



**HKT BizWise Solutions**

**HKT 智 · 營方案**

**User Guide**

**用戶指南**

## Contents

Basic Operations 基本操作 .....	2
Logging into the Platform 登入平台 .....	2
Changing Password 更改密碼 .....	2
Review Account Details 檢視帳戶詳情 .....	3
Add-on Items 增值擴充.....	4
Customer Service 客戶服務 .....	5
Review Conversation and Customer Information 檢視對話和客戶資料.....	6
Replying Customers Directly 與客戶直接對答 .....	7
Auto Response 自動對答 .....	9
Creating an Auto Response chatbot 建立自動對答機 .....	10
Editing Auto Response chatbot content 編輯自動對答機內容 .....	14
Pausing an active Auto Response chatbot 暫停運作中的自動對答機 .....	14
Deleting an inactive Auto Response chatbot 刪除未啟用的自動對答機 .....	15
Campaigns 營銷活動.....	15
QR code Report 二維碼 .....	15
QR code Generation 建立二維碼.....	16
Push Message 推送信息 (SMS Blasting 群發短訊) .....	19
Conversation Record 對話紀錄.....	22
Conversation Report 對話數據 .....	23
Customers Database 客戶管理 .....	23
Adding Customers (Individual) 新增客戶 (單一) .....	24
Adding Customers (Bulk) 新增客戶 (批量).....	24
Customer Profiles 客戶詳細資料.....	25
Customer Groups 設立客戶群組 .....	26
Create and Manage Database Items 新增和管理客戶資料項目 .....	27

## Basic Operations 基本操作

### Logging into the Platform 登入平台

Enter the username and password as shown in the Welcome Letter or as previously defined to log into the panel.

請輸入歡迎信中所顯示或早前定立的用戶名稱及密碼登入平台。



HKT®  
智·營方案

sme\_hkt10

.....

登錄

### Changing Password

#### 更改密碼

After logging in, you will see your username at the top right corner. Click on to it and choose “Change Password”

登入後，頁面的右上角會顯示你的用戶名稱。點擊你的用戶名稱，然後選擇「更改密碼」



sme\_hkt10

更改密碼

登出

經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間
10	0	5	2022-01-18 17:29:07

After clicking “Change Password”, you will see a Change Password panel. Enter your old password, new password and confirm the new password accordingly, click OK to complete and your password will be changed.

選擇後，你將看到更改密碼版面，請依照指示填上舊密碼、新密碼以及確認新密碼。按「確定」完成更改。



更改密碼

\* 舊密碼:

\* 新密碼:

\* 確認新密碼:

取消 確定

## Review Account Details

### 檢視帳戶詳情

Choose “Account” from the menu bar on the left and click “Account Profile”. The “Account Profile” page can be divided into 3 parts. The first part shows the basic account information, including the company name, contact person, phone number, email, registered WhatsApp number service start day.

If you would like to update your information, please call 10088 to contact customer service.

於左方的選單列選擇「帳戶」->「帳戶資料」。「帳戶資料」頁面可分為 3 部分。第一部分為帳戶基本資訊，包括公司名稱、聯絡人、電話號碼、電郵地址、註冊 WhatsApp 號碼及服務開始日期。

如需更新資訊，請致電 10088 與客戶服務聯絡。

概覽

帳戶資料

公司名稱	Cream Technology Limited				
聯絡人	Au, Joeson	電話號碼	94	電郵地址	joesonau@ / .com
註冊WhatsApp號碼	85221				
服務開始日期	2021-12-21				

The second part shows the usage and capacity, which includes the number of customers, Auto Response chatbot, QR code, SMS etc. The numerator represents the used quantity, and the denominator represents the purchased quota.

第二部分顯示了各項功能的用量及限額，包括客戶數量、自動對答機、二維碼、短訊等。分子代表已用的數量，分母代表已購買的限額。

#### 用量及限額

客戶	16 / 1500	客戶組別	3 / 10	自動對答機	3 / 9
二維碼	2 / 6	短訊	5 / 500		

The third part is purchase history.

第三部分是購買紀錄，包括購買時間及項目。

#### 已購買

購買時間	產品	數量	購買者
2022-01-17 16:20:50	客戶限額	500	sme_hkt03
2022-01-13 10:53:44	自動對答機限額	2	sme_hkt03
2022-01-12 17:07:30	客戶組別限額	5	sme_hkt03
2022-01-12 17:06:20	客戶限額	500	sme_hkt03

## Add-on Items 增值擴充

Go to "Account" -> "Add-on Store" and you will see the available add-on items.

點選「帳戶」->「增值擴充」，然後你會看見可增值的項目列表。

截圖及說明只供參考



After clicking on the item you would like to top-up, the page will show your existing capacity and capacity options you can add on. Click on the capacity you want to buy and check the details on the right, such as content preview, capacity, category and price.

Click “Confirm” to complete the transaction. The cost will be charged together with your coming monthly platform payment.

點選你想增值的項目後，頁面會顯示你現有的限額總數和可購買的限額數量。點擊你想購買的數量並於右方檢視項目的詳情，如內容預覽，增購數量、類別和售價。

點擊「確認購買」完成交易。有關費用將連同你下一期的平台月費一併收取。



## Customer Service 客戶服務

When there is a customer, the customer's phone number will show on the “Dashboard” page.

截圖及說明只供參考

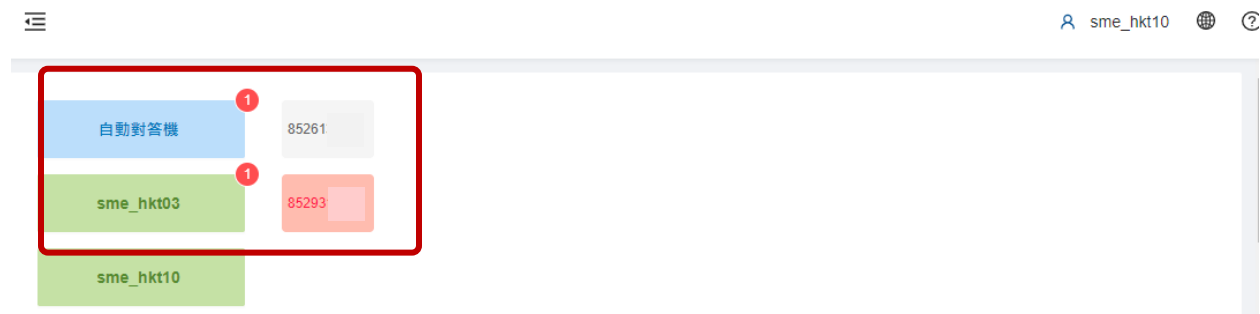
Those in the Auto Response chatbot row are the customers who are handling by the chatbot; whilst the others are customers who need the support of an agent or are communicating with the agent already.

For phone numbers showing behind agent's name, red means that the customer is waiting to be served, and gray means that the customer is communicating with the agent.

當有客戶時，客戶的電話號碼會於總覽頁面顯示。

排列在「自動對答機」一欄的是正在與自動對答機對答的客戶。而排列在客服人員名稱一欄的是需與客服人員對答或正在與該客服人員溝通的客戶。

在客服人員名稱一欄的電話號碼，紅色代表客服人員尚未處理，灰色代表客服人員正在對話。




## Review Conversation and Customer Information 檢視對話和客戶資料




To start a conversation with customers, you can click the numbers on the “Dashboard” page directly, or

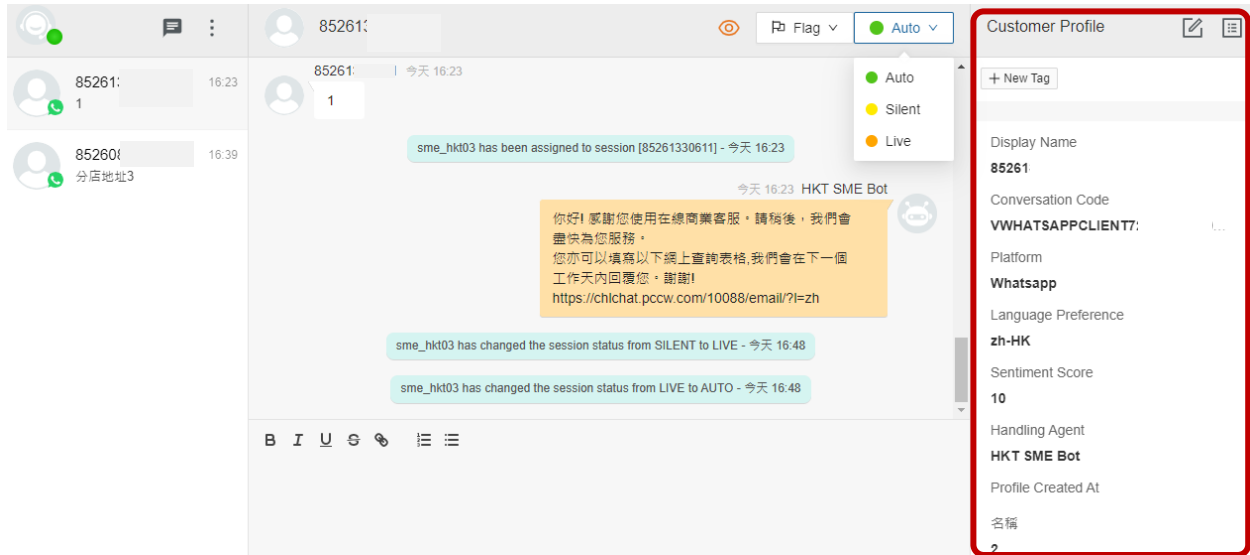
the  chat icon.

After opening the conversation, you can view or edit customer's information on the right. You may also click “NEW TAG” to add some tags for the customer for easy reference in the future.

於「總覽」頁面按客戶的電話號碼或點擊頁面右邊的對話標記 

打開對話頁面後，你可以在右方的客戶簡介中檢視或更新客戶的資料。你亦可以點擊“NEW TAG”為客戶加上標籤，以便日後辨識。

	Update the customer's profile 更新客戶資料
	Remarks 注意事項
 Flag ▾	Indicate the conversation status 標示對話狀態



## Replying Customers Directly 與客戶直接對答



Click on the chat icon to open the conversation page. Then click on the grey circle on the top left corner and choose "Online"

Grey circle: Offline

Green circle: Online

Once you are online, your name will show under Auto Response chatbot on the "Dashboard" page.



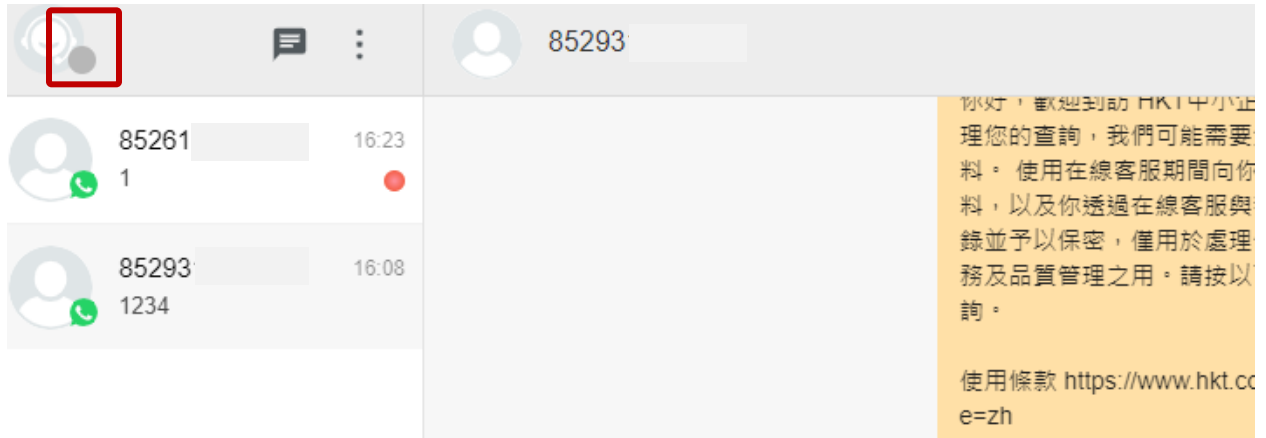
點擊頁面右邊的對話標記，然後按左上方人形圖案旁的灰色圓點，選擇「在線」。

灰色圓點: 不在線

綠色圓點: 在線

當你的狀態轉為在線後，你的名字便會顯示於總覽頁面「自動對答機」一欄下。

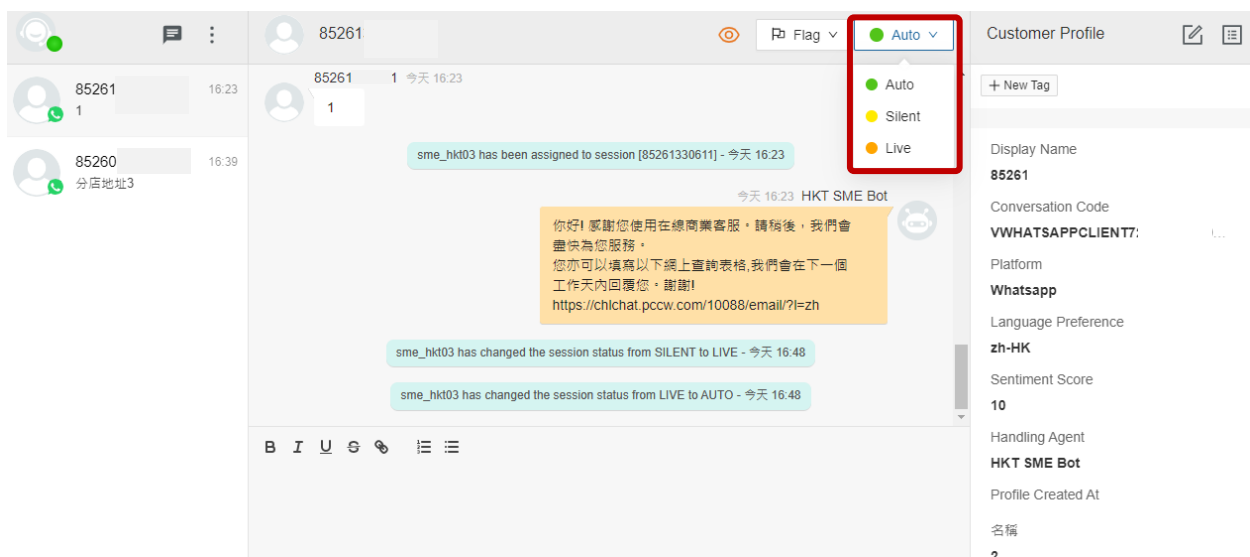




If you would like to take over the conversation from an auto response chatbot or other agents, you may change the conversation status at the top right corner.

如你想和正在由自動對答機或其他客服人員溝通的客戶對話，請更改右上角的對話狀態。

Auto	Handled by Auto Response chatbot 自動對答機處理
Silent	View conversations being processed by other agents / Stop Auto Response chatbot 檢視其他客服正處理的對話 / 暫停自動對答機
Live	Chat with customer directly. You can send out text messages or files 由你直接與客戶對話，你可以在文字框中輸入文字或傳送文件。
End	Complete the conversation. Customer's number will be removed from the "Dashboard" page 完成對答，客戶的電話號碼會於總覽頁面消失。



Users should switch the status of all handling conversations to Auto before log out the platform to allow Auto Response Chatbot to handle the chat or assign to other agent.

注意於登出平台前，應先把當前處理中的對話設定成 Auto 讓自動答機處理或分配給其他客服。

## Auto Response 自動對答

The auto response chatbot allows you to communicate with customers and handle inquiries at any time through pre-setting some simple questions and answers.

The first and second section of the “Auto Response” page shows the active and inactive chatbots. You can easily see the name, status, triggering channels, reached customers and created time of each chatbot.

自動對答機讓你透過預設簡單的對答，隨時與客戶溝通及處理查詢，把握每個商機同時減省人力資源。

「自動對答」頁面的第一和第二部分分別詳列運作中和未啟用的對答機。每個對答機都有其名稱、狀態、觸發渠道、觸及客戶量及建立時間。

自動對答機  
運作中

+ 新增

名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間
HKT 專門店查詢	運作中	0	4	1	2022-01-11 14:06:50
HKT x Google Workspace組合優惠	運作中	0	0	1	2022-01-07 15:29:48
FastTrack CityHack Enrollment	運作中	0	4	1	2022-01-07 15:15:47
SME在線商業客服	運作中	0	5	2	2022-01-07 15:01:18
查詢行業方案 - FAQ	運作中	0	1	0	2022-01-07 14:39:07

已使用 5/7 個 < 1 >

自動對答機  
未啟用

名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間
My wow Campaign	未啟用	0	0	0	2022-01-11 15:49:13
Hello Campaign	未啟用	0	0	1	2022-01-06 15:35:43

< 1 >

The third section is default reply chatbots, which are set for non-office hours or when the system cannot provide any pre-set replies.

第三部分為預設回覆，如系統未能辨識時或在非營業時間的回覆。

## 預設回覆

名稱	狀態	
客戶自由發言時的回覆	生效	<a href="#">✎</a>
不在營業時間時的回覆 (00:00-23:59)	生效	<a href="#">✎</a>

< 1 >

## Creating an Auto Response chatbot 建立自動對答機

### Step 1 步驟 1 :

On the "Auto Response" page, click "Create" and select the template you want. You can view the name, category and price of the template on the right.

Confirm your choice by clicking "Next".

於「自動對答」頁面點擊「新增」，選擇你需要的範本。你可於右方檢視範本的名稱、類別及售價。

確定範本後，點擊「下一步」。

名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間	
Instant Marketing Campaign - 商業電話總轉台優惠	運作中	0	0	3	2022-01-13 10:53:51	<a href="#">✎</a> <a href="#">📄</a> <a href="#">🚫</a>

請輸入 **點擊以開始教學模式**



你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

**智能銷售及客服 (目錄版)**



你好，歡迎來到 Smart Tech 電子產品銷售。請 follow 我哋嘅社交平台，以獲得本公司最新資訊及更多優惠。或請按“按此查詢”，查詢更多公司資訊。

**智能銷售及客服 (按...**



你好，歡迎來到太古城分店消費。立即登記成為會員，我們將送你 HK\$100 現金券。日後有更多產品優惠，我們也會立即通知你。

**O2O 客戶吸納**

**預覽**



你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

**範本名稱：智能銷售及客服 (目錄版)**

**說明：Smart Sales and Services 智能銷售客**

## Step 2 步驟 2 :

Fill in the chatbot name and triggering phrase accordingly, neither of which can be repeated with other chatbots. If you need to create a QR code, you can turn on "Generate QR Code" and fill in the name or location of the event that uses the QR code, so that it can be easily identified in the performance report.

After finishing the message content, you can click "Preview" to see what the message will look like when it is sent. Confirm by clicking "Next" to continue.

按指示填寫自動對答機的名稱以及觸發字詞，兩者皆不可與其他對答機重覆。如需要建立二維碼，可開啟「建立二維碼」及填寫使用此二維碼的活動名稱或地點，以便日後於使用記錄中辨識。

點擊「預覽」檢示信息發送時的模樣。確認後按「下一步」繼續。

\* 自動對答機名稱

O2O Customer Acquisition - e賬單登記

\* 觸發字詞 (觸發此自動對答機之預設客戶回覆)

我想登記e賬單

建立二維碼



\* 二維碼活動名稱 (建議填寫，以便於使用記錄中辨識)

O2O Customer Acquisition - e賬單登記

## 訊息 1

預覽

\* 標題:

\* 回覆內容:

你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

備註:

我們將於對話中 收集你的個人資料作確認及聯絡用途

\* 按鍵內文:

常見問題

\* 選單標題:

常見問題

\* 互動按鍵:

寬頻轉台優惠

\* 按鍵描述:

請於訊息2輸入回覆內容

你好，HKT提供各類型數碼方案以配合本地中小企的業務需要，包括流動網絡通訊、智能收款系統以及一系列雲端管理和遙距營銷方案。

我們將於對話中 收集你的個人資料作確認及聯絡用途

寬頻轉台優惠

最新5G通訊方案

申請智能POS收款方案

試用Google Workspace

登記e賬單

## 訊息 2

預覽

\* 回覆內容:

**B I U S**

我們明白你對於低頻寬、網速不穩定、經常斷線的網絡供應商深感不滿。指定客戶現凡轉用HKT商業寬頻，即可以現有月費享用高達 1000M 的極速網絡及專享網絡安全保障。  
立刻轉用: <https://www.hkt-sme.com/promo-switch-82005/>

我們明白你對於低頻寬、網速不穩定、經常斷線的網絡供應商深感不滿。指定客戶現凡轉用HKT商業寬頻，即可以現有月費享用高達 1000M 的極速網絡及專享網絡安全保障。

立刻轉用: <https://www.hkt-sme.com/promo-switch-82005/>

### Step 3 步驟 3:

Click "Enable" to start using the chatbot. If you would like to save your settings and enable the chatbot

later, please click “Save” and your chatbot should show in the Inactive section of the “Auto Response” page.

如想立即啟用自動對答機，點擊「啟用」。或先儲存留待稍後使用，尚未啟用的自動對答機會於「自動對答」頁面顯示。

檢視

儲存 啟用

自動對答機名稱

O2O Customer Acquisition - e賬單登記

觸發字詞 (觸發此自動對答機之預設客戶回覆)

我想登記e賬單

建立二維碼

## Step 4 步驟 4:


Once the auto response chatbot is enabled, it will be triggered by the preset triggering phrase.


啟用自動對答機後，於 WhatsApp 對話框中輸入相同的觸發字詞並發送，即可與自動對話機進行對答。



## Editing Auto Response chatbot content

### 編輯自動對答機的內容

To edit the content of an Auto Response chatbot, click  When you finish editing, click "Save"

若你想編輯自動對答機的內容，可點擊 ，完成編輯後，請按「儲存」。


自動對答機  
未啟用

名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間	
My wow Campaign	未啟用	0	0	0	2022-01-11 15:49:13	 
Hello Campaign	未啟用	0	0	1	2022-01-06 15:35:43	 


< 1 >

## Pausing an active Auto Response chatbot

### 暫停運作中的自動對答機

Click  and confirm. The chatbot will be moved to the inactive chatbot section.

\*You are advised to download the performance report before disabling the chatbot.

點擊  並按「確定」，該自動對答機便會暫停運作並移至未啟用自動對答機的部分。

\*暫停運作前建議先下載有關對答機的運作報告

自動對答機  
運作中

[+ 新增](#)





名稱	狀態	經信息觸發	經二維碼觸發	觸及客戶	建立時間	
HKT 專門店查詢	運作中	0	4	1	2022-01-11 14:06:50	  
HKT x Google Workspace組合優惠	運作中	0	0	1	2022-01-07 15:29:48	  
FastTrack CityHack Enrollment	運作中	0	4	1	2022-01-07 15:15:47	  
SME在線商業客服	運作中	0	5	2	2022-01-07 15:01:18	  
查詢行業方案 - FAQ	運作中	0	1	0	2022-01-07 14:39:07	  

已使用 5/7 個 < 1 >

## Deleting an inactive Auto Response chatbot 刪除未啟用的自動對答機

Click  to delete the inactive Auto Response chatbot. Click “OK” to confirm the delete.

要刪除未啟用的自動對答機，點擊  並確定，該自動對答機便會永久刪除。

三步客戶資料蒐集	三步客戶資料蒐集	6	0	3	2021-12-12 17:49:35	
歡迎語	歡迎語	0	0	0	2021-12-13 16:29:46	
Welcome message	歡迎語	0	0	0	2021-12-13 17:18:40	 
未命名	歡迎語	0	0	0	2021-12-13 17:50:22	 

 您確定要刪除嗎？

Cancel OK

## Campaigns 營銷活動





### QR code Report 二維碼

Create a QR code that links to an auto response chatbot and display the QR code in stores, exhibitions, or promotional materials to connect offline customers to online, facilitating future analysis and formulation of more accurate promotion strategies.

The upper part of the page shows the active QR code, while the lower part shows the inactive QR code.

建立連結對答機的二維碼，並於店舖、展覽會或宣傳品上展示，把線下的客人連接到線上，有助日後分析和制定更準確的推廣策略。

二維碼頁面的上半部分會顯示正在運作的二維碼，下半部分則會顯示已停用的二維碼。

Download the records of all QR codes 下載全部二維碼的數據紀錄	Click “Export” at the top right corner 點擊右上方的「導出」
Update the content of active QR codes 更新正在運作中的二維碼內容	Click the  “Pencil” icon 點擊  「鉛筆」圖標
Delete QR code 刪除二維碼	Click the  “Bin” icon 點擊  「垃圾桶」圖標
No. of QR code quota used 已使用的二維碼限額	Bottom right corner of the active QR code list 運作中的二維碼列表右下方

截圖及說明只供參考



Activate inactive QR code  
重啟已停用的二維碼

Click “Activate”  
點擊「重啟」

二維碼  
運作中

+ 新增

📄 導出

活動名稱	渠道	下載二維碼	連接	連接內容	二維碼掃描次數	開始日期	結束日期
中小企數碼轉型專題講座	宣傳單張	 	自動對答機	即時市務推廣 - 商業電話線轉台優惠 <a href="#">複製二維碼連結</a>	0	2022-01-18 19:01:57	2022-01-25 19:27:07 7 天後
O2O客戶吸納 - e賬單登記	CSL 專門店	 	自動對答機	O2O客戶吸納 - e賬單登記 <a href="#">複製二維碼連結</a>	0	2022-01-18 17:25:20	2022-04-18 23:59:59 3 個月後

已使用 2/6 個 < 1 >

二維碼  
已停用

活動名稱	下載二維碼	連接	連接內容	二維碼掃描次數	開始日期	結束日期
dfafdas	 	自動對答機	My Campaignsatsdtdtt <a href="#">複製二維碼連結</a>	1	2022-01-24 17:56:07	已停用 重啟 2022-01-24 17:57:52 1 分鐘前

## QR code Generation 建立二維碼

### Step 1 步驟 1 :

Choose “Campaigns” -> “QR codes”, and click “Create”

選擇「營銷活動」->「二維碼」，然後點擊「新增」。

二維碼 運作中							+ 新增	☰ 導出
活動名稱	下載二維碼	連接	渠道	開始日期	結束日期	用戶		
HKT專門店查詢	 	自動對答機	HKT 專門店查詢 <a href="#">複製二維碼連結</a>	2022-01-11 14:18:33	2022-04-11 14:18:33 3 個月後	sme_hkt03		
QR Code - FastTrack CityHack Hong Kong 2021	 	自動對答機	FastTrack CityHack Enrollment <a href="#">複製二維碼連結</a>	2022-01-07 15:21:37	2022-04-07 15:21:37 3 個月後	sme_hkt05		
SME在線商業客服	 	自動對答機	SME在線商業客服 <a href="#">複製二維碼連結</a>	2022-01-07 15:10:25	2022-04-07 15:10:25 3 個月後	sme_hkt05		
行業方案FAQ	 	自動對答機	查詢行業方案 - FAQ <a href="#">複製二維碼連結</a>	2022-01-07 14:55:25	2022-02-28 20:00:00 2 個月後	sme_hkt05		

已使用 4/6 個 < 1 >

## Step 2 步驟 2 :

Fill in the information of the QR code and click “Confirm”

按指示填寫展示二維碼的資料，然後按「確認」。

Campaign Name 活動名稱	Name of the activity that this QR code is for e.g. Xmas market, Product exhibition etc. 展示二維碼的活動，如聖誕市集、產品展覽會等
Channel 渠道	Where you show this QR code e.g. Wan Chai store, Leaflet 展示二維碼的地方，如灣仔分店、宣傳單張
Start/End Date 開始/結束日期	Effective Period of this QR code 二維碼的生效時間
Connect 連接	Where will this QR code direct customers to: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto Response chatbot (<a href="#">More on chatbot creation</a>)</li> <li>• Website e.g. Estore / Brand webpage</li> <li>• Notice</li> </ul> 二維碼的連結: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自動對答機 (<a href="#">了解自動對答機的建立</a>)</li> <li>• 網址，如網店、品牌網站</li> <li>• 通告</li> </ul>

二維碼生成器

✓ 確認

\* 活動名稱

中小企數碼轉型專題講座

渠道

宣傳單張

\* 開始日期

2022-01-18 19:01:57



結束日期

2022-01-25 19:27:06



\* 連接

自動對答機



\* 自動對答機

即時市務推廣 - 商業電話線轉台優惠



### Step 3 步驟 3 :

After creating the QR code, you can click to download the QR code in PNG format.

二維碼建立後，你可按 下載二維碼的 PNG 檔，以便列印或加入到其他文件中。

下載二維碼

確認 ✓



確認

您的二維碼已生效。

活動名稱	下載二維碼	連接	連接內容	二維碼掃描次數	開始日期	結束日期
中小企數碼轉型專題講座	 	自動對答機	智能銷售客服 - SME在線商業客服 <a href="#">複製二維碼連結</a>	0	2022-01-24 18:04:10	2022-01-31 18:04:20 7 天後

## Push Messages 推送信息 (SMS Blasting 群發短訊)

Blast out SMS promotion messages at a scheduled time to targeted customer groups, and direct them to auto response chatbot.

按不同的客戶群編寫針對性的 SMS 推廣訊息，並加入自動對答機的連結，在預設時間一次過推送。

### Step 1 步驟 1:

Choose “Campaigns” -> “Push Messages”, and click “Create”

選擇「營銷活動」->「推送信息」，然後點擊「新增」。



### Step 2 步驟 2:

Fill in the information of the SMS accordingly.

In the text box, you can insert any text and the link to a specific auto response chatbot ([More on chatbot creation](#)).

A preview of the SMS will be shown on the right side once all settings are done. Continue by clicking “Next”

按指示填寫信息的資料。

在短訊內容一欄，你可以輸入任何文字，並加入指定自動對答機的連結 ([了解自動對答機的建立](#))。

完成設定後，可於頁面右方預覽訊息內容。按「下一步」繼續。

## 短訊內容


\* 短訊內容

連結自動對答機


不連結

### Step 3 步驟 3 :

Import the message recipient list or choose from the existing customer groups ([More On Customer Groups Creation](#)).

To import the recipient list, you can first download the excel template. In the template, please put the contact number of your recipients. Once done, click  to upload your Excel template. You can also click on the input field under the Customer Group to select the targeted customer groups. Continue by clicking "Next".

上載要推送信息的聯絡人名單或選擇已創建的客戶群組([了解客戶群組的建立](#))。

要上載聯絡人名單，可先下載名單的 Excel 範本。在範本中，你只需輸入聯絡人的電話號碼。完成後，點擊  上載 Excel 範本。你亦可以點擊客戶群組下的輸入欄，揀選目標客戶群組。按「下一步」繼續。

導入聯絡人

上載Excel (.xlsx)

↓ 下載Excel樣板

選擇客戶群組

客戶群組

### Step 4 步驟 4 :

Select the contacts you are going to send message to. Click “Select All” or select individually. Selected customer will have  beside, indicating it is selected. Then click “Next”

選擇要推送信息的聯絡人，你可以點擊「全選」或逐一選取。已選取的客戶左方將有藍色剔號。完成選取後，按「下一步」。

導入聯絡人 [?](#)

← 上一步 **下一步 →**

**全選**

	電話號碼	參數1	參數2	參數3	參數4	參數5
<input checked="" type="checkbox"/>	53					
<input checked="" type="checkbox"/>	93					
<input checked="" type="checkbox"/>	55					
<input checked="" type="checkbox"/>	90					
<input checked="" type="checkbox"/>	60					

### Step 5 步驟 5 :


Review your message content, blast time, estimated usage and target recipient list. Click “Next” to confirm.

Note: The estimated usage is for reference only. Actual usage should be referred to the “Account Profile” page

截圖及說明只供參考

檢視你的信息內容，推送時間、預計需使用的短訊數量及目標聯絡人名單。確認後按「下一步」完成設定。

注意: 預計需使用的短訊數量與實際使用量可能會有偏差，一切以「帳戶資料」頁所顯示為準。

發送短訊 

thank you for your support. Here is the coupon:  
TIGER111

### 發送時間

2022-01-29 11:58:43

### 預計使用短訊數量

5

### 現在剩餘短訊數量

1480 / 1500

### 預計剩餘短訊數量

1475 / 1500

## Conversation Record 對話紀錄

View the conversation record of each customer by going to the “Conv. Record” page. You can search customer with their phone no. (customer ID), conversation time, content keyword and agent handled etc. You can also export all the records as backup.

「對話紀錄」頁面讓你查看每個客戶的對話紀錄，你可以通過搜索客戶的電話(編號)、對話時間、內容關鍵字和處理的客服人員等篩選對話。你亦可以選擇下載全部對話記錄作備份。

客戶編號:	<input type="text" value="客戶編號"/>	對話日期:	<input type="text" value="開始日期"/> → <input type="text" value="結束日期"/>
對話內容關鍵字:	<input type="text" value="對話內容關鍵字"/>	客服人員:	<input type="text" value="===== 所有 ====="/>
對話編號:	<input type="text" value="對話編號"/>		

進階搜索

客戶編號	對話編號	最後更新時間	
85293	VVHATSAPPCCLIENT71C	2022-01-25 15:10:22	<a href="#">查看</a> <a href="#">導出</a>
85260	VVHATSAPPCCLIENT730	2022-01-25 15:03:44	<a href="#">查看</a> <a href="#">導出</a>
85294	VVHATSAPPCCLIENT69E	2022-01-25 14:43:04	<a href="#">查看</a> <a href="#">導出</a>
85260	VVHATSAPPCCLIENT69	2022-01-25 14:34:51	<a href="#">查看</a> <a href="#">導出</a>

## Conversation Report 對話數據

The overview of the “Conv. Report” page shows the daily platform data, including total chat session, response time, auto response chatbot and agents handled conversation sessions. You may also review each agent’s performance, customer service wait time etc. through other reports. All reports can be exported as backup.

「對話數據」總覽會顯示系統每天的對話數據，包括對話總數、回應時間、自動及真人客服對答總數。除此之外，你亦可查看客服表現、輪候客服時間等報告。全部報告均可下載作備份。

日期	對話總數	回應時間 (<=5sec)	回應時間 (<=5sec)	回應時間 (<=5sec)	自動對答總數	客服對答總數	操作
1-Jan-2022(Sat)	0	0	0	0	0	0	Ⓞ
2-Jan-2022(Sun)	0	0	0	0	0	0	Ⓞ
3-Jan-2022(Mon)	0	0	0	0	0	0	Ⓞ
4-Jan-2022(Tue)	0	0	0	0	0	0	Ⓞ

Agent Performance 客服表現	Performance data for each agent, including average response time, message replied, and total conversation sessions. 每個客服的表現數據，包括平均回應時間，訊息回應以及對話總量。
Customer Service Wait Time 輪候客服時間	The time customers have to wait for assistance from an agent 客戶在自動對答機未能回應而需等候真人客服協助的時間
Session 對話	The duration and status of each conversation session 每段對話的時間長度和狀態
Transfer 轉接	Agent transfer records 客服轉駁紀錄
Last Online 最後上線	Last online time of each agent 每個客服的最後上線時間

## Customers Database 客戶管理

You can view your customer information on the "Customer Management" -> "All Customers" page. You can also add, update or delete customer information on this page.

你可以在「客戶管理」->「所有客戶」頁面查看你的客戶資料，你亦可以在此頁增加，更新或刪除客戶的資訊。



客戶

+ 新增客戶   已 導出客戶資料   下載更新檔   上載更新

客戶編號:

搜索   重設   進階搜索

客戶編號	名稱	電話號碼	電郵地址	性別	生日日期	選購服務	預約日期	預約時間	到訪人數	改善意見	備註	標籤
852	KC	66	Kc@mail.com		77/09/15							
852	eddy	99	johnny_jr@pepeworkshop.com		88/02/20							
852	Terry	90	NIL	Female	NIL	商業貴族	NIL	NIL	NIL	NIL		VIP
852	Yo Yo Ha	55i	NIL	Female	NIL	Biz Wifi	NIL	NIL	2	NIL	NIL	

## Adding Customers (Individual) 新增客戶 (單一)

On “All Customer” page, click “add customer” and input the information of the customer accordingly. Click “OK” to complete.

要逐一增加客戶，可於「所有客戶」頁面右上方點擊「新增客戶」，再按指示填上客戶資料。完成後，按「OK」確認。

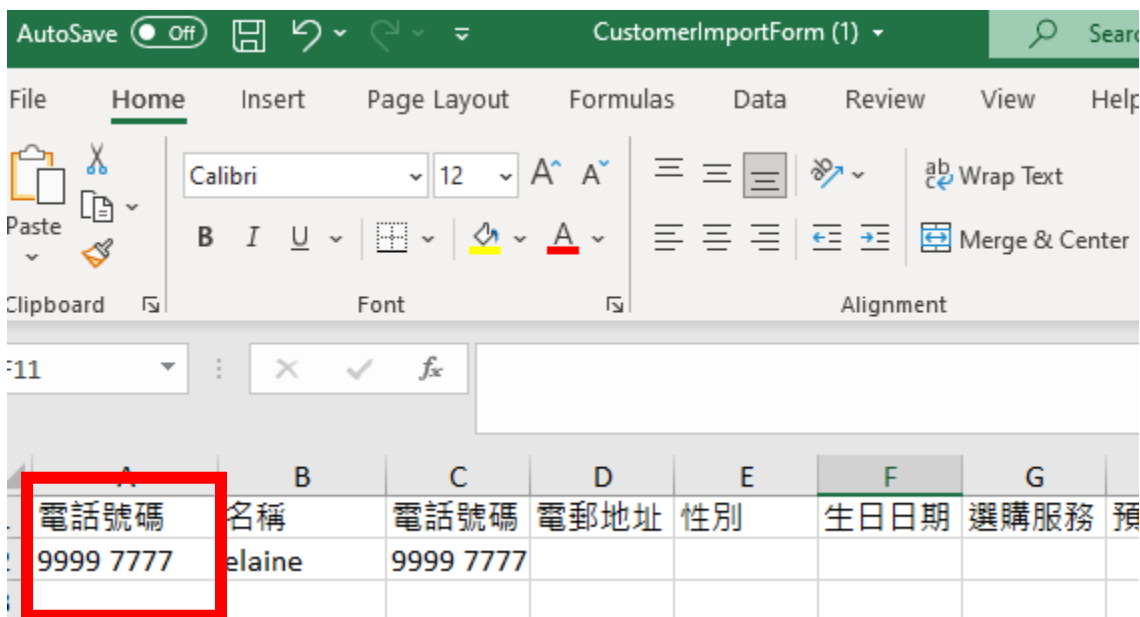
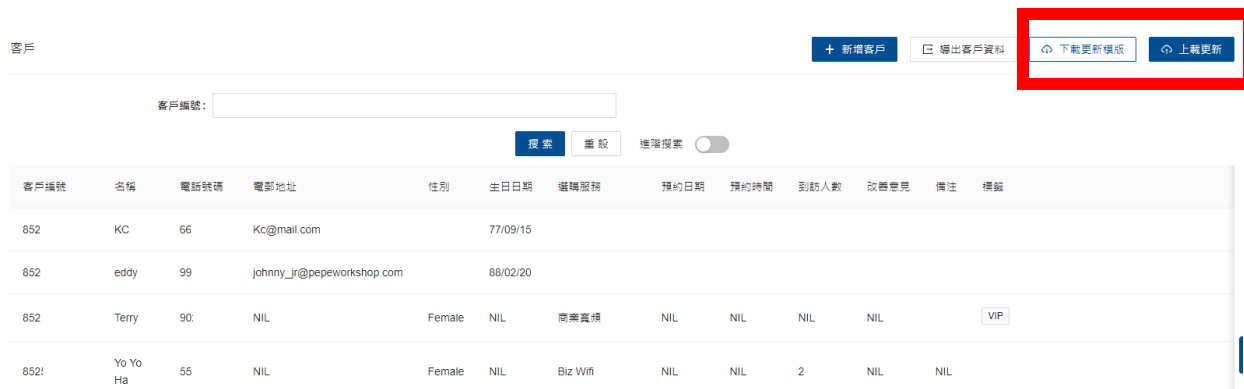
## Adding Customers (Bulk) 新增客戶 (批量)

On “All Customer” page, click “Export Data Update Template”. Input customers’ name, phone no. and other information on the excel template. Once done, upload your file by clicking the “Upload Template”


**Note:** The first column of the excel template is a must fill item.



點擊「所有客戶」頁面右上方「下載更新檔案」。然後於 Excel 檔案填上客戶的名稱、電話及其他資料。完成後，點擊「上載更新」上傳你的 Excel 檔。

**注意:** Excel 檔案第一欄為必須填寫資料






## Customer Profiles 客戶詳細資料

Search the customers you would like to review on the “All Customers” page, and click  on the right. Your customer profile will show up.

To update customers’ information, you may click . If you want to delete a customer record, you may click .

If you would like to update your customer information in bulk, please refer to [Adding Customers \(Bulk\)](#)

在「所有客戶」頁面中搜尋你想檢視的客戶，然後在列表的最右方點擊 ，該客戶的詳細資料便會顯示。



更新客戶資料，可點擊  然後按「更新」。如想刪除此客戶檔案，可按 。

截圖及說明只供參考



如要批量更新客戶資料，請參考 [新增客戶 \(批量\)](#)

## Customer Groups 設立客戶群組

You can group your customers in order to send message to specified customer group.


On “Customer Groups” page, click “Create” to create new customer group or  to update existing group. To delete, click .


透過設立不同的客戶群組，讓你設定群發信息時更方便快捷。

在「客戶群組」頁面，點擊「新增」建立全新的客戶群組，或點擊  更新現有的群組。如想刪除某群組，可按 。


客戶群組


名稱	客戶數量	用戶	建立時間	
Female Customers	4	sme_hkt03	2022-01-24 14:15:25	 
Male Customers	2	sme_hkt03	2022-01-24 14:15:01	 

After opening the “Create Customer Group” page, you can select customers from the left and click  to add them into the group. Once added, they will show on the right.

If you would like to remove a customer from the group, you can select from the right side and click .

Complete by clicking “Save”

打開新增客戶群組頁面後，你可於左方的所有客戶列表中挑選你想加入此群組的客戶，然後按 。成功增添的客戶會於右方的已選列表中顯示。

如要移除已增添的客戶，可於右方的已選列表中選取後按 ，完成選取後按儲存。

\* 群組名稱

十二月生日之星

客戶

3/10

Search here

<input checked="" type="checkbox"/>	客戶名稱	名稱	電話號碼	電郵地址
<input checked="" type="checkbox"/>	8525	Teddy		edmc...shop.com
<input checked="" type="checkbox"/>	8529	John		johnc...@gmail.com
<input checked="" type="checkbox"/>	8526	KC		...com
<input type="checkbox"/>	8526	eddy	joh	10p
<input type="checkbox"/>	8529	Terry	NIL	
<input type="checkbox"/>	8525	Yo Yo Ha	NIL	

0

Search here

<input type="checkbox"/>	客戶名稱	名稱	電話號碼	電郵地址	性別	生日日期	選購服
 無此資料							



## Create and Manage Database Items 新增和管理客戶資料項目

Customer “Database Settings” is the type of information to indicate customers. When you edit the customer profile fields, the customer record will be updated automatically.

“Customer Database” page allows you to set the type and order of data to be displayed. To create a new data item, click "Create". Then follow the instructions to fill in the relevant information, and click "Save" to complete.

After creating a new item, you can move the cursor to the item and right-click to drag it to the position you want. The higher the position, the further forward the item is displayed.

**Note:** The item Id must be unique and cannot be duplicated with others.

客戶「資料庫設定」頁面可設定於客戶列表中要顯示的資料類型和排序。要建立新項目，先點擊「新增」。然後按指示填寫有關資料，最後按「儲存」確認。

建立新項目後，你可將游標移至該項目按滑鼠右鍵將其移至你想要的位置。位置愈高，項目會顯示得愈前。

注意: 欄位辨識碼不可與其他辨識碼重複

資料庫設定

+ 新增

欄位名稱

欄位辨識碼 (不能重複使用)

格式

搜索

重設

#	欄位名稱	欄位辨識碼	格式	啟用	必需	
1	名稱	name	text	Yes	No	<a href="#">↗</a> <a href="#">🗑</a>
2	性別	gender	text	Yes	No	<a href="#">↗</a> <a href="#">🗑</a>
3	電郵地址	email	text	Yes	No	<a href="#">↗</a> <a href="#">🗑</a>
4	電話號碼	phone	text	Yes	No	<a href="#">↗</a> <a href="#">🗑</a>
5	生日日期	birthday	text	Yes	No	<a href="#">↗</a> <a href="#">🗑</a>

資料庫設定

×

\* 欄位名稱

\* 欄位辨識碼