

# 小程序客服软件对接流程

---升级多客服请从第五页开始看即可。

## 第一步:创建模块

在微擎创建一个新的小程序 (使用本模块)

**APPid 等参数务必填写要对接的小程序的**.[比如你要对接某个商城小程序,就填写商城小程序的参数] 以公众  
号小程序后台参数为准

## 第二步:对接微信小程序消息推送:[进入你要对接的小程序]

地址:<https://mp.weixin.qq.com/>

消息推送服务器配置指南

URL(服务器地址)	<input type="text" value="你的微擎域名"/> <input type="text" value="s://web.woshangtong.com/addons/qidong_app/kefu.php"/> 必须以http://或https://开头, 分别支持80端口和443端口
Token(令牌)	<input type="text" value="xcxkefu"/> <b>xcxkefu</b> 必须为英文或数字, 长度为3-32字符
EncodingAESKey (消息加密密钥)	<input type="text" value="0N8gaZ3eqxWTII03gHBnIOyJl0H43/43"/> <input type="button" value="随机生成"/> <b>随机即可</b> 消息加密密钥由43位字符组成, 字符范围为A-Z,a-z,0-9
消息加密方式	请根据业务需要, 选择消息加密方式, 启用后将立即生效 <input checked="" type="radio"/> 明文模式 (不使用消息体加解密功能, 安全系数较低) <input type="radio"/> 兼容模式 (明文、密文将共存, 方便开发者调试和维护) <input type="radio"/> 安全模式 (推荐) (消息包为纯密文, 需要开发者加密和解密, 安全系数高)
数据格式	请选择微信与开发者服务器间传输的数据格式 <input checked="" type="radio"/> JSON <input type="radio"/> XML

对接地址 [https://你的微擎域名/addons/qidong\\_app/kefu.php](https://你的微擎域名/addons/qidong_app/kefu.php)

对接后 收到成功通知:

保存成功

## 服务器配置已完成

用户发给小程序的消息都将被转发到已配置的服务器地址中，数据格式配置将会在5分钟内生效。

返回设置首页

注意:微信小程序后台 仅需要操作此处 .不要动其他的. 配置完 务必要显示 已启用 .

配置信息	说明	操作
URL(服务器地址)	https://web.woshangtong.com/addons/qidong_app/kefu_a.php	
Token(令牌)	xcxkefu	
EncodingAESKey(消息加密密钥)	IDIOFXT2rzSrNvQMuuV2uTg1xACB8Iq0zEdIDcGbqQq	一个月内可申请3次修改 本月还可修改2次
消息加密方式	明文模式	
数据格式	JSON	

如果微信后台小程序客服消息之前有关联过客服，请取消关联（如下图）



## 第三步:微擎后台对接

使用第一步在微擎系统新建一个的小程序账号，使用本模块。【要填写真实的信息】

把准备好要对接小程序的三个参数 :原始id ,APPid,appsecret 填写进去.

客户经常出现参数不对的情况。新版已经做了判断.会提示是否错误.

确保安装目录有 **777** 权限,否则也会无法使用.

进入后台,先增加知识库,建议做一个菜单,内容自定义,等对接成功后再更改内容

全部	回复文字	回复图片	回复图文	回复小程序	回复语音	回复视频
数字id	关键字	类型	标题	链接地址[小程序路径]	图片	过期时间
1	引导语	文本	您好, 欢迎访问道行! 看看下面这些是否可以帮到您, 直接回复序号即可 (br)1.菜单(br)2.我们的联系方式(br)3.公司网址 (br)4.道行小程序(br)5.转接客服QQ(br){br}人工客服已经接入, 您有什么问题吗?			2018-03-03 11:37:46

单客服设置界面:

对接设置:

务必测试以上地址能否打开一个空白页,并将此地址填写到微信小程序后台消息推送设置.

对接TOKEN: xcckefu

密钥: 随机生成

消息加密模式: 明文 数据格式: JSON

公众号对接请把对接地址文件名改为kefu\_b.php;

多客服设置界面:

多客服对接设置 [去设置](#)

对接设置:

务必测试以上地址能否打开一个空白页,并将此地址填写到微信小程序后台消息推送设置.

对接TOKEN: xcckefu

密钥: 随机生成

消息加密模式: 明文 数据格式: JSON

公众号对接请把对接地址文件名改为kefu\_c.php;

注: 对接设置的内容复制到微信小程序后台消息配送里的 URL 里面 (参照上方的第二步)。

第二步:将下列参数填到对应位置:(注意是要填写要对接的小程序的信息.)状态: 已生成对接文件.已添加知识库

原始ID	<input type="text" value="gh_70775cca084e"/>	填写要对接小程序的原始id,如改不了,请回到初始开通小程序的地方修改.
APPID	<input type="text" value="wx45bc6e74580b1f30"/>	必须填写
APPSecret	<input type="text" value="77581356ebdcb5a5a43b61a20e62c536"/>	确保是正确的密钥,提交时会自动判断是否正确.
管理员Openid	<input type="text" value="opy0C0aTS3vygwC_3xslIYqLRGQ"/>	先点下面的[提交按钮],发送 'openid' 到自己的小程序客服,会返回对应的openid.
默认回复:	<input type="text" value="1:引导语"/>	请先添加 <b>知识库</b>
客服模式:	<input type="text" value="人工客服"/>	模式说明:人工模式[本程序接收] 人工+机器人[有机器人聊天] 公众号[在公众号回复客户,需先对接好一个公众号.]
咨询完毕的推送	<input type="text" value="请关注我们的公众号:www17cheng"/>	当管理员发下一个时,给离开的客户推送信息/可填写知识库数字 ID

前三个参数以微信小程序后台为准 原始 ID, APPID, APPSecret

管理员的 openid 先不填写.后面告诉你怎么填. (需要到手机前端输入管理员命令)

默认回复: 选择项是知识库内容, 选择的为客户进入小程序客服后的欢迎语

客服模式: 开始先人工客服, 等对接成功后, 再选择其他客服

人工客服: 对接的是微信号真人客服

人工+机器人: 在不排队的情况下是人工, 如果前面有客户回复的是机器人

公众号客服: 在设置上线小程序客服时, 也添加了公众号 ID, 客服可以直接转到公众号客服受理问题。(注: 单独对接公众号客服小程序时请选择人工客服)

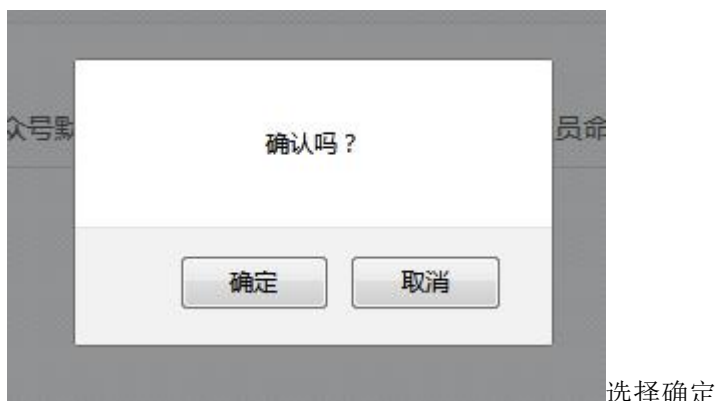
注意: 保存完后, 并不能生效. 需再修改一次信息才行! 随便修改哪里。

其他参数按要求填写完成后, 进入你的微信小程序客服对话界面, 看能不能收到一条自动的推送。

如果有推送, 说明对接正确了. 如果没有. 检查 Appid 等是否正确. !!!

# 多客服界面申请、设置:

1. 进入微擎后客服小程序后台-多客服设置-申请开通



多客服设置 网站授权管理

登陆主管账号，后台会有网站授权管理，进入

选择等待授权，找到申请开通的账号名称，在坐席处输入客服数量（无限），然后点授权。



确认后返回到已授权列表，坐席数后期可以修改

43	道行	44	多客服	3	修改
48	易企程商城	108	多客服	100	修改

开通后到多客服设置里添加管客服（注意，添加完客服点下生成缓存）

多客服设置 通行 当前模式: **多客服** 坐席数量: **3** 已经使用: 2 **生成缓存**

id	客服昵称	openid	状态设置	
19	客服小艳	opy0C0aTS3vygwC_3xxsIIYqLRGQ	状态:opy0C0Wvphe55hteaCTEF8Iesijk	<b>隐身</b> <b>空闲</b> <b>删除</b>
31	易企程小小	opy0C0eCp3Z4t6jXOv9jg8Pxgy7c	状态:隐身	<b>隐身</b> <b>空闲</b> <b>删除</b>

添加客服

客服昵称  如 客服小张

客服openid  o开头的一长串数字

**添加**

## 第四步：设置管理员

填写 openid [注意任意用户都可以当客服,不一定是管理员]

获取方式:在客服界面 发送 openid 会返回你的 openid ;如图:



把这串数字,填入后台. 注意 !!!要发全部小写字母的 **openid**.

注意,填写了 **openid** 的客服 不能参与自动回复和机器人聊天,你需要找另外一部手机测试.

对话模式 :选择 人工客服

如果还没信息,认真重复以上步骤.!!!

## 五. 知识库

知识库可以支持 序号回复 关键词 回复 .

可以添加:文本 微信图文 图片 小程序 语音五种回复类型 (**公共号版本支持语音和视频**)

注意 :可以增加 **[name]** 关键字 ,替换为用户的昵称 .

比如客户张三的提醒. 设置为:你好**[name]**! 将自动替换为 你好张三!

换行用 :**{br}**

案例:

先添加知识库





知识库 生成数据缓存成功. 提示:点[全部] 可生成素材缓存.

全部							回复文字	回复图片	回复图文	回复小程序	回复语音	回复视频
数字 id	关键字	类型	标题	链接地址[小程序路径]	图片	过期时间						
1	引导语	文本	[name]您好, 欢迎访问道行! 看看下面这些是否可以帮到您, 直接回复序号即可{br}1. 菜单{br}2.我们的联系方式{br}3.公司网址{br}4.道行小程序{br}5.转接客服QQ{br}{br}人工客服已经接入, 您有什么问题吗?			2018-03-14 18:24:09	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>					
2	联系方式	图片	联系方式			2018-03-11 13:28:11	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>					
3	网址	文本	易企程网址 www.17cheng.cn			2018-03-02 13:43:59	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>					
4	小程序	小程序	道行小程序			2018-03-14 16:38:03	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>					
5	QQ	图文链接	点击直接转入易企程客服QQ	<a href="http://wpa.qq.com/msgrd?v=3&amp;uin=511079021">http://wpa.qq.com/msgrd?v=3&amp;uin=511079021</a>		2018-03-02 13:44:38	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>					

进入后台-知识库-添加知识

顺序 ID 不用多说排序用的 -> 用户发 ID 也可以收到设置的回复.

知识类型选择的是文本

关键词: 输入关键词后自动回复内容

标题: 自动回复的内容 ( 换行 {br} )

编辑后记得提交

注:修改或增加知识库必需生成一下缓存

#### QQ 连接操作:

图文链接地址: <http://wpa.qq.com/msgrd?v=3&uin=511079021> (更换后面 QQ 号即可, 注: QQ 需要开通业务, 在浏览器输入以上网址会提示是否开通业务)

添加知识

知识库

知识管理: **编辑模式**

顺序ID

5

知识类型\*

微信图文

类型:1:文本 2:图文链接 3:图片 4:小程序卡片 ||公众号:5:语音 6:视频

关键词\*

5

用户发送此关键词 将触发本消息

标题

点击直接转入易企程客服QQ

根据功能分别填写:文本回复 图文标题 小程序标题

填写 [name] [id] 可用来替换成 客户的昵称和ID.

附加标题

QQ : 511079021

图文消息的副标题 | 小程序 图片id|

当知识类型是图片和小程序时:添加图片后自动生成,无须添加.

图文链接地址

<http://wpa.qq.com/msgrd?v=3&uin=511079021>

图文消息的web地址 | 小程序的page路径

图文消息图标

images/108/2018/02/SDPOgl11pWW0Zl9HBgH7iDg7Bl9OQ9.png



图文链接消息的图片链接,支持 JPG、PNG 格式,较好的效果为大图 640 X 32

前台显示为下图:

1

您好, 欢迎光临! 回复数字  
1.菜单  
2.我们的联系方式  
3.公司网址  
4.易企程商城小程序  
5.转接客服 QQ

菜单

您好, 欢迎光临! 回复数字  
1.菜单  
2.我们的联系方式  
3.公司网址  
4.易企程商城小程序  
5.转接客服 QQ

2



易企程  
18000615999  
010-53878028  
yq@yiqingcheng.com  
北京市朝阳区北四环中路119号B102

3

易企程网址: [www.17cheng.cn](http://www.17cheng.cn)

4



易企程商城  
易企程商城小程序

小程序

5

点击直接转入易企程客服QQ  
QQ: 511079021



## 常见问题：

常见问题：

### 1.对接完没自动回复

检查 appid 和 appsecret 是否正确！ 如果正确是一定能收到的（对接不成功重置一下 appsecret）

### 2.管理员无收到信息

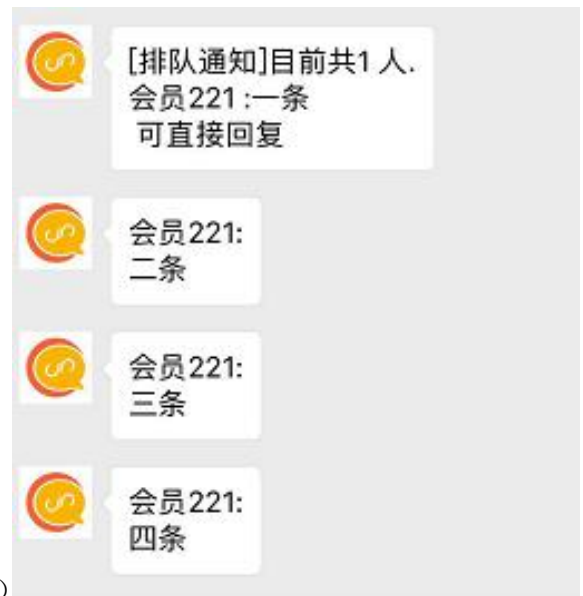
检查是否设置对了 openid，管理员是不能使用和智能客服聊天的。

### 3.管理员有时候收不到信息

管理员要及时的回复用户信息，超过 5 条不回复，会收不到信息了。客服回复信息后客户可收到消息如下图



(图一客户端)



(图二客服端)

### 5.看不到用户昵称

需要小程序前端支持,目前已经在跟各个开发者对接.如果你是自己开发的,可以找我要代码.

### 6.我怎么每次发都发给我自己?

你可能被当作了客户了。发 下一个 把自己踢出去。

### 7.是不是对接一个就要在微擎系统做个假的小程序?

是的 .可以叫做关联小程序.

### 8. 设置没有问题，就是对接上不。还有后台安装后进入显示为空白页

php 版本超过 6.0 暂不支持，调到 5.6 即可

### 9.设置好后需要上传吗?

直接可用，无需上传

### 10.可以多连接客服 QQ 吗?

只能跳转一个 QQ

### 11.公从号文章如何添加知识库?

选择微信图文，用电脑接收公众号文章，打开后上面有个链接，把网址输入到[图文链接地址里](#)（不能是

公众号网址，可以添加单独文章)

## 管理员常见命令：

下一个 可切换和下一个排队用户聊天

排队 查看排队人数 和排队情况

清零 清除排队人数

看留言:查看所有的留言信息

@id:你好 @某个客户 直接私信

@所有人之前 先发命令 生成缓存

@所有人 你好 @所有在线客户

(@ID 或所有人后面需要加空格和内容)

发送图文命令：

@12:3# 给 12 号客户发 3 号图文。(也可以用图文关键字)

@所有人:3# 给所有人发 3 号图文

多客服操作简要说明

1. 先进入后台 多客服界面

申请开通 {告诉我开通坐席数量, 后期给能做自己管理的功能}

注意, 添加完客服点下生成缓存 .

2. 主要操作指令

和单客服 一样, 比如@和群发.

不同的是:

喊名字直接接通客服

[可以配合知识库 带个客服名字即可实现每个分类专属客服]

3. 客服状态:隐身 忙碌 空闲

隐身:可被直呼名字叫到, 单不会被随机派

指令是[隐身]

忙碌:接待客户时显示忙碌.

空闲:无客户时显示. [指令是上班]

4. 增加客户主动离线操作:

发[再见]客户主动离线

客户上线时, 可提示上一个服务客服是谁.

5. 新增快捷键:

p = 下一个

m =排队

0 =清零