

Thisshop Seller Help Center

● 客服设置 2021.09

一、快捷回复

二、智能助手

一、快捷回复

快捷回复：

快捷回复是提高客服工作效率的工具。
设置快捷回复，在Chat窗口中输入快捷信息名称，即可快速选择快捷回复的消息，缩短回复操作时间

操作流程：

1. 点击“客服设置” “快捷回复”
2. 点击“新增快捷回复信息”

① **名称**：仅用于卖家备注使用，不会在前台展示

② **消息内容**：上限500个字符

*注意

回复内容不可包含诽谤/侮辱/虚假信息/误导买家/外部链接/商家联系方式等内容

The screenshot shows the 'This shop' merchant center interface. The sidebar on the left has '客服设置' (Customer Service Settings) and '快捷回复' (Quick Reply) highlighted with a red box and a circled '1'. The main content area shows a table of quick replies with columns for '快捷回复名称' (Quick Reply Name), '快捷回复内容' (Quick Reply Content), and '操作' (Action). A red box and a circled '2' highlight the '+ 新增快捷回复信息' (Add New Quick Reply Information) button. A modal window titled '新增快捷回复信息' (Add New Quick Reply Information) is open, showing input fields for '* 名称' (Name) and '* 消息内容' (Message Content). A red arrow points from the '快捷回复名称' column in the table to the '名称' input field in the modal. The modal also has '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm) buttons at the bottom right.

二、智能助手

智能助手

智能助手能够帮助商家提高与用户的互动，用户首次向商家发送消息时，即弹出自动回复内容。

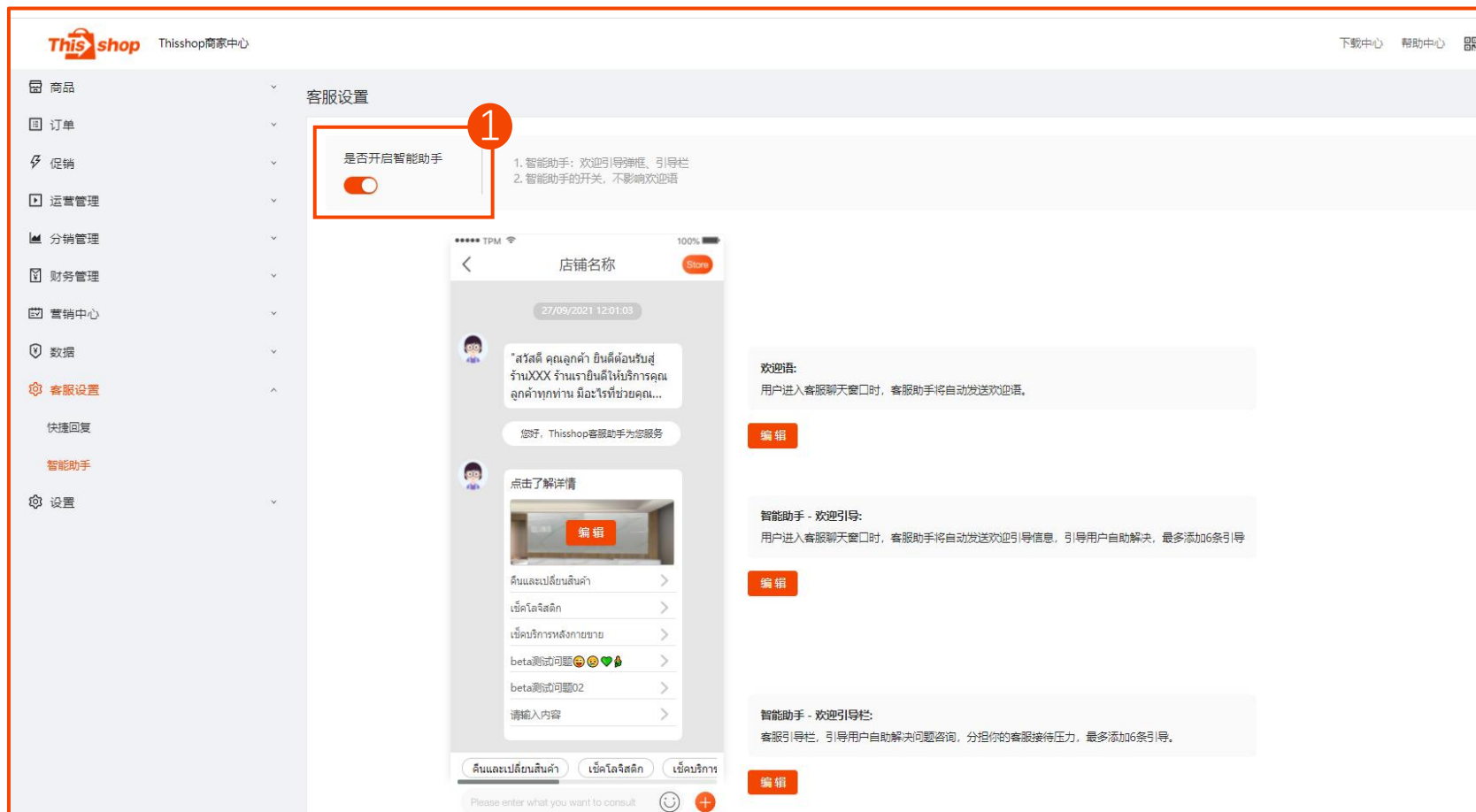
1. 开启智能助手

2. 开始编辑

欢迎语：用户进入客服聊天窗口时，客服助手将自动发送欢迎语。（可设置在线欢迎语和离线欢迎语。）

欢迎引导：用户进入客服聊天窗口时，客服助手将自动发送欢迎引导信息，引导用户自助解决，最多添加6条引导。

欢迎引导栏：客服引导栏，引导用户自助解决问题咨询，分担你的客服接待压力，最多添加6条引导。





泰国分期购物电商平台