全网门户产品使用手册

互动留言应用后台

<使用说明书>

中企动力科技股份有限公司

2017 年 03 月 30 日

版权归中企动力科技股份有限公司所有

目　录

1 应用介绍 0

2 留言应用管理 1

3 添加留言应用 1

4 全部留言 3

1　应用介绍

通过互动留言应用，访客在前台浏览时，针对具体页面内容，随时向商家进

版权归中企动力科技股份有限公司所有

行反馈、咨询，商家回复客户，从而实现互动。

根据平台的应用提醒设置，访客留言后，自动通知到商家相关业务处理人员；商家回复留言时，可以设置公开的范围，也将自动通知到访客。

管理员筛选典型的问题转为 FAQ，还可以提炼有价值的客户需求信息，并转成意向，从而实现客户信息、疑问和销售机会的收集和处理。（一期未实现）

2 留言应用管理

管理员可对留言应用进行管理，可以进行编辑、查看、停用/启用、表头排序等操作。

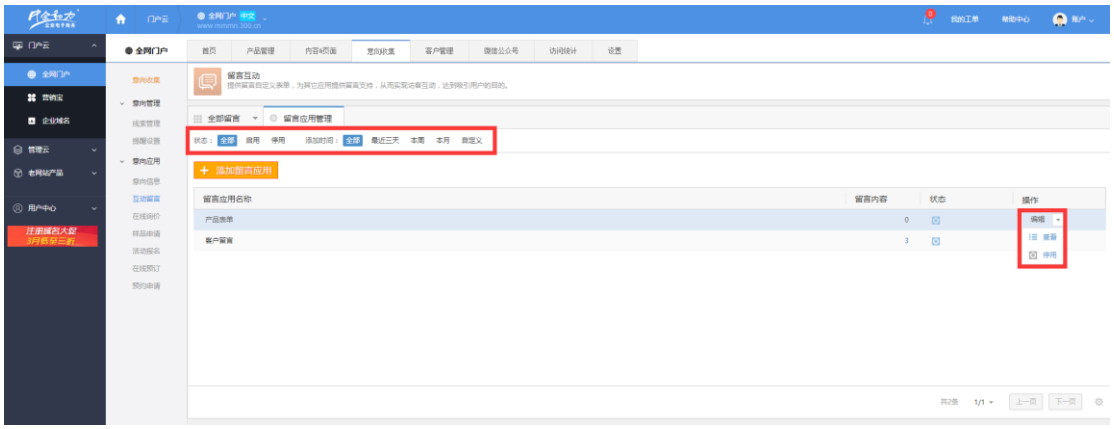

图 1：留言应用管理

1）留言管理筛选：管理员可根据“状态”“添加时间”进行筛选，显示符合搜索条件的留言应用列表。

2）留言管理维护：管理员可对留言管理进行管理，可以进行编辑、查看、停用/启用、表头排序等操作。

3 添加留言应用

1）在留言应用管理列表页面，点击“添加留言应用”，跳转到该页面。

版权归中企动力科技股份有限公司所有

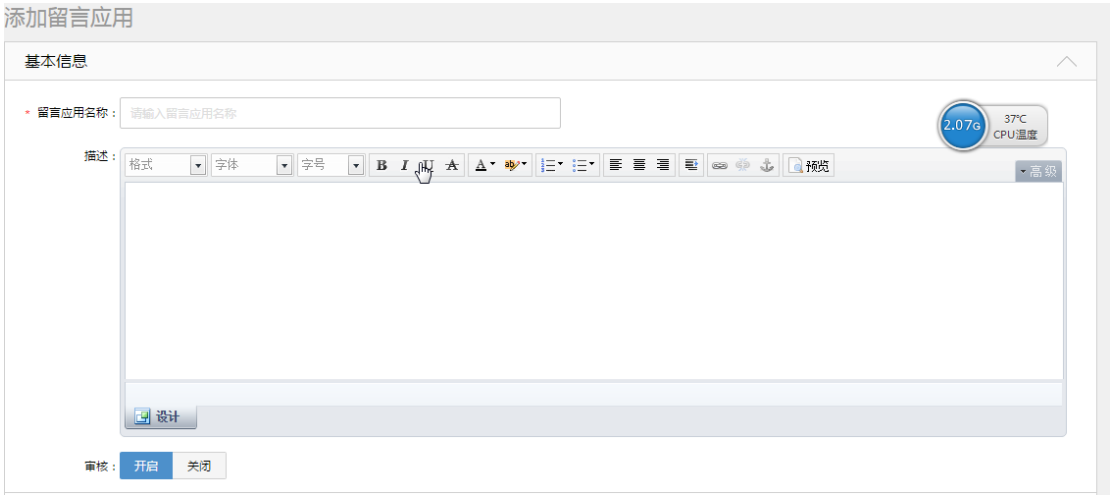

图 2：添加留言应用

（备注：留言应用“审核状态”的开关操作。开启“审核”时，所有留言的初始缺省状态为“隐藏”，只能留言本人能查看；审核通过后，为“显示”状态，该留言应用的“浏览权限”范围内的人都可以查看，内容包括留言人姓名、来自、留言时间、留言内容及其处于“显示“状态的回复内容。）

2）表单设计：根据需求设计留言表单中的数据项。如下图所示，是默认的表单数据项

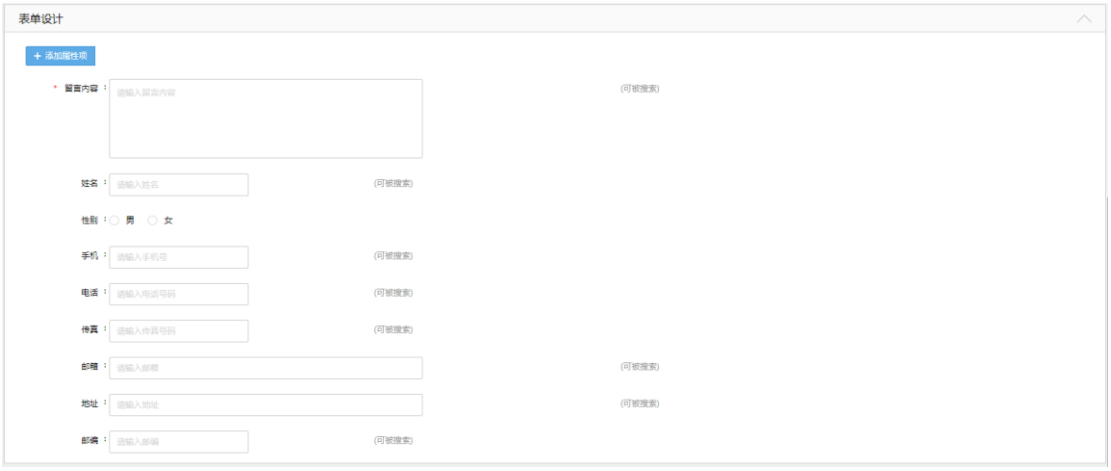

图 3：表单设计

3）点击【添加属性项】根据需求增加个性化表单数据项。如图 4 所示：

版权归中企动力科技股份有限公司所有

图 4：添加表单的属性项

4 全部留言

1）切换浏览视图：默认为对话视图，可以切换至列表视图，如下图所示

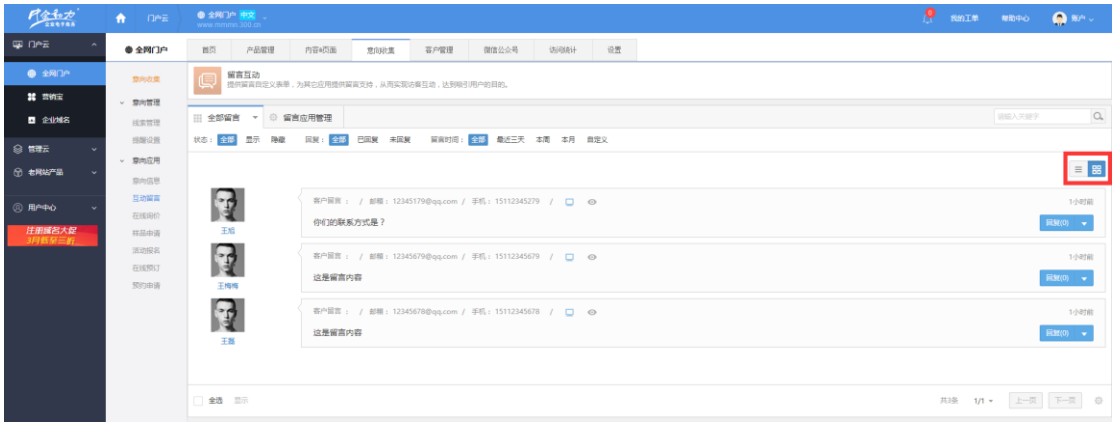

图 5：全部留言页面

2）回复留言：点击【回复】对游客或者会员在网站前台的留言进行回复，可由多个管理员回复，每位管理员可回复多次，如图 6 所示：

 版权归中企动力科技股份有限公司所有

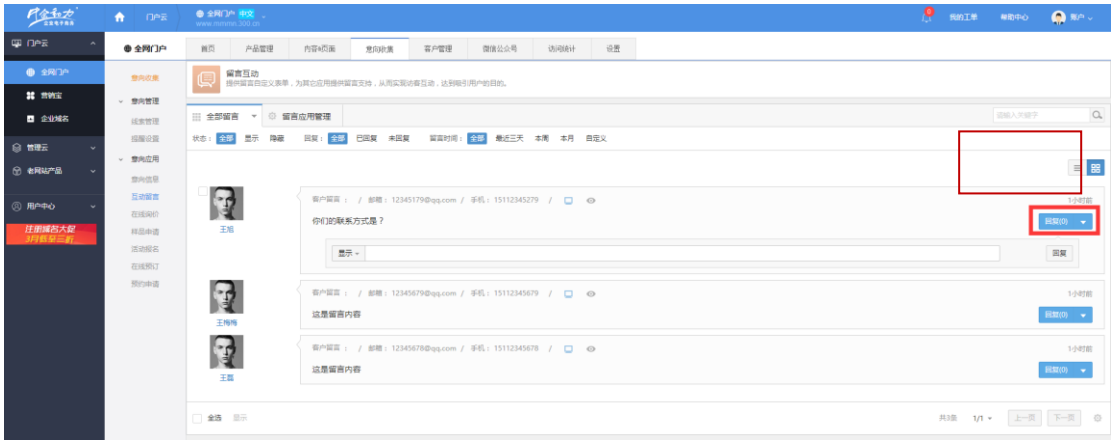

图 6：回复留言

3）删除留言：点击“回复”右边的【删除】删除本条留言。

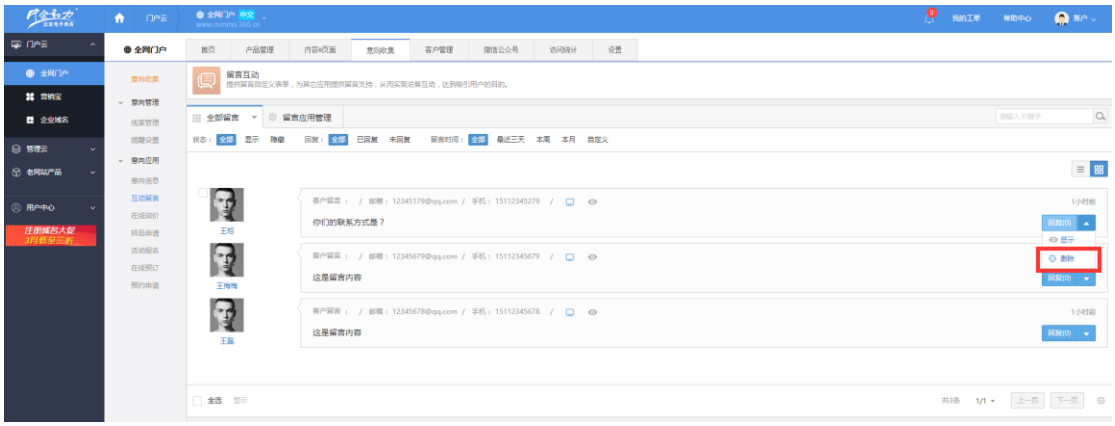

图 7：删除留言

4）删除回复内容：点击回复内容右边的【删除】，删除对本条留言的回复的内容。

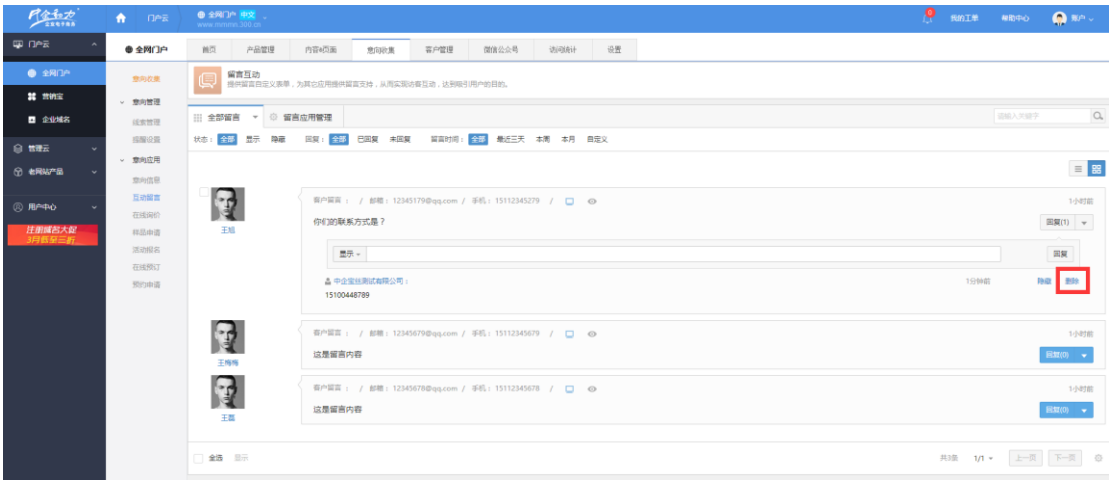

图 8：删除回复

5）对留言进行显示/隐藏操作：如该留言应用开启了“审核”，默认状态下

版权归中企动力科技股份有限公司所有

留言是隐藏状态，点击【显示】如图 9 所示，对留言进行显示操作，该留言对前台访客可见。反之，如该留言应用关闭了“审核”默认状态下留言是显示状态，直接对前台访客可见，需点击【隐藏】进行隐藏操作。

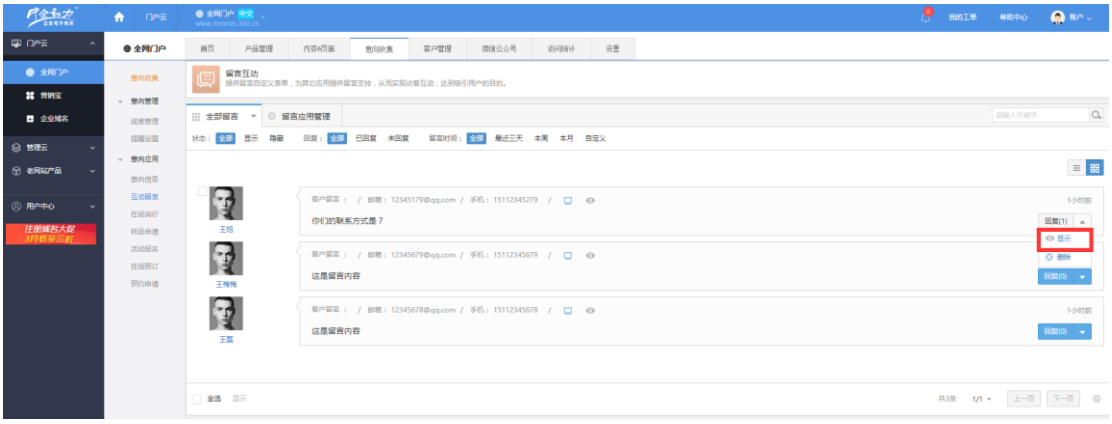

图 9：隐藏/显示留言

6）对回复内容进行显示/隐藏操作：默认状态下，回复的内容是显示的，除了留言本人以外的其他人也可查看，点击【隐藏】对回复进行隐藏，只有留言本人能查看。

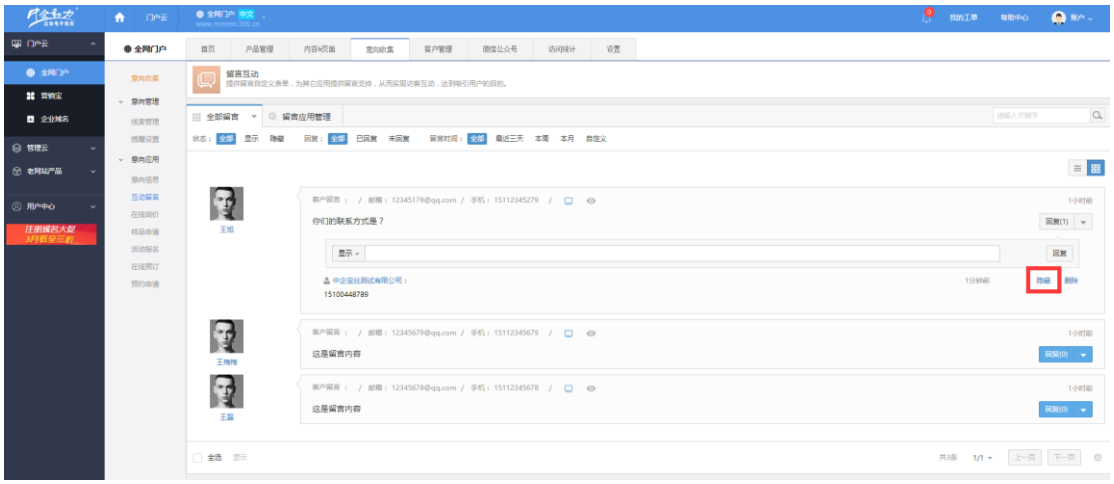

图 10：隐藏/显示回复

7）筛选留言：点击【显示】或者【隐藏】筛选目前处于该状态的留言

版权归中企动力科技股份有限公司所有

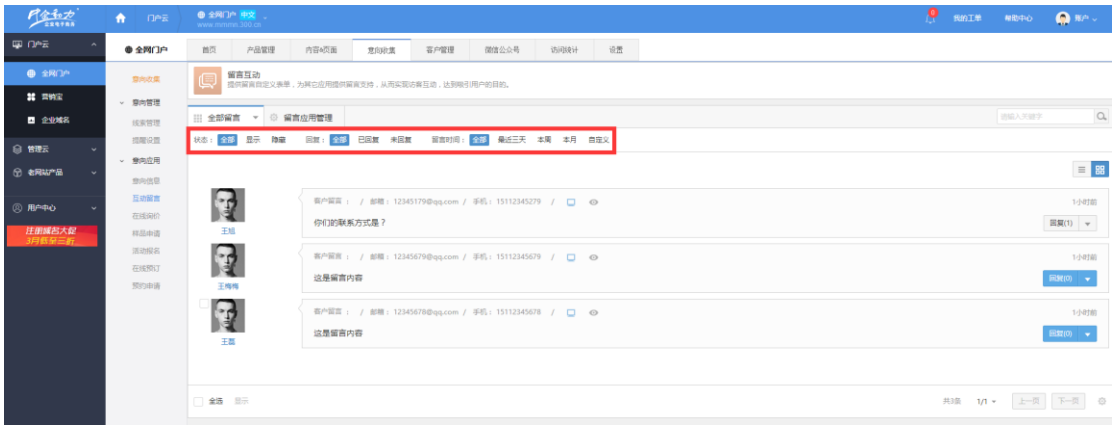

图 11：筛选留言

8）搜索留言：根据留言内容的关键词进行搜索，快速找到需要处理的留言。

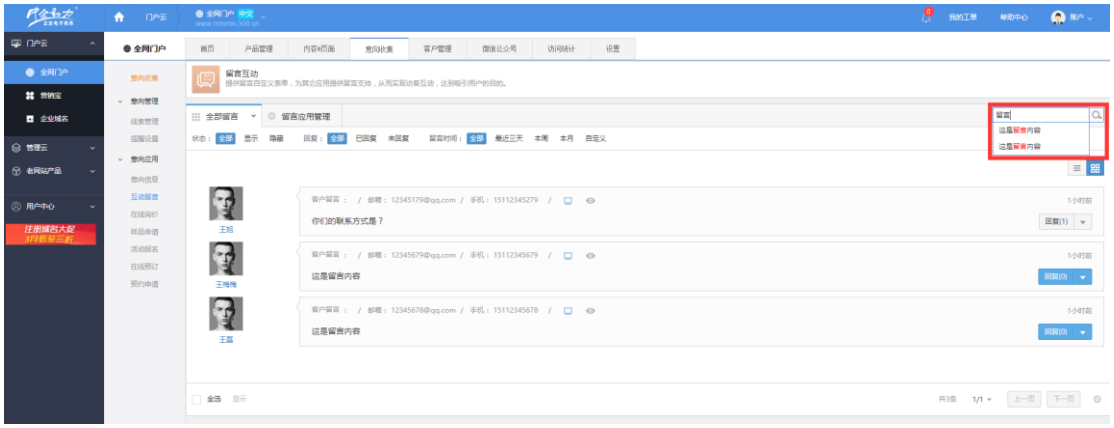

图 12：搜索留言

版权归中企动力科技股份有限公司所有