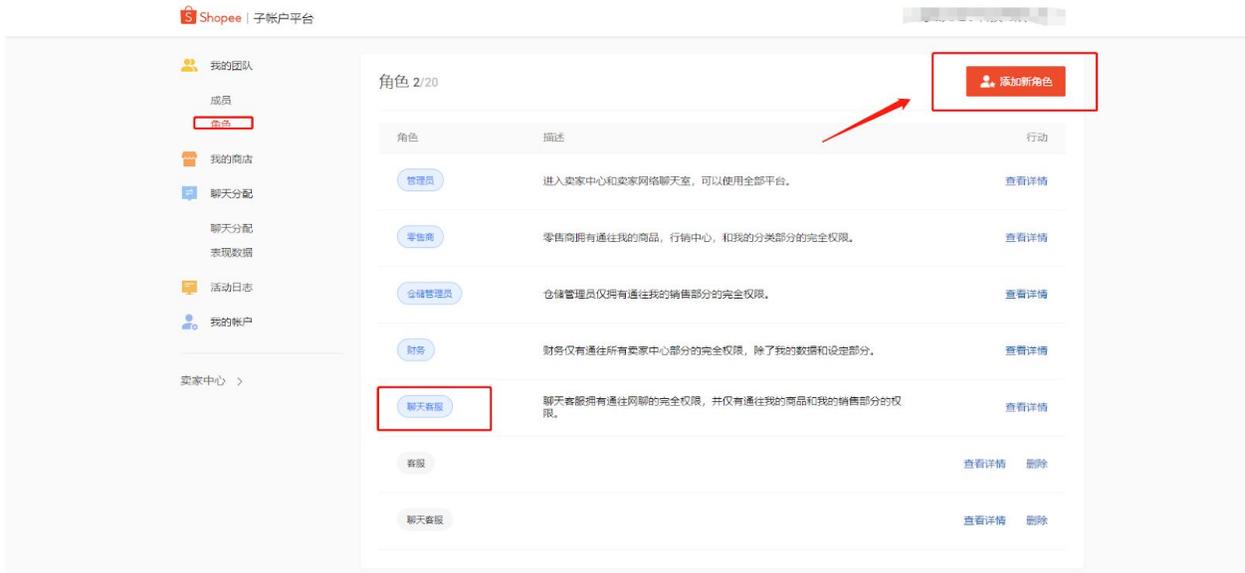


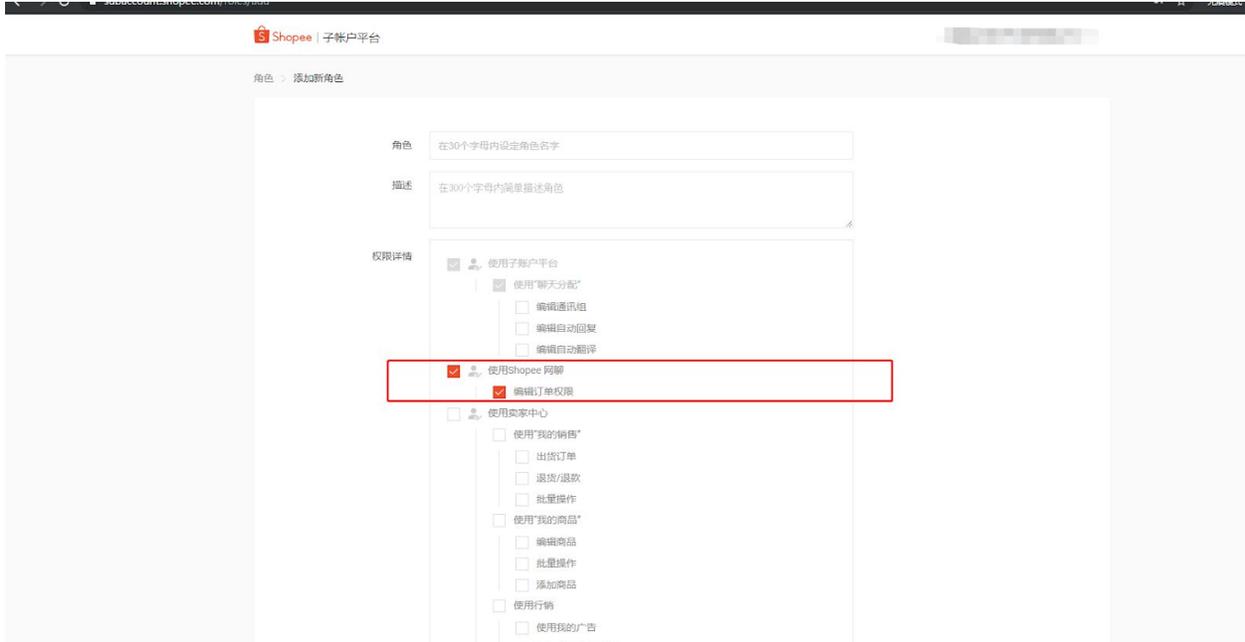
# 如何将店铺的消息分配给特定的客服？

使用主账号在子母账号平台如下操作：

## 1、第一步 创建客服角色



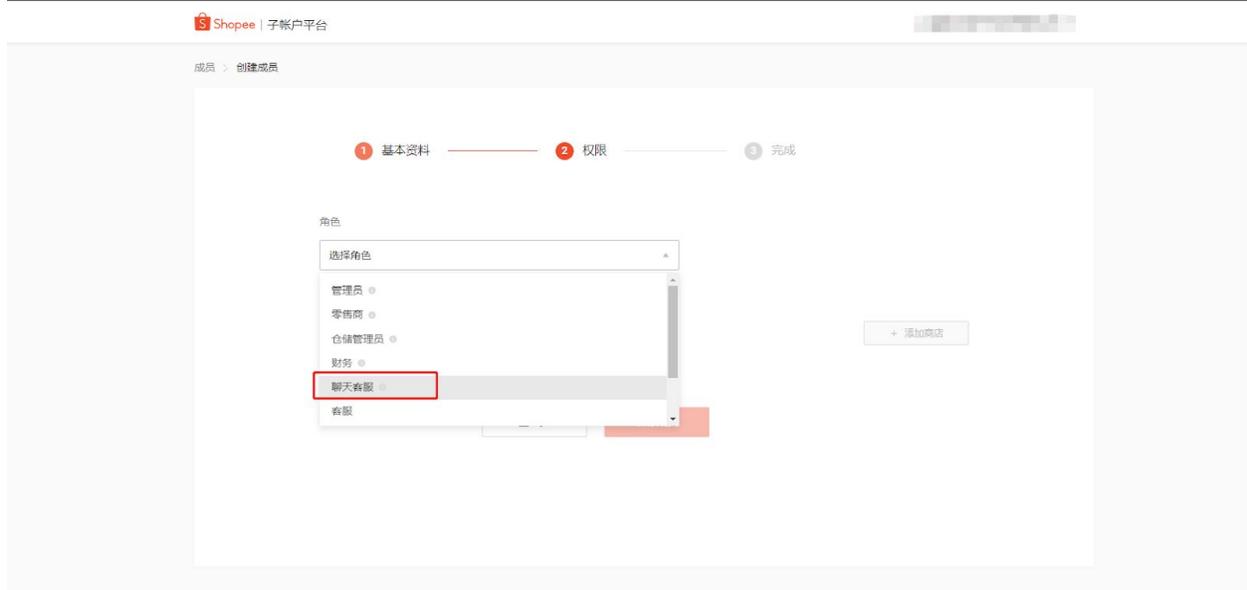
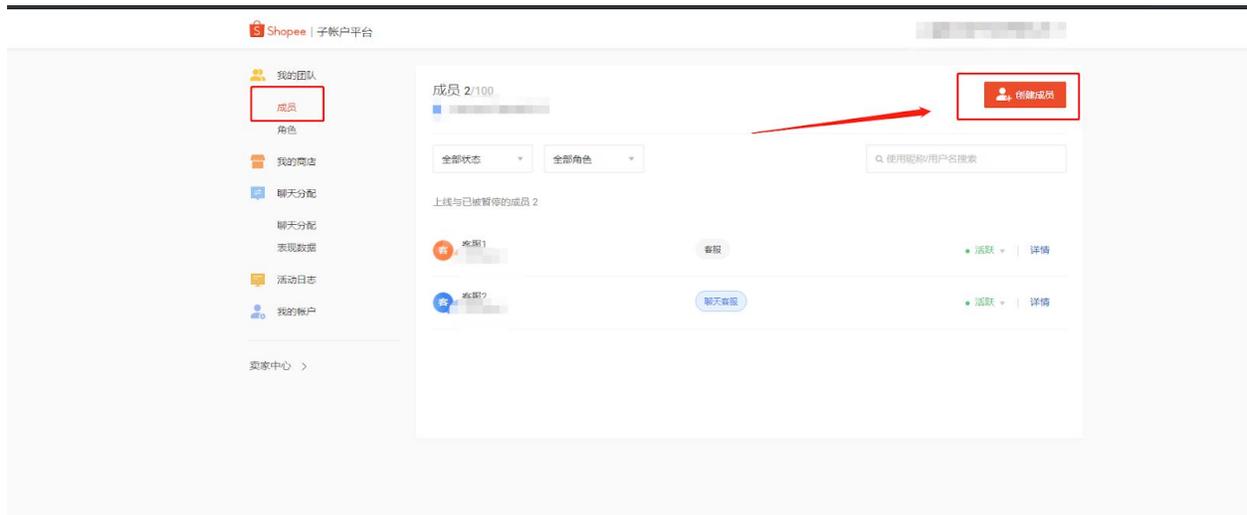
也可以直接使用系统默认设定的“聊天客服”角色，该角色的权限是系统设置好的。



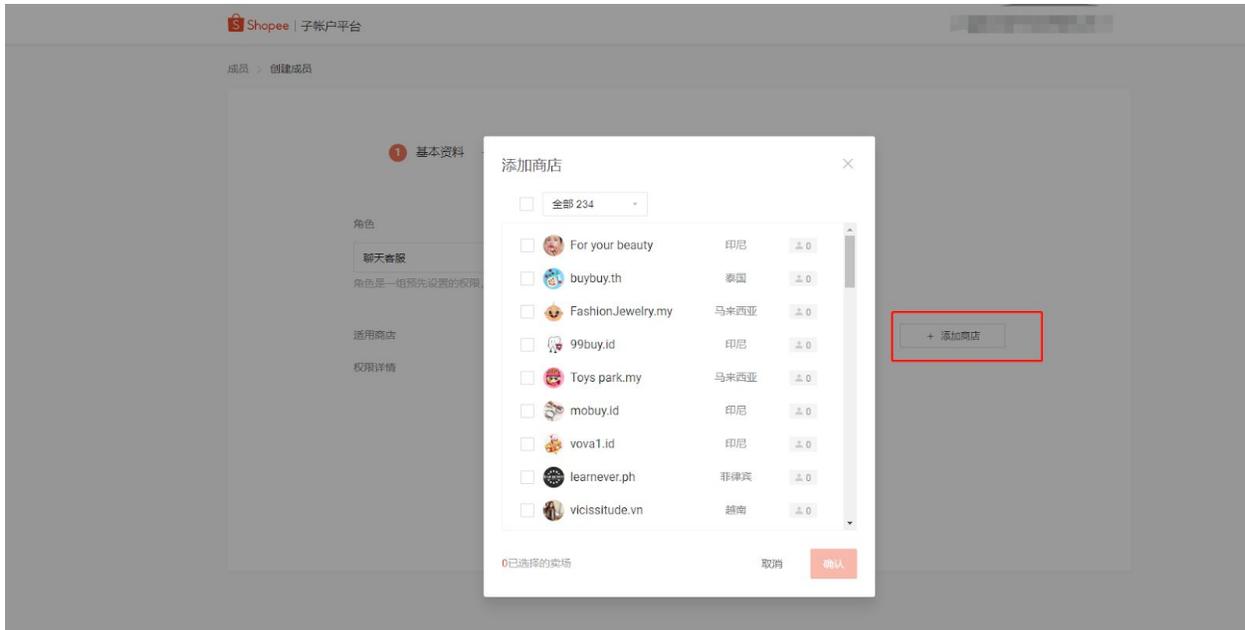
创建角色时，根据实际需求，勾选角色权限。

**注意：在选择权限时，务必要勾选“使用shopee网聊”以及“编辑订单权限”，否则该角色不能登录网聊工具**

## 2、第二步 添加成员



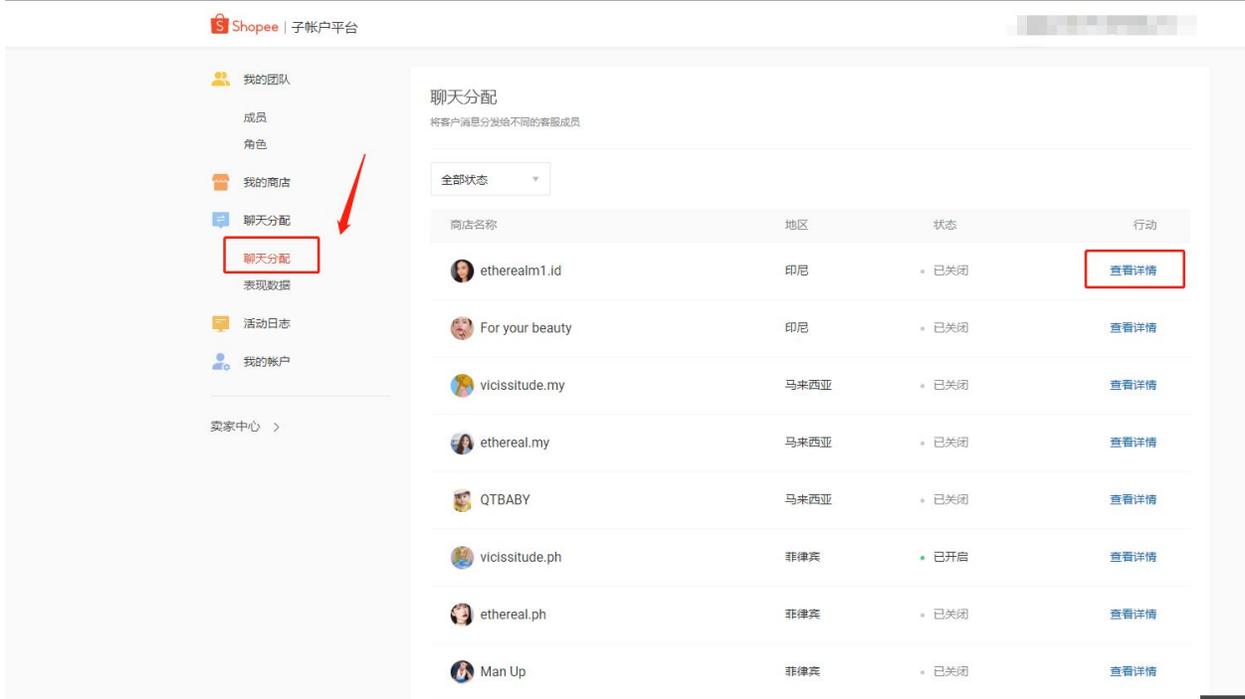
给成员分配上一步骤设置的聊天客服的角色，多个客服可使用同一个角色。

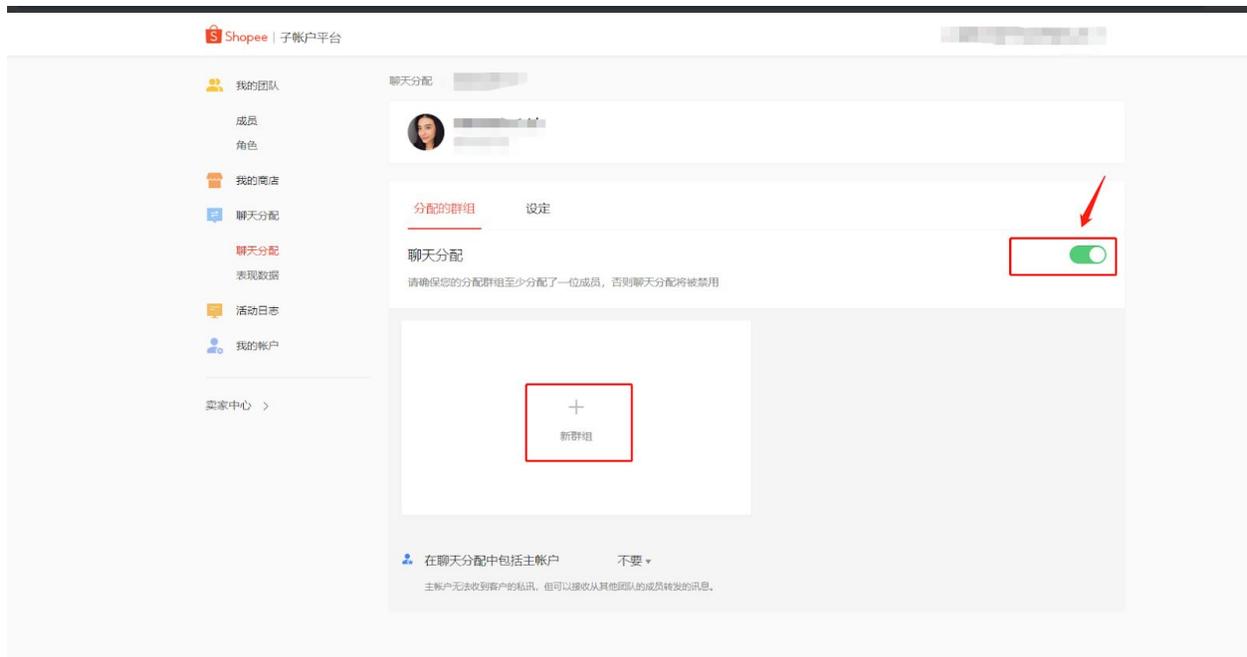


## 分配客服负责的店铺

### 3、聊天分配

在完成前两步后，客服只能登录所负责店铺的网聊工具，但接收不到信息，需要在聊天分配里设置信息的接收。





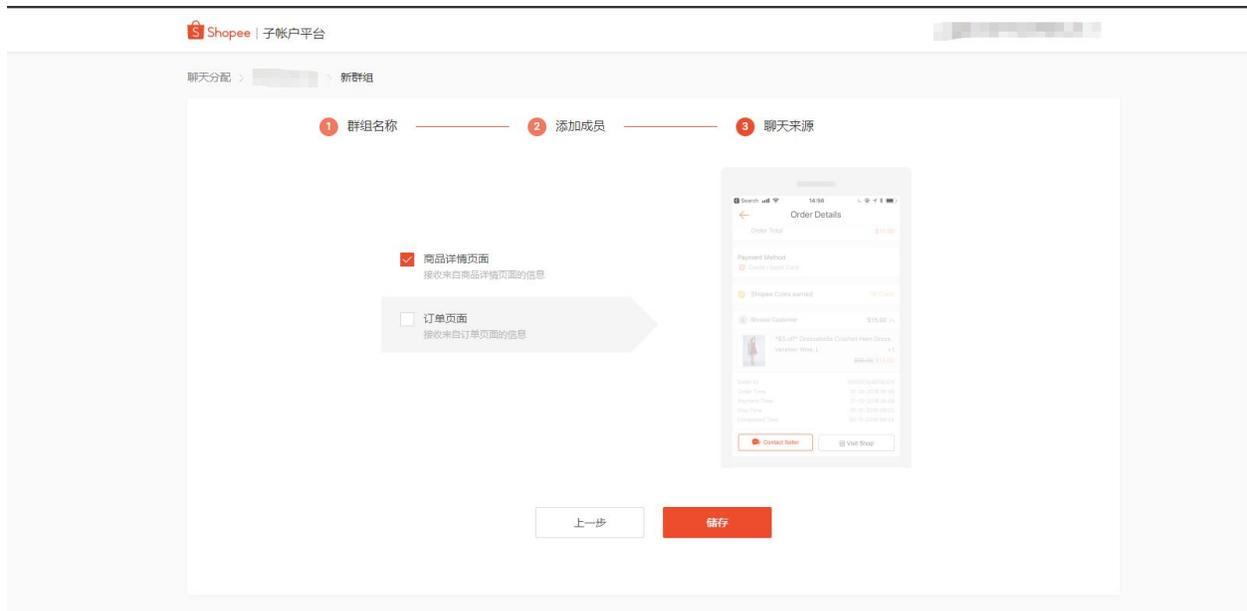
首先选择需要分配聊天的店铺，把聊天分配的开关打开，然后点击“新群组”



设置群组名称



将第二步中添加的成员添加到群组



设置消息来源，此处设置的是客服将会接收的信息的来源，例如：只勾选了“商品详情页面”，客服只能收到来源于这个页面的消息，来源于“订单页面”的消息不会分配给该客服。

以上三步设置成功后，客服用子账号登录网聊工具即可处理所负责店铺的消息。