

阿里国际站代运营托管 客服回复率算法

产品名称	阿里国际站代运营托管 客服回复率算法
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市钱塘新区4号大街
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

阿里国际站代运营托管 客服回复率算法

重点:

1)新规则改动只有一处:以前统计的是询盘3天内回复的买家数，而新版规则统计的是24小时内，其他规则都没有变化(只需记住询盘24小时内回复，旺旺1小时内回复即可);

2)24小时的定义:自收到该条询盘的24小时内，回复了买家，就计入回复率。

及时回复率的定义

1)询盘及时回复率: 30天内收到的所有询盘(去除重复询盘、被退回、举报垃圾的询盘、注册地为中国的、IP为中国的)中，在24小时内卖家回复的占比;

2)TradeManager及时回复率: 30天内收到的所有TradeManager咨询(去除当天重复、被拉入黑名单、举报的咨询，注册地为中国的，IP为中国的)中，在1小时内卖家回复的占比。

如何提升及时回复率

1)只您在24小时内回复买家询盘，即可保持原有的及时回复率基本不变;

2)安装“阿里卖家App”，利用商机提醒功能，打开手机系统通知，随时随地快速接收和回复买家商机;

3)最新版本的卖家App已经增加了“左滑标记垃圾询盘”功能，同时对回复进行了相应优化，可以提高卖家在App上回复的效率。

总之，根据以上优化方案调整，您的及时回复率是不会下降的喔。后续我们还会有一系列活动，奖励及时回复率高的卖家，如:买家App首页推荐、全行业买家推送等无线独有流量等，为您提供更多商机。

及时回复率十大注意事项

1. 及时回复率是什么?

及时回复率指卖家在回复买家咨询上的回复速度，体现了您服务买家的意愿度和服务能力。它包含买家发来的询盘和旺旺TradeManager上的回复情况。询盘24小时内回复，旺旺1小时内回复的算及时回复率。

重要:请知悉及时回复率是考察大家对买家的初次咨询情况，当买家已经是您的客户，您的再次沟通(不管是询盘还是旺旺上的再回复)这些是不算在及时回复率里面的。

2. 及时回复率是如何计算的?

及时回复率的计算方式如下:

(公式有点难理解，但您只需记住您只要保证旺旺1小时内回复，询盘24小时内回复掉即可)

3. 如何保障及时回复率的准确性?

建议您是通过阿里巴巴询盘后台来跟进，这样的数据是最准确的。但是如您之前设置过线下回复数据同步的，并不是说这个数据不准确，如您之前设置过同步的，大部分也是会同步的，但是我们不能确保所有线下同步的数据都准确，因为线下同步的影响因素很多，而主要方还在于您的邮箱服务商:比如Gmail邮箱类的由于各类因素导致邮箱不稳定，阿里巴巴这边因此统计不到您的数据会导致您的回复率不准确。

此外，如果您之前设置同步成功了，最近因为更改密码等原因导致数据又不同步了，那么回复率也是会受到很大影响的。而最准确的也是最安全的我们建议您还是最好是通过使用阿里巴巴询盘系统来进行跟进。

4. 重复询盘是否需要回复?

不需要，您只需要保证24小时内最早的那封询盘在24小时内回复即可，不需要每个买家的询盘您都回复，这样买家的体验也很差的，为了买家很好的体验，建议您阅读买家连续几封询盘内容然后在一个回复中将所有他提出内容都回复掉。

5. 那些不想要的货代信息需要一一回复吗?

不需要，请您知悉针对大家提出的那些旺旺上发送货代信息，我们已经对不管是询盘还是旺旺咨询，只要是注册国家和发送ip为CN(即中国)的都从回复率的分子分母里剔除了，您可以不必回复这些发送地或注册地为CN的客户，这个不会影响您的回复率。

其他补充:现在是这样的如果货代是注册地or发送IP是国内的即CN的，都不算的。但是如果这个货代非常狡猾都跨墙或者直接就是国外发给你的，那真是抱歉这块我们是统计不了的。毕竟如果注册国家显示为外国的货代，确实这类我们很难处理，毕竟我们不可能直接把这块都剔除，剔除了以后真实的买家咨询也都会剔除的。

建议您回复个表情或者句号之类的标点或者简单的一句“谢谢/Thx”等，毕竟这类还是少，但是您确实担心影响回复率的话建议简单回复一个。

6. 不想要的询盘怎么处理?

第一:如果您不想要的询盘属于垃圾,您可以进行“添加垃圾询盘”的操作,如图,垃圾询盘一律不影响及时回复率。