

在线客服系统使用指南

一、功能概述

本系统提供专属客服通道功能，企业客户可通过**专属频道链接**快速联系客服团队。

支持：

- ☒ 一键接入专属客服
- ☒ 多客服并行服务（通过多浏览器实现）
- ☒ 实时文字沟通+文件传输
- ☒ 对话历史自动保存

⚠ 注：本指南中所有"客服系统"均指企业内置的在线服务平台

二、快速联系客服

1、获取专属链接

从企业管理员处获取形如的频道链接：

https://srswcvk.com/im_livechat/support/专属服务

示例图：



2、一键接入客服

- 点击链接 → 点击右下脚聊天框自动接入专属客服



3、沟通界面说明

-----击聊天框将发起频道聊天-----

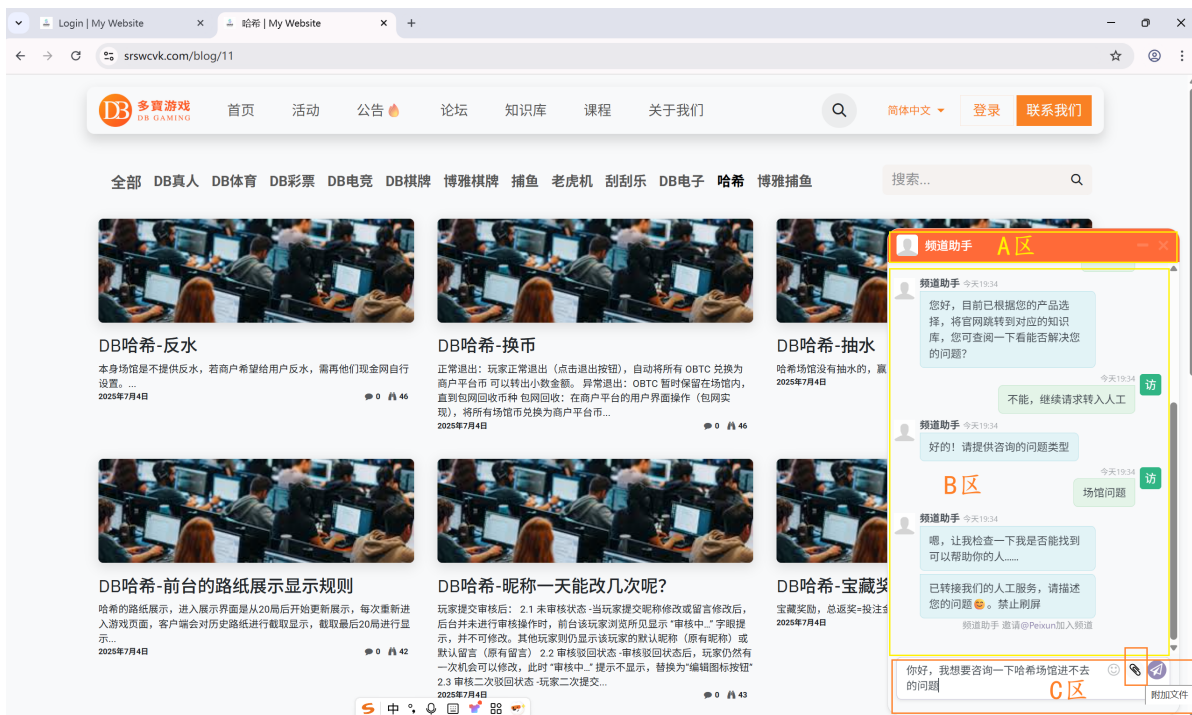


-----选择您想要咨询的产品 -----



-----选择产品后系统将协助您跳转到知识库，您可以搜寻是否有问题的答案 -----

-----如知识库没有问题答案，您可以在C区聊天框输入您想要咨询人工客服的问题，以及上传该问题相关的附件 -----



三、多客服并行服务指南

当需要同时联系不同的客服时，如您有多个客服需要同时联系B端客服进行提问：

1、多浏览器操作

- 在 **Chrome** 中打开频道链接 → 联系 **客服**
- 在 **Edge/Firefox** 中打开相同链接 → 联系 **客服**
- 在 **Safari** → 中打开相同链接 → 联系 **客服**

🔗 原理说明：不同浏览器视为独立终端，系统将自动分配新客服。

2、单浏览器多会话技巧

- Chrome用户：右键链接 → "在无痕窗口中打开"（每次都是新会话）

四、高级功能说明

功能	使用场景	操作方式
紧急工单	需优先处理的问题	输入关键字 紧急+问题描述 系统将把对话推送至客服管理层加快推进
会话转移	当前客服无法解决	当前客服将拉入另一个客服人员协助处理 → 转接该领域专家

五、常见问题处理

问题现象	解决方案
提示无效频道	① 检查链接是否完整复制② 联系管理员重新获取
无法发送文件/图片	① 检查文件大小（需 < 20MB）② 刷新页面重试
需要特定客服对接	在消息首行注明：【需求】XXX专员

六、安全须知

- 1、该频道链接为**企业专属加密通道**，禁止公开分享。
- 2、离开设备时务必关闭所有客服页面。
- 3、敏感操作需二次验证（系统将主动推送验证码）

技术支持

如遇特殊问题，请联系系统管理员或发送邮件
至 db.gaming.crm@gmail.com

版本： V2.1

更新日期： 2025年8月1日

本文档适用于企业客户服务系统，功能持续升级中
