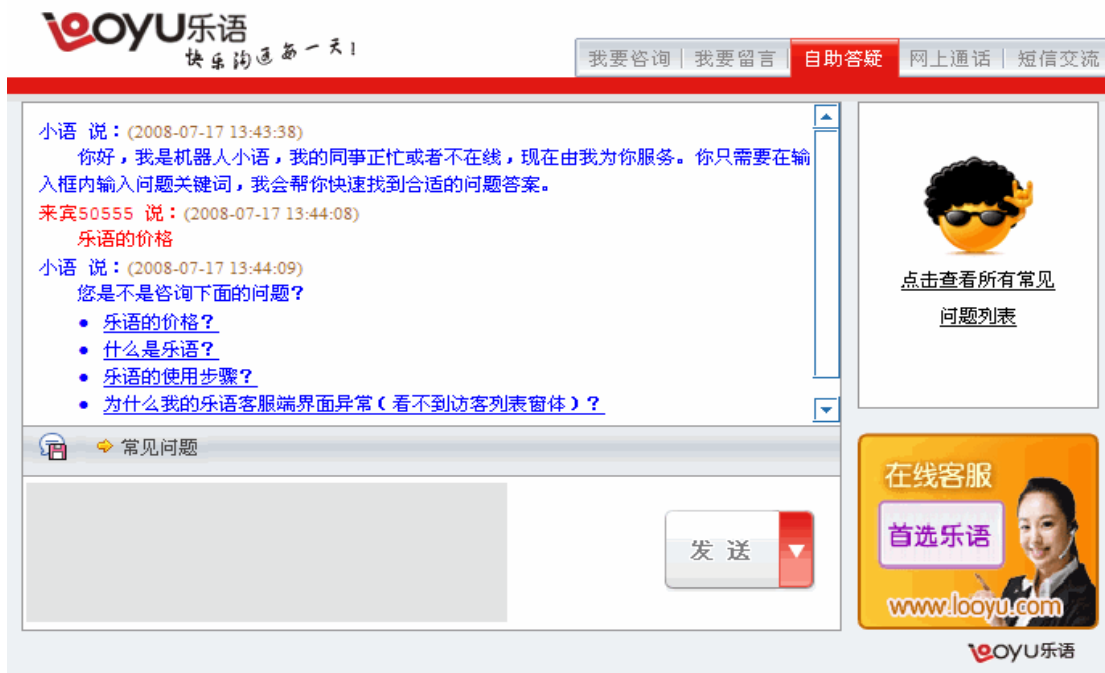
点击新增配置进行知识库的配置，配置前可先设置知识库分类。新增知识库包括

问题——访客看到的问题如：乐语在线客服怎么收费？

类型——知识库分类，如：产品报价、产品介绍

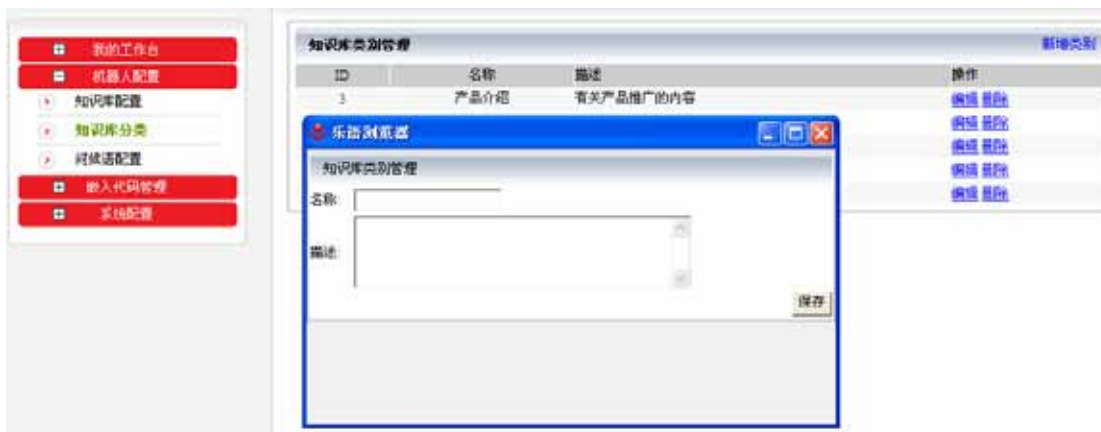
关键字——对问题进行关键字设置，访客输入的问题中与关键字匹配，则会显示与关键字对应的问题；关键字可以设置为空，如访客输入问话后，系统对问话进行切词然后自动匹配问题中的相关字词

配置的知识库应用示例如下：



2. 知识库分类

点击“新增类别”出现如下窗口，即可以新增一个知识库的类别。



3. 机器人问候语配置

机器人问候语设置		设置 重置
智能小语问候语	你好，我是机器人小语，我的同事正忙或者不在线，现在由我为你服务。你只需要在输入框内输入问题关键词，我会帮你快速找到合适的问题答案。 设置智能小语问候语	
智能小语未知问题回答语	对不起，这个问题我还不熟悉，请你直接联系我们的客服人员。 智能小语在原语配置中找不到与问题相匹配的答案时将回答此信息。	

配置后的问候语应用在如下地方：

➤ 嵌入代码

该功能只有管理员才能进行操作。管理员在这里生成网页代码放到网页里面后就可以实现访客监测功能。同时在页面上会出现管理员设置好的在线图标。乐语的代码只需要嵌入网页一次，中途不用重新嵌入代码就可以任意改变在线图标的样式、颜色、大小等信息。一段代码对应一个配置 ID，每个管理员可以在不同网页上配置不同 ID 的代码。不同代码指定不同的客服分组。点击“生成代码”按钮可以直接生成所需的代码。点击“编辑”按钮可以编辑代码对应的在线图标的样式、颜色、大小等信息。

注：嵌入代码里所有的设置高于系统配置下的设置，即两个配置里默认是系统配置，如嵌入代码设置里相关功能，则以嵌入代码里为准。

1. 新建代码

新增加一段网页的代码，可对网站的每个网页设置不同的乐语图标或对应不同的客服

a) 在线客服图标设置

对网站上的乐语图标样式进行设置，

面板基本设置——可以选择图标的外观（面板类型），图标的位置（面板位置）

图标样式设置——选择图标的外观或自定义图标

响应客服设置——设置在线客服图标对应的客服组（系统配置下设置组成员）



b) 访客邀请框设置

邀请框样式设置——设置网站邀请框的颜色、标题、框内容

更多设置——设置邀请框自动弹出的时间，及弹出后对应的客服组



c) 访客对话框设置

基本聊天界面设置——设置访客对话框界面的语言（即访客看到对话框的语言）、界面的颜色、窗口标题、接入问候语、logo 图片及广告图片（图片地址均需设置为：<http://图片地址>）

访客验证设置——设置访客接入的方式：匿名登陆（访客点击后即可交流），基本验证（访客需输入相关信息才能交流）

其他客户端设置——设置对话框界面功能按钮的显示

2. 现有代码列表

对现有代码进行编辑修改

➤ 系统配置

对公司信息、部门、客服、常用语分类、聊天室等进行配置

1. 设置公司信息

- 我的工作台
- 机器人配置
- 嵌入代码管理
- 系统配置
- 设置公司信息**
- 聊天窗口设置
- 部门管理
- 客服管理
- 客服分组管理
- 聊天室管理
- 过滤器管理
- 访客常用语
- 常用语分类
- 会话分类管理

公司基本资料		修改 重置
公司ID	10002	* 不能修改
公司名称	多友科技(北京)有限公司	
公司电话	010-62984908	
公司传真	010-82783097	
公司地址	中国 北京 海淀区上地三街9号嘉华大厦B506室	
公司网站	http://www.looyu.com	

高级选项		修改 重置
显示智能小语	<input checked="" type="radio"/> 显示 <input type="radio"/> 不显示	
保存聊天记录	<input checked="" type="radio"/> 保存 <input type="radio"/> 不保存	
预知访客输入信息	<input checked="" type="radio"/> 显示 <input type="radio"/> 不显示	
会话结束后弹出访客评价	<input type="radio"/> 弹出 <input checked="" type="radio"/> 不弹出	
在聊天窗口显示短信	<input checked="" type="radio"/> 显示 <input type="radio"/> 不显示	
在聊天窗口显示电话	<input checked="" type="radio"/> 显示 <input type="radio"/> 不显示	
在聊天窗口显示保存记录	<input type="radio"/> 显示 <input checked="" type="radio"/> 不显示	
客服进行会话总结提醒	不提示 <input type="button" value="设置"/> 设置在客服关闭会话时，是否提醒客服进行会话总结。	
自动邀请方式	前台邀请 <input type="button" value="后台邀请"/> 后台邀请模式：只有客服人员在在线时才发起邀请请求。 前台邀请模式：不判断客服人员是否在线，对所有打开网站的访客均发起邀请。	
自动邀请访客	120 秒 注：值为0时不启用自动邀请功能；值大于0时，当访客停留时间超过此值时将自动邀请访客。	
访客登录方式	验证方式 <input type="button" value="不验证"/>	
验证方式	自动验证 <input type="button" value="手动验证"/>	
显示	用户名和密码 <input type="button" value="验证码"/>	

2. 聊天窗口设置

设置对话框的相关图片

- 我的工作台
- 机器人配置
- 嵌入代码管理
- 系统配置
- 设置公司信息
- 聊天窗口设置**
- 部门管理
- 客服管理
- 客服分组管理
- 聊天室管理
- 过滤器管理
- 访客常用语
- 常用语分类
- 会话分类管理

访客聊天窗口设置		应用 取消
填入相关信息		
问候语	欢迎使用乐语在线咨询系统。	
logo图片	请输入logo图片URL地址	图片大小为235*55
logo图片链接	http://www.looyu.com	
广告图片1	http://www.doyoo.net/pic/12-02.gif	图片大小为150*130
广告图片1链接	http://www.doyoo.net/pic/12-02.gif	
广告图片2	请输入广告图片2URL地址	图片大小为150*350
广告图片2链接	http://chat.doyoo.net/WebModule/register.jsp	
自定义客服名片	<input type="text"/> (显示的图片地址) <input type="text"/> (指向的链接地址)	
聊天对话页面右边显示的内容，不填则为默认设置。默认为该客服的名字，部门，邮件等信息。		
操作指南		
		

3. 部门管理

配置公司部门。点击“新加部门”即可增加一个部门。部门显示在同事好友的列表里面。

- 我的工作台
- 机器人配置
- 嵌入代码管理
- 系统配置
 - 设置公司信息
 - 聊天窗口设置
 - 部门管理
 - 客服管理
 - 客服分组管理
 - 聊天室管理
 - 过滤器管理

添加部门

添加 重置 返回

部门名称

过滤器 无

描述

新增加的北京销售部，在下图中就已经添加成功了。

乐语浏览器

部门管理

新加部门

部门名称	描述	操作	操作	显示顺序
北京销售部	销售部门	编辑	删除	上调 下调
技术部		编辑	删除	上调 下调
销售二部	专业电话营销	编辑	删除	上调 下调
测试部	其他测试帐号都放在这个部门。	编辑	删除	上调 下调
渠道部	公司新成立的部门。	编辑	删除	上调 下调
深圳办	深圳办事处的全体员工	编辑	删除	上调 下调
上海办	上海办事处的全体员工	编辑	删除	上调 下调
新疆办	新疆办事处的全体员工	编辑	删除	上调 下调
客服部	null	编辑	删除	上调 下调
销售一部	电话营销 + 面访	编辑	删除	上调 下调

4. 客服管理

添加、删除、修改客服账号信息。也可以在这里强制客服下线。只有管理员身份才能强制客服下线。

- 我的工作台
- 机器人配置
- 嵌入代码管理
- 系统配置
 - 设置公司信息
 - 聊天窗口设置
 - 部门管理
 - 客服管理
 - 客服分组管理
 - 聊天室管理
 - 过滤器管理
 - 访客常用语
 - 常用语分类
 - 会话分类管理

本人信息

保存 重置 返回

用户名 *请使用英文字母及数字组合,例如:xyz123 (必须用英文字母开头)

真实名称 *

密码 *

确认密码 *

电子邮件 *

电话

手机 用于接收短信留言信息

所属部门 新疆办

5. 客服分组管理

配置客服分组，设置的分组显示在网页上的漂浮窗口内。同一个人可以在不同的组中可以设置组成员的接待方式随机或队列（轮巡）



6. 聊天室管理

配置网页聊天室。乐语支持在网页嵌入一段代码实现多个访问页面的访客进行聊天。



7. 过滤器管理

配置系统过滤器。管理员可以把该过滤器应用到某个部门人员，从而让该部门人员看到指定的访客。



8. 访客常用语

配置访客端常用语，方便访客的输入，节省时间。



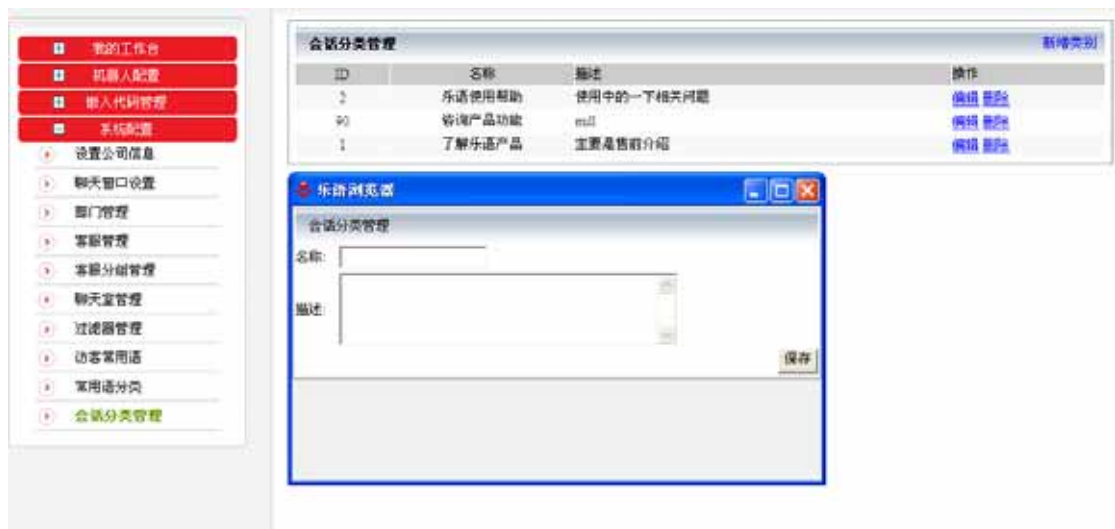
9. 常用语分类

管理员对常用语进行分类的设置，坐席可以对常用语分类



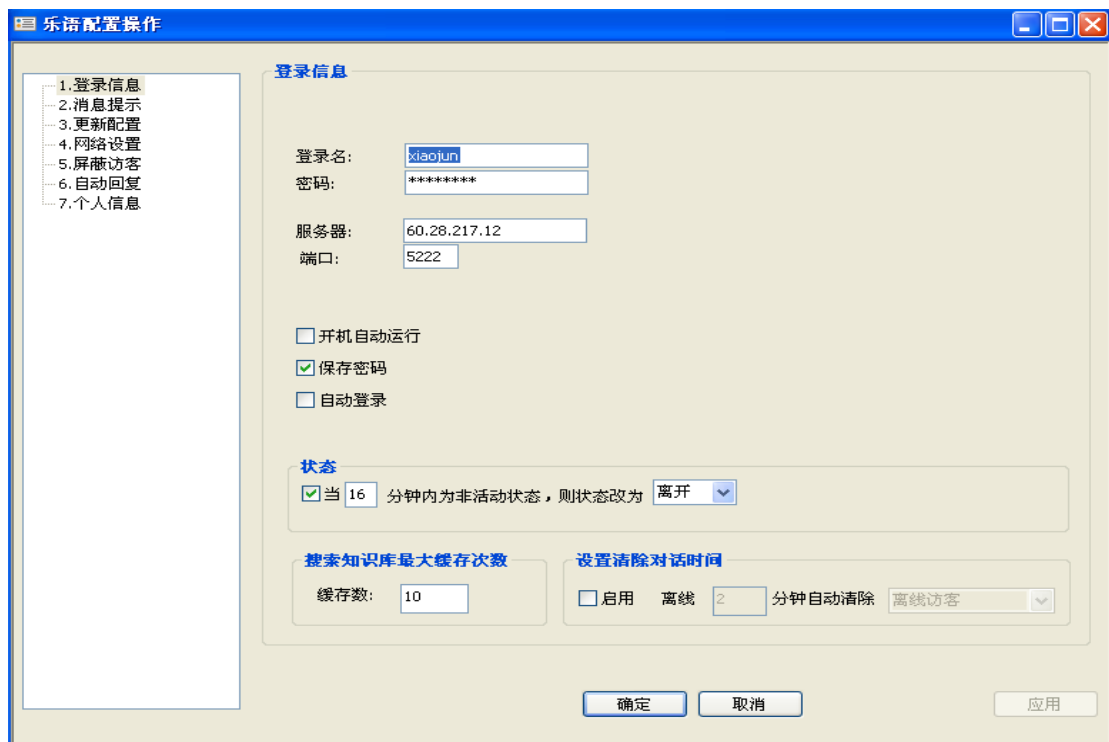
10. 会话分类管理

对会话进行分类设置，客服与访客对话结束后，总结此次对话，后台可根据分类进行统计分析访客的沟通类型



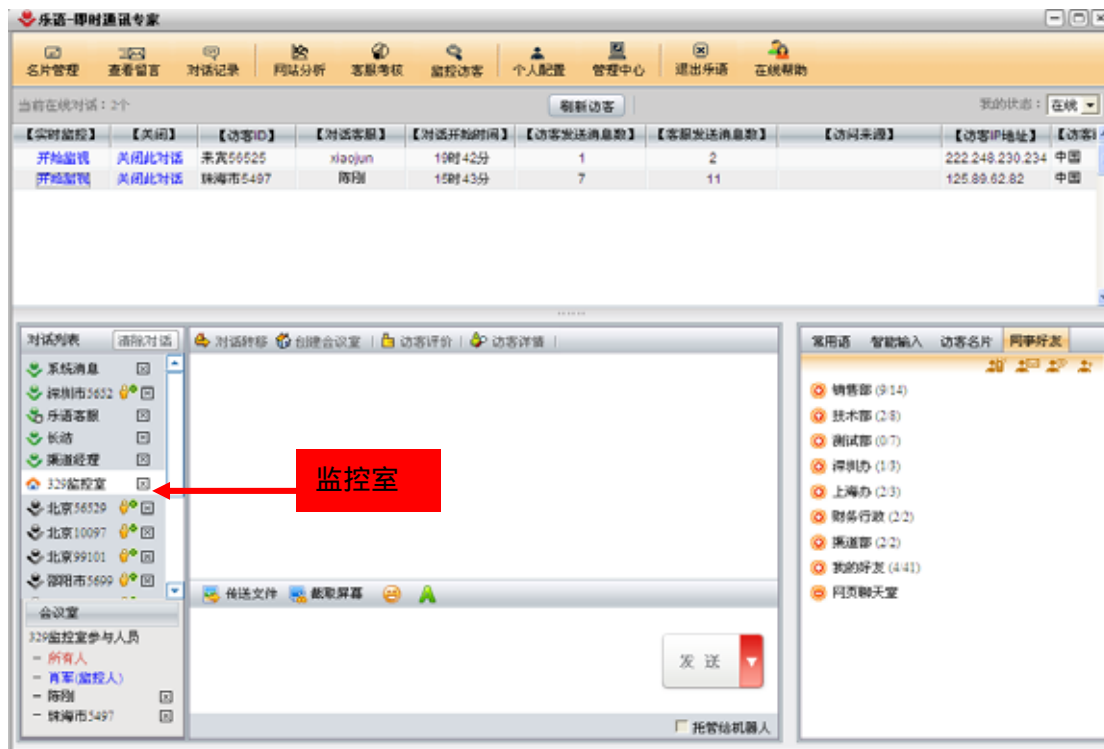
3.5.2 个人配置

- 坐席对乐语系统进行个人的配置
- 登陆信息——对乐语登陆信息设置
- 消息提示——设置消息通知的表现形式
- 更新配置——设置自动更新
- 网络设置——配置登陆网络信息，如使用代理上网则需进行设置
- 屏蔽访客——阻止访客
- 自动回复——设置自动回复的内容
- 个人信息——设置乐语的个人



3.5.3 监控访客

超级管理员才可以使用此功能，可以同时查看所有客服与访客的正在对话的信息。超级管理员可以终止某一个对话。点击“开始监视”，即可以查看对话。点击“关闭此对话”便终止此次对话。



3.5.4 客服考核

乐语客服考核包括客服会话数量考核、客服对话时长考核、客服对话主题分析、客服在线时间、访客点击咨询统计。每个报表可以通过图形、表格方式显示。相关数据可以导出到 Excel。

客服对话数量考核

查看某时间段的对话量

查看每个客服的对话量

来自不同地区的对话量

最近24小时对话量统计

客服对话时长考核

客服对话主题分析

客服在线时间统计

访客点击咨询统计

查看某时间段的对话量

开始日期：

2008-12-31

结束日期：

2009-01-07

开始统计

日期	对话量	有效对话	无效对话	对话类型			消息量	访客评价					
				客服发起	访客发起	其他		非常满意	满意	一般	差评	非常差	未评价
2009-01-07	137	31	106	0	130	7	659	3	1	0	0	0	133
2009-01-06	245	70	175	0	238	7	1288	4	2	1	0	0	238
2009-01-05	180	60	120	0	175	5	1171	5	0	0	0	1	174
2009-01-04	221	71	150	0	215	6	1380	3	2	0	0	0	216
2009-01-03	49	18	31	0	49	0	254	1	0	0	0	1	47
2009-01-02	98	35	63	0	98	0	572	3	0	0	0	0	95
2009-01-01	40	21	19	0	39	1	367	1	0	1	0	0	38
2008-12-31	152	51	101	0	146	6	1050	3	1	0	0	1	147
合计	1122	357	765	0	1090	32	6741	23	6	2	0	3	1088

(客服对话数量考核)

客服对话数量考核

客服对话时长考核

查看某时间段的对话时长

查看每个客服的对话时长

来自不同地区的对话时长

客服对话主题分析

客服在线时间统计

访客点击咨询统计

查看某时间段的对话时长

开始日期：2008-12-31

结束日期：2009-01-07

开始统计

日期	总对话时长	有效对话时长	客服发起对话时长	访客发起对话时长
2009-01-07	12:21:52	6:41:36	0:00:00	11:34:57
2009-01-06	31:56:08	23:17:33	0:00:00	30:50:16
2009-01-05	31:31:46	24:53:33	0:00:00	21:44:33
2009-01-04	27:44:37	22:58:07	0:00:00	26:49:39
2009-01-03	2:46:27	2:10:26	0:00:00	2:46:27
2009-01-02	6:39:31	3:45:12	0:00:00	6:39:31
2009-01-01	3:07:12	2:21:58	0:00:00	3:00:55
2008-12-31	17:28:45	10:51:12	0:00:00	16:42:42
合计	133:36:18	96:59:37	0:00:00	120:09:00

（客服对话时长考核）

客服对话数量考核

客服对话时长考核

客服对话主题分析

查看某时段对话主题

客服在线时间统计

访客点击咨询统计

查看某时间段的对话主题

开始日期：2008-12-31

结束日期：2009-01-07

开始统计

主题	对话量	有效对话	无效对话	对话类型			消息量	访客评价					
				客服发起	访客发起	其他		非常满意	满意	一般	差评	非常差	未评价
未知主题	1123	357	766	0	1091	32	6743	23	6	2	0	3	1089
合计	1123	357	766	0	1091	32	6743	23	6	2	0	3	1089

（客服对话主题分析）

客服对话数量考核

客服对话时长考核

客服对话主题分析

客服在线时间统计

客服在线时间统计

访客点击咨询统计

在线客服时间统计

开始日期：2008-12-31

结束日期：2009-01-07

开始统计

客服	在线时长	图表显示
郝鹏程	31:58:04	<div></div> 5%
yan	26:41:46	<div></div> 4%
小常	20:10:43	<div></div> 3%
长浩	26:39:47	<div></div> 4%
李娜	3:03:43	<div></div> 1%
测试机器	0:27:34	<div></div> 1%
刘超	23:33:28	<div></div> 4%
冀胜男	29:09:28	<div></div> 5%
陈刚	23:27:22	<div></div> 4%
孙萍	0:01:24	<div></div> 1%
渠道经理	22:56:32	<div></div> 4%
Kiwi	0:05:15	<div></div> 1%
及时语	19:45:35	<div></div> 3%
王丹	23:39:16	<div></div> 4%
莹华	67:36:42	<div></div> 10%
宗伟妹	25:15:55	<div></div> 4%
Denny	28:42:29	<div></div> 5%
李芳	33:11:27	<div></div> 5%
wayne	12:10:49	<div></div> 2%
徐文霞	30:05:12	<div></div> 5%
张春明	29:06:12	<div></div> 5%
肖军	25:23:57	<div></div> 4%
蔡剑	0:48:27	<div></div> 1%

（客服在线时间统计）

客服对话数量考核

客服对话时长考核

客服对话主题分析

客服在线时间统计

访客点击咨询统计

按日期查看访客点击次数

按搜索引擎查看点击次数

按访客来源查看点击次数

按发起页面查看点击次数

按关键词查看点击次数

按时间段查看点击次数

按日期查看访客点击次数

开始日期：2009-01-07

结束日期：2009-01-07

开始统计

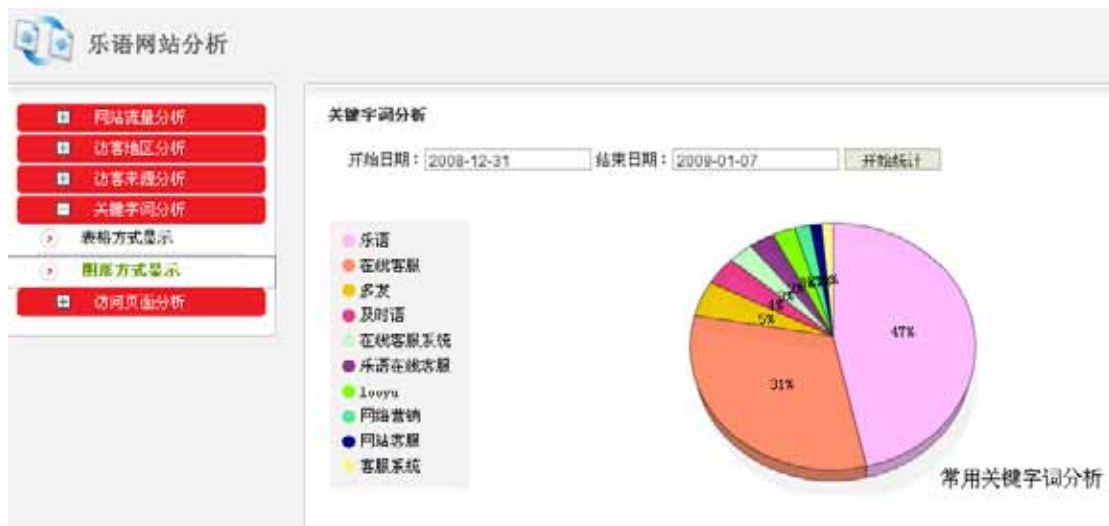
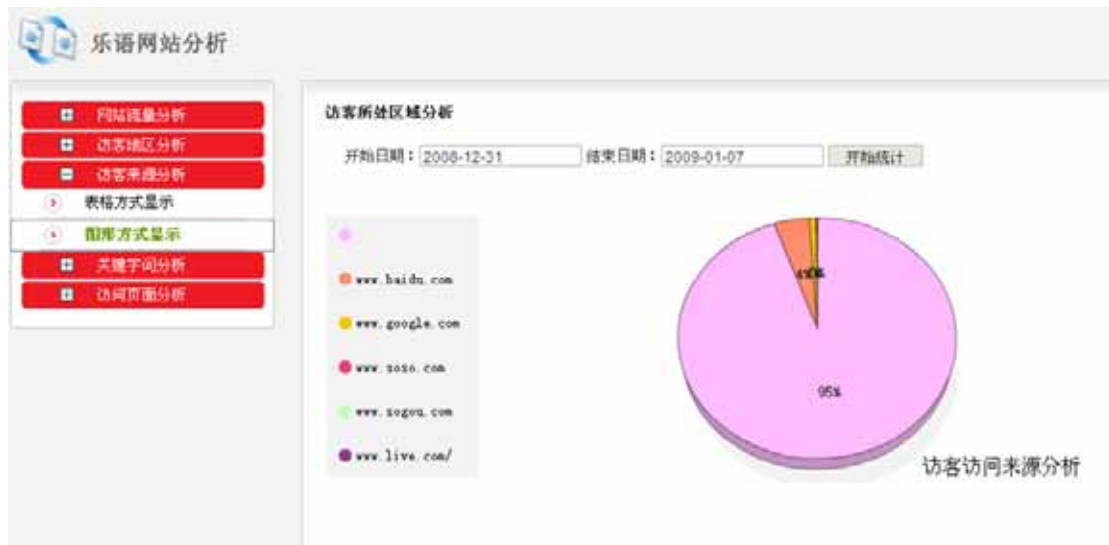
	总点击次数	点击“我要咨询”	点击“我要留言”	点击“自助答疑”	点击“网上通话”
2009-01-07	194	151	12	10	21
合计	194	151	12	10	21

（客服点击咨询统计）

3.5.5 网站分析

乐语网站分析包括网站流量分析、访客地区分析、访问来源分析、关键字词分析、访问页面分析。每个报表可以用图形方式显示，也可以通过表格方式显示。





3.5.6 对话记录

点击该按钮将可以查看本地所有访客的历史对话记录及服务器上访客的对方记录。

本地对话记录

开始时间:

2009-01-07

00:00

仅查询有效的对话

IP:

结束时间:

2009-01-07

23:59

仅查询同一访客的对话:

158285

查 询

发送方	地区	ip地址	发起对话页面	开始时间	结束时间	消息数(c/v)	关键词	访问来源
杭州市5245	中国浙江省杭州市	218.75.69.238	http://www.looyu.com/	2009-01-07 15:38	2009-01-07 15:38	0/1		http://chat11.loo
金华市1182	中国浙江省金华市	60.191.204.158	http://www.looyu.com/	2009-01-07 14:53	2009-01-07 14:54	4/4		http://chat12.loo
AFKIC164a	AFKIC	119.129.240.3	http://www.looyu.com/jiashao/j...	2009-01-07 14:32	2009-01-07 14:32	0/1		http://chat11.loo
IAKAO0908e	IAKAO	114.243.125.24	http://www.looyu.com/	2009-01-07 13:40	2009-01-07 13:42	0/3	乐语	http://www.baidu
AFKIC9a044	AFKIC	119.163.113.11	http://www.looyu.com/	2009-01-07 13:26	2009-01-07 13:27	2/2		http://chat7.looy
邵阳市04bf	中国湖南省邵阳市	220.170.196.21	http://www.looyu.com/	2009-01-07 12:25	2009-01-07 12:25	0/1		http://chat11.loo
测试1001	中国北京市	221.221.151.28	http://www.looyu.com/	2009-01-07 12:12	2009-01-07 12:12	0/1		
北京市ee5a	中国北京市	211.161.1.86		2009-01-07 11:44	2009-01-07 11:44	0/1		
北京市da09	中国北京市	123.112.119.13		2009-01-07 11:27	2009-01-07 11:27	0/1		
北京市84ed	中国北京市	123.112.119.13		2009-01-07 11:24	2009-01-07 11:24	0/1		
深圳市8432	中国广东省深圳市	222.248.230.23		2009-01-07 10:57	2009-01-07 10:58	1/2		

【日期时间】

【发送方】

【接收方】

【消息】

2009-01-07 14:53	xiaojun	金华市1182	您好! 我是多友公司的在线客服军,很高兴认识您! 您需要什么帮助呢?
2009-01-07 14:53	金华市1182	xiaojun	你好
2009-01-07 14:53	金华市1182	xiaojun	你好
2009-01-07 14:53	xiaojun	金华市1182	好
2009-01-07 14:53	xiaojun	金华市1182	有什么可以帮您
2009-01-07 14:54	金华市1182	xiaojun	请问你们是方正总部还是专卖
2009-01-07 14:54	xiaojun	金华市1182	我们是多友公司,方正在用我的服务
2009-01-07 14:54	金华市1182	xiaojun	奥,要找方正的,呵呵

本地对话记录

查看历史对话

对话客服:

肖军

是否有效:

全部

开始时间:

2009-01-07

00:00

评价等级:

全部

发起方式:

全部

结束时间:

2009-01-07

23:59

【客服】	【访客】	【开始时间】	【发起方式】	【是否有效】	【消息数C/V】	【访客评价】	【搜索引擎】	【关键字】	【操作】
肖军	来真52501	2009-01-07 15:25	访客发起	无效	1/0	未评价			查看 删除
肖军	来真49985	2009-01-07 14:40	访客发起	有效	4/4	未评价			查看 删除
肖军	来真49541	2009-01-07 14:19	访客发起	无效	1/0	未评价			查看 删除
肖军	来真57102	2009-01-07 13:27	访客发起	无效	3/0	未评价	www.baidu.com	乐语	查看 删除
肖军	来真57974	2009-01-07 13:14	访客发起	有效	2/2	未评价			查看 删除
肖军	来真56999	2009-01-07 12:13	访客发起	无效	1/0	未评价			查看 删除
肖军	来真55100	2009-01-07 11:59	访客发起	无效	1/0	未评价			查看 删除
肖军	来真99101	2009-01-07 11:32	访客发起	无效	1/0	未评价			查看 删除
肖军	来真10097	2009-01-07 11:14	访客发起	无效	1/0	未评价			查看 删除
肖军	来真56529	2009-01-07 11:11	访客发起	无效	1/0	未评价			查看 删除

1/2 每页10条 共12条

[上一页](#)
[末页](#)

[全部清除](#)
[删除所选](#)

对话详细记录

2009-01-07 14:40:40	xiaojun	您好! 我是多友公司的在线客服军,很高兴认识您! 您需要什么帮助呢?
2009-01-07 14:40:52	来真49985	你好
2009-01-07 14:40:53	来真49985	你好
2009-01-07 14:40:59	xiaojun	好
2009-01-07 14:41:02	xiaojun	有什么可以帮您
2009-01-07 14:41:51	来真49985	请问你们是方正总部还是专卖
2009-01-07 14:42:01	xiaojun	我们是多友公司,方正在用我的服务
2009-01-07 14:42:12	来真49985	奥,要找方正的,呵呵

3.5.7 查看留言

点击按钮可以查看访客的留言。

多友公司

乐语浏览器

查看访客留言

来源ID: 肖军 状态: 全部 类型: 全部

开始时间: 2008-12-31 结束时间: 2009-01-07

【接收时间】	【来源】	【姓名】	【联系电话】	【邮箱】	【内容】	【留言状态】
2008-12-31 08:49	肖军	白启军	15619281858	baig@emvms.com	祝福我的朋友	已处理

全选 删除所选

每页15条 共1条记录 第1页 共1页

访客留言详情

留言时间	2008-12-31 08:49	访客姓名	白启军	留言状态	已处理
留言类型	邮件回复	访客电话	15619281858	访客Email	baig@emvms.com
留言摘要	祝福我的朋友				
留言内容	我的朋友您好！非常感谢您的祝福，同时也祝您在新的一年里工作顺利，心想事成，阖家幸福！同时希望我们能够在新的一年里能够开展更广泛的合作，实现共赢，如需要我们，请给我来电，谢谢！				
处理结果	已处理				

添加处理情况后，该条留言将转为已经处理状态

提交

3.5.8 访客名片

查看客服对访客信息的记录

乐语浏览器

查看访客名片

姓名	电话	邮件	备注	操作
烟台华星				详细 编辑 删除
shopping				详细 编辑 删除
李芳				详细 编辑 删除
李芳				详细 编辑 删除
周先生			http://ste1650.danler.enr.org.cn 公司名称：北京国伟 轩科技发展有限公司联系 人：董力强电 话： 010-82662729 手 机：传 真：010-51195611 Email: dongliqiang@163.com 地 址：北京市中关 村海龙大厦1号	详细 编辑 删除
王先生			中国技术查询网 www.cn211.com 中国高科技致富信 息网 www.cn211.com 中国高新技术网 www.gaoxinkeji.com	详细 编辑 删除
上海欧中				详细 编辑 删除
悠度	0592-6155520			详细 编辑 删除
想新代理			阿母+阿母打过的区别。	详细 编辑 删除
msd				详细 编辑 删除
杭州王丹客户				详细 编辑 删除
王先生徐文贵客户				详细 编辑 删除
张鹏源				详细 编辑 删除
桑先生			现在在试用还不知道结果再说现在在对个代码	详细 编辑 删除
绍兴王丹客户				详细 编辑 删除

第1页 共142页 第一页 上一页 下一页 最后页 GO

访客名片详细消息

姓名	未知	性别	男
昵称	未知	电话	未知
手机	未知	邮箱	未知
QQ	未知	MSN	未知
URL	未知	公司	未知
地址	未知	备注	未知

3.5.9 退出乐语

退出乐语系统。

3.5.10 在线帮助

连线乐语公司客服进行帮助答疑。

3.6 信息栏

信息栏动态显示相关信息：包括当前在线访客人数、选择的刷新闻隔、过滤器、当前客服状态等。



1. 当前在线访客：动态显示乐语实时监测到的访客数量
2. “刷新访客”：在刷新闻隔不是实时刷新时，点击该按钮将立即刷新访客区域的信息。
3. 刷新闻隔：设置访客刷新的间隔，可选项包括 30 秒自动刷新、60 秒自动刷新、180 秒自动刷新、实时刷新，默认为 180 秒自动刷新。选择实时刷新时如果访客数量较多或者网络较慢可能导致访客接入或者聊天消息延迟。因此我们建议访问量大的客户选择 180 秒自动刷新模式，以确保核心聊天消息不被延迟。
4. 过滤器：选择合适的过滤器对访客进行过滤。包括查看全部访客、正在浏览中的访客、正在对话中的访客等。
5. 我的状态：动态显示当前客服的状态，在线、忙碌、离开。该状态与客服在网页漂浮窗内的状态一致。通过系统托盘内的小人——点击鼠标右键——点击状态也可以切换状态。

3.7 访客显示区域

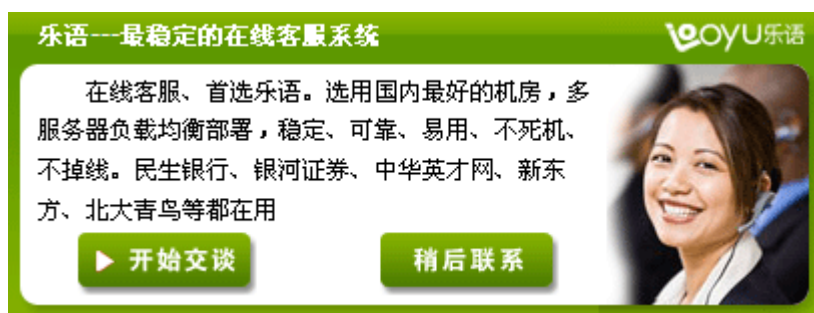
访客显示区域实时显示访客 ID、访客进入时刻、访客在页面停留的时间、访客来自的地区、访客 IP 地址、访客当前访问的页面、访客来自的友情链接或使用的搜索引擎、访客搜索的

关键词、访客正在对话的客服、访客被邀请的次数等信息。客服人员根据这些信息动态分析访客的购买行为和意向，然后有目的的邀请访客进行在线洽谈，开展在线导购业务。其中【邀请/拒绝】字段里面显示的 X/Y 含义如下：X 表示该访客累计被邀请的次数，Y 表示该访客累计拒绝的邀请次数。访客显示区如下图所示：



【动作】	【访客ID】	【进入时刻】	【停留】	【访客地理位置】	【访客IP地址】	【当前访问页面】	【访问来源】	【关键词】	【对话客服】	【邀请/拒绝】	【直接对话】
邀请对话	北京51100	0时56分	411分钟	中国北京市	202.108.19.209	乐语-最稳定的在线客服	直接输入网址			0/0	直接对话
邀请对话	深圳南4898	10时56分	291分钟	中国广东省深圳市	222.248.230.23	乐语-主要功能	www.google.cn	在线客服		5/0	直接对话
邀请对话	来真10299	13时55分	162分钟	AFNIC	124.28.198.86	乐语-下载客户端	直接输入网址			0/0	直接对话
邀请对话	赵越	13时35分	132分钟	中国北京市	221.221.151.28	乐语-联系多家公司	直接输入网址			0/0	直接对话
邀请对话	珠海市5497	13时51分	116分钟	中国广东省珠海市	125.89.62.82	乐语-最稳定的在线客服	www.baidu.com	在线客服		0/0	直接对话
邀请对话	上海10299	14时9分	98分钟	中国上海市	61.151.240.58	乐语-最稳定的在线客服	chat10.leoyu.com			0/0	直接对话
邀请对话	北京55505	14时41分	66分钟	中国北京市	221.221.151.28	乐语-使用经验交流	直接输入网址			0/0	直接对话
邀请对话	上海97521	14时43分	66分钟	中国上海市	121.77.45.139	乐语-最稳定的在线客服	直接输入网址			0/0	直接对话
邀请对话	北京10010	15时6分	42分钟	中国北京市	124.64.111.228	乐语-主要功能	www.baidu.com	在线客服		0/0	直接对话
邀请对话	台州市5550	15时10分	37分钟	中国浙江省台州市	125.125.242.33	乐语-最稳定的在线客服	chat12.leoyu.com			1/0	直接对话
邀请对话	深圳市9710	15时19分	29分钟	中国广东省深圳市	218.18.140.21	乐语-最稳定的在线客服	直接输入网址			4/1	直接对话
邀请对话	董胜男	15时18分	29分钟	中国北京市	221.221.151.28	乐语-典型事例	直接输入网址			0/0	直接对话

邀请对话：在访客信息区域选中一个访客，点击“邀请对话”按钮即可向该访客发出对话邀请，此时在访客的停留页面会弹出对话邀请框（对话邀请框中的内容，客户可以自己定制和修改），访客点击“开始交谈”即可建立对话。



乐语——最稳定的在线客服系统

在线客服、首选乐语。选用国内最好的机房，多服务器负载均衡部署，稳定、可靠、易用、不死机、不掉线。民生银行、银河证券、中华英才网、新东方、北大青鸟等都在用

[▶ 开始交谈](#) [稍后联系](#)

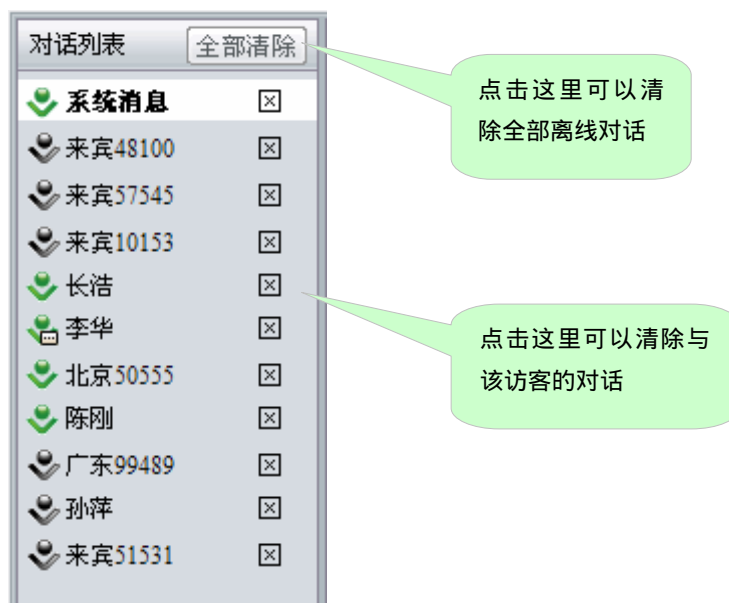
直接对话：在访客信息区域选中一个访客，点击“直接对话”按钮即可与该访客建立对话。“直接对话”操作无需访客同意就可建立对话，因此不太友好，一般情况下我们建议使用更加人性化的“邀请对话”操作。只有对熟客可以考虑使用“直接对话”与其快速建立对话。如果访客端安装了反拦截软件，使用“直接对话”有可能把访客的浏览页面替换成对话聊天窗口界面。

3.8 对话相关功能区域

对话相关功能区域从左到右分为单个部分：对话列表、主对话区域、附加功能区域。



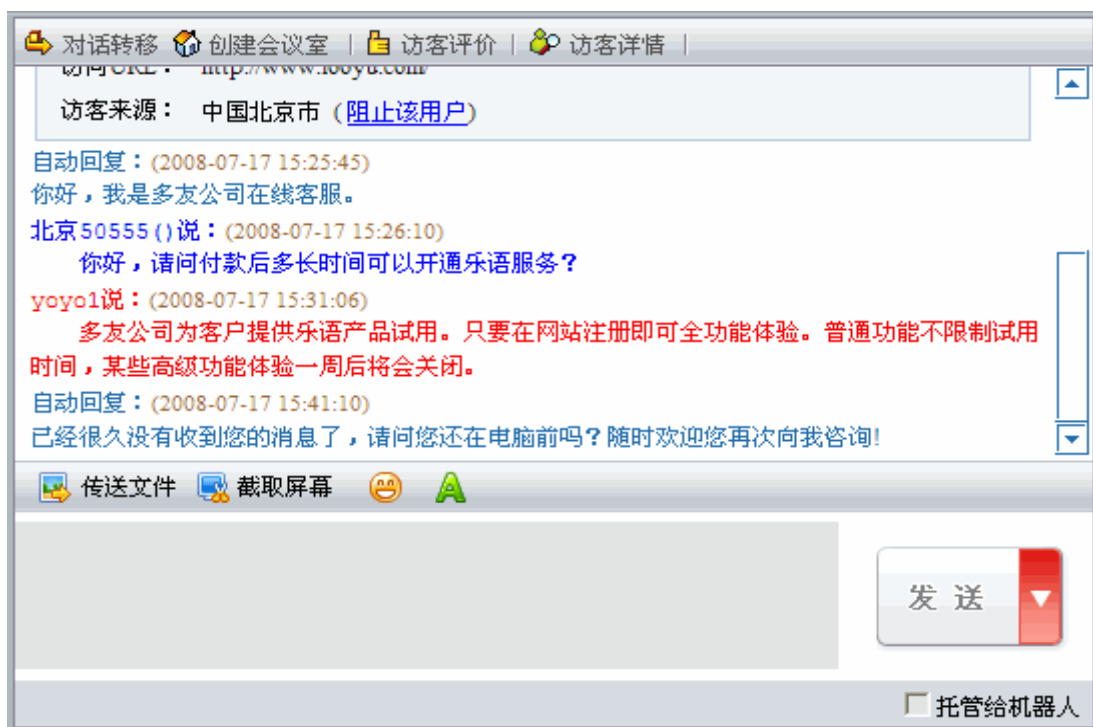
3.8.1 对话列表区域




显示当前正在对话的对象（包括访客、同事、好友），对于已经离线的对话可以点击右边的

☐ 进行关闭。也可以点击 **全部清除** 按钮一次性清除所有离线对话。

3.8.2 主对话区域：



主对话区域用来进行及时沟通和交流。分为上面的聊天窗口和下面的输入窗口。在聊天窗口上面有一排功能按钮：对话转移、创建会议室、访客评价、访客详情。输入窗口上方有一排按钮：传送文件、截取屏幕、表情符号、字体。

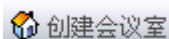
 **对话转移** 按钮可以把与访客的当前对话转移给另外一个同事。

温馨提示：只有客服 Vs 访客的对话才能进行对话转移。客服 Vs 客服的对话不能进行对话转移。

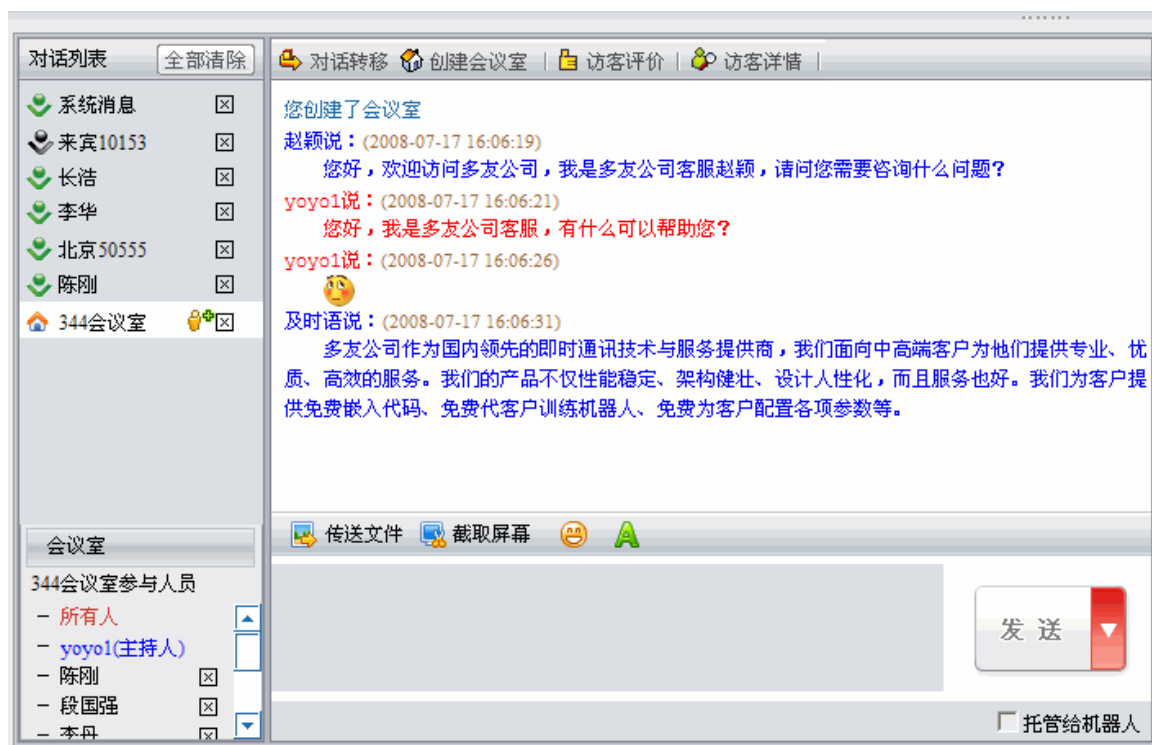
对话转移的操作界面如下：



对话转移支持带有聊天记录转移和不带聊天记录转移。



创建会议室 按钮用来创建一个在线会议室，多人可以进行沟通和交流。



访客评价 按钮用来请求正在对话的访客进行满意度评价。点击该按钮后将会在访客对

话框弹出一个操作：

评价

快乐沟通每一天!

[结束对话](#)

[我要咨询](#)
[我要留言](#)
[自助答疑](#)
[网上通话](#)
[短信交流](#)

销、在线客服、企业内部沟通、网站统计分析。

yoyo1说：(2008-07-17 15:25:48)
你好，我是多友公司在线客服。

您说：(2008-07-17 15:26:10)
你好，请问付款后多长时间可以开通乐语服务？

yoyo1说：(2008-07-17 15:31:06)
多友公司为客户提供乐语产品试用。只要在网站注册即可全功能体验。普通功能不限制试用时间，某些高级功能体验一周后将会关闭。

yoyo1说：(2008-07-17 15:41:12)
已经很久没有收到您的消息了，请问您还在电脑前吗？随时欢迎您再次向我咨询!

对方请你对此次服务进行评价：

评价

公司：多友科技（北京）有限公司

部门：技术部

姓名：yoyo1

电话：010-62984908-837

电邮：guoxuan@doyoo.net

快速提问 常见问题

发送

在线客服
首选乐语
www.looyu.com

looyu乐语

点击

评价

按钮后，弹出满意度评价框。

快乐沟通每一天!

访客评价

您对该客服人员的服务是否满意？

基本评价：☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 很差

详细描述：


是否将本次聊天记录发送到您的邮箱？
☐ 是 ☒ 否

提交 重填


网络营销三部曲
建网站、
做推广、
用乐语

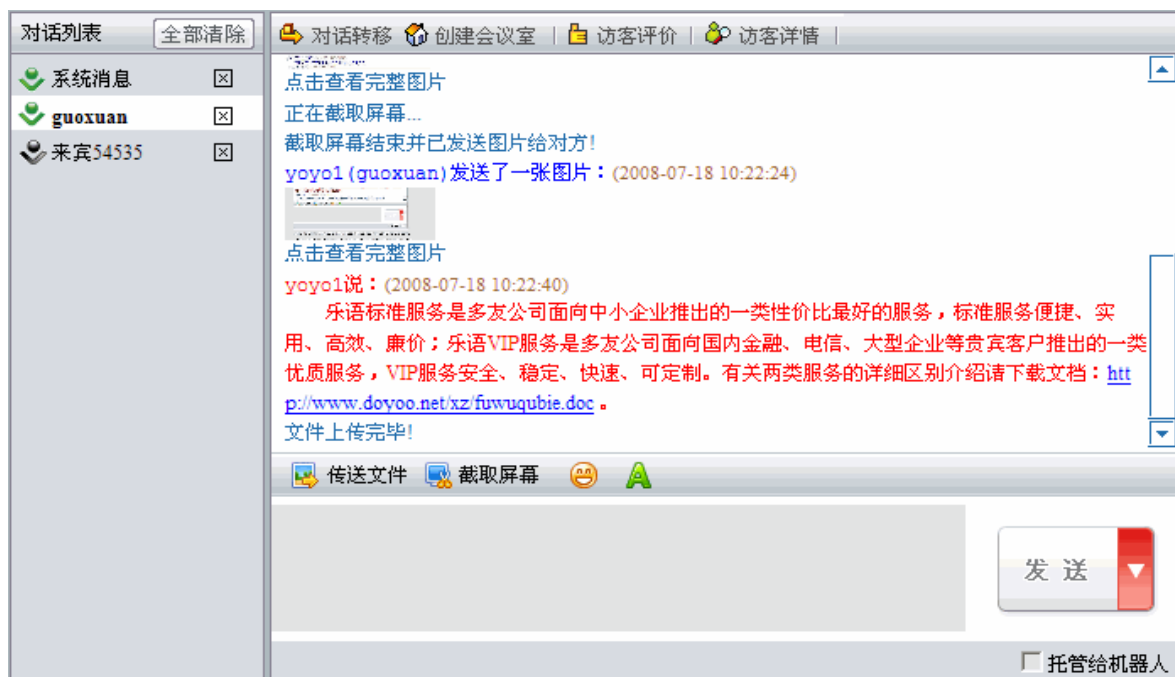
www.looyu.com
多友科技(北京)有限公司


doyoo

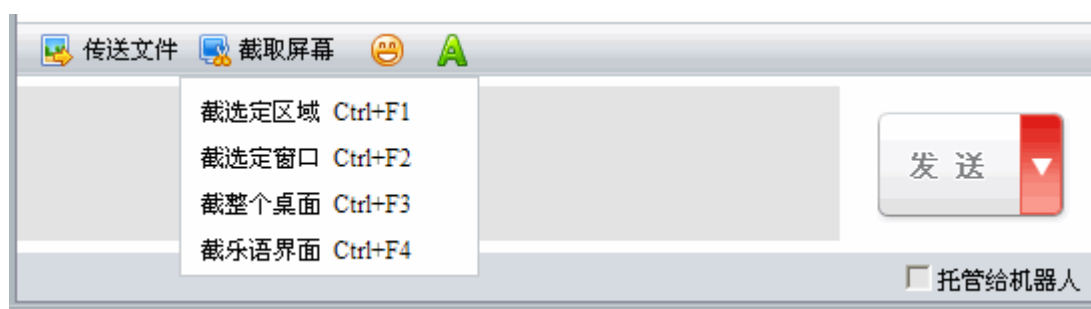
点击  访客详情 按钮后，出现访客详情的框，显示访客详情和访问轨迹




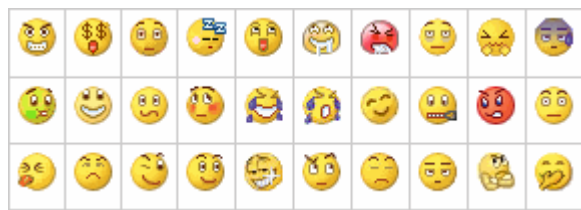
点击  传送文件 按钮，可以发送文件，支持最大 1M 文件的传送。如若传送成功，显示“文件上传完毕！”支持的文件格式有.txt .doc .excel 等文件，不支持.exe 文件。以免病毒的传送。




点击  截取屏幕 按钮，可以截取屏幕，有四种截取屏幕的方式。分别为：截选定区域、截选定窗口、截整个桌面、截乐语界面。都有快捷键方便操作。



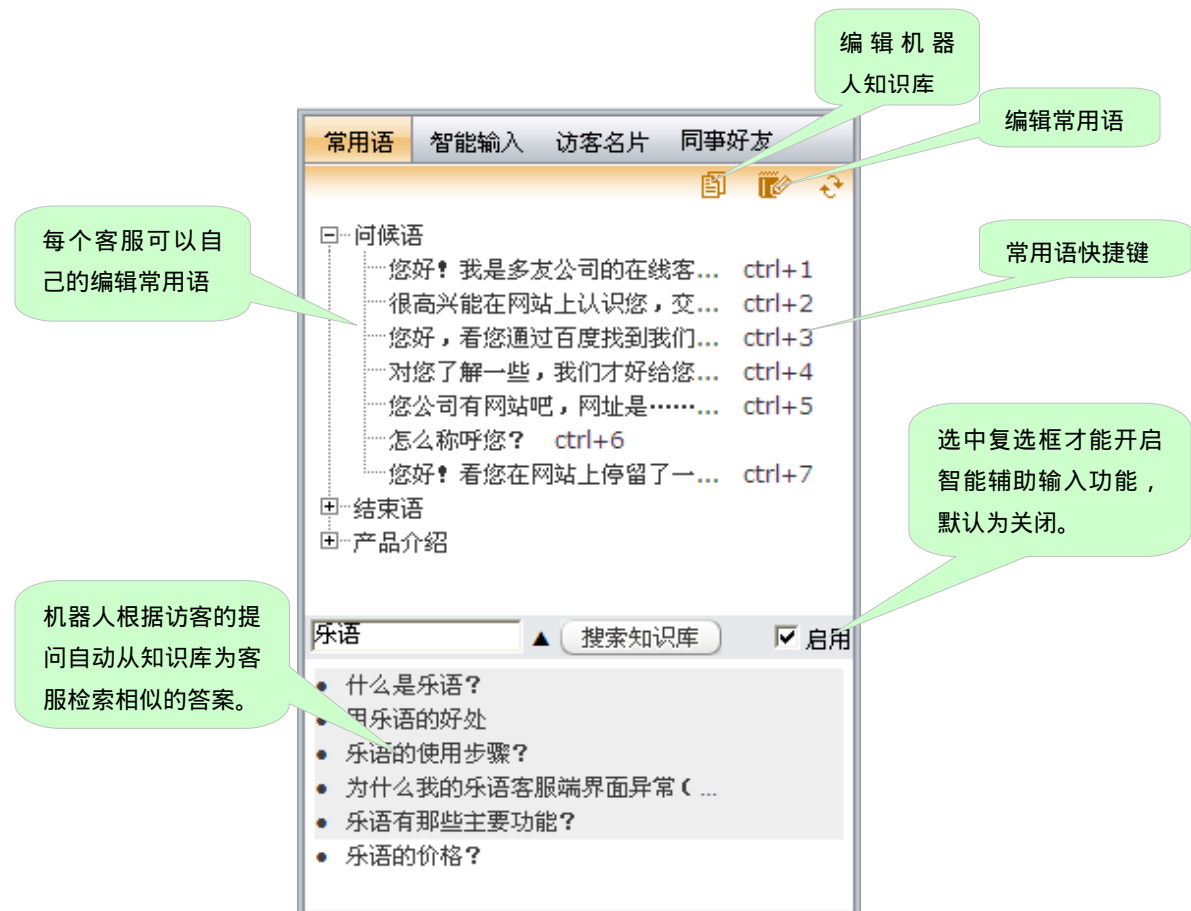
点击  按钮，发送表情符号。



点击  按钮，可以改变字体的大小、颜色以及字体类型等。



3.8.3 常用语



1. 编辑机器人知识库

只有管理员才能配置机器人知识库。按照机器人知识库的原语格式往里面录入内容。输入的内容必须要点击应用配置才能生效。

2. 编辑常用语

每个客服都可以编辑自己的常用语。常用语的顺序客服可以自己调整。常用语编辑后需要点击旁边的刷新按钮或者重新登陆后才能看到。

乐语浏览器			新增
常用语和网址			
类别	常用语或网址	操作	
问候语	您好！我是多友公司的在线客服肖军，很高兴认识您！您需要什么帮助呢？	编辑	删除 上调 下调
结束语	对不起，这里是乐语（web-callcenter）在线客服中心，您可以咨询关于...	编辑	删除 上调 下调
问候语	很高兴能在网站上认识您，交个朋友吧！我叫肖军。	编辑	删除 上调 下调
问候语	您好，看您通过百度找到我们的，有什么需要帮助的？	编辑	删除 上调 下调
产品介绍	访客接待，在线客服，分析，辅助短信，电话等交流方式	编辑	删除 上调 下调
问候语	对您了解一些，我们才好给您好的解决方案，这样合作起来才能更好的双赢，您觉得呢？	编辑	删除 上调 下调
问候语	您公司有网站吧，网址是……？	编辑	删除 上调 下调
问候语	怎么称呼您？	编辑	删除 上调 下调
问候语	您好！看您在网站上停留了一段时间了，请问有什么可以帮您？	编辑	删除 上调 下调
帮助信息			

3.8.4 访客名片

常用语

访客名片

同事好友

姓名：

陈爱锋

性别：

☐ 男 ☒ 女

昵称：

乐语客服

电话：

手机：

13601240216

邮箱：

QQ：

MSN：

URL：

公司：

多友科技（北京）有限公司

地址：

备注：

有意向购买

保存名片信息

在与访客对话时如果采集到了访客的详细联系方式和需求信息，可以同步记录在访客名片里面。一旦访客在访客名片里面被标识，该访客下次登录时，系统会自动识别该访客。同时可以查看访客的历史对话记录、历史访问记录、历史访问轨迹等信息。

3.8.5 同事好友



同事好友功能类似 MSN 的好友管理界面。主要用于企业内部的即时通讯。同事之间按照公司组织架构进行分类，相互之间通过乐语发送即时消息，群发短信、发送离线消息、发送邮件等。将日常沟通所需的即时通讯、短信互动、邮件群发有机整合起来，打造企业内部整体即时通讯解决方案。企业管理员可以集中管理即时通讯账号，乐语即时通讯解决方案比 MSN 要安全、便捷、容易管理，而且还能跟网页对话有机结合起来，形成一个完整的对内、对外即时通讯解决方案。

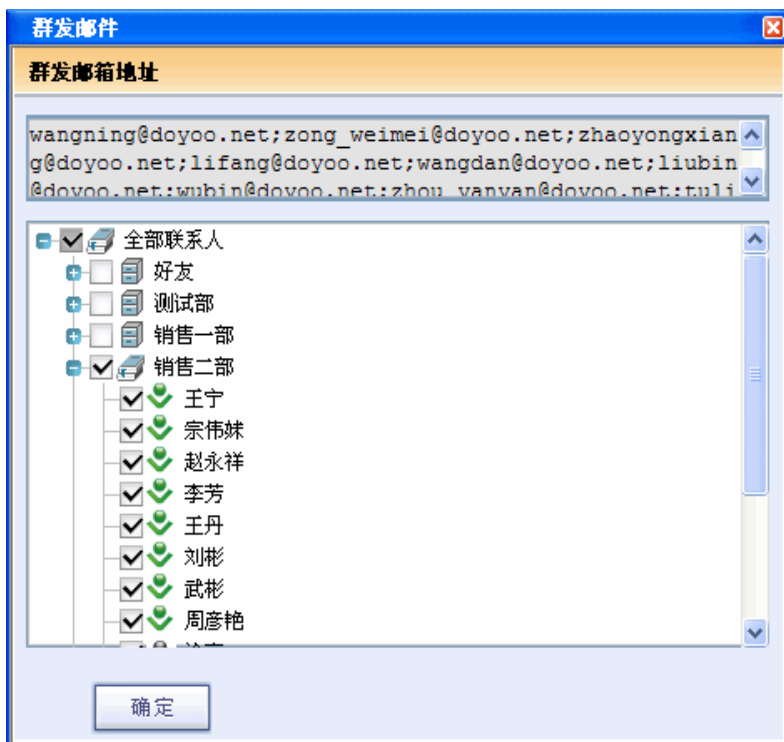
1. 群发短信

用于给公司全体员工群发短信。该功能必须在公司充值短信后才能使用。



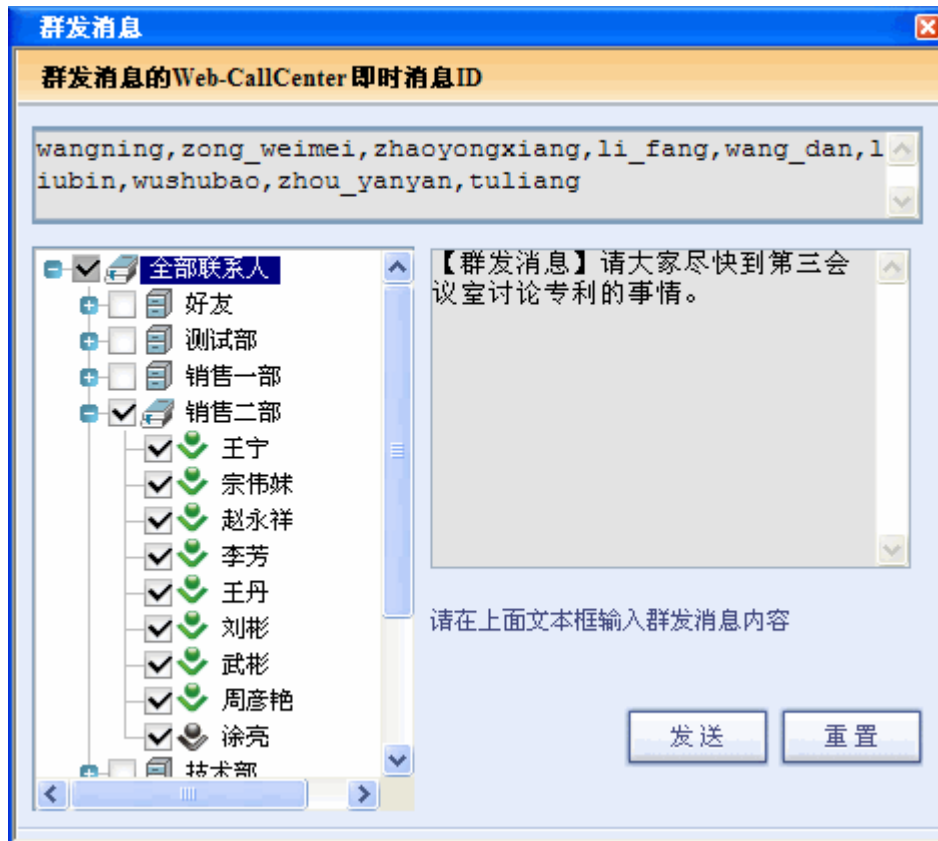
2. 群发邮件

用来给公司内部人员群发邮件。不用再设立一大堆分组邮箱，可以方便的选择所需的群组进行任意组合发送。



3. 群发消息

用来给公司所有人员群发即时消息。与群发邮件不同的是群发即时消息的实时性更强。非常适合会议通知、内部重要信息发布等用途。



3.9 状态栏

状态栏显示当前操作客服所属的公司 ID、当前客服身份、客服 ID、客服昵称、系统版本、Powered by Doyoo 等信息。



访客信息

四、常见问题解答（FAQ）

1. 为什么网页上看不到乐语在线图标？

- 原因 1：确认你的网页是否正确嵌入了乐语代码。
- 原因 2：确认你嵌入的乐语代码是否启用了显示在线客服图标的功能。

选中这里



- 原因 3：你的乐语代码嵌入在网页的后面，网页还没有完全打开或者前面有较大的视频没有下载完，导致暂时看不到乐语图标。建议你把乐语放在视频下载等一些第三方代码的前面。
- 原因 4：电脑上安装了反拦截软件。乐语在线客服图标有很强的反拦截能力，但由于广告拦截软件多种多样，而且不断更新，因此多友无法对所有的拦截软件进行反拦截测试。建议你关掉拦截软件或者去多友公司网站 <http://www.looyu.com> 联系客服人员，多友公司技术人员将根据你的反馈，更新乐语的反拦截功能。

2. 为什么我的乐语图标与别人的不一样？

乐语的在线客服图标是客户可以自定义的。我们目前支持客服列表窗口、客服图标、在线文字等多种形式。对于每一种形式客户又可以自定义自己的样式，也可以自己设计乐语图标。因此不同客户网站的乐语图标可能各有特色，这也正是多友公司乐语在线客服系统的特色所在，为客户提供更加强大的个性化定制。



3. 为什么在乐语客户端上看不到访客？

- 原因 1：网页上当前确实访客在线，所以看不到访客。建议你自己打开网页测试一下看是否能看到访客。
- 原因 2：没有在网页上嵌入代码，所以看不到访客。建议你把乐语代码嵌入到网页上，如不知嵌入请到多友公司网站 <http://www.looyu.com> 在线咨询多友公司人员。
- 原因 3：嵌入了乐语代码，但是没有开启监测功能。请你登录乐语后台，点击菜单栏上的嵌入代码，编辑你的嵌入代码，选中下面是否开启监测功能的复选框。



- 原因 4：确认你是否配置了过滤器。如果过滤器按照规则过滤掉了制定的访客，也会导致看不到访客。建议你删除过滤器试试。

4. 为什么我的报表分析里面没有数据？

- 原因 1：确定是否在网页上嵌入了乐语代码，报表的原始数据是靠嵌入的乐语代码采集的。
- 原因 2：如果刚刚嵌入乐语代码，可能不会立即产生报表数据。因为报表的数据如果以天为单位计算，那么至少要运行一天以上才会收集相关的原始分析数据。
- 原因 3：确认你的网站是否有流量，如果网站没有流量很多报表也会因为没有数据而无法生成。

五、多友公司

5.1 公司简介

多友公司成立于 2006 年 4 月，是国内领先的企业即时通讯技术与服务提供商。公司以客户对主动精准营销、网站在线客服、内部即时通讯等方面的需求为契机，整合多年来在互联网领域、即时通讯领域、信息安全领域的大量技术积累，开发了一套支持千万级并发的企业即时通讯系统，通过 SaaS（Software as a Service）模式为客户提供服务。该系统以网站为窗口、以互联网为传输平台，集文字、短信、语音交流于一体，内置功能强大的智能机器人客服，是广大企事业单位开展网络营销、在线服务与内部即时沟通的必备工具。经过二年的发展，公司已经成为企业即时通讯行业的龙头企业，在国内中高端市场拥有广泛的客户群体，目前正在为包括上海电信、广东网通、北京银行、银河证券、海富通基金、兴业基金、中华英才网、联想阳光雨露、新东方、北大青鸟等在内的数万家客户提供企业即时通讯技术与服务。

作为中关村高新技术企业、国家科技部现代服务业共性服务支撑技术重点研究单位、中关村创新基金课题承担单位，多友公司依托北京邮电大学、浙江大学的丰富资源，联合阿里巴巴、卫通等行业龙头企业，将产学研有机的结合起来。在国家重大科技专项——“现代服务业共性服务支撑技术课题”研究领域，多友公司与阿里巴巴共同承担可定制即时通讯课题的研究，共同制定国家即时通讯的标准草案，为尽早实现国内即时通讯工具的互联互通打下基础。

5.2 售后服务

1. 为终端客户提供乐语使用培训、操作培训、营销技巧培训
2. 为终端客户提供在线技术支持，具体内容包括：
 - a) 指导客户在多友网站注册乐语即时通讯账号
 - b) 指导客户在网站嵌入乐语代码
 - c) 指导客户在乐语管理后台配置相关企业个性化信息
 - d) 指导客户配置乐语常用语

- e) 指导客户配置乐语智能机器人知识库
- 3. 根据客户需求提供有偿定制开发