



腾讯企点营销

自动化 workflow

产品使用手册

企点产品支持中心

V3.6-2020 年 9 月

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。

目录

本文档使用方法.....	4
一、名词解释.....	4
二、功能详解.....	5
1、账户中心登录.....	5
(1) 网址: https://admin.qidian.qq.com	5
(2) 管理员账号.....	5
2、欢迎页.....	5
3、企业管理.....	5
(1) 企业资料.....	5
(2) 企业联系人.....	6
(3) 组织架构.....	6
(4) 权限角色.....	8
(5) 相关常见问题.....	9
三、自动化 workflow.....	10
1、自动化 workflow 概要.....	10
2、自动化 workflow 操作流程.....	11
2.1 创建工作流.....	11
2.2 工作流日志.....	18
2.3 数据统计.....	19

前言

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。

一、名词解释

(1) 企点营销

本文中所有“企点/企点营销”均为“腾讯企点营销”的简称。

(2) License

工号、管理员。使用超级管理员账号登录账户中心-企业管理, 可新增工号并分配权限。获得工号后可根据该工号的权限进行任务创建、成员管理、数据查看等操作。

(3) 管理员

是企业通过企点管理各项业务的重要角色, 分为管理员账号和具有管理权限的工号。前者即开通企点时候填写的个人 QQ 账号, 这个账号是本套企点内拥有最高权限的、用以接收最机密安全信息的账号, 当遇到管理员账号所有者离职、转岗等情况, 可以在账户中心修改; 后者为管理员账号可以对本套企点内的任意工号进行任意权限配置, 当一个工号被管理员账号配置了管理权限, 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管理员账号的权限。

二、功能详解

1、账户中心登录

(1) 网址: <https://admin.qidian.qq.com>

(2) 管理员账号

客户开通腾讯企点营销（以下简称企点营销）账号时使用的个人 QQ（即管理员 QQ）。

2、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

3、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，修改后续审核通过之后才会生效。



编辑注册企业信息

企业全称 企点 帐号	联系电话 1590
* 企业简介 腾讯产品演示	电子邮箱 v@tencent.com
企业头像  头像用于电话接待页面、员工对外形象的默认头像 上传头像	企业主页 http://www.qidian.qq.com 请填写完整主页地址，一般以http://或https://等网络协议开头
所属行业 计算机/互联网 互联网服务	企业签名 0/50
企业地址 上海 徐汇	企业简介 腾讯企点产品团队 8/480
上海市徐汇区田林路 直接填写街道、门牌号，如：高新南一道XX号飞亚达科技大厦 13/24	
更新	

(2) 企业联系人

在本页面中可对开号时候填写的企业联系人进行编辑修改。

*企业联系人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。



企点分析 推广分析 转化行为 受众管理 社群管理 管理

企业联系人

企点 CC 测试帐号

姓名 177 联系手机 177 修改手机号

电子邮箱 @tencent.com 管理QQ 35 修改QQ帐号

(3) 组织架构

企点营销在开通时会赠送 3 个工号（即企点营销登录账号）给企业，方便企业根据员工的不同角色进行数据查看。

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。

*不可删除仍有成员存在的部门

*注意：仅具有企点营销权限的工号无法登录企点客户端，仅做账户中心登录使用。

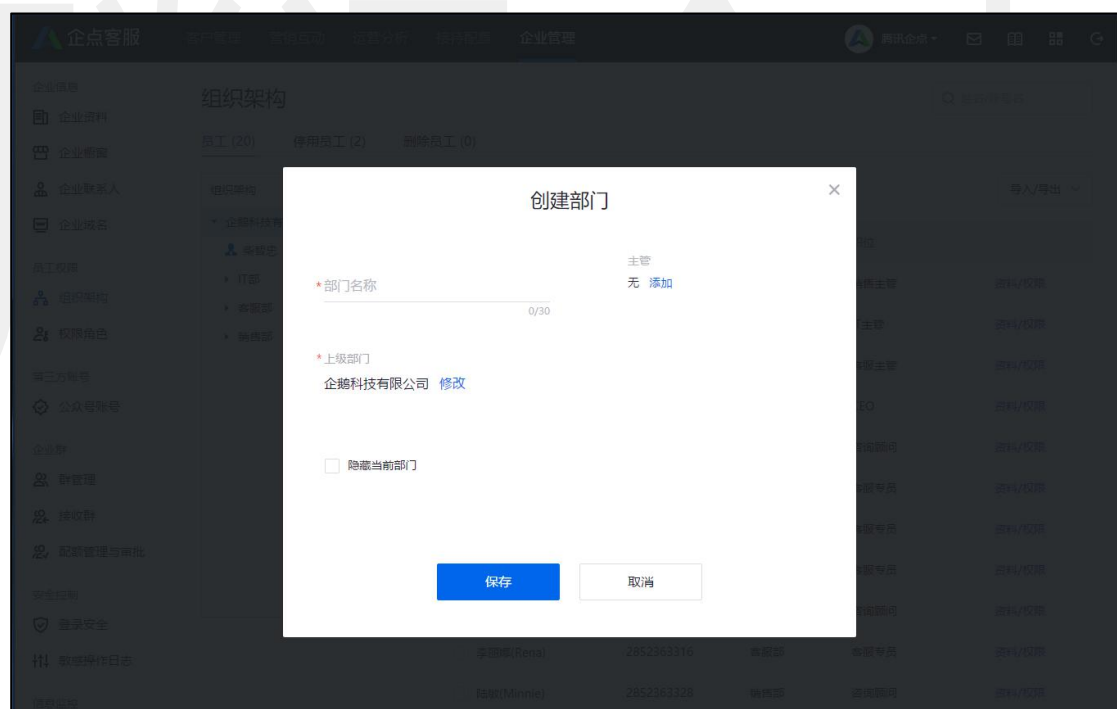


创建/编辑部门页面如下，可设置多层级部门、可设置主管。

*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



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 选择套餐类型

3 设置权限

4 完成

* 企业账号

2852357087

修改号码

☒ 男

☐ 女

* 真实姓名

只支持中英文字符

0/10

* 手机

手机号将用作接收初始密码

* 账号名

唯一标识，支持字母数字下划线

0/12

电话

0/20

常用邮箱

0/64

* 部门/职位

企业 CC 测试账号

公司职员

添加

下一步

可以结合当前权限去配置员工权限

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。停用成员板块如下图所示：

*停用的工号也占总工号的名额

企点营销

营销管理 客户管理 社群营销 广告营销 网站分析 企业管理

企点营销

企业信息

企业资料

企业联系人

员工权限

组织架构

权限角色

授权管理

代运营授权

组织架构

员工 (50) 停用员工 (1) 删除员工 (18)

☒ 启用员工

☐ 姓名(账号名)

☐ 产品演示(CCPyanshi)

企业账号	部门	职位	
2852357087	产品展示	公司职员	转让业务 转让帐号 启用 删除

共 1 名员工，每页显示 15

(4) 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】；

企点电话

基础服务 客户互动 客户库 电话设置 管理

企点电话

企业信息

企业资料

企业联系人

员工权限

组织架构

权限角色

数据管理

数据范围配置

财务管理

客户明细

权限角色

+ 添加角色

超级管理员

套餐 (1)

企点电话标准版

权限 (20)

电话数据 4 管理 7 客户互动 1 客户库 2 电话设置 2 客户端 4

员工 (0)

+

共 1 项，每页显示 5

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，勾选套餐，添加员工，点击【保存】；



对已建角色也可进行复制、修改和删除。

*此功能上线不会对之前配置的权限数据产生影响

(5) 相关常见问题

Q1：如何修改管理员账号？

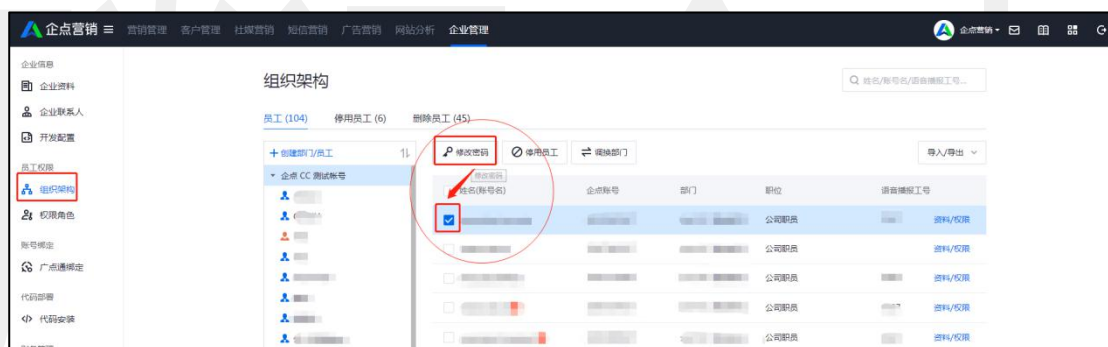
A：在账户中心【企业管理】模块-企业信息-【企业联系人】板块中，点击修改 QQ 账号即可，如下图所示：



*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：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：



Q3：停用成员后会有哪些影响？

A：该工号无法正常登录账户中心，但被分配的相应权限并没有被收回。

三、自动化 workflow

1、自动化 workflow 概要

workflow 编辑画布+拖拽式组件方式快速顺畅编辑客户旅程。使用条件判断组件，时间控制组件，联系人沟通组件，线索管理组件等组件搭建 workflow 任务并自动执行。

- 1) **差异化策略。**针对不同价值的人群执行不同孵化策略，实现不同的营销目的；
- 2) **智能判断自动化执行。**通过进入规则判断自动将联系人加入 workflow，可批量处理多个并行的策略；

- 3) **实时数据分析**。可实时监测各个节点的进入人数，转化率。依据效果调整策略；实现高效的精益化运营；
- 4) **与外部系统交互**。通过 webhook，Http 节点配置等，实现与外部系统的灵活交互。

2、自动化 workflows 操作流程

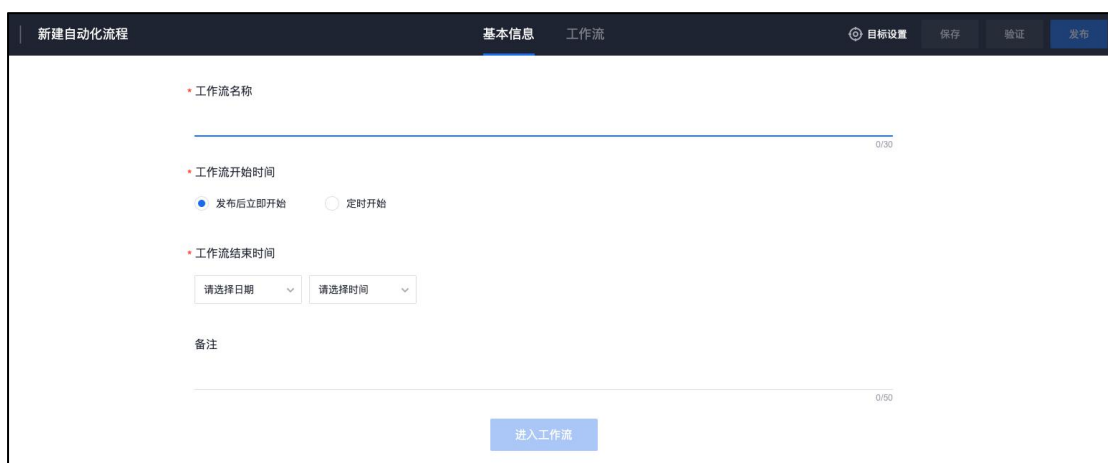
2.1 创建工作流

营销管理—营销自动化—自动化 workflows 菜单下，点击“新建 workflows”。



工作流名称	开始时间	结束时间	创建人	工作流状态	累计进入次数	目标完成率
属性测试—下一步 (副本)	2020-06-04 12:03	2020-06-11 00:00	管理员	草稿	-	0%
属性测试—下一步	2020-06-04 12:03	2020-06-11 00:00	管理员	运行中	12	100%
bug验证	2020-06-04 19:27	2020-06-09 00:00	管理员	运行中	12	-
12341431	2020-06-03 11:38	2020-06-10 00:02	管理员	暂停中	-	-
事件属性增加类型测试发布16	2020-06-04 11:16	2020-06-11 00:00	管理员	暂停中	-	0%
自测	2020-06-03 10:34	2020-06-11 00:01	管理员	运行中	-	-
邮件body	-	2020-06-30 00:00	管理员	草稿	-	-
邮件	2020-06-01 17:58	2020-06-30 00:00	管理员	运行中	124	-

1. 设置 workflows 基本信息：



新建自动化流程

基本信息 工作流

目标设置 保存 验证 发布

* 工作流名称

0/30

* 工作流开始时间

☒ 发布后立即开始 ☐ 定时开始

* 工作流结束时间

请选择日期 请选择时间

备注

0/50

进入工作流

- 1) **工作流名称**：必填，名称不可重复，最多 30 个字符。
- 2) **工作流开始时间**：必填，可选择发布后立即开始或定时开始。如选择定时开始，开

始的时间必须在当前时间之后。

3) **结束时间**：必填，必须在启动时间之后。

4) **备注**：可以填写工作流的解释说明，最多支持 50 个字符。

2. 工作流开始条件配置：

在开始条件中，选择工作流的目标对象，目标对象可以选择人群包或满足条件的线索。

1) 以人群包为对象：

The screenshot shows the 'Start' configuration page for a workflow. The 'Target Object Configuration' section has two radio buttons: 'Select Audience' (selected) and 'Select线索 that meets the conditions'. Below these is a dropdown menu labeled 'Please select audience'. At the bottom, there is a checked checkbox for 'Allow single object to enter the workflow repeatedly'.

2) 以满足条件的线索为对象：

The screenshot shows the 'Start' configuration page for a workflow, specifically the 'Trigger Conditions' section. It features a 'Behavior Condition' section with a dropdown for '小程序启动' and a 'Please select event attribute' field. Below this is a 'New behavior condition' button. The 'And satisfy' section has a 'Property and behavior condition' section with a dropdown for '姓名' and a 'Please input text value' field. Below this is a 'Select' dropdown. The 'Behavior Trace' section has a dropdown for '小程序启动' and a 'Please select event attribute' field. At the bottom, there is a checked checkbox for 'Allow single object to enter the workflow repeatedly'.

注：开始条件配置时，可以支持选择是否允许多个对象重复进入工作流，如果选择了允许，则支同一线索多次触发进入工作流，反之，在工作流运行过程中，最多只允许进入一次。

3. 节点库

workflow 中的节点，分为基础节点、动作节点、结束节点三类。

1) 基础节点：用来进行基本的工作流流程控制组建，包括等待节点和判断分支。



2) 动作节点：对线索执行一个动作，发送短信/邮件/微信消息（暂未上线），或者进行线索管理。



3) 结束节点：每一个分支的末端都需要放置结束节点，代表该分支流程的结束。



【等待节点】

进入 workflow 的线索，在该节点等待至满足所设定的规则时，跳出该节点，等待时间设置有三种方式：

a. 等待固定时长

等待节点配置界面的截图。顶部显示节点名称为“等待”，右侧有“2/10”的标识。下方是“等待规则”配置区域，包含一个红色感叹号图标和说明“等待至对象满足以下规则时，跳出该节点”。配置项包括三个单选按钮：“等待固定时长”（已选中）、“等待至时间点”和“等待至行为发生”。下方是时间选择器，显示“0 天 0 时 0 分”，并附有支持自然数的说明。

b. 等待至某个具体时间点

节点名称
等待

2/10

等待规则

等待至对象满足以下规则时, 跳出该节点

☐ 等待固定时长 ☒ 等待至时间点 ☐ 等待至行为发生

2020-06-09 00:00

c. 等待至行为发生，需要配置最长等待时间，如果超过了最长等待时间，则无论是否满足了行为条件，都会跳出节点

节点名称
等待

2/10

等待规则

等待至对象满足以下规则时, 跳出该节点

☐ 等待固定时长 ☐ 等待至时间点 ☒ 等待至行为发生

行为条件 行为事件

新增行为条件

最长等待时间

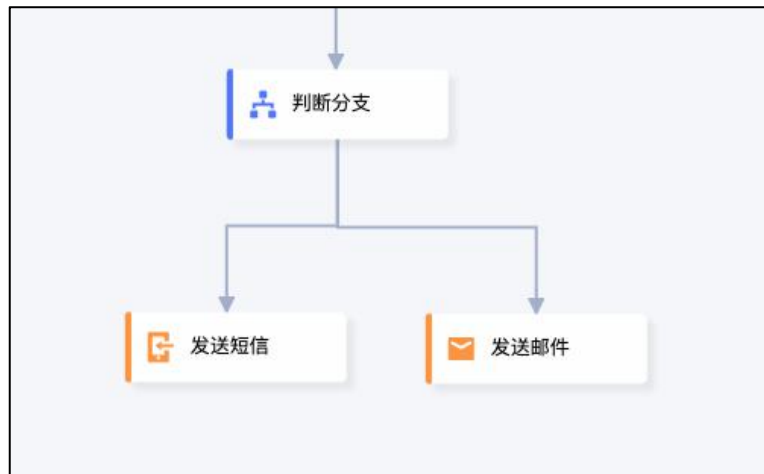
当对象在本节点等待至最长等待时间, 即使未满足等待规则, 也立即跳出节点

0 天 0 时 0 分

支持自然数 支持0-23的自然数 支持0-59的自然数

【判断分支】

判断分支结构，可以根据线索的属性、行为、以及此节点之前的节点状态结果作为组合条件，决定线索进入哪一条分支



节点名称

判断分支

4/10

分支条件配置

分支1

删除分支

关联子节点

发送短信

发送短信

已发送, 已送达, 已点击短信内链接

短信节点

选择

国家

是

中国

线索属性

新增分支条件

其他分支(else)

关联子节点

发送邮件

+ 添加分支

分支优先级

当对象满足多个分支条件时, 进入优先级更高的分支

最高优先级

分支1

最低优先级

其他分支

【发送短信/邮件】

- 短信/邮件节点中, 支持选择已经存在的短信模版或创建新模版
- 如果有多条线索进入, 支持去重, 向相同手机号码/邮箱最多发送一次短信
- 短信/邮件中如果插入占位符, 支持设置为线索属性和系统变量(如 workflow 开始时间, workflow 名称等)



节点名称
发送邮件

4/10

邮件内容 

请选择

☐ 若多个对象拥有相同邮箱，只向该邮箱发送1次邮件

邮件变量设置 

请先选择邮件内容

对象停留规则

☒ 不需要停留，直接进入下一节点 ☐ 需要停留



节点名称
发送短信

4/10

短信内容

suyang测试

【腾讯企点】{变量1} 你好，这里是企点营销自动化工作流的测试短信，{变量2} 回复TD退订

☐ 若多个对象拥有相同手机号，只向该号码发送1次短信

短信变量设置

变量1 字数上限: 10 默认值: 客户

姓名

变量2 字数上限: 10 默认值: 地址

备注

对象停留规则

☒ 不需要停留，直接进入下一节点 ☐ 需要停留

【线索管理】

- a. 支持将线索的属性设置为任意值

节点名称
线索管理

4/10

线索管理规则

将线索属性 生日 的值设置为:

Q 线索属性

- 生日
- 地址
- 线索状态
- 性别
- 学历
- 公司
- 职务
- 备注
- 实数xiaojun
- 实数 (50)

确定 取消

- b. 如果是属性是数值，支持在当前值的基础上加减

节点名称
线索管理

4/10

线索管理规则 !

将线索属性 整数 的值设置为:

☐ 固定值

☒ 在初始值的基础上增加 整数

支持正整数 0/5

☐ 在初始值的基础上减少

【完成节点】

完成节点需要配置在每一条通路的末端，暂不支持多条通路使用同一完成节点。

4. 目标配置

workflow 目标支持配置以到达某节点为目标，或者自定义条件两种方式。

1) 以到达节点为目标：确定时间内线索运行到某固定节点，即为达成目标。

目标设置

目标设置已开启

目标规则

以到达节点为目标

以自定义条件为目标

对象进入 workflow 0 天 0 时 0 分内，到达节点

请选择

支持自然数

支持0-23的自然数

支持0-59的自然数

是否移出达成目标的对象

移出达成目标的对象

不移出对象

确认

取消

2) 以自定义条件为目标：

目标设置

目标设置已开启

目标规则

以到达节点为目标

以自定义条件为目标

对象进入 workflow 3 天 0 时 0 分内，满足以下条件：

支持自然数

支持0-23的自然数

支持0-59的自然数

发送邮件

已送达, 已打开

邮件节点

新增

是否移出达成目标的对象

移出达成目标的对象

不移出对象

确认

取消

2.2 workflow 日志

展示所有进入 workflow 的线索信息，包括基本信息和当前所在节点，以及是否完成目标。

工作流日志							
姓名	进入工作时间	当前节点	主要目标	手机号码	邮箱	公司	
lisheng邮件测试勿删3	2020-06-04 19:43:35	完成	-	15221817002	1831652955@qq.com	腾	👁
李月生	2020-06-04 19:43:33	完成	-	15221817002		公司	👁
李月生	2020-06-04 19:43:27	完成	-	15221817002		公司	👁
李胜OK	2020-06-04 19:43:27	完成	-	15221817002	450862640@qq.com	公司	👁
李胜测试-勿删4	2020-06-04 19:43:24	完成	-	15221817002		公司	👁
李胜OK	2020-06-04 19:43:20	完成	-	15221817002	450862640@qq.com	公司	👁
lisheng邮件测试勿删	2020-06-04 19:43:06	完成	-	15221817002	450862640@qq.com	公司	👁
lisheng邮件测试勿删	2020-06-04 19:43:03	完成	-	15221817002	450862640@qq.com	公司	👁
李胜测试-勿删4	2020-06-04 19:42:51	完成	-	15221817002		公司	👁
lisheng邮件测试勿删3	2020-06-04 19:42:46	完成	-	15221817002	1831652955@qq.com	腾	👁
李胜OK	2020-06-04 19:42:44	完成	-	15221817002	450862640@qq.com	公司	👁
lisheng邮件测试勿删3	2020-06-04 19:42:40	完成	-	15221817002	1831652955@qq.com	腾	👁

2.3 数据统计

- 1) 展示工作流当前的累计进入数，完成目标数以及目标完成率。
- 2) 展示各个营销节点的转化情况，包括各个短信、邮件、微信触达节点的发送、送达、点击链接情况等。