

腾讯企点客服-在线客服

(专业版 PC 版) 产品使用手册

企点产品支持中心

本文档归腾讯公司所有，内容已经过脱敏处理，仅限腾讯授权的合作伙伴或客户在接受腾讯培训时或为了增强自身对企点产品的了解而使用。未经腾讯公司书面确认，被授权人不得将本文档用作其他用途，不得对外披露相关内容。

文档中的业务功能描述，腾讯公司在法律规定的范围内具有解释权。腾讯公司有权在任何时间对文档的内容进行修改，包括但不限于相关材料、产品功能描述、产品设计方向、产品定位等的修改。

腾讯公司会在自己的产品和服务中严格地落实法律法规中对个人隐私保护的要求。但本文档中所提及的部分产品和服务可能是由第三方提供的，腾讯无法保证第三方提供的产品或服务一定不存在安全性、准确性等方面上的风险，您应审慎地选择第三方的产品或服务并自行承担相关风险、后果，腾讯公司对上述第三方产品或服务引发的风险、损失不承担责任。

本文档仅用于产品相关培训，以及开展业务过程中介绍产品时使用，不作为购买合同补充条款。本文档内容不作为最终提供的产品数据、代码及功能描述的承诺，亦免除提供资料相关的法律义务。本文档的内容仅供参考，您应自行独立地判断内容的准确性、完整性等，腾讯公司对于材料中可能的错误及遗漏不承担任何责任。

由于产品实施中存在多重风险及不确定性，文档提及的规划中功能，可能与预期略有出入。

由于规划中的功能实现时间存在不确定性，请勿过分依赖文档提及的预期上线时间，

也请勿以此作为产品选购主要依据，以免造成不必要的损失。

——Copyright 1998-2022 Tencent. All Rights Reserved. 腾讯公司版权所有——



目 录

前言	1
1、本文档使用方法	1
2、本文档其他版本	1
一、功能详解.....	1
账户中心篇.....	1
1. 下载安装指引.....	1
2. 登录方式.....	2
3. 欢迎页.....	3
(1) 消息中心.....	4
(2) 帮助中心.....	5
(3) 敏感权限登录手机二次验证.....	6
(4) 相关常见问题.....	12
4. 企业管理.....	12
(1) 企业资料.....	12
(2) 企业管理员.....	15
(3) 企业橱窗.....	15
(4) 企业域名.....	18
(5) 开发配置.....	19
(6) 组织架构.....	20
(7) 权限角色.....	30
(8) 资金账户.....	34

(9)	消耗明细.....	35
(10)	开具发票.....	37
(11)	公众号账号.....	43
(12)	微信小程序账号.....	43
(13)	企业微信账户.....	45
(14)	短信账号.....	48
(15)	广告平台绑定.....	50
(16)	时间条件.....	51
(17)	群管理.....	54
(18)	接收群.....	59
(19)	加入 QQ 群.....	61
(20)	配额管理与审批.....	61
(21)	登录安全.....	65
(22)	敏感操作日志.....	66
(23)	敏感词监控.....	67
(24)	外部搜索管理.....	69
(25)	主号离线文件管理.....	70
(26)	消息记录.....	71
(27)	消息记录管理.....	73
(28)	开发配置.....	73
(29)	元事件.....	74
(30)	事件属性.....	75

(31)	事件采集.....	77
(32)	相关常见问题.....	79
5.	接待配置.....	81
(1)	会话接待分组.....	81
(2)	网站 H5 接入	85
(3)	微信公众号接入.....	101
(4)	微信小程序接入.....	105
(5)	微信客服接入.....	106
(6)	微信客服——接待组件接入指引	112
(7)	微信客服——验证企业微信的企业主体信息	129
(8)	微信视频号客服接入.....	131
(9)	接入鉴权设置.....	138
(10)	小程序插件接入.....	138
(11)	主动邀请会话.....	140
(12)	高级会话邀请.....	143
(13)	会话互动导航.....	147
(14)	客服分配规则.....	161
(15)	防漏客机制.....	169
(16)	会话提示语.....	171
(17)	满意度设置.....	172
(18)	会话窗口和形象.....	178
(19)	客户留言.....	194

(20)	视频客服开通设置.....	197
(21)	企业快捷回复.....	197
(22)	会话管理配置.....	200
(23)	广告来源配置.....	202
(24)	自定义状态.....	204
(25)	相关常见问题.....	205
6.	客户管理.....	210
(1)	客户列表.....	211
(2)	客户删除.....	226
(3)	客户管理配置.....	228
(4)	客户库自定义字段.....	236
(5)	企业级屏蔽客户.....	238
(6)	人群包.....	240
(7)	客户漏斗.....	246
(8)	价值评分规则.....	249
(9)	价值评分应用.....	257
(10)	相关常见问题.....	263
7.	互动营销.....	264
(1)	素材库.....	265
(2)	公众号群发.....	277
(3)	QQ 消息群发.....	281
(4)	小程序卡片.....	284

(5)	短信绑定.....	286
(6)	短信模板.....	289
(7)	短信群发.....	293
(8)	短信效果分析.....	295
(9)	相关常见问题.....	296
8.	运营分析.....	297
(1)	会话分析.....	297
(2)	会话记录.....	303
(3)	会话客服分析.....	306
(4)	网站 H5 接入分析	315
(5)	会话监控.....	320
(6)	客服监控.....	322
(7)	消息监控.....	325
(8)	会话质检设置.....	327
(9)	会话质检评分.....	329
(10)	会话质检结果.....	330
	客户端篇	332
1、	PC 传统客户端	332
(1)	会话列表.....	334
(2)	会话窗口.....	341
2、	iOS、Android 移动端	347
(1)	会话列表.....	348

(2) 会话窗口.....	355
(3) 工作模块.....	357
(4) 支持设置字体大小.....	361
(5) 扫描二维码支持放大.....	363
3、PC 工作台	365
(1) 工作台界面.....	366
(2) 联系人.....	370
(3) 会话窗口.....	391
(4) 客户资料区域.....	397
(5) 通讯录.....	406
(6) 客户库.....	408
(7) 消息监控.....	413
(8) 工单.....	414
(9) 主菜单及其他.....	418
4、相关常见问题	425
二、其他常见问题.....	437
1、关于合作网站-秀米	437
三、附录.....	437
1、官方邮箱	437
2、官方公众号	437
3、名词解释	438

前言

1、本文档使用方法

- (1) 在目录中找到需要的模块和功能;
- (2) 按住 “Ctrl” 同时点击所需目录标题;
- (3) 抵达相应页面, 查看相应内容;
- (4) 点击部分内容中的链接, 查看相关常见问题。

2、本文档其他版本

本文档内容提供线上版本, 即帮助中心, 链接:

<https://admin.qidian.qq.com/hp/helpCenter/getArticle?id=13068>

一、功能详解

账户中心篇

1. 下载安装指引

在官网点击 “下载” 可抵达客户端下载页面, 链接:

<https://qidian.qq.com/downloadv2.html>



同时在 iPhone 的 App Store 或在 Android 手机的应用宝搜索“腾讯企点”同样可下载企点移动端。

2. 登录方式

Step1. 进入腾讯企点官网 (<https://qidian.qq.com/>)，点击登录



Step2. 输入账号密码登录。或者，选择快捷登录，使用企点手机版扫描二维码登录。



3. 欢迎页

使用管理员账号或有权限的工号登录账户中心，可达欢迎页。点击右上角对应处，可跳转至消息中心/帮助中心。

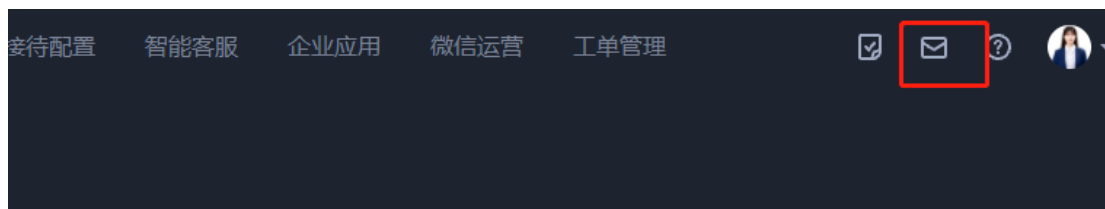


首页展示客户库容量，方便企业及时掌握客户库容量详情，并根据企业业务情况做及时的调整，如下图：



(1) 消息中心

可通过客户端与账户中心，即时获取系统与企点运营团队下发的各类消息。

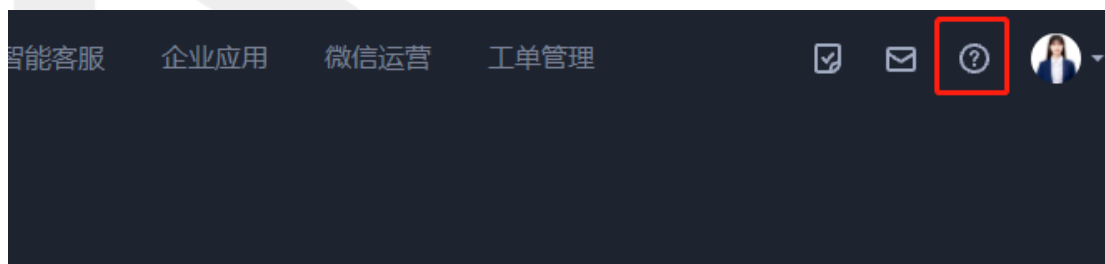


(2) 帮助中心

未登录状态可通过登录页面右上角跳转帮助中心查看内容；



登录状态则可在账户中心任意页面点击右上角, 在浮窗中点击需要查看的使用说明或常见问题, 当下遇到的问题可得到即时的解决方案。



进入以下帮助中心：



(3) 敏感权限登录手机二次验证

部分拥有敏感权限的账号在登录账户中心时需要进行手机验证码的二次验证才能登录。

①影响账号范围

管理员 QQ 和拥有敏感权限的工号，敏感权限如下：

1	代码安装	13	确认订单	25	会话接待分组
2	公众号群发	14	短信群发	26	电话技能组
3	公众号管理	15	企业资料	27	员工技能评分
4	QQ 主号自动接入	16	企业联系人	28	会话欢迎语

5	消息记录导出	17	组织架构	29	自定义状态
6	线索库	18	权限角色	30	网站 H5 接入（会话）
7	公众号列表	19	代运营授权	31	网站 H5 接入（电话）
8	账号消息	20	广点通绑定	32	公众号接入
9	账号	21	代码安装	33	客服分配
10	群发消息	22	客户删除	34	防漏客
11	普通推送	23	代码安装	35	主动邀请会话
12	成员列表 / 标签管理 / 组织列表	24	电话组件分析	36	会话自助导航
37	会话窗口样式	54	账户明细	71	入驻频道
38	满意度调查	55	群管理	72	组织架构
39	留资消息	56	接收群	73	权限角色
40	会话主题配置	57	加入 QQ 群	74	群管理
41	总机设置	58	配额管理与审批	75	接收群
42	IVR 语音导航	59	登录安全	76	配额管理与审批
43	电话通用配置	60	敏感操作日志	77	登录安全
44	企业资料	61	桌面安全管理	78	敏感操作日志

45	企业橱窗	62	外部搜索管理	79	外部搜索管理
46	对外形象	63	消息记录	80	消息记录
47	企业联系人	64	消息记录配置	81	消息记录配置
48	企业域名	65	短信记录	82	销售员工管理
49	开发配置	66	员工通讯录	83	权限管理
50	组织架构	67	企业资料		
51	权限角色	68	对外形象		
52	公众号账号	69	企业联系人		
53	手管黄页配置	70	入驻频道		

②验证频次：每次登录账户中心都需要验证

③登录验证流程

账号已绑定手机流程如下：

手机验证

为了您的账号安全，请输入手机验证码进行验证

手机号 139****6578

验证码 0/6 发送验证码

确定

更换手机号码请联系管理员
(手机139****6578)

员工 QQ 登录账号后如上图，点击“发送验证码”，绑定手机号即可收到验证码，输入后点击“确定”便可成功登录；如需更换绑定手机号，请联系管理员进行修改。



The image shows a mobile verification interface titled "手机验证" (Mobile Verification). Below the title, it says "为了您的账号安全，请输入手机验证码进行验证。" (For your account security, please enter the mobile verification code for verification). There is a label "手机号" (Mobile Number) followed by the text "137****9371". Below that is a label "验证码" (Verification Code) followed by an input field. To the right of the input field is a button labeled "发送验证码" (Send Verification Code). At the bottom, there is a blue button labeled "确定" (Confirm) and a link labeled "更换手机号" (Change Mobile Number).

管理员 QQ 登录账号后如上图，点击“发送验证码”，绑定手机号即可收到验证码，输入后点击“确定”便可成功登录；如需更换绑定手机号，请点击“更换手机号”，出现如下图所示：

企业联系人信息

姓名

**佳

手机

*****9371

邮箱

v*****j@tencent.com

更换联系人手机

手机

验证码

发送验证码

提交

如需帮助，请联系经销商或售后服务中心 4006-200-200

请在“填写企业联系人信息”页面内填写相关信息后提交，所有信息填写正确，则完成手机号修改，并成功登录。

账号未绑定手机流程如下：

i

请先绑定手机号再操作

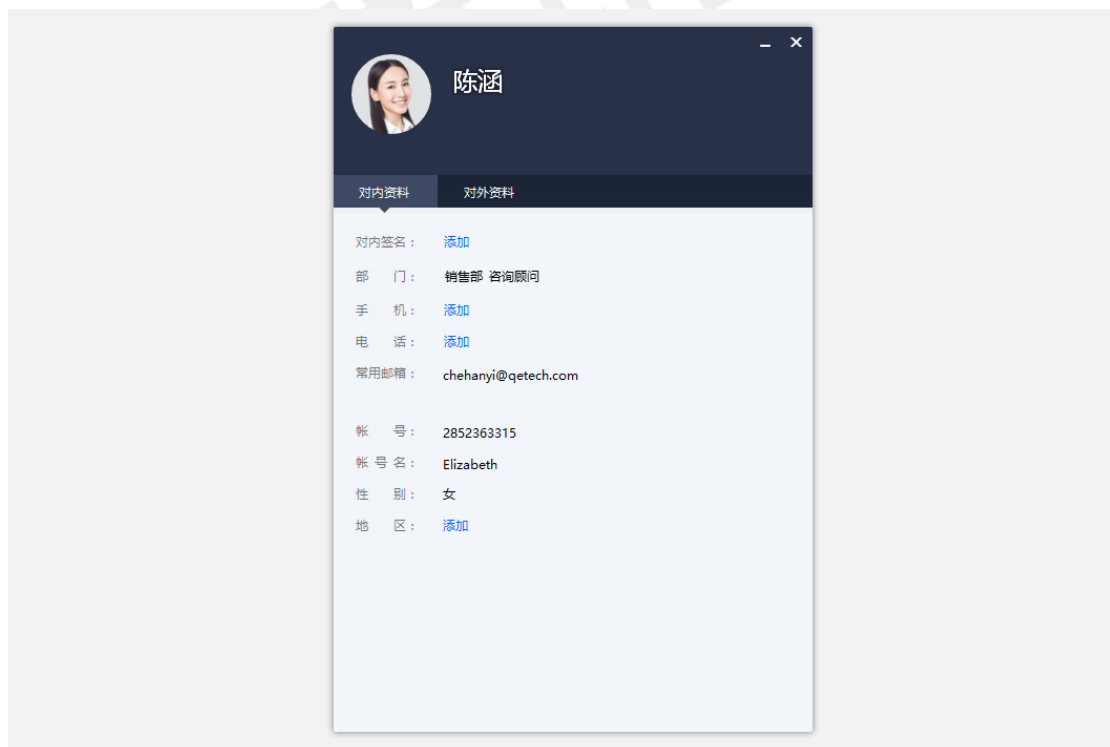
登录企点客户端绑定手机号

知道了

如果账号未绑定手机，则登录账号后如上图，请用户前往企点客户端绑定手机号。点击“知道了”，则会回到登录页。绑定手机流程如下：



登录企点客户端，点击左上角“头像”中“昵称”，弹出“个人资料”页面。



如上图所示，在“手机”一栏里，进行企点账号的手机绑定或换绑。

(4) 相关常见问题

Q1：登录账户中心显示“内测中”是什么原因？

A：目前有以下原因：

- 1、管理员账号已被修改，请核实有无其他人修改绑定账号，若无法核实，请提供主号，企点工作人员会协助核实；
- 2、网络状态问题，请长按 F5 进行强制刷新；
- 3、开通的时候管理员账号填写错误，请提单修改管理员账号。

4. 企业管理

企业信息

(1) 企业资料

在本页面中可对开号时候填写的企业资料进行编辑修改。企业资料主要包括企业简称、头像、行业、地址、联系电话、电子邮箱、主页、签名、简介等信息。



< 企业资料

编辑注册企业信息

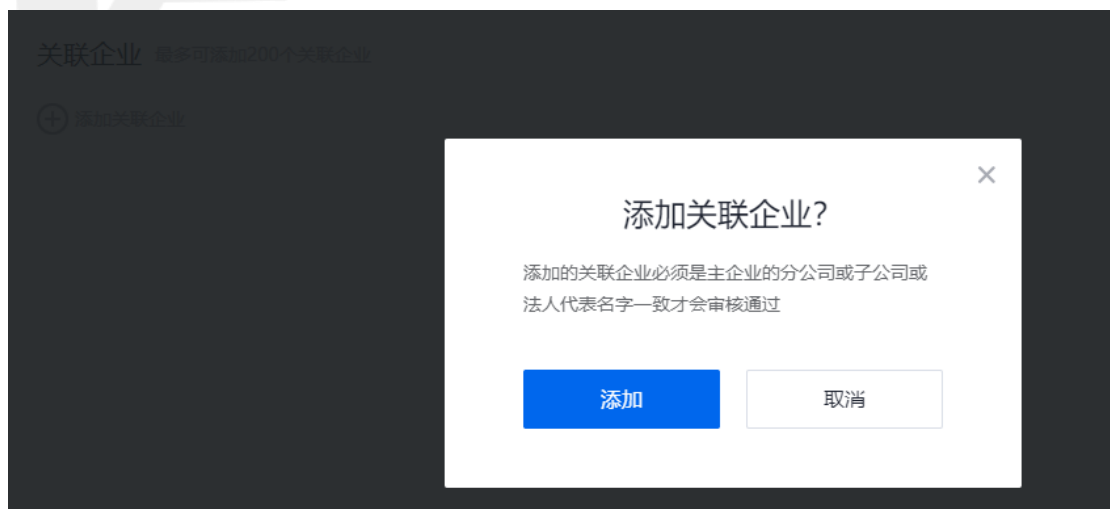
<p>企业名称</p> <p>测试测试测试56466</p>	<p>联系电话</p> <p>座机</p> <p>修改此信息直接生效，无需审核</p>
<p>企业简称</p> <p>套板极速版</p> <p>5/12</p> <p>企业简称需与企业提交资质合理相关，添加与全称无关的关键字可能导致审核失败。</p>	<p>电子邮箱</p> <p>wanpingnanlu666@163.com</p> <p>修改此信息直接生效，无需审核</p>
<p>企业头像</p> <p>头像用于电话接待页面、员工对外形象的默认头像。企业头像应与企业经营相关，且企业需拥有法律认可使用权。建议使用企业商标、品牌LOGO等。如使用法人或明星肖像，需提供相关证明或授权。</p> <p>上传头像</p>	<p>企业主页</p> <p>https://qidian.qq.com/</p> <p>请填写完整主页地址，一般以http://或https://等网络协议开头。网站CP需与企业资质保持一致（如为第三方网站，则需提供合作或授权证明），网站不得存在违法违规信息。</p>
<p>所属行业</p> <p>金融科技服务 金融服务</p> <p>所选行业需在企业《营业执照》经营范围，如行业特殊需提供额外资质（如医疗机构，需额外提交行业相关资质）。</p>	<p>企业签名</p> <p>子在川上日，逝者如斯夫，不舍昼夜</p> <p>16/50</p>
<p>企业地址</p> <p>天津 和平</p> <p>宛平南路600号</p> <p>直接填写街道、门牌号（如：迎新大道100号），修改此信息直接生效，无需审核</p> <p>7/24</p>	<p>企业简介</p> <p>0/480</p> <p>企业简介应与企业《营业执照》经营范围具有相关性，建议描述产品及服务相关内容，不得存在违法违规信息。</p>
	<p>附件</p> <p>点击选择或拖动文件到此区域</p> <p>图片或PDF格式，最多上传5个附件，每个不超过2M</p>

更新企业信息

上次更新: 2021-08-20 11:10:07

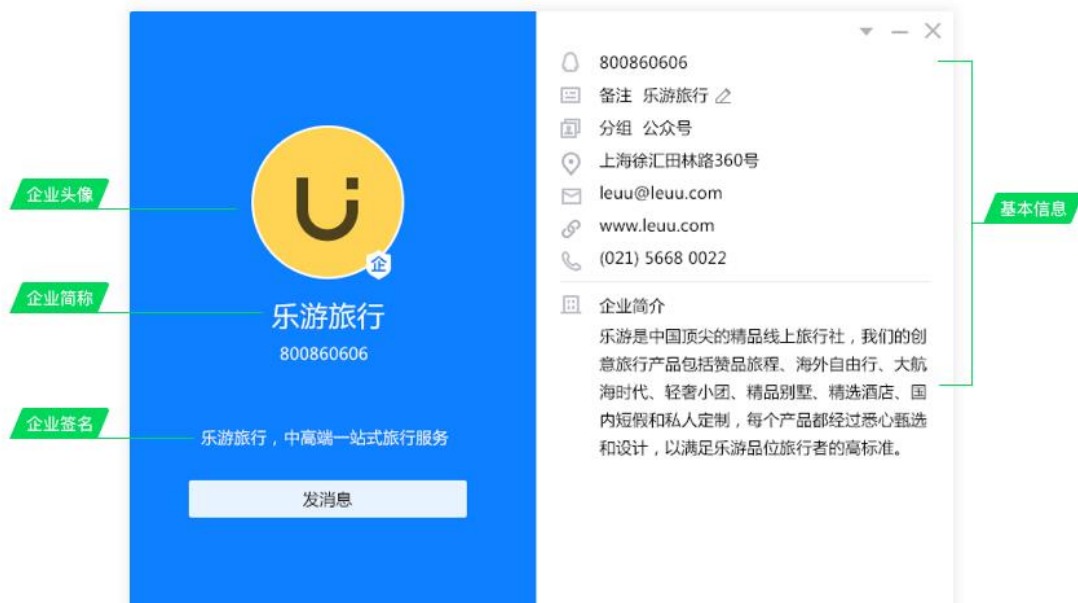
*企业资料板块编辑后需要审核 1-2 个工作日才会更新

*每套企点可关联 200 家企业，添加的关联企业审核通过的条件为以下三种情况：①主企业的分公司；②主企业的子公司；③法人代表名字一致。



已关联企业资质审核通过后，可在资料卡中选择展示。

编辑好的企业资料，可应用在会话窗口、资料卡和搜索面板。具体展示如下：





(2) 企业管理员

在本页面中可对开号时候填写的企业管理员进行编辑修改。

*企业管理员板块可以修改管理员手机号和 QQ 号，涉及安全问题，敬请谨慎修改



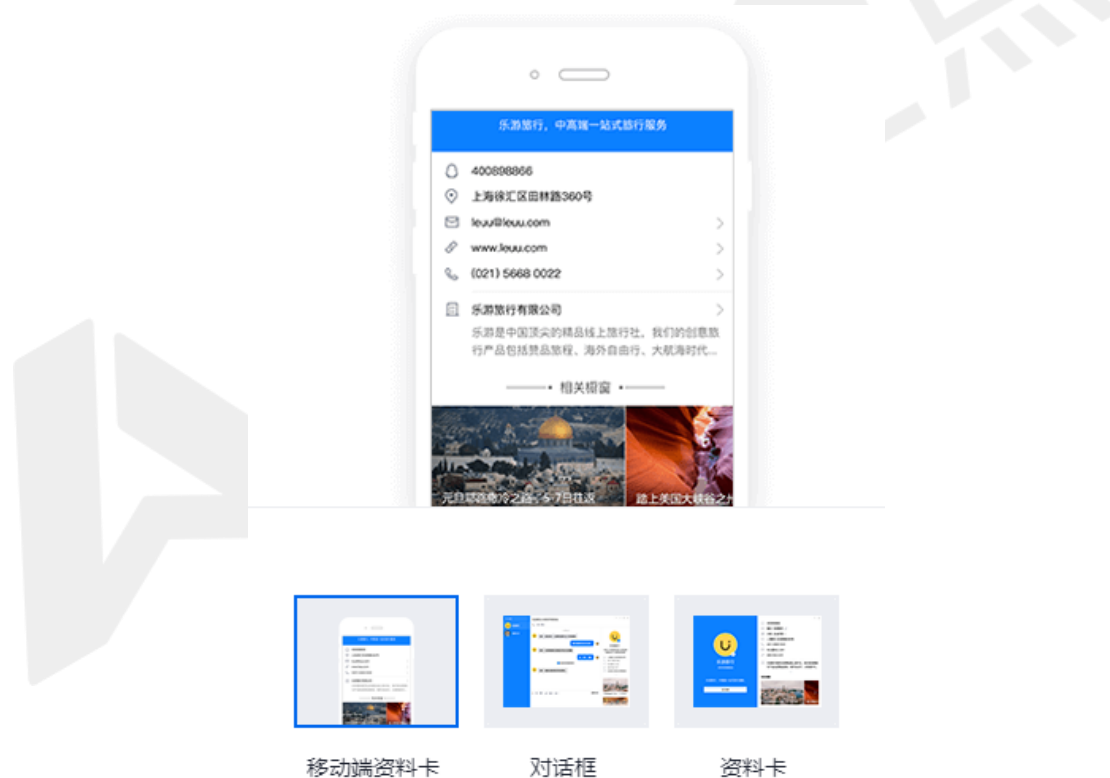
(3) 企业橱窗

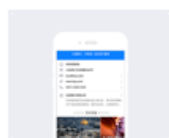
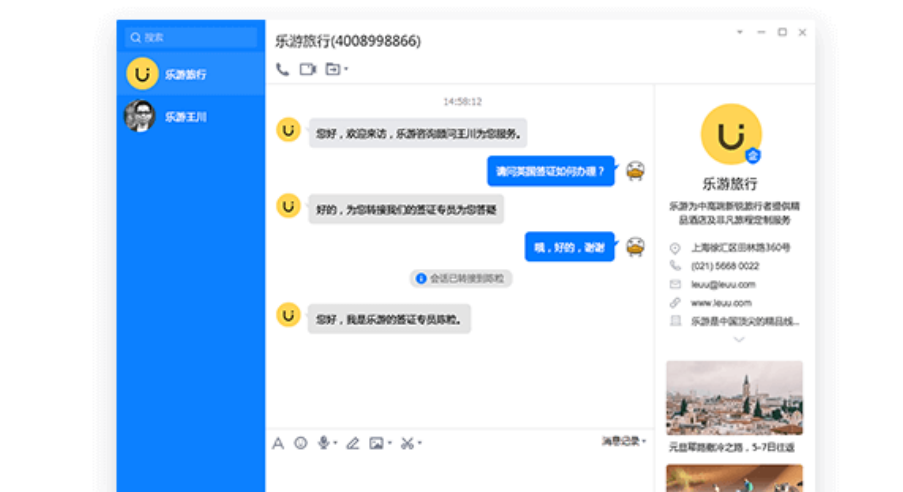
在本页面中可以配置企业橱窗，帮助企业更好展示企业形象。

企业橱窗仅展示在 QQ 企业主号资料卡，如未开通 QQ 企业主号，需联系经销商或官网客服绑定靓号。

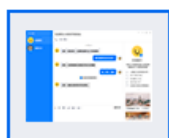


设置好企业橱窗后，可以应用在移动端资料卡、对话框和 PC 资料卡三处，具体如下：





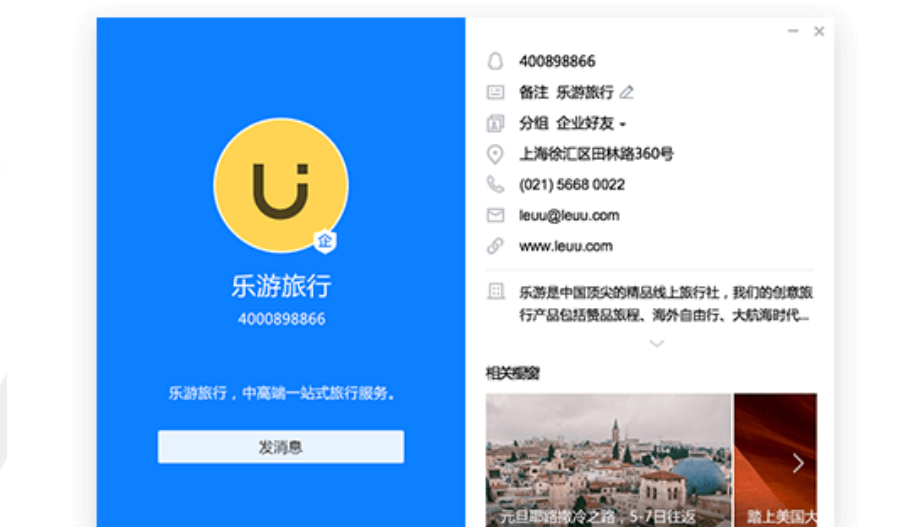
移动端资料卡



对话框



资料卡



移动端资料卡



对话框



资料卡

(4) 企业域名

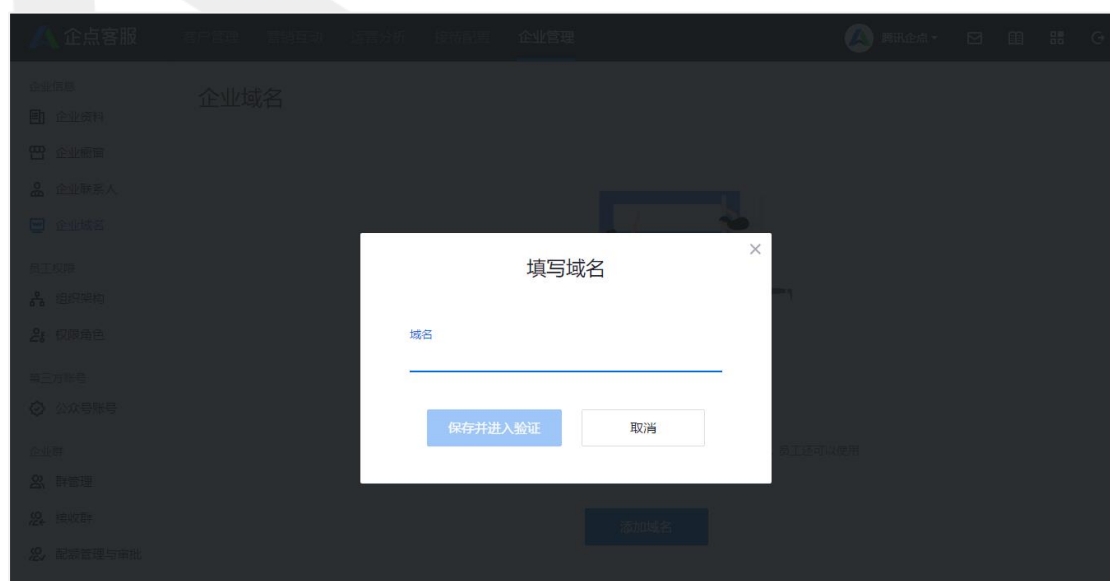
在本页面中可添加域名，经验证后，员工可以多一种登录方式。除了现在的企点账号，员工还可以使用域名账号(账号@企业域名)登录。



暂未添加企业域名

添加企业域名后，员工可以多一种登录方式。除了现在的企点账号，员工还可以使用域名账号(账号@企业域名)登录。

添加域名



企业域名



已添加域名

你的员工有两种方式登录企点。可使用企点账号，也可以使用账户名@企业域名 (如name@)登录企点。

(5) 开发配置

在本页面展示企点开发信息，用户可修改开发者手机号和邮箱。同时，也可配置服务器，配置服务器需要企业拥有自己的服务器资源，并且能正确响应企点发送的 Token 验证。

了解接入指南请戳[这里](#)。

企点客服

客户管理

企业管理

互动营销

运营分析

接待配置

智能客服

企业应用

微信运营

工单管理

企业信息

企业资料

企业管理员

企业橱窗

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

开发配置

企点开发信息

开发者ID(AppId)

200

开发者ID是企点开发识别码，配合开发者密码可以调用企点的接口能力

开发者密码(AppSecret)

EN

开发者密码是校验企点开发者身份的密码，具有极高的安全性

开发者手机号

123

修改

用以接收企点重要通知

开发者邮箱

tes

用以接收企点重要通知和相关信息

服务器配置

暂未配置服务器

需要你拥有自己的服务器资源，并能正确响应企点发送的Token验证

[了解接入指南](#) [修改配置](#)

员工权限

(6) 组织架构

在本模块首页中可以新建部门或成员(即工号),也可以对既有部门进行编辑或删除的操作,对既有成员进行编辑资料、修改密码、停用、移动等单独或批量的操作。数据皆可导出。

*不可删除仍有成员存在的部门

组织架构

如果员工需要在企业微信上接待客户,请按以下操作执行:
 1. 在「企业微信后台」-「应用管理」中找到「企点客户通」应用,将员工加入到可见范围内;
 2. 在下方「员工」页签中创建完员工企点账号后,绑定员工的企业微信账号。
 *在企业微信中将员工加入「企点客户通」应用的可见范围内,并不会扣除客户通套餐的可用配额,仅当企点账号和企业微信账号绑定成功时,才会扣除客户通套餐的客户配额。

员工 (65) 企业微信员工 停用员工 (4) 删除员工 (5) 剩余90个可用账号

+ 创建部门/员工

姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	第三方账号
devin2(devin2)	3007441751	企点客服	公司职员	资料/权限
devin5(devin5)	3007441842	企点客服	公司职员	资料/权限
ericjwang(17621660828)	3007439422	企点客服	公司职员	资料/权限
ffff(ffff)	3007442082	企点客服	公司职员	资料/权限
gabewu1(gabewu1)	3007442084	企点客服	公司职员	资料/权限
jianzhang(jianzhang)	3007441928	企点客服	公司职员	资料/权限
weitinga(weitinga)	3007442083	企点客服	公司职员	资料/权限
xiaobin(xiaobin)	3007442058	企点客服	公司职员	资料/权限
xsl1(xsl1)	3007441890	企点客服	公司职员	未绑定 资料/权限

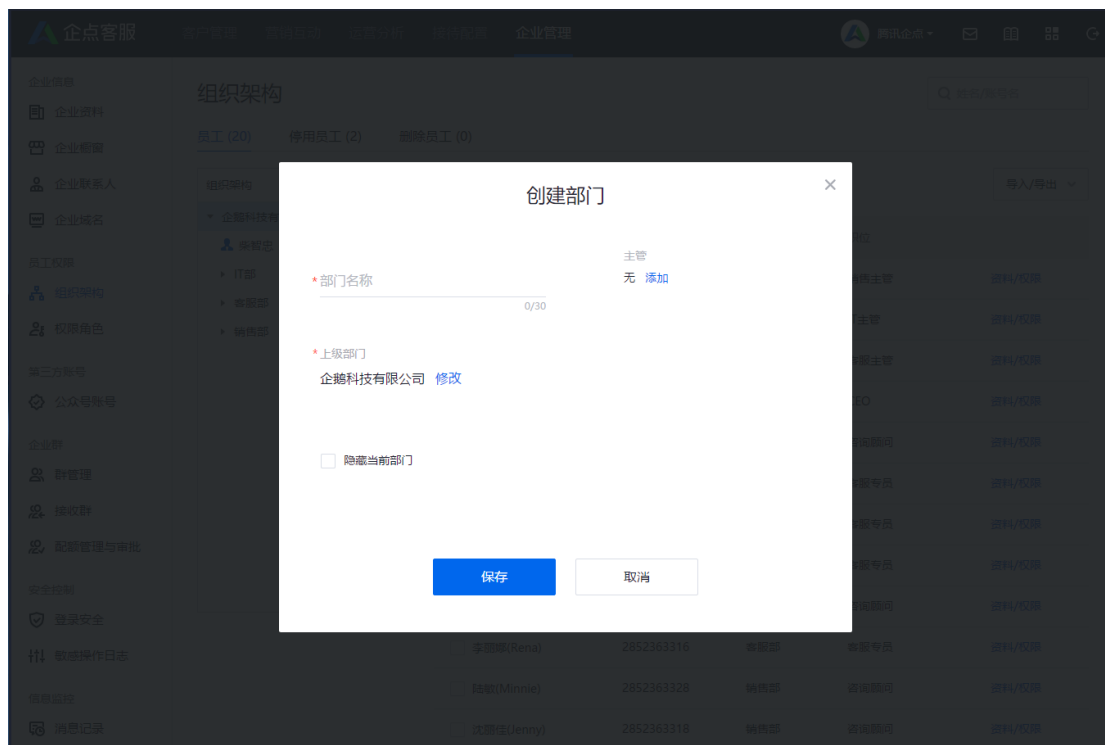
①创建/编辑部门

点击左侧员工列表上方的【创建部门/员工】。创建/编辑部门页面如下,可设置多层级部门、可设置主管。

*部门上限 200 个,部门下子部门上限 160 个

*部门层级至多 20 级

*可设置隐藏部门,并为隐藏部门设置可见名单



②创建/编辑成员

方法一（不推荐）：点击左侧员工列表上方的【创建部门/员工】。创建/编辑成员页面如下，需要经过三步，其中填写资料中账号为 QQ 体系号码（仅于创建成员时可选号、编辑既有成员时不予选择）、真实姓名为对内显示昵称、账号名为企点体系内唯一识别、对外昵称为面向客户会话昵称，选择角色中涉及的角色可在下个功能处创建。

*拥有管理权限的工号可创建其他工号，但是不可赋予他们管理权限，管理权限的赋予仅可通过管理员账号

创建员工

1 填写资料

2 选择角色

3 完成

* 企点账号

3007442089 [修改号码](#)

手机

手机号将用作接收初始密码

☐ 在客户端资料卡上隐藏该号码

☒ 男 ☐ 女

* 真实姓名

支持中英文 数字 空格和(-_) 0/30

* 账号名

唯一标识, 支持英文 数字 空格和(-_) 0/30

☐ 隐藏该员工 ⓘ

常用邮箱

0/64

* 部门/职位

企点客服

公司职员

[添加](#)

下一步

方法二（推荐）：从企业微信导入员工，如下图所示。

选择此方法时，企业需要先绑定企点主号和企微账号，同时成功授权。

授权完成后，用户可从企微导入组织架构。

组织架构

如果员工需要在企业微信上接待客户，请按以下操作执行：
1、在「企业微信后台」-「应用管理」中找到「企点客户通」应用，将员工加入到可见范围内；
2、在下方「员工」页签中创建完员工企点账号后，绑定员工的企业微信账号。

*在企业微信中将员工加入「企点客户通」应用的可见范围内，并不会扣除客户通套餐的可用配额，仅当企点账号和企业微信账号绑定成功时，才会扣除客户通套餐的客户配额。

员工 (65) 企业微信员工 停用员工 (4) 删除员工 (5) 剩余90个可用账号

+ 创建部门/员工 1

修改密码 停用员工 调整部门

可以从企业微信中导入员工了 知道了

导入/导出/修改

从企业微信导入员工

批量导入新员工

批量修改员工信息

导出组织架构文件

姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	第三方账号
<input type="checkbox"/> buzzer831				
<input type="checkbox"/> charleychen				
<input type="checkbox"/> dagae				
<input type="checkbox"/> devin2				
<input type="checkbox"/> devin3				
<input type="checkbox"/> devin4				
<input type="checkbox"/> devin5				
<input type="checkbox"/> devin6				
<input type="checkbox"/> eaglewu2				
<input type="checkbox"/> elsa				
<input type="checkbox"/> elsatet				
<input type="checkbox"/> ericjwang				
<input type="checkbox"/> ericjwang				
<input type="checkbox"/> erinfan				
<input type="checkbox"/> devin2(devin2)	3007441751	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> devin5(devin5)	3007441842	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> ericjwang(17621660828)	3007439422	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> ffff(f)	3007442082	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> gabewu1(gabewu1)	3007442084	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> jianzhang(jianzhang)	3007441928	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> weitinga(weitinga)	3007442083	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> xiaobin(xiaobin)	3007442058	企点客服	公司职员	
<input type="checkbox"/> xsl1(xsl1)	3007441890	企点客服	公司职员	未绑定

资料/权限

点击【从企业微信导入员工】，进入下图页面。可直接点击需要导入的员工。当选择导入的员工已在企点组织架构中时，可以选择是否更新他们的资料。

< 组织架构

从企业微信导入员工

上次导入 (2021-08-26 18:54:28) 成功1人, 失败1人, 下载失败列表

在企业微信中新建/修改员工, 2个小时后才能同步到企点: 系统将按照设定好的规则来导入企业微信员工 查看规则

选择员工

员工姓名/账号名/账号

企点客服

☐ erinfan

☐ harleyliu

☐ pengfelyin

☐ func

☒ 刘菲

☐ ericjwang

☐ 欧一航

已选员工

刘菲

当导入的员工已在企点组织架构中时:

更新他们的资料

更新他们的资料

不更新他们的资料

取消

点击导入按钮，出现的页面如下图所示。

< 组织架构

从企业微信导入员工



企业微信员工导入中...

刷新查看结果

返回组织架构

提醒：从企业微信导入员工仍在应用进行，导入完成后你可在该页面查看导入结果
但直到导入完成前，你都不能对组织架构进行修改

点击刷新查看结果，可看到导入成功和失败的人数。

< 组织架构

从企业微信导入员工



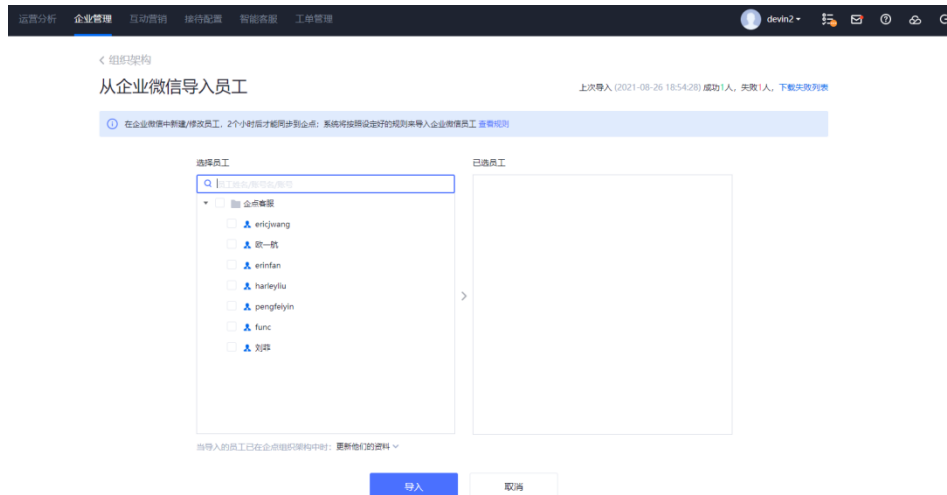
导入成功1人，失败1人

可能失败原因：系统错误

下载失败列表

继续导入

点击继续导入，会重新进入下图的导入页面。

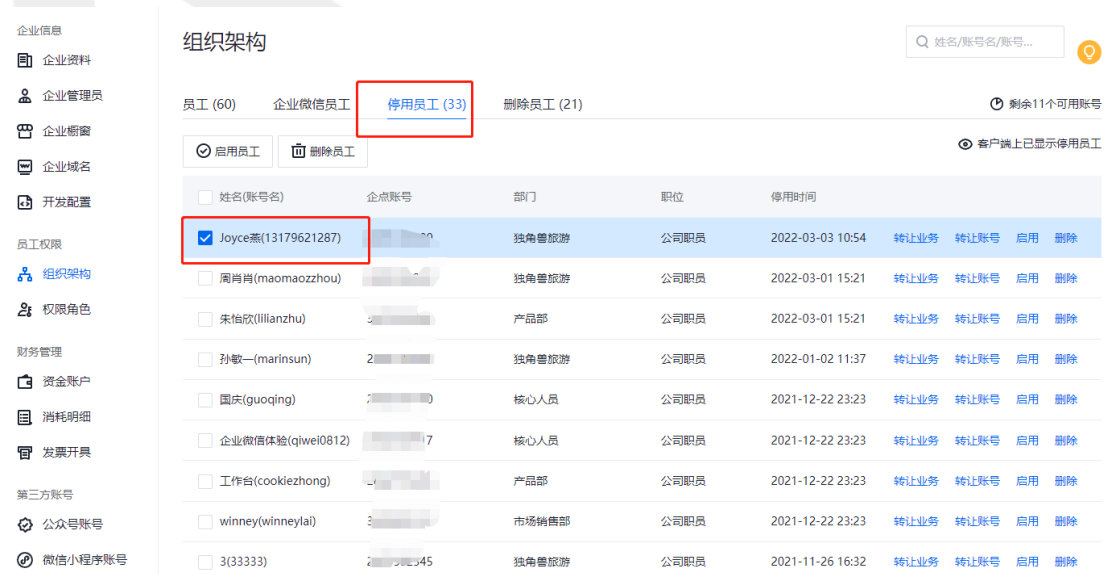


③修改工号密码

[点此查看修改工号密码方法](#)

④停用成员

如遇老成员离职、修改真实姓名和帐号名等情况请先停用成员，如遇新成员入职等情况可将停用的成员修改资料后启用。停用操作下图所示：



*停用的工号也占总工号的名额

停用成员可至【停用员工】板块查看，支持转让业务、转让账号、启用和删除四个功能选项。

组织架构

Q 姓名/账号名/账号...

如果员工需要在企业微信上接待客户，请按以下操作执行：
1、在「企业微信后台」-「应用管理」中找到「企点客户通」应用，将员工加入到可见范围内；
2、在下方「员工」页签中创建员工企点账号后，绑定员工的企业微信账号。

*在企业微信中将员工加入「企点客户通」应用的可见范围内，并不会扣除客户通套餐的可用配额，仅当企点账号和企业微信账号绑定成功时，才会扣除客户通套餐的客户配额。

员工 (65)

企业微信员工

停用员工 (4)

删除员工 (5)

剩余90个可用账号

启用员工

删除员工

客户端上已显示停用员工

<input type="checkbox"/>	姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	停用时间	
<input type="checkbox"/>	进度款进(ET)	3007441927	企点客服	公司职员	2021-08-26 14:37	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/>	昌松专用2(cschen)	3007441955	企点客服	公司职员	2021-08-26 14:37	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/>	鹏鹏鹏鹏(qqqq)	3007440185	企点客服	公司职员	2021-08-25 15:24	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/>	harleyliu(harleyliu)	3007440895	企点客服	-	2021-08-24 17:20	转让业务 转让帐号 启用 删除

共 4 名员工, 每页显示 15

1

共 4 名员工，每页显示 15

< 1 >

[点此查看停用成员的影响](#)

⑤员工关联业务转让

如遇员工业务交接，除停用/启用员工、新增/删除员工操作外，可将员工的关联业务转让给其他员工。

点击员工列表中某员工的【资料/权限】；

组织架构

Q 姓名/账号名/账号...

如果员工需要在企业微信上接待客户，请按以下操作执行：

- 1、在「企业微信后台」-「应用管理」中找到「企点客户通」应用，将员工加入到可见范围内；
- 2、在下方「员工」页签中创建完员工企点账号后，绑定员工的企业微信账号。

*在企业微信中将员工加入「企点客户通」应用的可见范围内，并不会扣除客户通套餐的可用配额，仅当企点账号和企业微信账号绑定成功时，才会扣除客户通套餐的客户配额。

员工 (65) 企业微信员工 停用员工 (4) 删除员工 (5) 剩余90个可用账号

+ 创建部门/员工

11

企点客服

buzzer831

charleychen

dagae

devin2

devin3

devin4

devin5

devin6

eaglewu2

elsa

elsatest

ericjwang

edhuang

修改密码

停用员工

调换部门

导入/导出/修改

<input type="checkbox"/>	姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	第三方账号
<input type="checkbox"/>	devin2(devin2)	3007441751	企点客服	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	devin5(devin5)	3007441842	企点客服	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	ericjwang(17621660828)	3007439422	企点客服	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	fff(ff)	3007442082	企点客服	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	gabewu1(gabewu1)	3007442084	企点客服	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	jianzhang(jianzhang)	3007441928	企点客服	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	weitinga(weitinga)	3007442083	企点客服	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	xiaobin(xiaobin)	3007442058	企点客服	公司职员	资料/权限

选择【关联业务】，即可将该员工作为接待人的接待组件和作为归属人的客户转让给其他有权限的员工，关联业务中转移的已归属客户将进入员工客户端中的“我的客户”中，进一步方便了业务的转接以及后续客户的跟进和沟通。

国庆(guoqing)

2852357740

基本资料

权限角色

关联业务

国庆(guoqing)作为接待人的业务

☒ 统一转让给 选择员工

☐ 逐条转让

☐ 接待组件-单人接待

国庆(guoqing)7位 归属客户

去逐步转让

☒ 统一转让给 选择员工

☐ 将客户释放至公海

国庆(guoqing)作为群主的群

☒ 统一转让给 选择员工

☐ ssss(5/2000) 转让群主 解散群

☐ 国内旅行群(2/200) 转让群主 解散群

转让

取消

⑥资料卡隐藏手机号

管理员可以在账户中心-【企业管理】-【组织架构】中，选择员工的资料/权限，在手机号码的下方勾选在客户端资料卡上隐藏，即可防止员工被骚扰。



devin2(devin2)

3007441751

×

基本资料

权限角色

关联业务

* 企点账号

3007441751

手机

手机号将展示在对内资料中

☐ 在客户端资料卡上隐藏该号码

☒ 男
 ☐ 女

* 真实姓名

devin2

支持中英文 数字 空格和(-) 6/30

* 账号名

devin2

唯一标识, 支持英文 数字 空格和(-) 6/30

电话

0/20

* 部门/职位

企点客服

公司职员

添加

套餐类型

企点客服-在线客服标准版

腾讯企点在线客服web版

☐ 隐藏该员工 ⓘ

* 对外昵称

devin2/test

展示在对外资料中 11/12

保存

取消

⑦批量修改员工信息

当大量员工的信息需要修改时，支持批量修改功能。

首先需【下载组织架构】，然后在下载好的 excel 内按格式修改员工信息，最后再上传修改

好的员工信息表，即可导入并修改员工信息。

◀ 组织架构

批量修改员工信息

1 下载组织架构文件并按格式修改员工信息 ⓘ

请勿在组织架构文件中新增员工或修改员工的企点账号
员工拥有的能力取决于权限角色，请先创建好权限角色，再在模板中填写

下载组织架构文件

2 上传修改好的员工信息表



将文件拖拽到此区域
文件小于10M，仅支持xlsx文件，请将Excel文档保存为兼容模式

上传文件

导入并修改员工信息

(7) 权限角色

在本页面中管理员可通过为大量工号配置角色的方式，更快速地分配权限。

使用管理员账号打开账户中心-【企业管理-员工权限-权限角色】，点击【添加角色】；



在弹出窗口中，选择已有的角色模板，点击【进入编辑】；



填写角色名称，在左侧勾选相应功能权限后，再为其选择相应的数据权限，点击【保存】。

勾选的功能权限和数据权限，决定了该角色下的员工的操作限制。

企点客服

客户管理

企业管理

互动营销

运营分析

接待配置

智能客服

企业应用

微信运营

工单管理

企业信息

企业资料

企业管理员

企业邮箱

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

企业微信账号

短信账号

广告平台绑定

全局设置

时间条件

企业群

群管理

接收群

加入QQ群

配额管理与审批

安全控制

安全安全

权限角色

新建权限角色

角色名称

坐席主管

4/10

功能权限

电话设置(5)

总机/技能组/技能评分/服务水平/自定义状态/事后整理

IVR语音导航/满意度/语音库/时间条件/系统服务/外呼过滤/机器人

网站H5接入(电话)/微信小程序接入

多平台检测

外呼选号

客户库(6)

导入客户号码/已归属/我的客户/客户管理

公海

客户删除

客户管理配置

客户漏斗

客户轨迹跟踪

客户价值标识

客户库自定义字段

外呼计划(2)

外呼任务名单/预览式外呼任务/IVR自动外呼任务/外呼任务分析

预约回呼计划

通话质检(2)

通话质检/通话质检分析

自动化质检分析

数据分析(12)

自定义数据看板

呼入监控/坐席监控/技能组监控/监控预警

通话概览/总机分析/呼损分析/IVR分析/通话记录

坐席分析

数据权限

设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】

客户库

客户资料

查看/编辑: -

客户轨迹

查看: -

跟进记录

查看: -

消息记录

查看: -

企业管理

组织架构

查看/编辑: 全公司

客户管理

人群包

删除: -

编辑: -

查看: -

导出: -

保存

取消

左侧【功能权限】-接待配置处，新增“配置 C 侧侧边栏”“C 侧公告配置”两个功能权限。

功能权限

接待配置(12)

QQ主号自动接入

会话接待分组/主动邀请会话/会话互动导航/客服分配规则/防漏客机制/会话提示语/满意度设置/会话窗口和形象/客户留言/企业快捷回复/会话管理配置/广告来源配置/自定义状态

网站H5接入(会话)/小程序插件接入

微信公众号接入

高级会话邀请/高级分配规则

微信小程序接入

微信客服接入

删除排队客户

开通设置

接入鉴权设置

配置C侧侧边栏

C侧公告配置

视频客服编辑

对已建角色也可进行修改、复制和删除。

权限角色

+ 添加角色

超级管理员

套餐 (3) 企点-企业QQ 2.0 (协同)专业版 企点客服-电话客服专业版 企点客服-在线客服专业版

权限 86 接待配置 11 客户库 9 管理 26 互动营销 3 运营分析 10 客户管理 2 ...

共2名员工 [管理](#)

客服全部权限

修改
复制
删除

套餐 (1) 企点客服-在线客服专业版

权限 63 接待配置 7 客户库 8 管理 15 互动营销 2 运营分析 8 客户管理 0 ...

共5名员工 [管理](#)

展开

客服主管111

修改
复制
删除

套餐 (1) 企点客服-在线客服专业版

权限 60 接待配置 6 客户库 7 管理 15 互动营销 2 运营分析 5 客户管理 1 ...

共1名员工 [管理](#)

展开

*建议先创建以下角色，再统一为不同类型员工赋予角色：

【超级管理员】拥有全部权限，且不可修改权限项，请谨慎赋予（默认已有）

【坐席主管】拥有企点电话套餐中的全部功能模块权限

【客服主管】拥有企点服务套餐中的全部功能模块权限，涉及到删除客户、员工等操作，请谨慎赋予（有模板）

【行政主管】拥有企点协同套餐中的全部功能模块权限

【电话坐席】拥有企点电话套餐中除管理权限外的业务权限适合呼叫中心的客服坐席业务环境

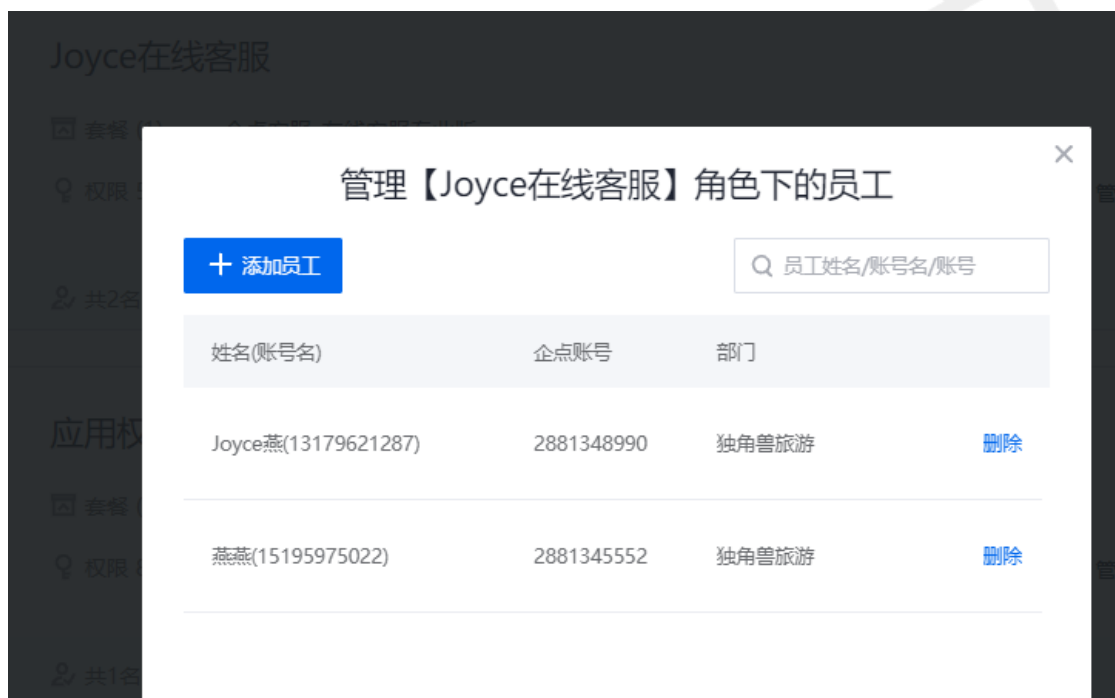
【在线客服】拥有企点服务套餐中除管理权限外的业务权限适合网销沟通、在线客服等业务场合

【办公职员】拥有企点协同套餐中除管理权限外的业务权限适合企业内部沟通、协同工作等

办公场合

【企微客服】拥有企点客户通套餐中的全部功能模块权限

在建好的权限角色中，也可一键添加和删除员工。



财务管理

(8) 资金账户

在本页面中可以查看资金账户信息，包括账户余额、充值流水和消耗流水。



支持开启余额提醒，也可在本页面立即充值，点击后进入以下页面。



(9) 消耗明细

本页面支持查看 QQ 消息群发、富媒体短信账户、文字短信账户的配额消耗情况。

QQ 消息群发处支持一键充值。

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

企业管理

接待配置

智能客服

企业应用

工单管理

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

企业信息

企业资料

企业邮箱

企业管理员

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

第三方账号

公众号账号

消耗明细

QQ消息群发

富媒体短信账户

文字短信账户

QQ消息群发剩余配额

剩余配额过低, 建议充值

0

充值

全部时间

2021-09-09 至 2021-12-07

时间	操作人	消费配额	备注
暂无数据			

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

企业管理

接待配置

智能客服

企业应用

工单管理

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

企业信息

企业资料

企业邮箱

企业管理员

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

消耗明细

QQ消息群发

富媒体短信账户

文字短信账户

富媒体短信余额 (条)

余额过低, 请尽快联系客服充值

0

昨日消耗 (条)

0

近30日总计消耗 (条)

0

近30日均消耗 (条)

0

全部时间

2021-12-01 至 2021-12-08

共计 0 条流水记录

发送时间	操作人	消费数量 (正负)	备注
暂无数据			

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

企业管理

接待配置

智能客服

企业应用

工单管理

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

企业信息

企业资料

企业邮箱

企业管理员

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

第三方账号

公众号账号

消耗明细

QQ消息群发

富媒体短信账户

文字短信账户

短信余额 (条)

余额过低, 请尽快联系客服充值

0

昨日消耗 (条)

0

近30日总计消耗 (条)

0

近30日均消耗 (条)

0

全部时间

2021-12-01 至 2021-12-08

共计 0 条流水记录

发送时间	操作人	消费数量 (正负)	备注
暂无数据			

查询结果支持导出。

全部时间	2021-12-01 至 2021-12-08	共计 0 条流水记录	🔍
发送时间	操作人	消费数量 (正负)	备注

(10) 开具发票

此页面满足企业开具发票的需求。

① 开票条件

主号开通满 31 天后，用户可申请为企业在企点官网和账户中心的消费开具发票，开票金额含 6% 的增值税。推荐使用电子发票 (30 分钟内开出)，纸质发票 7 个工作日内开具并寄出。



② 发票申请流程

点击申请开票，可直接输入金额开票，但输入金额不可大于可开票金额。操作界面如下

截图所示

输入金额开票

当前账户可开票金额: 0.00 元

请输入开票金额(最多不超过0.00元) 元

确定 取消

发票抬头可设置。

若此前未添加发票抬头，需要添加发票抬头，若已添加过发票抬头，可选择已有发票抬头，也可对已有发票抬头进行修改。其中，可开的发票类型如下：

- 增值税普通发票：可自定义发票抬头。
- 增值税专用发票：系统自动带出发票抬头（实名认证企业名称），不允许修改。
- 组织增值税普通发票：可自定义发票抬头。

发票开具

主号开通满31天后，您可申请为您在企点官网和账户中心的消费开具发票，开票金额含6%的增值税。推荐使用电子发票（30分钟内开出），纸质发票7个工作日内开具并寄出。

[相关问题](#) [如何申请开具发票](#) [发票开具常见问题](#)

申请开票

请选择开票日期

已成功开具 0 个发票，总计 0.00 元

发票抬头设置

申请开票时间	发票抬头	发票类型	发票介质	发票金额(元)	发票状态
--------	------	------	------	---------	------

【增值税普通发票】



发票抬头设置

建议您与贵司财务人员核实发票信息，确保填写正确，以免影响发票的后续使用。

* 抬头类型 ☒ 企业 ☐ 组织

* 发票类型 ☒ 增值税普通发票 ☐ 增值税专用发票

* 发票抬头

请输入真实有效的发票抬头

* 纳税人识别号

请输入真实有效的纳税人识别号

基本开户银行

基本开户账号

企业注册地址

企业注册电话

确定

取消

【增值税专用发票】



发票抬头设置

i 建议您与贵司财务人员核实发票信息，确保填写正确，以免影响发票的后续使用。

* 抬头类型 ☒ 企业 ☐ 组织 **i**

* 发票类型 ☐ 增值税普通发票 ☒ 增值税专用发票 **i**

* 发票抬头
增值税专用发票抬头必须为账号实名认证名称

* 纳税人识别号
请输入真实有效的纳税人识别号

* 基本开户银行
请输入真实有效的开户银行信息

* 基本开户账号
请输入真实有效的开户账号信息

* 企业注册地址
请输入真实有效的企业注册地址

* 企业注册电话
请输入真实有效的企业联系电话

【组织增值税普通发票】

修改发票信息



i 请您与贵司财务人员核实发票信息，确保信息填写正确，以免影响发票的后续使用。

抬头类型 * ☐ 个人 ☐ 企业 ☒ 组织 **i**

发票类型 * ☒ 增值税普通发票 ☐ 增值税专用发票 **i** [如何选择发票类型](#)

发票抬头 *

发票的抬头可修改。已有发票抬头若需修改，修改入口如下截图所示：



③ 确认开票信息，选择发票介质

目前可选择开通电子发票、纸质发票。其中，电子发票开票申请提交后 30 分钟内可开具；纸质发票开票申请提交后 3 个工作日内开具并顺丰快递邮寄。

【电子发票】

选择开电子发票，无需录入邮寄信息，允许输入发票备注，注意事项如下：

电子发票开票申请提交后无法更改

企业增值税专用发票不支持开电子发票

*注：电子发票与纸质发票具有同等法律效力，开票便捷且耗时短，推荐优先选用电子发票。

【纸质发票】

选择纸质发票需要补充邮寄地址信息，其中，注意事项如下：

企点只开放保存一个邮寄地址，如需更改邮寄地址需要对已有邮寄地址进行编辑修改，不可新增多个进行选择。

提交可进行修改，但仅支持在当天 24 点前撤销申请，超时将无法更改。

邮寄地址信息设置界面如下截图所示：



邮寄地址设置

中国港澳台及海外地址暂时无法邮寄。

* 收件人姓名

* 邮寄地址

邮政编码

* 详细地址 0/30

* 联系方式

确定

取消

电子发票开票完成后，界面显示信息如下截图所示，可点击“下载”，进行电子发票下载：

< 发票开具

发票详情

发票信息

申请时间	2021-07-20 20:53	开票时间	2021-07-20 20:56
发票号码	44216973	发票金额	300.00 元
发票介质	电子发票 下载	开票状态	● 已开票

可点击进行电子发票下载

发票抬头详情

发票抬头		发票类型	企业增值税普通发票
纳税人识别号		基本开户银行	
企业注册电话		基本开户账号	
企业注册地址			

发票备注

这是一条发票备注信息

更多发票开具的操作请查看[这里](#)。

第三方账号

(11) 公众号账号

本页面支持企业将企点账号绑定认证完成的微信公众号, 未认证公众号绑定后将提示绑定失败。绑定时需至少授予消息管理权限、自定义菜单权限、网页服务权限、群发与通知权限、用户管理权限、帐号服务权限、素材管理权限。



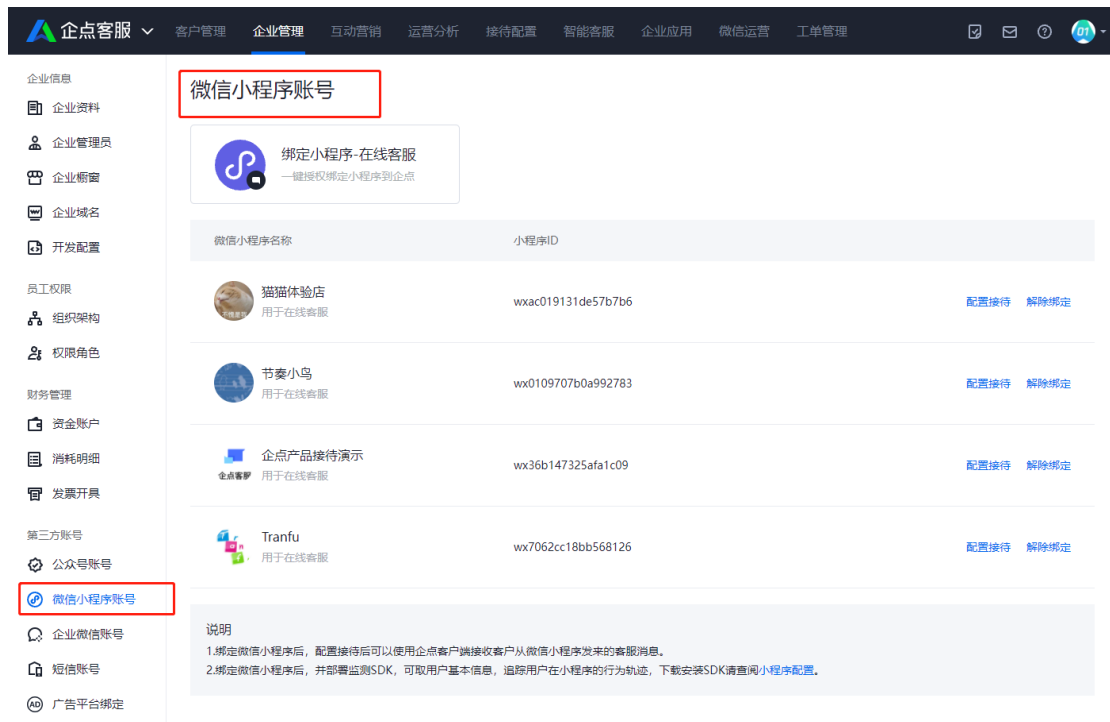
公众号绑定完成后, 才可进行公众号消息群发、配置接待组件等操作。

(12) 微信小程序账号

本页面支持企业一键授权绑定小程序到企点。

绑定小程序后, 可配置接待, 完成后可以使用企点客户端接收客户从微信小程序发来的客服消息。

绑定微信小程序后，并部署监测 SDK，可取用户基本信息，追踪用户在小程序的行为轨迹，
下载安装 SDK 请查阅[小程序配置](#)。



微信小程序账号

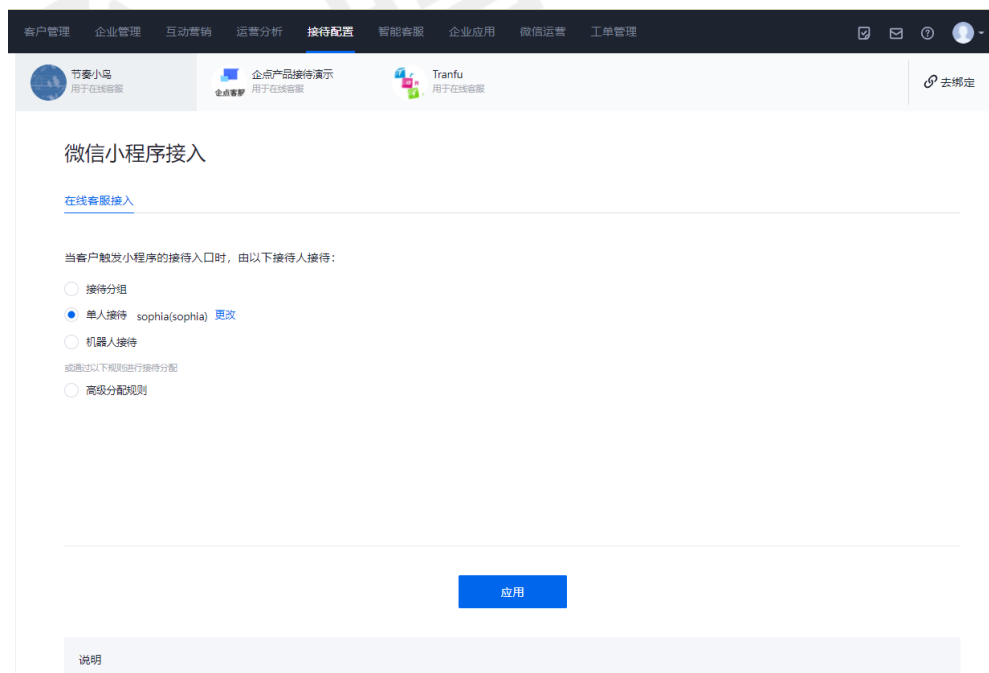
绑定小程序-在线客服
一键授权绑定小程序到企点

微信小程序名称	小程序ID	配置接待	解除绑定
猫猫体验店 用于在线客服	wxac019131de57b7b6	配置接待	解除绑定
节奏小鸟 用于在线客服	wx0109707b0a992783	配置接待	解除绑定
企点产品接待演示 企点客服 用于在线客服	wx36b147325afa1c09	配置接待	解除绑定
Tranfu 用于在线客服	wx7062cc18bb568126	配置接待	解除绑定

说明

- 1.绑定微信小程序后，配置接待后可以使用企点客户端接收客户从微信小程序发来的客服消息。
- 2.绑定微信小程序后，并部署监测SDK，可取用户基本信息，追踪用户在小程序的行为轨迹，下载安装SDK请查阅[小程序配置](#)。

点击配置接待，跳转至【接待配置-接入设置-微信小程序接入】页面。



微信小程序接入

[在线客服接入](#)

当客户触发小程序的接待入口时，由以下接待人接待：

☐ 接待分组

☒ 单人接待 sophia(sophia) [更改](#)

☐ 机器人接待

或通过以下规则进行接待分配

☐ 高级分配规则

[应用](#)

说明

1.绑定微信小程序后，配置接待后可以使用企点客户端接收客户从微信小程序发来的客服消息。

(13) 企业微信账户

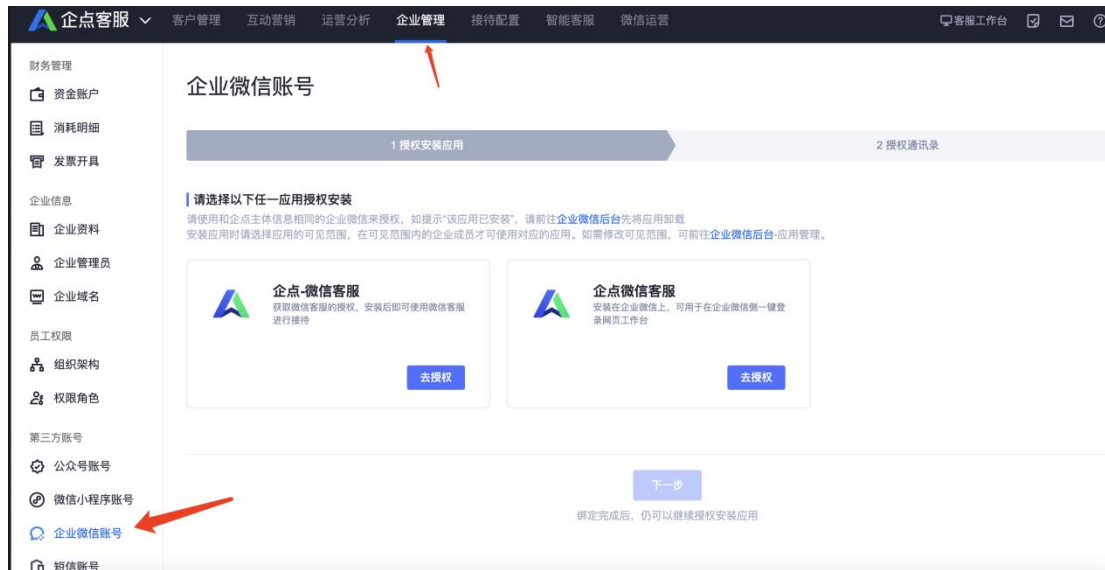
本页面支持用户绑定企业微信账户，绑定完成后，用户才可使用企业微信的相关功能。

本功能需要先到账户中心的【企业管理-权限角色】处，勾选权限，方可开启后续操作。



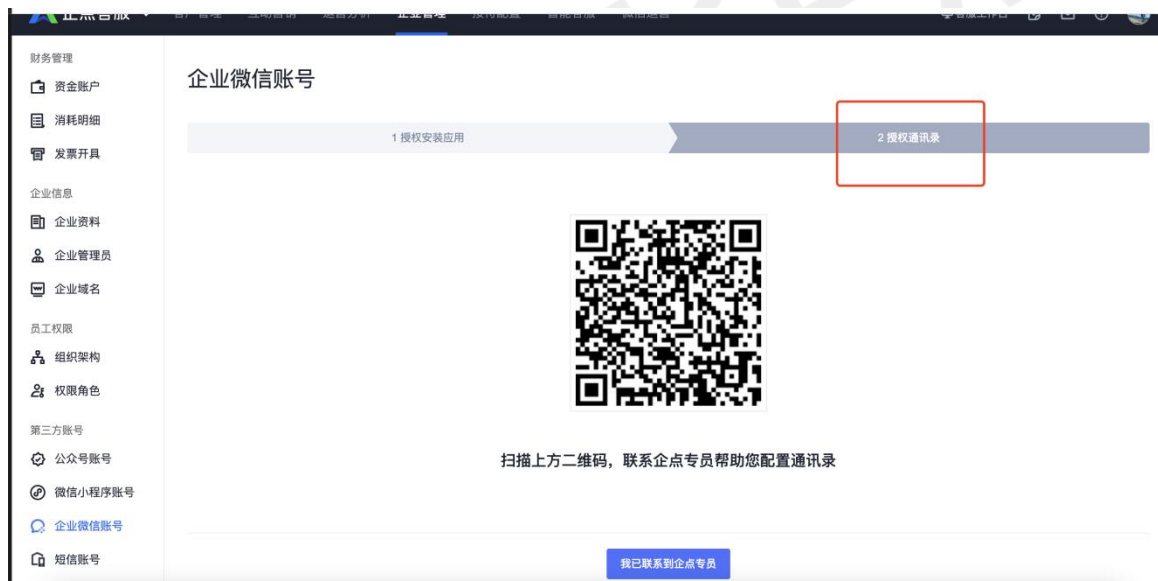
企业微信账号绑定流程如下：

Step1: 进入账户中心-【企业管理-企业微信账号】，用户将看到该套餐下所有能按照的第三方业务应用，如下图：



Step2: 用户点击去授权后，使用企业微信扫码即可进行安装

Step3: 安装完成后，用户需授权企业微信通讯录到企点。

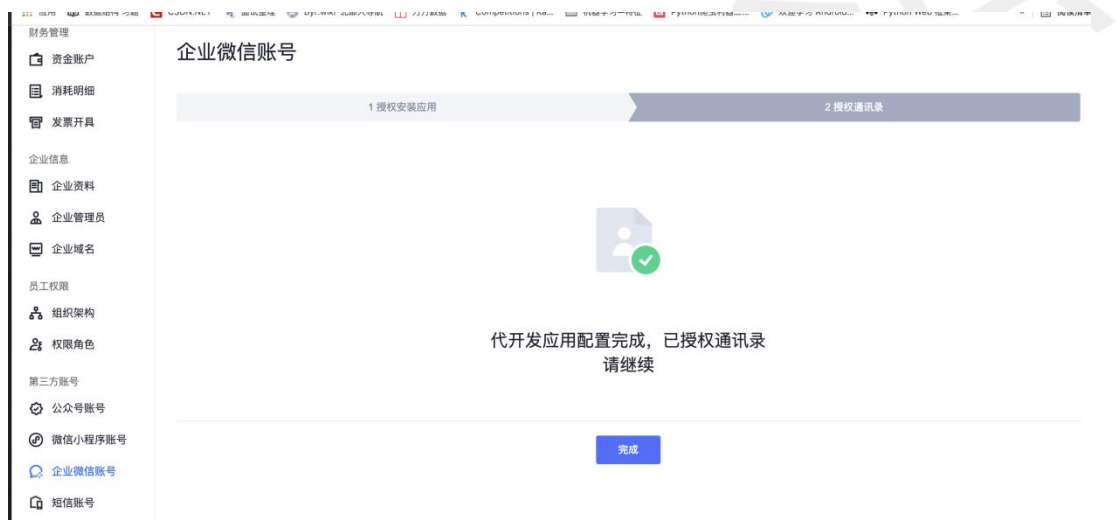


① 此步骤需要企点专员进行配合，扫码后即有企点专员给用户进行专业指导。

② 专员回复后，请耐心等待专员配置，配置完成后，“完成”按钮将亮起，配置即完成。



Step4: 配置完成后，该网页上的状态将自动改变，绑定即完成。



Step5: 绑定完成后，用户可在【企业管理-企业微信账号】中查看绑定信息

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

企业信息

企业资料

企业管理员

企业域名

员工权限

组织架构

权限角色

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

企业微信账号

短信账号

全局设置

企业微信账号

使用企业微信相关功能*前需要完成企业微信账号设置，请确保使用同一企业微信账号进行以下操作：

- 在【企业微信账号】中完成账号绑定和通讯录相关设置
- 在【应用管理】中进行应用安装

*企业微信相关功能包括：[微信客服](#) | [企业共享服务中心](#)

账号配置

应用管理

企业微信账号



已绑定企业微信

企点web 深圳市腾讯计算机系统有限公司 已验证

通讯录



已获取企业微信通讯录授权

- 可随时导入企业微信员工至企点

导入企业微信员工

(14) 短信账号

在本页面可以看到企业的文字短信和富媒体短信配置，并支持编辑和解绑。短信相关内容请见[短信营销](#)部分。

文字短信如下：

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

企业管理

接待配置

智能客服

企业应用

工单管理

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

企业信息

企业资料

企业橱窗

企业管理员

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

企业微信账号

短信账号

广告平台绑定

短信账号

+ 账号绑定

文字短信账号

服务商 | 梦网


营销账号

短信签名

通知账号

短信签名

富媒体短信如下：

 请确保账号、密码正确，且签名已成功申请，否则将导致短信发送失败。若后续修改账号信息，请及时更新。

< 短信账号

绑定富媒体短信账号

服务商

梦网

营销账号 用于营销推广类短信群发

 绑定服务商账号时，请确认账号、密码、正确，同时确认所有签名与账号在运营商处绑定，否则将导致短信发送失败。

* 账号

* 密码

* 短信签名 (必须是已在服务商处申请的签名，最多可添加20个)



(15) 广告平台绑定

本页面支持用户绑定搜狗推广账号，绑定完成后，工作台会展示访客来源和命中投放关键词。



全局设置

(16) 时间条件

权限位【时间条件】配置后可编辑时间素材库，保存后的时间条件可被各接待组件灵活调用。

管理员在账户中心-【企业管理】-【员工权限】-【权限角色】中，为需要的员工勾选【时间条件】。

角色名称
客服全部权限

6/10

功能权限

☒ 企业管理(15)

- ☒ 企业资料/企业联系人/开发配置/登录安全/敏感操作日志/敏感词监控/外部搜索管理
- ☒ 企业橱窗 ☒ 企业名称 ☒ 组织架构/权限角色 ☒ 公众号账号
- ☒ 时间条件 ☒ 群管理/配额管理与审批 ☒ 接收群 ☒ 加入QQ群
- ☒ 消息记录 ☒ 消息记录配置 ☒ 微信小程序账号
- ☒ 企业主号好友查看权限 ☒ 企业主号好友管理权限
- ☒ 开发配置/元事件/事件属性/事件采集

☒ 智能客服(4)

- ☒ 区隔管理多机器人 ☒ 分配员工的机器人使用权
- ☒ 单轮问答/相似问题学习/未知问题学习/忽略问题/基础设置/接待数据分析/不满意答案学习/接待会话记录/智能辅助/问答测试/多轮问答/词典管理/任务型问答/接口管理/词库管理/知识库/知识库健康度测评/任务型会话详情页/相似词管理/机器人导航
- ☒ 接待消息监控

☐ 客户管理(0)

☐ 广告投放人群

☒ 工单管理(4)

- ☒ 工单列表 ☒ 工单数据概览/满意度统计

数据权限

设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】

客户库

客户资料

客户轨迹

跟进记录

工单管理

工单列表

删除: 所有工单

运营分析

会话记录

有权限位的员工可在账户中心-【企业管理】-【全局设置】-【时间条件】中，点击新建，编辑时间条件。

< 时间条件

编辑时间条件

* 时间条件名称

工作日

填写时间条件名称，便于后续管理和调用 3/20

常规星期设置

特殊日期设置

可设置节假日、活动日等特殊时间要求，如和星期设置冲突以特殊日期为准

☐ 全天不生效

☒ 选择生效时段

至

支持设置节假日等非生效时间，编辑后点击保存即可。时间条件名称不允许重复。

时间条件

通过调用时间条件，可在网站H5接入、高级分配规则、高级会话引导规则等模块实现针对不同时间的灵活业务配置。
如：首先设置工作日和周末时间条件，然后在网站H5接入中设置在工作日和周末分别下发不同的会话自助导航，即可实现为不同时间段的来访客户提供差异化的导航服务。

+ 新建 (4/30)

时间条件名称	时间详情	
sv	星期一至星期五 09:00至18:00 显示全部	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div>
休息日	星期六至星期日 09:00至17:59	<div>4</div>
工作日 使用中	星期一至星期五 08:30至18:00	<div>4</div>
元旦	2021-01-01 10:00至23:59 2021-01-02 00:00至...	<div>3</div>

共 4 项，每页显示 15

应用于以下69个接待组件：

分时段导航，分时段导航，自动转接test，test，huhuhuh，op，QQ接待，test，主号测试，在线客服，test，售前-西北旅游，满意度体验，adsfasdf，2.0体验，链接型接待组件-演示，11111，asdf，test，asdf，test，小蓝条，超时转接-QQ主，会话结束测试-QQ主号，在线客服，在线客服，在线客服，123，123，组件，123，123，测试1，网站接待，链接QQ，三七互娱售后-主号，试用，主号-ami测试，QQ工-企业级屏蔽，bt nClickMe，自动入库，企点主号wpa，cookielest，测试欢迎语，工作台test，独角兽页面使用中勿动，义博会 二维码接待，

在时间条件页面，点击【1】可再次编辑；点击【2】也可复制并新建；点击【3】可删除；点击【4】可查看该时间条件的调用详情，点击可快捷跳转至相应编辑页。

设置链接型组件详情

[illegible]

通过调用时间条件，可在网站 H5 接入、高级分配规则、高级会话引导规则等模块实现不同时间的灵活业务配置。

企业群

(17) 群管理

企业群功能仅限标准版及以上版本。

【群管理】 页面可根据群类型和群规模筛选查看已建群。

企点客服

客户管理

企业管理

互动营销

运营分析

接待配置

智能客服

企业应用

微信运营

工单管理

企业信息

企业资料

企业管理员

企业顾问

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

企业微信账号

短信账号

广告平台绑定

全局设置

时间条件

企业群

群管理

接收群

加入QQ群

配额管理与审批

安全控制

商品安全

群管理

+ 新建群

全部群类型

全部群规模

Q 群名称/群主姓名或群号

群名称	群号码/二维码	群类型	群主	群人数	创建时间	操作
模板消息 200人群		外部群	曹晓华(66)	2	2021-12-21 19:29	转让 升级 解散
测试群 200人群		外部群	方...1)	1	2021-11-12 14:22	转让 升级 解散
测试群 200人群		外部群	...5)	1	2021-10-22 10:26	转让 升级 解散
测试呀哈哈啊 200人群		外部群	企...20 500000	1	2021-06-15 18:49	转让 升级 解散
会话 200人群		外部群	ely...240)	1	2021-05-31 19:37	转让 升级 解散
test_1 500人群		内部群		1	2021-05-24 19:27	转让 升级 解散
一二三 200人群		外部群	赵...3)	1	2021-04-28 17:56	转让 升级 解散
测试是否可以进... 200人群		外部群	杜...3)	2	2021-04-20 10:39	转让 升级 解散
TEST_WAZ1 500人群		内部群	朱...9)	1	2021-03-22 17:11	转让 升级 解散
测试 200人群		外部群	叶瑞瑞 (勿改密)	1	2021-03-17 11:43	转让 升级 解散

此页面支持新建群，可设置群名称、群主、群类型、群规模，以及加群验证。

群类型主要分为外部群和内部群两种，外部群处员工外客户可加入，内部群仅企业内部员工可加入。

验证方式分为允许任何人、需身份验证、不允许任何人三种方式。

817189093

外部群

方燕(2881269631)

新建群

群名称

请输入群名称

0/10

群主

选择群主

群类型

选择群类型

群规模

200人群

(46/1550)

加群验证

选择加群验证

允许任何人

需身份验证

不允许任何人

确定

取消

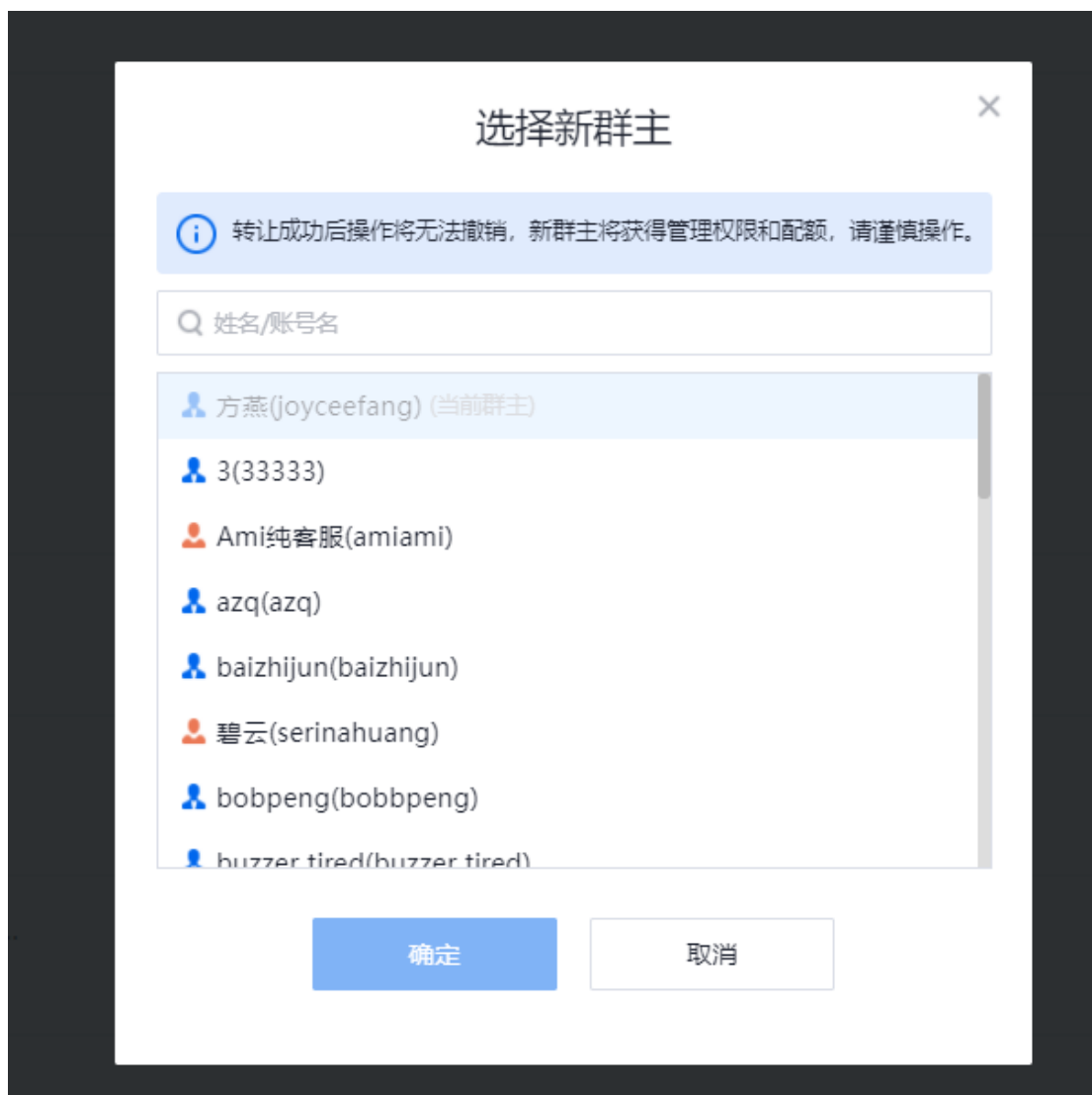
299312550

内部群

朱伟(2852520919)

已建成的群支持转让、升级和解散。

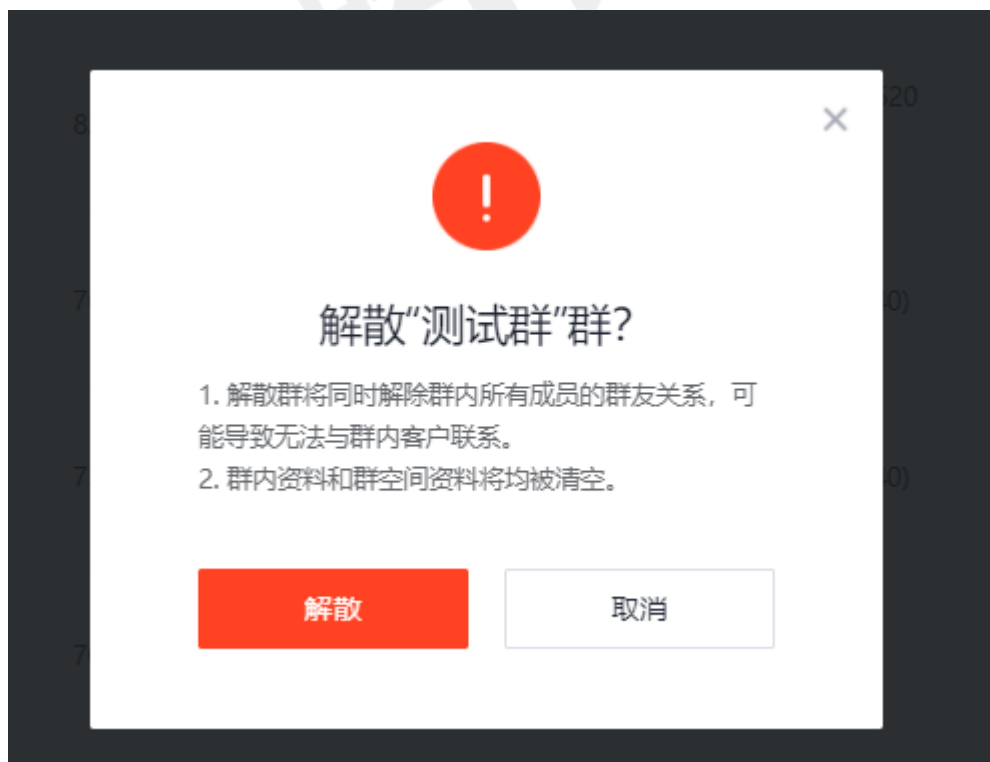
转让成功后操作将无法撤销，新群主将获得管理权限和配额。



升级指的是升级群规模。群规模目前分为 200 人、500 人、1000 人和 2000 人群。



解散群将同时解除群内所有成员的群友关系，可能导致无法与群内客户联系，同时，群内资料和群空间资料将均被清空。



(18) 接收群

本页面需要用户登录 QQ 选择要接收的群 (5000 人群不能被接收)。接收成功后, 个人 QQ 群将成为企点的外部群, 接收成功的群无法退回。



不同群设有接收的配额, 企业可查看当月已接收次数, 每次登录并接收成功后扣除配额。



本页面还支持将已接收的成员导入客户库, 支持导入公海或已归属。

接收群

将已接收的成员导入客户库



请登录你的QQ选择要接收的群（5000人群不能被接收）。接收成功后，个人QQ群将成为企点的外部群，接收成功的群无法让企业本月还能接收 85 次，登录并接收成功后扣除配额。^①

登录

将群成员导入客户库

导入到公海

导入到已归属

已接收的群

客户类型

客户状态

..

潜客

待跟进

国内游

东南亚

旅游类型

港澳台

日韩游轮

客户重要性

产品类型

RFM

客户等级

学院

学生类型

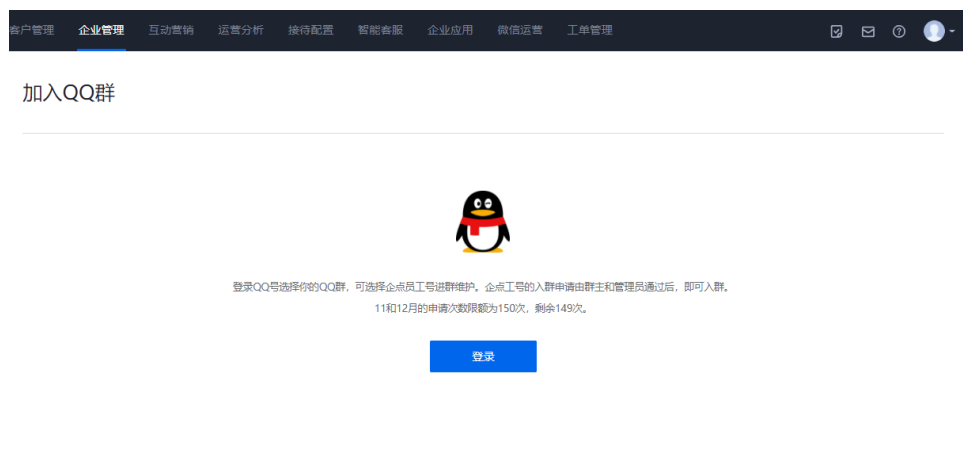
年级

导入

(19) 加入 QQ 群

此功能是指员工可通过企点员工号进群维护。

本页面需要用户登录 QQ 号选择 QQ 群，可选择企点员工号进群维护。企点工号的入群申请由群主和管理员通过后，即可入群。



(20) 配额管理与审批

此页面可查看并管理群配额的明细。最上方显示 200 人群、500 人群、1000 人群、2000 人群的当前配额情况。想要查看各类型群的创建和分配详情，可点击“可创建/总配额”，则跳转至【企业管理-群管理】处。



该页面功能分为“群配额管理”和“配额申请审批”。

就群配额管理功能而言，点击“添加员工群配额”，进入配额设置页面。

权限角色

财务管理

资金账户

消耗明细

发票开具

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

企业微信账号

短信账号

广告平台绑定

全局设置

时间条件

企业群

群管理

接收群

加入QQ群

配额管理与审批

群配额管理

配额申请审批

审批设置

+ 添加员工群配额

全部员工

Q 员工姓名/账号名/账号

姓名(账号名)	身份①	已创建/配额①					
		200人群	500人群	1000人群	2000人群	合计	
3(33333)	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	👁
Ami纯睿版(amiami)	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	👁
azq(azq)	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	👁
baizhijun(baizhijun)	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	👁
bobpeng(bobbpeng)	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	👁
buzzer tired(buzzer tired)	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	👁

员工群配额仅能添加还未被分配群配额且没有企业群管理权限的员工。目前每个员工最多创建 100 个 200 人群、16 个 500 人群、4 个 1000 人群、32 个 2000 人群（包含隐私群）。

添加员工群配额

仅能添加还未被分配群配额且没有企业群管理权限的员工。目前每个员工最多创建100个200人群、16个500人群、4个1000人群、32个2000人群（包含隐私群）。

员工

选择员工

200人群

0

企业可分配数: 1504个

500人群

0

企业可分配数: 785个

1000人群

0

企业可分配数: 77个

2000人群

0

企业可分配数: 0个

☒ 我已阅读并同意 《企点群服务协议》

确定

取消

点击单行右侧眼睛标志可查看已创建群配额的详情。

群配额管理

配额申请审批

审批设置

+ 添加员工群配额

全部员工

员工姓名/账号名/账号

姓名(账号名)	身份①	已创建/配额①				合计	
		200人群	500人群	1000人群	2000人群		
<div>3(33333)</div>	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	<div>查看创建详情</div>
<div>Ami纯客服(ami)</div>	企业群管理员	0/1547	0/790	0/77	0/1	0/2415	

当员工创建群时，还可设置是否需要管理员审批，可设置需要审批或自动审批通过。

配额管理与审批

需要更多群配额，请联系您的经销商或官网各版购买

200人群

1504/1550

可创建/总配额

46

已创建

0

分配后未创建

1504

可分配

500人群

785/790

可创建/总配额

5

已创建

0

分配后未创建

785

可分配

1000人群

77/77

可创建/总配额

0

已创建

0

分配后未创建

77

可分配

2000人群

0/1

可创建/总配额

1

已创建

0

分配后未创建

0

可分配

群配额管理

配额申请审批

审批设置

+ 添加员工群配额

全部员工

员工姓名/账号名/账号

姓名(账号名)	身份①	已创建/配额①
---------	-----	---------

审批设置

当员工创建以下类型的群，请设置是否需要管理员审核

200人群

☒ 需要审批

☐ 自动审批通过

500人群

☒ 需要审批

☐ 自动审批通过

1000人群

☒ 需要审批

☐ 自动审批通过

2000人群

☒ 需要审批

☐ 自动审批通过

确定

取消

就配额申请审批功能，可查看已处理申请、未处理申请和全部申请信息，支持一键选择通过还是拒绝。

群配额管理

配额申请审批

审批设置

☒ 通过审核

☐ 拒绝审批

姓名（账号名）	申请类型	申请时间	申请理由
---------	------	------	------

全部申请

全部申请

已处理的申请

未处理的申请

暂无申请

还可设置审批规则，允许自动审核通过。

审批设置

当员工创建以下类型的群，请设置是否需要管理员审核

 200人群	<input checked="" type="radio"/> 需要审批	<input type="radio"/> 自动审批通过
 500人群	<input checked="" type="radio"/> 需要审批	<input type="radio"/> 自动审批通过
 1000人群	<input checked="" type="radio"/> 需要审批	<input type="radio"/> 自动审批通过
 2000人群	<input checked="" type="radio"/> 需要审批	<input type="radio"/> 自动审批通过

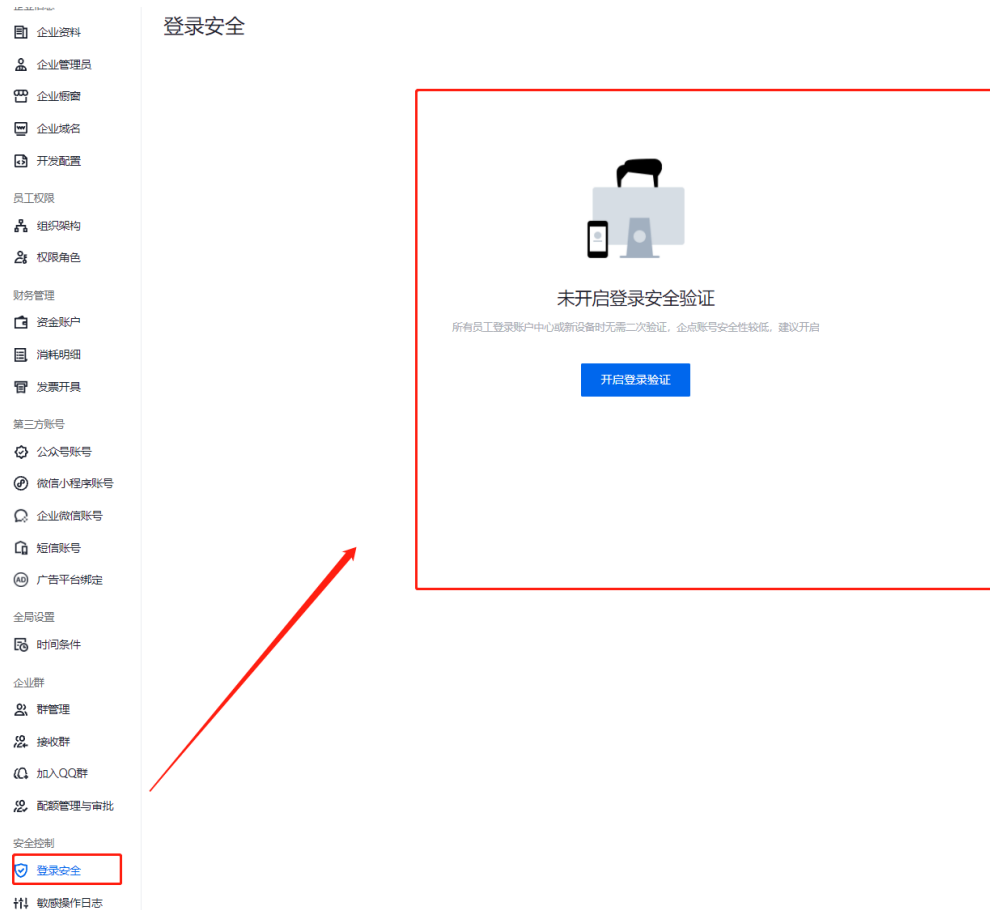
确定

取消

安全控制

(21) 登录安全

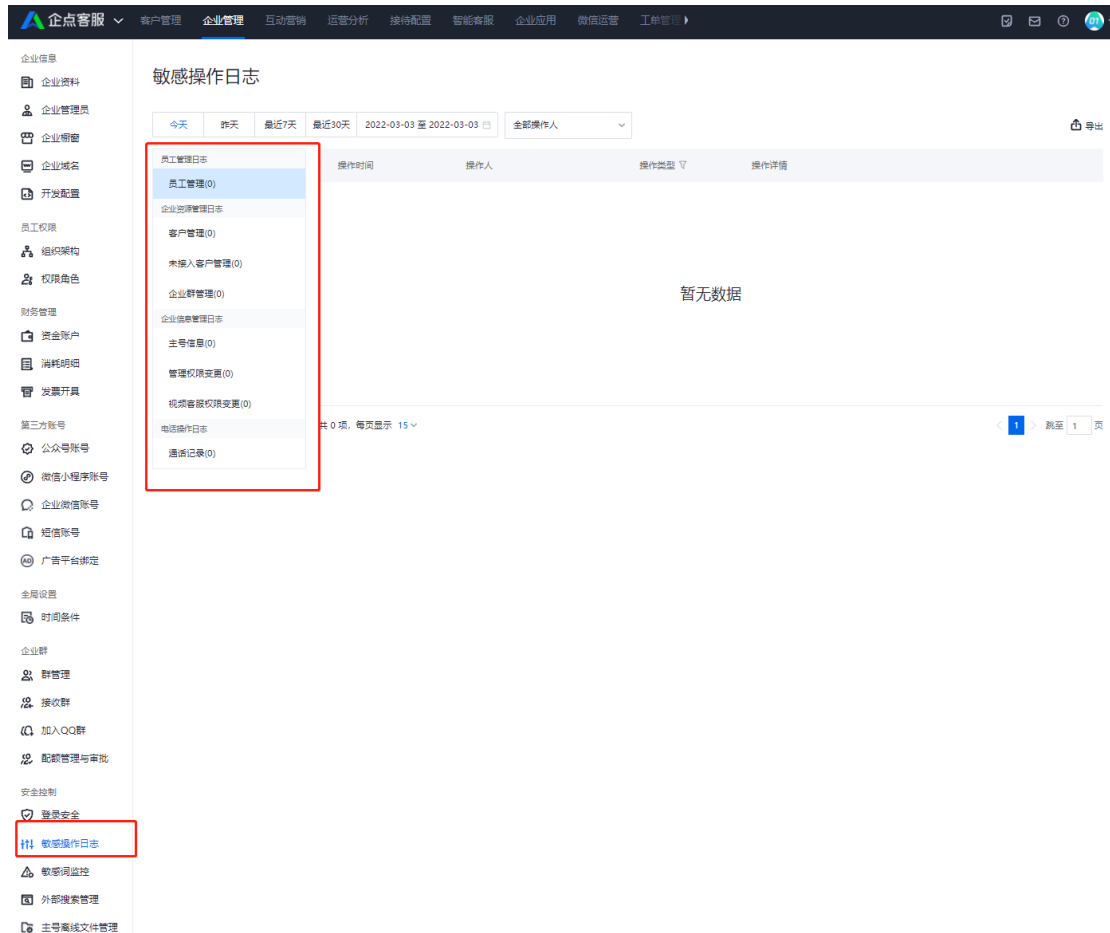
此功能开启后，所有员工登录账户中心或新设备时需要二次验证，提高企点账号安全性。



(22) 敏感操作日志

此功能统一管理系统内的敏感操作，帮助企业更好展开管理工作并防范风险。

在账户中心-【企业管理】-【敏感操作日志】页面中，管理员可集中查看停用员工、删除员工、删除客户、解散群、修改主号信息、管理权限分配变更、删除未接入客户的操作日志等敏感操作日志，保留各个敏感操作的操作时间、操作人和具体操作内容等证据，让管理工作有迹可循。



支持自定义选择需要查看的时间范围和操作人，搜索结果支持导出，方便企业内部流转。

(23) 敏感词监控

此功能主要用于防范会话风险，通过预设敏感词，追踪高风险会话或直接屏蔽。

员工可新建敏感词规则，包括敏感词设置、监控消息类型、监控对象和警告程度。

单条规则最多可设置 100 个敏感词，监控的消息类型分为与客户沟通、与同事沟通、群内沟通 3 种类型。

< 敏感词监控

新建规则

规则名

0/50

敏感词

(0/100)

+

监控消息类型

☐ 与客户沟通

☐ 与同事沟通

☐ 群内沟通

监控对象

添加员工

敏感词告警程度

所有记录都被留存 ①

☒ 仅留存记录

☐ 消息拦截

保存并应用

仅保存

取消

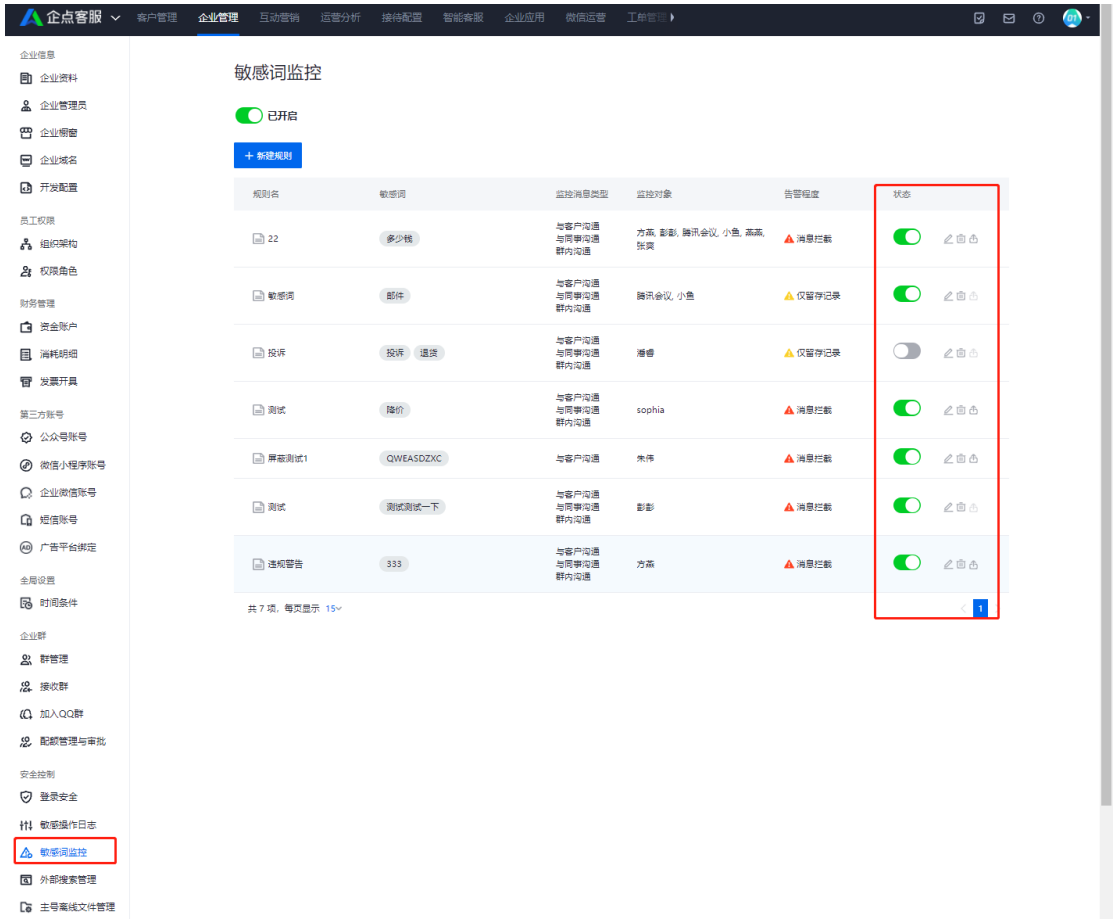
敏感词告警程度分为“仅留存记录”和“消息拦截”两种。

选择“仅留存记录”时，敏感词仍旧会显示在会话窗口，但会留存记录，便于管理查看。

选择“消息拦截”时，会话窗口自动拦截敏感词，并下发小灰条提示。

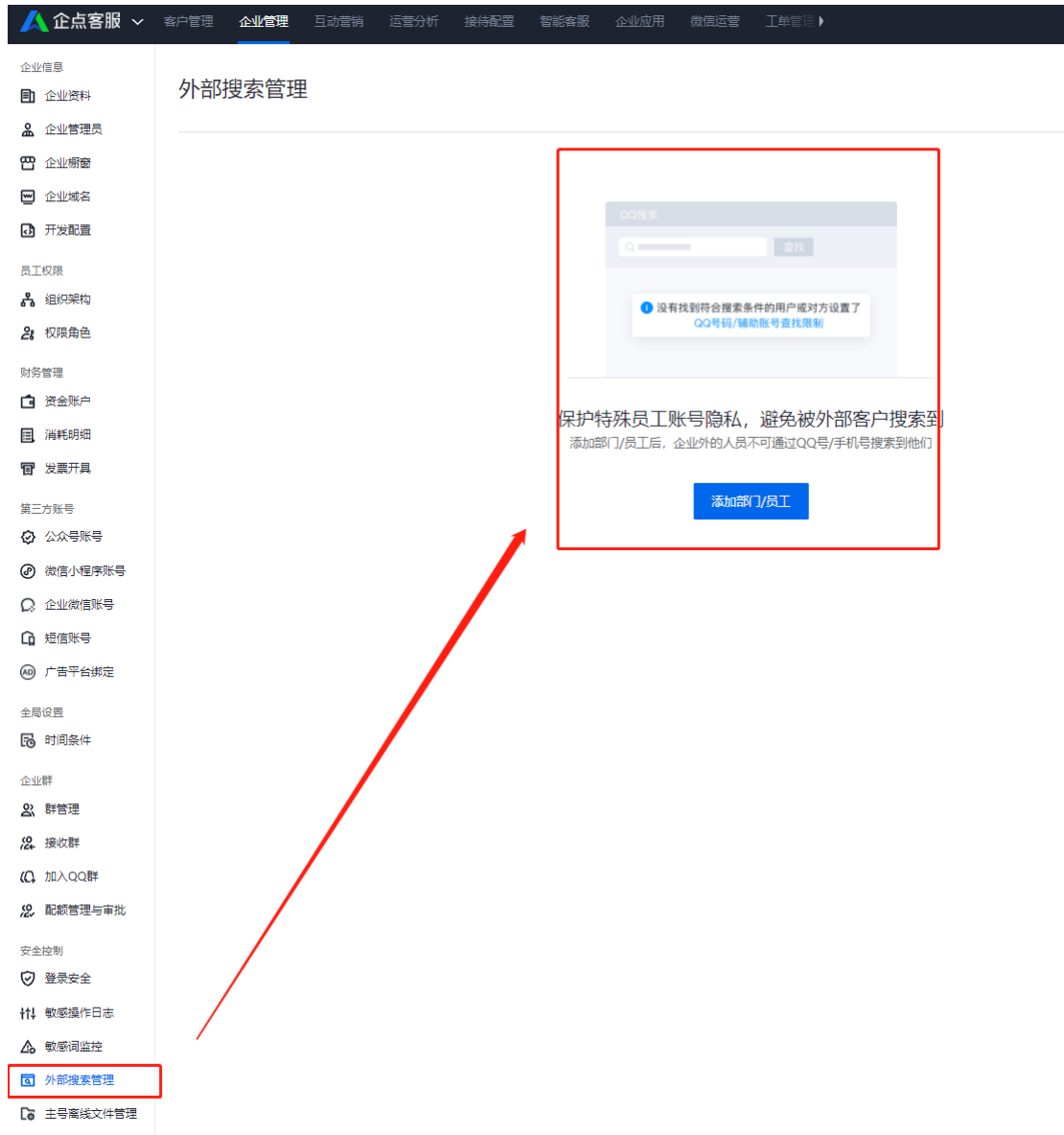


建好的敏感词监控规则显示在如下页面中，支持一键开启或关闭，支持修改、删除和导出记录。



(24) 外部搜索管理

此功能保护特殊员工的账号隐私，限制外部搜索的可能。用户在此页面添加部门或员工后，企业外的人员不可通过 QQ 号/手机号搜索到他们。



(25) 主号离线文件管理

QQ 主号发送和接收的离线文件保存在本页面，用户可查看文件信息，也可删除文件

主号离线文件管理

已发送的离线文件

已接收的离线文件

删除文件

☐ 文件名

发送对象

发送时间

有效期

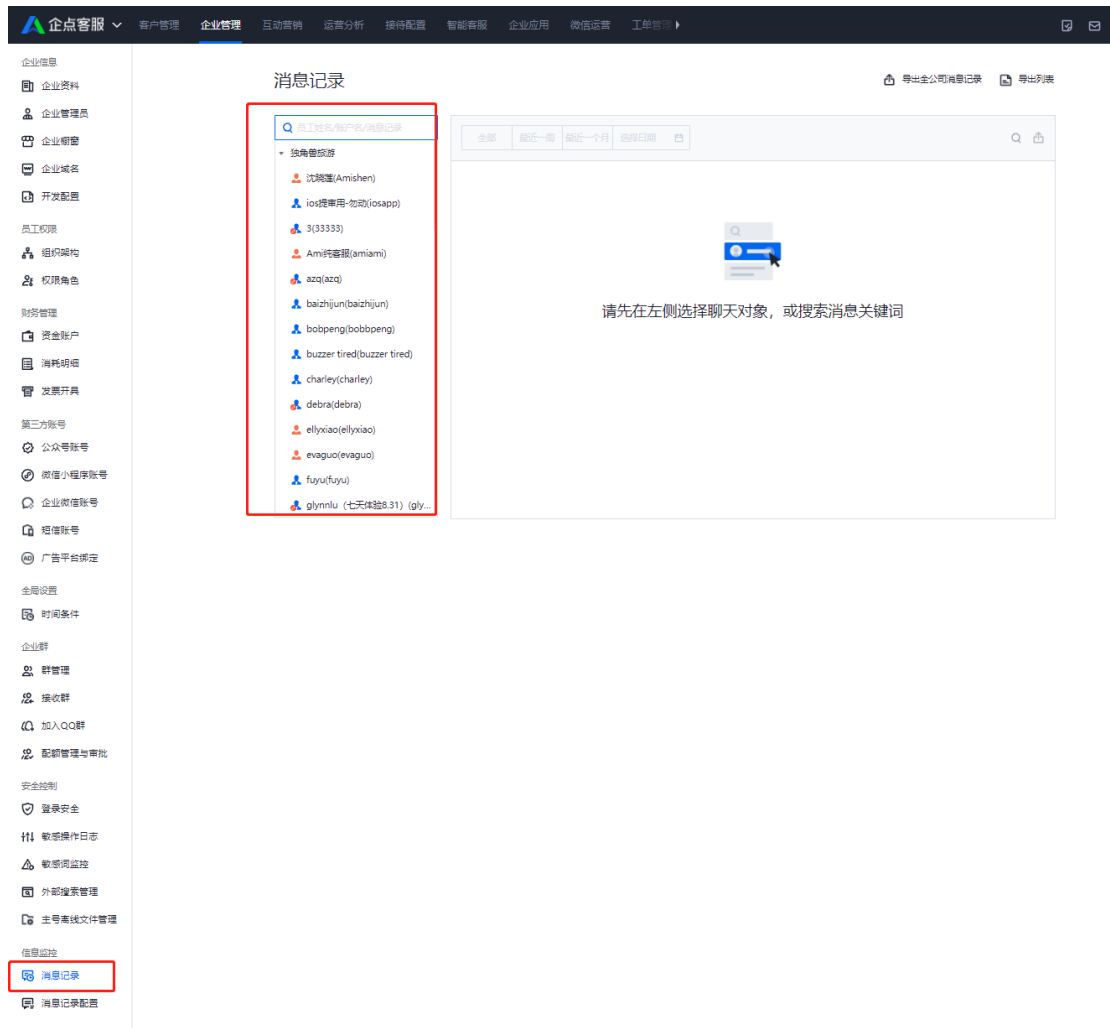
暂无数据

信息监控

(26) 消息记录

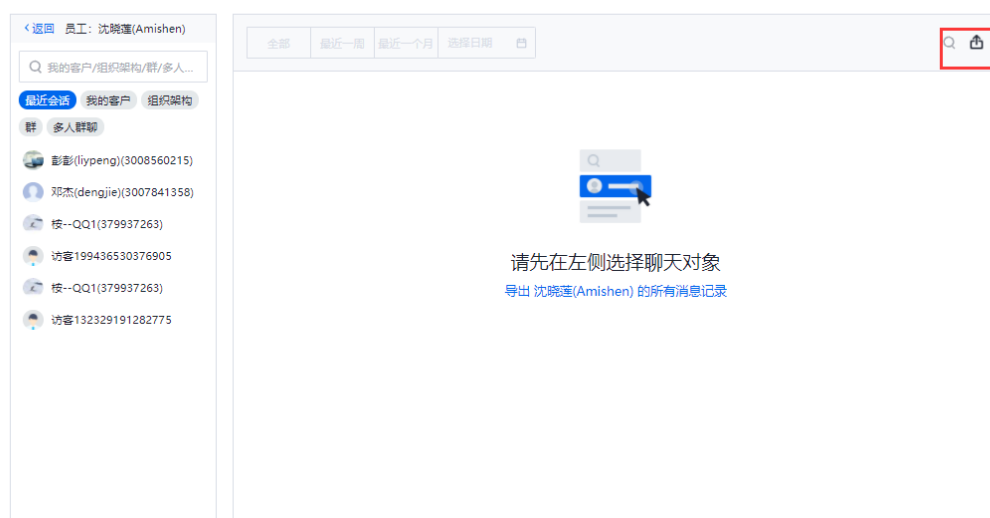
企点客服支持留存会话信息，便于企业查看具体会话情况。

此页面可查看员工聊天消息记录，需先在左侧选择聊天对象或搜索消息关键词，右侧可选择查看消息记录的时间周期。



消息记录支持导出，同时支持导出全公司消息记录。

消息记录



(27) 消息记录管理

此页面可设置管理员查看员工消息记录的范围，主要分为所有员工和所在部门内员工。

消息记录配置

管理员查看员工消息记录的范围

所在部门内员工
全部员工
所在部门内员工

保存 取消

元数据管理

当企业需要系统支持上报自定义事件时，需要开启元数据管理功能。此功能是管理元数据信息的模块，该模块包含开发配置、元事件、事件属性等相关属性配置。元数据功能配置完成后，企业上报的元事件将会显示在客户轨迹中，提升企业个性化管理客户的能力。

***注意：**开启此功能建议联系经销商、渠道商，以提供相关的技术支持。

(28) 开发配置

开发配置功能是用于开发者配置上传数据接口。此页面可配置事件上报 appkey，appkey 用于识别为企业提供元事件数据上报服务的开发者 ID。当企业有多个服务商时，可建立对应数量的 appkey 指定给对应的服务商，以便区分数据来源。

接入指南：[请戳这里](#)。开发上报界面如下：



(29) 元事件

元事件是指采集的用户行为事件的总称，包括用户浏览、点击、提交订单等一系列行为。企业用户可根据业务需求创建、批量导入和编辑元事件，还可查看事件属性。

创建元事件时，需要填写事件对内名称和对外显示名称，设置场景分组和关联事件属性。所谓**事件属性**，是指某个用户行为事件发生时采集的事件特征，比如一个用户浏览行为事件发生的时间、浏览的具体网页标题等。

元事件 (3/200)

场景分组

Q 分组名称

全部事件

+ 新建自定义事件

批量导入

Q 事件名/事件显示名

🔍 🏠 ↻

<input type="checkbox"/> 事件名	事件显示名	事件类型	上报数据	显示状态 ①	是否启用Item	3
<input type="checkbox"/> robot_nav_distri...	机器人导航...	系统默认	有数据	可见	未启用	0 📁 ✎
<input type="checkbox"/> robot_nav_click	机器人导航...	系统默认	有数据	可见	未启用	0 📁 ✎
<input type="checkbox"/> imsdk_click	imsdk上报...	系统默认	没数据	可见	未启用	0 📁 ✎
<input type="checkbox"/> weisheng	威盛上报	系统默认	没数据	可见	未启用	0 📁 ✎
<input type="checkbox"/> imsdk_pv	imsdk上报...	系统默认	没数据	可见	未启用	0 📁 ✎
<input type="checkbox"/> download_file	文件下载	系统默认	有数据	可见	未启用	0 📁 ✎
<input type="checkbox"/> navigation_men...	导航菜单点击	系统默认	有数据	可见	未启用	0 📁 ✎
<input type="checkbox"/> qwer	1	自定义	没数据	可见	未启用	0 📁 ✎ 🗑
<input type="checkbox"/> clickHeaderTabT...	潜在客户环...	自定义	有数据	可见	未启用	0 📁 ✎ 🗑

事件配置

事件名

0/30

事件显示名

0/30

场景分组

请选择场景分组

显示状态 ^①

☒ 可见

☐ 隐藏

备注 (选填)

0/30

触发时机 (选填)

0/30

埋点平台

埋点平台

请选择埋点平台

关联属性

自定义属性 | 系统默认属性

+ 关联自定义属性

(0/100)

属性名	属性显示名	数值类型	数据字典	上报数据	显示状态	关联物品
-----	-------	------	------	------	------	------

(30) 事件属性

事件属性是指某个用户行为事件发生时采集的事件特征,比如一个用户浏览行为事件发生的时间、浏览的具体网页标题等。不同的事件属性可以组合成企业的“元事件”。

目前，事件属性目前分为自定义、系统默认两个类型，具体定义如下：

- a.

系统默认属性：系统默认属性默认关联到所有的事件中，包括未来新创建的事件也将自动包括此属性，是所有事件都包含的公共属性。这类数据在所有的事件都默认公共采集。公共属性仅支持展示，并不支持修改。
- b.

自定义属性：自定义属性是指当前编辑的某个事件所包含的非系统默认属性，可以

与其他事件属性公用，也可以自定义。支持新增、删除、修改显示名称、修改属性的可见性等操作。

在本页面中，可以新建自定义属性，并且支持属性类型筛选和属性名/属性显示名搜索。点击每条属性最右侧按钮支持查看属性详情。
































事件属性 (6/200)

+ 新建自定义属性

批量导入

全部属性类型

Q 属性名/属性显示名

属性名	属性显示名	数值类型	属性类型	数据字典	上报数据	
 robot_nav_robot...	机器人导航机器人id	整数	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_id	机器人导航id	整数	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_name	机器人导航名称	文本	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_conv...	机器人通路类型	整数	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_cid	机器人c侧id	文本	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_event...	机器人事件类型	整数	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_first...	机器人一级菜单id	文本	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_first...	机器人一级菜单名称	文本	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_secon...	机器人二级菜单id	整数	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_secon...	机器人二级菜单名称	文本	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_msg...	机器人消息方向	整数	系统默认	不支持	无数据	
 robot_nav_actio...	机器人菜单动作类型	整数	系统默认	不支持	无数据	
 ktext	工号	整数	系统默认	不支持	无数据	
 channel_type	通路类型	枚举值 (单选) 	系统默认	不支持	无数据	
 file_name	文件名	文本	系统默认	不支持	无数据	

共 112 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

...

8

点击新建自定义属性，可填写属性名、属性显示名、备注，选择数值类型、显示状态。

新建自定义属性

属性名

支持字母、数字和下划线的组合

0/30

属性显示名

文本

0/30

数值类型

请选择

显示状态 ①

☒ 可见 ☐ 隐藏

备注 (选填)

0/30

(31) 事件采集

事件采集是元事件接入的记录,用户可以在事件采集功能下查看当日用户数据接入情况以及导出历史数据供进一步查验数据入库是否正常。

在本页面中可以展示当天实时数据,并且支持起始时间、事件名/事件显示名、事件属性筛选和搜索。右上角导出按钮支持导出历史数据,可根据时间、事件、事件属性来筛选导出的数据范围。

事件采集

仅展示当天实时数据，查看更多数据请导出历史数据

导出历史数据

2021-12-0800:00至23:59不限事件不限事件属性

事件名/事件显示名

上报时间	UserID	事件名	事件显示名	
2021-12-08 14:59:32	545833742081133	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:31	168835213970689	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:30	640637135148175	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:30	432312170768330	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:30	3007921948	webim_aio_open	WebIM AIO打开	
2021-12-08 14:59:30	640637135148175	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:29	168835213970689	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:28	734237133476765	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:28	947837136614398	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:27	815212188447079	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:26	815212188447079	\$pageclose	Web页面关闭/微信H5关闭	
2021-12-08 14:59:26	432312170768330	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:26	129638509671337	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:26	129638509671337	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	
2021-12-08 14:59:25	168835213970689	\$pageview	Web页面浏览/微信H5浏览	

共 15531 项，每页显示 1512345...1036

UserID事件名事件显示名

导出历史数据

上报时间今天2021-08-26至2021-08-26

事件不限事件

事件属性不限事件属性

导出数据取消

(32) 相关常见问题

Q1：如何修改管理员账号？

A：在账户中心【企业管理】模块-企业信息-【企业管理员】板块中，点击修改 QQ 账号即可，如下图所示：



*修改管理员账号需要同时有旧 QQ 和新 QQ 的账号密码进行输入，或同时有登录旧 QQ 和新 QQ 的两个手机进行扫码

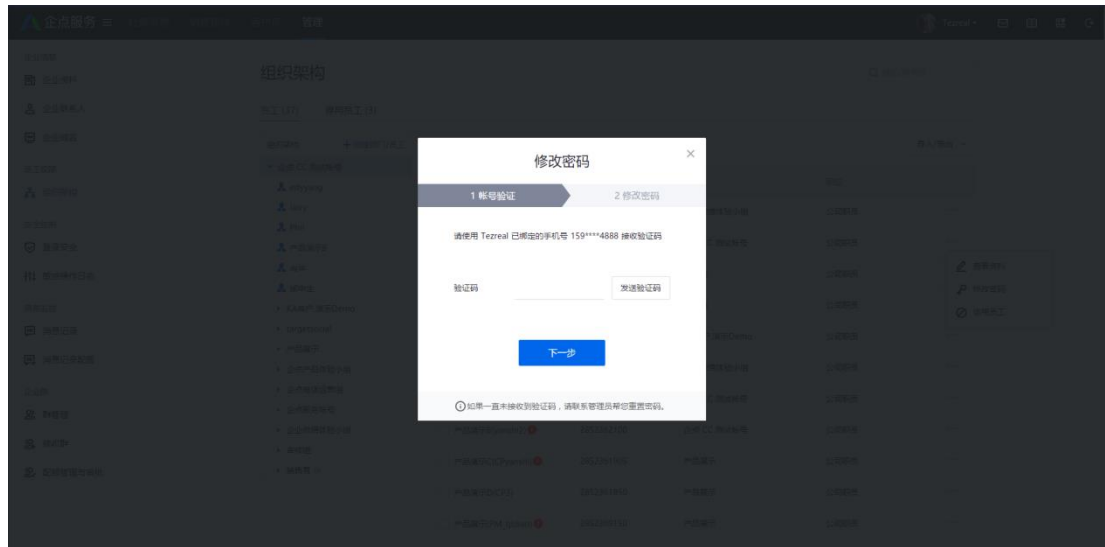
Q2：如何修改工号密码？

A：有以下三种方法修改工号密码：

1、企点管理员账号或被赋予了管理权限的工号，均可在账户中心【企业管理】模块-员工权限-【组织架构】功能中，对工号进行单个或批量的修改密码的操作，如下图所示：



2、任意工号，均可在登录后的企点账户中心右上角账户头像下拉窗口找到修改密码的入口：



3、任意工号，均可在登录前的账户中心找到找回密码的入口：



*2 和 3 均需要工号已绑定手机号（注：本次版本因不支持绑定手机号，故暂不支持该修改方式）

Q3：停用成员后会有哪些影响？

A：停用影响如下：

- 1、该工号 web 工作台会提示【您的企点账号已停用，如有问题请联系企业管理员】；
- 2、该工号在公众号设置过的相关菜单和图文编辑不会受影响；
- 3、该工号的相关归属客户仍存在，启用后可恢复原状态，停用时客户对该工号发起会话时

会显示其离线，重新启用后可以收到停用期间客户发过来的相关信息；

4、该工号在企点上创建的接待组件会失效，其他工号创建的接待组件不会失效。如他人创建的接待组件设置以该工号为接待人，则 c 点击仍能呼起该工号，但该工号处于离线状态。

5. 接待配置

员工设置

(1) 会话接待分组

合理规划接待分组，便于客户分流，提升客服转接协作效率。此功能支持企业预设接待分组和组内分配规则，保证客户接入时，人工客服的高效率分配。

在账户中心-【接待配置】-【会话接待分组】页面中，展示各接待分组的组内分配规则、超时提醒及重新分配情况，企业可根据需求灵活修改或删除，针对售前、售中、售后不同的接待分组进行不同的分配设置。

① 分配方式

点击“新建接待分组”，企业可创建改组的接待人和分配规则，分配规则包括组内分配规则和组内溢出规则。

就“组内分配规则”而言，用户可设置分配对象和分配顺序。详情如下：

分配顺序支持企业自定义。若企业希望客户尽量由同一个客服接待，推荐这样设置：

售前清晰转化： 优先归属人 > 优先上次接待人 > 轮流分配



售后接待咨询： 优先上次接待人 > 按空闲率（若有归属需求则：优先归属人 > 优先上次

接待人 > 按空闲率)



组内分配规则自定义规则如下图所示：

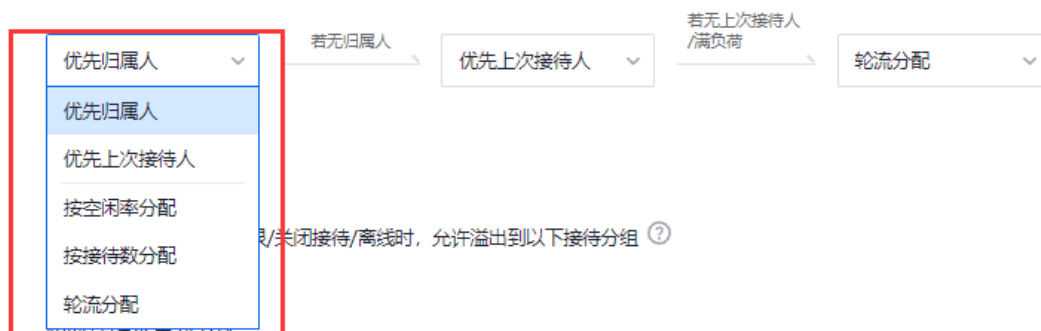
组内分配规则

分配对象

PC客户端或移动端 在线的员工

分配顺序

如果你希望客户尽量由同一个客服接待，推荐这样设置：
 售前清晰转化：优先归属人 > 优先上次接待人 > 轮流分配
 售后接待咨询：优先上次接待人 > 按空闲率 (若有归属需求则：优先归属人 > 优先上次接待人 > 按空闲率)



组内分配规则

分配对象

PC客户端或移动端 在线的员工

分配顺序

如果你希望客户尽量由同一个客服接待，推荐这样设置：
售前清晰转化：优先归属人 > 优先上次接待人 > 轮流分配
售后接待咨询：优先上次接待人 > 按空闲率（若有归属需求则：优先归属人 > 优先上次接待人 > 按空闲率）

优先归属人 若无归属人 优先上次接待人 若无上次接待人/满负荷 轮流分配

☐ 归属人独占 ?

组内溢出规则

☐ 当组内客服全部达上限/关闭接待/离线时，分

优先上次接待人

优先上次接待人

按空闲率分配

按接待数分配

轮流分配

组内分配规则

分配对象

PC客户端或移动端 在线的员工

分配顺序

如果你希望客户尽量由同一个客服接待，推荐这样设置：
售前清晰转化：优先归属人 > 优先上次接待人 > 轮流分配
售后接待咨询：优先上次接待人 > 按空闲率（若有归属需求则：优先归属人 > 优先上次接待人 > 按空闲率）

优先归属人 若无归属人 优先上次接待人 若无上次接待人/满负荷 轮流分配

☐ 归属人独占 ?

组内溢出规则

☐ 当组内客服全部达上限/关闭接待/离线时，允许溢出到以下接待分组 ?

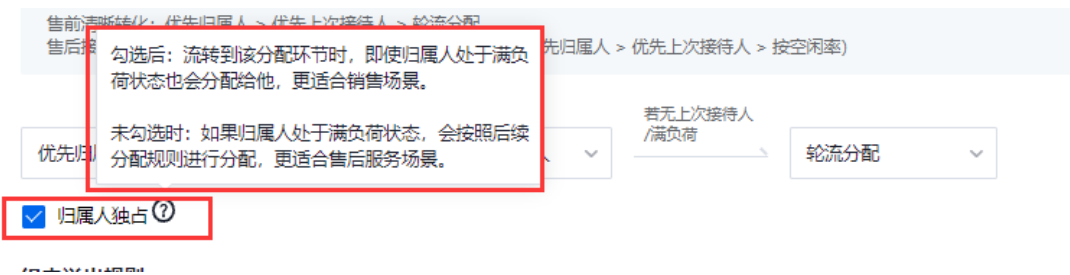
轮流分配

按空闲率分配

按接待数分配

轮流分配

在“优先归属人”分配环节中，支持设置“归属人独占”。勾选后，流转到该分配环节时，即使归属人处于满负荷状态也会将客户分配给他，较适合销售场景；未勾选时，如果归属人处于满负荷状态，会按照后续分配规则进行分配，较适合售后服务场景。



- *新建接待分组时，默认分配规则为“PC 客户端或移动端”、“按空闲率分配”
- *原【客服分配】页面的“分配方式”设置，全部迁移到对应的接待分组，主要包括三种分配方式：1) 按空闲率分配即将客户分配给空闲率最高的员工；2) 按接待数分配则是将客户分配给当前接待数最少的员工；3) 轮流分配即将客户按照接待分组设置的员工顺序依次分配。
- *空闲率指员工当前可接待客户数占接待上限的比率。例如：员工 A 的接待上限设置为 10，当前接待数为 4，还可以接待 6 人，则 A 的空闲率为 60%

② 超时提醒及重新分配

还可设置组内溢出规则，即当组内客服全部达上限/关闭接待/离线时，允许企业设置溢出到其他分组。

【超时提醒及重新分配】处，显示该接待分组内开启的超时设置内容，若该分组未开启超时提醒，则显示"-", 开启则显示的时间设定，可在新建/编辑接待分组页面自行设置。

会话接待分组				
分组名称	接待人	组内分配规则	超时提醒及重新分配	
b侧未响应	曾定邦	优先上次接待人 > 按接待数分配	-	✎ 删除
yelena接待组	冯文忠	优先上次接待人 > 按接待数分配	-	✎ 删除
接待分组验证	方昭耀 等2人	优先上次接待人 > 按接待数分配	重新分配: 0分15秒	✎ 删除
test7	曾定邦 等2人	优先上次接待人 > 按接待数分配	重新分配: 0分30秒	✎ 删除
test8	曾定邦	优先上次接待人 > 按接待数分配	-	✎ 删除

新建接待分组时，默认超时提醒时间为 30S，超时重新分配默认时间为 3 分钟，两项均不开

肩。

分配顺序

如果你希望客户尽量由同一个客服接待，推荐这样设置：
售前清晰转化：优先归属人 > 优先上次接待人 > 轮流分配
售后接待咨询：优先上次接待人 > 按空闲率（若有归属需求则：优先归属人 > 优先上次接待人 > 按空闲率）

优先归属人

若无归属人

优先上次接待人

按空闲率分配

☐ 归属人独占

超时提醒及重新分配

☒ 超过

0

 分

30

 秒接待人员未回复，发送超时提醒

☒ 超过

3

 分

0

 秒接待人员未回复，按空闲率进行重新分配

☒ 优先分配给归属人后超时未回复，可重新分配

☒ 优先分配给上次接待人后超时未回复，可重新分配

用户收到的提示语

客服正忙，推荐您联系转接客服，感谢理解：)

超时提示

超时未响应提示

你超过20秒未响应 访客5702944768，请及时回复客户

☐ 今日不再提醒

21/100

并且支持“优先分配给归属人后超时未回复”及“优先分配给上次接待人后超时未回复”两种场景。

*每次会话只触发一次超时未响应判断

*分配进线的会话从客户发消息后开始计时；转接的会话从客户成功转接给另一位员工后开始计时

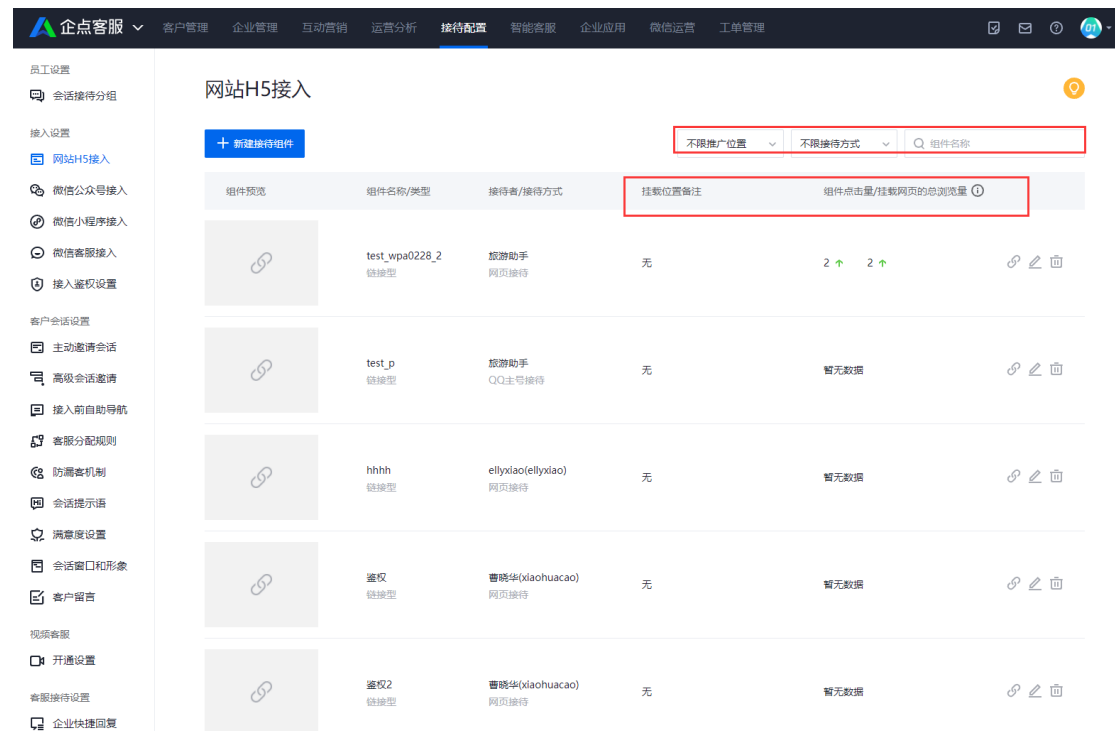
*员工若勾选“今日不再提醒”，则选中后至当天 24:00 止，不再下发通知

接入设置

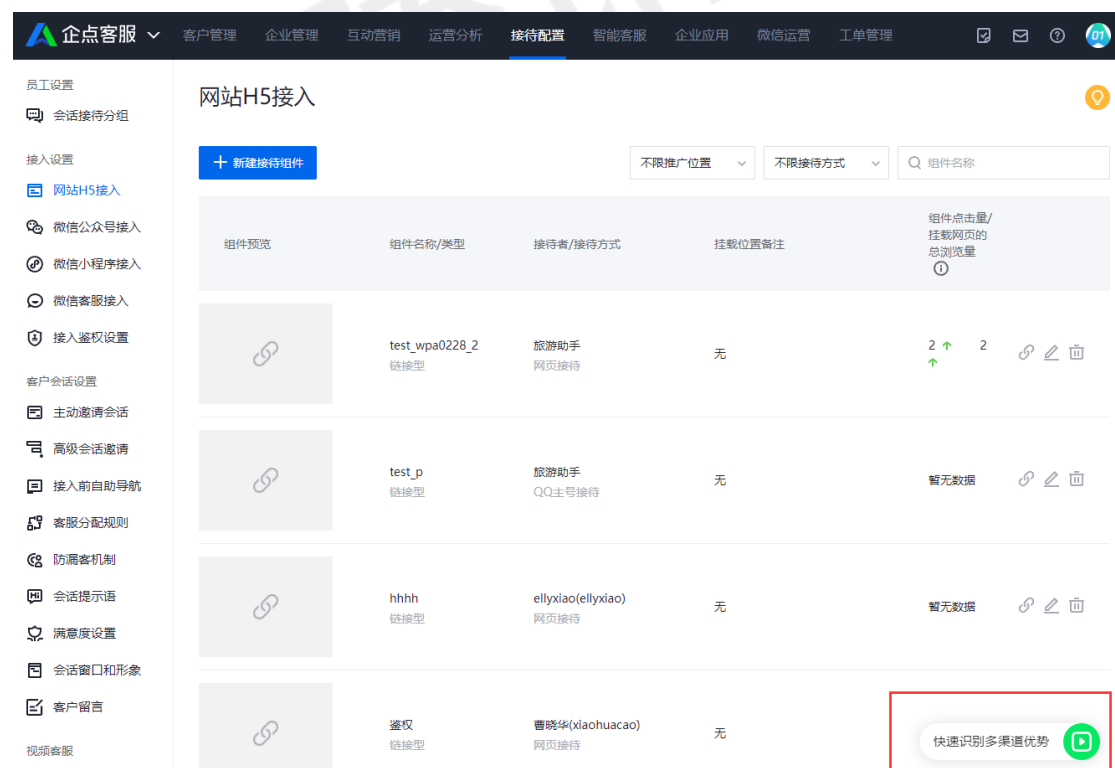
(2) 网站 H5 接入

在本页面中，点击“新建接待组件”，可以进行接待组件的相关设置。可以查看组件挂载位置备注、组件点击量/浏览量。为了便于拥有较多接待组件、接待分组的企业快速定位目标。

可以直接使用搜索框对组件进行搜索。



页面右下角视频介绍了快速识别多渠道的优势。



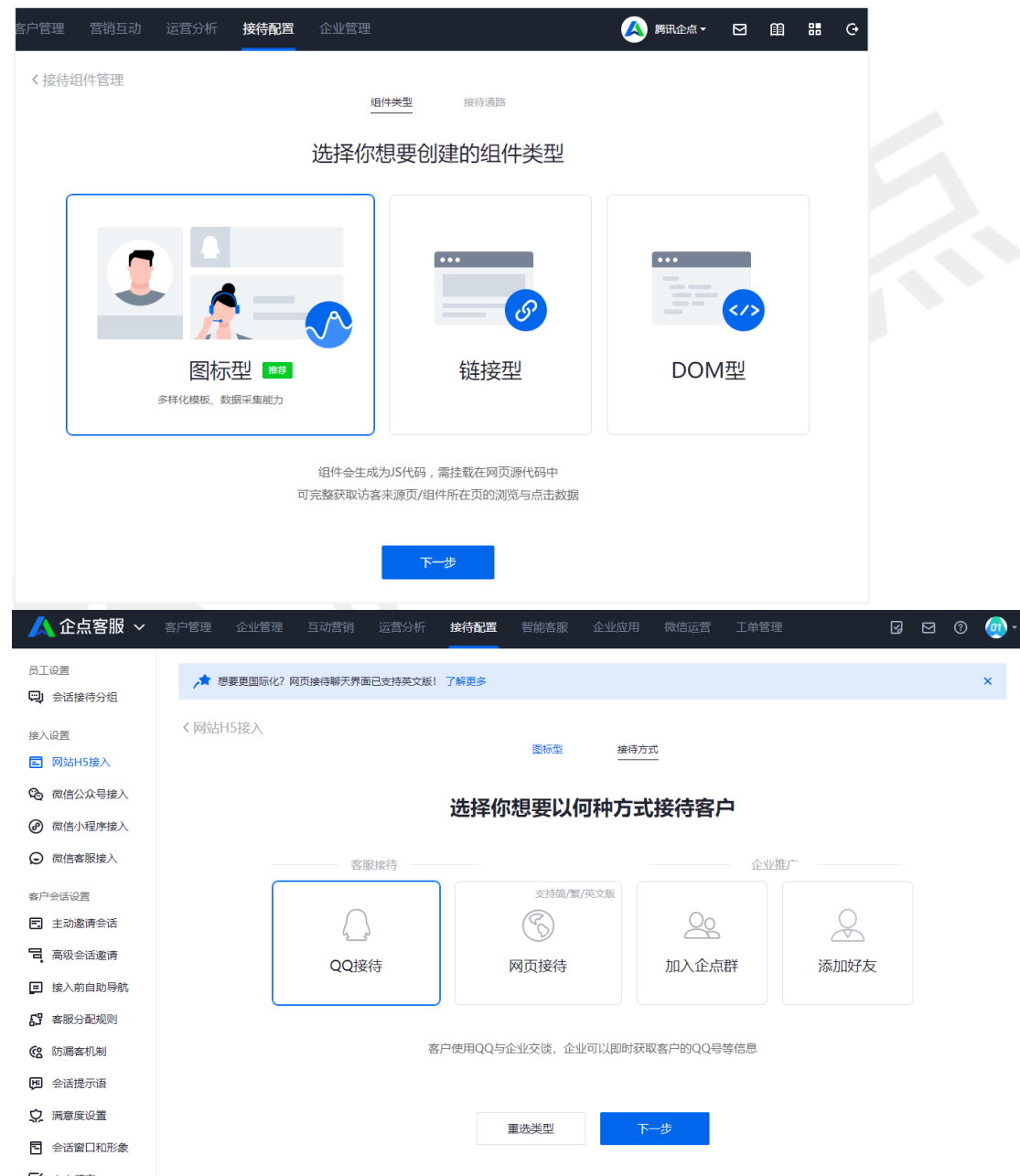
在 web 版企点可创建的接待组件为：图标型、链接型、DOM 型的网页接待。其中，图标型的网页接待组件还可细分为：电脑网页——悬浮式；手机网页——悬浮式、嵌入式；公众

号图文——QQ 图文、微信图文。

创建过程如下所示：

①图标型接待组件

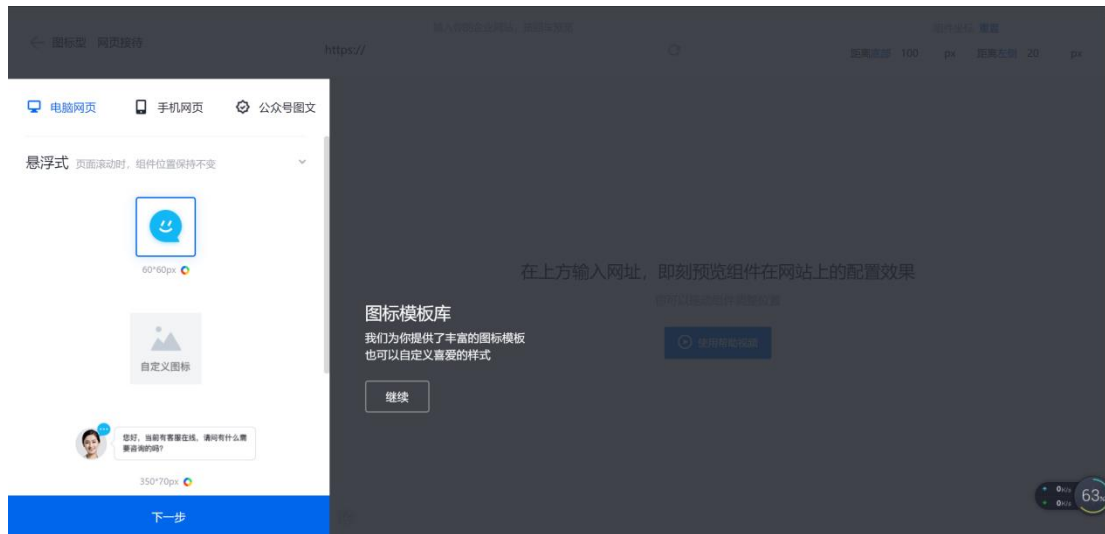
选择了你想要的接待客户的方式后，可抵达组件编辑页面；



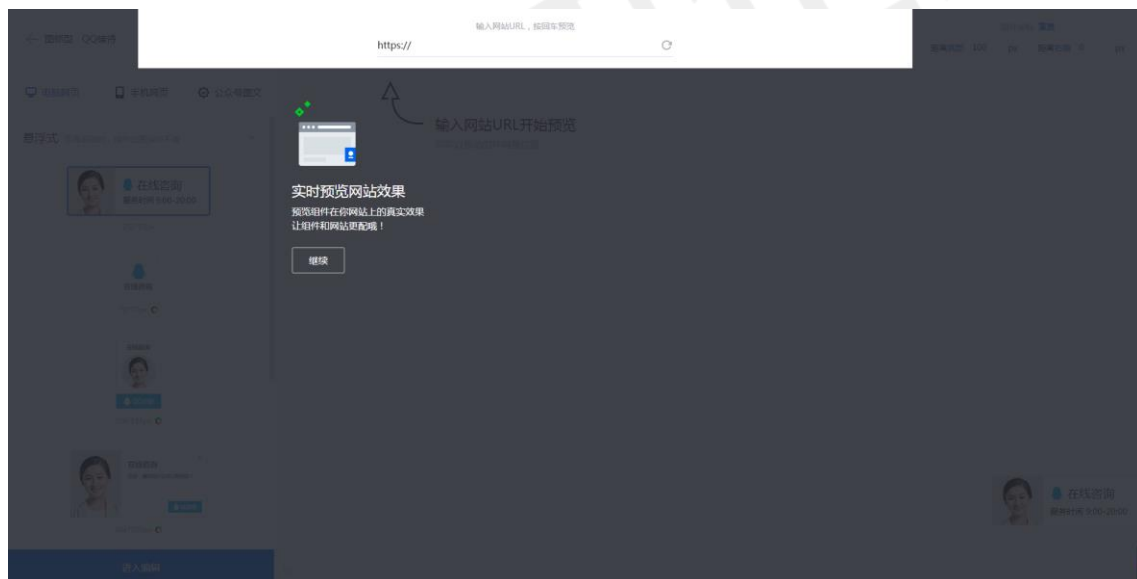
如下图所示：

左侧为样式选择框，可在其中选择具体通路和悬浮或嵌入样式，点击进入编辑即可对组件中

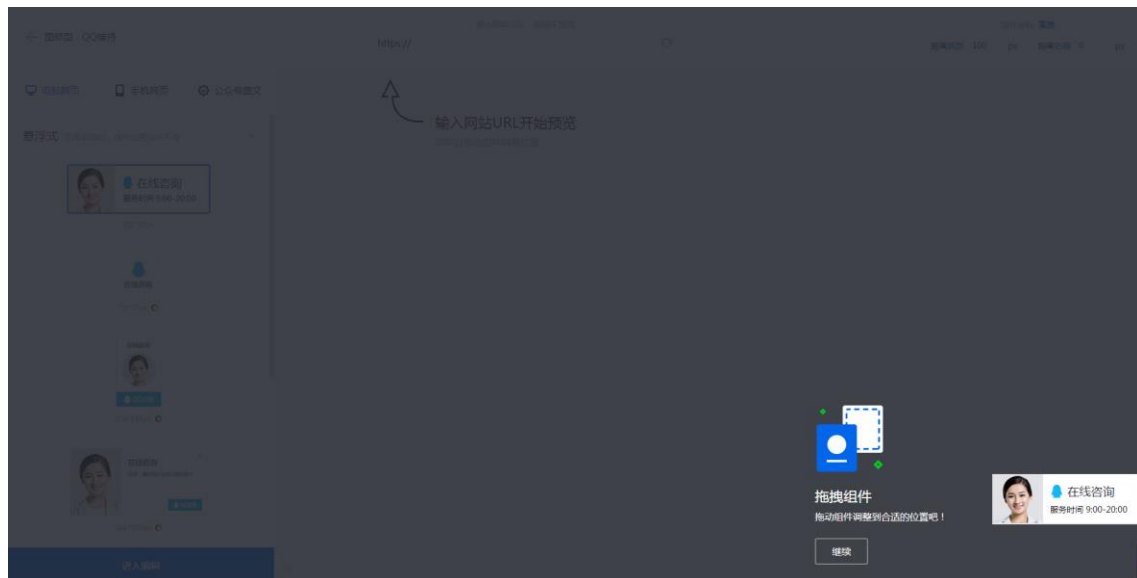
的图片、文字进行编辑，并且选择对外方式和接待人或分组；



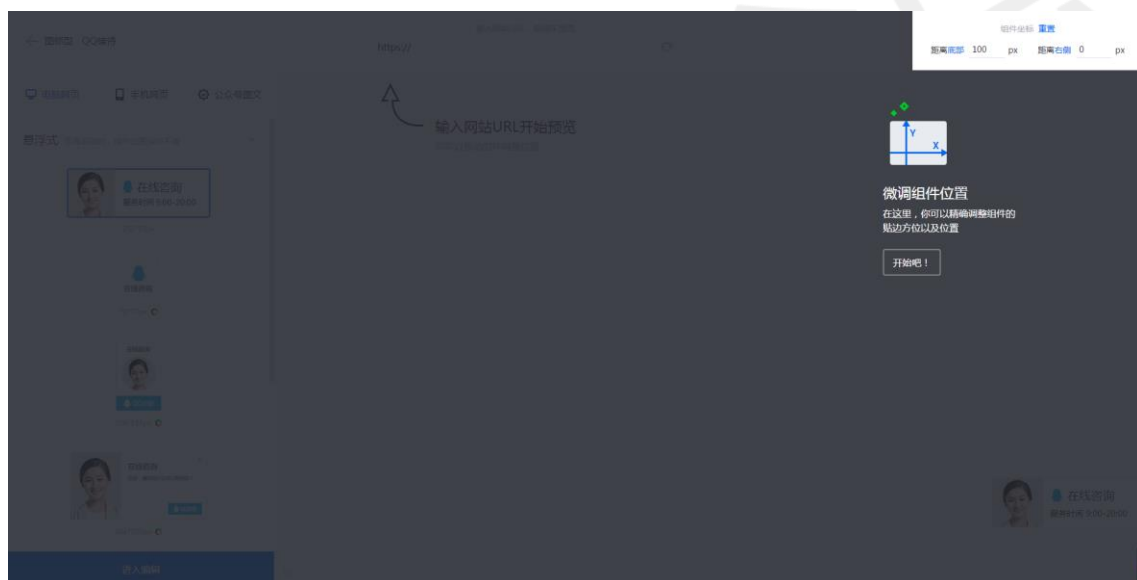
上方为链接输入框，网页通路样式的组件可在上方输入想要实现接待的网站链接，然后即可在右侧面板实时预览效果；



在右侧面板中预览到的接待组件，还可进行拖拽，以实现位置的调整；

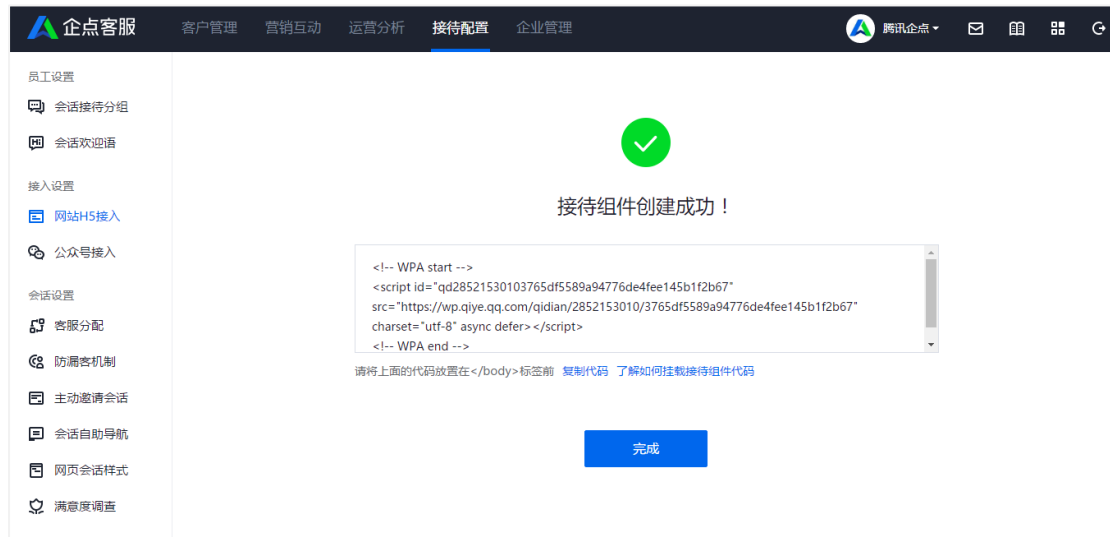


除了手动调整位置之外，还可在右上角输入数值，对位置进行进一步调整；



保存, 系统生成的<script> </script>代码, 需要放置在网页的<body> </body> 标签之间。

*放置在<head> </head> 标签里的元素是无法显示在页面上的，所以不能放置在<head> </head> 标签



图标型接待组件具备消息外显功能，分配前消息由高级会话引导接入。可根据客户的不同属性，推送个性化引导语，吸引线上客户咨询。





管理员需先在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中为需要的员工勾选“高级分配规则/高级会话引导规则”。

编辑权限角色

角色名称

Joyce在线客服

9/10

功能权限

☐ 接待配置(9)

☒ QQ主号自动接入 !

☒ 会话接待分组/主动邀请会话/接入前自助导航/客服分配规则/防漏客机制/会话提示语/满意度设置/会话窗口和形象/客户留言/企业快捷回复/会话管理配置/广告来源配置

☒ 网站H5接入（会话）

☒ 微信公众号接入

☒ 高级会话邀请/高级分配规则

☒ 微信小程序接入

☒ 微信客服接入

☒ 删除排队客户

☒ 开通设置

☐ 工作台右侧面板

☐ 电商场景

☒ 客户库(8)

☒ 导入客户/已归属/我的客户/客户管理 !

☒ 公海

☒ 客户删除

数据权限

设置【数据权限】前

互动营销

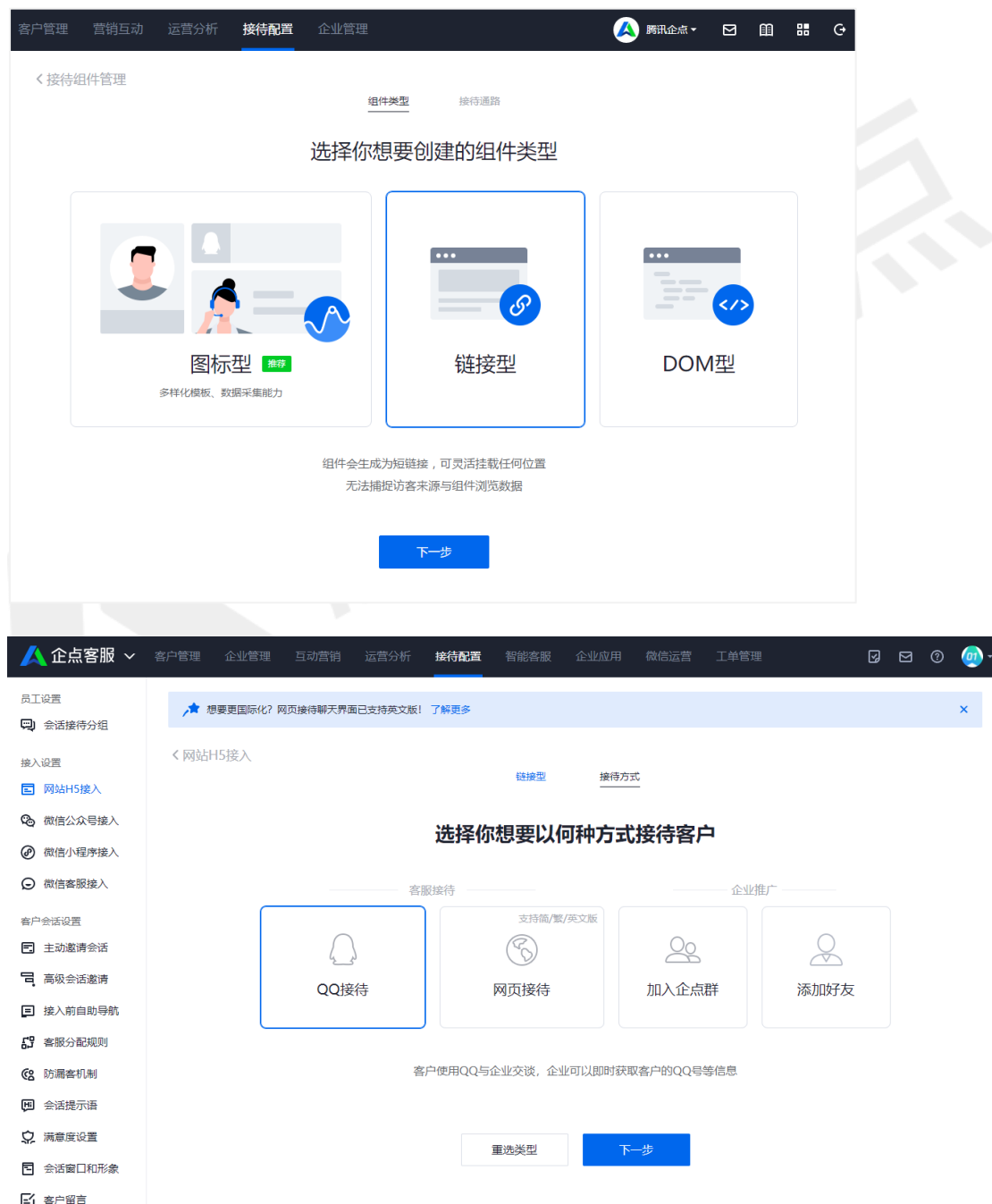
视频库

音频库

有权限位的员工可在账户中心-【接待配置】-【客户会话设置】-【高级会话邀请】中，快速创建高级会话引导规则。

②链接型接待组件

选择了你想要的接待客户的方式后，可抵达组件编辑页面；



填写组件名称，选择客服分配方式，及挂载位置；

< 接待组件管理

设置链接型组件详情

接待组件名称

0/10

客服分配

自助导航

更改

休息日

非工作时间机器人接入

其他时段

工作时间人工导航

允许点导航更换接待人

无响应

会提示客户“请点击导航”

接待分组

单人接待

或通过以下规则进行接待分配

高级分配规则

挂载位置备注

对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

请选择

备注名称

0/20

电脑网页

手机网页

线下物料

短信邮件

公众号图文

其他

上一步

生成组件

生成组件，可将链接文本复制后，粘贴于各类文本框中运用，如：公众号菜单、自动回复、微信小程序、App 或其他公共平台，达到点击链接即可呼起客服的效果。

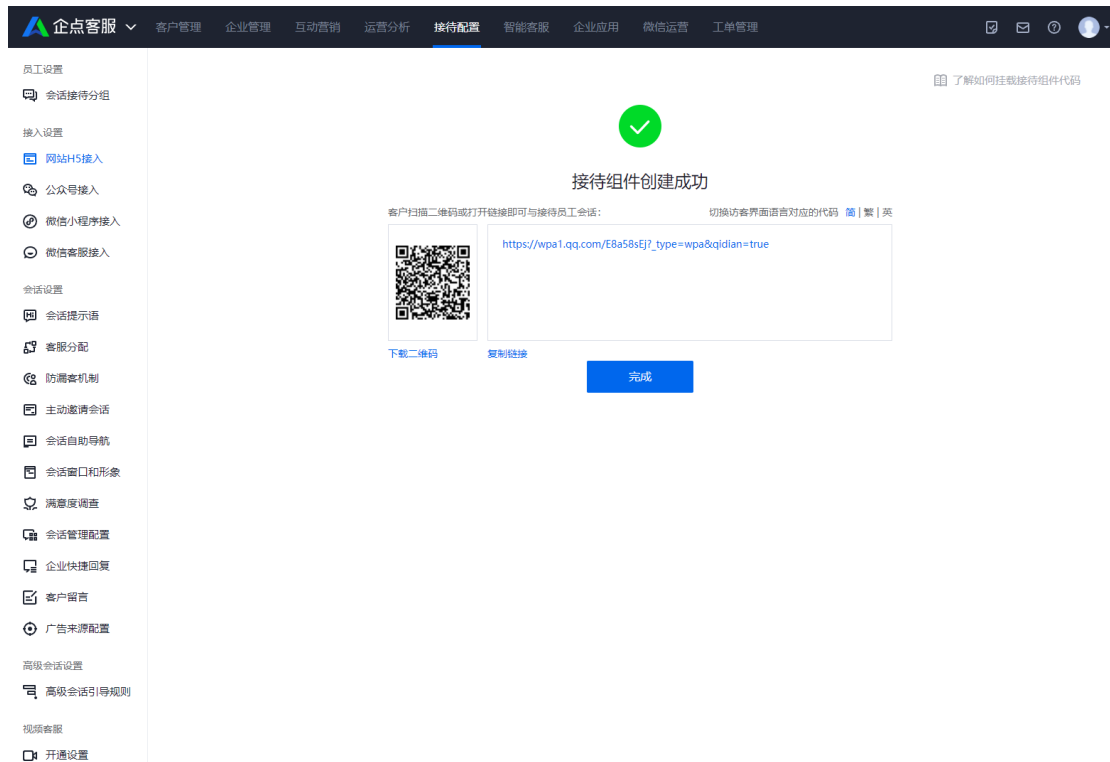
可将二维码图片下载后，除了运用于上述例举中的图片窗，还可打印作为线下活动物料。

*部分外部平台可能对外链和二维码有所屏蔽

*app 挂载链接/二维码形式可能由于浏览器原因呼起失败，建议挂载 H5 样式的代码型接待

组件，再将 H5 嵌入 app，或 webview 一定不要禁止 mqqwpa://和 mqqapi://两个协议

点此查看接待挂载的限制



③DOM 型接待组件

选择了你想要的接待客户的方式后，可抵达组件编辑页面；



DOM型

接待方式

选择你想要以何种方式接待客户

客服接待



QQ接待

支持简/繁/英文版



网页接待



添加好友

客户打开网页聊天窗口直接与企业匿名交谈

重选类型

下一步

填写组件名称，选择对外方式和接待人，将“btnClickMe”填写到 DOM ID 输入框。

设置DOM型组件详情

接待组件名称

0/10

客服分配

自助导航

更改

微信小程序和公众号暂不支持下发自助导航，微信来访客户如命中本条规则将无服务响应，请谨慎配置

导航测试Joyce

允许点导航更换接待人

若客户不点击导航，直接发送消息时：

无响应

会提示客户“请点击导航”

接待分组

单人接待

机器人接待

新

或通过以下规则进行接待分配

高级分配规则

电脑网页会话呼起方式

当前页面

新开窗口

DOM设置

DOM ID

挂载位置备注

对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

电脑网页

网页名称

网页URL

0/20

* “自定义 DOM” ， 相对复杂， 适用于有开发能力的用户

④英文版网页会话窗口

在账户中心-【接待配置】-【网站 H5 接入】页面，可以配置英文版网页接待组件，包括图

96

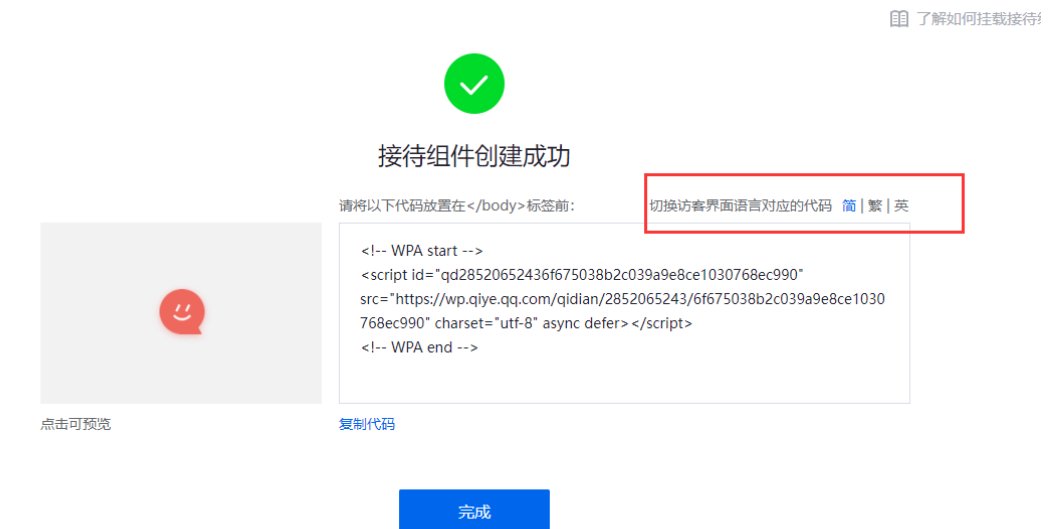
标型接待组件以及链接型接待组件。

1. 图标型接待组件

点击“新建接待组件”，选择图标型组件类型以及网页接待通路后，进入组件编辑页面；



编辑成功后系统会生成<script></script>代码；



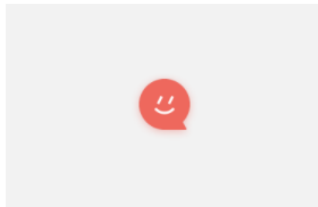
默认代码，C 侧聊天窗口是全中文的。点击右上角“切换访客界面语言对应的代码”，可显示英文版的配置代码。



接待组件创建成功

请将以下代码放置在</body>标签前:

切换访客界面语言对应的代码 简 | 繁 | 英



点击可预览

```
<!-- WPA start -->
<script id="qd28520652436f675038b2c039a9e8ce1030768ec990"
src="https://wp.qiye.qq.com/qidian/2852065243/6f675038b2c039a9e8ce10
30768ec990" charset="utf-8"></script>
<script>
var __WPA = __WPA || __WPA_GRAY;
WPA.ready(function(){
```

复制代码

完成

然后将以上新代码按照网页提示放置在挂载图标型接待组件网页指定位置, 即切换至英文版网页接待。

中文版 & 英文版代码对比如下:

【中文版代码】

```
<!-- WPA start -->

<script id="qd2852199126951c0a13918720a08a1f4dedea75a6cb"

src="https://oawp.qiye.qq.com/qidian/2852199126/951c0a13918720a08a1f4dede
a75a6cb" charset="utf-8" async defer> </script>

<!-- WPA end -->
```

【英文版代码】

```
<!-- WPA start -->

<script id="qd2852199126951c0a13918720a08a1f4dedea75a6cb"

src="https://oawp.qiye.qq.com/qidian/2852199126/951c0a13918720a08a1f4dede
```

```
a75a6cb" charset="utf-8"></script>
```

```
<script>
```

```
    __WPA.ready(function(){
```

```
        __WPA.IM.set('qidian_lang','en-us');
```

```
    });
```

```
</script>
```

```
<!-- WPA end -->
```

2. 链接型接待组件

点击“新建接待组件”，选择链接型接待组件类型以及网页接待通路后，进入组件编辑页面；

< 网站H5接入

链接型

接待方式

选择你想要以何种方式接待客户

客服接待

企业推广



客户使用QQ与企业交谈，企业可以即时获取客户的QQ号等信息

重选类型

下一步

编辑成功后系统会生成二维码及链接；



接待组件创建成功

客户扫描二维码或打开链接即可与接待员工会话：

切换访客界面语言对应的代码 [简](#) | [繁](#) | [英](#)



[下载二维码](#)

https://wpa1.qq.com/ow6bdehK?_type=wpa&qidian=true

[复制链接](#)

完成

默认的网页链接，C 侧聊天窗口是全中文的。点击右上角“切换至英文版配置方法”，就会显示英文版的网页链接和二维码。

[了解](#)



接待组件创建成功

客户扫描二维码或打开链接即可与接待员工会话：

切换访客界面语言对应的代码 [简](#) | [繁](#) | [英](#)



[下载二维码](#)

https://wpa1.qq.com/ow6bdehK?_type=wpa&qidian=true&qidian_lang=en-us

[复制链接](#)

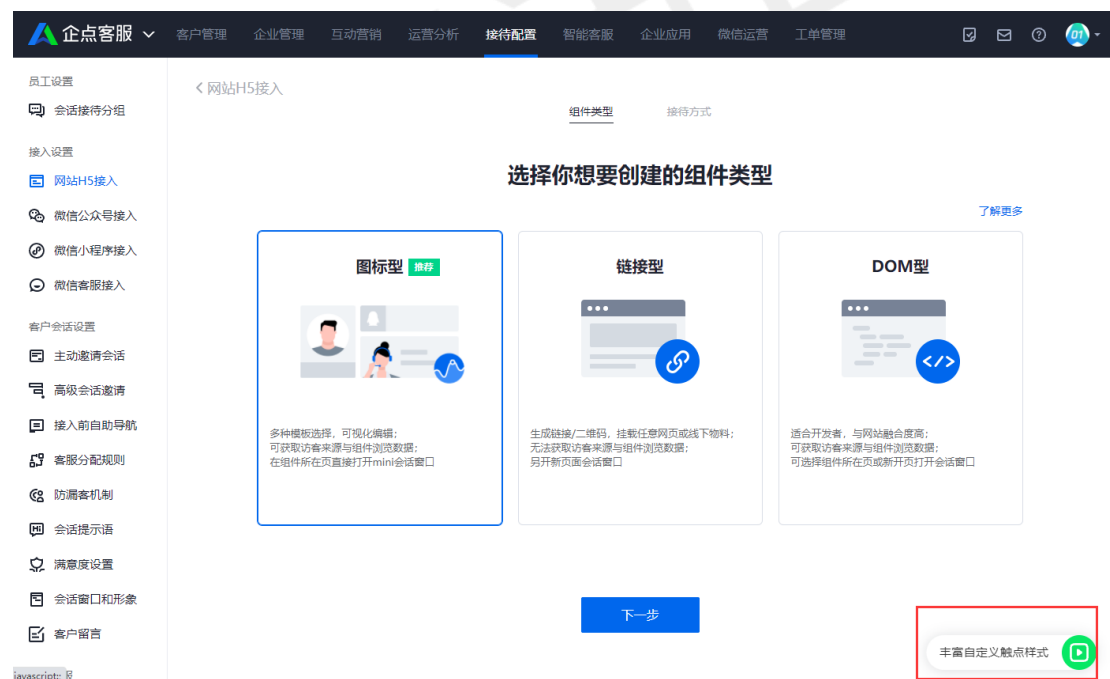
完成

*英文版链接需在中文版的基础上增加 “&qidian_lang=en-us”

网页会话窗口英文版的体验如下：



*注意：【网站 H5 接入】各配置页面右下角有视频播放按钮，点击即可查看功能讲解视频，帮助企业通过视频更好地了解并使用企点。



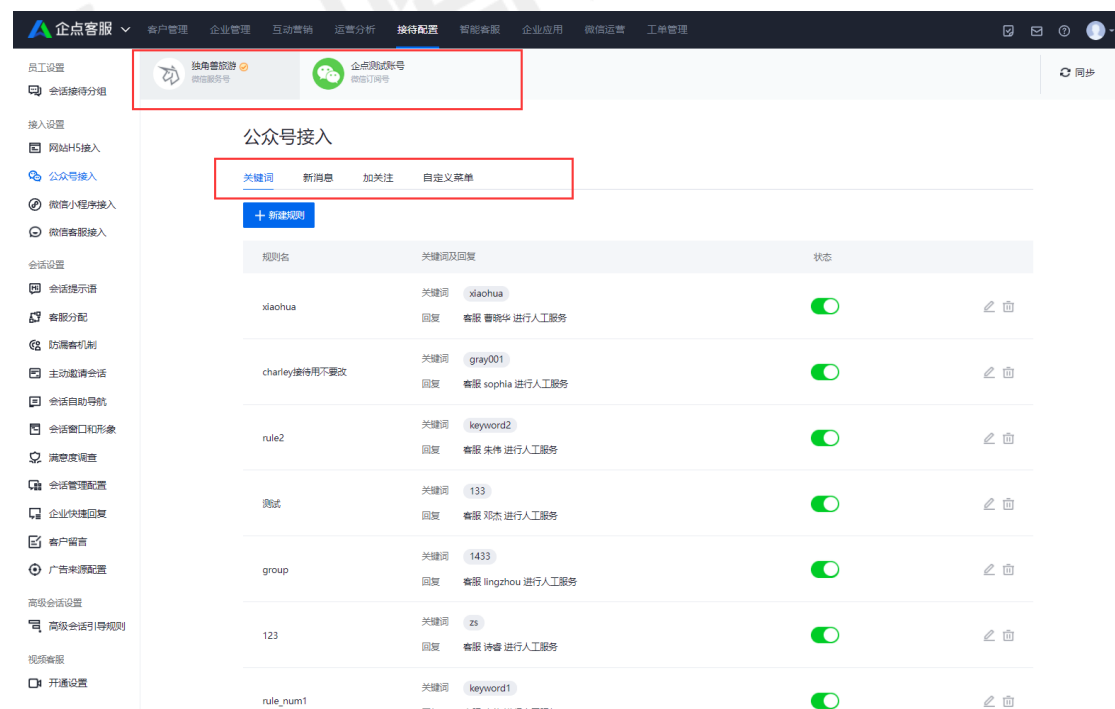
(3) 微信公众号接入

在【账户中心-企业管理-第三方账号-公众号账号】处绑定微信公众号，绑定时需至少授予

消息管理权限、自定义菜单权限、网页服务权限、群发与通知权限、用户管理权限、帐号服务权限、素材管理权限。



绑定完成后进入【接待配置-微信公众账号接入】，顶部会显示已绑定的微信公众账号。公众号接入支持关键词回复、新消息回复、加关注回复和自定义菜单四个灵活配置的入口。



【关键词】可新建自动回复规则。规则名称自定义，可设置至多 10 个关键词。回复消息支持文本、图片、图文组合三种形式。接入客服支持单人接待、接待分组和高级分配规则。高

级分配规则须在【接待配置-会话设置-客服分配】中设置。

< 关键词自动回复

新建规则 (独角兽旅游 🐉)

规则名

关键词 (0/10)

0/20



回复内容

☒ 回复消息

☐ 接入客服

添加图文消息

添加图片

添加文本

保存

取消

回复内容

☐ 回复消息

☒ 接入客服

单人接待

接待分组

高级分配规则

【新消息】回复开启后，可设置自动回复的消息，消息支持文本、图片、图文组合三种形式，

接入客服支持单人接待、接待分组、高级分配规则和机器人接待。

公众号接入

关键词 新消息 加关注 自定义菜单

☒ 已开启

当粉丝给您的公众号发消息时，会自动收到以下回复内容

☐ 回复消息 ☒ 接入客服

已指定以下员工进行接待
叶珊珊 (勿改密码)

✎ 删除

【加关注】回复开启后，可设置自动回复的消息，消息支持文本、图片、图文组合三种形式。

公众号接入

关键词 新消息 加关注 自定义菜单

☒ 已开启

当粉丝关注您的公众号时，会自动收到以下回复内容



[文本]

欢迎关注独角兽旅游，人工客服工作时间8:00-20:00。
显示全部

✎ 删除

发布

发布并同步

【自定义菜单】开启后，用户可直接在左侧添加菜单，并对菜单进行编辑，包括设置菜单名称和菜单动作等。

菜单动作包括自动回复、跳转网页、接入客服、进入小程序四种。

【自动回复】支持图文消息、图片消息和文本消息；

【跳转网页】处可配置网页地址；

【接入客服】处可设置单人接待、接待分组、机器人接待，也可设置高级分配规则进行接待；

【接入小程序】处需要填写与当前公众号绑定的小程序信息。

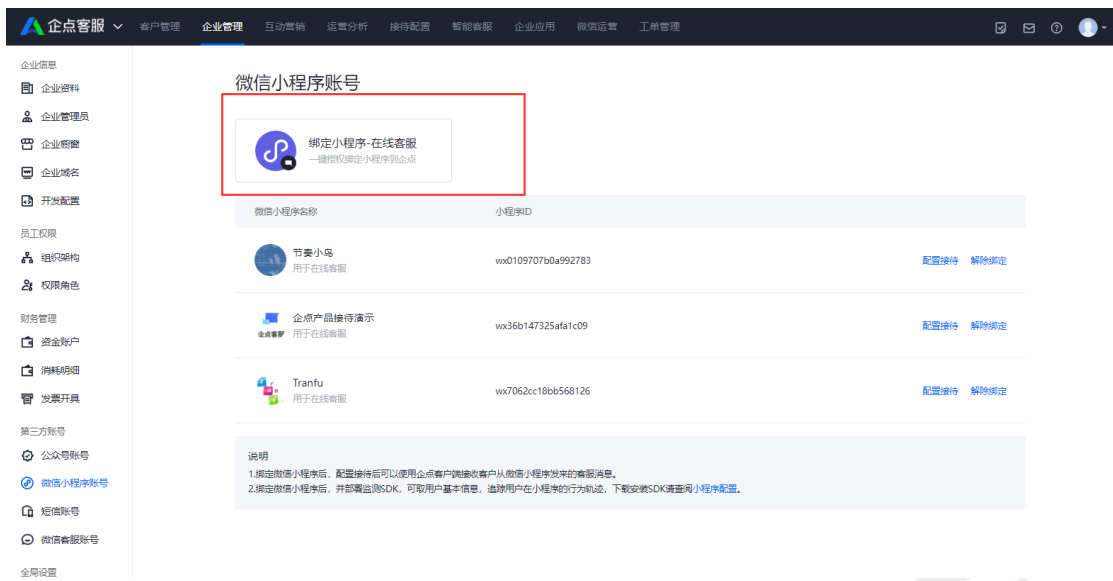


接入规则设置完成后，用户可选择直接发布（24 小时内生效），也可保存为草稿，便于下次调出使用。

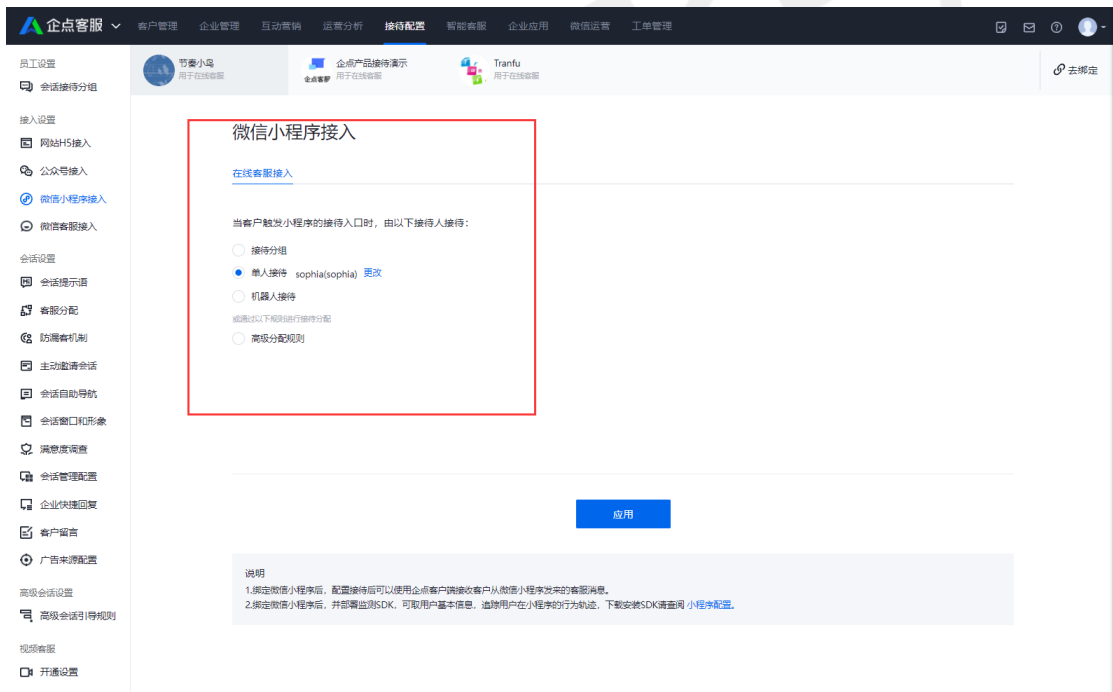


(4) 微信小程序接入

在【账户中心-企业管理-第三方账号-微信小程序账号】处绑定小程序。绑定流程请见[微信小程序账号](#)



小程序绑定成功后，在【账户中心-接待配置-接入设置-微信小程序接入】配置小程序在线客服接入，支持接待分组、单人接待、机器人接待和高级分配规则四种接待人。




(5) 微信客服接入

在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中，需配置如下图所示权限。配置该权限的账号方可配置接待组件。

功能权限

☒ 接待配置(8)

☒ QQ主号自动接入 

☒ 会话接待分组/会话提示语/客服分配/防漏客/会话窗口和形象/满意度调查/会话管理配置/来源配置

☒ 网站H5接入（会话） ☒ 公众号接入

☒ 微信客服接入 ☒ 删除排队客户

☒ 高级分配规则/高级会话引导规则

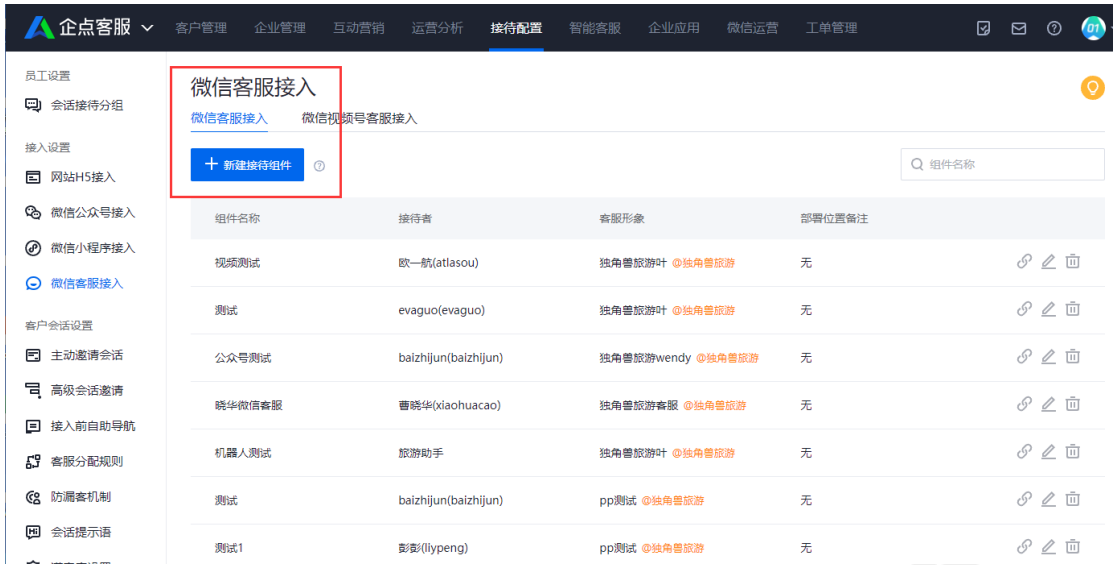
若企业未绑定企业微信，请先去绑定。绑定流程见[企业微信绑定流程](#)。

若企业已绑定企业微信，则出现下图所示页面，可新建接待组件。

***注：如果客服的企业微信账号未验证企业主体信息且未绑定视频号，则累积接待至多 100 名微信客户。需验证企业微信的企业主体信息并同时绑定视频号才能解除该限制。**

[如何验证企业主体信息](#)

[如何绑定视频号](#)



点击新建接待组件，可设置接待组件的名称、客服分配方式、客服对外形象、接待挂载位置备注等。客服分配方式可选择自助导航、接待分组、单人接待和机器人接待，或按照高级分配规则接待。

← 微信客服接入

设置接待组件

接待组件名称

0/20

* 客服对外形象

请选择

去设置

* 客服分配

☐ 自助导航

☐ 接待分组

☒ 单人接待 选择

☐ 机器人接待

或通过以下规则进行接待分配

☐ 高级分配规则

部署位置备注

设置备注并部署到相应位置。客服可在接待时查看客户会话来源

请选择

备注名称

0/20

客服对外形象来自账户中心-【接待配置-会话窗口和形象】中创建的形象。对外形象设置将在【会话窗口和形象】中具体讲述。

* 客服对外形象 ?

请选择

 独角兽旅游叶 @独角兽旅游

 独角兽旅游wendy @独角兽旅游

 独角兽vip客服 @独角兽旅游

 pp测试 @独角兽旅游

 maomao @独角兽旅游

 11 @独角兽旅游

 导航测试 @独角兽旅游

 独角兽旅游客服 @独角兽旅游

 独角兽旅行专家 @独角兽旅游

去设置

请选择

备注名称

微信客服新增主号自助导航功能，该功能需要客户提前至账户中心-【接待配置-[接入前自助导航](#)】处设置。

选择自助导航时，可选择“不分时段”和“分时段”两种。

“不分时段”时，仅支持配置一个自助导航菜单：

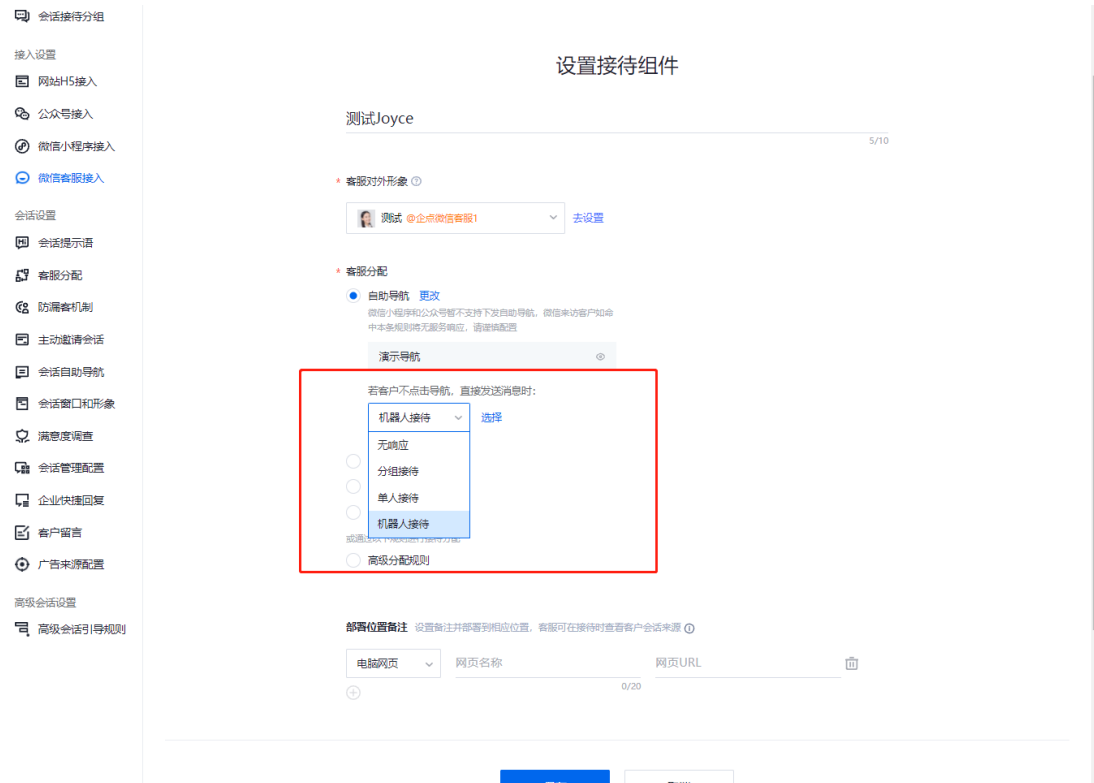


“分时段”时，可勾选时间条件和导航菜单，时间重叠时，只发先命中的。时间条件需要至账户中心-【企业管理-全局条件-时间条件】处新建，具体设置可看[这里](#)。

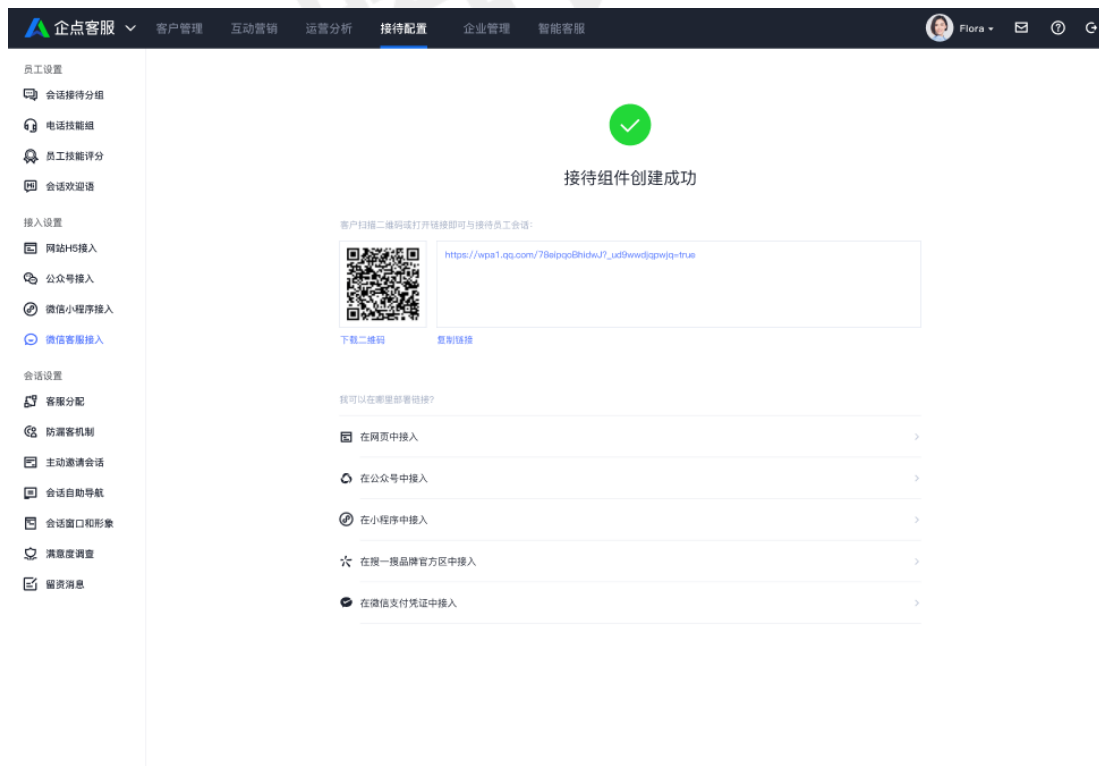


针对配置了自助导航，但“客户不点击导航而直接发送消息”的情况，企业可设置四种情况进行接待：

第一种，“无响应”，会提示客户“请点击导航”；其他情况可配置单人接待、分组接待和机器人接待。



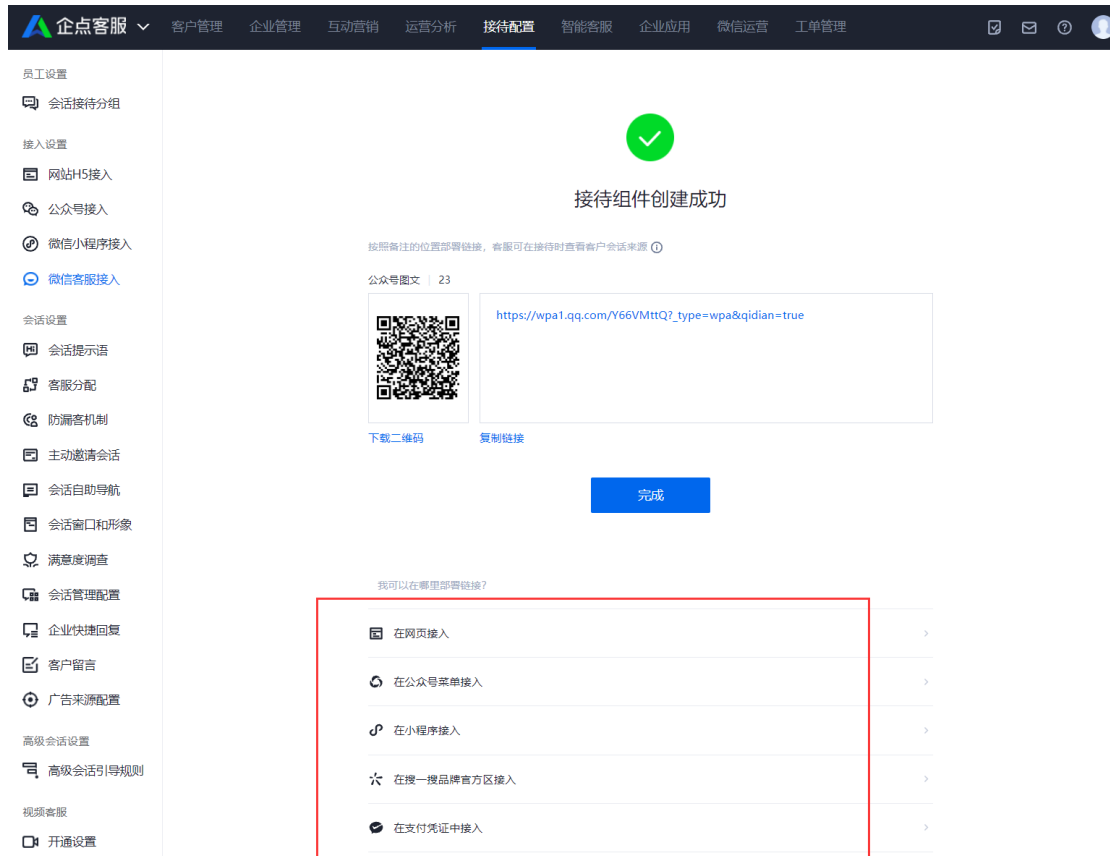
接待组件设置完毕，点击保存，出现下图所示页面。



接待组件创建成功，可下载二维码或复制链接。

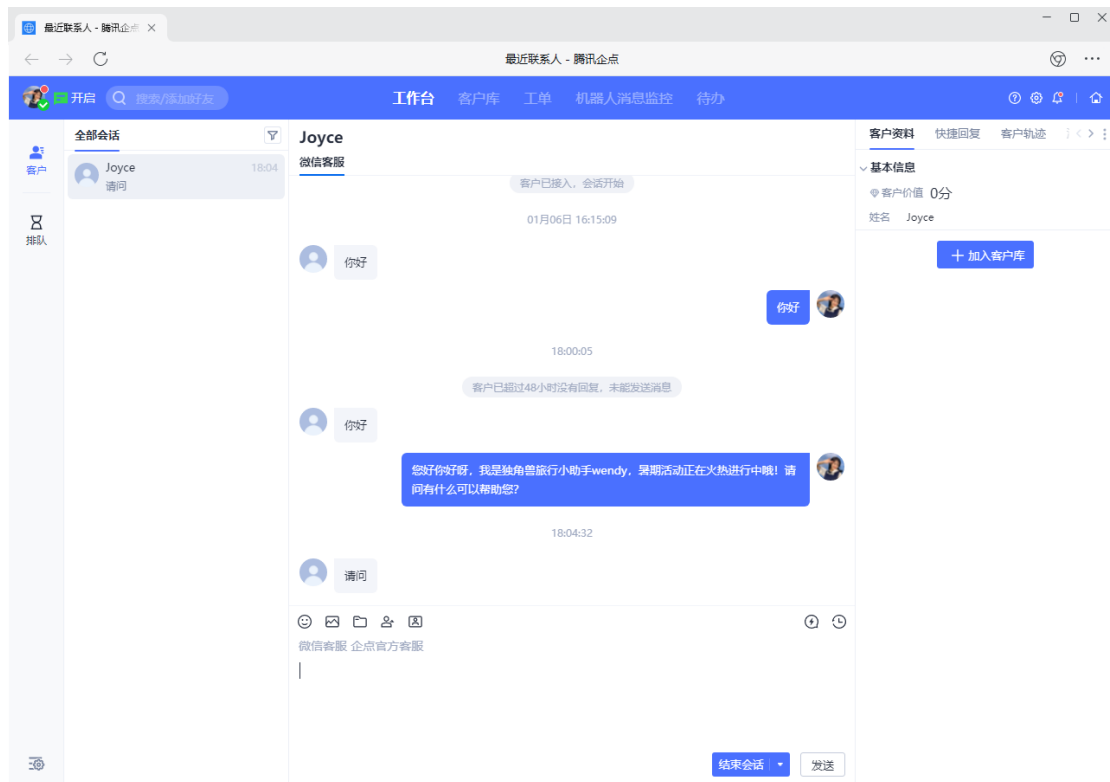
(6) 微信客服——接待组件接入指引

微信客服客户侧开放多接入触点，包括：微信内网页、公众号、小程序、搜一搜品牌官方区、支付凭证。

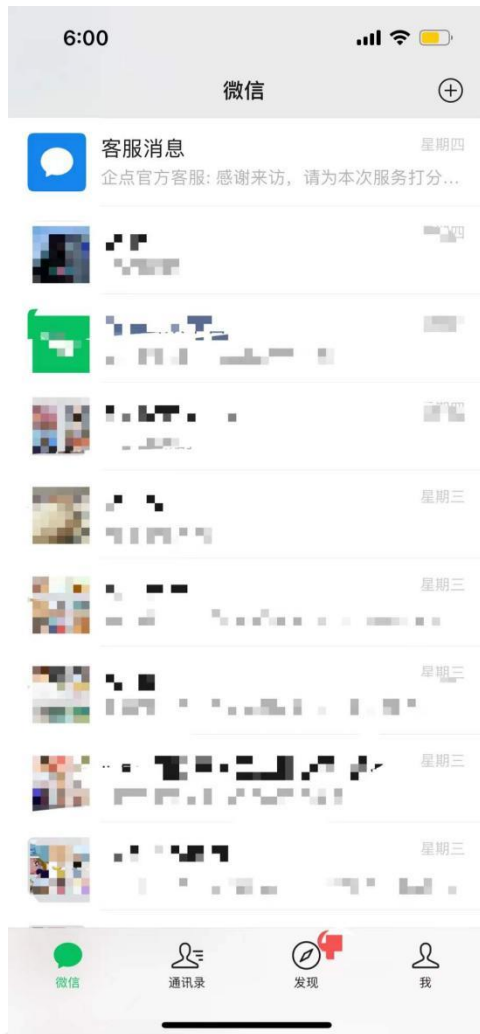


企业侧的消息，统一收录在企业微信的【企点微信客服】处，当有访客接入时，下发提示语，点击蓝字后。打开网页版工作台，开启接待。

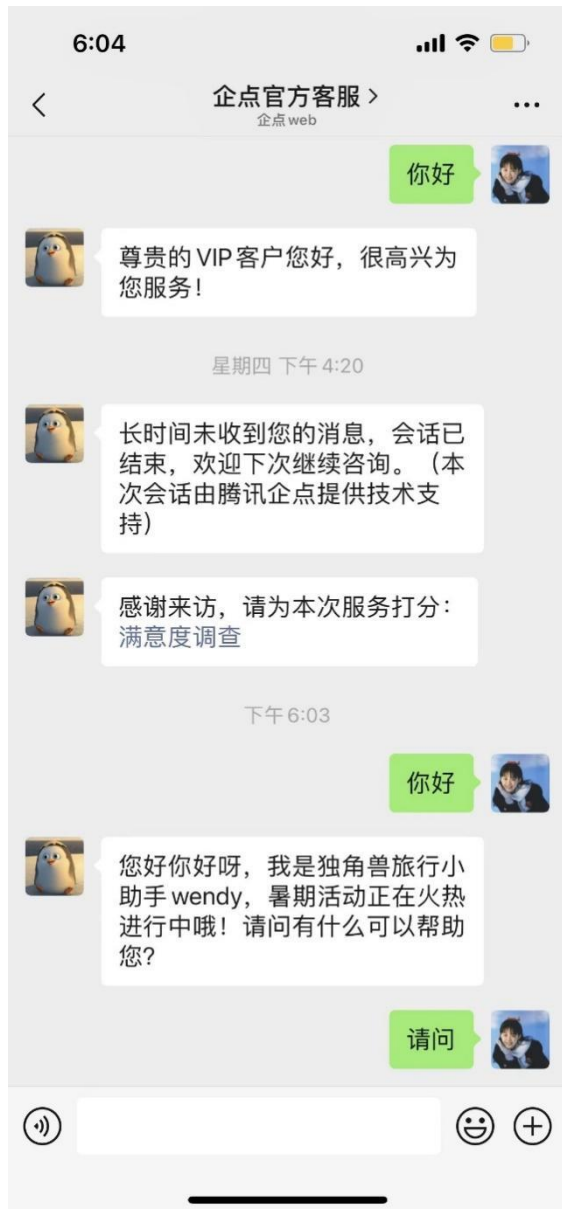




客户在使用微信咨询时，收到的微信客服信息统一收口在【客服消息】中。点击【客服消息】，可看到微信客服消息列表。



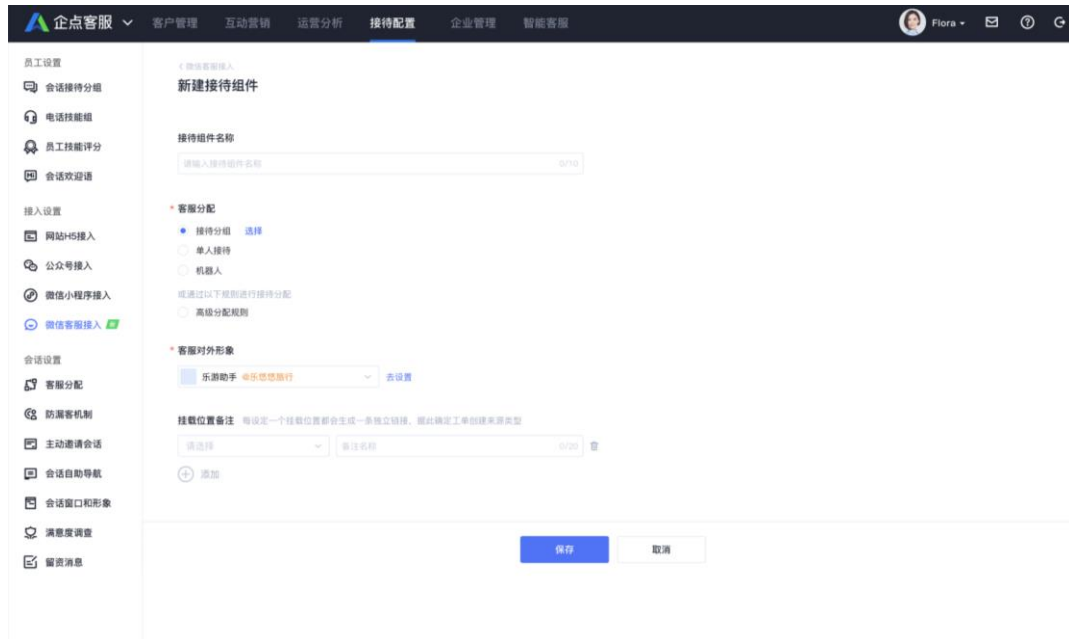
客户可以通过微信与客服聊天。



***注：该会话为临时会话，48 小时内有效。客户每发 1 条消息，企业侧最多能回复 5 条消息；临时会话失效后，企业不可主动给客户发送消息。**

①在网页中接入

在【接待配置】-【微信客服接入】中新建接待组件，获得客服链接和二维码。（如果已经创建了接待组件，请忽略）



在【接待配置】-【微信客服接入】中选择需要在网页中接待用户咨询的客服帐号，并复制对应的客服链接。



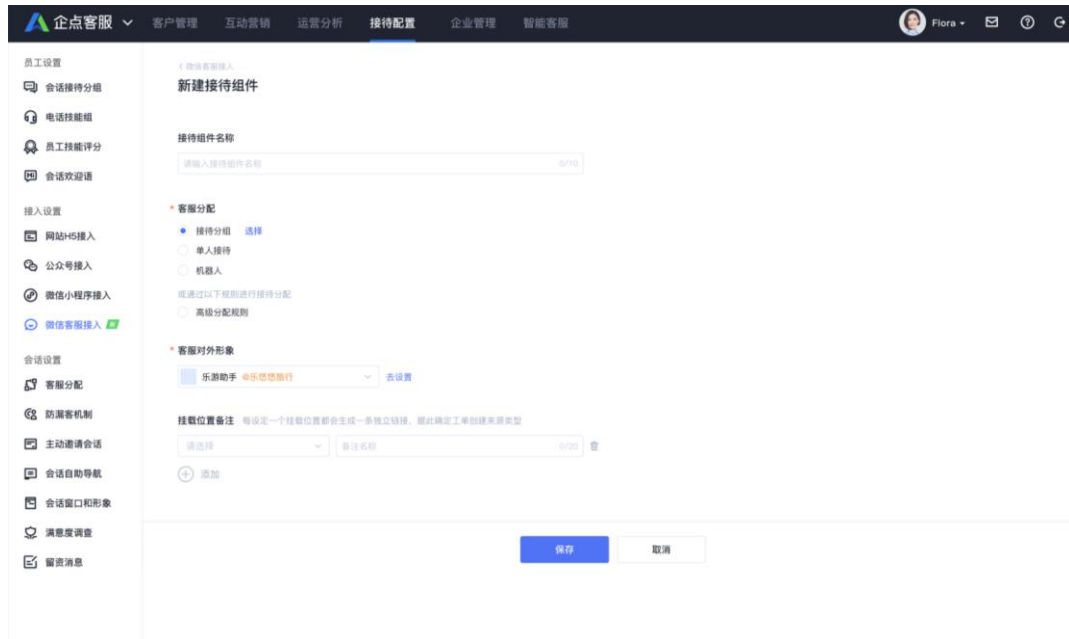
可自定义客服链接在网页中的展示样式，例如可将链接封装为按钮、图标等；如果是电脑端网页，可将客服链接转为二维码，嵌入网页中。

用户访问该网页时，点击咨询入口即可咨询该客服帐号。



②在公众号菜单中接入

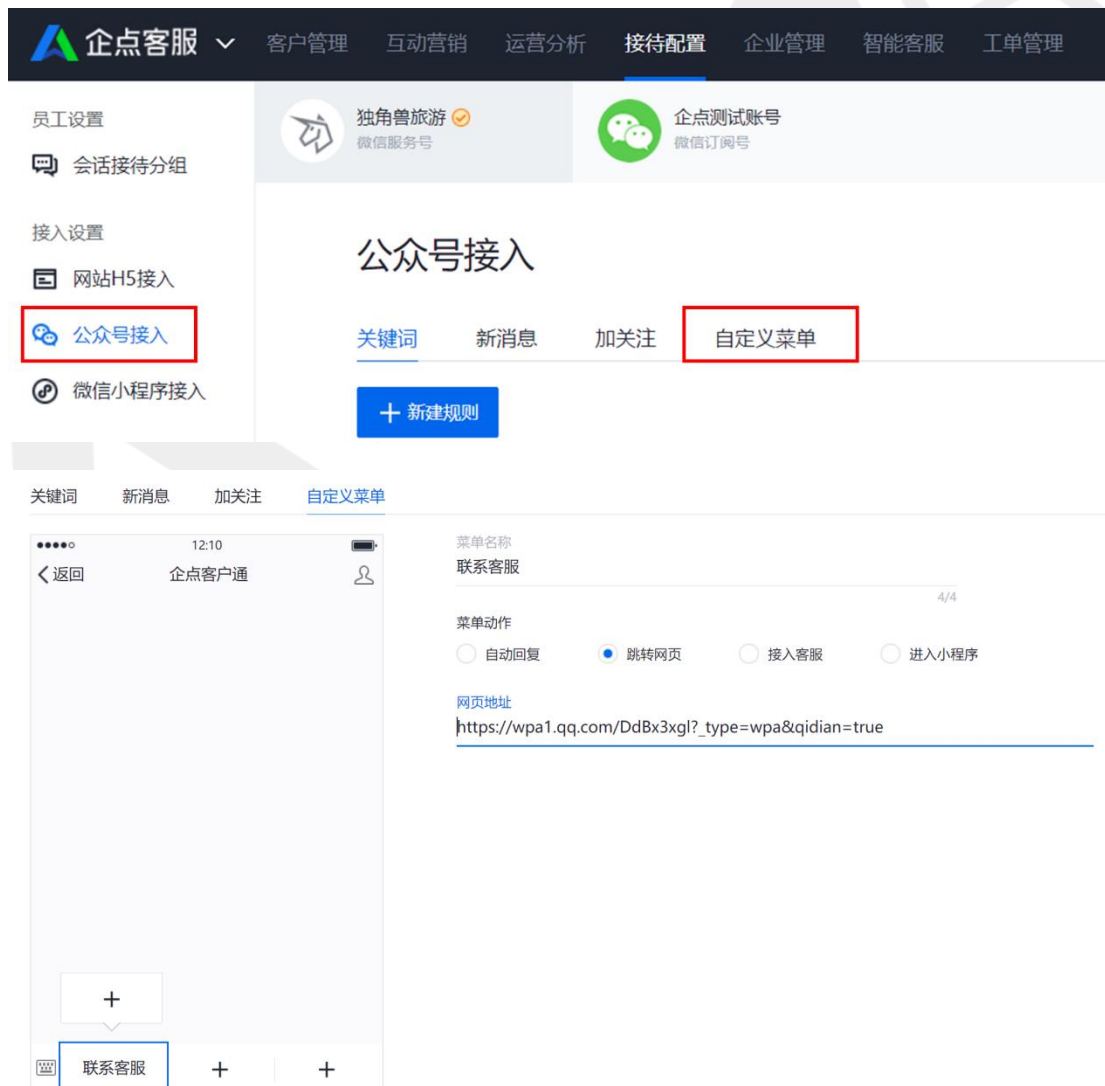
在【接待配置】-【微信客服接入】中新建接待组件，获得客服链接和二维码。



在【接待配置】-【微信客服接入】中选择需要在公众号中接待用户咨询的客服帐号，并复制对应的客服链接。



在企点账户中心-【接待配置】-【公众号接入】-【自定义菜单】中，可添加菜单或编辑已有菜单，将其命名为「联系客服」或「咨询客服」等名称，并设置菜单动作为跳转网页，网页地址为该客服链接。



用户点击公众号菜单，即可咨询该客服帐号。



③在小程序中接入

登录[企业微信管理后台](#)，进入「我的企业」，完成企业验证（如果已验证请忽略验证这一步）。

企业信息

企业logo	<div>智慧4S店</div> <div>推荐尺寸702*180</div>
企业简称	智慧4S店 修改
企业全称	广州智慧汽车有限公司 已认证
主体类型	企业
企业地址	
联系电话	添加

在企业信息处复制企业 ID。

已使用/人数上限 12/200 [申请扩容](#)

发票抬头 [添加](#) 为企业成员配置增值税发票抬头 [?](#)

行业类型 酒店/住宿 [修改](#)

员工规模 1-50人 [修改](#)

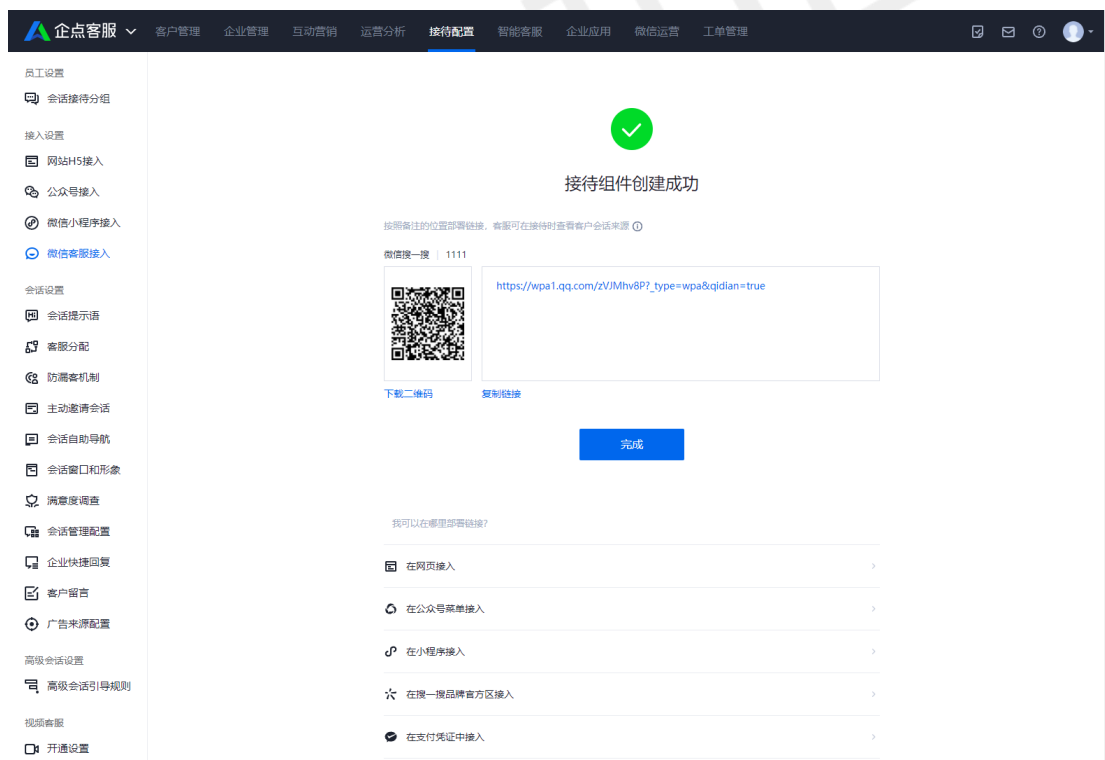
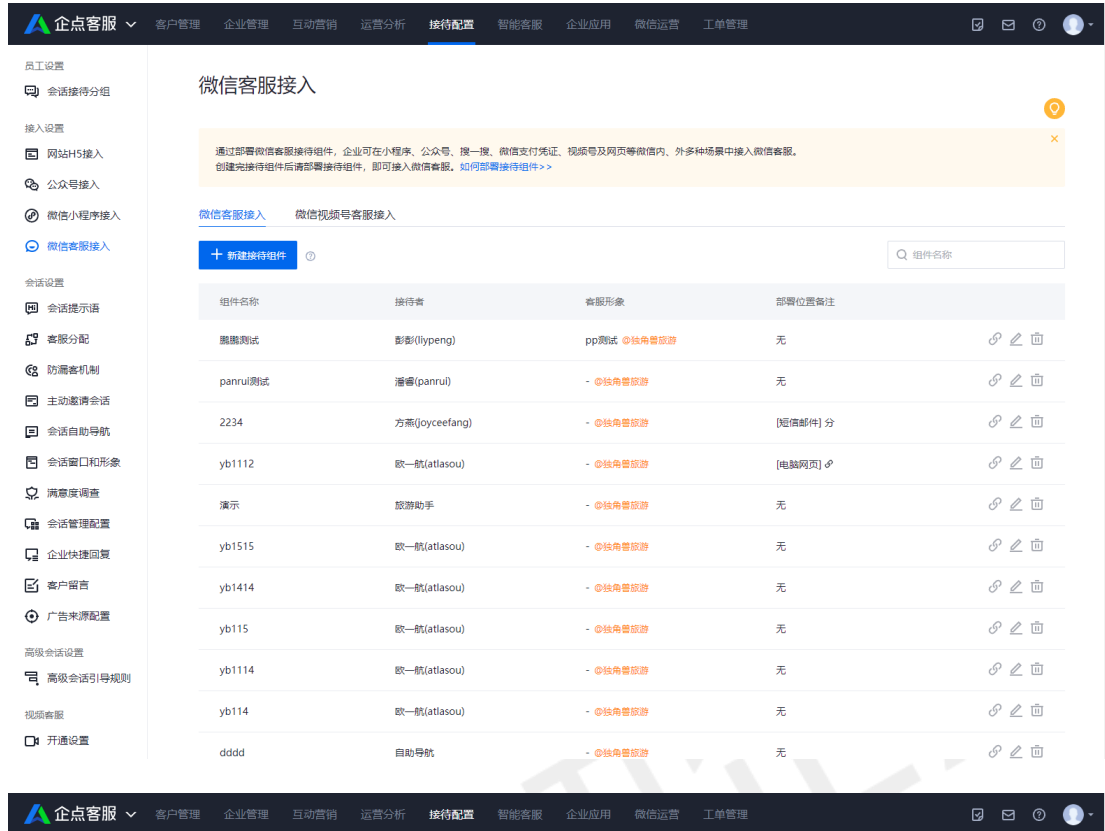
企业ID ww7a8e4224aa0f6688

在[小程序管理后台](#)的【功能】-【客服】-【微信客服】处，填写对应的企业 ID，完成绑定。

(备注：暂仅支持绑定非个人小程序)



在【接待配置】-【微信客服接入】中新建接待组件，获得客服链接和二维码。(如果已有客服链接，请忽略)



在【接待配置】-【微信客服接入】中选择需要在小程序中接待用户咨询的客服帐号，并复制对应的客服链接。



调用「[小程序打开微信客服](#)」接口，完成接入（填入企业 corpid 和客服链接）。

用户在访问小程序时，点击即可向对应的客服发起咨询。



④在搜一搜品牌官方区接入

登录[企业微信管理后台](#)，进入「我的企业」，完成企业验证。（如果已验证请忽略）

企业信息

企业logo

智慧4S店

推荐尺寸702*180

企业简称

智慧4S店 [修改](#)

企业全称

广州智慧汽车有限公司 已认证

主体类型

企业

企业地址

联系电话

[添加](#)

企业微信认证

在【接待配置】-【微信客服接入】中新建接待组件，获得客服链接和二维码。（如果已创建，请忽略）

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

接待配置

企业管理

智能客服

Flora

员工设置

会话接待分组

电话技能组

员工技能评分

会话欢迎语

接入设置

网站+4S接入

公众号接入

微信小程序接入

微信客服接入

会话设置

客服分配

防漏客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口和形象

满意度调查

留言消息

新建接待组件

接待组件名称

请输入接待组件名称 0/10

客服分配

接待分组

选择

单人接待

机器人

将通过以下规则进行接待分配

高级分配规则

客服对外形象

乐游助手

去设置

挂载位置备注 每设定一个挂载位置都会生成一条独立链接，请确定工单创建来源类型

请选择

备注名称 0/20

添加

保存

取消



在【接待配置】-【微信客服接入】中选择需要在搜一搜品牌官方区中接待用户咨询的客服帐号，并复制对应的客服链接。



登录在[微信公众平台](#)，在【微信搜一搜】-【官方区】-【配置官方区】-【微信客服】处进行配置。

公众号

品牌官方区



用户在微信用搜一搜搜索品牌时，在品牌专区将会看到「联系客服」入口，点击即可向对应的客服发起咨询。



(备注：只有当品牌官方区评级为 A 级或 B 级时，客服搜索才会对外展示)

⑤在支付凭证中接入

登录[企业微信管理后台](#)，进入「我的企业」，复制企业 ID。

已使用/人数上限

12/200

申请扩容

发票抬头

添加 为企业成员配置增值税发票抬头 ⓘ

行业类型

酒店/住宿 修改

员工规模

1-50人 修改

企业ID

ww7a8e4224aa0f6688

在【接待配置】-【微信客服接入】中新建接待组件，获得客服链接和二维码。

企点客服

客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服

Flora

员工设置

会话接待分组

电话转接组

员工技能评分

会话欢迎语

接入设置

网站H5接入

公众号接入

微信小程序接入

微信客服接入

会话设置

客服分配

防漏客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口和形象

满意度调查

留言消息

新建接待组件

接待组件名称

请输入接待组件名称 0/10

客服分配

接待分组 选择

单人接待

机器人

或通过以下规则进行接待分配

高级分配规则

客服对外形象

乐游助手 企业微信服务号

去设置

挂联位置备注 每设定一个挂联位置都会生成一条独立链接，请此确定工单创建来源类型

请选择

备注名称

0/20

添加

保存 取消



在【接待配置】-【微信客服接入】中选择需要在支付凭证中接待用户咨询的客服帐号，并复制对应的客服链接。



登录[微信支付商户平台](#)，在【产品中心】-【支付即服务】-【产品配置】中，按照指引填写客服的企业 ID 和客服链接。

微信客服模块配置

使用微信客服功能为用户提供服务时，需配置此项，请[查看指引](#)

企业ID

wwffb5b4a88259

填写微信客服对应的企业ID

客服链接

https://work.weixin.qq.com/kfid/kfc42

填写微信客服的客服链接，将自动获取客服头像和名称

客服头像



客服名称

旅游管家

保存

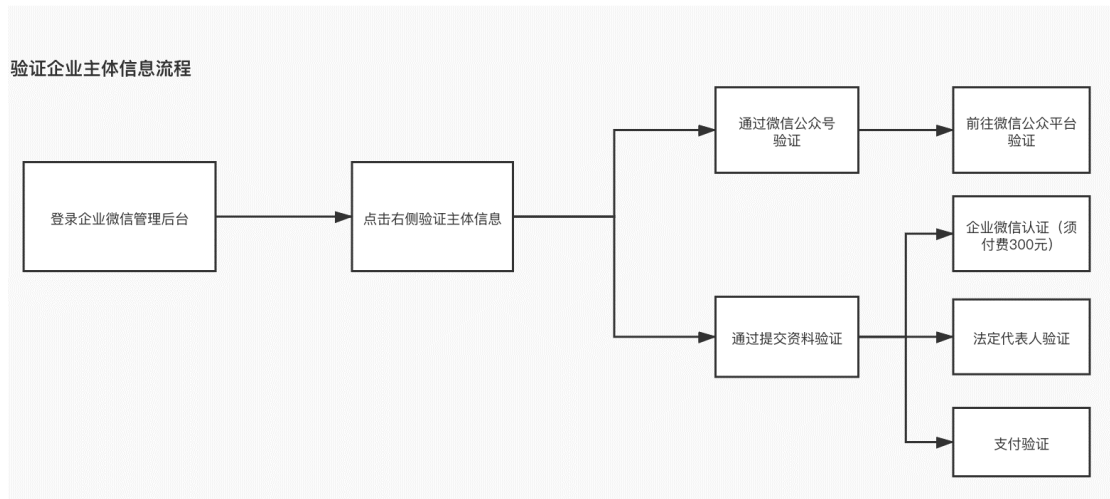
取消

用户使用微信支付付款成功后，可点击支付凭证上的“联系商家客服”，向对应的客服帐号发起咨询。



(7) 微信客服——验证企业微信的企业主体信息

验证企业微信企业主体信息流程如下图所示：



以上图中最右侧四种验证方式中任意一种均可。

*备注：完成企业微信认证后企业验证也随即完成。若企业只想进行验证，不想进行认证，可在图中另外三条途径中任选一条完成验证，即前往微信公众平台验证（需付费）、法定代表人验证、支付验证三者中选择一种。

① 登录企业微信管理后台

在[企业微信管理后台](#)扫码登录。



② 点击右侧验证主体信息



(8) 微信视频号客服接入

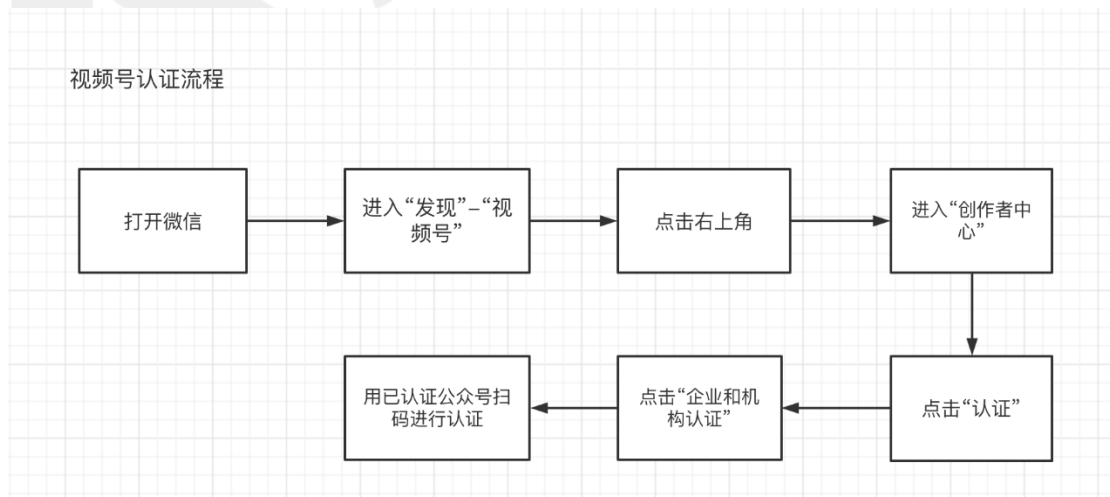
绑定视频号需先进行公众号认证和视频号认证。

公众号认证流程可见：<https://kf.qq.com/product/weixinmp.html#hid=97>

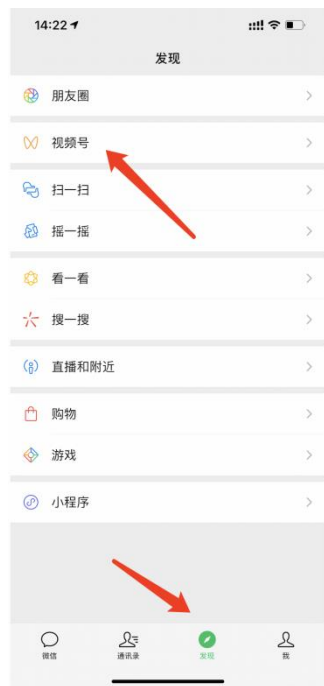
公众号认证后，方可进行视频号认证。

a. 视频号认证

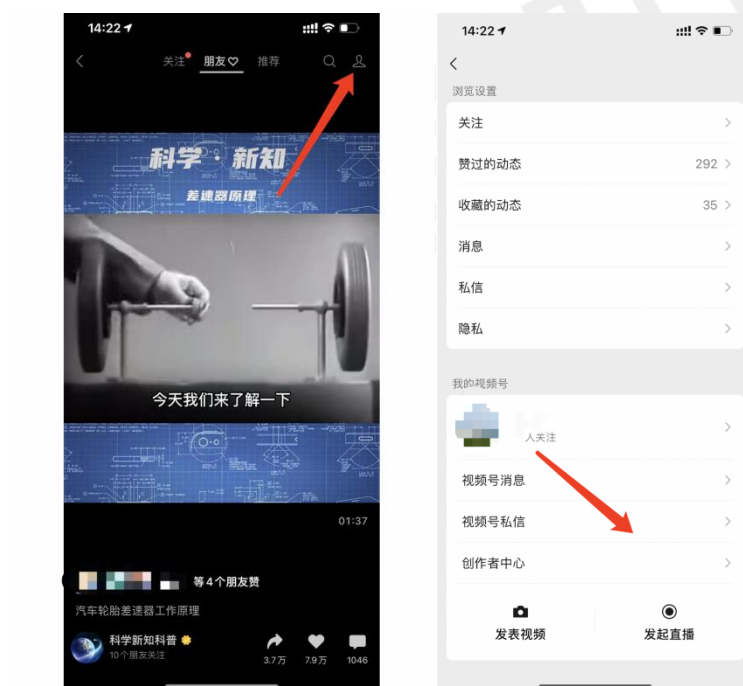
视频号认证流程如下：



打开微信，进入【发现】-【视频号】。



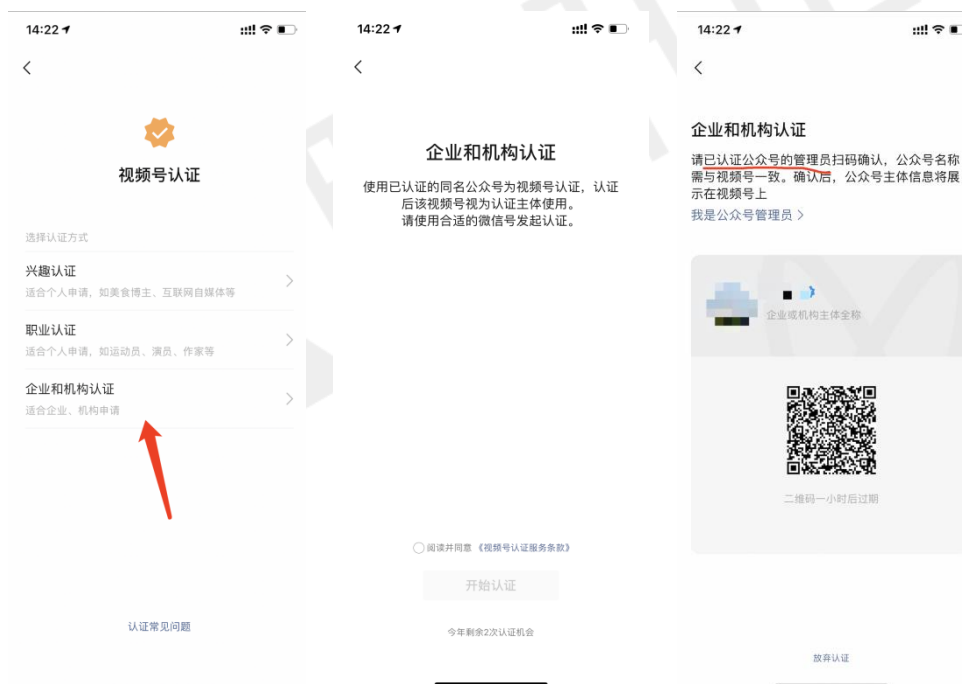
点击右上角进入【创作者中心】。



点击【认证】。



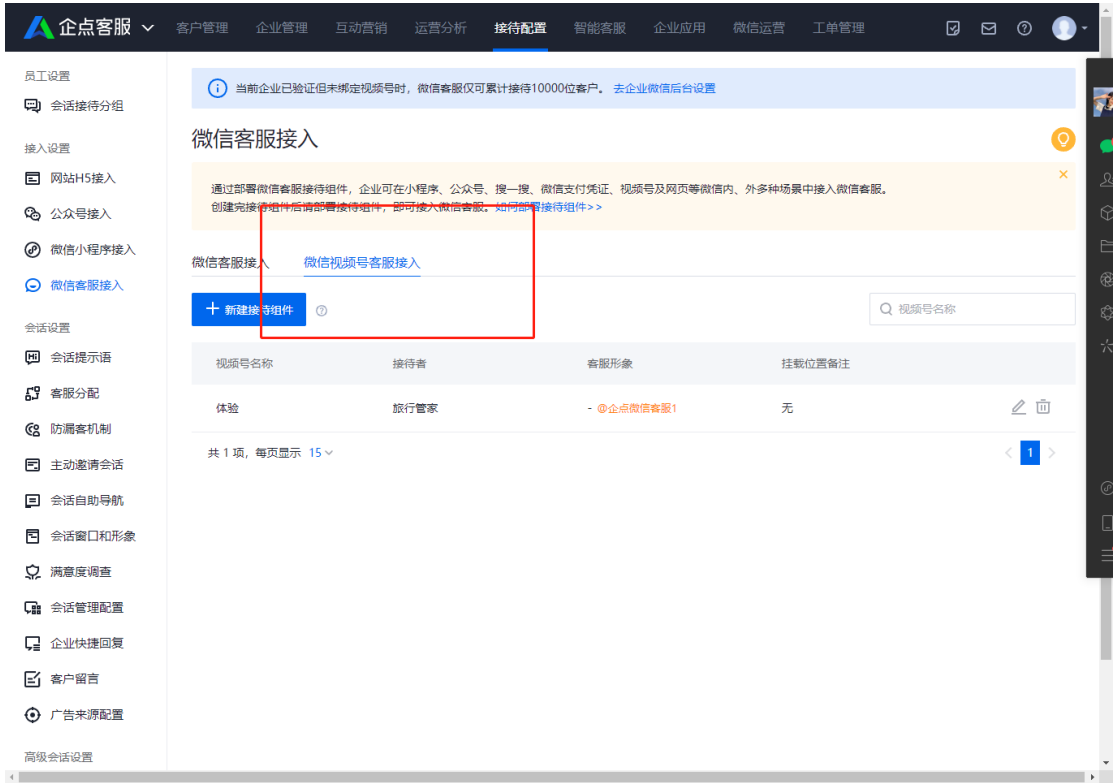
点击【企业和机构认证】。用已认证的公众号扫码进行认证。



b. 绑定视频号

绑定视频号流程如下图所示：

在“账户中心-接待配置-微信客服接入”中，新增“微信视频号客服接入”。



视频号接入支持“选择客服对外形象、客服分配、部署位置备注”等微信客服通路支持的所有功能（自助导航不支持）。视频号名称不可重复，一个视频号只能配置一个客服形象。

设置接待组件

视频号3

请确保与视频号的名称一致

4/10

* 客服对外形象



111111 @企点微信客服1

去设置

* 客服分配

☐ 接待分组

☒ 单人接待 方燕(joyceefang) 更改

☐ 机器人接待

或通过以下规则进行接待分配

☐ 高级分配规则

部署位置备注 对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

备注名称

0/20

保存

取消

所有设置完成后保存，显示如下界面，提示用户去微信客服后台绑定视频号和客服形象的关系。



绑定流程如下：

点击蓝字“去微信客服后台接入”，新开右侧页面，提示用户使用企微扫码登录。



登录成功后，在“开始接入-在视频号中接入”选择去接入，跳转至绑定页面。

微信客服 (内测)

客户咨询消息 1 哈哈小学

企业未验证, 累计可接待100位客户, 验证并绑定视频号后可不受限制。 [前往验证](#)

开始接入

客服帐号

开发配置

企业信息

接入微信客服

可以在微信内、外各个场景中接入微信客服, 用户可以发起咨询, 企业可通过API接口回复消息, 做好客户服务。


在视频号中接入

在你的企业官方视频号中接入微信客服。接入后, 用户可以在视频号主页处点击「联系客服」。

微信扫码体验

去接入

客户咨询示例



在视频号中咨询客服


在微信内其他场景接入

在微信内的其他场景中接入微信客服, 如微信内网页、公众号菜单、小程序、搜一搜品牌官方区、支付凭证等。接入后, 用户可在以上入口咨询客服。

微信扫码体验

去接入

客户咨询示例



在视频号中接入微信客服

视频号

选择视频号

要接入的客服帐号

哈哈小学客服 @哈哈小学

确定

点击确认, 视频号成功接入微信客服。

136

< 返回

在视频号中接入微信客服

在视频号中接入微信客服

在企业的视频号中接入微信客服。接入后，客户可以在视频号主页处点击「联系客服」。

已接入微信客服的视频号

接入



取消客服入口，需要在这个页面取消接入

视频号接入不算新增通路，在客户轨迹轨迹中归为“微信客服接待”，但在会话来源会显示“微信客服-视频号入口”



(9) 接入鉴权设置

本页面设置鉴权接口地址、登录落地页地址，还可设置鉴权范围。

接入鉴权设置 接入前到第三方认证客户身份，客户不再匿名 [查看开发指南](#)

*** App ID**

*** Secret**

*** Token获取地址**

*** 鉴权接口地址**

*** 登录落地页地址**

鉴权范围设置

☒ 以下接待组件接待需鉴权 [修改](#) [清空](#)

鉴权、鉴权2

☐ 以下公众号接待需鉴权

☐ 以下小程序接待需鉴权

(10) 小程序插件接入

在小程序中添加插件，可实现小程序内的客服会话，该方式支持在会话中进行小程序卡片跳转，未读消息将收至小程序服务通知中，不受 48 小时的客服消息触达时间限制。

在使用组件前，需要先在[小程序管理后台](#)的“设置-第三方设置-插件管理”中添加插件，通过 wxc1475911a182953c 查找插件并添加。

添加完插件后，用户需先在账户中心-【企业管理-权限角色-功能权限】处，勾选“小程序插

件接入”。



拥有该权限的员工，可至【接待配置-小程序插件接入】处新建接待组件，编辑组件名称，设置接待的客服，配置访客输入框上方的互动导航，添加部署位置的备注。



已经创建好的接待组件支持编辑/删除，和直接调用链接与二维码。

组件名称	接待者	部署位置备注	
呱呱	自助导航		  
测试	曹晓华(xiaohuacao)		  
收拾	大迎迎(annabelle)		  
超时6.1勿动	昌松专用(chencs)		  
aaaa	自助导航		  
AAAAA	group_waz3	AAA	  
sean	fuyu(fuyu)		  

共 7 项，每页显示 15

< 1 >

接待组件创建完毕后，复制链接，交由小程序开发者在小程序中部署使用。



客户会话设置

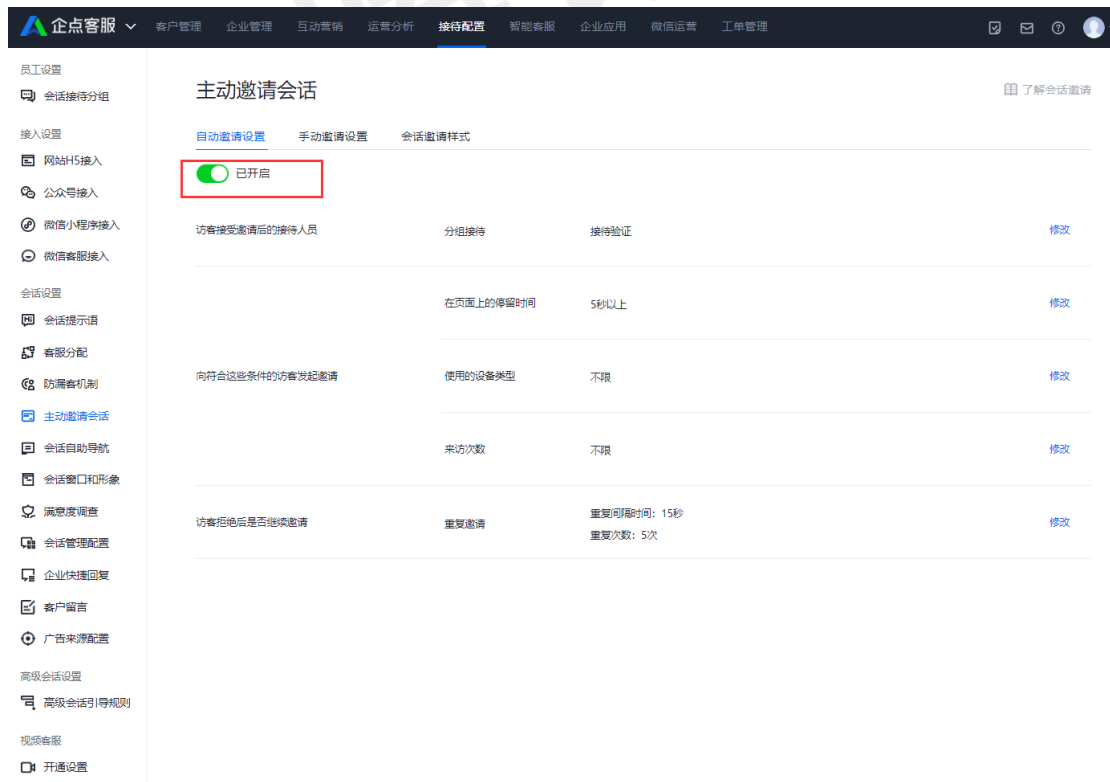
(11) 主动邀请会话

为防止潜客丢失，企点客服系统支持主动向客户发起会话。主要分为自动邀请和手动邀请两种：

自动邀请：在自动邀请设置板块中滑动开启自动邀请，当客户访问您的网站时自动弹出会话邀请



选择访客接受邀请后的接待人员、发起邀请的访客条件（包括页面停留时间、使用的设备类型、来访次数）以及访客拒绝后是否继续邀请



手动邀请：在手动邀请设置板块中滑动开启手动邀请，可在企点客户端的“在线访客”中手

动向客户发出会话邀请。手动邀请的接待人为发出邀请的员工本人。

*该选项 15 分钟内只能修改一次

主动邀请会话

了解会话邀请

自动邀请设置

手动邀请设置

会话邀请样式

已开启

该选项15分钟内只能修改一次

您可在企点客户端的“在线访客”中手动向客户发出邀请

手动邀请的接待人为发出邀请的员工本人

The screenshot shows the 'Online Visitor' (在线访客) interface in the Tencent Qidian client. On the left, there's a sidebar with a list of visitors, including '王小川' and several others. The main area displays a table of visitors with columns for 'Visitor' (访客), 'Visit Time' (访问时间), 'Visit Source' (访问来源), 'Current Open Time' (当前打开页面), 'Stop Time' (停留时间), 'Location' (地理位置), 'Status' (状态), and 'Action' (操作). A red circle highlights the 'Send Session Invitation' (发送会话邀请) button in the 'Action' column for the visitor '王小川'.

而在会话邀请样式板块中可以分别设置网页端和移动端的样式、文案、图片、颜色等内容。

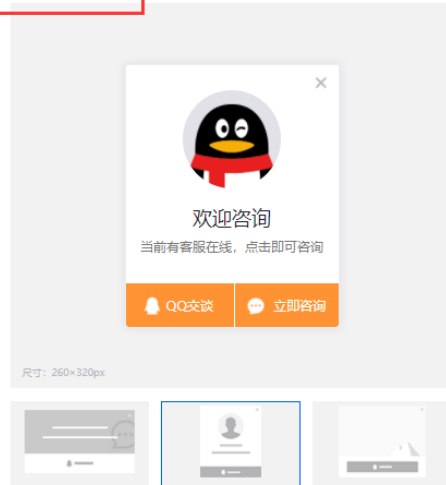
主动邀请会话

[了解会话邀请](#)

自动邀请设置 手动邀请设置 **会话邀请样式**

网页端样式设置

自动和手动邀请均采用该会话邀请样式。设置将在一小时内生效。



接待方式

☒ 网页会话 ☒ QQ会话 | 企业主号接待 ①

对应按钮文案

立即咨询

对应按钮文案

QQ交谈

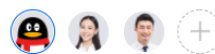
标题

欢迎咨询

内容

当前有客服在线，点击即可咨询

头像



按钮颜色



保存

移动端样式设置

自动和手动邀请均采用该会话邀请样式。设置将在一小时内生效。



接待方式

☒ 网页会话 ☒ QQ会话 | 企业主号接待 ①

对应按钮文案

立即咨询

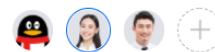
对应按钮文案

QQ交谈

内容

您好，当前有客服在线，点击即可咨询

头像



按钮颜色



保存

*样式设置完成后，将在 1 小时内生效

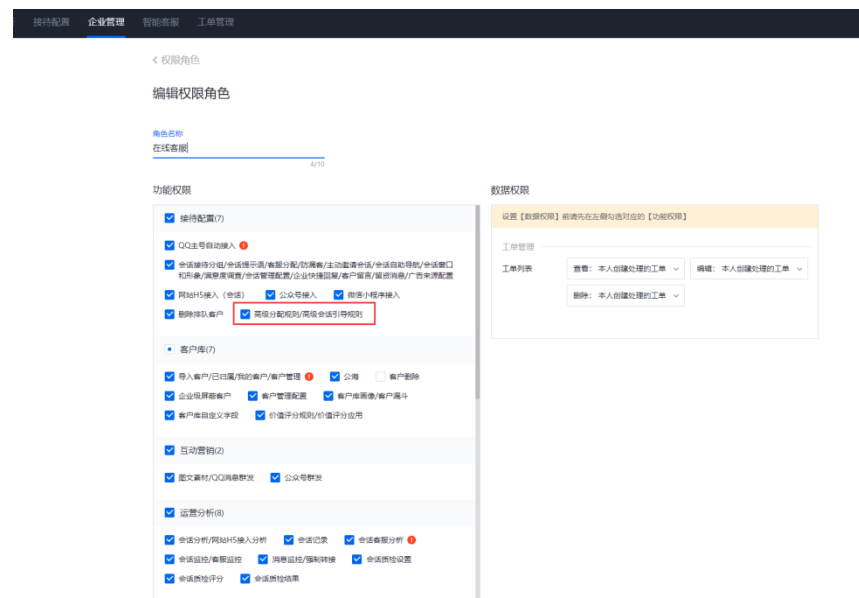
*对于原有未开启该功能的用户，默认功能关闭。开启后，自动会话邀请将在挂载接待组件的网站生效，接待规则为自动邀请设置中指定的接待人/组。手动会话邀请功能，可在端上在线访客面板中进行

(12) 高级会话邀请

通过设置高级会话引导规则，系统可向不同类型的网页访客精准推送消息内容，吸引访客和

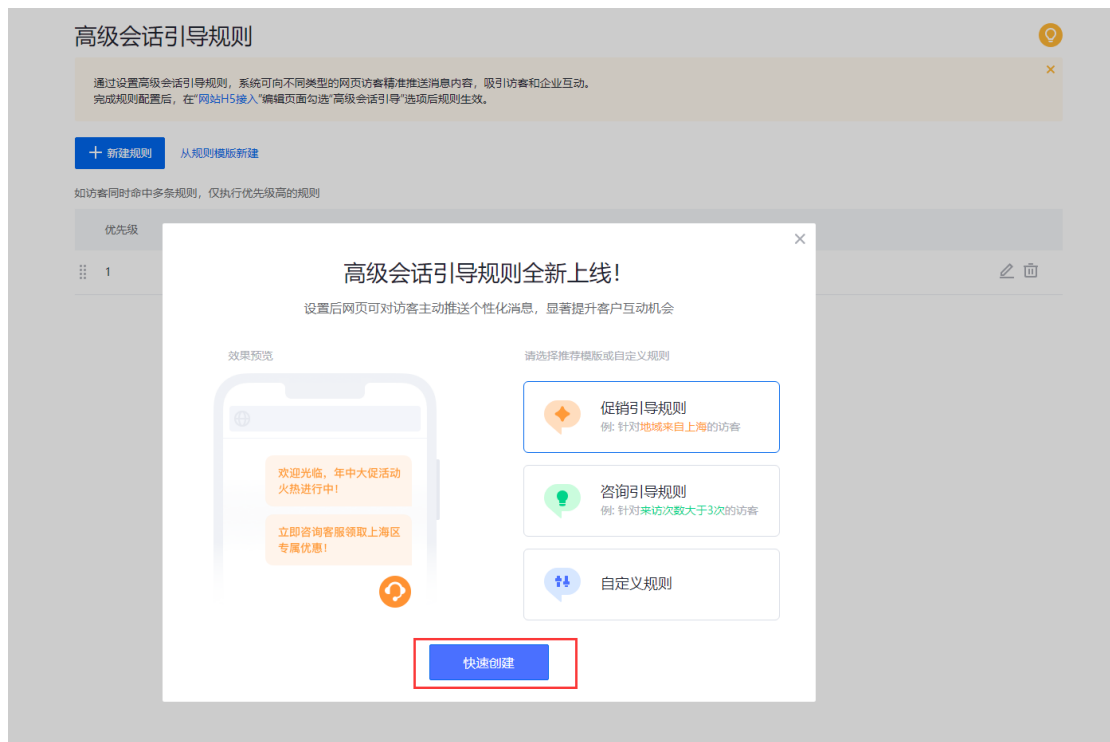
企业互动。

管理员需先在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中为需要的员工勾选“高级分配规则/高级会话引导规则”。



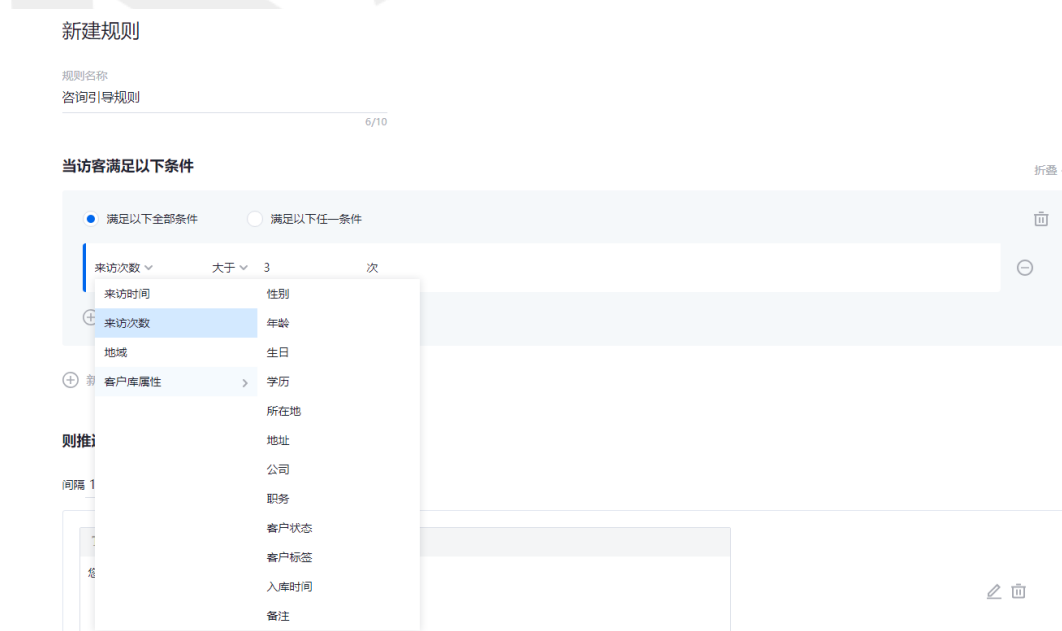
有权限位的员工可在账户中心-【接待配置】-【高级会话设置】-【高级会话引导规则】中，快速创建高级会话引导规则。

首次进入界面，弹窗会提示可选择模版，默认选中第一个。弹窗关闭后，也可点击“从规则模板新建”选择模板。



选择模板进入后，会自动带入对应默认信息，包含名称，条件，及接入服务，但是具体参数需自行填写，默认信息均可添加、删除，或修改。

客户条件选择有来访时间、来访次数、地域、客户库属性，客户库属性分为性别、年龄、生日、学历、所在地等（详见下图）。





回复消息可选择文本、图片，或图文消息（图文消息来自素材库），推送消息可选择多条，



间隔时间可自定义设置。

则推送以下消息



间隔 15 秒 ⓘ

T B I U  



您好，欢迎！请问有什么可以帮您？


间隔 15 秒


T B I U  

亲还在吗？对商品有任何疑问都可以咨询我！

T 文字消息

 图片消息

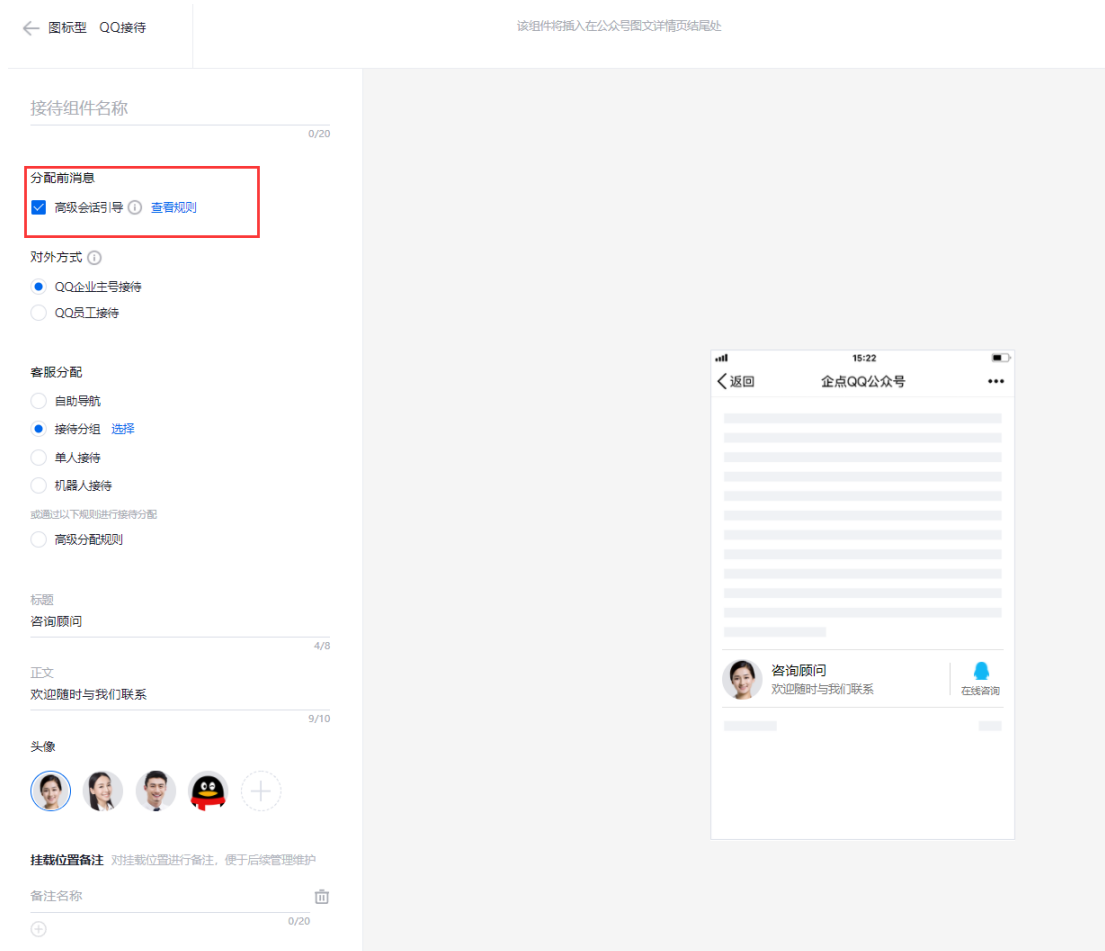
 图文消息

保存

取消

高级会话引导规则，按自上而下按照优先级生效，当访客同时命中多条规则，仅执行优先级高的规则。规则条支持上下拖动调整顺序，也可点击进入编辑或删除。

完成规则配置后，可进入【接待配置-网站 H5 接入】编辑页面，创建图标型接待组件时，勾选“高级会话引导”选项后规则生效。



(13) 会话互动导航

会话互动导航分为接入前自助导航和输入框上方互动导航。



① 接入前自助导航

在接入客服前, 导航为访客提供自助服务, 便于客户分流, 提升接待效率。可创建多个导航, 关联时间条件灵活下发。

Step1. 创建自助导航内容

在【接待配置-客户会话设置-会话互动导航-接入前自助导航】处，企业用户可新建自助导航。



自助导航有标题、简介、菜单和按钮四个组成部分。

***当自助导航包含底部按钮或下级菜单时，仅支持在非微信通路下使用。**

- 标题**默认必选，且文案限制为 50 个字符，若接入微信客服，则限制为 30 个字符。
- 简介**可勾选，文案限制为 70 个字符，若接入微信客服，则限制为 30 个字符。

< 自助导航

为导航命名，如售前导航/休息日导航

0/10

☒ 标题
 ☒ 简介
 ☐ 菜单
 ☐ 按钮 ①

标题
 简介

① 微信客服仅支持下发30字导航（标题和菜单文案均不可超过30字）

标题

0/50

简介

0/70

- 菜单**最多可设置为两级菜单，即主菜单和子菜单。

【主菜单】可自定义名称和主菜单动作。名称限制为 50 个字符，动作分为自动回复、跳转

网页、客服接待和下级菜单。

- 【自动回复】支持图文、图片、文本、小程序卡片四种消息类型。 *[微信客服暂不支持](#)

[图文消息自动回复](#)；

0/50

主菜单动作

☒ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☐ 客服接待 ☐ 下级菜单 ?

选择消息类型



图文消息



图片消息



文本消息



小程序卡片 ?

微信客服暂时不支持图文消息的自动回复

- 【跳转网页】可设置跳转普通网页（需填写网页地址），或小程序链接（需填写小程序appid 和路径地址）；

主菜单动作 网址拼写有误，请确认后重新填写

☐ 自动回复 ☒ 跳转网页 ☐ 客服接待 ☐ 下级菜单 ?

☒ 跳转普通网页 ☐ 跳转小程序链接 ?

网页地址

http://

主菜单动作 请正确填写小程序appid和路径地址

☐ 自动回复 ☒ 跳转网页 ☐ 客服接待 ☐ 下级菜单 ?

☐ 跳转普通网页 ☒ 跳转小程序链接 ?

APP ID ?

PagePath ?

- 【客服接待】可设置单人接待、分组接待和机器人接待；

主菜单动作

☐ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☒ 客服接待 ☐ 下级菜单 ?

☐ 单人接待 ☐ 分组接待 ☐ 机器人接待

- 【下级菜单】即在该主菜单栏目下新建子菜单。

< 自助导航

为导航命名，如售前导航/休息日导航

0/10

☒ 标题 ☐ 简介 ☒ 菜单 ☐ 按钮 ?

标题

主菜单1

子菜单1-1

+ 添加子菜单

+ 添加主菜单

① 当前导航包含底部按钮或下级菜单，仅支持在非微信通路下使用

主菜单名称

主菜单动作

☐ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☐ 客服接待 ☒ 下级菜单 ?

【子菜单】可自定义名称和子菜单动作。名称限制为 50 个字符，动作分为自动回复、跳转网页和客服接待。

自动回复支持图文、图片、文本、小程序卡片四种消息类型。 *微信客服暂不支持图文消息

自动回复；

子菜单动作

☒ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☐ 客服接待

选择消息类型



图文消息



图片消息



文本消息



小程序卡片 ?

微信客服暂时不支持图文消息的自动回复

跳转网页可设置跳转普通网页（需填写网页地址），或小程序链接（需填写小程序 appid 和路径地址）；

子菜单动作

☐ 自动回复 ☒ 跳转网页 ☐ 客服接待

☒ 跳转普通网页 ☐ 跳转小程序链接 ?

网页地址

http://

子菜单动作 请正确填写小程序appid和路径地址

☐ 自动回复 ☒ 跳转网页 ☐ 客服接待

☐ 跳转普通网页 ☒ 跳转小程序链接 ?

APP ID ?

PagePath ?

客服接待可设置单人接待、分组接待和机器人接待。

子菜单动作

☐ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☒ 客服接待

☐ 单人接待 ☐ 分组接待 ☐ 机器人接待

< 自助导航

① 导航设置示例

为导航命名，如售前导航/休息日导航

0/10

☒ 标题 ☐ 简介 ☒ 菜单 ☐ 按钮 ?

标题

主菜单1

子菜单1-1

+ 添加子菜单

+ 添加主菜单

① 当前导航包含底部按钮或下级菜单，仅支持在非微信通路下使用

子菜单名称

0/50

子菜单动作

☒ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☐ 客服接待

选择消息类型

☒ 图文消息 ☐ 图片消息 ☐ 文本消息

微信客服暂时不支持图文消息的自动回复

d. 按钮处可自定义名称和动作。

单个自助导航至多可创建 3 个按钮。按钮名称限制为 4 个字符，按钮动作分为自动回复、

跳转网页和客服接待。

自动回复支持图文、图片、文本、小程序卡片四种消息类型。 *微信客服暂不支持图文消息

自动回复；

按钮动作

☒ 自动回复
 ☐ 跳转网页
 ☐ 客服接待

选择消息类型



图文消息



图片消息



文本消息



小程序卡片 ?

微信客服暂时不支持图文消息的自动回复

跳转网页可设置跳转普通网页（需填写网页地址），或小程序链接（需填写小程序 appid 和路径地址）；

按钮动作

☐ 自动回复
 ☒ 跳转网页
 ☐ 客服接待

☒ 跳转普通网页
 ☐ 跳转小程序链接 ?

网页地址

http://

按钮动作 请正确填写小程序appid和路径地址

☐ 自动回复 ☒ 跳转网页 ☐ 客服接待

☐ 跳转普通网页 ☒ 跳转小程序链接 ?

APP ID ?

PagePath ?

客服接待可设置单人接待、分组接待和机器人接待。

< 自助导航

① 导航设置示例

为导航命名，如售前导航/休息日导航

0/10

☒ 标题 ☐ 简介 ☐ 菜单 ☒ 按钮 ?

标题

按钮1 按钮2 按钮3

当前导航包含底部按钮或下级菜单，仅支持在非微信通路下使用

按钮名称

0/4

按钮动作

☐ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☒ 客服接待

☐ 单人接待 ☐ 分组接待 ☐ 机器人接待

创建好的导航如下图所示。已创建的导航可修改、删除和调用。

导航设置示例

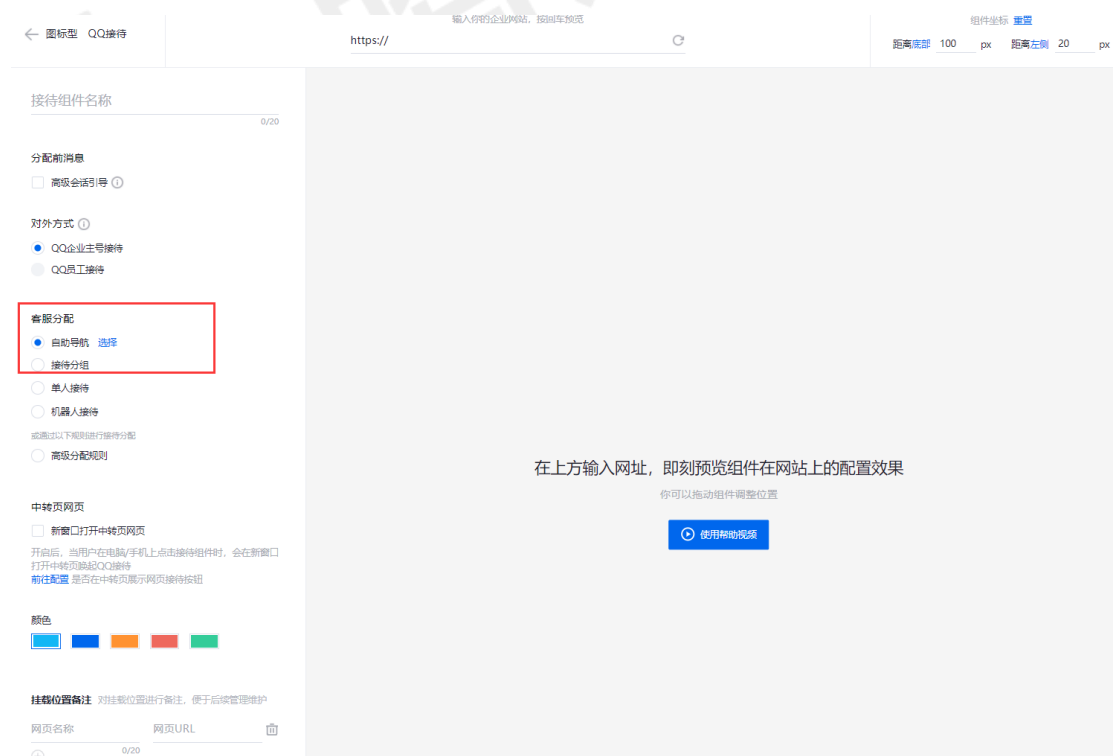
客户进入网页/QQ企业主号咨询时，将收到自助导航。帮助你完成自助接待



Step2.在接待组件/客服分配中调用导航

可以在接待组件中调用导航。具体设置步骤如下：

- (1) 前往【网站 H5 接入】，进入想要调用导航的组件编辑页面，在“客服分配”下面选择“自助导航”：



- 2、然后选择想要调用的导航。导航根据下发时间分为两种类型：

【不分时段】始终下发同一个导航

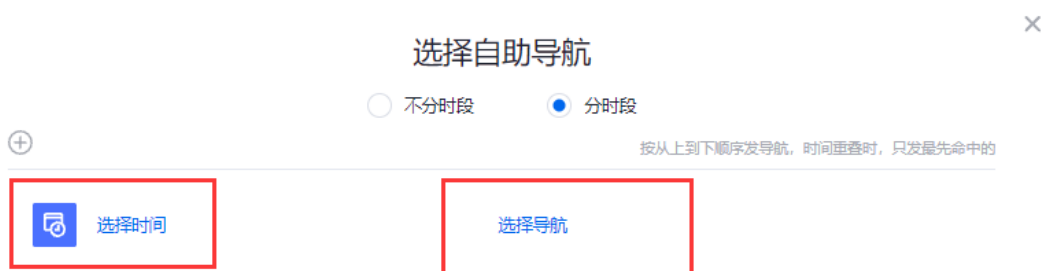
【分时段】在不同时间下发对应导航

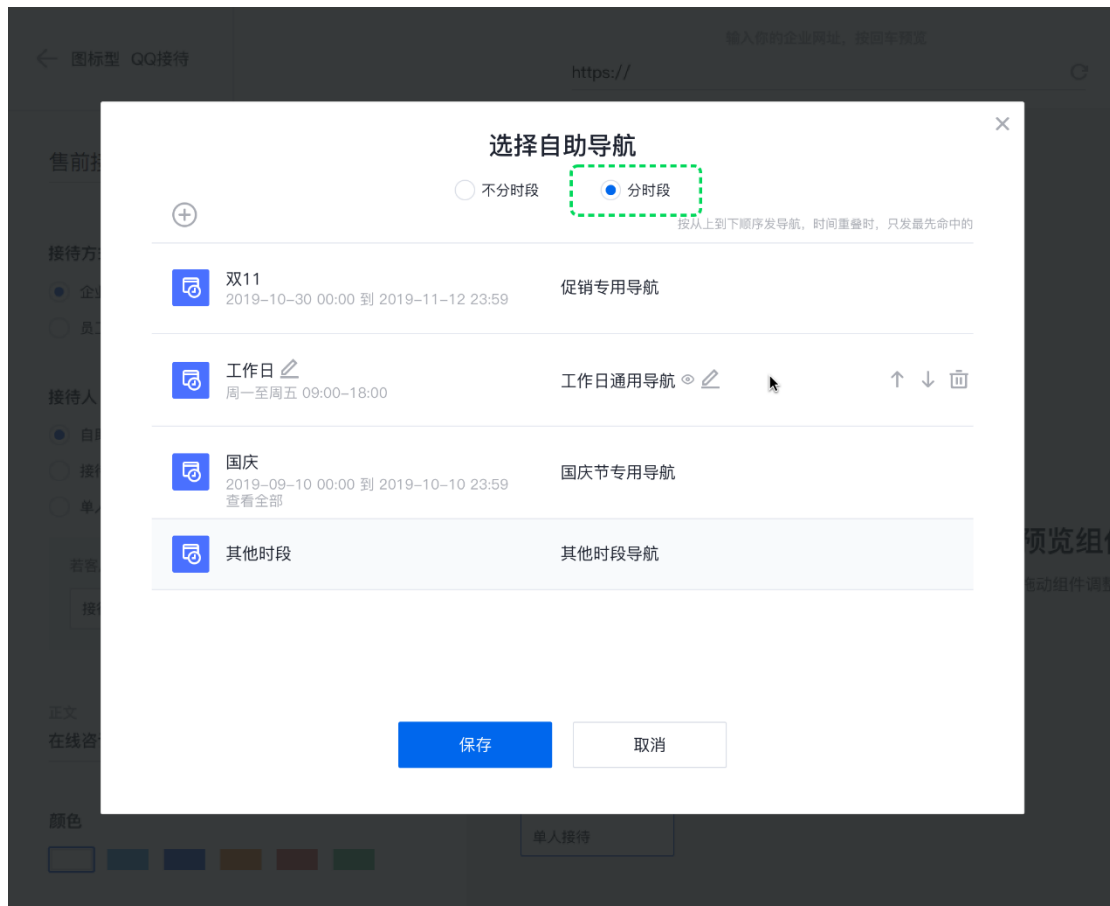
在【不分时段】页面，只能选择一个导航：



在【分时段】页面，可以添加多个【导航+时段】组合，根据企业具体接待场景来设置，例如：在“双11”时段下发“促销专用导航”，在“工作日”时段下发“工作日通用导航”。

按从上到下的顺序发导航。当时间重叠时，只发先命中的。





时段配置，在企业管理下的【时间条件】可以新建和管理时间条件，导航选择完成后，在组件编辑页保存后导航即可生效。

- (2) 前往【微信客服接入】，进入想要调用导航的组件编辑页面，在“客服分配”下面选择“自助导航”：



(3) 配置在【客服分配规则-高级分配规则】中

高级分配规则

新建规则

规则名称

0/10

当访客满足以下条件

+ 添加条件

则接入以下服务

自助导航 选择

接待分组

单人接待

机器人接待

② 输入框上方互动导航

新增访客输入框上方的互动导航，提升访客体验和沟通效率，目前仅支持小程序插件通路。

会话互动导航

接入前自助导航 输入框上方互动导航



配置访客户端常驻输入框上方的互动导航，提升沟通效率

开始创建



点击“立即创建”，进入导航编辑模板。可设置导航菜单的主题色、菜单名称、菜单动作。



菜单动作分为跳转小程序、系统自动回复、访客快速发送 3 个跳转动作。

跳转小程序需填写小程序 appid 和路径。

菜单动作

- ☒ 跳转小程序
- ☐ 系统自动回复 ?
- ☐ 访客快速发送 ?

AppID ?

0/255

PagePath ?

0/255

系统自动回复指访客点击菜单后，自动回复相关内容，可设置图片消息、文本消息和小程序卡片。

菜单动作

☐ 跳转小程序 ☒ 系统自动回复 ☐ 访客快速发送



访客快速发送指的是访客可通过互动导航快速发送内容，节省访客描述时间。

菜单动作

☐ 跳转小程序 ☐ 系统自动回复 ☒ 访客快速发送



(14) 客服分配规则

客服分配事关具体的接待场景，企业设置好分配规则，能有效提升接待效率和接待质量。

客服分配规则分为通用分配规则、高级分配规则和优先排队规则。

① 通用分配规则

本页的设置会影响全部客服。设置分配规则，最大化客服接待能力且避免漏客。

通用分配规则，囊括了多种客服未接待时的场景：

a. 接待上限设置

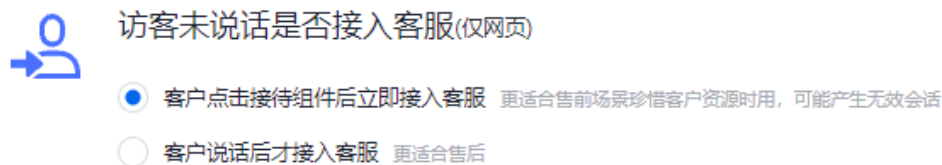
接待上限是指客户来访时，单个员工可同时接待的客户数量上限。可设置每位员工的接待上限，还可设置个别员工的接待上限。



b. 访客未说话是否接入客服（仅网页）

选择“客户点击接待组件后立即接入客服”，更适合珍惜客户资源的售前场景，但也容易产生无效会话；

选择“客户说话后才接入客服”，更适合面对客户问题的售后场景。



c. 客服无法及时接待时，客户的分配方式

客服无法接待的场景分为两种：

第一种，**QQ 企业主号/网页接待/微信公众号/微信小程序/客户通/imsdk/微信客服（企业形象对外）**无法接待。



客服无法及时接待时，客户的分配方式

QQ企业主号/网页接待/微信公众号/微信小程序/客户通/imsdk/微信客服 [企业形象对外](#)

先检查是否离线，再检查是否达上限/关闭接待

指定的整组或单个员工离线时：

引导留言 由原指定接待者处理 [设置](#)

指定的整组或单个员工达到接待上限/关闭接待时：

分配给紧急联系人 赵茜 [修改](#)

QQ员工号 [员工形象对外](#)

员工关闭接待/达到接待上限/离线时：

分配给紧急联系人 赵茜 [更改](#)

这种情况下，先检查是否离线。当指定的整组或单个员工离线时，可设置客户分配方式为引导留言/仅告知客服不在线。

选择“引导留言”后，可自定义留言提示语。访客点击提示语中的蓝字“留言”后，自动下发留言表单。留言表单需至【接待配置-客户留言】处设置。

还可选择留言的处理人为原指定接待者或指定其他员工。

指定的整组或单个员工离线时：

引导留言 由原指定接待者处理 [设置](#)

指定的整组或单个员工达到接待上限/关闭接待时：

分配给紧急联系人 赵茜 [修改](#)

QQ员工号 [员工形象对外](#)

员工关闭接待/达到接待上限/离线时：

分配给紧急联系人 赵茜 [更改](#)

首响超时提醒及重新分配

留言提示语

您好，目前客服不在线，您可以留下联系方式方便客服待会联系您哈，点击 [留言](#)

[留言](#) 34/200

访客点击“留言”后，自动下发留言表单 [去修改](#)

选择留言处理人

☒ 原指定接待者

☐ 指定其他员工

若留言处理人为接待组，则在组内随机分配；归属独占的客户留言优先给归属人处理

[确定](#) [取消](#)

检查完离线状态后，再检查是否达到接待上限或是否关闭了接待。当指定的整组或单个员工

达到接待上限/关闭接待时，可设置客户分配方式为进入排队/分配给紧急联系人/随机分配给组内客服。

指定的整组或单个员工达到接待上限/关闭接待时：

进入排队 ①

设置提示语与规则

进入排队 ①

分配给紧急联系人

随机分配给组内客服

选择进入排队，可设置排队提示语、排队转留言和留言处理人。

指定的整组或单个员工达到接待上限/关闭接待时：

进入排队 ①

设置提示语与规则

QQ员工号 员工形象对外

员工关闭接待/达到接待上限/离线时：

分配给紧急联系人

首响超时提醒及重新分配

当访客来咨询时，客服在设定时间内未手动

分组设置 添加

西北售后客服组

西北售前客服组

东南亚售后客服

排队提示语

当前排队人数为 [X] 人，请稍等片刻~~~

[排队人数X] 18/200

排队转留言设置 ①

☐ 访客进入排队时，如果前面的排队人数大于等于 1 ，同时提示“去留言”

☒ 访客排队超过 30 分钟，提示访客“去留言”

访客点击“去留言”后，自动下发留言表单 去修改

选择留言处理人

☒ 原指定接待者

☐ 指定其他员工

若留言处理人为接待组，则在组内随机分配；归属独占的客户留言优先给归属人处理

确定

取消

第二种，QQ 员工号（员工形象对外）无法接待。

当员工关闭接待/达到接待上限/离线时，可设置客户分配方式为分配给紧急联系/随机分配给组内客服。

164

QQ员工号 员工形象对外

员工关闭接待/达到接待上限/离线时：

分配给紧急联系人	▼	赵茜	更改
分配给紧急联系人			
随机分配给组内客服			

d. 会话中访客点击其他接待组件，是否更换客服（仅网页）

此设置适用于企业有多个接待组件的情况。若选择“更换客服”选项，访客将收到提示语，点击确认更换后，转接给新客服。



会话中访客点击其他接待组件，是否更换客服（仅网页）[?]

- ☒ 不更换，与之前的客服继续会话
- ☐ 更换客服 适合多业务场景有差异化接待诉求的企业

e. 结束会话设置

QQ 企业主号/网页接待/微信公众号/微信小程序/客户通/imsdk/微信客服来源的会话支持配置“超时自动结束会话”和“客服手动结束会话”；QQ 员工号仅支持“超时自动结束会话”。

超时自动结束会话场景下，可设置超时时间（修改后次日零点生效，并影响会话相关的报表统计），还可设置在会话结束前向访客发送提醒。


结束会话设置

1. 超时自动结束会话 在设定时间内访客或客服没有发送消息，系统将自动结束会话

超过 自动结束会话 修改后次日零点生效，并影响会话相关的报表统计

☒ 同时告知访客会话已结束 长时间未收到您的消息，会话已结束，欢迎下次继续咨询，祝您生活愉快 32/140

☒ 会话结束前向访客发送提醒 ①

结束前 发送提醒 如需继续咨询，可以直接发送消息，会话将在10秒后结束 26/140

[设置的时间X]

2. 客服手动结束会话 客服点击页面上的“结束会话”按钮结束会话

☒ 同时告知访客会话已结束 会话已结束，如需继续服务请直接发送消息!!!! 24/140

客服手动结束会话场景下，可选择告知访客会话已结束。

2. 客服手动结束会话 客服点击页面上的“结束会话”按钮结束会话

☒ 同时告知访客会话已结束 会话已结束，如需继续服务请直接发送消息!!!! 24/140

接待上限与结束会话有关联，推荐这样设置：

看重响应效率：设置「较高」接待上限，「较短」超时结束会话时间，客服及时「手动结束会话」，释放接待上限接入新客；

看重服务质量：设置「较低」接待上限，「较长」超时结束会话时间，不急于转出会话，便于服务的连续。

② 高级分配规则

高级分配规则可使用推荐的模块创建，也可自定义规则创建。

模板分为【待跟进客户分配规则】和【高意向客户分配规则】，前者针对客户状态为待跟进的访客，后者针对来访次数大于 3 次的访客

高级分配规则全新上线!

创建高级分配规则，提升客服接待效率

请选择推荐模版或自定义规则



待跟进客户分配规则

例: 针对**客户状态**
为**待跟进**的访客



高意向客户分配规则

例: 针对**来访次数**
大于3次的访客



自定义规则

自定义更多条件与
分配规则

[快速创建](#)

若选择自定义规则,则支持用户根据客户的来访时段、客户属性等信息分配合适的接待服务,提升企业整体接待质量和效率。

企点客服 客户管理 企业管理 互动营销 运营分析 接待配置 智能客服 企业应用 微信运营 工单管理

员工设置

会话接待分组

接入设置

网站H5接入

微信公众号接入

微信小程序接入

微信客服接入

接入鉴权设置

客户会话设置

主动邀请会话

高级会话邀请

接入前自助导航

客服分配规则

防漏客机制

会话提示语

客服分配

通用分配规则
高级分配规则
优先排队规则

通过设置高级分配规则，系统可根据客户的来访时段、客户属性等信息分配合适的接待服务，提升企业整体接待质量和效率。完成规则设置后，需在相应的“网页H5接入”、“防漏客机制”、“公众号接入”、“微信小程序接入”页面中勾选后生效。

+ 新建规则
[从规则模版新建](#)

如访客同时命中多条规则，仅执行优先级高的规则

优先级	规则名	分配至
<div style="text-align: center;">  <p>暂无规则</p> <p style="font-size: 0.8em;">尚未设置规则，请点击“+ 新建规则”开始创建</p> </div>		

新建规则，设定“当访客满足以下条件”，则接入“自助导航、接待分组、单人接待、机器人接待”四种服务方式。

< 高级分配规则

新建规则

规则名称

0/10

当访客满足以下条件

+ 添加条件

则接入以下服务

- ☐ 自助导航
- ☒ 接待分组 [选择](#)
- ☐ 单人接待
- ☐ 机器人接待

如访客同时命中多条规则，则执行优先级高的规则。已建成的规则支持修改和删除。

+ 新建规则

从规则模板新建

如访客同时命中多条规则，仅执行优先级高的规则

优先级	规则名	分配至	
1	上班时间	evaguo(evaguo)	

如访客未满足以上规则，由以下规则进行分配

优先级	规则名	分配至	
2	未满足以上规则的客户	旅游助手	

完成规则设置后，需在相应的“网页 H5 接入、防漏客机制、微信公众号接入、微信小程序接入”页面中勾选后生效。

③ 优先排队规则

客服分配规则设置中，新增“优先排队规则”设置。主要提供三类优先排队规则，让 VIP 客户优先接入，低价值客户后接入，提高重要客户的体验和客服接待效率。



完成规则设置后，需在【通用分配规则-客服无法及时接待时进入排队】中勾选“使用优先排队规则”。



(15) 防漏客机制

该页面支持 QQ 中转页配置和 QQ 自动接入功能。

QQ 中转页可配置接待按钮，当客户点击了 QQ 接待组件但无法唤起 QQ 时，可选择在中转页展示网页接待按钮，并在几秒后自动跳转网页咨询。

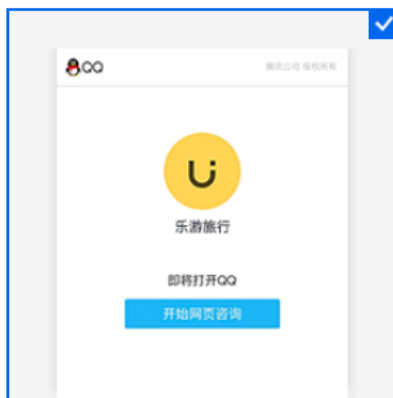
防漏客机制

[QQ中转页配置](#)

QQ自动接入

中转页网页接待按钮

当客户点击QQ接待组件但无法唤起QQ，选择是否在中转页展示网页接待按钮，并在几秒后自动跳转网页咨询



展示网页接待按钮



不展示网页接待按钮

开启 QQ 自动接入，客户从接待组件以外渠道给主号发消息时，可设置自助导航、接待分组、单人接待、机器人接待四种接待方式，或按照高级分配规则接待，该规则需在【接待配置-客户会话设置-客服分配规则-高级分配规则】中设置。

防漏客机制

QQ中转页配置 QQ自动接入

☒ 已开启

客户从接待组件以外的渠道给主号发消息时，由以下方式接待：

- ☐ 自助导航
- ☐ 接待分组
- ☐ 单人接待
- ☐ 机器人接待

或通过以下规则进行接待分配

☒ 高级分配规则 [查看规则](#)

保存并发布

(16) 会话提示语

在账户中心-【接待配置】-【会话提示语】中，包含接入提示语、客服欢迎语、转接提示语页面，开启开关后，均可自定义配置。管理员的操作更便捷，管理更高效。



其中，客服欢迎语支持配置统一欢迎语，也可根据企业需要给部分客服配置个性化欢迎语。

会话提示语 ①


接入提示语

客服欢迎语

转接提示语

☒ 已开启 开启后，客户接入会话时将收到客服欢迎语

统一欢迎语

使用员工	欢迎语内容	状态
未设置个性化欢迎语的全部员工	[在线] 尊敬的VIP客户您好，很高兴为您服务！ [离线] 很抱歉，目前是客服下班时间，请您留言问题。	<input checked="" type="checkbox"/> 已启用 

客服个性化欢迎语

[+ 新建欢迎语](#)

使用员工	欢迎语内容	状态
马尧、王花花 等2人	[在线] 您好，很高兴为您服务！有什么问题需要咨询？ [离线] 很抱歉，目前是客服下班时间，请您留言问题。	<input checked="" type="checkbox"/> 已启用  
测试号	[在线] 您好，很高兴为您服务！有什么问题需要咨询？ [离线] 很抱歉，目前是客服下班时间，请您留言问题。	<input checked="" type="checkbox"/> 已启用  
勤勤、叶瑞瑞 等2人	[在线] 感受西北人文风光，体验东南亚异域风情；选择独角兽，旅行将变得简单，请问有什么可以帮您？ [离线] 您好，售前客服齐若彤目前不在线，看到消息后立刻联系您！您也可以先联系其他客服！	<input checked="" type="checkbox"/> 已启用  
慧云	[在线] 您好，很高兴为您服务！请问有什么问题需要咨询？ [离线] 很抱歉，目前是客服下班时间，请您留言问题。	<input checked="" type="checkbox"/> 已启用  

转接提示语支持客服手动转接，也可配置客服分配规则后自动转接。

会话提示语 ①

接入提示语

客服欢迎语

转接提示语

客服手动转接

转接提示语

已为您转接给 [\[转接后的客服\]](#)

[\[转接后的客服\]](#)

7 / 50

自动转接

会话超时提醒及重新分配、超时自动结束会话规则 [去设置](#)

(17) 满意度设置

选择开启，开启之后，客户可以对员工的服务进行评价、选择评价标签、意见反馈，及告知问题是否解决。页面可配置样式、规则、有效期。



其中，满意度样式支持企业客户选择星星或者笑脸。评价分值及评价标签样式会随选择不同保持一致展示。

满意度调查



满意度调查

已开启 该选项每15分钟内只能修改一次

请为本次服务打分

★

★

★

★

★

很不满

不满意

一般

满意

很满意

耐心

回复快

点击此处给我们建议

0 / 60

是否解决了您的问题?

已解决

未解决

提交

满意度样式

表情

星级

附加评价内容 选填

评价标签

意见反馈

评价标签 根据访客评分出现不同标签

★★★★★ 非常满意

态度好啦啦啦啦

★★★★★ 满意

耐心

回复快

★★★ 一般

态度一般

★★ 不满意

问题未解决

评价标签可自定义编辑、添加，或删除。

评价标签 根据用户评分出现不同标签

😊 非常满意

态度好

响应及时

热情

服务周到

+

😊 满意

回复快

+

😐 一般

态度一般

+

😡 不满意

回复慢

问题未解决

不专业

态度不好

+

😡 非常不满意

服务太差

+

满意度评价自动回复可设置统一回复语或场景化回复语。

174

自动回复 用户选择满意度后自动下发回复语

☐ 统一回复语 ☒ 场景化回复语

	非常满意	感谢您的鼓励，祝您生活愉快！	14/50
	满意	感谢您的鼓励，祝您生活愉快！	14/50
	一般	很抱歉服务不周，我们会不断改进的。	17/50
	不满意	很抱歉服务不周，我们会不断改进的。	17/50
	非常不满意	很抱歉服务不周，我们会不断改进的。	17/50

可设置满意度调查自动下发和手动下发。[*网页版工作台暂不支持手动。](#)

选择自动下发时，默认在会话结束时自动下发满意度，企业可勾选在会话由客服发起时/客服未发送任何消息时/会话超时自动结束时/客户手动结束会话时，不下发满意度。

发送规则 QQ员工号接待仅支持手动发送满意度

☒ 自动 ☐ 手动 

默认在会话结束时自动下发满意度，以下情况可选择不下发满意度：

- ☒ 会话由客服发起时
- ☐ 客服未发送任何消息时
- ☐ 会话超时自动结束时
- ☐ 客户手动结束会话时 

可设置评价有效期为 1 天、3 天或 7 天。

评价有效期 会话结束后的有效期内，访客可参与评价

☒ 1天 ☐ 3天 ☐ 7天

满意度调查规则进而应用在网页、QQ 企业主号、QQ 员工号、微信公众号、微信小程序、微信客服、APP 这几个会话渠道上。

应用到会话渠道

☒ 网页 ☒ QQ企业主号 ☒ QQ员工号 ☒ 微信公众号
☒ 微信小程序 ☒ 微信客服 ☐ APP

还可进行数据统计的设置。在【统计设置】中，支持自定义“好评”及“差评”的标准，默认当评价为满意及以上，该反馈统计为好评；当评价为一般及以下，该反馈统计为差评。

所有满意度调查配置完成后点击保存，更改实时生效。

统计设置 统计结果将展现在会话客服分析-满意度统计报表

当评价为 满意 及以上，该反馈统计为 好评

当评价为 一般 及以下，该反馈统计为 差评

其余反馈为中评

保存

管理员在账户中心-【运营分析】-【会话客服分析】中，满意度统计页面可查看满意度统计各项数据，标签详情鼠标选中可预览，数据可导出。

会话客服分析

总览 员工会话分析 员工时长统计 **满意度统计** 员工客户漏斗

今天 昨天 最近7天 最近30天 2022-03-02 至 2022-03-02

自定义指标: 13/13

统计指标:

- ☒ 邀评数
- ☒ 参评率
- ☒ 好评数
- ☒ 好评标签数
- ☒ 中评数
- ☒ 差评数
- ☒ 差评标签数
- ☒ 未解决数
- ☒ 邀评率
- ☒ 参评率
- ☒ 好评率
- ☒ 中评率
- ☒ 差评率
- ☒ 已解决数

导出CSV

确定 取消

*报表当日数据可能存在延时, 请以隔天数据为准

会话客服分析

总览 员工会话分析 员工时长统计 **满意度统计** 员工客户漏斗

今天 昨天 **最近7天** 最近30天 2020-10-05至2020-10-11 全部会话清除 全部员工

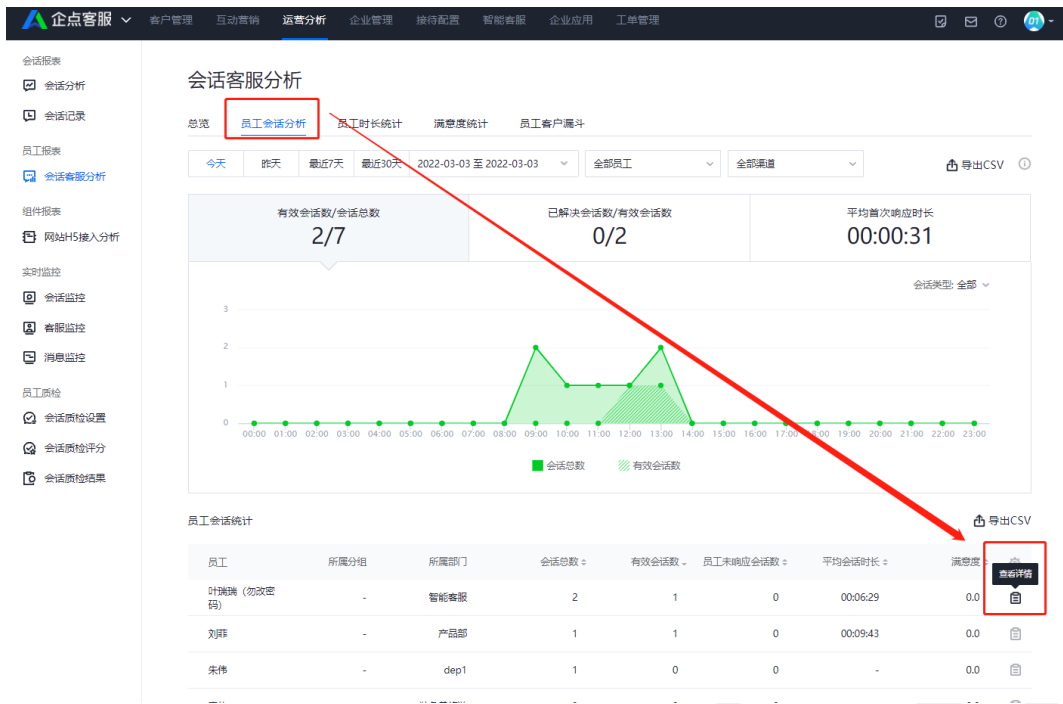
统计周期内, 客户评价为好评时, 所选择的标签统计。

员工	好评数	好评标签数	中评数	中评标签数	差评数	差评标签数
Jason 后台开发组	0 0.00%	12 100.00%	0 0.00%	26 100.00%	0 0.00%	12 100.00%
zhiwei 后台开发组	0 0.00%	53 100.00%	0 0.00%	12 100.00%	0 0.00%	23 100.00%
毕晓东 后台开发组	0 0.00%	117 100.00%	0 0.00%	56 100.00%	0 0.00%	11 100.00%
郭晓倩 后台开发组	0 0.00%	89 100.00%	0 0.00%	56 100.00%	0 0.00%	8 100.00%

共 4 项, 每页显示 15

*报表当日数据可能存在延时, 请以隔天数据为准

【会话客服分析-员工会话分析】的详情页也支持查看满意度标签和是否已解决问题字段, 支持横滚, 鼠标选中标签详情可预览, 满意度统计数据可导出。



点击查看详情，跳转至详情页面。

运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 企业应用 工单管理 微信运营 追一机器人

测试#318311361

员工会话分析

abc接待

2020-09-12 至 2020-10-11

查看全部消息记录 导出CSV

时间	客户	客户来源	满意度评价	满意度评价标签	是否解决问题	每次响应时长
2020-09-14 23:53	访客 43899714716643 5	网页 直接发起会话	★★★★★	服务周到 响应及时	已解决	员工发起
2020-09-14 20:53	访客 43899714716643 5	网页 直接发起会话	★★★★★	热情专业 服务周到 响应及时	-	员工发起
2020-09-14 20:48	访客 43899714716643 5	网页 直接发起会话	★	态度恶劣	未解决	员工发起
2020-09-14 20:04	访客 43899714716643 5	网页 77	-	-	-	00:00:03

共 4 项，每页显示 15

*员工接待汇总数据与详情页数据可能存在一定的延迟

(18) 会话窗口和形象

针对会话窗口和形象样式的设置，目前支持以下三种通路：网页会话、QQ 会话、微信客服。

① 网页会话

【会话窗口样式】

网页会话窗口支持自定义主题色，可以选择符合自己企业品牌的颜色，强化品牌形象。还可设置电脑端和移动端的背景图。

会话窗口和形象



【客服形象与资料】

网页会话还可设置对外客服形象和资料卡。





本次版本迭代新增【配置 C 侧侧边栏】功能，**本功能仅面向白名单客户。**

(1) 配置侧边栏权限

在账号中心-企业管理-权限角色-接待配置处，勾选【配置 C 侧侧边栏】。

功能权限



勾选后，可在会话窗口和形象页面看到侧边栏配置入口。

对外资料展示

☒ 企业统一形象 ☐ 员工个人形象

基础资料 [修改](#)

- ☒ 企业签名 智慧是穿不破的衣裳,知识是取不尽的宝藏
- ☒ 企业地址 中环国际广场C座
- ☐ 电子邮箱 testtest@163.com
- ☐ 企业主页 https://admin.qidian.qq.com
- ☐ 联系电话 88482336
- ☐ 企业简介 你多学一样本事,就少说一句求人的话。我始终相信一句话:只有自己足够强 大,才...

企业认证标识

☐ 展示企业认证标识 [?](#)

侧边栏自定义模版

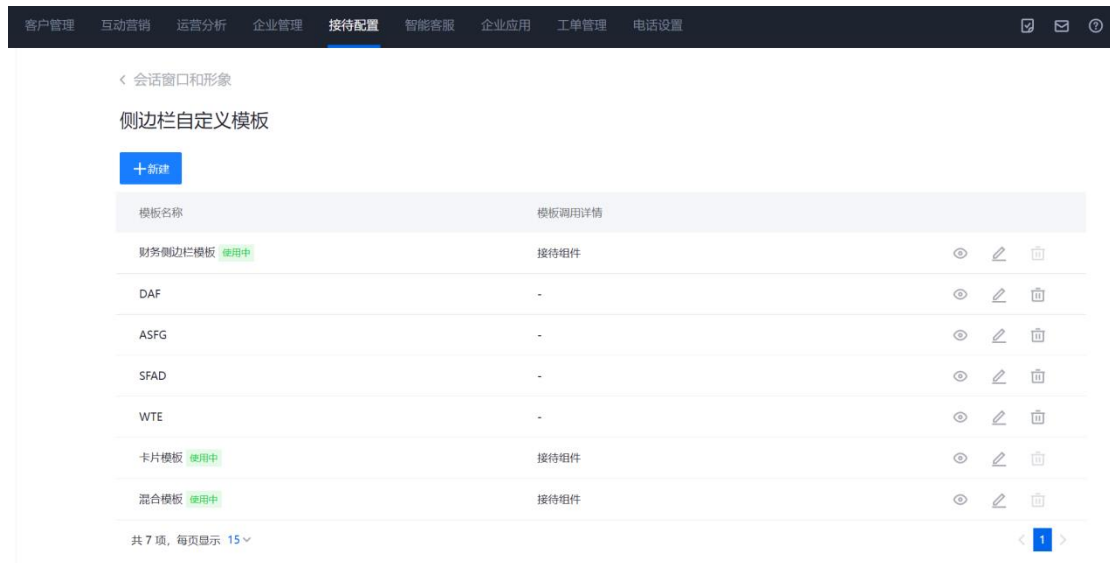
创建[侧边栏自定义模板](#)后, 前往[网站H5接入](#)链接型接待组件中选择调用, 访客可在侧边栏查看互动

企业推荐

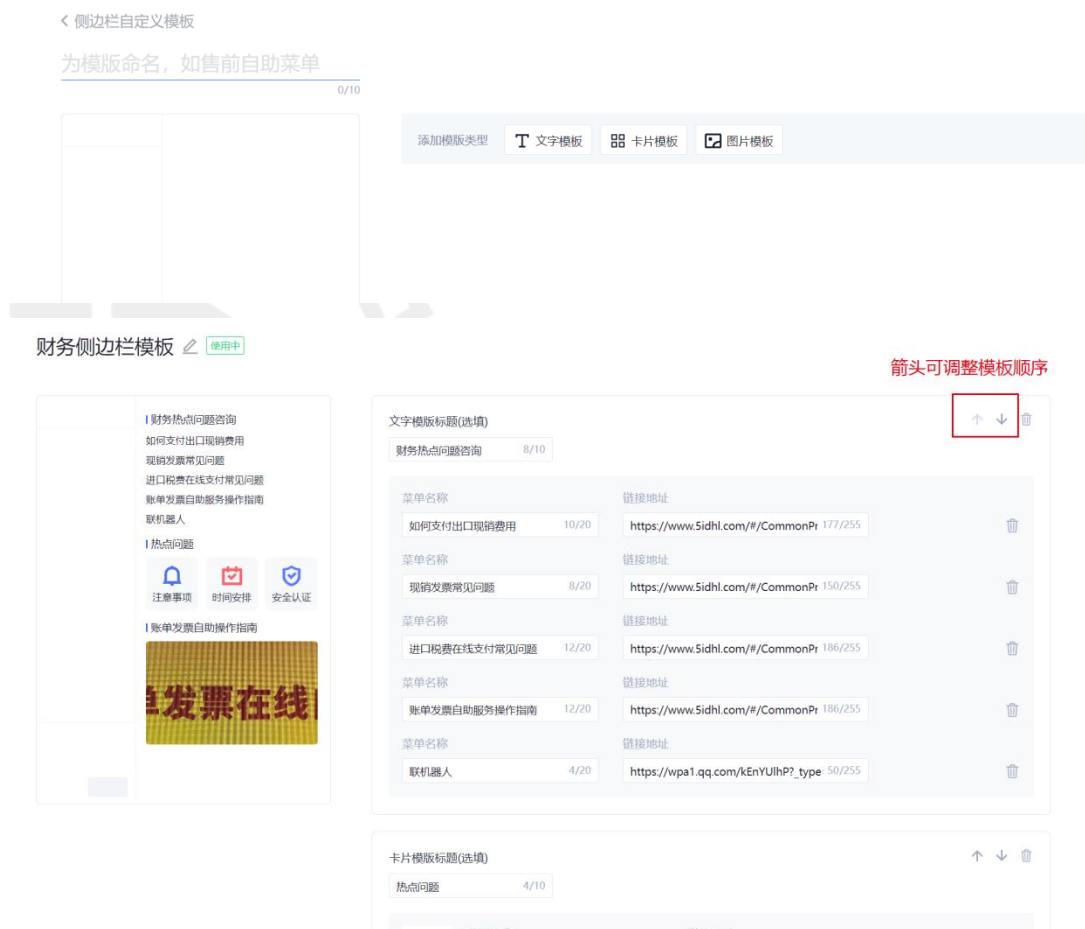
企业推荐 绑定[公众号](#)、[小程序](#)或 [企业群](#), 访客可扫描二维码关注或申请进群

(2) 自定义侧边栏模版

点击侧边栏自定义模板, 进入侧边栏模板编辑页, 点击新建或编辑按钮, 可创建或修改侧边栏自定义模板。



模板支持文字、卡片、图片三种类型，可配置跳转链接。若配置多张图片，会以轮播图形式展示。



(3) WPA 挂载

接待配置-网站 H5 接入页面，可针对不同的接待组件挂载不同的侧边栏模板。

设置链接型组件详情

乐天测试

4/20

客服分配

☐ 自助导航

☐ 接待分组

☒ 单人接待 1号FIN接待(shizli) [更改](#)

☐ 机器人接待

或通过以下规则进行接待分配

☐ 高级分配规则

侧边栏自定义模块

☒ 在会话窗口右侧边栏展示自定义模块

财务侧边栏模板  

挂载位置备注 对挂载位置进行备注，便于后续管理维护



(4) 用户侧展示

账户中心-会话窗口和形象页面，需要选择企业统一形象对外。

客服形象与资料

左侧对外名称

☐ 企业简称

☒ 员工名称

接入后展示员工对外昵称员工可在【客户端-对外资料】中修改

对外资料展示

☒ 企业统一形象

☐ 员工个人形象

基础资料 [修改](#)

☒ 企业签名 智慧是穿不破的衣裳,知识是取不尽的宝藏

☒ 企业地址 中环国际广场C座

用户通过 WPA 进线后，可在右侧侧边栏中查看自定义配置的全部内容，自定义模板位于企业基础资料下方，支持鼠标滚动查看。点击文字标题、卡片或者图片，可跳转至相应的链接网址。



【引流与互动】

同时，此页面还支持设置引流功能，支持企业选择将客户引流至 QQ 会话接待还是微信公众号、小程序或企业群，还可自定义配置访客互动功能入口。



专业版/企业版套餐新增【C 侧公告配置】，可在会话窗口向客户配置企业公告。

(1) 公告权限配置

首先，用户需要先在账户中心-编辑权限角色-接待配置处，勾选【C 侧公告配置】。

功能权限

☐ 接待配置(9)

☒ QQ主号自动接入 !

☒ 会话接待分组/主动邀请会话/接入前自助导航/客服分配规则/防漏客机制/会话提示语/满意度设置/会话窗口和形象/客户留言/企业快捷回复/会话管理配置/广告来源配置

☒ 网站H5接入（会话）
 ☒ 微信公众号接入
 ☒ 高级会话邀请/高级分配规则

☒ 微信小程序接入
 ☒ 微信客服接入
 ☒ 删除排队客户
 ☐ 开通设置

☒ 接入鉴权设置
 ☐ 工作台右侧面板
 ☐ 电商场景
 ☐ 配置C侧侧边栏

☐ C侧公告配置

(2) 公告展示配置

勾选好后，可在接待配置-会话窗口和形象-引流与互动处，看到【企业公告】。

电脑端



移动端



引流与互动

客户引流

☒ 引流至QQ会话接待

☐ 企业主号接待 ①
☒ 员工接待

☒ 引流至企业群、微信公众号、小程序

访客可扫描二维码关注或申请进群（移动端点击获取二维码）

企业小程序 修改

企业公告

☒ 勾选展示并前往 [企业公告](#) 创建后，客户在网页会话顶部将展示企业公告栏

访客互动功能入口

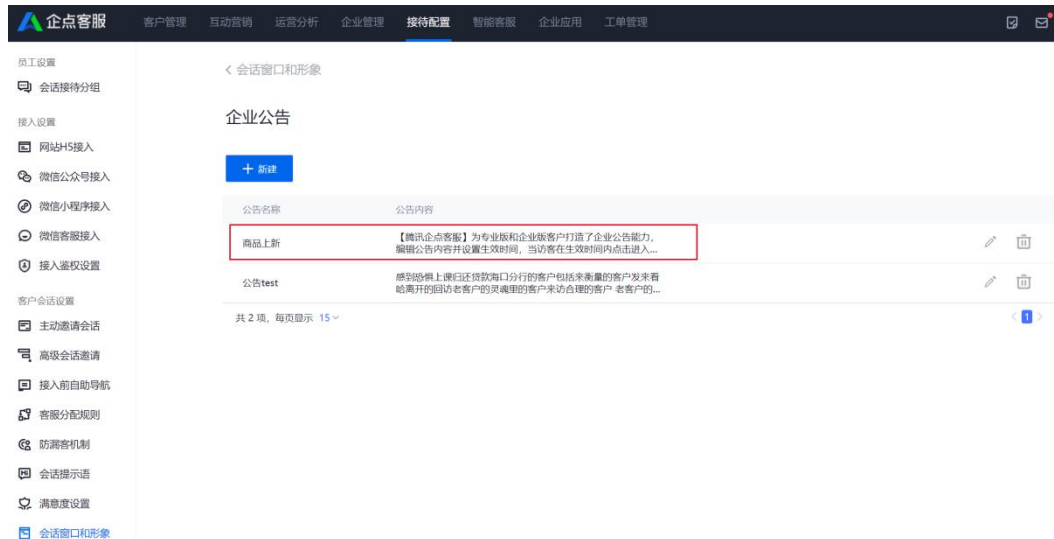
勾选后客户在网页会话工具栏中将展示并可操作；高级互动能力可跳转至对应功能页开启

基础会话能力

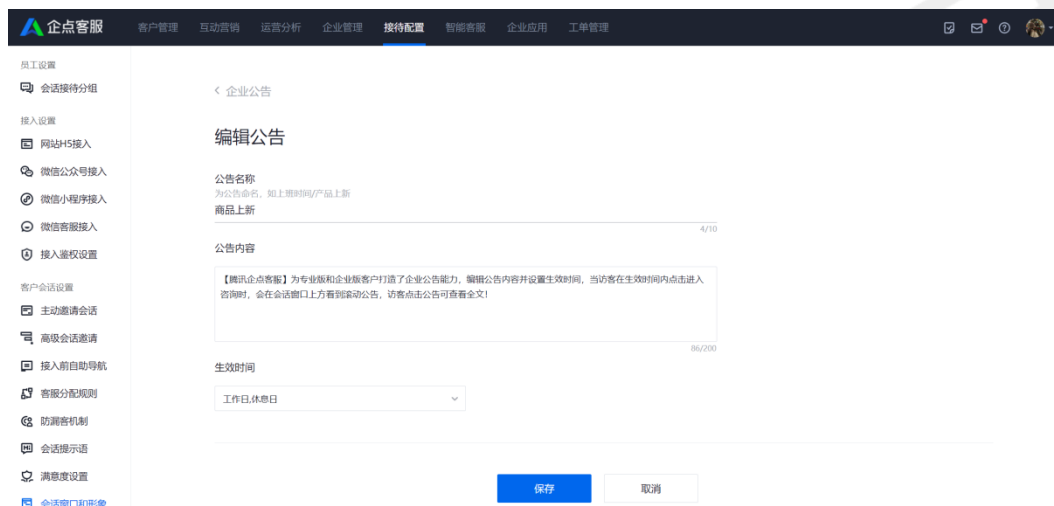
☒ 发送短语音 ①
☒ 发送图片
 ☒ 结束会话 ①

☒ 发送文件
 ☒ 服务评价 ①
☒ 退出排队

会话窗口和形象页面，点击[企业公告](#)，打开公告列表，企业公告最多支持设置 10 条。



点击新建或编辑按钮，可进入公告编辑页，设置公告内容及生效时间。



会话窗口和形象页面，可勾选是否展示公告，勾选后 C 侧 webim 将展示公告，去掉勾选 C 侧将不展示公告。



客户引流

- ☒ 引流至QQ会话接待
 - ☐ 企业主号接待 ^①
 - ☒ 员工接待
- ☒ 引流至企业群、微信公众号、小程序

访客可扫描二维码关注或申请进群（移动端点击获取二维码）

 Tranfu  修改

企业公告

☒ 勾选展示并前往 **企业公告** 创建后，客户在网页会话顶部将展示企业公告栏

访客互动功能入口 勾选后客户在网页会话工具栏中将展示并可操作；高级互动能力可跳转至对应功能页开启

基础会话能力

- ☒ 发送短语音 ^①
- ☒ 发送文件

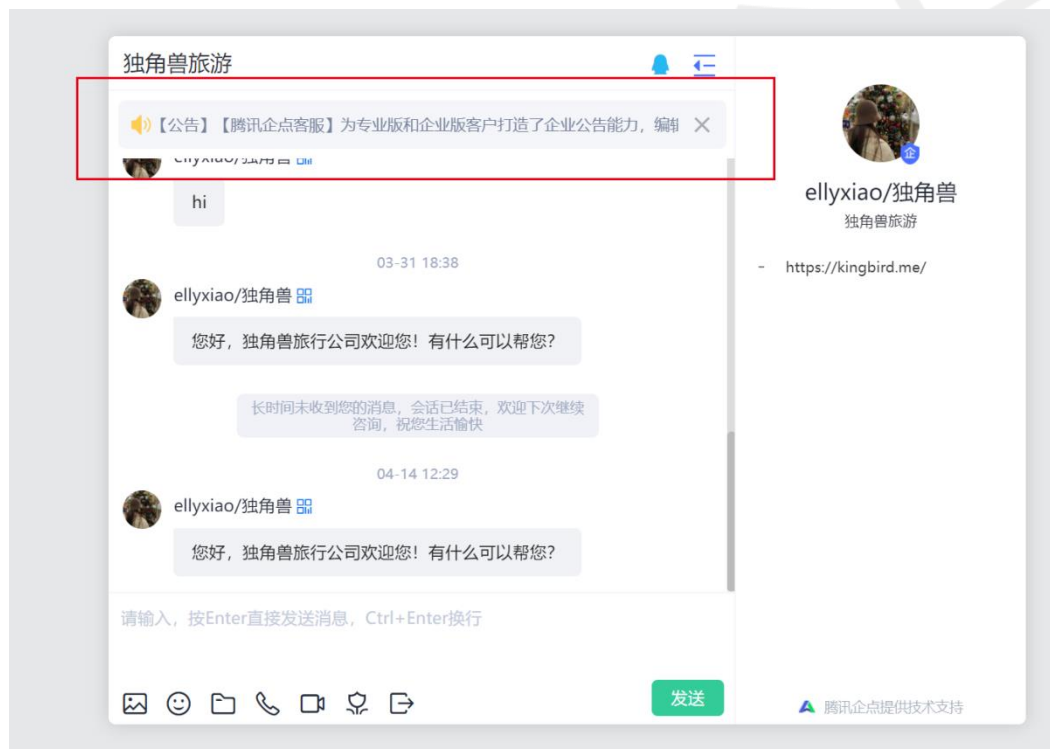
- ☒ 发送图片
- ☒ 服务评价 ^①

- ☒ 结束会话 ^①
- ☒ 退出排队

保存并发布

取消

公告可循环滚动，手动点击后可查看该时段生效的全部公告内容。





此外，**新增满意度 C 侧主动评价功能**。

(1) 功能开关

会话窗口和形象页面-引流与互动，勾选服务评价能力，则 webim 通路的访客可看到满意度评价按钮。

I 引流与互动

客户引流

☐ 引流至微信公众号、小程序

访客可扫描二维码关注或申请进群（移动端点击获取二维码）

访客互动功能入口 勾选后客户在网页会话工具栏中将展示并可操作；高级互动能力可跳转至对应功能页开启

基础会话能力

☒ 发送短语音 ?

☒ 发送图片

☒ 结束会话 ?

☒ 发送文件

☒ 服务评价 ?

☒ 退出排队

(2) 访客点击评价按钮，可主动进行满意度评价。



② QQ 会话

QQ 会话接入时，仅支持展示主号资料。

【企业主号对外资料展示】

电脑端资料卡设置如下图

会话窗口和形象

网页会话 **QQ会话** 微信客服

电脑端资料卡 移动端资料卡



企业主号对外资料展示

基础资料 修改

- ☐ 企业签名 你好~欢迎咨询, 圣诞节特惠大大大礼包来袭! 绝对不容错过!
- ☐ 企业地址 上海徐汇区田林路397号
- ☒ 电子邮箱 amimoon-uni@qq.com
- ☒ 企业主页 https://kingbird.me/
- ☒ 联系电话 021-54569595
- ☐ 企业简介 独角兽旅行社是一家B2C和B2B2C的旅行社, 是一家基于西北为旅游根据地的旅行社...

企业橱窗 修改

☒ 展示 ☐ 不展示

相关推荐 推荐企业群, 访客可点击直接申请进群



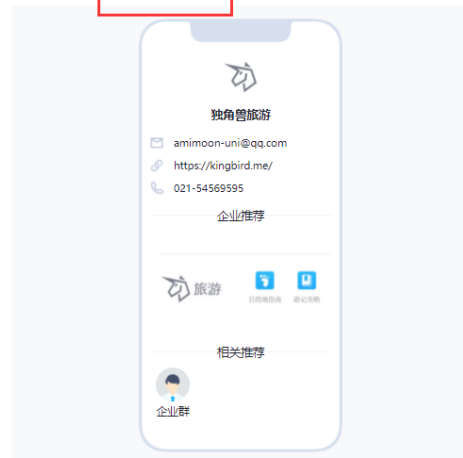
修改

移动端资料卡如下图

会话窗口和形象

网页会话 **QQ会话** 微信客服

电脑端资料卡 移动端资料卡



企业主号对外资料展示

基础资料 修改

- ☐ 企业签名 你好~欢迎咨询, 圣诞节特惠大大大礼包来袭! 绝对不容错过!
- ☐ 企业地址 上海徐汇区田林路397号
- ☒ 电子邮箱 amimoon-uni@qq.com
- ☒ 企业主页 https://kingbird.me/
- ☒ 联系电话 021-54569595
- ☐ 企业简介 独角兽旅行社是一家B2C和B2B2C的旅行社, 是一家基于西北为旅游根据地的旅行社...

企业橱窗 修改

☒ 展示 ☐ 不展示

相关推荐 推荐企业群, 访客可点击直接申请进群



修改

【会话窗口】

会话窗口处可设置左侧对外名称为企业简称或员工名称。



③ 微信客服

企业微信绑定后，本设置页面被激活。

客服形象列表中默认必须存在一个形象，不可删除。左侧预览图中展示该形象的预览效果。

点击去设置接待组件，将跳转至账户中心-【接待配置】-【接入设置】-【微信客服接入】页面。

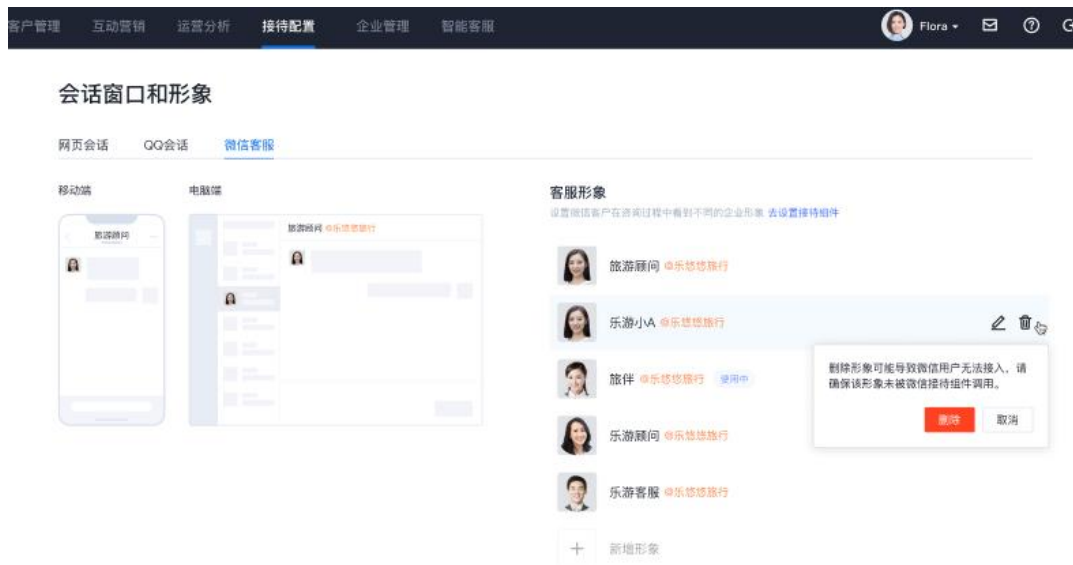


点击新增形象，可创建新的形象。



新增的形象将出现在客服形象列表中，并可进行编辑和删除。



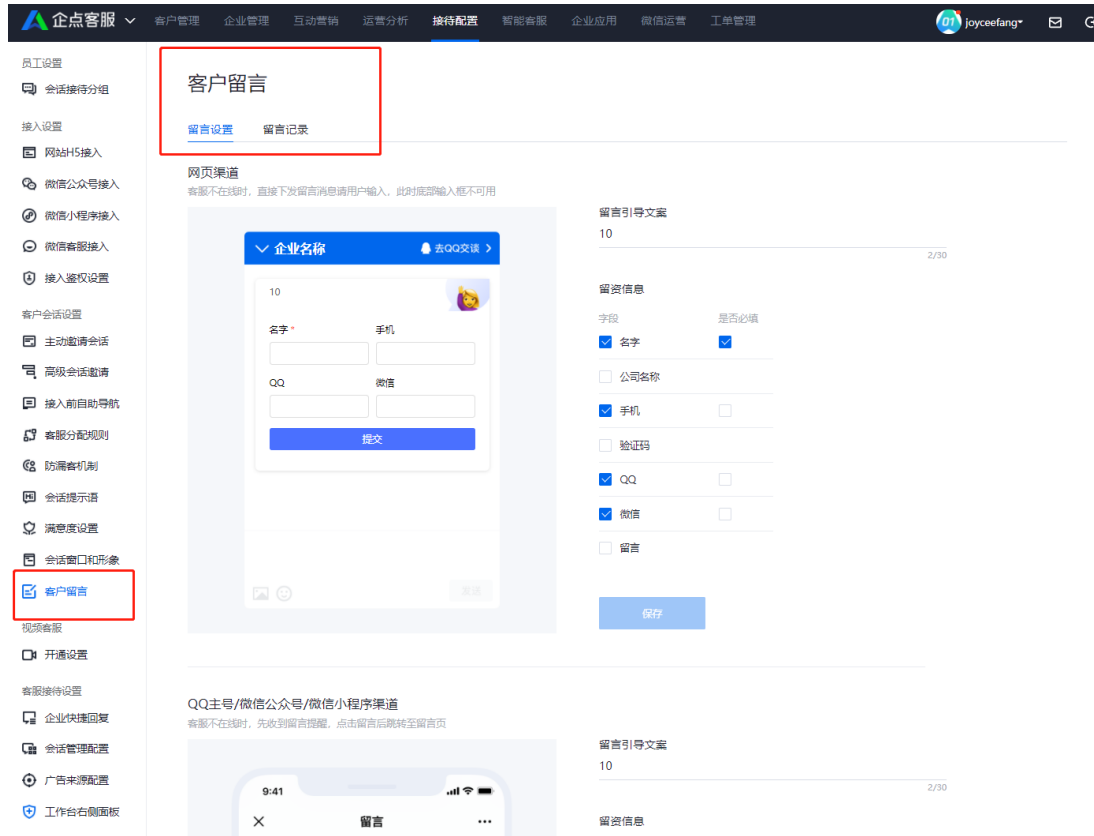


(19) 客户留言

客户留言功能支持设置留资信息，支持管理留言记录。

① 留言设置

企业管理员可在留言设置页面，自定义留资信息。



【网页渠道】接入时

可自定义留言引导文案和留资信息表单。

客服不在线时，直接下发留言消息请用户输入，此时底部输入框不可用

网页渠道
客服不在线时，直接下发留言消息请用户输入，此时底部输入框不可用

企业名称

去QQ交谈

客服无法及时接待您，请留下问题和联系方式，我们会尽快与您联系

姓名 *

手机 *

QQ

留言 *

提交

留言引导文案

客服无法及时接待您，请留下问题和联系方式，我们会尽快与您联系

30/30

留资信息

字段	是否必填
<input checked="" type="checkbox"/> 姓名	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 手机	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> QQ	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 微信	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 留言	<input checked="" type="checkbox"/>

保存

【QQ 主号/微信公众号/微信小程序渠道】接入时

可自定义留言引导文案和留资信息表单。

客服不在线时，先收到留言提醒，点击留言后跳转至留言页。

QQ主号/微信公众号/微信小程序渠道

客服不在线时，先收到留言提醒，点击留言后跳转至留言页

② 管理留言记录

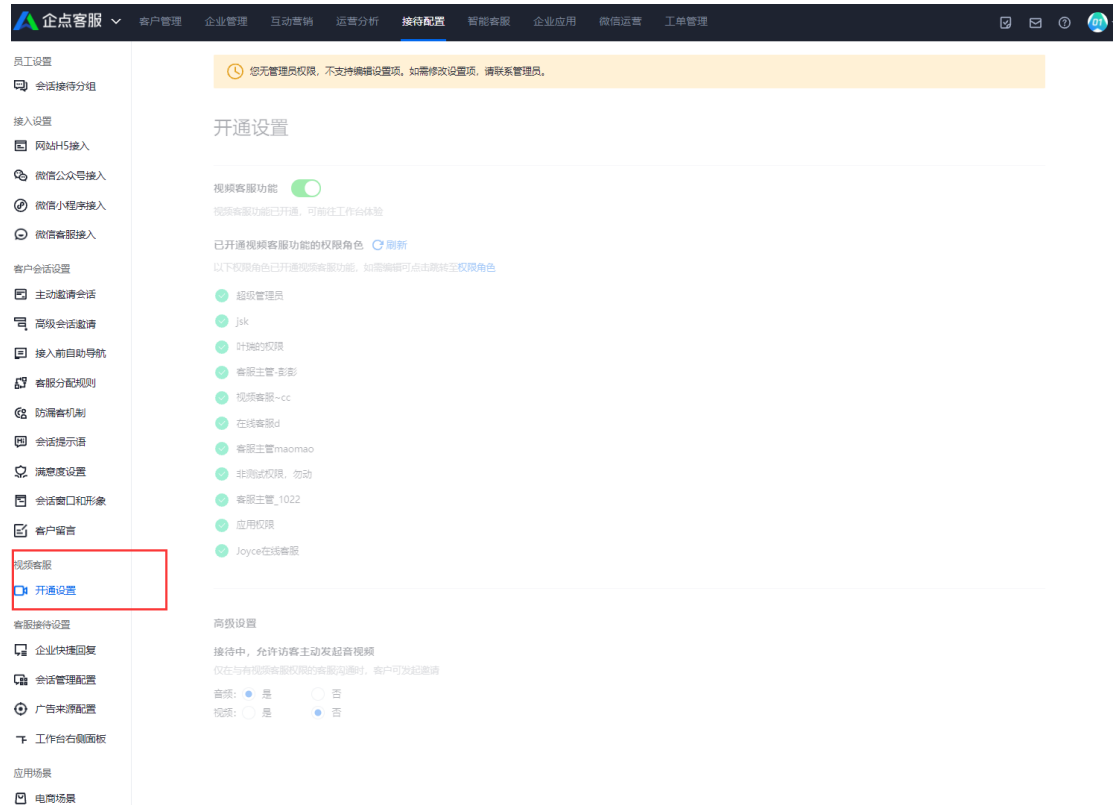
在留言记录页面，管理员可分配访客留言给接待客服，筛选、搜索留言信息，或导出留言记录。

暂无留言记录

视频客服

(20) 视频客服开通设置

此功能需要管理员权限才可设置。



客服接待设置

(21) 企业快捷回复

企业管理员可在账户中心页面中创建统一的企业快捷回复与相应的编码, 客服人员在工作台可以输入“#”快速调用快捷回复, 提升客服的回复效率。

在账户中心-【接待配置】-【企业快捷回复】页面中, 客服管理员可以通过:

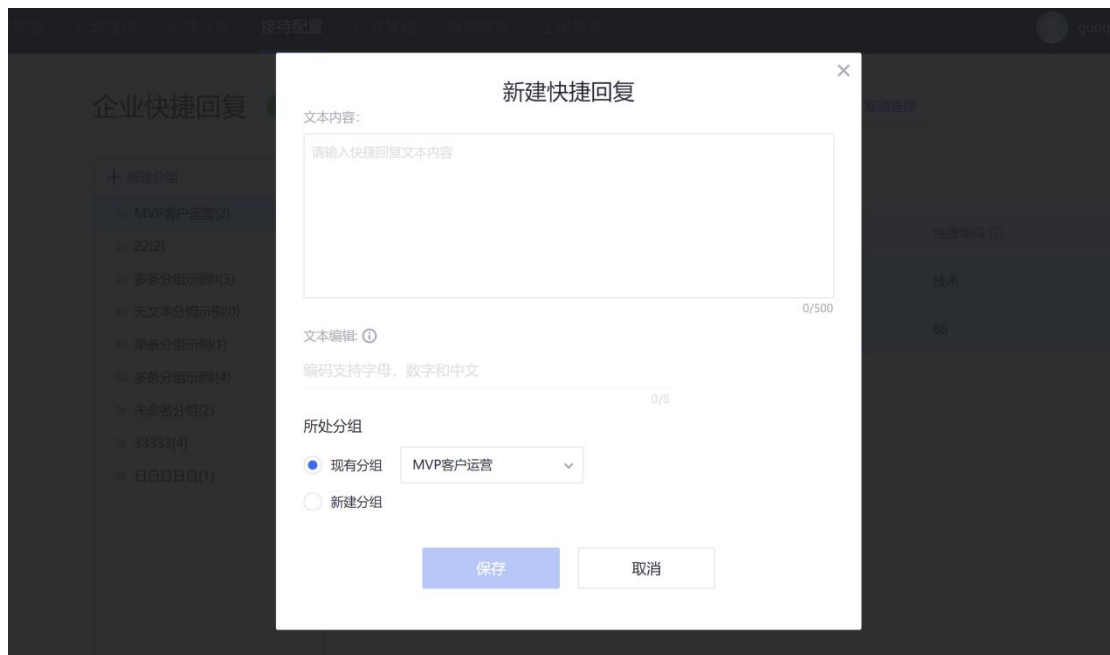
- 1-开启或者关闭企业统一的快捷回复;
- 2-创建新的快捷回复分组, 可以按照产品或者场景来对回复进行分组;
- 3-创建新的快捷回复内容;

- 4-批量导入；
- 5-将所选的回复内容移动至新的分组；
- 6-删除所选回复内容；
- 7-导出回复内容；
- 8、9-针对单条回复内容进行编辑和删除。

如下图所示：



新建快捷回复中，客服管理员需要输入文本内容，限制在 500 字以内，同时在文本编辑中，可以输入字母、数字或者中文对该条快捷回复进行编码，便于工作台中直接输入该编码直接调用。



配置完毕后, 客服人员可以直接在工作台的聊天窗口输入“#”与相应回复的关键词和编码, 快速调用该条快捷回复内容, 如下图所示:



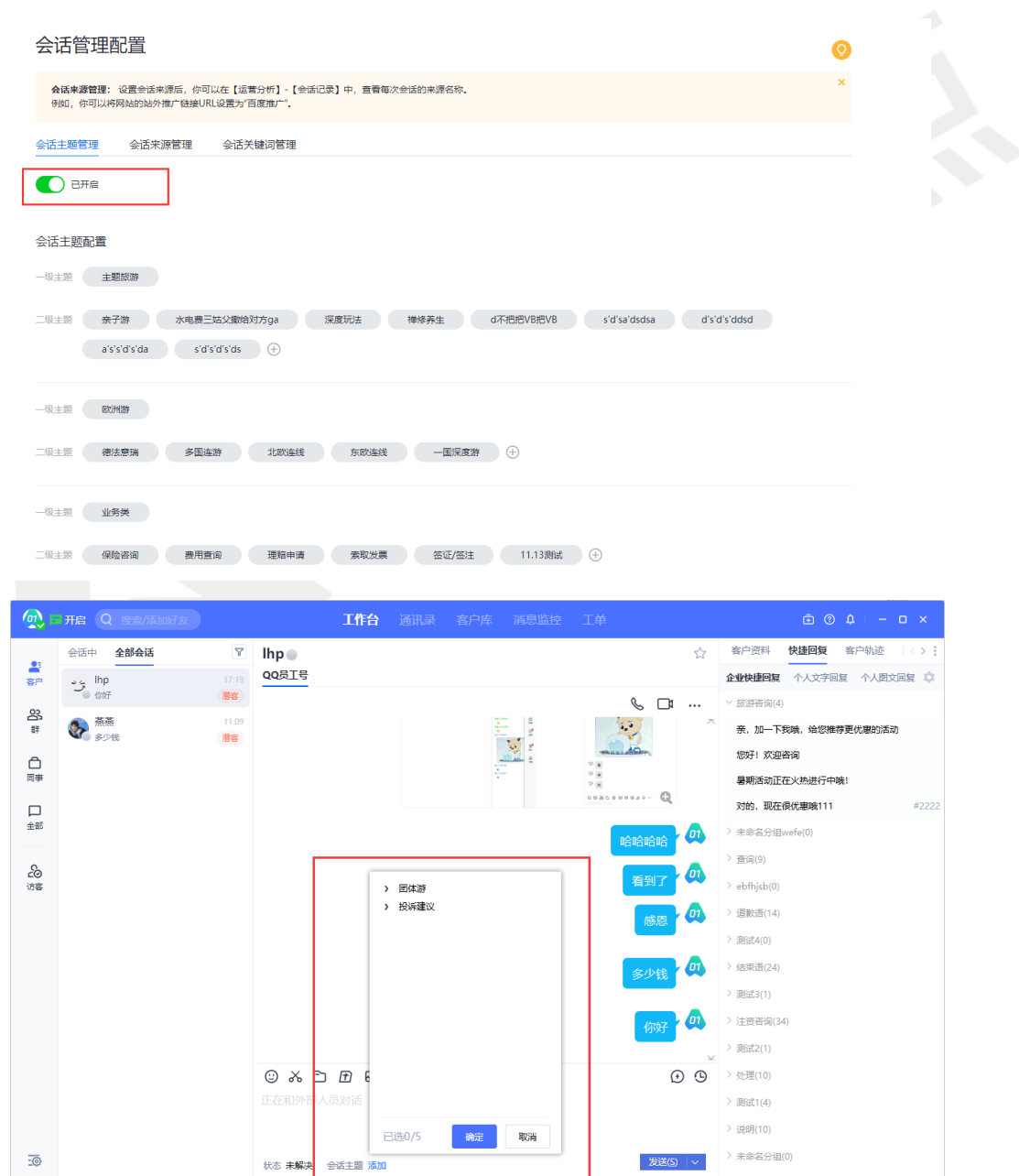
同时也支持客服在右侧的快捷回复栏中, 直接双击回复内容进行输入, 提升客服人员的接待效率。

(22) 会话管理配置

开启后，企业管理员可在账户中心页面中创建统一的会话主题、会话来源、会话关键词，提升会话管理的效率。

【会话主题管理】

用户可设置两级会话主题，设置并开启该功能后，可在工作台会话窗口底部显示，支持客服在接待时勾选会话主题，提升管理效率。



【会话来源管理】

企点客服支持自动识别访客来源。若企业有特殊需求，比如需要设置某些网页来源的名称，则可至本页面设置会话来源。

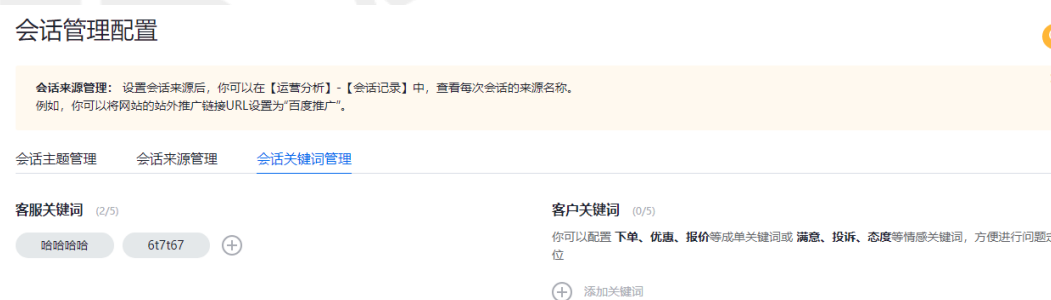
会话来源可分为访问来源、着陆页和咨询页。

访问来源是指客户通过什么页面检索到接待组件；着陆页是指接待组件挂载的具体的落地页；咨询页是指客户向客服正式发起会话的页面。



【会话关键词管理】

支持用户设置客户和客服的会话关键词。两方上限均为 5 个。



关键词设置完成后，用户在【运营分析-会话记录】查看会话记录时，可根据关键词进行筛选。



(23) 广告来源配置

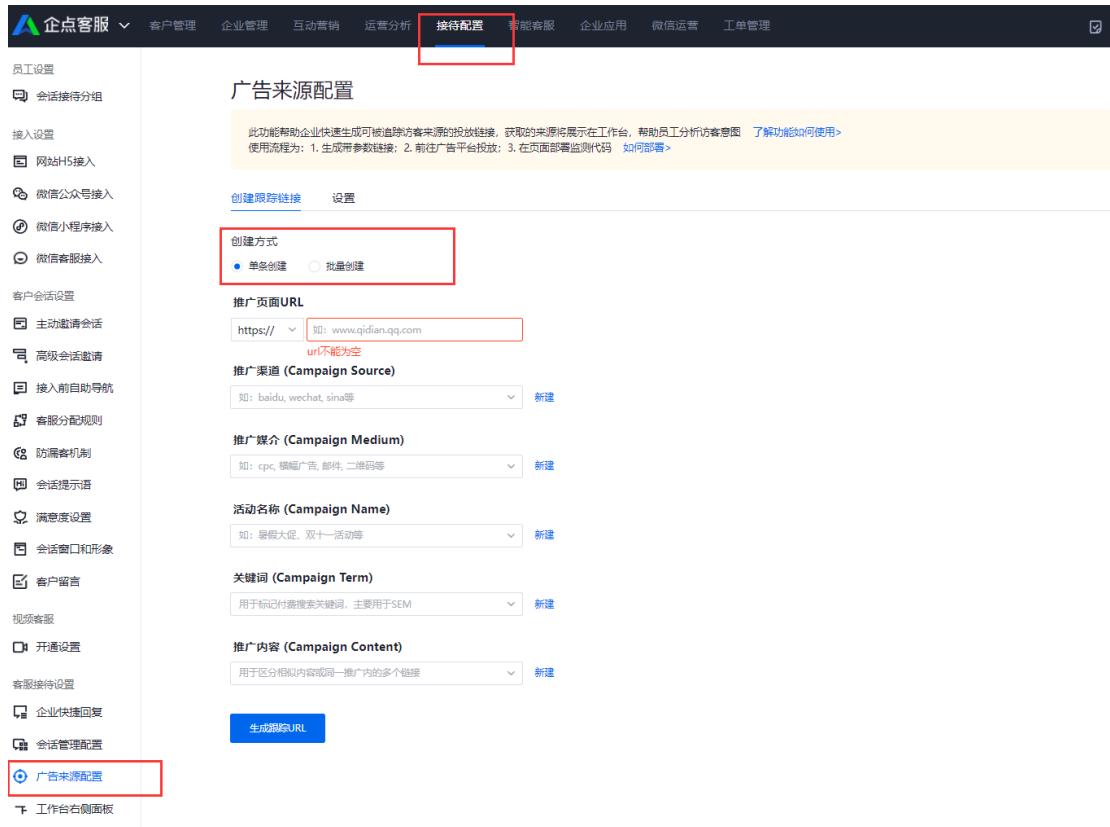
此功能帮助企业快速生成可被追踪访客来源的投放链接，获取的来源将展示在工作台，帮助员工分析访客意图。

使用流程为：1. 生成带参数链接；2. 前往广告平台投放；3. 在页面部署监测代码

功能使用步骤：[这里](#)

管理员可以在账户中心-【接待配置】-【广告来源配置】中，单条或批量创建推广页面 URL。

需填写跟踪参数，如：活动名称、推广渠道、推广媒介、关键词、推广内容。



也可在“设置”中，自定义参数名称，修改后的名称仅用于工作台会话窗口的来源展示，支持调整参数顺序，靠前的参数将优先展示在工作台会话列表中。



点击“生成跟踪 URL”后，点击“前往部署”进行上报配置。

公众号接入

微信小程序接入

设置

会话提示语

客服分配

访客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口和形象

满意度调查

会话管理配置

企业快捷回复

留言消息

广告来源配置

会话设置

高级分配规则

高级会话引导规则

创建跟踪链接

设置

创建方式

单条创建

批量创建

推广页面URL

https://guoqingshen.com

活动名称(Campaign Name)

22

推广渠道(Campaign Source)

22

推广媒介(Campaign Term)

22

关键词(Campaign Keyword)

22

推广内容(Campaign Content)

22

生成跟踪URL

新的跟踪URL

https://guoqingshen.com/utm_campaign=22&utm_source=22&utm_medium=22&utm_term=22&utm_content=22

(24) 自定义状态

支持自由定义客服的常用状态，如“小休”、“培训”等。自定义状态下，不再为客户分配新的客户。最多支持 10 个。

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

企业管理

接待配置

智能客服

企业应用

微信运营

工单管理

员工设置

会话接待分组

接入设置

网站H5接入

微信公众号接入

微信小程序接入

微信客服接入

接入渠道设置

小程序浮窗接入

客户会话设置

主动邀请会话

高级会话邀请

会话自助导航

客服分配规则

防骚扰机制

会话提示语

满意度设置

会话窗口和形象

客户留言

视频客服

开通设置

客服接待设置

企业快捷回复

会话管理配置

广告来源配置

自定义状态

自定义状态

支持自由定义客服的常用状态，如“小休”、“培训”等
自定义状态下，不再为客户分配新的客户
最多支持10个

编辑

小休

暂停接待

开启

小休

会议

外勤拜访

关闭

Copyright © 1998-2022 Tencent Inc. All Rights Reserved. 腾讯公司 版权所有

用户协议

隐私政策



(25) 相关常见问题

Q1：挂载接待组件有什么限制？

A：目前限制如下所示：

网页接待：如果将链接/二维码形式的网页接待组件挂载在 App 内，需要 App 自带浏览器；

Q2：接待组件是否可以挂载在直播、微博、博客、论坛等外部渠道？

A：企点部分接待组件可以生成链接/二维码形式，通过输入链接、上传二维码的形式可将企点接待组件挂载在直播、微博、博客、论坛等外部渠道，如下图所示：



*有部分外部渠道可能有限制、屏蔽等机制，建议将链接/二维码进行优化之后再次挂载

Q3：接待组件代码部署完毕后修改了接待组件，是否需要重新部署代码？

A：不需要，代码形式的所有修改，包括修改接待工号、按钮文字、按钮颜色等，都不需要重新部署代码。

Q4：会话邀请功能有什么限制？

A：目前自动邀请只适用于挂载了网页接待组件的页面，并且链接形式的网页接待组件不会弹出自动邀请。

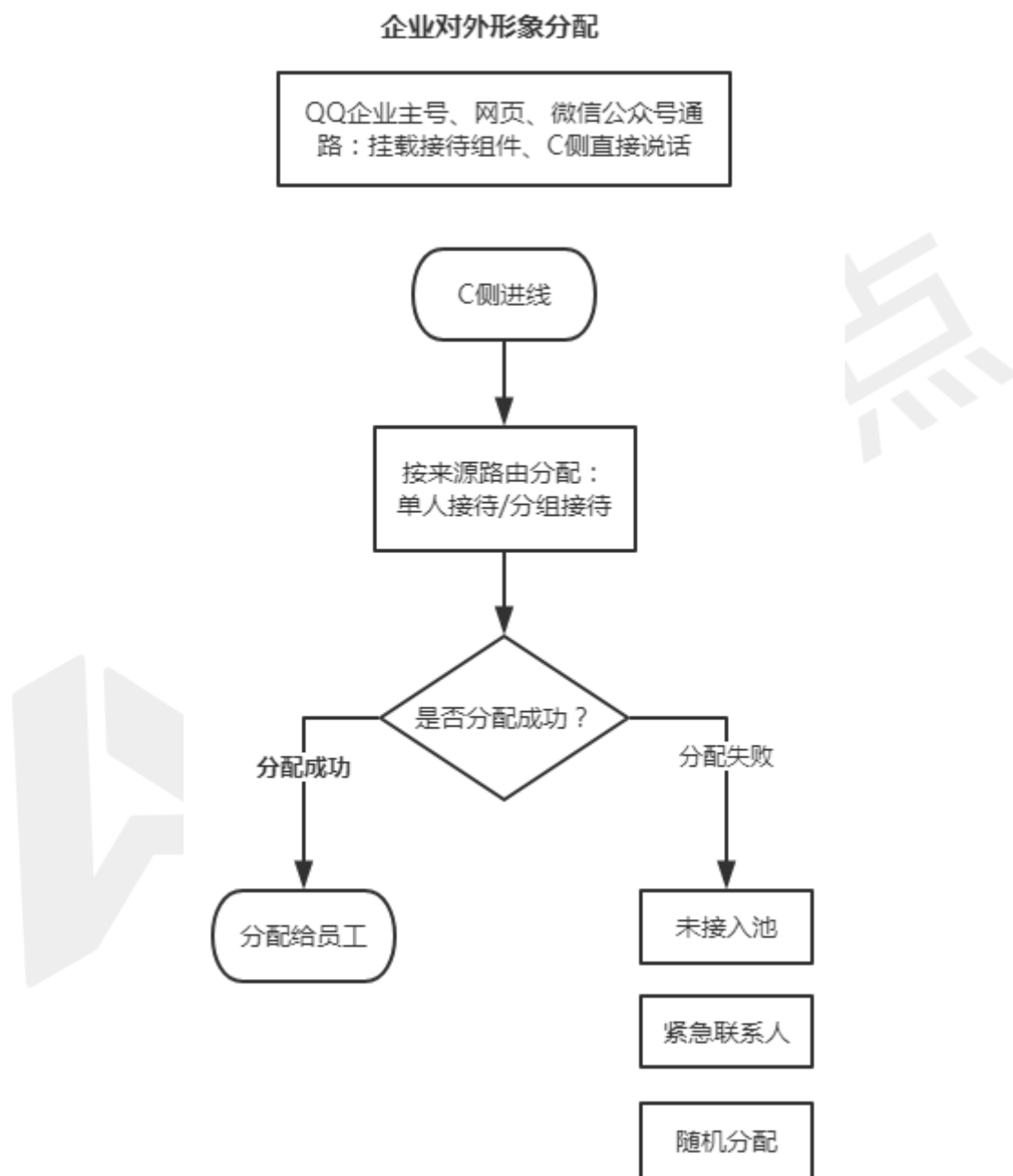
Web、H5 的会话邀请窗口如下图所示：



Q5：企点的接待规则是怎样的？

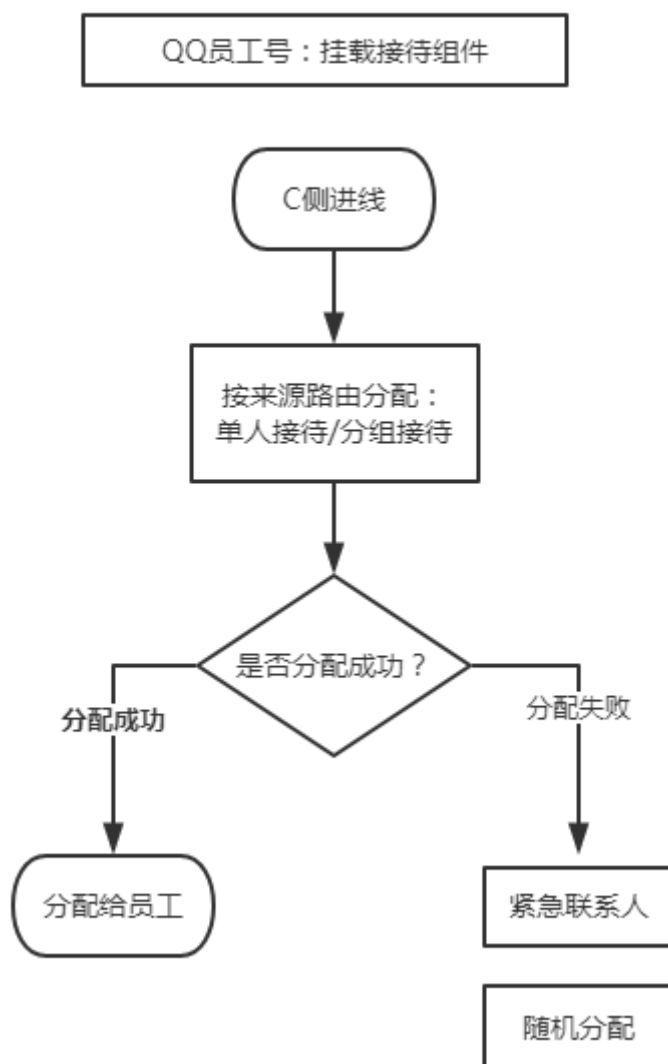
从分配场景的角度来看，企点设有两大类分配场景。

1.第一种是“企业对外形象分配”，分配逻辑如下图：



2.第二种是“员工对外形象分配”，分配逻辑如下图：

员工对外形象分配



从分配规则角度来看：

（一）接待分组分配规则

企点共设有五种分配规则，包括“优先归属人”、“优先上次接待人”、“按空闲率分配”、“按接待数分配”以及“轮流分配”。

1. “优先归属人”指的是已设置了归属员工的客户进线咨询时，会优先由归属人接待。
2. “优先上次接待人”指的是客户非首次进线咨询时，将优先分配给上次接待过该客户的员工接待。（注意：此时员工处于可接待状态时，方可成功接入该客户）

3. “按接待数分配”指的是将客户分配给当前接待数最少的员工，较适合销售业务模式。
4. “按空闲率分配”指的是将客户分配给当前空闲率（可接待数占接待上限的比率）最高的员工，较适合客服业务模式。
5. “轮流分配”指的是将客户轮流分配给员工，较适合销售业务模式。

*注意：以上五种分配规则的先后顺序由企业决定。企业可自行前往账户中心-【接待配置】

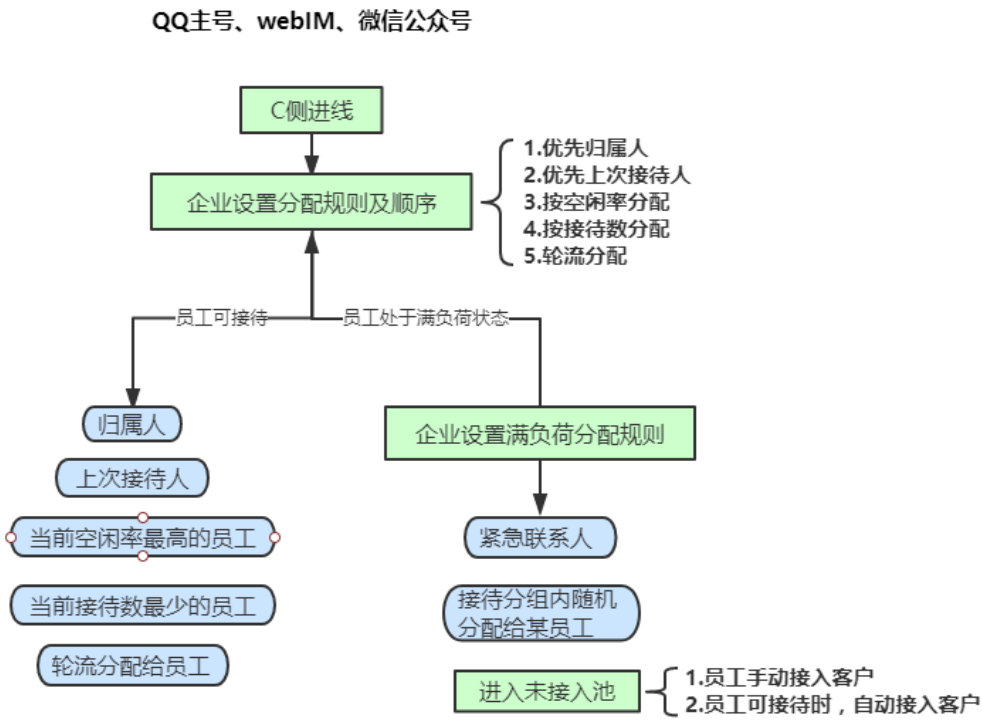
-【会话接待分组】页面设置，根据自身业务情况，灵活调整分配顺序

（二）满负荷分配规则

当员工关闭新客接入、员工离线或员工达到接待上限时，可设置“满负荷分配规则”，包括“紧急接待人”、“进入未接入池”以及“接待分组内随机分配”。

1. “紧急接待人”指的是任意接待分组内的所有员工均不可接待或处于接待上限时，客户会分配给紧急联系人。
2. “进入未接入池”指的是任意接待分组内的所有员工均不可接待或处于接待上限时，客户会进入未接入池排队等待。
3. “接待分组内随机分配”指的是任意接待分组内的所有员工均不可接待或处于接待上限时，会随机分配给接待分组内的员工。

从分配逻辑角度来看：



特殊情况说明：导航分配逻辑

需要注意：新建网页接待组件，若选择接入导航菜单，则需要前往【会话自主导航】进行配置，此时，进入该分配逻辑。

注意：

- *上述规则针对客户接待的规则，而非客户入库的规则，两个规则互不冲突。
- *当员工账号处于停用状态或员工与进线咨询的客户存在屏蔽关系时，员工不可接待

6. 客户管理

客户库

企点客服提供海量客户库，保护客户资源不因人员异动而流失，同时可便于企业持续追踪需求，有效管理商机。

(1) 客户列表

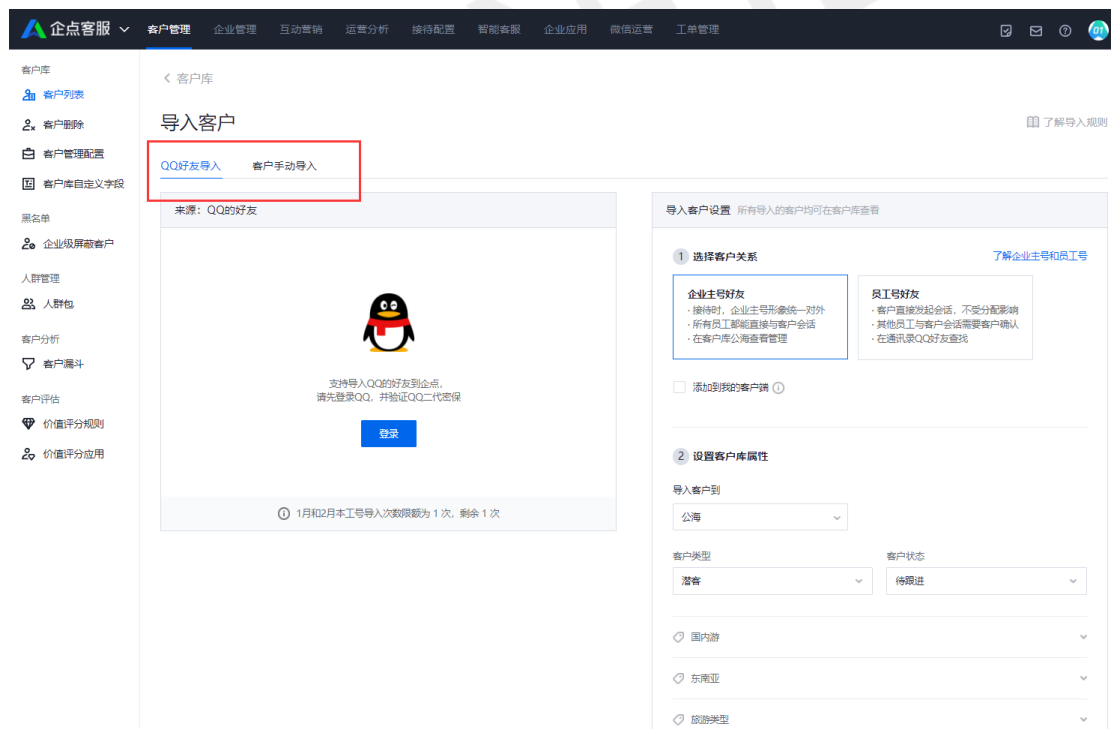
客户列表存储所有入库客户的信息，便于企业查看和整理。

① 导入客户

点击【客户列表】页面左上角，即可打开“导入客户”页面。在本页面，可以进行“导入客户设置”及客户资料的统一管理。



导入客户支持 QQ 好友导入和客户手动导入两种方式。



【QQ 好友导入】


用户需要登录 QQ 才可导入 QQ 好友。导入前可提前进行导入客户的设置，主要包括客户关系的选择、客户库属性。

导入客户

[了解导入规则](#)

[QQ好友导入](#) 客户手动导入

来源：QQ的好友



支持导入QQ的好友到企点。
请先登录QQ，并验证QQ二代密保

登录

① 1月和2月本工号导入次数限额为1次，剩余1次

导入客户设置 所有导入的客户均可在客户库查看

[了解企业主号和员工号](#)

1 选择客户关系

企业主号好友

- 接待时，企业主号形象统一对外
- 所有员工都能直接与客户会话
- 在客户库公海查看管理

员工号好友

- 客户直接发起会话，不受分配影响
- 其他员工与客户会话需要客户确认
- 在通讯录QQ好友查找

☐ 添加到我的客户群 ①

2 设置客户库属性

导入客户到

公海

客户类型

潜客

客户状态

待跟进



国内游

客户关系主要分为企业主号好友和企业工号好友。两者的具体区别如下：

a. 开通逻辑

企业首先需要用管理员 QQ 开通企业主号，企业主号仅一个。接着才可开通员工号，员工号数量不受限。

b. 接待形式

企业主号	员工号
<p>客户可在同一个会话窗口跟不同员工进行会话， 同一时间客户只能被一名员工接待</p> 	<p>客户可在多个会话窗口同时跟不同员工进行会话， 同一时间客户可以被多名员工接待</p> 

c. 客服分配规则

走分配：系统按设定的分配规则把客户分配给员工

212



d. 客户关系

接待时，企业主号形象统一对外



详细对比如下图所示：

		企业主号	员工号
接待咨询	接待方式	客户可在同一个会话窗口跟不同员工进行会话，同一时间客户只能被一名员工接待	客户可在多个会话窗口同时跟不同员工进行会话，同一时间客户可以被多名员工接待
	客服分配	走分配（系统按分配规则把客户分配给员工）	通过接待组件的会话走分配；QQ私聊的不走分配
	转接	无需客户确认，直接转接	当双方都有说话时，转接才无需客户确认
	未接入池	✓	×
	自助导航	✓	×
	满意度调查	自动或手动发送	只能手动发送
	智能客服	✓	×
客户管理	好友关系	好友关系可全员共享（受限于归属和权限设置）	好友关系仅针对员工个人，相当于QQ好友关系
	加群/讨论组	×	✓
形象资料	对外号码	400或800开头的虚拟号码，不可用于登录	300或2852开头的QQ号，可用于登录
	企业橱窗	✓	×
	对外形象	由企业统一设置企业形象对外	可由员工自行设置对外形象

除了客户关系外，还可设置将客户导入至公海/自我归属，也可设置客户类型和客户状态。

【客户手动导入】

除此之外，也可点击“客户手动导入”通过表格上传的方式批量导入客户，帮助企业快速积累客户资源并可持续跟进客户。

点击【下载】CSV 文件模板；

按照要求在模板中填写需要导入的客户信息，上传 CSV 文件。

客户库

*最近一次导入: 客户导入模版_20201116.csv 2020-11-16 15:10

导入客户

1. 上传CSV文件

下载模版及帮助文档

上传CSV文件

点击下载

点击选择或拖动文件到此区域
文件小于10M, 数据少于5万条, 格式: CSV

2. 导入到公海

当新增客户的手机或QQ号与现有客户冲突时:

智能合并客户数据
保留原有数据的基础上, 合并原来没有的数据

	手机号	QQ号	姓名	性别
原有客户	1, 3	2	赵欣	
新增客户	1	4	王川	男
处理后	1, 3	2, 4	赵欣	男

覆盖原有客户数据
保留不冲突的数据, 冲突时, 新增数据覆盖原有数据

	手机号	QQ号	姓名	性别
原有客户	1, 3	2	赵欣	
新增客户	1	4	王川	男
处理后	1, 3	2, 4	王川	男

不导入新增客户数据
冲突时, 不导入任何新的数据

	手机号	QQ号	姓名	性别
原有客户	1		赵欣	女
新增客户	1	6	王川	男
处理后	1		赵欣	女

导入客户

*客户可根据企业自身情况灵活购买额外容量扩展包 ([点击查看客户库容量扩展说明](#))

② 客户筛选

在本页面中可通过左上角切换查看全部客户/【公司公海】/【团队公海】/【已归属】/【归属我的】/自定义视图。

全部

客户来源

客户关系

客户标签

更多 重置 筛选

系统视图

全部

已归属

归属我的

公司公海

团队公海

修改归属

移动至公司公海

修改跟进状态

修改标签

收藏

Q 姓名/手机/QQ号

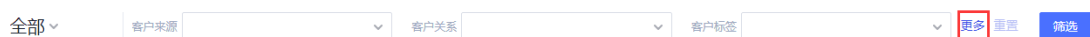
“自定义视图”需要至【客户管理-客户列表】页面，点击右上角设置的 icon，点击“视图管理”进行自定义。



视图管理



筛选功能还可以选择【更多】选项，勾选更多维度：



支持多维度客户筛选，可从客户来源、跟进状态、客户标签、归属（归属员工/归属团队）、客户关系、接待情况、客户类型等各个方面筛选客户：

全部

客户来源

跟进状态

最近接待者

创建者

年龄

姓名

职务

价值评分

测试短文本

邮箱

客户关系

客户类型

最近接待时间

创建时间

学历

生日

地址

测试枚举值

是否已成单

测试日期

客户标签

接待次数

归属

性别

当前状态

停留时长

公司

备注

测试自定义时间段

课程名称

测试日期时间

重置筛选条件

筛选

收起

导入客户

修改归属

移动至公司公海

修改跟进状态

修改标签

收藏

姓名/手机号/QQ号

姓名/手机号/QQ号

<input type="checkbox"/>	客户姓名	私人备注名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属
<input type="checkbox"/>	<div><div>风沙不晒311122222</div><div></div></div>	-	-	<div>无效客户</div> <div>流失风险...</div> <div>重点客户</div> <div>...</div>	61	已成交	测试5566
<input type="checkbox"/>	<div><div>腾讯运营-沈国庆</div><div></div></div>	-	中国 上海 徐汇	<div>重点客户</div>	4	待跟进	-
<input type="checkbox"/>	<div><div>访客740202591855183</div><div></div></div>	-	中国 广东省 ...	-	0	待跟进	-
<input type="checkbox"/>	<div><div>访客188786677683384</div><div></div></div>	-	中国 广东省 ...	-	1	待跟进	11

其中，客户标签筛选栏支持对“无标签”客户的筛选；

全部

客户来源

跟进状态

最近接待者

创建者

年龄

姓名

职务

价值评分

测试短文本

邮箱

客户关系

客户类型

最近接待时间

创建时间

学历

生日

地址

测试枚举值

是否已成单

测试日期

客户标签

接待次数

归属

性别

当前状态

停留时长

公司

备注

测试自定义时间段

课程名称

测试日期时间

重置筛选条件

筛选

收起

无标签

客户等级

待跟进

无效客户

流失风险客户

一般客户

重点客户

VIP客户

使用产品组2

企业QQ

营销QQ

企点客服

企点协同（企业QQ2...

企点电话

企点客服-基础版

企点协同-基础版

测试1

价值评分筛选栏可对客户分值区间进行筛选；

全部 ▾

客户来源	客户关系	客户标签
跟进状态	客户类型	接待次数
最近接待者	最近接待时间	归属
创建者	创建时间	性别
年龄	学历	当前状态
姓名	生日	停留时长
职务	地址	公司
价值评分	测试枚举值	备注
测试短文		测试自定义时间段
邮箱		课程名称
		测试日期时间

大于 ^ 请输入分数
大于
大于等于
小于
小于等于
之间

确定 取消

重置筛选条件 筛选 收起

导入客户 修改归属 移动到公海 修改跟进状态 修改标签 收藏

姓名/手机号/QQ号

客户姓名 地区 客户标签 接待次数 跟进状态 归属

工作台处页可以对客户库自定义字段进行筛选。

全部 ▾

客户来源	客户关系	客户标签
跟进状态	客户类型	接待次数
最近接待者	最近接待时间	归属人
创建者	创建时间	性别
年龄	学历	当前状态
姓名	生日	停留时长
职务	地址	公司
价值评分	组别	备注
邮件地址		房号

重置筛选条件 筛选 收起

导入客户 修改归属人 移动到公海 修改跟进状态 修改标签 收藏

姓名/手机号/QQ号

客户姓名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属人	最近接待
叶瑞	中国 湖北 武汉	内蒙古	70	adfaf	叶瑞瑞	2020.
...	-	b 内蒙古 青岛 ...	1	初沟通	大客户部兰晶	2019.

共 1649 项，每页显示 15 ▾

< 1 2 3 4 5 ... 110 > 跳至 1-110 页

工作台也支持客户库高级筛选。

账户中心、工作台、企微的客户库列表字段支持通过拖动改变列宽。

- 客户库
- 客户列表
- 客户删除
- 客户管理配置
- 客户库自定义字段
- 黑名单
- 企业级屏蔽客户
- 客户分析
- 客户库画像
- 客户漏斗
- 客户评估
- 价值评分规则
- 价值评分应用

全部 客户来源 客户关系 客户标签 更多 重置 筛选

导入客户 修改归属 移动至公司公海 修改跟进状态 修改标签 收藏 删除

姓名/手机号/QQ号 设置

<input type="checkbox"/>	客户姓名	私人备注名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属	最近接待时间
<input type="checkbox"/>	笑笑	-	中国 ...	-	36	待跟进	-	2021.07.02 11:19
<input type="checkbox"/>	十点我睡醒	-	中国 ...	加大	11	待跟进	-	2021.07.07 15:10
<input type="checkbox"/>	十点我睡醒	-	-	-	33	已完成	-	2021.07.07 15:09
<input type="checkbox"/>	绿岛	-	-	-	0	待跟进	-	-
<input type="checkbox"/>	访客047072	-	中国	-	1	待跟进	-	2016.11.28 17:23
<input type="checkbox"/>	workingman	-	中国 ...	-	15	待跟进	-	2020.01.09 16:40
<input type="checkbox"/>	钱江	-	-	西北环线 新疆 云南西藏	9	待跟进	-	2017.10.20 14:29
<input type="checkbox"/>	Yitan	-	中国 ...	-	1	待跟进	-	2016.09.18 14:48
<input type="checkbox"/>	天南 海阔	-	-	新疆	18	待跟进	-	2016.12.28 17:42
<input type="checkbox"/>	查路向前	-	中国 ...	-	0	待跟进	-	-
<input type="checkbox"/>	初吻给了李姐	-	中国 ...	-	0	待跟进	-	-
<input type="checkbox"/>	曹	-	中国 ...	-	0	待跟进	-	-
<input type="checkbox"/>	维尔玛	-	中国 ...	-	5	待跟进	-	2017.05.04 14:52

全部 客户来源 客户关系 客户标签 更多 重置 筛选

导入客户 修改归属 移动至公司公海 修改跟进状态 修改标签 收藏 删除

姓名/手机号/QQ号 设置

<input type="checkbox"/>	客户姓名	私人备注名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属	最近接待时间
<input type="checkbox"/>	访客122625039160699	-	中国 上海市 ...	-	1	待跟进	刘菲	2021.01.01
<input type="checkbox"/>	Xiaohua	-	中国 上海	中	2	待跟进	-	2021.01.01
<input type="checkbox"/>	访客677017969264579	-	中国 上海市 ...	泰国 弱	1	待跟进	碧云	2021.01.01
<input type="checkbox"/>	访客188217968692996	-	中国 上海市 ...	泰国 弱	1	有意向	sophia	2021.01.01
<input type="checkbox"/>	访客675814939112333	-	中国 上海市 ...	美国 北欧 日本	1	待跟进	-	2021.01.01
<input type="checkbox"/>	瑞雪rita	-	中国 上海 徐汇	-	47	待跟进	大客户部兰晶	2021.01.01

共 6 项, 每页显示 15 页

< 1 > 跳至 1-1 页

手动合并客户时支持搜索客户库姓名，再进行下一步合并。

企点客服 客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 工单管理

客户库

- 客户列表
- 客户删除
- 客户管理配置
- 客户库自定义字段
- 黑名单
- 企业级屏蔽客户
- 客户分析
- 客户库画像
- 客户漏斗
- 客户评估
- 价值评分规则
- 价值评分应用

全部

客户来源 客户关系 客户标签 更多 筛选

导入客户 修改归属 移动到公司/公海 修改跟进状态 修改标签 收藏 删除

姓名/手机号/QQ号

<input type="checkbox"/>	客户姓名	私人备注名	地区	客户标签	跟进状态	归属	
<input type="checkbox"/>	笑笑	-	中国 上海	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	十点我刷题	-	中国 陕西 延安	加拿大	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	十点我刷题	-	-	-	已完成	-	
<input type="checkbox"/>	绿岛翠	-	-	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	访客047072	-	中国	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	workingman	-	中国 上海 黄浦	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	魏征	-	-	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	Yitan	-	中国 广东 深圳	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	天高 海阔	-	-	新疆	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	宜路向前	-	中国 湖北 武汉	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	初吻给了香烟	-	中国 湖南 邵阳	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	雷	-	中国 北京 海淀	-	待跟进	-	
<input type="checkbox"/>	郑尔鸣森	-	中国 上海 徐汇	-	待跟进	-	

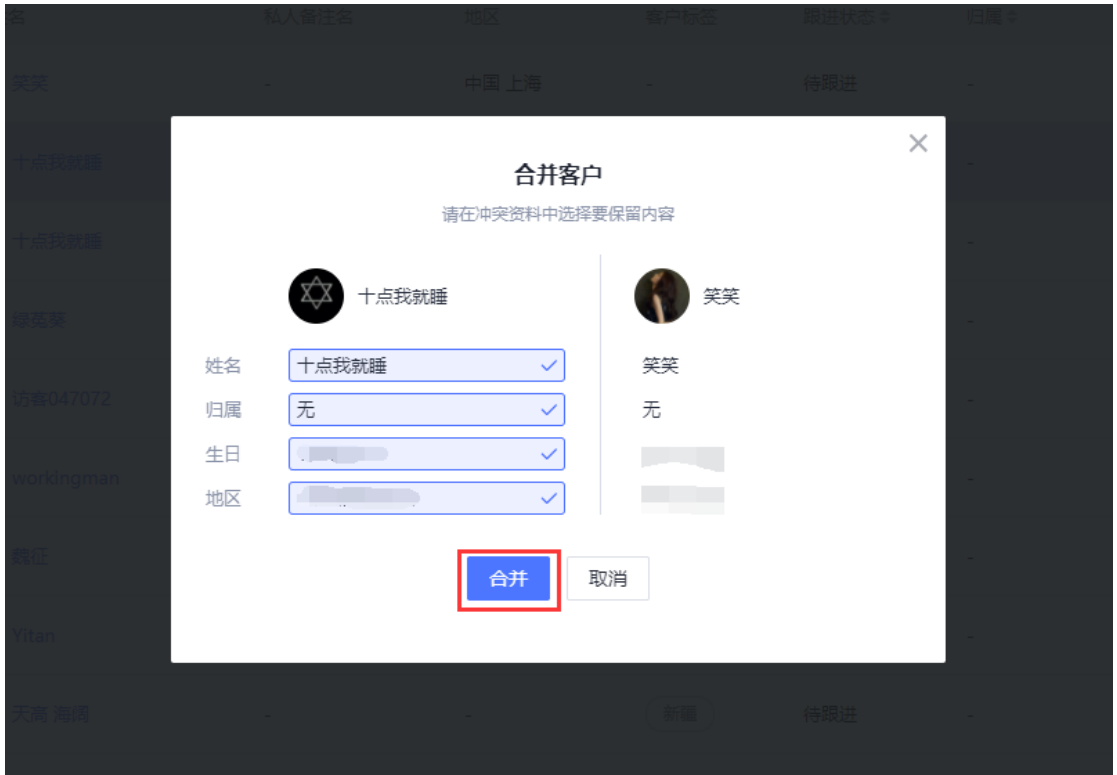
查看/编辑详情
合并客户
编辑私人备注名

合并客户

客户姓名 请输入客户姓名查找要合并的客户

QQ号
手机号
客户姓名





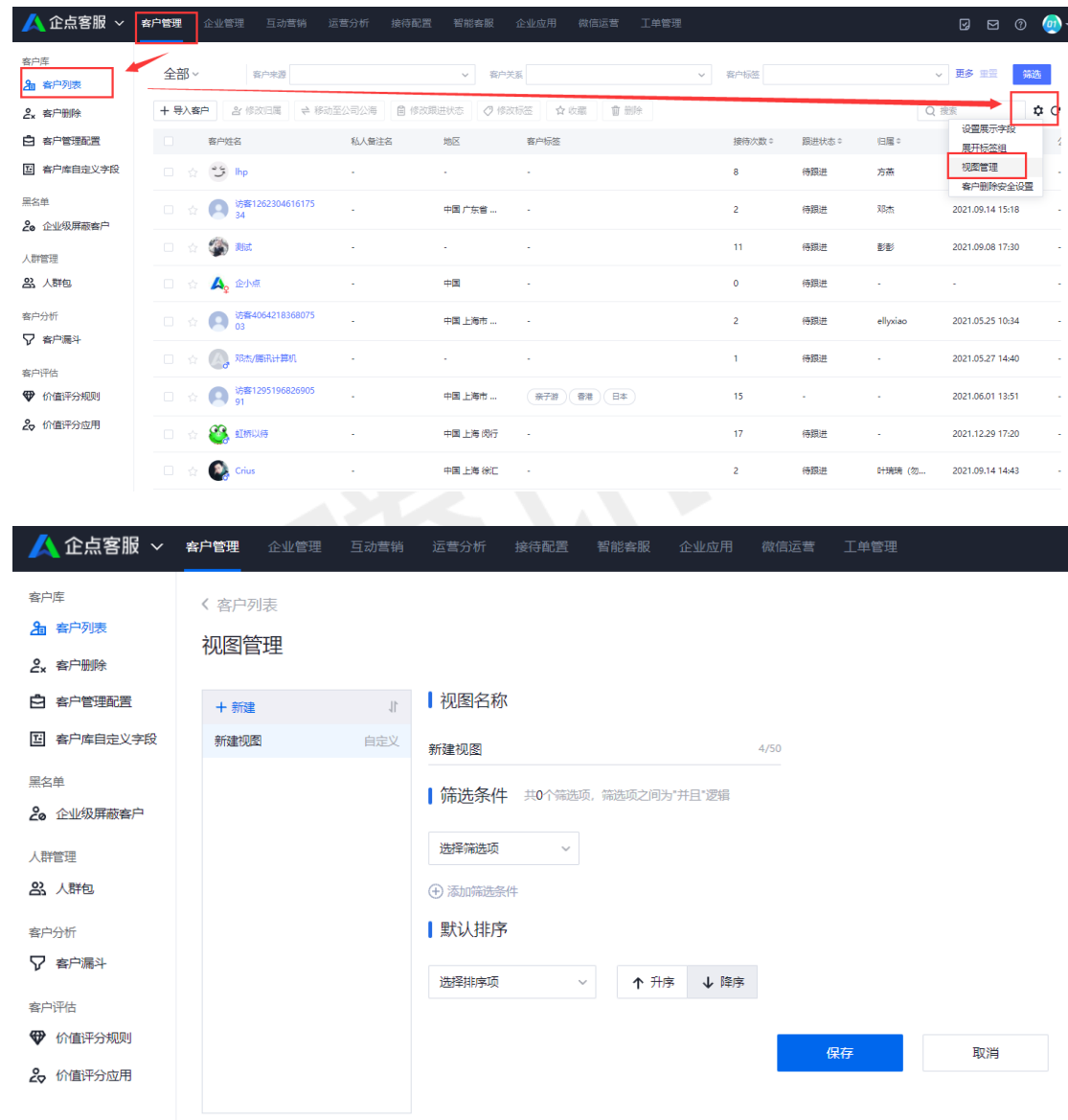
当姓名匹配到多个账号时，需要选择合并其中哪一个账号。



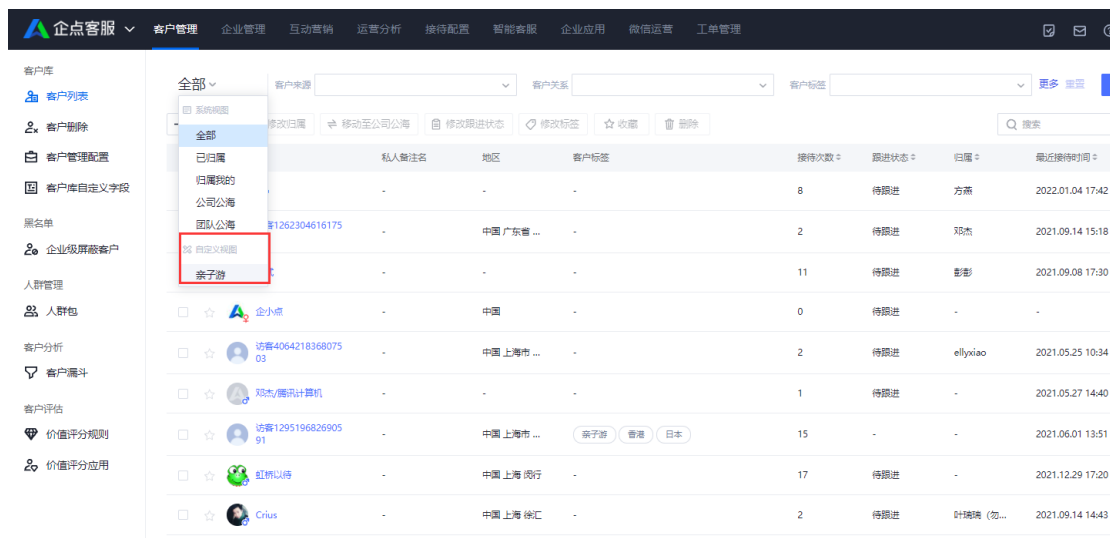
③ 自定义视图

企业员工可根据自己的业务需求，将常见的客户库字段筛选保存为视图，即可在客户库中通过切换视图轻轻松松筛选出需要查询的客户群，大大提升客户库的管理效率。

管理员可以在账户中心-【客户管理】-【客户列表】-【设置】-【视图管理】中新建客户群。



员工可以在账户中心和工作台的客户库中快速进行视图的切换。



*员工单个归属上限和客户库容量相同，当员工的归属上限突破 2000 人时，仍然可以设置归属，但客户不会出现在客户端“我的客户”列表展示中。

④ 客户资料页

点击客户列表中的客户头像或昵称，点击查看/编辑资料可弹出客户资料卡页面。

上方显示客户头像、昵称和来源，可编辑客户状态、类型、归属人、标签、身份信息、联系方式，可添加客户跟进记录及客户自定义字段。

也可点击发起会话或收藏该客户。

客户轨迹

姓名: 笛声悠扬 性别: 女
生日: 1993-02-25 地区: 中国 上海
学历: 不限 公司: ff
职务: 新晋 地址: 方法
备注: c/c

QQ: 245230469

跟进记录

客户社交关系

自定义字段

姓名: 笛声悠扬 性别: 女
生日: 1993-02-25 地区: 中国 上海
学历: 不限 公司: ff
职务: 新晋 地址: 方法
备注: c/c

⑤ 客户轨迹页

可查看来访次数、接待次数、来访来源和具体记录，展示接待节点、浏览轨迹。

客户轨迹

姓名: 笛声悠扬 性别: 女
生日: 1993-02-25 地区: 中国 上海
学历: 不限 公司: ff
职务: 新晋 地址: 方法
备注: c/c

QQ: 245230469

跟进记录

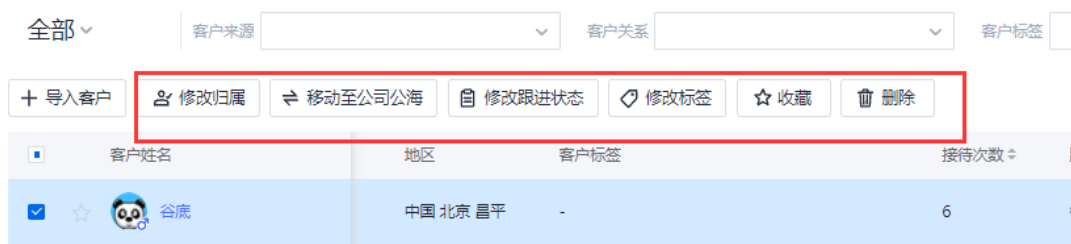
客户社交关系

自定义字段

姓名: 笛声悠扬 性别: 女
生日: 1993-02-25 地区: 中国 上海
学历: 不限 公司: ff
职务: 新晋 地址: 方法
备注: c/c

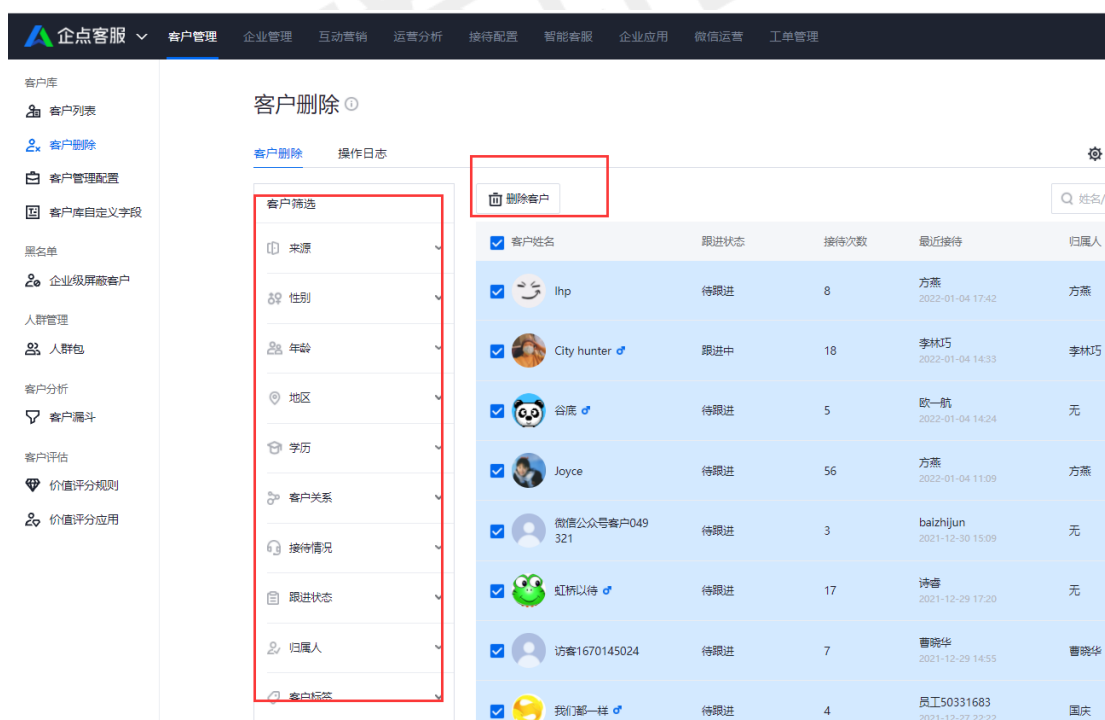
⑥ 其他功能

除了以上功能外，本页面还支持修改归属、移动至公司公海】修改跟进状态、修改标签、收藏、删除等功能选项，便于用户一键批量操作，提升操作效率。



(2) 客户删除

为避免无效客户占用客户容量的情况，企点客服系统提供客户删除的功能。系统支持用户多维度筛选客户，再进行一键删除。



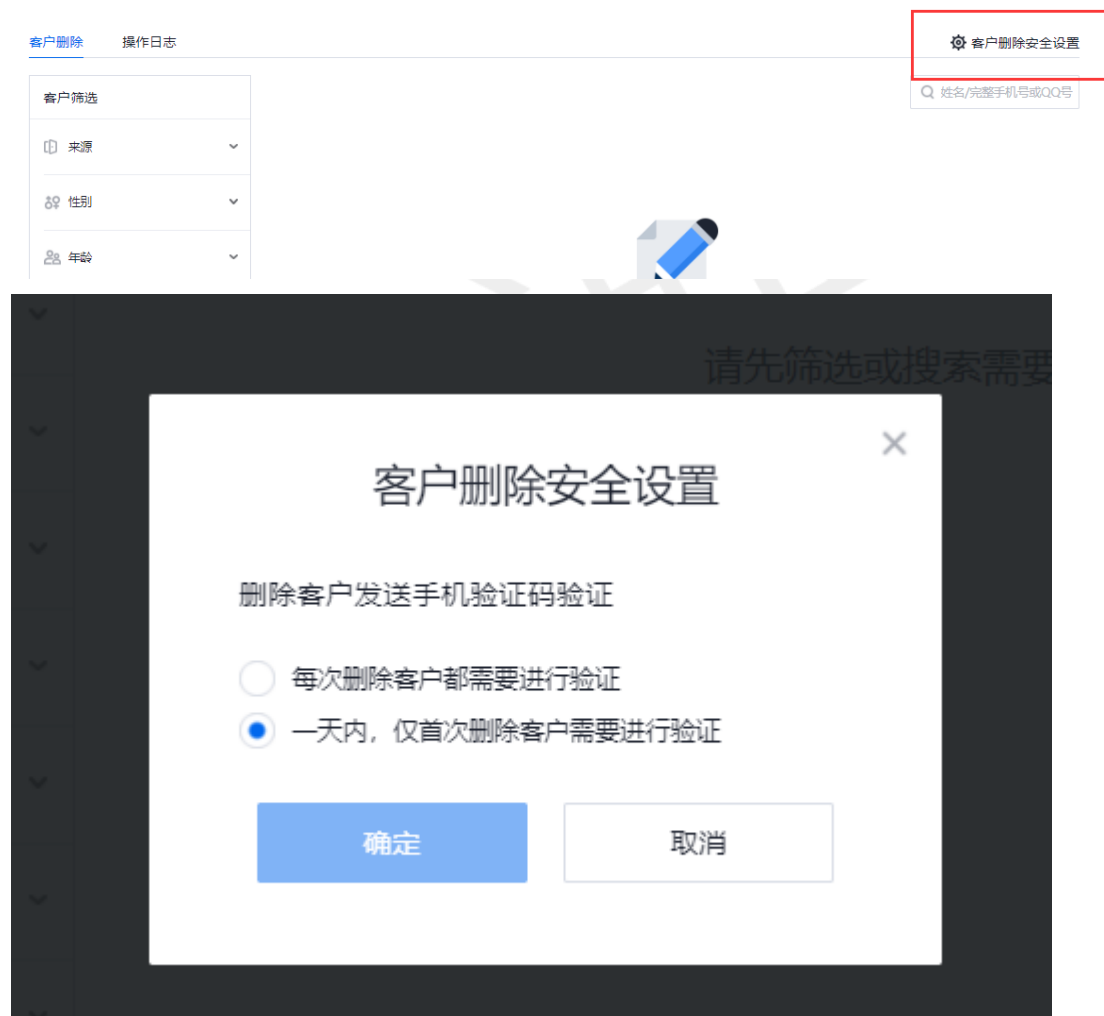
还可直接检索客户姓名/完整手机号/QQ 号的方式，找到需要删除的客户。

客户删除 ①



为防止误删的情况，还支持客户删除安全设置。在删除客户时，发送手机验证码验证。

客户删除 ②



客户删除属于较为敏感的操作，因此该操作会被记录在操作日志内，包括操作时间、操作人和操作状态，且操作记录支持下载，便于企业溯源追查。

客户删除

客户删除

操作日志

全部操作时间

全部操作人

操作时间	操作人	操作状态	
2021-08-17	sophia(sophia)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)	↓
2021-07-01	ellyxiao(ellyxiao)	操作完成 (删除成功:2 重复:0 失败:0)	↓
2021-07-01	ellyxiao(ellyxiao)	操作完成 (删除成功:3 重复:0 失败:0)	↓
2021-03-12	国庆(guoqing)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)	↓
2021-03-12	国庆(guoqing)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)	↓
2021-03-11	国庆(guoqing)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)	↓
2020-05-15	售后服务阿俊(jonashe)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)	↓
2020-03-05	售后服务阿俊(jonashe)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)	↓

(3) 客户管理配置

企业管理员可根据企业需求，在此页面自定义配置客户管理规则，包含：新客规则设置、归属规则设置、客户属性设置、消息查看范围。

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

接待配置

企业管理

智能客服

工单管理

客户库

客户列表

客户删除

客户管理配置

客户库自定义字段

黑名单

企业级屏蔽客户

客户分析

客户库画像

客户漏斗

客户评估

价值评分规则

价值评分应用

【消息查看范围】即将下线，请在【权限角色-数据权限】中设置完整的客户轨迹查看范围。
更新过权限角色的员工以新设置的权限为准，未更新过的员工仍以【消息查看范围】中的设置为准。

客户管理配置

了解客户管理配置

新客规则设置

归属规则设置

客户属性设置

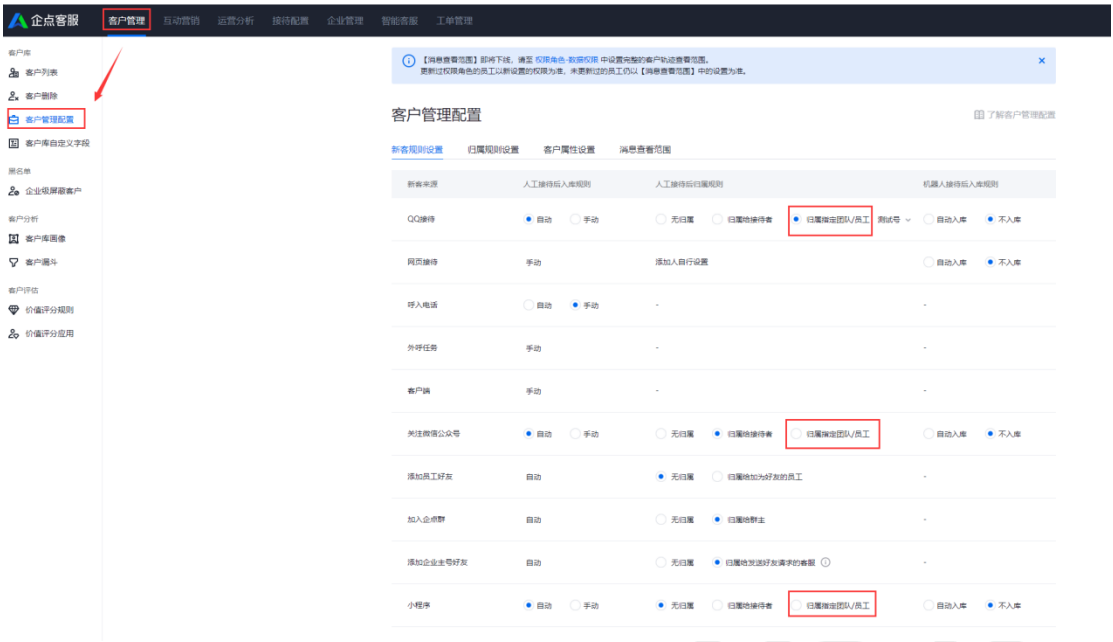
消息查看范围

新客来源	人工接待后入库规则	人工接待后归属规则	机器人接待后入库规则
QQ接待	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属接待者 <input checked="" type="radio"/> 归属销售团队/员工 测试号	<input type="radio"/> 自动入库 <input checked="" type="radio"/> 不入库
网页接待	手动	请加入自行设置	<input type="radio"/> 自动入库 <input checked="" type="radio"/> 不入库
呼入电话	<input type="radio"/> 自动 <input checked="" type="radio"/> 手动	-	-
外呼任务	手动	-	-
客户端	手动	-	-
关注微信公众号	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input type="radio"/> 无归属 <input checked="" type="radio"/> 归属接待者 <input type="radio"/> 归属销售团队/员工	<input type="radio"/> 自动入库 <input checked="" type="radio"/> 不入库
添加员工好友	自动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属添加为好友的员工	-
加入企业群	自动	<input type="radio"/> 无归属 <input checked="" type="radio"/> 归属群主	-
添加企业主为好友	自动	<input type="radio"/> 无归属 <input checked="" type="radio"/> 归属收发加好友请求的客户	-
小程序	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属接待者 <input type="radio"/> 归属销售团队/员工	<input type="radio"/> 自动入库 <input checked="" type="radio"/> 不入库

*【消息查看范围】即将下线，请至【企业管理-权限角色-数据权限】中设置完整的客户轨迹查看范围。

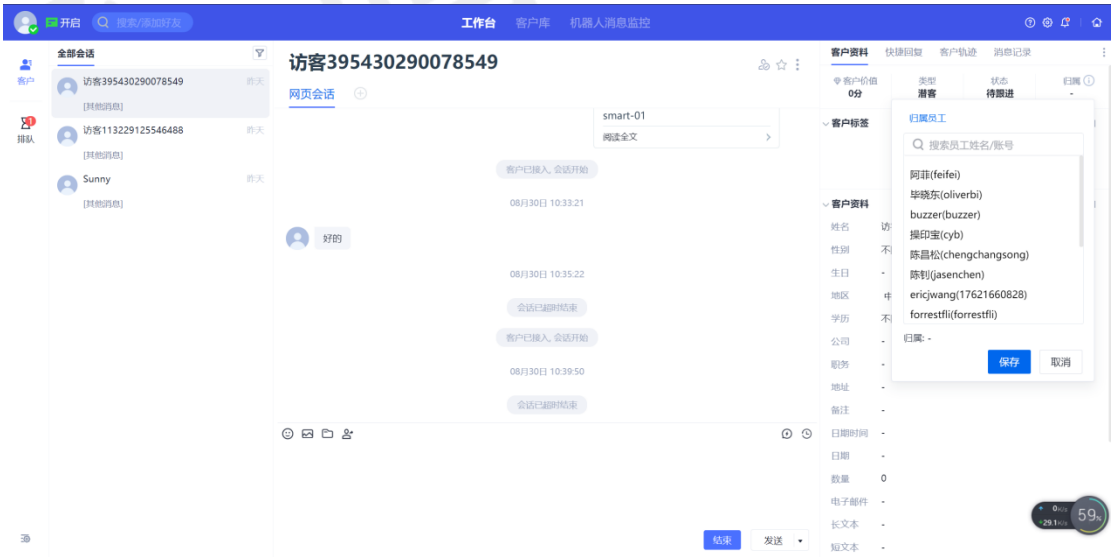
更新过权限角色的员工以新设置的权限为准，未更新过的员工仍以【消息查看范围】中的设

置为准。



可在「新客规则设置」中，将新客归属设置为归属指定团队/员工。

也可以指定客户的归属人为某个归属团队，该客户就会进入该团队公海。有权限的员工就可以对团队公海内的客户进行跟进接待。



① 新客规则设置

本页面支持设置新客入库规则（除导入的客户外），包括人工接待后入库规则、人工接待后

归属规则、机器人接待后入库规则。

“自动”即默认：从既定来源来的客户，将归属给某个既定工号或接待工号或进入公海；“手动”即添加人自行设置。

不同来源的客户可设置的选项如图所示：

新客来源	人工接待后入库规则	人工接待后归属规则	机器人接待后入库规则
QQ接待	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属给接待者 <input type="radio"/> 归属指定团队/员工	<input checked="" type="radio"/> 自动入库 <input type="radio"/> 不入库
网页接待	手动	添加人自行设置	<input type="radio"/> 自动入库 <input checked="" type="radio"/> 不入库
呼入电话	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	-	-
外呼任务	手动	-	-
客户端	手动	-	-
关注微信公众号	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属给接待者 <input type="radio"/> 归属指定团队/员工	<input type="radio"/> 自动入库 <input checked="" type="radio"/> 不入库
添加员工好友	自动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属给加为好友的员工	-
加入企点群	自动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属给群主	-
添加企业主号好友	自动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属给发送好友请求的客服 ^①	-
小程序	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属给接待者 <input type="radio"/> 归属指定团队/员工	<input type="radio"/> 自动入库 <input checked="" type="radio"/> 不入库

② 归属规则设置

设置了谁可以归属给谁之后，可在归属规则设置板块中设置某客户能够被归属多久、以及某工号可以有多少个归属客户。

*归属时长最多为永久，归属人数上限最多为不限

*此处 2000 人指“已归属”，并非“我的客户”

客户管理配置

了解客户管理配置

新客规则设置

归属规则设置

客户属性设置

消息查看范围

归属时长

永久

归属人数上限

不限

1000人

1500人

2000人

不限

保存 取消

③ 客户属性设置

无论是否被归属，客户库中的客户都可以被挂跟进状态和贴客户标签，可在客户属性设置板块中，在限定范围内编辑或新建状态和标签。

*新客进入时默认客户类型为潜客，当客户标记为已成单状态，客户类型自动转变为成单过的客户

*跟进状态的首尾 2 个（待跟进&已成单）不可编辑，共计上限 6 个

*标签组上限 480 组，标签总上限 480 个

*对客户进行添加标签操作时，每组可添加多个标签



客户标签组支持按照行业场景的优先级进行排序，同时组内的标签可以置顶，可以通过符号【1】来对标签组的排序。



客服人员通过选中标签组之后，拖动到需要排序的位置上，即可进行相应的顺序调整。



客户标签组中，针对常用的标签，也可以在组内进行置顶，便于客服人员在给客户打标签的时候更加快速找到常用标签。

客户标签 标签组上限480组、标签总上限480个

标签组1 客户重要性



调整完顺序之后，客服人员可以在工作台看到【修改标签】中的标签视图也会相应更新标签排序。

④ 客户资料设置

本页面可配置工作台客户资料卡内的相关模块是否展示，以及展示的名称。

*暂不支持配置移动端相关模块是否展示。

客户管理配置

新客规则设置

归属规则设置

客户属性设置

客户资料设置

消息查看范围

配置工作台客户资料卡内的相关模块是否展示，以及展示的名称（暂不支持配置移动端相关模块是否展示）

资料

快捷回复

客户价值

类型

状态

归属

¥89分

潜客

初步沟通

王花花

客户标签

+ 添加

潜在高转化

上海

VIP客户

客户资料

+ 添加

姓名

-

性别

-

生日

-

地区

-

学历

-

公司

-

职务

-

地址

-

备注

-

QQ

-

手机

-

微信号

-

邮箱

-

传真

-

跟进记录

+ 添加

高俊熙(Wayne)

今天 13:21

今天跟进的不错，已经明确了客户的需求

高俊熙(Wayne)

10-07 13:21

QQ无回复

社交关系

高俊熙(Wayne)

员工QQ好友

客户概览

包括客户价值、类型、状态和归属信息

是否展示

客户标签

是否展示

模块名称

客户标签

客户资料

模块名称

客户资料

字段隐藏与排序

去设置

可编辑客户资料

跟进记录

是否展示

模块名称

跟进记录

社交关系

是否展示

模块名称

社交关系

客户资料模块，可对系统字段/自定义字段进行隐藏或拖拽排序。

客户资料

模块名称 客户资料

字段隐藏与排序 去设置

可编辑客户资料

客户资料设置

字段隐藏与排序

配置工作台客户资料和移动端客户详情中展示哪些客户资料，以及它们的展示顺序，来帮助员工更高效的维护客户资料（暂不支持配置传统端的客户资料卡）。如果想增加客户资料的字段（如订单号、VIP级别等），可以添加 客户库自定义字段

工作台预览图 移动端预览图

资料 快捷回复

客户资料

姓名

手机

QQ

微信号

公司

职务

地址

备注

电子邮箱

固话

传真

测试日期

企业

今天情人节

身份证

生日

地区

性别

喜欢什么类型的旅游

感兴趣的路线

组团

留资姓名

测试数量

thirdPartyID

短文本

xxx

字段名称	字段类型	是否展示
姓名	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
手机	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
QQ	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
微信号	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
公司	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
职务	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
地址	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
备注	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
电子邮箱	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
固话	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
传真	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
测试日期	自定义字段	<input checked="" type="checkbox"/>
企业	自定义字段	<input checked="" type="checkbox"/>
今天情人节	自定义字段	<input checked="" type="checkbox"/>
身份证	自定义字段	<input checked="" type="checkbox"/>
生日	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>
地区	系统字段	<input checked="" type="checkbox"/>

⑤ 消息查看范围

可分别设置公海客户和归属客户的消息记录查看范围，员工可查看客户的全部消息记录，也可仅查看自己与客户的消息记录。

235

客户管理配置

[了解客户管理配置](#)

新客规则设置 归属规则设置 客户属性设置 **消息查看范围**

公海客户消息记录查看范围 员工可查看客户的全部消息记录 [修改](#)

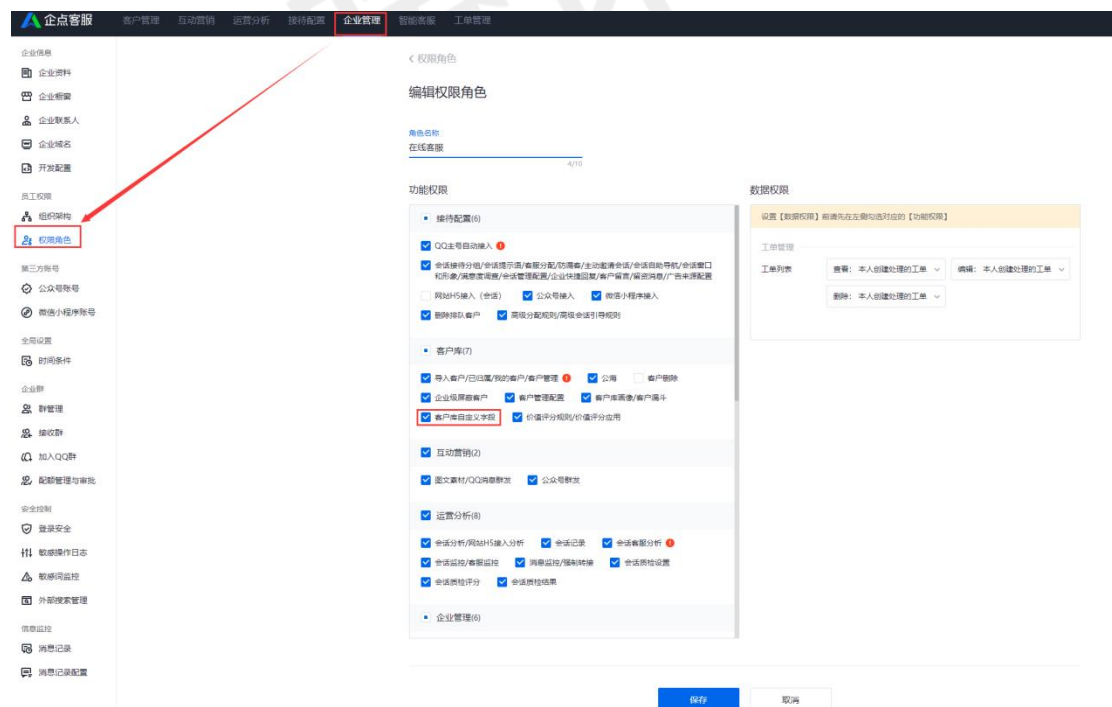
归属客户消息记录查看范围 归属人： 可查看客户的全部消息记录 非归属人： 可查看客户的全部消息记录 [修改](#)

(4) 客户库自定义字段

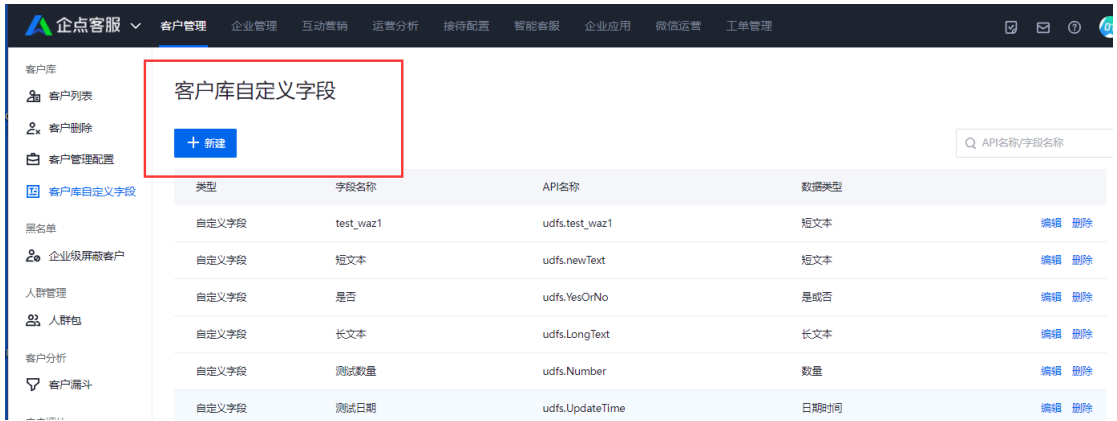
不同行业有各自的行业属性，统一的客户字段无法满足所有行业的需求。

企点客服系统支持客户库自定义字段功能，新增字段将展示于客户资料卡，企业可以更方便更精准地标记客户，极大提升了客户管理能力。

管理员需先在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中为需要的员工勾选“客户库自定义字段”。



有权限位的员工可在账户中心-【客户管理】-【客户库自定义字段】-【新建】中添加自定义字段。



自定义字段可设置字段名称，配置字段属性为可排序/可筛选/可搜索。

新建自定义字段

基础信息

数据类型

短文本

API名称

格式: 'udfs.XXX', 如果省略 'udfs.', 系统会补全

字段名称

请输入字段名称

字段长度

请输入字段长度

字段属性

☐ 可排序

☒ 可筛选

☐ 可搜索

校验规则

请输入正则表达式

默认值

请输入默认值

约束值

请输入约束值, 每个值单独一行

比如教育行业可以新增自定义字段为“年级、学校、咨询科目”等，电商行业可以设置“购买时间、意向商品”等。



员工可在工作台界面-【客户库】-【更多】中，设置多重筛选字段，进行多个客户库字段的筛选，提升客户库查询搜索效率。

黑名单

(5) 企业级屏蔽客户

面对小部分客户的恶意骚扰等问题，支持企业级屏蔽客户从各个通路发来的消息，同时可在账户中心管理已屏蔽客户。

在客户端选择企业级屏蔽某客户，即可屏蔽该客户从任意通路发送的任何消息，企业内所有员工无法与已屏蔽的客户账号发起会话。账户中心-【企业级屏蔽客户】列表内，支持查看未入库被企业级屏蔽的用户，且包含多种展示维度。



还可设置企业级屏蔽客户的屏蔽规则，包括屏蔽时长、提示语下发等设置。

企业级屏蔽客户

企业内所有员工无法与已屏蔽的客户账号发起会话

屏蔽客户列表 屏蔽规则设置

屏蔽时长

被屏蔽的客户在超过屏蔽时长后可再次正常会话。若修改了屏蔽时间，对于超过新的屏蔽释放时间的客户第二天会自动释放

7天

7天

30天

90天

180天

365天

永久屏蔽

提示语

屏蔽客户来访时下发提示语



已开启

提示语

0/150

人群管理

(6) 人群包

在客户运营过程中，客服需要为不同行为、标签和意向的客户制定不同的跟进策略，在客服侧场景中体现为，选择人群包进行全方位服务信息精准触达。目前人群包支持应用在公众号群发、QQ 消息群发和短信群发等场景中。

人群包功能，需要先在账户中心-【企业管理-员工权限-权限角色】处勾选“人群包”。



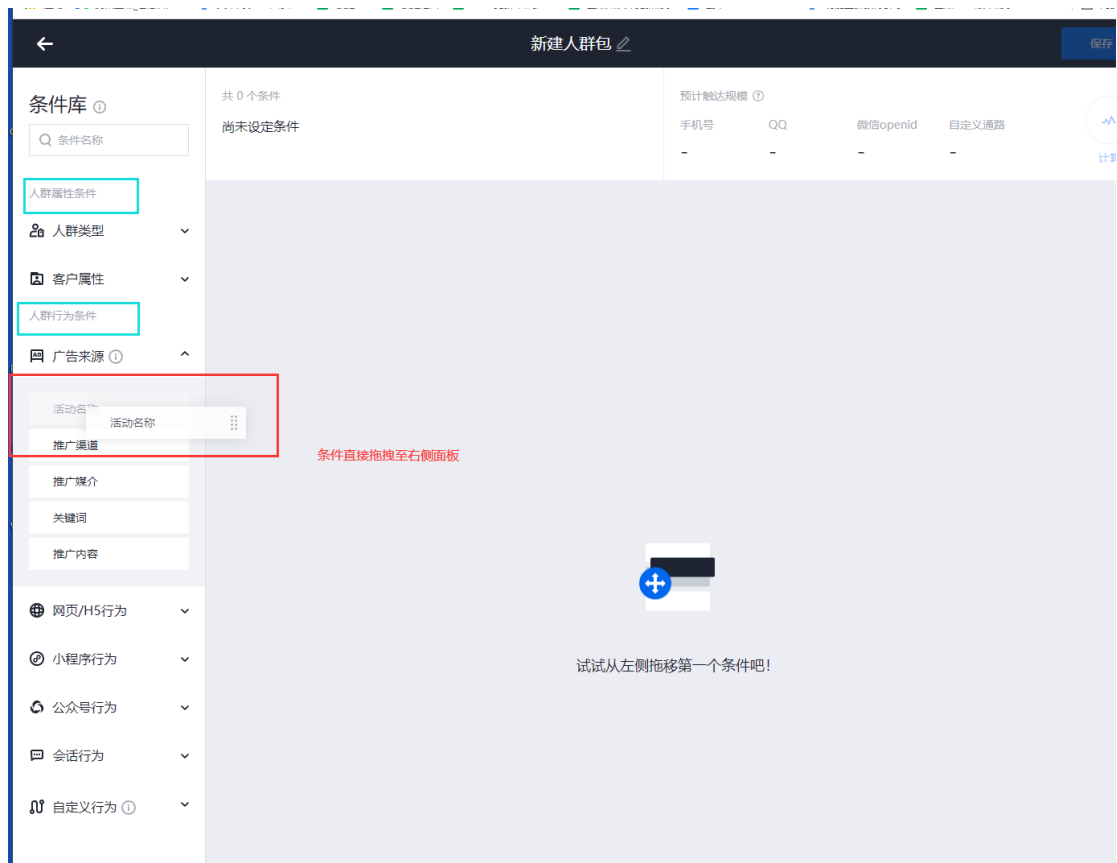
开通权限的员工可创建人群包,创建时可选择自定义人群包、导入人群包和组合人群包三种。



① 新建自定义人群包

点击新建【自定义人群包】，跳转至如下界面。左侧配备条件库，便于用户多维度筛选客户的条件，主要分为人群属性条件和人群行为条件，支持用户从客户属性和客户行为两大门类挑选客户形成人群包。

用鼠标直接将条件库中的条件拖拽至右侧面板，即可生成条件。



被拖拽至右侧的条件，可继续设置单个条件的属性，还可设置不同条件的关系。



条件库 ①

Q 条件名称

人群属性条件

人群类型

客户属性

人群行为条件

广告来源 ①

网页/H5行为

小程序行为

公众号行为

会话行为

点击导航

下载文件 ①

自定义行为 ①

共 4 个条件

是否入库？访问指定小程序？访问时长？点击导航

预计触达规模 ①

手机号	QQ	微信openid	自定义通路
-	-	-	-

是否入库

人群类型

请选择

选择

并且

或者

但不是

不同条件之间关系的设置

小程序

小程序: 请选择

距今时间区间: 请选择

访问时长

小程序行为

小程序: 请选择

访问时长(秒): 请选择

距今时间区间: 请选择

点击导航

会话行为

接待通路: 请选择

导航: 请选择

菜单: 请选择

距今时间区间: 请选择

② 新建导入人群包

为企业更好管理想要触达的联系人，企点客服支持企业通过模板导入想要触达的客户。通过人群包导入联系人时，将和已有联系人进行合并去重。

导入人群包

通过人群包导入联系人时，将和已有联系人进行合并去重

1 上传人群包文件

2 填写基本信息

1 下载模版并按格式填写 ①

下载模版

2 上传CSV文件

+

点击选择或拖动文件到此区域

文件小于10M，数据少于5万条，格式：CSV

下一步

③ 新建组合人群包

不同组合包可重新组合为新的人群包。一个组合人群包至多可包含 20 个人群包。

新建组合人群包

* 人群包名称

0/20

人群包描述

0/50

组合来源

自定义人群包

新建人群包123

规模 1496

✓ 已添加

本科测试

规模 3

✓ 已添加

东南亚

规模 1496

+

test_waz1

规模 5

新建人群包8

规模 1496

新建人群包2

规模 0

新建人群包22222

组合结果(2/20)

新建人群包123

规模 1496

本科测试

规模 3

预计触达规模

手机号

0

QQ

2

微信openid

0

由所选人群包取交集生成

保存并新建

取消

组合结果在右边展示，包括已选择的组合包，和预计触达的规模，包括手机号、QQ、微信 openid，触达规模有所选人群包取交集生成。

组合来源

自定义人群包

新建人群包123
规模 1496

本科测试
规模 3

东南亚
规模 1496

test_waz1
规模 5

新建人群包8
规模 1496

新建人群包2
规模 0

新建人群包22222

→

组合结果(3/20)

新建人群包123
规模 1496

本科测试
规模 3

新建人群包8
规模 1496

预计触达规模

手机号

QQ

微信openid

0

2

0

由所选人群包取交集生成

④ 已建好的人群包

已建好的人群包展示在如下页面，直观展示人群规模，点击 icon 还可查看不同通路触达的人群规模。

人群包

+ 新建 (14/100)

全部类型

Q 人群名称

人群名称	描述	自动更新	最近更新时间	各通路触达人群规模	规模
新建人群包123 自定义人群包	123	是	2022-01-11 10:08	<div> <div>各通路触达人群规模</div> <div> <div>手机号</div> <div>QQ</div> <div>微信openid</div> </div> <div> <div>131</div> <div>1365</div> <div>71</div> </div> </div>	1496
本科测试 自定义人群包	-	是	2022-01-11 09:17		3
东南亚 自定义人群包	-	是	2022-01-11 08:58		1,567
test_waz1 自定义人群包	test_waz1_desc	是	2022-01-11 08:52		6
新建人群包8 自定义人群包	-	是	2022-01-11 08:45		1,567
新建人群包2 自定义人群包	-	是	2022-01-11 08:37		0

点击右侧最右侧 icon，可以复制并新建人群包、更新触达规模和删除人群包。

人群包

+ 新建 (14/100)

全部类型

Q 人群名称

人群名称	描述	自动更新	最近更新时间	人群规模	
新建人群包123 自定义人群包	123	是	2022-01-11 10:08	1,567	<div> 编辑 复制并新建 更新触达规模 删除 </div>
本科测试 自定义人群包	-	是	2022-01-11 09:17	3	<div> </div>
东南亚 自定义人群包	-	是	2022-01-11 08:58	1,567	<div> </div>
test_waz1 自定义人群包	test_waz1_desc	是	2022-01-11 08:52	6	<div> </div>

客户分析

(7) 客户漏斗

企点客服提供客户分析功能,对访客的数据开展及时的追踪和分析,便于企业后续调整策略,提高转化效果。客户分析的结果展示为客户漏斗。

该功能需要先至账户中心-【企业管理-员工权限-权限角色】处,勾选“客户漏斗”,才可使用。

- 企业资料
- 企业管理员
- 企业橱窗
- 企业域名
- 开发配置

员工权限

- 组织架构
- 权限角色

财务管理

- 资金账户
- 消耗明细
- 发票开具

第三方账号

- 公众号账号
- 微信小程序账号
- 短信账号
- 微信客服账号

全局设置

编辑权限角色

角色名称

Joyce在线客服

9/10

功能权限

- ☒ 会话接待分组/主动邀请会话/接入前自助导航/客服分配规则/防漏客机制/会话提示语/满意度设置/会话窗口和形象/客户留言/企业快捷回复/会话管理配置/广告来源配置
- ☒ 网站H5接入（会话） ☒ 微信公众号接入
- ☒ 高级会话邀请/高级分配规则 ☒ 微信小程序接入 ☒ 微信客服接入
- ☒ 删除排队客户 ☒ 开通设置 ☐ 工作台右侧面板 ☐ 电商场景
- ☒ 客户库(8)
 - ☒ 导入客户/已归属/我的客户/客户管理 ☒ 公海 ☒ 客户删除
 - ☒ 企业级屏蔽客户 ☒ 客户管理配置 ☒ 客户漏斗
 - ☒ 客户库自定义字段 ☒ 价值评分规则/价值评分应用
- ☐ 企业管理(1)
 - ☐ 消息记录导出 ☐ 资金账户
 - ☐ 企业资料/企业管理员/开发配置/登录安全/敏感操作日志/敏感词监控/外部搜索管理

数据权限

- 设置【数据权限】
- 互动营销
- 视频库
- 音频库
- 文件库

配好权限后，员工进入客户漏斗页面后，默认会显示最近 7 天的 4 个核心数据（最多可以手动选择 1 年）。

客户漏斗

昨天	最近7天	最近30天	2021-11-30 至 2021-12-06
接触客户数	成单客户数	成单率	平均成单时间
27	0	0.00 %	-

***接触客户数：**接触企点一段时间内，客户发起 QQ 会话、电话、咨询公众号人工客服、微信小程序或被导入到客户库均属于接触范畴，对应的客户数为接触客户数

***接触客户数并不等于客户库的客户数，**是因为触发接待组件后有发起临时会话，如果在销售模块设置手动入库，那么发起临时会话也不会自动进客户库

***成单客户数：**所选时间段内接触企点的客户，由员工进行接待跟进，跟进状态扭转为成单

的客户数量

***成单率**=成单客户数/接触客户数

***平均成单时间**：取成单客户成单时间平均值（更新状态可以多次，客户从潜在客户转变为已成单，是按首次成单时间来算）

① 阶段总览&阶段详情

在“阶段总览”和“阶段详情”处，可以看到每个阶段的客户数、阶段间转化率、单个阶段的详细数据。

点击“阶段总览”中某个阶段名称，右侧“阶段详情”处会显示这个阶段的客户来源、不同来源客户所占比例等详细情况。

*如果数据为 0 则会显示为暂无数据



*在阶段中的“接触”“待跟进”为数据分析模块固定名称，“已成单”为销售模块固定名称，其余阶段均可在【客户管理配置】-【[客户属性设置](#)】中进行修改

*初步沟通的人数若少于接触的人数，是因为企业设置了手动入库

***客户数**：在选定时间段内处于该阶段的客户的数量

***阶段转化率**：从上一阶段转化到本阶段的客户所占的比例

② 客户转化

客户转化处，可查看客户数、阶段转化率和平均成单时间，对不同跟进阶段的三种客户来源

进行客户数和阶段转化率的细分、汇总，对三种客户来源的平均成单时间的细分。

客户转化

客户数
阶段转化率
导出CSV

	接触	待跟进	跟进中	已成单	平均成单时间
QQ ^	14	2	1	0	-
加好友	1	1	1	0	-
QQ员工会话	9	0	0	0	-
QQ企业主号会话	4	1	0	0	-
公众号 v	1	1	0	0	-
网页 v	7	2	0	0	-
汇总	22	5	1	0	-

*可以导出 csv

客户评估

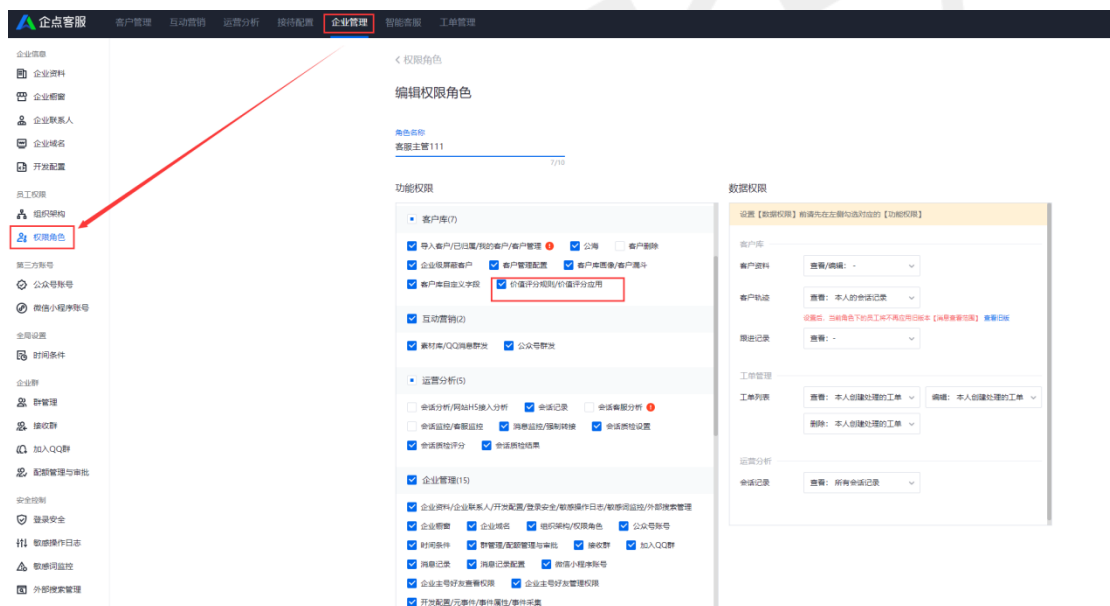
(8) 价值评分规则

设置评分规则后，系统将根据规则自动为客户计算分值，帮助客服和销售快速识别、统计客户价值并提供相应服务。

在账户中心-【客户管理】-【客户评估】-【价值评分规则】和【价值评分应用】菜单，企业可对客户的基础信息和行为信息设置不同权重的评分规则。进而直观的对客户进行评估，获取客户关键画像，提高员工接待效率。



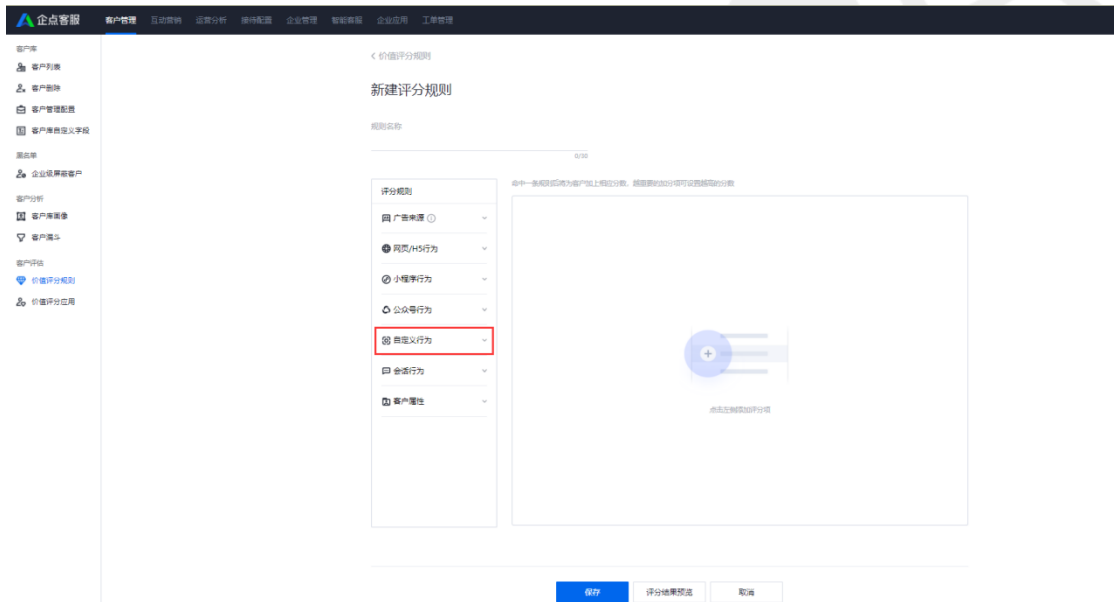
管理员需先在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中为需要的员工勾选“价值评分规则/价值评分应用”权限。



有权限的员工在账户中心【价值评分规则】页面，点击“新建评分规则”，即可对客户评分规则进行设置。



管理员默认可根据企业需求, 对客户的广告来源、网页/H5 行为、小程序行为、公众号行为、自定义行为、会话行为、客户属性设置不同权重的评分规则。



其中, 网页/H5 广告来源评分维度包含: 活动名称、推广渠道、推广媒介、关键词及推广内容。(需在广告来源追踪中配置完成后才可进行调用, 评分参数可自定义修改配置)

< 价值评分规则

编辑评分规则

规则名称

rule1

5/30

数据取自“网页/H5流量跟踪”模块

广告来源 ①

+ 活动名称

+ 推广渠道

+ 推广媒介

+ 关键词

+ 推广内容

网页/H5行为

小程序行为

公众号行为

自定义行为

会话行为

客户属性

命中一条规则后将为客户加上相应分数，越重要的加分项可设置越高的分数

活动名称

广告计划1 分值 111

百度 分值 999

添加评分项

关键词

关键词1 分值 999

添加评分项

关注公众号

独角兽旅游 30天内 分值 999

添加评分项

点击导航

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

接待配置

企业管理

智能客服

工单管理

员工设置

会话接待分配

接入设置

网站/H5接入

公众号接入

微信小程序接入

会话设置

会话提示语

客服分配

防骚扰机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口和形象

消息提醒设置

会话管理配置

企业快捷回复

消息消息

广告来源配置

高级会话设置

高级分配规则

高级会话引导规则

网页/H5流量跟踪

此功能帮助企业轻松添加URL参数，以便跟踪各个流量的来源。来源信息将显示在工作台，帮助员工分析访客来源。你可以在设置里自定义来源参数名称。创建广告跟踪的流程为：1.确定推广网页URL——2.设置跟踪参数——3.生成新的跟踪参数的URL——4.复制链接到其他平台的推广目标URL位置

创建跟踪链接 设置

编辑

CampaignSource	推广渠道
CampaignMedium	推广媒介
CampaignName	活动名称
CampaignTerm	关键词
CampaignContent	推广内容

网页/H5 行为评分维度包含：访问指定网页/H5 的距今天数、访问次数、访问时长，及访问的接待组件。

评分规则

- 广告来源 ①
- 网页/H5行为
 - 访问指定网页/H5
 - 网页/H5访问页数
 - 访问时长
 - 点击接待组件
- 小程序行为
- 公众号行为
- 自定义行为
- 会话行为
- 客户属性

命中一条规则后将为客户加上相应分数。越重要的加分项可设置越高的分数

活动名称

广告计划1 分值 111

百度 分值 999

添加评分项

关键词

关键词1 分值 999

添加评分项

关注公众号

独角兽旅游 30天内 分值 999

添加评分项

点击导航

小程序行为评分维度包含：访问指定小程序的距今天数、访问次数、访问时长，及访问小程序的接待组件。

评分规则

- 广告来源 ①
- 网页/H5行为
- 小程序行为
 - 访问指定小程序
 - 访问页面数
 - 访问时长
 - 点击小程序接待
- 公众号行为
- 自定义行为
- 会话行为
- 客户属性

命中一条规则后将为客户加上相应分数。越重要的加分项可设置越高的分数

活动名称

广告计划1 分值 111

百度 分值 999

添加评分项

关键词

关键词1 分值 999

添加评分项

关注公众号

独角兽旅游 30天内 分值 999

添加评分项

点击导航

网页接待 非工作时间机器人接入 多机器人 30天内 分值 100

公众号行为评分维度包含：关注指定公众号的距今天数、及关注指定公众号的具体自定义菜单栏。

评分规则

广告来源

网页/H5行为

小程序行为

公众号行为

自定义行为

会话行为

客户属性

命中一条规则后将为客户加上相应分数，越重要的加分项可设置越高的分数

活动名称

广告计划1

分值111

百度

分值999

添加评分项

关键词

关键词1

分值999

添加评分项

关注公众号

独角兽校游

30天内

分值999

添加评分项

点击导航

自定义行为支持用户选择事件并设置评分。该功能可增强不同企业配置评分规则的能力，实现智能识别客户价值。

客户管理配置

客户库自定义字段

黑名单

企业级屏蔽客户

人群管理

人群包

客户分析

客户漏斗

客户评估

价值评分规则

价值评分应用

新建评分规则

规则名称

0/30

命中一条规则后将为客户加上相应分数，越重要的加分项可设置越高的分数

评分规则

广告来源

网页/H5行为

小程序行为

公众号行为

自定义行为

会话行为

客户属性

自定义行为

选择事件

系统事件

短信

邮件

公众号

内容

活动

销售协同

接待

无分组

加0分

下一步

取消

会话行为评分维度包含：点击的具体导航、具体导航菜单，以及选择的接待通路。

254

评分规则

广告来源 ①

网页/H5行为

小程序行为

公众号行为

自定义行为

会话行为

+

 点击导航

客户属性

命中一条规则后将为客户加上相应分数。越重要的加分项可设置越高的分数

活动名称

广告计划1

分值 111

⊖

百度

分值 999

⊖

⊕

 添加评分项

关键词

关键词1

分值 999

⊖

⊕

 添加评分项

关注公众号

独角兽旅游

30天内

分值 999

⊖

⊕

 添加评分项

点击导航

网页接待

非工作时间机器人接入

多机器人

30天内

分值 100

⊖

请选择接待通路

请选择导航

请选择菜单

30天内

分值 0

⊖

⊕

 添加评分项

客户属性评分维度包含：是否入库、客户来源、创建时间、客户类型、客户状态、客户姓名、性别、生日、学历、公司、职务、地址、备注、标签、联系方式及客户库自定义字段。

255

评分规则

客户属性

是否入库

客户来源

创建时间

客户类型

状态

姓名

性别

生日

学历

公司

职务

地址

备注

客户标签

手机

QQ

命中一条规则后将为客户加上相应分数，越重要的加分项可设置越高的分数

活动名称

广告计划1

分值 111

添加评分项

关键词

关键词1

分值 999

添加评分项

关注公众号

独角兽旅游 30天内

分值 999

添加评分项

点击导航

网页接待 非工作时间机器人接入 多机器人 30天内

分值 100

添加评分项

用户自定义字段

组团 包含 请选择

分值 12

添加评分项

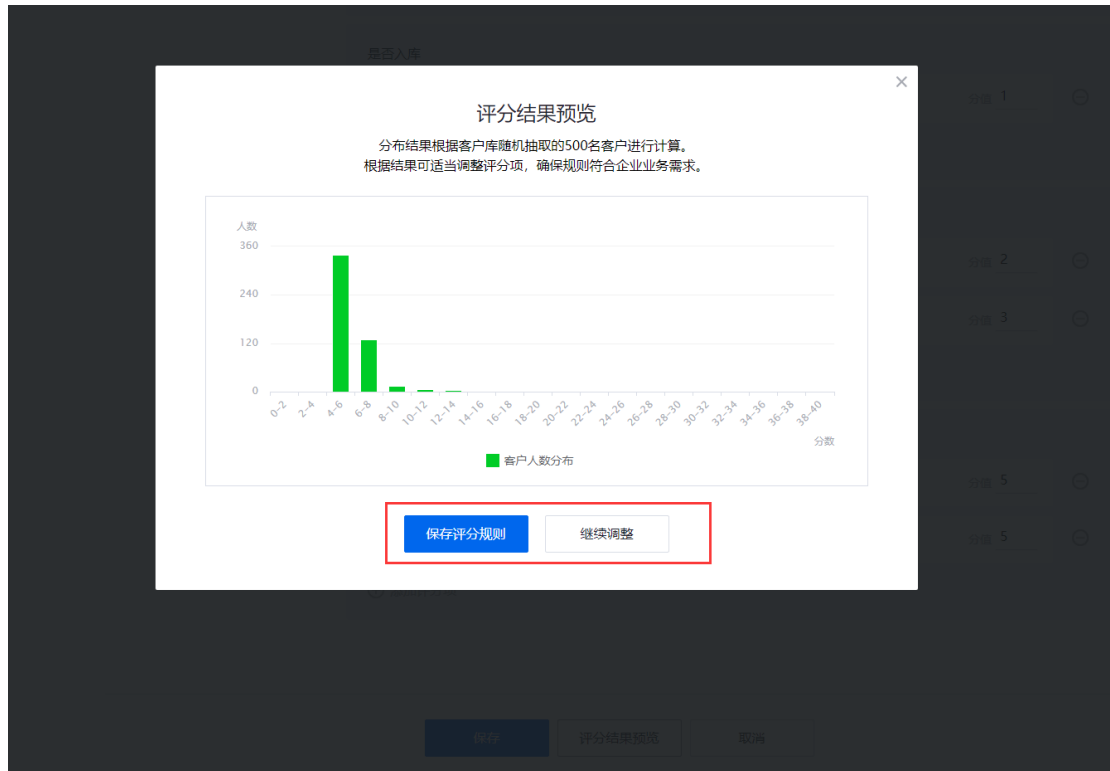
设置完成后点击保存，评分结果支持预览客户库分布情况。

保存

评分结果预览

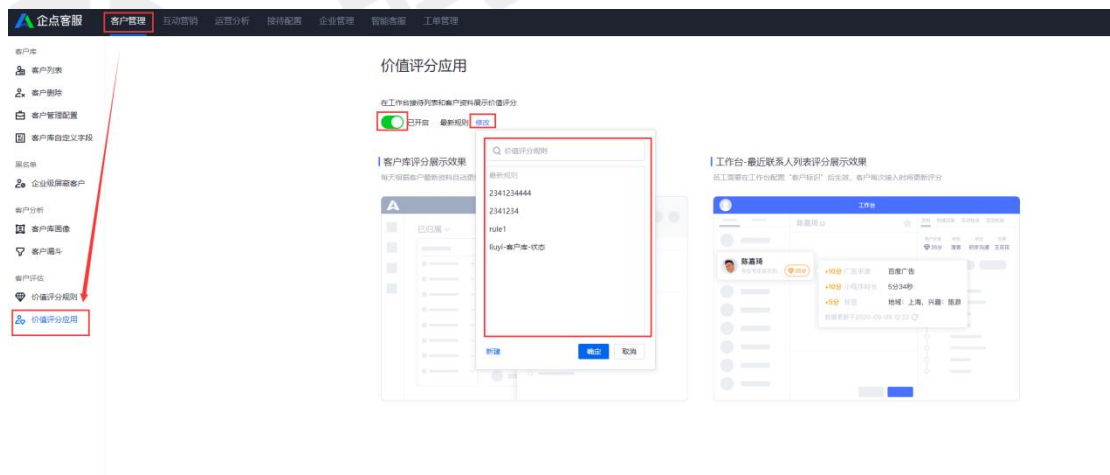
取消

分布结果根据客户库随机抽取的 500 名客户进行计算。管理员可根据结果适当调整评分项，确保该规则符合企业业务实际需求。



(9) 价值评分应用

客户价值评分规则设置后需在【价值评分应用】页面中开启并选择需要应用的规则。



客户评分结果每天根据最新资料自动更新评分 1 次，管理员也可手动更新，手动更新次数一天最多 5 次。

客户库评分展示效果

每天根据客户最新资料自动更新评分1次 手动更新(1/5次)

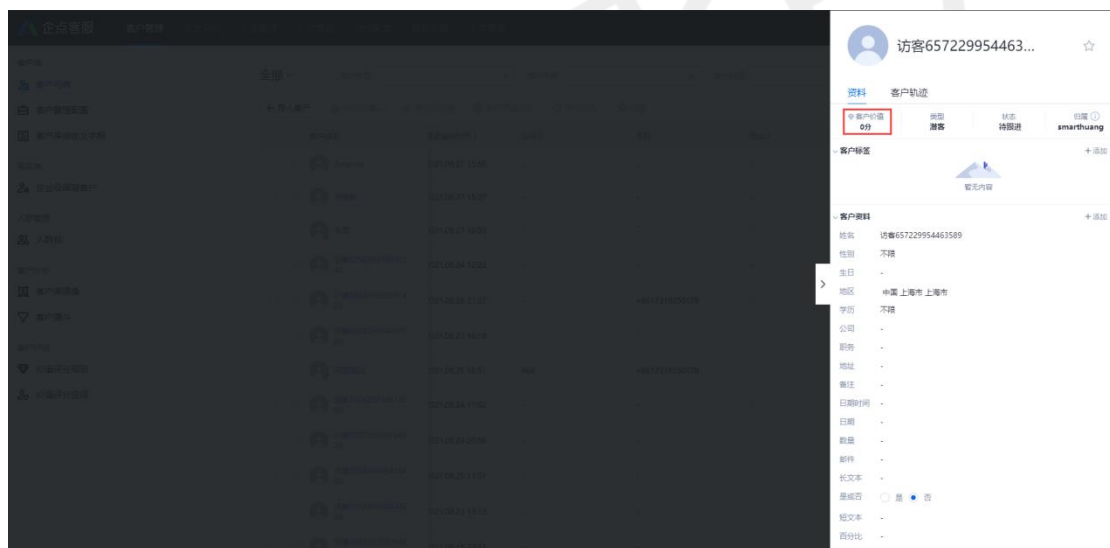


工作台-最近联系人列表评分展示效果

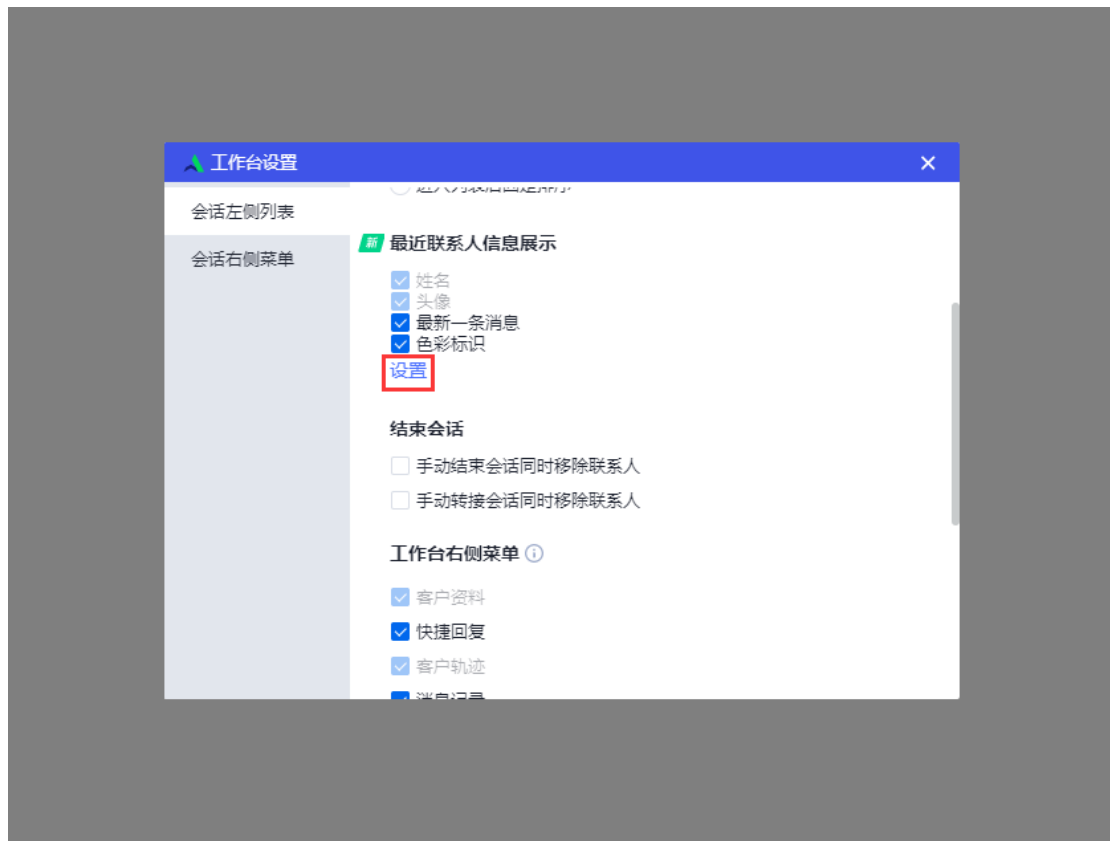
员工需要在工作台配置“客户标识”后生效，客户每次接入时将更新评分



第一次开启应用后，会触发一次全量打分，在打分完成后，可以查看打分结果的地方包括账户中心及工作台，账户中心中，在【客户管理】-【客户列表】中可以查看具体客户的具体评分。



在工作台中，最近联系人列表支持展示客户价值评分结果，员工需在工作台-【系统设置】-【会话左侧列表】中配置“客户标识”后生效，客户每次接入时会更新评分。





工作台对话框右侧客户资料页客户价值字段以及客户库页面也可以查看具体用户的具体价值评分，方便员工在沟通中优先处理高价值客户的问题，提高接待效率。

客户

群

同事

全部

排队

在线访客

全部会话

群陌幽深, 故事依旧

访客181410510302078

群陌幽深, 故事依旧

Le vent se lève

访客861409338584...

访客894903681059...

TOUCH

D_Chase

访客9950678016

☆薙裝の卅脱...

11:59

昨天

1-6

10-12-30

10-11-25

10-11-12

10-11-12

20-11-6

20-10-4

100

100

0

0

0

0

0

0

[图片]客户已接入, 会话开始

[其他消息]

[其他消息]

[其他消息]

[其他消息]

[其他消息]

[其他消息]

[其他消息]

[其他消息]

QQ企业主号

状态

数据更新于 2021-1-13 11:53

你好

QQ企业主号 独角兽旅游

正在和外部人员对话

包含 待跟进、初沟通、再次咨询、有奖推荐、adfaf、包含 7天内

状态 未解决 会话主题 添加

客户资料

客户价值

类型

状态

归属

添加标签

姓名

性别

生日

地区

学历

QQ

跟进记录

添加跟进记录

客户社交关系

100分

潜在客户

待跟进

无

群陌幽深, 故事依旧

女

1994-02-05

中国 上海 浦东新区

不限

2598953945

跟进记录

添加跟进记录

客户社交关系

通讯录

客户库

消息监控

工作台

工单

全部

客户管理

客户管理

导入客户

修改归属人

移动至公海

修改跟进状态

修改标签

客户姓名	操作次数
访客181410510302078	1
Le vent se lève	14
客户名称	34
巷陌幽深, 故事依旧	6
D_Chase	2
TOUCH	2
访客9550678015	40
lany	1

客户价值

100分

类型

潜客

状态

待跟进

归属

无

+ 添加标签

姓名	巷陌幽深, 故事依旧	性别	女
生日	1994-02-05	地区	中国 上海 浦东新区
学历	不限		

QQ

2598953945

+ 添加跟进记录

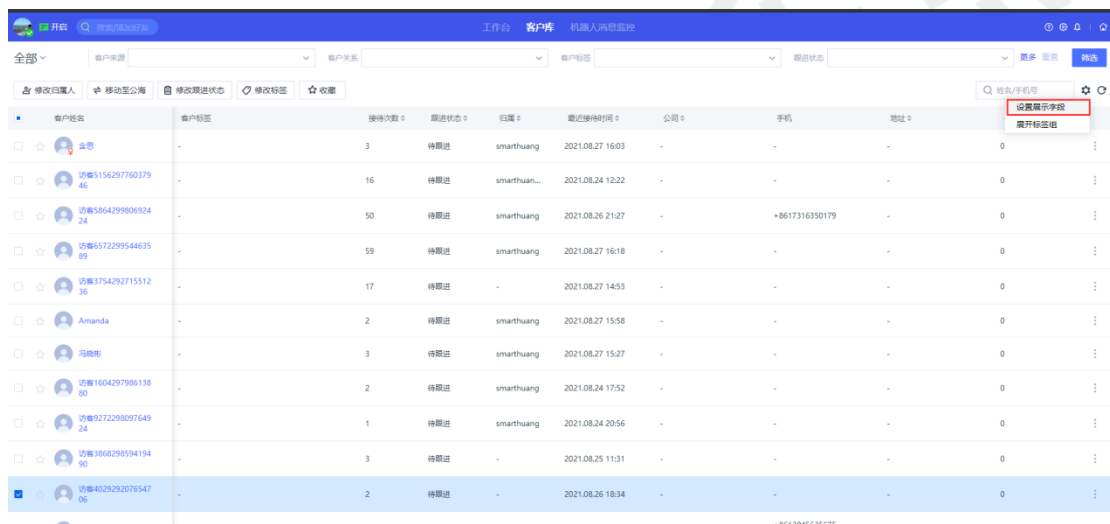
跟进记录

+ 添加跟进记录

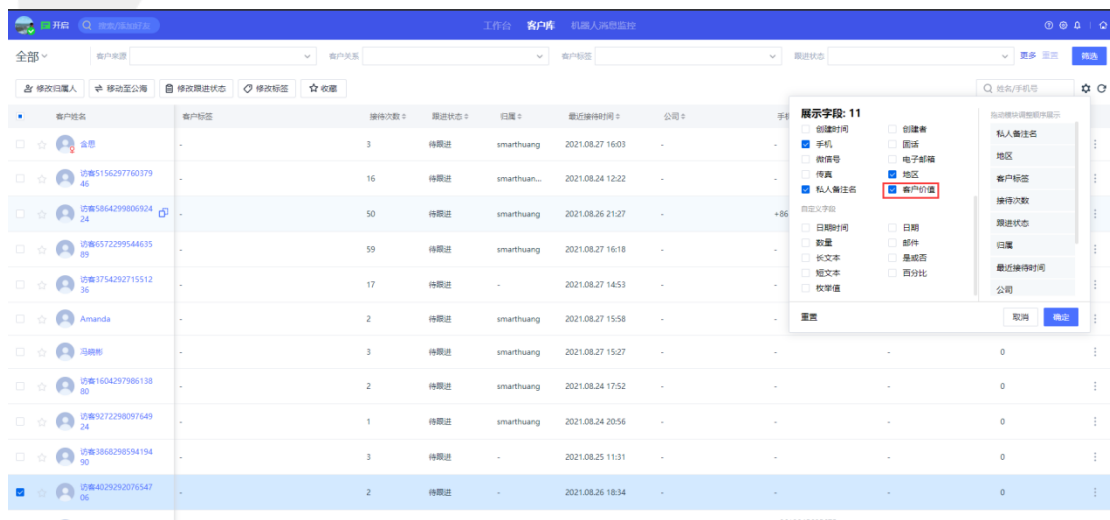


客户姓名	客户标签	接待次数	跟进状态	归属	最近接待时间	公司	手机	地址	客户价值
金碧	-	3	待跟进	smarthuang	2021.08.27 16:03	-	-	-	0
访客515629776037945	-	16	待跟进	smarthuan...	2021.08.24 12:22	-	-	-	0
访客58642980692424	-	50	待跟进	smarthuang	2021.08.26 21:27	-	+8617316350179	-	0
访客657229954463589	-	59	待跟进	smarthuang	2021.08.27 16:18	-	-	-	0
访客375429271551236	-	17	待跟进	-	2021.08.27 14:53	-	-	-	0
Amanda	-	2	待跟进	smarthuang	2021.08.27 15:58	-	-	-	0
冯晓彬	-	3	待跟进	smarthuang	2021.08.27 15:27	-	-	-	0
访客160429798613880	-	2	待跟进	smarthuang	2021.08.24 17:52	-	-	-	0
访客927229809764924	-	1	待跟进	smarthuang	2021.08.24 20:56	-	-	-	0
访客386829859419490	-	3	待跟进	-	2021.08.25 11:31	-	-	-	0
访客402929207654706	-	2	待跟进	-	2021.08.26 18:34	-	-	-	0

其中，客户库列表展示字段在客户库页面设置-【设置】-【设置展示字段】中配置，需勾选“客户价值”字段。

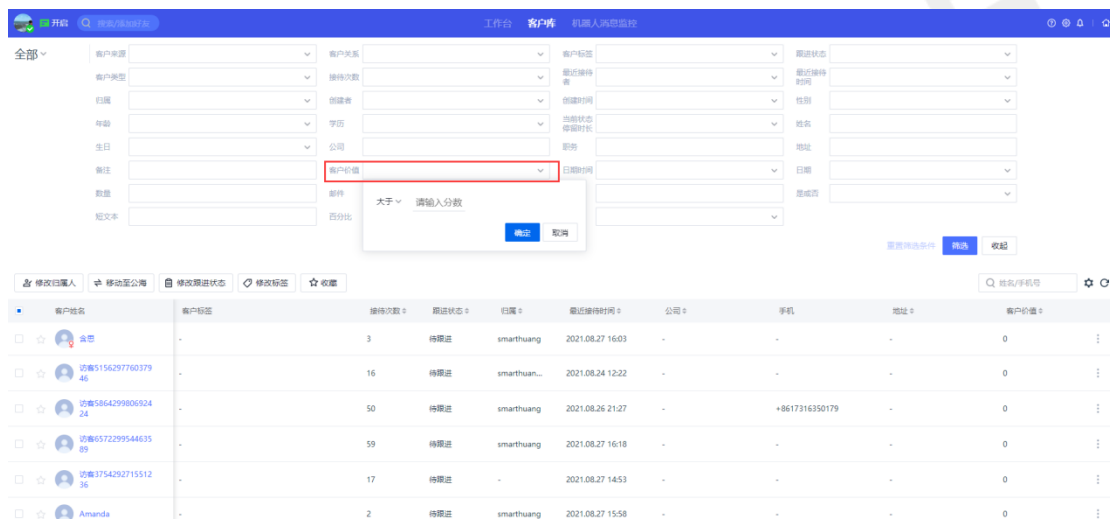


客户姓名	客户标签	接待次数	跟进状态	归属	最近接待时间	公司	手机	地址	客户价值
金碧	-	3	待跟进	smarthuang	2021.08.27 16:03	-	-	-	0
访客515629776037945	-	16	待跟进	smarthuan...	2021.08.24 12:22	-	-	-	0
访客58642980692424	-	50	待跟进	smarthuang	2021.08.26 21:27	-	+8617316350179	-	0
访客657229954463589	-	59	待跟进	smarthuang	2021.08.27 16:18	-	-	-	0
访客375429271551236	-	17	待跟进	-	2021.08.27 14:53	-	-	-	0
Amanda	-	2	待跟进	smarthuang	2021.08.27 15:58	-	-	-	0
冯晓彬	-	3	待跟进	smarthuang	2021.08.27 15:27	-	-	-	0
访客160429798613880	-	2	待跟进	smarthuang	2021.08.24 17:52	-	-	-	0
访客927229809764924	-	1	待跟进	smarthuang	2021.08.24 20:56	-	-	-	0
访客386829859419490	-	3	待跟进	-	2021.08.25 11:31	-	-	-	0
访客402929207654706	-	2	待跟进	-	2021.08.26 18:34	-	-	-	0



客户姓名	客户标签	接待次数	跟进状态	归属	最近接待时间	公司	手机	地址	客户价值
金碧	-	3	待跟进	smarthuang	2021.08.27 16:03	-	-	-	0
访客515629776037945	-	16	待跟进	smarthuan...	2021.08.24 12:22	-	-	-	0
访客58642980692424	-	50	待跟进	smarthuang	2021.08.26 21:27	-	+8617316350179	-	0
访客657229954463589	-	59	待跟进	smarthuang	2021.08.27 16:18	-	-	-	0
访客375429271551236	-	17	待跟进	-	2021.08.27 14:53	-	-	-	0
Amanda	-	2	待跟进	smarthuang	2021.08.27 15:58	-	-	-	0
冯晓彬	-	3	待跟进	smarthuang	2021.08.27 15:27	-	-	-	0
访客160429798613880	-	2	待跟进	smarthuang	2021.08.24 17:52	-	-	-	0
访客927229809764924	-	1	待跟进	smarthuang	2021.08.24 20:56	-	-	-	0
访客386829859419490	-	3	待跟进	-	2021.08.25 11:31	-	-	-	0
访客402929207654706	-	2	待跟进	-	2021.08.26 18:34	-	-	-	0

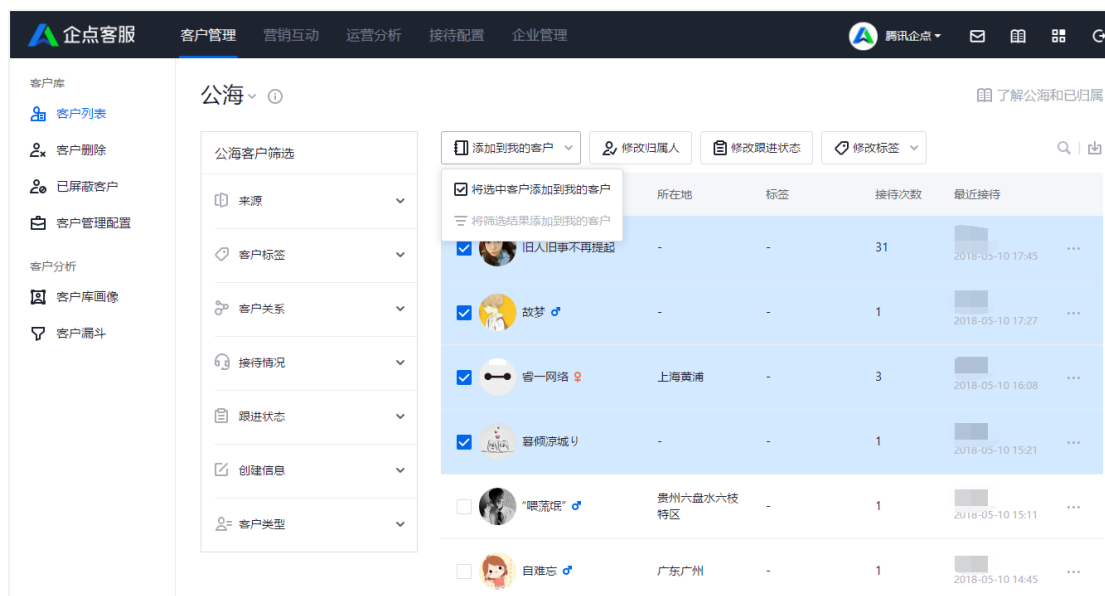
客户价值评分支持在工作台客户会话列表、客户库高级筛选，提高了客户管理的效率。



(10) 相关常见问题

Q1：为什么设置归属后，在客户端仍然无法找到他并与会话？

A：已归属与我的客户也是两个体系，没有必然联系，已归属为 B 侧独占的 C 侧，而我的好友为 B 侧当前可在客户端上实时触达的 C 侧，包含公海客户与归属客户两部分，如目前需要实时触达某个或某类 C 侧可在【客户管理】模块-【客户列表】功能中找到他/他们并添加到我的客户，如下图所示：



*公海数量最高 100 000，目前归属数量单工号最高可达 2000，我的客户数量单工号最高可达 2000

*简易公式如下所示：

- 1、企业客户库=公海（所有未归属的客户）+已归属（所有工号的归属客户）
- 2、我的客户=公海（公海里直接设置的客户+直接加好友的客户+C 侧查找工号发起临时会话的客户）+已归属（本工号）

Q2：合并客户之后被合并的客户发送消息会怎样？

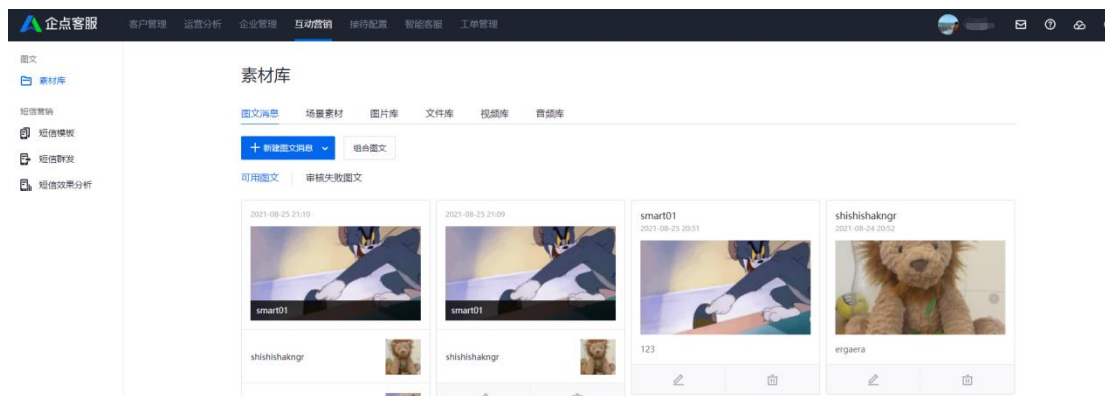
A：如果把客户 b 合并到客户 a，账户中心和客户端只显示客户 a，但是如果客户通过 b 的通路发送消息，仍然可以收到。

7. 互动营销

图文

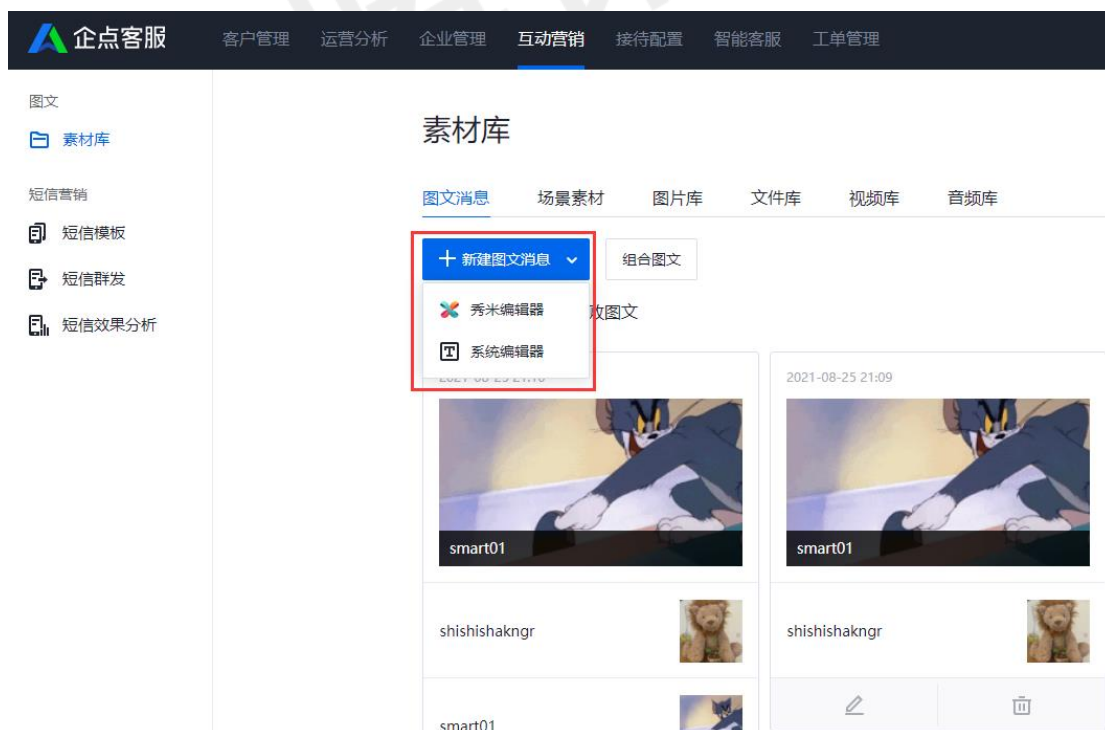
(1) 素材库

素材库包括图文消息、场景素材、图片库、文件库、视频库、音频库等板块。企业在群发时，可调用素材库内的素材，实现快速发送。



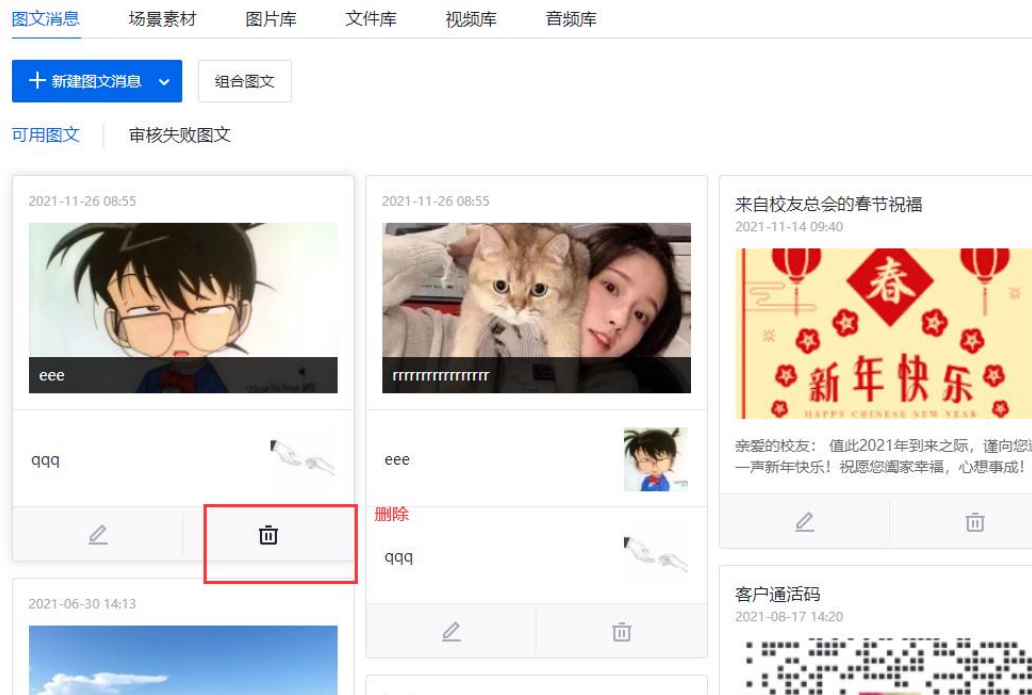
① 图文消息

新建图文消息可选择跳转秀米或系统编辑器。



编辑已有图文时，会根据新建时的选择，自行跳转秀米或系统编辑器，并可对已有图文进行删除和组合操作。

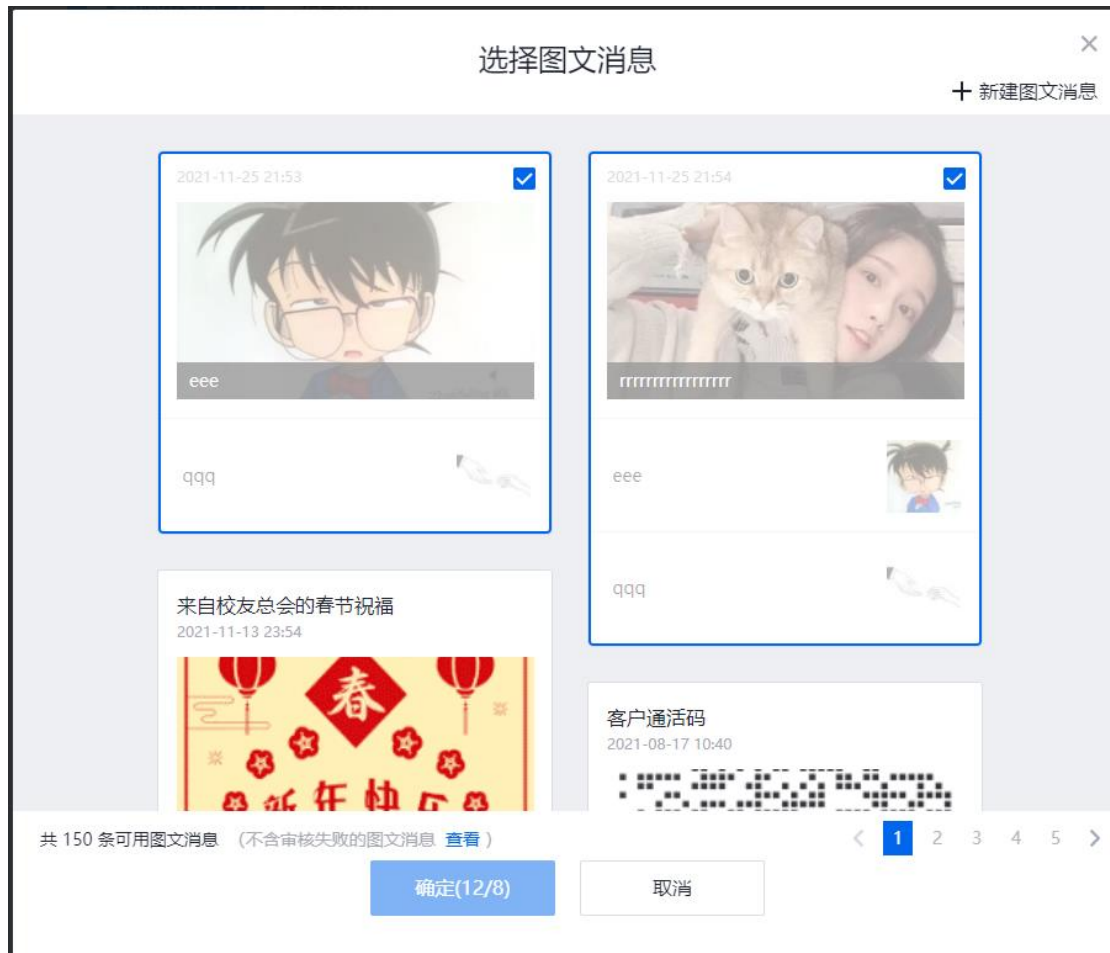
素材库



想要组合图文时，点击“组合图文”，可对已建好的图文消息进行组合，单次至多组合 8 条图文消息。

素材库





其中系统编辑器的使用方法与微信、QQ 公众平台系统编辑器的使用方法类似,如下图所示:

< 新建图文消息

标题

选择已有图文

新建空白图文

* 标题

0/54

作者

0/20

选择图片

封面图片
建议尺寸900*500px

☒ 封面显示在正文中

摘要

0/120

* 正文

16px

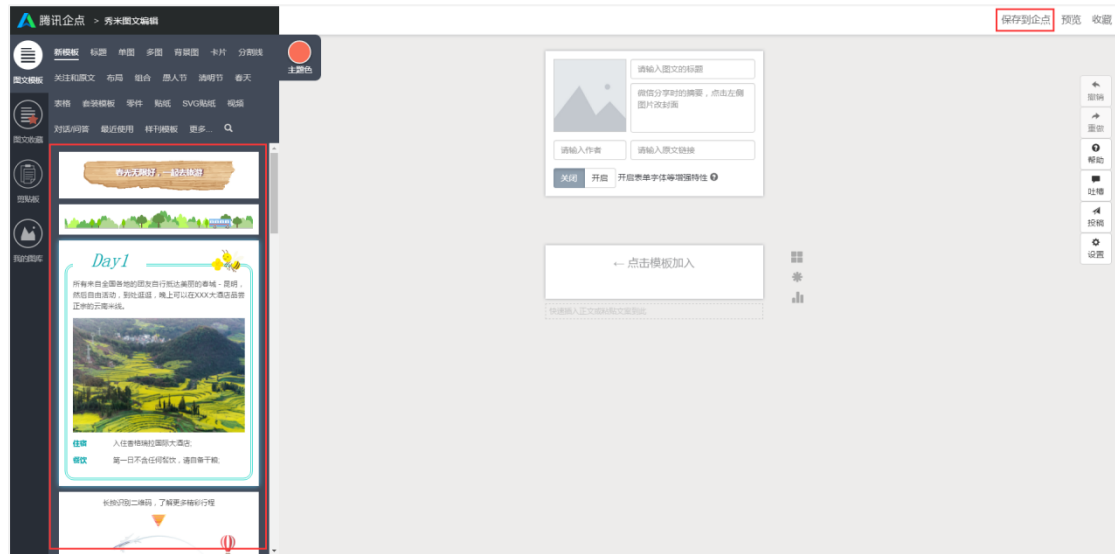
原文链接（选填）

http://

提交

预览

秀米编辑器则可以丰富图文排版、优化你粉丝的阅读体验，具体操作如下图所示：

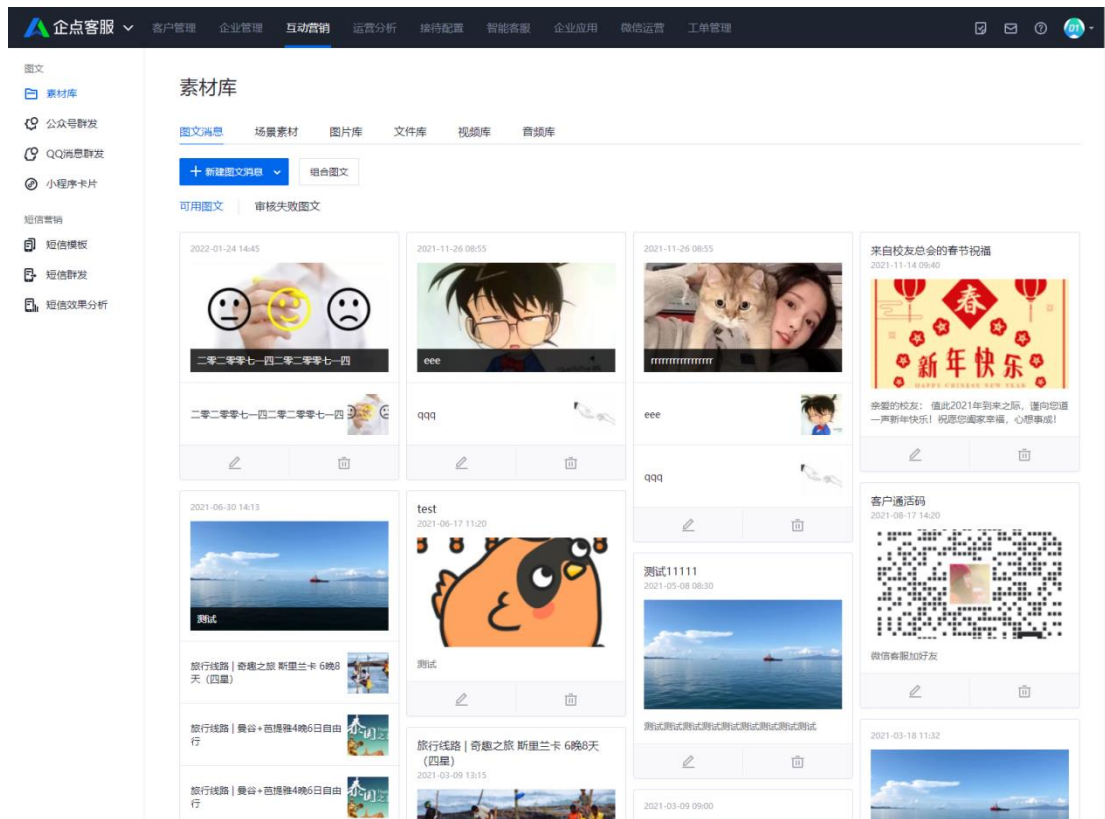


支持复制图片到企点编辑器中，包括系统截图、网站图片复制、本地拖曳上传、本地图片复制粘贴等，方便操作，提高素材编辑效率。



*点击查看图文编辑的限制

注意：在该页面新建图文素材需进行审核。



审核通过的文章可正常使用，审核中的文章将无法编辑，如下图所示；

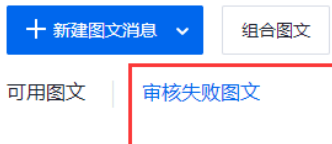


*人工审核不通过的文章，原文链接访问时提示内容暂时无法访问

审核失败的图文可点击“审核失败图文”查看。

素材库

图文消息 场景素材 图片库 文件库 视频库 音频库



暂无图文消息

② 场景素材

场景新建或编辑均默认跳转至秀米秀制作，可对单篇场景进行删除、复制链接和数据查看的操作。



已建好的场景页可编辑、删除、复制链接、下载二维码，还可查看数据。

鼠标移动至场景页上，转换为二维码，可用手机扫码预览效果。

素材库

图文消息

场景素材

图片库

文件库

视频库

音频库

+ 新建场景页



招生

2017-11-16 11:55









素材库

图文消息

场景素材

图片库

文件库

视频库

音频库

+ 新建场景页

手机扫码查看效果







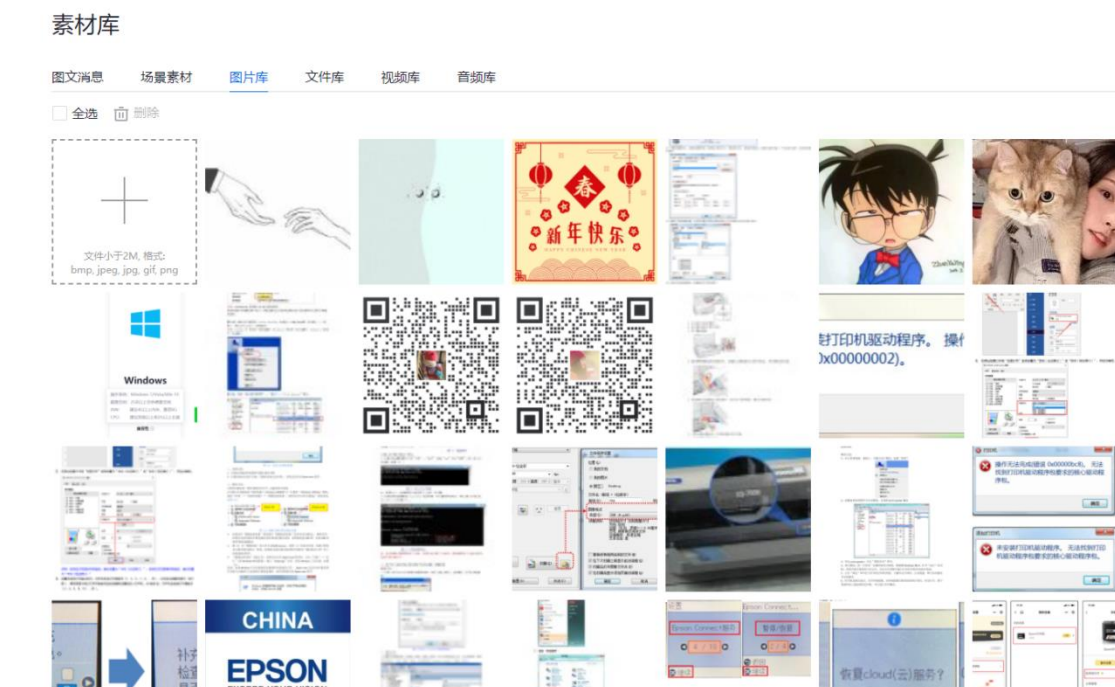




③ 图片库

可对图片进行单张或批量的上传、编辑名称、删除的操作，图片受到格式与大小的限制，已在库中的图片可被直接应用于公众号搭建和推送。

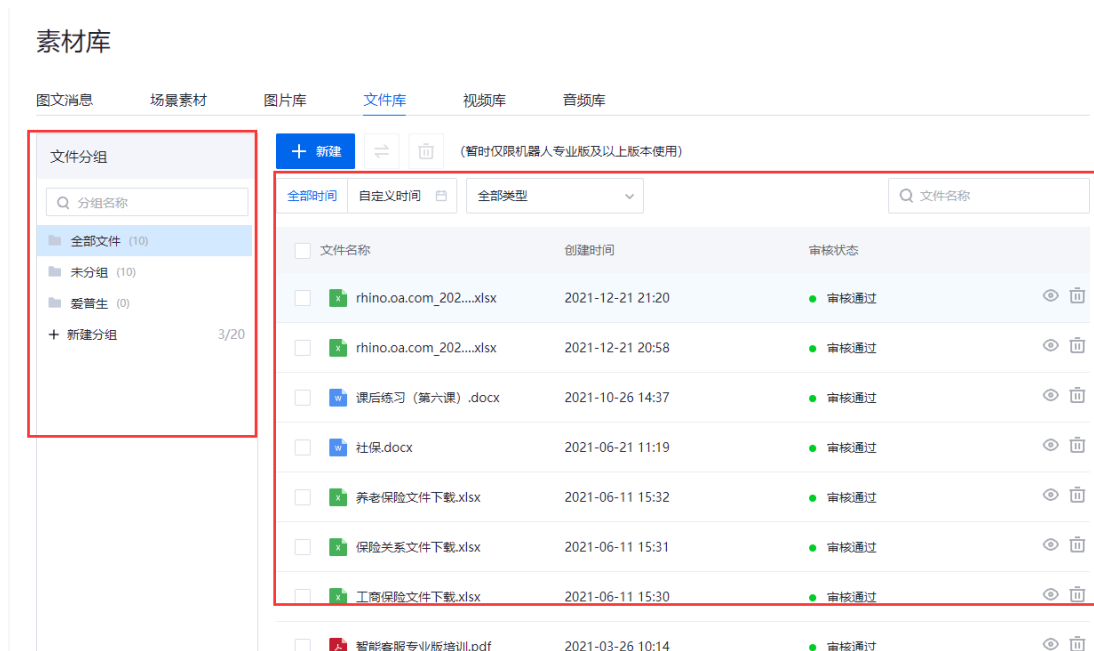
*上传图片文件需要小于 2M，格式：bmp、jpeg、jpg、gif、png



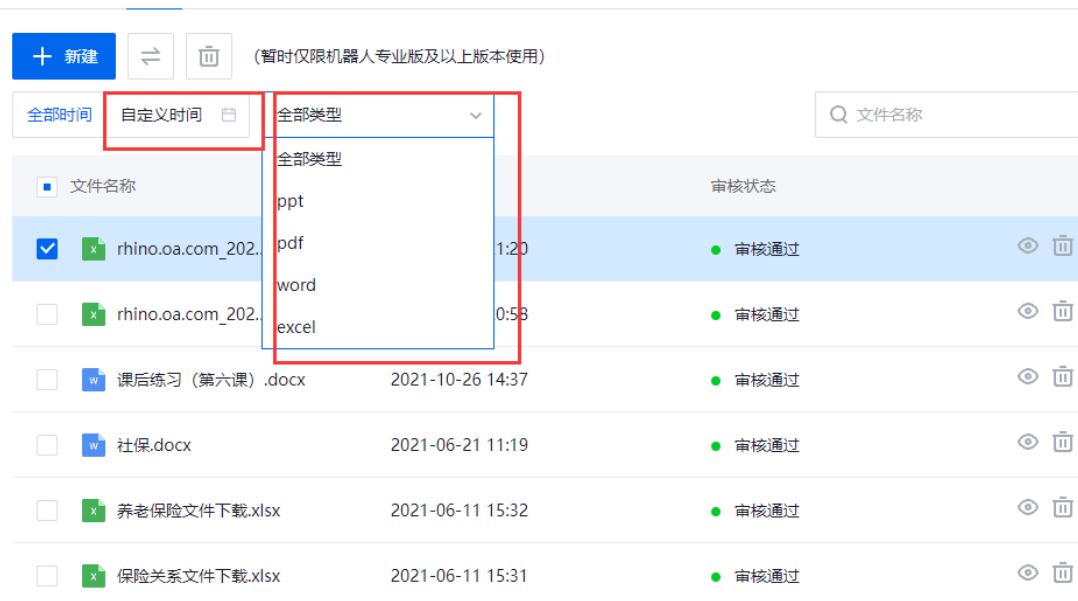
④ 文件库

文件库暂时仅限机器人专业版及以上版本使用。

左侧展示文件分组，右侧呈现文件详情。



可根据时间维度和文件类型筛选建好的文件。



可对选中的文件进行批量移动、删除等操作。



点击新建，可上传文件（支持 20M 以内的 pdf、ppt、word、excel 文件），并支持填写分享标题、摘要内容和缩略图，效果可在左侧预览。

< 文件

新建文件

上传文件

支持20M以内的pdf、ppt、word、excel文件

分享效果设置

效果预览

分享标题

 0/24

摘要内容

 0/30

缩略图

+

建议图片长宽比例为1:1

保存

取消

⑤ 视频库

视频库支持上传视频，并支持设置视频分组。

素材库

图文消息

场景素材

图片库

文件库

视频库

音频库

全部视频 (1)

未分组 (1)

+ 新建分组 0/20

+ 添加

≡

🗑️

全选

全部

自定义时间

全部视频来源

全部状态

当前本地上传视频共0个，可上传上限为300个

<input type="checkbox"/>	视频	来源	更新时间	状态	
<input type="checkbox"/>		腾讯企点	腾讯视频	2021-08-09 16:32	待使用

共 1 项，每页显示 15

*从微信平台同步的视频素材不占用本地上传额度

添加视频时，可选择上传本地视频/添加腾讯视频。

本地视频支持 100MB 以内的 wmv/3gp/avi/f4v/m4v/mp4/mpg/ogv/vob 格式文件，可

设置视频分组和素材标签。

< 视频库

上传本地视频

[↑ 选择视频](#) 支持100MB以内的wmv/3gp/avi/f4v/m4v/mp4/mpg/ogv/vob格式文件

所属分组

未分组

素材标签

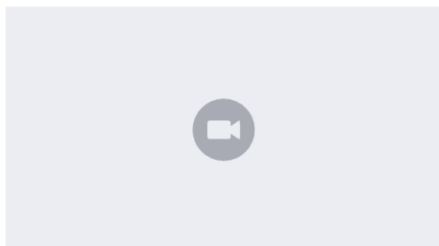
[+](#) 添加标签

添加**腾讯视频**时，可通过腾讯视频链接来快速完成上传操作（如页面右侧所示）。支持填写视频标题、上传视频封面、选择视频分组、设置素材标签。

< 基础素材

上传视频

腾讯视频链接



视频标题 0/54

视频封面 ☒ 默认封面 ☐ 自定义



视

视频分组
未分组

素材标签

[+](#) 添加标签

① 如何获取腾讯视频链接？

第一步

用浏览器打开视频，点击播放窗下方的分享符号



第二步

点击弹窗中的 复制页面地址 或 复制通用代码，并粘贴到本页



⑥ 音频库

音频库支持上传音频，并支持为音频分组。

素材库



(2) 公众号群发

公众号群发分为新建群发、群发管理、查看余额 3 个子菜单。公众号群发需在企点账号中绑定认证公众号才可群启动。


公众号群发支持图片、文本、图文 3 种消息类型，可选择群发名单，该名单支持新建人群包和选择人群包。发送时间可支持立即发送和定时发送。

公众号群发

新建群发 群发管理 查看余额

群发规则

选择消息类型



图文消息



图片消息



文本消息

选择群发公众号



独角兽旅游
微信服务号

☐



企点测试账号
微信订阅号

不支持群发

去认证

群发名单

选择

发送时间

☒ 立即发送

☐ 定时发送

接待组件 仅图文消息支持添加接待组件

+ 添加接待组件

选择群发名单

新建人群包

选择人群包

选择的条件将保存为人群包，下次若选用相同人群，可直接选择人群包；要使用更多条件？去创建

客户属性

跟进接待

基础信息

客户类型

不限

修改

客户来源

不限

修改

客户关系

不限

修改

客户标签

不限

修改

归属

不限

修改

创建者

创建时间

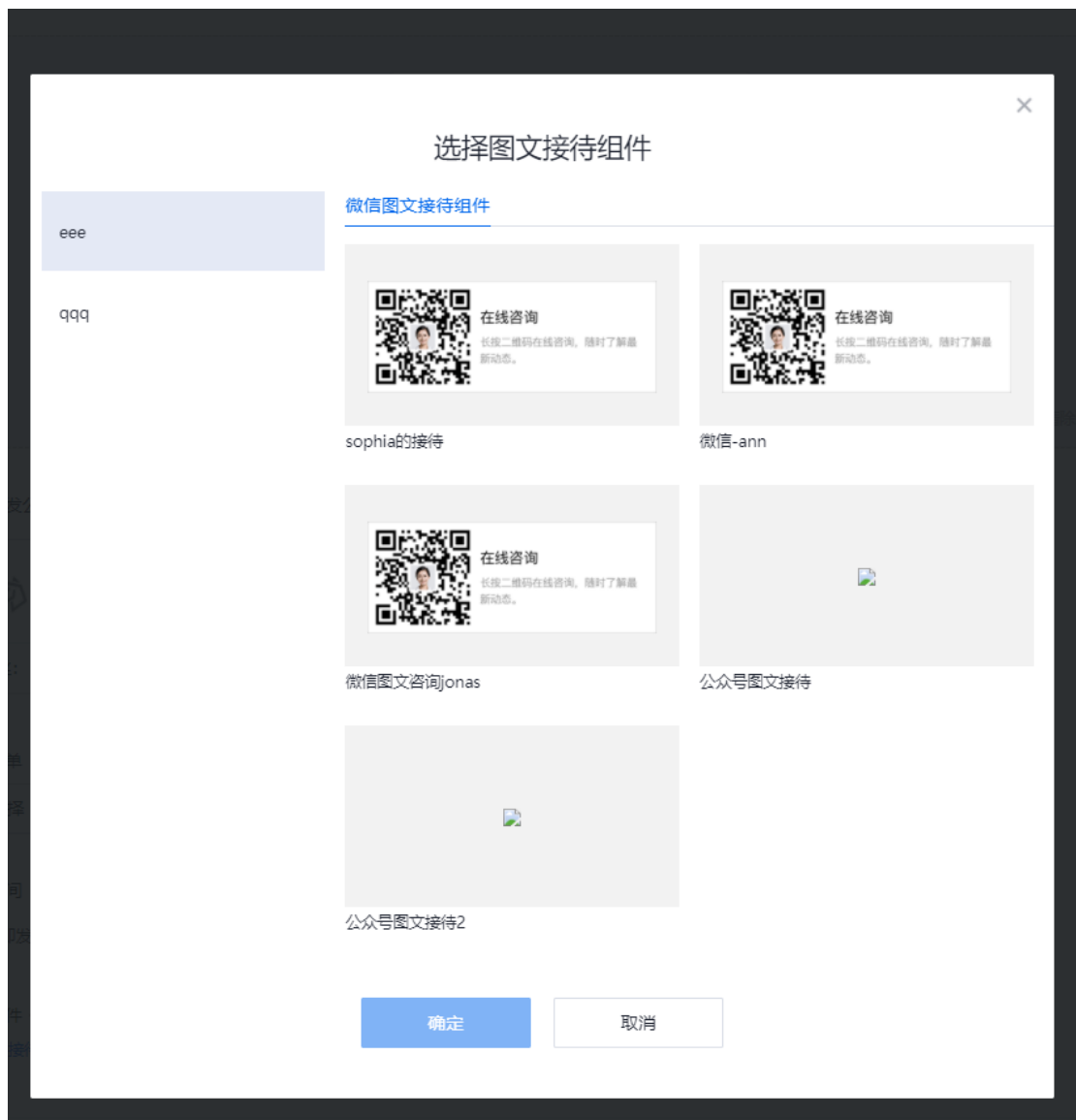
不限

修改

保存人群包

取消

图文消息支持配置图文接待组件，接待组件可在【接待配置】中设置。



【群发管理】支持查看单条群发内容、发送时间和状态，同时支持用户复制并新建。

公众号群发

新建群发 [群发管理](#) [查看余额](#)


群发内容	创建人	公众号	发送时间	状态	操作
 展开	dengjie 3007841358	1 ▾	2021-10-18 10:26	发送失败	复制并新建
 展开	dengjie 3007841358	1 ▾	2021-10-18 10:25	发送完成	复制并新建
 显示全部	ellyxiao 3007830240	1 ▾	2021-09-14 13:17	发送完成	复制并新建
	ellyxiao 3007830240	1 ▾	2021-09-14 13:17	发送完成	复制并新建
	qiwei0812 2852520917	1 ▾	2018-08-14 17:00	发送完成	复制并新建
	qiwei0812	1 ▾	2016-09-14	发送失败	复制并新建

【查看余额】支持查看公众号群发消耗的配额。创建群发时根据粉丝数和时段等因素，预扣对应配额数。发送完成五天后，根据实际接收群发人数结算。

微信订阅号可免费群发 1 次/天，微信服务号可免费群发 4 次/天。

公众号群发

新建群发 [群发管理](#) [查看余额](#)

公众号名称	账号类型	剩余额度
 独角兽旅游	微信服务号	以用户接收侧为准

常见问题

什么是配额？

配额是微信公众号群发的单位，每次群发都会消耗一定配额。

消耗的配额如何计算？

创建群发时根据粉丝数和时段等因素，预扣对应配额数。
发送完成五天后，根据实际接收群发人数结算。

群发规则



微信订阅号

可免费群发1次/天

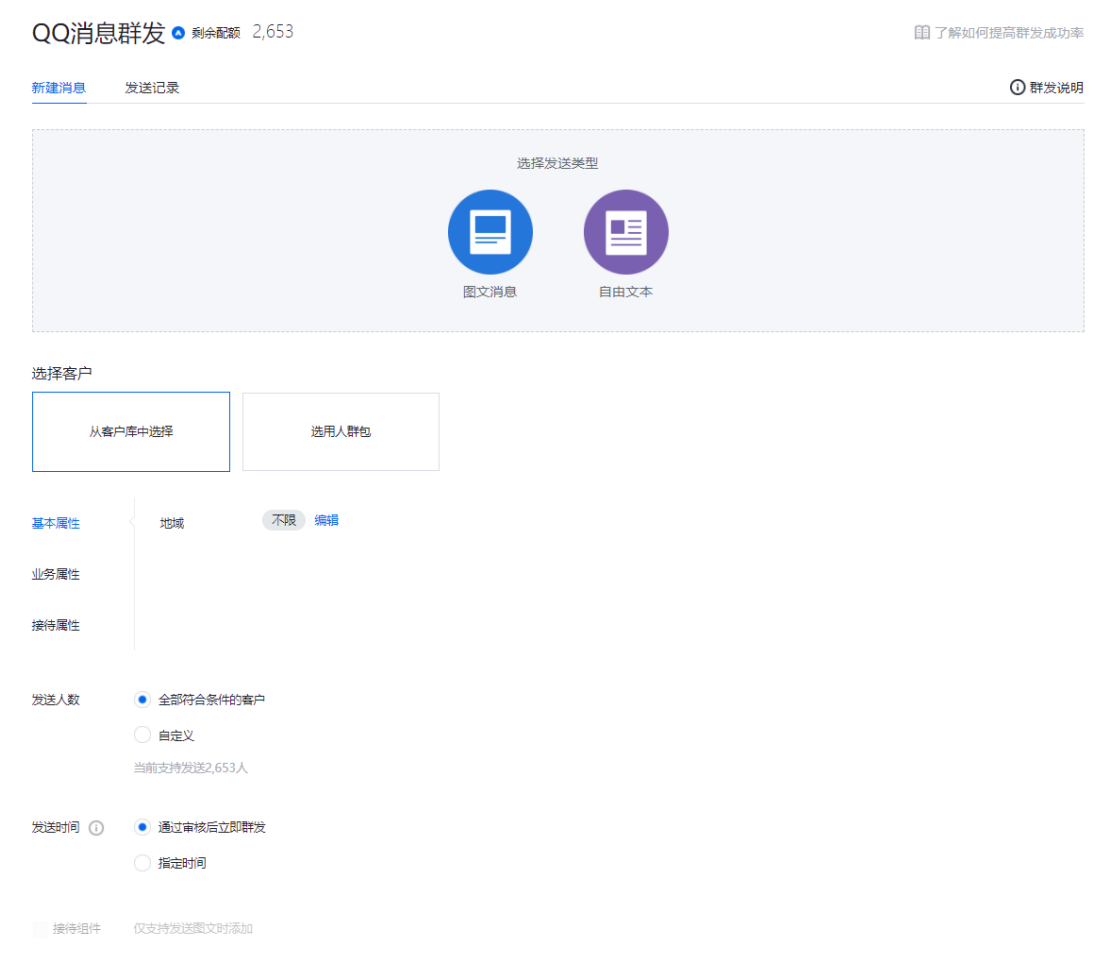


微信服务号

可免费群发4次/月

(3) QQ 消息群发

QQ 消息群发分为新建消息、发送记录两个子菜单。QQ 消息群发支持图文消息、自由文本两种消息类型。发送人群支持从客户库中选择，也可选用人群包。



当发送的消息类型为“图文消息”时，支持添加接待组件。

QQ消息群发▲ 剩余配额 2,653

新建消息 发送记录

来自校友总会的春节祝福
亲爱的校友：值此2021年到来之际，谨向您道...

编辑
删除

发送图文将消耗3配额/

选择客户

从客户库中选择

选用人群包

基本属性

地域 不限 编辑

业务属性

接待属性

发送人数

☒ 全部符合条件的客户

☐ 自定义

当前支持发送884人

发送时间 ⓘ

☒ 通过审核后立即群发

☐ 指定时间

☒ 接待组件

添加接待组件

选择图文接待组件

×



在线咨询
长按二维码在线咨询，随时了解最新动态。

sophia的接待



在线咨询
长按二维码在线咨询，随时了解最新动态。

微信-ann



在线咨询
长按二维码在线咨询，随时了解最新动态。

微信图文咨询jonas



公众号图文接待

确定

取消

【发送记录】显示发送内容、客户、结果、时间和创建人。

QQ消息群发

[了解如何提高群发成功率](#)

新建消息 [发送记录](#)

发送内容	发送客户	发送结果	发送时间	创建人/创建时间
 [图文] 来自校友总会的...	本科测试 从人群包筛选, 共1人	已发送 0/0	2021/11/14 00:36	xiaohuacao 2021/11/14
 [自由文本] 大家好	不限	已发送 338/434	2021/05/25 08:00	ellyxiao 2021/05/24
 [图文] 测试11111	不限	已发送 1/1	2021/05/08 08:30	gloria 2021/05/07
 [自由文本] 测试图文内容	不限	已取消	-	Amishen 2021/04/09
 [自由文本] 企点 企点呼叫中心 显示全部	东南亚: 斯里兰卡 产品类型: CHDFS	已取消	-	Amishen 2021/04/09
 [自由文本] QQ消息群发 测试	上海: 浦东新 状态: 待跟进 车型: 奔驰 测试: QQ消息群发	已发送	2021/03/02 14:50	amiami

(4) 小程序卡片

素材库新增小程序卡片类型的素材, 创建完成后, 用户可在工作台右侧企业快捷回复处调用该素材。在账户中心-【互动营销-小程序卡片】处可以创建小程序素材。

企点客服
客户管理
互动营销
运营分析
企业管理
接待配置
智能客服
企业应用
工单管理

图文
素材库
公众号群发
QQ消息群发
小程序卡片
短信营销
短信模板
短信群发
短信效果分析

小程序

素材库添加的小程序必须在微信公众平台通过审核和发布, 否则添加后无法正常使用, 如没有微信小程序, 请前往微信小程序进行注册。立即前往>

全部小程序 (0)
+ 新建

未分组 (0)
+ 新建分组
0/20

全部时间
自定义时间
Q 卡片名称/小程序名称



暂无小程序素材

需要注意的是，素材库添加的小程序必须在微信公众号平台通过审核和发布，否则添加后无法正常使用。同时，该小程序素材仅支持在设置好的小程序通路发送，其他通路不支持。

新建小程序素材

效果预览

小程序名称

卡片标题

小程序

小程序信息

* 小程序名称

0/15

* 小程序APPID

0/18

* 小程序路径

分享内容

* 卡片标题

0/12

* 卡片内容

从图片库选择卡片封面

建议尺寸：320*180、小于1M、.jpg/.png格式

短信营销

短信功能适用于企业售前、售中、售后过程的营销,在售前环节可以帮助企业主动触达客户，向客户提供商品信息、关心客户、增加客户关于商品的了解和认知，引导客户选购商品，为营销和宣传助力；在售中环节可以通过短信与客户互动，确认客户需求，主动为客户提供服务；在售后环节，短信可以主动向客户反馈结果，例如：当客户提交工单后，短信可通知客户当前工单状态和进展。

短信功能支持筛选客户库保存人群包或者导入其他渠道人群包，灵活、定向触达客户；支持文字短信，丰富触客形式；支持短信数据分析，短信发送效果可视。文字短信支持插入接待组件、小程序跳转链接等，触客的同时，提供便捷的客户回访路径，提升互动性。

短信作为增值能力，支持在客服套餐及工单套餐上叠加售卖。下单后支持在套餐上开放短信能力相关菜单权限，具体菜单如下：

【企业管理】-【第三方账号】下，新增【短信账号】，支持绑定短信平台账号；

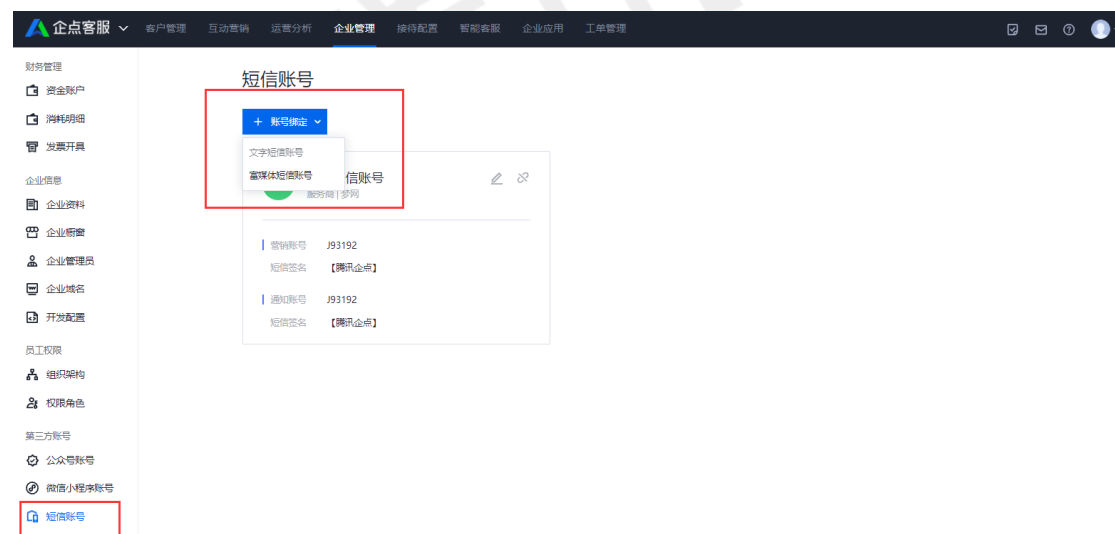
【企业管理】下，新增二三级菜单【财务管理】-【账户明细】；

【互动营销】下，新增二级菜单【短信营销】，短信营销下，新增【短信模板】、【短信群发】、【短信效果分析】三个菜单。

(5) 短信绑定

【企业管理】-【第三方账号】-【短信账号】菜单，具有绑定短信平台账号能力，目前仅支持绑定一个短信平台的一个账号。

未绑定短信平台账号，如下图所示。



点击开始绑定，选择服务商。

< 短信配置

绑定服务商账号

服务商

请选择
梦网
腾讯云

确定

取消

随后填写营销账号和通知账号。请确认账号、密码、URL 正确，同时确认所有签名与账号在运营商处绑定，否则将导致短信发送失败。

< 短信配置

绑定服务商账号

服务商

梦网

营销账号 用于营销推广短信群发

① 绑定服务商账号时，请确认账号、密码、URL 正确，同时确认所有签名与账号在运营商处绑定，否则将导致短信发送失败。

* 账号

* 密码

* 梦网restURL

* 短信签名 (必须是已在服务商处申请的签名，最多可添加20个)

+

通知账号 用于系统通知短信群发

① 绑定服务商账号时，请确认账号、密码、URL 正确，同时确认所有签名与账号在运营商处绑定，否则将导致短信发送失败。

* 账号

* 密码

* 梦网restURL

* 短信签名 (必须是已在服务商处申请的签名，最多可添加20个)

+

确定

取消

* 短信签名 (必须是已在服务商处申请的签名, 最多可添加20个)

+ 新增短信签名

签名内容必须是已在服务商处申请的签名, 否则将影响短信发送

* 签名内容

字数要求: 2-12字

* 签名编号

* 短信号码 (主通道号)

退订信息

☐ 发送时使用此签名

确定 取消

已绑定短信平台账号, 如下图所示。

企点客服 客户管理 互动营销 运营分析 企业管理 接待配置 智能客服 企业应用 工单管理

财务管理

- 资金账户
- 消耗明细
- 发票开具

企业信息

- 企业资料
- 企业概览
- 企业管理员
- 企业域名
- 开发配置

员工权限

- 组织架构
- 权限角色

第三方账号

- 公众号账号
- 微信小程序账号
- 短信账号

短信账号

+ 账号绑定

文字短信账号 服务商 | 梦网

营销账号	J93192
短信签名	【腾讯企点】
通知账号	J93192
短信签名	【腾讯企点】

【企业管理】下, 在【财务管理】-【消耗明细】, 可查看短信配额使用情况。

企点客服 客户管理 互动营销 运营分析 企业管理 接待配置 智能客服 企业应用 工单管理

财务管理

资金账户

消耗明细

发展开票

企业信息

企业资料

企业橱窗

企业管理员

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

消耗明细

QQ消息群发 富媒体短信账户 文字短信账户

短信余额 (条)

0 余额过低, 请尽快联系客服充值

昨日消耗 (条)

近30日总计消耗 (条)

近30日日均消耗 (条)

全部时间 2021-12-01 至 2021-12-07

发送时间	操作人	消费数量 (正负)	备注
------	-----	-----------	----

(6) 短信模板

在【互动营销-短信营销-短信模板】中, 可设置富媒体短信和文字短信两种模板, 界面如下。

企点客服 客户管理 互动营销 运营分析 企业管理 接待配置 智能客服 企业应用 工单管理

图文

素材库

公众号群发

QQ消息群发

短信营销

短信模板

短信群发

短信效果分析

短信模版

富媒体短信 文字短信

新媒体营销工具, 提供丰富场景交互能力

强媒体展示工具

内容丰富/高效触达/效果可视/超大容量/直观展示/超强互动

丰富视觉展示

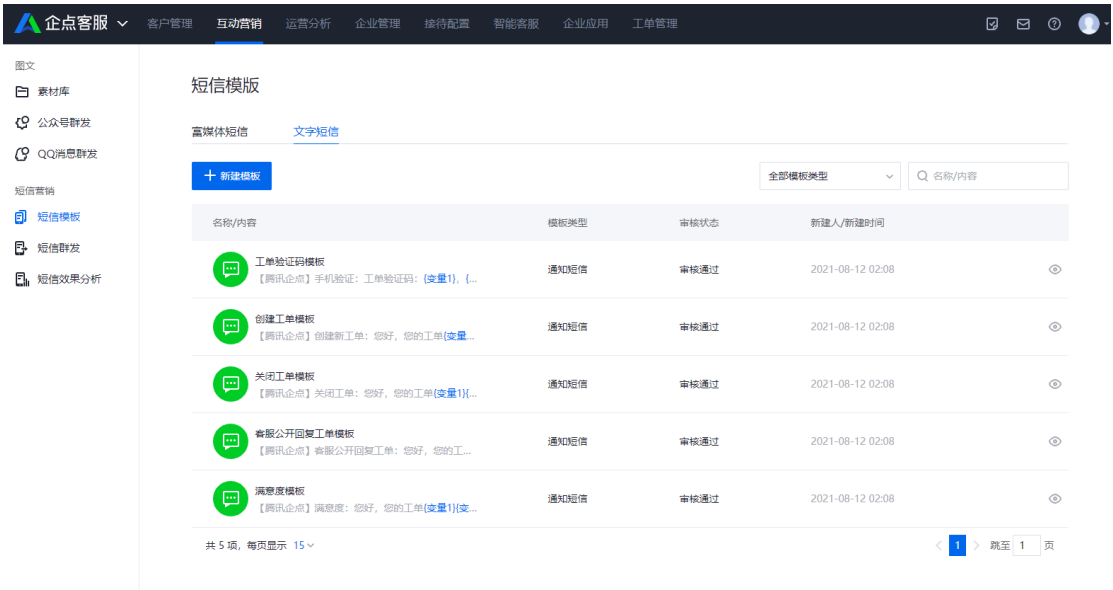
图片/多帧GIF动画/画中画视频/个性表情包

支持度更高, 到达率更高

高达99%的到达率, 5秒即达

立即开通 绑定账号

① 文字短信



在文字短信模板中，点击新建短信模板，可编写模板名称、选择模板类型、选择短信签名、编辑短信内容。

模板类型分为营销短信和通知短信两种。

营销短信用于业务推广、新产品宣讲、会员关怀等，支持“企点客服”和“腾讯企点”两种签名。

新建短信模板

8:08 AM
发送号码
106903291126

【企点客服】回T退订

↑

模版名称

0/10

模版类型

营销短信

营销推广短信，如：业务推广、新产品宣讲、会员关怀等

通知短信

系统通知类型短信，如：挂机短信、状态通知、物流通知等

短信签名

☒ 企点客服 ☐ 腾讯企点

短信

短信内容

🔗 📄 🗑️

0字 /1条

变量占位

暂无

通知短信用户挂机短信、状态通知、物流通知等，仅支持“腾讯企点”签名。

新建短信模板

8:08 AM
发送号码
106903291126

【腾讯企点】

↑

模版名称

0/10

模版类型

营销短信

营销推广短信，如：业务推广、新产品宣讲、会员关怀等

通知短信

系统通知类型短信，如：挂机短信、状态通知、物流通知等

短信签名

☒ 腾讯企点

短信

短信内容

🔗 📄 🗑️

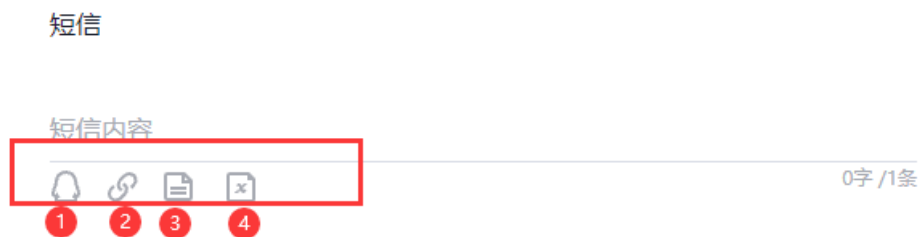
0字 /1条

变量占位

暂无

具体的短信内容除了支持输入文本外，还支持添加①会话接待组件、②添加自定义链接、③

插入文件链接、④添加变量占位。



点击添加变量占位，可设置变量最大长度和默认值。



② 富媒体短信

配置富媒体短信时，需要在【互动营销-短信营销-短信模板-富媒体短信】处，点击立即开通即可。正式开通时需提供短信签名、营业执照、视频短信签名授权函（盖公章）等材料。

富媒体短信详情点击[这里](#)。

短信模版

富媒体短信

文字短信

新媒体营销工具，提供丰富场景交互能力

强媒体展示工具

内容丰富/高效触达/效果可视/超大容量/直观展示/超强互动

丰富视觉展示

图片/多帧GIF动画/画中画视频/个性表情包

支持度更高，到达率更高

高达99%的到达率，5秒即达

立即开通

绑定账号



(7) 短信群发

短信群发菜单如下图所示。





点击新建，可新建短信群发。群发内容选自己有的短信模板。发送时间可选择立刻发送或定时发送，定时发送可指定发送年月日和某时某分。

< 短信群发

新建短信群发

群发名称

0/10

群发内容

请选择短信模版

群发名单

选择

发送时间

☒ 立刻发送

☐ 定时发送

立即发送

取消

在群发名单中可直接根据客户库中的客户属性、跟进接待、基础信息进行客户筛选，将筛选

条件作为人群包保存。下次群发时可选择已有的人群包或者新建人群包作为群发名单。

选择群发名单

新建人群包

选择人群包

① 选择的条件将保存为人群包。下次若选用相同人群，可直接选择人群包；要使用更多条件？去创建

客户属性

跟进接待

基础信息

客户类型

不限

修改

客户来源

不限

修改

客户关系

不限

修改

客户标签

不限

修改

归属

不限

修改

创建者

不限

修改

创建时间

不限

修改

保存人群包

取消

当存在人群包时，点击选择人群包，页面如下：

选择群发名单

新建人群包

选择人群包

① 当前剩余配额 1996，可选择 665 名客户((每条图文消息消耗3配额))

Q 搜索人群包名称/描述

自定义人群包

人群包名称1

可触达数：231

创建时间：2021-04-16 14:21

人群包名称2

可触达数：231

创建时间：2021-04-16 14:21

导入人群包

组合人群包

确定

取消

(8) 短信效果分析

短信效果分析菜单展示结果如下图所示。可自行筛选短信发送时间和短信范围，并查看对应的短信送达数/短信发送数、带链接短信送达数/带链接短信发送数、链接被点击短信数和链

295

接点击率；并可在【短信记录】中查看对应记录。



短信效果分析

短信效果分析 | **短信记录**

全部时间 | 自定义时间 | 收件人姓名/手机号码 | 导出CSV

发送时间	收件人	短信内容
2021-03-04 14:29	<div>客户库名字</div> 152 2189 1400	【腾讯企点】 https://url.cn/uEvyGWlx&CampaignType=%E7%9F%AD%E4% 显示全部
2021-03-04 14:29	- 152 2218 1700	【腾讯企点】 https://url.cn/uEvyGWlx&CampaignType=%E7%9F%AD%E4% 显示全部
2021-03-04 14:29	- 152 2188 9002	【腾讯企点】 https://url.cn/uEvyGWlx&CampaignType=%E7%9F%AD%E4% 显示全部
2021-03-04 14:29	-	【腾讯企点】 https://url.cn/uEvyGWlx&CampaignType=%E7%9F%AD%E4% 显示全部

(9) 相关常见问题

Q1：图文编辑有什么限制？

A：1、单篇图文：不能超过 2 万字符，大小不能超过 1M，从微信直接复制粘贴可能会超过限制、会提示长度过长，建议使用企点后台编辑；

组合图文：最多可组合 8 篇图文，即 1 篇首图文+7 篇缩略图文，其中首图文的头图图片需

要大于等于 300*300，缩略图文的头图图片 200*200 即可。

*如果微信公众号群发图文提示图片过大，可能因为微信后台图片库图片超限，或者因为用户未授权素材管理权限

8. 运营分析

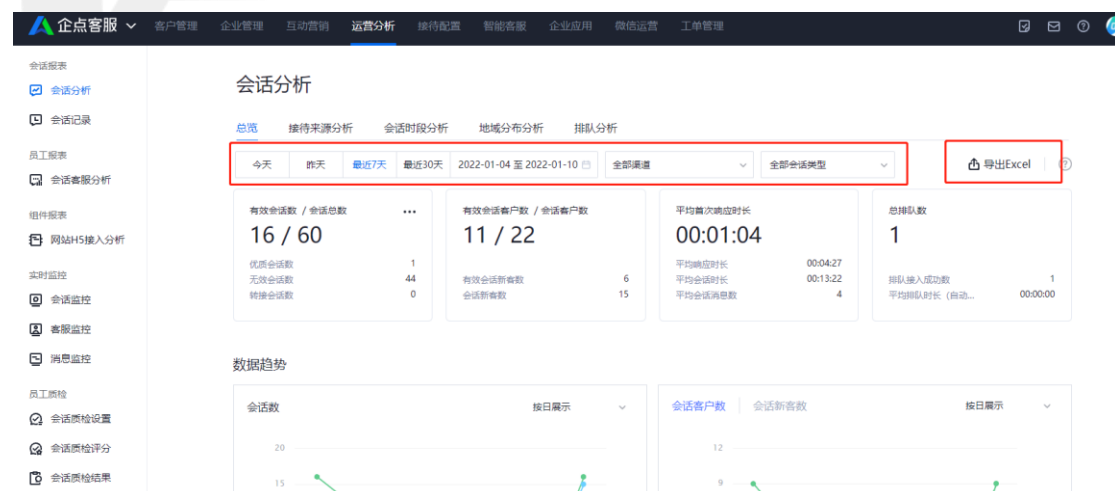
会话报表

(1) 会话分析

在账户中心-【运营分析】-【会话分析】页面，可查看会话的来源、时段、地域分布和排队的数据。

在【总览】页面，企业可以明确单位时间内的会话客户数、优质会话数、平均会话时长等信息，方便后续会话配置的调整优化，为有效提高优质会话比例，减少无效会话次数提供数据支撑。

支持日期、会话渠道筛选和会话类型筛选，支持导出 Excel。



数据趋势处用折线图展现数据变化，数据更清晰。折线图可切换为“按日展示” / “按小时展示”。部分折线图左上角可进行切换。

数据趋势



最下方展示会话数 TOP5 名单，点击右上角可查看详情。

会话数 TOP5

优质会话员工		会话来源		会话时段		地域分布	
员工		来源		时段		会话总数	
1 邓杰(dengjie)		1 直接发起会话 33		1 14时 - 15时 13		1 19上海	
		2 直接发起会话 8		2 11时 - 12时 10		2 8江苏	
		3 QQ主号测试 3		3 15时 - 16时 9		3 7广东	
		4 直接发起会话 2		4 19时 - 20时 8			
		5 webim测试 2		5 16时 - 17时 6			

*本页面的数据概念解释可点击页面右上角气泡查看，详情如下图所示：

分析

全

会话

会话开始：正常情况下，客户主动发起咨询并成功分配员工后，记为一次会话开始；QQ员工号通路接待时，员工或客户发送一条消息，记为一次会话开始。自动发送的欢迎语和导航不计为消息。
会话结束：当员工手动结束会话、转接会话、客户超过企业设定的时间未发送消息，记为当前会话结束。会话结束前，员工或客户发送的最后一条消息时间，记为会话结束时间

会话总数

当天产生的所有会话数

有效会话数

员工和客户均发送过消息的会话数 (员工消息数 > 0 且 客户消息数 > 0)

优质会话数

由企业设定员工和客户的消息数指标，满足指标的会话记为一次优质会话

无效会话数

员工或客户任一方未发送过消息的会话数 (员工消息数 = 0 或 客户消息数 = 0)。无效会话不记录首次响应时长、会话接待时长

转接会话数

接待过程中转接至其他员工的会话数，包含员工主动转接及管理员手动转接两种场景

会话渠道

包含QQ、网页、微信公众号、微信小程序、APP

会话类型

包含客户发起会话 (客户-员工)、员工发起会话 (员工-客户)

平均会话时长

有效会话的会话时长/有效会话数

平均会话消息数

有效会话的会话消息数/有效会话数

平均首次响应时长

首次响应时长：客户发起的有效会话中，客户第一次发送消息后，员工回复消息的时间间隔。若客户发送多条消息，时间间隔按照客户发送的第一条消息计算。
平均首次响应时长：客户发起的有效会话中，首次响应时长总和/客户发起的有效会话数

平均响应时长

响应时长：客户发起的有效会话中，客户发送消息后，员工每次回复消息的时间间隔。
平均响应时长：客户发起的有效会话中，响应时长总和/客户发起的有效会话数

会话客户数

产生过会话的客户数。单日内多次会话的同一客户，算作一个客户。若客户被多个员工接待，统计整体数据时，算作一个客户；分员工统计时，每个员工均计算一次

有效会话客户数

产生过有效会话的客户数。单日内多次会话的同一客户，算作一个客户。若客户被多个员工接待，统计整体数据时，算作一个客户；分员工统计时，每个员工均计算一次

会话新客数

首次发起会话的客户数。满足以下条件，即为首次发起会话：(1) 网页会话：以首次发起会话的cookie为准，系统记录中无相同cookie；(2) QQ会话：以首次发起会话的QQ号为准，系统记录中无相同QQ号；(3) 微信公众号/微信小程序会话：以首次发起会话的微信ID为准，系统记录中无相同微信ID；若客户一天内被多次接待，期间新老客属性改变，则记该客户当天首次被接待的身份；若客户通过多个渠道发起会话，且多个渠道中均无相同记录，则均被计算为新客

有效会话新客数

首次发起会话，且为有效会话的客户数。首次发起会话的定义参考「会话新客数」中解释

总排队数

经过排队的会话数

排队接入成功数

经过排队，并最终产生会话的会话数

平均排队时长 (自动接入)

开始排队到进入咨询的平均时间

会话来源

展示为直接发起会话或接待组件名称

?

在【接待来源分析】部分，可以查看不同接待来源的接待详情，包括有效会话客户数、有效

会话新客数、平均会话时长，还以数据条的形式呈现会话质量分布情况。

会话分析 ①



用户可在右上角设置按钮处，调整呈现的数据指标。

会话分析 ①

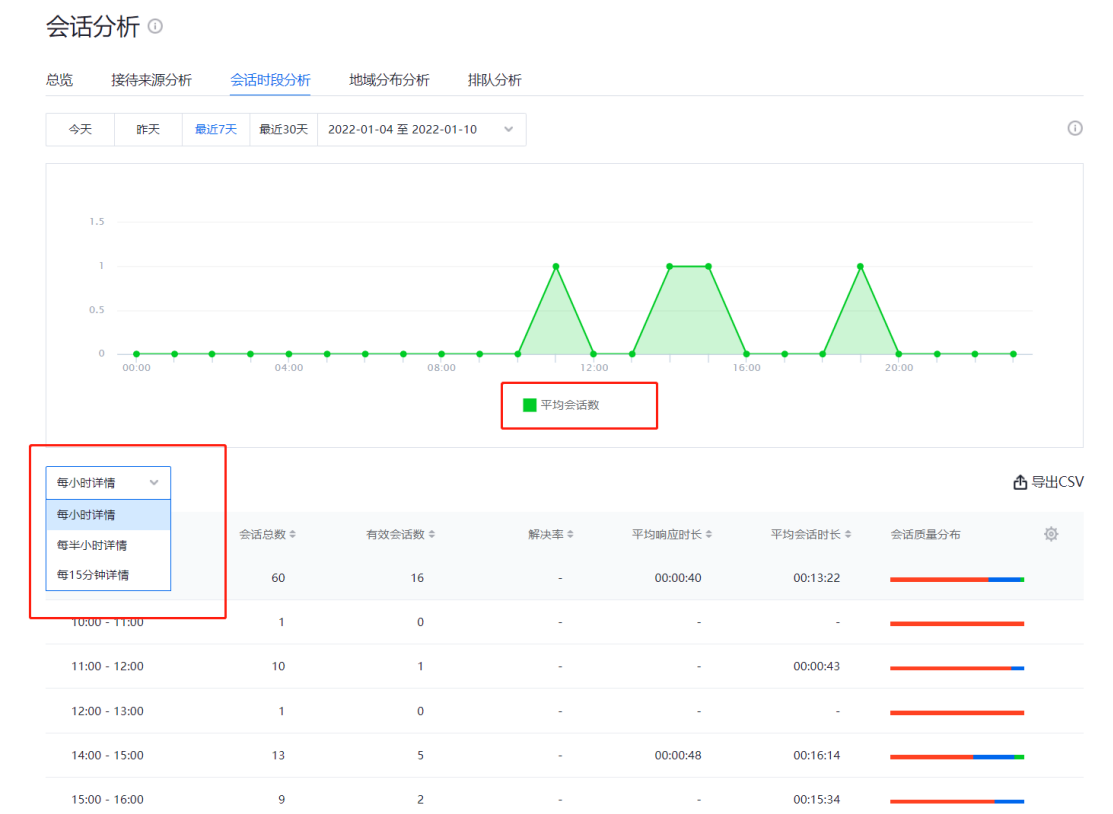


可查看接待详情，同时数据支持导出 CSV，方便企业实时监控有效会话数，合理优化会话配置。

会话分析 ①



在【会话时段分析】中，可以设置分析时段，筛选每小时/半个小时/15 分钟的会话详情数据，同时以折线图展示不同时段平均会话数，便于用户观察会话时长及响应时间，为后续优化客服工作提供数据支撑。



*新客数：不在客户库的客户记为新客。

*有效会话数：统计周期内，客户 C 和员工 B 均发过消息的会话数（B 消息数>0 且 C 消息数>0）

*有效会话客户数：有效会话对应的接待客户数，多次有效会话的同一客户，算作一个客户，不重复累加。

在【地域分布分析】中，可以明确展示各地域会话数占比与地域排行，方便企业根据业务地域需求度进行地域会话占比调整。地域的会话密度将会在地图上以颜色的深浅展现出来，便于企业快速识别。

会话分析



接待详情

导出CSV

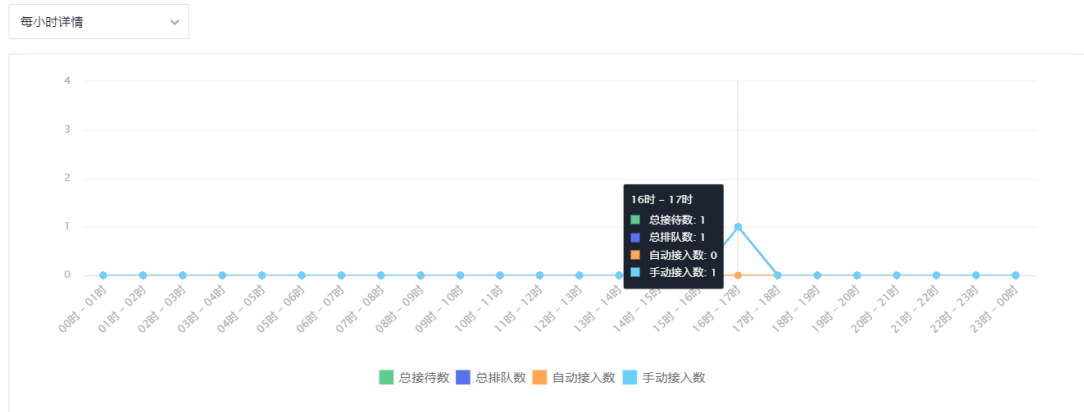
省份	会话总数	会话客户数	会话新客户数	会话质量分布	平均会话时长
未知	26	15	5	<div></div>	00:00:54
上海	19	14	11	<div></div>	00:04:59
江苏	8	5	4	<div></div>	00:43:48
广东	7	2	2	<div></div>	00:00:36

在【排队分析】中，可以自定义时间、客服、来源等维度筛选查看进入排队的数据，包括排队数、接待数、接待率、排队后被接入数、排队后转留言数等数据。

会话分析



折线图支持展示对应时段的数据指标变化情况。选中相应时段，折线图会展示该时段：总接待数，总排队数，自动接入数，手动接入数。



排队分析折线图支持筛选查看每日/每小时/每半小时/每十五分钟的数据详情。未接入池数据支持导出。

会话分析



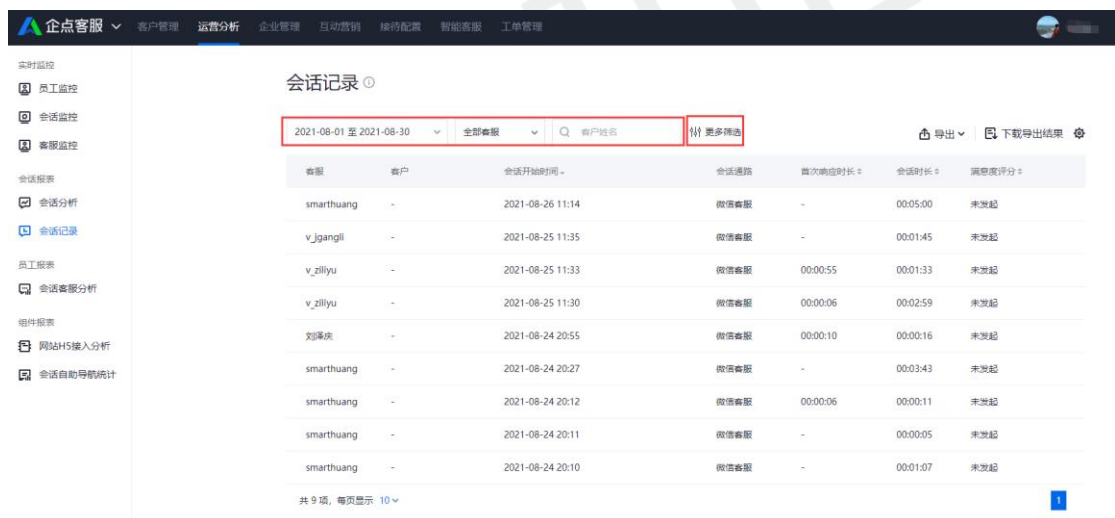
(2) 会话记录

在账户中心-【运营分析】-【会话记录】页面，企业可以统一监控会话详情，把控会话质量。

首先，需前往【企业管理】-【权限角色】页面开启相应权限，如下图：



在【会话记录】页面，展示已结束会话内容，包括会话开始时间、客服、会话来源、首次响应时长等数据，且支持按时间、分组、会话结束方式及更多筛选条件查看数据；右上角支持搜索客户名称，查看相应数据；支持拉取单个员工的会话详情页。



点击更多筛选，支持对会话记录进行更多维度的筛选。

会话记录 ①

2021-08-01 至 2021-08-30 全部客服 客户姓名 更多筛选

客服	客户	会话开始时间	会话通路	首次响应时长
smarthuang	-	2021-08-26 11:14	微信客服	-
v_jiangli	-	2021-08-25 11:35	微信客服	-
v_ziliyu	-	2021-08-25 11:33	微信客服	00:00:55
v_ziliyu	-	2021-08-25 11:30	微信客服	00:00:06
刘泽庆	-	2021-08-24 20:55	微信客服	00:00:10
smarthuang	-	2021-08-24 20:27	微信客服	-
smarthuang	-	2021-08-24 20:12	微信客服	00:00:06
smarthuang	-	2021-08-24 20:11	微信客服	-
smarthuang	-	2021-08-24 20:10	微信客服	-

共 9 页, 每页显示 10

Copyright © 1998-2021 Tencent Inc. All Rights Reserved. 腾讯公司 版权所有 用户协议 | 安全隐私

更多筛选

会话属性

会话通路 ☒ 网页会话 ☒ 微信客服

会话发起方 ☒ 客户 ☒ 客服

接入方式 ☐ 排队自动接入 ☐ 客服手动接入

结束方式 ☐ 客服手动结束 ☐ 超时自动结束 ☐ 手动结束

会话效率

排队时长 不限 0 300秒 不限

首次响应时长 不限 0 180秒 不限

会话时长 不限 0 300秒 不限

会话消息数 不限 0 100 不限

会话内容

支持勾选不同的数据项，灵活设置自定义数据指标。

会话记录 ①

2021-08-01 至 2021-08-30 全部客服 客户姓名 更多筛选

客服	客户	会话开始时间	会话通路	首次响应时长
smarthuang	-	2021-08-26 11:14	微信客服	-
v_jiangli	-	2021-08-25 11:35	微信客服	-
v_ziliyu	-	2021-08-25 11:33	微信客服	-
v_ziliyu	-	2021-08-25 11:30	微信客服	-
刘泽庆	-	2021-08-24 20:55	微信客服	-
smarthuang	-	2021-08-24 20:27	微信客服	-
smarthuang	-	2021-08-24 20:12	微信客服	-
smarthuang	-	2021-08-24 20:11	微信客服	-
smarthuang	-	2021-08-24 20:10	微信客服	-

共 9 页, 每页显示 10

自定义指标: 4/24

会话属性 ☒ 会话通路 ☐ 会话发起方

接入方式 ☐ 结束方式

分配时的得分分组

会话效率 ☐ 排队时长 ☒ 首次响应时长

☒ 会话时长 ☐ 会话消息数

会话内容 ☐ 会话关键词 ☐ 客户属性

客户属性 ☐ 客户标签 ☐ 客户地区

客服属性 ☐ 所在组织架构

可以选择是否含消息记录导出，方便管理员对会话记录进行管理。不含消息记录导出，直接导出文件，不限制次数。含消息记录导出，限制次数最高每天 10 次。

会话记录 ①

2021-08-01 至 2021-08-30 全部客服 客户姓名 更多筛选

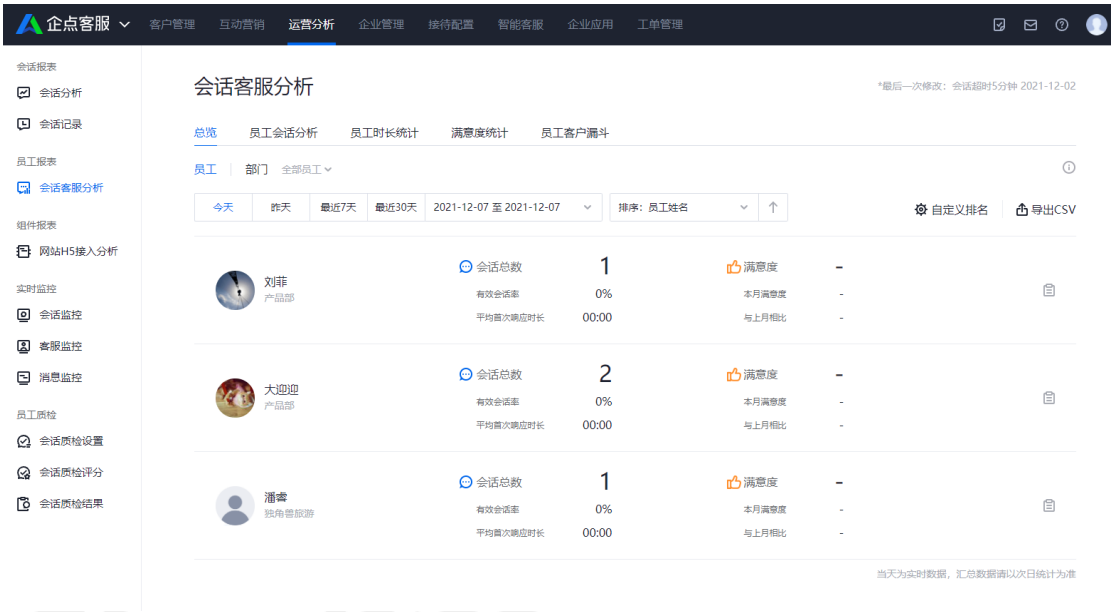
导出 下载导出结果

客服	客户	会话开始时间	会话通路	首次响应时长	会话时长	会话消息数
smarthuang	-	2021-08-26 11:14	微信客服	-	00:00:00	不含会话消息导出 含会话消息导出
v_jiangli	-	2021-08-25 11:35	微信客服	-	00:01:45	未发起
v_ziliyu	-	2021-08-25 11:33	微信客服	00:00:55	00:01:33	未发起
v_ziliyu	-	2021-08-25 11:30	微信客服	00:00:06	00:02:59	未发起

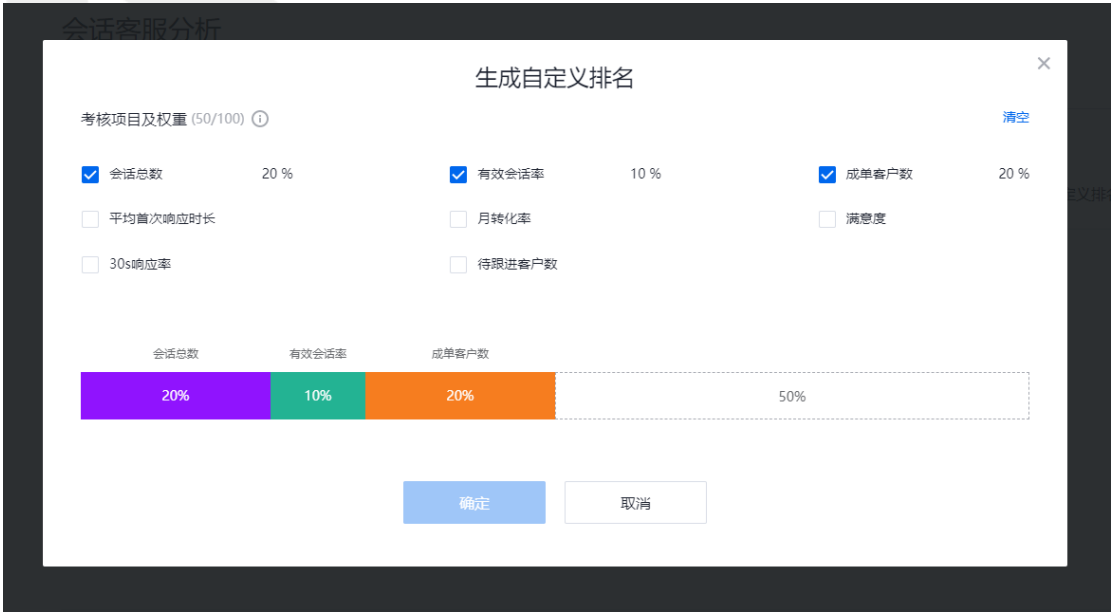
员工报表

(3) 会话客服分析

在总览页面，企业可以分别查看员工、部门的会话接待情况及满意度，同时设置一键导出 CSV 按钮，方便数据的导出引用。



可以设置自定义排名，并查看排名数据。



*回复率：有效会话数/会话总数

*首次响应时长：有效会话中，客户 C 第一次上行消息后，员工 B 下行消息的时间间隔。（如果 C 上行多条消息，时间间隔按照 C 上行第一条消息计算）

*平均首次响应时长：有效 C2B 会话中，首次响应时长总和/有效 C2B 会话数

注：对于 C 上行 30 分钟后自动结束的有效会话，平均值仅计算至 B 下行消息的间隔

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

会话客服分析

总览

员工会话分析

员工

部门

全部员工

今天

昨天

最近

会话总数

当天产生的所有会话数

有效会话率

有效会话数/会话总数*100%

平均首次响应时长

首次响应时长：客户发起的有效会话中，客户第一次发送消息后，员工回复消息的时间间隔。若客户发送多条消息，时间间隔按照客户发送的第一条消息计算

平均首次响应时长：客户发起的有效会话中，首次响应时长总和/客户发起的有效会话数

满意度

客户返回的员工所有满意度的平均值

本月满意度

员工在当月的满意度平均值

与上月相比

员工在当月的满意度平均值与上月满意度平均值的差/上月满意度平均值

暂无会话客服分析

最后一次修改：会话超时3分钟 2020-12-18

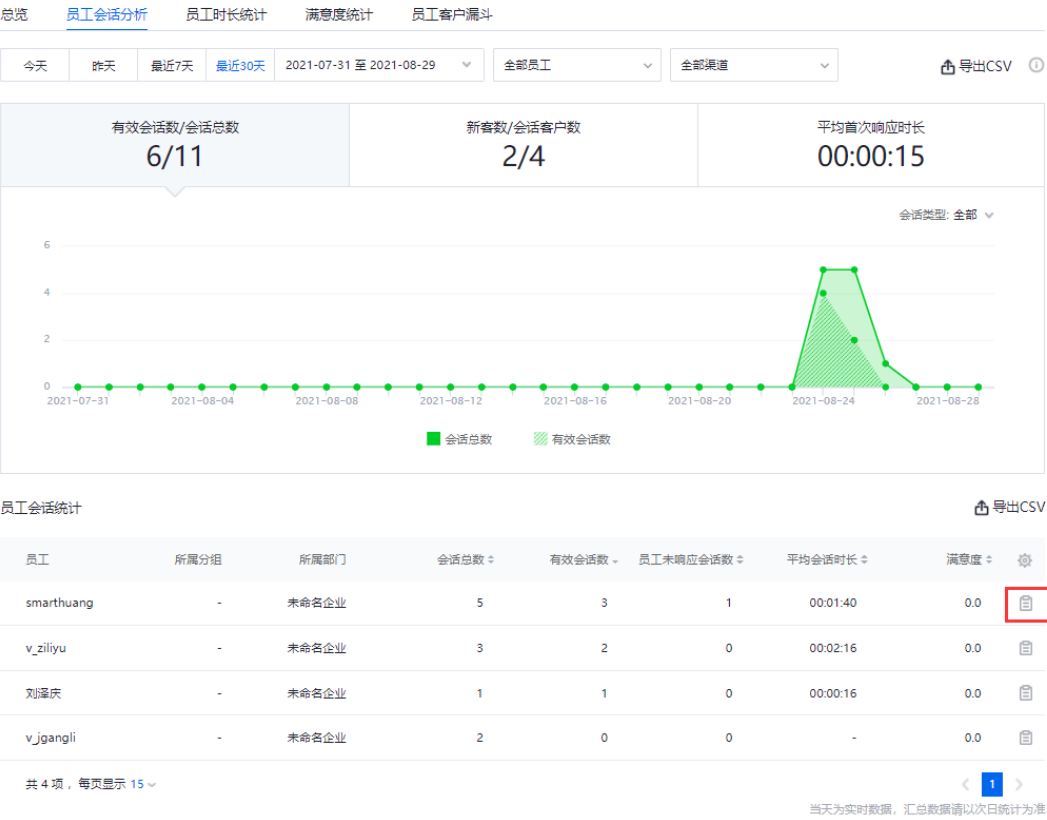
①

CSV

当天为实时数据，汇总数据请以次日统计为准

在【员工会话分析】中，可以查看消息记录、会话客户数等信息，方便企业了解会话具体内容及有效会话数。

会话客服分析



可一键导出包含满意度在内的全员接待详情数据，同时报表包含“客户 ID”数据，根据会话来源分别展示客户的网页访客 ID 以及用户 ID，为企业的会话质量监控及低满意度客户回访提供数据支持。



- *有效会话率：有效会话数/会话总数*100%

*30 秒响应率：首次响应时长<=30S 会话数/C2B 有效会话数*100%

*最大等待时长：所有该客服接待的客户中有过排队等待时间客户时长中的最大值。多天维

度直接取平均值。

*员工未响应会话数：统计范围内，客户发出过至少一条消息，但员工没有回复的会话数

*客户未回复会话数：统计范围内，员工发出过至少一条消息，但客户没有回复的会话数

*静默会话数：统计范围内，员工和客户都未发送过消息的会话数

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看



支持查看员工会话详情，点击即可跳转至【企业管理】-【消息记录】页面，查看与客户的

详细聊天记录。点击查看详情，在跳转页面点击查看全部消息记录即可。

员工会话统计 导出CSV

员工	所属分组	所属部门	会话总数	有效会话数	员工未响应会话数	平均会话时长	满意度	查看详情
smarthuang	-	未命名企业	5	3	1	00:01:40	0.0	
v_ziliyu	-	未命名企业	3	2	0	00:02:16	0.0	
刘泽庆	-	未命名企业	1	1	0	00:00:16	0.0	
v_jiangli	-	未命名企业	2	0	0	-	0.0	

共 4 项，每页显示 15

当天为实时数据，汇总数据请以次日统计为准

企点客服 客户管理 互动营销 运营分析 企业管理 接待配置 智能客服 企业应用 工单管理

会话报表

- 会话分析
- 会话记录

员工报表

- 会话客服分析

组件报表

- 网站H5接入分析

实时监控

- 会话监控
- 客服监控
- 消息监控

员工质检

- 会话质检设置
- 会话质检评分
- 会话质检结果

< 员工会话分析

刘非接待

2021-12-07 至 2021-12-07 不限会话主题

查看全部消息记录 导出CSV

时间	客户	客户来源	会话主题	满意度评价	满意度评价标签	是否解决问题	首次响应时长	每次响应时长
2021-12-07 15:27	jasen	QQ企业主号 直接发起会话	-	-	-	-	员工发起	员工发起

共 1 项, 每页显示 15

*员工接待汇总数据与详情页数据可能存在一定的延迟

企点客服 客户管理 企业管理 互动营销 运营分析 接待配置 智能客服 企业应用 微信运营 工单管理

企业信息

- 企业资料
- 企业管理员
- 企业管理
- 企业域名
- 开发配置
- 员工权限
- 组织架构
- 权限角色
- 财务管理
- 资金账户
- 消耗明细
- 发票开具
- 第三方账号
- 公众号账号
- 微信小程序账号
- 短信账号
- 微信客服账号
- 全局设置
- 时间事件
- 企业群
- 群管理
- 接收群
- 加入QQ群
- 配置管理与审批
- 安全控制
- 登录安全
- 敏感操作日志
- 敏感词监控
- 外部渠道管理
- 消息设置
- 消息记录
- 消息记录配置

消息记录

< 选择 员工: 3(33333)

我的客户/组织/群/多人...

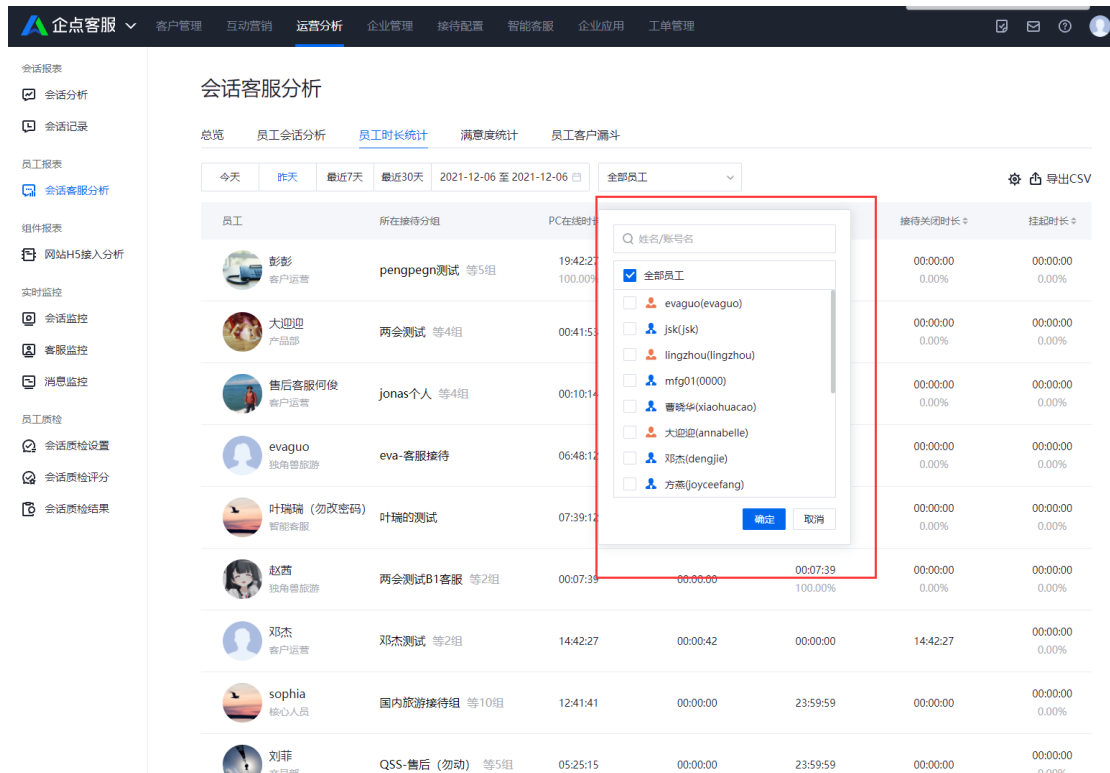
最近会话 我的客户 组织架构

群: 多人群聊

暂无聊天对象

请先在左侧选择聊天对象
导出 3(33333) 的所有消息记录

在【员工时长统计】中，支持按时间维度筛选数据，包括“今天、昨天、最近 7 天、最近 30 天”以及自定义时间段筛选；同时支持员工维度的筛选，包括“全部员工”或搜索勾选具体某员工进行筛选。



支持设置自定义指标。左侧可灵活选择“时长统计指标”及“状态切换次数指标”；右侧可拖动模块调整展示顺序，勾选并确定后，即可在页面中展示相应数据。

【员工时长统计】自定义指标处，新增两个指标——“离线时长”和“离线次数”。勾选该指标后在列表页展示对应“指标值”；同时导出的文件中同步添加新指标。



页面展示员工姓名、头像、所在接待分组并标示分组数量，当员工所在接待分组大于 1 时，鼠标停留是展示具体各接待分组名称；同时还会展示各项相关数据，各数据均支持正、逆排序。

会话客服分析

总览

员工会话分析

员工时长统计

员工客户漏斗

今天

昨天


最近7天

最近30天

2018-10-11 至 2018-10-11

全部员工

导出CSV

员工	所在接待分组	PC在线时长	移动工作时长	接待开启时长	接待关闭时长	挂起时长
 方昭潭 企业	接待分组验证 等8组	04:05:43	00:00:00	04:06:06 100.00%	00:00:00 0.00%	00:00:00 0.00%

共 1 项，每页显示 15

*报表当日数据可能存在延时，请以隔天数据为准

支持数据报表的整体导出及单独导出。可在页面右上角导出整体员工时长统计报表，同时也可以选择具体某位员工，导出操作详情，报表中将展示该员工接待状态操作流水，包括操作日期、接待状态、操作时长及操作设备。

会话客服分析

总览

员工会话分析

员工时长统计

员工客户漏斗

今天

昨天


最近7天

最近30天

2018-10-11 至 2018-10-11

全部员工

导出CSV

员工	时长	接待开启次数	接待关闭次数	接待开启时长	挂起时长	挂起次数	操作详情
 方昭潭 企业	0	3	0	04:06:06 100.00%	00:00:00 0.00%	0	导出操作详情 ↓

共 1 项，每页显示 15

*报表当日数据可能存在延时，请以隔天数据为准

员工(方昭潭)操作流水导出表			
选择时间	2018年10月11日--2018年10月11日		
下载时间	2018年10月12日 16:36		
1. 接待状态操作流水(接待状态仅包含：接待开启和接待关闭)			
操作日期	接待状态操作	操作时长	操作设备
2018/10/11 18:11	接待开启	176分钟	PC
2018/10/11 15:55	接待开启	10分钟	PC
2018/10/11 11:16	接待开启	62分钟	PC
2. PC在线状态操作流水			
操作日期	接待状态操作	操作时长	操作设备
2018/10/11 18:11	在线	176分钟	PC
2018/10/11 15:55	在线	10分钟	PC
2018/10/11 11:16	在线	61分钟	PC

***目前操作设备仅支持监控 PC 客户端**

在【满意度统计】页面，企业可根据时间、会话渠道、员工维度筛选并查看员工的满意度评价，同时支持自定义指标及导出 CSV；

企点客服 客户管理 互动营销 运营分析 企业管理 接待配置 智能客服 企业应用 工单管理						
会话报表	会话客服分析					
会话分析	总览 员工会话分析 员工时长统计 满意度统计 员工客户漏斗					
会话记录	今天 昨天 最近7天 最近30天 2021-12-06 至 2021-12-06 全部会话通路 全部员工					
员工报表	员工 接待分组 邀评数 邀评率 参评数 参评率					
会话客服分析	刘菲 QSS-售后 (勿动) 等5 0 0.00% 0 0.00%					
组件报表	mfg01 独角兽旅游 0 0.00% 0 0.00%					
网站H5接入分析	叶瑞瑞 (勿改密码) 叶瑞的测试 0 0.00% 0 0.00%					
实时监控	邓杰 客户运营 邓杰测试 等2组 0 0.00% 0 0.00%					
会话监控	共 4 项, 每页显示 15					
客服监控						
消息监控						
员工质检						
会话质检设置						
会话质检评分						
会话质检结果						

*邀评数：统计范围内，员工发送的满意度数量

*邀评率：邀评率 = 邀评数/会话总数*100%

*参评数：统计范围内，客户对员工发送的满意度进行评价的数量

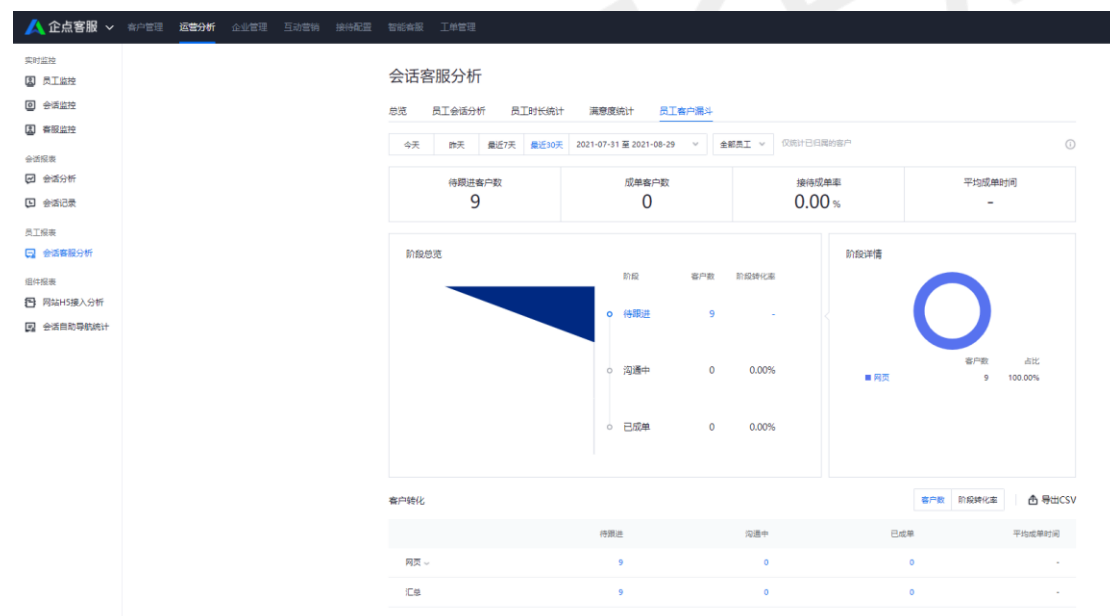
*参评率：参评率=参评数/邀评数*100%

*平均满意度：统计周期内，员工收到的满意度的平均值

*好/中/差评数：统计周期内，根据用户在满意度设置中配置的规则，统计的好/中/差评会话数

*满意度评分按百分制展示，1星~5星分别对应展示为：20分、40分、60分、80分、100分

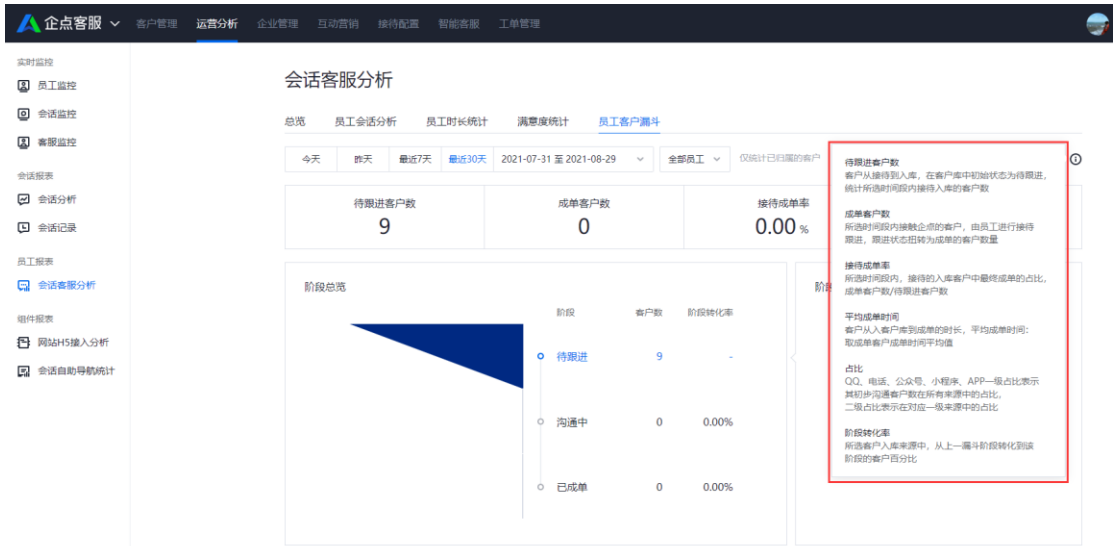
在【员工客户漏斗】页面，企业可以全方位、多角度地了解员工客户的跟进情况，了解阶段转化率等数据信息。



*平均成单时间：客户从入库到成单的时长，平均成单时间取成单客户成单时间平均值

*阶段转化率：所选客户入库来源中，从上一漏斗阶段转化到该阶段的客户百分比

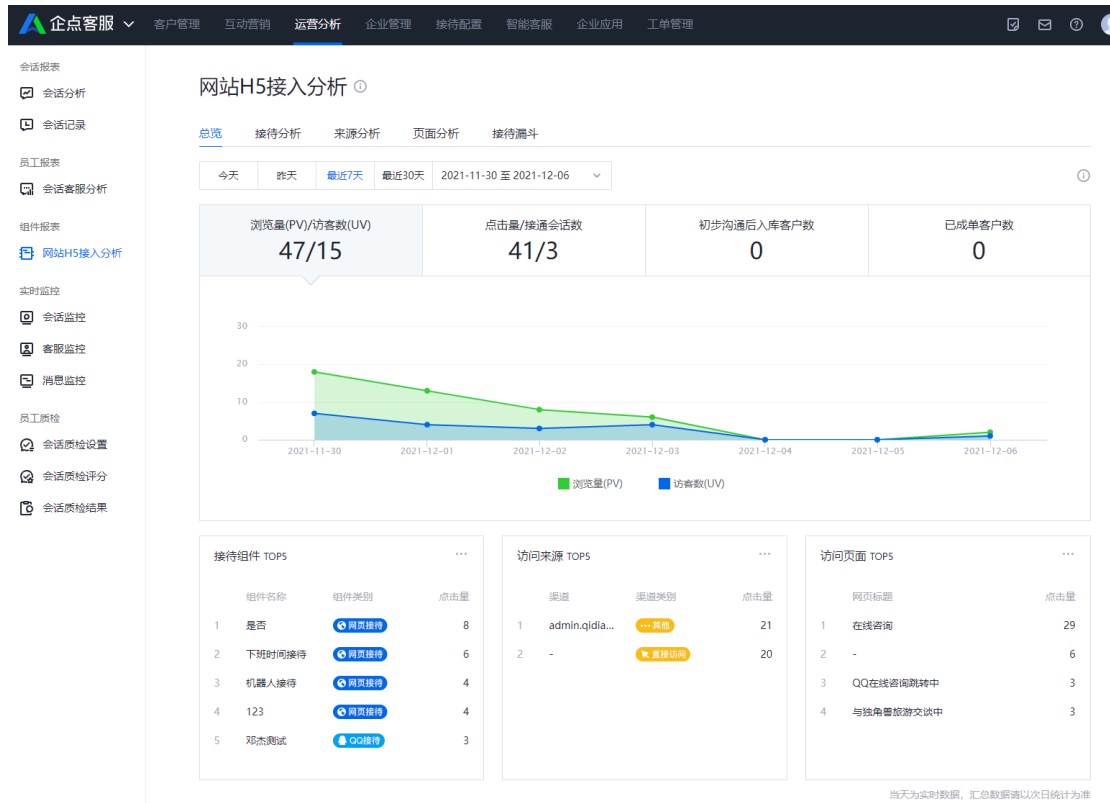
更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看



组件报表

(4) 网站 H5 接入分析

在总览页面，企业可以清楚地看到单位时间内，访客数、接通会话数、成单客户数等信息，方便企业监控组件的接待情况并灵活调整。



*访客数：一天内同一访客打开一个网站页面就被记录一次。用户多次打开同一页面，浏览量值累计

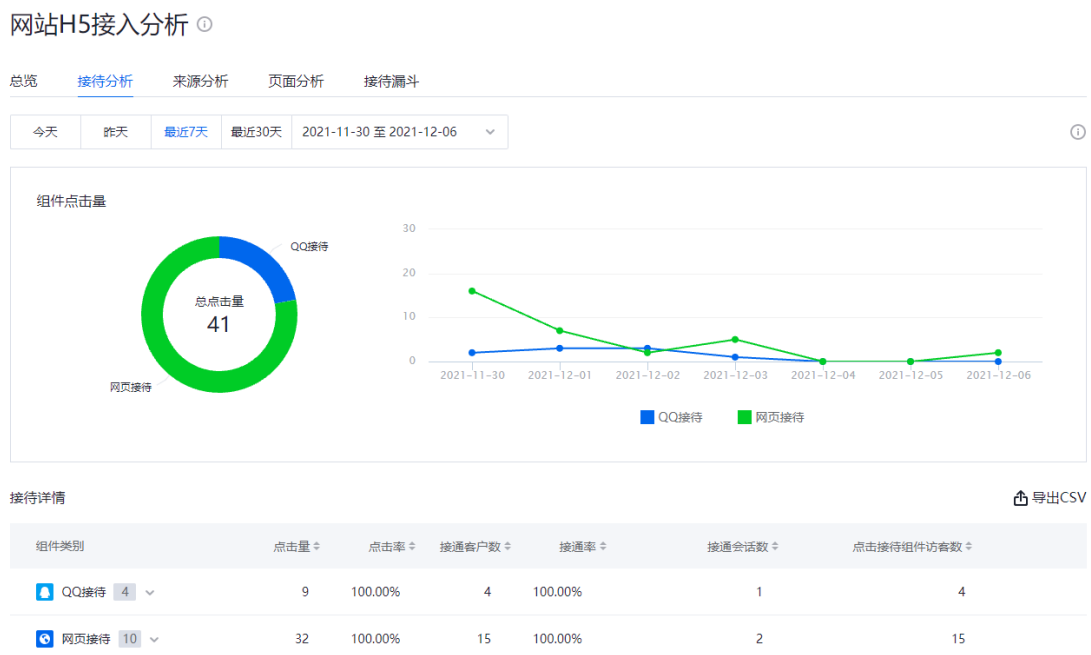
*点击率：点击接待组件的访客数/访客总数

*接通率：接待组件接通次数/接待组件点击量

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看



在【接待分析】页面，默认显示最近 7 天的数据，可以查看指定时间段内（最多可以选择 1 年）的接待组件接待总数，接待详情表中可以查看相应百分比，并可以单独查看某来源接待组件的相应数据。



在【来源分析】页面，可以查看指定时间段内的直接访问和其他来源接待总数。

网站H5接入分析 ①



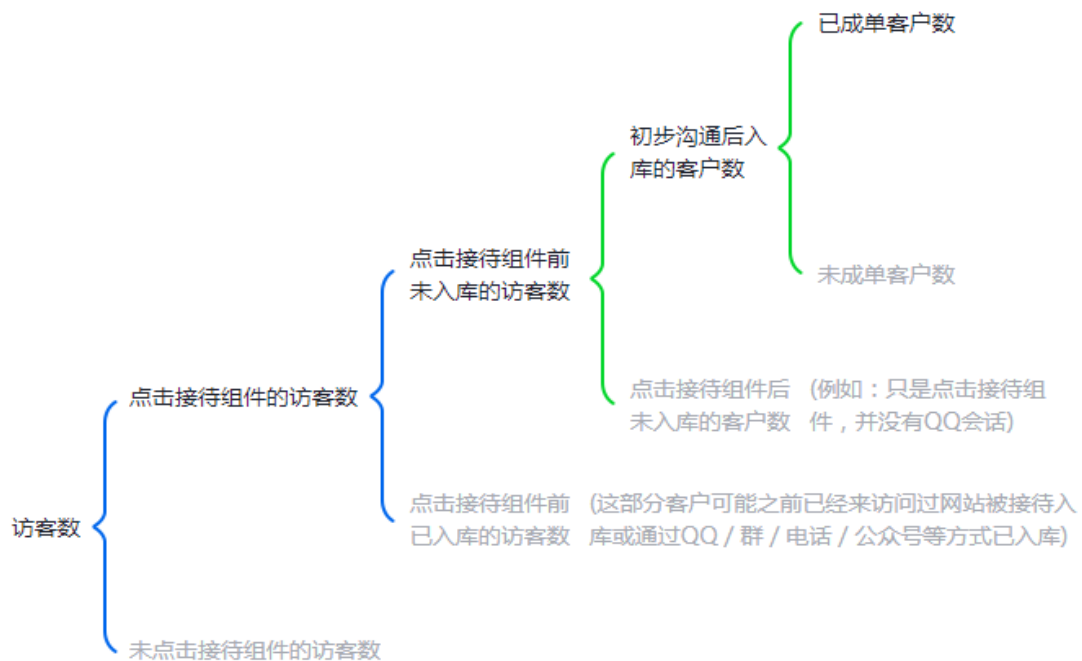
*点击页面右上角可阅读不同来源介绍

在【页面分析】中，可以按照“页面标题”、“页面 URL”的维度跟进组件接待的详情。



在【接待漏斗】页面，可查看单位时间内的接待总览、客户访问详情及历史轨迹。

网站H5接入分析 ①



*客户入库率：初步沟通后入库的客户数/点击接待组件前未入库的客户数

*阶段转化率：所选客户入库来源中，从上一漏斗阶段转化到该阶段的客户百分比

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看



实时监控

【会话监控】、【客服监控】以及【消息监控】，可统一监控客服状态以及会话质量，实时掌握接待情况。

可在【企业管理-员工权限-权限角色】中勾选实时监控相关选项，为员工开启权限。



(5) 会话监控

在【会话监控】中，支持按分组、来源、时间筛选数据，并实时查看客户量、接待中的客户

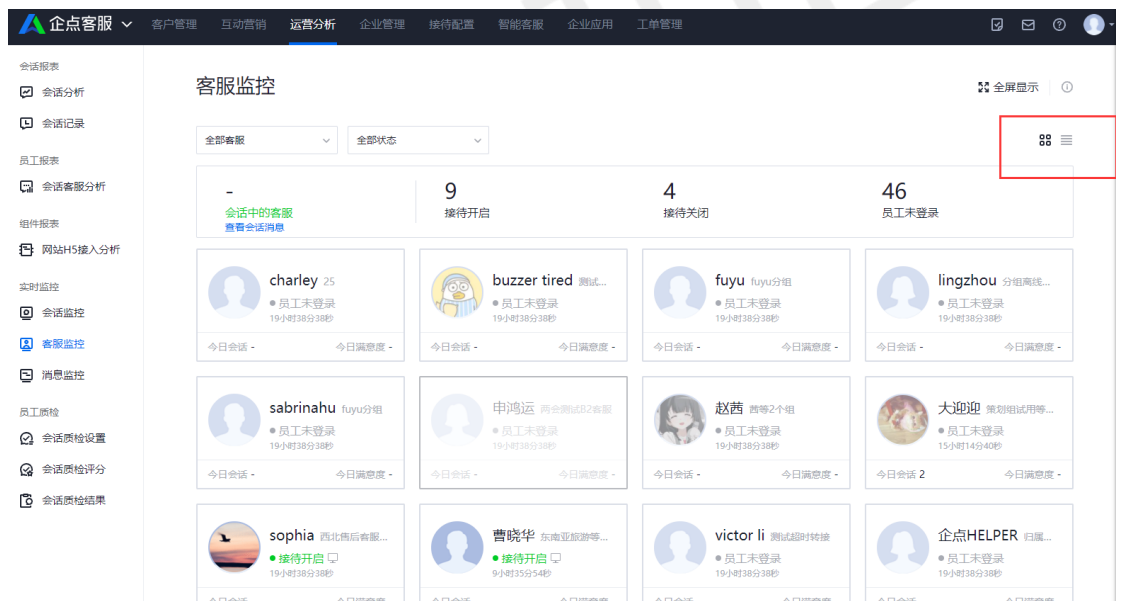
数以及排队中的客户数。会话监控新增微信客服通路。



在【会话监控】中还可以设置提醒，在满意度低于设置值、接通率低于设置值、排队时长大于设置值时出现提醒。



可点击右上角切换查看员工状态的方式，包括卡片视图以及列表视图。



列表视图模式下，点击列表页右侧的查看详情图表，即可查看员工明细数据；卡片视图模

式下，点击单个员工卡片时，即可查看员工明细数据。

会话报表

会话分析

会话记录

员工报表

会话客服分析

组件报表

网站HS接入分析

实时监控

会话监控

客服监控

消息监控

员工质检

会话质检设置

会话质检评分

会话质检结果

客服监控

全部客服

全部状态

9

接待开启

4

接待关闭

46

员工未登录

员工	技能分组	状态	当前状态停留时长	当前会话数	今日会话数	今日满意度	
charley	25	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自
buzzer tired	测试超时转接等2个组	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自
fuyu	fuyu分组	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自
lingzhou	分组离线等2个组	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自
sabrinahu	fuyu分组	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自
申迪运	两会测试82客服	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自
赵茜	茜等2个组	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自
大迎迎	策划组试用等4个组	● 员工未登录	15小时15分8秒	0	2	-	自
sophia	西北售后客服组等10个组	● 接待开启	19小时39分6秒	0	0	-	自
曹晓华	东南亚旅游等2个组	● 接待开启	9小时36分22秒	0	0	-	自
victor li	测试超时转接	● 员工未登录	19小时39分6秒	0	0	-	自

企业管理

互动营销

接待配置

智能客服

工单管理

客服监控

全部客服

全部状态

6

接待开启

接待关闭

阿菲

王福宇

buzzer

lizonghao

lucky

pengfeiyan

smart_04

v.jiangli

weitingt

xsl0

ziliyu

何亚强

王福宇

当前状态

状态

● 员工未登录

当前状态停留时长

01:44:00

当前会话数

-

今日统计

接待开启时长

00:00:28

接待关闭时长

02:03:05

今日会话数

3

今日满意度

-

平均会话时长

00:01:05

超时未响应会话数

-

*员工需具有接待权限，方可纳入客服监控统计

*1 处展示员工对内姓名

*2 处展示员工所在的接待分组

*3 处显示员工当前状态（包括接待开启、接待关闭、PC 未登录）；员工当前状态停留时长（即该员工处于接待开启/关闭的时长）

*4 处显示员工当前会话数：当前时间下，员工接通的会话数

*5 处展示员工今日数据详情，包括：

- ①接待开启时长：从当日 00:00 截止当前，员工处于接待开启状态的累计时长
- ②接待关闭时长：从当日 00:00 截止当前，员工处于接待关闭状态的累计时长
- ③今日会话数：从当日 00:00 截止当前，员工接待服务结束的会话总数，不含正在接待中的会话数
- ④今日满意度：从当日 00:00 截止当前，员工收到的客户满意度评分均值，四舍五入保留 1 位小数
- ⑤平均会话时长：从当日 00:00 截止当前，员工所有已结束会话的平均时长
- ⑥超时未响应会话数：企业配置了员工超时未响应提醒后，从当日 00:00 截止当前，员工超时未响应次数

(7) 消息监控

本页可实时查看正在进行中的消息会话。

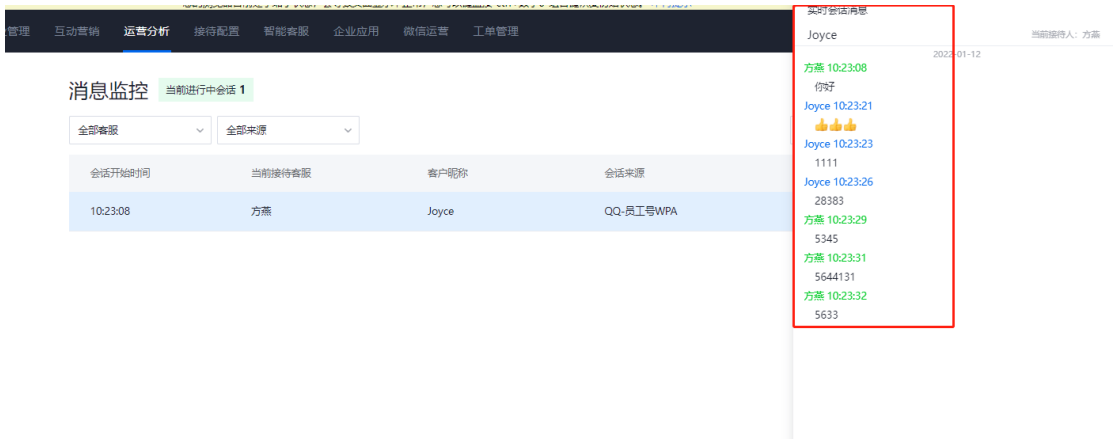
当工作台有会话发起后，本页面出提示语“有新会话，点击刷新”。



点击蓝字刷新后，当前进行的会话会展示出来，如下图所示：



点击最后 icon 可查看会话详情。



消息监控功能同时配置在工作台，操作详情与账户中心一致。



员工质检

评价一个客服系统的好坏，最关键的因素就是能否为企业客服工作提供决策依据。

企业在提供客户服务的过程中，需要对客服工作情况进行阶段性或者周期性的评估，即客服质检，便于发现存在的问题，及时进行策略调整解决问题。

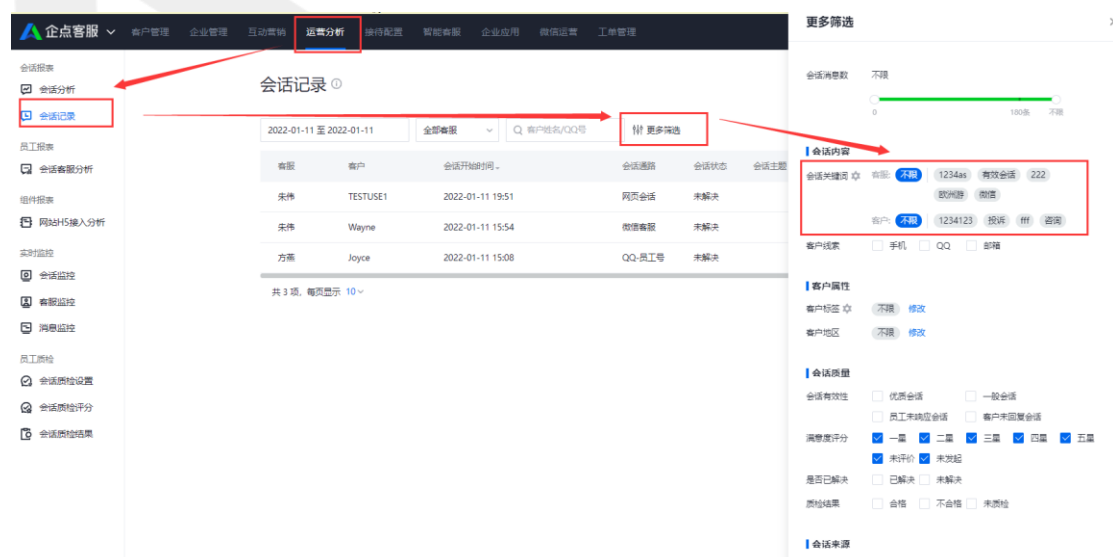
(8) 会话质检设置

用户可在【运营分析-员工质检-会话质检设置】中设置质检方式，可设置关键词管理、评分标准管理、匿名质检管理和查看范围。

关键词管理可设置客服关键词和客户关键词，最多可分别设置 50 个关键词。



设置好关键词后，可以在【运营分析-会话记录】处以“关键词”为维度筛选并查看相关数据。



评分标准支持新建名称，自定义合格分数，设置最多 10 个评分项，且每个评分项最多添加 10 个细项。评分项可设置权重。

评分标准管理

新建评分标准

评分标准名称

有效会话质量

6/10

合格标准

60.0 分及以上为合格，满分为100分

评分项及权重 最多新建10个评分项，每个评分项最多添加10个细项

满意度下发	套餐推荐	两轮追问	问候语
15%	50%	30%	5%
满意度下发	15 %		
套餐推荐	50 %		
两轮追问	30 %		
问候语	5 %		

+ 新建评分项 剩余权重: %

匿名质检管理可设置是否开启质检员匿名质检和被质检客服匿名查看结果。

当开启质检员匿名质检后，有质检评分的员工打分时，不可查看客服和客户的名称，有质检设置权限的员工不受影响。

当开启被质检客服匿名查看结果后，员工查看会话质检结果时，不可见质检员名称，有质检设置权限的员工不受影响。

质检设置

关键词管理 评分标准管理 匿名质检管理 查看范围

- 已开启 质检员匿名质检

开启后，有质检评分的员工打分时，不可查看客服和客户的名称，有质检设置权限的员工不受影响。
- 已开启 被质检客服匿名查看结果

开启后，员工查看会话质检结果时，不可见质检员名称，有质检设置权限的员工不受影响。

查看范围可设置可见全部员工的、主管可见所在部门内员工的、仅可见自己的 3 种。

质检设置

关键词管理 评分标准管理 匿名质检管理 查看范围

查看范围

☐ 可见全部员工的 ☐ 主管可见所在部门内员工的 ☒ 仅可见自己的

(9) 会话质检评分

在本页面，可根据预设的质检评分标准，并依据消息记录详情手动打分，并写下评语。

质检评分

2021-12-06 至 2021-12-06

全部质检状态

全部客服

更多筛选

Q 客户姓名/QQ号

⚙

会话开始时间	客服	客户	首次响应时长	会话时长	满意度评分	命中关键词	评分
2021-12-06 21:47	刘菲	jasen	-	00:05:00	未发起	客服 - 客户 -	<div>✎</div>
2021-12-06 17:55	邓杰	黄莉	-	00:35:04	未发起	客服 - 客户 -	<div>✎</div>
2021-12-06 15:37	邓杰	黄莉	00:08:25	01:24:46	未发起	客服 - 客户 不	<div>✎</div>
2021-12-06 13:23	邓杰	黄莉	00:22:38	00:56:31	未发起	客服 - 客户 -	<div>✎</div>
2021-12-06 10:34	邓杰	陆楠	-	00:30:41	未发起	客服 - 客户 不	<div>✎</div>

共 5 项，每页显示 10

1

点击编辑的 icon，进入如下页面。左侧为会话详情，包括会话开始时间、响应时长、满意度评价、消息记录等数据。右侧展示评分标准，支持用户在下拉处勾选评分标准，并点击笑脸图形手动打分，还可写下评语。

朱伟与TESTUSE1的会话

会话开始时间 2022-01-11 19:51:53
满意度评分 未评价

首次响应时长 00:00:06
会话有效性 一般会话

最长每次响应时长 00:00:06
会话接待分组 -

客服 -
客户 -

消息记录
TESTUSE1 19:51:58
1111
朱伟 19:52:04
222

测试质检
售前评分
服务效果
服务态度11
满意度
测试
绩效评级

100
质检总分
15 分
50 分
30 分
5 分

写下你的评语
0/500

操作记录
暂无

评分提交后，会展示在最右。

质检评分

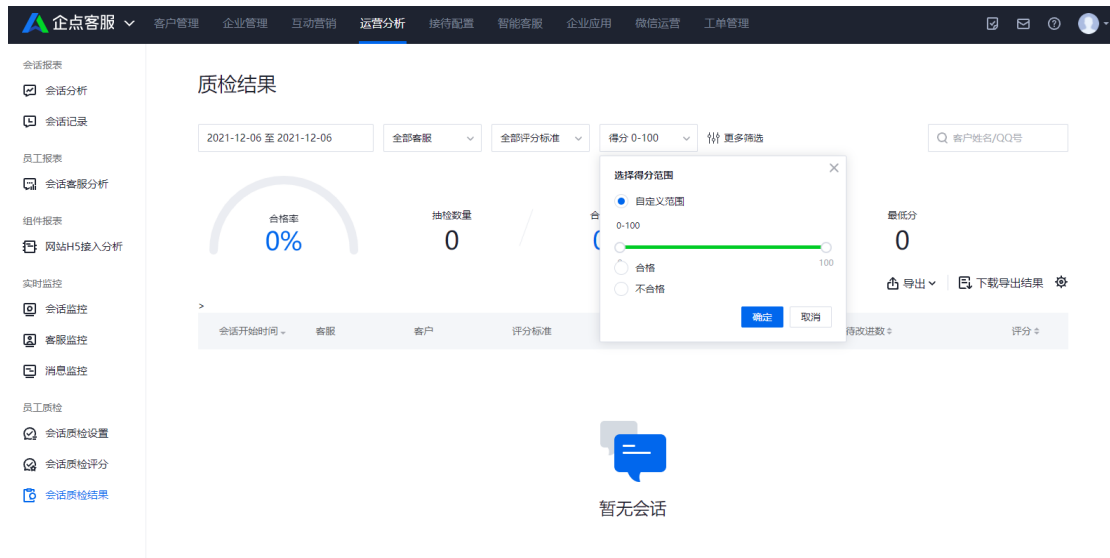
2022-01-11 至 2022-01-11 全部质检状态 全部客服 更多筛选

Q 客户姓名/QQ号

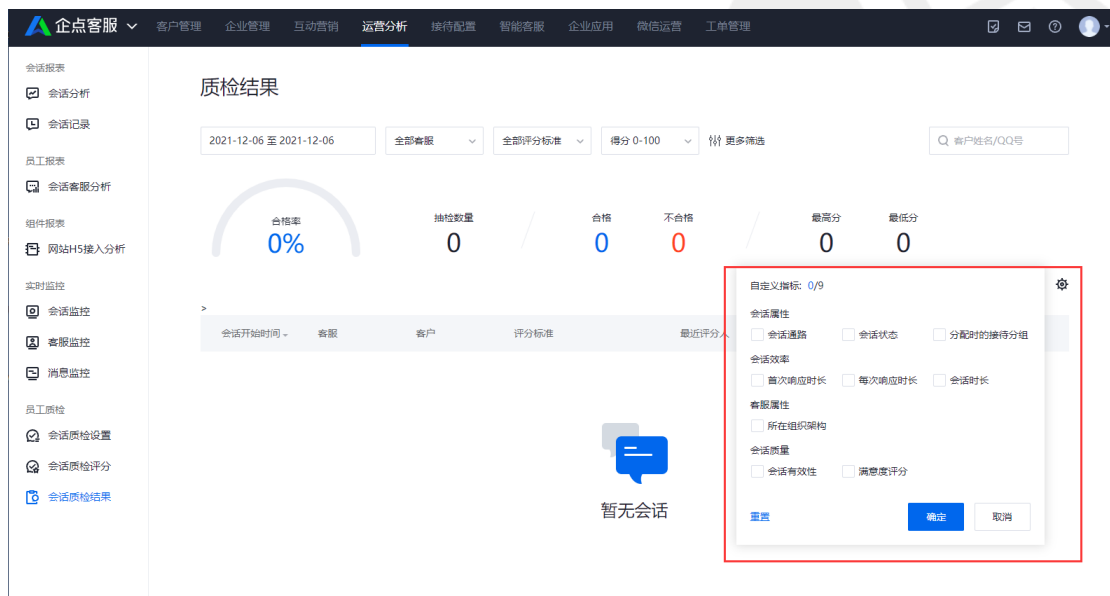
会话开始时间	客服	客户	首次响应时长	会话时长	满意度评分	命中关键词	评分
2022-01-11 19:51	朱伟	TESTUSE1	00:00:06	00:00:35	未评价	客服 - 客户 -	74
2022-01-11 15:54	朱伟	Wayne	00:00:15	00:00:30	未评价	客服 - 客户 -	
2022-01-11 15:08	方燕	Joyce	-	00:00:30	未发起	客服 - 客户 -	

(10) 会话质检结果

本页面展示会话质检的结果。用户可筛选客服、评分标准、得分区间等查看数据，结果支持导出。



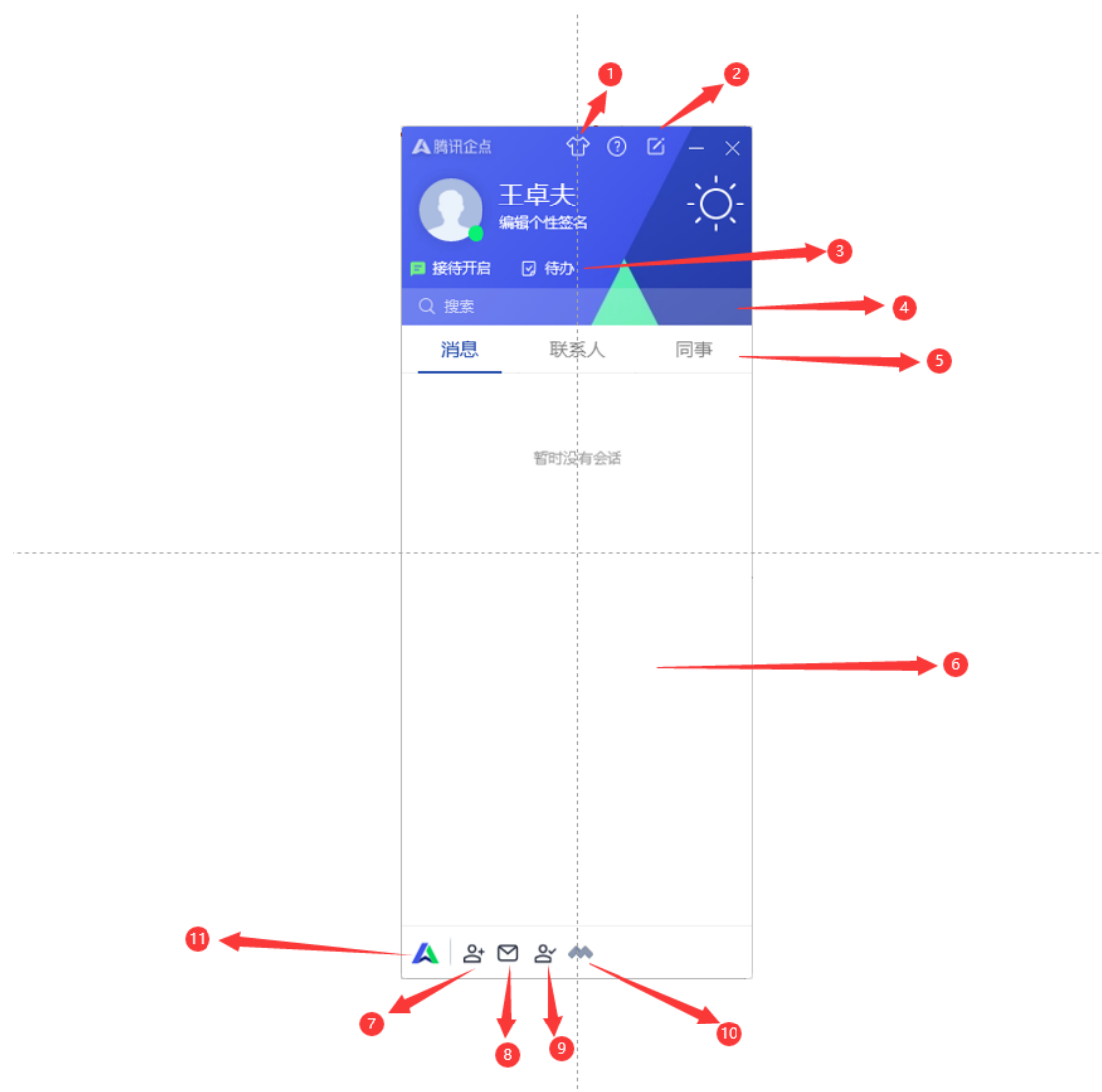
质检结果支持设置自定义指标。



客户端篇

1、PC 传统客户端

企点的PC客户端仅企点工号可登录,管理员账号不可登录,请移步企点官网下载最新版本。



① 个性装扮

支持企业自定义客户端皮肤颜色, 包括四个纯色和四个渐变色。

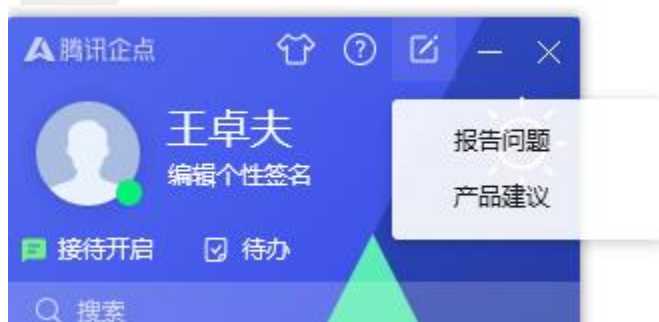


还支持企业通过 API 的方式在部分页面自定义上传素材，生成符合企业风格要求的主题效果（限量申请体验）。



② 意见反馈

支持企点用户上报问题，对产品提出建议。



③ 接待状态

支持用户开启/关闭接待状态。



④ 全局搜索

支持搜索联系人、多人聊天、群聊、聊天记录、文件和手册。



(1) 会话列表

在“联系人”-“客户”-“我的客户”界面，可见分组/未分组的“我的客户”，同时可筛选归属/非归属、某来源、某跟进状态的“我的客户”，双击客户头像可打开该客户资料卡及与该客户的会话窗口进行相关操作。



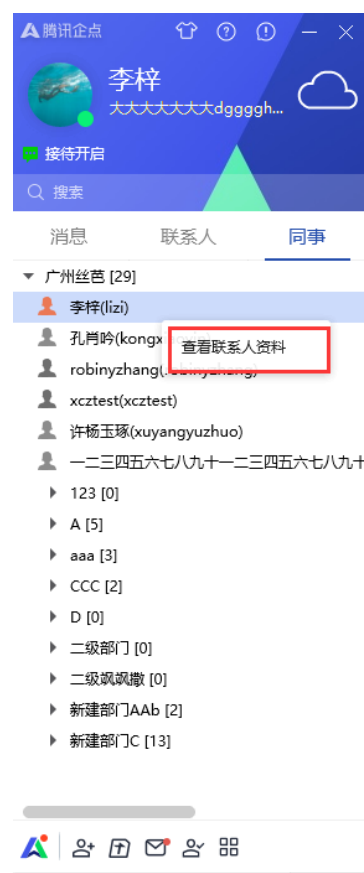
在传统企点客户端【我的客户】界面，你可以通过彩色头像角标看到每个 QQ 客户的状态，是 PC 端在线、移动端在线还是忙碌/勿扰等，离线状态头像为灰色。



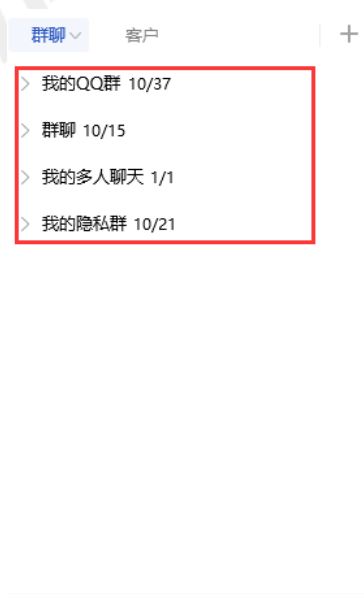
点击右上角筛选图标可进行客户筛选。



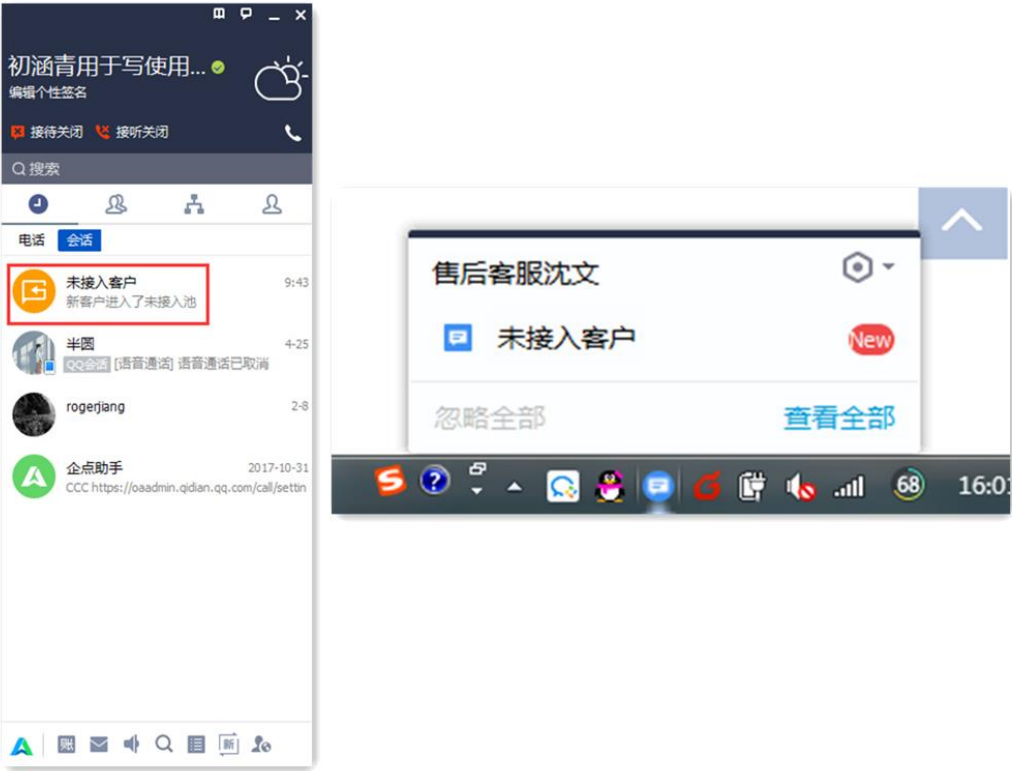
在“同事”界面，可见层级分明的部门和工号，单击左键可查看同事的简单资料，单击右键可选择打开同事的详细资料卡、会话窗口等，双击左键可打开会话窗口，打开停用的工号的会话窗口会显示离线。



“联系人” - “群聊” 分为我的 QQ 群、群聊、多人群聊和隐私群，群由在企点账户中心新建客户群以及使用企点工号接收群构成，多人群聊可直接在客户端创建。



在客户端中，当未接入池有新的客户接入时，“未接入客户” 将会在右下角以头像闪动的形式提醒客服接入。



打开未接入池界面，页面显示客户信息、来源、归属人以及分配对象，勾选客户可以对其进行接入、删除，也可以刷新当前窗口。

接入

删除

刷新

全部分配对象

<input type="checkbox"/>	姓名	消息	消息数	接入时间	来源	归属人	分配对象
<input type="checkbox"/>	番茄先生	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号	渠道团队	
<input type="checkbox"/>	A腾讯企业Q...	新手	05-14	3	04-17	微信公众号	直销团队
<input type="checkbox"/>	小杨梅	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号	渠道团队	
<input type="checkbox"/>	Doris	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号	渠道团队	
<input type="checkbox"/>	自定人生	你好在吗	04-18	3	04-18	微信公众号	渠道团队
<input type="checkbox"/>	访客9613663...	客户正在等待服务	-	04-19	网页	我	
<input type="checkbox"/>	访客2626909...	给你发的链接生效么？	04-19	3	04-19	网页	我
<input type="checkbox"/>	熊涛	客户正在等待服务	-	04-19	微信公众号	渠道团队	
<input type="checkbox"/>	访客1761790...	客户正在等待服务	-	04-20	网页	我	

共 83 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

6

*未接入池设置记录上限（每个接待分组的未接入池上限为 2000 条记录），超上限后新客户将无法接入。

*管理员与普通员工所看到的未接入客户范围存在差异。

*无客户管理配置权限的普通员工，看到的未接入池客户是员工所在的接待分组的客户。比如客服小王在售前 1 组、售前 2 组，他看到的未接入池客户就是售前 1 组+售前 2 组的等待客户；而有客户管理配置权限的管理员，看到的未接入池客户则是全公司的等待客户。

支持按指定分配进行未接入客户筛选，在页面右上角下拉选择“分配给我的”，可以筛选出单人接待指定分配给当前工号的客户；同时支持接入时间正、逆排序，方便员工按时间顺序有序接待客户。（未选时，默认全部分配对象）

接入

删除

刷新

<input type="checkbox"/>	姓名	消息	消息数	接入时间	来源	归属人
<input type="checkbox"/>	番茄先生	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号	渠道团队
<input type="checkbox"/>	A腾讯企业Q...	新手	05-143	04-17	微信公众号	直销团队
<input type="checkbox"/>	小杨梅	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号	渠道团队
<input type="checkbox"/>	Doris	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号	渠道团队
<input type="checkbox"/>	自定人生	你好在吗	04-183	04-18	微信公众号	渠道团队
<input type="checkbox"/>	访客9613663...	客户正在等待服务	-	04-19	网页	我
<input type="checkbox"/>	访客2626909...	给你发的链接生效么？	04-193	04-19	网页	我
<input type="checkbox"/>	熊涛	客户正在等待服务	-	04-19	微信公众号	渠道团队
<input type="checkbox"/>	访客1761790...	客户正在等待服务	-	04-20	网页	我

共 83 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

6

全部分配对象

全部分配对象

分配给我的

在未接入池页面中，将鼠标移动至消息栏，即可预览消息内容。

接入

删除

刷新

全部分配对象

<input type="checkbox"/>	姓名	消息	消息数	接入时间	来源	归属人	分配对象
<input type="checkbox"/>	番茄先生	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	小杨梅	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	Doris	客户正在等待服务			公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	自定义人生	你好在吗	04-18		公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	访客9613663...	客户正在等待服务					我
<input type="checkbox"/>	访客2626909...	给你发的链接生效么？	04-19	3	04-19	网页	我
<input type="checkbox"/>	熊涛	客户正在等待服务	-	04-19	微信公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	访客1761790...	客户正在等待服务	-	04-20	网页		我
<input type="checkbox"/>	沈祺Andy	客户正在等待服务	-	04-21	微信公众号		渠道团队

共 82 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

6

04-18 15:44
你好在吗
04-18 14:37
你好
04-18 13:46
河北这边有加盟的吗

支持手动接入或自动接入客户。勾选客户后点击页面左上角的“接入”按钮，或直接双击客户，即可手动接入该客户；当员工处于可接待状态（在线、接待开启且未达到接待上限）时，系统将自动接入未接入池中“分配给我”的客户，提高接待效率，更及时地接待未接入客户。

接入

删除

刷新

全部分配对象

<input checked="" type="checkbox"/>	姓名	消息	消息数	接入时间	来源	归属人	分配对象
<input type="checkbox"/>	番茄先生	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号		渠道团队
<input checked="" type="checkbox"/>	小杨梅	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	Doris	客户正在等待服务	-	04-17	微信公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	自定义人生	你好在吗	04-18	3	04-18	微信公众号	渠道团队
<input type="checkbox"/>	访客9613663...	客户正在等待服务	-	04-19	网页		我
<input type="checkbox"/>	访客2626909...	给你发的链接生效么？	04-19	3	04-19	网页	我
<input type="checkbox"/>	熊涛	客户正在等待服务	-	04-19	微信公众号		渠道团队
<input type="checkbox"/>	访客1761790...	客户正在等待服务	-	04-20	网页		我
<input type="checkbox"/>	沈祺Andy	客户正在等待服务	-	04-21	微信公众号		渠道团队

共 82 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

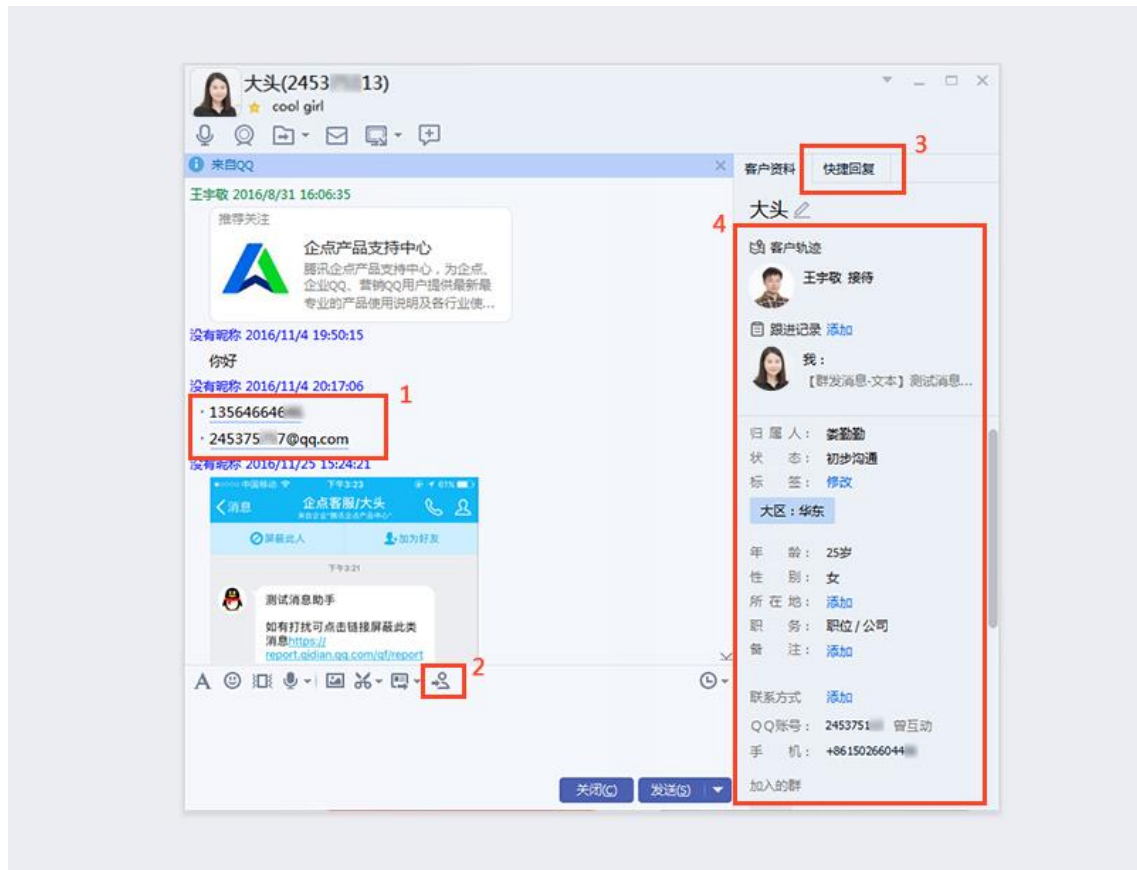
6

接入客户后会打开和这名客户的会话窗口，并且自动打开“互动轨迹”，显示用户在未接入池排队中的留言信息。



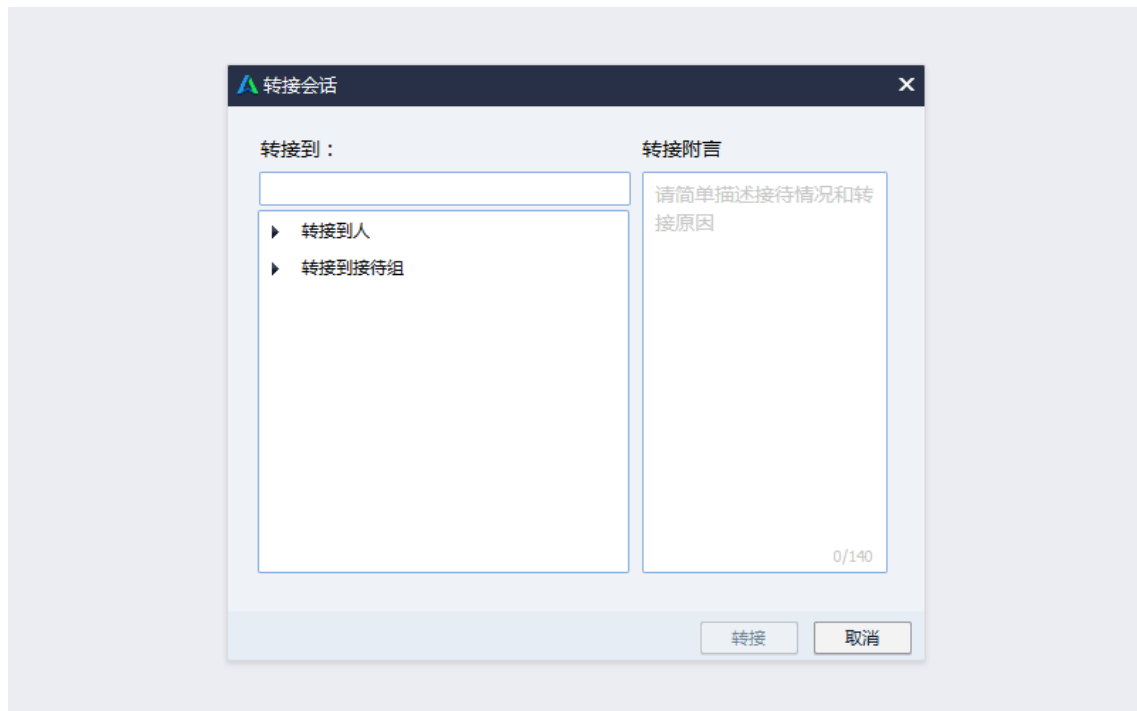
(2) 会话窗口

与客户会话窗口除了与 QQ 几乎对齐的基础功能之外，还有一些诸如自动识别信息、便携编辑客户资料卡、快捷回复、手动转接等功能，如下图所示：

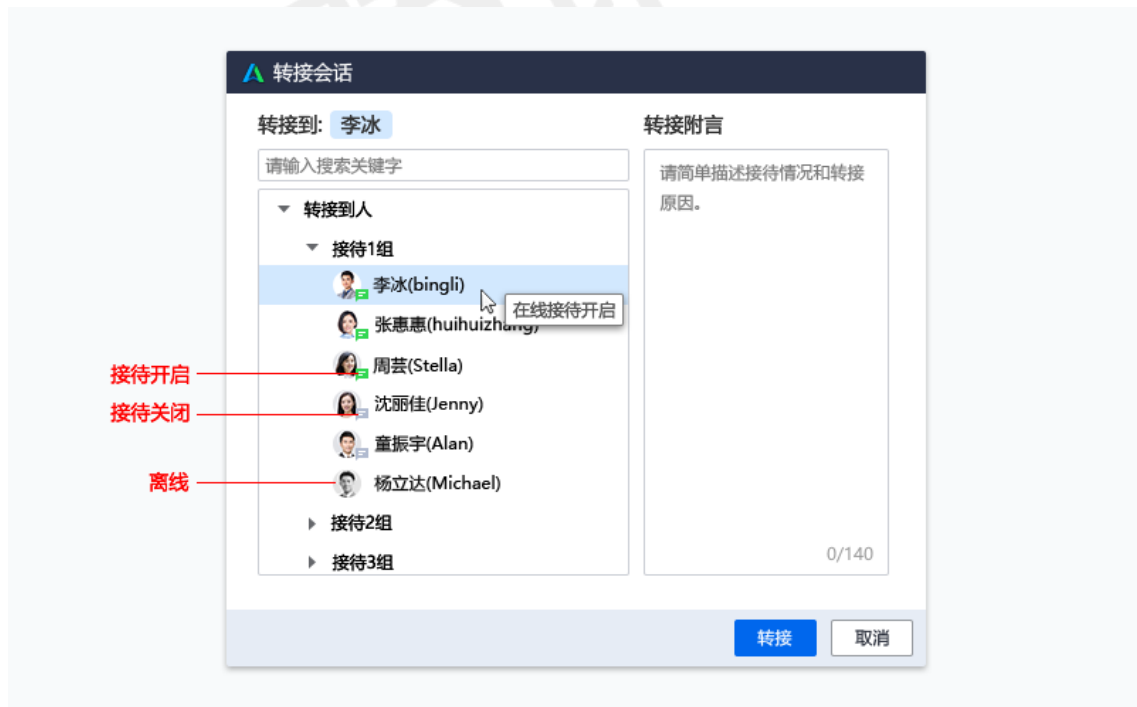


1、客户会话触及手机号、邮箱号和标签相关文字（在 web 端设置好标签/标签组后），手机号、邮箱号和标签相关文字会出现下划线，点击虚线会弹出选项，可将以上三项直接保存至客户资料（4）。

2、在会话框中点击转接按钮，选择转接人、填写转接语，即可手动将该客户转接给某同事，在该客户同意后方可与某同事继续会话。



手动转接客户时，将展示员工业务状态，提高有效转接率，优化客户体验。转接到员工时，转接到人时，按照接待分组拉取并展示员工在线、离线、接待开启和接待关闭状态；



转接到接待组时，接待组展现组内员工整体状态，并在接待组名称后的括号中展示接待开启人数/总人数。

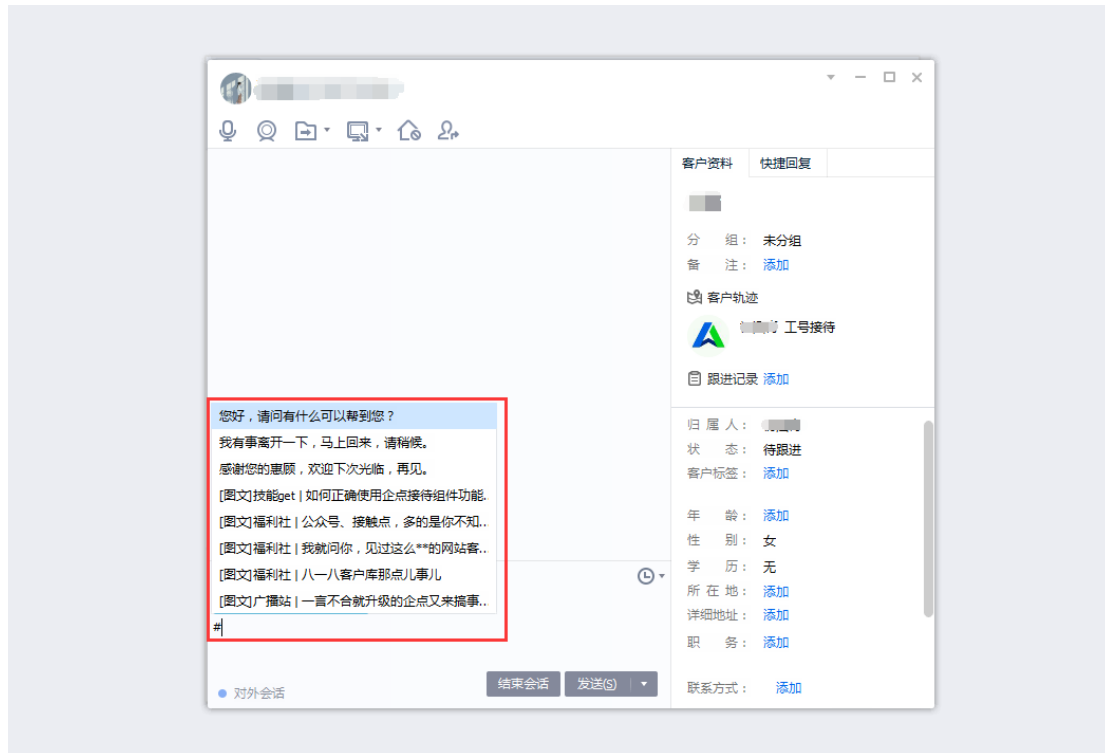


*当组内接待开启人数不为 0 时，接待组显示点亮状态

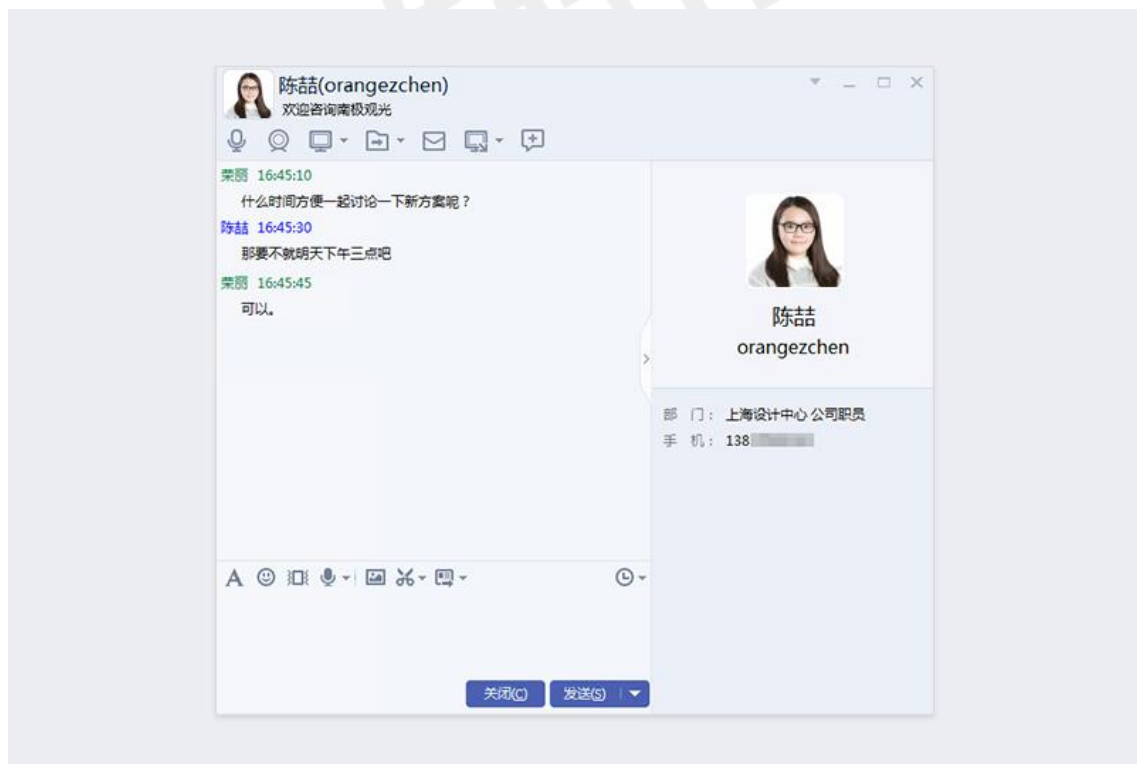
*当所有员工（除自己）都没有接待权限，或者企业未创建任何接待分组，或者拉取协议失败（将尝试 3 次，若仍失败）时将显示：暂无可接待员工/分组

3、在会话框中点击快捷回复，新建/导入文本素材或选择既有文本/图文素材，即可快捷回复客户，同时，在会话窗口中输入“#”可开启快捷回复联想，自动弹出已设置的文本快捷回复，可选择一条立即发送。

*文本快捷回复上限为 500 条



与同事会话窗口如下图所示:



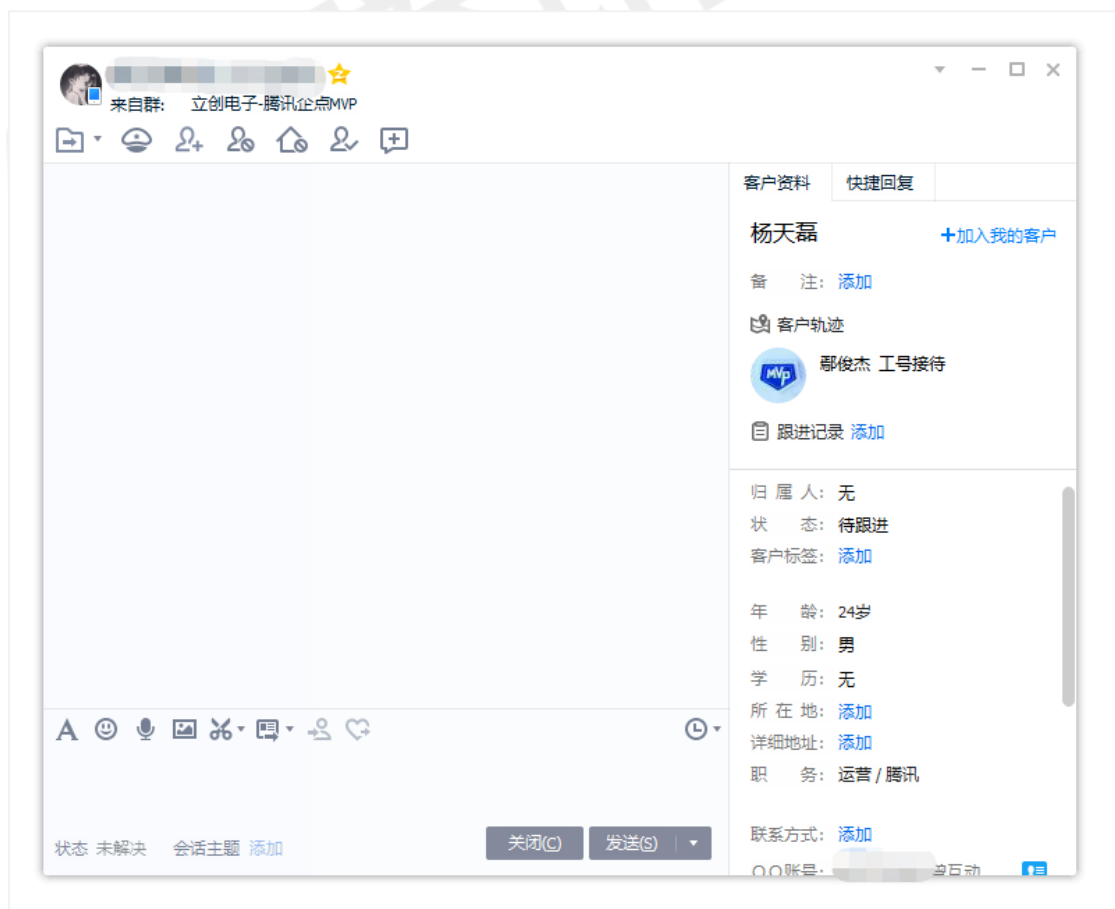
同时,可通过企点客户资料卡的 QQ 号码栏目按钮跳转至该客户的 QQ 资料卡,查看相册、

空间等社交资料,掌握客户社交动态。

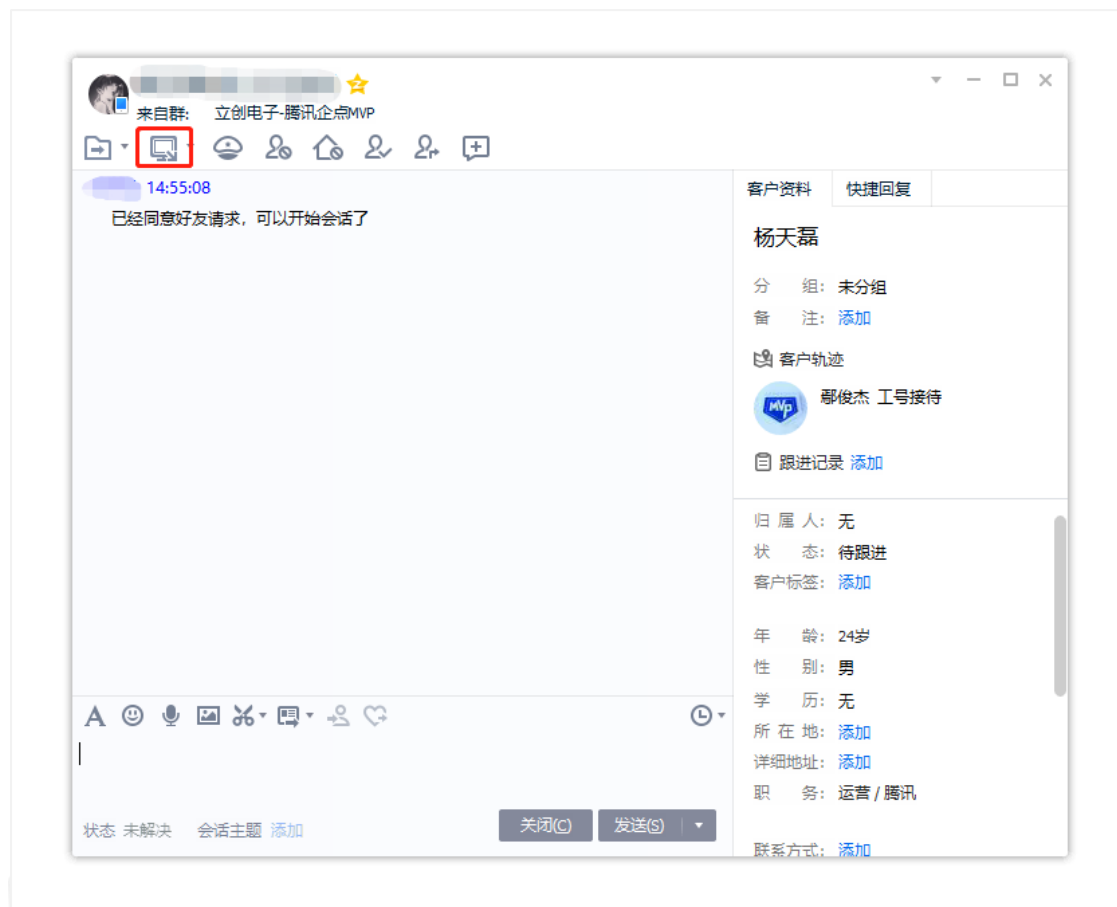


聊天窗口中的远程会话按钮在将客户加为好友后会自动弹出，无须重新打开窗口

当客户并没添加客服为好友时，聊天窗口如下：



当客户添加客服为好友时，聊天窗口内会自动弹出远程协助按钮，如下所示：



2、iOS、Android 移动端

企点的 iOS、Android 移动端企点工号可登录，管理员账号不可登录，请移步企点官网或 app store/应用市场下载最新版本。



也基本类似手机 QQ 客户端，右上角的①为快捷操作入口，可快捷拉多人群聊、加好友、扫码；②为搜索栏；③为消息流主界面，若在④模块切换中切换了其他界面则呈现其他功能。

(1) 会话列表

“消息”栏目按照消息流时间倒序排列，可以对每条消息左滑进行置顶和删除，如下图所示：



“联系人” 栏目则分为 “我的 QQ 好友” “我的客户”、“组织架构”、“我的群聊”、“手机通讯录” 5 个板块，如下图所示：



可以对客户进行按归属来源跟进状态等的筛选、排序，也可以新增分组或者对单个客户左滑进行将归属权转给别的同事、释放回公海、分组等操作，如下图所示：



有权限的企业员工可以在企点客服移动端“客户库”界面查看和编辑客户库客户信息，支持筛选、搜索、批量操作。



支持查看客户资料详情，如客户轨迹、跟进记录、社交关系，编辑客户资料。

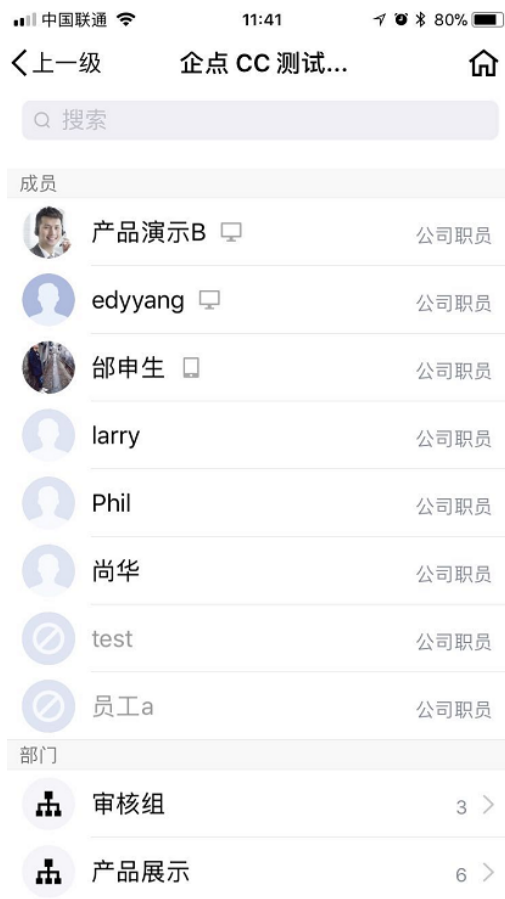


支持修改跟进状态、归属人/团队、增加/修改客户标签、添加/修改/删除客户跟进记录

等。



可以查看本企业本套企点号的组织架构和同事的资料卡，如下图所示：



可以查看本套企点号的群和多人群聊，如下图所示：

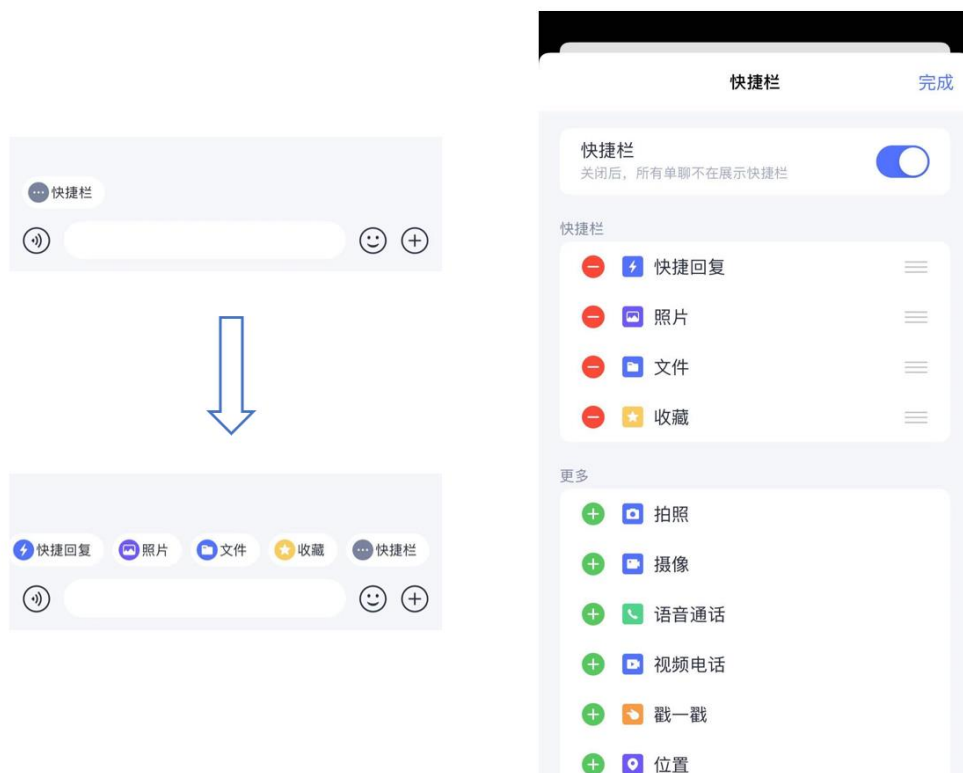


可以将本手机通讯录中的联系人通过电话号码左滑保存至客户库，如下图所示：



(2) 会话窗口

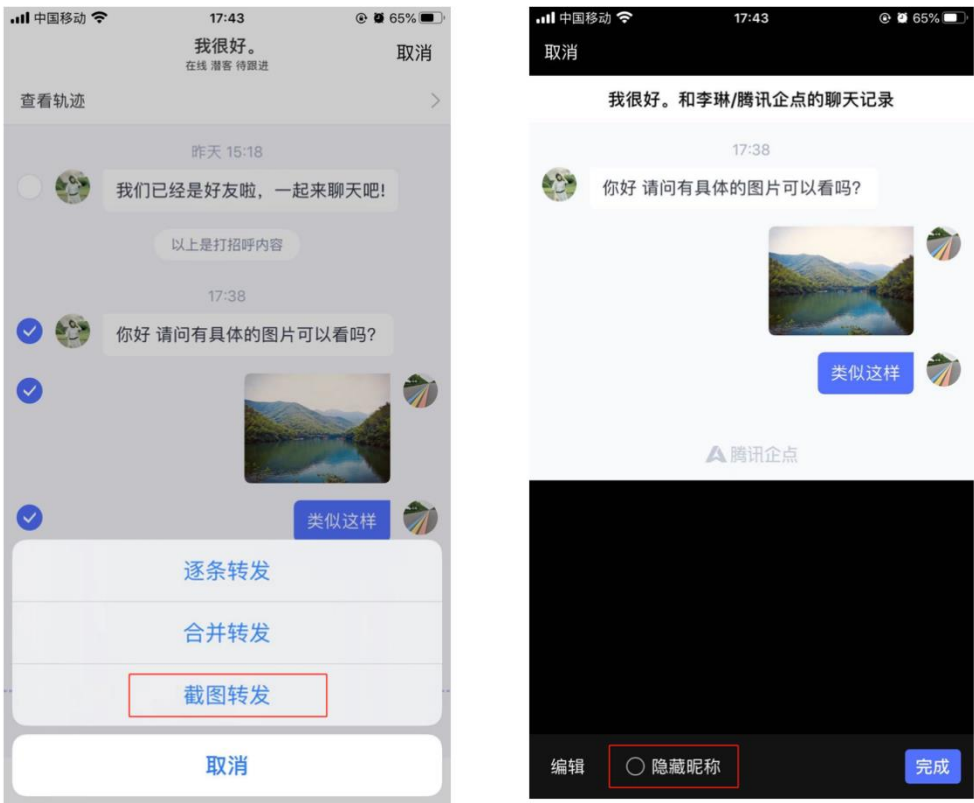
移动端快捷栏优化，支持用户自定义配置快捷栏，提高用户工作效率。点击快捷栏进入配置页面，选择需要的功能模块，点击完成即配置完毕。



会话内容具备截图生成并分享能力：会话内容包括聊天记录、图片和文件，用户可以在消息多选后直接生成截图，支持直接隐去昵称及简单编辑，方便用户进行消息分享。

企点可转发至：企点、微信、QQ、企业微信、钉钉、飞书、其他应用；(未安装 app 不展示在列表中)

注：隐藏昵称会将个人用户名、好友昵称和头像均隐藏。



(3) 工作模块

企点移动端新增“工作”界面，客户联络数据一目了然，还有企业内部通知、企业应用版块，开启碎片化高效办公新体验



管理员可以在企点客服移动端实时查看接待数据和会话数据,同时员工也可以查看个人业绩数据和在线访客情况。



在线访客支持筛选访问来源、停留时长、停留页面数，可以直接发起会话。



在通知公告版块，员工可以第一时间查看最新企业资讯。



常用的“考勤”“广播”等应用，现在优化汇总到了我的应用版块，管理员可以在账户中心为所需要的的员工开启权限，员工就能在移动端随时打开应用。



点击“编辑卡片”，支持隐藏或开启相应模块。



(4) 支持设置字体大小

移动端设置页面新增字体大小设置项，支持用户自定义修改字体大小并预览，满足不同视力用户的使用需求。



设置后，会改变应用中的字体显示大小，可自由配置或选择字体大小跟随系统。



(5) 扫描二维码支持放大

企点移动端扫描二维码支持二维码自动放大、二维码手势放大，二维码双击放大。



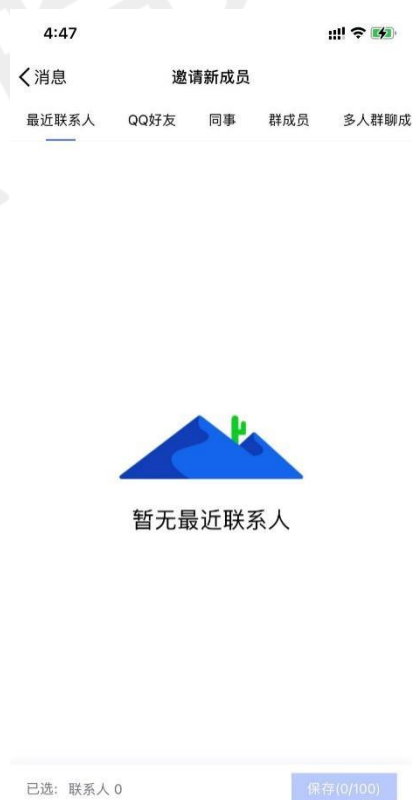
长按桌面腾讯企点图标，点击扫一扫，支持如下三种二维码放大方式：

- (1) 二维码较小或距离较远，导致扫描不出结果时，自动放大当前扫描区域对准的位置；
- (2) 双击屏幕两下放大二维码，再双击返回原尺寸；
- (3) 支持二维码手势放大。

长按桌面腾讯企点图标，点击加好友，跳转加好友/群功能。



点击发起聊天，跳转多人群聊功能。



3、PC 工作台

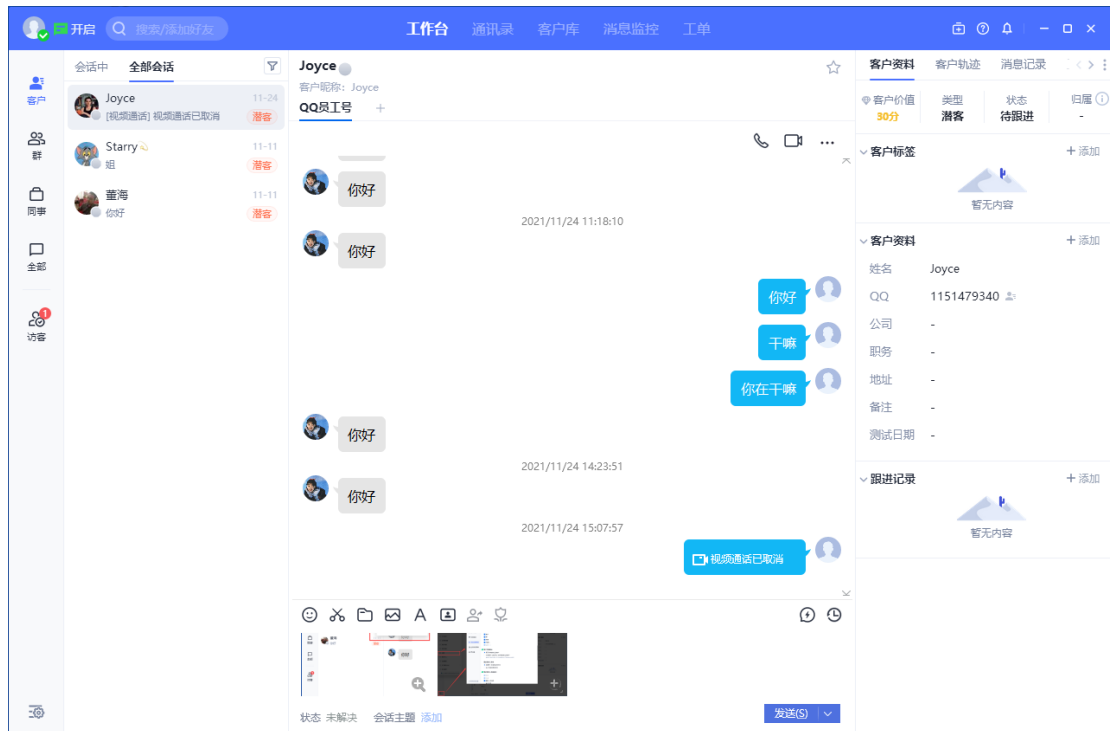
登录 PC 工作台需要用户至企点官网下载最新的应用。

安装完成后，使用账号密码登录即可，也可使用腾讯企点手机版扫码登录。



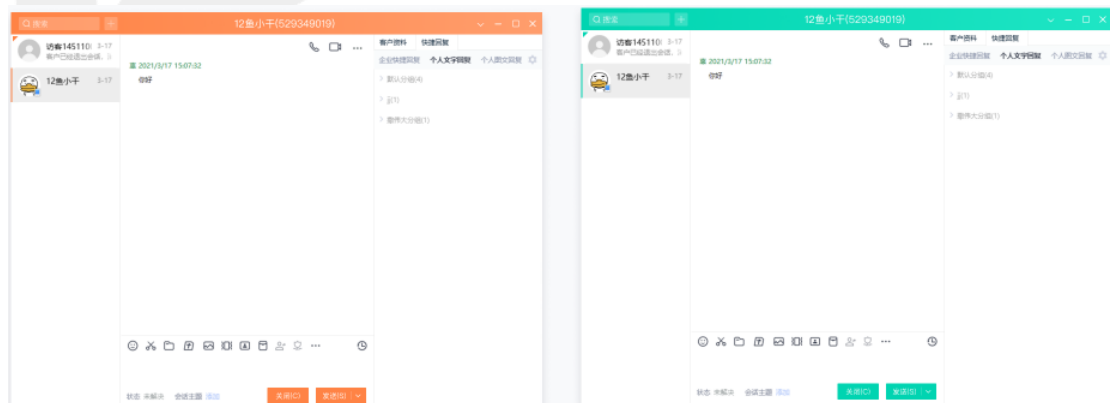
(1) 工作台界面

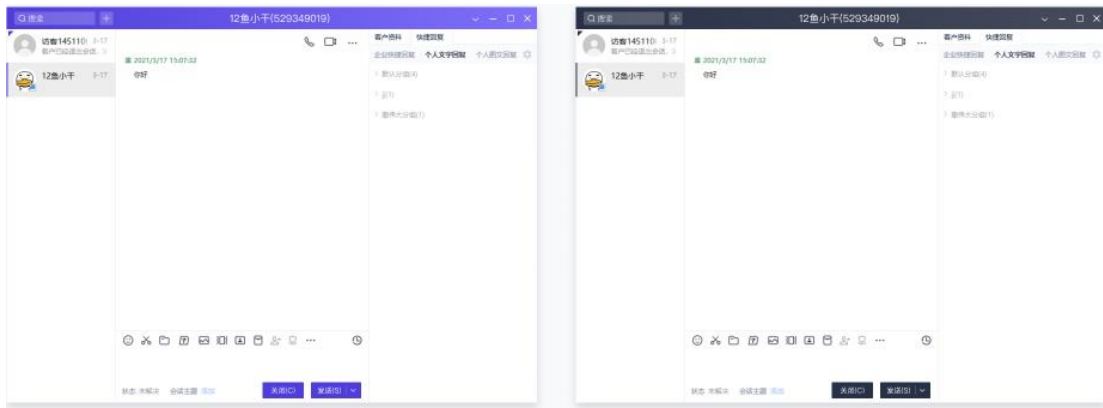
工作台窗口分为三个区域，左侧为最近联系人，中部为会话窗口，右侧为客户资料和客户轨迹。



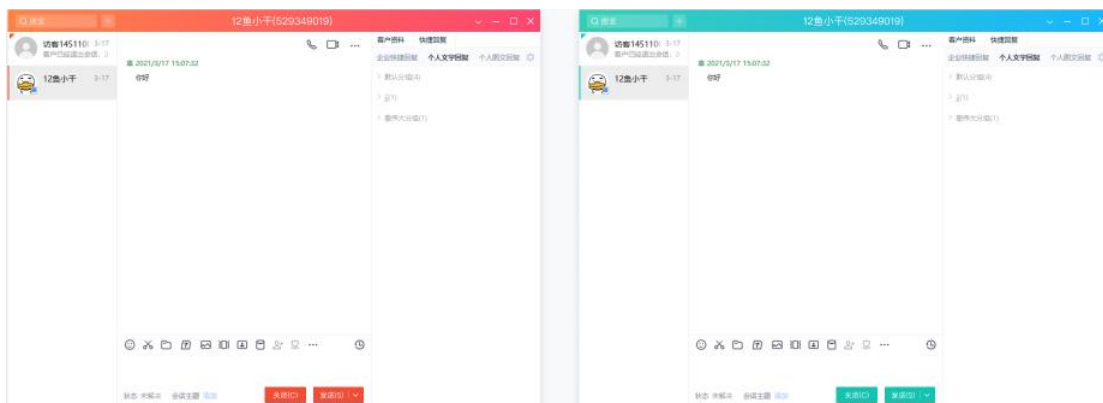
工作台产品色优化，新增纯色皮肤和渐变色皮肤，并修改部分图标，适配新产品色。

新增纯色皮肤如下图所示：





新增渐变色皮肤如下图所示：



工作台顶部菜单、会话左侧列表和会话右侧菜单均可在系统设置中调整。



① 顶部菜单设置



PC/web 工作台顶部菜单现取消 5 个数量限制，且随着工作台窗口宽度变化，无法展示的放在后面下拉菜单中。在下拉菜单中排序，可通过拖拽实时更改工作台顶部菜单顺序。



② 会话左侧列表



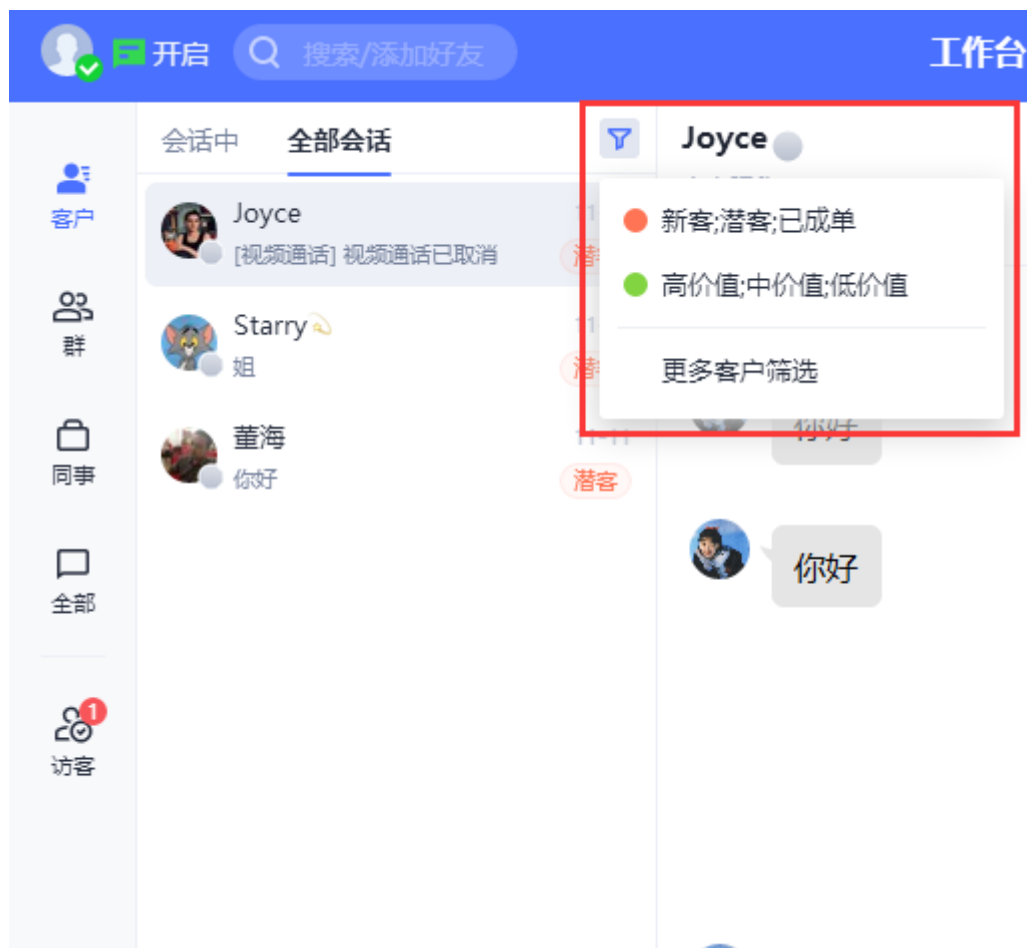
③ 会话右侧菜单



(2) 联系人

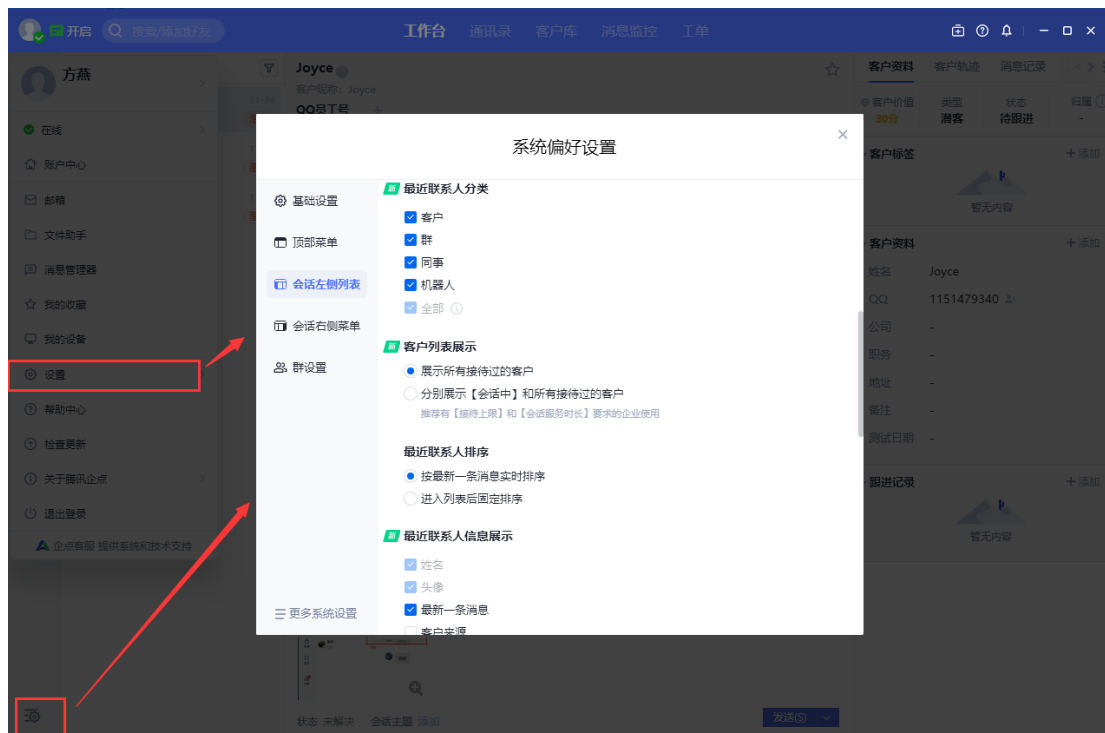
联系人位于工作台窗口左侧，默认展示客户、群、同事、全部和访客排队五个菜单。

客户菜单分为会话中和全部会话两个菜单。通过图中漏斗按钮可以进行客户筛选。



具体配置如下：

员工在工作台设置-【会话左侧列表】中（下图两种方式均可进入工作台设置），选择客户列表展示。客户列表支持展示【全部会话】（所有接待过的客户），也支持分类展示【会话中】和【全部会话】，分类展示功能推荐有【接待上限】和【会话服务时长】要求的企业使用。



选择客户列表分类展示后，【会话中】的列表栏会在手动结束会话或超时结束会话后自动从列表中移除，如需找回可进入右侧【全部会话】。

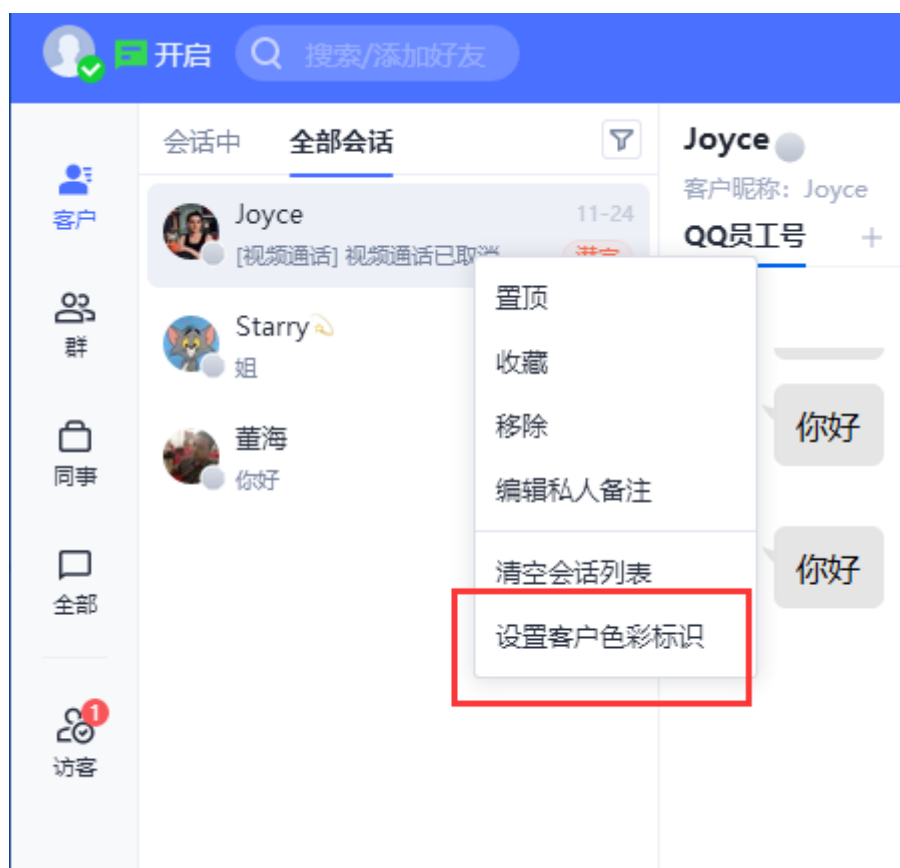


最近联系人排序支持按最新一条消息实时排序，或者按进入列表顺序固定排序。



最近联系人列表支持展示最新一条消息、色彩标识，可按照业务需求自定义勾选，其中，色彩标识可点击“设置”进入自定义设置（勾选后，也可在客户列表中右键进入设置）。





同一客户最多支持展示三种客户色彩标识。



联系人结束会话移除方式支持员工自定义勾选, 有手动结束会话移除和手动转接会话移除两种方式。

系统偏好设置

基础设置

顶部菜单

会话左侧列表

会话右侧菜单

群设置

更多系统设置

☐ 客户来源
 ☒ 色彩标识

设置

结束会话

☐ 手动结束会话同时移除联系人
 ☐ 手动转接会话同时移除联系人

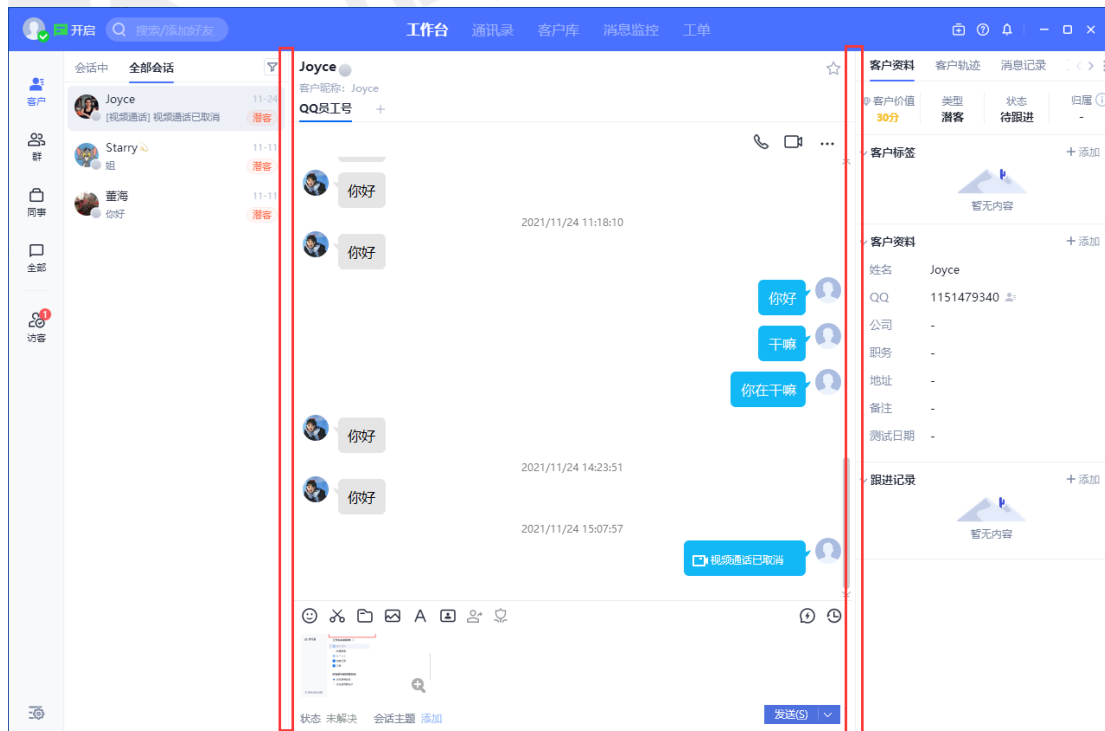
工作台右侧菜单

☒ 客户资料
 ☐ 快捷回复
 ☒ 客户轨迹
 ☒ 消息记录
 ☒ 工单

所有群中的同事名称

☒ 优先使用姓名
 ☐ 优先使用群名片

工作台各列支持自定义调整宽度。将鼠标移至各列分界线处并拖动即可。



在工作台-设置-【会话右侧菜单】中，可配置工作台右侧菜单栏快速入口，并可通过拖动调

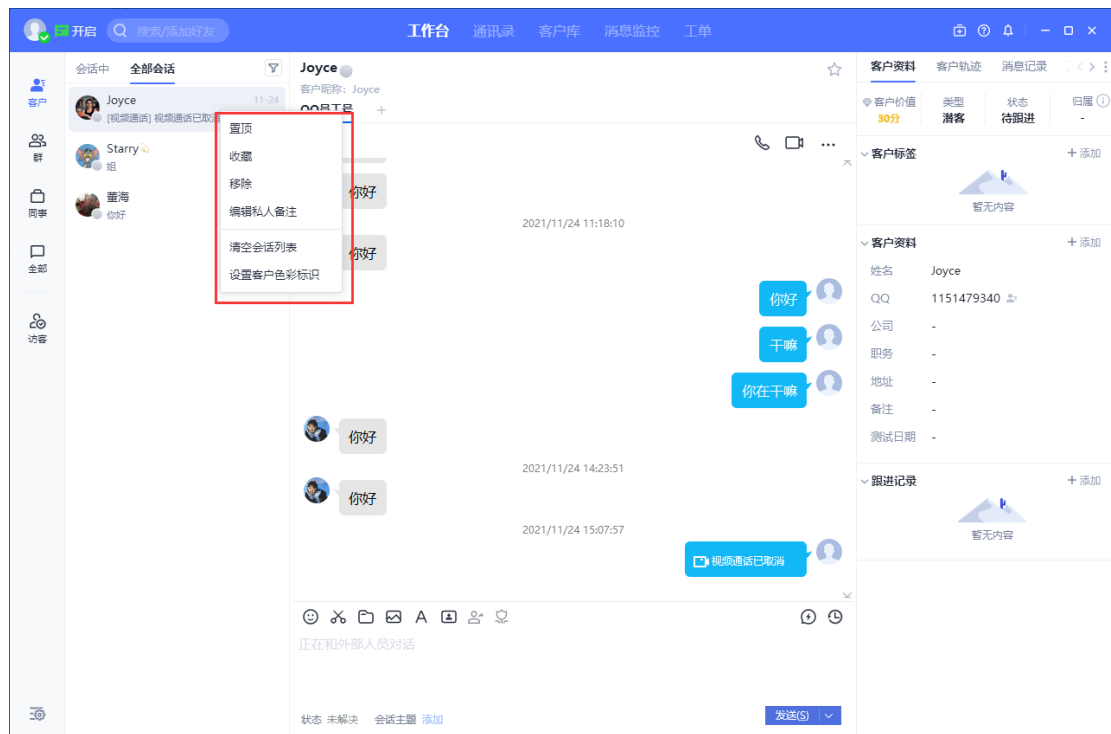
整其顺序。功能标签若太长无法全部展示，可在选中后展示全称。



① 客户列表

客户列表为按时间倒序排列的最近联系客户（也可在工作台设置中改为固定顺序），右键

可选择置顶联系人、收藏联系人、移除联系人、编辑私人备注或清空会话列表。



未读消息以红点标注，同时上方会以数字形式，展示客户列表中全部存在未读消息的客户数量。



在工作台-设置-【会话左侧列表】中勾选展示色彩标识后，右击客户列表支持设置自定义客户标识，重点显示客户信息，包括客户类型、跟进状态等信息，设置完成后将在左侧联系人列表中展示客户标识。

在客户列表右上角【更多筛选】可按照消息状态筛选“未读”客户，或根据客户标识进行基础筛选；同时，支持根据客户类型、跟进状态、客户标签等进行高级筛选，更精准的定位目标客户。



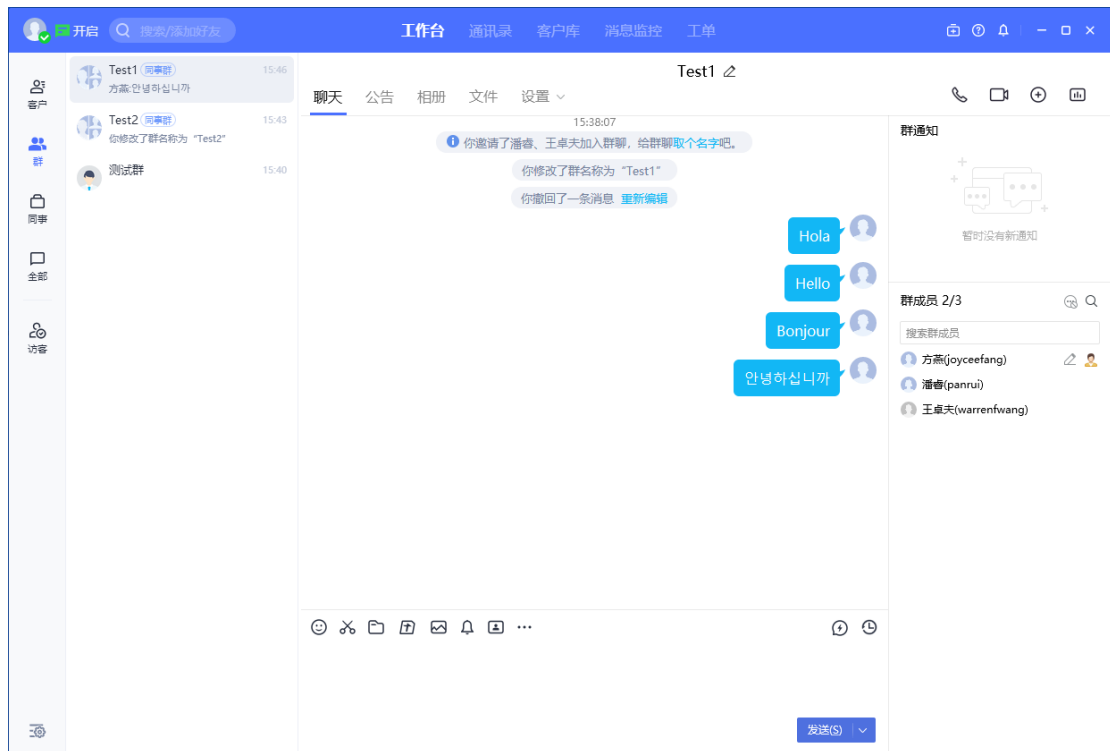
支持展示客户网页及微信通路的在线状态，有利于员工根据客户状态，选择合理时间段发起会话，有效触达客户。企业客户主体绑定多个微信公众号/小程序，客户无论从上述哪个通路接入，入库后都能识别为唯一自然人，自动合并消息记录和客户轨迹。



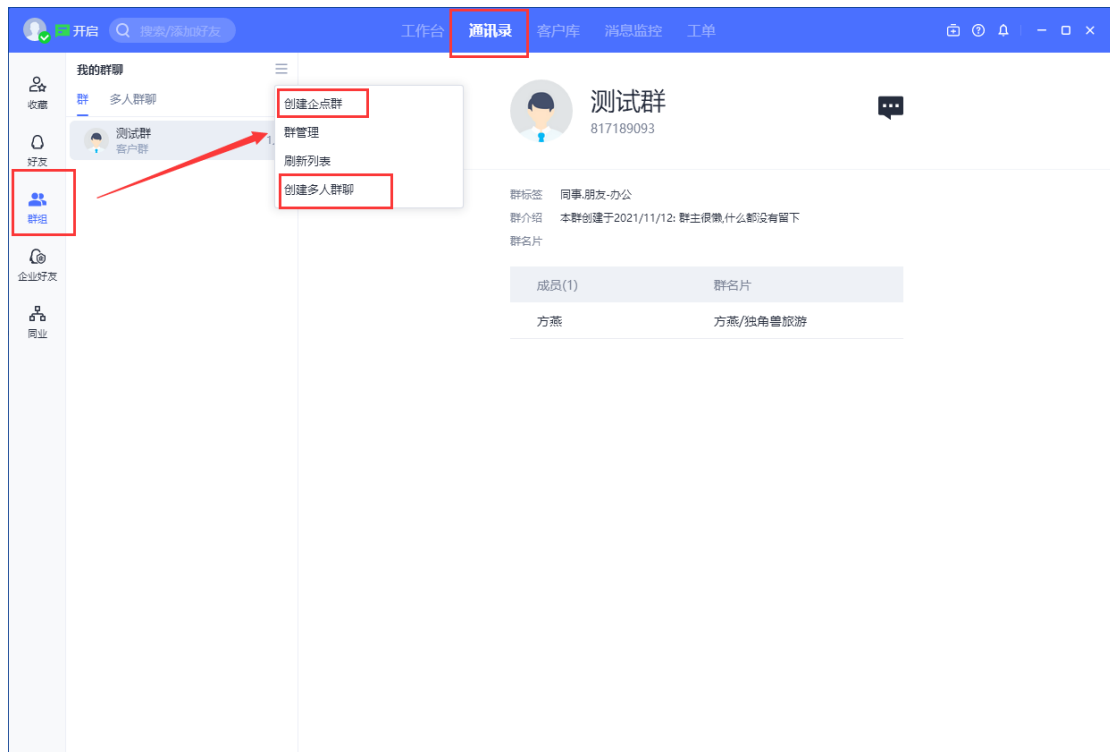
员工可以在会话窗口上方切换查看该客户在其它公众号/小程序名称/企业微信上的消息记录和客户轨迹。

② 群

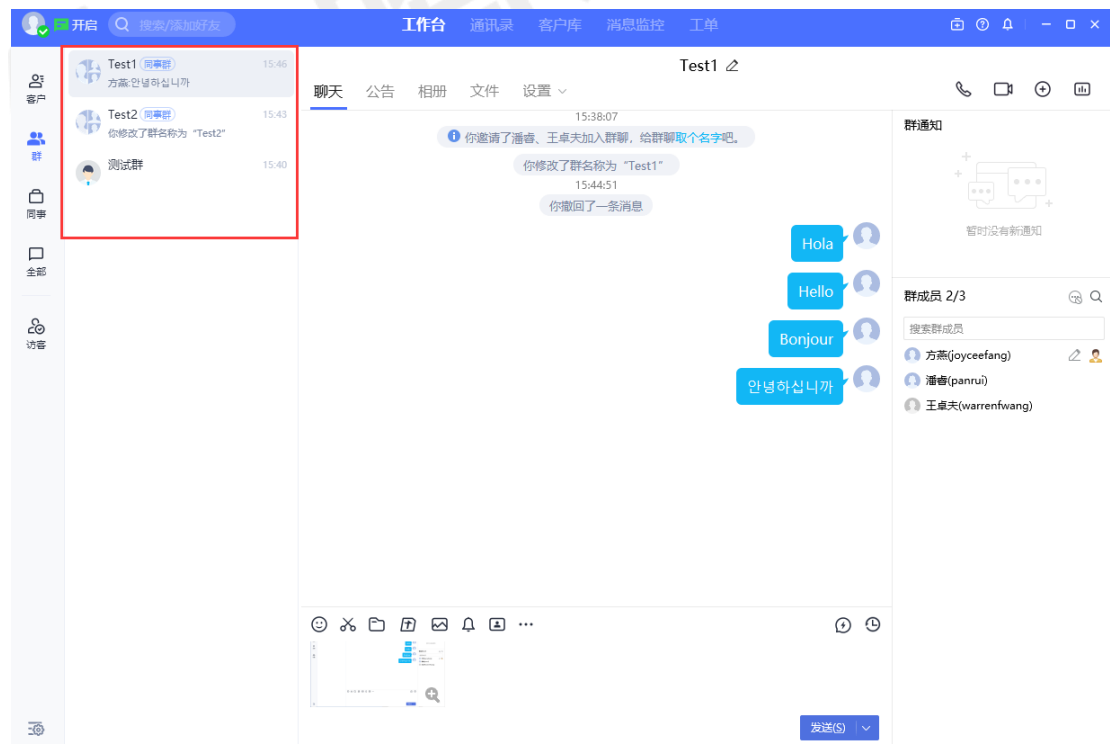
“群” 菜单可查看用户所在群组和多人群聊的消息。



创建群组和多人群聊需在【通讯录-群组】处，点击创建企点群和创建多人群聊，如下图所示。创建完成后双击群直接跳转至【工作台-群】。



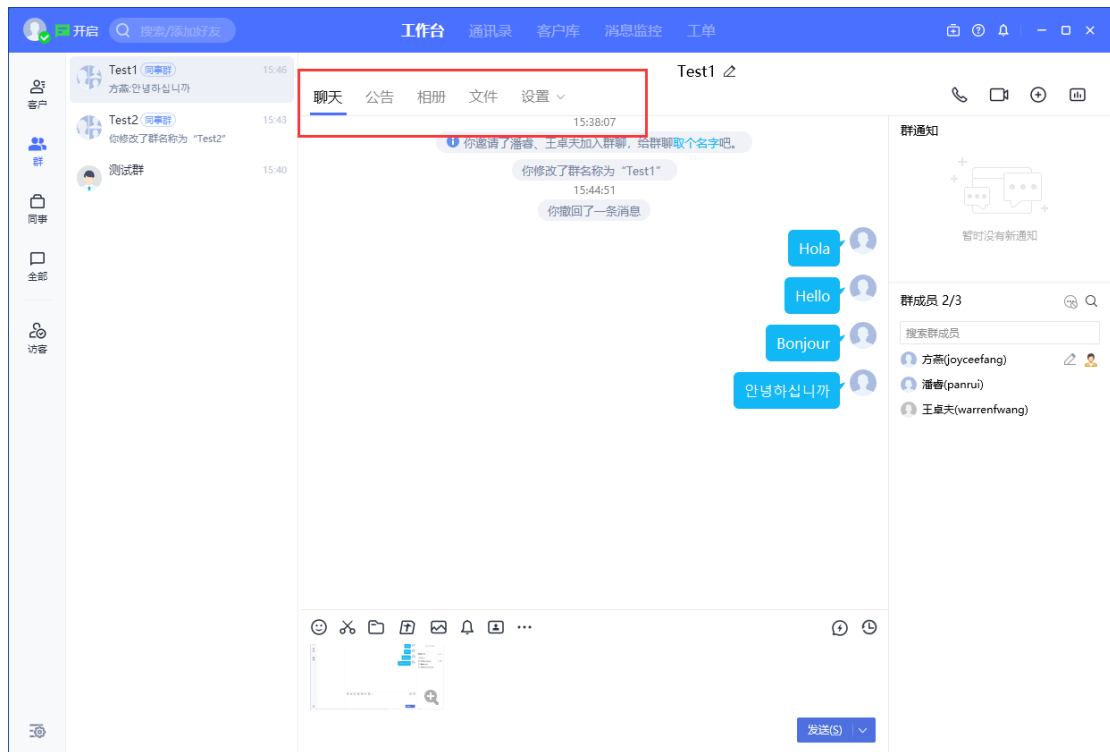
群面板分为群列表、群会话窗口两大板块。左侧群列表显示群头像、群名称、群属性（自动识别）、最新会话时间和消息。



在群列表邮件可设置置顶群组、移除群组和清空会话列表。



右侧群会话窗口可查看群聊天、群公告、群相册、群文件，也可进入群设置。点击群名称可直接修改群名。



点击设置按钮，进入群设置页面。可设置群消息提示、图片屏蔽、置顶设置、加群方式、邀请方式、成员信息、访问权限、会话权限、应用权限、聊天面板等功能。



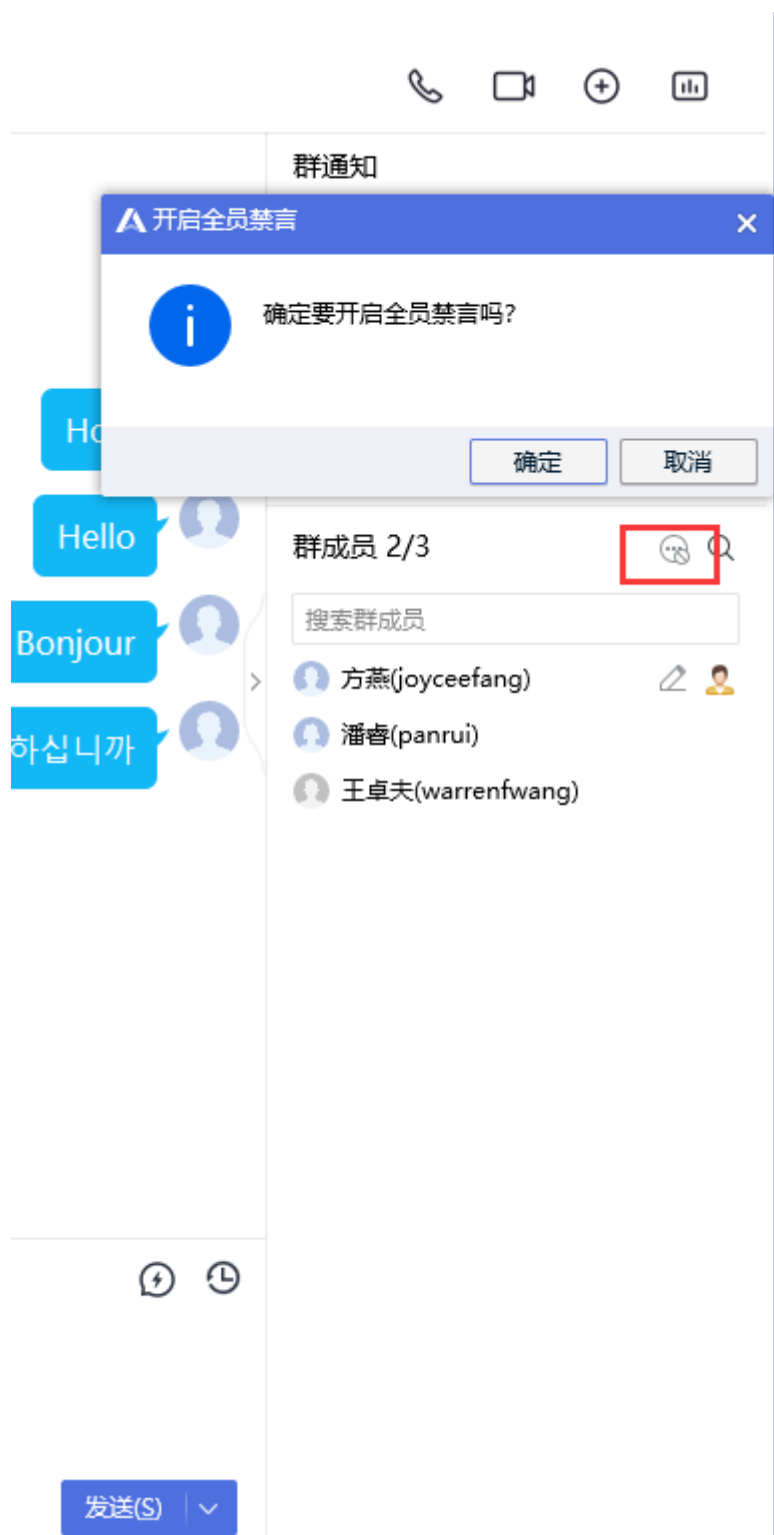
点击右上角【编辑资料】，可设置群头像、群名称、群分类、群标签、群介绍。



群会话窗口右侧有电话、视频、邀请新成员、群投票四个群功能。

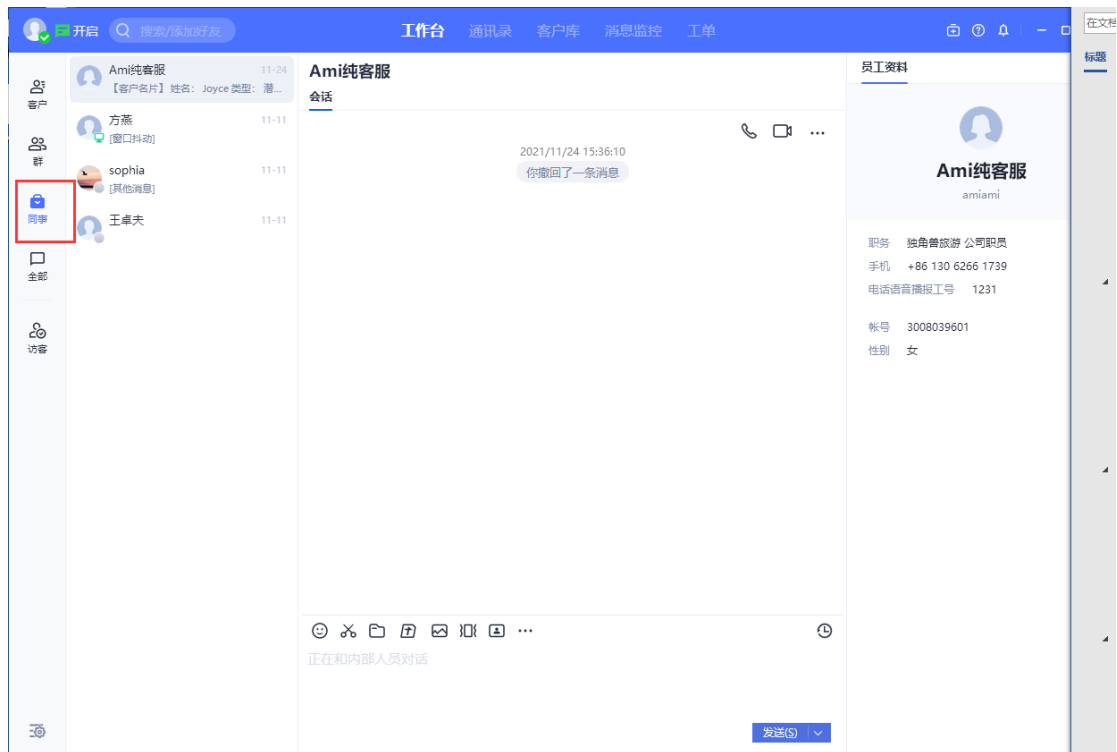


群成员处展示成员信息，包括名称、状态，支持用户修改个人备注。右上角支持一键开启全员禁言。



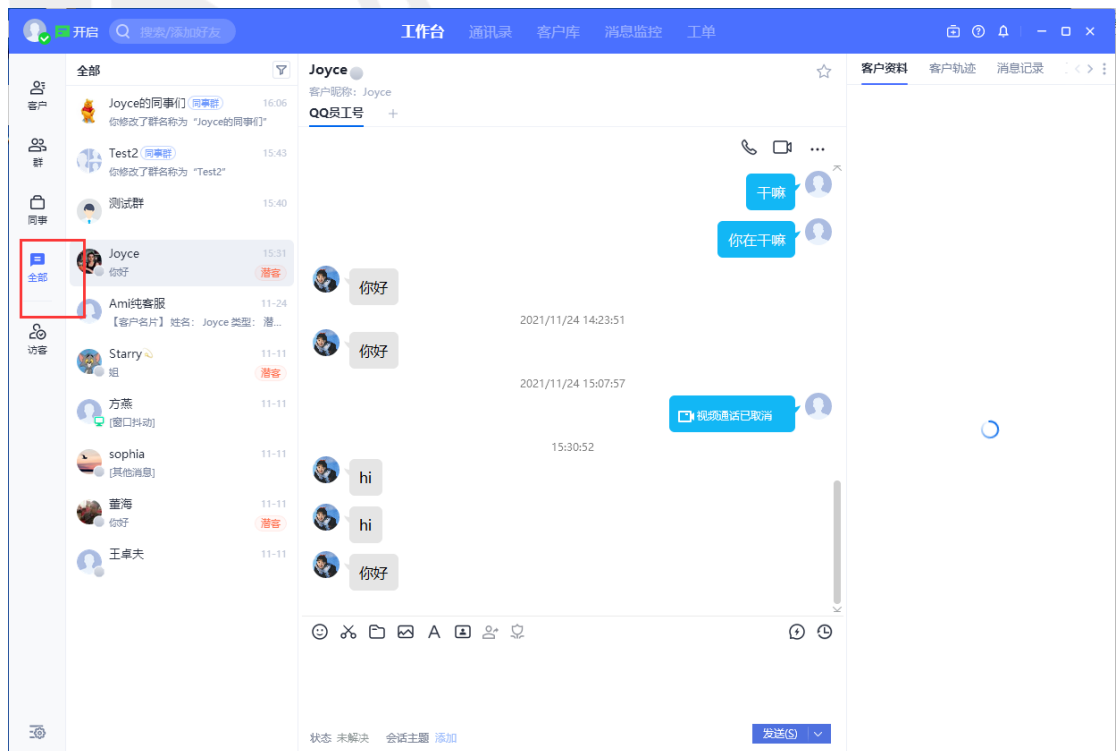
③ 同事

同事菜单可查看同事的会话窗口。右侧展示同事资料。



④ 全部

点击全部查看全部会话窗口信息。



⑤ 未接入池

当未接入池功能开启时，工作台底部将展示未接入客户数量；当手动邀请会话功能开启时，工作台底部可展示在线访客数量。



具体配置如下：

在账户中心中-【接待配置】-【客服分配】-“客服无法及时接待时，客户的分配方式”中，开启未接入池功能（如下图所示）。开启后，工作台底部可展示未接入客户数量，点击即可快速打开未接入客户面板；



客服无法及时接待时，客户的分配方式

QQ企业主号/网页接待/微信公众号/微信小程序 企业形象对外
先检查是否离线，再检查否达上限/关闭接待

指定的整组或单个员工离线时：

进入排队 ⓘ

设置提示语

- ☒ 访查进入排队时，如果前面的排队人数大于等于 10 ，同时提示“去留言”
- ☐ 访查排队超过 30 分钟，提示访查“去留言”

“离线时-进入排队”的功能即将下线，推荐使用“引导留言”，避免客户无效排队，同时可保留客户信息

指定的整组或单个员工达到接待上限/关闭接待时

进入排队 ⓘ

设置提示语

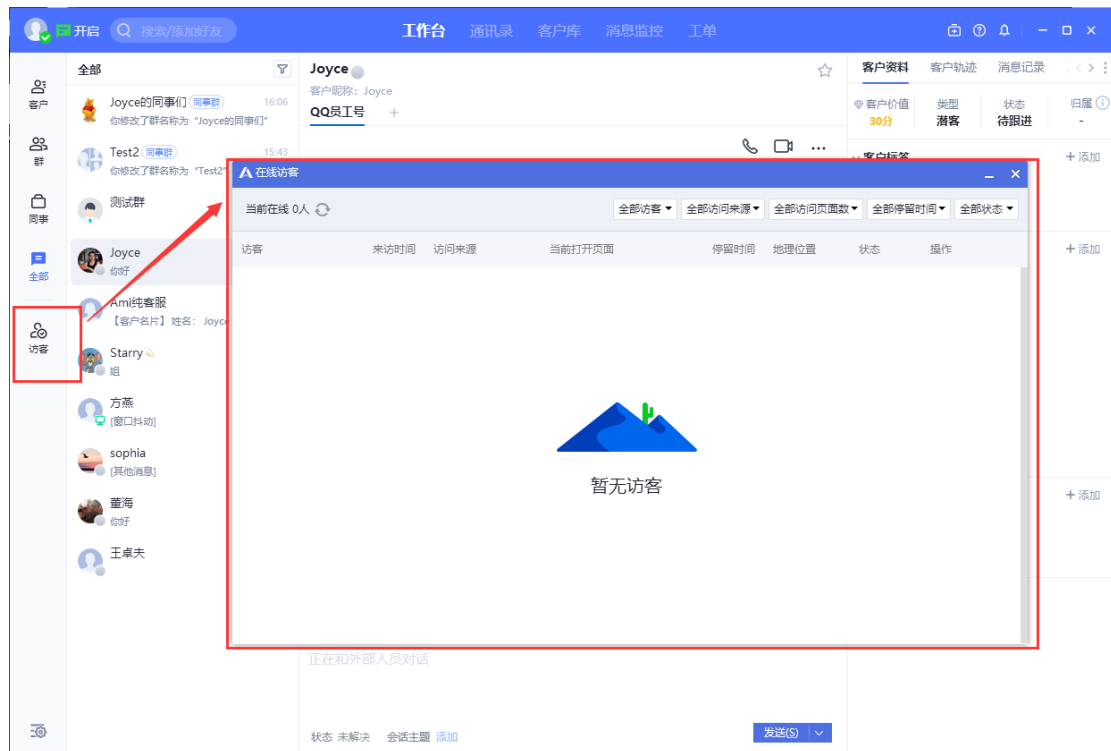
- ☒ 访查进入排队时，如果前面的排队人数大于等于 10 ，同时提示“去留言”
- ☐ 访查排队超过 30 分钟，提示访查“去留言”

在账户中心中-【接待配置】-【主动邀请会话】页面中，开启手动邀请（如下图所示）。开启后，工作台底部可展示在线访客数量，点击即可打开在线访客面板。

⑥ 访客

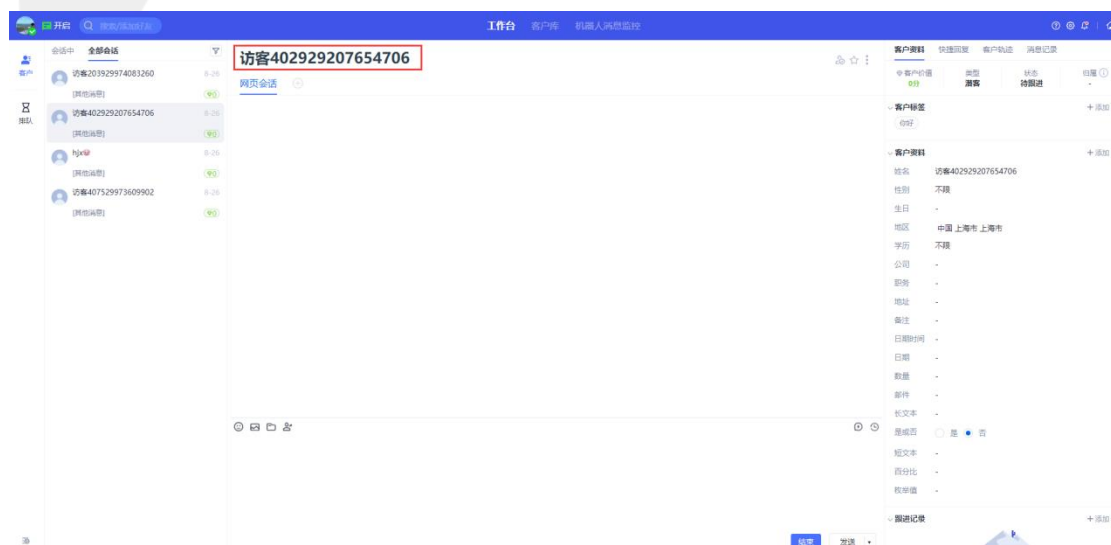
点击访客跳转至在线访客信息页面。页面展示当前在线人数、访客来访时间、来源、打开页

面、停留时间、地理位置、状态等信息，服务用户追踪访客信息。

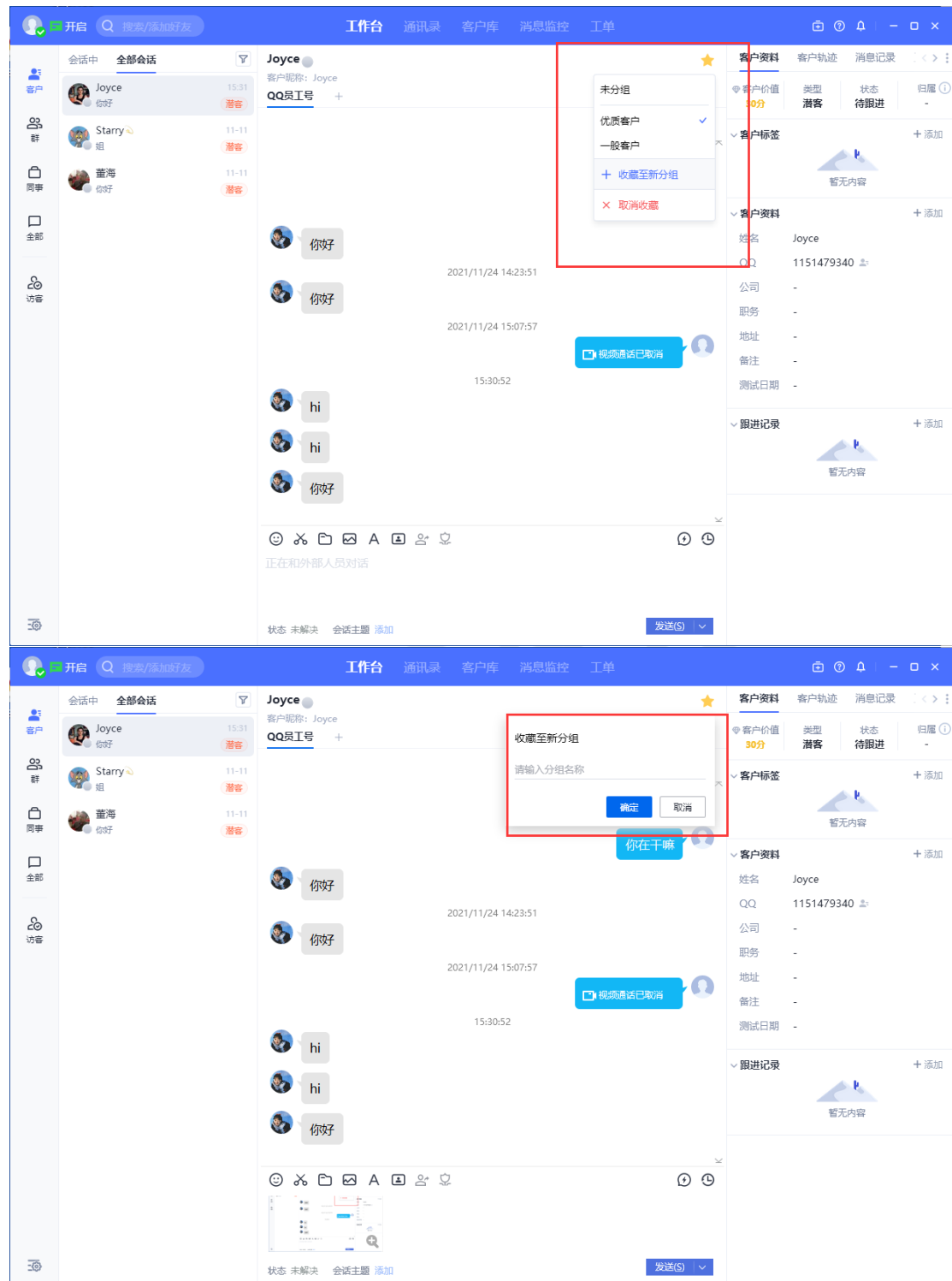


(3) 会话窗口

在沟通区域左上角展示客户名称。其中，未入库客户展示各通路默认名称或 ID、已入库客户展示客户库姓名，任何地方触发姓名修改，头部姓名将自动更新。



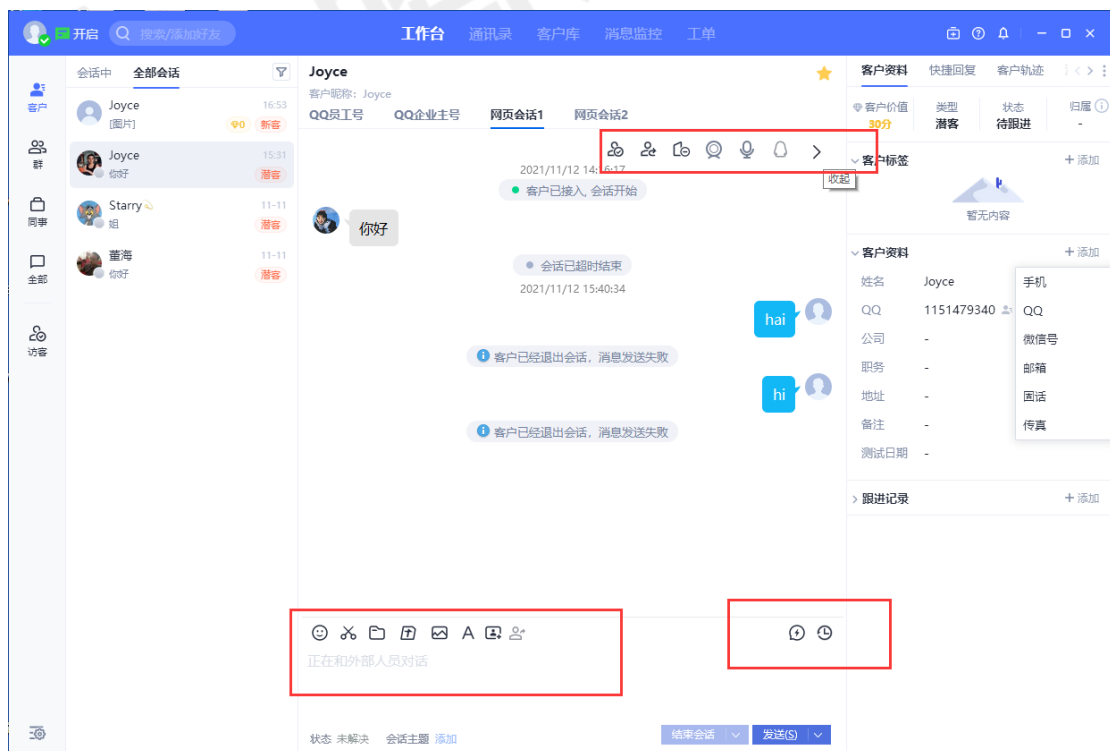
点击星标可快捷将联系人收藏至分组/新分组，方便员工管理客户，如下图：



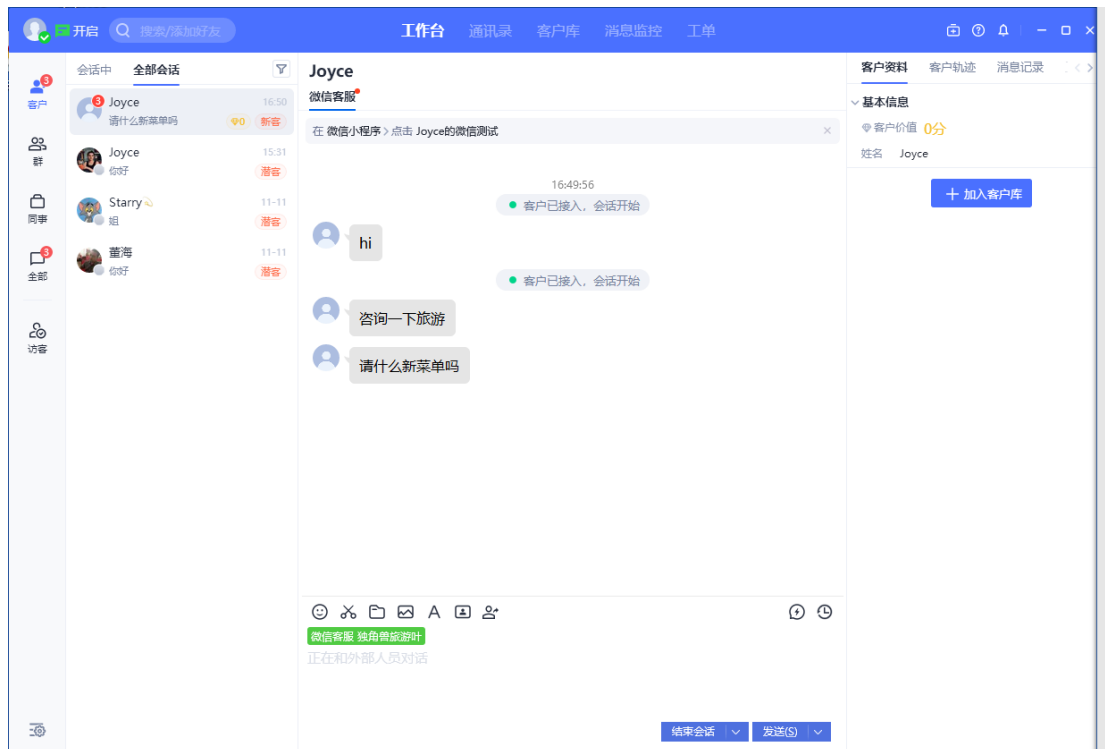
若有其他可用的会话通路，在沟通区域左上角可点击“+”切换窗口。



网页接待来源的客户，支持发送文字/图片/截图/表情/文件/腾讯文档/手动转接/快捷回复/清屏功能。窗口右上角支持设置归属、释放至客户库、企业级屏蔽、电话以及视频通话等功能。



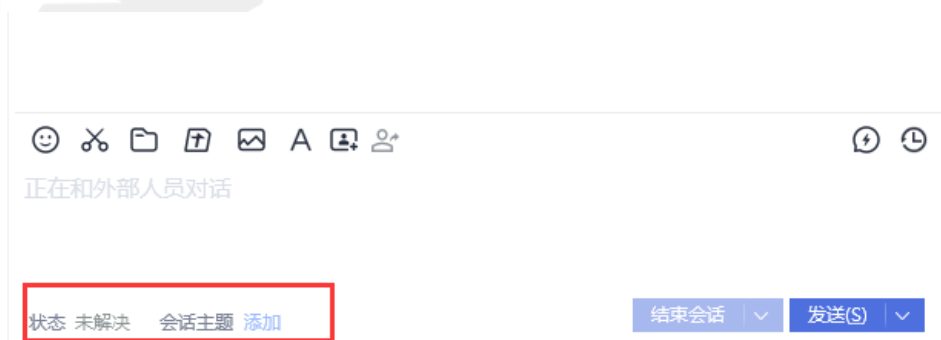
微信客服来源的客户，支持发送文字/图片/截图/表情/手动转接/快捷回复/清屏功能。



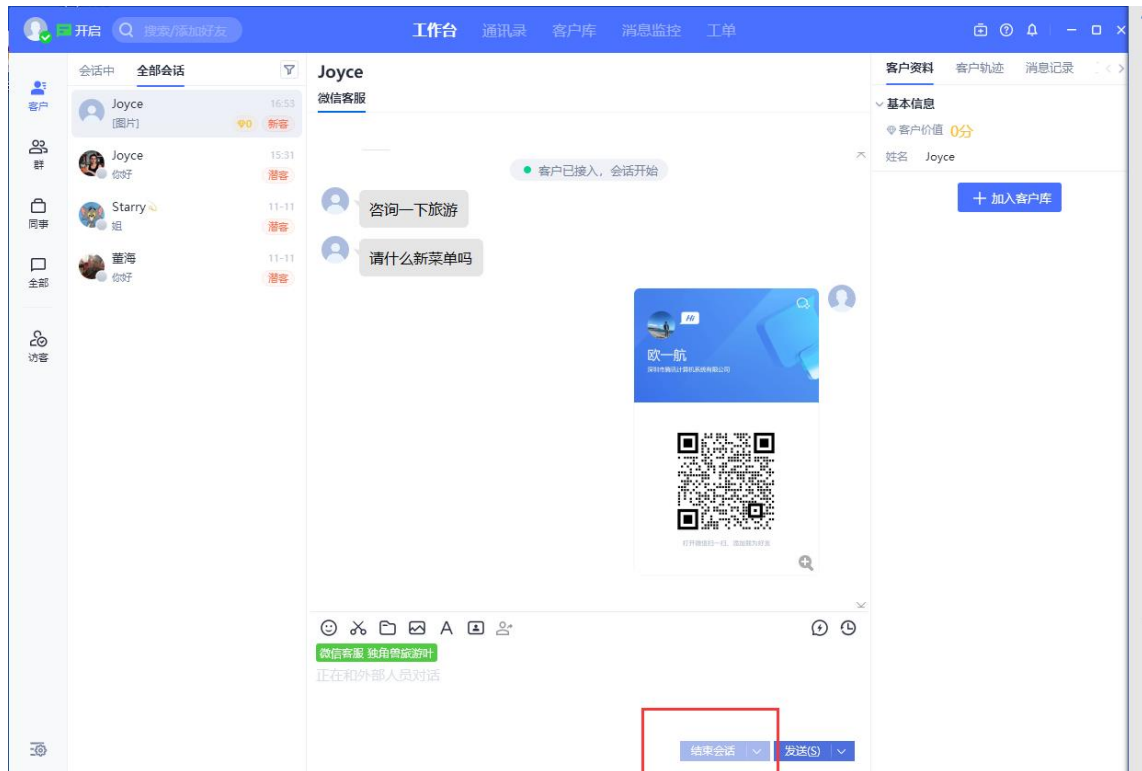
PC 工作台支持发送群组名片/企业主号名片/公众号名片/QQ 消息发送名片/客户名片，新增支持发送 QQ 工号名片。



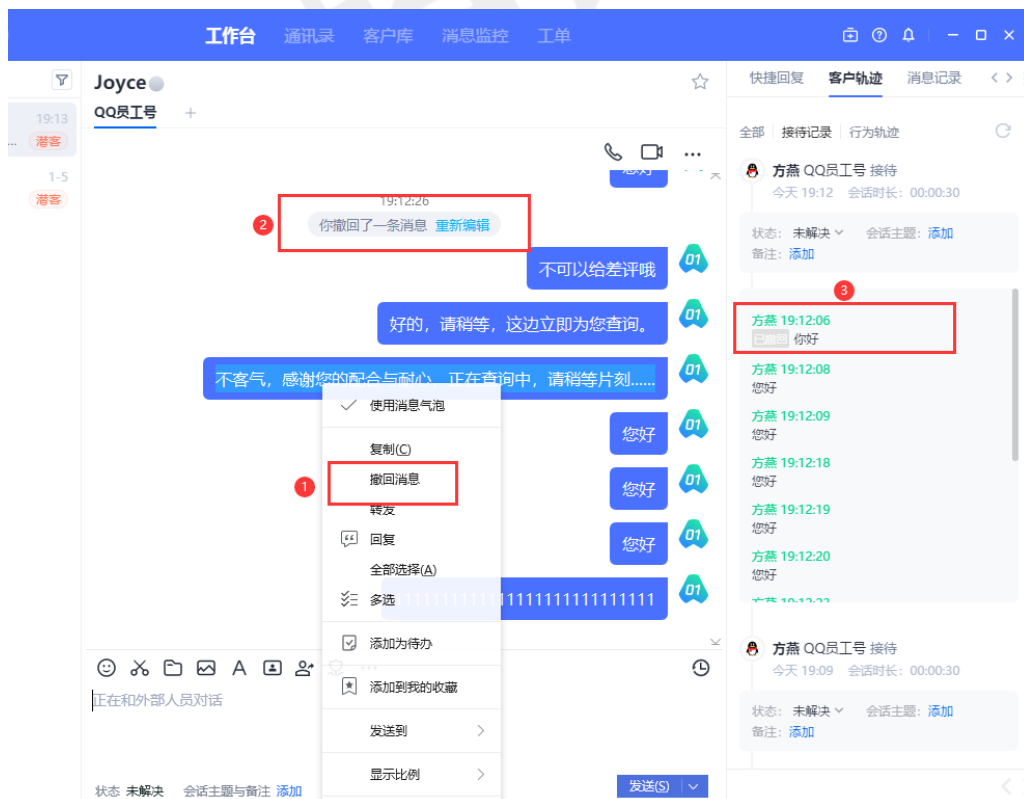
会话窗口底部会话小结功能优化，除了会话主题和状态外，新增“会话备注”信息，支持100字符内的文本，且新增字段数据会同步在会话记录中。



点击下方“结束”按钮即可手动结束该会话；



现 B 侧发出的消息，2 分钟内支持撤回。且已撤回的消息显示“你撤回了一条消息”，且支持重新编辑。撤回的消息显示在客户轨迹-行为轨迹中，打上“已撤回”标签。



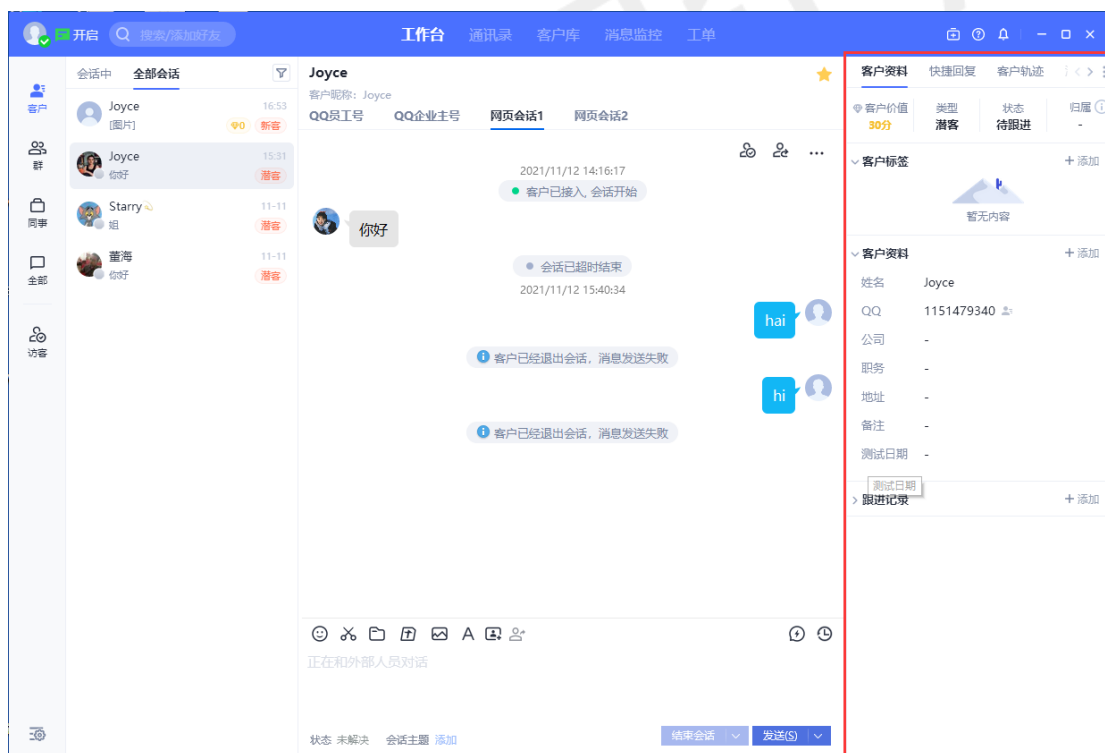
(4) 客户资料区域

客户资料区域对应原企点的客户资料卡和客户轨迹，默认展示客户资料页面，点选【客户资料】、【客户轨迹】、【消息记录】、【快捷回复】、【工单】可切换查看。窗口功能详情如下文所示：

① 客户资料

若为客户，自上而下依次为客户属性划分（类型、状态、归属、标签）、客户基础信息（姓名、性别、生日）、客户联系方式（手机、QQ）和客户跟进记录。

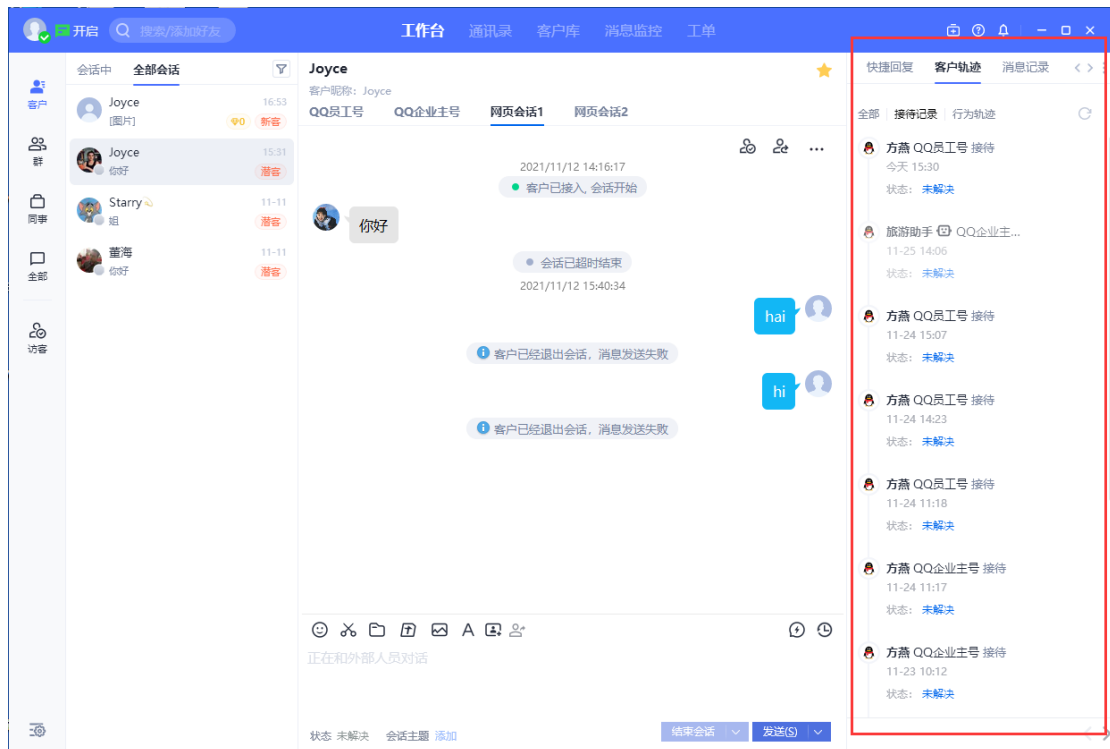
其中状态、归属、标签、基础信息、联系方式、跟进记录和自定义字段均可随时随地编辑。



② 客户轨迹

该页面将展示【客户轨迹】（哪位员工以何种方式在何时接待了该客户），包括全部、接待记录、行为轨迹。在【接待记录】中可清晰记录接待节点、时间及状态；在【浏览轨

迹】中可查看该联系人最近来源及浏览最多的数据，同时可展示接待记录。聊天窗口及客户轨迹内可直接查看客户的会话来源、包括客户从什么搜索引擎、是否为直接访问、是否为接待组件接入等等。方便客服对客户来源进行把控，对接待话术进一步优化。如下图所示：

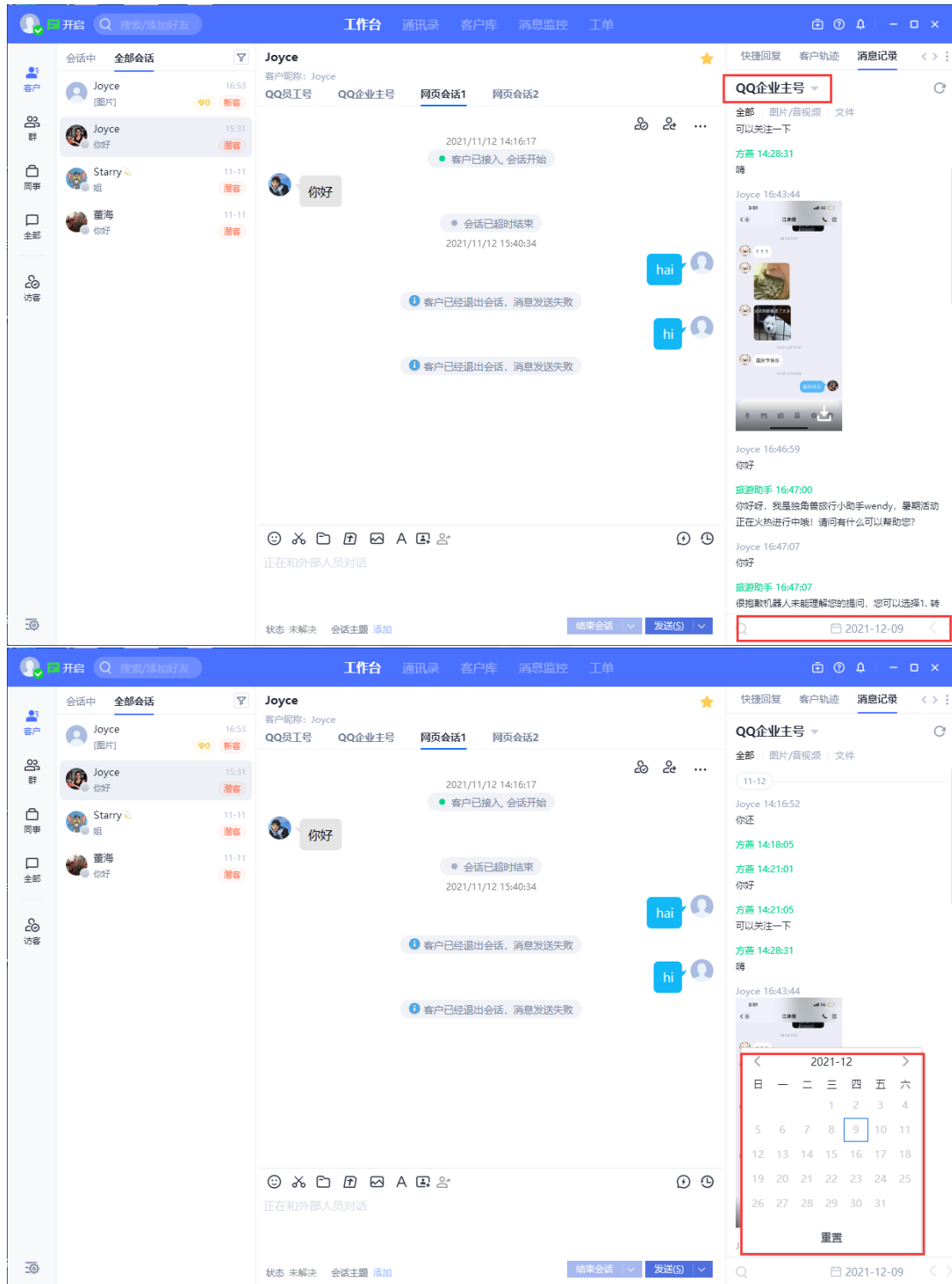


③ 消息记录

本页面将展示当前用户所有有过消息记录的通路(或者根据社交账号展示对应的所有通路)，若用户每个通路只有单一的维度的消息记录, 点击通路名称即可查看对应的通路下的消息记录。

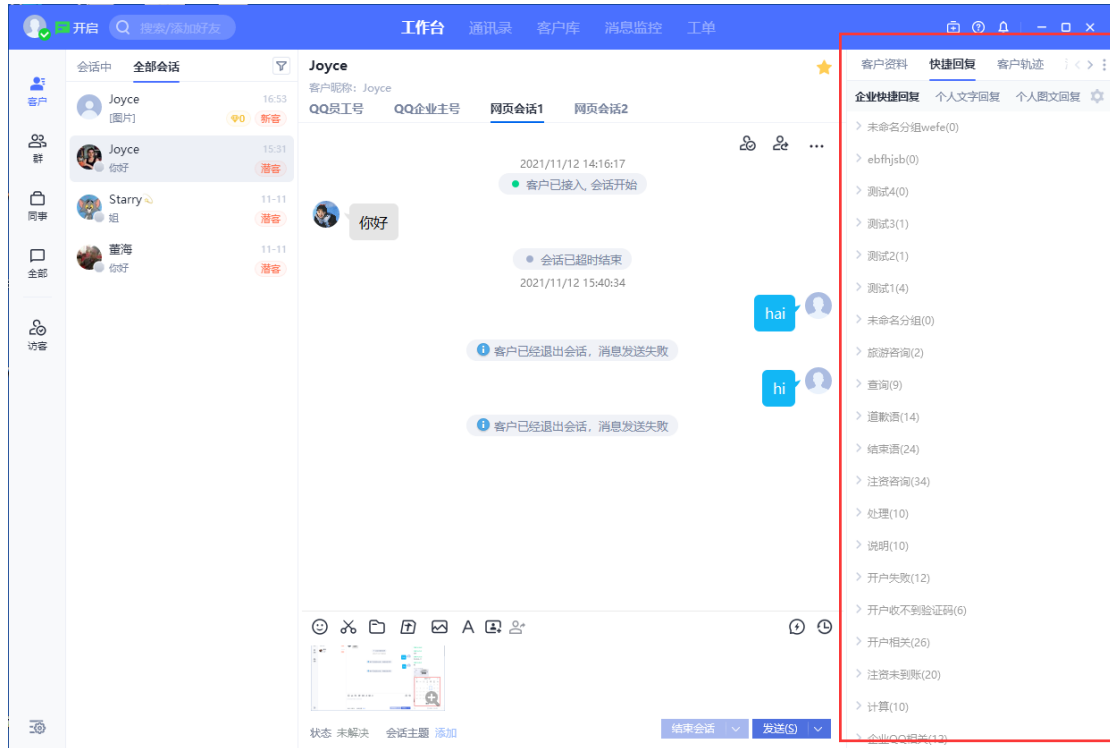
消息记录支持文字、图片、表情、文件（包括离线文件）、图文消息的查看、储存及下载；支持全局搜索；支持按图片/音视频及文件筛选消息，既留存了重要资料，也方便了企业管理人员监控聊天记录。

消息记录支持按照日期搜索消息，员工点击对应日期即可跳转至对应时间段内的首条消息处，帮助员工快速查询消息，提升效率。



④ 快捷回复

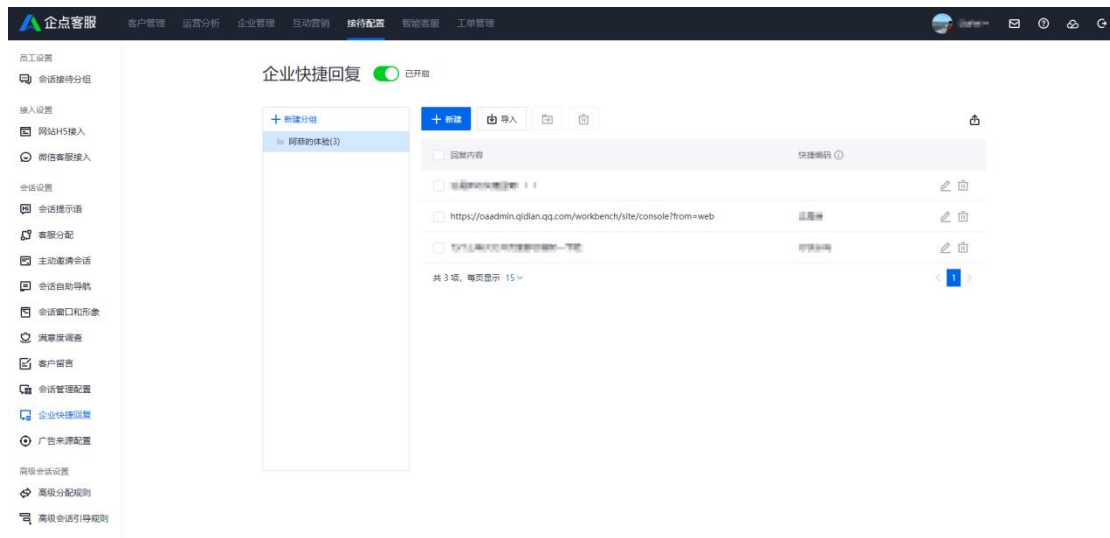
在工作台底部会话窗口和右侧客户资料区域均可打开快捷回复，如下图所示。



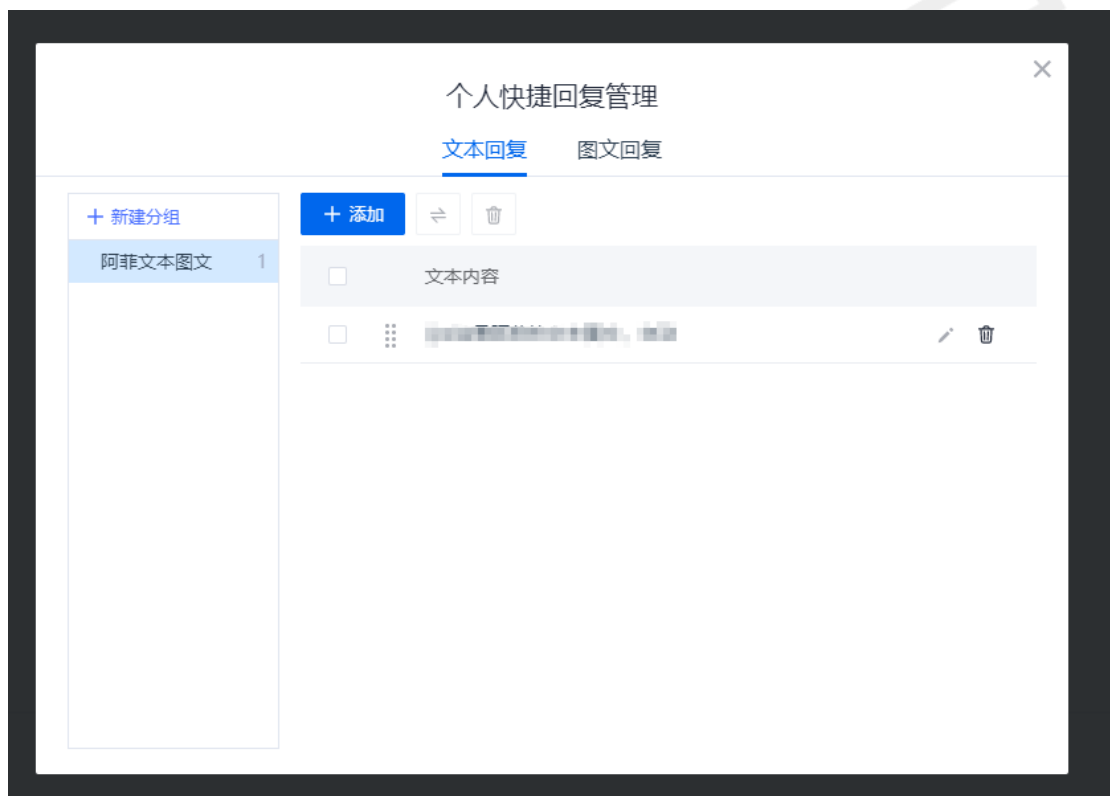
快捷回复可分组，点击下图左侧按钮支持展开和收起。点击下图右侧按钮可进行快捷回复管理。



点击企业快捷回复管理，将跳转至账户中心相关编辑页面。

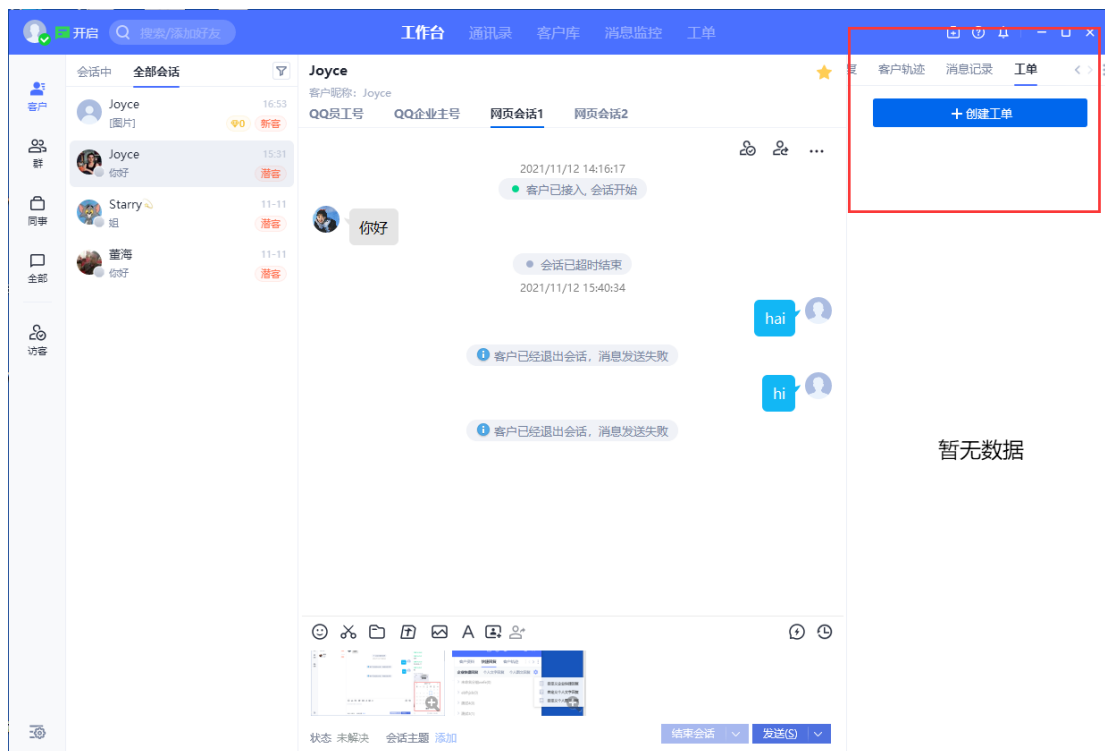


点击个人快捷回复管理，可直接在工作台编辑和添加快捷回复。



⑤ 工单

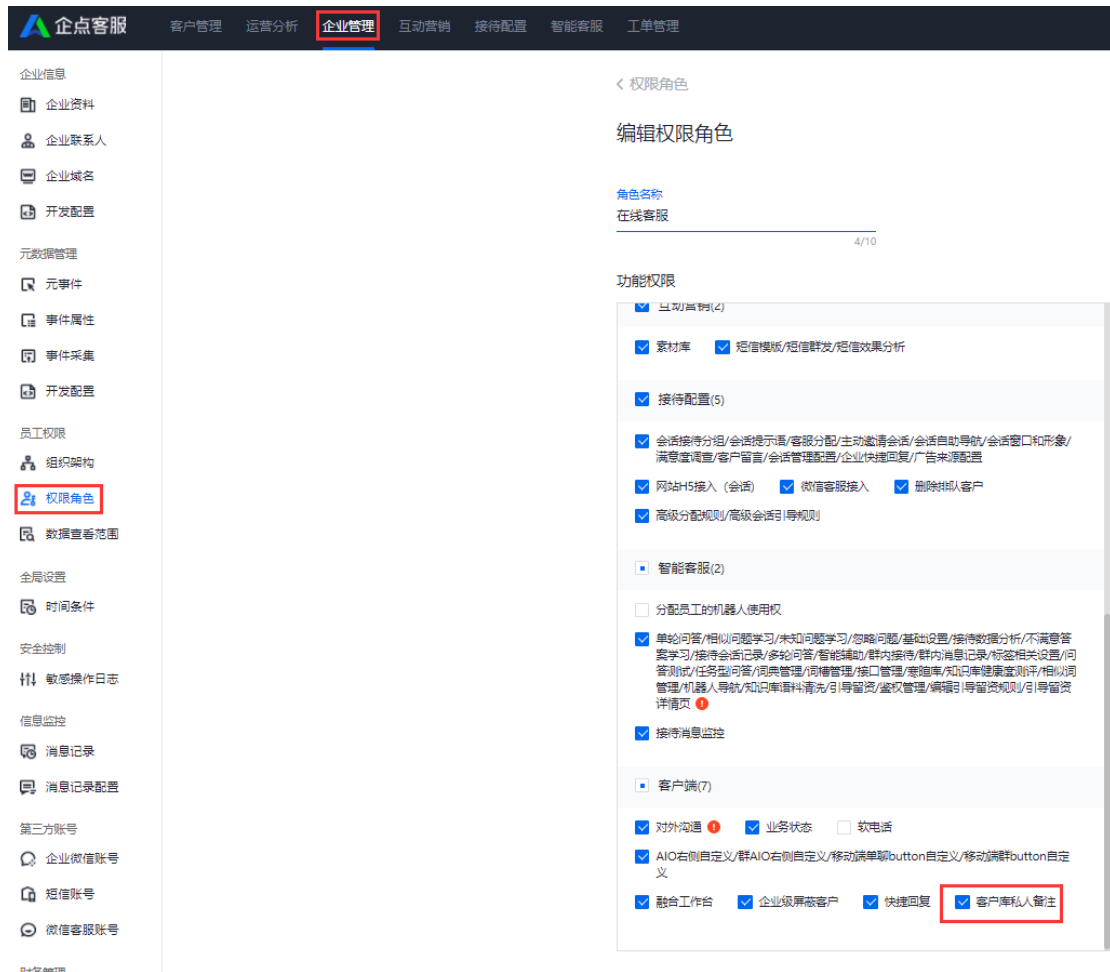
点击工单，可创建工单。



⑥ 私人备注名

支持员工对每个客户进行个人维度的编辑备注名，私人备注名仅自己可见。

管理员需先在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中为需要的员工勾选“客户库私人备注”。



有权限位的员工可在工作台快速创建客户私人备注，支持修改备注名的模块包括：工作台最近联系人、工作台 AIO 头部、客户库列表。

右键最近联系人菜单，点击编辑私人备注名即可，展示优先级：个人备注名>客户库名。

私人备注名点击可再次编辑，清空后保存，会回到初始状态。



客户库列表展示项配置后可展示私人备注名列，搜索框支持私有备注搜索。客户右侧点击三个点按钮，可直接编辑、修改，或删除私人备注名。

客户库

客户姓名	私人备注名	地区	客户来源	微信好友数	跟进状态	归属	最近跟进时间	公海	手机	地址
陈女士15620707947		中国 上海市...	企业	2	待跟进	-	2021.08.26 18:54	-	-	-
李小姐		中国	-	27	待跟进	-	2021.08.24 22:39	-	+8613545055675 +8615567663059	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.24 20:56	-	-	-
Amanda		中国 上海市...	-	2	待跟进	amarthuang	2021.08.27 15:58	-	-	-
陈女士		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.27 15:27	-	-	-
陈女士		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.27 16:03	-	-	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	16	待跟进	amarthuang	2021.08.24 12:22	-	-	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	50	待跟进	amarthuang	2021.08.26 21:27	-	+8617316550179	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	59	待跟进	amarthuang	2021.08.27 16:18	-	-	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	17	待跟进	-	2021.08.27 14:53	-	-	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	3	待跟进	-	2021.08.25 11:31	-	-	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	2	待跟进	-	2021.08.19 22:51	-	-	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	1	待跟进	-	2021.08.18 20:36	-	-	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	待跟进	2	待跟进	何立强	2021.08.25 16:51	666	+8617316550179	-
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	5	待跟进	-	2021.08.23 13:13	-	-	-

共 16 页，每页显示 15 条

客户库

客户姓名	私人备注名	地区	客户来源	微信好友数	跟进状态	归属	最近跟进时间	公海	手机	地址	客户头像
陈女士15620707947		中国 上海市...	企业	2	待跟进	-	2021.08.26 18:54	-	-	-	
李小姐		中国	-	27	待跟进	-	2021.08.24 22:39	-	+8613545055675 +8615567663059	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.24 20:56	-	-	-	
Amanda		中国 上海市...	-	2	待跟进	amarthuang	2021.08.27 15:58	-	-	-	
陈女士		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.27 15:27	-	-	-	
陈女士		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.27 16:03	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	16	待跟进	amarthuang	2021.08.24 12:22	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	50	待跟进	amarthuang	2021.08.26 21:27	-	+8617316550179	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	59	待跟进	amarthuang	2021.08.27 16:18	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	17	待跟进	-	2021.08.27 14:53	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	3	待跟进	-	2021.08.25 11:31	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	2	待跟进	-	2021.08.19 22:51	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	1	待跟进	-	2021.08.18 20:36	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	待跟进	2	待跟进	何立强	2021.08.25 16:51	666	+8617316550179	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	5	待跟进	-	2021.08.23 13:13	-	-	-	

共 16 页，每页显示 15 条

客户库合并页面也可选择想要保留的私人备注名再进行合并。

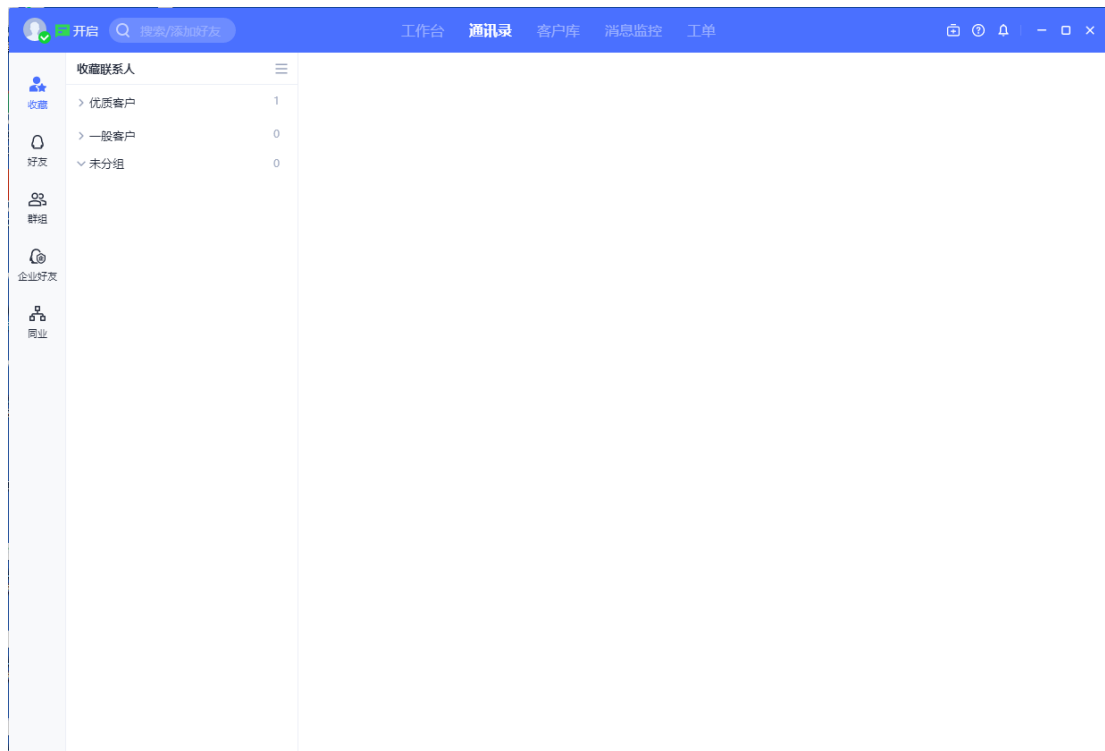
客户库

客户姓名	私人备注名	地区	客户来源	微信好友数	跟进状态	归属	最近跟进时间	公海	手机	地址	客户头像
陈女士15620707947	陈女士	中国 上海市...	企业	2	待跟进	-	2021.08.26 18:54	-	-	-	
李小姐		中国	-	27	待跟进	-	2021.08.24 22:39	-	+8613545055675 +8615567663059	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.24 20:56	-	-	-	
Amanda		中国 上海市...	-	2	待跟进	amarthuang	2021.08.27 15:58	-	-	-	
陈女士		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.27 15:27	-	-	-	
陈女士		中国 上海市...	-	3	待跟进	amarthuang	2021.08.27 16:03	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	16	待跟进	amarthuang	2021.08.24 12:22	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	50	待跟进	amarthuang	2021.08.26 21:27	-	+8617316550179	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	59	待跟进	amarthuang	2021.08.27 16:18	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	17	待跟进	-	2021.08.27 14:53	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	3	待跟进	-	2021.08.25 11:31	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	2	待跟进	-	2021.08.19 22:51	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	1	待跟进	-	2021.08.18 20:36	-	-	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	待跟进	2	待跟进	何立强	2021.08.25 16:51	666	+8617316550179	-	
陈女士15620707947		中国 上海市...	-	5	待跟进	-	2021.08.23 13:13	-	-	-	

共 16 页，每页显示 15 条

(5) 通讯录

通讯录共分为收藏、好友、群组、企业好友、同业 5 个子菜单。

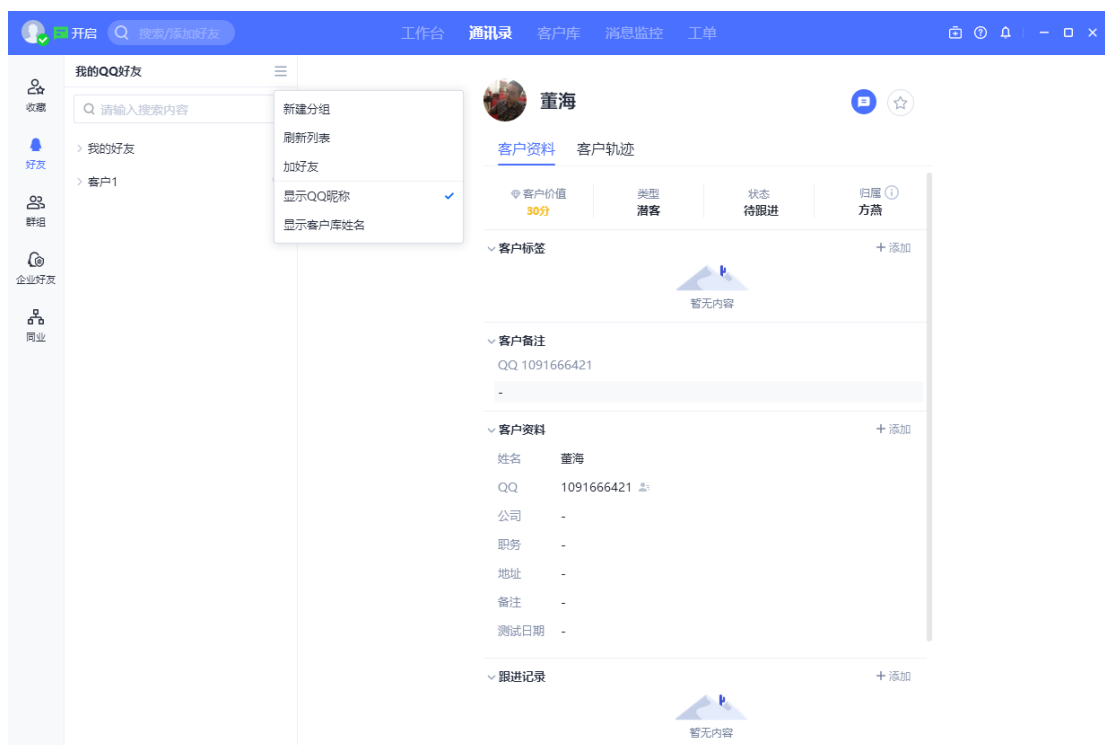


收藏的联系人展示在收藏菜单中。此页面可新建分组，默认有一个“未分组”。已建好的组支持直接拖拽调整排序位置。

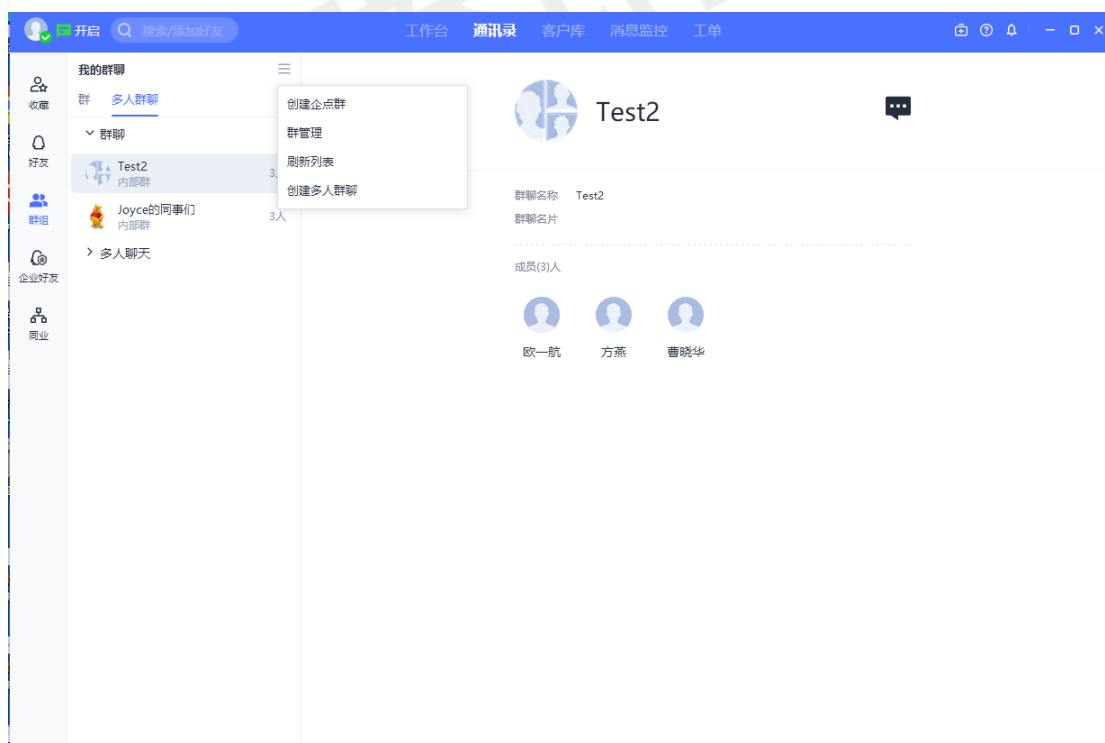


好友处显示用户的 QQ 好友。支持新建分组、加好友、显示 QQ 昵称和显示客户库姓名。

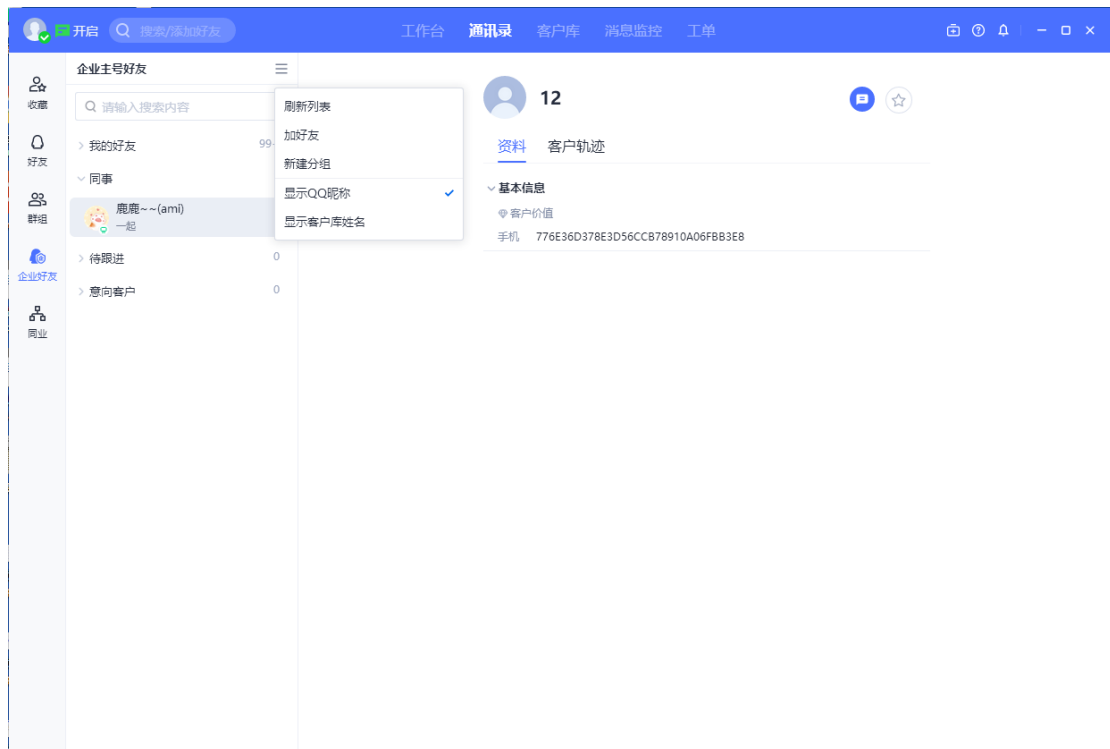
右侧面板显示好友详细信息。



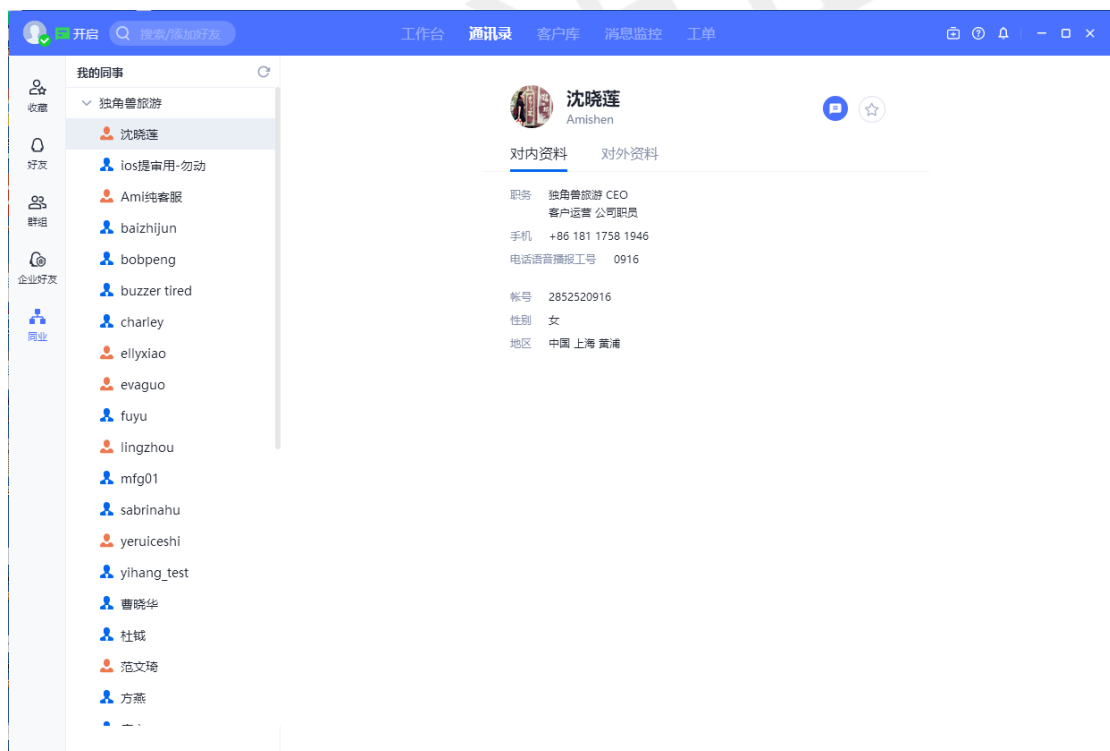
群组处显示用户所在群聊，包括企点群和多人群聊。支持创建企点群、群管理、创建多人群聊。右侧面板显示群信息。



企业好友处显示企业主号好友的信息。支持新建分组、加好友、显示 QQ 昵称、显示客户库姓名。右侧面板显示客户信息。



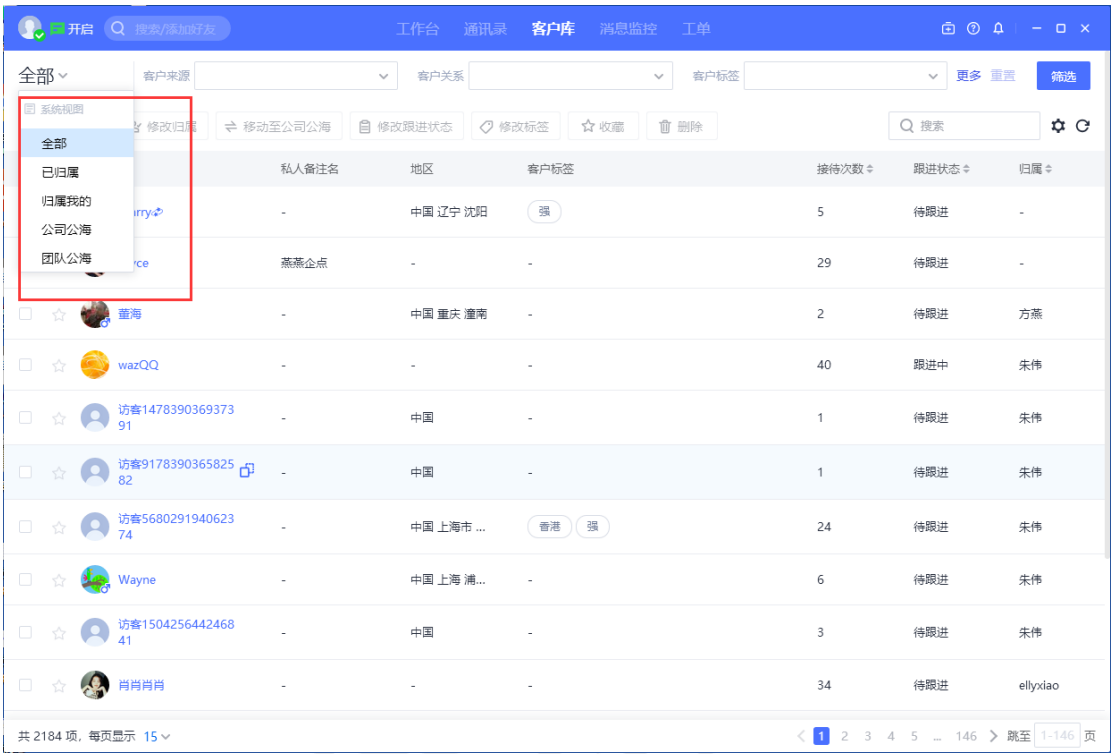
同业处显示企业同事信息。右侧面板显示同事资料。



(6) 客户库

切换至本频道时，可通过左上角切换【公海】或【已归属】，对客户进行多维度筛选、精

准搜索、查看/编辑资料的操作，同时支持在右上方搜索框中快捷搜索所有客户并发起会话。



右上角“更多”支持更多筛选，可根据归属人、客户类型、接待情况、创建信息、收藏进行更细化的精准筛选；





支持设置展示字段/展示或隐藏标签组。员工可在跳转窗口左侧选择展示字段，右侧窗口拖动模块调整展示顺序，客户库展示字段支持在账户中心自定义设置；

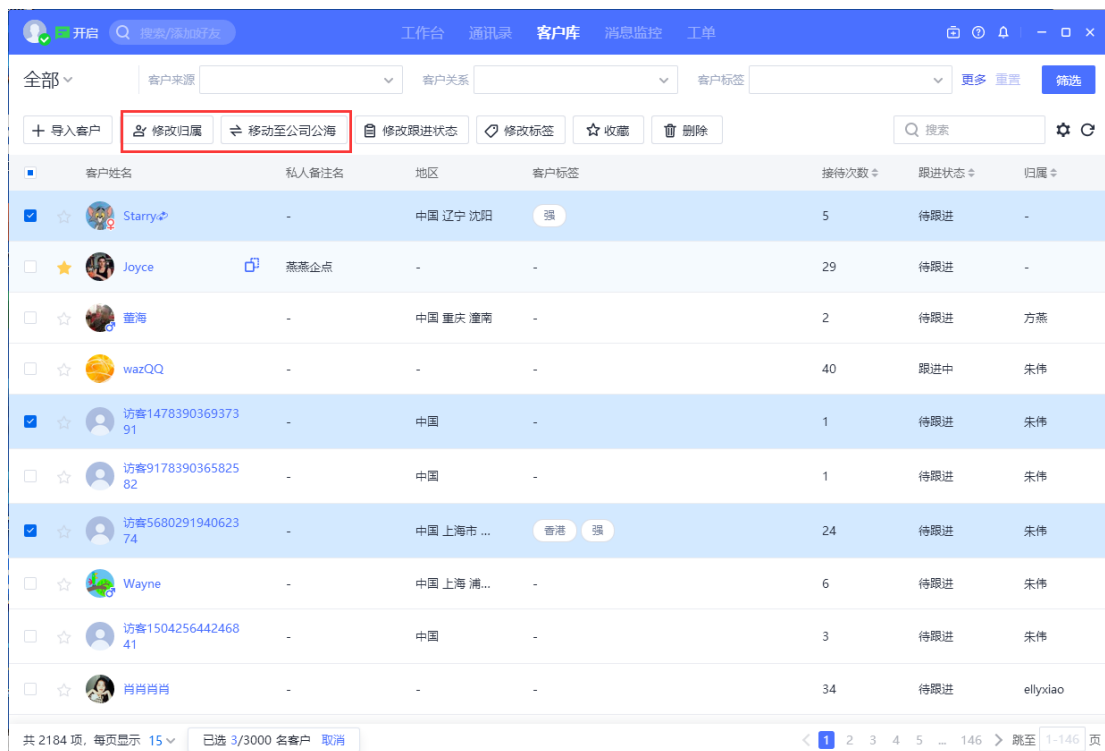


展开标签组时，将以企业维度展示客户分组；

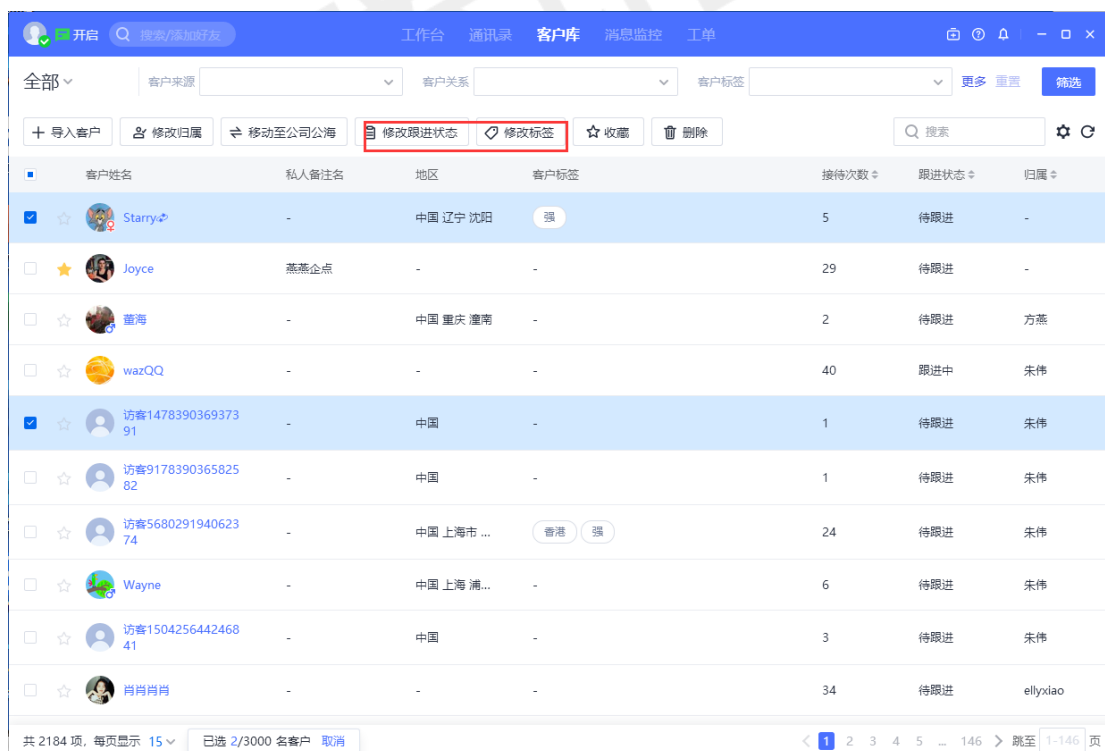


*默认首次展现标签展示层级为“全部、无标签、标签组 1、标签组 2.....标签组 N”，每个标签组都不展开

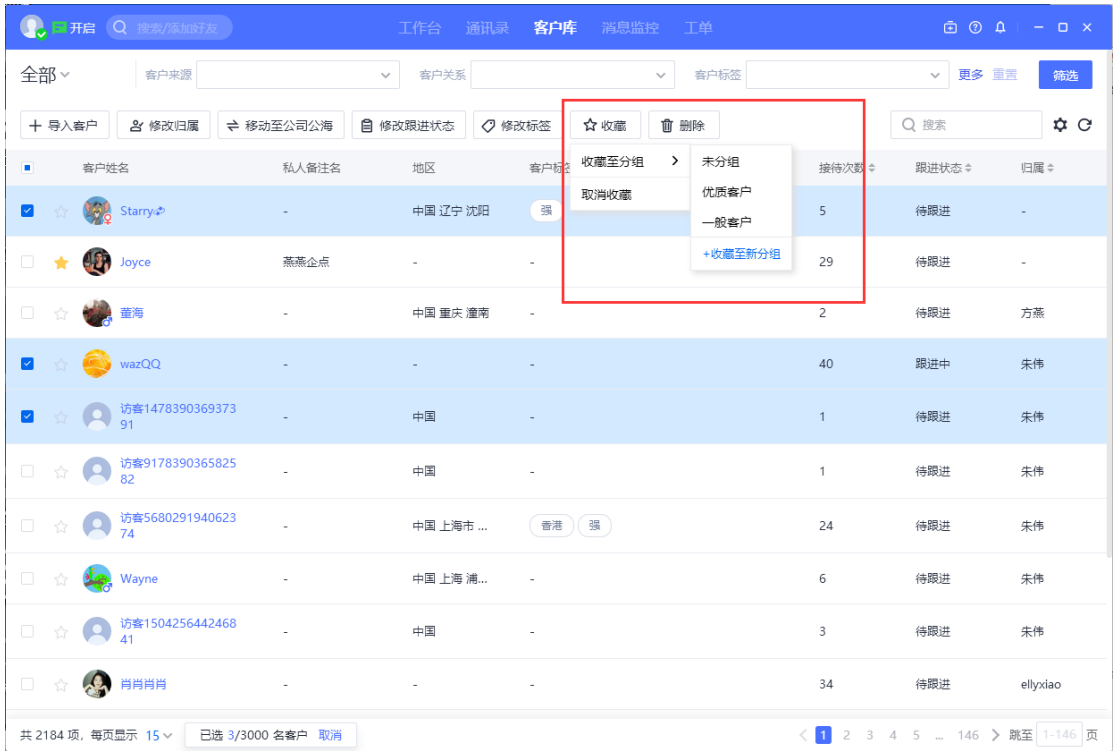
在客服工作台-【客户库】页面中，批量勾选目标客户后，点击“修改归属”或“移动至公司公海”，即可改变批量选中的客户的归属人或其全部释放至公海，方便企业批量管理客户。



在客服工作台-【客户库】页面中，可以批量勾选目标客户，点击“修改跟进状态”或“修改标签”，来批量修改客户状态和标签。



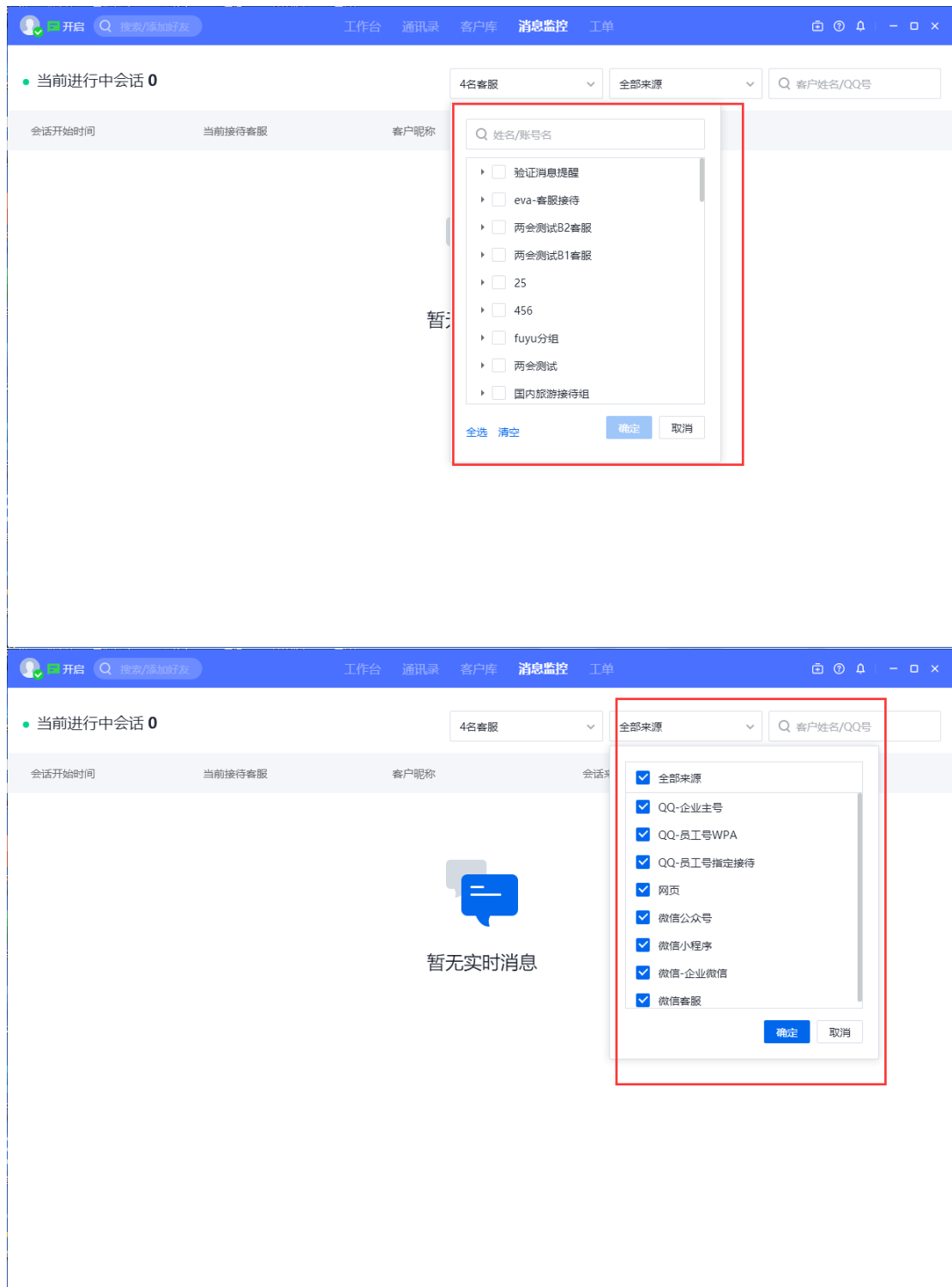
在客服工作台-【客户库】页面中，可以批量勾选目标客户，点击“收藏”后，在下拉框中选择收藏至分组或取消收藏。



*取消收藏成功时，将会提示已成功取消收藏客户数量；取消收藏失败时，将会提示预计取消收藏客户总数，已成功数及失败数

(7) 消息监控

消息监控支持监控会话信息。可筛选客户和来源查看会话情况。



(8) 工单

工单列表支持一键新建工单。

新建工单 默认模板

请输入标题

请输入描述

附件 +

关联客户 请选择

当前处理人 请选择

接待记录 +

优先级 请选择

保存工单 取消

工单列表还支持查看工单信息，包括全部工单、未分配的工单、我处理中的工单、用户新回复的工单。

工单列表

+ 新建工单

全部 | 未分配的工单 | 我处理中的工单 | 用户新回复的工单

编号	标题	通话记录	分类	优先级	当前处理人	创建人	首次响应时间	首次解决时间	创建时间	状态
430194248982601729	www	-	-	紧急	-	lingzhou	-	-	2021-12-01 10:39:32	已解决
346540433335537696	初次系带	-	-	-	11-企业微信	jik	-	-	2021-04-14 14:46:34	待处理
290007995063357453	sysysys	-	-	-	-	工作	-	-	2020-11-09 14:50:30	待处理
429851253036953617	44	-	-	紧急	-	lingzhou	-	-	2021-11-30 11:57:46	已解决
429857412829560853	9999	-	-	紧急	-	lingzhou	-	-	2021-11-30 12:22:48	待处理
417646260707790870	退款	-	体验课退款	紧急	刘菲	lingyu	* 已解决	* 已解决	2021-10-27 19:44:15	已解决
427054609807581216	测试	-	-	紧急	-	大阳	超时未响应	超时未解决	2021-11-22 19:00:24	待处理
34873342443355648	666	-	-	-	售前咨询-企业微信体验	企业微信体验	-	-	2021-04-20 15:42:08	待处理

共 293 项，每页显示 15

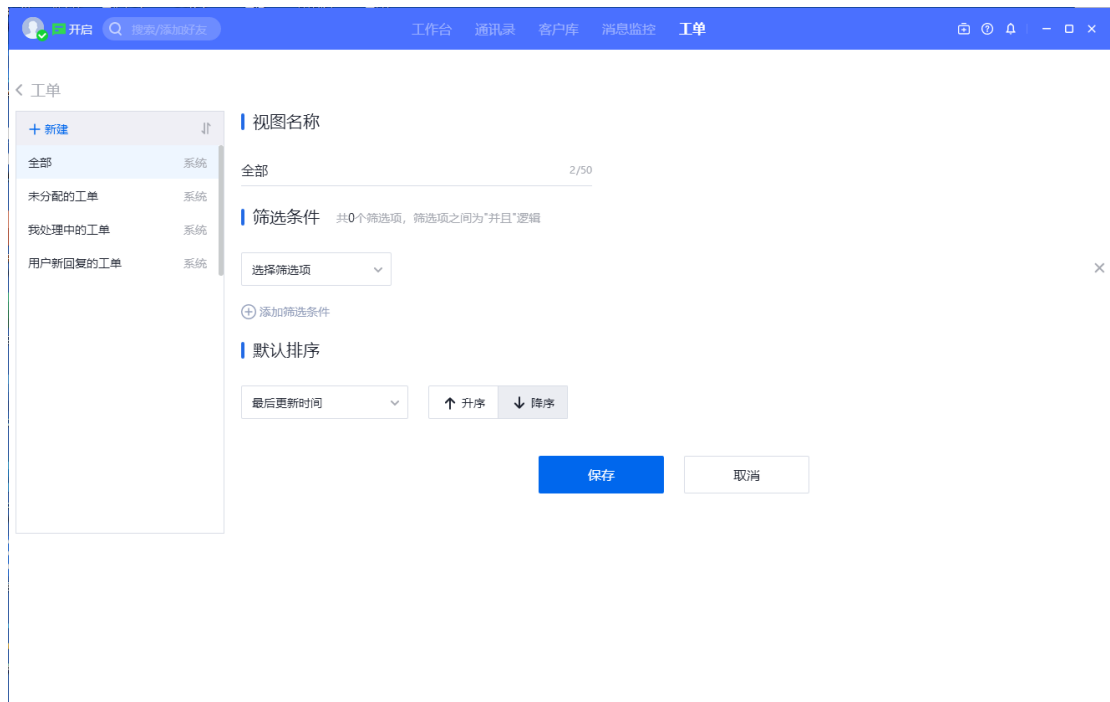
点击漏斗按钮可增加筛选项。筛选项可另存为新视图。



点击设置按钮，可设置工单的视图管理和显示字段。



点击【视图管理】，进入以下设置页面，支持用户自定义视图。



点击【设置显示字段】，跳转至如下页面，支持用户自行配置列表展示字段。



工单数据支持一键导出。

工单列表

+ 新建工单

全部 | 未分配的工单 | 我处理中的工单 | 用户新回复的工单

搜索: 标题/编号/会员id/楼宇/楼...

编号	标题	通话记录	分类	优先级	当前处理人	创建人	操作
430194248982601729	www	-	-	紧急	-	lingzhou	导出工单 历史导出记录
34654043335537696	初次系带	-	-	-	11-企业微信体验	jsk	-
290007995063357453	sysysys	-	-	-	-	工作台	-
429851253036953617	44	-	-	紧急	-	lingzhou	-
429857412829560853	9999	-	-	紧急	-	lingzhou	-
417646260707790870	退款	-	体验课退款	紧急	刘菲	linnywu	已响应
427054609807581216	测试	-	-	紧急	-	大迎迎	超时未响应
348733424435355648	666	-	-	-	售前咨询-企业微信体验	企业微信体验	-

共 293 项, 每页显示 15

1 2 3 4 5 ... 20

(9) 主菜单及其他

① 主菜单

工作台左上角设有主菜单，点击员工头像即可下拉展开；在主菜单中，点击头像可弹出员工资料卡，便捷修改员工对内和对外资料。

工作台 通讯录 客户库 消息监控 工单

方燕

在线

客户中心

邮箱

文件助手

消息管理

我的收藏

我的设备

设置

帮助中心

检查更新

关于腾讯企点

退出登录

企业客服 提供系统和技术支持

方燕

对内资料 对外资料

对内签名: 添加

部门: 独舟曾旅游 公司职员

手机: 15195975022 绑定

电话: 添加

帐号: 2881269631

帐号名: joyceefang

性别: 男

地区: 添加

客户资料

快速回复 客户轨迹

客户价值 30分

类型 潜客

状态 待跟进

归属

客户标签

客户资料

姓名 Joyce

QQ 1151479340

公司

职务

地址

备注

测试日期

跟进记录

暂无内容

正在和外部人员对话

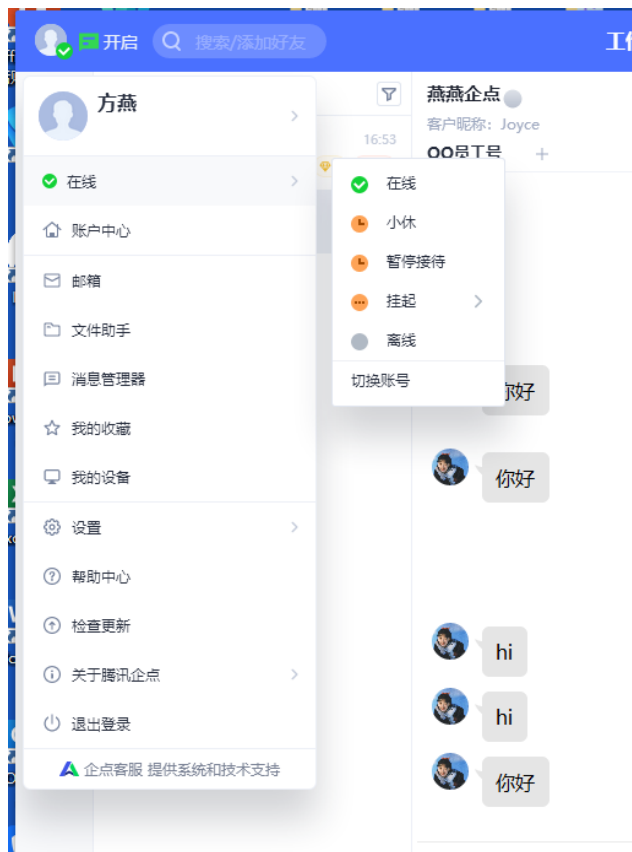
状态 未解决 会话主题 添加

发送(S)

主菜单中设有状态、账户中心、邮箱、文件助手、消息管理器、我的收藏、我的设备、设置、帮助中心、检查更新、关于腾讯企点、退出登录等功能入口，点击即可快速跳转：

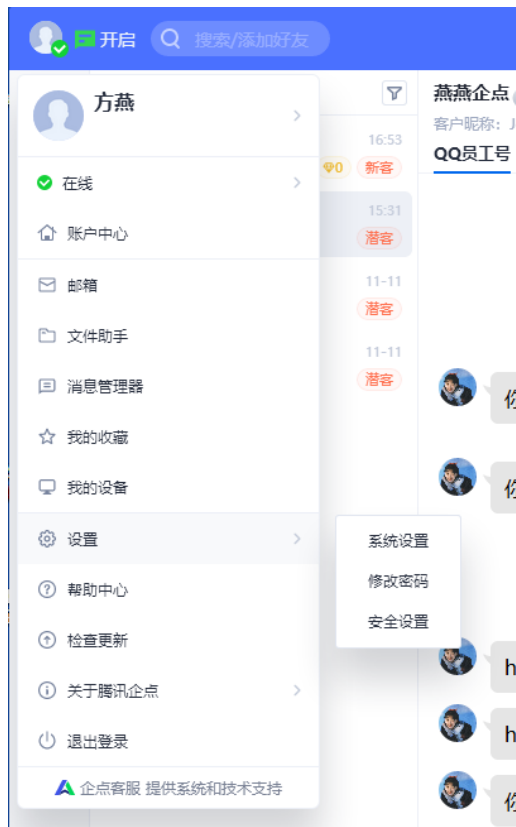


点击【状态】，可切换员工状态。



点击【账户中心】，可快速跳转账户中心。点击【帮助】，可快速跳转帮助中心，了解企点功能或提交建议，帮助你更好地使用企点产品。

点击【设置】，可进入系统设置、修改密码、安全设置三个子功能。



工作台右上角设有修复工具、帮助中心、新消息入口，有新消息（包括系统消息及腾讯企点助手）时将以红点的形式提示。



② 状态切换

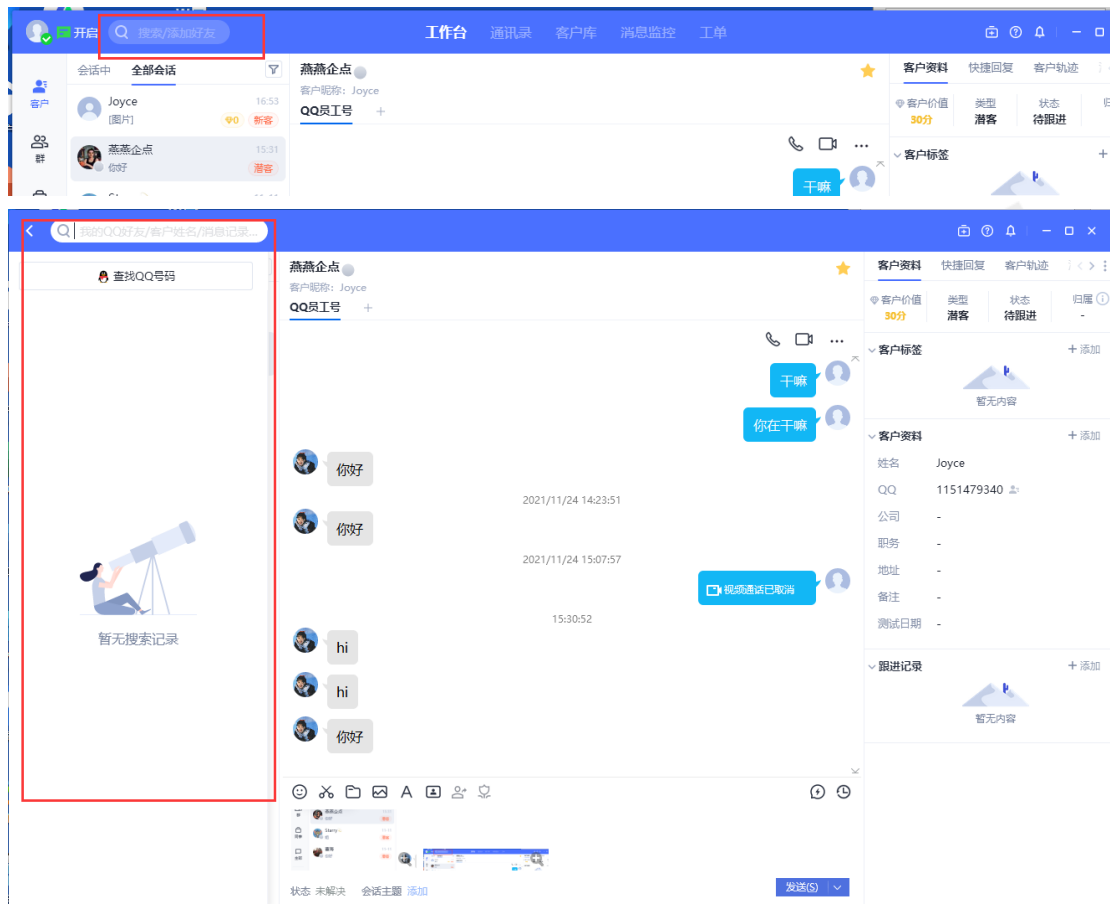
点击工作台左上角的头像右侧，可自由切换状态，包括是接待开启、接待关闭；



*接待关闭状态仅代表停止新客分配

③ 搜索

登陆工作台模式，点击左上角“搜索”按钮，可通过关键词进行分类搜索。



*注意：资料卡中的备注暂不支持搜索

Q1：会话中发送图片、文件等有哪些限制？

A：企点会话发送图片的限制如下所示：

图片类型：bmp、jpeg、jpg、gif、png 格式；

单个图片大小不超过 5M；

单条消息图片大小总量无限制；

当天发送图片数目总量无限制；

当天发送图片大小总量无限制。

企点发送离线文件每天的限制是 2GB。

*由于是单向好友，目前 b2c 的企点发的文件都是离线文件，无论拖拽还是点击选择；而 B2B 通过发送文件/文件夹按钮发送的是在线文件

Q2：什么情况下企点工号会被打击？后果有哪些？

A：被打击的情况有：

1、会话被限制的情况主要有：B 侧反复发送了重复的长文本消息、多次被多个 C 侧删好友、

B 侧消息回复率低或当天没有 C 侧上行消息；

*B 侧给 B 侧发消息、C 侧主动加 B 侧为好友或上行消息的情况下不受限制

加好友被限制的情况主要有：B 侧加好友被拒绝次数多、负反馈高等。

视情节严重程度和重复次数结果有：

1、消息打击——B 侧发消息，C 侧消息收不到，一般二个小时左右能恢复正常，最迟 24 个小时；

2、开启保护模式——账号登录时，提示“账号异常，已经保护”或者“进入保护模式”；

3、临时封停——账号登录不上，一般是七天后解封；

4、永久封停，一般不会触发，主要是针对情节极度恶劣的 B 侧，如假冒诈骗、黄赌毒等。

Q3：显示“倒计时只有 7 天”是什么意思？

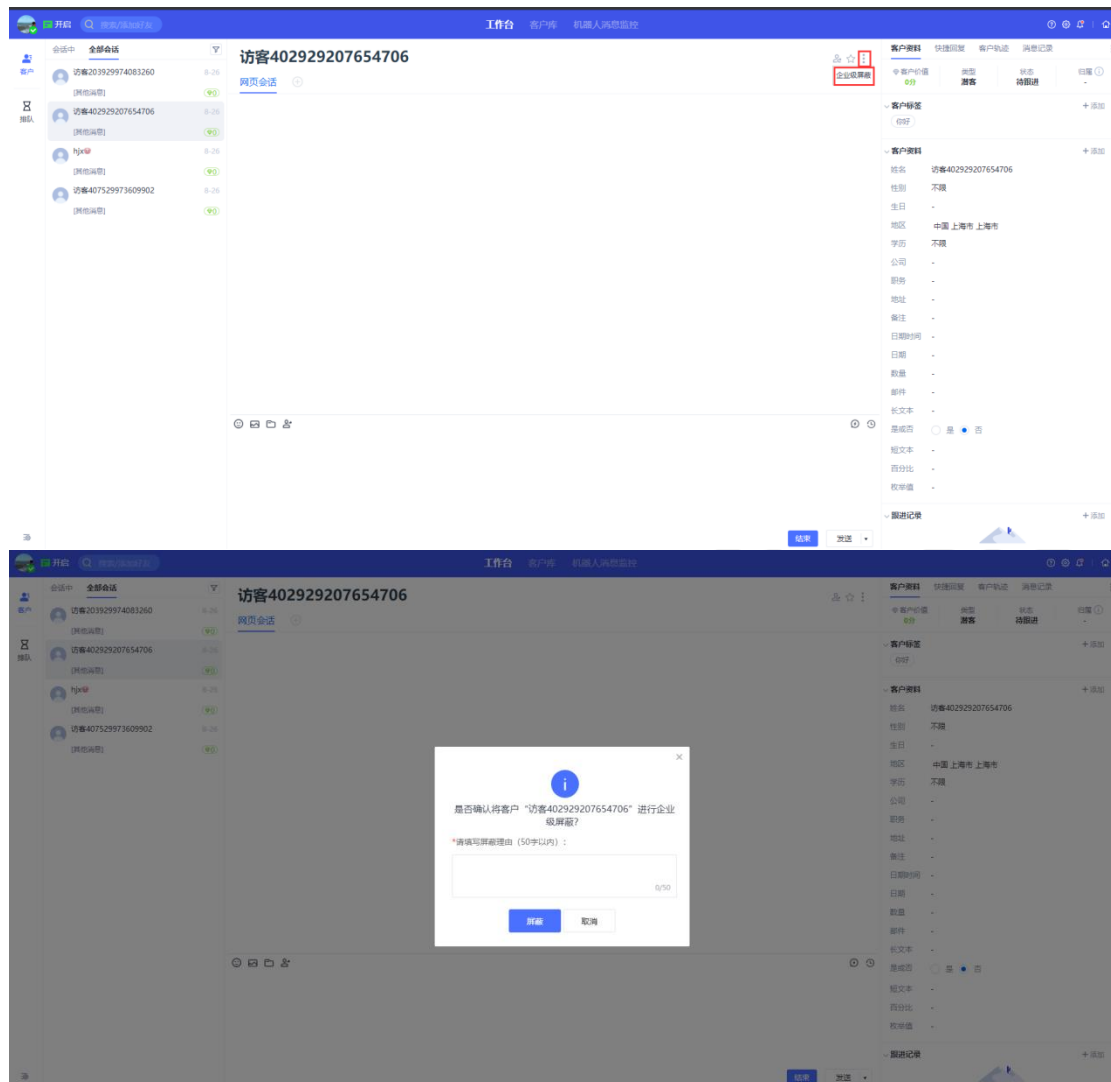
A：含义：客户再过七天会自动从已归属掉落到公海。

原因：客户的归属时长可以设置，如未设置为永久，而且在归属时长内客户状态一直不为“已成单”，归属时长还剩七天的时候会自动跳出提示。（在归属时长内没成单就会释放回公海，

到期前七天会跳出提醒）

Q7: B 侧如何屏蔽 C 侧?

A: 遇到 C 侧骚扰 B 侧的情况, 可以在 PC 端中屏蔽, 如下图所示:



Q8: 如何充实会话中快捷回复的素材?

A: 1、文本快捷回复支持导入导出

*文本快捷回复素材最多可有 50 个分组、200 条文本, 每条字数最多可有 500 字

2、图文快捷回复素材来源于素材库板块, 数量上限为 5000。

4、相关常见问题

Q1: 会话中发送图片、文件等有哪些限制?

A：企点会话发送图片的限制与个人 QQ 会话同步，如下所示：

图片类型：bmp、jpeg、jpg、gif、png 格式；

单个图片大小不超过 5M；

单条消息图片大小总量无限制；

当天发送图片数目总量无限制；

当天发送图片大小总量无限制。

企点发送离线文件每天的限制是 2GB。

*由于是单向好友，目前 b2c 的企点发的文件都是离线文件，无论拖拽还是点击选择；而 B2B 通过发送文件/文件夹按钮发送的是在线文件

Q2：什么情况下企点工号会被打击？后果有哪些？

A：被打击的情况有：

1、会话被限制的情况主要有：B 侧反复发送了重复的长文本消息、多次被多个 C 侧删好友、B 侧有恶意克隆行为、消息回复率低或当天没有 C 侧上行消息；

*B 侧给 B 侧发消息、C 侧主动加 B 侧为好友或上行消息的情况下不受限制

加好友被限制的情况主要有：B 侧加好友被拒绝次数多、负反馈高等。

视情节严重程度和重复次数结果有：

- 1、消息打击——B 侧发消息，C 侧消息收不到，一般二个小时左右能恢复正常，最迟 24 个小时；
- 2、开启保护模式——账号登录时，提示“账号异常，已经保护”或者“进入保护模式”；
- 3、临时封停——账号登录不上，一般是七天后解封；
- 4、永久封停，一般不会触发，主要是针对情节极度恶劣的 B 侧，如假冒诈骗、黄赌毒等。

Q3：显示“倒计时只有 7 天”是什么意思？



*B1 侧发送转接必须在 C 侧最后一条上行消息的 30 分钟内

*B2 侧与 C 侧的有效沟通渠道指临时会话关系（C 侧 14 天内有上行消息）、群成员、多人群聊成员、好友关系

*主号手动转接不需要客户点击名片即可会话

Q5：什么情况下 B 侧能够主动与非好友关系的 C 侧发生会话？

A：B 侧能够主动与非好友关系的 C 侧发生会话的情况有下面三种：

- 1、C 侧与 B 侧发生过会话；
- 2、B 侧通过群、多人群聊或搜索框找到 C 侧，且 C 侧开启临时会话功能；
- 3、B 侧为 C 侧所在的企点群的群主，即时不通过群也可以主动发生会话。

*上述情况的会话均需要在会话额度内进行，否则会出现“超出会话额度”提示

*如果 B 侧与 C 侧为好友关系，则不受会话额度限制

Q6：什么情况下 B 侧需要发送会话邀请才可与 C 侧会话？

B 侧需要通过同事有效的单项好友、临时会话通路向客户库中的 C 侧发会话邀请才可与 C 侧会话的情况有下面三种：

C 侧与 B 侧未建立关系或删除了与 B 侧的好友关系；

C 侧退出了 B 侧的群；

C 侧与 B 侧的临时会话已过期。

*上行消息给 C 侧，如果无法与该 C 侧会话，可立即查看无法会话的原因

*会话通路保留时间具体为：QQ 临时会话 14 天，QQ 公众号粉丝会话 14 天、非粉 72 小时，微信公众号粉丝会话 48 小时

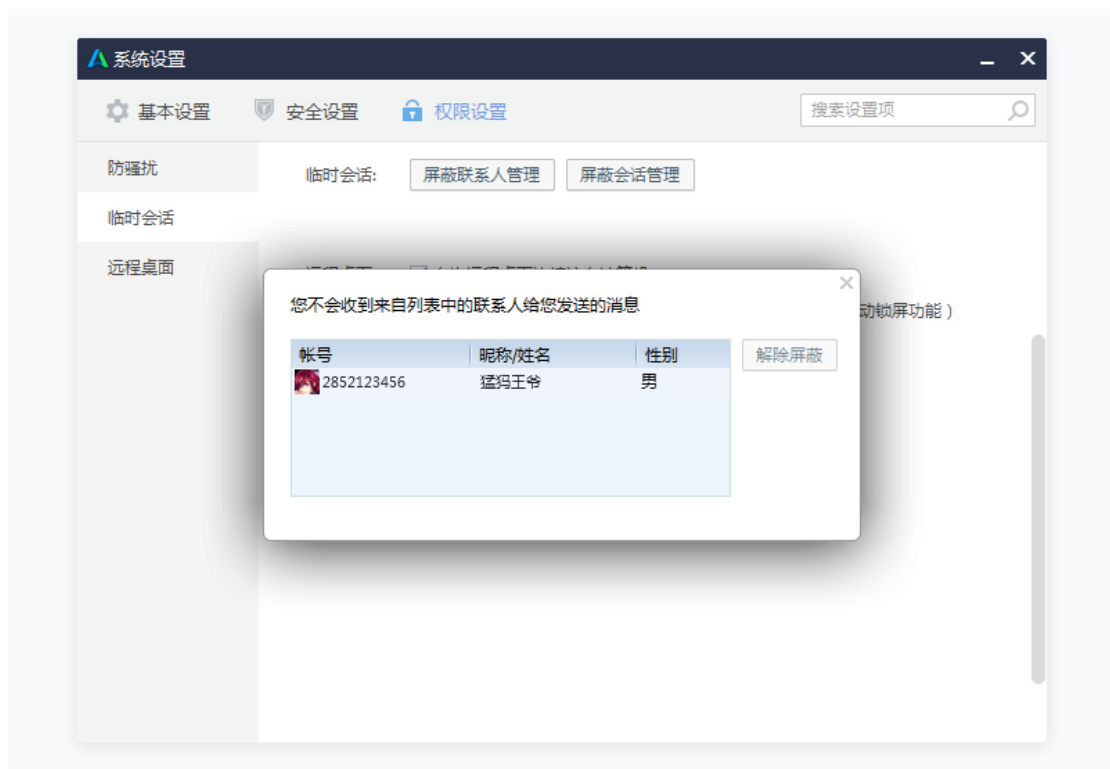
Q7：B 侧如何屏蔽 C 侧？

A：遇到 C 侧骚扰 B 侧的情况，可以在移动端或 PC 端的【消息流】中屏蔽，以移动端为例，

如下图所示：



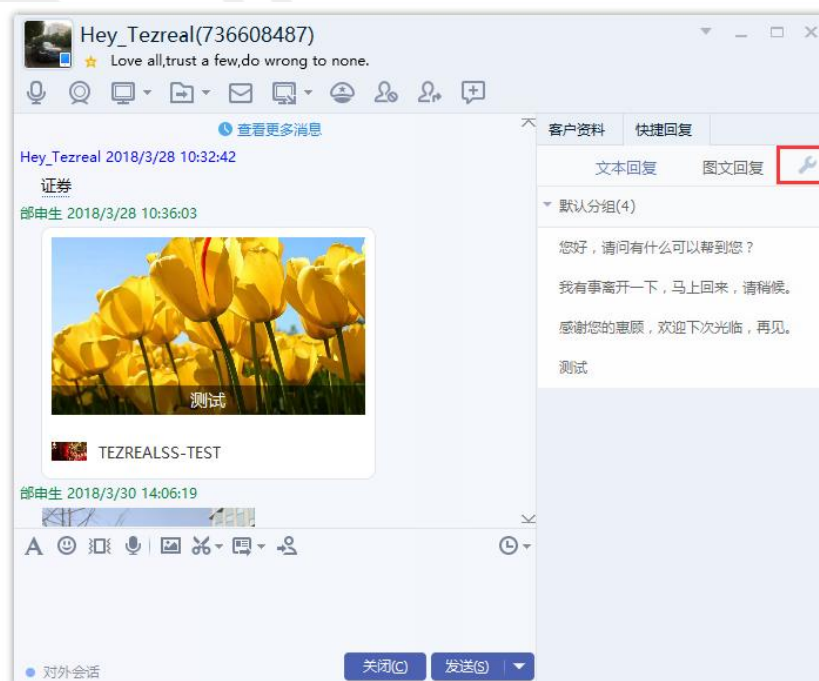
解除屏蔽方法：

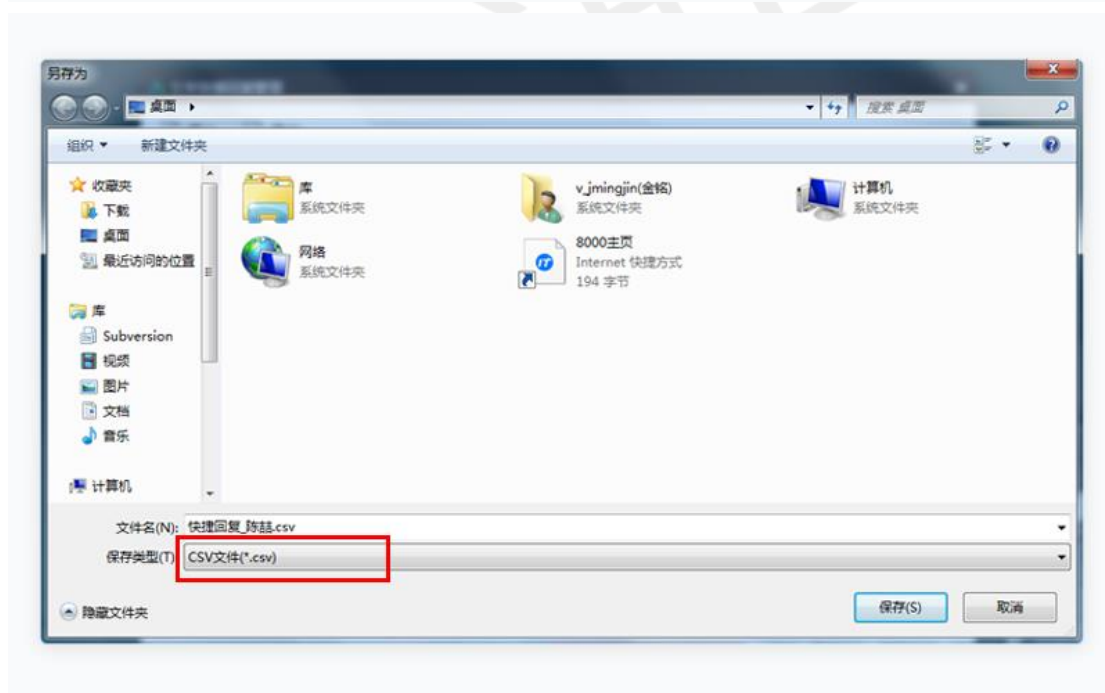


*同一组织架构内，不支持 B 侧对 B 侧进行屏蔽操作

Q8：如何充实会话中快捷回复的素材？

A：1、文本快捷回复支持导入导出，如下图所示：





*文本快捷回复素材最多可有 50 个分组、200 条文本，每条字数最多可有 500 字

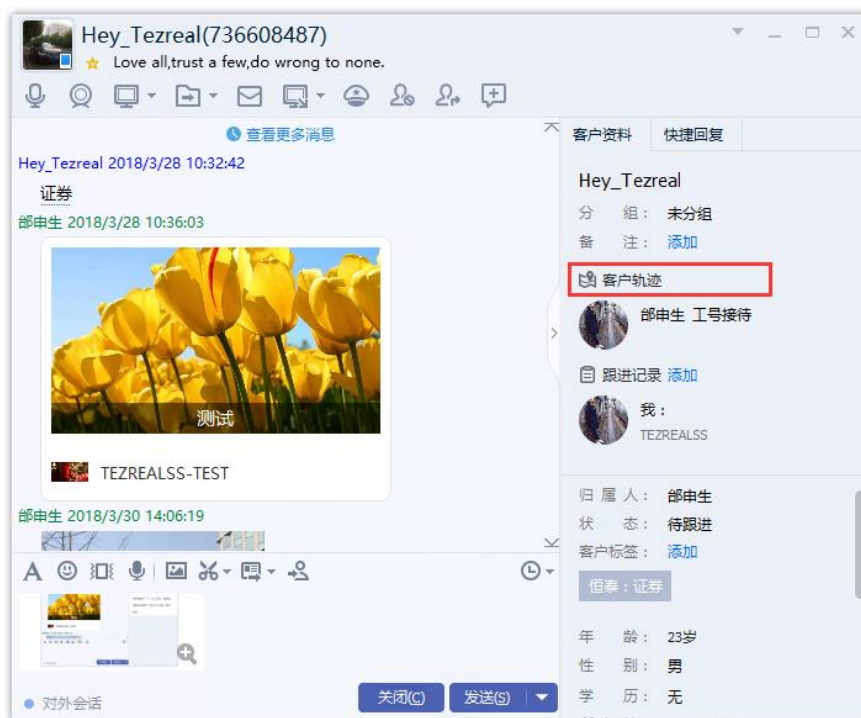
2、图文快捷回复素材来源于素材库板块，与公众号图文素材同步，数量上限为 5000。

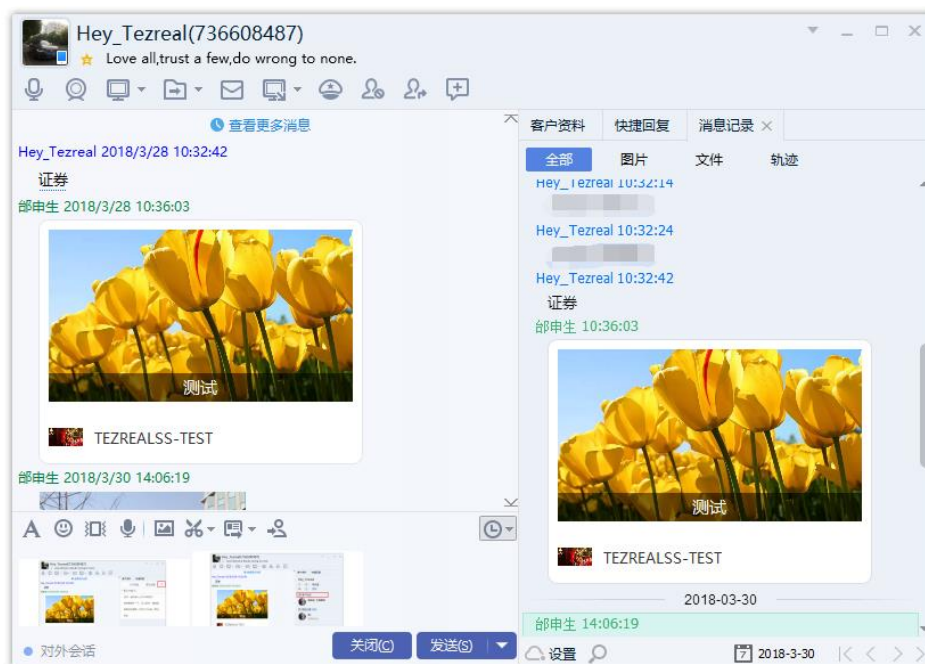
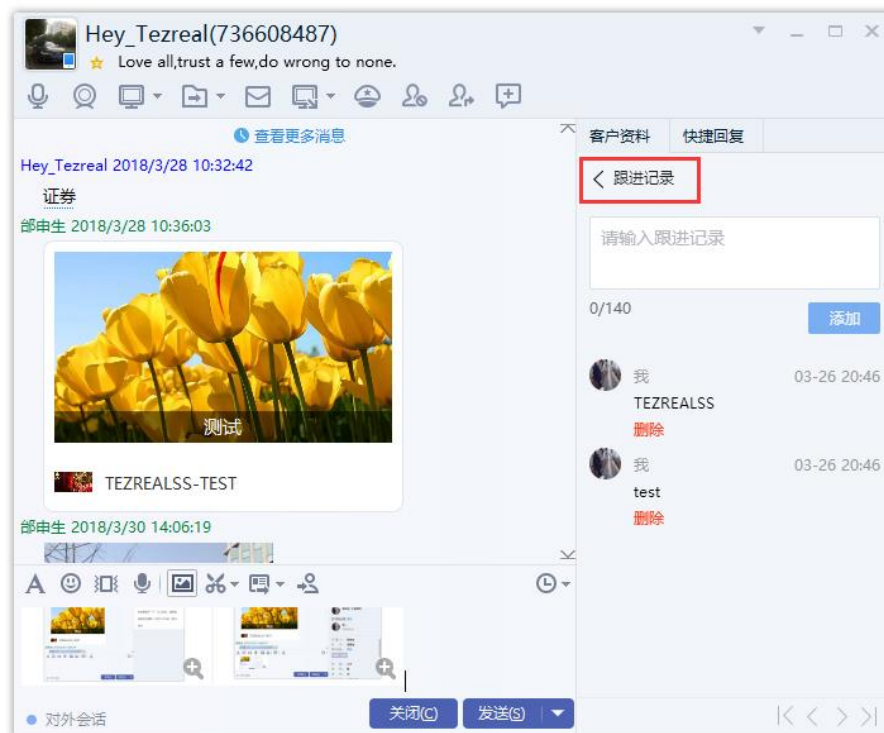


Q9: 聊天记录是否可以保存、漫游以及导出?

A: 以客户为维度的聊天记录保存在云端, 需要通过“客户轨迹”点击进入。如下图所示:

PC 端展现:





手机端展现：（以 iphone 为例）



以员工为维度的聊天记录则为管理员在消息记录管理板块中查看。

个人聊天记录的漫游功能需要在客户端手动开启，如下图所示：



安卓有导出功能，目前苹果暂不支持导出。



Q10：主号好友、员工好友是什么？它们与 QQ 好友的区别是什么？

A：① “主号好友”指的是与企业主号加为 QQ 好友的客户，能随时发起会话；“工号好友”指的是与单个员工加为 QQ 好友的客户，能随时发起会话。

注意：*工号好友的客户不受关闭接入控制，依然能够找到工号发起会话；

*工号与企业主号好友未直接形成好友关系，但是工号可以经由好友会话通路与企业主号好友进行会话，不受临时会话通路的限制；

②主、工号好友与工作台上“QQ 好友”的区别为：加为工号好友的客户会自动进入该工号“QQ 好友”列表；加为主号好友的客户，不出现在“QQ 好友”列表里，但可以在客户库公海里通过筛选找到。

Q11：QQ 好友与我的客户有什么区别？

A：“QQ 好友”指的是员工接待时与客户加为 QQ 好友，则该客户会出现在该员工的“我的好友”列表，方便员工与客户保持持续沟通；“我的客户”仅出现在企点传统客户端上，是一份员工待跟进客户的备份列表，方便员工跟进并持续沟通客户。

二者不是对等关系。我的客户=已归属（本工号）+公海（公海里直接设置为“我的客户”的客户+直接加好友的客户+客户通过好友列表、群组直接发起会话的客户）

Q12：主号转接时是否会提醒查看历史记录？

A：QQ 企业主号对外时，当客户转接给新的员工接待，员工在接入该客户时，可以点击查看之前的聊天记录，如下图所示：



二、其他常见问题

1、关于合作网站-秀米

在账户中心【互动营销】模块-【素材库】-功能中点击新建图文消息，想要比企点系统自带编辑器制作出来的图文更花哨、更美观，可以使用秀米编辑器，相关 FAQ 请移步下方网页：

<http://v.xiumi.us/board/v5/2a5va/6103144>

*建议使用 chrome 浏览器跳转秀米

三、附录

1、官方邮箱

qidian@tencent.com

2、官方公众号

使用微信扫描下方二维码关注“腾讯企点”



使用手机 QQ 扫描下方二维码关注“企点产品支持中心”



3、名词解释

(1) 管理员

企业通过企点管理各项业务的重要角色，分为管理员 QQ、超级管理员和管理员。

管理员 QQ 即开通企点时填写的个人 QQ 账号，用以接收最机密安全信息，当遇到管理员 QQ 账号所有者离职、转岗等情况，可以在账户中心修改。

超级管理员是企点内拥有最高权限，可以对本套企点内的任意工号进行任意权限配置的账号。

当一个工号被超级管理员配置了管理权限，这个具有管理权限的工号就成了管理员，拥有在本套企点内仅次于超级管理员账号的权限。

(2) 权限角色

指分配给企业员工在企点账户中心、工作台的权限划分。在企点客服中，一般包括超级管理

员、客服主管、在线客服。

(3) 敏感操作

管理员可集中查看的，关于停用员工、删除客户、解散群、修改主号信息、管理权限分配变更等操作时间、操作人和具体操作内容的操作记录。

(4) 企点账号

管理员为企业员工开通的账号为企点账号，可由管理员分配权限。获得账号后可根据该账号的权限进行客服接待、客户管理、销售跟进等业务行为。企点账号可登陆企点账户中心。账号格式为个人账号@域名。

(5) 公司公海

公司公海即企业公共客户库。拥有公海客户查看权限的员工都能看到公海中的客户，并选择性接入客户。

(6) 团队公海

团队公海即为“团队公共客户库”。有权限的员工可以对团队公海内的客户进行跟进接待。客户只能存在于公司公海、团队公海、已归属三者之一。

(7) 已归属

归属给指定员工跟进接待的客户，可以理解为“员工个人客户库”。

(8) 会话接待分组

会话接待分组指将接待人员进行分组归类，便于客户分流，提升客服转接协作效率。

(9) 满负荷分配

满负荷分配是指定的整组或单个员工关闭接待/离线/达到接待上限时，对不同来源客户的分配方式。

(10) 未接入池

未接入池指客户转人工后将进入企业所设置的接待分配逻辑。

若企业员工处于可接待状态，可正常接入客户。

若企业员工处于不可接待状态，客户将进入未接入池排队等待。

(11) 接待组件

客户与企业主要通过接待组件来建立联系。通过接待组件，客户可快捷向客服发起咨询。

广义的接待组件分为两种形式：一是接待组件，客户主动点击接待组件，向客服发起咨询；

二是会话邀请，客户被动接受会话邀请，进入接待。

接待组件可以挂载在多个常见的渠道来触达客户，如：电脑网页、手机网页/APP、微信公众号、线下印刷物料、短信/邮件。

(12) 会话通路

会话通路指客户与客服或者客服员工之间进行沟通的渠道，包括但不限于微信、小程序、H5等。

(13) 网页会话

顾名思义，即网页上的互动会话。

(14) 客户标签

标明客户特征的词。员工在使用企点客服接待客户的过程中，可以根据客户来源、跟进情况等给客户打标签，使多人跟进也能快速了解客户。

(15) 客户轨迹

企点以单个客户为维度，存储的客户来源网页及所有员工接待记录等关键信息，有权限的员工可以在客户资料卡页面点击查看。

(16) 客户类型

指根据客户跟进状态标记的客户属性。一般有新客、潜客、已成单。

(17) 跟进记录

企业员工通过企点客服在跟客户实时沟通过程中，标记的客户跟进信息。在客户资料卡页面可以查看。

(18) 跟进状态

根据客户沟通进度标记的客户状态。支持自定义配置。例如：初沟通、待跟进、已成单。

(19) 会话分析

会话分析指分析会话单位时间内的会话客户数、优质会话数、平均会话时长等信息，方便后续会话配置的调整优化，为有效提高优质会话比例、减少无效会话次数提供数据支撑。

(20) 人群包

企业可以根据业务场景自定义细则进行人群分类，每创建的一组特定规则下的人群都是一个人群包。人群包支持用于短信群发中。

(21) 企业级屏蔽

企业级屏蔽指遇到频发刷屏消息、垃圾营销的骚扰客户时，企业员工可以对该客户进行企业级屏蔽后，该客户将无法向该企业发送消息。

(22) 客户漏斗

客户漏斗指对客户进行筛选分层及分级的一种客户管理模型。