CRM 使用说明

目录

1.注册账号	3
2.客服系统后台功能简要说明	3
1、管理员模式和客服模式:	3
2、 管理员模式下设置客服的接待会话数:	4
3、 管理员模式下设置客服每个会话的空闲存活时间:	5
4、 客服清理会话:	5
3. WEB 版接入	6
3.1 基本使用方法	6
3.2 移动 APP 使用 WEBVIEW(IOS 为 WKWEBVIEW)使用注意事项	9
3.2.1 webview 全屏所引起的问题说明	9
3.2.2 关闭问题	
4.机器人使用说明	
4.1 打开机器人方法	
4.2 设置机器人知识库	
4.3 机器人问题学习	
5. 原生 SDK 接入说明	
5.1 IOS SDK 接入	
5.1.1 导入 SDK	

5.1.2 手动集成 SDK	
5.1.3 权限设置	
5.1.4 https 相关	
5.1.5	
5.1.6 初始化 SDK	
5.1.7 SDK <u>强制竖屏</u>	
5.1.8 关闭 SDK 界面平滑效果时间(延时)设置	
5.1.9 提交苹果商店审核注意	
5.2 ANDROID SDK 接入	
5.2.1 客服系统账号	
5.2.2 SDK 接入	
5.2.3 SDK 包具体内容	
5.2.4 混淆配置	
5.2.5 注意事项	
5.3 原生 SDK 参数使用说明	26
6.语言支持	28
7、 DEMO 程序	

1.注册账号

访问 https://forward.guyongli.net, 点击其中一条线路

进入 crm 客服系统注册页面,填写相关信息注册公司账号,并激活账号,激活账号需要 CRM 工作人员手

动激活。

● crm.guyongli.net/?token=AQAAAABiMEi0kr93onnMkOWu9TB8O1PakUollknXiX7zsfNzqrN 新标签页	VajKyUYw9jOje`	Y12Cwpg-mECXd7triV9lDPL8l	HrapeNbgdB3vv1B 🗢
		注册	登录
	* 由『箱	black-orange@gmail.com	
	*密码		
	* 名称	黑橘科技	
MM客服	*验证码	F66T	FGDT
	☑ 同意并接到	受《MM客服系统服务条款》	
		确定	

2.客服系统后台功能简要说明

1、管理员模式和客服模式:

账号模式分管理员账号和客服账号,用邮箱注册的账号具有管理员权限和客服账号权限

🔢 应用 📀 新标签页								🛅 其他书签
MM客服								admin 🗸 🕚
山 报表	客服管理							切换为管理模式
1 历史	新建分组 🗄	账号 🛨	姓名	工号	昵称	权限	手机号	切换为香服模式 分组 操作

使用管理员账号可以创建多个客服账号,如下图所示

MM客服	2							ء 🕥	admin ~
山 报表	客服管理								
(1) 历史	新建分组 🗄	账号 🛨	姓名	工号	昵称	权限	手机号	分组	操作
⊙ 监控	所有人		admin	1		超级管理员			1
□ 工单	未分组								
🖸 留言									
◎ 流量									
○ 客服	1								
↓ 机器人	ï								
₽ 黑名单									
¶□ 公告									
④ 设置				上一页 1 下	一页 前	往 1 页			

2、管理员模式下设置客服的接待会话数:

每个客服默认接待的用户数为 99, 超过 99 个就不接入,这个数值可以实时调整,管理员模式下客服列表,修改客服:(最大接待量的有效数值范围建议为:1~300)

	「「「古服					
8	首页	客服管理		修改客服		
al	报表			* 账号		
	Εđ	新建分组 🗄	则			权限
G	历史		71018033	* 姓名	admin	超级管理员
\odot	监控	所有人		昵称		
		未分组				
	工单			* 上号	1	
M	留言 11			手机号		
				雨罟应四		
0	流量			里圓恐讷		
0	安眠			* 最大接待量	99	
					□ 发送聊天副本至指定邮箱	
\odot	机器人				冬酮類時時用荷具進行公標	
0					מדרוג נרגא פי פאמינא נשדישו גיש	
2	黑名甲			选择分组:	已分配组:	
Q	公告					

3、管理员模式下设置客服每个会话的空闲存活时间:

当客服和用户没有消息收发时,系统默认 24 小时(1440 分钟)才会结束该会话(用户在这个时间内退出再接入客服且传入同样的 uid 会自动接入该会话),管理员可以调整这个数据,数值的有效范围为1[~]1440,(实时修改该数值,对修改后新接入的会话有作用效果,已经存在的会话还是原来旧数值的存活时间)。



4、客服清理会话:

会话的结束取决于会话空闲存活时间的设置,客服也可以实时手动关闭和结束某个会话(比如 实时释放没消息的会话)。 当客服想一键清理结束所有的"当前会话"的时侯,可以使用 一键结束当前会话的功能,(比如在客服想清掉当前所有会话):

ଚ	首页	▼ 当前会话(0)	N()		用户资料
0	会话		结束所有会话		访问信息
Ē	历史				位置:
	工单				终端
M	昭言 🖪				系统:
	нц				IP:
©	设置				用户备注
		▶ 排队中(0)	40		
		▶ 已离线(1)			

3.Web 版接入

3.1 基本使用方法

管理员账号点击设置, 接入设置, 可以看到聊天超链接和聊天弹窗页两种接入方式。

	MM客服										admin 🗸
8	首页	基础设置	接入设置	自动消	息客服务	6記 (i	快捷回复	机器人设置	M令牌设置	翻译词库	消息推送
al	报表	聊天超链接 点击下方链接让你的用	1户进入聊天窗口页面,而	「不需要在	聊天页面Title	Chat		生效	网站用户端设置		
G	历史	网站嵌入任何代码。 https://forwa	ard.guvongli.net/	inde	聊天页面背景	点击上传	标注说明	預定	定制抽种的外观及功能,1	1日更美音感的网站	
\odot	监控	x.html?/CHATU rm_T7x9qXwN#/	JRL=undefined⪯	fix=c	客服开关				网站聊天窗口	样式设置	
	工単				开启后,用户即可在 启用	网站看见客服入口》	的聊天窗口页面可订 停用	的。	网站在线客服	位置设置	
	留言				访客结束会话动作		關心治前素的功能位要				
0	流量		复制到剪切板		访客结束会话时页面: 用户评价功能)	是关闭还是返回上-	一页(开启返回上-	-页:开启后将无法使用	國訪用户评价	功能设置	
\odot	客服	聊天弹窗页 终此任四转影响你网络	□====================================	明可雄文宏	返回上一页	×	闭页面		國於國主播板	祥寺设置	
	机器人	R.		101157111	SDK接入 通过SDK将客服功能	集成到你的App中			四本社会研究	174-462/L III	
R	黑名单	onclick="wind ard.guyongli. RL=undefined&	iow.open('https:/ .net/index.html?/ iprefix=crm_T7x9q	(0) /forw CHATU XwN	🔹 105 s	SDK下载	🏟 Anc	droid SDK下载	网络阿瑟	->//HE KX III	
Ø	公告	#/', '_blank 584')"> </td <td>, width=620, he /div></td> <td>ight=</td> <td>下载IOS SDK</td> <td>接入说明文档</td> <td>下载Android</td> <td>SDK接入说明文档</td> <td>网络女话题词</td> <td>初能设具</td> <td></td>	, width=620, he /div>	ight=	下载IOS SDK	接入说明文档	下载Android	SDK接入说明文档	网络女话题词	初能设具	
-	10.00							221	客服端个性设置		
0	设直	J			AppKey: t7ELQU	LvkLx0kl060KK	sn2TCwr8uv4w	IHZK 3QC 重置	访客消息提示音设定		

默认都是访客模式不关联用户信息,如果需要在客服会话中展示用户信息,需要在接入 url 中注入用户信息。 息(customers=用户 id,用户名,语言,vip,vip_level,更多展示)。

用户名如果有","特殊字符需要使用\进行转义。

例如: ke,bo 要写为 ke\,bo

语言列表:

语言代码	说明
zh-CN	中文简体
en-US	美式英语
id	印尼
pt-BR	巴西葡萄牙

vip_level: 需是正整数, 范围是(0~65535)

更多展示:用户可以传一个任意字符串,长度控制在 500 个字符内,这个字符串需要单独 url_encode

编码一次。

加入 customers 参数效果图 1: (带用户 id 和用户名)

请求 url 形式 1:

https://forward.guyongli.net/index.html?/CHATURL=https://chat.guyongli.net&prefi
x=crm_T7x9qXwN&customers=24,kobe#/

请求 url 形式 2: (减小跳转次数,现在后台呈现的是这种形式)

https://chat.guyongli.net/index.html?&fileUpload=https://file.guyongli.net&prefi
x=crm_T7x9qXwN&customers=24,kobe#/chat/crm_T7x9qXwN

这里要注意,不管使用哪一种 url 的形式访问, #及#之后的部分是属于 hash 路由部分,一定要放在整个

url 的最后。 (形式 1 中" <u>#/</u>",形式 2 中" <u>#/chat/crm T7x9qXwN</u>" 部分是 hash 路由)

MM客服	•			👳 在线
♂ 首页	▼ 当前会话(1) 🖤	() kobe 会话时长:1分41秒	≁ ± ∪	用户资料 互动记录 快捷回复 内部沟通 ———
◎ 会话	kobe 1589	2022年03月15日 17:20		访问信息
10 历史			5 1	ID(传): 24
□ 工单		nihao		用户名(传): kobe
☑ 留言			9 zai	位直: forward.guyongli.net
④ 设置				系统: Mac
				IP: 13.94.63.26 中国
			1	用户备注
				रतः ग त

加入 customers 参数效果图 2: (带用户 id、用户名、语言、vip、vip_level、更多展示)

如, 传更多展示的字符为:

test 你好 Hello

url_encode 为: test%0A%E4%BD%A0%E5%A5%BD%0AHello, 那最终访问的 url 样式为: (以

url 的形式 1 做示例说明)

https://forward.guyongli.net/index.html?/CHATURL=https://chat.guyongli.net&prefi x=crm T7x9qXwN&customers=12, 21, zh-CN, 0, 0,test%0A%E4%BD%A0%E5%A5%BD%0AHe110#/



终端: Chrome

注意: 自定义字段里想传展示更多的字符串, 前面的语言、vip、vip_level 这些都要传。

语言如果不清楚,可以传个0,vip,vip_level 传到后台,目前也不会显示。(如果想展示 vip,和 vip_level 字段, 可以把值加到更多展示字段里,vip、vip level 字段随便填写一个0值) 不加入 customers 参数效果图: (以 url 的形式 1 做示例说明)

https://forward.guyongli.net/index.html?/CHATURL=https://chat.guyongli.net&prefix=crm_T7x

<u>9qXwN#/</u>

MM客服	•			🡳 在线 🛛 😧 admin ~ 🕐
⑦ 首页	▼ 当前会话(1) 👘	访客 会话时长:31秒	→ <u>•</u> ∪	用户资料 互动记录 快捷回复 内部沟通
	🕐 访客 🛛 🕫			访问信息
(1) 历史				位置: forward.guyongli.net
🗐 I¥				终端: Chrome 系统: Mac
🖸 留言				IP: 13.94.63.26 中国
② 设置			1	用户备注
				添加

3.2 移动 app 使用 webview(iOS 为 wkwebview)使用注意事项

3.2.1 webview 全屏所引起的问题说明

a. Android 注意事项:

Android 使用 WebView 接入 web_sdk 时可能出现的软键盘弹出相关增加文档:

1. 没有全屏模式的情况下 WebView 装载的 View 会响应虚拟键盘变化。同时也可通过设置

android:windowSoftInputMode 中对应的参数控制界面在虚拟键盘变化时的处理。

- 2. 全屏模式下 WebView 及其装载的 View 可能无法响应虚拟键盘变化。此时有几种方案可供参考:
 - a. 关闭全屏及沉浸式(由客户端开发人员设置系统全屏的)模式;(推荐考虑)

手动设置 statusBar 颜色(为了使状态栏的颜色和客服页面上面的颜色一致,可以在后台查看聊天 框一的边框一颜色值)。 b. 可以阅读并参考《https://blog.csdn.net/yuyuanhuang/article/details/108324256》提供的解 决思路。

b. IOS 注意事项:

ios 的 wkwebview 设成全屏时,系统状态栏会和 webview 分开,可能颜色不太协调。如果想颜色一致,

不要设成全屏,把上面的手机状态栏高度的空间留出来。可以在后台查看聊天框一的边框一颜色值,然

后 app 里把留出来的状态栏高度的空间设为同样的颜色。

3.2.2 关闭问题

a. iOS 和 Android 在关闭 wxwebview 或 webview 的时侯,不能去清理 wxwebview 或 webview 的缓存。如果一定要清理,务必要保留 localstorage 里的缓存数据。不然下次打开客服服务 端无法确定是同一个用户,会当一个新用户来看待。

b. iOS 在使用 web 客服系统时,要通过注入一个约定方法("sendMessageToCocos"),当点 击页面关闭时 h5 回调给原生(不然 iOS 会无法关闭页面),方法大致如下:

1.1 配置 WKWebViewConfiguration 中注入" sendMessageToCocos",具体实现如下

WKWebViewConfiguration *config = [[WKWebViewConfiguration alloc] init];

WKUserContentController *wkUController = [[WKUserContentController

alloc] init];

[wkUController addScriptMessageHandler:self name:@"sendMessageToCocos"];

config.userContentController = wkUController;

// 在初始化 webView 时设置 WKWebView 的 config 信息为上述 config,实现如下:

WKWebView *webView = [[WKWebView alloc] initWithFrame:CGRectMake(0, 20,

self.view.frame.size.width, self.view.frame.size.height - 20) configuration:config];

1.2 实现 WKWebView 的 navigationDelegate 代理方法

(void)userContentController:(WKUserContentController *)userContentController
 didReceiveScriptMessage:(WKScriptMessage *)message

{

//h5 点击按钮执行的方法

if([message.body isEqualToString:@"h5_closeWeb"]){

[self dismissViewControllerAnimated:YES completion:nil];

}

}

c. Android 在使用 web 客服系统时,同 iOS 类似,只是要设一个 windows 的属性名称 ("AndroidApp"),方法大致如下:

WebView webView = ...init(); // 初始化一个 WebView

WebSettings settings = webView.getSettings();

settings.setJavaScriptEnabled(true); // 添加 Web 端 JS 可操作方法

// 客户端定义的 JS 方法类(类的定义方式请参考 Android WebView 官方文档注释),例如这里叫 Test, 另

设一个挂载到 Web js 的 window 上的属性名称" AndroidApp"

webView.addJavascriptInterface(new Test(), "AndroidApp");

// new Test()类中被注解标记的方法将会被 js 调用。例如命名为: "sendMessageToCocos(string

argument)"。 js 中将会使用 window['AndroidApp'].sendMessageToCocos('h5_closeWeb');来回

调

d. H5 端在关闭时回调的代码示例如下:

// ios 调用原生关闭

if (window['webkit'] && window['webkit'].messageHandlers) {

window['webkit'].messageHandlers.sendMessageToCocos.postMessage('h5_closeWeb');

}

// 安卓调用原生关闭

if (window['AndroidApp'] && window['AndroidApp'].sendMessageToCocos) {

window['AndroidApp'].sendMessageToCocos('h5_closeWeb');

}

4.机器人使用说明

4.1 打开机器人方法

在后台 设置=>机器人设置=>机器人开关 => 启用

机器人启用后,访客第一次进入首先会跟机器人进行会话。

	MM客服							
8	首页	基础设置	接入设置	自动消息	客服分配	快捷回复	机器人设置	M令牌设置
al	报表	机器人开关	8首先讲入机器人会话			常见问题设置 田户进入机器人	会话时 会收到你设置的一	11 年月 日間
Û	历史	启用	停用			添加常见问	问题模板	
Ō	监控	常驻入口井天 开启后,用户聊天窗[口显示的人工客服按钮					
	工单	启用	停用					
	留言	消息设置 机器人欢迎语!						
0	流量	您好,请问有什么	可以帮助您?	修改				
Ō	客服	未知问题回告 对不起,您的问题		修改				
	机器人	机器人形象设置 1、设置机器人头像,	建议尺寸为60px*60px					
R	黑名单							
ą	公告	é	5	修改机器人头像				
٢	设置	2、设置机器人昵称						
		10000		10-7H				

图 4.1 后台打开机器人方法

▲ 机器人	
	您正在和机器人对话
	您好,请问有什么可以帮助您?

图 4.2 访客端显示机器人会话

4.2 设置机器人知识库

开启了机器人后需要设置机器人知识库,机器人才可以根据相关问题来回答问题。下面是设置机器人知识 库的方法:

在机器人 => 知识库 => 添加问题

相似问题可以添加多个,主要的作用是提高问题的匹配度

访客端如果匹配到问题的答案那么就会直接显示对应的答案(图 4.4),如果没有匹配到答案那么可以转接

到人工客服(图4.5)

8	首页	知识库 问题学习	问题统计	
itl	报表	分类 🖪		添加问题
U	历史	全部问题	修改问题	状态 操作
0	监控	未分类问题	*标准问题 如何修改密码	生效 修改 删除
	工单		相似问题 使改废料 确定	生效 修改 删除 生效 修改 删除
	留言			
0	流量		忘记密码 回 密码错误 回	
0	客服	-	 问题答案 3. 后台会发送重复部码技多用户的注册邮箱 4. 打开注册邮商占重重零码结接线到新的页面进行常码结改 	
0	机器人		· 问题分类 → 通過排活动区域 ◇	
2	黑名单		*有效时间 • 长期有效 自定义 © 开始日期 至 结束日期	
Ņ	公告		46定 取消	
6	设置			

图 4.3 后台机器人增加问题

▲ 机器人	
● 有用 ● 予没用	
	忘记密码
 1. 进入登陆页面,输入账号或者邮箱地址 2. 点击右下角的忘记密码链接 3. 后台会发送重置密码链接到用户的注册邮箱 4. 打开注册邮箱点击重置密码链接跳转到新的页面进行密码修改 有用 	
	密码忘记
 进入登陆页面,输入账号或者邮箱地址 2. 点击右下角的忘记密码链接 3. 后台会发送重置密码链接到用户的注册邮箱 4. 打开注册邮箱点击重置密码链接跳转到新的页面进行密码修改 	
● 有用 ● 没用	
	密码

图 4.4 访客端根据提问自动匹配到答案

置密码链接跳转到新的页面进行密码修改		
▲ 有用		
		购买商品
对不起,您 的问题我暂 时无法回答 你可以联系人工客服	点击人工客服可以切换到人工客服	
您可以联系人工客服		

图 4.5 访客端机器人无法匹配到答案

4.3 机器人问题学习

机器人问题学习的作用主要是统计经常提问的且未匹配到答案的问题。方便我们手动在后台增加对应的答案或者关联已经存在的答案,如图 4.6,注册问题经常被提问,点击右边的关联可以关联到已经存在的问题(如何注册账号)

知识库	问题学习	问题统计		
	问题	关联问题		操作
	df	请冼择分类	请选择问题	添加 关联 忽略
	如何			添加 关联 忽略
	注册		☑ 如何注册账号	添加 关联 忽略
	你好	± m// ×	如何修改密码	添加 关联 忽略
	购买商品	未分类	注册	添加 关联 忽略
	nihao			添加 关联 忽略
	nik			添加 关联 忽略
	d			添加 关联 忽略
	1			添加 关联 忽略
	密码			添加 关联 忽略
			确定 取消 取消	

图 4.6 机器人关联问题学习

5.原生 SDK 接入说明

原生 SDK 下载地址: (以这里的下载链接为准)

iOS SDK 下载地址

release 和 debug 合在一起(可以调试)

https://resource-epository.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/MMSDK.framework_3.zip

纯 release, 上 appstore 苹果商店:

https://resource-epository.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/MMSDK.framework_relea

se_3.zip

Android SDK 下载地址 (解压包含单独的 debug 版和 release 版):

https://resource-epository.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/MMSDK_3.zip

5.1 iOS SDK 接入

5.1.1 导入 SDK

MMChat.framework 目前提供一种集成方式,下载见上面,下载后手动将 SDK 集成到您的项目中。

8	首页		基础设置	接入设置	自动消息	客服分配	快捷回复	机器人设置	M令牌设置	翻译词库	消息推送	企!
ш	报表		https://forward.guy https://chat.supit.a	yongli.net/index.html?/CH app&prefix=crm_DUtGiYY	ATURL= K#/ 客長	₿开关			网站副天窗口	コ样式设置		
Ū	历史				πe	后,用户即可在网站看见客! 。	8入口和聊天窗口页面可 停用	访问。	网络女线索马	2.什麼:心靈		
0	监控				_				Madatasta			
۵	工单			复制到剪切板	访 访り 用户	皆结束会话动作 8结束会话时页面是关闭还是3 9评价功能)	医回上一页(开启返回上	一页:开启后将无法使用	网站询制表题	甲功能设置		
M	留言	47	聊天弹窗页			返回上一页	关闭页面		网站用户评估	介功能设置		
0	流量		将此代码粘贴到你网站 客服。	站后台"客服代码"输入框中	中即可接入 SD	K接入	nonwe		网站留言模构	反样式设置		
Ō	客服		<div><a forwar<br="" href="java
pen(" https:="">URL=https://chat.s</div>	script:void(0)' onclick="v rd.guyongli.net/index.html supit.app&prefix=crm_DU	vindow.o I?/CHAT tGiYY	ISDK将答服功能集成到你的A			网站问卷调重	拉功能设置		
٢	机器人		>	mente, norganizati y 2 4		CIOS SDK下载	i Ar	ndroid SDK下载	网站会话邀请	青功能设置		
දි	黑名单				Ар	下载IOS SDK接入说朋文 bkey: NJJxlwWAk8mz[档 下载Androi	<u>d SDK接入说明文档</u> zx	客服端个性设置			
φ	公告			复制到剪切板	Ap 事1	oSecret: qtkeRGYsdO3 牛接收url: 请输入事	9V6wYqv0WLNvMnF 件语歌url	Fnkf6B4 重置	访客消息提示音设定 系统提示音05			
٢	设置					[修改		① 木田田和田井田村、 第 生業	terranica.de.org		

图 5.1 SDK 接入说明文档下载

5.1.2 手动集成 SDK

- 集成 MMChat.framework: 将 MMChat.framework 拖入工程,确保文件 copy 至工程而非引
 - 用, 并确保 General —> Frameworks, Libraries, and Embedded Content (>=Xcode11)选

项中包含导入的库,同时 Embed 选择 Embed & Sign 即可。

• 添加 SDK 依赖库 (CocoaPods 下载安装)

pod 'SKPhotoBrowser', '~> 6.1.0' pod 'Toast-Swift', '~> 5.0.1' pod 'SwiftPhoenixClient', '~> 1.3.0' pod 'Moya', '~> 14.0.0' pod 'CryptoSwift', '~> 1.3.2' pod 'EZSwiftExtensions', '~> 2.0' pod 'Kingfisher', '~> 5.15.6' 支持 iOS 系统最低版本 10.0

注意:升级 XCode12.3 报错 Building for, but the linked and embedded framework was built for iOS + iOS Simulator 解決方案 启用 Validate WorkSpace ,让 XCode 对 frameworks 进行自动化管理 打开 项目路径 - Build Setting > Build Options > Validate WorkSpace Validate WorkSpace 设置为 true。

5.1.3 权限设置

在 info.plist 中加入权限申请描述:

<key>NSPhotoLibraryUsageDescription</key> <string>需要读取相册权限</string> <key>NSPhotoLibraryAddUsageDescription</key> <string>需要写入相册权限</string> <key>NSCameraUsageDescription</key> <string>需要相机权限</string> <key>NSMicrophoneUsageDescription</key> <string>需要麦克风权限</string>

5.1.4 https 相关

在 info.plist 中加入以下内容:

```
<key>NSMicrophoneUsageDescription</key>
<dict>
<key>NSAllowsArbitraryLoads</key>
<true/>
<key>NSAllowsArbitraryLoadsInWebContent</key>
<true/>
</dict>
```

5.1.5 类库说明

SDK 主要提供以下类/协议/方法:

MMChatManager-会话管理类:负责会话流程及消息监听、消息事件处理。

AppInfo-接入的客服 app 信息类:用于 SDK 接入,对 app 验证授权。

User-接入的客服 app 的用户信息类:用户信息,包含 ID 及详细信息。

5.1.6 初始化 SDK

1、在使用 SDK 任何方法之前,都应该先调用初始化方法。正常业务情况下,初始化方法有且只应调用 一次,请勿重复注册。 注册方法:

/// 注册 app

/// \param app appInfo

/// \param completion BOOL 是否注册成功,服务器维护通知,失败 error

- (void)registerAppWithInfo:(MMAppInfo * _Nonnull)info :(void (^ _Nullable)(BOOL,

NSDictionary<NSString *, id> * _Nullable, NSError * _Nullable))completion;

建议在 app 启动时进行初始化操作:

- (BOOL)application:(UIApplication *)application didFinishLaunchingWithOptions:(NSDictionary *)launchOptions {

// 注册 MMChat SDK

MMAppInfo *appinfo = [MMAppInfo.alloc init:@{@"prefix":@"your prefix ",@"app_key":@"your app_key", @"auth_token":@"your app auth_token", @"app_id":@"your app_id", @"app_secret":@"your app_secret"}];

MMChatManager *manager = MMChatManager.sharedInstance;

[manager registerAppWithInfo:appinfo :^(BOOL isSuccess, NSDictionary<NSString *,id> *maintainInfo, NSError *error) {

}];

return YES;

添加消息推送 token:

```
- (void)application:(UIApplication *)application
didRegisterForRemoteNotificationsWithDeviceToken:(NSData *)deviceToken
    {
        NSString *pushToken = [[[[deviceToken description]
                                    stringByReplacingOccurrencesOfString:@"<" withString:@""]
                                   stringByReplacingOccurrencesOfString:@">" withString:@""]
                                  stringByReplacingOccurrencesOfString:@" " withString:@""];
        if ([UIDevice currentDevice].systemVersion.floatValue >= 13.0) {
             pushToken = [AppDelegate getHex:deviceToken];
             MMAppInfo *info = MMChatManager.sharedInstance.appInfo;
             info.device_token = pushToken;
             MMChatManager.sharedInstance.appInfo = info;
             NSLog(@"device_token=%@", pushToken);
        }
    }
    +(NSString *)getHex:(NSData *)data
```

{
NSUInteger len = data.length;
char *chars = (char *)[data bytes];
NSMutableString *hexString = [NSMutableString new];
for (int i = 0; i < len; i++) {
NSString *str = [NSString stringWithFormat:@"%0.2hhx", chars[i]];
[hexString appendString:str];
}
return hexString;
}

接入客服聊天界面:



每次的聊天接入必须在确保 readyConnect 返回 true 后才可 connect。

5.1.7 SDK 强制竖屏

IOS SDK 的橫竖屛默认是跟随应用 APP 的设置, 如需强制设置 SDK 竖屏,请在 AppDelegate.h 中声

明 allowRotation, @property (nonatomic, assign) BOOL allowRotation (默认值为 false),在

AppDelegate.m 中实现下面方法:

-(UIInterfaceOrientationMask)application:(UIApplication *)application

supportedInterfaceOrientationsForWindow:(UIWindow *)window

{

if (self.allowRotation) {

return UIInterfaceOrientationMaskPortrait;

}**else** {

// APP 需要使用的显示方向,是横屏

return UIInterfaceOrientationMaskLandscapeRight;

}

}

设定 MMChatManager 中的属性 mastUsePortrait 的值为 True,并在 manager.connectToChat 成功后,设置 AppDelegate 中的 allowRotation 值为 True,同时实现 MMChatManager 中 closeCallBack 闭包,在闭包中将 Appdelegate 中 allowRotation 设值为 False。

5.1.8 关闭 SDK 界面平滑效果时间(延时)设置

关闭 SDK 前先回调 closeCallBack,请调用 setAfterDelayDismissWithValue 方法,此方法传入参数是提前多少秒调用 closeCallBack,默认 0.5 秒,如不需要提前回调,请设定值为 0

5.1.9 提交苹果商店审核注意

1.在打包时替换 frameWork 包为纯 Release 版, 否则会出现 contains unsupported architectures

'[x86_ 64, i386]错误

2.删除第三方库 EZSwiftExtensions 中包含的 UIWebView,删除方式一,直接删除

EZSwiftExtensions 库下面的 BlockWebView.swift(每次执行 PodInstall 后都需要手动删除),删除

```
方式二,在 Podfile 中添加以下脚本:
```

pre_install do |installer|

```
puts 'pre_install begin....'
```

```
dir_ezswift = File.join(installer.sandbox.pod_dir('EZSwiftExtensions'), 'Sources')
```

```
Dir.foreach(dir_ezswift) {|x|
```

```
real_path = File.join(dir_ezswift,x)
```

if (!File.directory?(real_path) && File.exists?(real_path))

```
if(x == 'BlockWebView.swift')
```

```
File.delete(real_path)
```

```
puts 'delete:'+ x
```

end

end

```
}
```

puts 'end pre_install.'

end

5.2 Android SDK 接入

5.2.1 客服系统账号

1、获得 公司 ID、 Appkey 、AppSecret

公司 ID、Appkey 、AppSecret SDK 连接服务端的身份凭证,可登录 MM 客服管理后台在"设置"->" 接入设置"配置界面获取。

(可参考图 5.1)

2、填写对应平台的推送信息(非必需)

为了使您的 APP 在集成本 SDK 后具有离线消息推送,建议在设置-> 消息推送->添加 APP,填写您的 App 名称、包名称、项目编号、密钥等信息。

\$	首页	基础设置	接入设置	自动消息	客服分配	快捷回复	机器人设置	M令牌	设置]译词库2	消息推送	企业
al	报表				ž	忝加App					3	
©	历史 🚺	平台		•平台 🖸	Android OiOS	5) ID		操作		
0	监控	IOS		* App名称				имс	ChatSDK	修改删除		
۳	Iŧ			• 包名称								
	留言 🚮			*项目编号								
0	流量			• 上传密钥	选择文件 未选择任何	可文件						
0	客服				THE OF	HP 24		4				
٢	机器人				開た	40.71						
R	黑名单											
¢	公告											
0	19.21	0										

图 5.3 推送设置

3、下载 SDK: 见上面

4、环境要求

在您集成 MM 客服 SDK 前环境要求如下:

- Android SDK `Build-tools` 请升级到 21 及以上版本

JAVA 编译版本 `JDK 1.8` 及以上版本

Android SDK 最低支持 Android API 21: Android 5.0(Lollipop)

SDK 兼容包内使用了 Android X, 不支持 Android Support

5.2.2 SDK 接入

1、 添加 SDK 到项目中

mmkf-sdk-v1.0.0.aar 拷贝到项目 libs 下面

在工程 build.gradle 文件中添加对应依赖:

```
repositories {
    flatDir {
        dirs '../app/libs' //就是你放 aar 的目录地址
    }
}
```

在应用的 App 模块的 build.gradle 里的 dependencies 中添加 SDK 对应的依赖:

compile(name: 'mmkf-sdk-v1.0.0', ext: 'aar')
//mmsdk 中需要引入的,以下依赖 如果本来已经有了就不用添加
implementation 'androidx.lifecycle:lifecycle-livedata-ktx:2.5.1' // or downgrade -> 2.2.0
implementation 'androidx.lifecycle:lifecycle-viewmodel-ktx:2.5.1' // or downgrade -> 2.2.0
implementation 'androidx.recyclerview:recyclerview:1.2.1' // or downgrade -> 1.1.0
implementation 'com.fasterxml.jackson.core:jackson-databind:2.13.2' // or downgrade -> 2.8.3
implementation 'com.squareup.okhttp3:okhttp:3.12.1' // or downgrade -> 3.6.0
implementation 'com.alibaba:fastjson:1.2.73'
implementation 'androidx.swiperefreshlayout:swiperefreshlayout:1.1.0'
implementation 'com.github.CymChad:BaseRecyclerViewAdapterHelper:3.0.4'
implementation 'com.github.bumptech.glide:glide:4.11.0'
annotationProcessor 'com.github.bumptech.glide:compiler:4.11.0'
implementation 'org.greenrobot:eventbus:3.2.0'
implementation 'top.zibin:Luban:1.1.8'

注意: kotlin 版本接入时 jackson 需要额外添加:

com.fasterxml.jackson.module:jackson-module-kotlin, 如:版本号 2.9.6

com.fasterxml.jackson.core:jackson-core, 如:版本号为 2.9.6

这个版本号需要根据项目的 sdk 及 gradle 版本来调试确定,如果版本不对,大部分会编译不通过,如果

编译通过且能正常使用即可。

2、在你的 App 的合适页面添加客服入口按钮,并在响应函数中加入如下代码:

/**	
* prefix:公司 ID 在客服管理平台->设置->接入设置可以查看到	
*appId:接入的 AppID 客服管理平台->设置->消息推送 中添加接入接入的应用后可以查看到	
* appKey:appKey 在客服管理平台->设置->接入设置可以查看到	
* AppSecret:在客服管理平台->设置->接入设置可以查看到	
* authToken:接入的应用的授权 Token,没有时不传	
* uid:接入的应用的 UUID,没有账号系统时时不传	
* device_token:FCM 推送的设备 token	
*/	
private void startChatActivity() {	
Bundle bundle = new Bundle();	
bundle.putString("prefix","crm_R2u6TmLx");	
bundle.putString("appId","2a6fc13c-e48e-4c43-aa22-854f4a1d5c32");	
bundle.putString("device_token","fXkNLOfNFQ8:APA91bER3dhBAPoGGkGbX67uCLZ58EQQqKzUgEo2RI	D5
RGgTDI-zHo-3bQNDJzX2LggNiQ_etbiOnhyxcm98tWp8qjO4hCZ6oguxE6MkGp2wWp79EpUxS6pvnzAXW	IF
Qim-iWpIFdX3a5");	
bundle.putString("AppSecret","VpNoboqbiKdAjxg3mBC5DrvwL85kwQEB");	
bundle.putString("appKey","NxuqCWDHuQjWyl8mEDW9KJ30lFh8C6Vg");	
MMClientAgent.getInstance (). startMMChatActivityWithBundle (getApplicationContext), bundle (getApplicationContext), b	e);
}	

5.2.3 SDK 包具体内容



上面文件中, mmkf-sdk-v1.0.0.aar, 是 MM 客服的 SDK 包, Demo 为接入了 SDK 的 DEMO 工程, MM

客服 Android SDK 接入文档为接入的文档。

5.2.4 混淆配置

如果你的 apk 最终会经过代码混淆, 请在 proguard 配置文件中加入以下代码:

-dontwarn com.mm.sdk.** -keep class com.mm.sdk.** {*;}

5.2.5 注意事项

Android 10 分区权限变更适配,在 android manifest.xml 中的 application 标签中入:

android:requestLegacyExternalStorage="true"

5.3 原生 SDK 参数使用说明

(iOS 和 Android 原生的 SDK 简称原生 SDK, web 版的 SDK 简称 web SDK, web SDK 的参数使用见

<u>上面 Web 版接入</u>)

键	类型	值	说明
prefix	字符串	注册时生成的固定值	必传,唯一标识的固定 token
app_key	字符串	后台自己配	可选
app_secret	字符串	后台自己配	可选
app_id	字符串	后台自己配	可选,某款 APP 的 id 标识。
device_token	字符串	后台自己配	可选,和 app_id 是一一对应的。
auth_token	字符串		可选,每次登录授权的 token
uid	字符串	用户 uid	1、可选
			2、使用时需带有 app_key、app_secret 和
			auth_token 这三个参数。 <i>(目前 auth_token</i>

			的值和 app_secret 一样,后台的设置接入设
			置事件接收 url 不要填值)
uname	字符串	用户昵称	可选
name	字符串	名字	可选。这个字段可以用来扩展使用,在 name
			里可以传任意的字符串 (长度最好控制在 4096
			字符),里面可以带回车,后台会原样展示。
vip	字符串	vip 相关的信息	可项
vip_level	字符串	vip 等级	1、可选
			2、这个字符串须是正整数类型的字符串,如
			"0" , "1" , "99" , " 65535" , 不能超过
			65535
email	字符串	邮箱	可选
phone	字符串	电话号码	可选
icon	字符串	头像地址	可选
sex	字符串	男或女	可选
reg_date	字符串		可选,格式:"2020-10-17 15:30:10"
last_login_time	字符串		可选,格式:"2020-10-17 15:30:10"

后台目前可显示传递参数为uid, uname, name 这三个参数,其它参数目前是预留的。如果想显示更多的信息,可以添加在 name 这个字段里面。 比如在 name 字段里添加如下字符"test\r\n 你好\r\nHello"

在客服端聊天聊界面,访问信息栏,点开更多,显示如下:

访问信息		
ID(传): 12	test	
用户名(传): 21	你好 hello	
位置:直接访问		

终端: Chrome

6.语言支持

当前支持的语言种类,根据手机当前的系统语言会自动切换

英语
葡萄牙语
简中
俄语
法语/法语(加拿大)
德语
意大利语
日语
韩语

阿拉伯语
丹麦
芬兰
希腊
马来语
泰语
越南语
西班牙语
捷克
荷兰
希伯来语
匈牙利语
挪威语
波兰语
瑞典语
土耳其语
加泰罗尼亚语
克罗地亚语
印地语
印尼语
罗马尼亚语
斯洛伐克语

7、Demo 程序

iOS 下载地址:

https://resource-epository.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/OC-MMChatSDK.zip

Android 下载地址:

https://resource-epository.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/mmkf_demo.zip