

## 一、功能介绍

商城开启客服系统，会员下单可在线咨询，促进成单率，刺激会员消费，推送商品，发放优惠券增加商城销量

## 二、功能路径

商城管理后台 — 应用 — 在线客服

## 三、功能说明

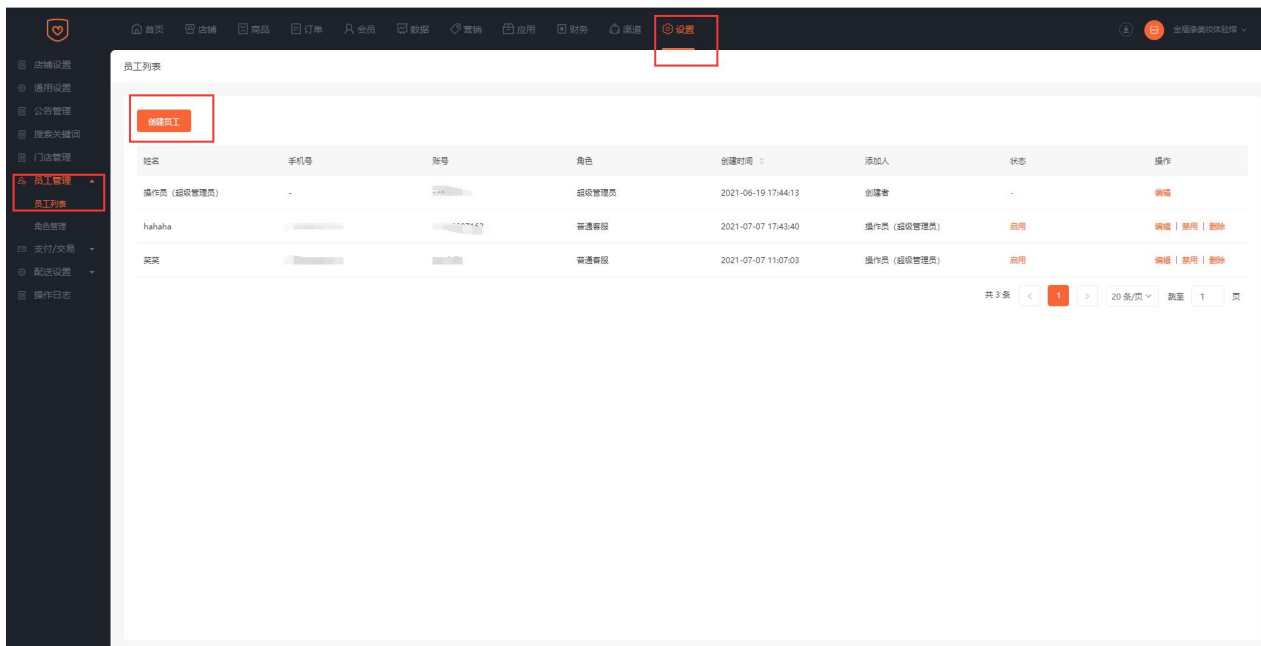
1、客服登录页面（使用客服操作员账号密码登录授权的商城管理后台）

### 【后台设置】

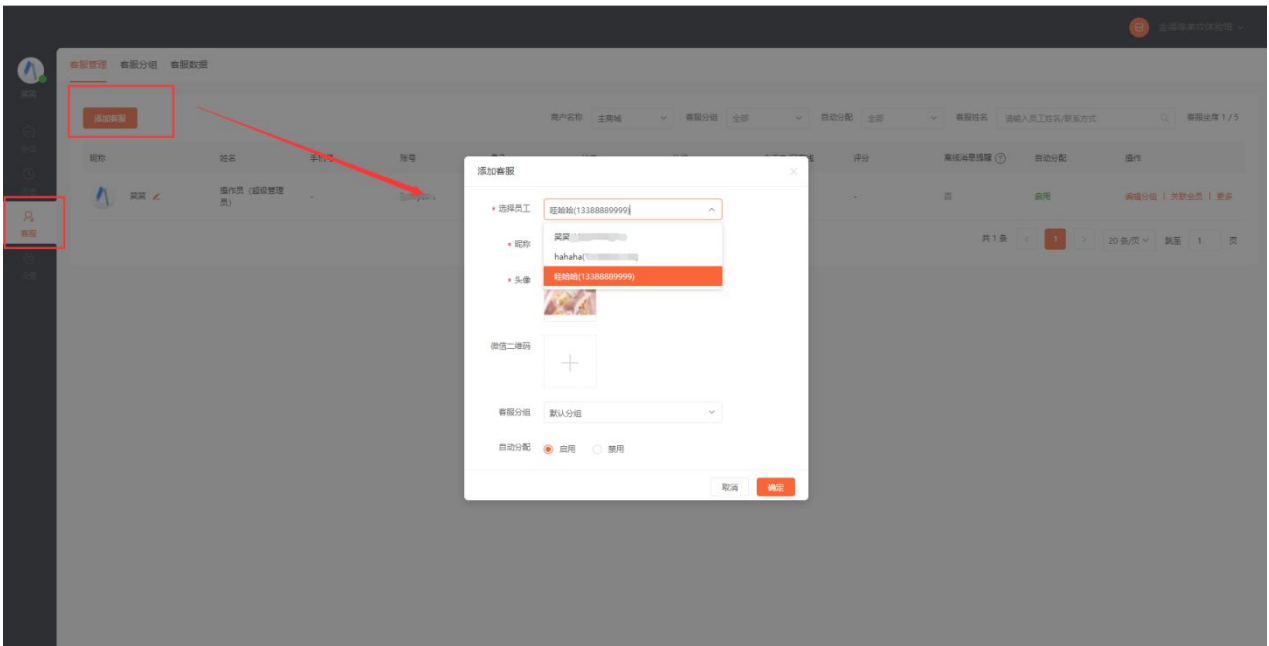
1.如何添加客服

①需要在商城内先添加一个带有客服功能权限的操作员，点击【设置】—【员工管理】—【员工列表】

添加员工

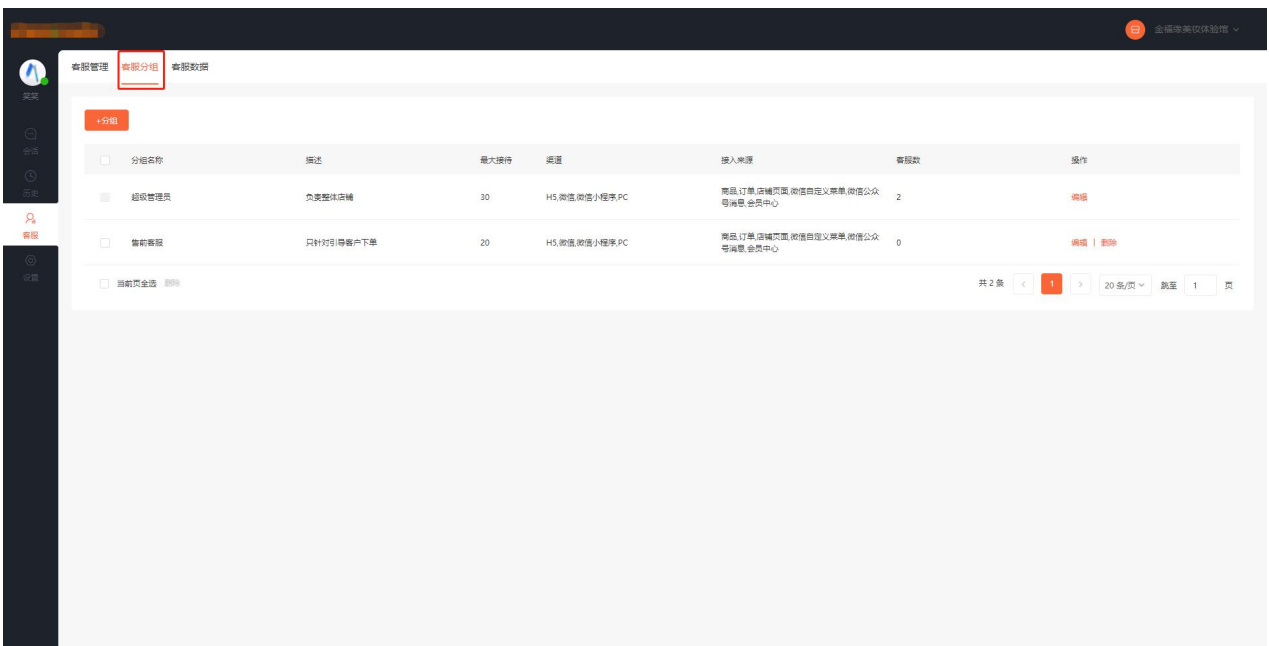


②点击应用【在线客服】插件登录之后点击【客服】添加新客服



③添加好客服之后回到客服列表，开启添加好的新客服，并且可以给客服分组

例如：夜班客服，男装客服等



## 【客服基础设置】

### 1. 分配规则

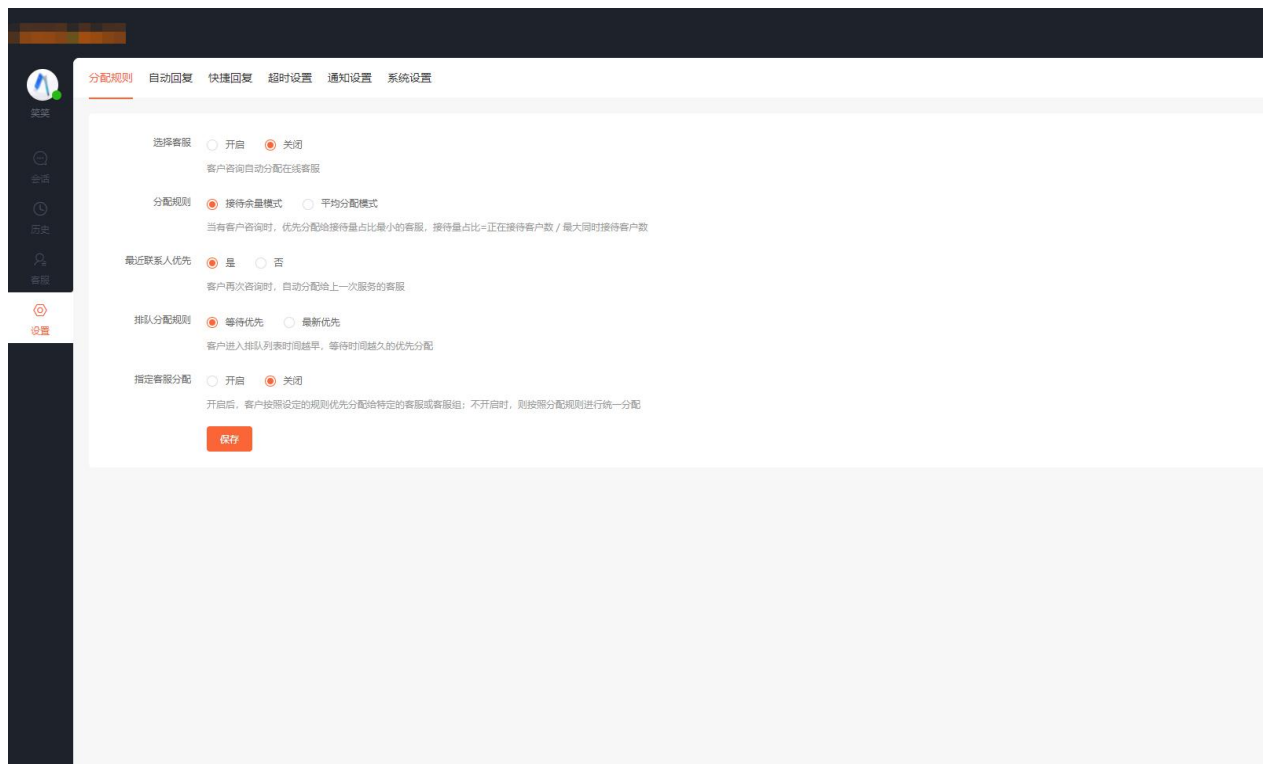
①选择客服：开启状态客户可自行选择要咨询的客服；关闭状态只能根据系统自行分配客服

②分配规则：接待余量模式—优先分配给接待量最小的客服；分均分配—接待时间相同、客户数量相同的情况下适用

③最近联系人：优先分配给上次接待的客服

④排队分配规则：等待优先—按照排队时间优先分配；最新优先—新进客服优先分配

⑤指定客服分配：开启之后客户按照优先分配给设置好的客服或者分组内的客服



## 2.自动回复

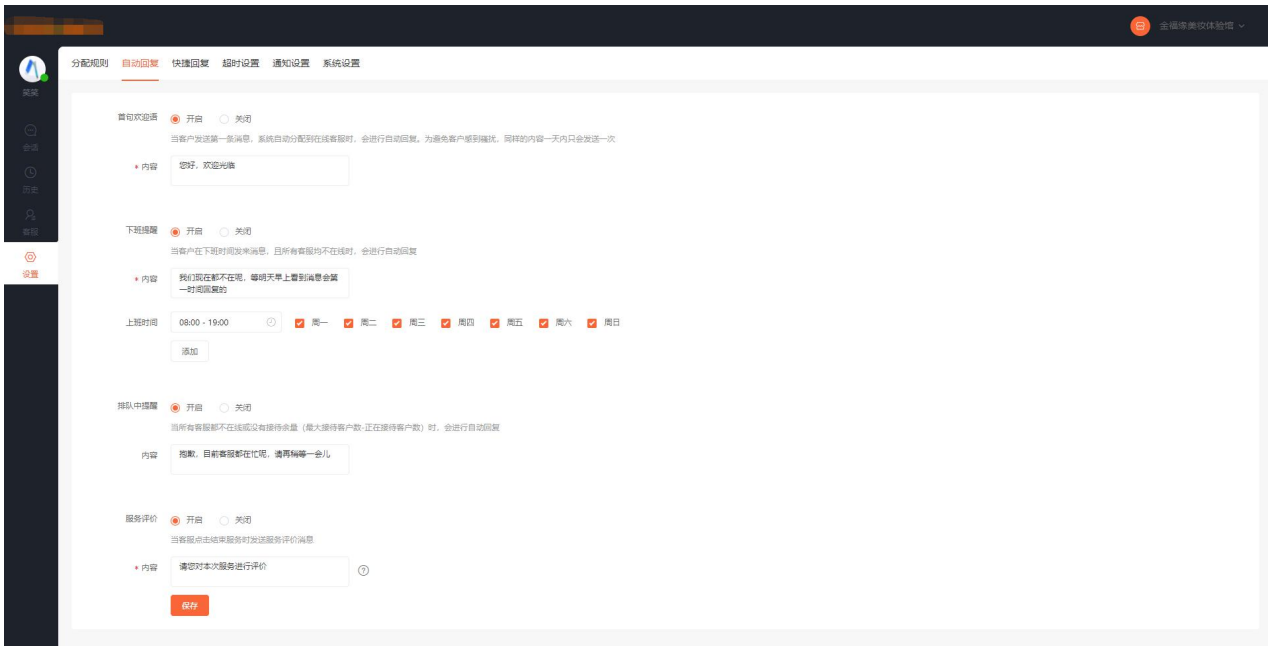
首句欢迎语：开启之后自动分配客户时，会进行自动回复

下班提醒：开启之后下班发来信息客服会进行自动回复

上班时间：可自由选择搭配

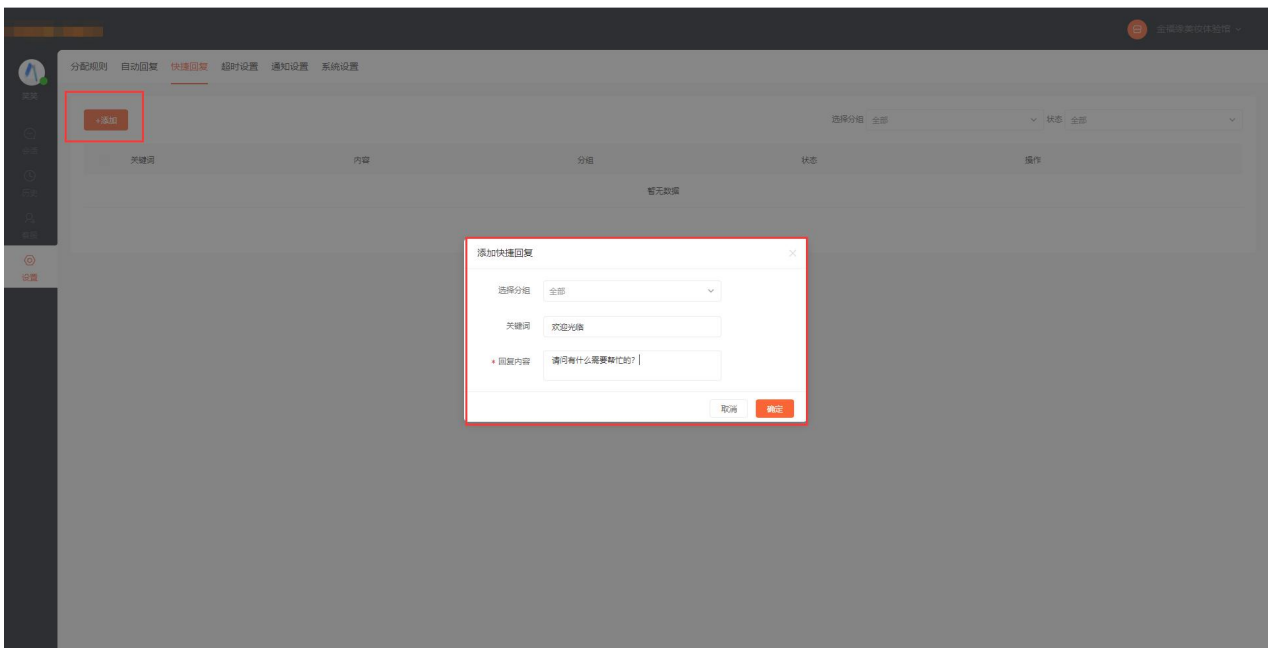
排队提醒：开启之后，客服不在或者咨询量大会进行自动回复

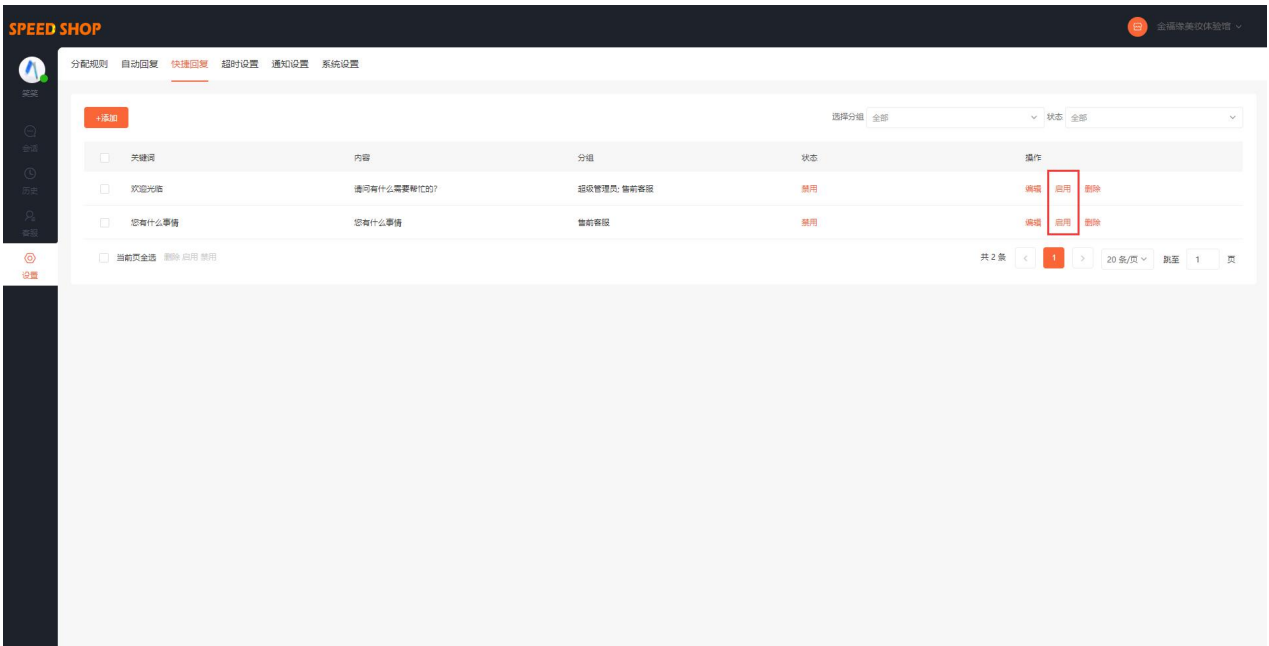
服务评价：开启之后服务结束会发服务评价消息



### 3.快捷回复

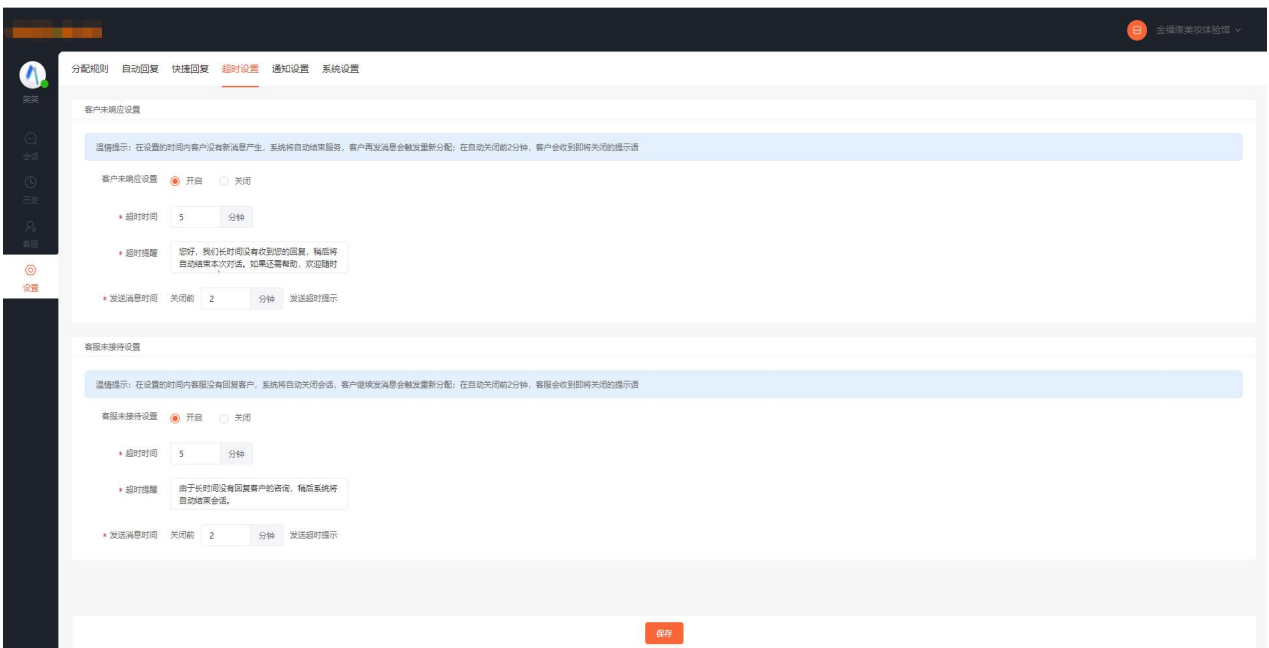
【设置】-【添加】自行编写关键词，客户咨询是触发关键词自动回复编辑好的内容





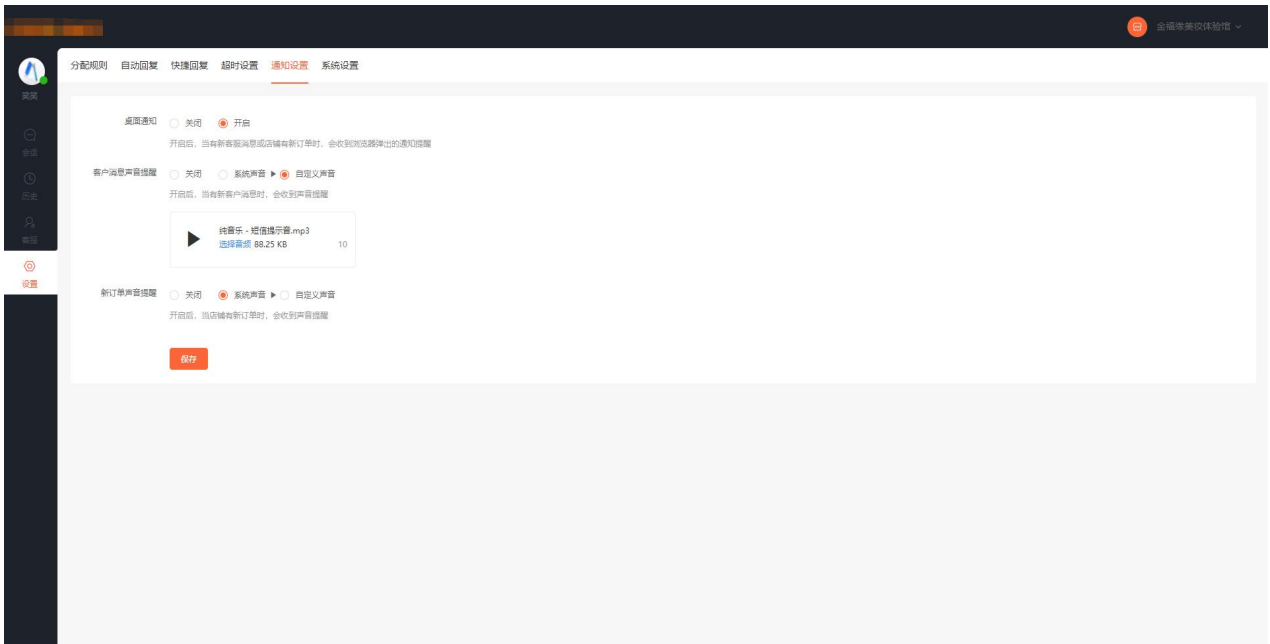
#### 4.超时设置

客户未响应或者客服未接待时的解决方案



#### 5.通知设置

开启通知之后，新客服消息或者店铺有消息会弹出提醒，或有声音提醒



## 6.系统设置

客服系统：开启手机端显示入口

接入微信公众号消息：开启后，当系统无法匹配会员发送的关键词回复时接入客服，公众号默认回复将不生效

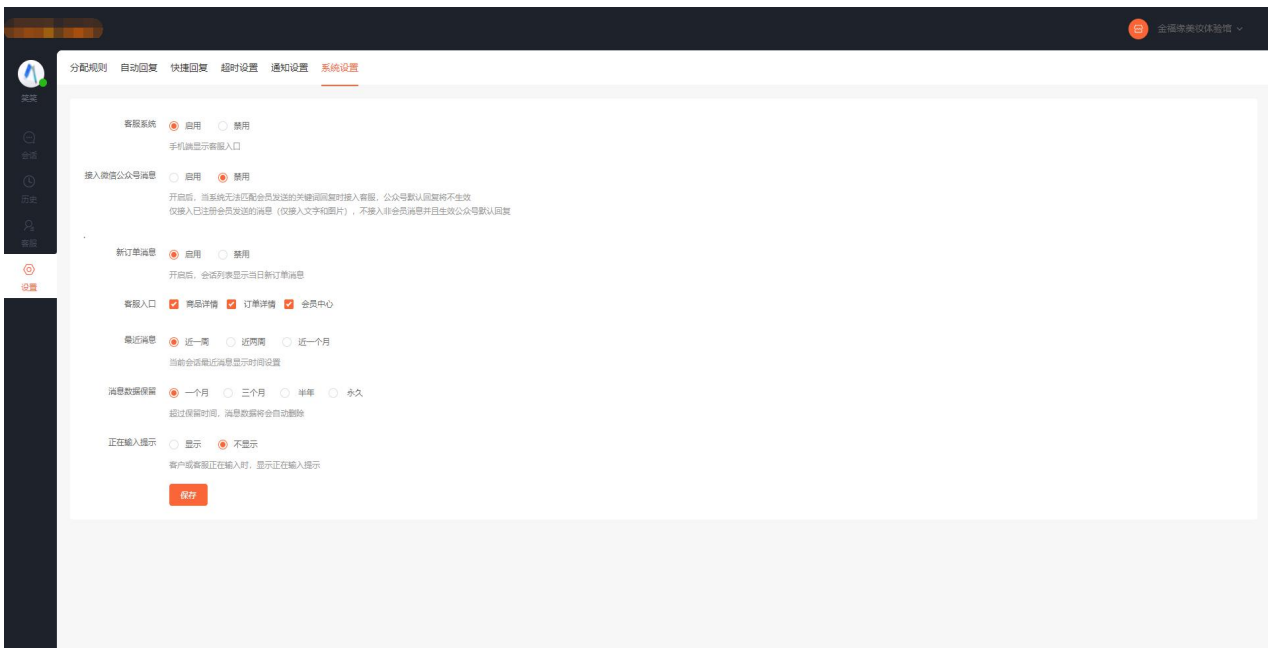
新消息提醒：开启回话列表显示新订单消息

客服入口：1、商品详情页 2、订单详情

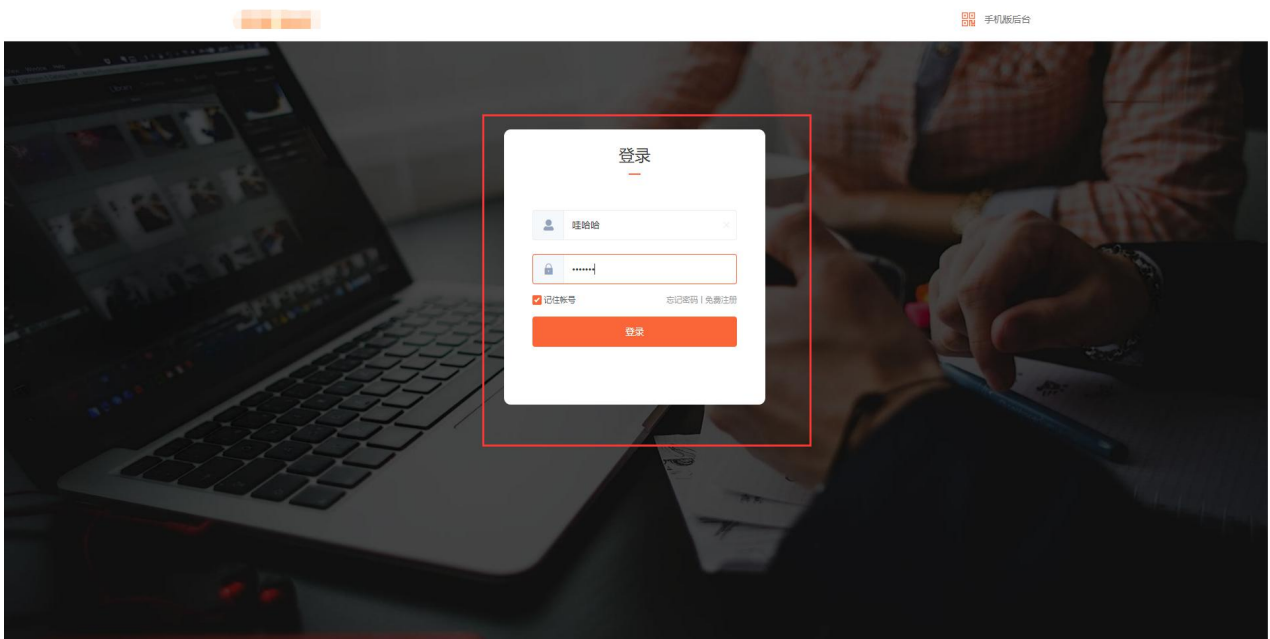
最近消息：1、近一周 2、近两周 3、近一个月

消息数据保留：1、一个月 2、三个月 3、半年 4、永久

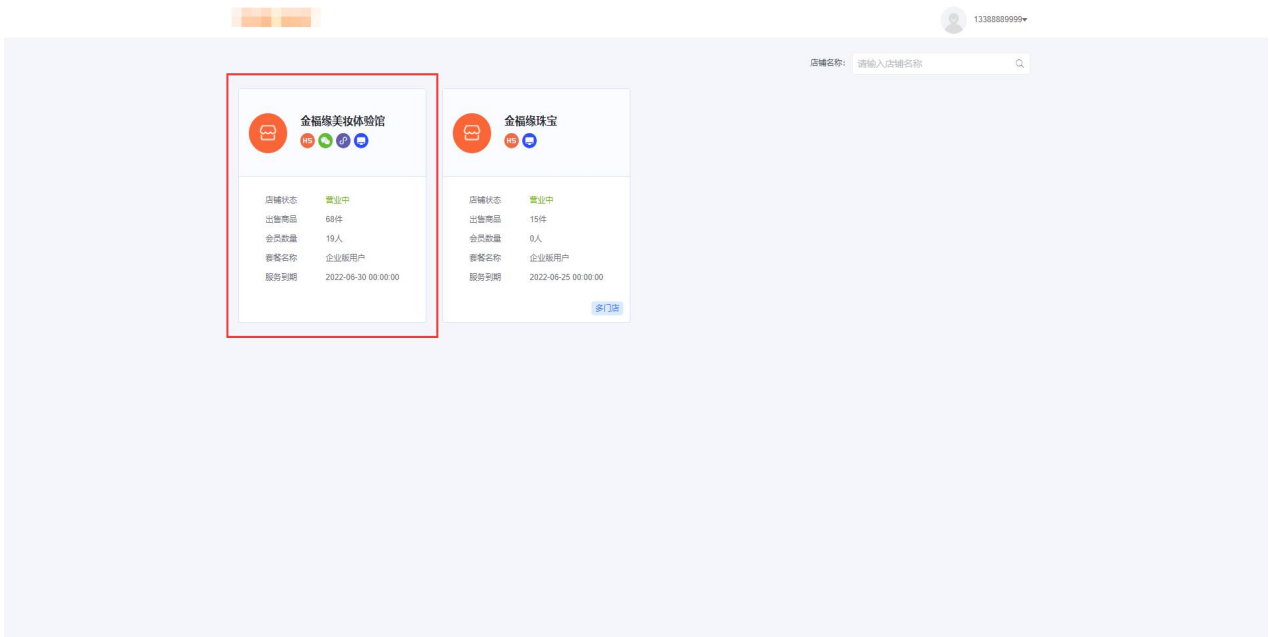
正在输入提示：开启客服回复会显示正在输入中、



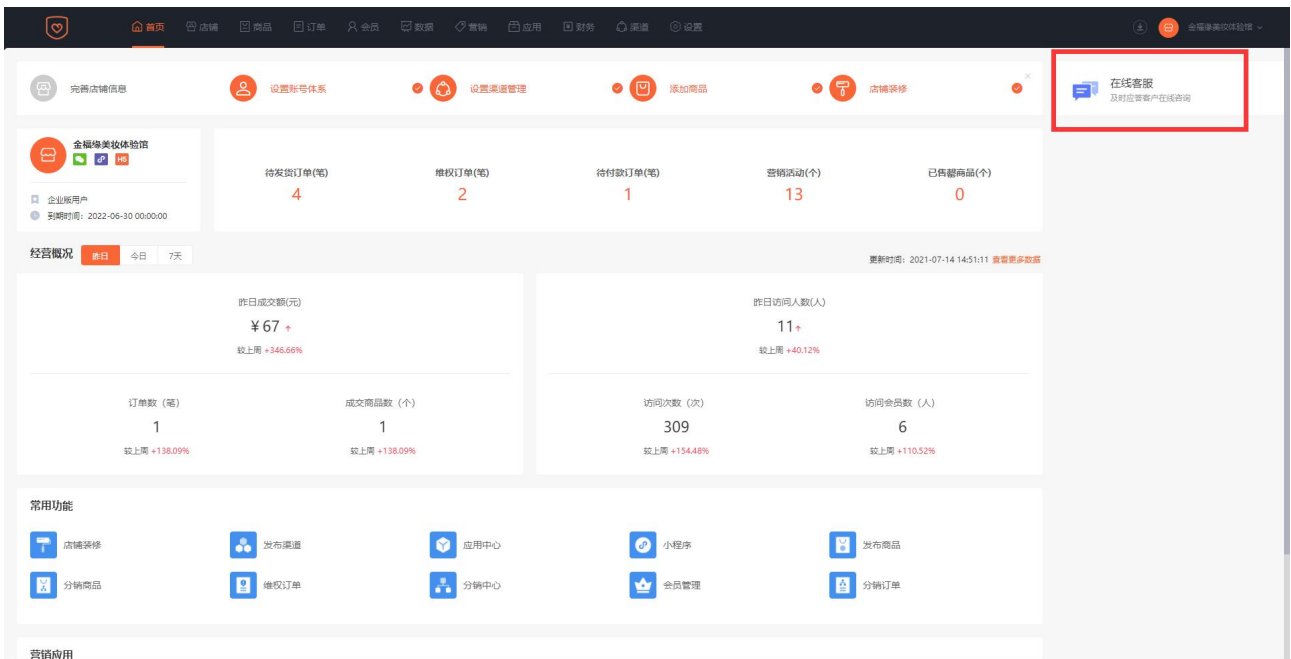
1、客服设置好以后，可以选择客服操作员账号密码登录授权的商城管理后台



2、登录之后选择相应的需要服务的店铺



登录店铺以后点击右侧的在线客服，就可以及时收到用户消息



### 【客服后台界面展示】

①客服可以推送优惠券、商品、表情、图片给会员



搜索会员昵称/手机号

会话 最近 星标

最大接待量: 30 当前排队: 0

会话中/已离开 (1/0)

**订单提醒**  
暂无新订单

lucy [商品]

历史 会话 消息

lucy 当前会话时长 02分54秒

转交 结束服务

金牌美容师体验馆

你好, 欢迎光临

会员信息

会员进入会话

由于长时间没有回复客户的消息, 稍后系统将自动结束会话

水光充盈保湿嫩肤安瓶原液 ¥65

请输入对话内容

按 enter 可以快速结束当前对话

会员信息

更多消息 接入信息

Lucy 默认会员

100 余额 0 积分 1 优惠券

备注

默认收货地址 天津市天津市西青区

分销商信息

分销商等级 默认等级

待审核提现 0笔

最近订单 (最多5个)

订单编号: E520210712173716041499 发货

至臻呵护时光紧致安瓶原液 ¥58 展开

订单编号: E520210712141340761665 发货

玻尿酸补水保湿原液 ¥42 展开

订单编号: E520210707142601506915 发货

玻尿酸补水保湿原液 ¥39.9 展开