
京东咚咚商家版 PC 客户端使用帮助

京东咚咚商家版下载入口：www.chat.jd.com（选择商家入口）

京东商家咚咚管家入口：www.shop.chat.jd.com

拍拍商家咚咚管家入口：www.shop.pp.dd.jd.com

版本号：PC5.0

目录

目录

目录.....	1
一、登录：.....	3
1.1. 登陆界面：.....	3
1.2. 修改密码：.....	3
1.3. 拍拍商家：.....	3
二、主面板：.....	5
2.1. 咚咚管家入口：.....	5
2.2. 商家后台入口：(拍拍商家暂无).....	5
2.3. 联系京东客服入口：(拍拍商家暂无).....	5
2.4. 新增云知识库入口：(拍拍商家暂无).....	6
2.5. 消息盒子入口：.....	6
2.6. 消息订阅入口：(拍拍商家暂无).....	6

2.7.	消息管理器	7
2.8.	编辑个人资料	8
2.9.	主面板工具栏：	9
2.10.	联系客户：(拍拍商家暂无)	9
2.11.	设置	10
三、客服工作台：		15
3.1.	客户队列栏：	15
3.2.	聊天界面栏：	18
3.3.	快捷短语栏：	20
3.4.	工作台插件栏：	22

一、登录：



1.1. 登陆界面：

在登录界面输入账号和密码，“记住密码”和“自动登录”根据个人情况选择勾选与否。

1.2. 修改密码：

如果需要修改或忘记账号密码，请直接点击上图框出按钮“找回密码”。点击后，将直接外链到京东官网的注册页面和修改密码页面，随后填写相关信息进行修改、找回即可。

1.3. 拍拍商家：

拍拍商家需要选择登陆账户类型为拍拍商家，才能正常登陆；



注意：在点击登录之前请先选择上线后的状态，目前状态分为：“我在线上”和“挂起”两种。

二、主面板：



注意：客服的状态可以选择：我在线上、挂起、离开和离线

2.1. 咚咚管家入口：



可进入查看客服相关指标和进行商家客服设置

2.2. 商家后台入口：(拍拍商家暂无)



可快速进入商家后台

2.3. 联系京东客服入口：(拍拍商家暂无)

当客服遇到回答不了的关于京东方面的业务的时候，可以点击这个红色头像联系京东客服，点击此头




像后，外链到京东在线客服页面。此功能即是前期的“小红人”按钮。

2.4. 新增云知识库入口：(拍拍商家暂无)

由京东 JIMI 机器人团队与客服团队精心打造的智能服务工具，卖家可随时通过页面内的关键词检索、自助查询问题库，高效解决常见问题。点击此按钮后，可直接进入云知识库。



2.5. 消息盒子入口：

此图标是消息盒子，有新消息提示时，会有数字显示，如：。“系统消息”和“聊天记录”均可在此处查询，点击此按钮后出现界面：



2.6. 消息订阅入口：(拍拍商家暂无)

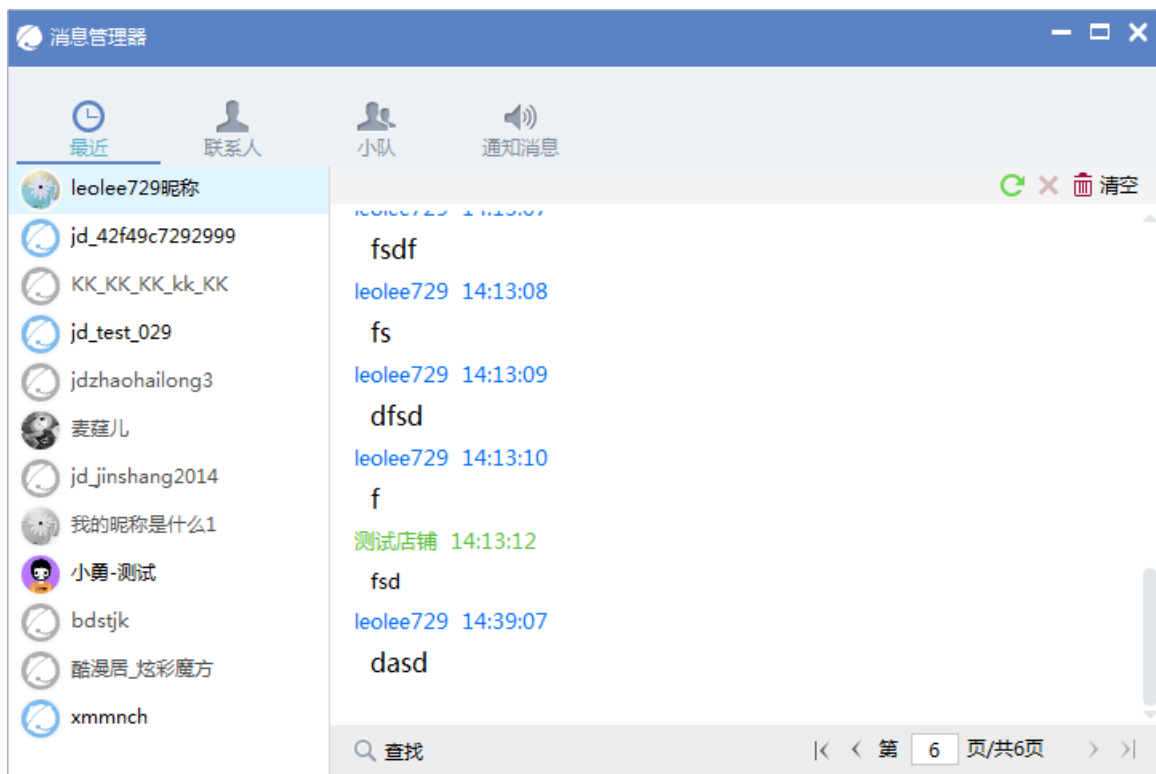
点击“消息订阅”可以进入系统消息的提醒设置。界面如下图：(商家接收订单、售后的消息配置请在商家后台设置)



2.7. 消息管理器

可以搜索聊天记录，“消息记录”里面有：客户、同事、系统消息三种可以查询，同时可以显示本地的或者漫游的消息。另附有查询、导出、清除功能，只需找到对应时间的记录即可操作。

另：**系统消息**中有：通知消息（京东运营发出的消息）、订单消息（客户下单后会收到的消息）、商家消息（商家后台发送的消息）。



2.8. 编辑个人资料



点击“编辑资料”，外链到京东官网链接，登陆账号，即可编辑个人资料、昵称，修改头像等等，如下图：

名片

基本资料

昵称：

签名：

所在地：

扩展资料

姓名：

性别：

生日： 年 月 日

兴趣爱好：

企业资料

姓名： 账户类型：

部门： 岗位：

座机：

手机：

邮箱：

2.9. 主面板工具栏：



图标从左向右依次是：客服工作台、联系客户、客

服管理。

2.10. 联系客户：(拍拍商家暂无)

可以查询本组最近 30 天的客户订单和咨询记录；主动联系顾客

客户管理

最近咨询查询 最近订单查询

联系时间： - 标注： 全部

客服账号： 顾客账号： 搜索

序号	账户名	客服账号	最近联系时间	标注	咚咚备注
1	tjkbds	jd_tjk1	2014-10-15 15:26:39		
2	tjk专用_pop01	jd_tjk1	2014-10-15 15:24:41		
3	hihicq	jd_shilei	2014-10-15 14:22:52		
4	jdzuoyang	个人版测试	2014-10-15 09:58:26		
5	bdstjk	jd_test_yxy	2014-10-15 09:41:45		
6	tjk专用_jd02	jd_tjk2	2014-10-15 09:41:15		
7	jdhuangdonglan03	huanghuanhuangle	2014-10-14 21:00:12		
8	jdkcs07	allen198403	2014-10-14 20:59:51		
9	jdhuangdonglan03	jd_test_yxy	2014-10-14 20:59:15		
10	jd_42f49c7292999	jd_test_yxy	2014-10-14 20:57:52		adssadasddasd

第 1 页/共1页

查看聊天记录 发起聊天

2.11. 设置



设置中涉及到的功能主要有：基本设置、安全设置、客服设置。

置。



2.11.1. 基本设置

关于启动、登录、关闭软件和一些常用快捷键的设置，这些设置根据自己的喜好、习惯设置好，点击“确定”即可启用；



2.11.2. 安全设置

主要设置客户登录记住密码的功能与相关修改密码和账户安全中心的快捷入口



2.11.3. 客服设置

主要有客服工作台设置、自动回复设置、插件设置

客服可自主设置“正在接待超过 自动挂起”，如不设置，则此客服账号会按照咚咚管家中的最大接待量（主账号可见）进行分流；如设置后，此账号会在最大接待量的前提下，超过自动挂起的数量，客户端会自动挂起，待正在接待量小于自动挂起的数量，客户端会自动跳转为在线。

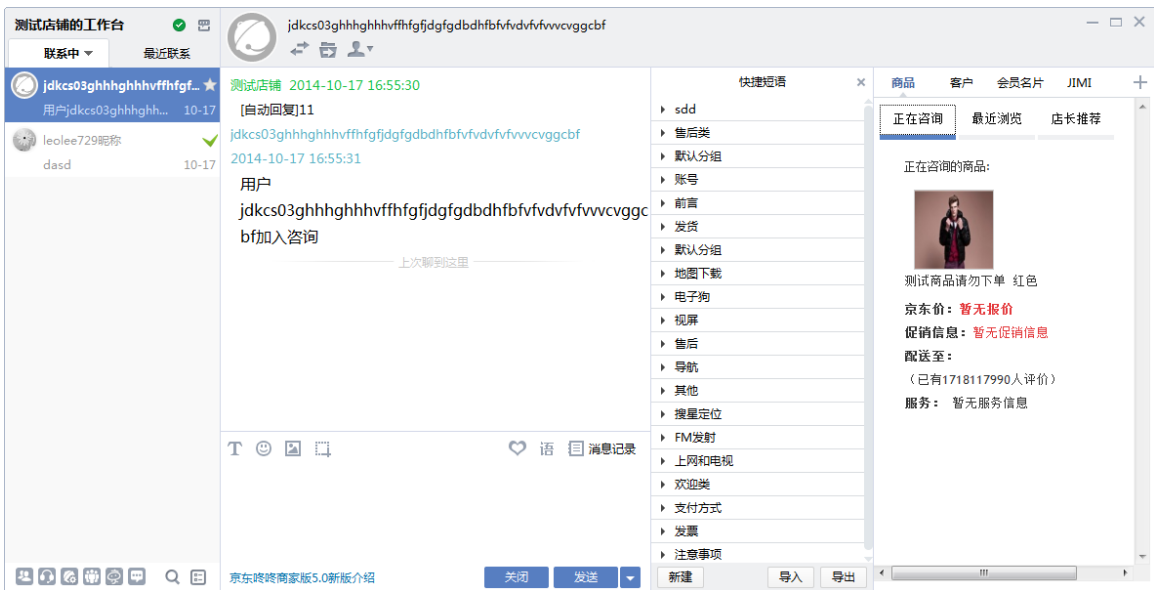


客服可以设置“挂起”自动回复和“离开”自动回复，其中“首次欢迎语”，建议大家都进行设置，可提升客户购物体验。



三、客服工作台：

客服工作台分成以下几部分：客户队列栏、对话框、快捷回复栏、客户状态栏。

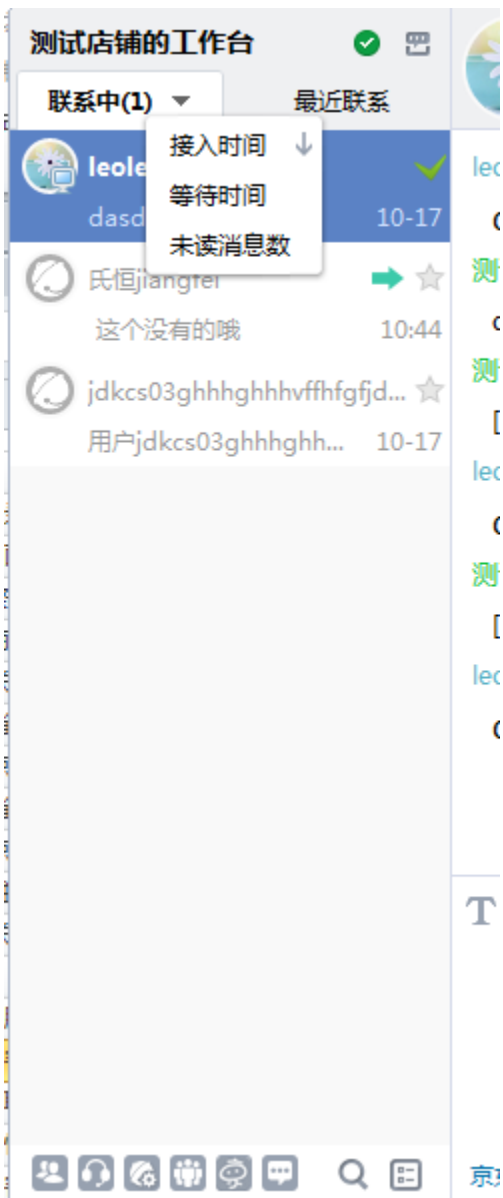


3.1. 客户队列栏：

客户队列栏中显示当前在线和不在线的客户，同时也显示当前在线客户的各种状态，以下将会一一说明这些状态。

3.1.1. 页签：状态栏中有“联系中”和“最近联系”两个页签，这两个页签代表的是什么意思呢？

联系中：当前登录后所接待的客户存放列表，下次登录后会清空；可以自主修改联系中的客户排序方式



3.1.2. 客户真实状态展示：

左侧联系人列表显示真实顾客在线状态（如 10 分钟内不说话不会自动下线）



针对已服务完的客户，可以右键点击该客户，选择“移除该用户”即可：



3.1.3. 顾客多终端在线显示：

A、小电脑：客户通过个人版客户端进入咨询



B、小手机：客户通过京东客户端（京东 APP）进入咨询



C、无图标：客户通过网页版/M 端进入咨询

显示规则：优先显示个人版，其次显示移动端，即：个人版 PC（在线）>个人版 PC（离开）>个人版

PC（忙碌）>京东移动端>网页端

3.1.4. 客户状态标记：

新消息提示高亮

除当前话记录

leiedlo 12 ☆

lily0138 转 ☆
尺码是多大呢？平时穿 15:48

李维伦斯 震 ☆

jd_icecream 15:33 ☆

jd_idejdo1234 重 ☆
请帮我看看订单 15:33

hello_jerry 留 ☆

程程 → → ☆

- 12 未读消息条数
- 震 用户震屏幕
- 重 48小时重复咨询
- 转 同事转接的用户
- 留 用户留言
- 已读未回复的消息

注意：显示顾客真实的在线状态，十分钟不会自动下线哦

[查看更多客服分配规则](#)

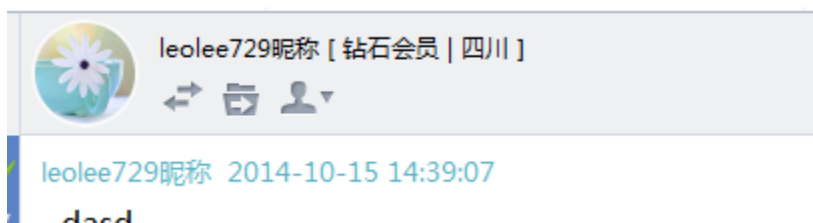
下一步

3.2. 聊天界面栏：



3.2.1. 客户账户名处：客户账户名处不仅会显示客户的账户名、头像，还会显示客户的会员级别和地区；

客服可以转接、发送文件和拉黑名单



3.2.2. 查看聊天记录，可查看本地和漫游聊天记录：

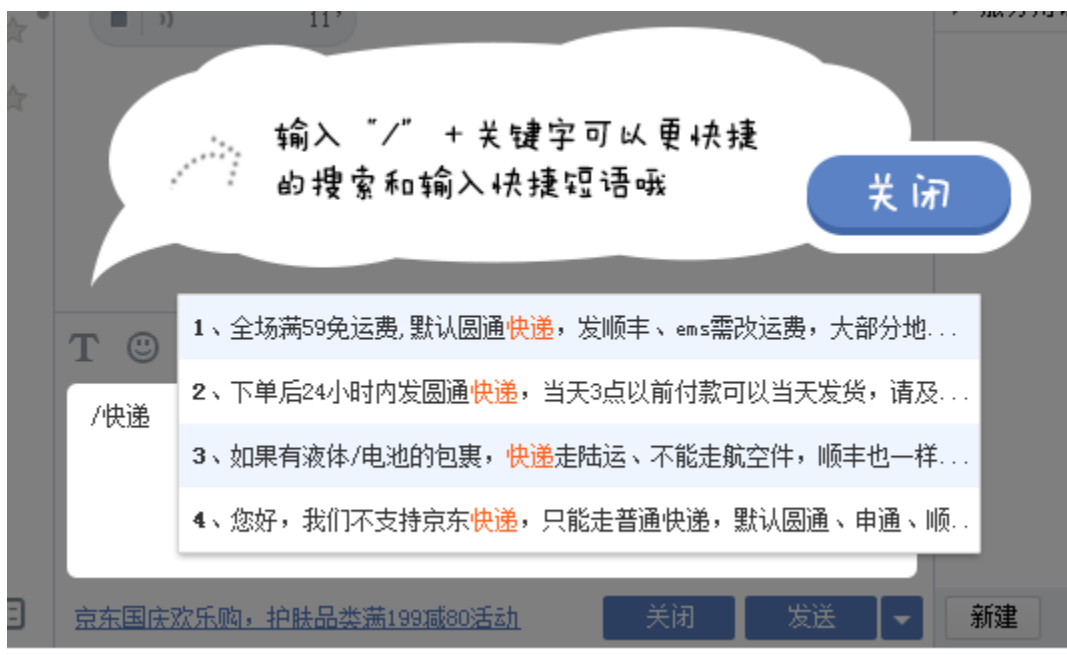


3.3. 快捷短语栏：

快捷短语可以进行“新建”、“导入”、“导出”的操作，右键点击快捷短语也可进行编辑。



快捷短语快捷输入：



3.4. 工作台插件栏：

点击“+”可以设置工作台插件



3.4.1. 商品插件：展示客户正在咨询的商品、用户最近在店铺内最近浏览的商品信息、以及店铺推荐的商品；

3.4.2. 客户插件：展示客户基本资料、最近 30 天店铺内 的订单信息、最近 30 天店铺内的退换货信息；

A、客服可以备注客户的基本资料

B、客服可以新增订单备注[同步商家后台—订单中心的备注信息]

商品 客户 会员名片 JIMI +

客户资料

用户名: [REDACTED]
昵称: [REDACTED]
会员类型: 个人用户
性别: 男
生日: 未知
备注:
dasddasdasdasdasds

最近30天订单 [上一条](#) **1/2** [下一条](#)

订单编号: [REDACTED]
订单状态: 已取消
订单金额: 12.00
支付方式: 公司转账
收货人: [REDACTED]
下单时间: 2014年10月14日 18:59:06
订单备注:
可以漫游查看同组同事的备注哦
(限100字)