

inspur 浪潮

浪潮云 ERP 智能客服

使用手册



浪潮云 ERP 服务

400 热线使用说明

400 热线：400-658-6000

拨打电话时，按照语音提示过程如下：

服务支持按 2；

输入服务编码，按 # 结束；

GS 按 2

注：输入服务编码会为您接通 VIP 客户服务通道，建议输入。

400 热线：4006586000



智能客服系统使用说明

本系统基于网页浏览及微信移动应用，不需要进行客户端安装。

登录网址：<http://www.webchatinspur.com>

搜索微信公众号：浪潮云 ERP 服务或者扫描下方二维码关注



一、web 端使用说明

1、注册登录

打开浪潮 Web 云服务页面，首先会显示登录注册页面，如图



a、注册

输入手机号快速注册

或单击“注册”，弹出注册页面，如图

b、登录

单击“登录”，弹出登录页面，使用用户名、手机号、邮箱登录，如图



支持快捷登陆：微信、QQ、云+（浪潮内部员工）

c、忘记密码

如果不小心忘记登录密码，在登录界面点击【忘记密码】，可通过三种方式找回密码，邮箱找回密码，手机号找回密码，400 客服电话找回密码。



2、个人中心

登录进入系统后，首先看到主界面，如图



右上角单击用户姓名-基本资料，可进入【个人中心】:



a、修改资料

修改资料是指对用户注册信息的修改，同时可以在此处申请VIP和管理员权限。

b、修改密码

此处可修改登录密码，输入新密码，然后确定即可。

c、我的足迹

登录用户涉及到的问题、文档、在线课堂、知识库、我的收藏、已下载等浏览下载记录，单击都可以打开对应功能。

d、我的积分

根据您的使用足迹，生成积分及排名

e、管理员功能

显示单位提问次数、预约单数、在线咨询时间、远程协助时间

f、最新消息

当前登录用户的问题、服务预约进度提醒。

【已解决问题提醒】按提问时间显示最近三个已解决的问题。【未解决问题提醒】按提问时间显示最近三个未解决的问题。【预约进度提醒】按提交时间显示三个预约单

单击对应问题或预约，可打开明细界面。

3、 智能客服

点击屏幕右方智能客服，进入智能客服对话窗口，如下图



a、智能机器人

7x24 小时服务在线

10 余年知识积累，2000+常见问题及知识点、寒暄库、智能学习、定期更新知识库.....

机器人客服无所不知、无所不答、轻松完成客户接待

b、疑难问题一键转人工

机器人无法解答的问题，可以一键转人工

4、 找服务

智能客服平台，点击找服务，如下图



a、 远程服务

只有 VIP+管理员权限、内部人员权限才能使用此功能。根据用户身份，客户进入【客户服务】、浪潮内部实施服务人员进入【内部服务】，以客户为例，打开远程服务，界面如下图



b、我要提问

注意：浪潮人员请对应使用内部咨询功能。

点击我要提问，进入问题单提交界面，如下图



该功能可以提交问题单、查看问题单进度，查询热点问题、已解决问题、待解决问题。

【我的问题】：即本操作用户所提交的所有问题，可以查看标题、产品、版本、模块、阅读次数、收藏次数、是否解决、更新时间。双击对应记录可以打开问题明细。明细界面如图：

【热点问题】：指阅读次数排名前三十位的公开已解决问题。

【已解决问题】：指所有公开已解决问题。

【待解决问题】：指所有公开待解决问题。

关键字搜索与右侧产品树列表组合查询，在搜索框左侧可以看到搜索条件。

c、服务预约

只有VIP+管理员权限才能使用此功能。打开服务预约，如下图

其中红色星号标注为必填项，否则不能提交。单位名称、联系人、联系方式根据注册时填写的信息自动带出。

所有信息确认无误后，点击确定按钮，服务提交成功，自动跳转到预约进度查询页面。

d、 预约跟踪

点击预约跟踪，进入预约进度查询界面，如下图



整个界面由两部分组成，上部分显示对应用户所有预约单，双击可打开明细

另外可以根据预约单号和更新时间查询。通过【我要预约】按钮可以直接打开预约界面。

单击对应的预约记录，下方通过动画的方式，显示预约进度，分为已提交、处理中、已完成三个节点。同时，在下方会显示对应节点的时间以及处理工号。

e、 内部咨询

内部人员问题单提交通道，功能同我要提问。

5、 知识服务

智能客服平台，点击知识服务，如下图



a、 知识中心

知识中心存放的是软件应用遇到的常见问题。单击知识中心，如下图



界面显示文档标题、产品、模块、版本号、阅读量，收藏、发布时间，点击收藏后，按钮变成已收藏。单击可以弹出问题明细界面。

b、 文档中心

文档中心存放着软件应用流程、功能点介绍等常用文档，单击打开文档中心，如下图



界面显示文档标题、产品、阅读量、发布日期、收藏、下载。注意，只有VIP用户才能下载文档。单击标题，打开文档，文档以pdf格式打开。

c、 在线课堂

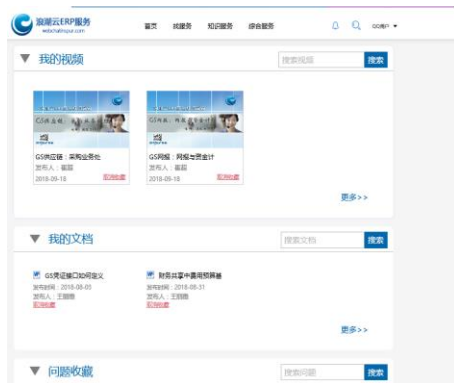
在线课堂是把软件使用过程中遇到的问题以及软件应用流程、功能介绍等高频易发问题录制成视频，单击在线课堂，如下图



界面信息有视频标题，若标题太长，显示不开，将鼠标放在标题上，会显示出标题全称。另有播放次数、发布日期、收藏、下载功能。单击视频可播放。

d、 我的收藏

在我要提问、知识中心、文档中心、在线课堂中点击收藏后，可在我的收藏中查看具体的收藏内容，并可以取消收藏。界面如图所示：



我的视频、我的文档、问题收藏、咨询单收藏（浪潮内部员工）、我的知识库，都支持搜索功能，根据标题搜索。单击对应记录都可以打开明细。

6、 综合服务

智能客服平台，点击综合服务，如下图



a、 服务编码查询

主要功能是查询客户服务唯一标识—服务编号，如下图



输入单位名称全称，点击查询，就可以查出您所在单位的服务编号，为保护客户权益，不支持模糊查询。

【关于服务编号】服务编码是浪潮 ERP 客户获取标准云服务的唯一身份

标识。客户通过拨打 400 658 6000 热线、登陆网页版云桌面等在线方式进行问题咨询时，客户服务部根据服务编码识别客户的服务有效期和服务响应级别，提供差异化服务。

b、 工具下载

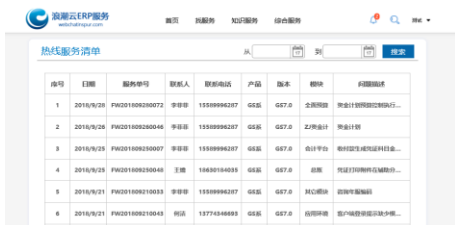
打开工具下载，如下图



分为两个页面，其一，工具下载，支持下载一些 PS/GS 常用工具。其二，补丁下载，支持下载 PS/GS 常用补丁。下载时，点击右侧下载按钮即可。同时，支持关键字搜索功能。

c、 热线服务查询

只有单位管理员用户才能查询，查询本单位所有用户拨打电话的清单，打开界面如下图



序号	日期	服务单号	联系人	联系地址	产品	版本	状态	问题描述
1	2016/6/26	F9020100260072	李洪伟	15508996237	GIS	GIS 2.0	未跟进	财务计划系统无法正常行...
2	2016/6/26	F9020100260046	李洪伟	15508996237	GIS	GIS 2.0	Z-冲量计算	冲量计算
3	2016/6/25	F90201002600007	李洪伟	15508996237	GIS	GIS 2.0	在云平台	数据生成或无法正常生...
4	2016/6/25	F9020100260046	王雷	18630184039	GIS	GIS 2.0	在途	无法打印附件或附件打...
5	2016/6/21	F90201002100033	李洪伟	15508996237	GIS	GIS 2.0	其它模块	数据异常报错
6	2016/6/21	F90201002100043	程磊	13774346693	GIS	GIS 2.0	在途跟进	客户端数据量过大缺少服...

支持按日期范围查询。双击可打开明细。

d、服务月报

只有单位管理员用户才能查询，查询本单位所有用户拨打电话的清单，打开界面如图



从四个维度对该单位服务月度情况进行统计，分别是总数据表、问题分类报表、业务模块报表、月度趋势。支持按月度查询和导出。

总数据表：以柱状图、饼状图统计电话服务、邮件服务、远程服务、问题

答疑、在线交流数据。右侧有个总数据统计。

问题分类报表：按应用问题、数据异常、程序错误、环境问题、安装指导、需求类、其它咨询汇总统计。

业务模块报表：按产品模块统计，比如总账、工资、固定资产、报表等等。

月度趋势：查询多个月度时，分析月度问题量的走势。

二、微信端使用说明

微信端各功能点使用同 web 端，这里就不再详细说明。关注公众号后，无须登录通过公众号原生窗口，**输入#人工即可获得人工服务**。登录后，可使用更多功能

1、 注册登录

关注公众号之后，进入对话框页面，页面如下



点击找服务，出现登录界面，如下：



输入用户名和密码登录，登录账户密码与 web 端用户账户一致，登录一次后，系统会自动记住用户名和密码，以后不需要再登录，浪潮内部人员可使用云+账号快捷登录。如果您是新用户，请注册。

注册登录之后，即可进入微信服务圈，界面如下：



2、 我的服务

a、 微客服

微客服为客户与智能机器人以及客服人员端实时交流的平台，前提是客户必须登录。

b、 我要提问

我要提问，在线提交问题，技术人员看到问题后，在规定时间内回复。

客户在提问反馈中可以查看技术人员的回复。

c、 提问反馈

提问反馈是对问题单的查询，可以输入问题描述，点击搜索，过滤出问题。在回复内容中，可以查看问题的解决方案，如果没有解决您的问题，可以追加提问。

d、 服务预约

服务预约用于客户在线预约处理问题，技术人员会根据您预约的时间，通过电话等方式，处理您的问题

e、 预约跟踪

预约跟踪用于查询预约的进度

f、 内部咨询

浪潮内部人员使用，功能同我要提问

g、 咨询反馈

浪潮内部人员使用，功能同提问反馈

3、 知识中心

a、 微知识

微知识用于客户查询常见问题以及知识点

b、 微分享

微分享用于展示一些重要的文档，一般是常见的知识点，比如重要的功能介绍或常用操作说明

c、 服务产品

服务产品指浪潮云服务产品架构

4、 服务家园

a、 活动专区

浪潮云 ERP 服务微信公众号微信活动专区，请随时关注

b、 服务网点

服务网点展示浪潮云 ERP 服务全国服务网点信息

c、 联系我们

浪潮简介，以及客服服务中心联系方式

d、 吐槽建议

用于输入对浪潮云 ERP 服务的建议和意见，收到您的建议和意见，浪潮会尽快受理，并尽快给予答复。

e、 调查问卷

可以对浪潮 ERP 各环节进行评价，我们会根据您的评价不断改进和提高。

f、 服务编码

查询客户服务唯一标识—服务编号，输入单位名称全称，点击查询，就可以查出您所在单位的服务编号，为保护客户权益，不支持模糊查询。

g、 个人中心

个人中心功能：显示用户头像、用户等级（是否 VIP、TAD）、管理员（是否管理员），

可以查看或编辑个人资料，查看我的积分，修改密码，申请 VIP+管理员，申请内部人员。

inspur 浪潮

做客户信赖的企业

inspur 浪潮

与中国企业共成长

浪潮云 ERP 服务

客户专线：4006586000

欢迎访问：www.webchatinspur.com

www.webchatinspur.com