飞鸽客服系统（抖音小店、抖店）新增功能呢？

产品名称	飞鸽客服系统（抖音小店、抖店）新增功能呢？
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

随着直播带货的发展。抖音也退出了自己的抖音小店功能。相对的抖音小店也从原来的网页后台变成了现在的PC端后台。

飞鸽系统是抖音小店的IM客服系统。商家可以通过飞鸽系统处理消费者咨询，解决售前售后问题。飞鸽工作台页面上方的功能区域收入会话列表左侧，蓝底部分，功能保持不变，依次仍为会话、数据、留言和设置四个功能。

作为这么重要的系统，抖音也在不断的更新和优化飞鸽工作台界面，右侧订单模块展示的订单状态进行了规整和显示优化，同时展示出订单和售后状态，便于客服识别。同时支持订单刷新和搜索，点击对应图标后可以唤起相应功能。

抖音飞鸽工作台的功能：

1、快捷键唤起

此版本工作台界面支持“ 快捷键唤起 ”功能，目前快捷键为固定设置，暂不支持自定义，快捷操作如下：

【Ctrl+F】：会话列表按订单号或者用户名搜索;

【Alt+F】：按商品关键词或商品id搜索商品;

【Ctrl+R】：用户转接;

【Alt+R】：右侧智能助手，商品和快捷短语模块切换;

【Ctrl+Alt+X】：PC客户端固定上层展示;

2、订单信息整合与发送

当鼠标移至右侧的订单区域后，自动显示可发送子订单维度的SKU细节和承诺发货时间，供消费者确认和信息透传。如果点击子订单中鞋子对应的【发送】按钮后，会在会话栏生成核对订单信息文字。

添加备注、查看订单详情和发送订单卡片收进右下角标签中。

3、支付前订单改价功能

用户下单后支付前，订单价格支持在飞鸽网页版/PC客户端的右侧工作台区域唤起改价功能，进行订单金额修改。点击改价按钮，唤起改价页面，分为一键改价和常规改价两种类型。

【权限要求】

订单价格修改涉及权限授予，需在商家后台设置，具体路径为【店铺】-【子账号管理】，在其中给予飞鸽客服下改价的功能，客服方可实现在飞鸽工作台上的订单金额修改。

(1)一键改价：

一键改价可以实现对整个订单金额的快速修改，如果有多个商品，会根据减去运费后的优惠金额分摊到每个商品上。改价时会对客服输入的金额进行校验，如果高于当前价格或者实付金额过低，都会提醒客服注意。

改价完成后，可以自动对消费者发送提醒支付卡片，提醒消费者及时完成支付。

(2)常规改价：

常规改价支持对订单中的子商品进行价格修改，输入折扣可以自动计算减免金额，也可以只输入立减金额，都可以支持。修改完成提交后，在主页面订单栏点击*新，即会展示新金额和改价的金额。

暂时看起来抖音的IM系统对客服查看SKU这方面还存在不足。对于多SKU商品无法下拉完整查看SKU。对外包客服服务产生一些局限。同时后台不稳定。可能与安全软件有一些冲突。可能被杀后台，杀进程。

抖音服务市场基本可以充分的覆盖抖店的基本需求。从视频的文案、制作和发布，到后台的活动处理和推广。抖音等短视频直播平台的发展催生了一个新的电商市场。外包服务公司们也进入了一个新的领域。