

Talk99

网络营销运营系统

用户使用手册v2.2

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。

用户使用手册

本资料将定期更新，如欲获取最新相关信息，请访问Talk99官方网站，

<http://www.talk99.cn>

您的意见和建议请发送至：

support@talk99.cn

目录

一、概述.....	5
1.1 术语解释:	5
1.2 主要特点:	6
二、访客端使用指南.....	6
2.1 在线图标.....	6
2.1.1 图标模式.....	6
2.1.2 列表框模式.....	7
2.1.3 文字链接模式.....	8
2.2 访客对话相关.....	8
2.2.1 客户端访客显示区.....	8
2.2.2 访客对话框:	11
2.3 访客留言对话框.....	13
2.4 访客自助答疑.....	14
三、客服端使用指南.....	14
3.1 下载 Talk99 客户端.....	14
3.2 安装 Talk99 客户端.....	15
3.3 运行 Talk99 客户端.....	19
3.3.1 操作系统 (Win2k/Win2003/Win2008/XP/Vista/Win7/Win8)	19
3.3.2 Vista 或 Win7 操作系统.....	21
3.4 Talk99 操作界面简介.....	21
3.4.1 功能栏:	22
3.4.2 列表区域:	22
3.4.3 我的对话列表, 常用语, 智能输入:	22
3.4.4 对话功能区:	23
3.4.5 状态栏:	23
3.5 Talk99 主要功能分类介绍.....	24
3.5.1 功能繁多.....	24
3.5.2 对话相关功能.....	25
3.5.3 常用语管理功能.....	26
3.5.4 访客屏蔽功能.....	26
3.5.5 探头配置管理.....	27
3.5.6 自助答疑及知识库管理.....	28
3.5.7 营销效果分析功能.....	28
3.5.8 营销过程诊断功能.....	29
3.5.9 对话记录.....	29
3.5.10 名片管理.....	30
3.5.11 联系人管理.....	31
3.5.12 群发短信.....	32
3.5.13 群发邮件.....	33
3.5.14 部门及客服管理.....	34
3.5.15 子站点管理功能.....	35
3.5.16 邮件图标嵌入功能.....	35
3.5.16 固定链接.....	36

3.6	Talk99 主要功能使用报告	36
3.6.1	Talk99 的控制面板（设置）	36
3.1.6.1	概述	36
3.1.6.2	登陆信息:	36
3.1.6.3	消息提示: 设置冒泡提醒或声音提醒。	37
3.1.6.4	发现新版本提示更新	38
3.1.6.5	网络设置, 如果因为网络原因无法登陆, 可在此设置代理服务器	38
3.1.6.6	屏蔽访客: 可拒绝恶意访客对话, 注意此功能无法拒绝访客访问网站	39
3.1.6.7	自动回复	40
3.1.6.8	个人信息:	40
3.1.6.9	配置邮件图标	41
3.1.6.10	过滤配置, 可对在线访客进行筛选。	41
3.1.6.11	获取代码	41
3.6.2	高级配置	42
3.6.2.1	概述:	42
3.6.2.2	常用语管理功能	42
3.6.2.3	访客屏蔽设置	43
3.6.2.3	自助答疑设置, 知识库管理	45
3.6.2.4	探头管理	47
3.6.2.5	营销场景配置	53
3.6.2.6	系统配置管理	54
3.6.3	商品（收费功能）	62
3.6.3.1	Talk99 充值续费	62
3.6.3.2	登陆许可	63
3.6.3.3	营销分析	64
3.6.3.4	今日流量	72
3.6.3.5	今日对话	73
3.6.3.6	今日留言	73
3.6.3.7	今日名片	74
3.6.3.8	流量分析	74
3.6.3.9	对话分析	75
3.6.3.10	转化率分析报告	76
3.6.3.11	群发短信	76
3.6.3.12	免费通话	77
3.6.3.13	探头设计	78
3.6.3.14	400 电话及呼叫记录	80
3.6.3.15	我的 CRM（客户关系管理）	81
3.6.3.16	我的日程	82
3.6.3.17	我的订单	83
3.6.3.18	我的待办	84
3.6.3.19	统计信息	84
四、实例配置		84
4.1	探头嵌入实例	84
4.1.1	普通 index.html 嵌入位置	84
4.1.2	普通 index.php 嵌入位置	85

4.2 添加多个客服.....	85
五、参考文档.....	85
5.1 Talk99 官方网站.....	85
5.2 Talk99 官方论坛.....	86
5.3 Talk99 下载链接.....	86

一、概述

talk99 是中国第一款专业网络营销运营软件，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。

Talk99 采用 **C/S** 通讯模式，客户端采用纯 **C** 语言编写，运行速度快、通讯效率高，录入客户、联系人、联系记录、联系日程等信息瞬间完成，再也不用忍受浏览器的缓慢响应，体验超好。

Talk99 由网站访客端和客服端两部分组成，下面我们将从这两个方面详细介绍 **Talk99** 的配置和使用方法。

1.1 术语解释：

- 1. 访客：**浏览网站的客人我们称为访客。
- 2. 客服：**使用 **Talk99** 客户端进行内部沟通和接待网站访客的人员我们统称为客服。
- 3. 探头：**嵌入网站的一段代码，可以探测访客信息，提供在线图标，邀请框。对访问量进行统计等功能。
- 4. 免费通话：**首先在后台绑定企业客服电话。访客在网页输入自己的电话号码，**talk99** 会自动向访客和客服发起呼叫，然后将双方接通。
- 5. 短信充值：**短信可以通过 **talk99** 系统直接发送短信给客户。
- 6. 登录许可：**1 个登录许可允许 1 个客服登录到 **talk99** 系统。

1.2 主要特点:

Talk99 专业网络营销效果分析软件结合了市场上同类网站统计软件的全部优点，把流量分析、点击量分析、咨询量分析、名片量分析、转化过程分析无缝集成在一起，不仅能够统计网站流量，还能统计咨询量、线索量、订单量、转化量。不仅能够分析流量的数量，还能分析流量的质量，不仅能统计从百度快照来的流量，还能统计到从百度推广来的流量，自动生成网络营销漏斗图。既有领导要看的报表，也有网络营销专业人员要看的报表。

二、访客端使用指南

2.1 在线图标

在线图标放在企业网站上，访客通过点击在线图标与企业客服接通对话。在线图标不仅可以放在企业网站上，也可以用于论坛、博客、邮件签名。**Talk99** 同时支持图标、列表框、文字链接三种在线图标模式，下面将分别进行介绍。

2.1.1 图标模式

Talk99 内置了很多漂亮的在线客服图标，客户也可以自己设计喜欢的在线客服图标。详细操作我们将在嵌入代码部分进行介绍。





2.1.2 列表框模式



2.1.3 文字链接模式

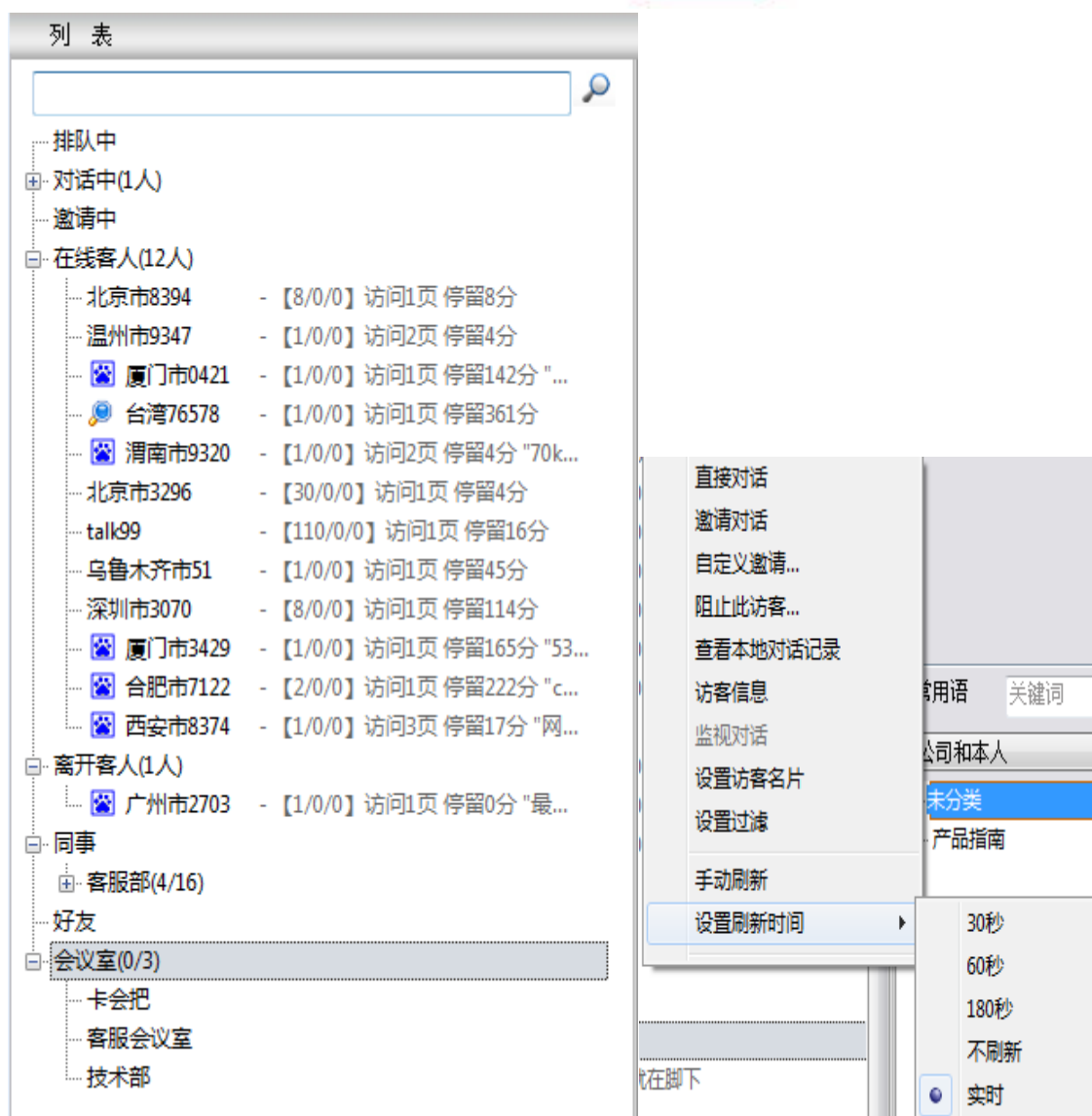
各地分公司

 北京	 上海	 广州	 武汉
 天津	 西安	 南京	 沈阳
 重庆	 成都	 深圳	 哈尔滨
 长沙	 济南	 郑州	 杭州
 长春	 合肥	 昆明	 福州
 南昌	 大连	 太原	 石家庄
 兰州	 厦门	 青岛	 南宁
 徐州	 苏州	 宁波	 襄樊
 株洲	 宜昌	 鞍山	 佛山
 无锡	 荆州	 黄石	 湘潭

2.2 访客对话相关

2.2.1 客户端访客显示区

访客显示区域实时显示访客 ID、访客进入时刻、访客在页面停留的时间、访客来自的地区、访客 IP 地址、访客当前访问的页面、访客来自的友情链接或使用的搜索引擎、访客搜索的关键词、访客正在对话的客服、访客被邀请的次数等信息。客服人员根据这些信息动态分析访客的购买行为和意向，然后有目的的邀请访客进行在线洽谈，开展在线导购业务。其中【访问/接受/拒绝】字段里面显示的 [X/Y/Z] 含义如下：X 表示该访客累计访问网站的次数，Y 表示访客接受邀请的次数，Z 表示该访客拒绝邀请的次数。访客显示列表如下图所示：



信息栏动态显示相关信息：包括当前在线访客人数、选择的刷新间隔、过滤器、当前客服状态等。

1. 当前在线客人：动态显示 Talk99 实时监测到的访客数量
2. “手动刷新”：在刷新间隔不是实时刷新时，点击该按钮将立即刷新访客区域的信息。
3. 设置刷新时间：设置访客刷新的间隔，可选项包括 30 秒自动刷新、60 秒自动刷新、180 秒自动刷新、实时刷新，默认为实时自动刷新。选择实时刷新时如果访客数量较多或者网络较慢可能导致访客接入或者聊天消息延迟。
4. 设置过滤：选择合适的过滤器对访客进行过滤。包括查看全部访客、正在浏览中的访客、正在对话中的访客等。详细设置请参考 [3.6.1.9 过滤管理](#)。
5. 邀请对话：在访客信息区域选中一个访客，点击“邀请对话”按钮即可向该访客发出对话邀请，此时在访客的停留页面会弹出对话邀请框（对话邀请框中的内容，客户可以自己定制和修改），访客点击“开始交谈”即可建立对话。



- 直接对话：在访客信息区域选中一个访客，点击“直接对话”按钮即可与该访客建立对话。“直接对话”操作无需访客同意就可建立对话，因此不太友好，一般情况下我们建议使用更加人性化的“邀请对话”操作。只有对熟客可以考虑使用“直接对话”与其快速建立对话。如果访客端安装了反拦截软件，使用“直接对话”有可能把访客的浏览页面替换成对话聊天窗口界面。



2.2.2 访客对话框:



访客通过浏览器访问网站时,可以通过访客对话框窗口和在线客服进行沟通 and 交流。访客对话框分为上面的聊天内容窗口和下面的输入窗口。


输入窗口上方有一排按钮: 表情、传文件、截屏、字体、评价、保存对话记录,快速提问。

2.2.2.1 点击 按钮,发送表情符号。

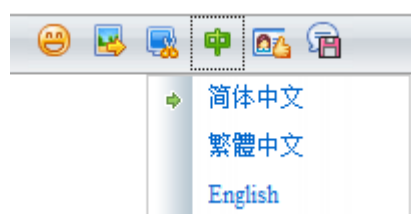



2.2.2.2 点击传文件会弹出传文件提示，点击浏览选择你要传送的文件，点击发送完成。再次点击传文件收起传文件窗口。

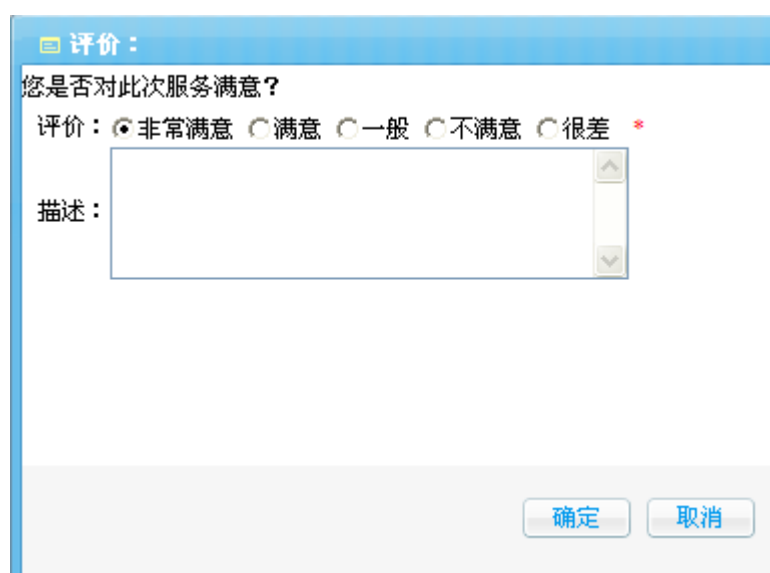


2.2.2.3 点击  截取屏幕 按钮,提示安装插件,插件安装完成后可以截取屏幕。

2.2.2.4 修改对话框界面字体:



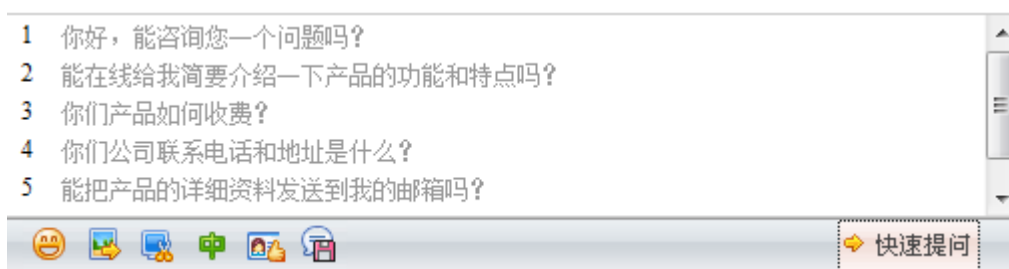
2.2.2.5  访客评价 按钮用来对客服进行满意度评价。点击该按钮后将会弹出一个评价窗口:



2.2.2.6 保存对话记录。因为访客对话是一个浏览器窗口，关闭对话记录将丢失，如果访客想保存对话记录可以点此按钮。



2.2.2.7 访客快速提问按钮



2.3 访客留言对话框



留言管理请参考[商品-留言管理](#)

2.4 访客自助答疑



三、客服端使用指南

3.1 下载 Talk99 客户端

官方网站 <http://www.talk99.cn> 上会定期发布最新的 Talk99 客户端。客户可以直接登陆官方网站进行下载。快速下载连接如下：

**Talk99.cn**
专业网络营销平台

 **下载Talk99客户端**

Talk99软件说明
版本说明：Talk99专业网络营销平台客户端软件安装包
软件大小：4.26M
操作系统：win2000/win2003/xp/vista/win7


下 载

相关文档下载

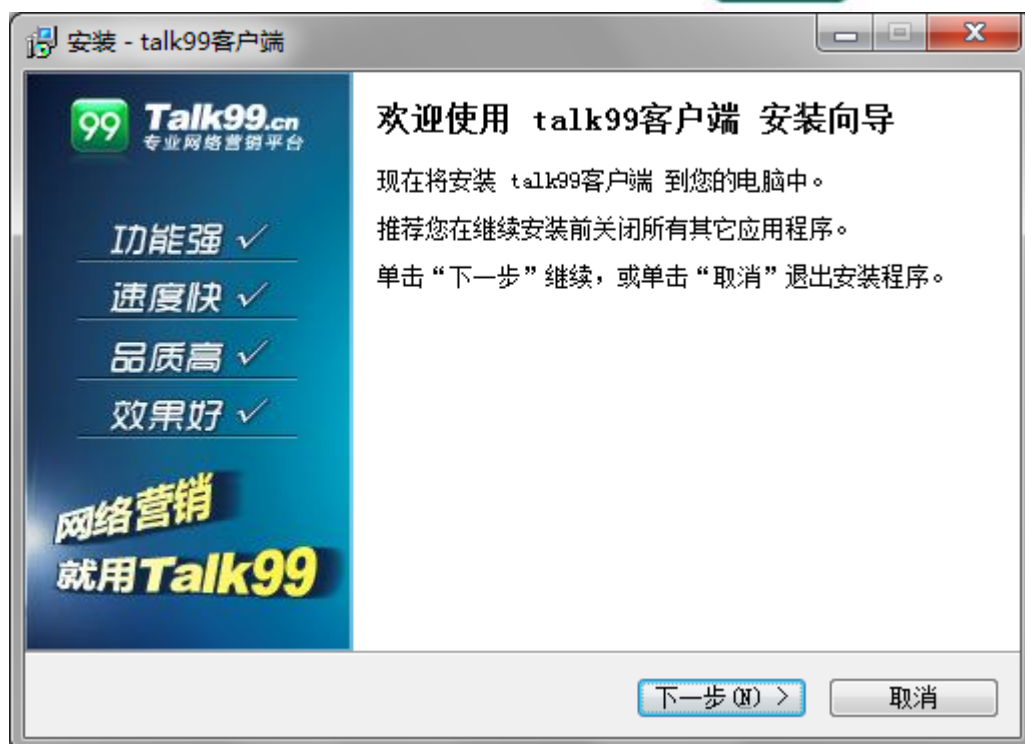
- * [Talk99演示文档功能介绍](#)
- * [talk99最新功能介绍PPT](#)
- * [Talk99-FAQ文档下载](#)
- * [Talk99-白皮书下载](#)
- * [Talk99-用户手册](#)
- * [优酷talk99使用和操作指南录像](#)

3.2 安装 Talk99 客户端

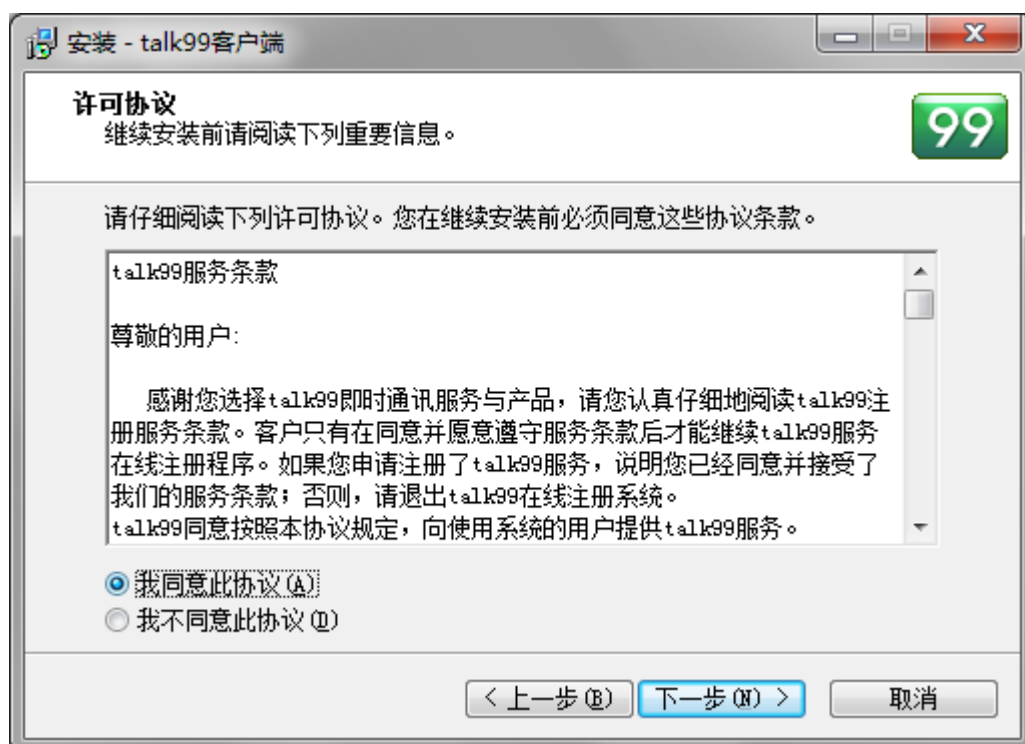
第一步：双击运行安装程序

 talk99_2.2.exe	2012/3/25 21:21	应用程序	4,845 KB
--	-----------------	------	----------

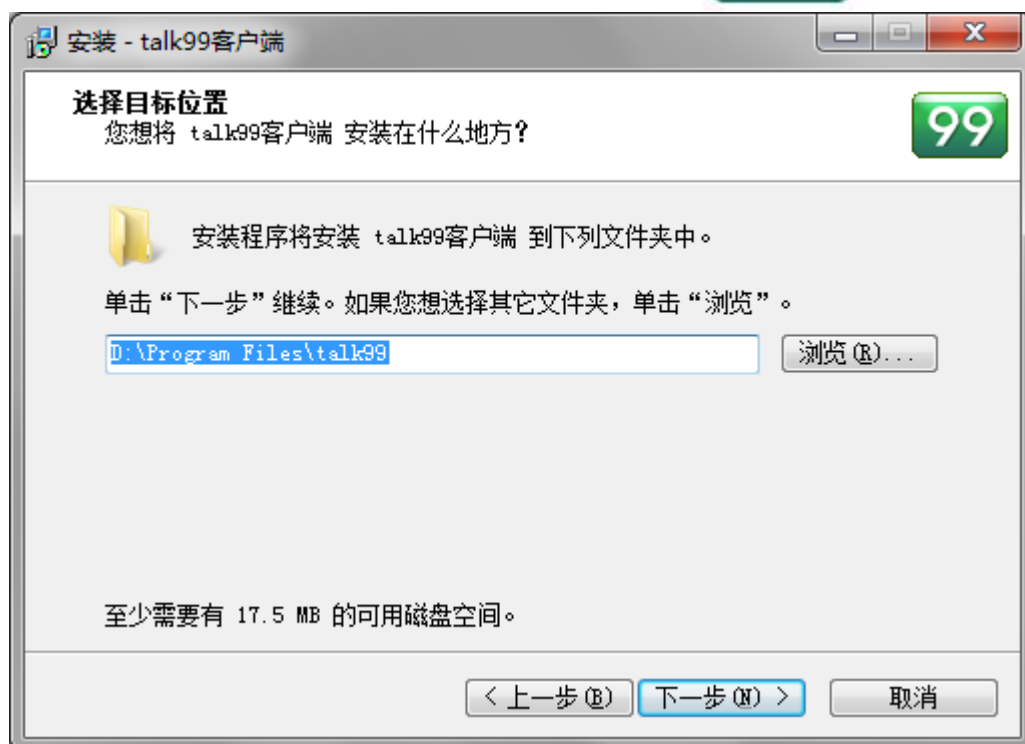
第二步：进入安装向导，点击下一步



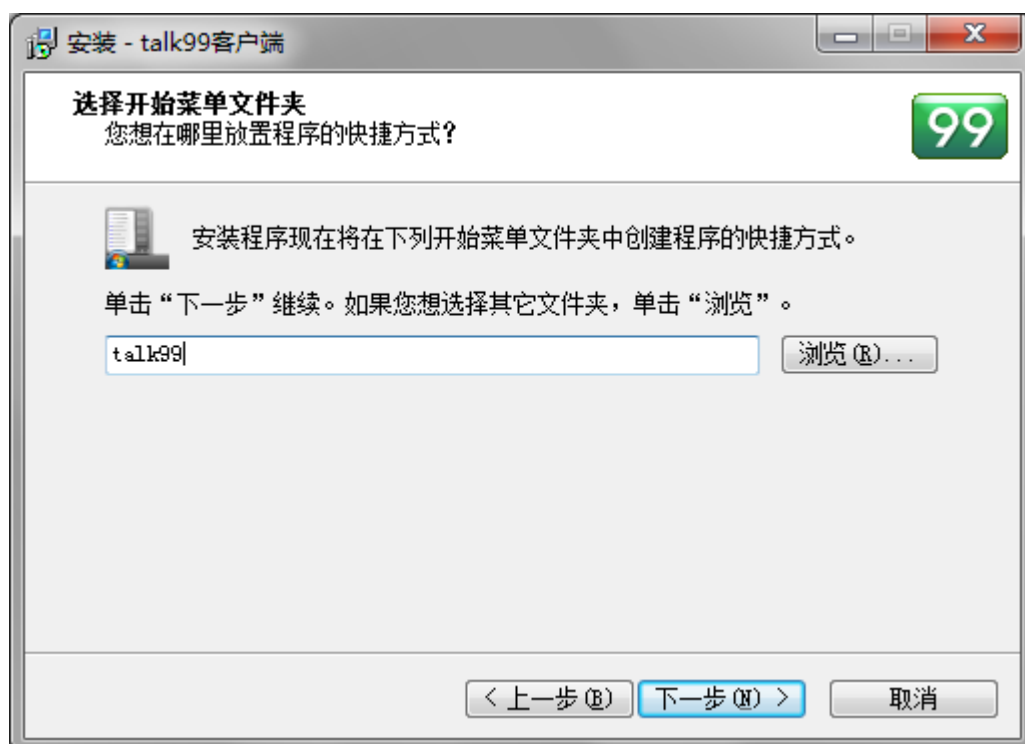
第三步：接受服务协议，点击下一步



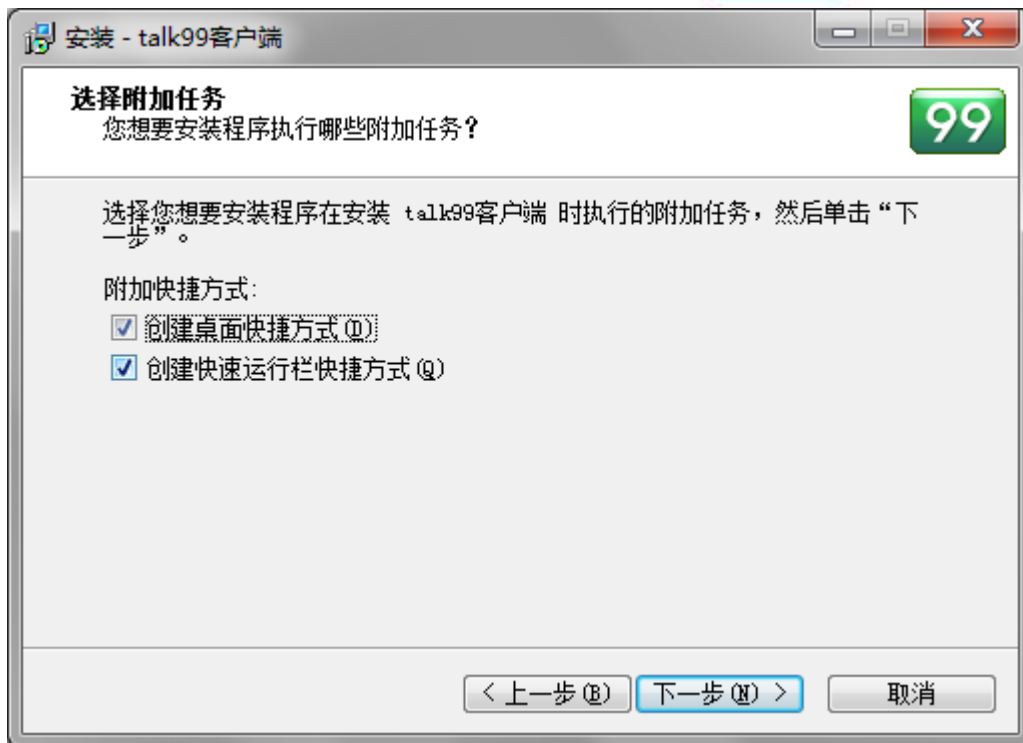
第四步：选择安装目录，点击下一步



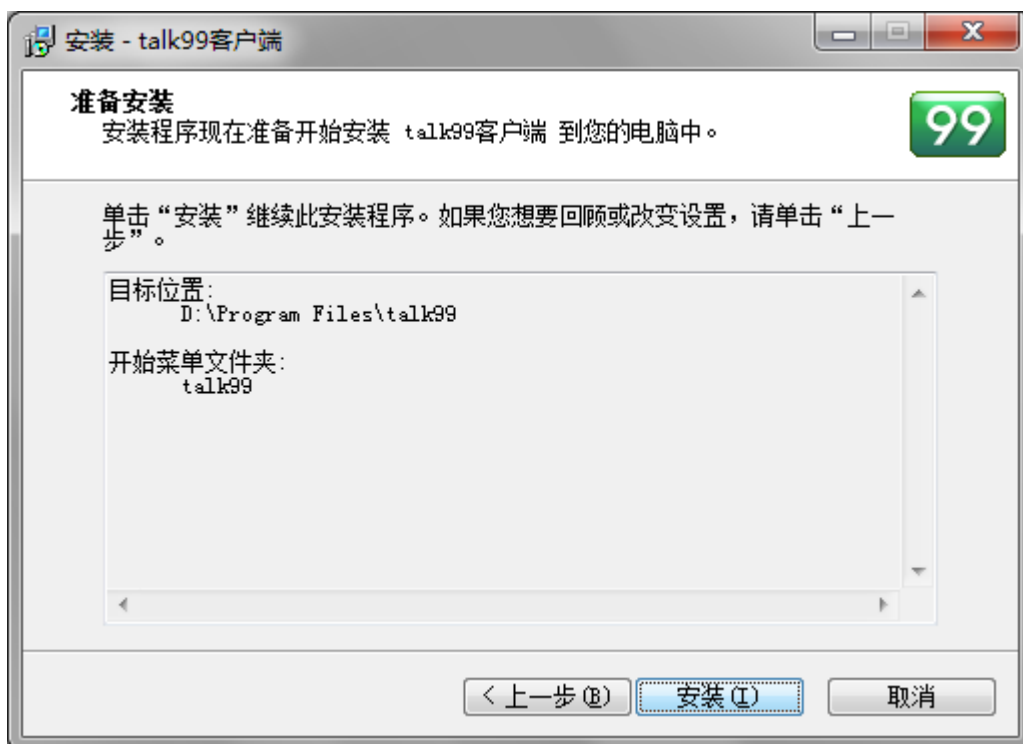
第五步：定义开始菜单显示名称，点击下一步



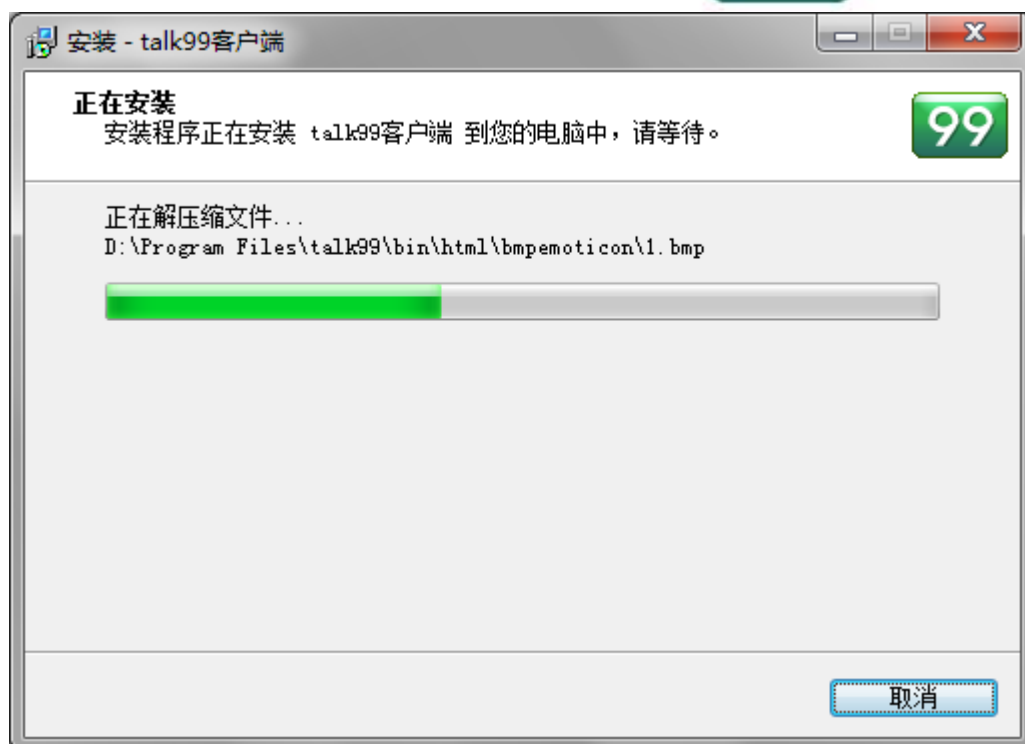
第六步：创建桌面和快速启动图标，点击下一步



第七步：点击安装



第八步：复制安装文件



第九步：点击完成，启动 Talk99 客户端程序



3.3 运行 Talk99 客户端

3.3.1 操作系统（Win2k/Win2003/Win2008/XP/Vista/Win7/Win8）

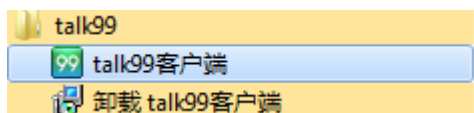
第一种模式：安装后点击“完成”按钮，直接运行 Talk99 客户端。



第二种模式：在桌面上双击“Talk99 客户端”图标按钮



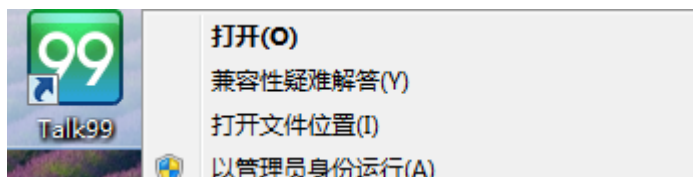
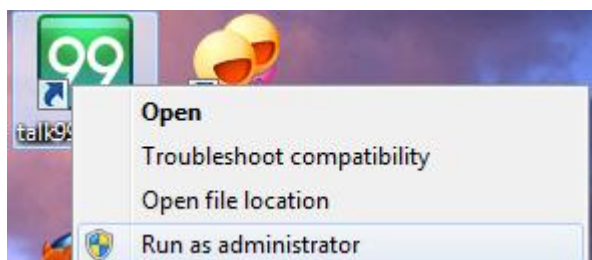
第三种模式：开始/程序/Talk99/点击“Talk99 客户端”



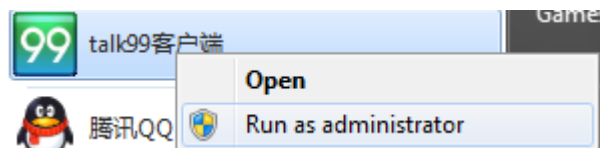
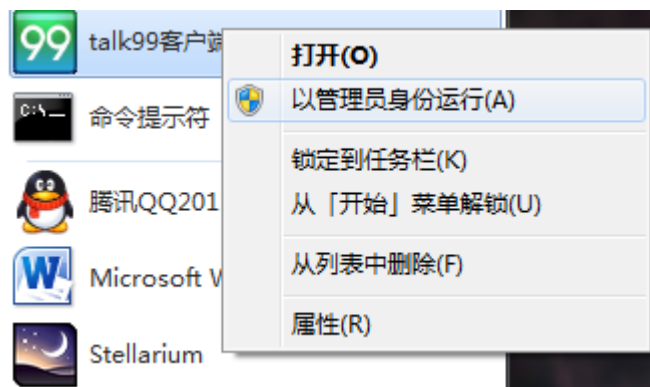
3.3.2 Vista 或 Win7 操作系统

Vista 或 Win7 操作系统第一次运行 Talk99 客户端程序需要以管理员身份运行。如果正好赶上 Talk99 客户端有新的版本，需要进行自动升级，也需要以管理员身份运行 Talk99 客户端才能顺利完成自动升级程序。具体如下图所示：

第一种方式：从桌面选中“Talk99 客户端”图标，单击鼠标右键，选择以管理员身份运行



第二种方式：点击“开始”，选择“Talk99 客户端”，点击鼠标右键，选择以管理员身份运行



3.4 Talk99 操作界面简介

整个操作界面从上到下分为几个区域：

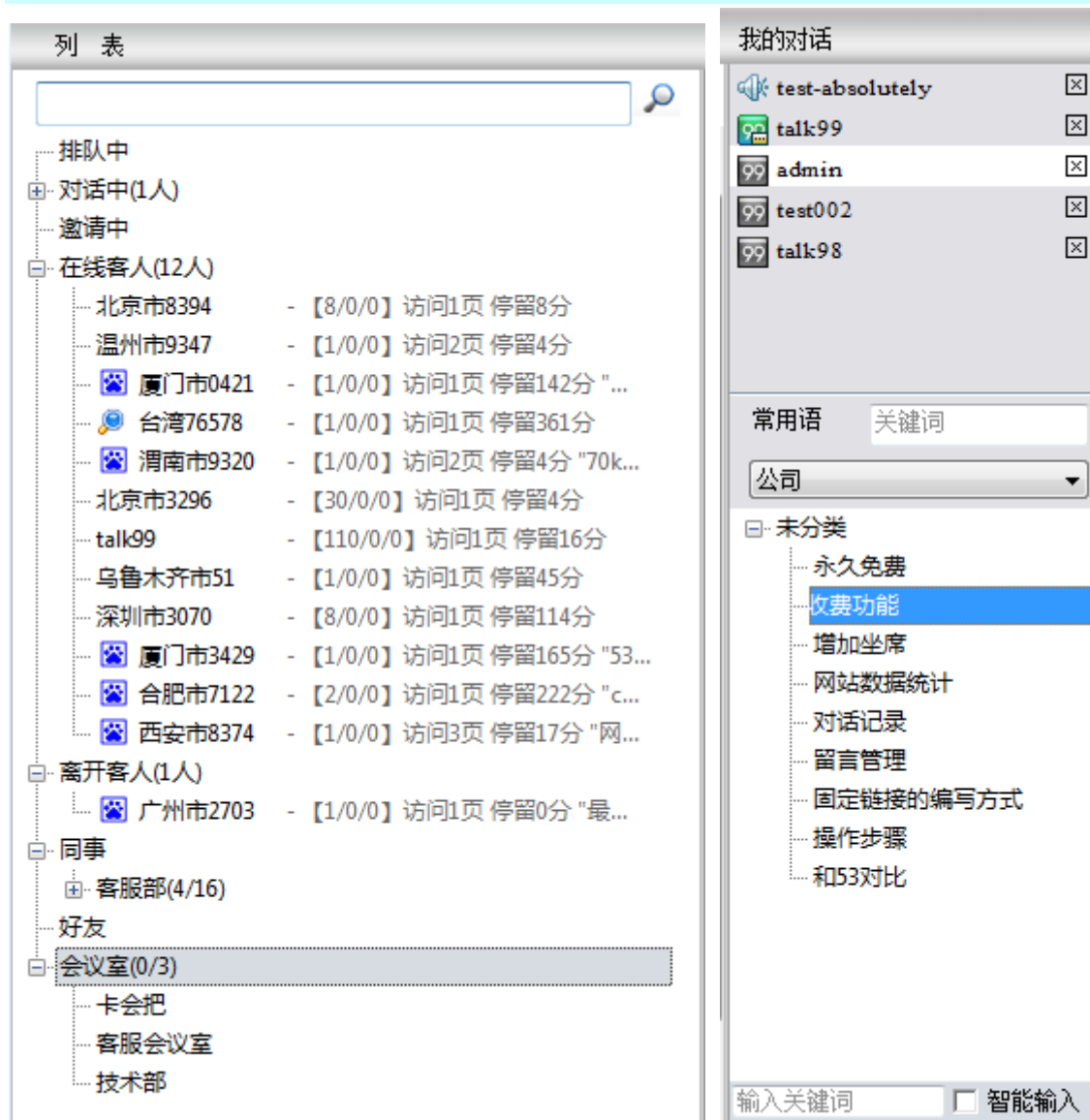
3.4.1 功能栏:

包括设置，退出，访客对话的功能按钮等



3.4.2 列表区域:

显示访客列表，同事列表，会议室等



3.4.3 我的对话列表，常用语，智能输入:

1)、我的对话显示当前正在对话的对象（包括访客、同事、好友），对于已经离线的对话可以点

击右边的  进行关闭。也可以右键对话列表选择多种关闭方式。

2)、点击常用语可以快速输入对话内容，获取话题，及获取问题答案等

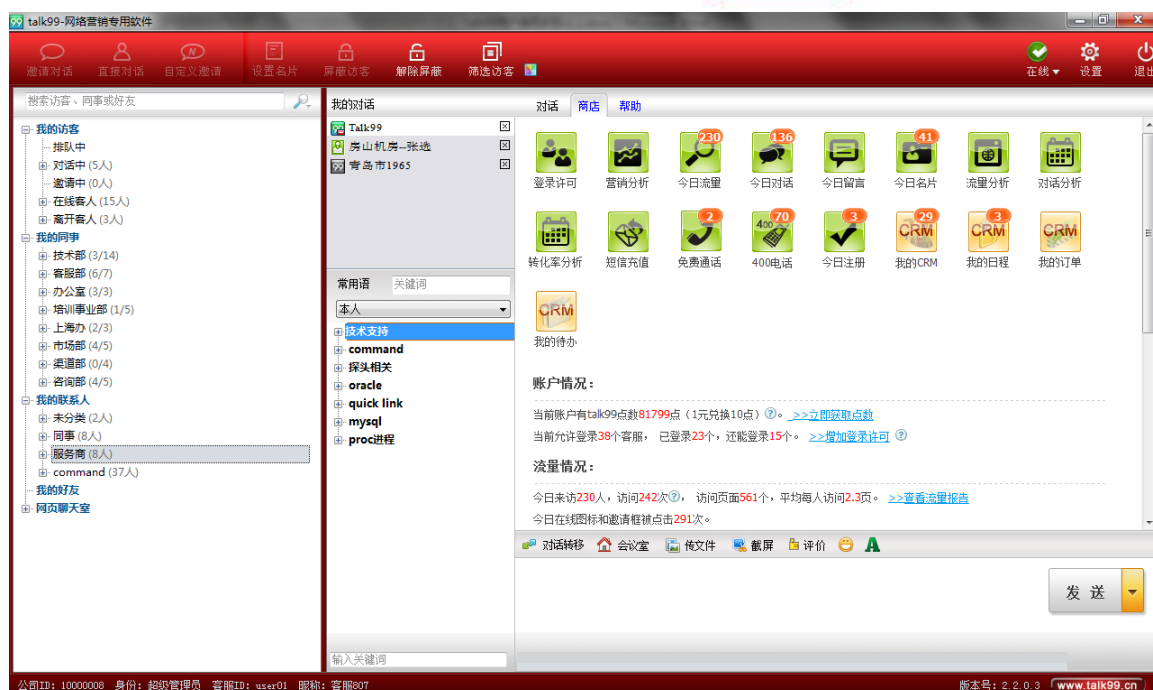
3)、智能输入可以根据你输入的关键词模糊匹配出要查找的内容。

3.4.4 对话功能区：



3.4.5 状态栏：

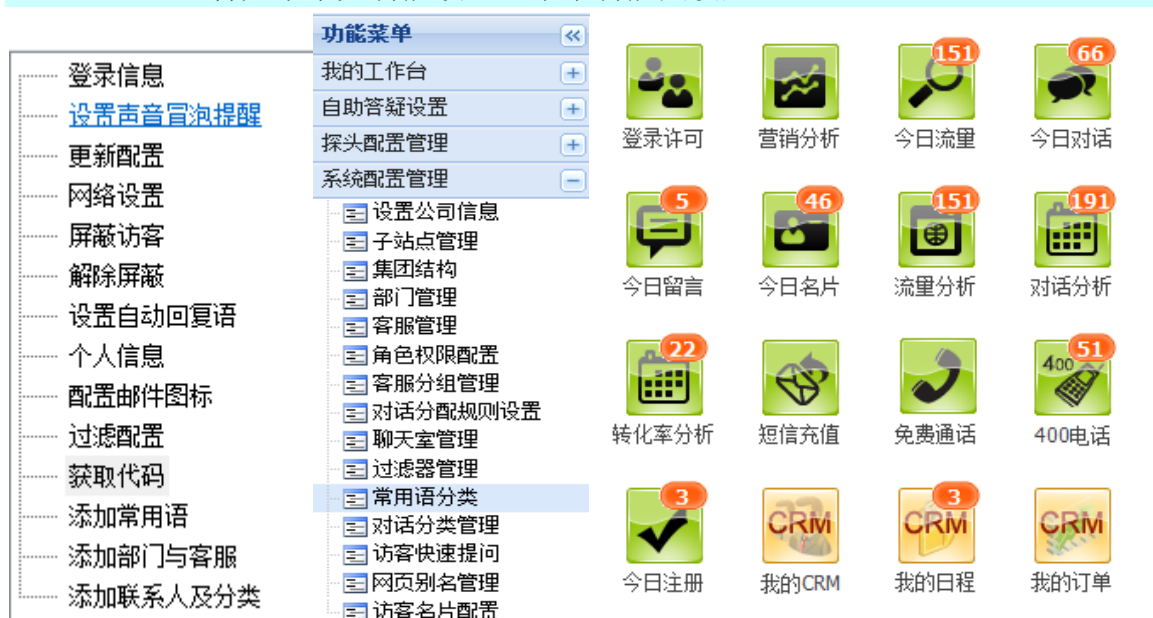
显示公司 ID，用户 ID，软件版本等信息。

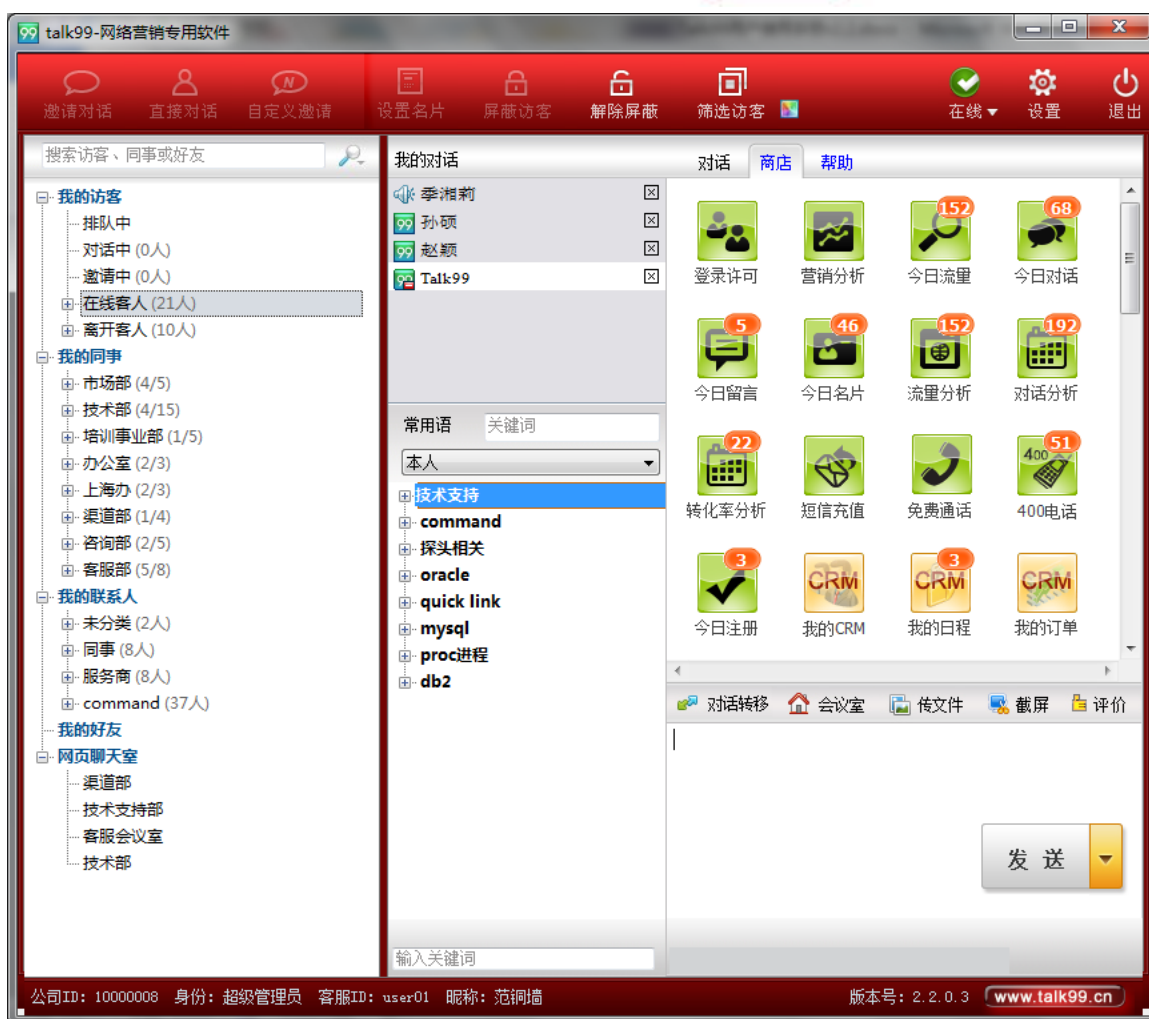


3.5 Talk99 主要功能分类介绍

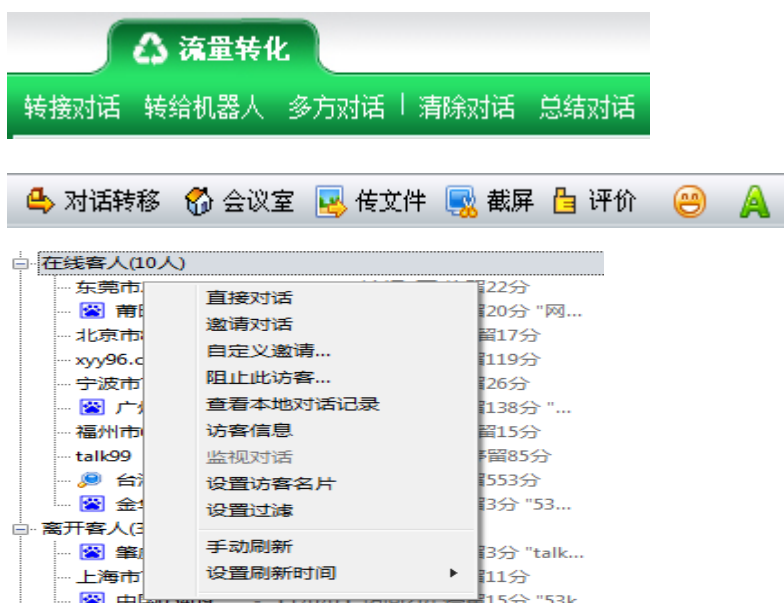
3.5.1 功能繁多

Talk99 包含几十个大功能项，上千个功能点设置。

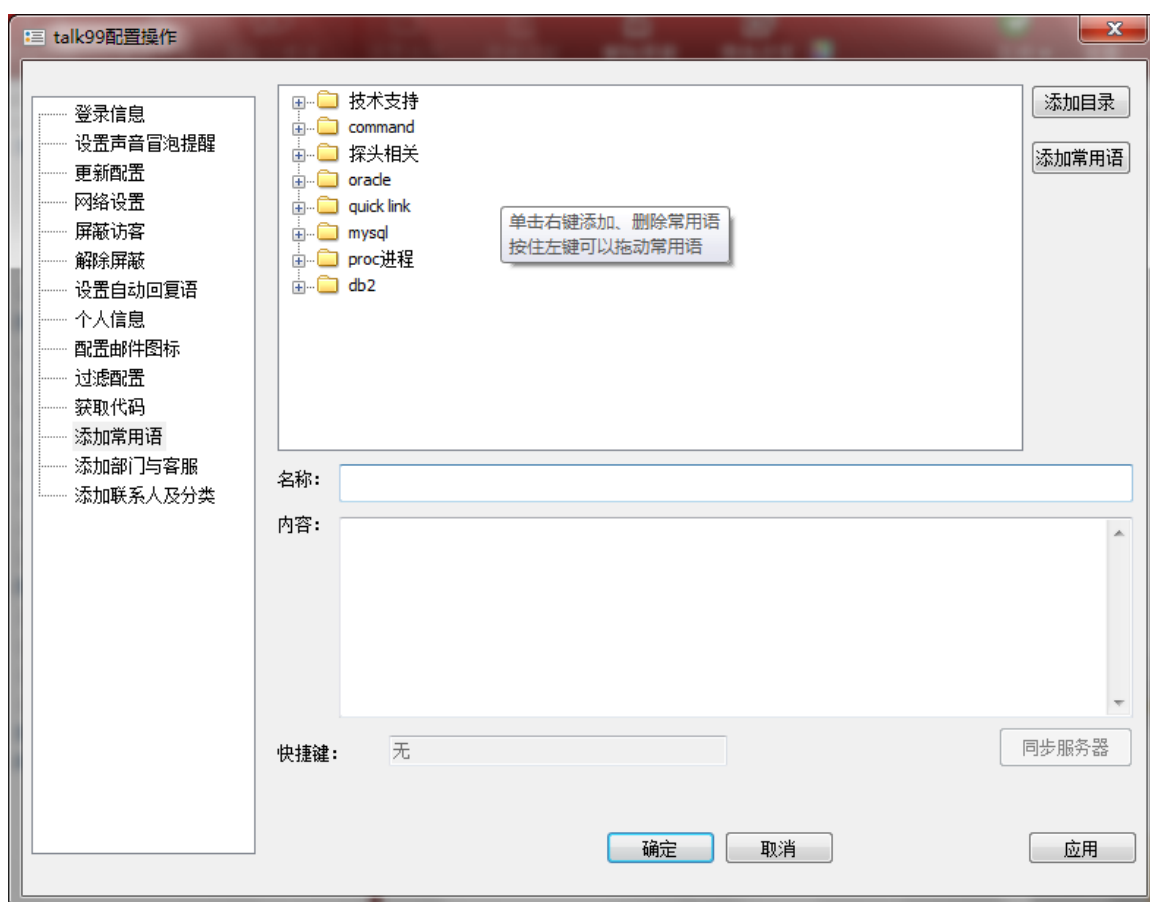




3.5.2 对话相关功能



3.5.3 常用语管理功能



3.5.4 访客屏蔽功能

ID	屏蔽IP或访客ID	结束时间	描述
11588	122.92.12.67	2011-11-1	安徽省 铁通 骚扰电话
10574	180.156.125.136	2011-10-12	上海市 电信 总是打免费骚扰电话
10856	125.39.142.227	2011-12-31	北京市民族大学总是打免费电话!!!
12233	26dc79e9ed4084f2d6575aef5d06c0...	2011-11-12	22222222222222222222222222222222...
12190	a361053ef487532efb2e35b37b13ab...	2011-11-11	
12236	3fde8e4c263b9a9fdc1cbe6a057451...	2011-11-12	
16012	c10cf1e93a01f54d9ec3426d9e8c4a...	2011-12-21	上来就骂人
16435	3732def29c9869f1f203eb4a5671ad...	2011-12-27	捣乱
16429	9019e16e7050f1735b1939759ea9af...	2011-12-31	
17185	feebeab74fe386bbae3a00a4928857...	2012-1-5	
17101	ac1f46d85cc79249fdd56154b71b37...	2012-1-4	捣乱
18426	d2aada36c8c9621b9aa73f1fb44460...	2012-1-18	捣乱的 说胡话
20214	125.92.248.53	2012-2-13	
20866	82e32b213d3cd0482349d5d480b15...	2012-2-18	2222222222222222
22395	113.135.15.113	2012-3-1	
20792	221.221.67.7	2012-2-18	
23372	8a70821229e547827e2614c7d191b...	2012-3-8	77777777777777777777777777777777
23730	a8dabf1e5090b2615665f199b6b12b...	2012-3-11	骚扰

3.5.5 探头配置管理

可自定义在线图标，访客邀请框，访客对话框，网页留言板设置，配置模糊探头等功能

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

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:

 面板位置: 高级选项

>> 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	10000040		编辑 删除
	左边距: 19			
	宽度: 110			
	高度: 27			
Talk99客服	上边距: 126	10000041		编辑 删除
	左边距: 19			
	宽度: 110			
	高度: 27			
Talk99客服	上边距: 158	10002205		编辑 删除
	左边距: 19			
	宽度: 110			
	高度: 27			
QQ	上边距: 189	1920806220		编辑 删除
	左边距: 19			
	宽度: 110			
	高度: 27			
免费电话	上边距: 220	10000041		编辑 删除
	左边距: 19			
	宽度: 110			
	高度: 27			



3.5.6 自助答疑及知识库管理

功能菜单

我的工作台
自助答疑设置

知识库条目
知识库类别
问候语设置

主页
问候语设置

自助答疑设置

当访客进入自助答疑时将提示以下内容:

你好, 欢迎光临!

当机器人从知识库中不能找到答案时, 将回复以下内容:

您确定你敲得这些字符没有任何问题吗? 如果确定, 我也不知道答案? 你可以尝试着访问我们的官网查找答案。

机器人回答问题时使用的名字:

小九

保存

3.5.7 营销效果分析功能

营销效果分析

综合分析

流量分析

按日期统计流量

按时段统计流量

按国家(地区)统计流量

按省份统计流量

按地市统计流量

按搜索引擎统计流量

按关键词统计流量

按友情链接统计流量

接入分析

邀请分析

对话分析

名片分析

留言分析

客服考核

按日期统计流量

子站点: **全部**
查询日期: **2011-04-01** 至 **2011-04-13**

查询

导出

日期	独立IP数	独立访客数	访客来访次数	页面浏览次数	回头率	平均浏览页面
2011-04-01	146	149	178	513	1.19	2.88
2011-04-02	162	165	185	370	1.12	2.00
2011-04-03	111	111	127	309	1.14	2.43
2011-04-04	94	94	104	266	1.11	2.56
2011-04-05	125	124	152	346	1.23	2.28
2011-04-06	178	178	217	545	1.22	2.51
2011-04-07	249	252	309	918	1.23	2.97
2011-04-08	244	254	297	755	1.17	2.54
2011-04-09	239	237	276	632	1.16	2.29
2011-04-10	213	212	241	616	1.14	2.56
2011-04-11	315	327	415	1055	1.27	2.54
2011-04-12	352	358	422	999	1.18	2.37
2011-04-13	247	251	299	827	1.19	2.77
合计	2675	2712	3222	8151	1.19	2.53

3.5.8 营销过程诊断功能

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: 全部未访客 查询日期: 2011-04-01 至 2011-04-13 更多选项

来访客人	进入时间	停留	地理位置	来访	访问来源	搜索词	访问	邀请	接入	对话	名片	留言	关键页面
来宾54534 查询	04-13 12:03	1分钟	中国广西河池市	第1次	http://113.17.188.42		2页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾10098 查询	04-12 14:15	3分钟	中国福建省福州市	第6次	http://agent.talk99		1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾54100 查询	04-04 19:13	0分钟	中国江苏省盐城市	第1次	http://baik.baidu.com		1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾50511 查询	04-03 08:48	18分钟	中国山西省吕梁市	第1次	http://bbs.krshadov		2页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾49505 查询	04-07 09:32	126分钟	中国山东省青岛市	第2次	http://cg2a80.mail		5页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾54979 查询	04-09 10:52	53分钟	中国山东省	第5次	http://cg4a31.mail		1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾49101 查询	04-03 16:39	10分钟	中国山西省运城市	第1次	http://cn.bing.com	53kf	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾52531 查询	04-09 10:25	10分钟	中国广东省深圳市	第1次	http://cn.bing.com	70kf在线客服系	6页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	浏览过

共 3222 条记录, 每页 8 条, 当前第 1 / 403 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 关键页面

来访客人: 来宾54534 客人来源: 113.17.188.42

进入时间: 2011-04-13 12:03:27.0 搜索关键词:

停留时间: 13秒 浏览器: Internet Explorer 6.0

客人IP: 113.17.107.199 操作系统: Windows XP

客人位置: 中国广西河池市 显示分辨率: 1024*600

来访次数: 1 详细来源: http://113.17.188.42:10001/adstyle_msn.html?adid=200176&tcca=MDc3OI

浏览页面数: 2 进入页面: talk99-免费高品质在线客服系统-talk99注册

访问子站点: 离开页面: talk99-免费高品质在线客服系统-talk99注册

3.5.9 对话记录

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

查询历史对话记录

查询 导出对话 导出对话记录 下载对话记录

对话客服: 全部 访客评价: 全部 是否有效: 全部 查询日期: 2011-04-13 至 2011-04-13 更多选项

客服	访客	对话时间	发起方式	是否有效	消息数	访客评价	搜索/来源	搜索词	对话总结	访客IP	访客地区	操作
刘宝强	来宾55100	2011-04-13 17:43	访客发起	无效	1	未评价	www.baidu.com	在线客服	未分类	123.160.187.2	中国河南省郑州市	查看
王鹏	来宾54534	2011-04-13 17:37	访客发起	有效	5	未评价			未分类	113.243.96.84	中国湖南省郴州市	查看
talk99	来宾57995	2011-04-13 17:31	访客发起	无效	1	未评价	www.baidu.com	网站在线客服	未分类	222.85.160.67	中国贵州省贵阳市	查看
刘宝强	来宾50541	2011-04-13 17:27	访客发起	有效	19	未评价	www.baidu.com	qq下载	未分类	222.90.139.17	中国陕西省西安市	查看
王鹏	来宾51575	2011-04-13 17:14	访客发起	无效	1	未评价	www.baidu.com	即时聊天工具	未分类	112.111.187.1	中国福建省莆田市	查看
王鹏	来宾98975	2011-04-13 17:14	访客发起	有效	5	未评价			未分类	114.249.214.1	中国北京市	查看
王鹏	来宾98975	2011-04-13 17:14	访客发起	无效	2	未评价			未分类	114.249.214.1	中国北京市	查看
王鹏	来宾98975	2011-04-13 17:13	访客发起	无效	2	未评价			未分类	114.249.214.1	中国北京市	查看

共 124 条记录, 每页 8 条, 当前第 1 / 16 页

第一页 | 前一页 | 下一页 | 最后页 | 跳转到第 页 | 跳转

详细信息

对话相关信息

访客IP: 114.249.214.148

访客区域: 中国北京市

访问来源:

搜索词:

访客评价: 未评价

评价描述:

对话类型: 未分类

对话总结:

对话记录

17:14:42 通过访客发起与王鹏接通对话

王鹏 17:14:42 我是今天的值班客服,很高兴为您服务。请问您需要咨询哪方面的问题?为了更好的跟踪服务效果,请在对话结束后对我的服务满意度进行评价,非常感谢您的支持。

来宾98975 17:14:50 tets

王鹏 17:14:56 你好

来宾98975 17:15:10 转给user01

来宾98975 17:15:29 谢谢

17:15:36 其他方式结束对话

对话分类 查看访客名片

3.5.10 名片管理

Talk99 名片管理和联系人相结合，更方便的管理访客信息

☒ 启用名片

保存

姓名:

性别: 男

电话:

手机:

qq:

msn:

邮箱:

客户类型:

公司名称:

公司网址:

创建人:

跟踪人:

备注:

http://mgr.talk99.cn/report/vcard/index?sessionId=E704F1E6287124BD60E2D8E90D0F4A2D - Internet Explorer, optimized for Bing and

查询访客名片记录

创建者: 全部 姓名: 查询日期: 至 [更多选项](#)

CRM状态: 全部 [查询](#) [导出列表](#) [群发邮件](#) [群发短信](#)

创建者	创建时间	我的CRM	姓名	性别	电话	手机	QQ	MSN	电子邮箱
季相莉	2012-03-31 09:09	已导入	曾先生	男			26167020		26167020
张小蕾	2012-03-30 20:34	未导入	13099138080	男			363444128		
张小蕾	2012-03-30 20:31	未导入	李主任	男			16250769		
季相莉	2012-03-30 16:45	已导入	陈先生	男	010-52485766		46989633		46989633
季相莉	2012-03-30 15:55	已导入	孙颖	女			2413585603		2413585603
严乙辰	2012-03-30 14:34	未导入	石先生	男		13399692955	740383774		
季相莉	2012-03-30 13:06	已导入	张宁	男			13953164110		
隋寿娟	2012-03-30 12:48	已导入	彭10020822	男			13983656990	1634331925	1634331925
隋寿娟	2012-03-30 12:02	已导入	61882045	男			61882045		61882045
隋寿娟	2012-03-30 10:28	已导入	济南王先生	男	0531-6780053		123803934		123803934
隋寿娟	2012-03-30 09:28	已导入	529372915	男			529372915		529372915
严乙辰	2012-03-29 18:50	未导入	梁	男			991501642		
季相莉	2012-03-29 17:27	已导入	梁生	男			258002382		
范训瑞	2012-03-29 17:14	未导入	test	男					
隋寿娟	2012-03-29 17:04	已导入	2863703997	男			2863703997		2863703997
季相莉	2012-03-29 16:25	已导入	15343770899	男			15343770899	1182037400	
季相莉	2012-03-29 15:54	已导入	戚小姐	男			13527976153		
张勇	2012-03-29 15:47	未导入	应先生	男			836593613		
季相莉	2012-03-29 15:41	已导入	郭先生	男			757304352		
隋寿娟	2012-03-29 15:24	已导入	杨	男		15150613188	1326382212		1326382212
季相莉	2012-03-29 15:17	已导入	刘先生	男			1600062892		
隋寿娟	2012-03-29 13:29	已导入	温	男			279130197		hx120w

共 3130 条，每页 22 条，当前第 1 / 143 页

[K](#)
[<](#)
[>](#)
[X](#)
 第 页 [跳转](#)

访客信息

访客IP: 183.160.4.73

访客区域: 中国安徽省

访问来源: www.baidu.com

搜索词: 在线客服工具

名片信息

电话:

性别: 男

电子邮箱:

姓名: 石先生

QQ: 740383774

公司名称: 石先生 (个人)

网址:

客户类型: 意向客户

MSN:

手机: 13399692955

备注: 五个客服

名片所属

创建者: 严乙辰

创建日期: 12年03月30日 14:34

3.5.11 联系人管理

添加我的联系人

来源：人工接待

☐ 企业客户 ☒ 个人客户

保存

姓名：

分组：

性别：

电话：

手机：

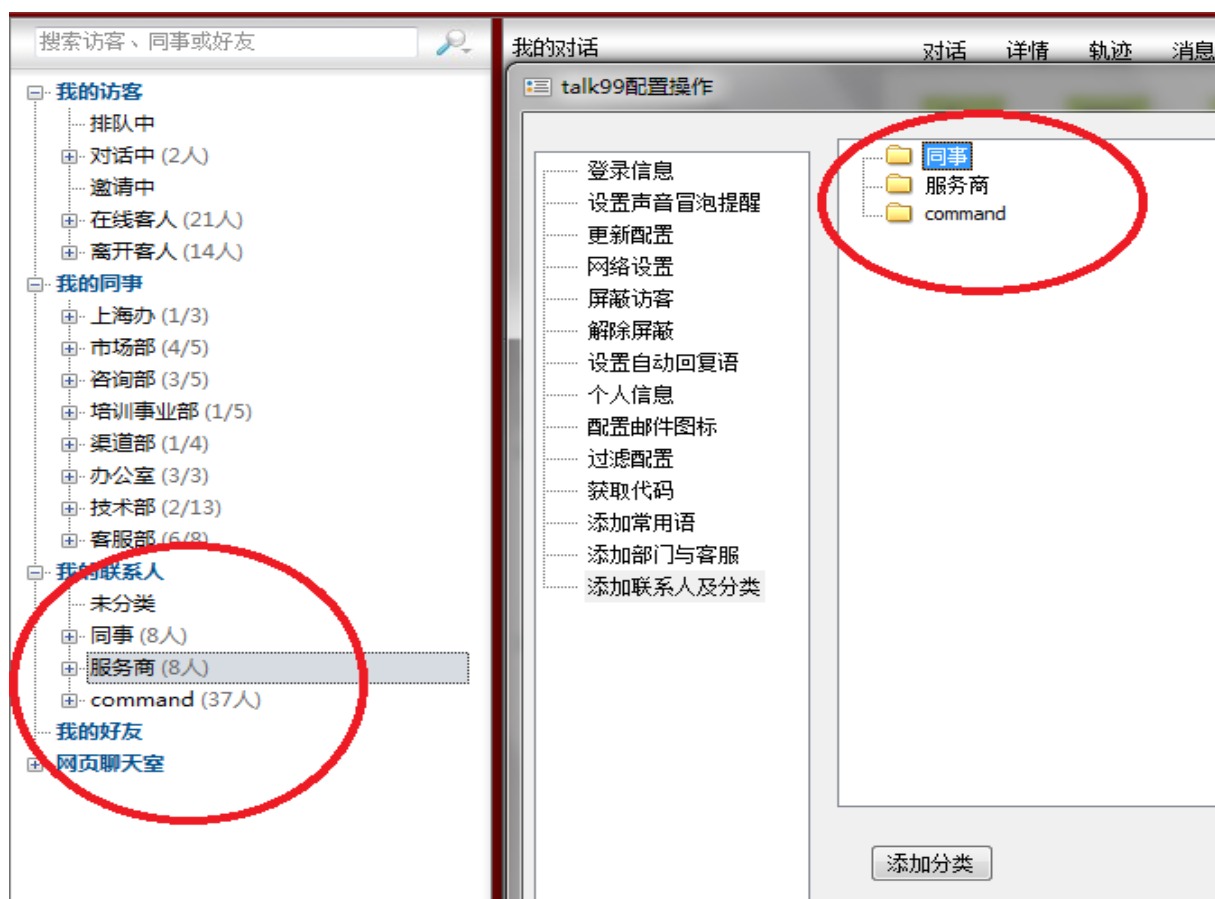
qq： 与他QQ聊天

msn： 与他MSN聊天

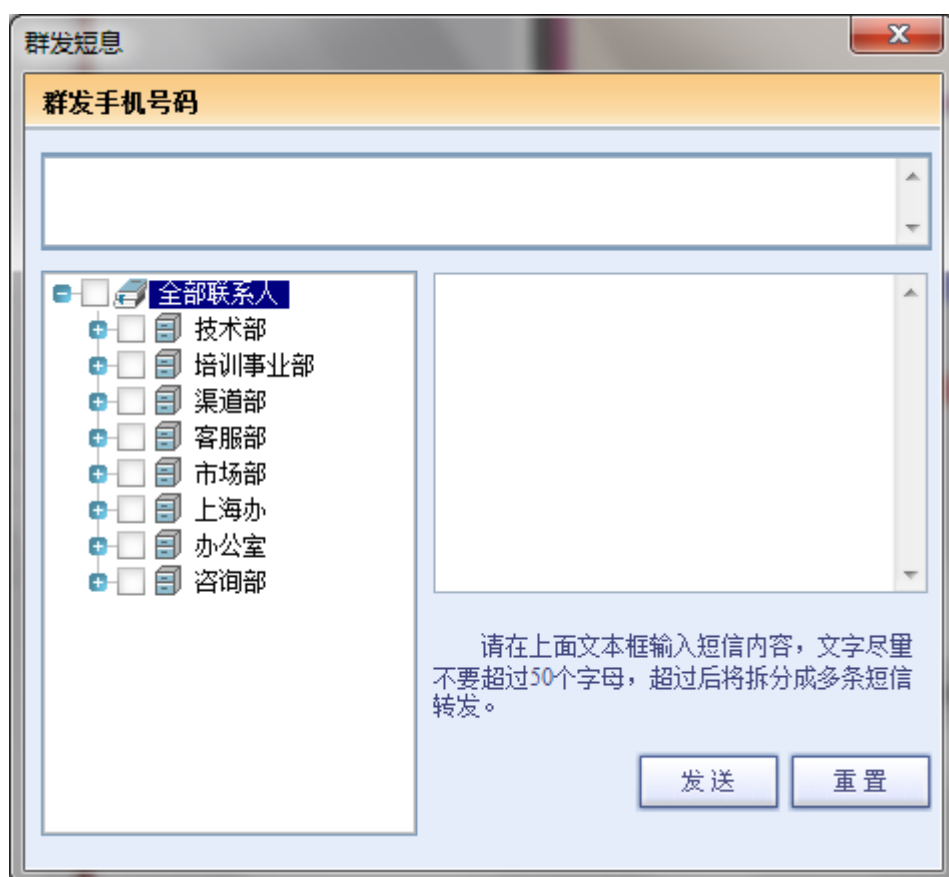
邮箱： 给他发邮件

客户类型：

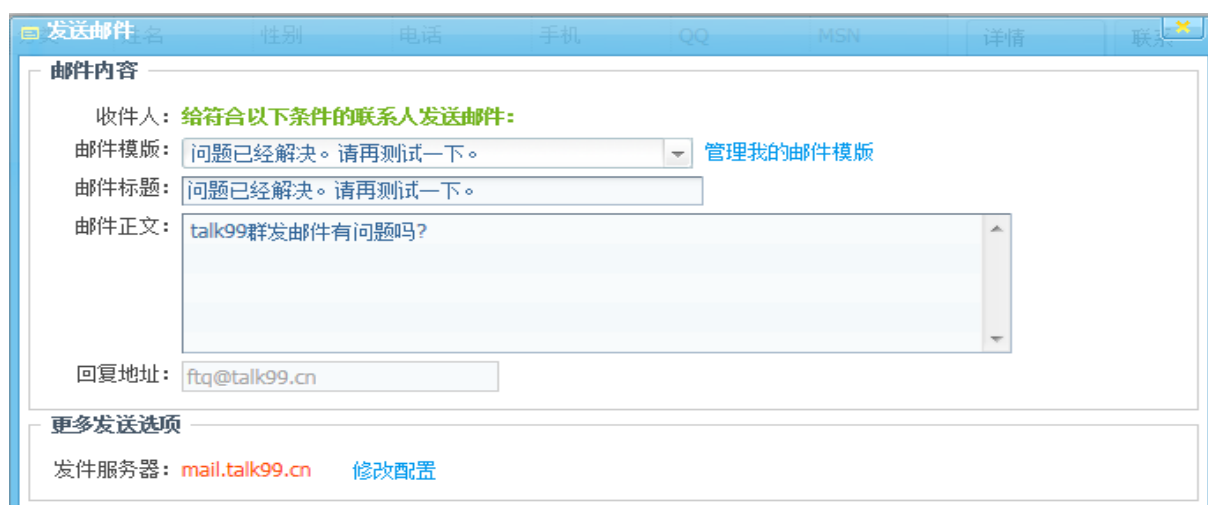
备注：



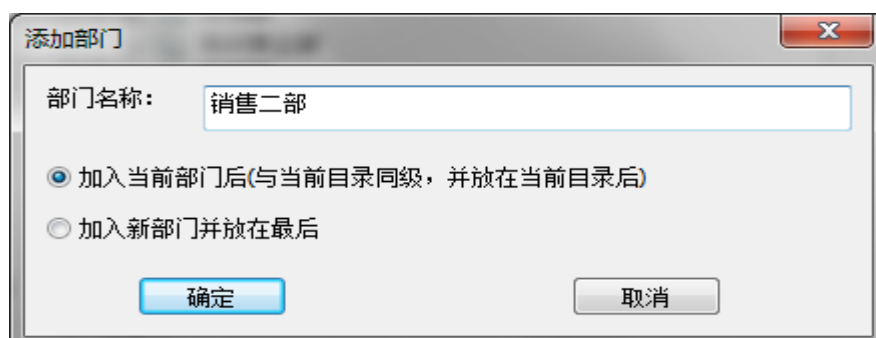
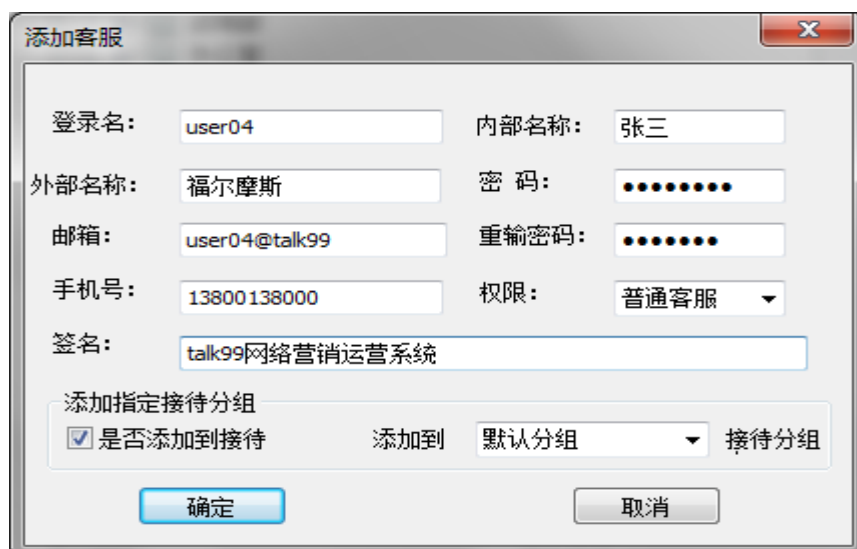
3.5.12 群发短信



3.5.13 群发邮件



3.5.14 部门及客服管理

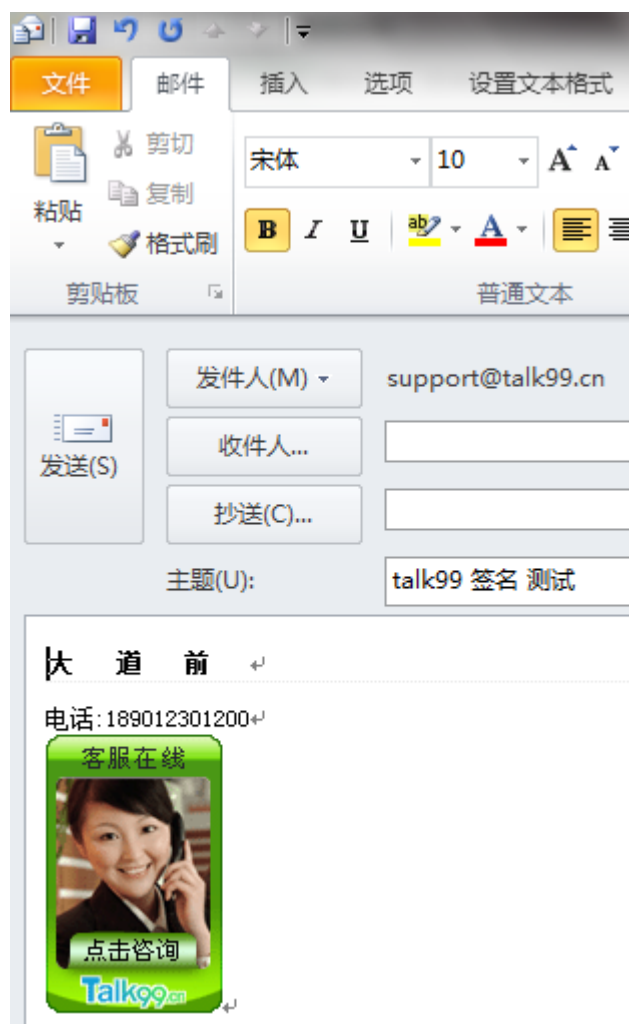


3.5.15 子站点管理功能

功能菜单			
我的工作台	+	主页	
自助答疑设置	+	角色权限配置	×
探头配置管理	+	客服管理	×
系统配置管理	-	子站点管理	×
设置公司信息			
子站点管理			
集团结构			
部门管理			
客服管理			
角色权限配置			

ID	名字	描述
722	free	www.talk99.cn/free
749	论坛	bbs.talk99.cn
1	访问统计	www.talk99.cn
282	在线客服	http://www.talk99.cn
283	论坛	http://www.talk99.cn
802	shoufei(勿删)	mail.talk99.cn
<input checked="" type="checkbox"/> 1175	test123	www.test123.com

3.5.16 邮件图标嵌入功能



3.5.16 固定链接



固定链接，访客通过点击有链接的图片或文字，直接建立对话。

书写格式：[http://chat.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=公司 ID&f=探头 ID&g=分组 ID&n=用户 ID](http://chat.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=公司ID&f=探头ID&g=分组ID&n=用户ID)

实例 1：<http://chat.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=10000008&f=10000041>

实例 2：<http://chat.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=10000008&g=10000009>

实例 2：<http://chat.talk99.cn/chat/chat/p.do?c=10000008&n=user01>

3.6 Talk99 主要功能使用报告

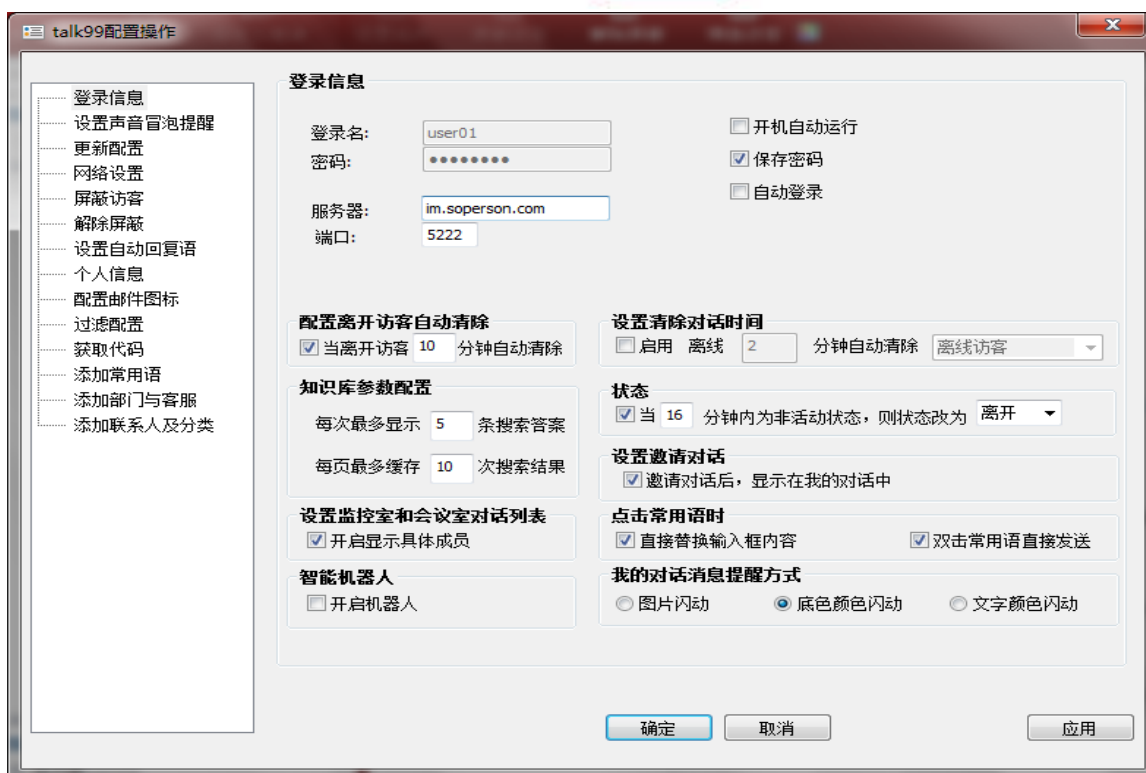
3.6.1 Talk99 的控制面板（设置）

3.1.6.1 概述

- Talk99 的控制面板，主界面的右上角有个**设置**。或者点任务栏图标右键，选**配置操作**。

3.1.6.2 登陆信息：

- 修改主界面皮肤颜色
- 设置开机启动，保存密码，自动登录
- 登陆服务器信息及端口
- 长时间没响应自动显示离开状态
- 常用语点击设置等

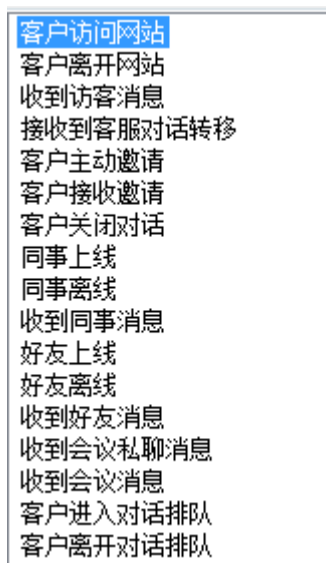


3.1.6.3 消息提示：设置冒泡提醒或声音提醒。

■ 冒泡提醒

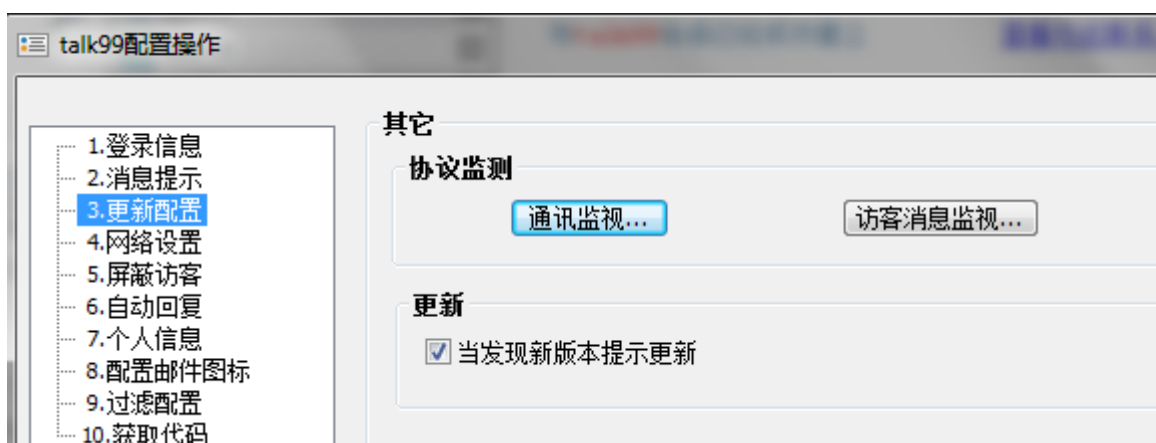


■ 17 种可设置冒泡提醒功能。

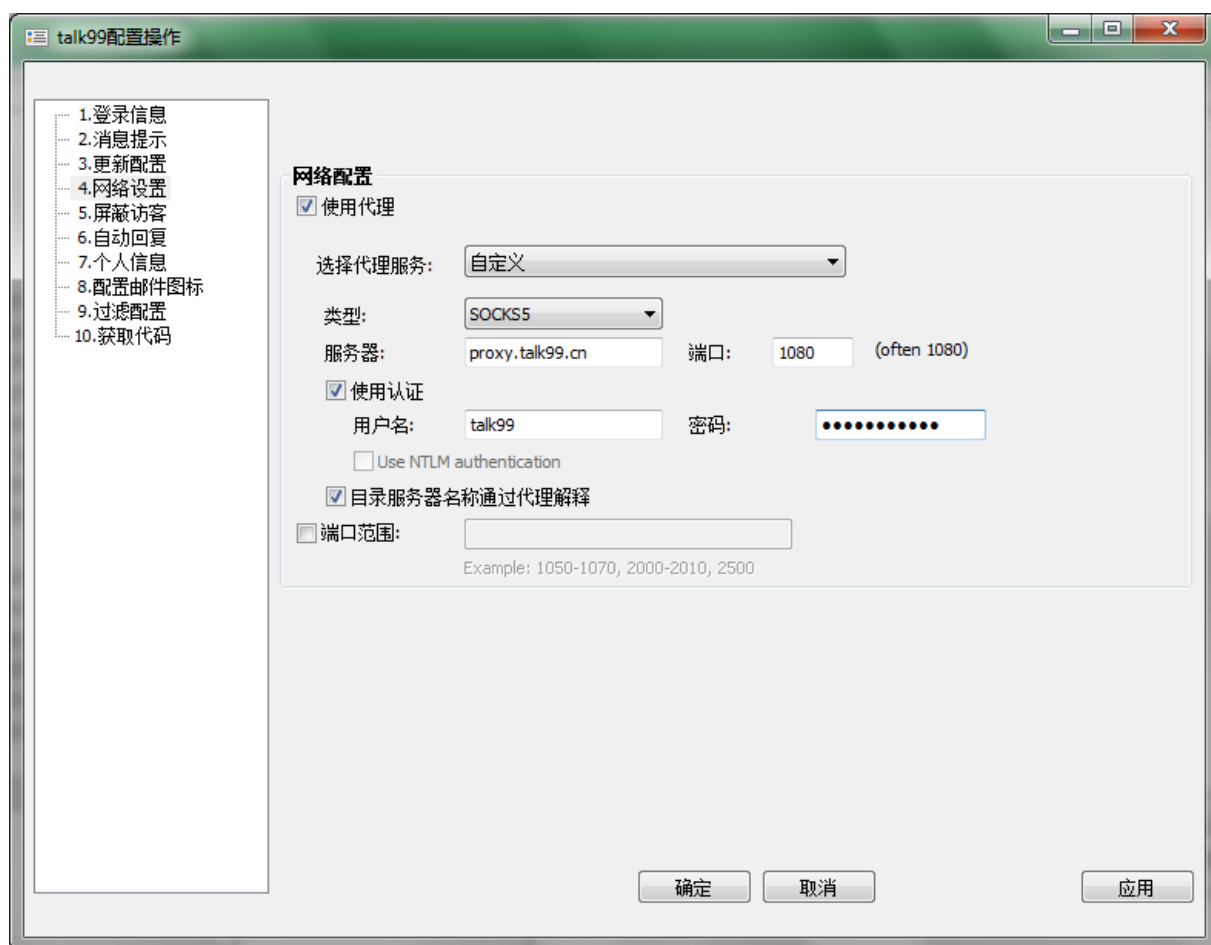


当客户端在不激活状态下，提示方式 闪动图标提示

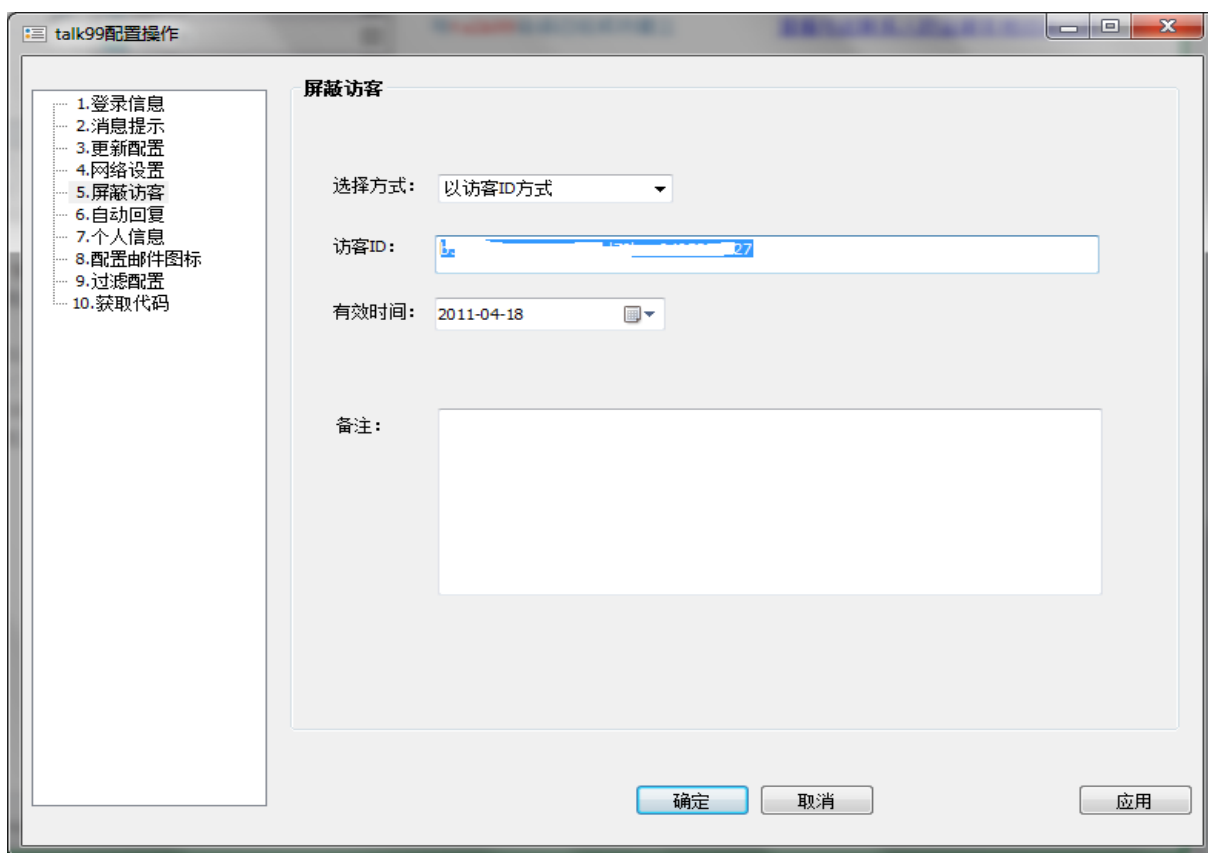
3.1.6.4 发现新版本提示更新



3.1.6.5 网络设置，如果因为网络原因无法登陆，可在此设置代理服务 器



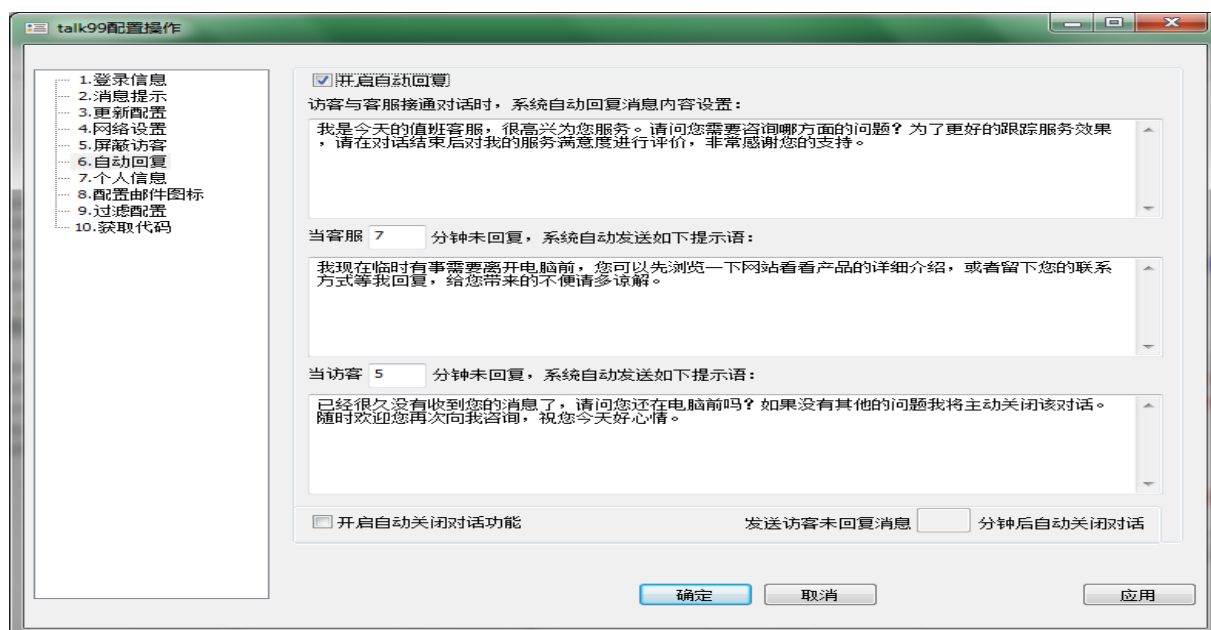
3.1.6.6 屏蔽访客：可拒绝恶意访客对话，注意此功能无法拒绝访客访问网站



访客再次点击对话时，会收到如下信息。

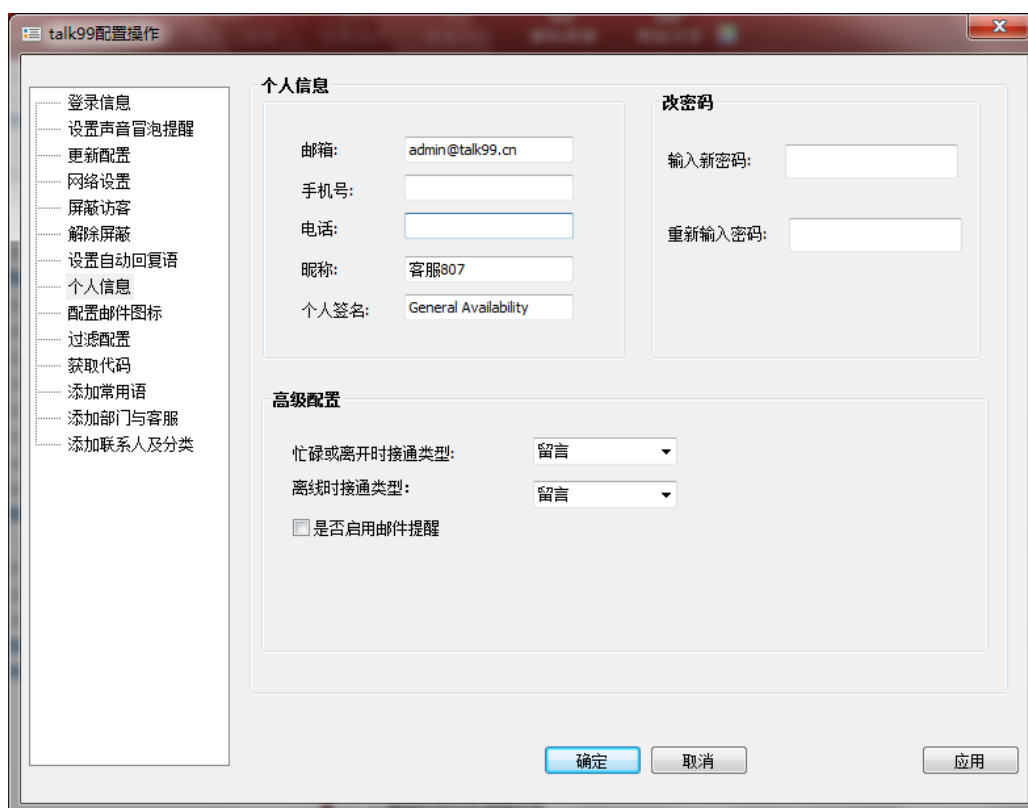


3.1.6.7 自动回复



3.1.6.8 个人信息:

- 修改个人密码, 电话, email, 个人签名等信息

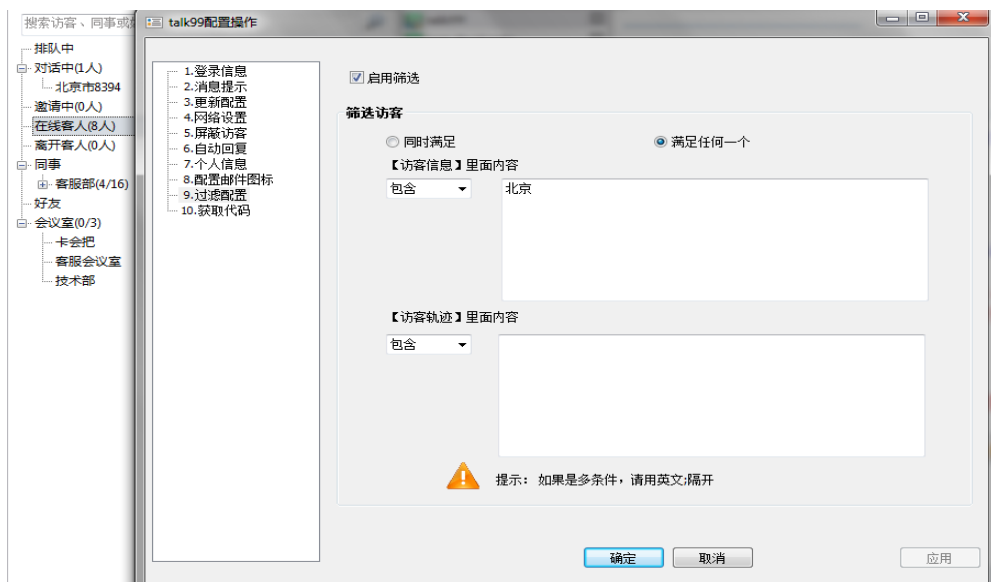


- 启用邮件提醒功能: 留言启用邮件提醒。

3.1.6.9 配置邮件图标

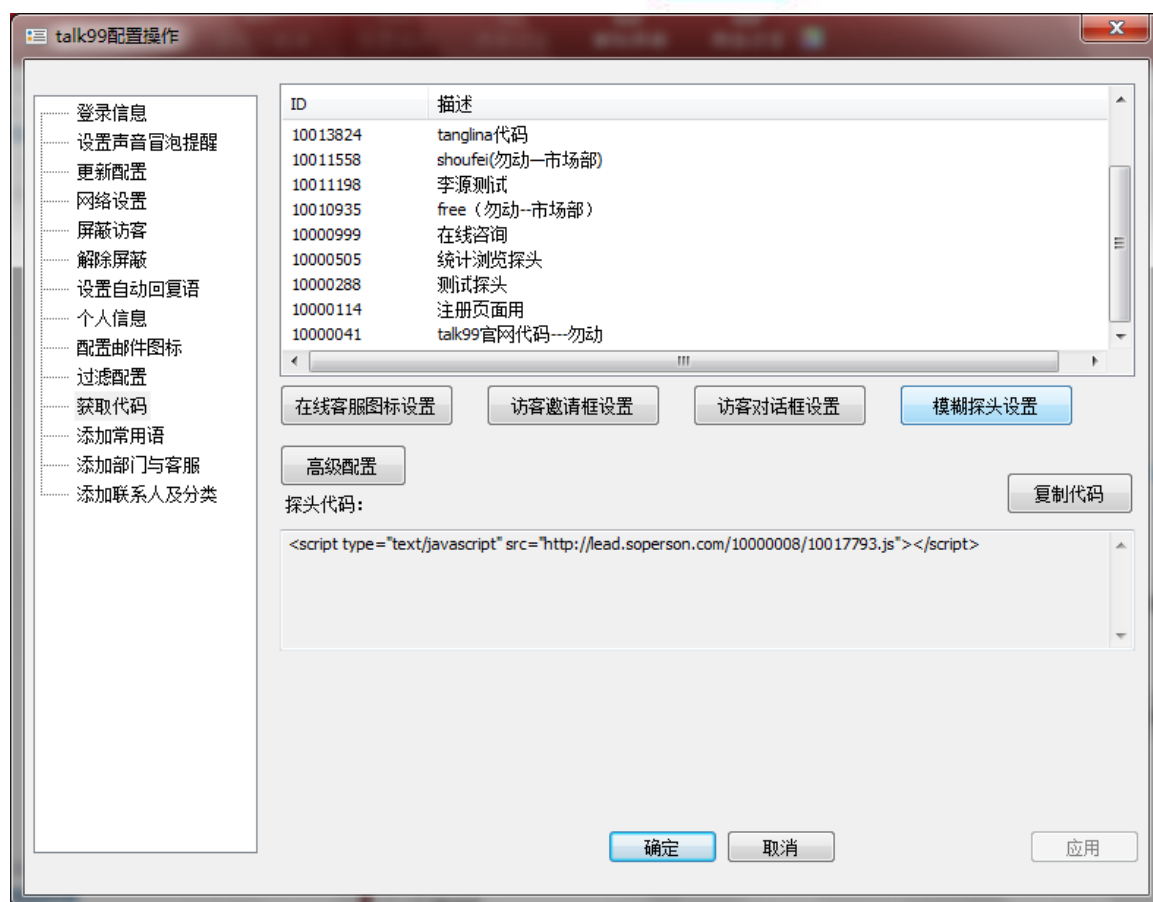


3.1.6.10 过滤配置，可对在线访客进行筛选。



3.1.6.11 获取代码

- 将探头代码嵌入您的网站相应页面，即可实现在线客服功能



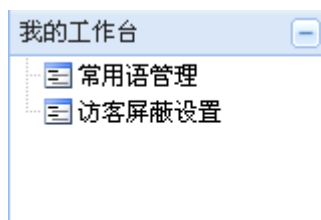
3.6.2 高级配置

3.6.2.1 概述:

Talk99 的控制面板，获取代码选项里有一个按钮：
高级配置，点击你会看到更多功能选项。

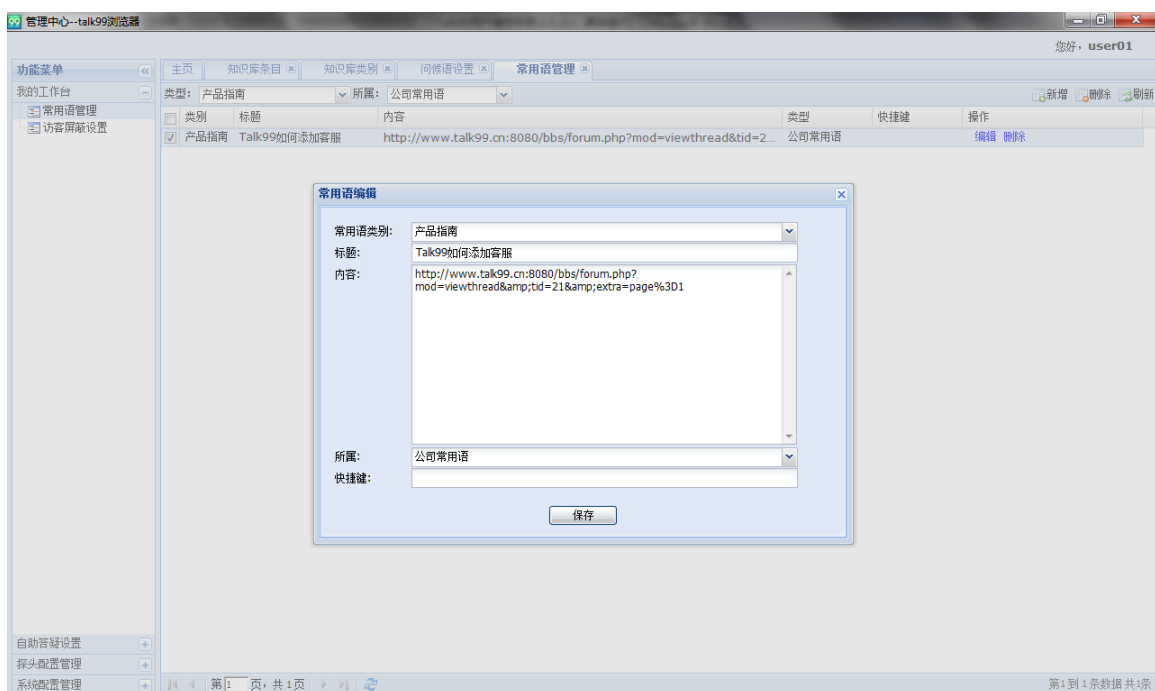
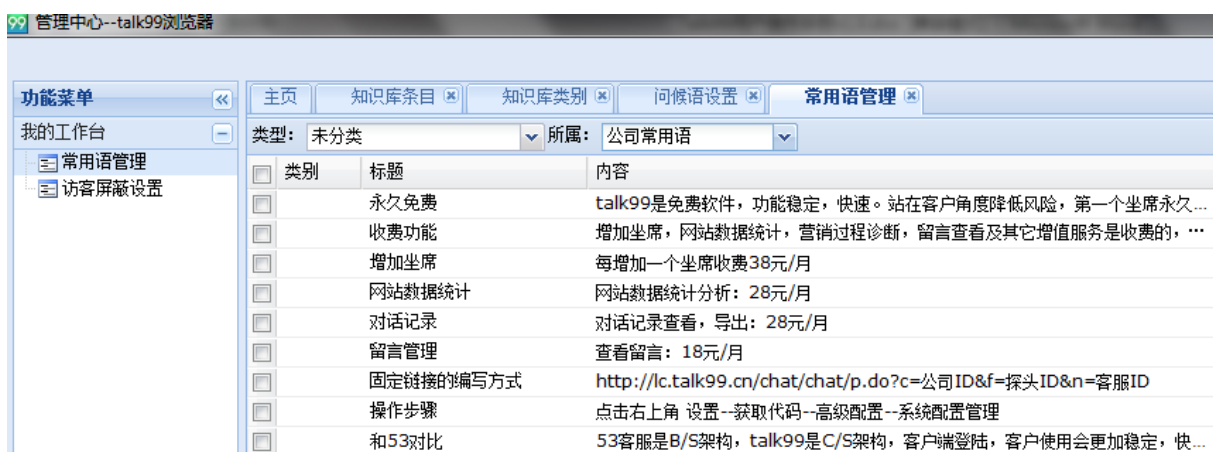
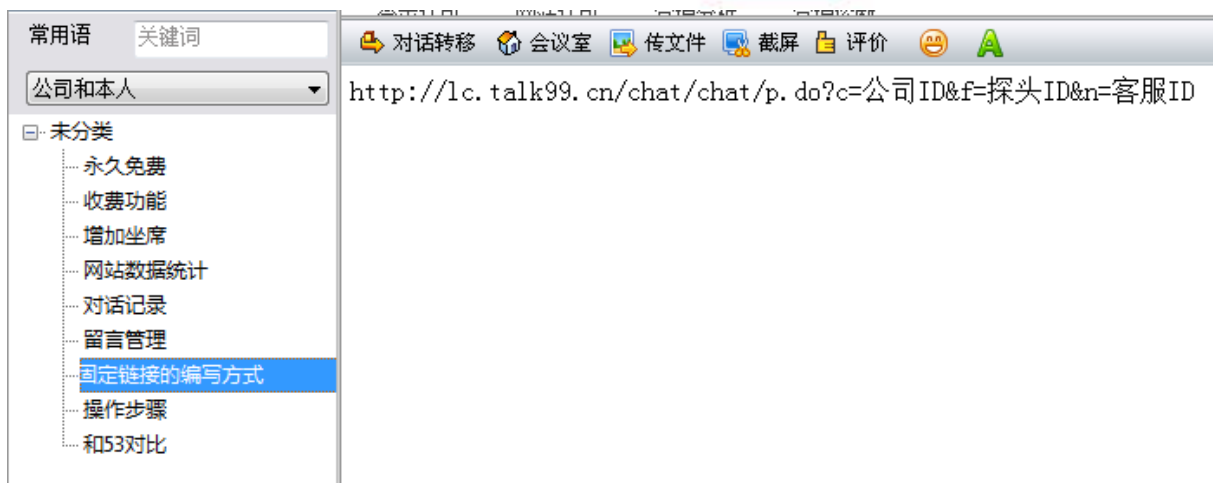
3.6.2.2 常用语管理功能

■ 我的工作台



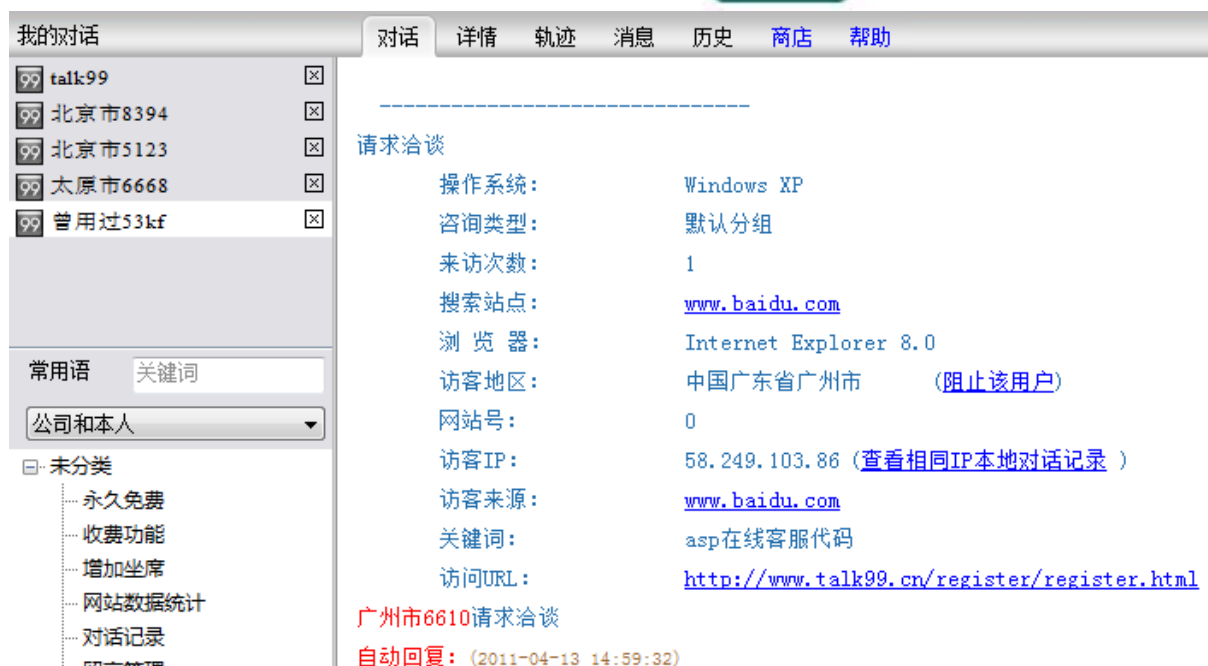
■ 常用语管理

设置常用语，方便用户快速回复客户的信息。

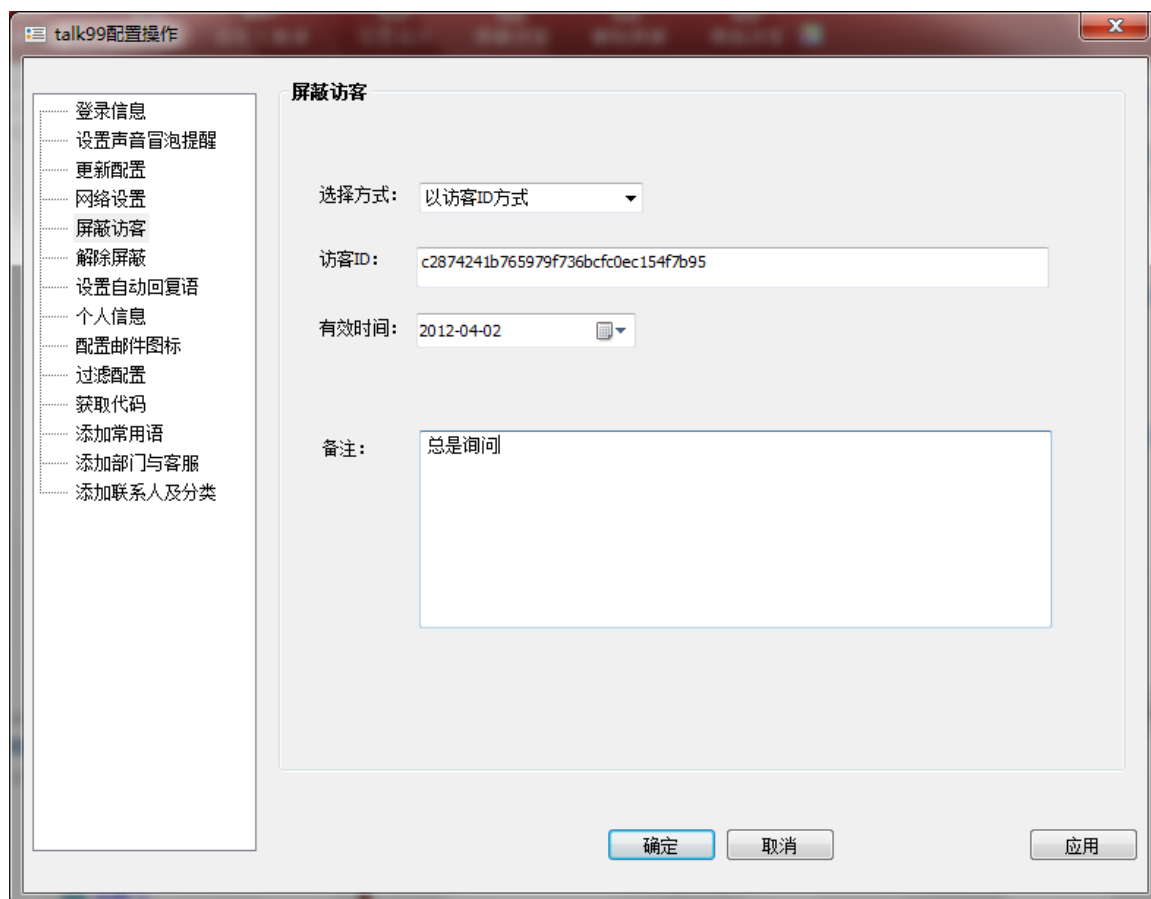


3.6.2.3 访客屏蔽设置

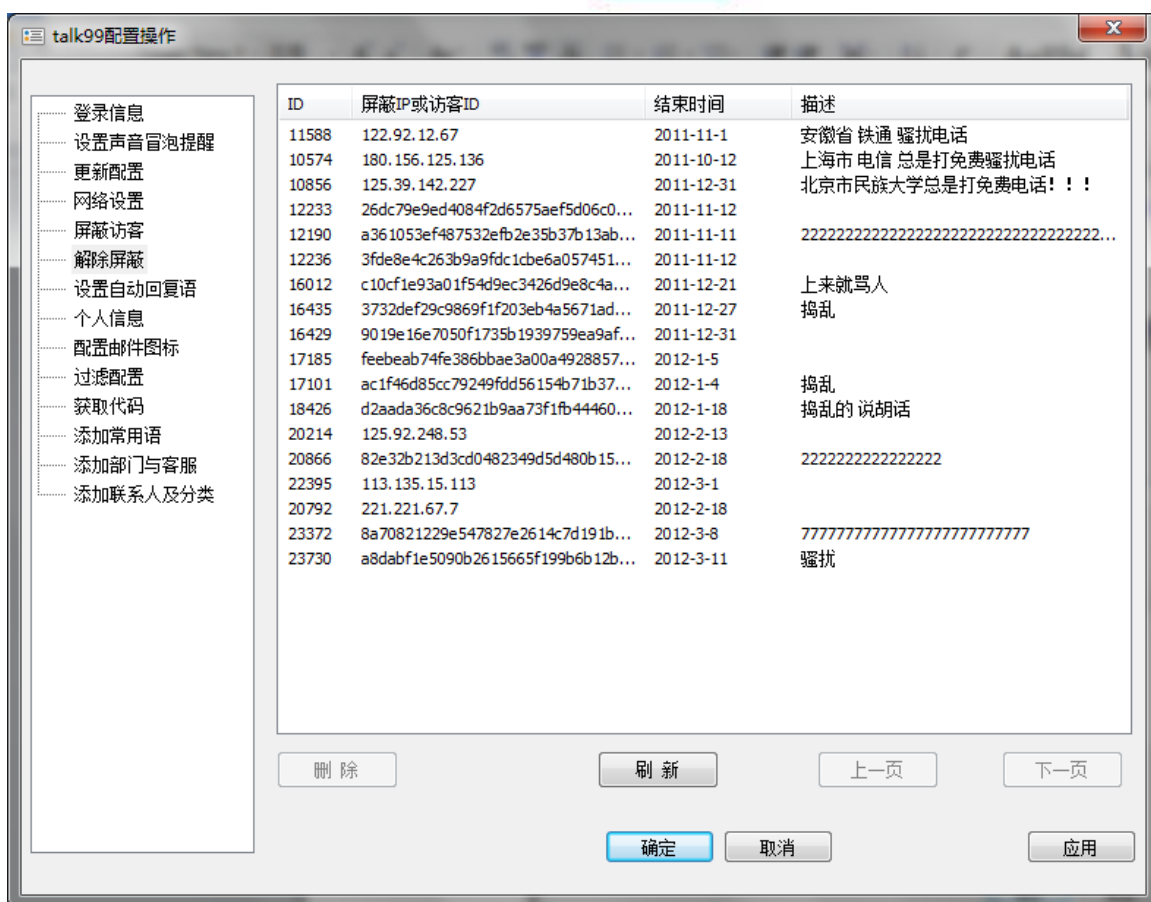
- 1) 和访客对话时, 对话记录里有一个(阻止该用户)



2)点击阻止该用户



3)点击应用或者确定，屏蔽列表里会增加此客户信息。

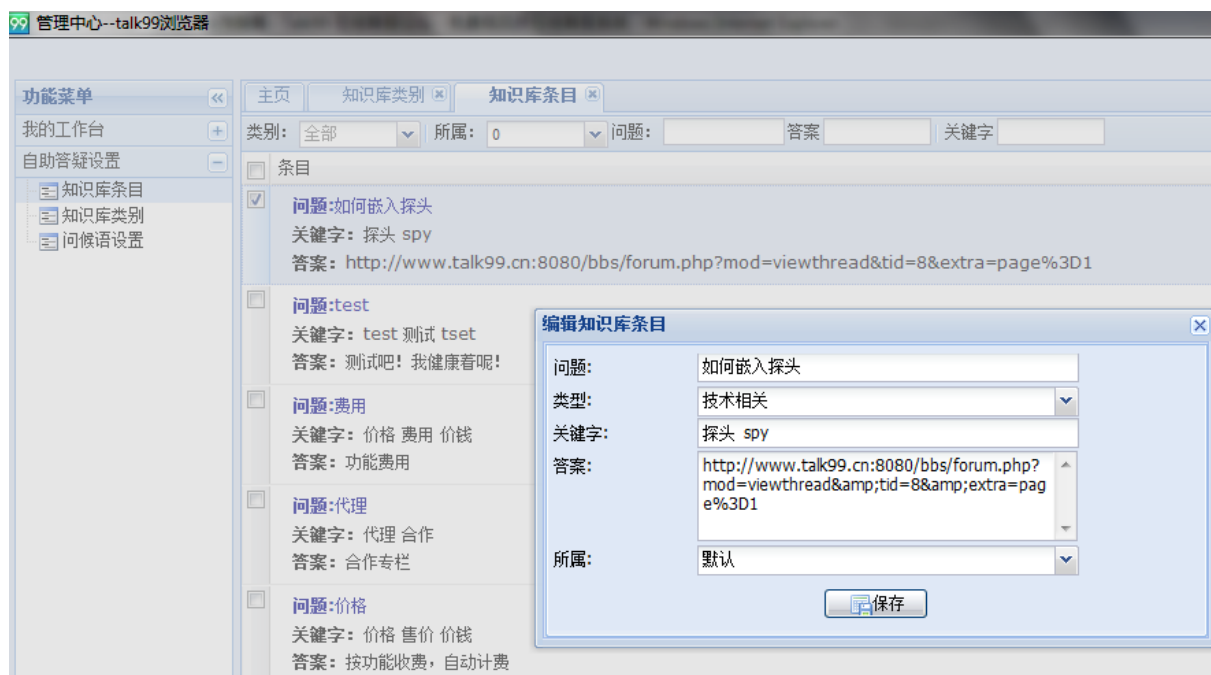


4) 访客再次点击对话时，会收到如下信息。

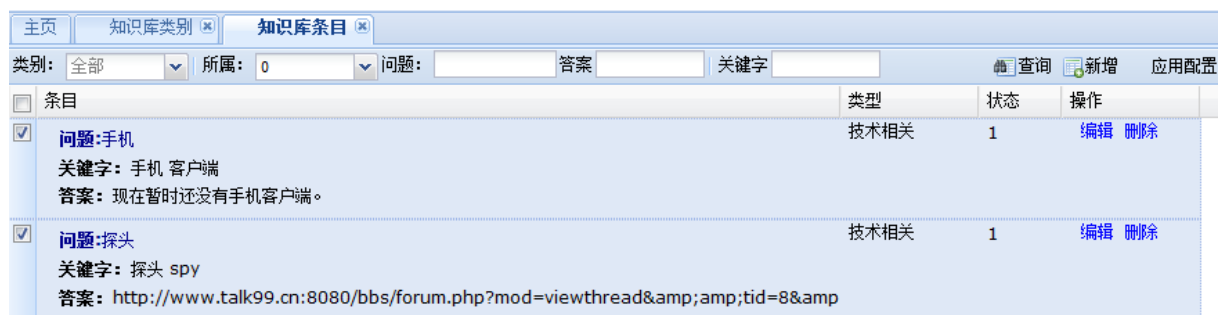


3.6.2.3、自助答疑设置，知识库管理

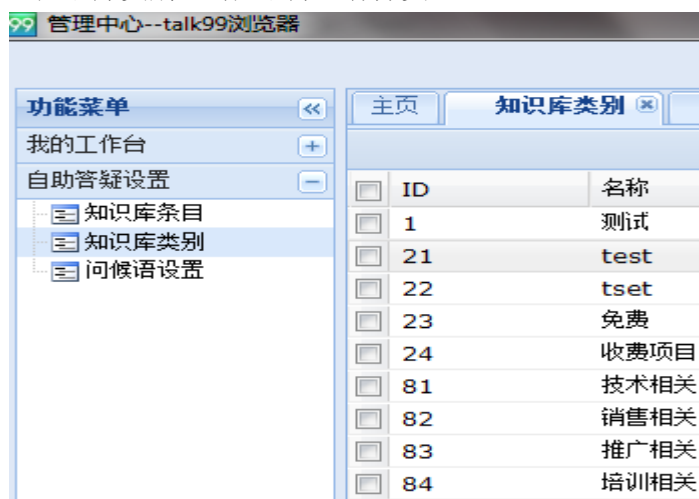
1)、知识库条目



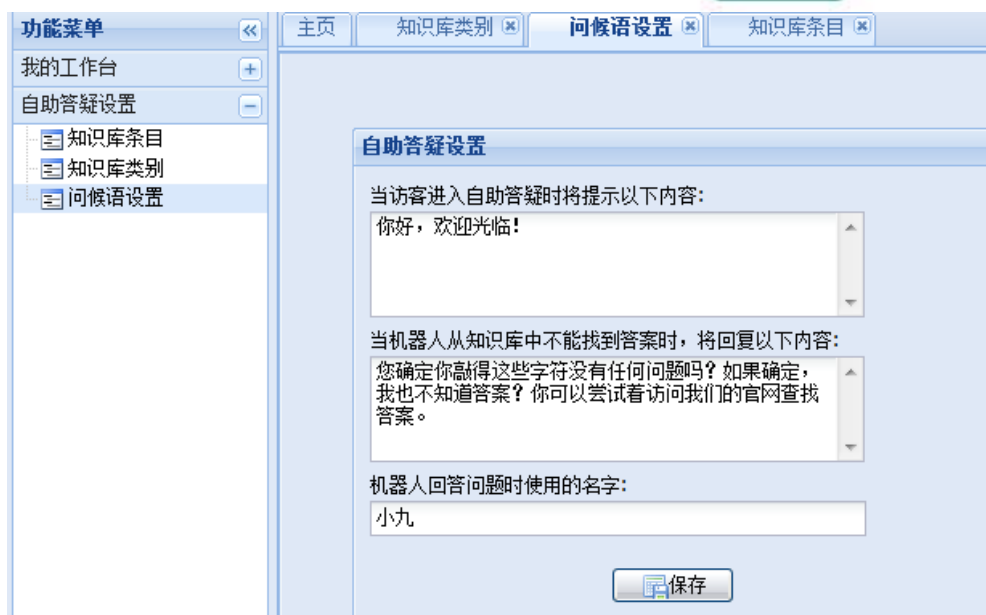
注意点击应用配置:



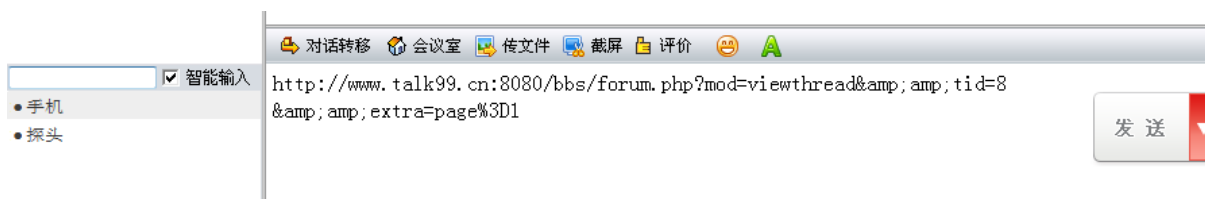
2)、知识库类别, 对知识库进行分类



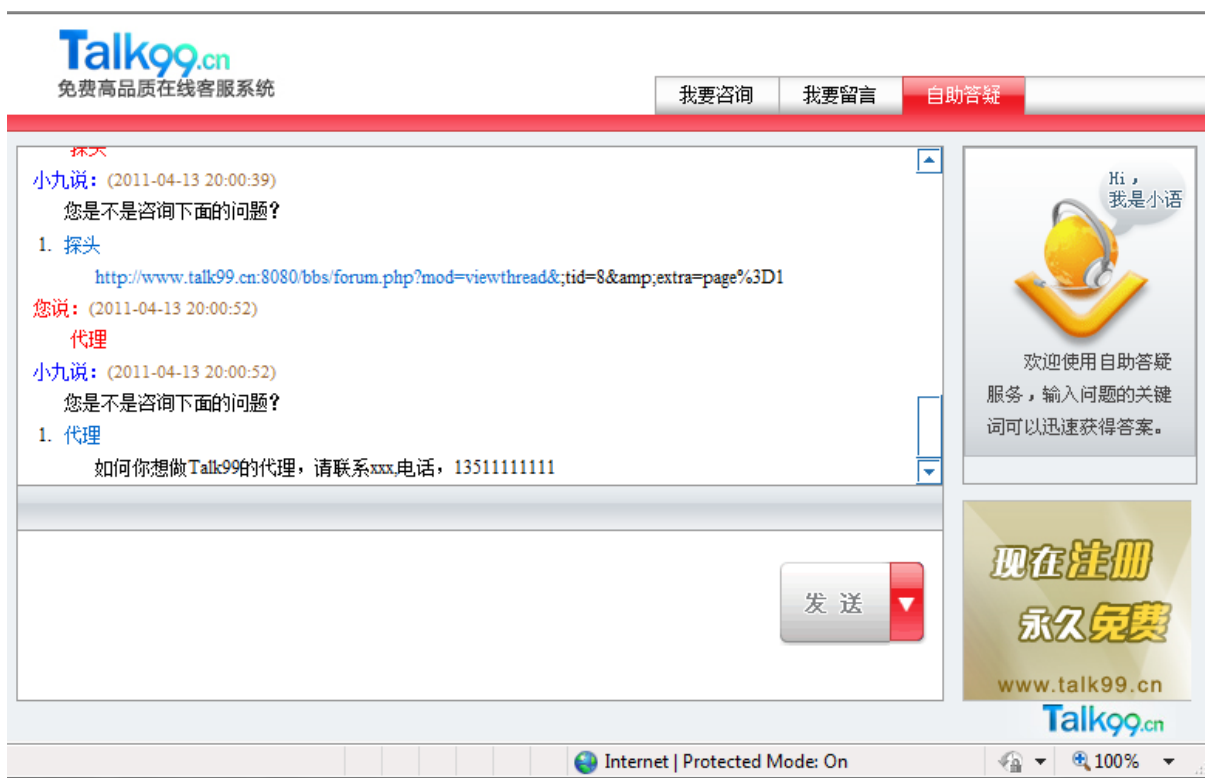
3)、问候语设置



4)、知识库应用：对话是快速获取相关内容



5)、知识库实现访客自助答疑功能



3.6.2.4、探头管理

a)、探头是如下一段代码：

```
<script type="text/javascript" src="http://lead.soperson.com/10000008/10000505.js"></script>
```

该功能只有管理员才能进行操作。管理员在这里生成网页代码放到网页里面后就可以实现访客监测功能。同时在页面上会出现管理员设置好的在线图标。Talk99 的代码只需要嵌入网页一次，中途不用重新嵌入代码就可以任意改变在线图标的样式、颜色、大小等信息。一段代码对应一个配置 ID，每个管理员可以在不同网页上配置不同 ID 的代码。不同代码指定不同的客服分组。点击“生成代码”按钮可以直接生成所需的代码。点击“编辑”按钮可以编辑代码对应的在线图标的样式、颜色、大小等信息。

- b)、这段代码嵌入网站即可实现网站在线客服功能。
- c)、创建探头包含对在线客服图标，邀请框，对话框等的定义。
- d)、创建探头，对在线客服图标进行配置
 - 1) 图标在主页显示的位置和样式
 - 2) 选择一个 talk99 提供的图标
 - 3) 选择响应客服
 - 4) 你可以自己定义图标



e) 对访客邀请框进行设置

邀请框样式设置——设置网站邀请框的颜色、标题、框内容，是否开启访客监测功能。

99 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

☒ 开启访客监测功能

>> 邀请框内容设置

邀请框标题: 网络营销就用talk99

邀请框内容: ☒ 显示文字 ☐ 使用网页链接

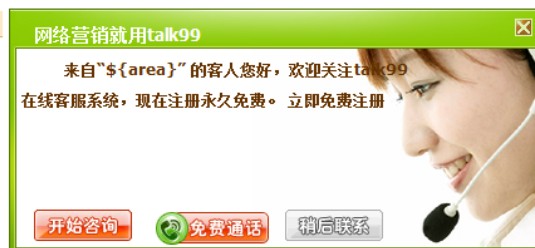
来自“\${area}”的客人您好，欢迎关注talk99在线客服系统，现在注册永久免费。立即免费注册

邀请框初始位置: 左下角

>> 邀请框样式设置 ☐ 自定义邀请框样式

图片邀请框: [颜色选择器]

Flash邀请框: [颜色选择器]



更多设置——启用遮罩、自动弹出的时间、对应的客服分组、设定弹出邀请框页面、设定邀请框是否显示免费通话以及直接对话的样式等。

99 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

>> 更多设置

启用遮罩网页: ☐ 弹出邀请框时，网页自动变灰

自动弹出邀请框: 120 秒 “-1”表示不自动弹出邀请框

拒绝邀请: 1 次后不再自动弹出 “0”表示总是自动弹出

自动弹出: 0 次后不再自动弹出 “0”表示总是自动弹出

同意邀请: 0 次后不再自动弹出 “0”表示总是自动弹出

只在以下页面自动弹出: [文本输入框] 不同url之间使用“;”分割

重复弹出邀请框: 0 秒 “0”表示不重复弹出邀请框

自动隐藏邀请框: 0 秒 “0”表示不自动隐藏邀请框

弹出邀请框时隐藏浮动面板: ☐

自动邀请时段: 开始时段: 00:00 结束时段: 24:00

自动邀请响应客服: 业务咨询

邀请框显示效果: 下边滑出

离线时弹出邀请框: ☒ 当自动邀请响应客服或分组的客服都不在线时，仍然自动弹出邀请框

邀请框上显示电话: ☒ 是否在邀请框上显示“免费通话”按钮

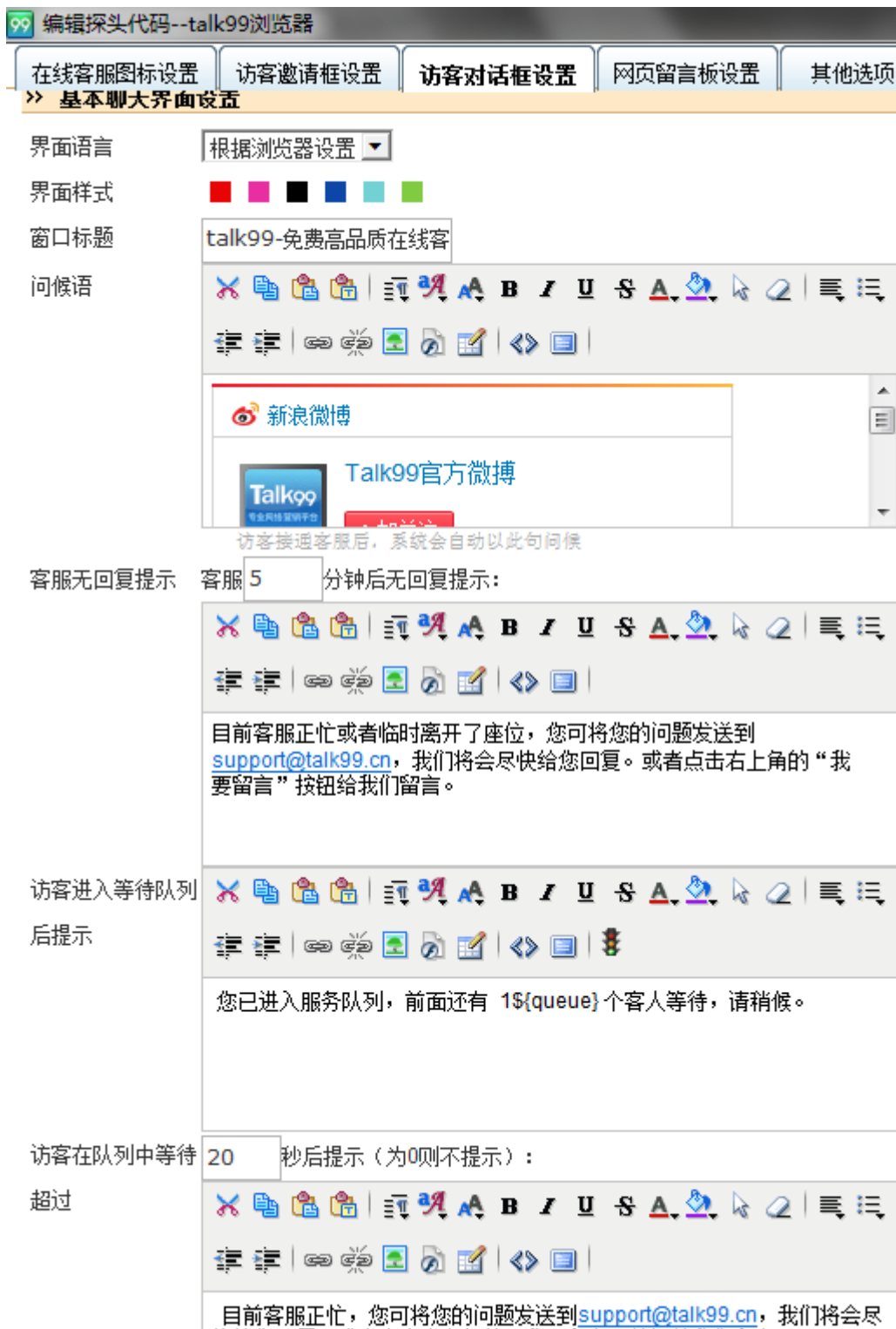
直接对话选项:

- ☐ 关闭直接对话 此种情况下，直接对话将视为普通邀请对话
- ☒ 显示小对话框 访客所在页面将生成一个浮动对话框，客服可以直接和访客对话，不需要访客点击“同意对话”这一步骤
- ☐ 兼容变形网站 在生成小对话框时，可能造成页面变形，此时您可以尝试使用此选项
- ☐ 页面替换 客服点击主动对话后，访客页面将直接替换对话页面
- ☐ 当前页面对话 客服点击主动对话后，访客在当前页面对话，切换页面将导致对话关闭

f) 对访客对话框进行设置

基本聊天界面设置——设置访客对话框界面的语言（即访客看到对话框的语言）、界面的颜

似网址: <http://www.talk99.cn/images/a.gif>)



访客验证设置——设置访客接入的方式：匿名登陆（访客点击后即可交流），基本验证（访客需输入相关信息才能交流）

其他客户端设置——设置对话框界面功能按钮的显示

99 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

logo图片地址

 (235*55)

logo图片链接

logo底色

广告1图片地址

 (150*130)

广告1图片链接

广告2图片地址

 (150*350)

广告2图片链接

自定义客服名片

 (150*200)

客服名片链接

留言选项

允许全部留言类型

开启访客熟线功能

自动分配给公司上次接待的客服

熟客接通策略
 客服忙碌:

转接其他客服

 客服离开:

转接其他客服

对话时显示对话类型
 ☒ 显示对话类型时显示:

型



请选择您需要咨询的问题分类，我们将为您安排最合适的客服提供服务。

>> 访客验证设置

访客访问方式:

匿名登录

>> 其他客户端设置

☒ 聊天界面显示"免费电话"
 ☐ 聊天界面显示"短信交流"
 ☒ 聊天界面显示"自助答疑"
 ☒ 聊天界面显示保存聊天记录按钮

可以定义访客对话框左上角的 Logo。右下角的广告 1 图片。还有留言对话框右下角的广告 2 图片。

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](#)

>> 访客验证设置

 访客访问方式: 匿名登录

>> 其他客户端设置

- ☒ 聊天界面显示"免费电话"
- ☐ 聊天界面显示"短信交流"
- ☒ 聊天界面显示"自助答疑"
- ☒ 聊天界面显示保存聊天记录按钮
- ☐ 访客关闭对话的时候尝试弹出访客评价窗口

g)其它选项:

设置 flash 修正和关联子站点、以及模糊探头的配置, 具体如下:



关于模糊探头

您可以使用“模糊探头”把网页的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。

关于模糊探头

- 您可以使用 Talk99“模糊探头”把网页的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。

h) 网页留言板配置

99 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

☒ 在页面上显示留言板

>> 留言板设置

留言板标题: <left>欢迎 留言</left>

留言板样式: ■ ■ ■ ■ ■ ■

显示位置: 屏幕左下

目标分组: 业务咨询

目标分组在线时: 不显示面板

延迟显示: 5 秒

欢迎 留言 ×

姓名:

电话:

邮箱:

www.talk99.cn

i) 保存后的探头列表

talk99配置操作

登录信息

设置声音冒泡提醒

更新配置

网络设置

屏蔽访客

解除屏蔽

设置自动回复语

个人信息

配置邮件图标

过滤配置

获取代码

添加常用语

添加部门与客服

添加联系人及分类

ID	描述
10013824	tanglina代码
10011558	shoufei(勿动--市场部)
10011198	李源测试
10010935	free(勿动--市场部)
10000999	在线咨询
10000505	统计浏览探头
10000288	测试探头
10000114	注册页面用
10000041	talk99官网代码--勿动

探头代码:

```
<script type="text/javascript" src="http://lead.soperson.com/10000008/10000041.js"></script>
```

j) 更多探头相关内容请访问 Talk99 论坛: <http://bbs.talk99.cn>

3.6.2.5、营销场景配置

1) 可以针对访客动作的多种条件进行智能弹出邀请框、直接对话、推送网站

2) 首先点击“新增”。新建一个场景

然后设置场景名字、弹出的形式、以及基本属性等

编辑营销场景

基本属性	响应配置
场景名称: <input type="text" value="talk99 营销场景"/>	响应类型: <input checked="" type="radio"/> 邀请对话 <input type="radio"/> 直接对话 <input type="radio"/> 推送网页
适用子站点: <input type="text" value="全部"/>	邀请内容: <input checked="" type="radio"/> 使用默认内容 <input type="radio"/> 设置邀请内容 <input type="radio"/> 设置邀请框内URL
匹配次数: <input type="text" value="0"/> (0不限制次数, 最多127次)	
响应延时: <input type="text" value="0"/> 秒	
响应分组: <input type="text" value="技术支持"/>	

营销场景设置 添加条件

并且进入时间在8和18之间
 并且访问页面URL符合www.talk99.cn

3) 应用配置后生效

管理中心--talk99浏览器

您好, user01

功能菜单: 我的工作台, 自助答疑设置, 探头配置管理, 探头管理, 营销场景配置

主 | 探头管理 | **营销场景配置**

新增 刷新 **应用配置**

ID	名称	适用站点	状态	关联分组	操作
21	talk99 营销场...	全部	启用		编辑 删除

3.6.2.6、系统配置管理

1. 设置公司信息



2. 子站点管理

很多公司拥有多个不同域名的网站，在不同网站嵌入 Talk99 代码后，希望将来能够独立看各个网站的分析报表，也希望集团能看到所有网站的分析报表，基于这个用途 Talk99 开发了子站点管理功能。

<div> <div>新增</div> <div>删除</div> <div>刷新</div> </div>			
<input type="checkbox"/>	ID	名字	描述 操作
<input type="checkbox"/>	425	上海	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	405	天津站	编辑 删除

3. 集团结构

该功能主要用于，分配子站点内的组织结构，方便用户管理，是子站点的管理更加直观，更加易于客户管理子站点与子站点的关系。

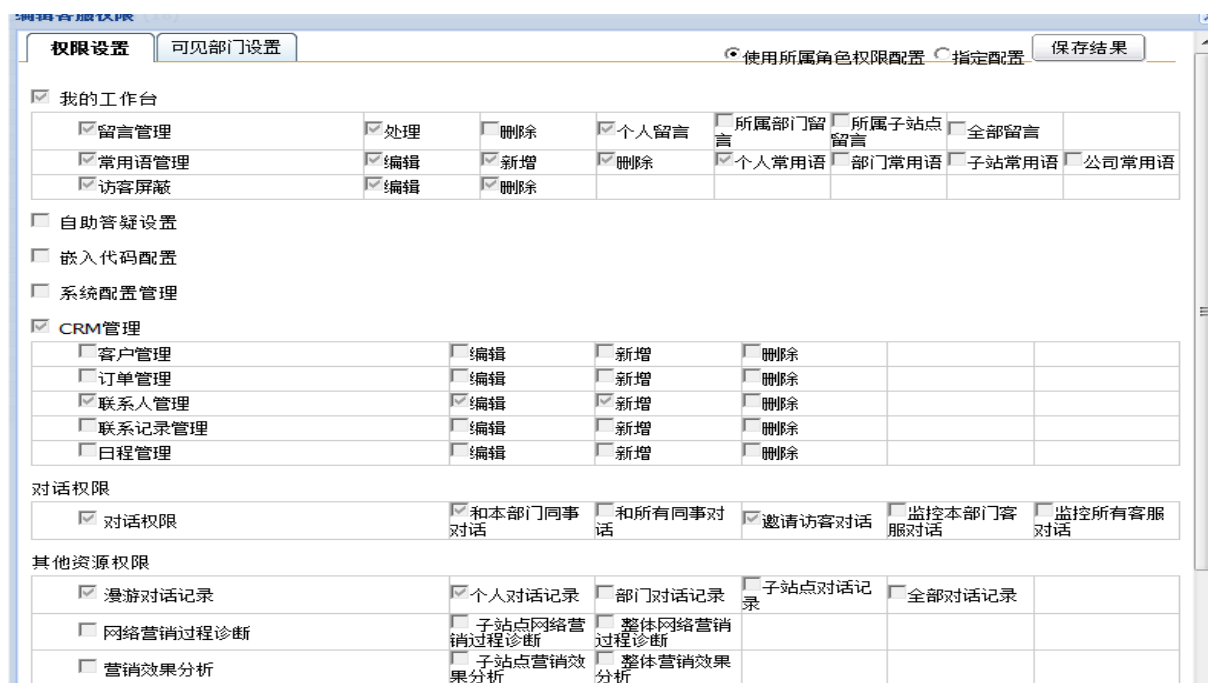


4. 部门管理

配置公司部门。点击“新加部门”即可增加一个部门。部门显示在同事好友的列表里面。

5. 客服管理

添加、删除、修改客服账号信息。也可以在这里强制客服下线。只有管理员身份才能强制客服下线。可对每一个普通客服和客服经理的权限进行细分：



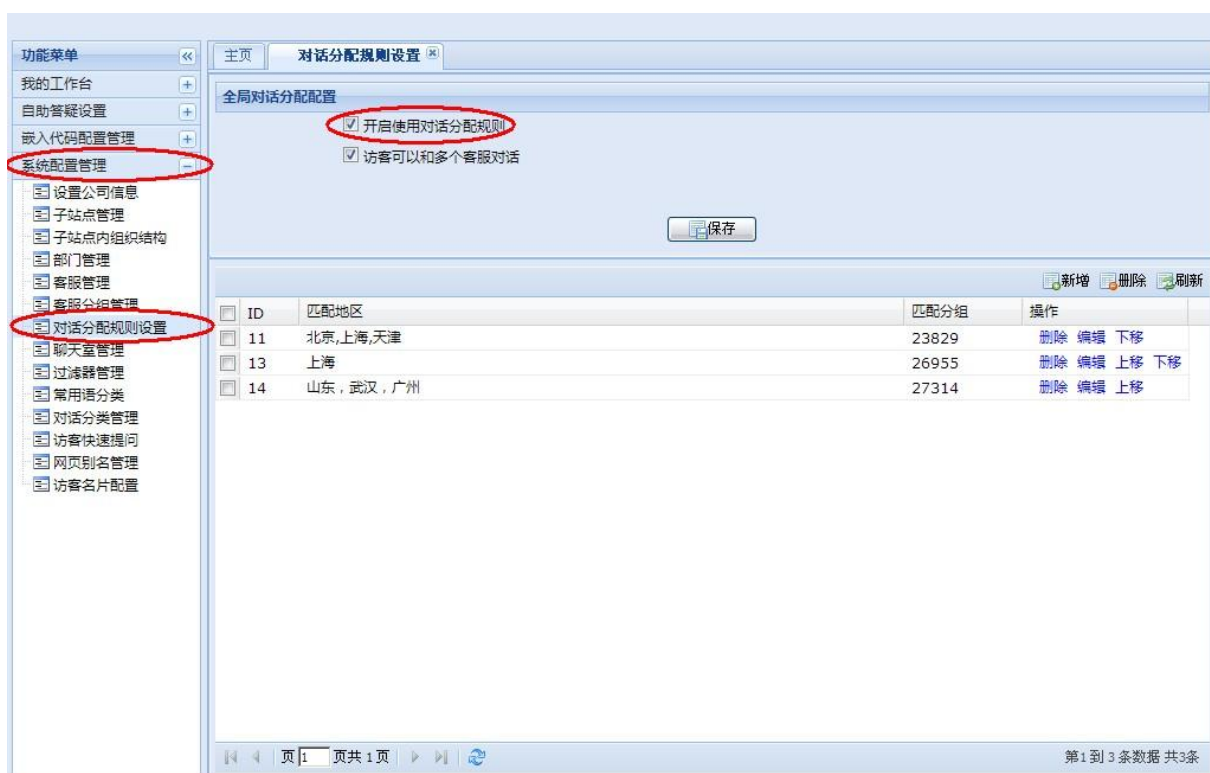
6. 客服分组管理

配置客服分组，设置的分组显示在网页上的漂浮窗口内。同一个人可以在不同的组中可以设置组成员的接待方式随机或队列（轮巡）

ID	名称	默认	成员人数	分配模式	操作
23829	默认分组	默认分组	35	轮循	编辑
24212	在线咨询		5	轮循	编辑 删除
24305	aa		2	轮循	编辑 删除
24306	产品介绍		1	轮循	编辑 删除
24307	售后服务		1	轮循	编辑 删除
24400	售后服务		1	轮循	编辑 删除

7. 对话分配规则设置

Talk99 新推出了对话分配规则设置功能，该功能可以为在全国（或者多省）都有分公司的公司提供自动按访客所在地区分配给相应的客服，这样，可以更好的为每个客户提供本土化的服务，为客户提供更好的体验！同时，该功能还可以开启同一个访客可以和多个客服对话的功能！



如果要使用该功能，我们需要勾选“开启使用对话分配规则”

这样，该功能就能使用了，当然，这里要建立规则，我们可以点击“新增”来新建规则，如图



这这里配置好地区，（用“，”隔开），并选择接通分组。

点击保存，这样，建立的规则就可以使用了！

8. 聊天室管理

配置网页聊天室。Talk99 支持在网页嵌入一段代码实现多个访问页面的访客进行聊天。

					新增	刷新
<input type="checkbox"/>	ID	聊天室名称	聊天室管理员	聊天室描述	操作	
<input type="checkbox"/>	547	测试	null		编辑	删除 生成代码

第1到1条数据 共1条

直接进入聊天室：

在IE里输入右边得代码，就能直接进入聊天室

[拷贝到剪贴板](#)

生成聊天室链接：

你可以在网页内加入聊天室链接以方便其他人进入

选择链接方式：

☒ 文字链接

☐ 图片方式

[拷贝到剪贴板](#)

9. 过滤器管理

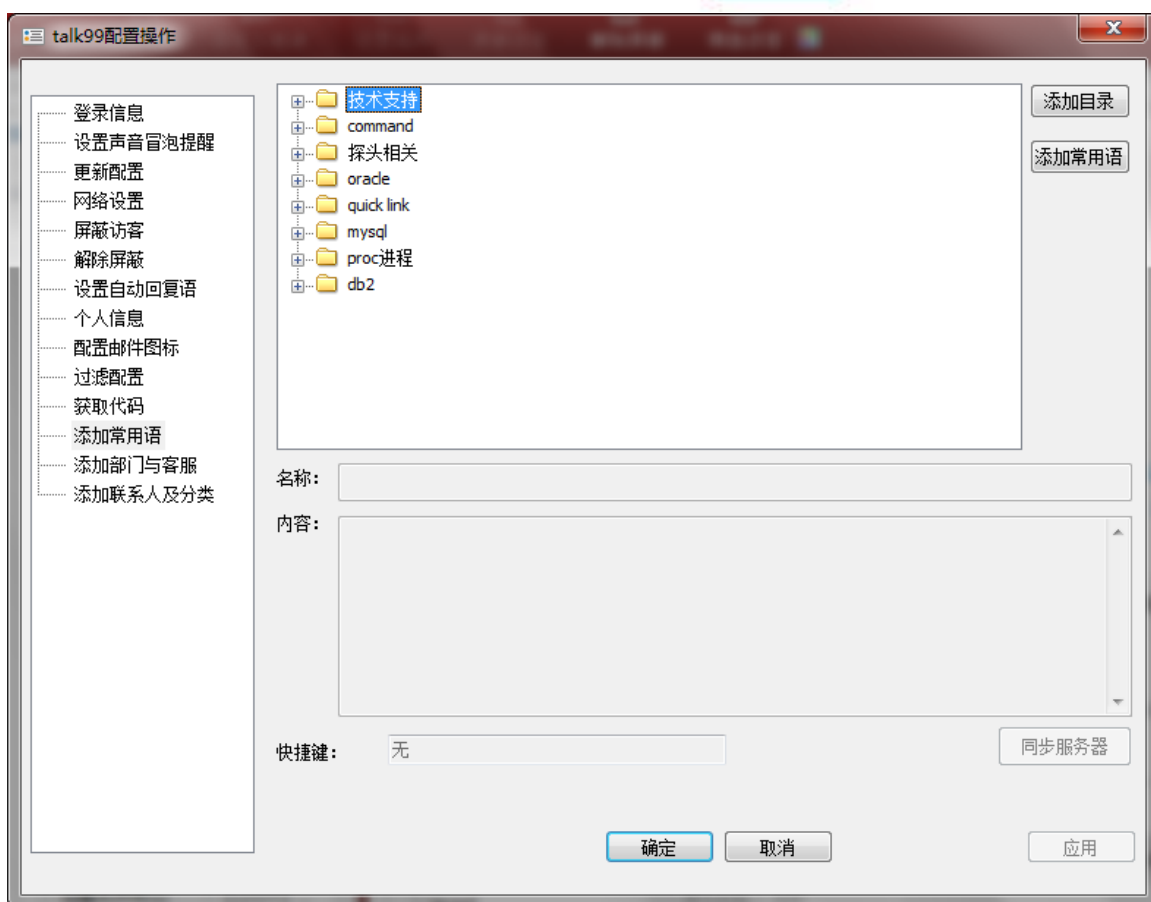
配置系统过滤器。管理员可以把该过滤器应用到某个部门人员，从而让该部门人员看到指定的访客。

新增 删除 刷新

<input type="checkbox"/>	ID	过滤器名称	开始IP	结束IP	访客地区	访客页面	过滤器描述	操作
<div> <div> 编辑过滤器 </div> <div> 名称: <input type="text"/> 描述: <input type="text"/> 访客IP地址段: <input type="text"/> 至: <input type="text"/> 访客地区: <input type="text"/> <div> <div> 添加 删除 访问页面: <input type="text"/> </div> <div> 添加 删除 访问来源: <input type="text"/> </div> </div> 停留时间: <input type="text"/> 至: <input type="text"/> 访客状态: <input checked="" type="radio"/> 不限 <input type="radio"/> 浏览中 <input type="radio"/> 会话中 匹配模式: <input type="text"/> <input type="button" value="保存"/> </div> </div>								

10. 常用语分类

在设置对常用语进行分类管理，每个客服都可以设置自己的对常用语



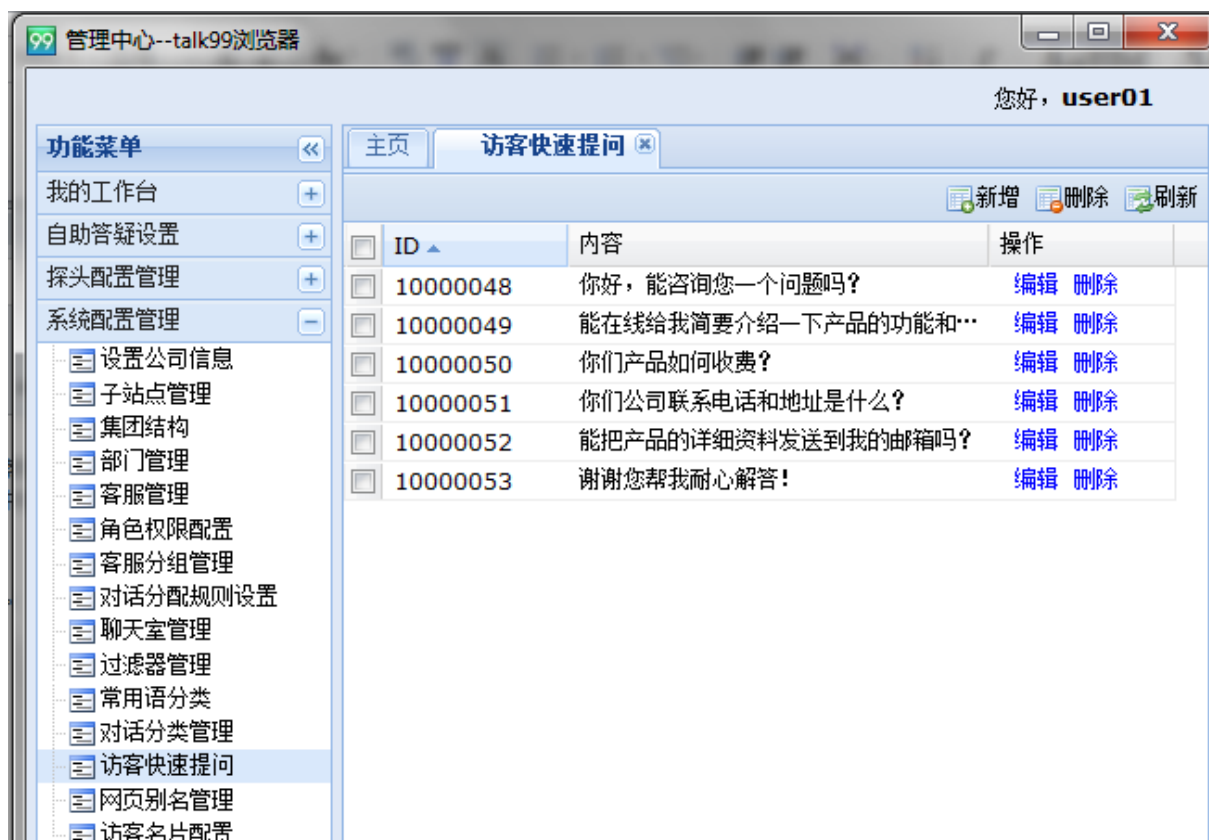
11. 对话分类管理

对会话进行分类设置，客服与访客对话结束后，总结此次对话，后台可根据分类进行统计分析
访客的沟通类型

				新增	刷新
<input type="checkbox"/>	ID	名称	描述	操作	
<input type="checkbox"/>	1057	对话	产品了解	编辑	删除
<input type="checkbox"/>	1063	购买咨询	无	编辑	删除

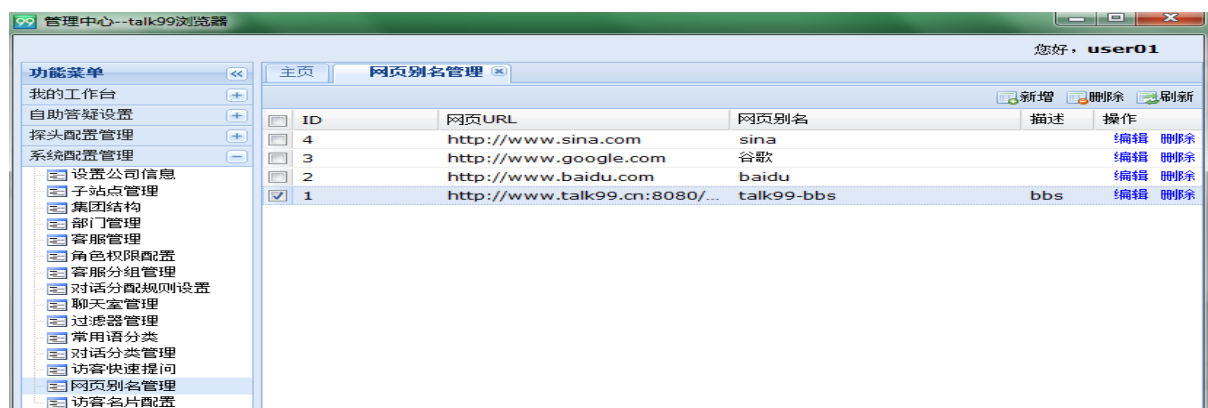
12. 访客快速提问

为访客提供常用问题，方便客户提问，使 Talk99 更加人性化



13. 网页别名管理

很多网站为了优化的需要，在制作网页时把网页标题设的很长，这样在 Talk99 监测列表里面或者对话框内显示访客当前访问页面时看起来很不方便。网页别名管理就是通过配置一个映射表，把网址映射成一个比较短更容易理解的短标题，这时候 Talk99 在监测列表里面显示访客当前访问页面时直接用短标题，这样可以大大方便客服进行操作。如果没有配置网页别名，Talk99 就会显示网页真实的长标题名，如果配置过网页别名，Talk99 就显示容易理解的短标题。



14. 访客名片配置

配置访客的名片里的元素，方便各个行业使用 Talk99。

刷新						
名称	是否显示	扩展字段 ▲	类型	标签	搜索项	操作
name	显示	否				隐藏
gender	显示	否				隐藏
phone	显示	否				隐藏
mobile	显示	否				隐藏
qq	显示	否				隐藏
msn	显示	否				隐藏
email	显示	否				隐藏
column1	显示	是	下拉框	预约医生	是	编辑
column2	不显示	是	文本框	column2		编辑
column3	不显示	是	文本框	column3		编辑
column4	不显示	是	文本框	column4		编辑
column5	不显示	是	文本框	column5		编辑
column6	不显示	是	文本框	column6		编辑
column7	不显示	是	文本框	column7		编辑

将访客信息存成名片

对话 详情 轨迹 消息 历史 商店 帮助

☒ 启用名片

访客名称: 广东省4768
 本次进入网站时间: 14时47分
 本次访问停留总时间: 0分钟
 访客累计来访: 1次
 访客IP地址: 27.38.178.236
 访客IP定位: 中国广东省
 访客来访途径: www.baidu.com
 搜索关键词: 53kf客服系统
 当前浏览网页: <http://www.talk99.cn/?tuiguang>
 当前网页标题: talk99-免费高品质在线客服系统
 操作系统类型: Windows XP
 浏览器类型: Internet Explorer 6.0
 访客被客服邀请对话次数: 0
 访客拒绝客服对话次数: 0
 访客当前状态: 已离线

姓名: 搜索53kf
 性别: 男
 电话:
 手机:
 qq:
 msn:
 邮箱:
 公司名称:
 公司网址:
 创建人:
 跟踪人:
 备注: 搜索53kf

访客本次访问轨迹
 14时42分53 进入 [【talk99-免费高品质在线客服系统】](#)

3.6.3 商品（收费功能）



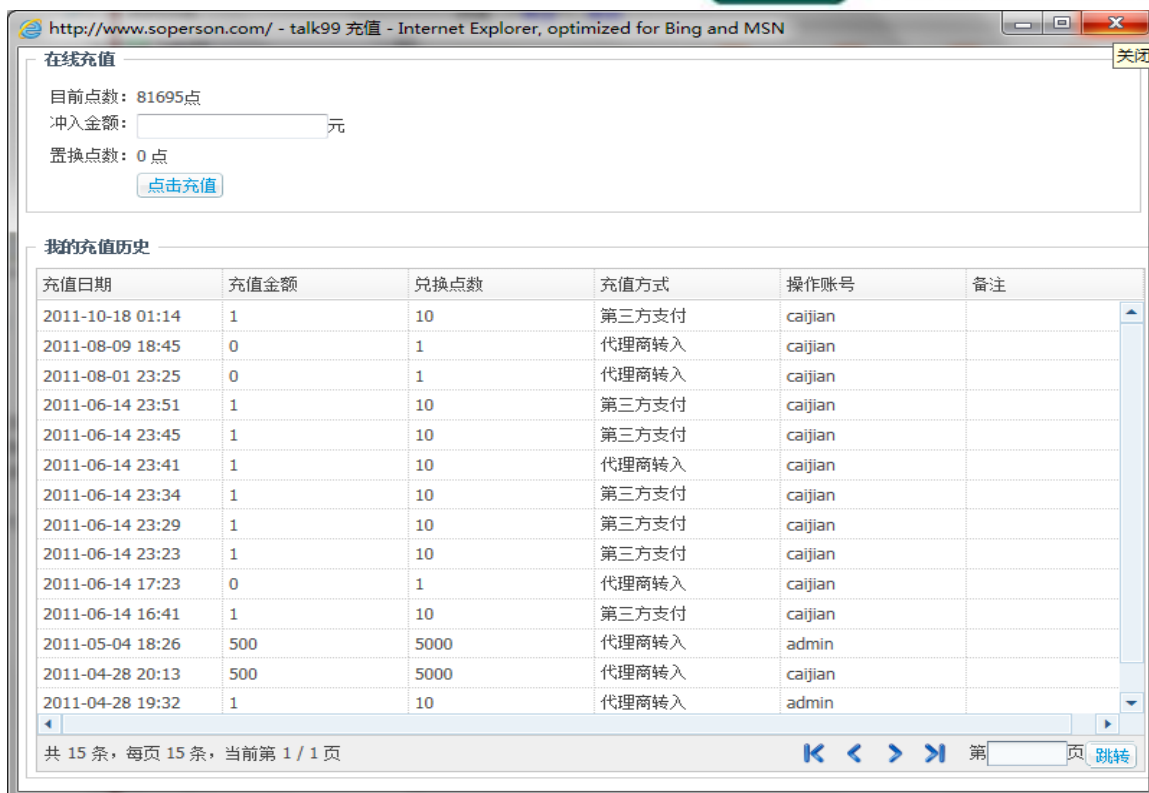
3.6.3.1 Talk99 充值续费

对已经购买的产品进行续费。

账户情况:

当前账户有talk99点数81703点（1元兑换10点）[?] [>>立即获取点数](#)

当前允许登录38个客服，已登录24个，还能登录14个。[>>增加登录许可 ?](#)



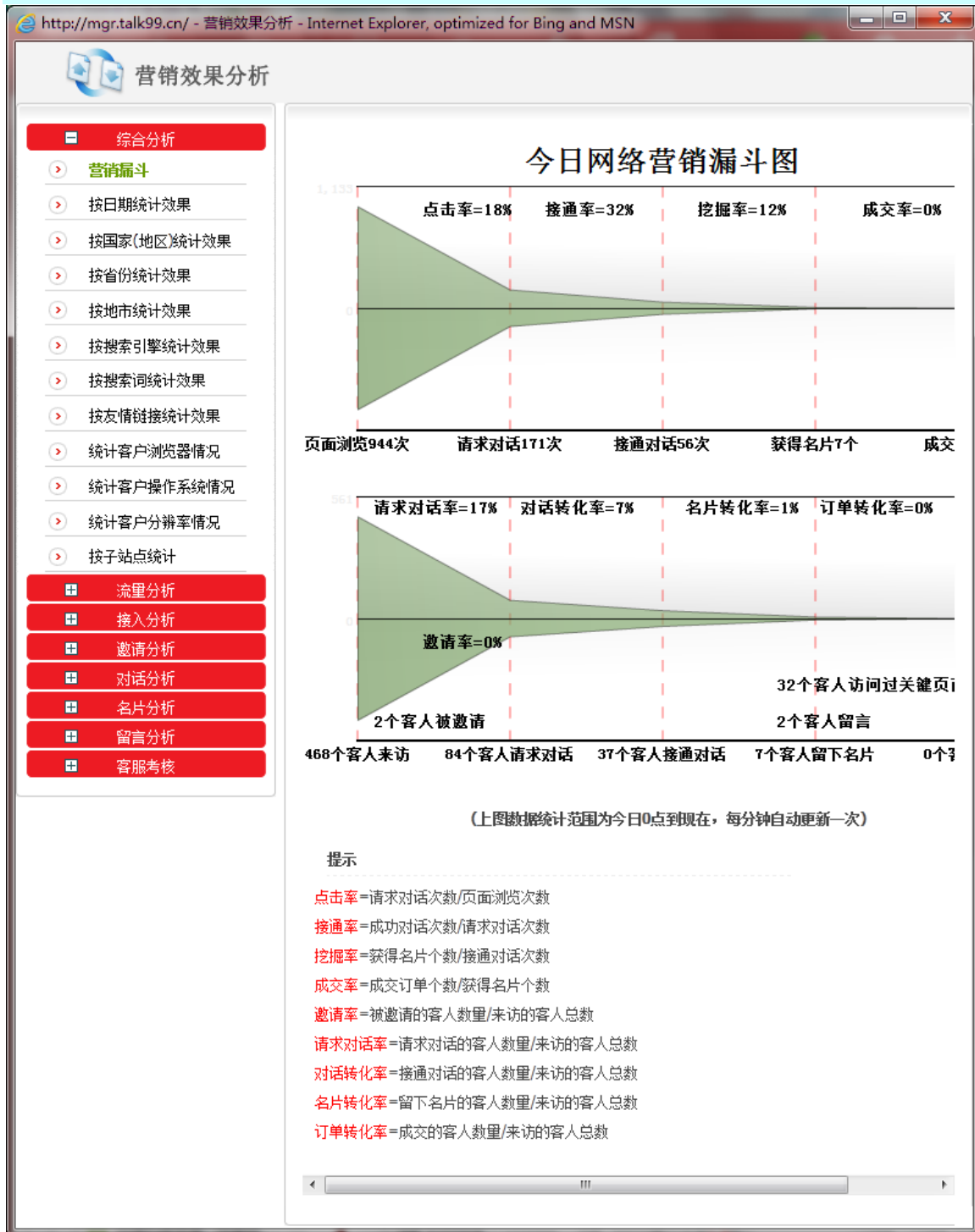
3.6.3.2 登陆许可

允许客户登入 talk99 系统, 我们提供一个永久免费登录许可, 如需 3 个客服登录, 需要另外购买 2 个登录许可



3.6.3.3 营销分析

自动生成营销漏斗图。客观反映流量转化情况，帮助领导把握营销大局。



1 综合分析：

综合分析里，我们还可以按日期统计效果、按国家（地区）统计效果、按省份统计效果、按地市统计效果、按搜索引擎统计效果、按关键词统计效果、按友情链接统计、统计客户浏览器情况、统计客户操作系统情况、统计客户分辨率情况。
这里值得提出的是：按友情链接就是以前的按访客来源来统计。

这里我们以按日期统计效果来说明一下具体内容：

按日期统计效果


查询日期： 2010-08-15 至 2010-08-16 [查询](#)

日期	来访	请求对话	成功对话	有名片	成功留言	关键页面	名片转化率
2010-08-15	1202人 (1人被邀请)	160 人	134 人	18 人	0 人	11 人	2%
合计	1202人 (1人被邀请)	160 人	134 人	18 人	0 人	11 人	2%

如图：我们可以看到 8 月 15 日来我们网站的客户有 1202 人，请求对话的有 160 人，成功对话的有 134 人，其中有名片的又 18 人，成功留言的有 0 人，进入关键页面的又 11 人，名片的转化率是 2%。

有些客户可能会问，为什么请求对话的 160 人，而成功对话的只有 134 人呢？是不是 Talk99 的接通率很低？其实不是这样的，而是客服忙碌或者离开了，客户点击咨询，进入机器人状态或者留言状态了。

2 流量分析：


营销效果分析

综合分析

流量分析

按日期统计流量

按时段统计流量

按国家(地区)统计流量

按省份统计流量

按地市统计流量

按搜索引擎统计流量

按关键词统计流量

按友情链接统计流量

接入分析

邀请分析

对话分析

名片分析

留言分析

客服考核

按日期统计流量
 子站点: 全部 查询日期: 2012-03-01 至 2012-03-28 查询

日期	独立IP数	独立访客数	访客来访次数	页面浏览次数	回头率	平均浏览页面
2012-03-12	23203	30000	72003	70037	1.70	1.17
2012-03-13	36420	49502	68107	78859	1.38	1.16
2012-03-14	64713	92551	138681	177896	1.50	1.28
2012-03-15	46283	63657	88711	103019	1.39	1.16
2012-03-16	48760	67795	94863	109093	1.40	1.15
2012-03-17	51617	74410	104032	120764	1.40	1.16
2012-03-18	47681	68869	101153	120823	1.47	1.19
2012-03-19	57619	83294	120822	141382	1.45	1.17
2012-03-20	42260	58470	81902	93927	1.40	1.15
2012-03-21	34108	46753	64705	75185	1.38	1.16
2012-03-22	32631	44618	59155	69208	1.33	1.17
2012-03-23	35406	48104	64394	74383	1.34	1.16
2012-03-24	46106	67706	95373	111506	1.41	1.17
2012-03-25	48770	72286	99823	116049	1.38	1.16
2012-03-26	49867	74038	102755	120276	1.39	1.17
2012-03-27	67713	97780	139694	168492	1.43	1.21
2012-03-28	23204	34525	47729	55789	1.38	1.17
合计	1415748	2040566	2935192	3447439	1.44	1.17

在流量分析里反应的是客户网站的流量的一些数据,这里我们可以查看到网站的独立 IP 数,独立访客数,访客来访次数,页面浏览次数,当然我们可以按日期、时段、国家(地区)、省份、地区、搜索引擎、关键词、友情链接(以前老版本的来源)来统计流量。这里我们以按时间统计流量来说明一下:

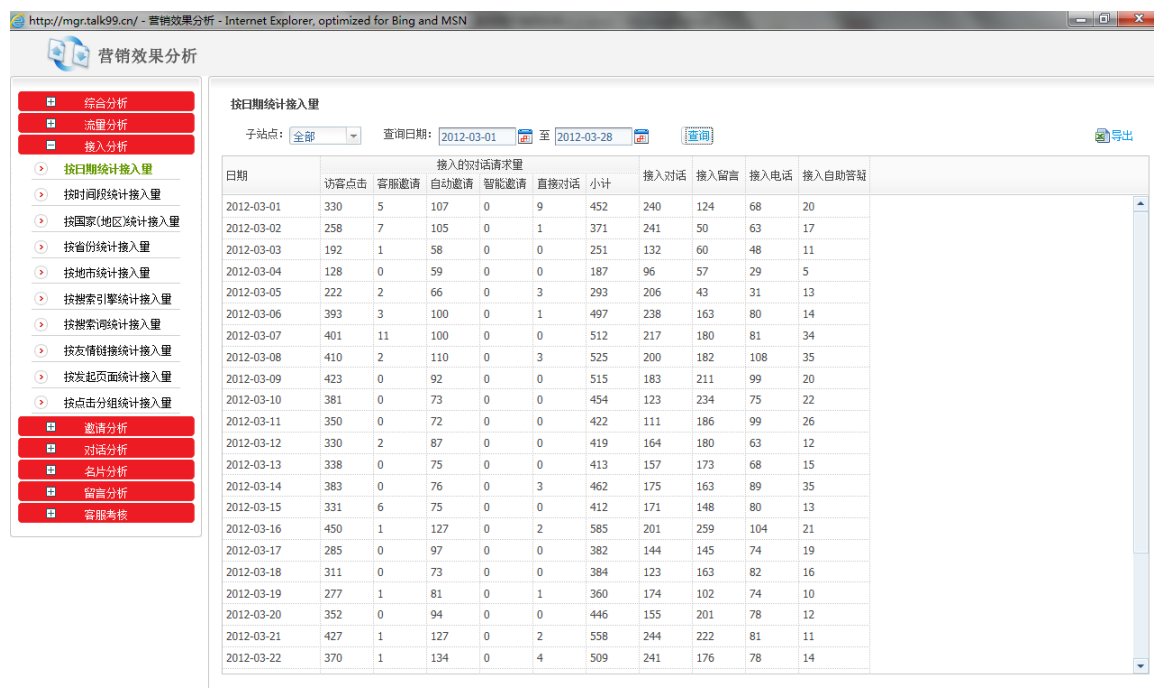
按日期统计流量

子站点: 全部 查询日期: 2010-08-16 至 2010-08-16 查询

日期	独立IP数	独立访客数	访客来访次数	页面浏览次数
2010-08-16	595	637	737	1172
合计	595	637	737	1172

如图: 我们可以看到,我们公司 2010 年 8 月 16 日访客独立 IP 数是 595,独立访客数是 637,访客来访次数是 737,页面浏览次数是 1172,这里: 访客的独立 IP 数是指不同 IP 的数量,独立访客数肯定是要高于独立 IP 数的,因为同一 IP 下可能有好几个访客来访,而访客来访次数也肯定大于独立访客数,因为有的访客可能来多次我们网站。而页面浏览次数是指网站每个页面浏览的次数的总和。

3 接入分析：



接入分析里反映的是网站访客接入到哪些状态的一些数据，这里我们可以看到访客点击、客服邀请、自动邀请、智能邀请、直接对话、接入对话、接入留言、接入电话、接入自助答疑的次数。我们可以按照日期、时段、国家（地区）、省份、地区、搜索引擎、关键词、友情链接（以前老版本的来源）、发起页面、点击的分组来统计接入量。这里我们以按时间统计接入量来说明一下：

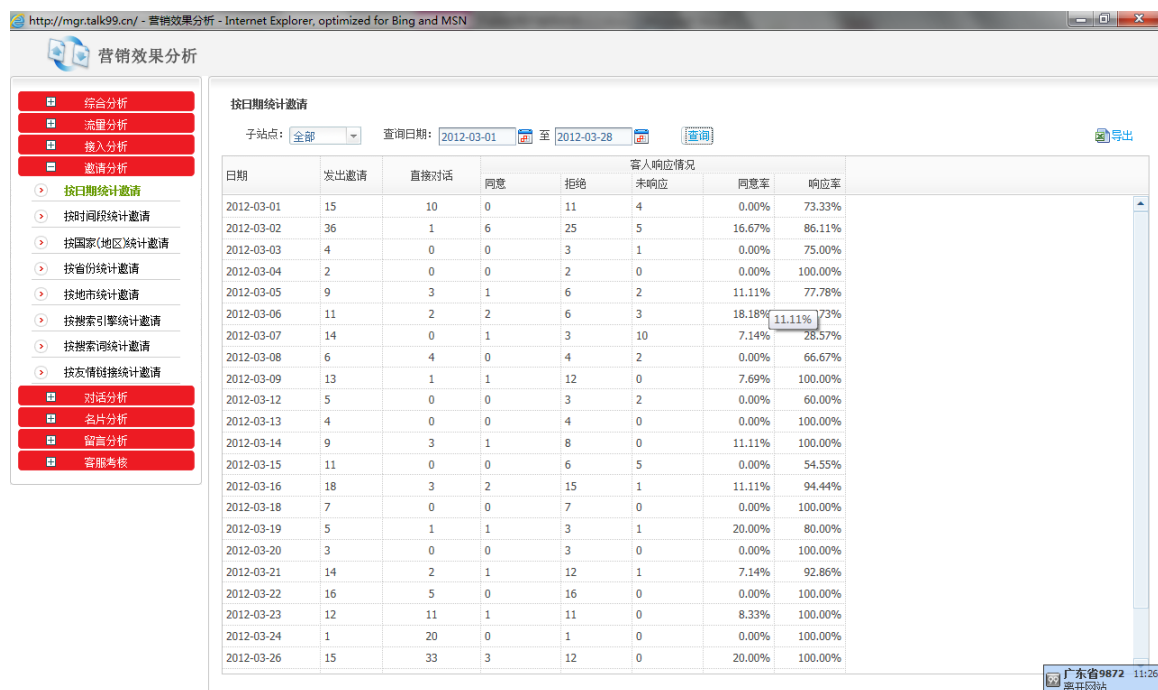
按日期统计接入量

子站点: 查询日期: 2010-08-16 至 2010-08-16

日期	接入的对话请求量						接入对话	接入留言	接入电话	接入自助答疑
	访客点击	客服邀请	自动邀请	智能邀请	直接对话	小计				
2010-08-16	189	5	106	0	16	316	136	22	129	13
合计	189	5	106	0	16	316	136	22	129	13

如图：我们可以看到8月16日，我们公司访客点击次数是189，客服邀请的次数是5次，自动邀请的是106次，智能邀请的是0次，直接对话的次数是16次，接入对话界面的是136个，接入留言界面的是22个，接入免费电话的是129个，接入自助答疑的是13个。

4 邀请分析：



邀请分析里反映的是邀请访客对话的一些数据，在这里我们可以看到客服发出的邀请多少次，访客同意的多少个，拒绝的多少个，未响应的多少个，以及直接对话的个数。我们可以按照日期、时段、国家（地区）、省份、地区、搜索引擎、关键词、友情链接（以前老版本的来源）来查看这些数据。
这里我们以按时间统计邀请为例：

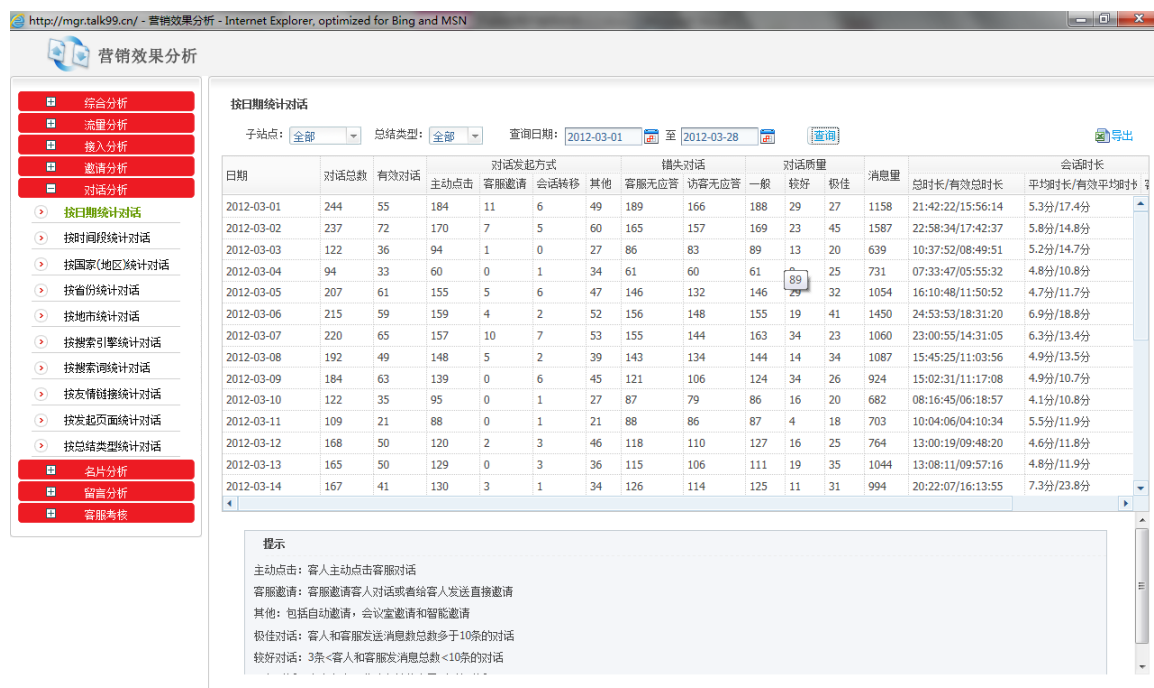
按日期统计邀请

子站点： 查询日期： 至

日期	发出邀请	客人响应情况			直接对话
		同意	拒绝	未响应	
2010-08-16	15	0	12	3	0
合计	15	0	12	3	0

从图中我们可以看出我们公司8月16日客服发出的邀请数是15个，其中同意的有0个，拒绝的有12个，未响应的有3个，直接对话客服没有发。

5 对话分析：



对话分析里主要反映的是关于对话的数据，在这里，我们可以统计到对话的总数，对话的发起方式（访客点击、客服邀请、其他），错失对话（客服无应答、访客无应答），对话质量（一般、较好、极佳），消息量。这些数据我们都可以通过日期、时段、国家（地区）、省份、地区、搜索引擎、关键词、友情链接（以前老版本的来源）、发起页面、对话总结类型来统计对话。

这里我们以按时间段来说明一下：

按日期统计对话

子站点: **全部** 查询日期: 2010-08-16 至 2010-08-16 [查询]

日期	对话总数	对话发起方式			错失对话		对话质量			消息量
		访客点击	客服邀请	其他	客服无应答	访客无应答	一般	较好	极佳	
2010-08-16	160	134	18	8	123	115	120	16	24	942
合计	160	134	18	8	123	115	120	16	24	942

从图中我们可以看出，8月16日我们网站的对话总数是160个，其中访客点击的是134个，客服邀请的又18个，其他的又8个（其他指直接对话等），错失的对话中，有123个是因为客服无应答，有115个是因为访客无应答。对话质量一般的又120个，较好的又16个，极佳的有24个，消息量是942个。

有的客户可能会说错事对话中客服无应答和访客无应答加起来怎么大于对话总数了呢？其实系统统计的时候，把客服无应答和访客无应答都算进去了，也就是说客服无应答和客户也没有应答的时候，都算进去的。

这里值得说明的是：

- 客人点击：客人主动点击客服对话

- 客服邀请：客服邀请客人对话或者给客人发送直接邀请
- 其他：包括自动邀请，会议室邀请，对话转移和智能邀请
- 极佳对话：客人和客服发送消息数总数多于 10 条的对话
- 较好对话：3 条 < 客人和客服发消息总数 < 10 条的对话
- 一般对话：客人和客服发消息总数少于 4 条的对话

6 名片分析：

http://mgr.talk99.cn/ - 营销效果分析 - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

营销效果分析

子站点: **全部** 查询日期: **2012-03-01** 至 **2012-03-28** [\[重询\]](#) [\[导出\]](#)

日期	获得名片	留电话名片	留手机名片	留QQ名片	留MSN名片	留邮件名片
2012-03-01	17	3	8	13	0	6
2012-03-02	33	2	17	27	0	10
2012-03-03	10	2	5	9	1	7
2012-03-04	17	1	9	10	0	1
2012-03-05	28	2	10	25	1	18
2012-03-06	22	1	16	19	0	5
2012-03-07	10	1	4	9	0	6
2012-03-08	7	1	1	5	0	3
2012-03-09	14	0	6	11	0	7
2012-03-10	12	1	6	8	0	4
2012-03-11	12	0	4	10	0	5
2012-03-12	19	4	5	15	0	11
2012-03-13	19	1	8	15	0	7
2012-03-14	16	3	11	12	0	9
2012-03-15	16	4	3	12	0	5
2012-03-16	29	4	14	17	0	4
2012-03-17	9	0	6	7	0	2
2012-03-18	12	0	5	11	0	2
2012-03-19	8	1	3	6	1	3
2012-03-20	12	1	7	11	0	4
2012-03-21	20	3	8	16	0	8
2012-03-22	26	1	14	19	0	6
2012-03-23	23	3	10	17	0	6

名片分析里主要反映的是名片的一些数据，在这里我们可以看到获得名片的个数，留下电话的名片的个数，留下手机的名片的个数，以及留下 QQ、msn、邮件的名片的个数。我们可以按照日期、国家（地区）、省份、地市、搜索引擎、关键词、友情链接来统计这些数据。

这里我们以按时间统计名片为例：

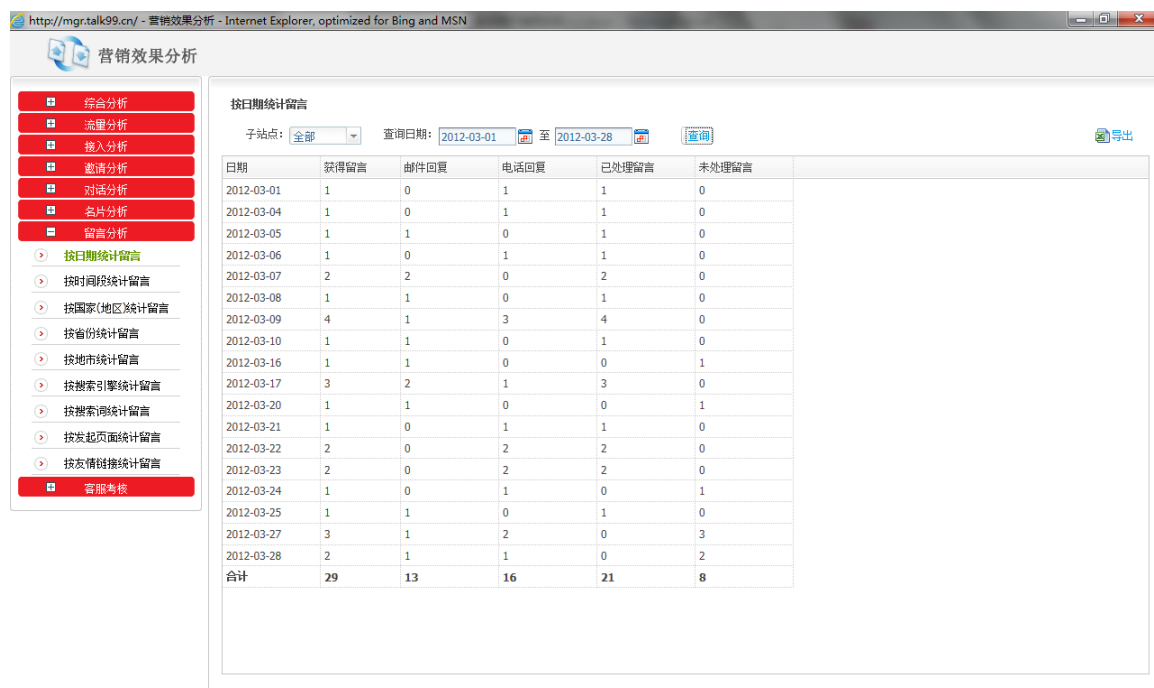
按日期统计名片

子站点: **全部** 查询日期: **2010-08-16** 至 **2010-08-16** [\[查询\]](#)

日期	获得名片	留电话名片	留手机名片	留QQ名片	留MSN名片	留邮件名片
2010-08-16	13	2	4	5	0	1
合计	13	2	4	5	0	1

从图中我们可以看出，8月16日我们公司客服获得的名片总数是13个，其中留下电话的有2个，留下手机的有4个，留下QQ的有5个，留下msn的有0个，留下邮箱的有1个。

7 留言分析：



留言分析里主要反映的是留言的一些数据，在这里，我们可以看到获得的留言个数，需要邮件回复的个数，需要电话回复的个数，已处理的留言的个数，未处理的留言的个数。这个比较好理解，我们就单独不举例子了。

8 客服考核：

客服考核里主要反映的是客服的一些数据，在这里我们可以对客服的邀请考核，对话数量和对话质量的考核，留言的考核，对话时常的考核。当然还可以具体查看客服的在线时常，发起邀请次数的考核，接待对话的考核，处理留言的考核，以及获得名片的考核。由于客服考核和以前的版本差别不是很大，也很好理解，这里就不一一举例了。值得一提的是增加了名片的分类，以便管理人员更好的分类。具体分类方法如下：

- A类名片：获得客人手机或者电话号码的名片
- B类名片：仅获得客人QQ或者MSN的名片
- C类名片：仅获得客人电子邮箱的名片
- D类名片：仅有客人姓名或备注，没有任何联系方式的名片
- 无应答：在对话开始时访客发送消息后，客服没有回应的对话



3.6.3.4 今日流量



3.6.3.5 今日对话

http://mgr.talk99.cn/report/chat/index - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

查询历史对话记录 [配置](#) [下载详细对话记录](#)

对话客服: 全部 对话质量: 全部 查询日期: 2012-03-28 至 2012-03-28 [更多选项](#)

客服	访客	对话时间	发起方式	是否有效	消息数	对话质量	访客评价	搜索/来源	搜索词
李相莉	未宾 10252	2012-03-28 11:20	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	www.soto99.com	
李相莉	未宾 10149	2012-03-28 10:50	访客发起	无效	2	一般对话	未评价	chat2.talk99.cn	
隋寿娟	未宾 57555	2012-03-28 10:46	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	www.baidu.com	免费在线
严乙辰	未宾 56525	2012-03-28 10:39	访客发起	无效	1	一般对话	未评价		
隋寿娟	未宾 56525	2012-03-28 10:39	访客发起	无效	1	一般对话	未评价		
隋寿娟	未宾 48549	2012-03-28 10:37	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	www.baidu.com	商桥
严乙辰	未宾 56525	2012-03-28 10:35	自动邀请	有效	4	一般对话	非常满意		
谢洪霖	未宾 99551	2012-03-28 10:24	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	chat2.talk99.cn	
李相莉	未宾 98565	2012-03-28 10:18	访客发起	有效	8	较好对话	未评价	www.baidu.com	talk99
李相莉	未宾 54565	2012-03-28 10:18	访客发起	无效	2	一般对话	未评价	cpro.baidu.com	
严乙辰	未宾 54565	2012-03-28 10:18	访客发起	无效	2	一般对话	未评价	cpro.baidu.com	
隋寿娟	未宾 尹	2012-03-28 10:17	访客发起	有效	13	较好对话	未评价		
隋寿娟	未宾 52515	2012-03-28 10:17	访客发起	有效	8	较好对话	未评价		
严乙辰	未宾 97574	2012-03-28 10:11	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	www.baidu.com	在线客服
李相莉	未宾 48575	2012-03-28 10:06	自动邀请	无效	2	一般对话	未评价	chat1.talk99.cn	
李相莉	未宾 李小姐	2012-03-28 10:03	访客发起	无效	1	一般对话	未评价		
严乙辰	未宾 李小姐	2012-03-28 10:03	访客发起	无效	1	一般对话	未评价		
严乙辰	未宾 李小姐	2012-03-28 09:58	访客发起	无效	1	一般对话	未评价		
李相莉	未宾 李小姐	2012-03-28 09:58	访客发起	有效	16	较好对话	非常满意		
刘超	未宾 53985	2012-03-28 09:39	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	chat2.talk99.cn	
孙明燕	未宾 53499	2012-03-28 09:38	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	chat2.talk99.cn	
刘超	未宾 53499	2012-03-28 09:38	访客发起	无效	1	一般对话	未评价	chat2.talk99.cn	
李相莉	未宾 55101	2012-03-28 09:36	访客发起	有效	3	一般对话	未评价		

共 50 条, 每页 23 条, 当前第 1 / 3 页 [K](#) [<](#) [>](#) [>>](#) 第 页 [跳转](#)

对话记录 详细信息 访客名片

对话相关信息

访客名片: 尹

开始时间: 2012-03-28 10:17:21.0

接待客服: 隋寿娟

持续时长: 851秒

消息数: 访客6条, 客服7条

对话质量: 较好对话

访客评价: 未评价

评价描述:

对话类型: 未分类 <==指定对话类型

对话总结:

发起类型: 访客发起

结束类型: 访客结束

对话页面: <http://www.talk99.cn/>

访客IP: 124.162.64.191

访客区域: 中国重庆市

访问来源:

搜索词:

详细来源:

最早访问: <http://www.talk99.cn/>

3.6.3.6 今日留言

http://mgr.talk99.cn/report/message/index - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

查询访客留言

客服: 全部 状态: 全部 留言类型: 全部 查询日期: 至 [更多选项](#)

CRM状态: 全部

留言时间	客服	我的CRM	访客姓名	访客邮件	联系电话	摘要	状态	操作
2012-03-28 08:24	Talk99	未导入	严冬	331460658@		帐号tac	未处理	删除
2012-03-28 01:06	张勇	未导入	葛文学	105945133@	1382376107	怎么办	未处理	删除
2012-03-27 22:58	Chris	未导入	小朱	zhushiqiyel@		试用	未处理	删除
2012-03-27 22:54	Talk99	未导入	徐先生		1582003305	客服在	未处理	删除
2012-03-27 08:16	张勇	未导入	周先生	16607964@	136390199@	软件使	未处理	删除
2012-03-25 23:04	Talk99	已导入	友特	51643009@		了解功	已处理	删除
2012-03-24 00:24	隋寿娟	无效线索	tt		1231231231	12312	未处理	删除
2012-03-23 00:17	郑越	无效线索	姜成	78332050@	1592085972	你好,在	已处理	删除
2012-03-23 00:17	张小曼	无效线索	姜成	78332050@	1592085972	你好,在	已处理	删除
2012-03-22 21:26	Talk99	已导入	李先生		1366015697	咨询	已处理	删除
2012-03-22 10:30	Talk99	已导入	陈生		137255857@	年付 90	已处理	删除
2012-03-21 20:10	李源	已导入	范霞	yuania58@	131218877@	注册后	已处理	删除
2012-03-20 23:19	Talk99	已导入	李继萍	liweping05@		留言代	未处理	删除
2012-03-17 23:30	Talk99	无效线索	111111111111	111111111111	111111111111		已处理	删除
2012-03-17 23:07	Talk99	已导入	张露南	ltomato@12		请问:	已处理	删除
2012-03-17 01:36	李相莉	无效线索	肖飞	1748818034	1597399516	领取奖励	已处理	删除
2012-03-16 23:50	张勇	已导入	王海洋	6108578144		客户端	未处理	删除
2012-03-10 09:30	Talk99	已导入	广元葛洋洋	1069230785		注册没	已处理	删除
2012-03-09 08:32	隋寿娟	已导入	吴斌	pete_m@16		收不到	已处理	删除
2012-03-09 02:08	郑越	已导入	许先生	182534722@	1385396625	客户发	已处理	删除
2012-03-09 02:08	张小曼	无效线索	许先生	182534722@	1385396625	客户发	已处理	删除
2012-03-09 02:07	隋寿娟	无效线索	许先生	182534722@	1385396625	客户发	已处理	删除

共 370 条, 每页 22 条, 当前第 1 / 17 页 [K](#) [<](#) [>](#) [>>](#) 第 页 [跳转](#)

详细信息

访问来源: www.baidu.com

搜索词: 站长统计工具

留言详细信息

访客姓名: 李继萍

访客电话:

访客邮件: liweping0505@163.com

留言时间: 2012-03-20 23:19:34.0

留言状态: 未处理

目标客服: Talk99

留言摘要: 留言代码

留言内容: 我已经注册成功了,但是在激活账户的时候,不小心把代码给删掉了,请问怎么才能再次看到要给网站添加的代码啊?

处理留言:

3.6.3.7 今日名片

http://mgr.talk99.cn/report/vcard/index - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

查询访客名片记录

创建者: 姓名: 查询日期: 至 [更多选项](#)

CRM状态:

创建者	创建时间	我的CRM	姓名	性别	电话	手机	QQ	MSN	电子邮箱
陈寿娟	2012-03-26 10:38	未导入	尹	男		15223268517	366374429		3663744
李相莉	2012-03-28 09:59	未导入	李小姐	男	0516-8590866		1517211816		
严乙毅	2012-03-27 17:29	已导入	刘志军	男					4954896
陈寿娟	2012-03-27 17:27	未导入	873761758	男					8737617
严乙毅	2012-03-27 17:19	已导入	耿 飞	男		18611140373			
张小蕾	2012-03-27 16:48	未导入	马连	男		15381179651			
陈寿娟	2012-03-27 16:07	已导入	安经理	男		18931869957			
陈寿娟	2012-03-27 14:14	已导入	李经理	男		15014010127			
陈寿娟	2012-03-27 14:02	已导入	欧经理	男		13708485134	1095375005		1095375
陈寿娟	2012-03-27 13:49	已导入	胡经理	男		13548613168			
孙明亮	2012-03-27 13:40	未导入	752838046	男			752838046		
Talk99	2012-03-27 12:51	未导入	Allen	男					
陈寿娟	2012-03-27 12:25	已导入	100206252	男		13824174564	862335695		8623356
陈寿娟	2012-03-27 10:26	已导入	1581233901	男			1581233901		1581233
严乙毅	2012-03-27 09:44	已导入	1536018223	男			1536018223		
陈寿娟	2012-03-26 21:50	已导入	10020589	男		18681944484			
陈寿娟	2012-03-26 19:42	已导入	玉10019990	男		18977779666			5936487
陈寿娟	2012-03-26 18:09	已导入	1668807390	男			1668807390		1668807
李相莉	2012-03-26 17:20	未导入	刘先生	男			747078534		
张小蕾	2012-03-26 16:29	未导入	贾809815883	男			809815883		
李相莉	2012-03-26 16:05	未导入	王先生	男			2676354547		2676354
张小蕾	2012-03-26 14:53	未导入	15077223492	男		15077223492			

共 3088 条, 每页 22 条, 当前第 1 / 141 页

详细对话

13:57:56与陈寿娟对话

陈寿娟 13:57:56 您好, 很高兴为您服务, 请问有什么可以帮助您的?

来宾51481 13:58:28 想做成有多个客服可以选用的, 代码如何生成?

来宾51481 13:59:01 现在生成的只有一个图标

来宾51481 13:59:30 就像你们http://www.talk99.cn/livechat/index.html一样,

来宾51481 13:59:56 有业务资料, 代理合作, 技术支持 那样, 显示多个客服

陈寿娟 14:00:19 您好

陈寿娟 14:00:30 请问您的电话是多少呢, 我让专业的咨询师给您介绍一下。

来宾51481 14:00:39 13708485134

陈寿娟 14:01:02 请问您怎么称呼

来宾51481 14:01:12 欧

陈寿娟 14:02:01 您好, 欧经理, 我让咨询师联系您。

陈寿娟 14:07:01 已经很久没有收到您的消息了, 请问您还在电脑前吗? 如果没有其他的问题我将主动关闭该对话, 随时欢迎您再次向我咨询, 祝您今天好心情。

3.6.3.8 流量分析

http://mgr.talk99.cn/ - 访客流量报告 - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

流量报告

按天统计 按月统计

前一月 2012年03月 后一月

1日 2日 3日 4日 5日 6日 7日 8日 9日 10日 11日 12日 13日 14日 15日 16日 17日 18日 19日 20日 21日

22日 23日 24日 25日 26日 27日 28日 29日 30日 31日

总体流量报告

来访人数	161	访问次数	171
访问页数	334	平均访问时间	380秒

排名前30的访客来源报表					排名前30访客搜索关键字报表				
访客来源	来访人数	访问次数	访问页数	平均访问时间	访客关键词	来访人数	访问次数	访问页数	平均访问时间
直接访问	46	50	118	296	talk99	10	11	26	1770
www.baidu.c	39	41	69	850	网络营销软件	4	4	4	27
chat1.talk99.	34	35	58	305	软件代理	3	3	3	13
chat2.talk99.	33	33	64	77	在线客服系统	3	3	4	569
www.talk99.	3	3	8	106	免费在线客服	2	2	4	3660
cpro.baidu.c	2	2	6	105	网站流量统计	1	2	2	0
www.google	1	1	4	435	51客服	1	1	1	36
zhidao.baidu	1	1	1	55	51啦统计	1	1	1	0
www.jiain.ne	1	1	1	140	54客服	1	1	2	66
www.sogou.c	1	1	2	900	talk99	1	1	2	2487
www.sopers	1	1	1	0	talk99	1	1	2	900



3.6.3.9 对话分析



3.6.3.10 转化率分析报告



3.6.3.11 群发短信

价 格：0.1 元/条 ， 千条付 90 元/千条，千条付每千条立即节省 10.0 元

a)、右键点击我的同事或者我的联系人



b)、点击商店--今日留言/今日名片/免费通话/400 电话/今日注册/我的 CRM 等模块都可以实现发送短信功能

查询

导出列表

群发邮件

群发短信

电话

手机

QQ

MSN

电子邮件

详细信息

访客对

发送短信

发送短信

1. 您还可发送**2705**条短信，您可以[点击此处](#)购买更多的短信条数

发送短信

收信人：**给符合以下条件的访客名片发送短信：**

全部联系人

附加收信人：

短信模版：

管理我的短信模版

短信内容：

您已经输入 **0** 个字，超过 **70** 个字的短信将分成多条短信发送

发送

3.6.3.12 免费通话

http://mgr.talk99.cn/ - 查看免费电话呼叫记录 - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

查看免费电话呼叫记录

免费电话充值

购买点数

接通状态：全部

读取状态：全部

CRM状态：全部

生成日期：至

查询

群发短信

呼叫日期	访客电话	我的CRM	客服电话	访客IP	访客地区	访客来源	关键词
2012-03-28 10:31	02984513101	已导入	01064250787869	219.145.55.50	中国陕西省西安市	http://ww	talk99
2012-03-28 10:31	02984513101	无效线索	01064250787869	219.145.55.50	中国陕西省西安市	http://ww	talk99
2012-03-28 09:33	18959508273	无效线索	13581758569	121.205.217.17	中国福建省莆田市		
2012-03-28 03:21	0792837****	无效线索	01064250787869	218.87.93.95	中国江西省九江市	http://ww	客服代码
2012-03-28 03:21	07928372737	无效线索	01064250787869	218.87.93.95	中国江西省九江市	http://ww	客服代码
2012-03-27 22:42	13483179127	无效线索	15901248825	221.193.196.150	中国河北省邯郸市		
2012-03-27 17:22	15589866987	无效线索	13552887213	222.173.104.238	中国山东省青岛市		
2012-03-27 13:07	15921217392	无效线索	13241011838	101.228.4.223	中国上海市		
2012-03-27 08:59	05168590****	无效线索	13241011838	122.192.213.86	中国江苏省徐州市	http://58.	
2012-03-27 08:58	051685908698	无效线索	15901248825	122.192.213.86	中国江苏省徐州市	http://58.	
2012-03-27 08:13	13639019964	已导入	18910191789	15901248825	中国贵州省贵阳市	http://ww	talk 99
2012-03-26 23:54	1388888****	无效线索	18910191789	114.92.18.126	中国上海市		
2012-03-26 23:47	1388888****	无效线索	13241011838	114.92.18.126	中国上海市		
2012-03-26 12:17	18643876000	无效线索	180011133857	222.160.65.154	中国吉林省松原市	http://cpr	
2012-03-26 12:16	1864387****	无效线索	13552887213	222.160.65.154	中国吉林省松原市	http://cpr	
2012-03-25 20:41	10086	无效线索	180011133857	218.94.70.66	中国江苏省南京市	http://cpr	
2012-03-25 19:04	15805133357	无效线索	18210619095	180.127.3.41	中国江苏省连云港市		
2012-03-25 10:16	13717193170	无效线索	180011133857	119.128.221.3	中国广东省东莞市	http://cha	
2012-03-24 22:10	13760444405	已导入	13552887213	113.110.176.118	中国广东省深圳市	http://ww	Talk99

共 2930 条，每页 19 条，当前第 1 / 155 页

提示：

您当前拥有点数为：81705，[点击此处](#)购买更多点数

每查看一个未接通的电话号码，将扣除2点

电话信息

访客电话：051685908698

接通状态：未接通

读取状态：已看

呼叫页面：<http://www.talk99.cn/?t=1332809855125>

访客信息

访客IP：122.192.213.86

访客区域：中国江苏省徐州市

访问来源：58.240.49.150

搜索词：http://58.240.49.150/adstyle_tc.html?adid=200435&cca=MDUxNjAvMDc2MzEw&urip=2059457878&orlu=aHR0cDk

Talk99 网络营销运营软件用户使用手册 v2.2

3.6.3.13 探头设计

为你设计专业的在线图标、邀请框、对话框，让更多客户点击与你沟通







3.6.3.14 400 电话及呼叫记录

为企业提供 400 电话服务，每次至少充值 1000 元

查看400电话呼叫记录

CRM状态:

全部

 生成日期: 至

查询

群发短信

呼叫日期	访客电话	我的CRM	被叫号码	访客地区	通话时长（秒）	通话状态	读取状态	详细信息
2012-03-29 09:10	02865988000	未导入	4000789818	四川-成都	421	成功		<div>不再导入</div> <div>电话信息</div> <div>呼叫时间: 2012-03-28 20:14:02.0</div> <div>通话时长: 35秒</div> <div>访客电话: 1386929****（<==点击查看完全号码）</div> <div>目标电话: 4000789818</div> <div>访客地区: 山东-德州</div> <div>接通状态: 未接通（转接中主叫挂机）</div> <div>读取状态: 未看</div>
2012-03-29 09:07	0243167****	未导入	4000789818	辽宁-沈阳	0	无转接	未看过	
2012-03-28 20:33	1587159****	未导入	4000789818	湖北-宜昌	25	无转接	未看过	
2012-03-28 20:17	05522077190	未导入	4000789818	安徽-蚌埠	85	成功		
2012-03-28 20:14	1386929****	未导入	4000789818	山东-德州	35	转接中主叫挂机	未看过	
2012-03-28 20:10	0552207****	未导入	4000789818	安徽-蚌埠	23	无转接	未看过	
2012-03-28 19:19	0106276****	未导入	4000789818	北京-北京	55	失败	未看过	
2012-03-28 17:40	075533030861	未导入	4000121119	广东-深圳	256	成功		
2012-03-28 16:38	1332451****	未导入	4000121119	陕西-西安	59	转接中主叫挂机	未看过	
2012-03-27 22:43	13483179127	未导入	4000121119	河北-石家庄	60	成功		
2012-03-27 20:04	13721339331	无效线索	4000789818	河南-漯河	12	无转接	已看过	
2012-03-27 18:12	075582329860	无效线索	4000789818	广东-深圳	19	无转接	已看过	
2012-03-27 17:20	01088589986	无效线索	4000789818	北京-北京	22	无转接	已看过	

3.6.3.15 我的 CRM（客户关系管理）

http://mgr.talk99.cn/report/contact/index?sessionId=164D091F1D6FA0A874E65E58F35411 - Internet Explorer, optimized for Bing a

我的联系人

所属: 来源: 姓名: 生成日期: 至 [更多选项](#) [查询](#)

[群发邮件](#) [群发短信](#) [重新分配](#) [回收所选](#) [导出](#) [新增联系人](#)

所属	创建时间	来源	分类	姓名	性别	电话	手机	QQ	MSN
张勇	2012-03-28 10:57	电话回呼导入	潜在客户	董先生	男	02984513101			
严乙毅	2012-03-28 10:47	访客名片导入	未分类	刘志军	男				
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	耿 瑞飞	男		18611140373		
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	1536018223	男			1536018223	
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	10020529	男			283838656	
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	897397497@c	男			897397497@c	
谢洪霖	2012-03-28 09:53	人工录入	成交客户	刘老师	男	82501022			
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	安经理	男		18931869957		
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	李经理	男		15014010127		
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	欧经理	男		13708485134	1095375005	
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	胡经理	男		13548613168		
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	10020625王	男		13824174564	862335695	
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	1581233901	男			1581233901	
test007001	2012-03-27 16:43	人工录入	潜在客户	testdd22	男		2333		
李颖霞	2012-03-27 16:12	400电话导入	未分类			13488879268	13488879268		
张勇	2012-03-27 15:57	电话回呼导入	未分类	高经理		03126615357	13731660786		
张小蕾	2012-03-27 15:14	人工录入	使用中	44444444444					
张小蕾	2012-03-27 15:02	人工录入	使用中	2222222222			222222222		
张小蕾	2012-03-27 14:22	人工录入	同事	张张张张张张	男				
张小蕾	2012-03-27 14:21	人工录入	未分类	11111111111	男				
张春明	2012-03-27 11:58	人工录入	测试asdf	mytestaa	男		12333ddd		
李颖霞	2012-03-27 11:29	400电话导入	未分类			15321050696	15321050696		

共 5163 条, 每页 22 条, 当前第 1 / 235 页

[详情](#) [联系](#) [日程](#) [订单](#) [待办](#)

该联系人属于隋寿娟,您不能进行编辑操作!

访客信息

访客IP: 110.240.198.247
 访客区域: 中国河北省
 访问来源: www.baidu.com
 搜索词: 在线客服系统

联系人所属

创建者: 隋寿娟
 创建日期: 2012-03-27 16:49:47.0
 所属: 隋寿娟 [回收](#) [重新分配](#)
 名片来源: 访客名片导入

联系人信息

分类: 未分类
 电话:
 MSN:
 网址:
 电子邮件:
 公司名称: 安经理 (个人)
 姓名: 安经理
 性别: 男

群发邮件:

http://mgr.talk99.cn/report/contact/index?sessionId=164D091F1D6FA0A874E65E58F35411 - Internet Explorer, optimized for Bing a

我的联系人

所属: 来源: 姓名: 生成日期: 至 [更多选项](#) [查询](#)

[群发邮件](#) [群发短信](#) [重新分配](#) [回收所选](#) [导出](#) [新增联系人](#)

所属	创建时间	来源	分类	姓名	性别	电话	手机	QQ	MSN
张勇	2012-03-28 10:57	电话回呼导入	潜在客户	董先生	男	02984513101			
严乙毅	2012-03-28 10:47	访客名片导入	未分类	刘志军	男				
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	耿 瑞飞	男		18611140373		
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	1536018223	男			1536018223	
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	10020529	男			283838656	
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	897397497@c	男			897397497@c	
谢洪霖	2012-03-28 09:53	人工录入	成交客户	刘老师	男	82501022			
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	安经理	男		18931869957		
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	李经理	男		15014010127		
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	欧经理	男		13708485134	1095375005	
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	胡经理	男		13548613168		
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	10020625王	男		13824174564	862335695	
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	1581233901	男			1581233901	
test007001	2012-03-27 16:43	人工录入	潜在客户	testdd22	男		2333		
李颖霞	2012-03-27 16:12	400电话导入	未分类			13488879268	13488879268		
张勇	2012-03-27 15:57	电话回呼导入	未分类	高经理		03126615357	13731660786		
张小蕾	2012-03-27 15:14	人工录入	使用中	44444444444					
张小蕾	2012-03-27 15:02	人工录入	使用中	2222222222			222222222		
张小蕾	2012-03-27 14:22	人工录入	同事	张张张张张张	男				
张小蕾	2012-03-27 14:21	人工录入	未分类	11111111111	男				
张春明	2012-03-27 11:58	人工录入	测试asdf	mytestaa	男		12333ddd		
李颖霞	2012-03-27 11:29	400电话导入	未分类			15321050696	15321050696		

共 5163 条, 每页 22 条, 当前第 1 / 235 页

[详情](#) [联系](#) [日程](#) [订单](#) [待办](#)

该联系人属于隋寿娟,您不能进行编辑操作!

访客信息

访客IP: 110.240.198.247
 访客区域: 中国河北省
 访问来源: www.baidu.com
 搜索词: 在线客服系统

联系人所属

创建者: 隋寿娟
 创建日期: 2012-03-27 16:49:47.0
 所属: 隋寿娟 [回收](#) [重新分配](#)
 名片来源: 访客名片导入

联系人信息

分类: 未分类
 电话:
 MSN:
 网址:
 电子邮件:
 公司名称: 安经理 (个人)
 姓名: 安经理
 性别: 男

发送邮件

收件人: 给符合以下条件的联系人发送邮件:
 邮件模板: [管理我的邮件模板](#)
 邮件标题:
 邮件正文:
 回复地址:

[更多发送选项](#)

发送邮件服务器: [mail.talk99.cn](#) [修改配置](#)

[发送](#)

群发短信:

http://mgr.talk99.cn/report/contact/index?sessionid=164D091F1D6FA0A8B74E65E58F35411 - Internet Explorer, optimized for Bing a

我的联系人

所属: 来源: 姓名: 生成日期: 至

所属	创建时间	来源	分类	姓名	性别	电话	手机	QQ	MSN	详情	联系	日程	订单	待办
张勇	2012-03-28 10:57	电话回呼导入	潜在客户	董										
严乙毅	2012-03-28 10:47	访客名片导入	未分类	刘										
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	耿										
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	15										
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	10										
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	89										
谢洪霖	2012-03-28 09:53	人工录入	潜在客户	刘										
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	安										
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	李										
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	欧										
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	胡										
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	10										
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	15										
test007001	2012-03-27 16:43	人工录入	潜在客户	te										
李锐霞	2012-03-27 16:12	400电话导入	未分类	·										
张勇	2012-03-27 15:57	电话回呼导入	未分类	高										
张小蕾	2012-03-27 15:14	人工录入	使用中	44										
张小蕾	2012-03-27 15:02	人工录入	使用中	22										
张小蕾	2012-03-27 14:22	人工录入	同事	张										
张小蕾	2012-03-27 14:21	人工录入	未分类	11										
张春明	2012-03-27 11:58	人工录入	未分类	测试asdff										
李锐霞	2012-03-27 11:29	400电话导入	未分类	·										

共 5163 条, 每页 22 条, 当前第 1 / 235 页

发送短信

1. 您还可发送 2705 条短信, 您可以[点击此处](#)购买更多的短信条数

发送短信

收信人: 给符合以下条件的联系人发送短信:

附加收信人:

短信模板: [管理我的短信模板](#)

短信内容:

您已经输入 0 个字, 超过 70 个字的短信将分成多条短信发送

设定日程

http://mgr.talk99.cn/report/contact/index - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

我的联系人

所属: 来源: 姓名: 生成日期: 至

所属	创建时间	来源	分类	姓名	性别	电话	手机	QQ	MSN	详情	联系	日程	订单	待办
张勇	2012-03-29 10:26	电话回呼导入	未分类	欧阳先生	男	13307951600	13307951600	707953617						
张勇	2012-03-29 10:19	电话回呼导入	未分类	戴女士	男	13829179539	13829179539							
占银芳	2012-03-29 10:07	400电话导入	未分类	马老师	男	02865988000	02865988000							
隋寿娟	2012-03-28 16:22	访客名片导入	未分类	尹	男		15223268517	366374429						
隋寿娟	2012-03-28 16:22	访客名片导入	未分类	873761758	男			873761758						
范调通	2012-03-28 14:49	人工录入	同事	孙祯	男		15802193966	15040219811						
张勇	2012-03-28 10:57	电话回呼导入	潜在客户	董先生	男	02984513101								
严乙毅	2012-03-28 10:47	访客名片导入	未分类	刘志军	男									
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	耿 瑞飞	男		18611140373							
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	1536018223	男			1536018223						
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	10020529	男			283838656						
严乙毅	2012-03-28 10:46	访客名片导入	未分类	897397497@c	男			897397497@c						
谢洪霖	2012-03-28 09:53	人工录入	潜在客户	刘老师	男	82501022								
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	安经理	男		18931869957							
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	李经理	男		15014010127							
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	欧经理	男		13708485134	1095375005						
隋寿娟	2012-03-27 16:49	访客名片导入	未分类	胡经理	男		13548613168							
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	10020625王	男		13824174564	862335695						
隋寿娟	2012-03-27 16:48	访客名片导入	未分类	1581233901	男			1581233901						
test007001	2012-03-27 16:43	人工录入	潜在客户	testdd22	男		2333							
李锐霞	2012-03-27 16:12	400电话导入	未分类	·		13488879268	13488879268							
张勇	2012-03-27 15:57	电话回呼导入	未分类	高经理		03126615357	13731660786							

共 5169 条, 每页 22 条, 当前第 1 / 235 页

新增日程

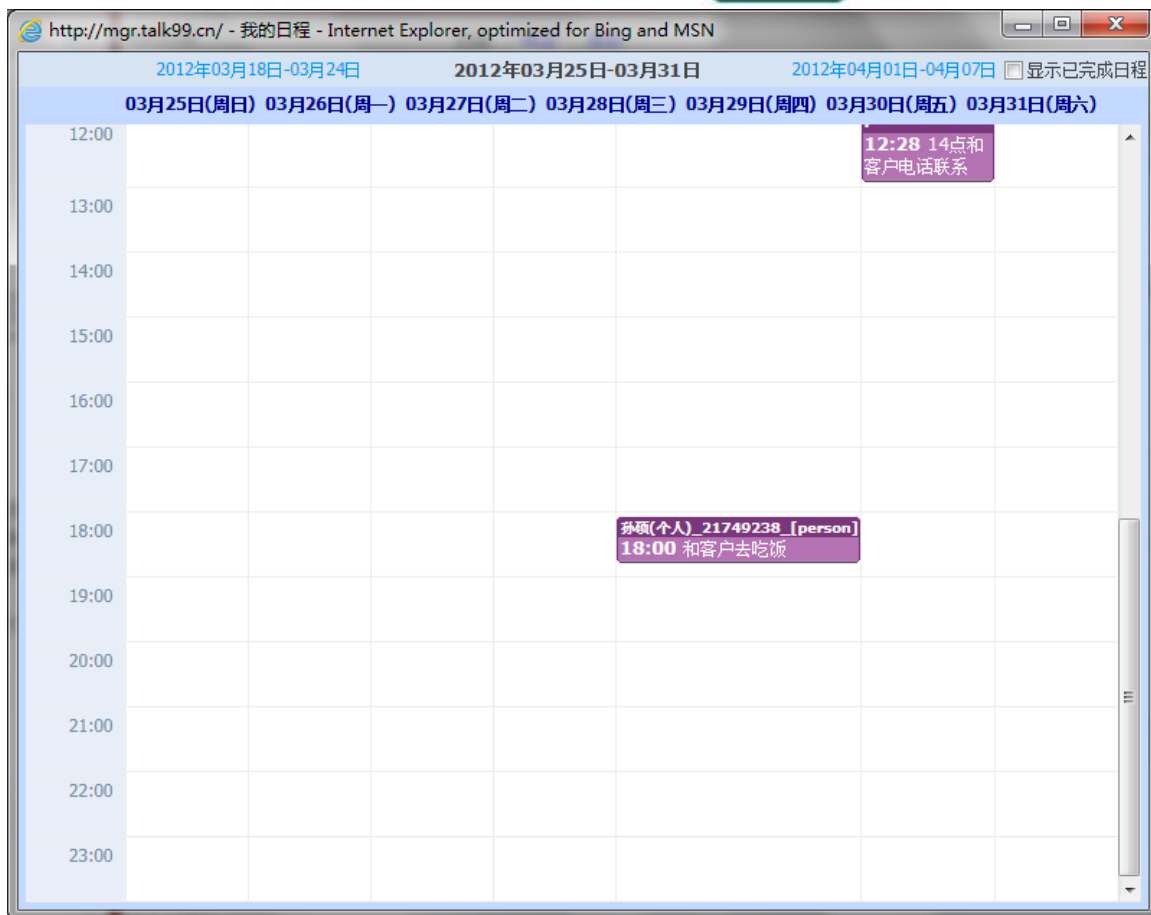
执行时间:

说明:

点击执行03月30日 12:28[范调通]14点和客户电话联系

3.6.3.16 我的日程

我的 CRM 设定好的日程安排, 日程概览



3.6.3.17 我的订单

http://mgr.talk99.cn/report/contact/order/index - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

我的订单 配置您订单项目

所属: 全部 订单状态: 全部 生成日期: 至 查询 删除所选

创建者	创建时间	金额	订单备注	提交审核	付款状态	发货	详细信息
谢洪森	2012-03-28 11:55	150		已完成	已付款		
谢洪森	2012-03-28 11:53	150	150元的短信充值	已完成	已付款		
谢洪森	2012-03-28 11:51	2800	四个登陆许可	已完成	已付款		
马建梅	2012-03-27 16:09	3055	客户已回款到赵姐招商银行, 2055元是	已完成	已付款		
陈殊茗	2012-03-26 15:22	765	一个坐席, 功能全开放	已完成	已付款		
陈寿娟	2012-03-26 10:11	1195	3月21日转账1195元, 到多友中国银行	已完成	已付款		
陈殊茗	2012-03-26 09:38	430	3月26日转账430元到支付宝账号, 开通	已完成	已付款		
陈殊茗	2012-03-23 10:14	2485	5个坐席, 功能全开放	已完成	已付款		
陈殊茗	2012-03-23 10:00	900	3月20日转账900元到多友中国银行, 开	已完成	已付款		
陈殊茗	2012-03-22 12:23	2055	四个坐席, 其中一个免费的, 功能全	已完成	已付款		
陈寿娟	2012-03-22 10:31	2485	3月19日转账2485元, 开通4个坐席和全	已完成	已付款		
孙明高	2012-03-22 10:28	270	要开通三个功能模块, 同时 推荐的客户	已完成	已付款		
季恒莉	2012-03-21 15:11	180	购买2个功能模块。今日流量和今日留	已完成	已付款		
牛丽娟	2012-03-21 14:41	860	一年期, 2个坐席, 没有功能	已完成	已付款		
刘慧灵	2012-03-19 17:37	135	100次免费通话 打款到中国农业银行	已完成	已付款		
赵颖	2012-03-19 11:46	900	900元, 开通两个登陆许可和数据分析	已完成	已付款		
陈寿娟	2012-03-19 10:22	2700	3月19日, 转账2700元到多友中国银行	已完成	已付款		
张小蕾	2012-03-18 17:01	180	开通10019807和10019847两个公司ID	已完成	已付款		
张小蕾	2012-03-17 18:17	43	增加一个月的坐席打到支付宝43元	已完成	已付款		
刘慧灵	2012-03-16 15:26	1500	充值16250点 两个坐席 加增值功能765	已完成	已付款		
陈殊茗	2012-03-15 17:18	2480	开通30000个点。	已完成	已付款		
陈寿娟	2012-03-15 15:23	1980	3月14日转账1980元到多友农行, 开通	已完成	已付款		

共 57 条, 每页 23 条, 当前第 1 / 3 页

删除订单

订单详情

创建者: 陈寿娟
创建日期: 2012-03-22 10:31:25.0
订单金额: 2485元
提交审核: 已提交审核
付款状态: 已付款
发货状态: 已发货
订单备注: 3月19日转账2485元, 开通4个坐席和全部模块, 签了2年的合同, 先交一年的费用, 第二年费用, 2013年3月18日之前交。
成本: 0
公司ID: 10019795
购买类型: talk99功能

发货情况

发货日期: 2012-03-22 11:13:08.0
发货确认: talk99admin
发货备注: 充值24850点!

付款情况

付款日期: 2012-03-22 11:04:23.0
付款确认: zhao_ying

3.6.3.18 我的待办

日程安排的补充提醒

3.6.3.19 统计信息

流量情况:

今日来访195人，访问201次[?]，访问页面377个，平均每人访问1.9页。 >>查看流量报告

今日在线图标和邀请框被点击156次。

1. 其中访客主动点击在线图标127次，（占81.4%）
2. 客服手动发出“邀请对话”1次，成功1次，（占0.6%）
3. 客服手动发出“直接对话”0次，（占0.0%）
4. 系统自动发出“邀请对话”并得到访客接受的有28次，（占17.9%）

对话情况:

今日在线图标和邀请框被点156次，接通70次，接通率为44.9%。 >>查看咨询里报告

本月累计接通对话5341次，其中重要对话[?]1173次（占22.0%）。 >>查看详细对话记录

转化情况:

今日来访195人，获得线索17条，转化率为8.7%。 >>详细分析转化率

1. 其中今天通过咨询获得线索4条（累计获得1873条）占23.5%。 >>查看名片
2. 其中今天通过留言获得线索0条（累计获得372条）占0.0%。 >>查看留言
3. 其中今天通过注册[?]获得线索8条，占47.1%。
4. 其中今天通过回呼获得线索0条（累计获得2934条）占0.0%。 >>充值话费
5. 其中今天通过400获得线索5条（累计获得2259条）占29.4%。 >>开通400电话

四、实例配置

4.1 探头嵌入实例

4.1.1 普通 index.html 嵌入位置

```
<html>
<head><title>head</title>
</head>
<body>
</body>
<script type="text/javascript" charset="utf-8" src="http://lead.soperson.com/10000008/10000521.js"></script>
```

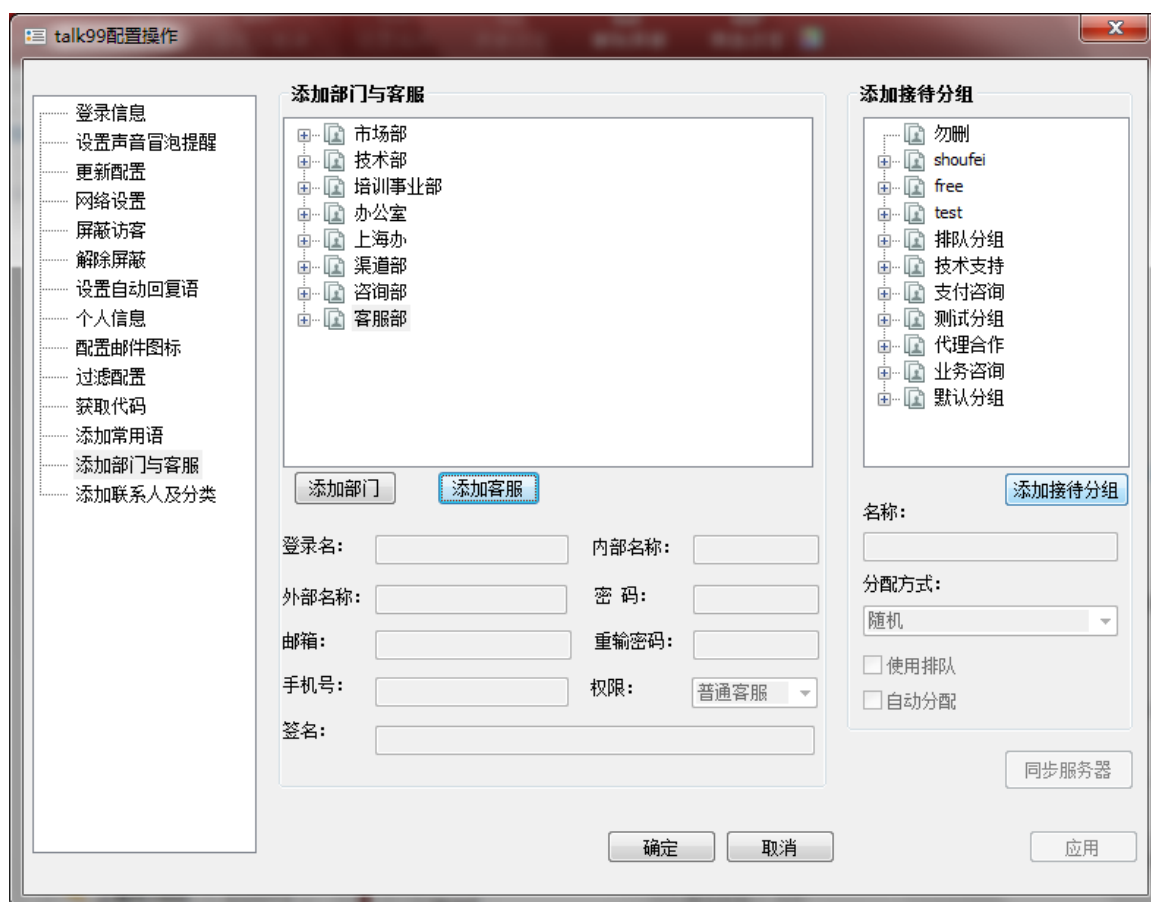
```
</html>
```

4.1.2 普通 index.php 嵌入位置

```
<?php
    phpinfo();
?>
<script type="text/javascript" charset="utf-8" src="http://lead.soperson.com/10000008/10000521.js"></script>
```

4.2 添加多个客服

通过设置/添加部门与客服添加



更多内容:

<http://bbs.talk99.cn/forum.php?mod=viewthread&tid=21>

五、参考文档

5.1 Talk99 官方网站

<http://www.talk99.cn>

5.2 Talk99 官方论坛

<http://bbs.talk99.cn>

5.3 Talk99 下载链接

<http://www.talk99.cn/download>