

53KF 掌上客服 V1.0 使用说明

一、产品描述

53KF 客服系统手机版移动应用(掌上客服 V1.0 版),是快服科技基于 Android 系统开发的一款实时沟通工具。实现手机与手机、手机与桌面客服、访客之间实时沟通。

二、产品结构

1、登录界面

- 1.1 注册账号
- 1.2 成功登录
- 1.3 找回密码
- 1.4 退出登录

2、操作界面

- 2.1 联系人：搜索好友/增加企业账号/删除收藏企业或好友/查看联系人信息
- 2.2 会 话：文字语音聊天/删除复制对话/插入图片表情
- 2.3 动 态：暂未开放
- 2.4 设 置：个人信息/绑定平台/通用设置/意见反馈/关于我们/版权信息

三、功能介绍

1、登录注册

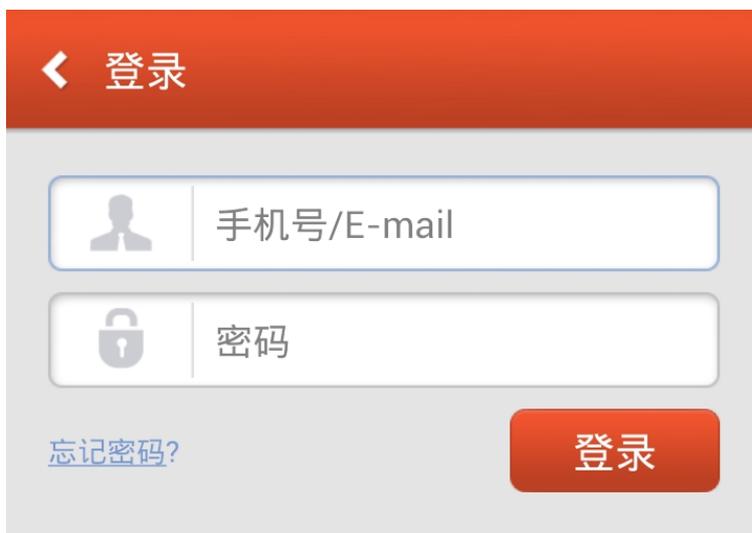
下载安装软件成功后，在手机桌面将显示有【掌上客服】图标，点击进入，打开软件进入登录注册界面。



1.1 登录

登录允许手机（个人会员）和 E-mail（客服）两种登录形式。

原有 53KF 账号的用户直接点击【登录】按钮，输入账号密码登录后进入操作界面。



The image shows a mobile application login screen. At the top, there is a red header bar with a white left-pointing arrow and the text '登录' (Login). Below the header, there are two input fields. The first field has a person icon on the left and the placeholder text '手机号/E-mail'. The second field has a lock icon on the left and the placeholder text '密码'. Below the first field, there is a blue link that says '忘记密码?' (Forgot password?). At the bottom right, there is a red button with the white text '登录' (Login).

1.2 注册

1.2.1 个人会员注册

没有 53KF 账号的个人会员，点击【注册】按钮，使用手机号码直接注册。

步骤：填写手机号码获取验证码 → 输入验证码 → 设置昵称和密码

注：验证码有效时间 60 秒，超时重新获取。账号昵称规范：1-25 个字符，支持汉字，一个汉字占两个字符。密码规范：6-14 位，区分大小写。

13:53 75%

< 注册账号

欢迎使用掌上客服，请先注册。

已经有账号了？[点击这里登录](#)。

[同意使用条款和隐私政策](#)。

企业用户注册请点击：
[企业用户注册](#)

< 填写验证码

您的手机号:15868960660
我们给你发了一条短信，请将短信中的数字验证码填写在下面。

56秒内没有收到验证码？
[点击重新发送](#)

< 填写账户信息

1.2.2 企业用户注册

没有 53KF 账号的企业用户，点击【注册】按钮，进入【企业用户注册】链接用邮箱注册。

步骤：填写邮箱 → 验证邮箱完成注册

[← 企业用户注册](#)

欢迎访问53快服！请 [登录](#) / [免费注册](#)

 **53快服** | 用户注册
WWW.53KF.COM

第一步:验证账号名 第二步:填

帐号名

验证码 **9Bbh** [看不清](#)

我同意服务条款

[下一步](#)

1.3 忘记密码

登录时如提示用户账号或密码错误，请核对后重新输入。若忘记密码，则个人会员可通过掌上客服找回密码，企业客服人员只能通过官方网站找回密码。

点击【登录】，选择【忘记密码】→ 获取短信验证码 → 重置密码

← 忘记密码

个人用户找回密码请输入手机号：

下一步

企业用户找回密码请登录官网：
[企业用户找回密码。](#)

← 填写验证码

您的手机号:18957913312
我们给你发了一条短信，请将短信中的数字验证码填写在下面。

下一步

56秒内没有收到验证码？
[点击重新发送](#)

← 重设密码

账号：18957913312

确认

1.4 退出登录

用户成功登录后自动默认记住密码，下次打开自动登录。

若毋须记住密码，需使用后点击【设置】点击【退出登录】，则注销当前登录状态，并跳转到登录界面。



2、操作界面

成功注册登录后，进入操作界面，包含联系人、会话、动态、设置选项。

2.1 联系人

个人会员登录联系人列表显示所有企业客服账号及个人好友，客服账号登陆显示企业其他客服人员（自己除外）。当前登录客服可接受任意来源访客咨询，包括手机端个人会员、移动 WEB 端匿名访客及桌面 WEB 端匿名访客。



个人会员联系人界面

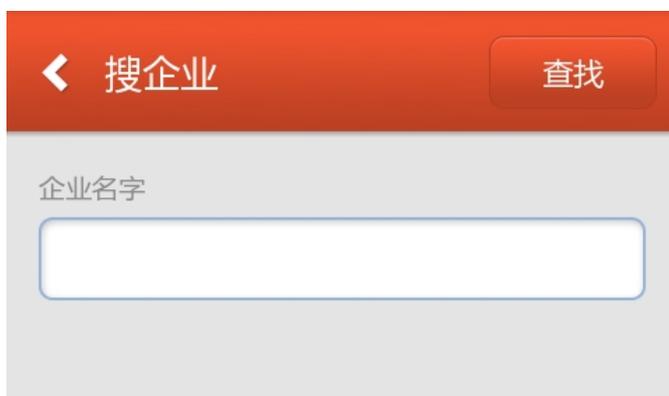


客服联系人界面

搜索好友账号：针对个人会员功能，根据手机号码或客服昵称查找好友。



增加企业账号：按照企业名字查找，添加后可选择客服咨询。



删除收藏企业或好友：长按所选企业或好友，出现提示“删除企业”或“删除好友”，点击确认操作。



查看联系人：点击所选联系人，可查看到对方头像、昵称、性别、地区等，针对个人会员与个人会员之间，支持“加星操作”，帮助个人用户更便捷找到重要联系人。



2.2 会话

会话列表按最近联系靠前方式排列。点击进入对话页面，可查看聊天记录，向下滑动至顶部，出现提示“向下滑动加载更多”可查看之前更多聊天记录。



2.2.1 文字语音聊天

文字聊天：聊天记录以气泡形式展示，在输入框内编辑文字信息、链接、插入表情等，点击发送。超过 10 分钟的单条会话前显示发送时间，10 分钟之内不显示具体发送时间。



语音聊天：点击对讲按钮切换到对语音聊天模式。按住说话，松开后自动发送语音信息，单条语音时长限制在 30 秒以内。用户在语音过程中，将手指移动至界面中央“滑到这里取消”，当出现“松开取消发送”提示后，则松手可取消发送该条语音信息。





2.2.2 删除复制对话

删除对话：长按会话气泡上的单条会话，弹出提示“删除本条信息”和“删除所有对话，”按照需要删除当前联系人对话内容。

复制对话：长按会话气泡上的单条会话，弹出提示“复制本条信息”，点击后，将此条会话内容拷贝到系统剪贴板，可长按输入框进行粘贴。语音对话不可复制。



2.2.3 插入图片表情

插入表情：点击输入框旁的笑脸图标，出现表情浮动层，直接点击相应表情即可将表情插入输入框中，点击发送。

插入图片：点击笑脸图标，出现“发送照片”和“相机拍摄”按钮。点击发送照片，则调用手机相册图片，选择后，确定发送；点击相机拍摄，直接进入拍照模式，拍摄后确定发送。



2.3 动态

该功能暂未开放

2.4 设置

点击设置内容进入相应设置。

2.4.1 个人信息

信息编辑：可对用户个人信息如个性签名、手机号码、昵称、性别、地区、电子邮箱、修改密码进行编辑。

情景模式：个人信息顶部以头像/背景/个性签名为显示的情景模式，点击右上角设置按钮选择不同背景，确认后返回个人信息界面。

更改头像：点击头像选择拍照或上传本地图片进行设置头像图片。

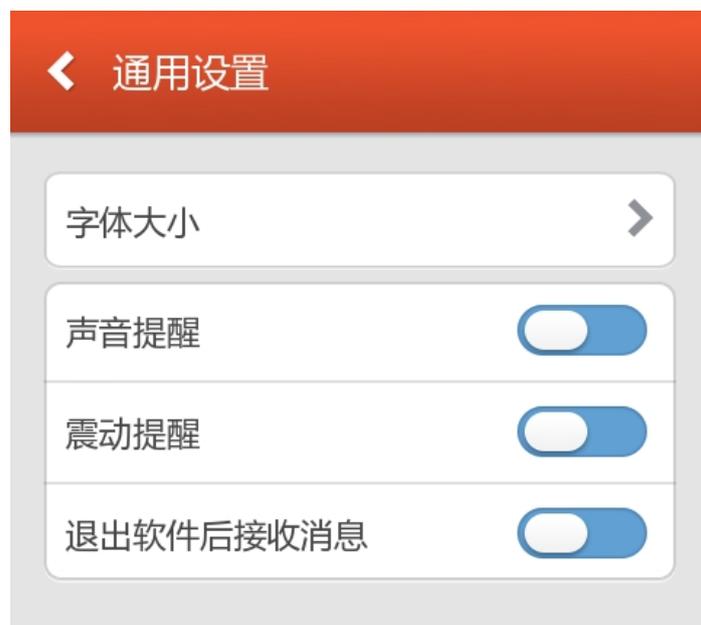
签到功能：用户当天（24 小时）只能签到一次，每签到一次数字加 1。



2.4.2 通用设置

字体大小：设置会话界面文字大小，可选择小/中/大/特大字体，默认小号。

声音提醒、震动提醒、退出软件后接受信息：可选择切换开启或关闭状态。



2.4.3 反馈建议

用户有任何建议意见，均可在此提交文字，快服科技可接收到反馈信息，实时处理。

2.4.4 清除聊天记录

删除用户本地所有聊天记录，即会话列表，且无法找回。

2.4.5 关于我们

可查看快服科技相关资料，包含简介、网址、电话、邮箱等信息。

2.4.6 版权信息

可查看版本号及检查是否有更新版本，点击右上角可查看用户协议。