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

0								 (主) (三) 金福康美校林建備 ~
回 店舗设置	员工列表				1			
◎ 通用设置								
◎ 公告管理	创建员工							
◎ 提索关键词								
	姓名	手机号	账号	角色	创建时间 💈	添加人	状态	操作
员工列表	操作员 (超级管理员)	e.	and a second	超级管理员	2021-06-19 17:44:13	创建者		编辑
角色管理	hahaha	C		普通察服	2021-07-07 17:43:40	攝作员 (超级管理员)	启用	编辑 禁用 動除
 回 支付/交易 · の 配送设置 · 	笑笑	- 2010		普通春服	2021-07-07 11:07:03	操作员 (超级管理员)	启用	编辑 禁用 删除
回 操作日志							共3条 < 1	> 20 余/页 > 跳至 1 页

②点击应用【在线客服】插件登录之后点击【客服】添加新客服

	銀分组 客級数据								
				和中名称 主席城 · · 章	1998 <u>- 1</u> 998	RRHR 15	→ 書服社名 音		() 算服生産1/5
and and	11.6	0.0 PH	活加客服			1 #9		自动分配	<u>an</u>
1	東京 Z 単作用(組成管理 用)		▶ 选择员工	萨脑油/13388889999				前 用	agon i xrofi es
			* 昵称	東京 hahaha(共1条	c 1	20 壬/页 / 黄堇 1 页
1			* 头像	睡翰哈(13388889999)					
			游信一雄石						
			春服分组	默认分组	v				
			自动分配	● 启用 ○ 禁用					
					取消 構定				

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

								🤤 金福岑美妆体验馆 ~
	春服管理	<u>春服分组</u> 春服数据						
笑笑	+538	a						
○○ 会活		4 6 5\$	海泳	最大接待	运销	培入地源	高級計	爆炸
⑤ _{历史}		総収管理员	负责整体店铺	30	H5,微信,微信小程序,PC	商品订单店铺页面微信自定义菜单微信公众	2	编辑
9. 19.								
0		售前客服	只针对引导客户下单	20	H5,微信,微信小程序,PC	時間の5-10時火回、000日ムミン末半、000日ムメ 号消息会员中心	0	99451 1959
设篇		当前页全选 翻除					共2歳 < 1	> 20 条/页 > 就至 1 页

【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

	分配规则 自动回复	快速回复 超时设置 系统设置
笑笑 ① 会话	选择客服	 ○ 开自 ● 关闭 第一部向自动分型在线客稿
© _{Et}	分配规则	● 接待条量模式 严均分配模式 当有有户咨询时,优先分配给提供最高比最小的客题,接行最占比=正在接待有户数 / 最大局时接待有户数
只 客服	最近联系人优先	 ● 是 ○ 否 客户再次面询灯,自动分配检上一次服务的寄展
(©) 设置	排队分配规则	 9 等待优先 量新优先 赛户进入排队列表时间越早,等待时间越久的优先分配
	指定書級分配	○ 开倉 ● 关闭 开盘信,客户绘赐设定的规则优先分配给特定的客额或客额组:不开自时,则绘赐分配规则进行统一分配 保存

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

	分配规则	自动回复	快適回氣 過时设置 通知设置 系统设置	
民族				
		首句欢迎语	● 开白 ○ 契灯	
(···) 순종			当着个处区第一参风景,派统自动为能研红线新版时,会进行自动回航,为通外着不断开展上,同样的内容一天内只会发送一次	
G		 内容 	1997. 范田····································	
历史				
92 1948		下新時間	● HE. ○ 40.	
0				
设置		 内容 	我们现在那不在说,每时天早上量到间看会属 一句词国展的	
		上班时间	08400-1940 ② 🖉 用一 🖸 用三 😰 用云 😰 用云 😰 用云	
			1853	
		排队中提醒	● 开程 ○ 光道	
			·····································	
		内容	指數,目前容認想在它呢。请再编号一会儿	
		服务评价	■ FR. ○ 40.	
			当场联系市场电影对发达最多开心满意	
		* 内容	· 講座的本心服务世行评价 ③	
			87	

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

	分配规则 自动回复 快速回复 超时设置	通知设置 系统设置						
	+8m					选择分唱 全部	∨ 扶恋 全部	
	关键词	内容		分相	状态		授作	
				智无数编				
24 41.5			Shortht国际					
0 622			94/14/2018					
			121年27日 全					
			天键词 3	艾迎光暗				
			* 回复内容 💈	看问看什么 来要帮忙的 ?				
					RUM ME			

SPEED SH	нор				会福漆美女体验馆 ~
	分配规则 自动回复 快捷回复 超时设置 通知设置	■ 系统设置			
ee O	+添加			這择分組 全部	◇ 秋本 全部 >>
613 ()	关键词	内容	分组	状态	攝作
历史	() 次迎光地	请问有什么需要帮忙的?	超级管理员: 售前客服	願用	网络 周用 潮降
<i>9</i> 2 電服	您有什么事情	您有什么事情	售前窖服	禁用	网络 周田 御除
© 22	当前页全选 新於 白用 禁用				共2会 < 1 > 20条/页 > 艱至 1 页

4.超时设置

客户未响应或者客服未接待时的解决方案

				(三) 金德漆美妆体验馆 ~
	分配规则 自动回复	快速回复 超时设置 通知设置 系统设置		
菜菜	客户未明应设置			
○ 会活	温備退示: 在设置的	时间内客户没有新油思产生,系统将自动结束服务,客户再发油思会触发重新分配;在自动关闭的2分钟,客户会	收到即将关闭的揭示语	
٩	客户未峭应设置	● 开启 ○ 关闭		
ья Р.	 超时时间) 	5 SH4		
	* 超时提醒	悠好, 我们长时间没有众到您的回复。 稱后將 自动結束本次对话。如果还需帮助,双迎随时		
设置	* 发送满意时间	关闭的 2 分钟 发送超时提示		
	者服未接待设置			
	温情提示:在设置的	时间内客服没有回居客户,系统将自动关闭会话,客户继续发消息会触发重新分配;在自动关闭前2分钟,客服会	收到即将关闭的撮示语	
	有服未接待设置	● 开启 ○ 关闭		
	* 趨时时间	5 分钟		
	* 超时得醒	由于长时间没有回复客户的咨询,和后来统时 自动结束会选。		
	* 发送消息时间	关闭前 2 分钟 发送超时提示		
			保存	

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

				治福埃美汉体验馆 ~
	分配规则 自言	动回复的	快速回复 總时设置 運和设置 系统设置	
笑笑				
Θ	100	画通知	○ 契6 ● 开启 开启后、当年新各部运算成品结束新订平时、会议到20法器操业协选项22器器	
会店 ① 历史 <u>유</u> 斎服	客户流息声	管想配 () 开	○ 天司 ○ 新約年音 ▶ ● 自理义年音 开启点、当会新命治思想、企び30年音報報 ● 提展示・提信振行電源の3 提展示・提信振行電源の3 10	
◎ 按置	新订单声	音提醒 ○ 开	 売切 ● 系統声音 ▶ ○ 目短父声音 开記』、三次編奏者(17単約)、会び30年目前間 677 	

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

		00 手机版后台
	登录 -	
1 H	siala	CONTROL OF
· ·		

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

						主 😑 金福泰英校体验
完善店铺信息	2 设置账号体系		 通知商品 	● 🕞 店铺装修	•	在线客版 及时应答都户在线咨询
 全級爆关技体協済 ▲級爆关技体協済 ● ●	待发货订单(笔) 4	##双订单(笔) 2	待付款订单(笔) 1	部編版动(个) 已 13	告罄商品(个) <mark>()</mark>	
经营概况 6日 7天				選新时间 : 2021-0	7-14 14:51:11 查看更多数要	
	昨日成交额(元) ¥67 ◆ 较上周 +346.66%			昨日访问人数(人) 11+ 貌上周 +40.12%		
订伸数(笔) 1 较上間+138.09%	成交	商品数(个) 1 周 +138.09%	访问次数(次) 309 较上网 +154.48%	访问会员数 (人) 6 较上周 +110.52%		
常用功能						
┌── 店铺装修	发布渠道	(文) 应用中心	● 小程序	发布商品		
分销商品	望 维权订单	分辨中心	会员管理	☆ 分納订单		
营销应用						

【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

