

抖音售前客服外包，IM恢复率提升

产品名称	抖音售前客服外包，IM恢复率提升
公司名称	山西久亿科技有限公司
价格	100.00/次
规格参数	
公司地址	山西省太原市万柏林区和平北路与西矿街交汇处 公元时代城A座2105
联系电话	18003418725 17635022515

产品详情

要想给消费者优质的购物体验，售前售后服务的每一个环节都要尽量做到更好，其中客服回复就是服务中重要的一环。同时抖音也会对商家的飞鸽服务指标进行考核，而3分钟人工回复率是其中一个考核标准。

什么是抖音小店飞鸽3分钟人工回复率？即买家每次发消息，到客服人工回复，买家所等待的平均时长在3分钟的比例。飞鸽3分钟人工回复率指标计算公式：3分钟人工回复率= 3分钟内客服已回复消息量/用户已发送消息量；考核时间：08:00:00-23:00:00；例如：消费者在咨询中的消息，在3分钟内得到了人工客服的回复，则3分钟客服已回复消息量就加1。

抖音小店飞鸽3分钟人工回复率提升技巧：商家手动发送的文字、表情、图片和后续其他功能性的操作。

所以，在考核时间内，及时响应消费者的咨询，是提升3分钟人工回复率的核心要素。

1、打开网页版或PC客户端的通知：

在抖音飞鸽后台，【设置】-【个人信息】中打开所有的消息提醒设置。

2、手机APP及时在线：

不方便使用网页版飞鸽回复咨询时，可以保持手机APP的在线，对消费者的咨询进行必要的响应和回复。另外，手机APP开启相应的通知和提醒，避免错过消费者消息导致3分钟人工回复率不达标。

抖音小店飞鸽客服回复问题以及解决方案：

1、飞鸽客户端为什么登录不上，提示报权限不足？

商家主账号，请使用头条账号、火山和抖音等账号优先登录，此为创建店铺的登录方式，如果登录不上去，请使用巨量引擎账号登录，若还有问题，请反馈飞鸽值班人员；

商家的子账号，可以先使用头条账号登录，若登录不上，请使用巨量引擎账号登录，若还有问题，请反馈飞鸽值班人员。

2、离线留言为什么这么久才分配给我？

离线留言是用户在非工作时间咨询客服，或者用户在排队过程中，主动离开，不再回到IM页面，系统都会结束会话，把会话放到离线留言中；离线留言有个单独处理列表，商家上班后可以安排单独人员去处理，也可以选择系统在商家客服空闲的时间，系统自动分配离线留言。客服可以在单独列表找到离线留言并处理，也可以开启“离线留言接入”，系统自动分配待处理留言给客服。

3、关闭机器人后，为什么还会继续回复？

开头短语和常见问题，不管机器人是否关闭，只要用户进入会话，系统都会自动发送；若关闭机器人，用户说话，直接直连人工客服，机器人就不会回复