



Talk99 网络营销运营软件 v2.3

产品白皮书

2012 年 4 月



关于本文档

本文档概要的介绍了 Talk99 v2.3 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 v2.3 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 v2.3 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



Talk99 网络营销运营软件白皮书

目录

1 产品概述

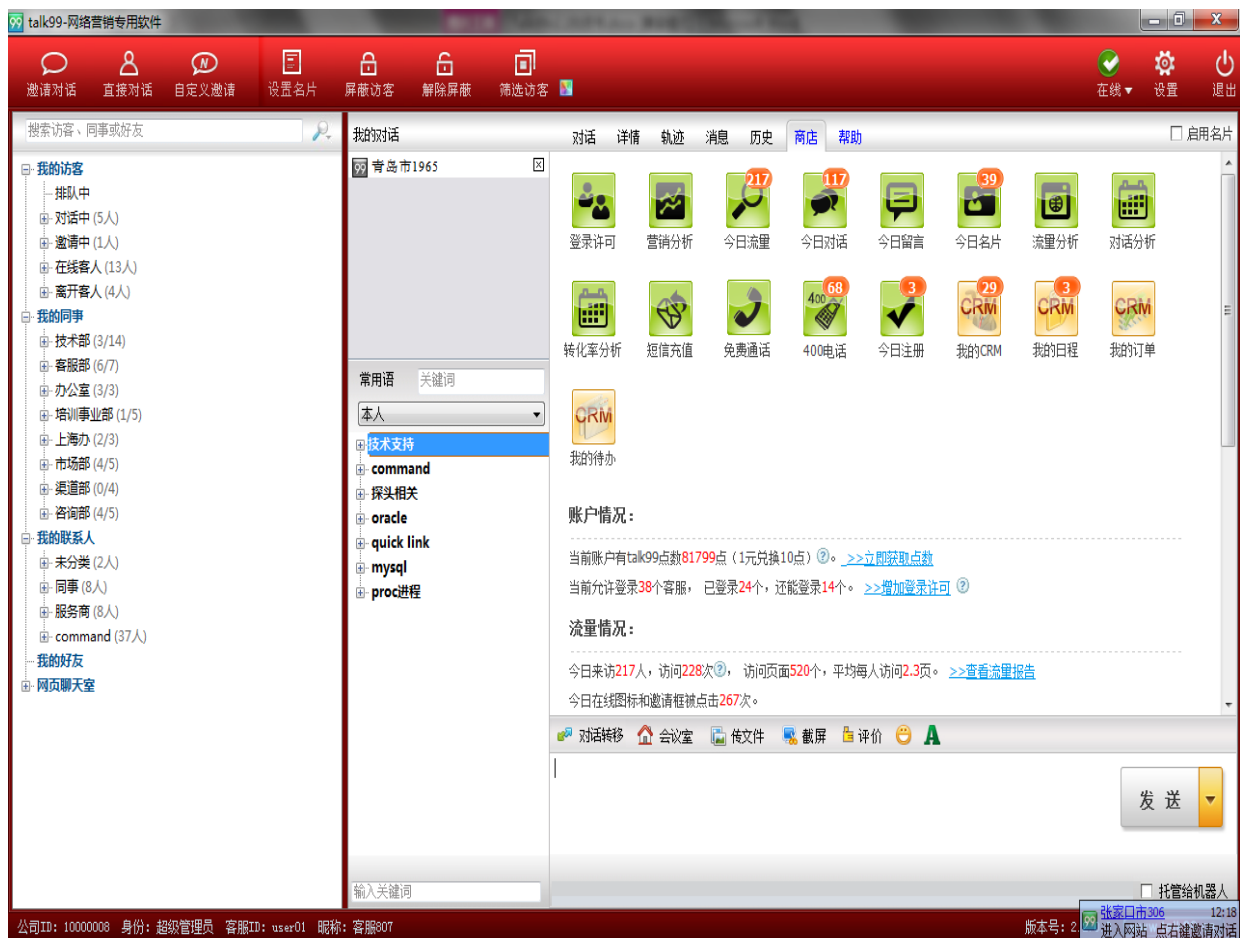
2 功能模块

3 Talk99 商店

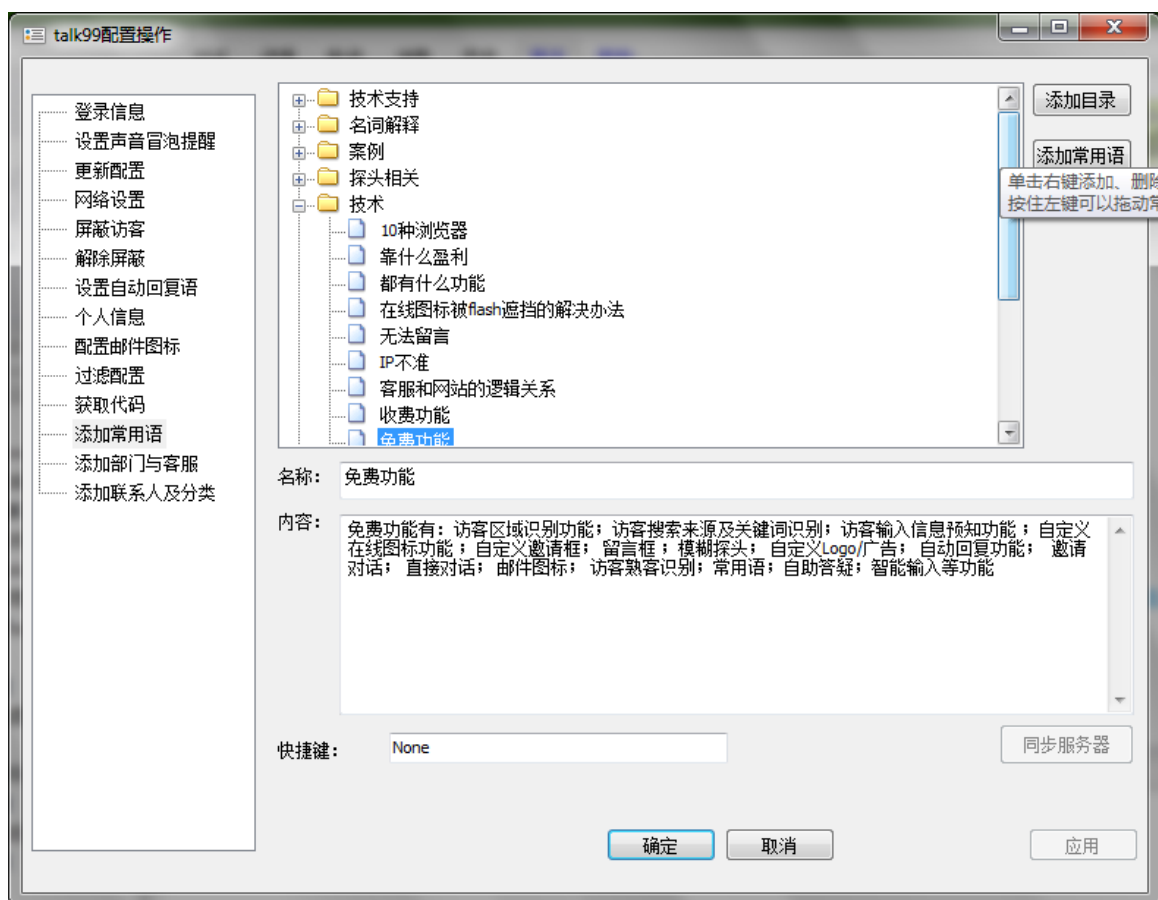
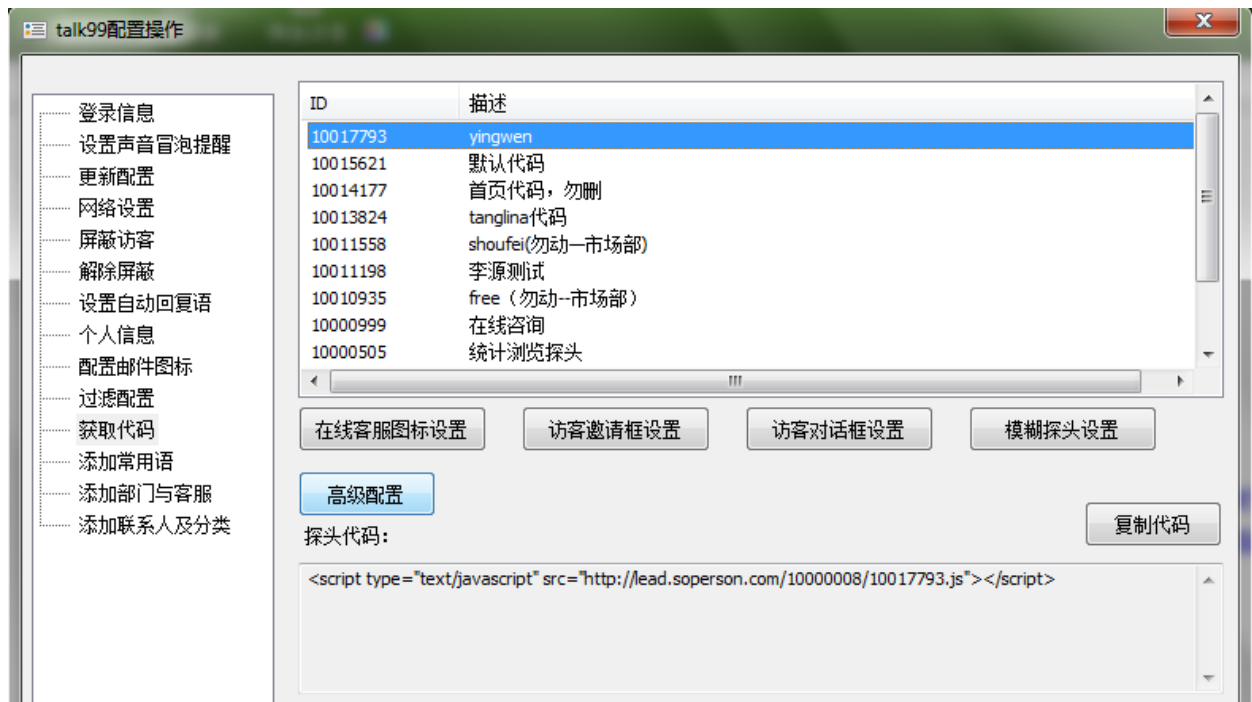
1 产品概述

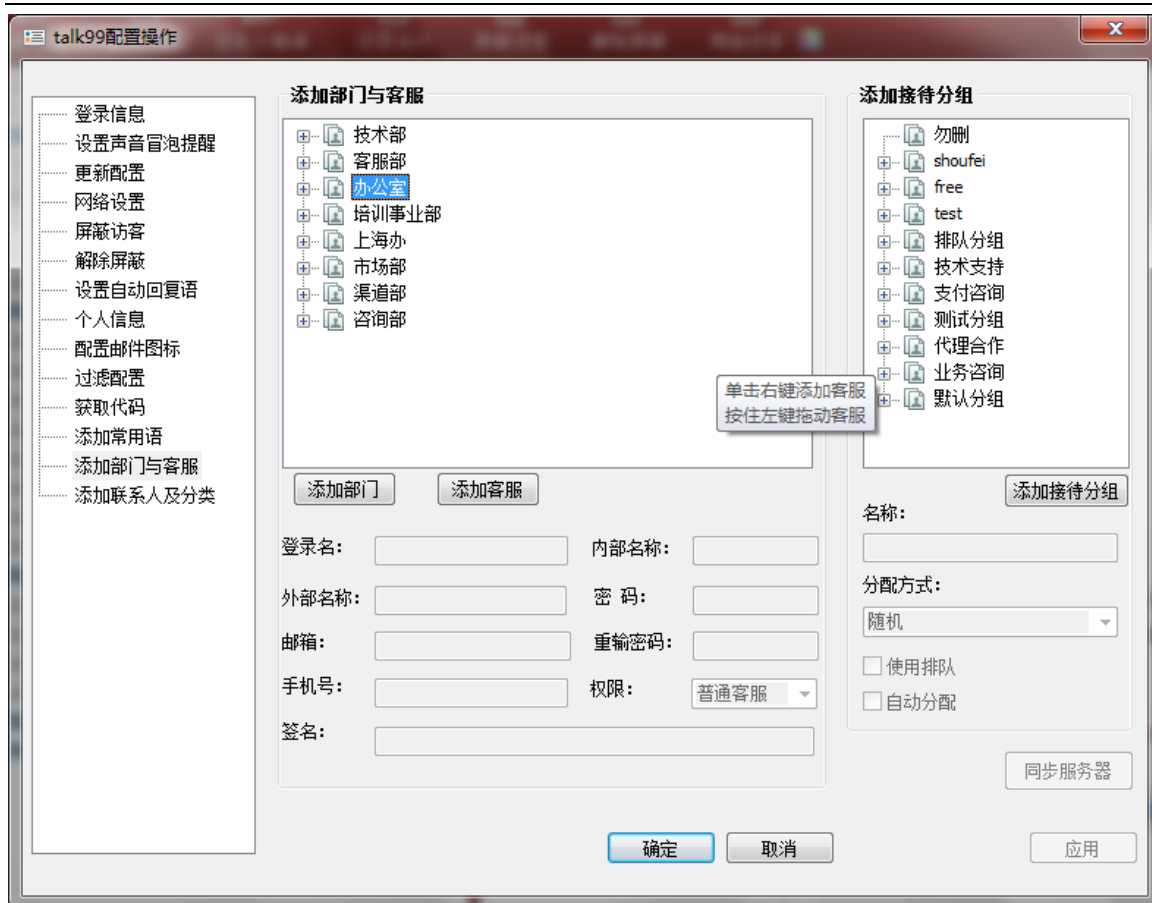
talk99 是中国第一款专业网络营销运营软件，专门帮助企业对网络营销过程进行精细化的管理与控制，是构建企业网络营销运营系统必备的软件。talk99 无缝集成了流量统计、在线客服、客户关系管理、400 电话、短信群发、邮件群发等模块，并且实现了这些模块之间的数据互通与资源共享，从而帮助企业大大提高线索转化率，降低销售成本。因此 talk99 堪称网络营销工具航母，是从事网络营销企业的首选。

1.1、主界面



1.2、设置界面





2 功能模块

2.1 浏览器访客端功能：



- ✧ 在线图标的颜色、样式、风格、大小、内容可任意定制，支持文字链接、固定图标、浮动图标、浮动列表框等多种样式。
- ✧ 在线图标被点击后接通到哪个咨询师可在后台进行设置，可以接通某个固定的咨询师，也可以接通到一个分组，根据算法进行对话分配。也可进入排队，由咨询师手动抢接。
- ✧ 邀请框的颜色、样式、风格、大小、内容可任意定制。邀请框内可以直接配置文字和图片，也可直接内嵌网页。
- ✧ 点击邀请框上的同意按钮后接通的咨询师和分组也可在后台进行设置。邀请框的弹出时间、弹出频率、弹出位置也可在后台进行设置。
- ✧ 对话框的颜色、样式、风格、问候语、左上角的 LOGO 图片、右下角的广告图片可任意定制。对话框右上角的客服名片可在后台设置，也可把该区域用图片替代。
- ✧ 对话框支持截屏、传文件、发送表情、保存聊天记录、切换语言等功能
- ✧ 可以在对话结束时强制要求访客对对话进行评价
- ✧ 留言框上的“电话回复”、“邮件回复”可以配置是否显示，右边的广告图片可任意定制
- ✧ 自助答疑界面的机器人名字和默认问候语、找不到答案时的提示语可任意定制
- ✧ 如开通免费电话功能，咨询师不在线时可把咨询请求自动转接到手机，让您不漏掉任何一个商机。

2.3 Talk99 客服端功能：

- ✧ 访客实时监测功能：只要有人打开网页，Talk99 客户端上会立即显示客人的永久识别 ID、地区、搜索引擎、关键词、当前访问页面、来访次数、访问轨迹等信息，这些信息帮助您判断客人是否有购买意向、对何种产品感兴趣。
- ✧ 可以方便查看某个访客的详情、历史访问轨迹、历史对话信息、历史留言信息。
- ✧ 常用语：常用语可按目录分类，目录支持多级结构。可以设定不同常用语的查看权限。相当于集成了电子记事本功能。
- ✧ 支持访客快速查询、筛选、过滤、屏蔽等功能
- ✧ 支持人工邀请和自动邀请：人工邀请支持邀请对话、直接对话、自定义邀请对话三种响应方式，自动邀请可设定邀请时间、频次、邀请对话等参数。
- ✧ 内置常用语模块：可以设定个人、部门、子站点、公司四个级别的常用语。常用语可按目录分类，目录支持多级结构。可以设定不同常用语的查看权限。
- ✧ 可以设定各类自动回复语：包括对话接通时的客服回复语、客服长时间不说话的提示语、访客长时间不说话的提示语。
- ✧ 可以调整对话框内的字体颜色、大小、字号
- ✧ 支持在线截屏、传文件、发送表情符号、请求对方评价等功能
- ✧ 支持对话转移、多方通话、会议室等功能，对话转移支持带聊天记录转移、不带聊天记录转移等功能
- ✧ 支持对话监控功能，可以设定不同人员的监控范围，主管可以在监控室里面干预不合格的对话，必要时可以接管对话，将咨询师移出该对话。
- ✧ 对话中获得的访客姓名、联系方式可以方便的填写到名片中形成一条销售线索，便于后续跟进。
- ✧ 内置机器人智能辅助输入模块：机器人引擎自动根据访客的问题从知识库找出答案，该功能可大大提高咨询效率和准确性
- ✧ 强大的内部沟通模块：支持多级组织结构，支持内部邮件群发、消息群发、短信群发
- ✧ 便捷的对话记录查询：可方便对所有历史对话进行在线查询和导出，能基于各种字段进行排序，查看超级方便
- ✧ 内置在线留言处理模块：可方便查看未处理留言、已处理留言，不用切换界面即可方便对留言进行在线处理
- ✧ 内置名片查询和管理模块：可以对 Talk99 上拿到的销售线索进行精细化的管理。
- ✧ 内置强大的营销效果分析模块：支持 50 多个分析报表，也可导出到 EXCEL 进行二次加工。
- ✧ 内置营销过程诊断模块：可以对原始营销过程数据进行深层次分析，发现营销过程中存在的问题，并以此为依据对营销过程进行调整。支持原始数据导出。

2.3、Talk99 其他功能：

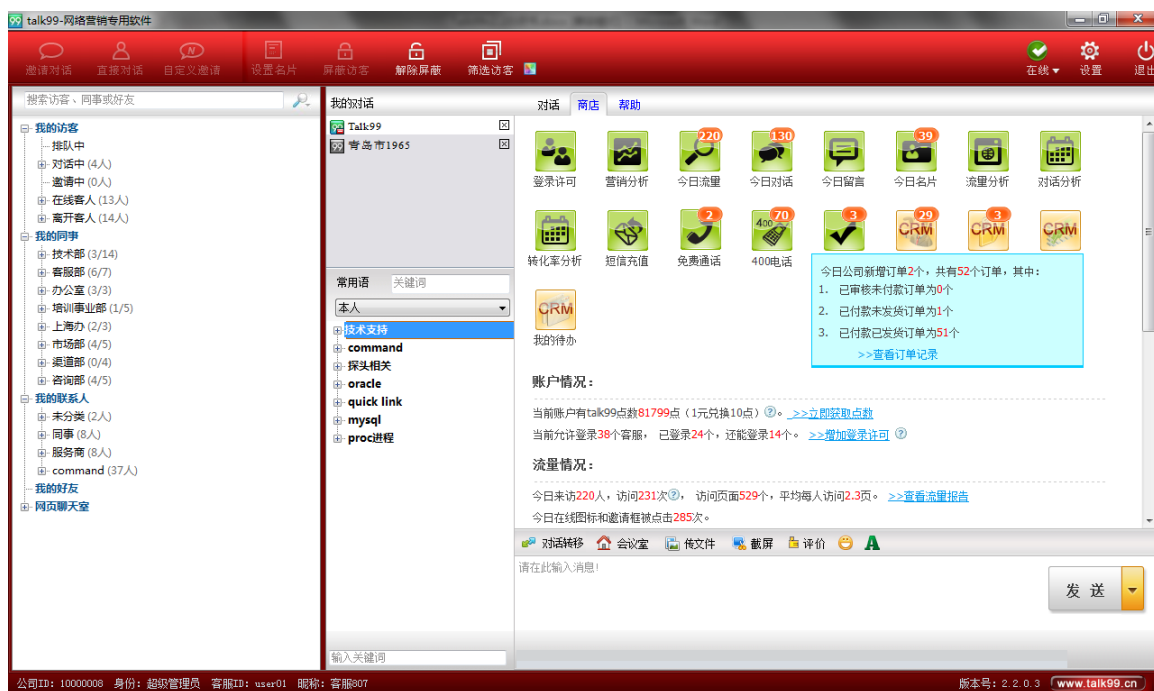
- ✧ 支持按地区分配对话；
- ✧ 支持熟客自动识别功能：可以设定访客优先与上次对话客服
- ✧ 支持访客名片自定义：企业根据自身需要定义访客名片的字段和默认参数



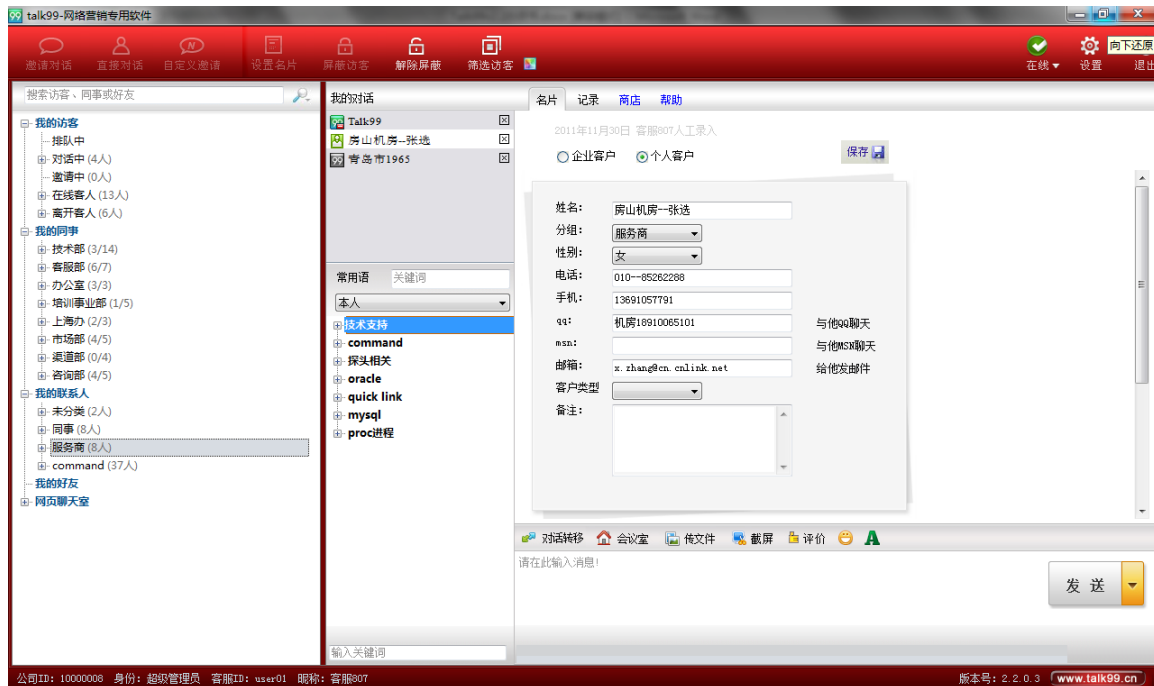
- ✧ 注册一个 Talk99 账号可以在多个网站上使用，而且每个网站的在线图标、邀请框、对话框还可以支持不同的样式和风格
- ✧ 可以设定邀请框弹出时自动隐藏掉在线图标
- ✧ 可以设定邀请框的弹出时间和频次
- ✧ 支持对话排队和排队超时提醒功能，可以自定义超时提醒语
- ✧ 支持网页标题映射功能：把长的网页标题映射成简短、易于理解的短标题
- ✧ 可以查看从百度“推广”或者“快照”过来的流量及其咨询量
- ✧ 可以灵活设定咨询师的操作权限
- ✧ 可以在邮件模板、博客、论坛签名里面放置 Talk99 在线图标
- ✧ Talk99 的代码只需要嵌入一次，以后修改在线图标、邀请框、12) 对话框的样式不需要重新嵌入代码
- ✧ Talk99 对话框目前支持简体中文、繁体中文、英文三种语言
- ✧ 支持模糊探头设置技术：通过关键词匹配自动为多个图片或文字链接加上点击对话功能

3 Talk99 商店

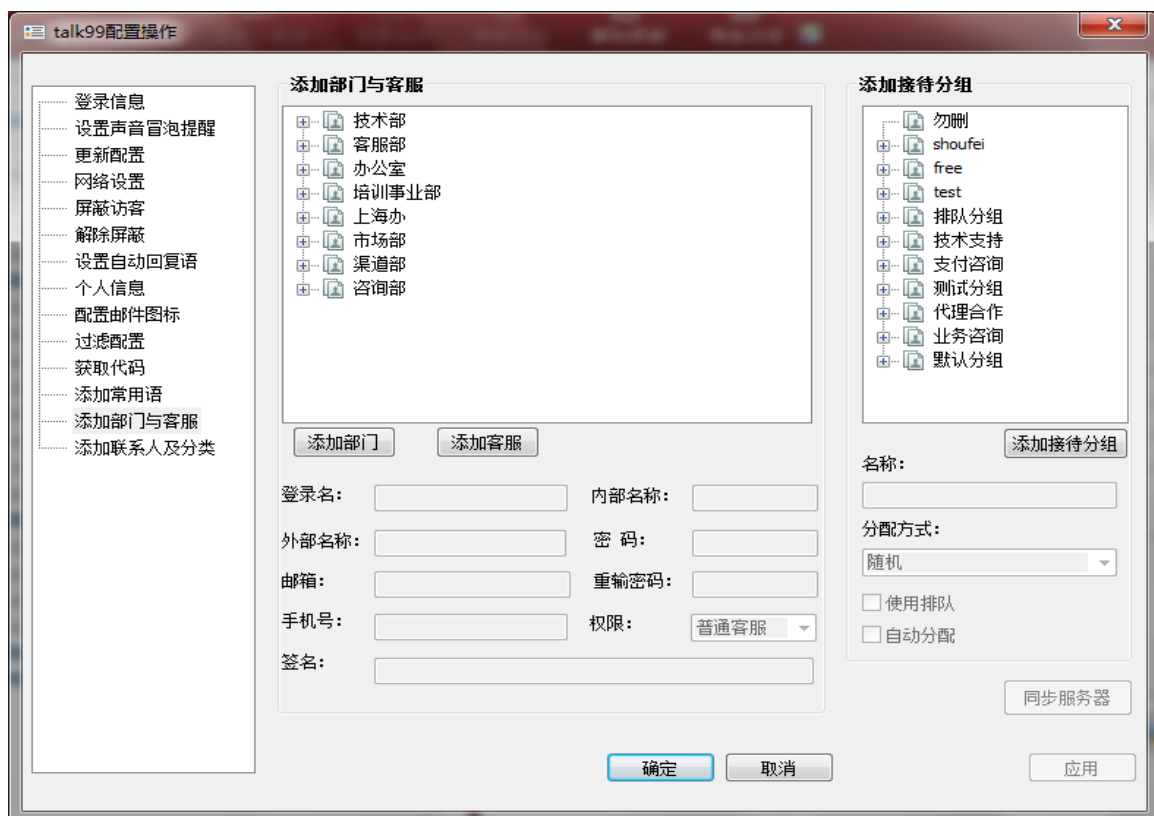
去商店付费并增加您想实现的功能。



3.1、联系人和常用语



3.2、多个座席



3.3、营销效果分析



3.4、营销过程诊断

网络营销过程诊断

子站点: 客人类型: 查询日期: 至

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55994 查询	04-07 12:39	1分钟	中国山东省济南市	第1次	http://www.baidu.com/s?bs	53客服官方网站	2页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾48995 查询	04-07 12:34	5分钟	中国北京市	第58次			1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾56991 查询	04-07 12:25	3分钟	中国广东省惠州市	第7次			1页	0次	2次	接通对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾51545 查询	04-07 12:19	1分钟	中国湖北省	第1次	http://www.baidu.com/s?w	最新qq下载	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾54549 查询	04-07 12:14	1分钟	中国河南省郑州市	第1次	http://www.baidu.com/s?w	51下载	2页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾98102 查询	04-07 12:07	1分钟	中国广东省深圳市	第1次	http://www.baidu.com/s?w	skype在线客服	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾99975 查询	04-07 12:07	0分钟	中国内蒙古	第2次	http://www.baidu.com/s?w	53客服下载	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览
来宾99975 查询	04-07 12:02	1分钟	中国内蒙古	第1次	http://www.baidu.com/s?bs	53客服下载	1页	0次	0次	历史对话	无名片	历史留言	未浏览

共 114 条记录, 每页 8 条, 当前第 1 / 15 页

第一页 | 前一页 | 下一页 | 最后页 | 跳转到第 页

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

2011-04-07 12:14:10.0 进入 talk99-免费高品质在线客服系统 停留5秒

2011-04-07 12:15:10.0 进入 talk99-免费高品质在线客服系统 停留0秒



3.5、对话记录

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

查询历史对话记录

对话客服: talk99 访客评价: 全部 是否有效: 全部 查询日期: 2011-04-01 至 2011-04-07 更多选项

查询 导出对话 导出对话记录 下载对话记录

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
talk99	来宾98515	2011-04-07 11:22	访客发起	无效	1	未评价	www.baidu.com	51客服	未分类	122.140.16.10	中国吉林省辽源市	查看
talk99	来宾97485	2011-04-07 11:19	访客发起	无效	1	未评价	www.baidu.com	免费在线客	未分类	60.167.192.19	中国安徽省芜湖市	查看
talk99	来宾10055	2011-04-06 21:54	访客发起	有效	20	未评价	www.baidu.com	51在线客服	未分类	223.240.117.1	中国安徽省	查看
talk99	来宾99499	2011-04-06 14:59	访客发起	无效	1	未评价			未分类	113.108.92.90	中国广东省深圳市	查看
talk99	来宾98100	2011-04-06 14:41	访客发起	无效	1	未评价	www.baidu.com	tq???	未分类	121.14.77.218	中国广东省深圳市	查看
talk99	来宾98100	2011-04-06 14:41	访客发起	无效	2	未评价	www.baidu.com	tq???	未分类	119.147.4.49	中国广东省深圳市	查看
talk99	来宾98554	2011-04-06 14:15	访客发起	无效	1	未评价	www.baidu.com	免费在线客	未分类	202.105.79.23	中国广东省广州市	查看
talk99	talk99admin	2011-04-06 13:19	会议室	无效	0	未评价			未分类		undefined	查看

共 32 条记录, 每页 8 条, 当前第 1 / 4 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: 223.240.117.123
访客区域: 中国安徽省
访问来源: www.baidu.com
搜索词: 51在线客服
访客评价: 未评价
评价描述:
对话类型: 未分类
对话总结:

talk99 21:57:12 在talk99客户端的左下用
来宾10055 21:57:28 10000175
来宾10055 21:57:32 是这个吗
talk99 21:57:40 对
talk99 21:57:41 稍等
来宾10055 21:58:05 好的, 谢谢您
talk99 21:59:08 你过两分钟刷新网页看看, 是不是到左边了。
来宾10055 21:59:50 嗯啊 好的 谢谢您了 我使用西这个系统, 看看好用不 感谢您的耐心帮助 非常感谢
talk99 22:00:02 不客气。
22:00:25 访客结束对话

对话分类 查看访客名片

3.6、名片管理

http://mgr.talk99.cn/report/vcard/index?sessionId=D3E0AF0A60F28D141E5CADD85921D322 - 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	电子邮件
季相莉	2012-03-29 11:43	未导入	金先生100125	男			562561062		562561062@qq.com
张小蕾	2012-03-29 10:25	未导入	李	男		18301935409			
隋寿娟	2012-03-29 10:17	未导入	孟	男		13001737013	2462473050		2462473050@qq.com
季相莉	2012-03-28 21:16	未导入	文	男			1446226336		
季相莉	2012-03-28 20:51	未导入	赵小姐	男			1239569022		1239569022@qq.com
季相莉	2012-03-28 20:02	未导入	沈先生	男			768244669		768244669@qq.com
季相莉	2012-03-28 19:58	未导入	张先生	男			296807209		296807209@qq.com
季相莉	2012-03-28 18:30	未导入	小文	男			1446226336		1446226336@qq.com
季相莉	2012-03-28 17:46	未导入	肖先生	男		15817303712	274142872		274142872@qq.com
季相莉	2012-03-28 17:31	未导入	尚先生	男			282826328		282826328@qq.com
隋寿娟	2012-03-28 17:20	未导入	曾	女		18001136142	2262301850		2262301850@qq.com
隋寿娟	2012-03-28 16:58	未导入	王	男		18665655706	283347265		283347265@qq.com
隋寿娟	2012-03-28 16:32	未导入	2361650879	男			2361650879		2361650879@qq.com
严乙毅	2012-03-28 15:37	未导入	董	男			543295759		
严乙毅	2012-03-28 15:12	未导入	郭先生	男			975352961		
张勇	2012-03-28 14:57	未导入	于先生	男		13702060849			
严乙毅	2012-03-28 13:41	未导入	王先生	男			910840990		
季相莉	2012-03-28 12:32	未导入	邓先生	男			667263		
张勇	2012-03-28 12:05	未导入	李先生	男	18982498455		247495283		
隋寿娟	2012-03-28 10:38	已导入	尹	男		15223268517	366374429		366374429@qq.com
季相莉	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@qq.com

共 3107 条, 每页 22 条, 当前第 1 / 142 页

详细信息 访客对话 访客留言

导入到我的CRM 不再导入 暂不导入 编辑名片

访客信息

访客IP: 125.119.253.177
访客区域: 中国浙江省
访问来源:
搜索词:

名片所属

创建者: 季相莉
创建日期: 12年03月29日 11:43

名片信息

电话:
性别: 男
电子邮件: 562561062@qq.com
姓名: 金先生10012560
QQ: 562561062
公司名称: 金先生10012560 (个人)
网址:
客户类型: 试用客户
MSN:
手机:
备注: 提示登录密码错误

3.7、留言管理

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

查询访客留言 查询 导出留言

客服: 全部 状态: 全部 留言类型: 全部 查询日期: 2011-05-01 至 2011-05-17 更多选项

留言时间	客服	访客姓名	访客邮件	联系电话	摘要	状态	操作
2011-05-17 01:18	Talk99	liweihua	fs668@163.c		代理条件	未处理	查看 删除
2011-05-15 17:31	Talk99	ABC		15611533286	诚信为本	未处理	查看 删除
2011-05-15 08:51	Talk99	犹可欣	991913295@		查询访客记录	未处理	查看 删除
2011-05-12 22:28	Talk99	黄芬	87352630	13971214656	商品质量有问题	已处理	查看 删除
2011-05-09 21:36	fan_tq	李小姐		13978361202	请问有无限坐席功能吗	已处理	查看 删除
2011-05-08 18:06	Mr liuc	白应怀		13519512345	如何嵌入代码	已处理	查看 删除
2011-05-07 08:09	李跃东	肖明俊	451445924@	13715289556	求救	已处理	查看 删除
2011-05-06 16:51	孙萍	KKK	13975155326		服务态度太好了	已处理	查看 删除

共 16 条记录, 每页 8 条, 当前第 1 / 2 页 第一页 前一页 下一页 最后页 跳转到第 页 跳转

详细信息

访客访问信息

访客IP: 113.71.172.72

访客区域: 中国广东省佛山市

留言页面: <http://www.talk99.cn/register/register.html?userId=jingyao&token=aecf3d2f76e94b16a896e4fc029aef1f>

访问来源: hermesw4.webmail.21.cn.com

留言详细信息

访客姓名: liweihua

访客邮件: fs668@163.com

留言状态: 未处理

留言提要: 代理条件

留言内容: 怎样做代理

处理留言:

访客电话:

留言时间: 2011-05-17 01:18:48.0

目标客服: Talk99

3.8、短信功能

talk99-网络营销专用软件

邀请对话 直接对话 自定义邀请 设置名片 屏蔽访客 解除屏蔽 筛选访客

搜索访客、同事或好友

我的访客

- 排队中
- 对话中 (4人)
- 邀请中 (0人)
- 在线客服 (12人)
- 离开客人 (6人)

我的同事

- 技术部 (3/14)
- 客服部 (6/7)
- 办公室 (3/3)
- 培训事业部 (1/5)
- 上海办 (2/3)
- 市场部 (4)
- 渠道部 (0)
- 咨询部 (4)

我的联系人

- 未分类 (2)
- 同事 (8人)
- 服务商 (8人)
- command (37人)

我的好友

- 网页聊天室

我的对话

- Talk99
- 泰山机房-张选
- 青岛市1965

常用语 关键词

本人

- 技术支持
- command
- 探头相关
- oracle
- quick link
- mysql
- proc进程

群发信息

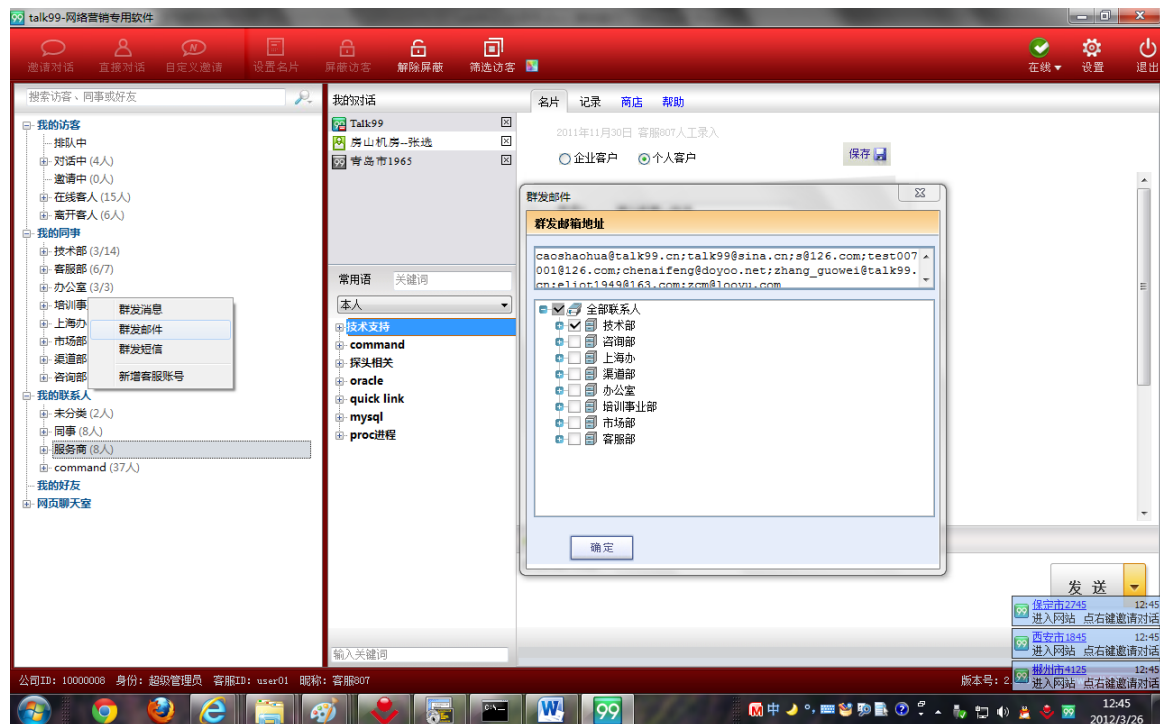
群发手机号码

☐ 全部联系人

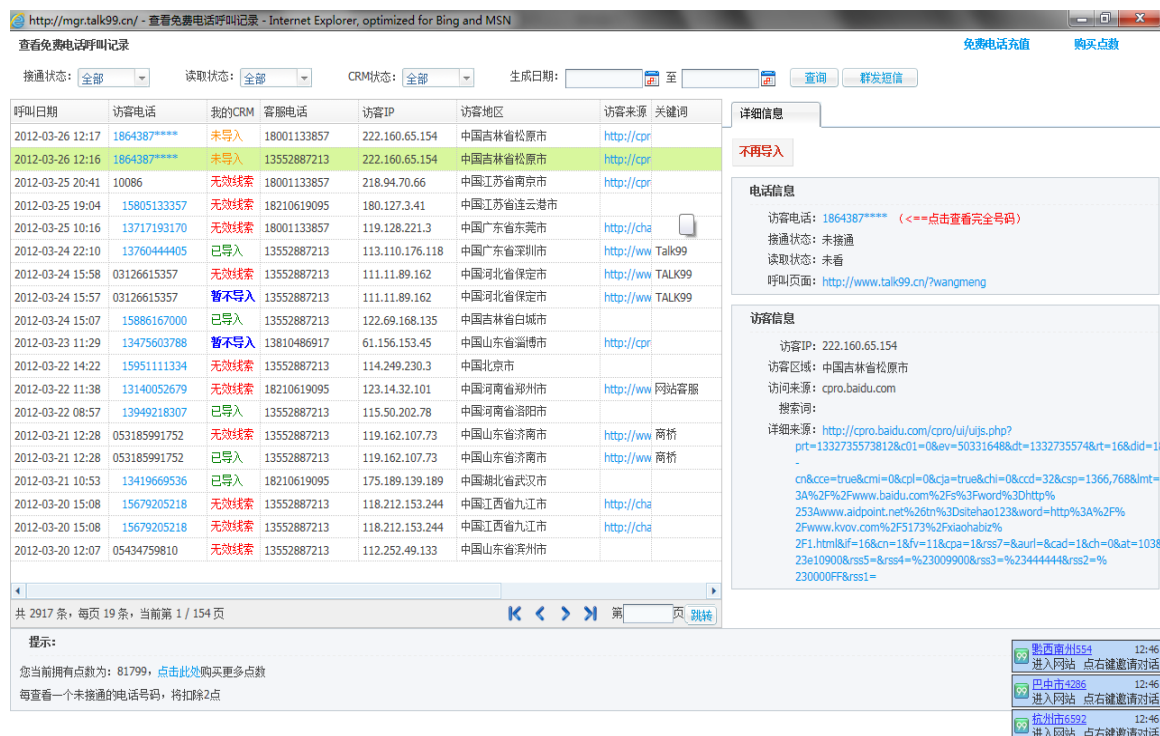
请在上面文本框输入短信内容, 文字尽量不超过50个字母, 超过后将拆分成多条短信转发。

公司ID: 10000008 身份: 超级管理员 客服ID: user01 昵称: 客服307 版本号: 2.2.0.3 www.talk99.cn 12:44 2012/3/26

3.9、群发邮件功能



3.10、免费通话



3.11、400 电话统计分析，多个 1000 元套餐可选号码。

http://mgr.talk99.cn/ - 查看400电话呼叫记录 - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

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
2012-03-26 12:07	0105289****	未导入	4000789818	北京-北京	40	转接中主叫挂机	未看过
2012-03-26 12:05	0105289****	未导入	4000789818	北京-北京	66	失败	未看过
2012-03-26 11:45	15868160358	未导入	4000789818	浙江-杭州	66	成功	
2012-03-26 10:36	02223135713	未导入	4000789818	天津-天津	378	成功	
2012-03-26 10:33	0871840****	未导入	4000789818	云南-昆明	64	转接中主叫挂机	未看过
2012-03-26 10:28	037165825518	未导入	4000789818	河南-郑州	140	成功	
2012-03-26 09:32	1389700****	未导入	4000789818	青海-海北州	21	无转接	未看过
2012-03-26 09:26	13599761474	未导入	4000789818	福建-泉州	115	成功	
2012-03-26 09:15	0108811****	未导入	4000789818	北京-北京	34	失败	未看过
2012-03-26 09:02	02062115957	未导入	4000789818	广东-广州	99	成功	
2012-03-26 08:58	15313194112	未导入	4000789818	北京-北京	491	成功	
2012-03-25 16:51	1524555****	未导入	4000789818	黑龙江-绥化	71	转接中主叫挂机	未看过
2012-03-25 10:14	0106708****	未导入	4000789818	北京-北京	40	失败	未看过

共 2216 条, 每页 13 条, 当前第 1 / 171 页

第 页 跳转

提示:

您当前拥有点数: 81799, [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

详细信息

导入到我的CRM

不再导入

暂不导入

电话信息

呼叫时间: 2012-03-26 11:45:37.0

通话时长: 66秒

访客电话: 15868160358

目标电话: 4000789818

访客地区: 浙江-杭州

接通状态: 已接通

读取状态: 未看

3.12、流量分析报告

http://mgr.talk99.cn/?type=2&start=1332950400000 - 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

前一年

2012年

后一年

1月

2月

3月

4月

5月

6月

7月

8月

9月

10月

11月

12月

总体流量报告

来访人数	13498	访问次数	15684
访问页数	31310	平均访问时间	677秒

排名前30的访客来源报表

访客来源	来访人数	访问次数	访问页数	平均访问时间
直接访问	4107	5002	8582	959
www.baidu.com	3267	3538	7133	909
chat1.talk99.cn	2629	2805	5810	270
chat2.talk99.cn	2549	2724	5759	319
www.talk99.cn	717	751	2357	596
cpo.baidu.com	330	339	578	399
www.soperson.com	81	111	350	1049
lc.talk99.cn	50	50	81	120
www.google.com.hk	39	41	95	897
www.soso.com	37	38	50	56
www.talk99xibei.com	28	34	50	491
www.sogou.com	24	31	72	914
zhidao.baidu.com	26	26	45	116
tieba.baidu.com	9	9	9	370
www.google.com	6	9	21	1115
twemail.mail.163.com	5	7	11	402
www.talk99.com.cn	7	7	7	448
cn.bing.com	6	6	10	1855

排名前30访客搜索关键字报表

访客关键词	来访人数	访问次数	访问页数	平均访问时间
talk99	774	862	2475	1160
在线客服系统	181	185	329	1457
cnzz统计	139	145	191	1084
网络营销软件	137	139	275	658
54客服	99	101	127	352
5调统计	95	98	126	417
软件代理	97	98	242	168
免费在线客服	77	78	148	1606
商务通下载	69	72	76	47
网站流量统计	58	60	82	170
网站在线客服系统	48	49	118	923
在线客服软件	46	46	61	2253
53客服系统	42	45	58	166
a	41	41	41	0
网站商务通	39	41	46	1603
免费客服系统	39	39	81	773
TALK99	35	38	102	796
免费网络营销软件	37	38	65	250

15 / 17

Talk99 网络营销运营软件产品白皮书 v2.3

3.13、咨询量报告



3.14、talk99 通过支付宝充值

http://www.soperson.com/ - talk99 充值 - Windows Internet Explorer

在线充值

目前点数: 5048点

冲入金额: 元

兑换点数: 0 点

输入充值金额

我的充值历史

充值日期	充值金额	兑换点数	充值方式	操作账号	备注
2011-05-04 18:26	500	5000	代理商转入	admin	
2011-04-28 20:13	500	5000	代理商转入	cajian	
2011-04-28 19:32	1	10	代理商转入	admin	
2011-04-11 14:21	10	100	第三方支付	wang_kunpeng	

https://tradeexp.alipay.com/?sign=6430ffac3dc7c871ba93ec735d520172&service=create_direct_pay - Windows Internet Explorer

支付宝 | 收银台

您好, 欢迎使用支付宝付款! [支付遇到问题?](#)

订单名称	收款方	订单金额
Talk99点 详情	zy0723@vip.s...	1.00元

您正在使用即时到账交易: 1、确认订单 → 2、付款给卖家 → 3、交易完成 [什么意思?](#)

我有支付宝账户, 轻松付款:

支付宝账户: [忘记密码?](#)

支付密码: [找回密码](#)

请输入账户的 **支付密码**, 不是登录密码。

我没支付宝账户, 也能付款:

支付宝支持国内二十多家主流银行与机构的储蓄卡、信用卡的网上付款。点击“下一步”, 选择银行, 完成付款。

支付宝 - 网上支付 安全快速!



(完)

2012.4