



万网在线客服系统购买安装指南

1 系统简介

万网在线客服系统是企业网站不可或缺的网络营销工具，其核心价值在于提高企业网站推广效果，并帮助企业实现访客跟踪、实时沟通、访客管理和效果分析，使企业网站营销效果放大 3-5 倍。



图 1 产品首页

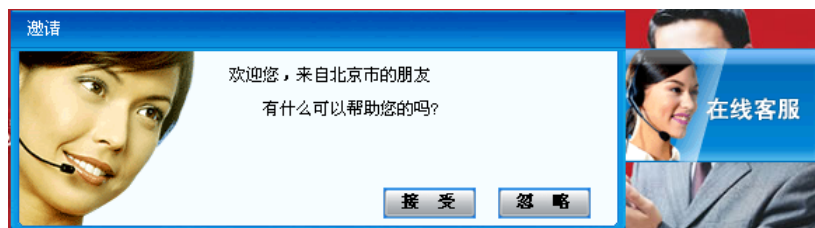


图 2 访客端



图 3 访客端对话窗口

2 产品使用流程

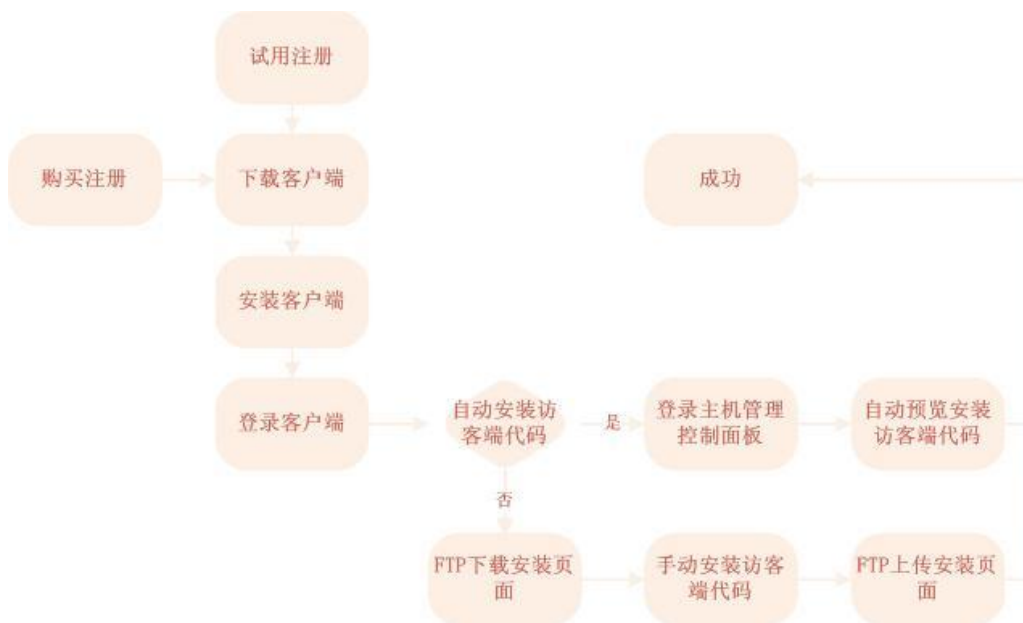


图 4 安装流程图

2.1 用户注册

第一步，用户通过万网在线客服产品界面

网络营销三部曲：建网站（买域名、主机、制作网站）、做推广、万网在线客服系统（提高转化率）



网站必备利器——万网在线客服，全面提高网络营销效果

(http://www.net.cn/static/promotion/b_engine.asp) 免费注册体验账号;



图5 产品注册

第二步，填写注册信息，填写内容包括产品并发数（同时登录的用户总数）、选择对应的价格和年限，公司名称和使用网站域名。其中**公司名称和域名一经提交，将不得更改**，请用户填写真实信息，域名为产品使用网站真实域名。



图6 用户注册信息

第三步，注册成功后，在会员中心/已付款业务管理中找到该业务，查看订单详情，或者在邮件回复函中查找订单详情获取账号和密码等信息。

网络营销三步曲：建网站（买域名、主机、制作网站）、做推广、万网在线客服系统（提高转化率）



网站必备利器——万网在线客服，全面提高网站营销效果

万网商务引擎	
业务跟踪号：	4200903056911322
业务内容：	hichina.com
管理员ID：	admin@hichina.com
密码：	管理员密码
并发数：	1
公司名：	北京万网志成科技有限公司
客服端下载地址：	http://www.net.cn/static/promotion/b_engine.asp

图 7 订单详情



恭喜，您所申请的万网商务引擎试用业务已经开通！

产品类型	产品名称	产品行为	成功日期	服务到期日	服务年限	管理员ID	用户密码
融合通信	万网商务引擎	开通	2009-3-5	2009-3-10	0月	admin@hichina.com	*****3

- * 您在中国万网注册的万网商务引擎试用业务已经成功开通，请进入[这里](#)下载客户端安装；
- * 操作说明详见产品手册！

图 8 回复函详情

2.2 下载客户端

第一步，在产品页面下载客户端；

The screenshot shows the HICHINA website interface. At the top, there are navigation links for '网通主站', '帮助中心', '代理专区', and 'English'. Below that, a banner for '阿里巴巴公司旗下成员' is visible. The main navigation bar includes '万网首页', '域名服务', '主机服务', '企业邮箱', '网站建设', '网络营销', and '会员中心'. A red bar at the bottom of the navigation contains '速成网站', '标准建站服务', '定制建站服务', and '淘里淘外'. The current page is '万网商务引擎'. On the left, a sidebar lists '万网商务引擎', '万网商务引擎首页', '功能介绍', '价格详情', '典型用户', '常见问题', and '下载产品手册'. The main content area features a large banner for '中国万网在线客服系统' with the headline '全面提升“网络营销”效果'. Below the banner, there are buttons for '立即开通' (Free 15-day trial), '免费下载客户端' (highlighted in a red box), '常见问题', and '下载操作指南'. A promotional banner at the bottom left offers '注册会员即送200元消费券'.

图 9 下载客户端

第二步，保存下载文件；

网络营销三部曲：建网站（买域名、主机、制作网站）、做推广、万网在线客服系统（提高转化率）



图 10 保存下载文件

2.3 安装客户端

第一步，找到下载软件，双击软件图标；



图 11 双击安装图标

第二步，运行安装程序；

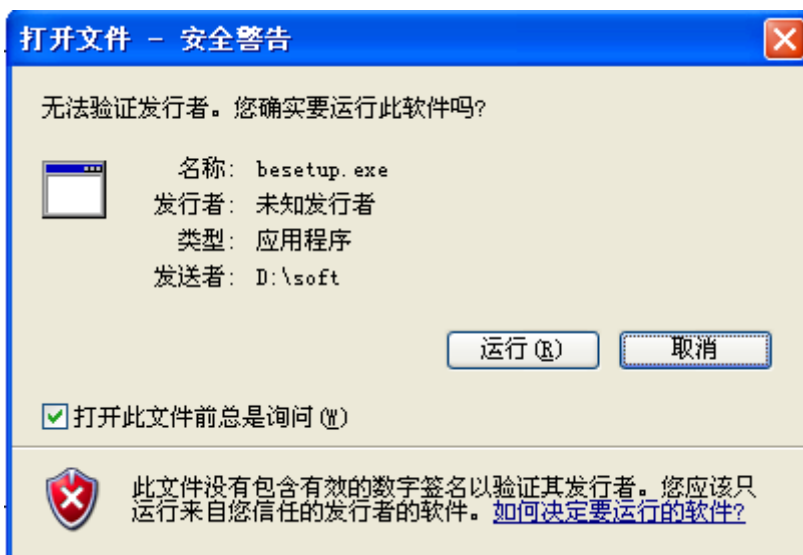


图 12 安装运行

第三步，确认下一步；



图 13 确认安装

第四步，填写软件信息（可以任意填写），设置是否只能本地使用该账号；

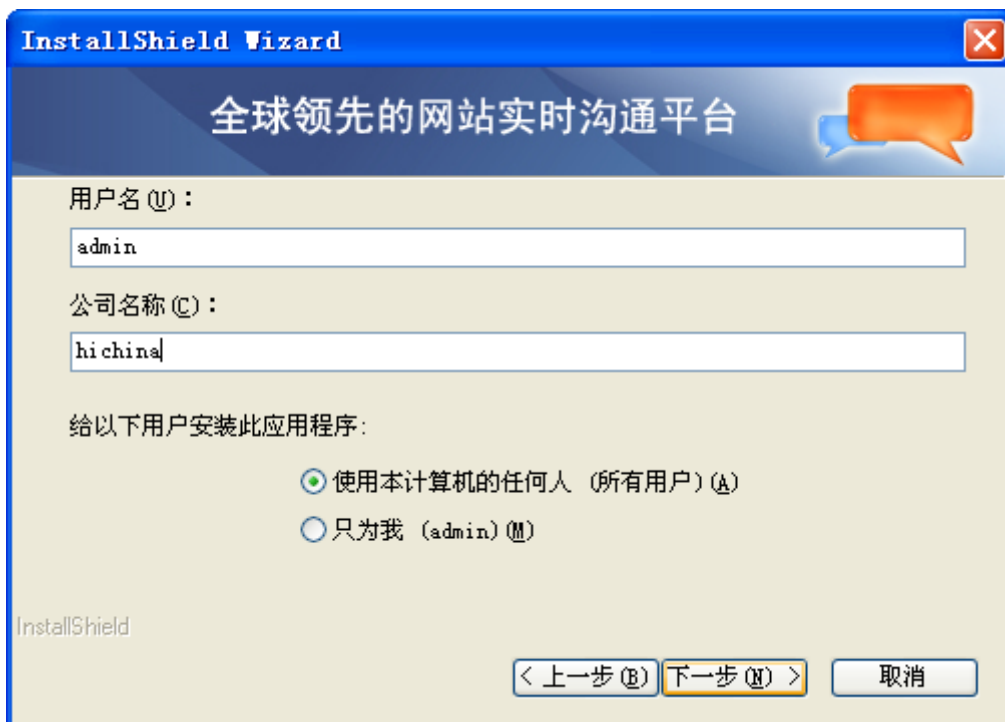


图 14 填写信息

第五步，选择安装地址；

网络营销三部曲：建网站（买域名、主机、制作网站）、做推广、万网在线客服系统（提高转化率）

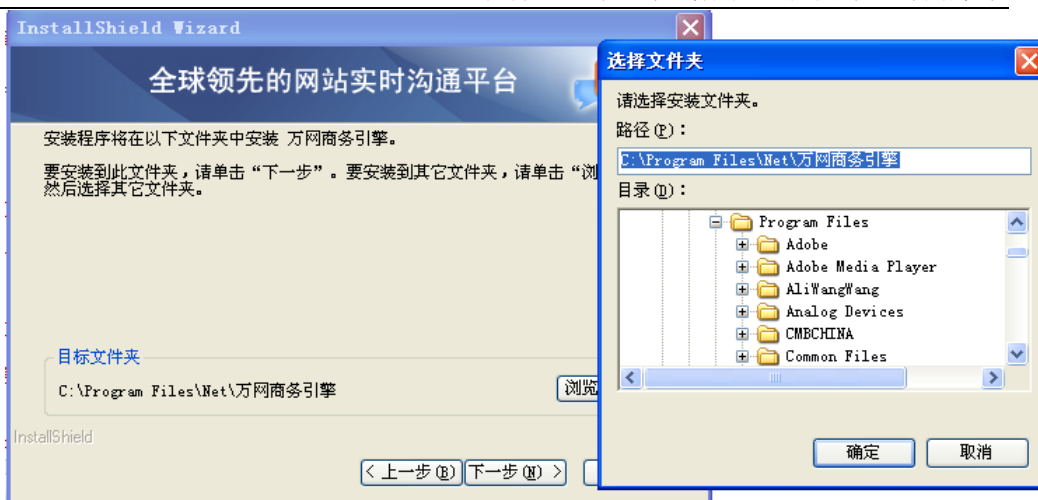


图 15 选择安装地址

第六步，确认安装成功；



图 16 安装完成

2.4 登录

填写用户名、密码等登录信息进行登录；



图 17 客户端登录

网络设置：您可以使用自定义代理服务器，系统默认将使用浏览器的代理服务器设置连接到万网在线客服服务器，您可以根据实际需求进行设置，如下图所示：



图 18 网络设置



2.5 安装访客端代码

2.5.1 自动安装访客端代码（仅限万网虚拟主机用户）

第一步，登录 CP 系统；



图 19 CP 系统登录

第二步，单击“网络文件管理/万网在线客服”；



图 20 CP 系统界面

第三步，填入万网在线客服账号密码；

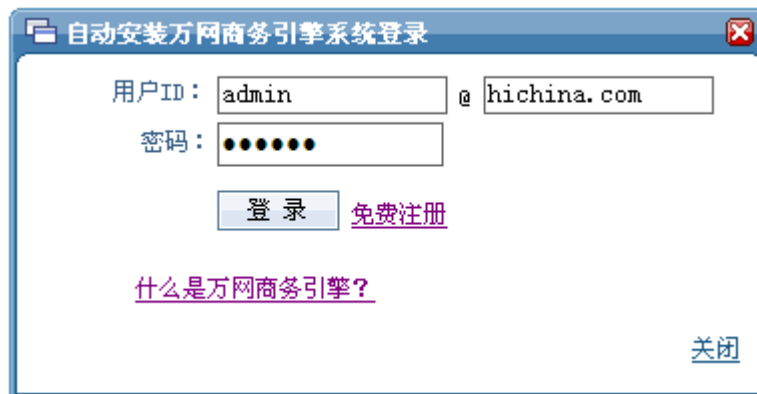


图 21 自动安装登录

第四步，选择安装文件



图 22 选择安装文件

第五步，预览安装文件效果



图 23 选择预览文件



图 24 预览效果

第六步，预览成功后，确认安装



图 25 安装确认

第七步，安装成功

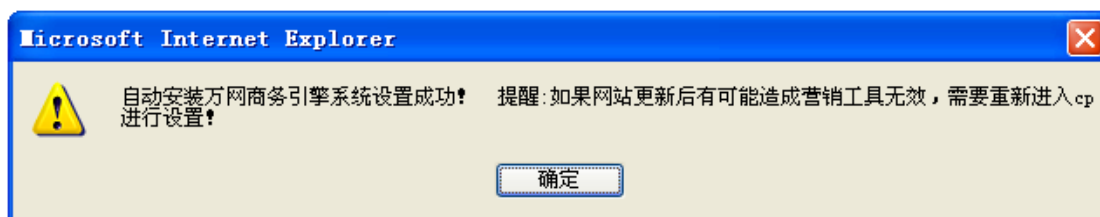


图 26 安装成功



2.6 手动安装访客端代码

第一步，生成代码；

进入客户端“配置管理/网页代码”，生成访客端代码



图 27 代码生成页面

您可以选择生成图标的类型，例如“固定图”标或“浮动图标”，选择相应的图标后生成代码，将代码嵌入公司网站的源代码即可开始使用；您可以点击右上角“新手指南”查看 FLASH 帮助，协助您添加代码；生成分组图标可以帮助您实现访客自主选择客服或客服组进行对话，您需要先将客服人员进行分组，然后在将分组选择加入对应的图标，如下图：



图 28 代码生成列表

诚意提示：代码包括“图片代码”与“功能代码”，正确嵌入“功能代码”才能实现邀



请访客、访客轨迹追踪等功能；

第二步，手动安装代码（非专业人士请勿操作）；

请按照代码生成说明安装在网页中安装代码(详见下图右边的操作说明)。



图 29 访客端代码

在上图中是我们生成的一个固定型图标和相关的代码,如需要将图标嵌入您的网站,只需要完成以下操作即可:

先点击(图 29)右边的”复制代码”按钮将”定位代码”,”图标代码”和”功能代码”复制要嵌入代码的网页代码中的最后一个</body>之前,然后上传修改后的网页代码,这样就完成了代码的嵌入。



在嵌入代码之前您可以先在(图 29)中点击”预览”来查看嵌入后的效果 (如下图)。



图 30 固定图标效果预览

现在我们点击嵌入的“固定图标”就可以与登录的客服进行实时对话了(如下图)：

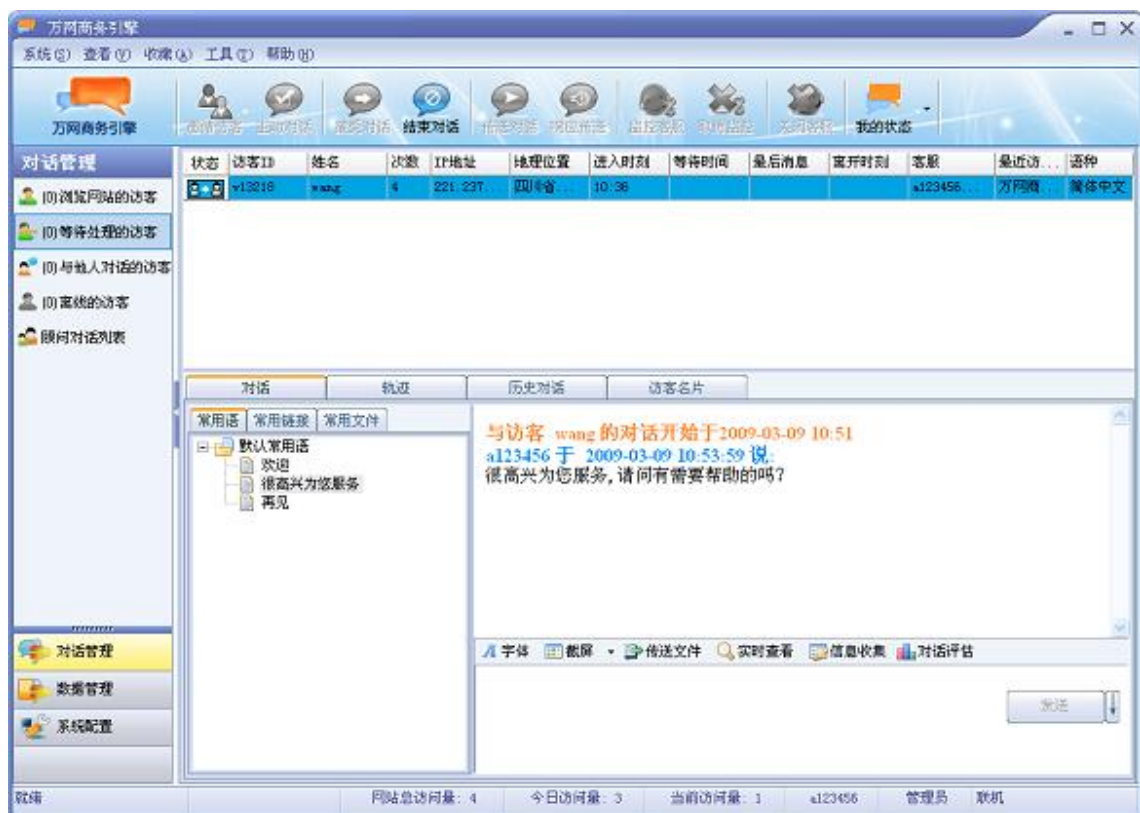


图 31 客服端

网络营销三部曲：建网站（买域名、主机、制作网站）、做推广、万网在线客服系统（提高转化率）



图 32 访客端

以上只是展示了其中的“固定图标”效果,在我们的系统中还提供了“浮动图标”,“文字图标”,“邮件图标”以及“分组图标”,您可以根据您的网站风格选择某一种样式来使用.

大功告成

用户可以通过客户端查看在线用户及访问状态了,可以随时接待用户交流。

消息提示系统

万网在线客服有完善的消息提示系统,用户在使用万网在线客服的同时可以进行其它的工所,当有新的消息或事件需要客服处理时,万网在线客服会通过多种方式提示用户(冒泡窗口,声音提示,闪动图标)。同时,用户可以根据自己的喜好对消息提示方式进行个性化的配置,从而满足个人需要。



智能升级系统

万网在线客服有功能强大的智能升级系统，每次当程序启动时，都会自动检测是否有最新版本的万网在线客服系统，如果有升级就会使用万网在线客服自带的智能升级系统自动下载新版本的软件。这就保证了您运行的软件始终都是最新的版本。智能升级系统的智能性表现在万网在线客服将只下载更新过的文件，而没有更新的文件则不会下载，这对于您网络速度慢的情况非常有用。当然，如果万网在线客服有重大的升级，那么就需要下载完整的安装包，但智能升级系统会使用高效的压缩算法尽量减少网络下载时间。

常见问题

1. 为何访客端无法打开我推送的页面？

如果访客浏览器版本过低或关闭了万网在线客服对话图标所在的页面则无法自动打开推送的页面，这个时候，访客对话框内将显示这个链接，用户可以手动点击打开网页。

2. 主动对话成功后为何又失败了？

主动对话成功后，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框窗口，如果未弹出前，客服就向此访客发送对话，则可能会出现主动对话失败的情况，建议主动对话成功后过一段时间后再发送消息；访客浏览器安装有上网助手也会造成此问题。

3. 为何无法邀请访客？

如果访客端浏览器安装了上网助手等类似软件，那么有可能邀请对话失败。

4. 为何无法主动对话？

如果访客端浏览器安装了上网助手等类似软件，那么有可能主动对话失败。

5. 在选择要显示的访客时，为何有些选项无法选择？

系统默认的关键性访客不允许被过滤掉。

6. 如何更改发送消息的快捷键设置？

在“系统”菜单中的“设置”中可以修改。

7. 为何系统出现类似于“1秒后将进行第2次重新登录”的信息提示？

如果您的网络速度比较慢，可能会出现系统掉线的问题，系统掉线后会自动进行重新登录。
网络营销三部曲：建网站（买域名、主机、制作网站）、做推广、万网在线客服系统（提高转化率）



录，在此期间您无法收发消息。当重新登录成功后，您可以继续收发消息。

8. 如何对访客队列中的行进行排序？

用鼠标双击相应的标头即可。

9. 访客队列中的访客太多了，我不想显示已经下线的访客，怎么处理？

选择“查看->显示队列”在弹出的对话框里面进行设置。

10. 为何自动升级失败？

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，万网在线客服会继续完成升级。

11. 如何在访客对话之间快速切换？

可以通过快捷键来快速切换，系统默认的快捷键是 Alt+Z，用户可以在系统设置中根据需要自定义。

12. 为何看不到轨迹信息？

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。

13. 为何看不到访客的姓名？

该访客尚未创建名片或者尚未被赋予已有的名片。

14. 为何无法添加对话到访客？

添加对话的前提是该访客必须具有名片。

15. 为何在历史对话中看不到当前进行的对话？

访客访问网站期间，其产生的对话，无论是否是跟自己的对话，均不会显示在历史对话中。

16. 为何我的软件界面与别人的不一样，别人有的菜单、按钮我没有？

请确认您拥有对应的权限，万网在线客服客服端软件是根据您具有的权限显示用户界面的。您的权限由您公司的万网在线客服管理员分配。

17. 当设置了对话前弹出访客信息窗口，为何在客服主动邀请访客以及主动与访客对话的情况下，没有弹出访客信息窗口？

因为在这两种情况下，访客没有对话的主动愿望，如果弹出访客信息窗口让访客填写，那么该对话的成功率就会降低。