

---

## Talk99 网络营销运营软件 v2.2

### （100 个常见问题）

2012 年 4 月

## 关于本文档

本文档概要的介绍了 Talk99 v2.2 版本的各项特性与功能，是用户熟悉和掌握 Talk99 网络营销运营软件的首选参考资料。

## 读者对象

本文档的读者为 Talk99 v2.2 的使用者，使用者需具备以下基本知识：

- 熟悉浏览器的使用；
- 熟悉 Windows 系统基本操作；
- 管理员需要熟悉 html 基本知识及网站管理。

## 用户反馈

感谢您使用 Talk99 v2.2 网络营销运营软件。如您发现本文档中有任何错误或者产品运行不正常，或者您对本文档有任何意见和建议，请及时与我们联系。您的意见将是我们做版本修订时的重要依据。

## 联系方式

Email:support@talk99.cn

**Q1:Talk99 支持那些操作系统?**

答: Win2000/XP/Vista/Window7

**Q2:Talk99 客户端需要访问哪些端口?**

答: TCP:80, 5222

**Q3:Talk99 主要功能有哪些?**

答:

- 1) 对话聊天
- 2) 流量分析
- 3) 流量报告
- 4) 联系人及分类功能（可以当作通讯簿）查询方便快捷
- 5) 常用语管理（可以当作电子记事本），查询方便快捷
- 6) 对话分析
- 7) 手机短信功能
- 8) 发送邮件功能
- 9) 免费通话
- 10) 400 电话
- 11) 访客名片管理
- 12) 留言管理
- 13) 对话查询
- 14) 访客屏蔽功能：支持访客永久识别技术，即使清除 COOKIE 还能被识别出来
- 15) 邮件签名
- 16) 历史轨迹查看功能
- 17) 访客对话记录管理功能
- 18) 简洁的嵌入主页代码（配置探头可以修改多项内容, 在线图标，邀请框，对话框，模糊探头等）
- 19) 营销效果分析功能
- 20) 营销过程诊断功能
- 21) 客服权限管理
- 22) 咨询量报告
- 23) 支付宝自助续费
- 24) 网页聊天室功能
- 25) 部门与客服管理功能
- 26) 自动答复，智能机器人
- 27) 访客信息记录及识别

**Q4:在线客服产品都有哪些?**

答:

- 1) 乐语
- 2) live800
- 3) 53KF
- 4) 网站商务通
- 5) tq

**Q5: Talk99 网络营销运营软件和在线客服产品有哪些区别？**

**答:** a) **在线客服**是网站实时交流系统，网站访客只需点击网页中的对话图标，就能直接和网站客服人员进行即时交流。

b) **talk99 网络营销运营软件**是专门帮助企业对网络营销过程进行精细化的管理与控制，是构建企业网络营销运营系统必备的软件。talk99 无缝集成了流量统计、在线客服、客户关系管理、400 电话、短信群发、邮件群发等模块，并且实现了这些模块之间的数据互通与资源共享，从而帮助企业大大提高线索转化率，降低销售成本。因此 talk99 堪称网络营销工具航母，是从事网络营销企业的首选。

**Q6: 去哪里获得 talk99 登录账户？**

**答:** 访问 <http://www.talk99.cn>，点击免费注册

注册网址: <http://www.talk99.cn/register/register.html>

填写的 Talk99ID 即为 Talk99 网络营销运营软件登录账户。

**Q6: 在线客服和即时通讯的区别是什么？**

**答:** QQ 和 MSN 等即时通讯工具必须安装客户端才能进行交流，而在线客服系统对话完全基于 WEB 页面，访客无须安装任何软件和插件就可以进行交流，方便快捷，非常适合即时商务洽谈。

**Q8: Talk99 网络营销运营软件如何购买额外功能**

**答:** 在客户端里，通过支付宝自助缴费开通。

**Q9: Talk99 都支持那些系统。**

**答:**

a) 访客端可以在智能手机/linux/unix/windows 打开浏览器访问。

b) 客户端只能安装在 windows 系统平台。

**Q10: Talk99 网络营销运营软件如何生成嵌入代码？**

**答:** 设置/获取代码/复制代码

**Q11: 如何将生成的代码嵌入网站？**

**答:** 将类似下面的代码加到您网站需要显示 Talk99 漂浮框页面的</body>后面即可。

```
<script type="text/javascript" src="http://lead.soperson.com/100000100/10000100.js"></script>
```

注意：上述是示例代码，如果要获取你的代码请登录 talk99 系统，点击右上角的“设置”按钮，在弹出的框里面选择“获取代码”子菜单，即可复制您的代码。

**Q12: 如何用 Talk99 制作邮件签名？**

**答:** 登陆后，点右上角设置，配置邮件图标，输入您的个人信息，选择你用的邮件客户端比如 outlook，应用即可。打开 outlook，插入签名即可。

**Q13: 如何通过固定链接实现直接对话？**

**答:** 将邮件签名的地址复制出来即可。

**Q14: 忘记密码怎么办？**

答：打开登陆界面，点击找回密码。



Q15:对话内容想增加输入回车而不发出去怎么办？

答：点击发送右边下拉，选 Ctrl+Enter 发送。

Q16:如何对常用语进行管理？

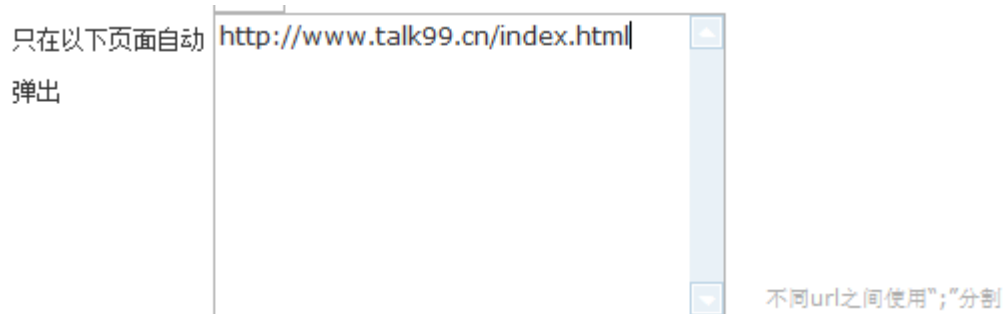
答：点击设置/获取代码/高级配置/我的工作台/常用语管理

Q17:如何设置访客提醒

答：点击设置/消息提示/选择你想设置的提醒。

Q18:邀请框如何设置只在指定页面显示？

答：点击设置/获取代码/邀请框设置



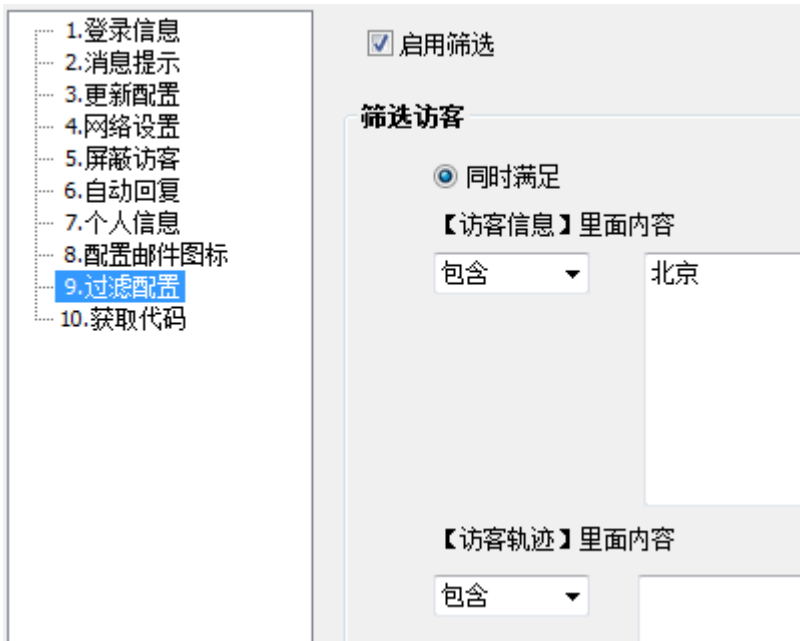
Q19:如何筛选访客，设置访客过滤？

答：点击设置/过滤配置/设定筛选规则

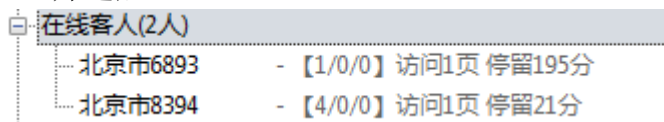
1) 筛选前：

在线客人(5人)	
北京市6893	- 【1/0/0】 访问1页 停留192分
talk99	- 【75/0/0】 访问1页 停留60分
深圳市6409	- 【4/0/0】 访问1页 停留45分
西安市3907	- 【1/0/0】 访问3页 停留45分 "在...
北京市8394	- 【4/0/0】 访问1页 停留18分

2) 设定筛选：



3) 筛选后:



Q20: 访客停留多久才能成为永久识别访客?

答: 大约三分钟

Q21: 如何修改个人密码?

答: 点击设置/个人信息/输入新密码

Q22: 如何设置留言板标题居中居左显示?

答: 增加<center>或<left>标签即可, 如图:



Q23: Talk99 提供鼠标右键的功能区?

答: 1) 访客列表 2) 对话列表 3) 对话内容输入框 4) 任务栏小图标 5) 同事区

Q24: 如何启用名片功能?

答: 选中访客, 启用名片前面打上对勾即可 (右上角)。

Q25: Talk99 无法检测到访客是什么原因?。

答：

- 1) 检查主页嵌入代码是否正常。
- 2) 没有开监测、没有嵌代码、最大访客量限制。
- 3) 点击设置/获取代码/高级配置/探头配置管理/探头管理，新增或编辑探头，检查探头配置是否正常。

Q26:多客服对话分配规则的配置：

答：设置/获取代码/高级配置/系统配置管理/客服分组管理/编辑

Q27:聊天记录存放位置？

答：在我的文档里 talk99 目录

Q28:怎样进行对话转移？

答：点对话框上面**对话转移**。

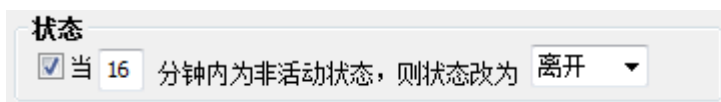
Q29:怎样创建会议室？

答：点对话框上面第二个图标创建会议室

Q30:怎样设置状态为离开？

答：

- 1) 点右上角在线，选择离开
- 2) 点右下角 99 小图标右键，状态，离开
- 3) 点设置/登录信息/



Q31:怎样用 Talk99 截屏给正在对话的人？

答：如图点击**截屏**



Q32:怎样在里面传送文件？

答：如上图**传文件**

Q33:如何发送评价邀请框？

答：如上图 **评价**

Q34: 怎样查看 Talk99 客户端的版本号？

答：主界面右下角版本号，或者任务栏小图标右键的关于。

Q35:如何查看访客详细信息？

答:如图



Q36:如何查看访客轨迹？

答:如上图 **轨迹**

Q37:如何查看当前对话记录？

答:如上图 **消息**

Q38:如何查看访客访问历史记录？

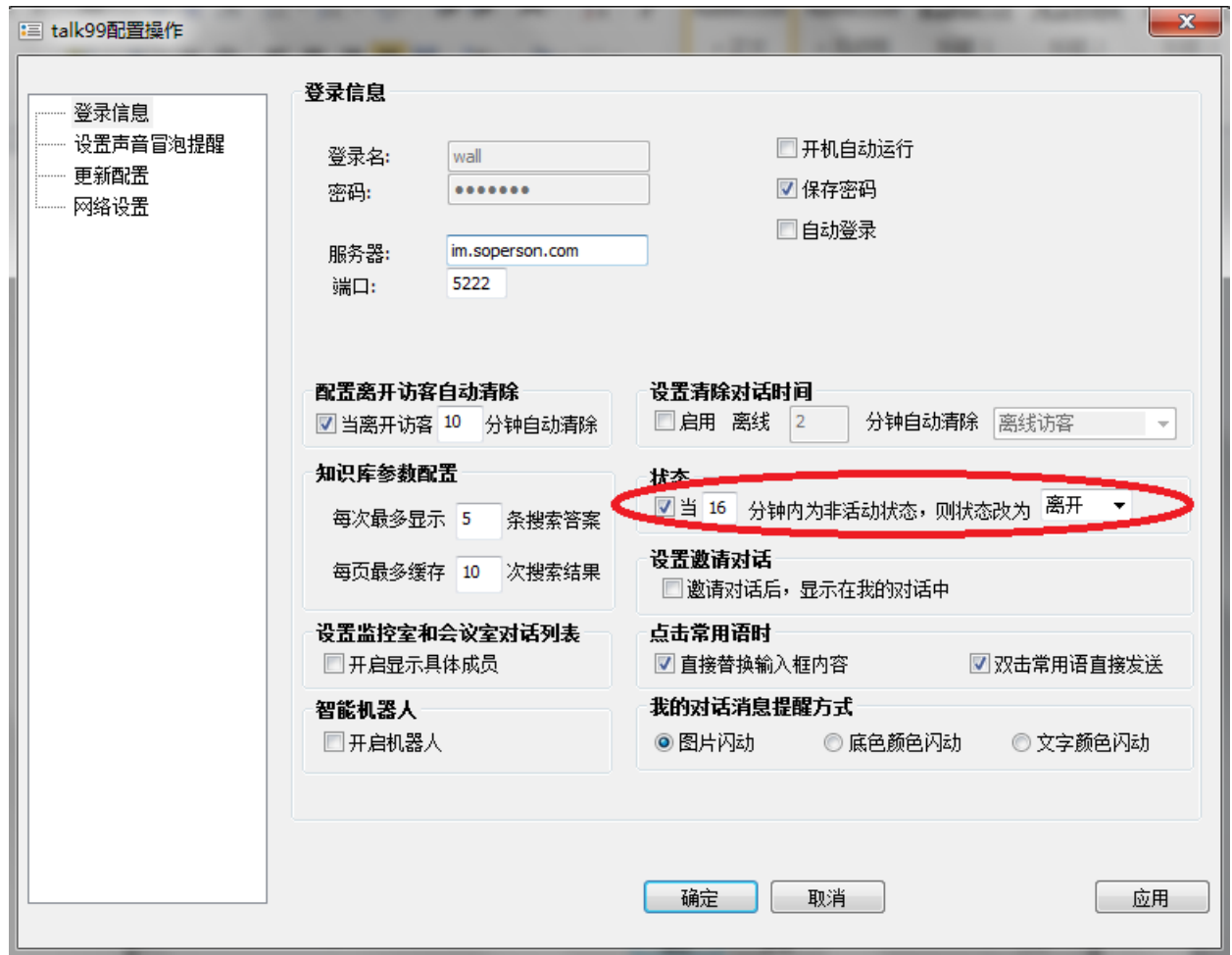
答:如上图 **历史**

Q39:怎样设定开机自动运行?

答:登陆界面或设置登陆信息, 将开机自动运行前面打上对勾

Q40:怎样设置电脑无操作时自动转为“忙碌”或“离开”?

答:如图, 点右上角的“设置”



Q41:给访客设置名片有什么用?

答:下次此访客再访问你的网站可以知道是谁

Q42:怎样把访客对话框里的长地址标题映射成短标题?

答:terrific problem

Q43:哪里可以配置客服分组?

答:设置/获取代码/高级配置/系统配置管理/客服分组管理

Q44:为什么网页上看不到在线图标?

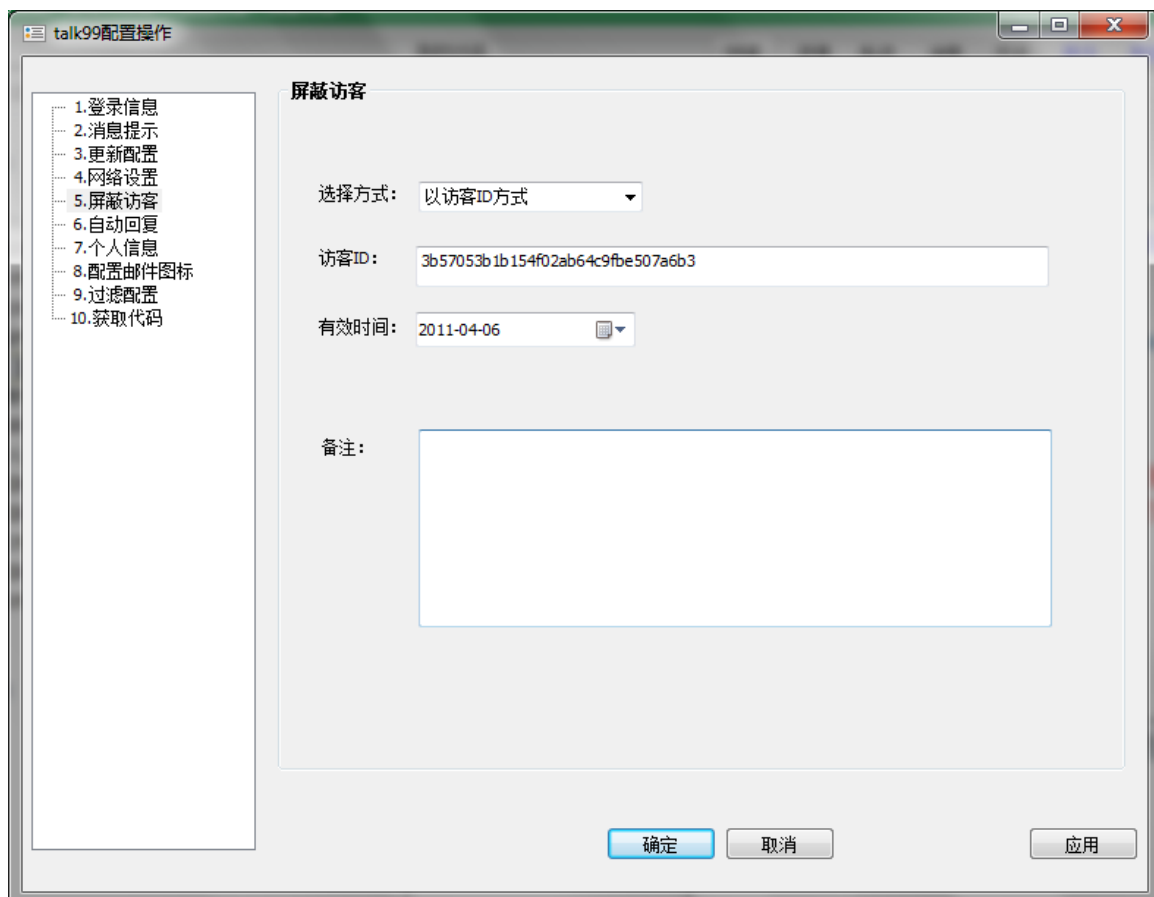
答:没有嵌入探头或者探头设置不正确

Q45:卡巴斯基导致无法登陆怎么办?

答:开启即时通讯反病毒的选择关闭掉, 然后点应用或确定, 再重新登录。

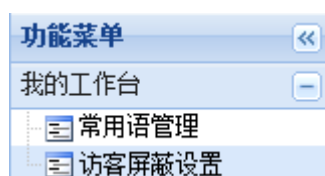
Q46:如何屏蔽访客?

答: 如图



#### Q47: 如何撤销屏蔽的访客?

答：设置/获取代码/高级配置/我的工作台/访客屏蔽设置  
选择你要撤销的访客，删除即可。删除后不会立即生效，24 小时内。



#### Q48: 如何设置自动回复内容?

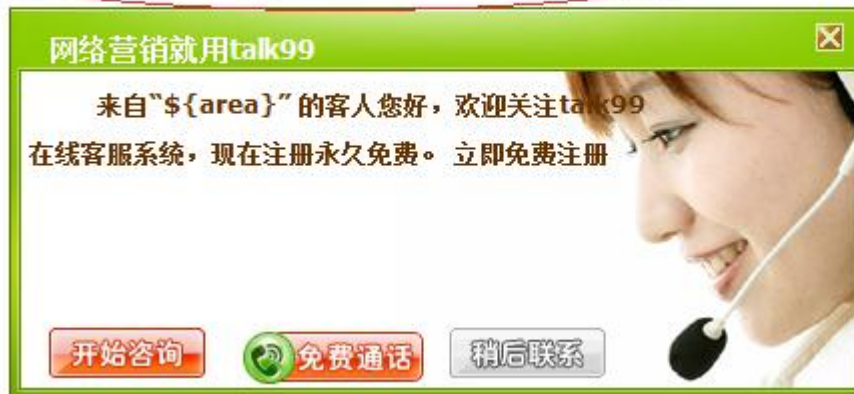
答：设置/自动回复。

#### Q49: 如何修改 Talk99 界面皮肤颜色?

答：设置/登陆信息/界面皮肤，选择您喜欢的界面颜色。

Q50:如何禁用邀请框上的**免费通话**按钮?

答: 设置/获取代码/邀请框设置



客服不在线时可以把请求接通到客服设定的手机上。

Q51:营销分析在哪里, 购买可以看到什么效果?

答: 主界面/商店/营销分析---可以对流量、对话、邀请、名片、接入等进行分析



Q52:营销诊断在哪里? 购买可以看到什么效果?

答:主界面/商店/营销分析---找出网络营销效果不好的原因并进行改进

http://mgr.talk99.cn/report/visitor/index - Windows Internet Explorer

网络营销过程诊断

查询 导出访客列表 下载已归档访客列表

子站点: 全部 客人类型: 全部来访客人

停留	地理位置	未访	访问来源	搜索词	访问	邀请	接入	对话	名片	留言	关键页面
3分钟	中国江苏省苏州市	第1次	http://www	在线客服系统	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
4分钟	中国陕西省西安市	第1次	http://www	msn在线客服代	1页	0次	1次	接通对话	无名片	历史留言	未浏览
0分钟	中国北京市	第25次			1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
2分钟	中国湖北省武汉市	第1次	http://www	在线客服系统	2页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
2分钟	中国广东省深圳市	第1次	http://www	在线客服代码	2页	0次	1次	接通对话	无名片	历史留言	未浏览
0分钟	中国湖北省武汉市	第1次	http://www	在线客服系统	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
1分钟		第1次	http://www	在线客服	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览

共 49 条记录, 每页 8 条, 当前第 1 / 7 页

第一页 | 前一页 | 下一页 | 最后页 跳转到第 页 跳转

客人详情 客人轨迹 客服邀请 客人接入 访客名片 历史对话 客人留言

2011-04-01 11:30:54.0 进入 talk99-免费高品质在线客服系统 停留110秒

2011-04-01 11:32:04.0 进入 talk99-免费高品质在线客服系统-产品介绍 停留25秒

Q53:对话记录在哪里? 购买可以看到什么效果?

答: 主界面/商店/对话记录

Q54:留言管理在哪里? 购买可以看到什么效果?

答: 主界面/商店/留言管理

Q55:名片管理在哪里? 购买可以看到什么效果?

答:主界面/商店/名片管理

Q56:免费电话在哪里? 购买可以看到什么效果?

答: 主界面/商店/免费电话

Q57:探头设置在哪里? 购买后可以看到什么效果?

答:设置/获取代码/高级配置/探头配置管理/探头管理/新增或编辑探头

**编辑探头**

在线客服图标设置    访客邀请框设置    访客对话框设置    其他选项    保存

探头名称:

☒ 在网页上显示在线客服图标

**>> 面板基本设置**

面板类型:     图标方式

面板位置:     高级选项

**>> 图标样式设置** ☐ 自定义图标







语言选择:     [1] 2 3 4

关闭按钮: ☐ 有    ☒ 无

**>> 响应客服设置**

☐ 单个客服:

☒ 客服分组:

#### Q58:探头设计—邀请框如何定义?

答:设置/获取代码/高级配置/探头配置管理/探头管理/新增或编辑探头(如上图)  
点击访客邀请框设置。

#### Q59:探头设计—对话框 Logo 如何设置?

答:设置/获取代码/高级配置/探头配置管理/探头管理/新增或编辑探头(如上图)  
点击访客对话框设置。

logo图片地址	<input type="text"/>	(235*55)
logo图片链接	<input type="text"/>	
logo底色	<input type="text" value="#FFFFFF"/>	
广告1图片地址	<input type="text"/>	(150*130)
广告1图片链接	<input type="text"/>	
广告2图片地址	<input type="text"/>	(150*350)
广告2图片链接	<input type="text"/>	
自定义客服名片	<input type="text" value="http://www.talk99.cn/images/online.jpg"/>	(150*200)
客服名片链接	<input type="text" value="http://www.talk99.cn"/>	
留言选项	<input type="text" value="允许全部留言类型"/>	
开启访客热线功能	<input type="text" value="关闭"/>	
熟客接通策略	客服忙碌: <input type="text" value="转接其他客服"/>	
	客服离开: <input type="text" value="转接其他客服"/>	
对话时显示对话类	<input type="checkbox"/> 显示对话类型时显示:	

#### Q60:探头设计—模糊探头如何设置?

答:设置/获取代码/高级配置/探头配置管理/探头管理/新增或编辑探头(如上图)  
点击其他选项,添加你要设定的图片名称或 div 名称。

## 编辑探头

在线客服图标设置
访客邀请框设置
访客对话框设置
其他选项
保存结果

FLASH修正 ☒ 让在线图标和邀请框浮动在Flash上面

关联子站点 默认站点 关联子站点后，由此探头采集到的数据可以以子站点为维度进行查询和分析

模糊探头设置
 

探头	对应分组	
zxkf.gif	10000009	删除
探头匹配: <input type="text"/>	关联分组: <span>技术支持</span>	新增

**关于模糊探头**  

您可以使用“模糊探头”把网页上的任意元素变为一个可点击的区域，客人点击后直接接入到关联的分组进行交流。

例1：您可以新建一个模糊探头，匹配文字为**在线客服**，指定一个关联分组后，您页面上所有的“在线客服”字样都会变为可点击的在线客服链接。

例2：假如您网页上有一个图片地址为<http://my.webaddress.com/onlinechat.jpg>，您新建一个匹配文字为**onlinechat.jpg**的探头后，用户点击页面上的这个图片后就可以接入在线客服中

网页上的元素ID，类别名称均可作为探头匹配的目标。

### Q61:400 电话功能如何设置？

答：主界面/商店/400 电话 购买后可以设置

### Q62:CRM 功能如何开启？

答：主界面/商店/CRM 功能

### Q63:去广告服务可以自己实现？

答：不可以

### Q64:感觉网站在线客服图标出现比较慢，可能是什么原因？

答：将嵌入代码放在</body>后面试一下。

### Q65:一台电脑如何能让多个客户端在线？

答：复制 talk99 安装目录到不同的路径即可。

### Q66:和访客的通话记录保留在哪里，能保留多久？

答：在 talk99 服务器里，服务器只要不毁坏就会一直有。

### Q67:和同事的通话记录保留在哪里，能保留多久？

答：在您的电脑“我的文档”里。随你想保留多久。

### Q68:为什么网页上看不到 Talk99 在线图标？

答：原因 1)：确认你的网页是否正确嵌入了 Talk99 代码。

原因 2)：确认你嵌入的 Talk99 代码是否启用了显示在线客服图标的功能。

原因 3)：你的 Talk99 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 Talk99 图标。建议你把 Talk99 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。Talk99 网络营销运营软件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 Talk99 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 talk99 公司网站 <http://www.talk99.cn> 联系客服人员，talk99 公司技术人员将根据你的反馈，更新 Talk99 的反拦截功能。

### Q69:为什么我的 Talk99 图标与别人的不一样？

答：Talk99 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

Talk99 图标。因此不同客户网站的 Talk99 图标可能各有特色,这也正是 talk99 公司 Talk99 网络营销运营软件系统的特色所在,为客户提供更加强大的个性化定制。



**Q70:为什么在 Talk99 客户端上看不到访客?**

答: 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。

2): 没有在网页上嵌入代码,所以看不到访客。建议你把 Talk99 代码嵌入到网页上,如不知嵌入请到 talk99 公司网站 <http://www.talk99.cn> 在线咨询 talk99 公司人员。

3): 嵌入了 Talk99 代码,但是没有开启监测功能。请你登录 Talk99 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。

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。

**Q71:为什么我的报表分析里面没有数据?**

答:

确定是否在网页上嵌入了 Talk99 代码,报表的原始数据是靠嵌入的 Talk99 代码采集的。

如果刚刚嵌入 Talk99 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。

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。

**Q72:网站更新后,为什么 Talk99 图标没了?**

企业网站出现问题,很多技术都会选择回复备份,但原来的备份并没有 Talk99 代码,所以会出现登陆 Talk99 后看不到访客,网站上也没有 Talk99 图标。

出现这种情况:

1. 先查询网站代码是否存在,方法打开网站,点击 IE 栏上的“查看”选择源文件,搜索“talk99”如果搜不到就说明 Talk99 代码不存在。

2. 登陆 Talk99,点击右上角的“设置”——获取代码,点击生成代码,代码会出现在下方,复制出来,重新嵌入网站即可。

**Q74:怎样利用 Talk99 节省百度推广费用?**

答:利用 Talk99 的关键词分析,结合百度里面提供的关键词排除功能,我们可以把这些垃圾流量过滤掉,既给你节省了百度推广费用,也让你能获得更多精准的流量。

**Q75:如何将 QQ/MSN 添加到 Talk99 在线图标上。**

答: Talk99 管理中心集成此功能,请点击配置/获取代码/[在线客服图标设置](#)

编辑探头代码--talk99浏览器

在线客服图标设置 访客邀请框设置 访客对话框设置 网页留言板设置 其他选项 保存结果

探头名称:

☒ 在网页上显示在线客服图标

**>> 面板基本设置**

面板类型:  高级选项

面板位置:

**>> 图标样式设置** ☒ 自定义图标

在线图片链接:

离线图片链接:

图片宽度:

图片高度:

关闭按钮: ☒ 有 ☐ 无

**>> 响应客服设置**

☐ 单个客服

☒ 客服分组

**>> 自定义区域**

在浮动图标上指定某个区域用来接通QQ, MSN, 免费电话或者在线客服。 **新建区域**

区域类型	区域位置	目标号码	背景图片	
Talk99客服	上边距: 94 左边距: 19 宽度: 110 高度: 27	10000040		编辑 删除
Talk99客服	上边距: 126 左边距: 19 宽度: 110 高度: 27	10000041		编辑 删除
Talk99客服	上边距: 158 左边距: 19 宽度: 110 高度: 27	10002205		编辑 删除
QQ	上边距: 189 左边距: 19 宽度: 110 高度: 27	1920806220		编辑 删除
免费电话	上边距: 220 左边距: 19 宽度: 110 高度: 27	10000041		编辑 删除



**Q76: 在同一个页面上放置多个图标, 点击后都弹出对话框?**

**答:** 页面需要嵌入 talk99 固定链接, 类似邮件签名链接



链接格式:

- 1)、<http://lc.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=公司ID号&n=客服ID>
- 2)、<http://lc.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=公司ID号&n=客服ID&f=探头ID>
- 3)、<http://lc.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=公司ID号&n=客服ID&f=探头ID&g=客服分组ID>

Q77: 客服昵称在哪里可以改?

答: 用超级管理员

点设置—获取代码—高级配置—系统配置管理—客服管理，找到自己，点击编辑修改内部和外部昵称。

Q78: 我在本地测试嵌入代码，怎么不显示图标呢?

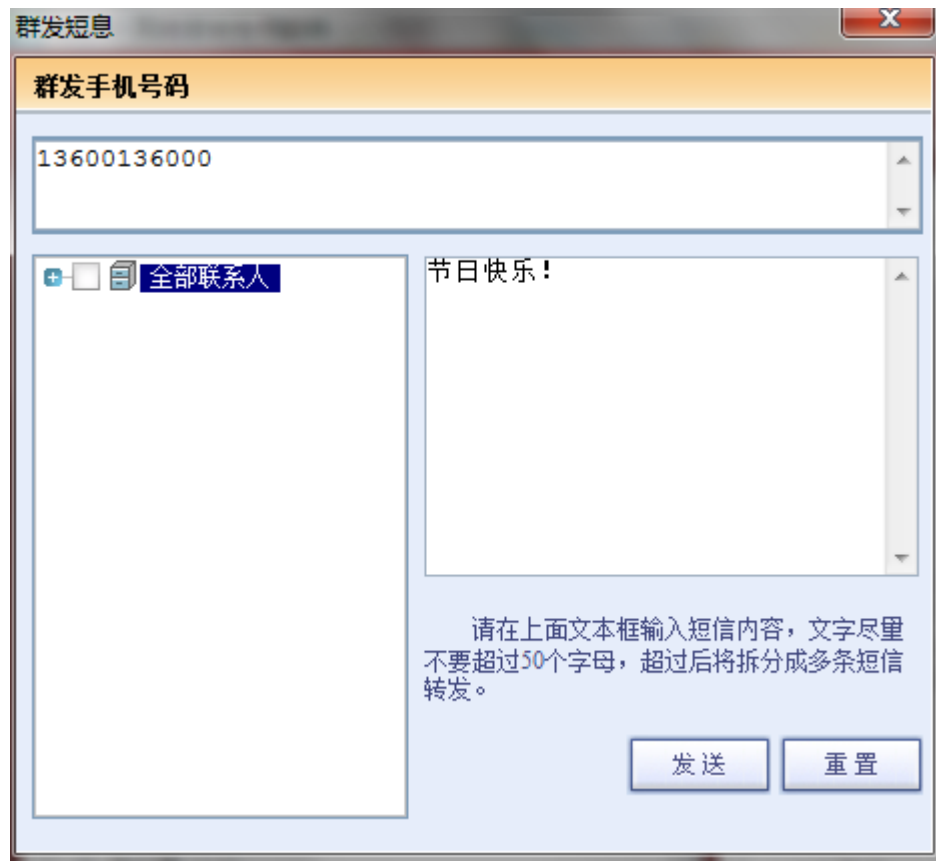
答: 嵌入代码是脚本，需要在网站才能生效。

Q79: 免费版能同时和多少个访客同时聊天?

答: 无限制。（有些在线客服免费版只能同时跟一个客户讲话。）

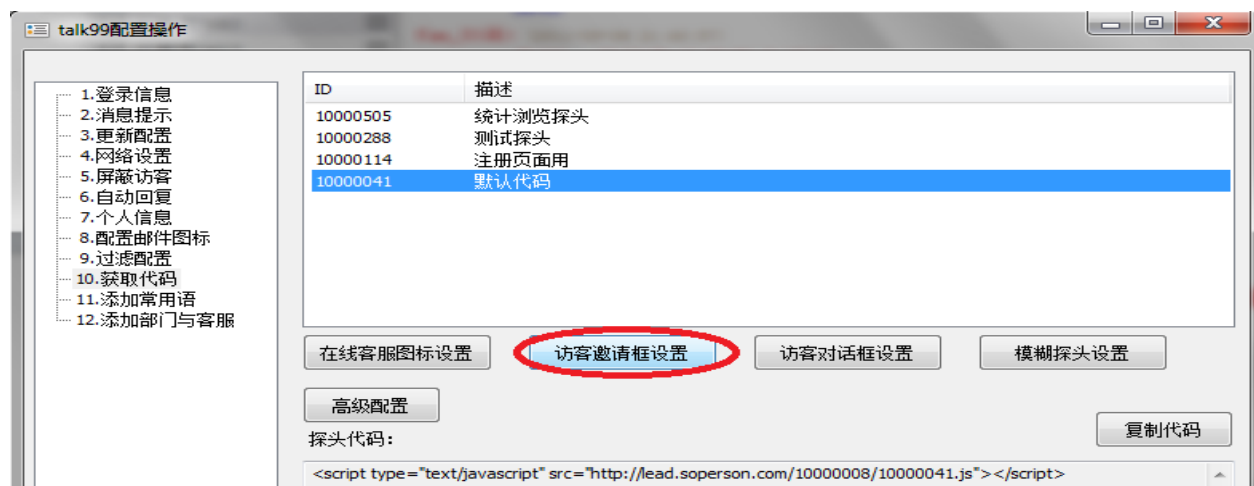
Q80: Talk99 如何发送短信?

答: 请右键点击联系人或者同事，选择群发短信。输入手机号和内容，点击发送即可。



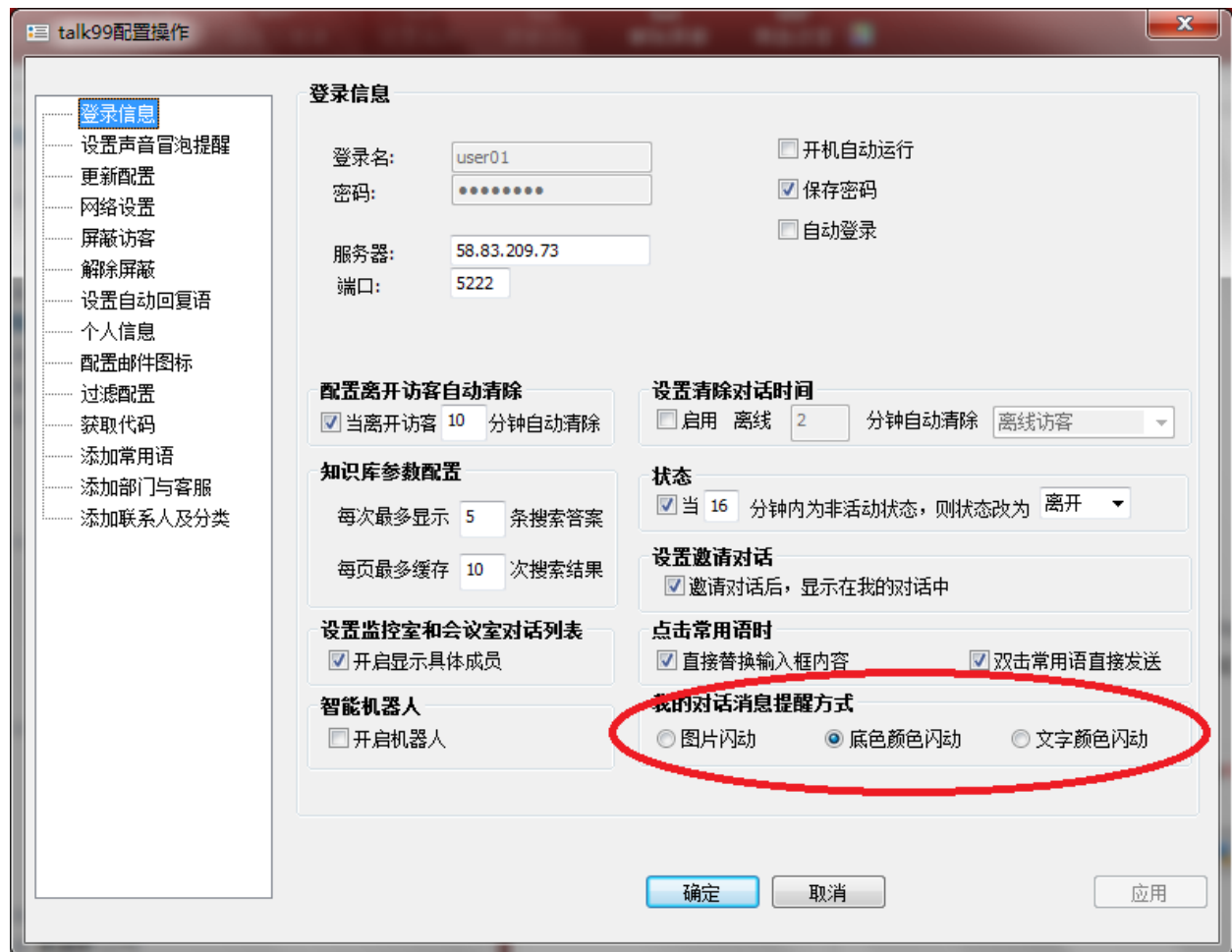
Q81: 网站一打开，就有个窗口主动弹出来如何设置?

答: **设置—获取代码—点击探头—访客邀请框设置**



Q82:有新消息如何设置闪动提醒?

答: 请点击设置/登录信息



Q83:淘宝旺店可以用 Talk99?

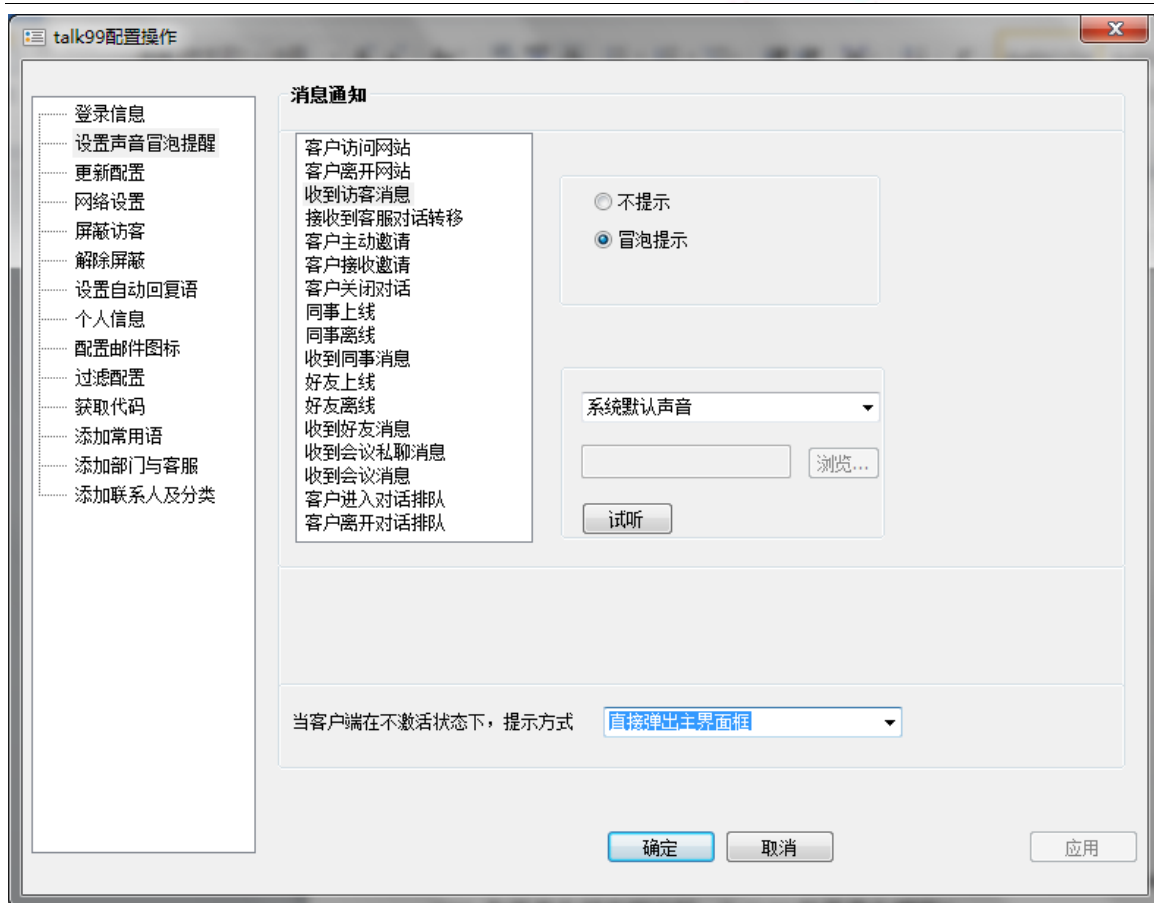
答: 不可以。

Q84:免费版本可以更换 logo 及对话框广告图片吗?

答: 可以。

Q85:访客来消息能声音提示吗?

答: 可以。



Q86:Talk99 的优势都有哪些？

答: <http://www.talk99.cn/better/better.html>

Q87:Talk99 网络营销运营软件软件，有没有手机版？

答: 没有。

Q88:Talk99 包年费用是多少？

答: 一个座席 430 元/年？

Q89:如何注册代理商帐号？

答: 联系渠道部索取注册及合作流程。

Q90:邀请框里的内容可以修改吗？

答: 可以。

Q91:Talk99 商店在哪里？

答: 客户端登录后即可看到。

Q92:Talk99 支持哪些语言

答: Talk99 支持简体/繁体/英文，包括图标，访客对话框等。

Q93:Talk99 如何开启访客排队功能？

答: 设置/获取代码/高级配置/系统配置管理/客服分组管理/新增或编辑分组



Q94:注册后发现 email 填错了，无法激活怎么办？

答：请联系我们的在线客服人员。

Q95:Talk99 访客是否需要安装插件才能进行对话？

答：不需要

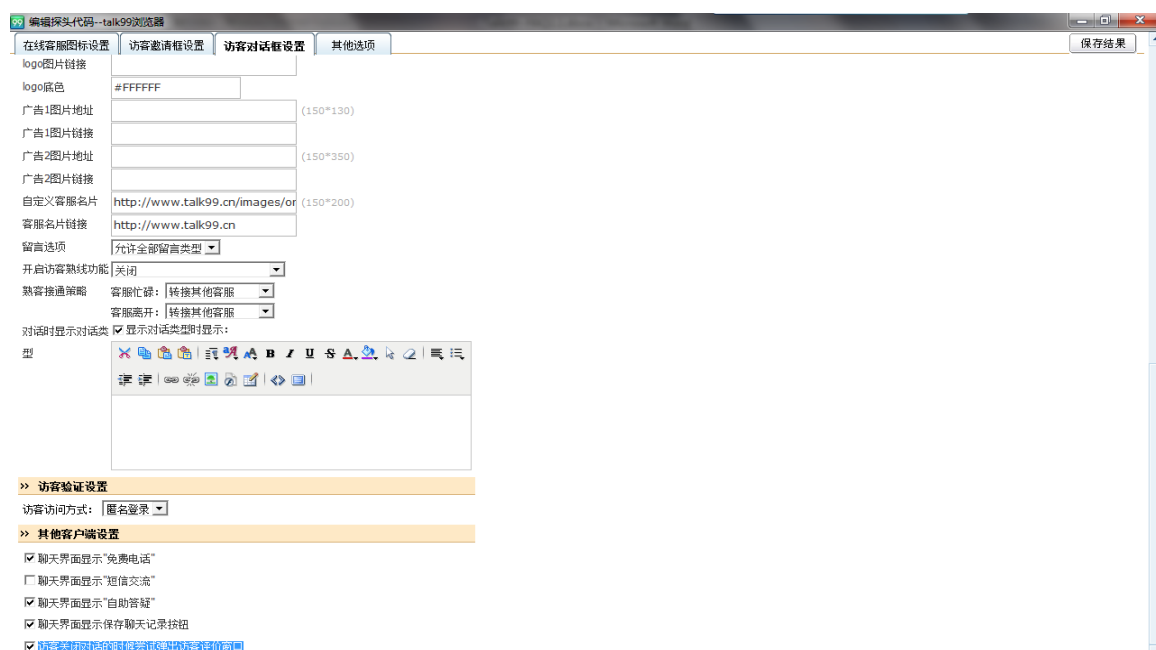
Q96:Talk99 有通话功能吗？

答：暂时没有

Q97:Talk99 如何开启评分功能？

答：设置—获取代码—点击探头—访客对话框设置

将“访客关闭对话的时候尝试弹出访客评价窗口”前面打上对勾！

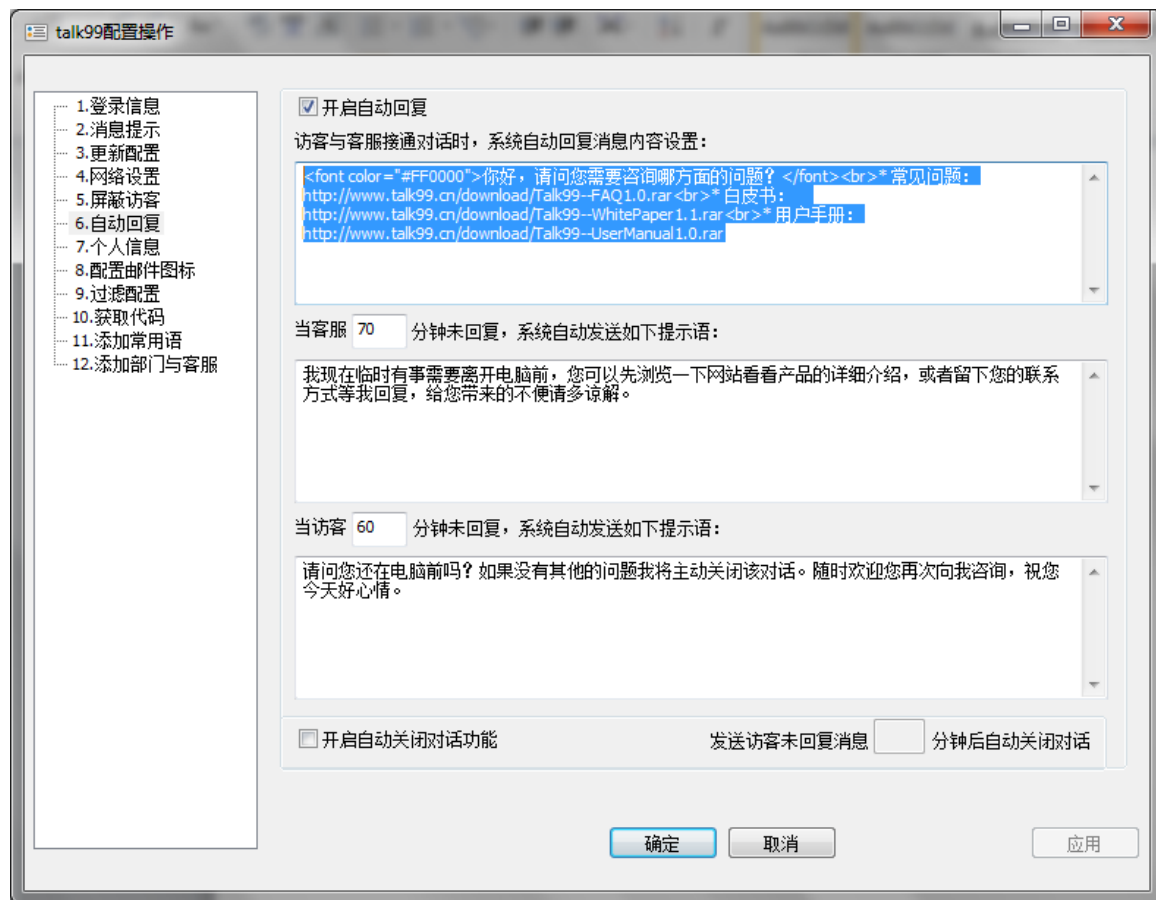


Q98:Talk99 只能登录一个客服？

答：是，如果想登录多个，可以安装 talk99 到其他目录即可。

Q99:访客刚打开对话框后。最先看到那一段文字，如何修改？

答：设置/自动回复。



Q100:Talk99 如何设置代理？

答：设置/网络设置。将使用代理打上对勾。

