

IM800 AgentStation 操作手册



广东融合通信有限责任公司 2005年版权所有,保留一切权利。 在没有得到本公司书面许可时,任何单位和个人不得擅自情抄、复制本书(包括本书的电子文 桂)的一部分或全部以任何形式(包括资料和出版物)进行转播。

Copyright©2005 by Guangdong Syni Communications Co.,Ltd. All rights reserved. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic mechanical, photocopying, recording, etc., without express written permission from Listener Company.

目录

1.概述
1.1 什么是 IM800
1.2 谁需要 IM800
1.3 IM800 的功能特点
1.4 IM800 的系统原理
2. 快速入门
2.1 如何申请 IM800 帐号
2.2 下载 IM800 座席端软件
2.3 安装 IM800 座席端软件
2.4 运行 IM800 座席端软件
2.4.1 座席登录13
2.4.2 修改密码
2.4.3 PGP 解密
2.5 测试 IM800
3. 在网页/邮件中添加 IM800 实时服务功能
3.1 添加 IM800 实时服务的方式21
3.2 服务标签
3.2.1. 服务标签的定义
3.2.2. 服务标签 HTML 代码生成向导 21
3.2.3. 使用可选参数
3.2.3.1 帐号参数
3.2.3.2 服务首选参数
3.2.3.3 服务识别参数
3.2.3.4 客户识别参数
3.2.3.5 显示参数
3.2.3.6 自动邀请会话参数
3.2.4. 示例:如何在网页中添加服务标签
3.3 服务链接
3.3.1. 什么是服务链接25
3.3.2. 服务链接 HTML 代码生成向导



3.3.3. 使用可选参数	26
3.3.3.1 帐号参数	26
3.3.3.2 服务首选参数	26
3.3.3.3 服务识别参数	27
3.3.3.4 客户识别参数	27
3.3.4. 示例:如何在网页中添加服务链接	27
3.4 邮件签名	
3.4.1. 什么是邮件签名	
3.4.2. 邮件签名模板生成向导	
3.4.3. 使用可选参数	29
3.4.3.1 帐号参数	
3.4.3.2 服务首选参数	
3.4.3.3 服务识别参数	
3.4.3.4 客户识别参数	
3.4.3.5 邮件签名控制参数	
3.4.4. 在 Outlook Express 或 Foxmail 中使用 IM800 邮件签名	
3.4.5. AgentStation 中使用 IM800 邮件签名	
-	
4. 普通座席业务流程	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 4.2 实时会话受理和处理 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 4.2 实时会话受理和处理 4.2.1 会话请求 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 4.2 实时会话受理和处理 4.2.1 会话请求 4.1.1 响应会话请求 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 4.2 实时会话受理和处理 4.2.1 会话请求 4.1.1.1 响应会话请求 4.2.1.2 会话快捷工具 	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置	
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置	34 34 34 34 36 37 40 40 40 40 40 41 46 48
 4. 普通座席业务流程. 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 4.2 实时会话受理和处理 4.2.1 会话请求 4.1.1 响应会话请求 4.2.1.2 会话快捷工具 4.2.1.3 会话后续处理 4.2.2 主动邀请 4.2.3 代答 	34 34 34 34 36 37 40 40 40 40 40 40 41 46 48 48
 4. 普通座席业务流程. 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 4.2 实时会话受理和处理 4.2.1 会话请求 4.1.1.1 响应会话请求 4.2.1.2 会话快捷工具 4.2.1.3 会话后续处理 4.2.2 主动邀请 4.2.3 代答 4.3 留言表单受理和处理 	34 34 34 34 36 37 40 40 40 40 40 40 41 46 48 48 48 48
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置	34 34 34 34 36 37 40 40 40 40 40 40 40 40 40 41 46 48 48 48 48 48 48 48
 4. 普通座席业务流程 4.1 服务通道设置 4.1.1 实时会话设置 4.1.2 离线留言设置 4.1.3 客服邮件设置 4.2 实时会话受理和处理 4.2 实时会话受理和处理 4.2.1 会话请求 4.2.1.2 会话快捷工具 4.2.1.3 会话后续处理 4.2.2 主动邀请 4.2.2 主动邀请 4.2.3 代答 4.3 留言表单受理和处理 4.5 访客监控 	34 34 34 34 36 37 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40



4.5.2 访客列表
4.6 协同群组
4.6.1 座席列表
4.6.2 协同消息
4.6.3 协同邮件
4.6.4 案例讨论
4.7 通讯记录
5. 管理座席业务流程
5.1 IM800 帐号管理
5.1.1 最新消息
5.1.2 帐号管理
5.1.2.1 帐号状态
5.1.2.2 更改密码62
5.1.2.3 定单信息63
5.1.3 座席管理64
5.1.3.1 座席帐号64
5.1.3.2 技能代码设置
5.1.3.3 技能分配67
5.1.4 客户端设置
5.1.5 路由定制
5.1.5.1 客服邮箱69
5.1.5.2 接入控制69
5.1.5.3 自动排队
5.1.5.5 人工选择70
5.1.6 图标设置
5.1.6.1 企业 VI 标识/广告71
5.1.6.2 服务标签72
5.1.6.3 状态图标73
5.1.6.4 邮件签名74
5.1.7 表单管理74
5.1.7.1 留言表单74
5.1.7.2 会话前调查表
5.1.7.3 客户识别表



5.1.7.4	密码输入表	. 75
5.1.7.5	会话记录回邮询问表	. 76
5.1.7.6	满意度调查表	. 76
5.1.7.7	业务表单	. 76
5.1.8 安全	全设置	. 76
5.1.8.1	SSL 传输加密(SSL Secure Data Transfer)	. 76
5.1.8.2	PGP 数据加密(PGP Cryptographic Data)	. 77
5.1.8.3	通讯记录数据本地自主存储(Local CDR Data Storage)	. 78
5.2 运营管理.		. 78
5.2.1 座席	記して (1997) (19977) (19977) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1	. 78
5.2.1.1	座席列表	. 78
5.2.1.2	状态类的质检操作	. 80
5.2.1.3	会话类的质检操作	. 80
5.2.2 服争	3调度	. 80
5.2.2.1	实时会话的服务调度	. 81
5.2.2.2	离线留言的服务调度	. 82
5.2.2.3	客服邮件的服务调度	. 83
6. XFORMBUILDE	R 操作	. 84
6.1 概述		84
6.1.1 什么	么是 XForms 下一代 WEB 表单	. 84
6.1.2 什么	么是 XFormBuilder	. 85
6.1.3 谁需	需要 XFormBuilder	. 85
6.1.4 功能	皆特点	. 85
6.2 快速入门.		. 85
6.2.1 运行	5环境	. 85
6.2.2 启云	力 XFormBuilder	. 86
6.2.3 如何	可设计一张电子表单	. 86
6.2.4 如何	可在 IM800 中使用自己设计的电子表单	. 91
6.3 设计指南.		. 95
6.3.1 设计	十环境	. 95
6.3.1.1	程序界面	. 95
6.3.1.2	文件菜单	. 96
6.3.1.3	编辑菜单	. 97



6.3.1.4 视图菜单
6.3.1.5 窗口菜单
6.3.1.6 工具栏
6.3.2 使用表单控件 100
6.3.2.1 输入框 Input 控件
6.3.2.2 输出框 Output 控件
6.3.2.3 密码输入框 Secret 控件103
6.3.2.4 文本框 TextArea 控件 103
6.3.2.5 单选框 RadioButton 控件 104
6.3.2.6 复选框 CheckBox 控件105
6.3.2.7 列表 ListBox 控件105
6.3.2.8 下拉框 ComboBox 控件106
6.3.2.9 时间 Date 控件
6.3.2.10 标签 Label 控件
6.3.2.11 直线 Line 控件 109
6.3.2.12 矩形 Box 控件110
6.3.2.13 圆角矩形 RoundBox 控件 110
6.3.2.14 椭圆 Elipse 控件
6.3.2.15 图像 Image 控件
6.3.3 定义表单数据源112
6.3.3.1 更改数据源 113
6.3.3.2 增加数据源 113
6.3.3.3 重命名数据源 114
6.3.3.4 删除数据源
6.3.4 绑定控件与数据源 115
6.3.4.1 约束功能
6.3.4.2 相关性119
6.3.4.3 计算功能
6.3.5 预览和填写表单121
6.3.5.1 预览表单121
6.3.5.2 填写表单122



1.概述

1.1 什么是 IM800

IM800-专业、安全的在线客户服务(Online Customer Service)工具,是您进行网站建 设(企业上网/电子政务)、在线销售(网上商店/网上拍卖/电子商务)、网络营销(网络广告 /邮件营销/商情发布)和邮件服务(售前咨询邮件/技术支持邮件)等网上业务的强力配套在线 客户服务工具。





1.2 谁需要 IM800

消费者的消费行为来源于需求,有某种需求的消费者在消费行为发生之前会通过某种渠道 去获取商品或服务有关的信息,企业需要的不仅是建立供消费者获取最新产品或服务信息的渠 道,还应该注意在线服务是否得到了客户想像中的便利和及时,是否贴近消费者需求?在实时 交互的网络世界里,客户不会为了获得在线客户服务而等上一天,而是现在就要,点击便要获 得回应。只有这样,才能提高客户的满意度和忠诚度,从而带来更多的利润。

因此,通过互联网开展业务,拥有销售/服务/支持功能的网站,具有网上供需信息发布、 邮件营销列表、在线广告投放等业务的公司或者组织需要 IM800,通过 IM800 实时响应客户 的呼叫,为客户提供交易及服务。

1.3 IM800 的功能特点

1) 丰富的网络交互方式支持

目前,随着技术的发展,通过网络,客户可供选择的交互渠道多种多样,客户服务部门必须提供尽可能多的网络交互方式支持以满足不同客户的交互方式偏好,因此,IM800研究并集成了即时信息、电子邮件和留言表单等多种交互渠道,可以进行文字交流、电子邮件收发和留 言表单收发等沟通交流,让客户的服务请求能以多种方式接入客户服务中心的客服代表。

2) 可管理的网络客户接触点

注重并坚持提供尽善尽美的"客户体验"能获得更高的客户满意度和忠诚度,客户体验起 点始于"客户接触点",IM800 通过在网站页面、对外邮件、在线广告中增加客户可点击访问 的实时服务标签,通过监管现有的服务、销售、支持邮箱帐号,提供统一接入、自动排队、智



111800 +±. 9±8448PR5IA

能分拣、过滤与分级、辅助自动引导与回复、客户访问追踪与统计、服务请求队列管理与监控 等方法和手段,管理每一次客户接触的响应时限和响应流程,提升每一次客户接触的质量和效 率。

3) 专业的呼叫中心业务功能

超越了普通意义上的即时通讯软件简单的个人点对点"沟通"层次功能,IM800 是一个专 业的 Internet 客户服务业务管理系统,具备客户信息收集与预览、历史交互记录提取和预览、 详细通讯记录、受理工单记录等前台业务受理功能,也具备服务质检与调度、座席管理与监控、 实时和历史统计报表等后台业务管理功能,还具备代答、转接、内部消息等座席协同功能,提 升客户服务部门的运营水平,帮助实现网络经济时代的客户服务管理战略。

4) 实用的客户服务支持工具

"工欲善其事,必先利其器",IM800 针对服务、销售、支持的业务需求特点,提供知识 库、快速录入、客户识别信息表、满意度调查表、电子表单设计器、电子表单发送和接收、 WEB 网页同步浏览、WEB 网页推送、邮件回复模板等实用工具,并支持一个客户代表同时受 理多个服务请求的并发操作,提升客服代表的工作效率,增加其与客户的互动能力。

5) 低廉的实施成本和灵活的定制集成

无需昂贵的初始软件和硬件投资,只需简单地申请开通 IM800 服务,在页面代码中添加 一小段 Script 脚本,便可在网站页面、对外邮件、在线广告中插入实时服务标签——IM800 标 签,客服代表安装运行座席端软件即可开始通过 Internet 提供在线的服务、销售、支持业务, 同时,可以根据实际的客户服务业务需求,自由定制前端与客户交互的界面元素、路由方式、 流程控制,支持后端与业务管理系统的集成。

1.4 IM800 的系统原理

IM800 提供给网站一个及时和有效的与在线的访问者交流的途径,它使用网页嵌入式技 术,一改传统 IM 软件必须通过 PC 桌面登录客户端并添加联系人方可交流的局限,企业只需 将 IM800 标签嵌入自己的网页,即可为访问企业网站的访客提供便捷的交流途径。访客无须 下载安装任何客户端软件,只要点击企业网站上的 IM800 标签,便可直接联系座席,进行实时 会话,解决在访问中或者是下订单中所遇到的问题和疑虑。在后台,IM800 深化了客户关系 管理,座席可即时获得客户的会话记录和识别信息,从而可以有针对性地为客户提供个性化 服务,建造稳固持久的客户关系,把浏览者转变成购买者,并且把参观者变成忠实的用户。 同时,管理员可实时监控座席的一举一动,合理地调控服务。



IT1800 tr. Sthenspasta

2. 快速入门

2.1 如何申请 IM800 帐号

1、填写帐号申请表

点击 [申请帐号],出现如图 2-1 所示的《帐号申请表》页面,填写《帐号申请表》, 然后点击 [下一步],系统将验证所填内容的有效性,如果无效,系统将提示重填。

∰ IMBOO-考金、安全的在线客户服务工具 - Microsoft Internet Explorer	- C 🔀
文件(2) 编辑(2) 查看(2) 收集(4) 工具(2) 帮助(3)	A1
時社 ① 🍓 http://www.in800.net/member/apply/AddIM800Imput.jsp 👻	• 新勤 時勤 ※
	公司信息 (********
会会、安全的在线客户服务 Second Shortward Online Contract Sec	EQ .
当前位置:查页>>申请帐号	
请认真填写IM800帐号申请表 带*为必填引	t
全业名称: *	
阿 站: * 这是您希望慈建实时客服中心蛇问站:	
语 种:* 「简体中文 「繁体中文 「英语 这是您的阿竑所支持的语种:	8
除省款以适种: 请这择款认该种 ⊻ 第 图家/地区: • 中国大陆 ⊻	时服务
e)	raet

(图2-1)

2、选择 IM800 号码

在如图 2-2 所示的 IM800 号码选择页面中,第一个号码为系统自动选择的 IM800 号码,可直接点击[下一步],系统将创建帐号,或者重新选择一个 IM800 号码,点击[下一组号码]查看更多的 IM800 号码。

) 編辑(2) 亚看(2) 【 * 〇 · 画 2 (創 http://www.in800.	收集(4) 工具(1) 帮助(2) ② P 録素 蚙 仮羅夫 🥑 net/registerAction ds; jsessi	ni 4=564009060802296C4890C87	450(86848)P3	✓ ● ₩到
11/1800	帐 号: 玄 明:	1日本 作及 产品 (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本)	5方案 下載中心	帮助中心 公司信息 (1997年) (1997年)
		Gri Ern	し、安全的在日 In SP Maximul Union	SPESEA Cutomer Service Teel
当前位着:黄豆>===	THE R LEWIS CO.			
当前位置:重 <u>页</u> >>中; ◆ 选择1M800号码 下面方程中第一个号码 查看更多的IM800号码	調報号 防系統自动方您选择的IMSOD号 34	時,如果悠不機意,悠可以重新	新选择IMBOO号码。	点击【下一相号码】可
当前位置: <u>官页</u> >>中; ◆ 选择1M800号码 下面方框中第一个号码 查看更多的IM800号码	建教号 均系统自动力您选择的IMSOD号 号。	時,如果悠不機意,您可以重用 <u>下一姐可透琴時</u>	新选择IM600号码,	点击【下一组号码】可
当前位置: <u>首页</u> >>中; ◆ 進算1M800号码 下面方程中第一个号码 查看更多的IM800号码	ITHE C 200034 C 200076	6,如果您不满意。您可以重新 <u>下一组可选考码</u> C 200044 C 200084	新选择IME00号码。 ① 200 〇 200	点击【下一组号码】可 072 093

(图2-2)

3、下载安装 AgentStation

申请帐号成功后,申请者可以永久免费使用 IM800。在接下来的 30 天中,还将成为 IM800 体验用户,可以免费试用所有 IM800 增值服务,并增加两个座席工号。请注意:IM800 基本 版服务在 30 天内没有任何登录活动记录,我们将清除该帐号。

在如图 2-3 所示的帐号申请结果页面中,最后还需要下载和安装座席端软件-AgentStation,同时,仔细阅读关于如何测试、使用的提示。

注意,上述的申请结果中不包含 IM800 帐号和座席帐号的登录密码,系统已将登录密码 发送到《帐号申请表》所提供的邮件帐号中,请及时收取。



	131 ± P1			A	gentStation	n 操作手册
IMB00-专业、安全的在线客户服务	工具 - Microsoft Intern	net Expl	orer			
牛② 備操② 亚看② 收库④	工具(12) 帮助(12)					
188 - 🔘 · 🖻 📓 👶 🔑 183	索 👷 欧羅英 😁					
(@) 🕘 http://www.in800.net/regist	terAction de				~	新知 66
11/1800):]:]:	首页 (332)	产品方案 (12003182)	下载中心	帮助中心 (0.0000)	公司信息
			Canal Series	全的有比 coincel Unline	SP B&	EA in ful
当前位置: 查页>>申课帐号						
当前位置: <u>首页</u> >>申课帐号 ◆ 執号申请结果						
当前位置: <u>首页</u> >>申课帐号 ◆ 集号申请结果 您提交的(帐号申请表) 已被凭握 和一个座席帐号。	。我们已按照您指定的IMBOO号到	8为您创建了	INSOD##	,包括一个六	2 8 74930M8	00966
当前位置: <u>首页</u> >>申連帐号 ◆ 執号中语结果 悠提文的(帐号中语表) 已被凭握 和一个座席帐号。 IM800号码: 200044	,我们已按照您指定的IM800号码 类似800电话号码一样,作力您	8万岁的建了 在网上开展	IMBOD能号 在线额条的。	,包括一个六	这期7种的JMS	00966
当前位置: <u>首页</u> >>申連帐号 ◆ 執号申请结果 这提文的(帐号申请表) 已被凭握 和一个座席帐号。 IM800号码: 200044 座席帐号: im800	,我们已按照您指定的IMBOO号码 英似BDD电话号码一样,作为您 作为壹录座案编软件AgentSta	8方均包建了 在网上开展 tion的座席1	IMBOD账号 在成额券的。	,包括一个六 特服号"。	位数学的IMB	00%66
当前位置: <u>首页</u> >>申课帐号 ◆ 報号申请结果 您提交的(帐号申请表)已被凭理 和一个座课帐号。 IM800号码: 200044 座席帐号: im800 IM800号码和座成帐号的显录密码 收。	2,我们已按照您指定的EMBOO号码 类似300电话号码一样,作为您 作为登录座案编软件AgentSta 记光话到您在《张号申请表》中抓	8.方容创建了 在网上开展 tion的座库和 IL件的职乐曲	IMSOD张号 在紙廠券的。 朱号。 箱: mytes	,包括一个六 特服号"。 t0101@120	位数中的IMB 5.com 中,- g	00号码 C时服务
当前位置: <u>並更</u> >>申連帐号 ◆ 執号申请结果 这提文的(帐号申请表) 已被凭握 和一个座席帐号。 IM800号码: 200044 座席帐号: im800 IM800号码和座席帐号的重录空码 收。 自建了帐号以后,您还需要下载和	,我们已按照您指定的IM800号码 类似800电话号码一样,作为您 作为登录座摩编软件AgentSta 记述运动您在《帐号中语表》中却 在被IM800服务的座席端软件——	A かならまま了 在内上井橋 tion的座席1 L供的W.S.de -AgentSta	iMSOD転号 在規録券的。 株号。 箱: mytes tion。	,包括一个六 特服号"。 t0101@12t	位数中的IMS 5.com 中,- g	00号码 00号码 00号码

(图2-3)

2.2 下载 IM800 座席端软件

如果您是新用户,在帐号申请成功后,申请结果页面会提示您还需要下载和安装座席端软件 AgentStation,并提供下载链接,请直接点击下载。

您也可以访问 IM800 网站(www.IM800.net)的"下载中心"栏目,点击下载列表中 "<u>AgentStation 座席端软件</u>",进入 AgentStation 下载页面,可查看 AgentStation 的详细信 息、版本历史等,点击右上角" <u>点击此处开始下载</u>"下载程序。

AgentStation 升级消息会在 IM800 帐号管理系统的最新消息栏目中公布,您除了登录帐号管理系统查看外,还可以访问 IM800 网站的下载中心,查看 AgentStation 有无新版本下载。

2.3 安装 IM800 座席端软件

运行下载后的 "Setup.exe"程序进行安装。安装过程请遵循安装向导的提示,对"是 否接受许可协议"、"安装路径设置"等等,都可以采用默认设置。其中,"安装路径设置" 可以由用户通过点击[浏览]按钮来选定 AgentStation 在用户机器上的安装路径,如图 2-4 所示:



111800 +±. #±##########



(图 2-4)

AgentStation 安装完成后,操作系统会注册 IM800 的各项服务,并在桌面和开始菜单上添加 AgentStation 的程序快捷方式,如下示例:

	se
桌面快捷方式:	AgentStation
开始菜单:	AgentStation
安装 AgentStati	ion 的软硬件环境:

- AgentStation 网络要求:
 局域网环境;
 - 在 TCP/IP 协议下的固定或动态 IP 地址;
- AgentStation 硬件要求:
 硬盘:50M以上剩余空间;
 内存:32M以上;
 CPU:133MHz以上;
- AgentStation 软件要求:
 微软视窗系列操作系统(Windows98 以上)。



2.4 运行 IM800 座席端软件

2.4.1 座席登录

(1) AgentStation 安装完成后的初次登录:在通过客户端安装包完成安装之后,系统会 直接弹出"AgentStation 登录窗口",如图所示,用户需要正确填写 IM800 号码,自己分配 到的座席工号和座席密码。

🧐 III800 AgentStat	tion	×
IM800 号码(M):	800110	
座席工号(I):	im800	
座席密码 (E):	*	
申请帐号	☑ 保存密码 (S)	
1111111111111111111111111111111111111	Ċ 取消 C) 🛧 选项 (2)	/
© 2004 Syni Communics	ations Co., Ltd. All Rights Reser	ved.

(图2-5)

(2) 桌面快捷方式登录:通过双击桌面快捷方式图标来启动 AgentStation,进入到常规的"AgentStation 登录窗口",如上图 2-5 所示。

其中,如果用户是该电脑的主要使用者,则推荐将"记住密码"选项选中,那么,当下 次打开 AgentStation 的时候,就可以省略了输入号码和密码的登录步骤。

(3)系统开始菜单登录:通过操作系统的主菜单进入"AgentStation 登录窗口"(图 2-5),顺序是"开始""程序""IM800""AgentStation",示例如下图:



(图2-6)



(4) 点击 AgentStation 登录窗口"选项"按钮,如下图所示,正确选择数据库地址和代理服务器。

数据库:显示当前使用的数据库的类型(本地和网络)和数据库配置信息(数据库类型、 数据源),可更改数据库类型。如果使用本地数据库,在位置下拉框中选取"文件型数据库", 点击[浏览]按钮选取本地数据库文件的位置;如果使用网络数据库,在位置下拉框中选取 "数据库服务器",点击[刷新]按钮,数据库配置信息将从同一子网内的DBConfiger中自 动取得,如果 DBConfiger 不在同一子网内,可手工输入 DBConfiger 的 IP 以连接上 DBConfiger,取得网络数据库配置信息;缺省的工作数据库使用本地数据库"文件型数据库", 其数据库文件位于本地安装目录下的Data 子文件夹。取得数据源后,点击[测试连接]按钮, 可作连接测试操作。如图所示:

选项			
数据库│↑	(理)		
位置(L):	文件型数据库 ▼	浏览(B)	测试连接 (T)
类型:	Access		
数据源:	syni\My Documents\Ager	ntStation\Dat	a\SyniDB.mdb
		确定	取消

(图2-7)

代理服务器:显示当前是否通过代理服务器连接 IM800 服务器,缺省不使用代理服务器, 如果通过代理服务器连接 IM800 服务器,显示代理设置信息(Proxy 类型-支持 Socket 4, Socket 4a 和 Socket 5,暂不支持 HTTP Proxy、主机、端口,用户名、密码),可更改代理 配置;提供连接测试功能。

2.4.2 修改密码

对于初次登录 AgentStation 的用户,管理员会建议您将初始设定的密码修改为自己所熟知的密码,以便自己能正常、安全的使用该座席帐号。

通过点击 AgentStation 主窗口的主菜单中的 [选项] - [个人设定],如下图中红色注释所示,进入"修改用户资料"窗口。点击 [修改密码]选项,填写相应新旧密码后,点击 [修改]按钮完成操作,如图所示:



111800 专业、安全的在线客户服务工具

AgentStation	操作手册
--------------	------

and Dial	mary	客户服务代表
Agent Photo	工号	019
0	性别	女
122	部门	客户服务
	很高兴为您服务	\$!
	亡在日子子 日	是一枝能金」占击杳若一▼
角色普通	产品日来成员 >	

(图2-8)

当然,AgentStation 用户也可以在任何时候进行修改密码的操作。这里,因为是推荐用 户在初次登录的时候修改自己的初始密码,所以把这个功能的介绍提前到了这里。

2.4.3 PGP 解密

如果管理员应用了 PGP 加密设置,那么会话过程中所有会话文本和其他交互数据,在传送前,均采用 PGP 公钥加密,没有管理员自行生成、授权使用的 PGP 私钥,无法阅读或者使用。

对于首次登录 AgentStation 的用户,系统将主动弹出加密设置窗口,提醒用户进行 PGP 解密,用户须将 PGP 公钥所对应的私钥导入本地数据库。私钥由管理员自行生成、发布,私 钥不需要在网络上传送,任何人没有授权,访问 AgentStation 用户的本地数据库,均不能取得 私钥以解密数据。

当然,AgentStation 用户也可以在任何时候进行解密操作。点击 AgentStation 菜单[选项] - [加密设置],打开加密设置窗口,即可将私钥导入本地数据库,进行 PGP 解密操作。如:



I密设置	
▶ 是否使用PGP加密数据 私钥	
	-
	<u>- 清除私钥</u>
1	<u>+0101010</u>
	1607 ST 6876 874

(图2-9)

点击 [导入私钥],打开"选取私钥文件"窗口,如下图:

Select priv	ate keyring file	? 🗙
查找范围(ID):	Seprent of the shearchong上 · ← 🗈 💣 🖽・	
表最近的文档	SecKey. skr	
D		
沙动文档		
夏夏		
阿上邻居		
	文件名(2): 1	JĦ (D)
	文件类型 Œ): Private keyring files (*.skr;*.prvkr; ▼	取油

(图 2-10)

选取私钥(.skr),点击[打开]按钮,则可将该私钥导入本地数据库中。系统将自动验 证密钥对,如果正确,弹出信息窗口,提示用户"私钥与公钥匹配正确,重起程序才生效。" 如果不正确,弹出警告窗口,提示用户"私钥与公钥不匹配,请联系您的IM800帐号管理员, 确认导入正确的私钥。"

如果更改私钥,需先点击[清除私钥]按钮,将加密设置窗口中所显示的原私钥清除,再 导入新的私钥。点击[导出私钥]按钮,可保存该私钥。点击[验证密钥对],可对私钥与公 ITISOO +*. Senauspusta

钥进行验证。

2.5 测试 IM800

前提:在进行会话测试之前,您必须:具有 IM800 帐号(包括 IM800 帐号和座席工号); 已安装座席端软件 AgentStation。

(1)运行 AgentStation

请使用 IM800 帐号、座席帐号及其登录密码,登录座席端软件 AgentStation。如右图所示登录页面。

如果您是申请后的首次登录,请前往您的联系邮箱查收 IM800 帐号、座席工号及其登录 密码等信息。

II800 AgentStat	tion 🔀
IM800 号码(2): 座席工号(2):	800110 im800
座席密码(P):	*
申请帐号	▼ 保存密码 (8)
」「「「「」」 「「」」 「」」 「」」 「」」 「」」 ● ● ● ● ● ●	
© 2004 Syni Communics	ations Co., Ltd. All Rights Reserved.

(图 2-11: AgentStation 登录窗口)

(2)打开测试页面

点击座席端 AgentStation 菜单项"文件 - 测试页面",可直接打开测试页面;或者在浏 览器的地址栏中输入测试页面地址(URL):

<u>http://aid.im800.net/test/servicetag.jsp?im800=*****@im800.net</u> (注:******为六位 IM800 号码),打开 测试页面,页面上包括了测试说明和 IM800 服务标签。如下图 2-12 所示。



00 41. 2	全的在线客户服务工具	AgentStation 操作手册
annet ei Bas der	CSE - Aussenti latemat laplaces	
2000000000	EQ CRU IAD NRD	
G	R R C Par trans @ G- & B &	
the Difference of the second	5400.345/1487/54910442.318/5400900100.400.344	
	IT1800+205846814	RACKEN MICHINERAL
	RATERDOWARDSAUTER COL	
	ENCLASSION DESCRIPTION OF A DESCRIPTION	2000 W 6457
	1. Advantage water and a first of the first	jatiked Tatika
	 A secondary contraction of the second se	Contract of Contract

(图 2-12:测试页面)

(3)测试服务状态

把鼠标移到 IM800 服务标签上,将显示状态图标。您可以试着在 AgentStation 改变实时 会话的服务状态,状态图标将随之变化。



(图 2-13:座席端 AgentStation)

(4)测试主动邀请

将 AgentStation 设为在线服务状态后,等待 30 秒钟,将弹出邀请窗口。

UU 专业、安全的在线客户服务工具	AgentStation 操作手
1888828166-94686 - Brennett Internet Replace	50
270 MAD 280 180 IAD 480	
Osa - O A A O Pas gens @ 0-40	3
IRTE II. Date //act with sectors/servicerag jay/secondorsmission sec	- 🖸 Hat 113
IT1800 VARRANEN	
世语世界他SNIH在市场丰富3万元+	emis X
7 KROOFEN LØGENET - ARGERIGE	sen:
Diteriet	Carterast
世界16月古7年3350日日本55年	至于17.0 至6
3. 曾建亚Agent Status+资源在时台级的服务学校。建成学校	1日后H11力开设20建二
4. Wages School & Link & William Western - Hills	
5. A5:#78+000008496/ 2056/ 64901.	
@ 3000 554 Created in a	Co. Luid ATE Ryton Encoured.
6	@ Interest

(图 2-14:邀请窗口)

(5)测试会话互动

点击 IM800 服务按钮 / 状态图标 / 邀请窗口,出现访客会话窗口,选择在线座席发出会 话邀请。

您可在 AgentStation 的会话等待队列中看到有新的会话邀请。接受该会话,在会话框中 输入文本,并点击发送。

检查访客会话窗口,可看到从座席端传送过来的文本。

12800 DialogWindow (v. 1.0. 182)	
 ◆ 志的服务请求已进入维队队列,正安律存着代表为定服务,请和纳(◆ 正等待客服代表应答(113133) ◆ 座原 ansco 接受你的合话请求,合话防始化完成。(1132-49) 	13133) [©]
<mark>希Live Agent(工号: inf800);</mark> 请何有什么可以帮你吗?	
是 Vision 我想查询定单处理情况	
😨 Mail 😳 🖀 🗃	D 4827
	发送
\星疼)会语/	SSL 建按Enter+Ctrl发送

(图 2-15:访客端 ActiveX 类型 DialogWindow)





AgentStation 操作手册

9 IBIOD AgentStati	ian (v. 1. 0.	182)						- 🛛
文件(日)特别(日) 工具	(I) 管理(A)	構項[0]	相助(日)					
8 据入/服出+ 🖄 原 的	🔋 🗟 dizikist	QW 🖲 d	CORDERING.					
98. 动家戴拉 (I) =	87 2 716	SE - 20090	830003317347				0.0 10	a
● 服务科判(0/2_年) ● S时会话 ● S时会话 ● S时会话 ● S时会话 ● STHALE	adat 0 0 1	844CI)	648 pa600(11 27 40 pa600(11 29 07 pa600(11 29 57 pa600)	P 168,168,1.30 168,168,1.30 168,168,1.30 168,168,1.30	17.0097.66 0.08.42 0.07.16 0.06.25 0.02.07	REIT	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	00000
	Vianor (I) 全球已被 LiveAge 潮行有什 Visitor (秋型重約)	2.168.168 意。 如何(王 号 么可以例1 IP: 160.1 定单处理1	1 30) Edit(4)(5 36 4) (m0000): (549,1 300): 649,1 300): Al-R Eam CBachWeb	会运的结束。 多常用板表面	T 🧿 ##	一条清泉(数子)()	3.35.04	10 10
n an	<u></u>	/3¥29	加充过意力通信运行	/ 64.2 (80.3)	<u>#/</u>			
E Uve4ger# (工号: #800)	展落戦場 (1)23)	180				16. 展装住	ull •	3 **

(图 2-16:座席端 AgentStation)



3. 在网页/邮件中添加 IM800 实时服务功能

3.1 添加 IM800 实时服务的方式

IM800 服务支持嵌入式服务标签和文字、图片等超链接多种接入方式。企业只需将服务标签 或文字、图片等超链接接入 IM800 客服,即可为访问企业网站的访客提供便捷的交流途径。访客 无须下载安装任何客户端软件,只要点击企业网站上的文字、图片等超链接,便可直接联系座席, 进行实时会话,解决在访问中或者是下订单中所遇到的问题和疑虑。

IM800 服务除了应用于您的网站 / 网页中,还可以做为邮件签名,应用于电子邮件,使得您 所发送的邮件立刻具有 IM800 服务提供的实时在线服务功能。访客在阅读带有 IM800 邮件签名的 邮件时,在任何问题和疑虑,只要点击邮件中的 IM800 邮件签名图标,便可直接联系座席,进行实 时会话。

为了提供"个性化"和"差异化"服务,您可能希望能分辨出点击文字、图片等超链接的访 客信息,这些可以通过文字、图片等超链接传递定制参数的方式实现。

3.2 服务标签

3.2.1. 服务标签的定义

网站/网页嵌入 IM800 服务标签(IM800 Tag),则意味着网站/网页具备 IM800 实时服务功能。 IM800 服务标签在网页中显示为服务按钮 (Service Button),当网站/网页的访客将鼠标移到服务 按钮上方时,服务按钮旁边能即时显示状态图标 (Status Indication),表明 IM800 实时服务的在 线状态,更进一步地,当系统侦测到 IM800 实时服务在线空闲且当网站/网页的访客的浏览行为符 合设定条件时,能自动弹出会话邀请窗口 (Invite Window) 邀请网站/网页的访客与服务人员进行 会话。

IM800 服务标签包括服务按钮 (Service Button,缩写为 SB)、状态图标 (Status Indication,缩写为 SI)和邀请窗口 (Invite Window,缩写为 IW),在网页中内嵌 IM800 标签通过在网页源代码中添加一段代码片断实现。

3.2.2. 服务标签 HTML 代码生成向导

登录 AgentStation 座席端,点击[文件]-[生成服务按钮 HTML 代码向导],打开服务标签 HTML 代码向导界面。如图:



● 生成服务按钮HTTL代码向	同导		
参数			
语言L): 简体中文 zh-cn ▼ 关联座席(<u>)</u> : 001 ▼	客户名称(<u>N)</u> : 默认 客户编号(<u>I</u>): 默认	图标编号(<u>G</u>): 001 <u>●</u> <u>查</u> 看 简体中文 位置(<u>I</u>): <u>左上</u>	
技能(<u>S</u>): AllSkill ▼ 优先级别(P): 1 ▼	服务请求来源(E): 默认	TL ▼ 偏移(像素)(□): □ 自动邀请延迟(M): 8	
说明:将以下代码插入到您的网页源代码之中。 IM800 server tag code begin <script language="javascript" src="http://aid.im800.net/im800tag.js?
im800=800110@im800.net&prilang=zh-
cn&priagent=001&priority=1&skill=0&tagpos=TL&tagiid=001&aidelay=8"></script> IM800 server tag code<br <u>生成佢</u> 预览☑ 默认匠 复制①			

(图 3-1)

各项参数均有默认值,其中语言、技能、图标等参数值为管理员登录 IM800 网站帐号管理系统设置,服务请求来源、业务类别、客户名称和客户编号等参数可自行输入。

设置各参数值后,点击[生成]按钮即可生成服务按钮 HTML 代码。如果要恢复各参数的默认值,点击[默认]按钮,则可恢复所有参数的默认值。点击[预览]按钮可预览生成的标签样式,点击[复制]按钮可复制生成的代码,再将该代码插入您的网页源代码即可。

3.2.3. 使用可选参数

3.2.3.1 帐号参数

• IM800 帐号(IM800):这是必选参数。表明实时客户服务由 IM800 帐号拥有者提供。

3.2.3.2 服务首选参数

- 语言(prilang):表示发起服务请求后的交互过程中约定使用的语种,以满足不同国 家或地区的访客语言偏好。
- 关联座席(priagent):表示服务请求期望被路由到特定座席。

3.2.3.3 服务识别参数

• 技能(skill):可以表示访客的业务需求,运用于智能排队中,可以将文字、图片等

超链接中传递过来的技能参数与座席所拥有的技能进行匹配,力求最合适的座席受理 其最擅长的业务,座席也可以从"技能"参数中了解访客的业务需求。

- 优先级别(priority):可以表示访客的重要程度,运用于智能排队中,优先级高的访客可获得排队的优先权,座席也可以从"优先级别"参数中了解到访客的优先级,以决定是否优先提供服务。
- 服务请求来源(srclabel):可用于标识服务请求的来源分类,使得系统和座席得知 该服务请求来自哪个网页中的哪个服务标签。
- 业务分类代码(category):可用于标识服务请求的业务分类。

3.2.3.4 客户识别参数

适用于具有访客登录功能的网站,当访客登录网站后,座席便可即时知晓访客的登录名,便 于更好地掌握客户的信息进行服务。

- 客户名称 (cname): 表示访客的名称。
- 客户编号(cid):表示访客的编号。

3.2.3.5 显示参数

- 服务标签编号(tagiid):表示显示在网页上的标签图标样式。由管理员登录 IM800
 帐号管理系统定制服务标签图标。
 取值范围:三位数字。
- 服务标签显示位置(tagpos):表示标签图标在网页中的显示位置。
 取值范围:TL、TR、BL、BR、L**、R**、Inner(**为数字)。

附:位置类型说明如下表:

服务图标位置控 制参数tagpos	说明
TL	大小写不限;标签悬浮于 左上 角;横纵向均距边缘向文档空间偏移50像素。
TR	大小写不限;标签悬浮于 右上 角;横纵向均距边缘向文档空间偏移50像素。
BL	大小写不限;标签悬浮于 左下 角;横纵向均距边缘向文档空间偏移50像素。
BR	默认类型;大小写不限;标签悬浮于 右下 角;横纵向均距边缘向文档空间偏移 50像素。
L**	大小写不限;**为数字,表示标签 悬浮 于距左侧向文档空间偏移**像素;默认 标签距上方向文档空间偏移90像素。



R**	大小写不限;**为数字,表示标签 悬浮 于距右侧向文档空间偏移**像素;默认 标签距上方向文档空间偏移90像素。
Inner	大小写不限;标签风格为 内嵌 于网页中;

注:1)参数值不限大小写,字母顺序不可变。

2) 含义:T = top; B = bottom; L = left; R = right; Inner =内嵌

状态图标和邀请图标根据屏幕大小和图标位置自动适配位置。如下图:



(图3-2)

3.2.3.6 自动邀请会话参数

自动邀请延迟(aidelay):用来设定弹出邀请窗口的延迟时间。当访客在同一网页停
 留超过设定时间期限,服务标签自动弹出会话邀请。

3.2.4. 示例:如何在网页中添加服务标签

为了将 IM800 服务标签集成到网页中,使网页具有实时服务功能,需要对网页源代码作出调整。生成服务按钮 HTML 代码后,将该代码复制下来,插入网页<body></body>之间即可。当浏 览器解析网页的时候,该段代码会为该网页提供实时服务功能。网页的访客在点击其上的 IM800 服务标签时,该段代码会将访客的请求发送给座席,实现实时客户服务。如下图:



	<html></html>
	<head></head>
	<meta content="text/html; charset=utf-8" http-equiv="Content-Type"/>
	<title>示例</title>
	<body></body>
	IM800 server tag code begin <script language="javascript</th"></tr><tr><th>src=</th><th>"http://aid.im800.net/im800tag.jsp?im800=800110@im800.net&prilang=zh-cn&skill</th></tr><tr><th>=1&</th><th>ztagpos=TL"></script> IM800 server tag code end

3.3 服务链接

3.3.1. 什么是服务链接

如果担心插入 IM800 服务标签会破坏网页风格的话, IM800 提供了服务链接的方式,将网页 上的图片或文字加上超链接,接入 IM800 服务,使该网页具备 IM800 实时服务功能。

3.3.2. 服务链接 HTML 代码生成向导

登录 AgentStation 座席端,点击[文件]-[生成服务链接 HTML 代码向导],打开生成服务链接 HTML 代码向导界面。如图:



生成服务链接IIIII代码 数		
语言 <u>()</u> 简体中文 zh-cn	客户名称(N): 默认 客户编号(I): 默认	链接文字(L): 实时客服 图标编号(<u>M</u>):
技能(<u>S</u>): AllSkill ▼ 优先级别(<u>P</u>): 1 ▼	服务请求来源(E): 默认	
明:将以下代码插入到您的 IM800 server link code begi n800=800110@im800.net&pril /div> <img 0''="" border="" htt<="" src="" td=""/> <td>的网页源代码之中。 n><a href="http://aid.im800.net/im800h
ang=zh-cn&priagent=001&priority=1&skill=
p://aid.im800.net/service/statusimg.jsp?</td><td>nref.jsp?
-0" target="blank">实时客服</td>	的网页源代码之中。 n> <a href="http://aid.im800.net/im800h
ang=zh-cn&priagent=001&priority=1&skill=
p://aid.im800.net/service/statusimg.jsp?</td><td>nref.jsp?
-0" target="blank">实时客服	

(图3-3)

各项参数均有默认值,其中语言、技能、图标(指状态图标)等参数值为管理员登录 IM800 网站帐号管理系统设置,服务请求来源、业务类别、客户名称和客户编号等参数可自行输入。如 该服务链接的对象为图片,则将链接文字部分改为页面中图片地址,或者采用 IM800 提供的状态 图示,在图标编号参数中选取一套状态图示,根据服务状态显示在线/离线图标。

设置各参数值后,点击[生成]按钮即可生成服务链接 HTML 代码。如果要恢复各参数的默认值,点击[默认]按钮,则可恢复所有参数的默认值。点击[预览]按钮可预览生成的服务链 接样式,点击[复制]按钮可复制生成的代码,再将该代码插入您的网页源代码即可。

3.3.3. 使用可选参数

3.3.3.1 帐号参数

• IM800 帐号(IM800):这是必选参数,表明实时客户服务由IM800 帐号拥有者提供。

3.3.3.2 服务首选参数

- 语言(prilang):表示发起服务请求后的交互过程中约定使用的语种,以满足不同国 家或地区的访客语言偏好。
- 关联座席(priagent):表示服务请求期望被路由到特定座席。



3.3.3.3 服务识别参数

- 技能(skill):可以表示访客的业务需求,运用于智能排队中,可以将文字、图片等超链接中传递过来的技能参数与座席所拥有的技能进行匹配,力求最合适的座席受理其最擅长的业务,座席也可以从"技能"参数中了解访客的业务需求。
- 优先级别(priority):可以表示访客的重要程度,运用于智能排队中,优先级高的访客可获得排队的优先权,座席也可以从"优先级别"参数中了解到访客的优先级,以决定是否优先提供服务。
- 服务请求来源(srclabel):可用于标识服务请求的来源分类,使得系统和座席得知 该服务请求来自哪个网页中的哪个服务链接。
- 业务分类代码(category):可用于标识服务请求的业务分类。

3.3.3.4 客户识别参数

适用于具有访客登录功能的网站,当访客登录网站后,座席便可即时知晓访客的登录名,便 于更好地掌握客户的信息进行服务

- 客户名称(cname):表示访客的名称。
- 客户编号(cid):表示访客的编号。

3.3.4. 示例:如何在网页中添加服务链接

在网页中添加服务链接,即是为网页中所选定的文字或图片加上超链接,接入 IM800 服务。 任何 web 上的超链接都可以接入 IM800 客服。当网页的访客点击网页中已接入 IM800 服务的文 字或图片超链接时,该段代码会将访客请求发送到座席端,实现实时客户服务。比如:





3.4 邮件签名

3.4.1. 什么是邮件签名

邮件中嵌入 IM800 邮件签名 则意味着邮件具备 IM800 实时服务功能。访客在阅读带有 IM800 邮件签名的邮件时,有任何问题和疑虑,只要点击邮件中的 IM800 邮件签名图标,便可获得实时 客户服务。

3.4.2. 邮件签名模板生成向导

登录 AgentStation 座席端,点击[文件]-[生成邮件签名模板生成向导],打开生成邮件 签名模板文件向导界面。如图:

语言 <u>L): 简体中文</u> zh-cn	客户名称(N): 默认	图标编号(<u>M</u>): 默认 查看
关联座席(<u>A</u>): 001	客戶編号[]] 默认	位置[]:
技能(S): AllSkill	服务请求来源[]]:	
优先级别(P):	默认	
明:请按下一步按钮预览邮(牛签名。	

(图3-4)

各项参数均有默认值,其中语言、技能、图标(指邮件签名图标)等参数值为管理员登录 IM800 网站帐号管理系统设置,服务请求来源、业务类别、客户名称和客户编号等参数可自行输入。替 换文本用于当邮件签名图标不能够正常显示时替换该图标的文本。

如果要恢复各参数的默认值,点击[默认]按钮,则可恢复所有参数的默认值。设置各参数 值后,点击[下一步]按钮即可生成邮件签名模板文件。如图 3-5:



生成邮件签名模板文件向导	
如有 疑问? 点此在线联系我们	
	段落(P) 保存(<u>S)</u>

(图3-5)

点击[保存]按钮可保存所生成的邮件签名模板文件,再将该模板文件导入 Outlook Express、 Foxmail 等邮件管理工具的签名中即可。

3.4.3. 使用可选参数

3.4.3.1 帐号参数

- IM800 帐号(IM800):这是必选参数,表明实时客户服务由IM800 帐号拥有者提供。
- 3.4.3.2 服务首选参数
 - 语言(prilang)表示发起服务请求后的交互过程中约定使用的语种,以满足不同国家 或地区的访客语言偏好。
 - 关联座席(priagent)表示服务请求期望被路由到特定座席。

3.4.3.3 服务识别参数

- 技能(skill)参数可以表示访客的业务需求,运用于智能排队中,可以将文字、图片等超链接中传递过来的技能参数与座席所拥有的技能进行匹配,力求最合适的座席受理其最擅长的业务,座席也可以从"技能"参数中了解访客的业务需求。
- 优先级别(priority)参数可以表示访客的重要程度,运用于智能排队中,优先级高的 访客可获得排队的优先权,座席也可以从"优先级别"参数中了解到访客的优先级, 以决定是否优先提供服务。



- 服务请求来源(srclabel)可用于标识服务请求的来源分类,使得系统和座席得知该 服务请求来自哪个邮件中的邮件签名。
- 业务分类代码(category)可用于标识服务请求的业务分类。

3.4.3.4 客户识别参数

适用于具有访客登录功能的网站,当访客登录网站后,座席便可即时知晓访客的登录名,便 于更好地掌握客户的信息进行服务

- 客户名称 (cname): 表示访客的名称。
- 客户编号(cid):表示访客的编号。

3.4.3.5 邮件签名控制参数

- 邮件签名图标编号(ID Signatureid):表示显示在邮件中的签名图标样式。由管理 员登录 IM800 帐号管理系统定制邮件签名图标。
- 位置:表示该图标在邮件中的位置,可选值为居中、左对齐和右对齐。
- 替换文本:表示当邮件签名图标不能够正常显示时替换该图标的文本。

3.4.4. 在 Outlook Express 或 Foxmail 中使用 IM800 邮件签名

(1)在 Outlook Express 中使用 IM800 邮件签名:

登录 Outlook Express,打开菜单栏 [工具] - [选项] - [签名]界面,新建"签名",勾 选签名设置中的"在所有待发邮件中添加签名"选项,在编辑签名框中,选取"文件",并浏览 上传所保存的邮件签名模板文件。完成操作后,点击[确定]按钮即可在所有待发邮件中添加 IM800 邮件签名,使得所发送的邮件具有 IM800 服务提供的实时在线服务功能。如图:



🟟 选项				? 🛛
安全	连	接	维	护
常规 阅读	回执	发送	撰写	签名
 ○ 在所有待: ○ 在所有待: ○ 不在回 ※ 久 (s) 	发邮件中添加釜]复和转发的邮件	[名 @] 牛中添加签名	@)	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	默认	签名		新建(11)
				删除 (2)
				命名())
编辑签名				
			设为	默认值(图)
			高	级(V))
⊙ 文件 健)	:tings\syni\;	桌面\邮件签;	Z.htm [浏	览 (1)
		确定	取消	应用(A)

(图3-6)

(2)在Foxmail 中使用邮件签名:

点击菜单栏 [工具] - [模板管理] ,打开邮件模板管理界面,选取或新建 Html 邮件模板,进行设置。

用 IE 打开已保存的邮件签名模板文件,复制邮件签名图标,粘贴到 Foxmail 的 Html 邮件模板的签名处。需要使用 IM800 邮件签名时,调用已嵌入 IM800 邮件签名的邮件模板即可。

3.4.5. AgentStation 中使用 IM800 邮件签名

在 AgentStation 菜单[工具] - [邮件模板]中,可以生成邮件签名,导入邮件模板中。当座席利用 AgentStation 回复客服邮件时,即可方便调用。

点击菜单栏 [工具] - [邮件模板] ,打开邮件模板编辑界面。当邮件模板为空时,邮件模 板编辑界面提示: "请创建新的邮件模板"。点击工具栏上的 [新建] 按钮,弹出新建模板向导, 提示: "请输入模板的名称",在文本框中输入模板的名称后,点击确定即可创建新的邮件模板。 如下图:



Email Template Edit	itor 🔲	- 🔀
III] 3 × → 3 · · ·	lignetwe *	
□ 回號客户邮件模板 □ 器特部件 1	王思 Pa 3. Cans Ser * 12 * ■ * B 1 1 号 A * 画 = 1 4	
		2
		de

(图3-7)

如果已经有邮件模板,则在界面左边栏中选取模板,进行添加邮件签名操作即可。 新建邮件模板编辑完成后,则可嵌入邮件签名,有两种方法:

(1)点击工具栏[签名]-[生成],打开生成邮件签名模板文件向导,设置各参数项后, 点击[下一步]生成邮件签名模板,点击[完成]按钮,即可将所生成的邮件签名模板嵌入邮件 模板中,如下图 3-8。保存该邮件模板,在使用时调用此邮件模板,即可在邮件中嵌入邮件签名, 使得所发送的邮件具有 IM800 服务提供的实时服务功能。



(图3-8)

(2)点击工具栏[签名]-[导入],浏览上传所保存的邮件签名模板文件,即可将邮件签 名嵌入邮件模板中。



4. 普通座席业务流程

4.1 服务通道设置

4.1.1 实时会话设置

点击菜单栏 [选项] - [服务通道…],打开服务通道设置窗口。服务通道包括实时会话、 离线留言和客服邮件,可分别设置各种服务通道的相关属性。实时会话服务通道下设常规、高级、 黑名单三种属性。

(1)常规:可查看状态是否连接正常,设置登录的服务初始状态为登入或登出。

服务通道		×
 梁 东时合话 ⊉ 高线留言 ■ 电子邮件 	常規 直接 単本の単本の単本の単本の単本の単本の単本の単本の単本の単本の単本の単本の単本の単	

(图4-1)

(2)高级:可查看最大会话并发数,会话前是否弹出会话前调查表,会话后是否弹出满意度 调查表及不同语种下的表单模板。这几项均为管理员在 IM800 网站帐号管理系统中设置。

长 务通道				2
菜町合适 → 高統留吉 → 电子邮件	常規 高額 異名」 最大会话并发数: 戸 会语能弹出会语 戸 会语结束弹出调 模板列表(1)	单 3 前调查表。 意変调查表。 语言山:	[zh-cn.	
	当前名用 类型	标题 《读直表 读句描述表示》	创建者 S system	包建日期 2005-08-10 2005-09-10
	200			
			确定	取納

(图4-2)

(3) 黑名单:可查看实时会话黑名单列表,并启用/禁用黑名单;选取黑名单列表中某项记录,点击[删除]按钮,可将该记录删除;点击[刷新]按钮,可刷新黑名单列表;点击[清除]按钮,可将黑名单列表全部清除。

2 実时合活 2 東線留直	米光 西田 三	18#1		102	t田(A)
电子邮件	IFilt 218.13.189.126 61.242.90.230 218.13.217.75 218.13.180.138 218.13.191.154 218.13.191.154	単載次数 1 0 2 6 8	最后拦截 2005-03-14T01:15.4 - 2005-10-12T02:13.4 2005-10-14T08:30.2 2005-10-14T08:18.5	#基述 半天不说话,来自 公司内部测试。 应该是公司内部的	
	RIR(E)	HPR(D)	清除亡		

(图4-3)



4.1.2 离线留言设置

离线留言服务通道下设常规、高级二种属性。

(1)常规:可查看状态是否连接正常,设置登录的服务初始状态为登入或登出。

K-S M II		
 架时告議 梁铁留言 ○ 电子邮件 	常規 高辺 次応 遠接正常 登录 服券初始状态≦: 登入 変出	
	職定	歌消

(图4-4)

(2)高级:可查看不同语种下的留言表单模板,该模板由管理员在 IM800 帐号管理系统中 设置。


第二百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百百	常规高级			
二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	模板列表江:	语言已注	zh-on	2
···· 由马田山中	当前启用 标题		包建着	也脾日期

(图4-5)

4.1.3 客服邮件设置

(1)常规:可查看状态是否连接正常,设置登录的服务初始状态为登入或登出,及设置座席 群组共享邮箱的 IP 地址,可选择自动获取 IP 地址或自行输入 IP 地址,点击[测试连接]按钮即 可测试该 IP 地址是否正确。座席群组共享邮箱由管理员在 EmailManager(客服邮件管理系统) 中设置。



服务通道	
 案町合活 ⊇ 高統留言 ■ 世子部門 	常規 株号 拡散部件控載 座席群組共学部箱 EmailManage动能模块管理 Unknown ・ 日初获取(P地址位) IP 168,168,1,2 第ロ: 5200 ・ 自动获取(P地址位) IP 168,168,1,2 第ロ: 5200 ・ 前入(P地址II) IP 0.0,0,0 第ロ: 5200 ・ 前以注張口) 前以注張口) 状态 資景
1	

(图4-6)

(2)帐号:可查看座席群组共享邮箱帐号,由管理员设置,应用于 EmailManager(客服邮件管理系统),该共享邮箱的邮件,将由 EmailManager 定时收取,并分配到适合的座席端;该 共享邮箱同时用于座席以邮件方式的回复、转发功能。座席也可设置座席个人邮箱帐号,用于收 取邮件,或者以邮件方式的回复、转发功能。座席个人邮箱帐号可以进行添加、删除、查看属性、 修改属性等操作。



实时合适 量 高线留言 量子部件	常規 株号 垃圾邮件拦截 建度群组共享邮箱 座度群组共享邮箱由EmaiManageID	能模块营理	
	(# S	类型	素加肉
	sales@im800.vet support@im800.vet feedback@im800.ret		HP2(5)
			/相注(P)
	座席个人私有邮箱 ————————————————————————————————————	类型	添加(4)
			HIR(B)
			黑性(P)

(图4-7)

(3)垃圾邮件拦截:可查看座席群组共享邮箱帐号的黑名单列表,并进行添加、删除、修改等操作。可设置座席个人邮箱帐号,进行添加、删除、修改等操作。

▲ 高鉄留吉 ● 中子邮件	座席群组并 雇席群组 bEMUse	は字部箱 共字部箱由EmaiMa 53	negei功能	國共管理		
	类型	值	拦截	最后	振告人	添加(4)
	address address address	"Almeda" <andr "Rashad" <ides "Annis" <iyanast< td=""><td>0 0 0</td><td>2005 2005 2005</td><td>011 011 011</td><td>(HPRE)</td></iyanast<></ides </andr 	0 0 0	2005 2005 2005	011 011 011	(HPRE)
	address	"mytest0101" <	0	2005	005	属性(E)
	类型	a	拦截	最后	报告人	添加(4)
						HIR.(B)
						黑性(P)

(图4-8)



4.2 实时会话受理和处理

4.2.1 会话请求

4.1.1.1 响应会话请求

当访客点击 IM800 的服务按钮发起会话请求时,座席界面会出现以下现象:

* 有规则的响起铃声,同时弹出桌面通知;

*访客列表中,该访客状态显示为"请求座席";

- *导航条的实时会话,显示"(1)",表示有一个访客等待应答;
- *工具条上的"会话快速应答"按钮不断闪烁。

IN800 AgentStation (v.1.1.44) 文件(E) 工具(II) 管理(A) 选项(Q) 帮助(H) - 8 登入/登出 • 🔅 雪忙 📿 合适快速应答 (1) 🥰 合场快速回复 (0) 按照 ③3. 访客监控 (1) 률 实材合派 -- 200601.04070925244 8 IP 请求/施清时间 / 状态 合语时长 座鹿 满意度 🧐 服务队列 (1/0/0) 🔅 Se 168. 168. 2. 248 2006-1-4 14:... 会话结束 0:00:4T in800 80 8 P III 🗊 実时会話 🕕 8 B 9 1 Se 168. 168. 2. 248 2006-1-4 14:... in800) 离线留言 168.168.2.248 2006-1-4 14:... 會语結束 0:09:48 in800 ■ < b > | 客服邮件 2 168. 168. 2. 248 2006-1-4 15:... 拒绝请求 in800 ■ 🤉 🖞 🤊 2 168. 168. 2. 248 2006-1-4 15:... n⁸ 取消请求 i n800 💬 🔳 - 📴 停止(工) 🐨 配答(A) 🗊 用名单(E) 🔜 * 🔜 🏟 回知客户(E) 🏟 特发后合(W) 香注(N) * 募供收到来自 访客 (IP:168.168.2.248)的会话请求, 接受? 拒绝? (2006-1-415:13:00) 🗂 龙时会话 8 接收到来自 访客 (IP: 168.168.2.249) 的会语语 求,接受?拒绝? 🗐 通讯记录 8 \实时会话/(访客信息/(历史记录/(表单列表/ LiveAgent (工号: in900) -- 服务就绪 (0:00:03)

(图4-9)

这时,座席可以:

*选取访客列表区域中该访客,可以查看"访客信息"、"历史记录"、"表单列表"。

* 点击 [应答] 或者工具条 " 会话快速应答 " 按钮,接受会话请求,与访客即时沟通,为其服务。此时,访客列表中的访客状态显示为 " 会话中 " 。座席除了可查看 " 访客信息 " 、 " 历史记录 " 、 " 表单列表 " 外,还可查看 " 操作记录 " 和 " 业务变量 " 。

* 点击 [停止], 拒绝会话请求。此时, 访客列表中的访客状态显示为"拒绝邀请"。

* 点击 [黑名单],将访客加入黑名单。

如果采用自动排队方式,座席超过应答时限还未有操作,则系统将自动将该座席置忙,并将 访客的会话请求重新分配给另外一位座席。

4.2.1.2 会话快捷工具

(1)会话自动交互脚本:会话被应答后,软件可以按照设定的条件和脚本,辅助客户服务代表与访客交互,比如会话开始时的欢迎问候、自动报号,会话过程中因客户服务代表忙与其他访客会话而来不及回复时的忙时辅助回复,等等情形。这在减轻客户服务代表的例行重复工作负担的同时,也可有效避免访客在多个会话并发情景下未能及时得到客户服务代表回应而感到受冷落的不良体验。

点击菜单栏[工具]-[会话自动交互脚本],打开会话自动交互脚本设置窗口,可设置座 席应答模式:自动应答或手工应答。如果自动应答,还需指定收到会话请求后多少秒自动应答。

自动报号文本是指当应答会话请求后,系统模拟座席语气,自动发送给访客的第一条信息, 用于座席的自我介绍和问候。缺省显示缺省支持语种的自动报号文本,可设置所有支持语种的自 动报号文本,设置时,输入的文本支持插入"座席工号"、"座席姓名"、"部门"、"职位" 宏(宏名分别为%AgentID,%AgentName,%Department,%Title),支持插入表情图片。

忙时辅助回复文本是指当在会话中,访客已回复信息,但座席忙,不能及时回复访客,为了 避免冷场,保持会话的通畅,系统每隔设定秒数会模拟座席,辅助发送给访客设定的回复信息。 每种支持语种,忙时辅助回复文本最多可有 10 条。缺省显示缺省支持语种的忙时辅助回复文本, 可设置所有支持语种的忙时辅助回复文本和设定秒数。

	を互脚本						
应答模式 ・ 手动					力 延迟	: 3	
自动报号: zh-cn	ýa I				宠	₹	同時
您好! 欢	迎您访问IM8	300在线3	客服中心	,请问	有什么可	以帮到您	<u>}?</u>
小时辅助	同复文本						
」 忙时辅助 zh-cn	回复文本 1	<u>.</u>	延迟:	5	▲ s		
f亡时辅助 zh-cn	回复文本 1	<u> </u>	延迟:	5	÷ s		
」 忙时辅助 zh-cn	回复文本 - 1	•	延迟:	5	÷ 8	1	

(图4-10)



(2)推送表单:在与访客的交互过程中,有时需要向访客收集数据,比如确认身份的客户识 别表格、密码输入表格、在线订单、在线调查,等等,这时,客户服务代表可向访客推送可灵活 定制、符合 W3C XForms 规范的电子表单,访客可在线填写表单,提交数据,使得在会话的同时, 可以进行在线业务处理,产生业务交易。

点击菜单栏 [工具] - [业务表单] ,打开业务表单设置窗口,可查看不同语种下的表单模 板列表,包括客户识别表、密码输入表、会话抄本回邮询问表及业务表单,点击 [浏览] 按钮可 查看各表单模板。表单模板由管理员在 IM800 帐号管理系统中设置。

业务表单				
2 客户识别表	_ 模板列表(I):	语言	[<u>[]</u> : zh-cn	•
 1 1 1 2 2 3 4 4 5 4 5 5 5 6 6 7 7 8 7 8 8 9 9	当前启用 是	本题 客户识别表模板	创建者 system	创建日期 2005-09-08
) 浏览(B)			
				关闭

(图 4-11)

在会话中,点击工具栏的[工具]-[推送表单]从列表中选取"客户识别表"、"密码输 入表"、"会话抄本回邮询问表"等系统预定义表单和用户自定义的业务表单,即可向访客推送。

(3)常用短语:预先设定常用的短语,如问候、结束语句,使用频率很高的回答语句,常用 的与产品、服务相关的名词术语等,使得客户服务代表在录入回应文本信息时使用快捷代码 (Shortcut Code)即可简便整句调出自动填入会话输入窗口中,无需逐字录入,可加快座席在受 理和处理服务请求时的文字输入速度。

点击菜单栏[工具]-[常用短语],打开常用短语设置窗口,可查看常用短语列表。如下 图。

❷ 常用短语	
□ 请输入常用短语速记码 您好!欢迎访问 IM800 实时客户服务中心! 请问有什么可	增加分组 ④
□ ️ ️ Ź用句子	增加子分组 (S)
·····································	添加短语(A)
	编辑短语 (E)
·····································	删除①
 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	预览(E)
	关闭(C)

(图 4-12)

常用短语可进行无限制分组,也可以直接点击[添加短语]按钮打开常用短语内容窗口,设 置常用短语速记码和内容,常用短语内容是有格式的文本,可插入表情、表格、符号、分隔线、 时间、日期和链接等,每条常用短语,还需记录操作时间和座席。编辑好的短语可进行分组拖拉 操作,选中该短语,按住鼠标拖至分组,再松开即可。点击[编辑短语]按钮打开常用短语内容 窗口,可对常用短语进行修改,点击[删除]按钮可删除所选中的短语,点击[预览]按钮可预 览所选中的常用短语。



(图 4-13)

会话中,通过热键(F5),或者点击当前窗口的编辑工具栏中的[工具]-[常用短语]按

钮,弹出常用短语列表窗口,如下图。在该窗口的输入栏中,输入常用短语速记码或者在列表框 中选取短语,选中的短语,可按[预览]按钮查看短语内容;按 Enter 键或者[插入]按钮选取 短语,在会话输入框中光标处插入选定短语的内容,并关闭常用短语列表窗口。

◎ 常用短语	
┌ 请输入常用短语速记码	
您好!欢迎访问 IM800 实时客户服务中心! 请问有什么可	增加分组(G)
□ □ 2 常用句子	增加子分组 (S)
·····································	添加短语(A)
 ● 您好! 欢迎访问IM800实时客户服务中心! 译 ● 您好! 请问有什么可以帮您吗? 	编辑短语(图)
→ □ 诸您相考! 	删除 (1)
→ 3 诺内可以留下总的建名及秋东方式与: → 3 我已经将您的问题记下,我们将尽快给您答 → 3 正在为你有找,语籍等●	预览 (£)
插入(L)	关闭(C)

(图4-14)

(4)推送网页:使用预先定义的常用网页,座席在会话中向访客推送网页时可快速选定网页。 点击菜单栏[工具]-[常用网页],打开常用网页设置窗口,如下图。常用网页库使用树 型目录结构组织;在常用网页列表窗口中可增加、编辑、删除和预览常用网页;增加常用网页时, 须先选择组或增加组,在组目录下才可设置常用网页。

常用两页库		×
 M800帮助 丢失密码 使速入门 如何购买 申请试用 下载中心 银行电汇 銀行电汇 邮局汇款 在线客服服务中心 M800介绍 M800网站首页 产品报价 产品概述 动能列表 	▲ 「 増加組 増加地址 編辑(一 册)除(予) で	
	关闭([]	

(图4-15)

点击 [增加地址] 按钮, 打开常用网页信息编辑窗口, 可设置其网页标题和站点地址, 系统 自动记录操作时间和座席, 并可预览常用网页。

常用网页信	息编辑		
网页标题 站点地址			
修改座席:		最后修改时间:	
	预览(2)	确定	取消

会话中,通过点击当前窗口的编辑工具栏中的[工具]-[推送网页]按钮,弹出常用网页 推送对话窗口,如下图,下拉网址输入框,或者点击[常用网页库]按钮打开常用网页库,选取 某一网页,点击[确定]按钮即可将该常用网址的网址插入会话输入框中光标处,点击[预览] 按钮则可预览网页。

站点地址			X
URL:			•
常用网页库	预览(2)	确定	取消



(5)会话转接:如果座席无法应答访客的问题,需要其他座席接答,可点击当前窗口的工具 栏中[转接]按钮,在下拉座席列表中选取某在线座席,即可将会话转接的请求发送给该座席, 在取得该座席的同意外,再次点击[转接],选择下拉菜单[确认转接],完成转接会话操作。 如果该座席不同意,可在[转接]的下拉菜单中选择[取消转接],取消此次会话转接请求。

(6)截屏及传图:座席可对当前屏幕进行截图或者选取本机图片发送给访客。点击会话工具 栏中[截屏]按钮,调出截屏窗口,如图 4-18,在"捕捉选择"中设置区域、窗口或控件、全屏, 并勾选是否隐藏 AgentStation,点击[确定]按钮,即可进行截屏操作。捕捉区域时,单击鼠标 确定截取点,再拖拉鼠标选取截屏范围,确定范围后单击鼠标即可;捕捉窗口时,将鼠标移至该 窗口中心,窗口四周出现红色线框后,单击鼠标即可。



⁽图 4-16)

截屏 🔰	<
捕捉选择 ● 区域 ⑧ ● 窗口或控件 ₪) ● 全屏 ₪)	
「 隐藏 AgentStation(<u>H</u>)	
取消	

(图4-18)

点击会话工具栏 [传图] 按钮,打开文件夹选项窗口,从本机文件夹中选取图片,点击 [确 定] 按钮即可将该图发送给访客。

(7)设置业务变量:业务变量使用系列的"变量-值"对的方式,可用来定义、描述服务请 求业务,客户信息和其他根据实际业务需求而自定的、要求客户服务代表在受理过程收集填写的 信息,比如服务请求所应归入的业务分类、客户名称、客户编号、客户类别。业务变量是按照业 务视角,分类归档和统计分析服务请求的依据,也是与后台业务应用系统进行集成时的一种数据 接口方式。

点击菜单栏[工具]-[业务变量],打开业务变量设置窗口,可查看预定义的业务变量, 可进行添加、修改、删除等操作。

₩.#II	本县		白田] ¥∓tra(∧)
天空	文里			」 称加A
规定义	Category	业务交别代码	是	The second second
预定义	CName	客尸名称	是	修改(M)
预定义	CID	客尸编号	是	-
预定义	CPW	客户密码	是	細胞金の1
预定义	СТуре	客户类别	是	1011931v(<u>C</u>)
预定义	CEmail	客户邮箱	是	
预定义	CTel	客户电话	是	
预定义	CFax	客户传真	是	
预定义	CAddress	客户地址	是	
			~	

(图 4-19)

点击 [添加]按钮,打开添加业务变量窗口,输入变量、描述,选择是否启用,点击[确定] 按钮则可完成添加业务变量操作。

4.2.1.3 会话后续处理

会话结束后,座席可进行"移到"、"删除"、"回复客户"、"转发后台"、"备注"、

"讨论"、"后续标志"等操作。

1 TEBOD AgentStatio	m (v. 1. 0, 230)						
文件(E) 工具(I) 常塚((A) 法项(Q) 帮助(E)					
② 雅入/雅志・ 一 景忙	○ 合議制建度等 @	会运动地图复					
Sal 动客集校 (1) 8	· (17) 京町台湾 - 2007	sidh 7092312911			. 0 . 50	7 20	7
·	/ E	状態	会请时长	任席	病意度	∀ nă	(F) III
a meas	218131913	會话結束 (2005-10-17-16:33:35)	0.10.16	005		V d	(P #
東京 東京 日本	2201130.2222.106 2220.130.32.252	会选结束 (2005-10-2011:09:48) 会选结束 (2005-10-2011:34:40)	0.04.46 0.04.57	005	**	87 87	(7 H
SS 19-F0群组(7/0/0) = 11 通讯记录 =	接對会话请求 基序票要请求 Ailsa Xie (工 您好! 欢迎 访客 (IP: 21 你好,可以发 Ailsa Xie (工 好的,请稍 Ailsa Xie (工 IM800价// 功能	- 访客 (IP: 218.13.191.3) 号: 005): 您访问IM800在线客服: 8.13.191.3): 送一份产品报价单给我吗? 号: 005): 等。 号: 005): 培列表。	中心,请何	()有什么可 () () () () () () () () () () () () ()	以帮到想	<u>(w)</u>	6 19
	○ 実町合議 (の客値)	皇、(历史记录、唐单列表、(佛住记录)	(出去主星、僅注	/	196920		
S Adra Xie (工号 005) - 副务	Role (0.10.33)			,e	服务通道。		3 11

(图 4-20)

(1)移到:如该项会话记录已处理完毕,则可点击"移到"按钮,将该项会话记录从服务队 列中移到通讯记录。点击[移到]按钮,于下拉菜单中选择"默认文件夹",系统将根据该会话 类型进行自动整理,也可选择"应答"、"邀请"、"拒接"、"未接"、"已删"等文件夹自 行整理。

(2) 删除:指将该项会话记录从服务队列中删除,移到通讯记录的"已删"文件夹中。

(3)回复客户:如果客户服务代表不能当场解决客户的问题,需要后续处理,则待后续处理 完成后,可以直接在客户服务案例中使用邮件回复客户处理结果,这样,使得回复邮件关联组织 在特定的客户服务案例情境中,便于跟踪归档。

(4)转发后台:如果客户服务代表不能自己解决客户的问题,需要后台业务人员或者管理座席协助,可以直接在客户服务案例中使用邮件将此客户服务案例转发给后台业务人员或者管理座席,等待后台业务人员或者管理座席的后续处理。

转发是公司内部人员的邮件协同,将原始会话内容附后,同时添加发起转发座席给转发收件 人的内容。

(5) 备注:在受理服务请求过程和后续跟进处理时,可对客户服务案例添加服务请求事宜的 描述,或者额外说明信息,以给后续处理环节和人员提供更多信息。 (6)讨论:尚未完成、需要后续处理的客户服务案例,在后续处理过程中,客户服务代表如 果需要征询其他客户服务代表建议,可以发起讨论,邀请其他客户服务代表加入解决方案的讨论。

(7)后续标志:使用彩色旗帜,标记客户服务案例的解决状态,或者表明需要后续工作,以 便客户服务代表和管理座席的跟踪和提醒。

4.2.2 主动邀请

如果访客列表中显示,某一访客当前处于空闲的在线状态,座席可以主动邀请其会话。

发起主动邀请后,座席会话列表(Agent Chat List)中增加相应记录,并跳转到服务队列-实时会话界面。

撤销主动要求,可以在访客列表中点击取消,也可以在实时会话界面点击[停止]。

4.2.3 代答

如果有访客当前处于等待的会话状态,座席可以选中访客列表中的该访客,点击[代答], 接过访客发出的会话请求,为其服务。

4.3 留言表单受理和处理

座席离线/繁忙时,访客可以点击[离线留言],填写内容并发送。

座席再次上线时,界面会出现以下提示:

* 有规则的响起铃声,同时弹出桌面通知;

*导航条的离线留言,显示"(1)",表示有一条访客留言。





(图 4-21)

座席选择离线留言列表中的该条记录,可查看"离线留言"和"历史记录",点击[收取] 按钮,可将该留言收取下来处理。此时,除了"离线留言"和"历史记录"外,还可查看"操作 记录"和"业务变量",并进行"移到"、"删除"、"回复客户"、"转发后台"、"备注"、 "讨论"、"后续标志"等操作。如果座席无法处理该留言,可点击[退回]按钮,将该留言交 由系统重新分配给另外一位座席处理。

4.4 客服邮件受理和处理

座席离线/繁忙时,访客可以点击[客服邮件],填写后发送。

座席再次上线时,界面会出现以下提示:

* 有规则的响起铃声,同时弹出桌面通知;

*导航条的客服邮件,显示"(1)",表示有一封访客邮件。



(图 4-22)

座席选择客服邮件列表中的该条记录,可查看"内容"摘要和"历史记录",点击[邮件头] 可查看邮件的主题、发件人、收件人、日期、大小、抄送等事项。点击[收取]按钮,可将该邮 件收取下来处理,可查看详细内容、"历史记录"、"操作记录"和"业务变量",并可进行移 到、删除、回复客户、转发后台、备注、讨论、后续标志等操作。

如果该邮件为垃圾邮件,则点击[垃圾邮件]按钮即可将该邮件地址报告为垃圾邮件地址,

并将该邮件移至通讯记录"客服邮件"-"垃圾"文件夹中。如果座席无法处理该邮件,则可点击[退回]按钮,将邮件交由系统重新分配给另外一位座席处理。

4.5 访客监控

4.5.1 访问测量

访问测量指实时测量、统计访问数据,使用柱图形对比显示最近 8 小时的工作负荷(访客服 务请求接入、受理,座席主动呼出等)趋势曲线,揭示服务请求分布规律,帮助预测服务请求负 荷,以便合理安排服务资源,保证服务畅顺、高效。

访问测量数据包括:访客总数,请求总数,应答请求数,邀请总数,接受邀请数,离线留言 数和实时会话数。

数据显示采用柱图方式,横向坐标数字显示整点时间,如08:00显示为8;竖向坐标数字显示8小时内数据最大值。

特别需要注意的是,由于访问测量数据是实时更新的,所以横向坐标和竖向坐标的数字也会 相应变化。如下图:



(图 4-23)

4.5.2 访客列表

实时监控(Real-time Monitoring)访客,列表所有当前在线的访客,显示每个访客的 IP、访

问时间、在线时长、当前状态,使得座席可以根据情势,主动邀请(Initiative Invite)空闲访客进 行实时会话,提供主动服务,或者选择正在队列中等待分配的访客,代答(Pick up)其会话服务 请求,或者中止连接,清理(Kick out)长时间占用可用接入容量的访客连接。

访客列表按照访问时间先后显示访客信息,列表能反应访客的当前状态、访客 IP、访问时间、 访问时长、状态说明。

当前状态:表示访客当前的在线状态或者会话状态。

其中在线状态包括"就绪"、"邀请撤销"、"请求撤销"、"邀请被拒"、"请求被拒" 和"会话结束";会话状态包括"请求队列"、"主动邀请"、"请求座席"和"会话"。

状态说明:表示当前状态的附加详细信息,包括相关座席和发生时间。其中"就绪"和"请 求队列"的状态说明表示该状态发生时间,其余的所有状态说明表示相关座席及该状态的发生时 间。访客列表中的成员的状态变化是实时的。

访客列表中的访客,如果当前状态是"请求队列"或者"请求座席",该记录的字体使用红 色表示;如果当前状态为"会话中",该记录的字体使用黑色粗体表示。在列表的标题栏中点击 相应的条件表达式访客列表中的访客记录即按该条件自动排序,缺省值均为"全部"。如下图:



(图 4-24)



www.IM800.net

4.6 协同群组

4.6.1 座席列表



(图 4-25)

座席列表显示同组的所有座席,显示每个座席的工号、姓名、角色、在线时长、数据库、队 列长度等信息。选取座席列表中某项记录,可查看座席信息、服务状态和会话队列,座席信息包 括座席工号、姓名、性别、部门、职务、个人描述、角色、是否座席目录成员、技能等详细信息; 服务状态包括实时会话、离线留言和客服邮件的服务状态时间、登入时间等;会话队列中显示该 座席当前会话信息,包括访客 IP、请求/邀请时间、状态、会话时长等信息。选中某位座席,点击 工具栏中[发送消息]按钮,可向该座席发送内部消息。

4.6.2 协同消息

座席之间可以相互发送协同消息,用于诸如内部公告、工作交接等。消息分为已收、已发、 已删显示,且支持搜索。



• TESOD AgentStation	(v. l. l. 44)				×
文件(E) 工具(I) 管理(A	3.) 选项(Q) 帮助(日)				
😤 聖入/聖出・ 🎂 雪忙 🤅	🎾 合话快速应著 (0) 😴 合语快速	回駕 (0) 技術			
🚳 边宕监控 (1) 🛛 🗧	📴 协同消息已收				
🦻 服务队列 (0/0/0) 🗧	() 主慶	发件人	收件人 发送	前間 マ 接校財間	
🧐 协同群组 (3) 🛛 🖄	🔛 違更解AgentStation!	小雞 口号:	LiveAgent 2006	-1-4 2006-1	
日 💫 案例讨论	🔲 🔊 新建(N) 😂 関度(R)	📦 转发 😼 最略(D)			
- <mark>●</mark> 发起 - → 参与	请更新AgentStationl 请备位同事访问M800网站。	<u>www.im800.net</u> 。下數更新A	gentStation新版本。		
通讯记录 ※	Cattorney (Stat Date /			8	2
	(LOWEIDAGE/(MORITIC)/				
🔱 LiveAgent (工号: in800) 服	务就绪(0:07:34)			券通道 - 🤷 🖞	2

(图 4-26)

座席除了查看消息外,还可查看消息的跟踪日志,实时知晓消息是否送达收件人手里,收件 人是否查看了消息。

点击工具栏[新建]按钮可打开内部消息编辑器,如下图。点击[收件人]可打开座席列表, 从中勾选收件人,或者直接在收件人输入框中输入收件人的座席工号,编写主题和内容,内容可 以是有格式的文本,可插入表情、表格、符号、分隔线、时间、日期等。



(图 4-27)



选取消息列表中的某一项记录,点击工具栏[回复]按钮,可直接回复该消息发件人。点击 [删除]按钮,则可将该消息删除,移至内部消息的"已删"文件夹中。

点击工具栏 [搜索]按钮,可展开搜索栏,输入搜索条件,即可对协同消息进行搜索操作。

4.6.3 协同邮件

访客的请求,座席可与公司内部人员互相转发或者协助解决。邮件按已收、已发、草稿和已 删邮件显示,并可对邮件进行新建、删除、回复、转发等操作。点击工具栏[搜索]按钮,可展 开搜索栏,进行协同邮件搜索操作。

II800 AgentStation (v. 1. 1. 44)	
文件(E) 工具(I) 管理(A) 选项(Q) 帮助(H)	
🔱 登入/登出・ 🎂 置忙 😳 会頃快速回答 (0) 🐨 会頃快速回复 (0) 🎘素	
💁 动客监控 (0) 🛛 🗧 协同解件一已收	
③ 服务限列 (0/0/0) ※ □ ◎ 发件人 主题 接付	(町间 て 大小
※ 断同群盤(0) * ● 新展現現表(1) * ● 日本 日本 ● 日本	
💈 Live Agent (工号: in800) 服务就绪 (0.05:39)	

(图 4-28)

点击菜单栏[工具]-[协同邮件帐号设置],打开协同邮件帐号设置窗口,可进行添加、 修改、删除操作,还可设置接收邮件时间间隔,缺省值为1分钟。



协同邮件帐号设置		×
邮件帐号		
帐号名	类型	增加
email_text1@listene	r POP3/SMTP	
接收邮件每隔 1	◆ 分钟	
		关闭

(图 4-29)

1、添加帐号

目前邮件管理支持的邮件服务器类型为: POP 和 IMAP 两种。

一般互联网上的邮件服务器是 POP 类型,请不要使用不支持 POP、IMAP 的邮件服务器,如 yahoo,hotmail。

点击 [添加]按钮,打开邮件服务器信息设置窗口,如图 4-30。请输入用户信息、登录 信息及服务器信息,完成设置后,请点击测试按钮以测试设置,测试通过后,设置将在下次启 动服务时有效。

邮件帐号	
用户信息 您的名字 <mark>silss</mark> 邮件地址 (M) email_text1@listener.com.c	服务器信息 服务器类型(5) POP3/SMTP ▼ 接收邮件服务器(1) pop3.168.168.0.1
	发达面刷+服务器(U) [simtp.100.100.0.1
登陆信息 用户名 (U) email_text1 密码 (P) ******	其他设置 测试帐号
	确定 (0) 取消 (C)

(图4-30)



点击 [其他设置],可设置其他参数,包括发件服务器和服务器端口号等。如果发件服务器需要验证,只需将"我的发送服务器需要验证"一项打上勾即可,如图 4-31。验证方式有两种,可使用与接收服务器相同的设置,也可自定义登录时使用的用户名和密码。当使用自定义登录用户密码时,还可设置是否使用安全密码登录。

◎ 其他设置	×
发送服务器 高级	
 ✓ 我的发送邮件服务器要求身份验证(M)。 ○ 使用与接收邮件服务器相同的设置(U)。 ○ 置陆方式(L) 用户名(N) 	
日本に) 「 「 使用安全率码验证登時(S)」	
确定	

(图 4-31)

服务器端口号的设置可自定义,也可使用默认设置。于"其他设置-高级"界面还可进行 收邮件和发邮件服务器的加密设置(SSL)操作。

2、编辑帐号

在协同邮件帐号设置窗口选中需编辑的邮件帐号,点击[编辑]按钮,打开邮件服务器信息设置页面,如图 4-30。用户可修改用户信息、登录信息及服务器信息,完成编辑后,请点击测试按钮以测试设置,测试通过后,设置将在下次启动服务时有效。

3、删除帐号

在协同邮件帐号设置窗口选中需删除的邮件帐号,点击[删除]按钮,即可将邮件帐号删除。

4.6.4 案例讨论

尚未完成、需要后续处理的客户服务案例,在后续处理过程中,座席如果需要征询其他座席 建议,可以发起讨论,邀请其他座席加入解决方案的讨论。座席主动发起的讨论可于案例讨论的 "发起"文件夹中查看,座席参与的讨论可于案例讨论的"参与"文件夹中查看。 在"发起"界面,座席可点击工具栏中[服务队列]按钮,调出服务队列页面,选择客户服 务案例,发起讨论;座席也可选取某一讨论项目,进行回复操作;座席如果认为该讨论已无继续 的需要,可点击[完成]按钮,结束该讨论。

在"参与"界面,座席可选取某一讨论项目,进行回复操作,点击[回复]按钮打开讨论编 辑界面,编写主题和内容,内容可以是有格式的文本,可插入表情、表格、符号、分隔线、时间、 日期等。

4.7 通讯记录

AgentStation 通讯记录分为实时会话、离线留言和客服邮件三种,同时可设置归档。

其中实时会话分为应答、邀请、拒接、未接、已删;离线留言分为已收、已删;客服邮件分 为已收、已发、草稿、垃圾邮件、已删。通讯记录中每项记录均可进行回复客户、转发后台、备 注、讨论等后续处理操作。

归档的记录按列表显示,包含类型、座席、访客 IP、接受日期等,同时可查看其转发、备注、 讨论等情况。

通讯记录支持搜索操作。点击工具条 [搜索]按钮,展开搜索栏,输入搜索条件,点击 [查询]按钮,即可进行搜索操作。



(图 4-28)



www.IM800.net

5. 管理座席业务流程

5.1 IM800 帐号管理

5.1.1 最新消息

您可查看 IM800 软件产品最新消息、IM800 网站更新消息、系统维护通知和帐号到期通知。 其中,帐号到期通知消息可删除,点击[删除]按钮即可。如图 5-1:



(图5-1)

5.1.2 帐号管理

5.1.2.1 帐号状态

您可查看注册用户信息、帐号信息、可并发会话数、使用状态等信息,并进行付费操作。如 图:



atty://www.ia000.ast/fa	rear Mation, define the drammant		
008/11 (2)			ST NE BIEN RI
69 = 200006 (FBJRP	2.1.5.6世界:用户按理·电导管理·电导力出		
- 12176.8			*******
	全业古称1 • 广本籍	Ř.	
- 株号世道	FEM地址(URL): * www.in	800. net	
 ·	22274LH228591 - P 24	er Frier Fra	
• <u>2848</u>	B-attrix	am: 简称中文 🖌	
187	國家: • 中國力	56 ~	
+ 五戶開在里	· 11年	¥	
	B.K.A.1 · 液	* A8 C	8±
*现在达用	电子邮箱: · apt ept	0101#126.com	
< 但和·论证	#5.42E:		
- *****	н д:		
15248		Ranta Ranta	
	WATTER(URL): http://we	Lin 800 net/test/vervicetag isp/hr800=200006	aine00.4st
	最大可要人送客数1 150 个	最大和國人的集團——501與兩件和數量	(11) 100
	M-ANTIDATIANTIA - ANA A	E-COLORISTING - STATE MONTH R	

(图5-2)

注册用户信息包括企业名称、网站地址、支持语种、国家、省市/地区、联系人、电子邮箱、 联系电话、传真。用户可直接修改,修改完成后点击[提交修改]按钮即可,点击[取消修改] 按钮则可取消所做的修改。

帐号信息包括测试页面地址、最大可接入访客数、最大可追踪访客数、最大 ACD 队列长度、 最大留言表单条数,并附有各参数数量的计算方法,不可修改。点击测试页面地址,可打开测试 页面。测试页面上除了说明测试步骤外,还嵌入服务按钮,方便用户模拟访客与座席实时会话功 能。如图:



	- 6 8
IIII800 te. gehetkäritä	A 1611 *
75.252米米35.000年91日4.861万至1 全保大方	1
想到以至他時一台區上互聯門的計算成上的开始作用量,因此並帶通的14000億名功能,關於各種的7年: 1. 译托在本範或另一台徑上互聯門的計算机上並要[14000 Agent Statum F 里度讓的143 ; 2. 建酸酸酸蛋素下角素DND000局等加速上,转至外表素高度。加氢计1	
@ Internet	
ENDERADE Station + 55 美田村会 (1995年5月) (1)
© 2004 Syni Communitions Co. Loi AD Rights Revenuel.	2

(图5-3)

可并发会话数即一个座席同时接入访客的会话请求数量,默认值为4个,可选值范围为1-10个,用户可酌情设置该值。用户点击下拉框,选取值,提交修改即可。

使用状态包括现在及未来所有可用状态,用户可查看服务期限、可用座席数、可用功能列表。 每栏可用状态均代表着一张可用定单,可以是已到帐定单,也可以是即时开通的在途定单。其中 到帐定单可进行升级操作,并只能升级一次。用户点击该栏操作列下的[升级]按钮,进行升级 操作。升级操作将于付费操作中一并详述。

付费操作,包括续费、升级和购买。使用体验帐号或免费帐号的用户可进行购买操作,[购买]按钮位于 IM800 帐号管理系统右上方的快捷键及帐号状态页面的下方。购买了增值服务的用 户可进行续费和升级操作,[续费]与[升级]按钮如图 5-2 中,红色方框所标识部分。

使用体验帐号或免费帐号的用户点击 [购买]按钮,打开购买定单页面,如下图。点击 [购 买说明]按钮可阅读《购买说明》。



************************************	arnar Martina, dafaretkidirləş	
008111	NINITANE - INCOME - BAINS	
+R948	ARMETTE	
 株号管理 株号性型 - 株号性型 - 運行空码 - 芝草体基 	基本部功能 正时会闭一基本功能 实验室E 月期先恩	
* 87 * 27902	全社部功能: 全社部功能: 意志部功能能保障部件引使用 功能(中可: 平 定时会话一家研究地能 平 客得和0年 平 性用能性	
●現住法理 ● 直形设置 ● 東岸管理	₩ 建闭记数 ₩ ₩各社理 ₩ 届年期检 ₩ 最多社科哲理	
+5248		
	200 (() 100	
	发射方式: ²¹ 银行电后 银行电后来感 「 和我们就 在我们就没有	[intego]

(图5-4)

在购买定单中,用户可选择可用功能,填写座席数、服务期限,并选择支付方式。点击[银 行电汇说明]或[邮局汇款说明]按钮,可打开相关页面,查看支付方式的详细说明。如果需要 开发票,则需将"需要发票"一栏打上勾,并填写发票抬头、通讯地址、邮政编码、联系电话。 如果还有其它事项,可在备注栏中注明。定单的有效期为10天,款到之前,定单处于在途状态, 期间,用户可在 IM800 帐号管理系统中查询定单的处理进度,也可作任意修改定单,甚至取消定 单。定单作废后,已经预先开通的 IM800 服务将被取消。

提交定单后,进入定单结果页面,如下图。定单结果页面将告知您定单编号、应付款项及提 示等,定单生效后,服务款到开通。



(图5-5)

购买了增值服务的用户点击[续费]按钮,打开续费定单页面。点击[续费说明]可阅读《续 费说明》。在续费定单中,您除了延长使用期限外,还可以重新定义所延长期间的可用功能和座 席数。其它事项与购买定单同。

升级定单针对该到帐定单所余下的使用期间,增加其可用功能或座席数。用户点击[升级] 按钮,打开升级定单页面。点击[升级说明]可阅读《升级说明》。在升级定单中,用户可查看 当前升级的定单信息,选择所升级的可用功能及座席数。提交定单后立即增加所升级定单的可用 功能或座席数。

5.1.2.2 更改密码

对于初次登录 IM800 网站帐号管理系统的用户,建议您将初始设定的密码修改为自己所熟知的密码,并设定密码提示问题及答案,以便自己能正常、安全的使用该 IM800 帐号,在遗忘密码时也可以凭密码提示问题及答案,重设密码。

输入旧密码和两次新密码,并设置密码提示问题和答案,提交修改即可。



and the present and and the wa	terte and an entropy partners of		
20111800			IX BE REEN IEL
19=200006 #M/RP / MILE	的記載:用戶推測。最有增度、建設密料		
+ R9/6.8			
- 株弓管理	889		
 ·	autor: :	6-20世,清伊祥英文(8-2),数字(0-9),夜堂区(日大小河。 例如
- <u>東西空</u> 殿		TeOULE	
- <u></u>	第次输入制度同1		
	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		
* 27 m 2 m			
Contraction of the second	型HIEP 新来1 [2		
* 转击达用			
- 臣称论言		能交给这	
= 東岸管理			
and the second se			
* E2-28			
			500 3
			[[17800] 兴时服务

(图5-6)

5.1.2.3 定单信息

您可以查看所有定单,包括在途、到帐、挂帐、逾期、撤消的定单。定单按时间倒序排列显示。如图 5-7。

点击列表项目,可查看定单详细信息及定单处理信息。在途状态的定单可进行修改、撤消操 作。用户直接修改定单,点击[提交修改]按钮则可提交所做修改。点击[撤消定单]按钮则可 将该定单撤消。



9 = 200006 #MRP	四月至的如果:用户按照 电导管理 (2	4/28				TT BE BREN	2
- 22/3.8	2454	派华日期	前數 (元)	表現	龙单状态	并重状态	
- 14 - 17 - 17	200503070007	2006-03-07	750	B,Z	在建	不用要加重	
 · <u>株号状面</u> · <u>第</u>200000 	200503070006	2006-03-07	390	88	88	不需要发展	
• <u>2848</u>		共	2个(7章 - 漢詞 1/1		** * *		
- 臣原 - 五戸明白里							
Retail							
- 現世法可 - 臣府论章 - 表年甘煙							
- 現世悠明 - 日時次世 - 中華世世 - 王士士王							

(图5-7)

5.1.3 座席管理

5.1.3.1 座席帐号

在座席帐号页面,用户可查看座席许可总数,已启用座席数,可添加座席数和座席帐号列表。 如果可添加座席数不为 0,即意味着您可以添加座席。在座席帐号列表中,用户可进行查看、添 加、修改、删除、启用/禁用、选取角色、是否加入座席目录等操作,如图。



and the second	agenticana arrentanal ag	and Colored Report	Desired services				
111800	· 如果在的发展: 用户发展	- 600,600	4			¥7 08 835	N IR
- 89/38		素许可杂数		C.670	HAD.	151873	1
-林马哲理		86		1	7	69	
- 2.0	接着工号	胜劣	3883	5888	已加入 臣席目录		
- H R 19 82	.001	intest	8R	****	*	病法持续作 😠 🚮 副基	
- 註記式研究量	.002	****	88	****	.4	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	.002	620	am	甘蔗草素	4	· 通去抹損作 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
• 转击达用	.600.	叶油中	8用	TRAN	4	William 😿 👥 🛤	
- 臣邦 治理	.005	王徽物	8/8	****		清洁招爱心 😠 6次 前位	
+ 市本管理	.000	/王世坤	am.	****		通送体操作 - 新社 新社	
	.007	1519	88	****	4	#3198.0 × #31 #94	
	.000	898	815	****		· 新古拉保行 😠 642 804	
	.009	(R.518	8月	管理 结束	4	18:519:8/1 ··· ··· ···	
	010	法原因	88	-	4	10 50 × 0806W	
						inião	o

(图5-8)

点击座席帐号列表中任一座席工号,可调出修改座席帐号页面,进行编辑座席帐号信息操作。 其中系统内置一座席帐号,工号为"IM800",姓名为"Live Agent",不可删除,其工号及姓名 不可更改。选取座席帐号列表某一项目,点击[删除]来删除该座席。座席帐号列表中的任一项 目可选取操作列下拉框中[禁用]或[启用],来禁用和启用指定座席帐号;选取[设为管理座 席]或[设为普通座席],来修改座席角色,管理座席具有 AgentStation 所有功能的权限,普通 座席只有前台受理的权限;选取[加入座席目录]或[不加入座席目录],来更改座席是否加入 座席目录,座席目录特指对外服务的前台座席列表,即访客可查看、选择的服务人员列表。

点击 [添加]按钮,调出添加座席页面,需要输入座席工号、姓名、部门、职务、登录密码、 角色、技能、是否加入座席目录、简介、选择或上传座席相片,提交则可。每一个座席使用工号 作为标识,工号是由英文字母和阿拉伯数字组成的字符串,最大长度为 20。座席相片可于点击头 像下拉框,从中选择,也可点击 [上传]定制 JPEG 图片,图片大小不可超过 50K。如图:



	or to me an owned on the grant							-
201111800	的复数 化乙酸酸 医皮肤 医肉体	0.0thEF				天 泉	1 10.000	EE.
+ R.M.A.B	Construction of the second second		# 31 M F	í.				
- # 9 # #	1.4:		19基本系工学研究的 最大和政内20.	10.08748/02				
. 98	展示官码:]					
- HRR-1	線以低站 :		1					
* <u>H8098</u>	# 4:		1	18 31 :	4.8	* *		
+ 至戶間在置	# 01		1	U # :				
	R 6: 4	-						
#現住信用	21 R: 5		* □ #*					
- 日初次国	· 表示加入压和目录: 4							
.5248	H A:			8				
	N A:	Tom	R Phen	3.6	ag (MU		[ifišoq] 국리물 등	

(图 5-9)

5.1.3.2 技能代码设置

技能(skill)参数可以表示访客的业务需求,运用于智能排队中,可以将文字、图片等超链接 中传递过来的技能参数与座席所拥有的技能进行匹配,力求最合适的座席受理其最擅长的业务, 座席也可以从"技能"参数中了解访客的业务需求。

技能代码列表中包括技能代码、技能名称、技能说明,可进行添加、修改、删除等操作。点 击技能代码列表操作列中 [添加]按钮调出添加技能代码页面,输入技能代码、技能名称和技能 说明,提交即可。技能代码只能由零或正整数组成,最大长度为 20 字符;其中 0 保留,作为 Allskill (全能)的技能代码。如图:

10128(10)					í
1:000.10 #####	建石的复数 计用户按照 网络拉林研究			書式 续件 黑彩宝科	11
	推動代码	放散化器	放放运用		
	2	主条	114-04	经经 银路	
+ HR -	1	H#	经求太师	#22 単数	
• 医皮肤炎	D	Aliskel	±R		
- <u>HEGE</u>				術加技能	
+ 第戶間在置		21.3 (22)	- THE 1/1		
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	加加点,最大长期为20;其中00%等	· 17.12.000110/056-	4111	
+現住悠雨					
- C21-0-W					

- F2-78					

- 22-28					
- 2228					

(图 5-10)

5.1.3.3 技能分配

座席技能分配列表中包括座席工号、姓名、当前技能,可进行技能分配操作。点击座席技能 分配列表操作列中[技能分配]按钮,调出技能分配页面,选取"未分配技能"列表任一选项, 点击""将该技能加入到当前技能中。同样,选取"当前技能"列表任一选项,点击""则 将该技能从当前技能中删除。



and the second se								8.8	an need a	B
1 = 800110 ± ± #01P	SHEWER - 1	CPER-I	EPUIR E						-	
+ 22/5.8		Ester	8 :			*****	æ:			
=林弓哲理		F	拉能代码	位藏名拜	+	F	杜勒代码	位能名称		
6		r.	1	25.0	+	T.	2	24		
- HW	≭9€	1 小計論	-周時 1/1			r.	0	405118		
- <u>11 No.11 No.</u>										
*东户端台里							·天 2 中州	计配出版 - 刘杲	1/1. # + > #	
and the second second					北田	K				
·Batelli ·Dette					左王					
- Doixil - Doixil - Doixil - R+TR	講示:用F 由 ****1	2月3日 - 1 11日1日 - 1	KORDER DA	在信观。点击**	<u>EE</u> -' HGUR	11.1 XCOR	田底中。 門村 - 波	R "26HB" N	表任一选课,点	
*110154 *110154 *11414 *11414	携示 (用) 由 ~~~ 1	2月13日 - 4 19月13日 - 4	N 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	任信顺,贞王*• 。	<u>EE</u> -" HG333	191. ¹ , 202.0	出能中。同样,波	¥ *5898* N	表在一些薄。点	
 12015年 12015年 12015年 12015年 12015年 12015年 12015年 	∰≣∔ÆF ≜ *⊶* J	7月3日 ~4 1947日起	KORDER, VA	년—進攻, 3五 ~• ,	<u>EE</u> -* HGENR	111. ¹ 7.25F	1989. fift.g	R -5698- N	表在一些演,点	
・日本14年 ・日本14年 ・日本14年 ・日本14年 ・日本14月 ・日本14月	<mark>携示</mark> (用F 由 ~~*)	2月28日 ~4 1947年北北	KONESE" N# A⊐6958+最际	组→信項,点击 ** •	<u>88</u> -* наж	(M.). \$25#	出版中,简件,遗	# "36HK" N	表任一选谱,点	
 日本15月 日本15月 日本11月 日本11月 天土元首 	<mark>機</mark> 第1.85 由 ~~* 1	2月法职 ~4	808382° NA Alanistran	在一個現,点畫 ** •	<u>*</u> Hase	tm \$256	出版中,而祥,遗	# "56HE" N	表任一批簿,点	
 日本15月 日本15月 日本15月 日本15月 日本15月 	■11日 日・411	7月法第一4 6月7月3年	8042082°NR Alanustrass	任──信項 + 点击 ** •	<u></u> Haraa	th - 2006	出版中。 南村 , 渡	# "3688" N	#E-23. A	

(图 5-11)

5.1.4 客户端设置

IM800 提供两种客户端类型供用户选择:一是 WEB 类型,采取纯网页方式,不需下载任何 插件,支持多平台及各种主流浏览器,为系统默认设置;一是 ActiverX 类型,需下载 ActiverX 插 件,功能丰富。选取某一类型客户端后,点击[提交修改]按钮则可完成设置。如下图:



エキで、 4時間 1 時間 1 年前 1 時間 1 年前 1 時間 1 日本 1 日
 ○ · ○ · ○ · ○ · ○ · · · · · · · · · · ·
株式 日本 日
 ・ 現初の長 ・ 休日智想 ・ 日本智想 ・ 化GB: 保利四方式, 不若不能日何集件, 支井庄干白及S种王内同定路。 ・ 化GB: 保利四方式, 不若不能日何集件, 支井庄干白及S种王内同定路。 ・ Active X: 常子能人切られ気件, 功能中能。 ・ Active X: 常子能人切られ気件, 功能中能。
- OlafogWindow 設想法# - Active X: 第下載Active X動作、支非非平台及各种主流用完築。 - Active X: 第下載Active X動作、功能率量。
- 王府 - 王府 - 本たiveX:常子整ActiveX動作・功能学習。 - 新田田立 - 新田田立 - 新田田立 - 新田田立 - 新田田立
 本学術校園 新会性項 - 新会性項 - 新会性項 - 新会性項 - 新会性項 - 新会性項 - 新会性項
 経由性項 経由性理 経由理 経由性理 経由
- ENVAR
- ##¥72
* 2:3:3:B
[irtiBoq] जनस्र
17/20 0 7 6 Dennal WithBler Operator Distriction Streetweet B 4 50 8 5 1 1

(图 5-12)

5.1.5 路由定制

5.1.5.1 客服邮箱

设置服务邮箱地址。该邮件地址用于接收客户呼叫遇忙或停止服务时所发送的邮件,并将作 为所有的访客选择选项和超时处理选项共用。

5.1.5.2 接入控制

设置当访客点击访问 IM800 号码时,系统处理访客访问的策略及行为。页面上方附有流程图,可帮助用户理解其业务逻辑,流程图中各设置部分均可点击,链接至对应设置选项。用户在接入 控制行为中应设置以下选项:

(1)接入繁忙:访客点击访问接入繁忙的 IM800 号码时,显示接入繁忙告示文本:"对不起, 网络接入繁忙。"并提供用户选择选项——继续等待还是使用客服邮件,显示"请稍后重试,或 请发送邮件到我们的服务邮箱,谢谢。"此部分为系统缺省,不可更改。

(2) 接入方式设置:设置访客点击访问在线服务状态的 IM800 号码时,系统是将此访问请求 自动排队分配座席应答还是显示座席目录让访客选定座席应答,缺省值为自动排队。

(3)停止服务设置:设置访客点击访问停止服务状态的 IM800 号码时,指定停止服务告示文

本,并提供用户选择选项勾选——使用留言表单还是客服邮件。有缺省值。

(4) 欢迎告示文本设置:当访客进入时,显示欢迎告示文本。有缺省值。

所有文本宣告根据用户所支持语种显示,可支持中文简体、中文繁体、英语三种语种。用户 可自定义各设置项,设置完成后,提交即可。页面上附有应用示例,用户可点击[点击查看应用 示例]来查看。

5.1.5.3 自动排队

设置采用自动排队方式时,路由期间系统与访客的交互行为。页面上方附有流程图,可帮助 用户理解其业务逻辑,流程图中各设置部分均可点击,链接至对应设置选项。用户在自动排队行 为中应设置以下选项:

(1)服务繁忙设置:当 ACD 队列已满,或者所有的在线座席队列都处于繁忙状态时,进入服务繁忙期间。在此期间,访客点击访问时,显示服务繁忙告示文本。用户可设置服务繁忙告示 文本,并提供用户选择选项勾选——继续等待、留言表单、客服邮件;

(2)排队策略:设置排队策略——最小等待时间、基于技能参数,缺省排队策略为最小等待时间;

(3)设置排队进程告示文本:包括初始进入队列告示文本、访客每等待5秒的告示文本、分 配座席成功的告示文本;访客每等待5秒的告示文本最多可有十条,最小一条。如果用户设定了 二条文本,即10秒钟后,每隔5秒便显示最后一条文本,直至分配座席成功或重新进入队列。以 此类推。

(4)设置排队超时:包括排队超时时间、超时告示文本和超时处理选项勾选——继续等待、留言表单、客服邮件;

(5)设置应答超时:包括座席应答超时时间、重新进入队列的告示文本。

所有文本宣告根据用户所支持语种显示,可支持中文简体、中文繁体、英语三种语种。用户 可自定义各设置项,设置完成后,提交即可。页面上附有应用示例,用户可点击[点击查看应用 示例]来查看。

5.1.5.5 人工选择

设置采用人工选择方式时,路由期间系统与访客的交互行为。页面上方附有流程图,可帮助 用户理解其业务逻辑,流程图中各设置部分均可点击,链接至对应设置选项。用户在人工选择行 为中应设置以下选项:

(1)目录显示选项:设置座席目录显示选项,包括:显示整个座席目录、显示在线服务座席。

(2)座席显示选项:包括:显示工号、姓名、性别、部门、职务、简介。可勾选多项。缺省 值为工号、姓名和简介。

(3)设置座席停止选项:设置访客点击访问停止服务状态的座席时,指定停止服务告示文本,

并提供用户选择选项勾选——留言表单、客服邮件。

(4)设置座席会话繁忙:设置访客点击访问会话繁忙状态的座席时,指定会话繁忙告示文本, 并提供用户选择选项勾选——继续等待、留言表单、客服邮件。

所有文本宣告根据用户所支持语种显示,可支持中文简体、中文繁体、英语三种语种。用户 可自定义各设置项,设置完成后,提交即可。页面上附有应用示例,用户可点击[点击查看应用 示例]来查看。

5.1.6 图标设置

5.1.6.1 企业 VI 标识/广告

企业 VI 标识/广告(即 VILogo)表示 DailogWindows 中的下载窗口上方区域中的图形,该区域中的图形可用作个性化的 VILogo。应用示例如图中红色方框所标识部分:

叠下载DialogWindow 网页对话框	×
111800 专业、安全的在线客户服务工具	
正在启动 IM800 Dialog Window ,请稍候	
© 2004 Syni Communications Co.,Ltd.All Rights Reserved.	

(图5-13)

在企业 VI 标识/广告页面,用户可查看当前设置的各个语种的 VI Logo 式样(如无定制显示缺 省);点击[浏览],在本机选取适合的图片,提交即可上传自定义 VILogo,大小为(400*80) 的 JPEG 图形;点击[恢复为缺省],即可将 VI Logo 恢复成原缺省图片。



************************************	rear Metion, defee	hidrat displication	* 12 -
008111		ET NA BUE	N Mit
+ RUAR		<u>全全118</u> 获/广告	
 株号管理 - 株号管理 - 朱戸晴之里 	關保中亚	1111800 专业、安全的在线客户服务工具 122.58% 注制: 25%:	
 毎世位期 百時子豊 全社の現状が一般 最大型英語様 ・社会型子型様 	8 442	1111800 未来、安全的在线客户服務工具 122.58% 28%	
-#HEADH -7+11	ΆX.	IT'1800 Secures Professional Datine Customer Service Tools	
1777	1877:1.129 2.09	TEXTANE EN: PEL I.Z. R.M. (rišo set N. COMPERANCIALOGYPHOWHERER, IL <u>ALER</u> , COMPERANCIALOGYPHOWHERER, IL <u>ALER</u> , COMPERANCIALOGYPHOWERER, IL <u>ALER</u> , COMPERANCIALOGYPHOWERER, IL <u>ALER</u> ,	a] ≉

(图 5-14)

5.1.6.2 服务标签

网站/网页嵌入 IM800 服务标签(IM800 Tag),则意味着网站/网页具备 IM800 实时服务功能。 IM800 服务标签在网页中显示为服务按钮 (Service Button),当网站/网页的访客将鼠标移到服务 按钮上方时,服务按钮旁边能即时显示状态图标 (Status Indication),表明 IM800 实时服务的在 线状态,更进一步地,当系统侦测到 IM800 实时服务在线空闲且当网站/网页的访客的浏览行为符 合设定条件时,能自动弹出会话邀请窗口 (Invite Window) 邀请网站/网页的访客与服务人员进行 会话。

IM800 服务标签包括服务按钮 (Service Button,缩写为 SB)、状态图标 (Status Indication,缩写为 SI)和邀请窗口 (Invite Window,缩写为 IW),在网页中内嵌 IM800 标签通过在网页源 代码中添加一段代码片断实现。

用户每种语种可启用多组 IM800 服务标签(对应应用场合的多种情形),每种支持语种都有 一组缺省图标。缺省图标不可修改、删除。服务标签页面的右上角有语种选择,在语种下拉框中 选择不同语种,将跳转至相应语种的页面,页面显示该语种的一组缺省图标。点击[添加一行] 可添加一组服务标签的空白行,用户可于下拦框中选取系统图库所提供的图片,也可点击[浏览] 按钮,选取本机图片,提交则可上传自定义图标。




(图 5-15)

5.1.6.3 状态图标

状态图标(Status Indication,缩写为 SI)包括在线图示和离线图示。状态图标可运用于服务标签中,当网站/网页的访客将鼠标移到服务按钮/服务链接/邮件签名上方时,服务按钮/服务链接/ 邮件签名旁边能即时显示状态图示(Status Indication),表明 IM800 实时服务的在线状态。状态 图标还可运用于服务链接中,将状态图标直接嵌入网页中,当 IM800 实时服务在线时,网页显示 在线图示,当 IM800 实时服务离线时,网页显示离线图示。

用户每种语种可启用多个 IM800 状态图标,每种支持语种都有一个缺省图标。缺省图标不可 修改、删除。状态图标页面的右上角有语种选择,在语种下拉框中选择不同语种,将跳转至相应 语种的页面,页面显示该语种的缺省图标。点击[添加]可进入添加状态图标页面,用户可于下 拦框中选取系统图库所提供的图片,也可点击[浏览]按钮,选取本机图片,提交则可上传自定 义图标。点击[修改]可进入修改状态图标页面,进行状态图标修改操作。点击[删除]按钮可 直接删除该组状态图标。



.0.0.3	· · · · ·	👷 🗹 🎝 - 🏗 🛄 🗗		
http://www.ia000.act/d/	are ar Martian, de?testhod?star	nilag		H 6
008111			# T N .F	SHEW RE
69 = 200006 # MRP	但这些的比赛:他户留着-包括	FRE 计上型子数据		
+ R\$1/5.8				
			适种选择: 更佳中	**
14484	@9:001		其抗肿省不可能否求删除	
= 年戶時衣置		Dis (BP)	hz.	
	状態調査	Carrier Commerce	-	
* 路由信用		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	fa l	
- 中心以指示:(1)		単純(目前)		
•展去放装器材	MPW = 0.04	1	ER RA	
- 社会田子豊存		二十二	140.+	
* ##¥#	10-4030	在株(日中)	<u> </u>	
	0.000	TE BEER	Die .	
4天生作業		ADHES	18	
		ad(din)		a. to
				pošini
	調子:空町以加門はか	费要求加不同通防的显示,从且完成中选择令/ 周期的公司中学校中国的公司中学校、1943年代	が若平的時代,就看上並自己制作適合企业年齢的状态間に F などのみ切ちの	医可原养
	A REAL PROPERTY.	PERSONAL ACTIVATION OF A CONTRACTOR AND A CONTRACTOR	Contraction (Contraction)	
中、白榉				

(图 5-16)

5.1.6.4 邮件签名

邮件中嵌入 IM800 邮件签名,则意味着邮件具备 IM800 实时服务功能。

用户每种语种最多可启用五个 IM800 邮件签名,每种支持语种都有一个缺省图标。缺省图标 不可修改、删除。邮件签名页面的右上角有语种选择,在语种下拉框中选择不同语种,将跳转至 相应语种的页面,页面显示该语种的缺省图标。点击[添加一行]可添加一个邮件签名的空白行, 用户可于下拦框中选取系统图库所提供的图片,也可点击[浏览]按钮,选取本机图片,提交则 可上传自定义图标。

5.1.7 表单管理

5.1.7.1 留言表单

当访客发起实时会话的服务请求时,遇到服务停止或者服务繁忙,系统将提示访客填写留言 表单,访客留下服务诉求和联系方法,系统将及时分派给客服人员处理。

列表显示所有支持语种的留言表单模板,每种支持语种都有缺省的留言表单模板。

用户可点击 [添加]按钮,调出添加留言表单页面,输入表单模板名称,点击 [浏览]按钮, 选取本机表单文件,提交即可。用户还可点击 [删除]按钮直接删除该留言表单模板,但缺省的 留言表单模板不可删除。用户可选取某一留言表单模板,通过点击[启用]按钮来指定为当前启 用。每种支持语种,作为当前启用的模板只能有一种。而且,默认语种必须启用模板。用户也可 点击[禁用]按钮来禁用所启用的表单模板。

5.1.7.2 会话前调查表

在访客发起实时会话的服务请求前,通过填写会话前调查表,表明该次服务请求的事由、访 客的称谓和联系信息等访客信息,使得系统能恰当分配座席,座席在应答会话前查看会话前调查 表,也能预先得知访客的意图和信息。

列表显示所有支持语种的会话前调查表模板,每种支持语种都有缺省的会话前调查表模板。

用户可选择在会话前,是否需要弹出"会话前调查表",如需要,勾选该选项,提交即可。 用户可点击 [添加]按钮,调出添加会话前调查表页面,输入表单模板名称,点击 [浏览]按钮, 选取本机表单文件,提交即可。用户还可点击 [删除]按钮直接删除该会话前调查表模板,但缺 省的会话前调查表模板不可删除。用户可选取某一会话前调查表模板,通过点击 [启用]按钮来 指定为当前启用。每种支持语种,作为当前启用的模板只能有一种。而且,默认语种必须启用模 板。用户也可点击 [禁用]按钮来禁用所启用的表单模板。

5.1.7.3 客户识别表

在会话过程中,座席可将该表推送给访客填写,收集访客的个人识别信息或者业务识别信息, 如客户编号等,以便查询企业内部的客户数据库或者业务应用系统。

列表显示所有支持语种的客户识别表模板,每种支持语种都有缺省的客户识别表模板。

用户可点击 [添加]按钮,调出添加客户识别表页面,输入表单模板名称,点击 [浏览]按 钮,选取本机表单文件,提交即可。用户还可点击 [删除]按钮直接删除该客户识别表模板,但 缺省的客户识别表模板不可删除。用户可选取某一客户识别表模板,通过点击 [启用]按钮来指 定为当前启用。每种支持语种,作为当前启用的模板只能有一种。而且,默认语种必须启用模板。 用户也可点击 [禁用]按钮来禁用所启用的表单模板。

5.1.7.4 密码输入表

如果访客请求服务需要确认身份,或者在服务中通过访客提供的客户编号等去查询企业内部 的客户数据库或者业务应用系统时需要授权,可向访客推送该表,以确认访客身份。

列表显示所有支持语种的密码输入表模板,每种支持语种都有缺省的密码输入表模板。

您用户可点击 [添加]按钮,调出添加密码输入表页面,输入表单模板名称,点击 [浏览] 按钮,选取本机表单文件,提交即可。用户还可点击 [删除]按钮直接删除该密码输入表模板, 但缺省的密码输入表模板不可删除。用户可选取某一密码输入表模板,通过点击 [启用]按钮来 指定为当前启用。每种支持语种,作为当前启用的模板只能有一种。而且,默认语种必须启用模 板。用户也可点击 [禁用]按钮来禁用所启用的表单模板。



5.1.7.5 会话记录回邮询问表

为了便于访客存档本次会话记录,在会话结束前,座席可将该表推送给访客,询问是否需要 向访客发送本次会话的记录抄本。

列表显示所有支持语种的会话记录回邮询问表模板,每种支持语种都有缺省的会话记录回邮 询问表模板。

用户可点击 [添加]按钮,调出添加会话抄本回邮询问表页面,输入表单模板名称,点击 [浏 览]按钮,选取本机表单文件,提交即可。用户还可点击 [删除]按钮直接删除该会话抄本回邮 询问表模板,但缺省的会话抄本回邮询问表模板不可删除。用户可选取某一会话抄本回邮询问表 模板,通过点击 [启用]按钮来指定为当前启用。每种支持语种,作为当前启用的模板只能有一 种。而且,默认语种必须启用模板。用户也可点击 [禁用]按钮来禁用所启用的表单模板。

5.1.7.6 满意度调查表

在会话结束时,为了评估本次会话的服务满意度和座席的服务水平,系统可提示访客填写满 意度调查表,便于后续服务的改进。

列表显示所有支持语种的满意度调查表模板,每种支持语种都有缺省的满意度调查表模板。

用户可选择在会话结束时,是否需要弹出"满意度调查表",如需要,勾选该选项,提交即 可。用户可点击 [添加]按钮,调出添加满意度调查表页面,输入表单模板名称,点击 [浏览] 按钮,选取本机表单文件,提交即可。用户还可点击 [删除]按钮直接删除该满意度调查表模板, 但缺省的满意度调查表模板不可删除。用户可选取某一满意度调查表模板,通过点击 [启用]按 钮来指定为当前启用。每种支持语种,作为当前启用的模板只能有一种。而且,默认语种必须启 用模板。用户也可点击 [禁用]按钮来禁用所启用的表单模板。

5.1.7.7 业务表单

为了便于在会话中收集业务数据,系统支持定制的业务表单,业务表单可以在会话过程中推送给访客填写。

列表显示所有支持语种的业务表单模板。用户可点击 [添加]按钮,调出添加业务表单页面, 输入表单模板名称,点击 [浏览]按钮,选取本机表单文件,提交即可。用户还可点击 [删除] 按钮直接删除该业务表单模板。用户可选取某一业务表单模板,通过点击 [启用]按钮来指定为 当前启用。每种支持语种,作为当前启用的模板只能有一种。并且,只有先启动默认语种的业务 表单模板,才可以启动其它支持语种的业务表单模板。用户也可点击 [禁用]按钮来禁用所启用 的表单模板。

5.1.8 安全设置

5.1.8.1 SSL 传输加密 (SSL Secure Data Transfer)

访客与客户服务代表的连接建立在 SSL (Security Socket Layer)加密传输连接上,他们之间

的所有会话文本和其他交互数据,均在此安全的连接通道中传输,防止数据被诸如 TCP/IP 数据包 分析工具等中途拦截导致泄密。

SSL 传输加密为 IM800 默认安全设置之一。

5.1.8.2 PGP 数据加密 (PGP Cryptographic Data)

在会话过程中,所有会话文本和其他交互数据,在传送前,均采用 PGP 公钥加密,即使被系统内其他用户使用超级权限非法监视非法拦截,没有用户自行生成、授权使用的 PGP 私钥,无法阅读或者使用,甚至 IM800 服务提供商也无法解密。

PGP 使用公钥/私钥对加密/解密,访客使用您在此发布的公钥加密数据,您的客户服务代表使用对应的私钥解密,所以,您需要调用 AgentStation 中菜单[工具]-[PGP 密钥生成器]生成PGP 公钥/私钥对,然后将公钥文件上传,发布公钥。如图:

Your Name	五·研究度(位) 512 bits ▼	
49	512 bits	
·17	1024 bits	

(图 5-17)

在名字框中输入自定义名字,选择密钥长度,可为 512 位或 1024 位。点击[生成密钥对]按钮,即可生成私钥和公钥。点击[保存公钥]按钮可导出公钥,文件名后缀为.txt。点击[保存私钥]按钮可导出私钥,文件名后缀为.skr。点击[验证密钥对]按钮,可验证公钥与私钥是否匹配。

上传公钥,先登录网站进入 IM800 帐号管理系统中,打开安全设置页面,将"是否应用 PGP 数据加密"打上勾,点击[浏览]按钮,选取所保存公钥,点击[上传]按钮即可。如图

法监视非法拦赖,没	会话文字和其他交互数据,在他运剩,均采用PGP公钥加密,即使被系统内其他用户使用 有用户目行生成、授权使用的PGP私钥,无法阅读或者使用,甚至1M800服务提供責也无	做求权限。 法解密。
☞ 是否应用PGP题	寁tu在?	
PGP使用公钥/私钥 以,您需要调用Age 钥。	は加密/解密,改事使用版在此发布的公明加密数据,您的客户服务代表使用对应的和明解。 IntStation中集单 "工具-PGP密钥生成器"生成PGP公钥/张钥对,然后将公钥文件上传。 B:	四,所 "爱布公
-BEGIN BLO skuEQIS/aAECAL Se0nsp2i0p/SS4 BBABAgAQBQJDVL1 Tud2ny1grt13QQ TuT-	X ruhDcaSfZzOthCtDEMEwiY9pFctS1BZxSr9qbwYTkaHc9/ i1bSJGG8+fAH6UnIO1Eu9EPW0AEQEAAc0HcUkpZVpNQMJc RoCHCOV99cJFVpZgAAZ1kB/2y0H6wMqzPu8jGOQftvQGEU IYcD4wk/1CzogvQaGR3N8iqkA9hqGKJ5du3j6LihSvHXrp	
END BLOCK-		

(图5-18)

上传 PGP 公钥以后,各客户服务代表还需要将对应的私钥利用 AgentStation 菜单[选项]-[加密设置]导入本地数据库。私钥不需要在网络上传送,任何人没有授权,访问本地数据库, 均不能取得私钥以解密数据。

5.1.8.3 通讯记录数据本地自主存储 (Local CDR Data Storage)

IM800 系统在主机上不保存历史通讯记录,杜绝通讯记录数据在互联网上被泄漏或者非法使用的风险。 会话通讯记录由本地运行的客户服务代表软件 AgentStation 保存在本地数据库中,数据所有权属于用户。

通讯记录数据本地自主存储为 IM800 默认安全设置之一。

5.2 运营管理

5.2.1 座席质检

5.2.1.1 座席列表

管理座席除了拥有普通座席功能外,AgentStstion 菜单多列出[管理]项,点击[座席质检 控制台],出现如下图的座席质检界面,管理座席可查看座席列表,查看座席信息及统计信息, 并进行质检操作。



19 质核	ł								2	
14 1	国家利表								17 8 4	ilen 12
工4	名称	皇录时间	状态	实时会语	· 영향	电子邮件	队列长度	最大等待时间	等待时长	标志 ▲
001	汤君武		22	not-ready	not-ready	not-ready				
G 002	林村华	15:09:33	99	ready	ready	not-ready	0	0	0	
003	杨重众		98.	not-ready	not-ready	notready				
004	叶梅华		92	not-ready	not-ready	not-ready				
005	王德驰		98	not-ready	not-ready	notready				
005	庄志坤	and an end of the	58	not-ready	not-seady	not-ready				
007	法脾	15:15:33	28	not ready	notready	notready	0	0	0	
008	乐意		22	not-ready	not-seady	not-ready				
4 009	麻春仔	15:32:20	98	ready	ready	not-ready	0	0	0	
010	凌丽国		22	not-ready	not-ready	not-ready				-
	小 30%L	August .	iti		1 92 进展		实时会话:	服务停止[15]	32.351	
A	jent Photo	I4	9	007				St. Matrial		
	-	***	Ì.	男				analysis Here		
	552	181	7				高线留言:	服务停止[15:	29:36)	
1	0	-						登录时间(-1	
							电子邮件	服务停止(-1	
一座席	言息 (合语)	网络	新告人	数率报告 / 唐	湯日志/			120000		

(图 5-19)

选取座席列表某一项,可查看该座席信息、服务状态、会话队列、质量报告、效率报告和服 务日志。

(1)座席信息:包括座席工号、姓名、性别、部门、职务、个人描述、角色、是否座席目录 成员、技能等详细信息。

(2) 服务状态:包括实时会话、离线留言和客服邮件的服务状态时间、登入时间等信息。

(3) 会话队列:显示该座席当前会话信息,包括访客 IP、请求/邀请时间、状态、会话时长 等信息。

(4)质量报告(Quality Reports):显示本次登录以来的会话服务满意程度调查报告。包括: 使用饼图方式显示座席的会话总数和其中收回有效的满意度调查表的会话数量、使用柱图方 式显示满意度调查表中各值的统计数量。

(5)效率报告(Efficiency Reports):包括:显示本次登录以来的座席会话队列概要信息, 使用图例方式显示当前队列长度、平均等待时长、最大等待时长;显示本次登录以来的会话 服务状态概要信息,包括手工置忙次数、手工置忙时长、超时置忙次数、超时置忙时长、质 检置忙次数、质检置忙时长、服务繁忙时长、有效在线服务时长,累计在线服务时长,其中, 使用图例方式显示各种置忙次数,使用柱图方式显示各种时长。

(6) 服务日志 (ServiceLog): 初始列表显示最近 8 小时座席的服务日志; 可重新指定时间



范围。

5.2.1.2 状态类的质检操作

管理座席可以选中座席列表中的某一实时会话服务状态为非停止服务的座席,点击[置忙] 按钮将其质检置忙(Administrator Break);选中座席列表中的某一被质检置忙的座席,点击[取 水置忙]按钮将其质检置忙释放。

5.2.1.3 会话类的质检操作

在座席的会话列表中选中某一会话状态的会话,管理座席能进行如下质检操作:

(1)监视(Monitor):选中一进行中的实时会话,点击[监视],此时,会话各方应不能 感知管理座席的存在;在监视窗口,可进行结束监视,关闭窗口,也可进行强插/强拆/接管操 作,操作成功,如果是强拆,关闭窗口,如果是强插/接管,先关闭窗口,跳转到会话队列工 作区;被监视的座席列表记录中的质检标志列,显示表示监视的质检标志,同时,被监视的 会话队列列表记录中的质检标志列,显示表示监视的质检标志。

(2)强插(Interject):选取进行中的实时会话,点击[强插]按钮,进行强插操作。强插 操作成功后,跳转到会话队列工作区,"强插"入进行中的实时会话中,此时,等同与三方 会话;被强插的座席列表记录中的质检标志列,显示表示强插的质检标志,同时,被强插的 会话列表记录中的质检标志列,显示表示强插的质检标志。

(3)接管(take over):选取进行中的实时会话,点击[接管]按钮,进行接管操作。接 管操作成功后,跳转到会话队列工作区,"接管"进行中的实时会话,此时,会话中的原座 席被"踢出"会话,不再是会话参与者,由本座席代替原座席与访客进行实时会话。

管理座席可以在新开窗口查看所有的质检记录。初始列表显示最近 8 小时的质检记录;可重 新指定时间范围。

5.2.2 服务调度

管理座席点击菜单项 [管理] - [服务通道控制台] ,显示如下图的服务调度界面:

服务队列		100	CONTRACTOR OF			50 I	1 12 0	1.0
mat o lat		1	P	边间时间	在线时长	状态	屋席	
大切田安安		-	168,168,0.22	2005-09-05 15:27		合话 (15:27:46)	N	
留高 电子邮件		8	168.168.2.244	2005-09-05 15:26:33	0.07.01	會话結束 (15:29:19)	等春任	
会话服务模型								
最大访客教	1000							
自有访客和	2							
访客占用率	0.2							
量大合语并发数	4	1.00	t a reason and	10 T 10 10 10 10				
业大队列长度	200	1	1 OTHIE M					
6省队列长度:	5	1	#N##	10				-
平均纳纳时长;	5:	16	关联工作					
B-t-MCTO+1/	12.		服务请求负型	1				
医人物 预加工作	13.0	12	客户名称					
			客户编号	1000				
		112	操作系统	Wind	0W0 2000		-	
		12	1201	108	皇氏/御祖特别[]	和区、局督不介、伊尔泽议会	6.与三匹托 有限	1.80.84
			(1) 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Mican	off Internet Further	er 6.0		
		15	当前页面标题	IMBO	应时服务制度可			
			当前页面地址	http:/	/aid im800 net/tes	/servicetag.isp?m800-800	110@in@00.net	
			来渡页面地址	htp:/	/aid.im800.net/tex	V	0.00000000000	
			發素关键字					-
		18	5-8(二星)					

(图 5-20)

5.2.2.1 实时会话的服务调度

实时会话:包括会话服务概览、访客列表和访客详细信息。

会话服务概览显示 IM800 号码的当前访客数、最大访客数、访客占用率、最大会话并发数、 当前队列长度、最大队列长度、平均等待时长和最大等待时长,其中访客占用率=当前访客数/最 大访客数。访客列表显示当前在线的访客 IP、访问时间、在线时长、状态、座席等信息。选取访 客列表某一项,显示访客详细信息。

实时会话调度操作:在会话列表中选中某一会话,能进行如下调度操作:

(1) 手工指派(Reassign):管理座席选取某一"请求队列"或者"请求座席"状态的会 话,点击[手工指派]按钮,弹出座席列表,勾选某一在线座席,可以将该会话手工指派给 某一在线的座席。这种手工指派能干预自动排队结果,也能加快请求被应答的速度,特别是 当队列长度快满时(队列繁忙)时。

(2)强拆(Terminate):管理座席选取某一进行中会话,点击[强拆]按钮,可直接将该 会话强行中断。

(3)人工疏忙(Redirect):管理座席选取某一"请求队列"或者"请求座席"状态的会话, 点击 [人工疏忙]按钮,可以手工中断其请求,并重定向到留言表单。通过这种操作,能达

到预先 " 疏忙 " 的效果。

管理座席可查看调度记录,初始列表显示最近8小时的调度记录,初始显示实时会话调度相关的记录,可重新指定时间范围和显示其他服务调度相关的记录。

5.2.2.2 离线留言的服务调度

服务队列		面 留主以列~	20050024075508964		1		
the sist		領号 状态	推动者	被指派者	主題	日期	
为时营销		1#6341868.		006	投诉	2005-9-5	1
93 1		1768628:#3		006	委询	2005-9-5	
电子邮件		ea7969e00		006	我诉	2005.95	
		daf440a24_		006		2005-9-5	
留言服务模型		c72b80999		006	X官	2005-9-5	
1.1.17.11.19	200	847ba87ea		006		2005-9-5	
A # 5 %	200	810d38c7d		005	1918 1916	2005-95	
前留言教	13	609451005		006	2011	2005-95	
用率	6.5%	405200327		005	2005 12-16	2005-9-5	
AND TON IS	40000 4	2.412.034		one	100	2005/55	
TO BARKS DC	15696.4 min	大小月手	工物派 🔗 运程器除				
			请编写下列各项,我	欢迎留言- 加来尽快回觉常 ##			
			🛎 🗄 🖉 : 🕼 🧃		٠		
			间内 容:通问	我的汇款到帐了吗?			
			▲ 客户名称: may				

(图 5-21)

离线留言:包括留言服务概览、留言队列和留言详细信息。

离线留言概览显示最大留言数、当前留言数、占用率、平均等待时长和最大等待时长,其中, 占用率=当前留言数/最大留言数。留言队列列表显示留言编号、状态、指派者、被指派者、主题、 日期等信息。选取留言队列列表某一项,可查看留言详细信息,包括留言表单和服务记录。

在离线留言队列中选中某一留言,能进行如下调度操作:

(1)手工指派(Reassign):管理座席选取留言队列列表某一项,点击[手工指派]按钮,弹出座席列表,勾选某一座席,可以将该留言的接收权限指定给某座席。

(2)远程删除(Remove):管理座席选取留言队列列表某一项,点击[远程删除]按钮,可直接删除 IM800 Server 上的离线留言,本地不保留。

管理座席可查看调度记录,初始列表显示最近8小时的调度记录,初始显示离线留言调度相关的记录,可重新指定时间范围和显示其他服务调度相关的记录。

5.2.2.3 客服邮件的服务调度

服务队列		Enel Que	20050906155401151			
实时会话 留言 电子邮件			者 被指派者 (BesS0) net	发件人 "enal" cenal_b	主題 ut1@inten我所做	日期 宗商品目目2005-09-05-1
新什麼多很驚						
务状态	1000					
"均等待时长	473.4 min					
大等待时长	473.4 min					
		宝题 发件人 收件人 抄送 附件	我所物买商品何时发 "email" (email_test1@kite email_test1@kitenet.com	教 7 neccontono E n ナ	加 2005-09- こ小 2.7K	95 15:52:02

(图 5-22)

客服邮件:包括邮件服务概览、邮件队列和邮件详细信息。

邮件服务概览显示服务状态、平均等待时长、最大等待时长。邮件队列以列表形式显示邮件 是否有附件、指派者、被指派者、发件人、主题、日期等信息。选取邮件队列列表中某一项,可 查看邮件详细信息,包括邮件头内容和服务记录。

在客服邮件队列中选中某一邮件,能进行如下调度操作:

(1)手工指派(Reassign):管理座席选取邮件队列列表某一项,点击[手工指派]按钮,弹出指派界面,可以将客服邮件指定为人工路由状态(CCRoute),并指定其接收权限。

(2) 远程删除(Remove):管理座席选取邮件队列列表某一项,点击[远程删除]按钮, 可直接删除 Email Management 上的客服邮件,本地不保留。

管理座席可查看调度记录,初始列表显示最近8小时的调度记录,初始显示客服邮件调度相关的记录,可重新指定时间范围和显示其他服务调度相关的记录。



6. XFormBuilder 操作

6.1 概述

6.1.1 什么是 XForms 下一代 WEB 表单

XForms,产生于W3C联盟,是一项旨在结合XML与表单的新技术。XForms的设计目标正 是克服上述HTML表单的不足,以适应信息产业的新进展。其相应于HTML表单的优点:

- 以国际标准的形式开放地提供普遍要求的特征集——包括数据的运算和校验。XForms 提供可扩展的方法以在 HTML 文档中包括更丰富、更动态的 Web 表单。
- 设备无关性和优良的可访问性——支持各种设备如:手持式设备、电视、计算机上的各
 种浏览器,此外尚支持打印机、扫描仪等,以及改善国际化支持。
- 以数据为中心,表单清楚划分为表格数据、表格逻辑和表格呈现三个阶层。



 出色地支持 XML——能与其它 XML 应用整合,为达到更丰富呈现效果的目标, XForms 在设计时便考虑到与其它 XML 应用的整合,如 XHTML、SVG(Scalable Vector Graphics)、SMIL(Synchronized Multimedia Integration Language)。同 时也可使用样式表(Style Sheet)语言,如CSS(CascadingStyle Sheet)或XSL (eXtensible Stylesheet Language)来调整版面效果。





(图6-2)

xForms 规范的发展及现况

W3C 的 HTML Working Group 的一个小组在 1999-04-22,提出 xForms 需求书(Forms Requirement),而该小组日后即改组成今天的 XForms Working Group,负责日后有关 xForms 规 范的发展。

xForms Version1.0 规范为第一次候选推荐(Candidate Recommendation 2002-11-12)。

2004-6-11,工作组发布了 XFroms V1.1 的要求,征集业界的解决方案作为该规范的推荐参考。

6.1.2 什么是 XFormBuilder

XFormBuilder (XForms 表单设计器,下同)是一个基于 XForms 规范的客户端表单设计器, 配合 IM800 AgentStation (座席端软件),供座席根据实际情况,设计贴近需要的业务表单。它 是一种可视化、图形化的电子表单设计工具,通过鼠标拖拽的方式,所见及所得的设计电子表单, 具有强大的编辑功能,能够设计出丰富格式的电子表单。

6.1.3 谁需要 XFormBuilder

进行实时会话时,为了便于在会话中收集业务数据,调查、询问访客某些事项,这时,可应 用 XFormBuilder,简单方便地设计出适合需求的表单,以在会话过程中推送给访客填写。

6.1.4 功能特点

XFormBuilder 提供了一个可视化界面设计表单,使一切操作变得更加简单明了,只需通过简 单的拖拉控件,以及在属性编辑器中设置控件的属性,就可以设计出复杂而美观的表单。 XFormBuilder 还提供了对数据源的支持,使表单的功能更加灵活强大。此外,还可以实时预览和 打印,真正做了所见即所得的效果。

6.2 快速入门

6.2.1 运行环境

1、硬件系统配置:

P3500 以上 CPU, 128M 以上内存, 200M 以上硬盘空间, 100M 网卡

2、软件系统配置:

Microsoft Windows 98SE 及其以上的各个版本,包括 Windows 98SE、Windows Me、 Windows 2000、Windows XP 等平台。

3、网络配置:

需要能被局域网中其它机器正常访问的网络环境。

6.2.2 启动 XFormBuilder

座席登录 AgentStation,点击菜单栏[工具]-[XForms 表单设计器],则可打开 XFormBuilder。如下图:



(图6-3)

6.2.3 如何设计一张电子表单

(1)打开表单设计器

无论是建立新表单还是修改已有的表单程序都要先打开表单设计器。

在"文件"菜单中选择[新建]或直接单击常用工具栏上的[新建]按钮,建立一个新的表单。如果要打开一张已有的表单,则在"文件"菜单中选择[打开]或直接单击常用工具栏上的 [打开]按钮,选取该表单文件打开。



新创建的表单或是待修改的表单,都可在表单设计器里添加和修改控件、移动或是改变其大 小等。

如下图:空白的表单窗口。

■ XFormBuilder (v1.0.188) - [XForms_1]		
(四) 文件(37) 编辑(8) 视图(37) 窗口(8) 帮助(90)		. 8 ×
□ □ □ □ □ ↓ □ □ × □ → □ □ □ □ 10		
XFoms 1		
		×
Re .	XFD esignForm	*
	Caption	XForme_1
Aa	Color	clBtnHighlight
8	CH3D	False
		(TFant)
	Name	XFDesignForm
되		
E8		
111		
AR		
N Contraction of the second seco		
0		
2	1	
表单尺寸信息:位置(0:0)尺寸(0:0)		1

(图6-4)

(2)使用控件设计表单

例,设计一张留言表单,首先新建窗体,再点击控件栏的矩形控件,在窗体中拖动出留言表 单的适当区域,为该区域着色,更改矩形的"BorderColor"属性为浅黄色(值为\$00CDE1EB)。

接下来做表单标题,点击控件栏的"Label"控件,在留言表单区域拖动出标题的适当区域, 更改属性 Caption 为"留言表单",双击 Font 属性,打开字体编辑窗口,选取"三号"字体及"粗 体"字形。还可以在标题左右加短直线,美化表单。点击直线控件,拖动即可划出直线。如下图:

🖀 XFormBuilder (v1.0.188) - [MessageFormTemplate-xh-cs	. suf]	
(III) 文件(P) 编辑(E) 视图(P) 窗口(II) 帮助(II)		. 8 ×
🔞 📾 🚅 🖬 🕄 🖄 📾 X 🖉 🐼 📾 🖄 📾 📷 🔂 🐜		
VErma 1 MessageFormTemplate-shore set		
VPOBIE_1 Pressager over engineere and		
▶ 欢迎留言	XFD esignForm_1	1.1
	Caption	ormTemplate-zh-cn.sxt
Aa	Color	clw/hite
A	CH3D	False
	⊞ Font	(TFont)
	Name	XFDesignForm_1_1
•		
u		
111		
1		
Aa		
矩形控件		
0		
\$	1	
表単尺寸信息:位置(0 : 8) 尺寸(361 : 261 C:\De	cuments and Set	ttings/syni\桌面\Hessi

(图6-5)

继续使用"Label"控件做留言表单的说明文字及各项目名称,并于各名称前加上小图标。从 控件栏中拖拉一图像方框,从该图像框的属性中双击 Picture 属性,打开图像编辑器。单击[加载] 按钮,选择需要插入的图像,该图像将完整地加载到图像编辑器中,点击[确定]按钮,将该图 像完整地引入表单图像框中。如下图:在图像编辑器中加载主题图标。



			Cancel
	6		
load	Save	Clear	ſ

(图6-6)

再来,为各项目选取合适的控件,如主题,选择下拉框,内容选择文本框,客户名称和客户 邮箱选择输入框。从控件栏中拖拉各控件即可。如下图:



(图6-7)

最后,为各种控件所绑定的数据源命名。选取一控件,双击属性编辑器中的 Bind 属性,会弹 出一个数据源编辑框,该控件所属数据源节点高亮显示,选中该节点,点击鼠标右键,在快捷菜 单中点击[重命名],在重命名对话框中输入该控件名称,点击[确定]按钮完成重命名操作。 如主题的下拉框控件,命名为 Subject。如下图:数据源编辑器。



(图6-8)

(3)预览表单

在"文件"菜单中选取"预览表单 默认"或点击工具栏中"预览"按钮,则可预览表单。 点击预览页面的工具栏中"最优显示"按钮,可查看该表单的最优化显示效果。

如下图:最优化显示表单。

‡© ■ <i>4</i>	■ 最优化显示+			
	欢	迎留言-		
请填写下	列各项,我们将尽	快回复您!谢讨	射!	
■ 主	题:			•
┣ 内	容:			_
🧯 客户谷	 3称:			
	R22 ·			

(图6-9)

(4)保存表单

做好表单后,在"文件"菜单中选取"保存"或点击工具栏中"保存"按钮,则可将该表单保存至本地文件夹中。

6.2.4 如何在 IM800 中使用自己设计的电子表单

(1)上传电子表单

使用 IM800 帐号及密码,登录 IM800 网站帐号管理系统,打开"表单管理"栏目,该栏目专 门用于管理各种电子表单,包括会话前调查表、留言表单、密码输入表、满意度调查表、会话抄 本回邮询问表、客户识别表等有专门管理的表单和管理其它表单的业务表单。

如上例,要上传留言表单,则需打开留言表单页面,点击"添加"按钮,进入添加留言表单页面。在添加页面输入表单名称,点击"上传",从本地文件夹中选取该表单,提交即可。如下图:



∰ IM800账号管理系统 - Microsoft Internet Explorer	- B 🛛
文件② 编辑② 查看② 吹像⑥ 工具① 帮助③	2
Q 后退 ・ ② · ■ ■ 😭 🔑 税索 ☆ 収集夫 🕘	
地址 (1) 割 http://www.in#00.act/ufarasketion.du?acthod=ferward#dd#freeward#ownList#Laproare=threp.	图 链接 **
	^
11/1800 首页 续费 更改密码	通出
• 株号:800110 企业原用户 忠规在的位置:用户管理-表单管理\添加表单	
● 東新信息 藻加表单	
A REWIN	
東車模板名称: 留言表単001	
表单语言: 简体中文	-
- 少心-公共20世 表单文件: 浏览	
- 正方が天秋里 - 酒文朱漢没書	-
提交 差回	
- 座家	
■ 路由法项	-
 图标设置 	
e 表单管理	
- <u>258</u>	
• 会话前课查表 实时数多	5
- <u>客户识别表</u>	
■ 密約第八表 ● Tetranot 2.4 kuild:20080105 1002	M

(图 6-10)

(2) 启用电子表单

上传了电子表单后,须启动该表单,方可使用。会话前调查表、留言表单、密码输入表、满 意度调查表、会话抄本回邮询问表、客户识别表等表单,每种支持语种只能启用一个模板。而且, 默认语种必须启用模板。业务表单每种支持语种也只能启用一种模板,并且,只有先启动默认语 种的业务表单模板,才可以启动其它支持语种的业务表单模板。如下图:



■ IN800株号管理系统 - ■	licrosoft Int	ernet Explorer			T 🛛 🖉
文件记 编辑记 查看仪	吹像(6) 工具(1) 帮助(3)			- 2
🔾 line 🔹 🕤 🕆 💽 🗶	🌡 🔎 搬索 📩	欧寨夹 🕗			
地址 (1) 🗃 http://www.in800.	net/updateIfornA	ction do?method=update		🛩 🄁 特到	链接 *
(1) III					^
#4- 800110 会社新田白	0.00200-0	。田白繁耀-馬島繁輝	「「「「「「「」」」	首兵 旅資 更改密制 3	128
WALCONTR FINGE	ASSOCIATION ASSOCI	D //// B /2 ///# B /2			
●最新消息	当次	专家和定时会运动提倡法	少时,遇到累易停止或3	·瞿恩繁忙,玉枝编爆开决定信言语言	
	表单,边:	客留下服务诉求和联系方	法,系统拖及时分额给装	服人员处理。	
● 株号管理	清种:領	体中文 (默认)			
		植板	当前启用	装作	14
● 技能代料发置 - 小水公共20季	0.1	Oran Mills		彩线映变,不可普段	
 正分方天沢直 语文中语说著 	01	·····································	*	2010/04/10 10 11 10 00000	
a distantia of T	02	留言表单001	香	<u>尼用 修改 量段</u>	
• 庄东				<u>添加</u>	
● 路由选项	语特:案	條中文			
■ 图标设置		模板	当前启用	操作	
o表单管理	01	留言表單模板	#	系统缺省,不可删除 禁用	
 <u>留言表単</u> 会評会課表書 				(11)800 实时服务	
- 宣流和明星之 - 定户识别表					
- 密码输入表					~
Version: 1.2.4 build: 200601	04_1922			Internet	

(图6-11)

(3)应用电子表单

如启用留言表单后,当座席离线时,访客可以通过填写、提交留言表单向座席发送咨询或建 议。座席上线后,便可马上给予回复。如下图:

11 🚯 http://aid 👩		
- 1-		<u> </u>
1118,	■ 提交回 O 重項回 × 取消回	
观理的	欢迎留言	化度然 瓦
使可以在任何	请煤萼下列各项,我们将尽快回复您! 谢谢!	御は が 現如下:
1、油先在本	₩ E R:	
2. 把限标题	◎ 内 留:	
		a [irišoo]
	🛓 客户名称: 📔	Live Help
	23 港戸創稿:	erse t
		市状态图标
3. 管闭在人 0	1写表单后,诸拔提艾按钮以提艾表单	「「「「「「「「「「」」」」」
4. HEAgost Stat	ion设力在视服条状态后,够待30秒钟,把弹出渔津留口,如图示:	A BISTALE INBOO

(图6-12)



6.3 设计指南

6.3.1 设计环境

6.3.1.1 程序界面



(图6-13)

程序界面由以下几个部分组成:

- 设计窗体:设计表单的地方,可以打开多个表单文件,点工具栏上的 2,或者选择"文件 设计表单",即可生成一个新的设计窗体,可以从控件工具条中选择控件,在设计窗体上进行拖拉设计。
- 菜单栏:菜单栏分为文件菜单、编辑菜单、视图菜单、窗口菜单、帮助菜单等五个菜单,单 击每个菜单选项,可以看到相应的下拉菜单选项,各个选项的功能将在下面相关的标题中介 绍。
- 工具栏:作为菜单部分功能的快捷方式,包括新建、保存、预览等常用的操作菜单。
- 控件栏:XForms的标准控件以及一些辅助的图形控件。单击"表单设计器"工具栏上的"控件栏"按钮,屏幕出现表单控件栏,可以把它拖放到适当的位置。如前所述,表单控件栏中提供了可视化编程的各种控件,利用这些控件,可以创建出我们所需要的对象。
- 属性编辑器:编辑控件的属性。包含选定对象(表单或控件)的属性、事件和方法列表。可在设 计或编程时对这些属性值进行设置或更改。



• 状态栏:显示表单信息,包括当前位置及大小。

6.3.1.2 文件菜单

🖽 X	FornBui	lder	(v1.0.1	88) -	[XForms_1]
	文件(F) 🗯	扁辑 (E)	视图(V)	窗口 (W) 帮助(H)
	● 埴充表」 ● 「新建表」	单 (L) 单 (G)	Ctrl+	N	•• > 6' 3 =
	💽 预览表	単(R)	i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	▶ j	页览表单(D)
	👌 预览数据	居(11)		Ĵ	页览表单数据(F)
Jabi Aa	≱打开(0) □ 关闭(0))) 左(7)	Ctrl+	0	
	◎ 关闭// 局 保存(S) 另存为	H (2) (A)	Ctrl+	s	
। অ	🗊 保存所者	育(V)	Ctrl+Alt+	s	
Eŧ	转换为》	(HTML文1	牛(T)		
	退出 (X)	Ì			

(图6-14)

图标	名称	快捷键	描述
	填充表单		显示一个打开对话框,选择.sxf.文件,此时由 XFViewer 来显示表 单文件,可以在 XFViewer 中对表单控件输入数据,保存,或者打 印。
	新建表单	Ctrl+N	新建一个设计窗体,用于设计表单。
8	预 览 表 单 — — 预 览 表单		预览当前设计窗体中的表单。
	预 览 表 单 — — 预 览 表单数据		选择一个与当前设计表单文件对应的数据文件,以预览带有数据的 表单。
	预览数据		选择数据文件,再选择与数据文件对应的表单文件,则可以游览该 表单。
Ž	打开	Ctrl+O	打开一个表单文件,以继续设计表单的内容。
E.	关闭		关闭当前设计窗体
B	关闭所有		关闭所有窗体
	保存	Ctrl+S	保存当前设计窗体为表单文件
	另存为		另存当前设计窗体为表单文件。



保存所有	Ctrl+Alt+S	保存所有设计窗体为表单文件
转换成		
XHTML 文		将当前设计窗体转换成一个标准的带有 XForms 的 XHTML 文件。
件		
退出		退出程序

6.3.1.3 编辑菜单

📰 XFornBu	uilder	(v1.0.1	88) -	[XForms_	1]
📰 文件(F)	编辑(E)	视图(V)	窗口(\)	帮助(H)	
2 🕒 🗲	い 取消	(Z)		Ctrl+Z	
XForms_1	○ 重复	(Y)		Ctrl+Y	
	<mark>发</mark> 剪切	(X)		Ctrl+X	
43	自 复制	(C)		Ctrl+C	
abl	🕄 粘贴	(V)	Ctrl+V		
Aa	★ 删除	ወ)		Del	
B	「 移至」	底层 (R)			-
	🔏 移至顶层 (S)				
•	□□ 对齐控件(T)				
v	响 全选(A)			Ctrl+A	
	☞ 锁定(0)				
	💓 解锁	(W)			
	_				_

(图6-15)

图标	名称	快捷键	描述
11111111111111111111111111111111111111	Ctrl+7	取消上一步的操作,只对控件的拖拉,和增删有效。对于在属性编辑	
	47/15	OUTTE	器设置的属性无效,可以取消至少十步的操作
C4	恢复	Ctrl₊V	恢复上一步的操作,只对控件的拖拉,和增删有效。对于在属性编辑
1000	Mæ	Cult	器设置的属性无效,可以取消至少十步的操作。
Ж	剪切	Ctrl+X	剪切选中的控件到剪贴板中
	复制	Ctrl+C	复制选中的控件到剪贴板中
e	粘贴	Ctrl+V	从剪贴板中将保存的控件粘贴到设计窗体中。
X	删除	Del	删除选中的控件
	置于底层		将选中的控件置于最底层
a n 1	移至顶层		将选中的控件置于最上层
19-61	对齐		对齐控件,从水平和垂直两个方向对齐。
印	全选	Ctrl+A	全选所有控件



C−−	锁定	锁定被选中的控件,使之不能移动
×	解锁	对被锁定的控件进行解锁,使之可以移动。

✤ 对齐工具栏 (Alignment)

水平	
④ 不受	• 不变
C 左边	○ 顶边
C 中间	〇中间
6 右边	○底边
C 等间隔	○ 等间隔
C 窗口中间	○ 窗口中间

(图6-16)

6.3.1.4 视图菜单

🔠 XFormBuilder	(v1.0.188) - [XForms_1]
📰 文件(F) 编辑(E)	视图(V) 窗口(W) 帮助(H)
│ 🔁 🕞 😅 🖬 🖻 ×Forms_1 │ ↓	 ✓ 工具栏(T) ◆ 控件栏(P) ◆ 状态栏(S) ▶ 届性编辑器(E)
Jabi	语言 CL) → 英语(默认) CX)
Aa	✓ 简体中文(Y) 繁体中文(Z)

(图6-17)

图标	名称	快捷键	描述
	工具栏		指定是否显示工具栏
	控件栏		指定是否显示控件栏
	状态栏		指定是否显示状态栏
R	属 性 编 辑 器		指定是否显示属性编辑器



6.3.1.5 窗口菜单



(图 6-18)

图标	名称	快捷键	描述
	层叠		设计窗体层叠显示
	水平排列		设计窗体水平排列显示

6.3.1.6 工具栏



(图 6-19)

图标	名称	描述
2	新建表单	新建一个设计窗体,用于设计表单。
	填充菜单	显示一个打开对话框,选择 sxf 文件,此时由 XFViewer 来显示表单文
~		件,可以在 XF VIEWER 中对农单控件输入数据,保存,或者打印。
2	打开	打开一个表单文件,以继续设计表单的内容。
	保存	保存当前设计窗体为表单文件
B	预览表单	预览当前设计窗体中的表单。
Ж	剪切	剪切选中的控件到剪贴板中
	复制	复制选中的控件到剪贴板中
Ē	粘贴	从剪贴板中将保存的控件粘贴到设计窗体中。
X	删除	删除选中的控件
÷	锁定	锁定被选中的控件,使之不能移动
×	解锁	对被锁定的控件进行解锁,使之可以移动。
	移至底层	将选中的控件置于最底层
_	移至顶层	将选中的控件置于最上层
	对齐	对齐控件



Ē	全选	全选所有控件
A	属性编辑器	
1 L	数据源	

6.3.2 使用表单控件

打开表单设计器后,可以看到如下图所示的控件栏(在设计器中,控件栏默认的方式为纵向 排列,在这里为排版方便,将其拖动为横向排列)。控件指允许用户控制程序的图形用户界面对 象,如文本框、复选框、滚动条或命令按钮等。可使用控件显示数据或选项、执行操作或使用户 界面更易阅读。

表单控件分为 XForms 标准控件和辅助图形控件,XForms 标准控件完成表单的核心功能, 图形控件美化表单。

新建一个表单页之后设计器会自动适应当前的编辑环境,控件栏从灰色不可用变成可用状态, 利用它们,可以非常方便的对报表进行排版和设计。

当选择工具控件(EM)处于按下状态时,表示不可创建控件,此时可以对已创建的控件进行 编辑,通过拖动改变每个节点的位置来改变整个对象的外观;当选择工具控件(EM)处于未按下 状态时,表示允许创建控件。

控件栏		X
🔓 🖬 Aa 🕈 🔮 🖲 F	🖽 📰 🔂 🗛	

图标	名称	描述
<i>≩</i>	EM	选择工具控件
abl	Input	输入框,单行编辑框控件
Aa	Output	输出框
Ê	Secret	密码输入框
	TextArea	文本框,多行编辑框控件
۲	RadioButton	单选框,互斥选择按钮控件
	CheckBox	复选框,逻辑选择按钮控件
₽ ₽	ListBox	列表,固定大小的滚动列表控件
E	ComboBox	下拉框,带输入的下拉列表控件
87	Data	时间,输入、编辑时间的日历
Aa	Label	标签,静态文本控件

(图6-20)



\sim	Line	直线
	Box	矩形
\Box	RoundBox	圆角矩形
0	Elipse	椭圆
	Image	图像

可以根据需要选择工具栏上的控件,把它添加到报表页上。由于不同的控件拥有不同的属性 和方法,而了解这些是设计报表的关键问题之一,下面将对各个控件的方法进行逐自讲解。

表单是设计用户界面的窗口,系统的各种控件对象都被包含在表单中。所有的屏幕界面设计 都是在表单中完成的。通过在表单中合理地组织控件对象,可以建立出优美的屏幕界面。然而, 表单本身也是一个对象,是组成屏幕界面的最基本的控件,因此,它也有自己的属性。列表说明 如下:

属性	类型	描述
Caption	字符串类	表单名称。
	型	
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Ctrl3D	布尔类型	决定外观是否为 3D 的形式,为 True 则为 3D 外观,为 False 则为平面外
Cuibb		观。
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
Namo	字符串类	惊然的名字 唯一标识这惊然,不能出其他惊然同名
Name	型	,在什时女子,唯 ^一 你以这在什,个能与其他拴件问 右。

6.3.2.1 输入框 Input 控件

输入框:输入数据的编辑框。用于显示并通过键盘编辑单行文本。

可以利用文本框来向程序中输入多种不同类型的数据,如数值、文字、日期、时间和日期时间等,将该文本框与某字段绑定在一起,则这些数据是字段的值。

在"控件栏"中选定"输入框"按钮,然后在表单的适当位置拖拽出大小合适的框或单击鼠标,便可在表单中加入一个输入框。

输入框控件的属性有:

属性	类型	描述
		控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据
Bind	复合类型	源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面
		介绍)



Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Ctrl3D	布尔类型	决定外观是否为 3D 的形式,为 True 则为 3D 外观,为 False 则为平面外 观。
Font	复合类型	设置字体修饰 : 加粗、斜体、下划线、颜色。双击它弹出一个字体对话框 , 在其中选择字体和字体的风格。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
MaxLength	数字类型	指定 Input 控件可以输入的最大字符数
Name	字符串类型	控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。
TabOrder	数字类型	Tab 顺序,从 0 开始。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.2 输出框 Output 控件

输出框:作为显示信息用,不能编辑里面的数据。在"控件栏"中选定"输出框"按钮,然 后在表单的适当位置拖拽出大小合适的框或单击鼠标,便可在表单中加入一个输出框。将此输出 框与某控件绑定,如与输入框绑定,运行表单时,输入框的数据则显示在输入框中。

输出框控件的属性:

属性	类型	描述
		控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据
Bind	复合类型	源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面
		介绍)
Caption	字符串类	指定字符串的值
Caption	型	
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Name	字符串类	
Nume	型	
TabOrder	数字类型	Tab 顺序,从 0 开始。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。



6.3.2.3 密码输入框 Secret 控件

密码输入框:类似于 Input 控件,但输入的数据常以掩码表现,常用作密码输入。掩码通过 PasswordChar 属性来指定。在"控件栏"中选定"密码输入框"按钮,然后在表单的适当位置 拖拽出大小合适的框或单击鼠标,便可在表单中加入一个密码输入框。密码输入框控件的属性 "PasswordChar"可指定掩码的字符。

属性 类型 描述 控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据 Bind 复合类型 源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面 介绍) 控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值 颜色类型 Color 决定外观是否为 3D 的形式,为 True 则为 3D 外观,为 False 则为平面外 布尔类型 Ctrl3D 观. 控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。 复合类型 Font Height 数字类型 控件的高度。 数字类型 控件最左边在设计窗体中的坐标值。 Left MaxLength 数字类型 指定 Input 控件可以输入的最大字符数 字符串类 控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。 Name 型 PasswordChar 字符类型 指定掩码的字符。 Tab 顺序,从0开始。 TabOrder 数字类型 数字类型 控件最顶边在设计窱中的坐标值。 Top Width 数字类型 控件的宽度。

密码输入框控件的属性有:

6.3.2.4 文本框 TextArea 控件

文本框:多行的文本编辑框。用于显示并通过键盘编辑多行文本。

这个控件是最为常用的对象之一。它提供一个包含多行文本的文本框。同时,也可以通过属 性编辑器中的"文本"、"边框"等属性对文本和样式进行修饰,比如字体属性,文本方向,边 框宽度和颜色等,都可以设置成自己喜欢的风格。

可以用来输入、显示或更改多行文本,当编辑框的文字内容在画定的区间内容纳不下时,便 会自动激活滚动条,以方便用户使用。

在"控件栏"中选定"文本框"按钮,然后在表单的适当位置拖拽出大小合适的框或单击鼠标,便可在表单中加入一个文本框。

文本框控件的属性有:



属性	类型	描述
		控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据
Bind	复合类型	源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面
		介绍)
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Ctrl3D	布尔米刑	决定外观是否为 3D 的形式 , 为 True 则为 3D 外观 , 为 False 则为平面外
CIIISD	王关心即	观。
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Namo	字符串类	按件的名字 唯一标识该控件 不能与其他控件同名
INdific	型	
TabOrder	数字类型	Tab 顺序,从 0 开始。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.5 单选框 RadioButton 控件

单选框:通过 GroupIndex 与其他 RadioButton 组成一个可单选的列表。RadioButton 控件提供了一组相互排斥的选择,即单选框。这个对象使用按钮来表现一组互斥的选项。因此,任何时间一组按钮中只能有一个按钮被选中。在组中的一个按钮单击将选中这个按钮而取消组中的其它。

选定"控件栏"中的"单选框"按钮,然后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,即 可以添加一个单选框。

属性	类型	描述
Bind	复合类型	控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据 源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面
		介绍)
Caption	字 符 串 类 型	控件显示的信息。
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Ctrl3D	布尔类型	决定外观是否为 3D 的形式 , 为 True 则为 3D 外观 , 为 False 则为平面外 观。(此属性在此无效)
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
GroupIndex	数字类型	RadioButton 通过该属性确定是否为一组,每一组组成一个可选的列表。
Height	数字类型	控件的高度。

单选框控件的属性有:



Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Name	字符串类	
	型	
TabOrder	数字类型	Tab 顺序,从 0 开始。(此属性在此无效)
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.6 复选框 CheckBox 控件

复选框:通过 GroupIndex 与其他 RadioButton 组成一个可复选的列表。呈现开启或关闭选项。当选择为开启状态时,该框被选中。否则,该框是空白的。用户可以单击按钮来选中选项,或再次单击来取消选项。

当复选框被选中时,在方框中将显示出一个,当复选框被取消时,方框将显示成空白。选定"控件栏"中的"复选框"按钮,然后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可以添加一个复选框。

属性	类型	描述
		控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据
Bind	复合类型	源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面
		介绍)
Caption	字符串类	控件显示的信息。
	型	
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
GroupIndex	数字类型	RadioButton 通过该属性确定是否为一组,每一组组成一个可选的列表。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Name	字符串类	控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。
	型	
TabOrder	数字类型	Tab 顺序,从 0 开始。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

复选框控件的属性有:

6.3.2.7 列表 ListBox 控件

列表:一个文本字符串的列表。用于显示一个能够从中选择的项目滚动列表。 列表框为用户提供了包含一些选项的可滚动列表。在列表框中,任何时候都可以看到多个项。 当列表框的大小不足以显示其所有选项时,系统会自动帮其加上垂直或水平滚动条。这时用户可 通过滚动条操作察看其中的列表数据,以从中选择所需要的选项。

选定"控件栏"中的"列表框"按钮,然后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可以在表单中添加一个列表框。此后用户便可通过"属性"窗口来设置列表框的属性,ItemSet属性代表了列表的项,双击它可以编辑列表的每一项。

属性 类型 描述 控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据 Bind 复合类型 源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面 介绍) 控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值 Color 颜色类型 决定外观是否为 3D 的形式,为 True 则为 3D 外观,为 False 则为平面外 Ctrl3D 布尔类型 观。 Font 复合类型 控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。 数字类型 Height 控件的高度。 复合类型 代表了列表的项,双击它可以编辑列表的每一项 ItemSet 控件最左边在设计窗体中的坐标值。 Left 数字类型 字符串类 Name 控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。 型 Tab 顺序,从0开始。 TabOrder 数字类型 数字类型 控件最顶边在设计窿中的坐标值。 Тор 控件的宽度。 Width 数字类型

列表框控件的属性有:

6.3.2.8 下拉框 ComboBox 控件

下拉框:一个含有上下可滚动的列表的编辑框。这个对象用于显示一个下拉的项目滚动列表, 用户可以从弹出的一个列表框中进行选择。并联接到一个编辑框控件,它允许用户可以输入项目 而不是从下拉列表中选择。

当下拉框处于收缩状态时,只能从显示栏中看到一个选项,然而当用户单击下拉框的右向箭 头时,下拉框便会伸展开来,显示出包含有所有选项的列表框。

选定"控件栏"中的"下拉框"按钮,然后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可以在表单中添加一个下拉框。此后用户便可通过"属性"窗口来设置下拉框的属性,ItemSet属性代表了列表的项,双击它可以编辑列表的每一项。

下拉框控件的属性有:

属性	类型	描述
----	----	----

Bevellnner	枚举类型	设置 ComboBox 的外观
BevelKind	枚举类型	设置 ComboBox 的外观
BevelOuter	枚举类型	设置 ComboBox 的外观
		控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据
Bind	复合类型	源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面
		介绍)
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
Name	字符串类	按件的名字。唯一标识该控件。不能与其他控件同名
	型	
Height	数字类型	控件的高度。
ItemSet	复合类型	代表了列表的项,双击它可以编辑列表的每一项
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
TabOrder	数字类型	Tab 顺序,从 0 开始。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.9 时间 Date 控件

时间控件:时间控件用于输入或编辑日期字段,单击该对象的下拉框,将会弹出系统日历供 用户选择日期,这样既方便了输入,又保证了输入格式的正确。选定"控件栏"中的"时间控件" 按钮,然后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可以在表单中添加一个时间框。时间 控件可以被选中并按需要修改。

运行时的界面效果如下图:



图 6-21



时间控件的属性有:

属性	类型	描述
BevelInner	枚举类型	设置 ComboBox 的外观
BevelOuter	枚举类型	设置 ComboBox 的外观
BevelKind	枚举类型	设置 ComboBox 的外观
		控件绑定到的数据源,通过他可以更改数据源绑定,双击它弹出一个数据
Bind	复合类型	源编辑器,在其中选择新的数据源,也可以对数据源节点进行编辑(后面
		介绍)
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Name	字符串类	控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。
	型	
TabOrder	数字类型	Tab 顺序,从 0 开始。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.10 标签 Label 控件

标签:标签控件通常用于显示一些静态的文本,这些文本常常是一些对输入内容或输出值的 提示信息。把这些提示信息的文字串赋值给标签的 Caption 属性,便可以在标签中显示出这些提 示信息。

要在表单中添加一个标签,可先在"控件栏"中选定"标签"按钮,然后在表单中的适当位 置用鼠标拖拽出大小合适的框或单击鼠标。

在表单中设置标签后,有时还可能要对其大小和位置进行必要的调整。拖曳标签四条边的中 心点可随意调整大小,而拖放标题栏则可移动标签。

标签控件的属性有:

属性	类型	描述
Caption	字 符 串 类 型	指定字符串的值。
Color	颜色类型	控件的颜色,下拉列表选择颜色,也可以输入一个颜色的值
Font	复合类型	控件的字体,双击它弹出一个字体对话框,在其中选择字体和字体的风格。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Name	字符串类	控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。


	型	
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.11 直线 Line 控件

直线:直线控件用于插入水平线或垂直线到表单。直线的粗细和颜色可以使用属性编辑器调 整。

直线是一种在表单中绘画出各种类型线条的图形控件。可以利用这种控件画出水平线、竖直 线、斜线或反斜线。直线通常用于分隔表单中不同组的控件,以便于用户能更清晰地了解表单控 件的功能分类。此外,还可以适当地使用直线以达到更好地美化应用程序界面的目的。

选定"控件栏"中的"直线"按钮,然后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可 以在表单中添加一个直线区域,并在该区域中画出一个水平方向的直线。

利用线条的 LineStyle 属性可以设置直线区域中的走向。该属性取值为"IsHorizontal"时, 直线为水平方向;该属性取值为"IsSlantedDown"时,直线为斜线方向,从左上角到右下角, 为"\";该属性取值为"IsSlantedUp"时,直线为反斜方向,从右上角到左下角,为"/"; 该 属性取值为"IsVertical"时,直线为竖直方向。

线条的倾斜程度决定于线条区域的高度和宽度。用户可以改变线条的 Height 及 Width 属性值 来改变线条区域的高度和宽度,或直接拖动线条区域的各个控制点来调整该区域的高度和宽度。 当 Height 和 Width 属性值不同时为 0 时,将画出一线条;这时若 Height 属性取 0 值,画出的是 一水平线,若 Width 属性取 0 值,画出的是一竖直线,否则将画出一斜线。而当 Height 和 Width 属性同时取 0 值时,则会画出一个点。

此外,还可利用 BorderWidth 属性来设置线条的宽度。

直线控件的属性有:

属性	类型	描述	
		指定图形边框的风格,展开该属性有:	
Dordor	有스米刑	BorderColor:指定连接的颜色	
Border	夏日尖型	BorderStyle:指定边框线的风格	
		BorderWidth:指定边框线的宽度。	
Fill	复合类型	在 Line 中没有效果	
Height	数字类型	控件的高度。	
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。	
LineStyle	枚举	指定直线的类型,比如竖线,横线,和斜线	
Namo	字符串类	惊伏的夕宫 唯一行识这惊伏 不能自其他惊伏同夕	
INALLE	型	ェ [[1]] 12 「「「「」」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」」「「」」」」	



Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.12 矩形 Box 控件

矩形:用于在表单中插入简单的矩形。选定"控件栏"中的"矩形"按钮,然后在表单体中 单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可以在表单中添加一个矩形区域,并在该区域中画出一个矩 形。矩形可以被选中并按需要修改。

矩形控件的属性有:

属性	类型	描述
Border	复合类型	指定图形边框的风格,展开该属性有: BorderColor:指定连接的颜色 BorderStyle:指定边框线的风格 BorderWidth:指定边框线的宽度。
Fill	复合类型	指定矩形内部的样式,展开该属性有: FillColor:矩形内部的颜色 FillStyle:指定矩形内部颜色的填充风格。
Name	字符串类 型	控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.13 圆角矩形 RoundBox 控件

圆角矩形:用于在表单中插入简单的圆角矩形。选定"控件栏"中的"圆角矩形"按钮,然 后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可以在表单中添加一个圆角矩形区域,并在该 区域中画出一个圆角矩形。圆角矩形可以被选中并按需要修改。

圆角矩形控件的属性有:

属性	类型	描述
Border	复合类型	指定图形边框的风格,展开该属性有:
		BorderColor:指定连接的颜色
		BorderStyle:指定边框线的风格
		BorderWidth:指定边框线的宽度。
Fill	复合类型	指定矩形内部的样式,展开该属性有:
		FillColor:矩形内部的颜色



		FillStyle:指定矩形内部颜色的填充风格。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Name	字符串类 型	控件的名字,唯一标识该控件,不能与其他控件同名。
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.14 椭圆 Elipse 控件

椭圆:用于在表单中插入简单的椭圆图形。选定"控件栏"中的"椭圆"按钮,然后在表单体中单击鼠标或拖拽鼠标到适当位置,便可以在表单中添加一个椭圆区域,并在该区域中画出一个椭圆。椭圆可以被选中并按需要修改。

椭圆控件的属性有:

属性	类型	描述
		指定图形边框的风格,展开该属性有:
Border	有合米刑	BorderColor:指定连接的颜色
Border	207±	BorderStyle:指定边框线的风格
		BorderWidth:指定边框线的宽度。
		指定矩形内部的样式,展开该属性有:
Fill	复合类型	FillColor:矩形内部的颜色
		FillStyle:指定矩形内部颜色的填充风格。
Height	数字类型	控件的高度。
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。
Name	字符串类	按件的名字 唯一标识该控件 不能与其他控件同名
Name	型	
Тор	数字类型	控件最顶边在设计窱中的坐标值。
Width	数字类型	控件的宽度。

6.3.2.15 图像 Image 控件

图像控件是用来插入图像到表单中。现支持以下图像格式:BMP、JPG、ICO、WMF、EMF。 先从控件栏中拖拉一图像方框,从该图像框的属性中双击 Picture 属性,打开图像编辑器。此 时单击[加载]按钮,您可以选择需要插入的图像,该图像将完整地加载到图像编辑器中,如下 图所示。点击[保存]按钮,则可以将该图像另存为;点击[清除]按钮,则可以将该图像从图 像编辑器中清除;点击[确定]按钮,则将该图像完整地引入表单图像框中。





(图 6-22)

图像控件的属性有:

属性	类型	描述			
Height	数字类型	控件的高度。			
Left	数字类型	控件最左边在设计窗体中的坐标值。			
	字符串类				
Name	型	控件的 名字,唯一标识 该控件,不能与其他控件同名。			
Picture	复合类型	双击它弹出图像编辑器,可以从文件中加载一张图片。			
Ctratab	大力米型	指定图像是否自动伸缩以适应控件的大小,为 True 将自动伸缩图像至控			
Stretch	布尔尖型	件的大小。			
Тор	数字类型	控件最顶边在设计器中的坐标值。			
Width	数字类型	控件的宽度。			

6.3.3 定义表单数据源

数据源:存储输入到表单中的所有数据,由域和组构成。与硬盘上的文件夹包含和组织文件的方式相同,表单域包含数据,组则包含和组织这些域。如下图,Subject、CName、CEmail、Content 的域包含在"Instance"的组中。您可以在"数据源编辑器"任务窗格中使用表单的域和组。

组:数据源中可包含域和其他组的元素。包含其他控件的控件(如重复表和节)绑定到组。 如下图中, Instance 为组。



域:数据源中可包含数据的元素或属性。如果域为元素,则可包含属性节点。域存储控件中输入的数据。如下图中,Subject、CName、CEmail、Content 为域,可包含属性节点。

点击工具栏上的" 🖳 "图标,可查看数据源编辑器。如下图:



(图 6-23)

6.3.3.1 更改数据源

在设计窗体上选中一个控件,双击属性编辑器中的 Bind 属性,会弹出一个数据源编辑框。其 中高亮显示的为该控件所绑定的数据源中的域。

如需更改数据源,先选取数据源编辑器中其它节点,点击[确定]按钮后,该控件就被绑定 到新的数据源了。当有多个控件同时绑定到同一个数据源,这些控件在预览时的值都将保持一致。

6.3.3.2 增加数据源

点击工具栏上的数据源图标 ² ,弹出数据源编辑器,选取其中节点,点击鼠标右键,在快 捷菜单中点击 [增加]。如果所选取节点是组节点,则可以增加组、域或属性节点。如果所选取 节点是域节点,则只能增加属性节点。如果所选取节点是属性节点,则不能增加。在弹出的增加 数据源对话框中,选取类型(组,域,属性),输入名字,点击[确定]按钮完成增加数据源操 作。

素编辑番		
_{名字} :		
类型: [Field(Element)	-
	Field(Element) Group Attribute(Element)	
	确定	取消

(图6-24)

注释:名称中不能包含空格。这些名称必须以字母字符开头,并且只能包含字母数字字符、 下划线、连字符(-)和句点(.)。

6.3.3.3 重命名数据源

点击工具栏上的数据源图标 ¹ ,弹出数据源编辑器,选中一个节点,点击鼠标右键,在快 捷菜单中点击 [重命名] ,在重命名对话框中输入一个新的名字,点击 [确定] 按钮完成重命名 操作。

未编辑器		
名字:	Subject	_)
类型:	Field(Element)	
	确定	取消

(图 6-25)

6.3.3.4 删除数据源

点击工具栏上的数据源图标 ¹ ,弹出数据源编辑器,选中一个节点,点击鼠标右键,在快 捷菜单中点击 [删除],在确认对话框中点击 [确定]按钮,完成删除操作。



数据源编辑者	S.	×
Insta Insta Insta Insta	ince 增加 (A) 重命名 (B) 删除 (D) 绑定 (B)	
		 取消

(图 6-26)

6.3.4 绑定控件与数据源

绑定功能使数据源更加灵活强大,这里将详细介绍。

绑定指将表单上的控件连接到数据源中的域或组,以便可以保存输入控件的数据。未绑定控件时,表明它未连接到域或组,输入控件中的数据不会被保存。绑定控件后,输入到绑定控件中的信息将保存在与其相关联的域中。

点击工具栏上的数据源图标 ¹, 弹出数据源编辑器,选中一个节点,点击鼠标右键,在快 捷菜单中点击[绑定]。弹出绑定功能编辑框。绑定功能有三项,这里一一作介绍。

6.3.4.1 约束功能

通过一个逻辑表达式来确定约束是否成立。如果表达式为 True 则约束成立,操作正常,如果 表达式为 False,则约束不成立,表现在控件中为控件边框变成红色,可以自定义提示信息。约 束不成立时,表单不可提交到数据库。

逻辑表达式的结构为:比较值-运算符-比较值

比较值的选项有:数字、文本、域。

运算符包括:大于 " > "、小于 " < "、等于 " = "、大于并等于 " >= "、小于并等于 " <= "、 不等于 " != "。

如逻辑表达式为:"//my:* [@my:ld="Field1"] !=""","//my:* [@my:ld="Field1"] "为第 一个比较值,选择的是域 Field1;!=为运算符,选择的是不等于;""为第二个比较值,选择的是文 本为空。该逻辑表达式的意思为域 Field1 所对应的控件不为空,如果该控件为空,则。



下面将以实例来说明如何建立一个约束:

新建一个设计窗体,拖放两个 Input 控件,打开数据源编辑器。选取 Field2,点击右键,在 快捷菜单中点击 [绑定功能]按钮,弹出绑定编辑器,如下图所示:

绑定编辑番	
约束 相关 计算 值: 「 信息:	Logic
 	取消

(图 6-27)

点击约束值右边的 Logic 图标,弹出逻辑表达式编辑器,以生成逻辑表达式,如下图所示:

创建一条逻辑表达式	
逻辑表达式	
比較值 上較值 提交	

(图 6-28)

在第一个比较值下拉框中选择域,弹出域选择对话框,选择 Field1 (Field1 是与 Input1 绑定的数据源)。在运算符下拉框中选择 ">";在第二个比较值下拉框中选择数字,此时该下拉框变成输入框,在输入框中输入数字 10。

如果需要联合多个逻辑表达式,则在最后一个下拉框中选择其中的"or"或"and",在这里我们

选择默认值"无"。点击提交按钮,在上面列表框中生成一条逻辑表达式,如下图示:

	ligari
//my:"(@my:id= ▲ > ▲ 10	

(图 6-29)

如果要删除逻辑表达式,在列表框中右击该表达式,选择"删除"选项,则可将该表达式删 除。如果逻辑表达式需要修改,则双击该表达式,弹出逻辑项修改对话框,如下图。

	×
•	无 •
确定	取消

(图 6-30)

完成逻辑表达式的编辑后, Field2 就拥有了一个约束, 当 Field1 大于 10 时,约束成立。当 Field1 小于 10 时,约束不成立,与 Field2 绑定的 Input2 控件显示效果会受到影响,边框变成红 色。我们还可以在绑定编辑器中输入提示信息,如果约束不成立,则使用表单时,提交表单会弹 出提示框(在 XFViewer 不能查看此功能)。如下图。



Logic
HTT : HTT : HTT

(图6-31)

点工具栏上的预览按钮 🖻 ,显示 XFViewer ,如下图。

📕 XFViewer	
文件(2)	
2 🔳 🏉 🖪 🗎	
Input1:	1
Input2:	- L

(图 6-32)

在 Input1 输入框中输入数字 5,由于 Input1 与 Field1 绑定,则 Field1 的值为 5,即小于 10, 此时 Field2 的约束不成立,表现在 Input2 则是边框变成红色,当我们把光标移到 Input2 时,如 下图所示:

📕 XFViewer	
文件 (2)	
📓 📕 🏉 🖪 🗎	
locutt.	5
mpar.	
Input2:	

(图 6-33)

如果我们在 Input1 输入 11,则 Field2 约束成立, Input2 又恢复到了原来的样子:

🖼 XFViewer		
文件(2)		
2 🔳 🏉 🖪 🗎		
Input1:	11	
Input2:		

(图 6-34)

6.3.4.2 相关性

绑定功能的第二个是相关性。相关性与约束功能设置方法相同,当相关性不成立时,控件的 表现形式与约束功能不同。在表达式编辑器中编辑一条逻辑表达式,当表达式为 True 时,相关性 成立,操作正常,当表达式为 False 时,相关性不成立,表现在控件中,与之绑定的控件将自动 消失,为不可视状态。



6.3.4.3 计算功能

绑定功能的第三个是计算功能。点击 [Logic]按钮编辑逻辑表达式,生成条件,与约束功能 相同。值包括默认值和算术表达式。

绑定编辑器	
约束 相关 计算	
当条件(默认为真) :	Logic
为真,则值为: 	<u><u> </u></u>
	确定 取消

(图 6-35)

默认值为用户首次打开表单时控件包含的初始值。默认值存储在域中,并显示在绑定到那些 域的控件中。选择 C 按钮,并在值输入框中输入字符串即可。

算术表达式。值则点击 [fx]按钮,弹出表达式编辑器,输入表达式元素(包括数据,域, 函数,和运算符),编辑表达式。编辑完成后,点击[语法]按钮,可检验表达式语法。如下图 所示:

表达式			E
	 +&) +++	[

(图 6-36)

如要删除表达式元素,可以按退格键或删除键,退格键删除光标前元素,删除键删除光标后 元素。如要修改元素,可双击该元素重新设置。

运算符包括:加、减、乘、除、左括号和右括号。

函数包括时间、文本、数字、域四种类型。点击 [插入函数]按钮,弹出函数编辑器,如下

图所示:

选择函数		
函数 类型 时间 文本 数字 域 编辑函数 编辑函数 返回系统时间 参数: 无>	函数 today	

(图 6-37)

在函数编辑器中按类型选取函数,该函数显示在编辑框中,依照下方的函数解释,输入函数 参数,其中,字符串参数加双引号。如要插入域,可点击[域]按钮在光标处插入一个域参数。

表达式确定后,可使用表单预览功能观看效果。如 Field2 有一个表达式为 20+Field1 * 2,则 预览时,在 Field1 输入 10,光标移到 Input2, Input2 将自动赋值为 40。

6.3.5 预览和填写表单

6.3.5.1 预览表单

设计好表单后,点击工具栏上的 图标,可以打开 XFViewer 预览表单,点击 XFViewer 工 具栏的 图标,XFViewer 会根据表单的大小设计表单控件的整体位置,使其可以最优显示。 点击 XFViewer 工具栏上的打印和打印预览按钮,可以进行打印和打印预览。



■ 打印预览	. 7 🗙
欢迎留言	
请填写下列各项,我们将尽快回复您! 谢谢!	
□ 主 题: □	
≧内容:	
🛓 客户名称:	
⊠ 客户邮箱:	
	-

(图6-38)

6.3.5.2 填写表单

保存设计好的表单后,就可以填写表单了。通过点击工具栏上的

图标,选取所保存的表单

文件,打开 XFViewer 显示该表单,便可以填写表单数据,并保存表单的数据。

