

微信客服能力再升级，私域运营如何提效客户服务

产品名称	微信客服能力再升级，私域运营如何提效客户服务
公司名称	东莞市数云网络科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广东省东莞市松山湖园区瑞和路1号2栋501室02
联系电话	18002820787 18002820787

产品详情

近日，企业微信更新了4.0.12版本，微信客服能力迎来了新一轮升级：接入视频号直播间橱窗、机器人服务升级、客服会话记录等功能将再次提升企业的客户服务能力。

微盟企微助手**时间带来本次企微升级的细节解析，助力企业快速运用新版企微能力，高效提升客户服务效果。

一、微信客服+视频号直播，增强企业直播转化

本次企业微信更新后，微信客服在视频号直播间场景新增了跳转入口，客户可在直播间商品橱窗中点击“客服”图标，跳转至微信客服。

新版本中客户无需通过商品详情页或视频号主页进入微信客服咨询页，有效缩短了直播间客户的咨询路径。助力客户快速打消下单疑虑，提升企业直播间转化效果。

企业可同步该更新信息至直播团队，着重对主播及直播间管理员进行宣导，在后续直播中加强引导客户通过新路径获取服务，优化客户体验创造更多营收可能。

企业还可通过微盟企微助手的「渠道活码」能力，利用不过期二维码、自动打标签、一人一码等特点，联合微信客服的标准流程提效私域沉淀。

例如可以在的服务开始或服务结束等关键节点，通过“添加企微领福利”等营销钩子，引导客户扫描渠道活码添加企微员工进行长期培育。

二、机器人知识库能力升级，提升企业服务人效

微信客服的机器人可实现24小时自动回复，帮助企业自动处理来自客户的同类型问题，保证离线状态或繁忙状态下的基础服务能力。

结合“知识库”的本次更新，企业可以对多个相同问题的不同表述配置相同答案，显著提高机器人对于客户咨询的回复响应率与准确性。

在本次更新中机器人的数据面板也得到了升级。同时，企业可从后台查询到服务过程中客户咨询类型*高的问题，并通过该反馈进一步优化企业客服人员的标准话术。

企业也可以通过手机端企业微信快速启用机器人、编辑知识库、查看详细数据等操作，提升客服管理效率。

结合微盟企微助手的侧边栏能力，企业可以通过“话术库”功能，在微信客服和企业微信等多个服务触点下，快速向客户发送统一的文本、图片、链接、文件、视频、小程序等内容，进一步提升微信客服服务效率。

三、微信客服新增会话记录。优化企业服务质量

本次企业微信更新了微信客服场景下的会话记录能力。

企业可以通过会话记录查询客服人员和客户的沟通细节，快速分析服务情况，总结经验规避客诉问题或

复制服务亮点，可实现提升服务质量的快速提升。

欢迎语作为企业向客户传递**印象的重要途径之一，常和各类营销活动进行关联，刺激高意向客户直接转化。

本次企微更新，新增支持分账号配置欢迎语、以及在快捷回复中添加图片、视频等附件的能力，企业可在实际应用中，对不同渠道的企微员工灵活配置不同的欢迎语以达到多种类型的营销目的。

结语：随着企业微信的持续升级，整体生态的日益繁荣，消费者和企业也正逐渐享受着越来越好的服务与体验，发现与创造更多的价值。未来，微盟企微助手将在不断完善自身产品功能的同时，继续紧跟企业微信官方能力升级，以领先的产品能力与深厚的行业经验为合作伙伴带来更多商业增长。