第九章 客服管理

9.1 客服系统

客服系统为电商环节中的重要操作系统,是商城会员(顾客)与商城供应商 家实时沟通的重要操作软件。目前我爱我校商城已配置功能强大的客服软件供商 城供应商家与商城会员使用,同时商城会员也可以通过留言、问题反馈等方式向 商城供应商家及商城运营人员寻求帮助或发表意见。

9.2 客服软件

9.2.1 会话

📮 E16 * 🚺			1
在线春服	A ©		十.对诉报查 创建留言 量质对话 特接 她来 条户 快速 插件
th RT of	全部	O 03/18 11:20:03	() 四川成績 003
四川成都 #1742276 不会气哦 (13:40:32	未能页 https://www.wawxd6.com/phone/member/OrderDetail.aspx1id=8372 https://www.wawxd6.com/phone/member/OrderDetail.aspx1id=8372	3 1
回川成都 #1742275 这个是一套的	13-33-31 唐明娟	第日間、http://www.wardio.com/standalone-prin.html?edi=#e2as19e247a21994612397289c58bus5ource 6.com/demini/upland/caser/20231220091635561.jpg_?thtle:?BBIDE第目2007.tdescription:TDH14204091313 caspiblid=8272_BAmetadata e["http://www.wardio.com/standalone-prin.html?edi=#e2as19e747d21994612357289c68bus5ource.sub_printprintprintprintprintprintprintprint	send_purg_lkgroupde11660156es384251116ca7516661558prodext=[p3cH7] https://www.esend6 //114206211825251111111111111111111111111111111
EL/162#6 #1741671	13:28:09 康問3時	omr/wpipead/cawe/XX212.000/1655961gbg/_mile="1688LRB@003;"description:"つH14x046W15153841/14 対応の「次後保護後 http://www.waw66.com/standalone-priv.html?ed=Me2as19e747d2139461c3587289c68sub5ourcessub.g mm/wpipad/cawe/XX21720071655961gbg/_mile="1688LRB@003", description:"つH14x046015153541714	Use I Bezzafer; mmc 1 = 1.0: "16 potection: "160; Viewwww.www.do.com/phoneter-u/Gentma.apc wmc, Tagroupd-11fe335esfa35esfa35esf3511c2ce761646c328peroduct=("pict/f" http://www.www.do.com/ patient factors of the state of the
四川成都 #1742271 (願客无响应时消	12:28:18 樂問詞		() 03-18 112003 勝昭編 (28898) () 06723
 因川广元 #1742268< 具体看商品详情我 	11:26:45 應周編		【系统消息】20271 很高兴为虑振乐,询问将什么可以帮助到约2 p 133.144.119.53
回 四川广元 #1742194 备注了	10:34:33 康問時	(
四川成都 #1742262 (颜音无响应时消	09:54:43)陳用3間		我还在等待时效问题吗~面问还有什么可以帮助它的吗? 中心 也到
四川成都#1742184 学校这边要求改	03-17 應現編		ntis 15115140058 00. (▲)
D II.II.at#S %Eat.co1 [欢迎语]	11:23:56 廣間調	5	
四川成都 003 【顾客无响应时消	11:20:16 應問編	回旋 內部回复 医名回复 蛋名回复状态会以当前接待客瓶的身份发出	
四川成時 #1742201	03-17		(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)

如 2-1 所示:

2-1

①设定自己的账号状态,会话会优先接入到在线的客服账号中。

②会话列表,展示目前正在接入的会话或已完成的会话。

③会话信息:可以查看到接入会话的相关信息,包括接入页、接入会员的基本信息等,帮助 客服人员迅速了解情况。

④会员信息:链接商城会员信息库,展示接入会话的会员信息。

⑤可以通过直接回复、匿名回复、内容会员人员对话等方式回应接入的会话。

⑥接入会员与客服人员的对话内容。

9.2.2 会话记录

可以通过各种条件筛选查看所有接入会话的对话记录

б ₽ ±№ *							Ū	
常用病法 ▼ 《 用户名称:	共有7条消息				导出数据	历史导出数据		
19410A	顾客信息	顾客标签	对话标签	对话时间				
0.1 (1)15年初日: ② 1998)入	● #1741946059001 中国 (111.55.145.20)			 2025-03-14 17:54:19 2025-03-18 10:10:05 16小时15分37段 				
会話D:	□ #1741947085132 四川版網 (222.212.28.36) 誉 ⑤		2025-03-14 18:11:25 2025-03-18 10:08:18 15:/\\⊕\$56∲30€∮	• 2025-03-14 18:11:25 2025-03-18 10:08:18 • 15:/\#55:07:30#				
- II	● #1741867840026 四川波湖部 (221.237.58.104) 当 ⑤		2025-03-13 20:10:40 2025-03-18 10:07:38 1天13小⊌56分54₩	 2025-03-13 20:10:40 2025-03-16 10:07:38 1天13小母56:954:9 				
2025/03/18~2025/03/18◎ 按待编程:	 #1741959894146 四川成第 (223.87.196.147) 資 			2025-03-14 21:44:54 2025-03-18 10:07:00 12:J⊌£14533€9				
包合 ∨ 」通法师 颜素标签: 包会 ∨ 通法师	 #1741961039250 四川成語 (171.216.150.171) 			2025-03-14 22:04:00 2025-03-18 10:06:23 12:/\₩229713₩9				
地区: 包含 > 语选择	□ 刘小茂 四川成湖 (220.166.215.253)			2025-03-15 02:09:29 2025-03-18 10:06:02 7/\₩f5552280				
电话:	#1739524095085			• 2025-03-15 08:41:38				
包含 / 評約入 ③ 重重 保存用选条件 开始物选					< 1	> 20 条	/ 页∨	

2-3

如图 2-3 所示: ①点击会话记录图标跳转页面 ②输入筛选条件,选择开始筛选。 ③查看相关会话记录

9.2.3 监控

商家管理者可以通过客服软件的"监控"功能查看会话接待情况



2-4

如图 2-4 所示:

①点击监控图标跳转相关页面。
 ②展示每日客服接待的数据图。
 ③查看相关接待数据,如:接待人数、平均响应时长、好评度等。
 ④可以查看不同客服人员的工作效率。

9.2.4 客服设置

可以通过客服系统的设置完成自动回复、会话分配、会话规则等内容的设置, 让客服系统更加智能的提供服务。

- 🍝	🛄 在线 🔻			Ū
•	Q搜索	周页插件		
ø	在线客服	默认接入网站	推广消息	
	回 对话 ^	歷安裕	每 段对适开启时,系统自动问题查发送一钮拖广海急	
	演藝委員		· 停止发送	编辑
m	自动消息		发送规则:全部推送	
	对诉分配		消息内容	
O.	2 対话规则		□添加	
Ð	自动规则			
.h	版書排队			
	顧審评价			
	对话标签		洞息	预览编辑
	对话扩展		发送内容 您好!很简兴为您服务,请问有什么可以帮助到您?	
	敏感词		田田	
	智能引导			
	自定义消息		容服无应答时消息	
	对话防制		客級——與时间没有响应顾客消息时,系统自动向他发送——段消息	
	黑名单		消息	预览编辑
	□ 留言 ^		"我这小你,你这一人了会探惑了去这一你可以应该无论不够考虑我正如整,你可你就上,注意问题。注意中还做要将否学生人命的招给学校的干扰是,在我每人考虑这,你们所愿下,能够知道,你吗?"	())))
	留言设置		(2001) 10 (1001) / 2001(1001) (
	留言分类			
	1 自动规则			
â	内部制器制度		顾客无响应时消息	未启用
×	X 全部收起		顾審一段时间没有响应審膠消息时,系统自动向他发送一段消息	

2-5

如图 2-5 所示:

①点击客服设置图标进入相应页面
 ②选择需要设置的项目
 ③完成客服系统的设置。

9.3 问题反馈

问题反馈是商城会员沟通校服供应商家或商城的另一主要途径。

欢迎回来,公司	. ∆3A8£5 Ξ @ C Ø № ∆3A8£5√ :											~ :		
☆ 主页	^	《 合 问题反通 ×											» ~	
1990 (1	進発状志 全部 マ Q												
A: 会员管理	~	R.U.BRA (2)												(3)
◎ 学校管理	~		图片	姓名	手机		反德内容	5	间复内容	状态	反馈时间	处理时间	完成时间	操作
A) 商品管理	~		2007	第96년001	19196068734		例6点123		12	已完成	2024/10/31 08:49:22	2024/10/31 08:50:08	2024/10/31 09:00:52	0
		2		杨儒平	13340820370		测试反馈功能	已收到你的反馈,	已完成你的反馈处理。	已完成	2024/08/19 08:31:36	2024/08/19 08:32:49	2024/08/19 08:33:56	8
C NHEEL	Ť	3		惠朝-开发	13971586742		你好你好	感激	你的支持!	已完成	2024/08/18 21:00:20		2024/08/18 21:02:46	8
③ 特码定制	~	< 1	> 予修	商 1 页	M2 共3条 15	5条/页 ✔								
回 生产管理	ř													
⑧ 财务管理	~													
8.员工管理	~													
口》问题反馈	~													
③ 公告管理	~													
③ 日志管理	~													
心 系统管理	~													
/ 條改资料	~													

3-1

如图 3-1 所示: ①供应商可以通过 主页-控制台-问题反馈 进入"问题反馈"页面。 ②可以查看顾客反馈的相关内容。 ③选择右侧的蓝色"方块"进行处理和回复。