

NEXON SMS

自动回复使用手册

适用于管理账号与获得授权的子账号

这项功能解决什么问题？

当客户回复指定关键词时，系统按客户的第1次、第2次回复顺序给出预设内容；达到上限、人工正在聊天、断网或规则异常时停止自动发送。

开始前必须理解的三条规则

- 自动回复只处理已经收到的客户消息，不应主动创建新的营销发送任务。
- 同一客户进入既有对话后，自动回复属于后续对话消息，不应再次扣除首发余额。
- 正式使用前必须完成预演和安全检查；修改已启用规则后必须重新确认。

推荐操作顺序

步骤	用户操作	系统结果
1	创建识别关键词和回复序列	规则保持关闭，不会发送。
2	预演客户第1、2、3次回复	确认回复内容及转人工结果。
3	运行安全检查	全部通过后才允许进入启用步骤。
4	确认账号、适用范围和每日上限	减少误触发及批量损失。
5	输入当前登录密码并开启	生成启用审计记录。

1. 创建一条自动回复规则

进入左侧“自动回复”，点击“新增自动回复规则”。先保存为关闭状态，再完成以下设置。

步骤	用户操作	系统结果
1	填写规则名称	名称应说明用途，例如“查询进度”或“人工服务”。
2	选择识别方式	可选择完全匹配、包含任一或包含全部。
3	填写识别关键词	使用清晰、低歧义的词语，避免使用“好”“可以”等常见词。
4	填写第1次回复	客户第一次命中时发送的内容。
5	填写第2次回复	客户第二次命中时发送不同的跟进内容。
6	设置第3次处理	推荐转人工，不继续自动循环。
7	选择适用账号	管理账号可指定全部或部分子账号；子账号只能选择自己。

关键词示例
推荐：查询进度、人工客服、退订。
不推荐：好、是、要、可以。这些常见词容易在人工聊天过程中被误触发。

识别方式如何选择

- 完全匹配：客户消息去除首尾空格后必须与关键词一致，风险最低。
- 包含任一：消息包含任意一个关键词即可触发，覆盖面大但更容易误触发。
- 包含全部：消息必须同时包含多个关键词，适合“查询 + 进度”等组合意图。

2. 设置第1次、第2次与转人工序列

系统必须按“客户 + 规则”分别记录命中次数，不能把不同客户或不同规则的次数混在一起。

客户命中次数	系统动作	推荐内容
第1次	发送回复1	确认已经收到客户请求，并索取必要信息。
第2次	发送回复2	说明处理中、预计等待时间或下一步。
第3次及以后	停止自动回复并转人工	提示已转交人工，避免无限循环和重复成本。

人工聊天优先

坐席最近已经向该客户发送人工消息时，自动回复必须进入暂停窗口。建议至少暂停5分钟；复杂业务可设置30分钟或更长。

必须避免的循环

- 客户重复发送同一条消息时，不得因回调重试而重复自动回复。
- 系统自动回复产生的出站消息不能再次进入关键词识别。
- 不同设备同时打开网页时，正式服务端必须使用幂等键和原子锁确保只发送一次。

3. 预演、检查与安全启用

规则保存后先不要立即开启。使用预演区分别模拟第1次、第2次和第3次命中，核对内容、适用账号及转人工结果。

步骤	用户操作	系统结果
1	点击预演第1次回复	页面只展示将要发送的回复1，不产生真实短信。
2	点击预演第2次回复	确认回复2与回复1不同，并符合上下文。
3	点击预演第3次回复	应显示转人工或停止，不应继续循环。
4	运行安全检查	保存、内容、重复消息、冷却、人工优先、上限和断线策略必须通过。
5	核对每日上限	单客户每日不超过5条，全部客户建议先从较低上限开始。
6	输入登录密码启用	防止误触；密码不得写入规则或浏览器备份。

启用失败怎么办？

任何检查失败、规则损坏、无法确认当前账号、消息连接断开或发送接口异常时，系统都应保持关闭。不要绕过检查直接启用。

4. 日常使用与监控

- 每天开始工作前确认自动回复总开关、适用子账号、消息连接和当日发送上限。
- 观察自动回复触发量、转人工量、失败量和客户投诉；发现异常立即关闭相关规则。
- 人工接管客户后，确认该客户的自动回复已经进入暂停窗口。
- 修改关键词或回复内容后重新预演、重新检查、重新授权启用。
- 导出规则备份时不得包含登录密码、API密钥、服务器令牌或客户消息。

建议监控指标

指标	正常含义	异常处理
触发次数	与客户回复量大致匹配	突增时先关闭并检查关键词是否过宽
重复阻止数	少量网络重试被成功拦截	持续升高时检查供应商回调和幂等键
转人工数	复杂问题进入坐席	过高时优化回复1和回复2
失败数	应接近0	保持关闭并保存消息ID、规则ID和时间

5. 常见问题

客户在人工聊天时说出了关键词怎么办？

人工发言后自动暂停；坐席也可手动关闭该客户或规则的自动回复。

客户第二天再次回复，次数从哪里开始？

应按业务设置重置窗口。推荐24小时无活动后重新从第1次开始，并保留审计记录。

关闭网页后还能自动回复吗？

当前本机值守模式不能。网页关闭、电脑休眠或断网后停止，不补发旧消息。正式无人值守需要服务器任务系统。

为什么图片不能直接发送？

SMS本身不承载图片。需要服务商支持MMS或媒体链接，并单独配置上传、审核、大小限制和计费。

自动回复会扣余额吗？

按本平台当前规则，同一对话只对首条发送计费，后续对话消息不重复扣费；正式服务器仍必须验证账本规则。

出现错误应提供什么信息？

账号、客户号码、规则ID、消息ID、发生时间、预期结果、实际结果；不要发送密码和API密钥。

需要平台协助

请登录 NEXON SMS 后记录规则ID和消息ID，再联系平台方。官方网站：nexonmall.com