

# 会员新增专属客服权益，目标人群可享优先接待（内测中）

产品名称	会员新增专属客服权益，目标人群可享优先接待（内测中）
公司名称	合肥喵衍电子商务有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	安徽省合肥市经济技术开发区莲花路690号尚泽时代广场A3幢办3005
联系电话	19142446897 19142446897

## 产品详情

### 一、什么是专属客服？

专属客服是一款针对目标会员进行优先接待的服务型权益，通过给店铺内不同等级的会员设置对应的专属客服，会员即可跳过机器人接待，直连优质人工客服。设置专属客服可以帮助店铺提升消费者侧会员权益体感，从而拉动入会率的提升，提升会员的询单转化率和满意率。

### 二、如何设置专属客服？

在抖店后台-【用户】-【会员权益】-【会员服务】中新增【专属客服】模块，一键开启会员专属客服功能后，可以为不同等级的会员群体设置对应的专属客服，让会员有更优质的客服接待体验。

为提升客服接待效率，保障高等级会员的优先接待权益，请务必为会员设置优质客服，避免因会员可跳过机器人而导致客服接待效率变差。

注意，配置该页面需要【用户】-【会员服务】权限，如果运营或客服主管同学没能找到该功能，则需要先去岗位管理中添加该权限。

步骤	图示	注意事项
1步，开启专属客服功能		1.首先，需确保店铺已开
2，为不同等级的会员设置对应的专属客服		1.配置专属客服时，可以配  2.如果某个客服或者某个 客服组不会被主动分配会 专属客服。
3，配置完成后，即可确认功能开启		1.为不同等级的会员群体 【确认开启】，开启该功能；

2.如图二所示，若对应专属客服未设置专属客服。为了给会员更好的服务体验，建议给不同等级会员配置更优的接待客服。

### 三、设置后的页面效果如何？

设置好专属客服后，如果某用户为会员，那么当TA的专属客服在线且接待量不饱和时，进线时就会跳过机器人，直达专属人工客服。消费者侧看到的效果如下图所示：尊敬的会员，专属客服XXX优先为您服务，已跳过机器人直达人工。

客服侧同样会看到文案提示当前接待的用户为会员，可以提供更优质的服务，以提升会员的询单转化率和满意率。

### 四、常见问题

Q1：为什么明明已经给会员配置上了专属客服，但是用户进线还是被普通客服或其他专属客服接待了？

A1：出现这种情况，一般有以下几种原因：

该专属客服处于不在线（离线或小休）状态，但店铺内仍有其他客服在线。建议设置专属客服权益时，尽量配置多个客服或客服组，以免会员进线时，专属客服不在线；

该专属客服接待量已饱和，而普通客服或其他专属客服在线且不饱和。为了让会员能尽早被接待，平台会将该会员分配给其他可接待的客服；

该专属客服被设置成了不分流。建议不要频繁调整客服“不分流”。

Q2：为什么明明已经给会员配置上了专属客服，但是客服进线还是需要排队？

A2：出现这种情况，一般是以下原因：

店铺内所有接待客服的接待已饱和，但会员进线时，仍会将会员排在优先接待的队列中。当有客服人力释放出来后，会员会享有优先分配权。