



企業帳號權限管理

聊聊分組

目錄

內容	頁碼
關於聊聊分組	3 - 4
如何啟用聊聊分流功能	5 - 15
網頁版聊聊功能	16 - 17
• 轉發對話	18 - 20
• 隱藏模式	21 - 22
聊聊分配規則	23
• 無客服在線	24
• 對應群組客服在線	25
• 對應群組客服離線	26
• 熟客原則	27
• 主帳號聊聊分流說明	28
常見問題	29 - 30



關於聊聊分組

聊聊分組介紹

聊聊分組是一個能夠在賣場有多位客服人員的情況下自動分配新進聊聊給不同成員的客服管理系統

- 根據未讀數量，將新進聊聊平均分派給不同成員
- 偵測聊聊來源，將對應聊聊分配給對應售前、售後客服專員
- 確保同一位買家不會有多位客服同時處理的情形



如何啟用聊聊分流功能

1. 登入企業帳號管理平台

登入賣家中心，點選右上角「企業帳號管理平台」。

The screenshot displays the Seller Center dashboard. At the top right, there is a navigation menu with the following items: 賣家幫助中心 (Seller Help Center), 蝦皮公 (Shopee), 登出 (Logout), 賣場介紹 (Market Introduction), and 企業帳號管理平台 (Enterprise Account Management Platform). The '企業帳號管理平台' item is highlighted with a red rectangular box. Below the navigation menu, the main dashboard area features a banner for '賣家專屬！環保寄件袋限量送！' (Seller Exclusive! Limited-time offer of eco-friendly shipping bags!). Below the banner, there is a '待辦事項清單' (To-do list) section with the following items:

待辦事項清單			
您的待處理事項			
0	0	0	0
待付款訂單	待出貨訂單	已出貨訂單	待退貨/退款訂單
0	0	0	
待取消訂單	已禁賣商品	已售完商品	

On the right side of the dashboard, there is a notification panel with the following items:

- 新功能上線
我的儀表板數據總覽開放給全賣家囉
2019年11月14日
- 711系統維護通知
711系統維護通知
2019年11月14日
- 賣家專屬！環保寄件袋限量送！
賣家專屬！環保寄件袋限量送！
2019年11月8日



賣家幫助中心

如何啟用聊聊分流功能

2. 前往聊聊分組

點選左側「聊聊分組」，並查看賣場細節。



Shopee 帳號權限管理 EllyTest ▾

我的賣場
我的團隊
成員
角色
聊聊分組
聊聊分組
表現數據
活動紀錄
我的帳戶
幫助中心 >
賣家中心 >

聊聊分組

將用戶訊息分配給不同的客服成員

所有狀態 ▾

賣場名稱	地區	狀態	操作
 賣場 A	台灣	• 停用	查看細節
 賣場 B	台灣	• 授權的	查看細節
 賣場 C	台灣	• 授權的	查看細節
 蝦蝦的店	台灣	• 停用	查看細節



3. 啟用聊聊分流功能



① 點選右側開關，啟用「聊聊分組」分流功能

- 關閉 -

所有用戶傳送的聊聊將只發送到主帳號
只有主帳號會收到新進聊聊。

- 開啟 -

根據聊聊來源，分配新進聊聊給對應群組客服人員。

② 選擇是否將主帳號加入聊聊分流名單

- 取消 -

除非子成員主動將聊聊轉發給主帳號
否則主帳號不會收到來自用戶的聊聊。

- 開啟 -

主帳號將參與新進聊聊分配。



4. 創建客服群組

點擊「新群組」選擇或自訂群組名稱，並點選下一步。



5. 編輯成員並選擇聊聊來源

選擇欲加入客服群組的成員，設定聊聊來源【可複選】，完成設定後儲存。

1 群組名稱 2 新增成員 3 聊聊來源

1 成員名稱

新增成員

成員名稱	聊聊分組的群組
<input type="checkbox"/> A Amy's Shop <small>主要帳號</small>	
<input checked="" type="checkbox"/> C Chrissy	
<input checked="" type="checkbox"/> E Elly	
<input type="checkbox"/> S Sandy	

2 成員已選擇

上一步

下一步

1 群組名稱 2 新增成員 3 聊聊來源

商品詳情頁面
收到來自商品詳情頁面的訊息

訂單頁面
收到來自訂單頁面的訊息

限時動態
接收透過限時動態詢問的聊聊

上一步

儲存



6. 創建完成！

群組創建完成後，系統將根據所設定的聊聊來源，分配新進聊聊給對應群組的線上客服人員



- 請注意：
 1. 聊聊分組為客服管理功能，系統將自動分派未讀聊聊給子成員，所有客服無法同時接收聊聊。
 2. 同一成員在同個賣場只能被分配到一個群組，若將現有群組的成員添加到其它群組，他們將從現有的群組中被移除。
 3. 若主帳號需加入聊聊分流，您需完成以下兩個步驟：
 - 開啟「在聊聊分組中加入主帳號」
 - 將主帳號加入任一客服群組



7-1. 查看企業帳號下的聊聊表現數據 - 商店

使用主帳號進入企業帳號管理頁面 > 表現數據 > 即時儀錶板 > 商店

可即時查看企業帳號綁定的商店數量

點擊「商店」即可查看每一個商店目前的聊聊狀況【對話開啟/關閉/未讀數/未分配】和人員在線數量

The screenshot shows the 'Shopee | 帳號權限管理' interface. The left sidebar contains navigation options: 我的賣場, 我的團隊, 成員, 角色, 聊聊分組, 聊聊分組, 表現數據 (highlighted with a red box), 活動紀錄, 我的帳戶, 帮助中心, and 賣家中心. The main content area is titled '表現數據' and has two tabs: '即時儀錶板' (selected) and '統計數據'. Below the tabs, there are two buttons: '商店5' (highlighted with a red box) and '人員5'. A '總覽' section displays five metrics in a row: 對話開啟 (0), 對話關閉 (0), 未分配對話 (0), 未讀對話 (0), and 人員在線 (0). Below this is a search bar and a refresh button labeled '重新整理'. At the bottom, a table displays chat performance data for two shops.

名稱	對話關閉	對話開啟	未讀對話	未分配對話	人員在線
Shopee's Shop	0	0	1	1	0
銀小編見面會門票專售	0	1	1	2	0



賣家幫助中心

如何啟用聊聊分流功能

7-2. 查看企業帳號下的聊聊表現數據 - 商店統計數據

使用主帳號進入企業帳號管理頁面 > 表現數據 > 統計數據 > 商店

即可查看每個在主帳號下商店的以下數據，並且可以匯出：

- 總進線對話
- 平均首次回應時間
- 平均對話時長
- 收到的評價卡
- 客戶滿意率
- 客戶滿意度調查
- 良好的滿意度
- 差勁的滿意度



7-3. 查看企業帳號下的聊聊表現數據 – 人員

使用主帳號進入企業帳號管理頁面 > 表現數據 > 即時儀錶板 > 人員

可即時查看企業帳號綁定的子帳號數量

點擊「人員」即可查看每一位人員的上線狀態、當日對話關閉/開啟/未讀數量以及在線/隱藏時間

The screenshot shows the Shopee account management interface. The left sidebar contains navigation options: 我的賣場, 我的團隊, 成員, 角色, 聊聊分組, 聊聊分組, 表現數據 (highlighted with a red box), 活動紀錄, and 我的帳戶. The main content area is titled 表現數據 and has two tabs: 即時儀錶板 (selected) and 統計數據. Below the tabs are filters for 商店5 and 人員5 (highlighted with a red box). A search bar and a refresh button are also present. The data table below shows performance metrics for four staff members.

名稱	所有狀態	對話關閉	對話開啟	未讀對話	在線時間(小時)	隱藏
[Avatar]	離線	0	0	0	0.00	0.00
[Avatar]	離線	0	0	0	0.00	0.00
[Avatar]	離線	0	0	0	0.00	0.00
[Avatar]	離線	0	0	0	0.00	0.00



7-4. 查看企業帳號下的聊聊表現數據 – 人員統計數據

使用主帳號進入企業帳號管理頁面 > 表現數據 > 統計數據 > 人員

即可查看每個在主帳號下人員的以下數據，並且可以匯出：

- 聊聊已回應數
- 上線時間
- 平均首次回應時間
- 平均對話時長
- 客戶滿意度調查
- 平均客戶滿意度分數
- 評價詳細



The screenshot shows the Shopee Seller Center interface. The left sidebar contains navigation options: 我的賣場, 我的團隊, 成員, 角色, 聊聊分組, 活動紀錄, 我的帳戶, 幫助中心, and 賣家中心. The main content area is titled '表現數據' (Performance Data) and has tabs for '即時儀錶板' and '統計數據' (Statistics). Under '統計數據', there are filters for '商店172' and '人員2' (Staff 2). The date range is set to '20/05/2021 - 20/05/2021' and the chat source is '全部'. A search bar is present. Below the filters is a table with the following data:

成員名稱	聊聊已回應數	上線時間	平均首次回應時間	平均客戶滿意度分數	評價詳細
 Kshopeerunn...	101	468min20s	1min14s	1.82	細節
 Kshopeerunn...	27	268min30s	21s	2.6	細節



網頁版聊聊功能

登入網頁版聊聊

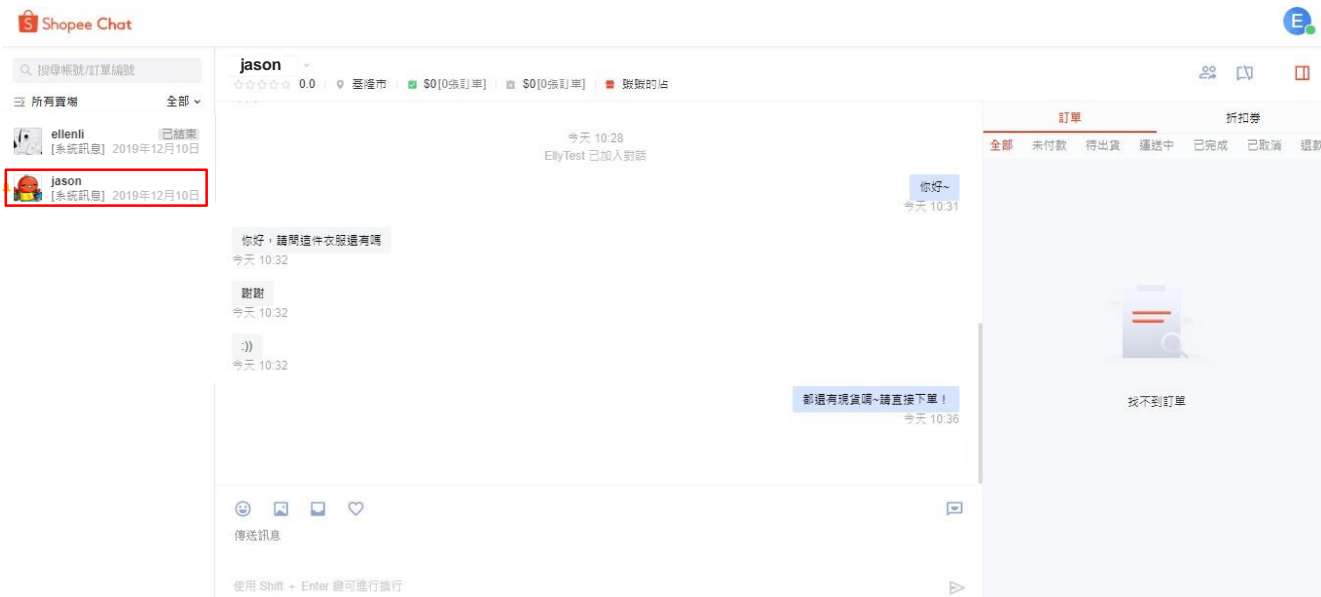
網頁版聊聊有提供企業權限用戶**轉發聊聊**與**隱藏模式**功能
一般功能請參考[賣家網頁版聊聊說明](#)。

透過連結進入網頁版蝦皮聊聊：<https://seller.shopee.tw/webchat/login>



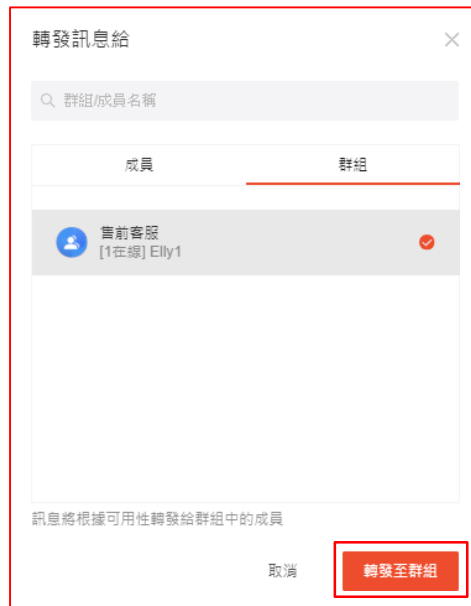
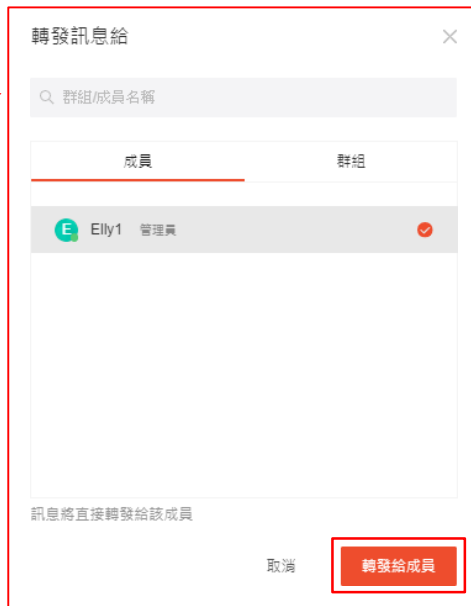
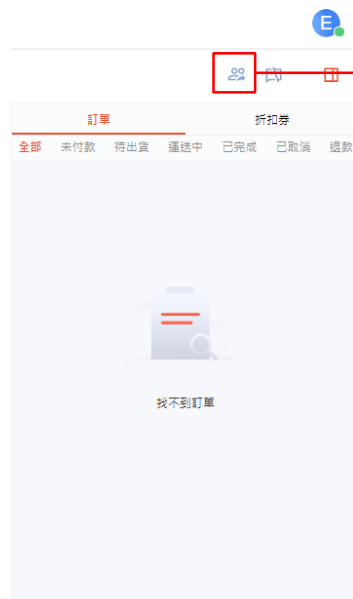
轉發對話

1. 選擇對話：點選左側需轉發的對話框。



轉發對話

2. 選擇對象：點選右側「轉發」圖示，選擇轉發給特定在線成員或群組，並點選轉發。



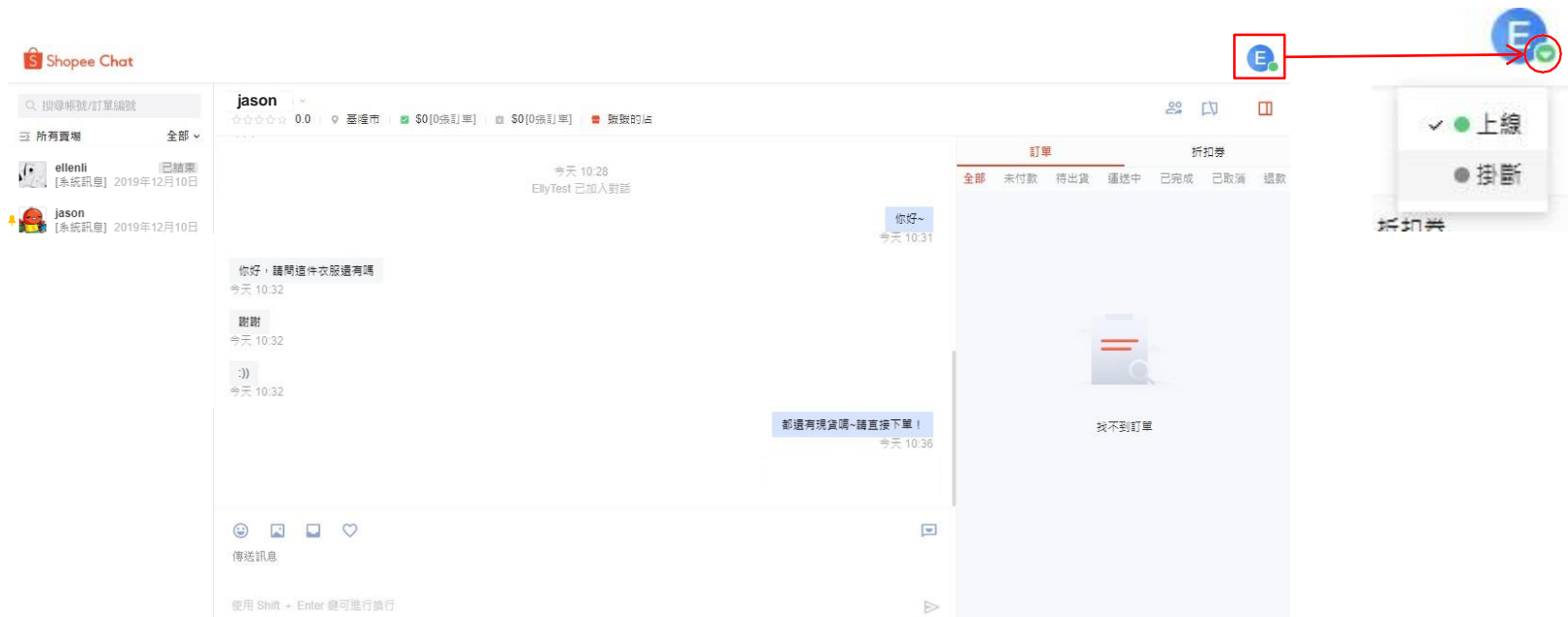
轉發對話

3. 轉發完成：收到轉發聊聊的子成員，將從左側對話欄看見 [轉寄] 標籤，點選後即可看見過去聊聊紀錄並回覆用戶。




隱藏模式

1. 點選在線圖示：點選個人頭像右下角的在線/掛斷圖示。



隱藏模式

2. 開啟隱藏模式：選擇「掛斷」，即可開啟隱藏模式。



Shopee Chat

掛斷通知

當處於掛斷模式時，您將只能接收當前開啟的對話中的訊息，而不能接收新的聊聊。您確定要掛電話嗎？

不再提醒 取消 確認

- 請注意：
 1. 當您「掛斷」後即處於隱藏模式，無法接收新進聊聊。
 2. 若您處於隱藏模式時離線，下次上線時仍會是隱藏狀態。



聊聊分配規則

無客服在線

若賣場目前無任何客服在線，系統會將新進聊聊存放於暫存區，並將數量平均分配給所有客服專員。

待客服專員上線後，根據以下規則進行分流：

- 未讀聊聊優先推送給第一位上線客服人員，若未讀聊聊超過 100 則，剩餘聊聊將分配給後續上線客服
- 若僅有一位客服人員上線，系統將隨客服處理數量，陸續分配剩餘聊聊給唯一的客服



對應群組客服在線

若賣場有對應聊聊來源的客服群組成員在線

例如：「售前客服群組」指定聊聊來源為「商品詳情頁面」

買家從商品詳情頁面發送聊聊，且「**售前客服群組**」有成員在線

系統將根據以下規則進行分流：

- 優先將新進聊聊分配給未讀對話最少的客服人員
- 若客服未讀數量一樣，則依據帳號創立時間分配



對應群組客服離線

若賣場無對應聊聊來源的客服群組成員在線

例如：「售前客服群組」指定聊聊來源為「商品詳情頁面」

買家從商品詳情頁面發送聊聊，但「售前客服群組」無成員在線

系統會將聊聊分配給**其它在線並擁有客服權限的成員**，以下三種類型皆符合此定義：

- 其它客服群組並且在線的客服人員
- 未加入客服群組，但擁有聊聊權限的其他子帳號
- 未加入客服群組，但有開啟「[在聊聊分組中加入主帳號](#)」功能的主帳號



熟客原則

若同一個買家於 3 天內，再次發送聊聊給賣家。


系統將根據以下規則進行分流：

- 若原先對話之客服在線，則將該用戶發送的聊聊分配給同一位客服人員
- 若同位客服已離線超過 10 分鐘，則將聊聊分配給其它在線客服人員



主帳號聊聊分流說明

以下功能是否開啟，皆會影響到主帳號是否加入聊聊分流、接收聊聊，請參考以下情境說明：

1 聊聊分組 

請確保您的聊聊分組至少有一位成員在群組中否則聊聊分組將被禁用。

2 在聊聊分組中加入主帳戶 取消 ▾

主帳戶不會直接收到來自用戶的訊息，但可以收到來自其他成員轉發的訊息。

賣場	①是否開啟 「聊聊分組」分流功能	②是否開啟 「在聊聊分組中加入主帳號」	是否將 主帳號加入客服群組	分流結果
A	X	X	X	只有主帳號可以接收聊聊
B	O	X	X	除非其他客服主動將聊聊轉發給主帳號 否則主帳號不會看到用戶發送的聊聊
C	O	O	X	若所有客服離線只有主帳號在線 系統會將聊聊分配給主帳號
D	O	O	O	主帳號將加入聊聊分流（視為一位客服人員）



常見問題

常見問題

1. 為什麼我在編輯群組成員時，無法找到我要新增的子成員？

請確認該成員有聊聊權限才可新增至客服群組中

2. 為什麼我將子帳號加入客服群組，還是看不到聊聊？

子帳號剛加入客服群組時，無法看到過去已讀過的聊聊，系統會將過去未讀或後續新進聊聊，依據[聊聊分配規則](#)派發給對應客服專員

3. 訊息分配給子帳號，主帳號能同步接收訊息嗎？

不行，開啟聊聊分流及客服群組是讓訊息分配給子帳號，主帳號會收到訊息的情形請參考“[主帳號聊聊分流說明](#)”

4. 為什麼我開啟了「在聊聊分組中加入主帳號」聊聊分流功能，主帳號還沒辦法收到來自用戶的聊聊？

請參考“[主帳號聊聊分流說明](#)”，確認有將主帳號加入客服群組，主帳號才能夠參與系統聊聊分配

5. 為什麼聊聊會顯示對話關閉？

顯示對話關閉有以下兩個原因：

a. 客服主動結束對話

b. 客服已讀取訊息且最後更新時間超過30分鐘

若訊息一直都是未讀，不會關閉聊聊對話或重新分配給其他客服





謝謝

前往賣家幫助中心了解更多

<https://seller.shopee.tw/edu/>