

阳光七采电子商务平台智能客服使用手册

一、 平台首页发起会话

1. 登陆平台首页 (www.norincogroup-ebuy.com)，点击右侧的“在线客服”，点击“智能客服”进入信息登记页面



2. 为便于客服对于您问题的记录与必要时的回访，请在信息登陆页面填写企业名称（客户名称）及联系电话

您好，请填写您的个人信息，方便客服人员联系您

* 客户名称

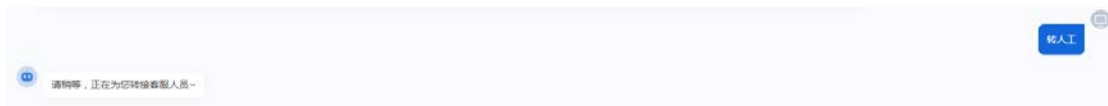
* 电话

[提交并咨询](#)

3. 进入会话页面后，可根据您所咨询的问题分类在对话框内点选对应问题，智能客服文本机器人会根据您的问题描述进行解答。



4. 若文本机器人无法解决您的问题，可点击对话框右上方的“转人工”按钮，或直接输入“转人工”并点击发送，系统将为您分配人工客服协助解答。



注意：请使用谷歌浏览器、搜狗浏览器（高速模式），Edge 浏览器发起智能客服会话，如使用 IE 浏览器可能导致会话发起失败。

二、 微信公众号发起会话

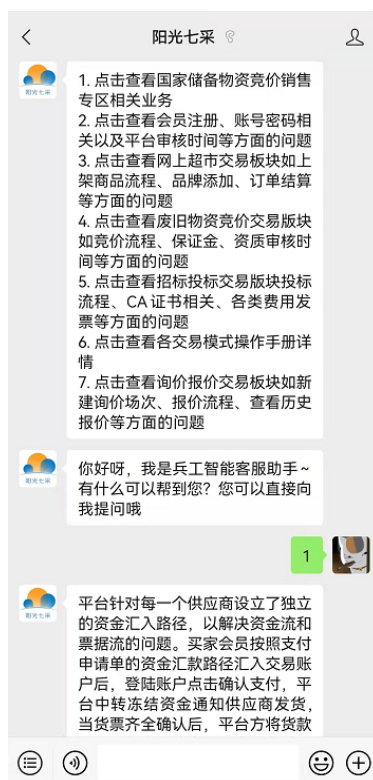
1. 微信关注公众号“阳光七采”



2. 关注后进入公众号，点击“发消息”，按下图所示发起智能客服会话



3. 进入会话页面后，可根据您所咨询的问题分类在对话框内回复问题对应的编号数字，智能客服文本机器人会根据您的问题描述进行解答。



4. 若文本机器人无法解决您的问题，可直接输入“转人工”并点击发送，系统将为您分配人工客服协助解答。



注意：手机移动端及 PC 端微信均可联系平台智能客服。

重要提示：

平台在线人工客服的工作时间与热线客服一致，为工作日上午 8:30-11:30 与下午 13:00-17:00，请在该时间范围内进行“转人工”操作，如您在该时间段转人工时因访问量过大导致无座席应答，请耐心等待，稍候重试。

