

腾讯企点客服-在线客服

(管理员) 产品使用手册

企点产品支持中心

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

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

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

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

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

由于规划中的功能实现时间存在不确定性，请勿过分依赖文档提及的预期上线时间，也请

勿以此作为产品选购主要依据，以免造成不必要的损失。

——Copyright 1998-2021 Tencent. All Rights Reserved. 腾讯公司版权所有——

目录

前言.....	1
1、本文档使用方法.....	1
2、本文档其他版本.....	1
一、最新功能概览 (V-3.9)	1
二、功能详解	1
账户中心/web 端篇	2
1、下载安装指引	2
2、欢迎页	25
(1) 消息中心.....	26
(2) 帮助中心.....	26
(3) 敏感权限登录手机二次验证	27
(4) 相关常见问题	33
3、企业管理	错误!未定义书签。
(1) 企业资料.....	错误!未定义书签。
(2) 企业橱窗.....	错误!未定义书签。
(3) 企业联系人	错误!未定义书签。
(4) 企业域名.....	错误!未定义书签。
(5) 组织架构.....	错误!未定义书签。
(6) 权限角色.....	错误!未定义书签。
(7) 公众号账号	错误!未定义书签。
(8) 时间条件.....	错误!未定义书签。
(9) 群管理	错误!未定义书签。
(10) 接收群	错误!未定义书签。
(11) 加入 QQ 群	错误!未定义书签。
(12) 配额管理与审批.....	错误!未定义书签。
(13) 登录安全	错误!未定义书签。
(14) 敏感操作日志	错误!未定义书签。
(15) 敏感词监控	错误!未定义书签。
(16) 外部搜索管理	错误!未定义书签。
(17) 消息记录	错误!未定义书签。
(18) 消息记录配置	错误!未定义书签。
(19) 相关常见问题	错误!未定义书签。
4、接待配置	错误!未定义书签。
(1) 会话接待分组	错误!未定义书签。
(2) 网站接入 H5	错误!未定义书签。

(3) 公众号接入.....	错误!未定义书签。
(4) 小程序接入.....	错误!未定义书签。
(5) 会话提示语.....	错误!未定义书签。
(6) 客服分配.....	错误!未定义书签。
(7) 防漏客机制.....	错误!未定义书签。
(8) 主动邀请会话.....	错误!未定义书签。
(9) 会话自助导航.....	错误!未定义书签。
(10) 会话窗口和形象.....	错误!未定义书签。
(11) 满意度调查.....	错误!未定义书签。
(12) 会话管理配置.....	错误!未定义书签。
(13) 企业快捷回复.....	错误!未定义书签。
(14) 留资消息.....	错误!未定义书签。
(15) 广告来源配置.....	错误!未定义书签。
(16) 高级分配规则.....	错误!未定义书签。
(17) 高级会话引导规则.....	错误!未定义书签。
(18) 相关常见问题.....	错误!未定义书签。
5、客户管理.....	33
(1) 客户列表.....	201
(2) 客户删除.....	214
(3) 客户管理配置.....	218
(4) 客户库自定义字段.....	224
(5) 企业级屏蔽客户.....	226
(6) 客户库画像.....	228
(7) 客户漏斗.....	230
(8) 价值评分规则.....	232
(9) 价值评分应用.....	239
(10) 相关常见问题.....	245
6、互动营销.....	250
(1) 图文素材.....	250
(2) 公众号群发.....	255
(3) QQ 消息群发.....	260
(4) 相关常见问题.....	260
7、运营分析.....	272
(1) 会话分析.....	272
(2) 会话记录.....	278
(3) 会话客服分析.....	279
(4) 网站 H5 接入分析.....	289
(5) 会话监控.....	295
(6) 客服监控.....	298
(7) 消息监控.....	301
(8) 会话质检设置.....	303
(9) 会话质检评分.....	306
(10) 会话质检结果.....	308
8、短信.....	错误!未定义书签。

三、其他常见问题	310
1、关于合作网站-QQ 公众平台.....	错误!未定义书签。
2、关于合作网站-秀米.....	310
四、附录.....	311
1、官方邮箱	311
2、官方公众号	311
3、特色功能概览	311
4、名词解释	318



前言

1、本文档使用方法

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

2、本文档其他版本

本文档内容提供线上版本, 即帮助中心, 链接:

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

一、最新功能概览 (V-5.0)

更新时间	模块	新功能 (点击标题查看)
2021-12	账户中心	富媒体短信
		公众号群发支持导入人群包
		客户库新增自定义字段
		微信客服新增临时会话能力
		视频客服新增开通权限页面
		今日满意度数据展示优化
		满意度下发灵活度提升

	工作台	消息窗口支持 B2C 文件发送
		新增 Web 工作台
		会话新增消息气泡模式
		客户色彩标识
		视频客服支持风控鉴黄

二、功能详解

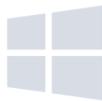
账户中心/web 端篇

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

下载

兼容性 ⓘ



iOS

下载

兼容性 ⓘ



Android

下载

兼容性 ⓘ

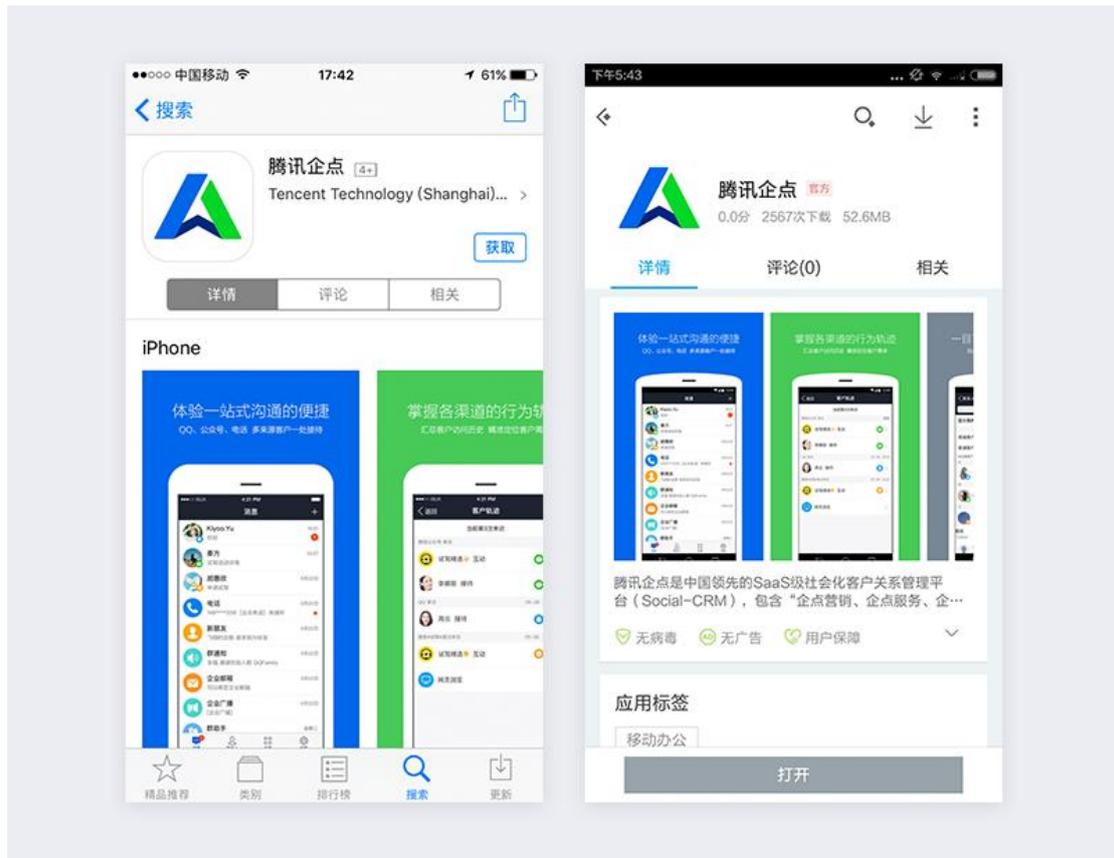


macOS

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、微信客服企业授权与应用安装

Web 工作台支持在企业微信应用中打开。

企业新开主号后，需登录账户中心，在账户中心-【企业管理】-【微信客服账号】页面完成

以下配置方可继续使用：微信客服授权、安装企微应用、同步通讯录（支持自动+手动）。

每同步一个员工，就会生成一个新的账户名和密码，并通过短信发送给企微绑定的手机号码。

具体操作步骤如下：

(1) 企业微信授权

在账户中心-【企业管理】-【微信客服账号】页面，点击【去授权】。

账户中心地址：<https://admin.qidian.qq.com/console>

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

元数据管理
事件分类
开发配置
企业信息
企业资料
企业联系人
企业域名
开发配置
员工权限
组织架构
权限角色
数据查看范围
全局设置
时间条件
安全控制
敏感操作日志
信息监控
消息记录
消息记录配置
第三方账号
企业微信账号
短信账号
广告平台绑定
微信客服账号

微信客服账号

1. 按步骤完成以下配置后可激活绑定客服相关功能，请确保使用同一企业微信账号进行每一步操作。
2. 完成所有配置后请重新登录账号进入进行操作组件和容器的设置。

三步激活微信客服

- ① 微信客服授权
建议使用已验证并绑定域名的企业微信进行授权，授权后即可使用微信客服功能。
去授权 无法授权?
- ② 安装应用【企点客服工作台Web】
去安装
- ③ 同步企业微信通讯录至企点
去同步

在新开页面使用企业微信扫码授权。

使用企业微信扫码授权



确认后，将同时授权给微信客服独立版测试：

- 接管所有微信客服的客服帐号
- 接收用户发送给微信客服的消息
- 可通过微信客服发送消息给客户

微信客服为企业提供

连接客户的能力，支持接收客户在微信内、外的消息并回复



丰富的咨询入口



微信消息通道



开放的API接口

①企业已开通微信客服

手机扫码后在移动端点击【同意】。



微信客服独立版测试申请接入微信 客服

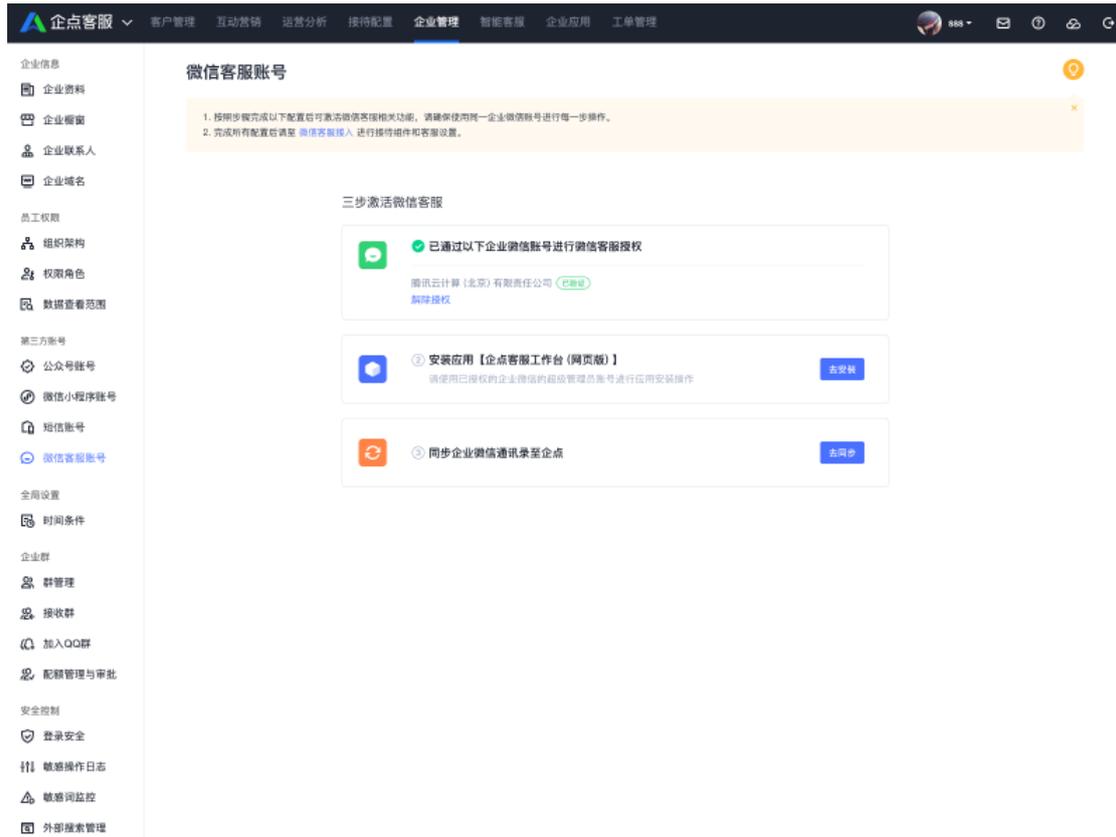
当前企业：航航小学

可使用以下权限

- 接管所有微信客服的客服帐号
- 接收用户发送给微信客服的消息
- 可通过微信客服发送消息给客户



授权完成。



②企业未开通微信客服

手机扫码后出现以下页面：



未开通微信客服

请在电脑上开通后使用

我知道了

企点

同时，网页上显示当前账号未开通微信客服，如下图所示：

微信客服 内测



点击【立即开通】，可在新页面扫码开通。

微信客服 内测



扫码后可开通微信客服并授权。点击【同意】。



将授权微信客服使用

当前企业 · 我来试试公司

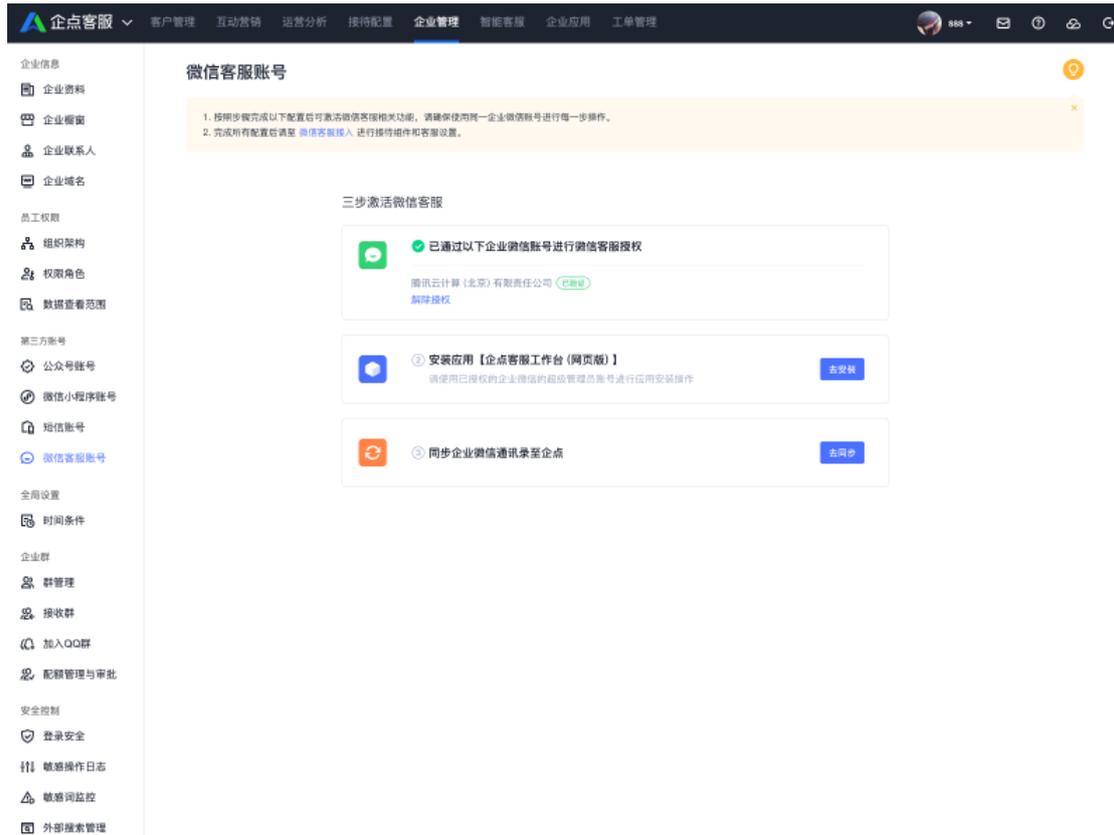
可使用的企业信息：

企业名称、认证状态、企业绑定的视频号与微信开发者ID

企点

同意

授权完成。



注：若在上述过程中出现授权失败情况，可前往[微信客服后台](#)，在【开发配置】-【第三方授权管理】中点击【取消授权】，并重新进行上述“②企业未开通微信客服”中的授权流程。

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

开始接入

客服帐号

开发配置

企业信息

企业内部接入 未启用 启用

通过API管理客服帐号和收发消息

API文档 [前往查看](#)

客服帐号管理 >

接收消息和事件 >

发送消息 >

获取客户基本信息 >

第三方授权管理

· 托管中 支持授权第三方接管微信客服，授权后可以在下方查看所授权的第三方或进行取消授权。

企点客服web版(测试)

授权时间: 2021年8月25日

取消授权

(2) 前往企业微信安装应用【企点微信客服】

在账户中心-【企业管理】-【微信客服账号】页面，点击【去安装】。

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 企业应用 工单管理

企业信息

- 企业资料
- 企业橱窗
- 企业联系人
- 企业域名

员工权限

- 组织架构
- 权限角色
- 数据查看范围

第三方账号

- 公众号账号
- 微信小程序账号
- 短信账号
- 微信客服账号

全局设置

- 时间条件

企业群

- 群管理
- 接收群
- 加入QQ群
- 配额管理与审批

安全控制

- 登录安全
- 敏感操作日志
- 敏感词监控
- 外部搜索管理

微信客服账号

1. 按照步骤完成以下配置后可激活微信客服相关功能，请确保使用同一企业微信账号进行每一步操作。
2. 完成所有配置后请至 [微信客服接入](#) 进行接待组件和客服设置。

三步激活微信客服

- ① 已通过以下企业微信账号进行微信客服授权
腾讯云计算(北京)有限责任公司 (已验证) [解除授权](#)
- ② 安装应用【企点客服工作台(网页版)】
请使用已授权的企业微信的超级管理员账号进行应用安装操作 [去安装](#)
- ③ 同步企业微信通讯录至企点 [去同步](#)

在新开页面使用企业微信扫码授权安装。

企点微信客服(PC版) - 安装测试

- 该应用支持企业管理员授权和企业成员授权，测试授权流程可选择要测试的授权方式
- 应用发布后，企业授权正式应用时（不包括通过推广二维码授权），默认为企业成员授权；对于通过推广二维码授权，默认为企业管理员授权
- 企业已授权应用后，企业管理员可以在应用详情页修改授权方式

管理员授权

使用企业微信扫码授权安装



同时支持微信扫码登录

扫码后点击【同意以上授权并添加】。



企点微信客服(PC版) - 安装测试

可见范围



修改

已选1人

授权应用权限

• 员工信息

• 企业客户

• 微信客服

为你提供专属客服

腾讯企点客服可通过企业微信公费电话联系你（不会展示具体手机号）

同意以上授权并添加

已阅读并同意 [应用市场用户协议](#) · [隐私政策](#)

同时，在手机移动端点击【确定】。



你正在安装腾讯企点客服的应用

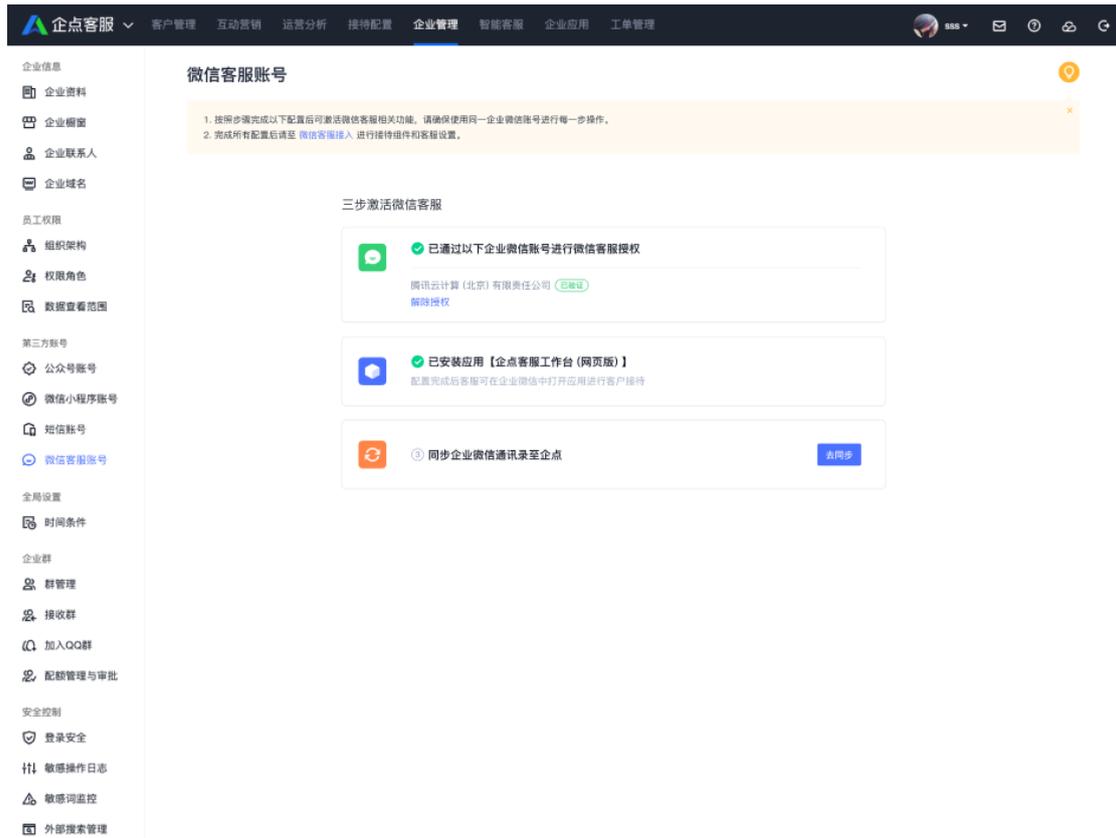
当前企业·零售测试

企点



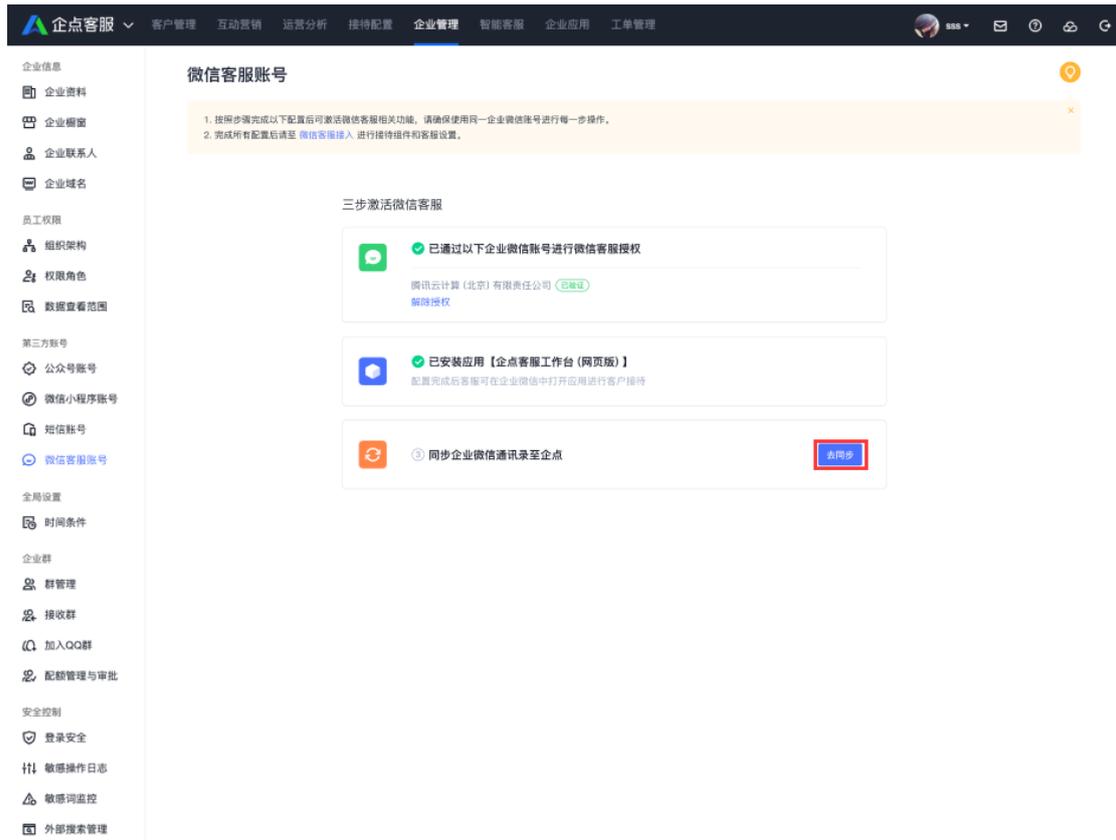
取消登录

安装成功后账户中心-【企业管理】-【微信客服账号】页面如下图所示。



(3) 同步企业微信通讯录至企点

在账户中心-【企业管理】-【微信客服账号】页面，点击【去同步】。



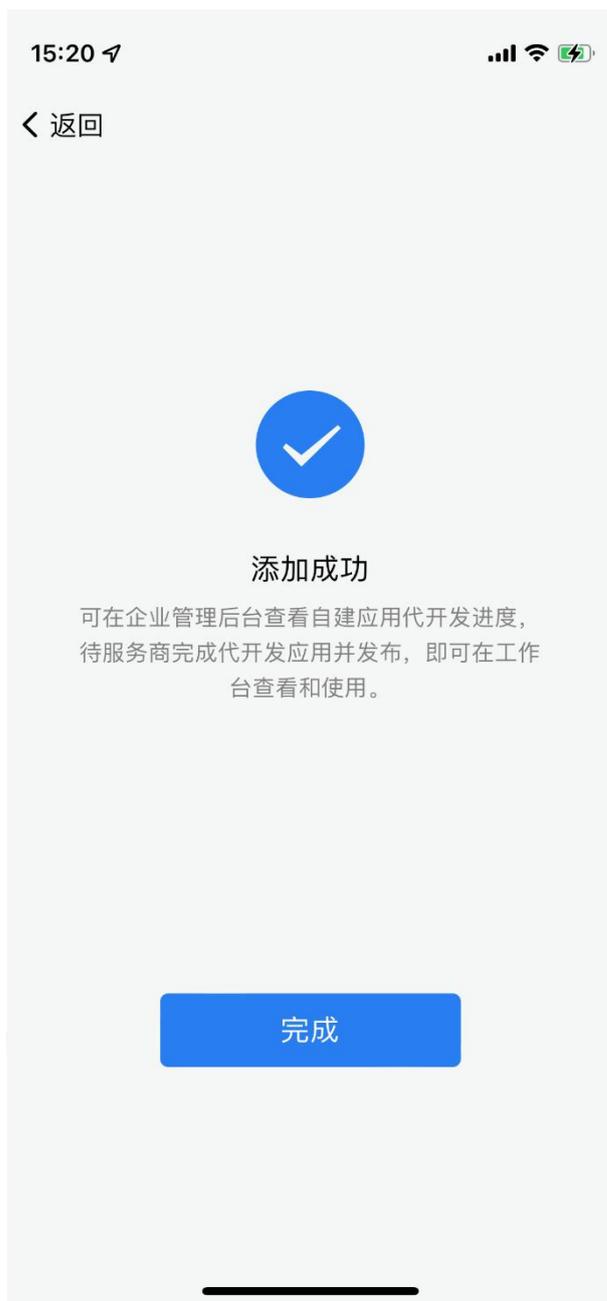
和企点专员联系



用企业微信扫码（必须用安装业务应用的企业微信）同意授权给企点专员协助配置。



点击授权，就会出现添加成功页面



用户侧会收到企业微信团队推送的一条消息，用户点击查看详情，点击【可见范围】，然后点击添加，然后选择根目录（即整个公司），然后再点击确定。





点击“同步企业通讯录”

微信客服账号

- 按照步骤完成以下配置后可激活微信客服相关功能，请确保使用同一企业微信账号进行每一步操作。
- 完成所有配置后请至[微信客服接入](#)进行接待组件和客服设置。

三步激活微信客服

✓ 已通过以下企业微信账号进行微信客服授权

运营演示专用 未验证

[解除授权](#)

✓ 已安装应用【企点微信客服】

配置完成后客服可在企业微信中打开应用进行客户接待

③ 同步企业微信通讯录至企点

代开发应用已配置完成，请同步企业微信通讯录

[同步企业微信通讯录](#)

选择同步方式(同步方式选择后暂不支持更改, **建议使用左侧的手动导入**)，配置同步规则。

配置完毕后点击【开始同步】。

企业客服 客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 **企业管理** 智能客服

企业信息

企业资料

企业橱窗

企业联系人

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

微信客服账号

全局设置

时间条件

企业群

群管理

接收群

加入QQ群

配额管理与审批

安全控制

< 微信客服账号

同步企业微信通讯录

选择同步方式 同步方式选定后, 暂不支持更改, 请谨慎选择

从企业微信导入员工到企点

如果部分员工使用企点, 部分使用企业微信, 推荐用该方式

- 创建员工: 可以从企业微信导入员工到企点, 也可以在企点中创建员工
- 员工信息同步: 不自动同步
- 在企业微信上使用企点应用的范围: 从企业微信导入的员工

完全使用企业微信的通讯录

如果所有员工都只使用企业微信, 推荐用该方式

- 创建员工: 只能从企业微信创建员工, 企点中无法创建员工
- 员工信息同步: 自动同步(每2小时同步一次)
- 在企业微信上使用企点应用的范围: 所有员工

配置同步规则

从企业微信同步员工到企点时, 为他们统一设置以下内容:

权限角色 描述文本

[修改](#)

描述文本

短信通知 描述文本

如果员工在企业微信上未绑定手机号, 则不发送短信

如果不发送短信, 需要管理员在组织架构中为员工修改初始密码后, 员工才能登录企点

员工离职 当企业微信中的员工被删除后, 企点中的员工和相关业务将自动删除

[开始同步](#) [取消](#)

同步完成后账户中心-【企业管理】-【微信客服账号】页面如下图所示。



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。



3、欢迎页

使用管理员账号或有权限的工号登录账户中心，可达欢迎页。



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：



点击右上角对应处，可跳转至消息中心/帮助中心

(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。



(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：

企业联系人信息

姓名

**佳

手机

*****9371

邮箱

v*****j@tencent.com

更换联系人手机

手机

验证码

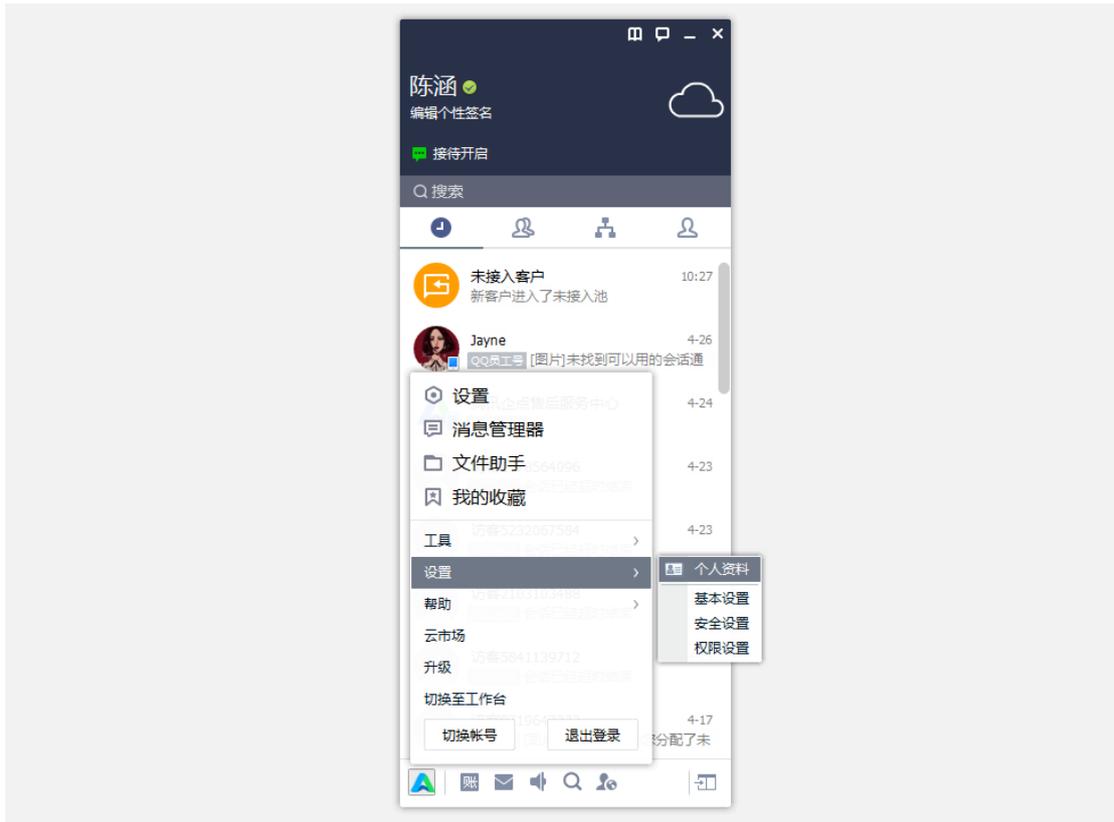
如需帮助，请联系经销商或售后服务中心 4006-200-200

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

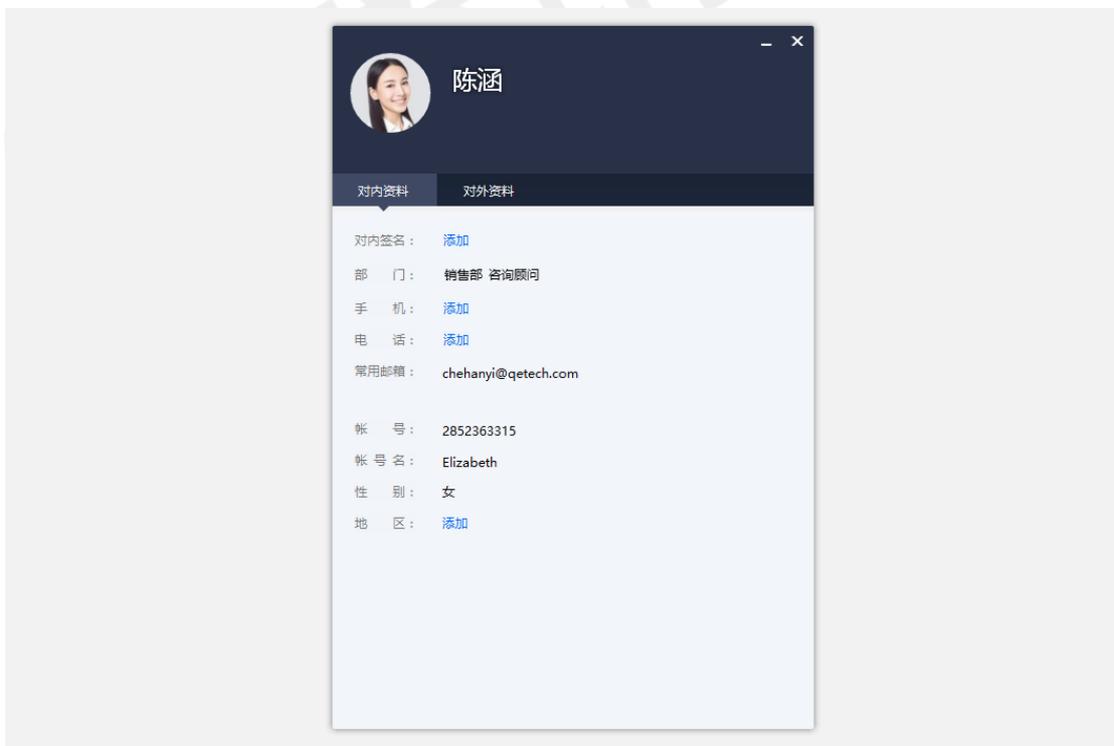
②账号未绑定手机流程如下：



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，需提供主号，企点工作人员会协助核实；
- 2、网络状态问题，请长按 F5 进行强制刷新；
- 3、开通的时候管理员账号填写错误，请提单修改管理员账号。

4、企业管理

企业信息

(1) 企业资料

在本页面中可对开号时候填写的企业资料进行编辑修改，以及设置关联企业。

The screenshot shows the '企业资料' (Enterprise Information) page in the Tencent Qidian management system. The left sidebar contains a navigation menu with '企业信息' (Enterprise Information) selected. Under '企业信息', '企业资料' (Enterprise Information) is highlighted with a red box. The main content area displays the details for '独角兽旅游' (Kingbird Travel), which has passed verification. The details include the company name, type (旅游管理机构), phone number (021-54569595), email (amimoon-uni@qq.com), website (https://kingbird.me/), and address (上海徐汇上海徐汇区田林路397号). Below this, there is a section for '关联企业' (Associated Companies) with a note '最多可添加200个关联企业' and a '+ 添加关联企业' button, also highlighted with a red box.

可编辑企业简称。编辑完成后，企业对外资料卡中，即可展示“企业简称”，方便企业灵活的展示公司对外资料。在企业资料编辑页面有关提示信息，帮助企业明确填写规范，更快速通过审核。

企业资料

编辑注册企业信息

企业全称
测试测试测试56466

联系电话
座机
修改此信息直接生效，无需审核

企业简称
客服极速版
5/12
企业简称需与企业提交资质合理相关，添加与全称无关的关键词可能导致审核失败。

电子邮箱
wanpingnanlu666@163.com
修改此信息直接生效，无需审核

企业头像
头像用于电话接待页面、员工对外形象的默认头像。企业头像应与企业经营相关，且企业需拥有法律认可的使用权限，建议使用企业商标、品牌LOGO等，如使用法人或职员肖像，需提供相关证明或授权。
上传头像

企业主页
https://qidian.qq.com/
请填写完整主页地址，一般以http://或https://等网络协议开头。网站ICP备案应与企业资质保持一致（如为第三方网站，则需提供合作或授权证明），网站不得存在违法违规信息。

企业签名
子在川上日，逝者如斯夫，不舍昼夜
16/50

所属行业
金融科技服务 金融服务
所选行业需在企业《营业执照》经营范围，如行业特殊需提供额外资质（如医疗机构，需额外提交行业相关资质）。

企业地址
天津 和平
苑平南路600号
直接填写街道、门牌号（如：迎新大道100号），修改此信息直接生效，无需审核 7/24

企业简介
0/480
企业简介应与企业《营业执照》经营范围具有相关性，建议描述产品及服务相关内容，不得存在违法违规信息。

附件
点击选择或拖拽文件到此区域
图片或PDF格式，最多上传5个附件，每个不超过2M

更新企业信息

上次更新: 2021-08-20 11:10:07

*企业资料板块编辑后需要审核 1-2 个工作日才会更新

*每套企点可关联 200 家企业，已关联企业资质审核通过后，可在资料卡中选择展示

(2) 企业管理员

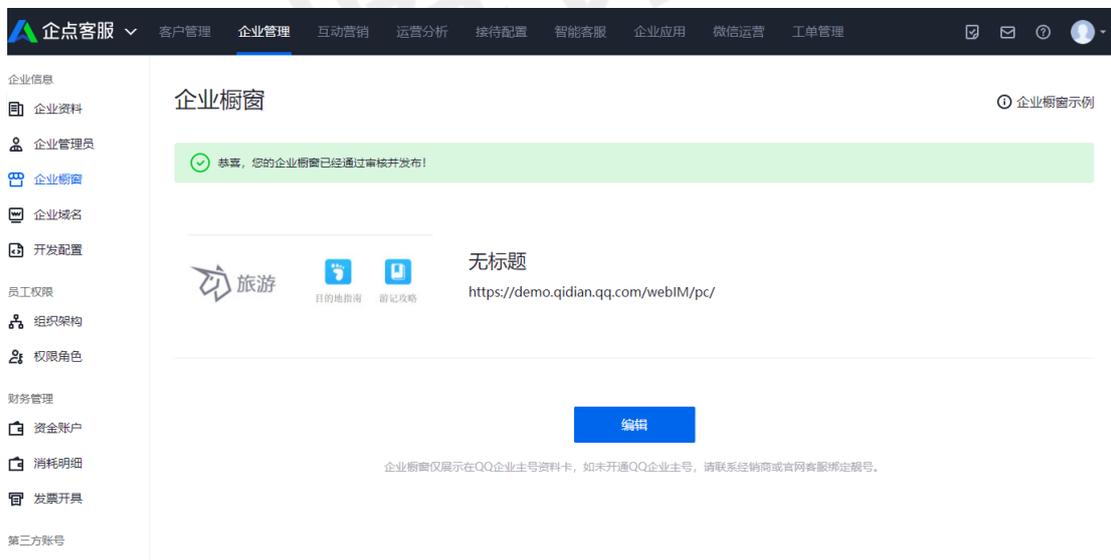
在本页面中可对开号时候填写的企业管理员进行编辑修改。

*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



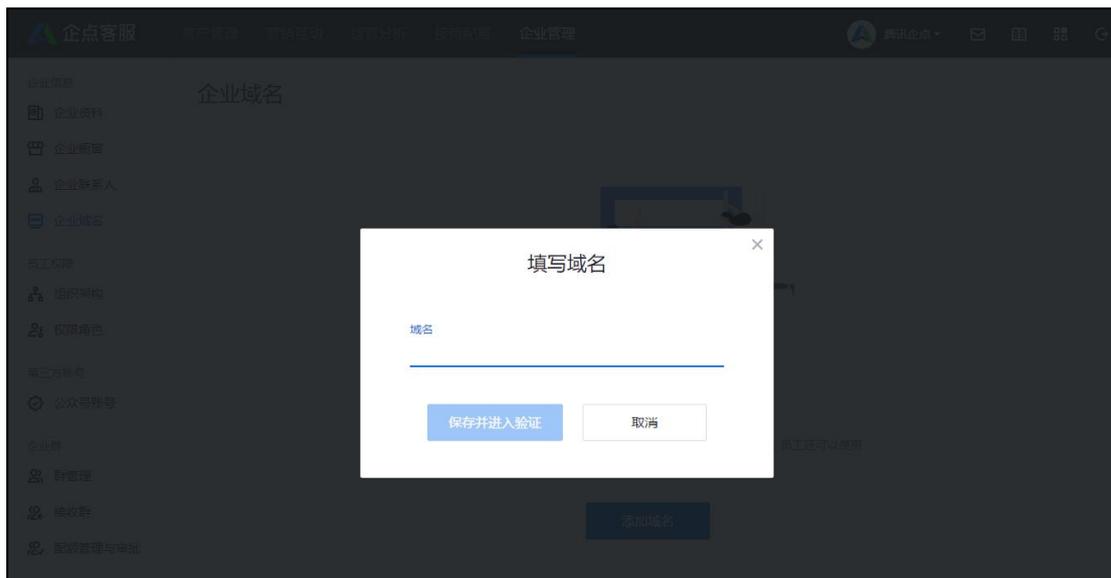
(3) 企业橱窗

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。



(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。



企业域名



(5) 组织架构

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

*不可删除仍有成员存在的部门

组织架构

员工 (33) 停用员工 (8) 删除员工 (10) 剩余3个可用账号

修改密码 停用员工 编辑部门

导入/导出/修改
 批量导入新员工
 批量修改员工信息
 导出组织架构文件
[资料/权限](#)

<input type="checkbox"/>	姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	
<input type="checkbox"/>	沈晓莲(Amishen)	2852520916	独角兽旅游	CEO	
<input type="checkbox"/>	Ami纯春服(amiami)	3008039601	独角兽旅游	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	企小点(jsk)	2852789123	独角兽旅游	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	ios提审用-勿动(losapp)	3008210877	独角兽旅游	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	xiawen(xiawen)	3008623466	独角兽旅游	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	叶瑞瑞(yeruj)	3007921948	独角兽旅游	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	勤勤(qqlou)	2852520917	独角兽旅游	公司职员	资料/权限
<input type="checkbox"/>	小鱼(xiaoyu)	2852520915	独角兽旅游	公司职员	资料/权限

共 8 名员工, 每页显示 15

创建/编辑部门页面如下，可设置多层次部门、可设置主管。

*部门上限 200 个，部门下子部门上限 160 个

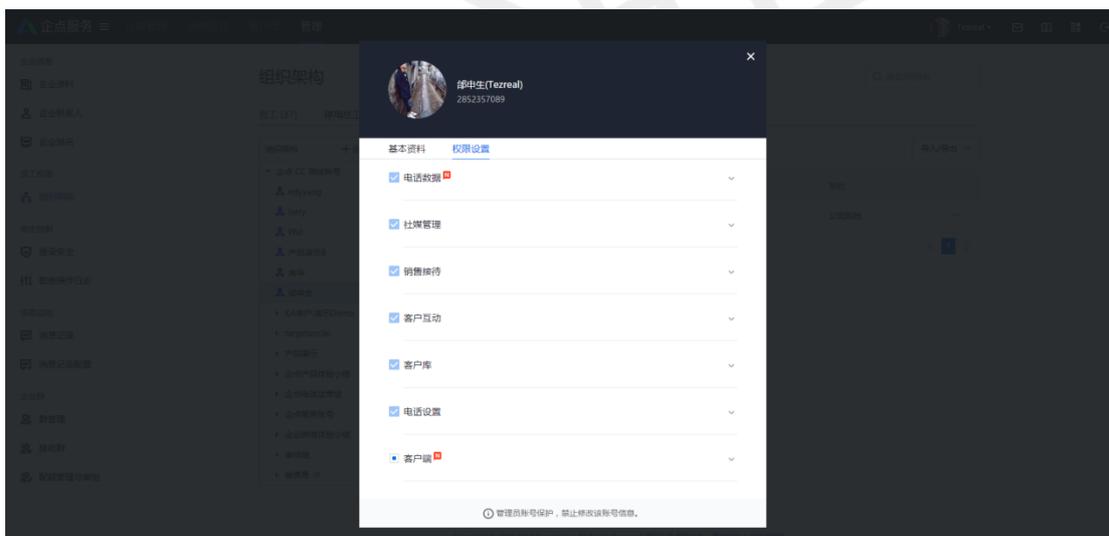
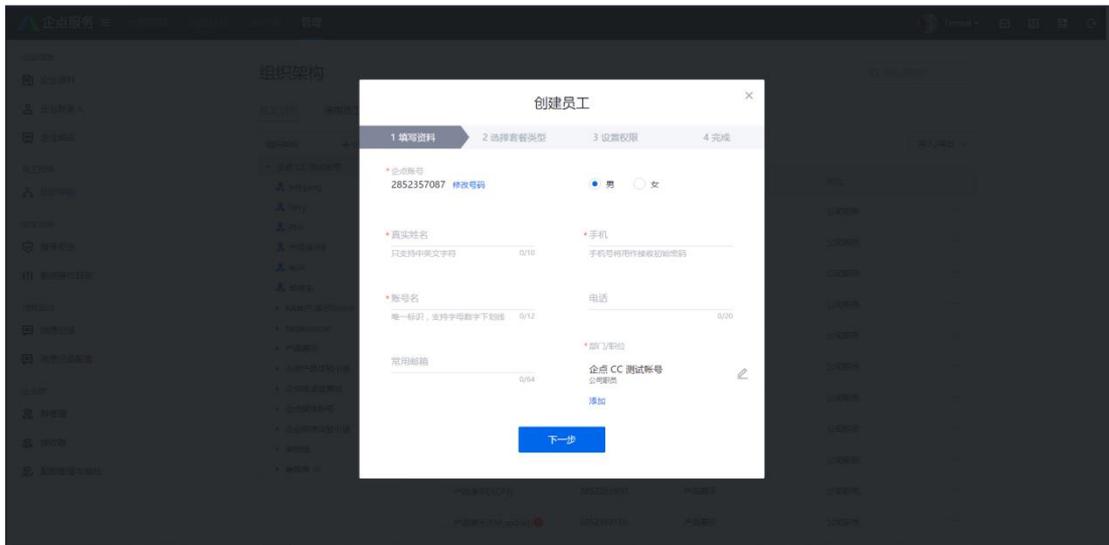
*部门层级至多 20 级

*可设置隐藏部门，并为隐藏部门设置可见名单

创建/编辑成员页面如下，需要经过三步，其中填写资料中账号为 QQ 体系号码（仅于创建成员时可选号、编辑既有成员时不予选择）、真实姓名为对内显示昵称、账号名为企点体系

内唯一识别、对外昵称为面向客户会话昵称，选择角色中涉及的角色可在下个功能处创建。

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



[点此查看修改工号密码方法](#)

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

*停用的工号也占总工号的名额

组织架构

员工 (34) **停用员工 (8)** 删除员工 (10) 剩余2个可用账号

启用员工 客户端上已显示停用员工

姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	停用时间	操作
<input type="checkbox"/> 陆嘉钰(leoni)	3008092915	产品部	公司职员	2020-12-10 15:27	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/> 韦政(wz)	3007987914	独角兽旅游	公司职员	2020-12-10 15:16	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/> Zzzzzzz(Zzzzzzz)	3008032913	独角兽旅游	公司职员	2020-12-10 15:16	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/> ss(ss)	3008068451	独角兽旅游	公司职员	2020-12-10 15:15	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/> 田耕(garytian)	3008492767	独角兽旅游	公司职员	2020-12-10 15:15	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/> 手机测试(ceshi123)	3008216747	独角兽旅游	公司职员	2020-12-10 15:15	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/> 在线客服(kefu10)	3008560215	独角兽旅游	公司职员	2020-12-10 15:14	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/> stevencai(stevencai)	3008450600	独角兽旅游	公司职员	2020-12-10 15:14	转让业务 转让帐号 启用 删除

共 8 名员工, 每页显示 15

[点此查看停用成员的影响](#)

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】;

企点客服 客户管理 营销互动 运营分析 接待配置 **企业管理** 腾讯企点

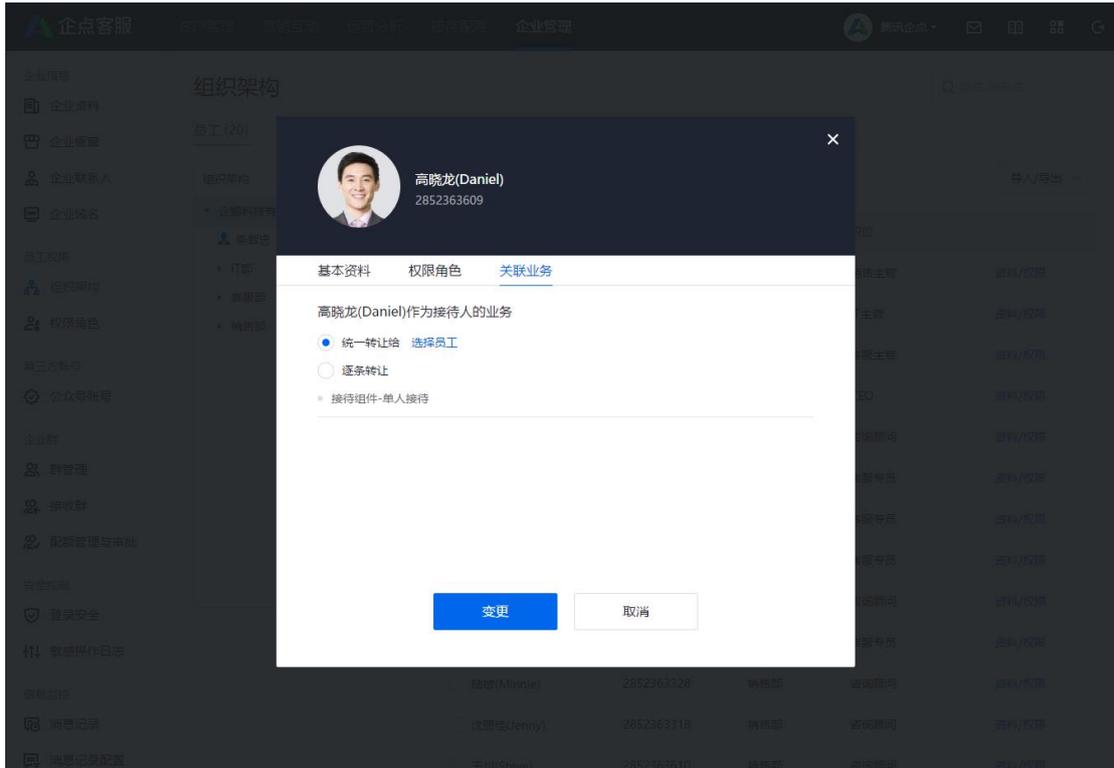
组织架构

员工 (20) 停用员工 (2) 删除员工 (0)

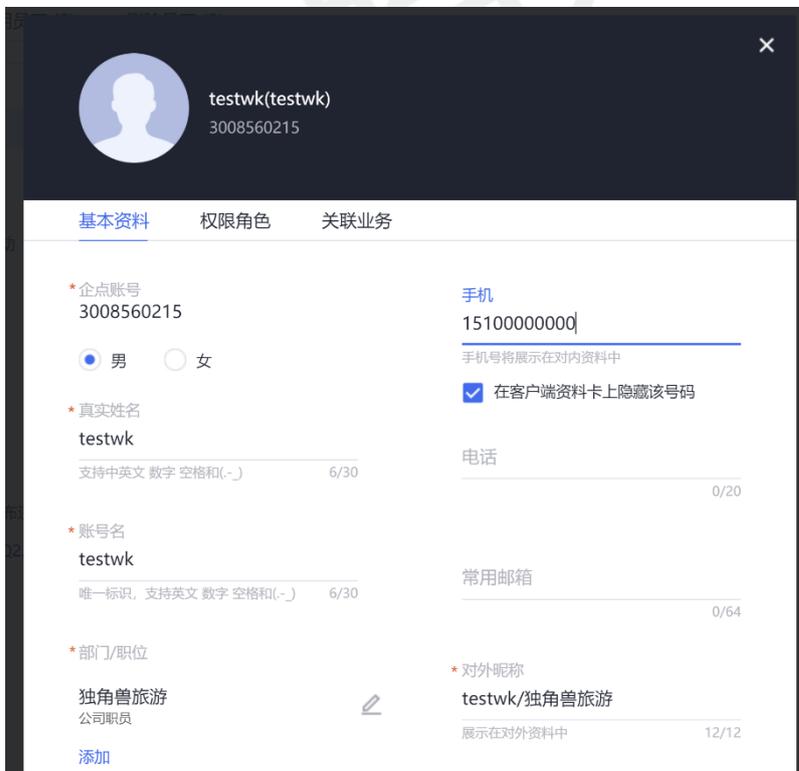
[修改密码](#) [停用员工](#) [移动员工](#) [导入/导出](#)

姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	操作
<input type="checkbox"/> 高晓龙(Daniel)	2852363609	销售部	销售主管	资料/权限
<input type="checkbox"/> 董振宇(Alan)	2852363319	IT部	IT主管	资料/权限
<input type="checkbox"/> 杨立达(Michael)	2852363608	客服部	客服主管	资料/权限
<input type="checkbox"/> 柴智忠(Leon)	2852363312	企点科技有限公司	CEO	资料/权限
<input type="checkbox"/> 陈逸一(Elizabeth)	2852363315	销售部	咨询顾问	资料/权限
<input type="checkbox"/> 陈梦瑶(Mengyao)	2852363314	客服部	客服专员	资料/权限
<input type="checkbox"/> 范嘉伟(Jason)	2852363335	客服部	客服专员	资料/权限
<input type="checkbox"/> 黄盈颖(Cherry)	2852363313	客服部	客服专员	资料/权限

选择【关联业务】, 即可将该员工作为群主的群、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。



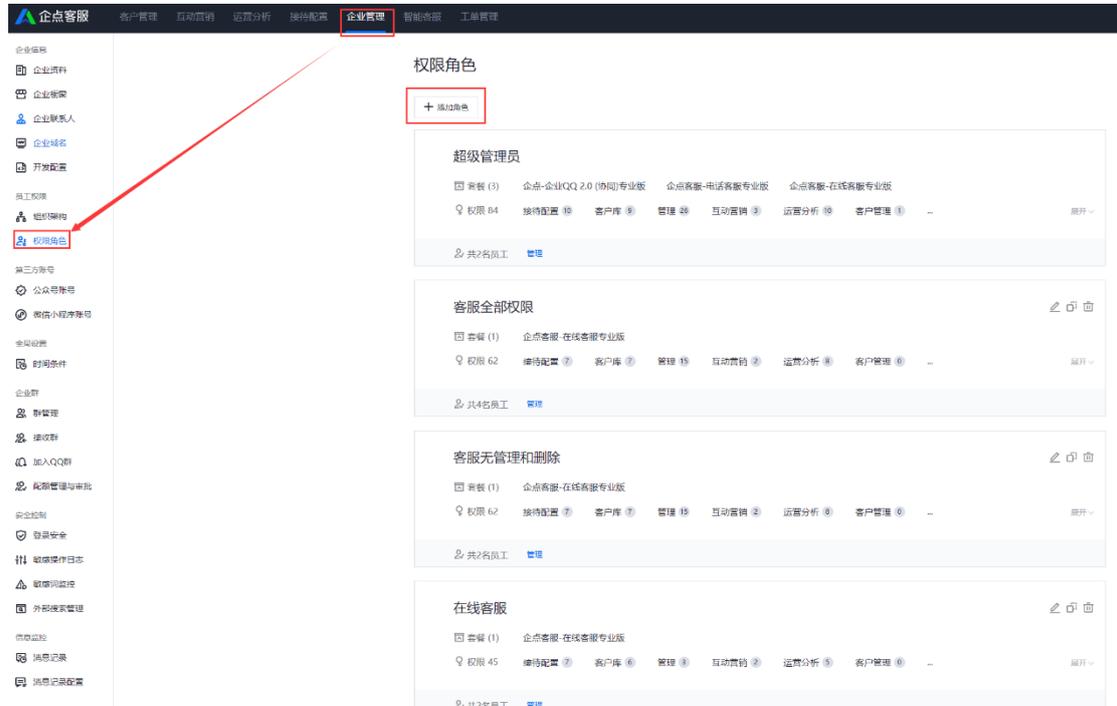
管理员可以在账户中心-「企业管理」-「组织架构」中，选择员工的资料/权限，在手机号码的下方勾选在客户端资料卡上隐藏，即可防止员工被骚扰。



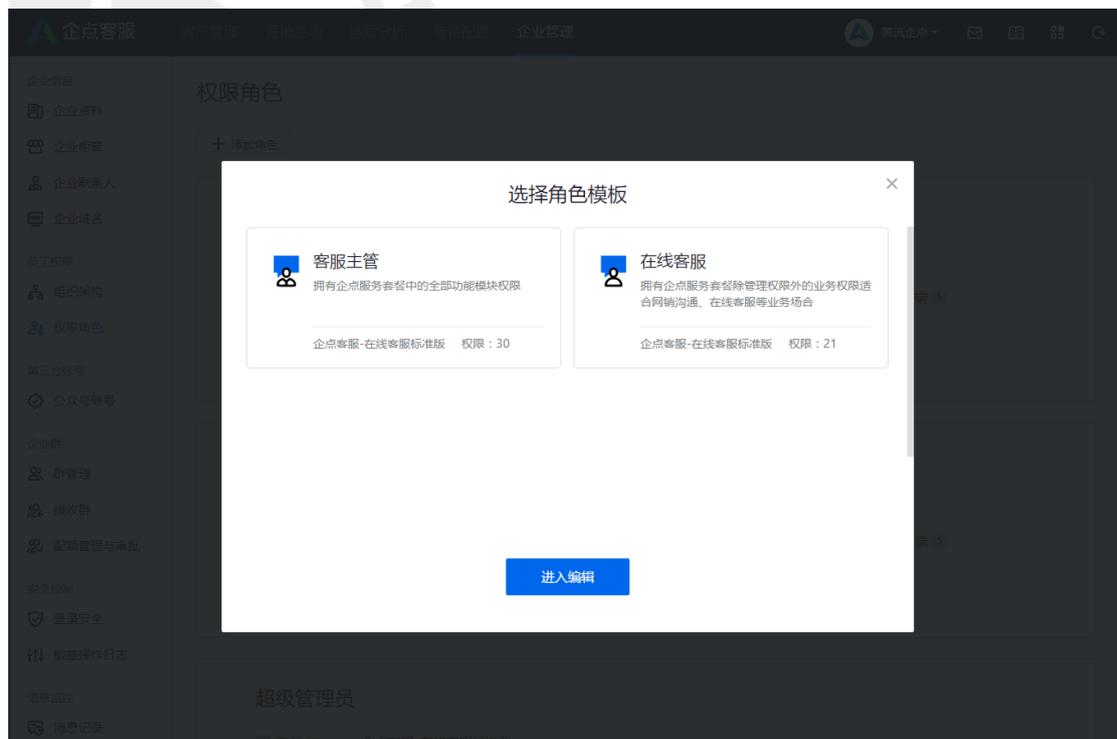
(6) 权限角色

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】。

< 权限角色

新建权限角色

角色名称
 4/10

功能权限

- 接待配置(6)
 - QQ主导自动接入
 - 会话接待分组/会话提示语/客服分配/防漏客/主动邀请会话/会话自助导航/会话窗口和形象/满意度调查/会话管理配置/企业快捷回复/客户留言/留言消息/广告来源配置
 - 网站H5接入 (会话) 公众号接入 微信小程序接入
 - 删除排队客户 高级分配规则/高级会话引导规则
- 客户库(7)
 - 导入客户/已归属/我的客户/客户管理 公海 客户删除
 - 企业级屏蔽客户 客户管理配置 客户库画像/客户漏斗
 - 客户库自定义字段 价值评分规则/价值评分应用
- 互动营销(2)
 - 素材库/QQ消息群发 公众号群发
- 运营分析(4)
 - 会话分析/网站H5接入分析 会话记录 会话客服分析
 - 会话监控/客服监控 消息监控/强制转接 会话质检设置
 - 会话质检评分 会话质检结果
- 企业管理(15)

数据权限

设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】

客户库

客户资料 查看/编辑: -

客户轨迹 查看: -

设置后, 当前角色下的员工将不再应用旧版本【消息查看范围】 [查看旧版](#)

跟进记录 查看: -

工单管理

工单列表 查看: 本人创建处理的工单 编辑: 本人创建处理的工单

 删除: 本人创建处理的工单

运营分析

会话记录 查看: -

对已建角色也可进行复制、修改和删除。

权限角色

[+ 添加角色](#)

超级管理员

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

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

共2名员工 [管理](#)

客服全部权限 修改 🗑️ 📄 🔄

套餐 (1) 企点客服-在线客服专业版

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

共5名员工 [管理](#)

客服主管111 🗑️ 📄 🔄

套餐 (1) 企点客服-在线客服专业版

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

共1名员工 [管理](#)

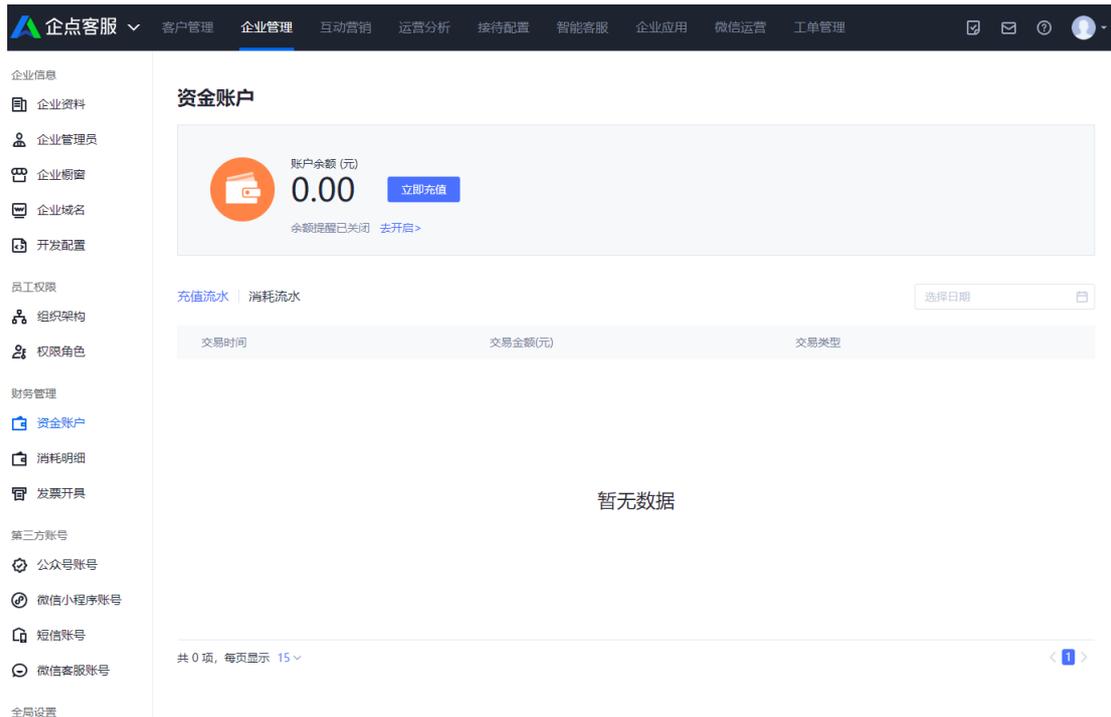
*建议先创建以下角色，再统一为不同类型员工赋予角色：

- 【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）
- 【客服主管】拥有全部管理权限，涉及到删除客户、员工等操作，请谨慎赋予（有模板）
- 【在线客服】拥有与接待相关的有限权限（有模板）
- 【质检员】拥有消息查看、数据查看等权限

财务管理

(7) 资金账户

在本页面中可以查看资金账户信息，包括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。



(8) 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。

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
 企业档案
 企业管理员
 企业域名
 开发配置

员工权限
 组织架构
 权限角色

第三方账号
 公众号账号

消耗明细

QQ消息群发 富媒体短信账户 文字短信账户

QQ消息群发余额 **0** 剩余配额过低, 建议充值 [充值](#)

全部时间 2021-09-09 至 2021-12-07

时间	操作人	消费配额	备注
暂无数据			

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

财务管理
 资金账户
消耗明细
 发票开具

企业信息
 企业资料
 企业档案
 企业管理员
 企业域名
 开发配置

员工权限
 组织架构
 权限角色

第三方账号
 公众号账号
 微信小程序账号

消耗明细

QQ消息群发 **富媒体短信账户** 文字短信账户

富媒体短信余额 (条) **0** 余额过低, 请尽快联系客服充值

昨日消耗 (条)	0
近30日总计消耗 (条)	0
近30日均消耗 (条)	0

全部时间 2021-12-01 至 2021-12-08 共计 0 条流水记录

发送时间	操作人	消费数量 (正负)	备注
暂无数据			

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

财务管理
 资金账户
消耗明细
 发票开具

企业信息
 企业资料
 企业档案
 企业管理员
 企业域名
 开发配置

员工权限
 组织架构
 权限角色

第三方账号
 公众号账号
 微信小程序账号
 短信账号
 微信客服账号

消耗明细

QQ消息群发 富媒体短信账户 **文字短信账户**

短信余额 (条) **0** 余额过低, 请尽快联系客服充值

昨日消耗 (条)	0
近30日总计消耗 (条)	0
近30日均消耗 (条)	0

全部时间 2021-12-01 至 2021-12-08 共计 0 条流水记录

发送时间	操作人	消费数量 (正负)	备注
暂无数据			

查询结果支持导出。

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

(9) 开具发票

此页面满足企业开具发票的需求。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。



点击申请开票，可直接输入金额。



发票抬头可设置。





第三方账号

第三方账号

(10) 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。



*如公众号未认证会显示“读取失败或超时”，此时此公众号仅可使用素材管理功能，如有需使用其他功能请前往公众号官网进行认证操作，认证事宜企点概不负责

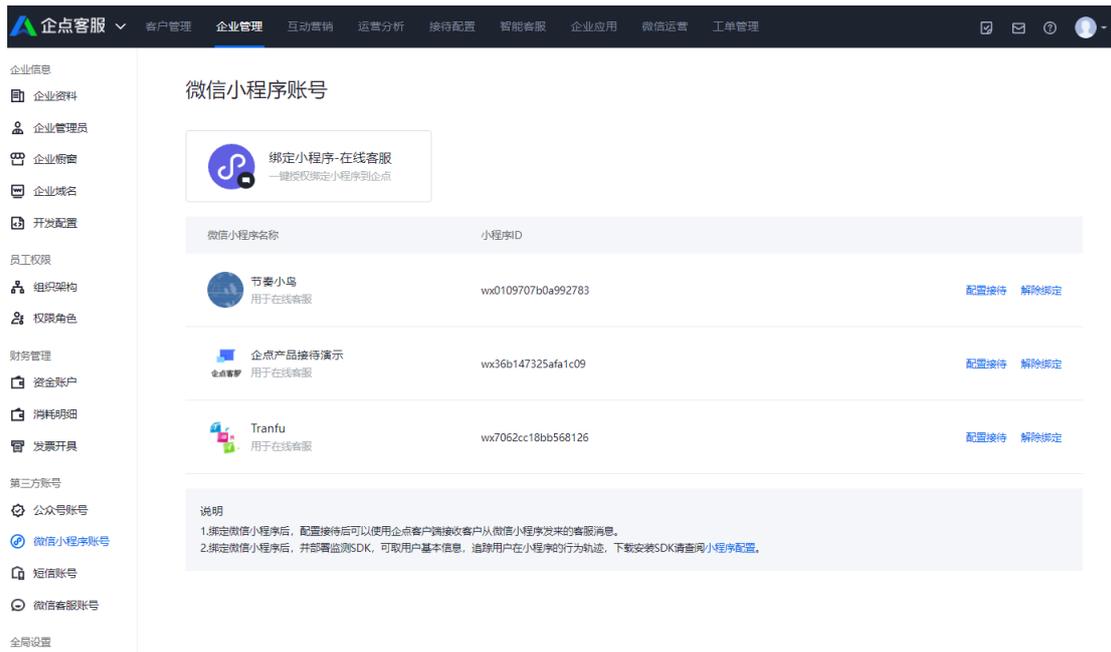
(11) 微信小程序账号

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，

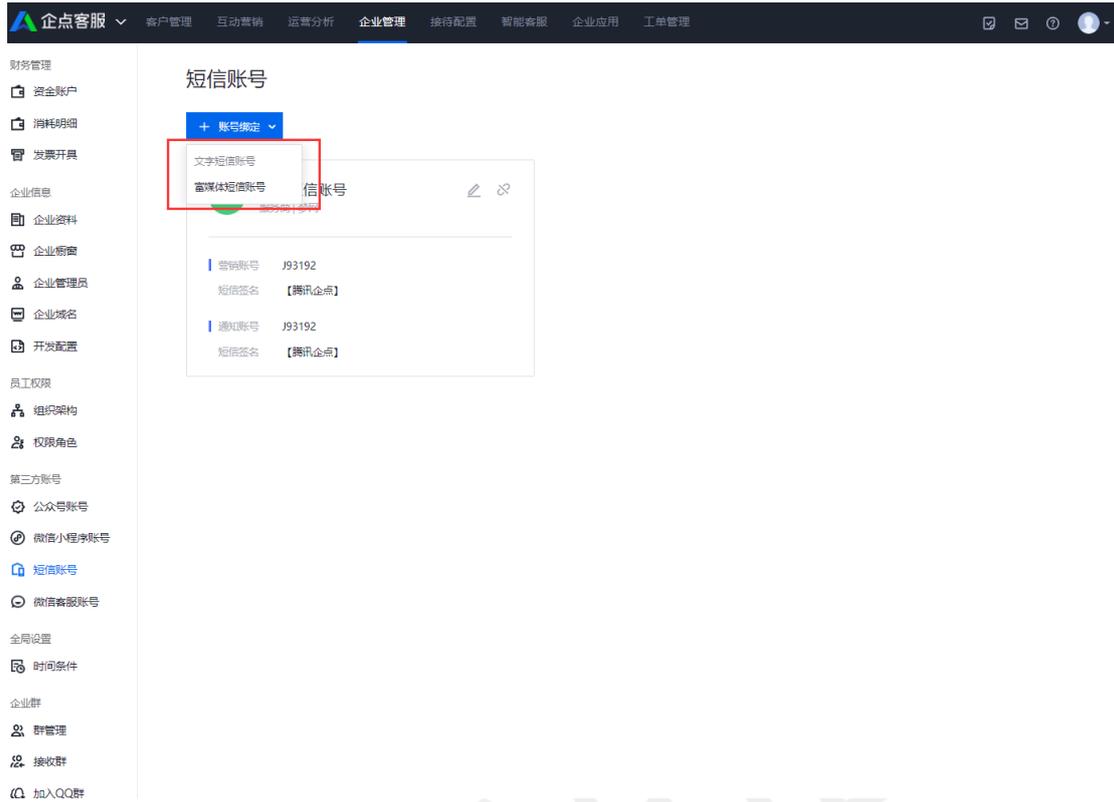
下载安装 SDK 请查阅[小程序配置](#)。



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。

(12) 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。短信业务需**单独购买**。



(13) 微信客服账号

授权过程请见前文[微信客服企业授权与应用安装](#)。



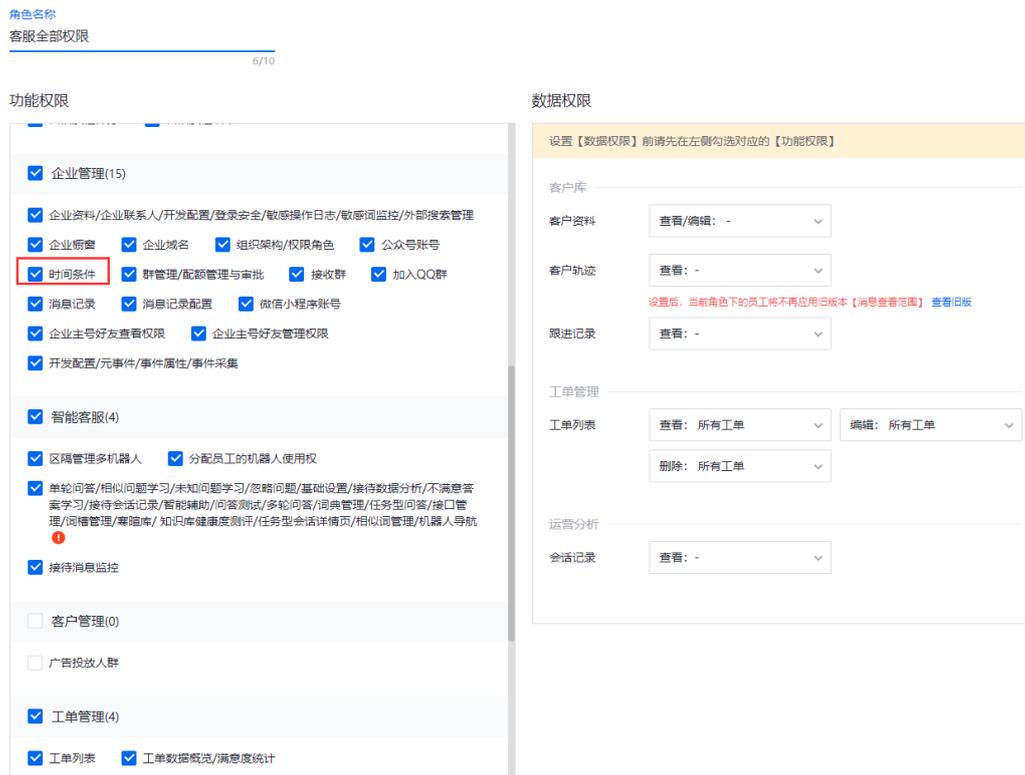
全局设置

全局设置

(14) 时间条件

新增权限位「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。

< 时间条件

编辑时间条件

* 时间条件名称

工作日

填写时间条件名称，便于后续管理和调用 3/20

常规星期设置

星期一至星期五 08:30-18:00

+ 添加

特殊日期设置 可设置节假日、活动日等特殊时间要求，如和星期设置冲突以特殊日期为准

2021-04-03 至 2021-04-05 09:00-18:00 清明节

+ 添加

全天不生效
 选择生效时段
 09:00 至 18:00
 取消
 确定 取消

支持设置节假日等非生效时间，编辑后点击保存即可。时间条件名称不允许重复。

时间条件

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

时间条件名称	时间详情	操作
sy	星期一至星期五 09:00至18:00 显示全部	1 编辑 复制 删除
休息日	星期六至星期日 09:00至17:59	2 编辑 复制 删除
工作日 使用中	星期一至星期五 08:30至18:00	4 查看调用详情 编辑 复制 删除
元旦	2021-01-01 10:00至23:59 2021-01-02 00:00至...	3 编辑 复制 删除

共 4 项，每页显示 15

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

设置链接型组件详情

满意度体验

5/10

对外方式 ^①

- QQ企业主导接待
- QQ员工接待

客服分配

- 自助导航 [更改](#)

<input checked="" type="checkbox"/> 工作日	工作时间人工导航	⊖
<input checked="" type="checkbox"/> 其他时段	原企业主导导航2	⊖

- 允许点导航更换接待人 ^①

若客户不点击导航，直接发送消息时：

分组接待 [转接test](#) [更改](#)

- 接待分组
- 单人接待

或通过以下规则进行接待分配

- 高级分配规则

挂载位置备注 对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

[+](#)

保存

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

(15) 群管理

企点为用户提供建群功能，相当于客户 QQ 群，在本页面中可新建群，并可筛选、搜索、转让、解散、升级已建群，群包括内部群和外部群两种。



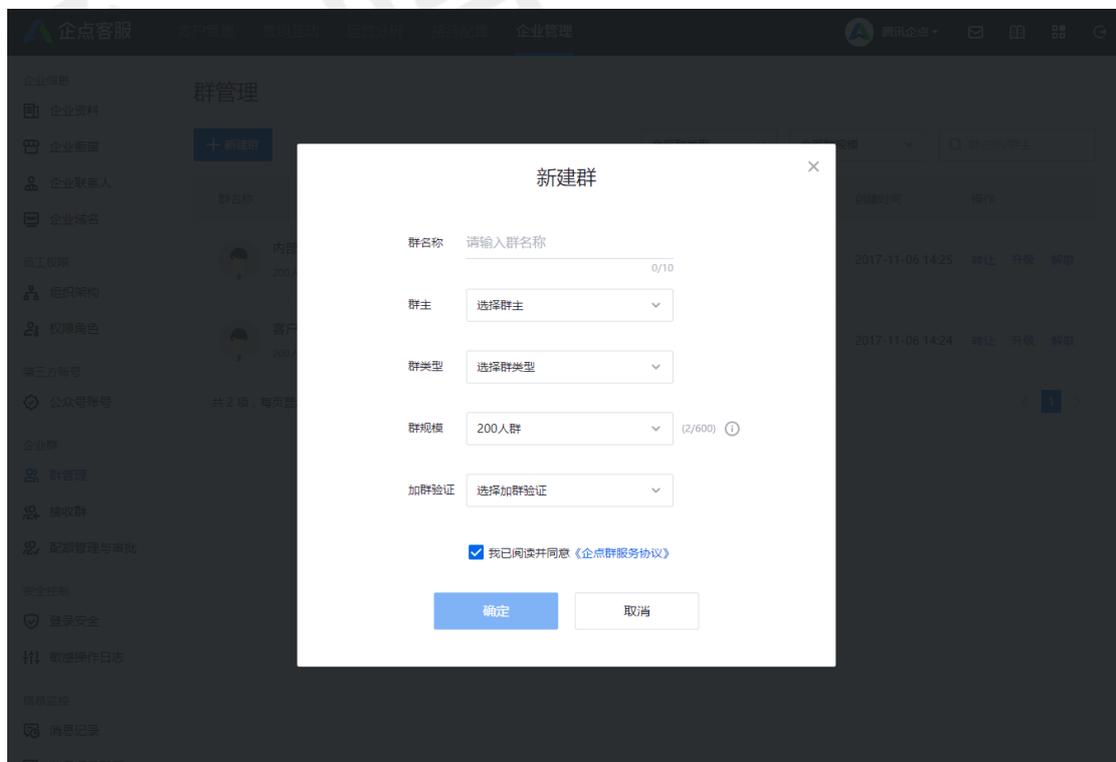
在新建群弹窗的注意事项浮窗可见群限额，目前限额如下表所示：

200 人群：20*工号数

500 人群：10*工号数

1000 人群：1*工号数

2000 人群：1 每企业



(16) 接收群

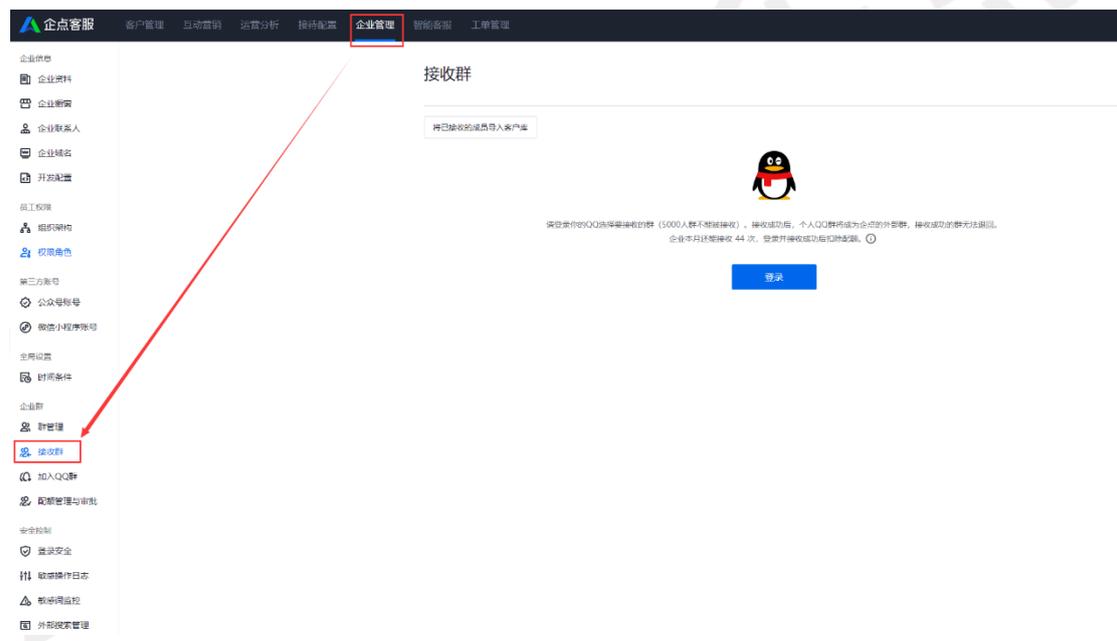
除了新建客户群，企点也为用户提供接收客户群功能，用户可将自己个人 QQ 号作为群主的群一键转让给企点号，并可以将群成员一键导入至客户库，可登录 QQ 号接收，也可将已接收的群成员继续导入客户库。

*每主号每月可接收次数为工号数

*请注意接收的群也占企点客户群名额

*支持付费 2000 人群的转让

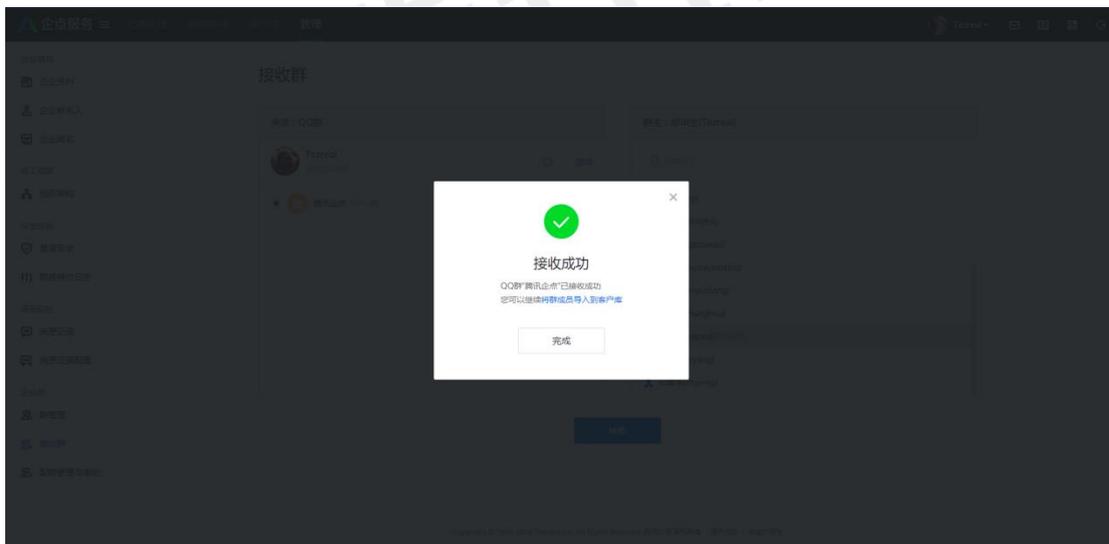
*请一次性接收一个 QQ 号下所有需接收的群，刷新页面或登出重新登录都会再次扣除次数

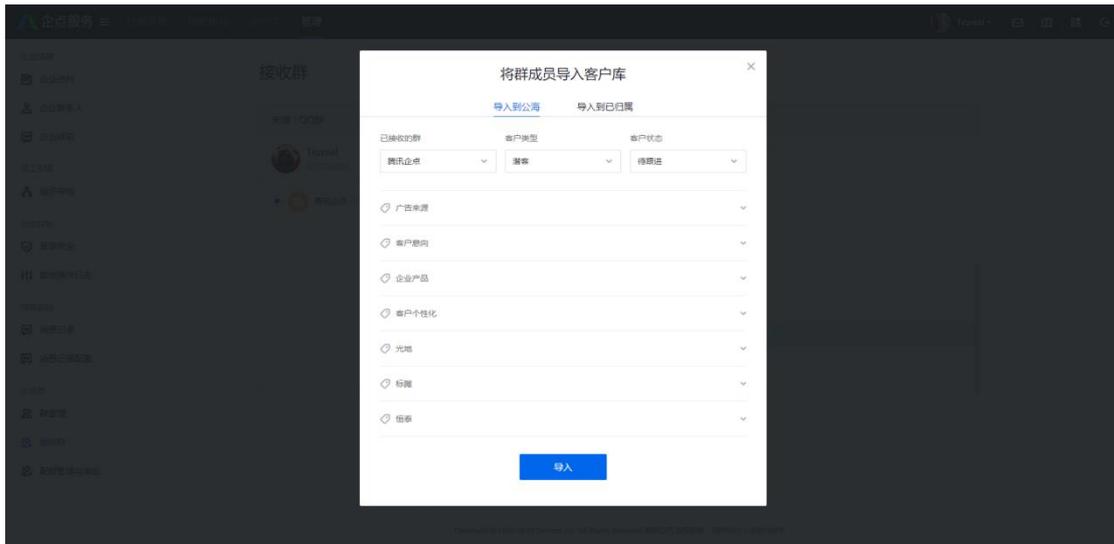


登录 QQ 号可选本 QQ 号为群主的群，并且可选使用哪个企点工号接收群，如若该企点工号不在该群内，也可一键邀请进群。

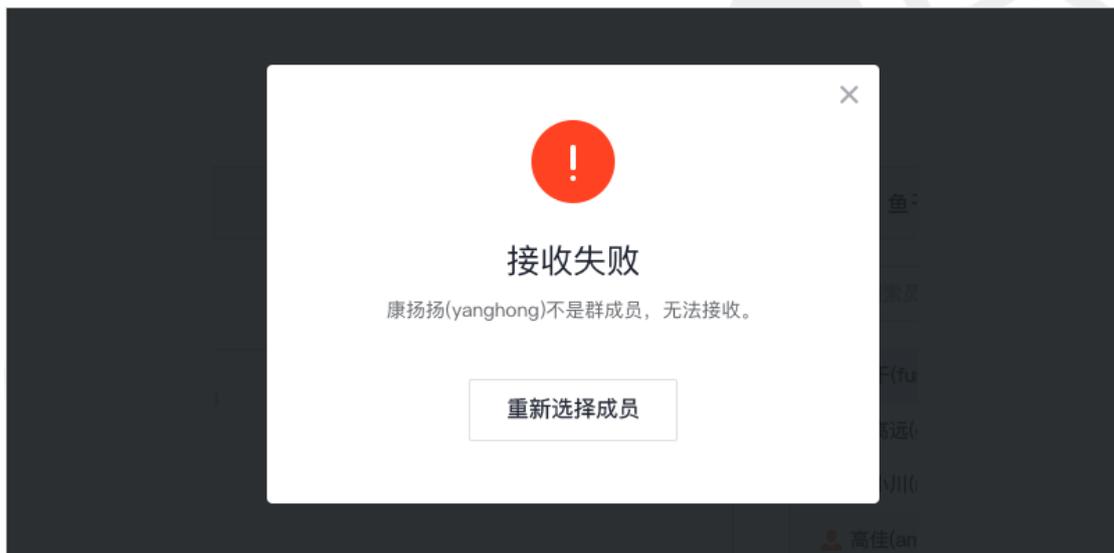


接收群成功界面如下，可直接点击将群工号导入客户库，可直接将客户挂上状态与类型、贴上标签导入至公海或某工号归属。



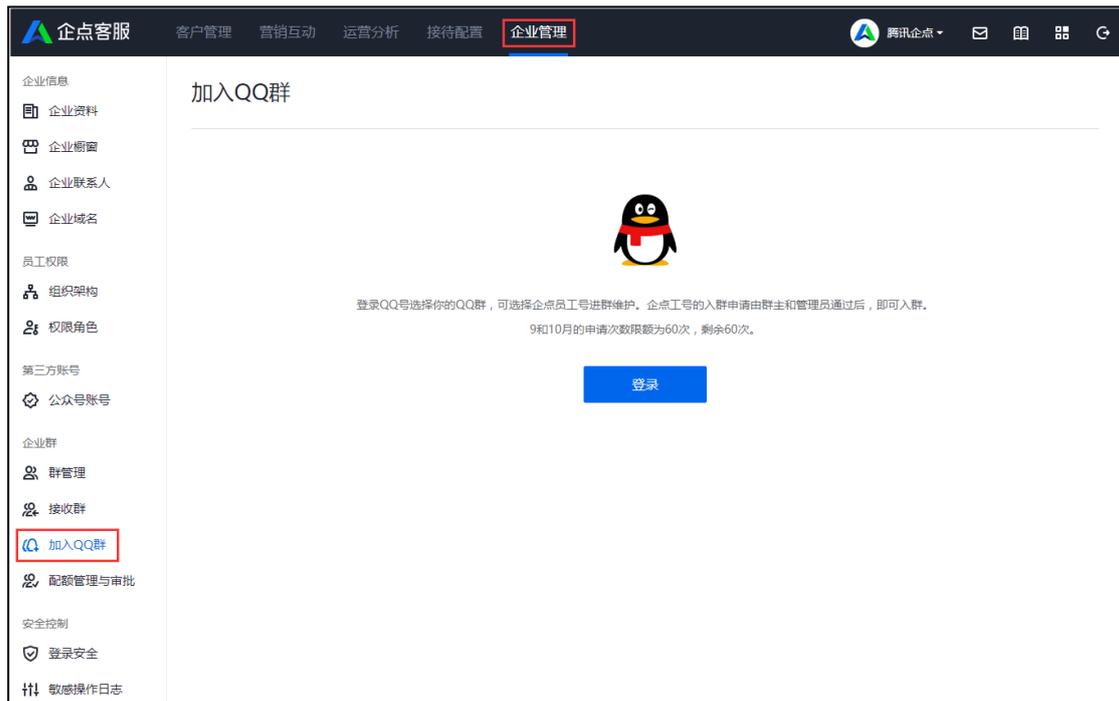


如若群工号已在客户库或为企点工号则不予导入，即出现如下导入群工号失败界面。



(17) 加入 QQ 群

为方便企业员工通过群组高效维护客户，企点提供克隆群的功能。员工可通过克隆群将企点员工加入个人 QQ 群中，批量申请入群，轻松把握客户资源。

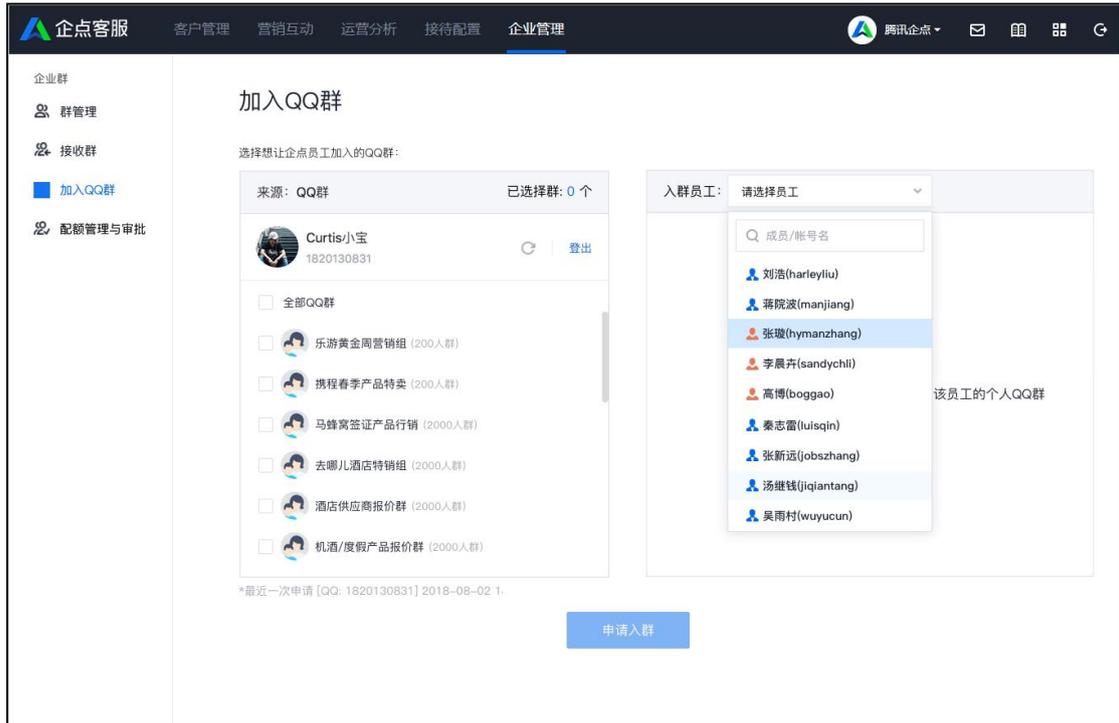


在账户中心-【企业管理】-【加入QQ群】页面中，可进行克隆群的操作；



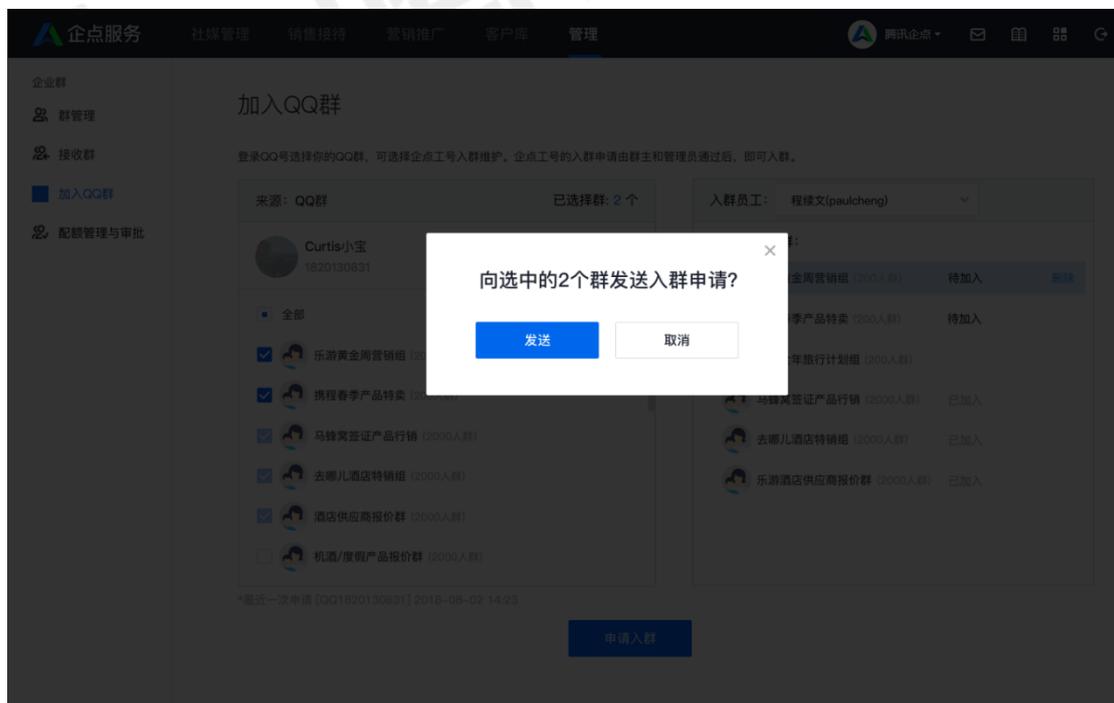
*使用该功能前，需在【企业管理】页面开启“加入QQ群”的权限

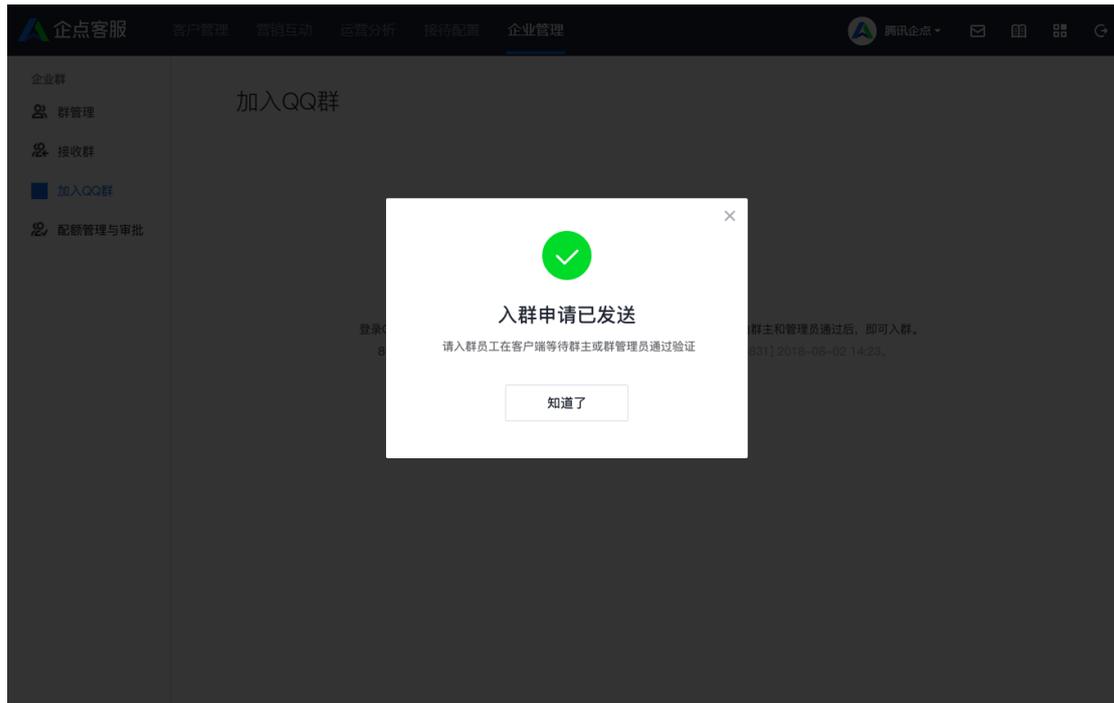
登录个人QQ后，左侧将展示个人QQ所在的所有群，右侧选定员工后（只能选一个员工，可更换员工），展示员工所在所有群；可勾选/全选左侧个人QQ中需要克隆的群，点击“申请入群”；



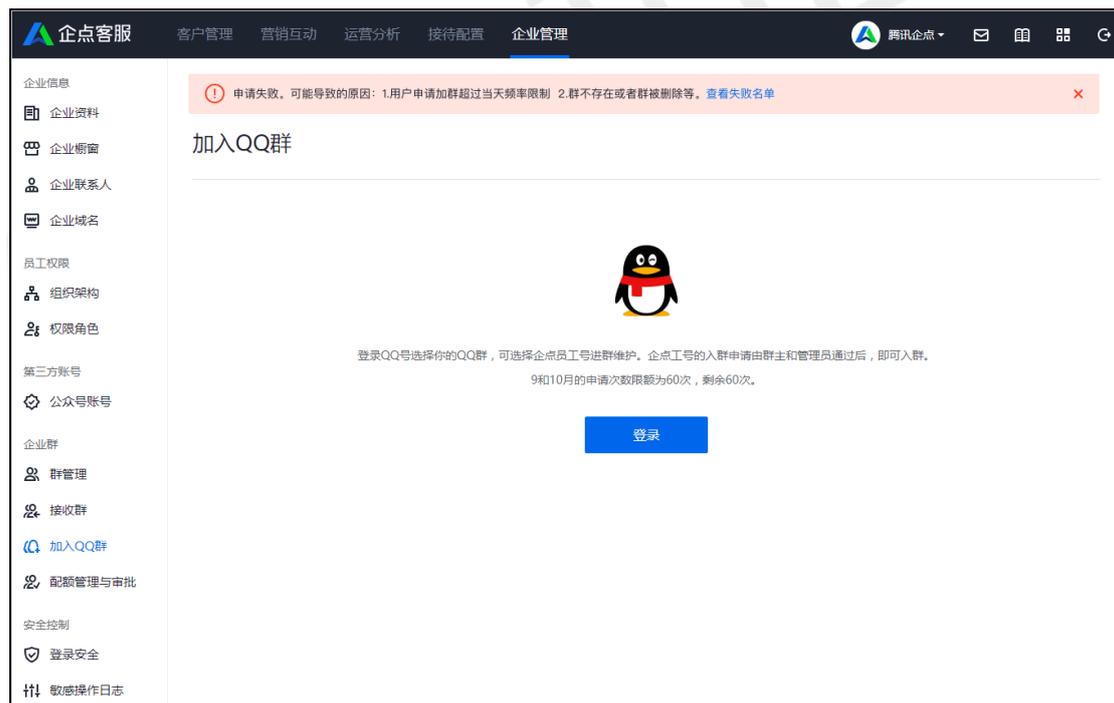
*加群条件为“需要正确回答问题、只允许群成员邀请入群、不允许任何人入群”时，将不发送入群申请

在弹窗中再次确认入群申请信息，点击发送即可。





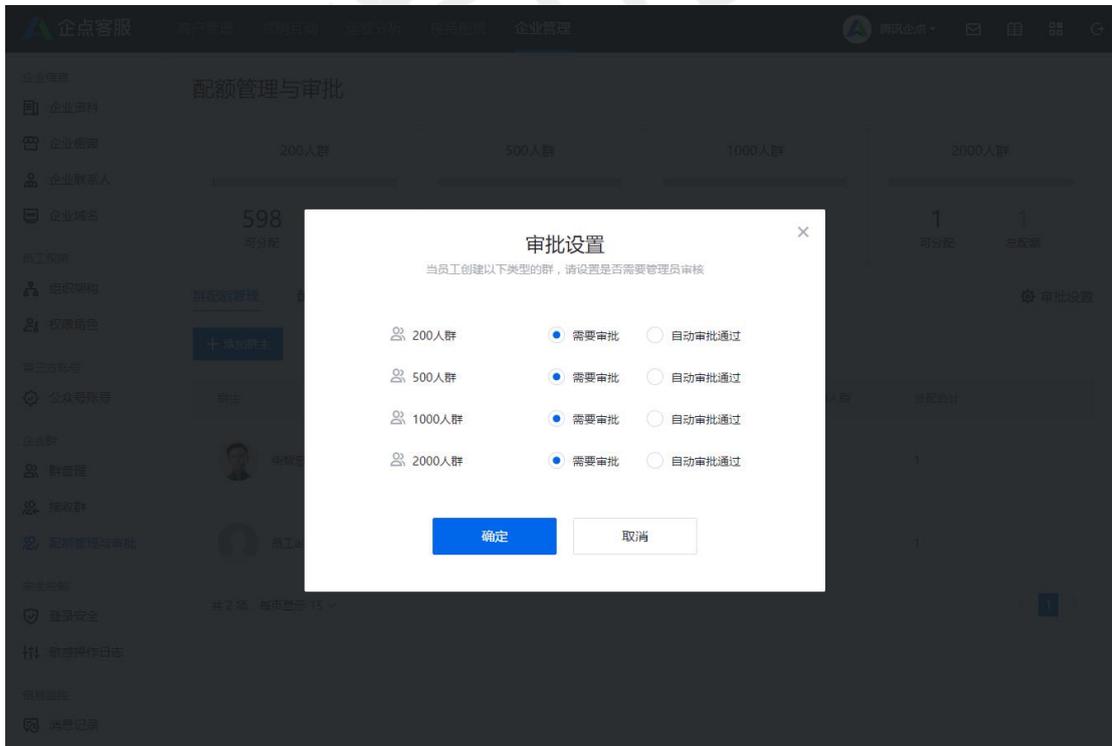
发送后，顶部将展示发送结果：发送中、发送失败及失败原因、发送成功的提示；



*登录页面右上角以及拉取个人 QQ 群列表的下方均会展示最近一次克隆事件，包括克隆人和时间

(18) 配额管理与审批

如果成员新建群使用到群配额需要审批，管理员将在企点账户中心收到申请，此处单设管理员群配额管理与审批功能，可直接查看及搜索群配额分配情况、可分配群主、可申请或拒绝审批，还可在审批设置中自主选择各个类型的群申请是自动还是手动审批。

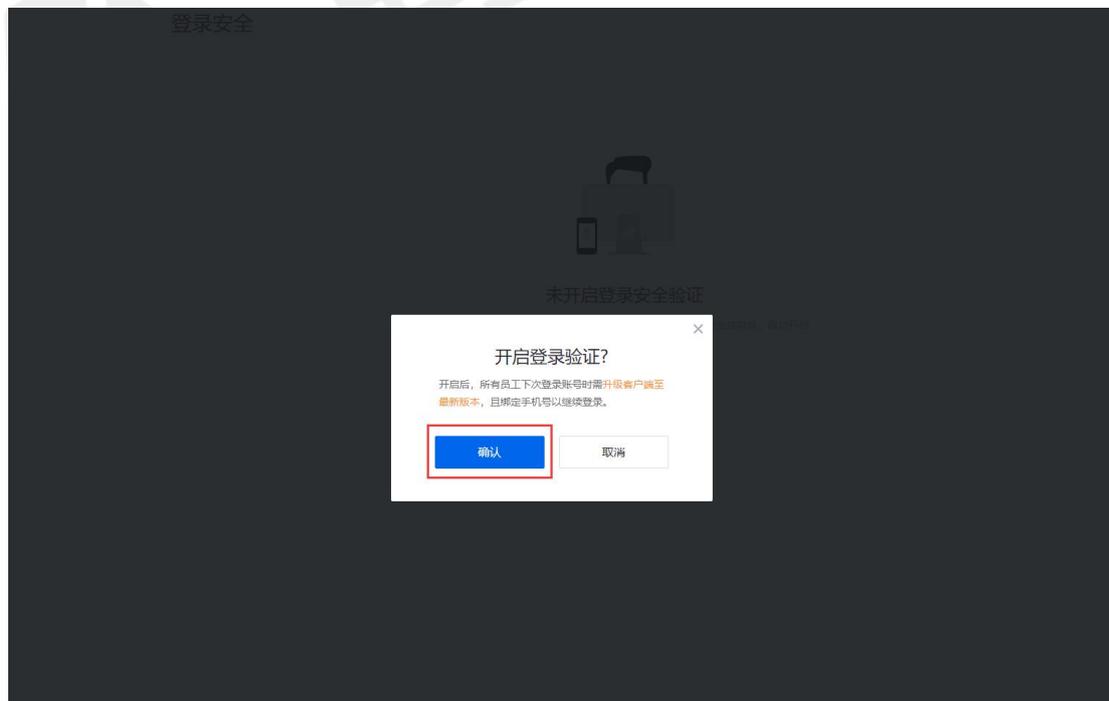
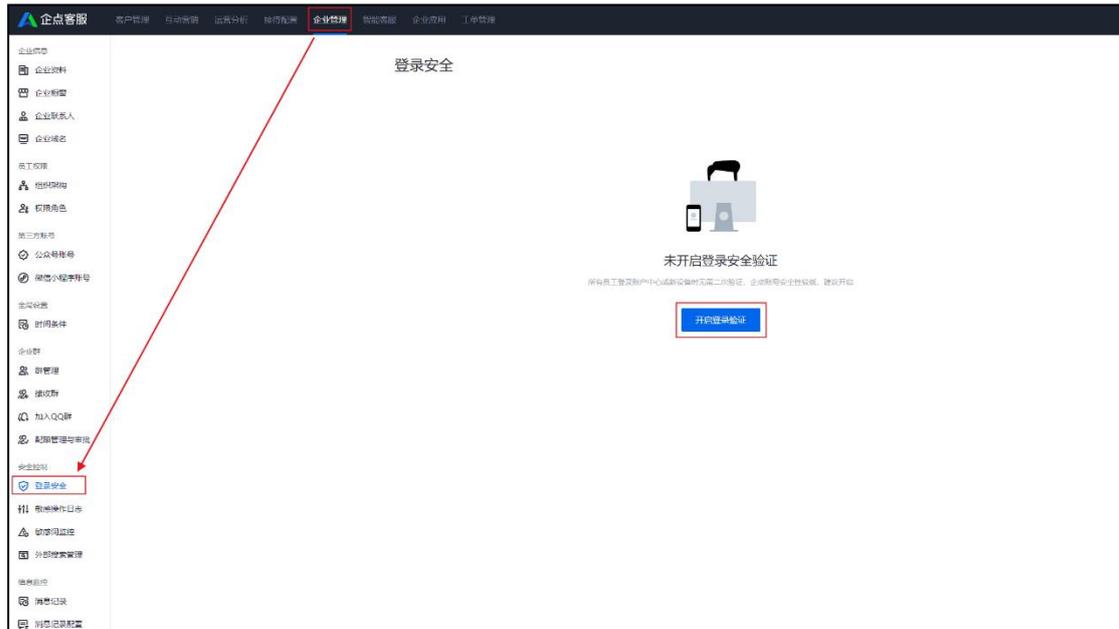


安全控制

(19) 登录安全

可对员工和管理员的登录进行更安全的设置，员工登录客户端可被设置设备锁验证、手机号绑定等。

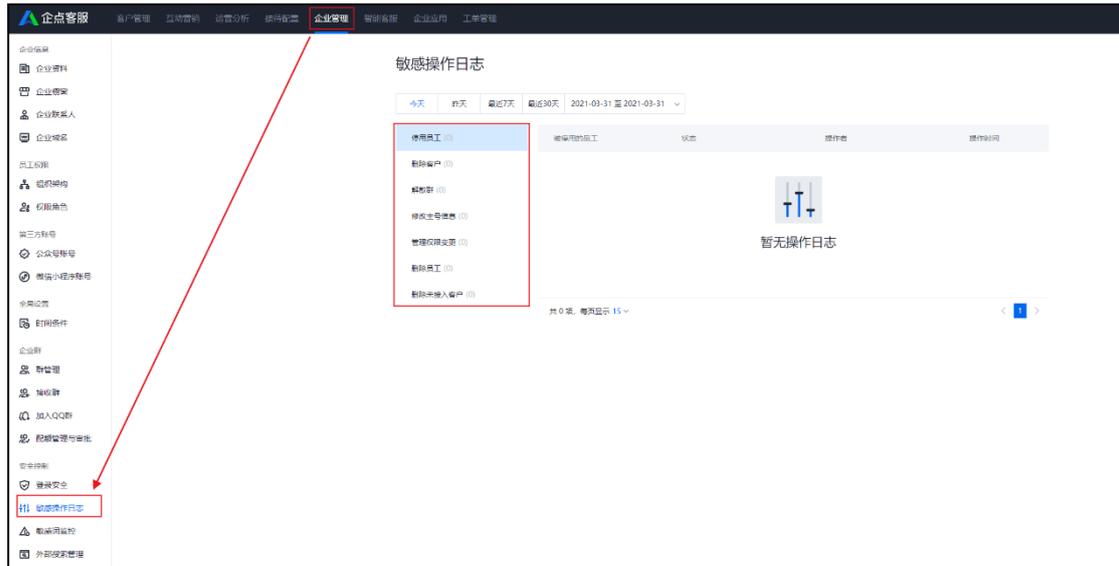
点击开启后，在弹出窗口中选择确认即可。



*开启后，所有员工下次登录账号时需升级客户端至最新版本，且绑定手机号以继续登录

(20) 敏感操作日志

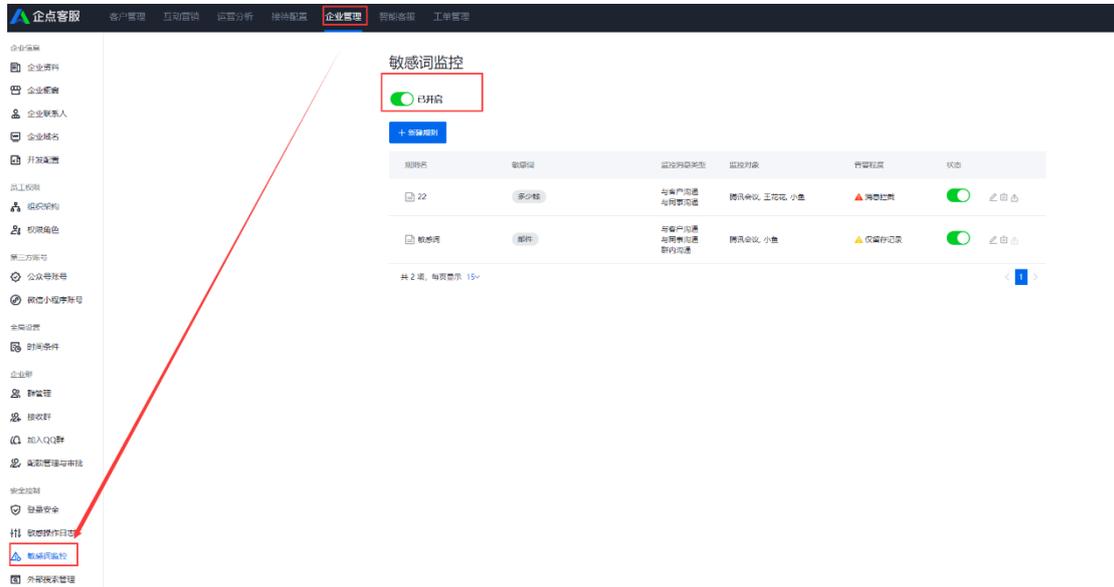
在账户中心-【企业管理】-【敏感操作日志】页面中，管理员可集中查看停用员工、删除客户、解散群、修改主号信息、管理权限分配变更、删除员工、删除未接入客户的操作日志，保留各个敏感操作的操作时间、操作人和具体操作内容等证据，让管理工作有迹可循。



支持自定义选择需要查看的时间范围和想要查看的内容选项。

(21) 敏感词监控

①敏感词设置



管理员进入企点后台，依次点击【企业管理】→【敏感词监控】便可以进入“敏感词监控”页面。点击敏感词监控下方按钮便能开启或关闭“敏感词监控”功能。



如上图所示，点击【新建规则】即可进入新的敏感词规则设置页面，在该页面中可以对新“规则名”进行填写，以及对“敏感词”进行设置；“监控消息类型”为规则作用的会话类型范围，共三种，可以共同勾选，也可单选。

< 敏感词监控

编辑规则

规则名
test 4/50

敏感词 (2/100)

傻瓜 垃圾 (+)

监控消息类型

与客户沟通 与同事沟通 群内沟通

监控对象 [修改](#)

MAC测试(mac1101), 陈涵(chenhan2019), 高小龙(oscartest), 李丽娜(test111), 腾讯企点(qidian2019)

敏感词告警程度 所有记录都被留存 ⓘ

仅留存记录 消息拦截

保存并应用
取消

*单个规则最多可设置 100 个敏感词

“监控对象”可以设置规则作用的员工范围。“敏感词告警程度”可以选择“仅保存记录”和“消息拦截”两种。点击【保存并应用】后该规则会直接生效。



新规则设置完成后会在“敏感词监控”页面显示，可显示内容为每条规则的“规则名”、“敏感词”、“监控消息类型”、“监控对象”、“告警程度”以及“状态”，点击“状态”内按钮可以开启或关闭该条规则。最右边按钮分别可以对该条规则进行“编辑”、“删除”及“导出记录”的操作。点击“导出记录”可以下载该条敏感词规则相关触发记录。

敏感词监控

已开启

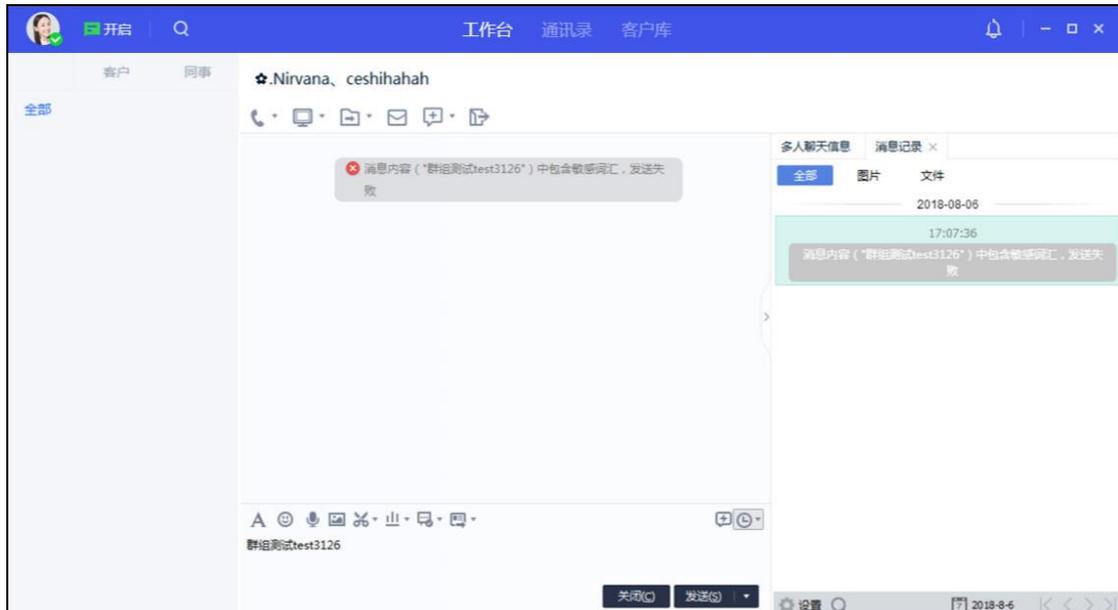
[+ 新建规则](#)

规则名	敏感词	监控消息类型	监控对象	告警程度	状态
test1	傻瓜 垃圾	与客户沟通 群内沟通	MAC测试, 陈涵, 高小龙, 李丽娜, 腾讯企点	仅留存记录	<input checked="" type="checkbox"/> 编辑 删除 导出

共 1 项, 每页显示 15

*每个主号最多可以设置 2000 条敏感词规则

②敏感词拦截



如上图所示，当一个工号是监控对象，在受到监控的会话类型里，精确命中了规则里的任一告警程度为“消息拦截”的敏感词，则该条消息发送失败并提示消息内容内含有敏感词汇。

(22) 外部搜索管理

企业如果想保护特殊部门/员工账号隐私，避免被外部客户搜索到，可以前往账户中心，开启外部搜索管理功能。

在【企业管理】-【安全控制】-【外部搜索管理】中，点击“添加部门/员工”按钮。

外部搜索管理



保护特殊员工账号隐私，避免被外部客户搜索到
添加部门/员工后，企业外的人员不可通过QQ号/手机号搜索到他们

添加部门/员工

直接可以在左侧多选部门/员工，点击确定后即可快速完成不可被外部搜索设置。



如需将部门/员工恢复可搜索状态，选中该部门/员工，点击“X”选中“允许”，进行移除即可。

外部搜索管理

以下部门/员工不可被企业外的人员搜索到

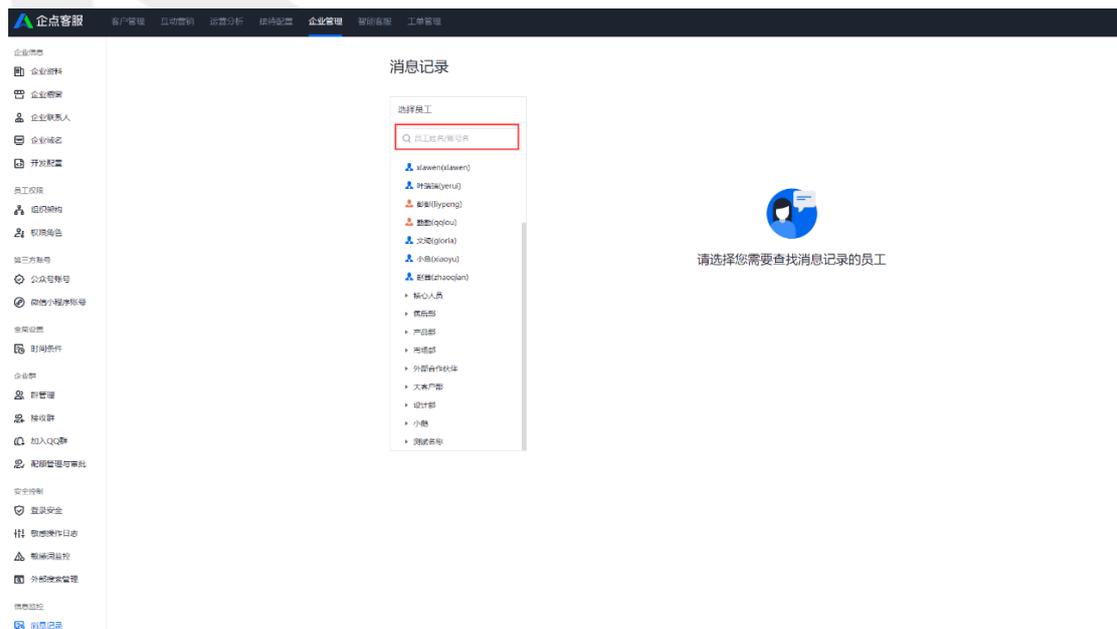


信息监控

(23) 消息记录

有权限的员工可在客户端查看和搜索聊天记录，管理员可在账户中心统一查看员工聊天内容，同时聊天记录支持漫游和导出，提升企业对客服工作内容的管控能力。

通过账户中心【企业管理】模块【消息记录】功能，支持查看员工聊天记录，如下图所示：



(24) 消息记录配置

在【企业管理】-【消息记录配置】中，管理员可选择管理员查看员工对外消息记录的范围，是全部员工还是所在部门内员工，如下图所示：



(25) 相关常见问题

Q1: 如何修改管理员账号?

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

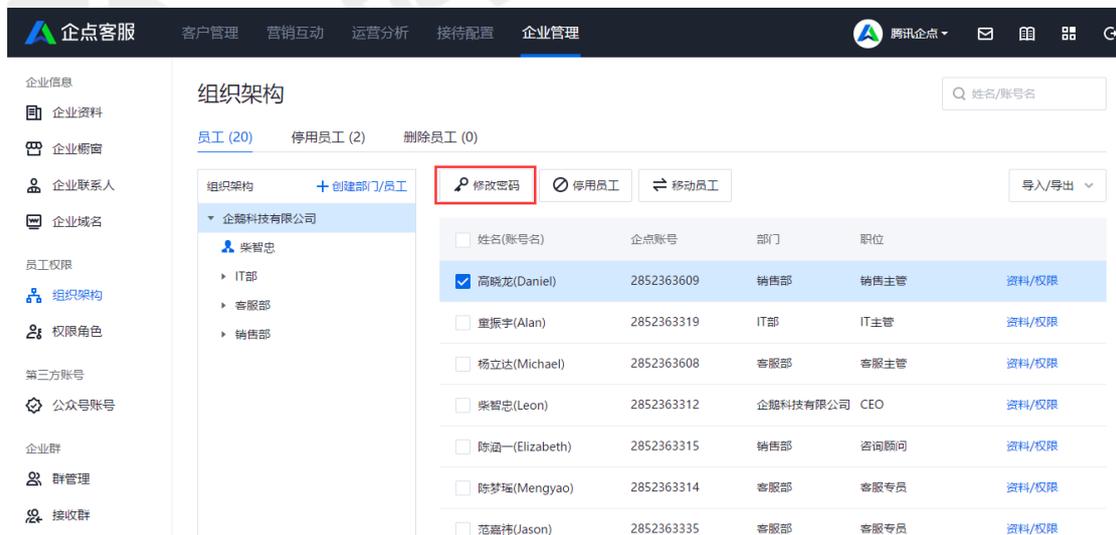


*修改管理员账号需要同时有旧 QQ 和新 QQ 的账号密码进行输入, 或同时有登录旧 QQ 和新 QQ 的两个手机进行扫码

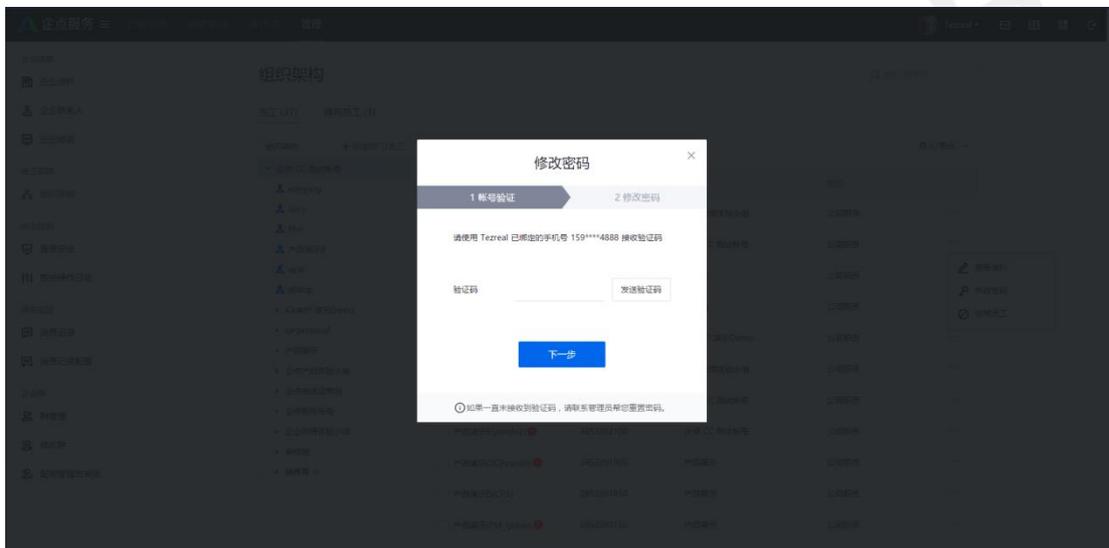
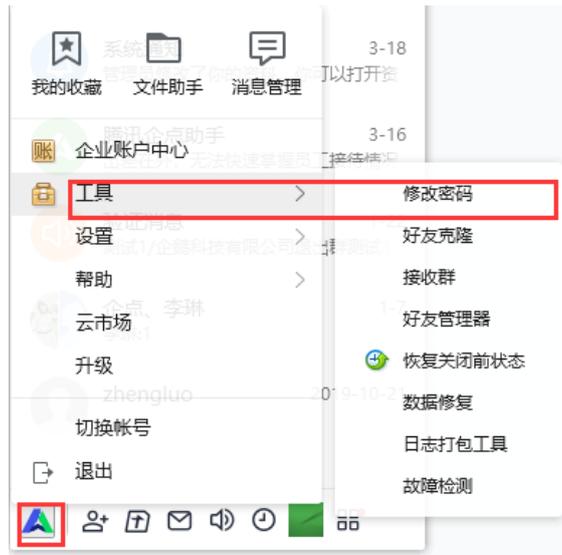
Q2: 如何修改工号密码?

A: 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客户端和企点账户中心找到修改密码的入口, 其中 PC 端传统端入口在面板左下角, 移动端入口在【我的】-【账号安全】中, 账户中心入口在右上角账户头像下拉窗口, 下图以 PC 端为例:



3、任意工号，均可在登录前的企点客户端或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

Q3: 停用成员后会有哪些影响?

- A: 1、该工号 pc 端和手机端会强制下线;
- 2、该工号在公众号设置过的相关菜单和图文编辑不会受影响;
- 3、该工号的相关归属客户仍存在, 启用后可恢复原状态, 停用时客户对该工号发起会话时会显示其离线, 重新启用后可以收到停用期间客户发过来的相关信息;
- 4、该工号在企点上创建的接待组件会失效, 其他工号创建的接待组件不会失效。如他人创建的接待组件设置以该工号为接待人, 则 c 点击仍能呼起该工号, 但该工号处于离线状态;
- 5、该工号创建的客户群仍存在, 但需修改该客户群群主身份。

Q4: 无法加群是什么原因?

A: 目前无法加群的原因有以下四种:

- 1、频繁加群;
- 2、所处 IP 有频繁加群号码;
- 3、新开账号, 登录不久, 没什么好友, 就开始操作加群;
- 4、有较多负反馈, 如被投诉, 被拉黑, 恶意发起临时会话骚扰。

Q5: 什么情况下可以将他人拉入企点群?

A: 目前拉群的条件有以下三种:

群主: 可拉与群主有好友关系的个人 QQ、组织架构内的同事(发送邀请成功后需好友同意);

群管理员或为企点工号的群成员: 可拉组织架构内的同事、如果管理员与群主在同一组织架构还可拉好友; (发送邀请成功后需同事和好友同意)

已为群成员的个人 QQ: 可拉 QQ 好友(发送邀请成功后需好友和群主同意)、与群主不同组织架构的企点工号。

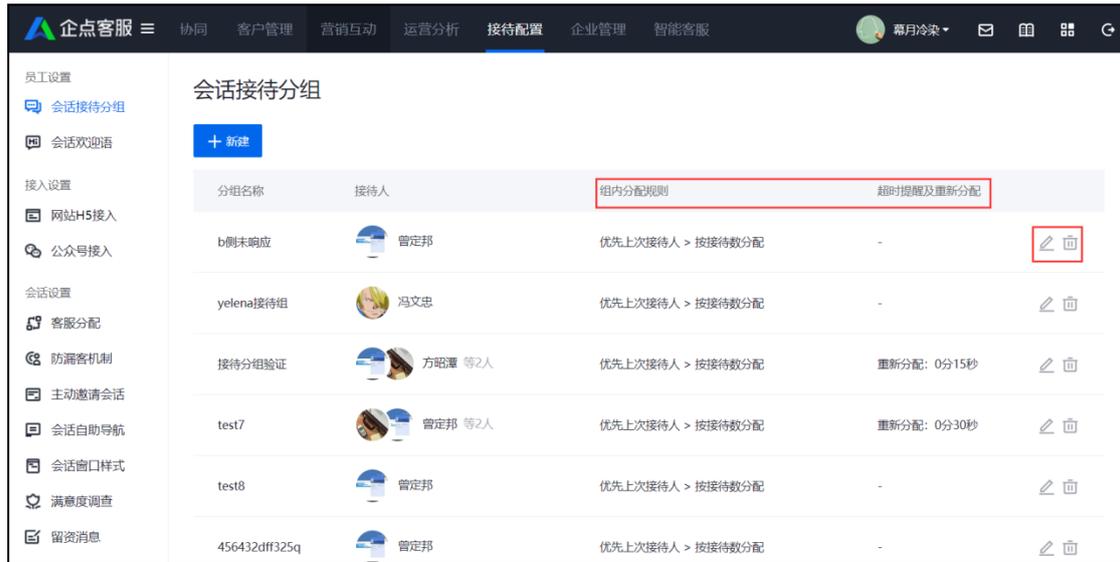
*群主为个人 QQ 的非企点群, 即使企点工号为群管理员, 也不支持拉好友入群

5、接待配置

员工设置

(1) 会话接待分组

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

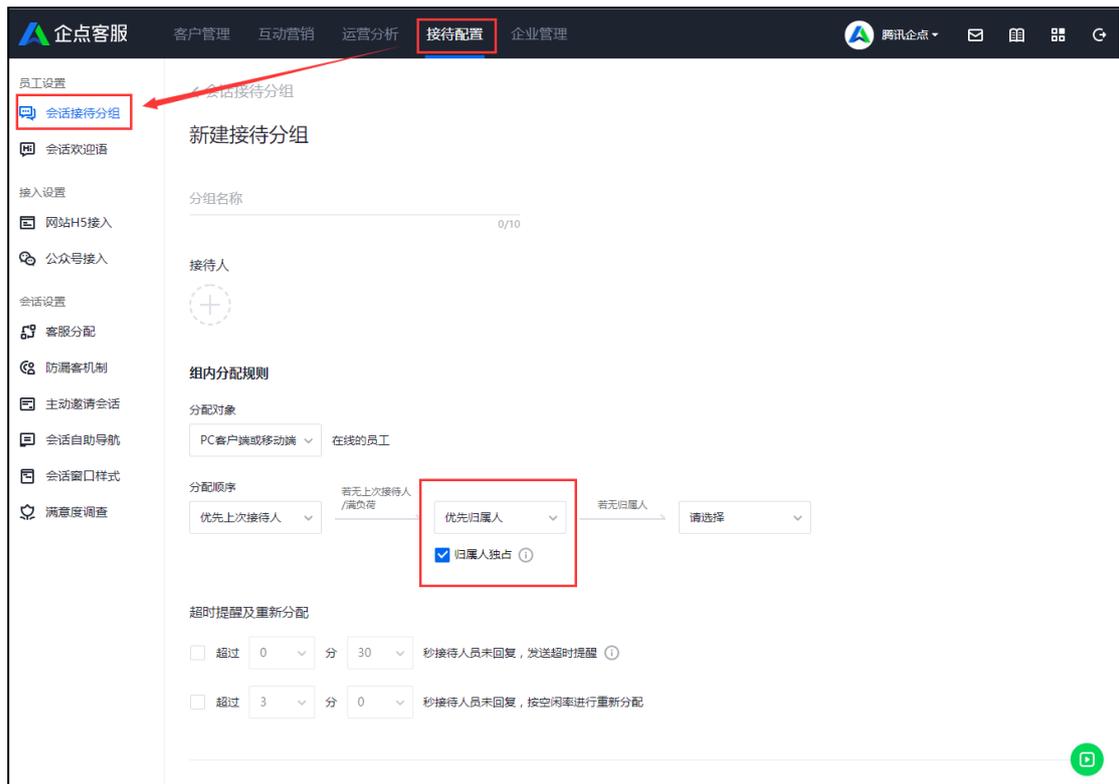


①分配方式

在编辑接待组件页面中，企业可修改组内分配规则，包括分配对象（仅 PC 客户端、PC 客户端或移动端在线员工）及分配顺序（优先归属人、优先上次接待人、按空闲率分配、按接待数分配或轮流分配）。



在“优先归属人”分配环节中，支持设置“归属人独占”。勾选后，流转至该分配环节时，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。



*若选择“优先归属人”或“优先上次接待人”分配，可继续选择下一级分配规则，即“若无归属人”或“若无上次接待人/满负荷”情况下的分配规则

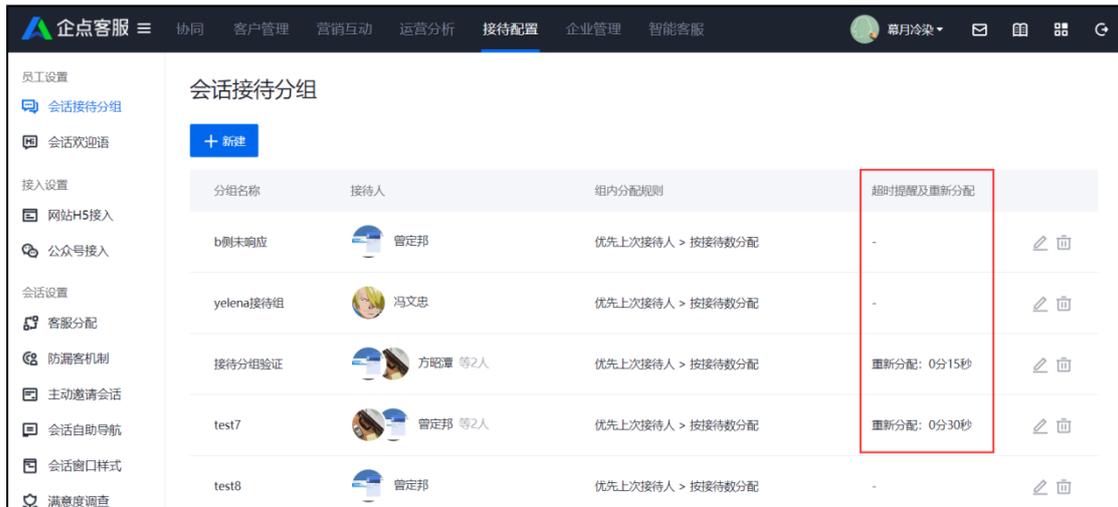
*新建接待分组时，默认分配规则为“PC 客户端或移动端”、“按空闲率分配”

*原【客服分配】页面的“分配方式”设置，全部迁移到对应的接待分组，主要包括三种分配方式：1) 按空闲率分配即将客户分配给空闲率最高的员工；2) 按接待数分配则是将客户分配给当前接待数最少的员工；3) 轮流分配即将客户按照接待分组设置的员工顺序依次分配。

*空闲率指员工当前可接待客户数占接待上限的比率。例如：员工 A 的接待上限设置为 10，当前接待数为 4，还可以接待 6 人，则 A 的空闲率为 60%

② 超时提醒及重新分配

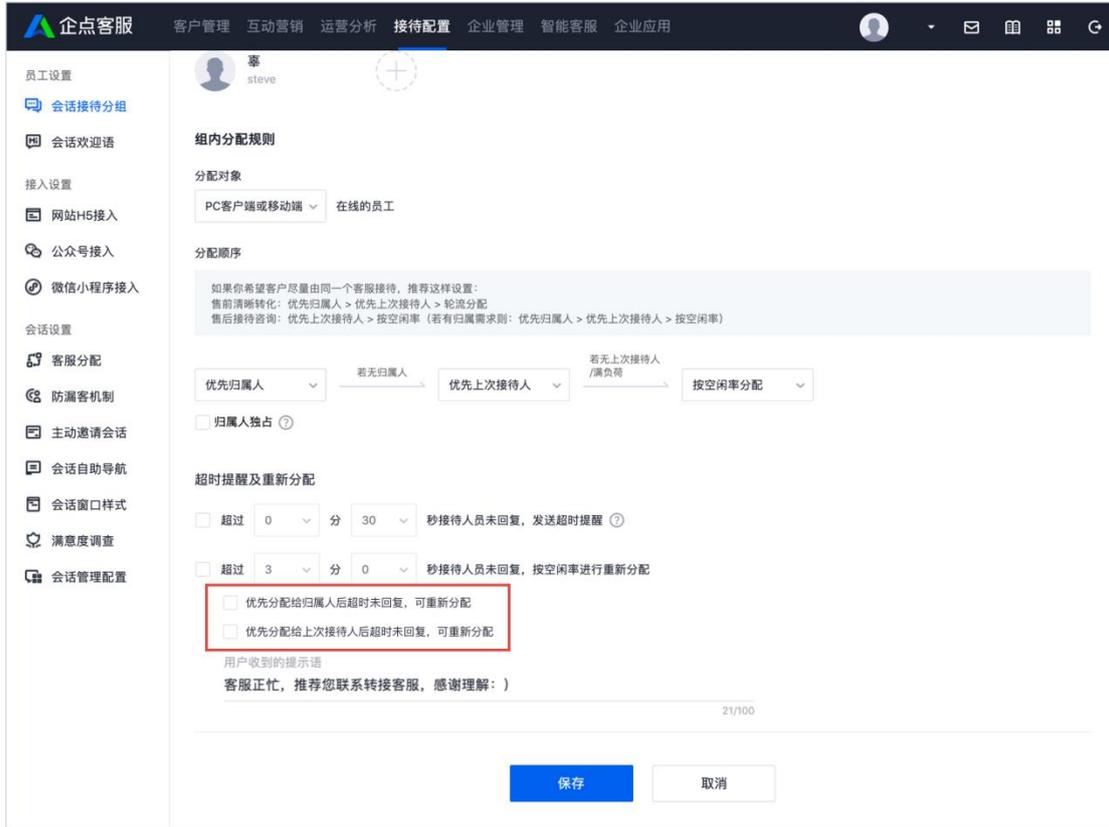
【超时提醒及重新分配】处，显示该接待分组内开启的超时设置内容，若该分组未开启超时提醒，则显示“-”，开启则显示的时间设定，可在新建/编辑接待分组页面自行设置。



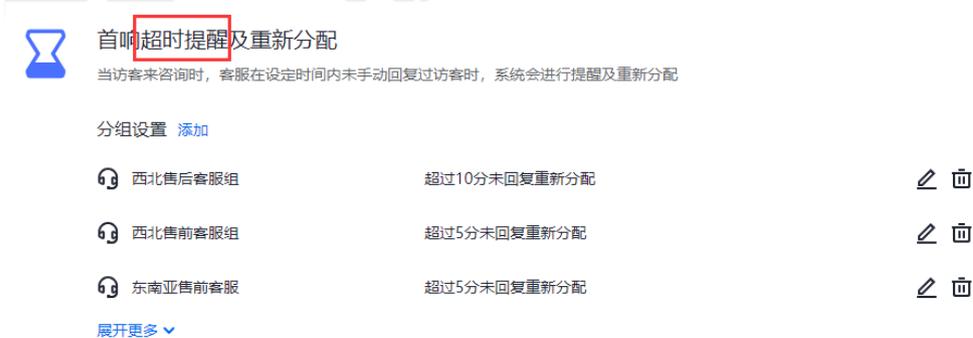
新建接待分组时，默认超时提醒时间为 30S，超时重新分配默认时间为 3 分钟，两项均不开启。



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



若员工超时未回复客户，PC 端将向员工下发超时未响应提示；也可以在【接待配置】-【客服分配】中，批量设置超时提醒。





*每次会话只触发一次超时未响应判断

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

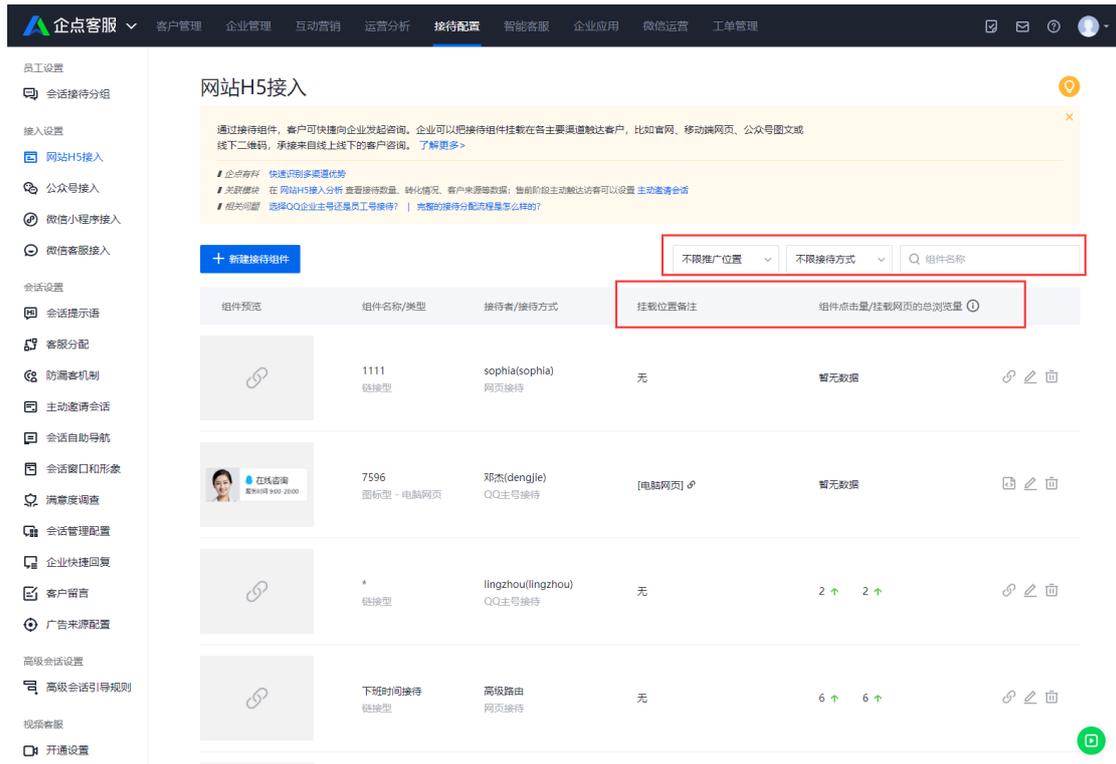
*员工若勾选“今日不再提醒”，则选中后至当天 24:00 止，不再下发通知

接入设置

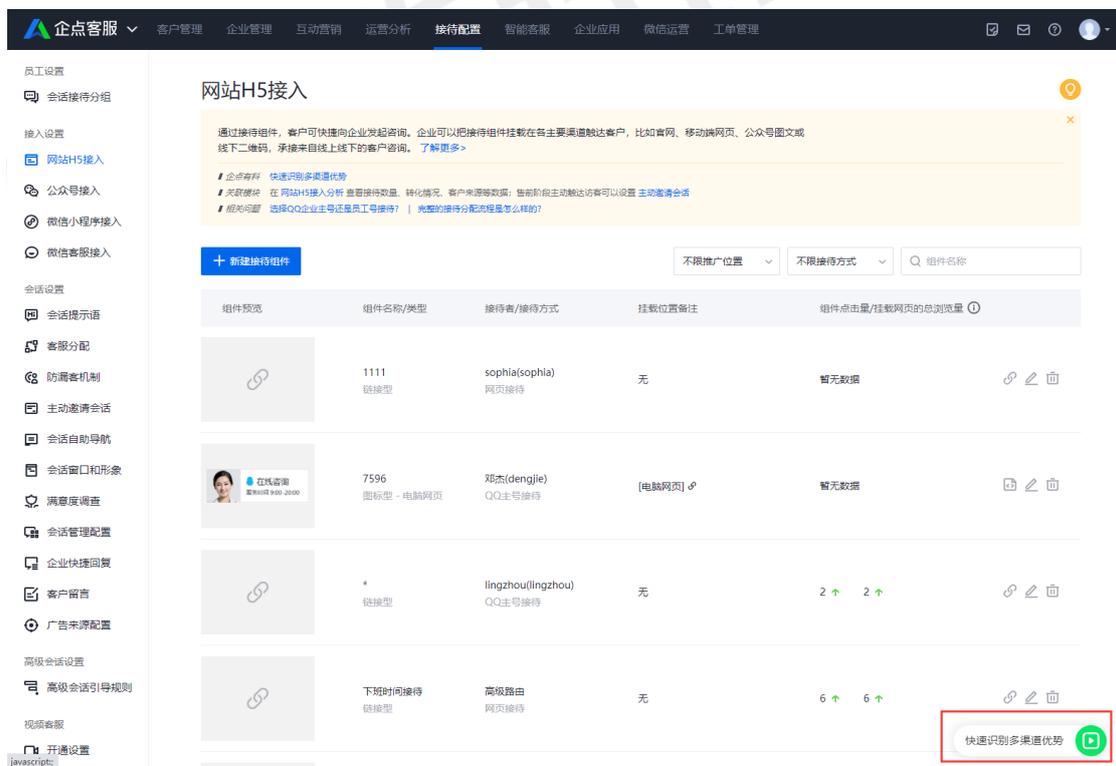
(2) 网站 H5 接入

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

可以直接使用搜索框对组件进行搜索。



页面右下角视频介绍了快速识别多渠道的优势。



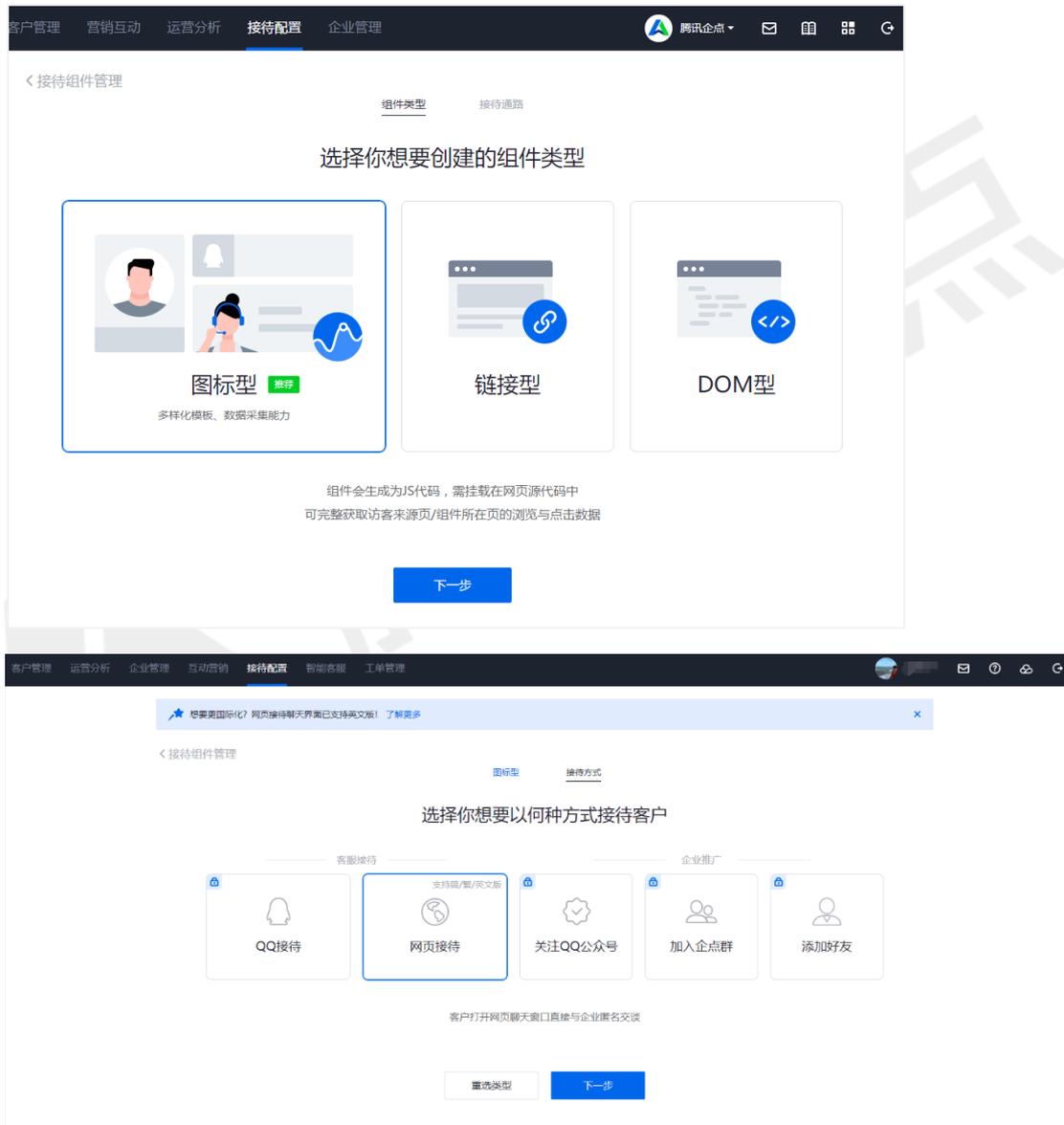
在 web 版企点可创建的接待组件为：图标型、链接型、DOM 型的网页接待。其中，图标型的网页接待组件还可细分为：电脑网页——悬浮式；手机网页——悬浮式、嵌入式；公众

号图文——QQ 图文、微信图文。

创建过程如下所示：

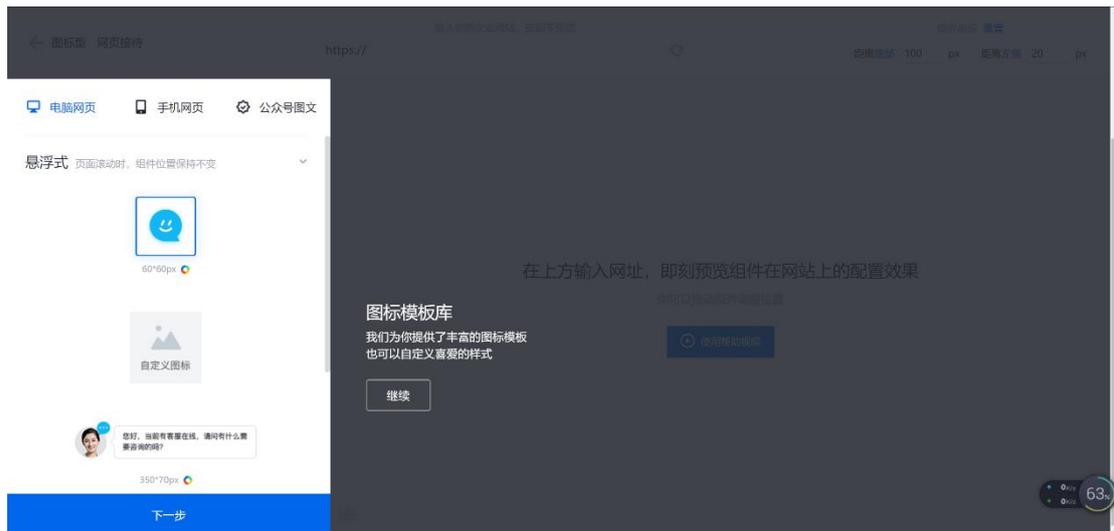
① 图标型接待组件

选择了你想要的接待客户的方式后，可抵达组件编辑页面；

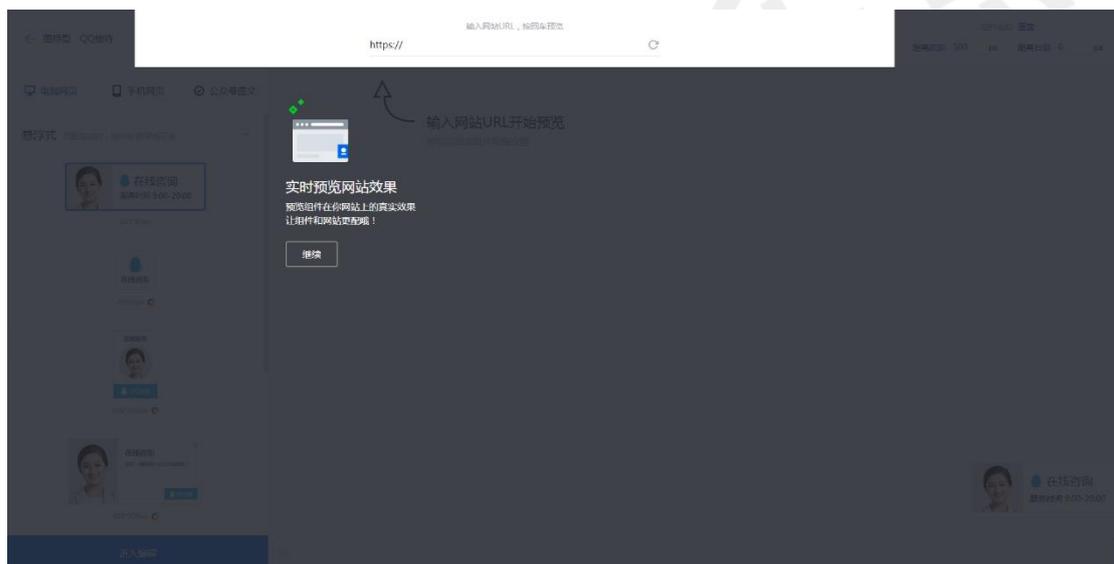


如下四图所示：

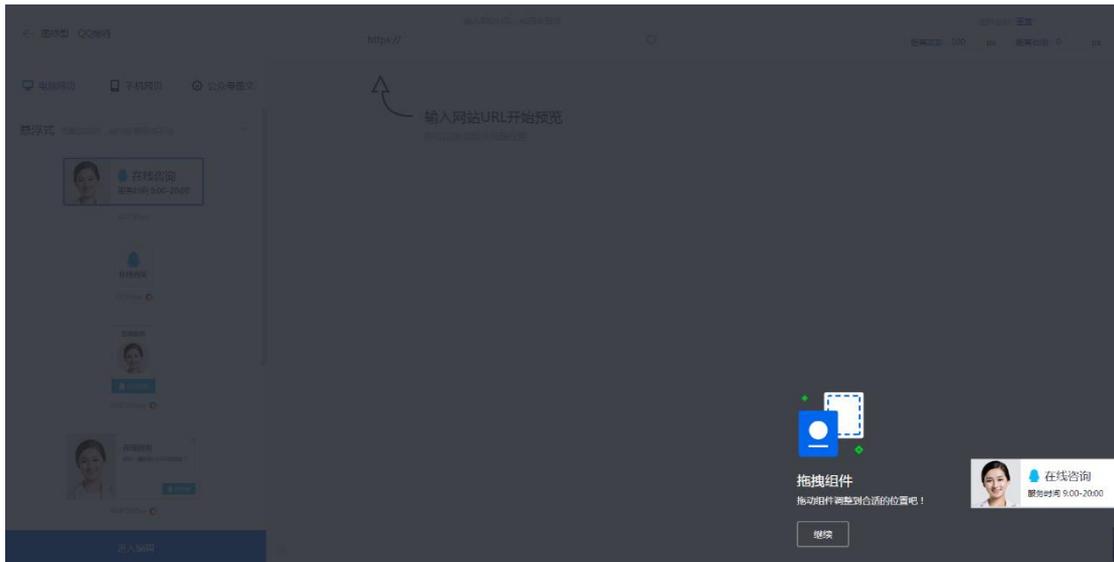
左侧为样式选择框，可在其中选择具体通路和悬浮或嵌入样式，点击进入编辑即可对组件中的图片、文字进行编辑，并且选择对外方式和接待人或分组；



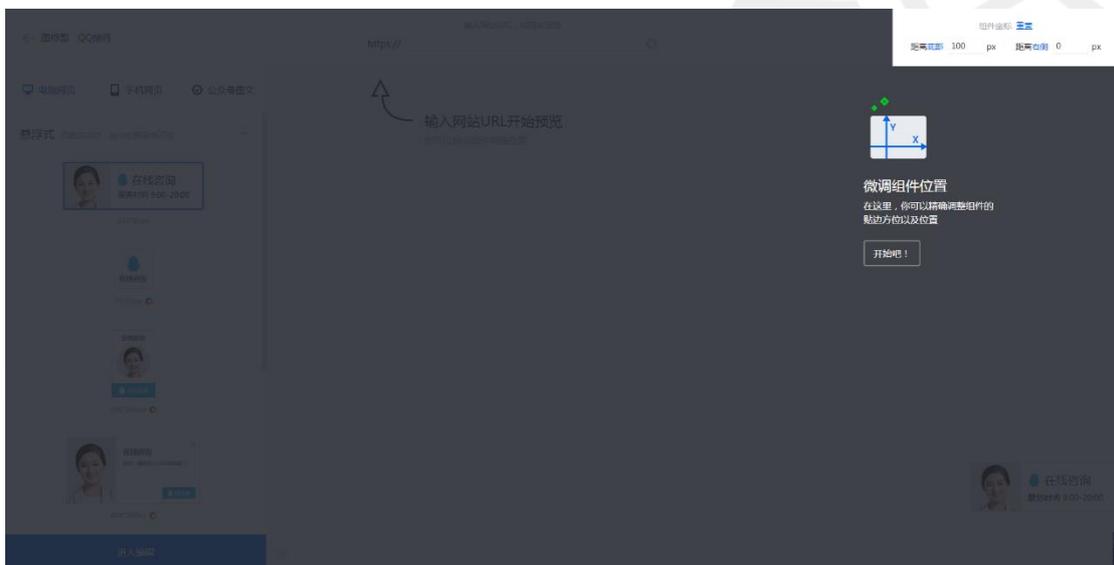
上方为链接输入框，网页通路样式的组件可在上方输入想要实现接待的网站链接，然后即可在右侧面板实时预览效果；



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；

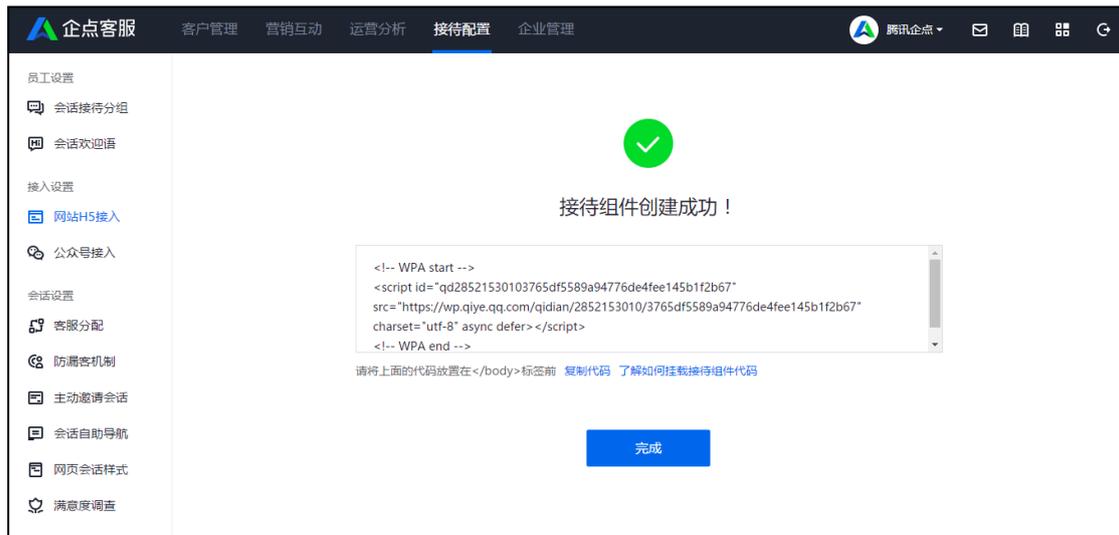


除了手动调整位置之外，还可在右上角输入数值，对位置进行进一步调整；



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。

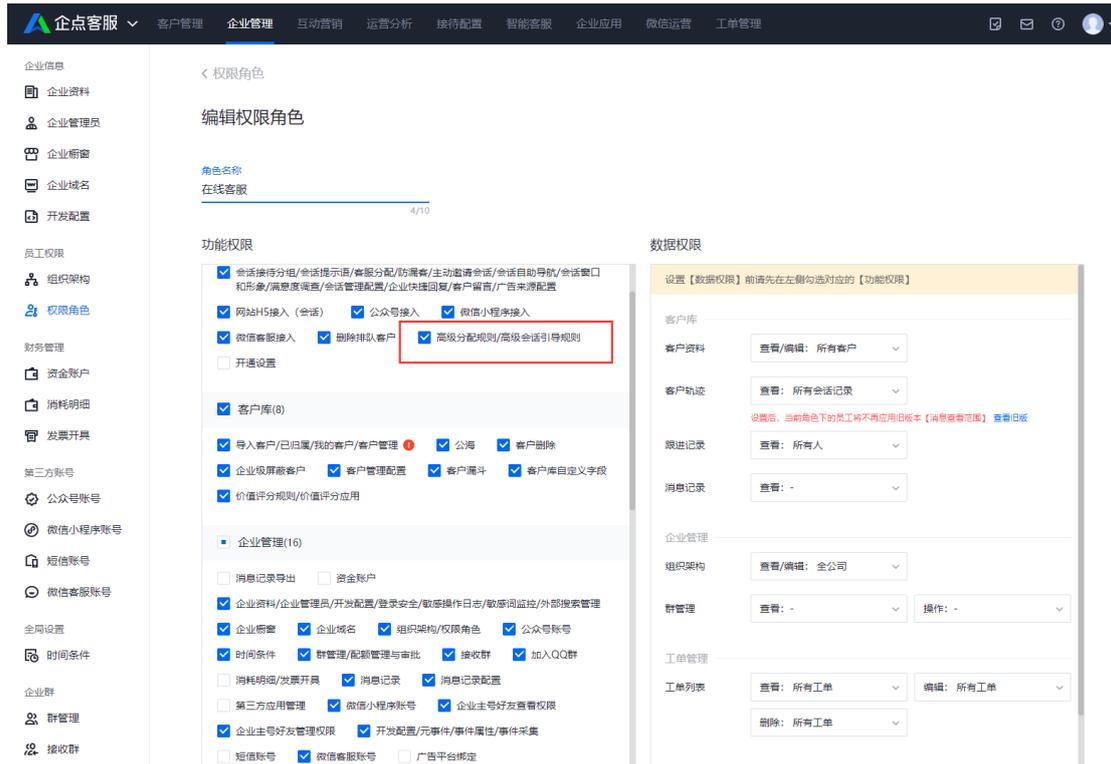
*放置在<head> </head> 标签里的元素是无法显示在页面上的，所以不能放置在<head> </head> 标签



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】-【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。

②链接型接待组件

选择了你想要的接待客户的方式后，可抵达组件编辑页面；



填写组件名称, 选择客服分配方式, 及挂载位置;

< 接待组件管理

设置链接型组件详情

接待组件名称

0/10

客服分配

自助导航 更改

休息日
非工作时间机器人接入

其他时段
工作时间人工导航

⊙

允许点导航更换接待人 ①

若客户不点击导航，直接发送消息时：

无响应

会提示客户“请点击导航”

接待分組

单人接待

或通过以下规则进行接待分配

高级分配规则

挂载位置备注 对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

备注名称

🗑️

请选择

电脑网页

手机网页

线下物料

短信邮件

公众号图文

其他

0/20

上一步

生成组件

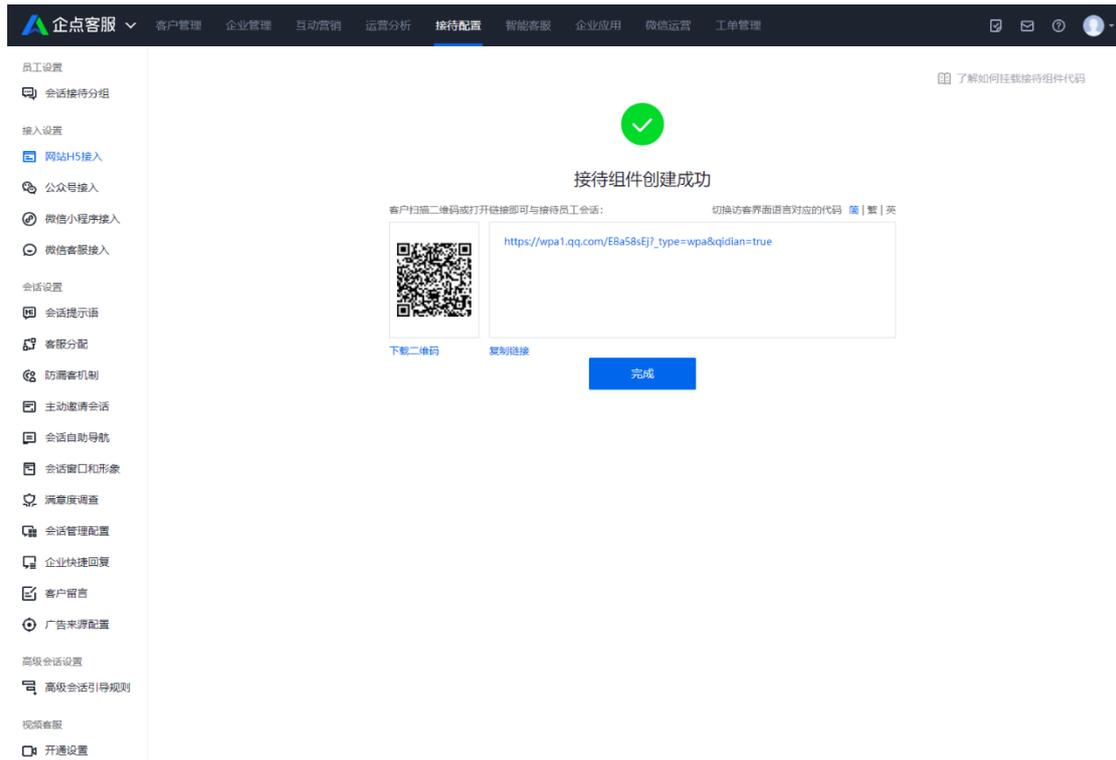
生成组件，可将链接文本复制后，粘贴于各类文本框中运用，如：公众号菜单、自动回复、微信小程序、app 或其他公共平台，达到点击链接即可呼起客服的效果。

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

*部分外部平台可能对外链和二维码有所屏蔽

*app 挂载链接/二维码形式可能由于浏览器原因呼起失败，建议挂载 H5 样式的代码型接待组件，再将 H5 嵌入 app，或 webview 一定不要禁止 mqqwpa://和 mqqapi://两个协议

[点此查看接待挂载的限制](#)



③ DOM 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；



想要更国际化？网页接待聊天界面已支持英文版！[了解更多](#)

< 接待组件管理

DOM型

接待方式

选择你想要以何种方式接待客户



客户打开网页聊天窗口直接与企业匿名交谈

重选类型

下一步

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

设置DOM型组件详情

接待组件名称

0/10

客服分配

自助导航 [更改](#)

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

导航测试Joyce 👁

允许点导航更换接待人 ⓘ

若客户不点击导航，直接发送消息时：

无响应 ▼ 会提示客户“请点击导航”

接待分组

单人接待

机器人接待 🆕

或通过以下规则进行接待分配

高级分配规则

电脑网页会话唤起方式

当前页面

新窗口

DOM设置

DOM ID

挂载位置备注 对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

电脑网页 ▼	网页名称	网页URL	🗑
+			

0/20

* “自定义 DOM”，相对复杂，适用于有开发能力的用户

④英文版网页会话窗口

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

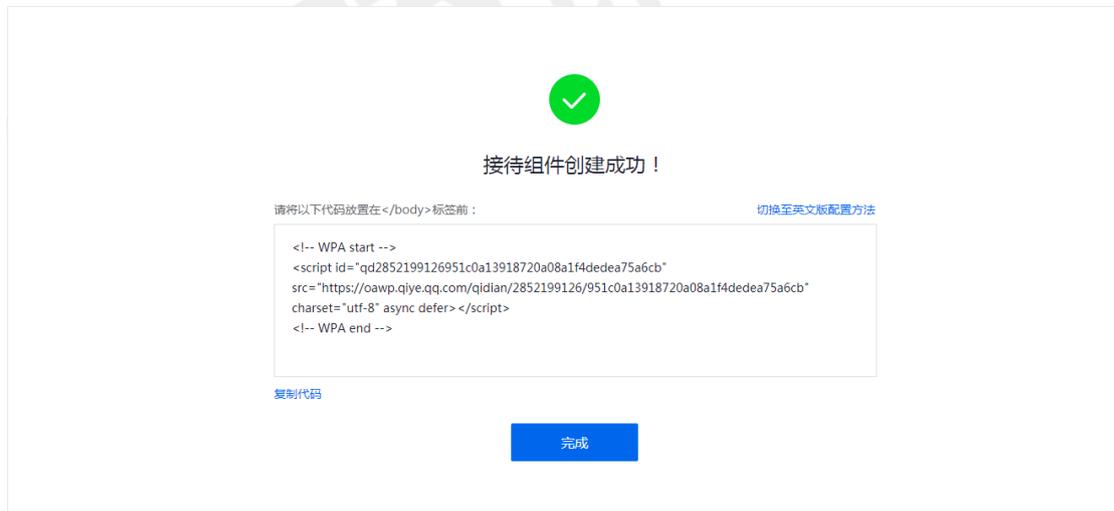
标型接待组件以及链接型接待组件。

1. 图标型接待组件

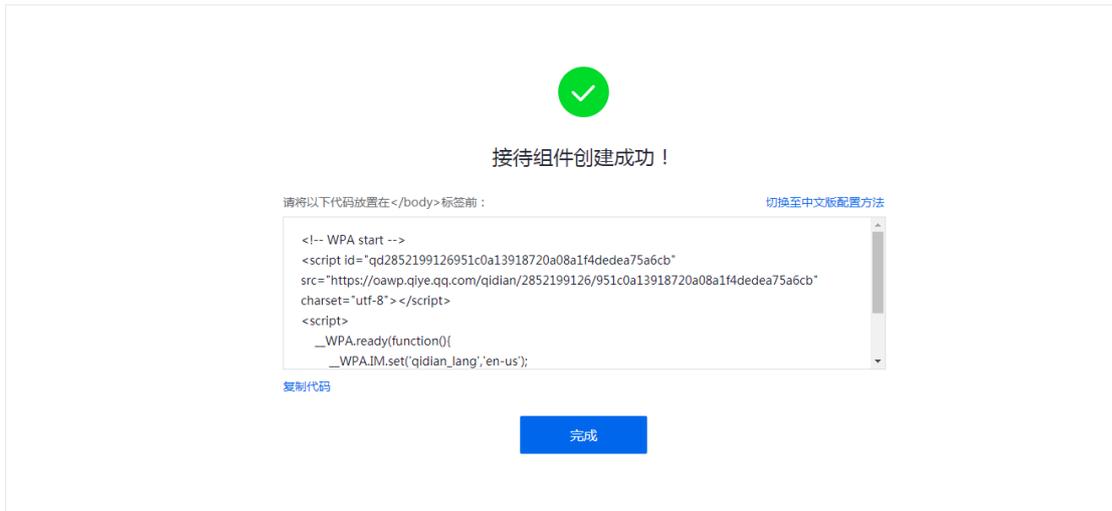
点击“新建接待组件”，选择图标型组件类型以及网页接待通路后，进入组件编辑页面；



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“切换至英文版配置方法”，就会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/2852199126/951c0a13918720a08a1f4dedea75a6cb" 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/2852199126/951c0a13918720a08a1f4dedea75a6cb" charset="utf-8"></script>

```

```

<script>

    __WPA.ready(function(){

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

    });

</script>

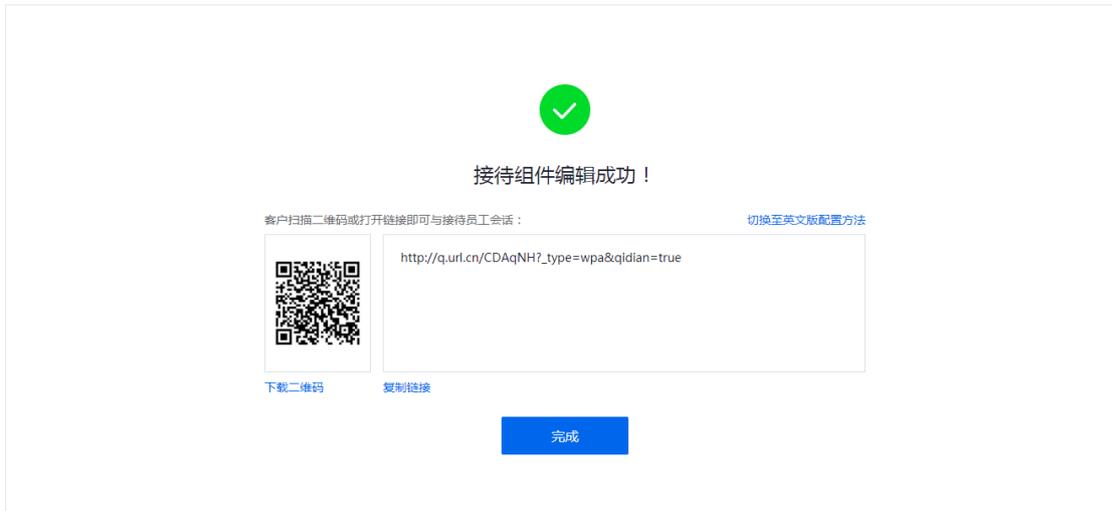
<!-- WPA end -->
    
```

2. 链接型接待组件

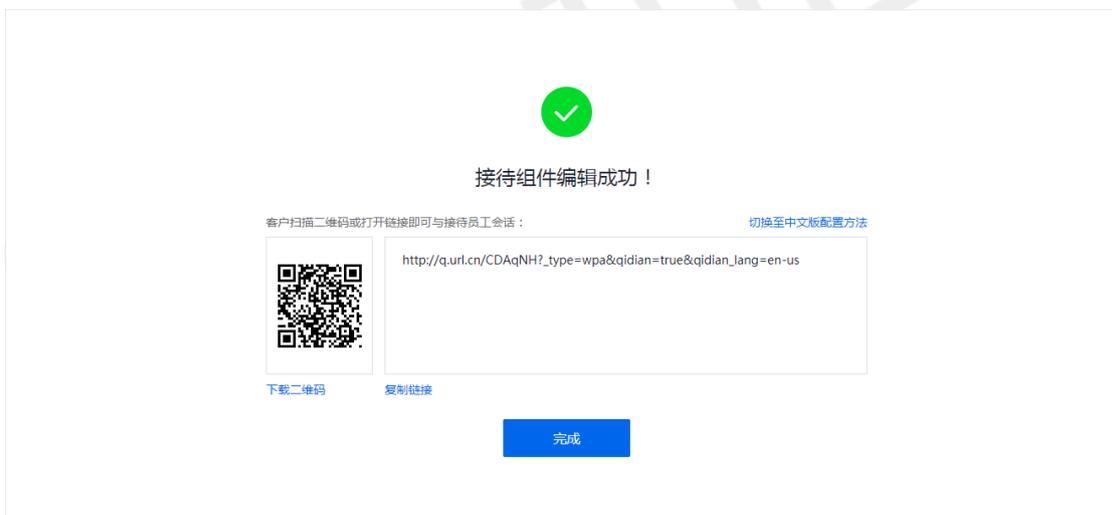
点击“新建接待组件”，选择链接型接待组件类型以及网页接待通路后，进入组件编辑页面；



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。

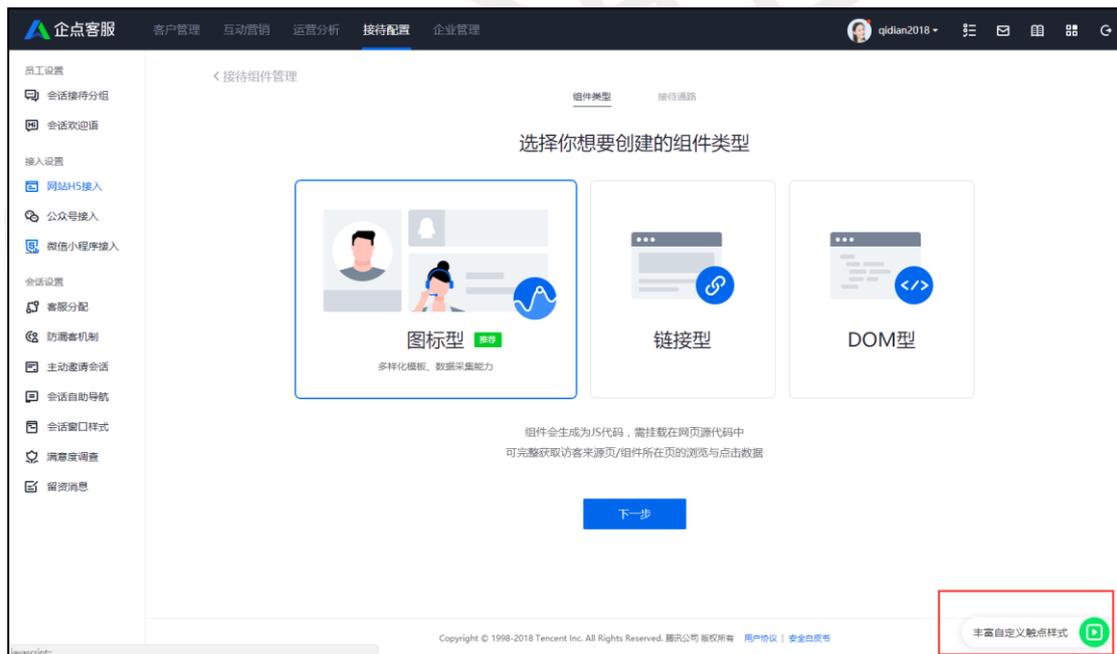


*英文版链接需在中文版的基础上增加 “&qidian_lang=en-us”

网页会话窗口英文版的体验如下：



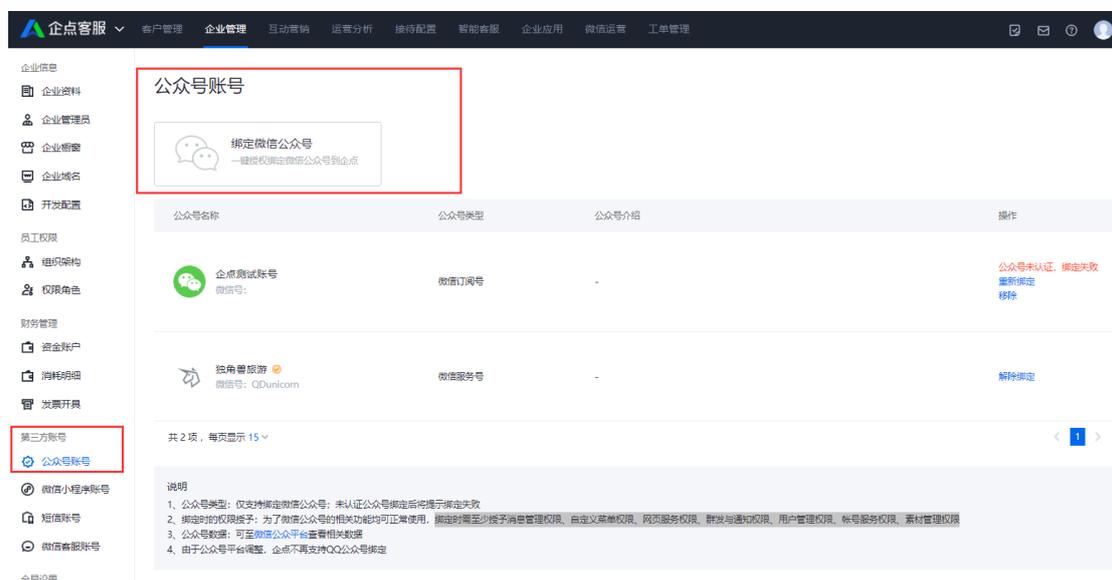
*注意：【网站 H5 接入】各配置页面右下角有视频播放按钮，点击即可查看功能讲解视频，帮助企业通过视频更好地了解并使用企点。



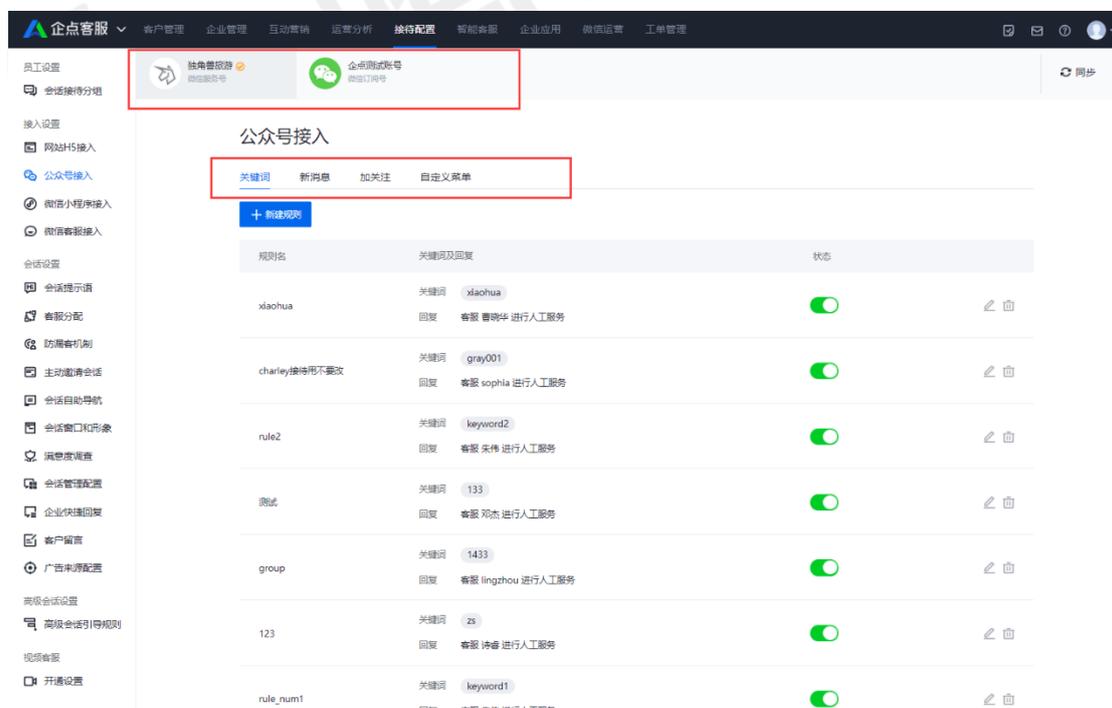
(3) 公众号接入

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-公众号接入】，顶部会显示已绑定的微信公众账号。公众号接入支持关键词回复、新消息回复、加关注回复和自定义菜单四个功能。



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

级分配规则须在【接待配置-会话设置-客服分配】中设置。

< 关键词自动回复

新建规则 (独角兽旅游)

规则名

关键词 (0/10)

0/20



回复内容

回复消息

接入客服

添加图文消息

添加图片

添加文本

保存

取消

回复内容

回复消息

接入客服

单人接待

接待分组

高级分配规则

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

接入客服支持单人接待、接待分组、高级分配规则和机器人接待。

公众号接入

关键词 **新消息** 加关注 自定义菜单

已开启

当粉丝给您的公众号发消息时，会自动收到以下回复内容

回复消息 接入客服

已指定以下员工进行接待
叶珊珊 (勿改密码)

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

公众号接入

关键词 新消息 **加关注** 自定义菜单

已开启

当粉丝关注您的公众号时，会自动收到以下回复内容

[文本]
 欢迎关注独角兽旅游，人工客服工作时间8:00-20:00。
 显示全部

发布

发布并同步

公众号接入后，需要在【企业管理-员工权限-权限角色】处为员工勾选【公众号账号】权限，获得该权限的用户可使用该功能。

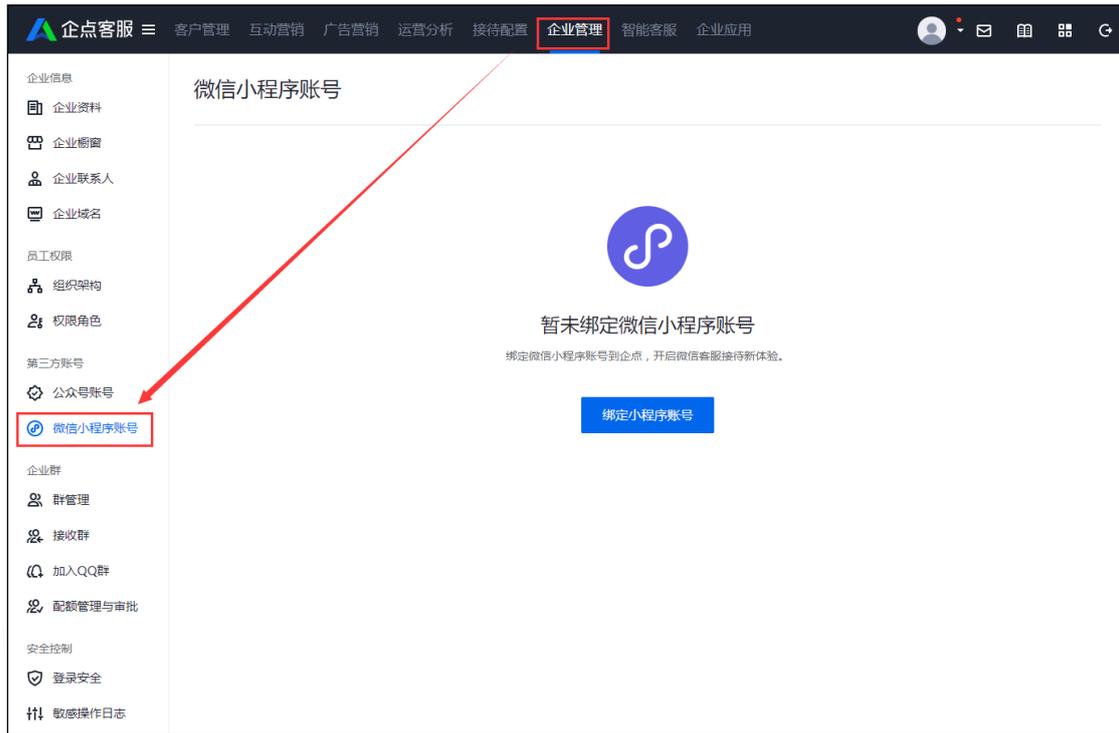
企业管理(22)

- 消息记录导出 资金账户 企业资料/企业管理员/开发配置/登录安全/敏感操作日志/敏感词监控/外部搜索管理 企业橱窗 企业域名
- 组织架构/权限角色 **公众号账号** 时间条件 群管理/配额管理与审批 接收群 加入QQ群 消耗明细/发票开具
- 消息记录 消息记录配置 第三方应用管理 微信小程序账号 企业主号好友查看权限 企业主号好友管理权限
- 开发配置/元事件/事件属性/事件采集 短信账号 微信客服账号 广告平台绑定

(4) 小程序接入

① 授权绑定

在账户中心-「企业管理」-「微信小程序账号」页面中，点击“绑定小程序账号”即可跳转至小程序授权页面，如下图：

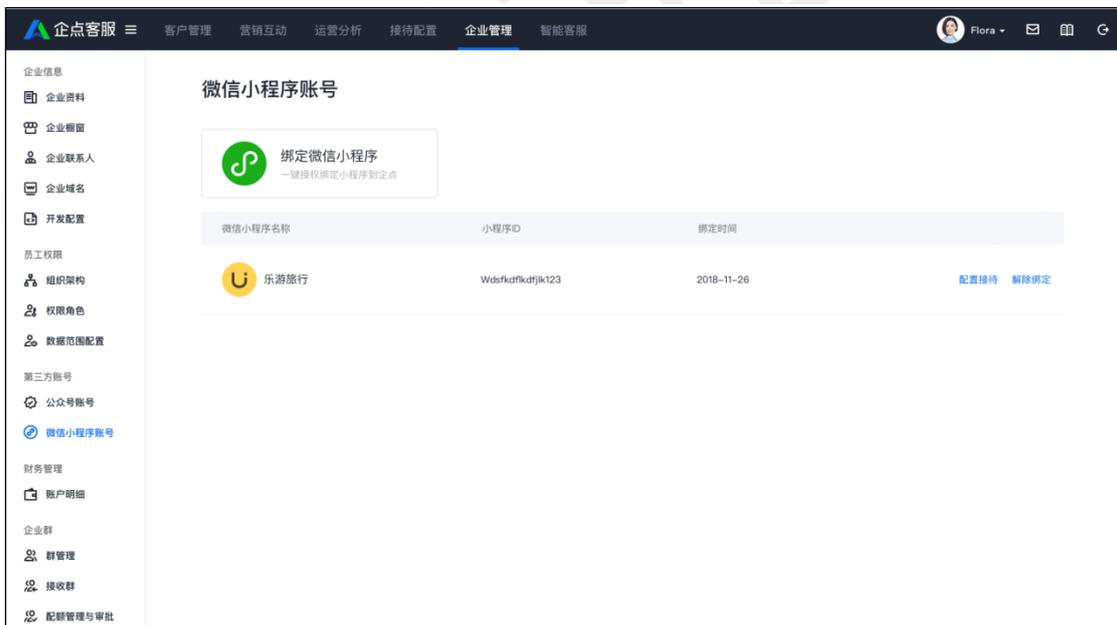


使用公众平台绑定的管理员个人微信扫描该二维码，授权绑定小程序账号到企点，如下

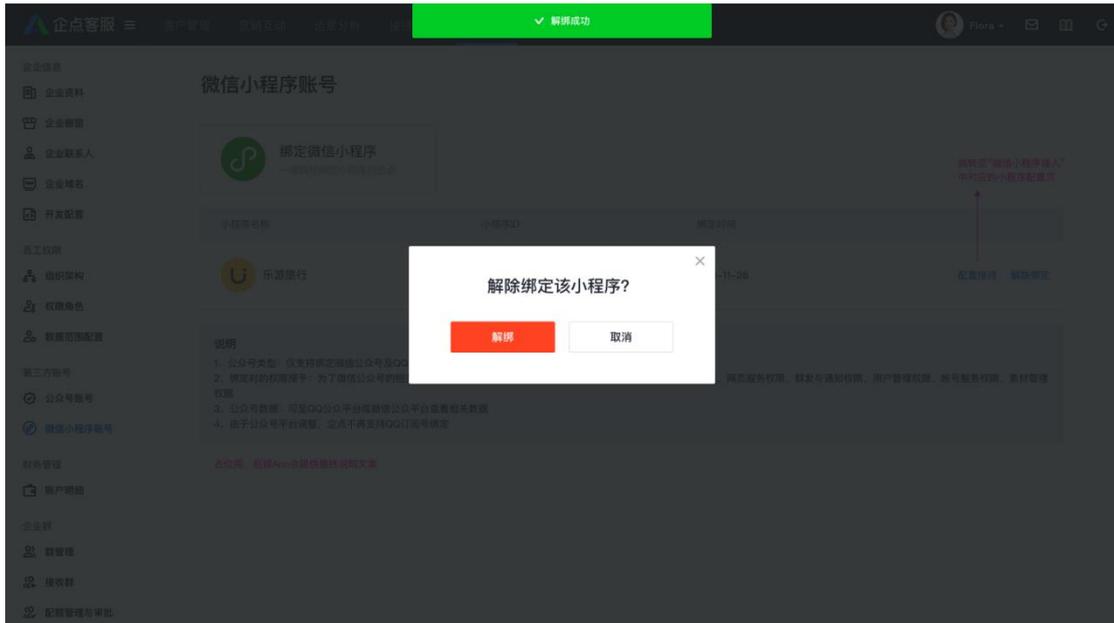
图：



绑定成功，将返回首页并展示已成功授权绑定的小程序名称及 ID，即可开启属于您的小程序接待新体验，如下图：



可通过右侧“解除绑定”按钮进行小程序解绑操作，如下图：

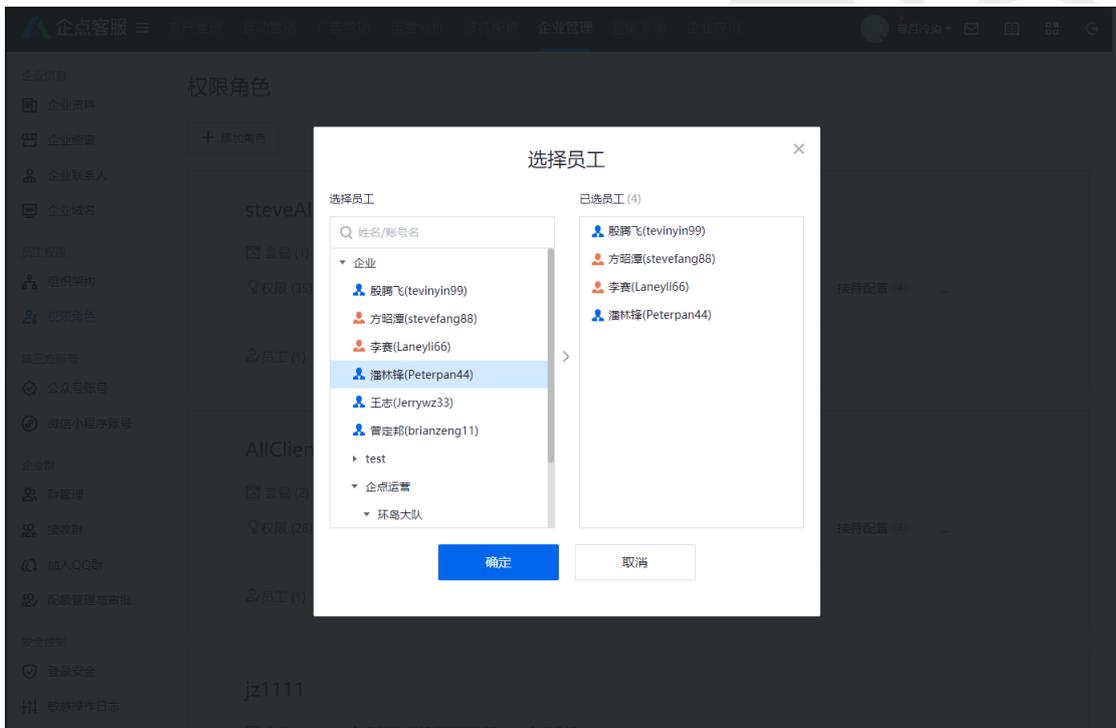


②开启权限

在账户中心-「企业管理」-「权限角色」页面中，勾选“第三方账号-微信小程序账号” / “接入设置-微信小程序接入” 权限位，即可配置具备该权限的权限角色，如下图：



在该页面中，点击“新增”即可为相应员工添加该权限，如下图：



③添加客服入口

为了正常获取到访客的基本信息，推荐在小程序中使用以下代码添加入口，并获取小程序用户的昵称、头像、性别、所在地信息，入口样式可以根据微信官方规则进行调整。

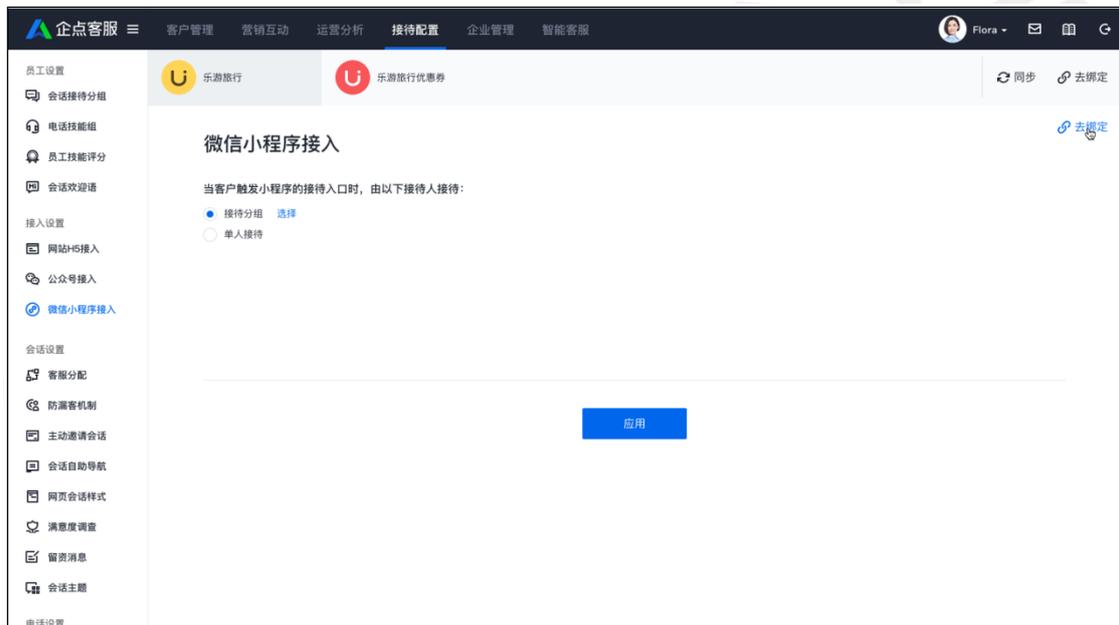
```

<button
  open-type="contact"
  session-
  from="nickName={{userInfo.nickName}}|avatarUrl={{userInfo.avatarUrl}}|gender={{userInfo.gen
  der}}|country={{userInfo.country}}|province={{userInfo.province}}|city={{userInfo.city}}"
>联系客服</button>

```

④配置接入规则

在账户中心-「接待配置」-「微信小程序接入」页面中，可选择当客户触发小程序接待入口时，由接待分组/单人进行接待，点击应用即可生效。如下图：



*注意：小程序接待入口需通过微信平台部署

在账户中心-「接待配置」-「客服分配」页面中，可设置小程序来源的客户接待上限，为小程序接待开启未接入池，设置超时提醒及重新分配，如下图：



⑤来源追踪

若想获取小程序行为轨迹，需按以下要求配置 SDK：

01.获取和引入小程序 SDK

下载 SDK，并将获取到的 QDTracker.js 文件放到小程序 utils 目录下，然后在 app.js 第一行通过 import 引入。

以下为 SDK 初始化配置(必须)：

```
// 在 app.js 第一行引入 SDK
import QDTracker from './utils/QDTracker';

// SDK 初始化配置
QDTracker.init({
  appid: 'wxc96d927cc1a031db',
  kfuin: '2852199126',
});
```

在其他的 Page 里设置页面的标题：

```
Page({
  data: {
    qdt: {
      title: '首页'
    }
  }
});
```

02.配置小程序域名

登录微信公众平台平台，在[开发]-[开发设置]-[服务器域名]中配置企点域名：

<https://admin/qidian.qq.com>

03.页面访问轨迹

小程序 SDK 已经自动追踪了微信小程序中页面的 onShow 事件，在每次打开页面时都会调用一次，自动上报用户的页面访问轨迹。

04.点击客服按钮行为轨迹

在小程序 SDK 初始化成功后，可以通过 QDTracker.click() 记录用户的点击客服按钮行

为，开发者需要在用户点击客户按钮的事件处理函数中添加如下代码：

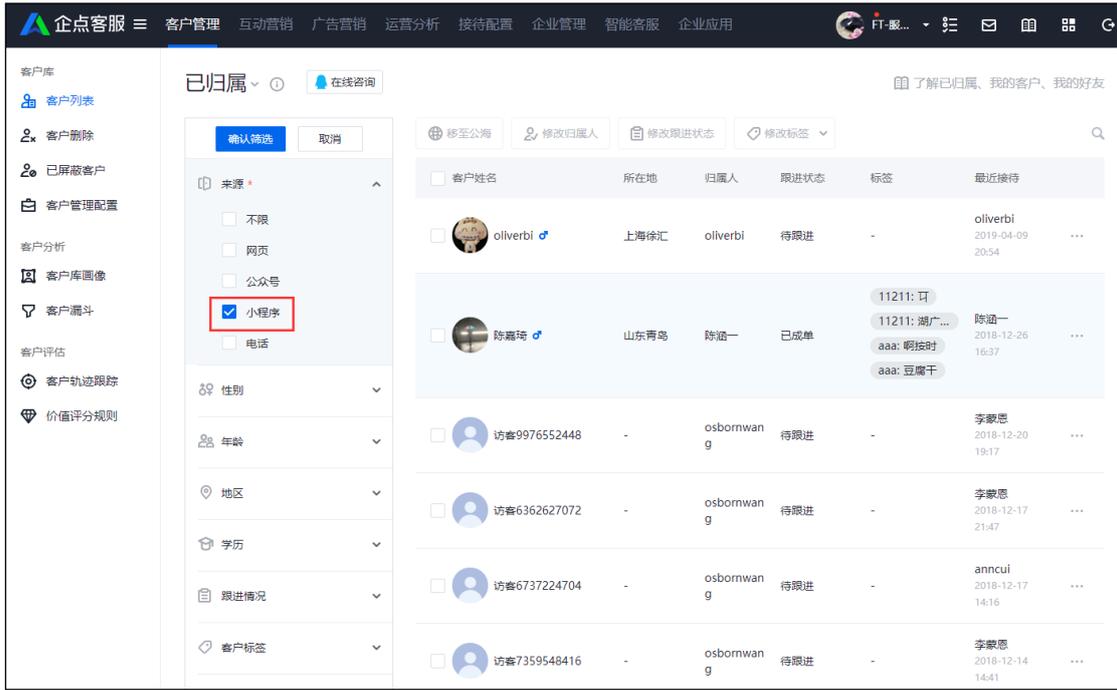
```
var app = getApp();
Page({
  data: {},
  onOpenContact: function () {
    app.QDTracker.click();
  }
});
```

⑥客户入库及管理

在账户中心-「客户管理」-「客户管理配置」-「新客归属规则」页面中，可设置小程序来源的客户入库规则为手动入库/自动入库，并为其设置归属关系，支持选择无归属，归属给接待者或归属给指定员工，如下图：

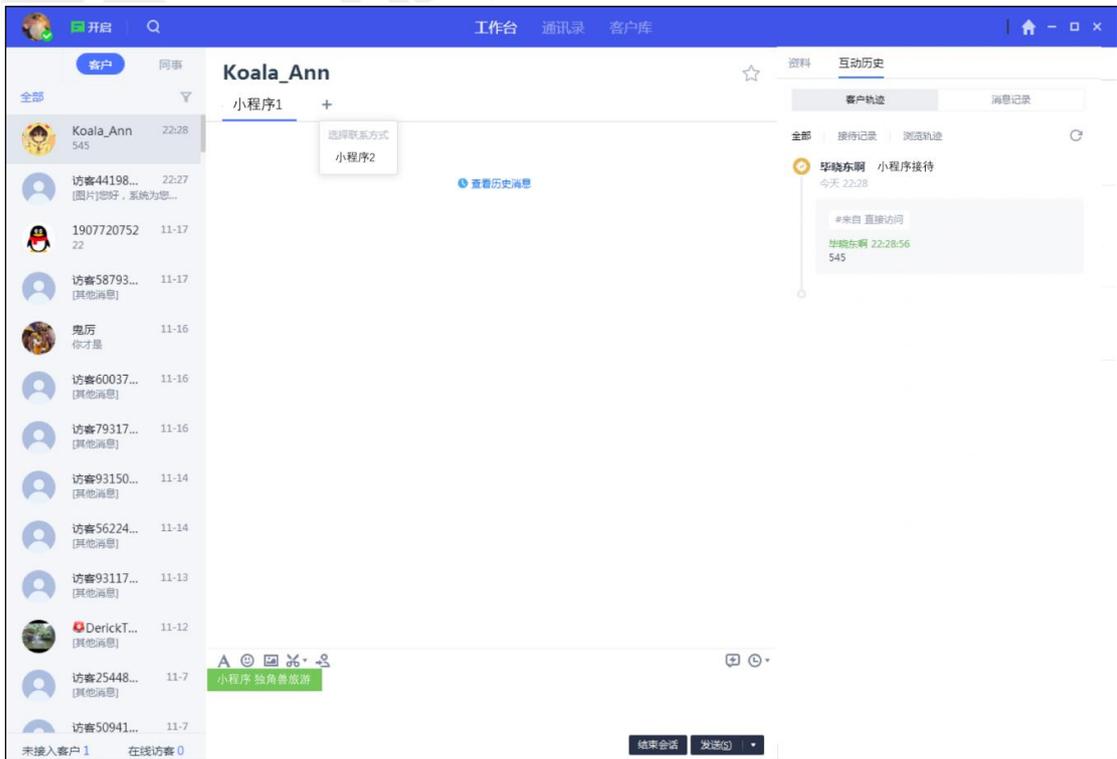


在账户中心-「客户管理」-「客户列表」页面中，支持按小程序来源筛选客户，如下图：



⑦会话窗口

以工作台模式为例，若客户来源为小程序时，会话窗口上方将显示该客户来源，且右侧客户轨迹支持展示微信小程序接待节点，帮助员工识别客户来源渠道，如下图：



*小程序通路的会话消息有效期为 48 小时

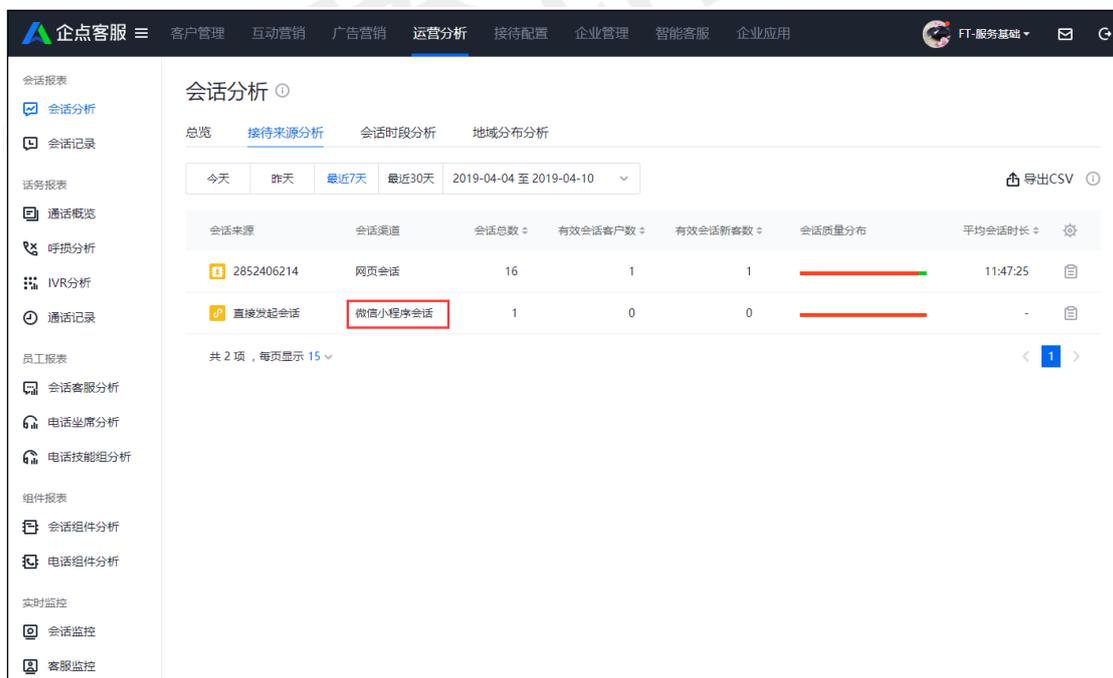
*快捷回复目前仅支持文本

*会话沟通支持发送文本、图片、表情，且支持会话转接

*小程序来源的客户进入未接入池后的消息也会记录在互动轨迹中

⑧数据分析

会话报表、组件报表及员工报表中，均可查看“微信小程序”来源的数据。其中，「接待来源分析」中可查看“微信小程序”的接待来源分析；「员工客户漏斗」-「客户转化」一栏中，可查看“微信小程序”来源的转化数据；「会话记录」、「会话监控」及「会话消息监控」中均支持按“微信小程序”维度筛选并查看详情，帮助企业管理人员更全面地掌握小程序来源的接待数据。



(5) 微信客服接入

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

功能权限

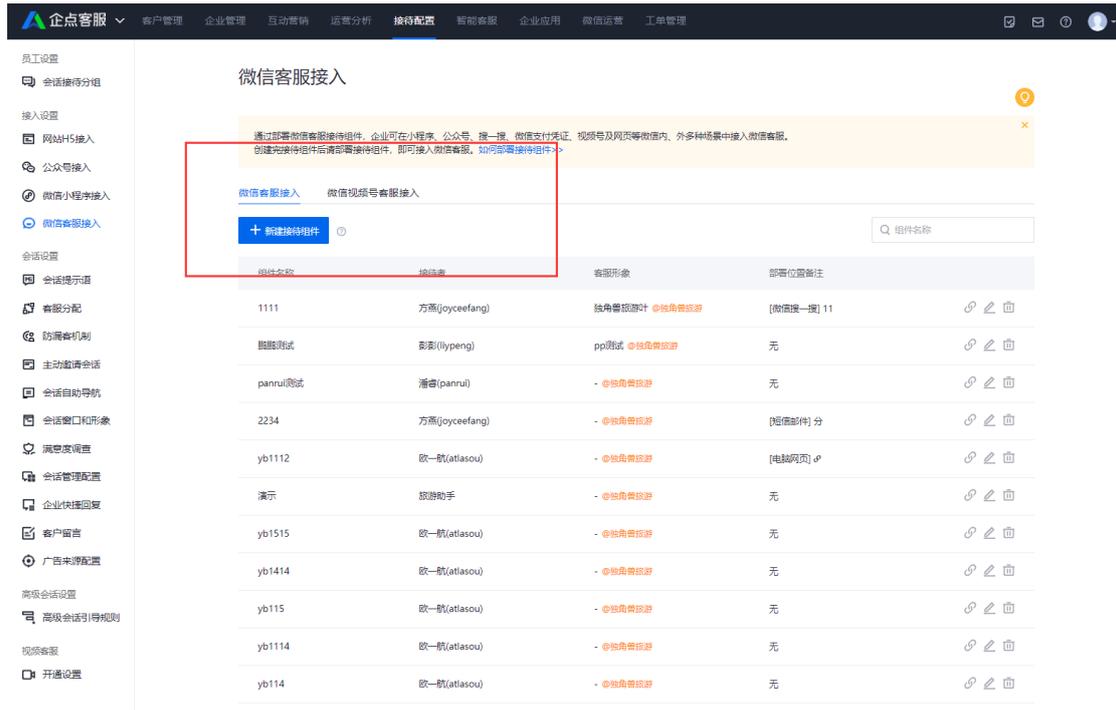


若企业未绑定企业微信，请先去绑定。若企业已绑定企业微信，则出现下图所示页面。可新建接待组件。

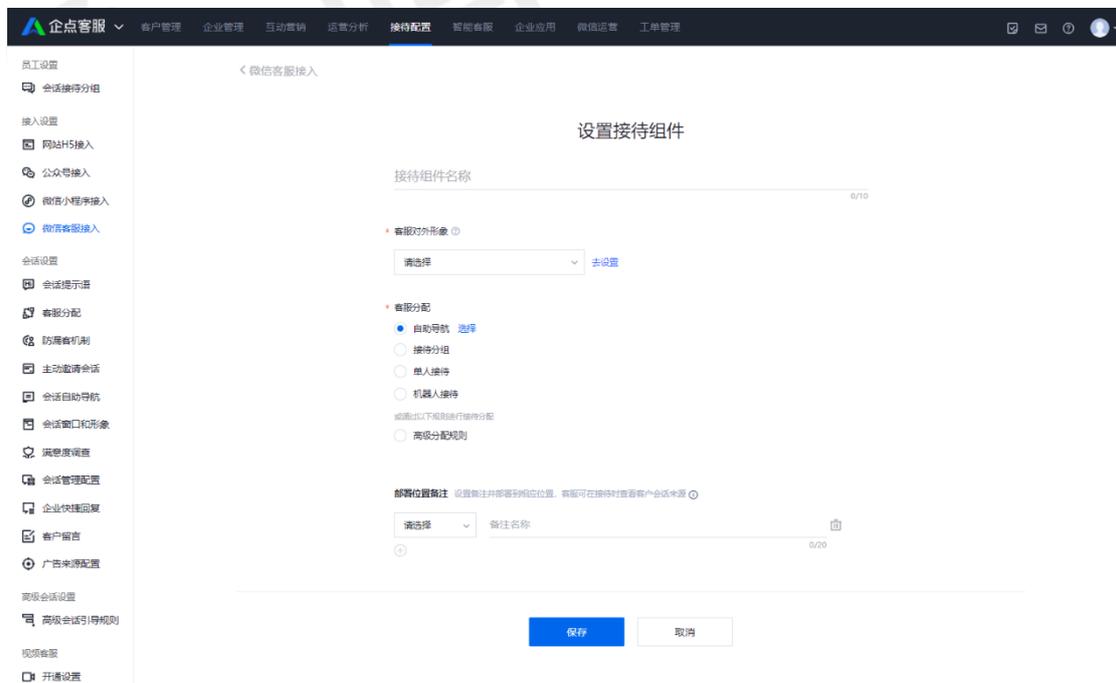
***注：如果客服的企业微信账号未验证企业主体信息且未绑定视频号，则累积接待至多 100 名微信客户。需验证企业微信的企业主体信息并同时绑定视频号才能解除该限制。**

[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。



其中，客服对外形象来自账户中心-【接待配置】-【会话设置】-【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】-【微信客服】中具体讲述。

* 客服对外形象 ?

请选择 ▼
去设置

*  独角兽旅游叶 @独角兽旅游

 独角兽旅游wendy @独角兽旅游

 独角兽vip客服 @独角兽旅游

 pp测试 @独角兽旅游

 maomao @独角兽旅游

 11 @独角兽旅游

 导航测试 @独角兽旅游

 独角兽旅游客服 @独角兽旅游

 独角兽旅行专家 @独角兽旅游

请选择 ▼

备注名称

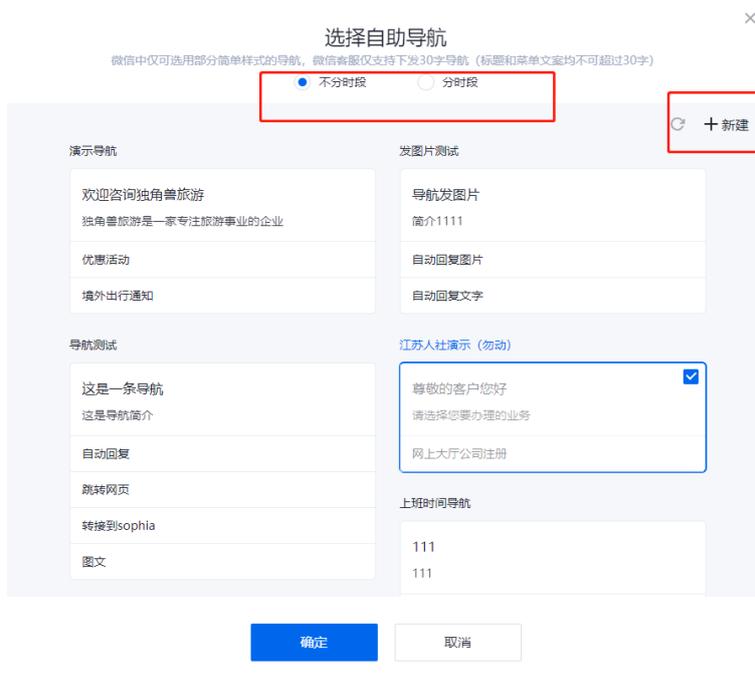
在接待时查看客户会话来源 ?

微信客服接入新增**主号导航**功能。在“账户中心-接待配置-接入设置-微信客服接入”中新建接待组件，其中客服分配处勾选“自助导航”。



点击“自助导航”右侧蓝字“选择”，进入自助导航的配置页面。自助导航支持分时段和不分时段两种场景。

注意：自助导航在微信中仅可选用部分简单样式的导航，微信客服仅支持下发 30 字导航，其中标题和菜单文案均不可超过 30 字。

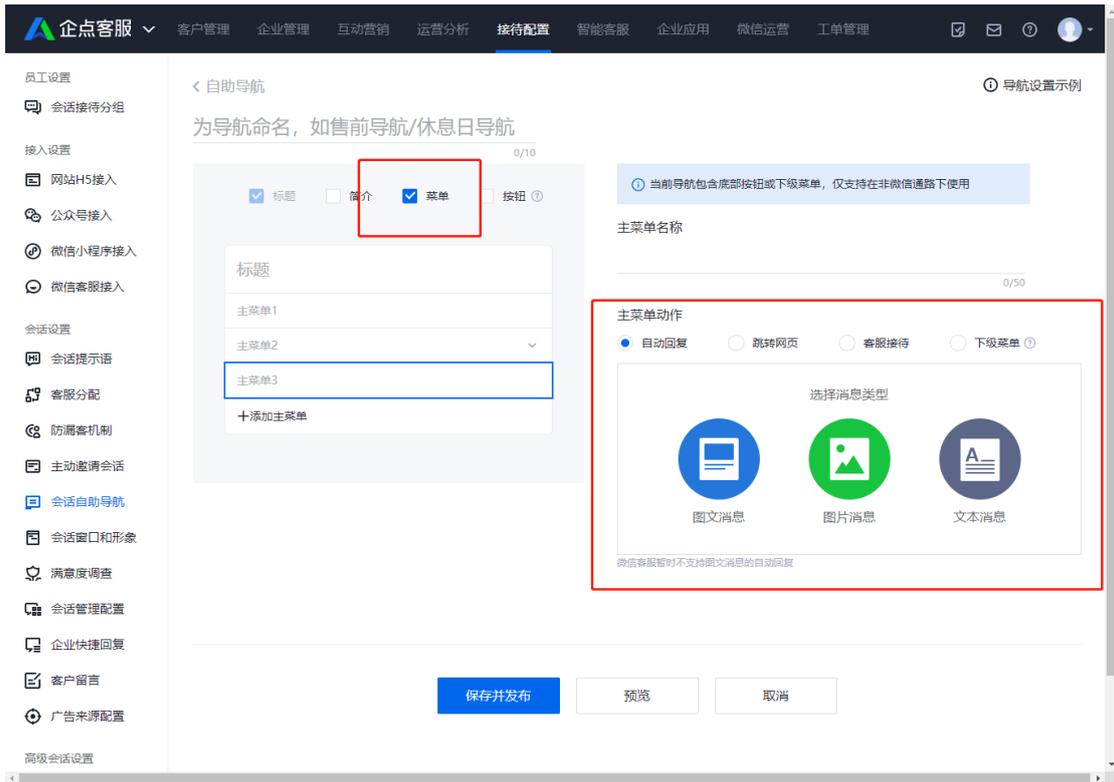


在自助导航配置页面点击“新建”，跳转至“接待配置-会话设置-会话自助导航”页面，用户可根据企业实际业务需求设计导航，该导航支持预览，也可直接保存发布。

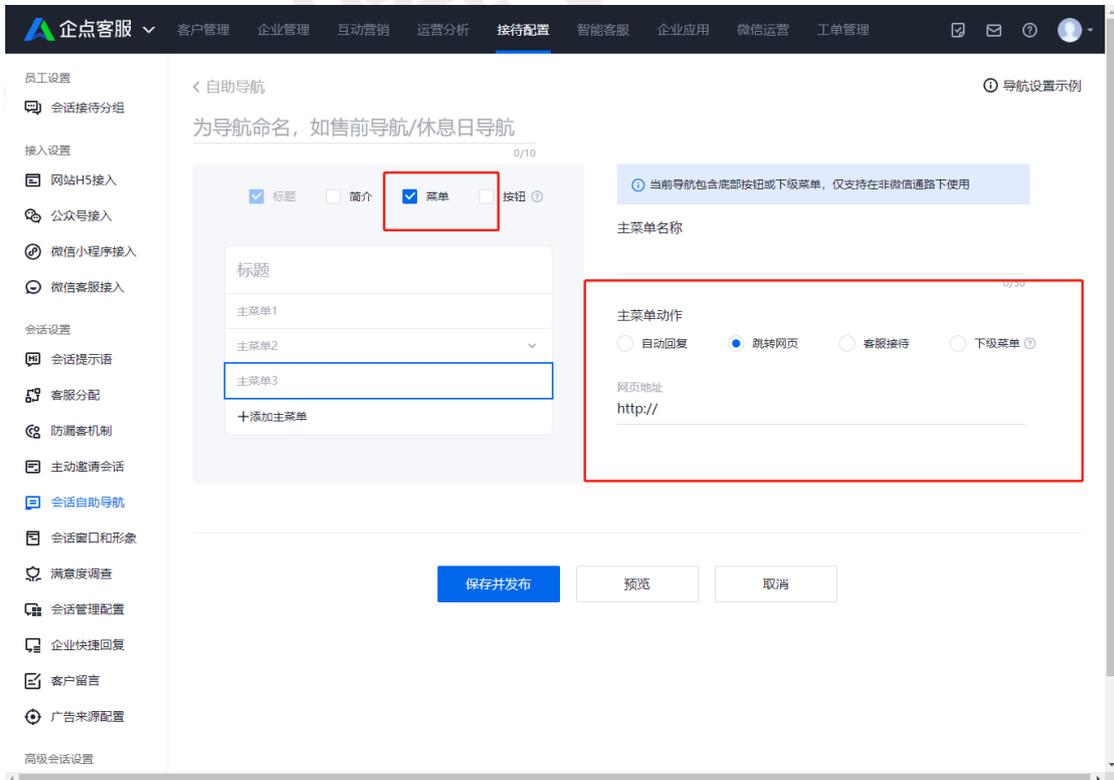
导航分为标题、简介、菜单、按钮 4 个板块，除标题外，其余 3 个板块均可自由勾选是否配置。

在为自助导航配置“菜单”功能时，支持自动回复、跳转网页、客服接待、下级菜单 4 种功能。

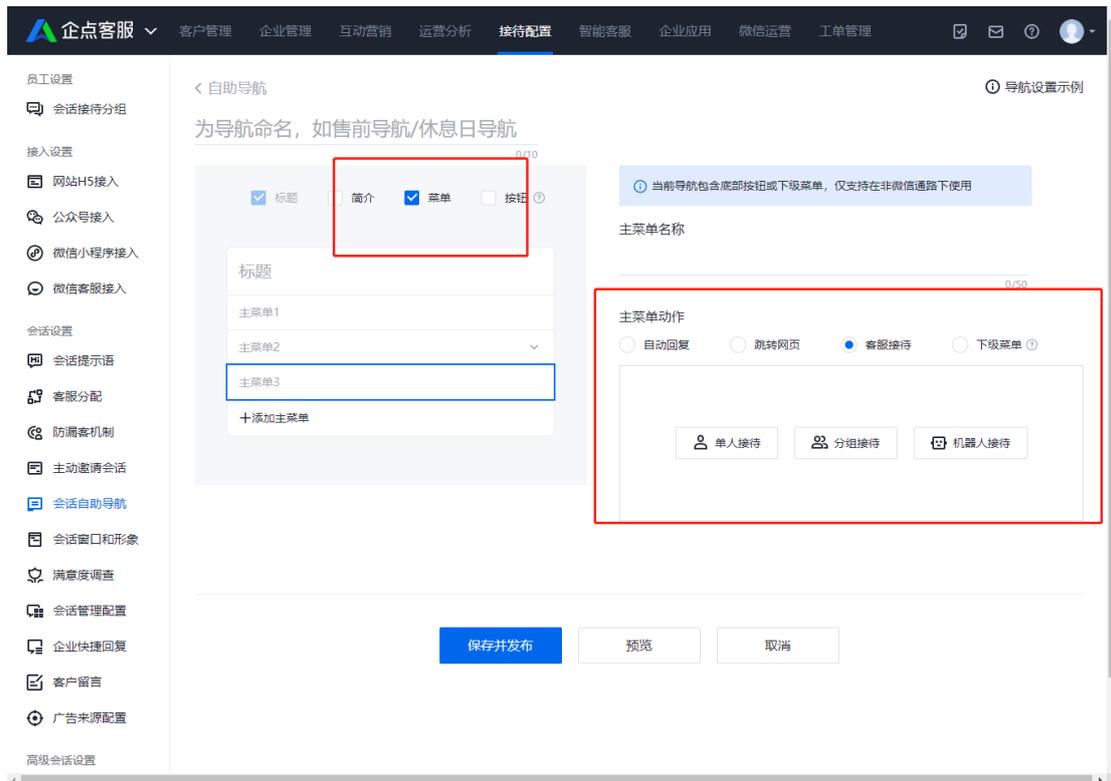
【自动回复】支持图文、图片、文本 3 种消息类型，其中微信客服暂不支持图文消息的自动回复；



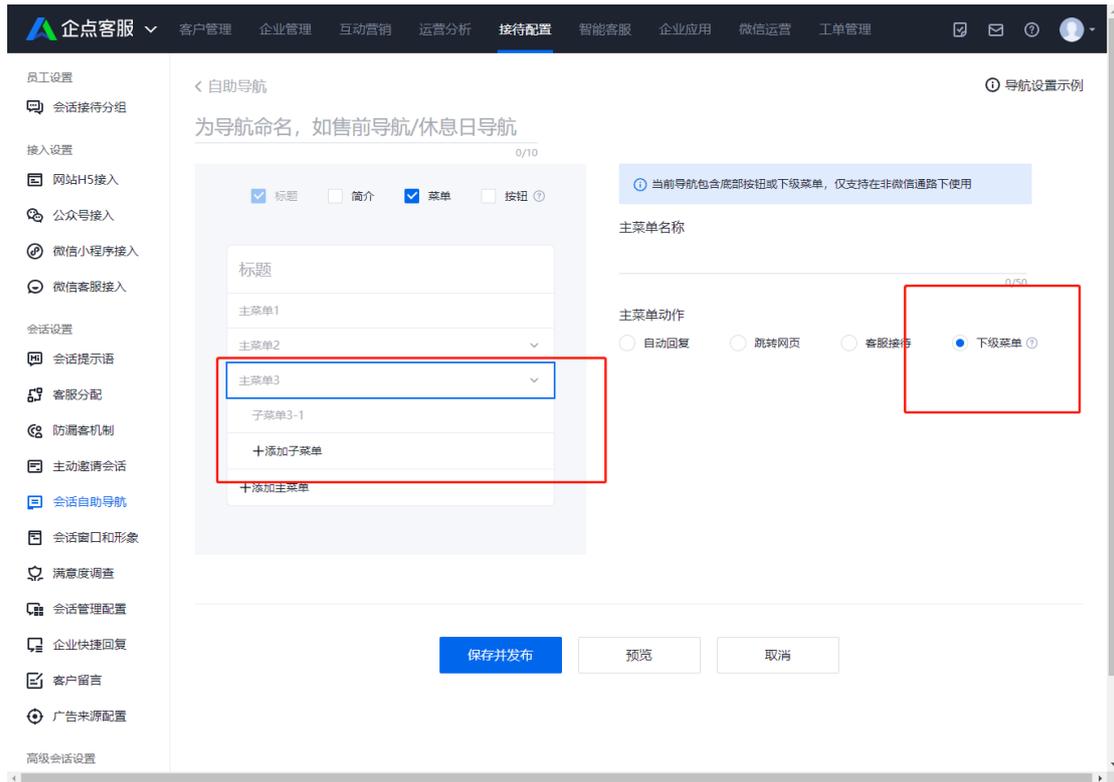
【跳转网页】可直接输入网页地址:



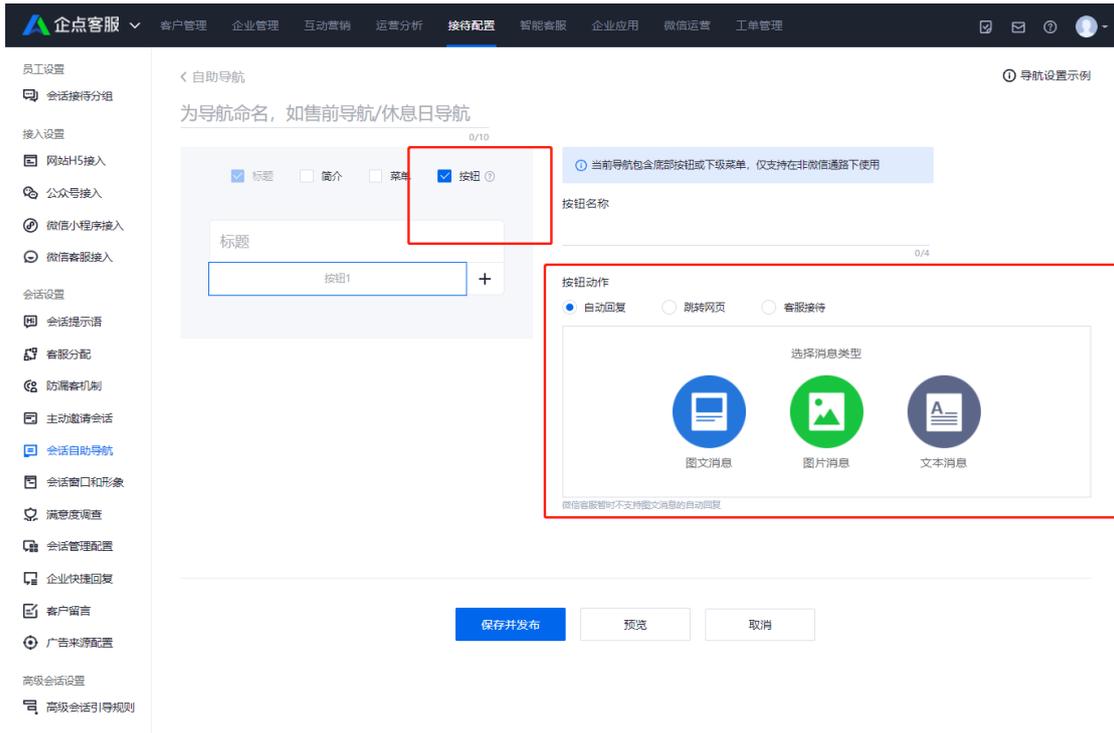
【客服接待】支持单人接待、分组接待和机器人接待 3 种接待方式：



【下级菜单】则为该主菜单配置下拉的子菜单，该子菜单仅支持自动回复、跳转网页、客服接待 3 种功能。下级菜单仅支持在非微信通路下使用。



在为自助导航配置“按钮”功能时，支持自动回复、跳转网页、客服接待 3 种功能。具体操作和菜单功能一致。



自助导航保持并发布后，支持再编辑和修改，也支持查看使用状态，在右上角用绿字提示“使用中”。

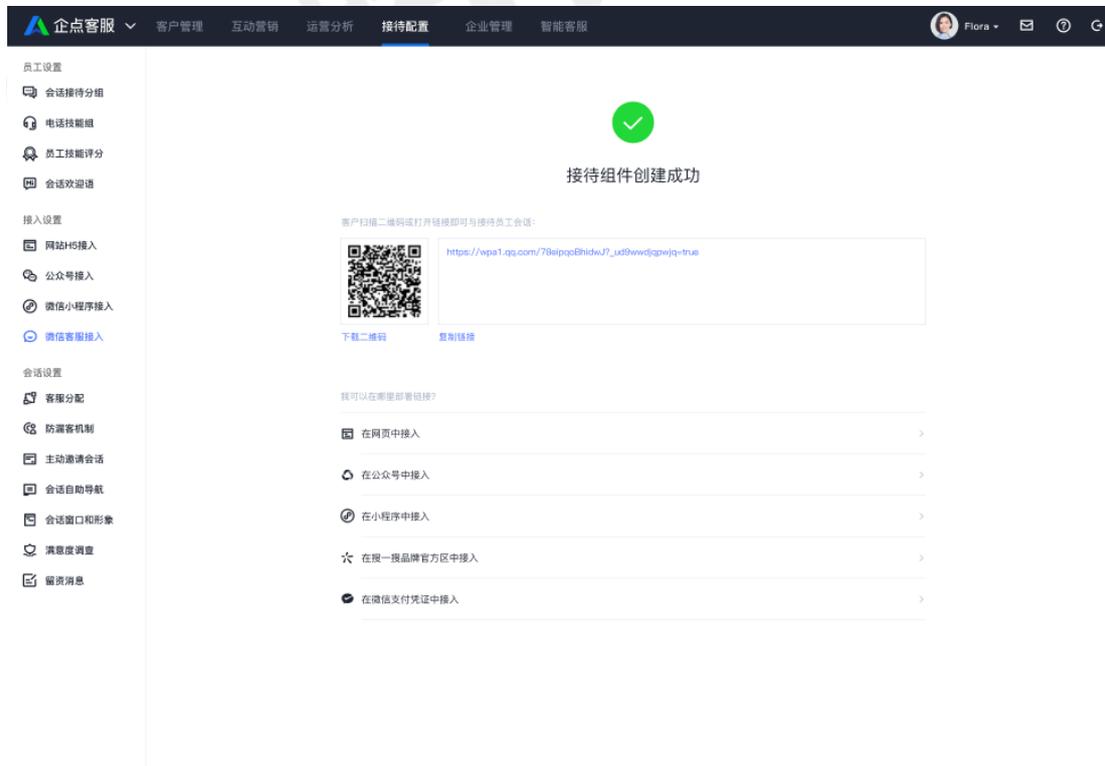


新建自助导航成功后，回到微信客服接入界面，继续设置接待内容。

若客户不点击导航，直接发送消息时，可设置四种情况进行接待。第一种，“无响应”时，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。

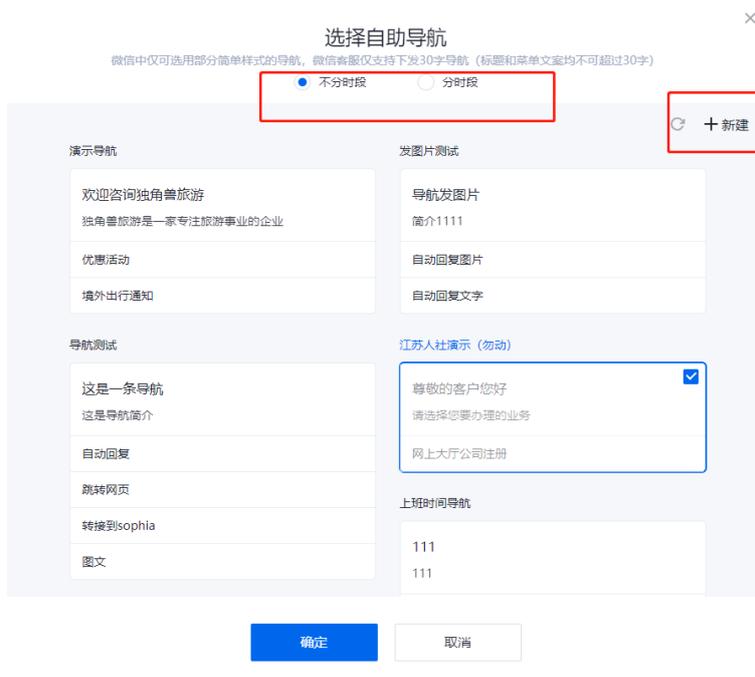
(6) 微信客服——接待组件接入指引

微信客服接入新增【**主号自助导航**】功能。在【**账户中心-接待配置-接入设置-微信客服接入**】中新建接待组件，其中客服分配处勾选“自助导航”。



点击“自助导航”右侧蓝字“选择”，进入自助导航的配置页面。自助导航支持分时段和不分时段两种场景。

注：自助导航在微信中仅可选用部分简单样式的导航，微信客服仅支持下发 30 字导航，其中标题和菜单文案均不可超过 30 字。

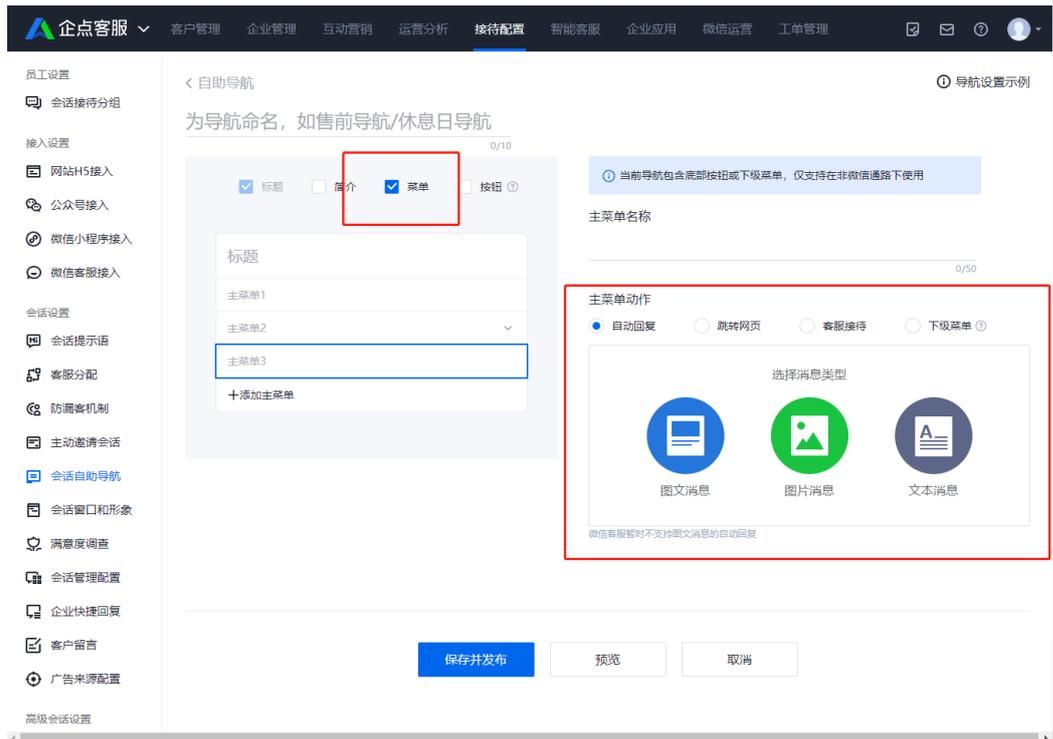


在自助导航配置页面点击“新建”，跳转至【接待配置-会话设置-会话自助导航】页面，用户可根据企业实际业务需求设计导航，该导航支持预览，也可直接保存发布。

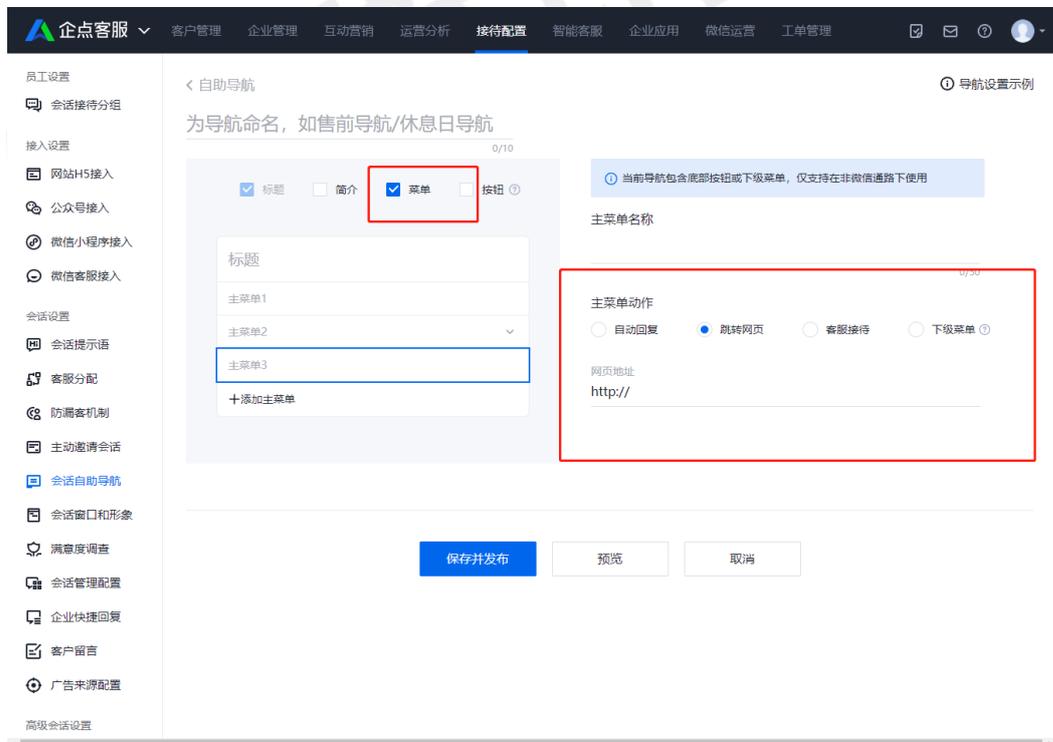
导航分为标题、简介、菜单、按钮 4 个板块，除标题外，其余 3 个板块均可自由勾选是否配置。

在为自助导航配置“菜单”功能时，支持自动回复、跳转网页、客服接待、下级菜单 4 种功能。

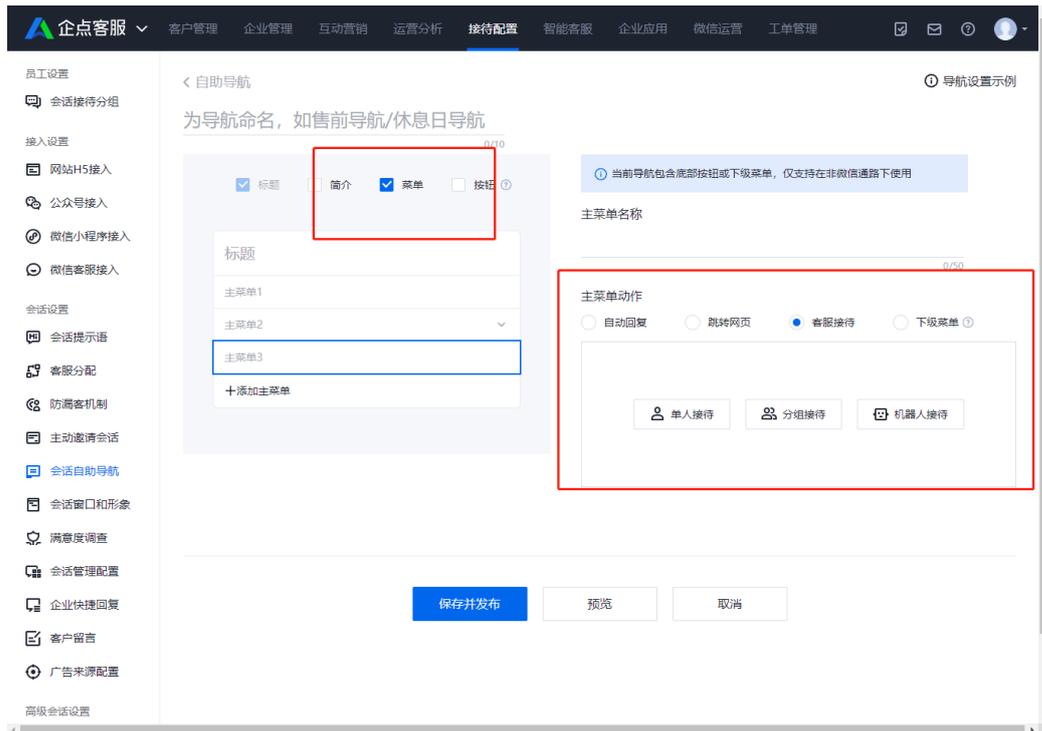
【自动回复】支持图文、图片、文本 3 种消息类型，其中微信客服暂不支持图文消息的自动回复；



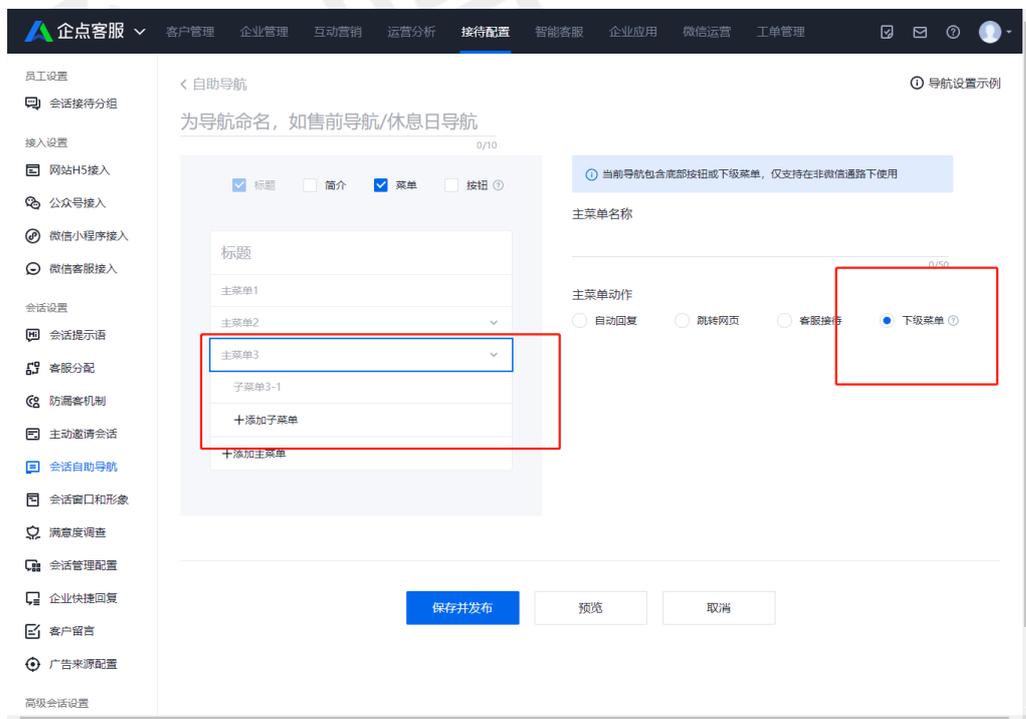
【跳转网页】可直接输入网页地址：



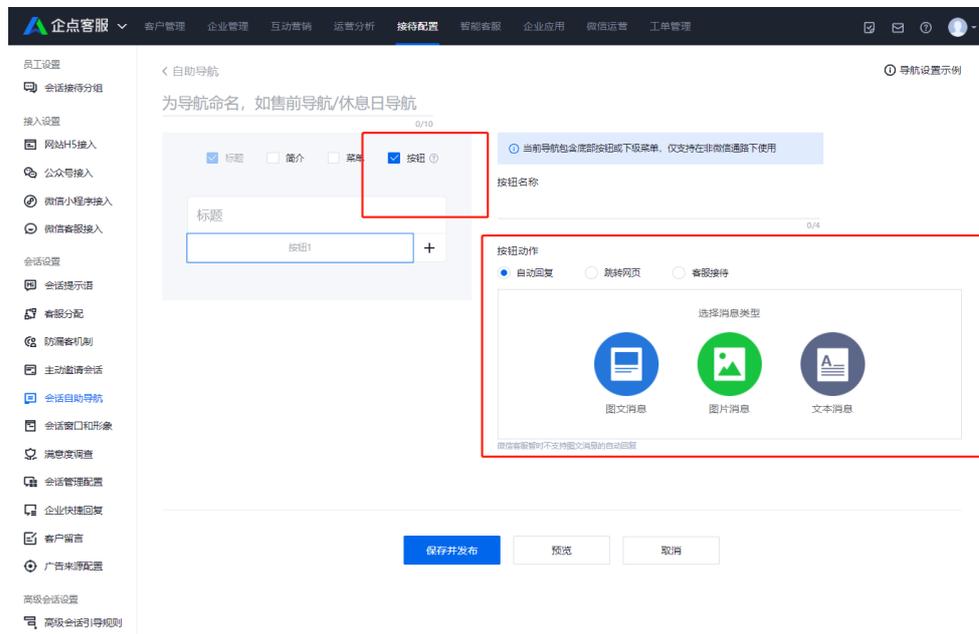
【客服接待】支持单人接待、分组接待和机器人接待 3 种接待方式：



【下级菜单】则为该主菜单配置下拉的子菜单，该子菜单仅支持自动回复、跳转网页、客服接待 3 种功能。下级菜单仅支持在非微信通路下使用。



在为自助导航配置“按钮”功能时，支持自动回复、跳转网页、客服接待 3 种功能。具体操作和菜单功能一致。



自助导航保持并发布后，支持再编辑和修改，也支持查看使用状态，在右上角用绿字提示“使用中”。

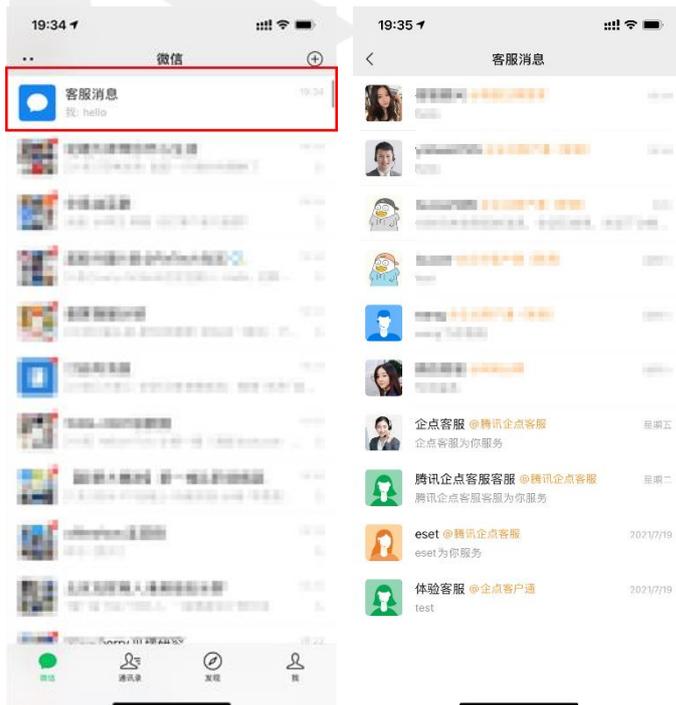


新建自助导航成功后，回到微信客服接入界面，继续设置接待内容。

若客户不点击导航，直接发送消息时，可设置四种情况进行接待。第一种，“无响应”时，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。



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、视频号（即将上线）。客户在使用微信咨询时，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。



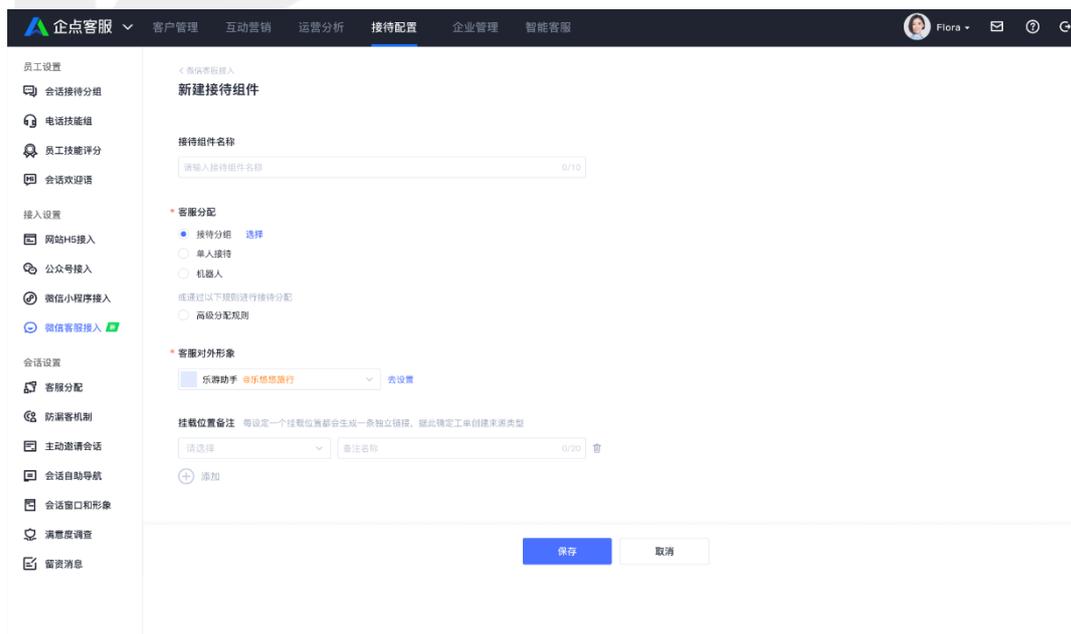
客户可以通过微信与客服聊天。

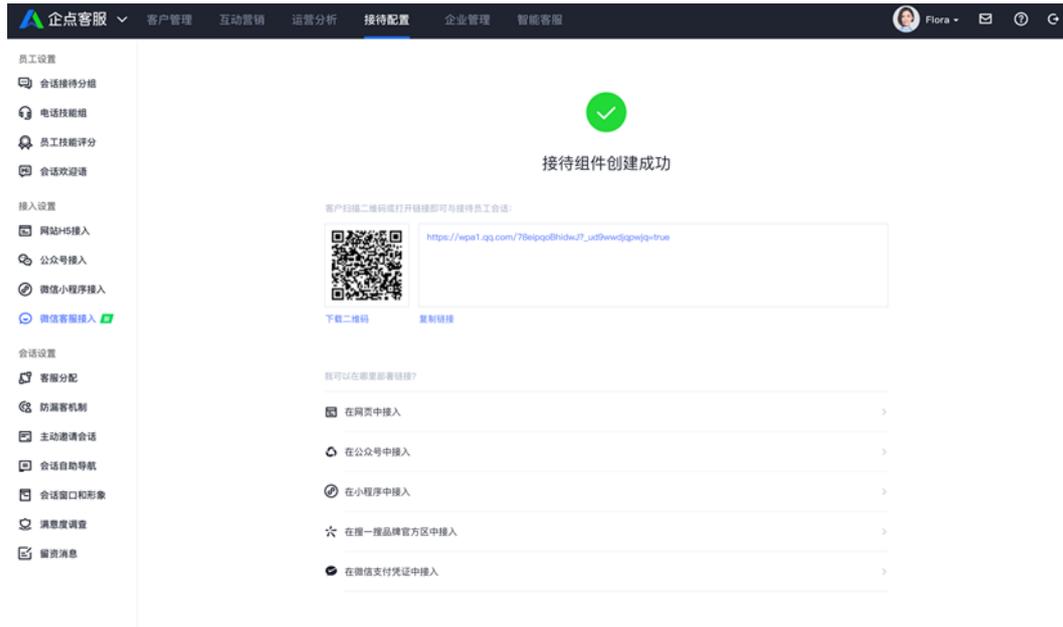


***注：该会话为临时会话，48 小时内有效。客户每发 1 条消息，企业侧最多能回复 5 条消息；临时会话失效后，企业不可主动给客户发送消息。**

①在微信内网页中接入

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。



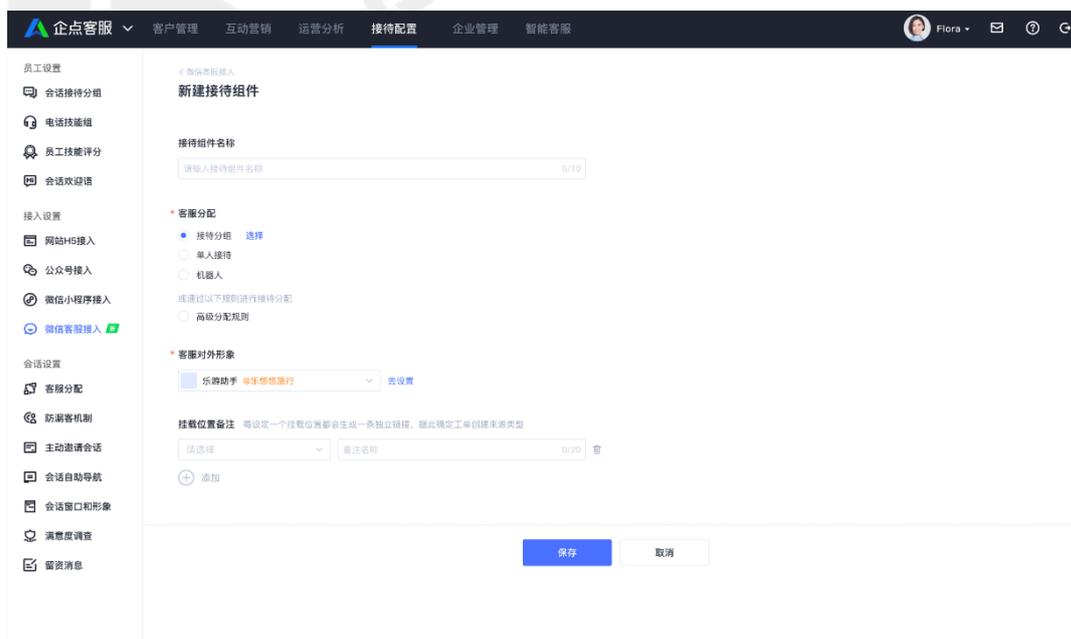
可自定义客服链接在网页中的展示样式，例如可将链接封装为按钮、图标等；如果是电脑端网页，可将客服链接转为二维码，嵌入网页中。

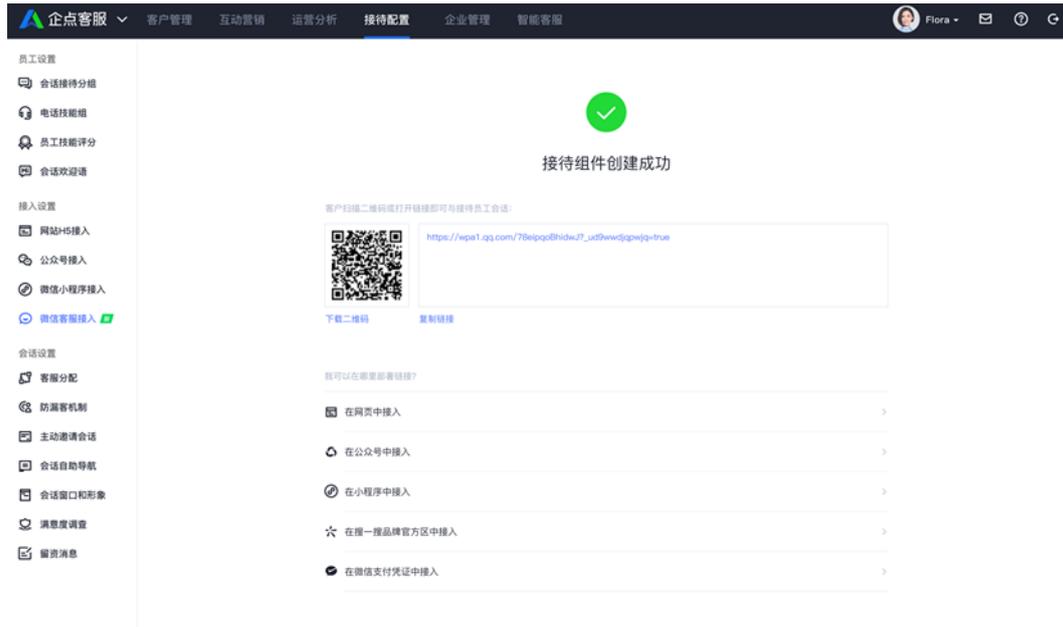
用户访问该网页时，点击咨询入口即可咨询该客服帐号。



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。

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

员工设置
会话接待分组

接入设置
网站H5接入
公众号接入
微信小程序接入

独角兽旅游 微信服务号
企点测试账号 微信订阅号

公众号接入

关键词 新消息 加关注 **自定义菜单**

+ 新建规则

关键词 新消息 加关注 **自定义菜单**

菜单名称
联系客服 4/4

菜单动作
 自动回复
 跳转网页
 接入客服
 进入小程序

网页地址
https://wpa1.qq.com/DdBx3xgl?_type=wpa&qidian=true

企点客户通
联系客服

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。

已使用/人数上限 12/200 [申请扩容](#)

发票抬头 [添加](#) 为企业成员配置增值税发票抬头 [?](#)

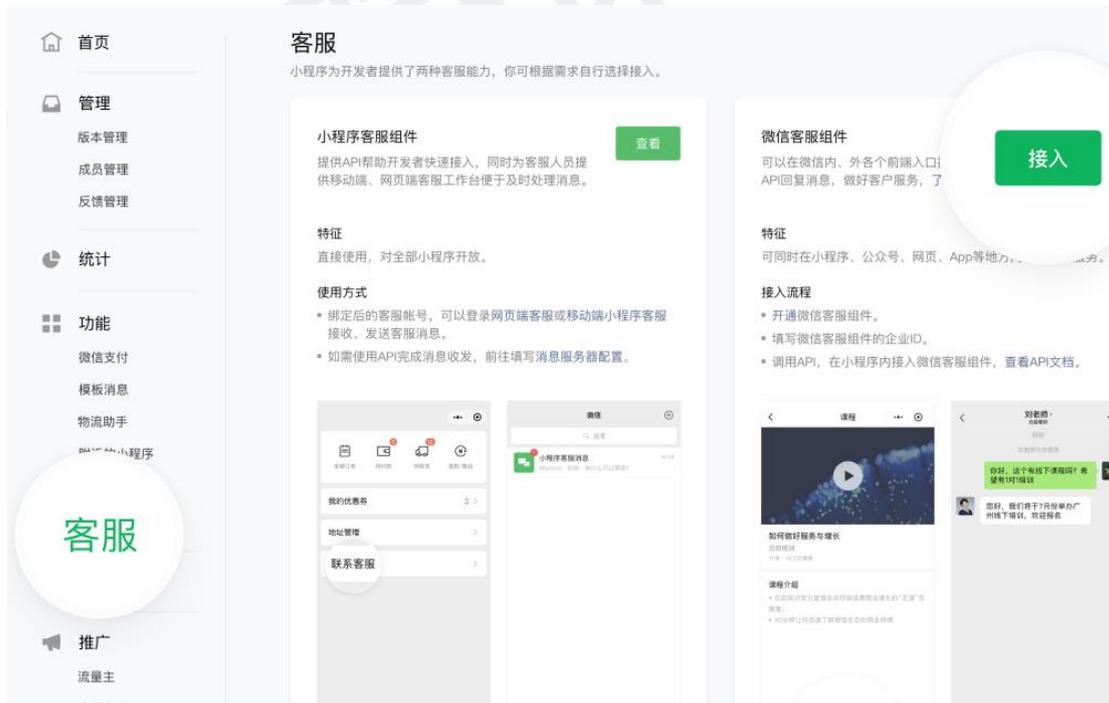
行业类型 [酒店/住宿](#) [修改](#)

员工规模 [1-50人](#) [修改](#)

企业ID **ww7a8e4224aa0f6688**

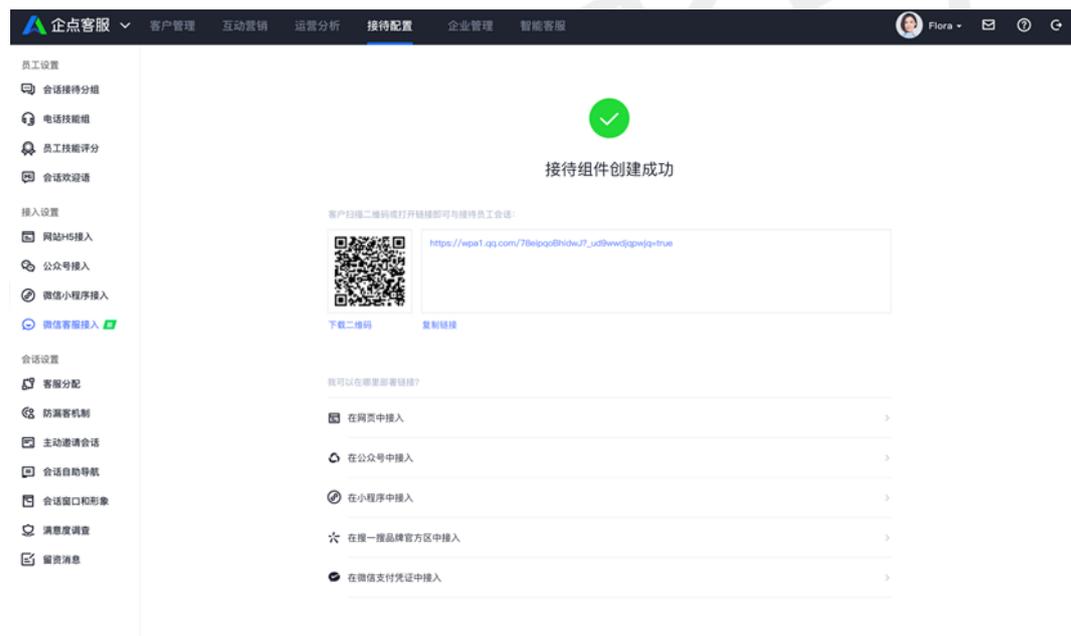
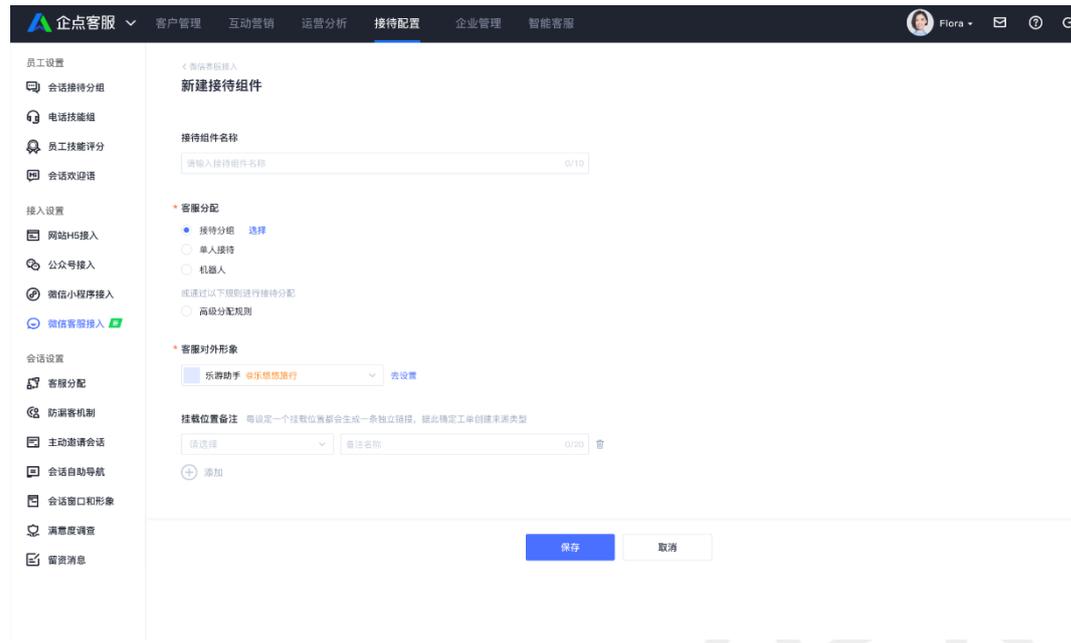
在[小程序管理后台](#)的【功能】-【客服】-【微信客服】处，填写对应的企业 ID，完成绑定。

(备注：暂仅支持绑定非个人小程序)



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

服链接，请忽略)



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



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

用户在访问小程序时，点击即可向对应的客服发起咨询。



④在搜一搜品牌官方区接入

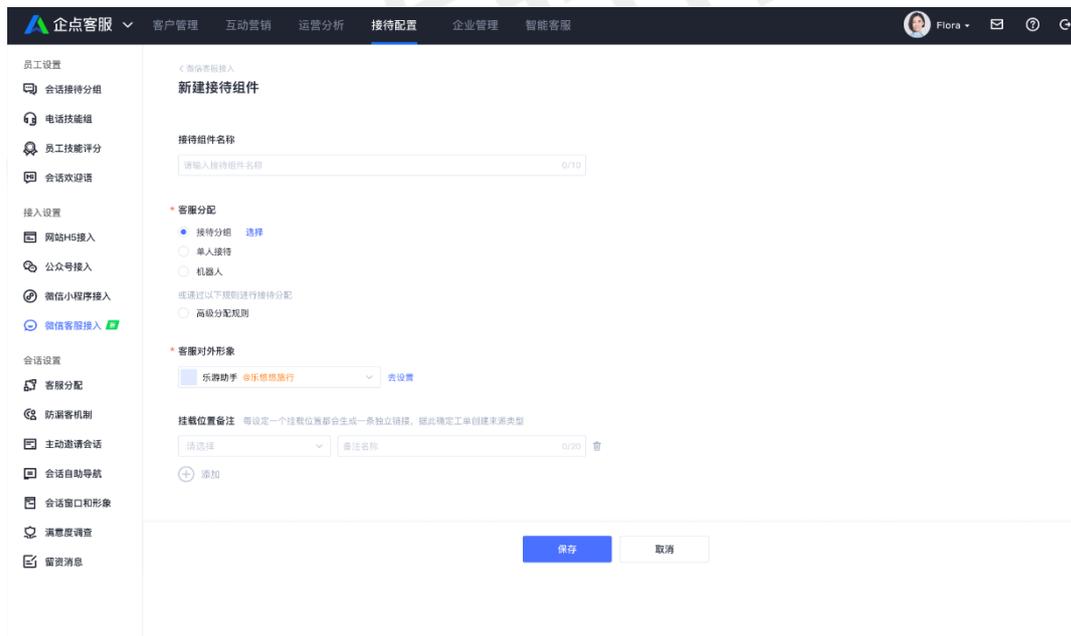
登录[企业微信管理后台](#)，进入「我的企业」，完成企业验证。（如果已验证请忽略）

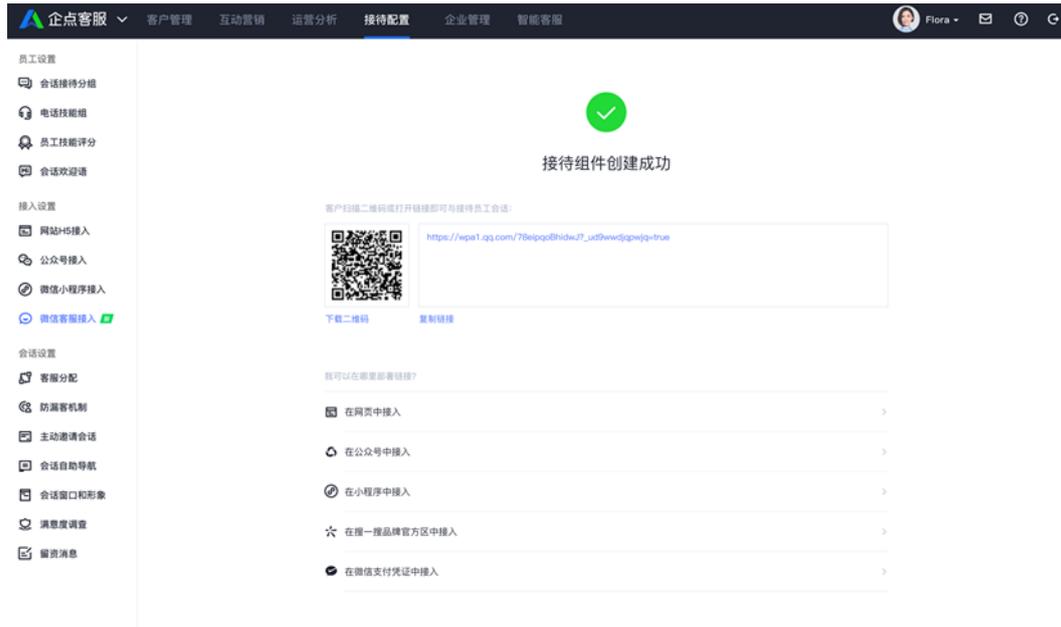
企业信息

企业logo	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <h1 style="font-size: 2em; color: #0070C0;">智慧4S店</h1> </div> <p>推荐尺寸702*180</p>
企业简称	智慧4S店 修改
企业全称	广州智慧汽车有限公司 已认证
主体类型	企业
企业地址	
联系电话	添加

企业微信认证

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





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。



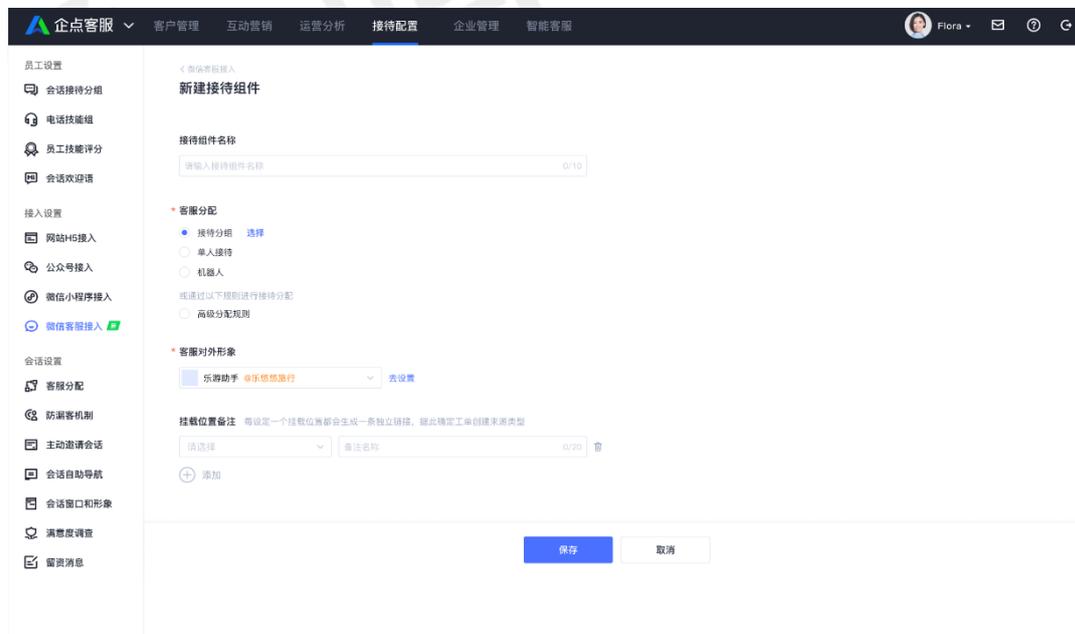
(备注：只有当品牌官方区评级为 A 级或 B 级时，客服搜索才会对外展示)

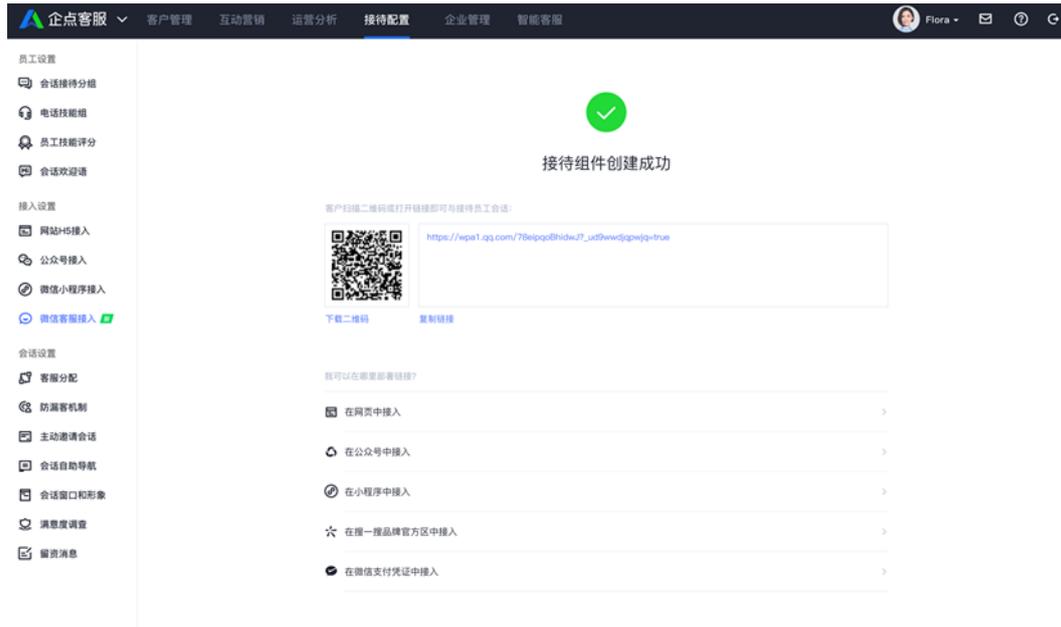
⑤在支付凭证中接入

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。

微信客服模块配置

使用微信客服功能为用户提供服务时，需配置此项，请[查看指引](#)

企业ID

wwffb5b4a88259

填写微信客服对应的企业ID

客服链接

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

填写微信客服的客服链接，将自动获取客服头像和名称

客服头像



客服名称

旅游管家

保存

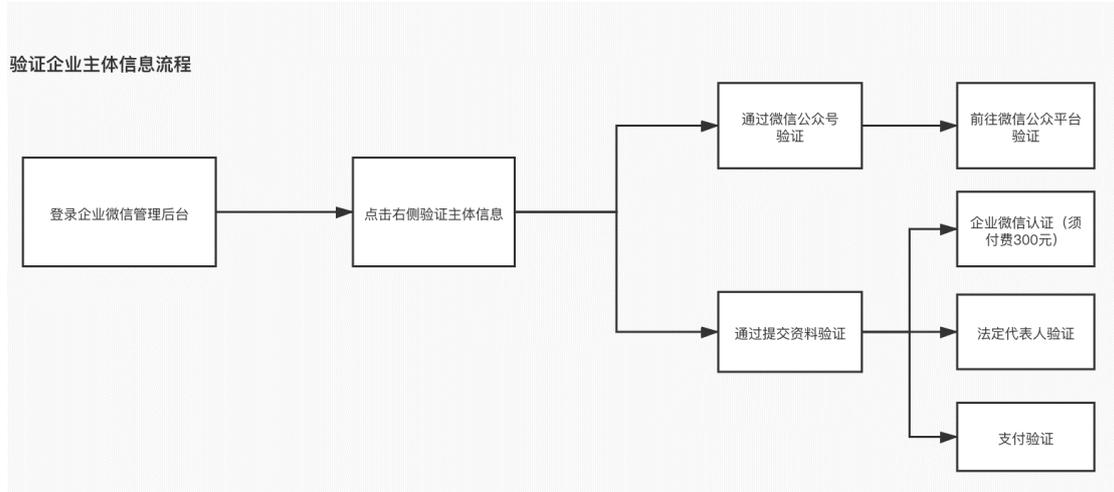
取消

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



(7) 微信客服——验证企业微信的企业主体信息

验证企业微信企业主体信息流程如下图所示：



以上图中最右侧四种验证方式中任意一种均可。

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

① 登录企业微信管理后台

在[企业微信管理后台](#)扫码登录。



② 点击右侧验证主体信息



会话设置

(8) 微信视频号客服接入

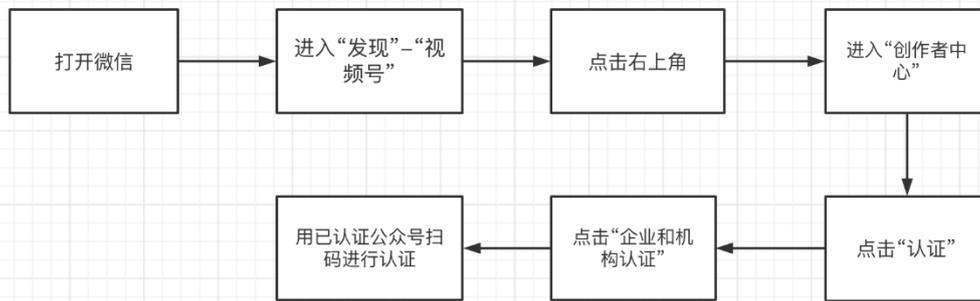
绑定视频号需先进行公众号认证和视频号认证。

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

公众号认证后，方可进行视频号认证。

视频号认证流程如下：

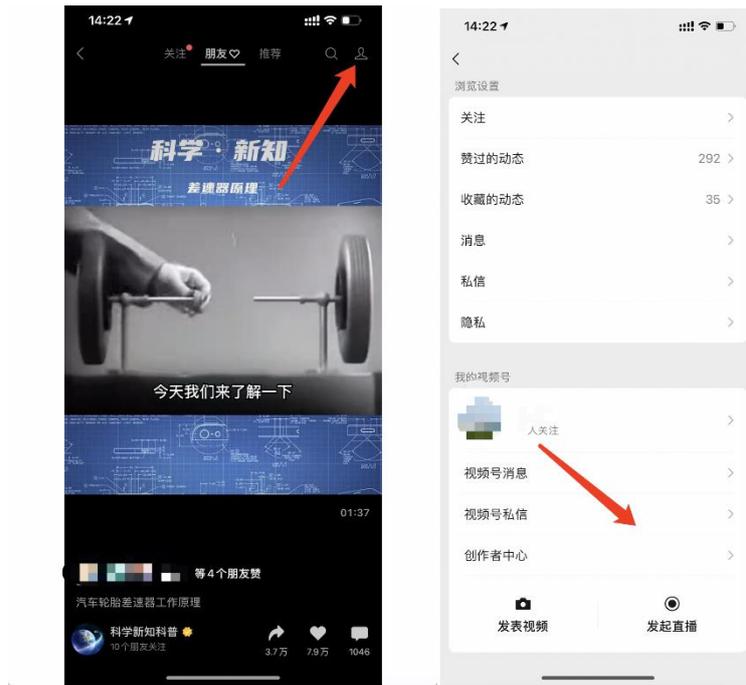
视频号认证流程



打开微信，进入【发现】-【视频号】。



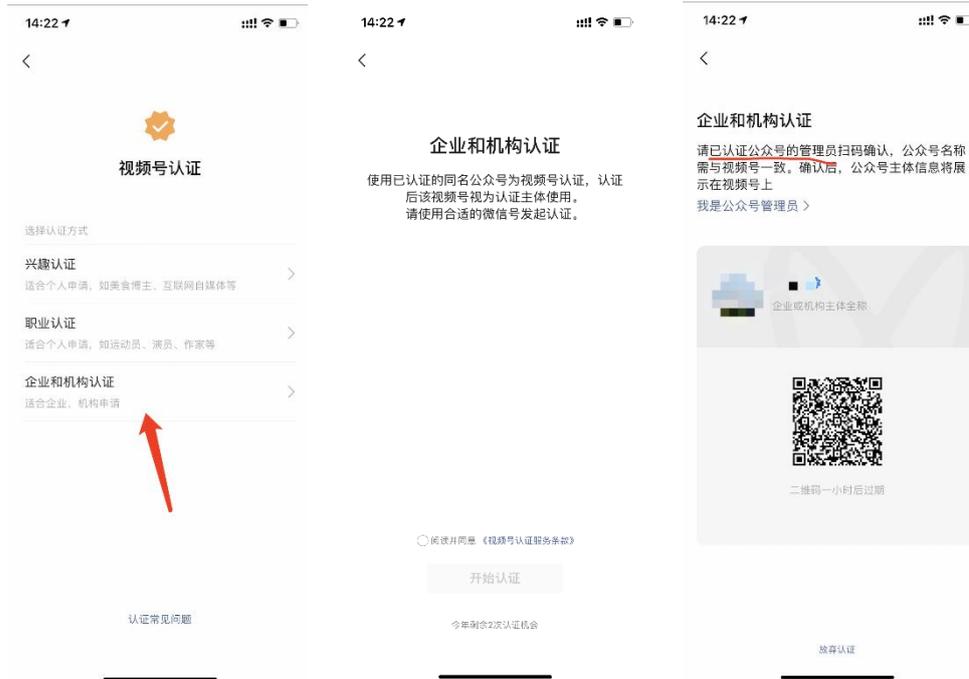
点击右上角进入【创作者中心】。



点击【认证】。

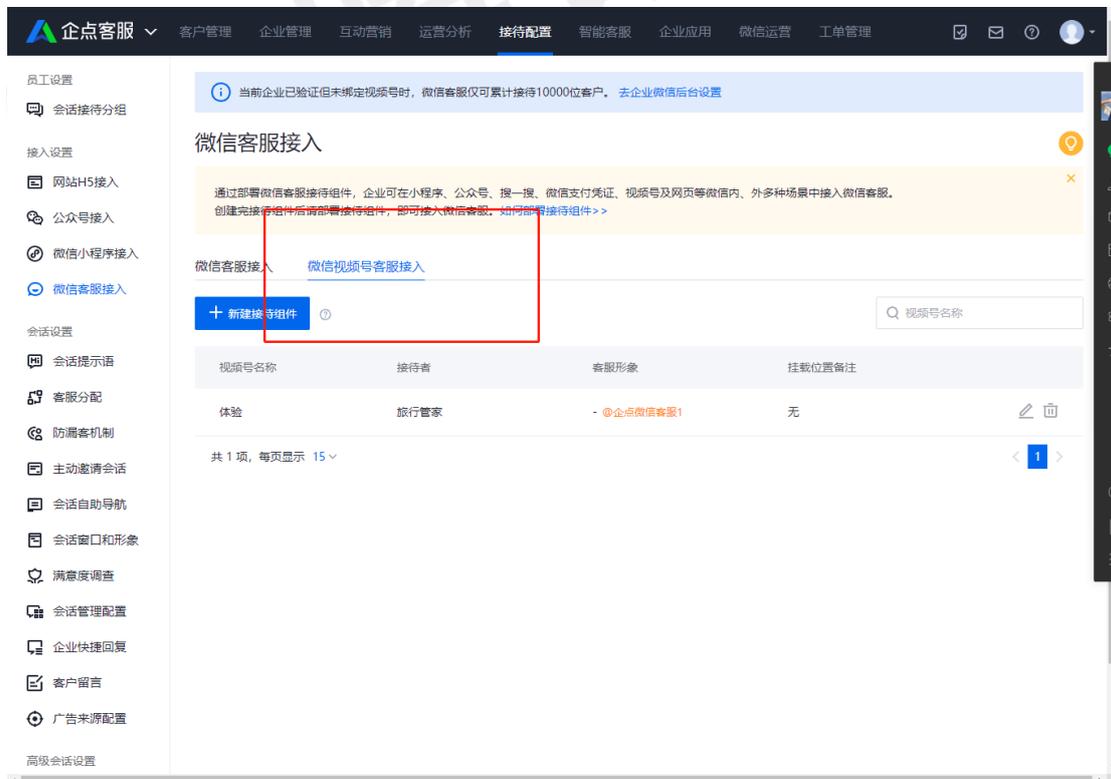


点击【企业和机构认证】。用已认证的公众号扫码进行认证。



绑定视频号流程如下图所示：

在“账户中心-接待配置-微信客服接入”中，新增“微信视频号客服接入”。



视频号接入支持“选择客服对外形象、客服分配、部署位置备注”等微信客服通路支持的所

有功能（自助导航不支持）。视频号名称不可重复，一个视频号只能配置一个客服形象。

设置接待组件

视频号3 4/10

请确保与视频号的名称一致

* 客服对外形象 ?

 111111 @企点微信客服1 去设置

* 客服分配

接待分组

单人接待 方燕(joyceefang) 更改

机器人接待

或通过以下规则进行接待分配

高级分配规则

部署位置备注 对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

备注名称 0/20

保存
取消

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



绑定流程如下：

点击蓝字“去微信客服后台接入”，新开右侧页面，提示用户使用企微扫码登录。

微信客服 内测



登录成功后，在“开始接入-在视频号中接入”选择去接入，跳转至绑定页面。

微信客服 内测 客户咨询消息 哈哈小学

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

- 开始接入
- 客服帐号
- 开发配置
- 企业信息

接入微信客服

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

在视频号中接入

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

[微信扫码体验](#) [去接入](#)

客户咨询示例

在视频号中咨询客服

在微信内其他场景接入

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

[微信扫码体验](#) [去接入](#)

客户咨询示例

在视频号中接入微信客服

视频号

选择视频号

要接入的客服帐号

哈哈小学客服 @哈哈小学

确定

点击确认，视频号成功接入微信客服。

在视频号中接入微信客服

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

已接入微信客服的视频号 接入

Fever 接入的客服帐号：哈哈小学客服 @哈哈小学

取消客服入口，需要在这个页面取消接入

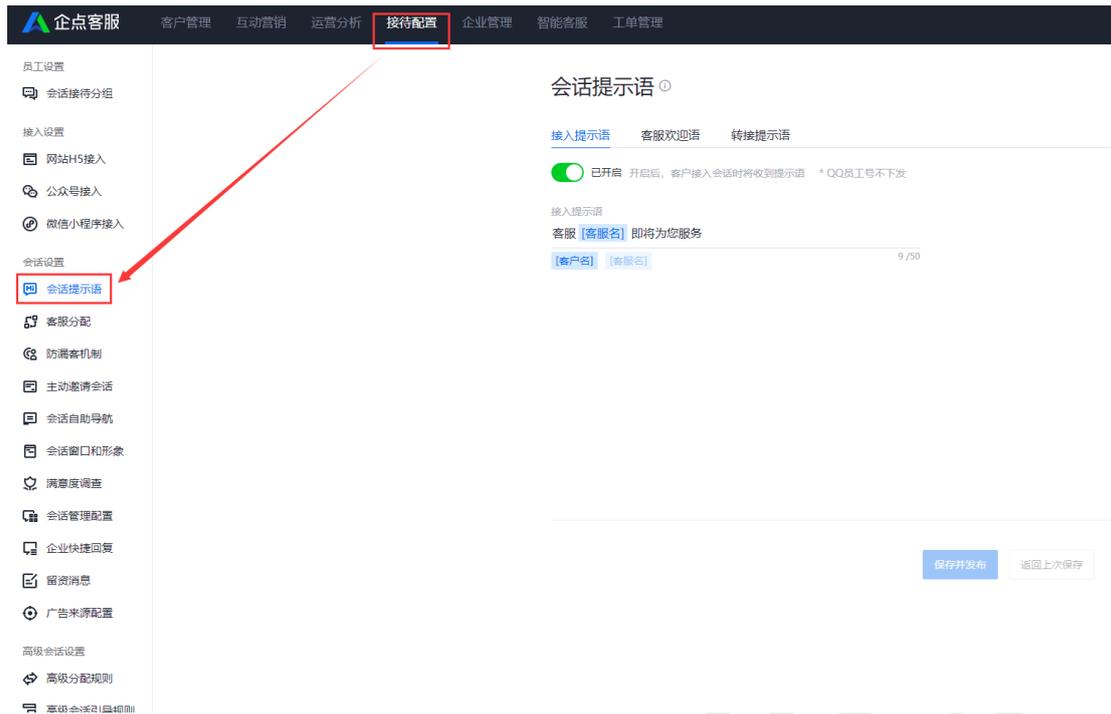
视频号接入不算新增通路，在 xi 轨迹中归为“微信客服接待”，但在会话来源会显示“微信客服-视频号入口”



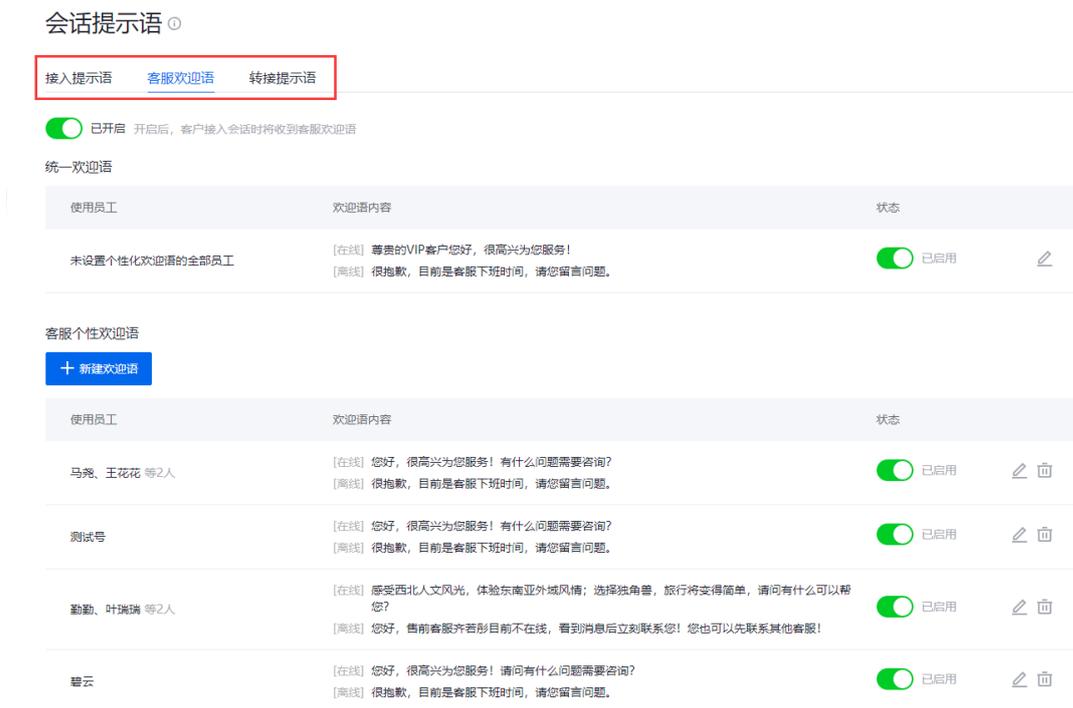
会话设置

(9) 会话提示语

在账户中心-【接待配置】-【会话提示语】中，新增接入提示语、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。

会话提示语 ①

接入提示语 客服欢迎语 **转接提示语**

客服手动转接

转接提示语

已为您转接给 **[转接后的客服]**

[转接后的客服]

7 / 50

自动转接

会话超时提醒及重新分配、超时自动结束会话规则 **去设置**

(10) 客服分配

客服分配规则分为通用分配规则和高级分配规则。

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。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。

客服分配

通用分配规则 高级分配规则

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避免漏客。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。了解更多

本次调整 分配规则会影响以下模块：网站H5接入 | 公众号接入 | QQ自动接入
 如有疑问 选择QQ企业号话务员工号接待?

接待上限

客户未达时，单个员工可同时接待的客户数量上限(也可以对个别员工调整上限)

每位员工接待上限 1 人

个别员工接待上限 添加

	charley 等3人	1人		
	邓杰	2人		
	刘菲	3人		

展开更多



访客未说话是否接入客服(仅网页)

- 客户点击接待组件后立即接入客服 更适合电商场景秒级客户响应时间，可能产生无效会话
- 客户说话后才接入客服 更适合售后



客服无法及时接待时，客户的分配方式

QQ企业主号/网页接待/微信公众号/微信小程序/客户通/微信客服 [企业形象对外](#)
 九维流量是否流转，再检查是否达上限/关闭接待

指定的群组或单个员工离线时:

随机分配给组内客服

指定的群组或单个员工达到接待上限/关闭接待时:

随机分配给组内客服

QQ员工号 [员工形象对外](#)

员工关闭接待/达到接待上限/离线时:

随机分配给组内客服



首响超时提醒及重新分配

当访客未说话时，客服在设置时间内未手动回应过访客时，系统会自动提醒及重新分配

分组设置 添加

	西北售后客服组	超过10分未回应重新分配		
	西北售前客服组	超过5分未回应重新分配		
	东南亚售后客服	超过10分未回应重新分配		

展开更多



会话中访客点击其他接待组件，是否更换客服(仅网页)

- 不更换，与之前的客服继续会话
- 更换客服 适合多业务场景有差异化服务需求的企业



结束会话设置

1. 超时自动结束会话 自设置时间内访客没有发送消息，系统将自动结束会话

超过 30秒 自动结束会话 *修改次日零点生效，并影响会话相关的报表统计

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

会话结束前向访客发送提醒

32/140

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

[设置的时间](#)

26/140

② 高级分配规则

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



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

< 高级分配规则

新建规则

规则名称

0/10

当访客满足以下条件

+ 添加条件

则接入以下服务

- 自助导航
- 接待分组 选择
- 单人接待
- 机器人接待

新建规则还可从规则模板新建。

客服分配

通用分配规则 **高级分配规则**

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

+ 新建规则
从规则模板新建

如访客同时命中多条规则，仅执行优先级高的规则

优先级

1

如访客未满足以

优先级

2

高级分配规则全新上线!

创建高级分配规则，提升客服接待效率

请选中并保存模板或自定义规则



待跟进客户分配规则

例：针对客户状态为待跟进的访客



高意向客户分配规则

例：针对来访次数大于3次的访客



自定义规则

自定义更多条件与分配规则

快速创建

如访客同时命中多条规则，则执行优先级高的规则。已建成的规则支持修改和删除。

[+ 新建规则](#) [从规则模板新建](#)

如访客同时命中多条规则，仅执行优先级高的规则

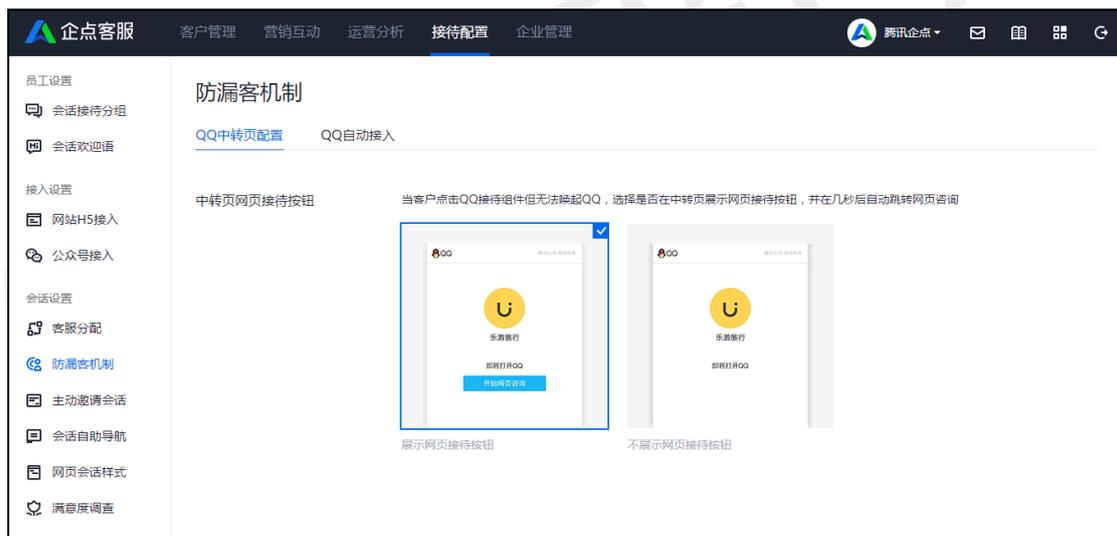
优先级	规则名	分配至	
1	上班时间	evaguo(evaguo)	编辑 删除

如访客未满足以上规则，由以下规则进行分配

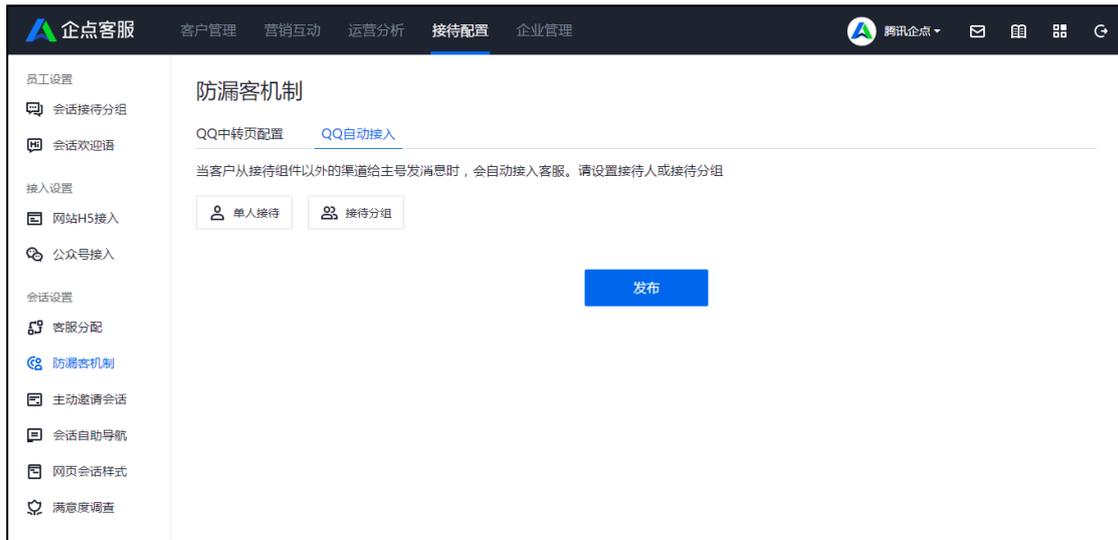
优先级	规则名	分配至	
2	未满足以上规则的客户	旅游助手	编辑

(11) 防漏客机制

在本页面中，可以进行 QQ 中转页配置。当客户点击 QQ 接待组件但无法唤起 QQ 时，可选择是否在中转页展示网页接待按钮，并在几秒后自动跳转网页咨询。



在“QQ 自动接入”中设置接待人或接待分组，当客户从接待组件以外的渠道给主号发消息时，会自动接入客服，这也是用户搜索企业主号发起咨询时的接待客服。



(12) 主动邀请会话

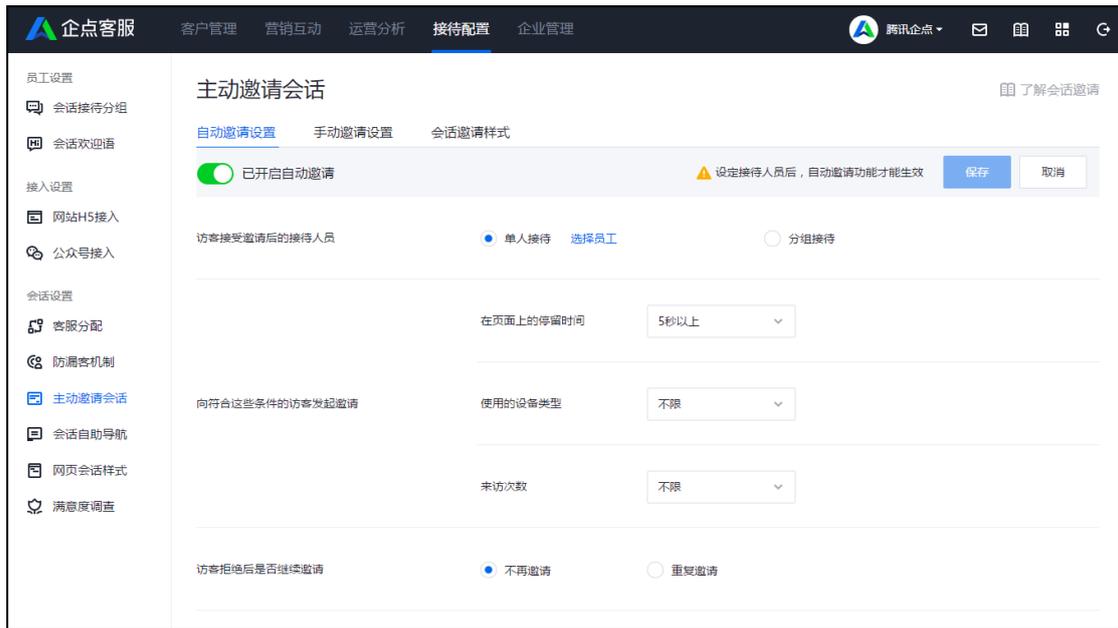
当你的客户到访了你的网页，你可以主动向客户发起会话邀请：

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、发起邀请的条件（包括停留时间、设备类型和来访次数）

以及访客拒绝后是否继续邀请



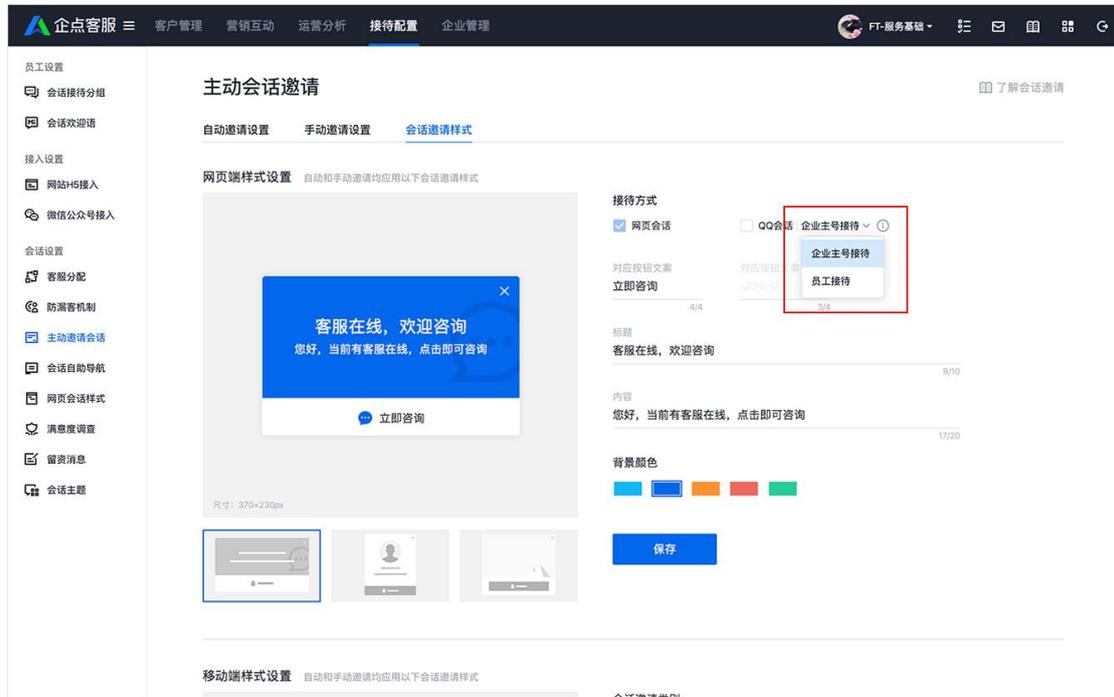
手动邀请：在手动邀请设置板块中滑动开启手动邀请，可在企点客户端的“在线访客”中手动向客户发出会话邀请

*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，

当前可勾选“网页会话”和“QQ会话”，QQ会话接待方式中，可选择企业主号接待或员工接待。



*样式设置完成后，将在 1 小时内生效

*对于原有已开启该功能的用户，默认选择 QQ 员工接待。建议客服场景下，切换至 QQ 企业主号接待，以更好的使用转接、未接入池等功能；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

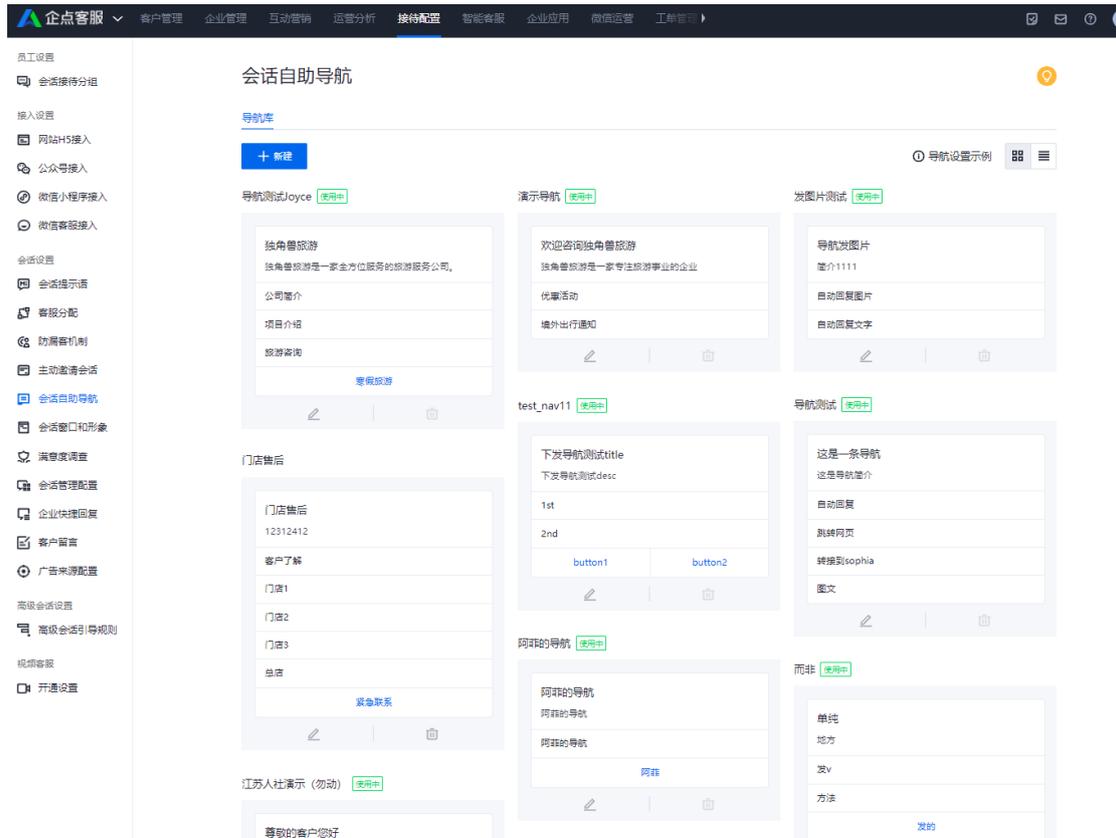
*无论选择 QQ 企业主号/员工接待，接待人均均为发送邀请的员工本人，但对外形象会因为选择的 QQ 会话接待方式而存在差异

(13) 会话自助导航

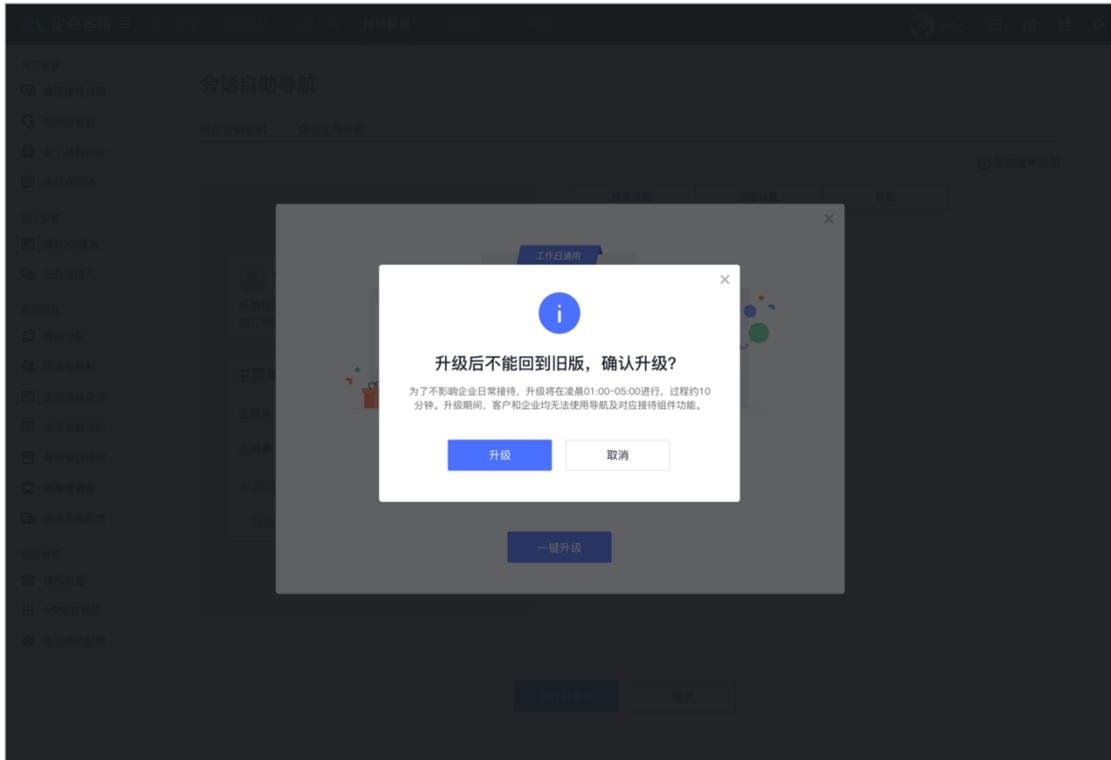
为了便于不同接待场景灵活调用，网页会话导航及企业主号导航统一收入导航库，使管理更方便。

在账户中心-「接待配置」-「会话设置」-「会话自主导航」中，如果您是旧版用户可以点击

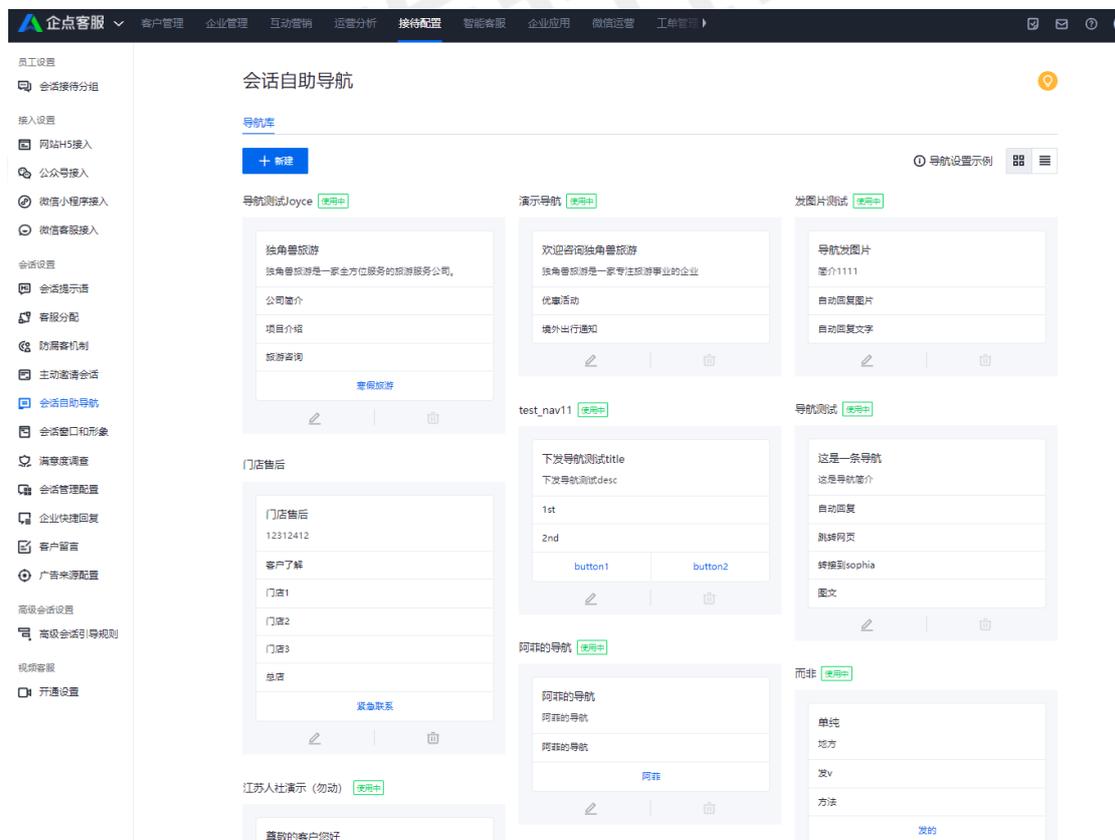
上方绿条内“马上升级”按钮，进行导航升级操作，如下图所示：



点击弹窗内的“一键升级”并“确认”后，该企点号的会话自助导航功能就会在凌晨 1 点至 5 点自己进行升级，整个过程持续约 10 分钟，如下图所示：



① 在导航库中创建和管理导航



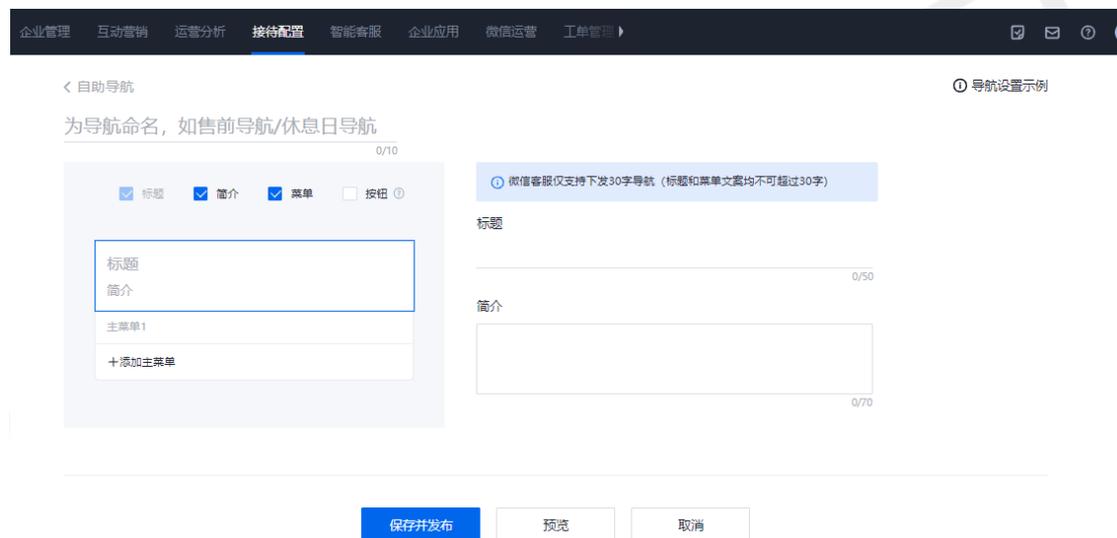
*最多支持创建 50 个导航

账户中心具体设置步骤如下：

- 1、前往【接待配置】-【会话自助导航】页面，点击【新建】按钮：



- 2、进入导航编辑页，首先为导航进行命名以方便管理，例如“促销专用导航”、“休息日专用导航”等符合具体接待场景的命名：



- 3、然后再设置具体的导航内容，根据需要可以自由勾选需要的字段——标题、简介、菜单、按钮。选中左侧预览图里的字段，在右侧进行编辑。可编辑内容包括【标题】、【简介】、【菜单】、【按钮】等。微信客服仅支持下发 30 字导航，且暂不支持图文消息的自动回复。

< 自助导航

① 导航设置示例

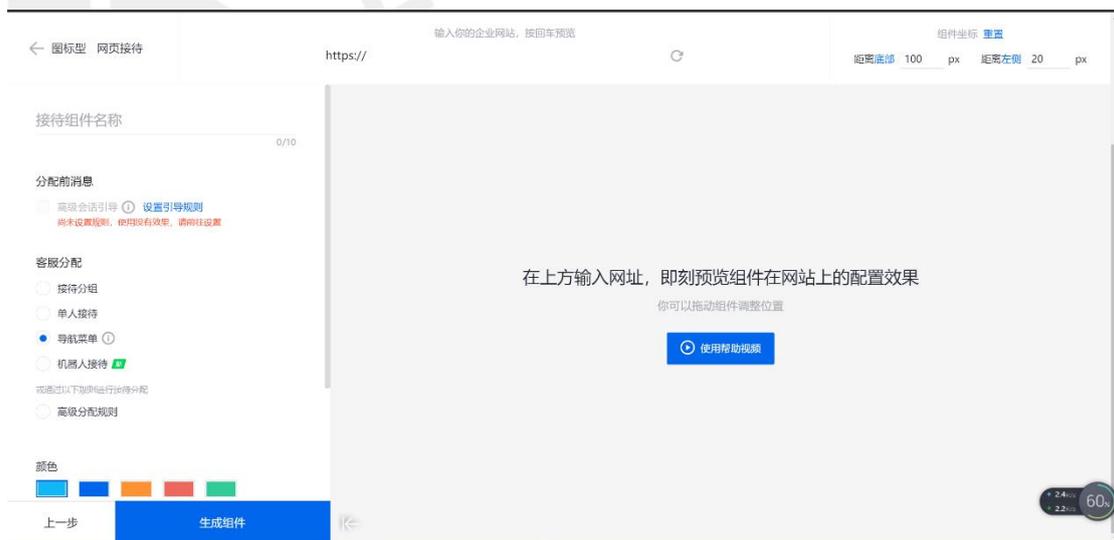
独角兽旅游导航



② 在接待组件中调用导航

可以在网页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“接待人”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：

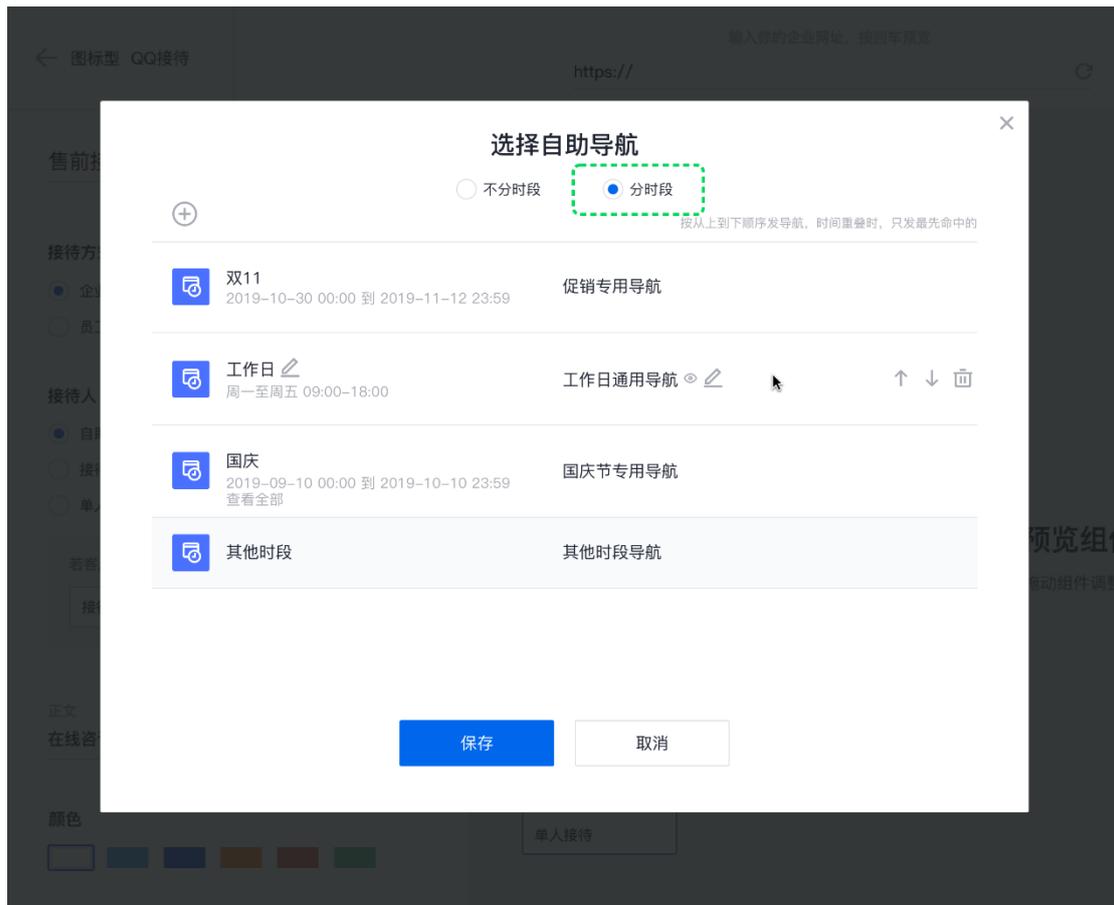
【不分时段】 始终下发同一个导航

【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”。



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。



③ 在防漏客中调用导航

当访客不点击接待组件而直接给企业主号发消息时，可以设为自动接入导航，避免无人接待的情况。具体设置步骤如下：

- 1、前往【接待配置】-【防漏客机制】中开启“QQ 自动接入”开关：



2、然后选择“自助导航”并选择导航内容，保存发布后，访客在咨询企业主号时，会马上收到自助导航：



访客看到的导航效果：



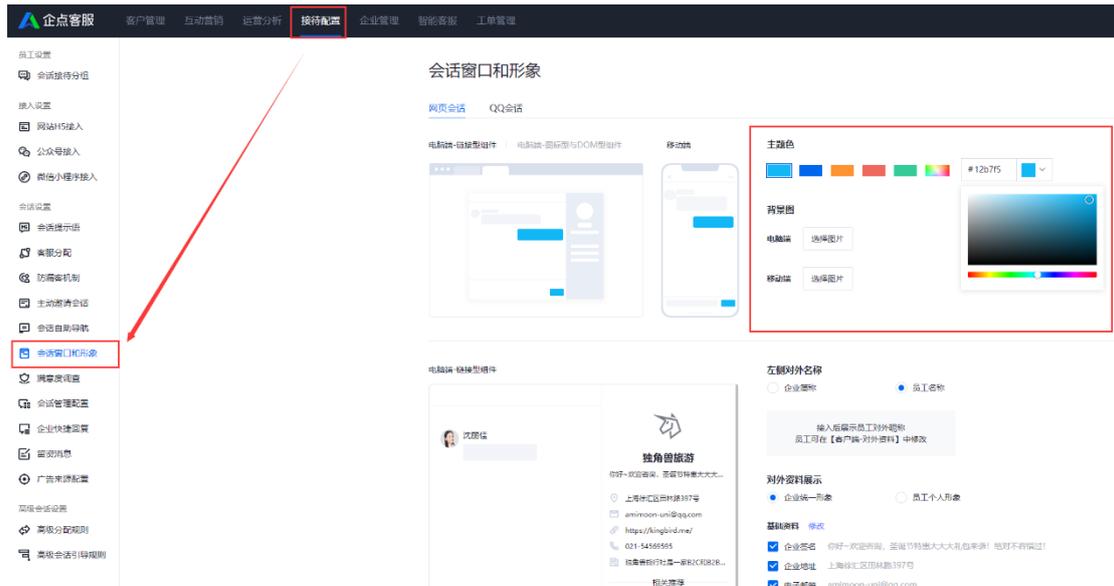
(14) 会话窗口和形象

针对会话窗口和形象样式的设置, 目前有两种: 网页会话、QQ 会话。

网页会话

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。

在账户中心-【接待配置】-【会话窗口和形象】中, 现在支持编辑网页会话窗口主题色, 如下图所示:



可自定义网页会话窗口中是否配置“引流至 QQ 会话接待”，并灵活选择 QQ 会话接待方式为“QQ 企业主号接待”或“QQ 员工接待”。



选择“企业主号接待”后，员工将以企业形象与客户沟通；选择“员工接待”后，员工将以个人形象与客户沟通。

企业主号接待：企业形象对外，更适合客服场景	员工接待：员工形象对外，更适合销售场景
	
<p>企业主号接待 (适合客服场景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 会话手动转接无需客户确认 ✓ 离线/关闭接待时客户发起会话，支持分配给其他客服 ✓ 支持客户进入未接入池排队 ✓ 支持自助导航 	<p>员工接待 (适合销售场景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ 会话手动转接需要客户点击名片确认 ✗ 离线/关闭接待时客户发起会话，不支持分配 ✗ 不支持排队 ✗ 不支持自助导航

*对于原有未开启该功能的用户，默认切换功能是关闭的，需开启后，客服和客户才可发起网页和 QQ 会话间的切换；对于原有已开启该功能的用户，默认选择 QQ 员工接待。建议客服场景下，切换至 QQ 企业主号接待，以更好的使用转接、未接入池等功能。

网页会话中针对电脑端的链接型组件，可以在企业橱窗端口可以展示引流的入口。例如推荐的 QQ 主号、群、公众号等。促进客户转化及私域客户池沉淀。点击“添加”，选择已绑定应的微信公众号、小程序，或企业群，点击确定即可，电脑端链接型组件会话引流总计最多选六个。电脑端和移动端的网页会话引流总计最多选一个。

电脑端-链接型组件



左侧对外名称

企业简称 员工名称

接入后展示员工对外名称
员工可在【客户端-对外资料】中修改

对外资料展示

企业统一形象 员工个人形象

基础资料 修改

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

相关推荐 绑定微信公众号、小程序或企业群，访客可直接扫描二维码关注或申请进群



设置后，客户展示页面如下图所示：



QQ 会话

在 QQ 会话页面中，可自主选择是否开启企业橱窗展示的按钮，开启开关后，可引流客户至推荐的企业群；关闭开关时，则不显示。

会话窗口和形象

网页会话 **QQ会话**

电脑端资料卡 | 移动端资料卡

企业主号对外资料展示

基础资料 [修改](#)

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

相关推荐 推荐**企业群**, 访客可点击直接申请进群

⊕ 添加

企业橱窗 [修改](#)

展示 不展示

会话窗口

左侧对外名称

企业简称 员工名称

(15) 满意度调查

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。

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 工具管理

- 员工设置
- 会话接待分配
- 接入设置
- 网站H5接入
- 公众号接入
- 微信小程序接入
- 会话设置
- 会话展示页
- 客服分配
- 转接规则
- 主动邀请会话
- 会话自助导航
- 会话窗口和形象**
- 满意度调查
- 会话管理配置
- 企业快捷回复
- 快捷回复
- 广告来源配置
- 高级会话设置
- 高级会话规则
- 高级会话引导规则

满意度调查 了解满意度调查设置

已开启 该调查每15分钟自动推送一次

请对本项服务打分

☹️ 很不满意 不满意 一般 满意 非常满意

👍 非常满意 满意 一般 不满意 很不满意

点此添加反馈/建议

是否解决了您的问题?

是 否

[提交](#)

满意度样式

表情 图标

附加评价内容

评价标签 意见反馈 是否解决问题

评价标签 根据用户评价内容自动生成

👍 非常满意 态度好 态度及时 热情 服务态度

👍 满意 速度快

😊 一般 态度一般

😞 不满意 回复慢 问题未解决 不专业 态度不好

😞 非常不满意 服务态度

自动回复 用户评价后系统会自动下发回复语

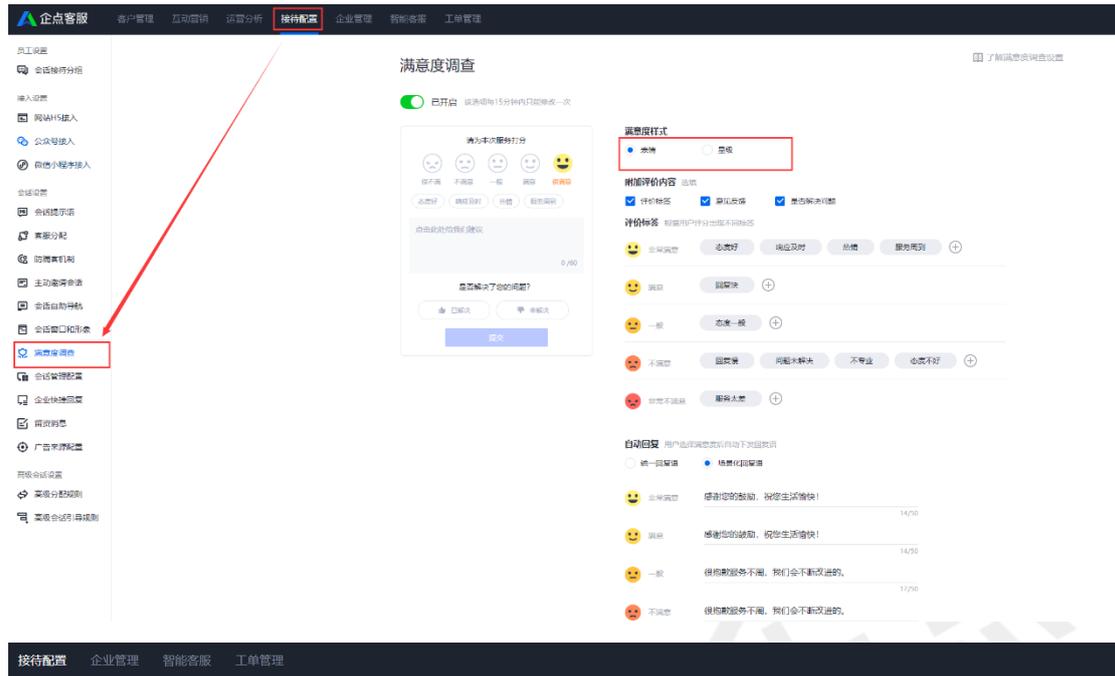
统一回复语 个性化回复语

👍 非常满意 感谢您的鼓励, 祝您生活愉快! 14/50

😊 满意 感谢您的鼓励, 祝您生活愉快! 14/50

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

保持一致展示。



满意度调查

了解满意度调查设置



评价标签可自定义编辑、添加，或删除。

评价标签 根据用户评分出现不同标签

😊 非常满意	态度好	响应及时	热情	服务周到	+
🙂 满意	回复快	+			
😐 一般	态度一般	+			
😞 不满意	回复慢	问题未解决	不专业	态度不好	+
😡 非常不满意	服务太差	+			

满意度评价自动回复可设置统一回复语或场景化回复语。

自动回复 用户选择满意度后自动下发回复语

- 统一回复语
 场景化回复语

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

应用到会话渠道在网页、QQ 企业主号、QQ 员工号、微信公众号、微信小程序基础上，新增【微信客服】通路，可设置发送规则、选择满意度有效期，可进行统计设置。

1天
 3天
 7天

应用到会话渠道

网页 QQ企业主号 QQ员工号 微信公众号

微信小程序 微信客服

统计设置 统计结果将展现在接待数据分析

当评价为 及以上，该反馈统计为 好评

当评价为 及以下，该反馈统计为 差评

其余反馈为中评

发送规则可选择自动或手动，在【发送规则】中勾选自动，视为在会话结束后将自动发送给客户做质量评分。在自动情况下可选择以下四种场景是否下发满意度。

发送规则

自动 手动

默认在会话结束时自动下发满意度，以下情况可选择不下发满意度：

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

有效期

1天 3天 7天

应用到会话渠道

网页

统计设置 统计结果将展现在会话客服分析-满意度统计报表

当评价为 及以上，该反馈统计为 **好评**

当评价为 及以下，该反馈统计为 **差评**

其余反馈为中评

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

所有满意度调查配置完成后点击保存，更改实时生效。

统计设置 统计结果将展现在会话客服分析-满意度统计报表

当评价为 **满意** 及以上，该反馈统计为 **好评**

当评价为 **一般** 及以下，该反馈统计为 **差评**

其余反馈为中评

保存

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

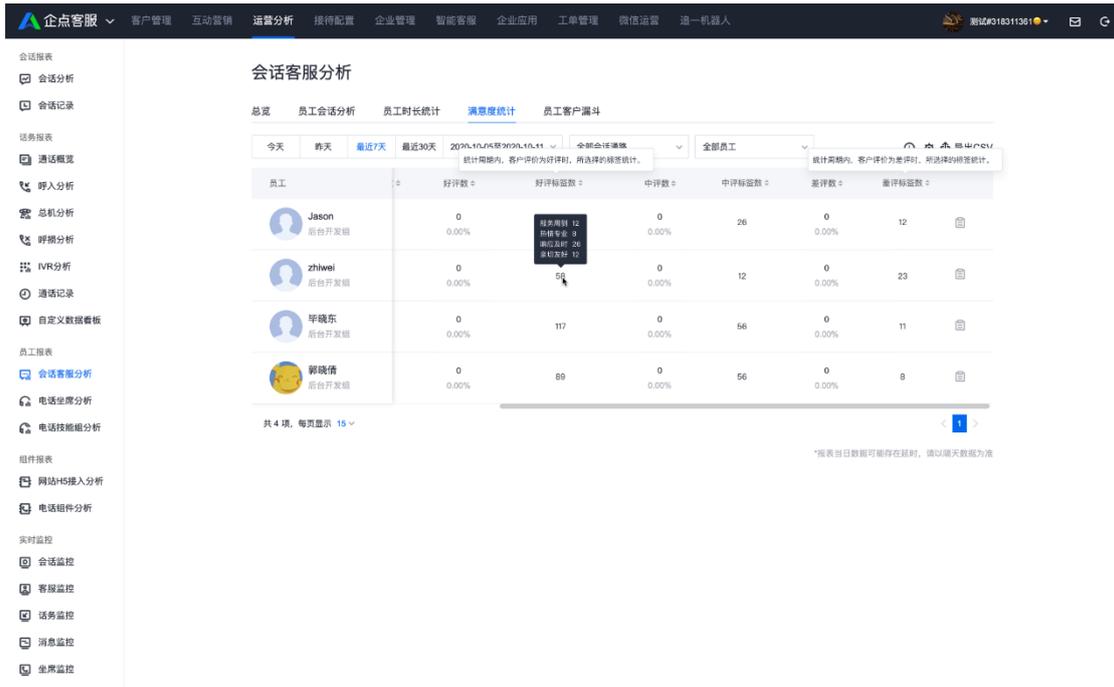
会话客服分析

总览 员工会话分析 员工时长统计 **满意度统计** 员工客户漏斗

今天 昨天 最近7天 最近30天 2021-11-25 至 2021-11-25 全部会话通路 全部员工 导出CSV

员工	接待分组	邀评数	满意度
赵茜 独角兽旅游	两会测试B1客服 等2组	13	20
彭彭 客户运营	pengpegn测试 等5组	7	0
刘菲 产品部	QSS-售后(勿动) 等5组	4	0
fuyu 独角兽旅游	fuyu分组	5	0
申鸿运 独角兽旅游	两会测试B2客服	2	100.00% 0 0.00% 0
sabrinahu 独角兽旅游	fuyu分组	5	100.00% 0 0.00% 0
sophia 核心人员	国内旅游接待组 等16组	6	100.00% 0 0.00% 0
曹晓华 独角兽旅游	国内旅游接待组 等2组	3	100.00% 0 0.00% 0

- 全部会话通路
- QQ-企业主号
- QQ-员工号
- 微信公众号
- 网页
- 微信小程序
- 微信-企业微信
- 微信客服



员工会话分析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。



目前，满意度评价下发支持小程序通路。企业需先完成小程序授权绑定，才可使用小程序通路的满意度评价下发。

(16) 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。

会话管理配置

会话来源管理：设置会话来源后，你可以在【运营分析】-【会话记录】中，查看每次会话的来源名称。例如，你可以将网站的站外推广链接URL设置为“百度推广”。

会话主题管理 会话来源管理 会话关键词管理

已开启

会话主题配置

一级主题 **主题旅游**

二级主题 **亲子游** 水电费二姑交缴给对方ga 深度玩法 禅修养生 d不把把VB把VB s'd'sa'dsdsa d's'd's'dsdd
a's's'd's'da s'd's'd's'ds

一级主题 **欧洲游**

二级主题 **德法意瑞** 多国连游 北欧连线 东欧连线 一国深度游

一级主题 **业务类**

二级主题 **保险咨询** 费用查询 理赔申请 索取发票 签证/签注 11.13测试

会话管理配置

会话来源管理：设置会话来源后，你可以在【运营分析】-【会话记录】中，查看每次会话的来源名称。例如，你可以将网站的站外推广链接URL设置为“百度推广”。

会话主题管理 **会话来源管理** 会话关键词管理

访问来源 着陆页 咨询页

+ 新建 (1/50)

来源名称	链接URL	
你好	http://baidu.com	 

共 1 项，每页显示 15

会话管理配置

会话来源管理：设置会话来源后，你可以在【运营分析】-【会话记录】中，查看每次会话的来源名称。例如，你可以将网站的站外推广链接URL设置为“百度推广”。

会话主题管理 会话来源管理 **会话关键词管理**

客服关键词 (2/5)

哈哈哈哈 6f7167

客户关键词 (0/5)

你可以配置 **下单、优惠、报价** 等成单关键词或 **满意、投诉、态度** 等情感关键词，方便进行问题定位。

+ 添加关键词

(17) 企业快捷回复

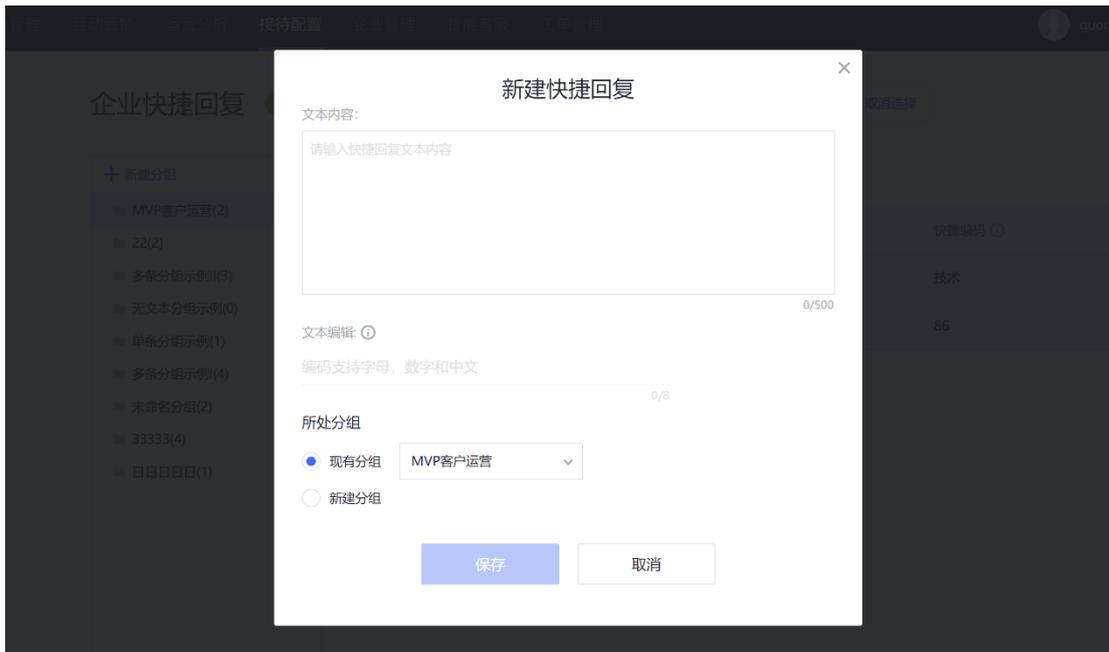
企业管理员可在账户中心页面中创建统一的企业快捷回复与相应的编码, 客服人员在工作台可以输入 “#” 快速调用快捷回复, 提升客服的回复效率。

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】支持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】可以创建新的快捷回复内容, 同时支持【4】批量导入和【7】导出回复内容。通过【5】可以将所选的回复内容移动至新的分组, 【6】可以删除所选回复内容。

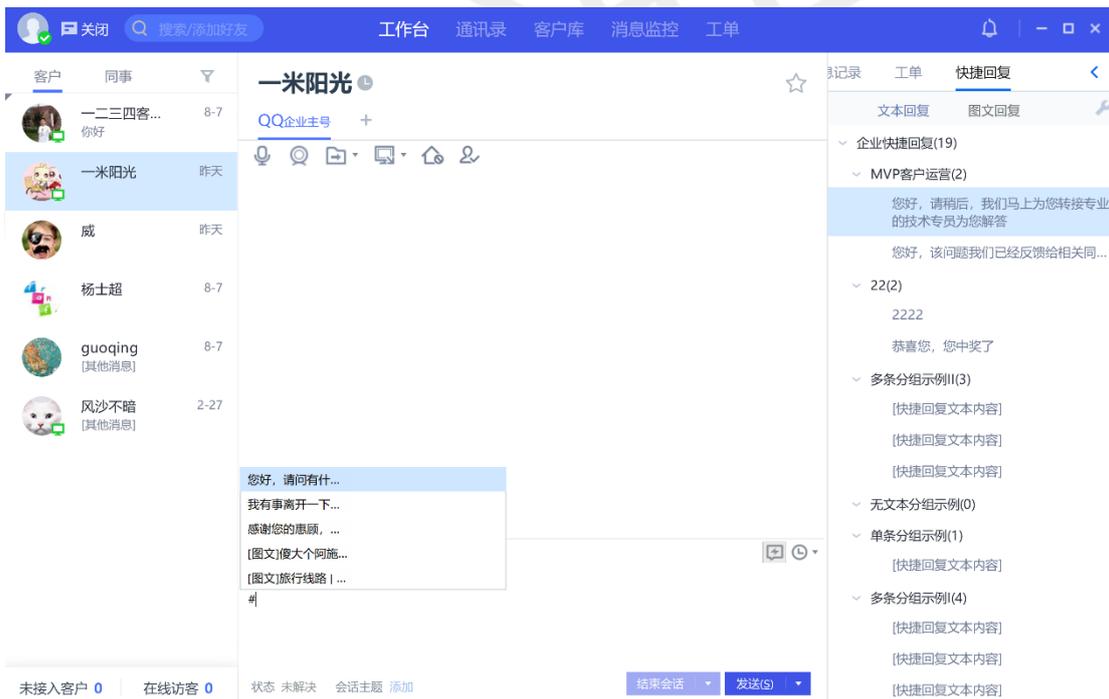
【8】和【9】可以针对单条回复内容进行编辑和删除。如下图所示:



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。



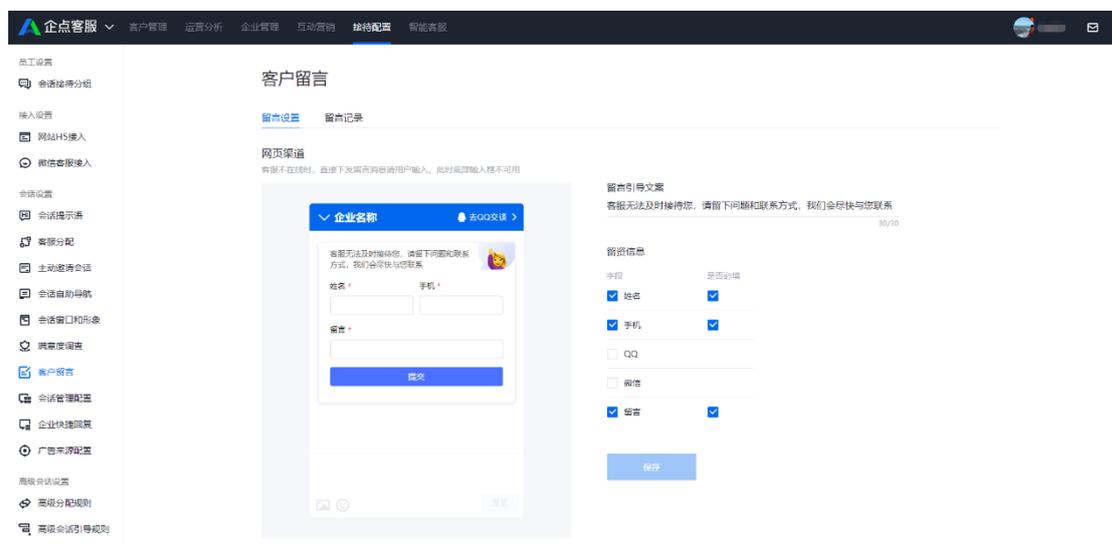
配置完毕后, 客服人员可以直接在工作台的聊天窗口输入“#”与相应回复的关键词和编码, 快速调用该条快捷回复内容, 如下图所示:



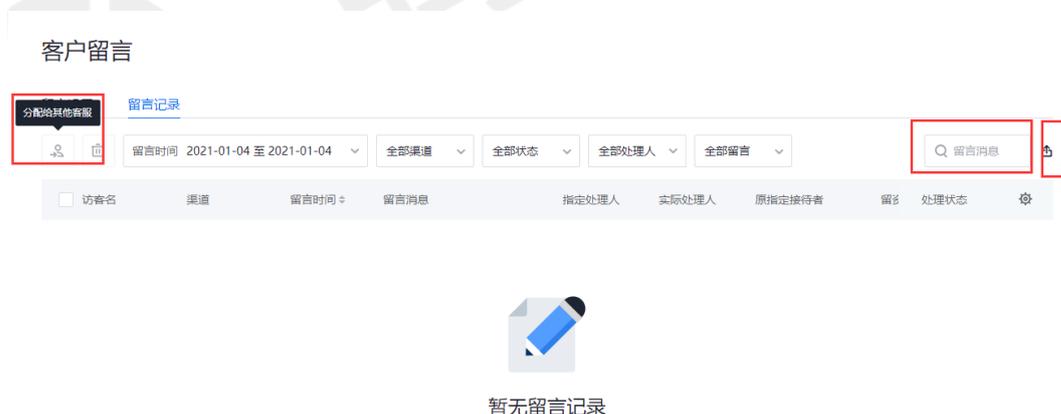
同时也支持客服在右侧的快捷回复栏中, 直接双击回复内容进行输入, 提升客服人员的接待效率。

(18) 客户留言

企业管理员可在留言设置页面设置网页渠道，客服不在线时，客户收到的留言提醒文案及留言信息。



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。



(19) 广告来源配置

管理员可以在账户中心-「接待配置」-「广告来源配置」-「网页/H5 流量跟踪」中，单条或批量创建推广页面 URL。

网页/H5流量跟踪

此功能帮助企业轻松添加URL参数，以便跟踪各个流量的来源。来源信息将展示在工作台，帮助员工分析访客意图。你可以自定义来源参数名称
 创建广告跟踪的流程为：1.确定推广页面URL —— 2.设置跟踪参数 —— 3.生成新的带参数的URL —— 4.复制至您在其他平台的[推广目标URL]位置

创建跟踪链接 设置

创建方式

单条创建 批量创建

推广页面URL

如：https://www.qq.com

活动名称(Campaign Name)

如：暑假大促、双十一活动等

推广渠道(Campaign Source)

如：baidu, wechat, sina等

推广媒介(Campaign Term)

如：cpc, 横幅广告, 邮件, 二维码等

关键词(Campaign Keyword)

用于标记付费搜索关键词，主要用于SEM

推广内容(Campaign Content)

用于区分相似内容或同一推广内的多个链接

生成跟踪URL

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。

创建跟踪链接 设置

支持自定义参数名称，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

CampaignName	活动名称	4/6
CampaignSource	推广渠道	4/6
CampaignMedium	推广媒介	4/6
CampaignTerm	关键词	3/6
CampaignContent	推广内容	4/6

保存

点击“生成跟踪 URL”后，点击“前往部署”进行上报配置。

公众号接入

微信小程序接入

设置

会话提示语

客服分配

防薅客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口和形象

满意度调查

会话管理配置

企业快捷回复

留言消息

广告来源配置

会话设置

高级分配规则

高级会话引导规则

创建跟踪链接 设置

创建方式

单条创建 批量创建

推广页面URL

活动名称(Campaign Name)

推广渠道(Campaign Source)

推广媒介(Campaign Term)

关键词(Campaign Keyword)

推广内容(Campaign Content)

生成跟踪URL

新的跟踪URL

使用说明

- 请复制以上带参数的链接到您在其他平台的【推广目标URL】位置进行投放
- 在企点平台监控流量前，请确保已成功部署监测代码 [前往部署>](#)

配置时可点击接入指南了解上报步骤详情。

开发配置

事件上报appkey

appkey用于识别为您提供元事件数据上报服务的开发者ID，当您有多个服务商时，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。

0f70619c5266c5041cbbc34f955b9993 (默认)	使用开发者: 添加	上报配置
---------------------------------------	---------------------------	----------------------

[+ 添加Appkey](#)

配置完成后，相应的来源数据会展示在工作台、接待、轨迹模块，帮助员工分析访客意图。

如下图所示：

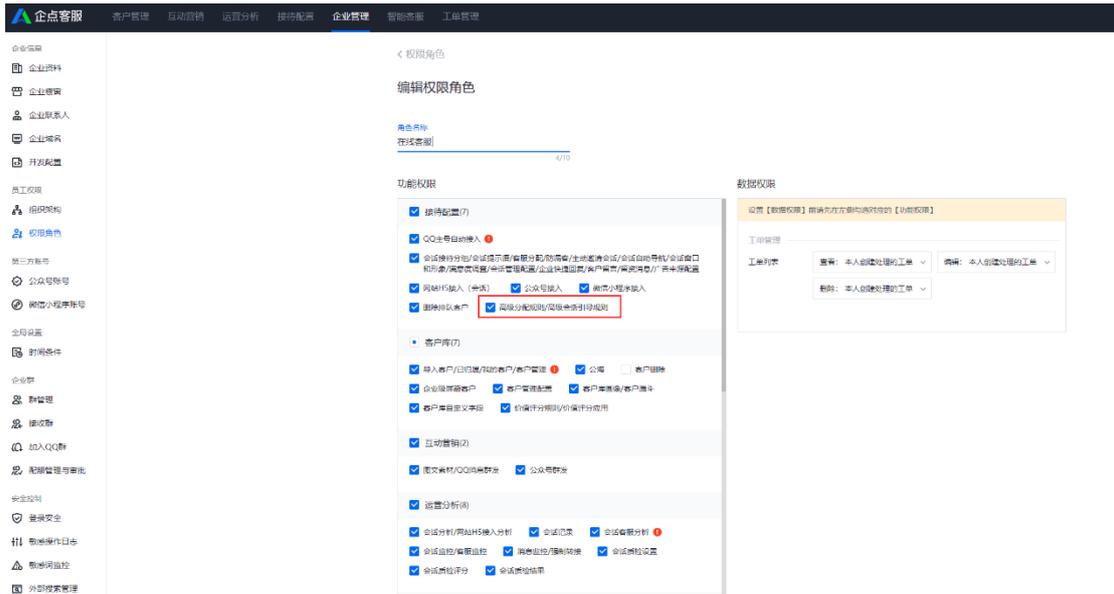


高级会话设置

(20) 高级分配规则

企业可根据客户的来访时段、客户属性等信息分配合适的客服接待，提升企业整体接待质量和效率。

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“高级分配规则/高级会话引导规则”。

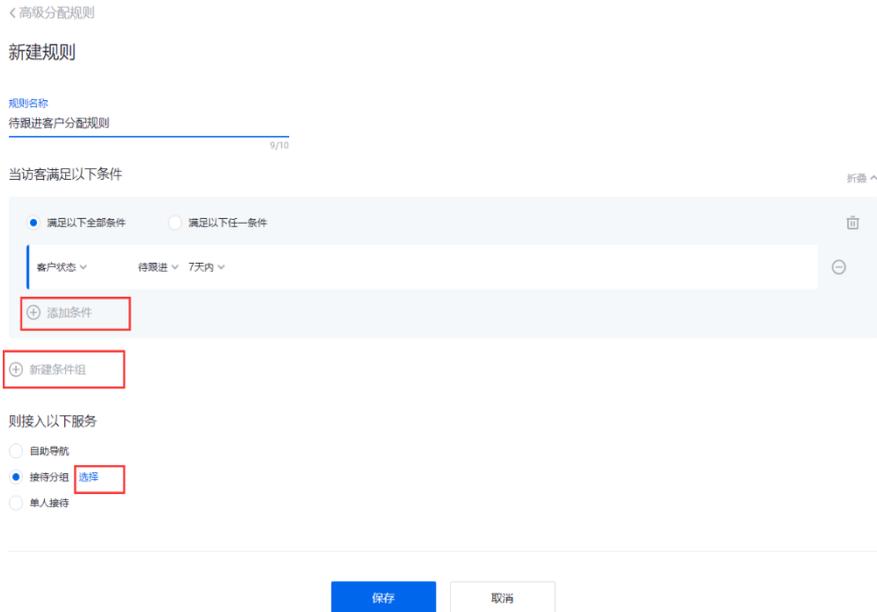


有权限位的员工可在账户中心-「接待配置」-「高级会话设置」中「高级分配规则」菜单，快速创建客户分配规则。

首次进入高级分配规则界面，弹窗提示可选择模版，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、网页行为、会话通路、地域、客户库属性，网页行为分为页面停留时长和来访次数，客户库属性分为性别、年龄、生日、学历、所在地等（详见下图）。



接入客服方式可选择导航，接待分组，或单人接待，如已购买智能机器人，则也可选择机器人接待。

若选择自助导航接待，可勾选“允许点导航更换接待人”，开启后，如果接待中客户发现找错客服或对当前接待不满，可点击导航切换客服，更适合售后场景；关闭后则不可切换，更适合售前场景，防止客户误点导致频繁切换客服。

设置完点击保存，规则设置后，需在相应的使用页面中勾选后生效。

< 高级分配规则

默认规则

则接入以下服务

自助导航 [更改](#)

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

非工作时间机器人接入

允许点导航更换接待人 ^①

接待分组

单人接待

保存

取消

规则条支持上下拖动调整顺序，也可点击进入编辑或删除。

[+ 新建规则](#) [从规则模板新建](#)

如访客同时命中多条规则，仅执行优先级高的规则

优先级	规则名	分配至	
1	待跟进客户分配规则	自助导航	 
2	高意向客户规则	winney(winneylai)	 

客户高级分配规则，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。当仅设置一条规则并保存后，系统提示对未满足条件访客设置兜底规则。

高级分配规则

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

[+ 新建规则](#) [从规则模板新建](#)

如访客同时命中多条规则，仅执行优先级高的规则

优先级	规则名	分配至	
1	待跟进客户分配规则	自助导航	 

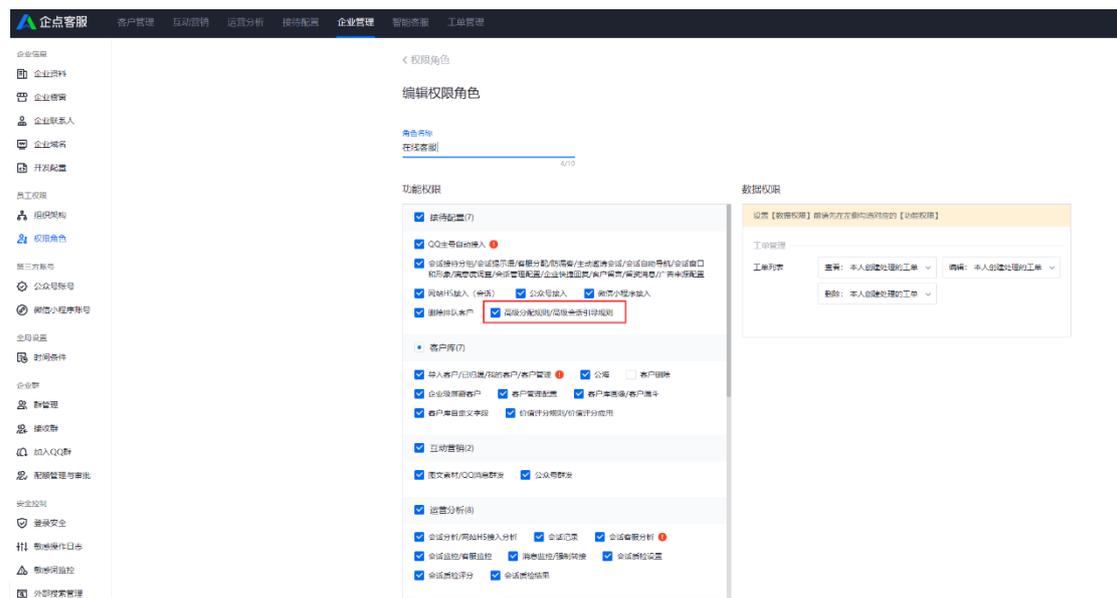
如访客未满足以上规则，由以下规则进行分配

优先级	规则名	分配至	
2	未满足以上规则的客户	未设置 (将导致客户无人接待)	

(21) 高级会话引导规则

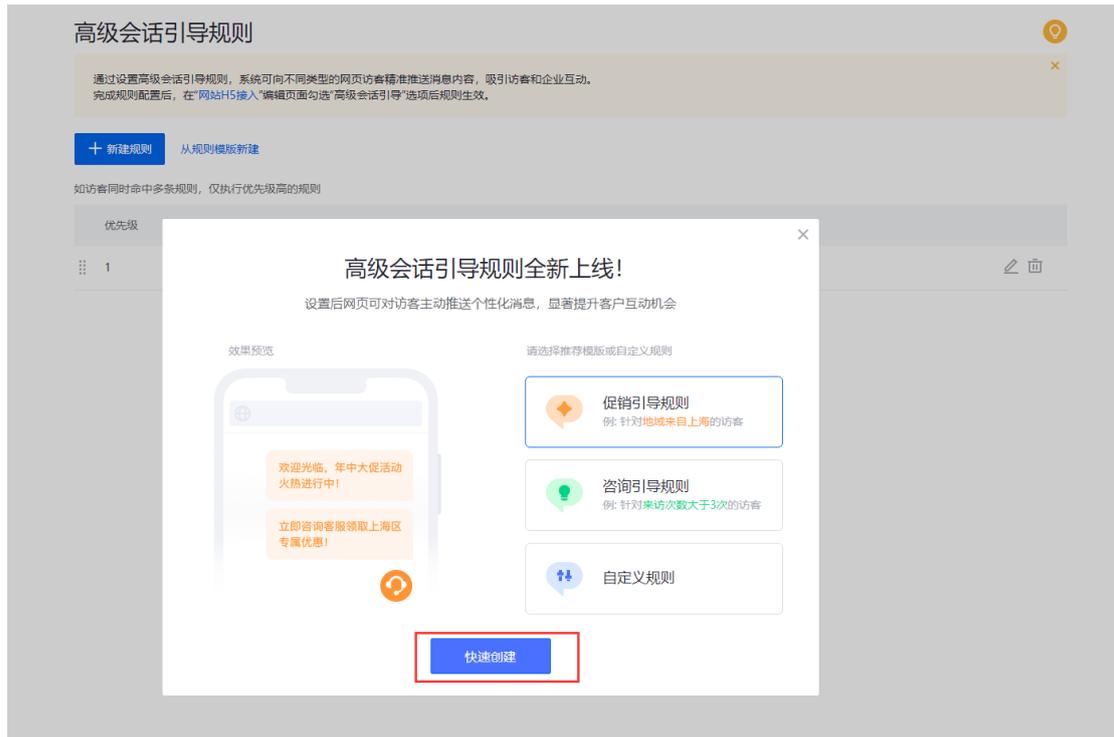
通过设置高级会话引导规则，系统可向不同类型的网页访客精准推送消息内容，吸引访客和企业互动。

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”。



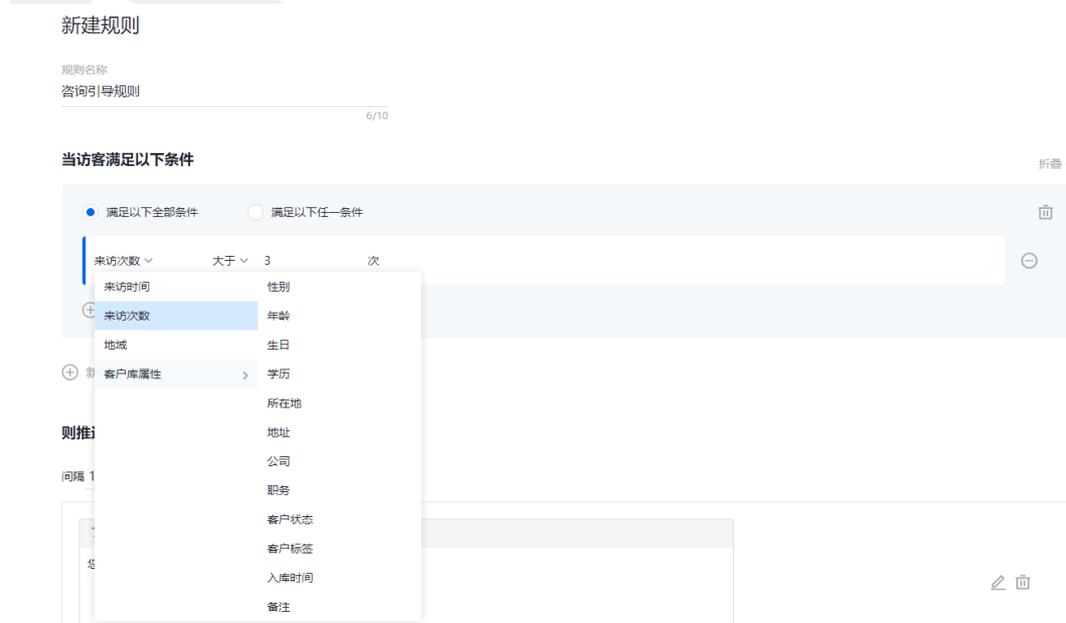
有权限位的员工可在账户中心-「接待配置」-「高级会话设置」-「高级会话引导规则」中，快速创建高级会话引导规则。

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。



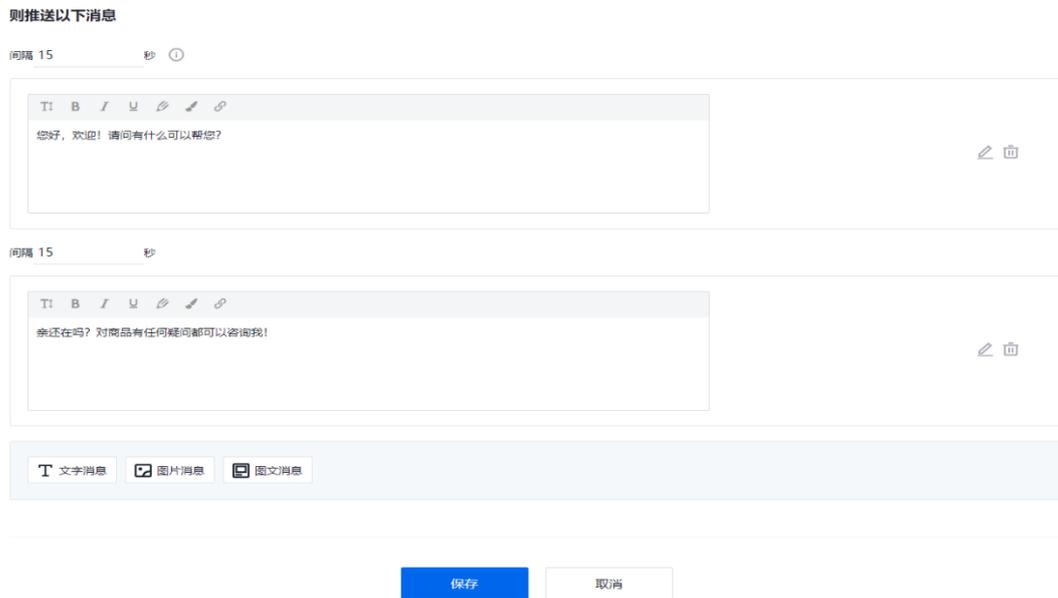
选择模板进入后，会自动带入对应默认信息，包含名称，条件，及接入服务，但是具体参数需自行填写，默认信息均可添加、删除，或修改。

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，需在“网站 H5 接入”图标型组件编辑页面勾选“高级会话引导”选项后规则生效。

(22) 相关常见问题

Q1: 挂载接待组件有什么限制?

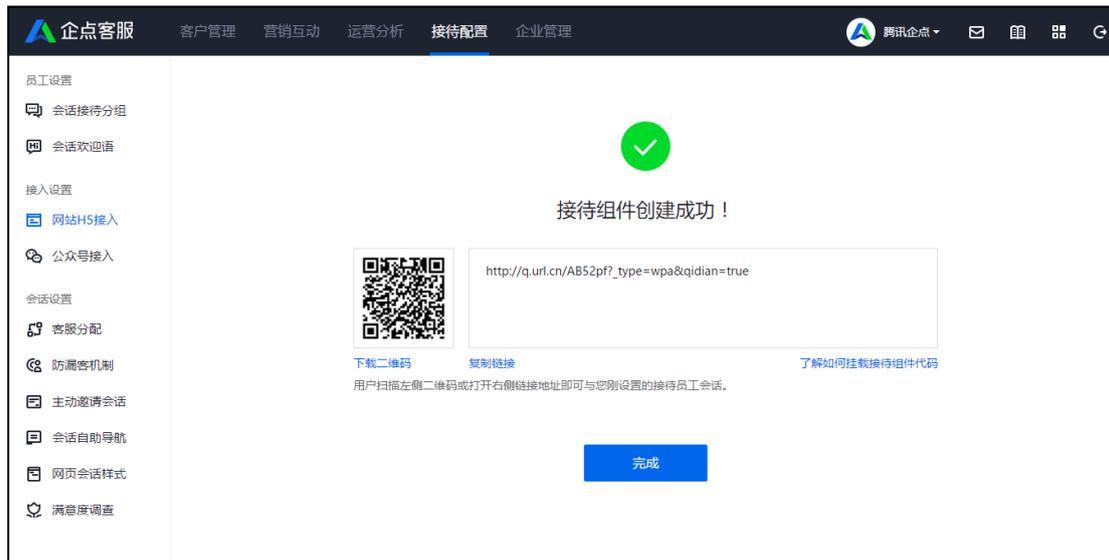
A: 目前限制如下所示:

- 1、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;
- 2、QQ 接待: C 侧手机/电脑必须安装 QQ 客户端。

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

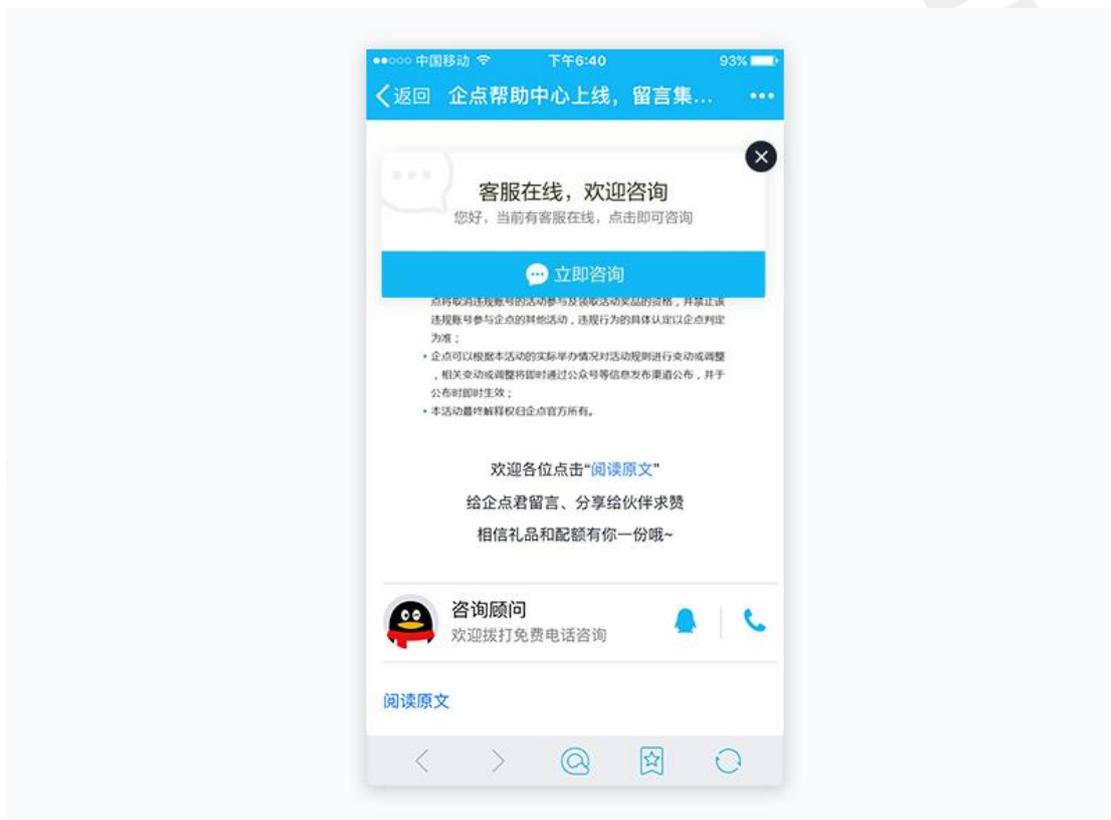
Q3：接待组件代码部署完毕后修改了接待组件，是否需要重新部署代码？

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（公众号图文部分则仅适用于 QQ 公众号），并且链接形式的网页接待组件不会弹出自动邀请。

Web、H5 和公众号图文的会话邀请窗口分别如下图所示：



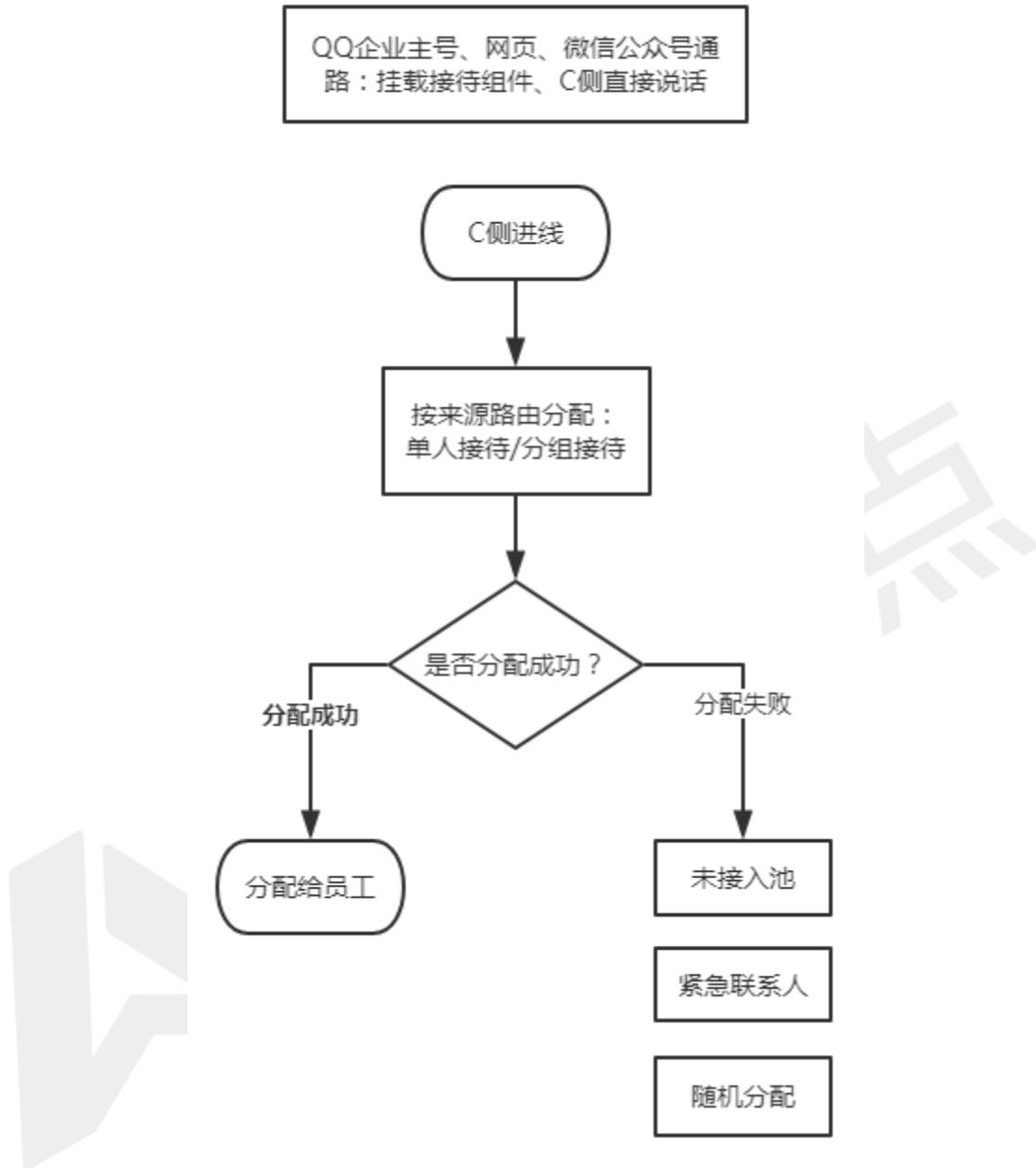
Q5: 企点的接待规则是怎样的?

从分配场景的角度来看，企点设有三大类分配场景。

1.第一种是“企业对外形象分配”，包括从 QQ 企业主号、网页以及微信公众号来的客户，

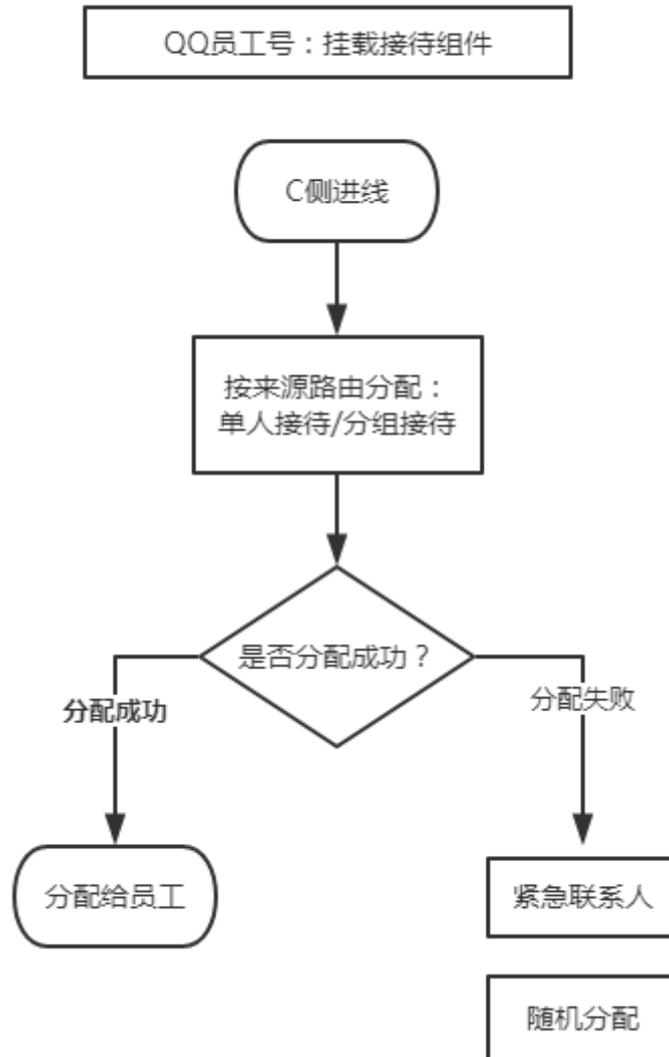
分配逻辑如下图：

企业对外形象分配



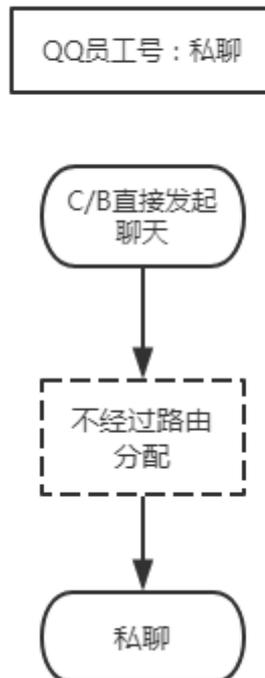
2.第二种是“员工对外形象分配”，包括从QQ员工号通路来的客户，接入了接待组件，分配逻辑如下图：

员工对外形象分配



3.第三种是“员工和 QQ 私聊场景”，指的是员工与客户直接发起私聊，这种情况下，是不会经过路由分配的，而是直接发起会话，分配逻辑如下图：

员工和QQ私聊



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。

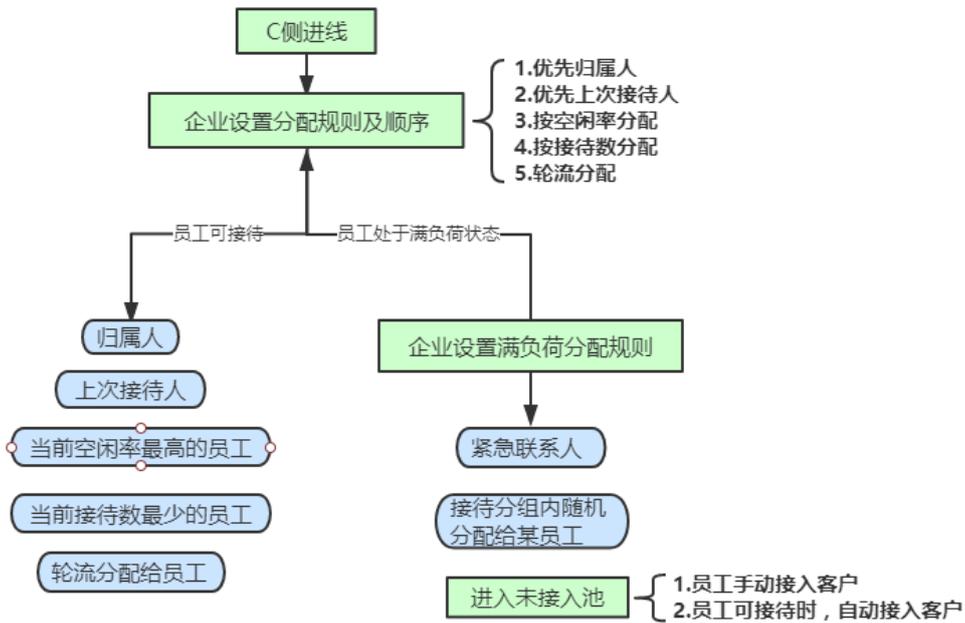
3. “接待分组内随机分配”指的是任意接待分组内的所有员工均不可接待或处于接待上限时，会随机分配给接待分组内的员工。

*注意：QQ 企业主号接待/网页接待/微信公众号来源的客户，企业可以在以上三种分配规则中择其一，QQ 员工接待来源的客户，企业只能选择分配给“紧急联系人”或“接待分组内随机分配”

从分配逻辑角度来看：

以 QQ 企业主号接待/网页接待/微信公众号来源的客户为例，分配逻辑如下：

QQ主号、webIM、微信公众号



特殊情况说明：导航分配逻辑

导航部分有两种情况需要注意：

- 1、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。
- 2、如果企业开启了企业主号导航，那么，需要考虑企业主号自动接入逻辑，即当客户从接待组件以外的渠道给主号发消息时，会自动接入客服，此时不考虑接待分组的逻辑。

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。
- *未接入池功能目前仅支持 QQ 企业主号、网页、微信公众号来源的客户
- *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

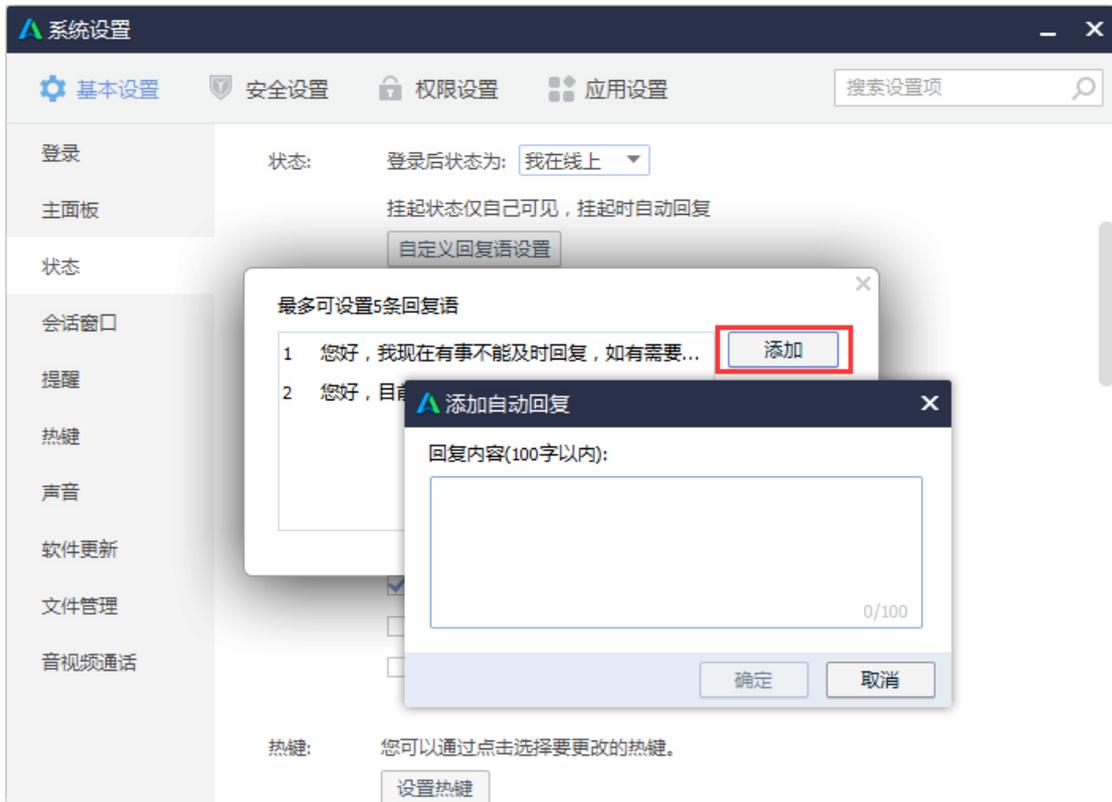
Q6：员工欢迎语在什么情况下被触发？

A：企点客户端现已简化为三种状态：

- 1、离线状态下 C 侧呼起会触发离线欢迎语；

- 2、在线状态下 C 侧呼起会触发在线欢迎语；
- 3、挂起状态下则为挂起状态的自定义回复语，设置步骤如下所示：



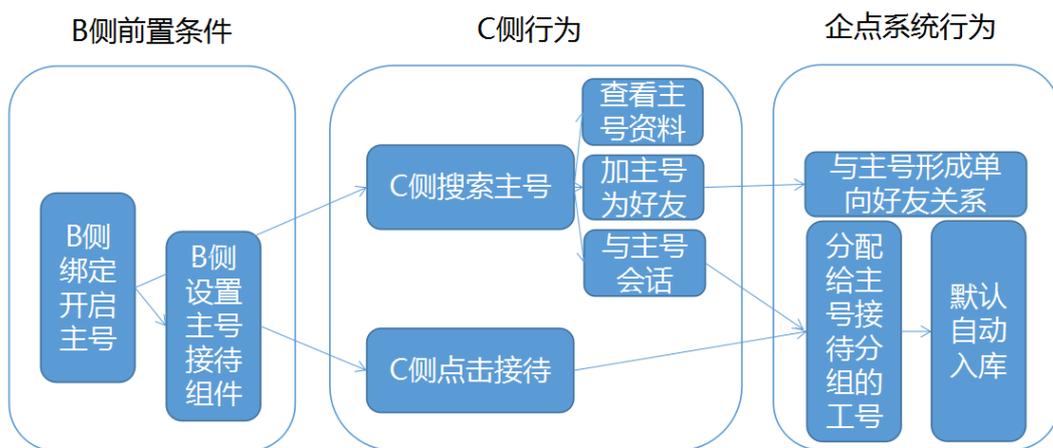


*直接通过消息流、聊天记录唤起会话则不会触发欢迎语。

*欢迎语只对通过接待组件接入的客户生效

Q7: 主号接待流程是什么样?

A: 如下图所示:



Q8: 移动端点击接待组件为什么会出现无法唤起 QQ 会话的情况?

A: 由于移动端百度浏览器不支持接待组件的跳转协议，用户使用移动端百度浏览器时，点

击接待组件将无法唤起 QQ 会话。

用户点击接待组件会跳转至“网页会话”等待页面，用户可选择是否开启网页会话，用户无主动选择的情况下等待 3s 将自动进入网页会话。

6、客户管理

客户库

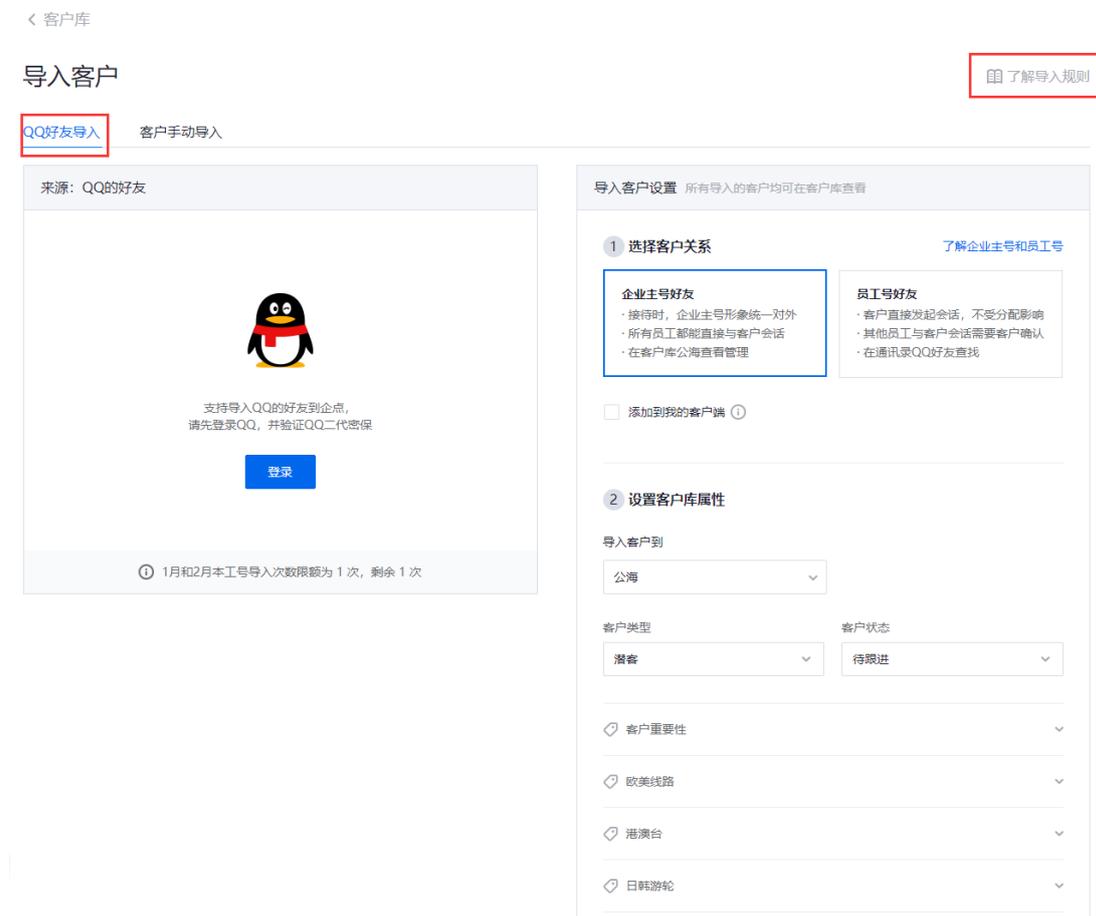
(1) 客户列表

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。

客户姓名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属人	最近接待时间
雁过无痕2根根叽叽 好rh	斯里兰卡	-	2	待跟进	-	2021.01.05 11:03
访客7323093968834 22	中国	-	2	待跟进	-	2021.01.04 15:01
访客2166097436005 46	中国	-	1	待跟进	-	2021.01.04 15:00
测试	中国 上海 黄浦	-	20	待跟进	-	2020.12.31 19:24
访客2019092341940 87	中国	-	1	待跟进	-	2020.12.31 10:35
访客6815091217920 56	中国	-	3	待跟进	-	2020.12.31 10:12
访客9558091453108 89	中国	-	4	待跟进	-	2020.12.29 18:51
访客1608092378080 55	中国	-	1	待跟进	-	2020.12.29 18:30
访客9659092295529 72	中国	-	2	待跟进	-	2020.12.29 16:18
访客5109092223994 48	中国	-	1	待跟进	-	2020.12.29 14:13
访客2335092223686 14	中国	-	1	待跟进	-	2020.12.29 14:12
访客7102092223299 60	中国	-	1	待跟进	-	2020.12.29 14:12
访客1229092223038 54	中国	-	1	待跟进	-	2020.12.29 14:11
访客3202092222753 63	中国	-	1	待跟进	-	2020.12.29 14:11

除了接待转入、直接打电话或直接加好友等方式进入客户库的客户之外，企点提供 QQ 好友克隆的客户导入功能。



左边登录个人 QQ 并验证二代密保，每个企业每 2 个月可享受工号数*2 次克隆机会，但是每工号仅有 1 次克隆机会，管理员可使用所有的克隆次数；登录之后可在右边选择克隆之后客户的位置、属性，可直接将客户挂上状态与类型、贴上标签导入至公海或某工号归属，可选择是否沿用原 QQ 分组名称，同时导入支持附带好友备注、手机和邮箱等信息。

*若在【好友关系设置】中选择【成为企业主号好友】，则所有员工将以企业身份与客户沟通

*登录即扣除克隆次数，请勿反复刷新页面或反复登入登出

*以 1-2 月、3-4 月依此类推计算 2 个月

[点此查看客户导入失败的原因](#)

[点此查看客户导入之后的好友关系](#)

[点此查看客户导入超额的后果](#)

除了 QQ 好友导入之外，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。



*目前企点专业版客户库基础容量为 10W，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](#)）

导入客户时企业可以根据自身业务情况，灵活选择客户关系为企业主号好友或员工好友，提升接待体验。

导入客户

[了解导入规则](#)

QQ好友导入 客户手动导入

来源: QQ的好友



支持导入QQ的好友到企点，
请先登录QQ，并验证QQ二代密保

登录

① 1月和2月本工号导入次数限额为1次，剩余1次

导入客户设置 所有导入的客户均可在客户库查看

1 选择客户关系 了解企业主号和员工号

企业主号好友

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

员工号好友

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

添加到我的客户端 ①

2 设置客户库属性

导入客户到: 公海

客户类型: 潜在客户 客户状态: 待跟进

客户重要性: -

欧美线路: -

*选择主号好友时，导入客户默认归属于公海；选择工号好友时，导入客户归属于指定员工

②客户筛选

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

全部 系统视图

更多 重置 筛选

设置 刷新

全部	私人备注名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属
已归属						
归属我的						
公司公海	13112222	-	无效客户 流失风险... 重点客户	61	已接单	测试5566
团队公海	讯运营-沈国庆	中国 上海 徐汇	重点客户	4	待跟进	-
<input type="checkbox"/>	访客7402025918551 83	中国 广东省 ...	-	0	待跟进	-
<input type="checkbox"/>	访客1887866776833 84	中国 广东省 ...	-	1	待跟进	11
<input type="checkbox"/>	访客1410121723575 17	中国 广东省 ...	-	0	待跟进	test
<input type="checkbox"/>	访客1365165573255 84	中国 上海市 ...	-	3	待跟进	test
<input type="checkbox"/>	访客6615149253095 30	中国 上海市 ...	-	2	待跟进	-
<input type="checkbox"/>	布马: 陈	中国 广东 广州	-	0	待跟进	主号接待
<input type="checkbox"/>	健身乐-转念一想	-	-	1	待跟进	-
<input type="checkbox"/>	金蝶智慧记	俄罗斯斯 莫斯科	-	1	待跟进	-
<input type="checkbox"/>	百万	中国 上海 徐汇	-	1	待跟进	-

还可以选择【更多】筛选：

全部 ▾ 客户来源 ▾ 客户关系 ▾ 客户标签 ▾ 更多 重置 筛选

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

全部 ▾

客户来源 ▾	客户关系 ▾	客户标签 ▾
跟进状态 ▾	客户类型 ▾	接待次数 ▾
最近接待者 ▾	最近接待时间 ▾	归属 ▾
创建者 ▾	创建时间 ▾	性别 ▾
年龄 ▾	学历 ▾	当前状态 ▾
姓名 ▾	生日 ▾	停留时长 ▾
职务 ▾	地址 ▾	公司 ▾
价值评分 ▾	测试枚举值 ▾	备注 ▾
测试短文本 ▾	是否已完成 ▾	测试自定义时间段 ▾
邮箱 ▾	测试日期 ▾	课程名称 ▾
		测试日期时间 ▾ 00:00 ▾

重置筛选条件 筛选 收起

导入客户 修改归属 移动至公司公海 修改跟进状态 修改标签 收藏 Q 姓名/手机号/QQ号 ⚙️ 🔄

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

其中，客户标签筛选栏支持对“无标签”客户的筛选；

全部 ▾

客户来源 ▾	客户关系 ▾	客户标签 ▾
跟进状态 ▾	客户类型 ▾	接待次数 ▾
最近接待者 ▾	最近接待时间 ▾	归属 ▾
创建者 ▾	创建时间 ▾	性别 ▾
年龄 ▾	学历 ▾	当前状态 ▾
姓名 ▾	生日 ▾	停留时长 ▾
职务 ▾	地址 ▾	公司 ▾
价值评分 ▾	测试枚举值 ▾	备注 ▾
测试短文本 ▾	是否已完成 ▾	测试自定义时间段 ▾
邮箱 ▾	测试日期 ▾	课程名称 ▾
		测试日期时间 ▾ 00:00 ▾

无标签

客户等级

使用产品组2

测试1

重置筛选条件 筛选 收起

客户关系筛选栏支持对“非 QQ 好友”的客户筛选；

全部 ▾

客户来源	客户关系	客户标签
跟进状态	客户类型 主导好友	接待次数
最近接待者	最近接待时间 员工QQ好友	归属
创建者	创建时间 群成员	性别
年龄	学历 非QQ好友	当前状态 停留时长
姓名	生日 公众号粉丝	公司
职务	地址	备注
价值评分	测试枚举值	测试自定义时间段
测试短文 本	是否已成 单	课程名称
邮箱	测试日期	测试日期 时间 00:00

重置筛选条件 筛选 收起

价值评分筛选栏可对客户分值区间进行筛选；

全部 ▾

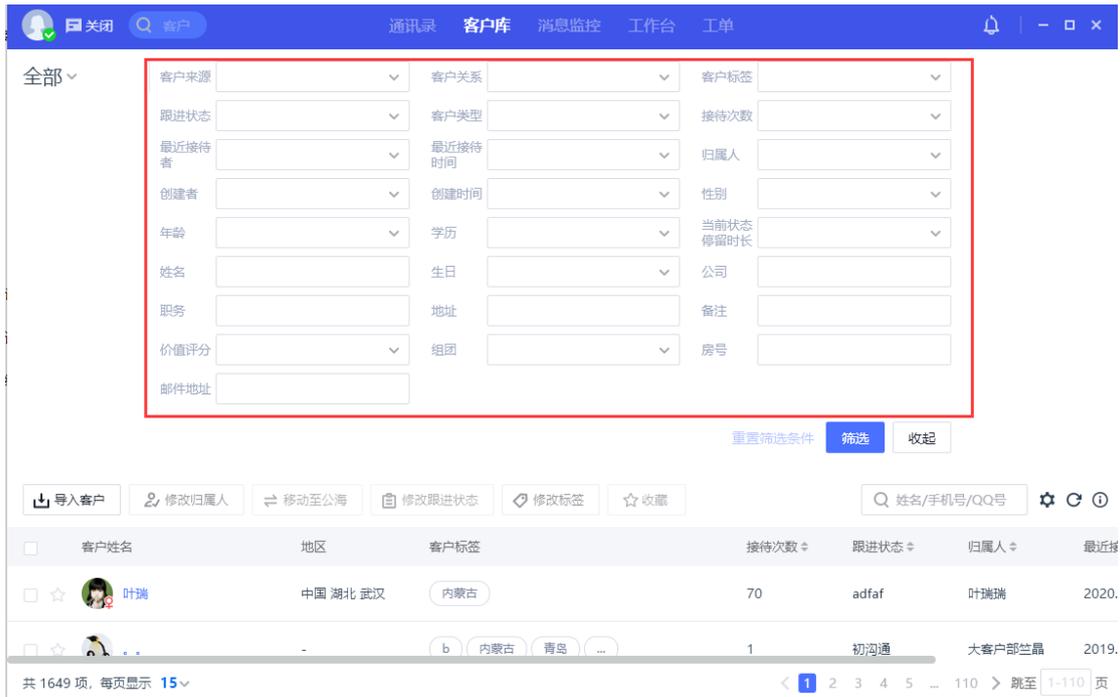
客户来源	客户关系	客户标签
跟进状态	客户类型	接待次数
最近接待者	最近接待时间	归属
创建者	创建时间	性别
年龄	学历	当前状态 停留时长
姓名	生日	公司
职务	地址	备注
价值评分	测试枚举值	测试自定义时间段
测试短文 本	是否已成 单	课程名称
邮箱	测试日期	测试日期 时间 00:00

重置筛选条件 筛选 收起

姓名/手机号/QQ号 设置

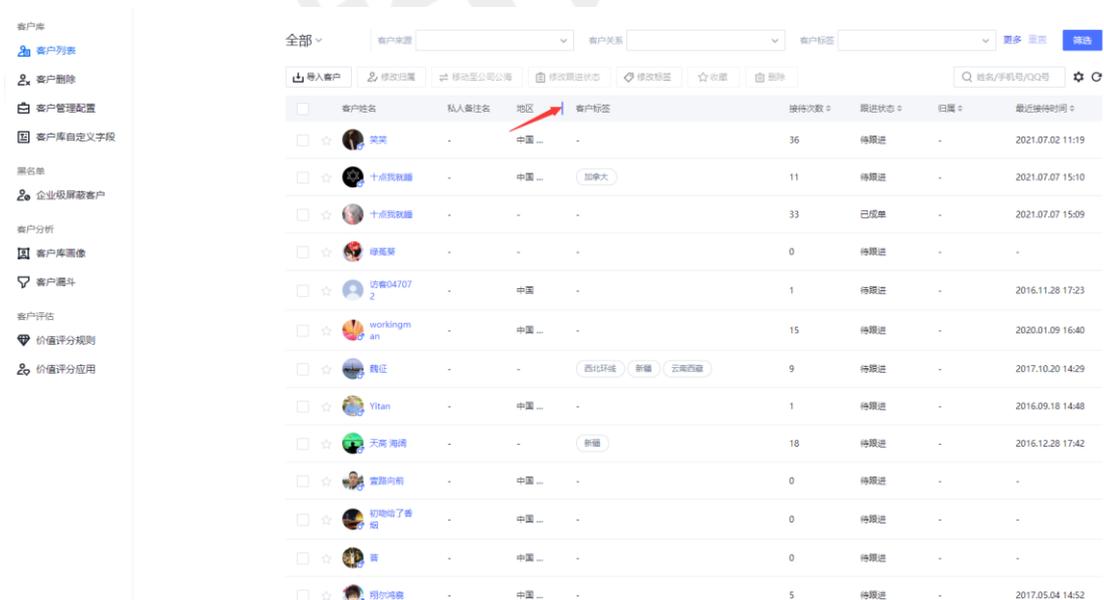
<input type="checkbox"/>	客户姓名	私人备注名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属
--------------------------	------	-------	----	------	------	------	----

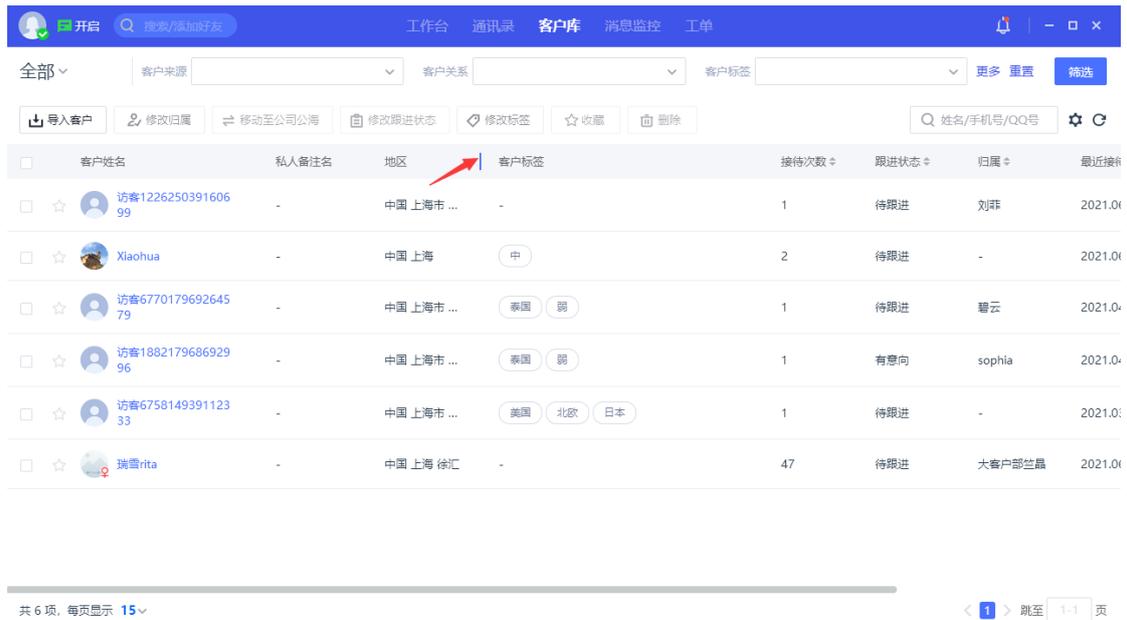
可以对客户库自定义字段进行筛选。



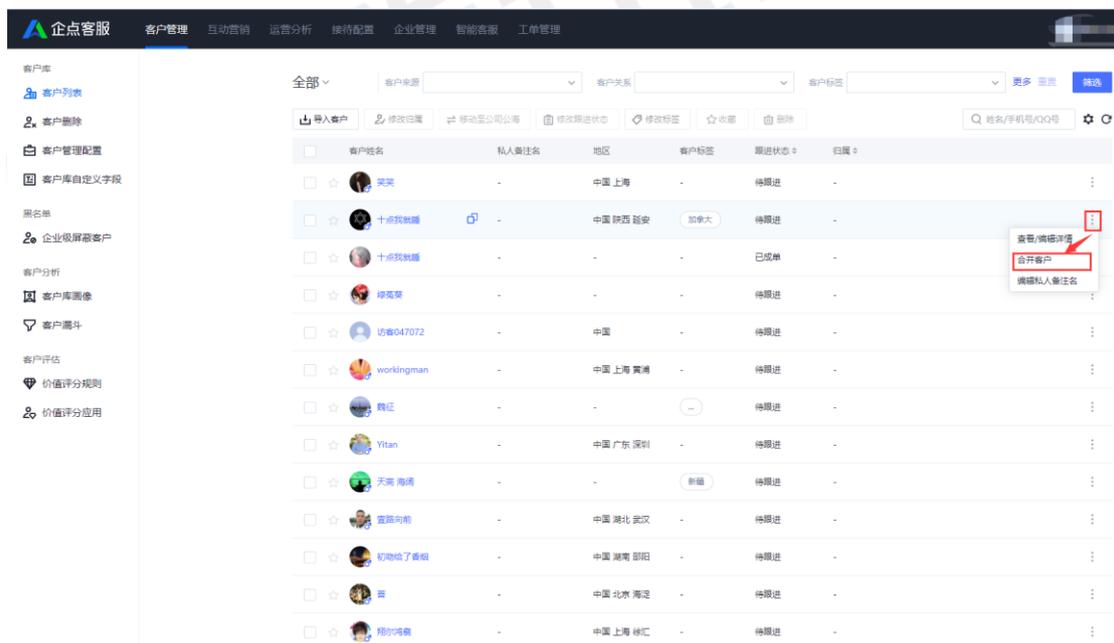
工作台也支持客户库高级筛选。

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。

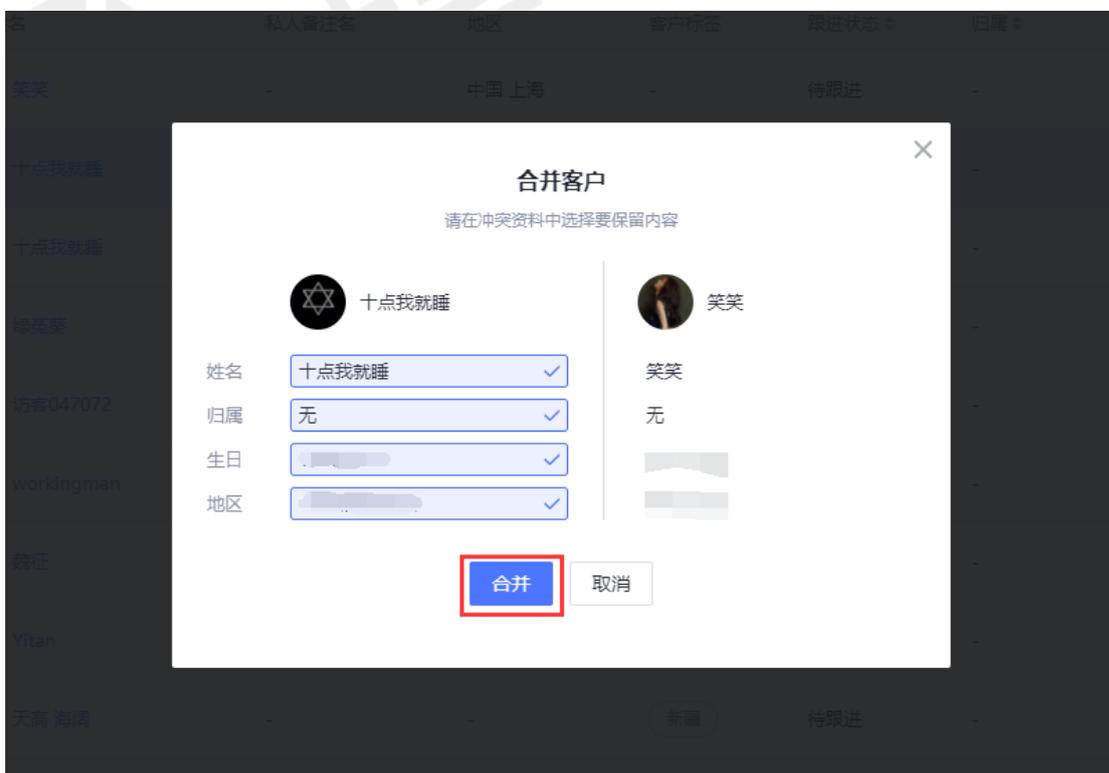




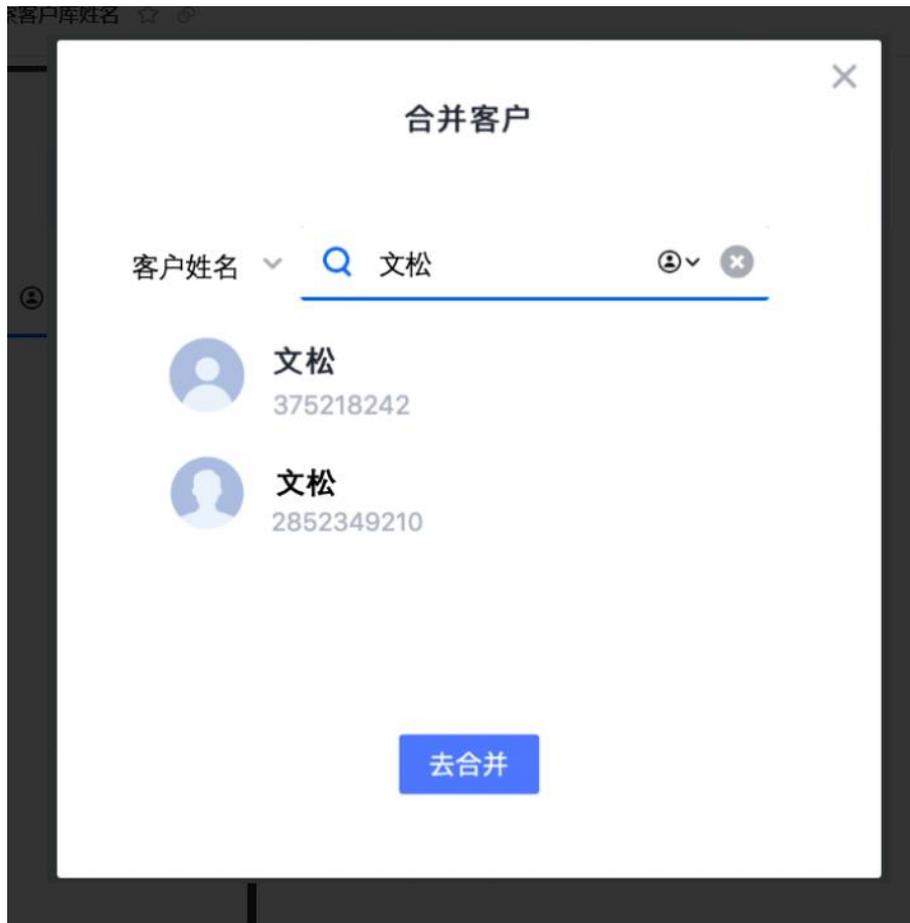
手动合并客户时支持搜索客户库姓名，再进行下一步合并。







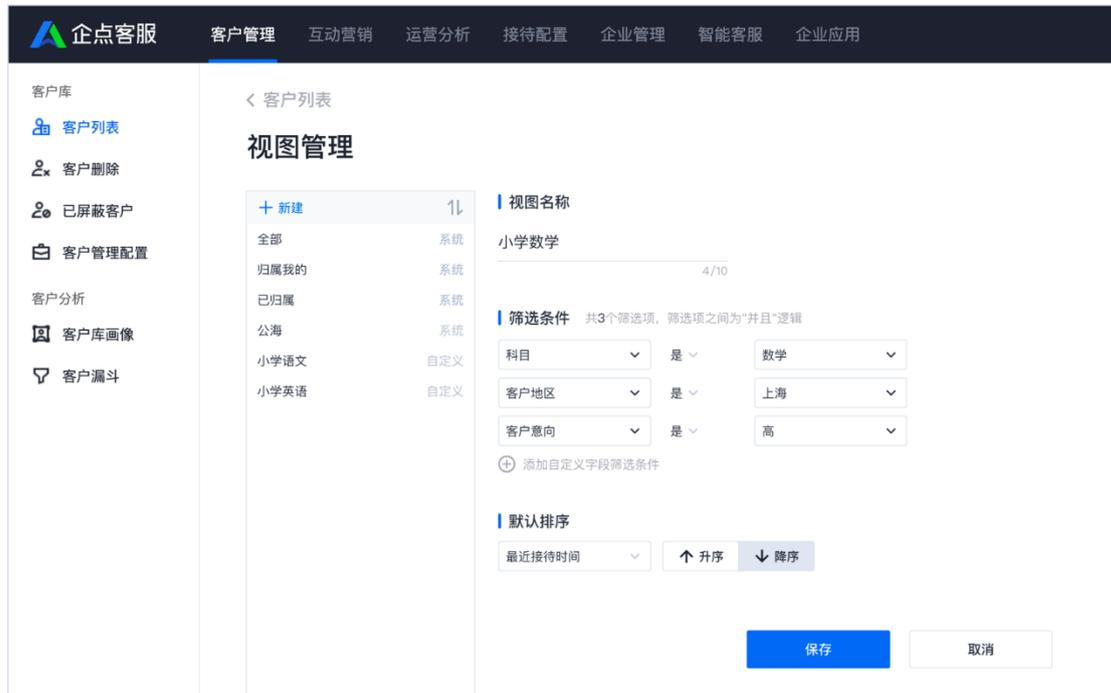
当姓名匹配到多个账号时，需要选择合并其中哪一个账号。



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。

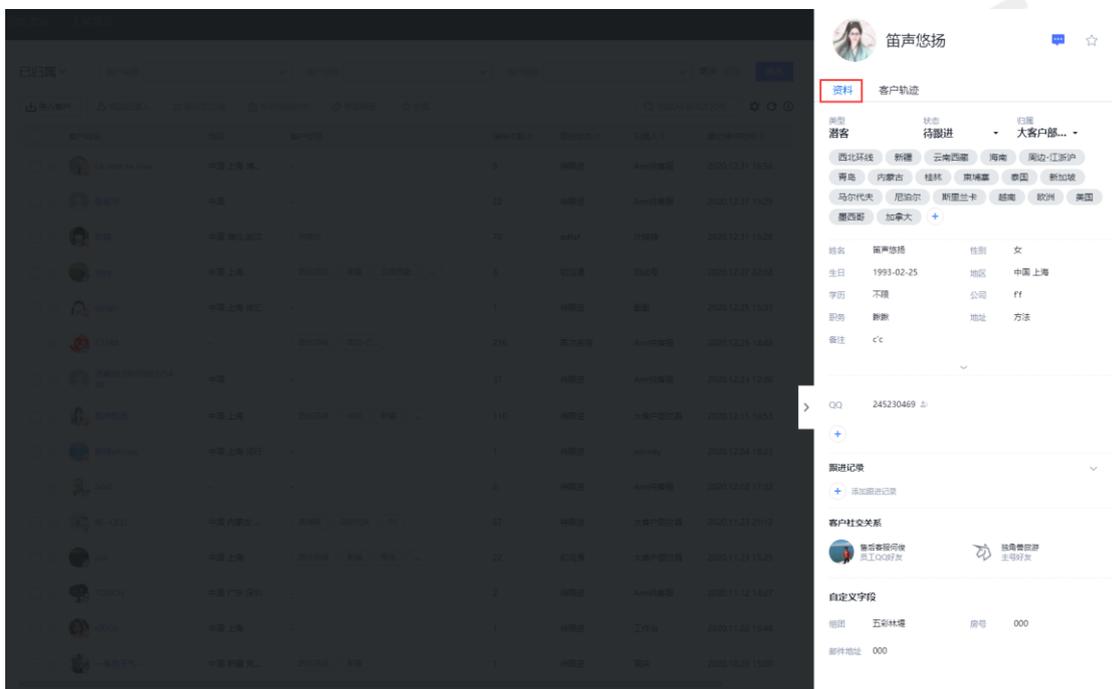


*员工单个归属上限和客户库容量相同，当员工的归属上限突破 2000 人时，仍然可以设置归属，但客户不会出现在客户端“我的客户”列表展示中。

④客户资料页

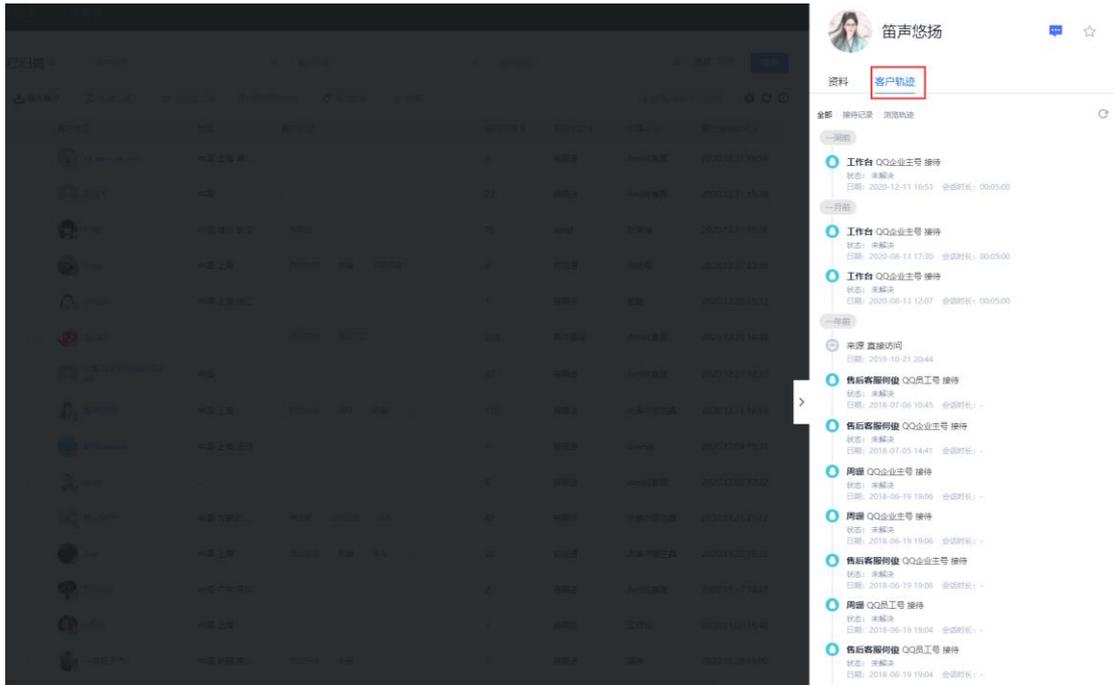
点击客户列表中的客户昵称，点击查看/编辑资料可弹出客户资料卡页面。

上方显示客户头像、昵称和来源，目前来源有 QQ、微信、电话，同时可做发起会话、拨打电话和合并操作；下方可查看客户来源、创建人、创建日期、曾归属人、加为 QQ 好友的工号，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。



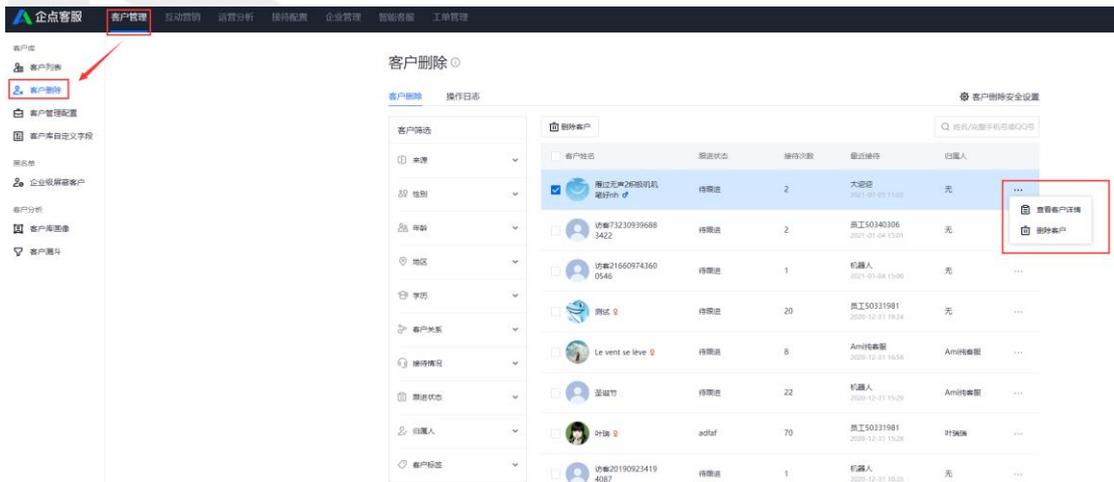
④客户轨迹页

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。

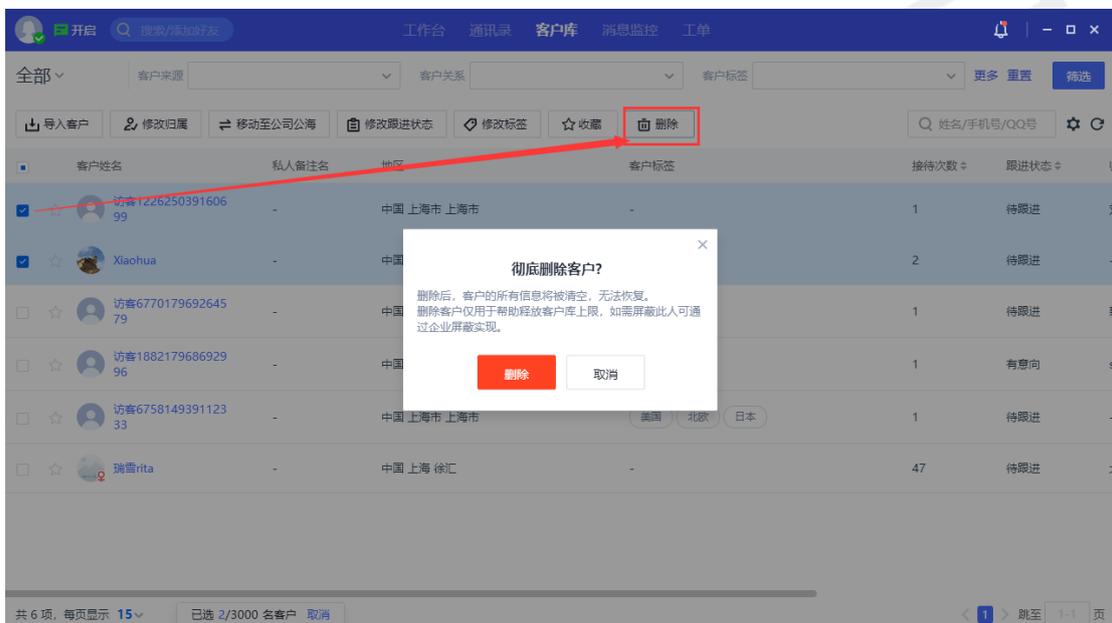
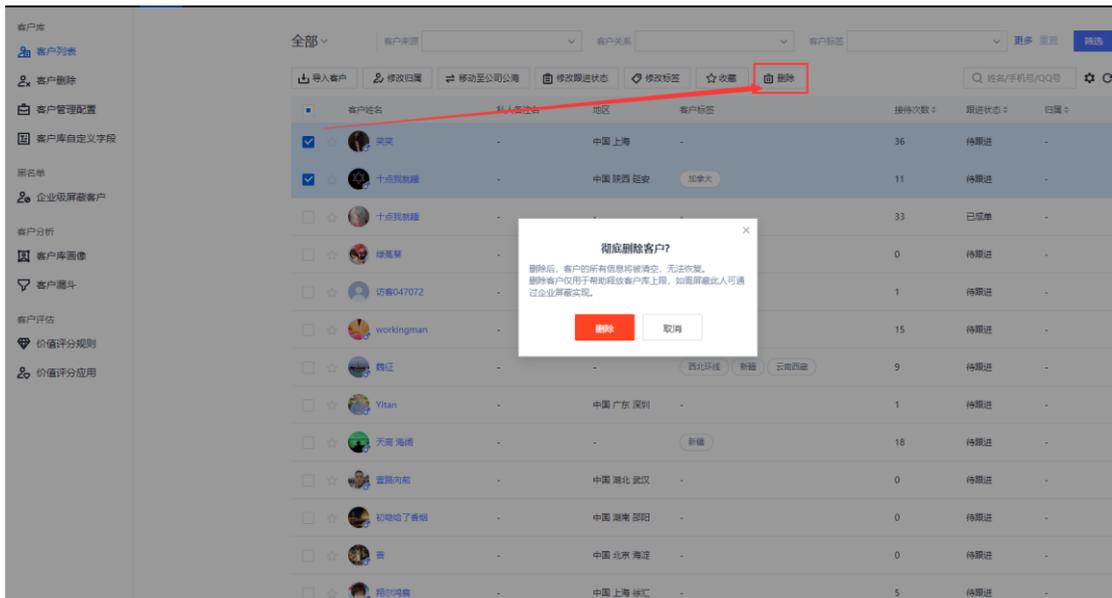


(2) 客户删除

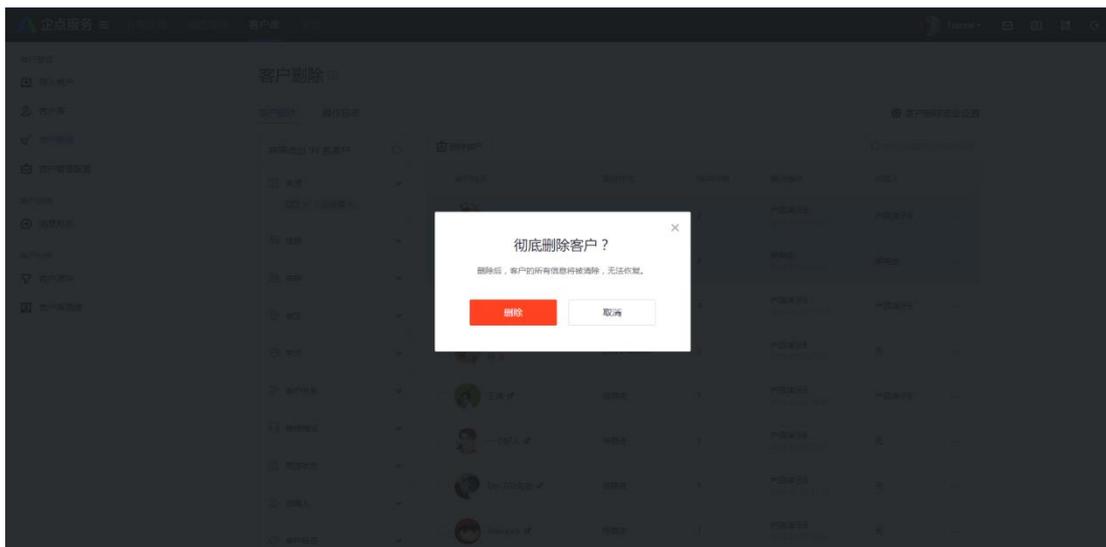
在本页面中，你可以通过筛选和搜索的方式打开客户列表，点击单个客户最右边的【...】→【删除客户】删除这个客户，也可勾选多个客户之后点击上方的【删除客户】批量删除这批客户。



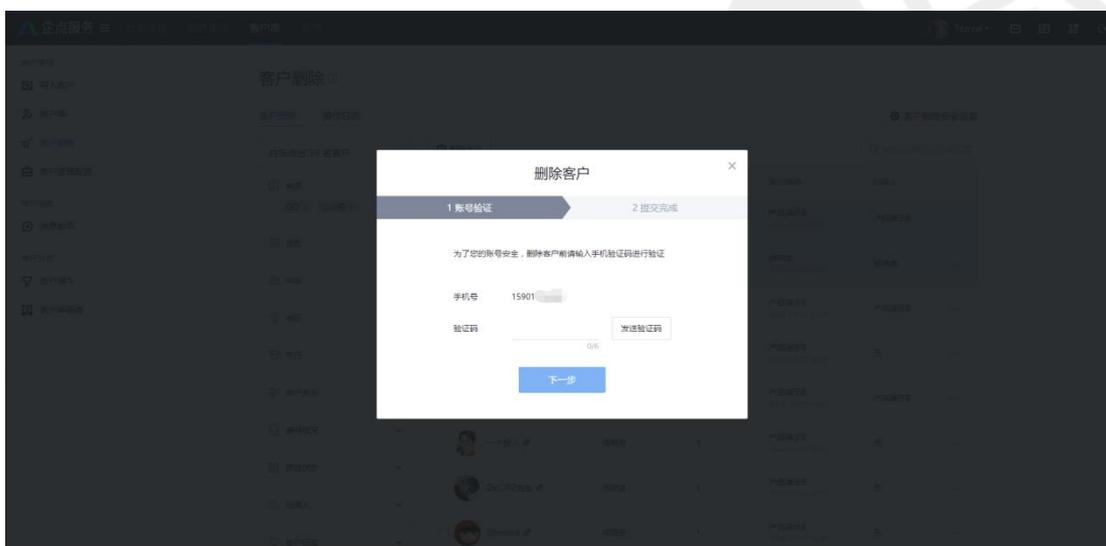
账户中心、工作台客户库列表新增删除按钮，支持批量操作和跨页删除。若无客户删除权限，则该按钮不出现。



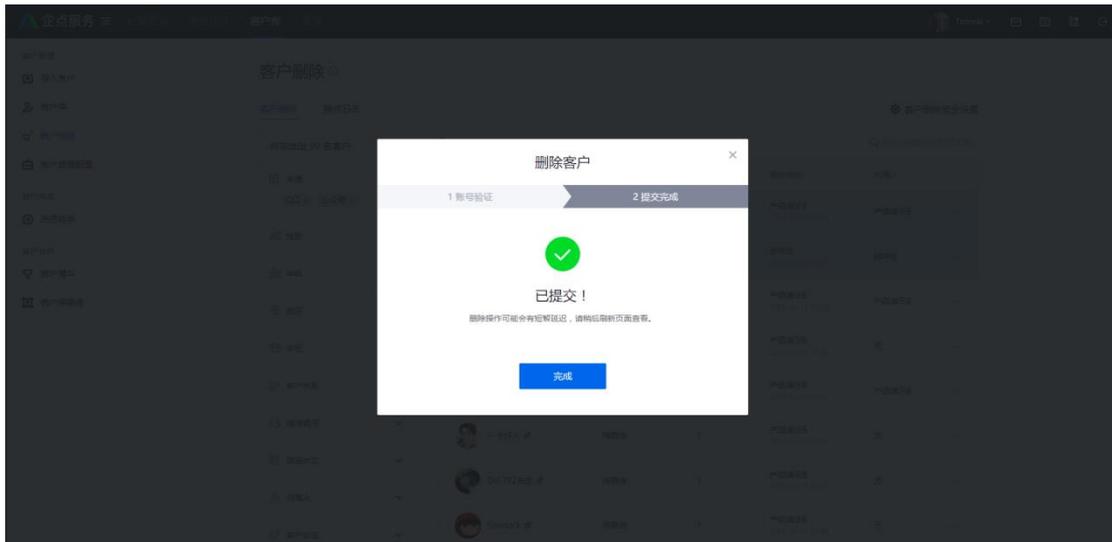
出现下方弹窗, 确认删除;



出于安全考虑，需要验证帐号，验证码将发送至绑定手机号，填验证码，继续确认删除；



删除成功。



如需简化验证流程，点击右上角【客户删除安全设置】

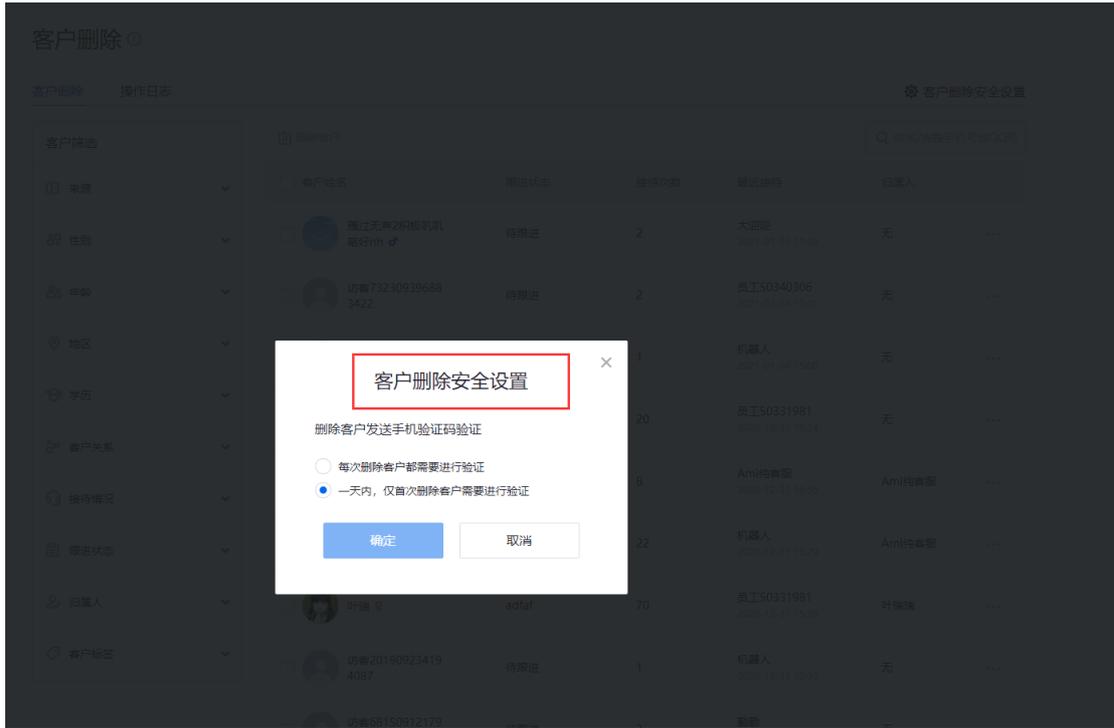
客户删除 ^①

客户删除 操作日志

客户删除安全设置

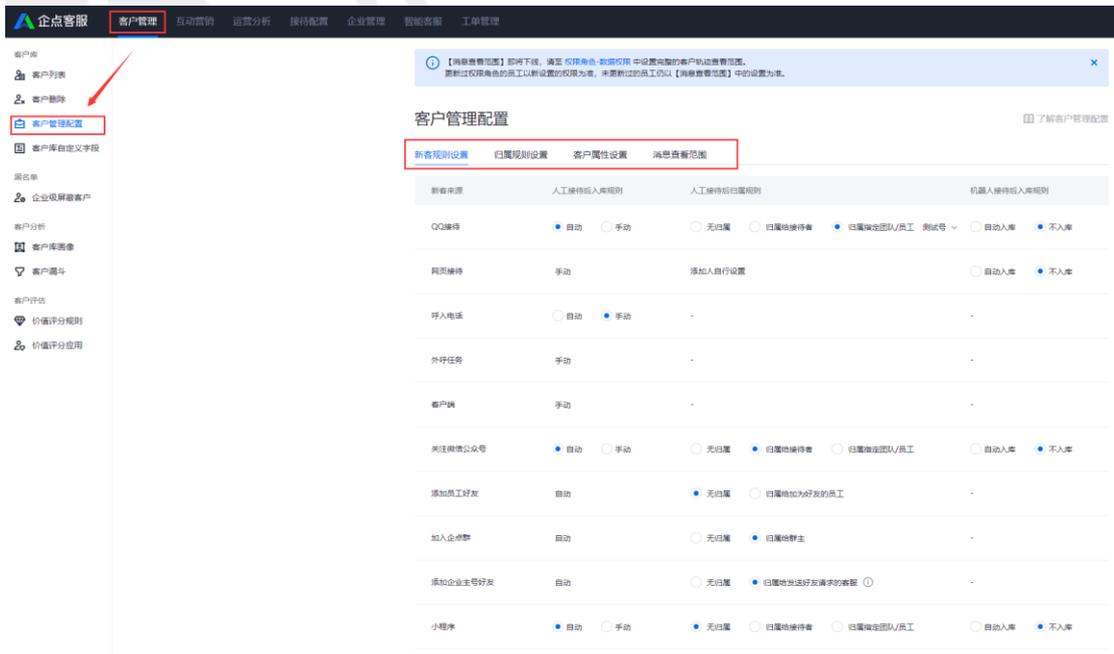
客户姓名	跟进状态	接待次数	最近接待	归属人
<input type="checkbox"/> 雁过无痕2积极机 笔好nh	待跟进	2	大迎迎 2021-01-05 11:03	无
<input type="checkbox"/> 访客73230939688 3422	待跟进	2	员工50340306 2021-01-04 15:01	无
<input type="checkbox"/> 访客21660974360 0546	待跟进	1	机器人 2021-01-04 15:00	无
<input type="checkbox"/> 测试	待跟进	20	员工50331981 2020-12-31 19:24	无
<input type="checkbox"/> Le vent se lève	待跟进	8	Ami纯客服 2020-12-31 16:56	Ami纯客服
<input type="checkbox"/> 圣诞节	待跟进	22	机器人 2020-12-31 15:29	Ami纯客服
<input type="checkbox"/> 叶瑞	adfaf	70	员工50331981 2020-12-31 15:28	叶瑞
<input type="checkbox"/> 访客20190923419 4087	待跟进	1	机器人 2020-12-31 10:35	无

选择删除客户发送手机验证码的条件，即可。

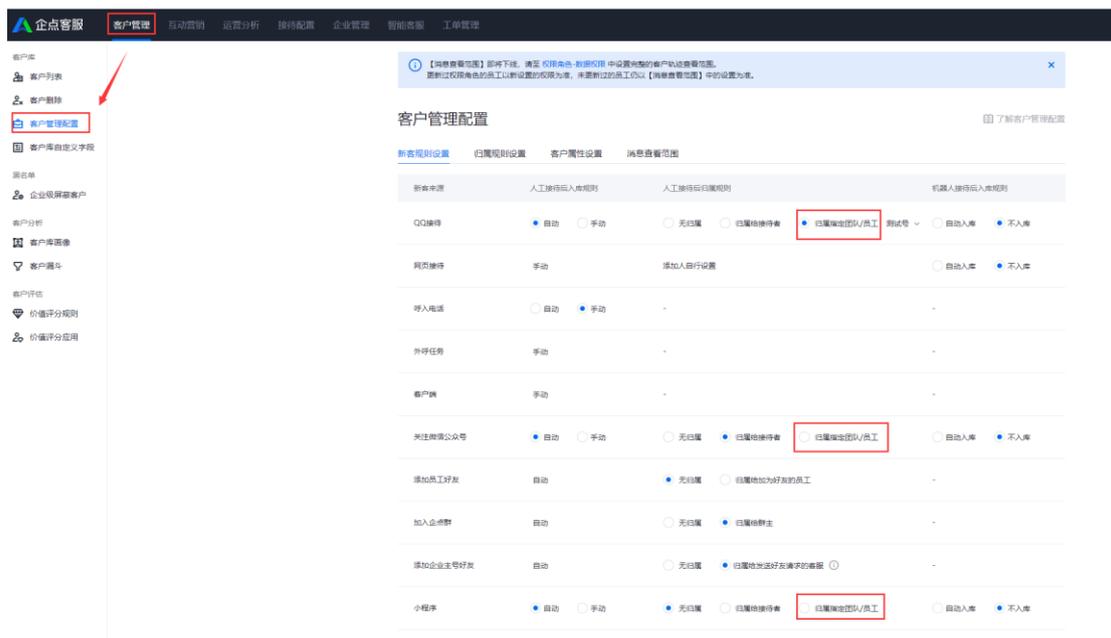


(3) 客户管理配置

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



* 【消息查看范围】即将下线, 请至 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

设置除导入客户外的新客入库规则，自动即默认从六种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。

客户管理配置

[了解客户管理配置](#)

新客来源	加入客户库方式	默认归属
QQ接待	<input type="radio"/> 自动 <input checked="" type="radio"/> 手动	添加人自行设置
网页接待	手动	添加人自行设置
呼入电话	<input type="radio"/> 自动 <input checked="" type="radio"/> 手动	-
外呼任务	手动	-
客户端	手动	-
关注微信公众号	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input type="radio"/> 无归属 <input checked="" type="radio"/> 归属给接待者 <input type="radio"/> 归属指定员工
添加员工好友	自动	<input checked="" type="radio"/> 无归属 <input type="radio"/> 归属给添加为好友的员工
加入企点群	自动	<input type="radio"/> 无归属 <input checked="" type="radio"/> 归属给群主
添加企业主号好友	自动	<input type="radio"/> 无归属 <input checked="" type="radio"/> 归属给发送好友请求的客服 ^①
小程序	<input type="radio"/> 自动 <input checked="" type="radio"/> 手动	添加人自行设置

[点此查看手机客户入库的方法](#)

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。

*归属时长最多永久，归属人数上限最多不限

*此处 2000 人指“已归属”，并非“我的客户”

客户管理配置

[了解客户管理配置](#)

[新客规则设置](#)
[归属规则设置](#)
[客户属性设置](#)
[消息查看范围](#)

归属时长 永久

归属人数上限 不限 保存 取消

不限

1000人

1500人

2000人

不限

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（初步沟通&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

客户管理配置

[了解客户管理配置](#)

[新客规则设置](#)
[归属规则设置](#)
[客户属性设置](#)
[消息查看范围](#)

跟进状态 上限6个



新客进入时默认客户类型为潜在客户

当客户标记为已完成状态，客户类型自动转变为成单过的客户

已删除状态 已达上限5个，请将删除状态下的剩余客户修改为正常跟进状态

ddd	剩余1名客户	恢复
初步沟通	剩余219名客户	恢复
多次咨询客户	剩余91名客户	恢复
意向客户	剩余69名客户	恢复
行程讨论客户	剩余35名客户	恢复

客户标签 标签组上限480组、标签总上限480个

[+ 新建标签组](#)

标签组1 客户重要性

P0 P1 P2 [+](#)

标签组2 欧美线路

美国 加拿大 欧洲 墨西哥 北欧 [+](#)

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。

客户标签 标签组上限480组、标签总上限480个

标签组1 客户重要性 [编辑](#) [删除](#) **1**

P0 P1 P2 [+](#)

标签组2 欧美线路

欧洲 美国 墨西哥 北欧 加拿大 [+](#)

标签组3 港澳台

香港 澳门 台湾 [+](#)

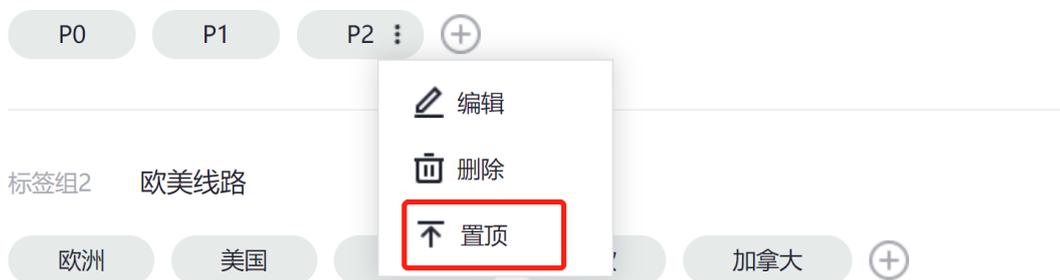
客服人员通过选中标签组之后，拖动到需要排序的位置上，即可进行相应的顺序调整。



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

客户标签 标签组上限480组、标签总上限480个

标签组1 客户重要性



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

④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。

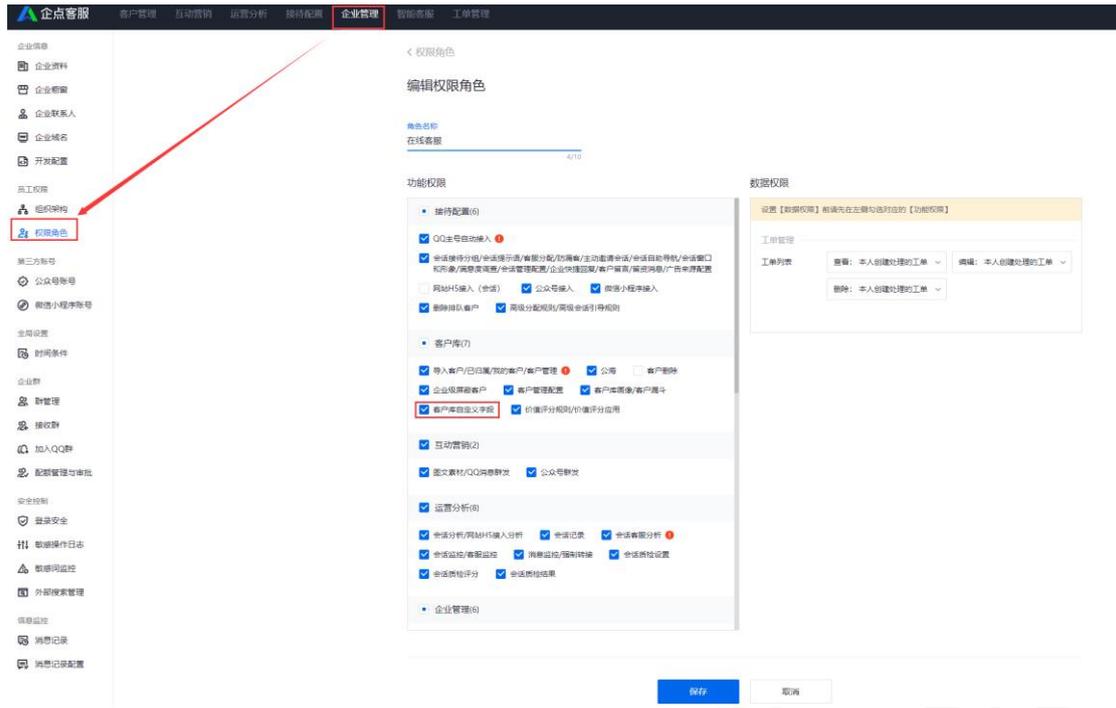


(4) 客户库自定义字段

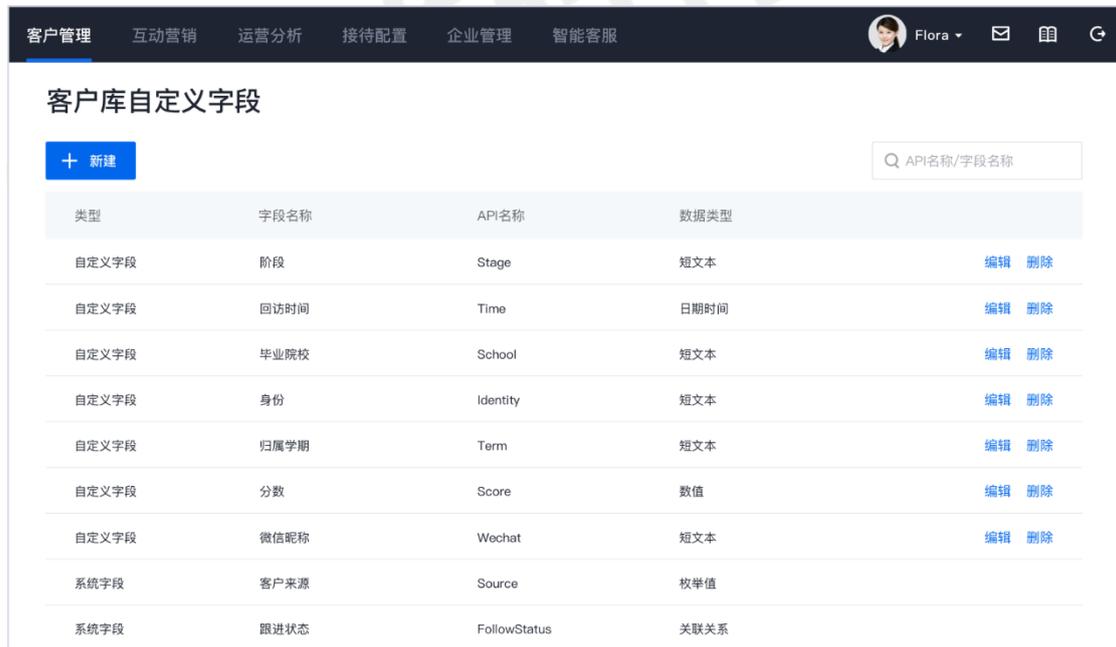
不同行业有各自的行业属性，统一的客户字段无法满足所有行业的需求。

本期新增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。

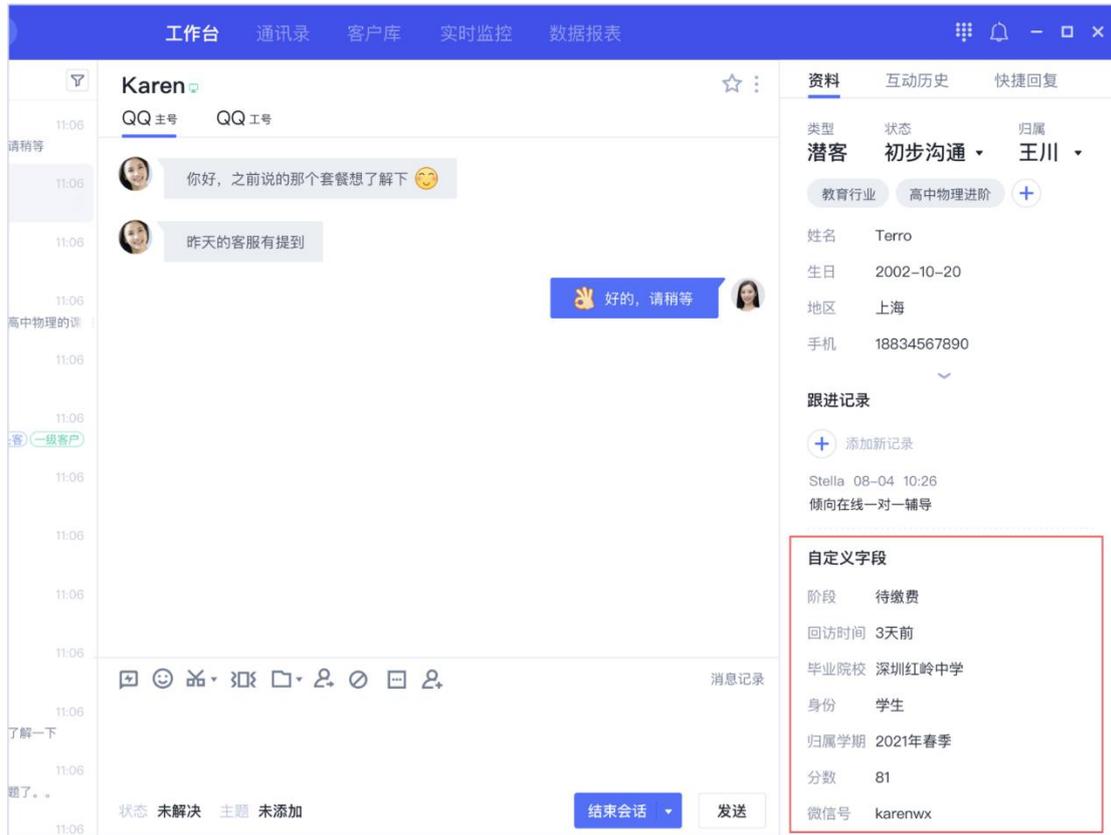
管理员需先在账户中心-「企业管理」-「权限角色」中为需要的员工勾选“客户库自定义字段”。



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。



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

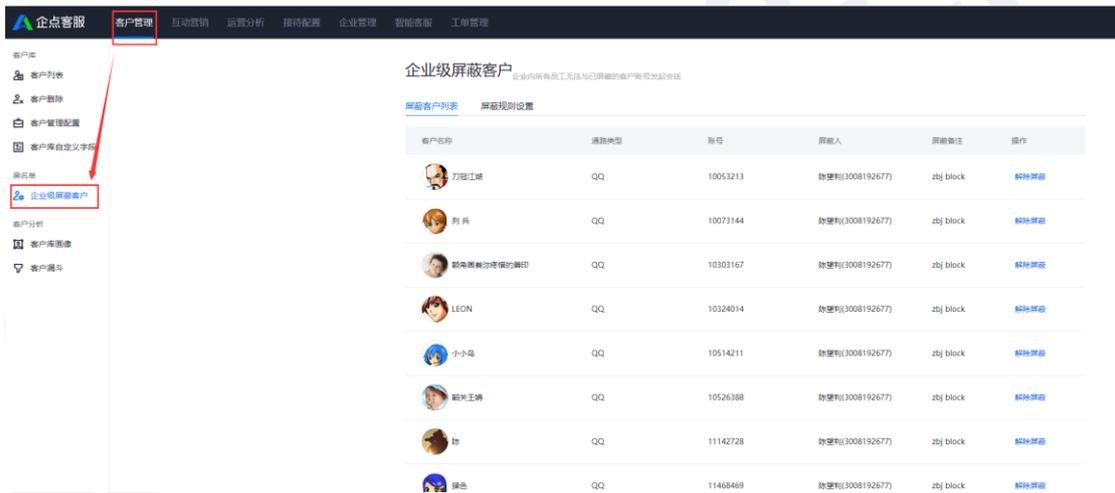
(5) 企业级屏蔽客户

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。



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。



屏蔽客户来访时支持下发自定义提示语，屏蔽时长也可以自定义选择。

企业级屏蔽客户 企业内所有员工无法与已屏蔽的客户账号发起会话

屏蔽客户列表 [屏蔽规则设置](#)

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

请选择

屏蔽客户来访时下发提示语

未开启

[保存](#) [回到上次设置](#)

人群管理

(6) 客户库画像

企业管理员可在该页面自定义创建客户画像，掌握客户关键信息。

创建客户画像，掌握客户关键信息

新建画像

画像名称

0/10

客户库画像筛选

客户类型

跟进状态

接待次数

客户关系

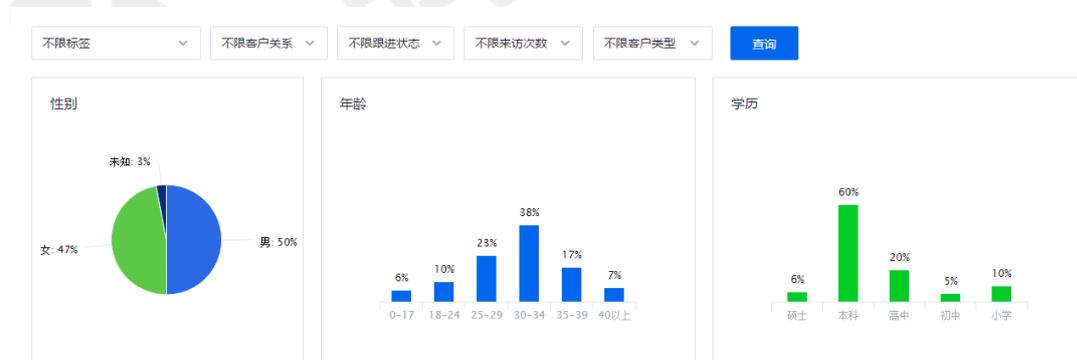
客户标签

已选全部 926 条客户 客户数必须大于2000才可计算画像

开始计算 取消

⓪ 有手机或者QQ号的客户才可生成画像。筛选时将相同手机或QQ号的客户进行去重，筛选后的客户数≥2000时可计算画像。

支持查看和筛选查询公海和已归属客户（不包含微信公众号来源）的画像信息，包括性别、年龄、学历、地域（省份 top、城市 top10）和兴趣 top10。





*客户数需达 2000 人才可查看画像

(7) 客户漏斗

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）。

最近7天	最近30天	2016-07-20 至 2016-07-26	▼
接触客户数 ^①	成单客户数	成单率	平均成单时间 ^①
253	0	0.00 %	0 时

*接触客户数：一段时间内通过以下通路发起接待或被导入到客户库的客户数

*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

QQ 好友：好友克隆（指登录后从员工 QQ 好友里导入的）、普通加好友（指 C 侧加员工 QQ）

QQ 临时会话：其他临时会话、其他临时会话（手动入库）、群和多人群聊临时会话、网页咨询

QQ 群：接收个人 QQ 群入库

QQ 公众号：点击菜单进人工、关键词进人工、自动回复进人工、手动入库（无法区分 QQ

公众号来源时选这个)

微信公众号：点击菜单进人工、关键词进人工、自动回复进人工、手动入库（无法区分微信

公众号来源时选这个)

***成单客户数**：状态从潜在客户变为已成交的客户数

***成单率**=成单客户数/接触客户数

***成单时间**：客户从入客户库到成交的时长

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

在阶段总览中可以看到客户漏斗和每个阶段的客户数以及阶段间转化率。



*在阶段中的“接触”为数据分析模块固定名称，“初步沟通”与“已成交”为销售模块固定名称，其余阶段均可在【销售】-【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

***阶段间转化率**：从上一阶段转化到本阶段的客户所占的比例

点击某阶段名称右侧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

客户转化分为客户数、阶段间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

客户数和阶段间转化率的细分、汇总，对三种客户来源的平均成单时间的细分。

客户转化								
	接触	待跟进	QQ	报名	签署参展意向	高意向	已成单	平均成单时间
QQ ▾	4	0	0	0	0	0	0	-
公众号 ▾	0	0	0	0	0	0	0	-
网页 ▾	1	0	0	0	0	0	0	-
汇总	5	0	0	0	0	0	0	-

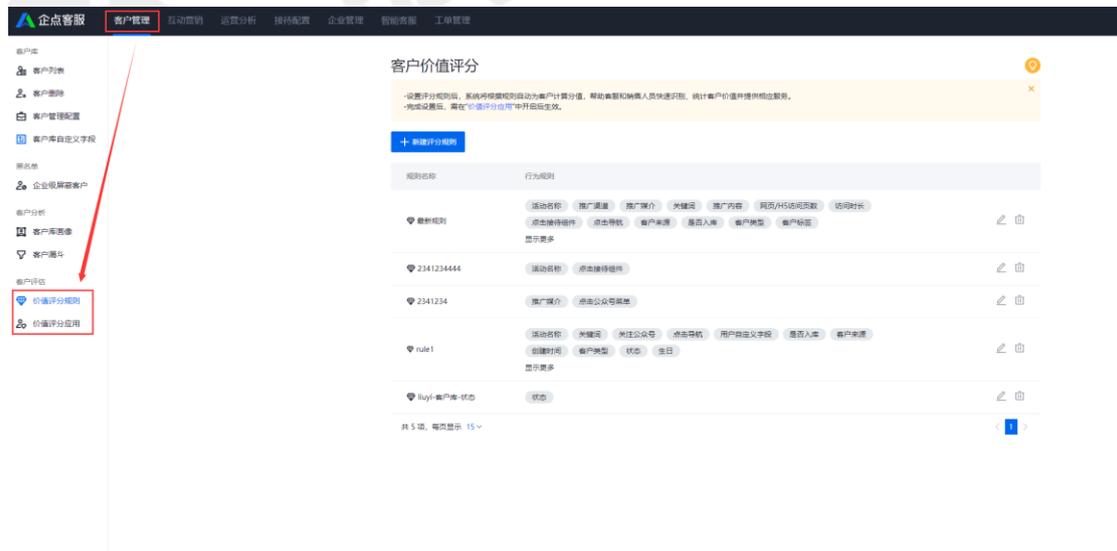
*可以导出 csv

客户评估

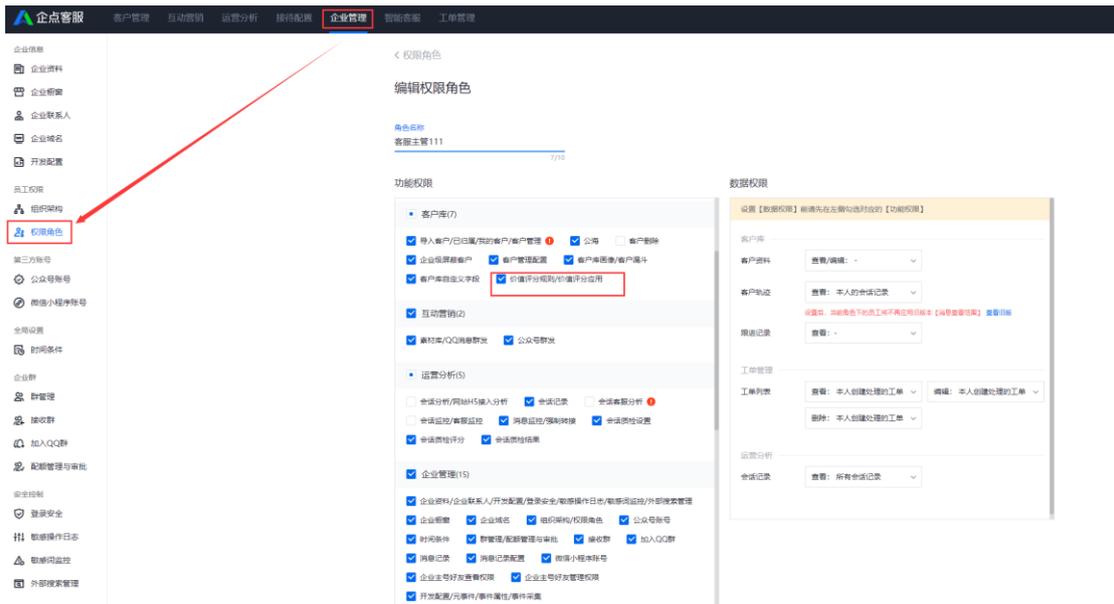
(8) 价值评分规则

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。

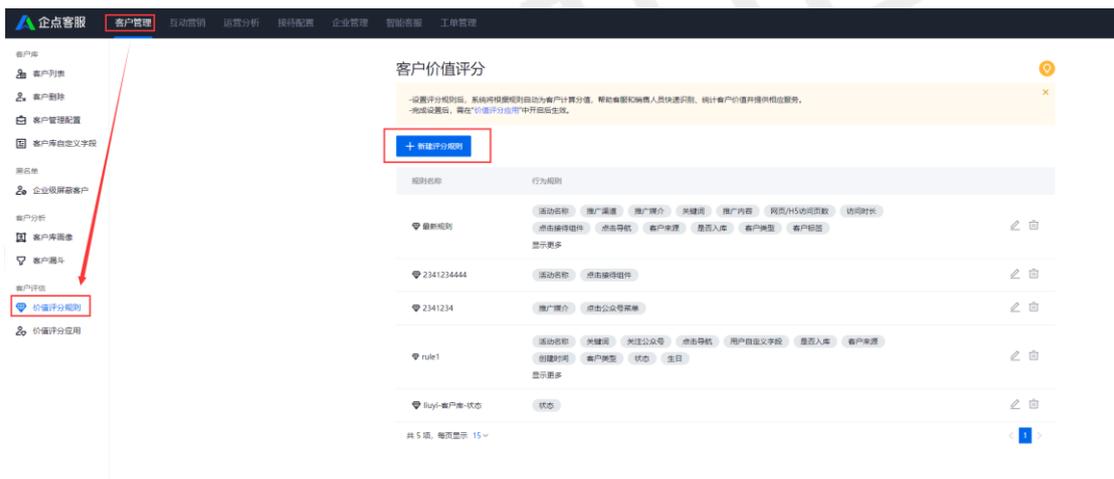
在账户中心-「客户管理」，新增「客户评估」菜单，包含「价值评分规则」、「价值评分应用」页面。



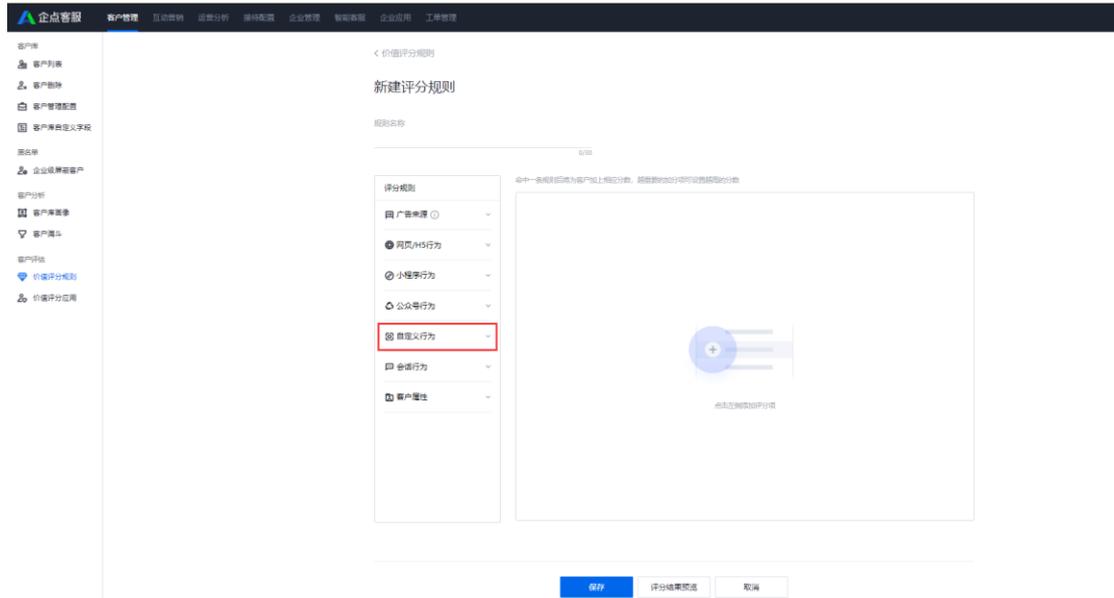
管理员需先在账户中心-「企业管理」-「权限角色」中为需要的员工勾选“价值评分规则/价值评分应用”权限。



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、会话行为、客户属性设置不同权重的评分规则。



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

< 价值评分规则

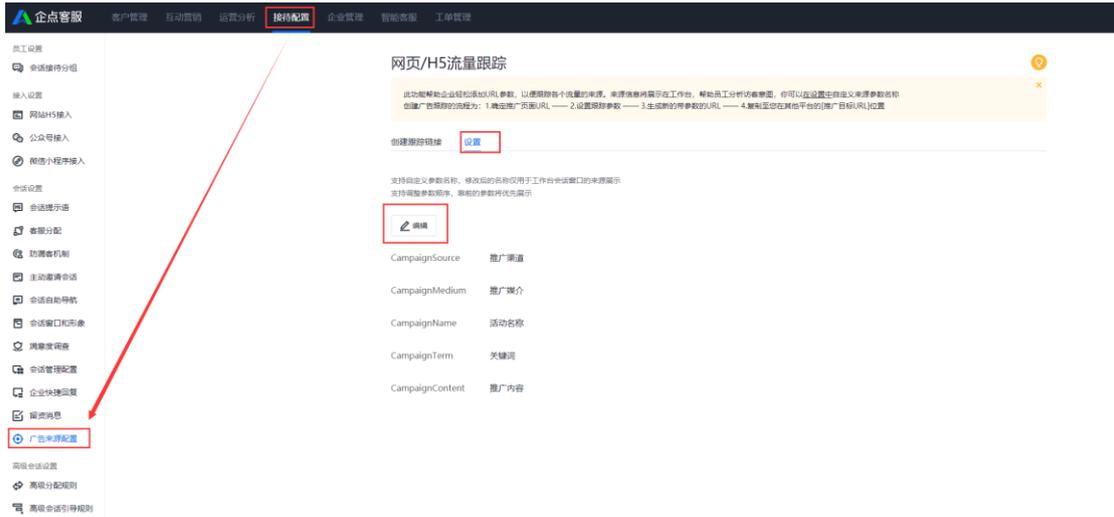
编辑评分规则

规则名称

rule1

5/30





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。



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。

命中一条规则后将为客户加上相应分数，越重要的加分项可设置越高的分数

评分规则

- 广告来源 ①
- 网页/H5行为
- 小程序行为
- 公众号行为
- 自定义行为
- 会话行为
- + 点击导航
- 客户属性

活动名称

广告计划1	分值 111	-
百度	分值 999	-

+ 添加评分项

关键词

关键词1	分值 999	-
------	--------	---

+ 添加评分项

关注公众号

独角兽旅游 30天内	分值 999	-
------------	--------	---

+ 添加评分项

点击导航

网页接待 非工作时间机器人接入 多机器人 30天内	分值 100	-
请选择接待通路 请选择导航 请选择菜单 30天内	分值 0	-

+ 添加评分项

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

命中一条规则后将为客户加上相应分数，越重要的加分项可设置越高的分数

评分规则

客户属性

- + 是否入库
- + 客户来源
- + 创建时间
- + 客户类型
- + 状态
- + 姓名
- + 性别
- + 生日
- + 学历
- + 公司
- + 职务
- + 地址
- + 备注
- + 客户标签
- + 手机
- + QQ

活动名称

广告计划1 分值 111

百度 分值 999

添加评分项

关键词

关键词1 分值 999

添加评分项

关注公众号

独角兽旅游 30天内 分值 999

添加评分项

点击导航

网页接待 非工作时间机器人接入 多机器人 30天内 分值 100

添加评分项

用户自定义字段

组团 包含 请选择 分值 12

添加评分项

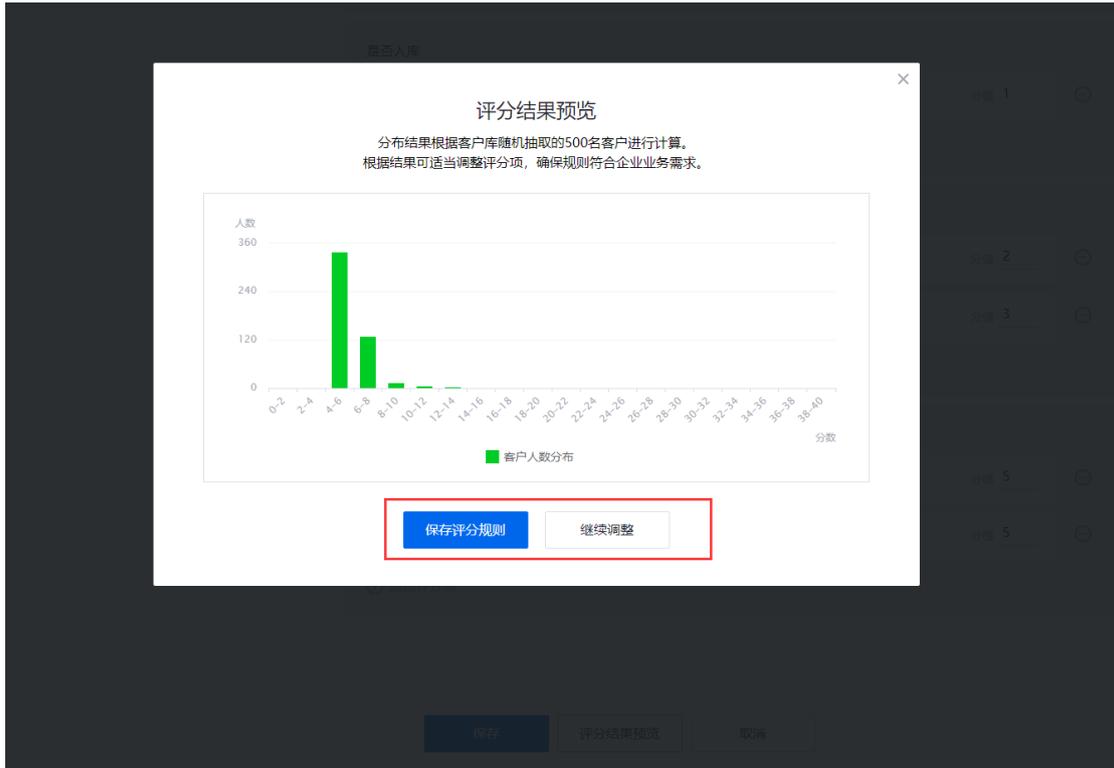
设置完成后点击保存，评分结果支持预览客户库分布情况。

保存

评分结果预览

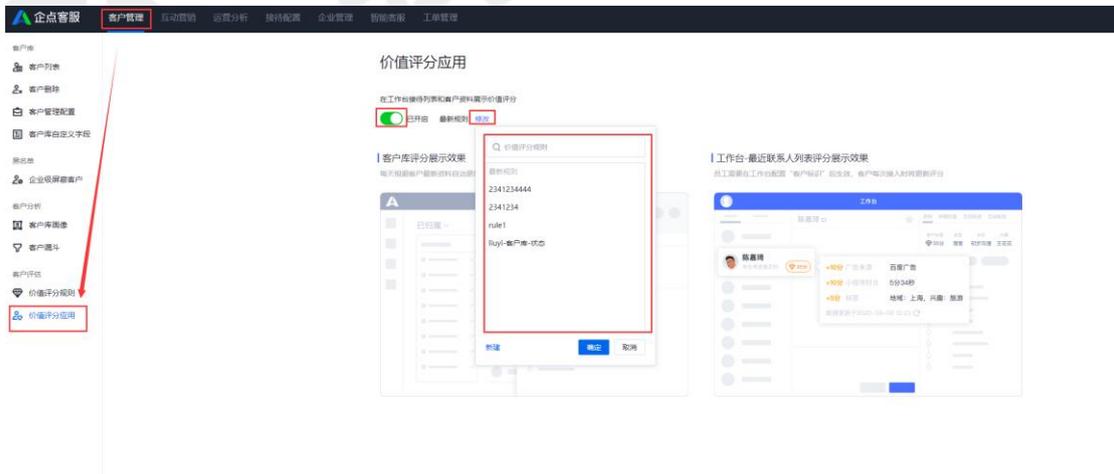
取消

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



(9) 价值评分应用

客户价值评分规则设置后需在“价值评分应用”页面中开启并选择需要应用的规则。



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

客户库评分展示效果

每天根据客户最新资料自动更新评分1次 手动更新(1/5次)

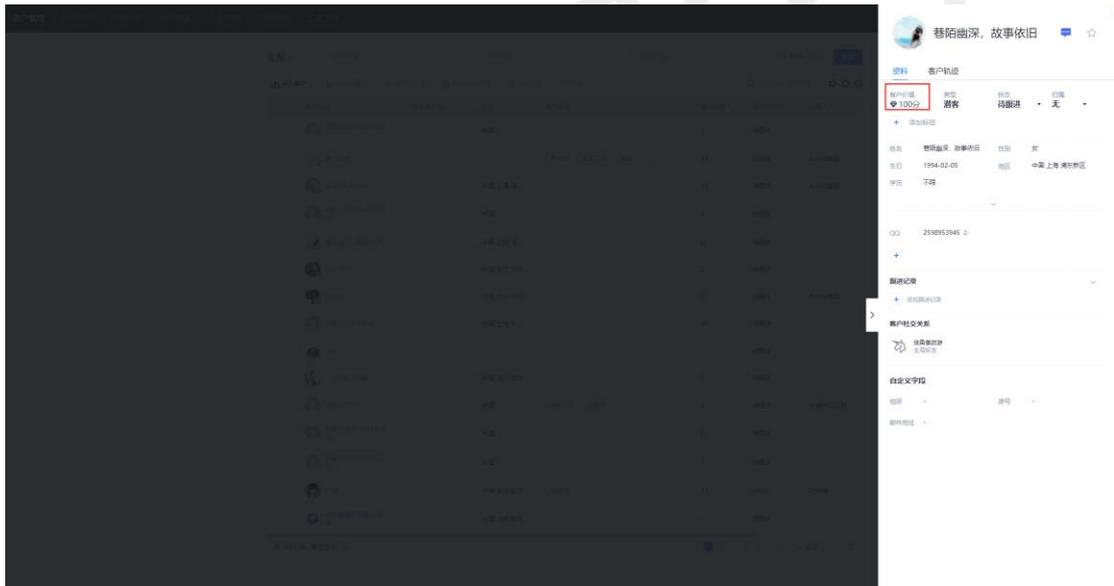


工作台-最近联系人列表评分展示效果

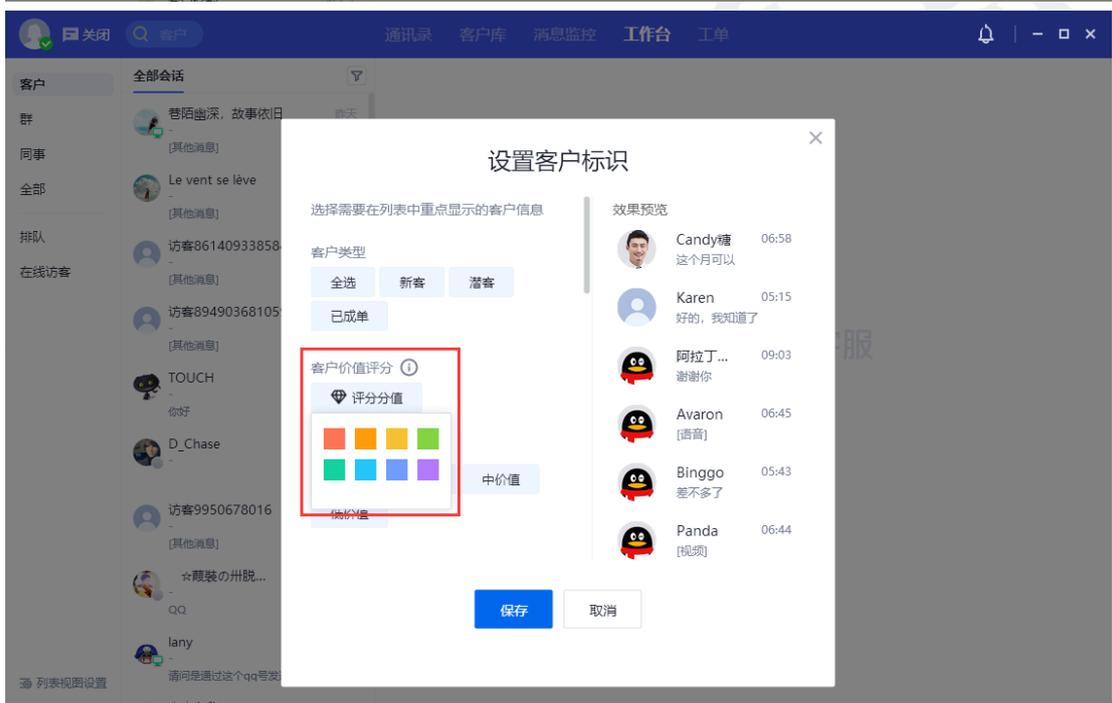
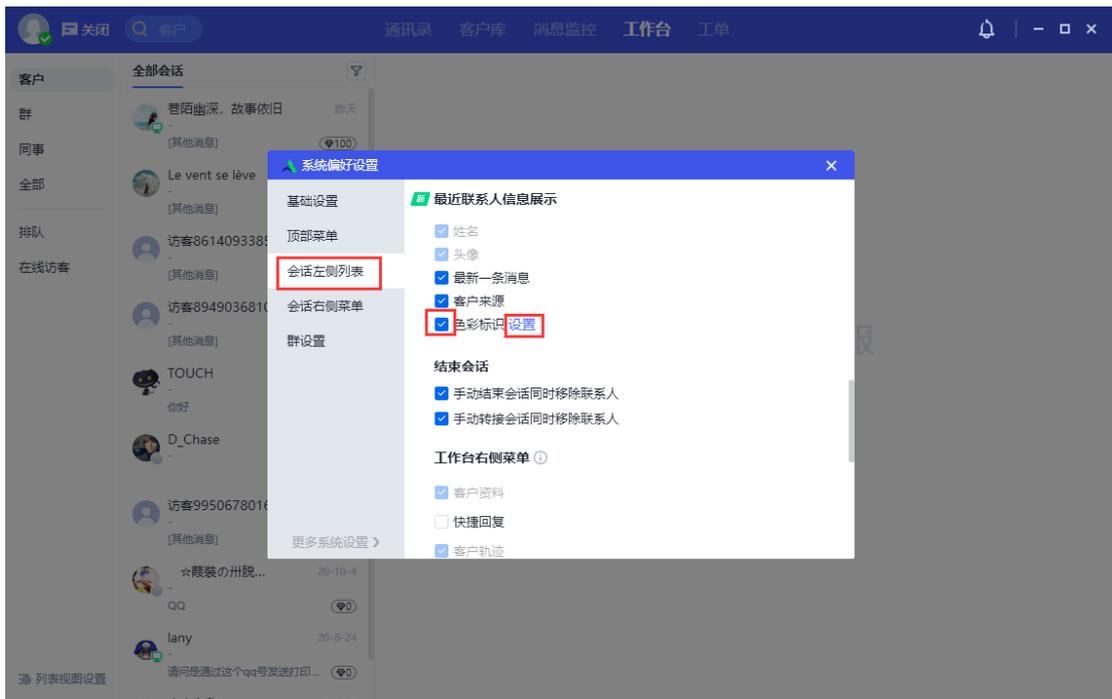
员工需要在工作台配置“客户标识”后生效，客户每次接入时将更新评分



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



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



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

客户 全部会话 巷陌幽深, 故事依旧

客户价值 100分 潜在客户 待跟进 无

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

状态 未解决 会话主题 添加

结束会话 发送(S)

客户库

客户资料 客户轨迹

客户价值 100分 潜在客户 待跟进 无

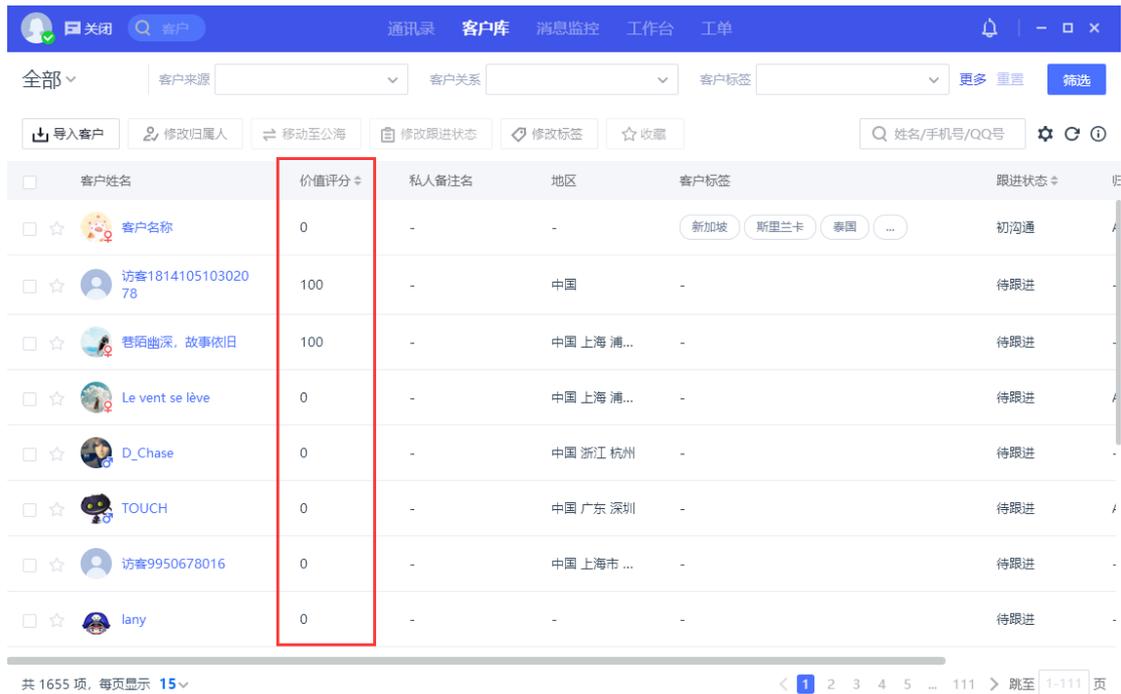
姓名 巷陌幽深, 故事... 性别 女
生日 1994-02-05 地区 中国 上海 浦东新区
学历 不限

QQ 2598953945

跟进记录
+ 添加跟进记录

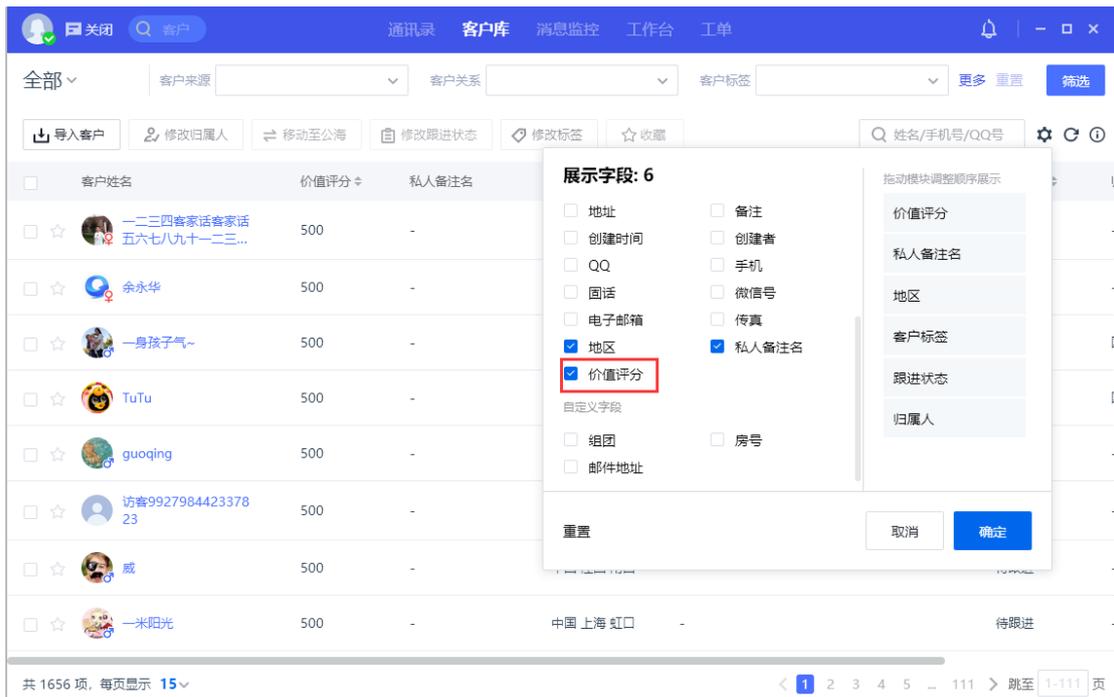
客户社交关系

共 1655 页, 每页显示 15 条, 已选 1/3000 名客户



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“价值评分”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: 客户导入失败是什么原因?

A: 客户导入失败原因主要有以下八种:

- 1、过滤本企业工号;
- 2、过滤单向好友;
- 3、过滤营销 QQ 号码;
- 4、C 侧每月被克隆限制 (C 侧一个月内只能被任意方克隆一次)
- 5、C 侧已经在客户库;
- 6、C 侧好友达到上限;
- 7、平台部打击;
- 8、恶意克隆 (因克隆多次被 c 侧打击, 如需回复需联系 qq 官网人员解决)。

*另导入失败后导入页面上方会有提示

Q2: 客户导入之后的好友关系是如何形成的?

A: 与导入的客户形成好友关系情况主要有以下两种:

工号将好友导入至公海, 则导入的客户与操作导入的工号形成好友关系;

工号将好友导入至已归属并勾选归属工号, 则导入的客户与该归属工号形成好友关系。

Q3: 如何让手机通讯录里和微信里的客户入库?

A: 1、手机通讯录里的客户可通过在移动端如下操作入库:



2、微信客户入库的前提是企点绑定了相关公众号, 并在该公众号上进行相关接待设置, 关注公众号的微信粉丝咨询之后方可入库。

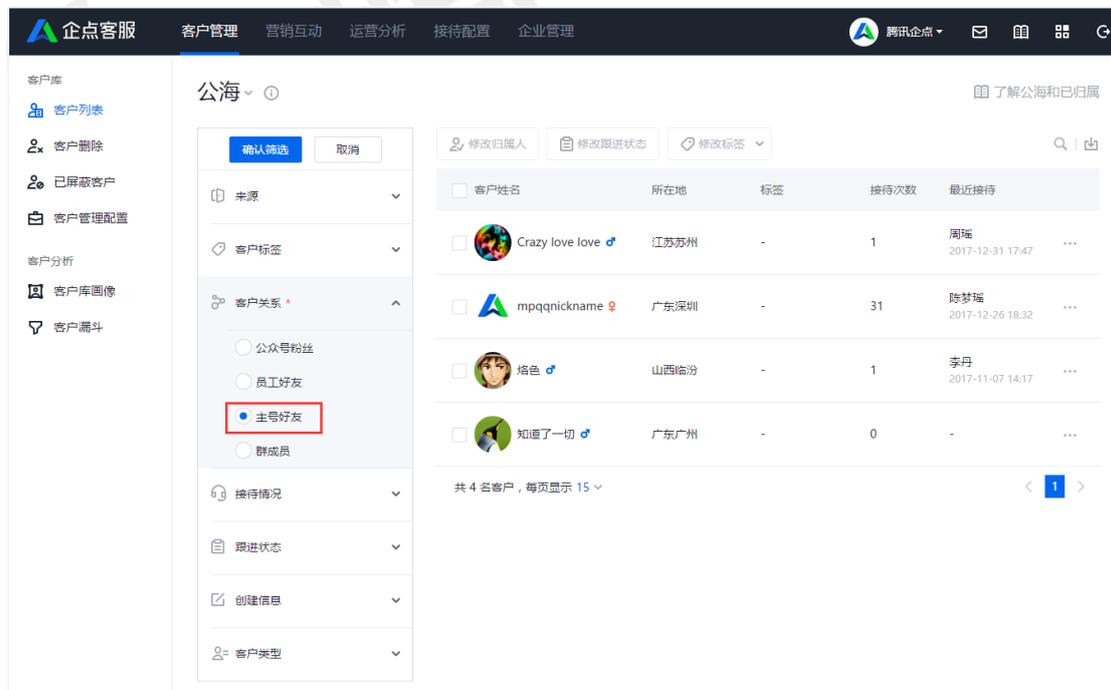
Q4: B 侧与 C 侧好友关系的区别是什么? 主号与员工好友关系的区别是什么?

A: B 侧号码本身没有双向好友概念, 只要在客户库里的 C 侧都是客户, 仅有公海、已归属、我的客户之分, 与客户形成的单向好友关系分为工号和主号两种; C 侧则可以选择是否加好友, 并可以对 B 侧进行屏蔽, 同步个人 QQ。

若与 C 侧为员工好友关系, 如果换工号发起会话, 需重新申请成为 C 侧的好友, 或 C 侧同

意会话邀请；若为企业主号好友关系则无此限制。

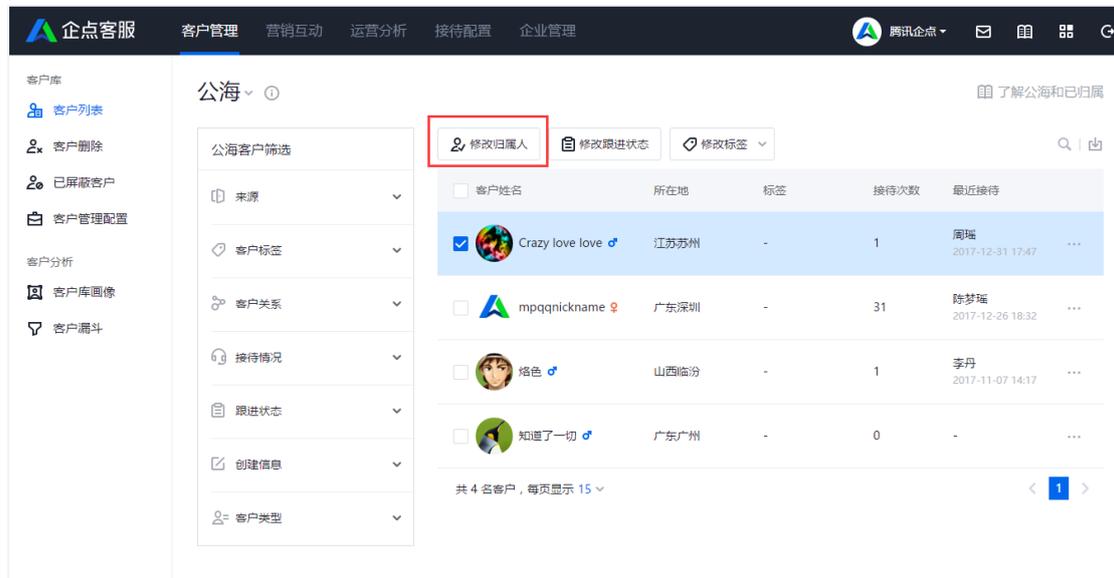
*在加主号为好友的客户的资料卡上，标注了“企业主号好友”的字样；同时在客户库内，无论公海/已归属均可筛选出“企业主号好友”



Q5: 为什么加好友后，客户并没有成为归属？

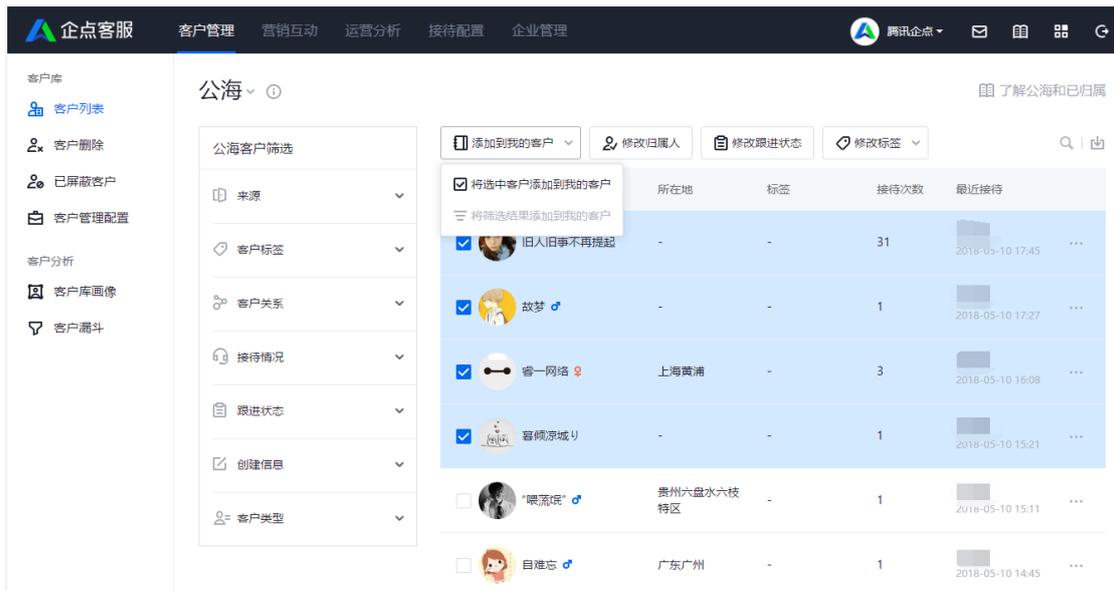
A: 加好友与归属是两个体系，没有直接联系，B 侧与 C 侧形成的好友关系为单向好友关系，

即 B 侧为 C 侧的好友、但是 C 侧仍然不是 B 侧的好友，而希望将接待的 C 侧设为归属则需要【客户管理】模块-【客户管理配置】功能中设置新客规则和归属规则，或在【公海】功能中找到刚刚接待的 C 侧并编辑该 C 侧的资料卡设置归属，如下图所示：



Q6: 为什么设置归属后，在客户端仍然无法找到他并与会话?

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



*公海数量最高 100 000，目前归属数量单工号最高可达 2000，我的客户数量单工号最高可达 2000，由于企点不沿用 QQ 好友体系所以加好友数量不受限制

*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 QQ 号发起临时会话的客户）+已归属（本工号）

Q7：群发消息失败的原因是什么？如何提高？

A：原因及解决方案：

- 1、数量受限——企点为维护好 C 侧用户体验，保障 qq 用户不流失，B 侧每日最多可触达客户 10 万人次，C 侧每一个月最多接收同一个企业的 2 条，不同企业 4 条——建议月初进行群发；
- 2、C 侧拉黑或者屏蔽 B 侧；
- 3、B 侧操作发消息的工号和 C 侧无有效会话通道——使用与 C 侧有会话通道的工号群发消息；
- 4、发送消息内容与企业经营范围不符、涉嫌诈骗、黄赌毒等，情节严重者将导致封号的（如

经营范围为实业的发股票消息,冒充其他大公司等)——建议群发与公司范围相符的内容。

Q8: 好友导入或接收群后的群成员导入至归属,超过了归属限额会怎么样?

A: 1、好友导入至归属超限,超限的好友会自动转入公海,所有工号想要直接对其发起会话需要先将其进行归属操作;

群导入至归属超限,超限的群成员也会自动转入公海,作为群主的工号可通过群临时会话主动对其发起会话,如果通过其他通道需要发送会话邀请才可与其会话。

Q9: 合并客户之后被合并的客户发送消息会怎样?

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

7、互动营销

(1) 图文素材

图文素材包括图文消息、场景素材和图片库三个板块。

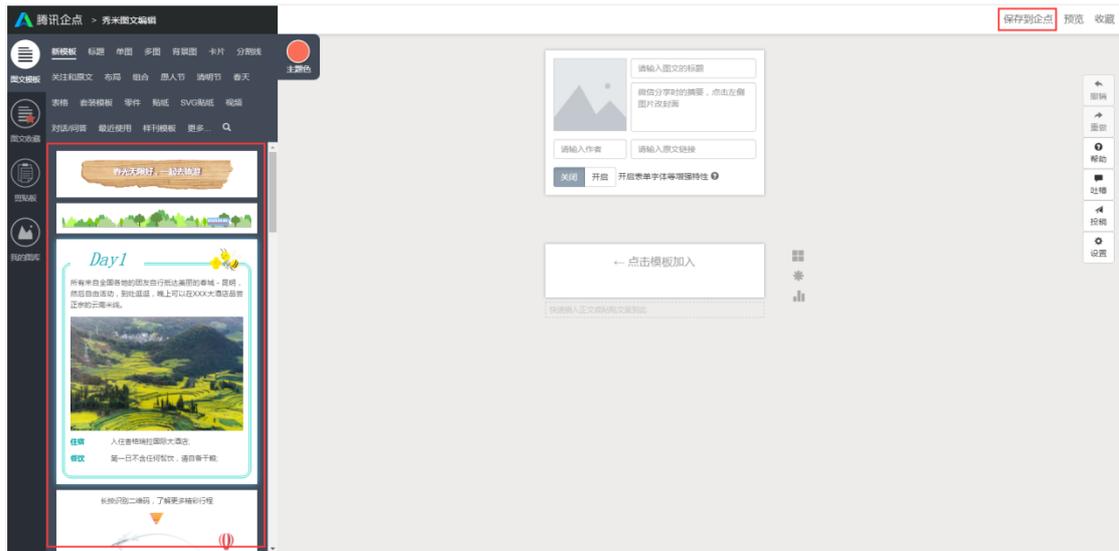
[点此查看一键同步素材的规则](#)

① 图文素材

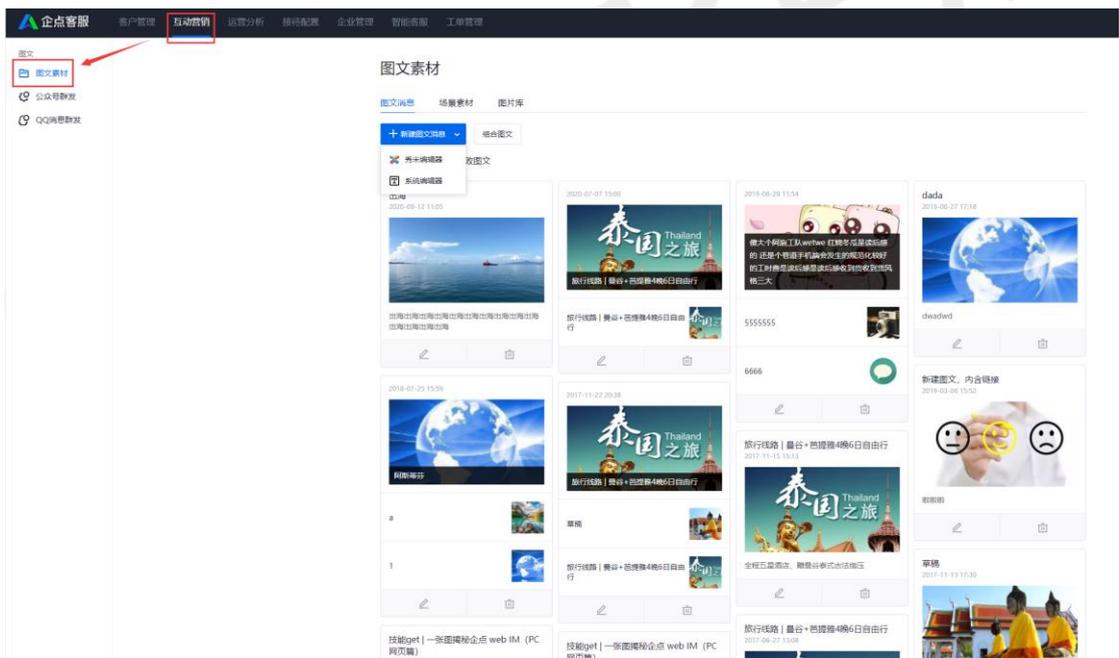
图文新建可选择跳转秀米或系统编辑器。

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, 不多赘述;

秀米编辑器则可以丰富你的图文排版、优化你粉丝的阅读体验, 具体操作如下图所示:



已有图文的编辑会根据新建时候的选择进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。



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：再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；

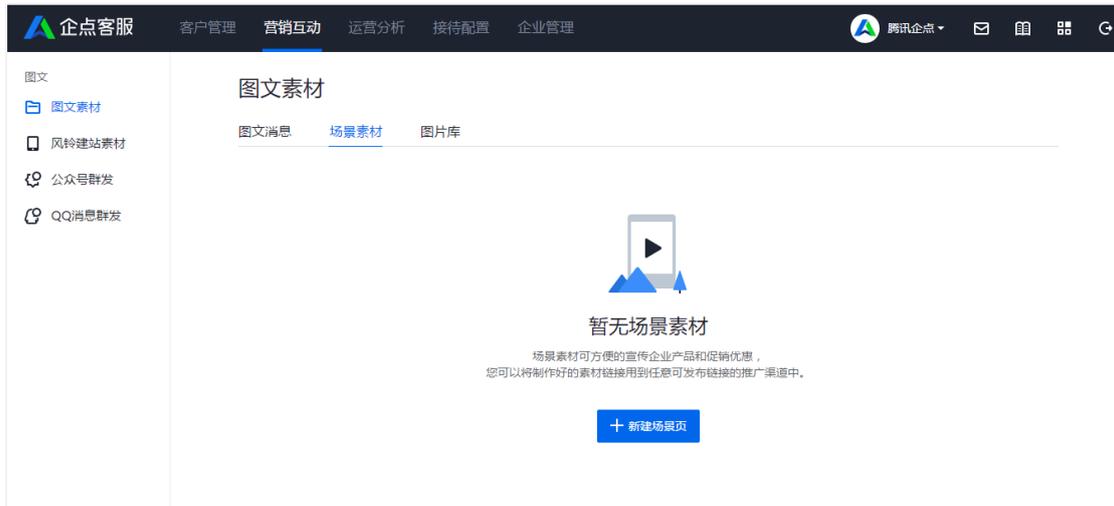


*人工审核不通过的文章，原文链接访问时提示内容暂时无法访问

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。



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



(2) 公众号群发

企点素材库内容除了用以搭建公众号内容平台之外，也用来进行对外推广，其中包括公众号推送。

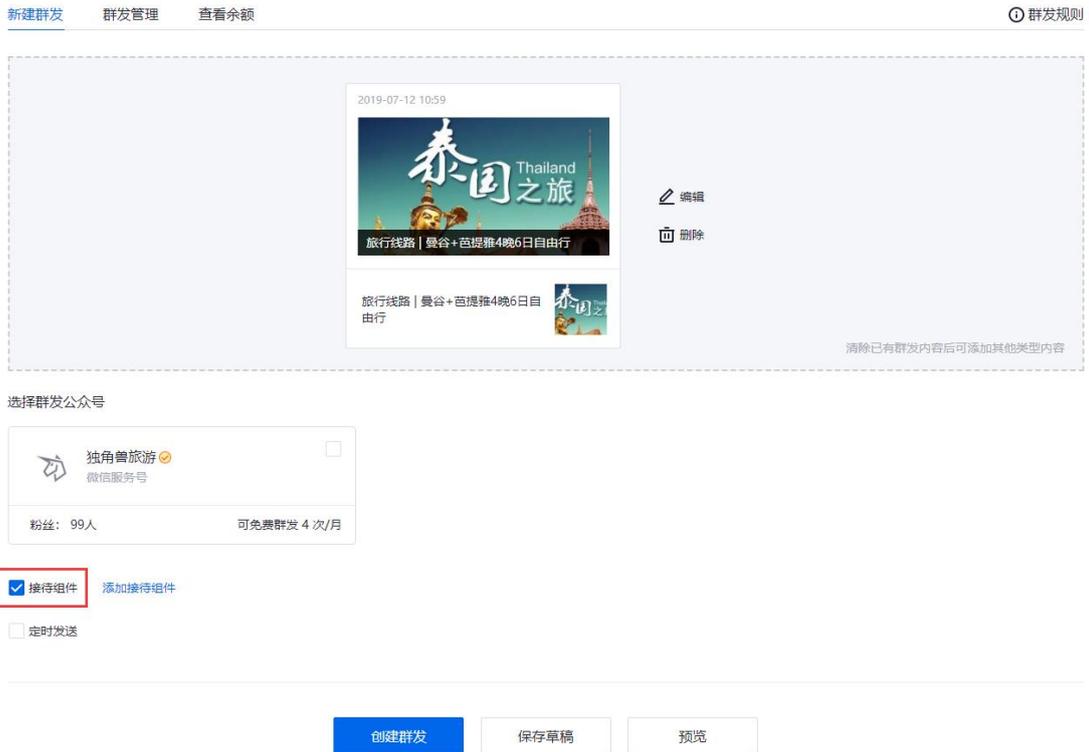
可实现一键多发，多个认证公众号可同时发送同个素材，无需登录、注销、绑定、解绑、复制、粘贴等繁琐流程；可设置定时发送，方便公众号运营者高效工作；可在公众号图文中挂载接待，方便粉丝阅读内容之后即刻呼起接待。挂载接待步骤如下：



*QQ 公众号图文可挂载悬浮条形式接待组件，而微信公众号图文暂仅可挂载二维码

选择“图文消息”为消息类型，选择群发公众号，勾选“接待组件”；

公众号群发



点击按钮“添加接待组件”弹出窗口并勾选需要挂载的接待组件；预览或群发即可。

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触达。目前人群包支持应用在 QQ 群发、公众号群发和短信群发中。

选择群发名单即可在弹窗中看到人群包相关设置。在公众号群发中，如果有人群包权限，可选择群发给所有粉丝或仅发送给符合选择的人群包条件的粉丝。



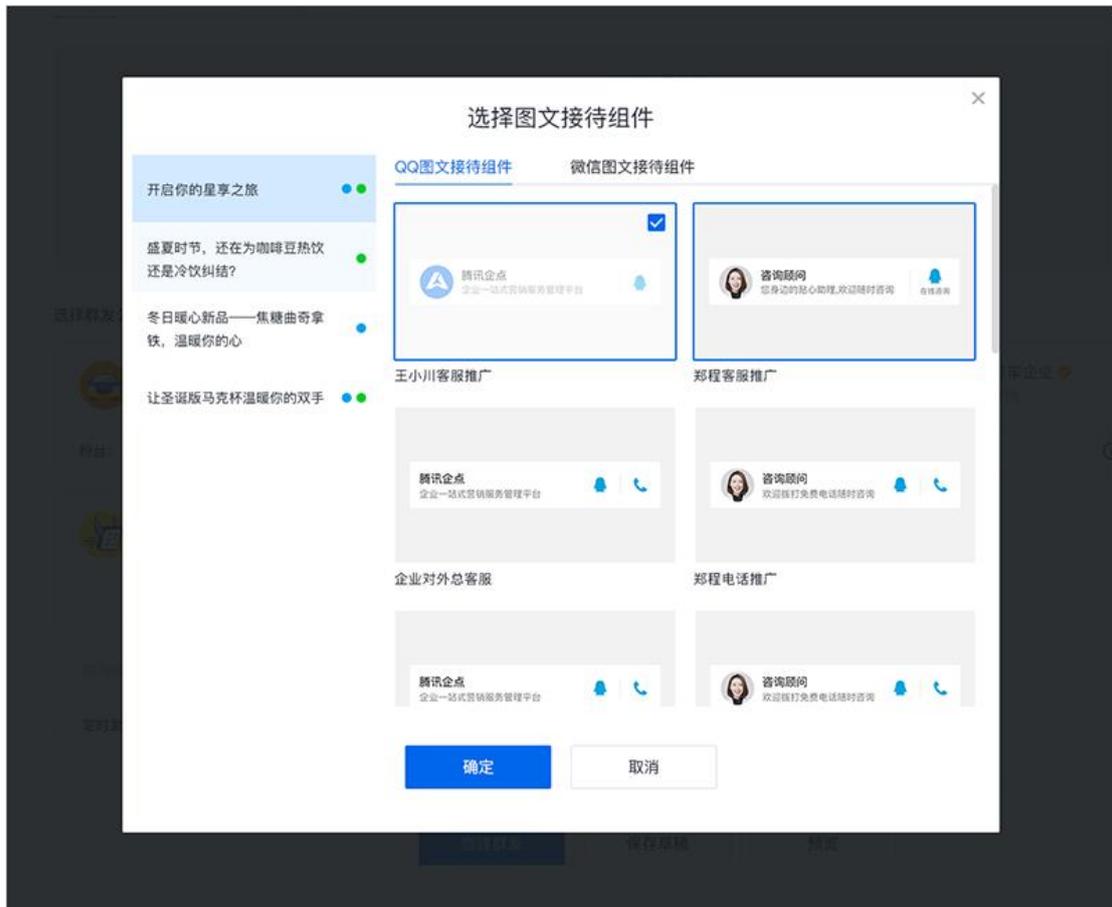
可直接根据客户库中的客户属性、跟进接待、基础信息进行客户筛选，将筛选条件作为人群包保存。群发时可选择已有的人群包或者新建人群包作为群发名单。



选择已有的人群包，则点击选择人群包，页面如下：



人群包目前在【客户属性】下新增【是否入库】、【当前状态停留时间】、【生日】三个条件。



在群发管理板块中，上一步骤中预览的群发无记录，已创建的群发无论成败均可进行复制并新建操作，已存草稿的群发可进行编辑或删除操作。

点击公众号栏的下拉箭头，可查看本次群发具体发送的公众号；鼠标移动至状态栏，可查看本次群发预计发送人数和实际发送人数。

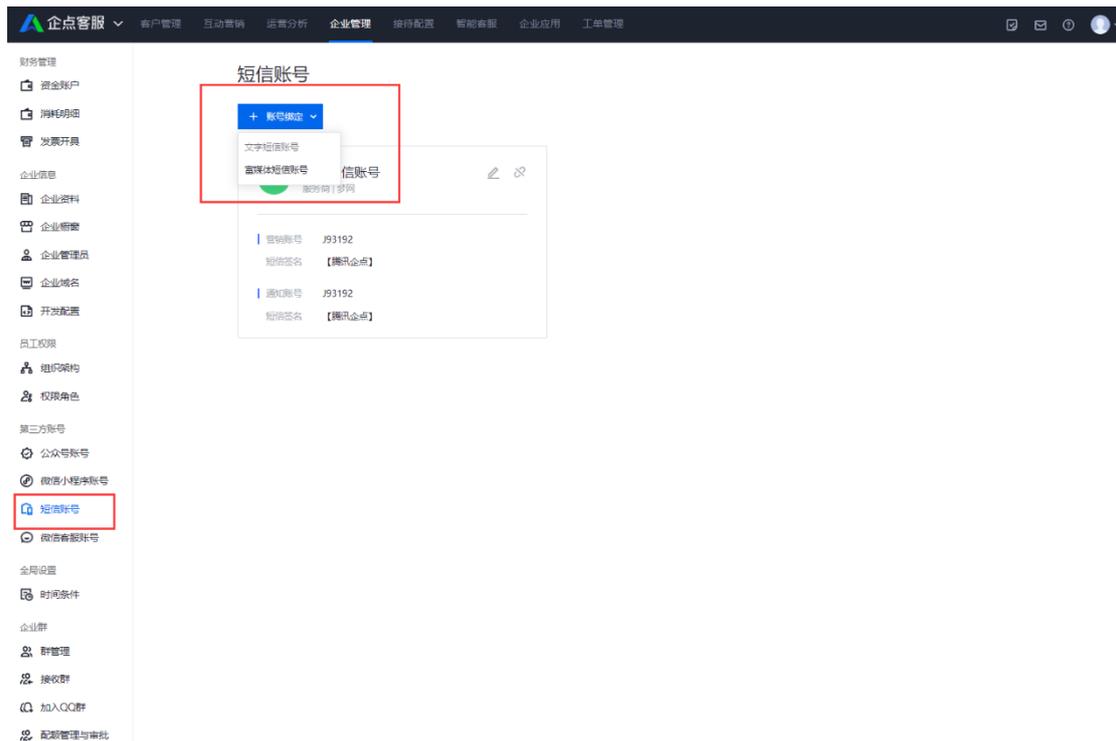
群发内容	创建人	公众号	发送时间	状态	操作
 <p>【图文1】香水女王Jo Malone London香氛概念... 【图文2】COSTA圣诞杯20人获奖名单公布 【图文3】参加签到活动，赢取COSTA圣诞杯 显示全部</p>	crm_web 23557789	2 ∨	2015-04-20 20:12	草稿	编辑 删除
 <p>【图片】</p>	crm_web 23557789	1 ∨	预计于 2015-04-10 19:45	待发送	复制并新建 取消
 <p>【图文1】香水女王Jo Malone London香氛概念店 【图文2】COSTA圣诞杯20人获奖名单公布 【图文3】参加签到活动，赢取COSTA圣诞杯 【图文4】香水女王Jo Malone London香氛概念店</p>	crm_web 23557789	2 ^	2015-04-10 12:04	发送完成 部分失败	复制并新建
 <p>滴滴打车企业 微信服务号</p>			2015-04-10 12:04		
 <p>滴滴打车企业 QQ订阅号</p>			2015-04-10 12:04		
 <p>【文本】方寸之地可饱览世界自然之奇妙。经过6年精工建设，近两年的精心设计布展，备受期待的上海自然博物馆新馆即将于明天开门迎客。新 显示全部</p>	crm_web 23557789	3 ∨	2015-04-10 12:04	发送失败	复制并新建

在查看余额板块中，可查看微信/QQ 的订阅号/服务号的既定配额，其中 QQ 服务号可以点击查看明细跳出弹窗查看配额收支记录。

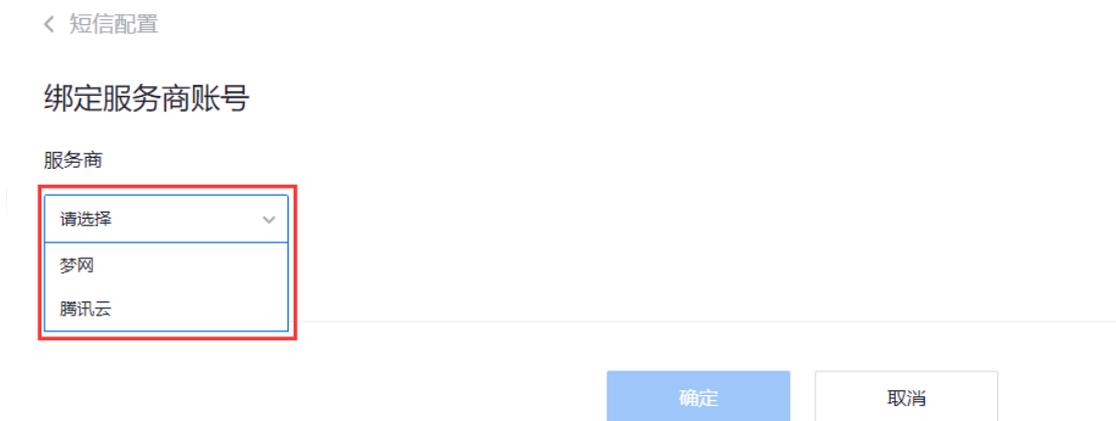
*如若用户选择定时发送，设置定时发送时既已扣除配额，到实际发送之后根据实际发送情况将发送失败的配额返还给用户

公众号名称	账号类型	剩余额度
 滴滴打车	QQ订阅号	1次(当日)
 滴滴打车	QQ服务号	1000配额(当月) 查看明细
 滴滴打车	微信订阅号	0次(当日)
 滴滴打车	微信服务号	以用户接收侧为准

常见问题	群发规则
<p>什么是配额? 配额是QQ服务号群发的单位，每次群发都会消耗一定配额。</p>	<p> QQ订阅号 可免费群发1次/天</p>
<p>消耗的配额如何计算? 创建群发时根据粉丝数和时段等因素，预扣对应配额数。发送完成五天后，根据实际接收群发人数结算。</p>	<p> QQ服务号 根据不同群发情况扣取不同配额数 更多营销需求可尝试付费群发</p>
	<p> 微信订阅号 可免费群发1次/天</p>
	<p> 微信服务号 同一用户可接收4次/月</p>



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。

< 短信配置

绑定服务商账号

服务商

梦网

营销账号 用于营销推广类短信群发

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

*账号

*密码

*梦网restURL

*短信签名 (必须是已在服务商处申请的签名，最多可添加20个)

+

通知账号 用于系统通知类短信群发

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

*账号

*密码

*梦网restURL

*短信签名 (必须是已在服务商处申请的签名，最多可添加20个)

+

确定 取消



* 短信签名 (必须是已在服务商处申请的签名, 最多可添加20个)

新增短信签名
签名内容必须是已在服务商处申请的签名, 否则将影响短信发送

* 签名内容
字数要求: 2-12字

* 签名编号

* 短信号码 (主通道号)

退订信息

发送时使用此签名

确定 取消

已绑定短信平台账号, 如下图所示。

企业客服 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
短信账号
微信客服账号

全局设置
时间条件

短信账号

+ 账号绑定

文字短信账号	服务商 梦网
营销账号	J93192
短信签名	【腾讯企点】
通知账号	J93192
短信签名	【腾讯企点】

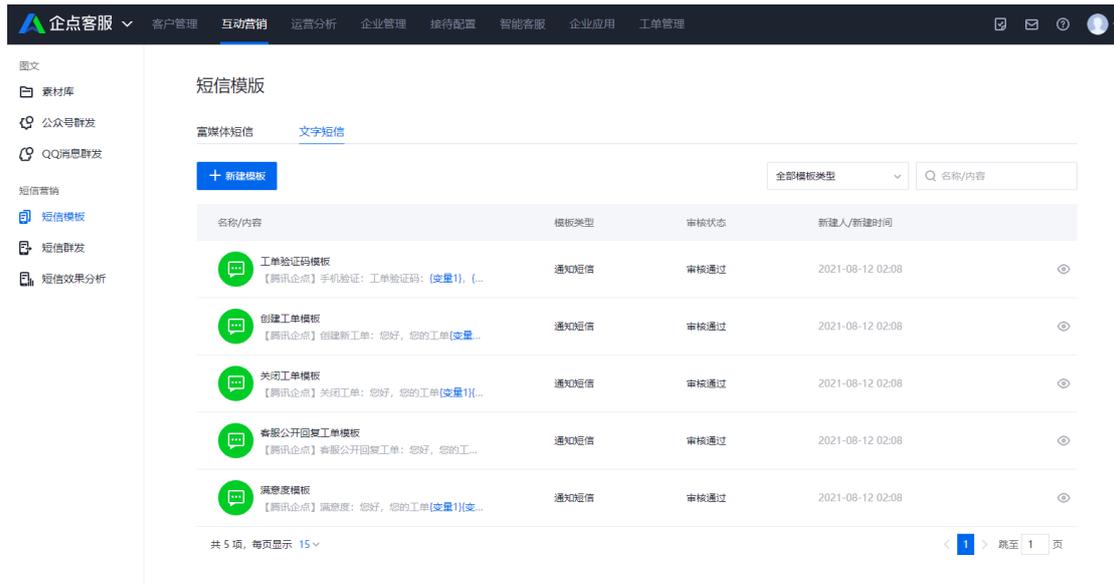
【企业管理】下, 在【财务管理】-【消耗明细】, 可查看短信配额使用情况。



(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。





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；短信内容除了支持输入文本外，还支持添加电话接待组件（仅在当前主号同时开通电话套餐时出现该按钮和功能）、添加会话组件、添加自定义链接、插入文件链接。

< 短信模板管理

新建短信模板



短信

短信内容

0字 / 1条

添加电话接待组件

发送时选择 ①

指定链接型企点电话接待组件

确定 取消

提交 取消

短信

短信内容

0字 / 1条

添加会话接待组件

仅支持指定链接型企点会话接待组件

- 满意度测试上报数据
123123(1231234) 接待
- 满意度测试上报数据
123213 接待
- GT
GuideTTT(GuideTTT) 接待
- 2021年1月26日 QQ主号
新杰_灰度(xinjie_g) 接待
- GT
GuideTTT(GuideTTT) 接待
- 2021年1月18日 16:10
接待

确定 取消

短信

短信内容

0字 / 1条

添加自定义链接

链接地址

转换成短链, 可以统计链接点击数据
短链示例: <http://q.url.cn/s/s23dka23>

使用原链接, 但无法统计链接点击数据

确定 取消



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。

短信模版

[富媒体短信](#) [文字短信](#)

🎥 新媒体营销工具，提供丰富场景交互能力

强媒体展示工具
内容丰富/高效触达/效果可视/超大容量/直观展示/超强互动

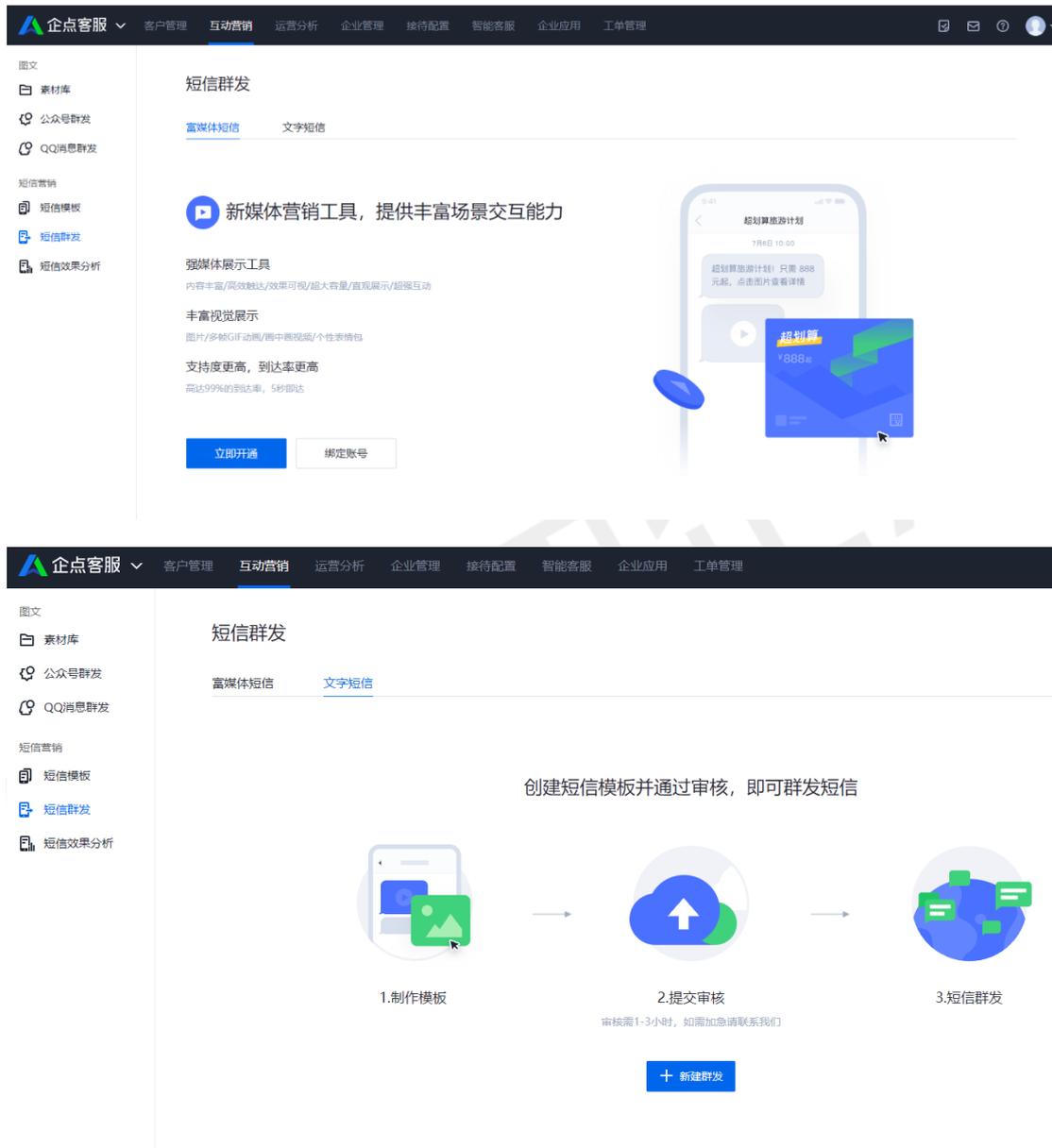
丰富视觉展示
图片/多帧GIF动画/画中画视频/个性表情包

支持度更高，到达率更高
高达99%的到达率，5秒即达

立即开通
绑定账号

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

< 短信群发

新建短信群发

群发名称

0/10

群发内容

请选择短信模板

群发名单

选择

发送时间

立刻发送 定时发送

立即发送

取消

在群发名单中可直接根据客户库中的客户属性、跟进接待、基础信息进行客户筛选，将筛选条件作为人群包保存。下次群发时可选择已有的人群包或者新建人群包作为群发名单。

×

选择群发名单

新建人群包
选择人群包

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

客户属性
跟进接待
基础信息

客户类型 不限 修改

客户来源 不限 修改

客户关系 不限 修改

客户标签 不限 修改

归属 不限 修改

创建者 不限 修改

创建时间 不限 修改

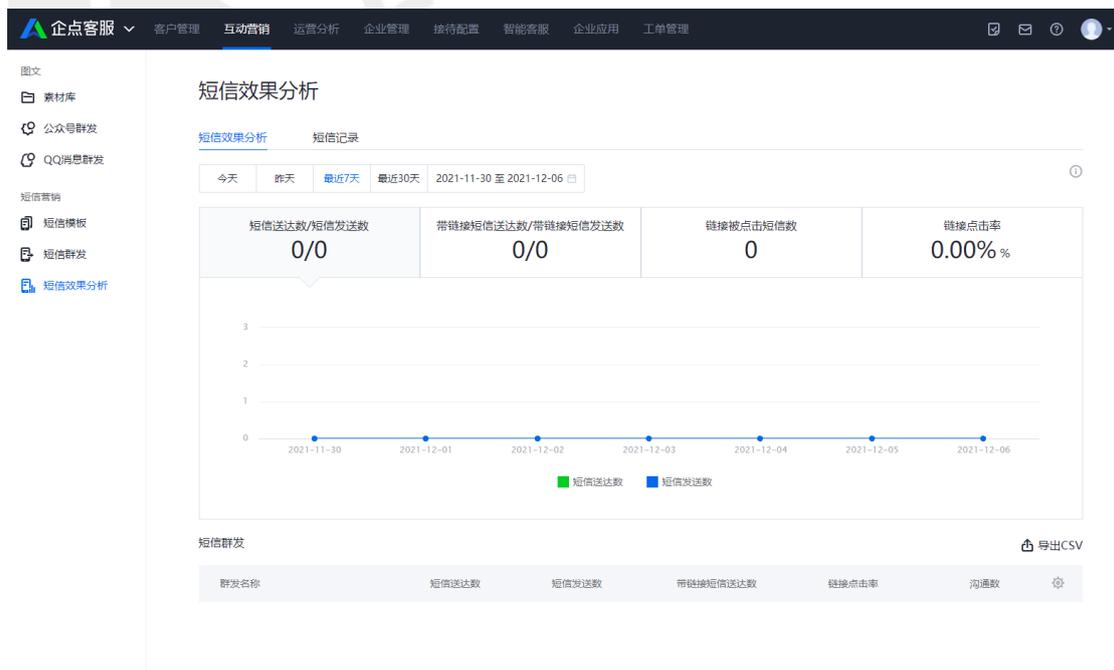
保存人群包
取消

当存在人群包时，点击选择人群包，页面如下：



(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。



短信效果分析

短信效果分析 [短信记录](#)

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

(8) 相关常见问题

Q1: 为什么点击菜单或发送关键词给同一公众号，会同时收到 2 条回复？

A: 因为在微信/QQ 公众平台官网和企点账户中心同时开启了菜单/自动回复功能，建议关闭官网功能，启用企点功能。

Q2: 素材库的素材是如何同步的？

A: 在账户中心【企业管理】模块-【公众号账号】功能中，一键绑定公众号到企点，随即即可一键同步已绑定的公众号素材到企点素材库。

*本次绑定与同步之后在公众平台官网新增的素材不会再同步到企点，如需要，请重新绑定

*企点素材库内的素材只有在群发成功之后才会同步到公众平台官网，未群发的不会同步

*公众号从企点解绑之后素材不会同步删除

*将素材库中的图片删除不会影响使用过该图片的图文消息素材

Q3: 图文编辑有什么限制？

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

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

要大于等于 300*300，缩略图文的头图图片 200*200 即可。

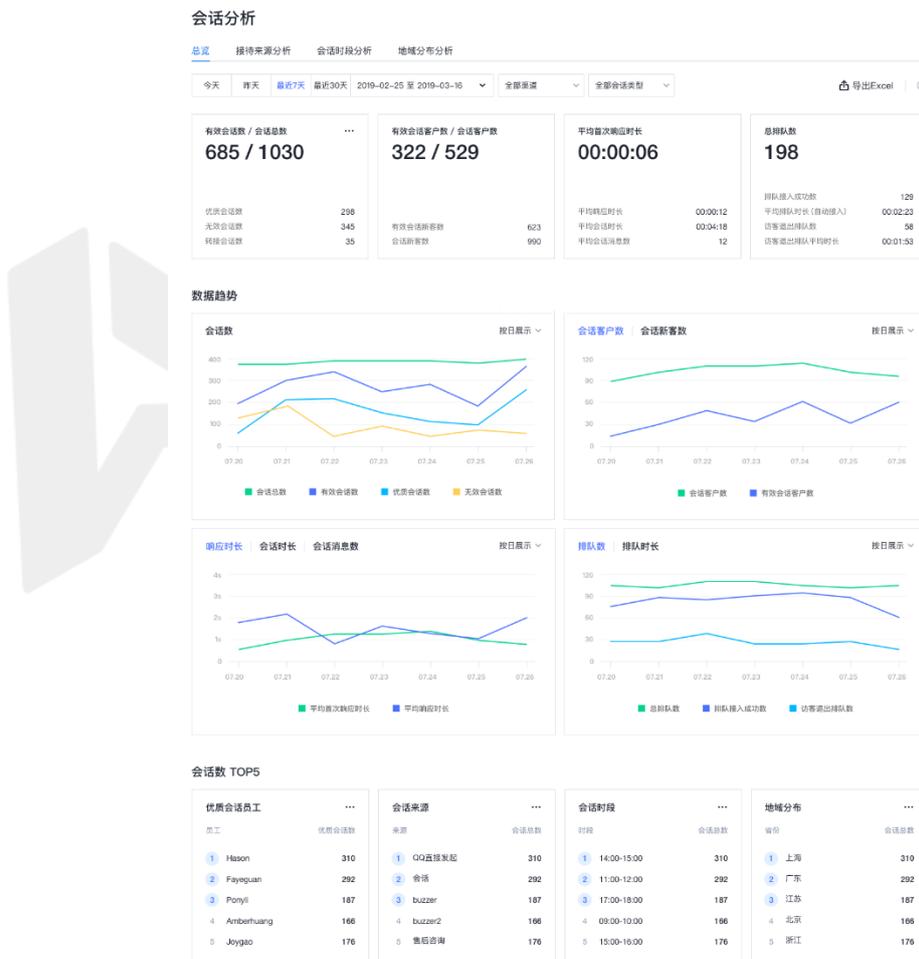
*如果微信公众号群发图文提示图片过大，可能因为微信后台图片库图片超限，或者因为用户未授权素材管理权限

8、运营分析

会话报表

(1) 会话分析

在账户中心-【运营分析】-【会话分析】页面，整体接待情况一目了然。



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。

会话分析



数据趋势



折线图可切换为“按日展示” / “按小时展示”。



数据趋势



会话分析数据支持导出。

会话分析

总览 | 接待来源分析 | 会话时段分析 | 地域分布分析

今天 | 昨天 | 最近7天 | 最近30天 | 2019-02-25 至 2019-03-16 | 全部渠道 | 全部会话类型 | [导出Excel](#)

<p>有效会话数 / 会话总数</p> <p>685 / 1030</p>	<p>有效会话客户数 / 会话客户数</p> <p>322 / 529</p>	<p>平均首次响应时长</p> <p>00:00:06</p>	<p>总排队数</p> <p>198</p>
<p>优质会话数: 298</p> <p>无效会话数: 345</p> <p>转接会话数: 35</p>	<p>有效会话新客数: 623</p> <p>会话新客数: 990</p>	<p>平均响应时长: 00:00:12</p> <p>平均会话时长: 00:04:18</p> <p>平均会话消息数: 12</p>	<p>排队接入成功率: 129</p> <p>平均排队时长 (自动接入): 00:02:23</p> <p>访客退出排队数: 58</p> <p>访客退出排队平均时长: 00:01:53</p>

*会话总数: 统计周期内, 所有会话次数总和, 不区分会话来源和会话类型

*平均会话消息数=有效会话的总消息数/有效会话数

*平均会话时长=有效会话的总时长/有效会话数

*优质会话数: 统计周期内, 所有优质会话的总和。优质会话由企业设定的员工 B 发起会话消息数区间与客户 C 发起会话消息数区间决定

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

在【接待来源分析】部分, 可以自定义指标进行筛选, 同时可以查看具体的接待详情、导出 CSV, 方便企业实时监控有效会话数, 合理优化会话配置。

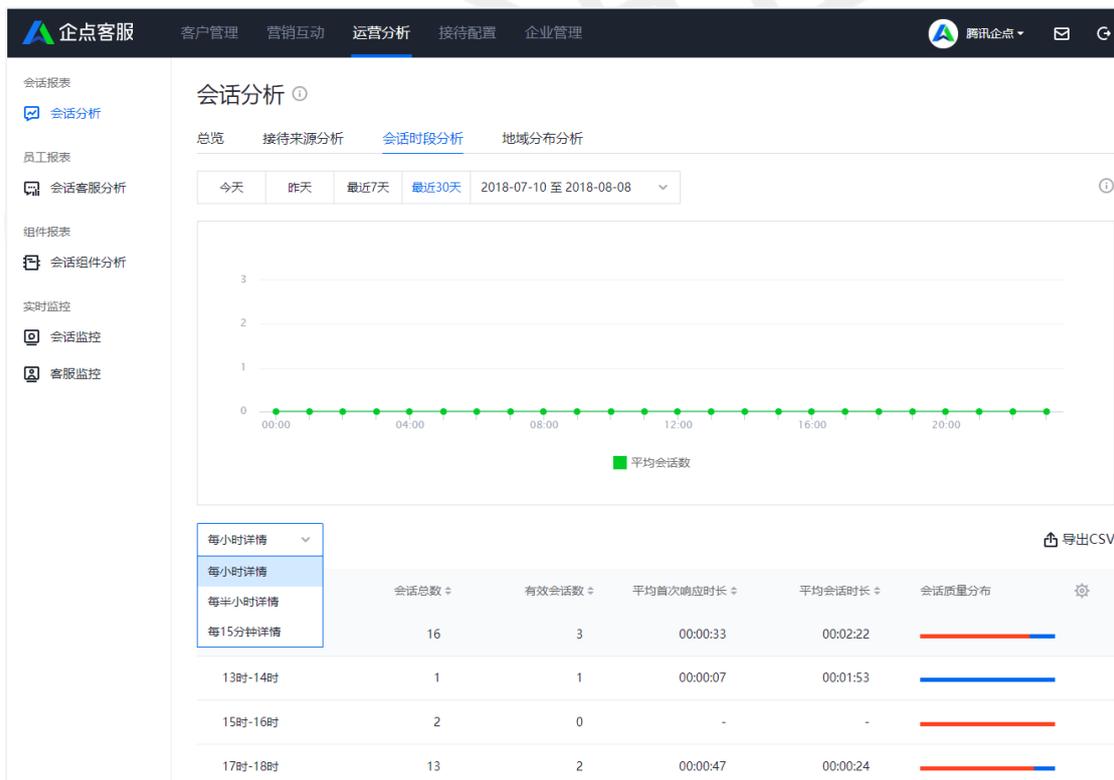
会话分析

总览 接待来源分析 会话时段分析 地域分布分析 排队分析

今天 昨天 最近7天 最近30天 2021-03-07 至 2021-04-05 导出CSV

会话来源	会话通路	会话总数	有效会话客户数	有效会话新客数	会话质量分布	平均会话时长
演示-webim	网页会话	61	11	11		01:01:09
直接发起会话	QQ企业主号会话	46	5	1		00:25:31
直接发起会话	QQ员工会话	25	5	1		00:46:39
直接发起会话	网页会话	22	0	0		-
直接发起会话	微信公众号会话	12	1	0		00:09:50
直接发起会话	APP会话	7	1	1		04:35:39
TST_WAZ2	网页会话	7	5	5		02:48:22
waz_0322_1	网页会话	7	1	0		00:04:03
荣鞋子	QQ企业主号会话	3	1	1		02:10:59
yiqqlalalalala	网页会话	3	2	1		00:03:22

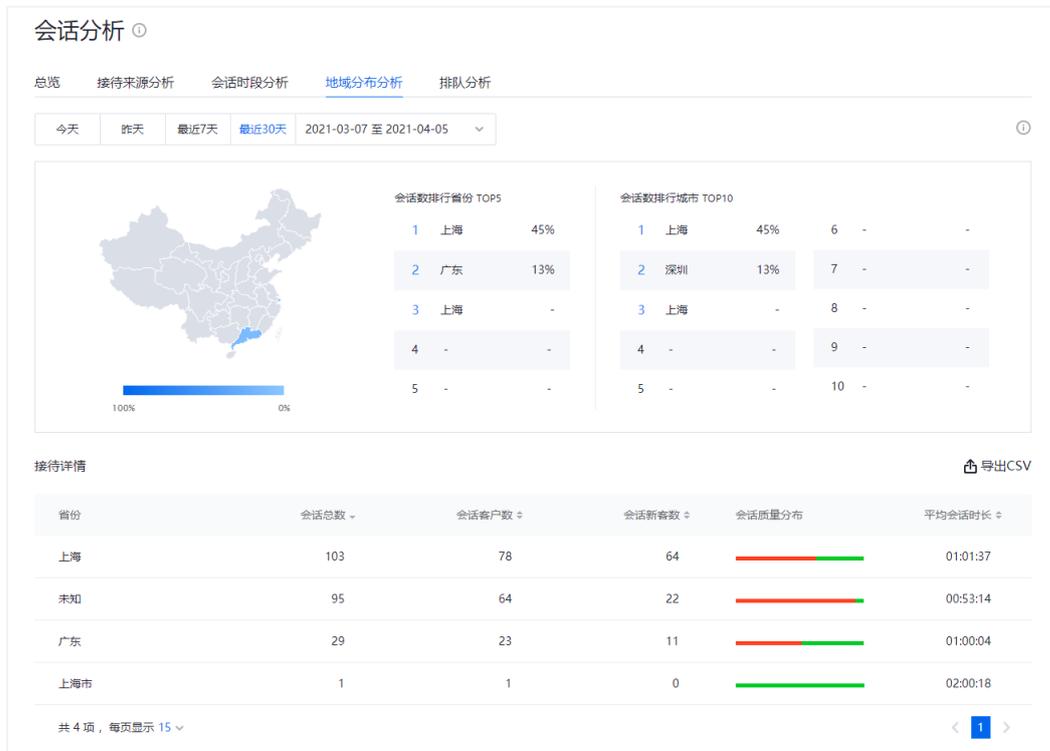
在【会话时段分析】中，可以设置分析时段，筛选每小时/半个小时/15 分钟的会话详情，观察会话时长及响应时间，为后续优化客服工作提供数据支撑。



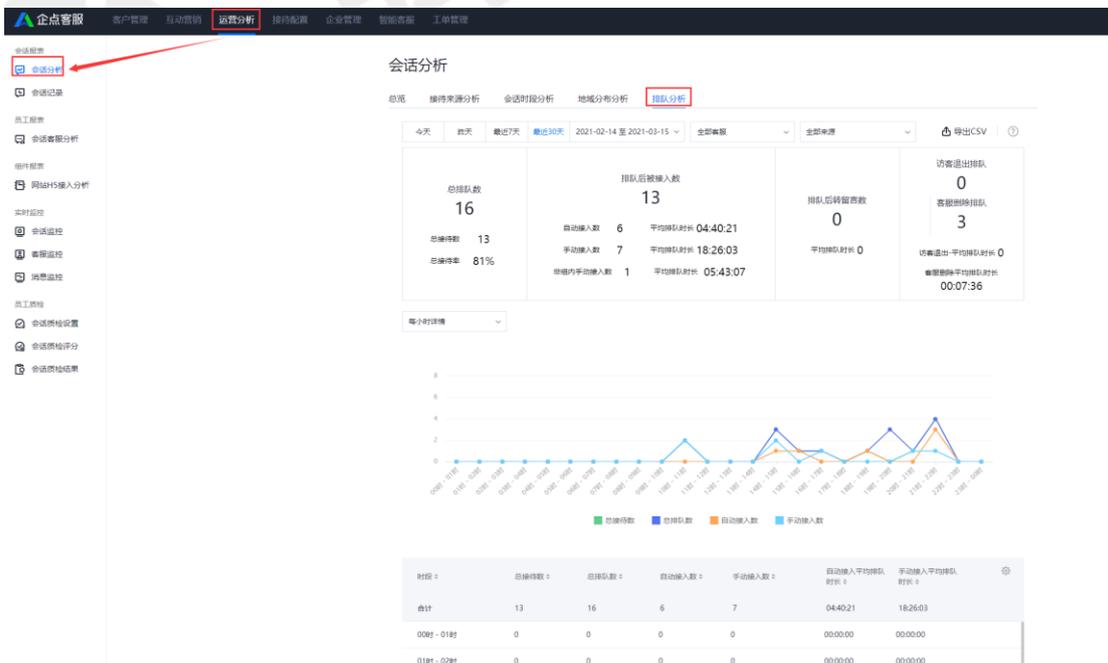
- *新客数：不在客户库的客户记为新客。
- *有效会话数：统计周期内，客户 C 和员工 B 均发过消息的会话数 (B 消息数>0 且 C 消息数>0)
- *有效会话客户数：有效会话对应的接待客户数，多次有效会话的同一客户，算作一个客户，不重复累加。

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

在【地域分布分析】中，可以明确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进行地域会话占比调整。

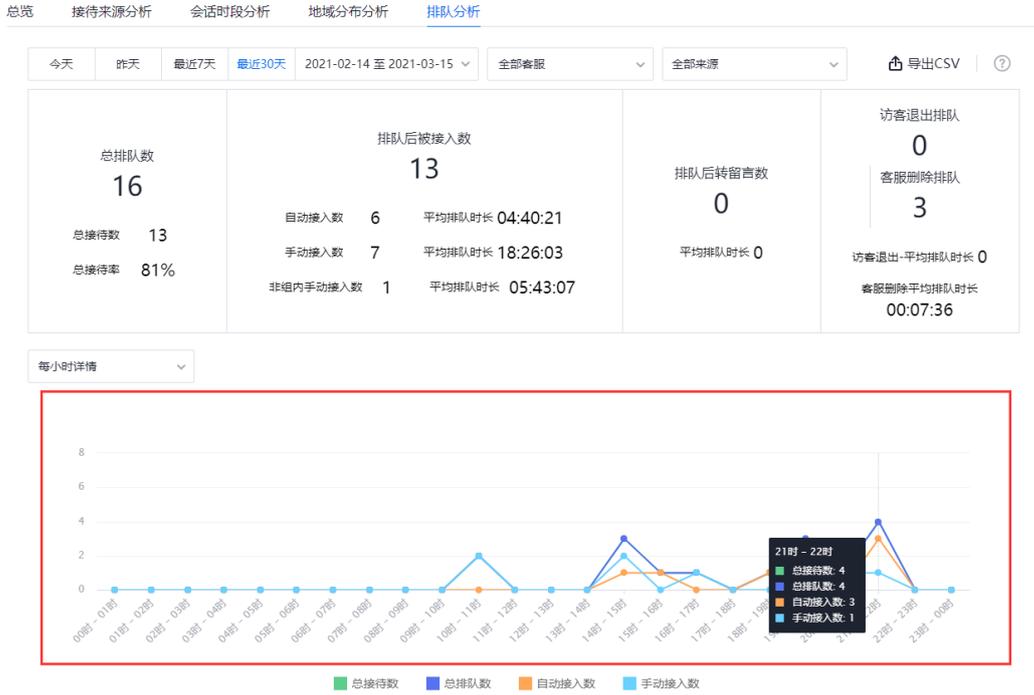


在【排队分析】中，可以自定义指标进行筛选查看未接入池的相应数据。



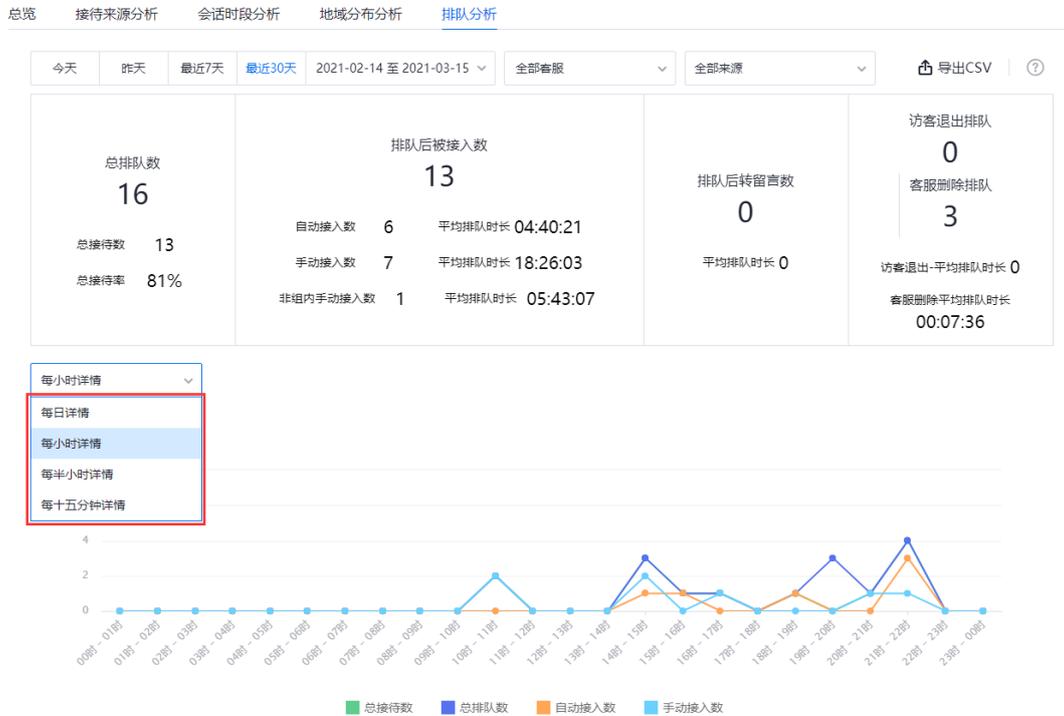
折线图支持展示对应时段的数据指标变化情况。选中相应时段，折线图会展示该时段：总接待数，总排队数，自动接入数，手动接入数。

会话分析



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。

会话分析



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/QQ号，查看相应数据；支持拉取单个员工的会话详情页。

会话记录 ①

2020-12-24 至 2020-12-24 全部客服 客户姓名/QQ号 更多筛选 导出 下载导出结果

客服	客户	会话开始时间	会话通路	会话状态	会话主题	不含会话消息导出	含会话消息导出	会话时长
勤勤	访客326206185497258	2020-12-24 14:11	网页会话	未解决		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:04:44
winney	Le vent se lève	2020-12-24 14:03	微信公众号	未解决		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	00:00:10

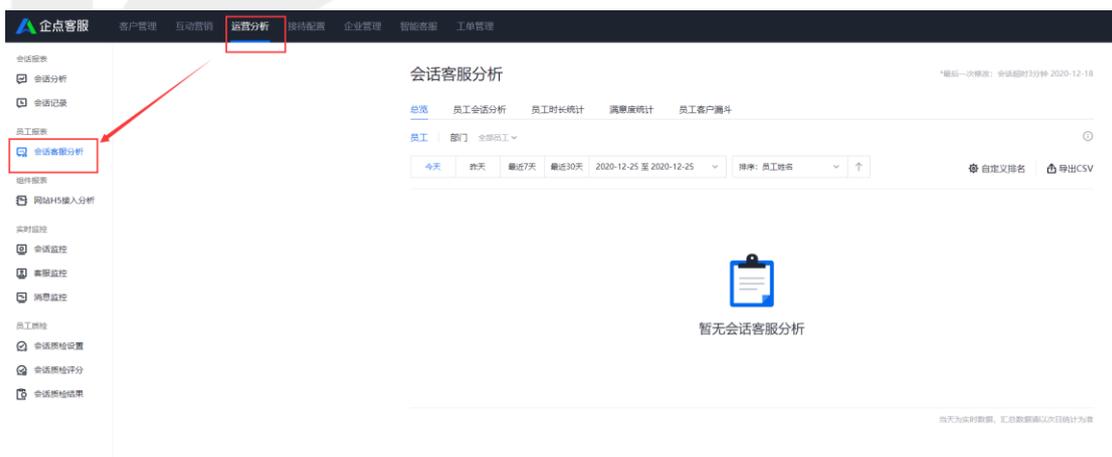
共 2 项，每页显示 10

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。



(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: $\text{有效会话数} / \text{会话总数}$

*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: $\text{有效 C2B 会话中, 首次响应时长总和} / \text{有效 C2B 会话数}$

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

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

会话客服分析

*最后一次修改：会话超时3分钟 2020-12-18

总览 员工会话分析

员工 | 部门 全部员工

今天 昨天 最近

会话总数
当天产生的所有会话数

有效会话率
有效会话数/会话总数*100%

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

满意度
客户返回的员工所有满意度的平均值

本月满意度
员工在当月的满意度平均值

与上月相比
员工在当月的满意度平均值与上月满意度平均值的差/上月满意度平均值

暂无会话各版分析

当天为实时数据，汇总数据请以次日统计为准

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



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（QQ、网页以及微信公众号）分别展示客户的 QQ 号、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。

员工会话统计 全部员工 全部 网页会话 QQ会话 微信公 导出当前数据 CSV

员工	所在部门	会话数	有效会话数	平均响应时长	导出员工会话详情
初涵青	内容与活动运营	1	0	-	自
沈文	用户运营	0	0	-	自
何俊	企点内部测试	0	0	-	自
王花花	老产品运营	0	0	-	自
姜勤勤	用户运营	0	0	-	自
张征骅	用户运营	4	0	-	自
刘君元	大客户合作伙伴运营	0	0	-	自
贾士凯	用户运营	0	0	-	自

共 7 项，每页显示 15

当天为实时数据，汇总数据请以次日统计为准

*会话渠道：QQ 企业主号会话、QQ 员工会话、微信公众号会话、网页会话、QQ 公众号会话

*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。

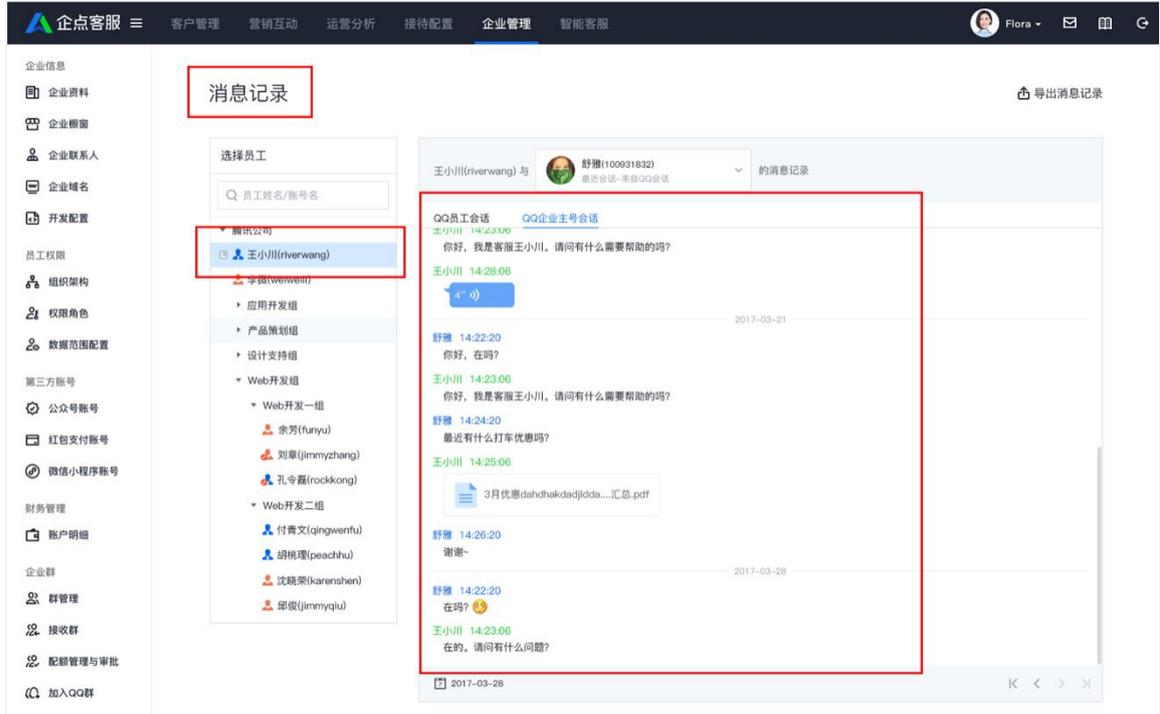
*员工未响应会话数：统计范围内，客户发出过至少一条消息，但员工没有回复的会话数

*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

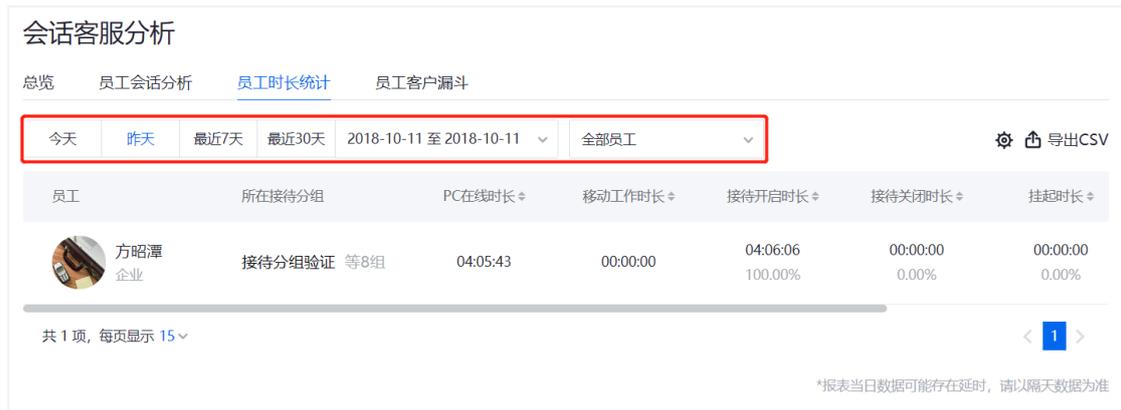
更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

支持查看员工会话详情，包括 QQ 企业主号、QQ 员工号会话的详情，点击即可跳转至【企业管理】-【消息记录】页面，查看企业主号/员工号与客户的具体聊天记录。

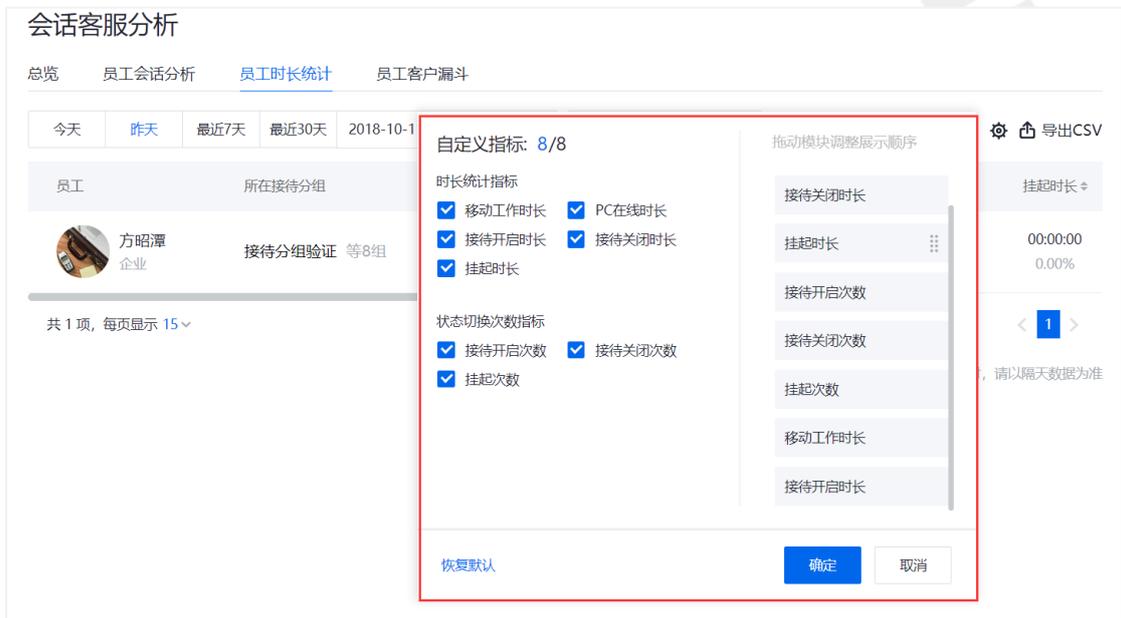


在【员工时长统计】中，支持按时间维度筛选数据，包括“今天、昨天、最近7天、最近30天”以及自定义时间段筛选；同时支持员工维度的筛选，包括“全部员工”或搜索勾选具体某员工进行筛选。

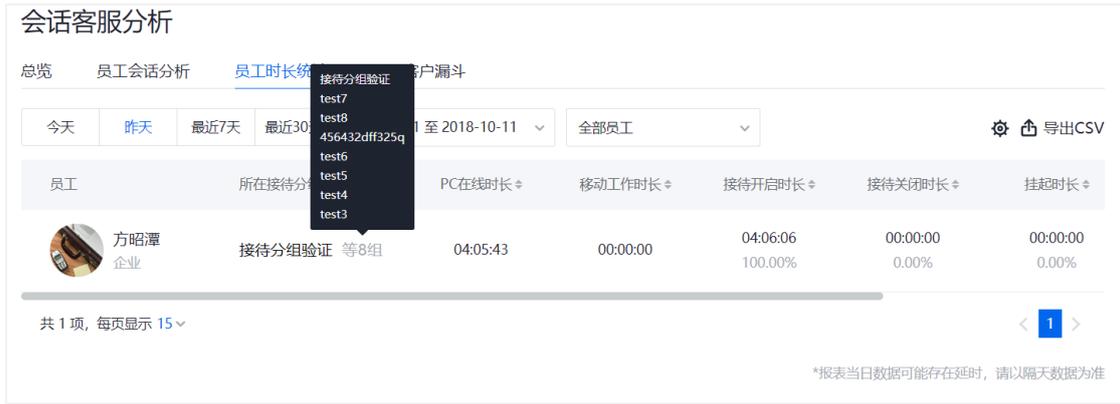




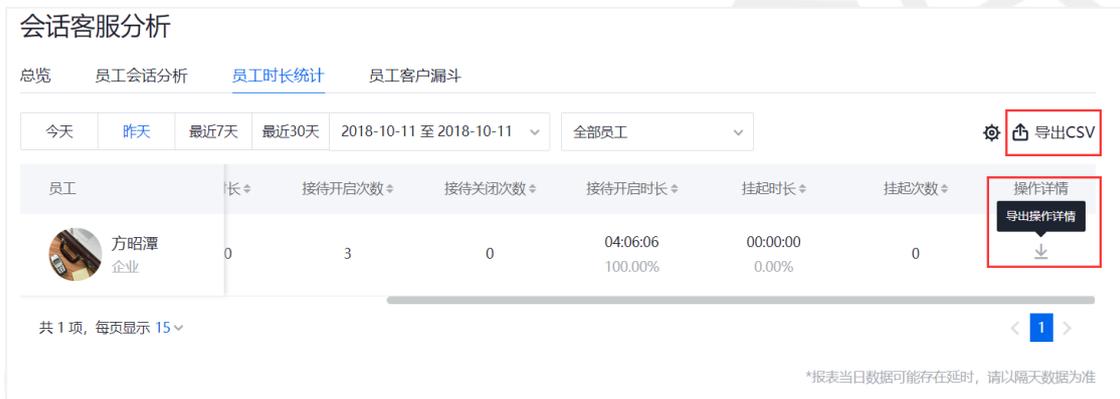
支持设置自定义指标。左侧可灵活选择“时长统计指标”及“状态切换次数指标”；右侧可拖动模块调整展示顺序，勾选并确定后，即可在页面中展示相应数据。



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



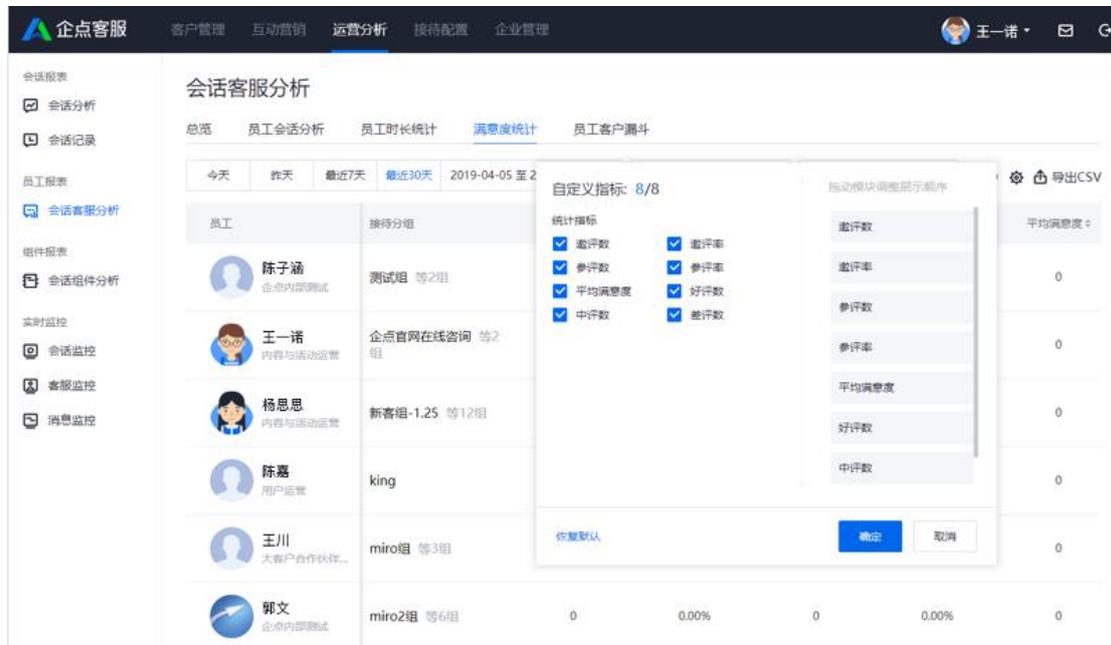
支持数据报表的整体导出及单独导出。可在页面右上角导出整体员工时长统计报表，同时也可以选择具体某位员工，导出操作详情，报表中将展示该员工接待状态操作流水，包括操作日期、接待状态、操作时长及操作设备。



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，移动端暂不支持**

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

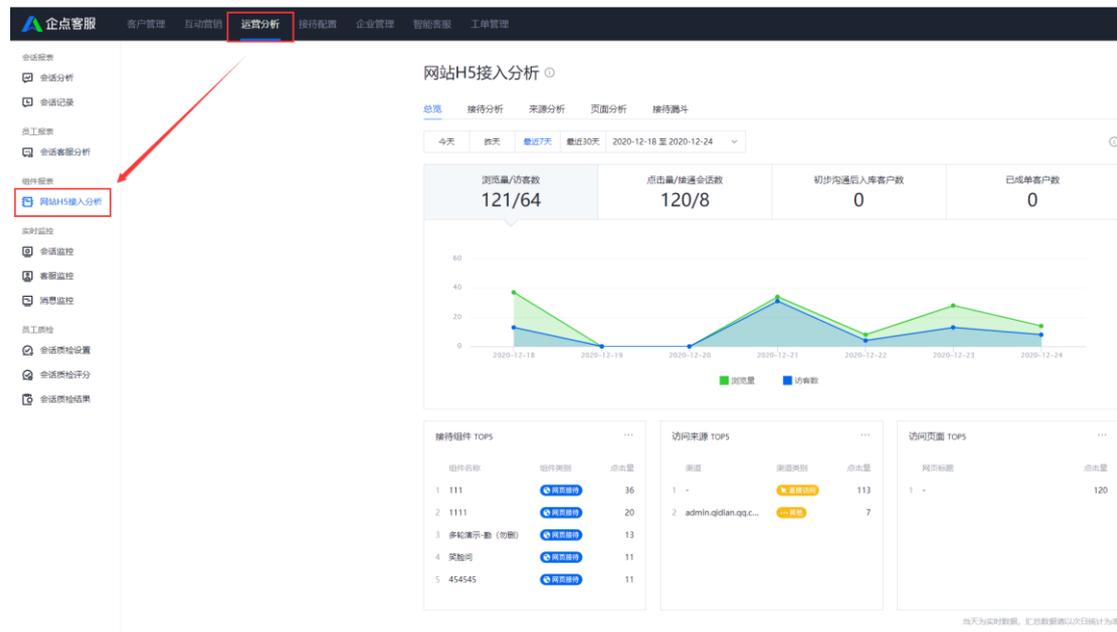
*阶段转化率：所选客户入库来源中，从上一漏斗阶段转化到该阶段的客户百分比

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看



(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、有效接待客户数、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

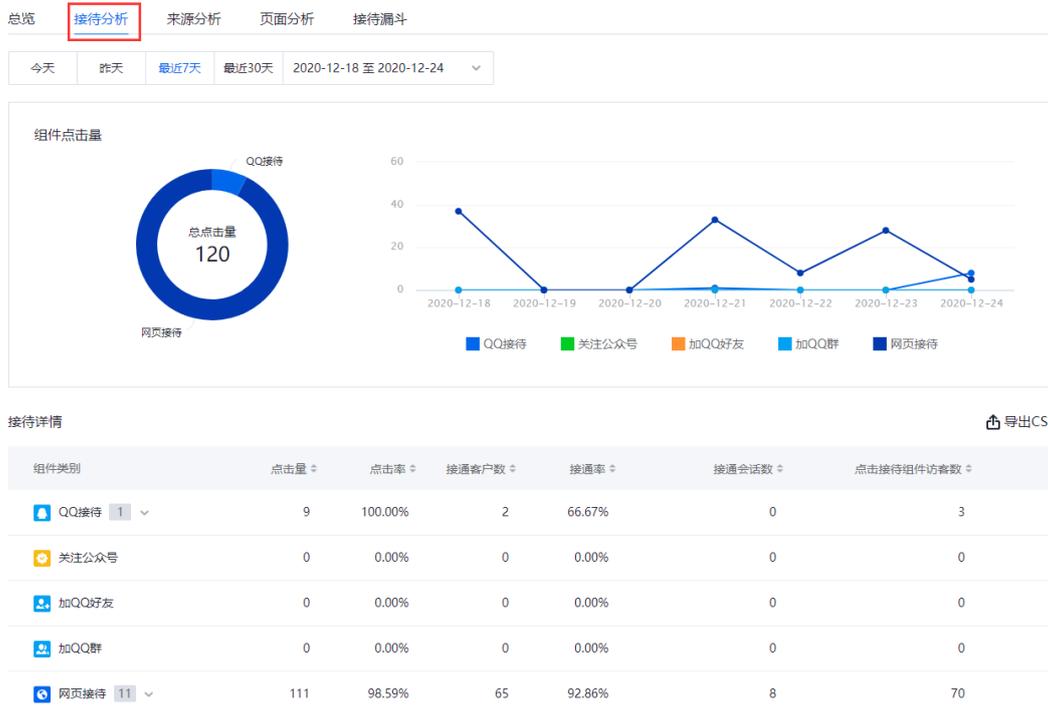
更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

网站H5接入分析 ^①



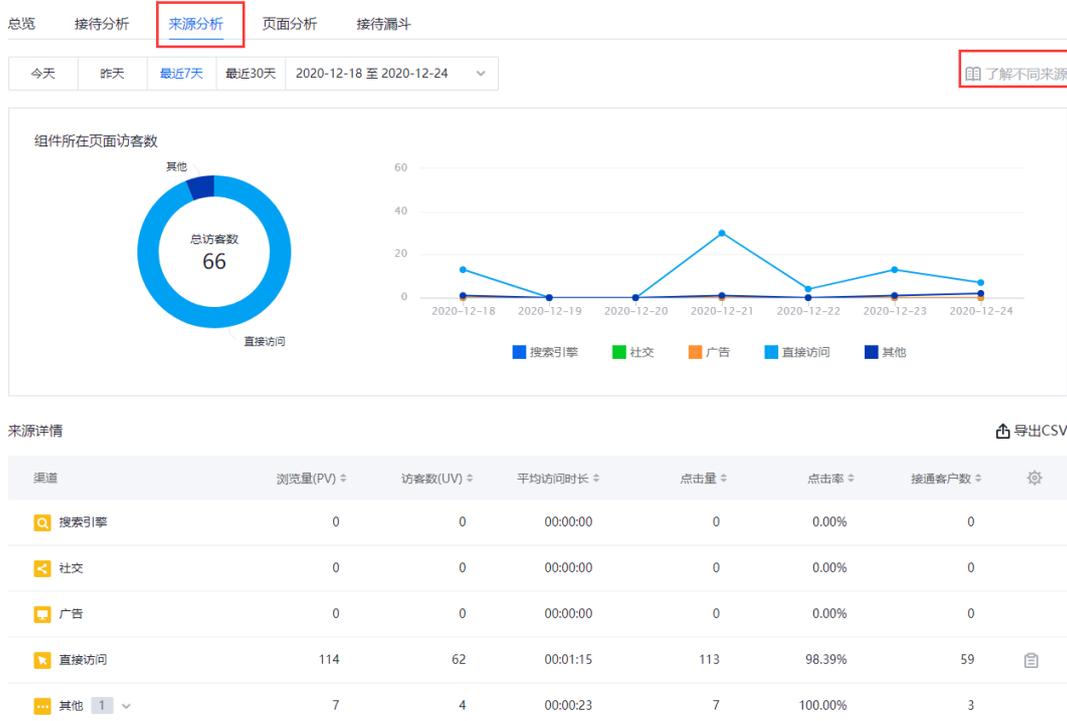
在【接待分析】页面, 默认显示最近7天的数据, 可以查看指定时间段内(最多可以选择1年)的接待组件接待总数, 接待详情表中可以查看相应百分比, 并可以单独查看某来源接待组件的相应数据。

网站H5接入分析 ①



在【来源分析】页面，可以查看指定时间段内的直接访问和其他来源接待总数。

网站H5接入分析 ①



*点击页面右上角可阅读不同来源介绍

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

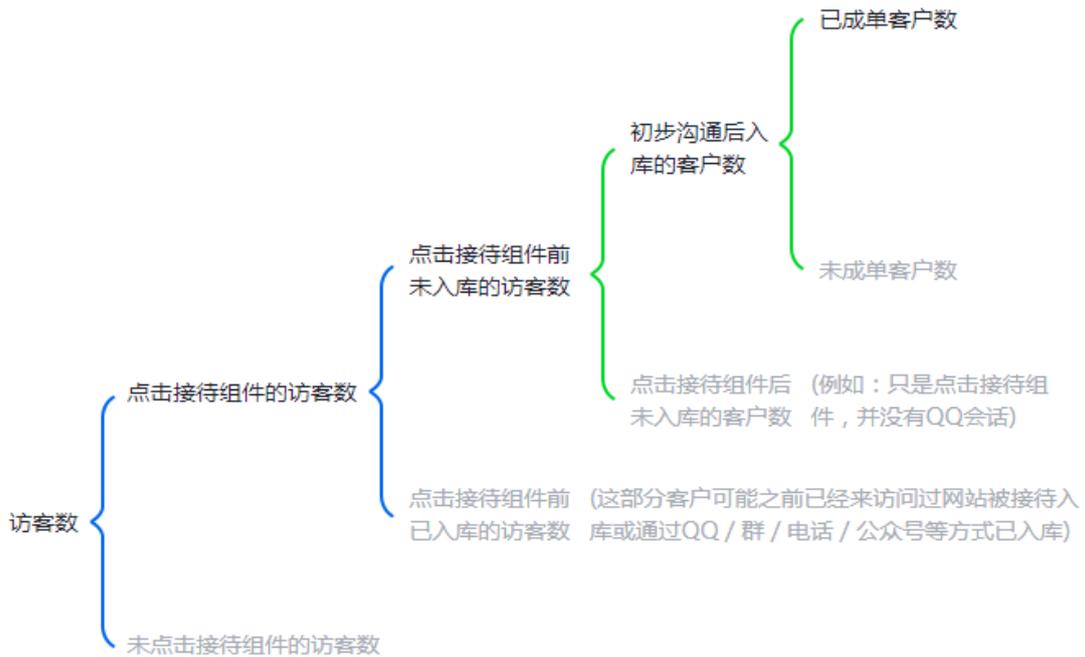
网站H5接入分析 ①



在【接待漏斗】页面，可查看单位时间内的接待总览、客户访问详情及历史轨迹。

网站H5接入分析 ①





*客户入库率：初步沟通后入库的客户数/点击接待组件前未入库的客户数

*阶段转化率：所选客户入库来源中，从上一漏斗阶段转化到该阶段的客户百分比

更多数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

网站H5接入分析 🔍

总览 接待分析 来源分析 页面分析 接待漏斗

昨天 最近7天 最近30天 2020-12-18 至 2020-12-24 全部

访客数	点击接待组件访客数
64	63

阶段总览 🔍

- 访客
- 点击接待组件访客
- 点击接待组件前未入库访客
- 初步沟通后入库客户
- 已成单客户

访客数(仅适用于接待漏斗)
一天或多天内同一访客多次访问网站只计为一个访客。(此处和网站H5接入分析中其他页面的访客数统计有细微差别，多天去重统计会有利于漏斗的准确性)

新访客数
第一次来到网站的访客数量

新访客占比
新访客数/访客数

点击接待组件访客数
一天之内您网站的独立访客中点击接待组件的访客，多次点击的访客，只计为一个访客。N天内同一访客多次点击接待组件也只计为一个

点击接待组件前未入库访客数
一天之内您网站的访客中点击接待组件之前还没有进入客户库的访客，多次点击的访客，只计为一个访客。N天内同一访客多次点击接待组件并且在点击前都没有进入客户库，计为一个

初步沟通后入库的客户数
点击接待组件前未入库的访客，经过点击接待组件初步沟通(QQ/电话/公众号)后，进入客户库的人数

已成单客户数
进入客户库的客户数中跟进状态当前或曾经为已成单的客户数

接待组件点击率
点击接待组件的访客数/访客数

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

客户成单率
已成单客户数/初步沟通后入库的客户数

占比
QQ、电话、公众号、小程序、APP一级占比表示其初步沟通客户数在所有来源中的占比，二级占比表示在对应一级来源中的占比

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

实时监控

【运营分析】模块【会话监控】以及【客服监控】，可统一监控客服状态以及会话质量，实时掌握接待情况。

可在权限角色中勾选实时监控选项，为员工开启该权限。

功能权限

删除排队客户
 高级分配规则/高级会话引导规则

客户库(6)

- 导入客户/已归属/我的客户/客户管理 ! 公海 客户删除
- 企业级屏蔽客户 客户管理配置 客户库画像/客户漏斗
- 客户库自定义字段

互动营销(2)

- 图文素材/QQ消息群发 公众号群发

运营分析(5)

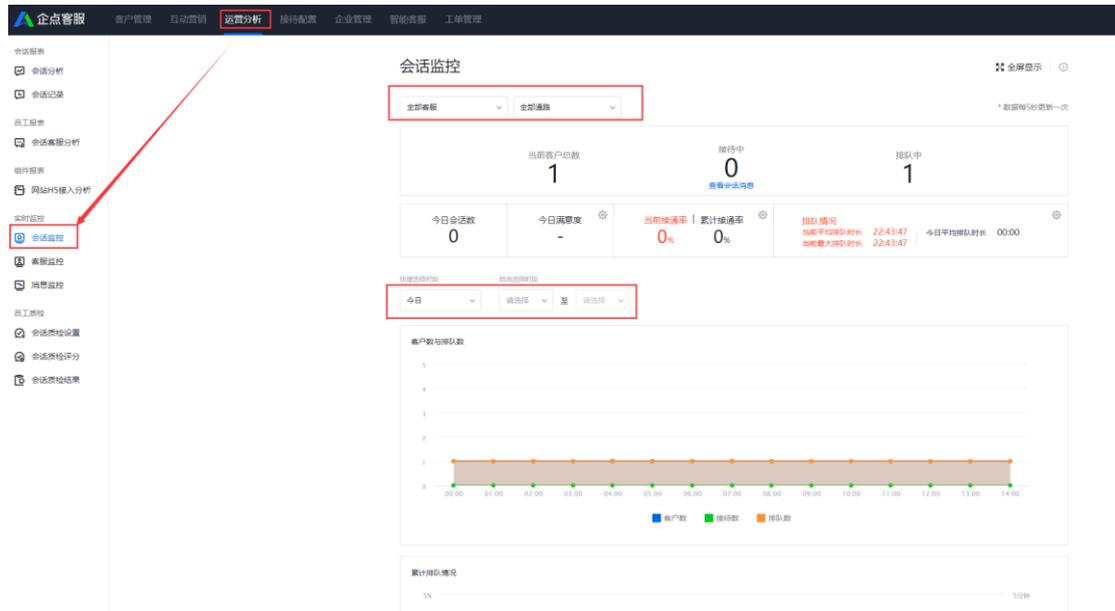
- 会话分析/网站H5接入分析 会话记录 会话客服分析 !
- 会话监控/客服监控 消息监控/强制转接 会话质检设置
- 会话质检评分 会话质检结果

企业管理(2)

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

(5) 会话监控

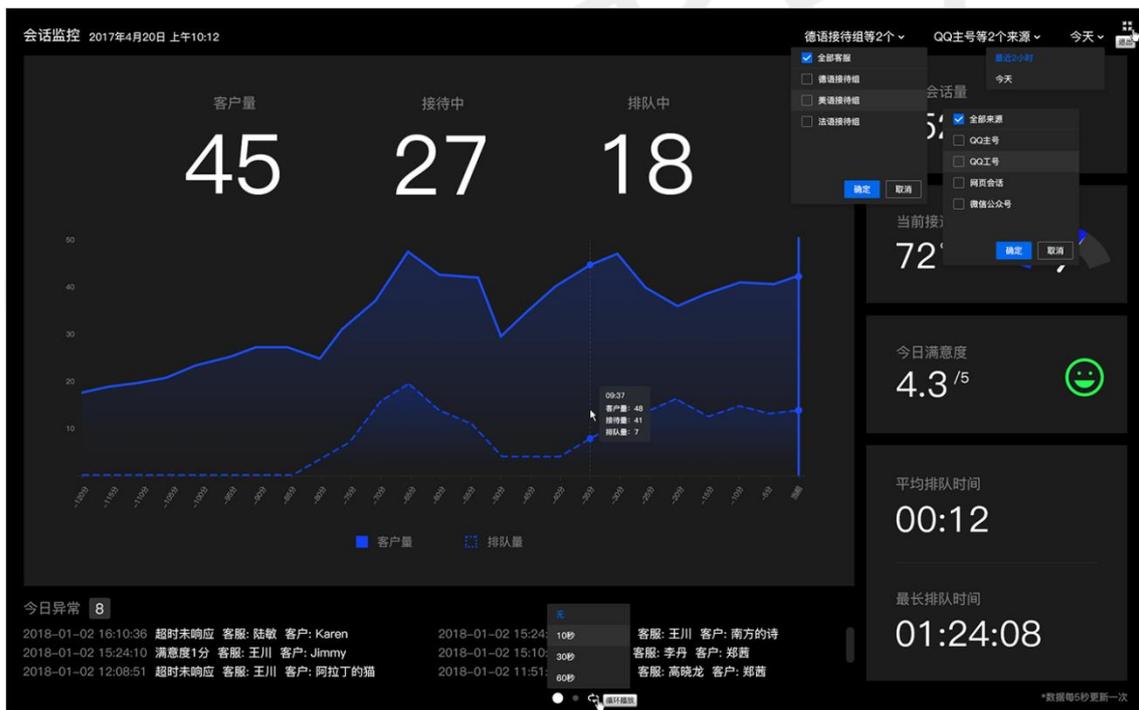
在【会话监控】中，支持按分组、来源、时间筛选数据，并实时查看客户量、接待中的客户数以及排队中的客户数。



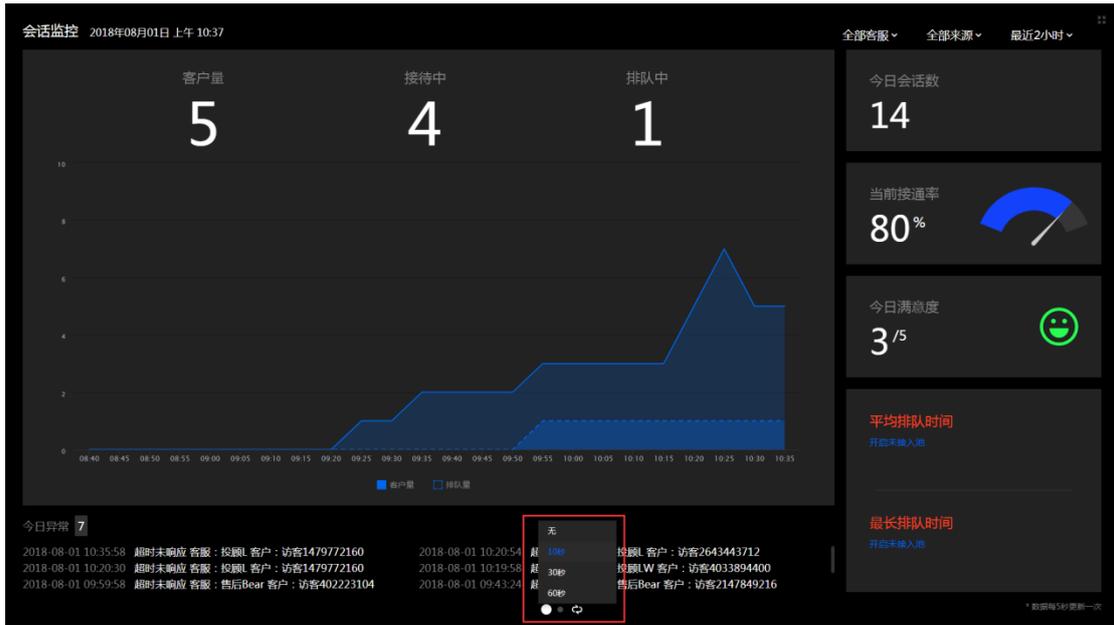
点击【会话监控】页面右上角的“全屏展示”，即可全屏展示会话实时数据。



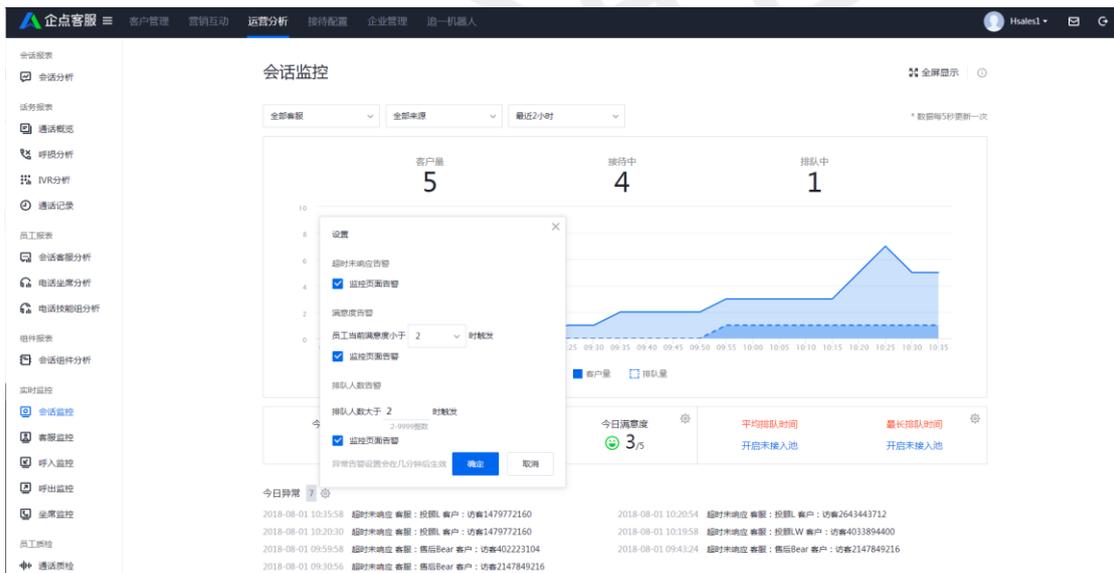
全屏展示效果如下：



支持会话监控的自动轮播和切屏。



支持开启数据异常告警，开启后，超过所设阈值范围将发出异常告警，便于企业实时监控会话质量，高效处理异常会话状况。

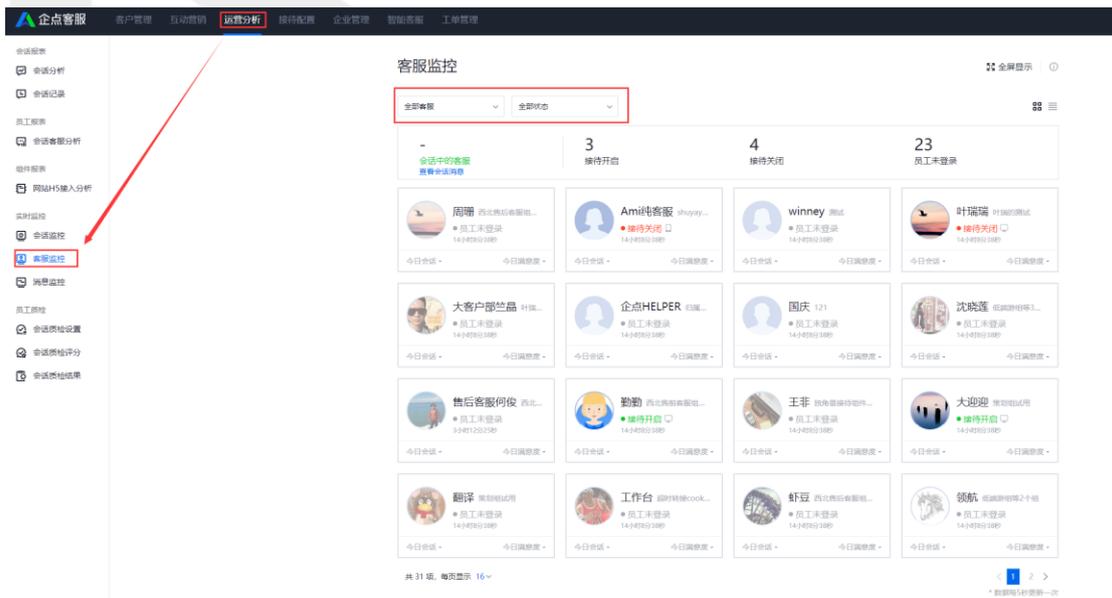




若未开启数据异常告警，“今日异常数”显示为“0”，且在下方提示“暂未开启异常告警”。

(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。

客服监控

全屏显示

全部客服 全部状态 88

3 接待开启 4 接待关闭 23 员工未登录

周璐 西北售后客服组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

Ami纯客服 shuyi... 接待关闭 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

winney 测试 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

叶瑞瑞 叶瑞瑞的测试 接待关闭 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

大客户部竺晶 叶瑞... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

企点HELPER 白... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

国庆 121 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

沈晓莲 低满意度组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

售后客服何俊 西北... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

勤勤 西北售前客服组... 接待开启 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

王菲 低满意度接待组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

大迎迎 售前组试用 接待开启 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

翻译 售前组试用 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

工作台 售前组cook... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

虾豆 西北售后客服组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

领航 低满意度组2个组 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

共 31 项, 每页显示 16

* 数据每 5 秒更新一次

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；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。

运营分析 | 接待配置 | 企业管理 | 智能客服 | 工单管理

客服监控 全屏显示

全部客服 全部状态 88

3 接待开启 4 接待关闭 23 员工未登录

周璐 西北售后客服组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

Ami纯客服 shuyi... 接待关闭 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

winney 测试 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

叶瑞瑞 叶瑞瑞的测试 接待关闭 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

大客户部竺晶 叶瑞... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

企点HELPER 白... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

国庆 121 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

沈晓莲 低满意度组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

售后客服何俊 西北... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

勤勤 西北售前客服组... 接待开启 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

王菲 低满意度接待组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

大迎迎 售前组试用 接待开启 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

翻译 售前组试用 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

工作台 售前组cook... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

虾豆 西北售后客服组... 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

领航 低满意度组2个组 员工未登录 14:47:10(97%) 今日会话 今日满意度

共 31 项, 每页显示 16

* 数据每 5 秒更新一次

翻译 售前组试用

当前状态 6

3 状态 * 员工未登录 当前状态停留时长 14:16:04

4 当前会话数

今日统计

接待开启时长	00:00:00	接待关闭时长	00:00:00
今日会话数	-	今日满意度	-
平均会话时长	00:00:00	超时未响应会话数	-

*员工需具有接待权限，方可纳入客服监控统计

*1 处展示员工对内姓名

*2 处展示员工所在的接待分组

*3 处显示员工当前状态，包括接待开启、接待关闭、PC 未登录

*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：

①PC 登陆时长：从当日 00:00 截止当前，员工企点 PC 客户端的累计登陆时长

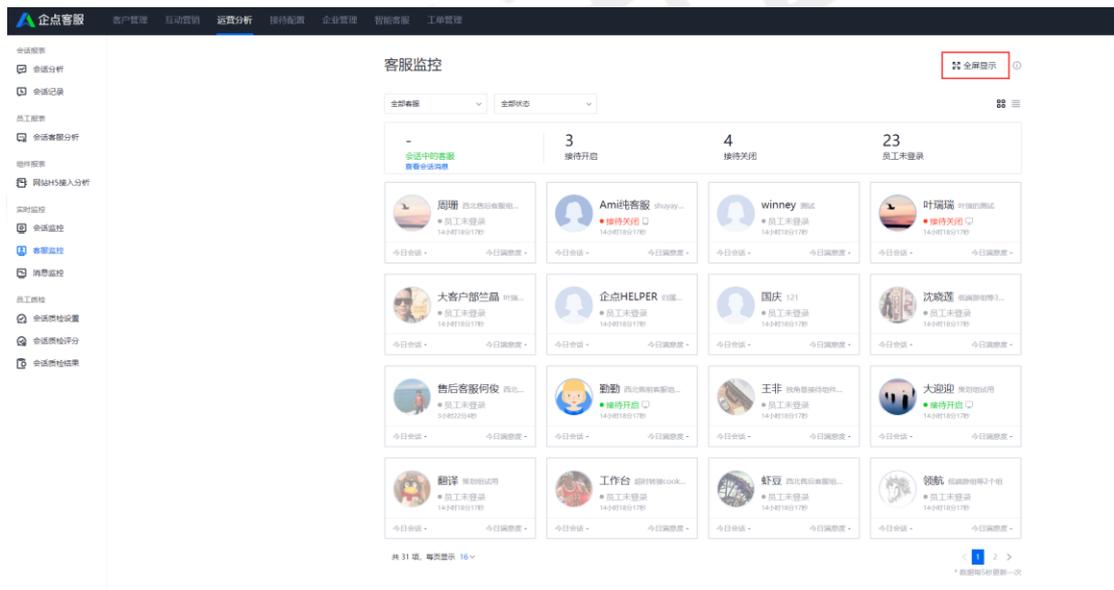
②接待关闭时长：从当日 00:00 截止当前，员工处于接待关闭状态的累计时长

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

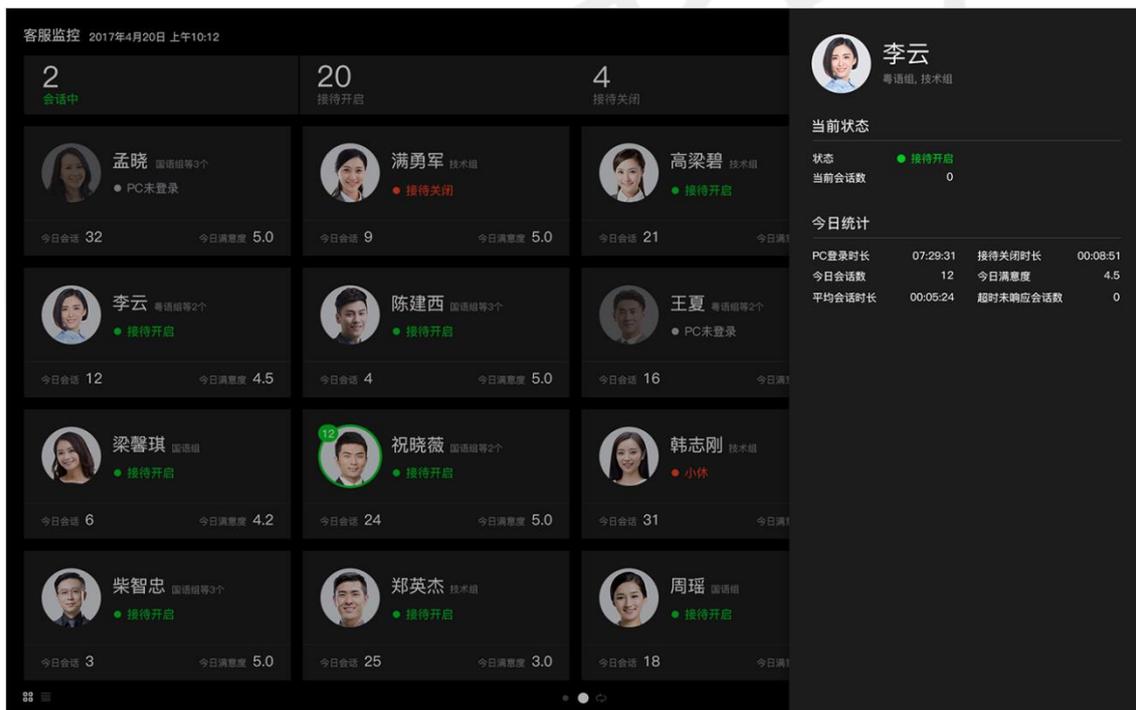
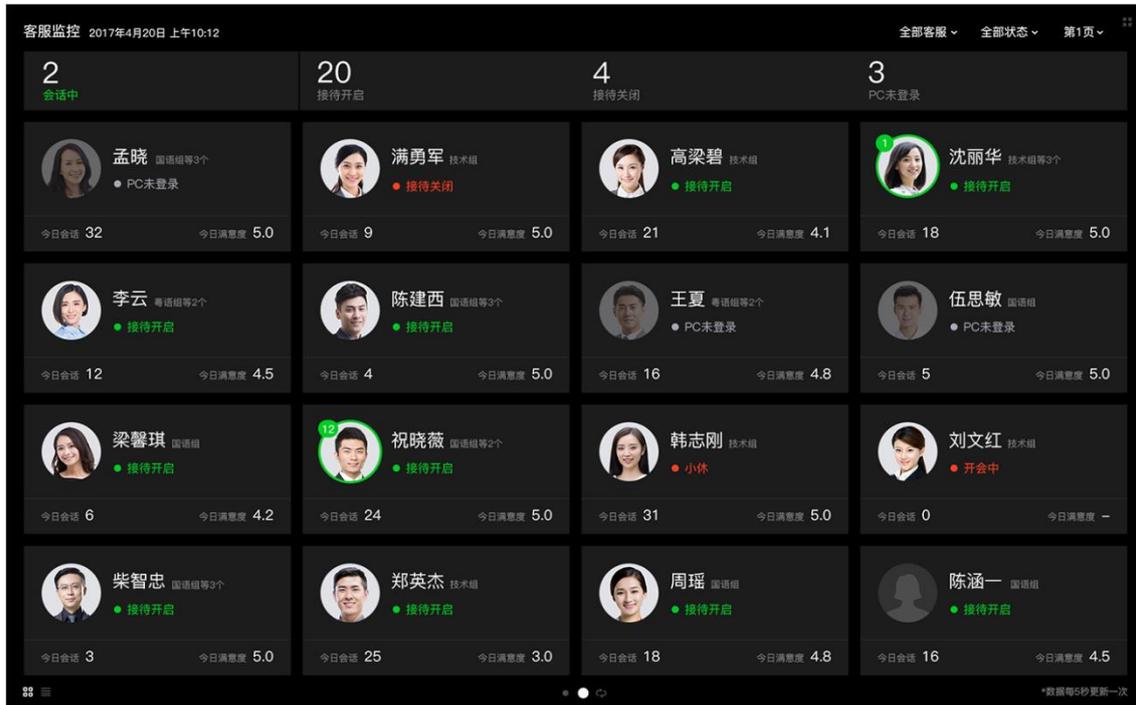
④平均会话时长：从当日 00:00 截止当前，员工所有已结束会话的平均时长

⑤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

*6 处显示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



点击全屏显示，全屏展示效果如下：



支持客服监控的自动轮播和切屏。

(7) 消息监控

在账户中心，「企业管理」-「权限角色」页面中，新增“消息监控/强制转接”权限，拥

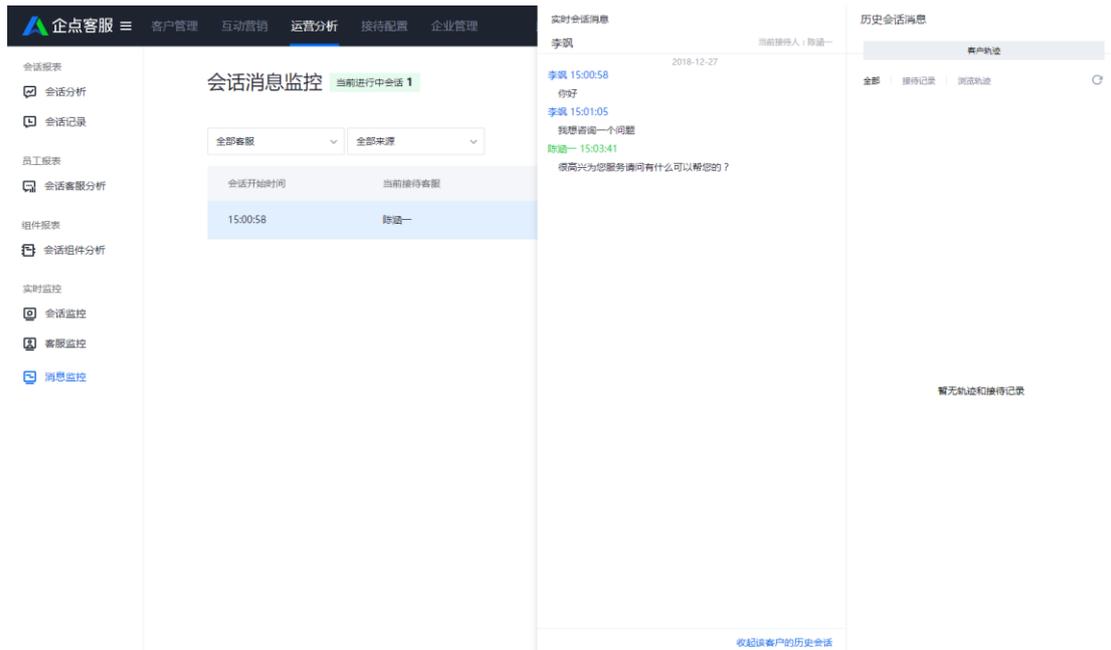
有该权限的员工可以通过工作台的消息监控页面，强制把进行中的会话转接给其他员工、以及附言等能力。

在【消息监控】页面，展示当天实时会话内容，包括会话开始的时间、当前接待客服、客户昵称及会话来源，且支持按分组、来源筛选数据或搜索客户姓名/QQ 号，查看相应会话消息；点击“会话详情”即可查看员工与客户的实时会话内容；



*每天 0 点刷新会话，仅留存实时会话内容，已结束的会话不会留存

点击右下角蓝字，即可展开员工与该客户的所以历史会话，查看接待轨迹。

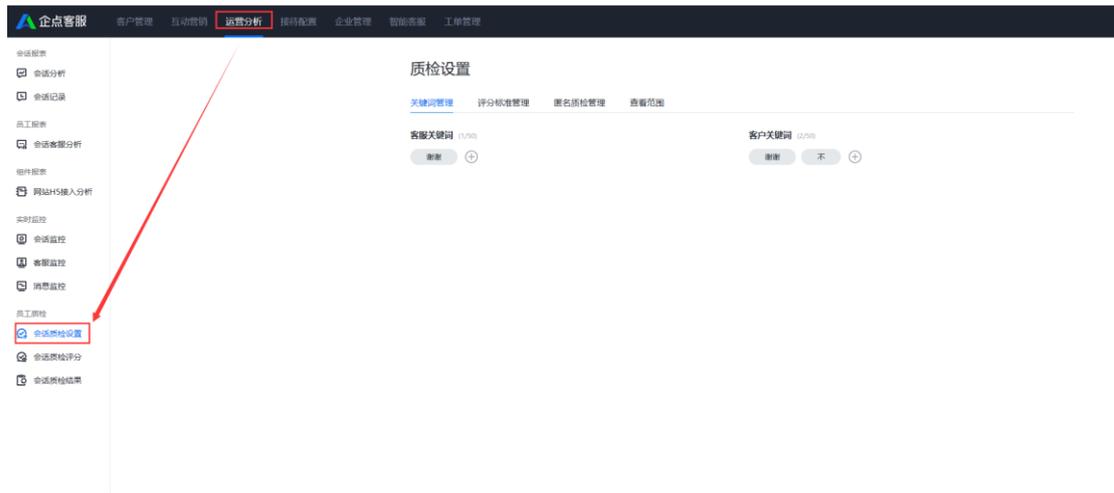


会话转接时，当被转接的客服为移动端在线时，系统会给出提示“客服当前为接待开启、移动在线，可能导致无法及时服务客户，是否继续转接”，以避免转接给不在工作时间的客服。

员工质检

(8) 会话质检设置

在账户中心-【运营分析】-【会话质检设置】页面，可以对会话质检关键词、会话质检评分标准、会话查看范围进行设置，员工会话质检支持匿名质检。



在关键词管理页面，支持对客服关键词和客户关键词进行管理，支持删除和新建关键词，其中，关键词上限各为 50 个。



在评分标准管理页面，支持对评分标准进行新建、复制或删除。

质检设置

关键词管理 **评分标准管理** 匿名质检管理 查看范围

+ 新建评分标准 2/10

评分标准名称	合格标准	评分项
测试	20分	测试2: 50% 测试1: 50%
绩效评级	80分	用户满意度: 20% 服务质量: 40% 服务态度: 20% 响应速度: 20%

点击新建评分标准后，可对评分标准名称、合格标准、评分项及权重进行设置，评分项支持添加新的评分项以及添加评分细项。

< 评分标准管理

新建评分标准

评分标准名称 0/10

合格标准
0 分及以上为合格，满分为100分

评分项及权重 最多新建10个评分项，每个评分项最多添加10个细项

100%

评分项名称	%	1个细项
细项名称	0 %	添加细项

+ 新建评分项 剩余权重: 100%

保存 取消

在匿名质检管理页面，支持对质检员开启匿名质检，开启后，质检员为员工打分时，不可查看客服和客户的名称，评价更客观。也可对被质检客服开启匿名查看结果，开启后，员工查看会话质检结果时，不可见质检员名称。以上匿名有质检设置权限的员工不会受影响。

质检设置

关键词管理 评分标准管理 **匿名质检管理** 查看范围

- 已开启 质检员匿名质检**
 开启后，有质检评分的员工打分时，不可查看客服和客户的名称，有质检设置权限的员工不受影响。
- 已关闭 被质检客服匿名查看结果**
 开启后，员工查看会话质检结果时，不可见质检员名称，有质检设置权限的员工不受影响。

在质检设置页面，支持对员工质检的查看范围进行设置，可选项包含：可见全部员工的，主管可见所在部门内员工的、仅可见自己的。

质检设置

关键词管理 评分标准管理 匿名质检管理 **查看范围**

查看范围

- 可见全部员工的
- 主管可见所在部门内员工的
- 仅可见自己的

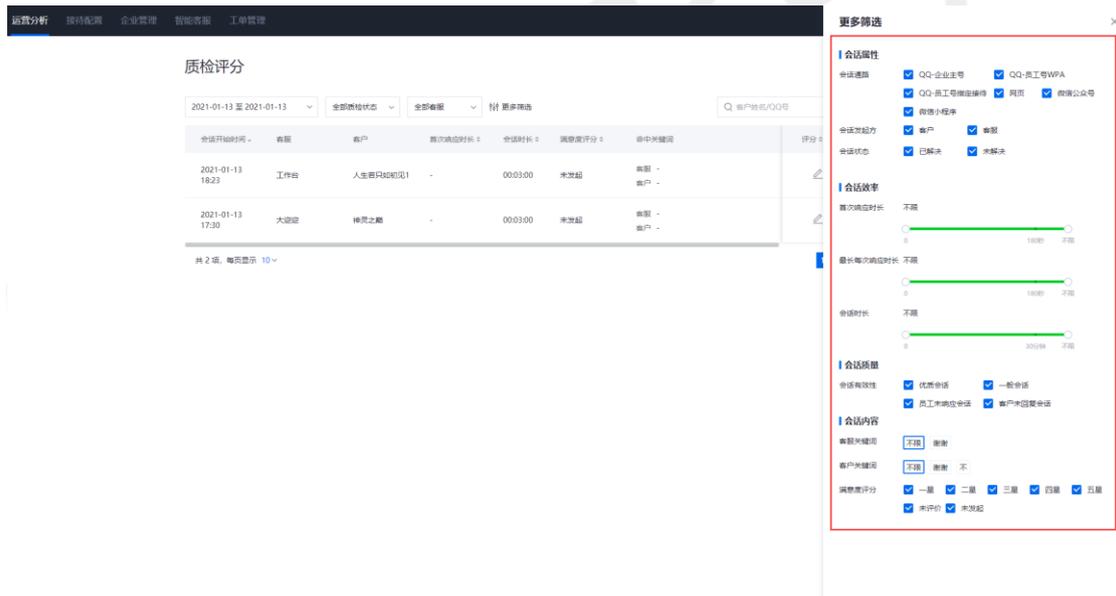
(9) 会话质检评分

在会话质检评分页面，支持对可见范围的员工的会话质检进行评分、搜索、筛选，展示项可自定义配置。

其中，质检状态包含未质检、已质检。



更多筛选可选项包含：会话属性、会话效率、会话质量、会话内容



在会话质检详情页点击右侧编辑进入后可对质检进行打分并写下相关评语，若会话内容较多，点击标签可快速跳转到相应聊天。

大欢迎与神灵之巅的会话

会话开始时间 2021-01-13 17:30:01
满意度评分 未发起

首次响应时长 -
会话有效性 客户未回复会话

最长每次响应时长 -
会话接待分组 -

客服 -
客户 -

消息记录

大欢迎 17:30:01
航航航航

100

质检总分

测试2	😊 😊 😊 😊	50 分
测试1	😊 😊 😊 😊	50 分

写下你的评语 0/500

操作记录

暂无

(10) 会话质检结果

在会话质检结果页面，可以所见员工的会话质检结果进行总览，展示项支持自定义配置。

质检结果

2021-01-13 至 2021-01-13 | 全部客服 | 全部评分标准 | 得分 0-100 | 更多筛选 | 客户姓名/QQ号

合格率 0% | 抽检数量 0 | 合格 0 | 不合格 0 | 最高分 0 | 最低分 0

会话开始时间 | 客服 | 客户 | 评分标准 | 最近评分人

暂无会话

自定义指标: 0/9

会话属性

会话通路 会话状态 分配时的接待分组

会话效率

首次响应时长 每次响应时长 会话时长

客服属性

所在组织架构

会话质量

会话有效性 满意度评分

重置 | 确定 | 取消

会话质检数据支持导出，可含消息记录导出，也可选不含消息记录导出。

质检结果

2021-01-13 至 2021-01-13 | 全部客服 | 全部评分标准 | 得分 0-100 | 更多筛选 | 客户姓名/QQ号

合格率 0% | 抽检数量 0 | 合格 0 | 不合格 0 | 最高分 0 | 最低分 0

会话开始时间 | 客服 | 客户 | 评分标准 | 最近评分人 | 待改进数 | 导出 | 下载导出结果 | 评分

不含会话消息导出

含会话消息导出

暂无会话

质检结果页支持客户/QQ 号维度的会话质检搜索，也支持多重维度的会话质检结果筛选。

质检结果

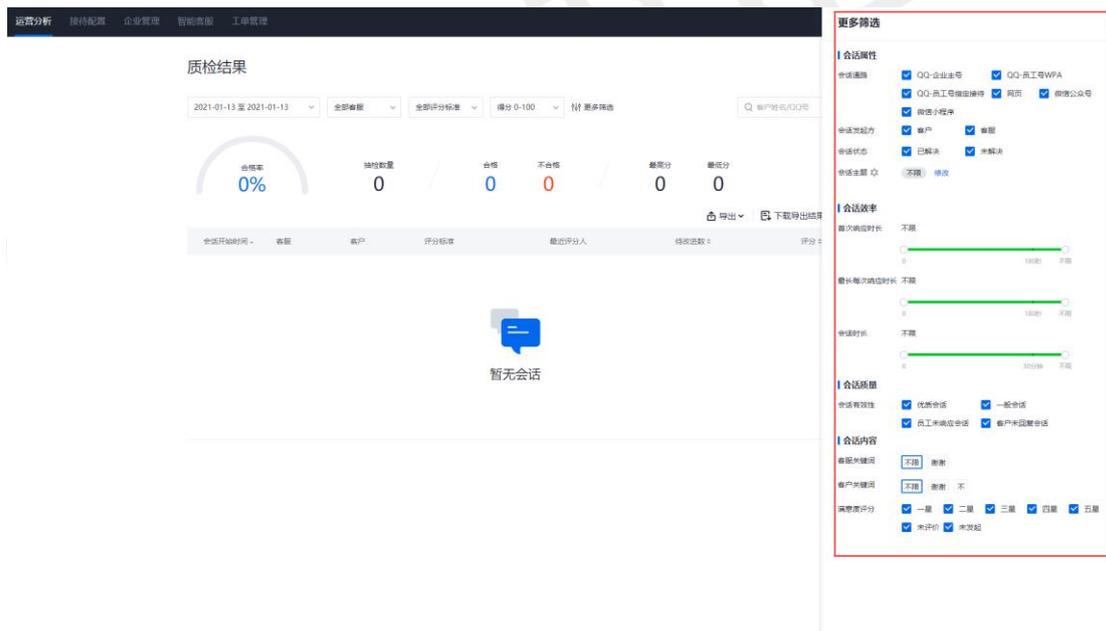
2021-01-13 至 2021-01-13 | 全部客服 | 全部评分标准 | 得分 0-100 | **更多筛选** |

合格率 **0%** | 抽检数量 **0** | 合格 **0** | 不合格 **0** | 最高分 **0** | 最低分 **0**

导出 | 下载导出结果

会话开始时间 | 客服 | 客户 | 评分标准 | 最近评分人 | 待改进数 | 评分


暂无会话



更多筛选

会话属性

- QQ-企业主号
- QQ-员工号/WPA
- QQ-员工号/微信/钉钉
- 网页
- 微信/公众号
- 微信小程序

会话发起方

- 客户
- 客服

会话状态

- 已解决
- 未解决

会话主题

会话效率

首次响应时长:

最长每次会话时长:

排队时长:

会话质量

会话有效性: 优质会话 一般会话

员工未响应会话 客户未回复会话

会话内容

敏感词:

客户关键词:

满意度评分: 一星 二星 三星 四星 五星

未评价 未发起

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“企点产品支持中心”



使用手机 QQ 扫描下方二维码关注“企点产品支持中心”



3、特色功能概览

主功能	子功能	功能描述	
多通路接入 客户	会话窗口	自定义设置图 标	多种样式可选择，企业 logo、形象广告、文字宣传 内容可修改
		自定义设置邀 请弹窗	图片、文字等内容可修改，主色调可自由配置
		沿用 QQ 会话 窗口	QQ 自身能力，包括发送文件、语音、视频、远程、 空间等基础能力
		聚合会话窗口	多来源客户均聚合于企点会话窗口，提升客服人员接 待效率
	会话接入 策略	归属逻辑	若某客户为某员工的归属客户，该客户来访将直接分 配给该员工
		分配方式	客户高级分配规则，根据客户属性为其分配最合适的 接待方式（如机器人接待、专属 VIP 接待等），聚焦 精准客群
客服接待	会话通路	QQ 好友会话	可与客户形成并保持单向好友关系，利用好友会话通 路反复触达
		QQ 企业主号会 话	多客服可以一个统一的企业形象接待客户，并形成关 系链
		QQ 会话接入	通过各个渠道的接待组件接入的 QQ 临时会话，通

		路可保持 14 天
	匿名会话接入	当客户没有 QQ 客户端时, 也能够触发接待
	公众号接入	通过公众号触发的接待, 会话通路可保持 48 小时-14 天不等
	群组会话接入	可发起多人会话即多人群聊, 同时群临时会话通路可持久保持
	视频客服坐席	客户可在网页对客服发起视频请求, 也能在网页上收到客服发起的视频请求, 通过视频可以第一时间高效直达客户诉求 (限量申请体验)
	链接/二维码接入	可嵌入网页、软件, 满足多样化、个性化的 UI 需求
来访信息	访客监控	实时查看企业网站的访客, 并发起会话或邀请
	客户来源	可针对网页/H5 页面配置跟踪代码, 配置后, 相应的来源数据会展示在工作台、接待、轨迹模块, 帮助分析访客意图
	客户轨迹	客户会话聊天记录均同步在云端, 可通过客户轨迹多端查看
	消息记录	管理员可查看员工与客户的信息记录, 进行工作监督和工作备案
工作效率	导航菜单	在网页接待和主号接待中可设置导航菜单, 方便客户自助服务

		欢迎语	会话提示语欢迎语支持自定义设置
		满意度调查	满意度评价新增满意度标签及是否解决问题选项, 为考核员工绩效提供了更多维度的参考
		快捷回复	可将文本或素材库图文设置为快捷回复, 提升客服人员接待效率
		名片推荐	可在会话窗口发送群组/公众号名片, 方便客户入群、增加加粉机会
		自动识别	客户会话过程中提及电话、邮箱和标签关键词, 系统将自动识别
		跟进记录	与客户会话过程中可随手记录跟进情况
		客户端状态	可调整在线/离线/挂起, 可开启/关闭新客接入
	工作协同	会话转接	超时自动转接, 同时可手动将客户转接给同事, 明确分配、提升效率
		内部会话	与同组织架构的同事会话无障碍, 高效率地协同
客户关系管理	客户库	新客入库规则	手动或自动、公海或归属, 均可在后台自行设置
		单个入库	在移动端可将通讯录联系人, 以电话客户的身份操作入库
		批量入库	告别重复操作烦恼, 将个人 QQ 好友一键导入至客户库
		公海与已归属	所有客户分为公海与已归属, 相当于公司客户与员工独占客户

		我的客户	员工可从客户库中捞取部分客户,以便与他们在客户端即时会话
	客户信息管理	客户资料卡	可随时随地更新并保存客户资料,还可一键呼起客户进行二次触达
		客户私人备注	客户可在网页对客服发起视频请求,也能在网页上收到客服发起的视频请求,客服和销售人员通过视频可以第一时间高效直达客户诉求
		合并客户	若有客户通过多渠道、以多身份入库,可将他们进行整理和合并
		删除客户	客户库容量有限,可将无效客户删除以清理出空间给更多潜在客户
	客户属性管理	类型	客户从入库起即有类型的区分,方便员工查看、管理
		跟进状态	可根据客户的会话状况、会话阶段设置相应的跟进状态
		标签与标签组	可配置 8*8 个标签为客户进行属性划分
	客户群发	QQ 消息群发	可通过与客户的 1V1 会话窗口,把信息精准地群发给相应的客户
	客户群	员工便捷建群	除在账户中心建群外,员工还可在客户端便捷申请建群
管理员分配群主配额		管理员将审批员工建群的申请,并合理分配每个员工一定的群主配额	

		接收群	接收个人 QQ 群后，群成员同样可一键导入至客户库
		转让、升级、解散群	可进行社群运营，根据群的情况进行转让、升级、解散的操作
		加入企点群	可在多通路推广企点外部客户群，吸引客户主动进群
管理员	组织架构管理	编辑部门和成员资料	可设置层级分明的部门，还可隐藏部门，并管理成员资料
		停用/启用工号	如遇离职或入职等情况，可通过停用或重新启用实现工号信息变更
		编辑企业资料	企业资料仅需 1-2 个工作日审核通过即可更新，还可设置 5 个关联企业
	安全设置	修改工号密码	可为本企业本套企点所有工号修改密码
		修改管理员账号	可将拥有最高权限的管理员身份转给另一个个人 QQ
		权限配置	可根据员工业务配置不同权限，提升工作效率、维护信息安全
		登录安全管理	可选择开启登录验证，提高员工使用企点的安全性
		敏感操作日志查看	可集中查看停用员工、删除客户等敏感操作的操作日志
		员工考核	自定义排名
	营销	公众号	一键绑定同步

			企点后台运营
		一键配置菜单和回复	可在菜单和自动回复中挂载接待组件,并一键同步多个公众号
		一键群发	可将素材库内容一键群发给多个公众号,免去复制粘贴、登入登出
		素材管理	可选择系统自带或秀米编辑器制作图文,还可快捷组合图文
		关注 QQ 公众号	利用关注 QQ 公众号相关组件,让客户一键加关注
数据分析	多渠道分析	会话接待渠道	web、H5 等各个通路、各个组件接入的客户会话量、转化量等图表
		公众号互动	QQ 公众号自身分析除内容分析外,更有公众号接入的客户互动分析
	多维度分析	时间维度	根据每天/周/月等时间范围分析数据,以便企业概览趋势
		地域维度	统计客户和会话的地域分布,以便企业调整策略
		员工维度	统计各个员工的工作数据形成图表,以便管理者考核员工
		业务维度	根据客户和会话数据生成业务漏斗,让转化率一目了然、有迹可循
	客户分析	大盘和竞品分	查看 QQ 公众号整体数据和同行公众号数据,提升

		析	自己的竞争力
		客户库画像	依托 QQ 数据资源对客户库数据进行统计和分析，寻找潜在客户
服务支持	特色的	API	拥有消息接入、客户管理、自定义路由等丰富的 API 接入功能
		ISV/SI	拥有专属的 ISV/SI 技术服务支持

4、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、质检员。

(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) 企业主号

以 400/800 开头的企业虚拟号码，支持开通多个员工号码，企业主号仅可做对外展示，不可用于登录。每个企业仅有一个企业主号，方便企业在客服场景中以统一形象对外接待，有助于提升企业形象的专业感。

(5) 企点工号

管理员为企业员工开通的账号为企点工号，可由管理员分配权限。获得工号后可根据该工号的权限进行客服接待、客户管理、销售跟进等业务行为。企点工号可登陆企点账户中心、PC 工作台及移动端。

(6) 主号会话

一般相对于工号会话而言，指以企业的统一形象（即企业的主号）接待客户的会话。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 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”。

(10) 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。

(11) 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。

(12) 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。

(13) 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。

(14) 员工欢迎语

是针对单个员工的在线状态而言的欢迎语。包括在线欢迎语和离线欢迎语。当来访客户进入员工接待页面后，若员工状态为离线，则自动触发离线欢迎语；若员工状态为非离线（包括我在线上、挂起等），则自动触发在线欢迎语。

(15) 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 QQ、微信、小程序、H5 等。

(16) 网页会话

顾名思义，即网页上的互动会话。一般相对于 QQ 会话而言，为了留住没有安装/不想打开 QQ 客户端的客户，在网页与客户直接进行的匿名状态会话。

(17) 好友客户

在企点，与客户建立沟通形成的好友关系，可分为企业主号好友和员工好友两种。使用 QQ 消息群发，可以给好友客户、企点群客户和部分临时会话关系的客户发送消息。

(18) 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。

(19) 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。

(20) 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。

(21) 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。

(22) 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。

(23) 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。

(24) 企点群

群主为企点工号的 QQ 群，分为内部群和客户群（外部群）两种，可通过接收群和新建群两种方式建立。

(25) 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 QQ 消息群发、公众号群发和短信群发中。

(26) 群克隆

企点员工号可以批量申请加入员工个人 QQ 所在的 QQ 群,进群维护客户资源。

(27) 群发

通过企点向客户进行群发的通路,目前分为公众号群发和 QQ 消息群发两种。公众号群发依据公众号类型(订阅号/服务号)免费群发次数不同。QQ 消息群发是企业员工通过 1 对 1 的 QQ 会话窗口向 QQ 客户批量群发消息的功能,属于增值功能,需要消耗配额。

(28) 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。

(29) 设备锁

保障账号登录安全的一种设置。在企点客户端开启设备锁后,在未验证的设备登录企点,需要密保手机短信验证,且支持查看漫游消息记录。

(30) 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。