

网店客服外包 拼多多客服工具系列课机器人回复设置

产品名称	网店客服外包 拼多多客服工具系列课机器人回复设置
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	.00/个
规格参数	品牌:丛云电商 服务:售前售后一条龙 对接:四对一
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

网店客服外包 拼多多客服工具系列课机器人回复设置

一、机器人回复设置是什么？

机器人回复设置包含三部分：开场白和常见问题、订单自动回复和店铺离线回复。

当买家进入聊天界面时，机器人就会发送开场白和常见问题

当买家进入聊天界面且点选订单时，机器人就会根据订单的实际情况给予回复

当买家进入聊天页面发消息，店铺没有客服在线时，机器人就会发送商家设置的离线自动回复。

二、机器人回复设置有什么好处

- 1.可以帮助您完成迎宾和导购的工作
- 2.可以帮助您快速解答买家疑惑，当买家点击您设置的问题时，会自动弹出由您设置的对应回复
3. 机器人回复等同人工回复，有利于提高5分钟回复率

三、机器人回复设置之开场白和常见问题

- 1.机器人回复设置之开场白和常见问题是什么？

买家当天首次进入聊天界面时，机器人会自动发送开场白和常见问题列表。

2.如何设置机器人回复设置之开场白和常见问题

第一步：进入【商家管理后台】——【多多客服】——【消息设置】，找到【机器人回复设置】

第二步：编辑开场白，编辑好内容后，点击保存并发布。

第三步：新建问题，输入问题及对应回复，完成后点击确定。

第四步：在【是否启用】栏，勾选需要的常见问题，点击保存并发布。

四、机器人回复设置之订单自动回复

1.机器人回复设置之订单自动回复是什么？

如果商家设置了订单自动回复，当买家点选了订单时，机器人就会根据订单的情况给予回复。

2.如何设置机器人回复设置之订单自动回复

第二步：订单卡片自动回复里的订单状态及部分操作、回复，无法修改。下图红色框框部分为可修改内容。将鼠标放到可修改部分，右下角会出现小图标，点击进入修改页面。

第三步：编辑可修改部分内容，根据订单状态设置相应回复，也可以将原先修改的内容恢复默认恢复内容。修改完成后，点击确定。

五、机器人回复设置之店铺离线回复

1.机器人回复设置之订单自动回复是什么？

买家如果在【全店铺都没有客服在线】时，给店铺发消息，会收到商家设置的离线自动回复

2.如何设置机器人回复设置之店铺离线回复

第二步：编辑回复内容，点击保存并发布

六、机器人回复设置数据分析

商家可以对机器人当前问题的点击次数、点击人数和人均点击次数来分析问题设置的有效性。

查看入口：【拼多多管理后台】——【多多客服】——【客服数据】——【机器人数据】

七、常见问题

1.为什么我的账号不能设置机器人回复？

答：机器人回复设置需要账号有管理员权限方可设置，请检查对应账号权限。

2.用户什么时候可以看到机器人问题列表？

答：商家对机器人回复设置完成且点击“保存并发布”后，当用户进入与该商家的聊天页面时，将自动收到对应的列表。

若用户收到列表后未及时点击问题，且商家在此期间对列表进行了修改，则用户再次进入聊天页面时将无法收到新列表，需点击问题后第二天获取新列表。

网店客服外包 拼多多客服工具系列课机器人回复设置