INCS ??????v1.0

概览

INCS 是一款全渠道智能客服系统平台，致力于通过统一整合语音、短信、即时通讯（ IM ）及电子邮件等多元化沟通渠道，为企业提供一站式的客户服务管理解决方案。该系统显著降低企业在多平台间切换的操作复杂度与人力成本，并大幅提升客服团队的整体响应效率与处理效能。 INCS 系统的核心架构由两大关键模块组成：

- 客服工作台：
  作为一线客服人员的统一操作平台，支持客服代表高效处理来自各渠道的实时会话请求，并集成语音通话功能，实现无缝沟通。

- 管理后台：
  面向管理员及客服主管，提供全面的团队管理、实时监控、任务分配及营销信息群发能力，赋能管理者进行高效的日常运营监督与资源调度。

客服工作台与管理后台协同运作，共同构成了 INCS 完整、高效的企业级客服管理体系。

第一章 INCS工作后台管理

1.1登录 INCS后台管理

- 登录地址： https://saas.incsapp.com

- 使用用户名和密码登录

1.2 后台管理配置

面向管理员及客服主管，提供全面的团队管理、实时监控、任务分配及营销信息群发能力，赋能管理者进行高效的日常运营监督与资源调度。后台管理设置支持：

•企业管理：用户管理、模板管理、消息推送、订单列表、商品管理

•账号管理：组织架构、员工列表、角色列表、通道管理

•统计：数据列表

•风控管理：聊天风控、风控统计

•任务管理：任务分配、任务统计

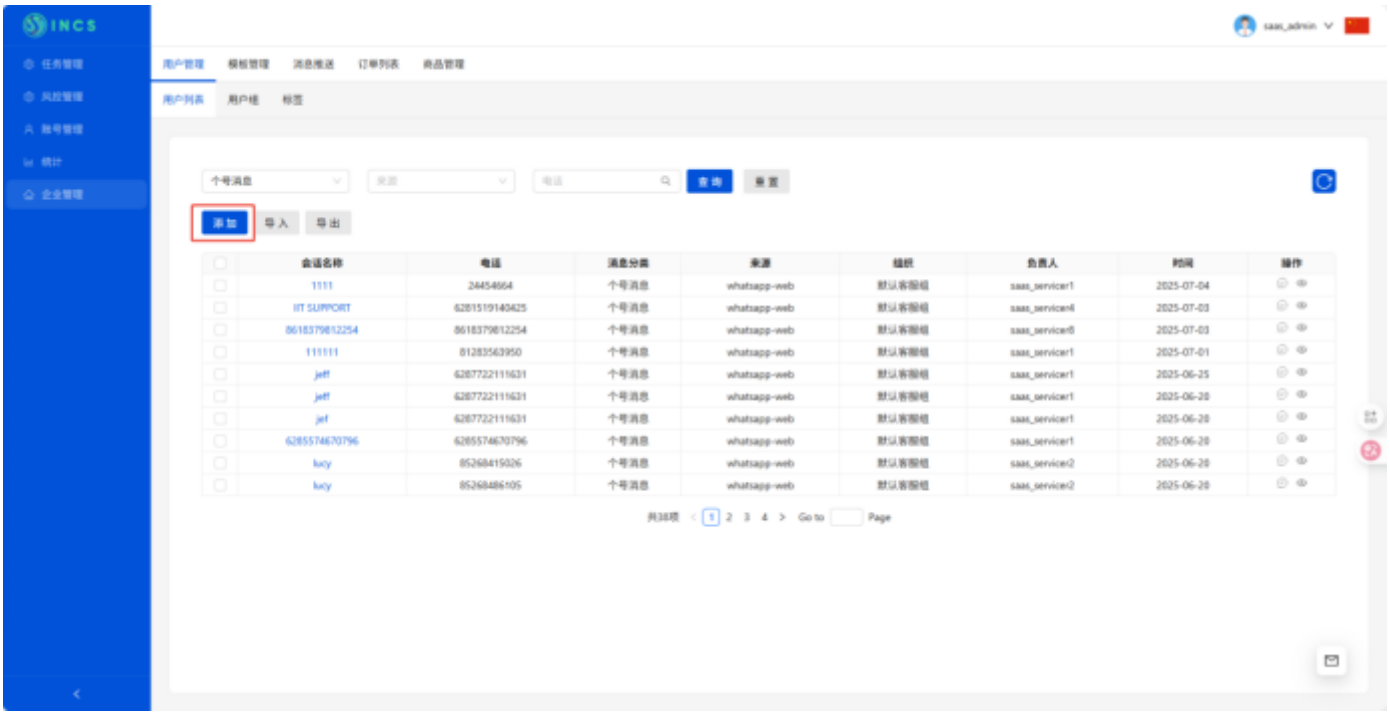
1.3用户管理

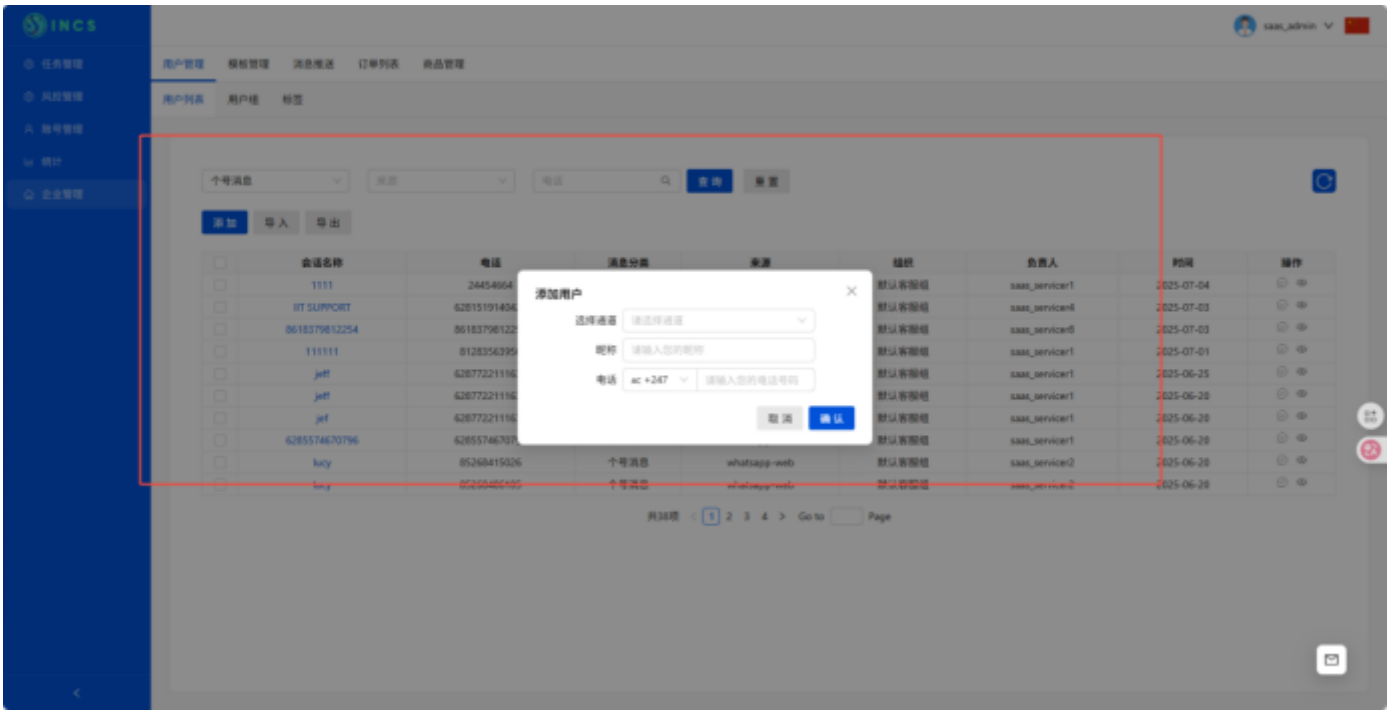
•功能：用户列表、用户组、标签

1.3.1添加用户

•管理员可以在 “企业管理 -用户管理 -用户列表 ”添加用户

•操作：点击 “添加按钮 ”可以单独添加用户

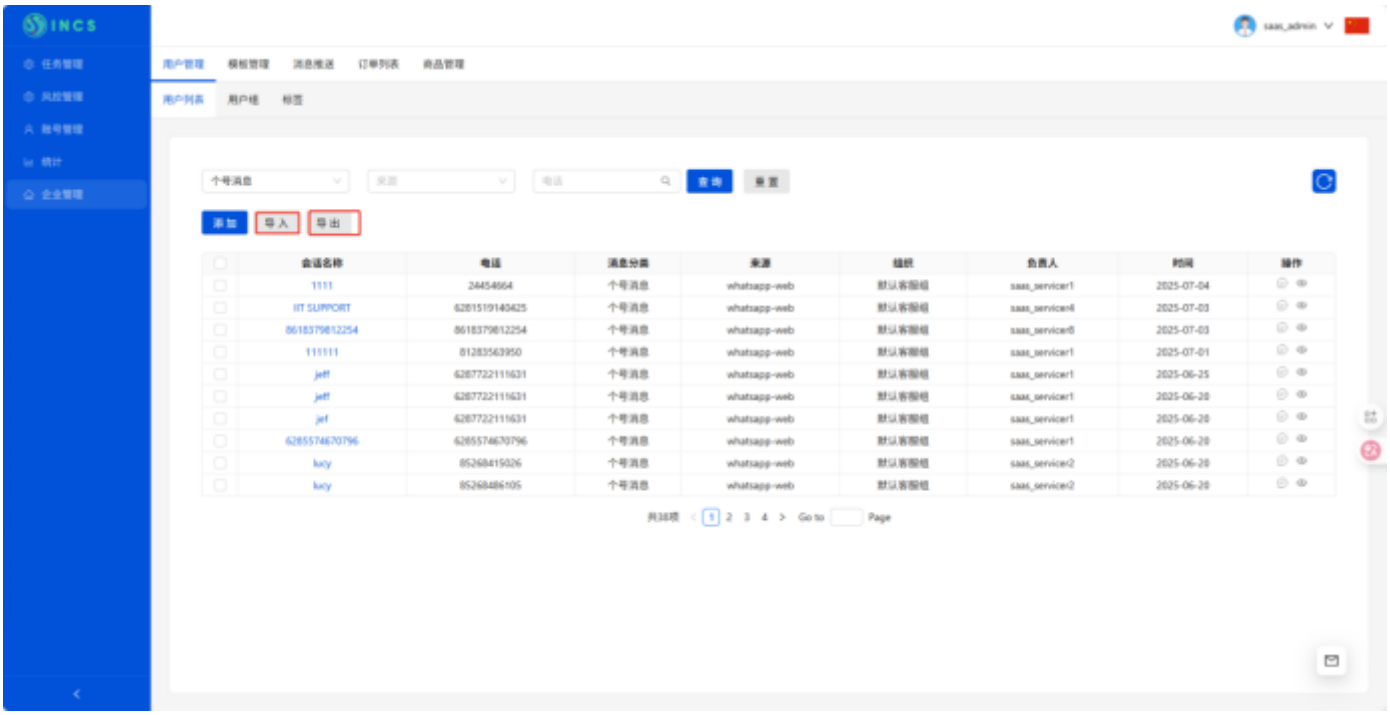


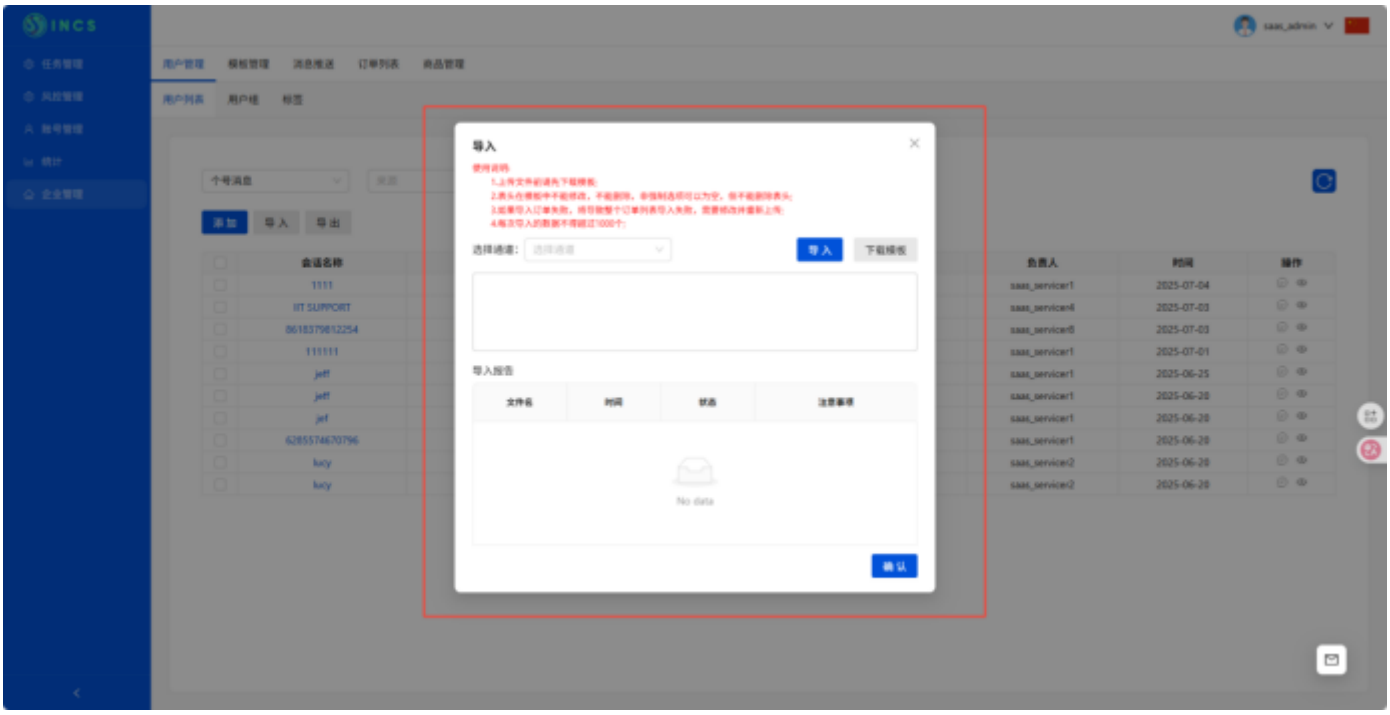


1.3.2导入和导出用户

•管理员可以在 “企业管理 -用户管理 -用户列表 ”，导入导出用户。

•操作：点击导入导出按钮，可以实现导入用户和导出用户的操作

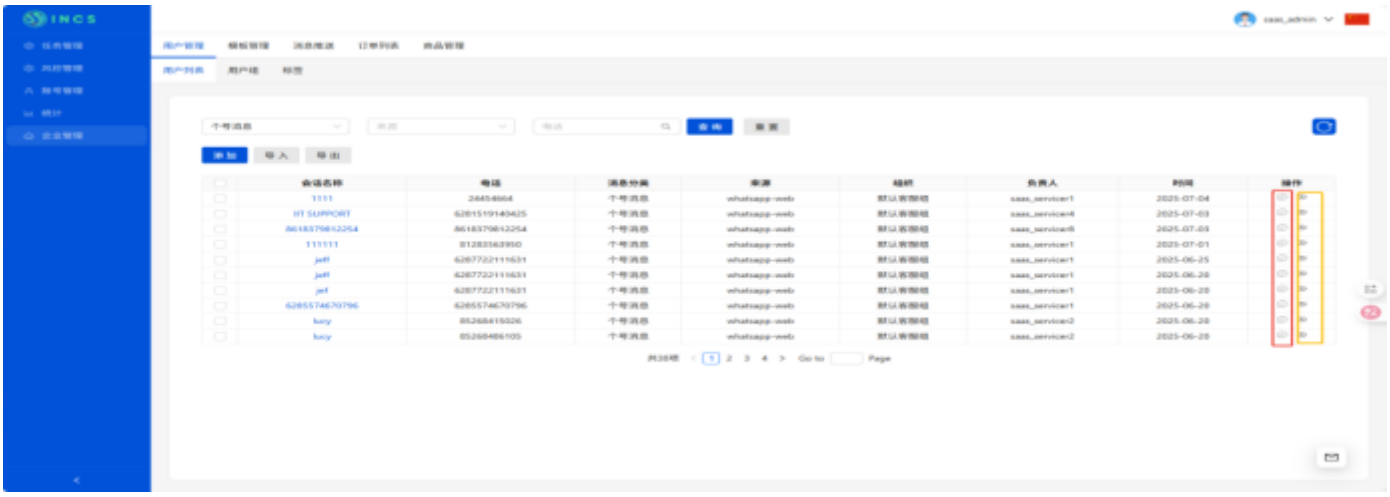


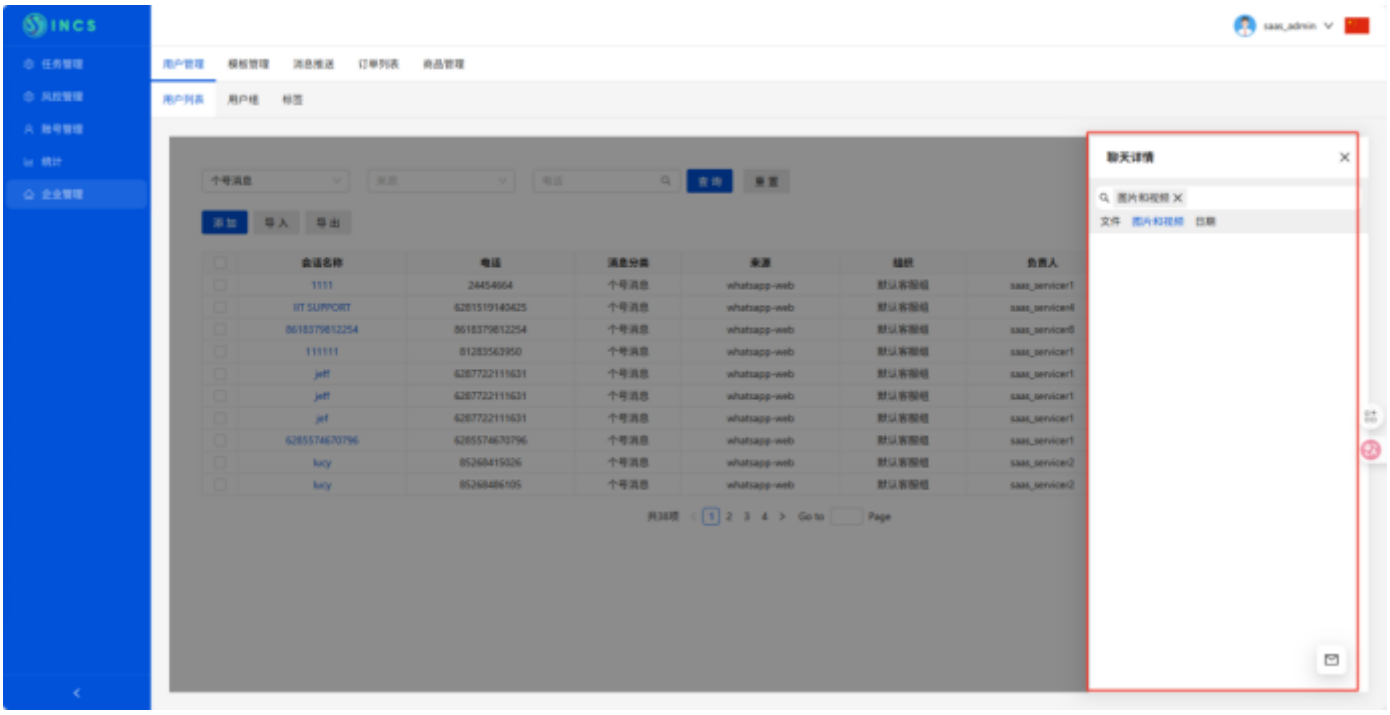


1.3.3 查看用户聊天记录和用户日志

•管理员可以在 “企业管理 -用户管理 -用户列表 ”查看用户聊天记录和用户日志

•操作：点击聊天详情和用户详情按钮




聊天详情
图片和视频
文件
图片和视频
日期

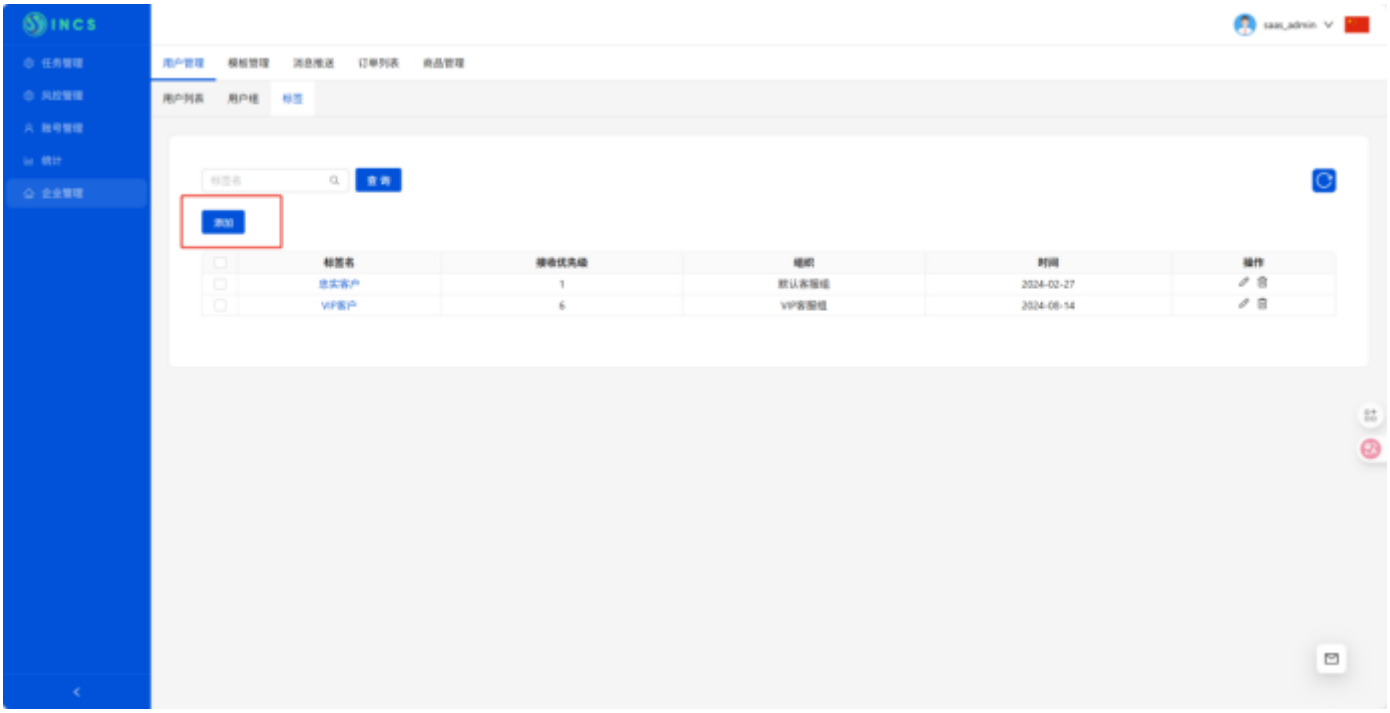

用户详情
用户名称
1111
用户来源
whatsapp-web
负责人
saas_servicer1
组织
默认客服组
whatsapp账号
24454664
用户标签
创建时间
2025-07-04 03:16:31
用户组
电话详情
通话开始时间
接电人
通话时长
操作
No data
用户日志

1.3.4添加用户组和用户标签

•管理员可以在 “企业管理 -用户管理 -用户组 ”， “企业管理 -用户管理 -标签 ”添加用户标签，添加用户组

•操作：点击添加按钮





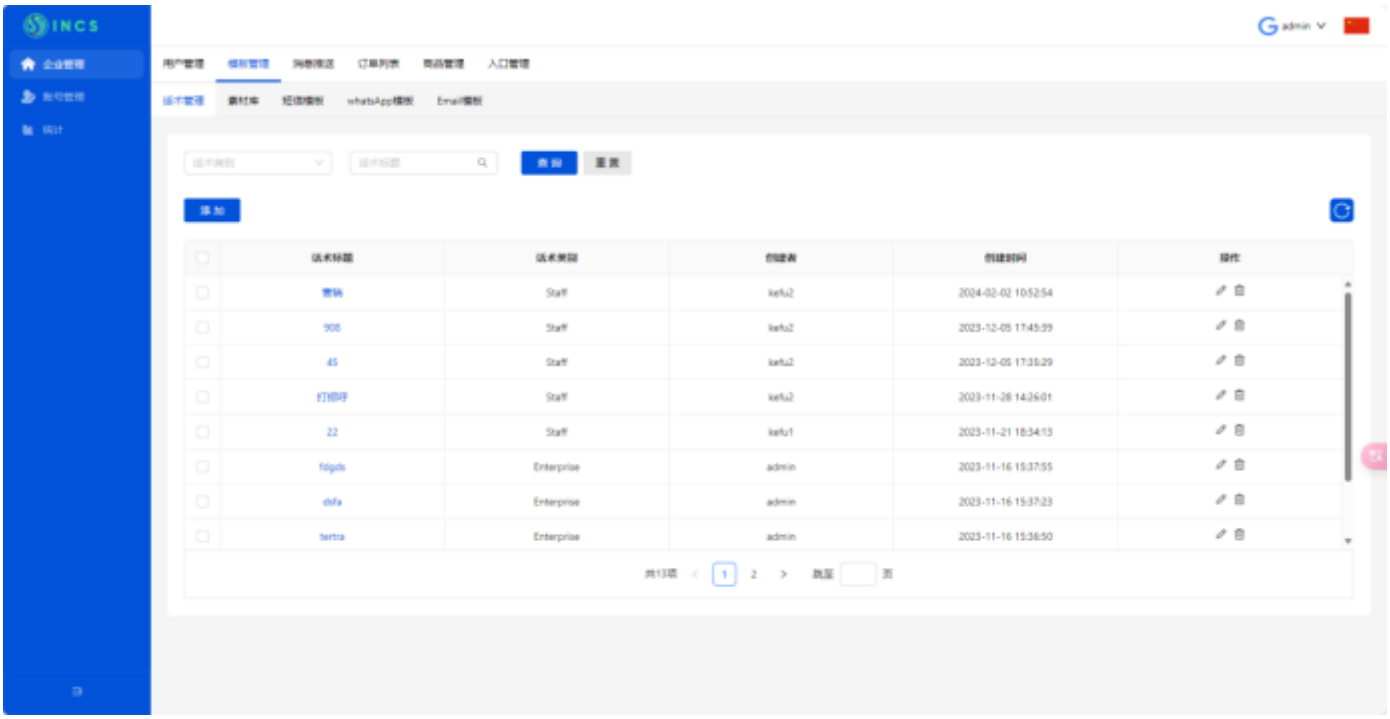
1.4 模板管理

•功能设置：话术管理、素材库、 whatsapp模板、 E-mail模板、

1.4.1 添加话术

•管理员可以通过话术管理添加话术，企业话术（全部员工通用），个人话术（个人员工使用），添加完毕过
后，客服人员就可以在客服工作台 -快捷语句里面找到该话术并使用。

•操作：点击添加按钮

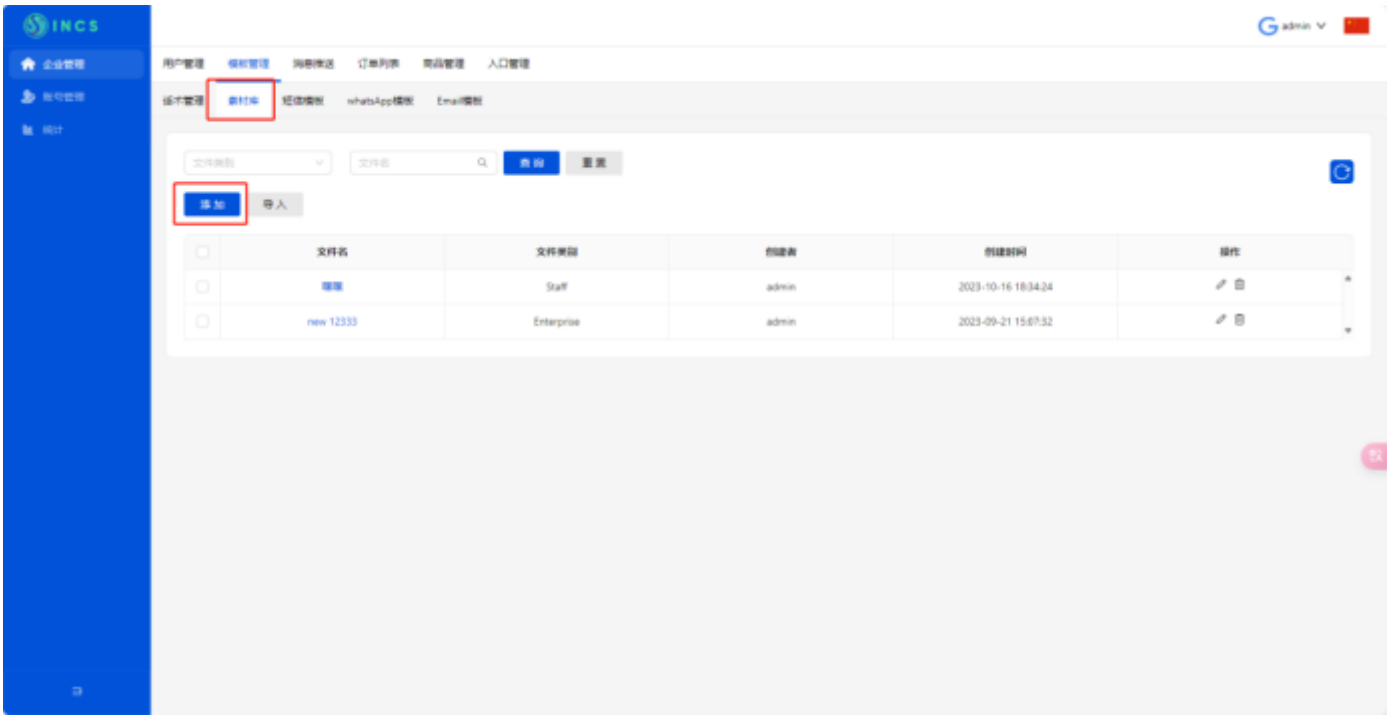




1.4.3添加素材

•管理员可以添加素材，在客服工作台的素材库里面可以快速发送，提高工作效率

•操作：点击添加按钮

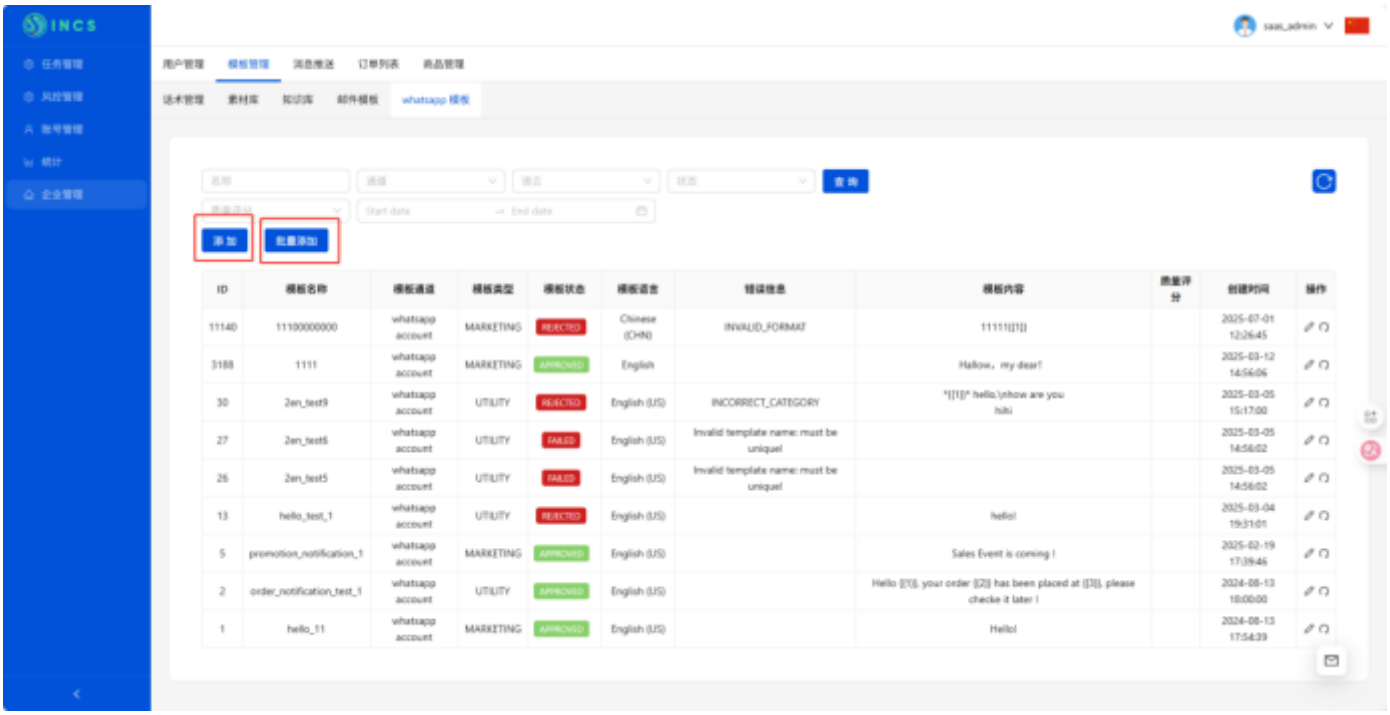


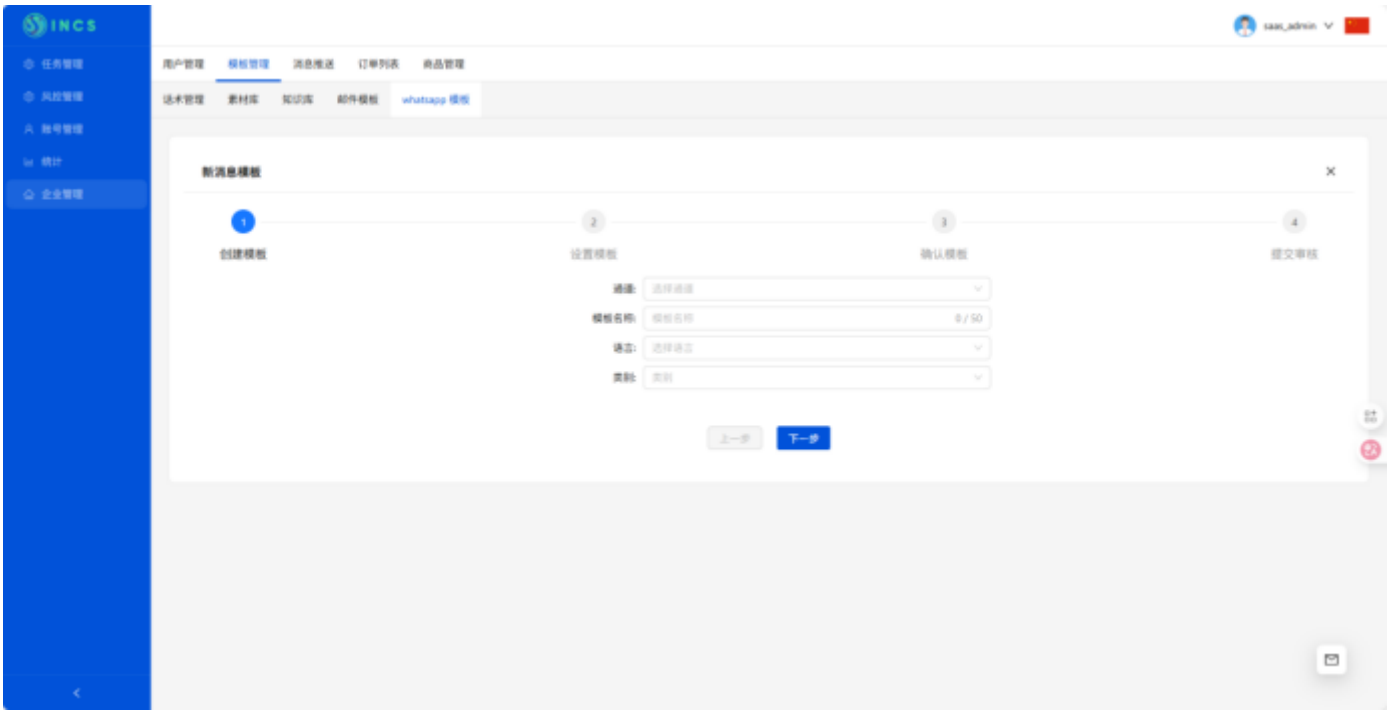


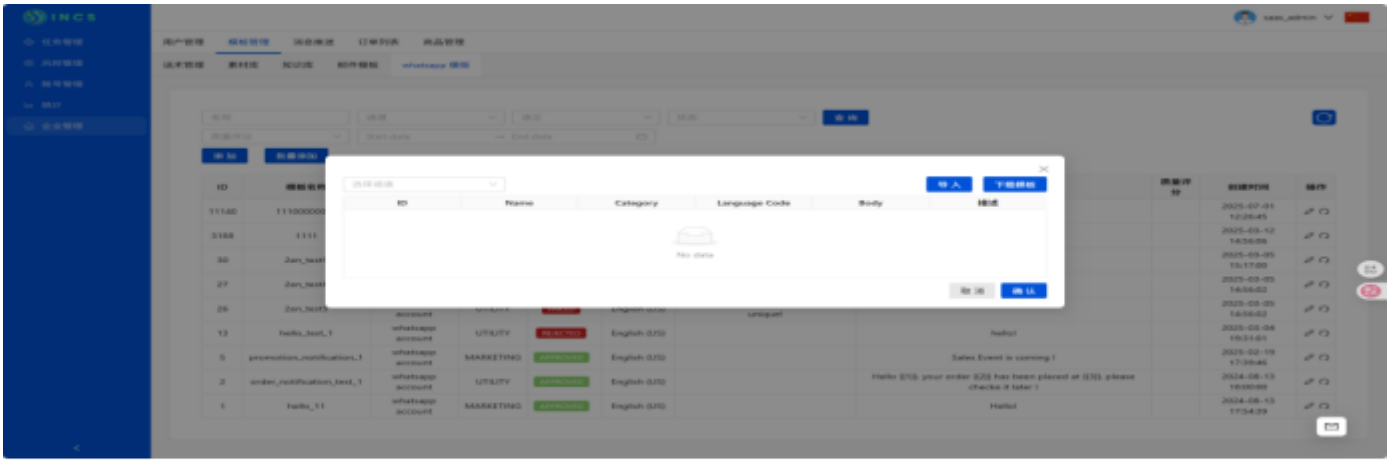
1.4.4添加 whatsapp模板

•管理员可以在 “企业管理 -模板管理 -whatsapp模板 ”里面添加 whatsapp模板，添加成功过后用作 whatsapp 模板发送时使用 （注意： whatsapp
官方账号主动跟用户发消息的第一条消息只能发送模板消息，发送的模板消息在这里申请）

•操作：点击添加或者批量添加按钮进行申请，查看模板详情页面。


INCS
saas_admin
添加
批量添加
查询


INCS
saas_admin
新消息模板
创建模板
设置模板
确认模板
提交审核
下一步


INCS

1.5消息推送

•功能设置：批量推送、域名列表、发件人地址

1.5.1创建消息推送

•管理员或者客服可以基于通道，创建一个消息群发任务推送给用户，并且可以查询到目标用户的发送状态。

•操作：点击添加按钮，进入创建消息推送流程

1.5.2创建发件人地址

•管理员与客服可以创建收件人地址，适用于 E-mail 消息推送使用，新建发件人地址需要有已验证的域名（验证域名的操作请联系我们的客服人员协助完整），添加完成过后就可以在群发消息推送时使用这个发件人地址。



1.6 订单列表

•订单列表可以查询到亚马逊或者其他渠道的订单信息以及订单详情与运输信息。

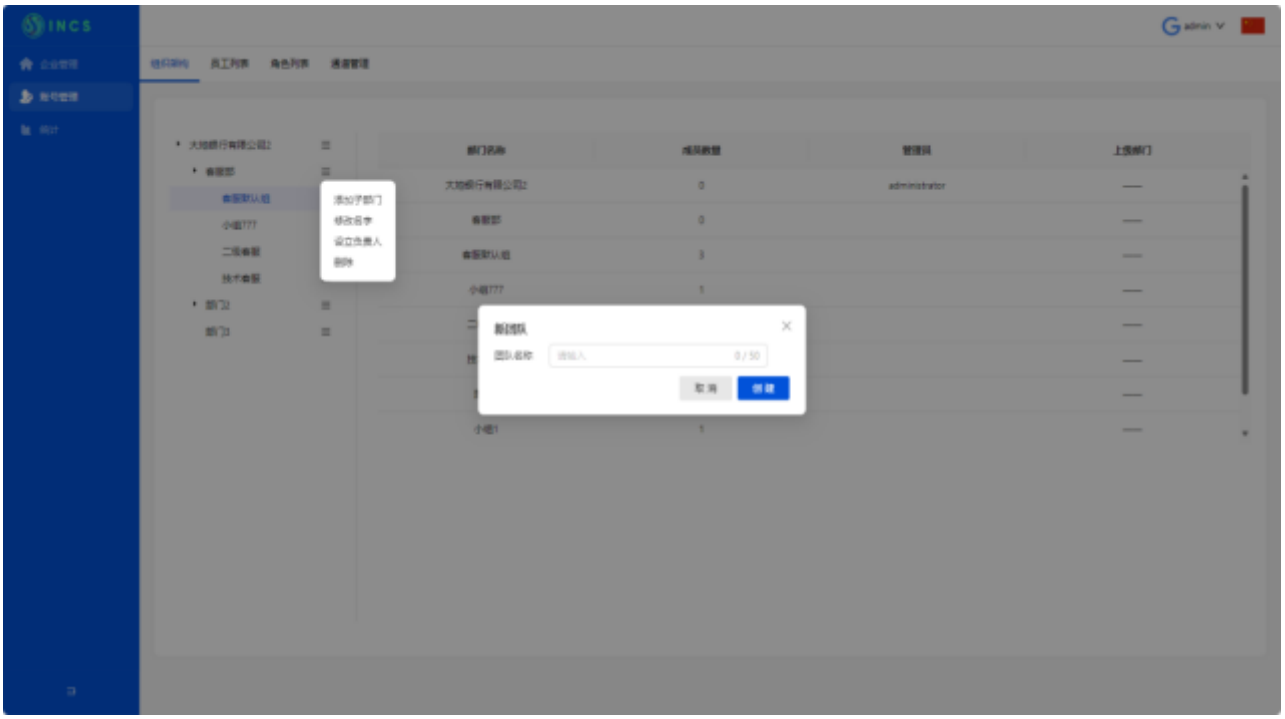
1.7账号管理

•功能设置：组织架构、员工列表、角色列表、通道管理

1.7.1组织架构

•管理员可以在 “账号管理 -组织架构 ”针对组织架构进行设置，添加子部门，设立负责人。

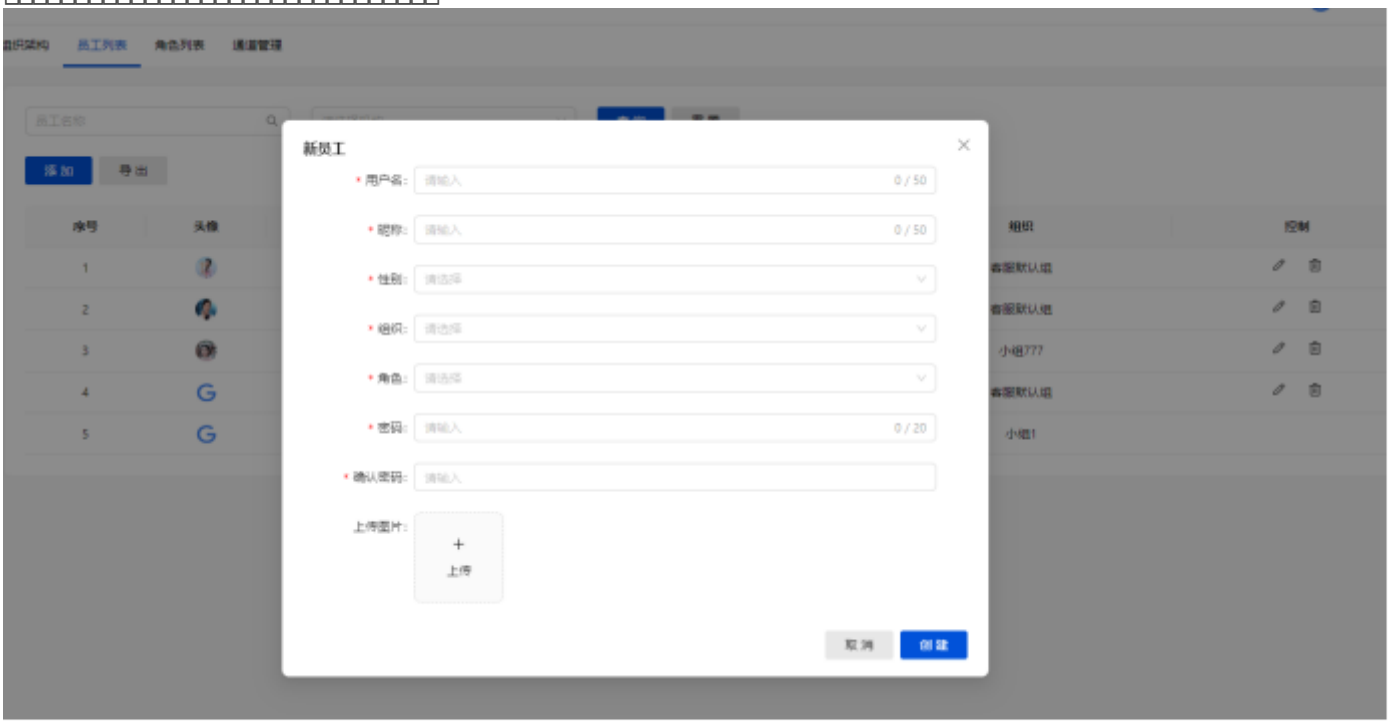
•操作：点击对应的组织



1.7.2员工列表

•管理员可以在 “账号管理 -员工列表 ”里添加员工，编辑更改员工信息

•操作：点击添加按钮创建员工账号与密码，点击编辑可以更改信息。



1.7.3通道管理

•功能设置：通道列表、坐席列表、平台授权、 whatsapp授权、机器人管理

1.7.3.1管理坐席

•管理员可以在 “账号管理 -通道管理 -坐席列表 ”里面绑定坐席

•操作：在坐席列表里面，可以查看到相应的坐席的状态信息，可以进行编辑设置把坐席绑定到对应的客服人
员，客服人员就可以在相应通道接收用户信息。
（注意：只有绑定坐席的客服员工账号才能正常的发送消息处理会话）

1.7.3.2平台授权

•平台授权：管理员可以在 “账号管理 -通道管理 -平台授权 ” 里面查看已授权的店铺信息并且能够对相应的店铺进行命名

•操作：点击平台授权弹出相应的平台授权，跳转相应授权页面，授权成功就可以自动返回，即为授权成功。

1.7.3.3机器人管理

•管理员可以在 “账号管理 -通道管理 -机器人管理 ”里面配置机器人的知识库并且应用到客服聊天当中。

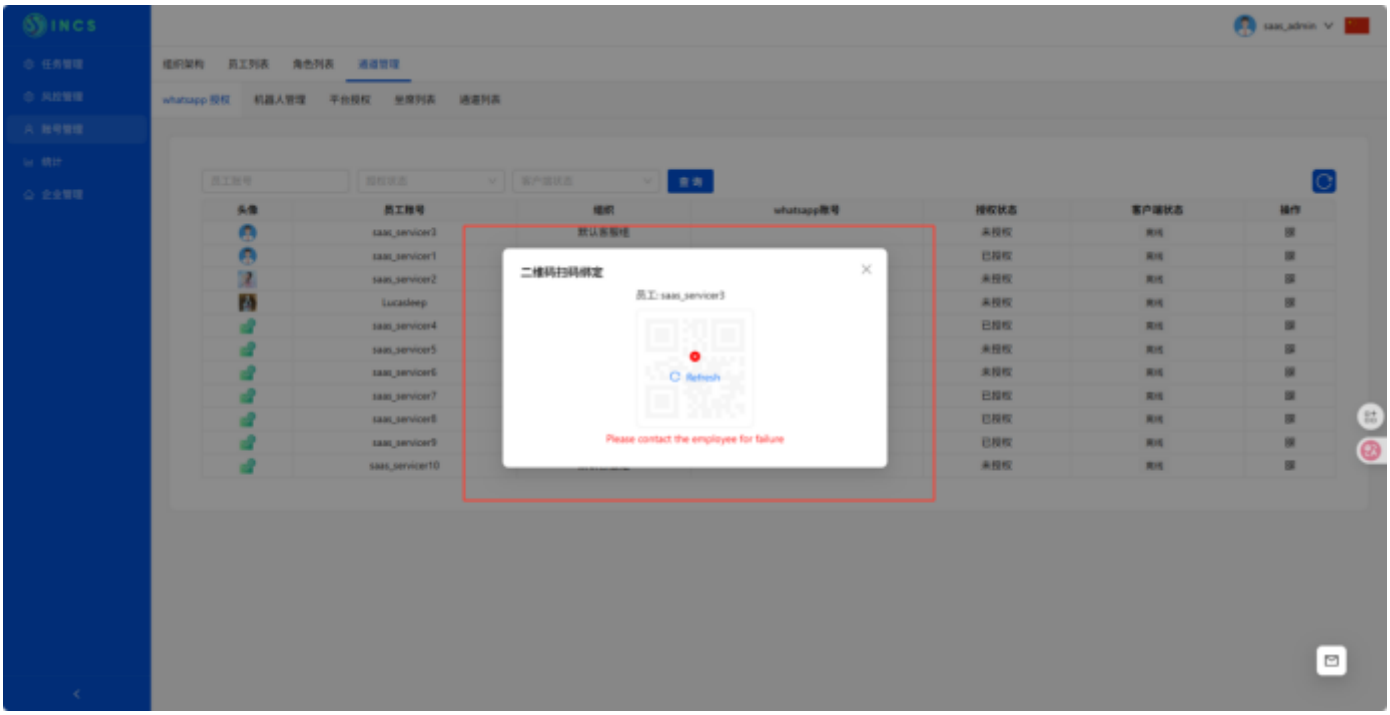
•操作：点击添加按钮添加机器人，点击跳转配置，跳转到对应的机器人管理页面操作。
（注意：如果没有机器人，首先得点击机器人配置跳转机器人管理页面创建机器人拿到 ID 才能在这个页面点击添加，详细的机器人管理平台操作请见 “机器人系统使用指南 ”）

1.7.3.4 whatsapp个号集中授权

•管理员可以在 “账号管理 -通道管理 -whatsapp授权 ”页面对客服人员的 whatsapp个号集中绑定授权

•操作：在列表点击对应的二维码图标

（注意： whatsapp授权需要客服工作台那边 exe环境部署好才能成功获取到授权二维码，详情看工作台
whatsapp个号绑定部分）


INCS
二维码扫码绑定
员工: saas_servicer3
Refresh
Please contact the employee for failure

1.8□□

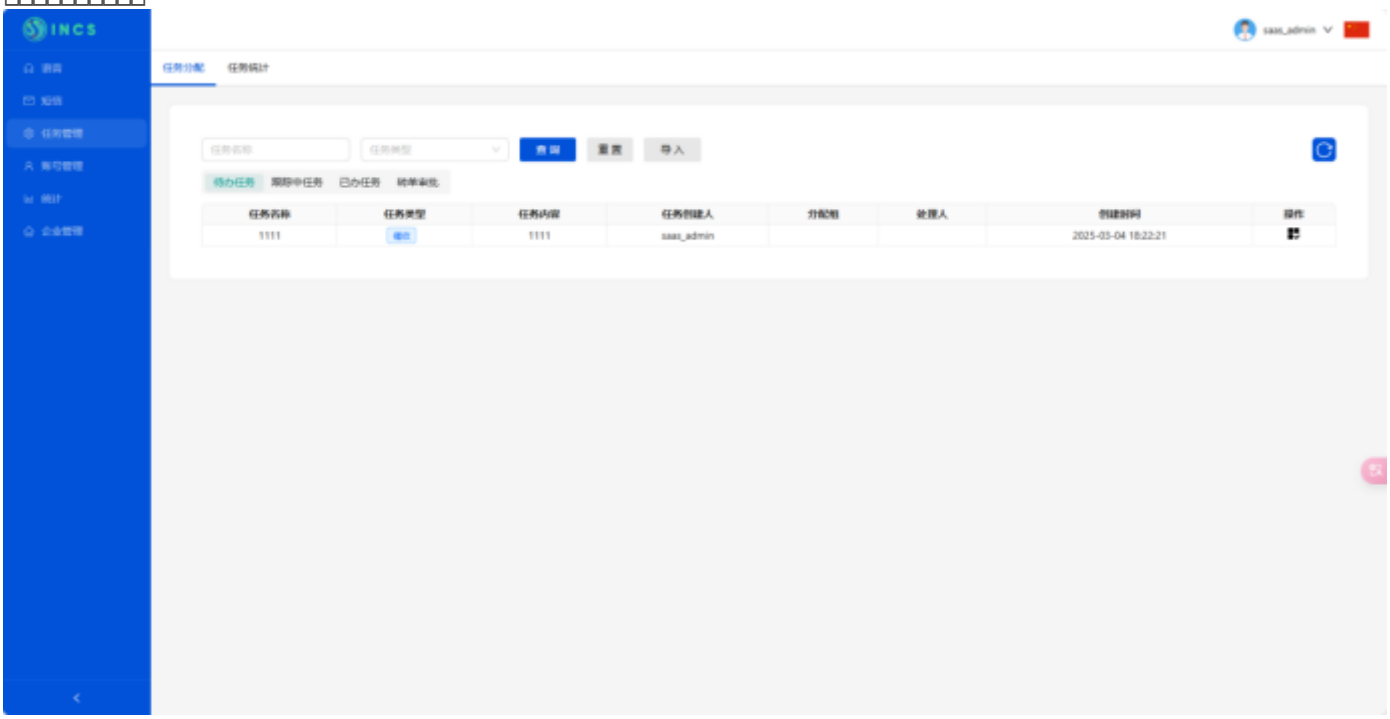
•在统计页面，管理员可以在数据列表查看当前员工的工作状态，并且能够查看单个员工的工作日志，便于之
后管理端的奖惩措施的实施提供数据支持。

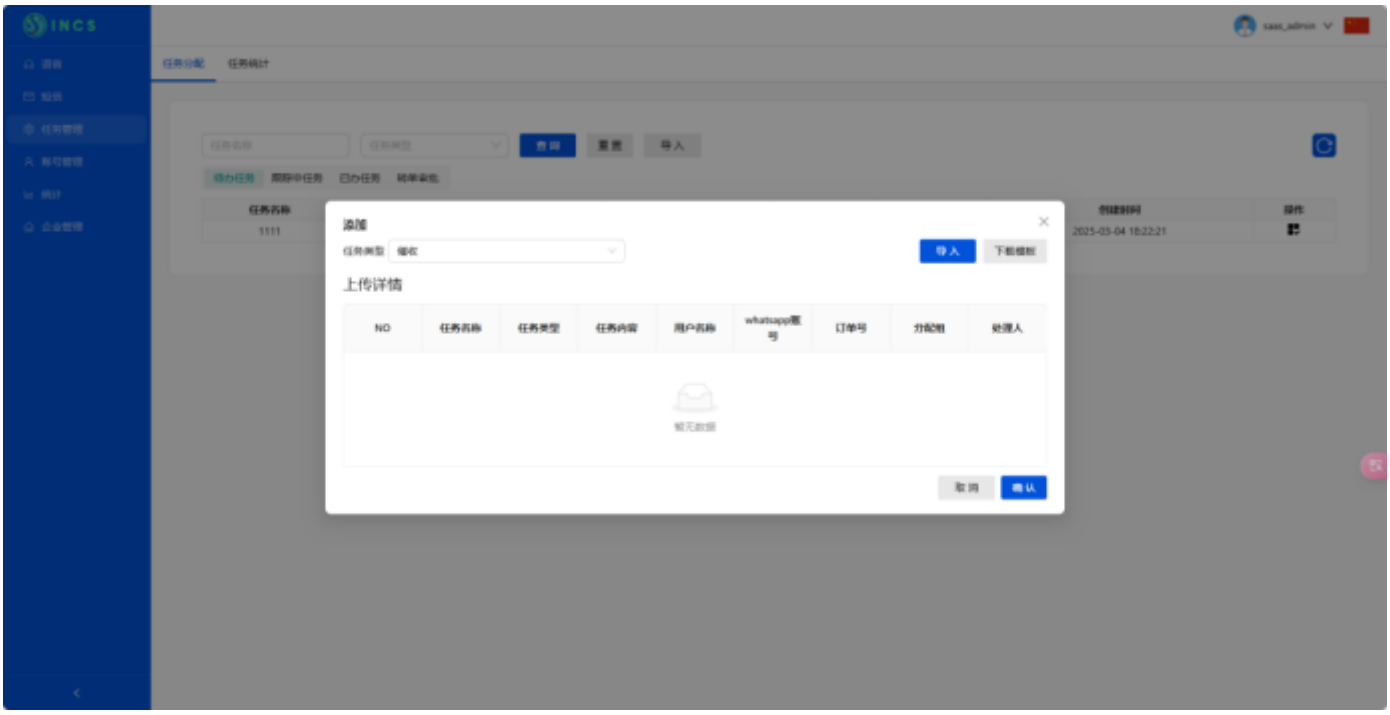
1.9任务管理

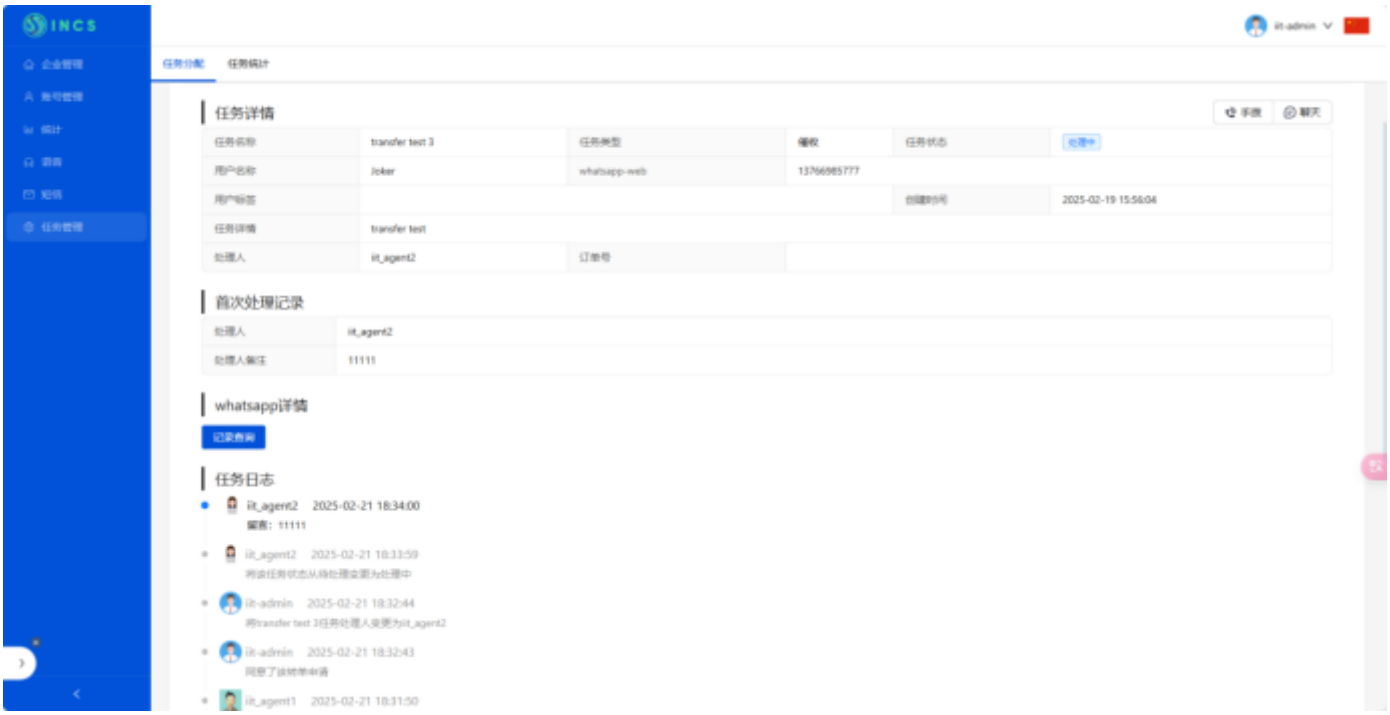
1.9.1任务分配

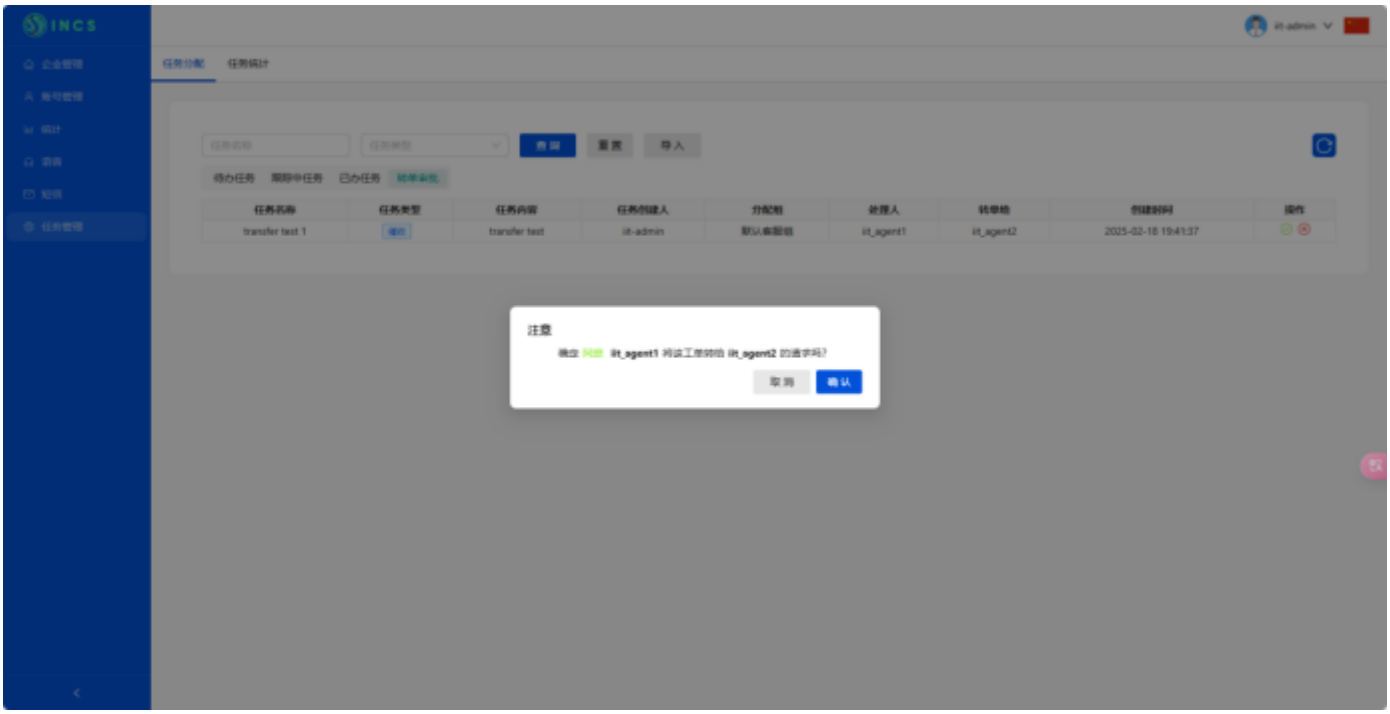
•管理员可以在 “任务管理 -任务分配 ”里面进行任务分配

•介绍：该工作分配功能提供高效的任务管理解决方案，支持用户通过 Excel或CSV 文件批量导入任务工单，一键完成数据解析并自动生成待处理工单，大幅提升多任务创建效率；系统支持灵活
的任务分配机制，可手动指定负责人或根据预设规则（如技能匹配、负载均衡）智能派发任务，同时允许动态
调整优先级、截止日期及执行人员；所有工单的完整生命周期均被实时记录，用户可随时追踪任务状态流转（
如待处理、进行中、已完成），并查看详细的操作日志，包括每一步修改记录、执行人、时间戳及备注信息，
确保流程透明可追溯，助力团队协同精准高效。







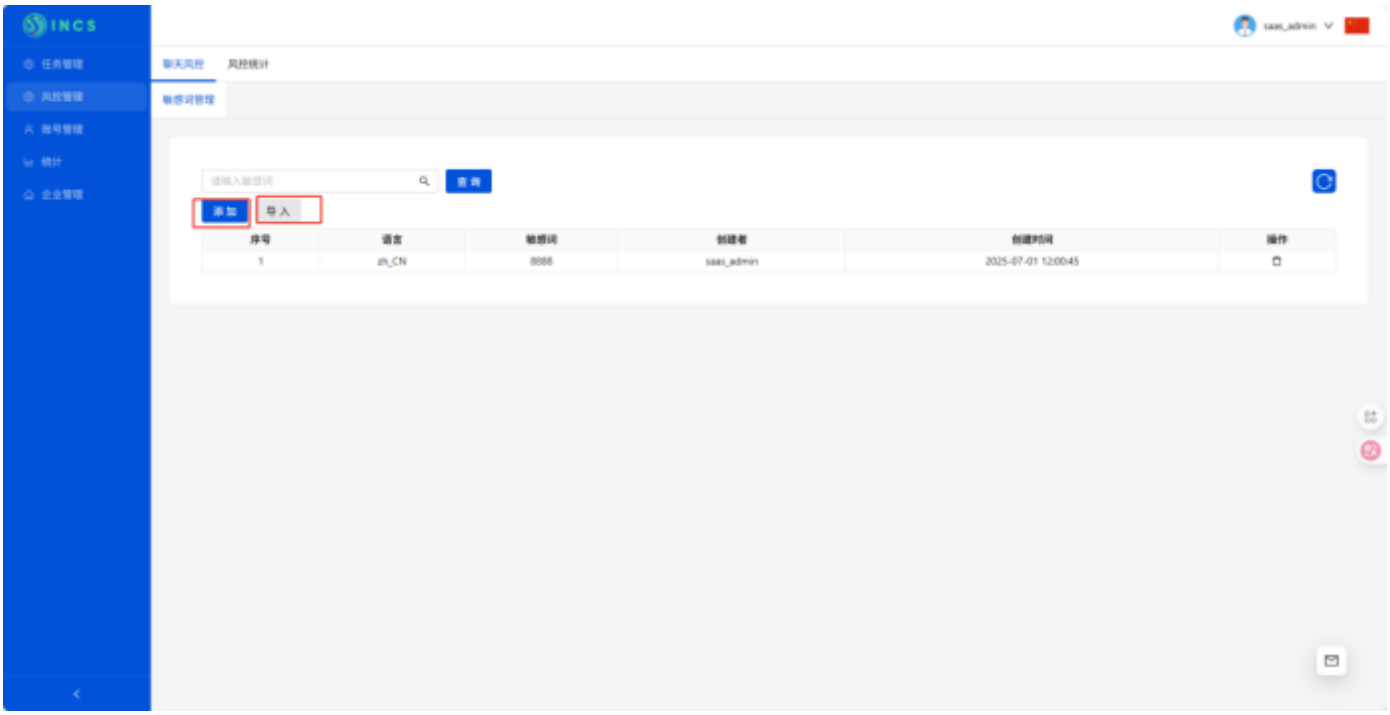


2.1风控管理

2.1.1添加敏感词

•管理员可以在 “风控管理 -聊天风控 -敏感词管理 ”里面添加敏感词

•操作：点击添加或者导入按钮







第二章 INCS客服工作台

1.功能介绍

客服工作台是 INCS系统中面向一线客服人员的核心任务处理中枢，通过聚合接入 WhatsApp、LINE、Viber 等主流即时通讯平台及传统语音通话渠道，构建统一的全渠道会话管理界面。该平台支持客服代表在单一操作
环境中完成以下关键职能：

•跨渠道会话整合

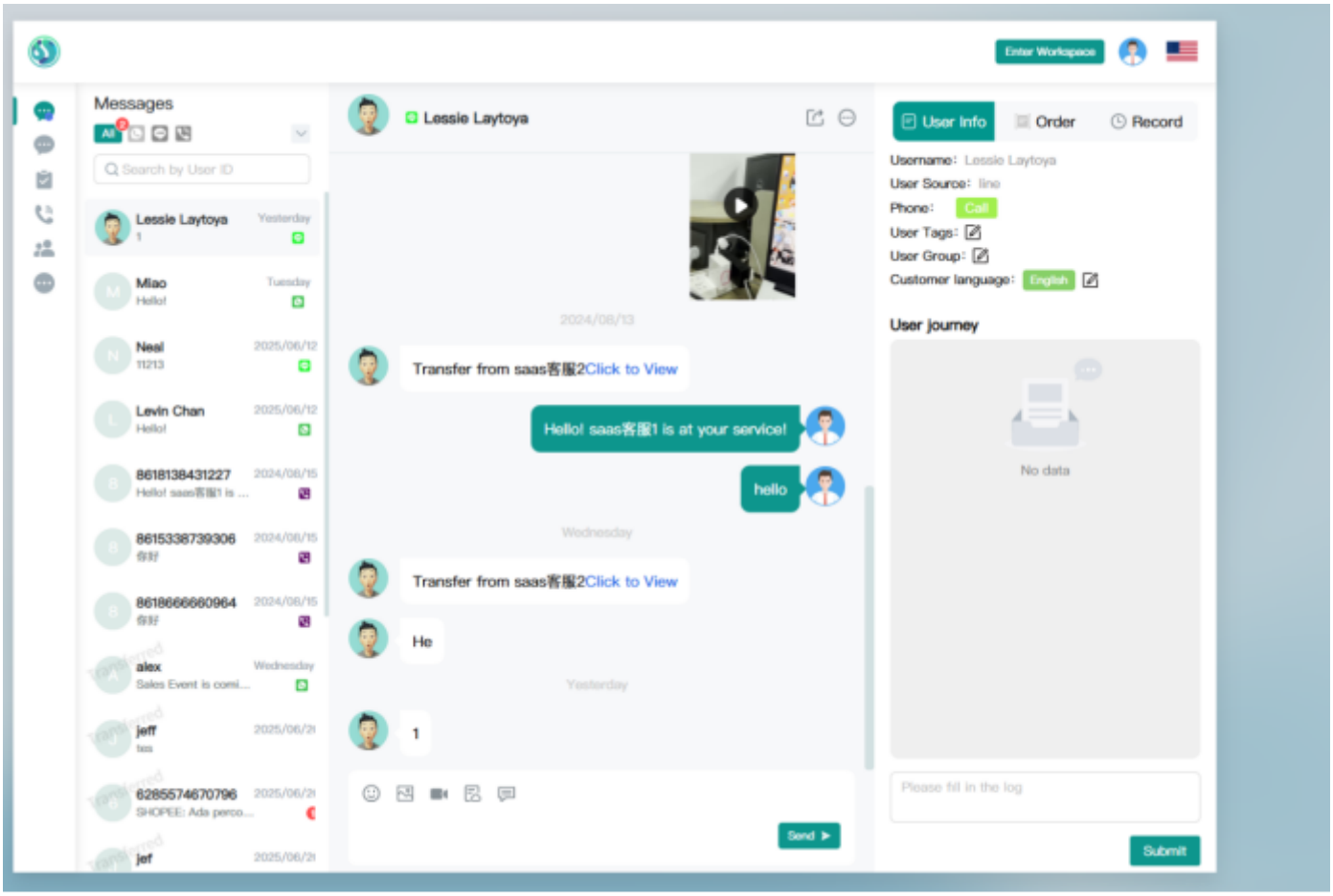
实时接收并处理来自多通讯平台的客户咨询，消除平台切换冗余操作；
通过标准化视图统一展示异构渠道会话流，降低信息认知负荷。

•全链路客户服务流程闭环

基于内置工单系统实现咨询 -响应 -追踪 -归档的全流程管理；
集成智能路由引擎，自动分配会话至对应技能组客服。

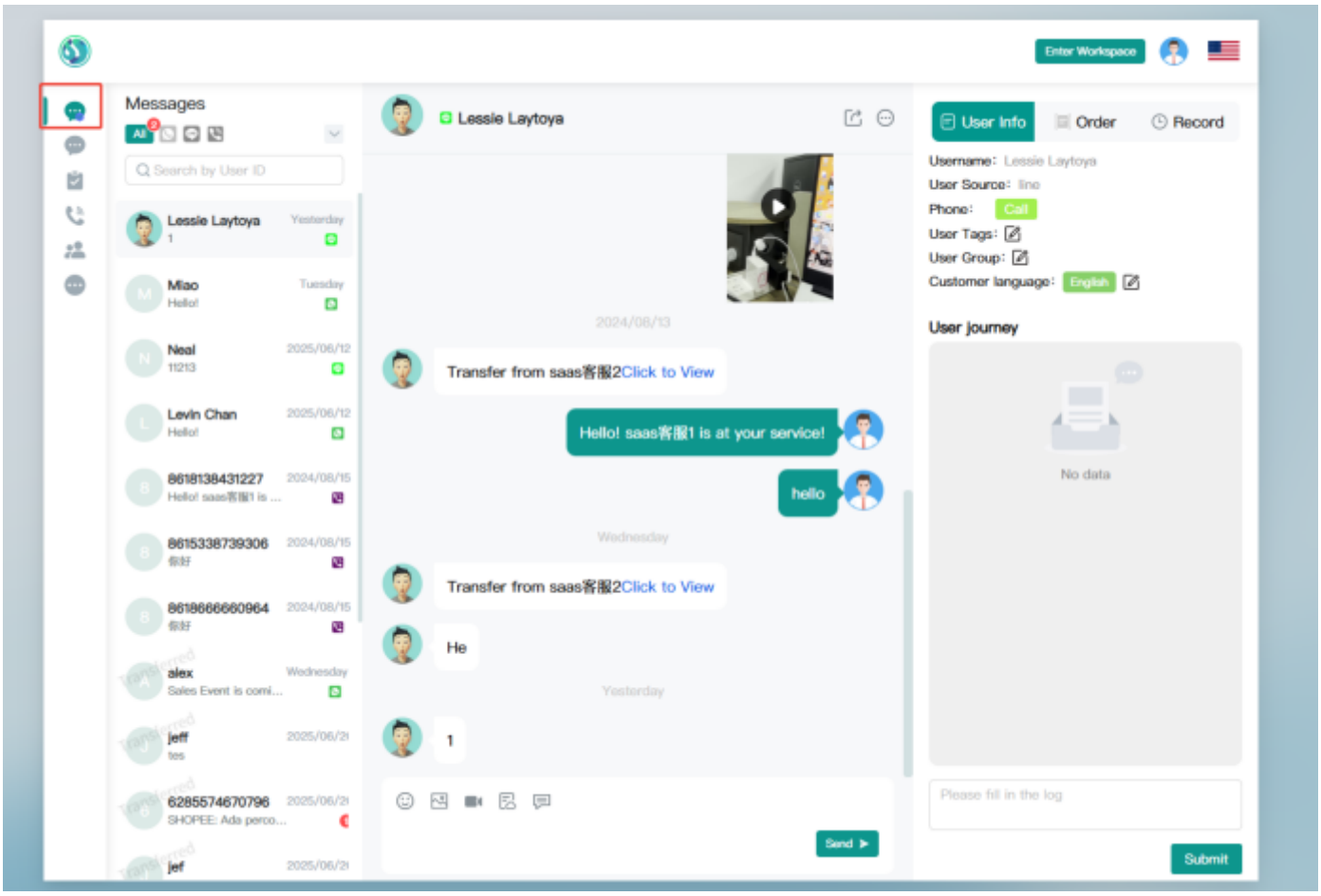
•多媒体交互协同

支持在会话界面无缝发起或接听语音通话，保留通话记录与关联会话的上下文关联；
提供富媒体消息（图文 /文件 /快捷回复模板）高效交互能力。
该工作台通过渠道无关性架构设计与操作动线深度优化，使客服人员能够聚焦于服务本身而非工具操
作，显著缩短响应时长（ RTAT）并提升首次接触解决率（ FCR
），最终实现客户服务产能与质量的双重跃升。

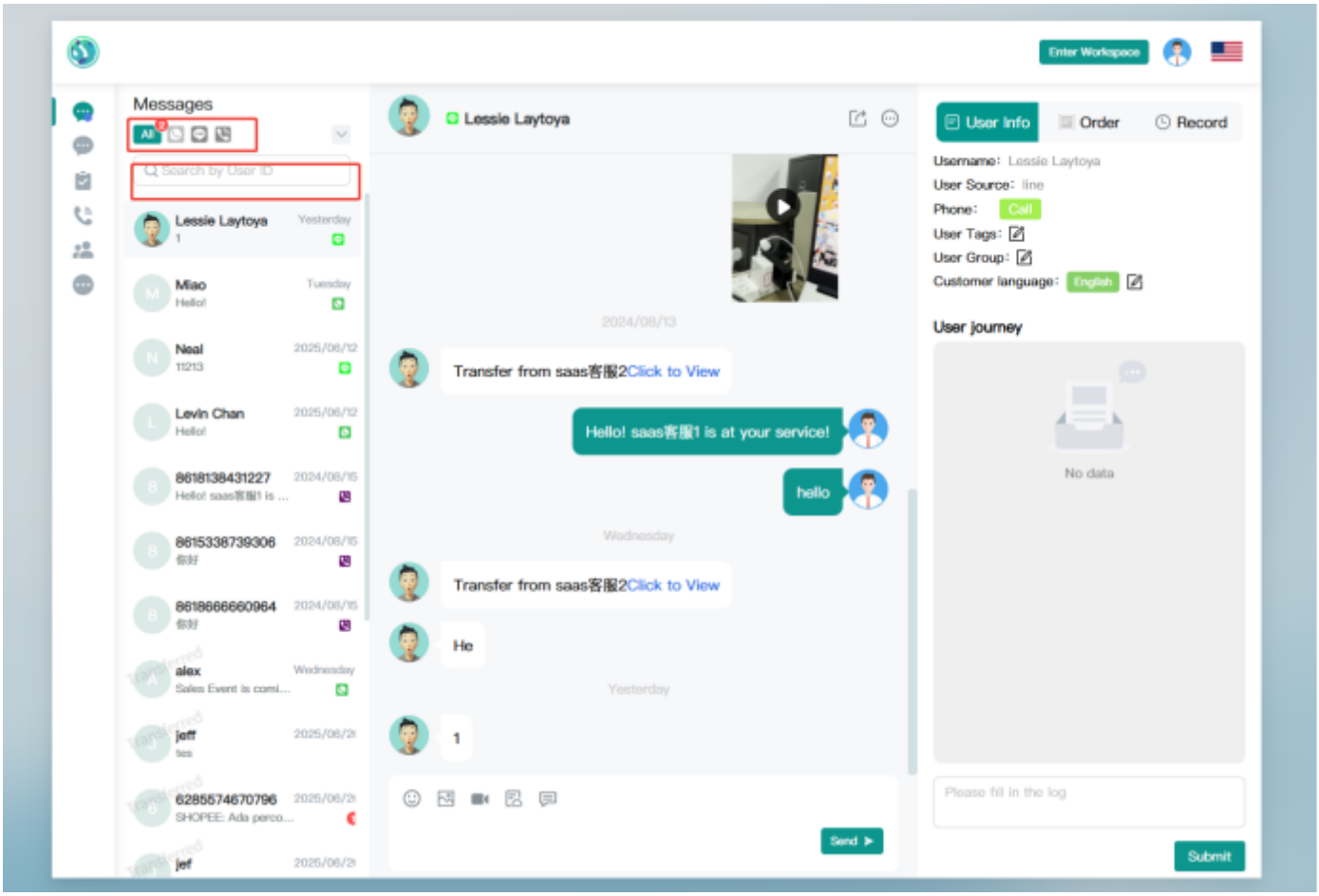


1.1官方号消息

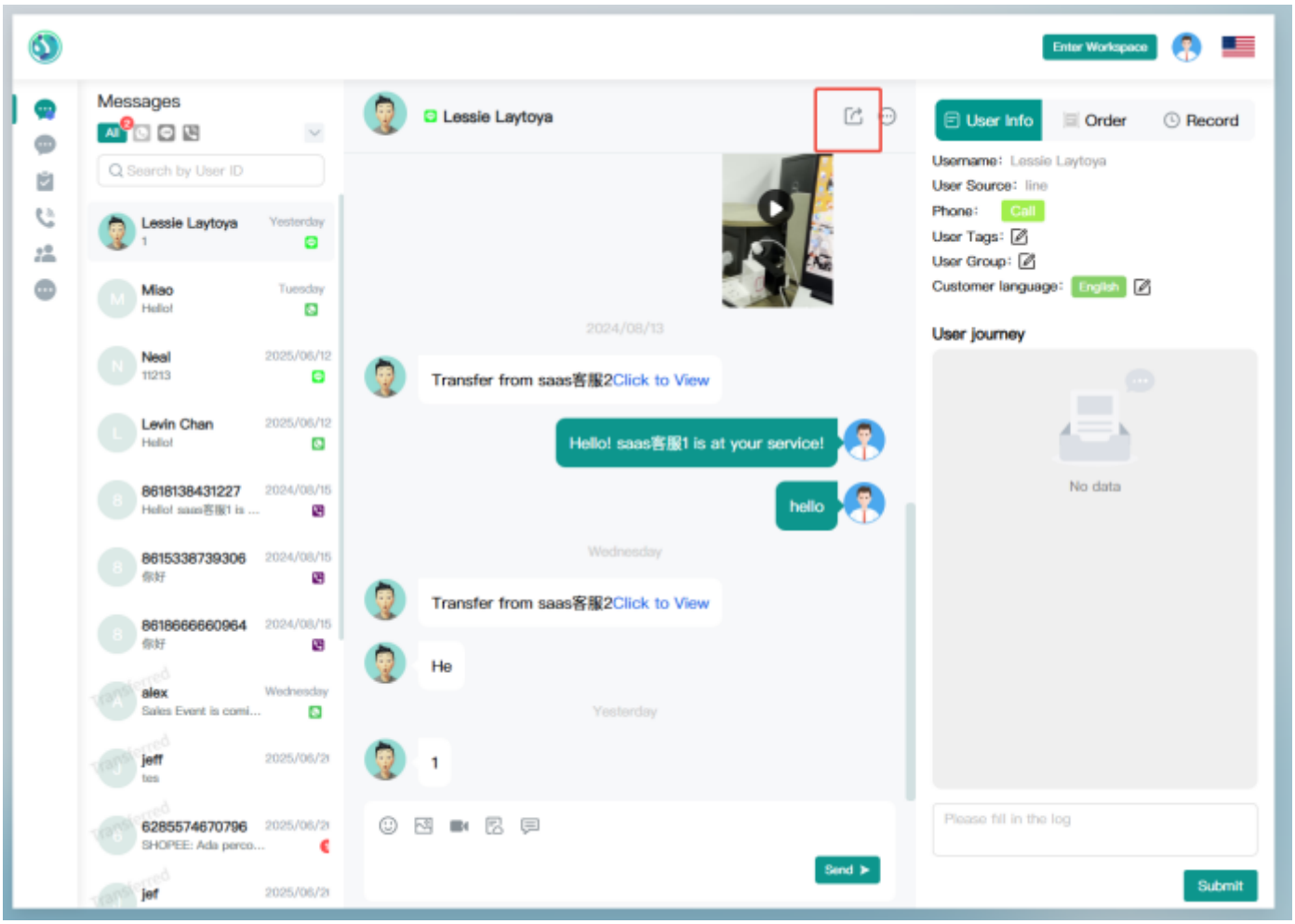
点击官方号消息可以看到官方号的消息列表以及选中的会话的功能页面

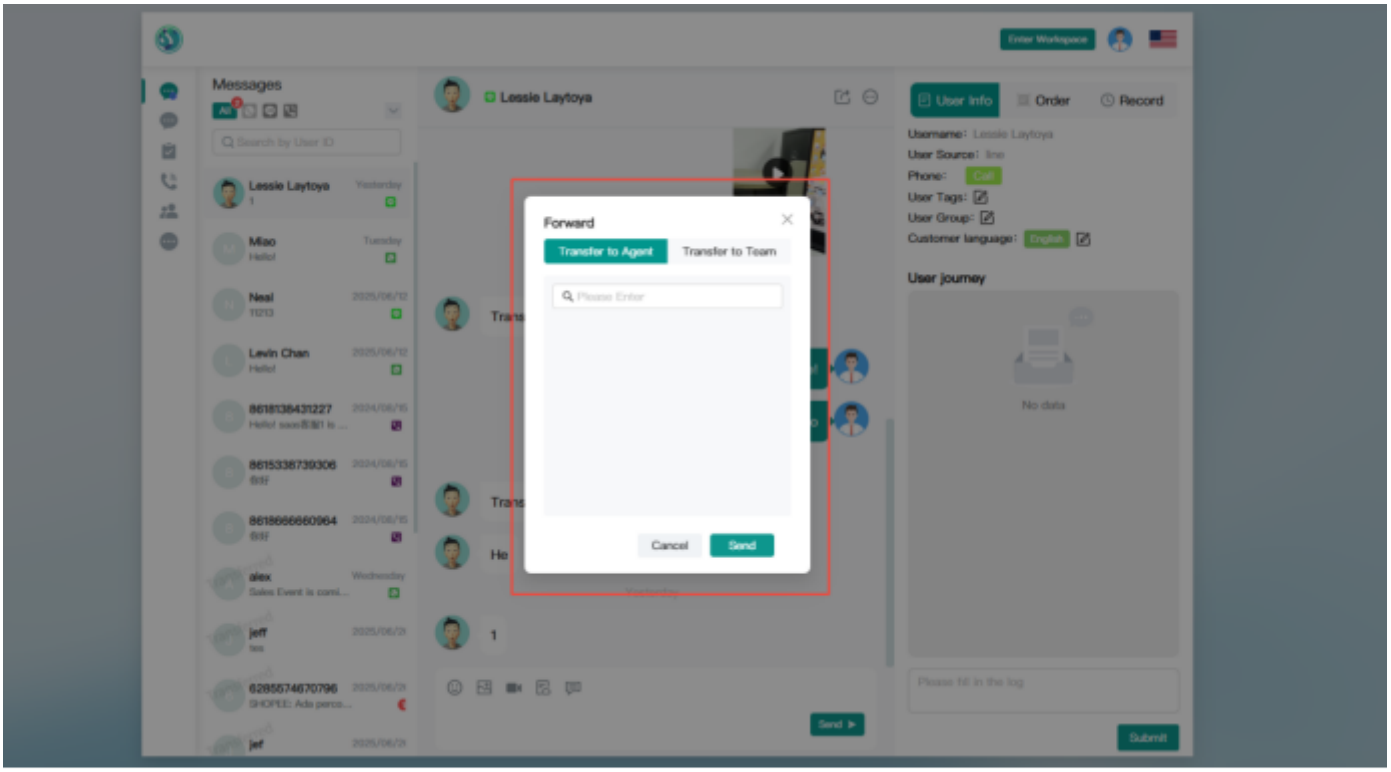


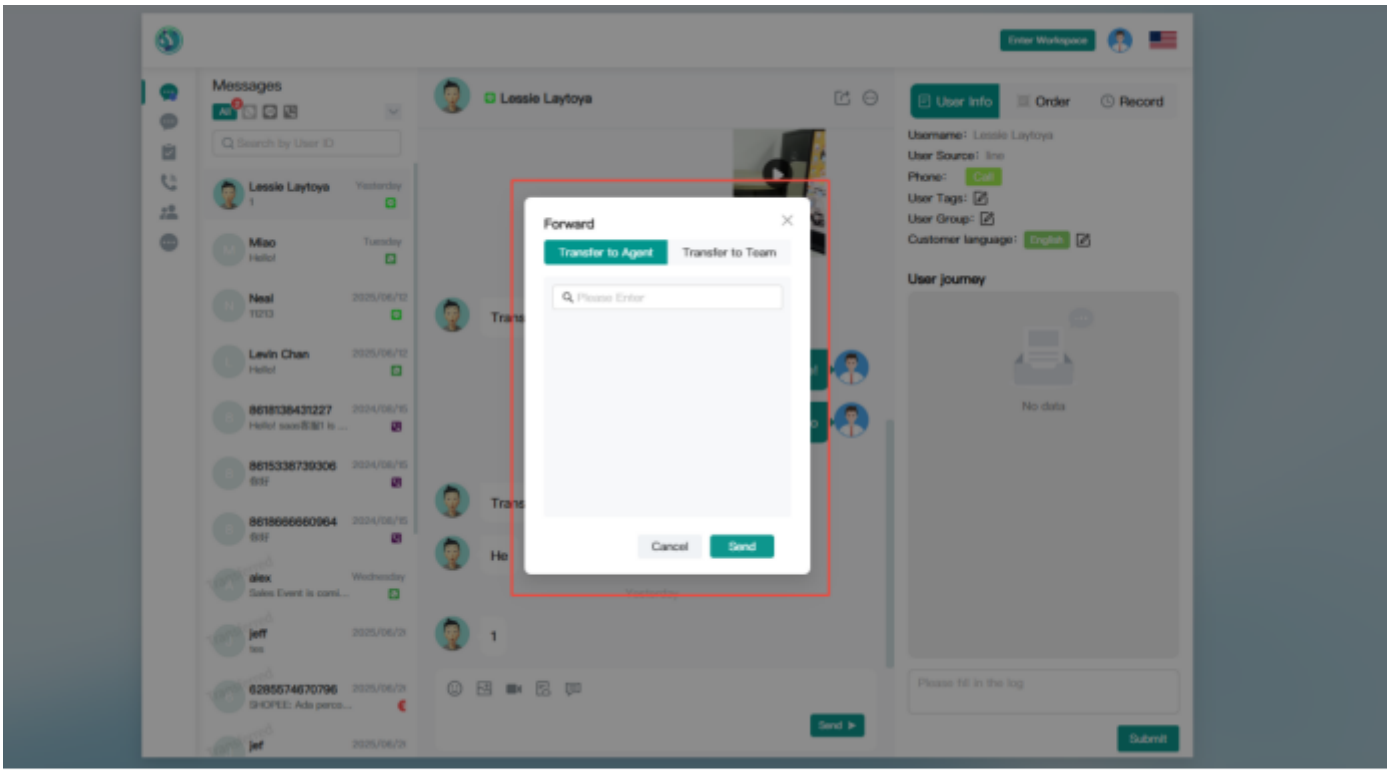
官号消息功能的会话列表首先最上方有许多的通道的筛选栏，点击对应的图
标就可以筛选出对应通道的会话列表进行查看，或者在会话列表上方的搜索栏根 据用户的 id 进行搜索。



中间的会话窗口可以进行转单操作，当前客服完成不了当前对话可以把当前对话转给其他客服或者其他客服组进行处理。 （注意：转单只能转给当
前在线的客服人员进行处理，已转出的会话会显示已转出的标签在会话列表里面显示，之后该客服不会再接收到这个会话的消息）。


Enter Workspace
Messages
All
Search by User ID
Lessie Laytoya
Yesterday
Miao
Tuesday
Hello!
Neal
2025/06/12
11213
Levin Chan
2025/06/12
Hello!
8618138431227
2024/08/15
8615338739306
2024/08/15
你好
8618666660964
2024/08/15
你好
alex
Wednesday
Sales Event is comi...
jeff
2025/06/21
tes
6285574670796
2025/06/21
SHOPEE: Ada perco...
jef
2025/06/21
Lessie Laytoya
2024/08/13
Transfer from saas客服2Click to View
Hello! saas客服1 is at your service!
hello
Wednesday
Transfer from saas客服2Click to View
He
Yesterday
1
Send
User Info
Order
Record
Username: Lessie Laytoya
User Source: line
Phone:
Call
User Tags:
User Group:
Customer language:
English
User journey
No data
Please fill in the log
Submit


Forward
Transfer to Agent
Transfer to Team
Please Enter
Cancel
Send

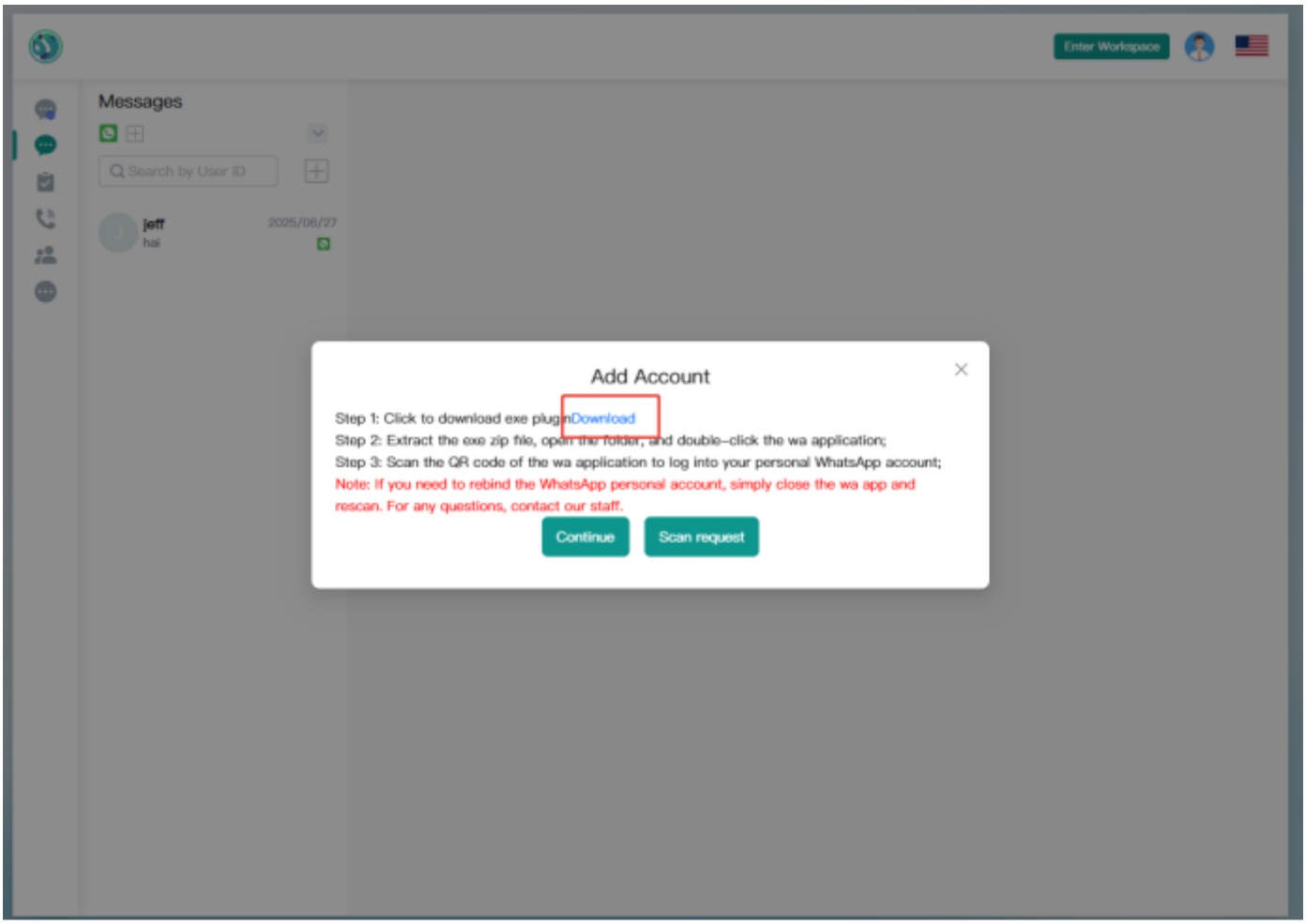


聊天的右边侧边栏可以查看与该用户聊天的用户详情，聊天记录，还可以查找改用户的订单与用户进行绑定，并且在用户信息下面可以根据当前聊天的情况添加用户日志，方便后续的聊天任务。

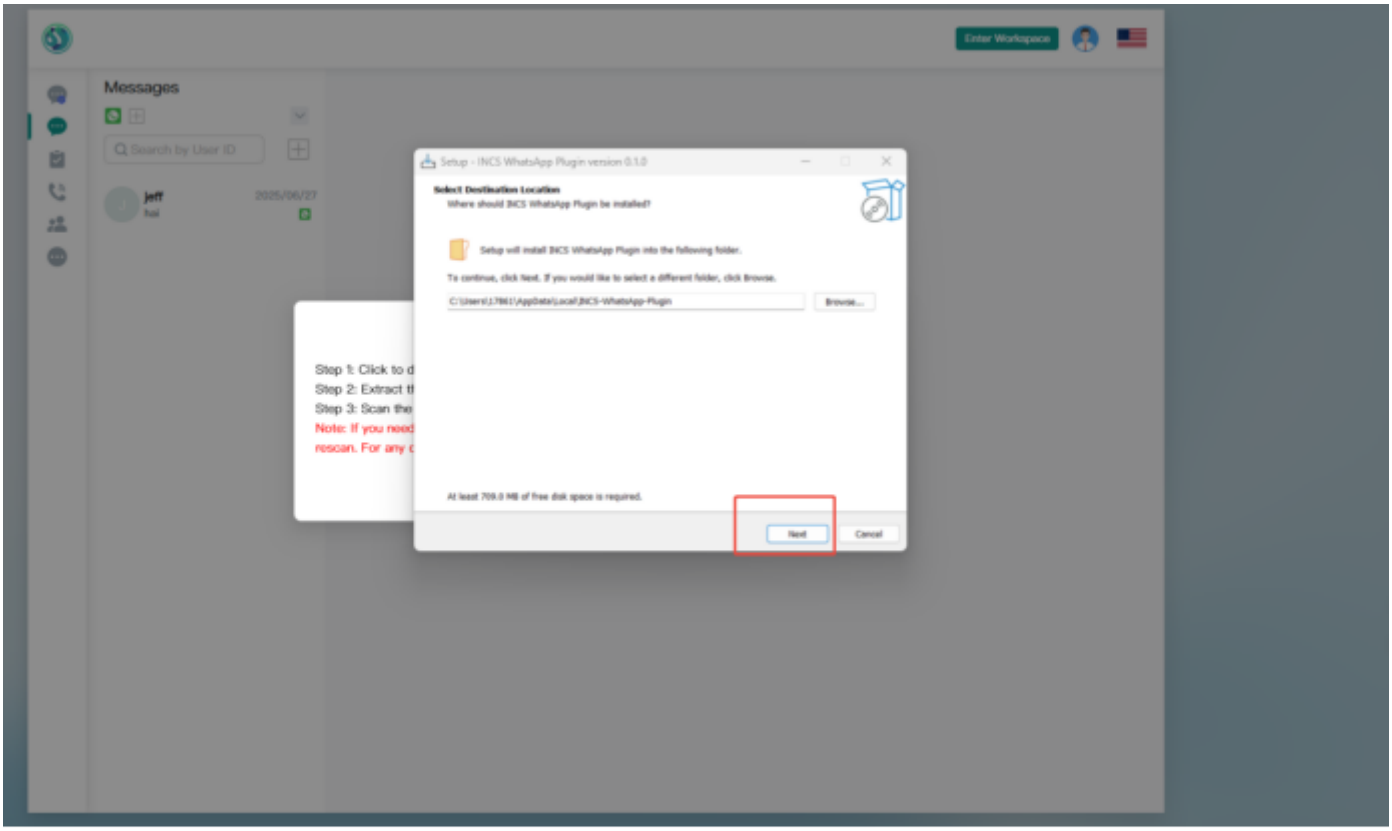
1.2 个人号消息 -如何绑定个人 whatsapp

个人号的页面布局和官号功能布局基本一致，但是个号消息必须绑定个号 whatsapp 才能使用和接收消息，接下来教程如何绑定个人 whatsapp 账号。

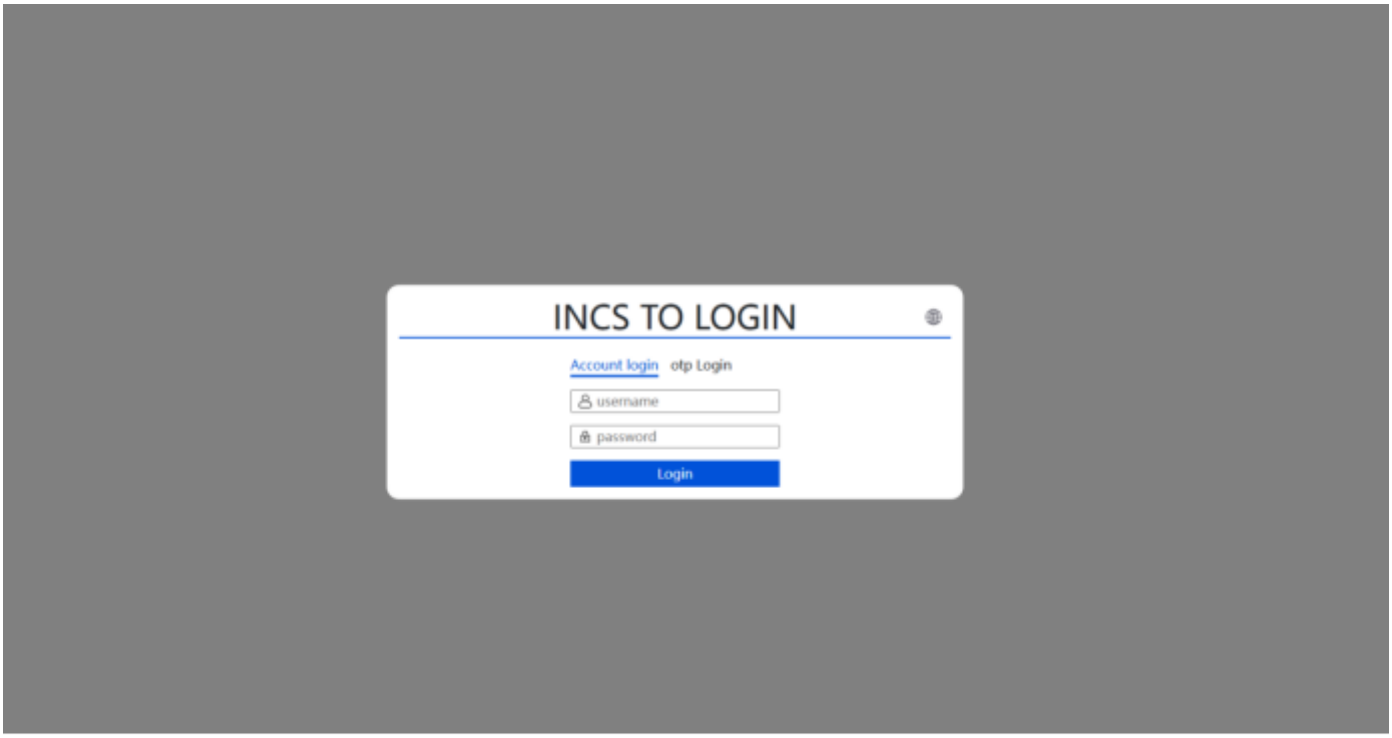
第一步：先点击个人消息的通道添加按钮，下载 exe



□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ exe. □□□ INCS □□□□□□□□□□□□ exe
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ exe□□□□□ vpn□□□□□□



安装完插件会自动弹出一个页面



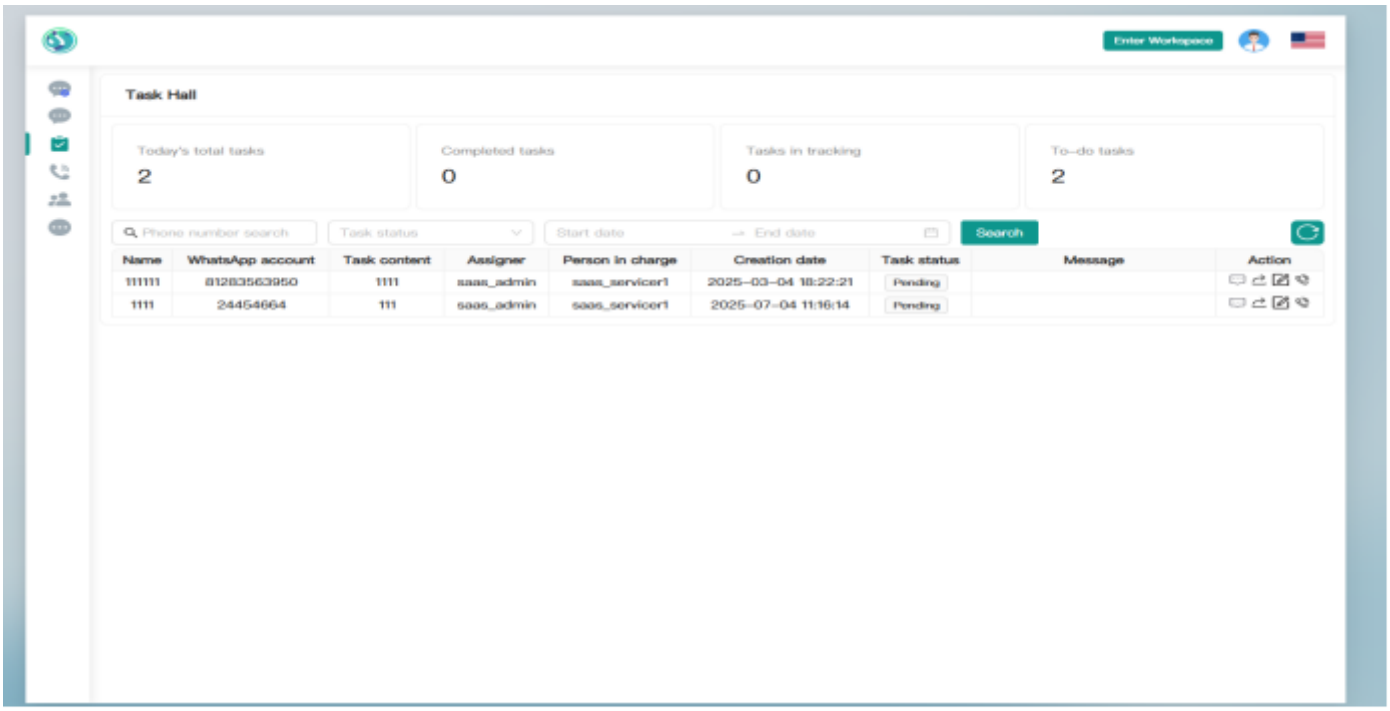
登陆成功过后会自动跳转回工作台，就可以用 whatsapp个号进行聊天了。

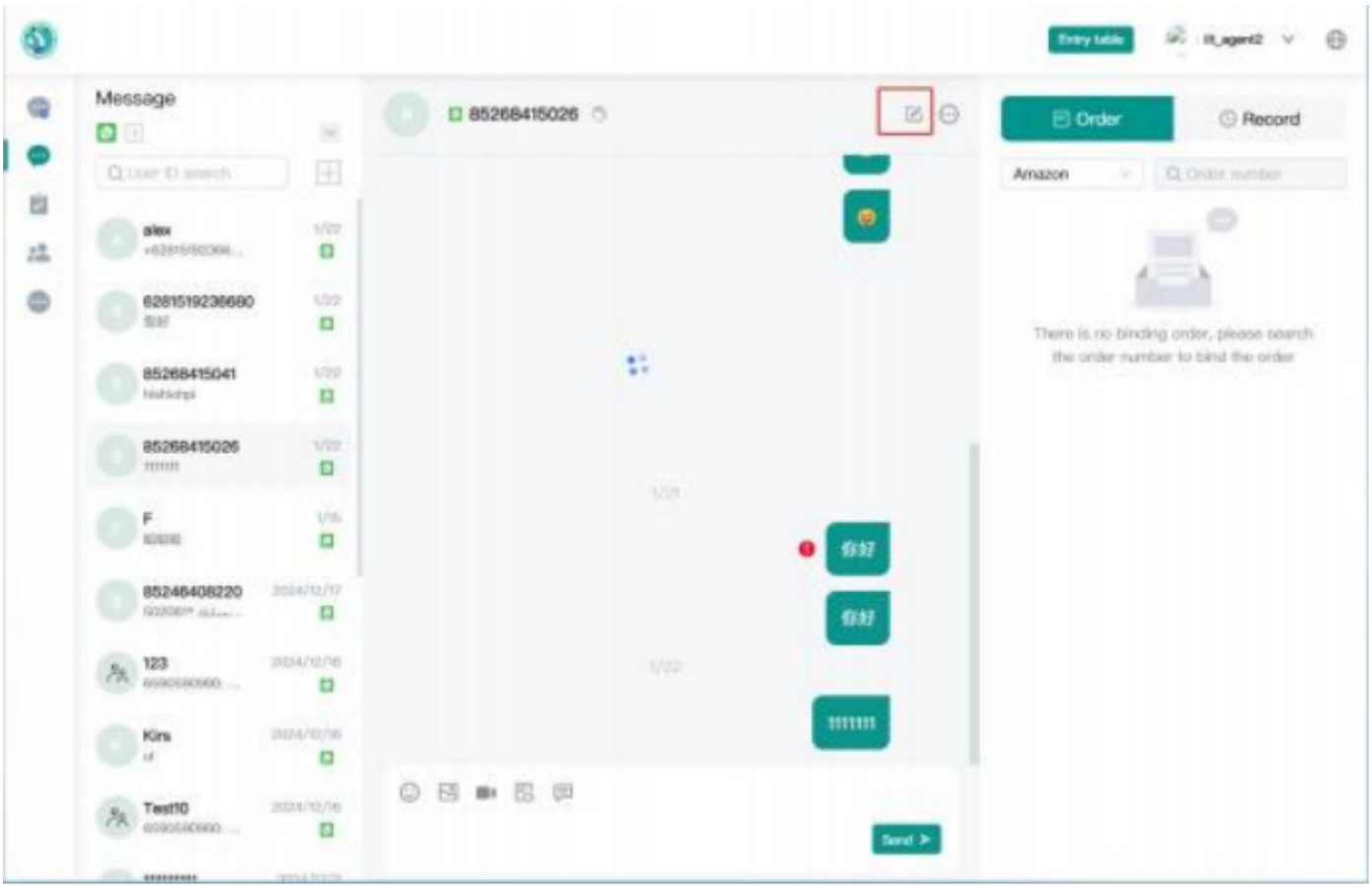
1.3 任务大厅模块

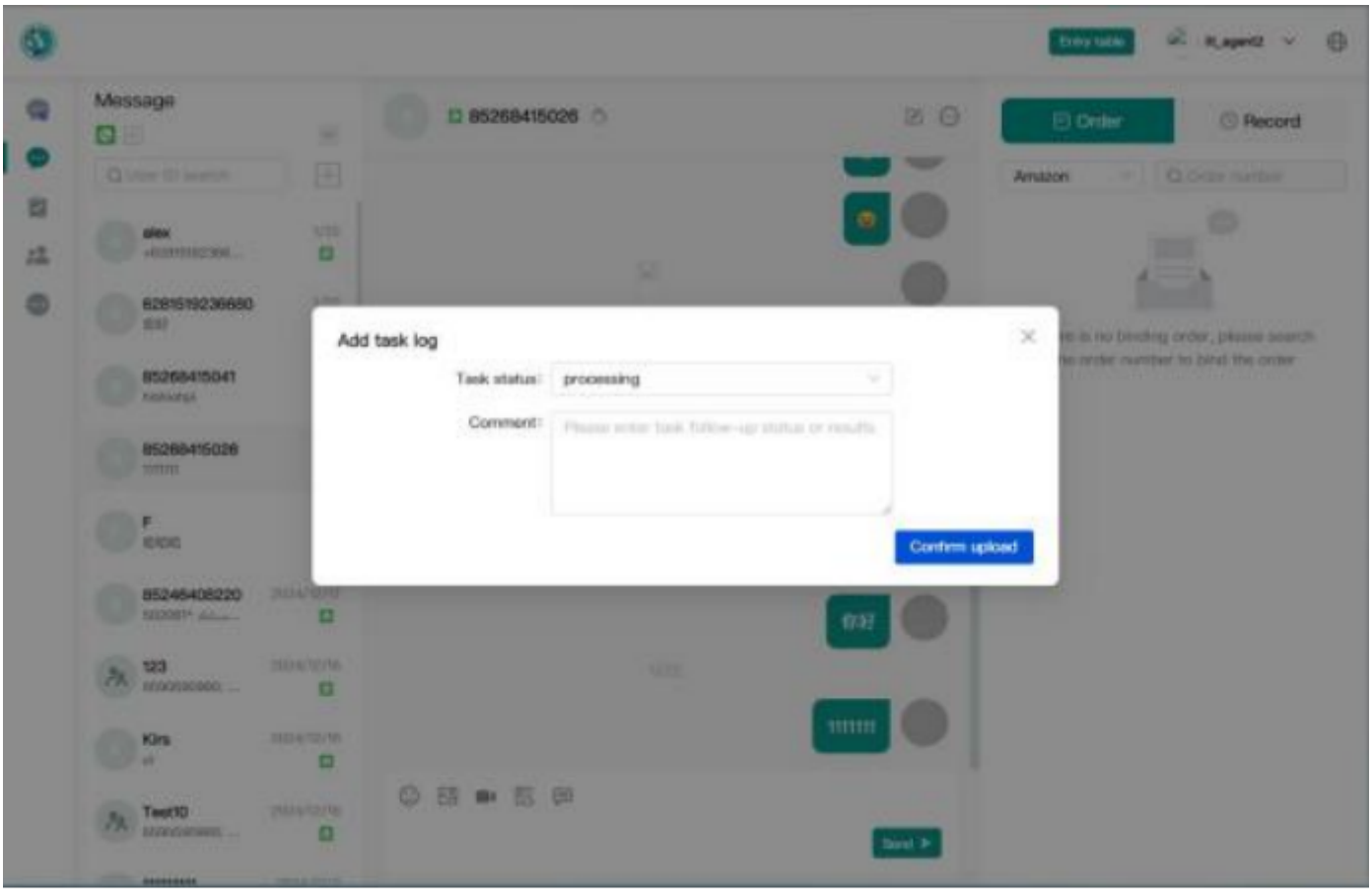
1.3.1 任务大厅介绍

在任务大厅模块客服可以查看到自己分配的任务，统计客服的工作完成情况，方便客服人员
统一进行任务的完成。

客服点击操作的第一个图标就可以跳转到该用户的 whtasapp
的个号聊天框，进行任务工单的处理，工作处理完成过后可以对当前的工单任务进行变更，变更完成会记录在
后台的工单任务记录当中。

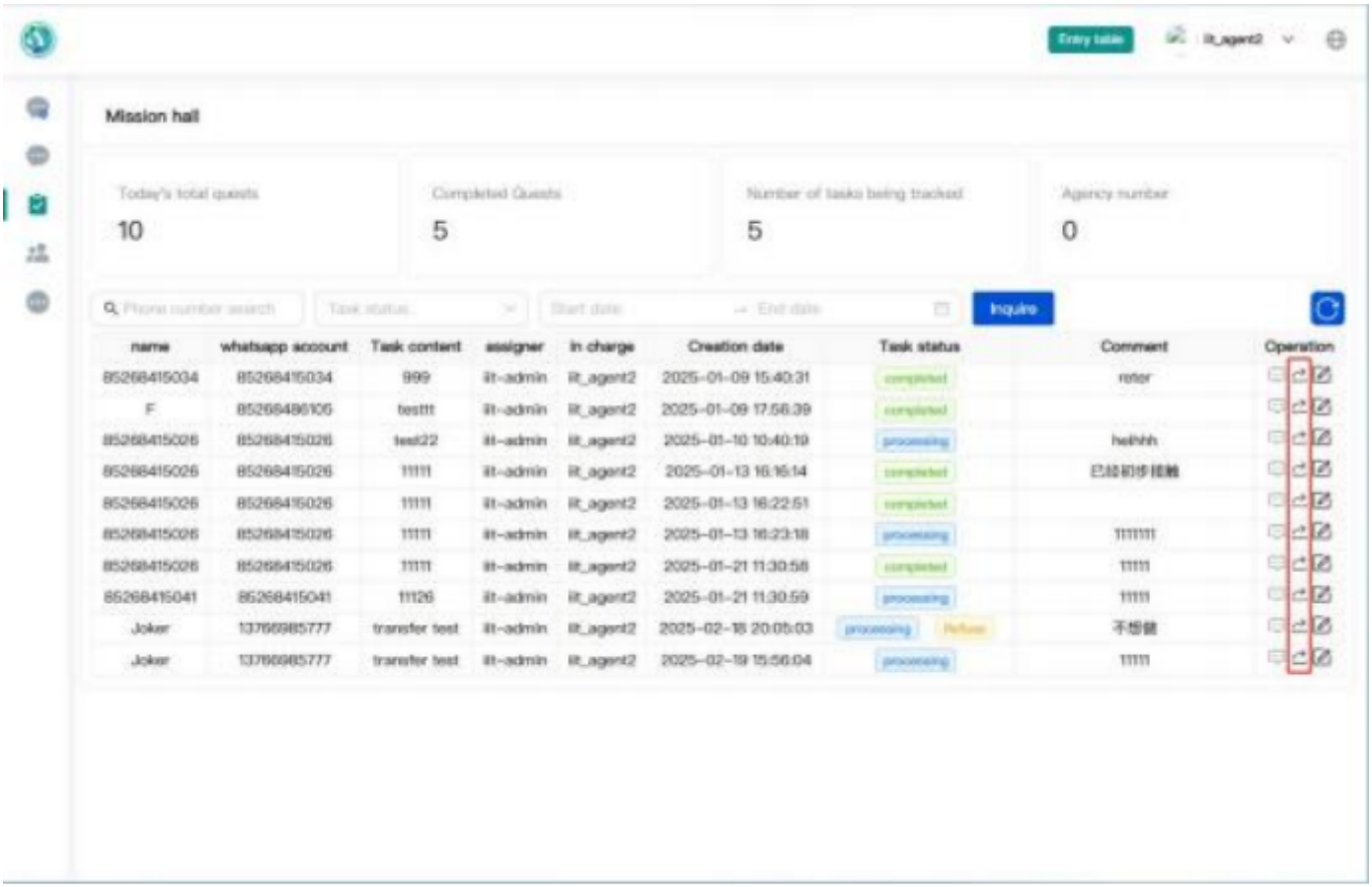

Enter Workspace
Task Hall
Today's total tasks
2
Completed tasks
0
Tasks in tracking
0
To-do tasks
2
Phone number search
Task status
Start date
End date
Search
Name
WhatsApp account
Task content
Assigner
Person in charge
Creation date
Task status
Message
Action
111111
81283563950
1111
saas_admin
saas_servicer1
2025-03-04 18:22:21
Pending
1111
24454664
111
saas_admin
saas_servicer1
2025-07-04 11:16:14
Pending

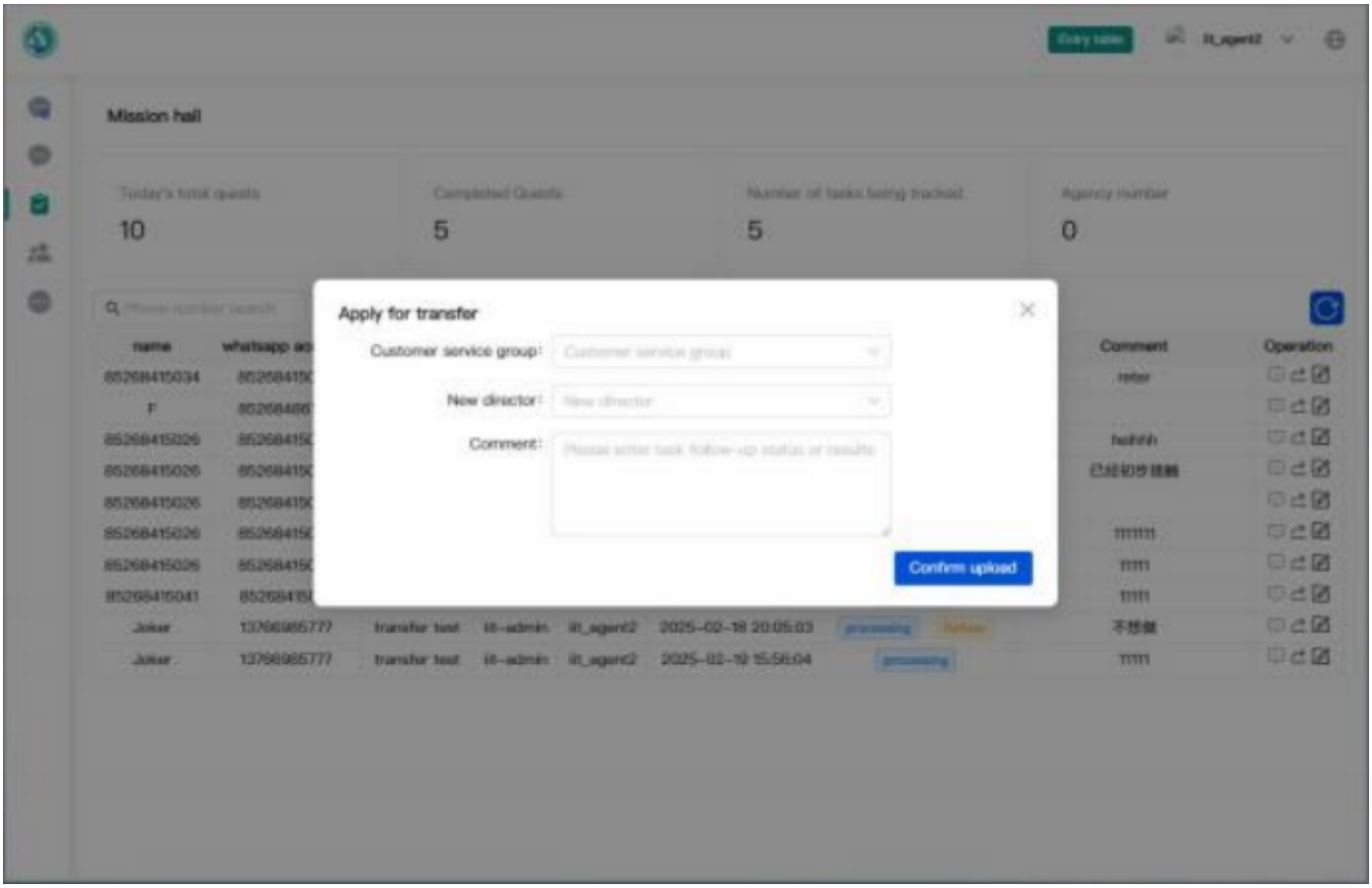

Entry table
lt_agent2
Message
85268415026
Order
Record
Amazon
alex
6281519236690
85268415041
85268415026
F
85246408220
123
Kirs
Test10
你好
你好
111111
Send
There is no binding order, please search the order number to bind the order



1.3.2 转单申请

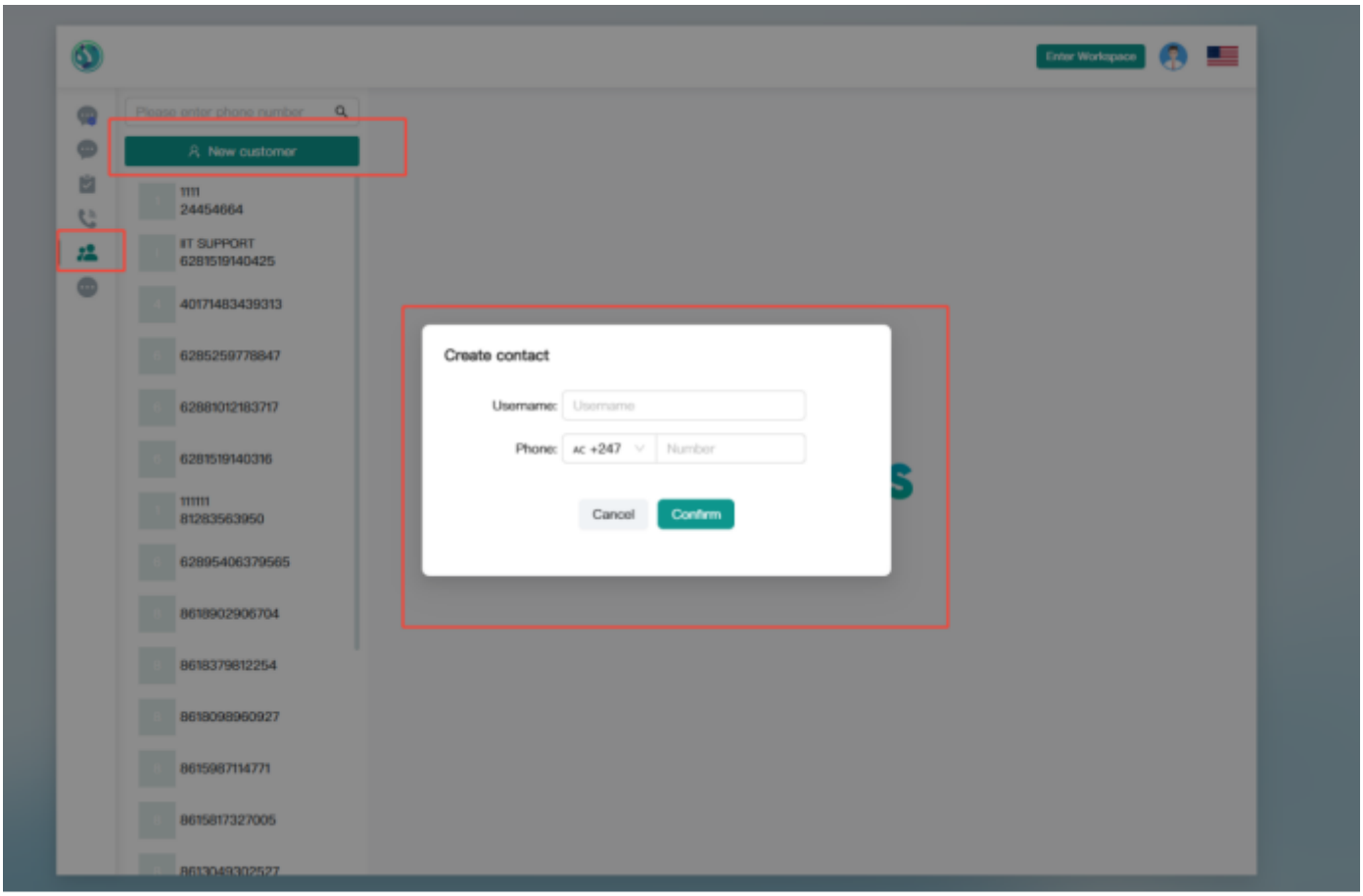
当客服人员对这个工单任务有疑问或者处理不了的时候可以向管理员提交转单审批申请，
当管理员同意该转单申请时，这个工单就自动转走了，就不会出现在该客服人员的任务工单列表里面

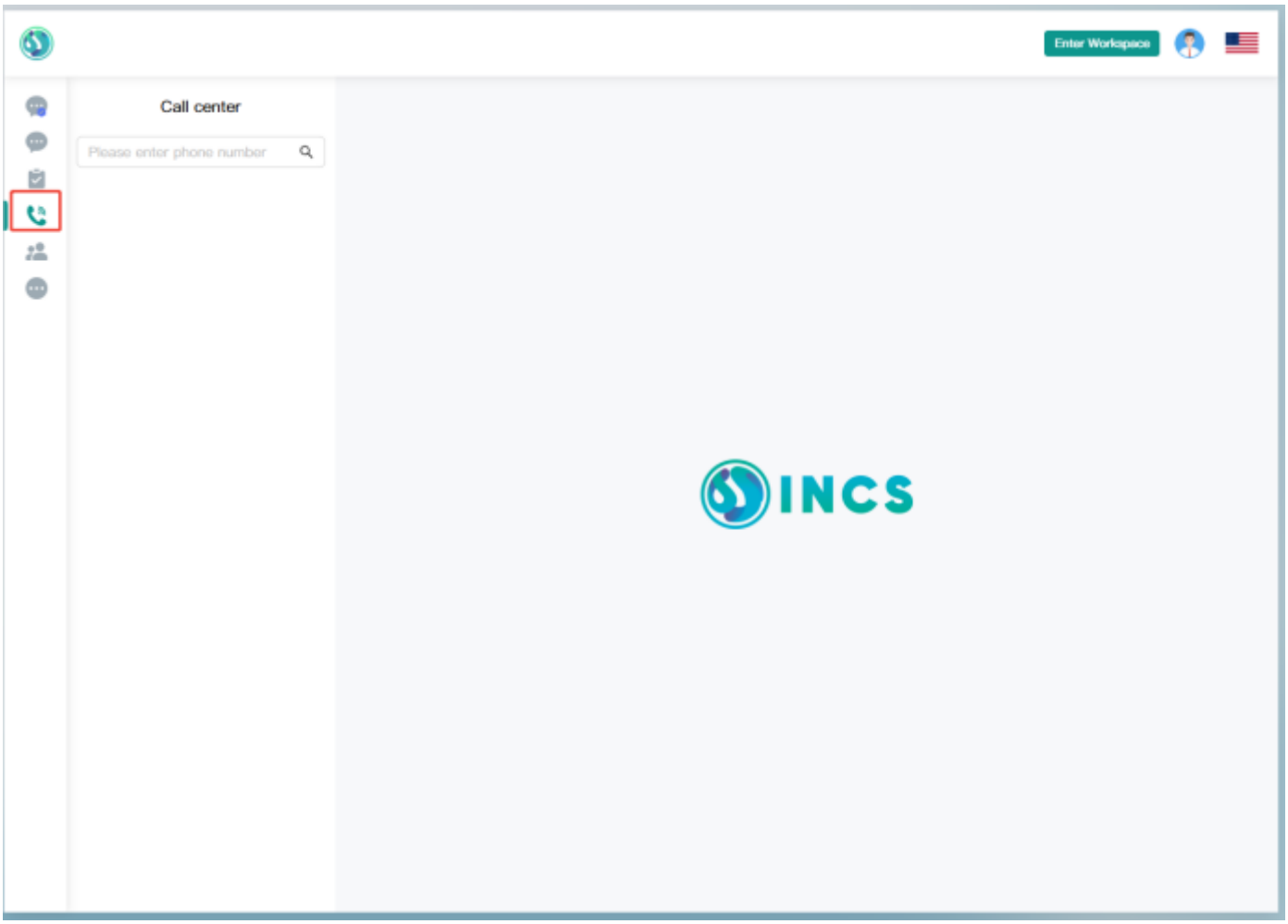

Mission hall
Today's total quests
10
Completed Quests
5
Number of tasks being tracked
5
Agency number
0
Inquire
name
whatsapp account
Task content
assigner
in charge
Creation date
Task status
Comment
Operation


Mission hall
Today's total quests
10
Completed Quests
5
Number of tasks being tracked
5
Agency number
0
Apply for transfer
Customer service group:
New director:
Comment:
Confirm upload

1.4□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□


Enter Workspace
Please enter phone number
New customer
1111
24454664
IT SUPPORT
6281519140425
40171483439313
6285259778847
6288101283717
6281519140316
111111
81283563950
62895406379565
8618902906704
8618379812254
8618098960927
8615987114771
8615817327005
Create contact
Username:
Username
Phone:
+247
Number
Cancel
Confirm


Enter Workspace
Call center
Please enter phone number
INCS

1.5电话通讯

工作台只要部署了我们软电话，就可以直接拨打用户的电话进行沟通。（具体操作细节请联系我们 INCS 产品工作人员）

版本号 #3
由 Admin 创建于 3 十一月 2025 06:39:49
由 Admin 更新于 22 一月 2026 07:47:51