



快手电商升级一站式客服平台“快语”，提升用户满意度和商家经营效率

2024.09.03

扬子晚报: [快手电商升级一站式客服平台“快语”，提升用户满意度和商家经营效率](#)

9月3日，快手电商客服平台升级为“快语客服工作台”，商家可通过“快语”高效处理买家的售前和售后问题，进一步提升用户满意度和店铺经营效率。官方数据显示，今年以来，快手电商客服平台已累计服务商家超过280万，累计接待用户1.3亿人次；与此同时，商家的客服接待能力持续提升，商家客服的“三分钟响应率”平均保持在85%以上，客服“人工平均响应时长”低于46.8秒，消费者对客服的“好评率”平均在82%以上。