



易托管常见问题排查手册

360 运营管理中心 平台运营部 廖艳彦



2021.12 月

360 智慧商业

目录

1	风控/权限相关	1
1.1	站点审核被拒	1
1.2	使用建站落地页,但是创意因与注册链接不一致被拒	1
1.3	点睛后台点击建站提示无权限	1
1.4	客户建站后台申请一直没有通过,怎么办?	1
1.5	客户是否可以用易托管跟账户状态有关系吗?	2
1.6	医疗行业是否需要强制使用易托管建站?	2
1.7	站点数量已达上限怎么办?	2
2	建站功能与使用相关	2
2.1	建站短信无法接收	2
2.2	“自定义创建”与“自定义创建 2.0”有什么区别?	3
2.3	建站为何不能修改	3
2.4	易托管是否可以按照时间范围导出数据?	3
2.5	客户反馈建站搜集的留电很多无效	3
2.6	易托管模板中的行业是否齐全?	4
2.7	点睛平台、建站、360 分析的转化数据不一致?	4
2.8	什么情况下不能删除站点?	4
2.9	A 账户的站点落地页链接复制到 B 账户用于广告投放吗?	5
2.10	移动页面的“二级甲等”如何去掉(如下图)	5
2.11	易托管建站复制的话可以改变站点渠道吗?	5

2.12	易托管建站后台的相关表单/线索数据延迟多久	5
2.13	易托管建站二维码上传图片无法成功, 怎么办?	6
2.14	使用建站,搜索广告监测不到关键词数据	7
2.15	用户下单后,能否不给用户发送下单成功短信	7
2.16	医院科室列表有空白科室/疾病,删除不掉(如下图)	8
3	第三方工具相关	9
3.1	掌中云-注册如何和建站绑定	9
3.2	点击在线咨询按钮,无法唤起第三方咨询工具	9
3.3	能唤起第三方工具对话框,但是无法成功发起对话	9
3.4	建站可以布第三方统计代码吗?	10
3.5	建站页面在技术免责声明后有一些内容在建站设置里找不到(如下图)	10
3.6	快商通移动端用户发不出消息但客户客服能看到消息,PC 端正常	11
3.7	快商通消息发不出去问题	11
3.8	快商通图片不展示的问题	12

特别鸣谢

特别感谢平台运营组所有伙伴对于日常问题的整理与梳理

特别感谢 KA-SEM,SME 代理商伙伴在平时工作中积极反馈问题,提供源材料

特别感谢梁雪,刘玲,杨晓红,潘尧振,王鹤,赵明明等领导对手册的指导与帮助

1 风控/权限相关

1.1 站点审核被拒

【产品逻辑】目前站点审核均为人工审核,一般被拒后会提示具体原因,按照被拒理由提示修改即可;有些提示可能无法直接判断具体原因,比如“网站建设不完整”,“需体现公司名称和业务介绍”等,可能为资质不全等原因存在风险性而被拒,建议检查是否完成对公认证,并且将落地提及的相关资质或者认证内容提供真实的文件。

【客服操作】如通过自查和修改均无法通过审核,找审核接口反馈。

1.2 使用建站落地页,但是创意因与注册链接不一致被拒

【产品逻辑】所有点睛客户都可以使用建站的域名进行投放。

【客服操作】确定具体现象,通过审核接口反馈。

1.3 点睛后台点击建站提示无权限

【产品逻辑】对于大多数行业,建站默认开通,一些有略微风险的行业需单独申请开通。

【客服操作】发邮件至建站审核接口申请开通,附件添加申请资质,包括公司基本资质,以及后续页面可能出现的品牌授权、明星授权资质等。

1.4 客户建站后台申请一直没有通过,怎么办?

【产品逻辑】可能是审核业务量多,还没有审核到,可以催审.另,账户设置用户名可更快进入审核。

【客服操作】

登录 360 用户中心 <https://i.360.cn/>, 设置用户名, 然后进入建站后台 <https://site.ez2q5.cn/>
重新上传资质, 最后将账户相关信息发给审核接口进行催审.

360 用户中心设置用户名:



1.5 客户是否可以用易托管跟账户状态有关系吗?

【产品逻辑】 易托管跟点睛投放平台是独立的账户体系, 跟点睛账户的审核状态没有直接关系; 也就是即使客户不开通点睛账号, 也可以使用易托管.

1.6 医疗行业是否需要强制使用易托管建站?

【产品逻辑】 目前二类医疗行业必须强制使用易托管才能投放, 具体政策可见风控政策

1.7 站点数量已达上限怎么办?

【产品逻辑】 账户站点默认限制为 20 个, 站点太多, 客户查看也不方便, 如果存在无用的、不完整的站点可以重新编辑完善, 或者直接删除新建.

【客服操作】 如确实不够用则找接口申请站点扩容.

2 建站功能与使用相关

2.1 建站短信无法接收

【产品逻辑】 建站短信提醒设置是无法收到验证码, 或者开启短信提醒后却收不到新表单的提醒, 或者填写表单时无法收到短信验证码。如果站点名称中是否有涉禁、涉政、涉敏感等词语, 运营商会主动将其过滤, 导致收不到短信.

【客服操作】 建议检查站点名称中是否有涉禁、涉政、涉敏感等词语, 并修改站点名后再尝

试。例如将站点名称均改为“测试”等相关通用名词后再尝试能否收到短信。如通过上述尝试仍无法接收短信，通过接口反馈。

PS：另外除了短信提醒，还可以设置邮件提醒

短信提醒和邮件提醒设置路径：建站后台->落地页管理->消息提醒设置->短信提醒&邮件提醒

2.2 “自定义创建”与“自定义创建 2.0”有什么区别？

【产品逻辑】自定义创建 2.0 是在原自定义创建的版本做了很多自适应的优化,由于部分客户还在使用自定义创建的建站,同时自定义创建 2.0 还有一些功能需要完善,所以目前两个入口都还在,后续将仅保留自定义创建 2.0.目前,自定义创建 2.0 权限需要单独申请.

【客服操作】如果客户需要自定义创建 2.0 需要开通,反馈给行业运营即可.

2.3 建站为何不能修改

【产品逻辑】待审的建站页面不支持修改.

【客服操作】如需修改,引导客户在审核通过/审核拒绝后再修改.

2.4 易托管是否可以按照时间范围导出数据？

【产品逻辑】目前线索管理与电商管理均在页面进行日期筛选,并进行下载.客户管理由于是按照客户维度进行查看,暂时不支持按照时间筛选.

2.5 客户反馈建站搜集的留电很多无效

【产品逻辑】建站只是一个落地页工具,与留电无效没有直接关系.但是可以通过在页面添加手机验证码的方式,确保客户留的手机号是正确的,这样来自动去除掉大部分无效留电.

【客服操作】推动客户在页面添加手机验证码,观察留电无效率变化情况.

2.6 易托管模板中的行业是否齐全？

【产品逻辑】目前已覆盖主要消费行业，如客户没找到自己所在的行业，建议使用【自定义创建】进行建站。如果客户潜力大，且需求较大众化，可提需求评估产品化



【客服操作】查看客户消费潜力与需求是否大众化，如果是，梳理详细的需求提交给接口。

2.7 点睛平台、建站、360 分析的转化数据不一致？

【产品逻辑】客户的建站可能多账户共同投放，也有可能用于了其他平台投放，用户之间也可以进行分享等都会导致点睛平台与建站的不一致。各平台数据归因不同，具体如下：

- 点睛平台-效果评估/报表下载:只记录通过广告带过去的转化
- 建站-线索/电商管理:页面组件对应的所有转化
- 360 分析:建站页面上嵌入的 360 分析代码监测到的所有转化,理论上与建站的一致。

【客服操作】排除上述原因后,如果还不一致可通过接口反馈。

2.8 什么情况下不能删除站点？

【产品逻辑】医疗行业等通过建站落地页开户的针对易托管站点不要删除，否则审核检查时会拒户。即用来开户的建站站点不能删除，如果删除则开户网站不存在审核检查时会可能拒户；已删除站点界面无法查看；删除时会有二次确认提示，提醒客户谨慎操作。

2.9 A 账户的站点落地页链接复制到 B 账户用于广告投放吗?

【产品逻辑】建站账号跟点睛账号是独立体系，同一主体下，建站 A 账号，可以把站点链接用于多个点睛账号下作为落地页投放使用。

2.10 移动页面的“二级甲等”如何去掉(如下图)



【产品逻辑】上述“二级甲等”设置方式如下:在建站的手机页面(页面顶部中间位置切换手机与电脑)编辑状态下,点击左下角的“去官网”,在新的页面里点击“二级甲等”,在右侧即可进行修改与删除。

【客服操作】引导客户如上操作,如有仍有问题,可接口反馈。

2.11 易托管建站复制的话可以改变站点渠道吗?

【产品逻辑】不能.复制会将除站点名称以外的配置均应用于新的站点.由于站点渠道仅在创建的时候可以选择,自然复制后的新站也不支持修改。

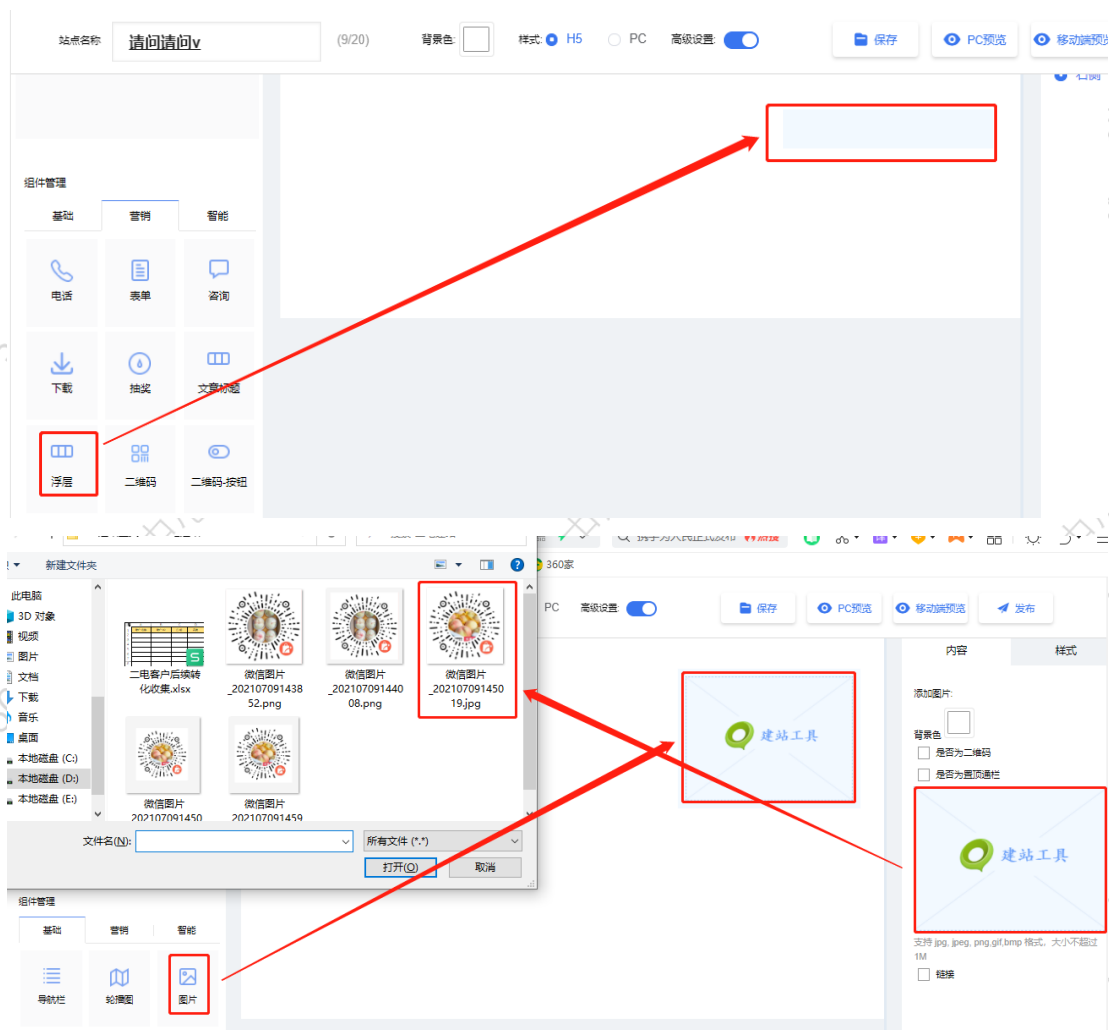
2.12 易托管建站后台的相关表单/线索数据延迟多久

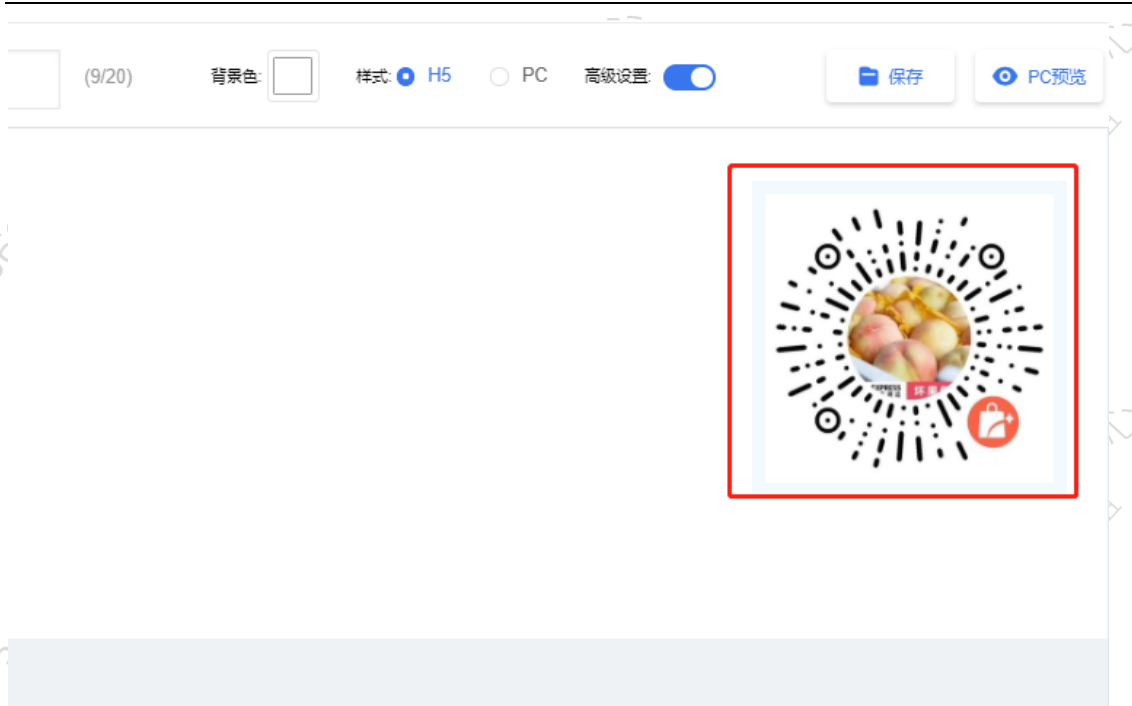
【产品逻辑】几乎没有延迟.当用户通过客户制作的建站发生转化后,一半情况下 1 分钟内在建站后台的线索/电商/客户管理里即可查看。

2.13 易托管建站二维码上传图片无法成功，怎么办？

【产品逻辑】 正常情况下,二维码图片均可上传.不能上传可检查二维码图片尺寸是否为方形

且二维码清晰.也可以使用浮层组件+图片组件实现二维码悬浮样式。





【客服操作】 复现无法上传后,通过接口反馈.

2.14 使用建站,搜索广告监测不到关键词数据

【产品逻辑】 需要落地页 URL 加上参数&q={query}.究其原因主要有 2 点:①历史建站地址获取时没有加上这个参数(目前建站都加上了).②一些在投客户,设置 URL 时会手动去掉参数.

看看客户落地页是否设置了这个参数,没有设置的让客户设置上就行.

【客服操作】 检查投放广告的时候落地页是否带有参数,如果带参数仍然监测不到,可通过接口反馈.

2.15 用户下单后,能否不给用户发送下单成功短信

【产品逻辑】 为了让用户更好地体验,避免后续用户不记得在那购买的东西,针对货到付款的表单,建站平台会在用户发生转化后,给用户发送具体的订单信息.该短信为建站统一模板,不支持个性化定制,也不支持取消.

2.16 医院科室列表有空白科室/疾病,删除不掉(如下图)



【产品逻辑】目前相关疾病板块产品支持设置 1 个科室,客户出现空白是因为设置了 2 个或者 2 个以上的科室,且有科室名称未设置.如果需要设置将科室修改为 1,在编辑模式下,点击对应模块名称,在弹出的对话框里,将数字改为 1,下方的空白内容就没有了.



【客服操作】检查客户建站是否配置有误,确认无误,还是有空白内容,可通过接口反馈.

3 第三方工具相关

3.1 掌中云-注册如何和建站绑定

【产品逻辑】掌中云-注册实为公众号关注行为统计,需要先联系掌中云工作人员开通“360数据回传”权限后,再发起与建站进行绑定。

【客服操作】客户获取“360数据回传”权限后,将点睛帐号,公众号名称,渠道ID 邮件至接口申请绑定。

3.2 点击在线咨询按钮,无法唤起第三方咨询工具

【产品逻辑】一般情况下,只要客户设置正确,不会出现无法唤起第三方咨询工具的情况。

【客服操作】遇到此种问题,可按以下步骤进行排查

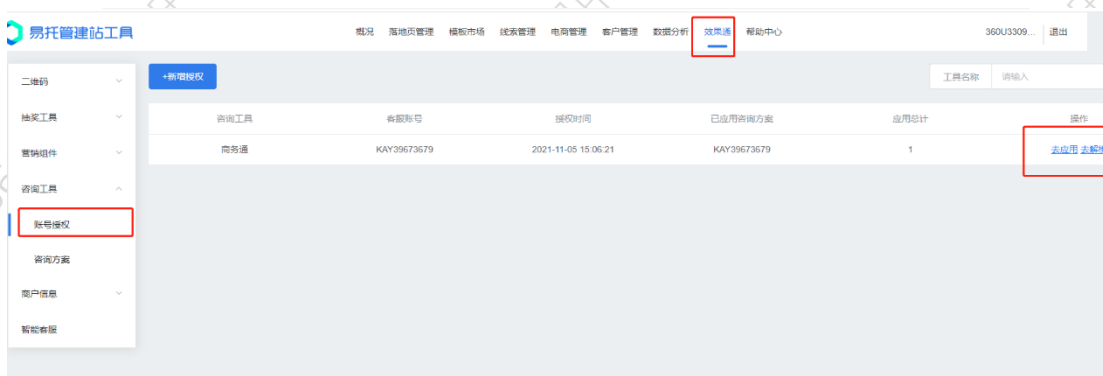
- 定位具体无法唤起的建站地址与所在账户
- 检查页面所有在线咨询按钮是否配置正确,主要是链接是否设置并且可正常打开。



3.3 能唤起第三方工具对话框,但是无法成功发起对话

【产品逻辑】因有的第三方工具代码进行了升级,导致旧的代码无法成功发起对话.大多可通过解绑后重新绑定解决。

第三方咨询工具绑定位置:效果通-咨询工具-账号授权



【客服操作】引导客户解绑并重新绑定.如果还不能解决,通过接口反馈.

3.4 建站可以布第三方统计代码吗?

【产品逻辑】由于建站是给所有广告主以及其他用户使用,基于安全性考虑,目前暂不支持布第三方代码,比如 CNZZ,百度统计等.

3.5 建站页面在技术免责声明后有一些内容在建站设置里找不到

(如下图)



【产品逻辑】所有页面显示的客户的内容在建站编辑页面都能找到相关配置.如果查不到可以看看是否页面嵌入了第三方工具.比如上述 case,经查为客户使用了商务通,该内容来自于商务通的欢迎语设置.

【客服操作】检查页面是否包含第三方工具,如果有检查其欢迎语设置.如果还是无法定位,可通过接口反馈.

3.6 快商通移动端用户发不出消息但客户客服能看到消息,PC 端

正常

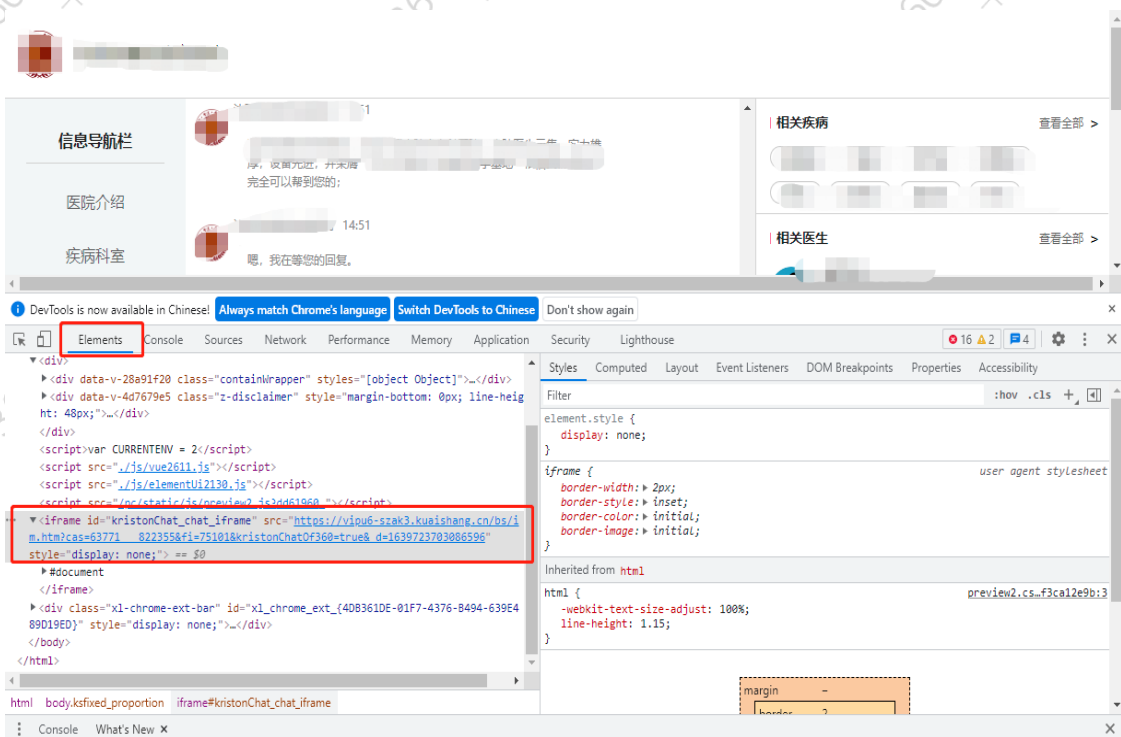
【产品逻辑】此问题一般是第三方工具快商通的问题,具体可进行如下排查:

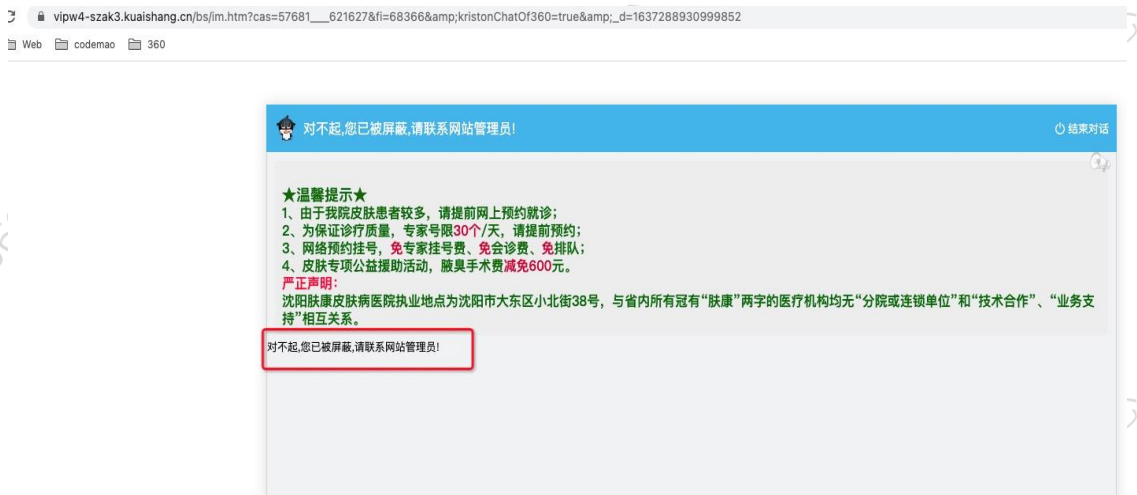
- 效果通-咨询工具-账号授权里找到对应使用的咨询工具解绑后重新绑定试试.
- 找快商通客服反馈以获取解决.

3.7 快商通消息发不出去问题

【产品逻辑】此问题一般是第三方工具快商通的问题,具体可进行如下排查:

- 效果通-咨询工具-账号授权里找到对应使用的咨询工具解绑后重新绑定试试.
- 检查是否被屏蔽 (客服可以主动屏蔽客户 IP) :以 chrome 浏览器为例,右击页面空白处->选择检查(360 浏览器为选择审查元素)->Elements/元素内容的中部位置找到 SRC 字段(见下图)->将地址复制到新的地址栏,查看是否能打开->不能打开(见下图),则去对应的咨询工具接触屏蔽 (SRC 字段示例: https://vipu6-szak3.kuaishang.cn/bs/im.htm?cas=xxxxx&fi=xxx&kristonChatOf360=true&_d=xxxxx)





【客服操作】 上述方式排查后如果仍不能解决,通过接口反馈.

3.8 快商通图片不展示的问题

【产品逻辑】 基于建站安全性考虑,图片需为 https 协议,否则将无法展示

【客服操作】 检查图片的链接是否是 https 协议的, 不是的话, 推动客户修改为 https 开头的地址.

具体检查方法: 以 chrome 浏览器为例,右击页面空白处->选择检查(360 浏览器为选择审查元素)会弹出一个代码框->点击代码框左上角的鼠标按钮->点击未显示的图片位置即可快速定位该图片在代码框里的位置,(见下图)->检查对应的 SRC 值是否 https 开头

