

# Tawk. to 免費線上客服系統 操作簡介

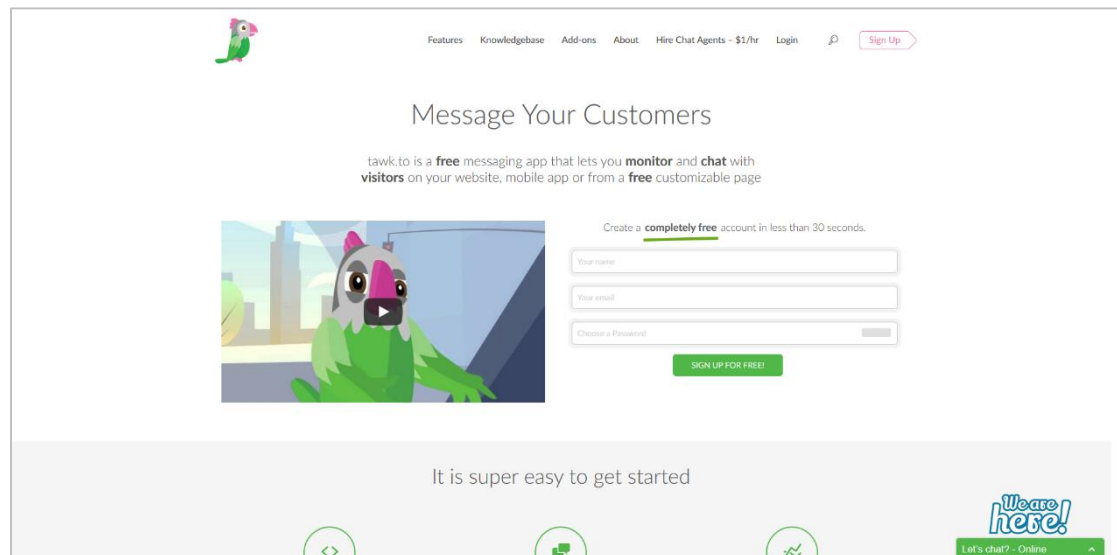
廣鐸企業有限公司-軟體部

107 年 6 月

## 1. 申請

網站名稱：Tawk

連結網址：<https://www.tawk.to/>

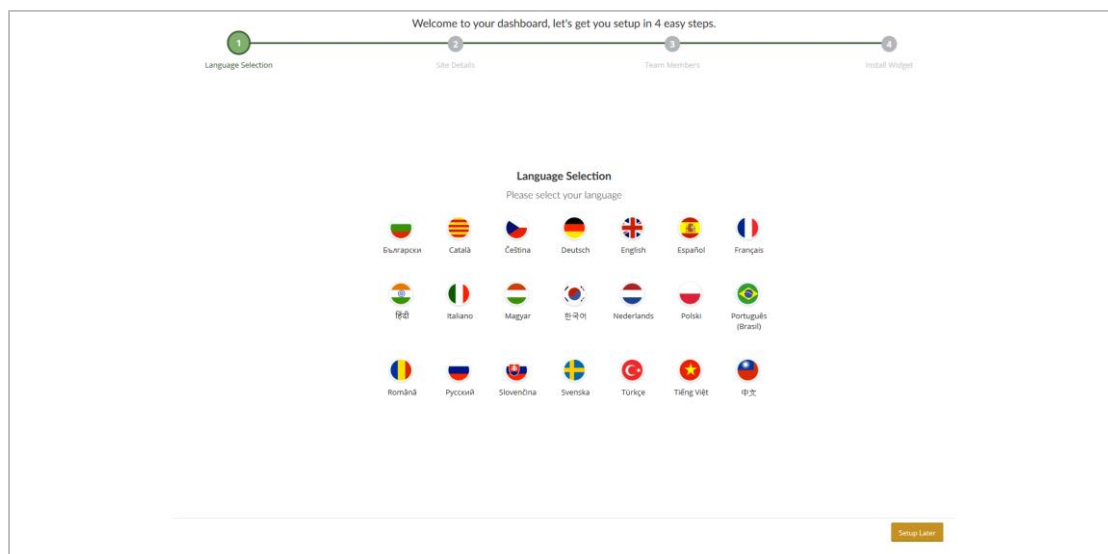


### 1.1 於頁面表單中填寫基本資料進行註冊。

This image is a close-up of the sign-up form from the previous image. It features three input fields with red Chinese text annotations. The first field is labeled "Your name" with the annotation "註冊使用名稱". The second field is labeled "Your email" with the annotation "註冊使用E-Mail". The third field is labeled "Choose a Password" with the annotation "註冊使用密碼". Below the fields is a green button labeled "SIGN UP FOR FREE!". Above the fields, the text "Create a completely free account in less than 30 seconds." is visible, with "completely free" underlined in green.

填妥表單後送出繼續下一步驟。

## 1.2 選擇語系



## 1.3 填寫使用工具的網站基本資料



## 1.4 邀請團隊成員

你已完成 50%...

語言選擇 網站詳情 團隊成員 安裝小工具

### 團隊成員

邀請您的同事，設定他們訪問級別。  
管理員 可配置客制化設定，代理 只能回答聊天問題和有異議編號的問題

<input type="text" value="輸入電子郵件地址"/>	角色: 管理員
<input type="text" value="輸入電子郵件地址"/>	角色: 管理員
<input type="text" value="輸入電子郵件地址"/>	角色: 管理員

可於此步驟將客服工作人員 E-Mail 填入發送邀請。

## 1.5 完成註冊並取得客服程式碼

最後一步，你即將完成！

語言選擇 網站詳情 團隊成員 安裝小工具

### 安裝小工具

要安裝 lawk.to，您可將此程式碼放入您網站每頁的 `</body>` 標籤之前，或您可使用我們為幾受歡迎平台製作的插件之

Wizard - Install lawk.to widget code



請在此處仔細閱讀我們的常見問題人員

```
<!-- Start of Lawk.to Script -->
<script type="text/javascript">
var lawk_id="17awk_001" |> Lawk_LoadStart=new Date();
(function() {
var
s1=document.createElement("script");s1.src=document.getElementsByTagName(
By "tagname" "script" [0];
s1.async=true;

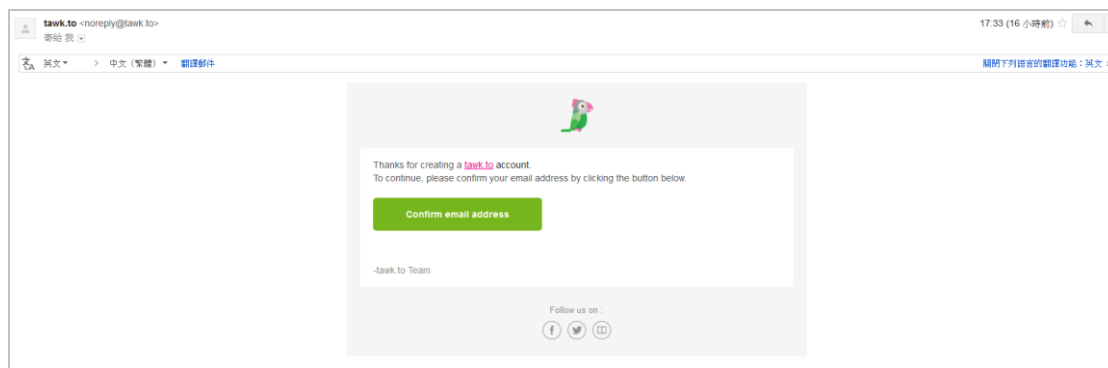
```

或，您也可為幾受歡迎平台之一使用 Lawk.to 插件

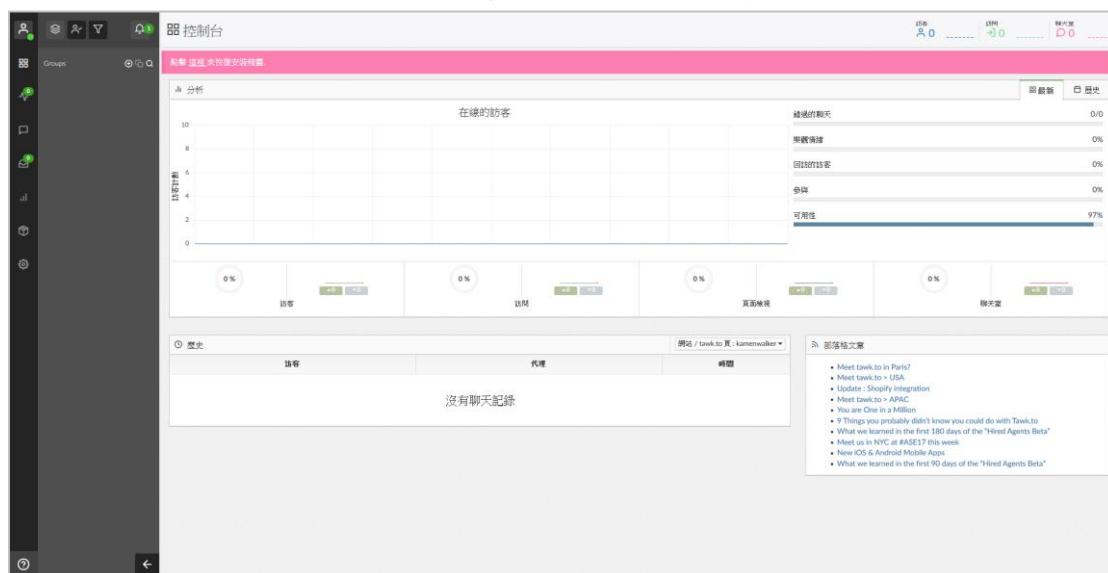
Wordpress

## 1.6 驗證信箱並進入客服控制台

在完成上述動作之後，可於信箱內收到 驗證信件



點擊 **Confirm email address** 即可完成驗證並直接進入後台



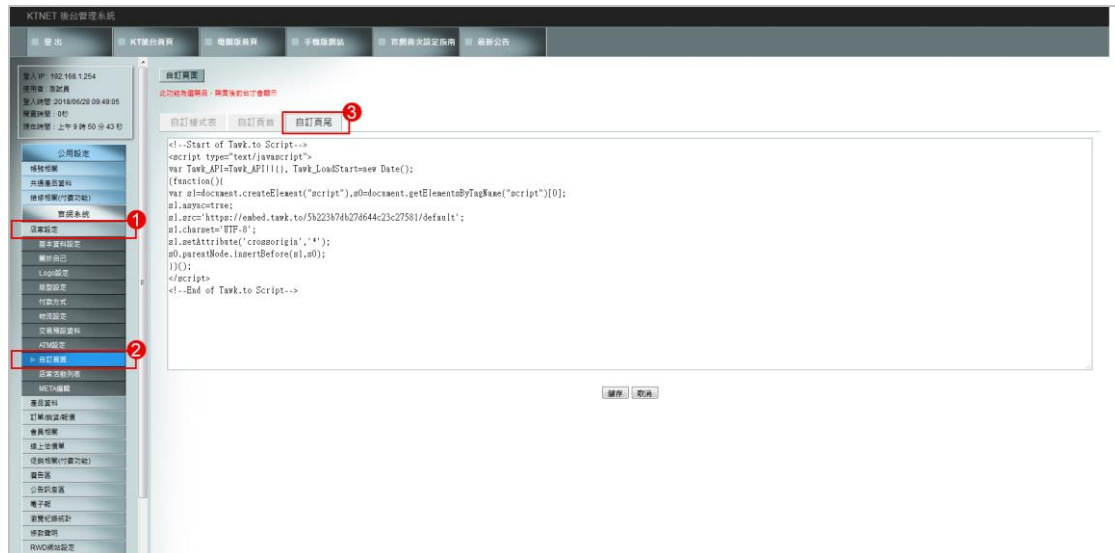
申請註冊完成

## 2. 安裝

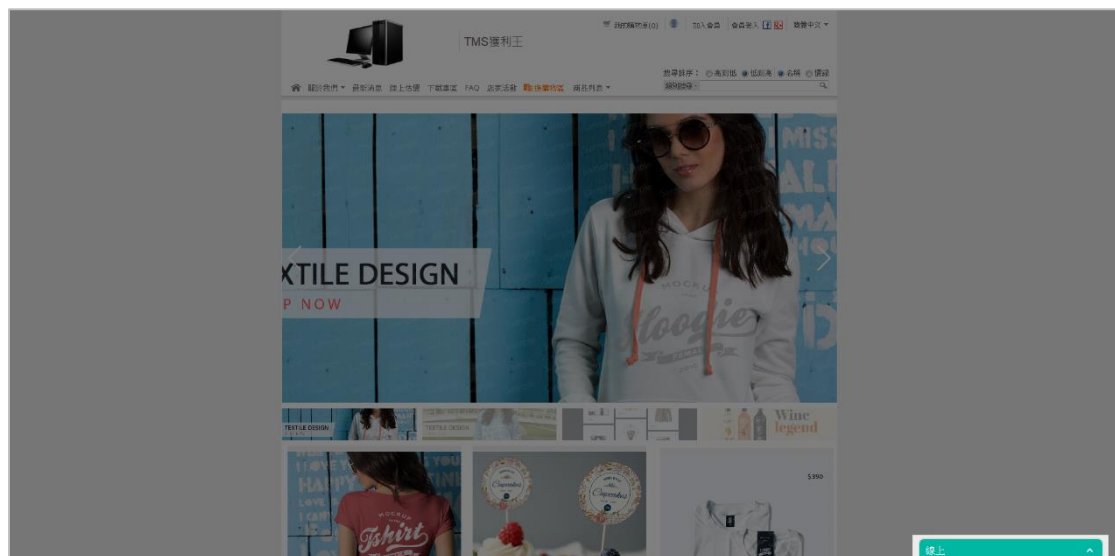
### 2.1 安裝於 TMS 開店網站 - 電腦版

於後台進入自定義區塊

點選 店家設定 > 自訂頁面 > 自訂頁尾，並將上述取得的客服程式碼貼入並儲存



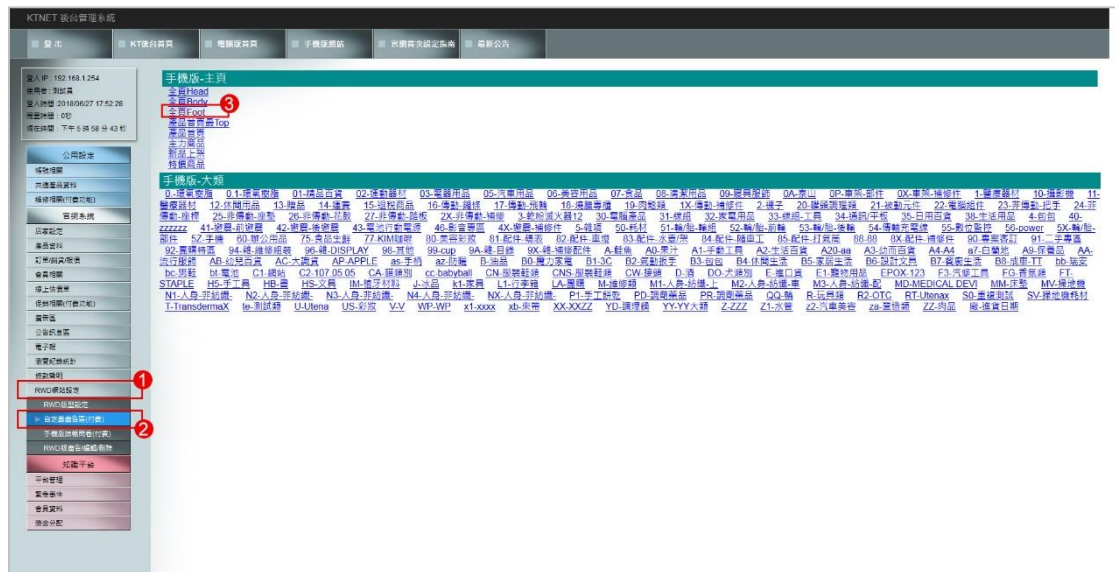
完成此步驟後於前台就可以看見客服介面



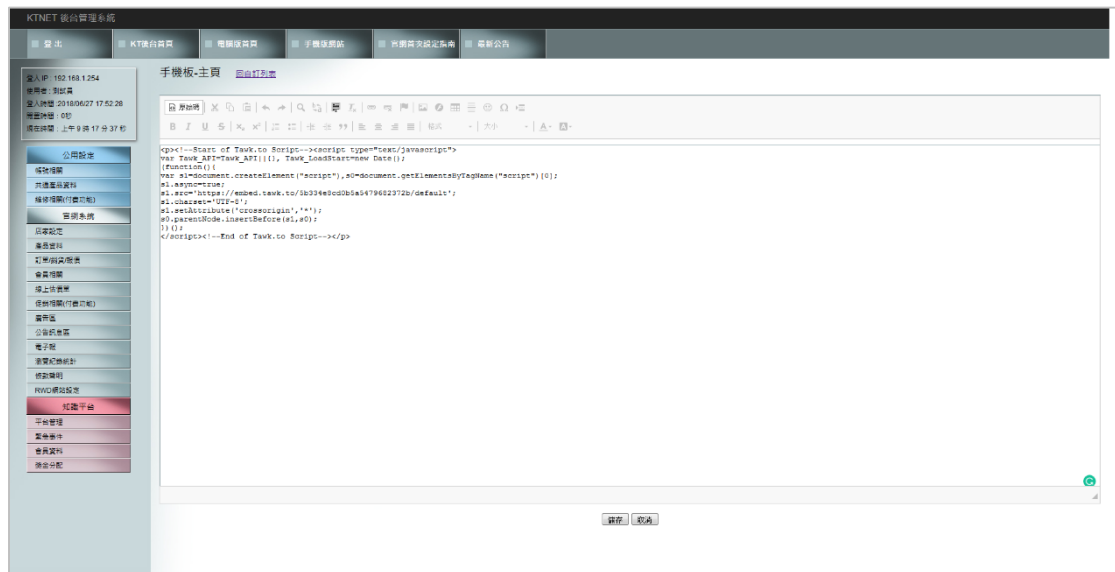
## 2.2 安裝於 TMS 開店網站 - 手機板

於後台進入自定義區塊

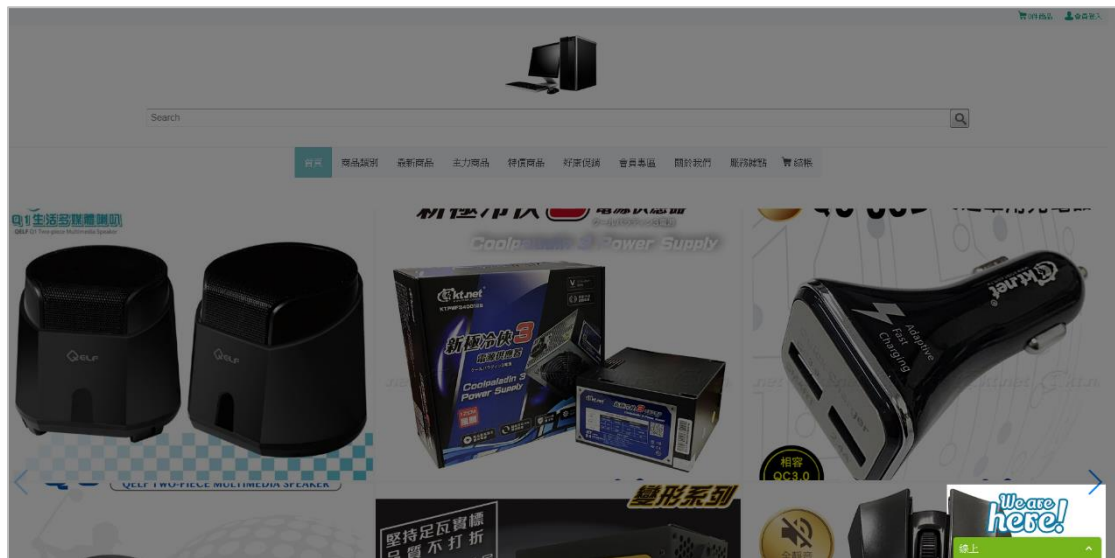
點選 RWD 網站設定 > 自定義區塊 > 全頁 Foot



切換至原始碼並將上述取得的客服程式碼貼入並儲存



完成此步驟後於前台就可以看見客服介面

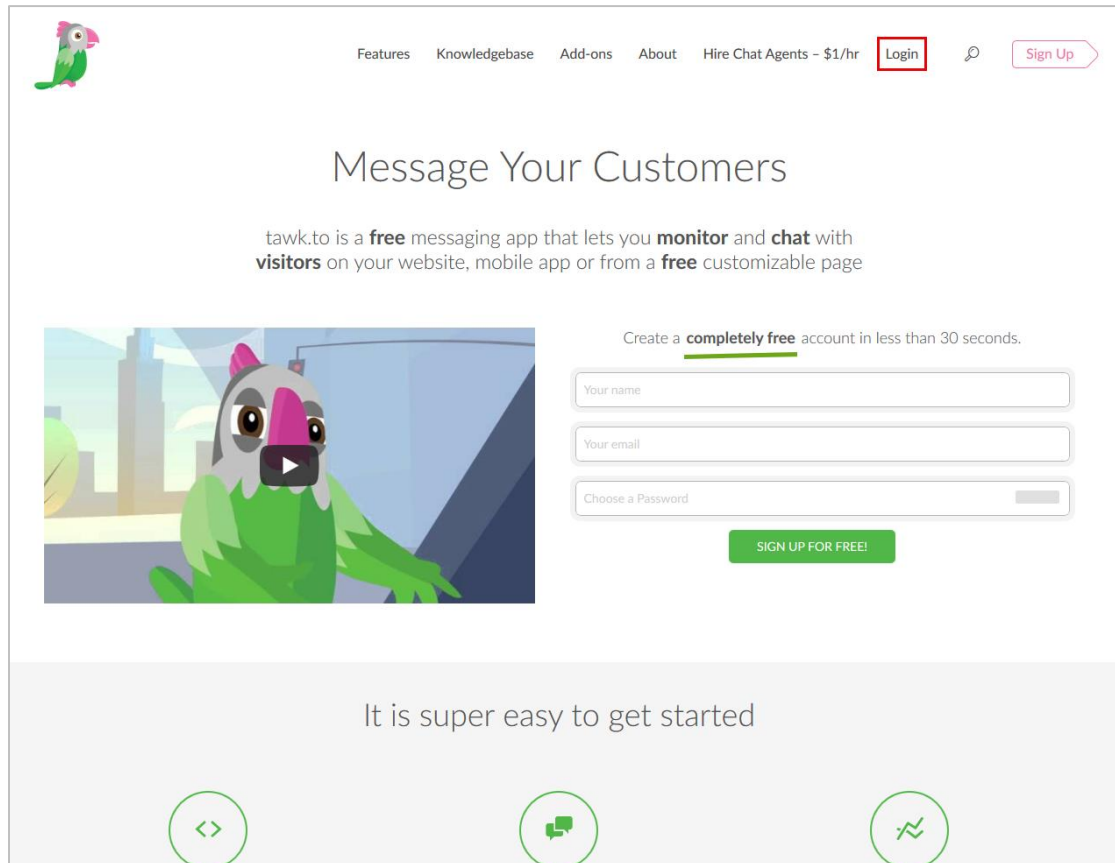


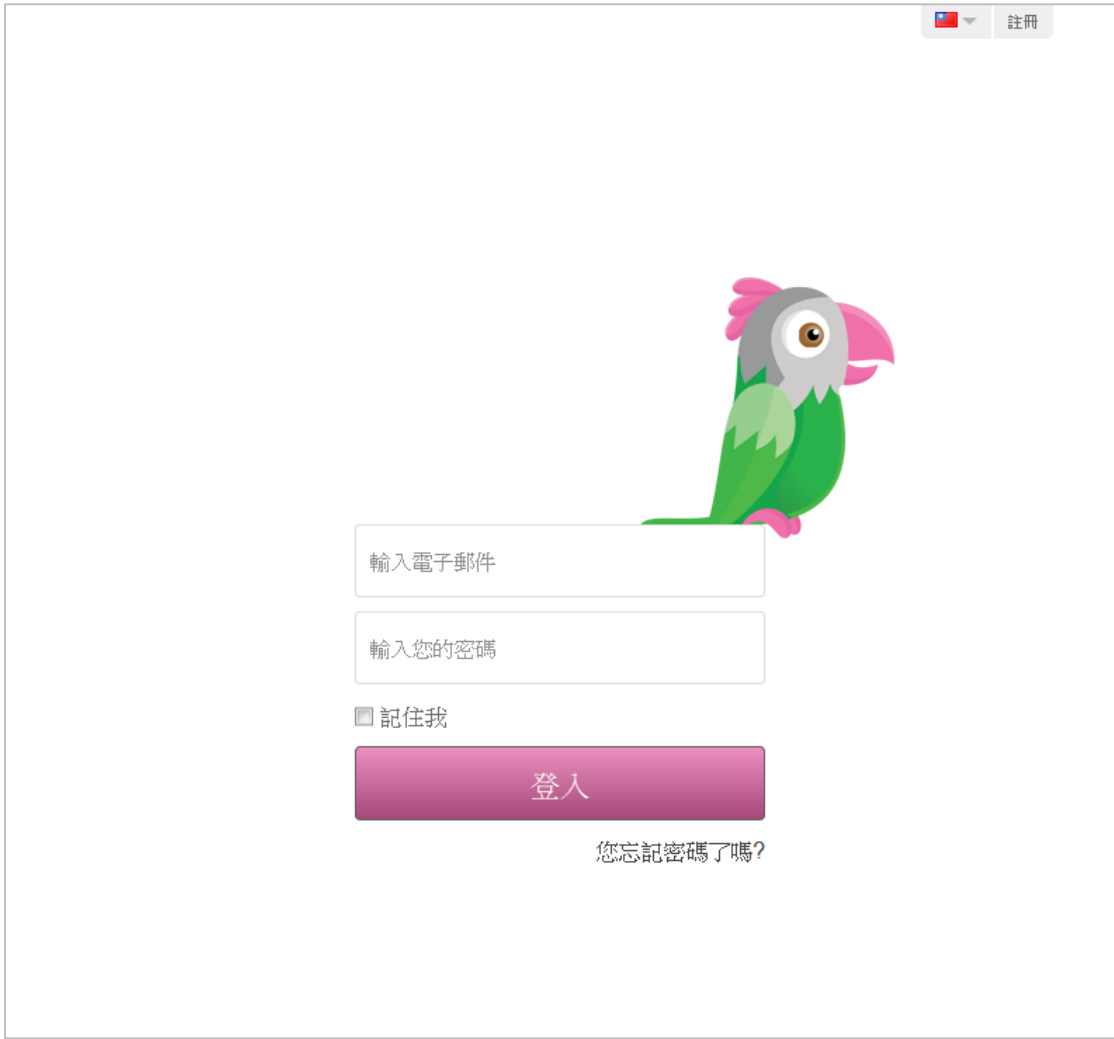


### 3. 設定

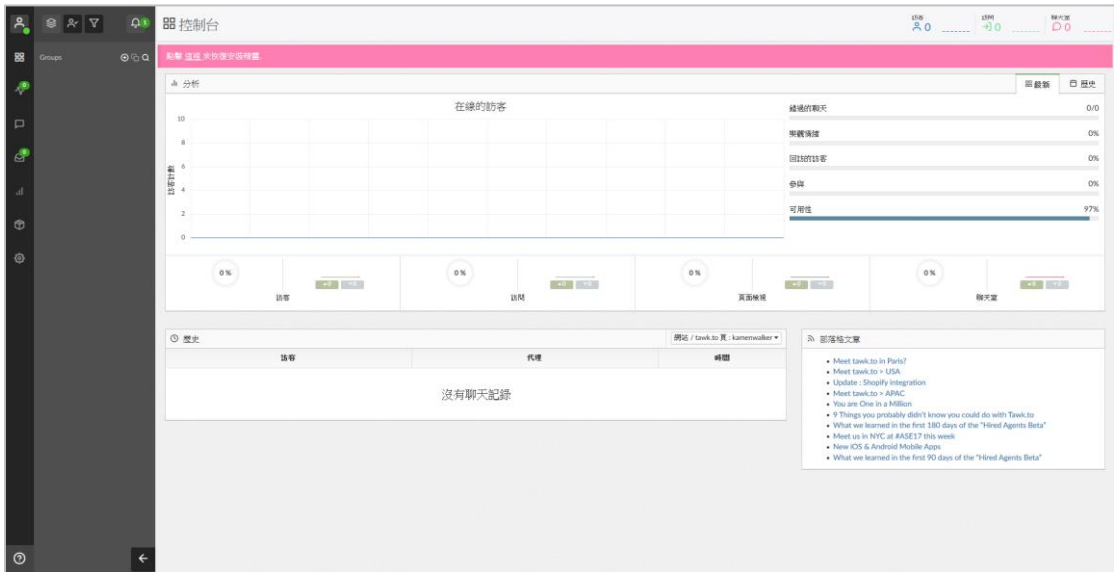
#### 3.1 登入客服控制台

點擊登入按鈕進入登入畫面並輸入之前設定的帳密後進行登入動作



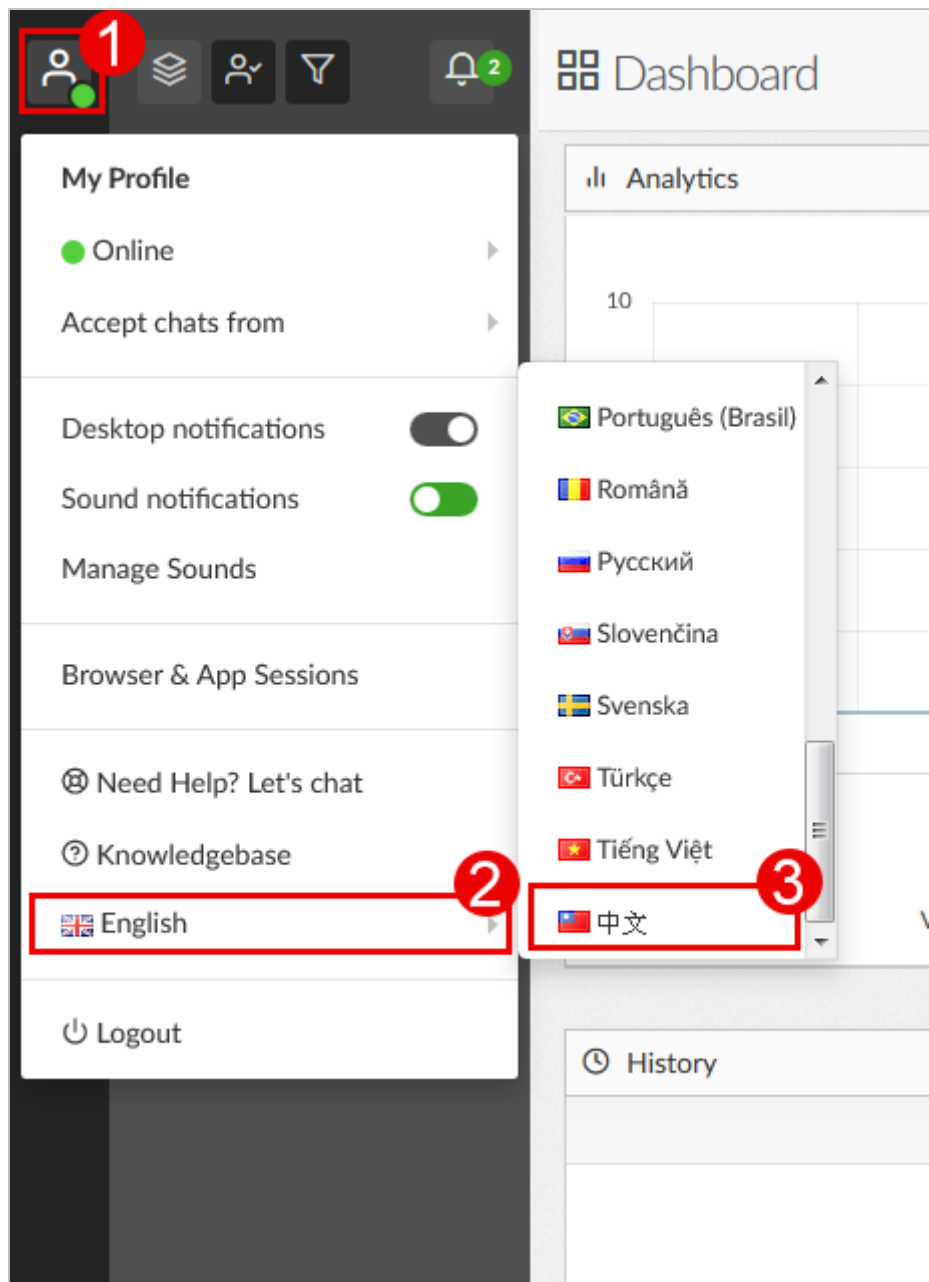


登入完成後則進入控制台



### 3.2 選擇語系

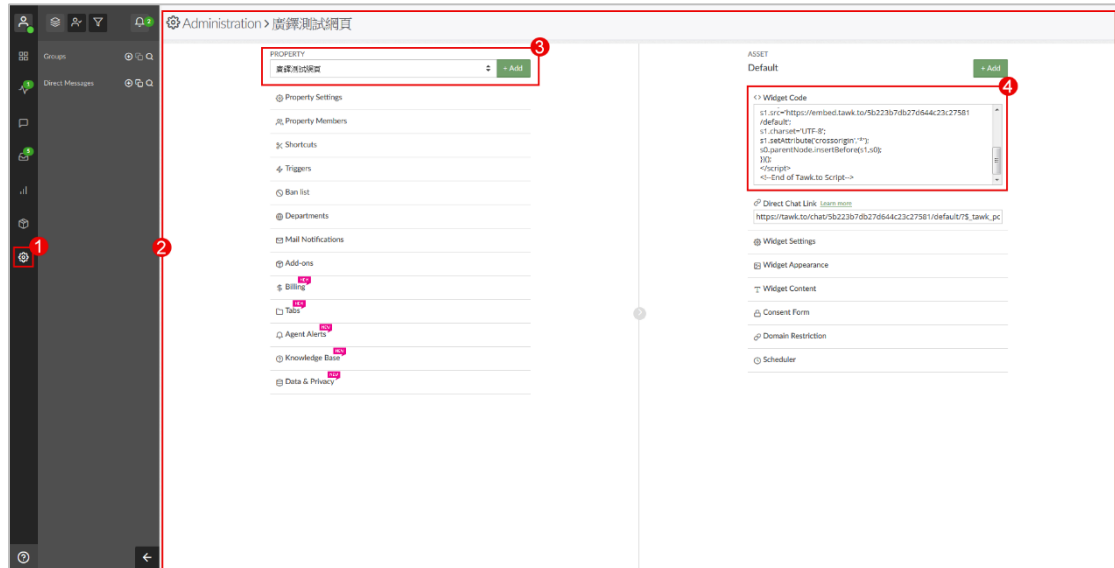
依序點擊左上角 Icon > 語系按鈕 > 語系選單並選擇你所要使用的語系即可切換



### 3.3 網站設定

#### 3.3.1 admin 控制台

點選左側最後一個齒輪圖(1)狀按鈕則可以顯示(2)客服內容的設定頁面



(3) 單一帳號可建立複數客服系統

(4) 選項(3)的客服程式碼顯示位置

### 3.3.2 Property Settings 網站屬性設置

Administration > 廣鐸測試網頁 > Property Settings

Site Name  
廣鐸測試網頁

Site URL  
http://m.tmsdemo.ktnet.com.tw:10099

Site ID  
5b223b7db27d644c23c27581

API Key  
a448cd5292469e627655421a89b0968700ff430b

Ticket Forwarding Email  
05c80e726fb911e6820b710a2638c7e4@tickets.tawik.to

Secure javascript API:

Site Status:

Delete Save

- (1) 於此頁面可以修改客服網站的名稱與網址
- (2) 關閉此頁
- (3) 儲存修改內容

### 3.3.3 Members Settings 客服人員設置

假如有複數的網站需要客服系統，可於不同的網站分別設置不同的客服人員！

Administration > 廣鐸測試網頁 > Members Settings

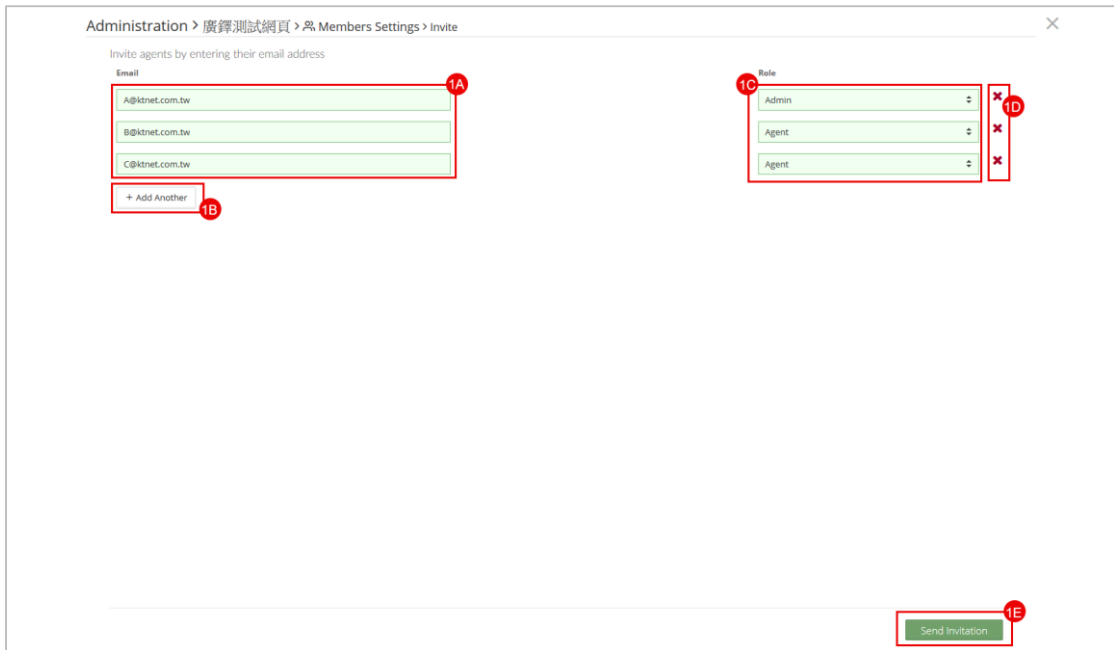
Search

Invite Member

Current (4) Pending (1)

Agent	Is Admin	Is Enabled
Rangerjero	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wang	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
客服人員	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- (1) 邀請人員加入此網站的管理成員  
點擊後出現以下表單可分別設定成員權限與發送邀請成為客服管理人員。



(1A) 邀請成員 E-Mail

(1B) 新增成員

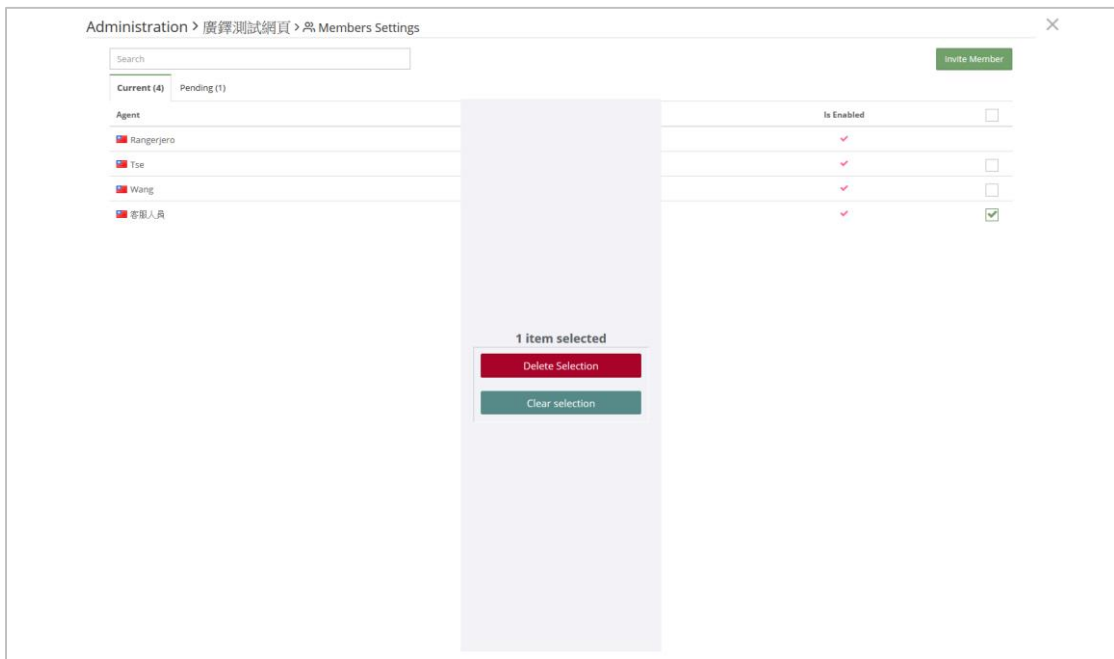
(1C) 設定成員權限

(1D) 刪除該成員

(1E) 發送邀請

(2) 選擇刪除成員

(勾選後畫面)



### (3) 設定程員權限

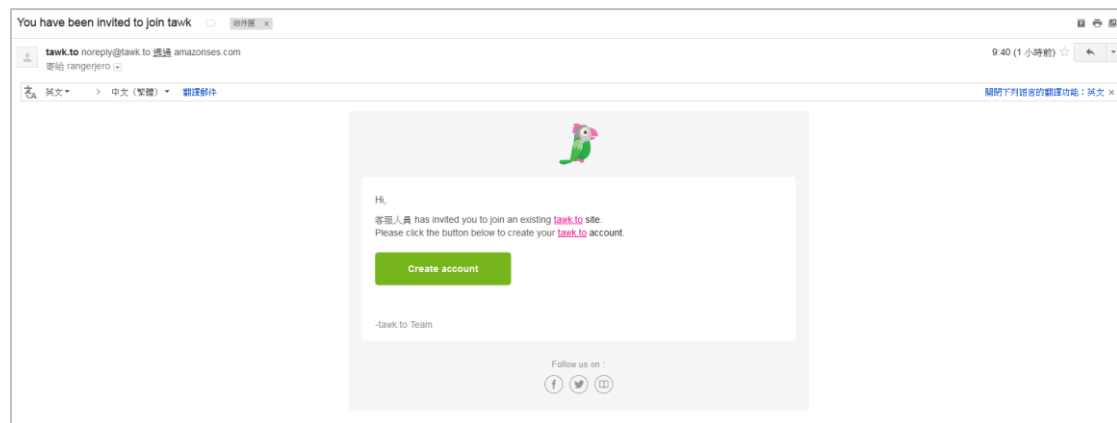
Administration > 廣鐸測試網頁 > 參 Members Settings > 客語人員 ✕

Agent Status :  Enabled  Disabled

Role :  Admin  Agent

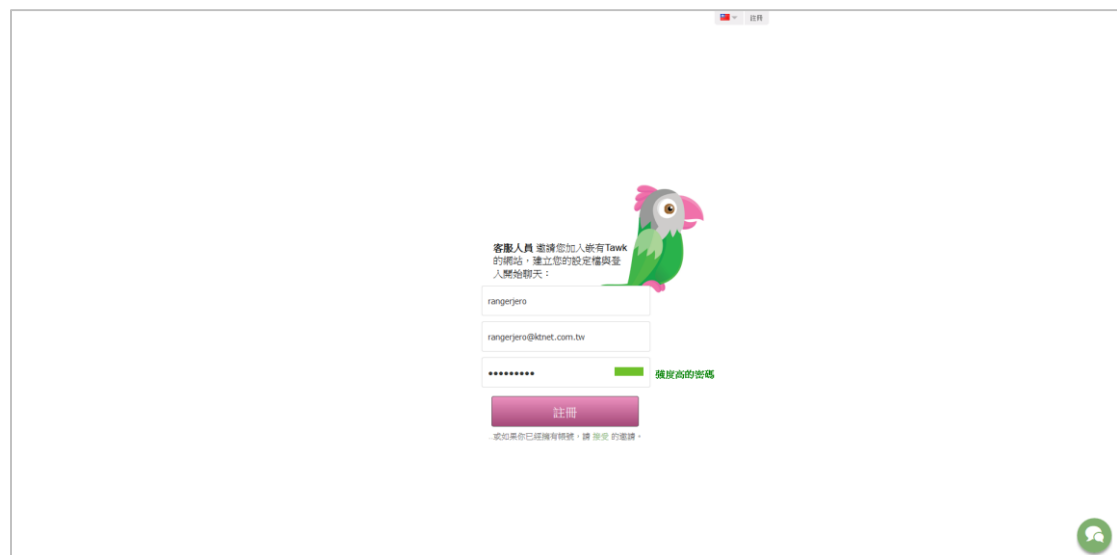
---

### 3.3.4 收到邀請信成為客服人員



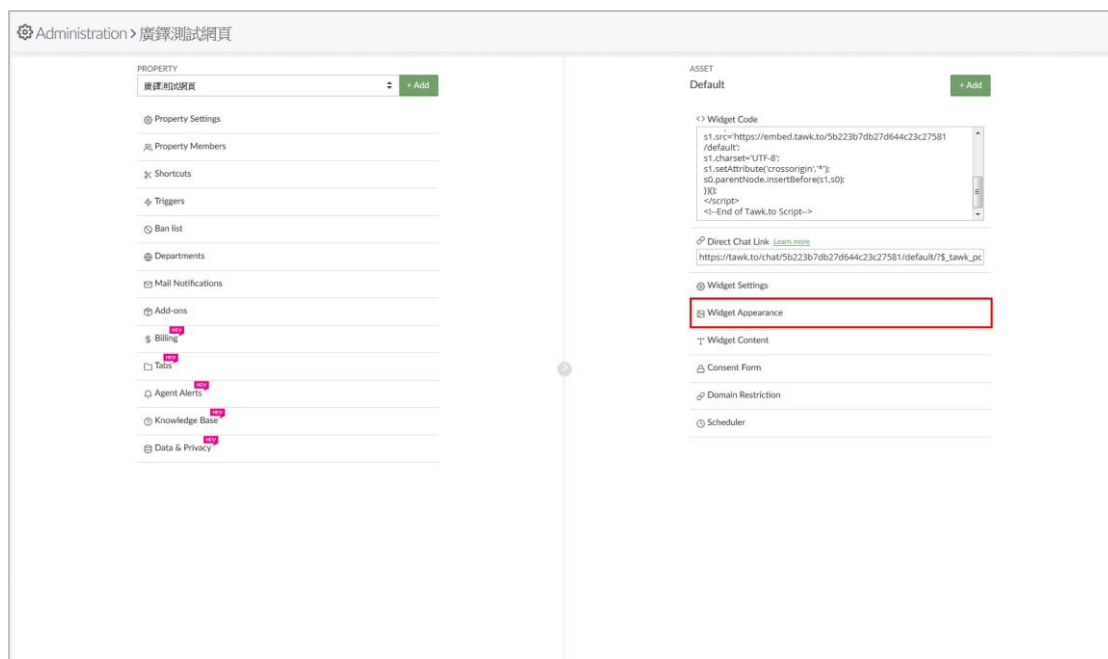
收到邀請信件後可點擊開啟帳戶進行註冊後便可加入成為發送邀請網站的客服管理人員

已有帳號者, 直接進行登入即可成為該網站的客服管理人員

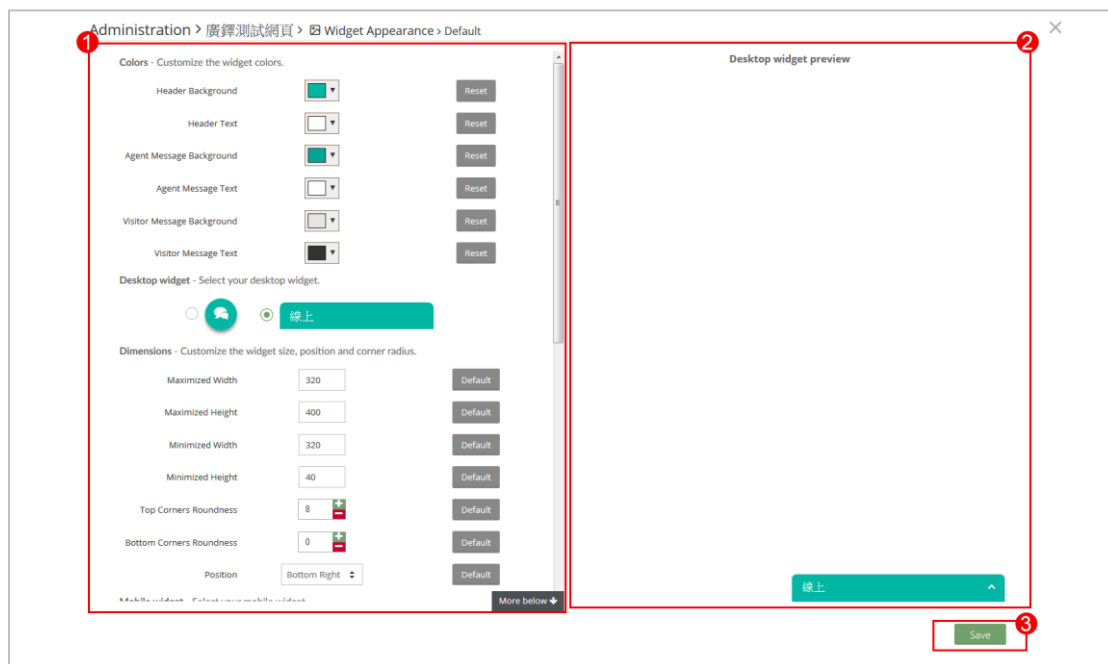




### 3.3.5 Widget Appearance 客服程式外觀設定



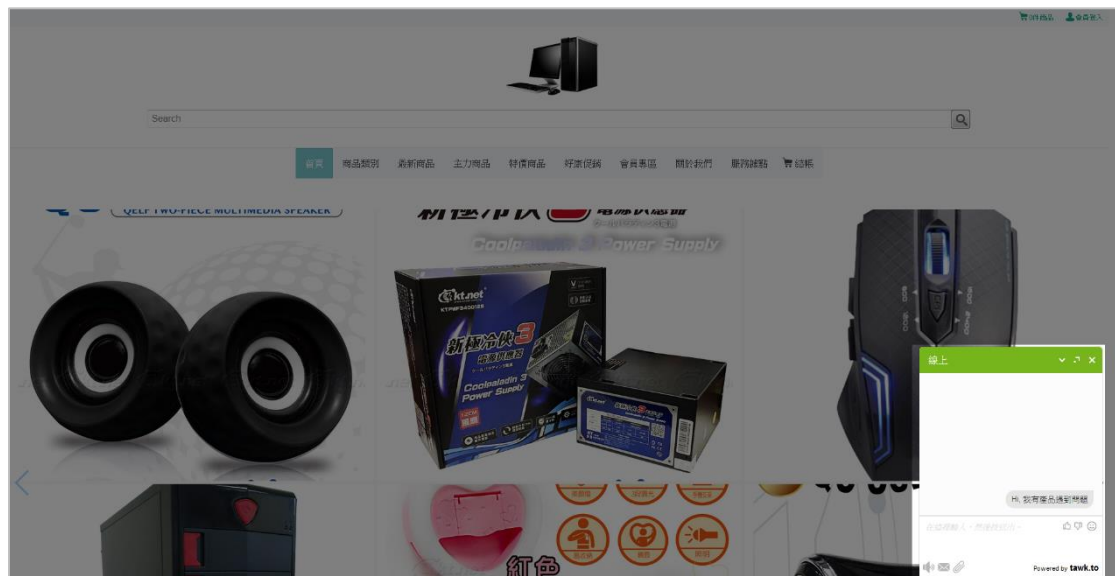
點擊紅色圈選處則可進入外觀設定介面



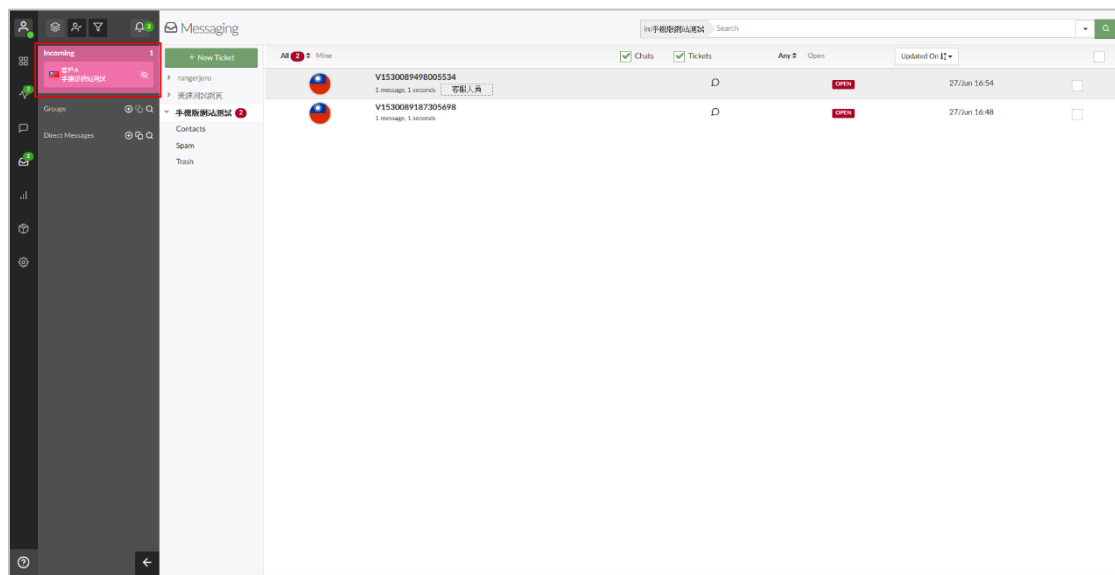
- (1) 外觀設定，可分別設置電腦版本與行動裝置(手機)版本
- (2) 外觀預覽
- (3) 存檔

#### 4. 發送訊息與回覆訊息

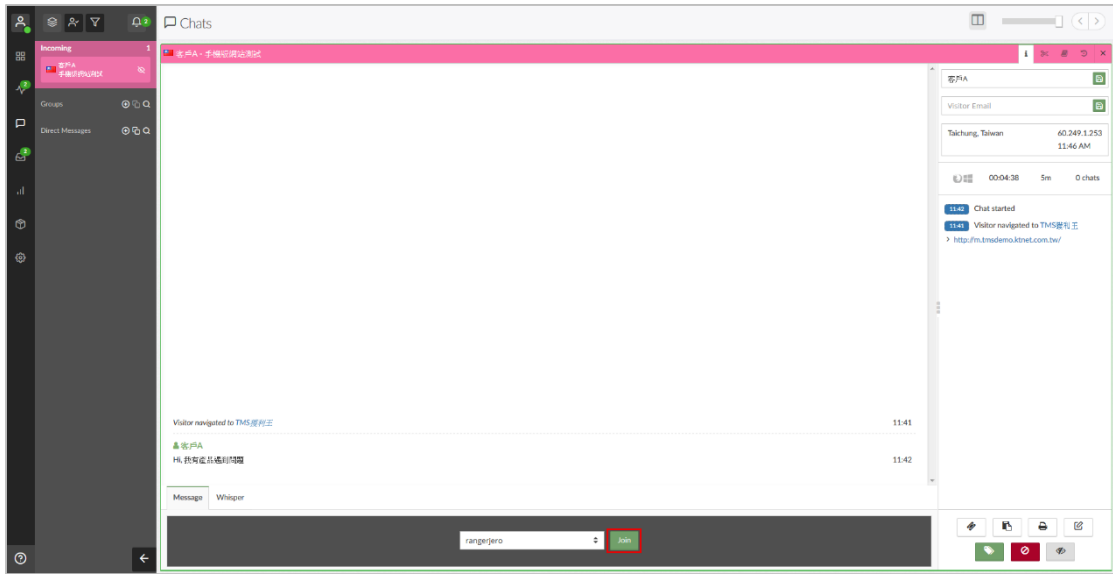
於前台發送訊息



後台顯示



直接點擊紅框處可進入對話介面



點擊下方 Join 按鈕即可以加入對話