



網站推銷員客戶使用手冊

最好的輔助工具，尚須勤於操作與檢討，適時修正方向，才能使您的網站獲得最大效益。

目錄

- 註冊與新手快速指引 1

功能介紹

- 增加業務客服人員 2
- 歡迎詞設定 4
- 自訂樣式與位置，自動產生 HTML 網頁原始碼 5
- 基本資料設定 6
- 簽名檔應用 7
- 後台其他功能 8
- 客戶端應用程式登入 9
- 客服狀態設定 10
- 主動邀請語、快速回覆語、離開語 11
- 系統設定 12
- 留言設定、發送網址方式 13
- 一對多對話功能、邀請訪客功能 14
- 轉接對話、內部對話、檔案發送 16
- 察看訪客 17
- 擷取圖片 18
- 客服機器人 19

- 附註：同業軟體比較 20

註冊與新手快速指引：

- (1) 在網址列輸入：<http://www.websales.com.tw>，再點選"免費註冊"進入填寫基本資料後即可完成帳號申請。



- (2) 註冊完成後，會自動登入 Websales 網站管理裡面（或從圖表 1.進行登入）。登入管理介面後，即可看到新手快速指引|三步驟(圖表 2.)，請依照三步驟操作。

歡迎您使用網站推銷員，如果您是第一次註冊，請按照以下三步驟操作

第一步：請把以下HTML原始碼，加入到您的網頁中

```
<script language='javascript'  
src='http://super66.websales.com.tw:8000/firstscript'></script>
```

自訂樣式與位置，產生HTML原始碼功能：請點這裡。

第二步，點擊這裡下載並安裝「業務人員操作軟體」。

第三步,打開"業務人員操作軟體"(方法是在桌面上雙擊網站推銷員圖示), 使用業務帳號登錄，
管理您的業務帳號請點這裡

圖表 2 新手三步驟

備註：如您不知如何加入 HTML 網頁原始碼到您的網站裡，請聯絡為您製作網頁的設計公司替您加入，或將虛擬主機的帳號密碼，給予我們的經銷商，由經銷商輔導加入。

功能介紹：

名詞解釋：

- 業務人員或客服人員：指操作網路推銷員的人員。
- 客戶端或客服端：指業務人員所使用的網路推銷員應用程式。
- 網站帳號或網站代號：指網站後端管理的帳號。

增加業務或客服人員：

在網站管理介面裡點選左方的-人員管理-,再點選右邊介面-增加業務-來增加業務人員的管理帳號，這裡增加的帳號是登入客戶端使用的帳號。如系統自動產生的帳號，您可在此對其進行修改。

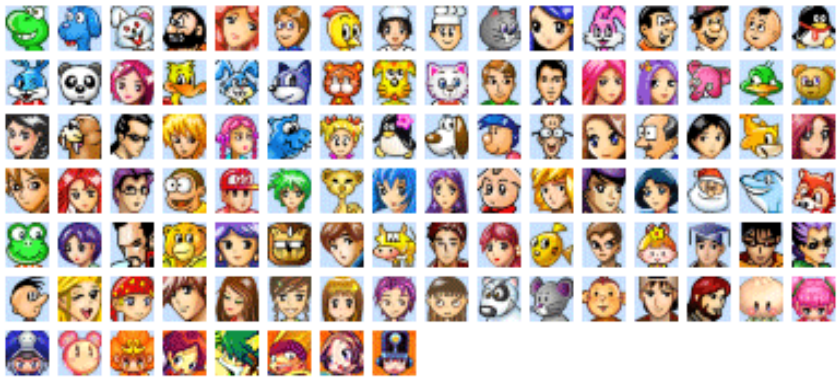
[增加業務] ← 點擊此處增加業務人員

業務	暱稱	順序	網站帳號	操作
super66	業務諮詢	100	super66	[刪除業務][更改資料]
office01	保養品諮詢	100	super66	[刪除業務][更改資料]
office02	化妝品諮詢	100	super66	[刪除業務][更改資料]

圖表 3 業務人員管理

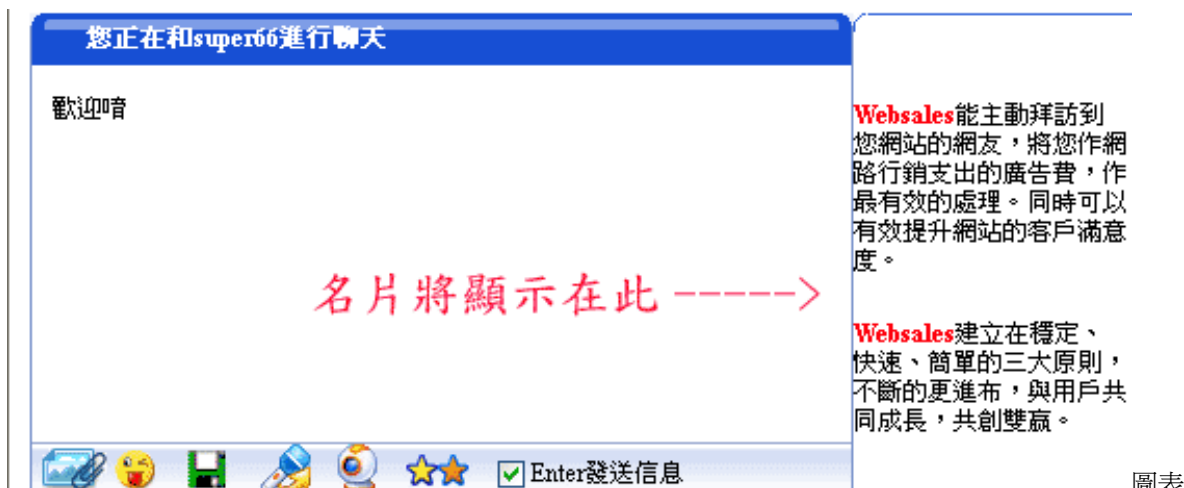
點選增加業務後會看到如圖表 4.的畫面，以下為圖表 4.的畫面欄位介紹：

- 業務：此業務人員的帳號。
- 暱稱：此業務在網頁前臺顯示的名字。
- 顯示順序：與其他業務人員的排列順序。
- 客服密碼：此業務人員的客戶端密碼。
- 線上圖示網址：如客戶要自訂圖示，可在此放線上圖示的網址。
- 離線圖示網址：如客戶要自訂圖示，可在此放離線圖示的網址。
- 選擇業務圖示：如客戶不需自訂圖示，可在此直接選擇圖示即可。
- 名片設計：客戶使用的對話視窗右側廣告位置，可設定為自己的廣告圖片或是文字名片訊息。圖片大小不超過 144*257。名片設定可使用 HTML。

增加業務	
業務:	<input type="text"/>
暱稱:	<input type="text"/>
順序:	<input type="text"/>
密碼:	<input type="text"/> (需要更改密碼時才寫)
線上圖示網址:	<input type="text"/>
離線圖示網址:	<input type="text"/>
選擇客服圖標:	
名片原始碼:	<div data-bbox="486 981 831 1420"> <p>原始碼</p> <p>B <i>I</i> <u>U</u> </p> <p> </p> <p>字體 Arial 大小</p> <p>Websales能主動拜訪到您網站的網友，將您作網路行銷支出的廣告費，作最有效的處理。同時可以有效提升網站客戶的滿意度。</p> </div>

圖表 4 增加業務欄位說明

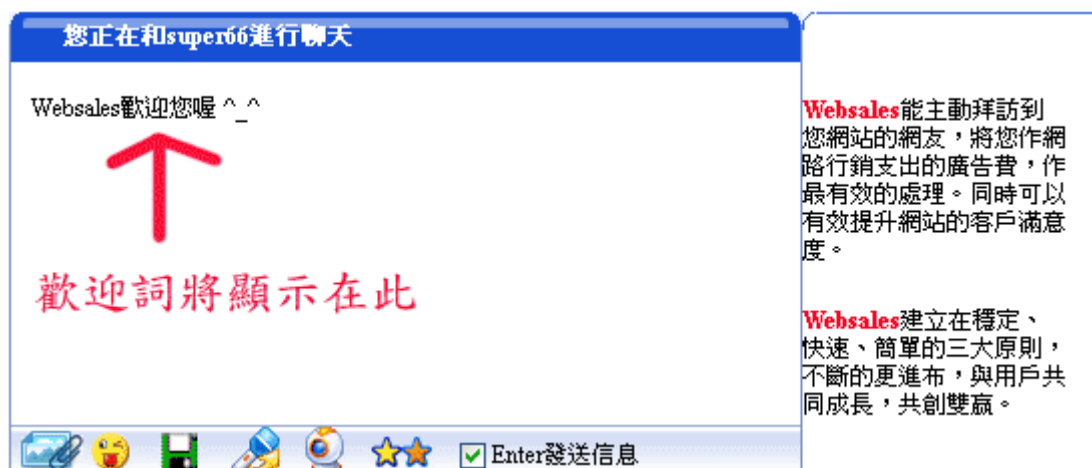
增加客服人員，輸入完畢後，並按增加，就會增加一位客服人員，如剛剛有輸入名片設計（圖表 4.）的話，則將會出現在如下圖表 5.的位置。



圖表

5 名片顯示位置

歡迎詞設定：在網站管理介面裡點選左方的-[基本資料](#)-,右邊可設定基本資料，其中歡迎詞與名片設計意思相同，設定好修改後，前臺歡迎詞位置如圖表 6.



圖表 6 歡迎詞顯示位置

自訂樣式與位置，自動產生 HTML 網頁原始碼：

在網站管理介面裡點選左方的-網頁代碼-就會跳出一個新的視窗（圖表 7。）。

- (1)語言：Websales 採用 UTF-8 編碼，並支援繁體中文、英文等版本。
- (2)格式：預設值為指定業務聊天，除了系統已有的圖片外，用戶也可以使用自己設計的圖片。只要將上線及離線的圖片的位置（網址）輸入網址欄，點擊下一步，可預覽對話圖示的效果。同時系統將自動產生出 HTML 原始碼。
- (3)若格式為指定業務聊天（預設值），則可選擇樣式，可依照用戶喜歡，選擇其中一種圖示。
- (4)位置：選擇漂浮，將隨著訪客上拉或下拉網頁同時圖示位置會跟著移動，如選擇固定，不會隨著上拉或下拉移動，如同一般圖片可固定住位置。
- (5)若在位置中選擇漂浮，則可控制圖示的水準方向與垂直方向，以上項目都選擇完畢後，則可按下一步，最上方會自動產生 HTML 原始碼，將其貼在您的網頁即可，若不滿意請重新修改以上數值再重新產生至滿意即可。

產生HTML原始碼

語言：

格式： 指定業務聊天 自行定義線上及離線圖片

選擇樣式：









位置： 漂浮 固定

水平方向：，邊距： px

垂直方向：，邊距： px

圖表 7 自動產生 HTML 設定

基本資料設定

基本資料設定，如圖表 8.所示，以下為基本資料欄位解釋：

- 網站帳號：代表您登入後端的帳號。
- 密碼：您可在此更改您的網站密碼。
- 安全碼、業務網址：這兩項為業務整合的高階應用，一般用戶不需理會。
- 網址：填寫您使用網站推銷員的網址。
- 聯絡人姓名：填寫您的網站推銷員聯絡人姓名。
- 聯絡電話：填寫您的網站推銷員聯絡人電話。
- 電子郵件：填寫您的網站推銷員聯絡人 E-MAIL。
- 保存聊天記錄：在此可設定您的業務員的聊天記錄保存或不保存。
- 歡迎詞：請看本說明書第 6 頁的歡迎詞設定。

編輯網站基本資料	
網站帳號:	super66
密碼	<input type="text"/> (需要更改密碼時才寫)
安全碼	<input type="text"/> (只有更改時才寫)
業務網址	<input type="text" value="http://game-money.com.tw/admin.pl"/> (參考二次開發文檔)
網址:	<input type="text" value="www.game-money.com.tw"/>
聯絡人姓名:	<input type="text" value="小鄭"/>
聯絡電話:	<input type="text" value="66"/>
電子郵件:	<input type="text" value="super66tw@yahoo.com.tw"/>
保存聊天記錄	<input checked="" type="radio"/> 保存 <input type="radio"/> 不保存
歡迎詞:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>原始碼 <input type="button" value="↶"/> <input type="button" value="↷"/> <input type="button" value="↻"/> <input type="button" value="↺"/></p><p>B <i>I</i> <u>U</u> <input type="button" value="☰"/> <input type="button" value="☷"/> <input type="button" value="☰"/></p><p><input type="button" value="T"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="🌐"/> <input type="button" value="🖼️"/> <input type="button" value="🕒"/></p><p>字體 <input type="text" value="Arial"/> 大小 <input type="text"/></p><hr/><p>Websales~歡迎您的光臨</p></div>

圖表 8 基本資料設定

簽名檔應用：

簽名檔可運用在：Mail、部落格、網拍、留言版、討論版、論壇.....等（有支援 HTML 發佈的都可運用。）如圖表 9.所示：



圖表 9 簽名檔各種運用

剛登入網站管理介面後，在右邊介面的新手快速指引三步驟下面，即可看到簽名檔的設定。如圖表 10.

網站推銷員還支援各種簽名檔

請選擇業務：

在線中圖片路徑：

離線中圖片路徑：

論壇簽名檔[UBB]:

```
[url=http://super66.websales.com.tw:8000/c][img]
http://super66.websales.com.tw:8000/i?
p=|www.websales.com.tw/3.gif|4.gif[/img]超酷簽名檔，點擊這裡和我直接溝通
[/url]
```

論壇簽名檔[HTML]:

```
<a href="http://super66.websales.com.tw:8000/c" target=_blank>超酷簽名檔，點擊這裡和我直
接溝通</a>
```

郵件簽名檔:
Foxmail,Outlook,Dreammail等郵件程序簽名檔的設定方法：
1、新建簽名檔，選擇插入圖檔
圖片來源，填寫 <http://super66.websales.com.tw:8000/i?p=|www.websales.com.tw/>
2、這時候應該看到一個業務圖片，並給這個圖片作超連結：
選擇圖檔，選擇插入超連結，在URL裡面填寫 <http://super66.websales.com.tw:8000/c> 保有

圖表 10 簽名檔設定

圖表 10 的簽名檔設定解說：

請選擇業務：此簽名檔的業務為哪個業務人員？

在線中圖片路徑、離線中圖片路徑：大部分的用戶都不需要更改理會。但如您需要自設在線中跟離線中的圖片，可在此更改路徑，更改完畢後，確認並產生如下 HTML 就會產生在下方。

論壇簽名檔 UBB、論壇簽名檔 Html、郵件簽名檔：

有些論壇、郵件、部落格，可能支援不同的 HTML 格式，這三種選其一，通常您可以先試試看論壇簽名檔 Html，跟郵件簽名檔的方式，大部分有支援 HTML 的發言媒體都支援這項，如這兩項都不可支援的話，在嘗試論壇簽名檔 UBB。用戶如果不熟悉要測試的話，可以在 YAHOO 拍賣的關於我、一般的郵件、YAHOO 部落格的回留言測試，我們使用論壇簽名檔 HTML 都是測試成功的。

簽名檔跟自己網站上產生的圖標，最大的不同是，簽名檔並沒有辦法，主動敲擊客戶，這邊客服的功能成分大於業務，客戶需要主動點擊才可以聊天或留言，但經過我們實際的測試後，我們確認有不少訪客，會利用此種方法，與用戶聯絡，且聯絡率與僅使用 MSN、即時通、SKYPE，會提高許多，因此在此非常建議用戶能貼在越多地方越好。

後台其他功能：

後台尚有統計分析、對話記錄、服務品質等，三大功能，由於介面簡單，這邊只做快速簡介，用戶一看即可明白。

統計分析：這邊可以做類似計數器的功能，主要可以搜尋客戶從那邊來，在搜尋引擎打什麼關鍵字來的，每天有多少人數的統計。

對話記錄：主管可在此查詢，業務人員跟客戶的對話，可以針對每個業務人員及日期來做查詢。

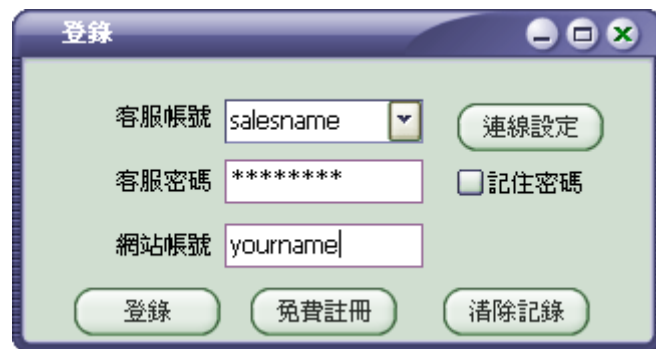
服務品質：網友在前臺留下的服務品質記錄，在這邊可以看到每位業務網友給此業務的服務品質。

客戶端應用程式登入

若您還沒下載客戶端應用程式，請在網址列裡輸入如下網址：

<http://www.websales.com.tw/websalesSetup.exe>

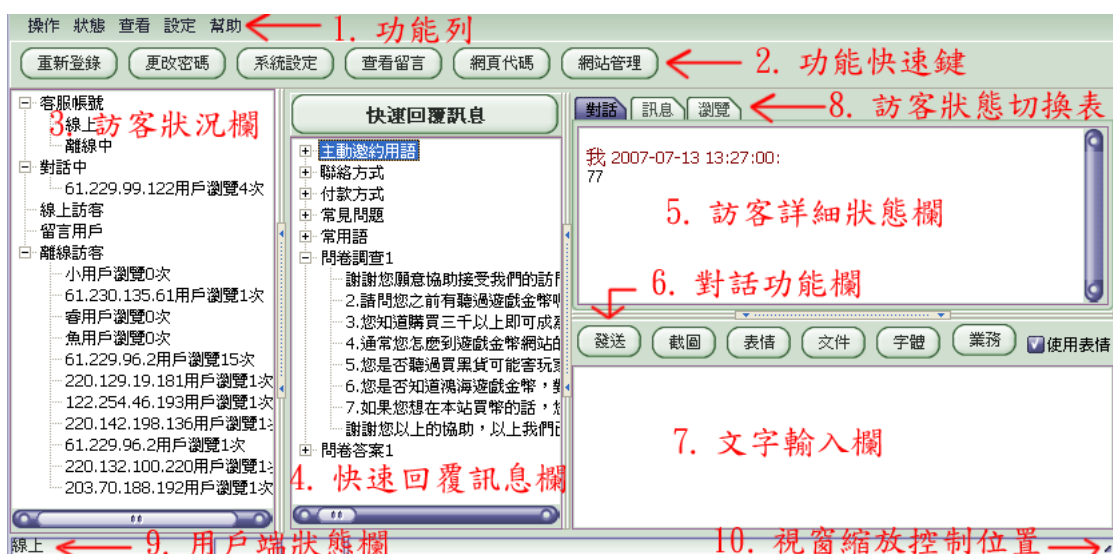
下載後請將程式直接解壓縮，會產生一個 WEBSALES 的資料夾，進入此資料夾，尋找 WEBSALES 這個應用程式並雙擊啟動，即可看到客戶端登入介面(圖表 8.)：



圖表 11 客戶端程式登入口

- (1) 客服帳號：請輸入業務人員登入的帳號。
- (2) 客服密碼：請輸入業務登入的密碼。
- (3) 網站帳號：請輸入網站代號（登入網站管理後台的帳號）。
- (4) 輸入完畢後，按登入即可（連線設定一般用不需理會）

登入後即可看到客戶端的主程式介面（圖表 12.），以下為主程式介面介紹：



圖表 12 客戶端程式介面

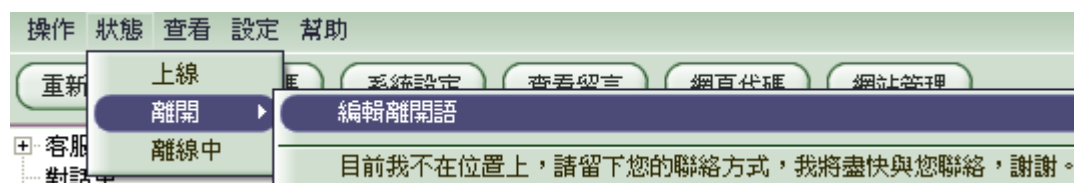
主程式介面介紹(圖表 12.)：

1. 功能列：網站推銷員主要功能設定區。
2. 功能快速鍵：常用的功能，可用此快速鍵快速達成。
3. 訪客狀況欄：可觀看線上有哪些業務人員、線上訪客、對話中的訪客。
4. 快速回覆訊息欄：預設的快速回覆內容，用此功能可快速回覆客戶常見問題，縮短客戶等待時間。
5. 訪客詳細狀態欄：利用訪客狀態切換表，可詳細查詢訪客詳細資料。
6. 對話功能欄：可與訪客傳送檔案、表情符號、截圖、語音、視訊等功能。
7. 文字輸入欄：輸入文字的区域。
8. 訪客狀態切換表：可查詢對話內容、IP、瀏覽網頁的路徑。
9. 用戶端狀態欄：檢視業務或客服人員是否在線上。
10. 視窗縮放控制位置：可縮小放大視窗。

客服狀態設定：

登入後端後，此業務人員即會自動上線，可在功能列中選擇→狀態→離線中，即可離線。若要在上線，一樣在功能列中選擇→狀態→上線。即可。

- (1) 上線：其他客服可見，訪客也可對其發出交談請求。同時，Websales 介面最左下方的狀態欄會顯示為“線上”。
- (2) 離線中：其他客服可見，訪客也可對其發訊息。同時，Websales 介面最左下方的狀態欄會顯示為“離線中”。
- (3) 編輯離開語：點選功能列的狀態→離開→編輯離開語。

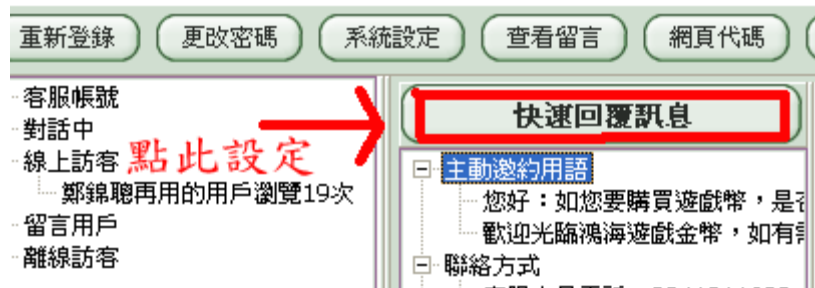


圖表 13 離開語設定

若設定編輯離開語，當訪客對客服發訊息後，系統會自動回覆訊息給訪客。同時，Websales 介面最左下角的狀態欄顯示為“線上 離開” 當再度選擇上線後，及恢復線上狀態。

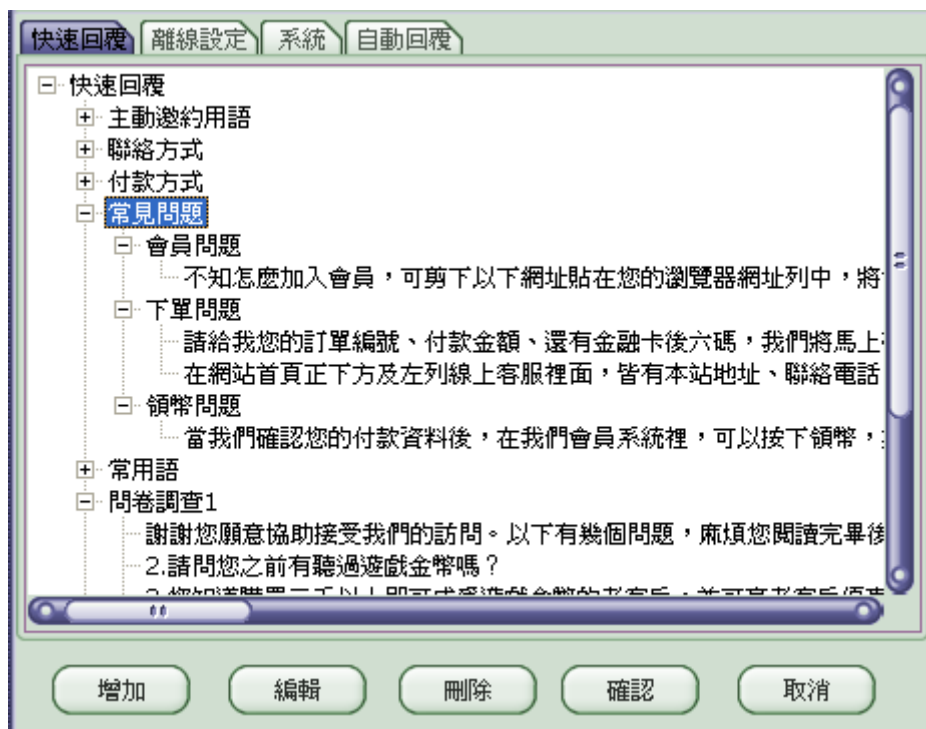
主動邀請語/快速回覆語/離開語

可直接點選圖表 14.的快速回覆訊息鍵進行設定，也可在功能列上選擇設定→快速回覆。



圖表 14 快速回覆快訊息速鍵

點擊快速回覆設定後，即可看到如下視窗介面：

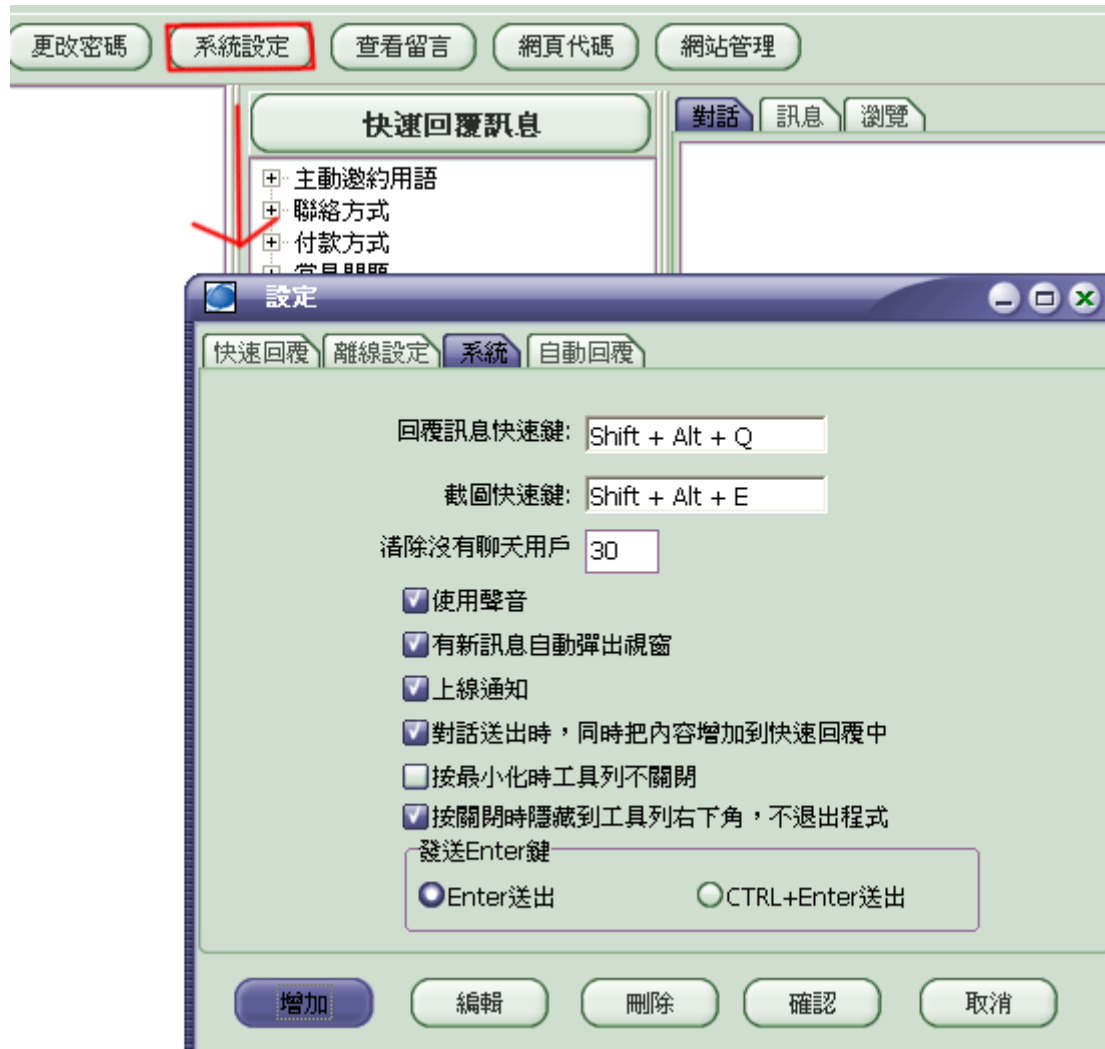


圖表 15 快速回覆內容設定

這邊 Websales 採用的方式為節點設計。如：一個快速回覆內容，底下還有內容的話，原本的內容就會變成分類，您可以先點擊回覆內容，再按增加，就可以把此內容當成分類，可無限分類下去。如沒有下層內容，則系統判斷此為回覆內容。

系統設定

點擊功能快速鍵→系統設定。(如：圖表 16)



圖表 16 系統設定

回覆訊息快速鍵：當訪客主動訪問客服人員的時候，這時候必須要點擊此位訪客才可回話，如同時有多位訪客的話，也是需要點擊那位元原訪客才能回話，利用此快速鍵，可以將最後發言給您的訪客，作直接的回話，而不需點選訪客。

截圖快速鍵：利用此快速鍵，可方便您擷取您螢幕上的圖片，發送給訪客。

備註：變更快速鍵時，shinf 或 Alt 或 Ctrl 都不能當作主鍵，需搭配一英文或數字才

可完成變更設定。

使用聲音：當有訊息來的時候，有聲音警示提醒

有新訊息自動彈出視窗：訪客有新訊息的時候，會自動跳出視窗。

上線通知：訪客上線的時候，在 **WINDOWS** 右下角的工作列裡會談跳出訊息。

對話送出時，同時把內容增加到快速回覆中：如果打勾的話，客戶端的對話用滑鼠點選視窗上的發送，此對話會自動增加到快速回覆中，但如果按 **ENTER** 發送則不會增加。

按最小化時工具列不關閉：按視窗右上角的最小化時，在 **WINDOWS** 工具列的縮小視窗裡，仍會存在，不會關閉。

按關閉時，隱藏到工具列右下角，不退出程式：若打勾的話，則類似 **MSN** 一樣，關閉仍隱藏在工具列右下角，要整個關閉，須要在右下角的網路推銷員圖示上點選左鍵才可確實退出。

發送 **ENTER** 鍵：可選擇按 **Enter** 送出對話，或 **Ctrl+Enter** 送出對話。

留言設定：

如不在線上，訪客留言的話，當業務開啓網路推銷員時，會直接顯示客戶留言，另外在功能快速鍵點選察看留言的話，也可以看到所有的歷史留言。

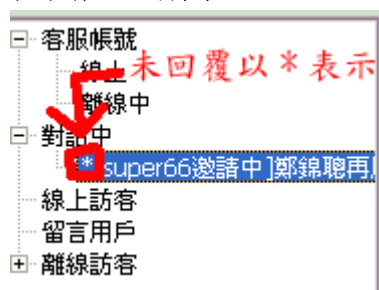
備註：原設定此可以自動回覆 **EMAIL** 給客戶，但經測試後，因為現今垃圾信太過氾濫，各家郵件系統，都設有防止垃圾信，會造成有些訪客收不到或寄到垃圾信箱夾裡面，因此這裡我們把此功能關閉，讓用戶只得到資訊，用戶可手動回電或回信，畢竟訪客要收的到信是最實在的。

發送網址方式：

如用戶需要發送網址給網友，讓網友可以直接點擊您所提供的網址，只要在文字輸入欄裡，在您要輸入的網址前輸入 “**http://**” 即可。如果沒有輸入 **http://**，系統則判斷文字，如有輸入 **http://**系統則會發送出的文字自動產生連結，讓網友點擊。

一對多對話功能：

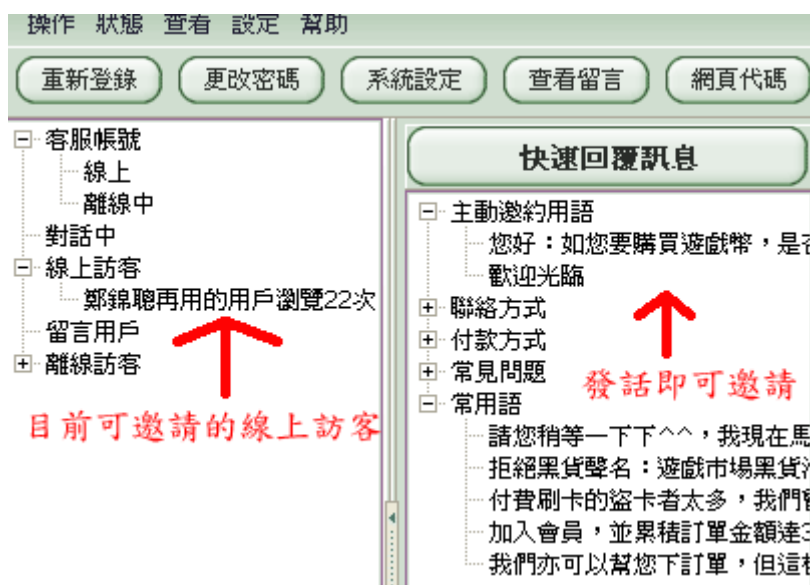
客服可同時和多個訪客或其他客服對話。訪客如有發送訊息給客服，在此訪客名前會增加一個*表示，如客服回答後，則此*號會不見，藉以判斷訪客是否有新訊息，而客服人員還沒回覆。如圖表 17.所示：



圖表 17 邀請訪客中*號圖示

邀請訪客功能

線上訪客，代表在您網站上正在瀏覽的網友，此時客服可邀約其網友，並與其對話，點擊選擇您要跟哪位網友交談，並發送邀請語，網友就會在他正在瀏覽的視窗中跳出客服的邀請視窗，並決定是否接受邀請。如圖表 18、19 所示：

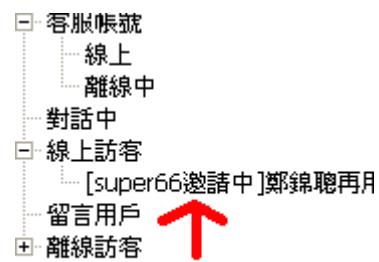


圖表 18 邀請方式



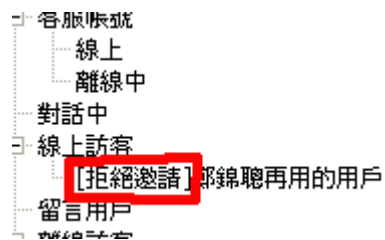
圖表 19 訪客在網頁前臺收邀請的畫面（此圖的業務暱稱為業務諮詢）

直接在對話欄內，傳送主動邀請語，即可邀請該訪客。在該訪客前會出現“（業務暱稱）客服正在邀請中”



圖表 20 後台邀請中的畫面（此圖的業務暱稱為 super66）

如果訪客拒絕接受邀請，則會在此訪客名稱面前，寫拒絕邀請，若當訪客離開網站後下次再上線，則此拒絕邀請就不存在了，訪客如選擇拒絕邀請，客服仍可以繼續邀請，但可能引起訪客反感，請注意。

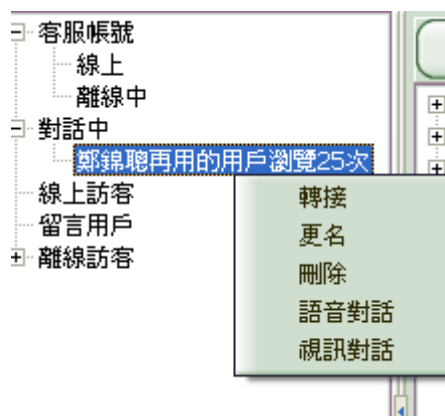


圖表 21 訪客拒絕邀請顯示

如要自動邀請訪客，可加入 HTML 原始碼，即可自動邀請訪客，實際作法，請參照第 20 頁，[自動邀請訪客](#)一篇。

轉接對話

目前正在與業務人員的對話，轉接給其他的業務人員接待。點選訪客狀態欄中的該訪客，並點擊滑鼠右鍵，再選擇轉接，再選擇接待該訪客的業務人員，即可轉接成功。PS：若只有一位客服人員在線上的話，是無法轉接的喔。



圖表 22 轉接對話

內部對話

客服與客服之間可以進行對話。
選中需對話的某一線上客服，直接在對話欄傳送訊息。

檔案發送

可進行雙向檔案傳送。傳輸的檔案大小不得超過 10M，傳輸的檔案類型不可以是可執行檔案。例如：*.EXE、*.COM、*.DLL

(1)點選“檔” (2)選擇需要傳送的檔案,即可。



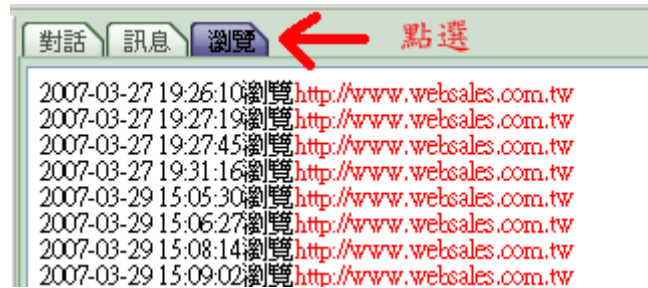
圖表 23 傳送檔案

查看訪客

(1) 訪客訊息

點選"瀏覽"即可看到訪客現在在哪个網頁裡。

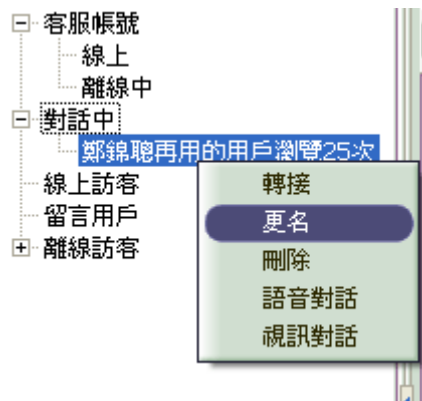
注意：要能夠偵測訪客在網站哪个網頁，則所有網頁都需要嵌入 HTML 原始碼才可以喔。



圖表 24 察看訪客瀏覽路線

(2) 對訪客設定暱稱(改名)

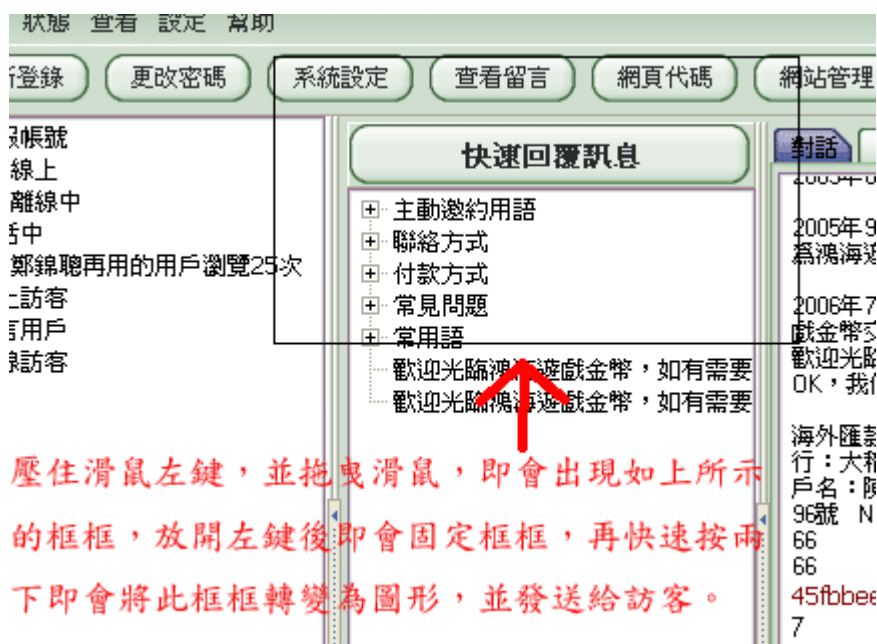
點選需要改名的訪客,點擊滑鼠右鍵,出現“更名”,輸入該用戶名稱,確認送出即可。請注意：判斷訪客的方式：是在訪客的 IE 裡增加 cookie 方式，因此如訪客有做過清除 cookie 動作，則此訪客在重新來訪時，則無法判斷是哪位訪客。



圖表 25 更改訪客名稱

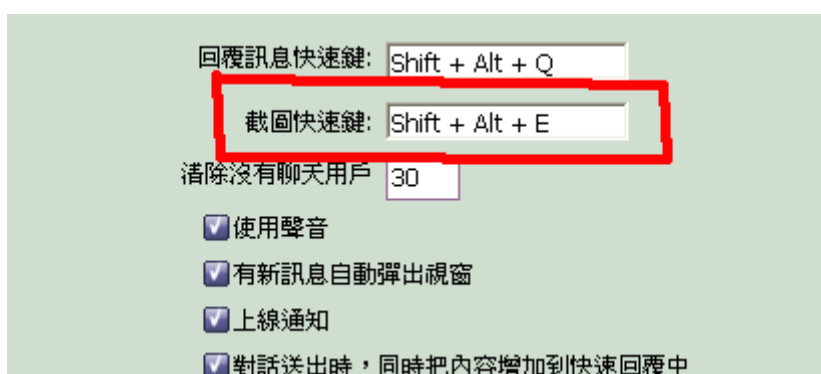
擷取圖片

- (1) 點選“截圖”,出現“+”,可對軟體介面上任何一處進行截取圖片.按“ESC”,取消截圖



圖表 26 正在截圖中的畫面

- (2) 設定截圖快速鍵.設定→ 系統設定→ 系統→ 截圖快速鍵 可自定義按鍵。



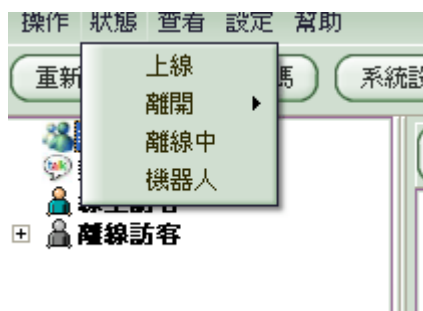
圖表 27 截圖快速鍵的設定

使用截圖快速鍵，出現“+”，可進行截圖。按“ESC”，取消截圖。

客服機器人

客服機器人擁有自動學習的能力，越學越聰明。用戶提出問題時，它提供最佳答案供您參考，協助您高效率服務訪客。當您繁忙或離開時，設置” 機器人應答” 狀態，當訪客點擊與客服人員交流時，將由客服機器人全程智慧為您服務每個線上諮詢的訪客。

(1) 點選功能列的狀態→再點選機器人，即由機器人代為應答。（如圖表 28.）



圖表 28

(2) 點擊功能快速鍵→系統設定→自動回覆（如圖表 29.）

A screenshot of the '自動回覆' (Auto Reply) settings page. The page has a header with tabs for '快速回覆' (Quick Reply), '離線設定' (Offline Settings), '系統' (System), and '自動回覆' (Auto Reply). The main content area contains several settings: 1. '超過多久沒回覆自動回覆新訊息(單位:秒)' with an input field containing '0'. 2. '設定離開狀態並自動回覆以下訊息:' followed by a text box containing '目前我不在座位上, 請留下您的聯絡方式及詢問問題, 我將盡快與您聯絡, 謝謝'. 3. '超過多少時間沒有新訊息(單位:秒)' with an input field containing '0'. 4. '設為離開狀態並自動回覆第一條離開語'. 5. '機器人托管時, 機器人無法回答的問題回覆以下信息:' followed by a text box containing '不好意思, 您的這個問題不在系統設定裡, 我無法立即回覆您, 麻煩請將'. At the bottom, there are five buttons: '增加' (Add), '編輯' (Edit), '刪除' (Delete), '確認' (Confirm), and '取消' (Cancel).

圖表 29

附註：同業軟體比較

網路推銷員與同業軟體比較表：

比較內容	網路推銷員	其它同業產品	
網路環境	網路推銷員架設於獨立 1U SERVER，代管於內湖科技園區的是方電訊，頻寬品質穩定，對國內外皆快。	參差不齊，多家同業甚至國內無主機，其主機在大陸或其他國家等地，速度非常不穩定且慢，更有斷線連不上的可能。	
資料安全	Raid 備份。	Raid 備份或無備份皆有	
開發語言	C++	.NET	PHP
安全性	最高	較高	一般
速度	快	普通	普通
效率	最優	較優	普通
支援擴展性	強	普通	弱
開發技術	高，需要精通於 C++ 和有豐富的開發經驗。	普通，只需要懂上層的網頁開發即可。	
支援大流量網站	在大流量網站的運行穩定，線上訪客不限制。	系統不適合大流量網站，訪客過多時速度就會慢下來，甚至癱瘓。	
總結	C++ 程式運行效率高，穩定性強	JavaScript ；低效，屬於解釋執行的，只能進行簡單運算	

網站推銷員與 MSN、即時通等工具比較

- (1) MSN、即時通等作為個人的聊天工具，每個人一個號碼，如果是員工離職將號碼帶走，也就帶走了客戶資源；並且使用 MSN 的員工可以進行私聊，影響工作。
- (2) MSN、即時通等在進行對話時，需要每進行一個對話就打開一個對話視窗，如果同時與十多個人對話，客服人員將很難兼顧到每個對話客人，勢必會造成潛在客戶資源的流失。
- (3) MSN、即時通等需要客服和訪客雙方下載安裝通訊軟體。網站推銷員系統是基於網頁的即時通訊工具，訪客無需下載任何外掛程式就可與客服進行對話，大大拉近了訪客和網站客服人員的心理距離，降低了訪客和客服人員進行聯繫的門檻，可以讓更多的潛在訪客更容易的和客服進行聯聯絡。
- (4) MSN、即時通等的對話歷史紀錄對每個號碼單獨進行管理，使用者可以隨時刪除歷史對話紀錄；而網站推銷員系統的對話歷史紀錄是統一進行管理的，對企業來說是一套穩定的客戶檔案，企業管理人員可以對該紀錄進行全面的查看分析和統計；不但可以監督員工的對話，杜絕私聊，還可以發現並找出員工在對話過程中的問題，說明其端正服務態度，提供其業務水準。
- (5) MSN、即時通等不能主動邀請網站訪客對話。網站推銷員系統的網站客服人員可適時對訪客發起主動邀請對話。