



(12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 109787934 A

(43)申请公布日 2019.05.21

(21)申请号 201711106101.7

(22)申请日 2017.11.10

(71)申请人 深圳市六度人和科技有限公司  
地址 518000 广东省深圳市南山区粤海街道科技南12路28号康佳研发大厦20A-C

(72)发明人 张星亮 刘羽

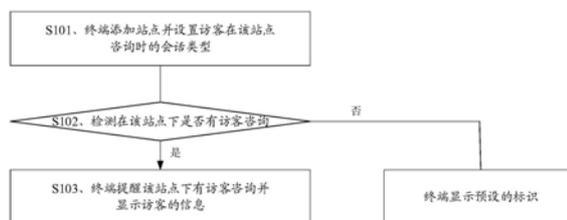
(74)专利代理机构 深圳盛德大业知识产权代理  
事务所(普通合伙) 44333  
代理人 贾振勇

(51)Int.Cl.  
H04L 29/06(2006.01)  
H04L 29/08(2006.01)  
H04L 12/58(2006.01)

权利要求书2页 说明书8页 附图8页

(54)发明名称  
在线客服的实现方法及终端

(57)摘要  
本发明适用于计算机技术领域,提供了一种在线客服的实现方法,该方法包括:添加站点并设置访客在该站点咨询时的会话类型,所述会话类型包括网页会话、链接式的会话、或即时通讯软件会话;其中,所述链接式的会话是为所述访客提供链接式的咨询入口进行会话;所述即时通讯软件会话是为所述访客提供即时通讯软件接入的咨询入口进行会话。可见,实施本发明实施例,能够使在线服务系统通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。



1. 一种在线客服的实现方法,其特征在于,应用于安装有在线服务客户端的终端,所述在线服务客户端用于为访客提供在线服务,所述方法包括:

添加站点;

设置访客在所述站点咨询时的会话类型,所述会话类型包括网页会话、链接式的会话、或即时通讯软件会话;

其中,所述链接式的会话是为所述访客提供链接式的咨询入口进行会话;所述即时通讯软件会话是为所述访客提供即时通讯软件接入的咨询入口进行会话。

2. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述设置访客在所述站点咨询时的会话类型之后,还包括:

检测所述站点下是否有所述访客咨询;

如果有,提醒所述站点下有所述访客咨询并显示所述访客的信息,所述访客的信息包括所述访客的昵称、性别、邮箱、互联网协议地址、访问状态、操作系统、浏览器或访问次数;如果没有,显示预设的标识。

3. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述设置访客在所述站点咨询时的会话类型之后,还包括:

向所述站点下的访客列表中的所述访客发起邀请;

所述访问列表中的状态变为邀请中;如果所述访客接受所述邀请,所述访问列表中的状态变为对话中;如果所述访客拒绝所述邀请,所述访问列表中的状态变为被拒绝;

其中,所述访客列表中包括多个访客。

4. 根据权利要求1所述的方法,其特征在于,所述设置访客在所述站点咨询时的会话类型之后,还包括:

按照筛选项分类显示所述站点下客服的接待记录,所述筛选项包括接待的时间、网页会话类型、离线留言会话类型、通过即时通讯软件会话的类型、以及已回复、待回复或未回复所述客服接待的所述访客的留言、以及所述客服接待的所述访客的历史轨迹;

其中,所述接待记录包括所述站点下所述客服与接待的所述访客的聊天记录、以及所述访客的留言记录。

5. 根据权利要求4所述的方法,其特征在于,所述设置访客在所述站点咨询时的会话类型之后,所述按照筛选项分类显示所述站点下客服接待所述访客的接待记录之前,还包括:

获取登录所述终端上的所述在线服务客户端的登录账号;

当确定所述登录账号是客服的账号时,执行所述按照筛选项分类显示所述站点下客服接待所述访客的接待记录的步骤。

6. 根据权利要求5所述的方法,其特征在于,所述获取登录所述终端上的所述在线服务客户端的登录账号之后,还包括:

当确定所述登录账号是客服经理的账号时,显示所述站点的访问流量和关键绩效指标,其中,所述关键绩效指标包括所述访客访问所述站点所用的浏览器、以及所述访客访问所述站点时输入的关键词、或所述访客转化为用户的转化率。

7. 根据权利要求5所述的方法,其特征在于,所述获取登录所述终端上的所述在线服务客户端的登录账号之后,还包括:

当确定所述登录账号是客服经理的账号时,按照公共回复和我的回复分组显示回复所

述访客的回复语,其中,所述公共回复组下的所述回复语对全部所述客服可见,所述我的回复组下的所述回复语仅对自己可见;

增加、删除或更改所述公共回复组下的所述回复语;

和/或,增加、删除或更改所述我的回复组下的所述回复语。

8. 根据权利要求5所述的方法,其特征在于,所述获取登录所述终端上的所述在线服务客户端的登录账号之后,还包括:

当确定所述登录账号是登录企业管理平台的账号时,添加、删除或者修改所述站点,以及进行权限设置,其中,所述权限设置包括配置各个所述站点下的所述客服和对客户经理管理的所述站点进行删除、修改。

9. 一种终端,其特征在于,所述终端包括用于执行权利要求1至8任一项所述的在线客服实现方法的模块或单元。

10. 一种终端,其特征在于,所述终端包括处理器、通信设备、存储器,所述处理器用于读取所述存储器存储的指令执行权利要求1至8任一项所述的在线客服实现方法。

## 在线客服的实现方法及终端

### 技术领域

[0001] 本发明属于计算机技术领域,尤其涉及一种在线客服的实现方法及终端。

### 背景技术

[0002] 近年来,各大公司越来越重视服务的建设。公司相继在公众性网站上推出万维网(World Wide Web,web)版在线客服系统,通过web技术打通网站、QQ、微信等渠道与网民建立联系,实现与网民的即时在线沟通、客户管理、客户监控等。

[0003] 但是,实践中发现,由于浏览器的兼容性问题,一些浏览器无法兼容该web版在线客服系统,在线客服系统在该浏览器上不能运行,无法实现在线服务功能。因此,目前亟需一种在线客服的实现方法,使在线服务系统仍能够通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

### 发明内容

[0004] 本发明提供一种在线客服的实现方法及终端,能够使在线服务系统通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

[0005] 第一方面,提供一种在线客服的实现方法,应用于安装有在线服务客户端的终端,在线服务客户端用于为访客提供在线服务,包括:

[0006] 终端添加站点;

[0007] 终端设置访客在该站点咨询时的会话类型,会话类型包括网页会话、链接式的会话、或即时通讯软件会话;

[0008] 其中,链接式的会话是为访客提供链接式的咨询入口进行会话;即时通讯软件会话是为访客提供即时通讯软件接入的咨询入口进行会话。

[0009] 可见,实施本发明实施例,通过安装在终端上的在线服务客户端为访客提供服务,避免了在线客服系统受浏览器兼容性的影响,保证了用户在任一浏览器上向客服咨询时,在线客服系统都能正常运行,提高了客服的服务质量;以及,终端还可以使访客通过网页会话、链接式会话或即时通讯软件等会话类型与客服进行会话,使在线服务系统仍能够通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

[0010] 在一种可能的设计中,终端检测站点下是否有访客咨询;如果有,终端提醒该站点下有访客咨询并显示该访客的信息,该访客的信息包括访客的昵称、性别、邮箱、互联网协议地址、访问状态、操作系统、浏览器或访问次数;如果没有,终端显示预设的标识。

[0011] 在又一种可能的设计中,终端向该站点下的访客列表中的访客发起邀请;该访问列表中的状态变为邀请中;如果访客接受邀请,访问列表中的状态变为对话中;如果访客拒绝邀请,访问列表中的状态变为被拒绝;

[0012] 其中,访客列表中包括多个访客。

[0013] 在又一种可能的设计中,终端按照筛选项分类显示该站点下客服的接待记录,筛选项包括接待的时间、网页会话类型、离线留言会话类型、通过即时通讯软件会话的类型、

以及已回复、待回复或未回复客服接待的访客的留言、以及客服接待的访客的历史轨迹；

[0014] 其中,接待记录包括客服与接待的访客的聊天记录、以及访客的留言记录。

[0015] 在又一种可能的设计中,终端获取登录终端上的在线服务客户端的登录账号;当确定登录账号是客服的账号时,执行按照筛选项分类显示该站点下客服接待访客的接待记录的步骤。

[0016] 在又一种可能的设计中,当确定登录账号是客服经理的账号时,终端显示该站点的访问流量和关键绩效指标,其中,关键绩效指标包括访客访问该站点所用的浏览器、以及该访客访问该站点时输入的关键词、或该访客转化为用户的转化率。

[0017] 在又一种可能的设计中,当确定登录账号是客服经理的账号时,终端按照公共回复和我的回复分组显示回复访客的回复语,其中,公共回复组下的回复语对全部客服可见,我的回复组下的回复语仅对自己可见;

[0018] 增加、删除或更改公共回复组下的回复语;

[0019] 和/或,增加、删除或更改我的回复组下的回复语。

[0020] 在又一种可能的设计中,当确定登录账号是登录企业管理平台的账号时,端可以添加、删除或者修改站点,以及进行权限设置,其中该权限设置可以包括配置各站点下的客服和对客户经理所管理的站点进行删除、修改等操作,其中,配置给该站点下的客服用于为该站点下的访客提供在线服务。可以理解的是,终端可以对该站点下的客服进行增加、删除或修改等。

[0021] 第二方面,本发明实施例提供了一种终端,所述终端包括用于上述第一方面所述的在线客服实现方法的模块或单元。

[0022] 第三方面,本发明实施例提供了又一种终端,包括处理器、输入设备、输出设备和存储器,该处理器、输入设备、输出设备和存储器相互连接,其中,所述存储器用于存储支持终端执行上述方法的计算机程序,所述计算机程序包括程序指令,所述处理器被配置用于调用所述程序指令,执行上述第一方面的方法。

[0023] 第四方面,本发明实施例提供了一种计算机可读存储介质,所述计算机存储介质存储有计算机程序,所述计算机程序包括程序指令,所述程序指令当被处理器执行时使所述处理器执行上述第一方面的方法。

[0024] 可见,实施本发明实施例具有如下有益效果:

[0025] 可见,实施本发明实施例,通过安装在终端上的在线服务客户端为访客提供服务,避免了在线客服系统受浏览器兼容性的影响,保证了用户在任一浏览器上向客服咨询时,在线客服系统都能正常运行,提高了客服的服务质量;以及,终端还可以使访客通过网页会话、链接式会话或即时通讯软件等会话类型与客服进行会话,使在线服务系统仍能够通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

## 附图说明

[0026] 图1是本发明实施例提供的一种在线客服的实现方法的流程示意图;

[0027] 图2A至2L是本发明实施例提供的又一种在线客服的实现方法的流程示意图;

[0028] 图3是本发明实施例提供的一种终端的结构示意图;

[0029] 图4是本发明实施例提供的一种终端的结构示意图。

## 具体实施方式

[0030] 下面将结合本发明实施例中的附图,对本发明实施例中的技术方案进行清楚、完整地描述,显然,所描述的实施例是本发明一部分实施例,而不是全部的实施例。基于本发明中的实施例,本领域普通技术人员在没有做出创造性劳动前提下所获得的所有其他实施例,都属于本发明保护的范围。

[0031] 具体实现中,本发明实施例中描述的终端包括但不限于诸如具有触摸敏感表面(例如,触摸屏显示器和/或触摸板)的移动电话、膝上型计算机或平板计算机之类的其它便携式设备。还应当理解的是,在某些实施例中,所述设备并非便携式通信设备,而是具有触摸敏感表面(例如,触摸屏显示器和/或触摸板)的台式计算机。

[0032] 在接下来的讨论中,描述了包括显示器和触摸敏感表面的终端。然而,应当理解的是,终端可以包括诸如物理键盘、鼠标和/或控制杆的一个或多个其它物理用户接口设备。

[0033] 终端支持各种应用程序(或软件),例如以下中的一个或多个:即时通讯应用程序、绘图应用程序、演示应用程序、文字处理应用程序、网站创建应用程序、盘刻录应用程序、电子表格应用程序、游戏应用程序、电话应用程序、视频会议应用程序、电子邮件应用程序、锻炼支持应用程序、照片管理应用程序、数码相机应用程序、数字摄影机应用程序、web浏览应用程序、数字音乐播放器应用程序和/或数字视频播放器应用程序。

[0034] 可以在终端上执行的各种应用程序可以使用诸如触摸敏感表面的至少一个公共物理用户接口设备。可以在应用程序之间和/或相应应用程序内调整和/或改变触摸敏感表面的一个或多个功能以及终端上显示的相应信息。这样,终端的公共物理架构(例如,触摸敏感表面)可以支持具有对用户而言直观且透明的用户界面的各种应用程序。

[0035] 请参见图1,图1为本发明实施例提供的一种在线客服的实现方法的流程示意图,如图1所示,该在线客服的实现方法可以包括以下步骤。

[0036] S101、终端添加站点,并设置访客在该站点咨询时的会话类型,该会话类型可以包括网页会话、链接式的会话、或即时通讯软件会话。

[0037] 本发明实施例中,该终端可以安装有在线服务客户端,该在线服务客户端可以用于为访问多个站点的访客提供在线服务。具体的,在终端的在线服务客户端上,可以添加一个或多个站点,其中,该站点可以包括电子商务网站、社交网站等,当访客访问该站点时,如果有问题需要咨询,可以通过该站点的咨询入口进行咨询,访客咨询内容的内容可以在与该站点关联的在线服务客户端显示,该站点另一侧的客服(即该站点配置的客服,或身在该在线服务客户端侧的客服)可以根据访客咨询的内容为访客解答。例如,终端的在线服务客户端上添加有站点1,该站点1为电子商务网站,当访客访问站点1时,如果访客想咨询该网站上的商品A是否适合自己,访客可以通过站点1上的咨询入口向客服咨询,访客咨询的可以在与该站点1关联的在线服务客户端显示,身在在线服务客户端侧的客服可以根据访客咨询的内容为访客解答。

[0038] 其中,访客咨询的入口可以是多样。可选的,在该终端安装的在线服务客户端上,终端可以设置访客在站点下咨询时的会话类型为网页会话。例如,终端添加站点1,设置站点1下咨询时的会话类型为网页会话,当访客访问站点1时,如果访客想咨询,访客可以通过站点1上网站会话插件或移动会话插件提供的咨询入口,与客服进行网页会话;或者,在该

终端安装的在线服务客户端上,终端可以设置访客在站点下咨询时的会话类型为链接式会话,例如,终端添加站点2,设置站点2下咨询时的会话类型为链接式会话,当访客访问站点2时,如果访客想咨询,访客可以点击站点2上开启链接式的会话接入,与客服进行链接式会话;或者,在该终端安装的在线服务客户端上,终端可以设置访客在站点下咨询时的会话类型为即时通讯软件会话,例如,终端添加站点3,设置站点3下咨询时的会话类型为即时通讯软件会话,当访客访问站点3时,如果访客想咨询,访客可以点击站点3的即时通讯软件标识,比如QQ图标,登录访客的QQ账号,如果访客的QQ账号验证通过,访客即可通过QQ与客服进行即时通讯软件会话等。

[0039] 可见,实施本发明实施例,通过安装在终端上的在线服务客户端为访客提供服务,避免了在线客服系统受浏览器兼容性的影响,保证了访客在任一浏览器上向客服咨询时,在线客服系统都能正常运行,提高了客服的服务质量;以及,终端还可以使访客通过网页会话、链接式会话或即时通讯软件等会话类型与客服进行会话,使在线服务系统仍能够通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

[0040] S102、终端检测该站点下是否有访客咨询。如果有,执行步骤S103,反之,在该对话列表中显示预设的标识,比如默认的该在线服务客户端的图标等。

[0041] S103、终端提醒该站点下有访客咨询并显示该访客的信息,所述访客的信息包括所述访客的昵称、性别、邮箱、互联网协议地址、访问状态、操作系统、浏览器或访问次数。

[0042] 下面参考2A~2L所示的一种在线客服的实现方法的流程图对本发明实施进行描述。

[0043] 例如,图2A所示,当终端检测在该站点下有访客咨询时,终端可以提醒有访客咨询,比如,终端直接弹出访客咨询的对话框、或闪烁访客咨询时的图标、或显示访客咨询时的消息弹窗、或发出提示音等以提醒有访客咨询,以及终端还可以在界面的对话列表中显示访客的昵称,客服可以点击该访客的昵称,弹出会话框,客服可以通过该会话框与访客会话,其中,该会话框可以显示访客的昵称、访客的访问状态,比如正在访问,工具栏(表情、图片、快捷回复等)等。在该会话框的访客资料卡中还可以显示访客访问时所使用的互联网协议地址、访客访问时所使用的关键词、浏览器、操作系统、访问的次数以及访客的性别、邮箱、住址以及备注等基本信息。可选的,终端还可以保存该访客资料卡上的信息。例如,客服可以手动点击该访客资料卡上保存,终端即可将该访客资料卡上的信息导入至客户关系管理(Customer Relationship Management,CRM)库中并保存。

[0044] 可选的,终端可以获取访问添加的站点下的访客,为了增加客服与访客的互动,终端可以向该站点下的访客列表中的访客发起邀请,当终端向访客发起邀请时,该访问列表中的状态变为邀请中;如果访客接受邀请,该访问列表中的状态变为对话中;如果访客拒绝邀请,该访问列表中的状态变为被拒绝。具体的,访问列表可以显示访客的昵称,访问时所使用的互联网协议地址、访问时间等信息,访问列表还可以显示访客的状态,当访客在访问该网站时,该访问状态可以为“浏览中”,客服可以点击访客的昵称,终端发起邀请,该访问状态可以变为“邀请中”,如果终端检测到访客拒绝邀请,该访问状态可以变为“被拒绝”等。

[0045] 可选的,为了使在线服务客户端显示的界面更简洁,以及使登录该在线服务客户端的客服或客服经理在界面上快速准确地查看到自己想要的信息,终端可以根据登录该在线服务客户端账号的权限,确定该在线服务客户端前端显示的界面。具体的,终端可以预存

账号、权限和界面(界面的内容)之间的对应关系,其中,权限可以包括客服和客服经理,终端获取登录该在线服务客户端的登录账号,根据该预存账号、权限和界面(界面的内容)之间的对应关系确定该登录账号对应的界面。

[0046] 当该登录账号为客服的账号时,终端可以显示接待记录,其中,该接待记录可以为终端添加站点下的客服的接待记录,以及,该接待记录可以按照筛选项分类,需要说明的是,本发明实施例中,该接待记录可以为客服接待访客咨询的记录,比如,客服与接待的访客的聊天记录、以及访客的留言记录等。终端添加的站点为1,分配站点1的客服为客服1和客服2,终端可以显示客服1和客服2的接待记录,如图2C所示,该筛选项可以包括接待的时间(比如,今天、昨天、最近7天等)、会话类型(比如,网页会话类型、离线留言会话类型、通过即时通讯软件等)、站点选择(全部站点、自定义站点)、以及离线留言类型下状态选项(比如,已回复、待回复、未回复或待跟进)、以及该客服接待的该访客的历史轨迹,终端可以客服与访客的聊天记录按照聊天记录的时间(今天或昨天等)分类显示,即聊天记录的时间是今天的聊天记录为归为一类,聊天记录的时间是昨天的聊天记录归为一类等;或者,终端还可以将客服与访客的聊天记录按照网页会话类型、离线留言会话类型等会话类型分类显示;或者,终端还可以将客服与访客的留言记录按照已回复、待回复或未回复该客服接待的该访客的留言的状态进行分类显示等。

[0047] 或者,为了快速回复访客询问的频率较高的问题,终端可以设置快速回复语。具体的,终端可以预存多个频率较高的问题及其对应的回复语,当终端检测到访客询问该问题时,终端可以将预存的该问题对应的回复语回复给访客,无需客服手动回复访客,提高了客服回复的效率。例如,终端可以预存客户询问问题“你好”对应的回复语“你好”,当终端检测到访客询问该问题“你好”时,终端自动可以将“你好”回复给访客等。可选的,当登录账号为客服的账号时,终端可以按照我的回复分组显示回复语,其中,我的回复组下的回复语可以仅对自己可见,需要说明的是,本发明实施例中,仅对自己可见的回复语可以为只有该客服可以使用该回复语。可选的,当登录账号为客服的账号时,如图2D所示,终端还可以添加回复语的分组,以及还可以对每组下的回复语进行增加、修改或删除等。

[0048] 当该登录账号是客服经理的账号时,终端可以显示站点的访问流量和关键绩效指标,其中,该站点可以为步骤S101中终端添加的站点。如图2E和2F所示,该站点的访问流量可以包括今天、昨天、最近7天或最近30天访问该站点的流量,或者访问该站点的数量等,或者,客服与访客的对话次数,或者客服的接待量、平均会话时长等,该关键绩效指标可以包括访客访问该站点使用的搜索引擎(或浏览器)、输入的关键词、使用的外部链接、上网终端、访问的页面,以及访客转化为该站点用户(或会员)的转化率、客服的效率、会话时长,以及客服的人员流动等动态。

[0049] 或者,当登录账号为客服经理的账号时,如图2G所示,终端可以按照公共回复和我的回复分组显示回复访客的回复语,其中,公共回复组下的回复语可以对全部所述客服可见,我的回复组下的回复语可以仅对自己可见,需要说明的是,本发明实施例中,仅对自己可见的回复语可以为只有该客服经理可以使用该回复语。可选的,终端还可以添加回复语的分组,以及还可以对每组(包括公共回复和我的回复组)下的回复语进行增加、修改或删除等。

[0050] 为了有效地管理客服,当登录账号为登录企业管理平台的账号时,如图2H至2J任

一个所示,终端可以添加、删除或者修改站点,以及进行权限设置,其中该权限设置可以包括配置各站点下的客服和对客户经理所管理的站点进行删除、修改等操作,其中,配置给该站点下的客服用于为该站点下的访客提供在线服务。可以理解的是,终端可以对该站点下的客服进行增加、删除或修改等。例如,终端当前站点为站点1,终端可以添加站点2和站点3,以及为站点2和站点3配置客服,以使该客服分别为访问站点2和站点3的访客提供在线服务;以及,如果客户经理当前管理的站点为站点1和站点2,终端可以删除客户经理当前管理的站点1,或者增加客户经理管理的站点3等。

[0051] 可见,实施本发明实施例,通过安装在终端上的在线服务客户端为访客提供服务,避免了在线客服系统受浏览器兼容性的影响,保证了访客在任一浏览器上向客服咨询时,在线客服系统都能正常运行,提高了客服的服务质量;以及,终端还可以使访客通过网页会话、链接式会话或即时通讯软件等会话类型与客服进行会话,使在线服务系统仍能够通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

[0052] 请参见图3,图3是本发明实施例提供的一种终端的结构示意图,如图4所示,该终端可以包括:

[0053] 处理单元301,用于添加站点并设置访客在该站点咨询时的会话类型,会话类型包括网页会话、链接式的会话、或即时通讯软件会话;

[0054] 其中,链接式的会话是为访客提供链接式的咨询入口进行会话;即时通讯软件会话是为访客提供即时通讯软件接入的咨询入口进行会话。

[0055] 可选的,该处理单元301,还用于检测在该站点下是否有访客咨询。

[0056] 如果有,终端还包括:

[0057] 输出单元302,用于提醒该站点下有访客咨询并显示访客的信息,访客的信息包括访客的昵称、性别、邮箱、互联网协议地址、访问状态、操作系统、浏览器或访问次数;如果没有,输出单元302,还用于显示预设的标识。

[0058] 可选的,输出单元302,还用于向该站点下的访客列表中的访客发起邀请;

[0059] 访问列表中的状态变为邀请中;如果访客接受邀请,访问列表中的状态变为对话中;如果访客拒绝邀请,访问列表中的状态变为被拒绝;

[0060] 其中,访客列表中包括多个访客。

[0061] 可选的,输出单元302,还用于按照筛选项分类显示该站点下客服的接待记录,筛选项包括接待的时间、网页会话类型、离线留言会话类型、通过即时通讯软件会话的类型、以及已回复、待回复或未回复客服接待的访客的留言、以及客服接待的访客的历史轨迹;

[0062] 其中,接待记录包括客服与接待的访客的聊天记录、以及访客的留言记录。

[0063] 可选的,终端还包括:

[0064] 输入单元303,用于获取登录终端上的在线服务客户端的登录账号;

[0065] 当确定登录账号是客服的账号时,执行按照筛选项分类显示该站点下客服接待访客的接待记录的步骤。

[0066] 可选的,输出单元302,还用于当确定登录账号是客服经理的账号时,显示预设的网站的访问流量和关键绩效指标,其中,关键绩效指标包括访客的访问所用的浏览器、以及访问时输入的关键词、或访客转化为用户的转化率。

[0067] 可选的,输出单元302,还用于当确定登录账号是客服经理的账号时,按照公共回

复和我的回复分组显示回复访客的回复语,其中,公共回复组下的回复语对全部客服可见,我的回复组下的回复语仅对自己可见;

[0068] 处理单元301,还用于增加、删除或更改公共回复组下的回复语;和/或,增加、删除或更改我的回复组下的回复语。

[0069] 可选的,处理单元301,还用于当确定登录账号是登录企业管理平台的账号时,添加、删除或者修改站点,以及进行权限设置,其中该权限设置可以包括配置各站点下的客服和对客户经理所管理的站点进行删除、修改等操作,其中,配置给该站点下的客服用于为该站点下的访客提供在线服务。可以理解的是,终端可以对该站点下的客服进行增加、删除或修改等。

[0070] 其中,本发明实施例可以参考图1所示实施例的相关描述,在此不再赘述。

[0071] 可见,实施本发明实施例,通过安装在终端上的在线服务客户端为访客提供服务,避免了在线客服系统受浏览器兼容性的影响,保证了访客在任一浏览器上向客服咨询时,在线客服系统都能正常运行,提高了客服的服务质量;以及,终端还可以使访客通过网页会话、链接式会话或即时通讯软件等会话类型与客服进行会话,使在线服务系统仍能够通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

[0072] 参见图4,提出了又一种终端的结构示意图。图4所示的本发明实施例中的终端可以包括:一个或多个处理器401,一个或多个输入设备402、输出设备403和存储器404。其中,输出设备403可以用于显示由用户输入的信息或提供给用户的信息的各种图像用户界面,这些图形用户界面可以由图形、文本、图标、视频和其任意组合来构成,输出设备403可以包括显示面板或显示屏等。上述处理器401,输入设备402、输出设备403和存储器404通过总线405连接。存储器404用于存储计算机程序,该计算机程序包括程序指令,处理器401用于执行存储器404存储的程序指令。其中,处理器401被配置用于调用该程序指令执行:

[0073] 添加站点并设置访客在该站点咨询时的会话类型,会话类型包括网页会话、链接式的会话、或即时通讯软件会话;

[0074] 其中,链接式的会话是为访客提供链接式的咨询入口进行会话;即时通讯软件会话是为访客提供即时通讯软件接入的咨询入口进行会话。

[0075] 可选的,处理器401被配置用于调用该程序指令还执行:

[0076] 检测该站点下是否有访客咨询;

[0077] 如果有,通过输出设备403提醒该站点下有访客咨询并显示访客的信息,访客的信息包括访客的昵称、性别、邮箱、互联网协议地址、访问状态、操作系统、浏览器或访问次数;如果没有,通过输出设备403显示预设的标识。

[0078] 可选的,处理器401被配置用于调用该程序指令还执行:

[0079] 通过输出设备403向该站点下访客列表中的访客发起邀请;

[0080] 访问列表中的状态变为邀请中;如果访客接受邀请,访问列表中的状态变为对话中;如果访客拒绝邀请,访问列表中的状态变为被拒绝;

[0081] 其中,访客列表中包括多个访客。

[0082] 或者,通过输出设备403按照筛选项分类显示该站点下客服的接待记录,筛选项包括接待的时间、网页会话类型、离线留言会话类型、通过即时通讯软件会话的类型、以及已回复、待回复或未回复客服接待的访客的留言、以及客服接待的访客的历史轨迹;

[0083] 其中,接待记录包括该站点下客服与接待的访客的聊天记录、以及访客的留言记录。

[0084] 可选的,处理器401被配置用于调用该程序指令还执行:

[0085] 通过输入设备402获取登录终端上的在线服务客户端的登录账号;

[0086] 当确定登录账号是客服的账号时,执行按照筛选项分类显示该站点下客服接待访客的接待记录的步骤。

[0087] 当确定登录账号是客服经理的账号时,通过输出设备403显示该站点的访问流量和关键绩效指标,其中,关键绩效指标包括访客的访问该站点所用的浏览器、以及访问该站点时输入的关键词、或访客转化为用户的转化率。

[0088] 当确定登录账号是客服经理的账号时,通过输出设备403按照公共回复和我的回复分组显示回复访客的回复语,其中,公共回复组下的回复语对全部客服可见,我的回复组下的回复语仅对自己可见;

[0089] 增加、删除或更改公共回复组下的回复语;

[0090] 和/或,增加、删除或更改我的回复组下的回复语。

[0091] 当确定登录账号是登录企业管理平台的账号时,可以添加、删除或者修改站点,以及进行权限设置,其中该权限设置可以包括配置各站点下的客服和对客户经理所管理的站点进行删除、修改等操作,其中,配置给该站点下的客服用于为该站点下的访客提供在线服务。可以理解的是,终端可以对该站点下的客服进行增加、删除或修改等。

[0092] 其中,本发明实施例可以参考图1所示实施例的相关描述,在此不再赘述。

[0093] 可见,实施本发明实施例,通过安装在终端上的在线服务客户端为访客提供服务,避免了在线客服系统受浏览器兼容性的影响,保证了访客在任一浏览器上向客服咨询时,在线客服系统都能正常运行,提高了客服的服务质量;以及,终端还可以使访客通过网页会话、链接式会话或即时通讯软件等会话类型与客服进行会话,使在线服务系统仍能够通过网站、QQ或微信等渠道与网民建立联系,实现在线服务功能。

[0094] 本领域普通技术人员可以理解上述实施例的各种方法中的全部或部分步骤是可以通程序来指令相关的硬件来完成,该程序可以存储于一计算机可读存储介质中,存储介质包括只读存储器(Read-Only Memory,ROM)、随机存储器(Random Access Memory,RAM)、可编程只读存储器(Programmable Read-only Memory,PROM)、可擦除可编程只读存储器(Erasable Programmable Read Only Memory,EPR0M)、一次可编程只读存储器(One-time Programmable Read-Only Memory,0TPROM)、电子抹除式可复写只读存储器(Electrically-Erasable Programmable Read-Only Memory,EEPROM)、只读光盘(Compact Disc Read-Only Memory,CD-ROM)或其他光盘存储器、磁盘存储器、磁带存储器、或者能够用于携带或存储数据的计算机可读的任何其他介质。

[0095] 以上对本发明实施例公开的一种在线服务实现方法及设备进行了详细介绍,本文中应用了具体个例对本发明的原理及实施方式进行了阐述,以上实施例的说明只是用于帮助理解本发明的方法及其核心思想;同时,对于本领域的一般技术人员,依据本发明的思想,在具体实施方式及应用范围上均会有改变之处,综上所述,本说明书内容不应理解为对本发明的限制。

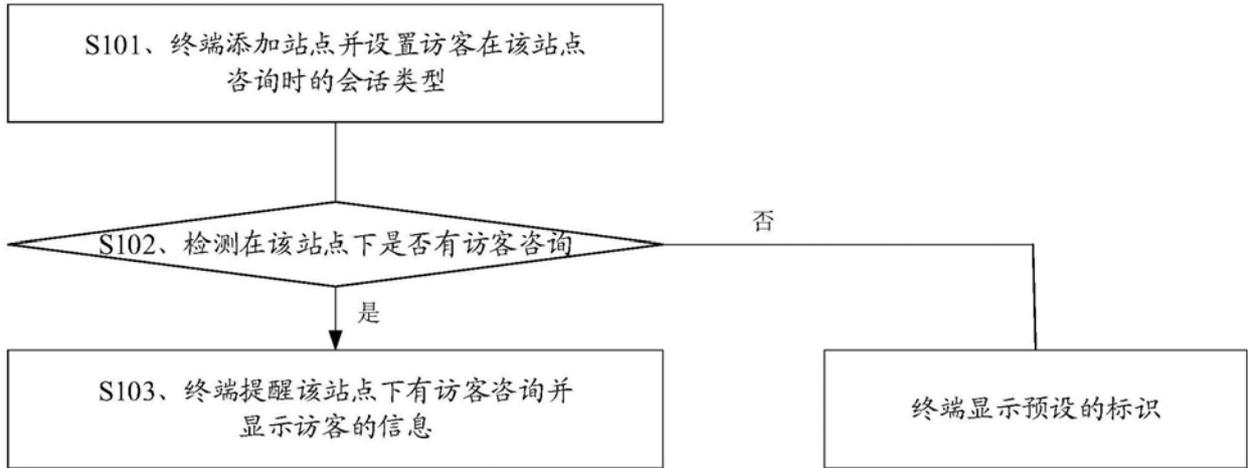


图1

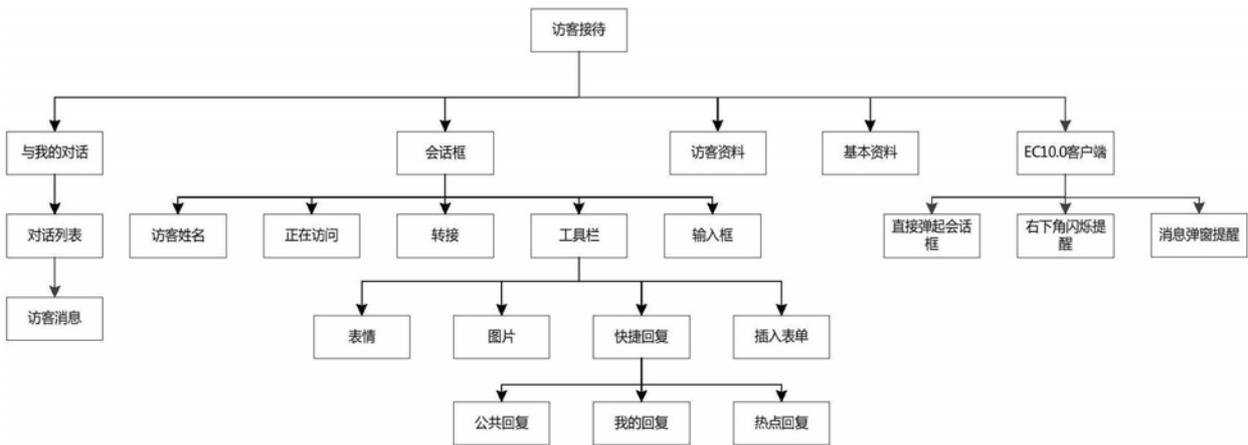


图2A

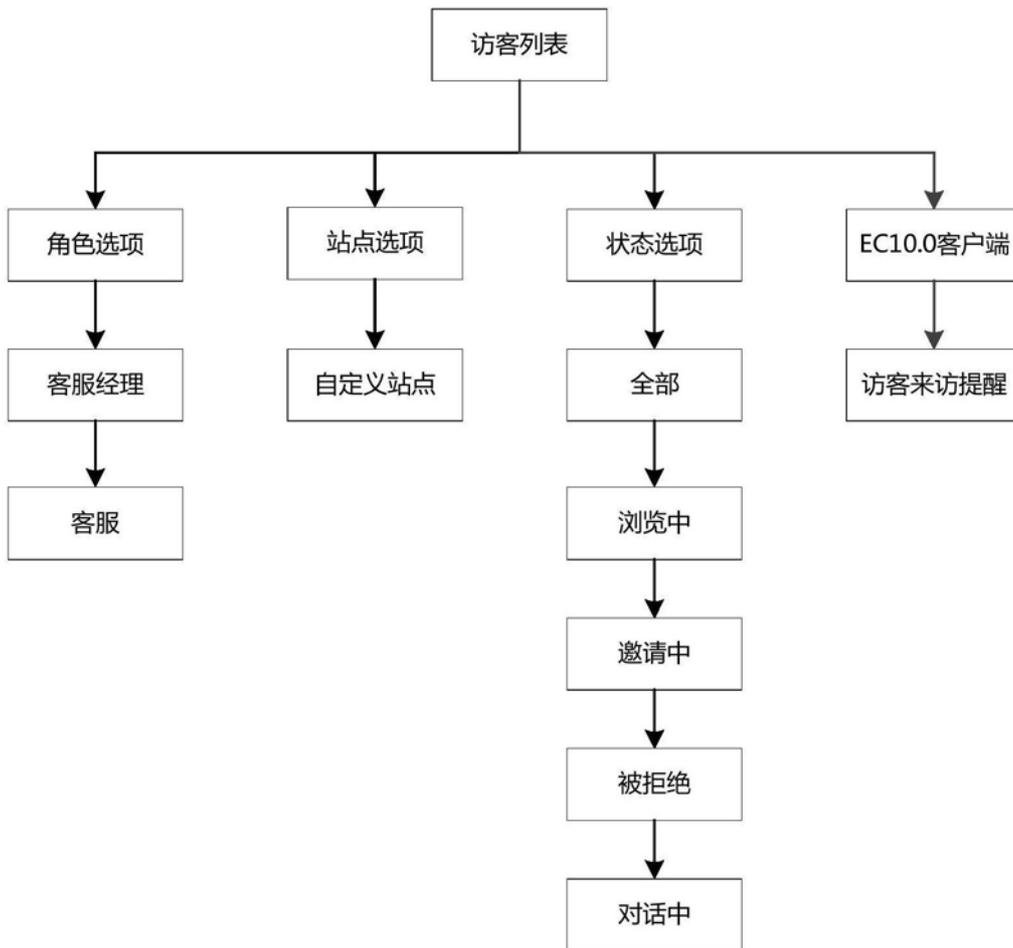


图2B

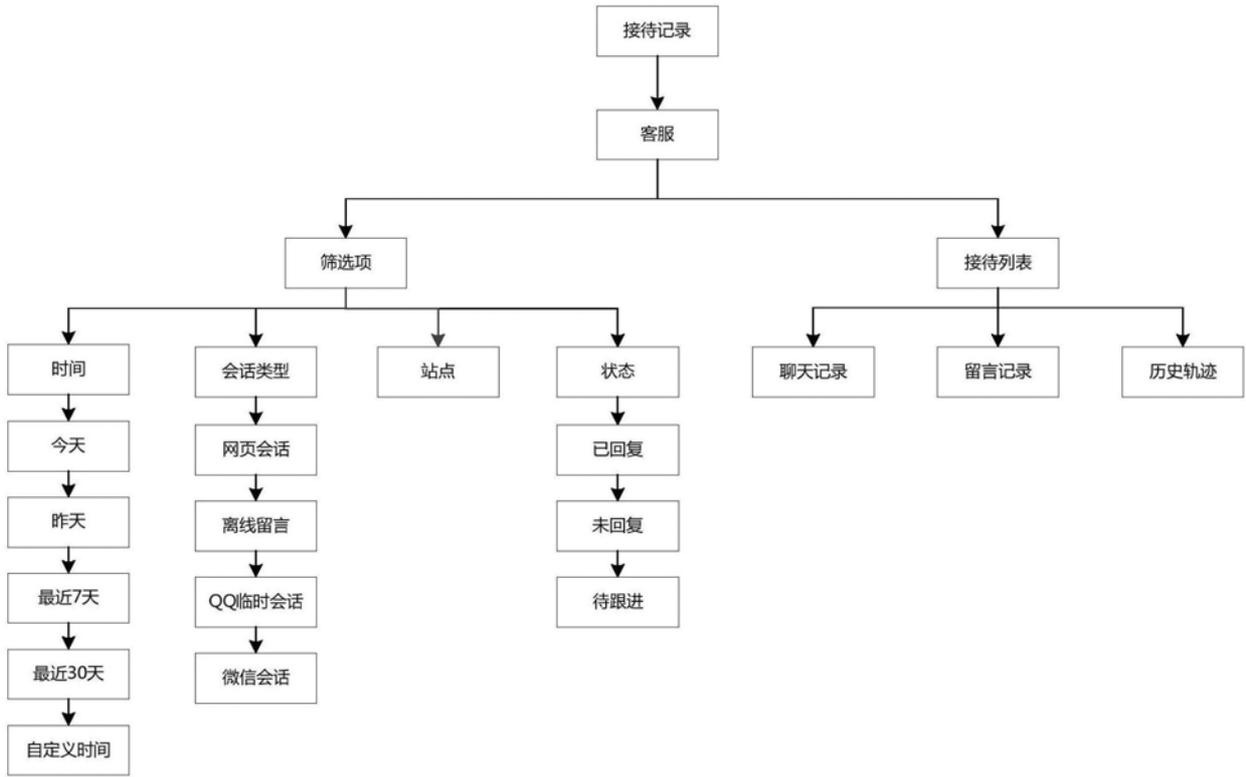


图2C

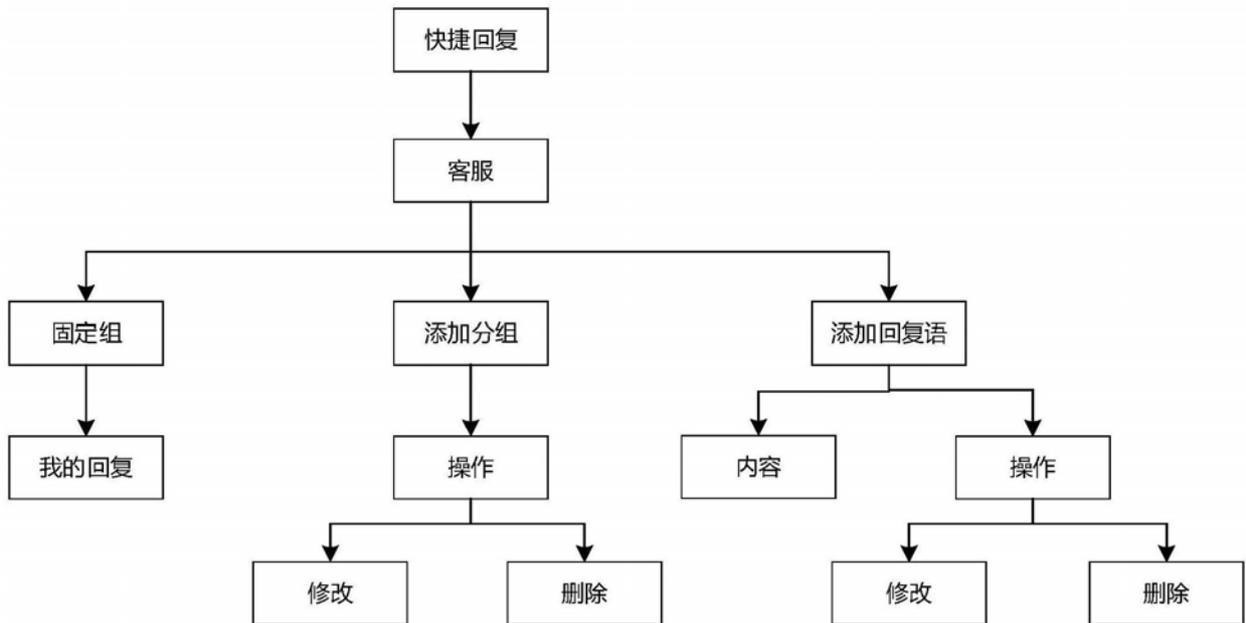


图2D

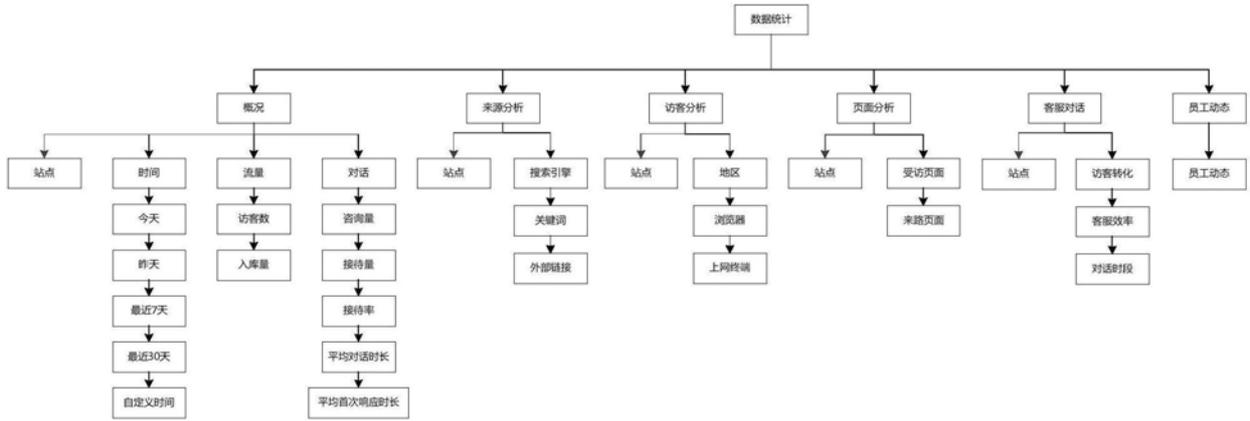


图2E

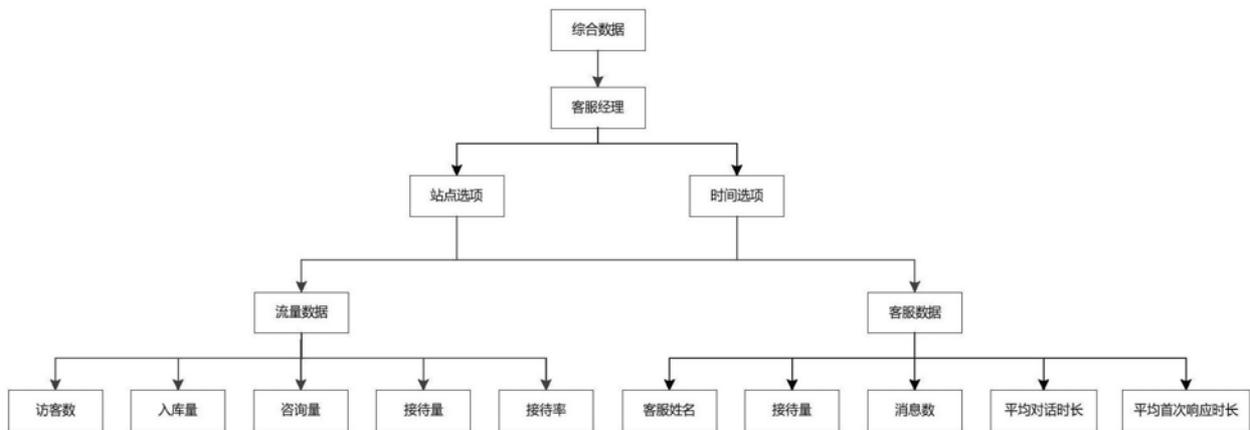


图2F

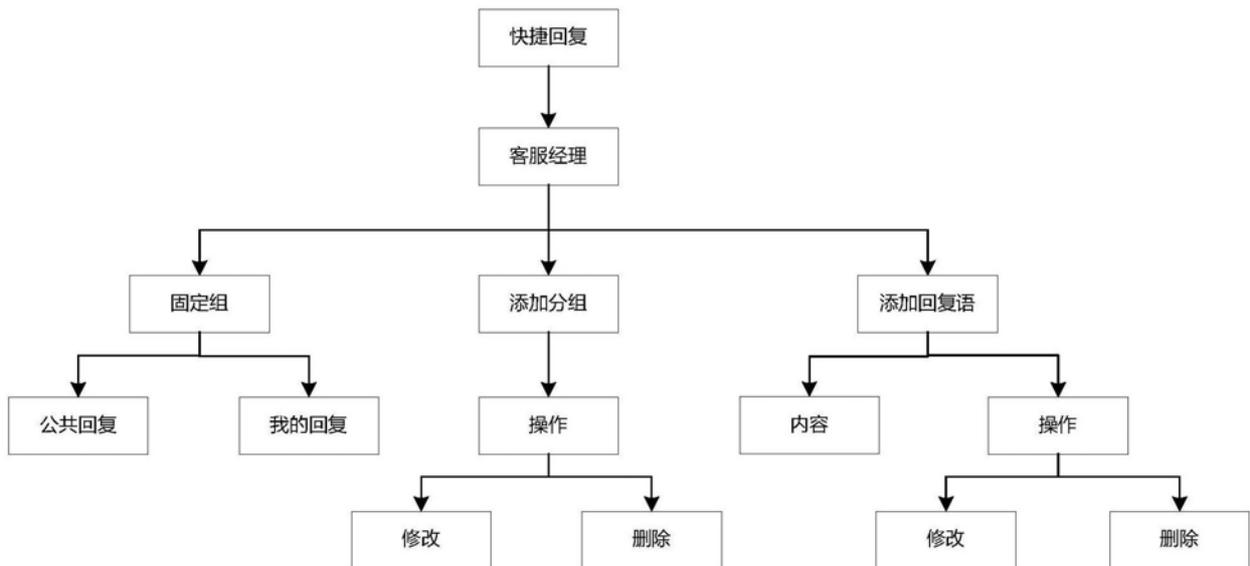


图2G

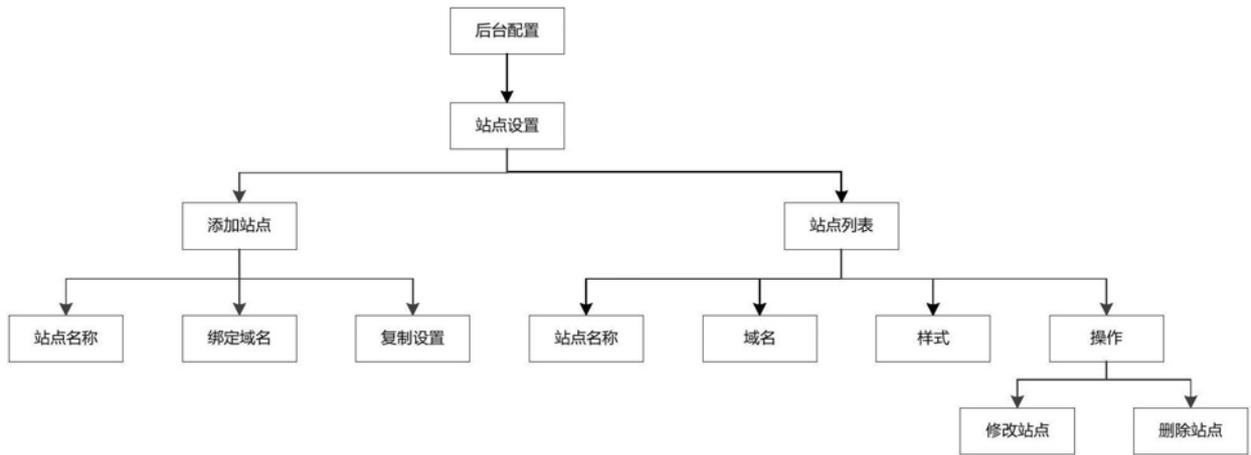


图2H

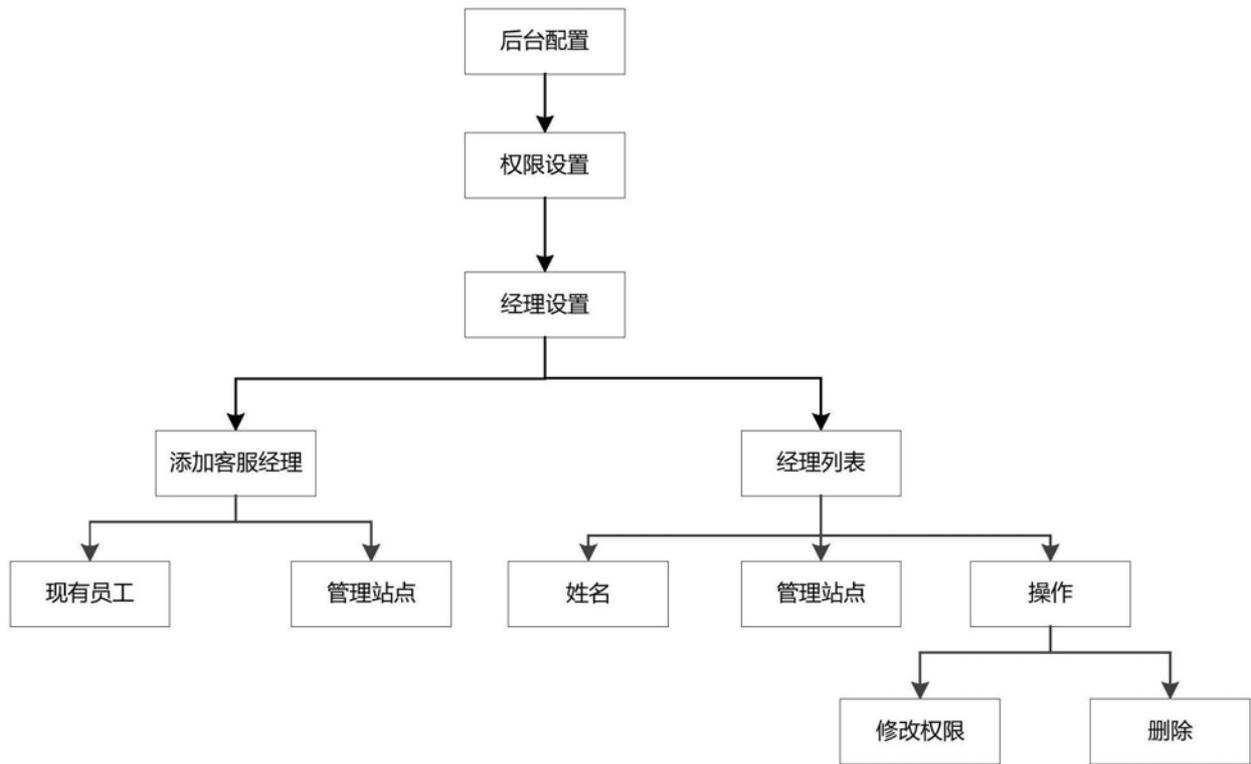


图2I

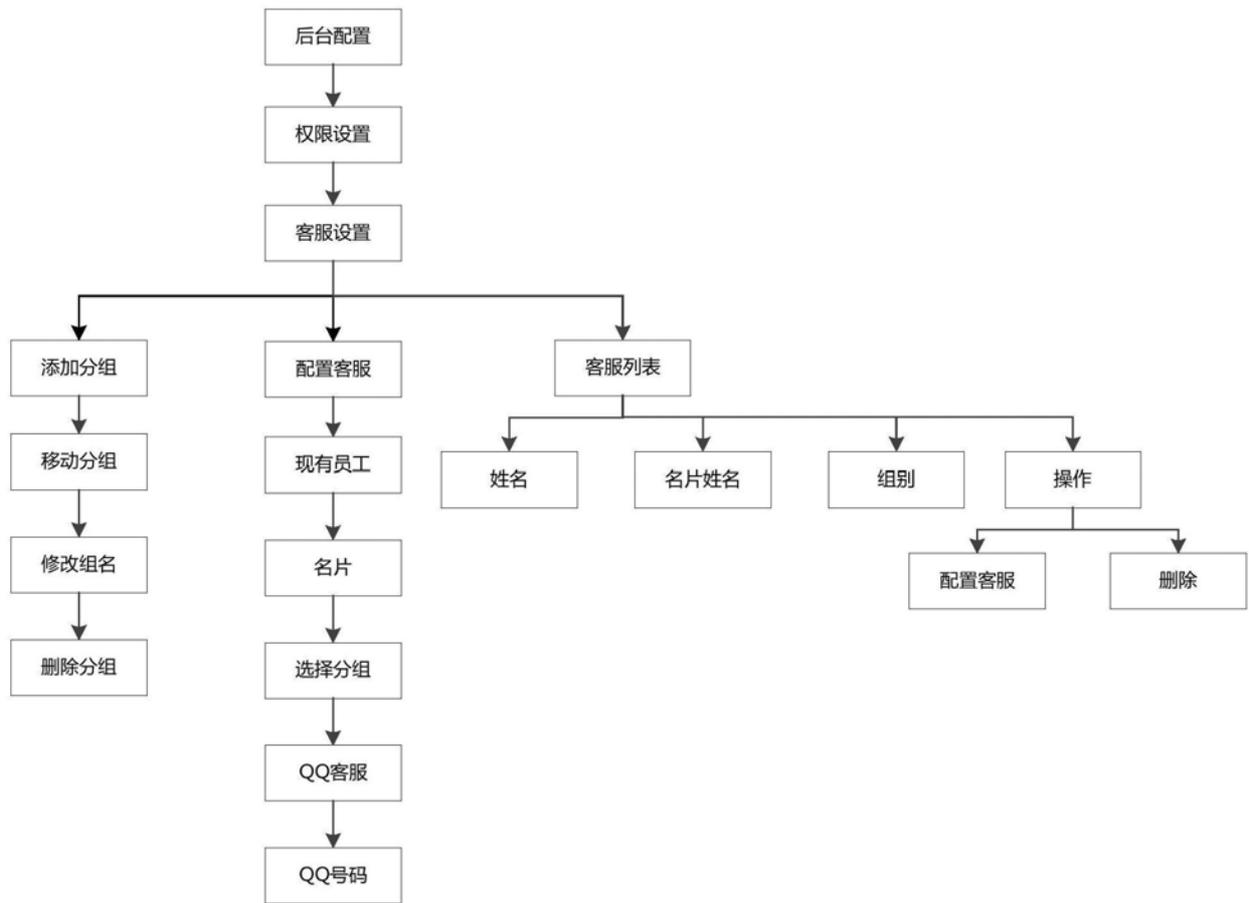


图2J



图2K

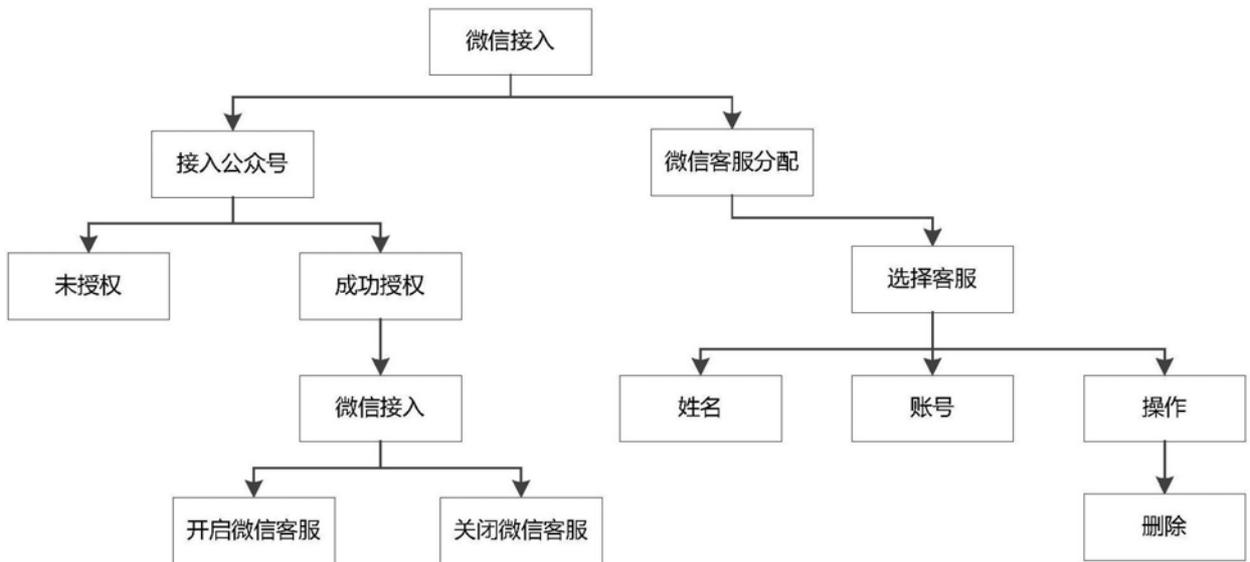


图2L

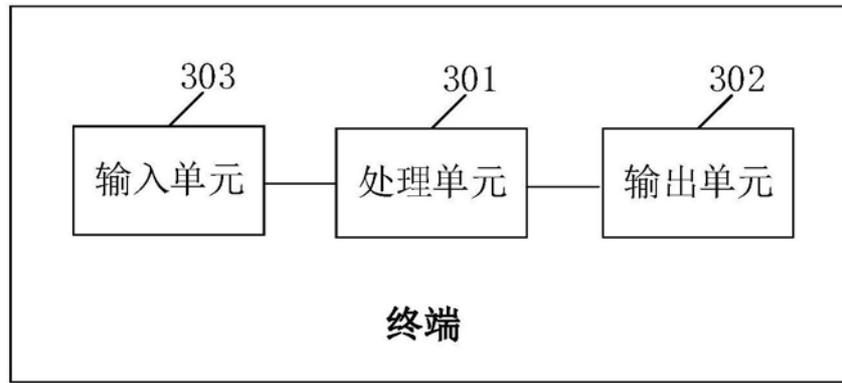


图3

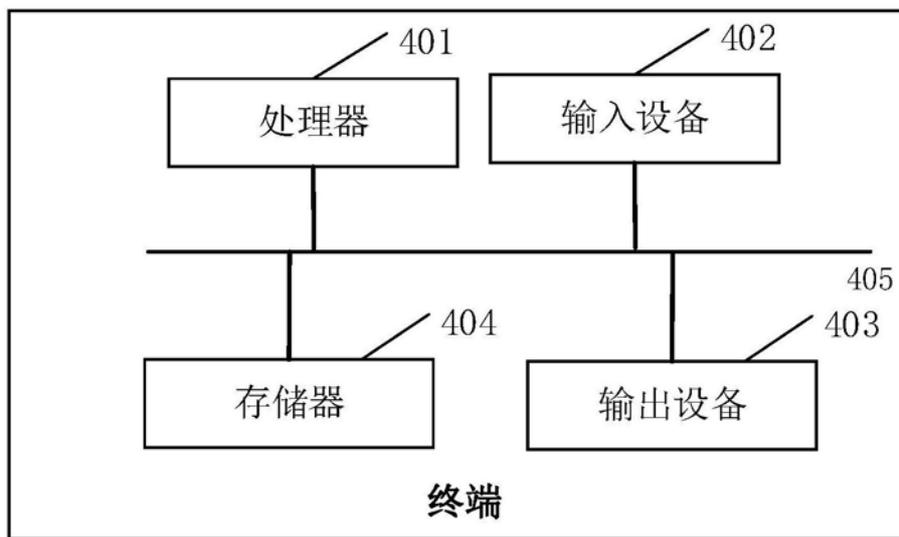


图4