

营销通&咨询产品攻略

商业产品团队

2021年8月

首先了解一下整体咨询功能概貌

营销通&咨询

- 支持市面热门的50余家咨询工具
- 支持咨询半屏浮层及咨询落地页形态
- 可灵活设置咨询页面内容
- 防骚扰管理，有效屏蔽低质流量
- 支持免费智能客服在线服务功能
- 有效进行线索管理及沉淀

通用咨询

咨询管理

咨询方案基础设置

- 咨询方案名称
- 客服联通方式
- 设置客服账号

咨询方案高级设置

- 欢迎语编辑
- 商家卡片
- 快捷咨询
- 自定义导航
- 咨询离线表单设置

防骚扰管理

- 系统智能防护策略
- 人工定义规则策略

手百私信主页

私信主页信息修改

智能咨询

机器人客服

- 机器人自动回复
- 机器人主动询问
- 机器人设置

智能推荐

- 猜你想问
- 推荐回复
- 搜索预输入

数据诊断

基木鱼编辑器&咨询组件

- 提供独特动态咨询弹幕样式
- 引导邀请功能进行用户咨询引导
- 提供按钮样式、底部/侧边悬浮、等多种咨询样式选择
- 支持按钮动态效果，提升用户关注度

在使用咨询时，你是否也有以下问题/困扰？



客户的业务重咨询，而且非常依赖**咨询弹窗**，基本鱼想用弹窗怎么办？

客户的人工客服储备有限且流动快，有时**回复不及时**或者**内容不专业**，容易造成**线索流失**。

有时候用户进入落地页了，可能对于页面内容不太感兴趣，如果能主动引导用户进行咨询，转化的意愿也就更大些。

突然发生骚扰捣乱现象，占用咨询客服坐席，导致正常用户无法进行有效接待影响投放效果。

主要投放以oCPC为主，对于咨询浅层转化和深层转化，都可以进行配置吗？



咨询浮层

更好融入页面中，配合内容进行有效引导转化，可配置主动弹出，快速引导用户咨询，提升咨询连通率



智能客服

全部功能免费，节省客户成本，支持全时在线接待，根据用户需求实现机智应答，提升线索留联率



引导邀请（固定/智能邀请语、主动邀请语）

支持客户预设和根据用户搜索意图智能推荐邀请语展示，还可通过客户IM侧主动发起邀请话术引导用户进行咨询



咨询防骚扰

系统智能通过对话及用户行为分析，精准定位拦截骚扰流量，并支持客户自定义规则屏蔽，减少无效对话联通



oCPC有效联动

oCPC咨询浅层和深层转化目标均支持配置，并基于同百度商业产品生态下，可更便捷完成产品问题排查操作

剖析关于‘咨询’你不懂的那些名词

名词	简介	设置入口	示例
咨询方案	咨询的 基础信息设置 、授权客服账号等	营销通通用咨询	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、自定义导航、电话悬浮等）
咨询组件	落地页/前卡上显示的 咨询入口 ，如咨询按钮、咨询悬浮等	基本鱼编辑器、推广平台-创意组件	
咨询引导语	当用户进入页面后邀请用户联通咨询对话，包括 固定邀请 和 主动邀请 两种能力；注：固定邀请（固定引导语）在咨询引导语中设置，主动邀请是客服实时向用户发起的对话内容	基本鱼的两个 悬浮咨询组件	
咨询悬浮	落地页下悬浮的 半屏咨询 悬浮，可自主配置进入落地页后主动弹出。	基本鱼编辑器 咨询组件	
咨询弹幕	落地页内两种动态咨询样式，可自主配置弹幕内容进行用户引导，用户点击后联通咨询对话。	基本鱼编辑器 咨询组件	
对话唤醒	访客离开落地页时，客服可在24小时内向访客发消息(最多6条)；访客点击后可跳转到百度APP-私信模块继续和客服沟通	默认开启 可在营销通手百私信主页配置接待咨询方案	
标签回传	IM可将客服对访客或会话打上的标签回传至百度，百度将对标签进行解析后应用到ocpc转化模型训练，提高模型准确率；ocpc已支持使用无效标签（即客服打标中包含“无效”）	BCP咨询工具内	

咨询浮层和咨询页是什么？如何选择搭配更适合我？

- ✓ 支持高级设置①、⑤功能配置生效
- ✓ 强弹窗引导客户，关注咨询建联率
- ✓ 建议配置欢迎语，引导用户点击建联
- ✓ 电话设置随业务复杂度可进行选配

- ✓ 支持全部高级设置功能配置生效
- ✓ 建议使用商家卡片介绍品牌/业务等内容增加信任度，提升留联率及有效率
- ✓ 热门咨询问答内容可配合快捷回复功能预设问题答案，减少人工客服接待成本

咨询方案高级设置

完善咨询页内容转化路径，提升咨询线索有效率

咨询浮层

支持固定时间自动弹起三分之一屏浮层
强化引导用户，保证体验，提升接通率



咨询页

支持配置展示丰富内容及多种辅助选项
增强用户信任，提升线索有效率



1

欢迎语

支持自由设置，不再一成不变，激起访客咨询意向

2

商家卡片

支持图文及视频，全方位彰显核心卖点、热门活动及时宣传

3

快捷回复

结合访客意图/兴趣点，设置回复内容降低访客咨询成本

4

菜单导航

结合业务场景添加导航，引导访客浏览更多内容

5

电话设置

提供电话拨打方案快速实现深度沟通，有效获取用户线索

6

离线表单

通过表单进行咨询兜底方案，防止咨询无人接待时线索流失

智能咨询 | 机器人&智能推荐应用介绍

降本-机器人客服

场景 1 人工繁忙



场景：人工客服坐席繁忙，超越同时支撑咨询最大载荷

任务：同时服务最大量级客户咨询需求，尤其针对完成有标准答案且高重复度问题（如优惠活动说明、优惠券使用规则等）。

动作：智能客服上线帮助人工客服分担咨询和业务等共性问题。

结果：日常咨询和简单重复标准度高的问题分配至智能机器人完成服务。

场景 2 人工闲时



场景：午休、吃饭、短期不在线等碎片时间

任务：完成人工客服被占用时的咨询服务

动作：智能客服上线帮助人工客服分担咨询和业务等共性问题。

结果：日常咨询和简单重复标准度高的问题智能均能完成服务。

场景 3 夜间咨询



场景：节假日、周末、夜间

任务：满足网民不间断的全时咨询需求

动作：智能客服上线回复咨询和业务等共性问题。

结果：有效延长广告主投放时间，有效获取更多有效线索，解决夜间，节假日和双休日客服不在岗，但是网民有咨询需求的场景，由智能客服承担咨询服务。

提效-智能推荐

提升 开口率



举个例子

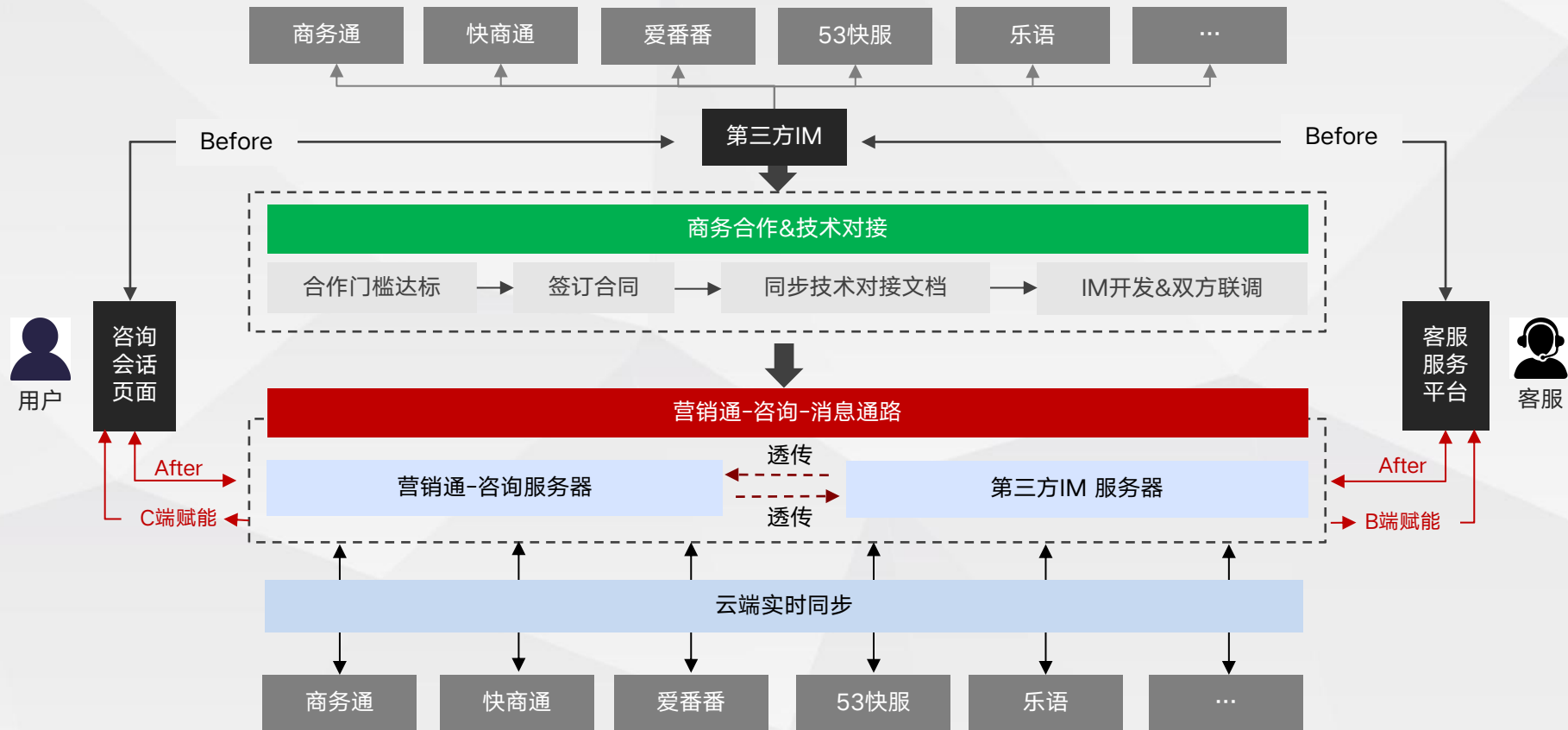
推荐问题（猜你想问）：网民进入咨询页无需输入内容，只要点一下问题即可联通咨询

推荐内容（内容推荐）：网民进入咨询页有更多感兴趣的内容可以看

推荐回复：系统根据语料生成回复内容，符合网民需求点击一下即可发送

搜索词预输入：将网民搜索词自动带入咨询页输入框内，降低咨询成本。

BCP | 与IM厂商合作对接模式





BCP | 已支持的咨询IM厂商，覆盖目前主流/新兴/自研等多类品牌

综合成立时间（从业经验）、融资轮次（资金实力）、百度指数（知名度），划分格局如下：

主流 在线客服系统

均为老牌IM、融资多轮及大厂背书IM，覆盖80%主流IM

快商通	商务通	53快服	乐语	Live800	UDESK	环信客服	美洽
七陌云客服	智齿	全时易聊	爱番番沟通				
逸创云	企点客服	小能	网易七鱼	未合作			

新兴 在线客服系统

均为新生代IM，覆盖60%新兴IM

蝉螂	V5智能客服	智洽	aztalk	洽客	通宝客服	知了客服	好商通	鱼塘多销
晓多客服	米多客	快连通	MsgOnline 信网云	医康桥	未来通	wicommm	云雀	
合力亿捷	合从	客户无忧	百应	海豚客服	云畅	云畅客服	莫邻客服	中通天鸿

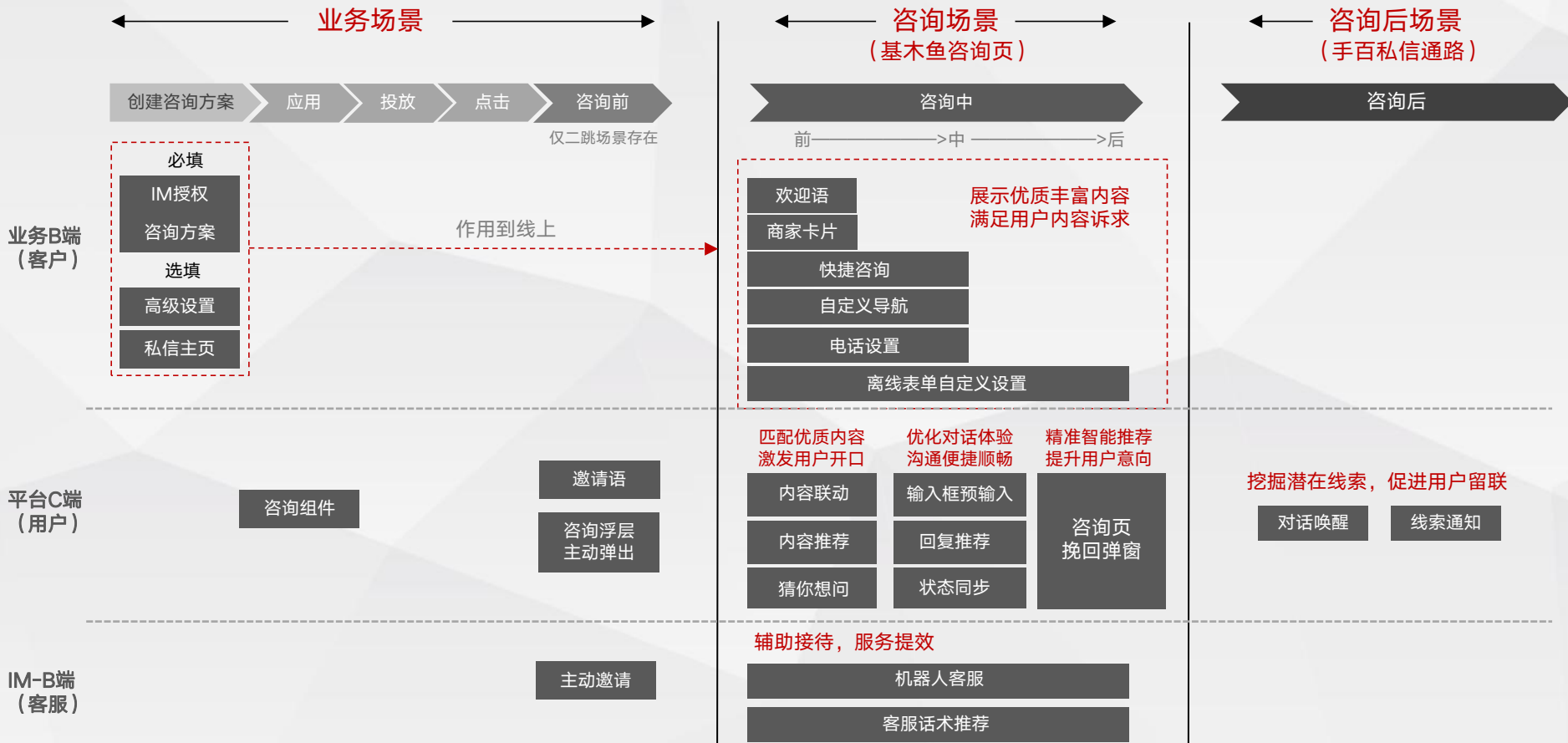
未合作

自研 在线客服系统

均为头部医疗/医美/教育行业客户自研发

智聊通	智贝通	蜜邦	华韩通	安徽壹尚	青岛在线
-----	-----	----	-----	------	------

咨询使用路径、核心场景及功能梳理



业务场景 | IM授权&咨询方案&私信主页功能

业务场景

创建咨询方案

应用

投放

点击

咨询前

仅二跳场景存在

咨询场景 (基木鱼咨询页)

咨询中

前

>中

>后

咨询后场景 (手百私信通路)

咨询后

咨询

IM授权

帮助中心

咨询管理 防骚扰管理 手百私信主页 客服账号授权

完成客服账号授权后，可在设置咨询方案时选取关联到已授权的账号，也可直接使用爱番番沟通与用户沟通，立即前往爱番番沟通界面

已授权账号

咨询工具	客服账号	授权时间	已应用咨询方案	应用总计	操作
爱番番沟通	1381540		-	0	去应用

新增授权

新增客服账号授权
已支持百度自有IM账号及20余家第三方咨询工具，请点击下方咨询工具进行授权

第三方咨询工具



新建咨询方案

咨询方案

支持编辑，修改成功的内容将会直接呈现在客户投放/使用中

下一步

取消

高级设置

基础设置

高级设置

欢迎语 ☒ 访客进入咨询后弹出的欢迎语

* 欢迎语

您好，这里是XXX服务中心，关于您的问题有什么可以帮您解决？

1. 李师傅
2. 张师傅
3. 张师傅
4. 张师傅

9/100

商家卡片 ☒ 访客进入咨询后自动展示商家卡片，介绍商家相关信息

* 商家卡片

新建卡片 选择已有卡片

基础版卡片 > 企业版

快捷回复 ☒ 商家常用回复，设置后点按钮即可获取相关信息

* 快捷回复

按钮文案 快速回复 0/10

回复内容 图文回复 文字回复 页面跳转 表单回复

基础版文案卡片 > 企业版

自定义标题 ☒ 客户可在输入框右侧编辑，引导访客查看更多产品信息

* 自定义标题

文案文案 品牌介绍 0/12

回复内容 图文回复 页面跳转

基础版文案卡片 > 企业版

电话设置 ☒ 客户可在咨询页面设置电话方案，设置文本内容

* 电话设置

按钮文案 拨打电话 0/10

电话方案 智能-智能测试 新建电话方案

高级设置 ☒ 客服不在场时触发该提示语，引导用户留下线索

* 高级设置

高级设置

高级设置 请输入高级设置提示语，最多100个字符 0/100

表单方案 新建表单 选择已有表单

表单设置 样式选择

手百私信主页功能介绍 手百私信主页可用于对访客唤醒功能，用于在手百APP私信展示广告主品牌信息

基础信息

您一年内剩余修改次数为 6/10次

私信主页设置

审核通过

主页名称 禾瑞施美容店

主页logo

主页标语 美容美甲纹绣

主页简介 -

主页链接 baiboxapp://swan/eRSS2NhfWzibGy2FcNNB8DFSPUjF

咨询方案

用户从私信沟通，优先会联动上次沟通的接待方案，否则，会使用此方案进行沟通

审核通过

客服账号 商务通LGN96252108

电话设置 未开启

业务场景 | 基木鱼编辑器&咨询组件功能



咨询场景 | 咨询高级设置功能

业务场景

创建咨询方案

应用

投放

点击

咨询前

仅2跳场景存在

咨询场景 (基本鱼咨询页)

咨询中

前

>中

>后

咨询后场景 (手百私信通路)

咨询后

欢迎语 ☒ 访客进入咨询后自动显示的问候语

1. 欢迎语

* 欢迎语

商家卡片 ☒ 访客进入咨询后自动显示商家卡片，介绍商家相关信息

2. 商家卡片

* 商家卡片 ☒ 新建卡片 ☐ 选择已有卡片

* 卡片类型 ☒ 基础图文卡片 ☐ 高级图文卡片 ☐ 视频卡片

快捷咨询 ☒ 底部常驻按钮，访客点击按钮即可获得相关信息

3. 快捷咨询

* 快捷咨询

* 按钮文案 免费试听 8/10

* 回复内容 ☐ 图文回复 ☐ 文字回复 ☐ 页面跳转 ☒ 表单回复

* 表单方案 ☐ 新建表单 ☒ 选择已有表单

咨询-预约式表单-20...

+ 添加快捷咨询

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

4. 自定义导航

* 自定义导航

* 菜单文案 课程介绍 8/12

* 回复内容 ☒ 图文回复 ☐ 页面跳转

基础图文卡片 > 成... 新建商家卡片

电话设置 ☒ 客户可在咨询页设置电话方案、按钮文字等内容

5. 电话设置

* 电话设置

* 按钮文字 电话咨询 8/10

* 电话方案 智能-智能电话 新建电话方案

离线设置 ☒ 客服不在线时发送表单，引导用户留下线索

6. 离线设置

* 离线设置

离线问候语 请输入离线问候语，最多100个字符 Q/100

* 表单方案 ☒ 新建表单 ☐ 选择已有表单

* 表单模版 领取优惠式表单

标题 限量优惠免费领取 16/50

按钮文案 立即领取 8/30

禾瑞施美容店

海量课程线上线下无缝链接，更懂孩子

在统一一对一辅导品牌，免费全面学情评测，找准学习漏洞，找出失分点，为孩子定制个性化课程

更多详情请在本页进行咨询 点我咨询

您好，请问您是想咨询什么？

1. 考试报名
2. 学习费用
3. 考试时间
4. 合作院校

电话咨询

请输入... 发送

禾瑞施美容店

海量课程线上线下无缝链接，更懂孩子

在统一一对一辅导品牌，免费全面学情评测，找准学习漏洞，找出失分点，为孩子定制个性化课程

更多详情请在本页进行咨询 点我咨询

您好，欢迎咨询禾瑞施教育，现在报名，免费试听课程等你来

师资力量 免费试听 电话咨询

请输入... 发送

禾瑞施美容店

海量课程线上线下无缝链接，更懂孩子

在统一一对一辅导品牌，免费全面学情评测，找准学习漏洞，找出失分点，为孩子定制个性化课程

更多详情请在本页进行咨询 点我咨询

您好，有什么可以帮您解答的吗？

免费咨询

请输入... 发送

禾瑞施美容店

姓名 请输入姓名

联系方式 请输入联系方式

预约时间 年 / 月 / 日 ---- 1--

☐ 自动输入历史信息《个人信息授权书》

立即预约

成人教育

课程介绍

更多详情请在本页进行咨询 点我咨询

免费咨询

请输入... 发送

禾瑞施美容店

海量课程线上线下无缝链接，更懂孩子

在统一一对一辅导品牌，免费全面学情评测，找准学习漏洞，找出失分点，为孩子定制个性化课程

更多详情请在本页进行咨询 点我咨询

您好，欢迎咨询禾瑞施教育，现在报名，免费试听课程等你来

师资力量 免费试听 电话咨询

请输入... 发送

禾瑞施美容店

免费咨询试听课程等你来

免费咨询

请输入... 发送

限量优惠免费领取

姓名 请输入姓名

联系方式 请输入联系方式

☐ 自动输入历史信息《个人信息授权书》

立即领取

免费咨询

请输入... 发送

咨询场景 | 智能推荐功能

业务场景

创建咨询方案

应用

投放

点击

咨询前

仅二跳场景存在

机器人客服 智能推荐 数据诊断

猜你想问 推荐回复 搜索预输入

猜你想问功能介绍:

访客进入咨询页后,会根据访客检索词,推荐相关的问题,提升访客的开口率。问题均来自于客户在自动回复中配置的问题。访客点击问题后,会直接发送问题进行咨询。

猜你想问 开启后,系统将开始推荐问题



推荐方案 推荐问题机器人自动回复

访客点击问题后,会展示问题,机器人会回复问题配置的答案

仅推荐问题

访客点击问题后,只展示问题,机器人不进行回复

机器人客服 智能推荐 数据诊断

猜你想问 推荐回复 搜索预输入

访客回复推荐功能介绍:

客服询问访客时,系统会分析客服最新一条话术,推荐问题。访客点击按钮,自动发送回复内容,提升访客的回复选择疑问句为主,如询问性别,是否本人等。

访客回复推荐

开启后,系统将开始推荐回复



机器人客服 智能推荐 数据诊断

猜你想问 推荐回复 搜索预输入

搜索预输入功能介绍:

访客点击广告进入咨询页,系统会将搜索词自动预输入到咨询框中,降低访客输入成本。访问点击发送,直接发送该内容。以有效提升访客开口率。

搜索预输入

开启后,系统将开始预输入搜索词



咨询场景 (基本鱼咨询页)

咨询中

前

>中

>后

猜你想问 咨询

您好,有什么可以帮您解答的吗?

您是否想咨询:

大便出血挂什么科?

大便出血是痔疮吗?

上大便出血是什么状况

去官网 电话咨询

是 不是

请输入...

推荐回复 咨询

您好,有什么可以帮您解答的吗?

您是想咨询关于“肚子疼是什么病”的问题吗?可以把您的症状与我描述一下,针对性帮您分析指导。

去官网 电话咨询

是 不是

请输入...

搜索预输入 咨询

您好,有什么可以帮您解答的吗?

去官网 电话咨询

请输入...

咨询后场景 (手百私信通路)

咨询后

挽留弹窗

请问有什么问题可以帮助您解答的吗?

确定离开吗?您可能想问

隆鼻手术一般花多少钱呢?

鼻腔手术都有哪些费用?

耳鼻喉主任医师推荐?

确定 取消

去官网 电话咨询

请输入...

咨询场景 | 智能机器人客服功能



机器人客服 智能推荐 数据诊断

机器人自动回复 机器人主动询问 机器人设置

机器人对话 开启后, 自动回复和主动询问机器人会根据客户配置进行接待

机器人接待设置

☐ 固定时间机器人接待 启用后, 在指定时间段机器人会参与接待会话, 可设置多个时间段

☒ 客服不在线时, 机器人接待

人工接待设置 达到一定规则机器人将会提示需要人工接入, 转接到相应客服, 若转人工失败将会继续机器人接待

☐ 连续未知问题转入人工 开启后, 访客连续N次回答都是机器人未知问题之后, 会自动转入人工

☐ 关键词转人工 客户添加了关键词之后, 当访客输入的消息中包含关键词, 访客直接转接到人工客服

暂无内容, 您可以

使用行业模版

或

自定义对话框

新建知识 批量导入

或 采纳推荐知识



对话设置

* 对话流名称 教育培训_语言培训_阿卡索 24/40

触发方式 ☐ 不区分访客意图 ☒ 针对特定访客意图

* 意图 ☒ 阿卡索 6/30

+ 添加意图关键词

流程分支



预览



请输入知识问题或答案

自动采纳带有回答的推荐语料

问题	回答	被问次数	更新时间	采纳状态
学平面设计费...	不同课程不同的基础学习程度收费不一样的	1.00w	2020-08-14 06:03:31	未采纳
美工是做什么的	主要涉及电商的banner图设计、拓展、直通车、...	1.00w	2021-03-06 06:04:32	未采纳
景观设计都包...	您是打算近期学习还是提前了解的呢	1.00w	2020-08-14 06:02:49	未采纳

私信场景 | 线索追击相关功能



通过手百私信通路重启用户咨询对话唤醒能力；同时支持设置手百私信主页（展示对话唤醒功能及支持客户管理主页披露信息）

咨询管理 防骚扰管理 **手百私信主页** 客服账号授权

手百私信主页功能介绍 手百私信主页可用于对话唤醒功能，用于在手百APP私信展示广告主品牌信息 展开

当前主页为主体所有客户统一使用的主页。如果想本账户单独使用手百私信主页，可以点击右侧「新建独立主页」

新建独立主页

基础信息

审核通过

主名称 xx-昌晟北KRT1

主logo

主标语 十分感谢您的关注哦

主简介 -

主链接 -

生效推广ID 目前正在使用此主页的百度推广ID
33079757
33079758

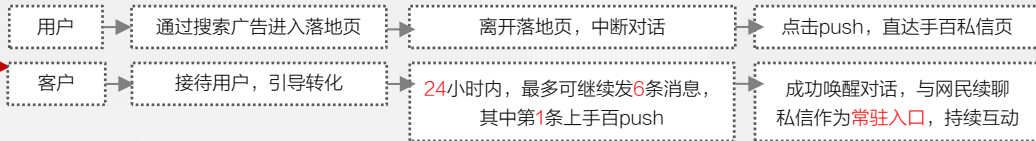
咨询方案 用户从私信沟通，优先会联通上次沟通的接待方案。否则，会使用此方案进行沟通

咨询方案 账户33079757私信方案 点击查看修改可使用本账户私信方案

修改

您一年内剩余修改次数为 10/10次

对话唤醒功能



用户线索消息私信通知

微信复制通知

您已成功复制微信，若有问题，您也可以直接回复消息与客服沟通。

微信号 [模糊处理]

复制时间 2021年05月23日 21:30

卡券领取通知

恭喜您成功领取卡券，可在百度APP「我的-卡券包」查看券码详情，您也可以直接回复消息与客服沟通。

卡券名称 搬家满500减50优惠券

有效时间 2021年05月23日~2021年06月23日

获奖时间 2021年05月23日 21:30

查看商家落地页

高顿财经教育

已加入品牌网账号营销计划，登录百度推广如换链接，账户要安全经济起来，可申请保障

星期一 上午 10:32

你好

您是想了解报考还是课程？

你好

是要咨询哪个证书方面的问题呢？

去官网 电话咨询

请输入... 发送

11:42

1月13日 星期一

己亥年腊月初九

百度

咨询回复消息 您咨询的消息商家有回复，点击查看>>

34分钟前

高顿财经教育

关注高顿，可获取更多服务及优惠内容

星期一 上午 10:32

你好

您是想了解报考还是课程？

你好

是要咨询哪个证书方面的问题呢？

是想咨询ACCA吗？

对，想报考acca

去官网 电话咨询

请输入... 发送



咨询为什么属于最复杂的转化组件？



这么多功能如何搭配使用提升转化？

咨询场景转化漏斗

建联率
(进线量)

开口率
(一句话)

高质率
(三句话)

留联率
(线索量)

咨询适配产品功能

- ✓ 咨询浮层（可配置主动弹出）
- ✓ 引导邀请（固定/主动欢迎语）
- ✓ 咨询组件-弹幕样式

- ✓ 欢迎语配置
- ✓ 主页logo&名称设置
- ✓ 猜你想问
- ✓ 推荐回复
- ✓ 搜索预输入

- ✓ 咨询页跳转
- ✓ 商家卡片
- ✓ 自定义导航
- ✓ 快捷咨询

- ✓ 离线表单（支持自定义样式）
- ✓ 挽回弹窗（智能推荐相关问题）
- ✓ 电话设置（咨询页内快捷拨打）

特殊场景&适配

- 系统智能防护策略
- 自定义规则防护策略（支持访问频率/数量/地域）

触发规则将启动验证码
防止占用咨询客服人力

抱歉,目前接待访客较多,需输入正确的验证码后方可联通客服

2+5011

确认

取消



咨询转化托管的优势是什么？



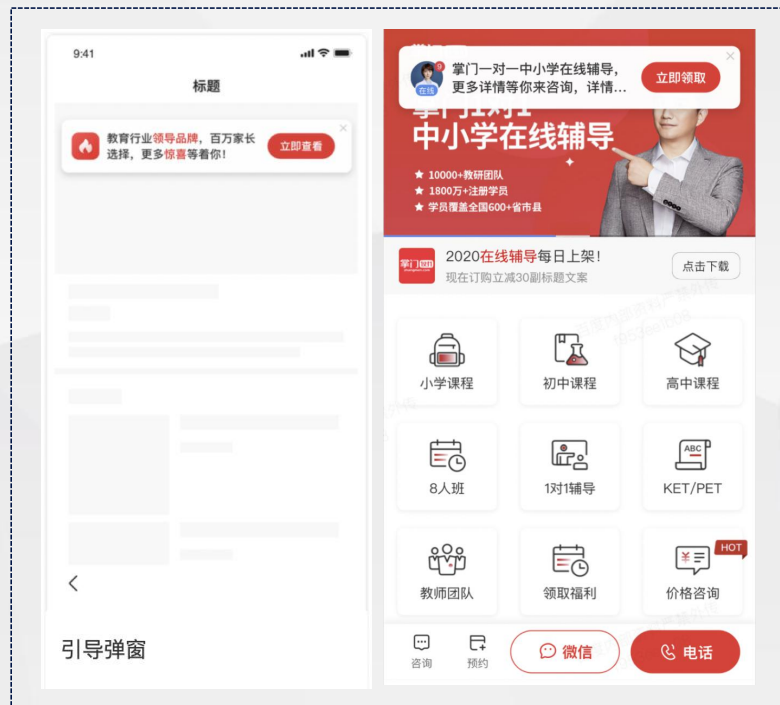
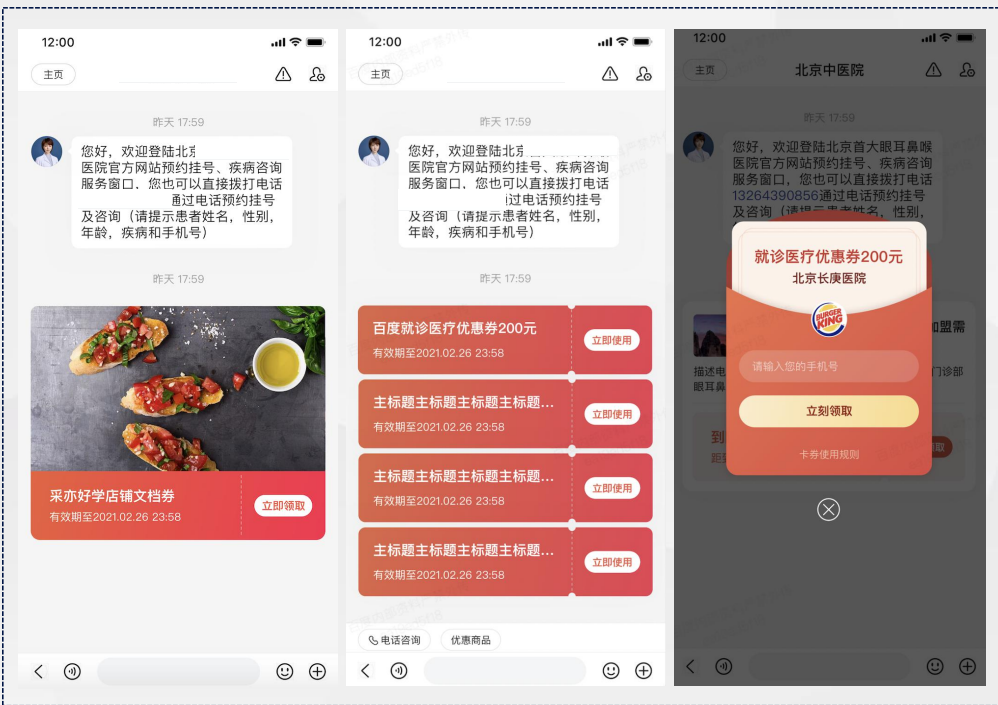
咨询重点产品功能预告

咨询支持卡券展示领取

(预计9月上旬小流量上线)

引导弹窗支持咨询展示

(预计9月中旬小流量上线)





问：引导邀请是什么功能？怎么我在IM侧发送邀请发不出去？

答：引导邀请包含基本鱼预设引导语和客户IM咨询主动推送两种方式，首先需要保证在基本鱼使用底部或中部悬浮咨询按钮样式开启该功能才可使用。其次IM侧主动邀请功能需要确保该IM工具支持该功能，如使用咨询浮层主动弹出功能邀请语将展示在咨询浮层内，同时主动邀请将优先于固定邀请语展示。

问：为什么打开咨询页后显示客服不在线，只弹出了一个留言板？

答：基本鱼咨询页通过读取IM咨询工具侧对应咨询方案客服在线状态，如实际在线但未联通请排查测试IM侧是否实际为联通状态，同时确认该落地页是否使用的为此在线咨询方案，留言板作为默认兜底方案，确保客服不在线时用户可以通过表单填写的方式进行留联保障客户效果。

问：进入咨询页后为什么会提示“目前访客较多，暂时无法接待”？

答：可能由于客服在咨询工具内设置了屏蔽规则或者将该访客拉黑，需要在咨询工具内确认检查相关配置，如未设置请沟通您的对应账户优化师提风铃进行case排查。

问：欢迎语配置后为什么不生效？

答：欢迎语分为咨询方案预设和咨询工具侧预设，咨询工具侧欢迎语需要用户联通客服后可进行展现，如进入咨询页或咨询浮层展开态；如使用咨询浮层主动弹出情况下由于用户尚未联通客服将仅展现咨询方案预设欢迎语。



让 营 销 更 简 单



微信公众号



官方网站