腾讯云 | 腾讯企点

腾讯企点客服-在线客服

（标准版）产品使用手册

企点产品支持中心

2022 年 7 月 V5.3

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——

腾讯企点

目 录

前言 10

1、本文档使用方法 10

2、本文档其他版本 10

一、 最新功能概览（V-5.2） 10

二、功能详解 10

账户中心篇 10

1. 下载安装指引 10

2. 欢迎页 12

（1） 消息中心 13

（2） 帮助中心 13

（3） 敏感权限登录手机二次验证 15

（4） 相关常见问题 20

3. 企业管理 20

（1） 企业资料 21

（2） 企业管理员 24

（3） 企业橱窗 25

（4） 企业域名 27

（5） 开发配置 29

（6） 组织架构 29

（7） 权限角色 40

（8） 资金账户 45

(9) 消耗明细 46
(10) 开具发票 47
(11) 公众号账号 53
(12) 微信小程序账号 53
(13) 企业微信账户 55
(14) 短信账号 58
(15) 时间条件 60
(16) 群管理 63
(17) 接收群 68
(18) 加入 QQ 群 70
(19) 配额管理与审批 70
(20) 登录安全 74
(21) 敏感操作日志 75
(22) 敏感词监控 76
(23) 外部搜索管理 78
(24) 主号离线文件管理 79
(25) 消息记录 80
(26) 消息记录配置 82
(27) 开发配置 82
(28) 元事件 83
(29) 事件属性 84
(30) 事件采集 86

(31) 相关常见问题 88

4. 接待配置 90

(1) 会话接待分组 90

(2) 网站 H5 接入 95

(3) 微信公众号接入 111

(4) 微信小程序接入 115

(5) 微信客服接入 116

(6) 微信客服——接待组件接入指引 122

(7) 微信客服——验证企业微信的企业主体信息 139

(8) 微信视频号客服接入 141

(9) 接入鉴权设置 148

(10) 主动邀请会话 148

(11) 高级会话邀请 151

(12) 接入前自助导航 ..... 错误!未定义书签。

(13) 客服分配规则 163

(14) 防漏客机制 171

(15) 会话提示语 173

(16) 满意度设置 174

(17) 会话窗口和形象 180

(18) 客户留言 187

(19) 视频客服开通设置 190

(20) 企业快捷回复 190

(21) 会话管理配置 193
(22) 广告来源配置 195
(23) 相关常见问题 197
5. 客户管理 202
(1) 客户列表 203
(2) 客户删除 218
(3) 客户管理配置 220
(4) 客户库自定义字段 227
(5) 企业级屏蔽客户 229
(6) 人群包 231
(7) 客户漏斗 237
(8) 价值评分规则 240
(9) 价值评分应用 248
(10) 相关常见问题 254
6. 互动营销 255
(1) 素材库 256
(2) 公众号群发 269
(3) QQ 消息群发 273
(4) 短信绑定 277
(5) 短信模板 280
(6) 短信群发 284
(7) 短信效果分析 286

(8) 相关常见问题 287

7. 运营分析 288

(1) 会话分析 288

(2) 会话记录 295

(3) 会话客服分析 298

(4) 网站 H5 接入分析 307

(5) 会话监控 312

(6) 客服监控 314

(7) 消息监控 317

客户端篇 1

1、PC 传统客户端 1

(1) 会话列表 3

(2) 会话窗口 10

2、iOS、Android 移动端 16

(1) 会话列表 17

(2) 会话窗口 24

(3) 工作模块 27

(4) 支持设置字体大小 30

(5) 扫描二维码支持放大 32

3、PC 工作台 34

(1) 工作台界面 35

(2) 联系人 40

(3) 会话窗口 61

(4) 客户资料区域 67

(5) 通讯录 76

(6) 客户库 78

(7) 消息监控 83

(8) 工单 84

(9) 主菜单及其他 88

4、相关常见问题 95

三、其他常见问题 107

1、关于合作网站-秀米 107

四、附录 107

1、官方邮箱 107

2、官方公众号 108

3、名词解释 108

腾讯企点

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/index?cid=326

一、最新功能概览（V-5.3）

更新时间	模块	新功能（点击标题查看）
2022 年 7 月	账户中心	客服分配规则
		满意度设置

二、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

腾讯企点应用下载

Windows

版本5.2.1
2022-07-11

下载

兼容性 ⓘ

iOS

版本5.2.6
2022-07-14

下载

兼容性 ⓘ

Android

版本5.2.6
2022-07-14

下载

兼容性 ⓘ

macOS

版本5.2.3(仅供企点商通使用)
2022-05-06

下载

兼容性 ⓘ

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. 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

① 账号已绑定手机流程如下：

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。

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：

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。

②账号未绑定手机流程如下：

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。

3. 企业管理

企业信息

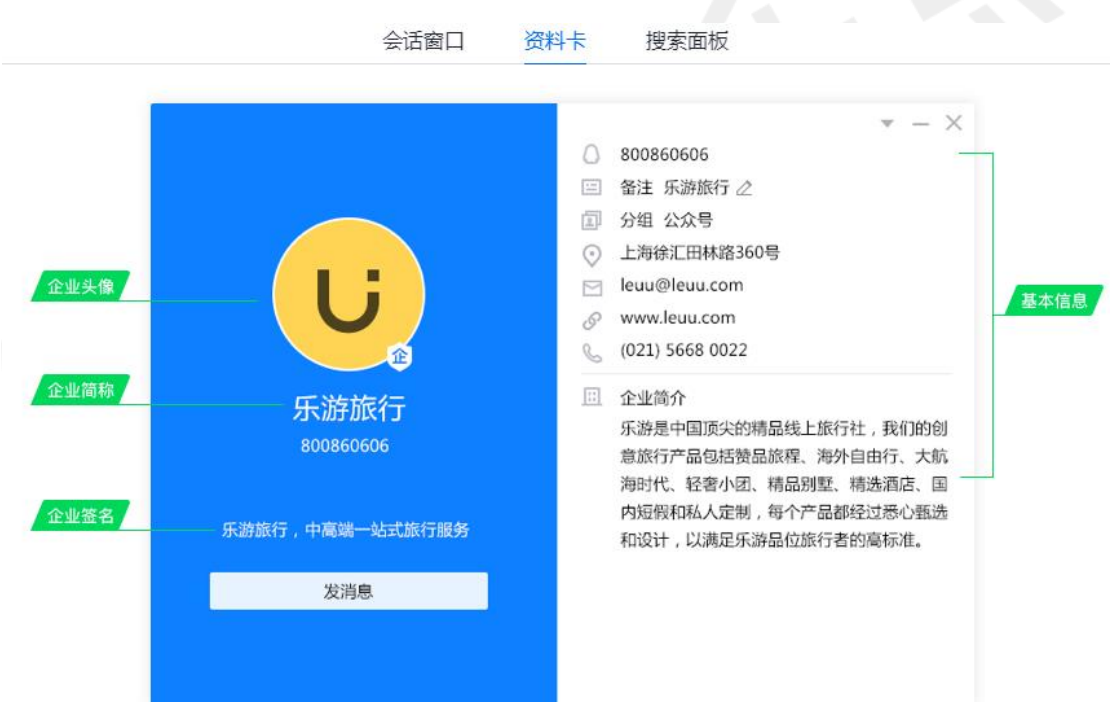
（1）企业资料

在本页面中可对开号时候填写的企业资料进行编辑修改。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。

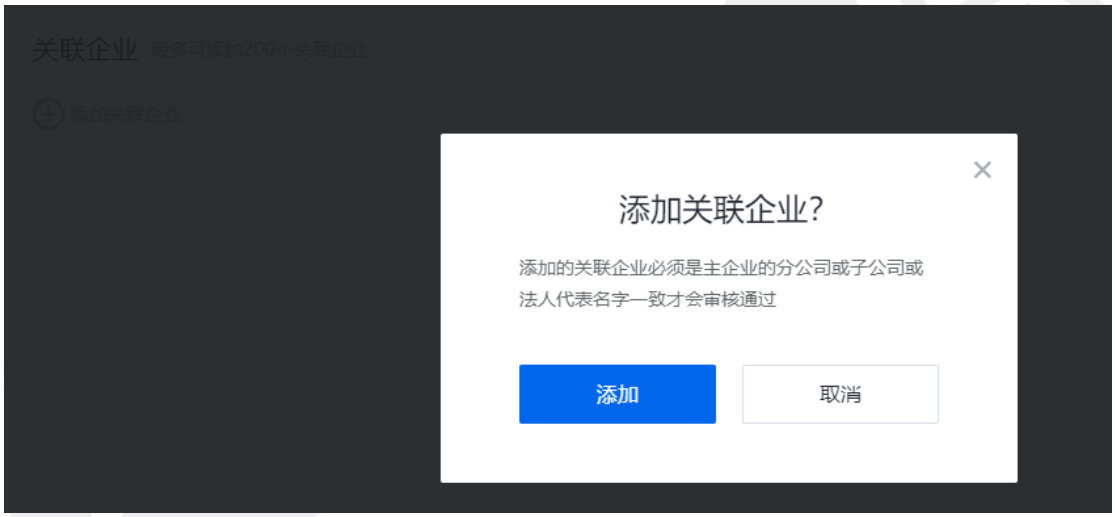
*企业资料板块编辑后需要审核 1-2 个工作日才会更新

*每套企点可关联 200 家企业，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：

会话窗口
资料卡
搜索面板
乐游旅行(800860606)
14:58:12
最近有什么优惠活动吗？
乐游旅行6月特价季正在进行，欧洲自由行套餐9折开抢！
企业头像
企业简称
企业签名
基本信息
乐游旅行
乐游旅行，中高端一站式旅行服务
上海徐汇区田林路360号
leuu@leuu.com
www.leuu.com
(021) 5668 0022
乐游是中国顶尖的精品线上旅行社，我们的创意旅行产品包括赞品旅程、海外自...


会话窗口
资料卡
搜索面板
企业头像
企业简称
企业签名
乐游旅行
800860606
乐游旅行，中高端一站式旅行服务
发消息
800860606
备注 乐游旅行
分组 公众号
上海徐汇田林路360号
leuu@leuu.com
www.leuu.com
(021) 5668 0022
企业简介
乐游是中国顶尖的精品线上旅行社，我们的创意旅行产品包括赞品旅程、海外自由行、大航海时代、轻奢小团、精品别墅、精选酒店、国内短假和私人定制，每个产品都经过悉心甄选和设计，以满足乐游品位旅行者的高标准。
基本信息

还可设置关联企业，关联企业至多可添加 200 个。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。



（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。

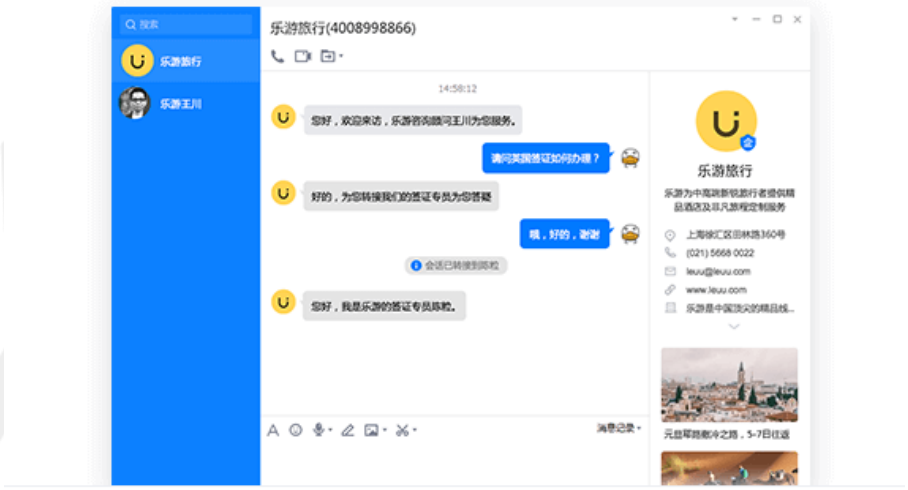
上传图片、填写标题和链接，最多可新建 2 个企业橱窗，点击【提交审核】；

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：

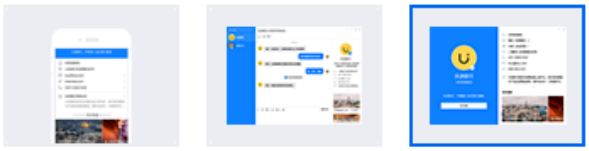
企业橱窗应用示例

配置了企业橱窗后，将在如下位置展示，帮助您更好地展示企业形象。

移动端资料卡　对话框　资料卡



移动端资料卡　对话框　资料卡



移动端资料卡　对话框　资料卡

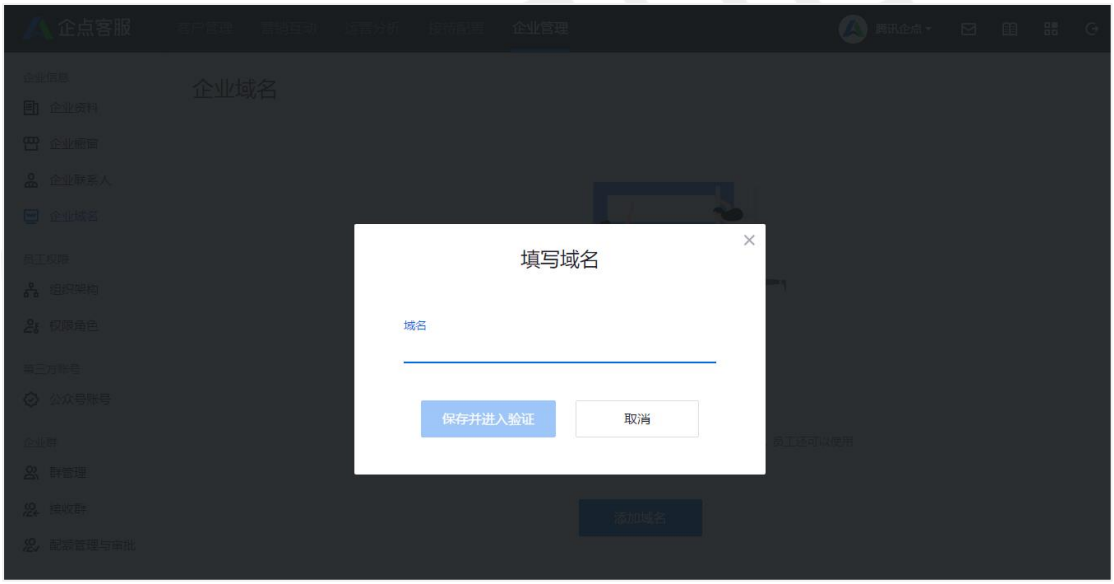
（4）企业域名

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[redacted]

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@[redacted])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。

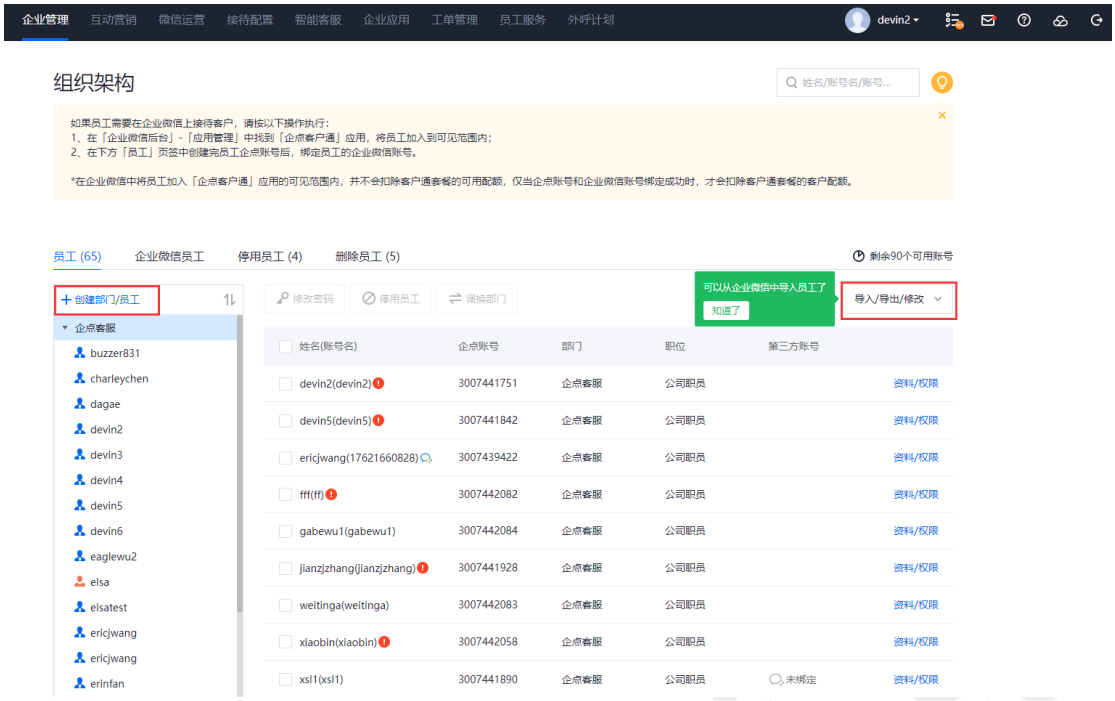
了解接入指南请戳这里。

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**



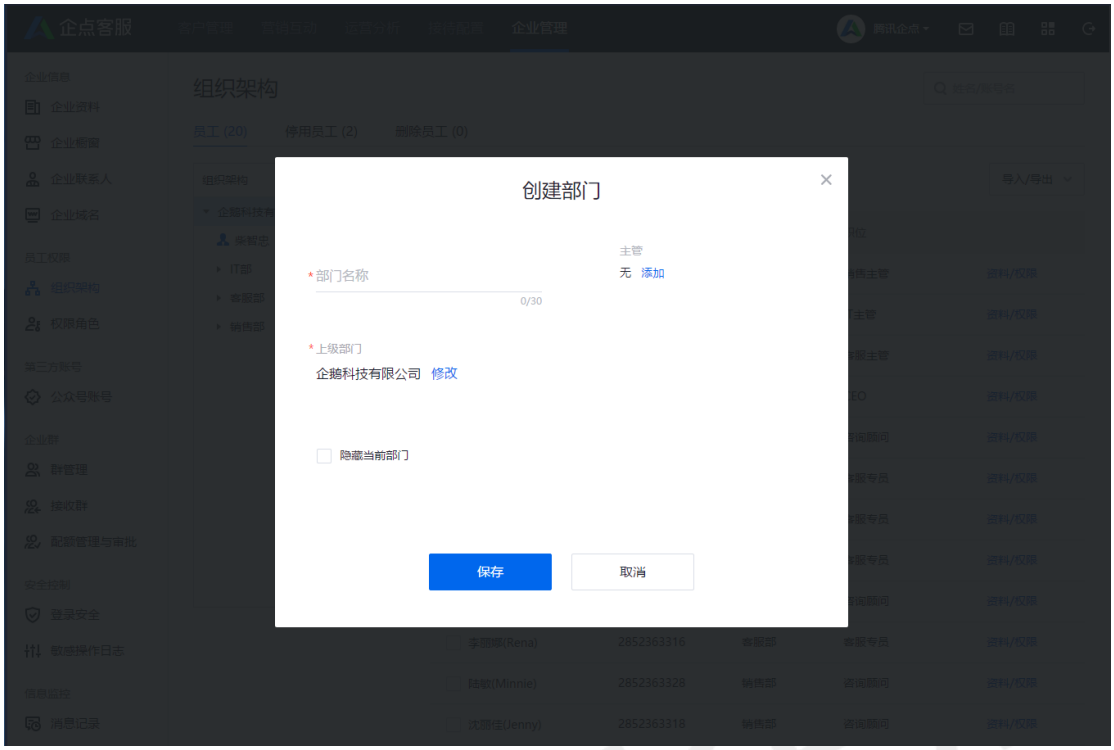
①创建/编辑部门

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

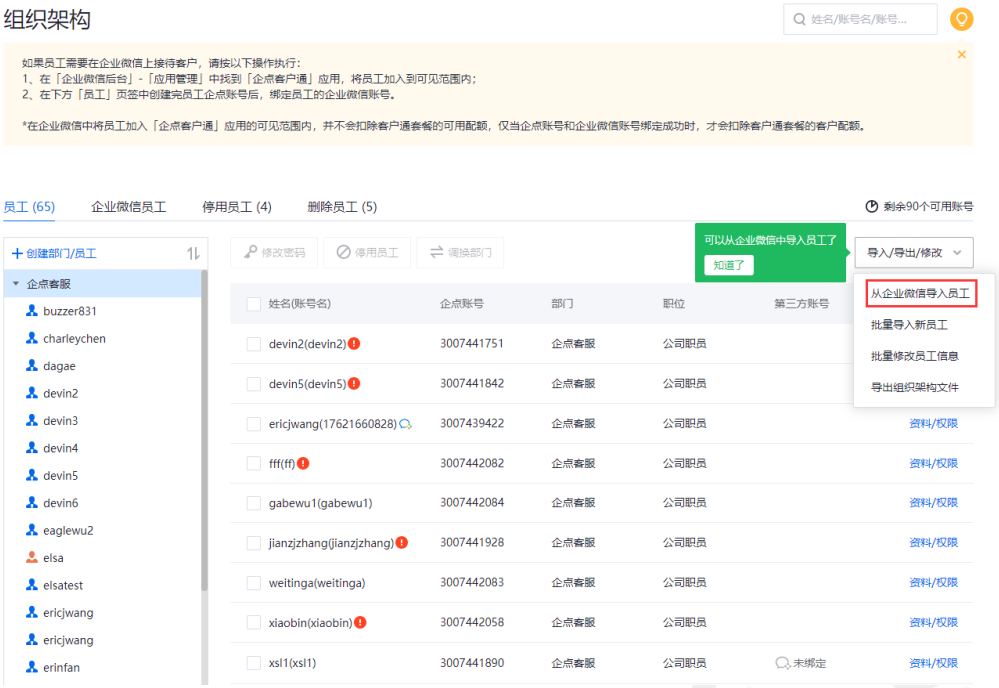
方法一（不推荐）：点击左侧员工列表上方的【创建部门/员工】。创建/编辑成员页面如下，需要经过三步，其中填写资料中账号为 QQ 体系号码（仅于创建成员时可选号、编辑既有成员时不予选择）、真实姓名为对内显示昵称、账号名为企点体系内唯一识别、对外昵称为面向客户会话昵称，选择角色中涉及的角色可在下个功能处创建。

*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

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。

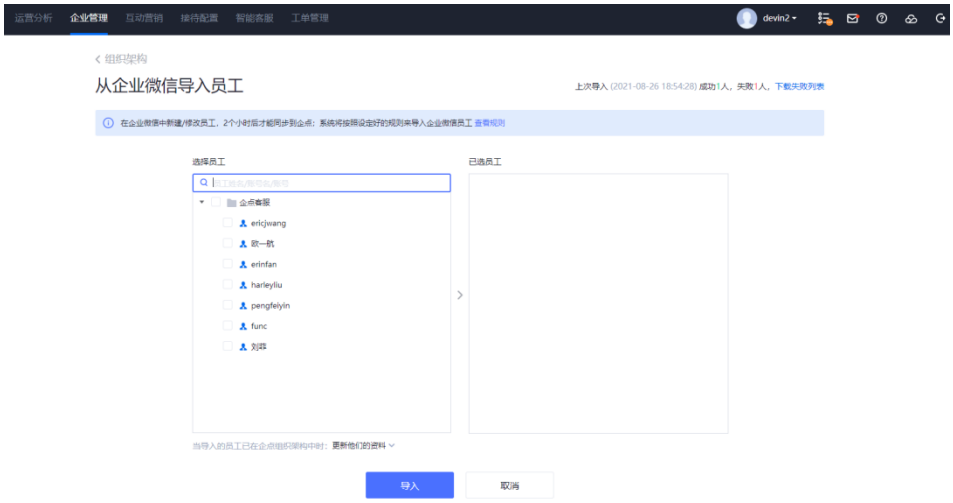


点击【从企业微信导入员工】，进入下图页面。可直接点击需要导入的员工。当选择导入的员工已在企点组织架构中时，可以选择是否更新他们的资料。

点击导入按钮，出现的页面如下图所示。

点击刷新查看结果，可看到导入成功和失败的人数。

点击继续导入，会重新进入下图的导入页面。

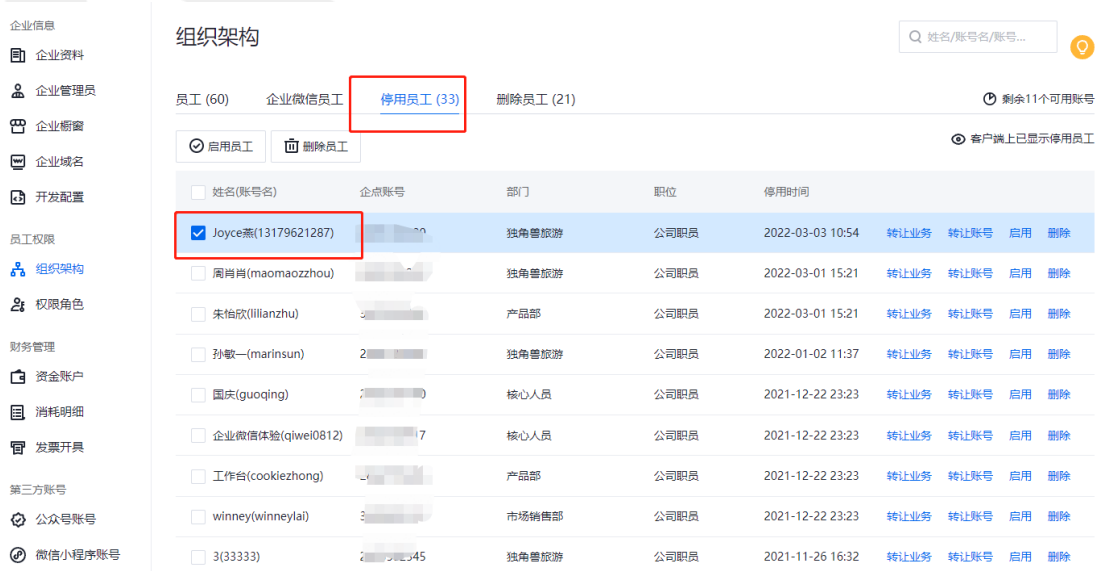


③修改工号密码

[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**

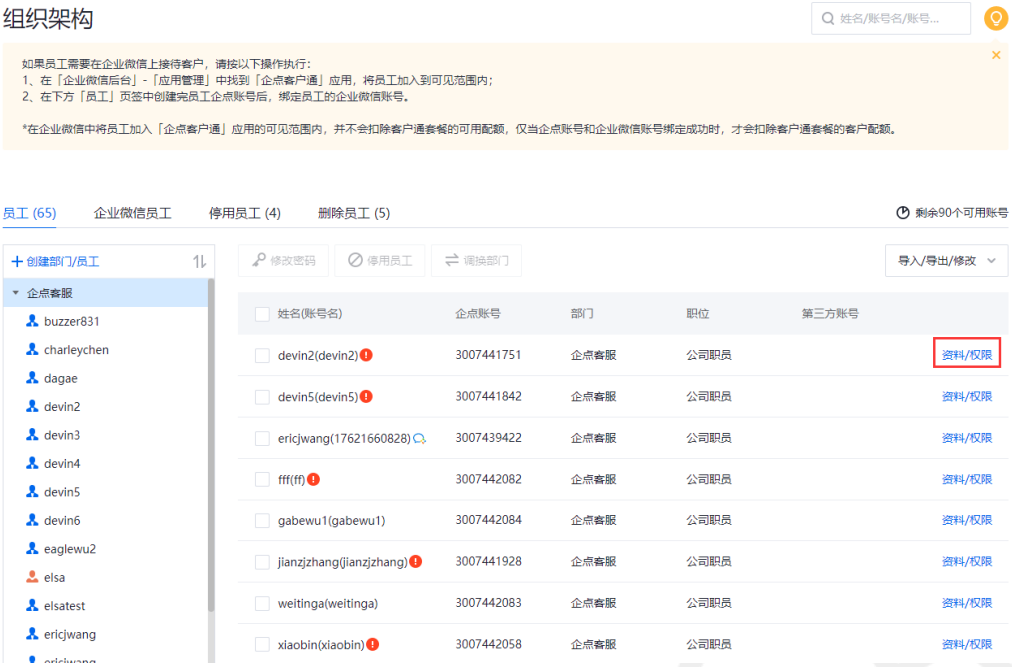
停用成员可至【停用员工】板块查看，支持转让业务、转让账号、启用和删除四个功能选项。

[点此查看停用成员的影响]

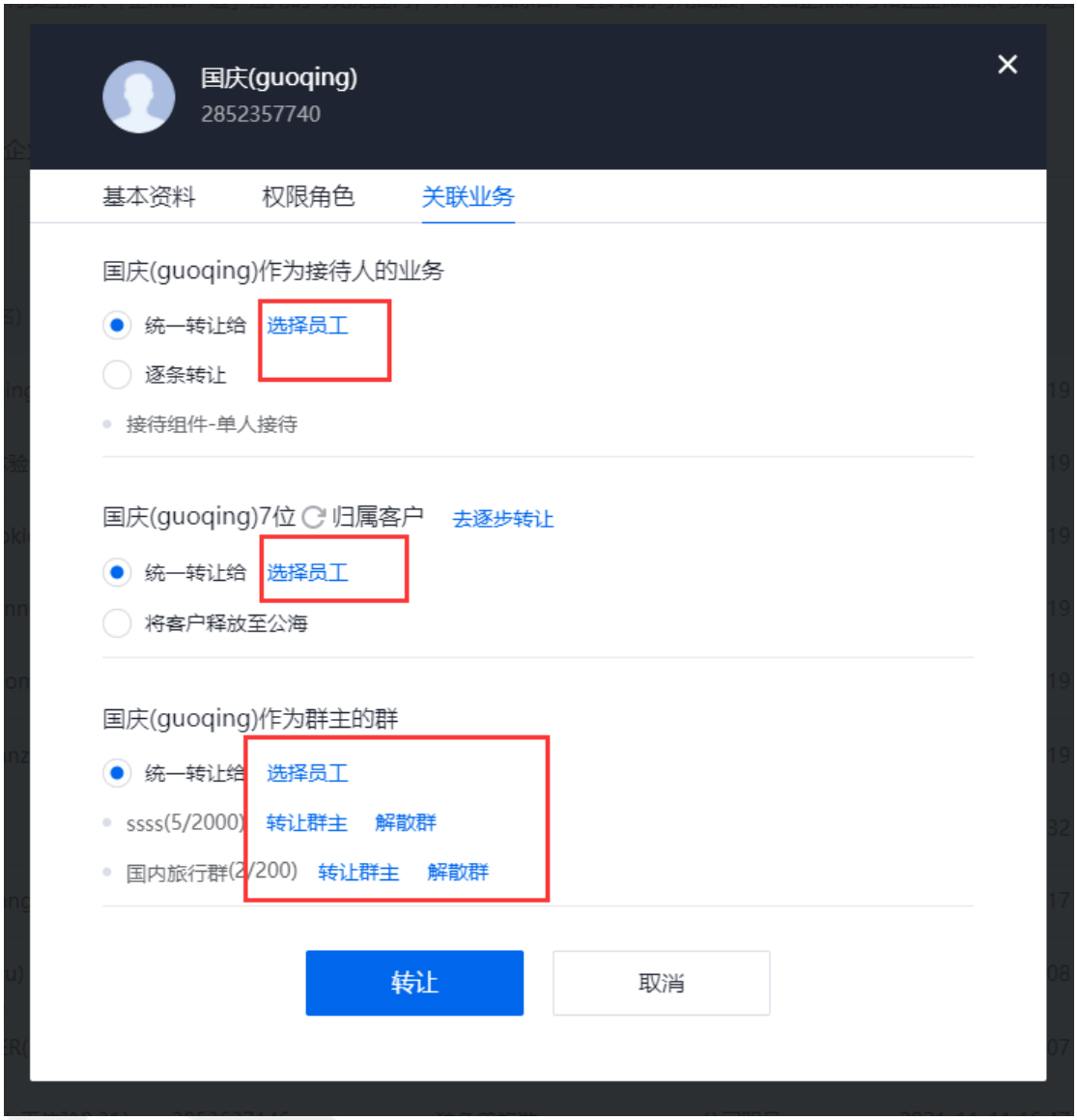
⑤员工关联业务转让

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】；

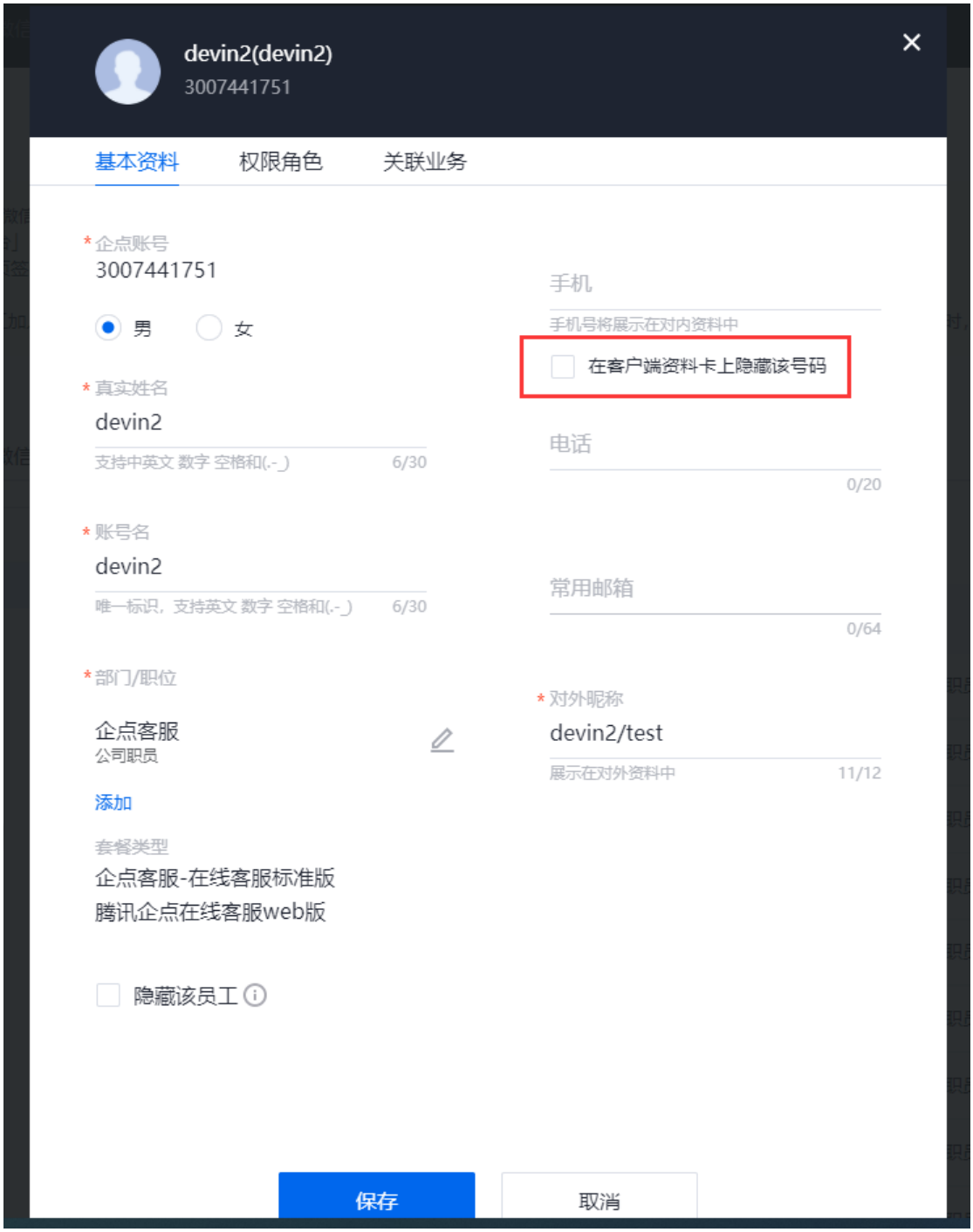


选择【关联业务】，即可将该员工作为接待人的接待组件和作为归属人的客户转让给其他有权限的员工，关联业务中转移的已归属客户将进入员工客户端中的“我的客户”中，进一步方便了业务的转接以及后续客户的跟进和沟通。



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。



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。

（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。

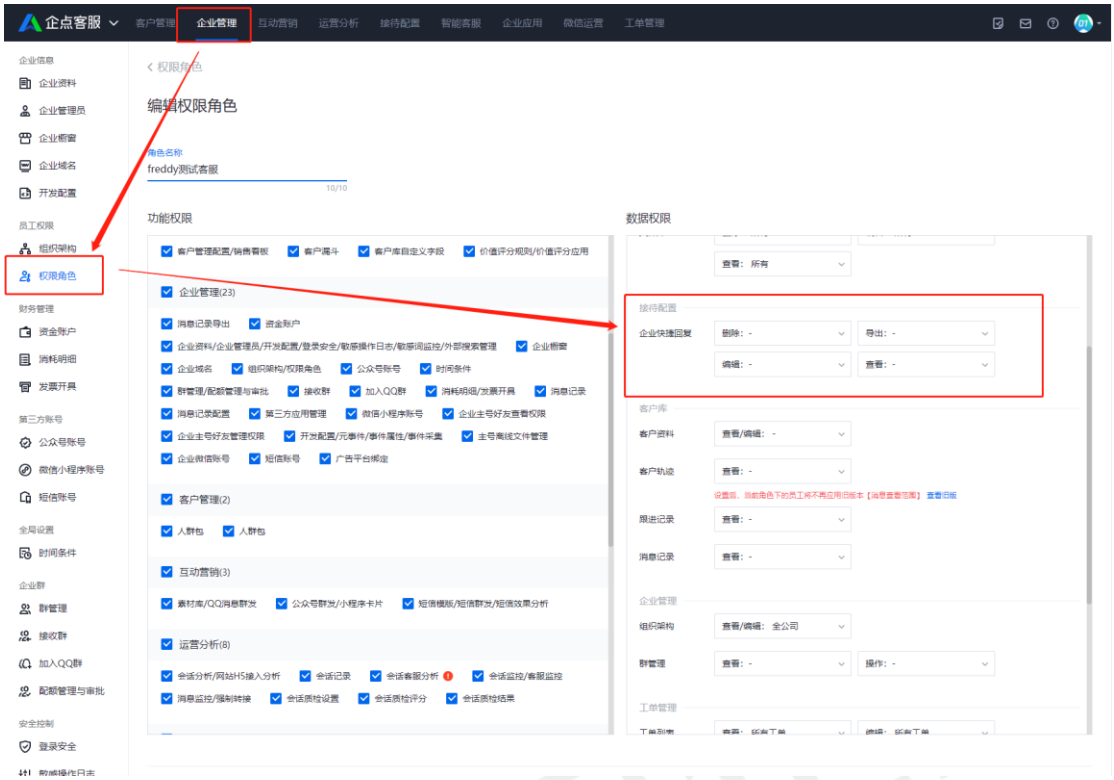
使用管理员账号打开账户中心-【企业管理-员工权限-权限角色】，点击【添加角色】；

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。

【数据权限】处新增**企业快捷回复**数据权限设置。针对删除、编辑、导出、查看 4 种具体操作行为，可设置适用的企业快捷回复的范围，主要包括①所有企业快捷回复；②本人所在部门创建的快捷回复；③本人所创建的快捷回复。



对已建角色也可进行修改、复制和删除。

*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

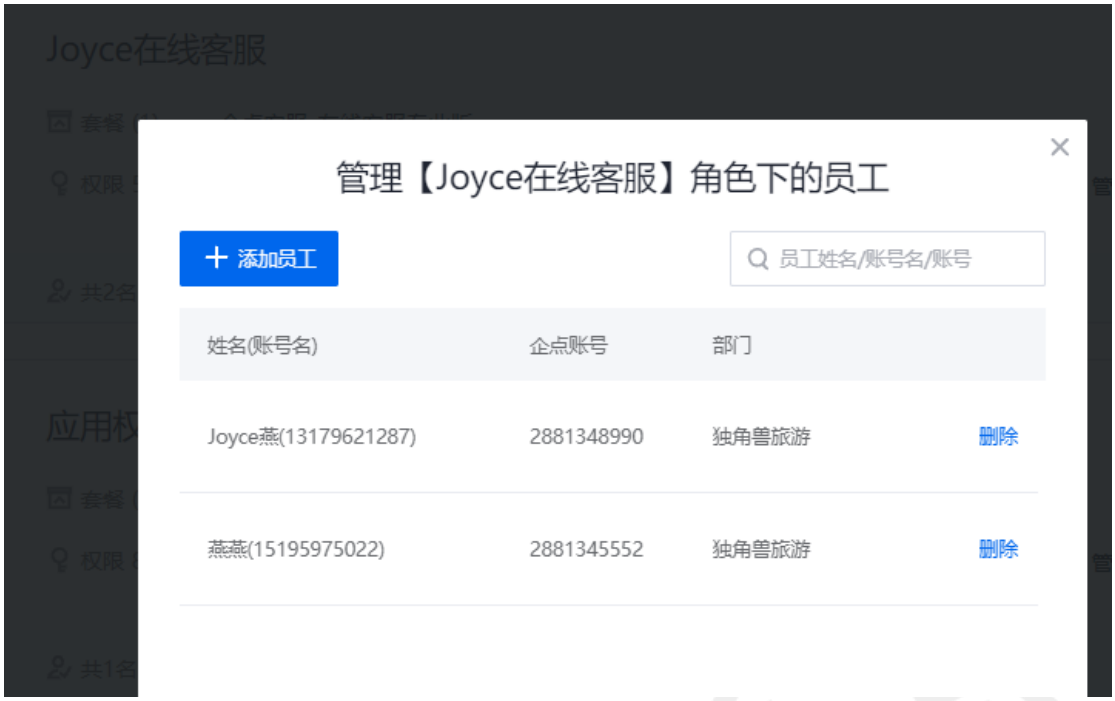
【电话坐席】拥有企点电话套餐中除管理权限外的业务权限适合呼叫中心的客服坐席业务环境

【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。

查询结果支持导出。

（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

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。

【增值税普通发票】

【增值税专用发票】

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
上海腾云有限公司
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
15-20位
请输入真实有效的纳税人识别号
*基本开户银行
请填写开户许可证上的客户银行
请输入真实有效的开户银行信息
*基本开户账号
请填写开户许可证上的银行账号
请输入真实有效的开户账号信息
*企业注册地址
请填写营业执照上的注册地址
请输入真实有效的企业注册地址
*企业注册电话
请填写企业有效的联系电话
请输入真实有效的企业联系电话
确定
取消

【组织增值税普通发票】

修改发票信息
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
发票类型 *
增值税普通发票
增值税专用发票
如何选择发票类型
发票抬头 *
组织全称
确定
取消

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：

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：

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。

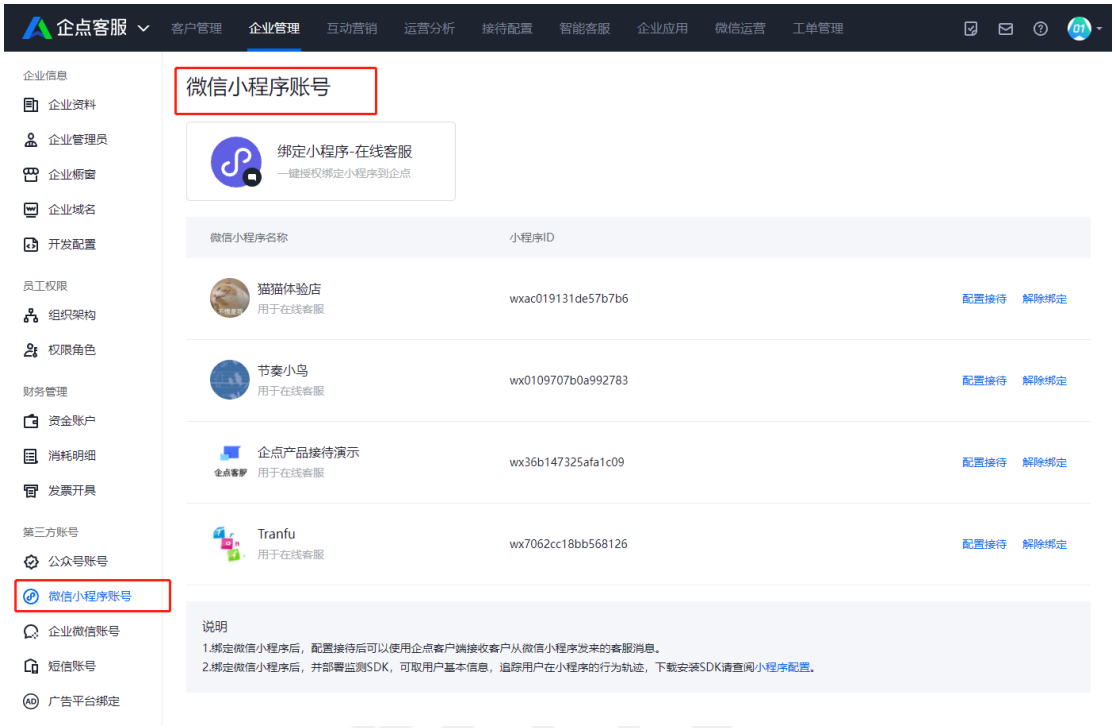
公众号绑定完成后，才可进行公众号消息群发、配置接待组件等操作。

（12）微信小程序账号

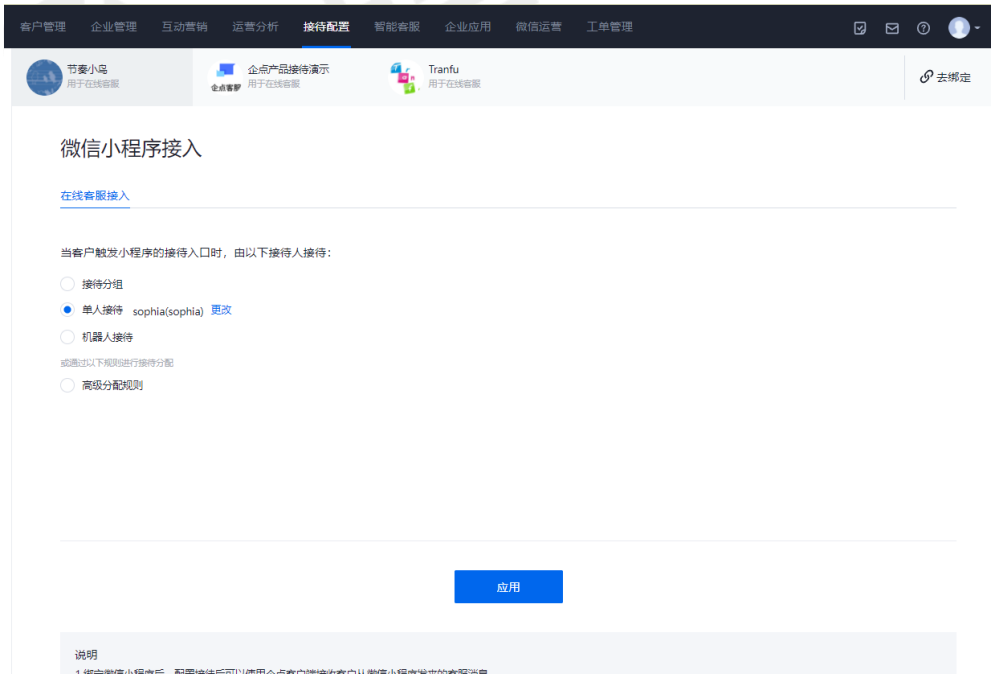
本页面支持企业一键授权绑定小程序到企点。

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。



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。



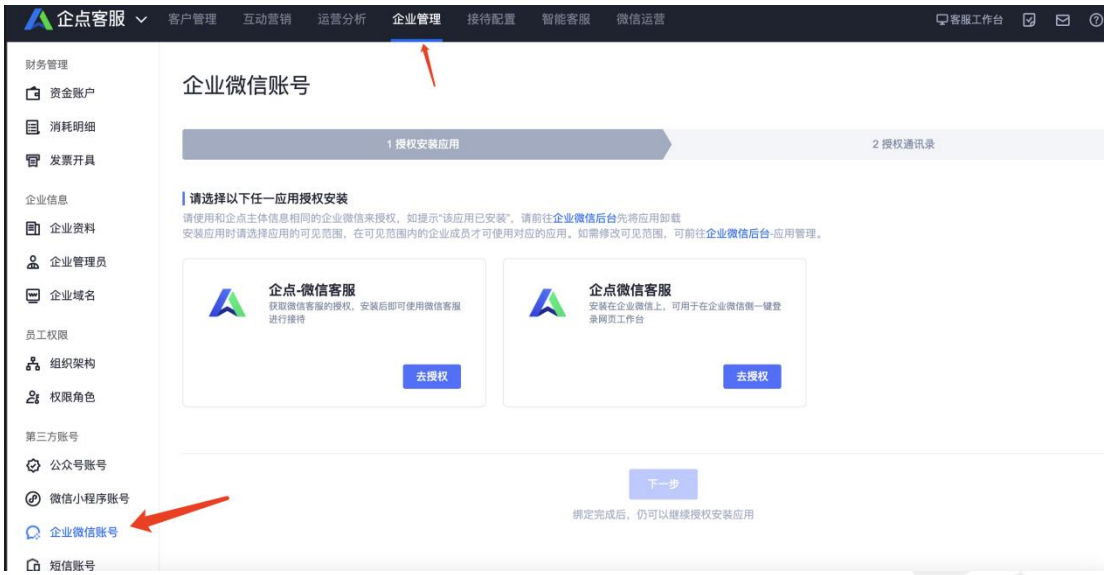
（13）企业微信账户

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。

本功能需要先至账户中心的【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：



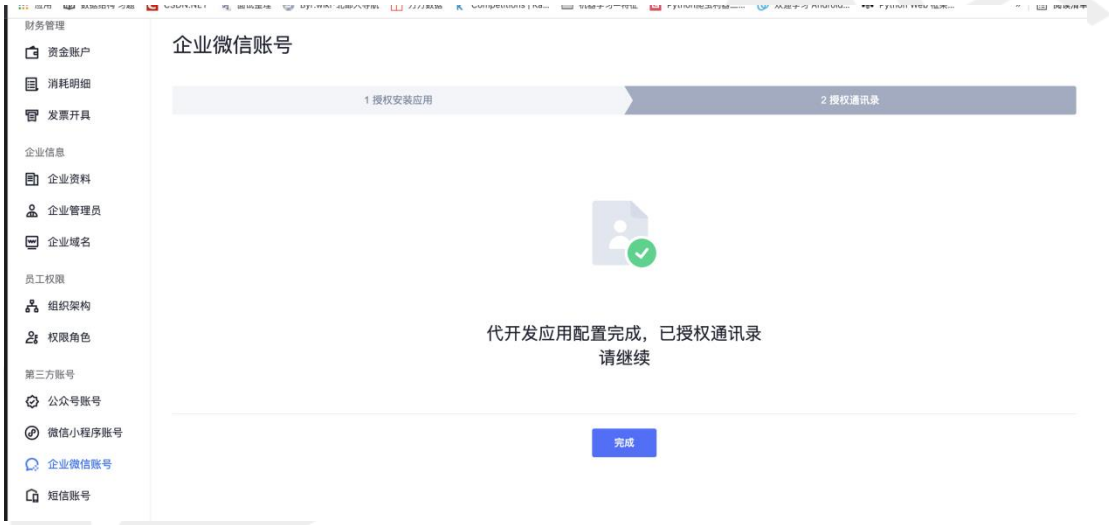
Step2：用户点击去授权后，使用企业微信扫码即可进行安装

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

（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
【企点客服】
通知账号
短信签名
【腾讯企点】

富媒体短信如下：

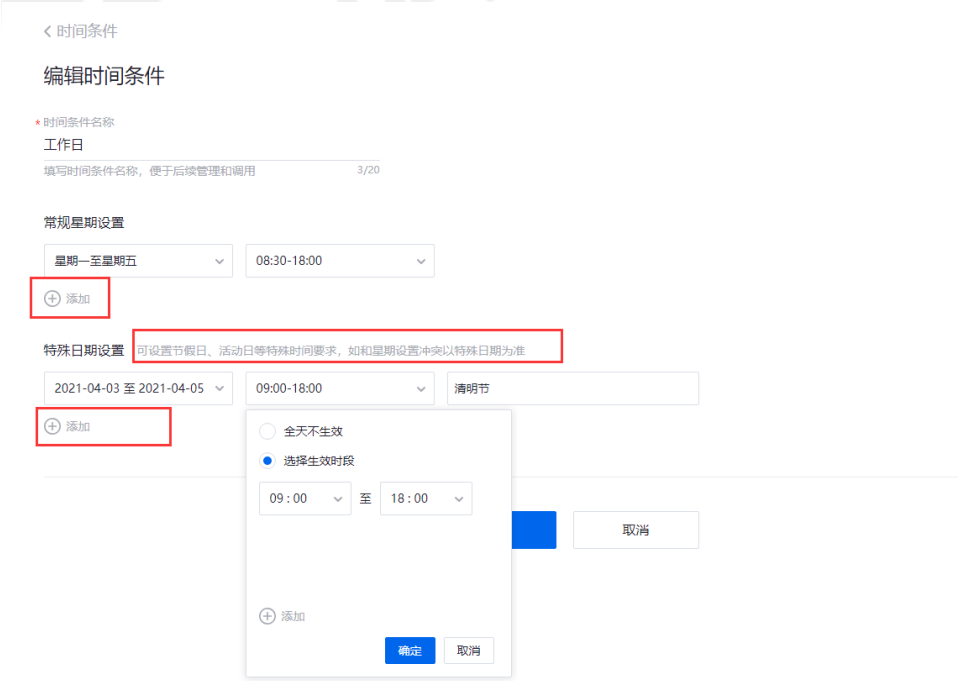
全局设置

（15）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】。

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。



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。

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。

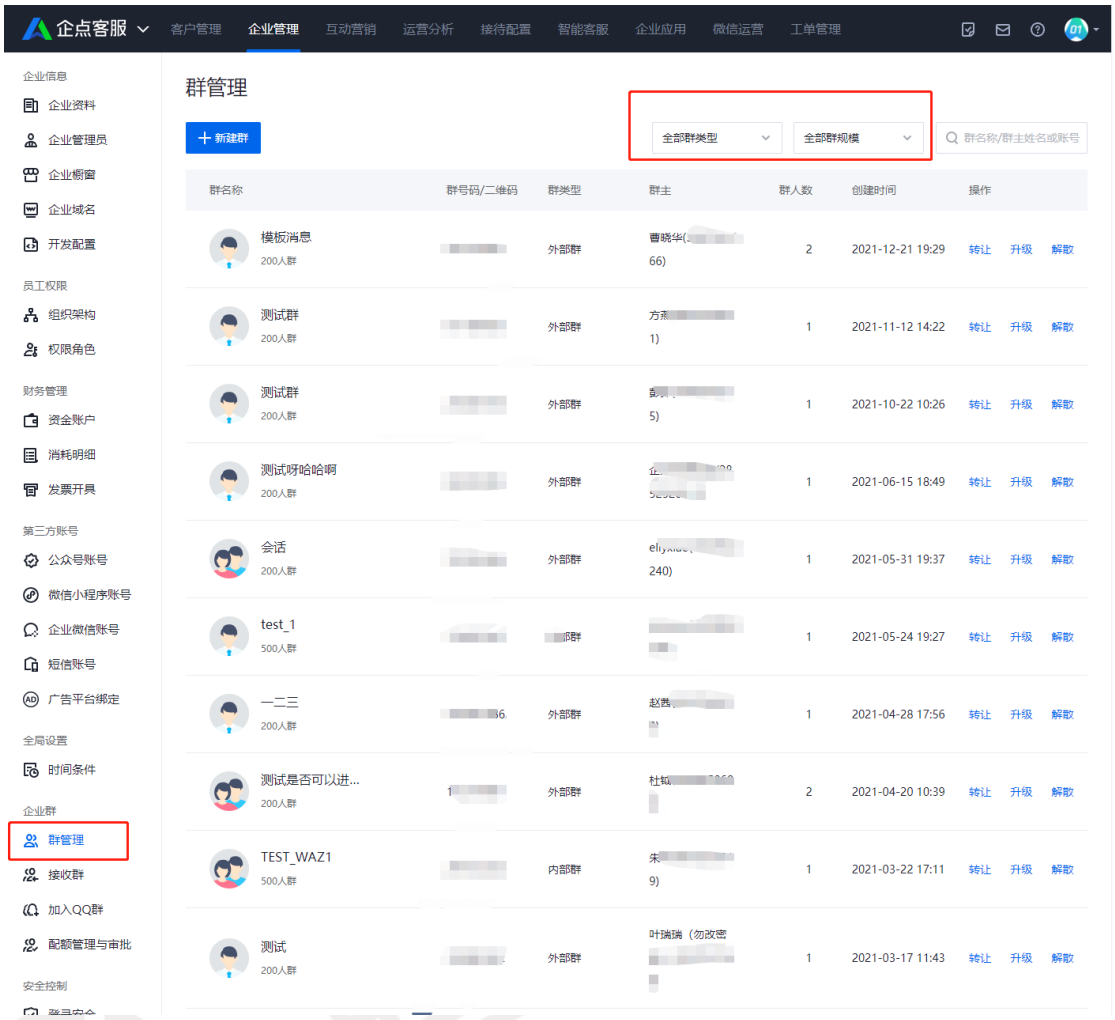
通过调用时间条件，可在网站 H5 接入、高级分配规则、高级会话引导规则等模块实现不同时间的灵活业务配置。

企业群

（16）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。



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。

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。

（17）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。

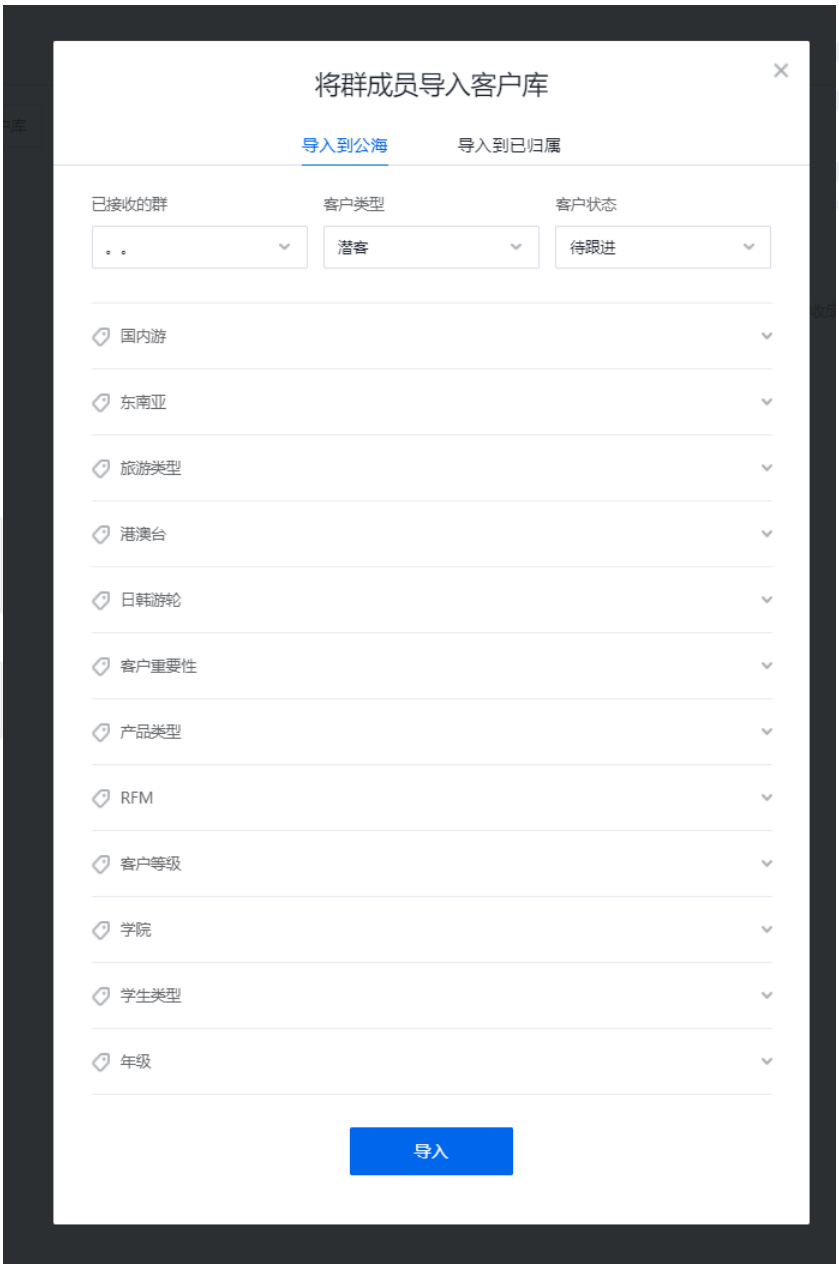
本页面还支持将已接收的成员导入客户库，支持导入公海或已归属。

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，接收成功的群无法退
企业本月还能接收 85 次，登录并接收成功后扣除配额。

登录



（18）加入 QQ 群

此功能是指员工可通过企点员工号进群维护。

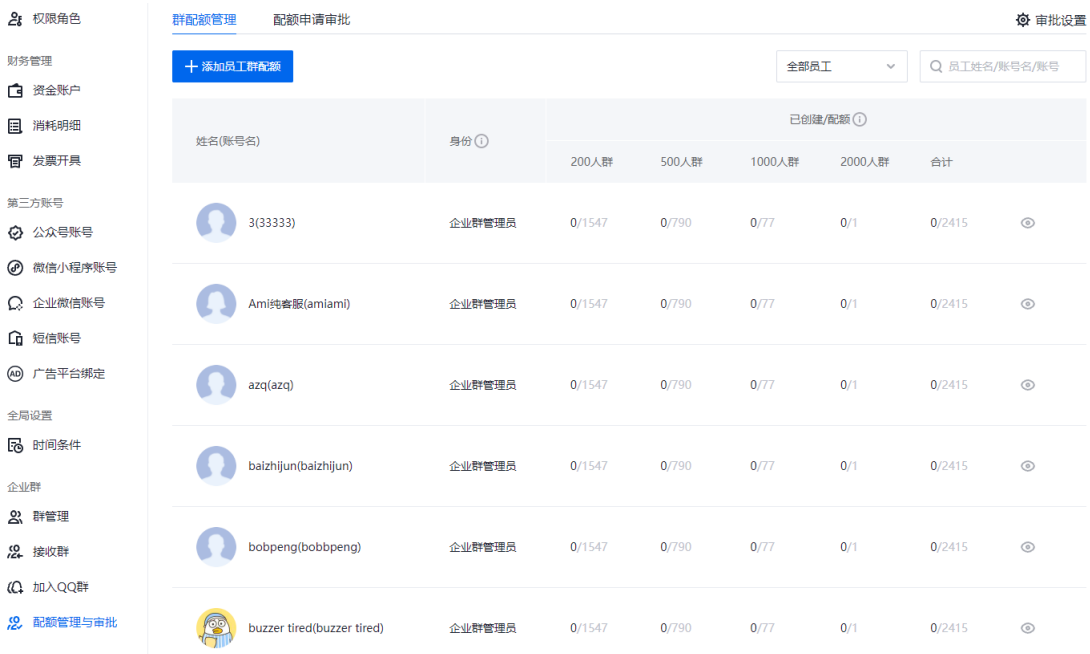
本页面需要用户登录 QQ 号选择 QQ 群，可选择企点员工号进群维护。企点工号的入群申请由群主和管理员通过后，即可入群。

（19）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。

该页面子功能分为“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。

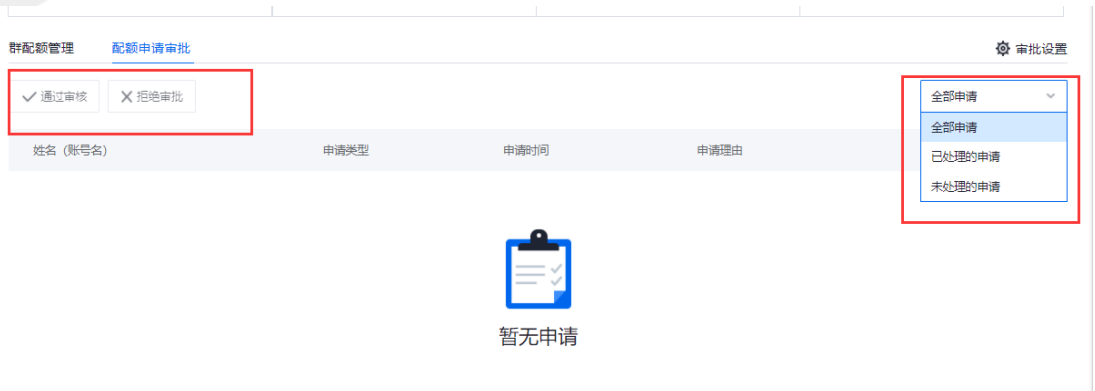


员工群配额仅能添加还未被分配群配额且没有企业群管理权限的员工。目前每个员工最多创建 100 个 200 人群、16 个 500 人群、4 个 1000 人群、32 个 2000 人群（包含隐私群）。

点击单行右侧眼睛标志可查看已创建群配额的详情。

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。

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。

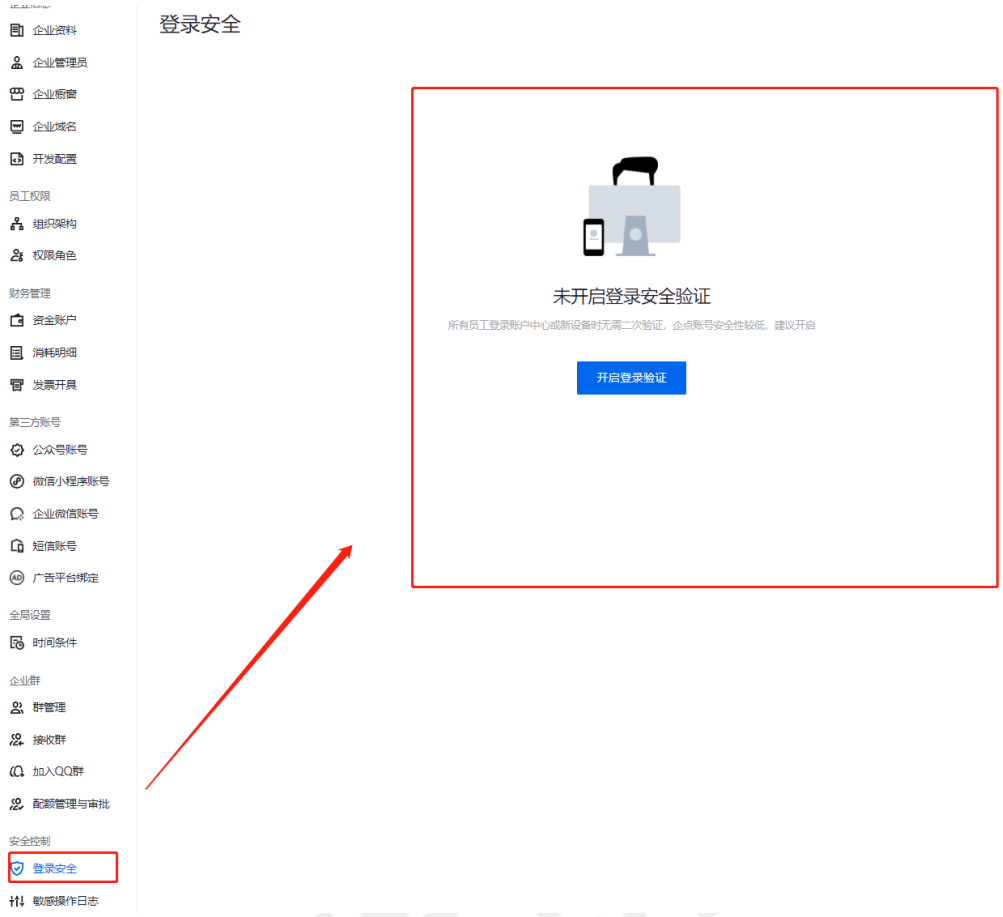


还可设置审批规则，允许自动审核通过。

安全控制

（20）登录安全

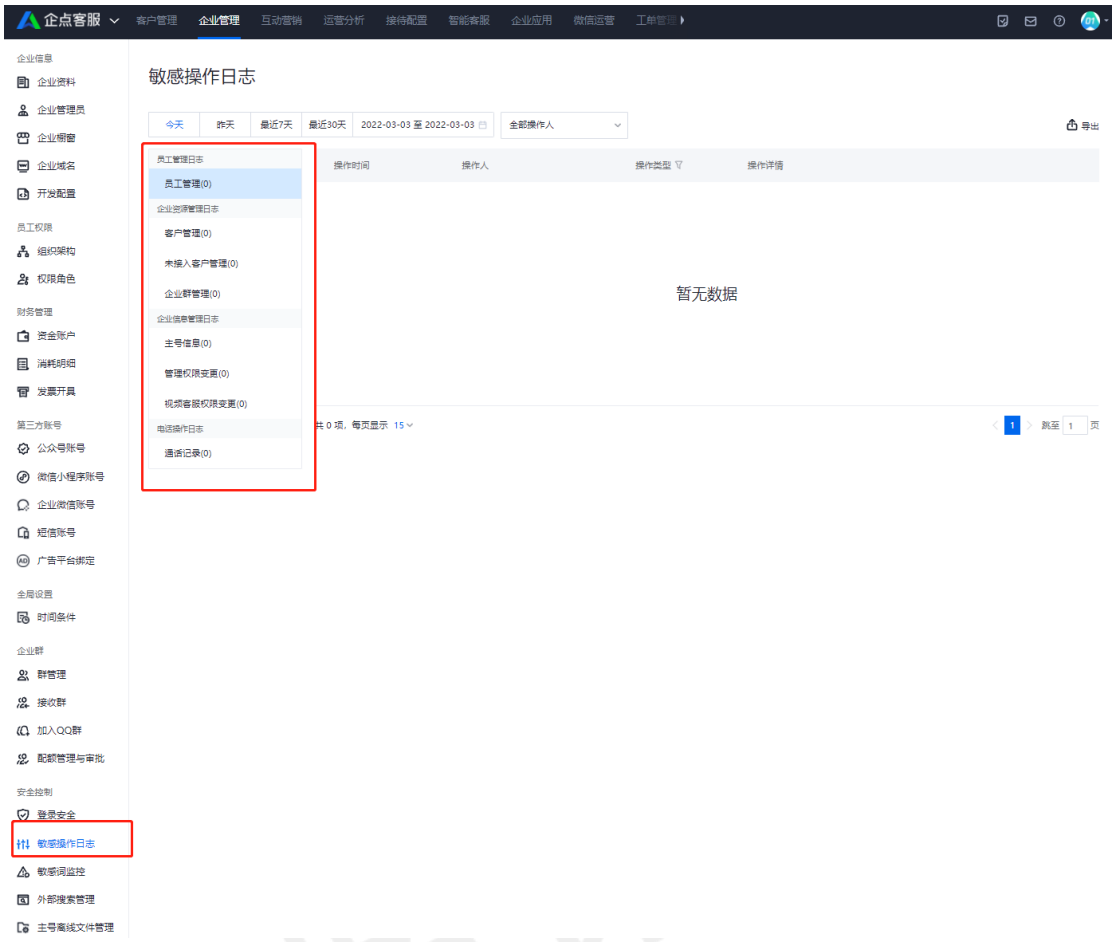
此功能开启后，所有员工登录账户中心或新设备时需要二次验证，提高企点账号安全性。



（21）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。



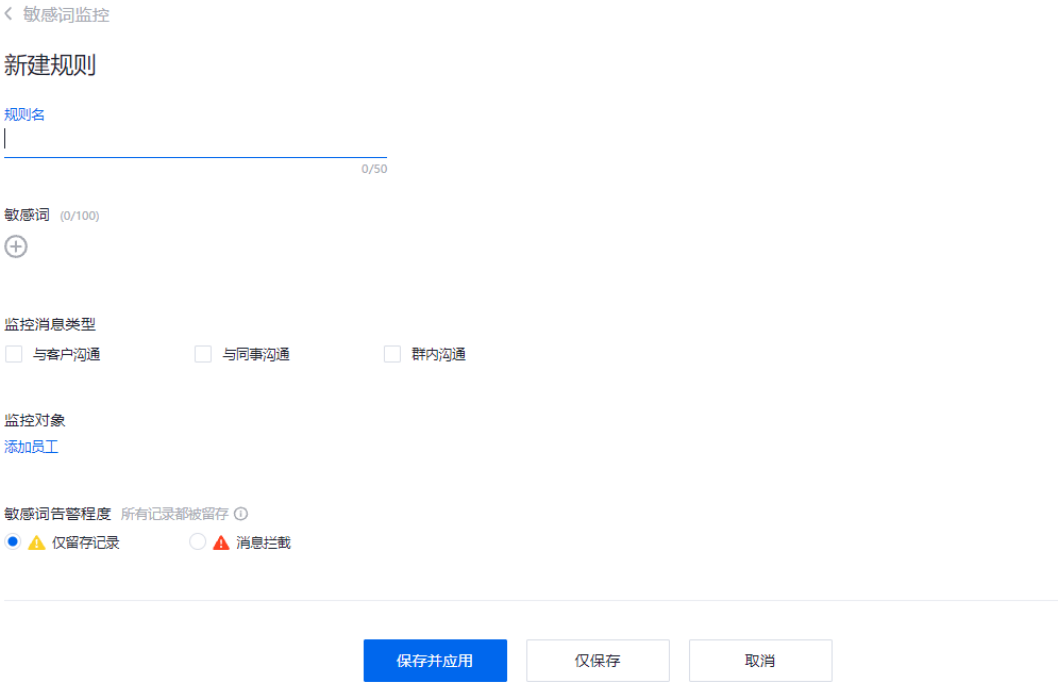
支持自定义选择需要查看的时间范围和操作人，搜索结果支持导出，方便企业内部流转。

（22）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。

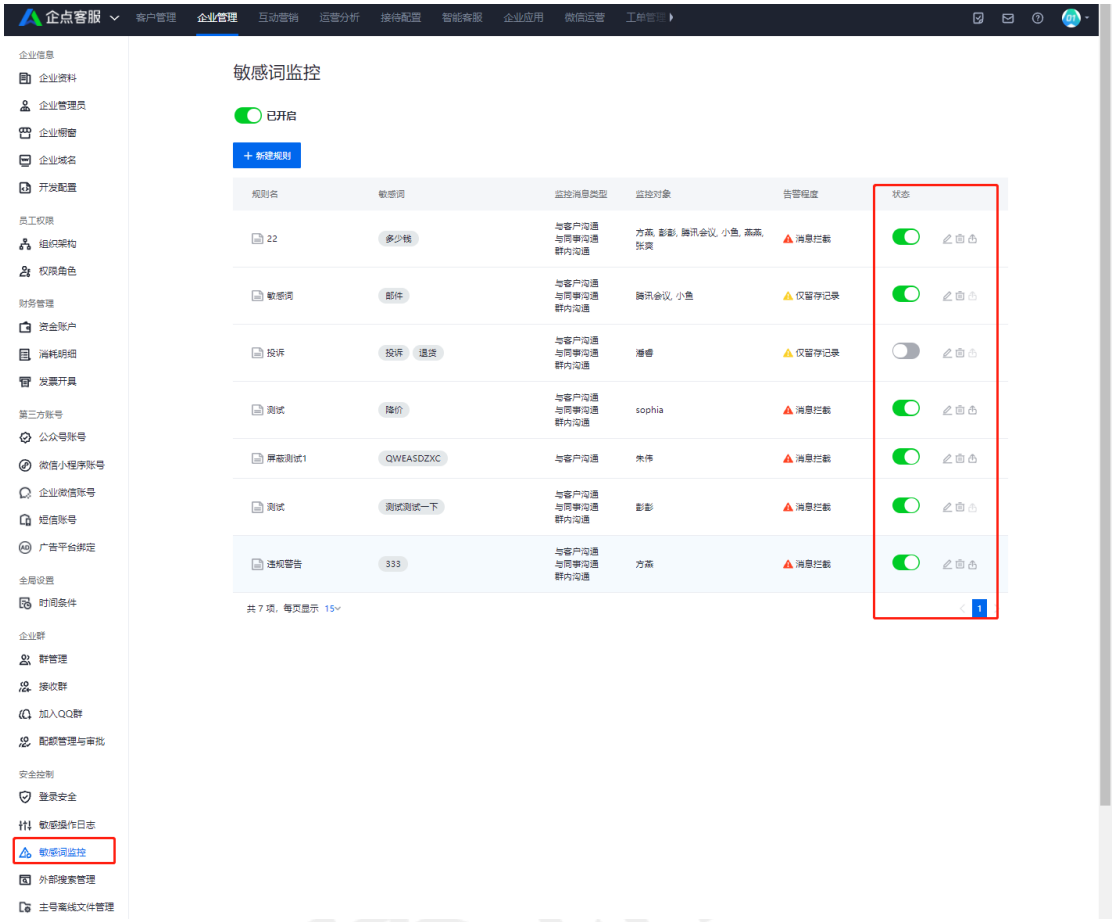


敏感词告警程度分为“仅留存记录”和“消息拦截”两种。

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。

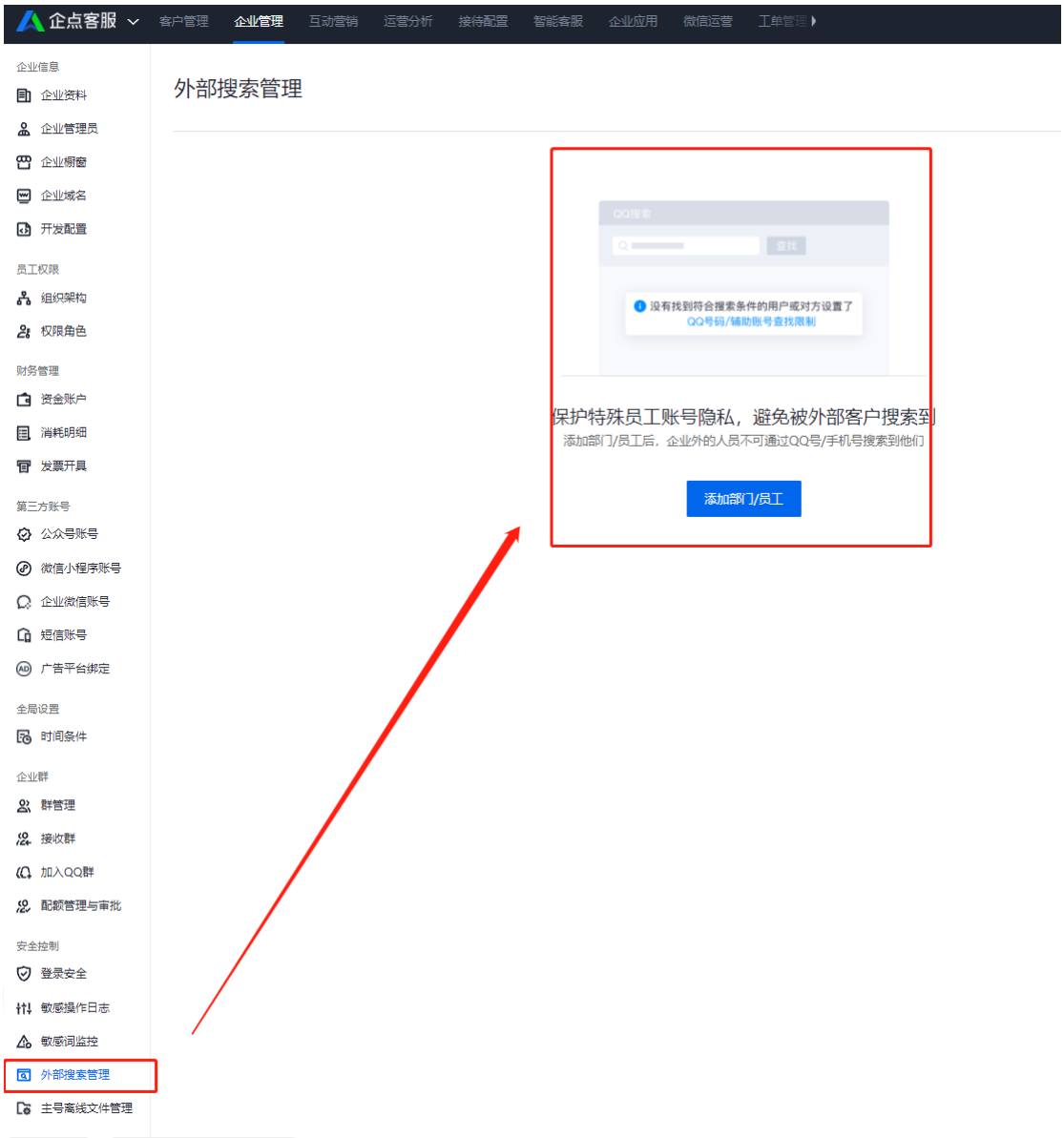
选择“消息拦截”时，会话窗口自动拦截敏感词，并下发小灰条提示。

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。



（23）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。



(24) 主号离线文件管理

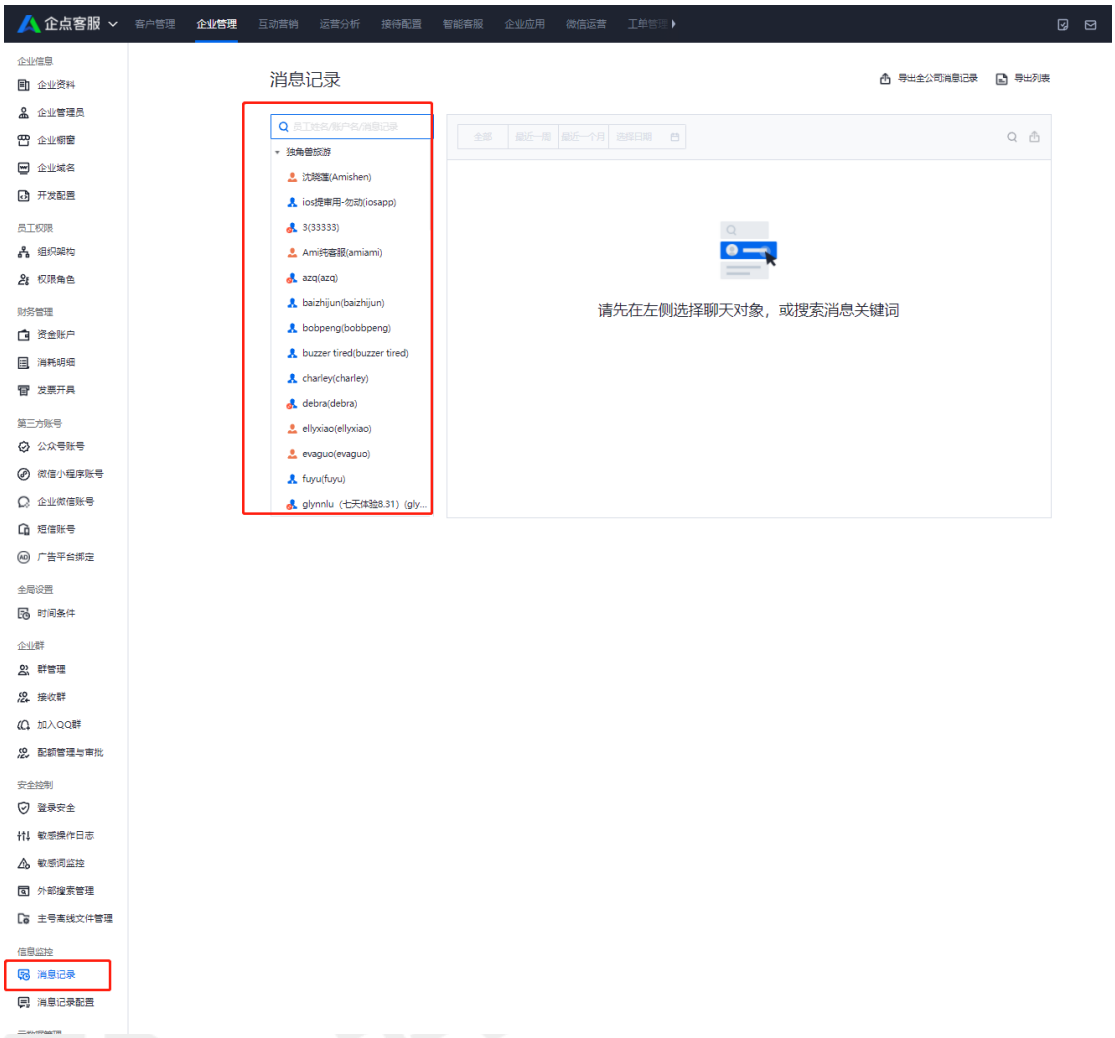
QQ 主号发送和接收的离线文件保存在本页面，用户可查看文件信息，也可删除文件

信息监控

（25）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。

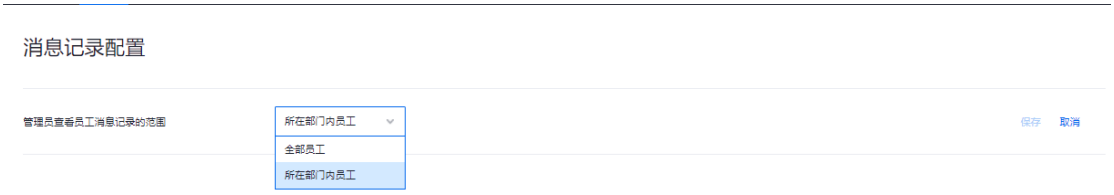
此页面可查看员工聊天消息记录，需先在左侧选择聊天对象或搜索消息关键词，右侧可选择查看消息记录的时间周期。



消息记录支持导出，同时支持导出全公司消息记录。

（26）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。



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。

（27）开发配置

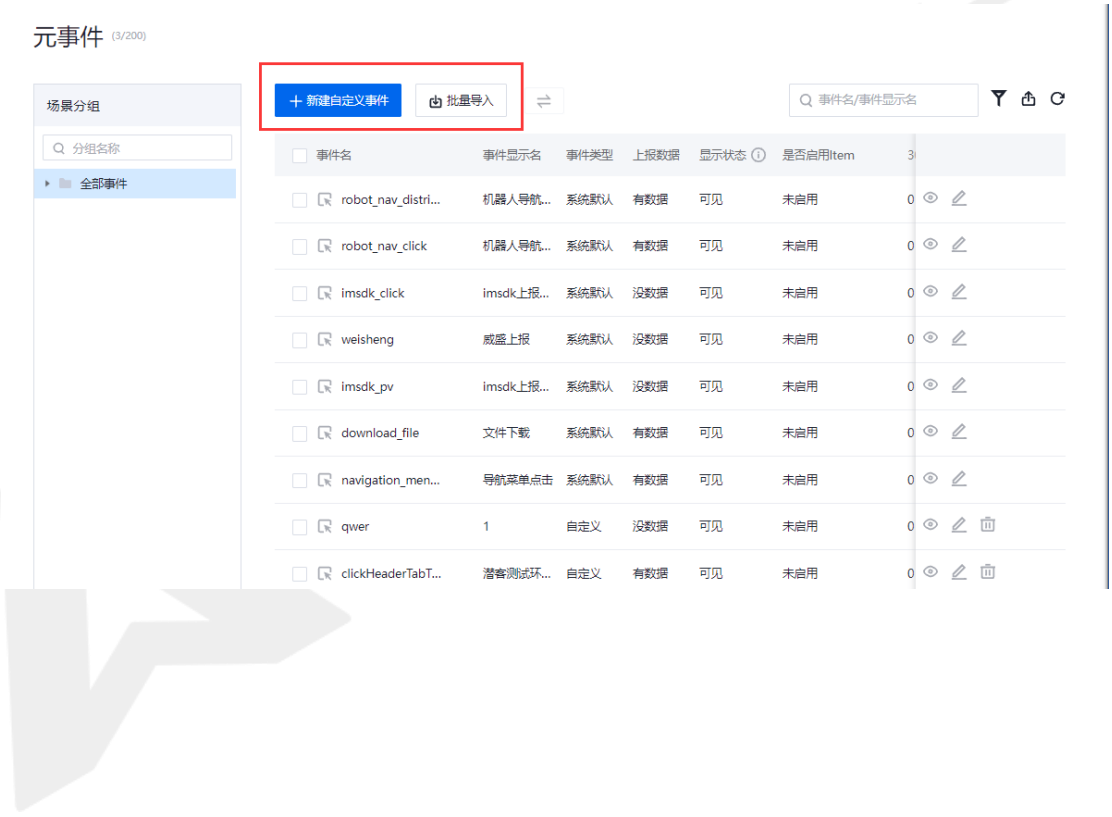
开发配置功能是用于开发者配置上传数据接口。此页面可配置事件上报 appkey，appkey 用于识别为企业提供元事件数据上报服务的开发者 ID。当企业有多个服务商时，可建立对应数量的 appkey 指定给对应的服务商，以便区分数据来源。

接入指南：请戳这里。开发上报界面如下：

（28）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。



(29) 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”。

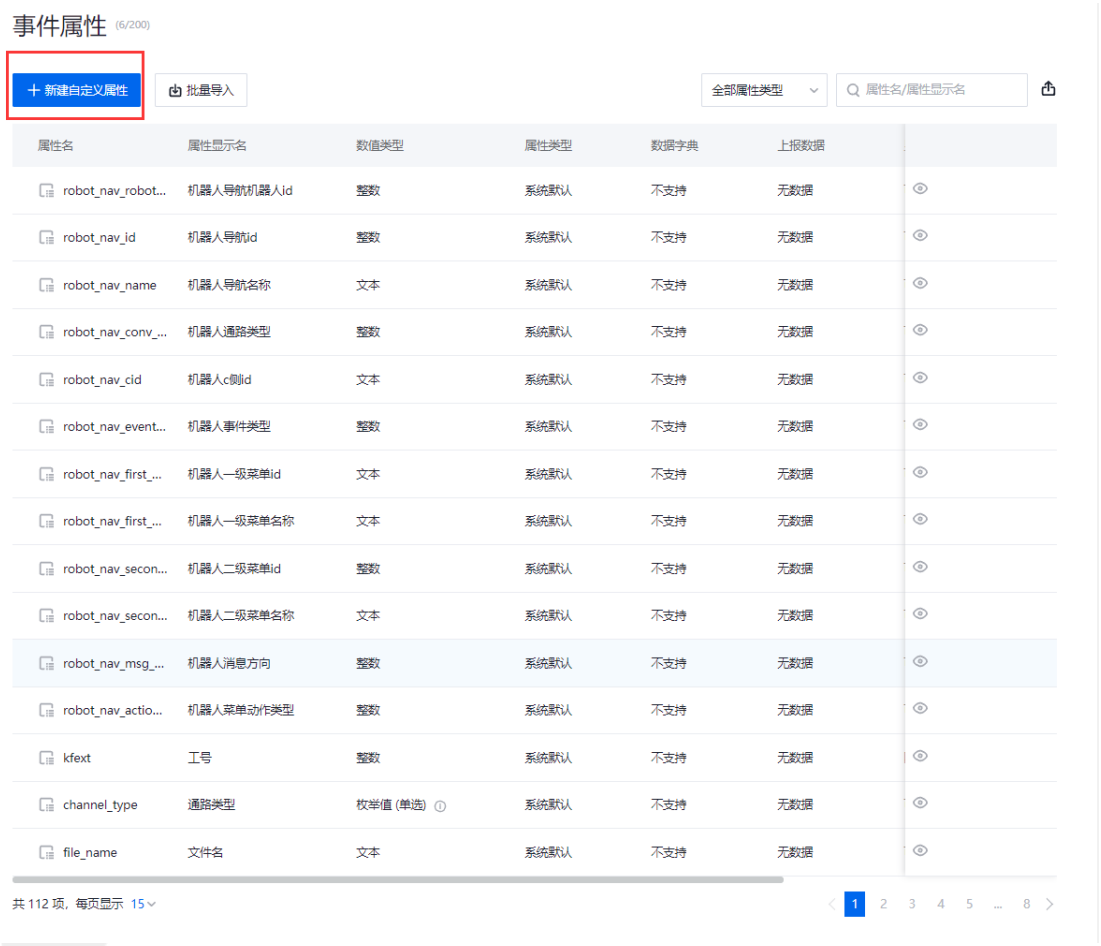
目前，事件属性目前分为自定义、系统默认两个类型，具体定义如下：

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，也可以独自定义。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。



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。

（30）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

2021-12-08 00:00 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 15

1 2 3 4 5 ... 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

（31）相关常见问题

Q1：如何修改管理员账号?

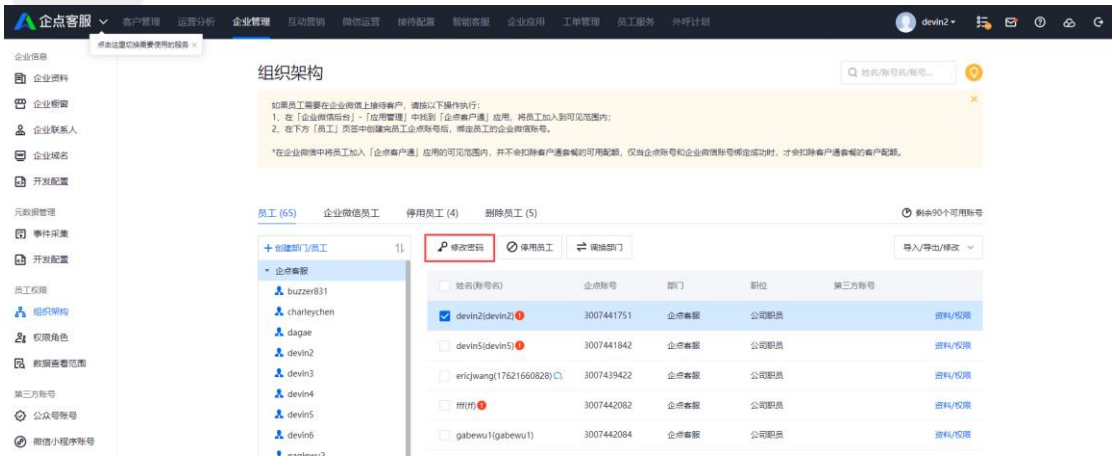
A：在账户中心【企业管理】模块-企业信息-【企业管理员】板块中，点击修改 QQ 账号即可，如下图所示：

*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

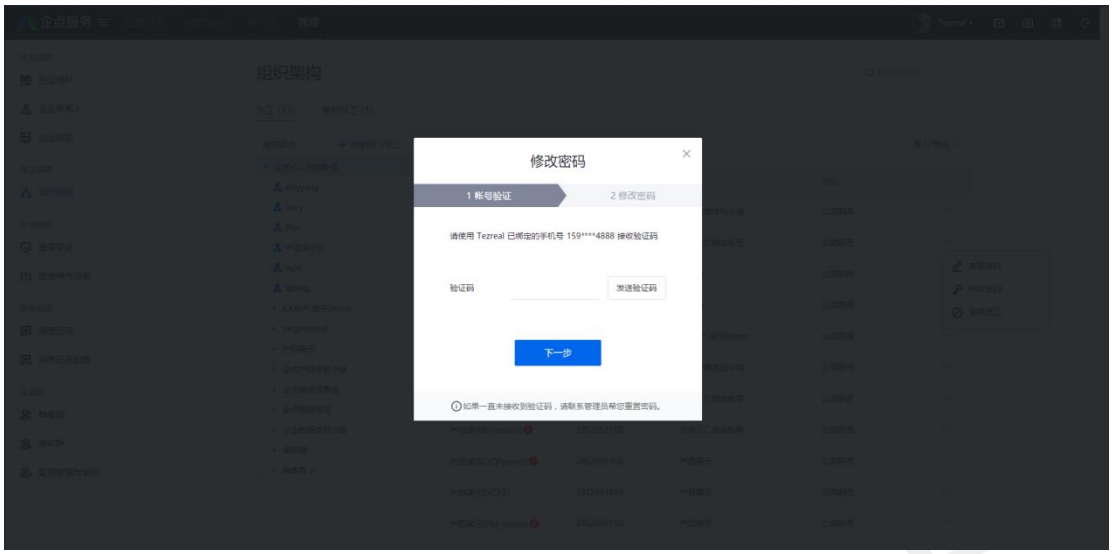
Q2：如何修改工号密码?

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。

4. 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，按接待环节可分为售前组、售后组，按产品线可分为产品 A 组、产品 B 组。

①组内分配规则

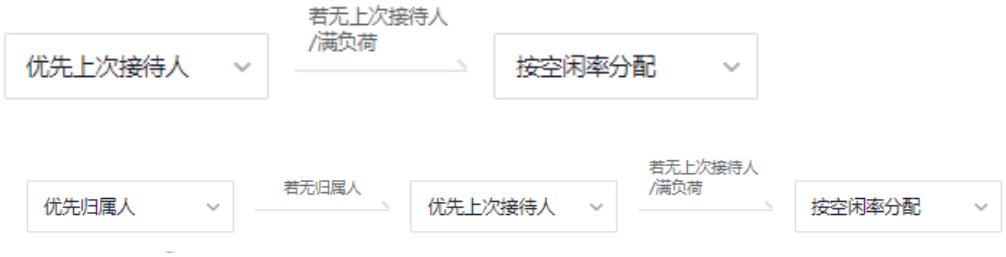
点击“新建接待分组”，企业可创建改组的接待人和分配规则，分配规则包括组内分配规则和组内溢出规则。

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：

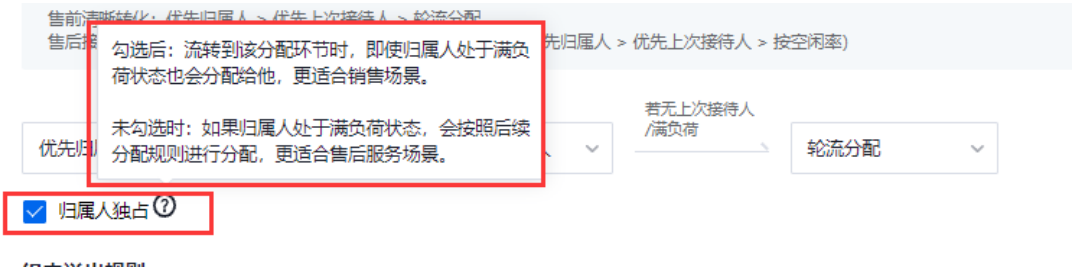
售前清晰转化：优先归属人 > 优先上次接待人 > 轮流分配

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：

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。

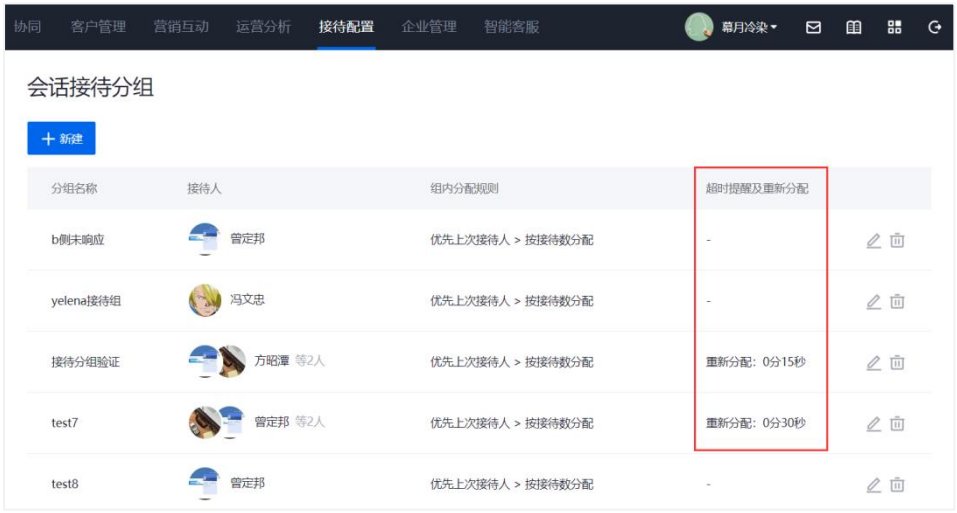


- *新建接待分组时，默认分配规则为“PC 客户端或移动端”、“按空闲率分配”
- *原【客服分配】页面的“分配方式”设置，全部迁移到对应的接待分组，主要包括三种分配方式：1）按空闲率分配即将客户分配给空闲率最高的员工；2）按接待数分配则是将客户分配给当前接待数最少的员工；3）轮流分配即将客户按照接待分组设置的员工顺序依次分配。
- *空闲率指员工当前可接待客户数占接待上限的比率。例如：员工 A 的接待上限设置为 10，当前接待数为 4，还可以接待 6 人，则 A 的空闲率为 60%

②组内溢出规则

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。



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，两项均不开启。

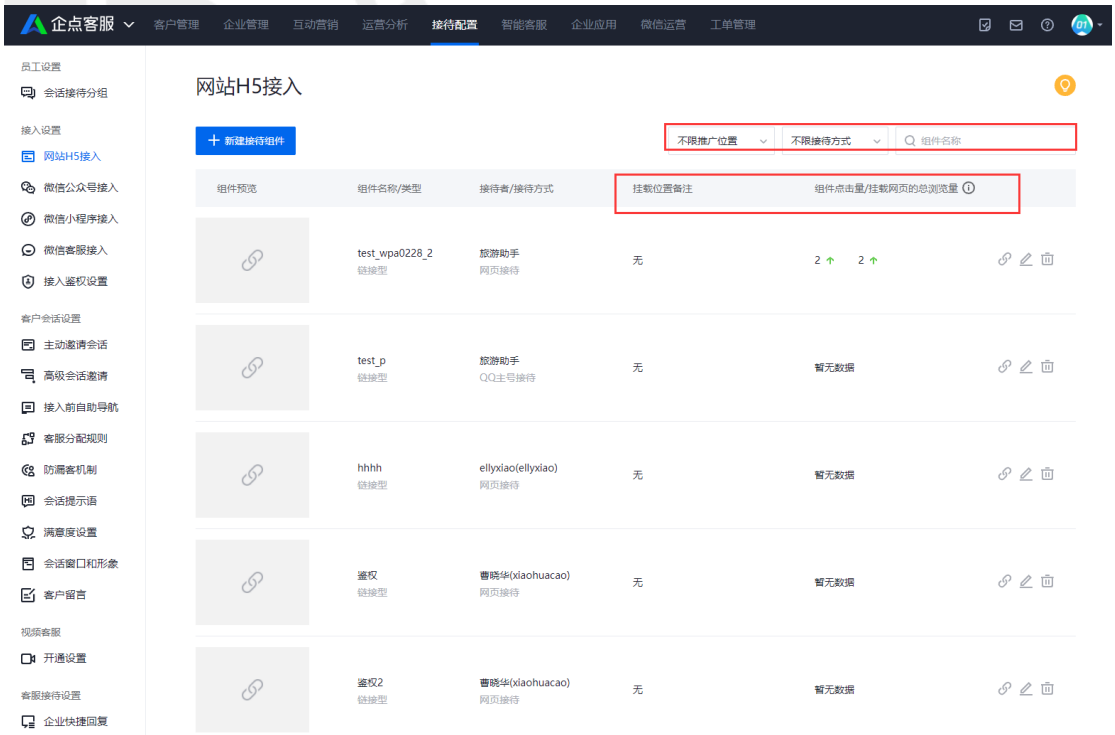
- 可勾选在最近联系人列表内进行提醒选项，显示未响应时间。
- 可勾选在通知中心进行提醒选项，下发超时提醒通知。
- 每次会话只触发一次超时未响应判断。

- 勾选超过 xx 分 x 秒未回复，按空闲率进行重新分配选项，则重新分配客服。
- 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。
- 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。
- 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。

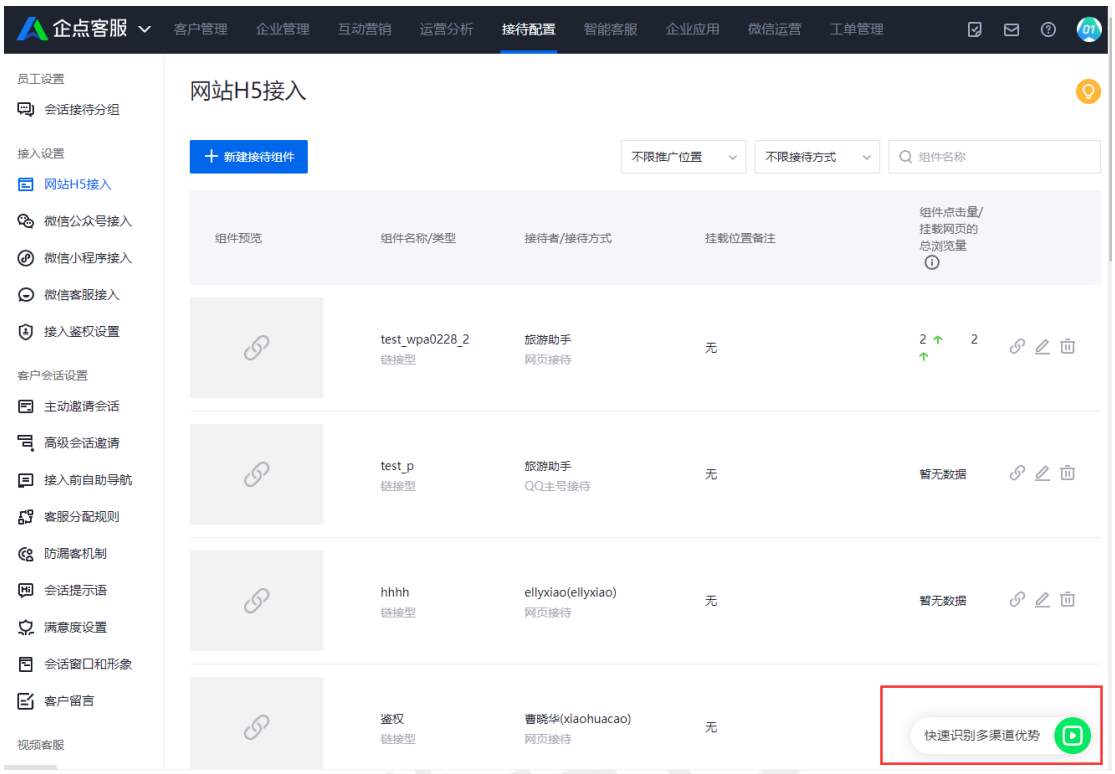
接入设置

（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。

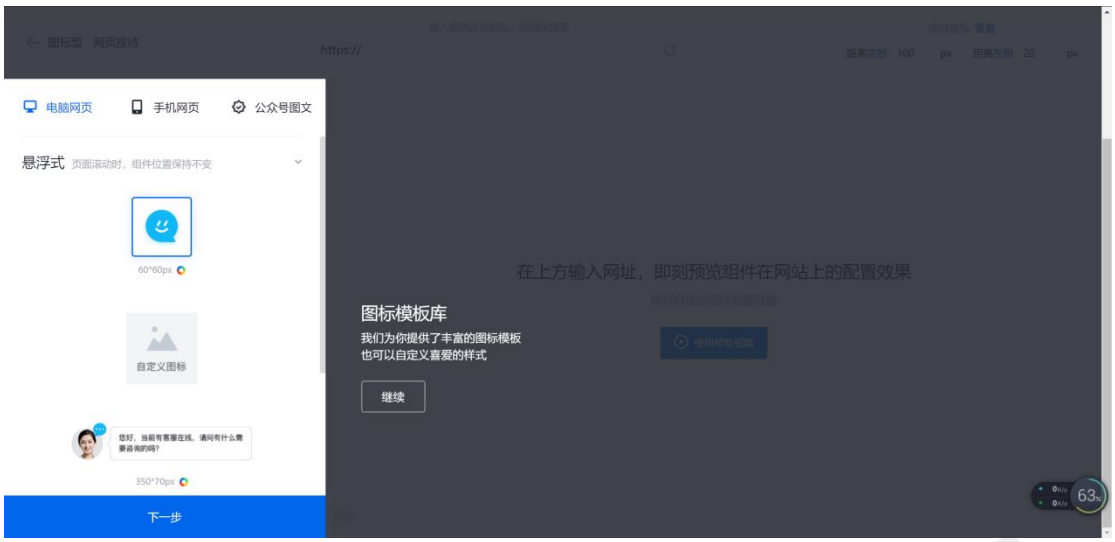
创建过程如下所示：

①图标型接待组件

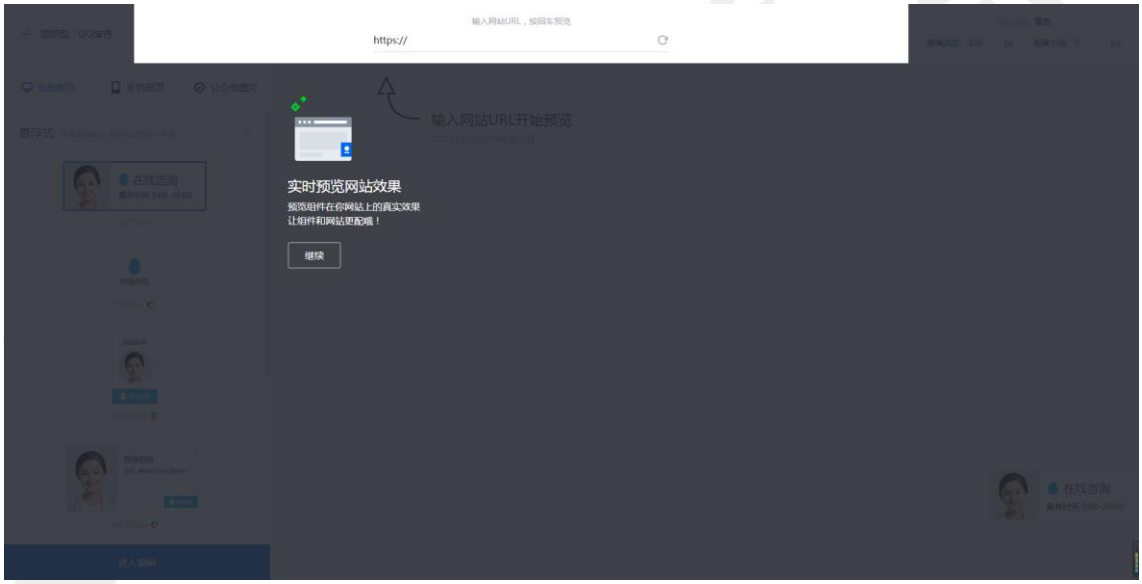
选择了你想要的接待客户的方式后，可抵达组件编辑页面；

如下图所示：

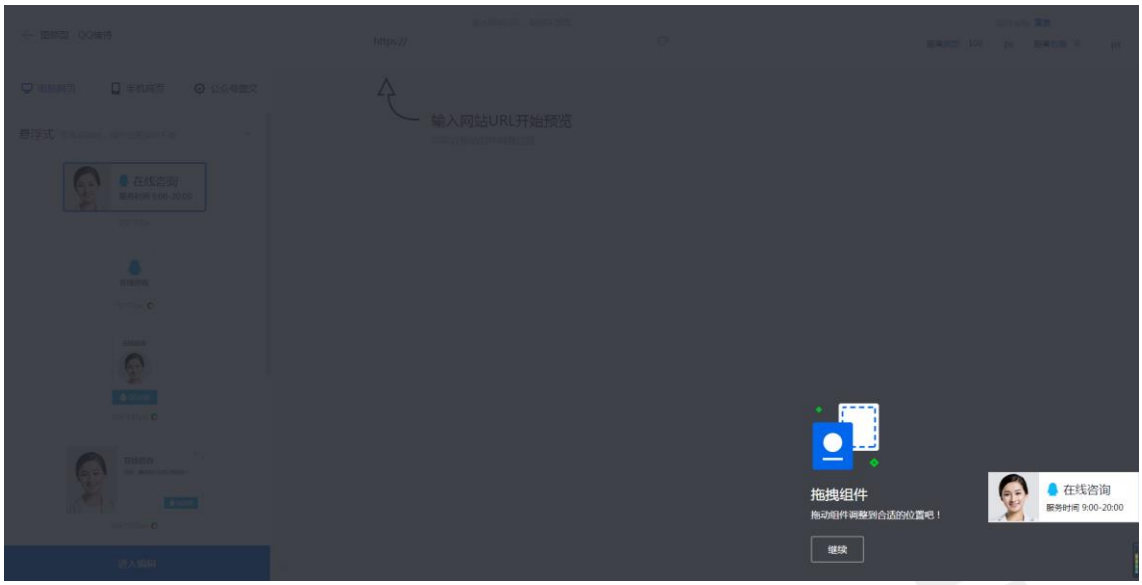
左侧为样式选择框，可在其中选择具体通路和悬浮或嵌入样式，点击进入编辑即可对组件中的图片、文字进行编辑，并且选择对外方式和接待人或分组；



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；



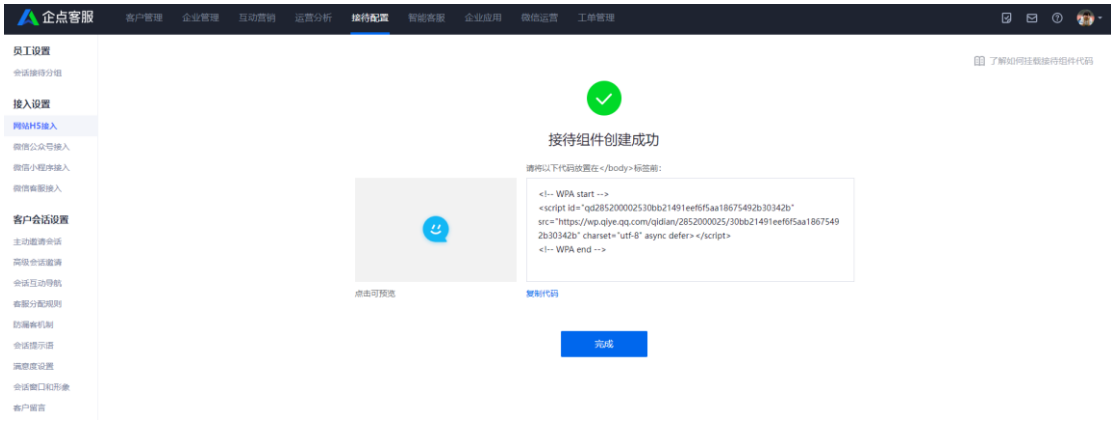
在右侧面板中预览到的接待组件，还可进行拖拽，以实现位置的调整；



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”。

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；

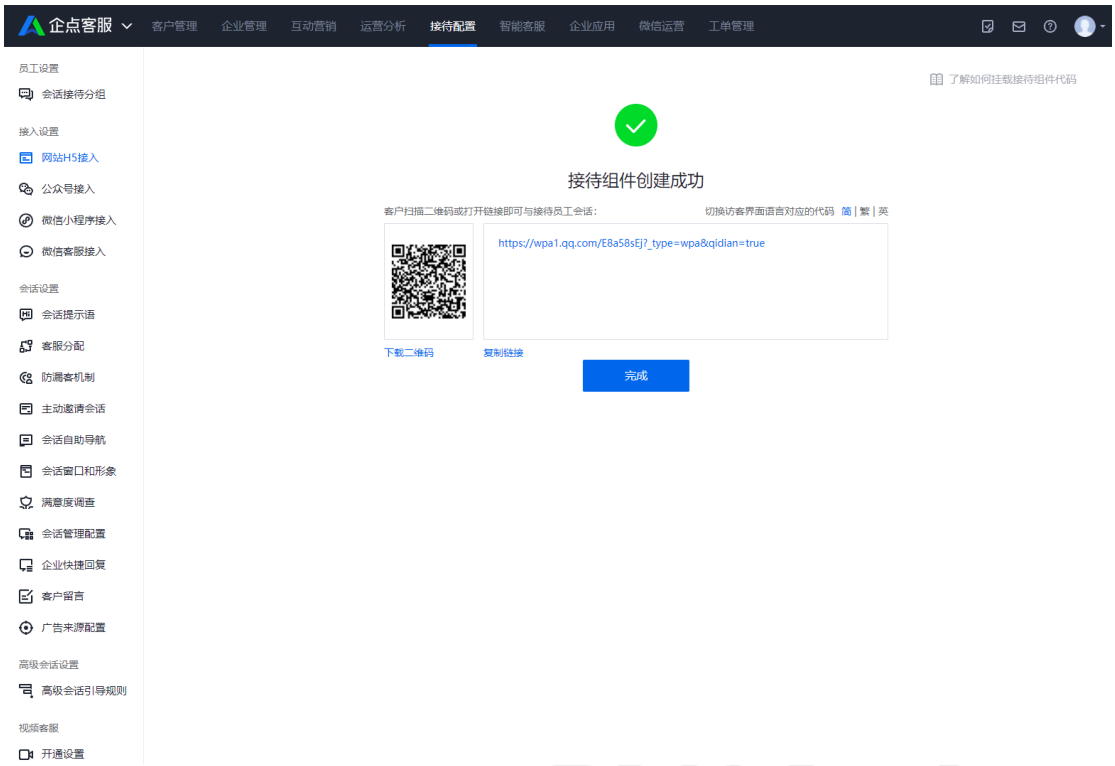
填写组件名称，选择客服分配方式，及挂载位置；

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；

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。

*“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

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。

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

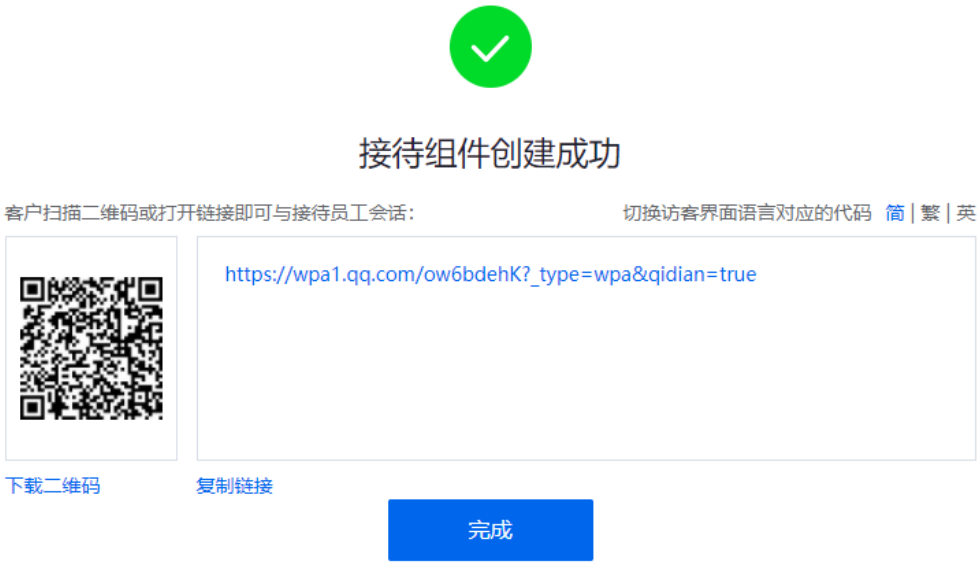
a75a6cb" charset="utf-8"></script>

```
<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；

编辑成功后系统会生成二维码及链接；



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。

*英文版链接需在中文版的基础上增加“&qidian_lang=en-us”

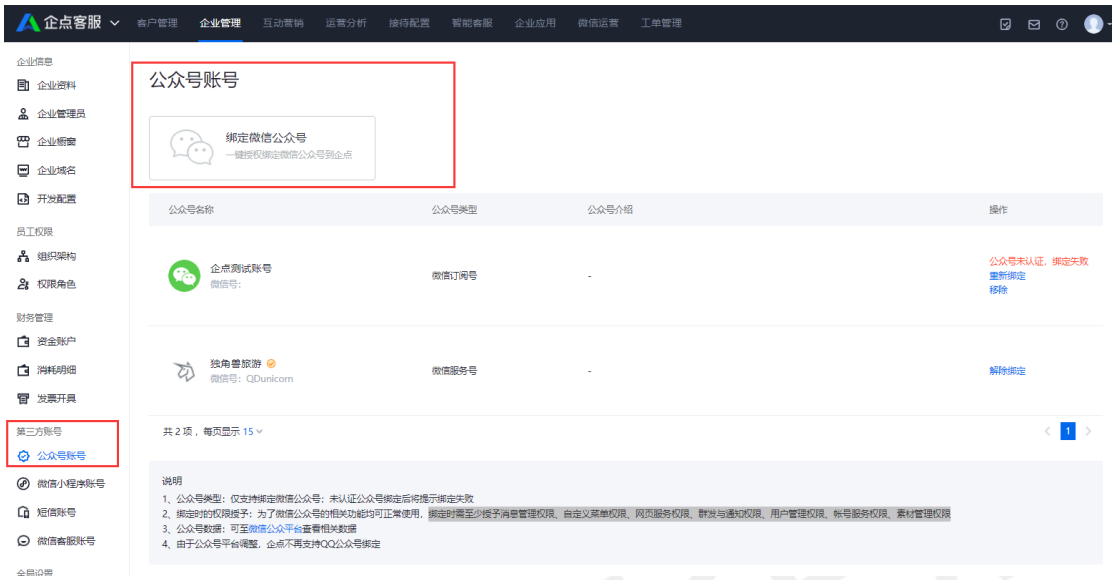
网页会话窗口英文版的体验如下：

*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。

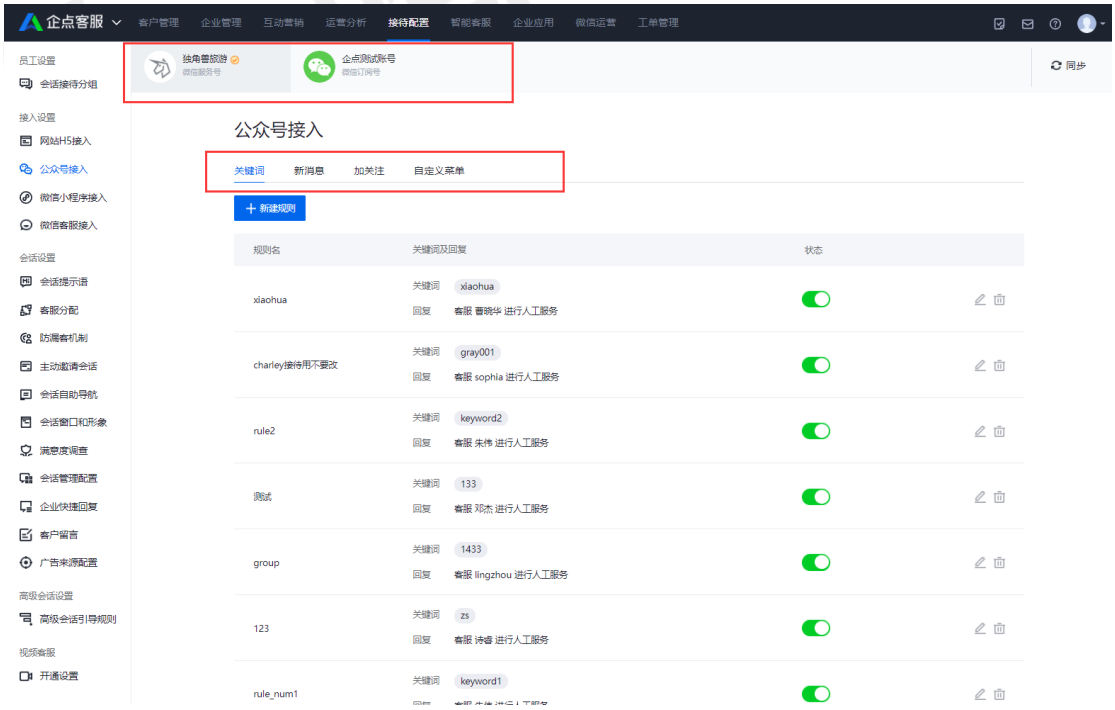
（3）微信公众号接入

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-微信公众号接入】，顶部会显示已绑定的微信公众号。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。

【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。

【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。

【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；

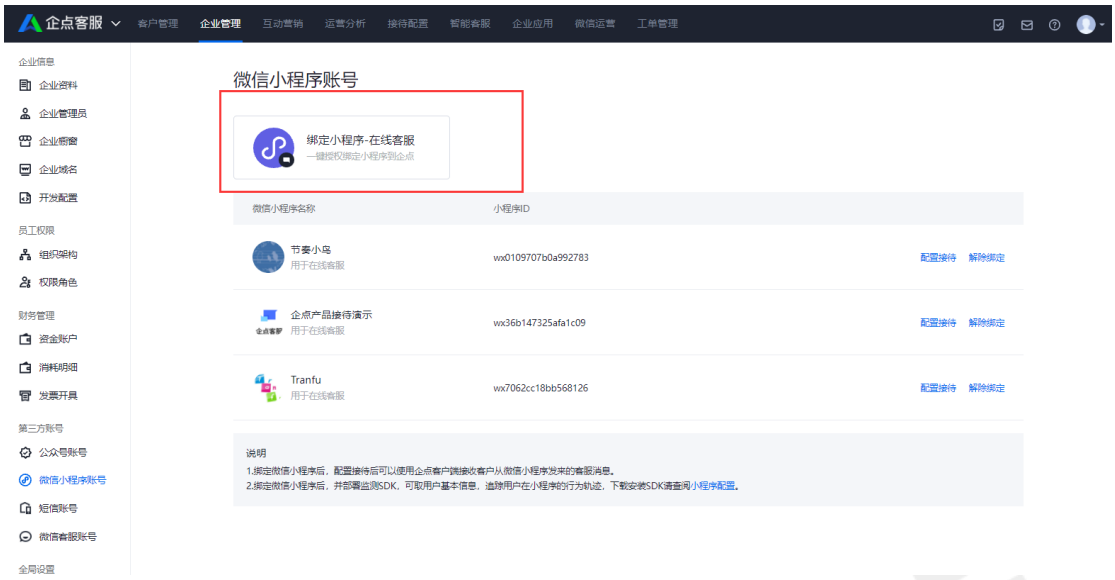
【接入客服】处可设置单人接待、接待分组、机器人接待，也可设置高级分配规则进行接待；

【接入小程序】处需要填写与当前公众号绑定的小程序信息。

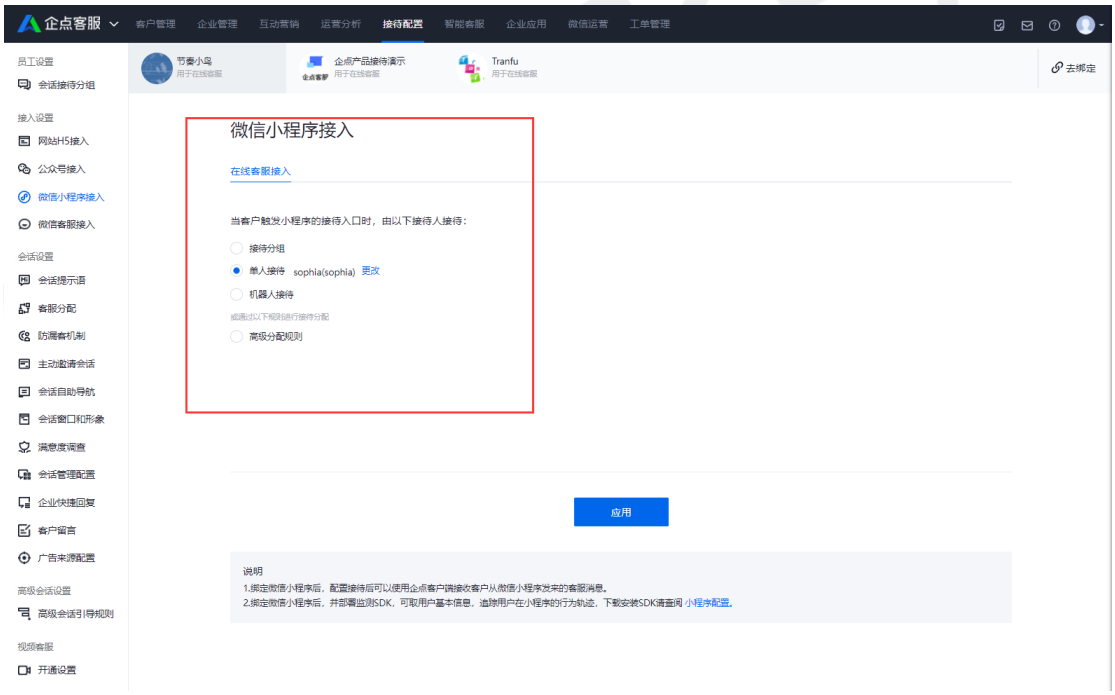
接入规则设置完成后，用户可选择直接发布（24 小时内生效），也可保存为草稿，便于下次调出使用。

（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。

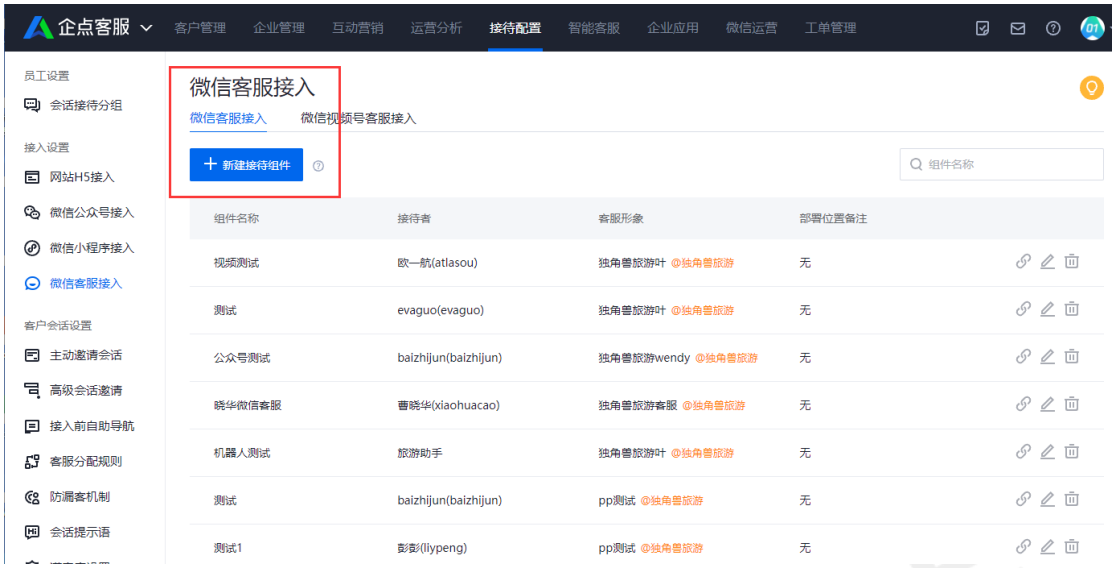
若企业未绑定企业微信，请先去绑定。绑定流程见企业微信绑定流程。

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。

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。

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：

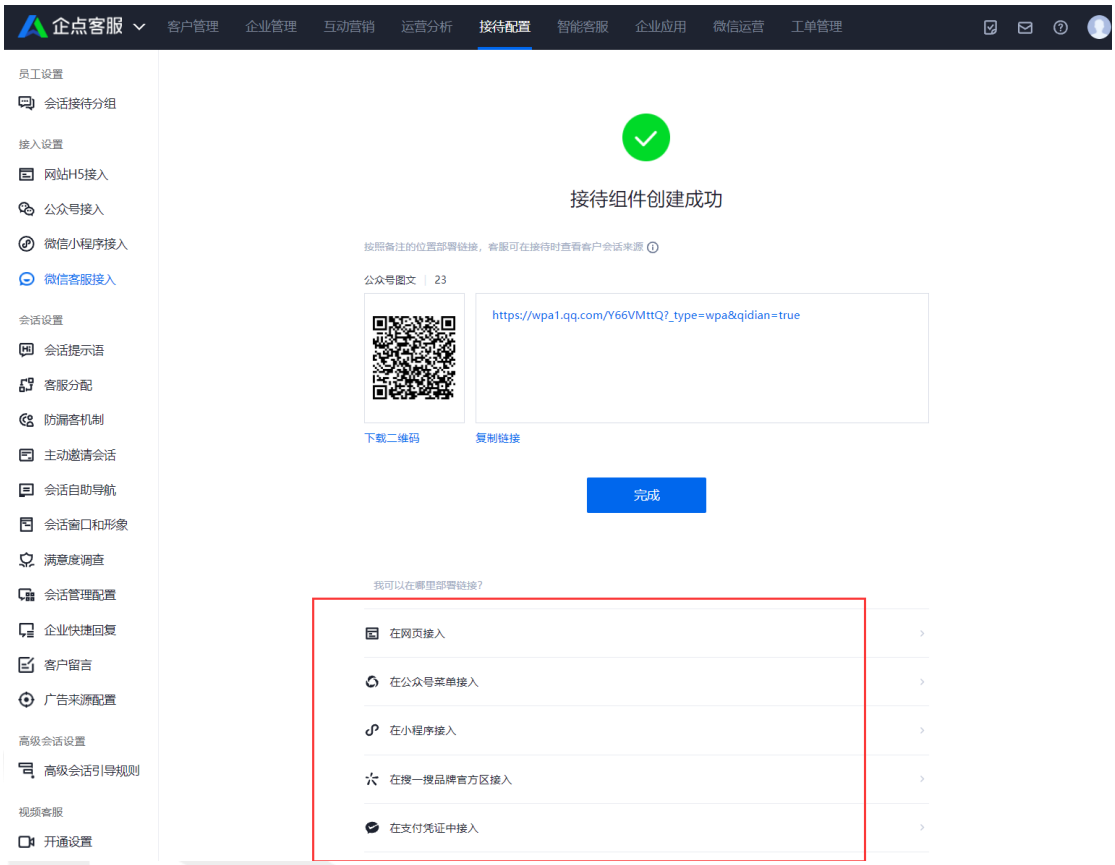
第一种， “无响应”，会提示客户“请点击导航“；其他情况可配置单人接待、分组接待和机器人接待。

接待组件设置完毕，点击保存，出现下图所示页面。

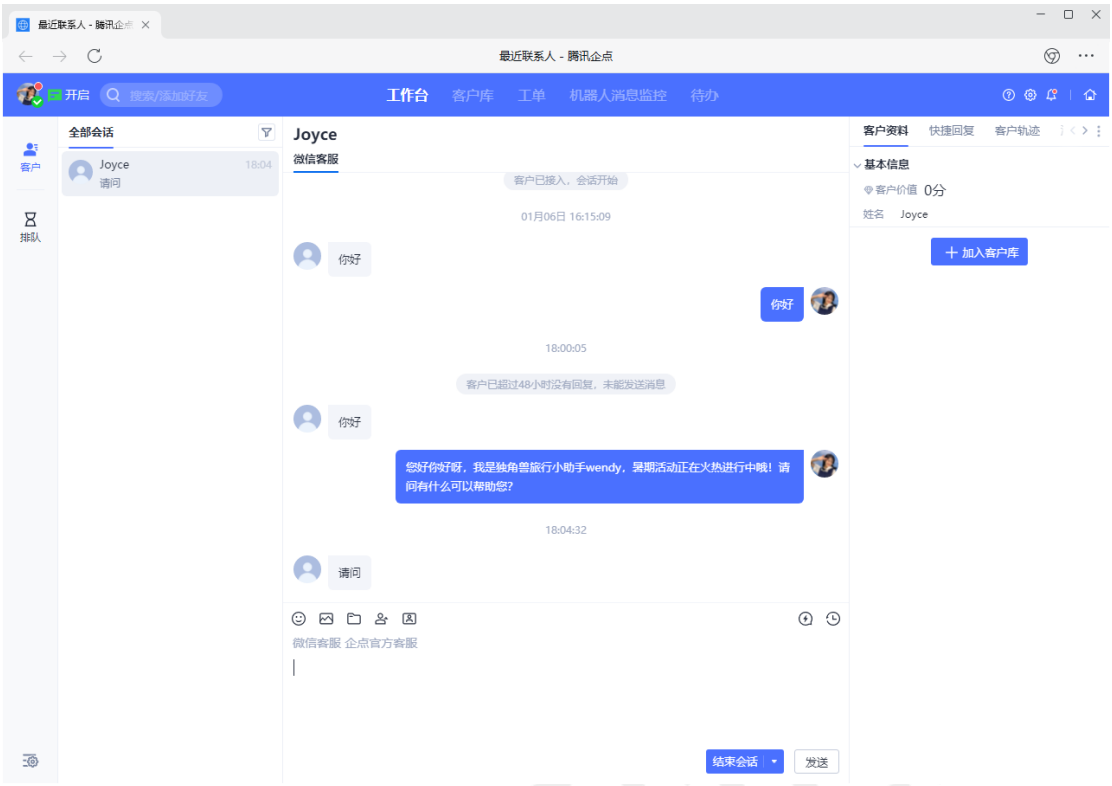
接待组件创建成功，可下载二维码或复制链接。

（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。

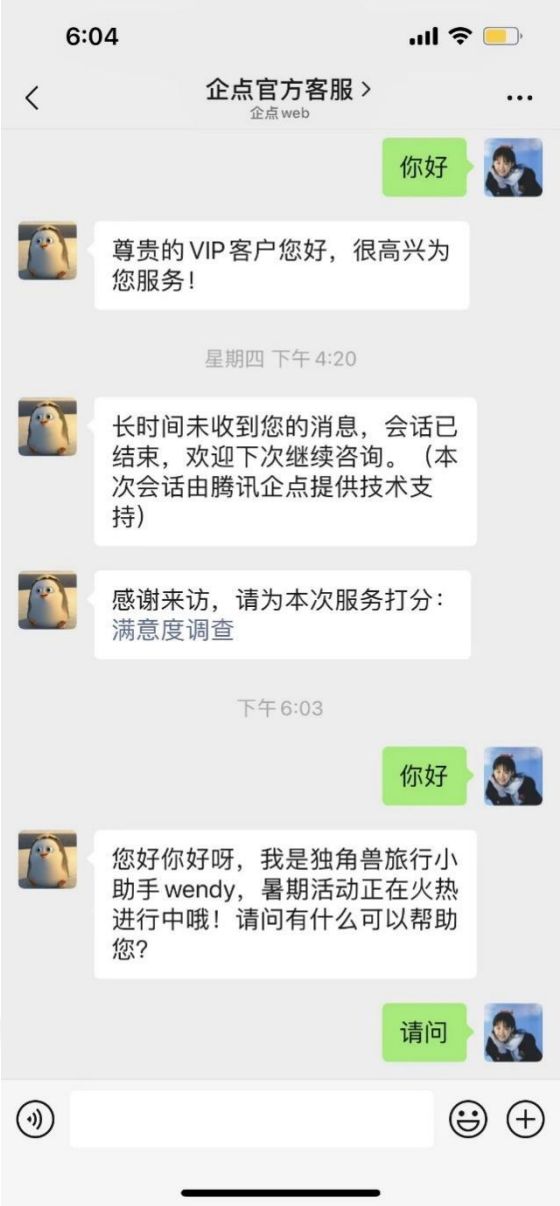


企业侧的消息，统一收录在企业微信的【企点微信客服】处，当有访客接入时，下发提示语，点击蓝字后。打开网页版工作台，开启接待。



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。

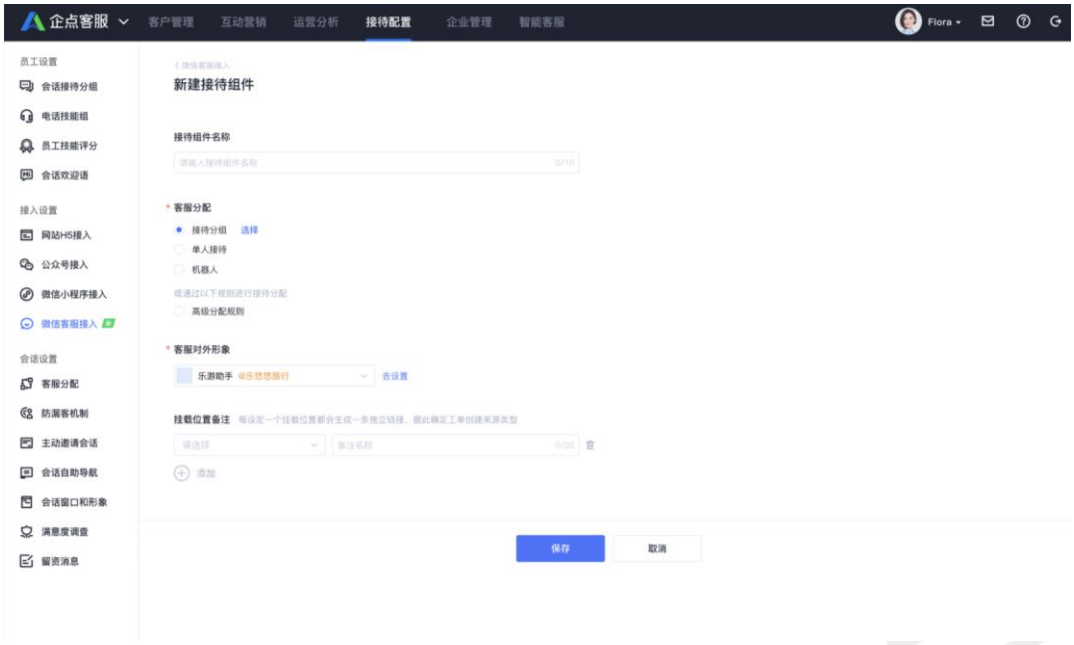
客户可以通过微信与客服聊天。



***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）



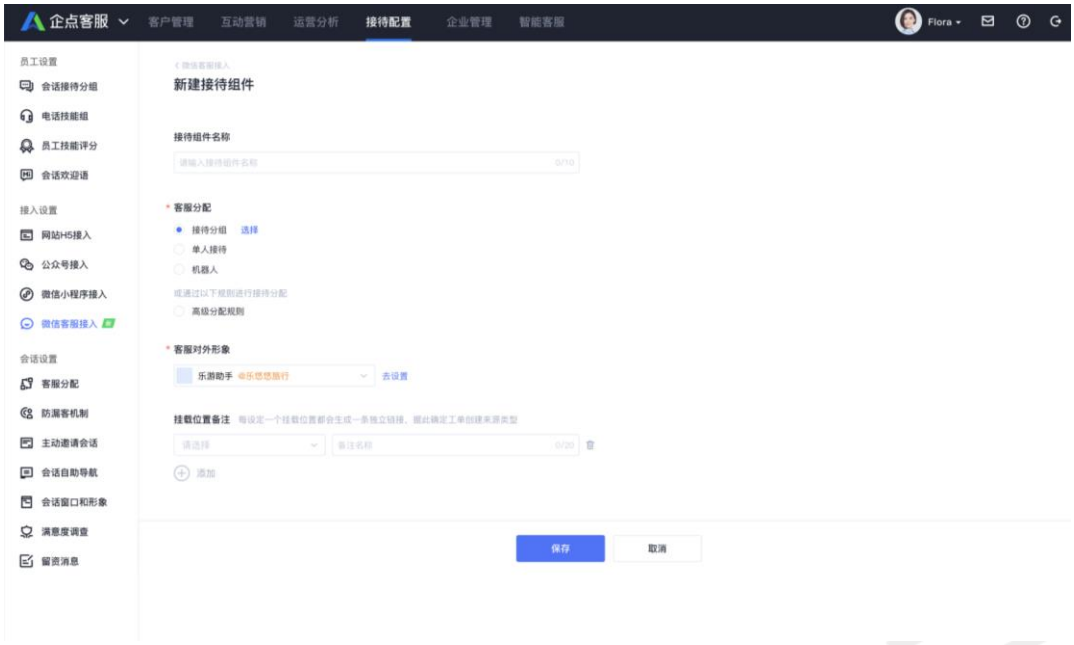
在【接待配置】-【微信客服接入】中选择需要在网页中接待用户咨询的客服帐号，并复制对应的客服链接。

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。

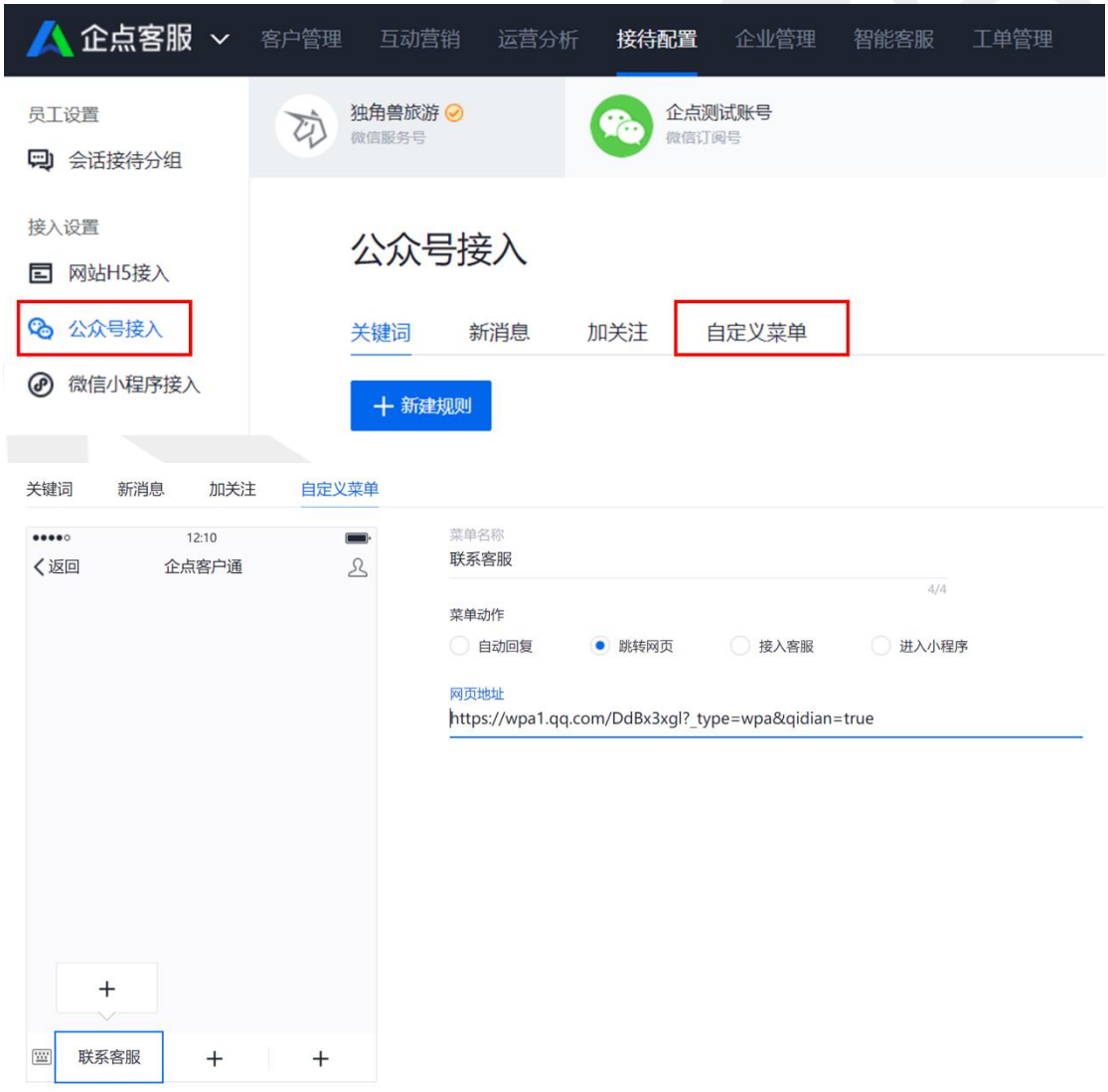
②在公众号菜单中接入

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。

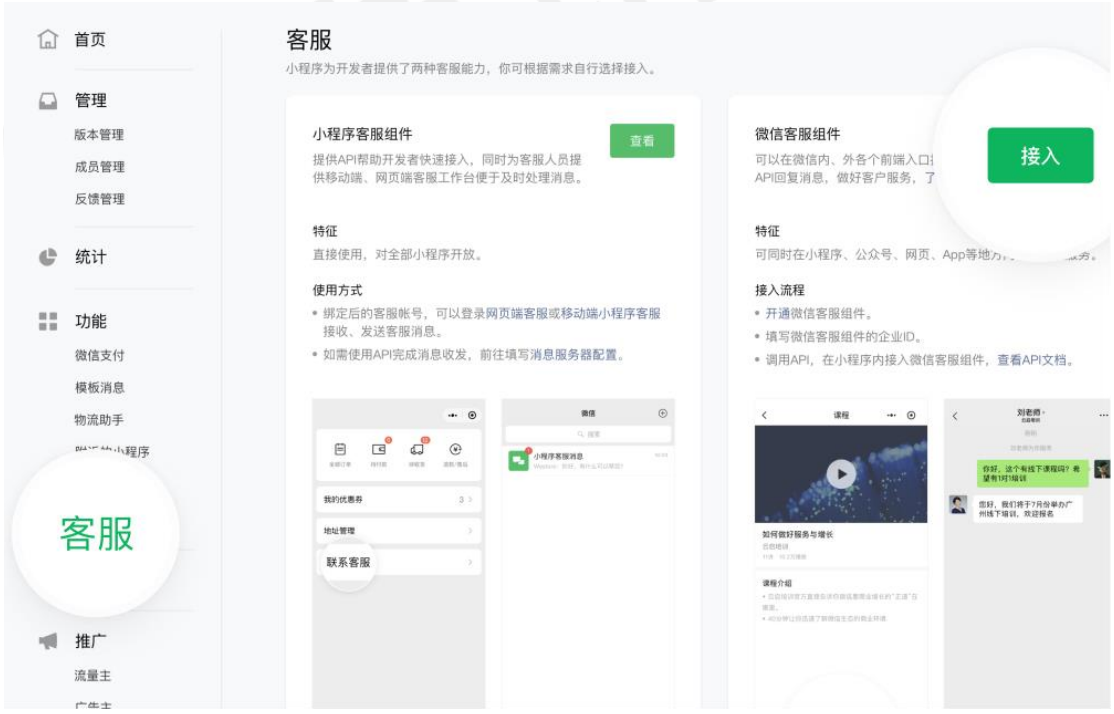
③在小程序中接入

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）。

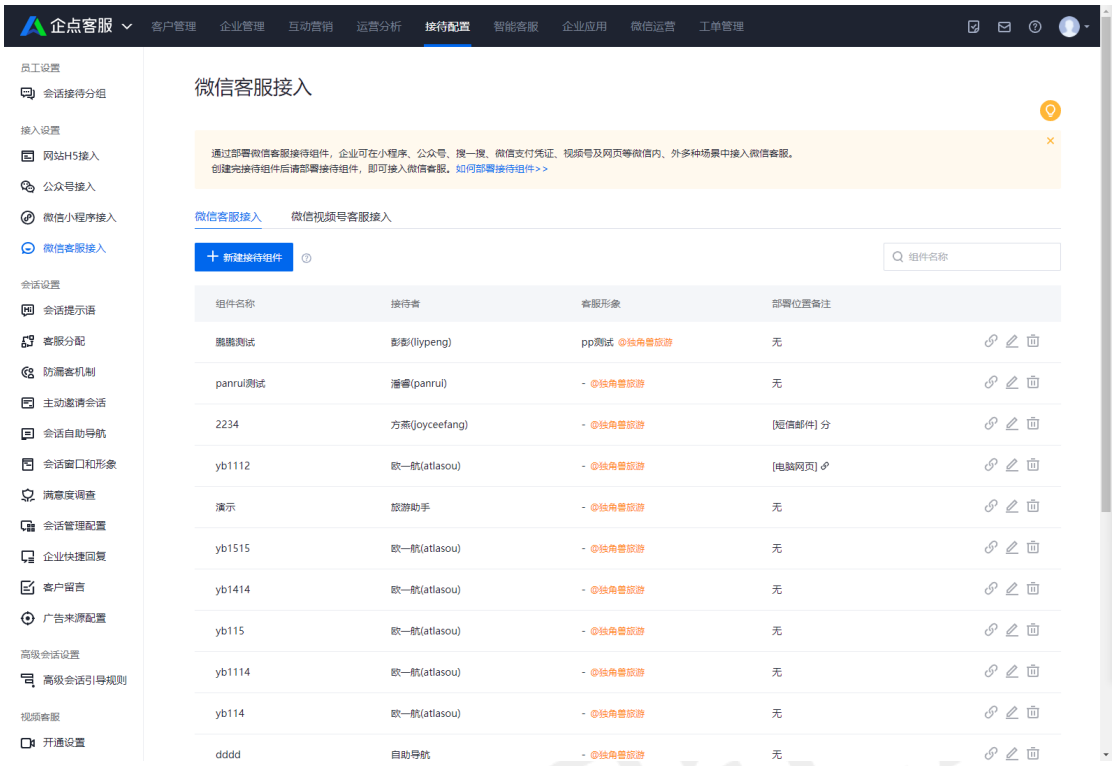
在企业信息处复制企业 ID。

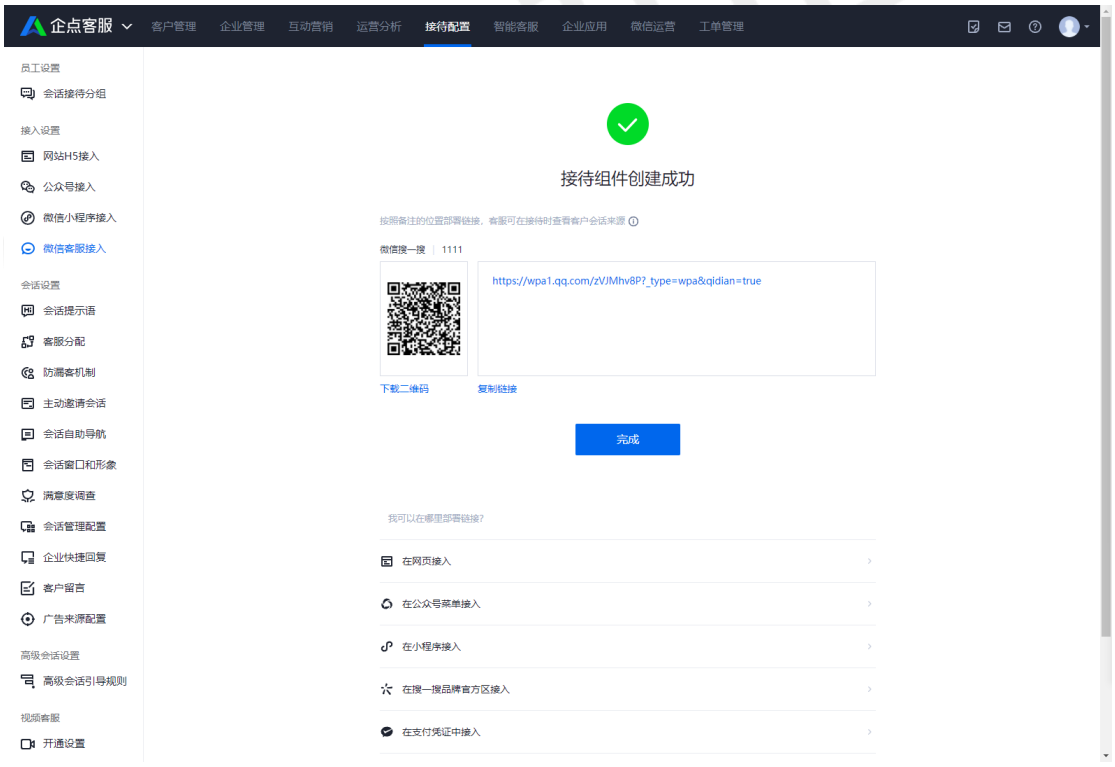
在小程序管理后台的【功能】-【客服】-【微信客服】处，填写对应的企业 ID，完成绑定。

（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。

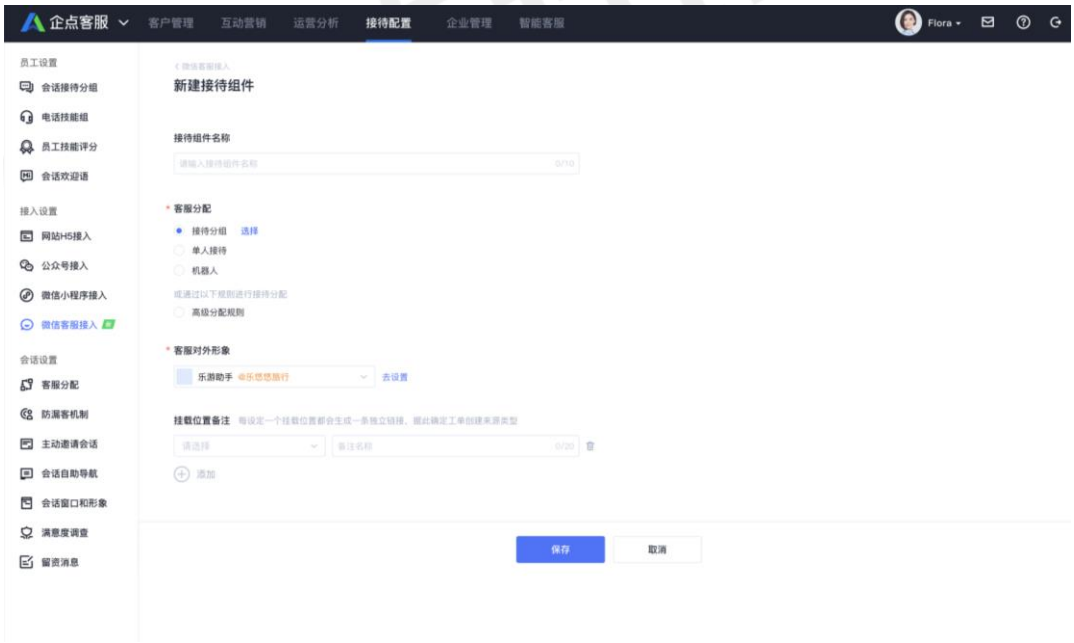
调用「小程序打开微信客服」接口，完成接入（填入企业 corpid 和客服链接）。

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）

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）



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。

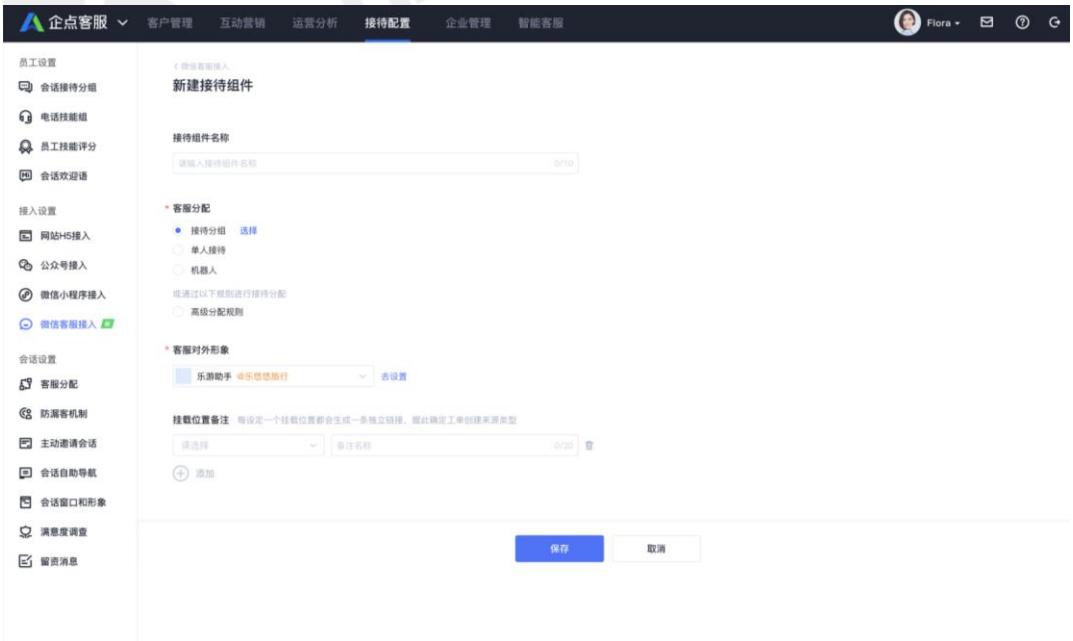
用户在微信用搜一搜搜索品牌时，在品牌专区将会看到「联系客服」入口，点击即可向对应的客服发起咨询。

（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。

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。



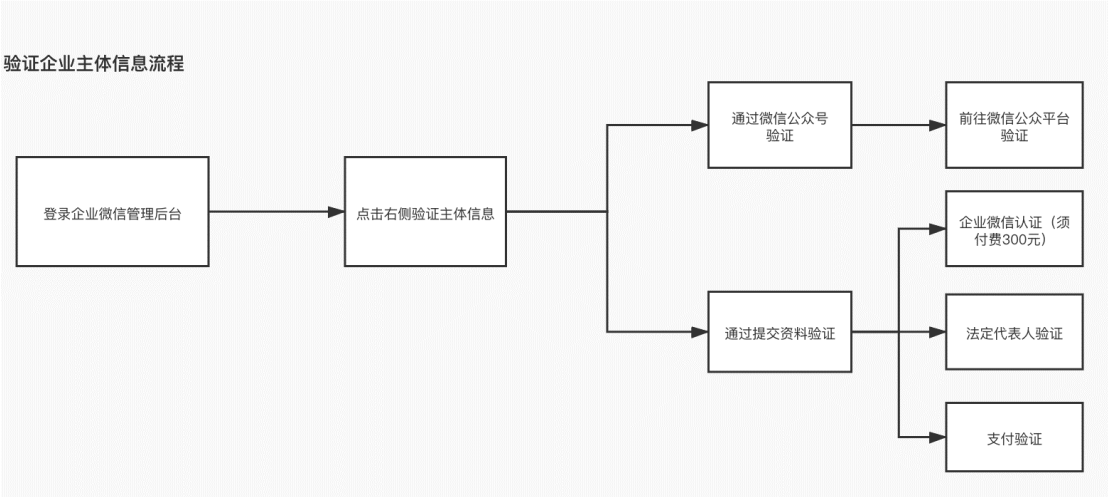
在【接待配置】-【微信客服接入】中选择需要在支付凭证中接待用户咨询的客服帐号，并复制对应的客服链接。

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。

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

标准版客服接入视频号需要用户叠加购买客户通。

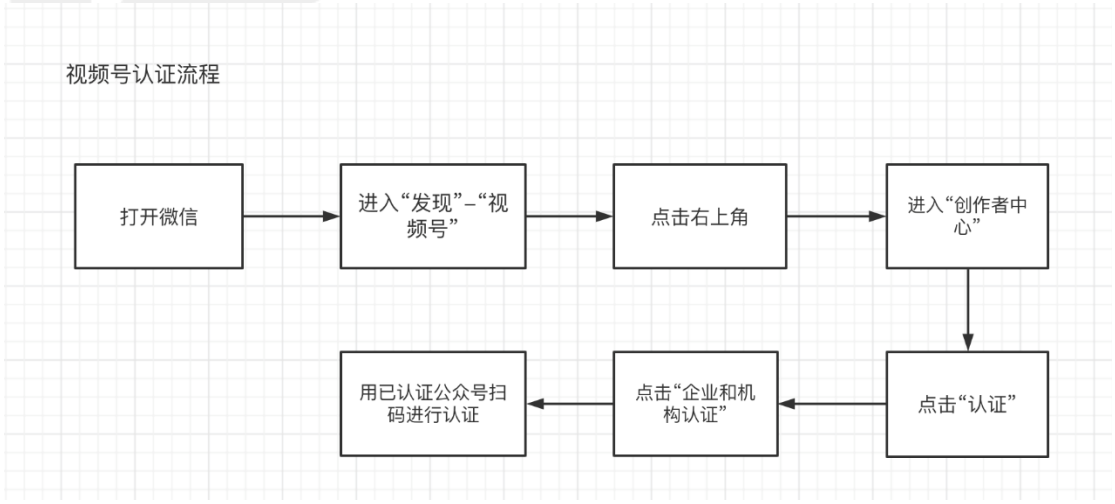
绑定视频号需先进行公众号认证和视频号认证。

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。

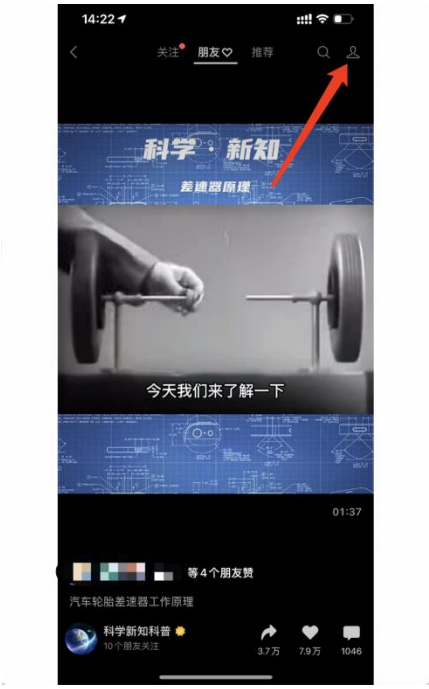
a. 视频号认证

视频号认证流程如下：



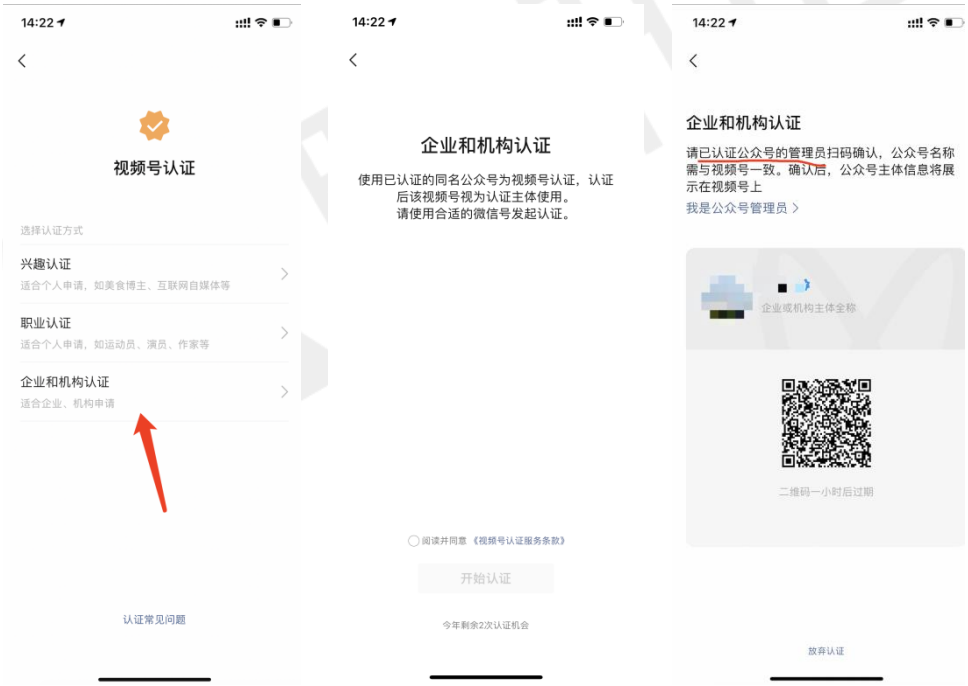
打开微信，进入【发现】-【视频号】。

点击右上角进入【创作者中心】。



点击【认证】。

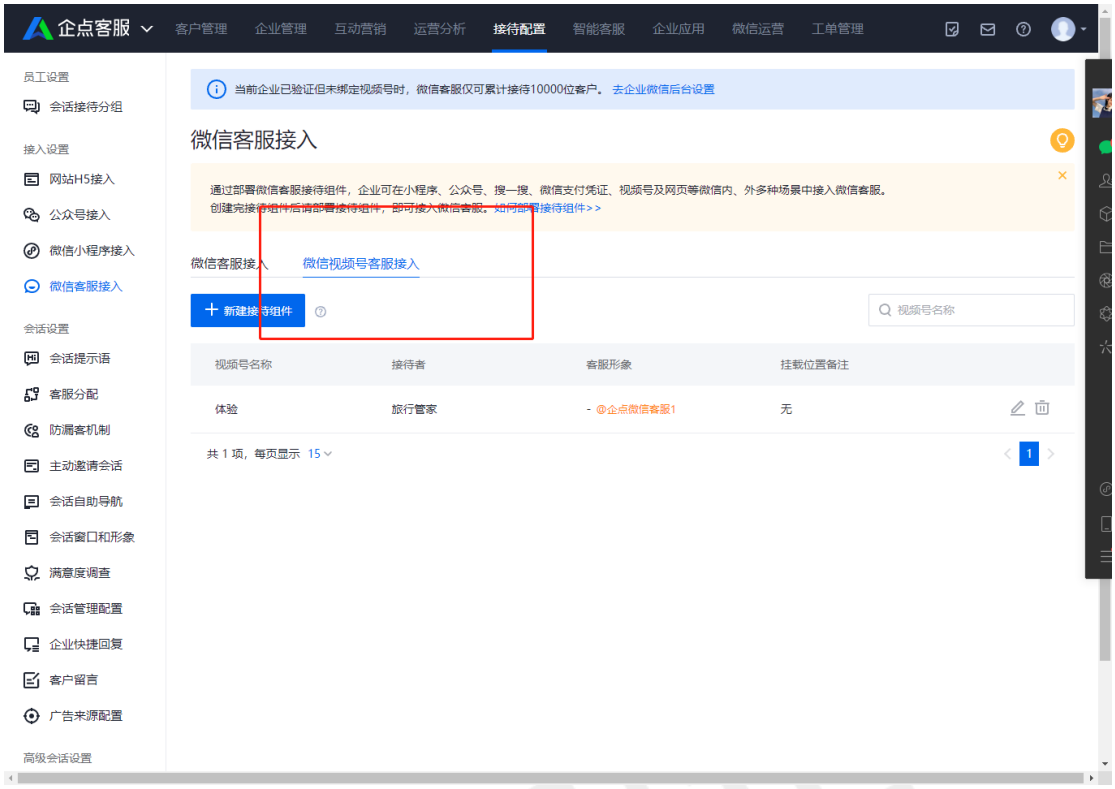
点击【企业和机构认证】。用已认证的公众号扫码进行认证。



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”。



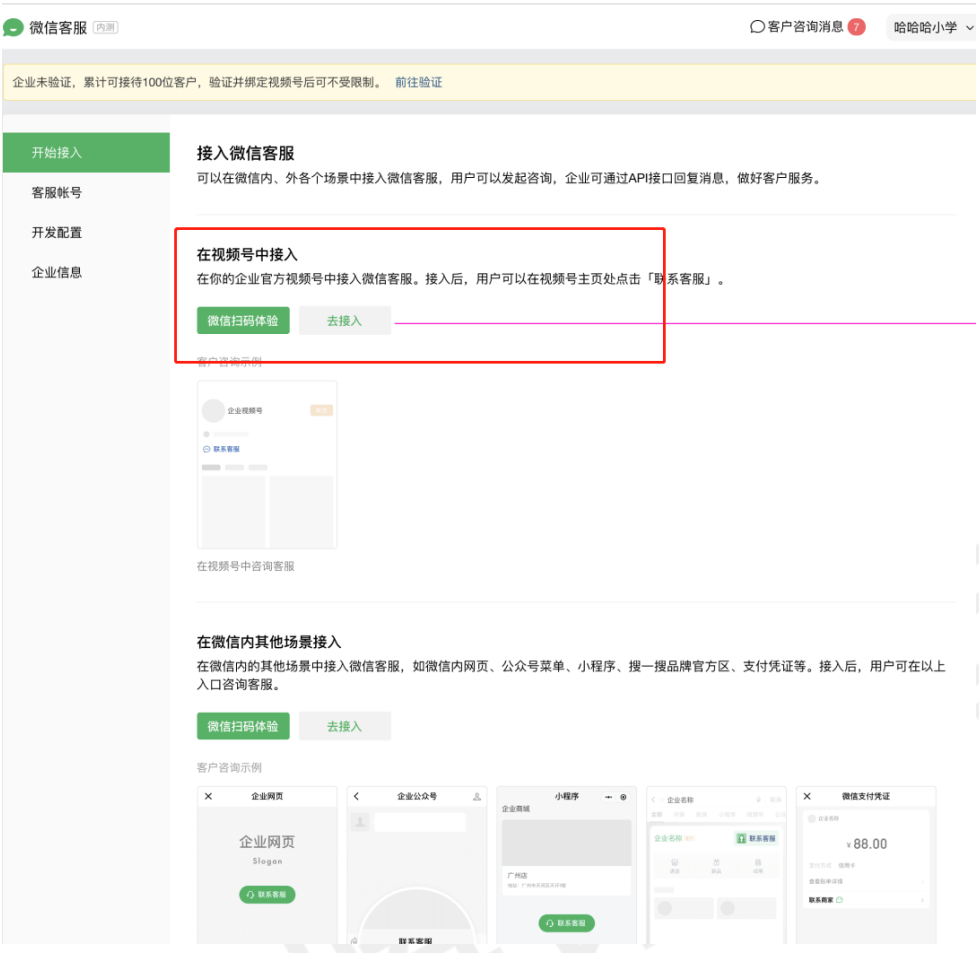
视频号接入支持“选择客服对外形象、客服分配、部署位置备注”等微信客服通路支持的所有功能（自助导航不支持）。视频号名称不可重复，一个视频号只能配置一个客服形象。

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。



在视频号中接入微信客服

点击确认，视频号成功接入微信客服。

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。

客户会话设置

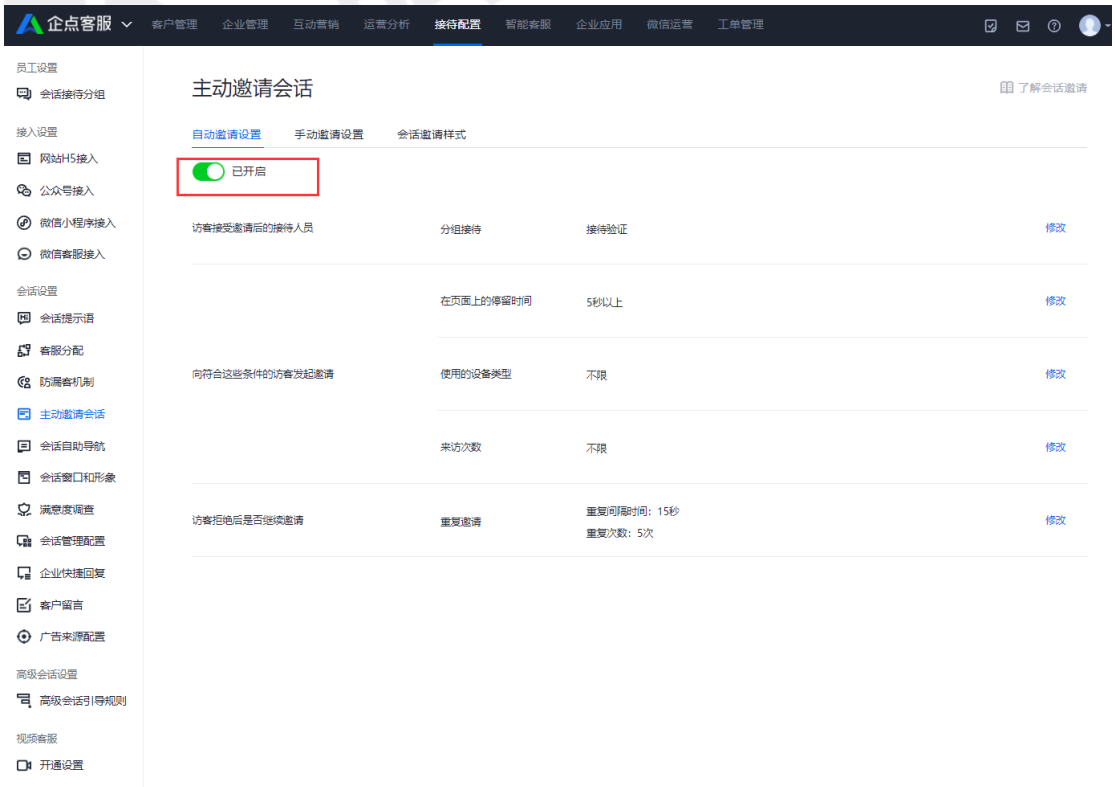
（10）主动邀请会话

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

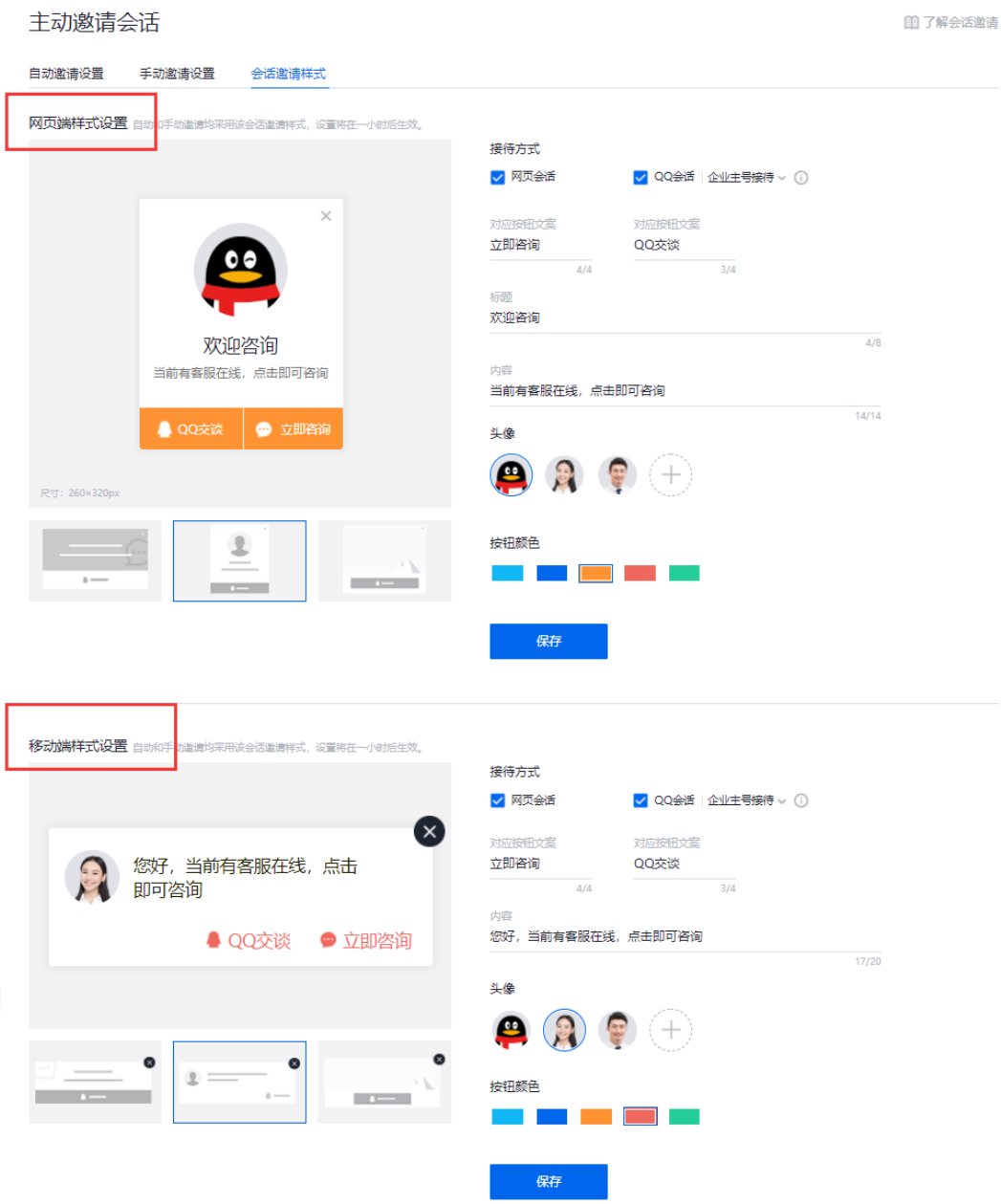
选择访客接受邀请后的接待人员、发起邀请的访客条件（包括页面停留时间、使用的设备类型、来访次数）以及访客拒绝后是否继续邀请



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

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。



*样式设置完成后，将在 1 小时内生效

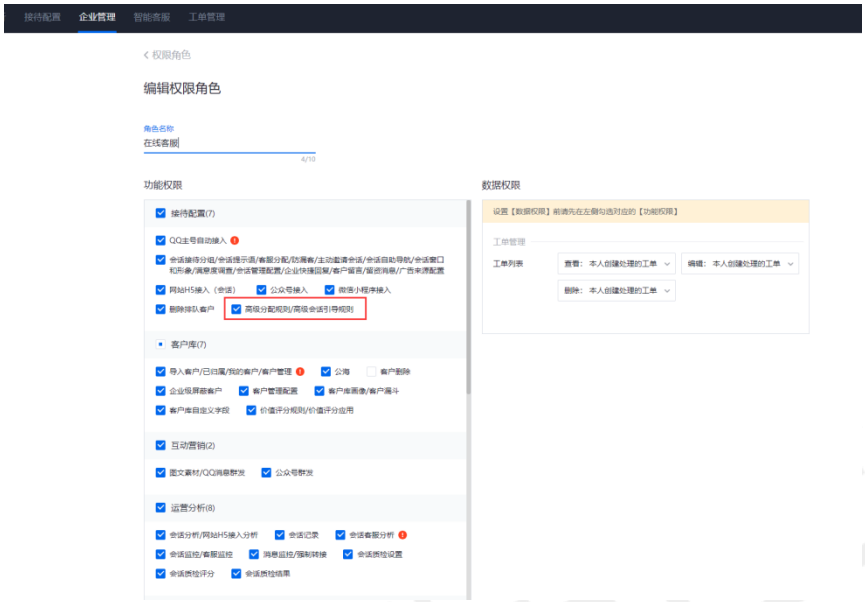
*对于原有未开启该功能的用户，默认功能关闭。开启后，自动会话邀请将在挂载接待组件的网站生效，接待规则为自动邀请设置中指定的接待人/组。手动会话邀请功能，可在端上在线访客面板中进行

（11）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”。

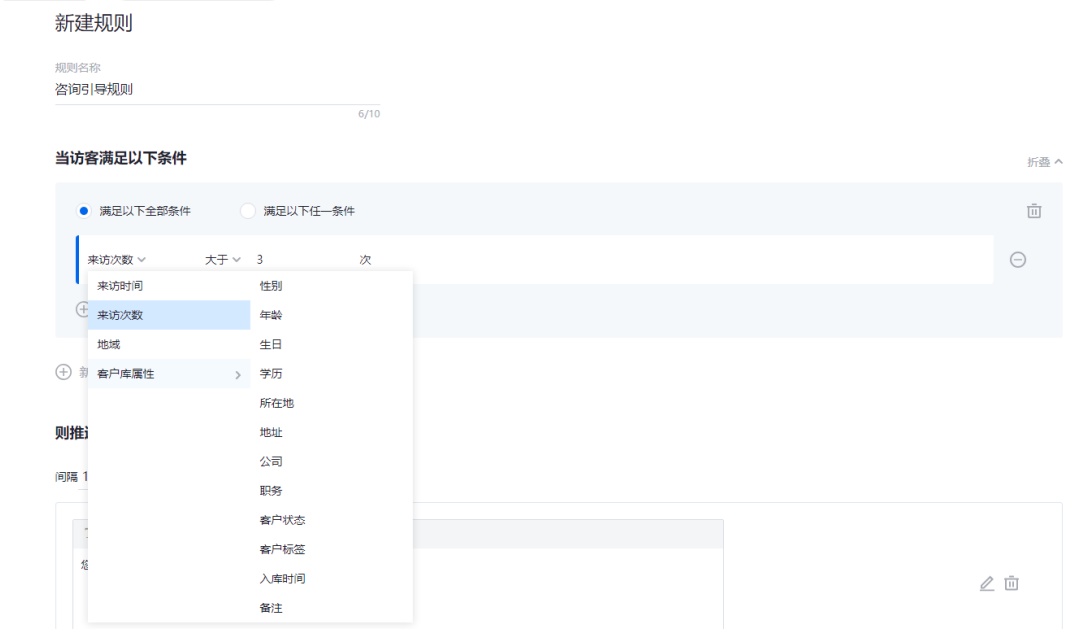


有权限位的员工可在账户中心-【接待配置】-【高级会话设置】-【高级会话引导规则】中，快速创建高级会话引导规则。

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。

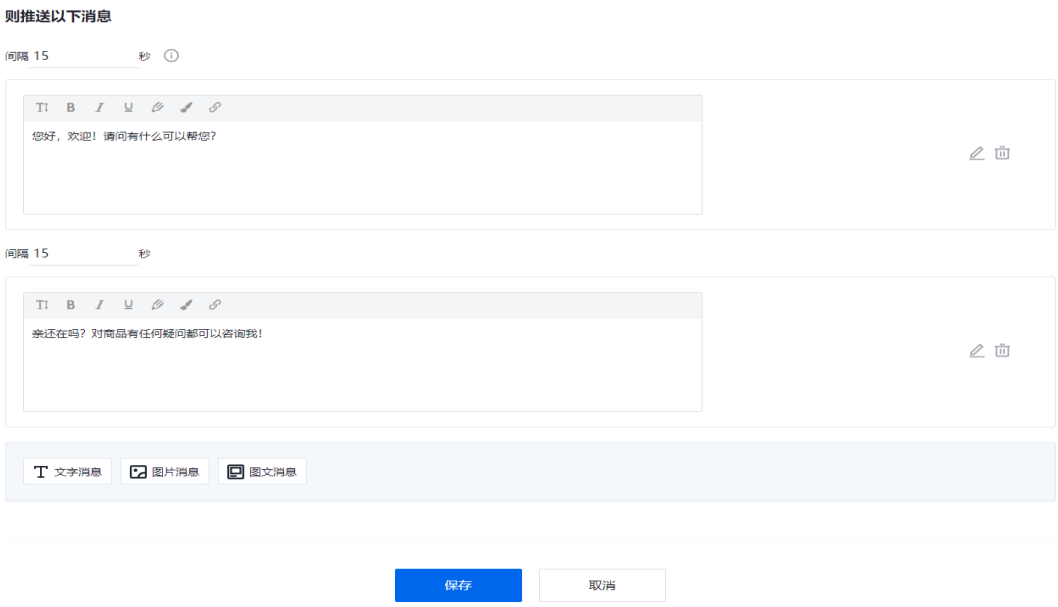
选择模板进入后，会自动带入对应默认信息，包含名称，条件，及接入服务，但是具体参数需自行填写，默认信息均可添加、删除，或修改。

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）。



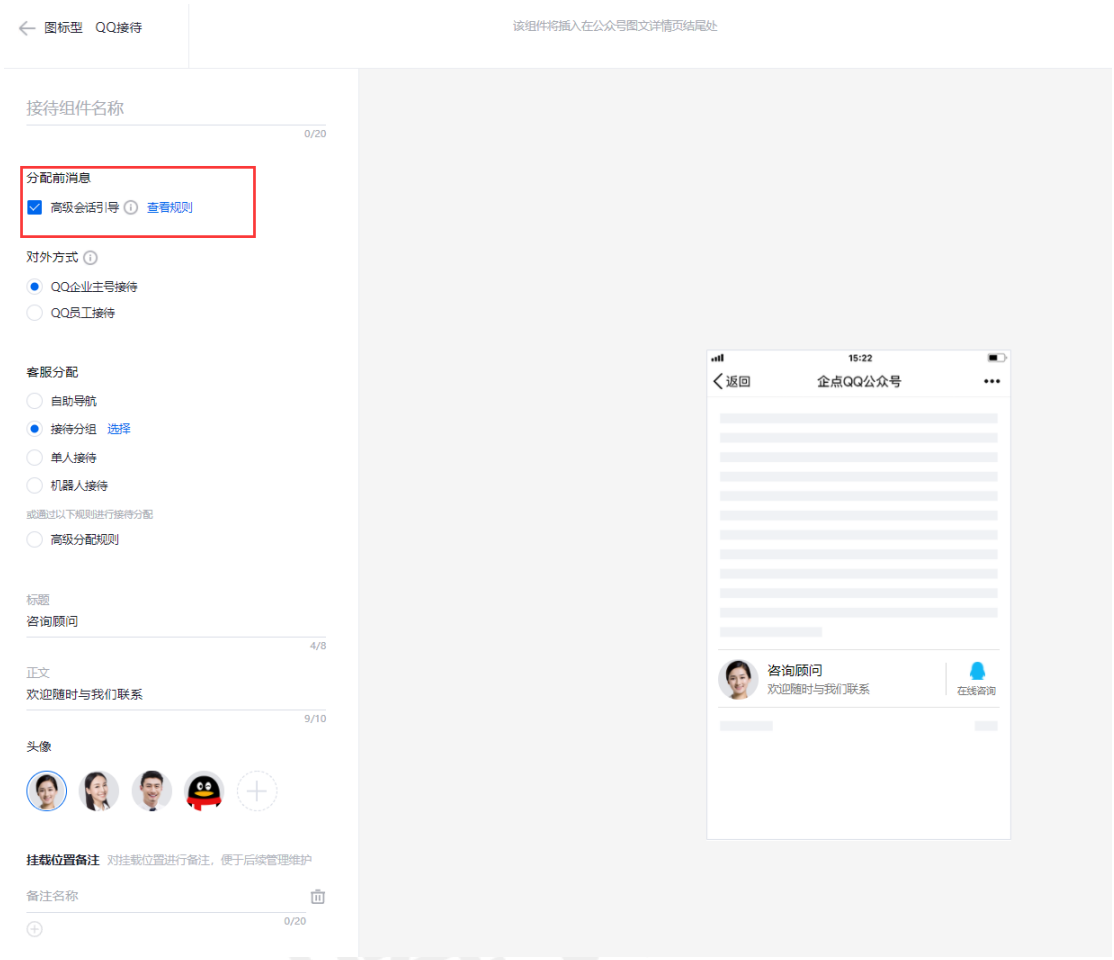
回复消息可选择文本、图片，或图文消息（图文消息来自素材库），推送消息可选择多条，

间隔时间可自定义设置。



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。

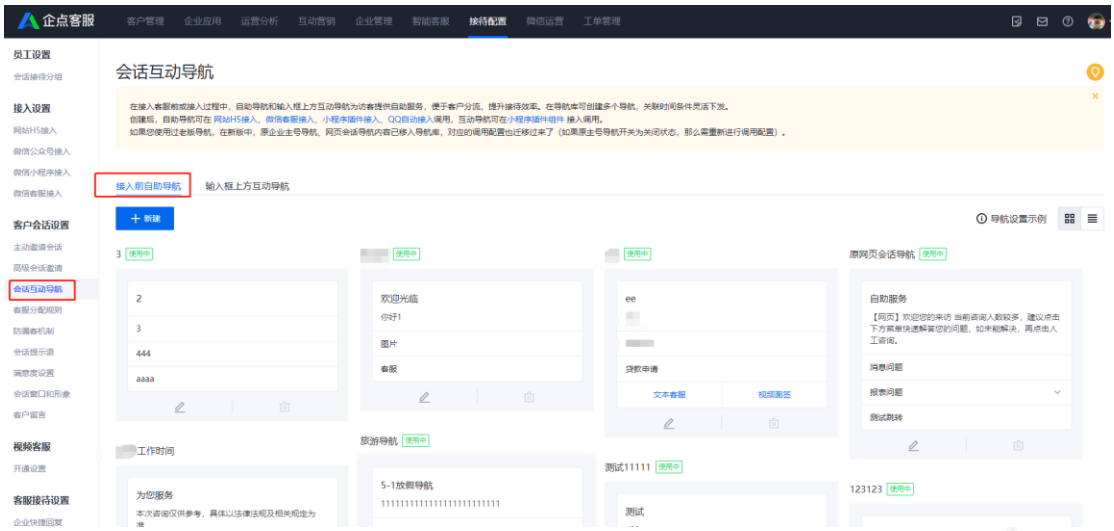


（12）会话互助导航

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。在导航库可创建多个导航，关联时间条件灵活下发。

①创建自助导航内容

在【接待配置-客户会话设置-接入前自助导航】处，企业用户可新建自助导航。

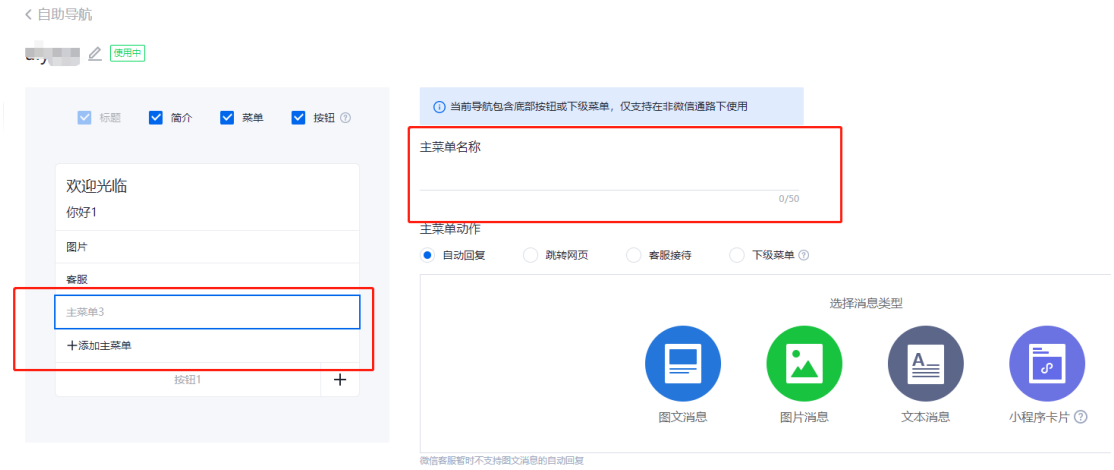


自助导航有标题、简介、菜单和按钮四个组成部分。

*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。

a. **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。

b. **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。



c. **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；

跳转网页可设置网页地址；

客服接待可设置单人接待、分组接待和机器人接待；

下级菜单即在该主菜单栏目下新建子菜单。

【子菜单】可自定义名称和动作。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；

跳转网页可设置网页地址；

客服接待可设置单人接待、分组接待和机器人接待。

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；

跳转网页可设置网页地址；

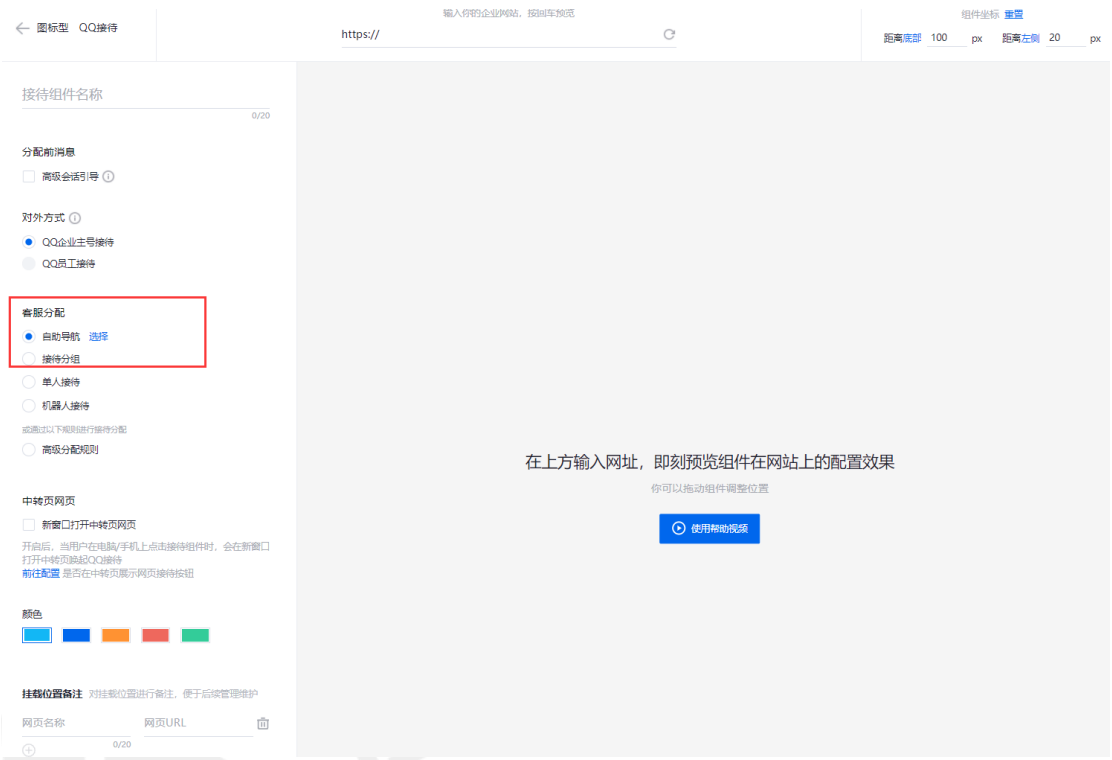
客服接待可设置单人接待、分组接待和机器人接待。

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。

②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：

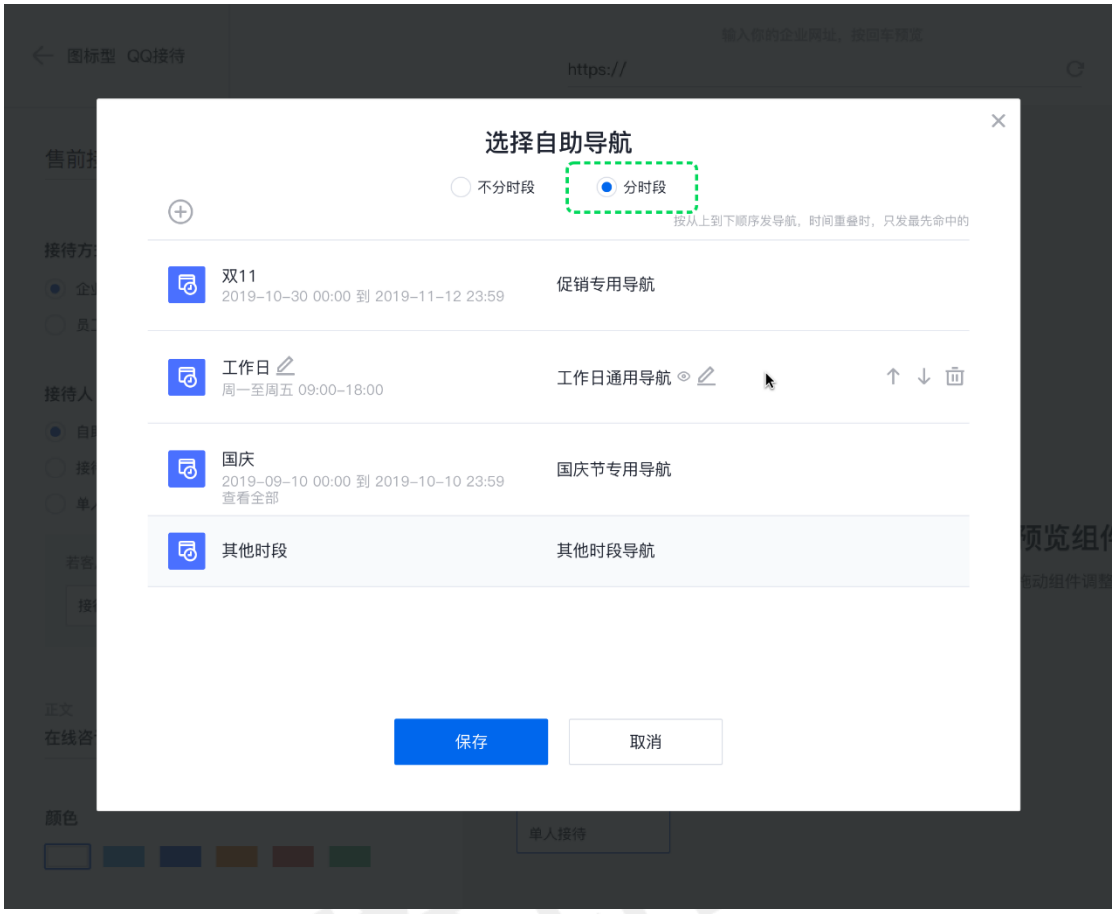
【不分时段】始终下发同一个导航

【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

（13）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：

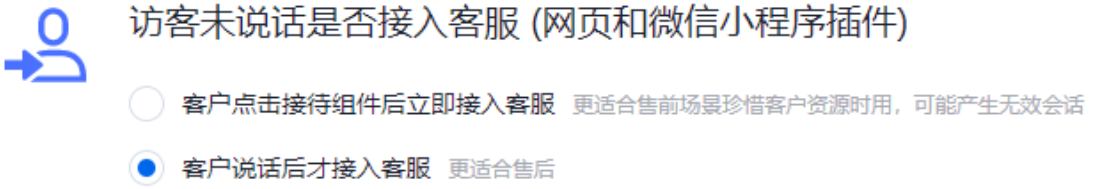
a. 接待上限设置

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（网页和微信小程序插件）

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；

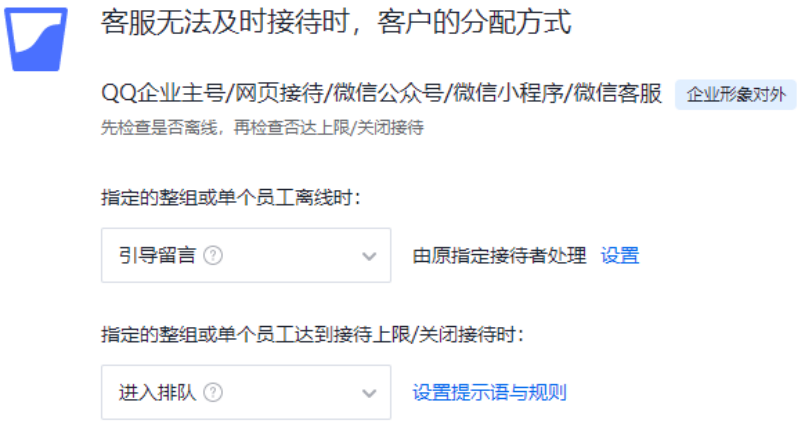
选择“客户说话后才接入客服”，更适合面对客户问题的售后场景。



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/微信客服**（企业形象对外）无法接待时。

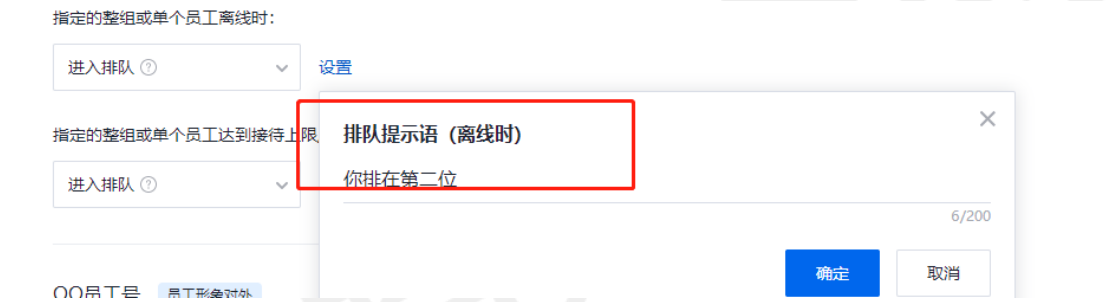


这种情况下，先检查是否离线。当指定的整组或单个员工离线时，可设置客户分配方式为引导留言/可进入排队/可告知客服不在线/可引导客服填写工单。

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。

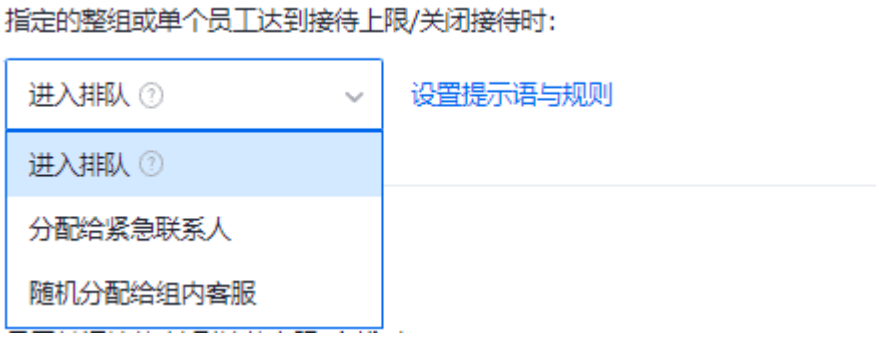
还可选择留言的处理人为原指定接待者或指定其他员工。

选择"**进入排队**"后，可提示排队提示语。



选择"**引导客户填写工单**"后，可设置提示语，工单模板，工单处理人。

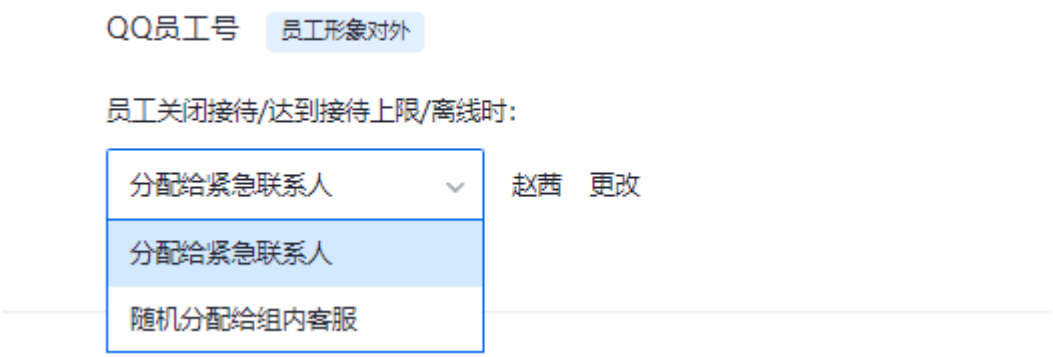
检查完离线状态后，再检查是否达到接待上限或是否关闭了接待。当指定的整租或单个员工达到接待上限/关闭接待时，可设置客户分配方式为进入排队/分配给紧急联系人/随机分配给组内客服。



选择“**进入排队**”后，可设置排队提示语、排队转留言和留言处理人。

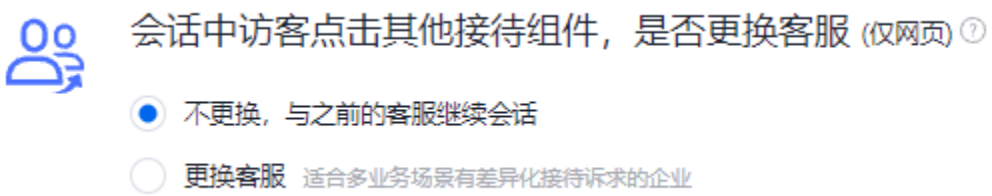
第二种，**QQ 员工号**（员工形象对外）无法接待。

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。



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。

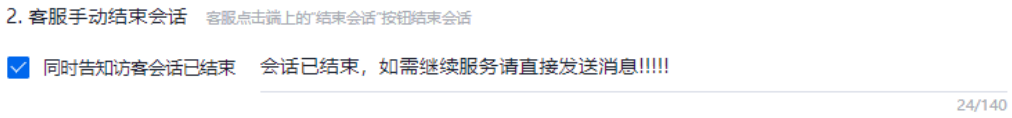


e. 结束会话设置

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。

客服手动结束会话场景下，可选择告知访客会话已结束。



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。

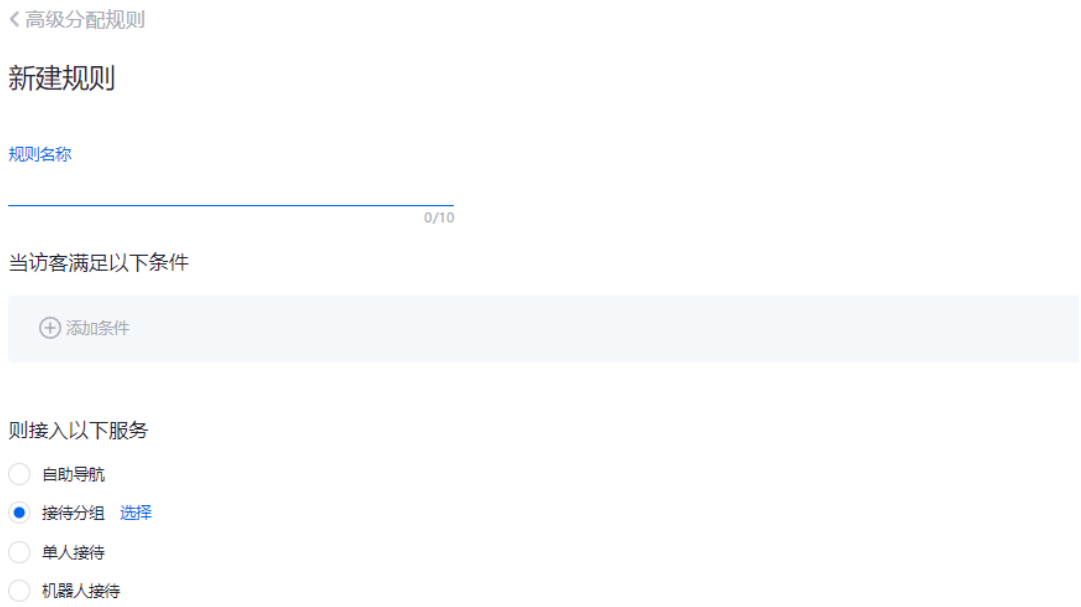
②高级分配规则

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

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。

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。



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。

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”。

（14）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。

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。

（15）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。

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。

（16）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。

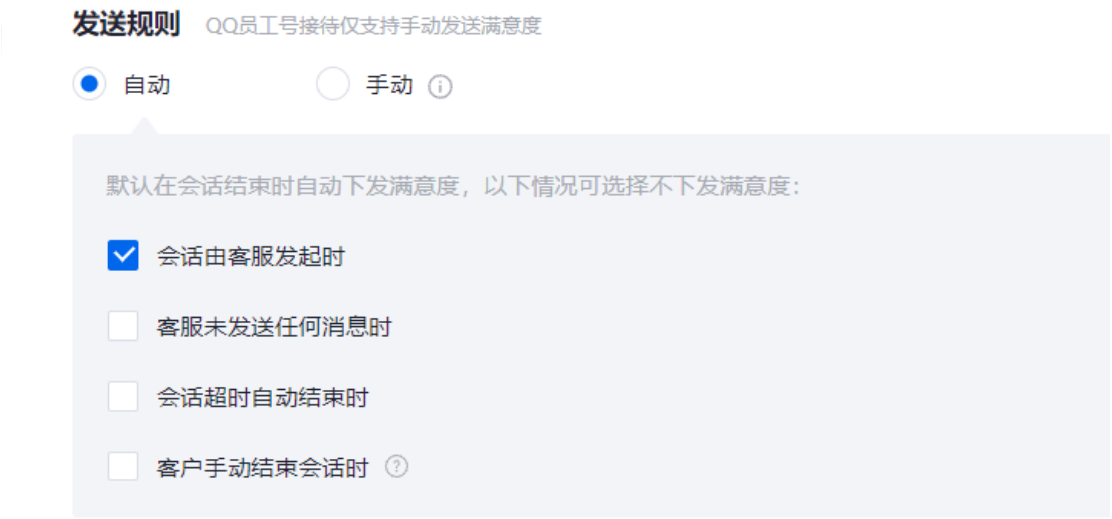
其中，满意度样式支持企业客户选择星星或者笑脸。评价分值及评价标签样式会随选择不同保持一致展示。

评价标签可自定义编辑、添加，或删除。

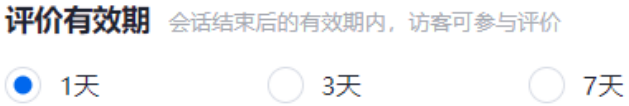
满意度评价自动回复可设置统一回复语或场景化回复语。

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。

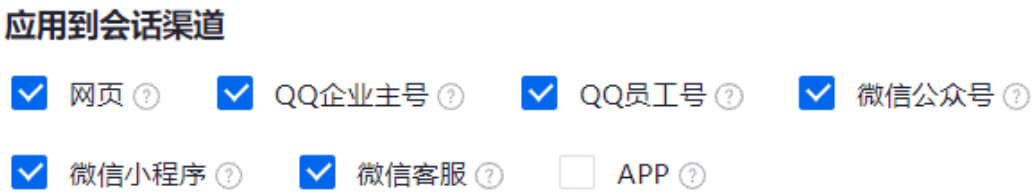
选择自动下发时，默认在会话结束时自动下发满意度，企业可勾选在会话由客服发起时/客服未发送任何消息时/会话超时自动结束时/客户手动结束会话时，不下发满意度。



可设置评价有效期为 1 天、3 天或 7 天。

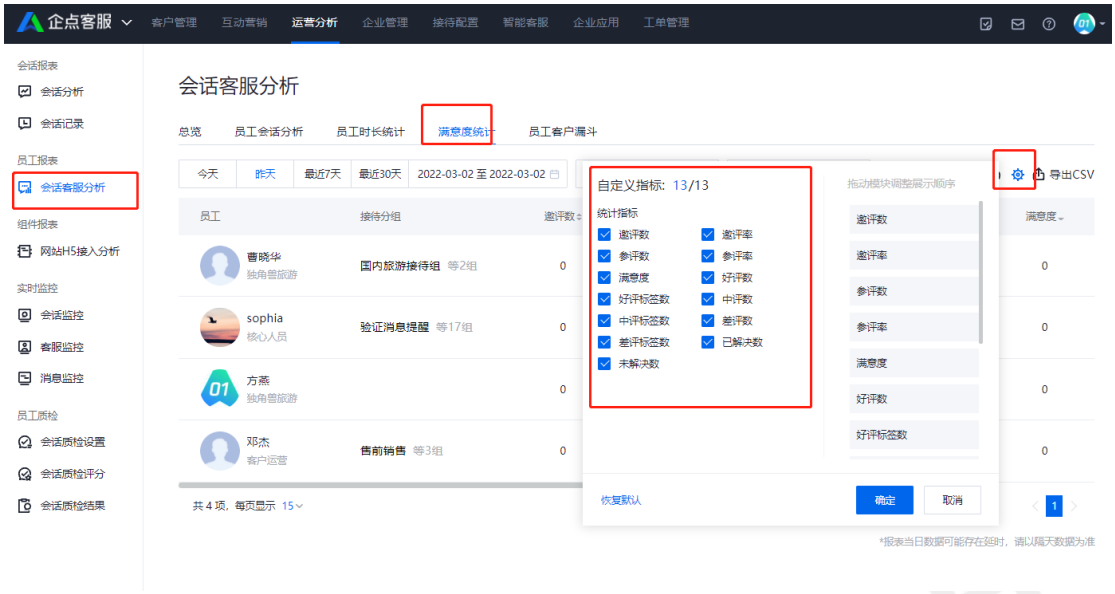


满意度调查规则进而应用在网页、QQ 企业主号、QQ 员工号、微信公众号、微信小程序、微信客服、APP 这几个会话渠道上。

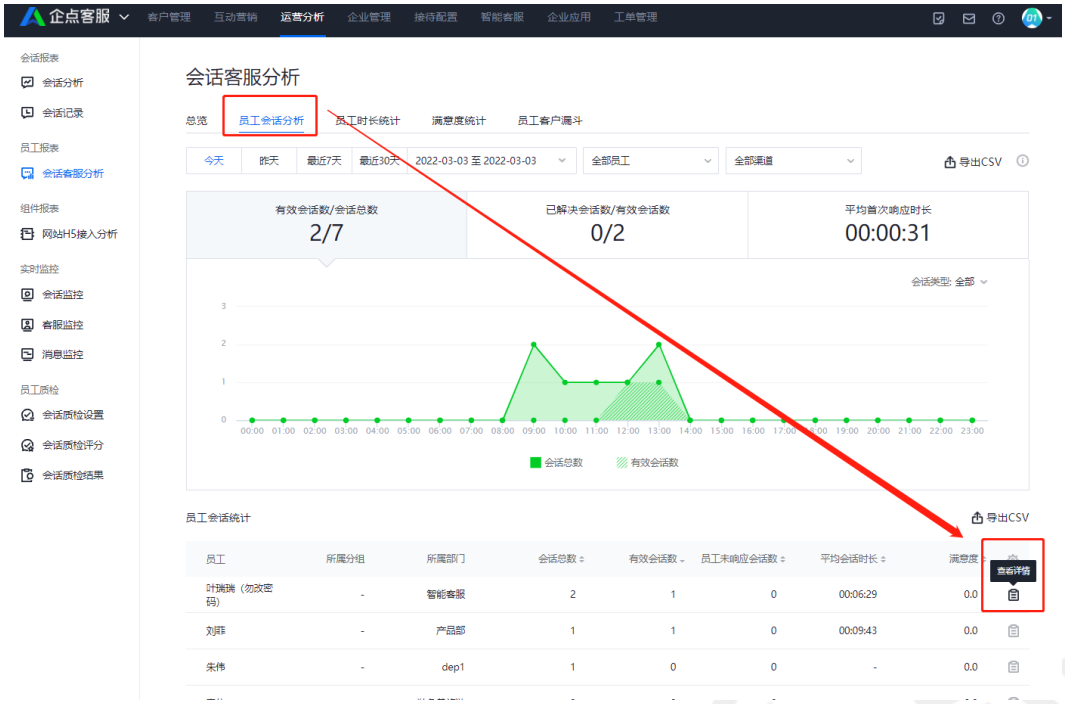


还可进行数据统计的设置。在【统计设置】中，支持自定义“好评”及“差评”的标准，默认当评价为满意及以上，该反馈统计为好评；当评价为一般及以下，该反馈统计为差评。所有满意度调查配置完成后点击保存，更改实时生效。

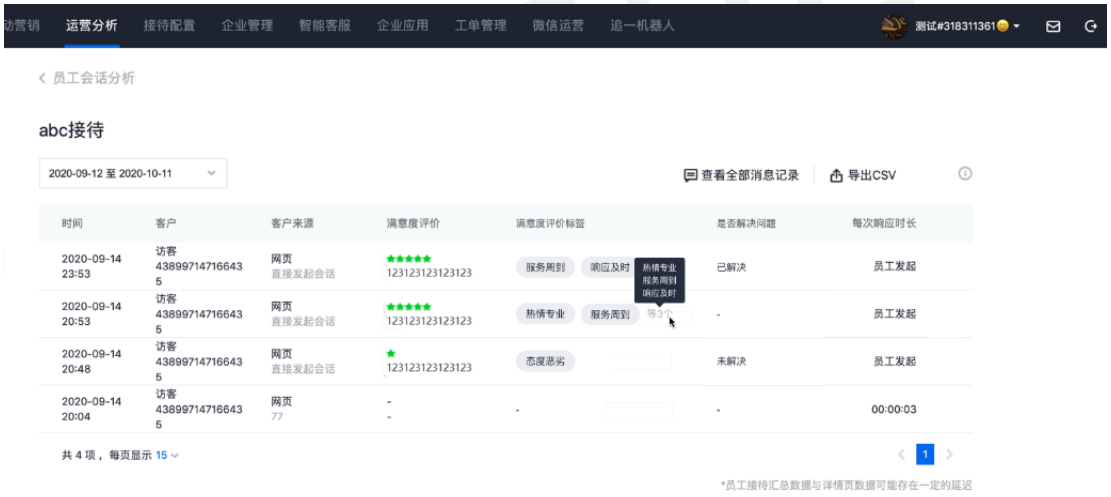
管理员在账户中心-【运营分析】-【会话客服分析】中，满意度统计页面可查看满意度统计各项数据，标签详情鼠标选中可预览，数据可导出。



【会话客服分析-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。



（17）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。

【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。

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。

（2）访客点击评价按钮，可主动进行满意度评价。

②QQ 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

移动端资料卡如下图

【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。

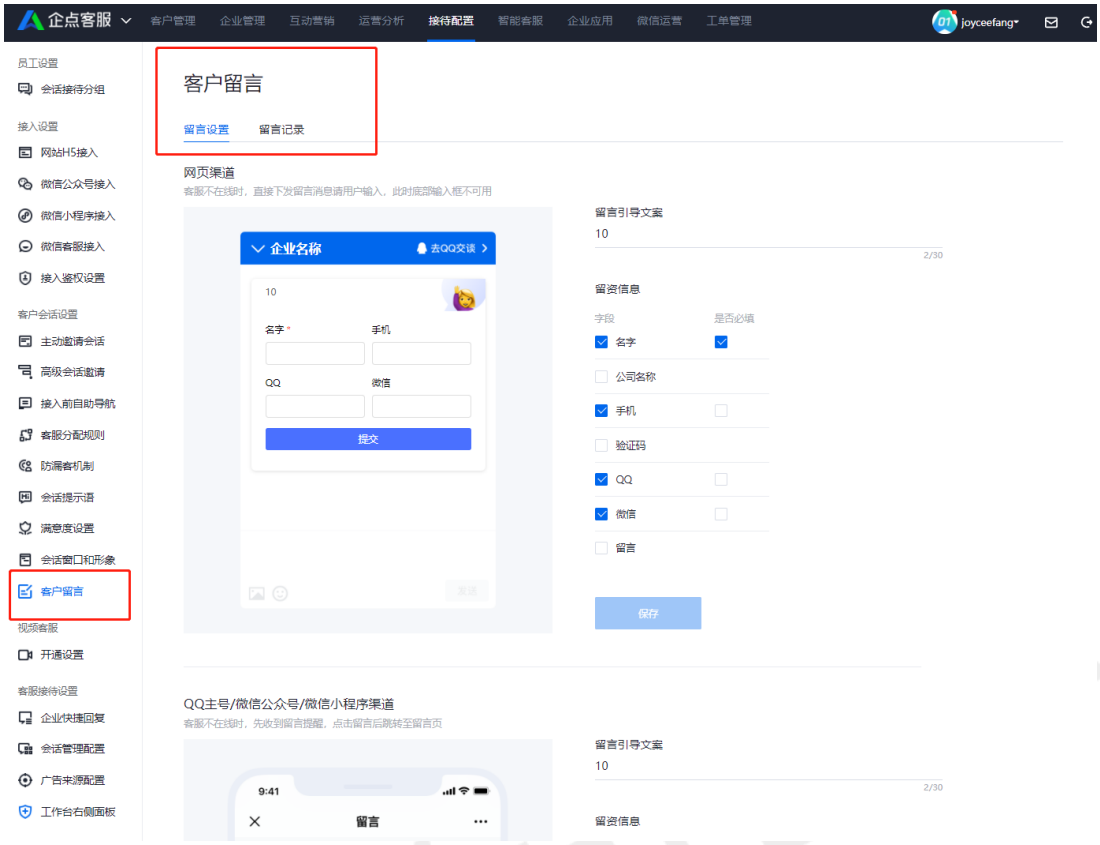
新增的形象将出现在客服形象列表中，并可进行编辑和删除。

(18) 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

【QQ 主号/微信公众号/微信小程序渠道/微信客服】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。

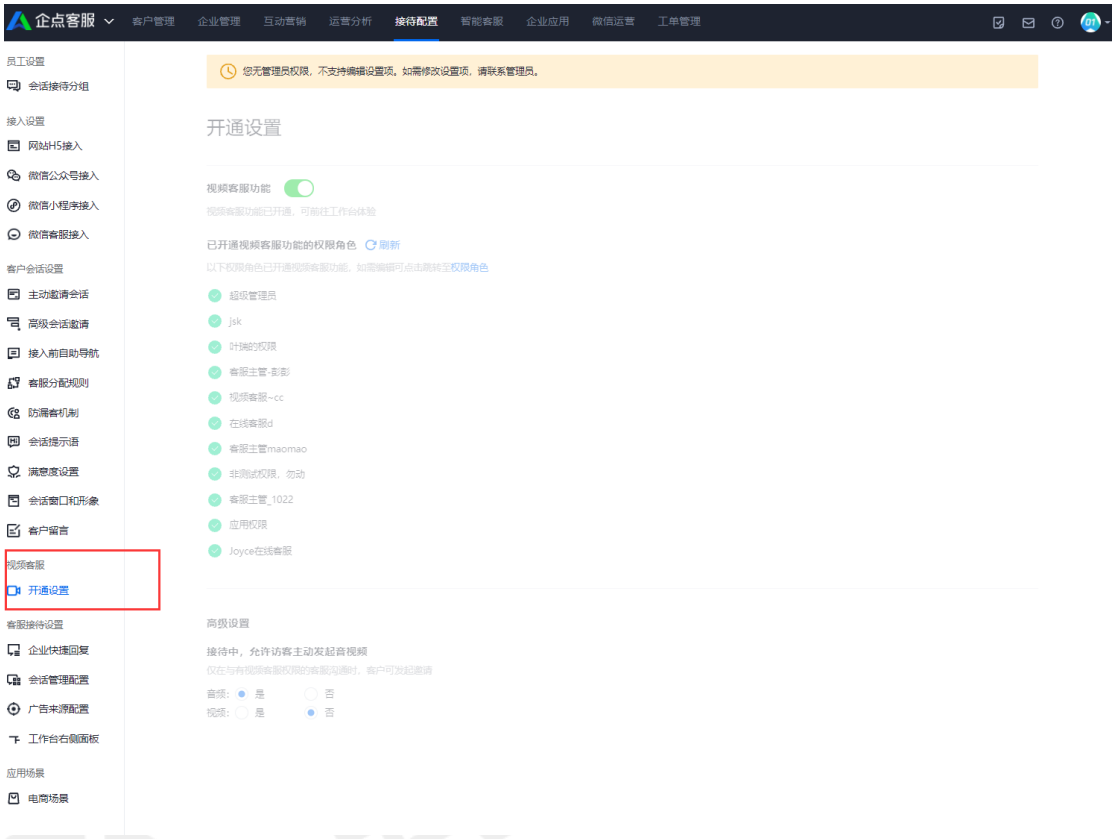
②管理留言记录

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。

视频客服

（19）视频客服开通设置

此功能需要管理员权限才可设置。(未开通的话请用具有超级管理员权限角色的工号去开通)



客服接待设置

（20）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；

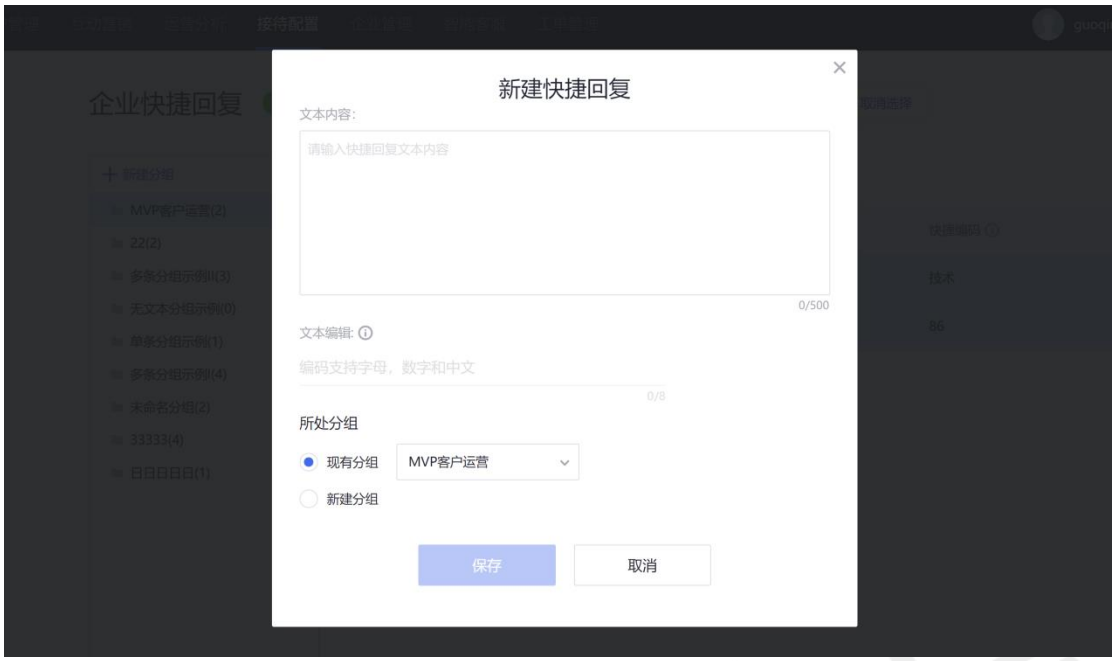
6-删除所选回复内容；

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：

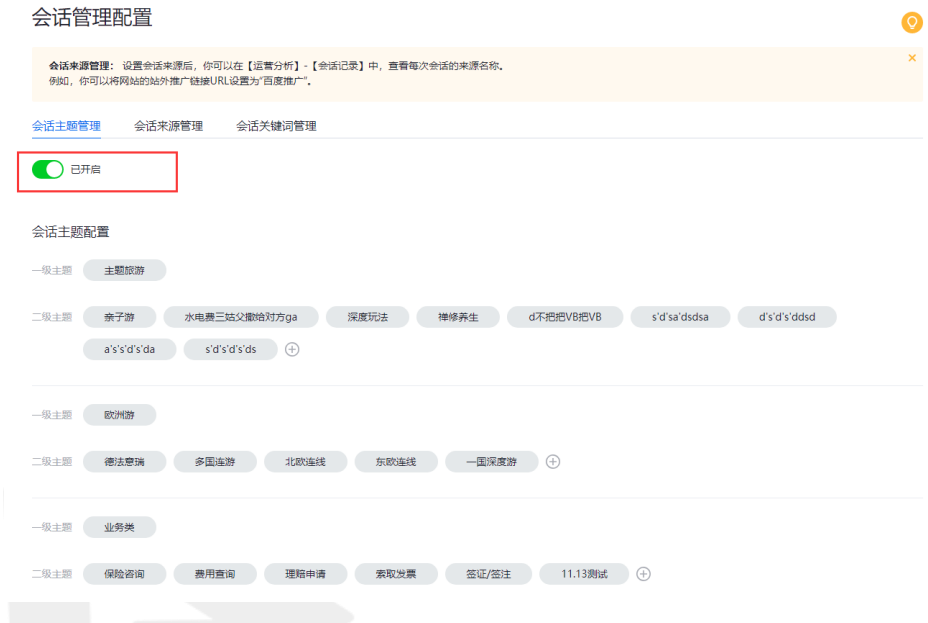
同时也支持客服在右侧的快捷回复栏中，直接双击回复内容进行输入，提升客服人员的接待效率。

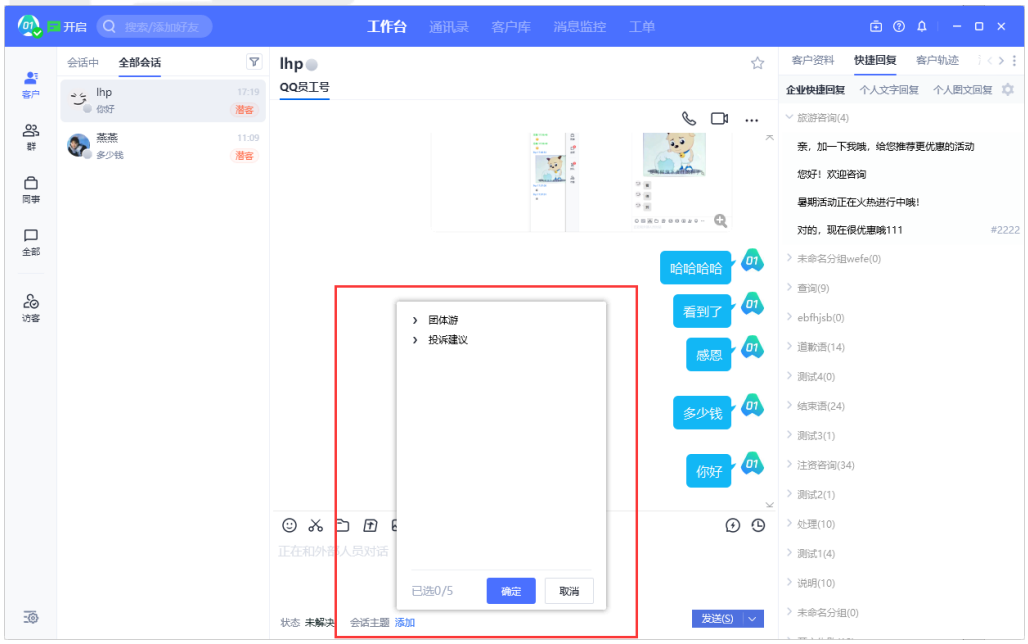
（21）会话管理配置

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】

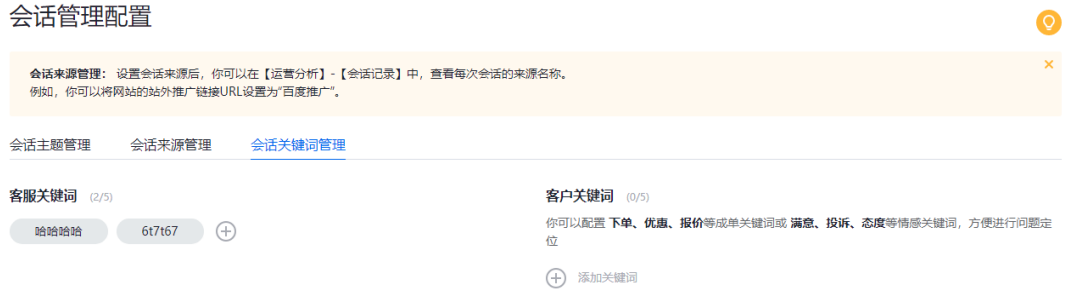
企点客服支持自动识别访客来源。若企业有特殊需求，比如需要设置某些网页来源的名称，则可至本页面设置会话来源。

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。

（22）广告来源配置

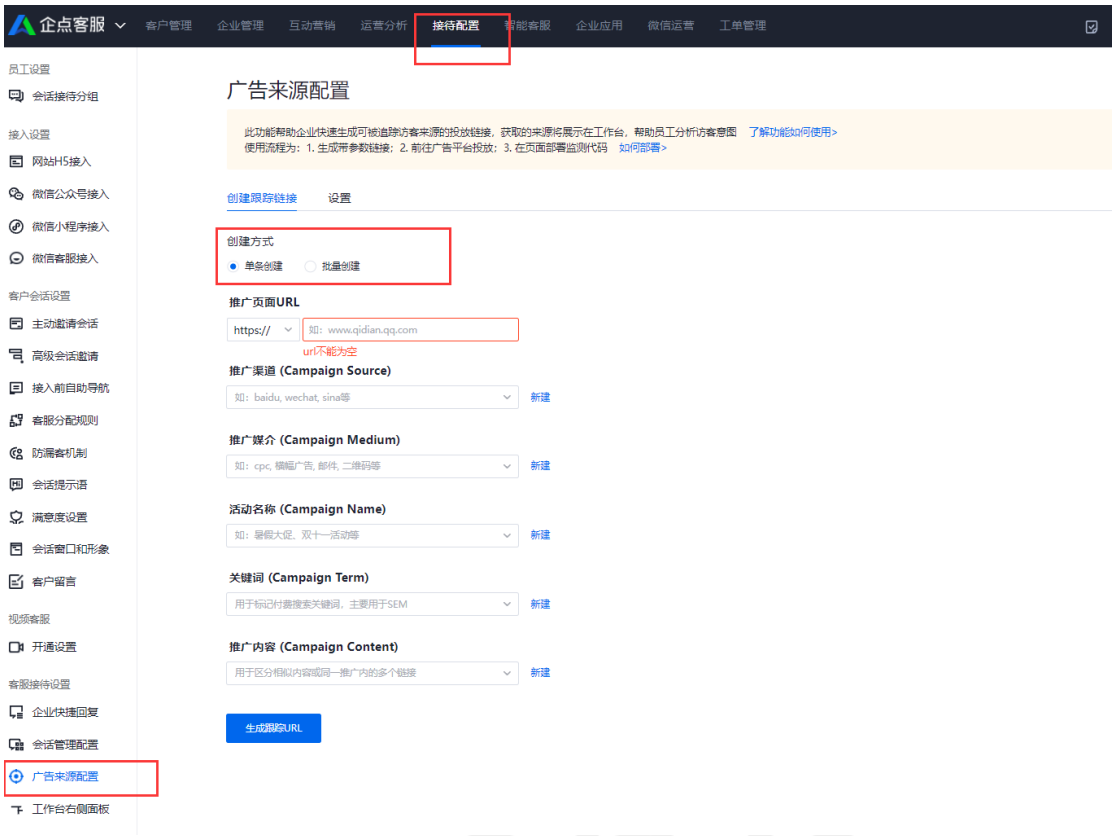
此功能帮助企业快速生成可被追踪访客来源的投放链接，获取的来源将展示在工作台，帮助员工分析访客意图。

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

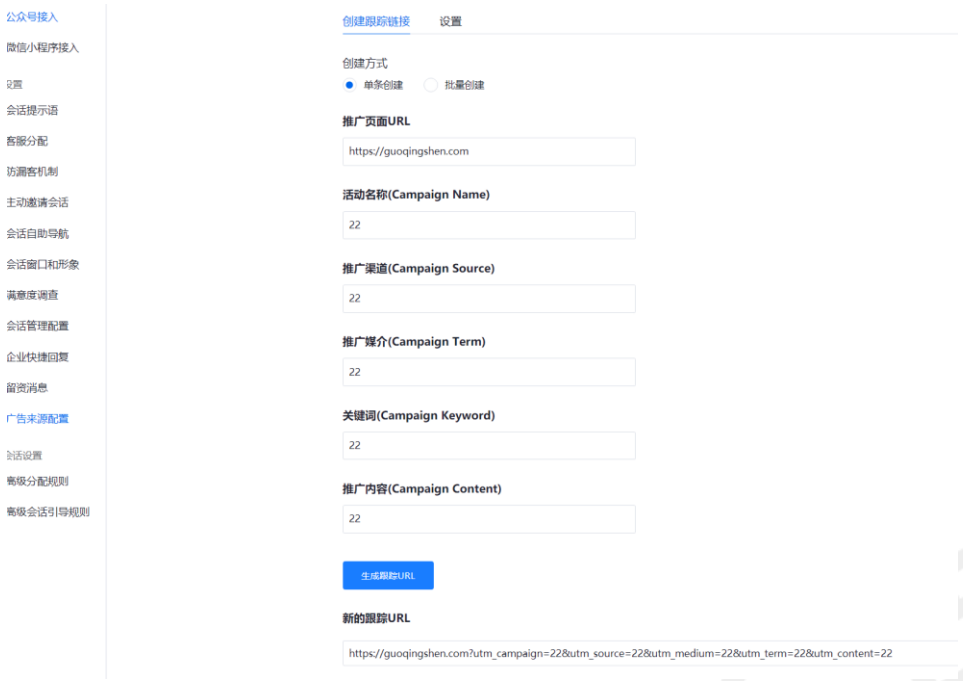
管理员可以在账户中心-【接待配置】-【广告来源配置】中，单条或批量创建推广页面 URL。

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。



（23）相关常见问题

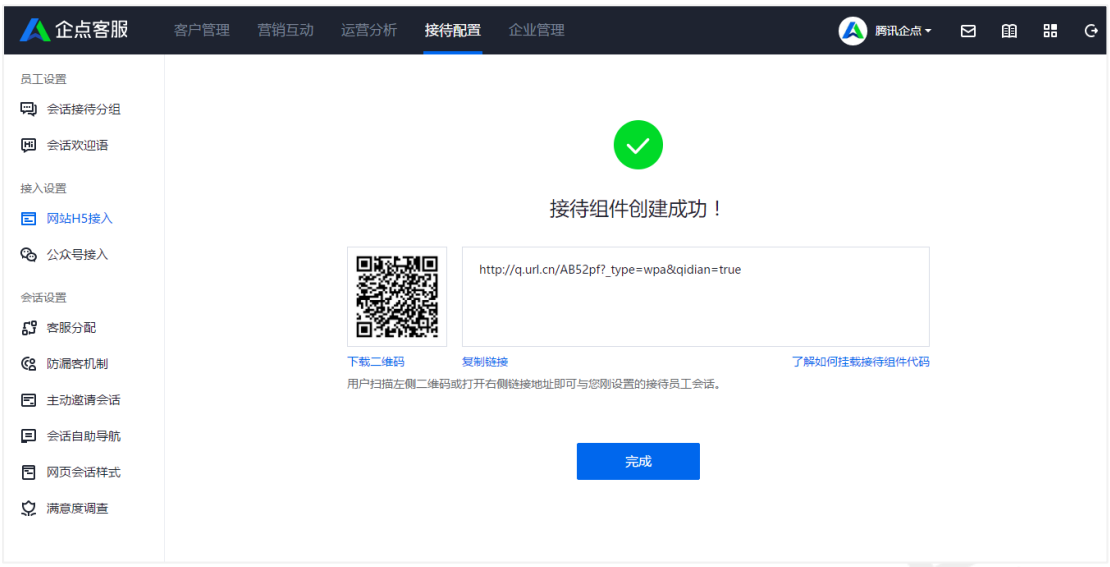
Q1：挂载接待组件有什么限制?

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？

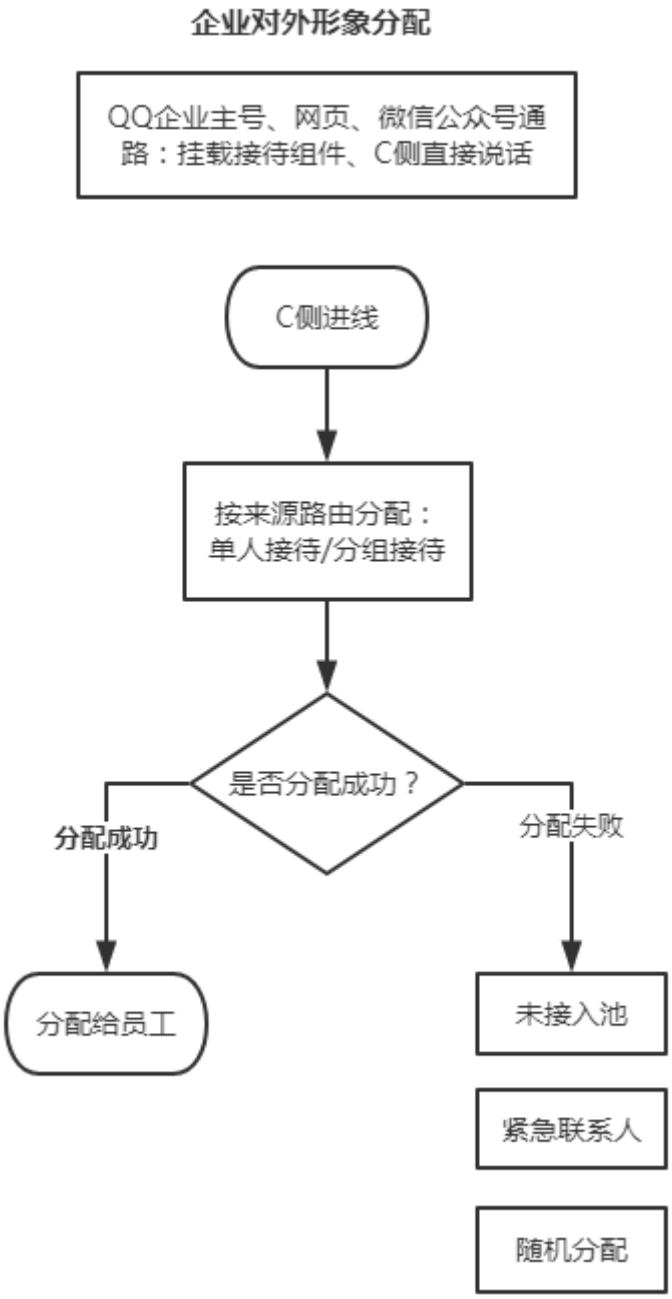
A：目前自动邀请只适用于挂载了网页接待组件的页面，并且链接形式的网页接待组件不会弹出自动邀请。

Web、H5 的会话邀请窗口如下图所示：

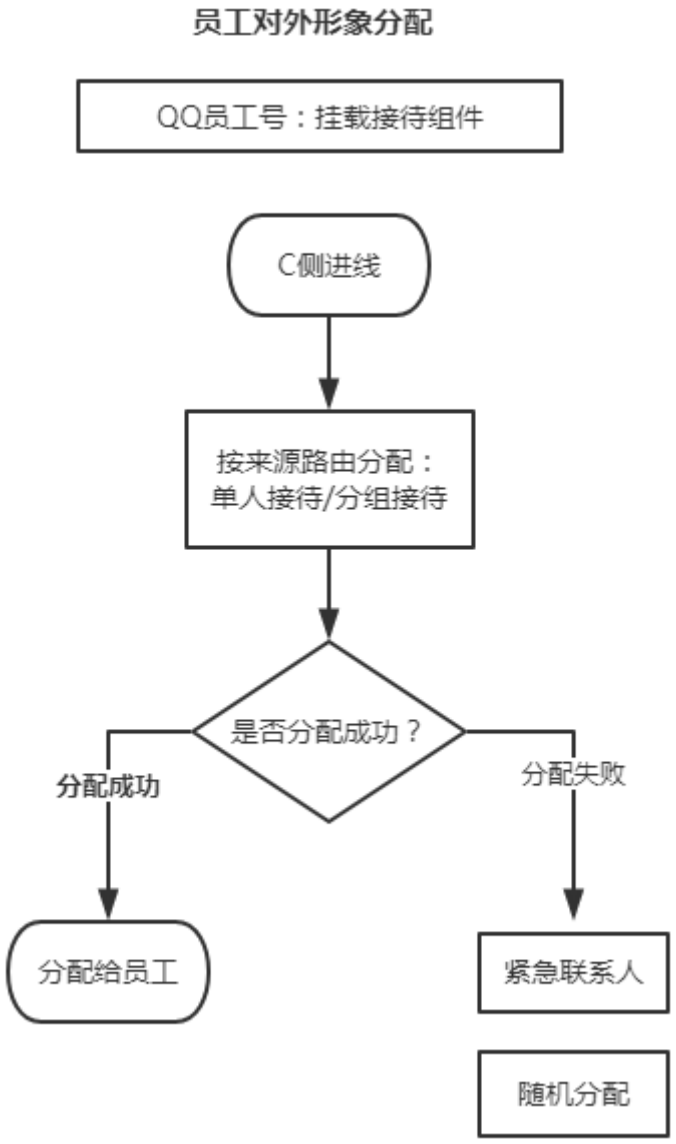
Q5：企点的接待规则是怎样的?

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：



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

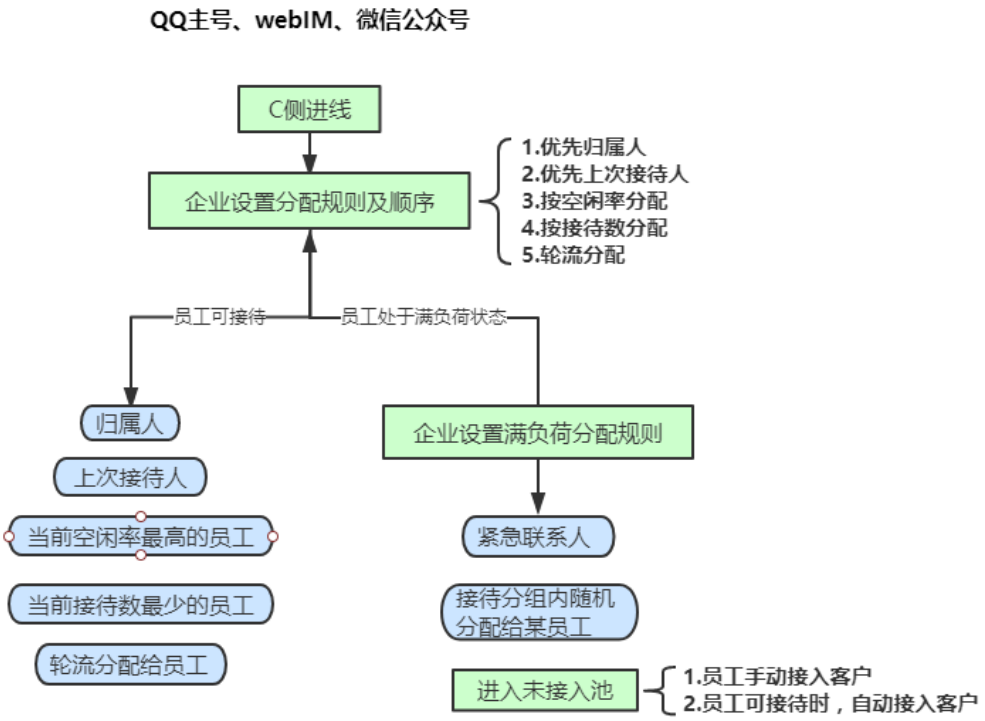
当员工关闭新客接入、员工离线或员工达到接待上限时，可设置“满负荷分配规则”，包括“紧急接待人”、“进入未接入池”以及“接待分组内随机分配”。

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

5. 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。

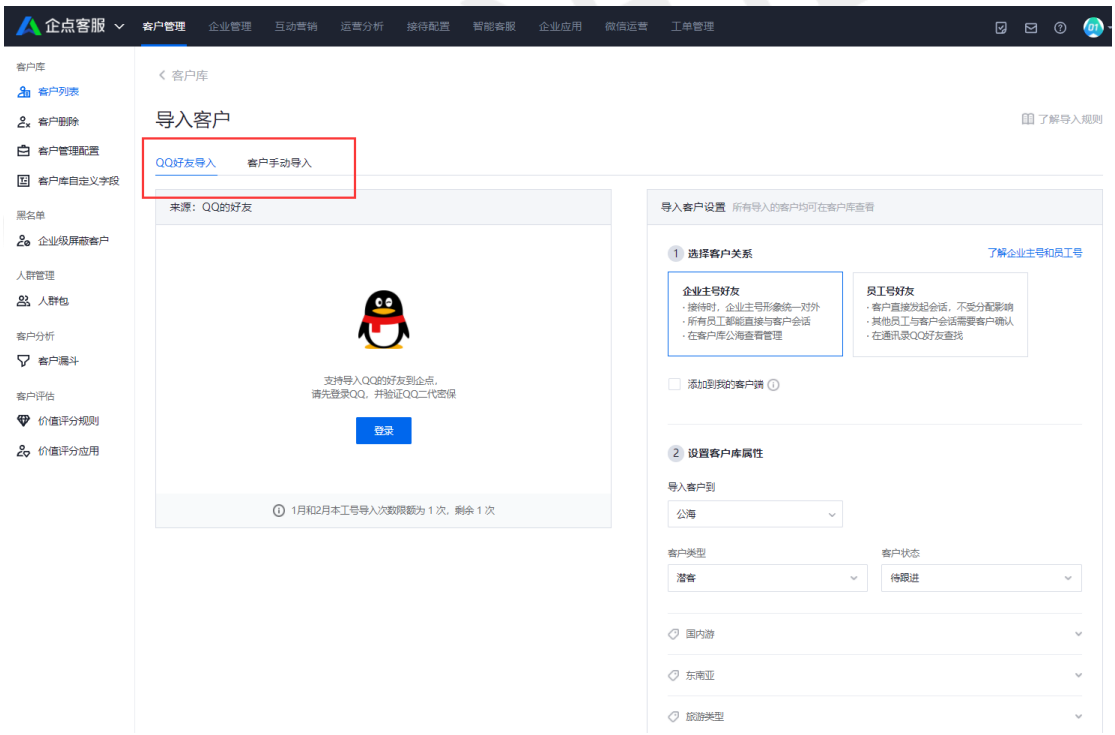
（1）客户列表

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

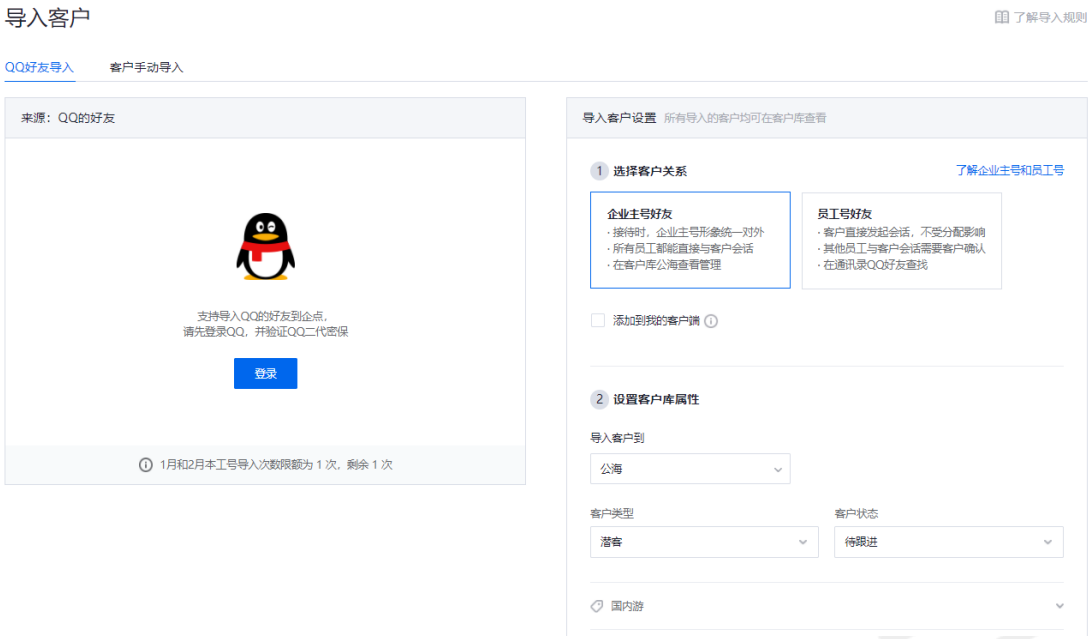
点击【客户列表】页面左上角，即可打开“导入客户”页面。在本页面，可以进行“导入客户设置”及客户资料的统一管理。

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。



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

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

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）

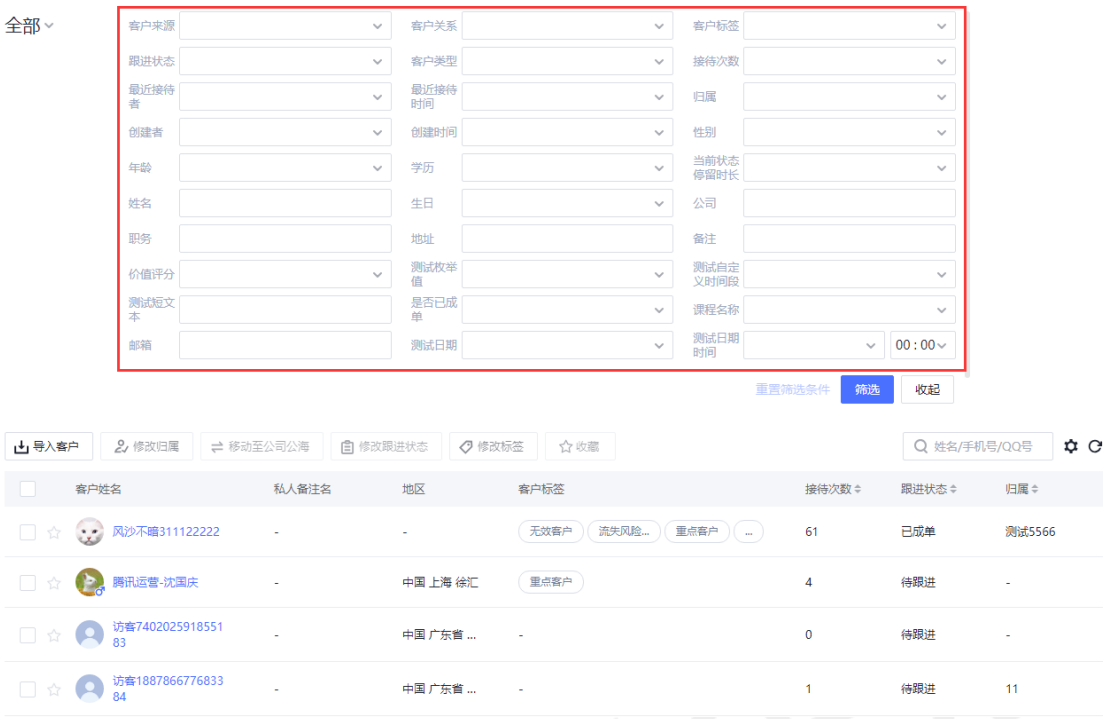
② 客户筛选

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。

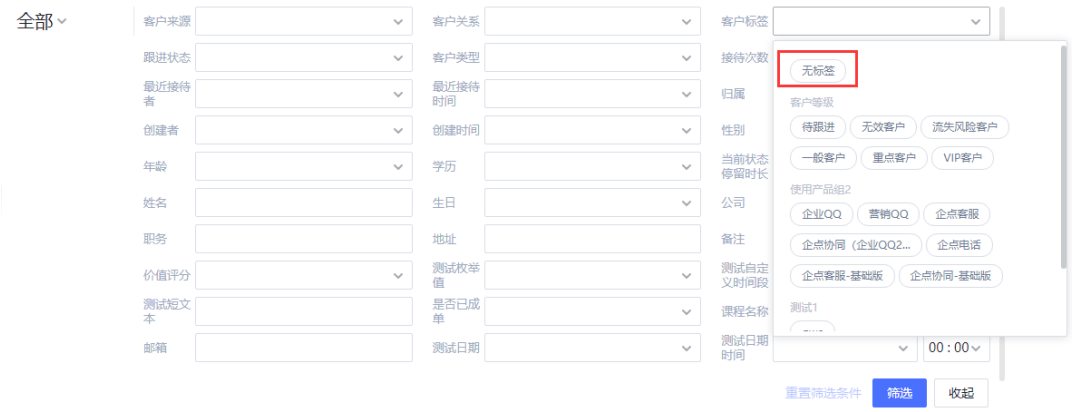
“自定义视图”需要至【客户管理-客户列表】页面，点击右上角设置的 icon，点击“视图管理”进行自定义。

筛选功能还可以选择【更多】选项，勾选更多维度：

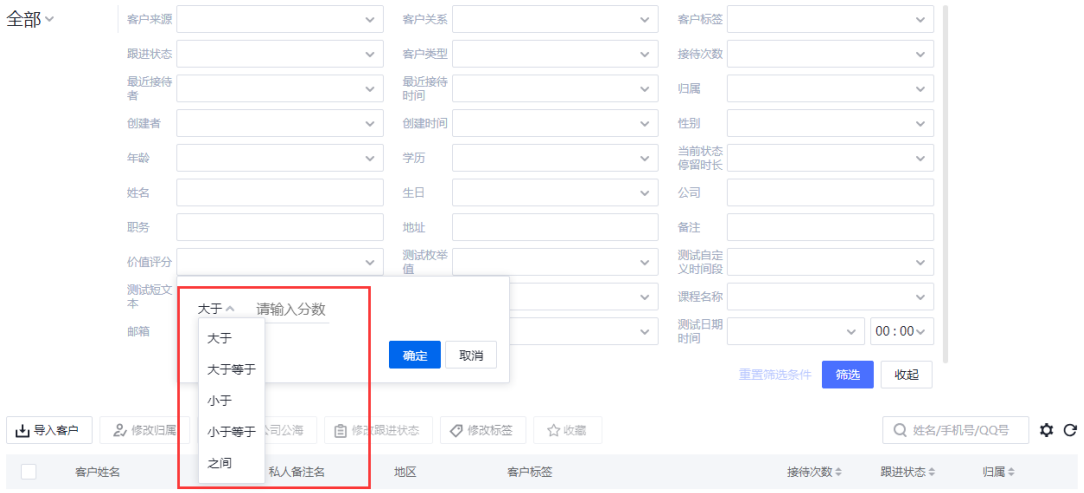
支持多维度客户筛选，可从客户来源、跟进状态、客户标签、归属（归属员工/归属团队）、客户关系、接待情况、客户类型等各个方面筛选客户：



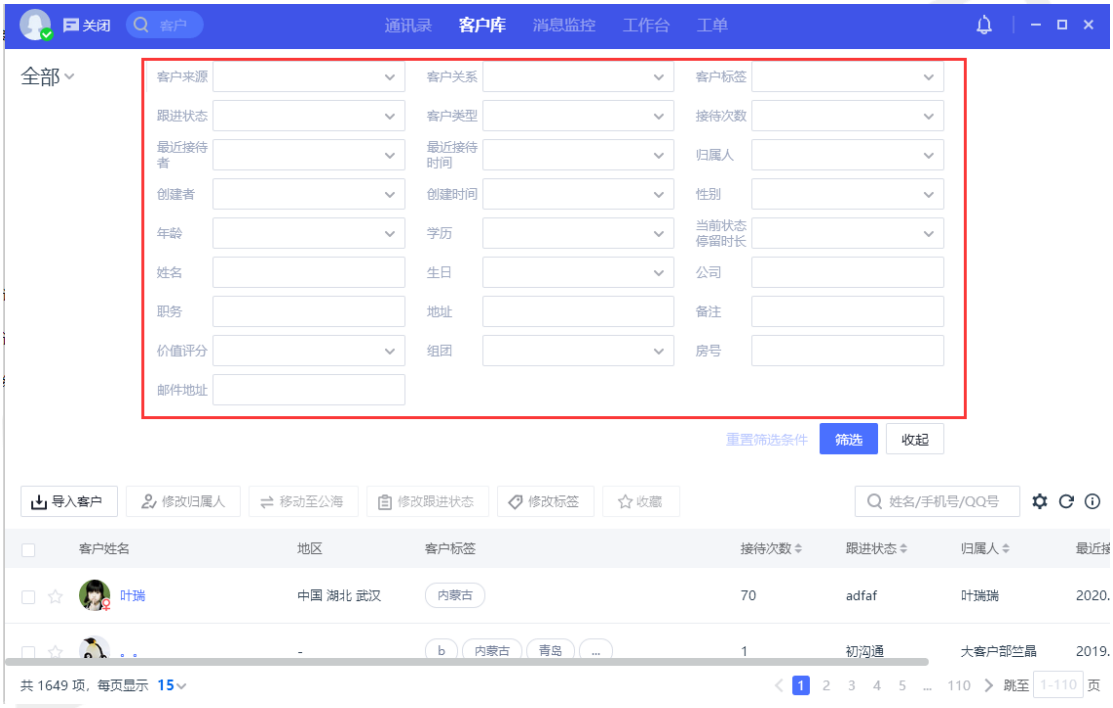
其中，客户标签筛选栏支持对“无标签”客户的筛选；



价值评分筛选栏可对客户分值区间进行筛选；

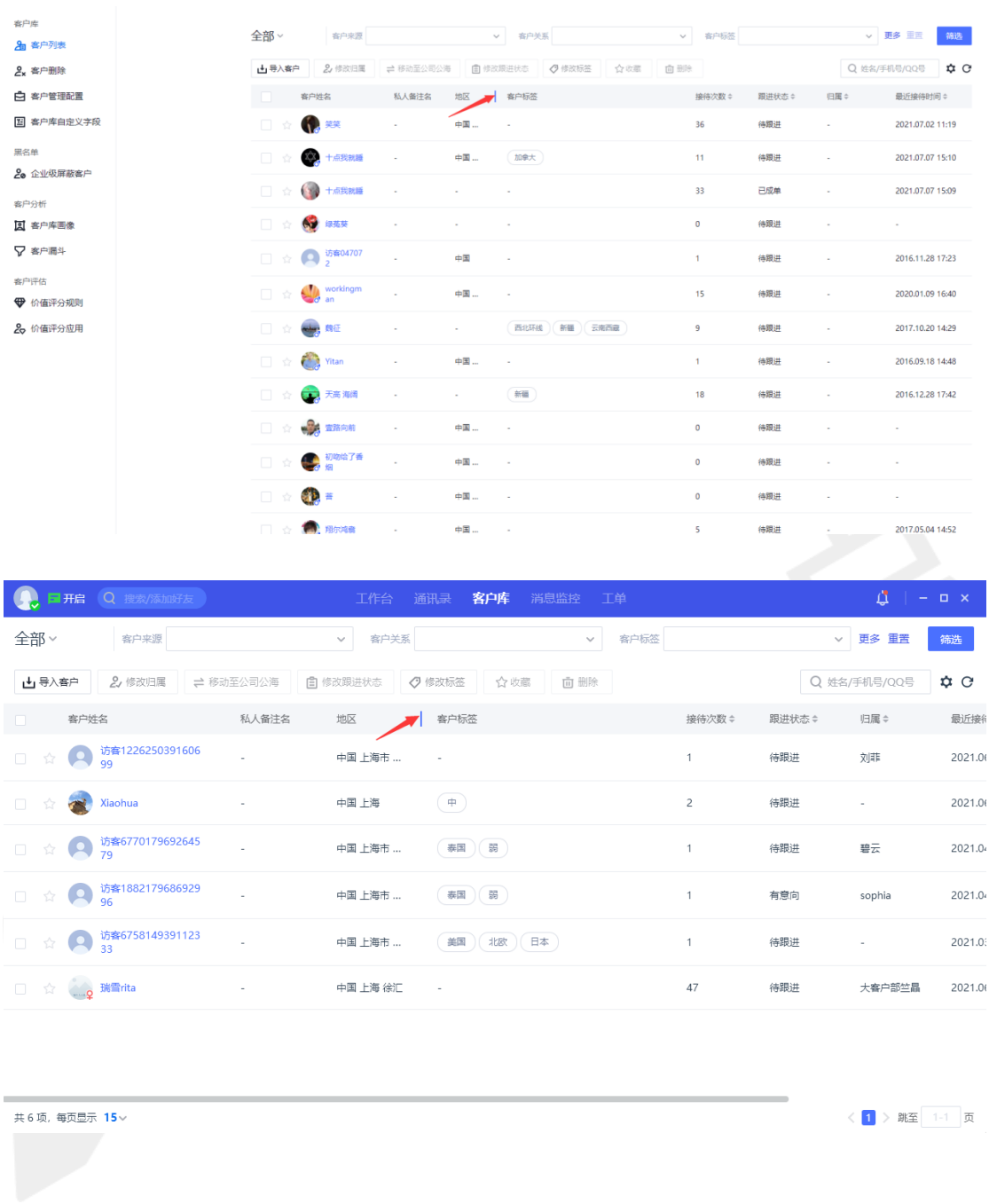


工作台处页可以对客户库自定义字段进行筛选。

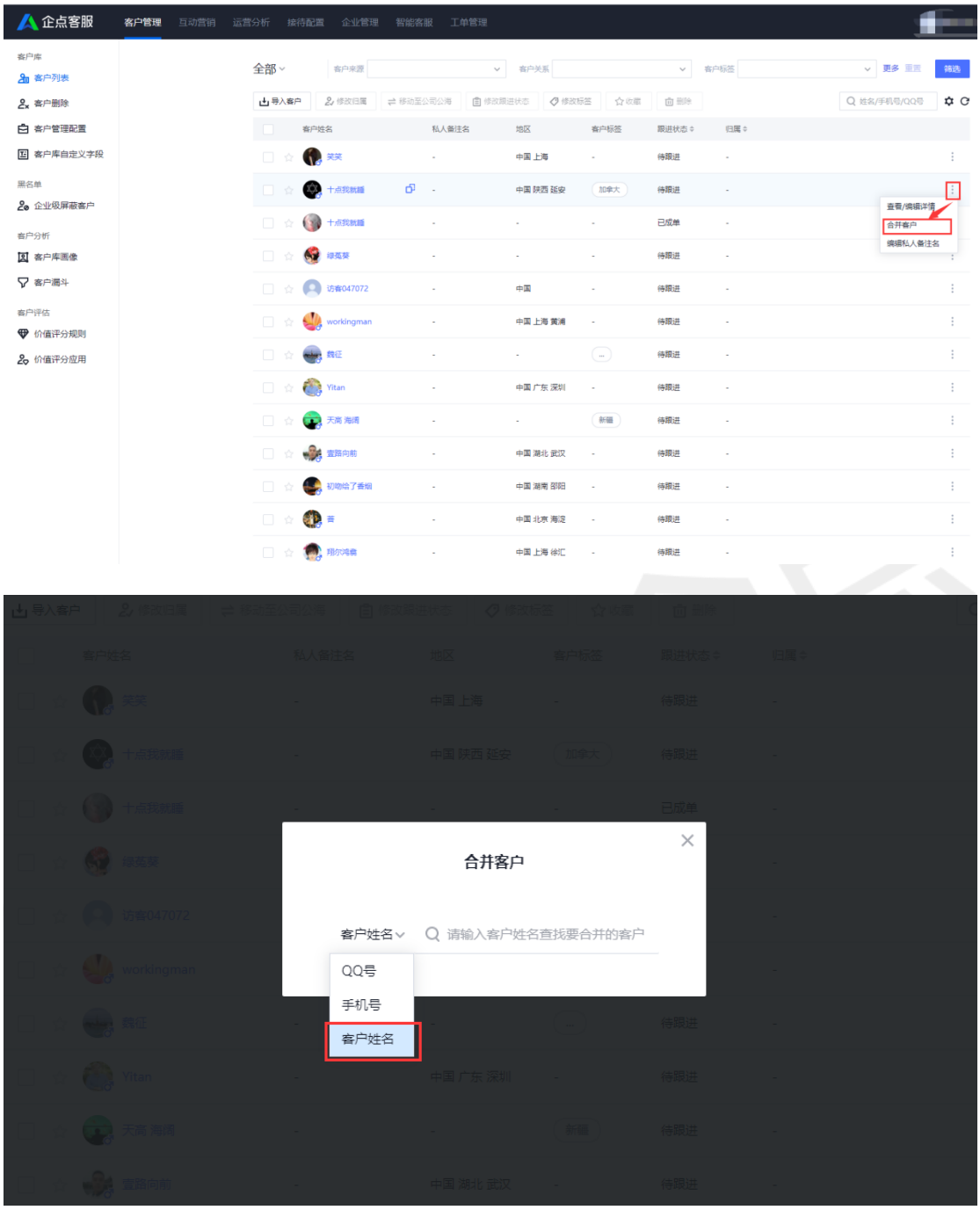


工作台也支持客户库高级筛选。

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。

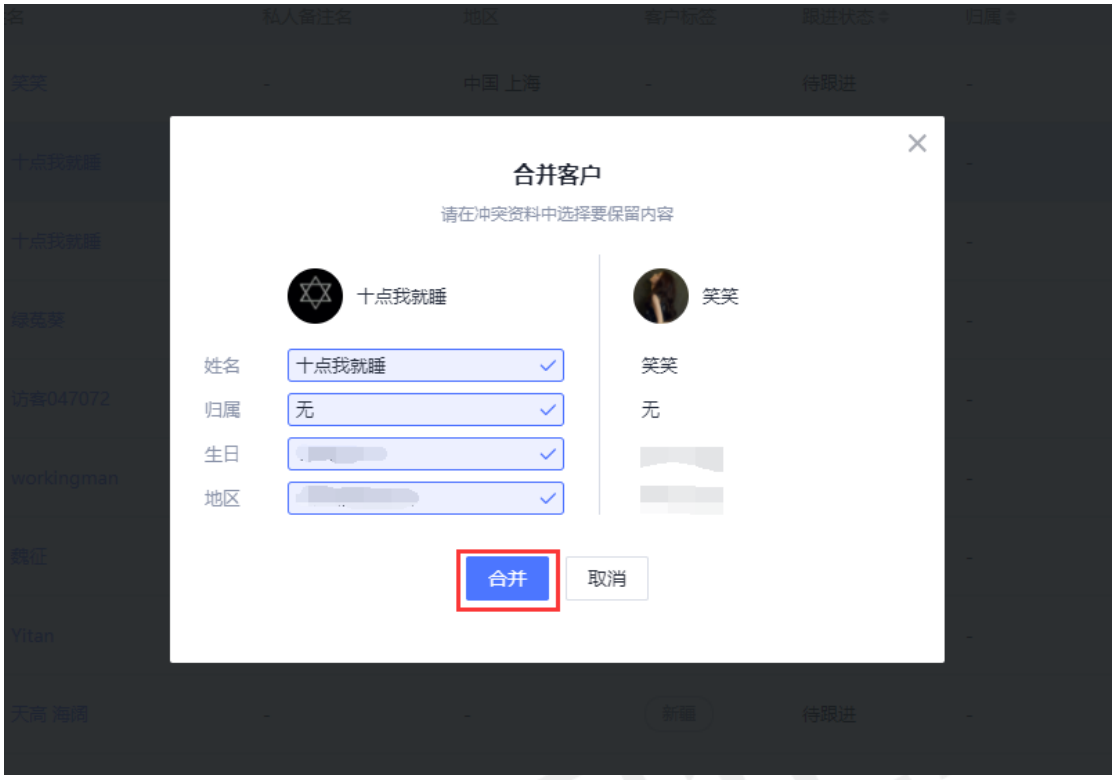


手动合并客户时支持搜索客户库姓名，再进行下一步合并。


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
导入客户
客户姓名
私人备注名
地区
客户标签
跟进状态
归属
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

合并客户
客户姓名
笑笑

合并客户
客户姓名
笑笑
笑笑
笑笑
来源
QQ-QQ接待
归属
无
状态
待跟进
地区
上海
创建
笑笑
去合并

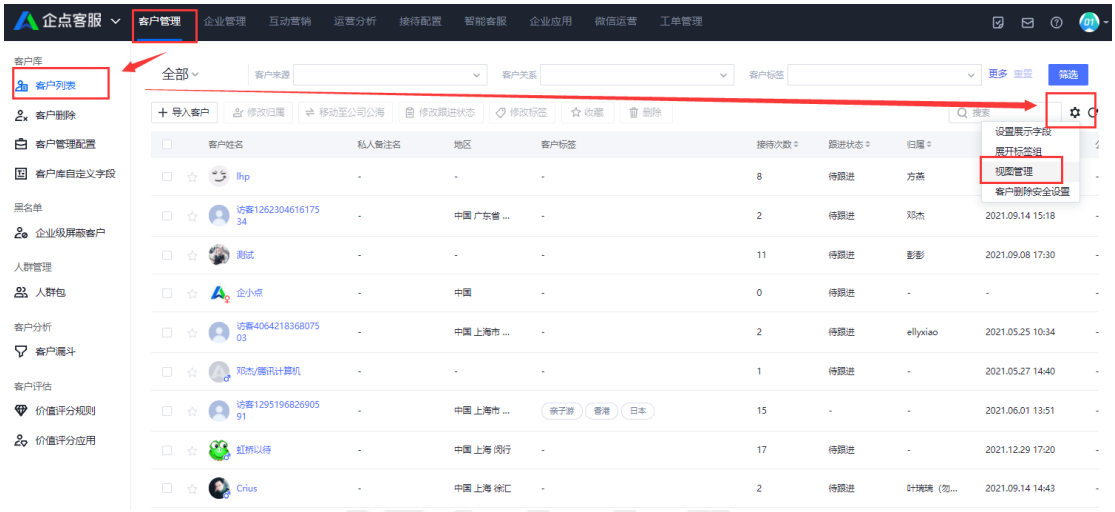


当姓名匹配到多个账号时，需要选择合并其中哪一个账号。

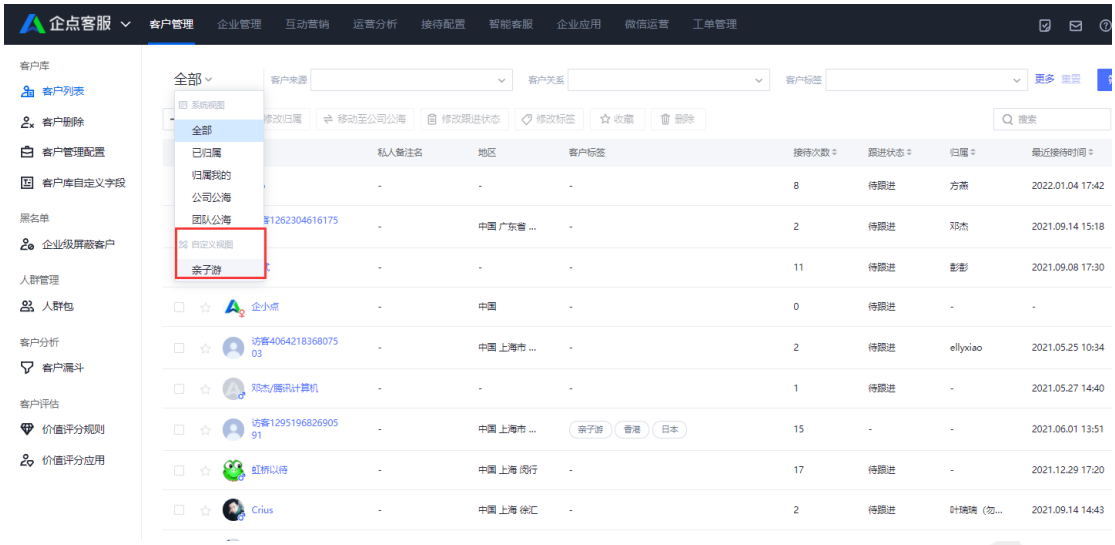
③ 自定义视图

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。



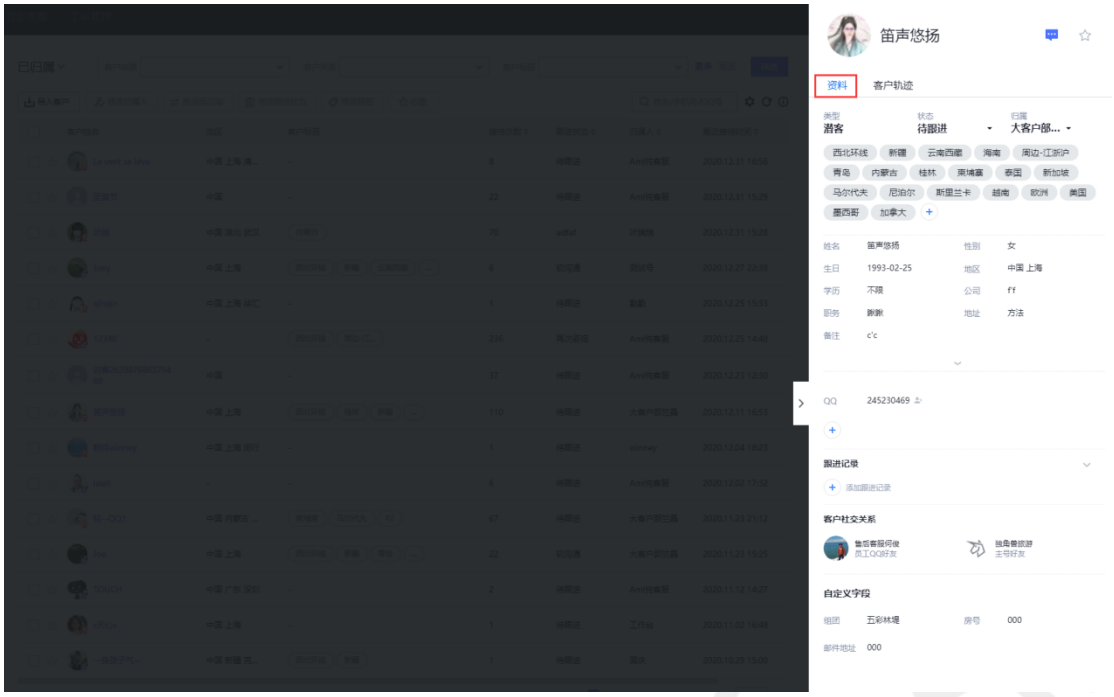
*员工单个归属上限和客户库容量相同，当员工的归属上限突破 2000 人时，仍然可以设置归属，但客户不会出现在客户端“我的客户”列表展示中。

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。

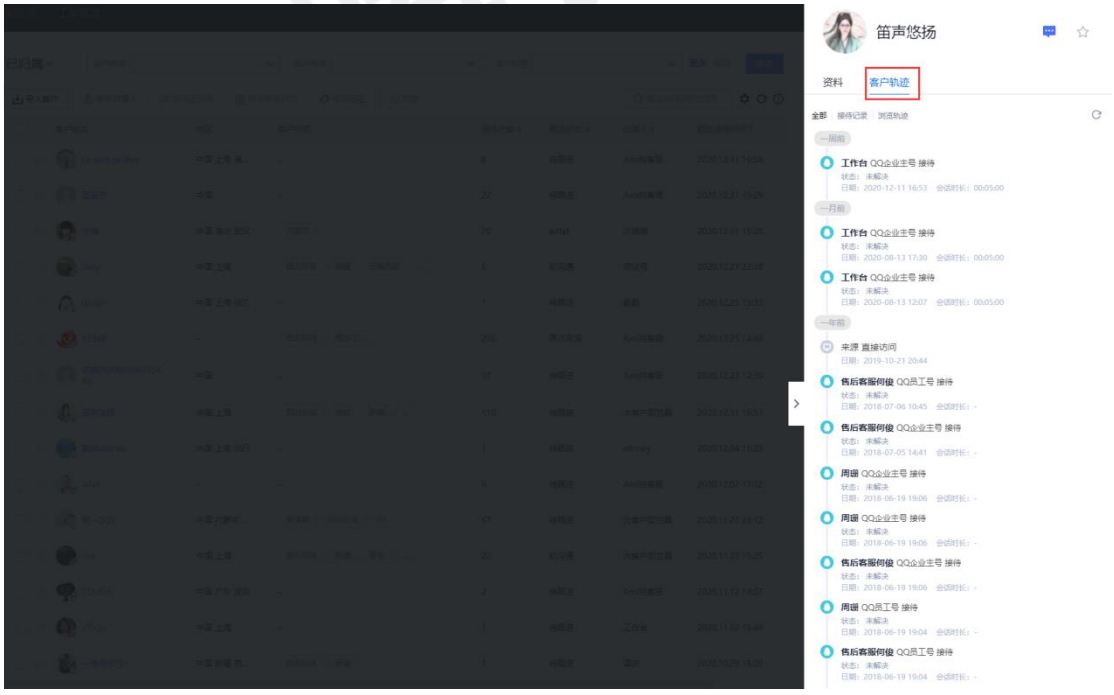
上方显示客户头像、昵称和来源，可编辑客户状态、类型、归属人、标签、身份信息、联系方式，可添加客户跟进记录及客户自定义字段。

也可点击发起会话或收藏该客户。



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。

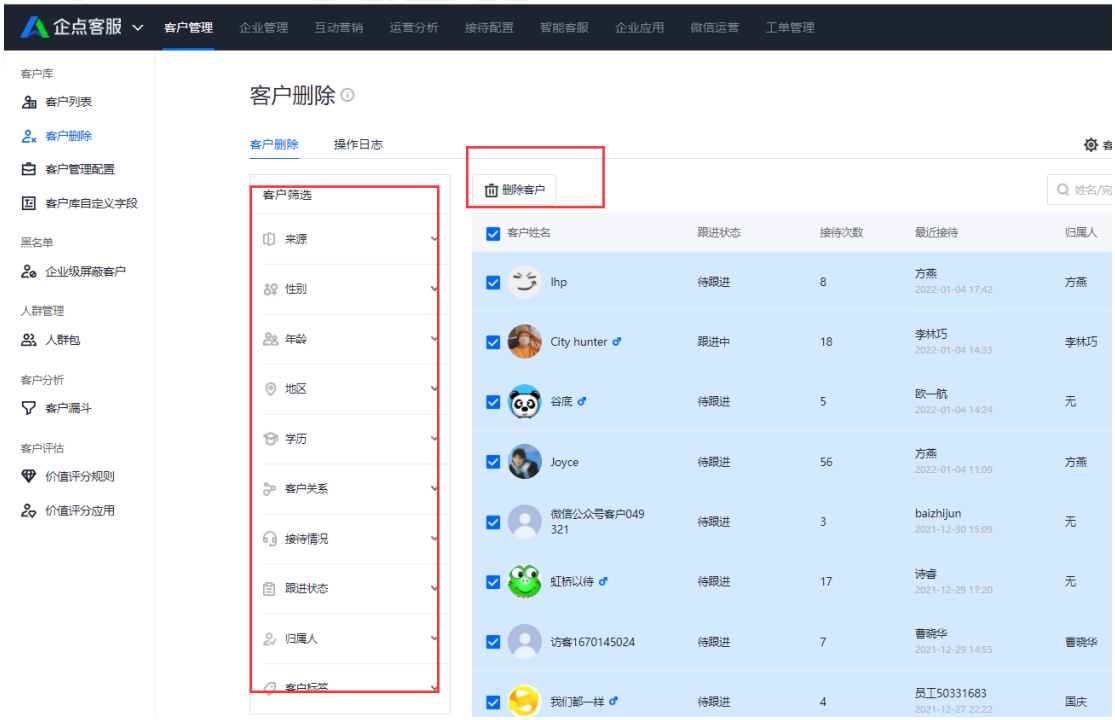


⑥ 其他功能

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、发送短信等功能选项，便于用户一键批量操作，提升操作效率。

（2）客户删除

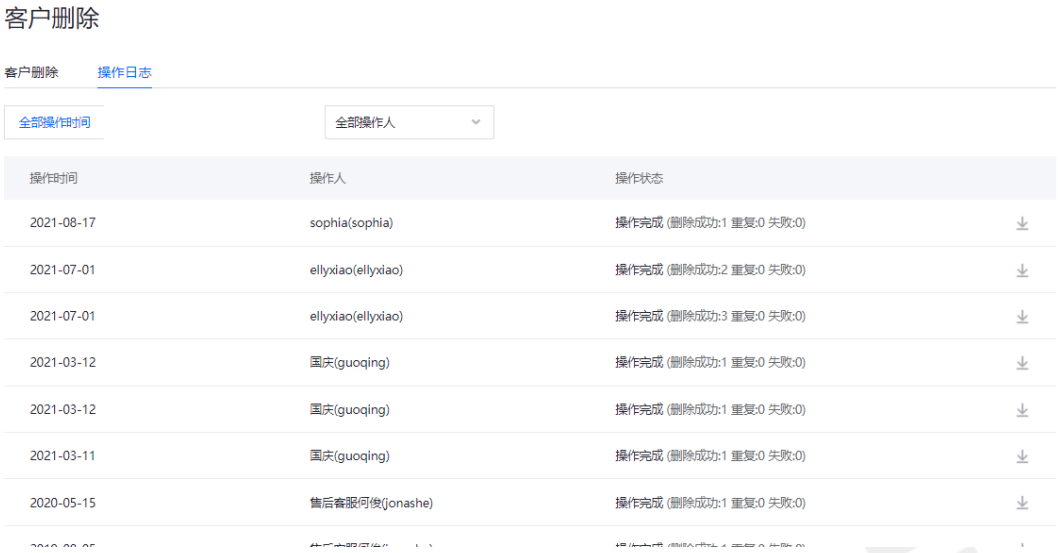
为避免无效客户占用客户容量的情况，企点客服系统提供客户删除的功能。系统支持用户多维度筛选客户，再进行一键删除。



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。

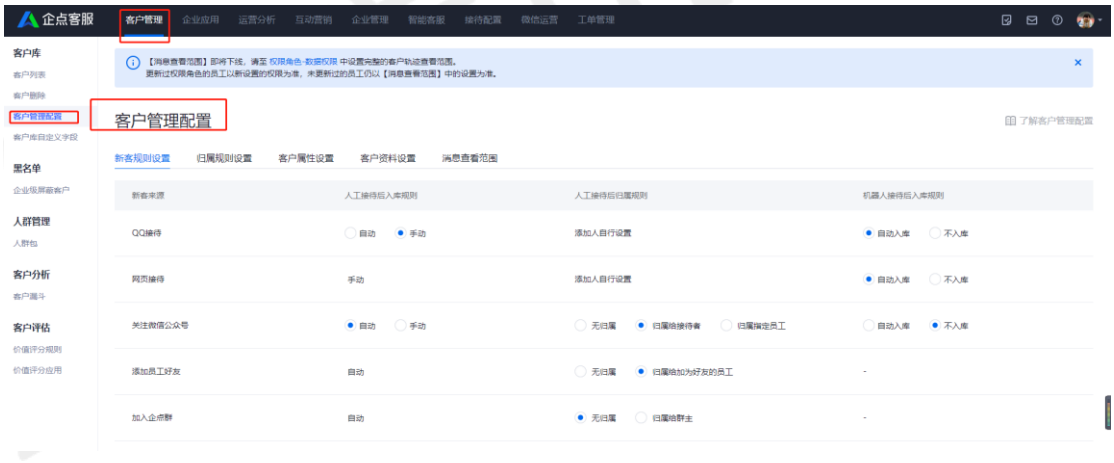
为防止误删的情况，还支持客户删除安全设置。在删除客户时，发送手机验证码验证。

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。



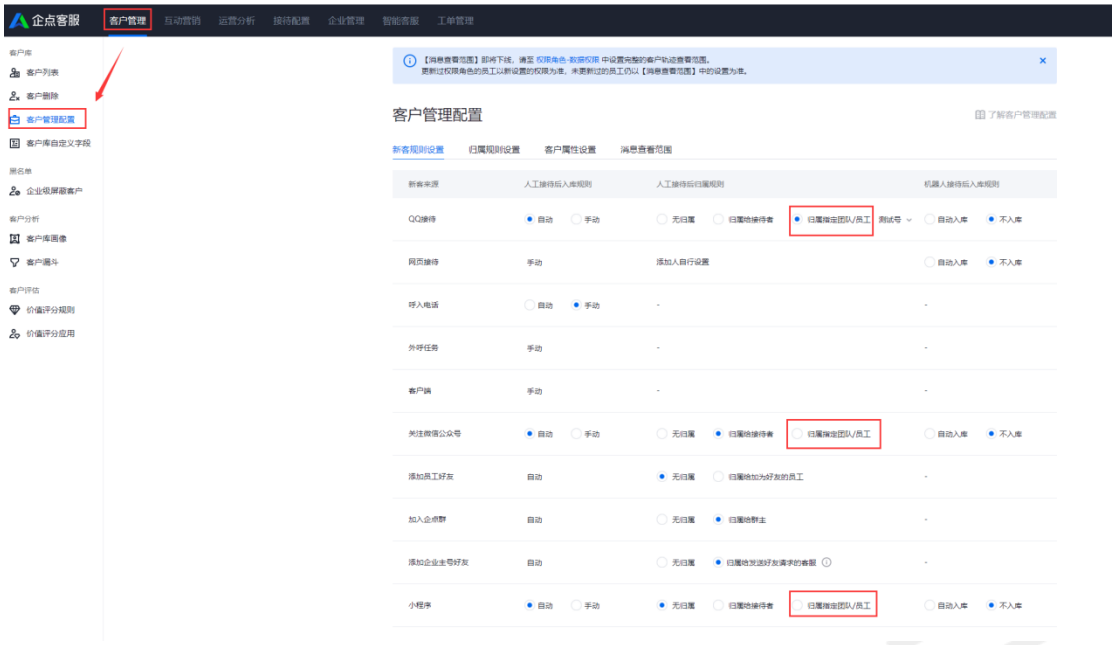
（3）客户管理配置

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、客户资料设置、消息查看范围。



*【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	◉ 自动 ○ 手动	◉ 无归属 ○ 归属给接待者 ○ 归属指定团队/员工	◉ 自动入库 ○ 不入库
网页接待	手动	添加人自行设置	○ 自动入库 ◉ 不入库
呼入电话	◉ 自动 ○ 手动	-	-
外呼任务	手动	-	-
客户端	手动	-	-
关注微信公众号	◉ 自动 ○ 手动	◉ 无归属 ○ 归属给接待者 ○ 归属指定团队/员工	○ 自动入库 ◉ 不入库
添加员工好友	自动	◉ 无归属 ○ 归属给加为好友的员工	-
加入企点群	自动	◉ 无归属 ○ 归属给群主	-
添加企业主号好友	自动	◉ 无归属 ○ 归属给发送好友请求的客服 ⓘ	-
小程序	◉ 自动 ○ 手动	◉ 无归属 ○ 归属给接待者 ○ 归属指定团队/员工	○ 自动入库 ◉ 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”

③客户属性设置

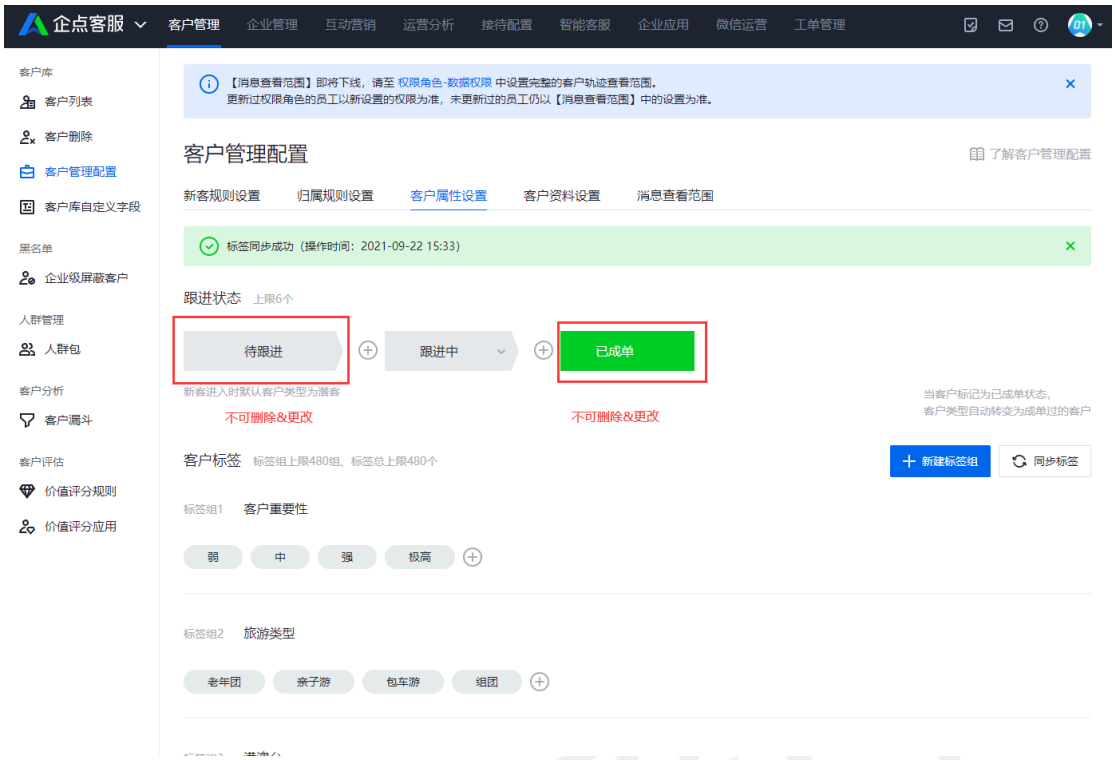
无论是否被归属，客户库中的客户都可以被挂跟进状态和贴客户标签，可在客户属性设置板块中，在限定范围内编辑或新建状态和标签。

*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。

调整完顺序之后，客服人员可以在工作台中看到【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。

⑤消息查看范围

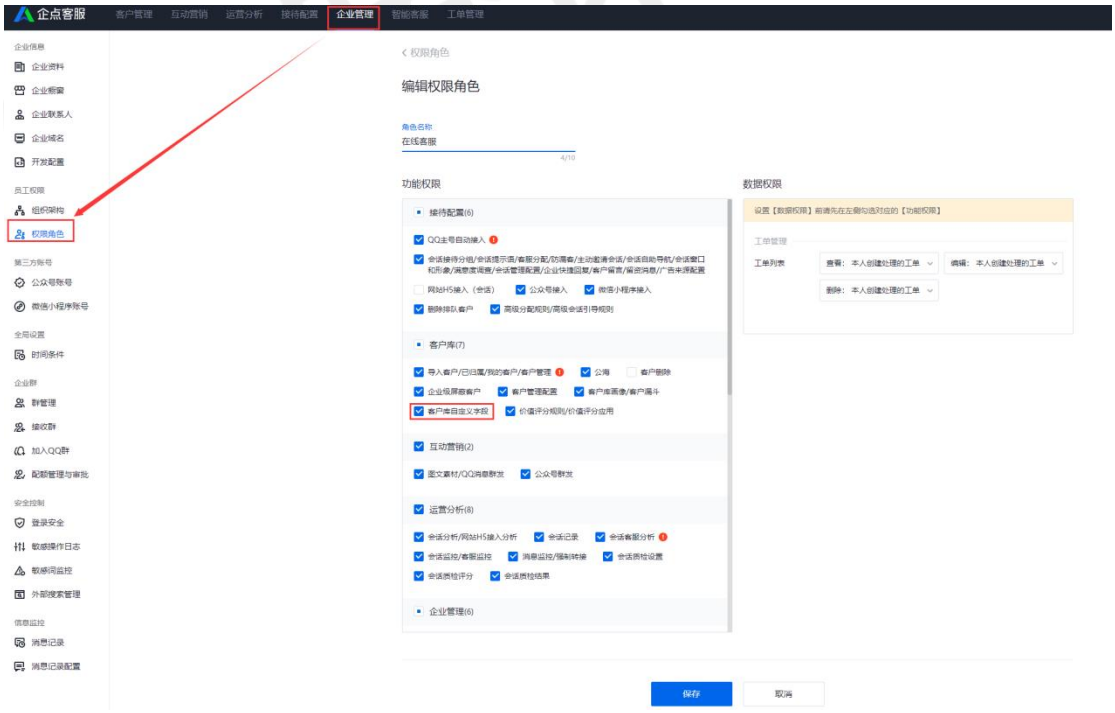
可分别设置公海客户和归属客户的消息记录查看范围，员工可查看客户的全部消息记录，也可仅查看自己与客户的消息记录。

（4）客户库自定义字段

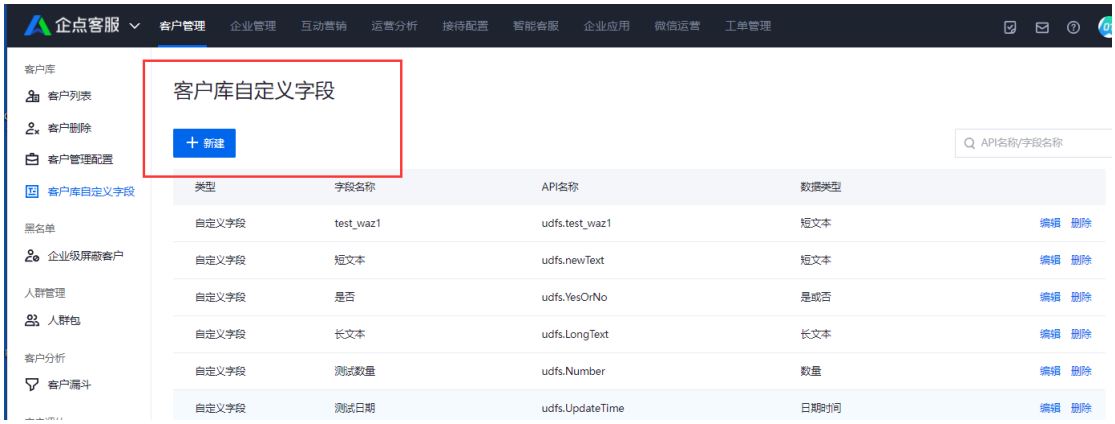
不同行业有各自的行业属性，统一的客户字段无法满足所有行业的需求。

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。

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。

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。

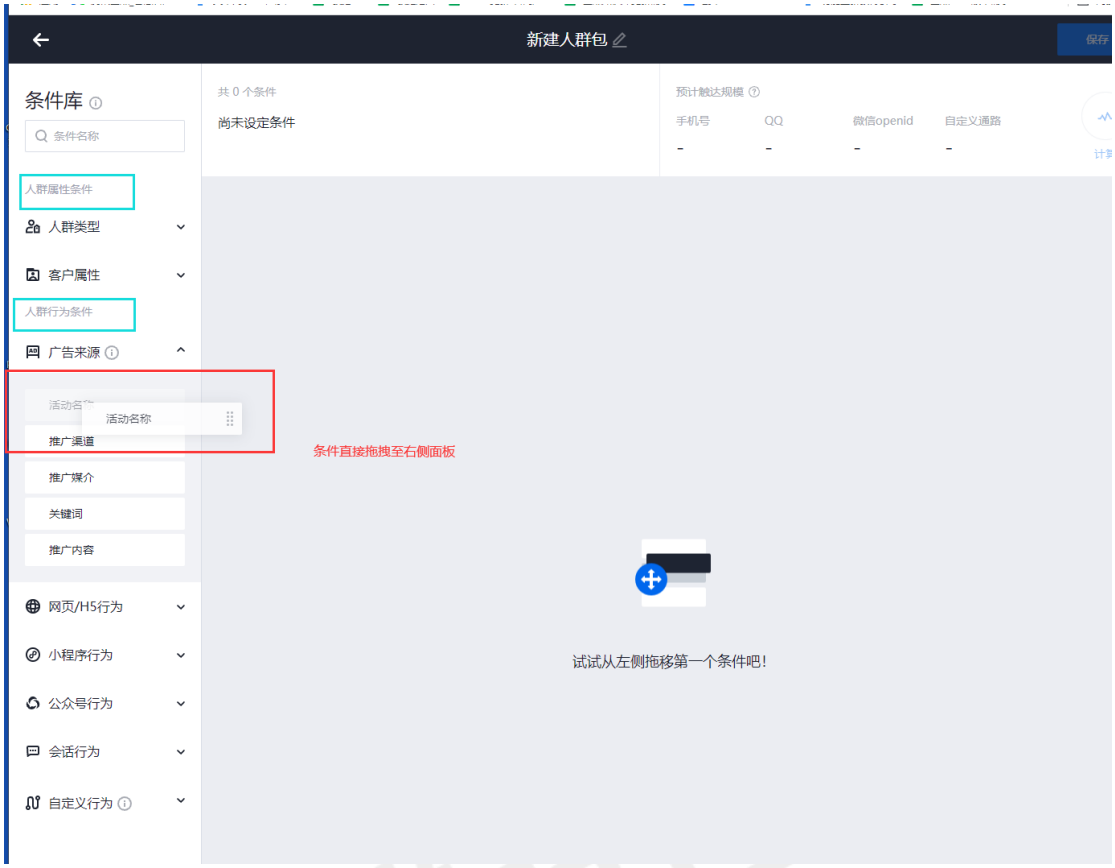
人群包功能，需要先在账户中心-【企业管理-员工权限-权限角色】处勾选“人群包“。

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。

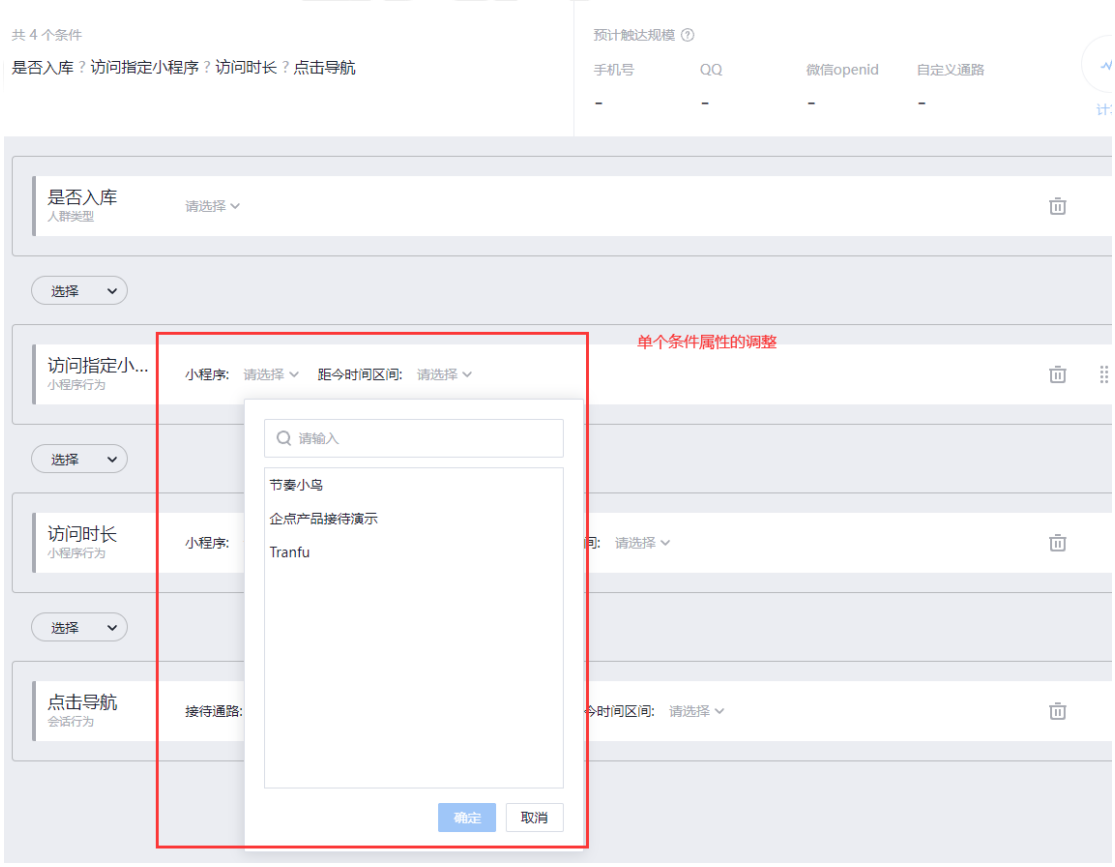
① 新建自定义人群包

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。

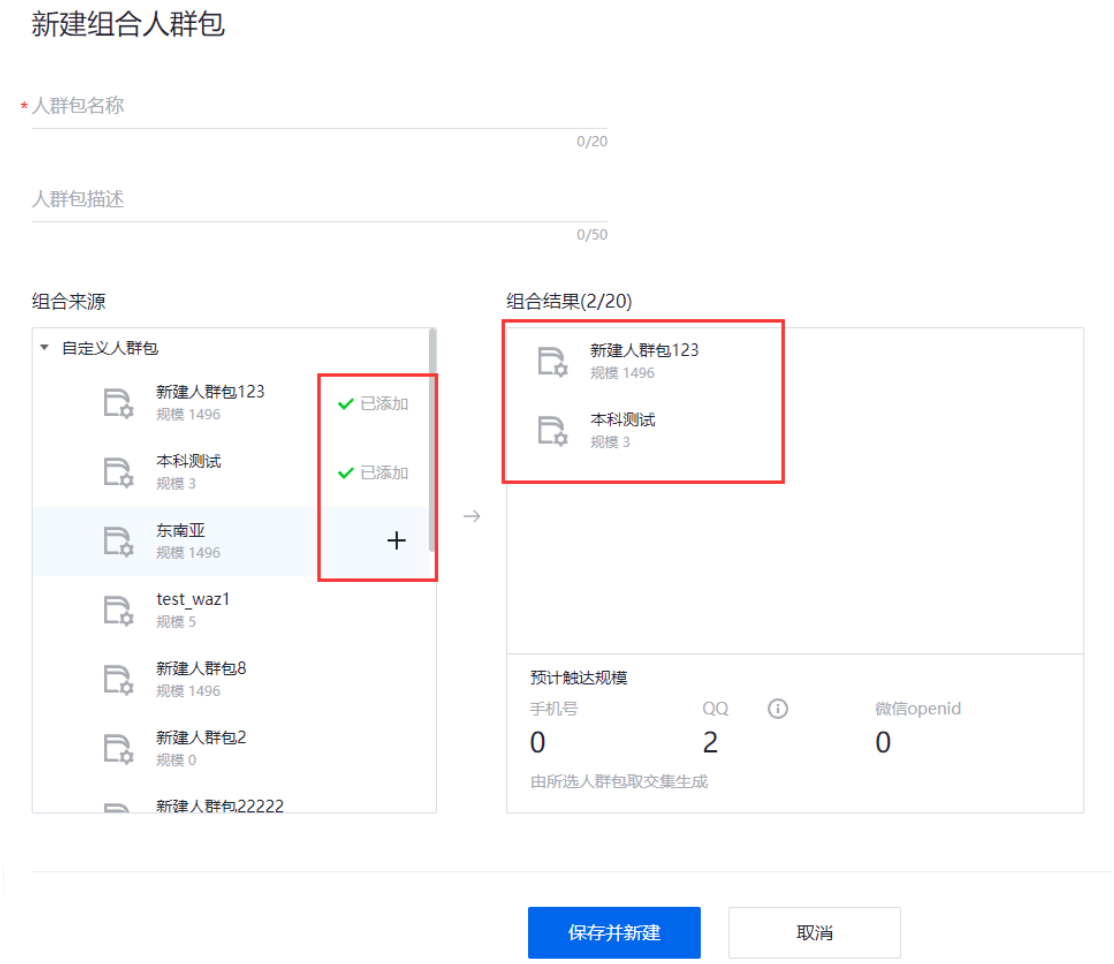


②新建导入人群包

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。

③新建组合人群包

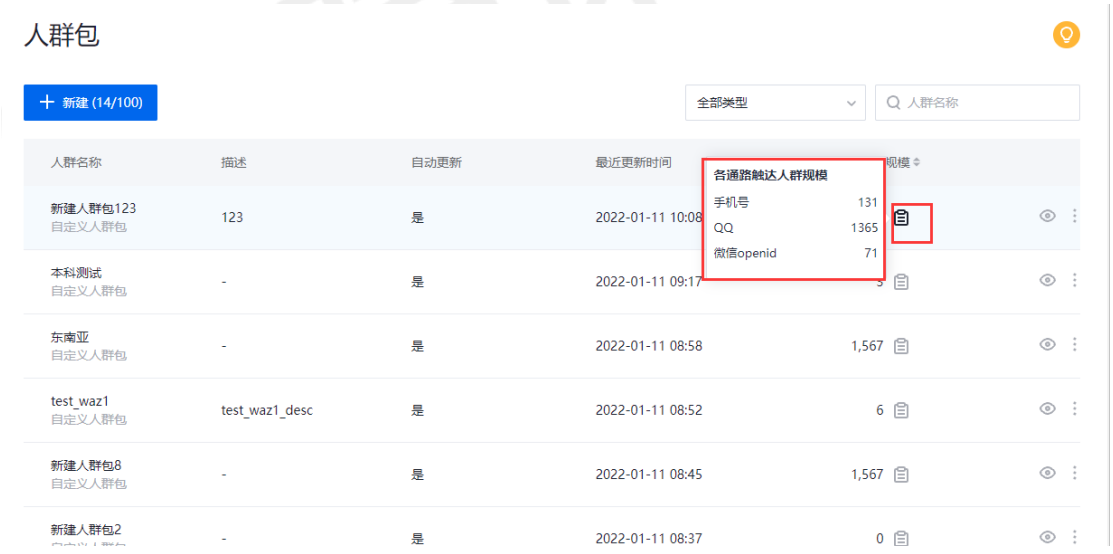
不同组合包可重新组合为新的人群包。一个组合人群包至多可包含 20 个人群包。



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。

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。



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。

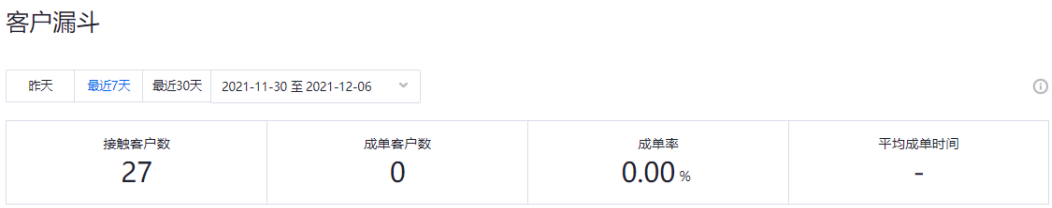
客户分析

（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。

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）。



*__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，客户从潜客转变为已成单，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	1	1	0	0	-
网页	7	2	0	0	-
汇总	22	5	1	0	-

*可以导出 csv

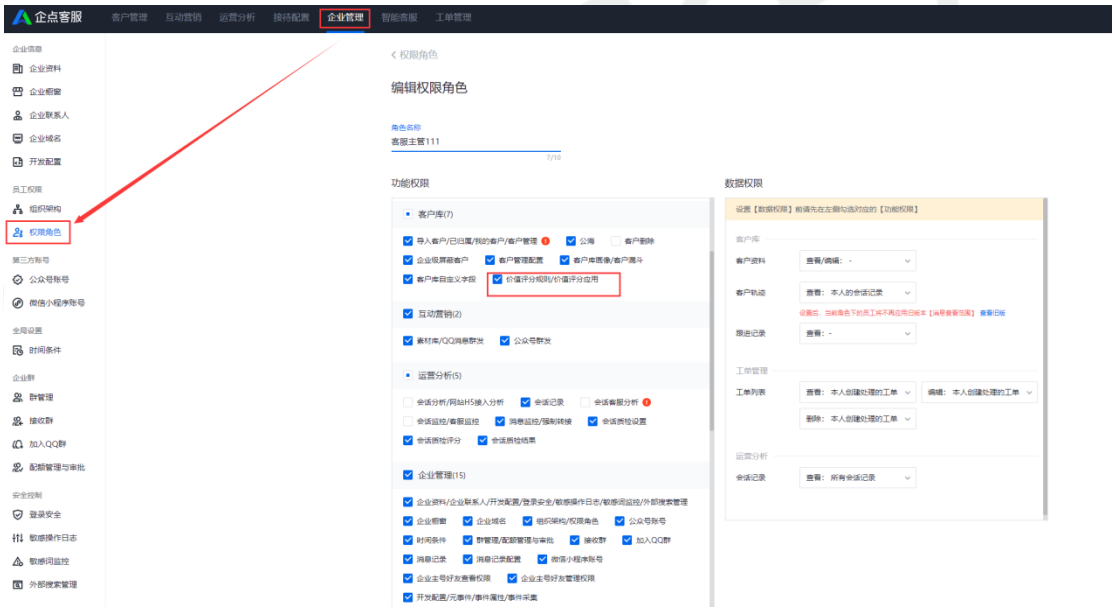
客户评估

（8）价值评分规则

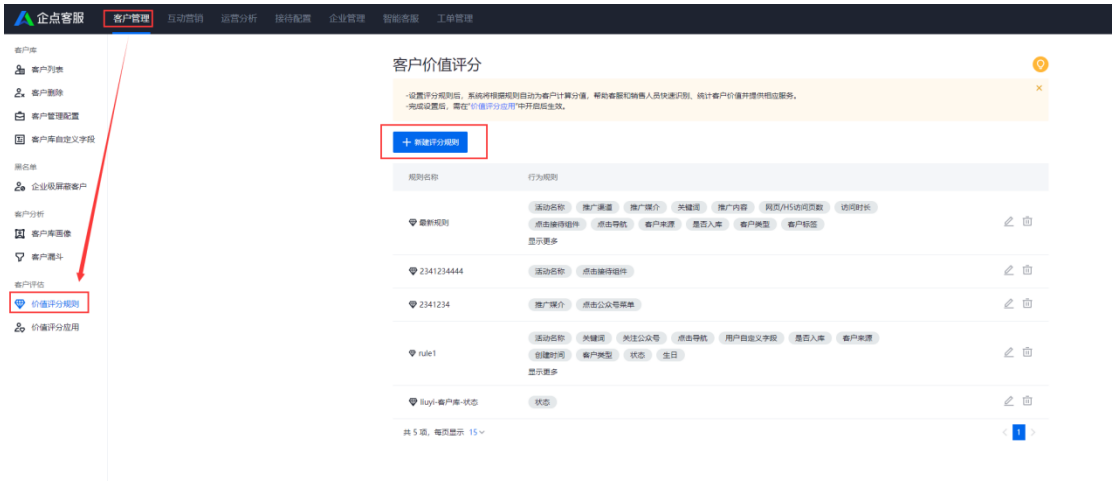
设置评分规则后，系统将根据规则自动为客户计算分值，帮助客服和销售人员快速识别、统计客户价值并提供相应服务。

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。

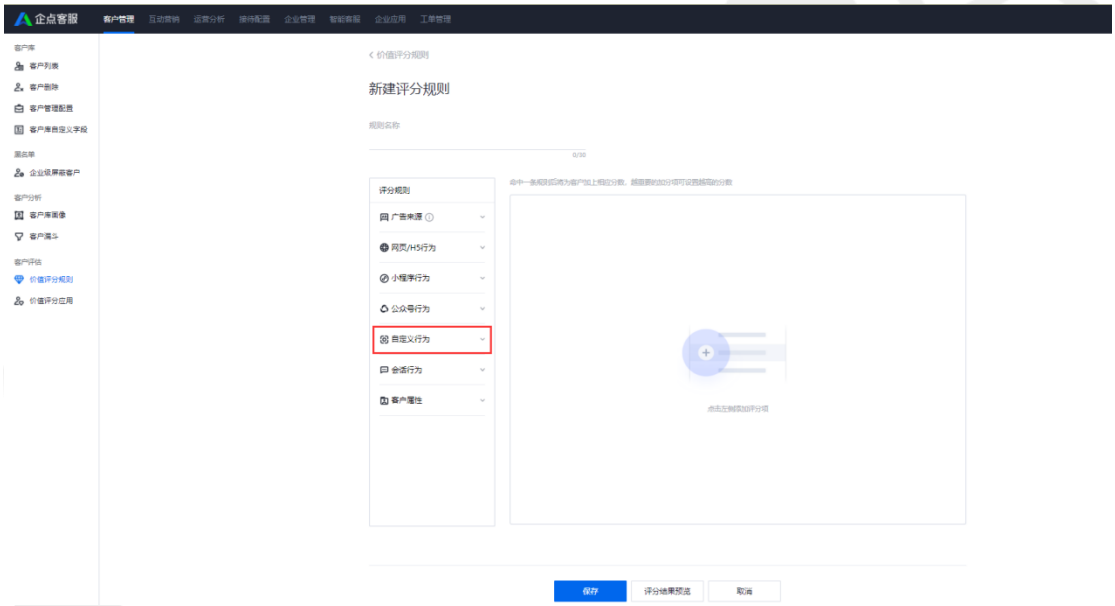
管理员需先在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中为需要的员工勾选“价值评分规则/价值评分应用”权限。



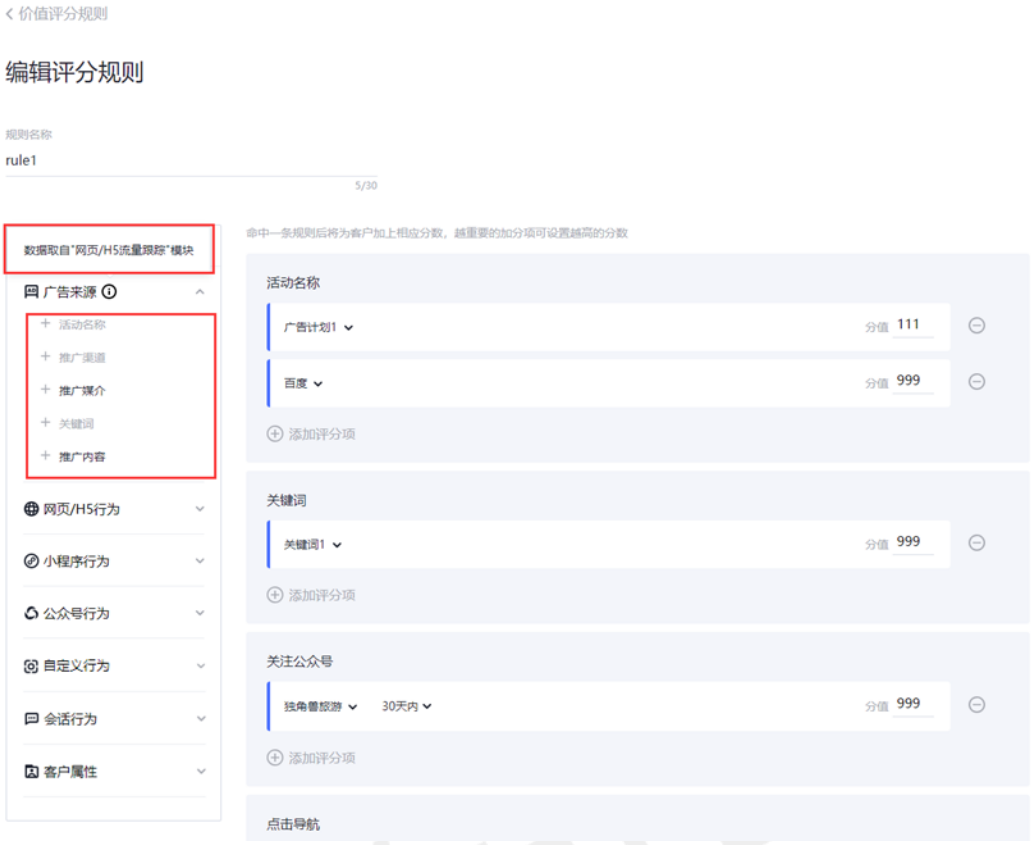
有权限的员工在账户中心【价值评分规则】页面，点击“新建评分规则”，即可对客户评分规则进行设置。

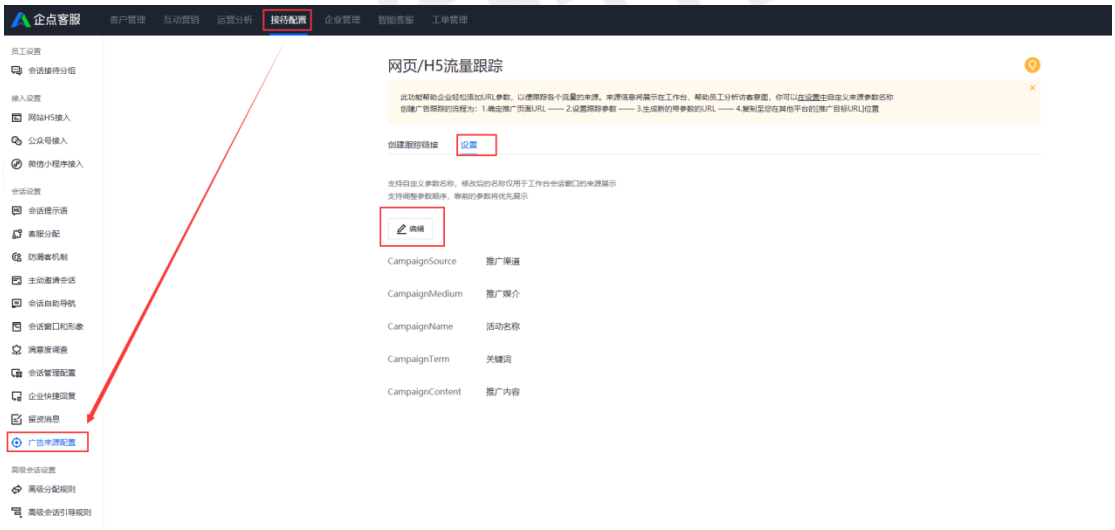


管理员默认可根据企业需求，对客户的广告来源、网页/H5 行为、小程序行为、公众号行为、自定义行为、会话行为、客户属性设置不同权重的评分规则。



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）



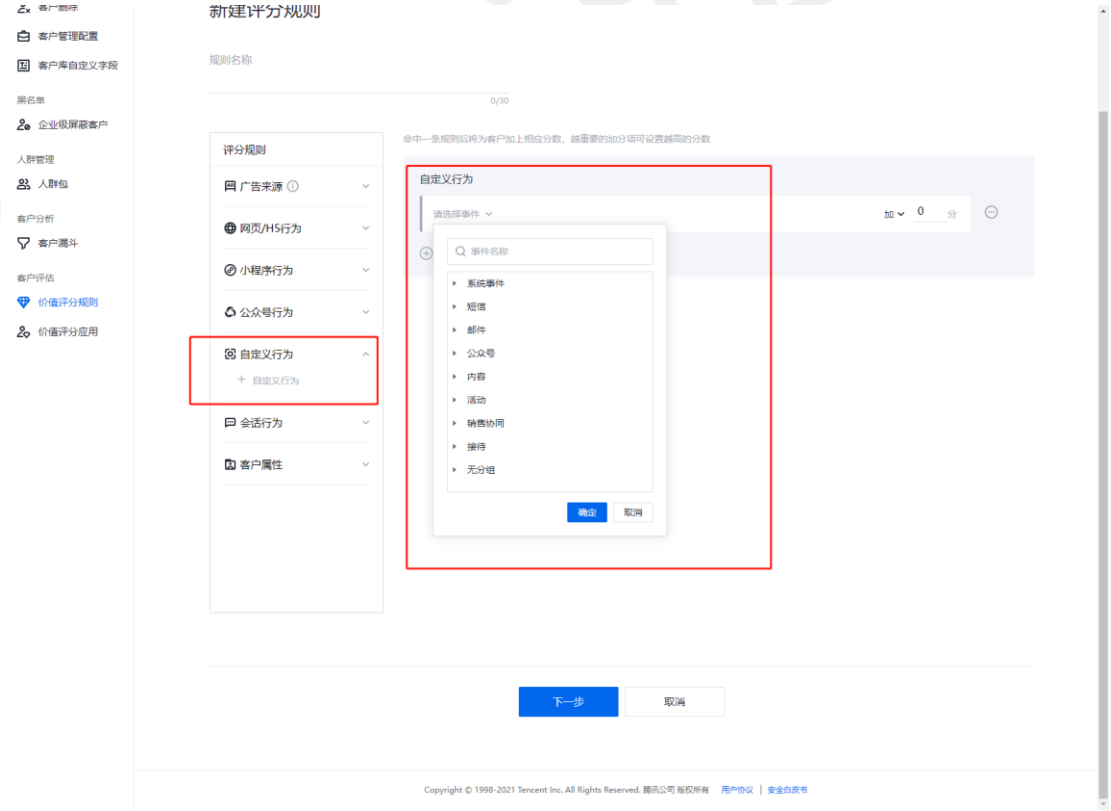


网页/H5 行为评分维度包含：访问指定网页/H5 的距今天数、访问次数、访问时长，及访问的接待组件。

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。

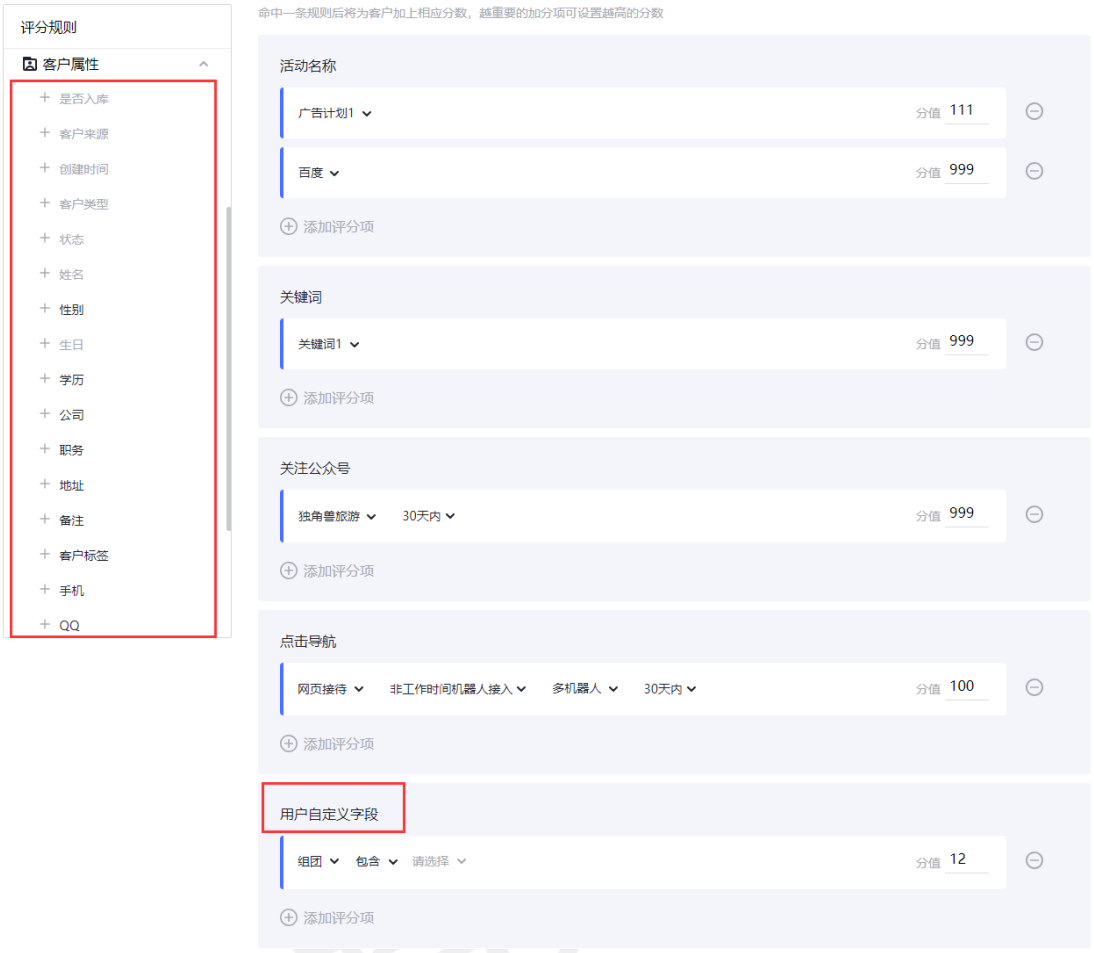
公众号行为评分维度包含：关注指定公众号的距今天数、及关注指定公众号的具体自定义菜单栏。

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。



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。

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。

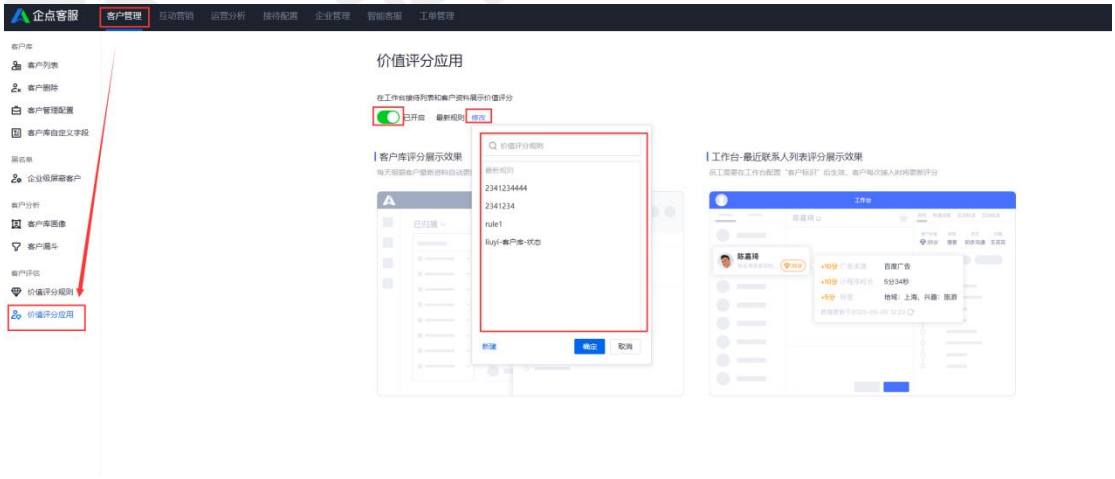


设置完成后点击保存，评分结果支持预览客户库分布情况。

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。

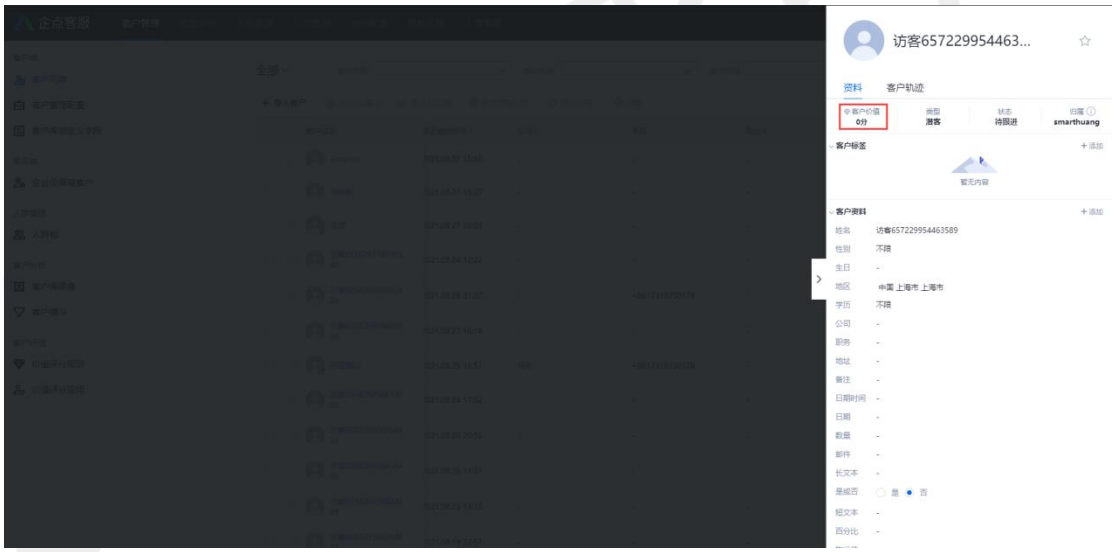
客户库评分展示效果

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)

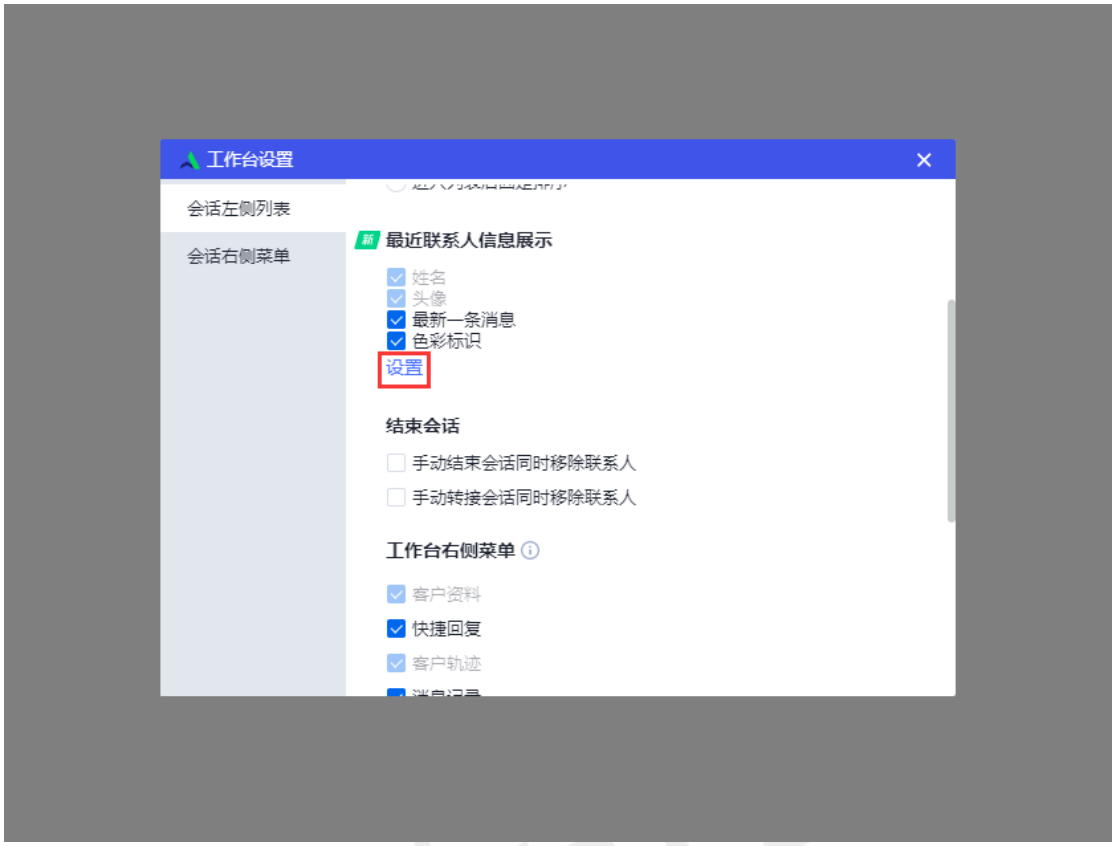
工作台-最近联系人列表评分展示效果

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。



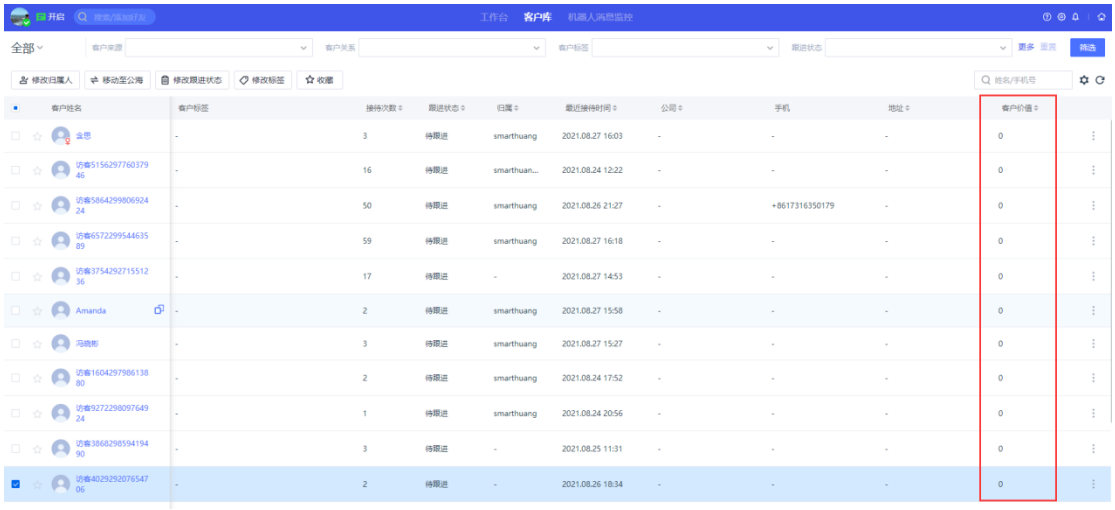
在工作台中，最近联系人列表支持展示客户价值评分结果，员工需在工作台-【系统设置】-【会话左侧列表】中配置“客户标识”后生效，客户每次接入时会更新评分。


工作台设置
会话左侧列表
会话右侧菜单
新 最近联系人信息展示
姓名
头像
最新一条消息
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

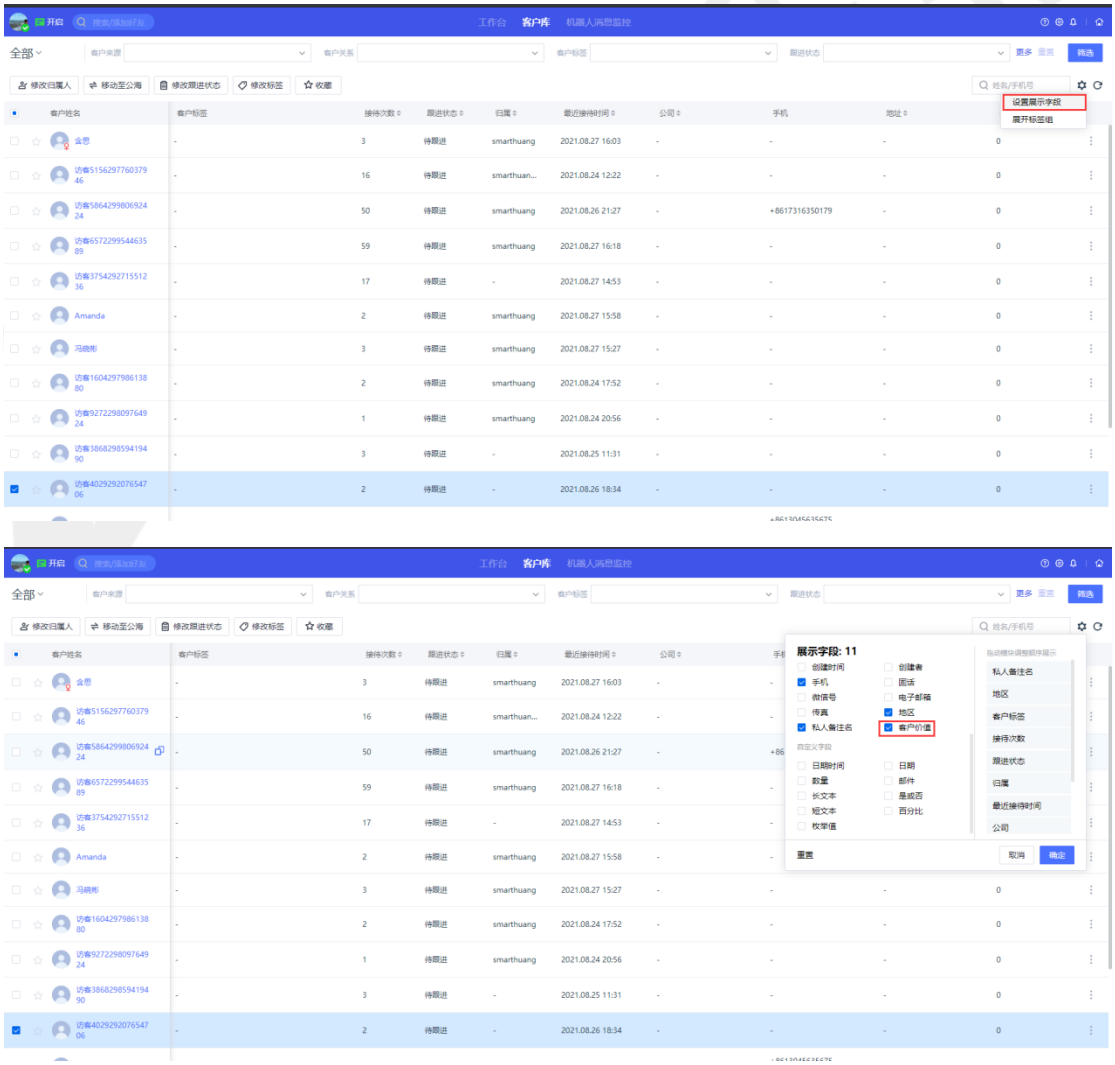
工作台对话框右侧客户资料页客户价值字段以及客户库页面也可以查看具体用户的具体价值评分，方便员工在沟通中优先处理高价值客户的问题，提高接待效率。

关闭
客户
通讯录
客户库
消息监控
工作台
工单
客户
群
同事
全部
排队
在线访客
全部会话
访客181410510302078
[图片]客户已接入，会话开始
巷陌幽深，故事依旧
[其他消息]
Le vent se lève
[其他消息]
访客861409338584...
[其他消息]
访客894903681059...
[其他消息]
TOUCH
你好
D_Chase
访客9950678016
[其他消息]
☆颜装の卅脱...
QQ
列表视图设置
巷陌幽深，故事依旧
QQ企业主号
状态
包含 待跟进、初沟通、再次咨询、有奖推荐、adfaf、包含 7天内
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
状态 未解决
会话主题 添加
结束会话
发送(S)
客户资料
客户轨迹
消息
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
跟进记录
添加跟进记录
客户社交关系

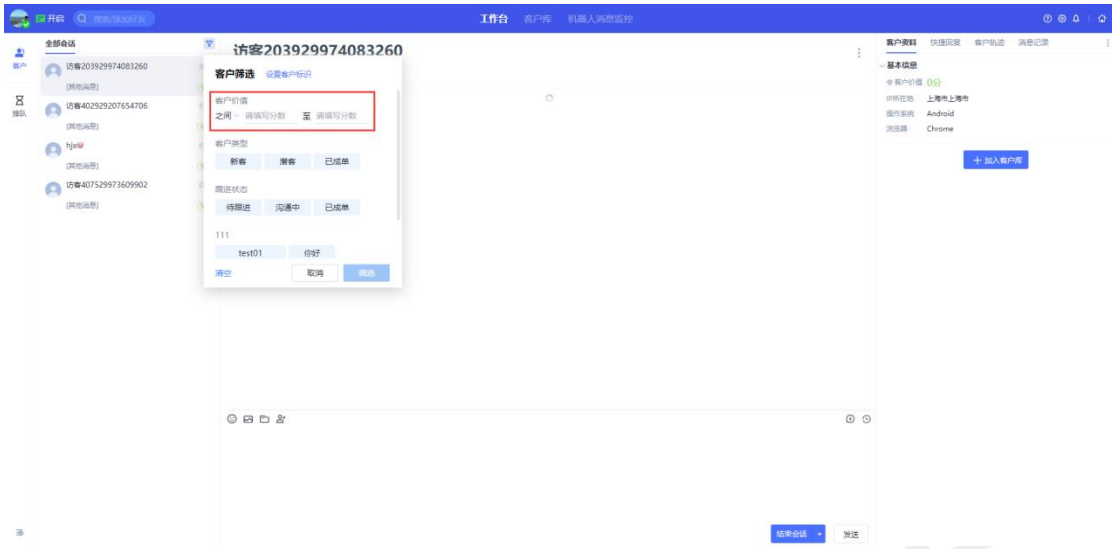
关闭
客户
通讯录
客户库
消息监控
工作台
工单
全部
巷陌幽深，故事...
客户资料
客户轨迹
客户价值
100分
类型
潜客
状态
待跟进
归属
无
添加标签
姓名
巷陌幽深，故事依旧
性别
女
生日
1994-02-05
地区
中国 上海 浦东新区
学历
不限
QQ
2598953945
跟进记录
添加跟进记录

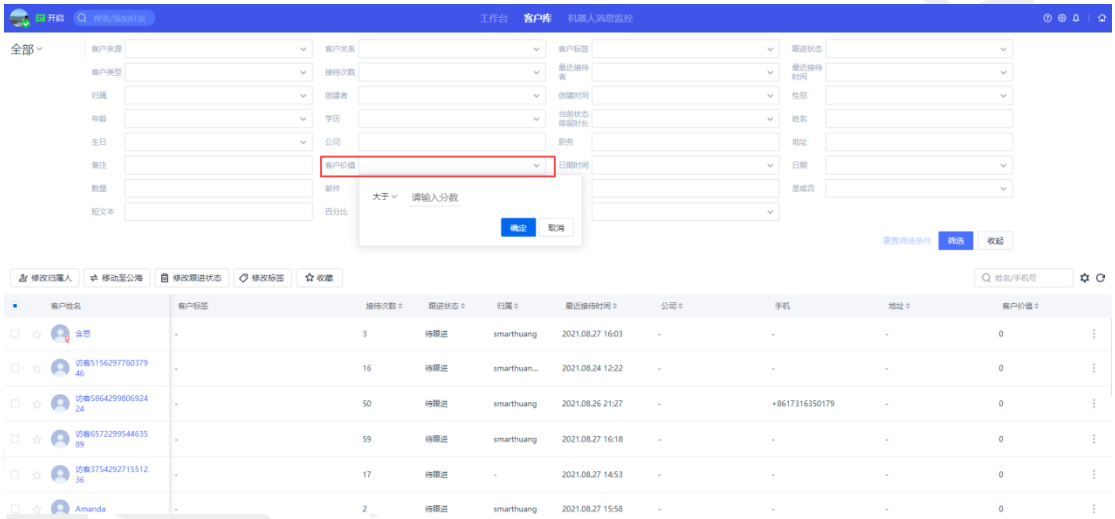


其中，客户库列表展示字段在客户库页面设置-【设置】-【设置展示字段】中配置，需勾选“客户价值”字段。



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。

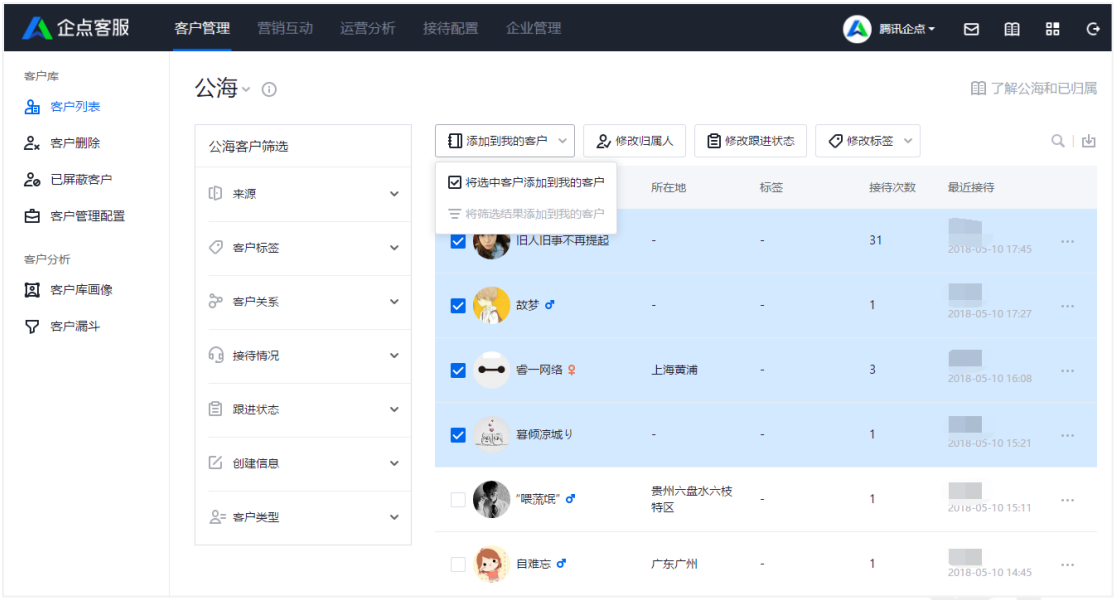




（10）相关常见问题

Q1：为什么设置归属后，在客户端仍然无法找到他并与他会话?

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?

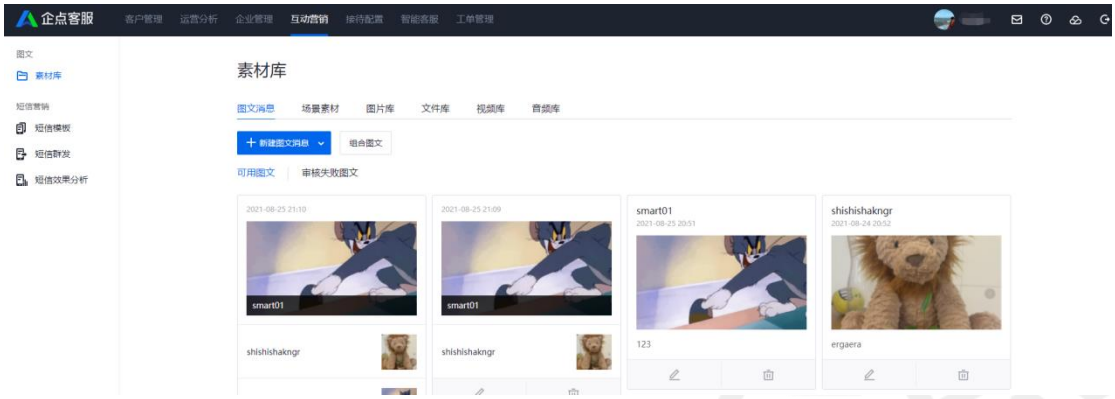
A：如果把客户 b 合并到客户 a，账户中心和客户端只显示客户 a，但是如果客户通过 b 的通路发送消息，仍然可以收到。

6. 互动营销

图文

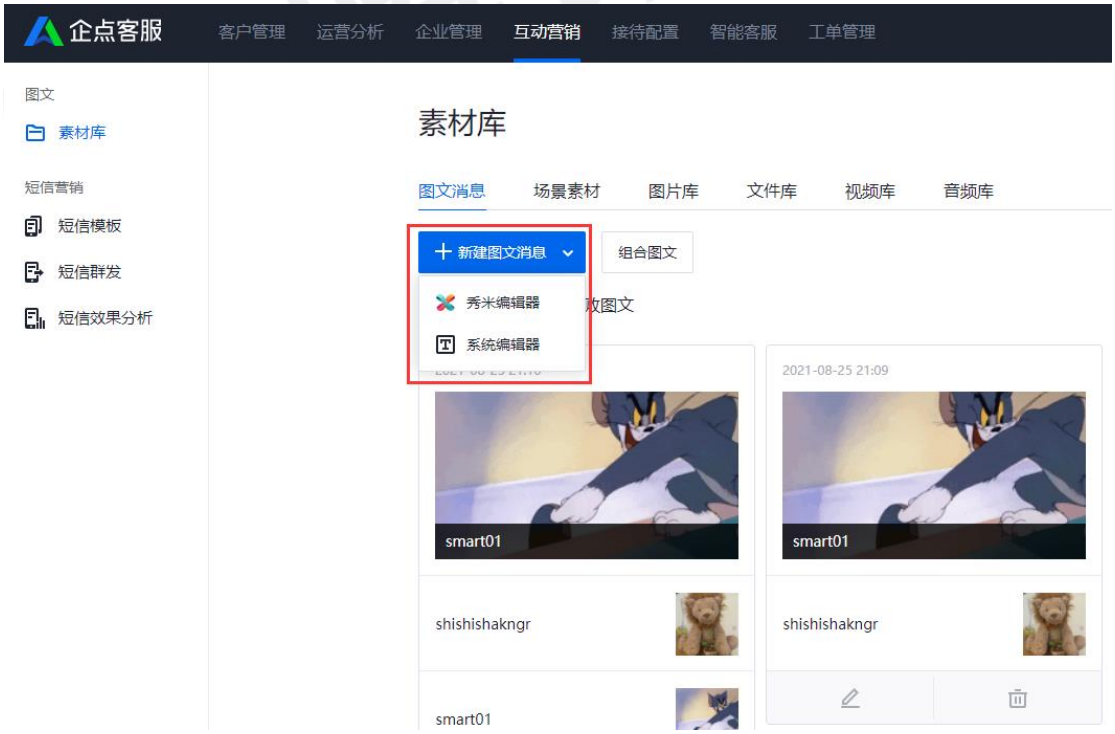
（1）素材库

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。

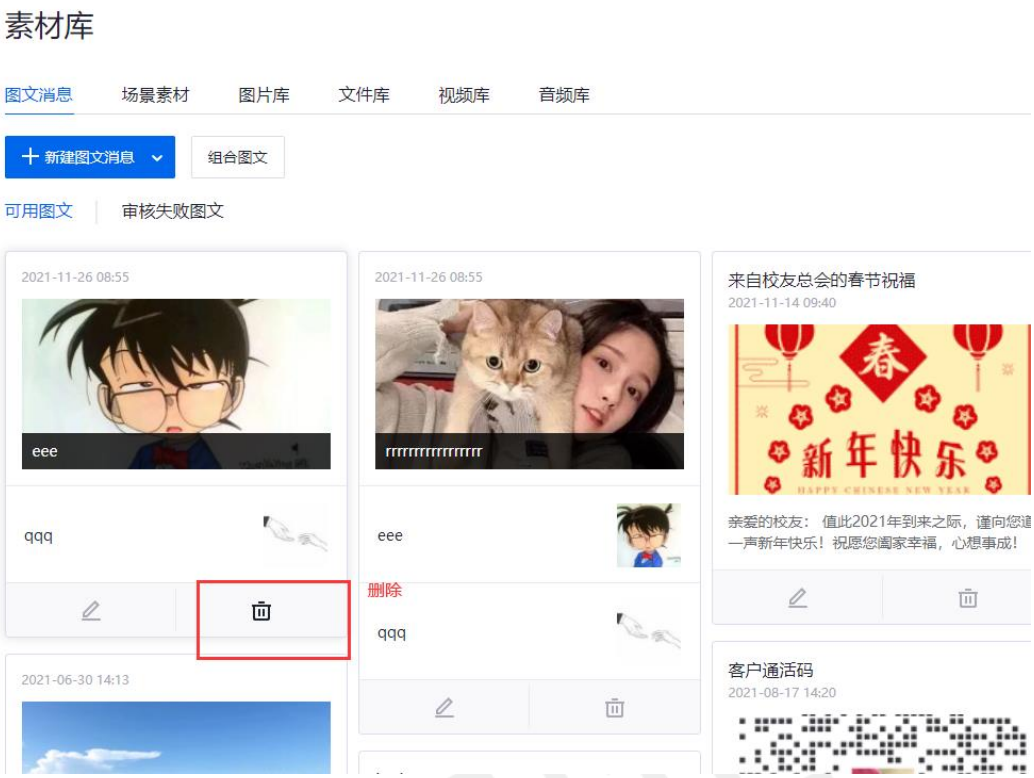


① 图文消息

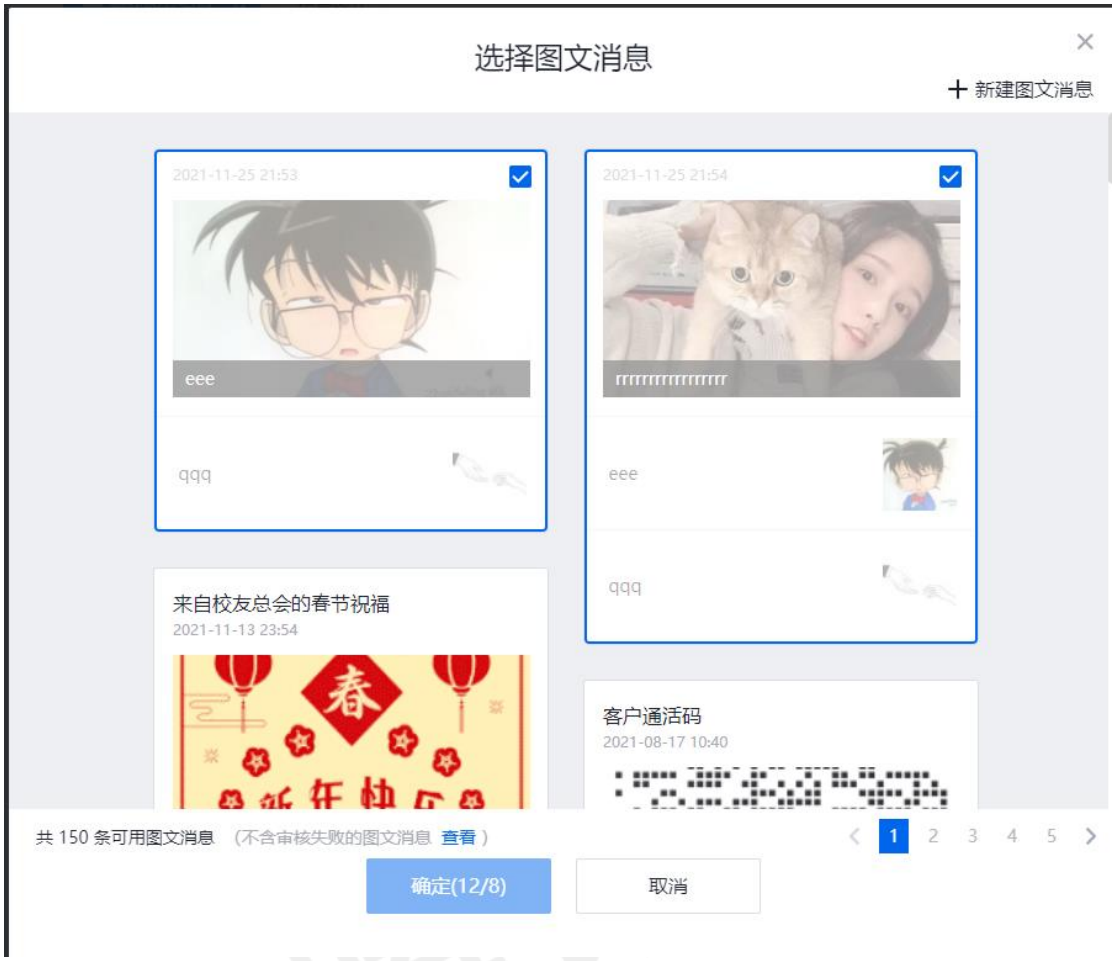
新建图文消息可选择跳转秀米或系统编辑器。



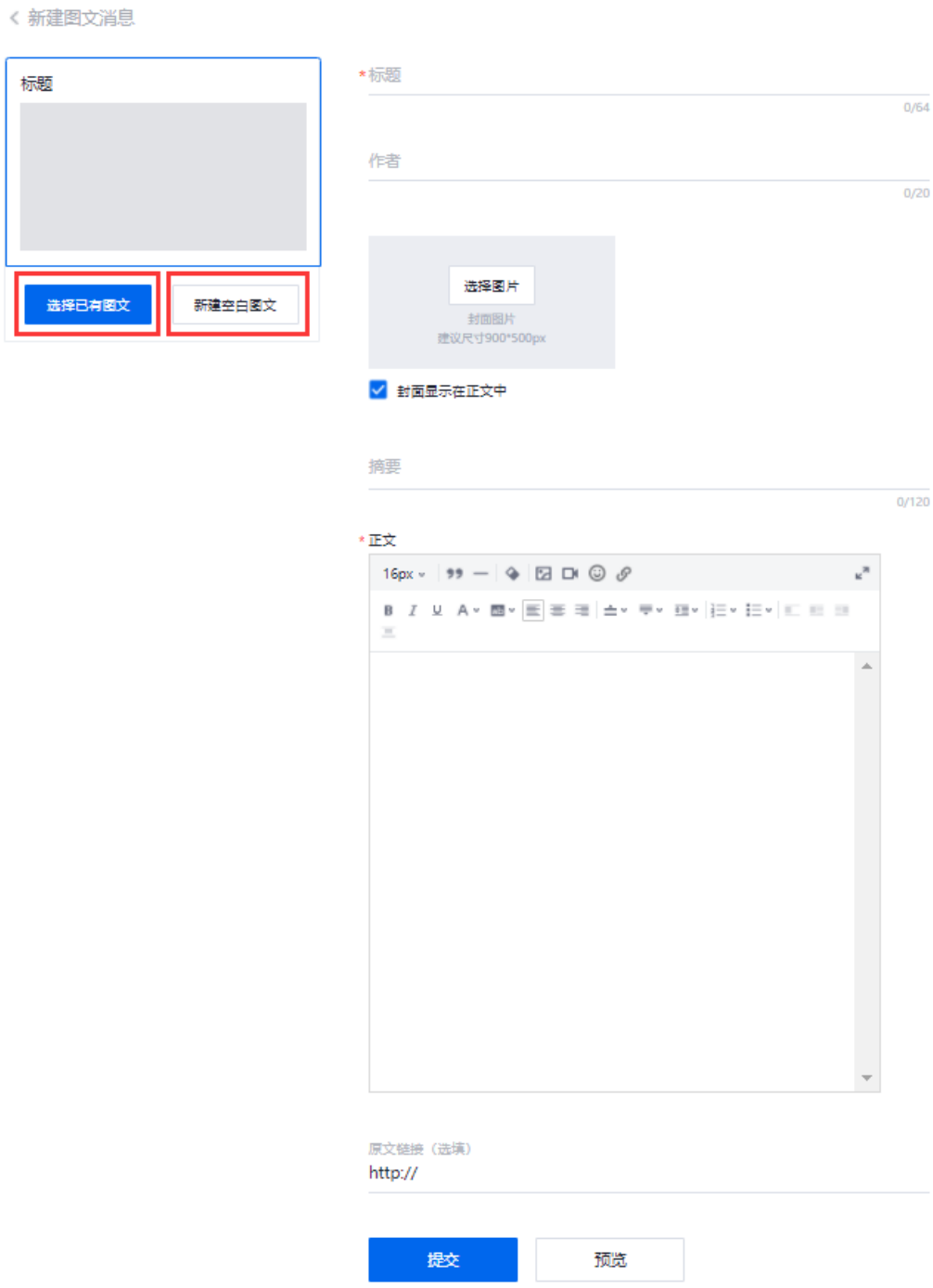
编辑已有图文时，会根据新建时的选择，自行跳转秀米或系统编辑器，并可对已有图文进行删除和组合操作。



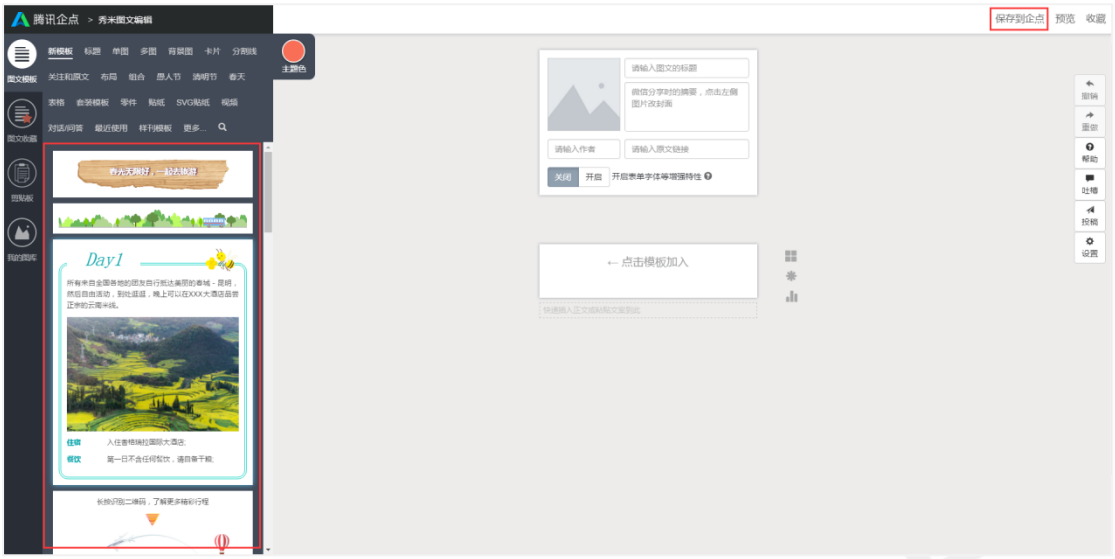
想要组合图文时，点击“组合图文”，可对已建好的图文消息进行组合，单次至多组合 8 条图文消息。



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：



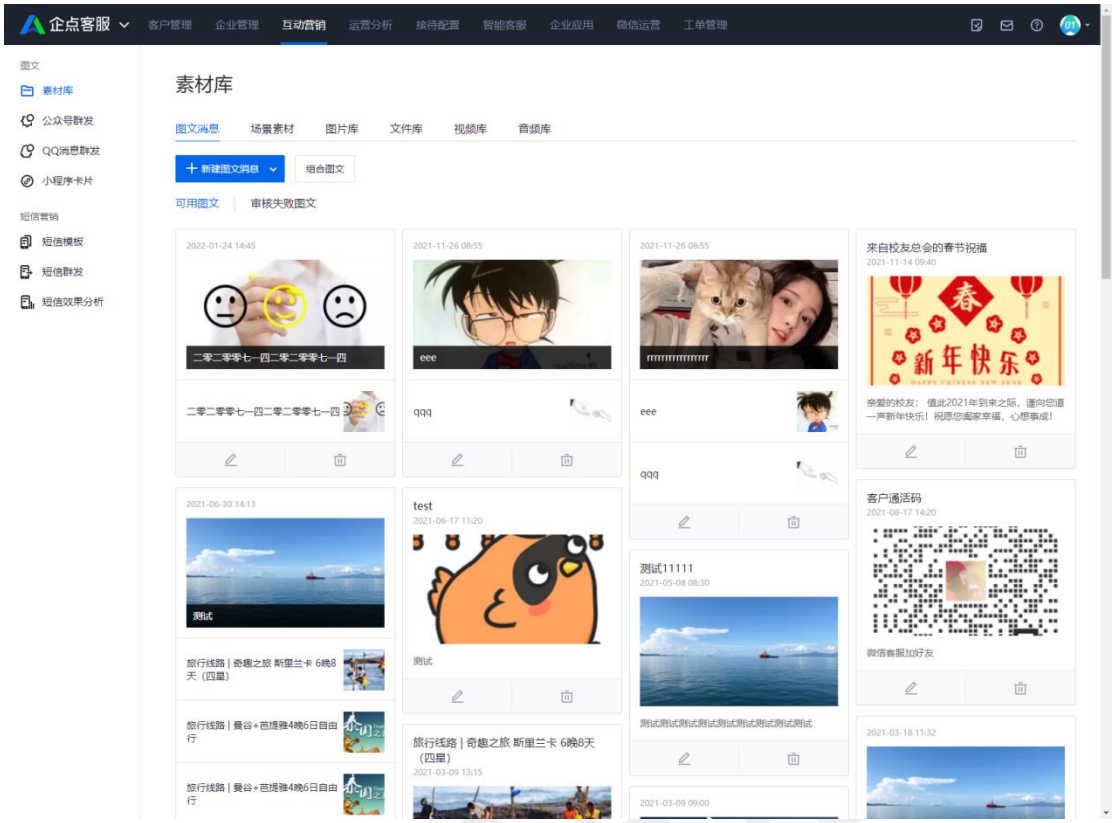
秀米编辑器则可以丰富图文排版、优化你粉丝的阅读体验，具体操作如下图所示：



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。



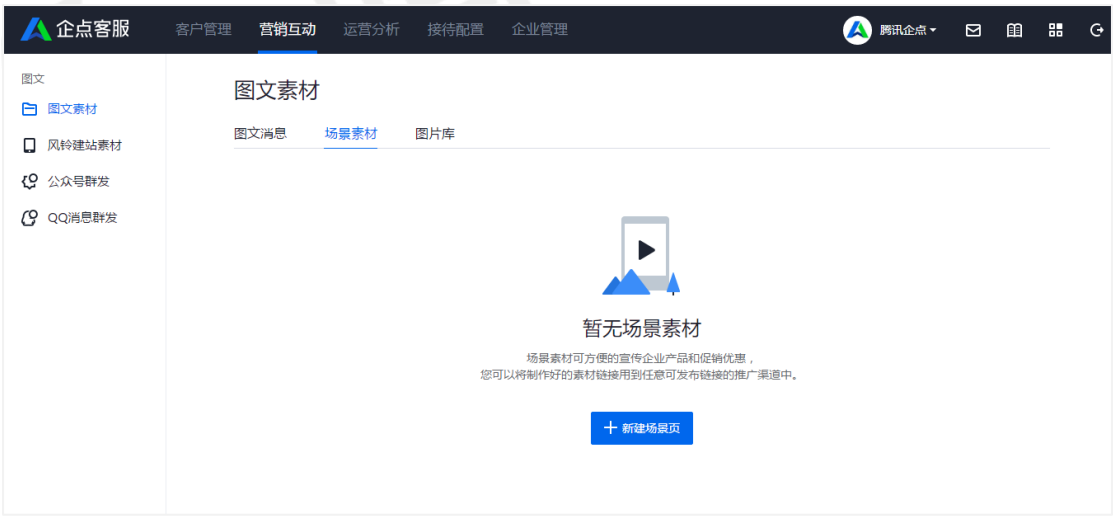
审核通过的文章可正常使用，审核中的文章将无法编辑，如下图所示；

*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。

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。

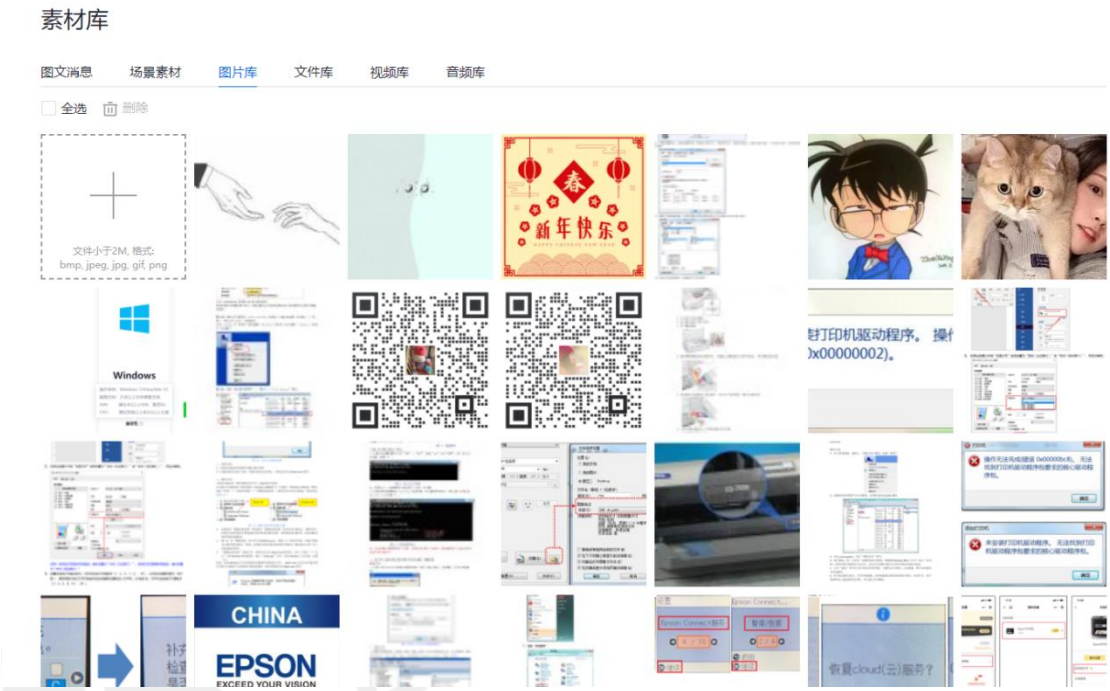
素材库
图文消息
场景素材
图片库
文件库
视频库
音频库
新建场景页
招生
2017-11-16 11:55

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。

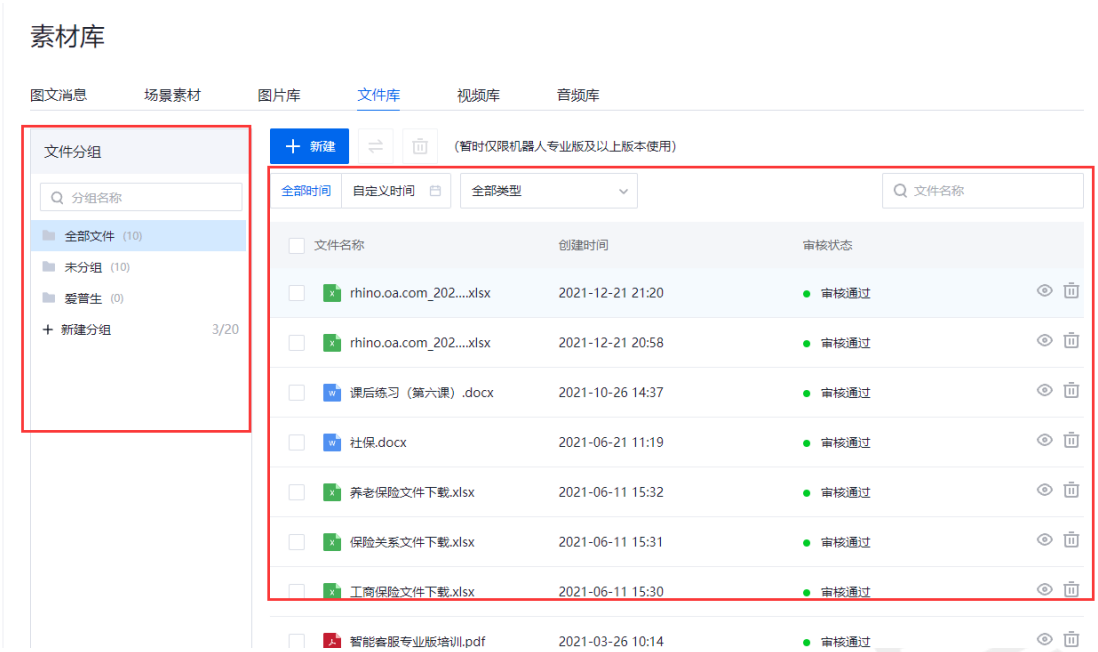
*上传图片文件需要小于 2M，格式：bmp、jpeg、jpg、gif、png



④ 文件库

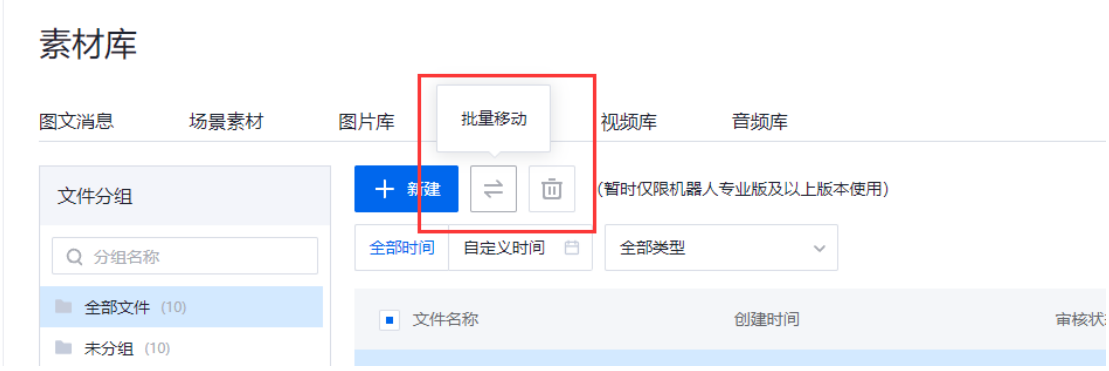
文件库暂时仅限机器人专业版及以上版本使用。

左侧展示文件分组，右侧呈现文件详情。

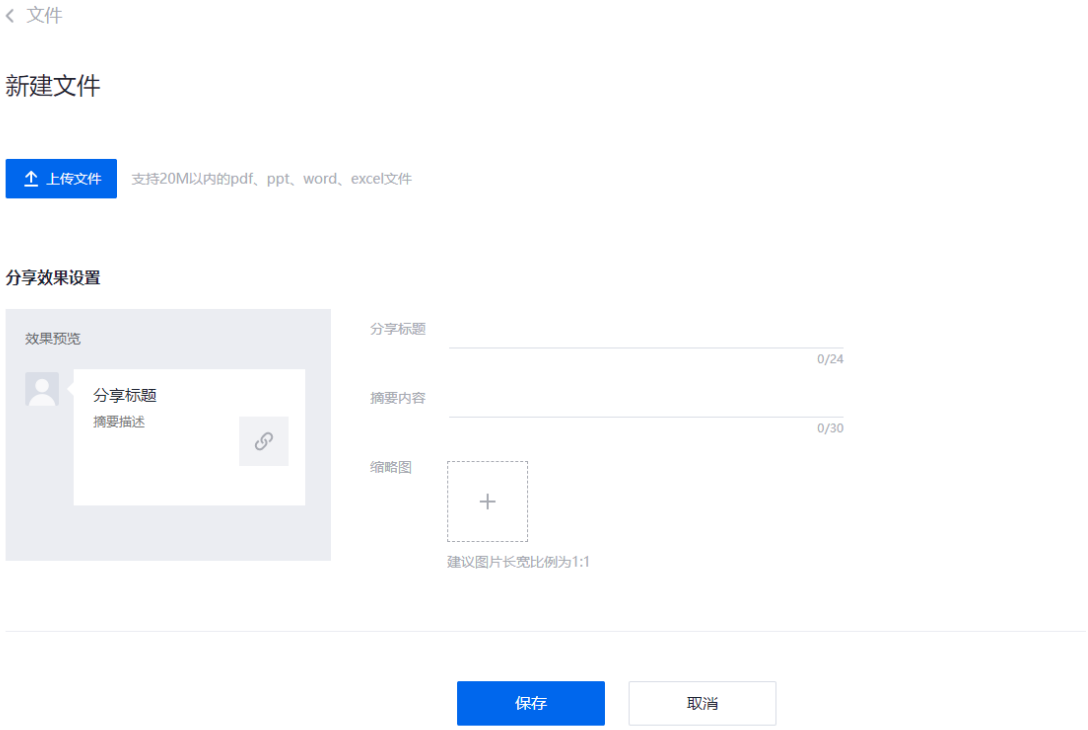


可根据时间维度和文件类型筛选建好的文件。

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。



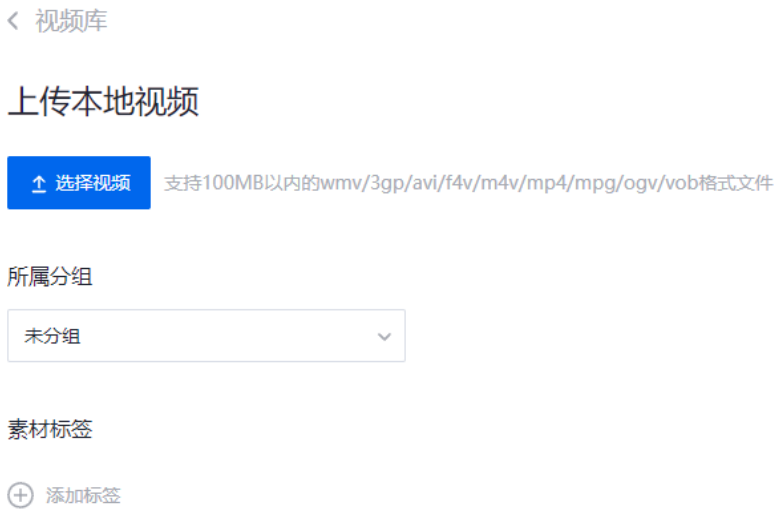
⑤ 视频库

视频库支持上传视频，并支持设置视频分组。

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。



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。

⑥ 音频库

音频库支持上传音频，并支持为音频分组。

⑦ 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。

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

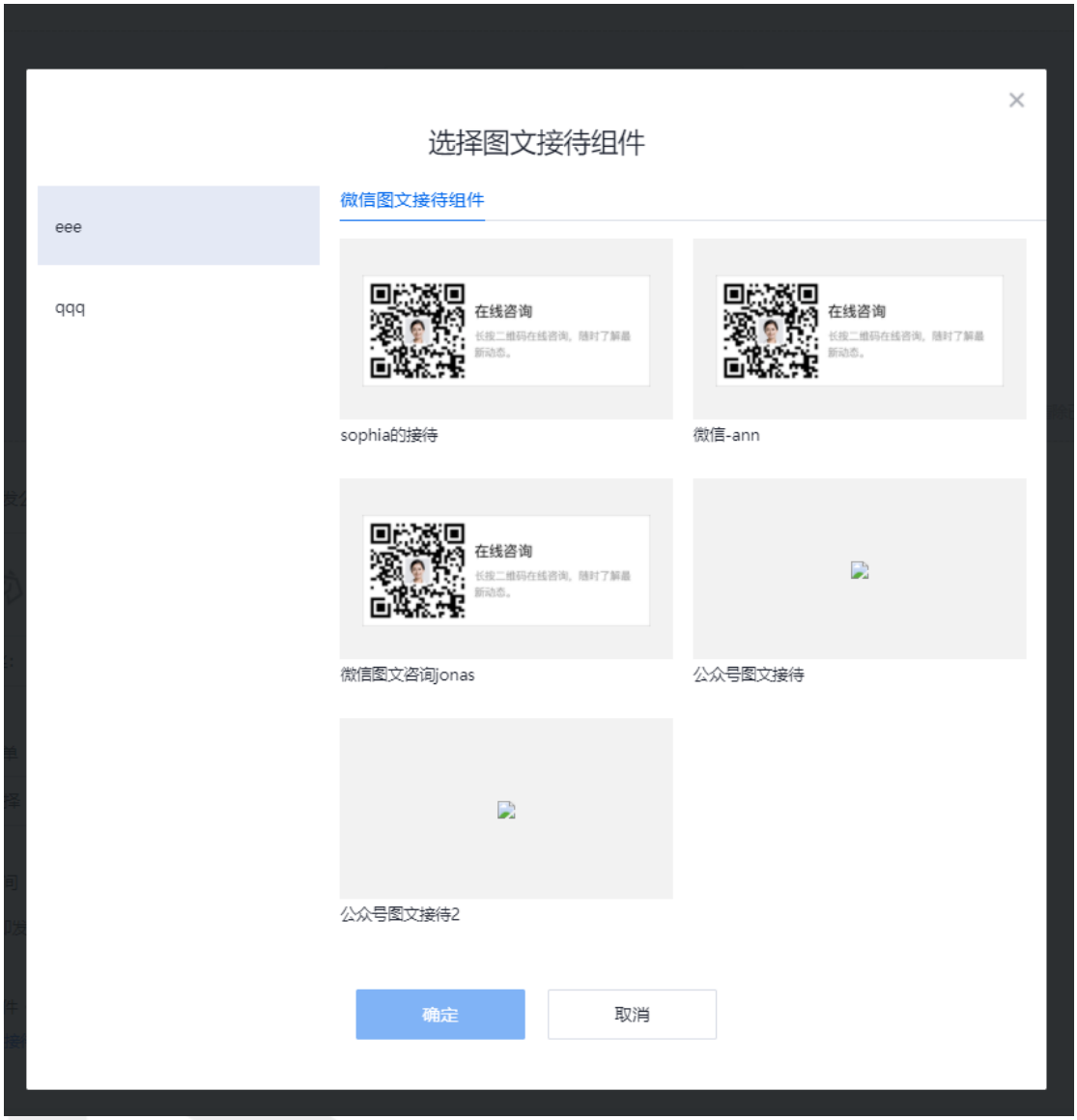
法正常使用。同时，该小程序素材仅支持在设置好的小程序通路发送，其他通路不支持。

（2）公众号群发

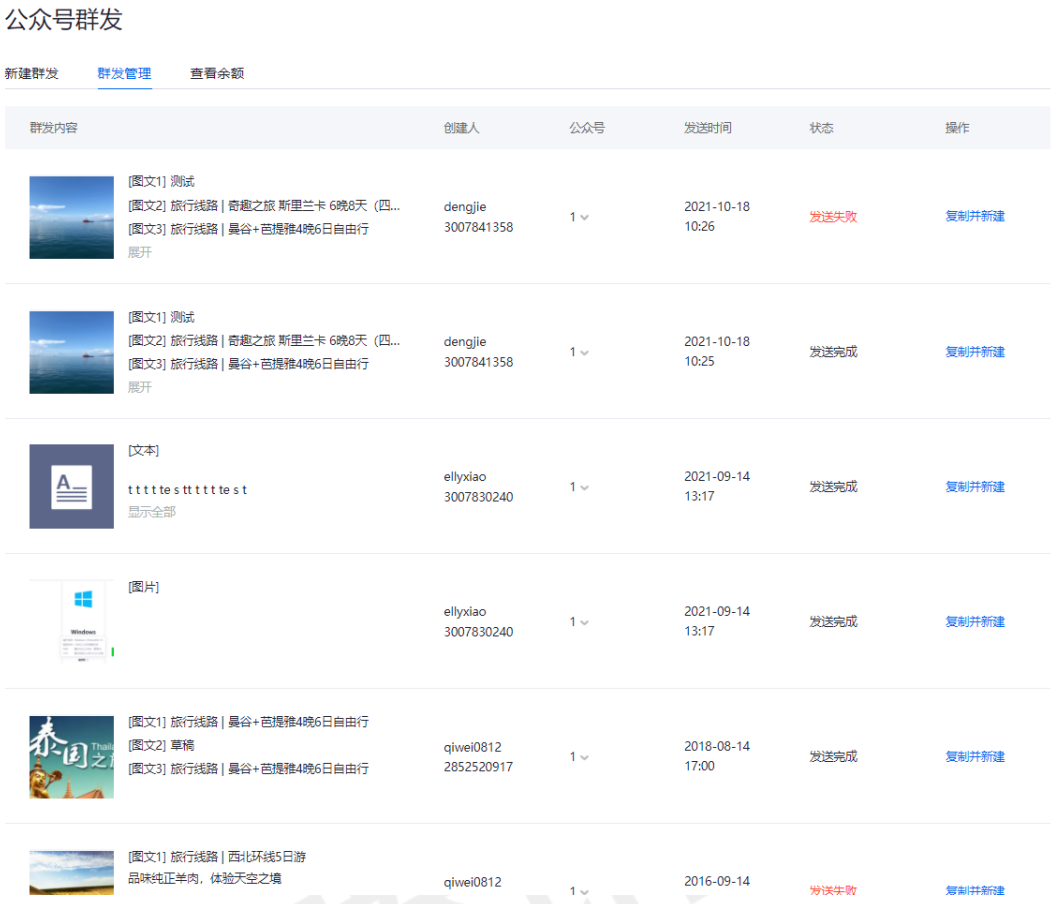
公众号群发分为新建群发、群发管理、查看余额 3 个子菜单。公众号群发需在企点账号中绑定认证公众号才可群启动。

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。

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。

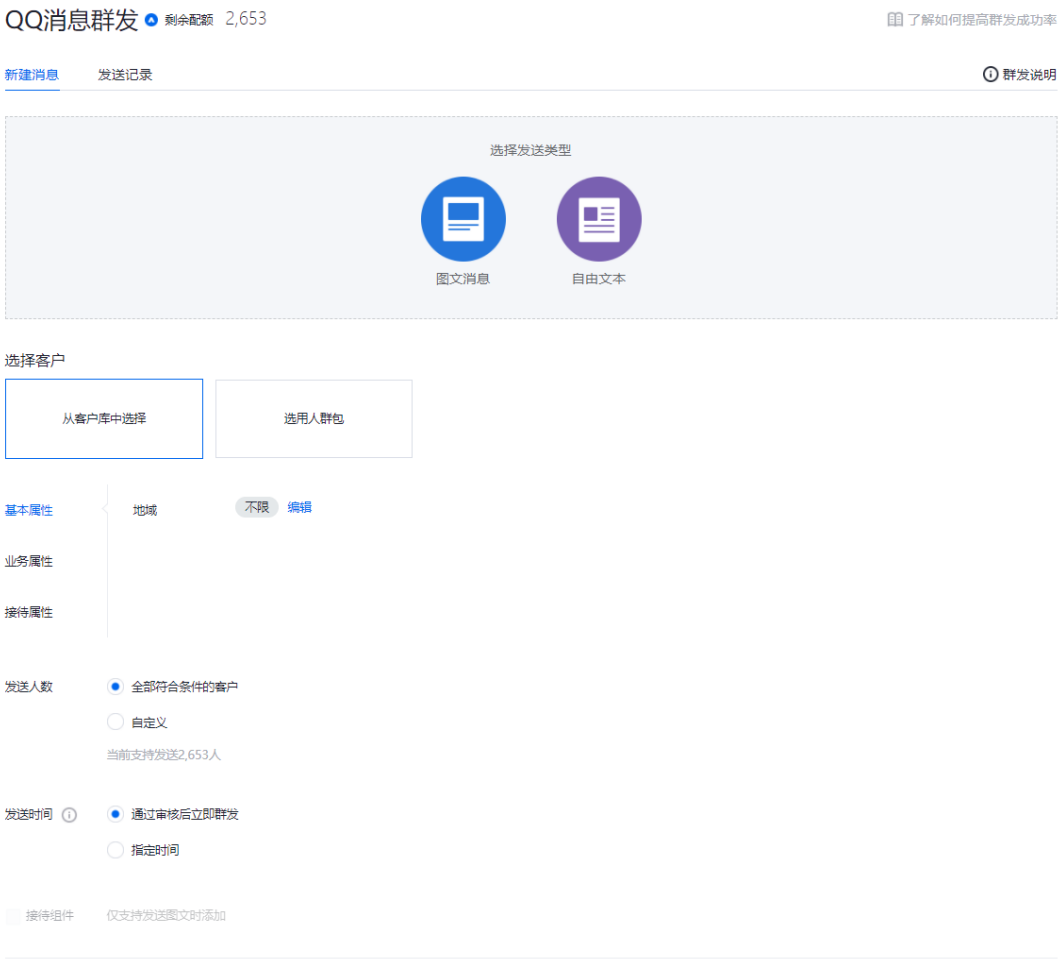


【查看余额】支持查看公众号群发消耗的配额。创建群发时根据粉丝数和时段等因素，预扣对应配额数。发送完成五天后，根据实际接收群发人数结算。

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。

（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。

腾讯云 | 腾讯企点

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

业务属性

接待属性

地域　不限　编辑

发送人数

- 全部符合条件的客户
- 自定义

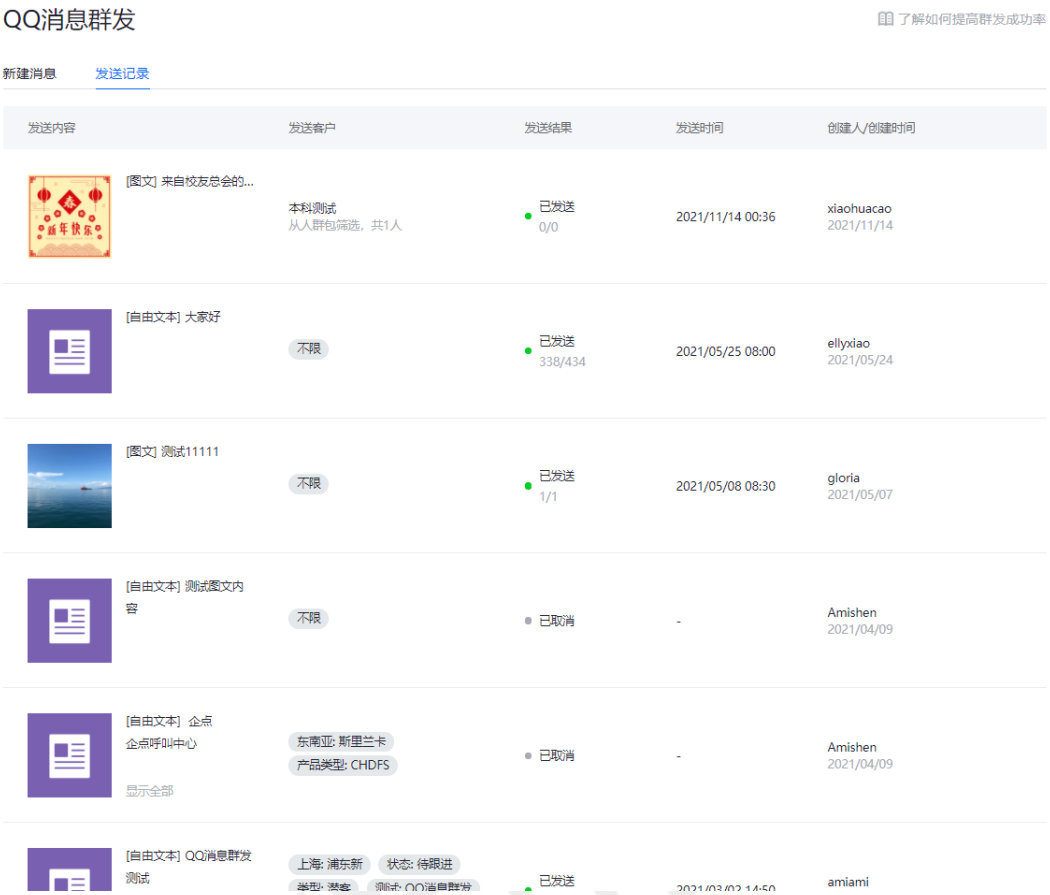
当前支持发送884人

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

【发送记录】显示发送内容、客户、结果、时间和创建人。



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；

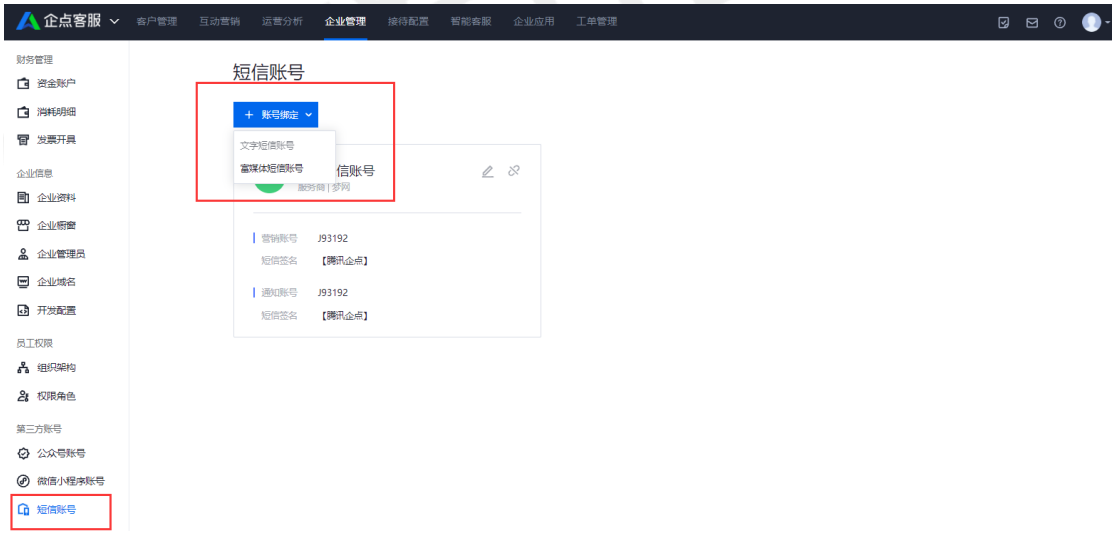
【企业管理】下，新增二三级菜单【财务管理】-【账户明细】；

【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。

（4）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。

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。

已绑定短信平台账号，如下图所示。

【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。

（5）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。

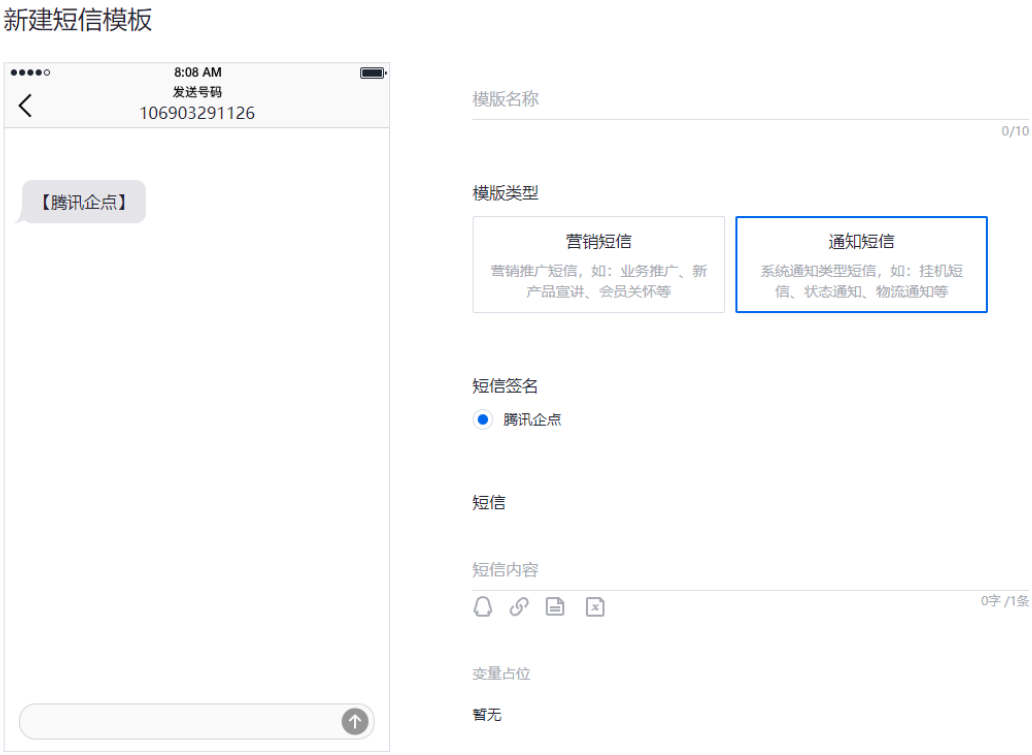
①文字短信

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。

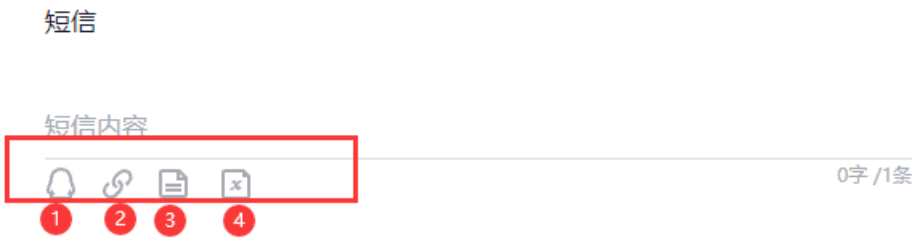
营销短信用于业务推广、新产品宣讲、会员关怀等，支持“企点客服”和“腾讯企点”两种签名。

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。



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。

① 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。

（6）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。群发内容选自已有的短信模板。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。

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

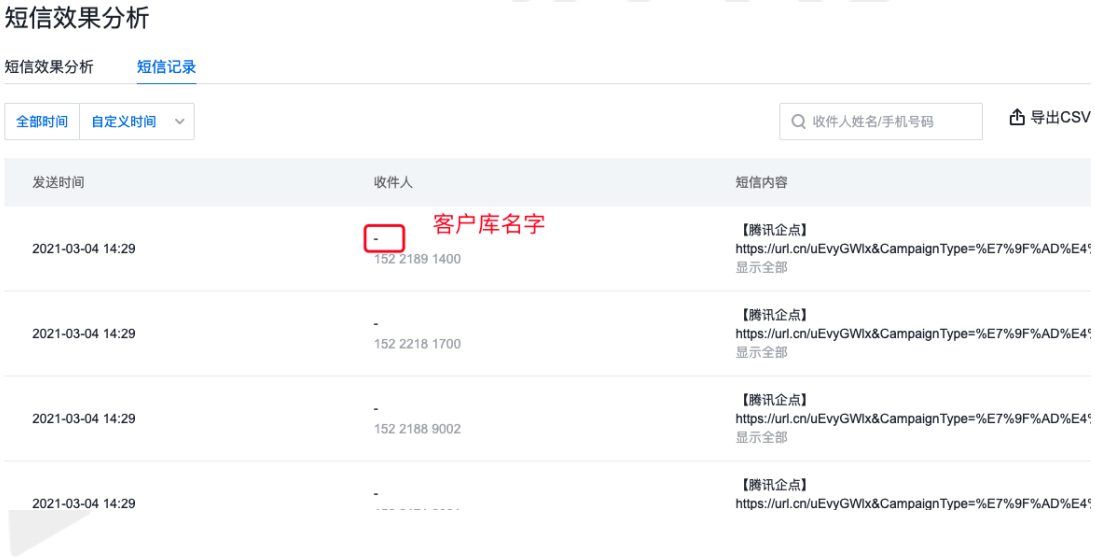
条件作为人群包保存。下次群发时可选择已有的人群包或者新建人群包作为群发名单。

当存在人群包时，点击选择人群包，页面如下：

（7）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

接点击率；并可在【短信记录】中查看对应记录。



（8）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

7. 运营分析

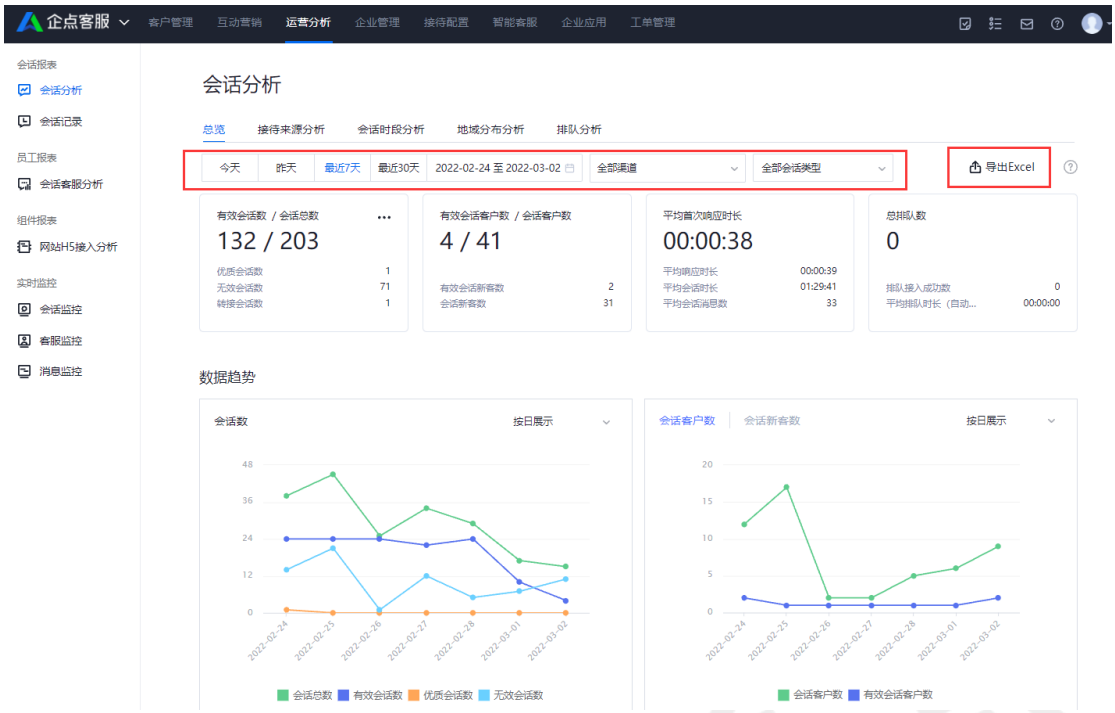
会话报表

（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。

最下方展示会话数 TOP5 名单，点击右上角可查看详情。

*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：

腾讯企点

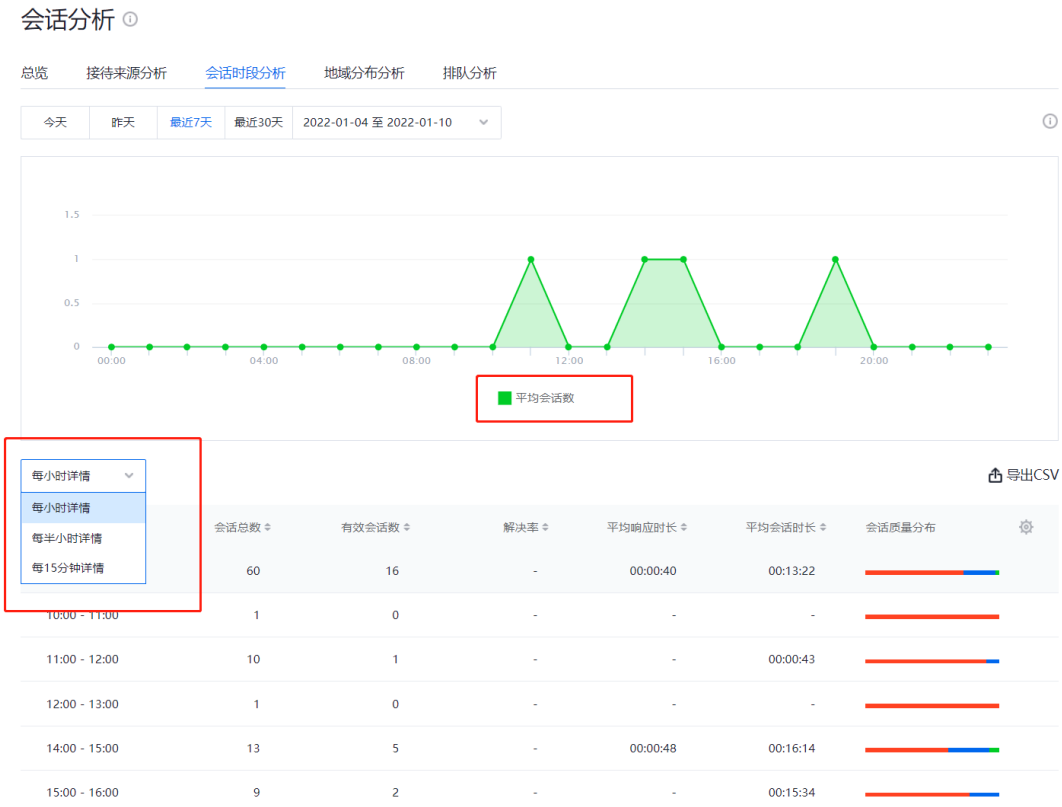
在【接待来源分析】部分，可以查看不同接待来源的接待详情，包括有效会话客户数、有效

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。

用户可在右上角设置按钮处，调整呈现的数据指标。

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。

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的平均会话数，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。

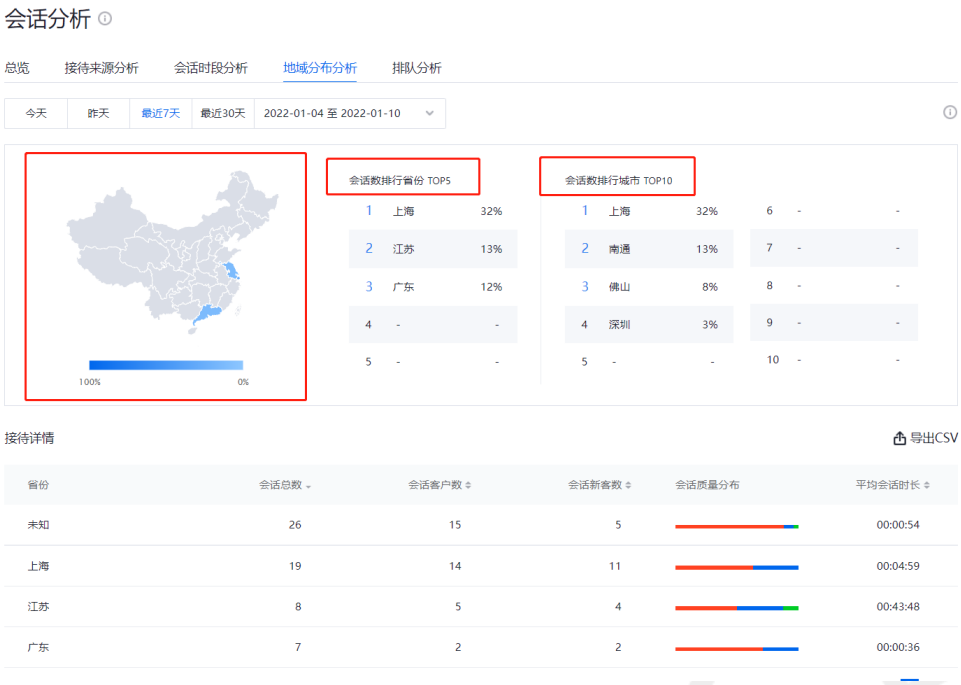


*新客数：不在客户库的客户记为新客。

*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）

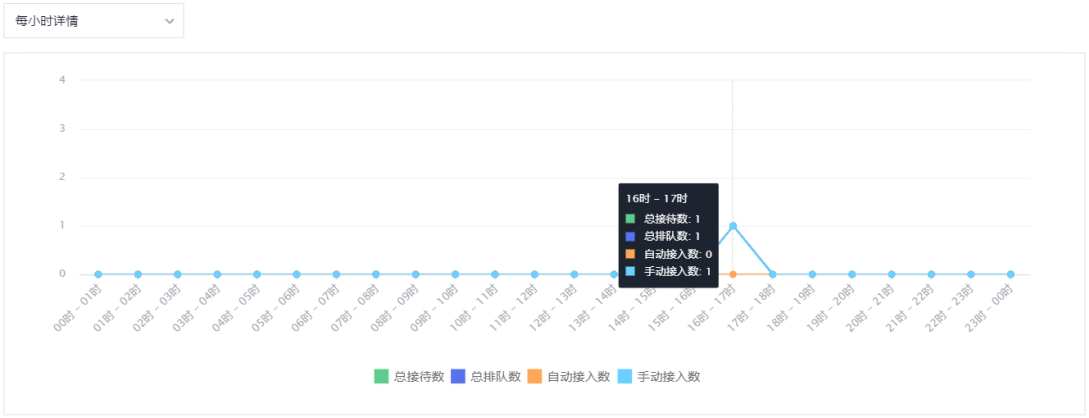
*有效会话客户数：有效会话对应的接待客户数，多次有效会话的同一客户，算作一个客户，不重复累加。

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。



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。

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。



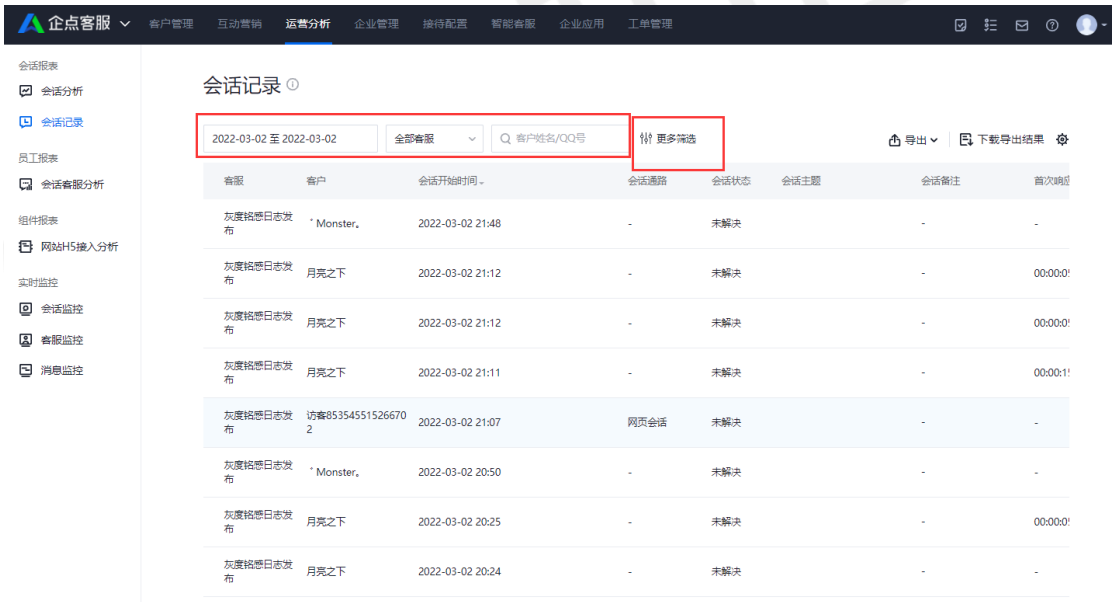
排队分析折线图支持筛选查看每日/每小时/每半小时/每十五分钟的数据详情。未接入池数据支持导出。

（2）会话记录

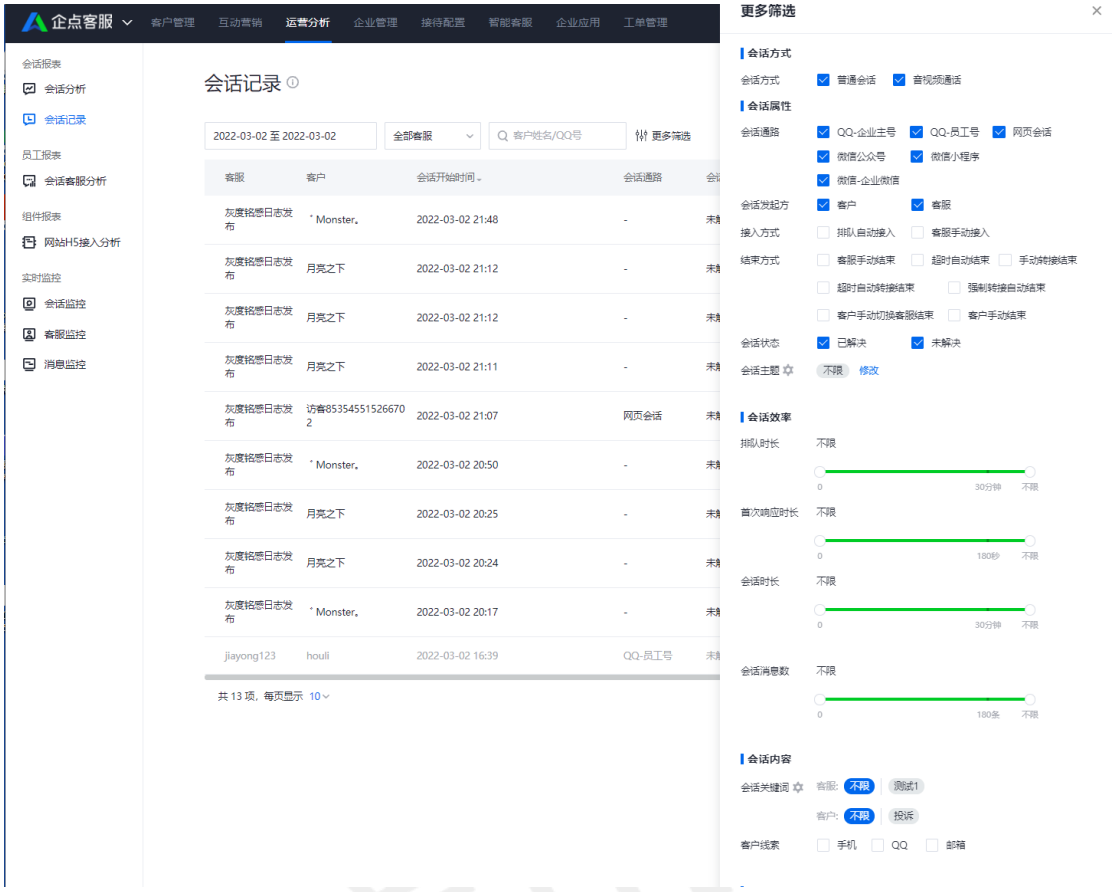
在账户中心-【运营分析】-【会话记录】页面，企业可以统一监控会话详情，把控会话质量。

首先，需前往【企业管理】-【权限角色】页面开启相应权限，如下图：

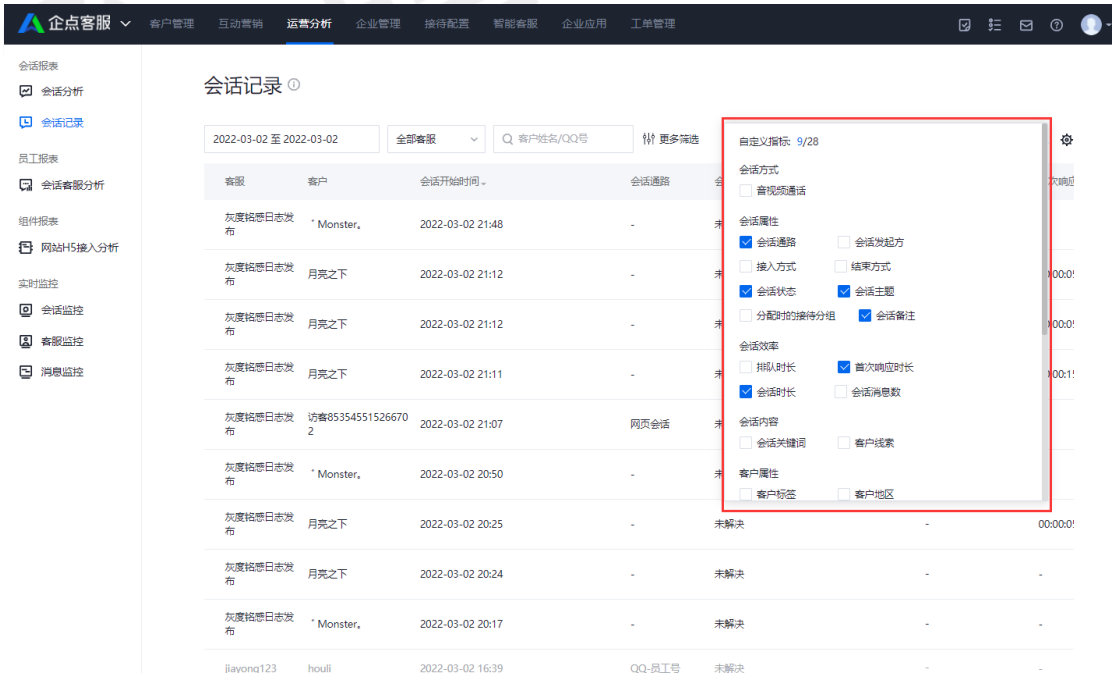
在【会话记录】页面，展示已结束会话内容，包括会话开始时间、客服、会话来源、首次响应时长等数据，且支持按时间、分组、会话结束方式及更多筛选条件查看数据；右上角支持搜索客户名称，查看相应数据；支持拉取单个员工的会话详情页。



点击更多筛选，支持对会话记录进行更多维度的筛选。



支持勾选不同的数据项，灵活设置自定义数据指标。

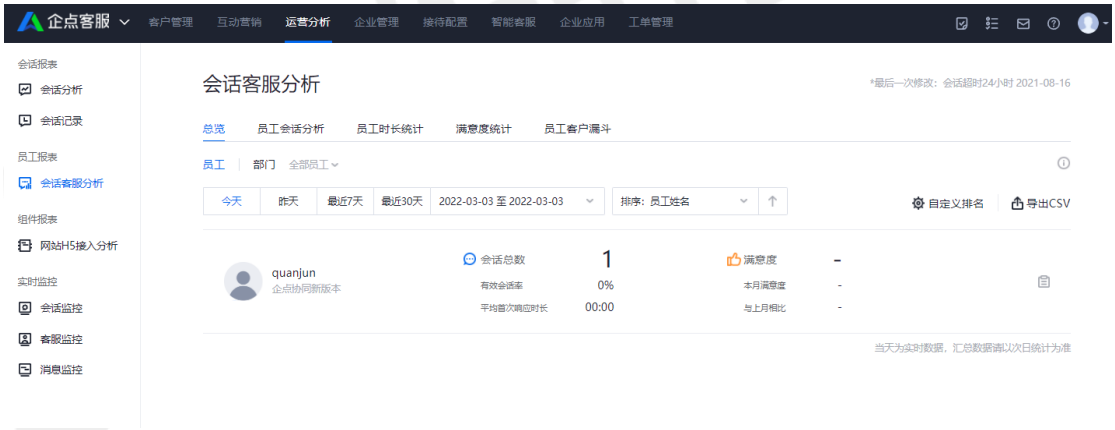


可以选择是否含消息记录导出，方便管理员对会话记录进行管理。不含消息记录导出，直接导出文件，不限制次数。含消息记录导出，限制次数最高每天 10 次。

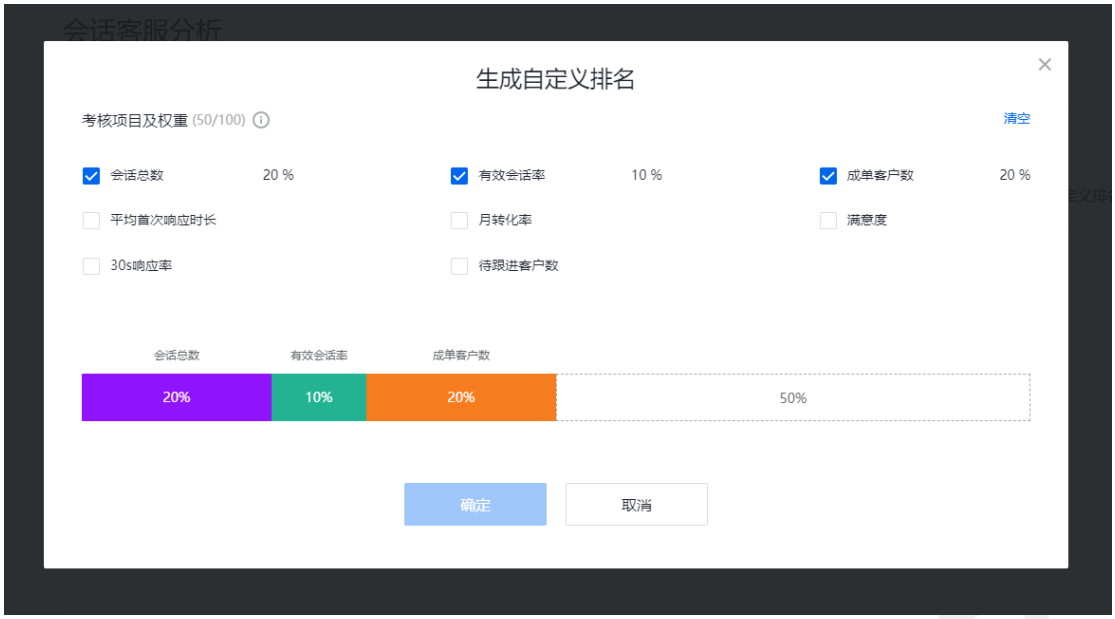
员工报表

（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

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。

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。

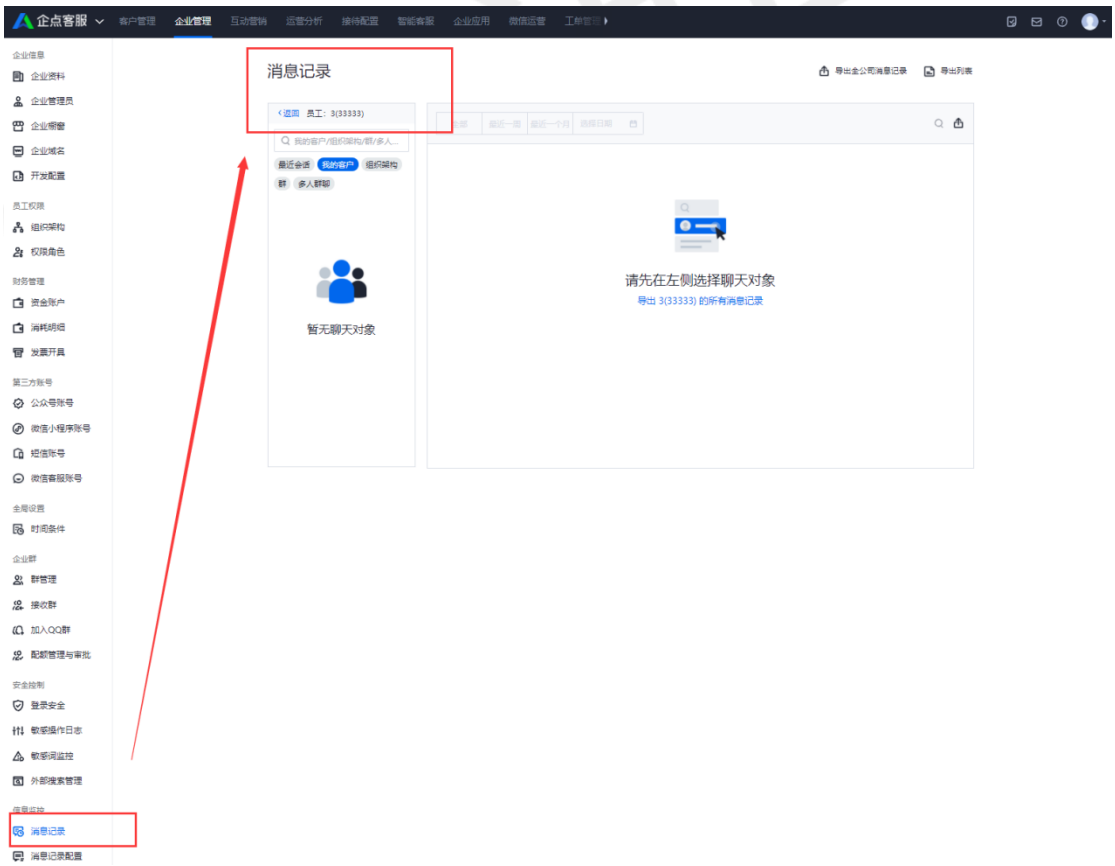
*员工未响应会话数：统计范围内，客户发出过至少一条消息，但员工没有回复的会话数

*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

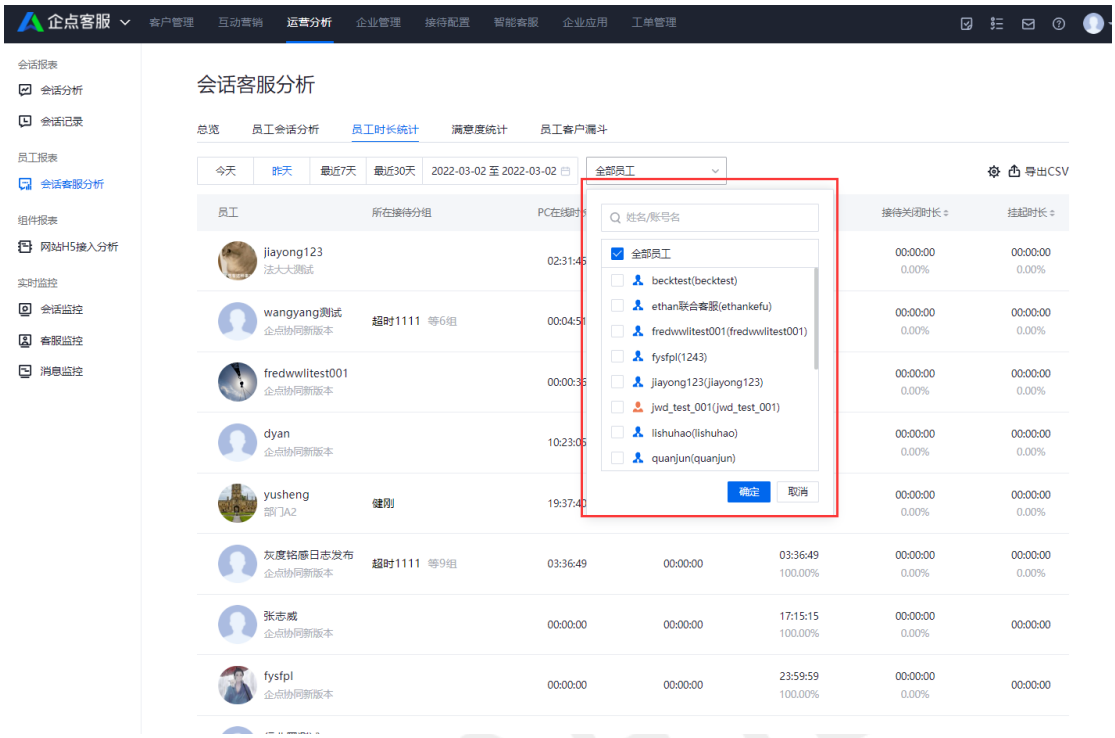
更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

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。



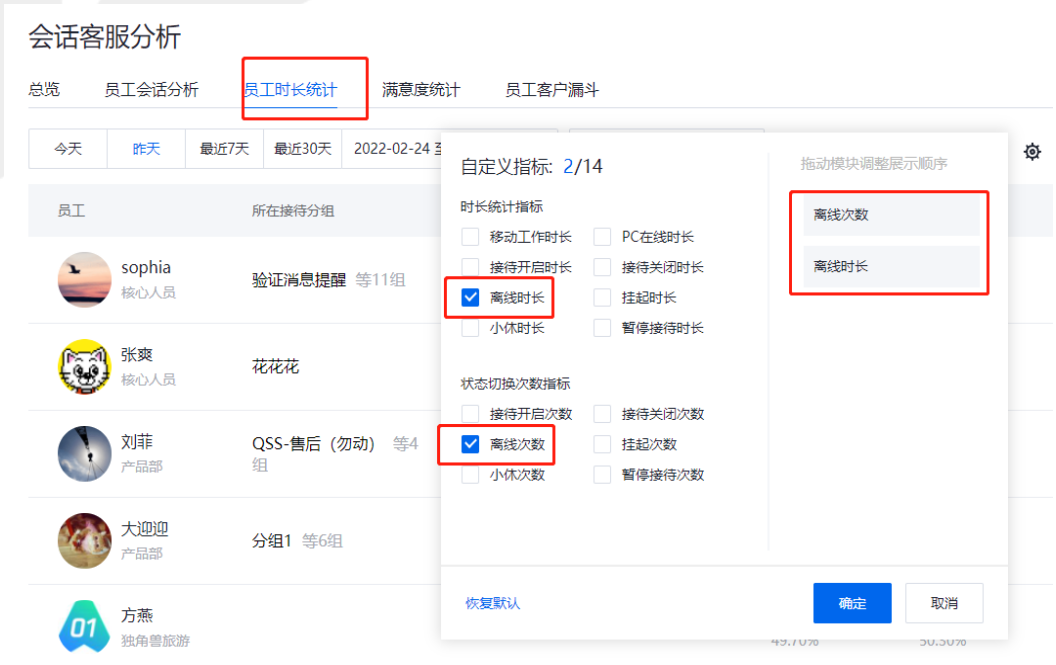
在【员工时长统计】中，支持按时间维度筛选数据，包括“今天、昨天、最近 7 天、最近 30 天”以及自定义时间段筛选；同时支持员工维度的筛选，包括“全部员工”或搜索勾选具体

某员工进行筛选。

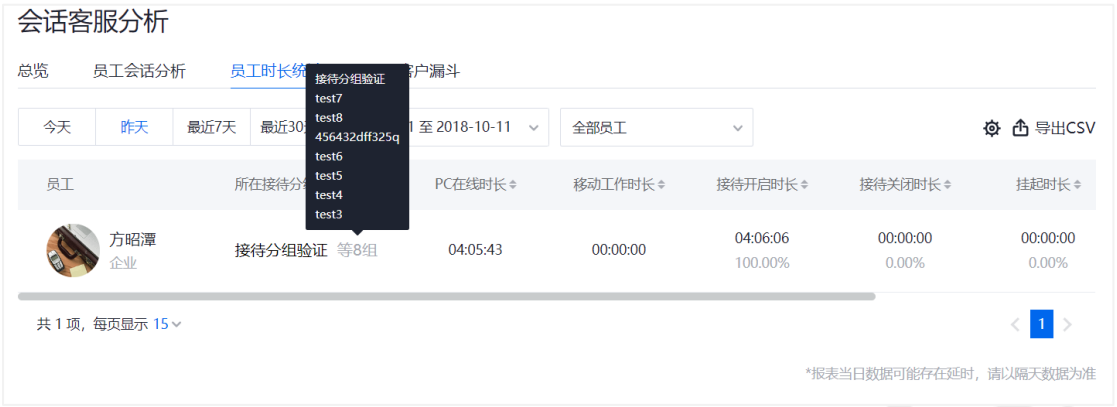


支持设置自定义指标。左侧可灵活选择“时长统计指标”及“状态切换次数指标”；右侧可拖动模块调整展示顺序，勾选并确定后，即可在页面中展示相应数据。

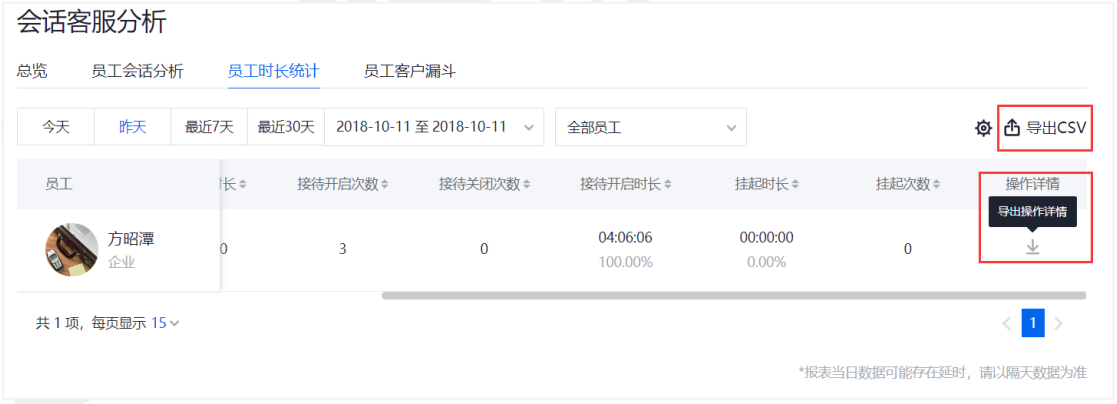
【员工时长统计】自定义指标处，新增两个指标——“离线时长”和“离线次数”。勾选该指标后在列表页展示对应“指标值”；同时导出的文件中同步添加新指标。



页面展示员工姓名、头像、所在接待分组并标示分组数量，当员工所在接地分组大于 1 时，鼠标停留是将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。



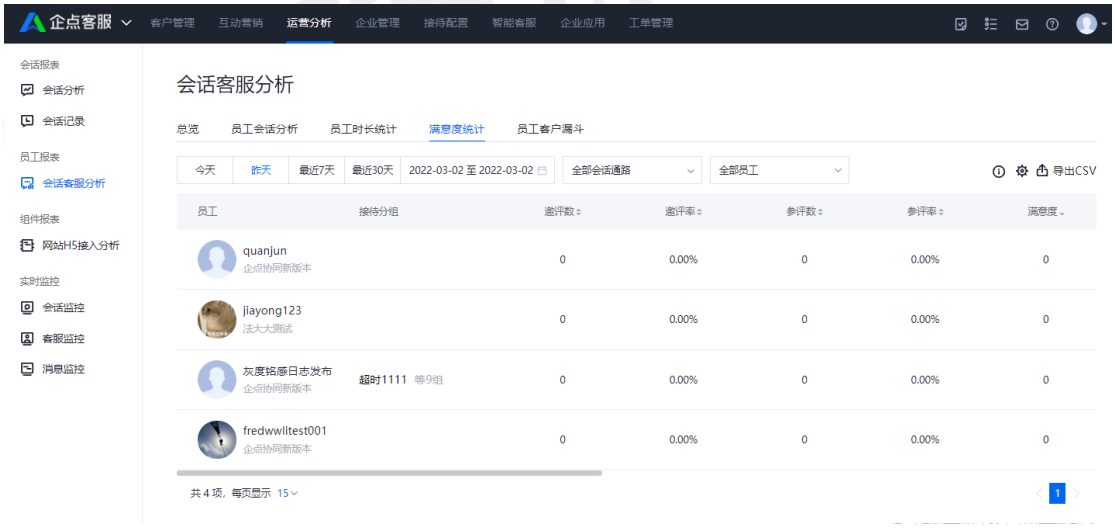
支持数据报表的整体导出及单独导出。可在页面右上角导出整体员工时长统计报表，同时也可以选择具体某位员工，导出操作详情，报表中将展示该员工接待状态操作流水，包括操作日期、接待状态、操作时长及操作设备。



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；



*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

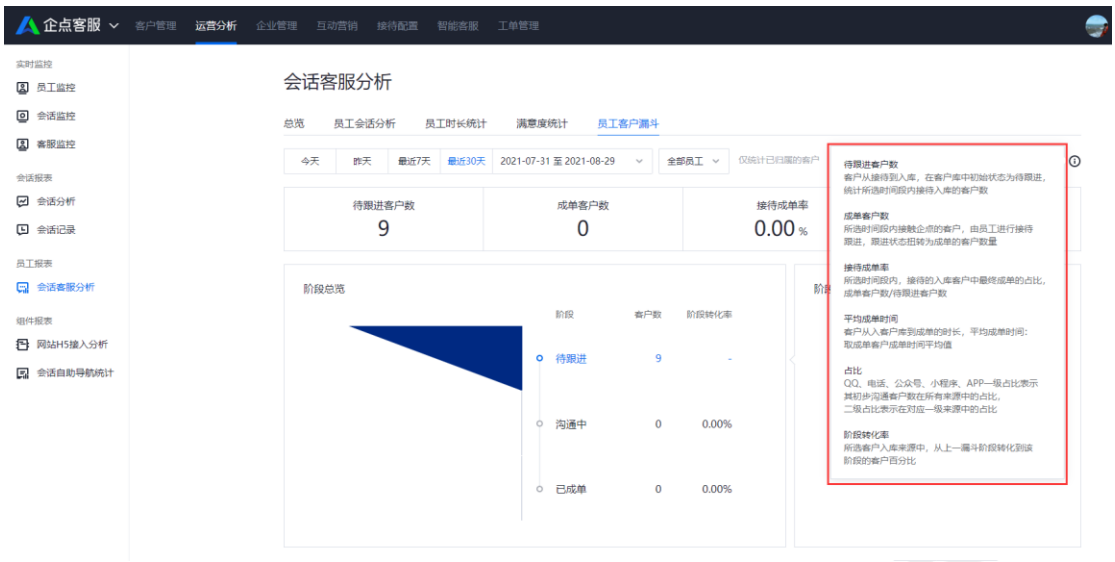
*满意度评分按百分制展示，1 星~5 星分别对应展示为：20 分、40 分、60 分、80 分、100 分

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

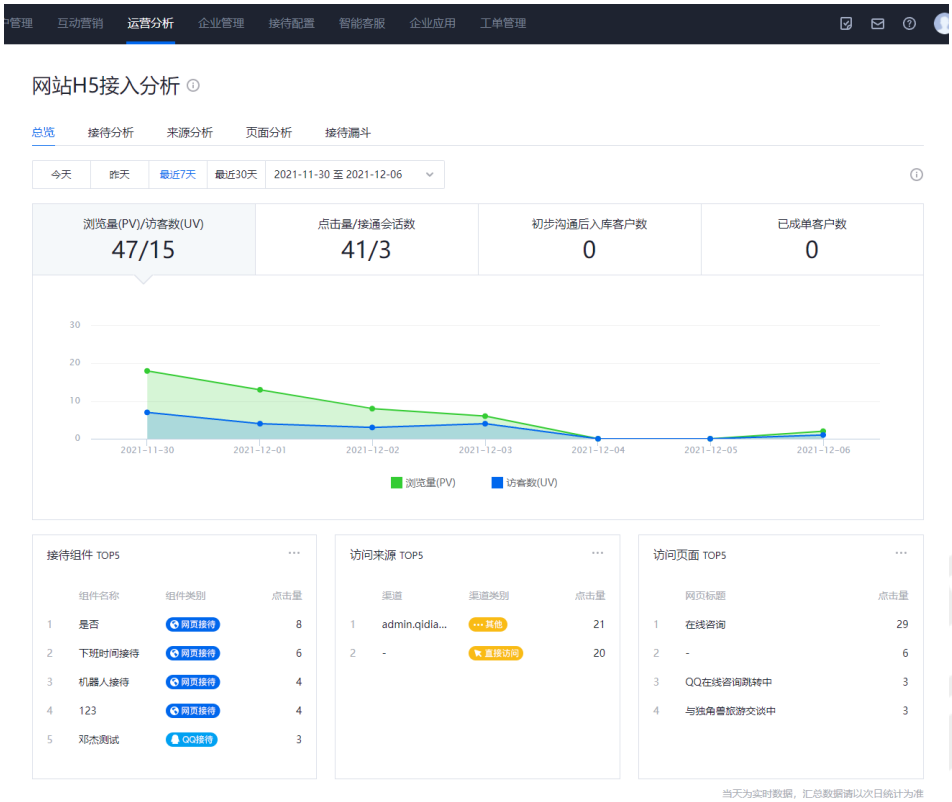
更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看



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。



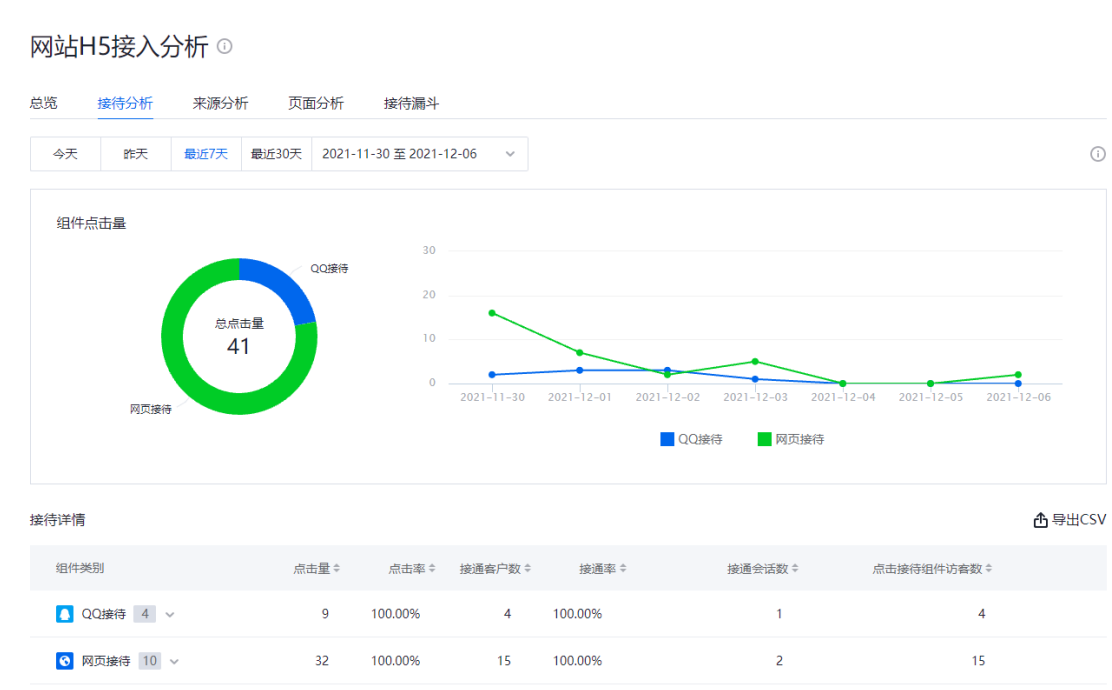
*访客数：一天内同一访客打开一个网站页面就被记录一次。用户多次打开同一页面，浏览量值累计

*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。

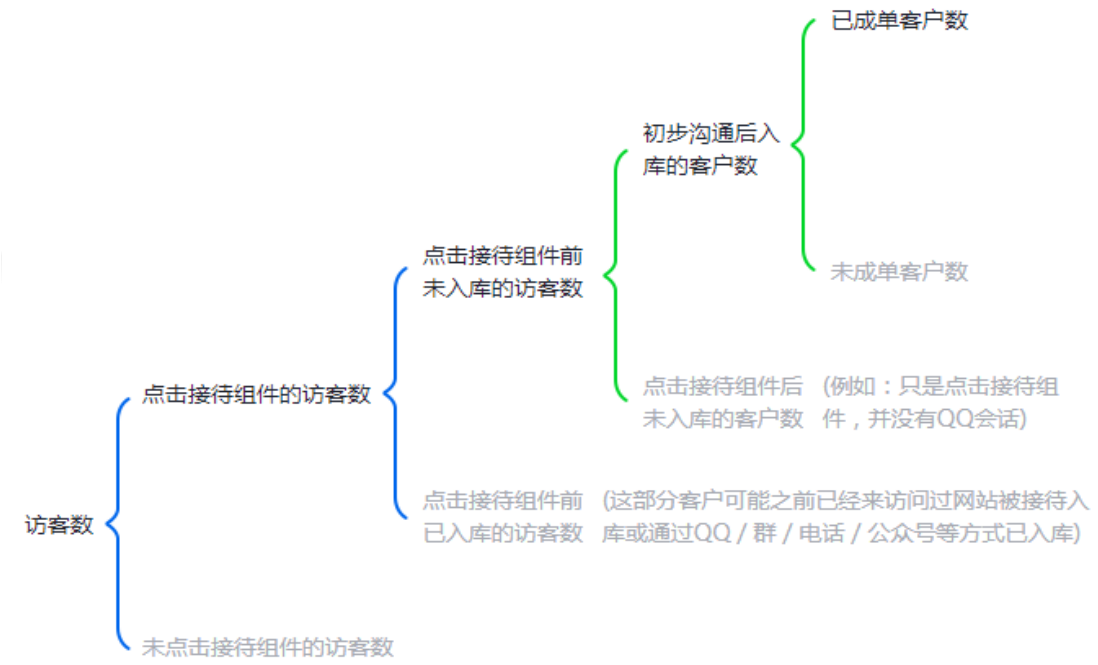


在【来源分析】页面，可以查看指定时间段内的直接访问和其他来源接待总数。

***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。



*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

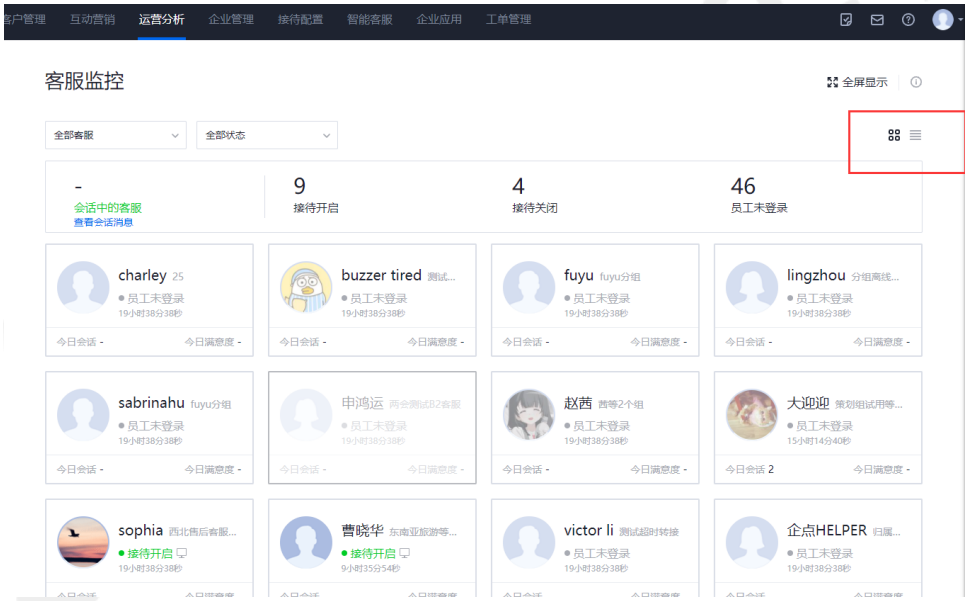
数以及排队中的客户数。会话监控新增微信客服通路。

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。

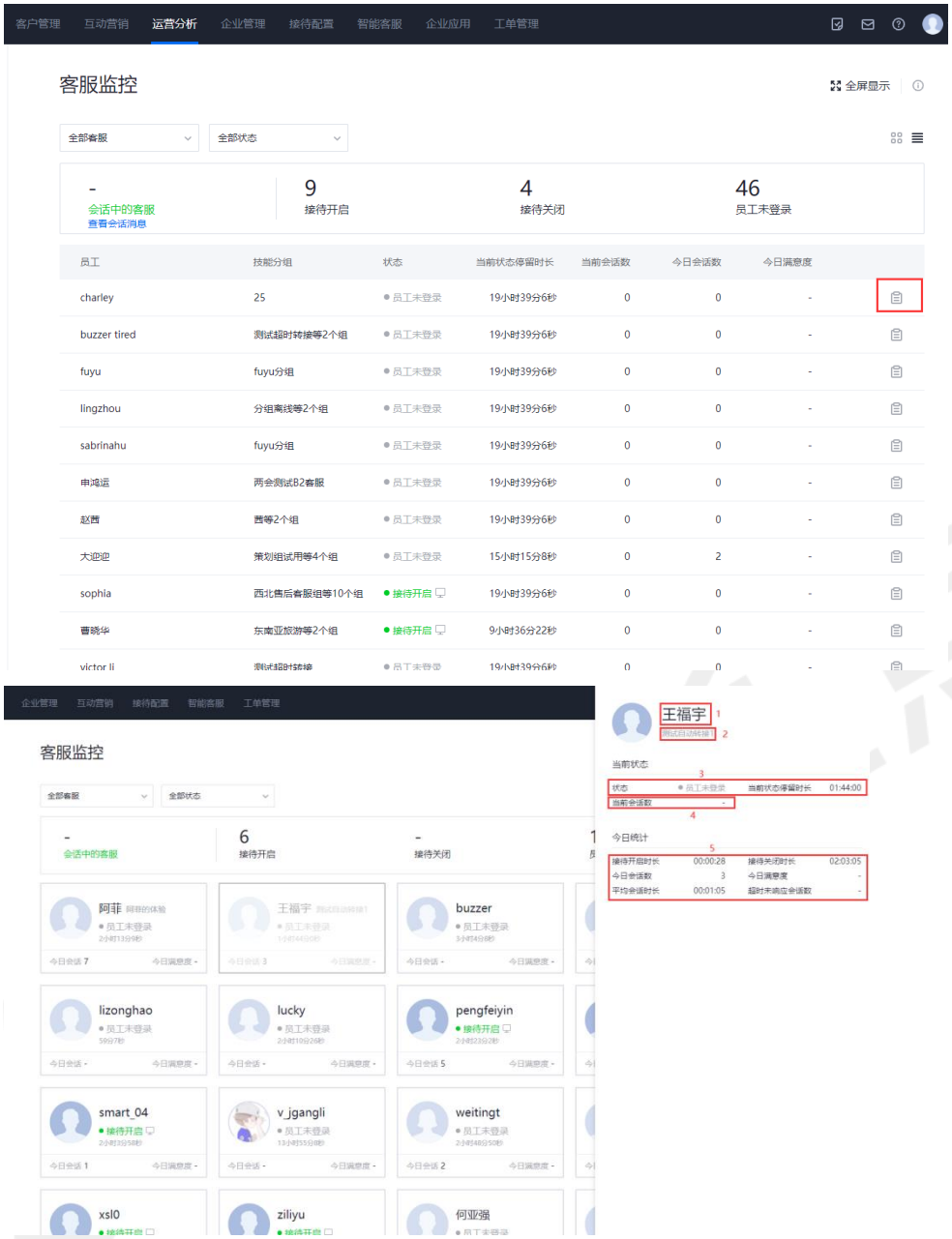
(6) 客服监控

在【客服监控】中，支持按分组、状态筛选数据，并实时查看当前会话接待中的员工人数、当前处于接待开启/关闭状态的员工人数以及当前 PC 未登录的员工人数。

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。



*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

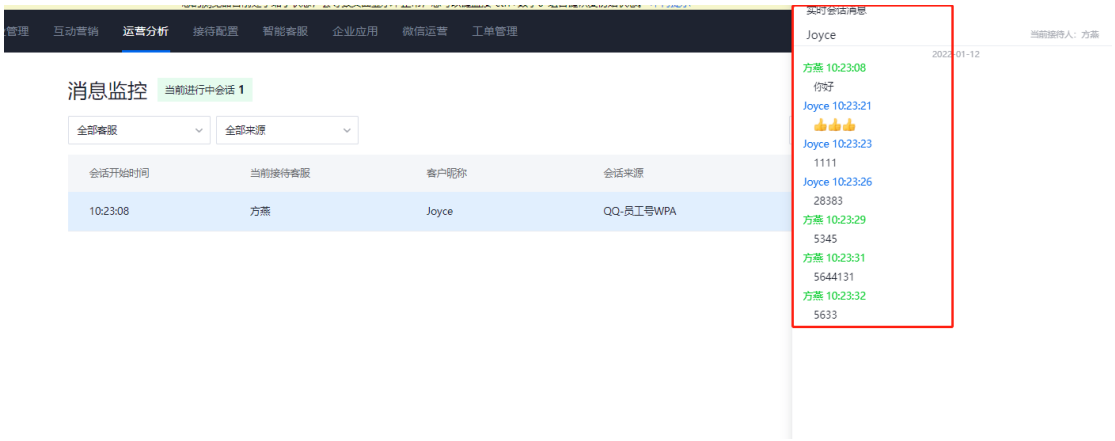
（7）消息监控

本页可实时查看正在进行中的消息会话。

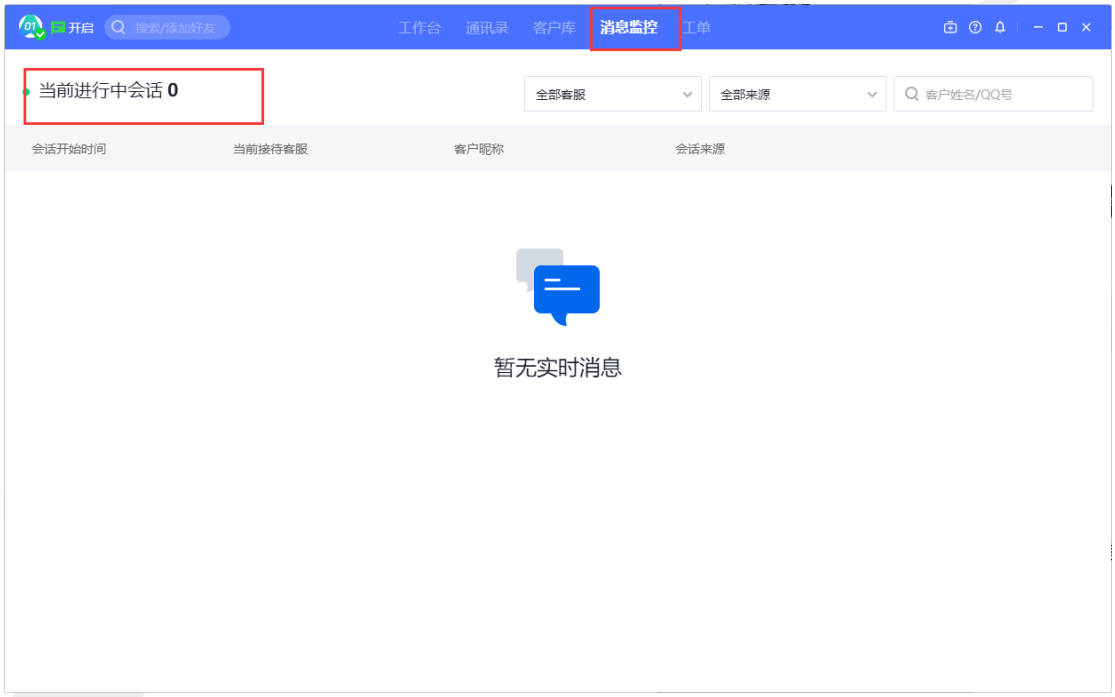
当工作台有会话发起后，本页面出提示语“有新会话，点击刷新”。

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。

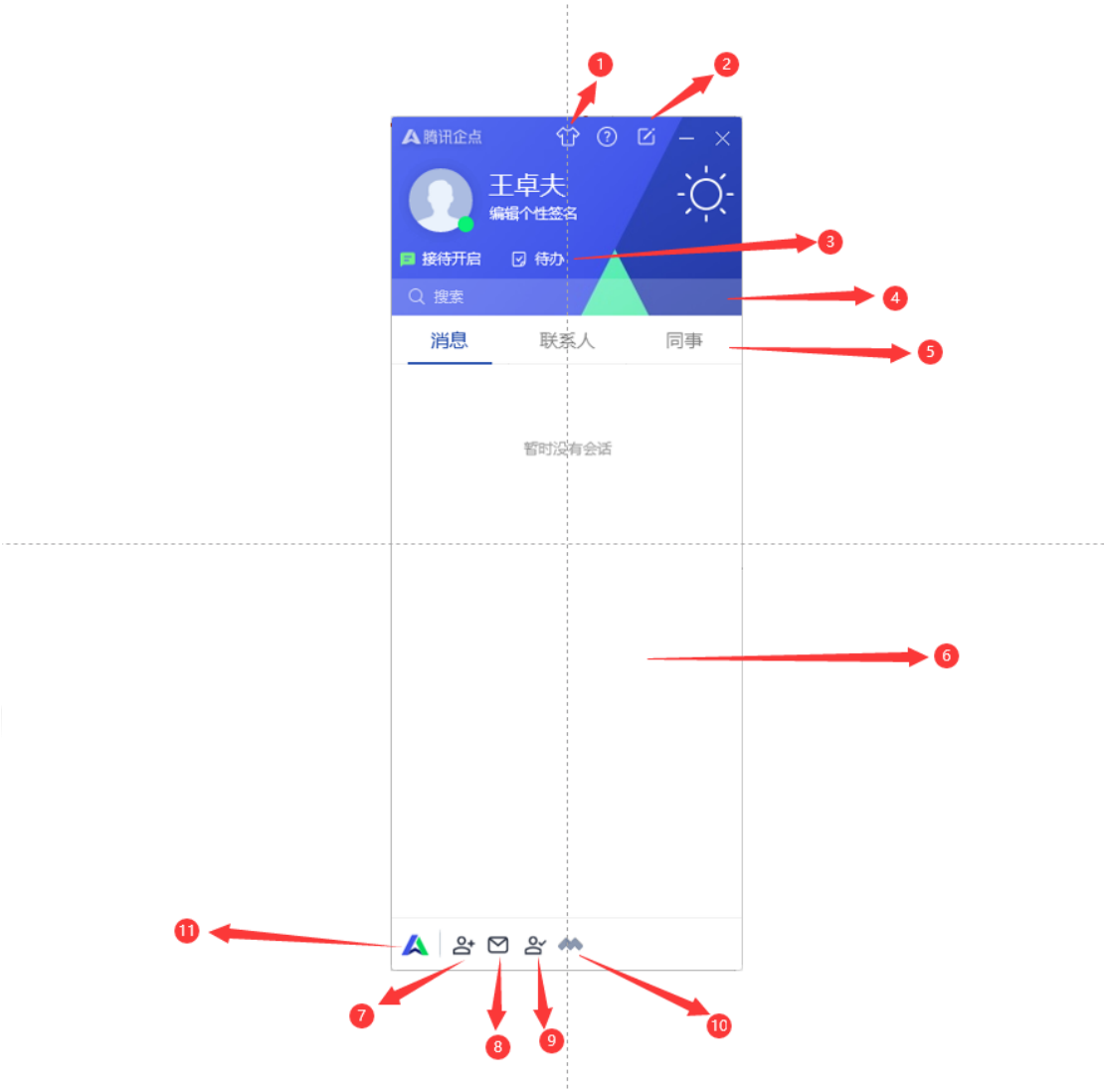


腾讯企点

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。

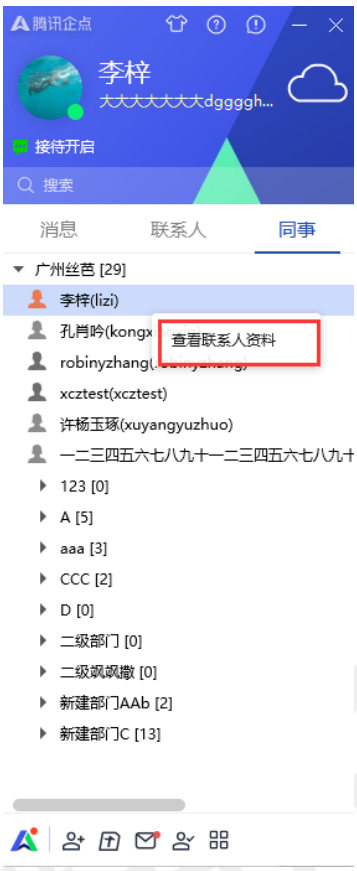
（1）会话列表

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。

*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）

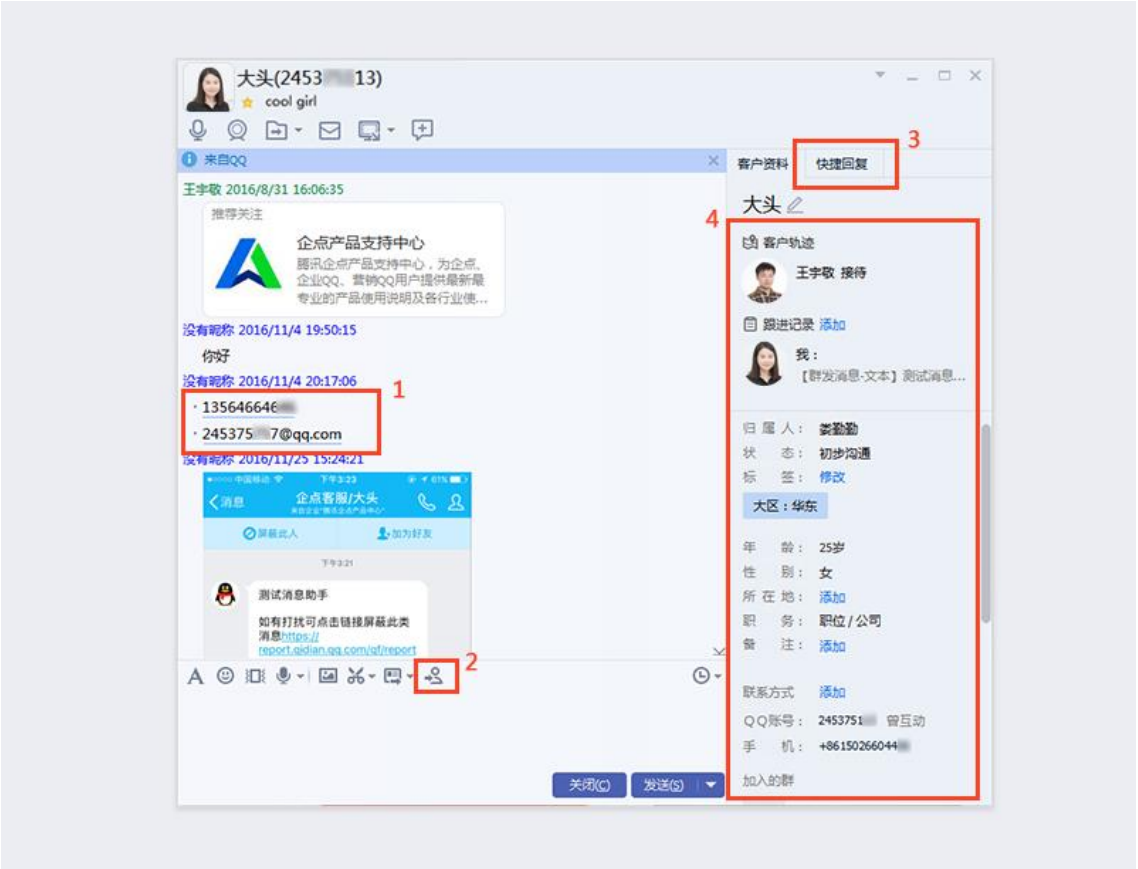
在未接入池页面中，将鼠标移动至消息栏，即可预览消息内容。

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。

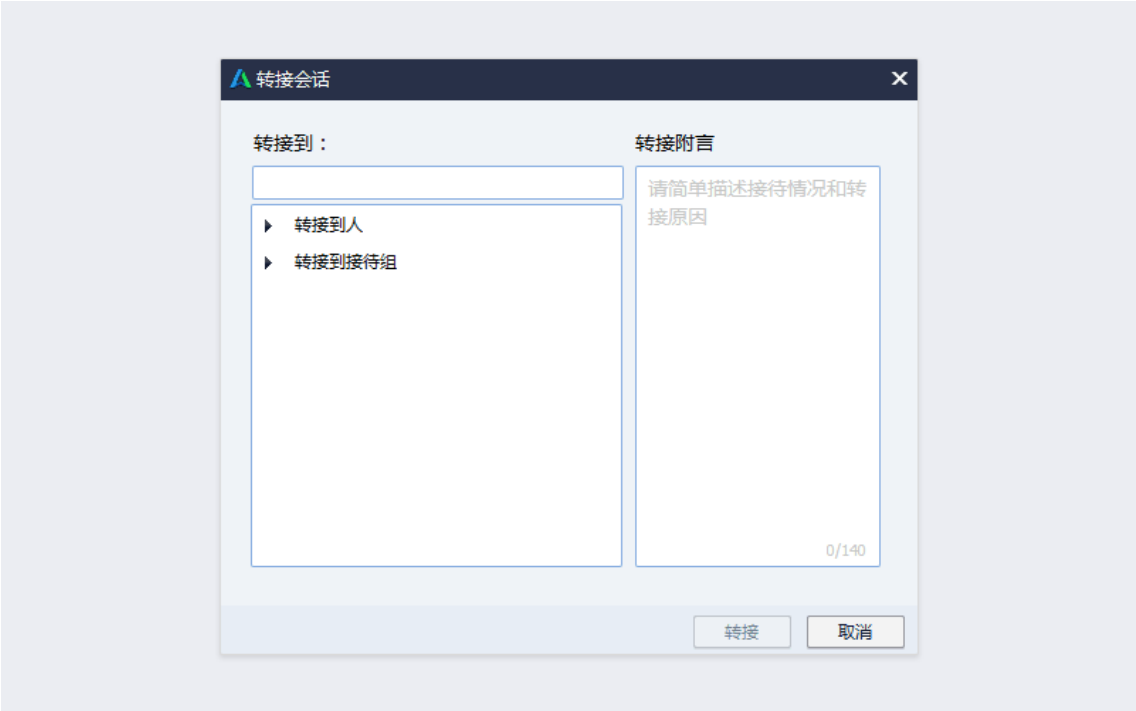
（2）会话窗口

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：

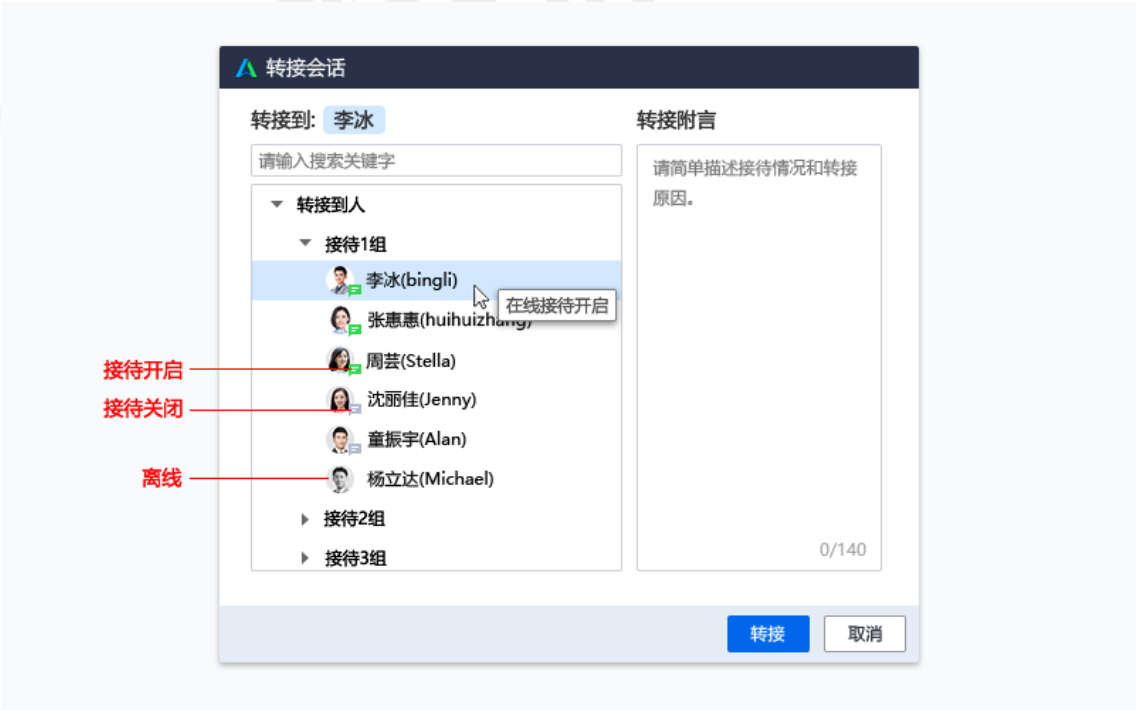


1、客户会话触及手机号、邮箱号和标签相关文字（在 web 端设置好标签/标签组后），手机号、邮箱号和标签相关文字会出现下划虚线，点击虚线会弹出选项，可将以上三项直接保存至客户资料（4）。

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。

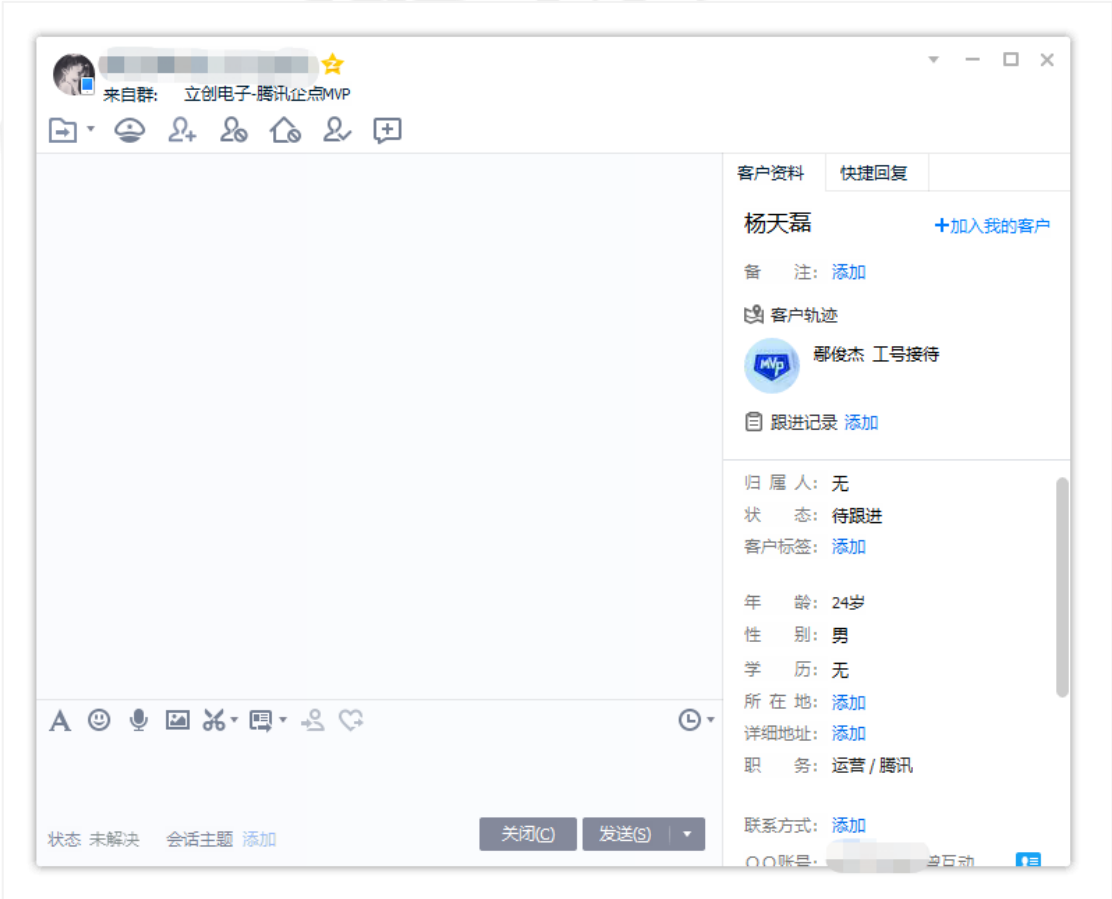
*文本快捷回复上限为 500 条

与同事会话窗口如下图所示：

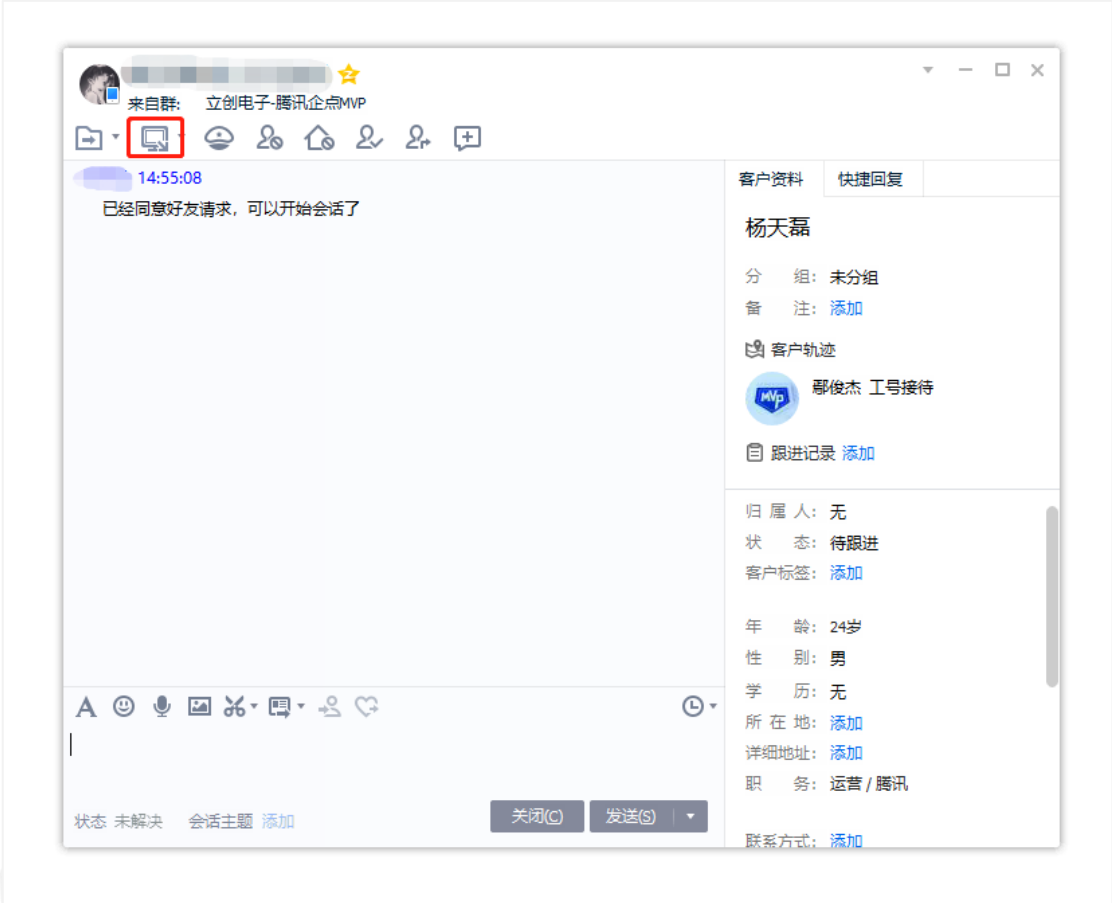
同时，可通过企点客户资料卡的 QQ 号码栏目按钮跳转至该客户的 QQ 资料卡，查看相册、空间等社交资料，掌握客户社交动态。

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：

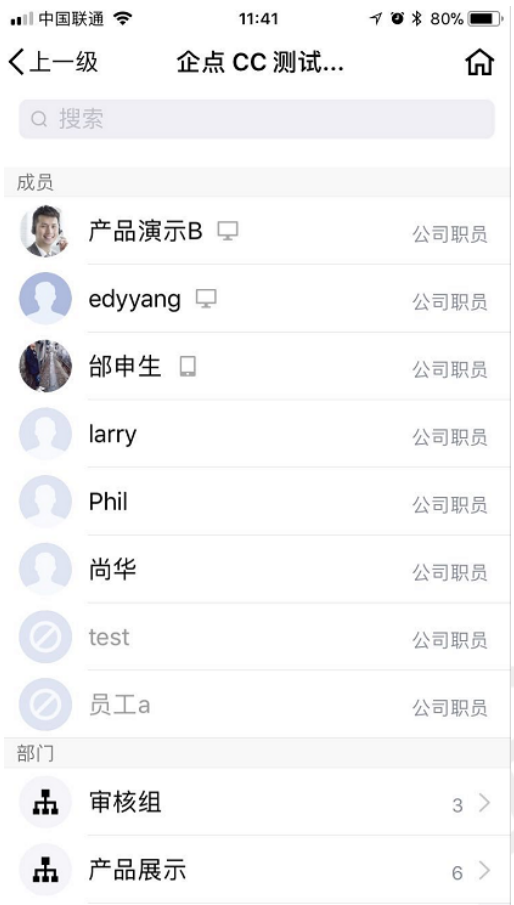
可以对客户进行按归属来源跟进状态等的筛选、排序，也可以新增分组或者对单个客户左滑进行将归属权转给别的同事、释放回公海、分组等操作，如下图所示：

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。

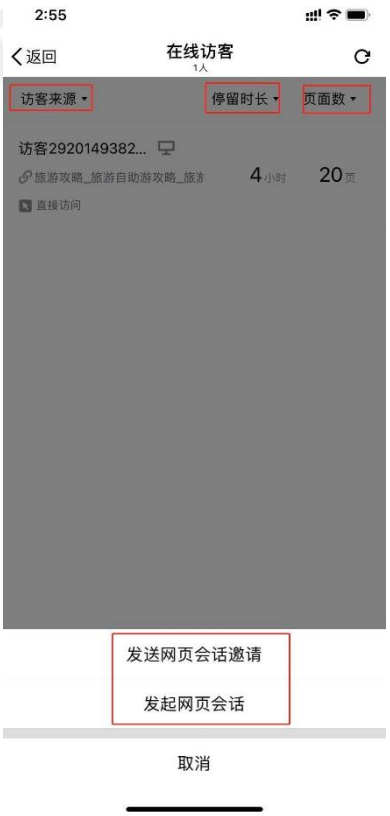
支持在手机端添加会话小结和查看会话小结内容。

（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。

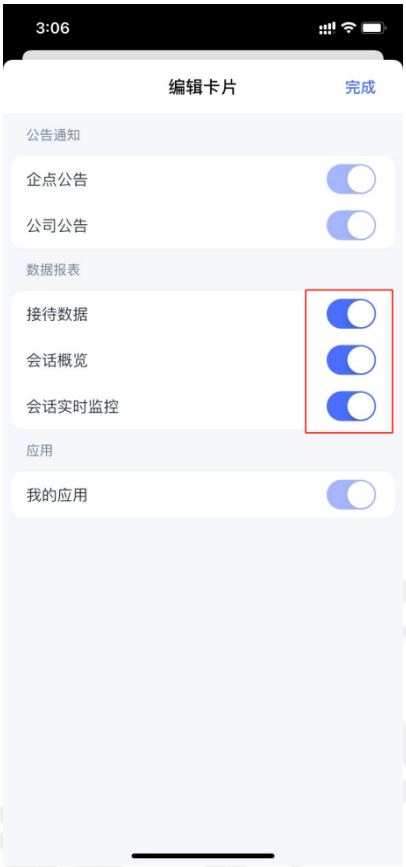
在线访客支持筛选访问来源、停留时长、停留页面数，可以直接发起会话。



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。

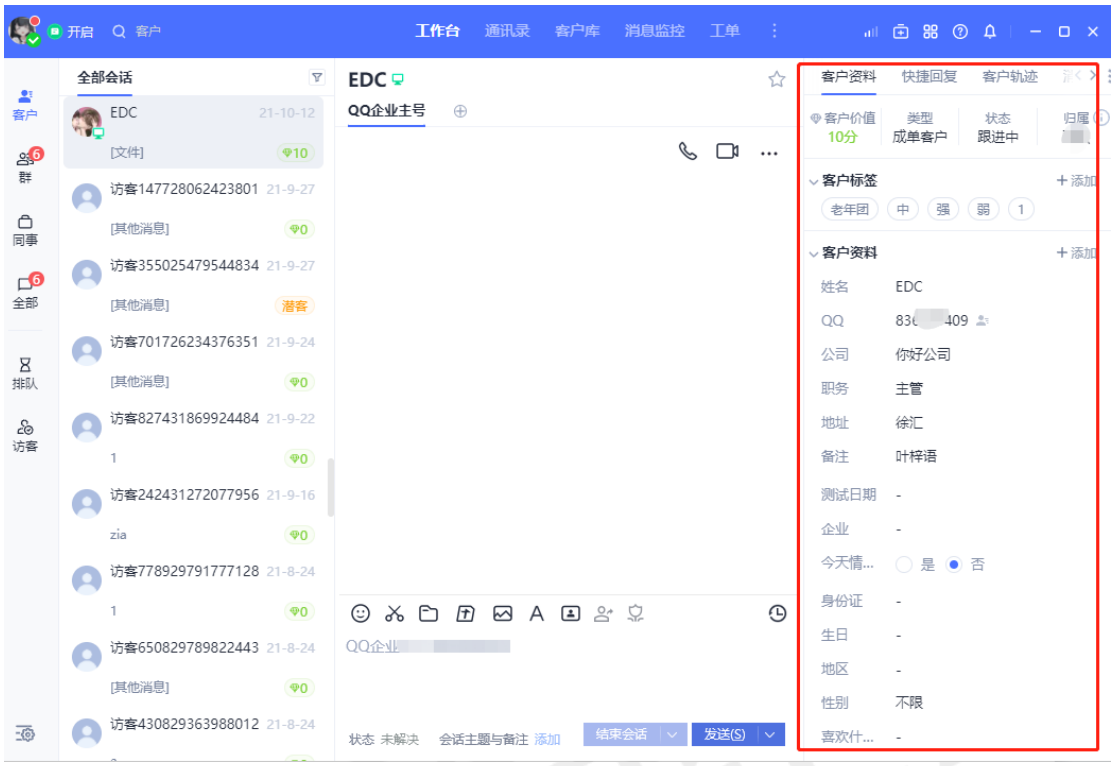
3、PC 工作台

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。

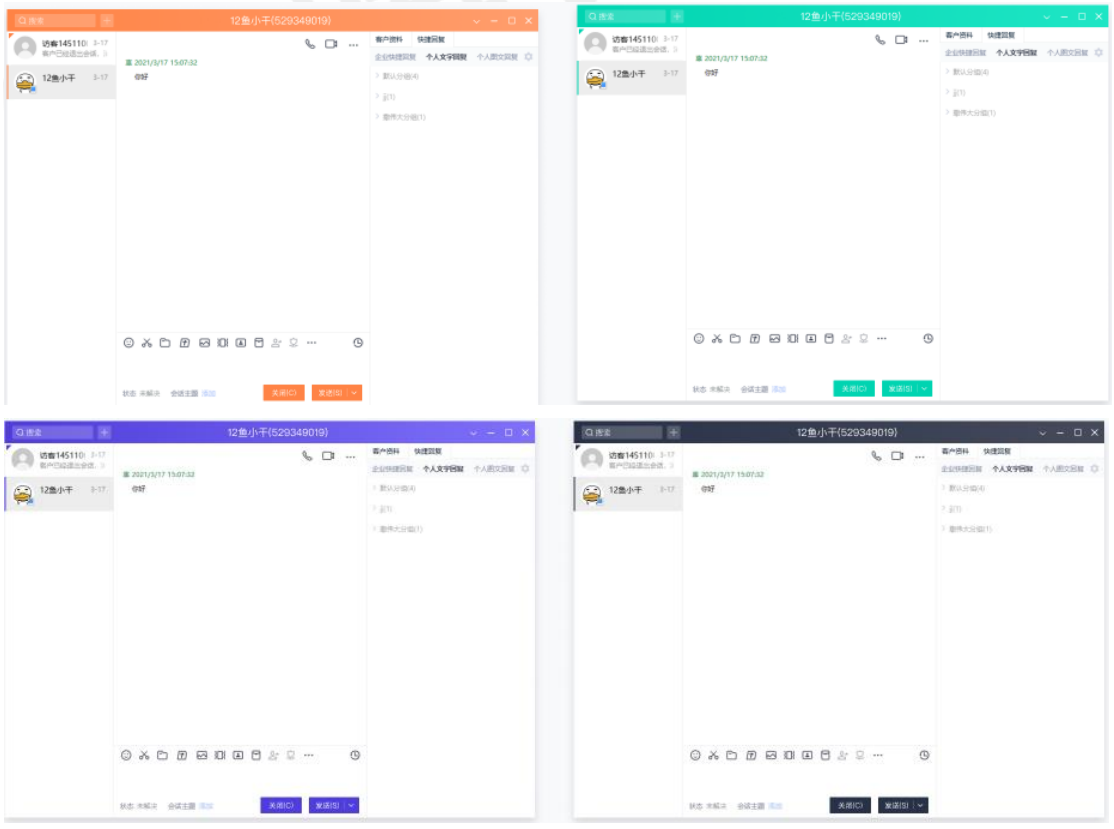
（1）工作台界面

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。

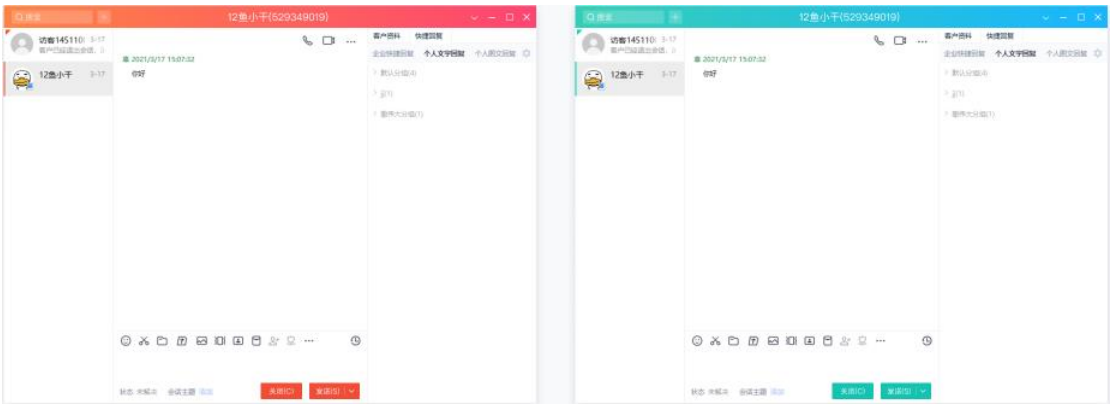


工作台产品色优化，新增纯色皮肤和渐变色皮肤，并修改部分图标，适配新产品色。

新增纯色皮肤如下图所示：



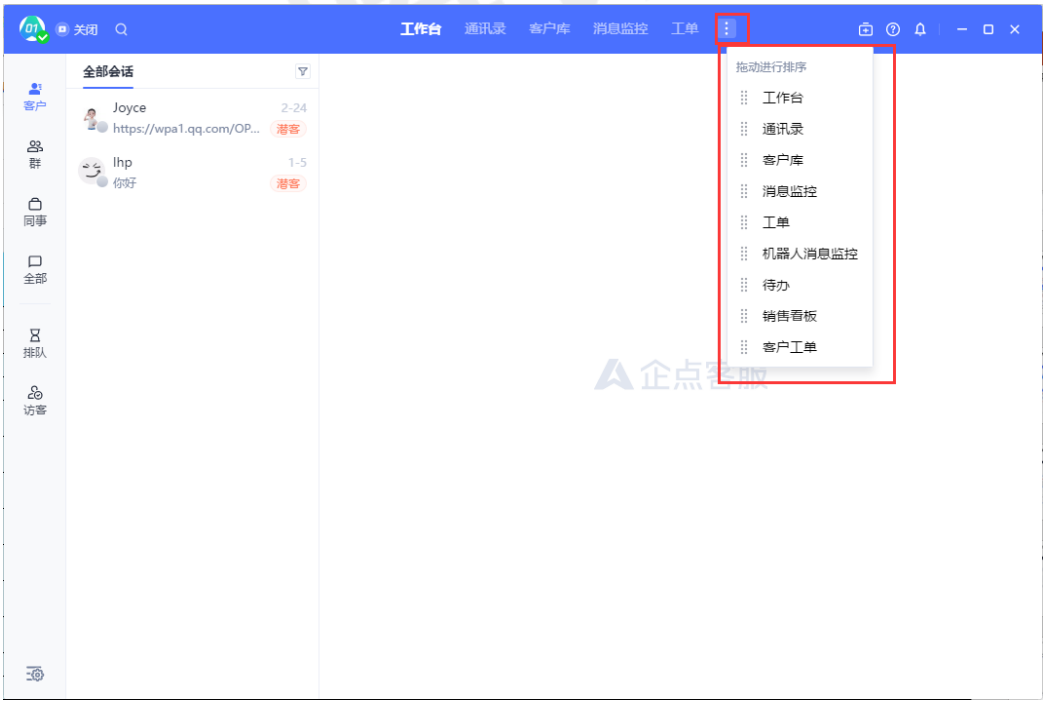
新增渐变色皮肤如下图所示：



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。



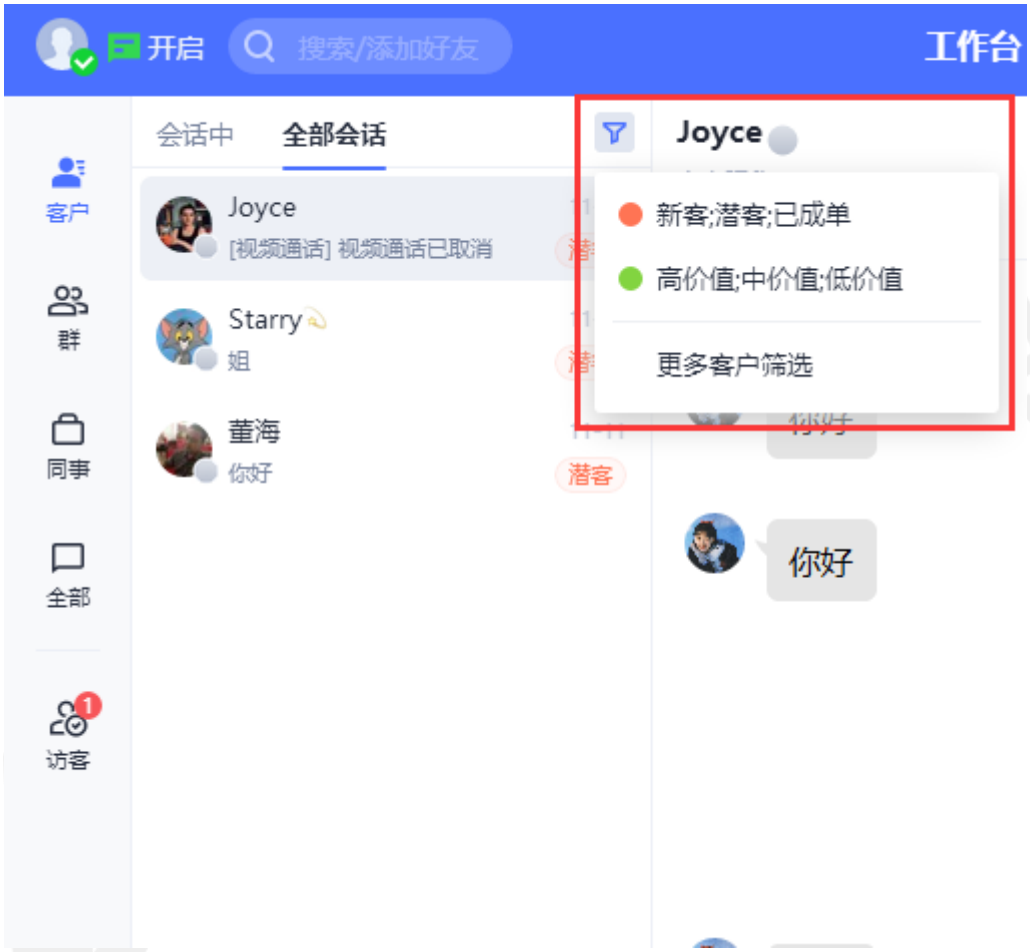
②会话左侧列表

③会话右侧菜单

（2）联系人

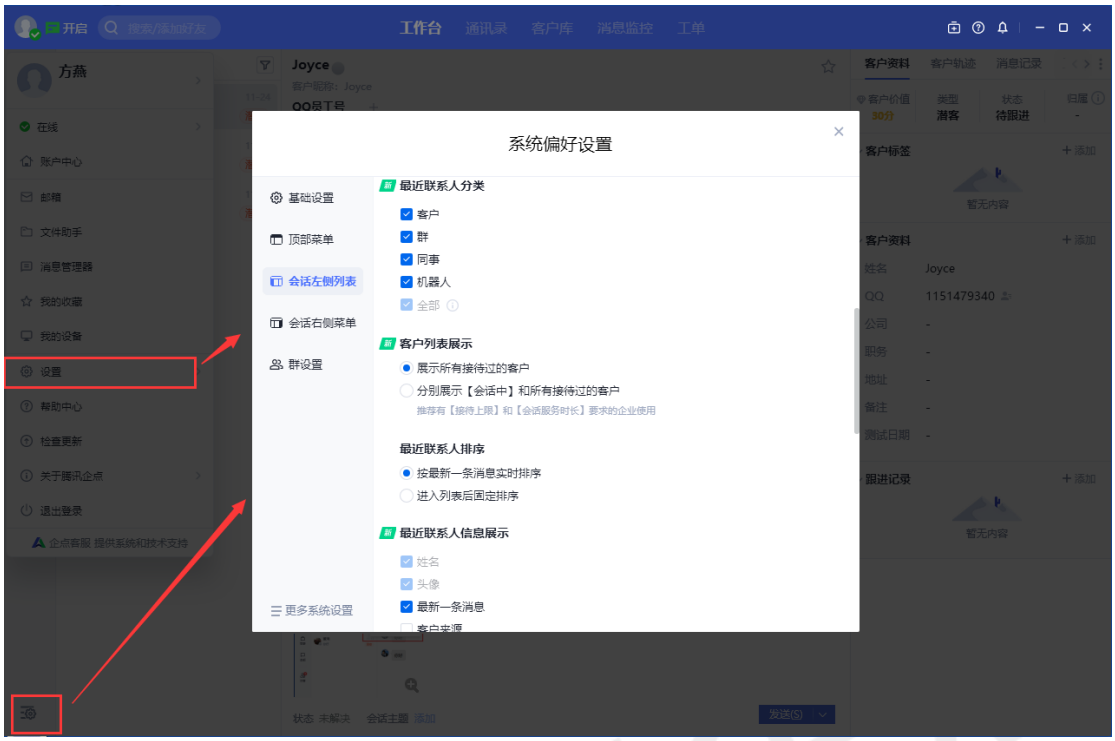
联系人位于工作台窗口左侧，默认展示客户、群、同事、全部和访客排队五个菜单。

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。

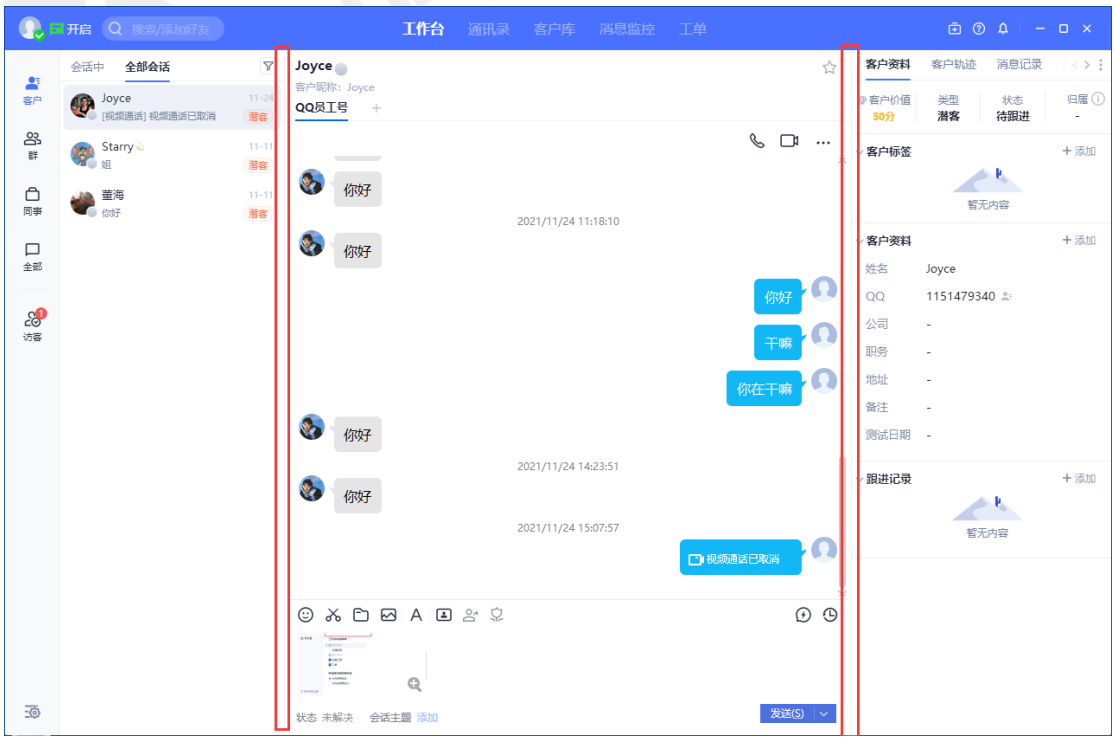
最近联系人列表支持展示最新一条消息、色彩标识，可按照业务需求自定义勾选，其中，色彩标识可点击“设置”进入自定义设置（勾选后，也可在客户列表中右键进入设置）。

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
展示所有接待过的客户
分别展示【会话中】和所有接待过的客户
推荐有【接待上限】和【会话服务时长】要求的企业使用
最近联系人排序
按最新一条消息实时排序
进入列表后固定排序
新
最近联系人信息展示
姓名
头像
最新一条消息
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

同一客户最多支持展示三种客户色彩标识。

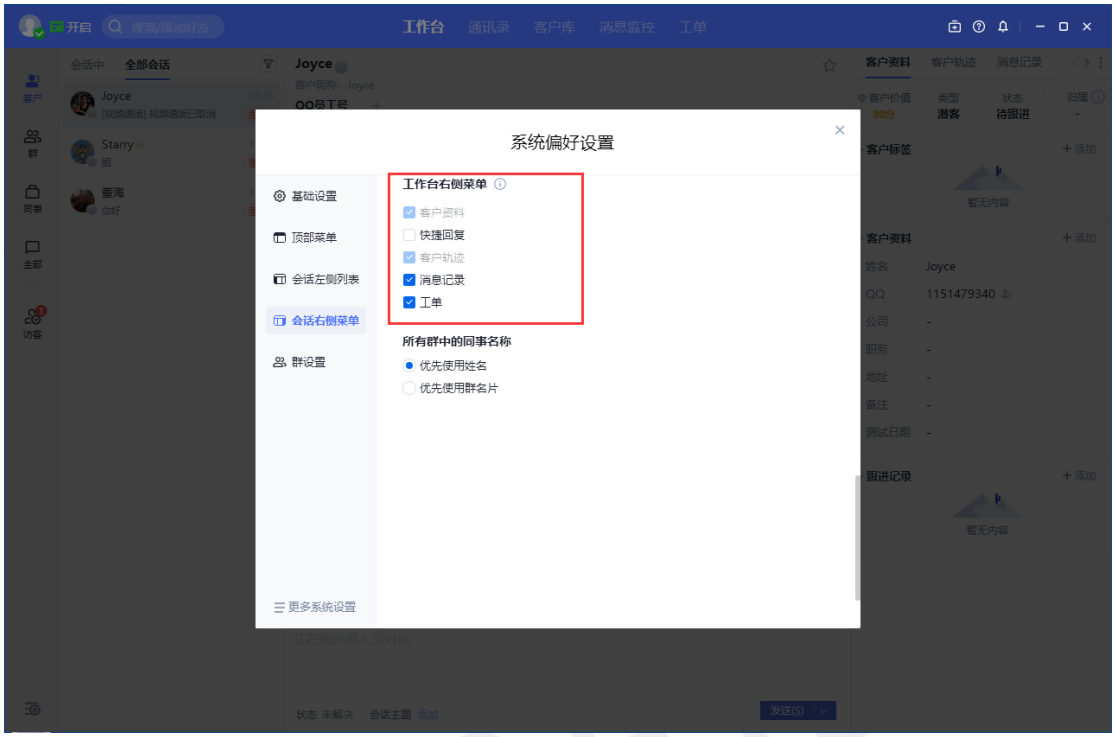
联系人结束会话移除方式支持员工自定义勾选，有手动结束会话移除和手动转接会话移除两种方式。

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

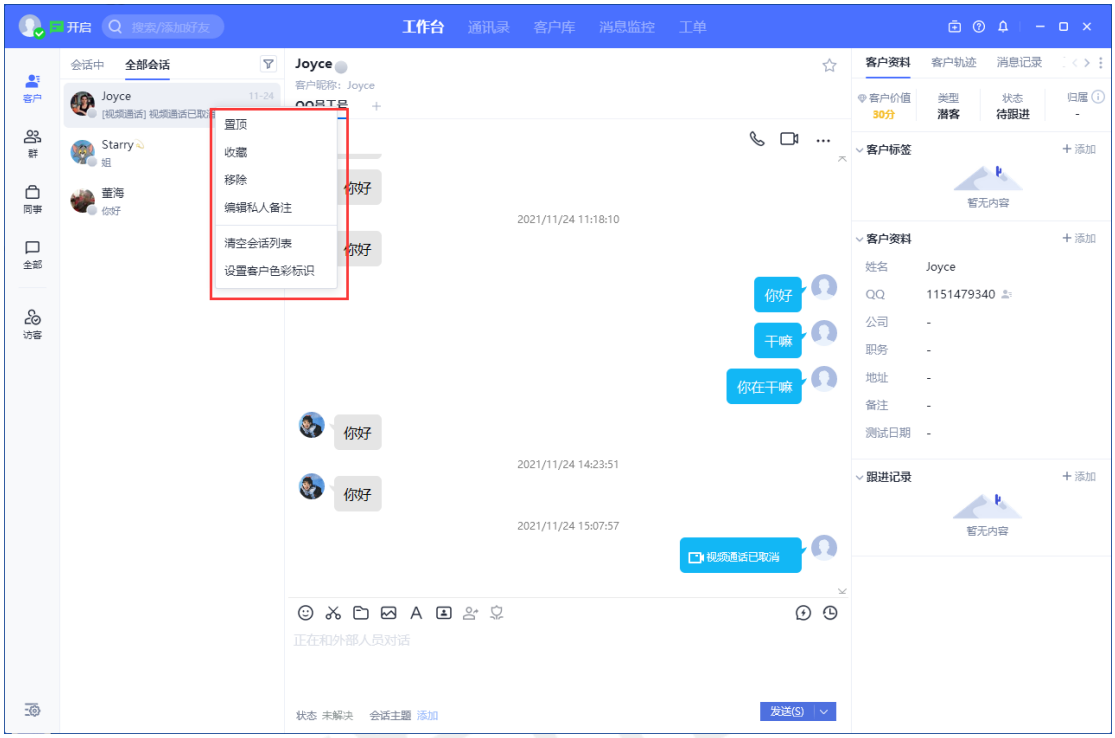
整其顺序。功能标签若太长无法全部展示，可在选中后展示全称。



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、设置客户色彩标识。



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。

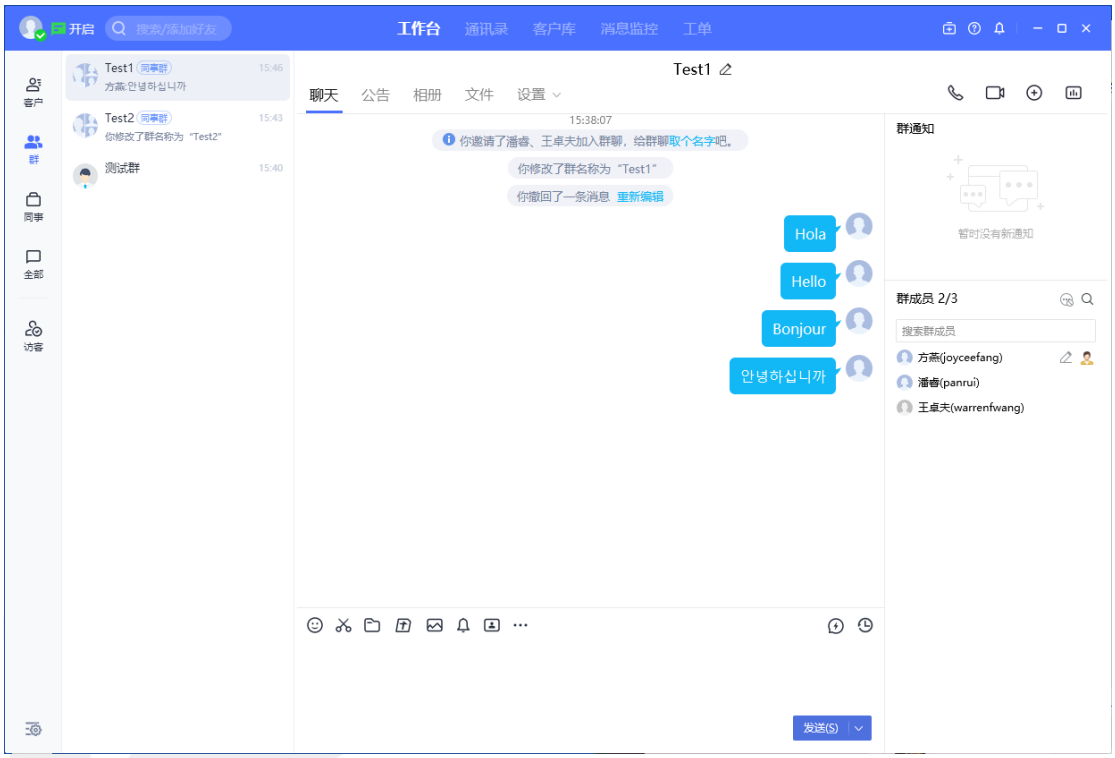
在客户列表右上角【更多筛选】可按照消息状态筛选“未读”客户，或根据客户标识进行基础筛选；同时，支持根据客户类型、跟进状态、客户标签等进行高级筛选，更精准的定位目标客户。

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。

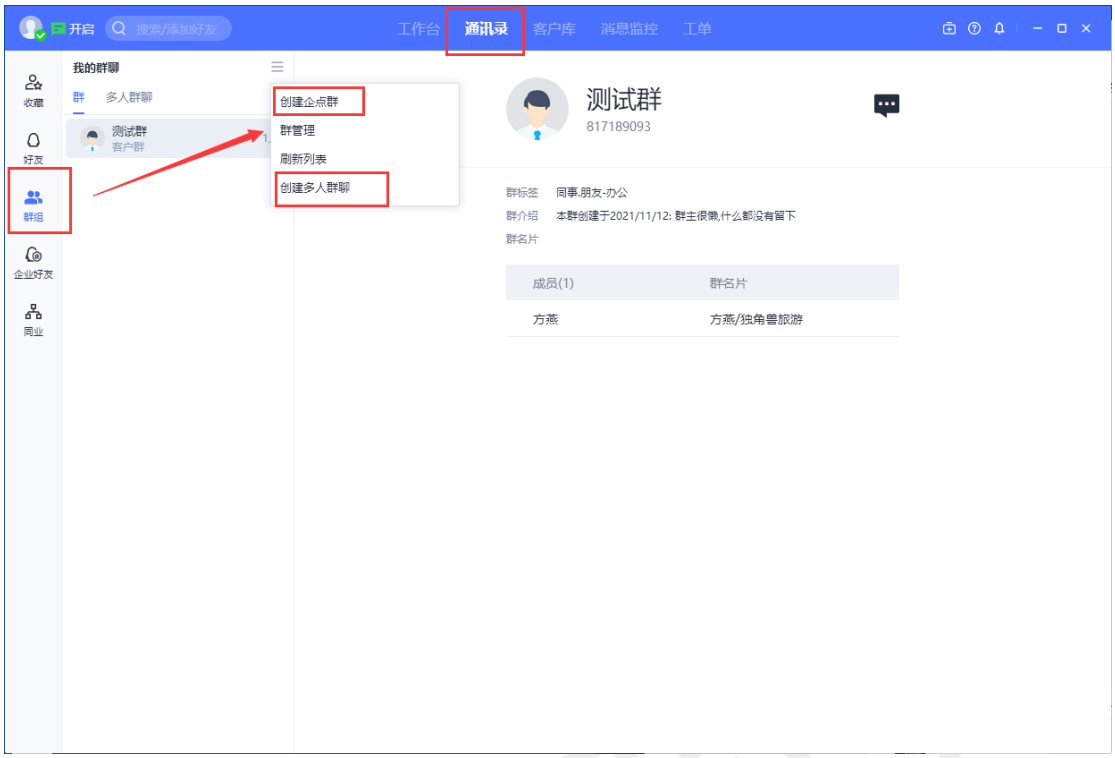
员工可以在会话窗口上方切换查看该客户在其它公众号/小程序名称/企业微信上的消息记录和客户轨迹。

② 群

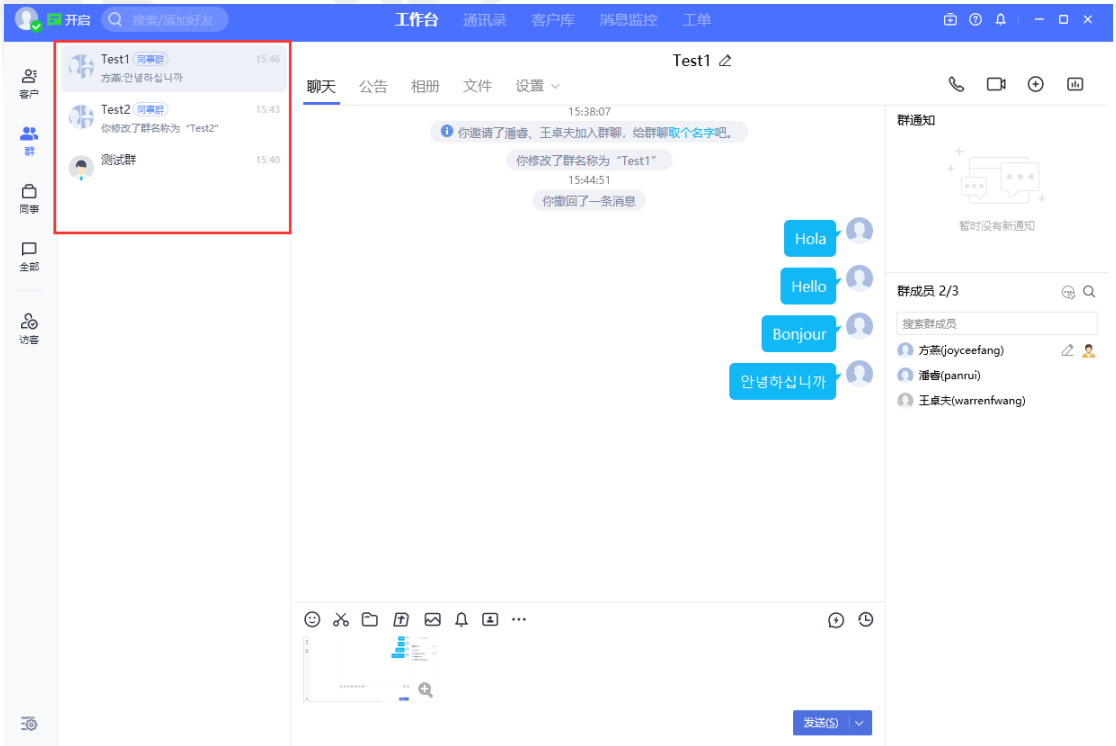
“群”菜单可查看用户所在群组和多人群聊的消息。



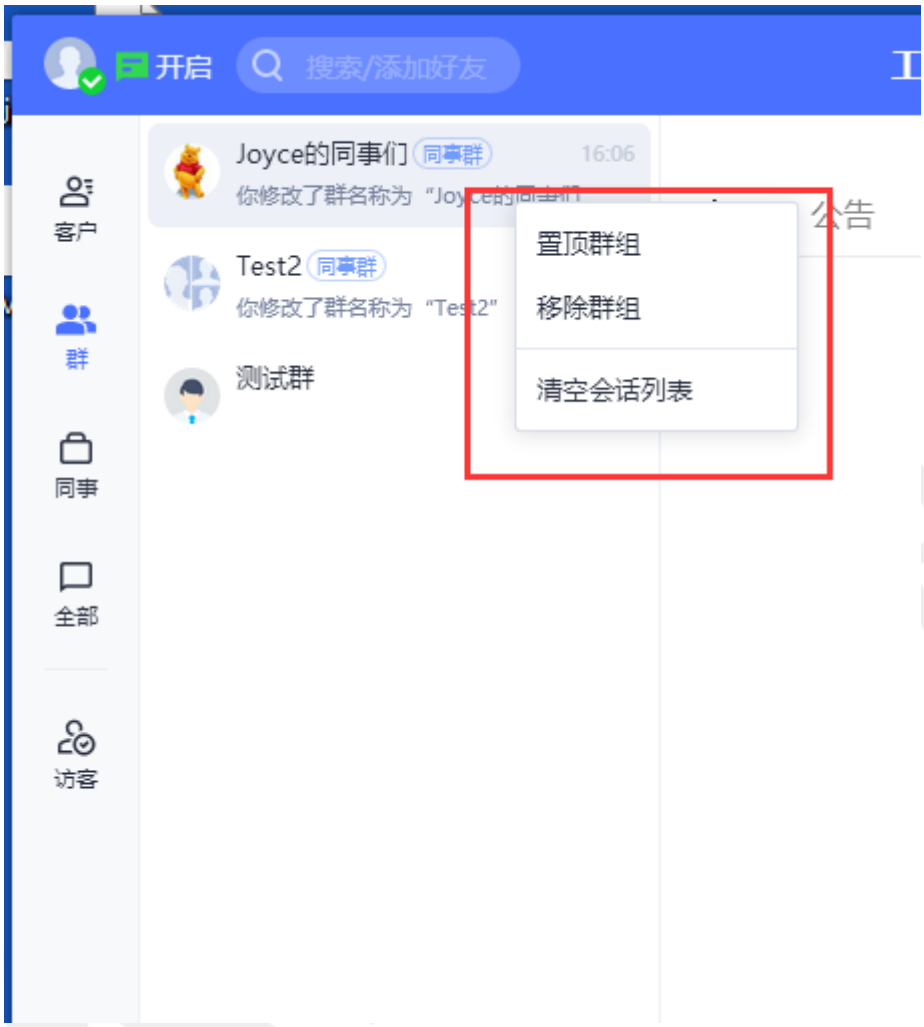
创建群组和多人群聊需在【通讯录-群组】处，点击创建企点群和创建多人群聊，如下图所示。创建完成后双击群直接跳转至【工作台-群】。



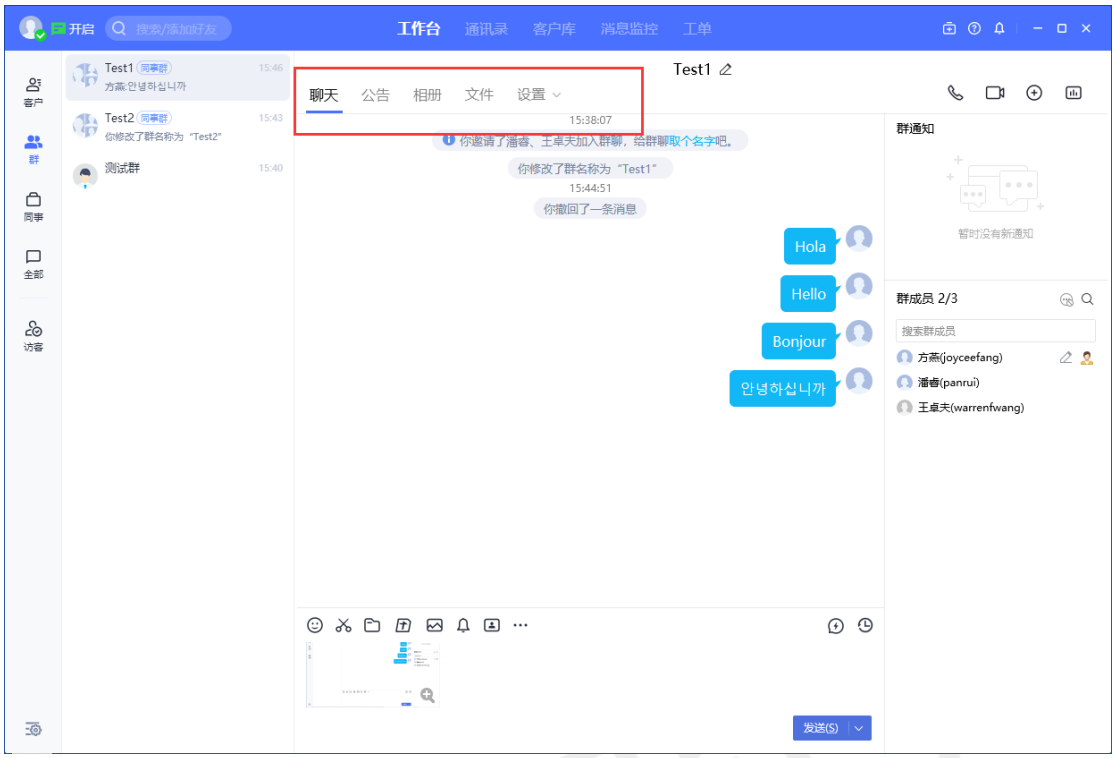
群面板分为群列表、群会话窗口两大板块。左侧群列表显示群头像、群名称、群属性（自动识别）、最新会话时间和消息。



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。

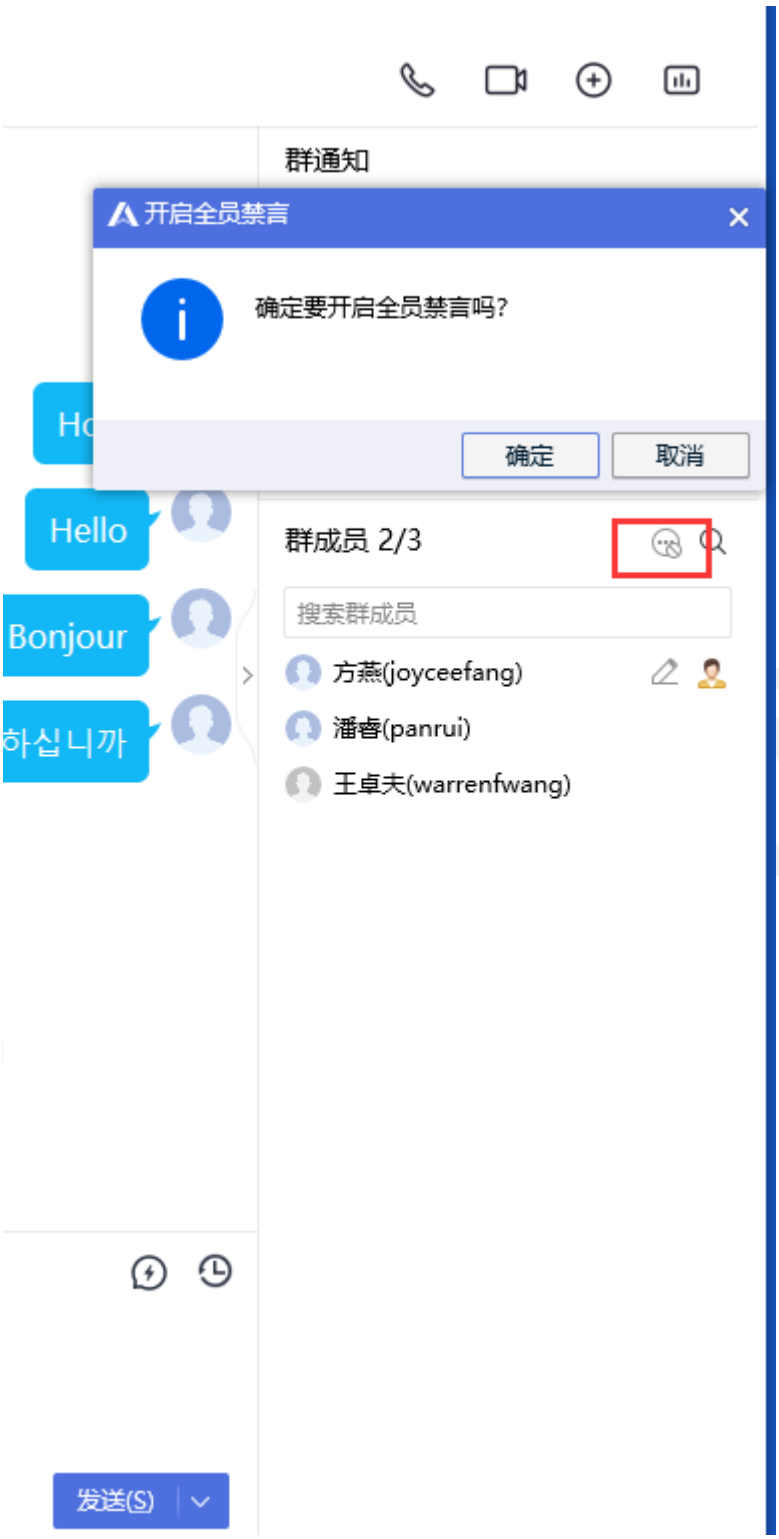


点击设置按钮，进入群设置页面。可设置群消息提示、图片屏蔽、置顶设置、加群方式、邀请方式、成员信息、访问权限、会话权限、应用权限、聊天面板等功能。

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。

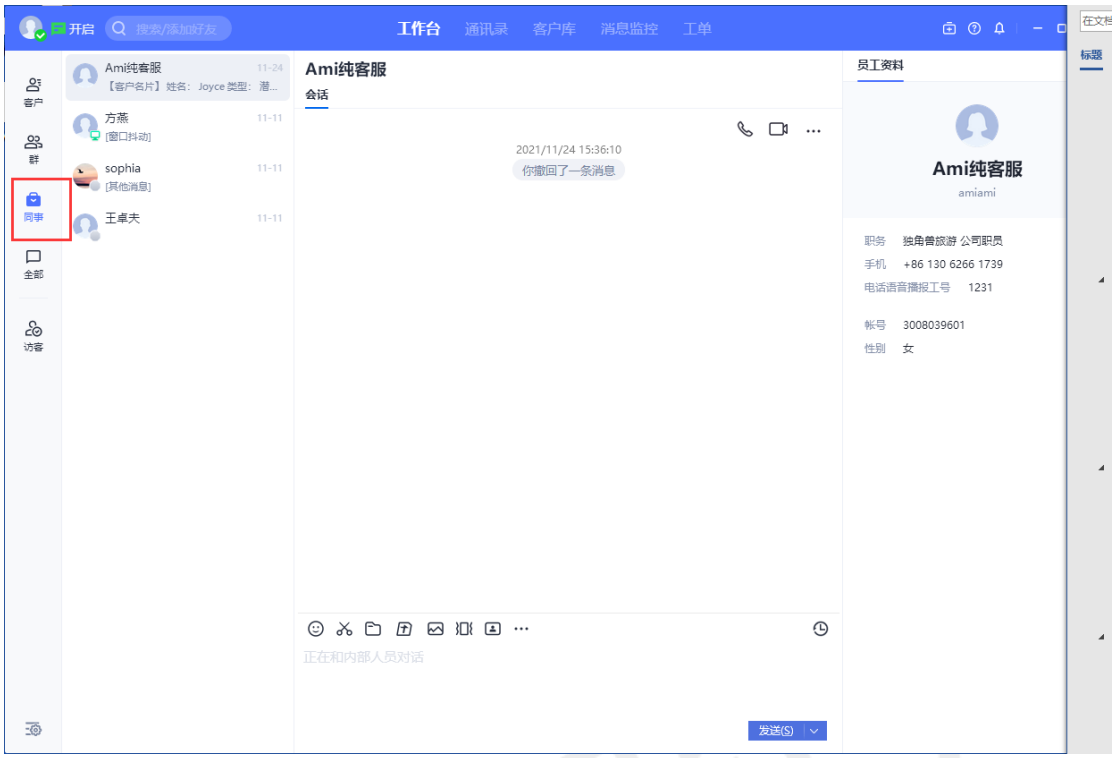
群会话窗口右侧有电话、视频、邀请新成员、群投票四个群功能。

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。



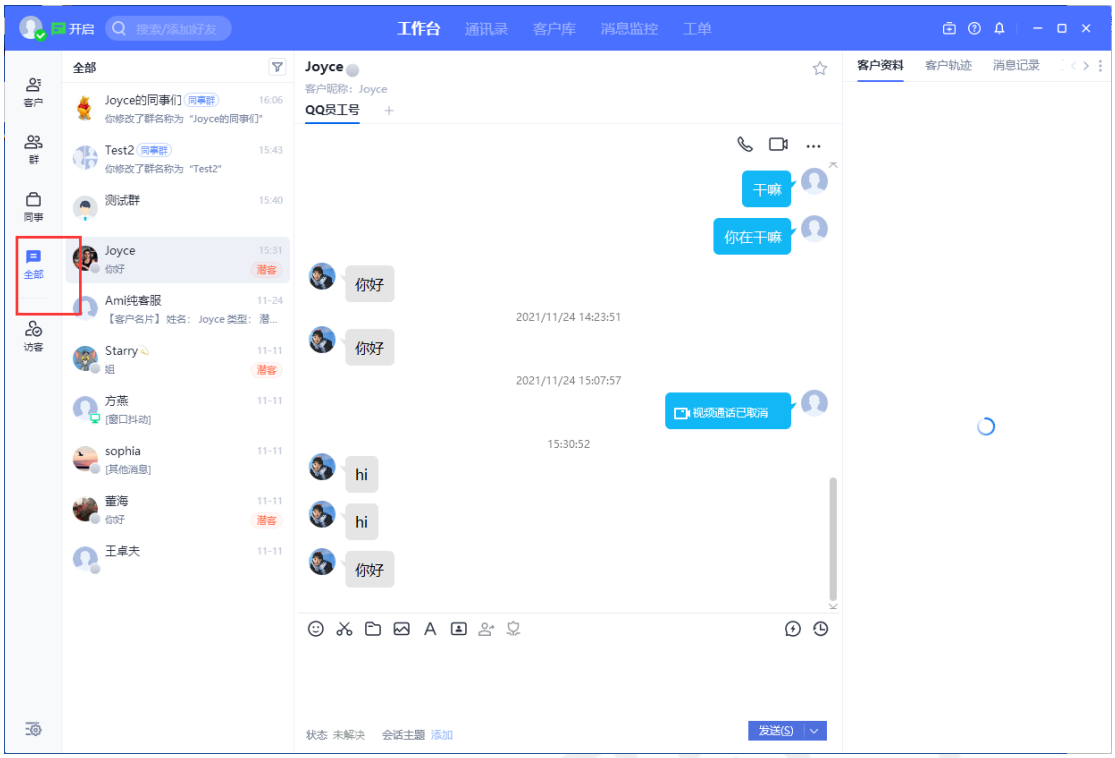
③同事

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。



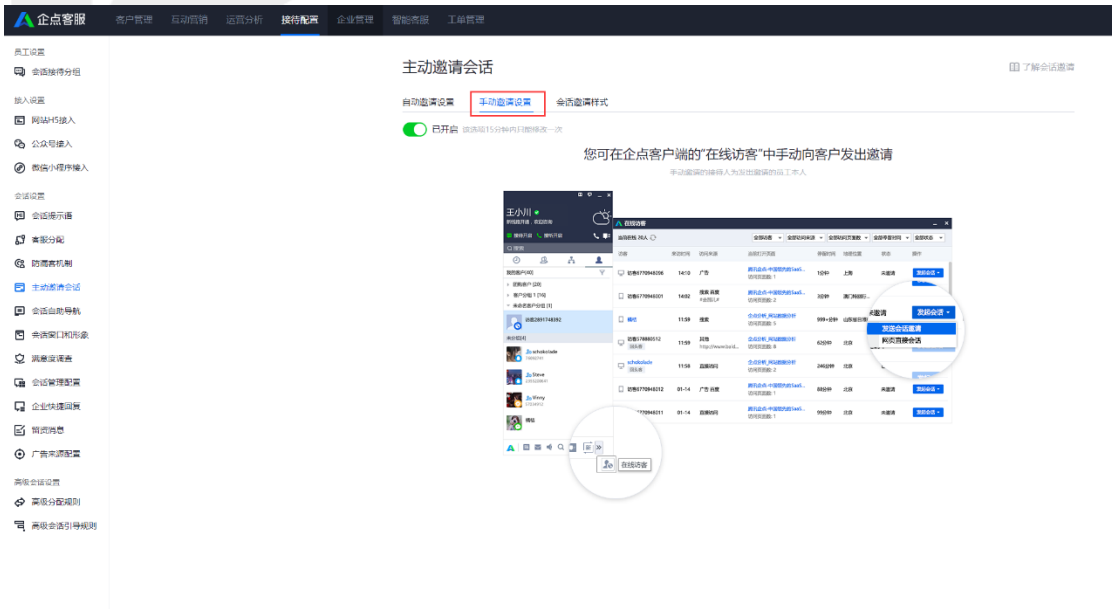
⑤未接入池

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：

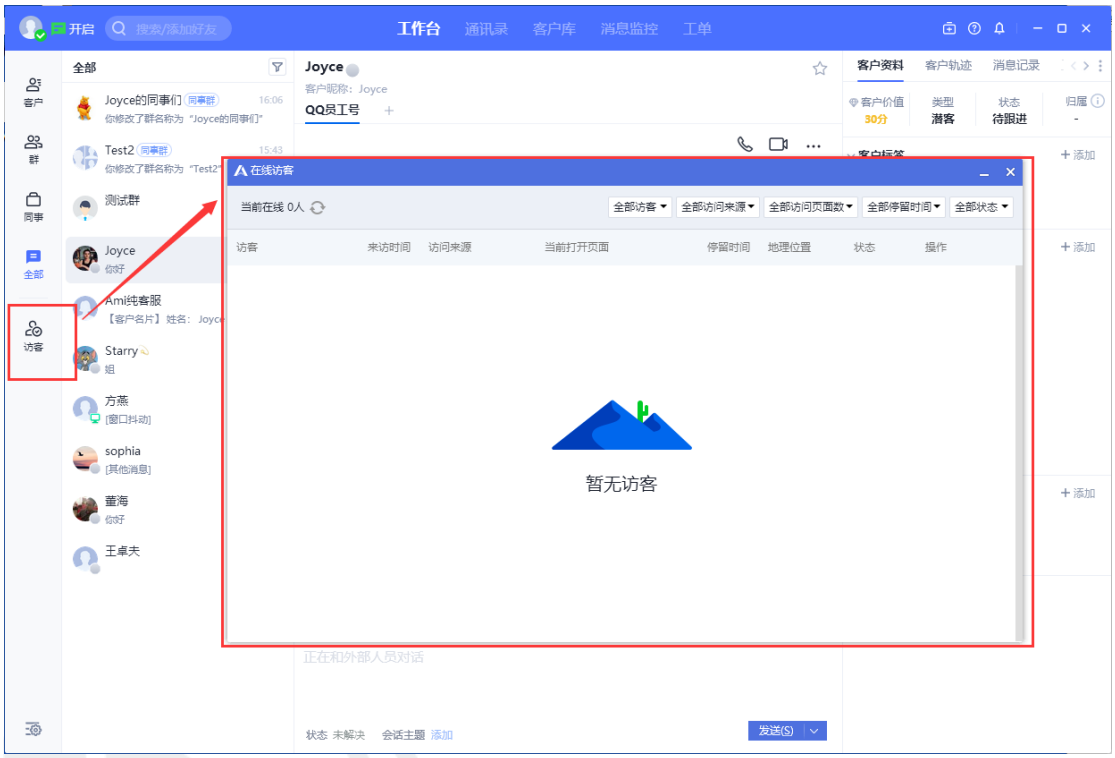
在账户中心中-【接待配置】-【客服分配】-“客服无法及时接待时，客户的分配方式”中，开启未接入池功能（如下图所示）。开启后，工作台底部可展示未接入客户数量，点击即可快速打开未接入客户面板；

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

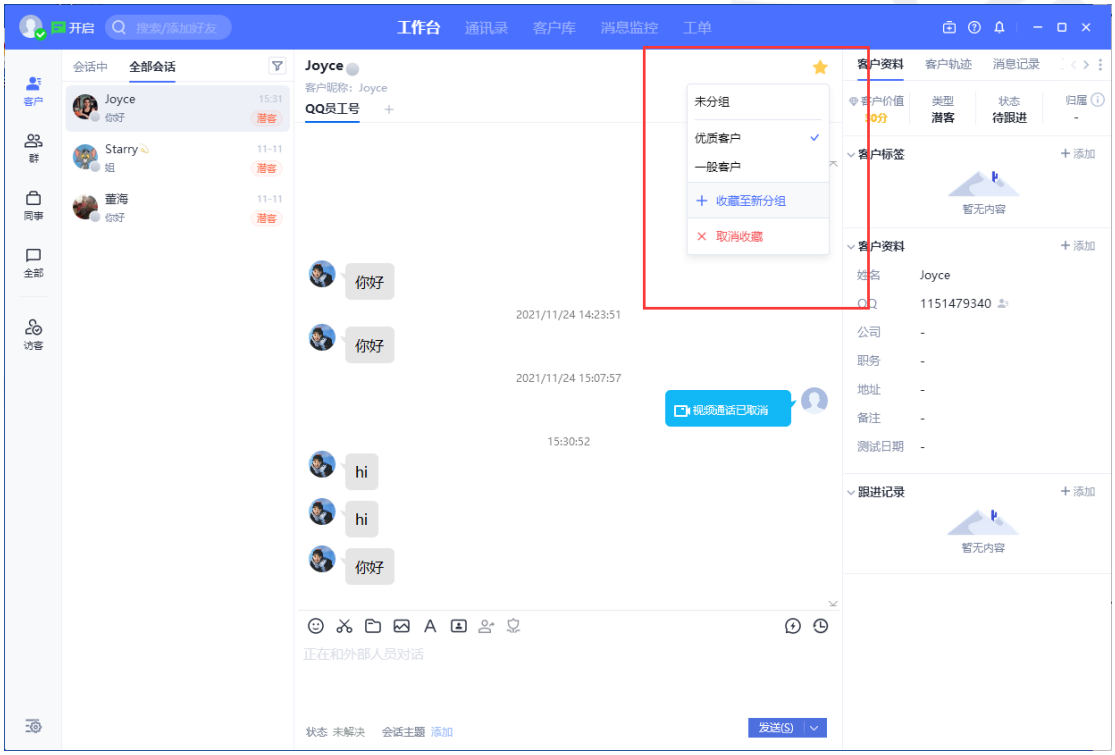
点击访客跳转至在线访客信息页面。页面展示当前在线人数、访客来访时间、来源、打开页面、停留时间、地理位置、状态等信息，服务用户追踪访客信息。

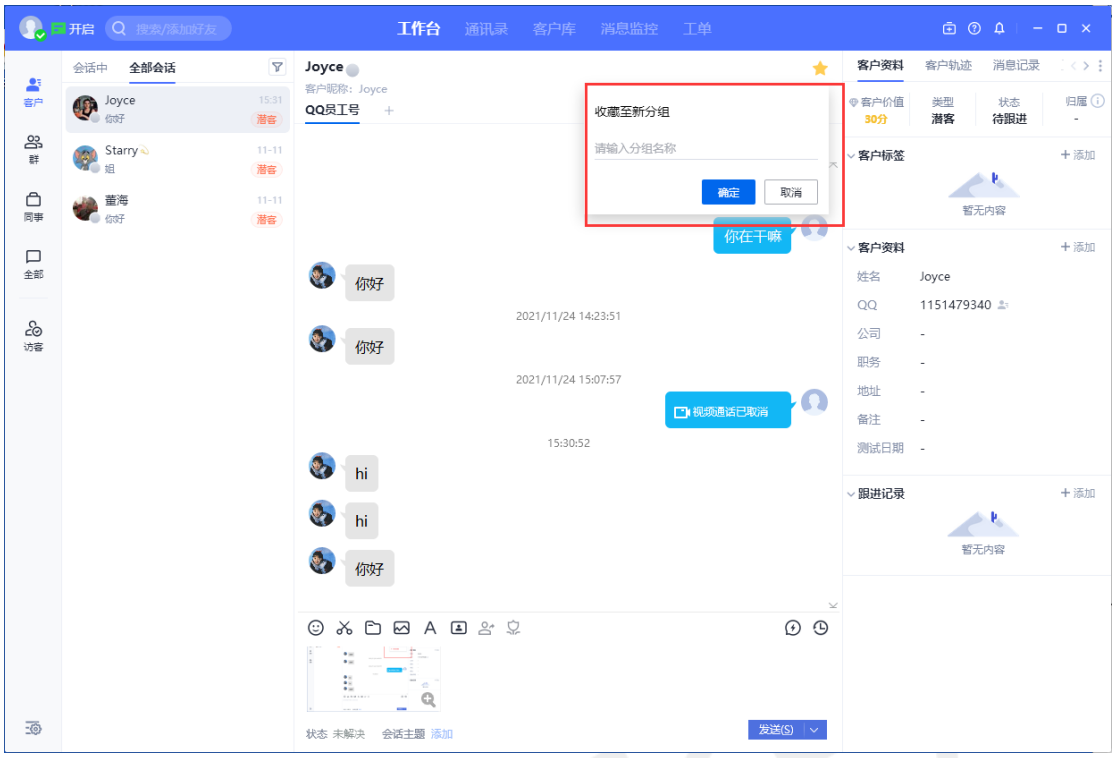


（3）会话窗口

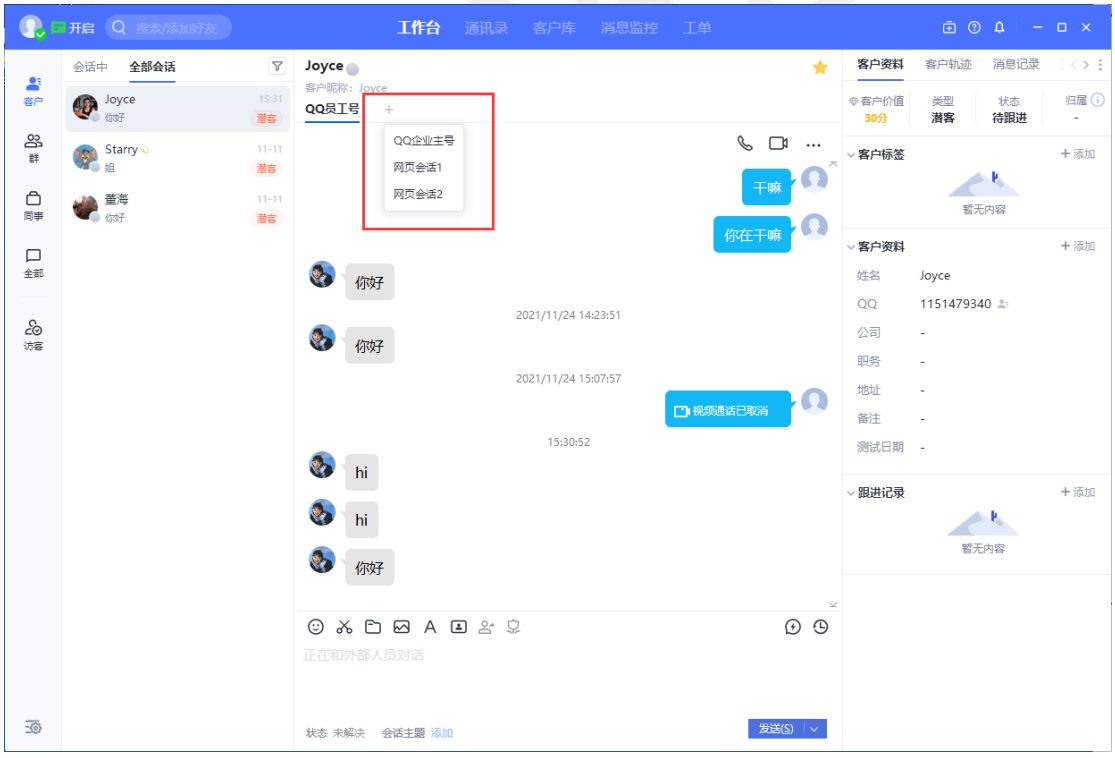
在沟通区域左上角展示客户名称。其中，未入库客户展示各通路默认名称或 ID、已入库客户展示客户库姓名，任何地方触发姓名修改，头部姓名将自动更新。

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：

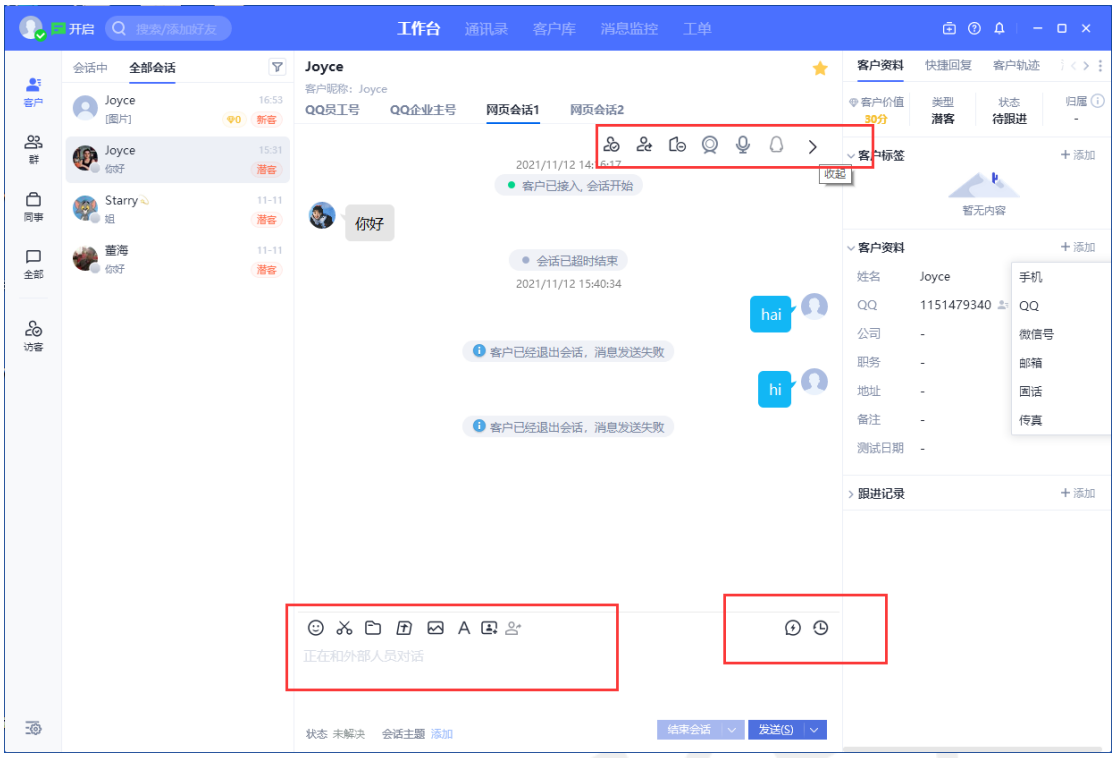




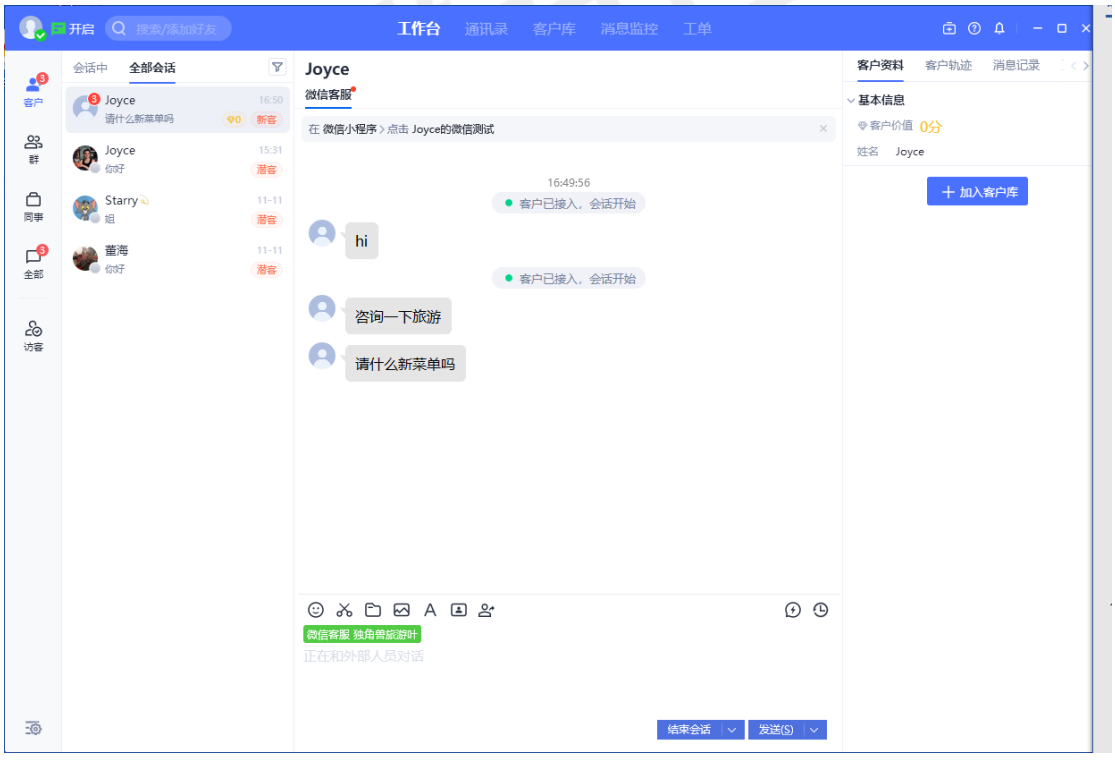
若有其他可用的会话通路，在沟通区域左上角可点击“+”切换窗口。



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。

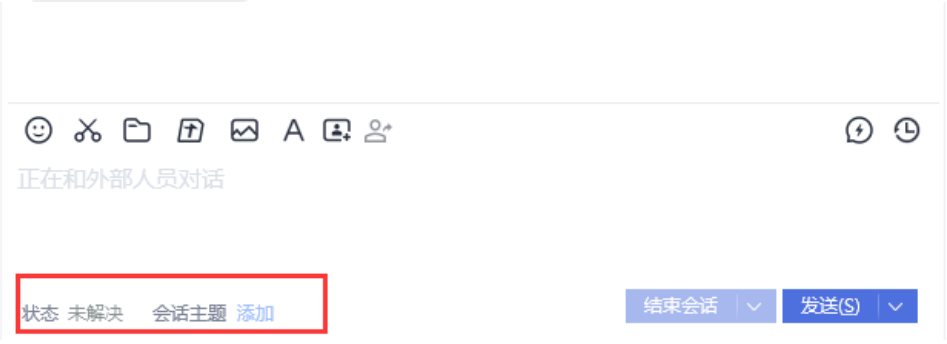


微信客服来源的客户，支持发送文字/图片/截图/表情/手动转接/快捷回复/清屏功能。

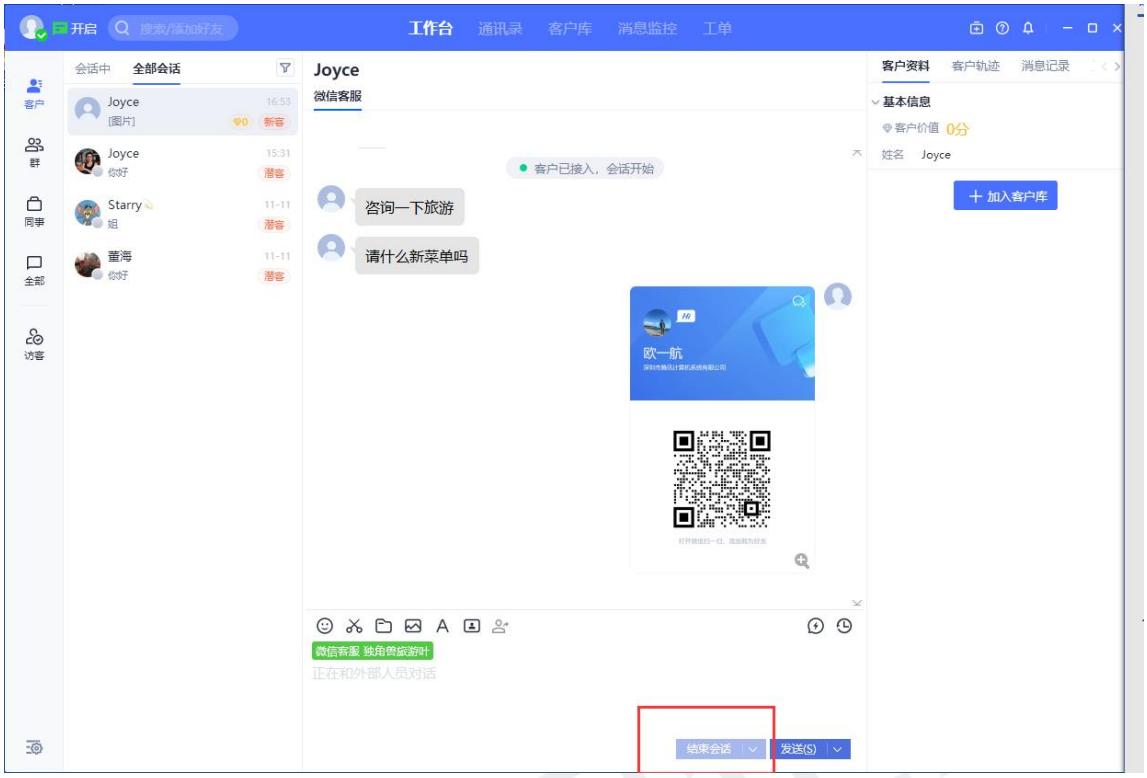


PC 工作台支持发送群组名片/企业主号名片/公众号名片/QQ 消息发送名片/客户名片，新增支持发送 QQ 工号名片。

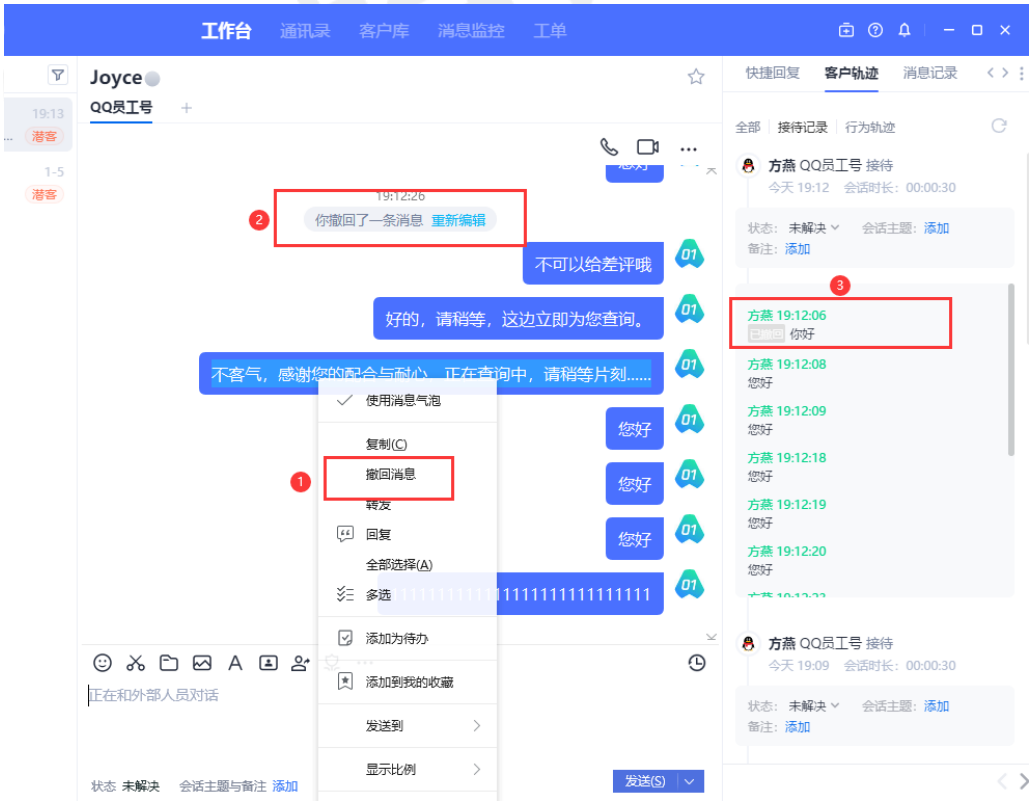
会话窗口底部会话小结功能优化，除了会话主题和状态外，新增“会话备注”信息，支持 100 字符内的文本，且新增字段数据会同步在会话记录中。



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。



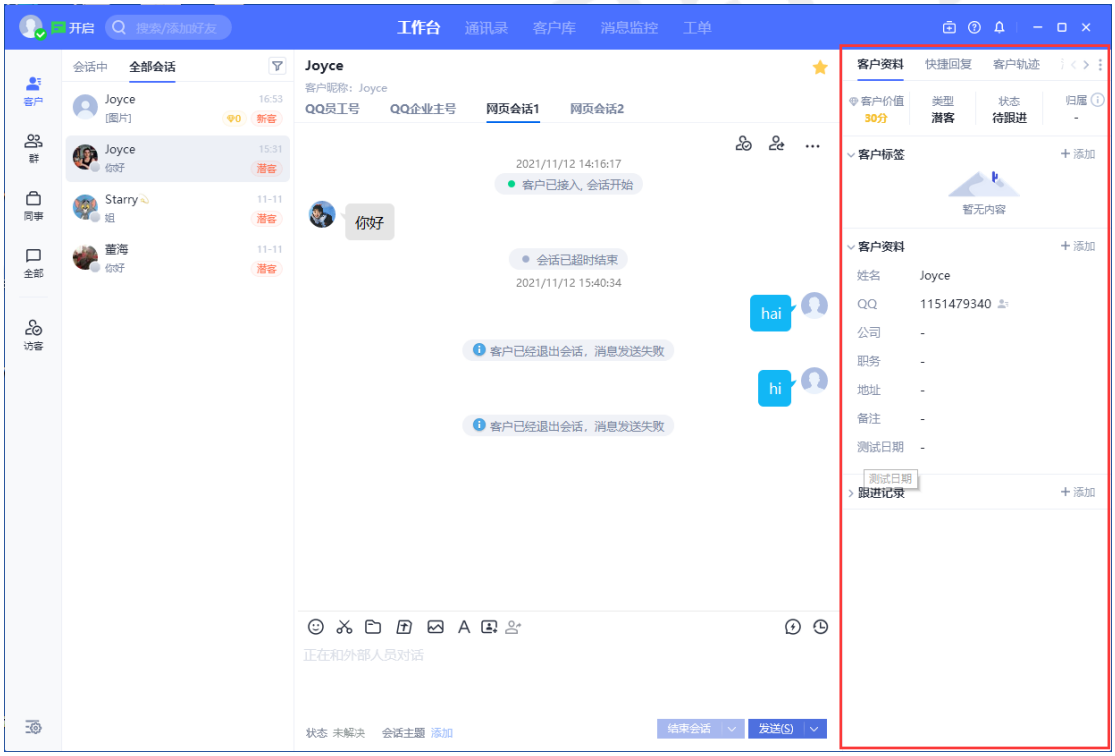
（4）客户资料区域

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。

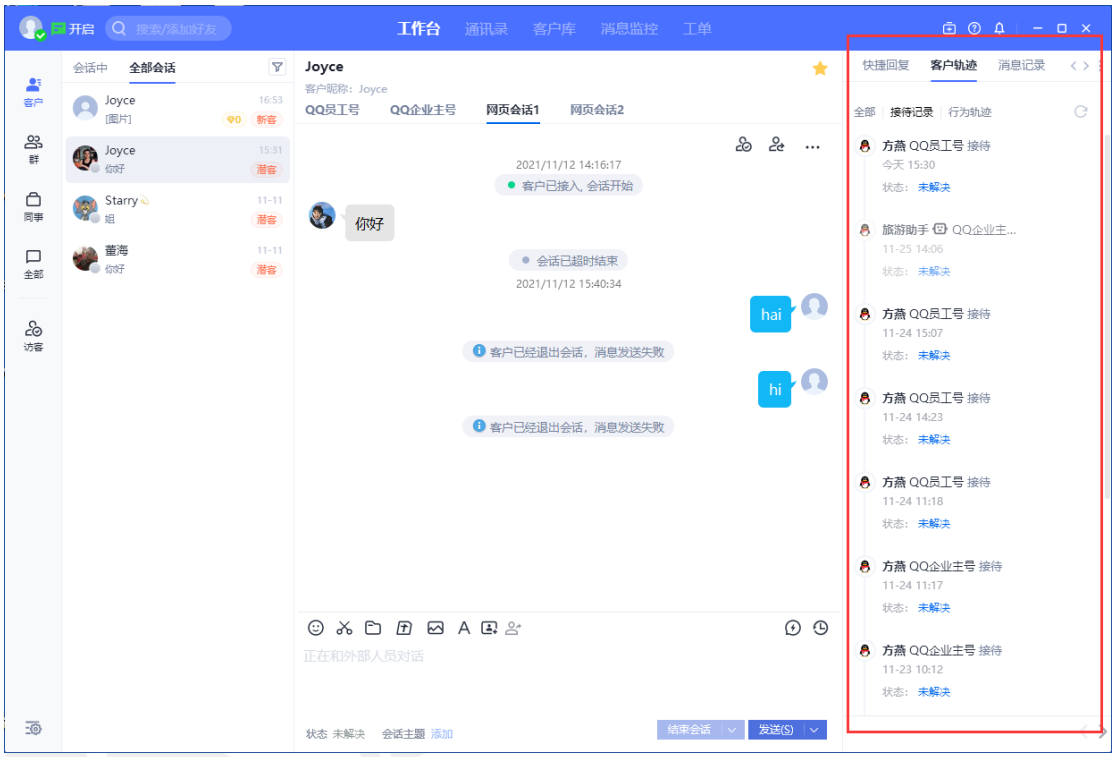
其中状态、归属、标签、基础信息、联系方式、跟进记录和自定义字段均可随时随地编辑。



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：

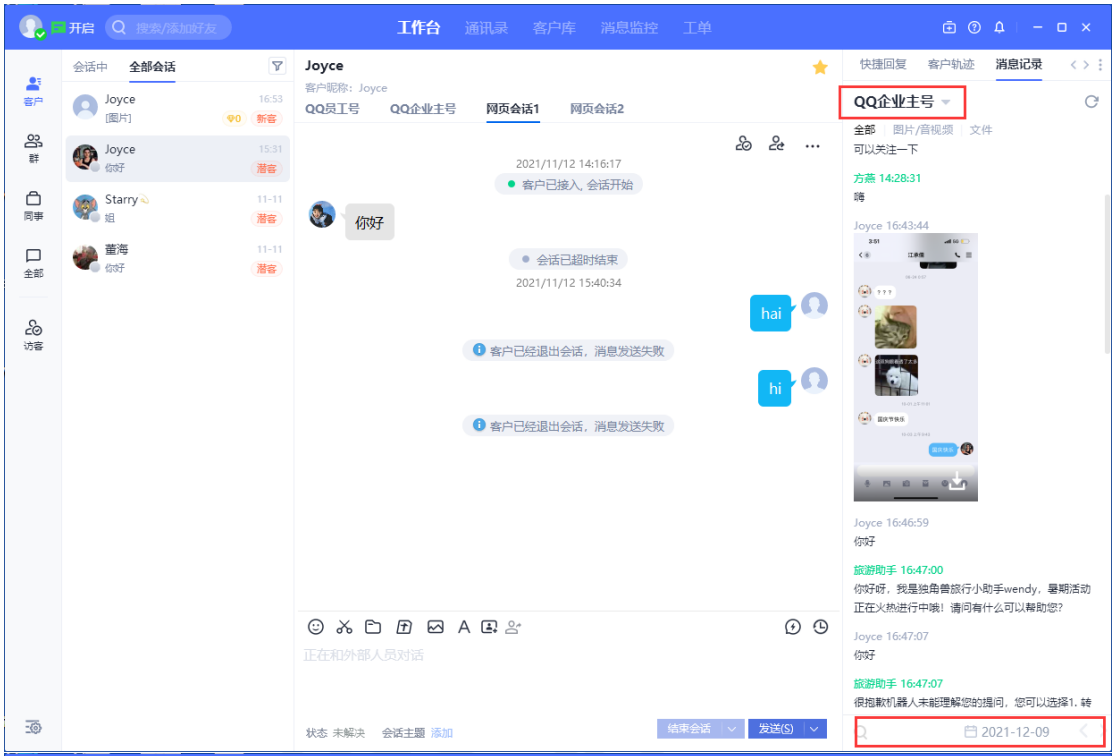


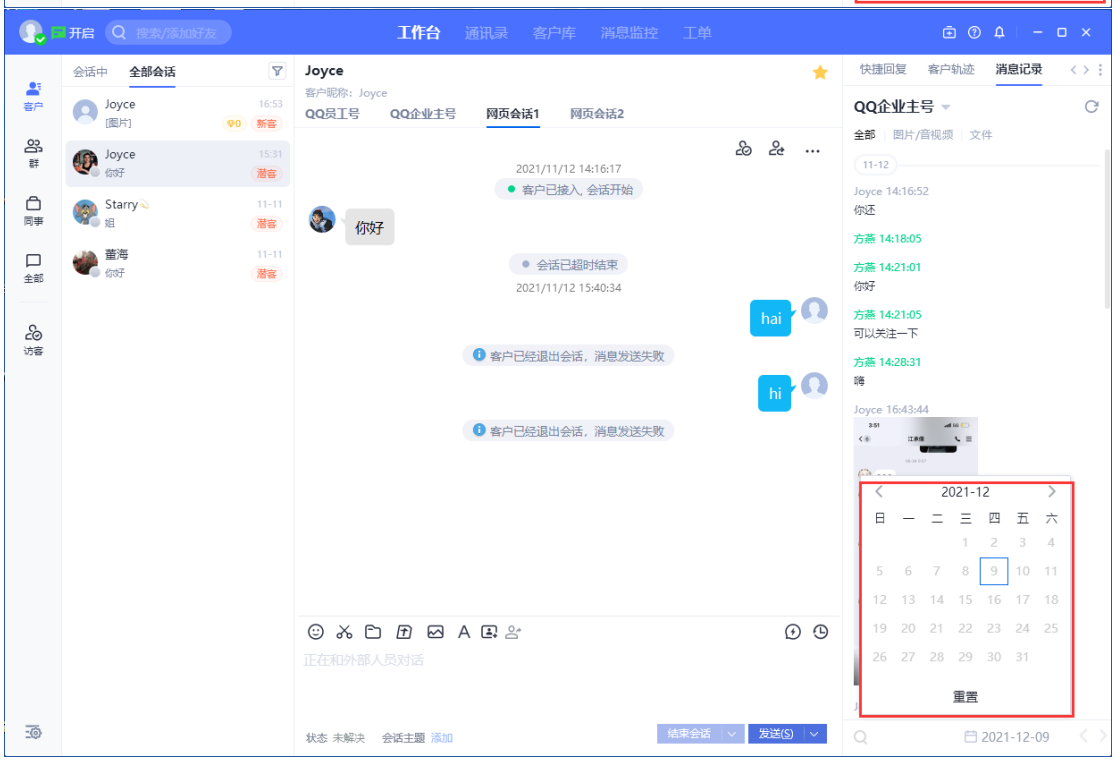
③消息记录

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。

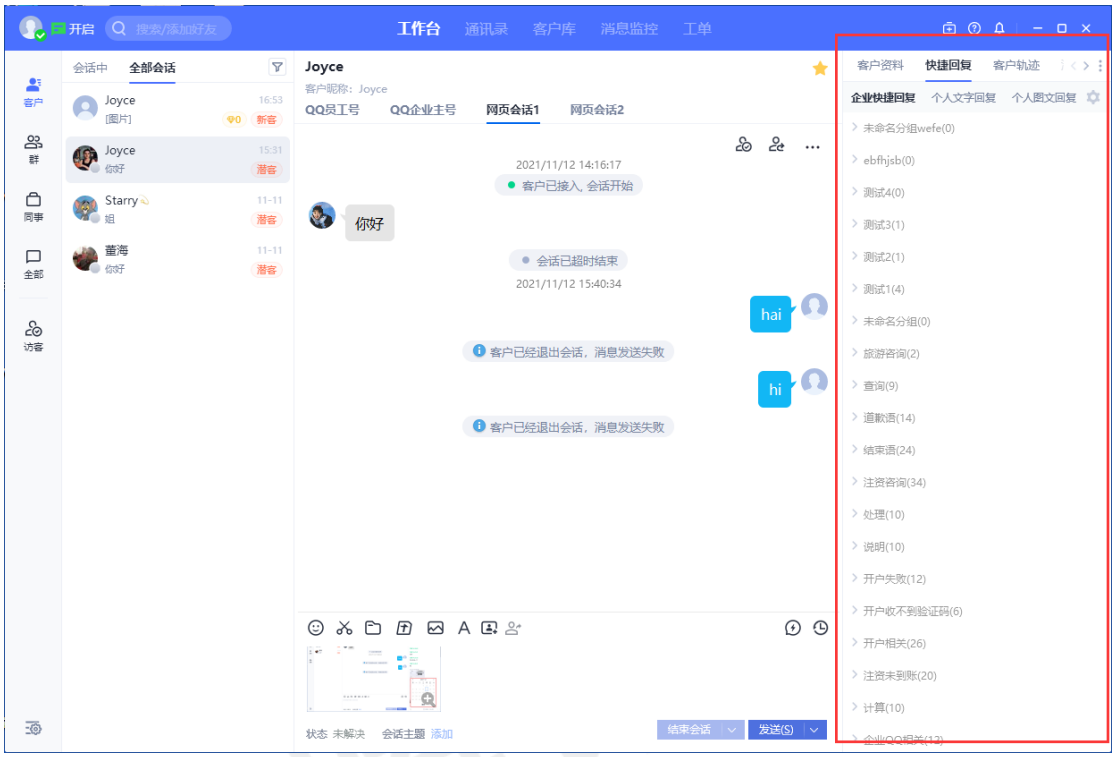
消息记录支持按照日期搜索消息，员工点击对应日期即可跳转至对应时间段内的首条消息处，帮助员工快速查询消息，提升效率。





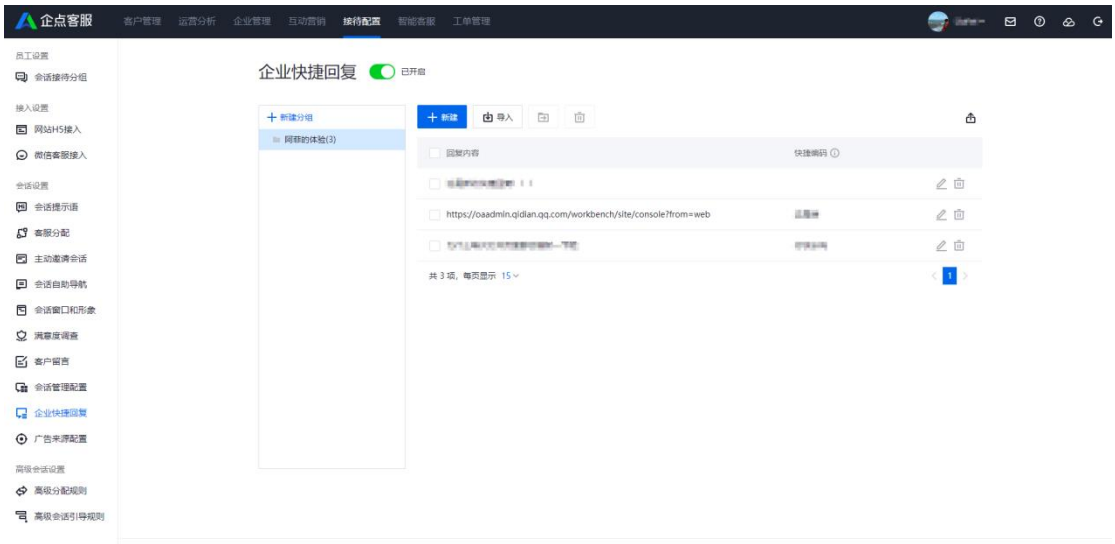
④快捷回复

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。

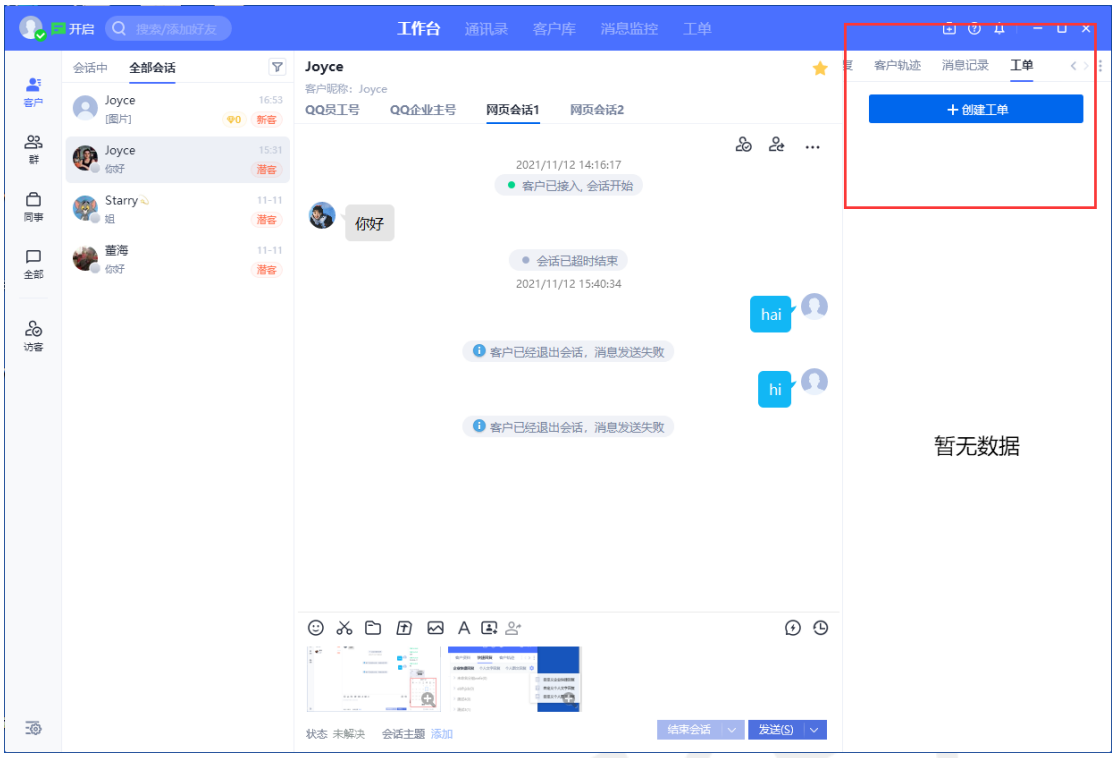
点击企业快捷回复管理，将跳转至账户中心相关编辑页面。



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

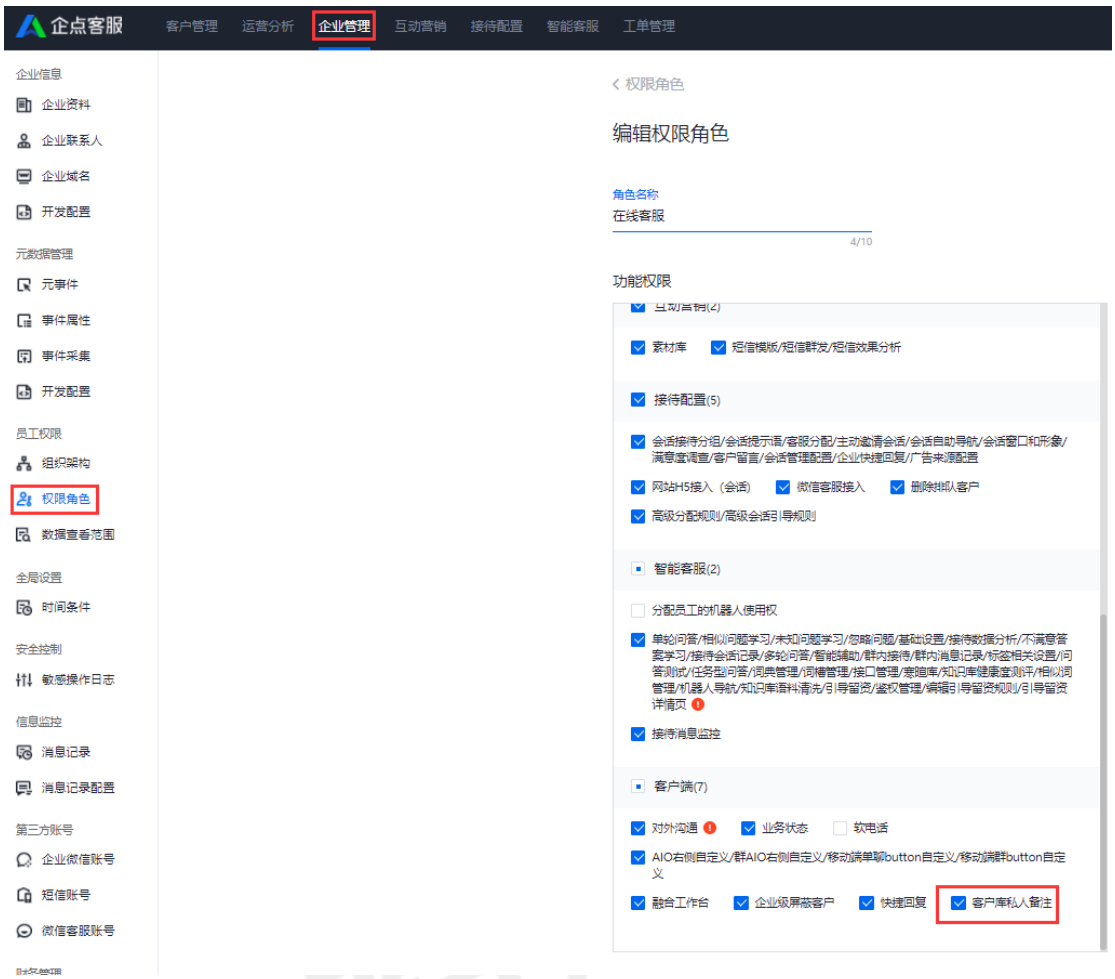
点击工单，可创建工单。



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。

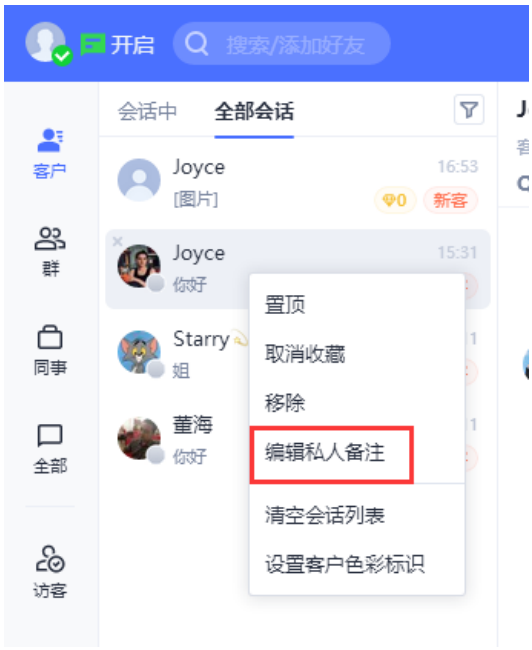
管理员需先在账户中心-【企业管理】-【权限角色】中为需要的员工勾选“客户库私人备注”。

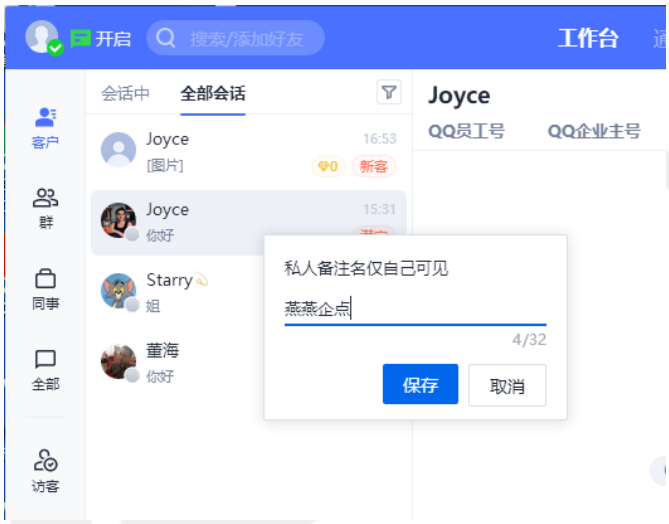


有权限位的员工可在工作台快速创建客户私人备注，支持修改备注名的模块包括：工作台最近联系人、工作台 AIO 头部、客户库列表。

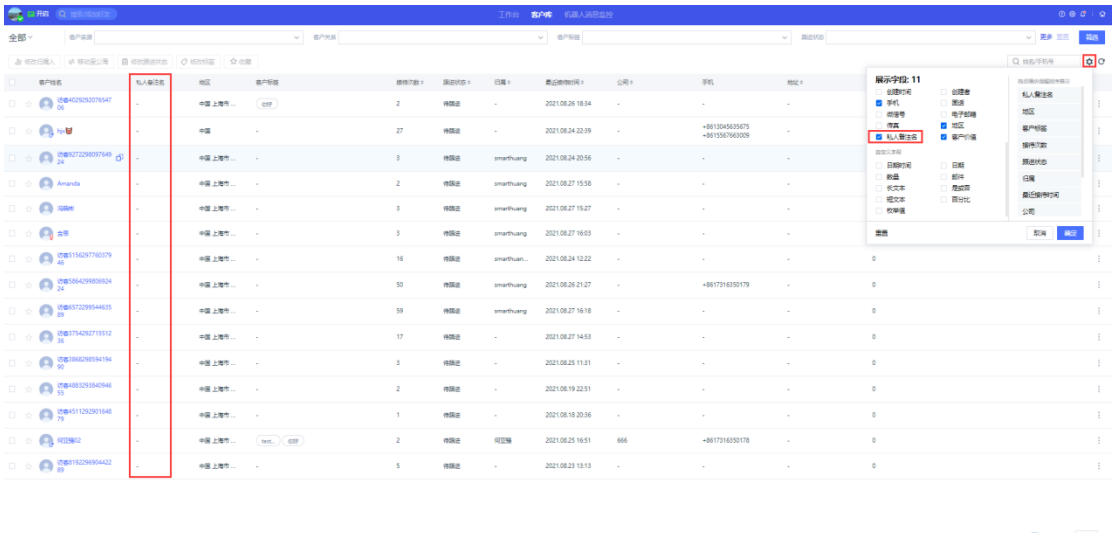
右键最近联系人菜单，点击编辑私人备注名即可，展示优先级：个人备注名>客户库名。

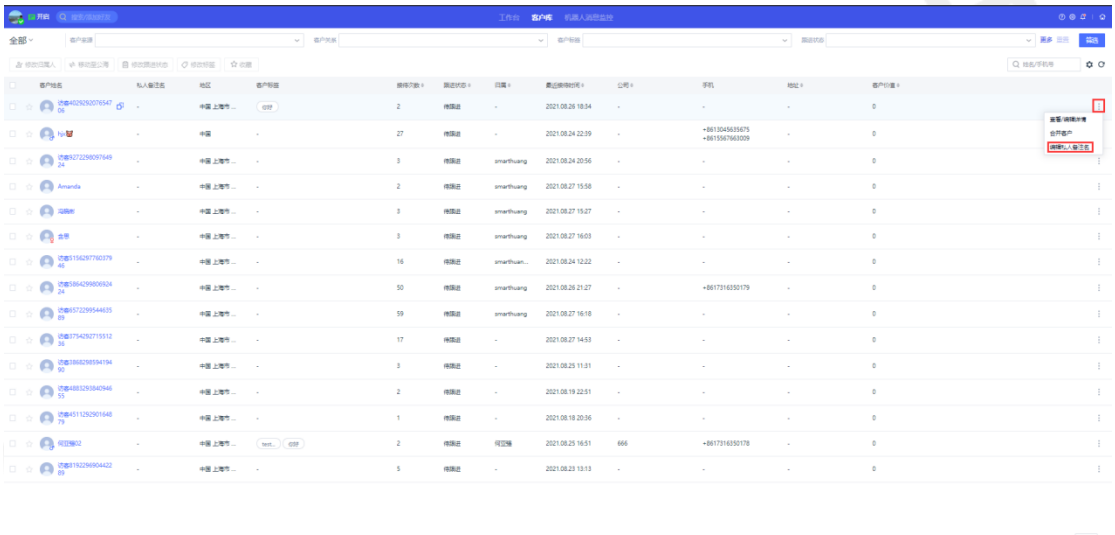
私人备注名点击可再次编辑，清空后保存，会回到初始状态。



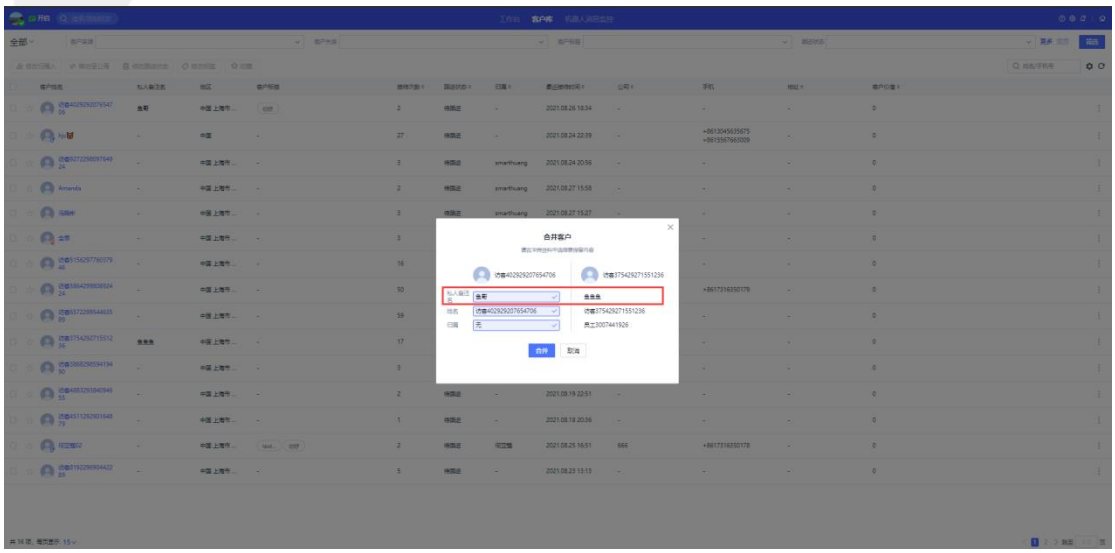


客户库列表展示项配置后可展示私人备注名列，搜索框支持私有备注搜索。客户右侧点击三个点按钮，可直接编辑、修改，或删除私人备注名。



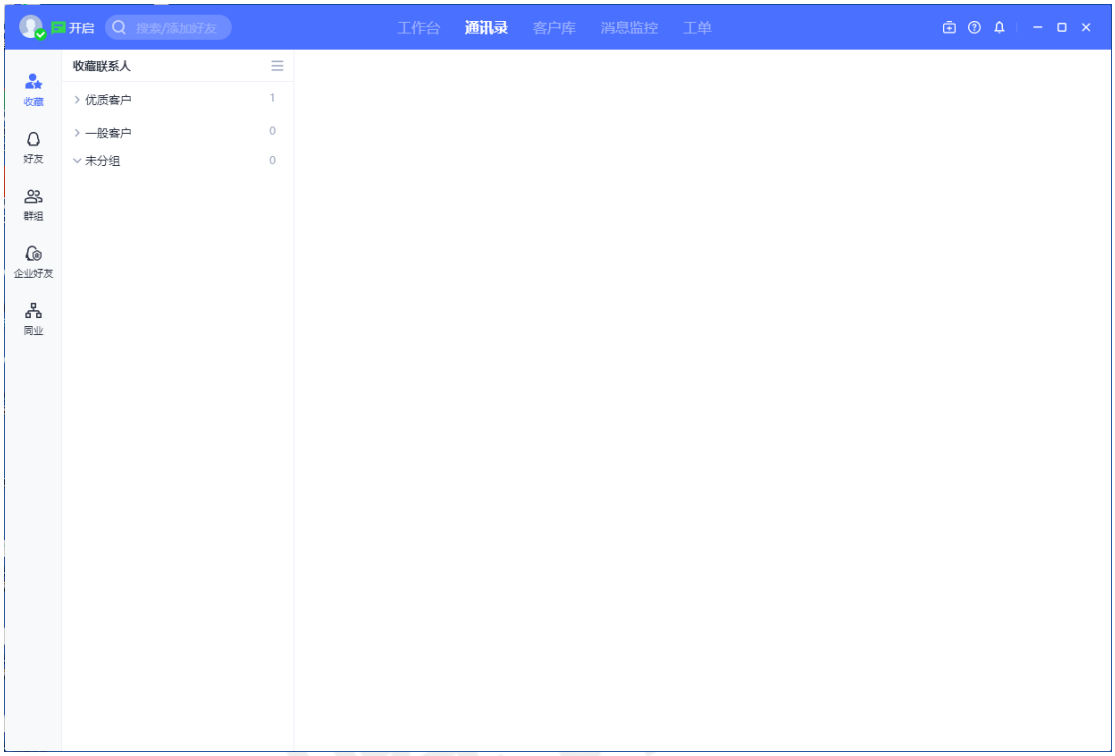


客户库合并页面也可选择想要保留的私人备注名再进行合并。



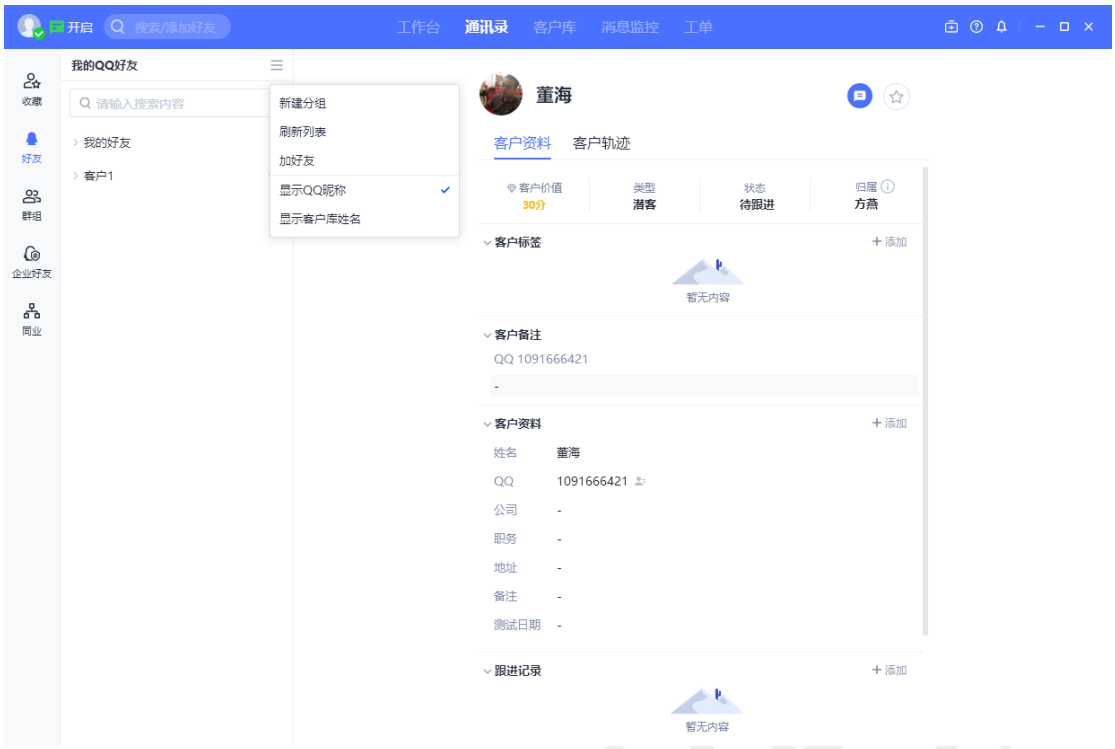
（5）通讯录

通讯录共分为收藏、好友、群组、企业好友、同业 5 个子菜单。

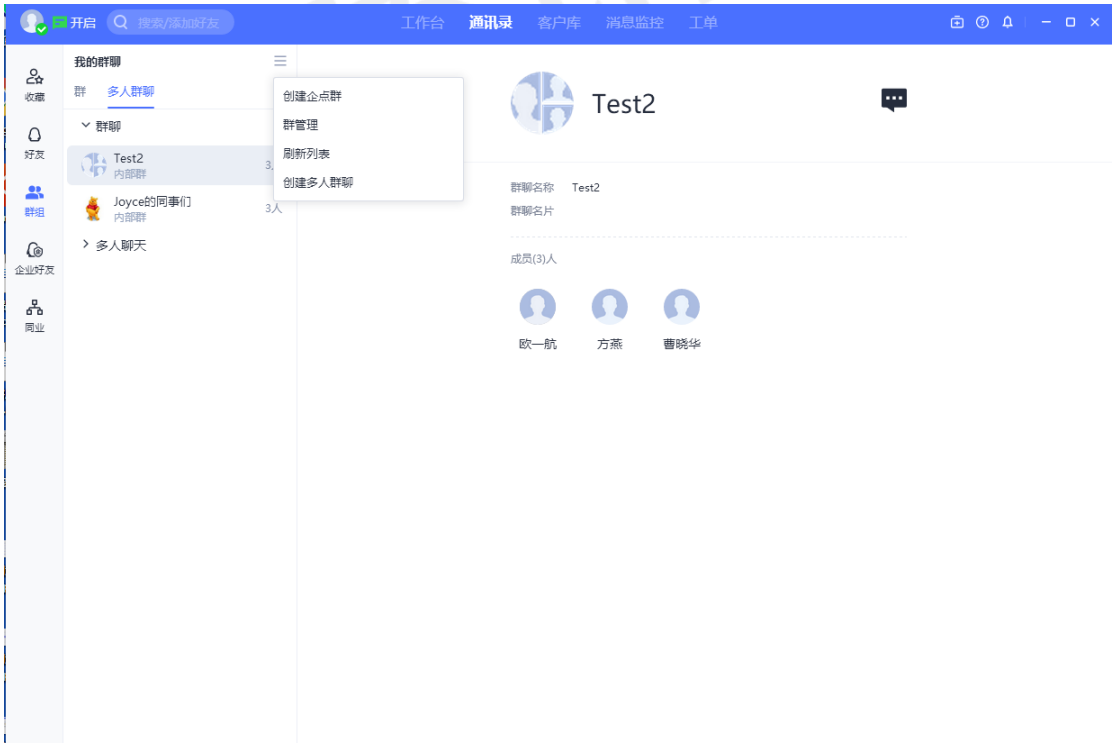


收藏的联系人展示在收藏菜单中。此页面可新建分组，默认有一个“未分组”。已建好的组支持直接拖拽调整排序位置。

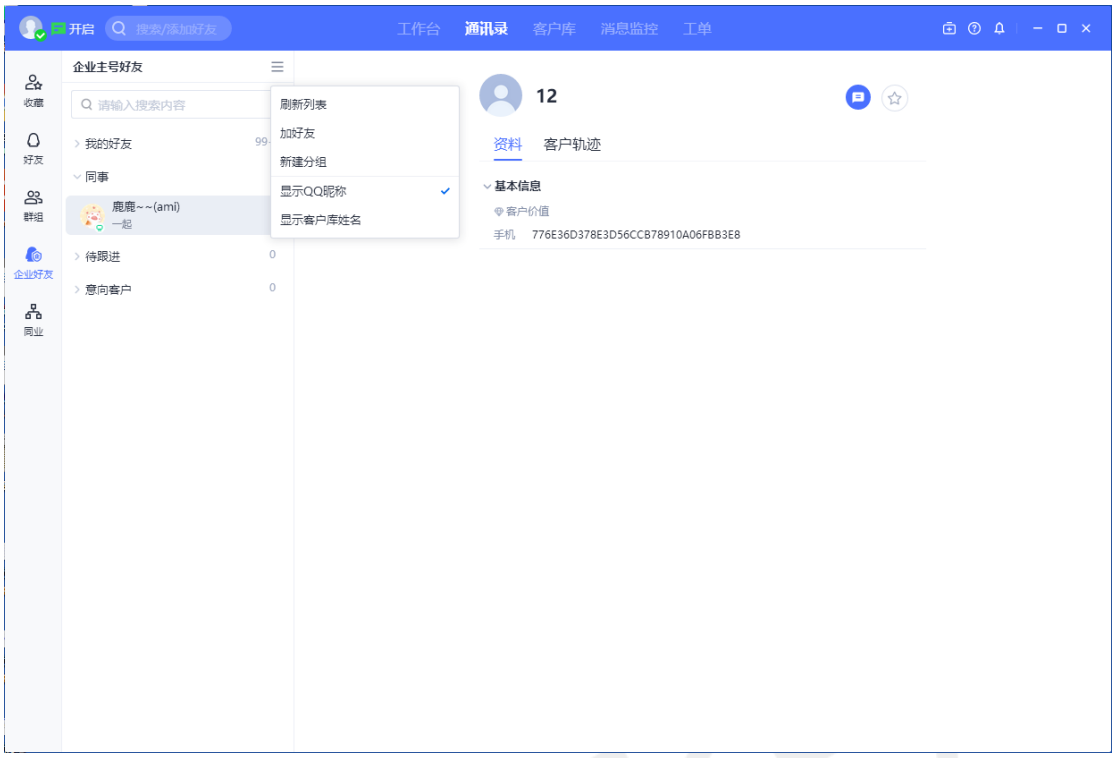
好友处显示用户的 QQ 好友。支持新建分组、加好友、显示 QQ 昵称和显示客户库姓名。右侧面板显示好友详细信息。



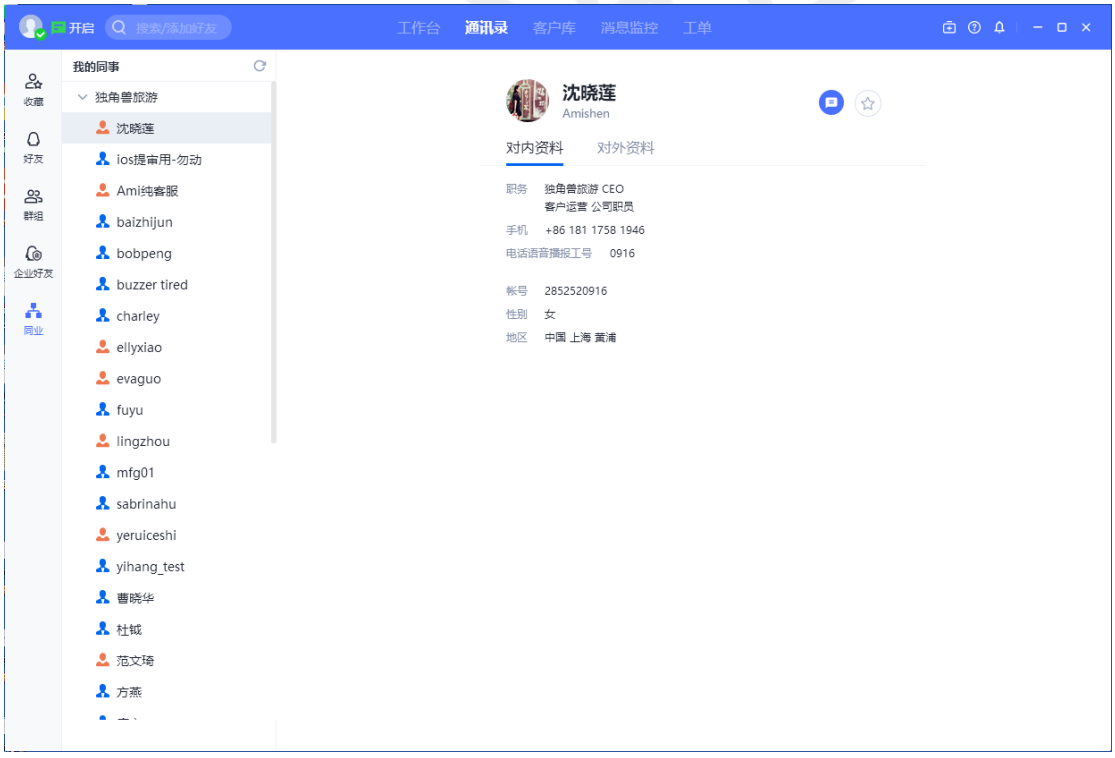
群组处显示用户所在群聊，包括企点群和多人群聊。支持创建企点群、群管理、创建多人群聊。右侧面板显示群信息。



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。



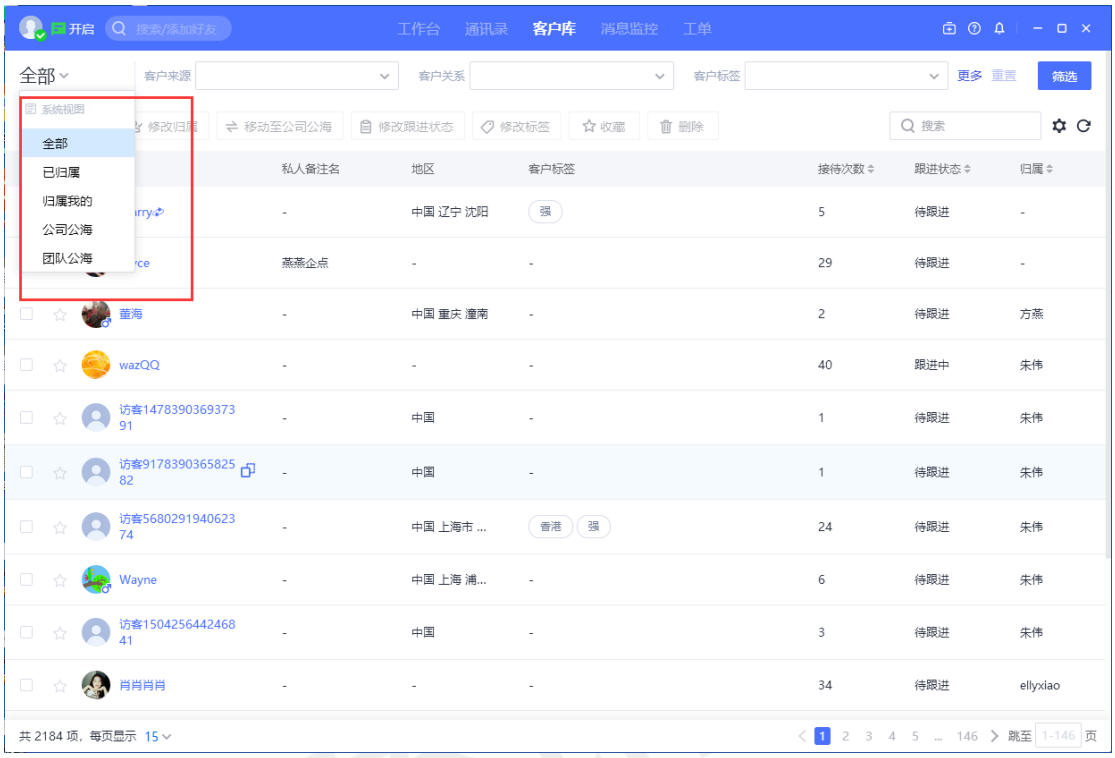
同业处显示企业同事信息。右侧面板显示同事资料。



（6）客户库

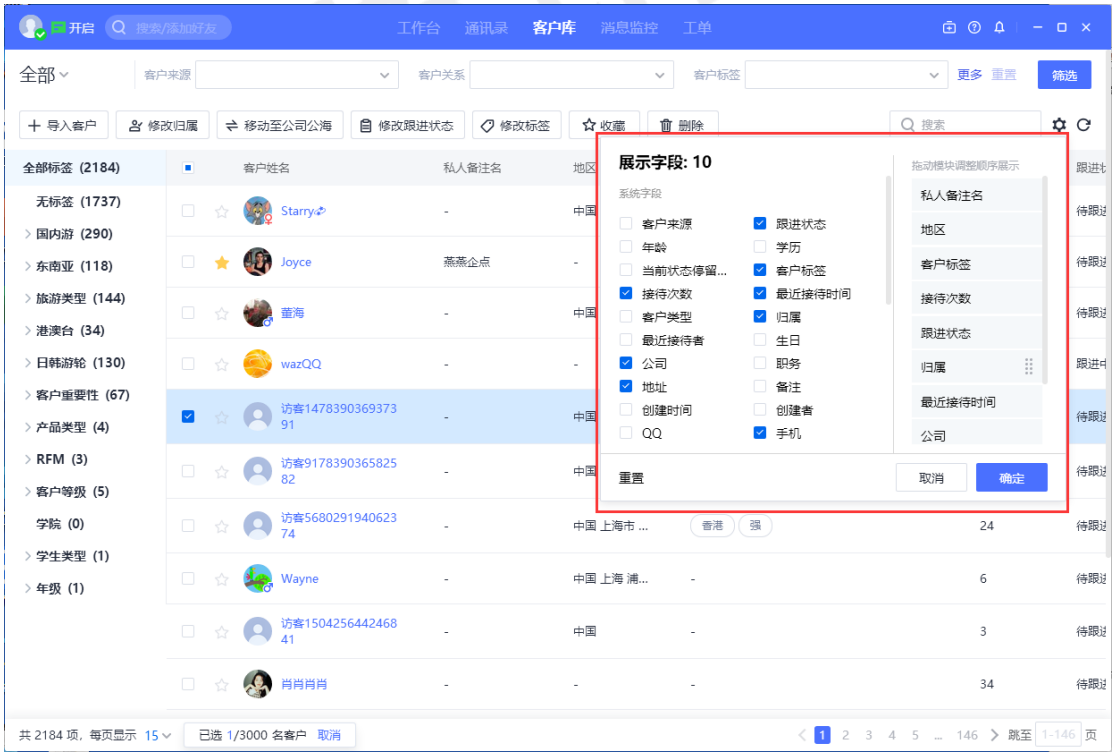
切换至本频道时，可通过左上角切换【公海】或【已归属】，对客户进行多维度筛选、精

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。

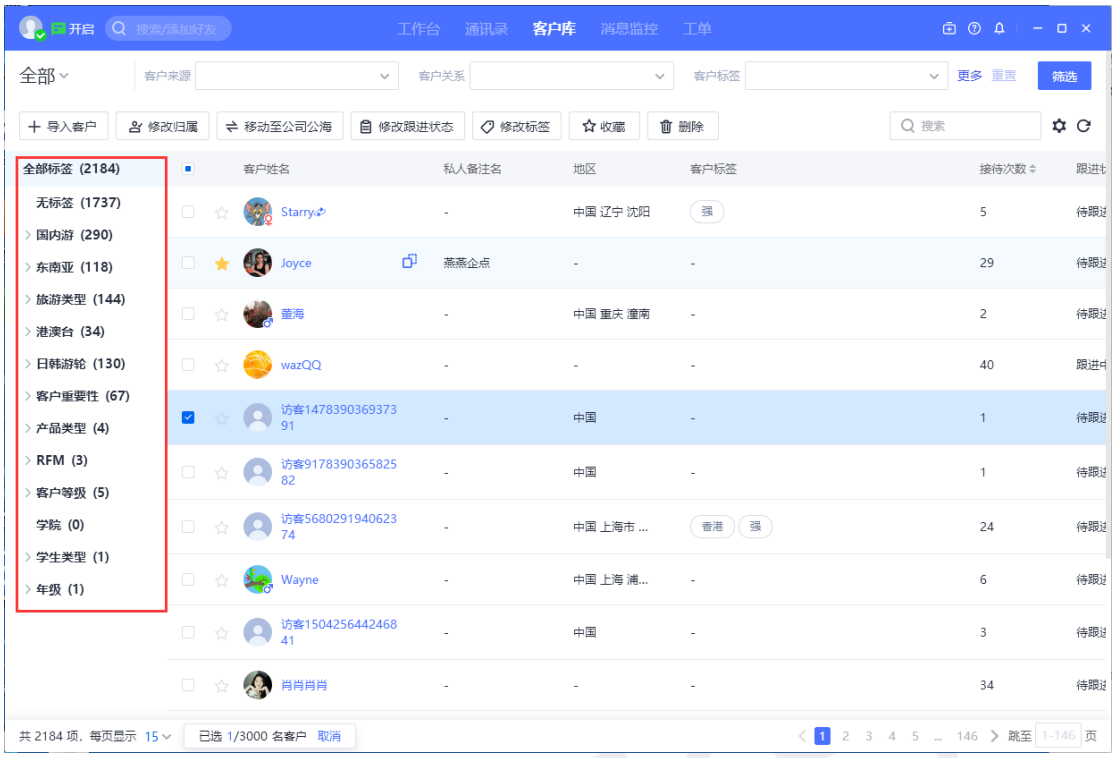


右上角“更多”支持更多筛选，可根据归属人、客户类型、接待情况、创建信息、收藏进行更细化的精准筛选；

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；

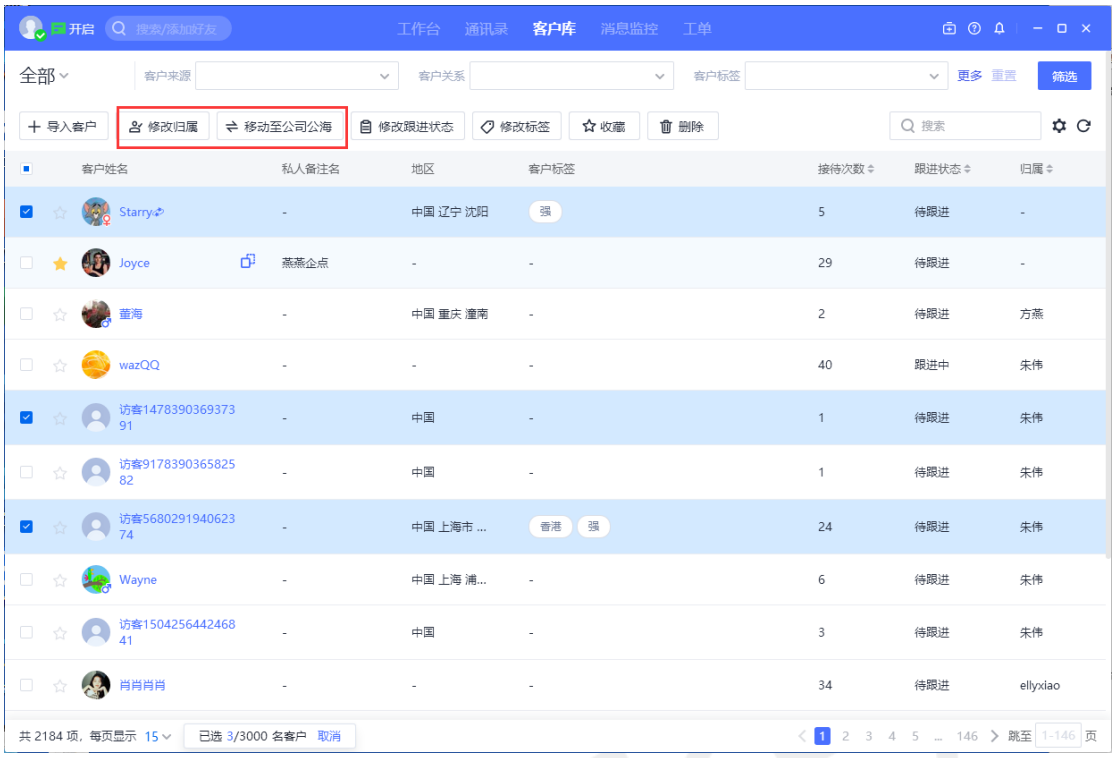


展开标签组时，将以企业维度展示客户分组；

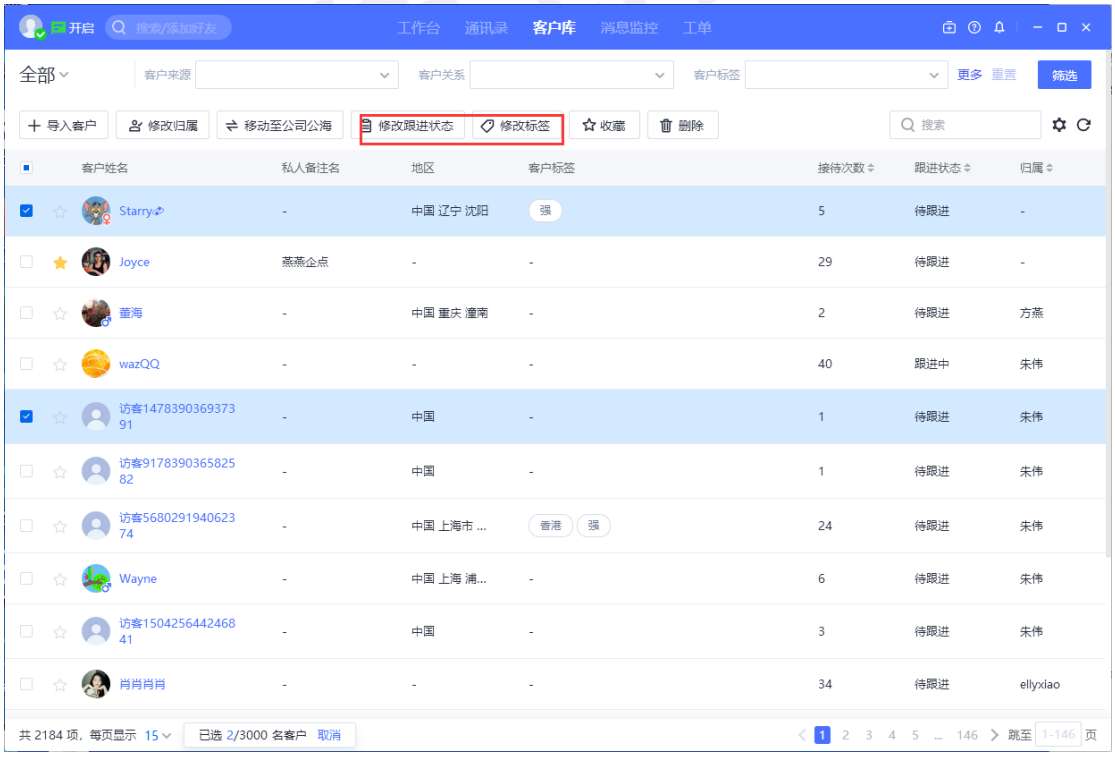


*默认首次展现标签展示层级为“全部、无标签、标签组 1、标签组 2……标签组 N”，每个标签组都不展开

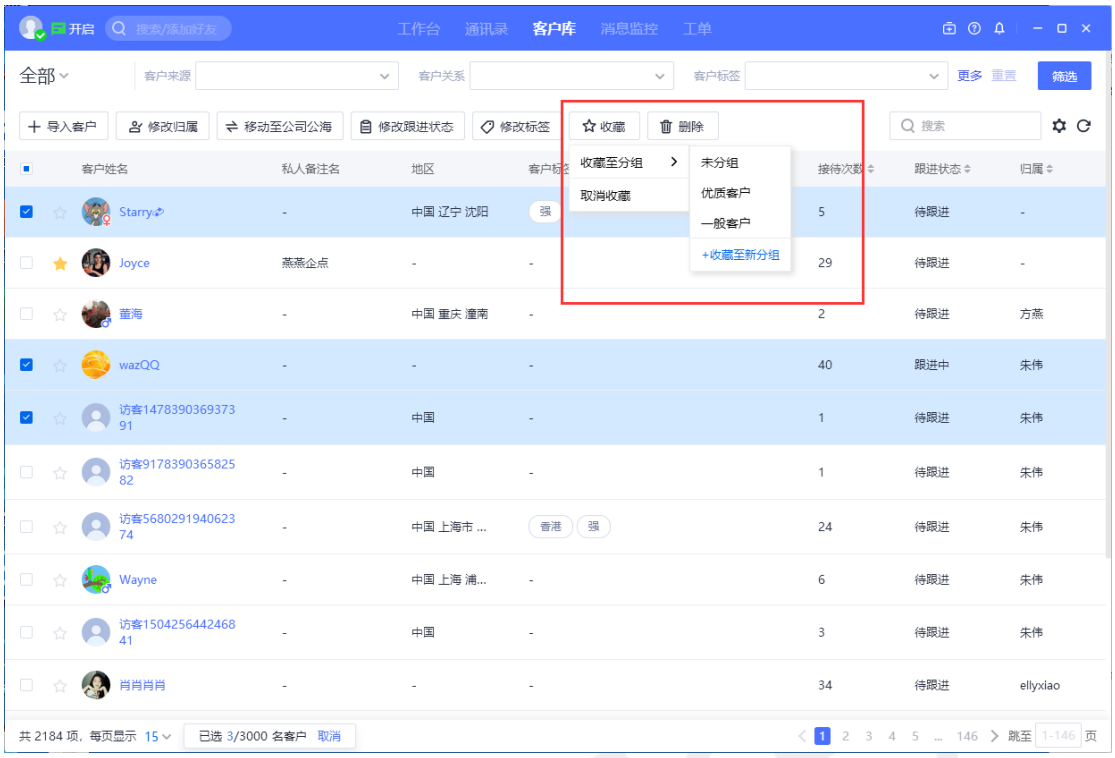
在客服工作台-【客户库】页面中，批量勾选目标客户后，点击“修改归属”或“移动至公司公海”，即可改变批量选中的客户的归属人或将其全部释放至公海，方便企业批量管理客户。



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。



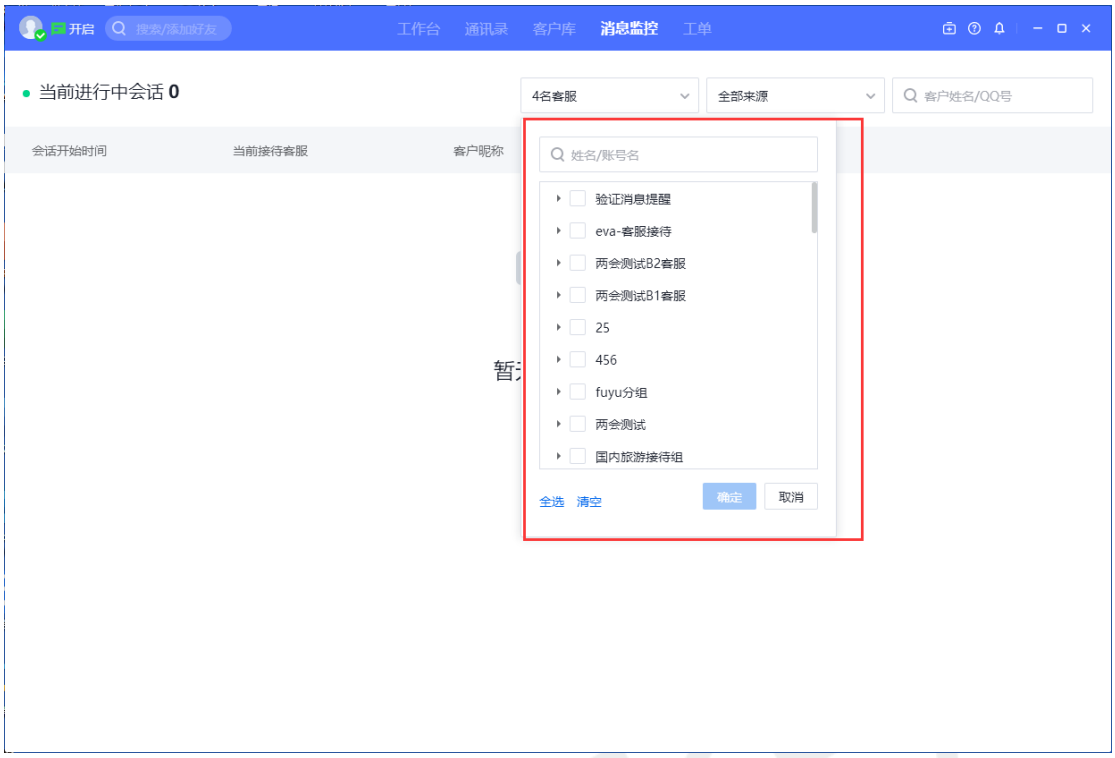
在客服工作台-【客户库】页面中，可以批量勾选目标客户，点击“收藏”后，在下拉框中选择收藏至分组或取消收藏。

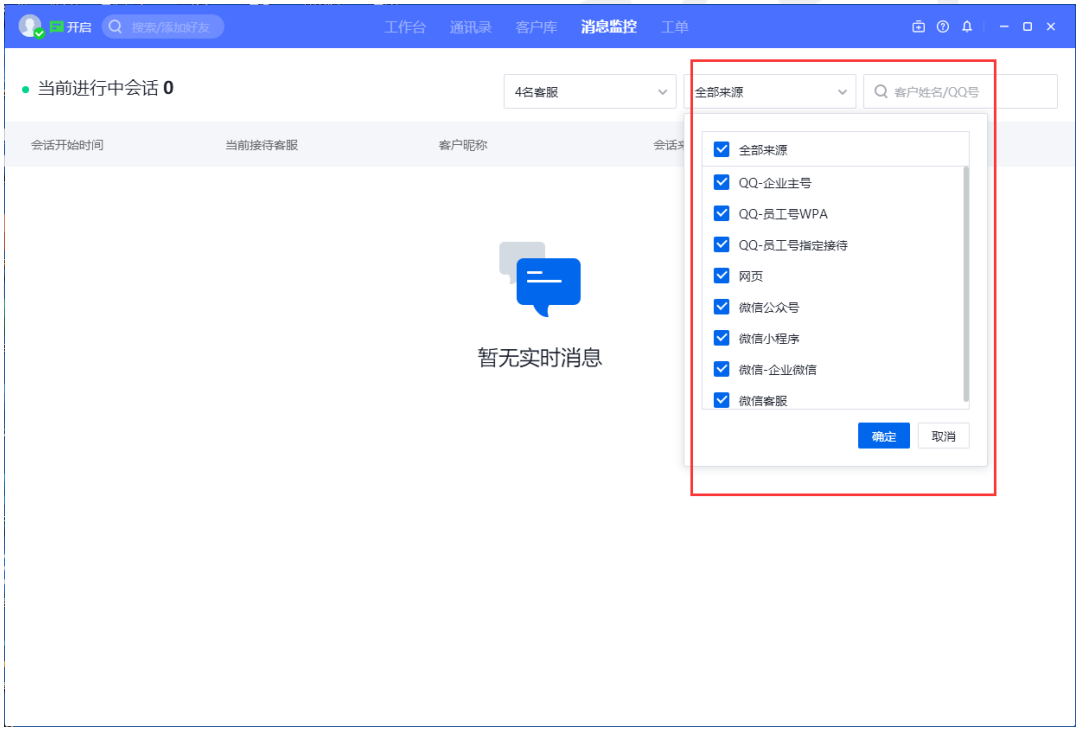


*取消收藏成功时，将会提示已成功取消收藏客户数量；取消收藏失败时，将会提示预计取消收藏客户总数，已成功数及失败数

（7）消息监控

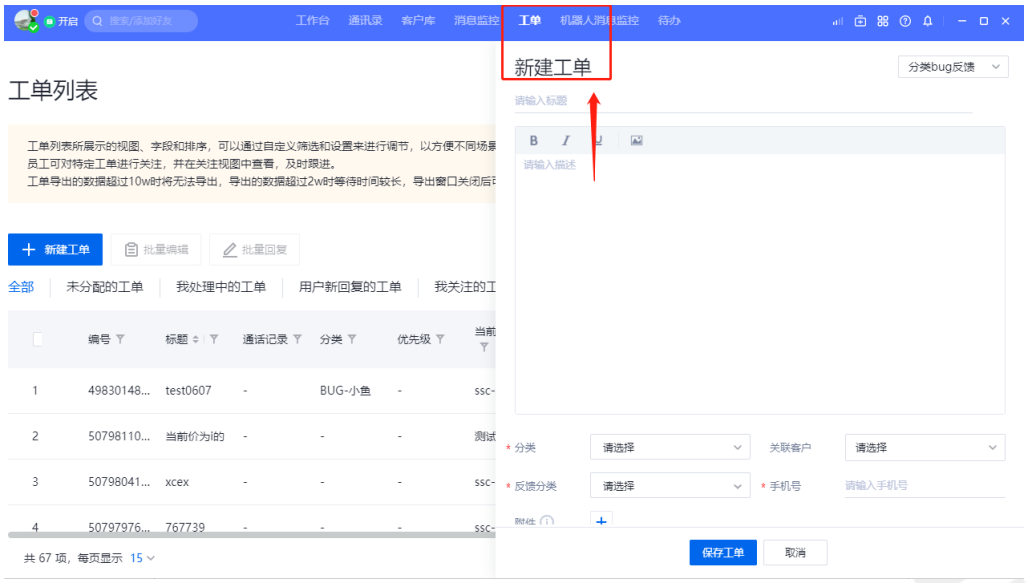
消息监控支持监控会话信息。可筛选客户和来源查看会话情况。





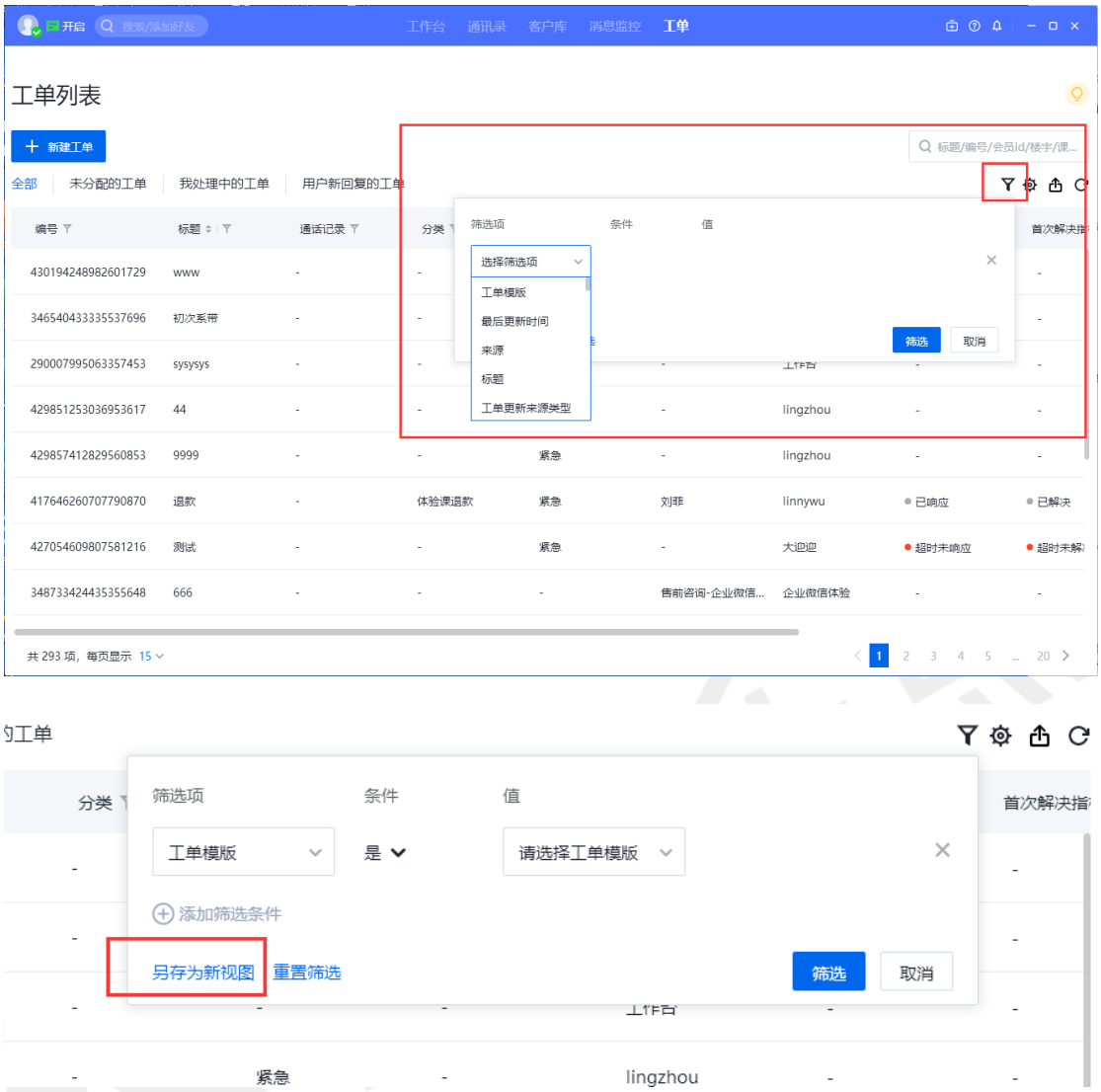
（8）工单

工单列表支持一键新建工单。



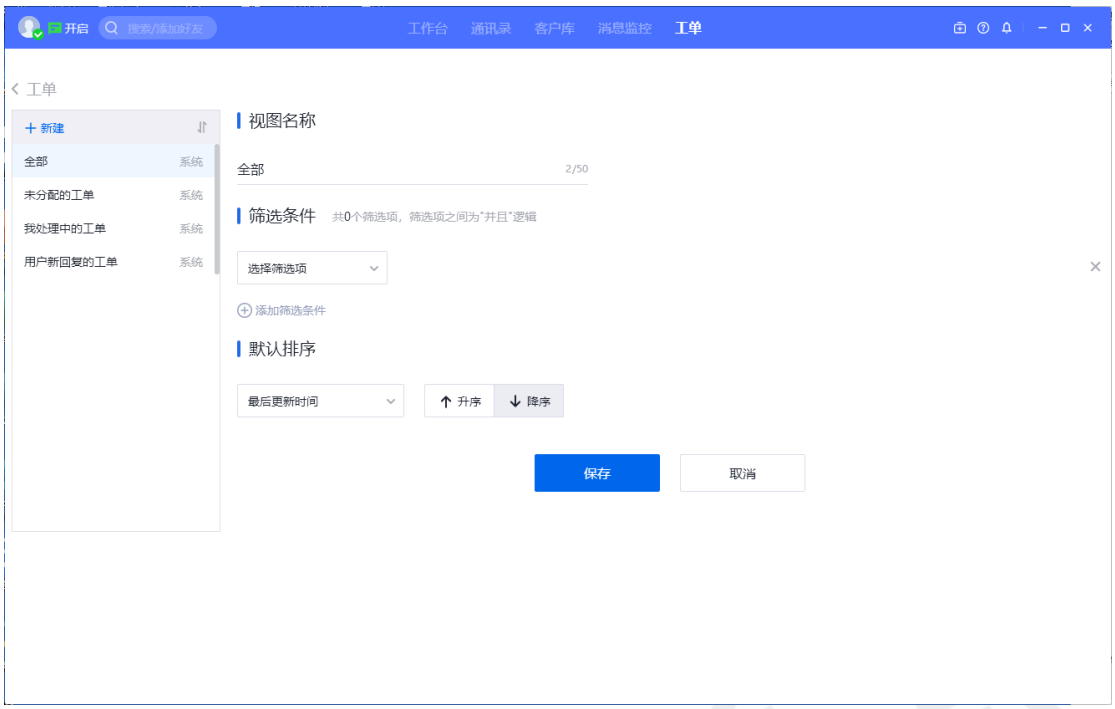
工单列表还支持查看工单信息，包括全部工单、未分配的工单、我处理中的工单、用户新回复的工单、我关注的工单。

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。



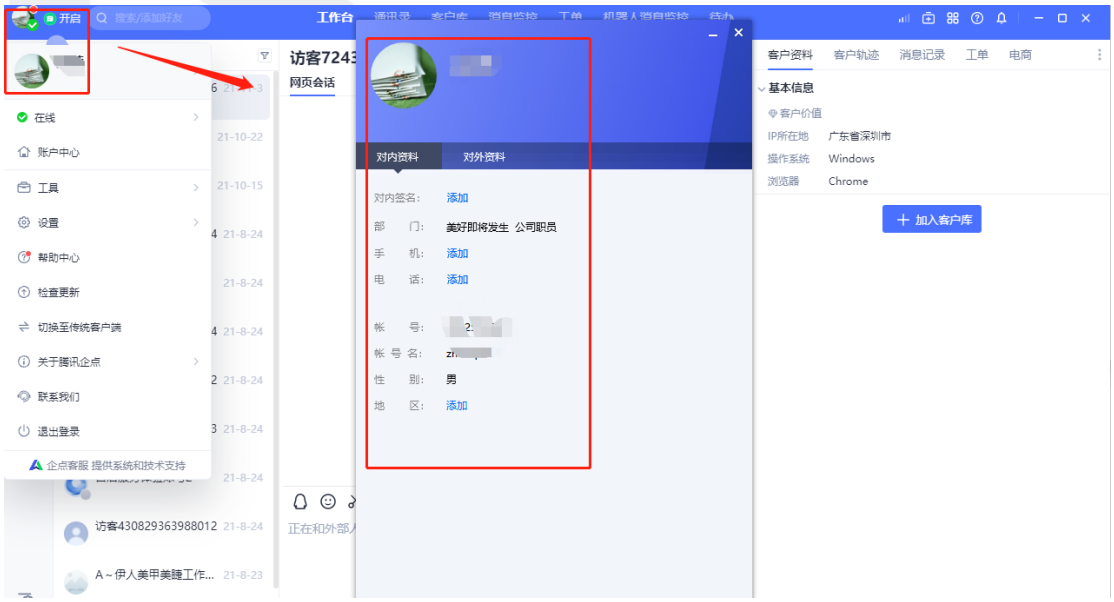
点击【设置显示字段】，跳转至如下页面，支持用户自行配置列表展示字段。

工单数据支持一键导出。

（9）主菜单及其他

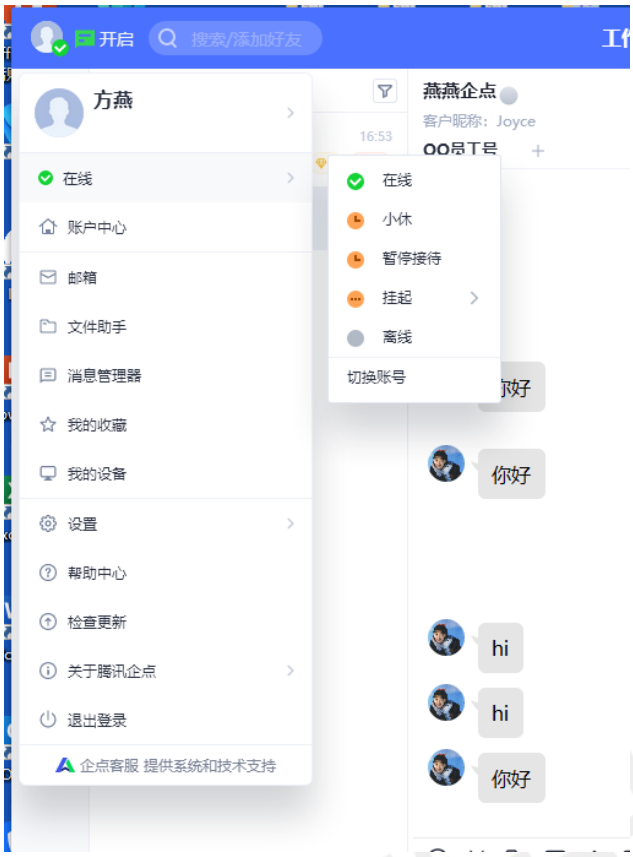
①主菜单

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。



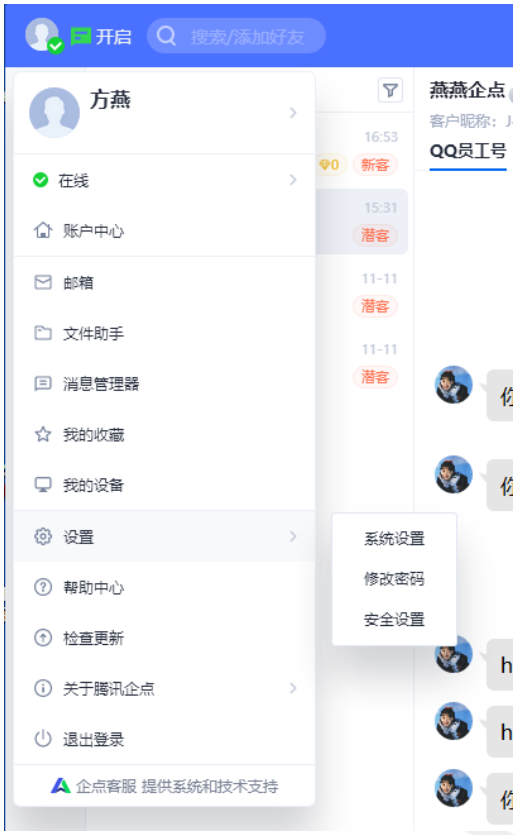
主菜单中设有状态、账户中心、邮箱、文件助手、消息管理器、我的收藏、我的设备、设置、帮助中心、检查更新、关于腾讯企点、退出登录等功能入口，点击即可快速跳转：

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。

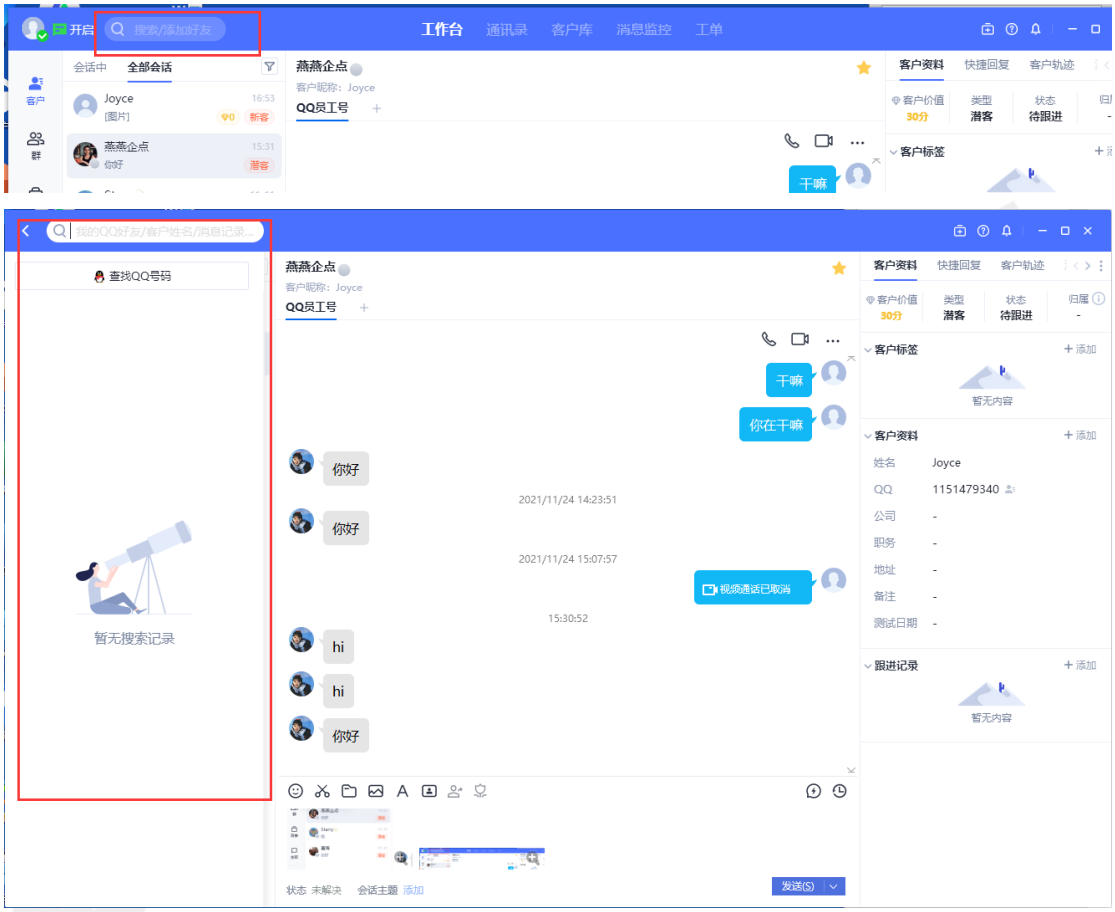
②状态切换

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？

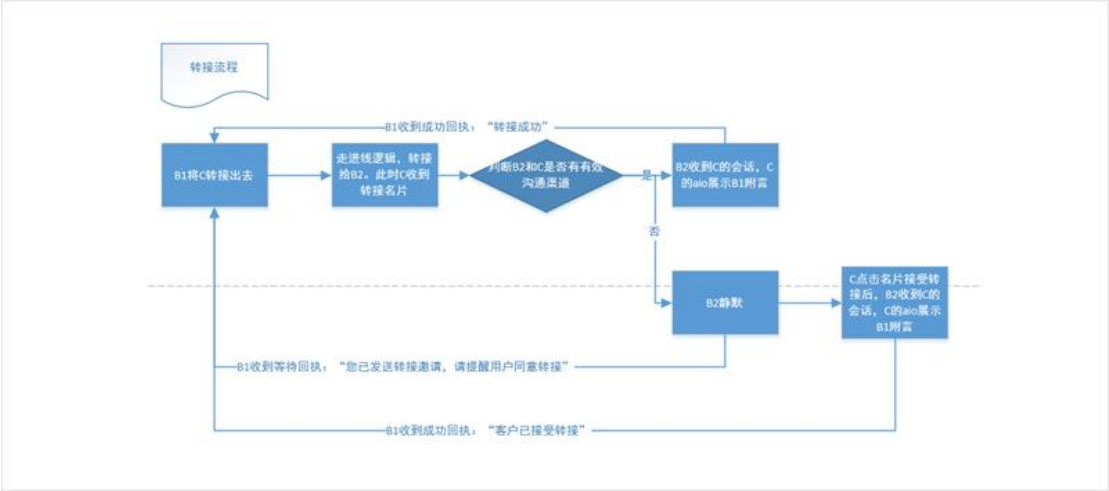
A：含义： 客户再过七天会自动从已归属掉落到公海。

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）

Q4：转接有什么限制?

A：自动转接：若分组内其他人工号不在线，则不做自动转接。

手动转接：B1 侧要将 C 侧转接给 B2 侧需要经过以下流程：



*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

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?

C 侧与 B 侧发生过会话；

*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几种：

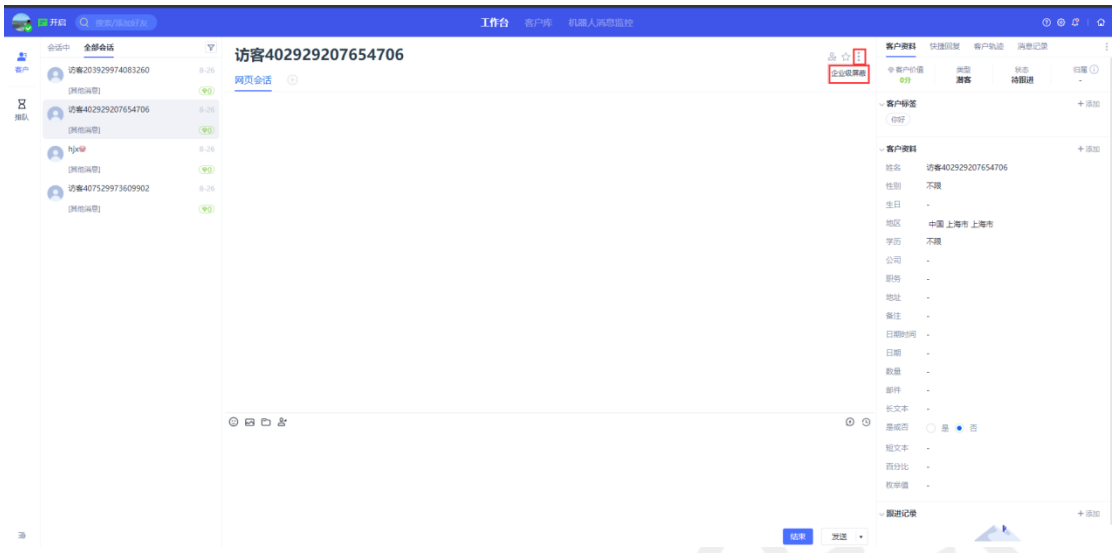
C 侧与 B 侧未建立关系或删除了与 B 侧的好友关系；

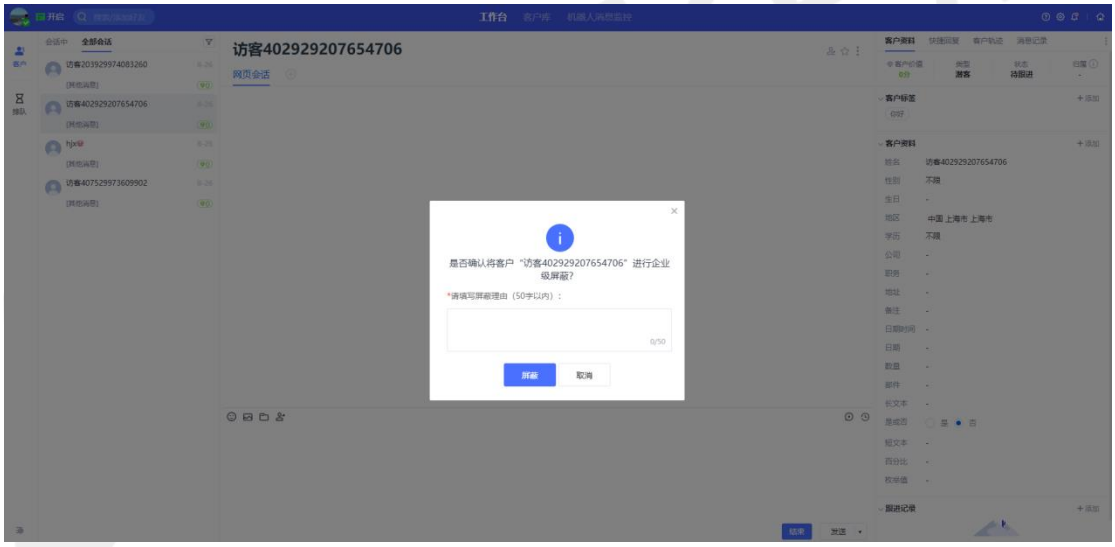
C 侧与 B 侧的临时会话已过期。

*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

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？

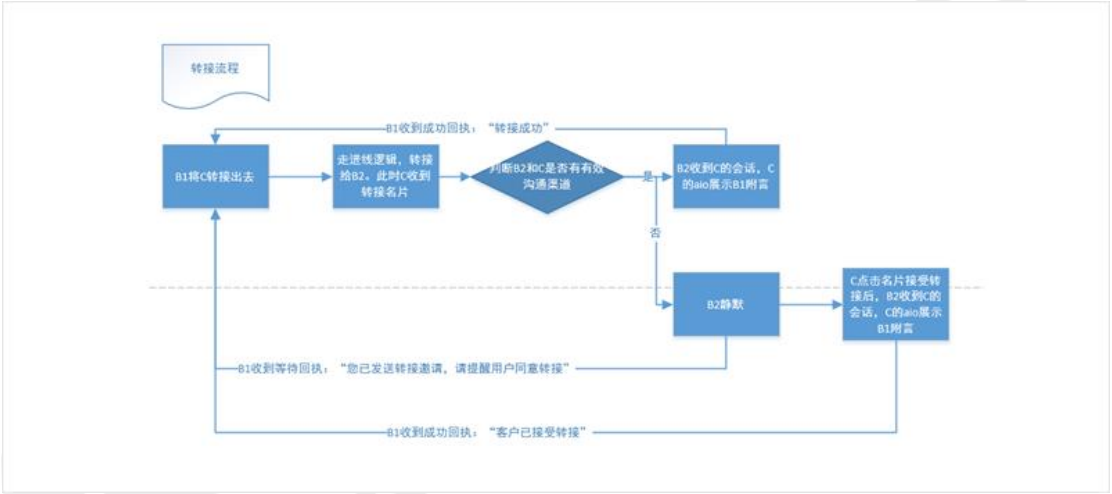
A：含义： 客户再过七天会自动从已归属掉落到公海。

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）

Q4：转接有什么限制？

A：自动转接：若分组内其他人工号不在线，则不做自动转接。

手动转接：B1 侧要将 C 侧转接给 B2 侧需要经过以下流程：



同时将会出现以下效果图：

*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。

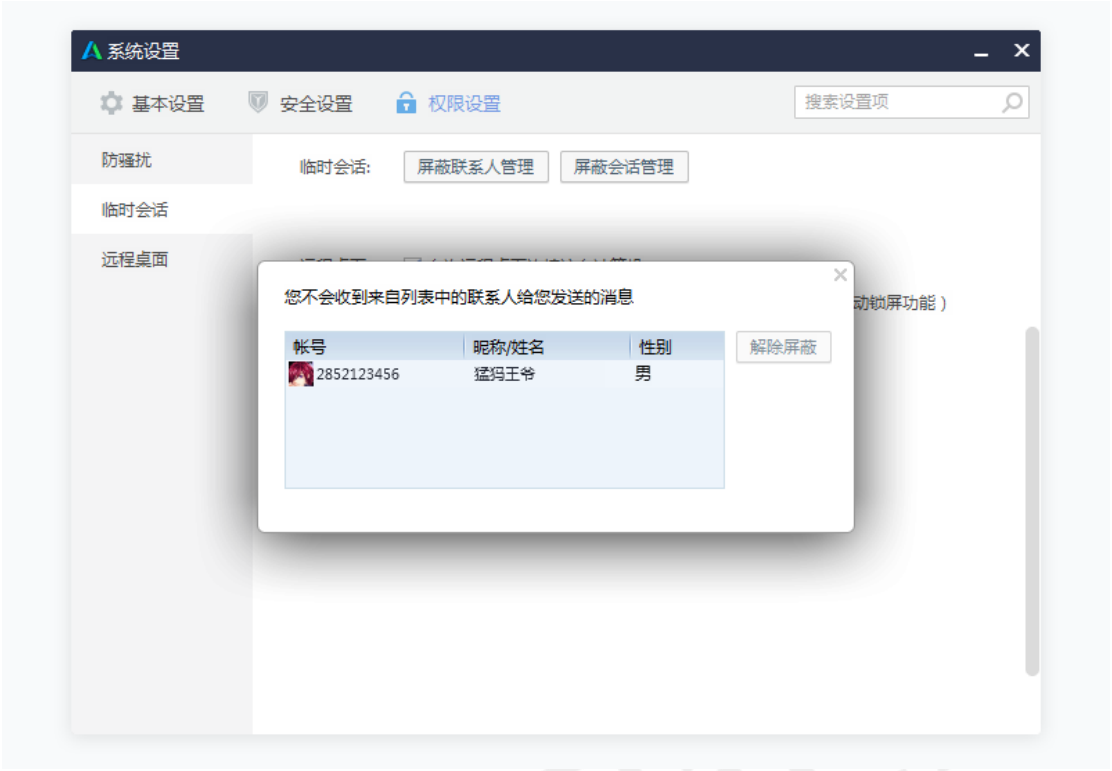
*上行消息给 C 侧，如果无法与该 C 侧会话，可立即查看无法会话的原因

*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：

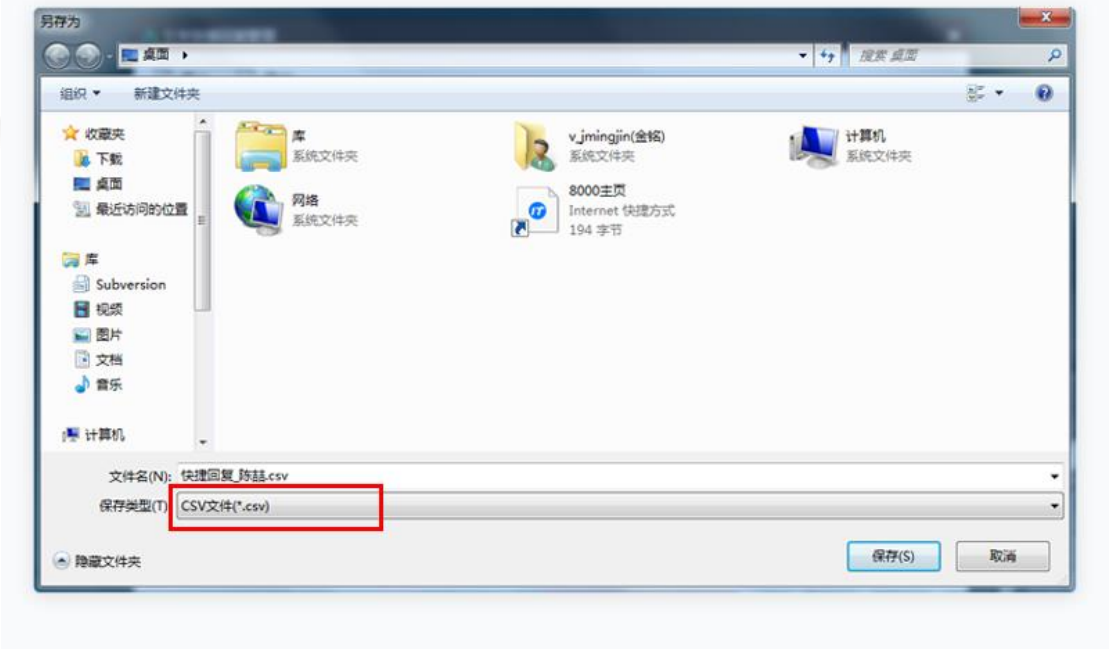
解除屏蔽方法：



*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：



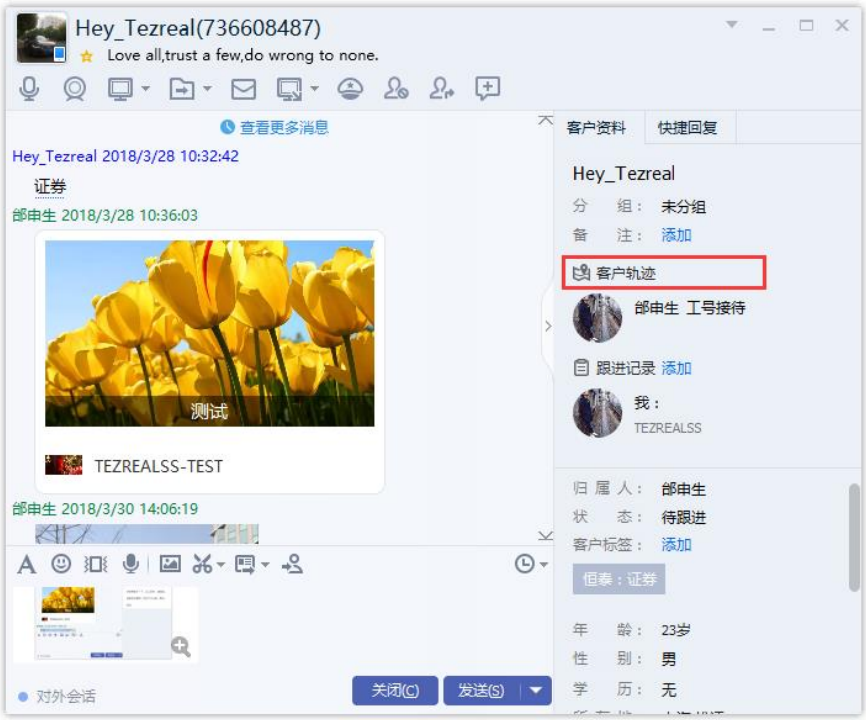
*文本快捷回复素材最多可有 50 个分组、200 条文本，每条字数最多可有 500 字

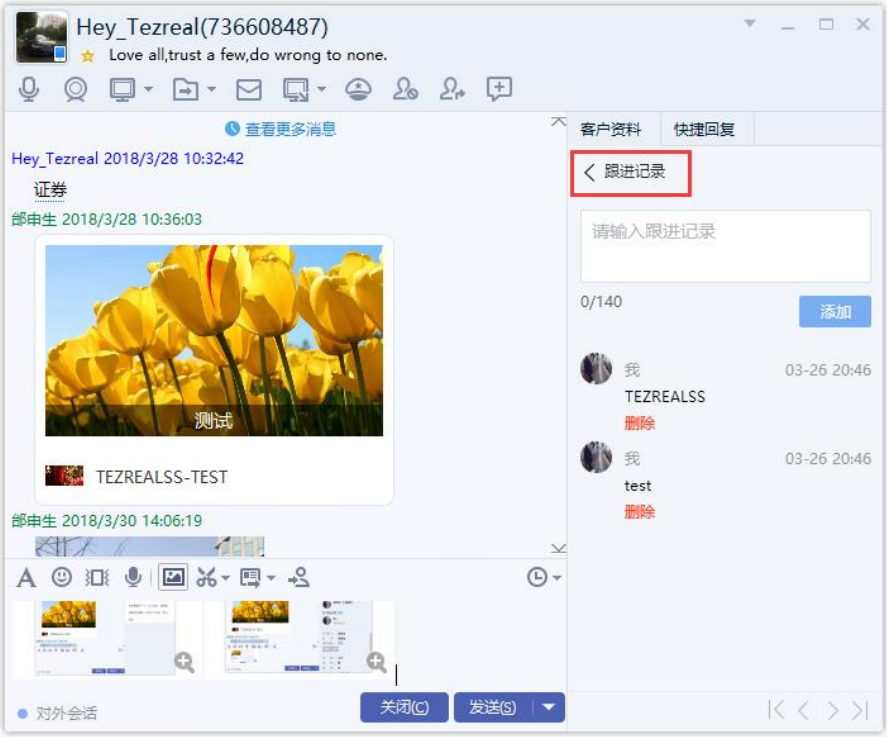
2、图文快捷回复素材来源于素材库板块，与公众号图文素材同步，数量上限为 5000。

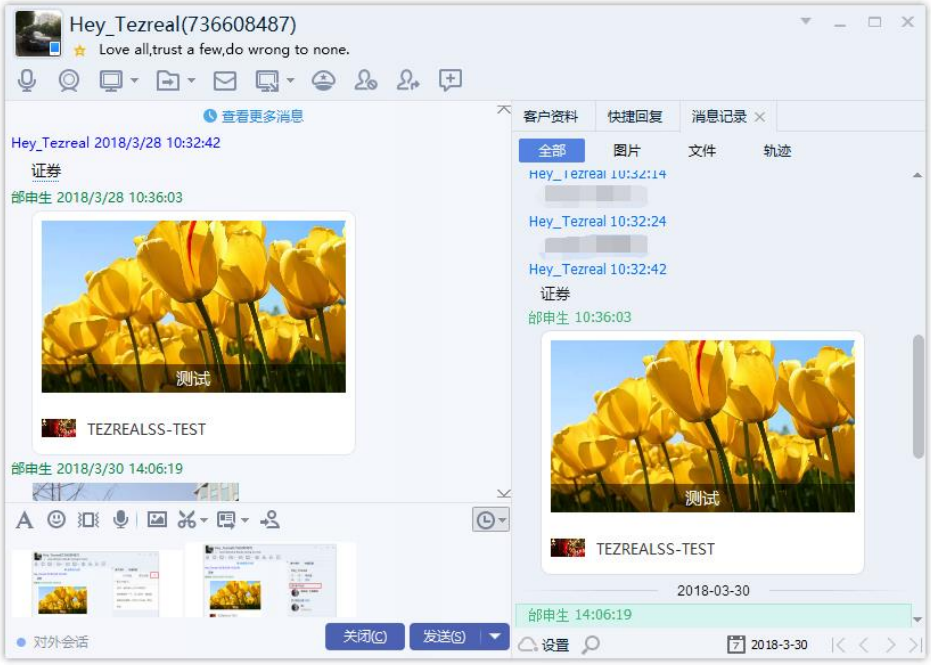
Q9：聊天记录是否可以保存、漫游以及导出?

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：



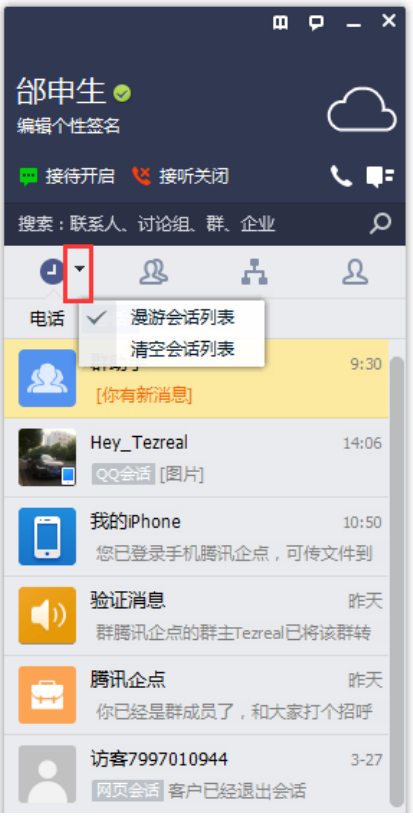




手机端展现： （以 iphone 为例）

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。

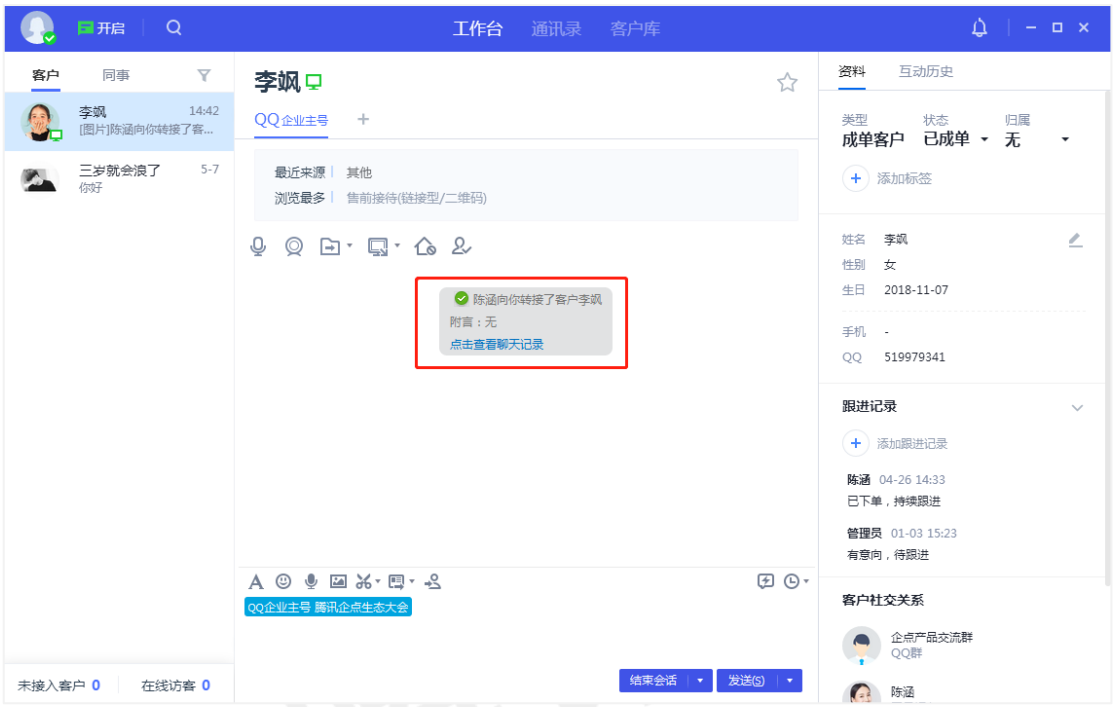
Q11： QQ 好友与我的客户有什么区别？

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：



三、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

四、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。