

# 小猪O2O智能IM在线多客服系统V2.0版本来袭

产品名称	小猪O2O智能IM在线多客服系统V2.0版本来袭
公司名称	合肥彼岸互联信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	合肥市高新区黄山路599号时代数码港大厦1405室
联系电话	0551-65371998

## 产品详情

### 小猪O2O智能IM在线多客服系统V2.0版本来袭

随着网络科技的发展，互联网给人们的生活沟通等提供了便捷的服务，越来越多的新技术推陈出新，上周为大家奉上了全新14版本(演示站已可以体验)，今天小编为大家介绍一个提升运营能力的实力干货：全新IM在线多客服系统。平台客服和商家客服均已支持。

我们知道，很多企业在自己的官方网站，微信公众号，APP客服等，通过快捷的在线客服系统进行对客户的咨询在线帮助，实现客户的转化，在线客服软件也迎来了发展的高潮时期。秉着为平台、商家朋友们提供高效的客户服务体系，提高客户满意度和订单转化率，小猪o2o对客服进行了全面改造。

接下来我们看看小猪O2O(微信ID:hfeifei\_live)智能客服系统改版都有哪些亮点更新：

#### 一、界面设计全面改版，让体验更流畅

新增客服与用户会话首页，在首页中可直观查看到相应的会话列表、未读消息数、最近聊天记录等。客服还可看到接入客户数，查看接入饱和度。

会话聊天框主页界面改版的同时还新增可发送图片、表情、商品等功能，让用户体验更佳、沟通更加方便。客服与用户均可在会话详情里查看、搜索历史聊天记录，提高整体体验度。

#### 二、会话消息智能分配，让客服工作更体贴

1、新增饱和度分配规则，即每次有新的会话会按照每个客服的接待饱和度进行智能分配，接待饱和度是按照正在接待客户数除以最大同时接待客户数计算的，这样可以避免有的客服同事接待太多导致客户没有客服接待的问题。

2、新增指定客户分配规则，即店铺可以指定一些客户给客服，指定后，该客服会成为指定用户的专属客服，指定用户进入平台客服聊天后，会优先指派给所属的客服，但是如果该客服接待客户数已经饱满，

则会随机分配给接待的客户数未饱满的客服。

3、新增优先分配到上次的客服分配规则，即店铺可以设置客户优先分配给指定的客服和上次服务过的客服，但是如果指定客服或上次服务过的客服接待饱和度已经满的话，会重新分配给接待饱和度不是百分之百的客服，以便于客户如果问上次相关的问题指定客服或上次服务的客服直接查找聊天记录得知上次的问题，不需要再次向客户询问上次的具体问题。

### 三、新增转接客服功能，让服务更专业

本次改版新增了客服转接功能，即A客服可以将B客户转接给C客服，提高服务体验能力，让客服服务更加专业。

### 四、提供在线服务数据，让工作更透明

平台与店铺均可实时查看客服与客户的聊天记录，对服务水平进行实时跟踪，提高平台与店铺的管理能力。

### 五、新增客服更多权限，让推广优惠券或商品成为平常事

客服可对咨询的客户进行发送指定平台/商家优惠券，发送的券只可是会话才可得，提高购买率和用户粘性，增强了运营能力;另外还支持发送店铺商品给客户，让客服成为推广营销的有力支持。

### 六、新增用户自助菜单功能，让客服服务运营更加自由全面个性化。

自助菜单，即平台/店铺可以给会话聊天框主页底部设置用户使用的自助菜单功能，自助菜单类型支持优惠券、订单查询、猜您喜欢、外链等多种形式，提高了服务客户的自由化，自定义形式的自助菜单更加帮助平台/店铺提高服务能力的同时提高用户体验。

### 七、新增客服超时未接待、快捷回复等有利于提高客服服务专业水平的超多功能。

1、客服超时未回复自动分配功能，即在设置的时间内客服没有回复客户，系统将自动关闭会话，客户继续发消息会触发重新分配;在自动关闭前2分钟，客服与客户均会收到即将关闭的提示语，有了该功能后，让用户再也不用盲目等待，提高用户体验。

2、客户超时未响应自动分配功能，即在设置的时间内客户没有新消息产生，系统将自动关闭会话，客户再发消息会触发重新分配客服;在自动关闭前2分钟，客户和客服都会收到即将关闭的提示语;此功能提高了整体客服服务效率与水平，节省双方时间，提高效率。

3、团队与个人的快捷回复功能，即客服自己可以设置专属个人的快捷回复短语，平台或店铺也可以设置团队的快捷回复短语，均用于客服会话时可以快速使用短语，提高会话效率。

4、自动回复功能，含首句欢迎语与下班提示语，首句欢迎语即客户第一次找客服咨询时发送的首句欢迎语，还可针对不同客服设置不同的欢迎语，提高用户咨询体验;下班提示与，即所有客服下班时，客户在咨询时可以提示客户下班提示语，告知客户下次上班時間等，提高用户使用体验。

### 八、深度结合平台公众号/商家公众号，客户可直接通过公众号与客服会话。

总结：小猪o2o的每一次改版都是深度贴近平台运营与用户体验，小猪O2O每一次的升级，都会给平台、商家和用户带来更便捷更贴心的服务!

小猪O2O，深挖外卖配送、线下零售、本地商城、智慧小区、餐饮团购、智慧旅游、分类信息等行业，

为客户快速构建本地生活服务平台提供专业的解决方案。

重磅活动!小猪O2O免费赠送双平台APP啦!了解活动详情,欢迎咨询热线:400-893-5552  
/0551-63474223 企业QQ800033550;800022936 微信号:hefei\_live