

# 如何快速提升抖音小店三分钟回复率？哪些情况会影响抖音小店回复率？

产品名称	如何快速提升抖音小店三分钟回复率？哪些情况会影响抖音小店回复率？
公司名称	杭州北抖星网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市西湖区西湖广告大厦A1幢3楼
联系电话	18989452098 13605817015

## 产品详情

5.一线客服怎么做？打开消息提醒，及时响应用户；

推荐使用[飞鸽](#)客户端，在设置里面把消息提醒都打开；

6.用好提效工具，及时回复用户 关注当前会话列表和本组排队人数，降低排队时长

-当前会话列表中，有的用户都需要及时回复，在三分钟内回复完，就不会影响；

-本组排队人数好为0，如果本组排队人数 > 1，需要适当调整大接待量，或者及时关闭回复完的会话，释放大接待量；在客服有余力接待的时候，鼓励客服提前接入买家咨询，提升三分钟回复率（会话）。

体验分为5分制，低为3分，由商家近90天内的【商品体验】、【物流服务】及【服务态度】三个评分维度加权计算得出，具体指标的考核周期以下表为准。具体计算方法如下：

其中商家服务分占比35%，由投诉率、纠纷商责率、IM3分钟平均回复率、仅退款自主完结时长和退货退款自主完结时长共同决定。

### 1.抖音小店三分钟回复率（会话）定义

每天8:00:00~22:59:59期间，买家每次发起会话，到客服人工回复，会话中买家的每轮消息所等待的平均时长在3分钟内的比例。

公式=3分钟内客服已回复会话量/转人工后买家发送会话量

注：如果一通会话中，客服有一轮消息未在3分钟内回复，则该通会话的三分钟回复率为0

### 2.哪些情况会影响抖音小店三分钟回复率？

当前店铺没有可以接待的客服，用户进入离线留言。

如果店铺里面所有客服都不在线（即离线或者小休），或者有客服在线但是接待量饱和度是的情况下，用户可能因为没有被分配客服而导致进入离线留言的情况。这种情况下，这些会话的三分钟回复率（会话）均为0。

在【商家后台】-【数据】-【商家体验分】模块的“未分配客服”（现有名称：无客服响应，即将更名为未分配客服）即代表这种情况，如下图所示，未分配客服的会话数有35通：

具体查看这些会话是否确实未被分配客服，可在【飞鸽】-【数据】-【历史数据】中，选择结束场景为【店铺无可客服，用户留言】，并选择与体验分一致的日期，点击查询后，就会展示哪些会话未被分配客服。

注意！这种筛选方式选出来的是全天24小时的未分配客服的会话，体验分统计的是8:00:00~22:59:59，商家可在导出报表后手动筛选工作时间内的未分配客服的会话。

### 3.如何查看哪些会话不达标？

眼睁睁看着三分钟回复率（会话）不到，却不知道哪些会话出了问题。往下看就对了！

按照3分钟人工回复率（会话）指标，一通会话的3分钟人工回复率（会话）只可能是0%或，因此，在数据-历史会话里，选择要分析的时间段，在预警指标栏勾选【3分钟人工回复率（会话）】，点击右侧的查询，就会出来所有不达标的会话，点击【查看会话】后，可以分析具体哪条消息没有回复。可能的情况详见二、哪些情况会影响这一指标。

### 4.如何提升三分钟回复率（会话）指标？

用户有转人工诉求后的排队时长会计算在回复时间内

用户的排队时长也会影响三分钟回复率（会话）指标，所以尽量在工作时间内，排队人数为0！

关注店铺 数据：待处理留言量和正在排队人数

客服主管需要关注待处理留言量和正在排队人数，好在考核时间内，待处理留言量为0，正在排队人数为0；如果存在待处理留言量，客服主管可以开启离线留言自动分配：

在【客服管理】-【分流排队】-【规则设置】中，选择“启用”自动接入未处理留言和离线留言预警功能，时间将离线留言能自动分配给客服。

关注客服数据：在线客服数和工作饱和度

为确保店铺内有可用的客服，除了合理的排班之外，客服主管还需要关注在线的客服数和每个客服的工作饱和度，保证在考核时间内有可用的客服。

规定同一班次的客服不能同时小休或者离线，一定要确保至少有一个客服是在线状态的；

如果在线的客服的工作饱和度

达到了，需要尽快调整Ta的大接待量，或者让其他小休或者离线的客服在线。调整的路径见下方截图：

如果有客服的工作饱和度太高，主管可以在【数据】-【客服数据】-【监控】里，把工作饱和度太满的客服下的消费者分配给其他客服。