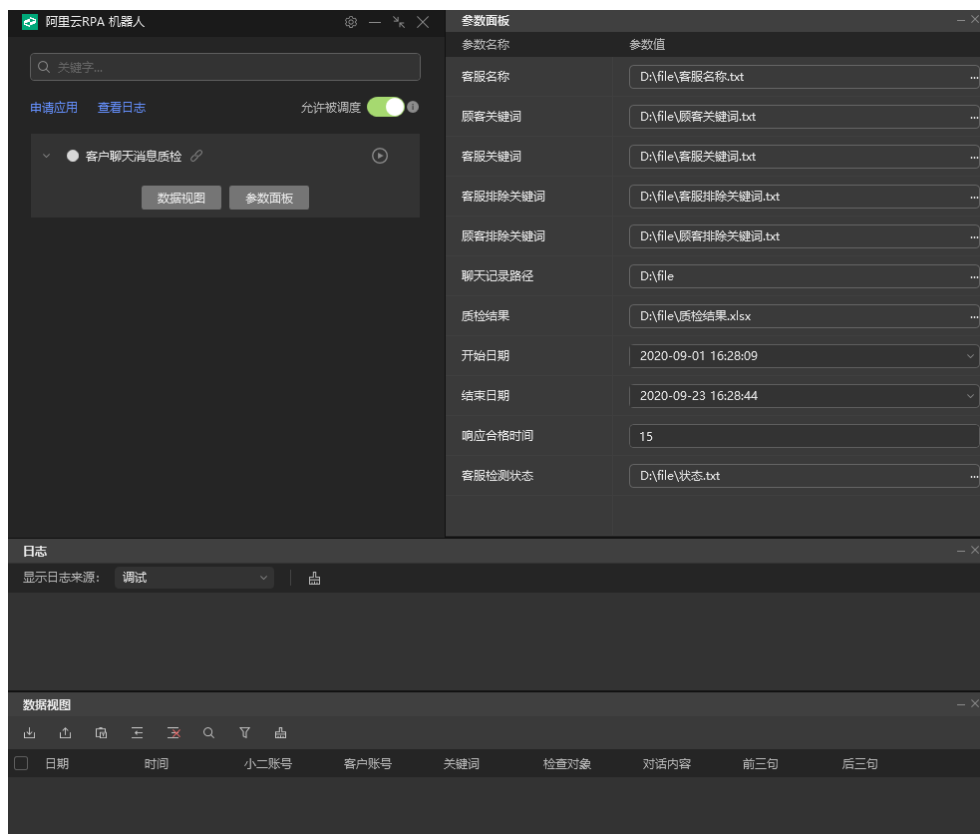


客户聊天消息风险质检-使用说明

- 自定义关键字排查投诉风险，筛选出带有“投诉”，“工商”的聊天记录
- 通过系统自动化运行，实现聊天记录 100%覆盖
- 根据质检结果，及时培训，规避风险
- 量化客服的服务合格率，便于商家进行考核
- 提高效率：RPA 机器人替代人工抽查，效率大幅提高
- 100%覆盖率：聊天记录 100%覆盖，没有遗漏
- 顾客满意度：及时检测出关键词，可有效减少投诉，极大提高客户满意度

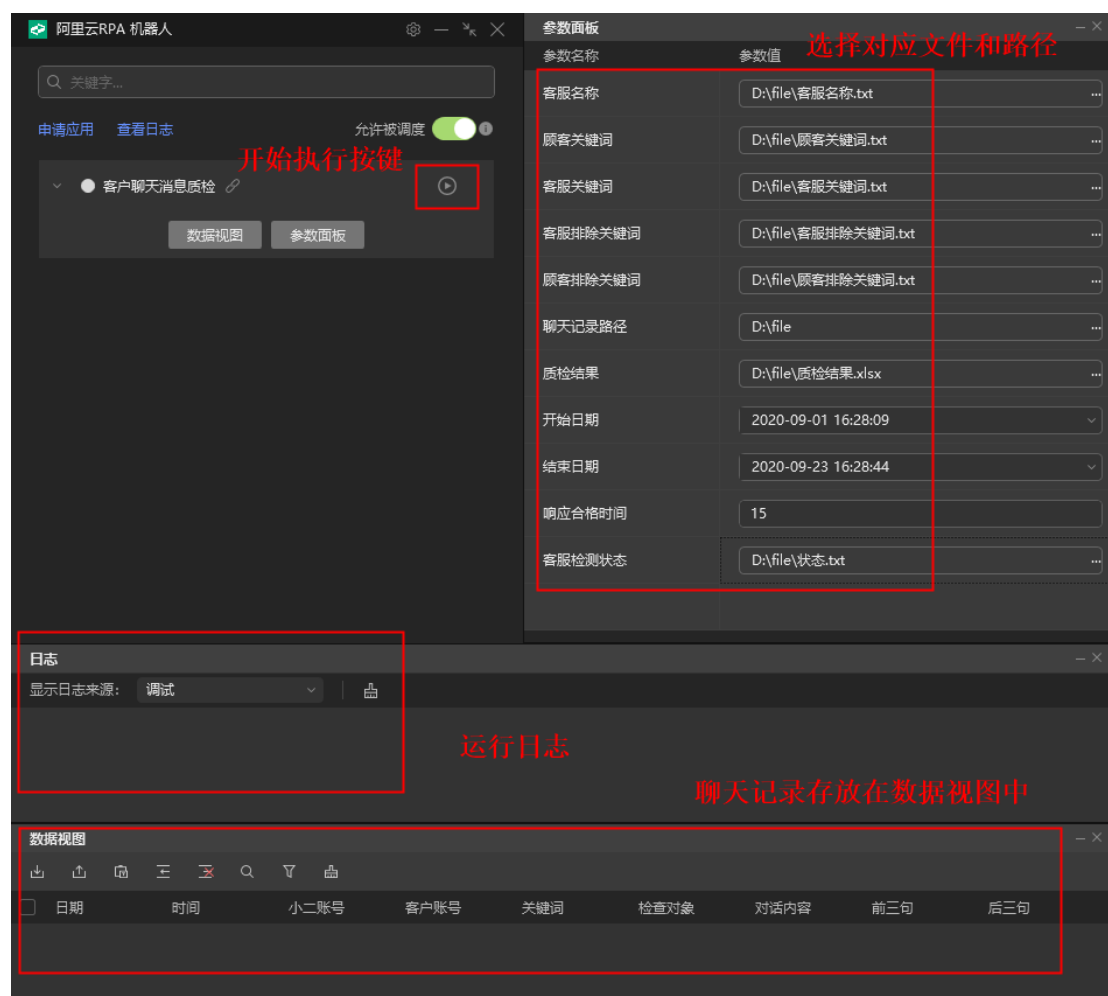
商家痛点：

- 大促期间兼职客服多，无法保证服务质量，难以规避投诉风险
- 业务量大，人工质检成本高
- 采用人工抽查聊天记录的方式质检，导致质检覆盖率低、检查效率低



使用介绍

使用界面：



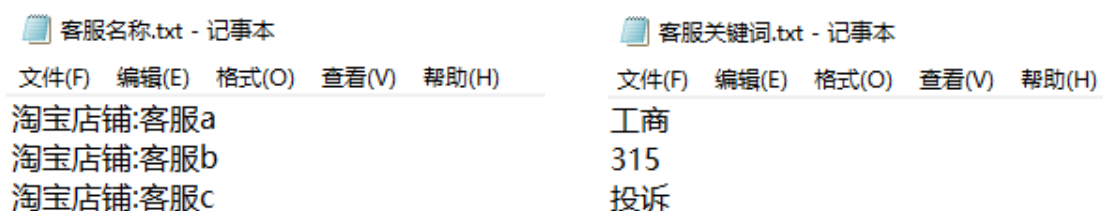
第一步：在 Chrome 中登录淘宝子账号管理页面，并根据店铺实际情况创建以下 txt 文档。

客服名称.txt、顾客关键字.txt、客服关键词.txt、客服排除关键词.txt、顾客排除关键词.txt

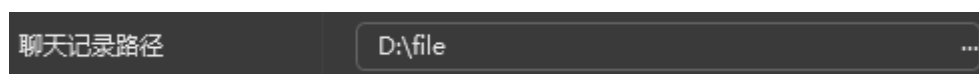
其中“客服名称.txt”必须为非空；“顾客关键字.txt”和“客服关键词.txt”至少有一个不为空；可根据需求往“客服排除关键词.txt”或“顾客排除关键词.txt”中键入内容，这两个文件可以为空。

注：

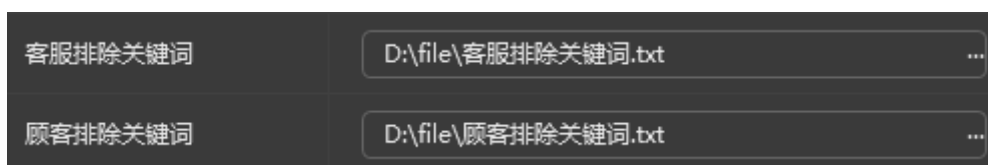
1. 文件名可随意，内容正确即可。
2. 文档格式必须是 txt 格式。
3. 文档中每个客服旺旺名或每个关键字必须单独一行。
4. Txt 文件例子：



第二步：在 RPA 机器人中导入“客服名称”和“关键字”等文档；设定聊天记录存放路径。



商家还可以根据自己的需要选择添加**需要排除的关键字文件**



比如商家需要检出带有“ABC”的文本，但是会发现“A”等文本会被抓取出来，所以为提高质检的准确率，商家可将“A”加入需要排除的文本中

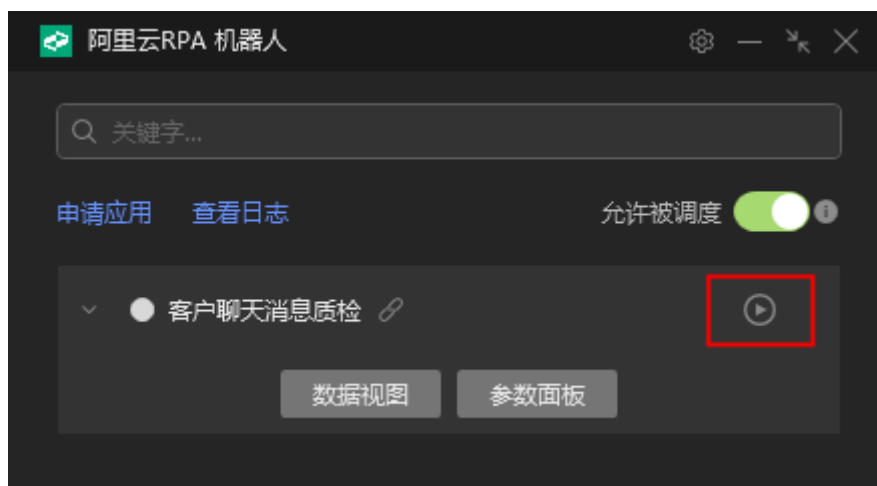
第三步：选择“开始时间”和“结束时间”、状态保存目标文件和质检结果保存目标文件。保存状态.txt、质检结果.xlsx。



注：

1. 状态保存目标文件必须是 txt 文件。
2. 质检结果保存文件必须是 xlsx 文件。

第四步： 点击开始执行按钮。



点击之后只需等待质检完成即可，后续会自动把检测结果和状态结果写入到刚才设定好的文件中。

结果文件例子：

📄 状态.txt - 记事本

文件(F) 编辑(E) 格式(O) 查看(V) 帮助(H)

员工账号为【淘宝客服:a】的员工检测状态正常

员工账号为【淘宝客服:b】的员工检测状态异常：账号不存在

员工账号为【淘宝客服:c】的员工检测状态异常：没有与顾客交流过

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|--------|---------|-------|----------|-------|--------|---------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
| 小二名字 | 总平均响应时间 | 总响应次数 | 平均首次响应时间 | 总响应时间 | 服务客户人数 | 首响时间合格率 | 平均响应时间合格率 | 客服关键词出现总次数 | 客服关键词出现个数 | 顾客关键词出现总次数 | 顾客关键词出现个数 |
| 淘宝客服:a | 48.8 | 5 | 36 | 244 | 2 | 50.00% | 60.00% | 0 | 0 | 4 | 2 |

反馈渠道

若遇到问题，请联系相关工作人员。