客服系统提供客服与客户之间的在线沟通渠道，客服系统不仅可以提高工作效率，还可以有效的降低时间成本，改善用户体验，为企业的发展带来了极大的便利，今天我们就来了解一下什么客服系统快捷回复语是什么？客服系统如何创建和使用快捷回复语？

客服系统快捷回复语是什么？

顾名思义，快捷回复语在客服系统中最大的作用就是帮助企业客服快速响应用户，同时也方便了客服本身，减少重复性工作，来实现我们说的日常回复等，所以企业只需要在客服系统后台分类建立通用回复语言，在客服和来访者沟通的时候有相关诉求时就可以方便的引用，这样不仅可以减轻客服压力，还可以提高员工工作效率。

客服系统快捷回复语是什么？客服系统如何创建和使用快捷回复语？

如何在UDESK客服系统如何创建快捷回复语？

首先是建立个人回复语，通过客服系统工作台进入操作模块个人回复菜单，然后选择创建新的回复语即可，这里看是否需要建立群组标签，即回复语的分类标签，类似于群组标签的类型，如欢迎语、关怀语、引导语等。如果不需要新建一个，可以直接选择现有的标签建立回复内容，这样就可以在交流过程中直接使用了。

其次，建立公共回复语，这类答复的适用场景比较广泛，其中可以涉及到售前问题。技术问题、售后问题等，所以在建立的时候我们可以根据不同的业务属性建立快速的回复，只需填写所属组织，提交即可。

在UDESK客服系统中如何使用快捷回复语？

在与来访客户交流时，我们可以通过交流窗口的右侧进入常用语。在这里可以直接看到建立的快捷回复语，只需点击相关回复，就可以引用到回复框发送给客户，这样也可以节省客服输入大量回复文字的时间。

虽然快捷回复语在客服系统中是一个很小的功能，但是在客服沟通的过程中却起到了很大的作用。比如，在咨询高峰期，客服可以用快捷回复语帮助解答来访客户，减少来访客户的等待时间，同时也为企业建立规范化管理提供了基础。沃丰科技UDESK全渠道智能客服系统，一个平台集成呼叫中心、在线客服、工单系统，对接20多个沟通渠道，无障碍连接您的全球客户。