

# 营销通-咨询方案产品操作手册

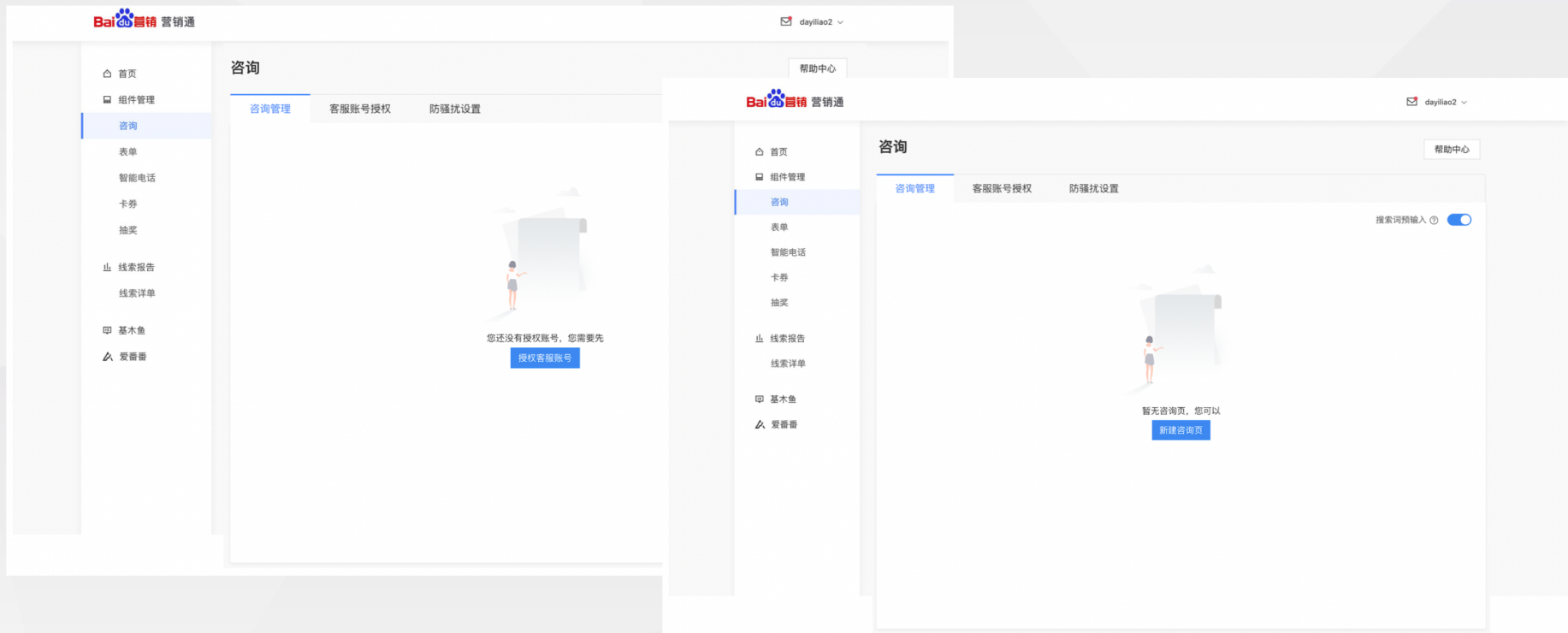
---

2020年2月



# 营销通-咨询-新建咨询页

- 若未授权咨询工具，需先授权咨询工具完毕后，新建咨询页
- 点击授权客服账号进入客服账号授权页面进行授权，授权完成后继续新建咨询页
- 若已授权客服账号但未建咨询页，可直接点击新建咨询页按钮进行新建





营销通

casqian

首页

组件管理

咨询

表单

智能电话

卡券

抽奖

线索报告

线索单

爱番番

咨询

咨询管理

客服账号授权

欢迎语管理

防骚扰管理

智能客服

基本信息设置

时间

今天

昨天

近7天

近30天

请选择日期

输入咨询页名称

搜索

新建咨询页

咨询页名称	创建时间	状态	操作
测试123	2020-02-07 20:53:33	审核中	<a href="#">复制页面</a>
chaoqun20kuaishang.com.cn默认代码	2020-02-07 18:08:28	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>
lxtest100	2020-02-07 17:37:01	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>
testtesttest-复制	2020-02-07 16:18:45	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>
testtesttest	2020-02-07 14:46:18	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>
lxtest005	2020-02-07 13:49:56	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>
lxtest004	2020-02-07 13:24:59	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>
lxtest003	2020-02-07 13:22:35	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>
test	2020-02-07 09:45:03	已生效	<a href="#">数据</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制页面</a> <a href="#">复制链接</a> <a href="#">删除</a>

## 咨询页管理

- 支持创建咨询页时间、咨询页名称筛选；
- 点击‘新建咨询页’按钮新建咨询页；
- 咨询页列表展示内容包含：咨询页名称、创建时间、咨询量、状态及操作；
- 创建时间：咨询页提交时间(若修改了咨询页，创建时间即为修改时间)。支持排序；
- 状态：已生效、审核中(该状态下无聊不支持编辑、删除)、审核拒绝。支持筛选；
- 咨询数：在该咨询页产生的一句话及以上咨询数量；
- 操作：数据、编辑、复制页面、复制链接、删除；



智能咨询页创建包含基础设置（基础信息、设置联通、客服账号）、高级设置（欢迎语、商家卡片、快捷咨询按钮、电话悬浮）

## 基础设置

包含咨询页名称、客服联通方式、设置客服账号。均为必填项。

## 基础设置-咨询页名称

咨询页名称：名称不可重复，字符不超过10个。咨询页名称不展现给网名，主要用于页面管理/筛选。

营销通

首页

组件管理

电话

咨询

卡券

表单

线索报告

线索详单

权限管理

梧桐建站

< 新建咨询页

1 基础设置

2 高级设置

\*咨询页名称

名称主要用于管理，不会展示给用户

请输入咨询页名称。最多20个字符

\*客服联通方式

☐ 智能联通

☐ 访客发送第一条信息

☐ 访客进入咨询页

\*设置客服账号

请选择客服

当访客有强咨询需求（如打字输入、发送消息）或达到客户设置的自动联通时间时，将建立与客服的对话。自动联通时间指访客进入页面与客服建立对话的等待时间，支持自行设置3s-60s。

实时预览

下一步

取消

用户服务协议

关于百度

百度推广

京公网安备11000002000001号 互联网新闻信息服务许可 ©2018 Baidu使用百度前必读





# 营销通-咨询（新建/编辑咨询页）

## 基础设置-客服联通方式：

- **智能联通**：当访客有强咨询需求(如打字输入、发送消息)或达到客户设置的自动联通时间时，将建立与客服的对话.适合大多数客户.下拉设置联通时间
- **访客发送第一条信息**：网名输入第一条消息过程中联通客服。适合客服不是很充足的客户，当访客有非常强烈的咨询需求后客服再介入。
- **访客进入咨询页**：进入页面0秒联通。适合客服资源充足的客户，可以快速和访客沟通。

## 基础设置-设置客服账号：

设置客服账号：下拉选择所有的客服账号



## 高级设置

- 包括欢迎语、商家卡片、快捷咨询、自定义导航；
- 可根据业务需求设置，可跳过不设置，直接创建页面；
- 开关默认关闭状态；
- 点击上一步进入基础设置

Baidu 营销 营销通

dayilao2

首页

组件管理

咨询

表单

智能电话

卡券

抽奖

线索报告

线索详单

基本鱼

爱番番

新建咨询页

基础设置

2 高级设置

欢迎语

☐

访客进入咨询页后自动显示的问候语

商家卡片

☐

访客进入咨询页自动显示商家卡片，介绍商家相关信息

快捷咨询

☐

底部常驻按钮，访客点击按钮即可获得相关信息，可设置智能电话拨打

自定义导航

☐

客户可在输入框设置导航，引导访客查看更多商户信息

实时预览

9:41:02

100%

请在此输入...

发送

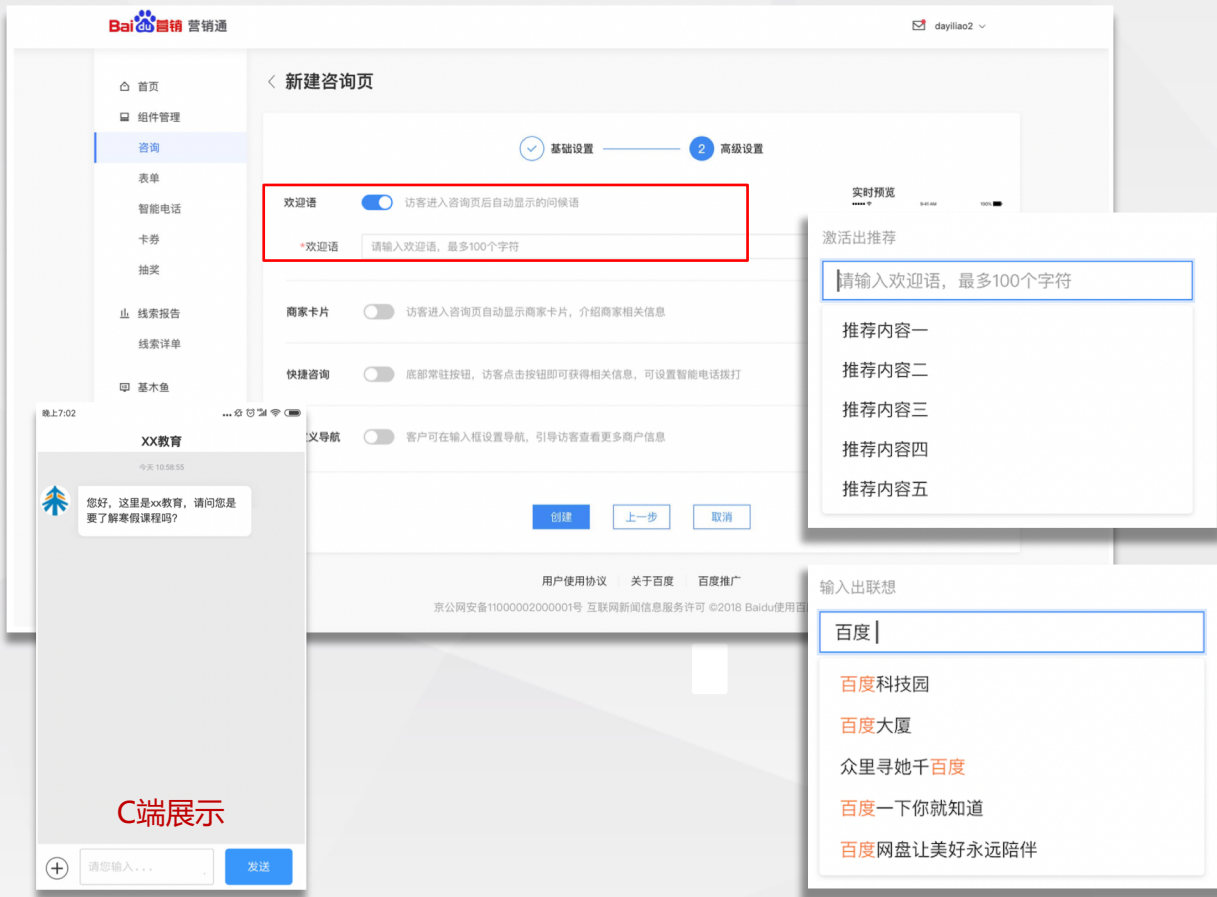
创建

上一步

取消

用户使用协议 | 关于百度 | 百度推广

京公网安备11000002000001号 互联网新闻信息服务许可 ©2018 Baidu使用百度前必读



## 高级设置-欢迎语设置

- 访客进入页面后向其展现已设置的欢迎语内容
- 点击开关打开欢迎语设置，输入框直接输入，最多100个字符
- 若输入带微信/电话号码的欢迎语无法过审
- 输入过程中，可根据输入的内容推荐/联想历史使用的欢迎语，以便客户直接使用



## 高级设置-商家卡片设置

- 可新建卡片或选择已有卡片
- **新建卡片**：卡片名称(必填)、图片上传(必填)、跳转链接、卡片标题、卡片内容；
- 上传图片：支持选择上传大图(1140:500)或者小图(170:170)
- 跳转链接：为二级下拉。可添加智能单页和多页站点中的某个页面，智能单页无二级下拉。可添加链接均为基本鱼已审核通过的链接；
- 卡片标题/内容：仅支持纯文本，无法修改字体颜色、大小、样式等；
- **选择已有卡片**：下拉选择相应卡片






# 营销通-咨询（咨询页高级设置）

## 高级设置-商家卡片C端展示效果


博思教育

今天 10:58:55



博思在线课线上线下无缝连接，更懂孩子

1对1个性化授课，课上高频互动，课后随时答疑；AI加持助力提升，记录孩子上课状态，调...



您好，这里是博思教育，请问您是要了解寒假课程吗？

+ 请输入... 发送

卡片

卡片标题

卡片内容

博思教育

今天 10:58:55



博思在线课线上线下无缝连接，更懂孩子

1对1个性化授课，课上高频互动，课后随时答疑；AI加持助力提升，记录孩子上课状态，调...



您好，这里是博思教育，请问您是要了解寒假课程吗？

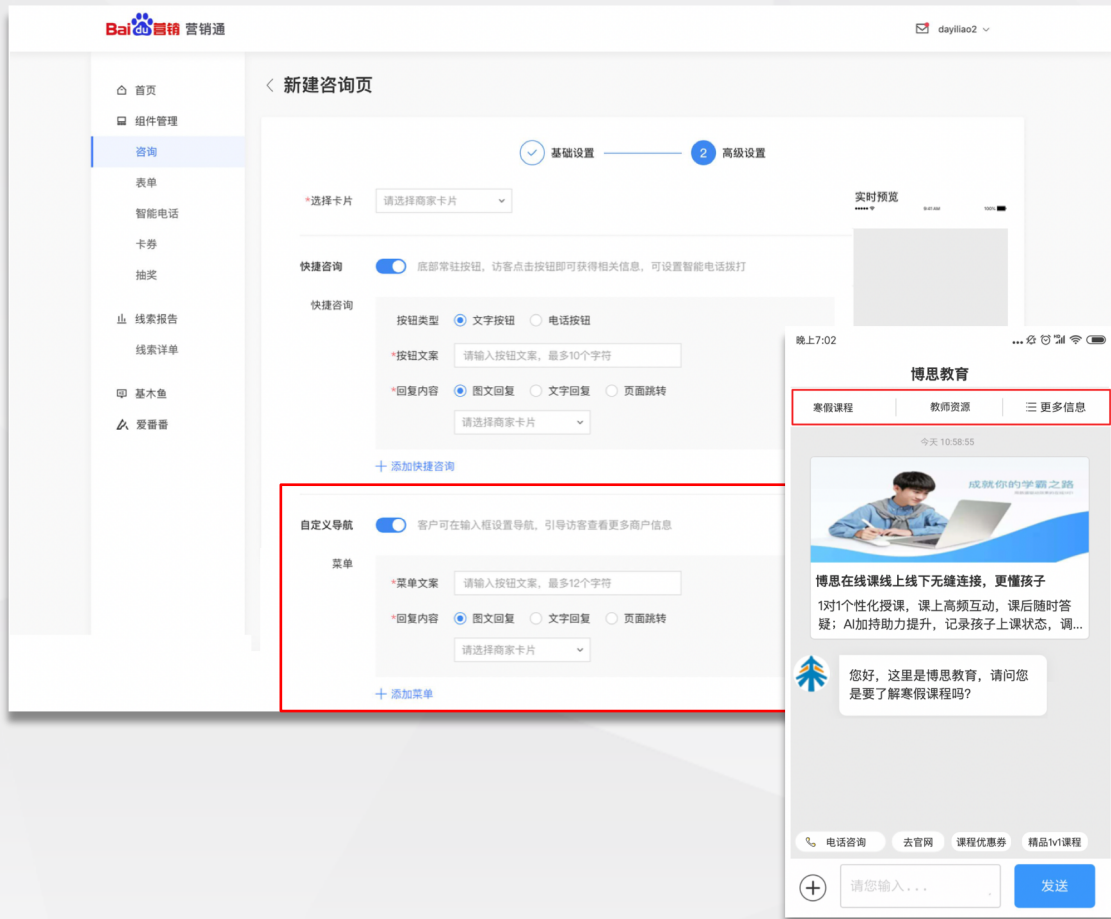
+ 请输入... 发送



## 高级设置-快捷咨询设置

- 包含按钮类型、按钮文案、回复内容
- 按钮类型：文字按钮、电话按钮
- 文字按钮：输入按钮文案，最多10个字符。  
当选择文字按钮时，回复内容可设置图文回复、文字回复和页面跳转。
- 图文回复：可选择已有卡片或新建卡片
- 文字回复：输入回复文案
- 页面跳转：下拉选择相应跳转页面
- 电话按钮：支持选择已有电话或输入电话。  
可新增手机、固话、智能电话，点击新建智能电话，进入智能电话添加页面。最多可添加一个电话快捷咨询。若已经添加了一个，电话按钮置灰不可点击。
- 点击添加快捷咨询增加多个快捷咨询方案。  
快捷咨询超过2个时，支持移动和删除。

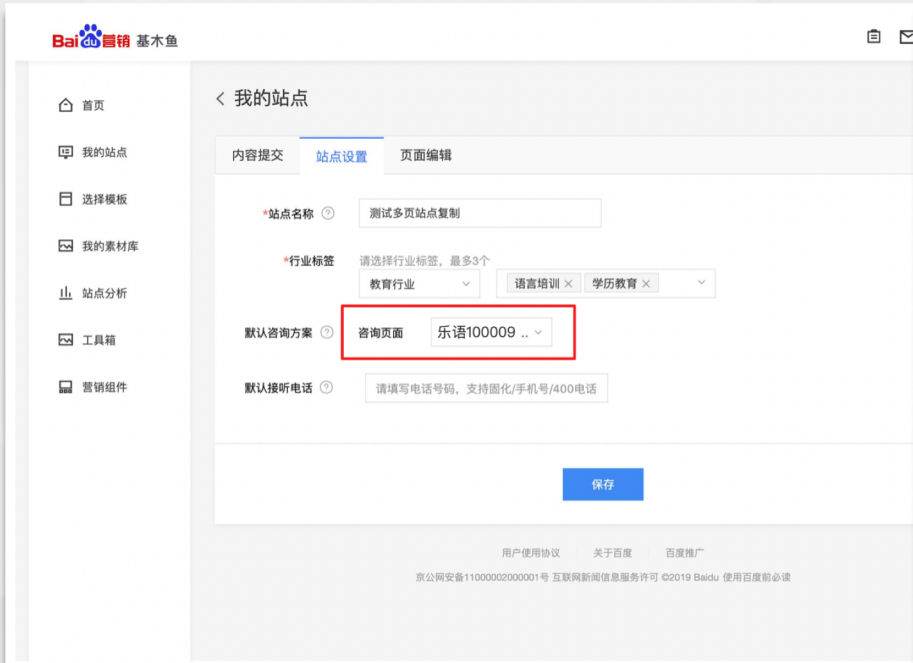




## 高级设置-自定义导航

- 自定义导航包含：菜单文案、回复内容
- 点击添加菜单文案，不超过12个字符；支持时间筛选操作，默认展示今天，最多可查看近30天的数据；
- 回复内容：默认图文回复，可选择已有卡片或新建卡片。回复项三选一。点击页面跳转回复内容时，若已添加图文回复内容，将提示：进入页面跳转内容设置后，图文内容将被清楚，需进行确认；
- 点击添加菜单，添加一行主菜单列表，最多可添加6个菜单

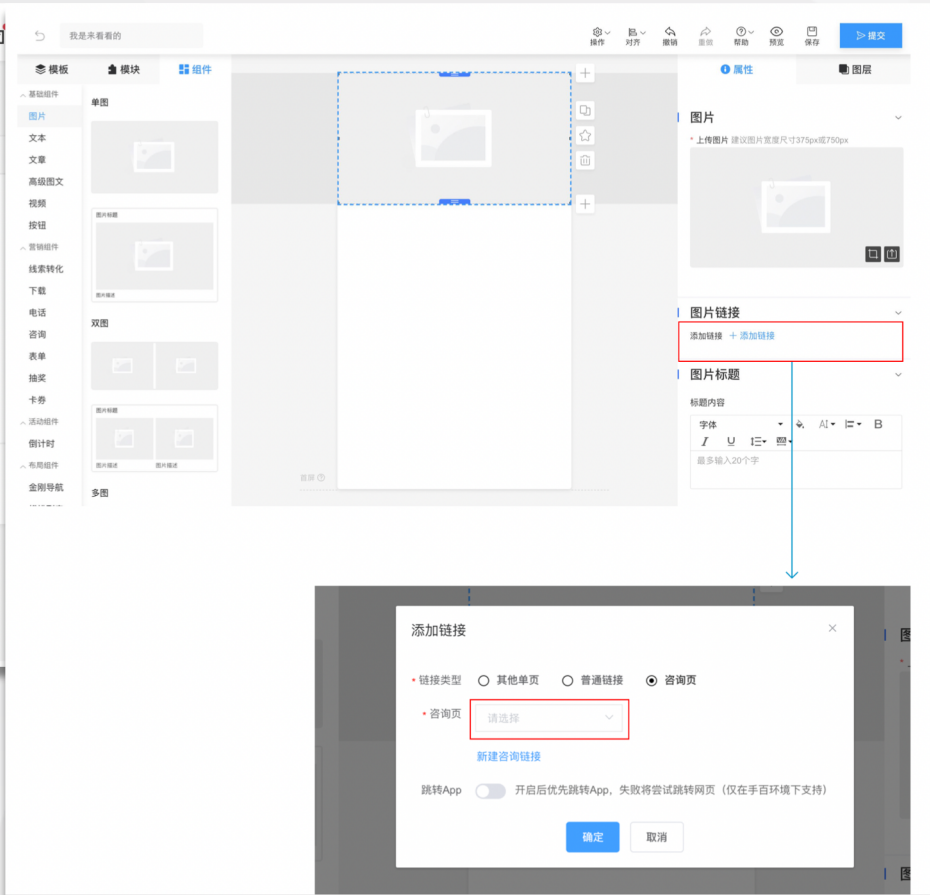
# 营销通-咨询（咨询页绑定设置）



在营销通设置咨询页且审核通过后，可前往基本鱼绑定该页面。

多页站点：下拉选择咨询页面

编辑器：如图

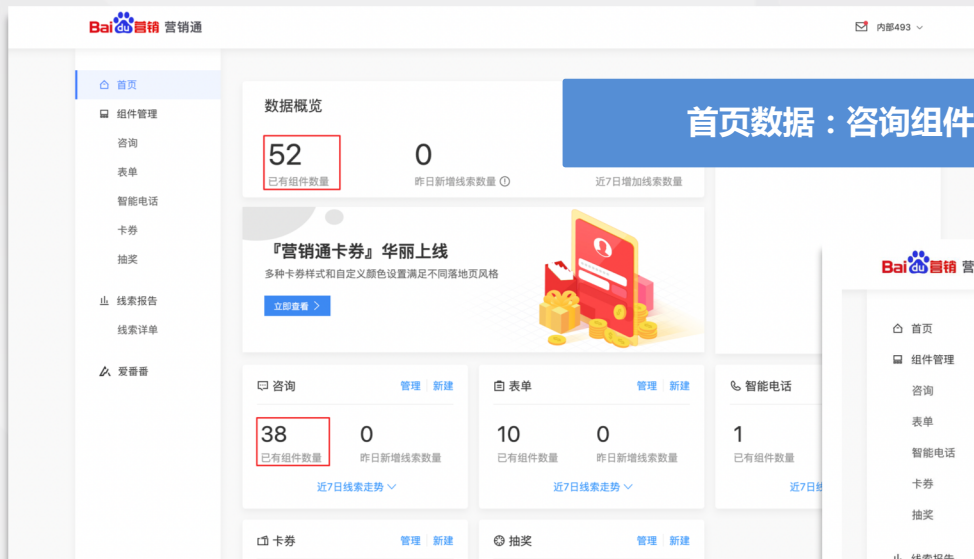




## 营销通-咨询（历史咨询页）

- 为方便客户直接使用，会将客户历史使用的咨询页面根据历史的设置内容（咨询工具&接待方案）生成相应页面，展现在咨询管理列表中。可直接进行复制/编辑/删除。
- 智能单页历史页面刷新为新的咨询方案页面后。必须进入基本鱼站点重新绑定方可生效。

数据说明	历史页面	新咨询页
咨询页名称	无	咨询工具+接待方案层级1（有则展现）+接待方案层级2（有则展现）+接待方案层级3（有则展现）
IM工具	设置的一二三级接待方案	设置的一二三级接待方案
联通	无	用户进入咨询页面
欢迎语	默认欢迎语（您好，请问有什么可以帮助您）	默认欢迎语（您好，请问有什么可以帮助您）
商家卡片	无	无
菜单设置	无	无



首页数据：咨询组件数据为客户在营销通设置的咨询页数量



详细数据：

- 新增咨询页URL、咨询工具展现。
- 咨询页名称展现客户在营销通设置的名称，咨询页URL展现咨询页面链接，咨询工具展现该客户设置的咨询工具。