

# 小程序 客服能力

小程序-基础API&组件-客服消息

# 目录

- ① 客服消息能力介绍
- ② 客服接入指南
- ② 后续优化

# 客服能力说明

## 百度智能小程序为什么要做客服：

### 1、客服

客服是一种连接用户与商家的方式，囊括售前咨询、售后反馈、使用咨询等。

### 2、对商家的意义

用户的信息反馈对于商家是完善自己产品结构、提升用户满意度、提高用户复购率的一种有效途径。

### 3、对百度的意义

赋能小程序客服消息，为购物类等小程序提升用户转化等，吸引更多开发者入驻百度智能小程序。



## 客服系统说明：

百度智能小程序客服系统提供C端用户与商家客服之间的数据通路，开发者可在小程序中配置调起方式，C端用户只需通过button即可直接触发客服聊天对话页。

百度智能小程序客服功能：

1. 小程序内通过button触发客服聊天对话页，无需额外开发量。
2. B端商家无需更换原有IM厂家，可直接接入。
3. 可通过百度APP内消息列表客服消息聚合文件夹中客服消息列表进入聊天对话页。
4. 不允许客服主动下发消息，需C端用户上行一条消息后，30分钟内允许客服下发6条消息。
5. C端用户只能在手百登录状态下可使用客服能力。
6. 客服消息提醒标记：手百底TAB、手百个人中心消息、消息列表小程序客服聚合卡、小程序客服消息列表。
7. 消息类型：文本、表情、图片（相机拍照或相册选取）。



## 开发成本低

在账号打通后，开发者仅需在小程序中增加button组件即可调起客服；

## 双入口

除了在小程序中可以进入客服对话，在手百APP消息中心也可重访客服对话；

## 消息飘新提醒

手百个人中心、手百消息、小程序客服聚合卡、小程序客服列表

## 多消息类型

包括文本、表情、相册、拍照



## 开发者无需更换IM商家

百度智能小程序支持多种IM厂商，原开发者已使用的IM厂商无需切换，可直接对接百度智能小程序客服；  
目前已支持：商务通、快商通、商桥2016版、美洽、乐语、53快服、易聊通、10001 东大正保，需小程序开发者提前准备好第三方IM账号。

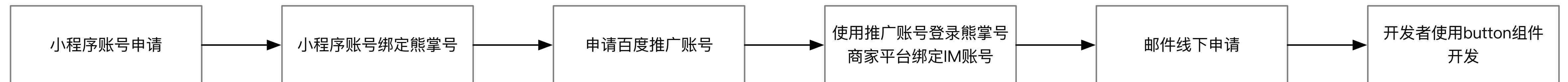
## 消息下发机制

开发者不可主动下发消息通知，当用户主动上行消息后，开发者可在30分钟内回复6条信息，数量不会累计；



# 客服接入说明

## 整体流程：





## 1、账号准备

目前接入小程序客服消息能力，需要开发者准备四个账号，小程序开发者账号、熊掌号、百度推广账号、开发者原使用IM账号。

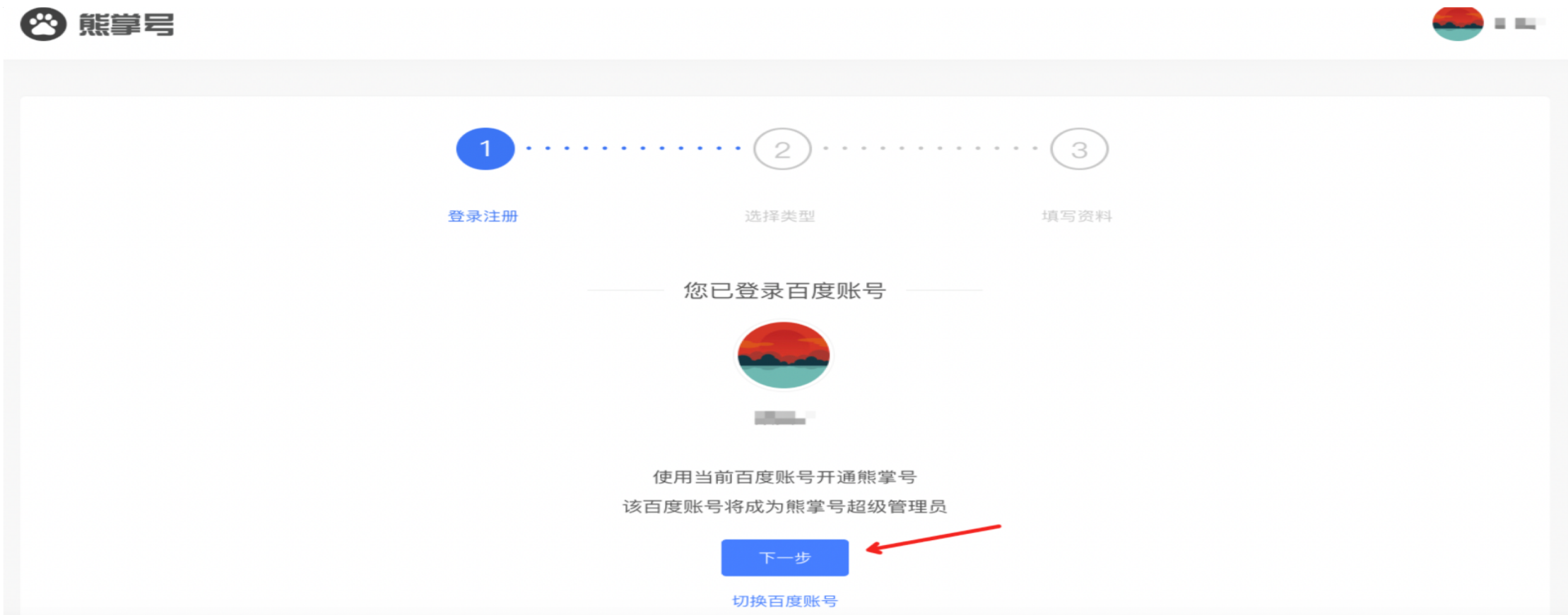
## 2、相关账号绑定

2.1 开发者申请小程序开发者账号 (<https://smartprogram.baidu.com/mapconsole/main/login>)

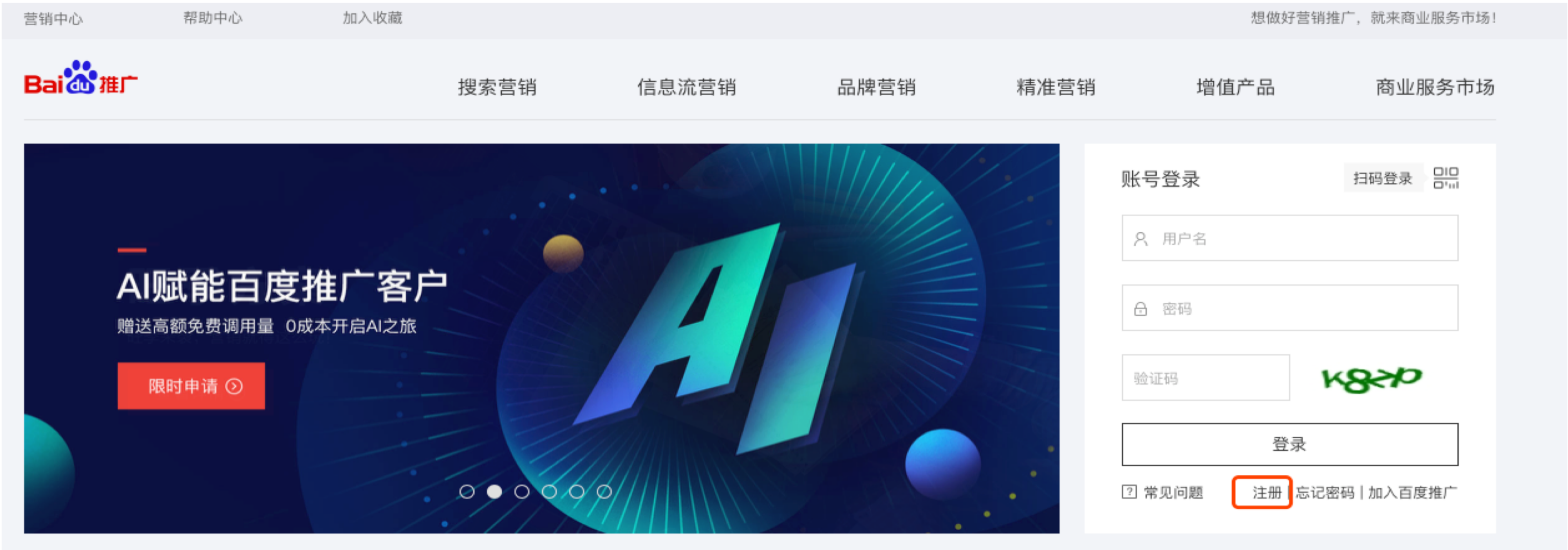




2.2小程序开发者账号需绑定熊掌号，使用开发者账号登录熊掌号平台后，完善信息，提交审核。  
( <https://xiongzhang.baidu.com/id/regid/userlogin?castk=LTE%3D> )



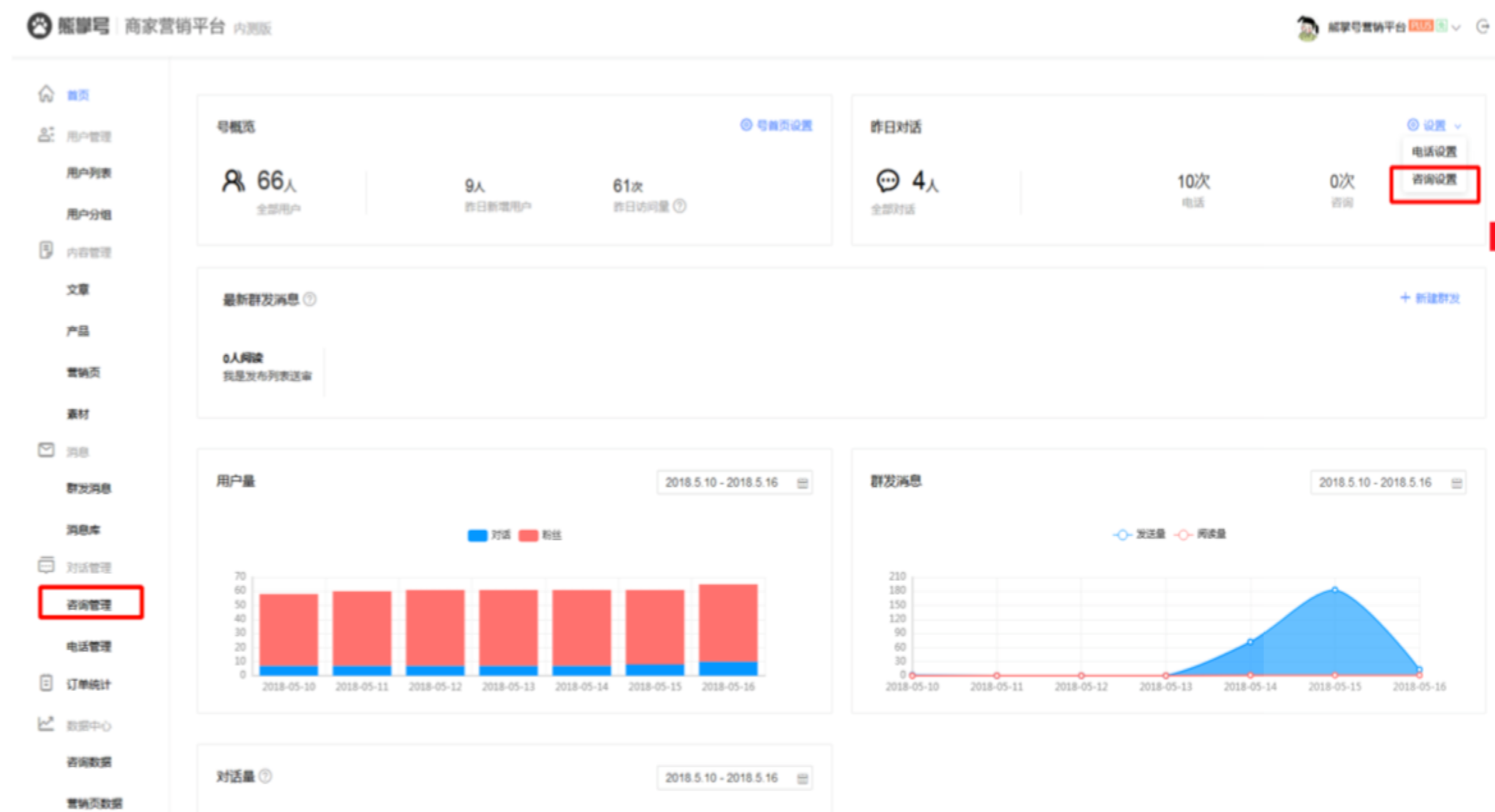
2.3申请百度推广账号 ( <http://www2.baidu.com> )





## 2.4使用推广账号登录百度熊掌号商家平台完成推广账号与IM账号绑定 ([icop.baidu.com](http://icop.baidu.com))

目前已支持IM类型：商务通、快商通、商桥2016版、美洽、乐语、53快服、易聊通、10001 东大正保等，需小程序开发者提前准备好第三方IM账号。



点击【咨询管理】  
进入授权工具管理页面

3、邮件申请

目前百度智能小程序客服消息能力属内邀制，在完成各项账号绑定后，需发送申请邮件至[smartprogram\\_support@baidu.com](mailto:smartprogram_support@baidu.com)，且申请前，小程序务必已经提包，邮件格式如下：

邮件标题：【小程序名称】 申请开通客服能力

邮件内容：

小程序开发者账号(百度账号):\*\*\*\*\*

熊掌号账号:\*\*\*\*\*

百度推广账号(BCP账号):\*\*\*\*\*

小程序APPid:\*\*\*\*\*

小程序名称:\*\*\*\*\*

小程序头像(建议尺寸144\*144):

预计接入时间:

目前在使用IM类型(厂家):\*\*\*\*\*

目前在使用IM账号:\*\*\*\*\*

目前使用的IM的ID: \*\*\*\*

目前在使用IM账号开发者后台界面截图：为了顺利开通，请务必提供右侧完整截图



4、开发者开发

在开发者完成邮件申请并审批通过后，只需按照开发者文档中使用说明引入button组件并将open\_type为字符串“contact”。即可完成开发：  
<https://smartprogram.baidu.com/docs/develop/component/formlist/#button/>

open-type有效值：

值	说明
contact	打开客服会话，如果用户在会话中点击消息卡片后返回小程序，可以从 bindcontact 回调中获得具体信息。



## 1、调起客服聊天对话页

C端用户在手百登录状态下，通过触发客服button组件，可直接调起客服聊天对话页，或在手百消息中心的小程序客服会话列表中可再次进入客服聊天对话页。





## Q&A

### 1、客服消息通知

目前百度智能小程序消息通知不上通知栏，展示路径为：百度APP消息中心的客服消息聚合卡。

### 2、为什么需要熊掌号

一方面在百度APP的消息中心展示是以熊掌号为基础，另一方面通过熊掌号可是实现小程序与BCP的打通。

### 3、为什么需要BCP（商业推广账号）

BCP是百度商业推出的商业类型工具，已实现与国内众多IM厂商对接，百度智能小程序可直接通过对接BCP实现低成本接入多IM商家。

### 4、商家是否需要更换IM账号

百度智能小程序已实现与众多IM厂商对接，开发者可继续使用这些已完成对接的IM工具，无需更换账号等。

### 5、客服消息同步

目前百度智能小程序客服消息只允许也登录手百的C端用户使用，非手百登录用户无法使用。但从登录-非登录-登录，消息可同步。

百度智能小程序支持多种IM厂商，原开发者已使用的IM厂商无需切换，可直接对接百度智能小程序客服；  
目前已支持：商务通、快商通、商桥2016版、美洽、乐语、53快服、螳螂、全时易聊、live800、安徽壹尚等，最新的支持IM厂商名单请在BCP平台查看。



商桥2016版 ?



商务通 ?  
服务器：2018.7.8.0615版本及以上  
客户端：7.8.2018.0625版本及以上



快商通 ?  
5.1.34.16版本及以上



53快服 ?  
客户端PC登录器5.1.0.7版本及以上  
或网页版



乐语 ?



美洽 ?



全时易聊 ?



螳螂 ?



live800 ?



安徽壹尚 ?



# 后续优化



- 更多IM厂商支持，例如小能、智齿等，支持客服系统市场90%以上IM厂商
- 优化账号体系，减少开发者账号数量
- 更多消息类型支持，例如小程序卡片

