

麻雀客服系统用户使用手册

版本：v3.0 | 更新：2026-09-03

目录

- 1. 使用前须知
- 2. 登录、账户与安全
- 3. 导航与角色
- 4. 客服与团队
- 5. 会话中心与分配
- 6. 工作时间、SLA 与自动结束
- 7. 站点、域名与渠道
- 8. AI 与知识库
- 9. Telegram 注册、充值与营销
- 10. 后台购买、订单与审核
- 11. 工单、客户与数据
- 12. 移动端、推送与排障

1. 使用前须知

本手册适用于企业主、客服、平台管理员和代理商。套餐、价格、域名、支付地址和可售时间以后台实时配置为准。

API Key、机器人 Token、APNs/FCM 私钥、USDT 私钥和邮箱密码只在服务端或受控配置中保存，禁止写入前端或知识库。

2. 登录、账户与安全

登录页进入企业后台；忘记密码点击“忘记密码”，通过注册邮箱验证码后设置新密码。OTP 在账户与安全中绑定验证器，恢复码只显示一次。

账户与安全分为个人资料、登录安全、接待偏好、消息提醒。修改密码会使其他设备失效；切换企业前先退出并清理旧会话。

3. 导航与角色

日常工作：运营总览、在线会话、工单中心、客户中心。服务管理：客服与团队、分配与 SLA、质检与满意度。AI 与知识：知识库、AI 智能助手。渠道与接入：渠道接入。经营管理：数据分析、套餐与结算。组织与安全：系统设置。

企业主管理本企业；客服处理被分配会话；平台管理员另有企业、代理、商品、订单、支付、域名、机器人和审计入口。

4. 客服与团队

客服与团队 → 成员：添加邮箱、姓名、角色和并发上限，座席数受套餐限制。停用或冻结后不能登录或接收新会话，先转接已有会话。

在线可分配；隐身不接收新分配但可处理已有和转接；离线不占用接待能力。编辑操作均在弹窗保存。

5. 会话中心与分配

访客打开链接只创建会话，不分配、不占用坐席；首次发送文字或图片才路由。未结束会话始终归属原客服，再次访问优先回历史客服，不可用才重分配，重复访问不重复占用坐席。

企业主未勾选网站时只能监督查看；勾选后才可参与分配。全部是只读监督，接待/会话中才可回复本人被分配的会话。

会话中=未关闭；未读=客服尚未打开消息，持续提醒；待回复=已打开但尚未回复客户最新消息；已结束=已关闭。打开会话清除未读。

6. 工作时间、SLA 与自动结束

系统设置 → 接待偏好：设置时区、工作日、开始和结束时间并保存。工作时间外访客看到离线提示并可留言。

分配与 SLA 设置首次响应、等待和升级。自动结束中 0 表示关闭计时，留空表示继承企业默认；由后台任务按时区执行。

7. 站点、域名与渠道

渠道接入 → 站点与接入：创建站点并复制接入代码或链接。普通域名默认可用。

备案域名在套餐与结算 → 备案域名单独购买：选择平台发布套餐、绑定站点数量和期限后创建 USDT 订单。没有有效权益或站点未绑定时不能使用；备案域名不增加座席。

渠道适配器配置 Telegram、抖音企业私聊和移动端；客服窗口设置语言、欢迎语、按钮和上传能力。

8. AI 与知识库

知识库 → 添加内容：填写问题、标准答案、分类和多个关键词，保存草稿后复核发布；列表支持分页、筛选、编辑和删除，只有已发布内容参与检索。

AI 智能助手中每个企业独立选择本地知识库或 Dify.ai。服务端调用

<https://api.dify.ai/v1/chat-messages>，保存 conversation_id，为每位访客使用稳定唯一 user。无法回答、命中敏感规则或用户要求人工时转人工并停止 AI。

9. Telegram 注册、充值与营销

机器人注册：发送 /start，按注册小程序填写邮箱和密码；/plans 查看普通套餐，/workspace 打开工作台，/help 查看帮助，/paysupport 联系支付支持。

Telegram 机器人 USDT：/plans → 选择普通套餐 → 提交 TRON 地址 → 按准确金额和地址付款 → 等待链上监听或平台复核。备案域名必须回企业后台购买。

Telegram 手机版 Stars：后台“套餐与结算 → Telegram 手机版”绑定 Telegram，在小程序内选择支持 Stars 的普通套餐，以 XTR 支付并自动激活；备案域名不在此流程。

平台管理员在机器人与营销中可向所有曾与机器人互动的关注用户群发 HTML 富文本、表情、文字、JPG/PNG/WebP、MP4、PDF 和 HTTPS 按钮，并同步频道；频道要求机器人是管理员。

10. 后台购买、订单与审核

企业后台普通套餐：套餐与结算 → 套餐购买，创建 USDT 订单，按 TRON/TRC20 地址和准确金额付款，在订单与账单查看状态。

备案域名订单与普通套餐分开，选择站点后购买。代理商在代理商中心分别进入 USDT 充值或备案域名。平台管理员在订单中心审核 USDT/Stars，在支付通道维护地址和监听，在账务流水核对入账。

11. 工单、客户与数据

工单中心用于独立跟踪问题，必须指定负责人、优先级、截止时间和下一步；否则只是草稿，不会自动改变会话状态或触发 SLA。客户中心查看资料、标签和历史会话；删除数据按平台审批和保留规则处理。

12. 移动端、推送与排障

手机和电脑可同时登录。推送需允许系统通知并配置 APNs、Firebase、设备 Token；Android 使用 Project ID、Client Email、Firebase 私钥，iOS 使用 Team ID、Key ID、Topic、生产环境和 .p8。私钥不得放前端。

排障顺序：账号和网络 → 权限与通知 → 设备 Token → 企业推送凭据 → 服务端发送日志。404 是资源不存在，409 是并发或状态冲突；发送失败先确认会话归属、状态、站点授权和附件 HTTPS 可达性。

附录：问题处理顺序

- 记录账户、企业、站点、会话 ID、时间和设备。
- 先检查权限、状态、归属，再看网络请求和服务端日志。
- 支付保留订单号、链、金额和交易哈希，不要重复付款。
- AI 保留问题、知识条目、提供方、conversation_id 和转人工结果。