

# 客服机器人可以24小时接待买家吗？拼多多服务市场代运营

产品名称	客服机器人可以24小时接待买家吗？拼多多服务市场代运营
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

我们接到订购商家反馈机器人使用过程中存在一些问题，梳理了一份自助排查指南，请务必仔细阅读。  
客服机器人可以24小时接待买家吗？拼多多服务市场代运营

### 机器人不回答客户问题

1. 请首先确认机器人的运行状态是否符合以下情况：

l 机器人剩余可使用时长，或剩余流量点数大于0；

l 客服机器人状态为：已启用；

l 客服机器人的启用账号与接待账号是同一个；

l 店铺至少有一个帐号处于“在线”状态。

2. 在确认运行状态正常后，请使用消费者账号向自己的店铺提问并注意截图，以下请注意：

l 若消费者咨询某个问题机器人无法回答，将会自动转人工客服，转人工以后，消费者继续提问，都会由人工客服回答，机器人不再回复。您可以30分钟后再继续测试；

l 请确保您提问的问题，在机器人后台是有知识点覆盖的，且该知识点处于开启状态，并提供截图。

3. 在确认运行状态正常，且保留测试截图后，请提供以下信息，并反馈我们处理（信息或截图不完整则无法为您跟进哦）。

示例：

店铺id：您的店铺id；

发生时间：您发现问题的时间点；

发生频率：间歇性不回复/持续不回复/偶尔不回复；

欢迎语是否正常回复：正常/不正常；

问题描述：昨晚配置完后是可以回复的，一直不回复；

有关截图：请提供上述截图。

## 02其他问题FAQ

1. Q：将客户人工转接到某个接待账号后，机器人还会回复问题嘛？

A：不会回复，将客户转接到某个指定人工接待账号后，视为转人工，一旦用户被转人工，机器人将不再介入（后续会考虑在转人工后，再次回流到机器人继续回复）。

2. Q：店铺热门问题多久会自动更新？

A：热门问题的自动更新流程，是由人工和自动化策略共同组成，商家体验试用期间还在调整测试中，后续完善规则后，我们会进行说明。

3. 热门商品咨询下，能配置几款商品？能不能在知识点下面关联某件商品？

A：目前多能配置500款商品；目前不支持知识点下关联商品，需要您新增商品，并配置知识点。

4. Q：我自定义的知识点，是必须客户输入完全相同的话才能回答吗？

A：不是的，我们的机器人具备智能匹配算法能力，当用户输入与您配置的问题相似的话，都可能会匹配上并进行回答。

客服机器人可以24小时接待买家吗？拼多多服务市场代运营

5. Q：如果仅仅是对机器人的回复答案不满意，觉得机器人答案有误？

A：鼠标点击消息的“机器人”标签旁的“纠错”，即可对回复纠错，无需再特殊反馈！！！！