

# 多多客服管理助手<sup>V3.12</sup> 用户使用手册

User Manual

第 20200524 版

# 目录

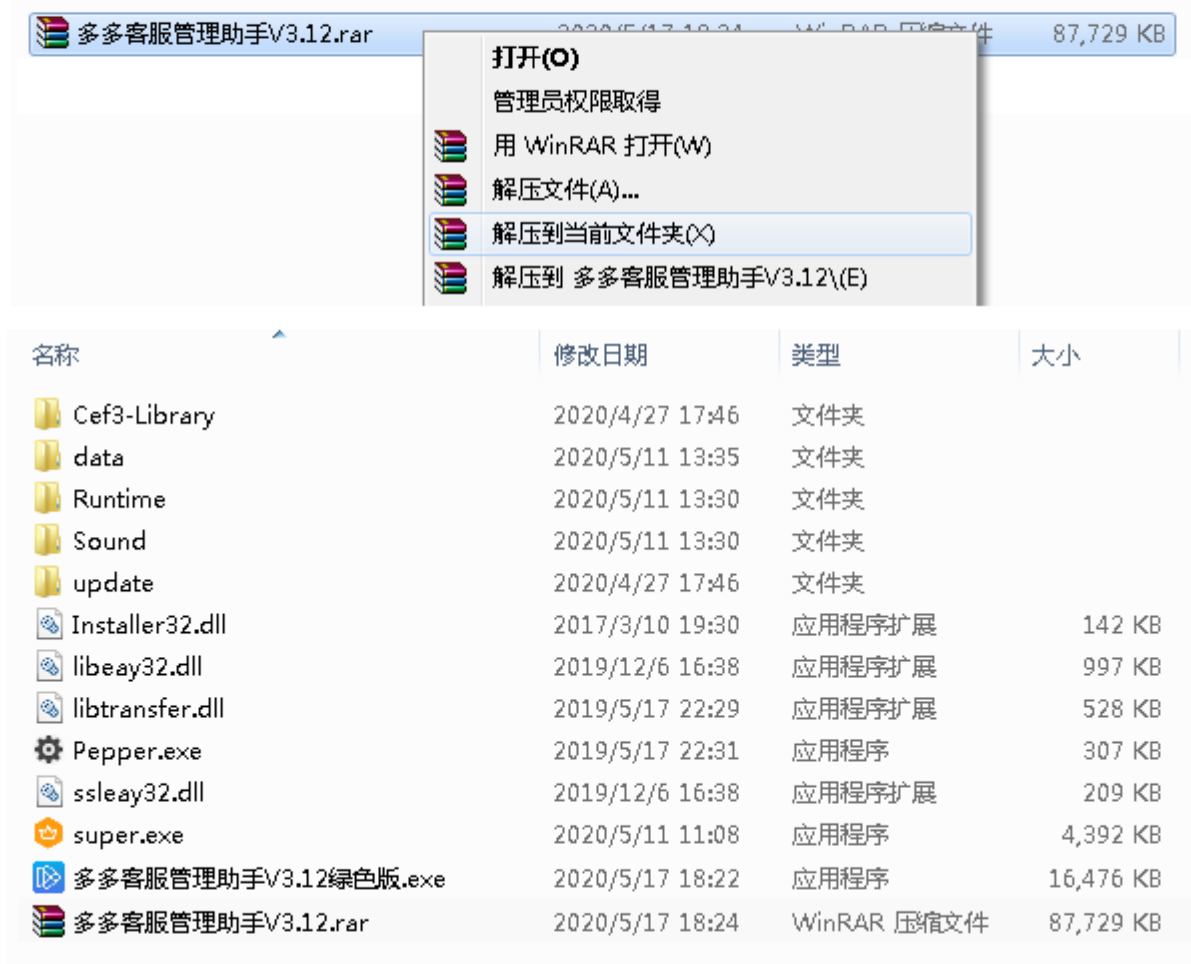
安装	1
运行	2
注册账号	3
找回密码	4
购买激活码	5
激活会员	6
登陆拼多多	7
关键词回复	8
随机回复	11
延迟回复	14

# 安装

软件为绿色软件，无需安装，解压后即可运行。（请不要直接打开压缩包运行，需要先完整解压后再运行，否则可能会出现报错等问题。）

软件完整版下载完成后，右键“解压到当前文件夹”。（如果系统未安装解压软件，请先安装解压软件后重试。）

解压完成后，会显示下图文件列表。（请自行检查解压后文件列表是否完整）



## 运行

如果系统中有杀毒软件，可能会产生误报，请将软件添加至信任列表。

双击主程序运行，出现如下登录界面：



## 注册账号

如果首次使用软件，还没有软件账号，点击“注册账号”按钮。

账号：请输入邮箱账号（尽量使用 QQ 邮箱，其他邮箱有可能会收不到验证码）

密码：请输入需要设置的软件密码

点击“发送验证码”按钮，软件会发送验证码至邮箱账号，登录自己的邮箱，查看验证码。

验证码：请输入邮箱账号接收到的验证码

以上操作完成后，点击“立即注册”按钮，按照提示，完成注册。



## 找回密码

如果登录时忘记密码，点击“找回密码”按钮。

账号：请输入软件账号

密码：请输入需要设置的新密码

点击“发送验证码”按钮，软件会发送验证码至邮箱账号，登录自己的邮箱，查看验证码。

验证码：请输入邮箱账号接收到的验证码

以上操作完成后，点击“重置密码”按钮，按照提示，完成找回密码。



## 购买激活码

如果需要购买激活码，点击“激活会员”按钮。

淘宝购买激活码：人工购买方式（需要客服在线时才能发货）

淘宝官方直营店网址：<https://shop37119122.taobao.com/>

自助购买激活码：自助购买方式（只要库存充足，可任意时间购买）

自动发卡网平台网址：<https://www.510ka.com/liebiao/6EAD1F40EBB80DF7>



## 激活会员

如果软件需要充值，点击“激活会员”按钮。

账号：请输入需要充值的软件账号

激活码：请输入已购买的激活码 XXXXX-XXXXX-XXXXX-XXXXX （不要有多余空格及其他字符）

验证码：请输入图形验证码

以上操作完成后，点击“立即激活”按钮，按照提示，完成激活。

多多客服管理助手 V3.12.0.0

账号

密码

记住密码

**激活会员**

登录

注册账号 找回密码 软件官网

多多客服管理助手 V3.12.0.0

账号 [ ]@qq.com

激活码 [ ]9-H [ ]A-3 [ ]P-M [ ]U

验证码 4582

**立即激活**

淘宝购买激活码 自助购买激活码



恭喜您，会员激活成功！



## 登录拼多多

软件登录成功后会出现内置浏览器界面。（如果一直处于空白状态，请检查网络连接是否正常或检查软件解压是否完整。）

请在该界面登录拼多多商家后台账号，扫码登录或账号密码方式登录均可，未登录时内置浏览器窗口会显示“未登录”字样。

当拼多多商家后台账号登录成功后，内置浏览器窗口会显示账号头像及账号名，并且出现悬浮条界面，这时可以对该账号进行自动回复的相关设置。

注：目前软件不限制店铺登录数量，需要多个店铺客服管理的商家，请再次开启软件，重复上述步骤即可。

请根据自身电脑配置情况，合理选择登录店铺数量，具体登录数量以系统不卡为准。



## 关键词回复

需要根据买家消息内容，回复指定消息的，请在悬浮条窗口点击“系统设置”按钮。

在“系统设置”窗口找到“关键词回复”，勾选“启用关键词回复”，并根据自身需要，设置相应关键词规则，点击“确定”保存设置。

如果不清楚匹配类型的作用，可以点击“匹配类型”前的 ? 图标查看作用示例。

设置完成后，请在内置浏览器客服平台页自行测试。下图为演示示例。



关键词

你好, 在么, 在吗

匹配类型

模糊匹配

多个关键词请使用英文“,”分割

8/20

回复内容

在的亲, 请问有什么可以帮您的呢?

16/200

确定

取消

延迟回复

关键词失败日志

是否启用

序号

匹配类型

关键词

回复内容

启用

1

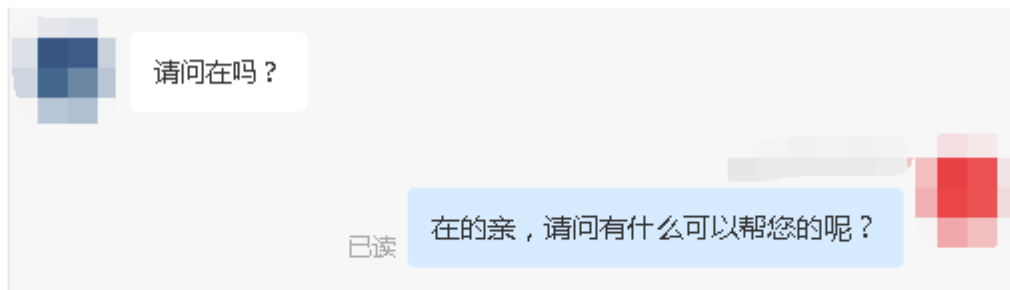
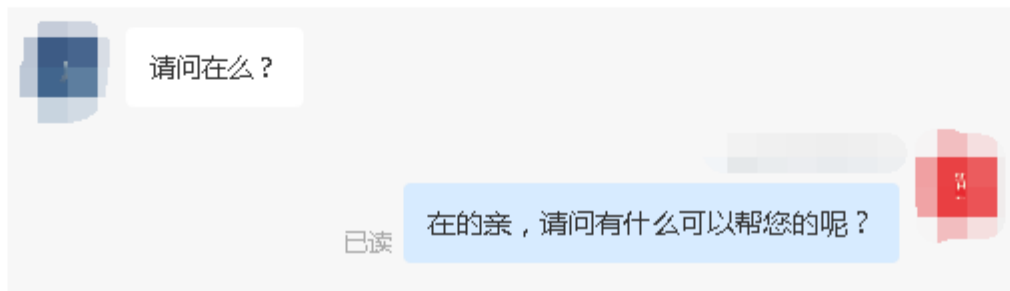
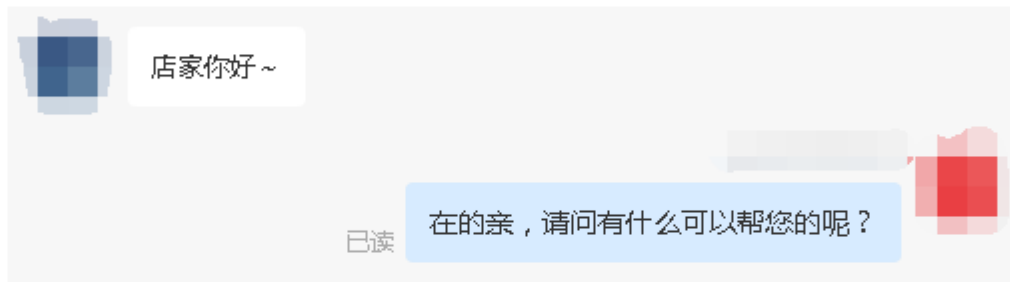
模糊匹配

你好, 在么, 在吗

在的亲, 请问有什么可以帮您的呢?

确定

取消

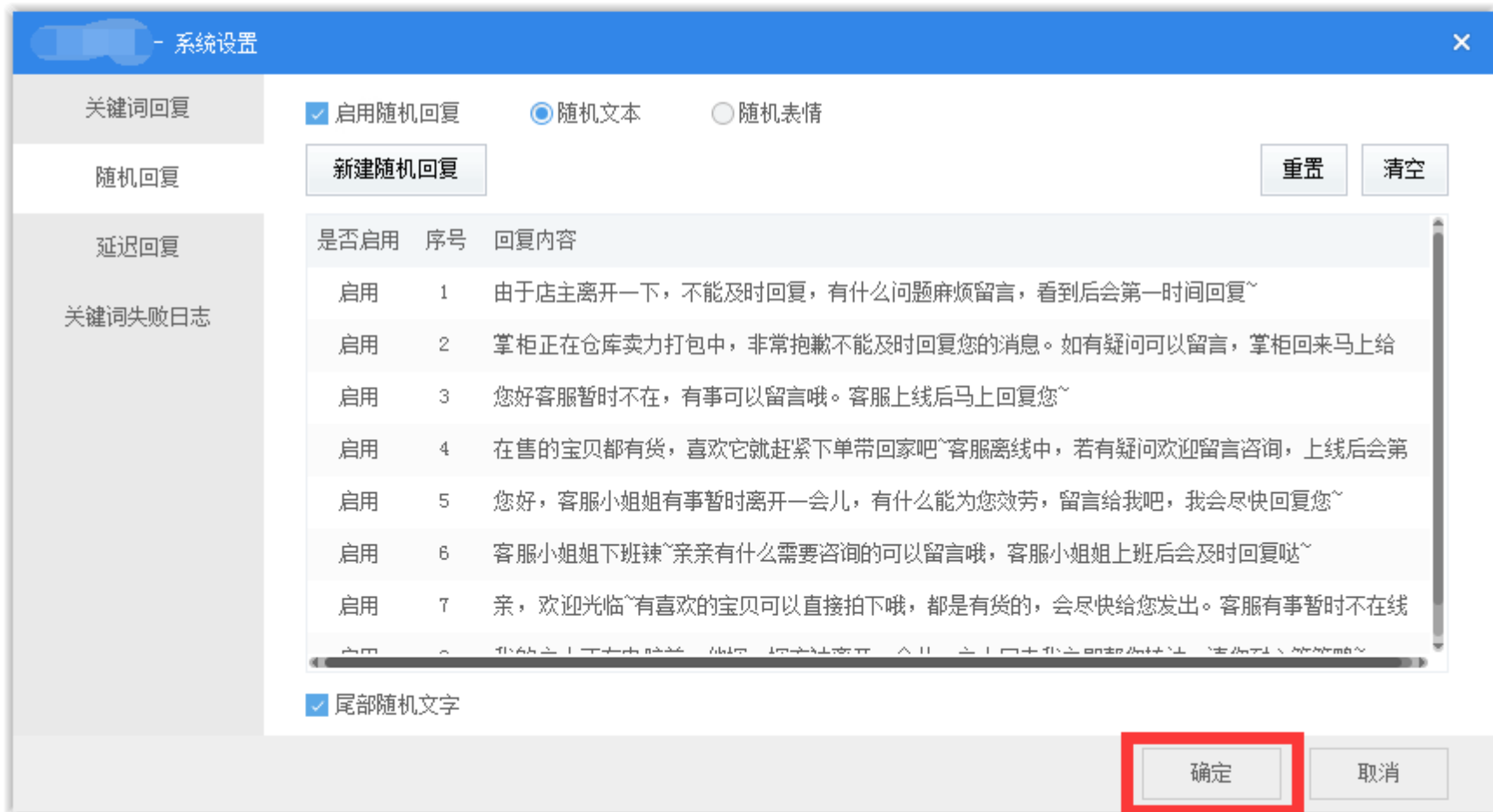


## 随机回复

不需要根据买家消息内容回复指定消息或关键词回复未匹配到指定内容的，在“系统设置”窗口找到“随机回复”，勾选“启用随机回复”，并根据自身需要，选择“随机文本”或“随机表情”选项，设置相应随机文本内容或随机表情，点击“确定”保存设置。

设置完成后，请在内置浏览器客服平台页自行测试。下图为演示示例。

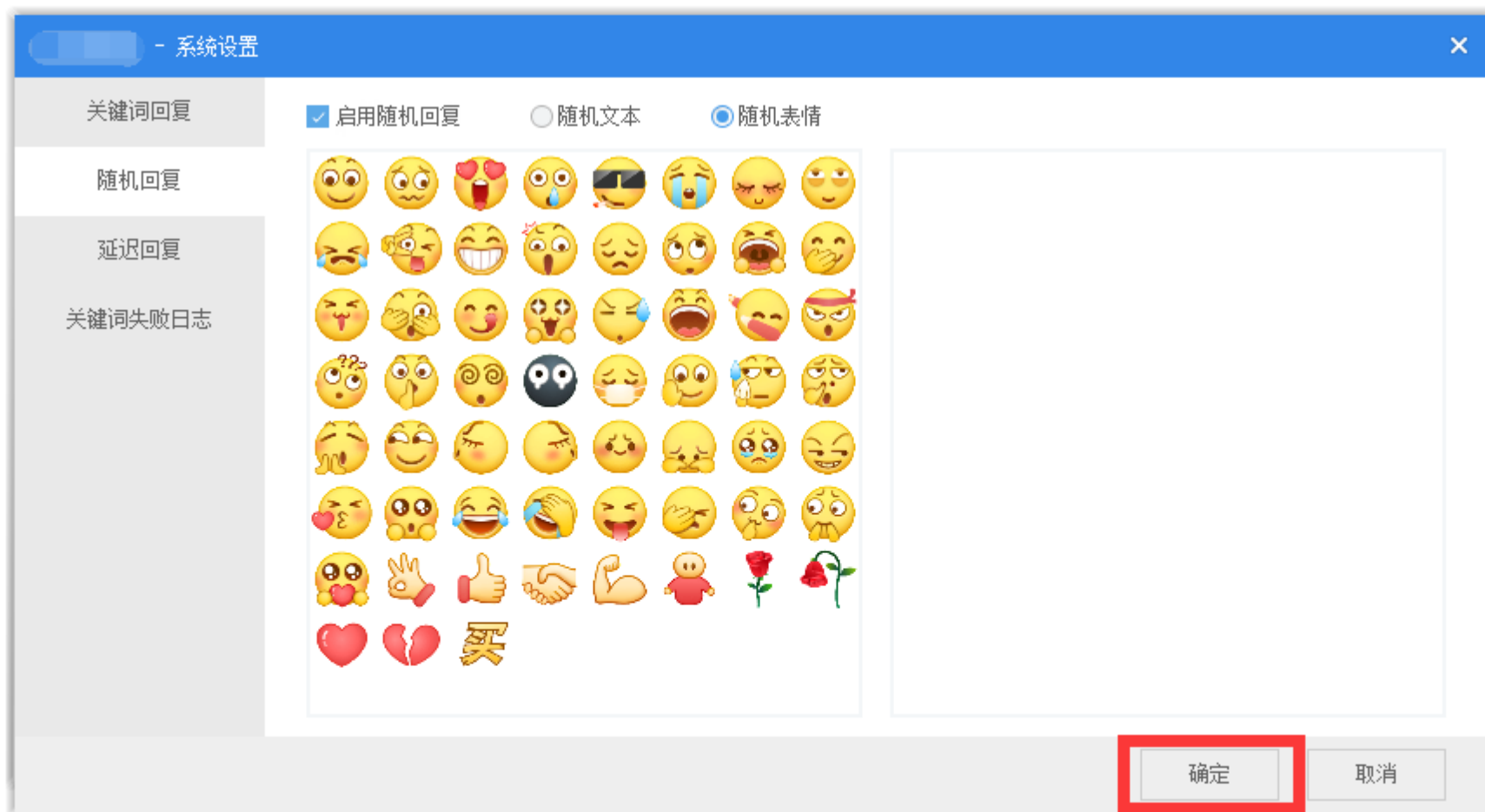
注：随机文本尽可能多的设置多条文本，否则消息有可能会被官方屏蔽，随机表情左侧为启用列表，右侧为禁用列表，可以根据需要自由设置。

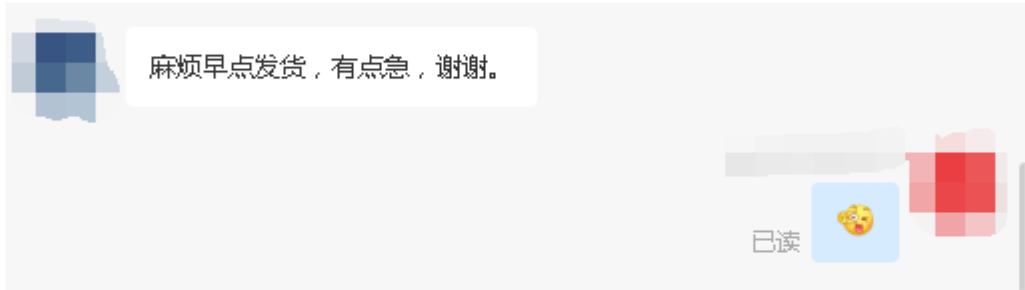


麻烦问下，什么时候发货呢？

掌柜正在仓库卖力打包中，非常抱歉不能及时  
回复您的消息。如有疑问可以留言，掌柜回来  
马上给您回复~状亞疾淄嘔

已读

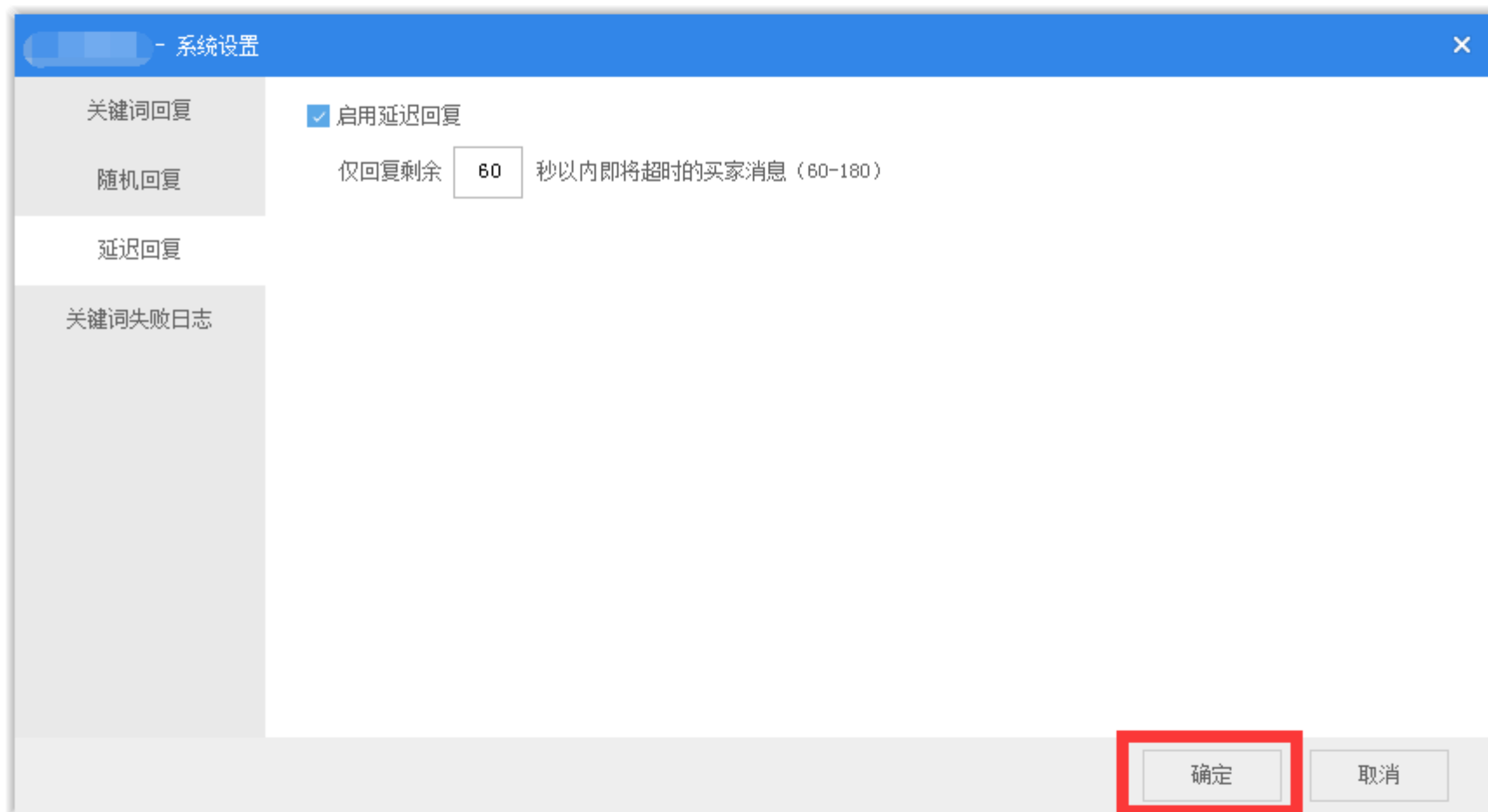




## 延迟回复

仅回复剩余 X 秒以内即将超时的买家消息（默认 120 秒，仅支持 60-180 秒，为人工客服回复预留回复时间），在“系统设置”窗口找到“延迟回复”，勾选“启用延迟回复”，并根据自身需要，设置相应参数，点击“确定”保存设置。

设置完成后，请在内置浏览器客服平台页自行测试。下图为演示示例。





请3分钟内回复



什么时候发货呢？

14:57

113秒后超时

请3分钟内回复



什么时候发货呢？

15:14

58秒后超时



什么时候发货呢？

已读

