

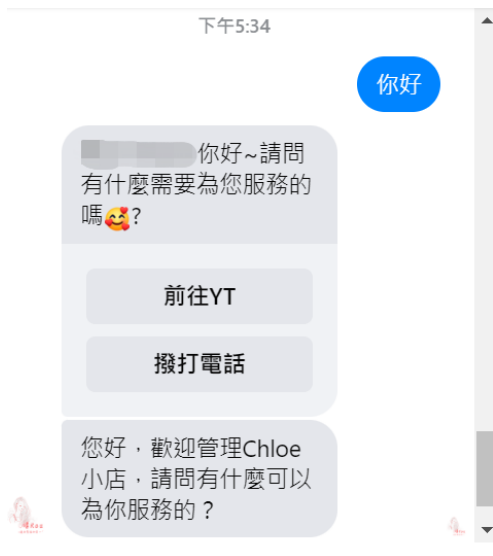
電商平台使用操作教學

社群行銷(社群訂單模組)

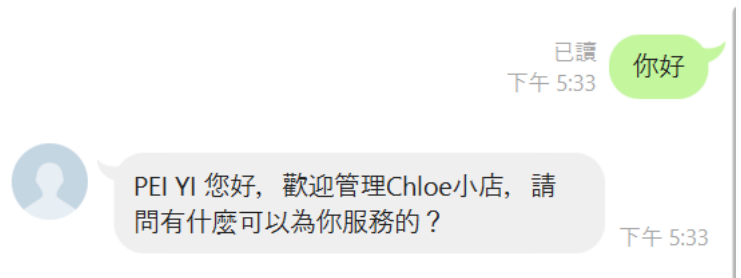
1. 社群行銷說明.....	3
2. 社群參數設定.....	4
(1) Messenger.....	4
(2) Line 官方帳號	13
2. 回覆訊息.....	21
3. 預設回覆.....	31
(1) 預設.....	31
(2) 訂單.....	33
(3) 商品.....	38
(4) 開始使用.....	41
4. 關鍵字回覆.....	44
5. 自訂回覆.....	47

1. 社群行銷說明

社群行銷功能為 Messenger/Line 的聊天機器人，當用戶對 Facebook 粉絲專頁/Line 官方帳號發送訊息，聊天機器人會依據用戶的訊息來判斷回覆的內容。

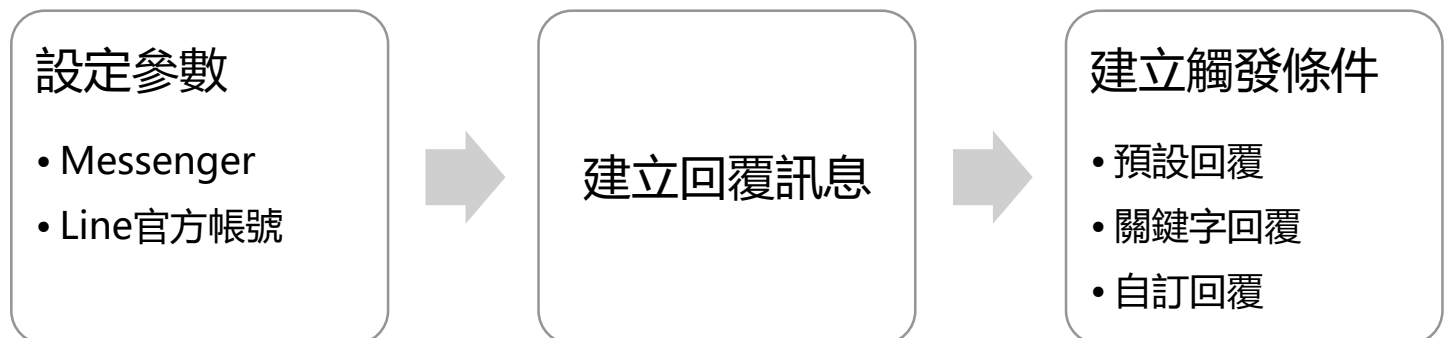


Messenger



Line 官方帳號

設定流程如下：



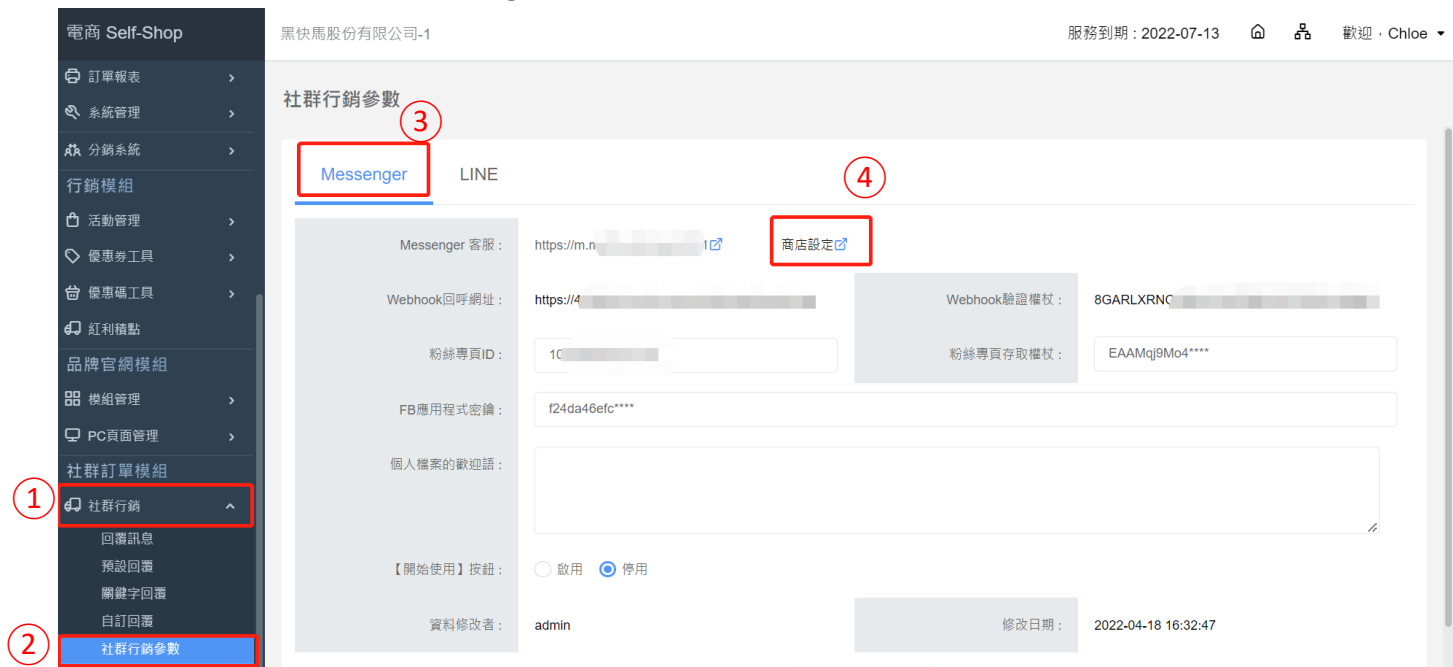
2. 社群參數設定

(1) Messenger

要使用社群行銷的功能，首先須建立 Facebook 粉絲專頁。

點擊 社群行銷→社群參數設定→Messenger。

點擊前往商店設定建立 Messenger 客服。



設定完 Messenger 客服後，要去串 Messenger 的 API。首先需完成下面以下條件：

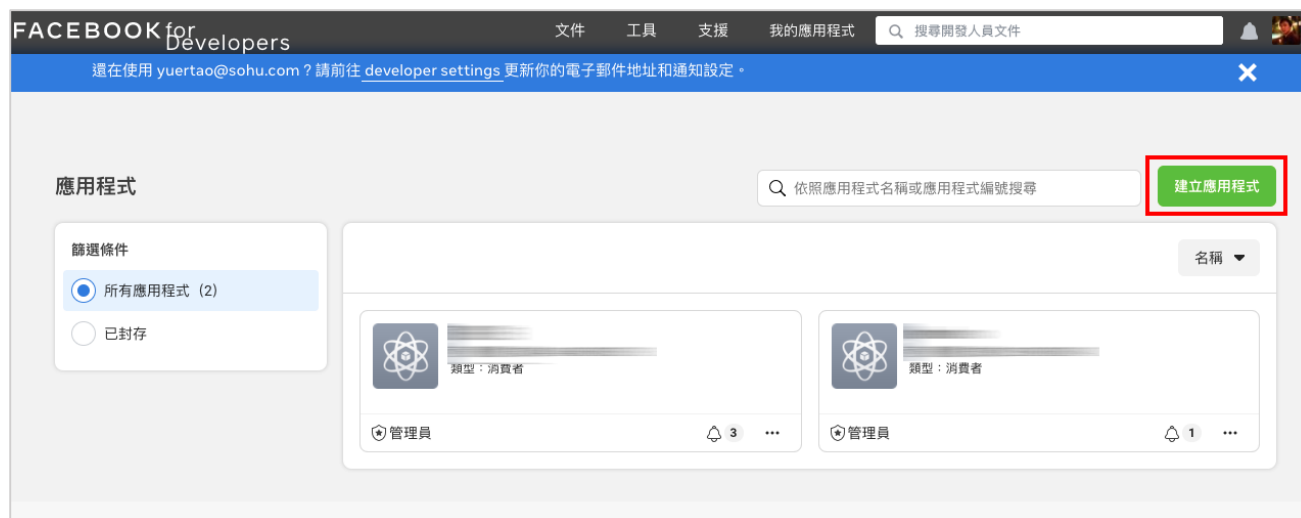
- (1) 一個擁有「page_messaging」權限的應用程式（需通過 FB 開發者帳號申請）
- (2) 粉絲頁需授權 FB 開發者帳號為管理員

開啟 <https://developers.facebook.com/>，點右上角的「開始使用」，按要求輸入相關註冊資料，完

成註冊。



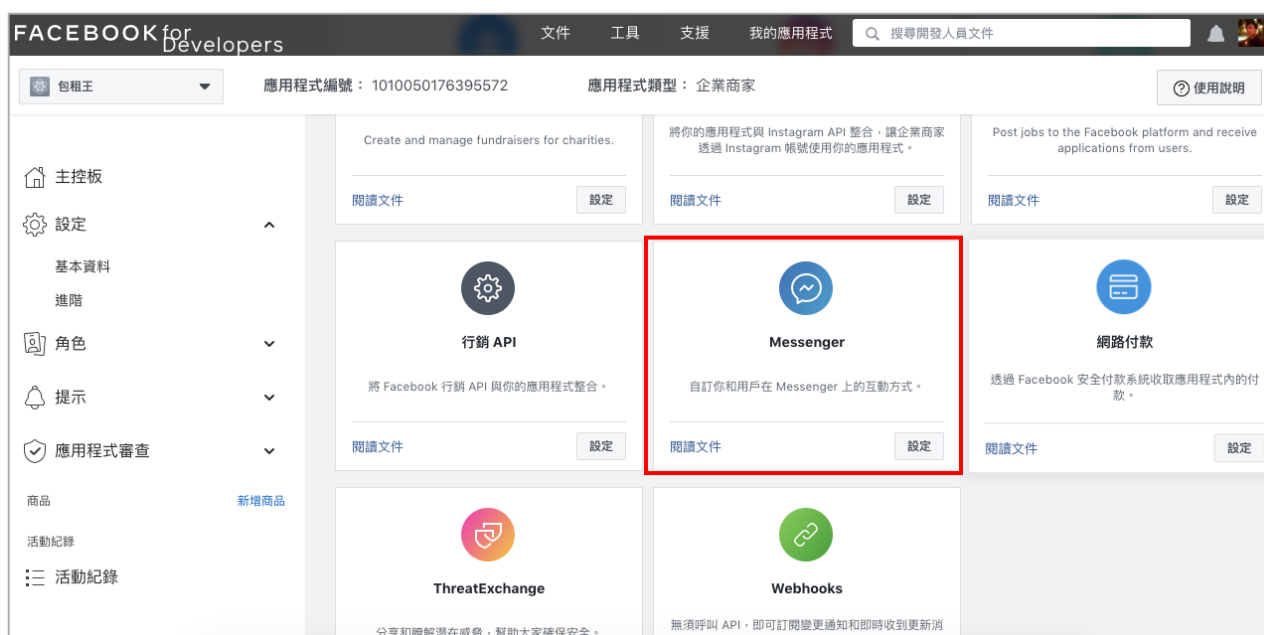
進入開發者帳號首頁，按「建立應用程式」。



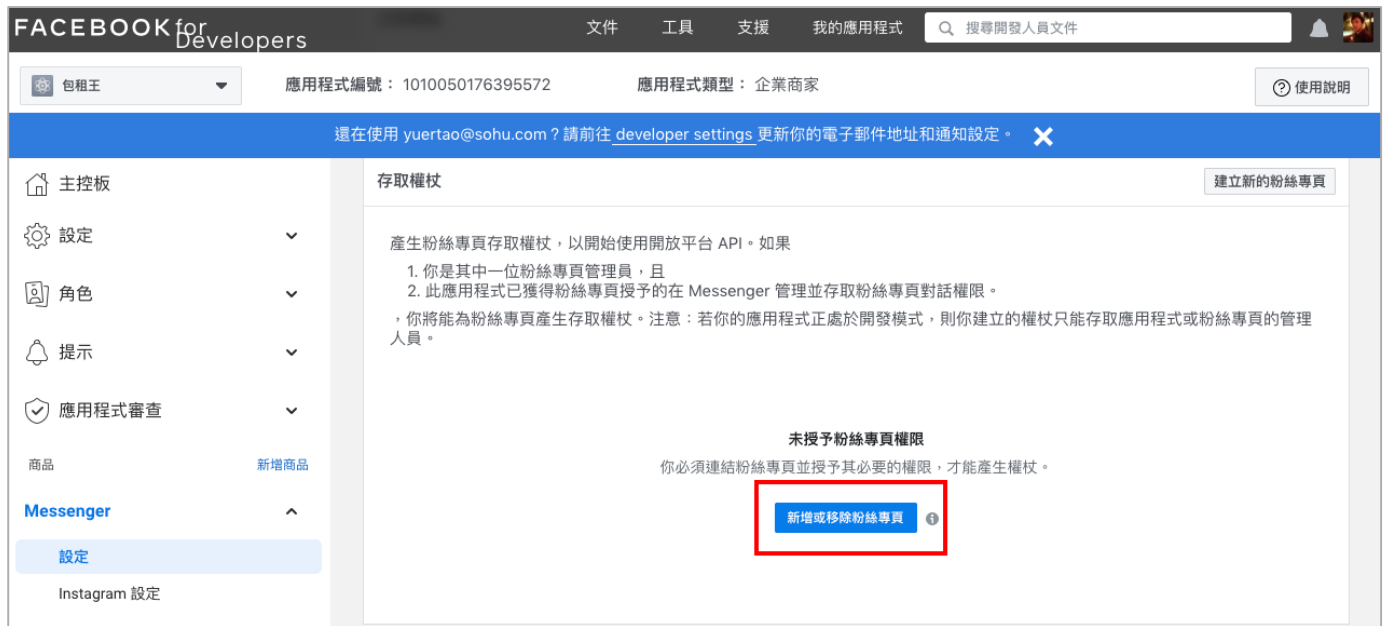
在建立應用程式畫面，選擇應用程式類型為「企業商家」後，填寫應用程式的顯示名稱 / 聯絡人 email，按「建立應用程式」。

The screenshot shows the 'Create App' wizard in the Facebook Developer portal. The title is '建立應用程式' (Create App). On the left, there are two tabs: '類型' (Type) and '詳細資料' (Detailed Information). The '類型' tab is selected, showing '企業商家' (Business) as the chosen app type. Below this, the '新增詳細資料' (Add Detailed Information) section is visible. It includes fields for '顯示名稱' (Display Name) with the value '包租王', '應用程式聯絡電子郵件地址' (App Contact Email Address), and '應用程式用途' (App Purpose) with the selected option '你自己或你的商家' (You or your business). There is also a dropdown for '企業管理平台帳號' (Business Manager Account) which is currently set to '未選擇企業管理平台帳號' (No business manager account selected). At the bottom, there are buttons for '返回' (Back) and '建立應用程式' (Create App).

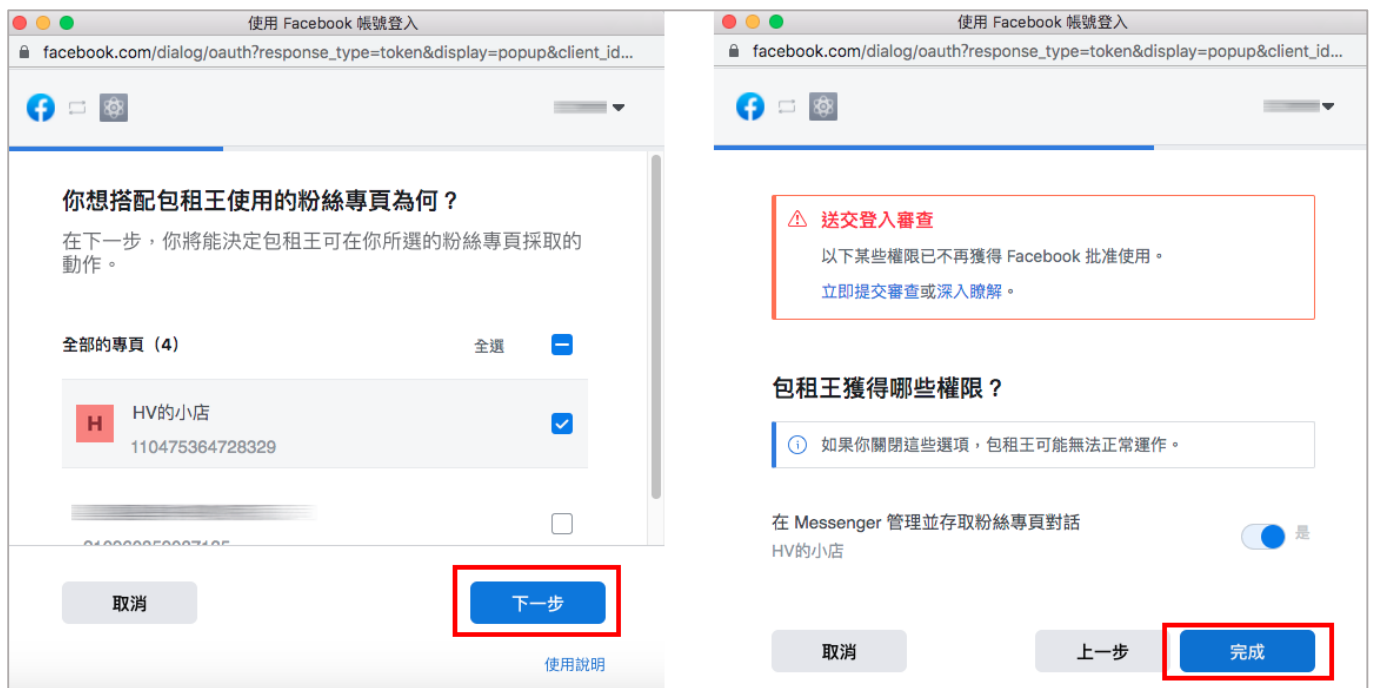
建立完成後，進入新應用程式的主控板，「為應用程式新增產品」下選擇「Messenger>設定」。



在「Messenger→設定」畫面，按「新增或移除粉絲專頁」



選擇需要建立 Messenger 應答的粉絲專頁，按下下一步並完成。



這樣新的粉絲專頁已經添加成功。



Facebook for Developers

文件 工具 支援 我的應用程式 搜尋開發人員文件

包租王 應用程式編號: 1010050176395572 應用程式類型: 企業商家 使用說明

這在使用 yuertao@sohu.com? 請前往 [developer settings](#) 更新你的電子郵件地址和通知設定。

主控板 設定 角色 提示 應用程式審查 商品 新增商品 Facebook 登入

存取權杖

建立新的粉絲專頁

產生粉絲專頁存取權杖，以開始使用開放平台 API。如果

1. 你是其中一位粉絲專頁管理員，且
2. 此應用程式已獲得粉絲專頁授予的在 Messenger 管理並存取粉絲專頁對話權限。

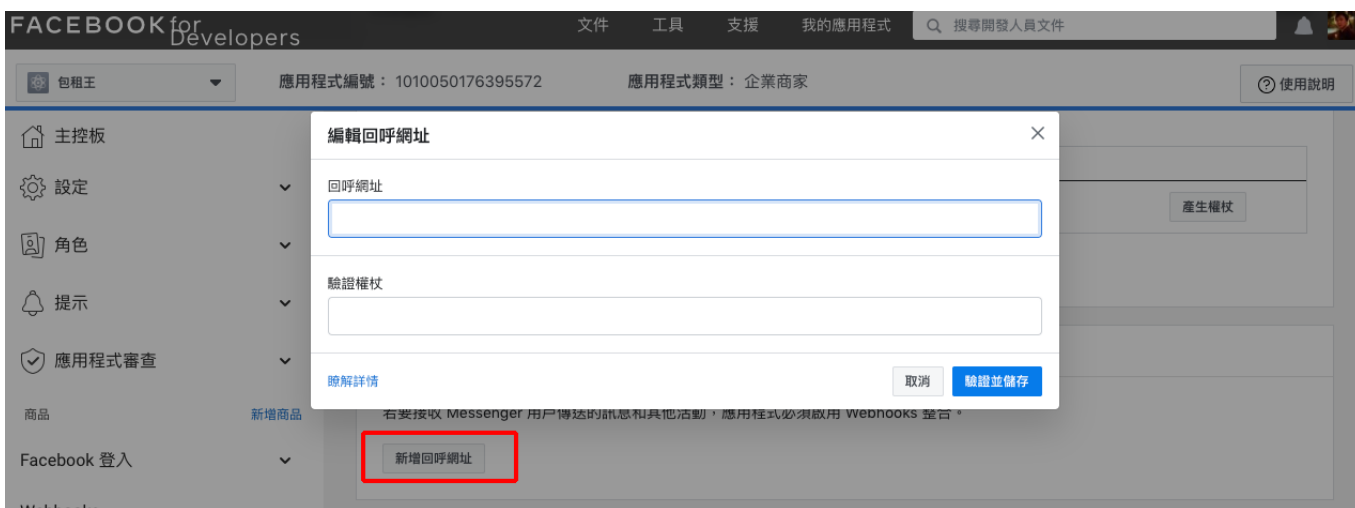
，你將能為粉絲專頁產生存取權杖。注意：若你的應用程式正處於開發模式，則你建立的權杖只能存取應用程式或粉絲專頁的管理人員。

粉絲專頁 ↑	權杖
 HV的小店 110475364728329	—

產生權杖

新增或移除粉絲專頁

在當前頁找到「WebHook」，按「新增回呼網址」



Facebook for Developers

文件 工具 支援 我的應用程式 搜尋開發人員文件

包租王 應用程式編號: 1010050176395572 應用程式類型: 企業商家 使用說明

主控板 設定 角色 提示 應用程式審查 商品 新增商品 Facebook 登入

編輯回呼網址

回呼網址

驗證權杖

瞭解詳情 取消 驗證並儲存

若要接收 Messenger 用戶傳送的消息和其他活動，應用程式必須啟用 Webhooks 整合。

新增回呼網址

回到後台 社群行銷→社群行銷參數，複製「Webhook 回呼網址」和「Webhook 驗證權杖」

電商 Self-Shop

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎：Chloe

社群行銷參數

Messenger LINE

Messenger 客服：https://m.messenger.com/... 3 商店設定

Webhook回呼網址：https://... 4

Webhook驗證權杖：8GA...

粉絲專頁ID：...

FB應用程式密鑰：...

個人檔案的歡迎語：

【開始使用】按鈕：☐ 啟用 ☒ 停用

資料修改者：elton

修改日期：2021-09-27 14:20:22

貼入到剛剛的「編輯回呼網址」窗口內，按「驗證並儲存」。

FACEBOOK for Developers

文件 工具 支援 我的應用程式

搜尋開發人員文件

包租王

應用程式編號：1010050176395572

應用程式類型：企業商家

使用說明

這在使用 yuertao@sohu.com？請前往 developer settings 更新你的電子郵件地址和通知設定。

主控板

設定

角色

提示

應用程式審查

商品

新增商品

編輯 Page 訂閱

回呼網址

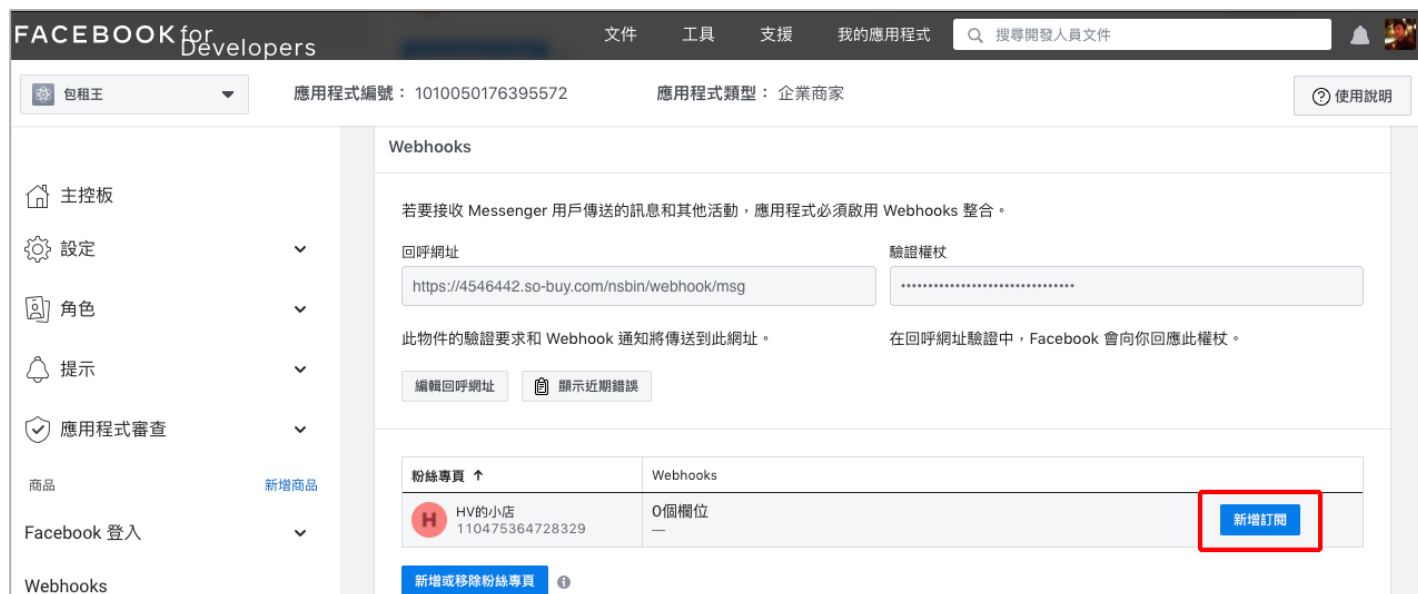
https://4546442.so-buy.com/nsbin/webhook/msg

驗證權杖

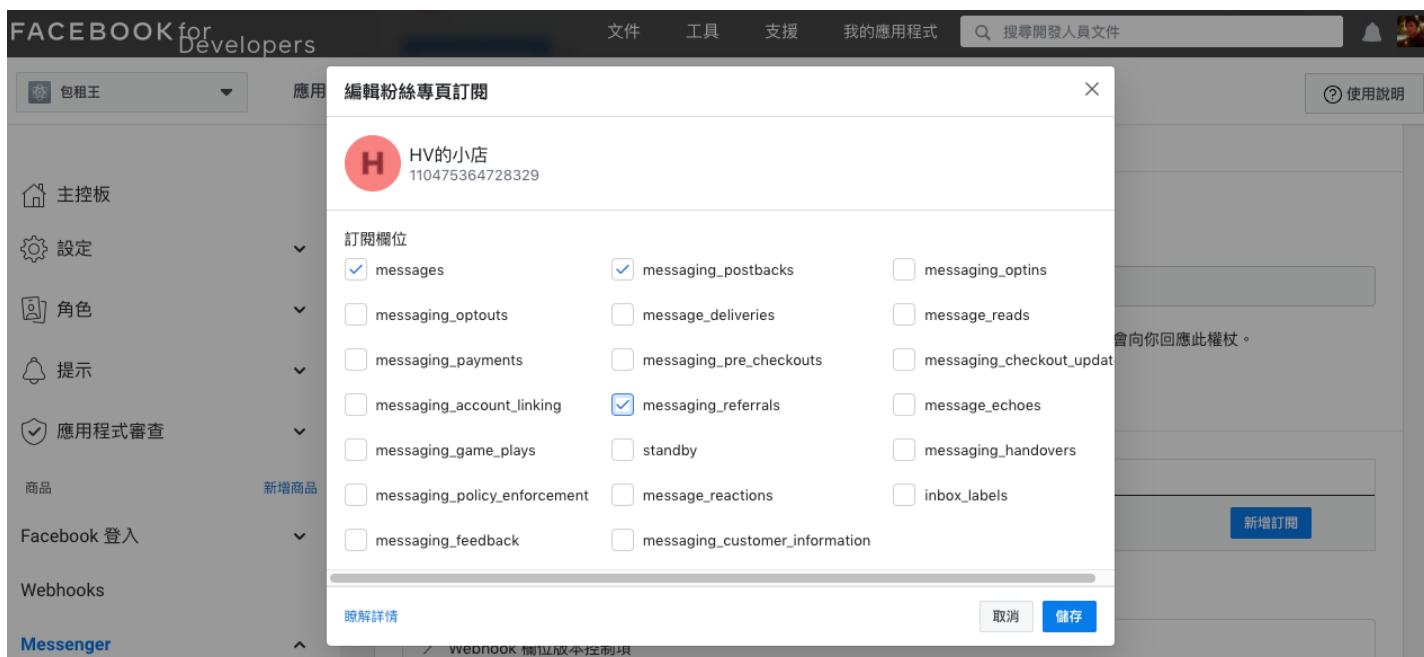
8GARLXRNC5PAJC2HXZBUCN7CEOASAM9

取消 驗證並儲存

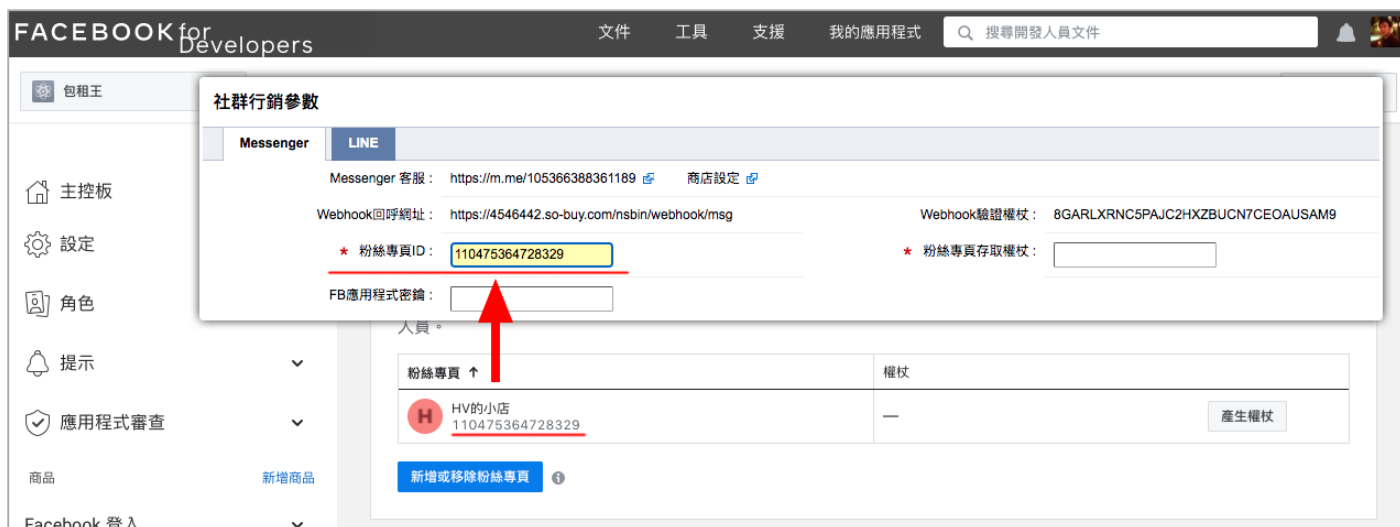
驗證完回呼網址後，在下方的粉絲專頁列表內按「新增訂閱」。



在「編輯粉絲專頁訂閱」窗口內勾選「messages、messaging_postbacks、messaging_referrals」三個欄位，按「儲存」即可。



接著，複製參數到後台的「社群行銷參數」。



按粉絲專頁後的「產生權杖」，在權杖窗口，勾選「我瞭解」，複製權杖代碼，貼到包租王後台「社群行銷參數」的「粉絲專頁存取權杖」欄位內。



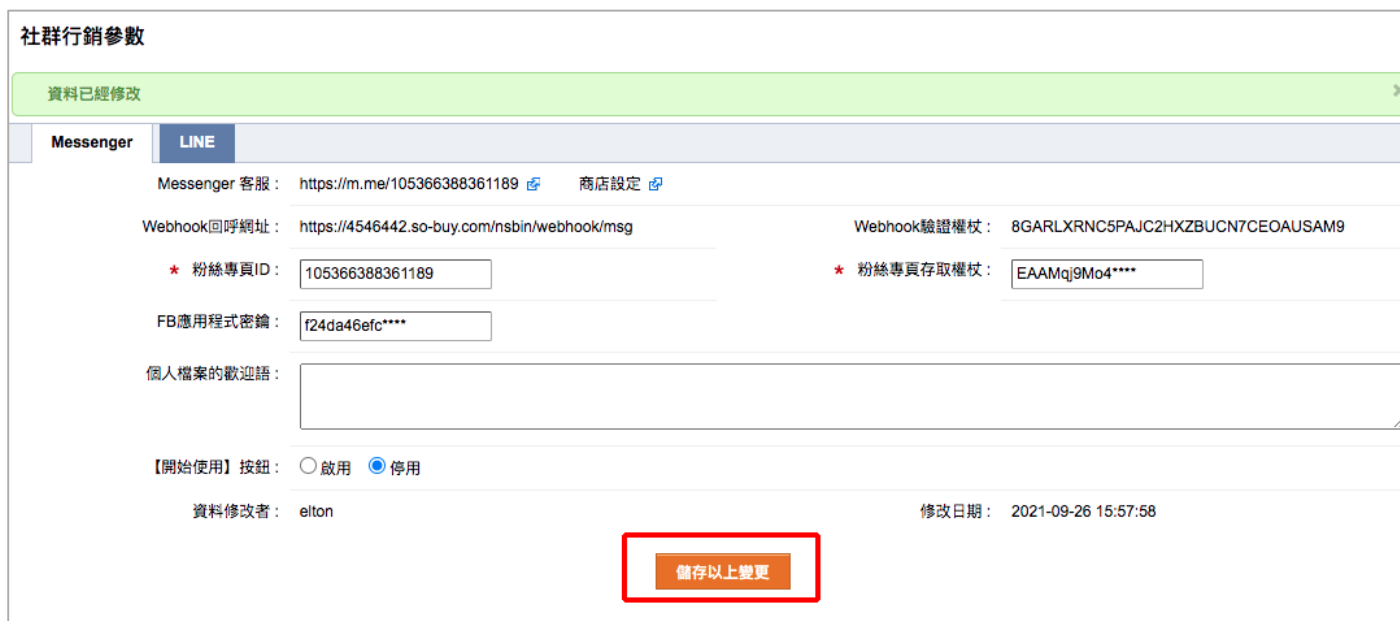
按左側 Menu 的「設定→基本資料」，按「應用程式密鑰」後的「顯示」。



複製密鑰，貼到包租王後台「社群行銷參數」的「粉絲專頁存取權杖」欄位內。



按「儲存以上變更」，設定完成。



(2) Line 官方帳號

要使用社群行銷的功能，首先須建立 Line 官方帳號。

點擊 社群行銷→社群參數設定→Line。

點擊前往商店設定建立 Line 客服。

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司-1 服務到期：2022-07-13 歡迎 · Chloe

社群行銷參數

Messenger **LINE**

LINE 客服：https://lin [redacted] **商店設定**

Webhook 回呼網址：https://45 [redacted]

LINE Channel ID：1 [redacted]

LINE 存取權杖：kq [redacted]

LINE 應用程式密鑰：7b69 [redacted]

儲存以上變更

社群行銷參數

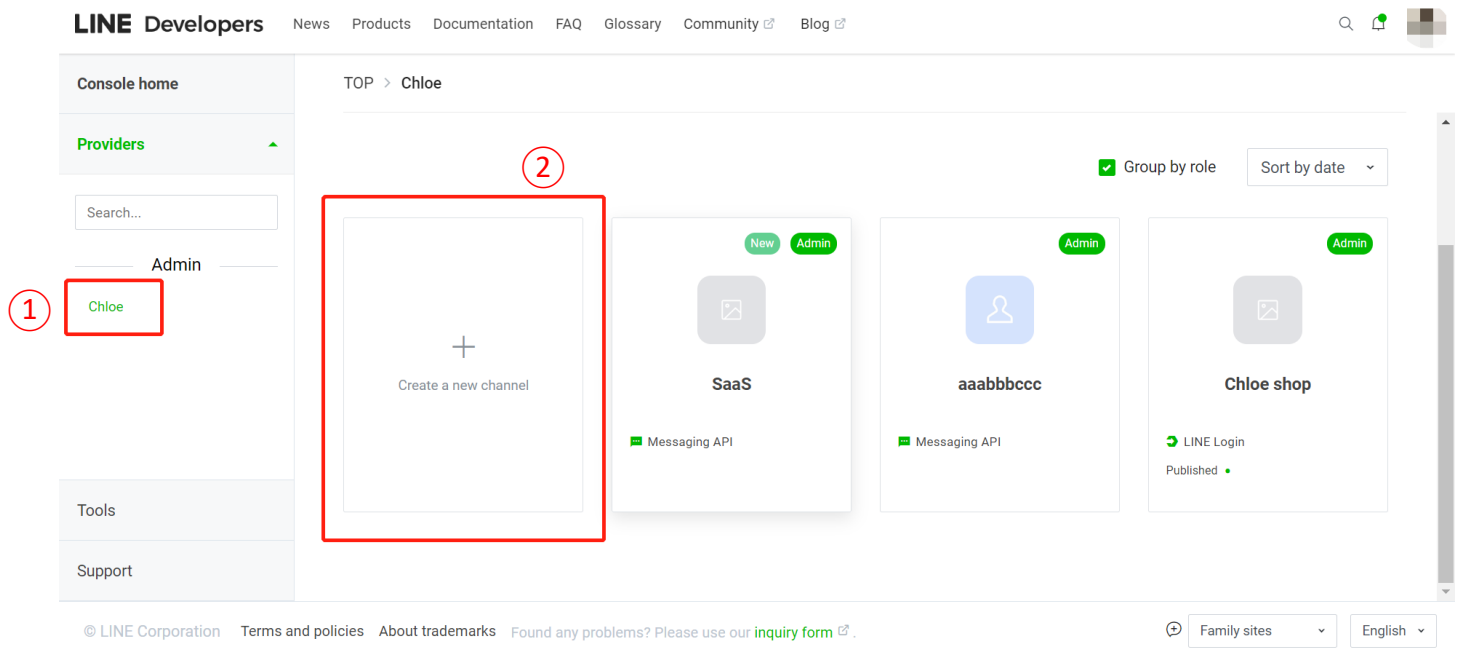
接著，開啟 <https://developers.line.biz/> 前往 Line Developers，按下 Console。

LINE Developers 產品 文件 最新消息 英文版首頁 其他

Connect with Message

Console Documentation About LINE Developers site

按下 Admin 中您的帳號，按下 Create a new channel。



LINE Developers

News Products Documentation FAQ Glossary Community Blog

Console home

Providers

Search...

Admin

Chloe

Tools

Support

TOP > Chloe

Group by role Sort by date

Create a new channel

SaaS

aaabbbccc

Chloe shop

Messaging API

Messaging API

Messaging API

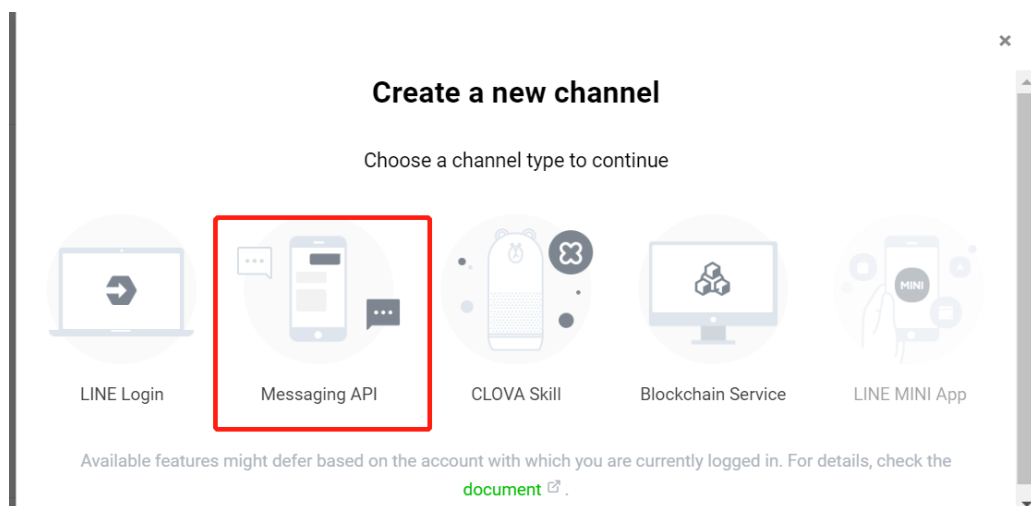
LINE Login

Published

© LINE Corporation Terms and policies About trademarks Found any problems? Please use our inquiry form

Family sites English

選到 Messaging API。



Create a new channel

Choose a channel type to continue

LINE Login

Messaging API

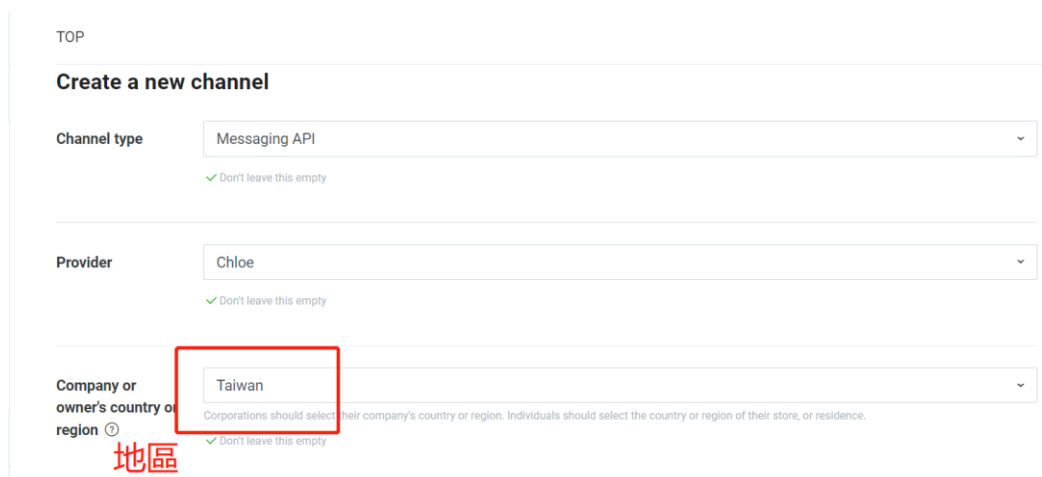
CLOVA Skill

Blockchain Service

LINE MINI App

Available features might defer based on the account with which you are currently logged in. For details, check the [document](#).

填寫相關資料，將打叉的地方做填寫。



TOP

Create a new channel

Channel type

Messaging API

Don't leave this empty

Provider

Chloe

Don't leave this empty

Company or owner's country or region

Taiwan

Corporations should select their company's country or region. Individuals should select the country or region of their store, or residence.

Don't leave this empty

地區

Channel name TEST

Channel名稱

Note: The channel name can't be changed for seven days.

- ✓ Don't leave this empty
- ✓ Don't use special characters (4-byte Unicode)
- ✓ Enter no more than 20 characters

Channel description 測試使用

Channel介紹

- ✓ Don't leave this empty
- ✓ Don't use special characters (4-byte Unicode)
- ✓ Enter no more than 500 characters

Category 生活相關服務

類別

- ✓ Don't leave this empty

Subcategory 生活相關服務(其他)

子類別

- ✓ Don't leave this empty

填寫完成後將使用條款打勾，按下 Create。

①

☒ I have read and agree to the [LINE Official Account Terms of Use](#)

☒ I have read and agree to the [LINE Official Account API Terms of Use](#)

✓ Select the checkbox after reading the related document

②

Create

按下 OK。

Create a Messaging API channel with the following details?

Channel name : TEST
Official Account name : TEST
Provider : Chloe

- If you proceed, an official account will be created with the same name as the messaging API channel above.
- You cannot change the channel provider after the channel is created. Make sure that the provider and official account owner are the same individual developer, company or organization.
- For the handling of LINE user information, please refer to [User Data Policy](#) .

CancelOK

按下同意。

同意我們使用您的資訊

LINE Corporation (下稱「LINE」) 為了完善本公司服務，需使用企業帳號 (包括但不限於 LINE 官方帳號及其相關 API 產品;以下合稱「企業帳號」) 之各類資訊。若欲繼續使用企業帳號，請確認並同意下列事項。

■ 我們將會蒐集與使用的資訊

- 用戶傳送及接收的傳輸內容 (包括訊息、網址資訊、影像、影片、貼圖及效果等)。
- 用戶傳送及接收所有內容的發送或撥話格式、次數、時間長度及接收發送對象等 (下稱「格式等資訊」)，以及透過網際協議通話技術 (VoIP; 網路電話及視訊通話) 及其他功能所處理的內容格式等資訊。
- 企業帳號使用的 IP 位址、使用各項功能的時間、已接收內容是否已讀、網址的點選等 (包括但不限於連結來源資訊)、服務使用紀錄 (例如於 LINE 應用程式使用網路瀏覽器及使用時間的紀錄) 及隱私權政策所述的其他資訊。

■ 我們蒐集與使用資訊並提供給第三方的目的

上述資訊將被用於 (i) 避免未經授權之使用; (ii) 提供、開發及改善本公司服務; 以及 (iii) 傳送廣告。此外，我們可能會將這些資訊分享給 LINE 關係企業或本公司的服務提供者及分包商。

如果授予此處同意的人不是企業帳號所有人所授權之人，請事先取得該被授權人的同意。如果 LINE 接獲被授權人通知表示其未曾授予同意，LINE 得中止該企業帳號的使用，且不為因此而生的任何情事負責。

同意

創建完成後，到你設定的 Channel→Basic settings，複製 Channel ID 貼回到後台的 LINE Channel ID 欄位。

The image shows two screenshots from a web application. The top screenshot is from the 'LINE Developers' console, specifically the 'Basic settings' page for a channel named 'Chloe'. A red box labeled '1' highlights the 'Basic settings' tab in the left sidebar. Another red box labeled '2' highlights the 'Channel ID' field, which contains the value '1657'. The bottom screenshot is from a system management interface, specifically the '社群行銷參數' (Social Marketing Parameters) section. A red box labeled '3' highlights the 'LINE Channel ID' field, which also contains the value '1657'. A red arrow points from the 'Channel ID' field in the top screenshot to the 'LINE Channel ID' field in the bottom screenshot, with the text '貼回此欄位' (Paste back to this field) written in red.

LINE Developers News Products Documentation FAQ Glossary Community Blog

Console home TOP > Chloe > SaaS

Providers 1 Basic settings Messaging API LIFF Security Statistics Roles

Search... Admin Chloe

Tools Support

Basic settings

Basic information

You can change your app name and icon in [LINE Official Account Manager](#).

Channel ID 2 1657

Channel icon

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司-1 服務到期：2022-07-13 歡迎 · Chloe

社群行銷參數

Messenger LINE

LINE 客服：https://line.n 商店設定

Webhook回呼網址：https:// 3

LINE Channel ID：1657 貼回此欄位

LINE存取權杖：

LINE應用程式密鑰：

儲存以上變更

下拉到 Channel secret，複製貼回到後台的 LINE 應用程式密鑰。

LINE Developers News Products Documentation FAQ Glossary Community Blog

Console home TOP > Chloe > SaaS

Providers

Search...

Admin

Chloe

Tools

Support

Permissions PROFILE

Channel secret 7b69ab4e5c [Copy] Issue

Assertion Signing Key Register a public key

Your user ID

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司-1 服務到期: 2022-07-13 歡迎 · Chloe

社群行銷參數

Messenger LINE

LINE 客服: https://lin [Copy] 商店設定

Webhook回呼網址: https:// [Copy]

LINE Channel ID: [Copy]

LINE存取權杖: [Copy]

LINE應用程式密鑰: 7b6 [Copy] 複製貼回

儲存以上變更

社群行銷參數

- 回覆訊息
- 預設回覆
- 關鍵字回覆
- 自訂回覆
- 社群行銷參數

切換頁籤到 Messaging API。

LINE Developers News Products Documentation FAQ Glossary Community [Blog](#)

TOP > Chloe > SaaS > Messaging API

Providers

Search...

Admin

Chloe

Tools

Support

SaaS Admin Messaging API

Basic settings **Messaging API** LIFF Security Statistics Roles

Messaging API settings

Bot information

Bot basic ID

下拉到 Channel access token(long-lived)，複製貼回到後台的 LINE 存取權杖。

LINE Developers News Products Documentation FAQ Glossary Community [Blog](#)

TOP > Chloe > SaaS > Messaging API

messages

Greeting messages Enabled [Edit](#)

Channel access token

Channel access token (long-lived)

kqTWir+ [Redacted Token] [Reissue](#)

電商 Self-Shop

訂單報表

系統管理

分銷系統

行銷模組

活動管理

優惠券工具

優惠碼工具

紅利積點

品牌官網模組

模組管理

PC頁面管理

社群訂單模組

社群行銷

回覆訊息

預設回覆

關鍵字回覆

自訂回覆

社群行銷參數

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎 · Chloe

社群行銷參數

Messenger

LINE

LINE 客服：

https://li

商店設定

Webhook回呼網址：

http

LINE Channel ID：

LINE存取權杖：

kqTWlr+Al9****

LINE應用程式密鑰：

儲存以上變更

複製貼回

完成後，儲存以上變更。

電商 Self-Shop

訂單報表

系統管理

分銷系統

行銷模組

活動管理

優惠券工具

優惠碼工具

紅利積點

品牌官網模組

模組管理

PC頁面管理

社群訂單模組

社群行銷

回覆訊息

預設回覆

關鍵字回覆

自訂回覆

社群行銷參數

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎 · Chloe

社群行銷參數

Messenger

LINE

LINE 客服：

https://line.me

商店設定

Webhook回呼網址：

https://

LINE Channel ID：

LINE存取權杖：

LINE應用程式密鑰：

儲存以上變更

2. 回覆訊息

該功能在於設置各個預設回覆，自動回覆的訊息以及互動訊息，都需先在本作業建立。

點擊 社群行銷→回覆訊息。

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

回覆訊息

新建 更改排序

「所有資料」

常用語

常見問題

開始使用

「未歸檔」

訊息類型	訊息標題	預覽	有效否	操作
文字	AAAAA	AAAAA	有效	編輯 刪除
商品	商品	智慧投影機 自拍機器人L1 保鮮機	有效	編輯 刪除

頁次 1/2 (12筆)

- 自動回覆的訊息以及互動訊息，都先在本作業建立。
- 除了文字訊息，還可發送快速回覆、範本等，參考 Messenger 平台的說明
- 輸入{username} 將被替換為使用者的姓名。

點擊 新建 輸入回覆訊息的分類。

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

回覆訊息

新建 更改排序

「所有資料」

常用語

常見問題

開始使用

「未歸檔」

訊息類型	訊息標題	預覽	有效否	操作
文字	AAAAA	AAAAA	有效	編輯 刪除
商品	商品	智慧投影機 自拍機器人L1 保鮮機	有效	編輯 刪除

頁次 1/2 (12筆)

- 自動回覆的訊息以及互動訊息，都先在本作業建立。
- 除了文字訊息，還可發送快速回覆、範本等，參考 Messenger 平台的說明
- 輸入{username} 將被替換為使用者的姓名。

選擇上層，若未有上層則選擇第一級，接著輸入分類名稱按下新增並返回。

分類

1

上一級：

「第一級」

2

★ 分類：

商品介紹

備註：

3

新增並返回

新增

取消

點擊目標分類，按下右方的新建。

電商 Self-Shop

黑快馬股份有限公司

服務到期：2022-07-13

歡迎，Chloe

回覆訊息

新建

更改排序

所有資料

常用語

常見問題

開始使用

商品介紹

未歸檔

商品介紹

新建

更改排序

匯出

重新整理

沒有符合條件的資料

- 自動回覆的訊息以及互動訊息，都先在本作業建立。

- 除了文字訊息，還可發送快速回覆、範本等，參考 Messenger 平台的說明

- 輸入{username} 將被替換為使用者的姓名。

輸入訊息標題及所屬訊息分類。

回覆訊息建立

1. 訊息標題: 自拍機器人L1

2. 分類: 商品介紹

訊息類型: 文字

文字訊息:

輸入{username} 將被替換為使用者的姓名。如果文字訊息較長，建議分成兩則訊息

快速回覆(橫排):

「請選擇一項」	「請選擇一項」	「請選擇一項」
「請選擇一項」	「請選擇一項」	「請選擇一項」
「請選擇一項」	「請選擇一項」	「請選擇一項」

最多9個按鈕

新增並返回 取消

訊息類型有以下幾種：

1. 文字：回覆內容為純文字，如下圖。



訊息類型選擇文字，並輸入內容。{username}可被替換為使用者的名字，如使用者(例:王小明)私訊粉專獲得該回覆內容，如:{username}您好，則會顯示王小明您好。

3. 影音媒體：回覆內容為一個影片。



訊息類型選擇影音媒體，並點選影片選擇影片。請注意：影片不得選取 Youtube 影片，此外檔案大小請控制在 10Mb 內。

(影片需先到媒體櫃→影音媒體新增，參考教學：[媒體櫃](#))

回覆訊息建立

★ 訊息標題：

自拍機器人L1

★ 分類：

商品介紹

1

★ 訊息類型：

影音媒體

2

影片：

自拍機器人L1/發明人：為什麼現在就要買自拍機器人

快速回覆(橫排)：

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

最多9個按鈕

有效否：

☒ 有效 ☐ 無效

備註：

新增並返回

取消

4. 商品: 回覆內容為多個商品, 如下圖。



訊息類型選擇單一圖片, 並選擇要回覆的商品, 從可選擇的商品移到已選擇的商品。

回覆訊息建立

★ 訊息標題: 自拍機器人L1

★ 分類: 商品介紹

1

★ 訊息類型: 商品

2

商品:

「可選擇的資料」

test001(a001)

智慧投影機(0004)

自拍機器人L1(fie01)

保鮮機(bxj)

快速搜尋

→

「已選擇的資料」

智慧投影機(0004)

自拍機器人L1(fie01)

⇐

有效否: ☒ 有效 ☐ 無效

備註:

新增並返回 取消

5. 圖文組合：圖文組合為一個選單，有圖片及多個按鈕（最多 3 個），依據各按鈕設定可出現相對應的回覆內容，如下圖。



可輸入標題並上傳圖片，將會顯示在選單的最上方。

回覆訊息建立

★ 訊息類型：圖文組合

① 標題：您好，感謝您關注拍朵拉品牌， 副標題：

② 圖片：
刪除
選擇檔案 未選擇任何檔案

按鈕(縱排)1：逛逛熱銷商品 按鈕類型：☐ 超連結 ☒ 回覆訊息

回覆訊息：[商品]商品

按鈕(縱排)2：全商品教學影片 按鈕類型：☒ 超連結 ☐ 回覆訊息

超連結：<https://www.youtube.com/?hl=zh-TW&gl=TW>

儲存並返回 取消

接著建立按鈕，按鈕類型分為回覆訊息及超連結。

- ① 回覆訊息：回覆的內容以訊息回覆，如純文字、商品、影音媒體等，需先建立回覆訊息，該訊息才能被設定回覆。



設定按鈕名稱，並選擇按鈕類型為「回覆訊息」，回覆訊息選擇先前設定好的內容，如下圖為[商品]商品（[商品]商品為先前設定好的內容），故用戶點選逛逛熱銷商品按鈕，則會跳出[商品]商品的回覆內容。

回覆訊息建立

1

按鈕(縱排)1：

逛逛熱銷商品

2

按鈕類型：

超連結

☒ 回覆訊息

3

回覆訊息：

[商品]商品

按鈕(縱排)2：

全商品教學影片

按鈕類型：

☒ 超連結

☐ 回覆訊息

超連結：

<https://www.youtube.com/?hl=zh-TW&gl=TW>

按鈕(縱排)3：

常見問題

按鈕類型：

☐ 超連結

☒ 回覆訊息

回覆訊息：

[文字]常見問題

有效否：

☒ 有效

☐ 無效

備註：

儲存並返回

取消

② 超連結：點擊按鈕，便會直接跳轉頁面到該連結。

設定按鈕名稱，並選擇按鈕類型為「超連結」，超連結輸入欲跳轉的網址，如下圖為 Youtube 的連結，故用戶點選全商品教學影片，則會自動跳轉頁面到你設定的網址。

回覆訊息建立

超連結:

1 按鈕(縱排)2:

2 按鈕類型: ☒ 超連結 ☐ 回覆訊息

3 超連結:

按鈕(縱排)3:

按鈕類型: ☐ 超連結 ☒ 回覆訊息

超連結:

有效否: ☒ 有效 ☐ 無效

備註:

儲存並返回 取消

建立完以上的訊息，您可以依據需求是否建立快速回覆(橫排)，最多可設立 9 個按鈕。

到貨

訂單支付完成後於每個上班日
下午 2:30 快遞，大約 1~2 個
工作天可以到貨(不含離島)

常見問題 運費問題 到貨 客服

在快速回覆(橫排)選擇預設回覆，最多可設置 9 個。

回覆訊息建立

輸入{username} 將被替換為使用者的姓名。如果文字訊息較長，建議分成兩則訊息

快速回覆(橫排):

[文字]常見問題

[文字]運費問題

[文字]到貨

[文字]客服

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

最多9個按鈕

有效否:

☒ 有效 ☐ 無效

備註:

儲存並返回

取消

都建立完成後，按下儲存並返回。

回覆訊息建立

快速回覆(橫排):

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

「請選擇一項」

最多9個按鈕

有效否:

☒ 有效 ☐ 無效

備註:

儲存並返回

取消

建立完成後，依據您的需求去建立訊息，分別有預設回覆、關鍵字回覆、自訂回覆。

30

3. 預設回覆

預設回覆有四個類別，分別為預設、訂單、商品、開始使用，以下將詳細解紹四種類別的區分即設定方式。

點擊 社群行銷→預設回覆。

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司-1 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

預設回覆

匯出 重新整理

類別	場景說明	回覆訊息	有效否	操作
預設	沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次	[文字]客服	有效	編輯
訂單	來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆	[文字]常見問題	有效	編輯
商品	來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱	[文字]運費問題	有效	編輯
開始使用	用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕	[圖文組合]開始使用	有效	編輯

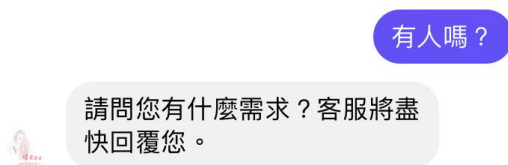
頁次 1/1 (4筆)

- 預設的訊息回覆設定。如果不需要回覆訊息，請設定該項為【無效】。
- 商品和訂單，將自動回應相應資料，再回應所設定的回覆訊息。

(1)預設

當用戶輸入的內容沒有匹配的關鍵字回覆，將會回覆此訊息。

如下圖，客戶輸入「有人嗎？」，並未匹配到任何的關鍵字，因此回覆預設的訊息「請問您有什麼需求？ 客服將盡快回覆您。」



按下預設右方的 編輯。

電商 Self-Shop

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎，Chloe

訂單報表

系統管理

活動管理

優惠券工具

優惠碼工具

紅利黏點

分銷系統

PC頁面管理

模組管理

社群行銷

回覆訊息

預設回覆

關鍵字回覆

自訂回覆

社群行銷參數

匯出

重新整理

類別	場景說明	回覆訊息	有效否	操作
預設	沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次	[文字]客服	有效	編輯
訂單	來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆	[文字]常見問題	有效	編輯
商品	來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱	[文字]運費問題	有效	編輯
開始使用	用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕	[圖文組合]開始使用	有效	編輯

頁次 1/1 (4筆)

- 預設的訊息回覆設定。如果不需要回覆訊息，請設定該項為【無效】。

- 商品和訂單，將自動回應相應資料，再回應所設定的回覆訊息。

將您要回覆的訊息，從「可選擇的資料」右移到「已選擇的資料」。請注意，回覆訊息需要先在[回覆訊息](#)作建立。

預設回覆

場景說明：沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次

回覆訊息：

「可選擇的資料」

「已選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機

[文字]客服預設

[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人

[文字]常見問題

快速搜尋

[文字]客服

有效否：☒ 有效 ☐ 無效

備註：

儲存並返回

取消

(2) 訂單

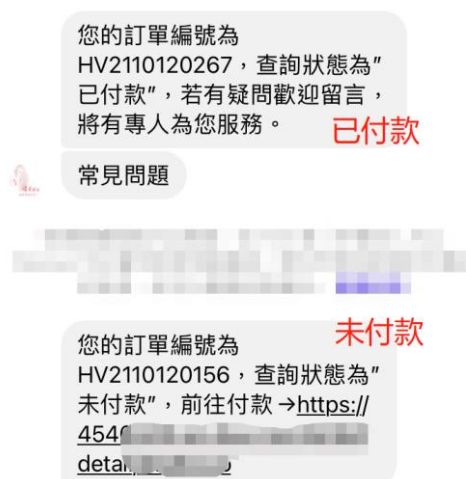
此功能僅限預設客服為 Messenger 使用。

當用使用手機查詢訂單時，會跳出 Messenger 根據訂單狀態自動回覆。

手機的訂單頁左下角有個客服按鈕，可提供訂單查詢。



將依據訂單狀態給予特定的回覆，如下圖，已付款的回覆為歡迎留言；未付款的回覆為付款連結。



點擊 社群行銷→預設回覆→訂單的編輯。

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司-1 服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

1 社群行銷

2 預設回覆

預設回覆

匯出 重新整理

類別	場景說明	回覆訊息	有效否	操作
預設	沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次	[文字]客服	有效	編輯 3
訂單	來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆	[文字]常見問題	有效	編輯
商品	來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱	[文字]運費問題	有效	編輯
開始使用	用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕	[圖文組合]開始使用	有效	編輯

頁次 1/1 (4筆)

- 預設的訊息回覆設定。如果不需要回覆訊息，請設定該項為【無效】。
- 商品和訂單，將自動回應相應資料，再回應所設定的回覆訊息。

點擊編輯訊息，前往去編輯根據「訂單狀態」而回覆的內容，如未付款、已付款、已出貨...等。

預設回覆

場景說明： 來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆

回覆訊息： 根據訂單狀態自動回覆一則訊息 (編輯訊息)，以及以下設定的訊息

「可選擇的資料」

快速搜尋

→

「已選擇的資料」

⇌

有效否：☒ 有效 ☐ 無效

備註：

儲存並返回 取消

點擊編輯訊息後，會跳轉頁面到社群自動回覆。

電商 Self-Shop

商品管理
庫存管理
訂單管理
退貨管理
會員管理
頁面管理
電商設定
媒體檔
郵件寄送
到貨通知列表
到貨通知寄送
郵件/簡訊底稿
電子報
參數設定
訂單報表

雲時代

服務到期：2022-12-09

歡迎，Hv

社群自動回覆

代號	語言別	主旨	類別	操作
社群自動回覆：訂單未付款	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“未付款”，前往付款→{url}	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已付款	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已付款”，若有疑問歡迎留言，將有專人為您服務。	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已出貨	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已出貨”，前往查詢物流狀態→{url}	其它	編輯
社群自動回覆：訂單退貨中	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“退貨中”，正為您處理退貨相關事宜，若有疑問歡迎留言，將有專人為您服務。	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已簽收	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已簽收”，感謝您的支持，期待下次為您服務～	其它	編輯
社群自動回覆：訂單退貨完成	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“退款退貨完成”，感謝您對我們的信任，期待您下次光臨。	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已結案	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已結案”，感謝您的支持，期待下次為您服務～	其它	編輯

訂單狀態有以下 7 種，分別有未付款、已付款、已出貨、退貨中、已簽收、退貨完成、已結案。

選擇您要編輯的訂單狀態按下編輯。

電商 Self-Shop

商品管理
庫存管理
訂單管理
退貨管理
會員管理
頁面管理
電商設定
媒體檔
郵件寄送
到貨通知列表
到貨通知寄送
郵件/簡訊底稿
電子報
參數設定
訂單報表

雲時代

服務到期：2022-12-09

歡迎，Hv

社群自動回覆

代號	語言別	主旨	類別	操作
社群自動回覆：訂單未付款	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“未付款”，前往付款→{url}	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已付款	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已付款”，若有疑問歡迎留言，將有專人為您服務。	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已出貨	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已出貨”，前往查詢物流狀態→{url}	其它	編輯
社群自動回覆：訂單退貨中	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“退貨中”，正為您處理退貨相關事宜，若有疑問歡迎留言，將有專人為您服務。	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已簽收	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已簽收”，感謝您的支持，期待下次為您服務～	其它	編輯
社群自動回覆：訂單退貨完成	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“退款退貨完成”，感謝您對我們的信任，期待您下次光臨。	其它	編輯
社群自動回覆：訂單已結案	zh-tw	您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“已結案”，感謝您的支持，期待下次為您服務～	其它	編輯

輸入內文，如下圖為「您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“未付款”，前往付款→{url}」

其中{so_nbr}為訂單編號；{url}為訂單網址。如訂單編號:2021010101，訂單網

址:http://fiedora.com/SDL3827L，則回覆訊息為「您的訂單編號為 2021010101，查詢狀態為“未付款”，前往付款→http://fiedora.com/SDL3827L」

社群自動回覆

代號：

社群自動回覆：訂單未付款

內文：

您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“未付款”，前往付款→{url}

備註：

{so_nbr}：訂單編號，{url}為訂單網址

資料修改者：

修改日期：

儲存並返回

取消

確定完成後按下儲存並返回。

社群自動回覆

代號：

社群自動回覆：訂單未付款

內文：

您的訂單編號為{so_nbr}，查詢狀態為“未付款”，前往付款→{url}

備註：

{so_nbr}：訂單編號，{url}為訂單網址

資料修改者：

修改日期：

儲存並返回

取消

回到先前的頁面，以下選擇的部分為自動回覆完訂單狀態的訊息後，回覆的固定訊息。輸入完成按下儲存並返回。請注意，回覆訊息需要先在[回覆訊息](#)作建立。

預設回覆

場景說明：

來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆

回覆訊息：

根據訂單狀態自動回覆一則訊息([編輯訊息](#))，以及以下設定的訊息

「可選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機

[文字]客服預設

[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人

[文字]常見問題

[文字]運費問題

[文字]自拍機器人L1

[文字]youtube

[商品]商品

[影音媒體]影音快速搜尋

→

←

「已選擇的資料」

文字]常見問題

有效否：

☒ 有效

☐ 無效

備註：

儲存並返回

取消

37

(3) 商品

此功能僅限預設客服為 Messenger 使用。

當使用手機點擊商品頁下方客服時，會跳出 Messenger 商品自動回覆。

手機的商品頁左下角有個客服按鈕，可提供商品諮詢。



依據商品給予特定的回覆，如下圖。



點擊 社群行銷 → 預設回覆。

電商 Self-Shop

參數設定

訂單報表

系統管理

活動管理

優惠券工具

優惠碼工具

紅利積點

PC頁面管理

模組管理

社群行銷

回覆訊息

預設回覆

關鍵字回覆

自訂回覆

社群行銷參數

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

預設回覆

匯出 重新整理

類別	場景說明	回覆訊息	有效否	操作
預設	沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次	[文字]客服	有效	編輯
訂單	來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆	[文字]常見問題	有效	編輯
商品	來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱	[文字]運費問題	有效	編輯
開始使用	用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕	[圖文組合]開始使用	有效	編輯

頁次 1/1 (4筆)

- 預設的訊息回覆設定。如果不需要回覆訊息，請設定該項為【無效】。

- 商品和訂單，將自動回應相應資料，再回應所設定的回覆訊息。

點擊 商品的編輯。

電商 Self-Shop

參數設定

訂單報表

系統管理

活動管理

優惠券工具

優惠碼工具

紅利積點

PC頁面管理

模組管理

社群行銷

回覆訊息

預設回覆

關鍵字回覆

自訂回覆

社群行銷參數

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13 歡迎，Chloe

預設回覆

匯出 重新整理

類別	場景說明	回覆訊息	有效否	操作
預設	沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次	[文字]客服	有效	編輯
訂單	來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆	[文字]常見問題	有效	編輯
商品	來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱	[文字]運費問題	有效	編輯
開始使用	用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕	[圖文組合]開始使用	有效	編輯

頁次 1/1 (4筆)

- 預設的訊息回覆設定。如果不需要回覆訊息，請設定該項為【無效】。

- 商品和訂單，將自動回應相應資料，再回應所設定的回覆訊息。

首先會出現商品的訊息，接著選擇的部分為自動回覆完商品的訊息後，回覆的固定訊息。輸入完成
按下儲存並返回。請注意，回覆訊息需要先在[回覆訊息](#)作建立。

預設回覆

場景說明：

來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱

回覆訊息：

自動回覆商品圖片和商品名稱，以及以下設定的訊息

「可選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機

[文字]客服預設

[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人

[文字]常見問題

[文字]運費問題

[文字]自拍機器人L1

[文字]youtube

[商品]商品

[影音媒體]影音

快速搜尋

→

←

「已選擇的資料」

[文字]運費問題

有效否：

☒ 有效 ☐ 無效

備註：

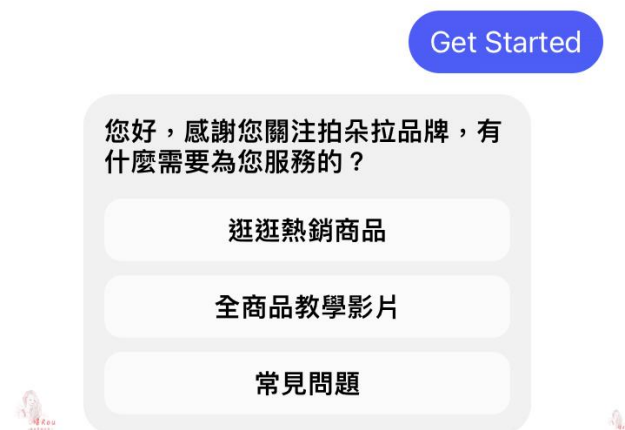
儲存並返回

取消

40

(4) 開始使用

當用戶初次私訊粉專 Messenger，按下 Get Started，會跳出自動回覆，如下圖。



點擊 社群行銷 → 預設回覆。

電商 Self-Shop

訂單報表

系統管理

分銷系統

行銷模組

活動管理

優惠券工具

優惠碼工具

紅利積點

品牌官網模組

PC頁面管理

模組管理

社群訂單模組

社群行銷

回覆訊息

預設回覆

關鍵字回覆

自訂回覆

社群行銷參數

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎 · Chloe

預設回覆

匯出 重新整理

類別	場景說明	回覆訊息	有效否	操作
預設	沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次	[文字]客服	有效	編輯
訂單	來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆	[文字]常見問題	有效	編輯
商品	來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱	[文字]運費問題	有效	編輯
開始使用	用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕	[圖文組合]開始使用	有效	編輯

頁次 1/1 (4筆)

- 預設的訊息回覆設定。如果不需要回覆訊息，請設定該項為【無效】。

- 商品和訂單，將自動回應相應資料，再回應所設定的回覆訊息。

點擊 開始使用的編輯。

電商 Self-Shop

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎，Chloe

訂單報表

系統管理

分銷系統

行銷模組

活動管理

優惠券工具

優惠碼工具

紅利積點

品牌官網模組

PC頁面管理

模組管理

社群訂單模組

社群行銷

回覆訊息

預設回覆

關鍵字回覆

自訂回覆

社群行銷參數

預設回覆

匯出

重新整理

類別	場景說明	回覆訊息	有效否	操作
預設	沒有符合匹配關鍵字的預設回覆，10分鐘之內回覆一次	[文字]客服	有效	編輯
訂單	來自訂單明細，根據訂單狀態自動回覆	[文字]常見問題	有效	編輯
商品	來自商品詳情，自動回覆商品圖片和商品名稱	[文字]運費問題	有效	編輯
開始使用	用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕	[圖文組合]開始使用	有效	編輯

頁次 1/1 (4筆)

- 預設的訊息回覆設定，如果不需要回覆訊息，請設定該項為【無效】。

- 商品和訂單，將自動回應相應資料，再回應所設定的回覆訊息。

右移要回覆的訊息，完成按下儲存並返回。請注意，回覆訊息需要先在[回覆訊息](#)作建立。

預設回覆

場景說明：用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕

1

回覆訊息：

「可選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機
[文字]客服預設
[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人
[文字]常見問題
[文字]運費問題
[文字]自拍機器人L1
[文字]youtube
[商品]商品
[影音媒體]影音
快速搜尋

→

「已選擇的資料」

[圖文組合]開始使用

←

有效否：☒ 有效 ☐ 無效

備註：

2

儲存並返回

取消

如果不需要回覆訊息，設定該項為「無效」；若要開啟設為「有效」。按下儲存並返回。

預設回覆

場景說明：

用戶按下Messenger的【開始使用】按鈕

回覆訊息：

「可選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機

[文字]客服預設

[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人

[文字]常見問題

[文字]運費問題

[文字]自拍機器人L1

[文字]youtube

[商品]商品

[影音媒體]影音

快速搜尋

→

←

「已選擇的資料」

[圖文組合]開始使用

⌵

⌶

有效否：

1

☐ 有效

☒ 無效

備註：

2

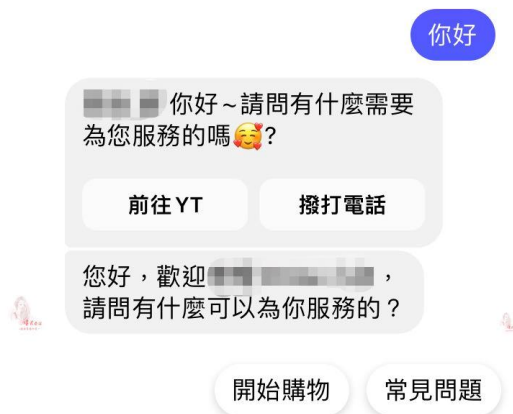
儲存並返回

取消

43

4. 關鍵字回覆

當使用者輸入特定關鍵字，會依據設定的內容回覆。如當輸入關鍵字「你好」，則跳出相關訊息，如下圖。



點擊 社群行銷→關鍵字回覆，點擊新建。

電商 Self-Shop 黑快馬股份有限公司-1 服務到期：2022-07-13 歡迎 · Chloe

社群行銷 → 關鍵字回覆 (3)

+ 新建 匯出 重新整理

youtube	完全匹配	[文字]youtube	有效	2021-12-02 11:17:42	編輯 刪除
到貨	完全匹配	[文字]到貨	有效	2021-11-30 14:32:31	編輯 刪除
開始購物	完全匹配	[圖文組合]開始購物	有效	2021-11-30 14:00:40	編輯 刪除
自拍	部分匹配	[文字]自拍機器人L1	有效	2021-11-30 11:35:09	編輯 刪除
商品	部分匹配	[商品]商品	有效	2021-09-24 16:36:43	編輯 刪除
影音	部分匹配	[影音媒體]保鮮機	有效	2021-09-24 16:35:01	編輯 刪除
圖片	部分匹配	[單一圖片]圖片測試	有效	2021-09-24 16:34:01	編輯 刪除
運費	部分匹配	[文字]運費問題	有效	2021-09-24 16:23:38	編輯 刪除
你好,hi,hello,嗨,您好,妳好	完全匹配	[文字]客服預設	有效	2021-09-24 14:38:47	編輯 刪除

頁次 1/1 (9筆)

- 用戶發送文字訊息，按照關鍵字匹配設定，自動回覆訊息。

1 社群行銷 2 關鍵字回覆

輸入關鍵字，如關鍵字有：你好、hi、hello、嗨...等，若有不同的關鍵字，使用「,」做區隔。

關鍵字回覆

關鍵字：

你好,hi,hello,嗨,您好,妳好

使用逗號(,)分隔多組關鍵字

匹配：☒ 完全匹配 ☐ 部分匹配

回覆訊息：

「可選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機

[文字]客服預設

[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人

[文字]常見問題

Q 快速搜尋

→

←

「已選擇的資料」

[文字]客服預設

有效否：☒ 有效 ☐ 無效

儲存並返回

取消

選擇訊息的是否完全匹配，完全匹配：訊息僅能和關鍵字一模一樣；部分匹配：訊息內包含關鍵字即可。

關鍵字回覆

關鍵字：

你好,hi,hello,嗨,您好,妳好

使用逗號(,)分隔多組關鍵字

匹配：☒ 完全匹配 ☐ 部分匹配

回覆訊息：

「可選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機

[文字]客服預設

[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人

[文字]常見問題

Q 快速搜尋

→

←

「已選擇的資料」

[文字]客服預設

有效否：☒ 有效 ☐ 無效

儲存並返回

取消

45

右移要回覆的訊息，完成按下儲存並返回。請注意，回覆訊息需要先在[回覆訊息](#)作建立。

關鍵字回覆

關閉

關鍵字：

你好,hi,hello,嗨,您好,妳好

使用逗號(,)分隔多組關鍵字

匹配：

☒ 完全匹配

☐ 部分匹配

回覆訊息：

「可選擇的資料」

[影音媒體]保鮮機

[文字]客服預設

[影音媒體]為什麼要賣自拍機器人

[文字]常見問題

快速搜尋

→

←

「已選擇的資料」

[文字]客服預設

有效否：

☒ 有效

☐ 無效

儲存並返回

取消

5. 自訂回覆

此功能為將粉專 Messenger 網址帶入參數，當其他使用者透過此特定網址進入，會顯示所設定的回覆訊息。如下圖，當透過特定的網址進入後，立即顯示如下圖的訊息。



您好~自拍機器人L1支援所有手機直播 / 通訊 / 相機 (支援所有APP) 作使用。自拍機器人L1單筆訂單滿4000元就送拍朵拉運動手環 (定價1398元)，現在下單分享FB立減100元=2399元最優惠！

點擊 社群行銷→自訂回覆，點擊新建。

電商 Self-Shop

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎 · Chloe

自訂回覆

+ 新建

匯出

重新整理

場景說明	回覆訊息	Ref參數	有效否	輸入日期	操作
測試	[文字]自拍機器人L1	6hf716	有效	2021-09-24 16:46:39	編輯 刪除

頁次 1/1 (1筆)

客服網址可帶上ref參數。當網址有帶上該參數時，自動回覆相應內容。

1

社群行銷

2

自訂回覆

3

自訂回覆

輸入場景說明，右移要回覆的訊息，完成按下儲存並返回（請注意，回覆訊息需要先在回覆訊息作建立）。按下儲存並返回。

自訂回覆

場景說明： 自拍機器人

回覆訊息：

「可選擇的資料」

- [影音媒體]保鮮機
- [文字]客服預設
- [影音媒體]為什麼要賣自拍機器人
- [文字]常見問題

快速搜尋

「已選擇的資料」

- [文字]自拍機器人L1

有效否： ☒ 有效 ☐ 無效

備註：

儲存並返回 取消

新增完之後，可看到有一筆新的項目，點擊 Ref 參數的藍色連結。

電商 Self-Shop

黑快馬股份有限公司-1

服務到期：2022-07-13

歡迎 · Chloe

自訂回覆

搜尋

+ 新建 匯出 重新整理

場景說明	回覆訊息	Ref參數	有效否	輸入日期	操作
自拍機器人	[文字]自拍機器人L1	6hf716	有效	2021-09-24 16:46:39	編輯 刪除

頁次 1/1 (1筆)

- 客服網址可帶上ref參數。當網址有帶上該參數時，自動回覆相應內容。

點入後，會自動跳出當初設定的訊息。您可將網址複製傳送給其他人，當其他人點入此網址亦也會跳出設定的訊息。

