

抖音如何提升人工回复率及客服满意率？

产品名称	抖音如何提升人工回复率及客服满意率？
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

1、3分钟人工回复率介绍

(1) 定义：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；

(2) 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；

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。

2、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。