

腾讯企点客服-在线客服

(员工) 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。

目录

前言.....	3
1、本文档使用方法	3
2、本文档其他版本	3
一、最新功能概览 (V-5.0)	3
二、功能详解.....	4
客户端篇.....	4
1、PC 传统客户端.....	4
(1) 会话列表	11
(2) 会话窗口	18
2、iOS、Android 移动端.....	26
(1) 会话列表	27
(2) 会话窗口	34
(3) 工作模块	36
(4) 支持设置字体大小	40
(5) 扫描二维码支持放大	42
3、客服工作台	44
(1) 工作台	44
(2) 通讯录.....	79
(3) 客户库.....	90
(4) 消息监控	93
(5) 主菜单及其他	95
(6) 视频客服 (限量申请体验)	107
4、相关常见问题.....	119
三、附录.....	130
1、官方邮箱	130
2、官方公众号	130
3、特色功能概览.....	131
4、名词解释.....	138

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

客户端篇

1、PC 传统客户端

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

(1) 点击 “个性装扮” icon, 可设置不同的主题色。还支持企业通过 API 的方式在部分页面自定义上传素材, 生成符合企业风格要求的主题效果 (限量申请体验)。





(2) 类似个人 QQ，为本工号资料卡上的对内名称和签名：



(3) 可以查看当日天气情况



(4) 为上下班状态开关, 可以点击开启或关闭接待客户, 而点击姓名旁边的状态则为切换在线、离线或挂起状态:



(5) 可查看用户待办事项



(6) 为全量搜索栏，可搜索 QQ 号码并加客户为好友：

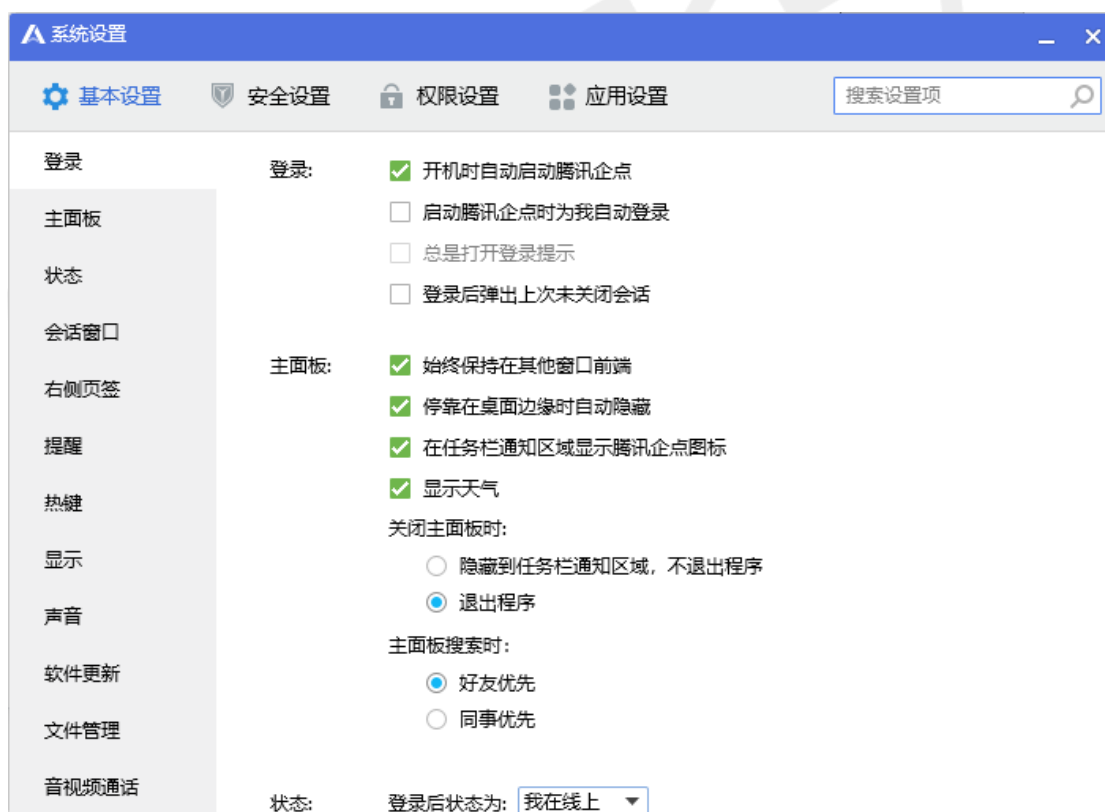
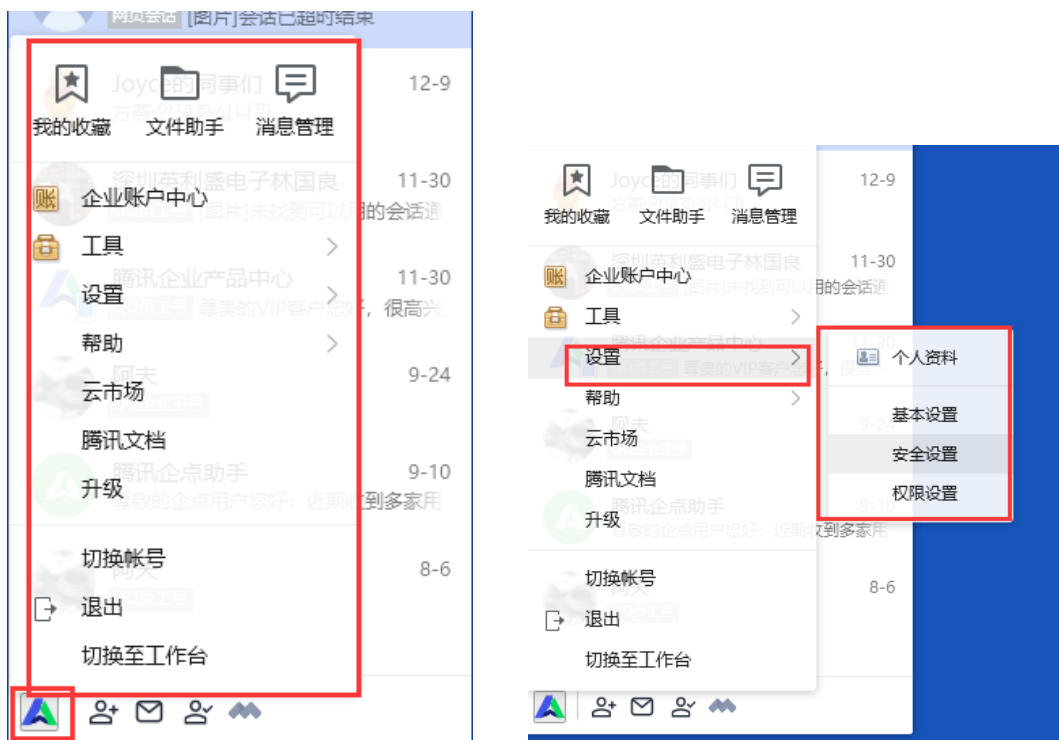


(7) 为 PC 端面板的分组模块切换，分为消息（客户接待）、联系人（客户管理）和同事，支持拖拽更换位置顺序；

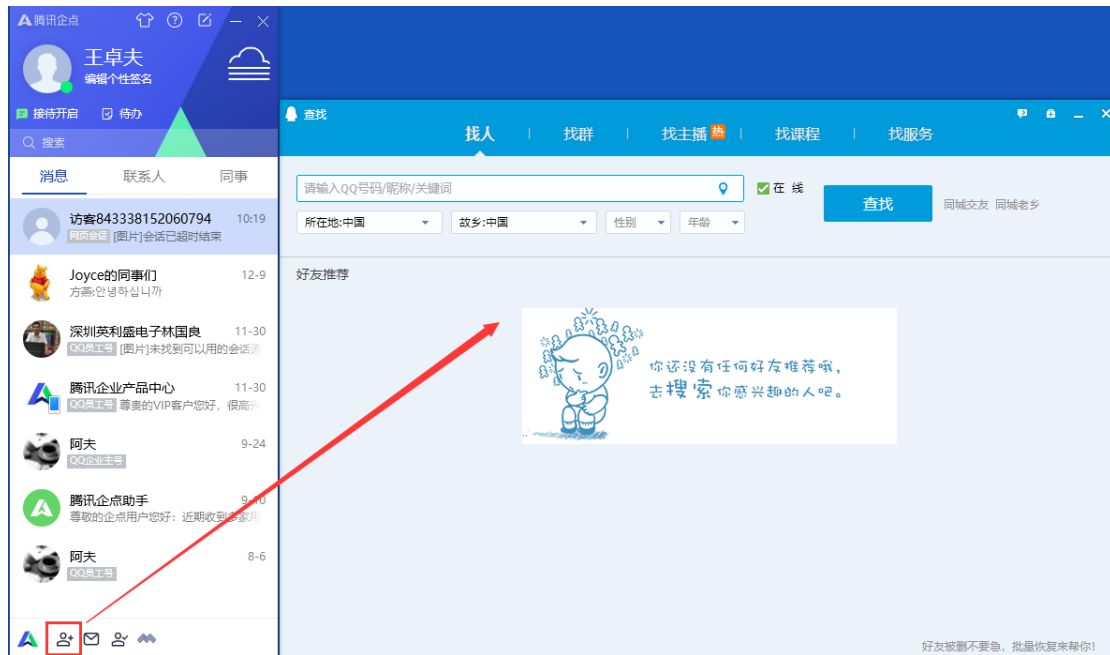
(8) 展示会话列表，支持标为未读、修改姓名、查看资料、设为置顶和移除等功能；



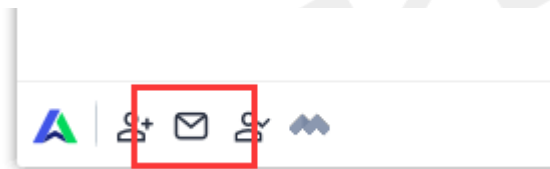
(9) 为主菜单，支持跳转账户中心、工具栏、设置、云市场、腾讯文档、版本升级、切换账号、切换至工作台等功能。设置选项支持个人资料修改、基本设置、安全设置、权限设置、应用设置。



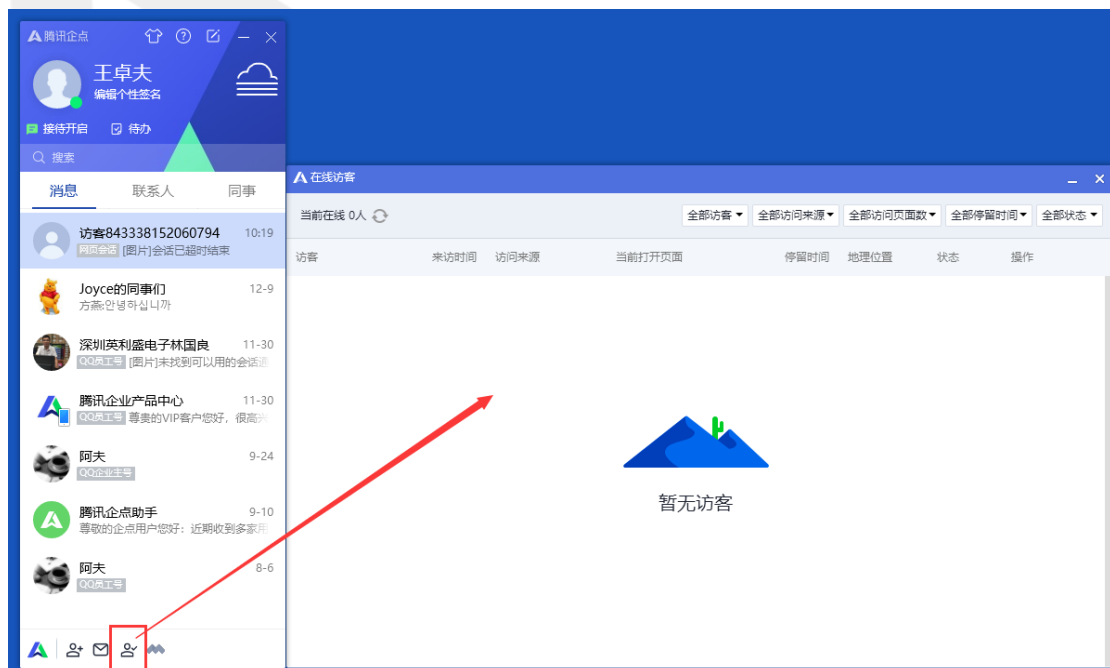
(10) 为加好友功能，点击后跳转查找页面，支持找人（输入 QQ 号码/昵称/关键词）、找群、找主播、找课程和找服务。



(11) 为 QQ 邮箱，点击后跳转至网页 QQ 邮箱。



(12) 则为在线访客列表，可以点击查看挂载了企点网页接待的网站实时访客并发出会话邀请：



(1) 会话列表

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



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



点击右上角筛选图标可进行客户筛选。



群聊

客户

+

取消

确认筛选

客户归属

不限 已归属 未归属

客户来源

不限 QQ 公众号 电话 网页

跟进状态

不限

客户关系

我的好友

不限 是 不是

企业主号好友

不限 是 不是

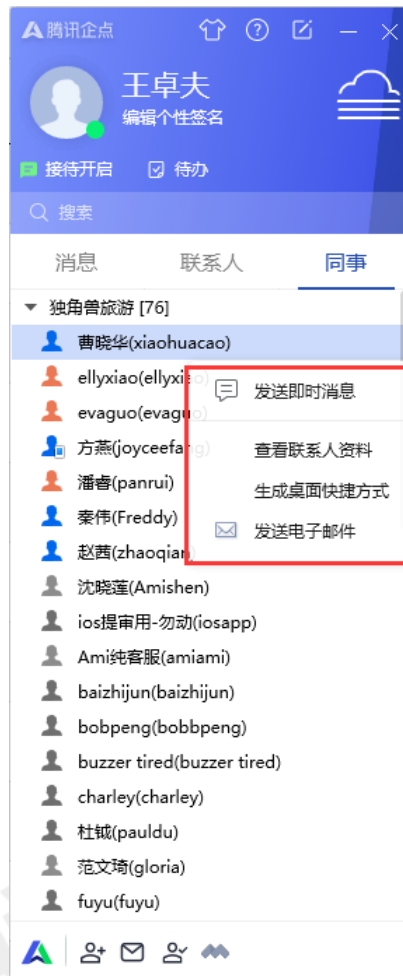
客户标签

打打撒多

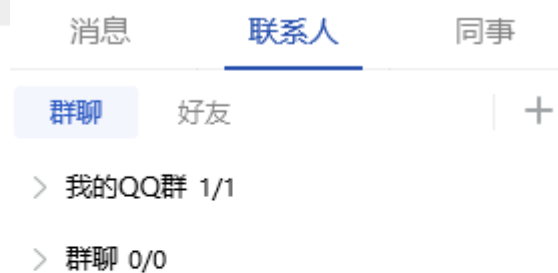
不限 11 12 13

12121大萨达 发言人987899

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



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



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



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

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

共 83 项，每页显示 15 ▾

< 1 2 3 4 5 6 >

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

*管理员与普通员工所看到的未接入客户范围存在差异。

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

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

接入

删除

刷新

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

共 83 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

6

全部分配对象

全部分配对象

分配给我的

在未接入池页面中，将鼠标移动至消息栏，即可预览消息内容。

接入 删除 刷新

全部分配对象

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

共 82 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

6

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

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

接入 删除 刷新

全部分配对象

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

共 82 项，每页显示 15

1

2

3

4

5

6

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



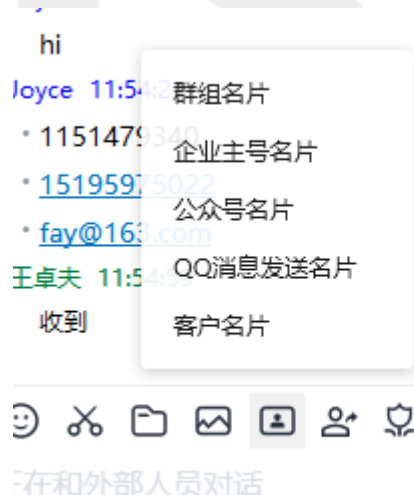
(2) 会话窗口

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

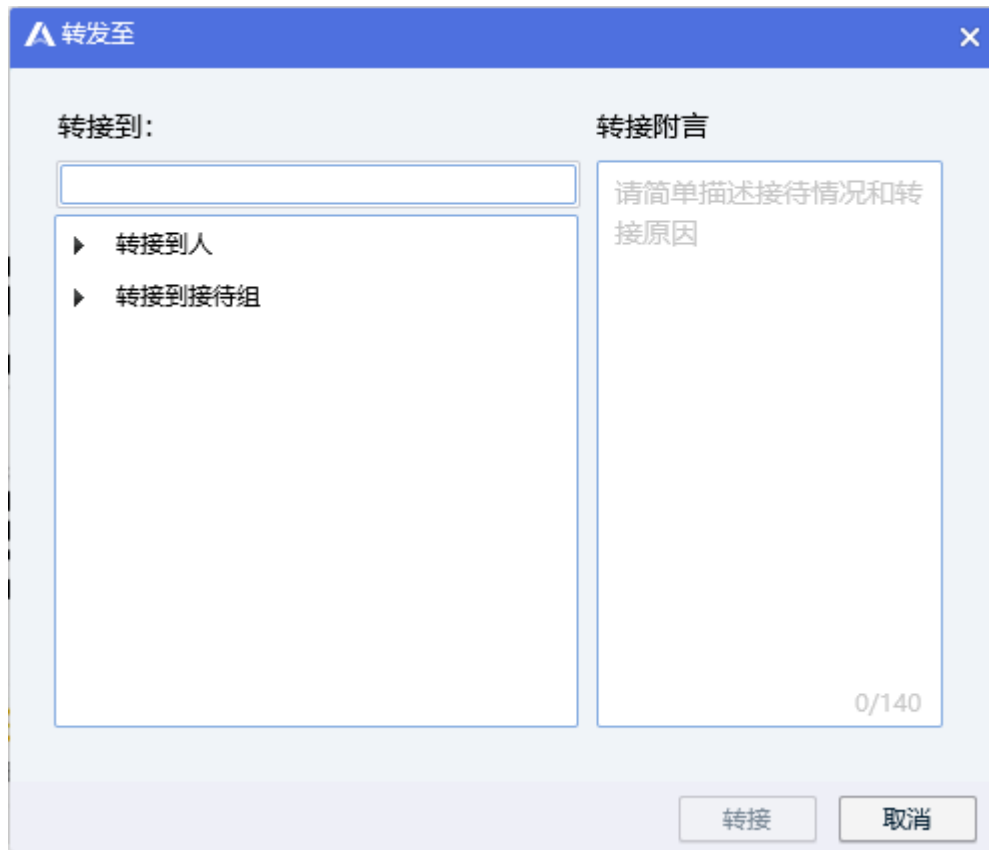


1、客户会话触及手机号、邮箱号和标签相关文字（在 web 端设置好标签/标签组后），手机号、邮箱号和标签相关文字会出现下划虚线，点击虚线会弹出选项，可将以上三项直接保存至客户资料（4）。

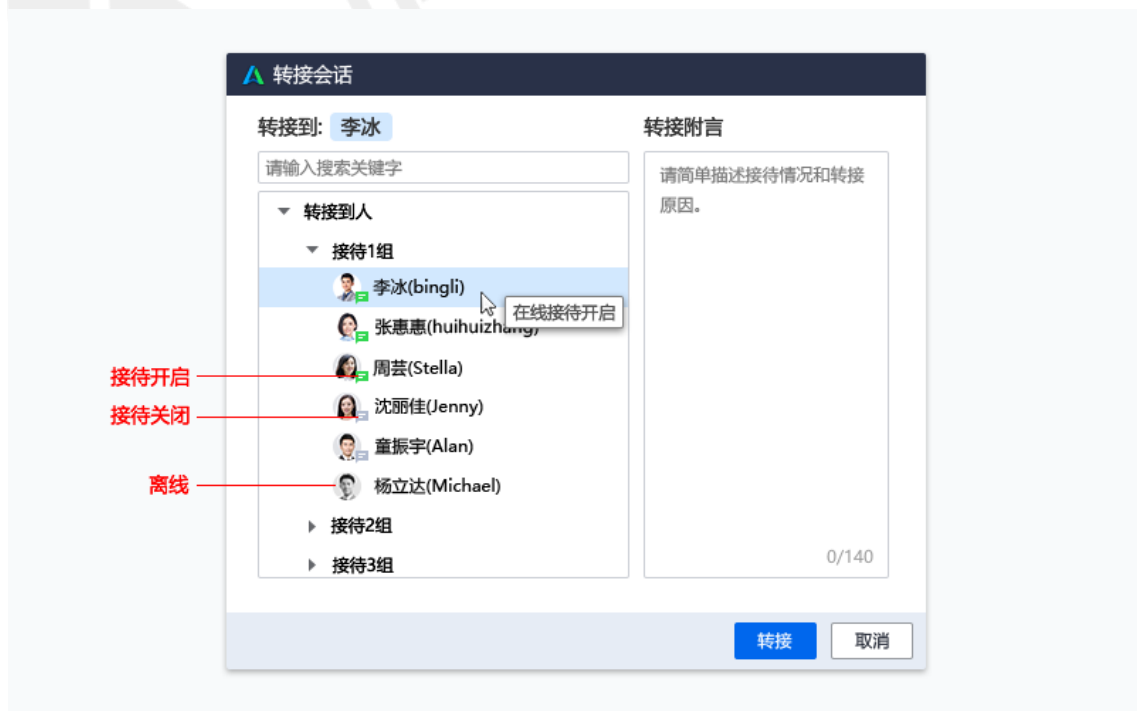
2、在会话框中点击，可发送群组名片、企业主号名片、公众号名片、QQ 消息发送名片和客户名片。



3、选择转接人、填写转接语，即可手动将该客户转接给某同事，在该客户同意后方可与某同事继续会话。



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



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

启人数/总人数。

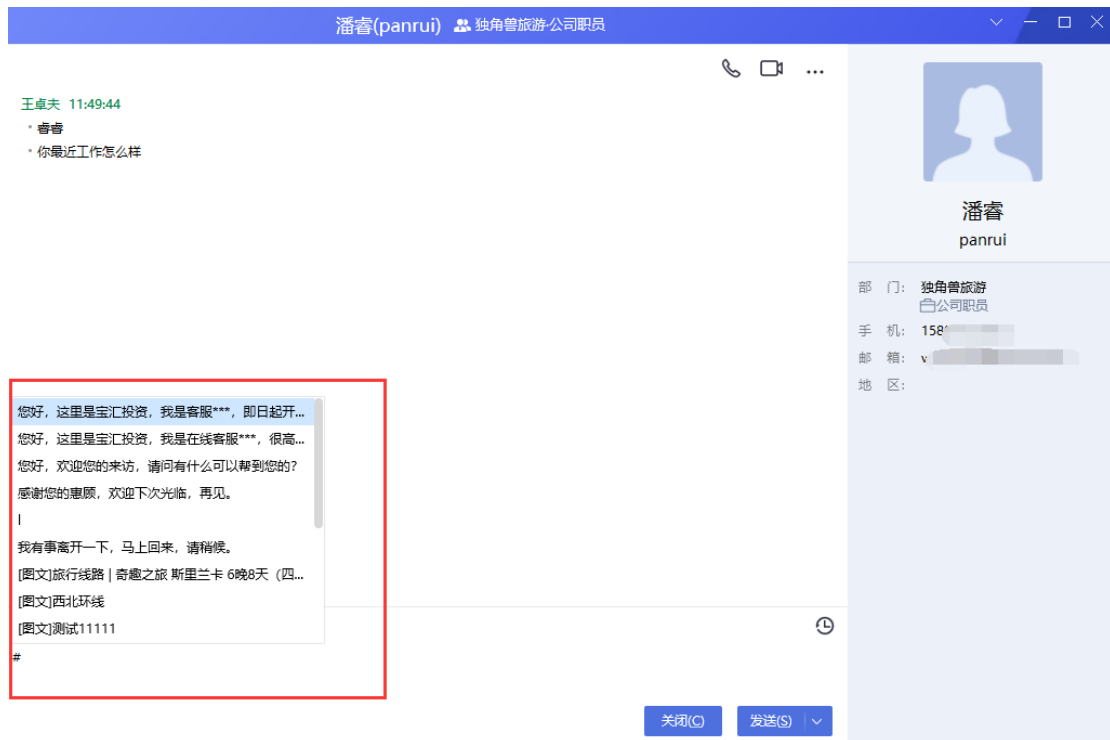


*当组内接待开启人数不为 0 时，接待组显示点亮状态

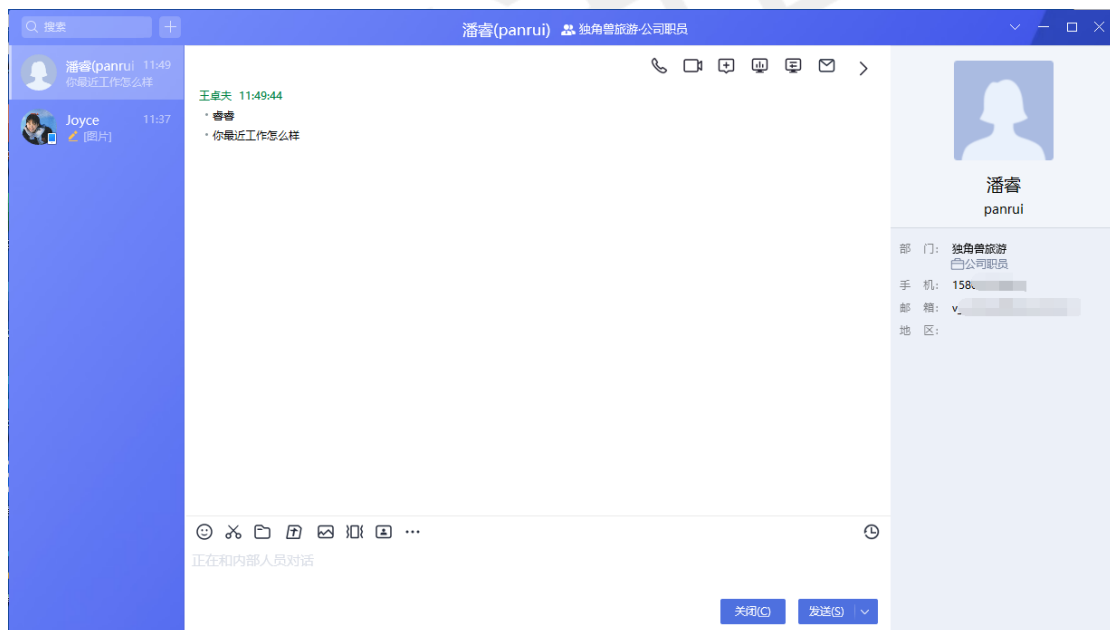
*当所有员工（除自己）都没有接待权限，或者企业未创建任何接待分组，或者拉取协议失败（将尝试 3 次，若仍失败）时将显示：暂无可接待员工/分组

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

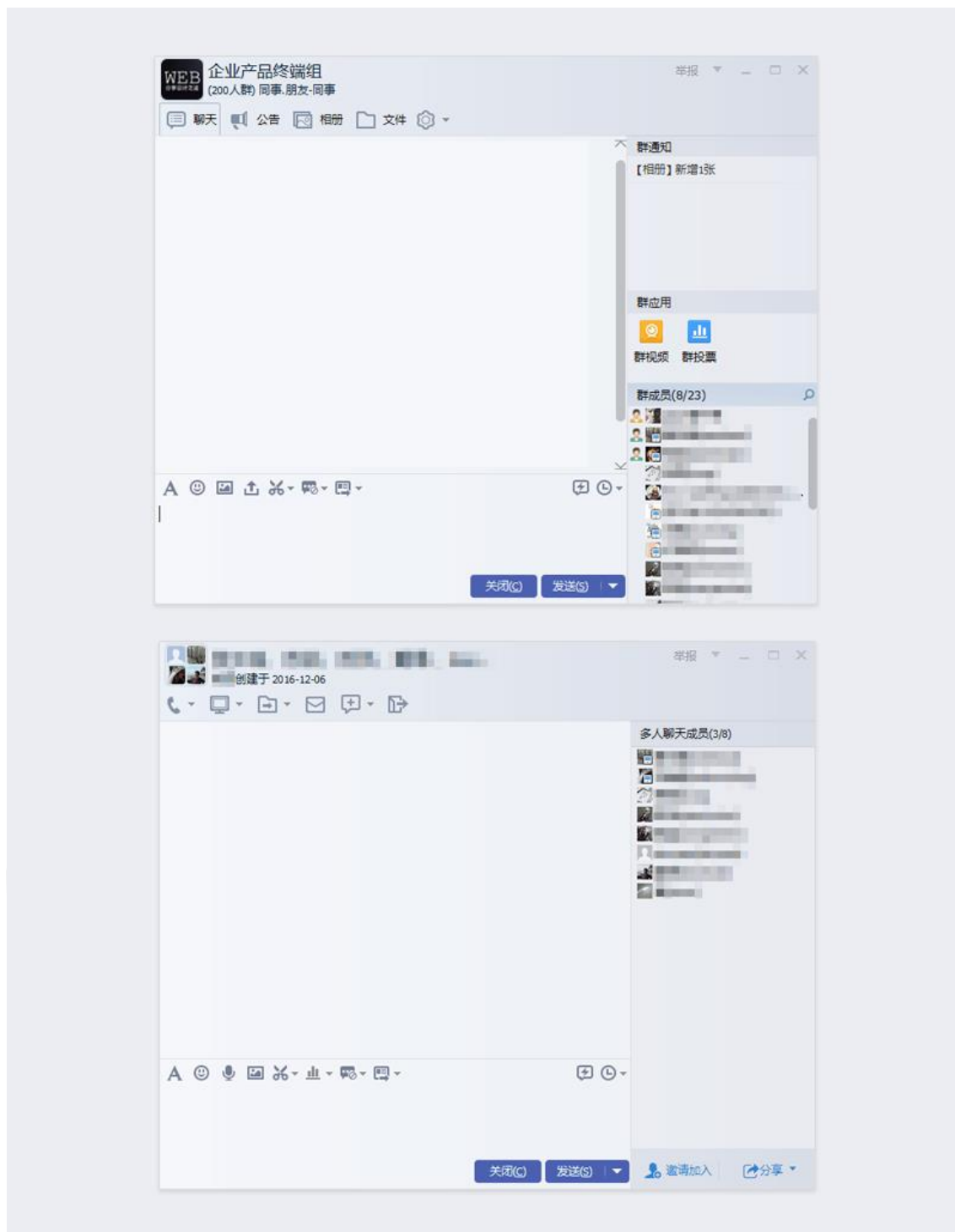
*文本快捷回复上限为 500 条



与同事会话窗口如下图所示:



群组会话窗口如下图所示:

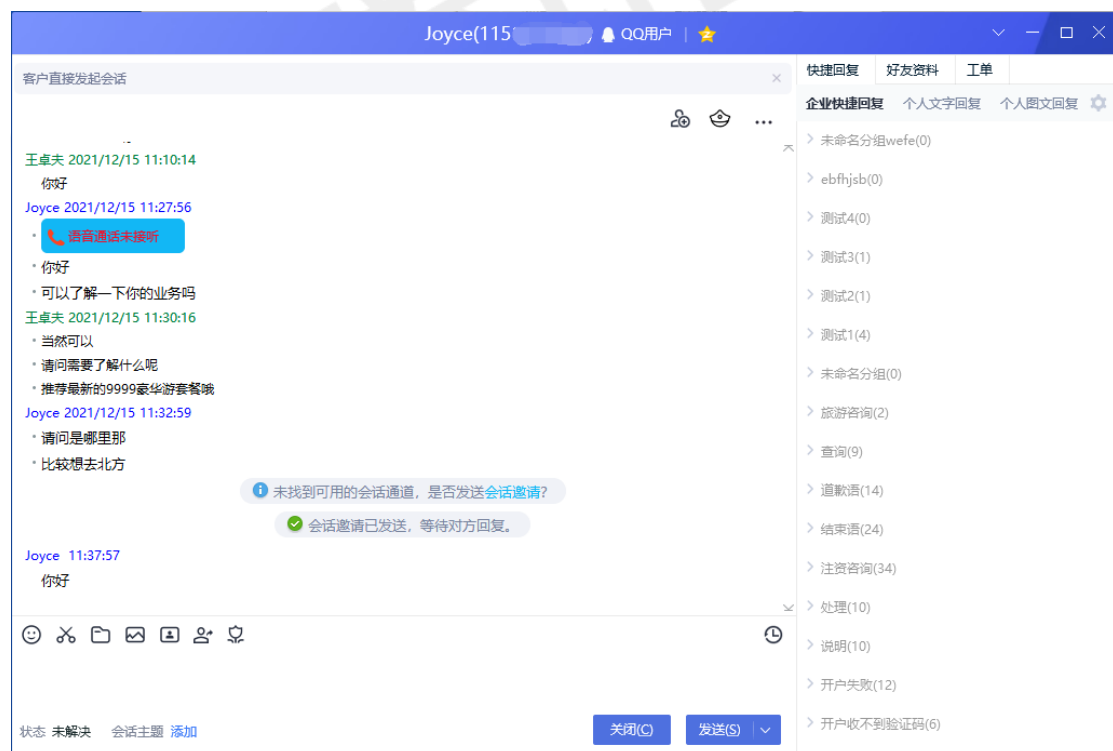


同时, 可通过企点客户资料卡的 QQ 号码栏目按钮跳转至该客户的 QQ 资料卡, 查看相册、空间等社交资料, 掌握客户社交动态。

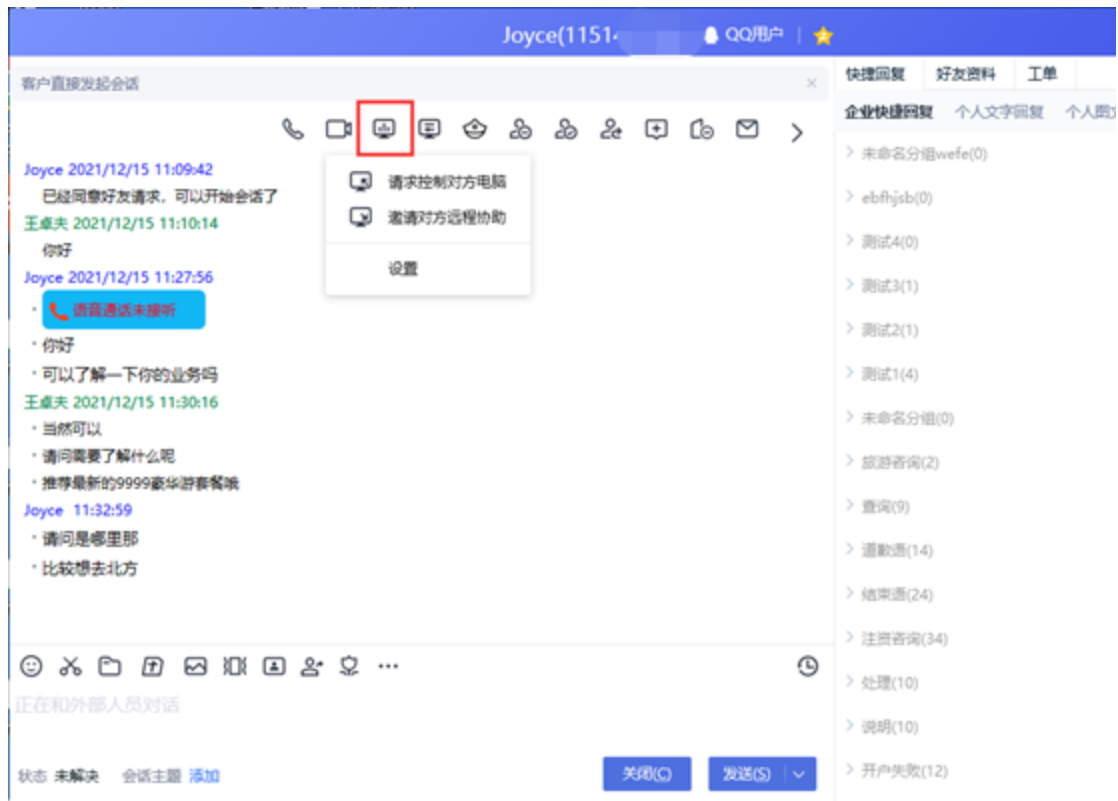


聊天窗口中的远程会话按钮在将客户加为好友后会自动弹出，无须重新打开窗口

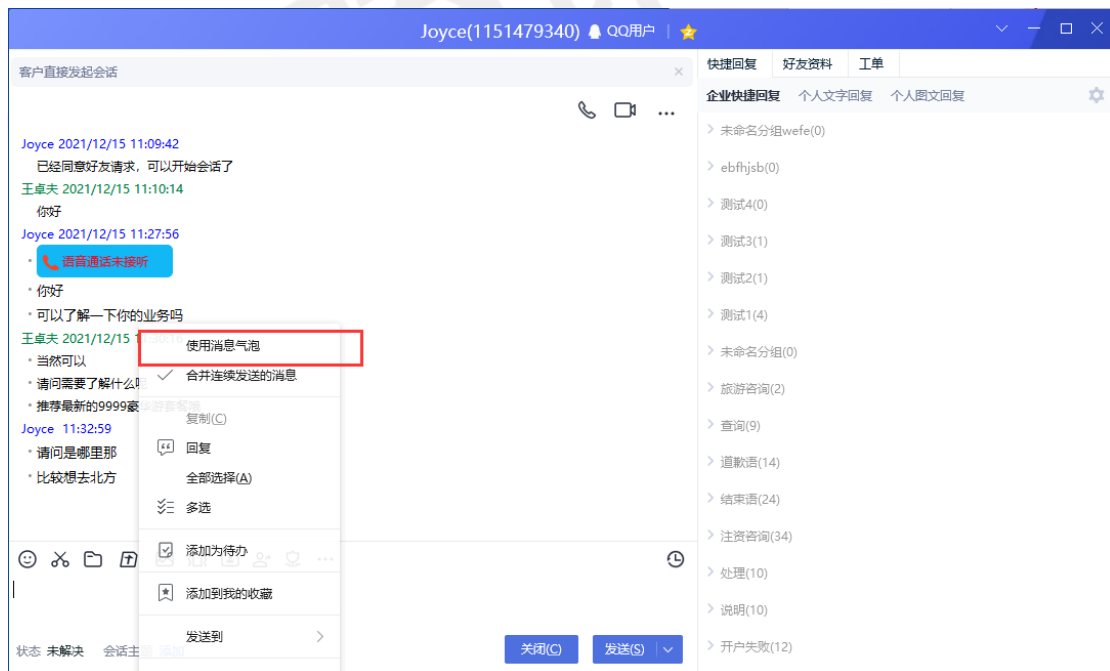
当客户并没添加客服为好友时，聊天窗口如下：

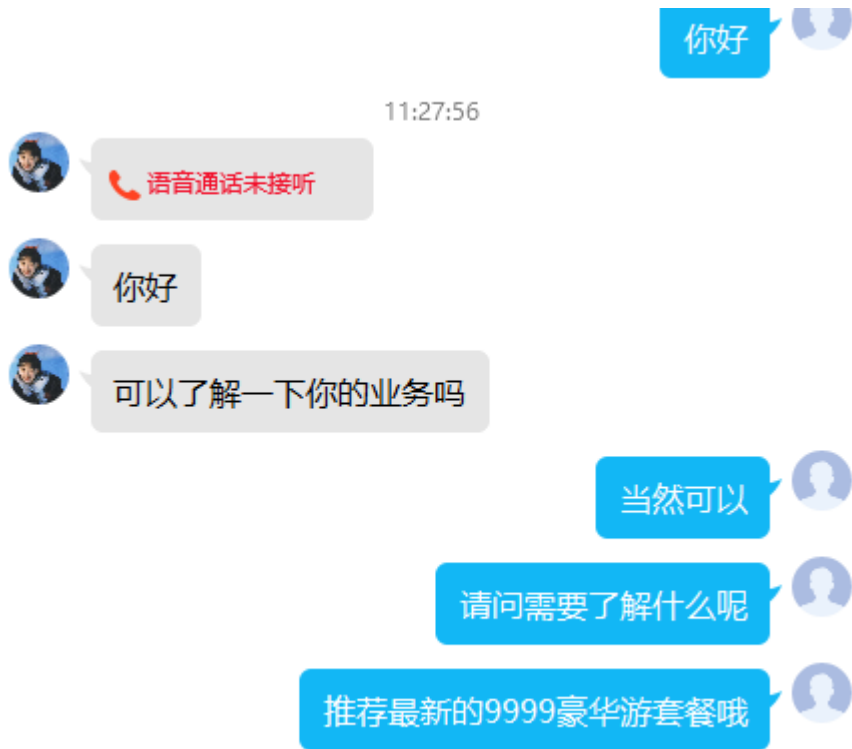


当客户添加客服为好友时，聊天窗口内会自动弹出远程协助按钮，如下所示：



会话可设置消息气泡模式。





2、iOS、Android 移动端

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



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

(1) 会话列表

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



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



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



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



支持查看客户资料详情，如客户轨迹、跟进记录、社交关系，编辑客户资料。

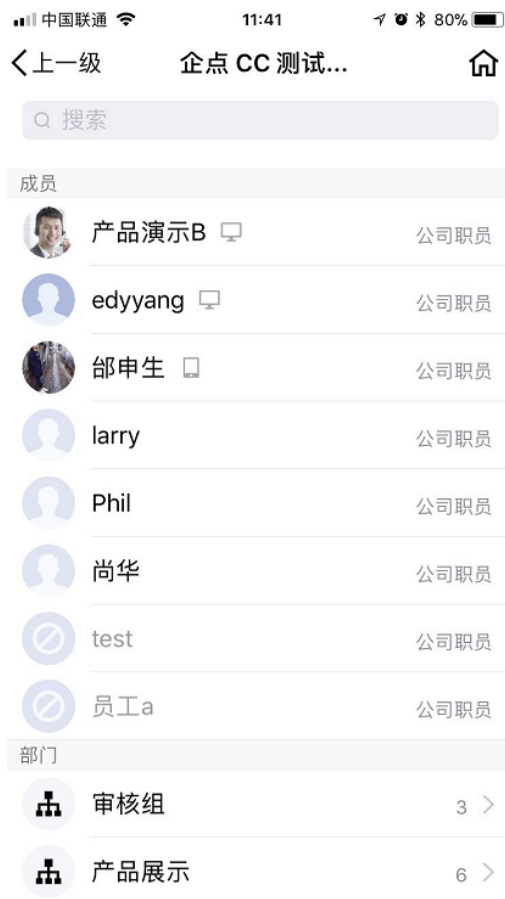


支持修改跟进状态、归属人/团队、增加/修改客户标签、添加/修改/删除客户跟进记录

等。



可以查看本企业本套企点号的组织架构和同事的资料卡，如下图所示：



可以查看本套企点号的群和多人群聊，如下图所示：

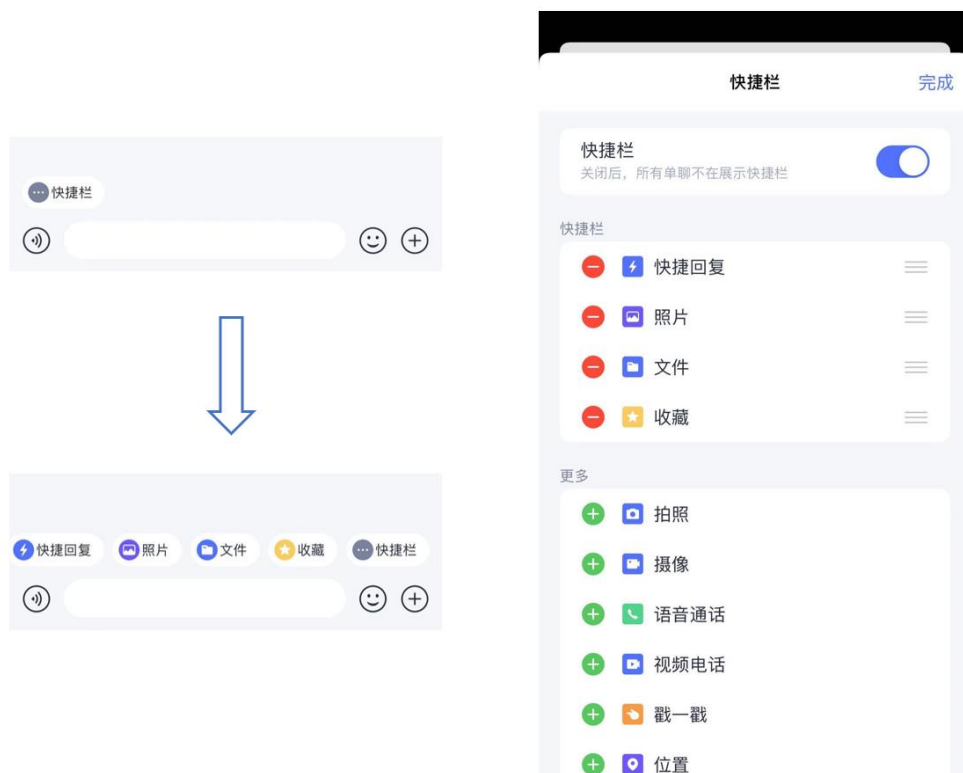


可以将本手机通讯录中的联系人通过电话号码左滑保存至客户库，也支持右上角批量导入，如下图所示：



(2) 会话窗口

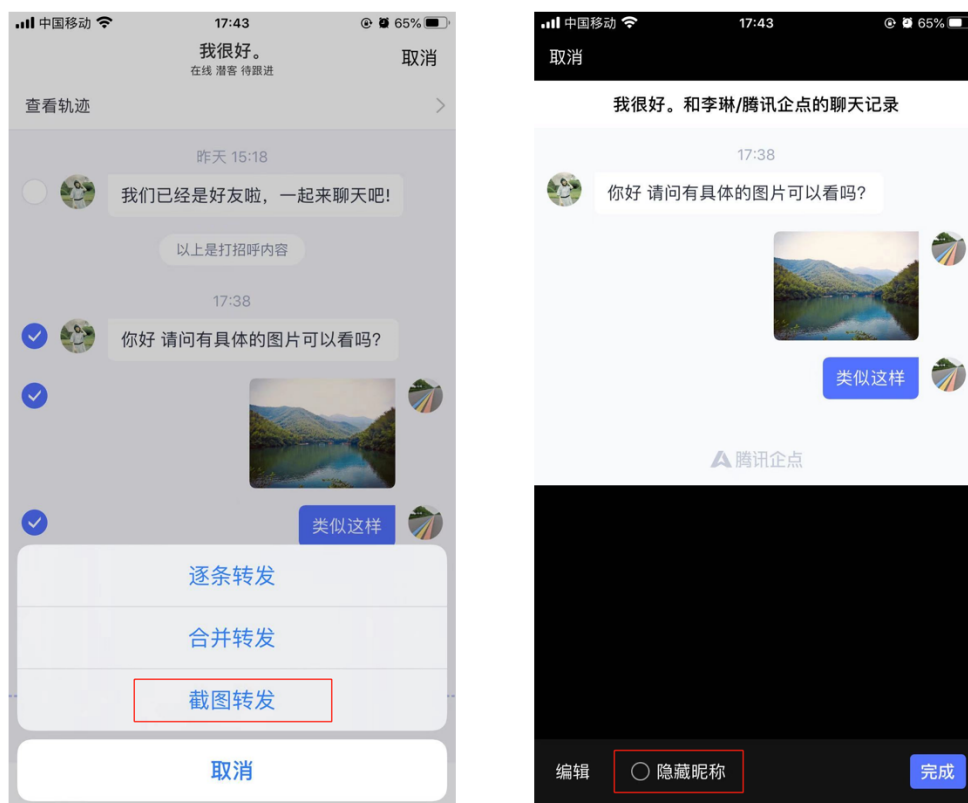
移动端快捷栏优化，支持用户自定义配置快捷栏，提高用户工作效率。点击快捷栏进入配置页面，选择需要的功能模块，点击完成即配置完毕。



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

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

注：隐藏昵称会将个人用户名、好友昵称和头像均隐藏。



(3) 工作模块

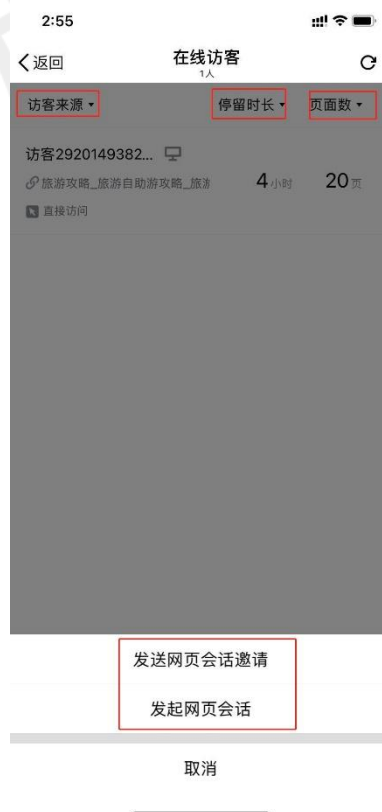
企点移动端新增“工作”界面，客户联络数据一目了然，还有企业内部通知、企业应用版块，开启碎片化高效办公新体验



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



在线访客支持筛选访问来源、停留时长、停留页面数，可以直接发起会话。



在通知公告版块，员工可以第一时间查看最新企业资讯。



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



点击“编辑卡片”，支持隐藏或开启相应模块。



(4) 支持设置字体大小

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



设置后，会改变应用中的字体显示大小，可自由配置或选择字体大小跟随系统。



(5) 扫描二维码支持放大

企点移动端扫描二维码支持二维码自动放大、二维码手势放大，二维码双击放大。



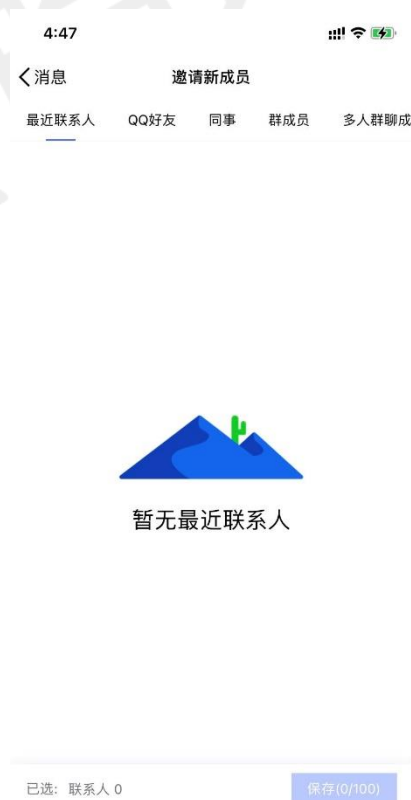
长按桌面腾讯企点图标，点击扫一扫，支持如下三种二维码放大方式：

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

长按桌面腾讯企点图标，点击加好友，跳转加好友/群功能。



点击发起聊天，跳转多人群聊功能。



3、客服工作台

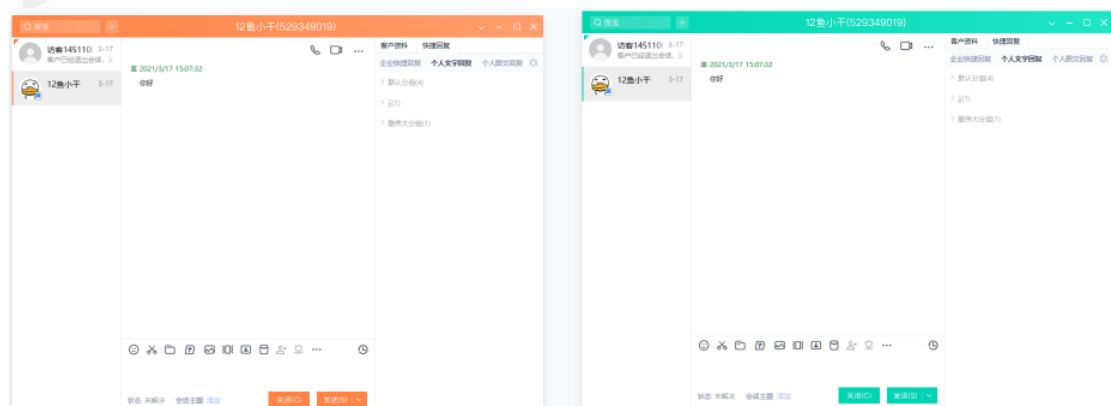
(1) 工作台

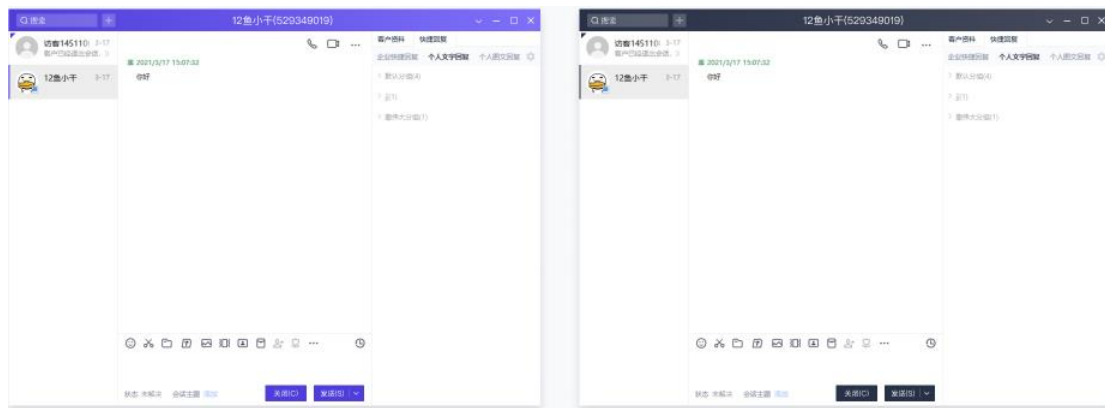
工作台模式开启后，可见工作台窗口分为三个区域，左侧为最近联系人，中部为会话窗口，右侧为客户资料和客户轨迹。



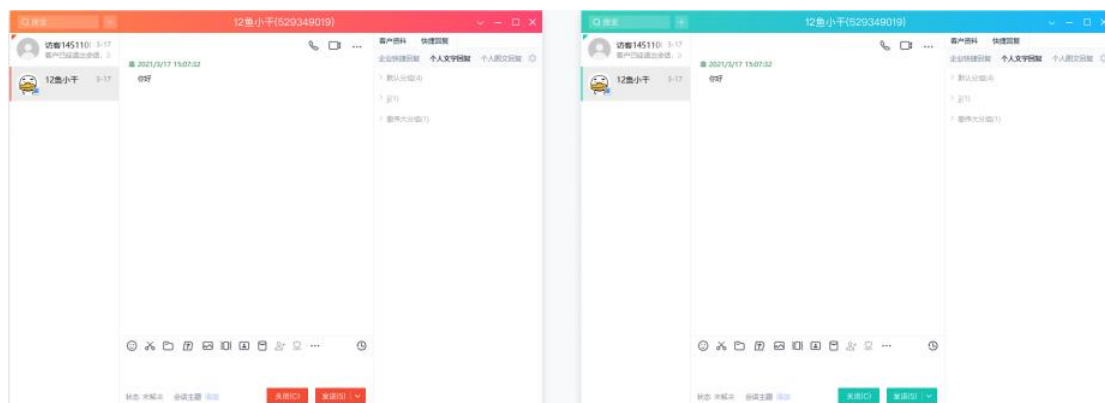
工作台产品色优化，新增纯色皮肤和渐变色皮肤，并修改部分图标，适配新产品色。

新增纯色皮肤如下图所示：



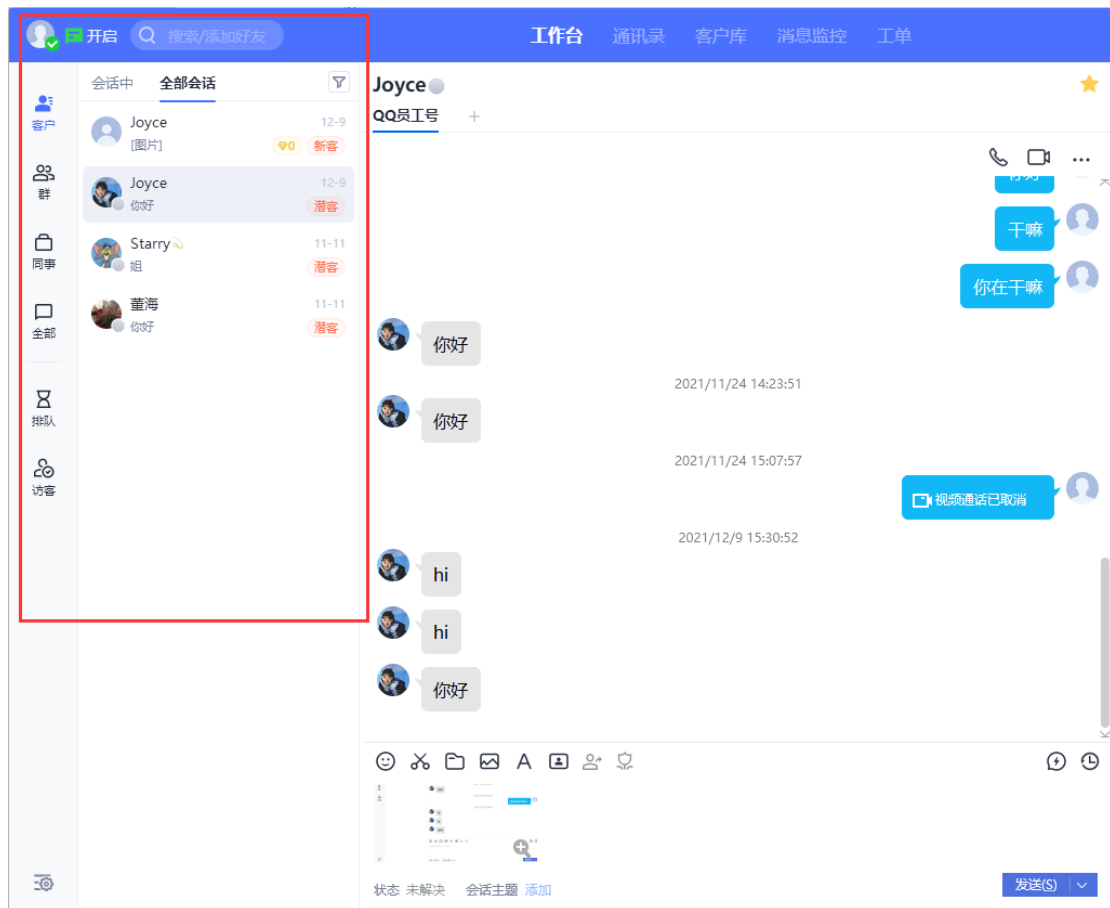


新增渐变色皮肤如下图所示：



① 最近联系人

最近联系人左侧：分类工具栏，默认展示客户、群、同事、全部联系人（展示项可配置，可排序）。



具体配置如下：

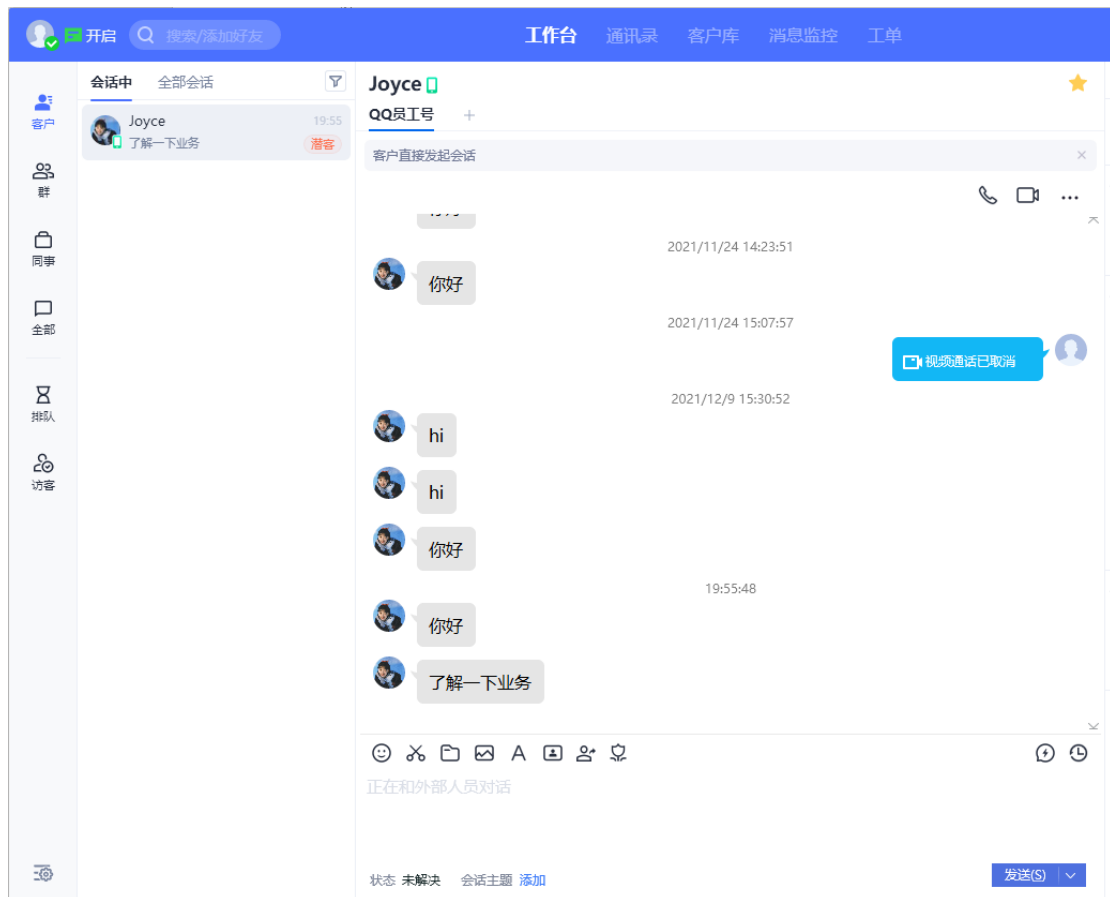
员工在工作台-设置-【系统设置】-【会话左侧列表】中自定义勾选配置展示项，选中①处可上下拖拽对展示项进行排序。



客户列表支持展示【全部会话】（所有接待过的客户），也支持分类展示【会话中】和【全部会话】，分类展示功能推荐有接待上限和会话服务时长要求的企业使用。



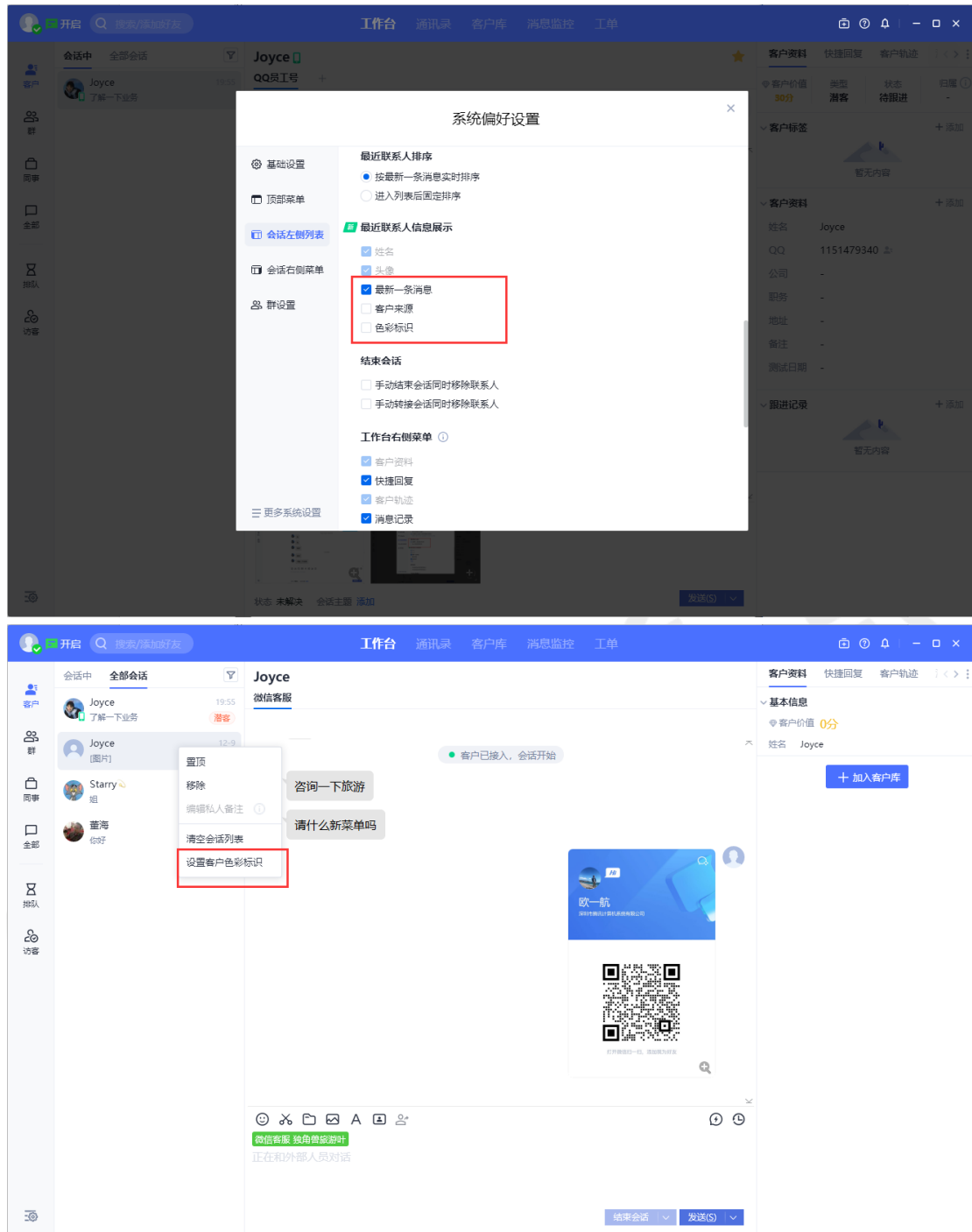
选择客户列表分类展示后，【会话中】的列表栏会在手动结束会话或超时结束会话后自动从列表中移除，如需找回可进入右侧【全部会话】。



最近联系人排序支持按最新一条消息实时排序，或者按进入列表顺序固定排序。



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



同一客户最多支持展示三种客户标识。



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

系统偏好设置

基础设置

顶部菜单

会话左侧列表

会话右侧菜单

群设置

更多系统设置

☐ 客户来源
 ☒ 色彩标识

设置

结束会话

☐ 手动结束会话同时移除联系人
 ☐ 手动转接会话同时移除联系人

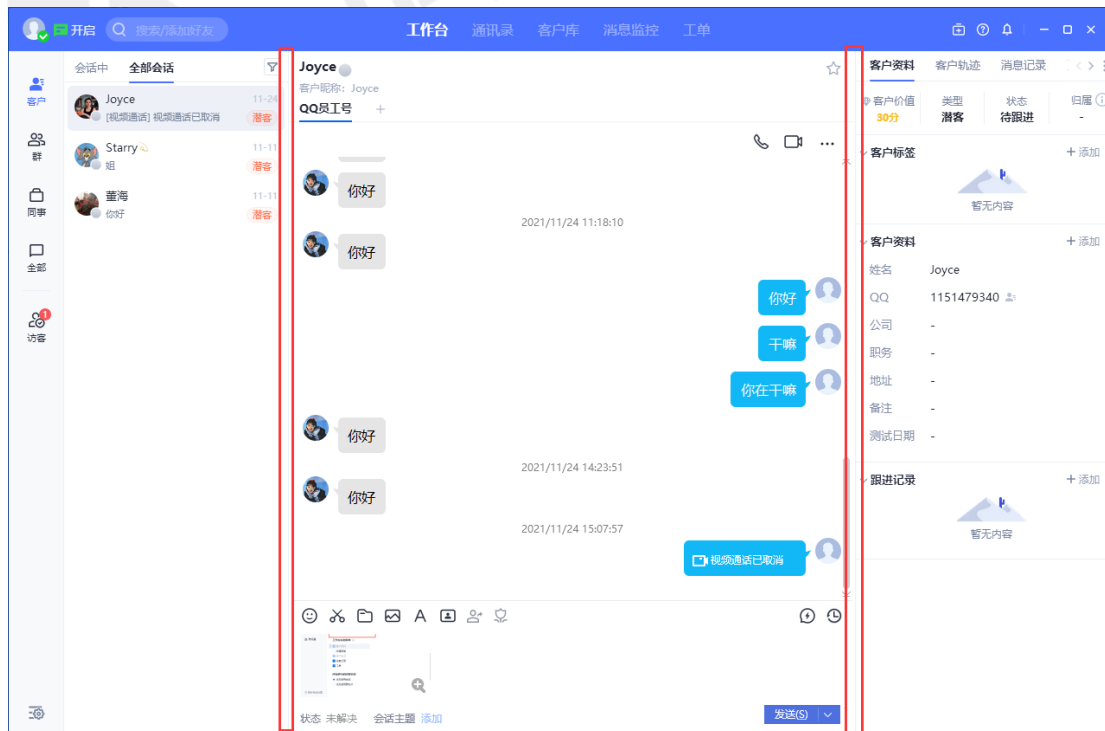
工作台右侧菜单

☒ 客户资料
 ☐ 快捷回复
 ☒ 客户轨迹
 ☒ 消息记录
 ☒ 工单

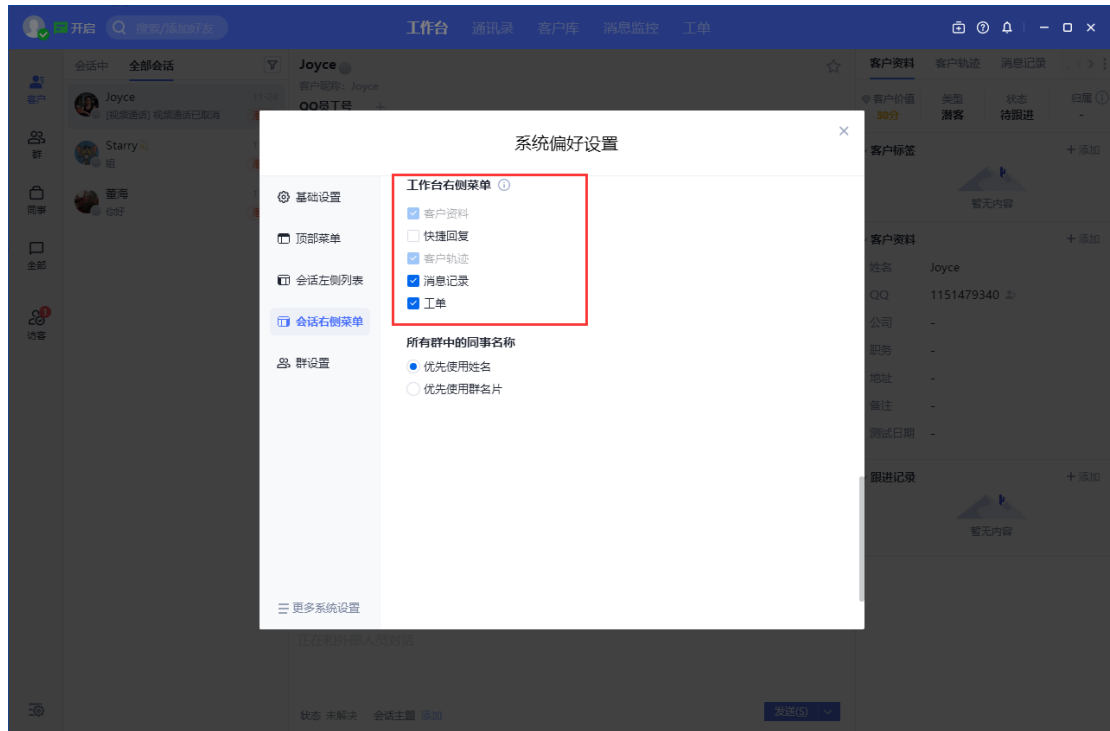
所有群中的同事名称

☒ 优先使用姓名
 ☐ 优先使用群名片

工作台各列支持自定义调整宽度。。将鼠标移至各列分界线处并拖动即可。



工作台右侧菜单栏有自定义配置快速入口，功能标签选中后展示全称。



② 未接入池

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



具体配置如下：

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

客服无法及时接待时，客户的分配方式

QQ企业主号/网页接待/微信公众号/微信小程序 企业形象对外

先检查是否离线，再检查否达上限/关闭接待

指定的整组或单个员工离线时：

进入排队 ⓘ 设置提示语

☒ 访客进入排队时，如果前面的排队人数大于等于 10 ，同时提示“去留言”

☐ 访客排队超过 30 分钟，提示访客“去留言”

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

指定的整组或单个员工达到接待上限/关闭接待时

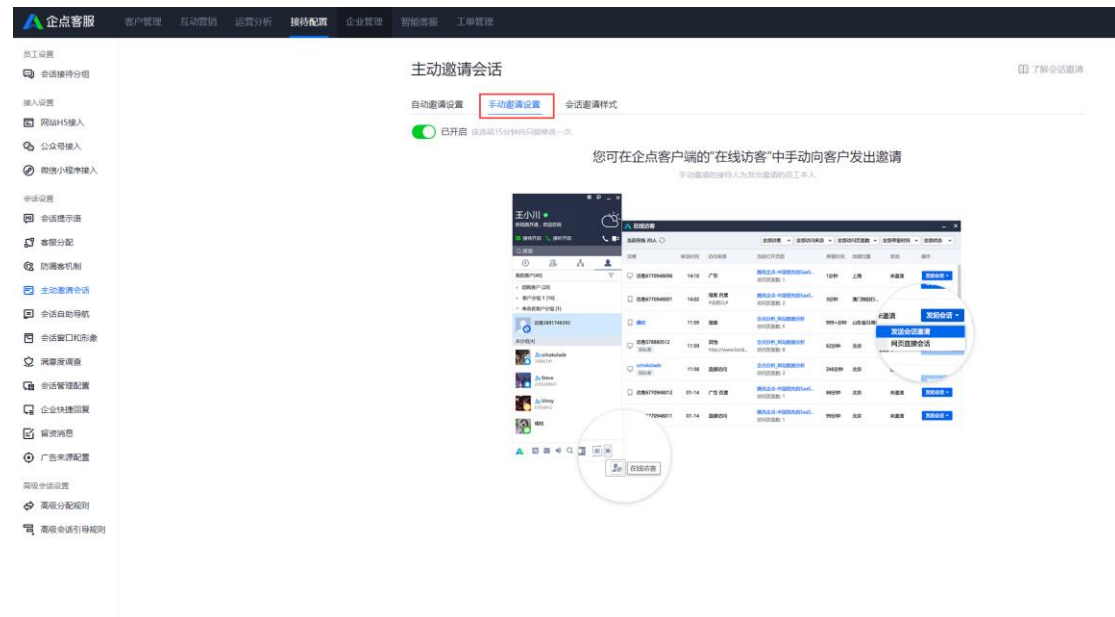
进入排队 ⓘ 设置提示语

☒ 访客进入排队时，如果前面的排队人数大于等于 10 ，同时提示“去留言”

☐ 访客排队超过 30 分钟，提示访客“去留言”

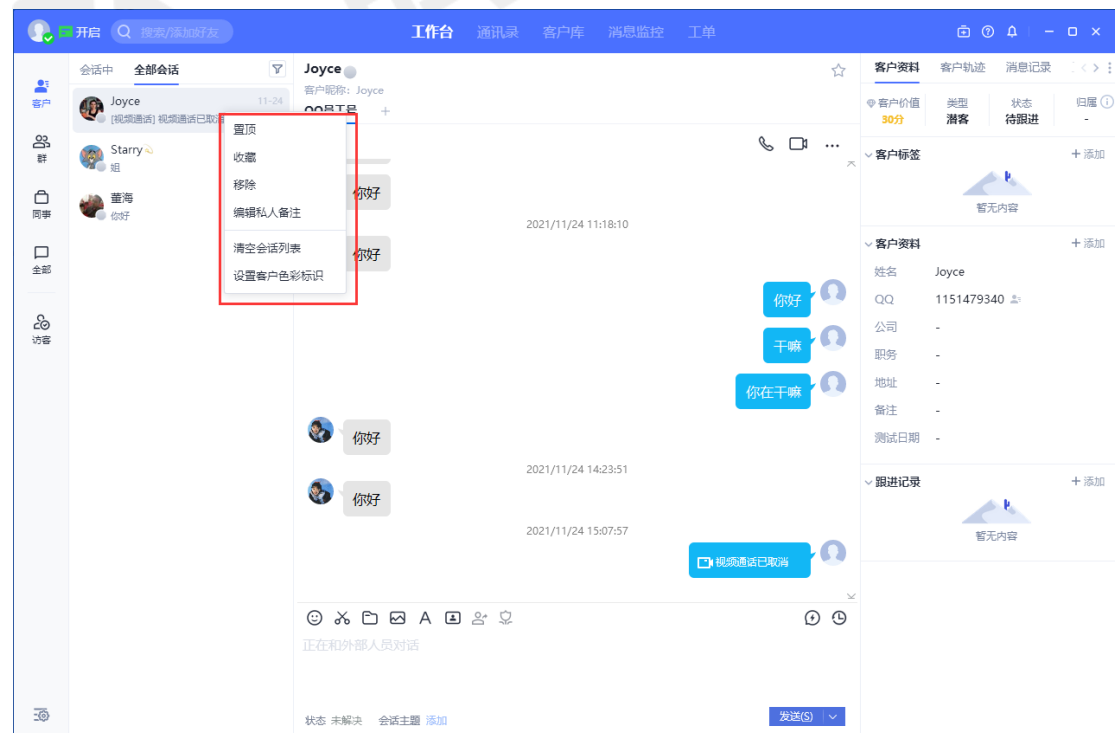
在账户中心中-【接待配置】-【主动邀请会话】页面中，开启手动邀请（如下图所示）。开

启后，工作台底部可展示在线访客数量，点击即可打开在线访客面板。



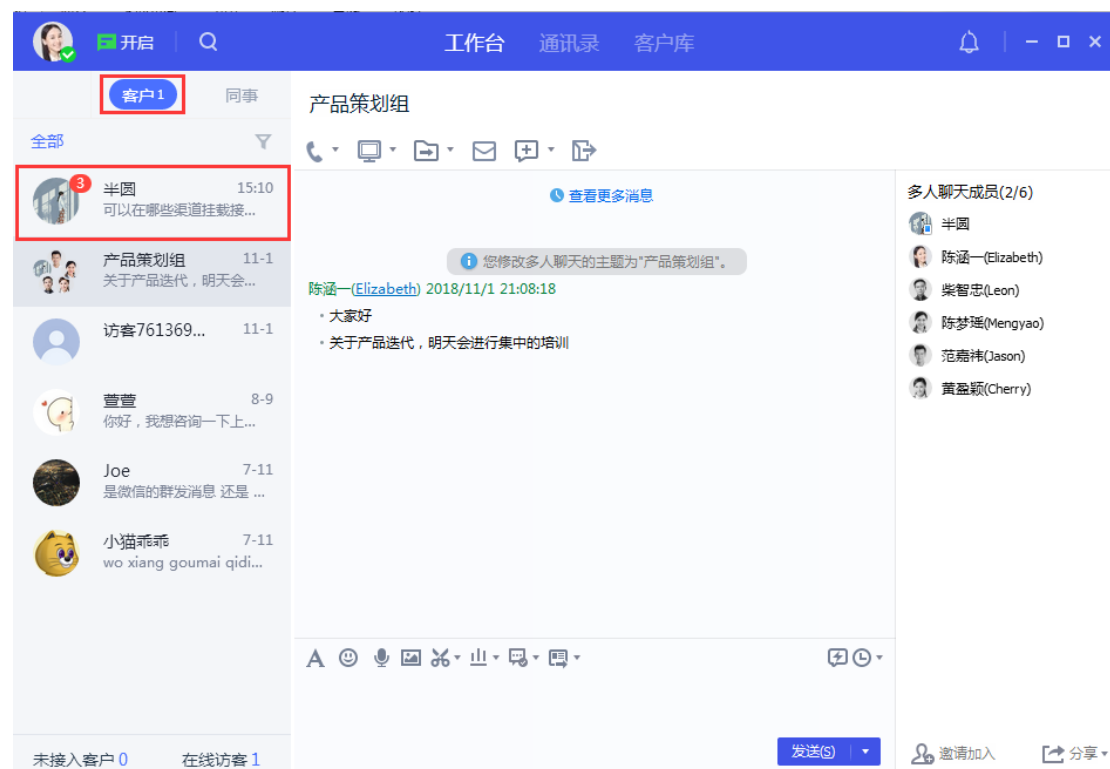
③ 客户列表

客户列表为按时间倒序排列的最近联系客户，右键可选择置顶联系人、收藏联系人、移除联系人或清空会话列表。



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

数量。



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

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

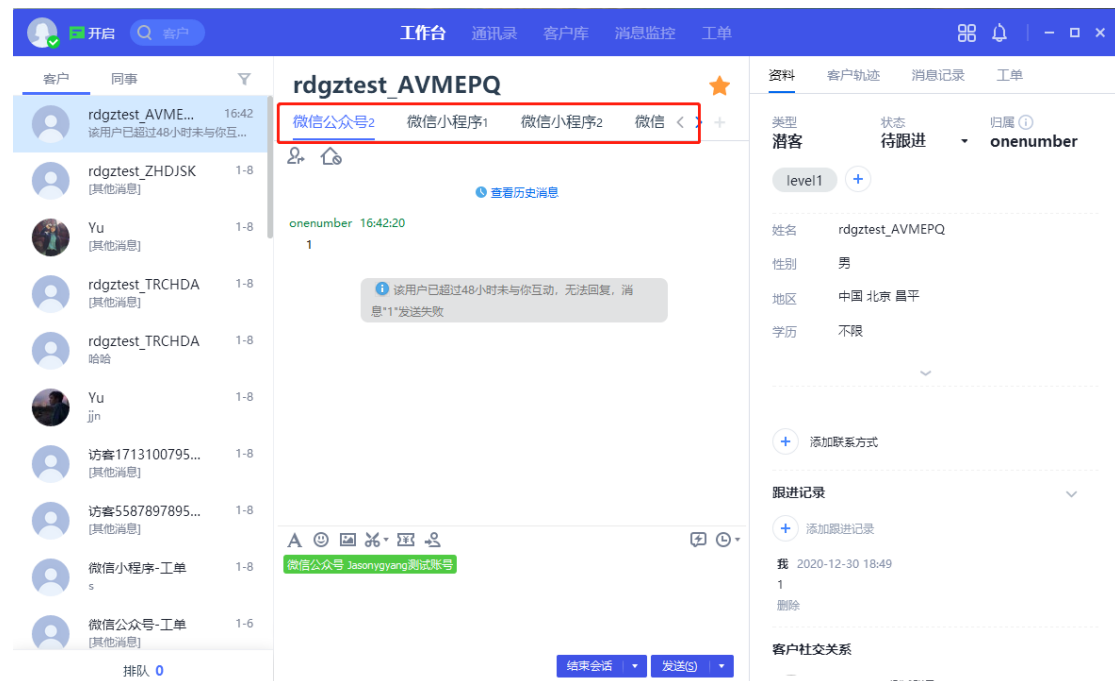


支持展示客户网页及 QQ 通路的在线状态，有利于员工根据客户状态，选择合理时间段发起会话，有效触达客户。



企业客户主体绑定多个微信公众号/小程序，客户无论从上述哪个通路接入，入库后都能识

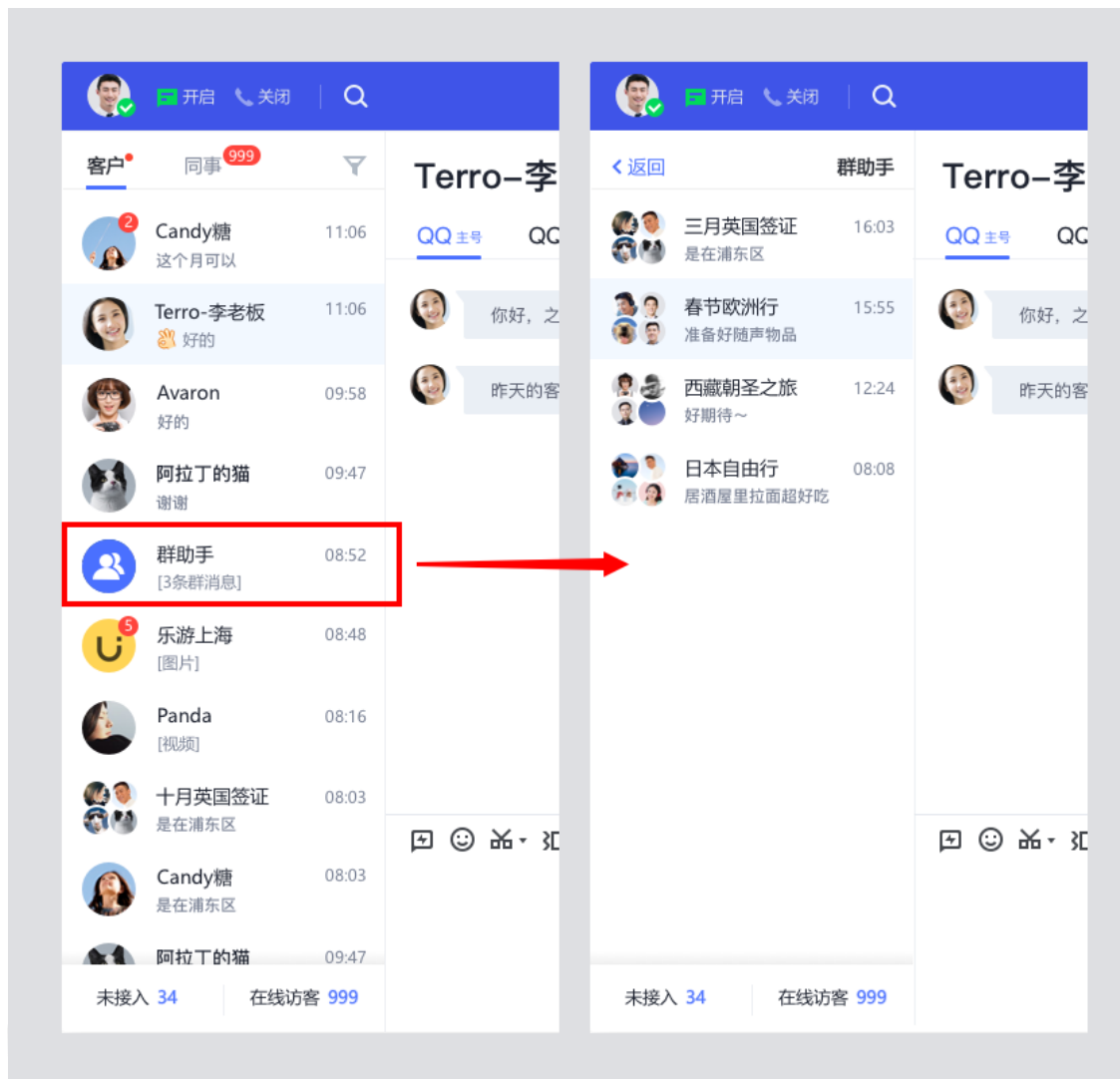
别为唯一自然人，自动合并消息记录和客户轨迹。



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

④ 群助手

若员工将群消息设置为“收进群助手且不提醒”，则在工作台-客户列表中显示“群助手”，点击群助手即可进入群助手列表，列表将展示在客户列表中且收进群助手的所有群（按最近消息的时间排序）。点击“返回”按钮，即可返回至客户列表。



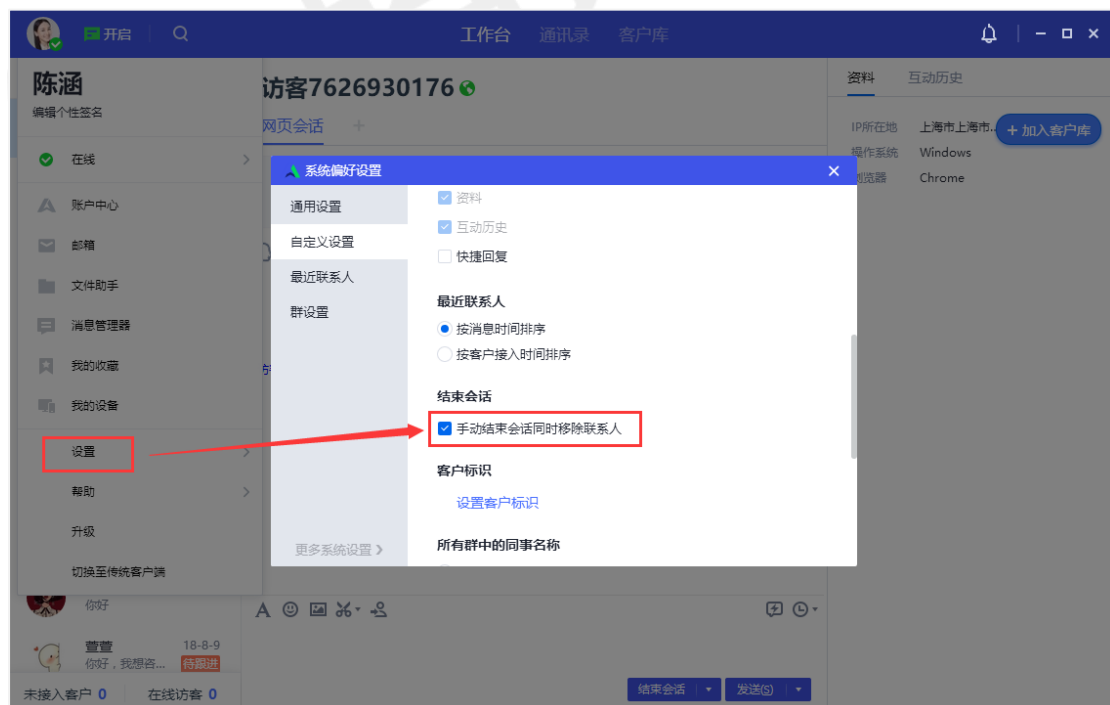
在客户列表中，右键点击群助手，可以选择置顶群助手或移除群助手。若选择移除群助手，即将群助手中的所有群都移除至客户列表中，移除全部群时，自动取消“群助手”入口。

⑤ 同事列表

同事列表操作与客户列表基本相同，但不可设置特殊标识。

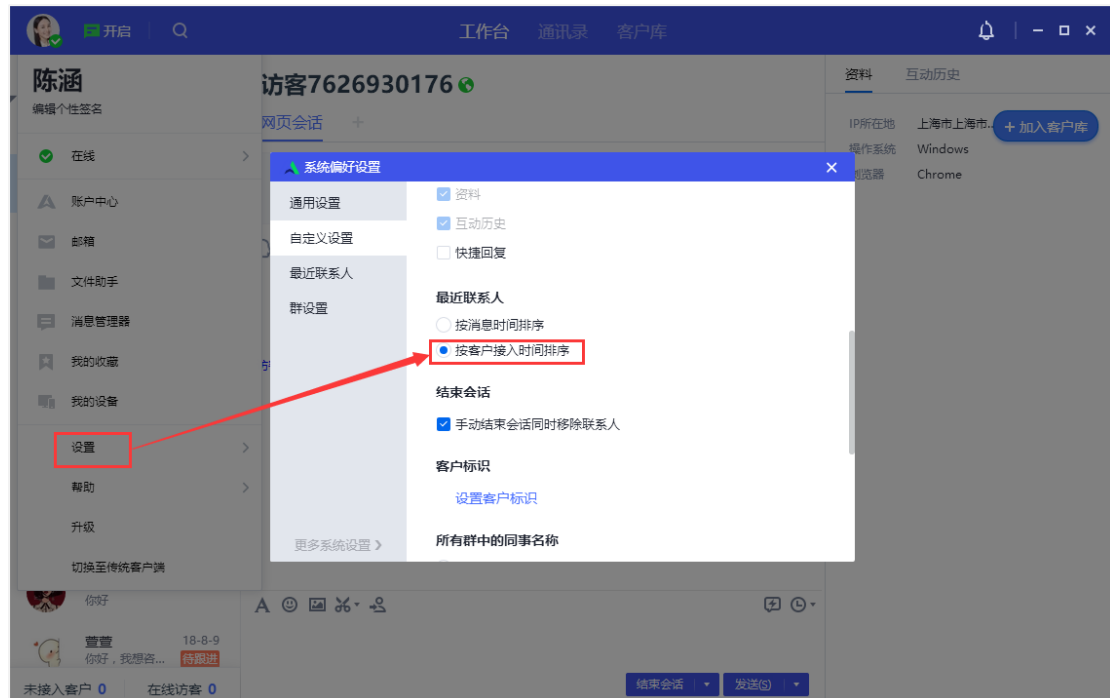


支持结束会话的同时也移除联系人。员工在工作台主菜单-「设置」-「系统设置」页面，勾选“手动结束会话同时移除联系人”后，当员工手动点击“结束会话”，则该会话窗口将被关闭，左侧联系人列表中该联系人将被移除。



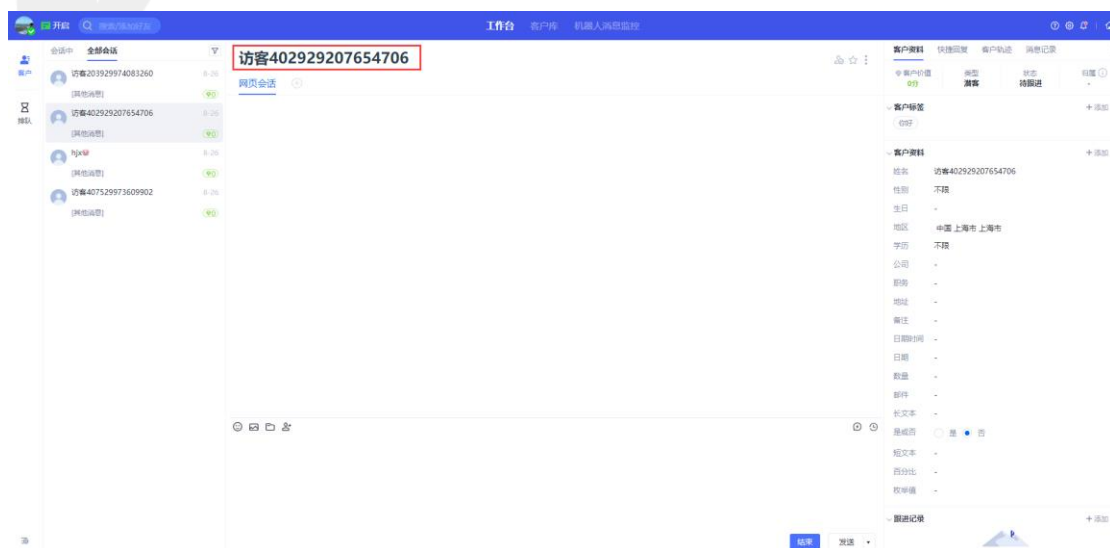
联系人列表支持固定排序，且支持拖拽调整顺序。其中置顶和非置顶的联系人互相独立，置顶的联系人无论怎么拖拽都依旧在非置顶联系人的上方。员工可以打开主菜单的「设

置」-「系统设置」-「自定义设置」页面，勾选“按客户接入时间排序”，选定后，列表顺序保持相对固定不变，且在该排序模式下可以通过鼠标拖拽联系人调整顺序。

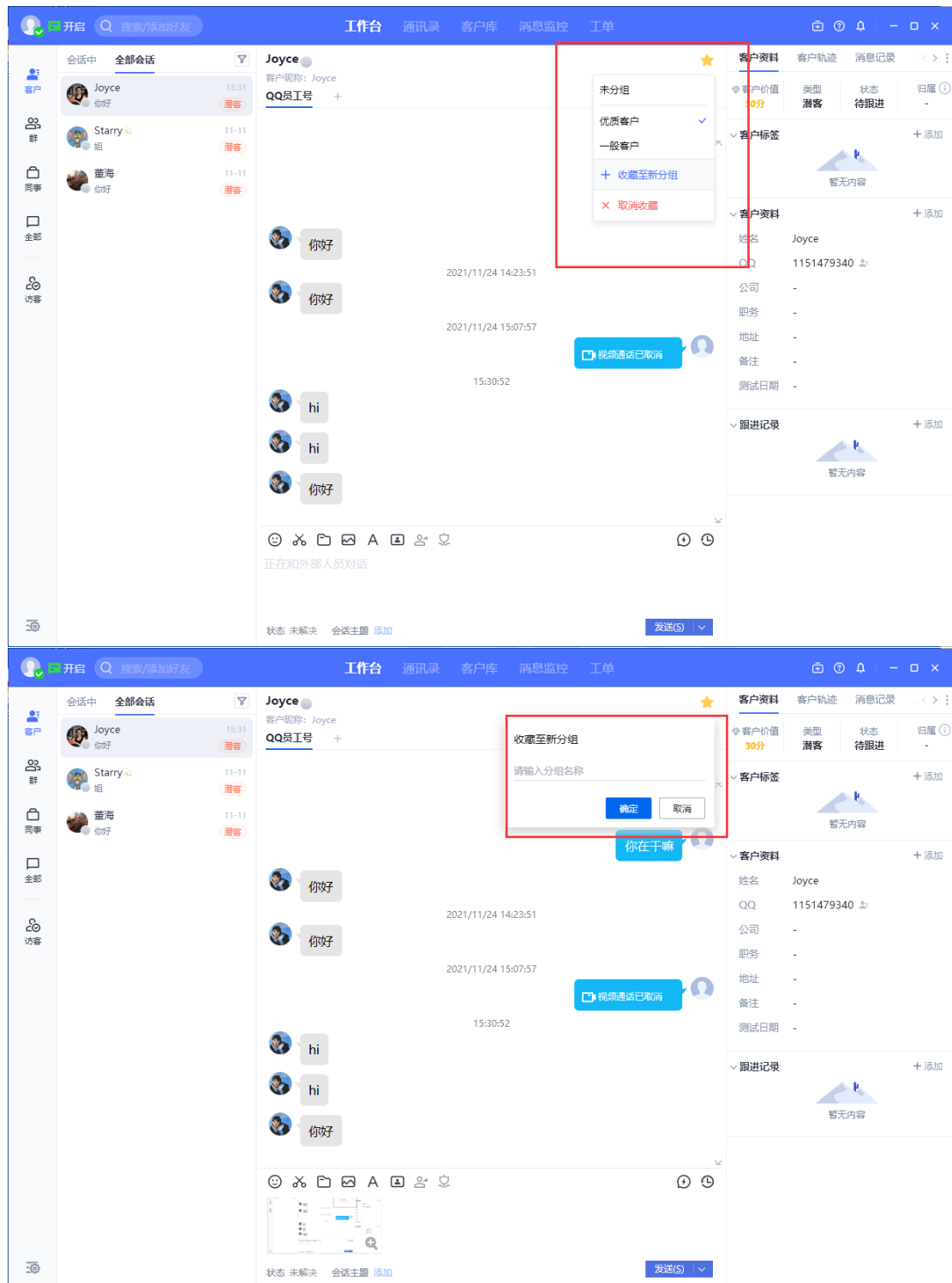


⑥ 会话窗口

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



点击星标可快捷将联系人收藏至分组/新分组，方便员工管理客户，如下图：

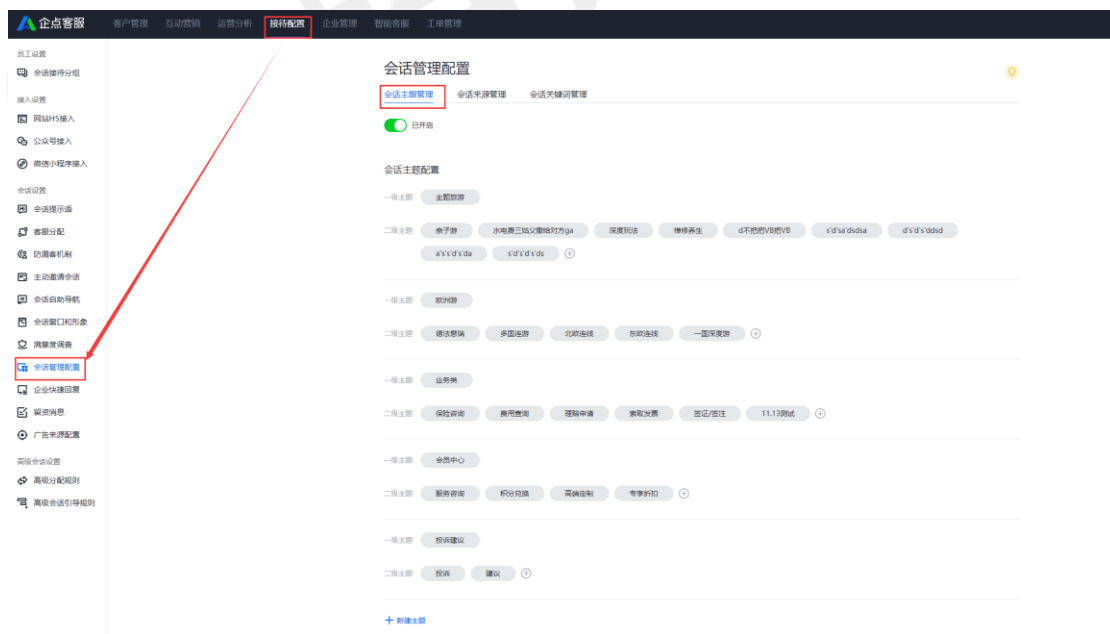


若有其他可用的会话通路，在沟通区域左上角可点击“+”切换窗口。



支持设置会话主题。使用该功能前，需前往账户中心-「接待配置」-「会话管理配置」-「会话主题配置」页面，开启会话主题，并通过“新建主题”设置一级/二级主题，如下

图：



*会话主题的字符长度上限为 12 个字符

登陆工作台模式后，点击会话窗口下方“添加”即可为该会话添加自定义主题，如下图：



会话主题可在账户中心-「运营分析」-「会话客服分析」-「员工会话分析」页面筛选、展示，且支持导出，如下图：



QQ 企业主号及员工号来源的客户，支持音视频通话、远程演示/桌面、发送文件/图片/截图/表情/语音消息/名片/快捷回复等功能，还可查看聊天记录、屏蔽好友等，基础功能与个人 QQ 基本保持一致；网页接待来源的客户，支持发送文字/图片/截图/表情/文件/语音/快捷回复功能，微信公众号来源的客户，支持发送文字/图片/截图/表情/语音/快捷回复功能。

客户 全部会话 巷陌幽深，故事依旧

QQ企业主号 +

你好

会话已超时，请尝试加好友

客户已接入，会话开始

Ami纯客服 10:38:20 你好

客户已接入，会话开始

Ami纯客服 10:43:06 你好

巷陌幽深，故事依旧 10:44:46 你好

会话已手动结束

QQ企业主号 独角兽旅游 正在和外部人员对话

状态 未解决 会话主题 添加 结束会话 发送(5)

客户资料 客户轨迹 消息

客户价值 类型 状态 归属

100 潜客 待跟进 无

添加标签

姓名 巷陌幽深，故事依旧

性别 女

生日 1994-02-05

地区 中国 上海 浦东新区

学历 不限

QQ 2598953945

跟进记录

添加跟进记录

客户社交关系

客户 全部会话 Le vent se lève

微信公众号 +

查看更多消息

Le vent se lève 2021/1/6 14:24:54 你好

Le vent se lève 2021/1/6 14:26:00 新加坡旅游

微信公众号 独角兽旅游

状态 未解决 会话主题 添加 结束会话 发送(5)

客户资料 客户轨迹 消息记录

微信公众号

全部 | 图片 | 文件

你好你好，有什么可以帮你吗？

Le vent se lève 14:30:02 转人工

Le vent se lève 14:30:49 转人工

Le vent se lève 14:30:50 转人工

14:30:52

机器人智能教育小助手向你转接了客户Le vent se lève

Le vent se lève 14:31:58 你好

01-11

Le vent se lève 18:58:36 你好

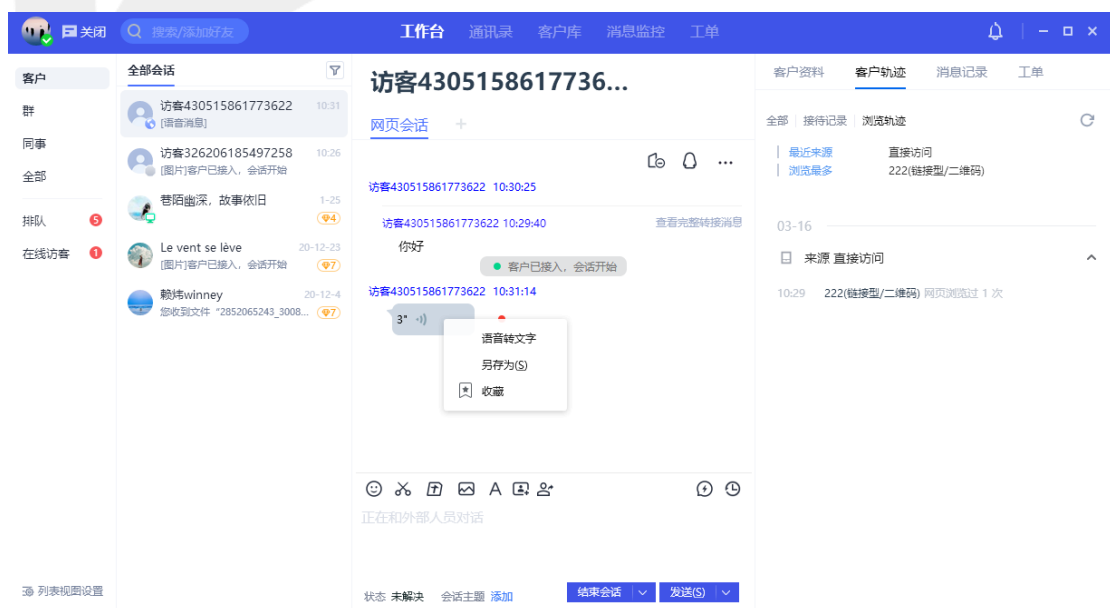
Le vent se lève 18:58:37 你好

智能教育小助手 18:58:38 方法是搜索 识别驱动是什么呢？ 奖励登记步骤

2021-01-12



企业员工可在工作台将语音消息转文字、在客户轨迹内查看语音消息，进一步丰富了会话交互的形式。





若客户存在访问来源，在会话窗口右侧客户轨迹中将记录该客户的【最近来源】、【浏览最多】，显示当前来源、最近一个月内浏览最多页面（按照时间倒序排列）。



若为群组，功能也同步个人 QQ 和老版企点，中部为沟通区域、右侧展示群资料及多人群聊成员。



点击下方“结束会话”按钮即可手动结束该会话；



点击“×”即可关闭当前会话窗口，如图：

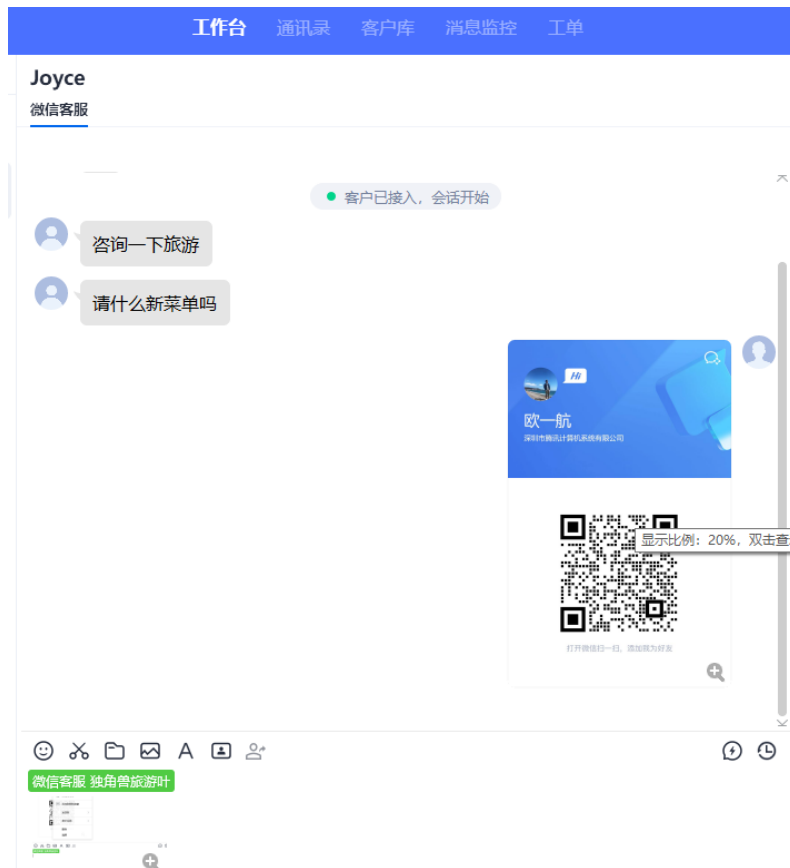


会话新增消息气泡模式。





勾选气泡模式后，界面如下。



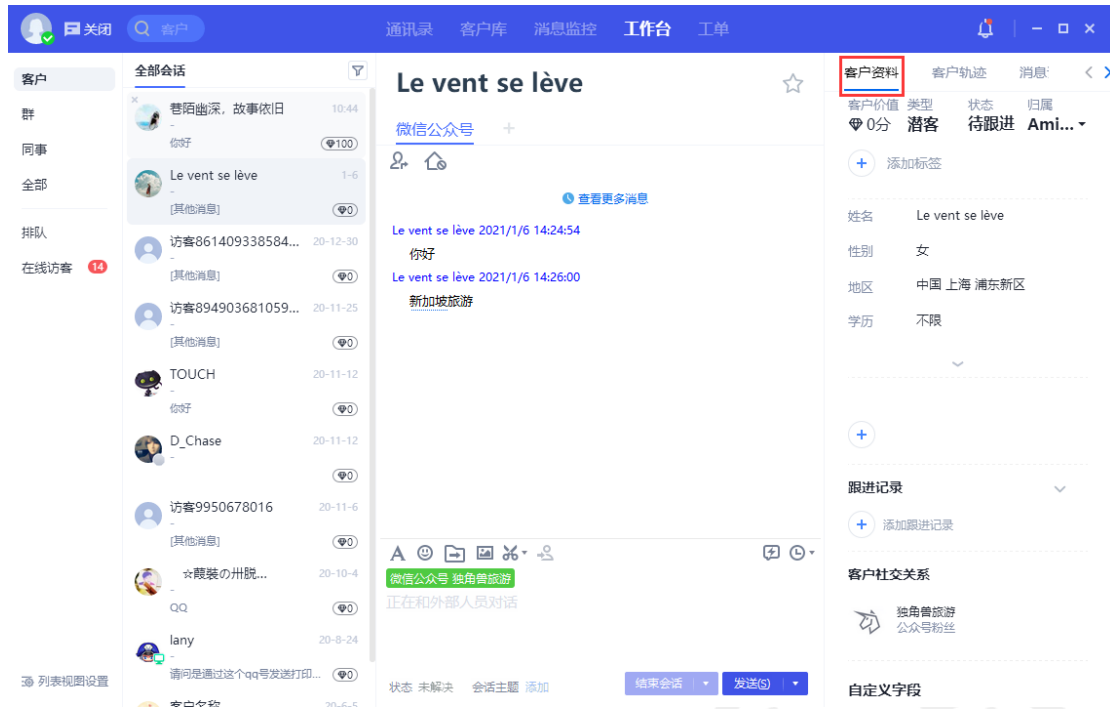
⑦ 客户资料

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

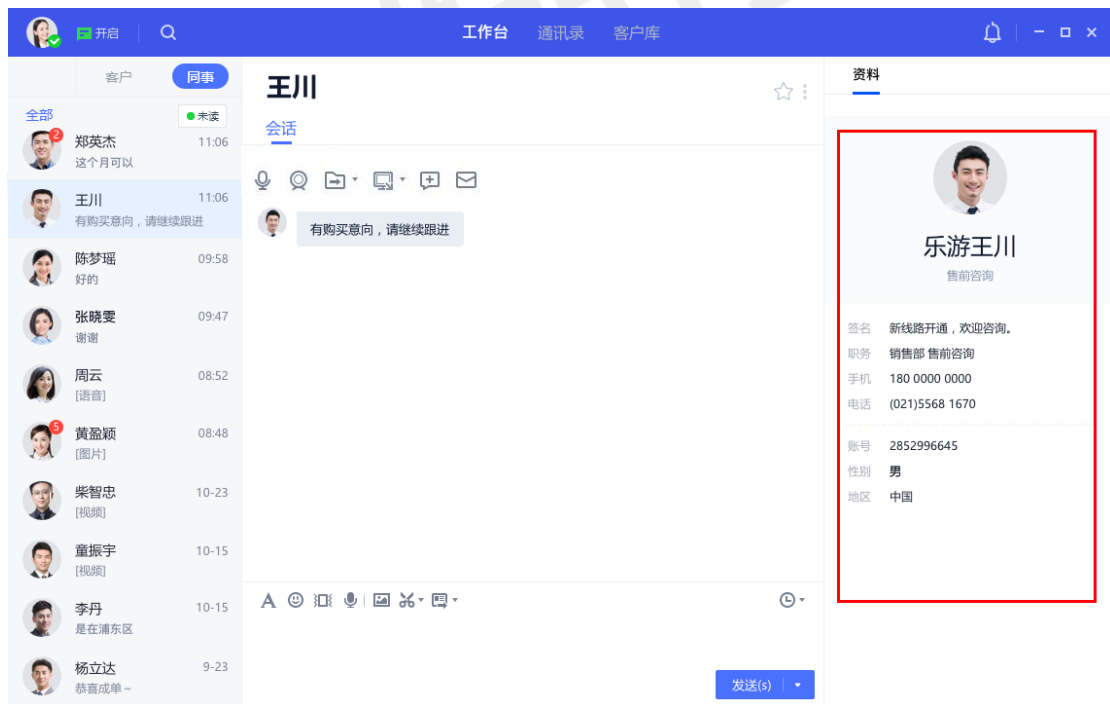
客户资料

若为客户，自上而下依次为客户属性划分（类型、状态、归属、标签）、客户基础信息（姓名、性别、生日）、客户联系方式（手机、QQ）、客户跟进记录和客户关系（主号/工号好友、QQ群成员等）。

其中状态、归属、标签、基础信息、联系方式、跟进记录和自定义字段均可随时随地编辑，联系方式部分还可直接呼起电话或打开 QQ 会话客户的 QQ 资料卡。



若为同事，仅显示该企点员工号的对内资料卡设置的内容（对内昵称、职务、手机、账号、性别）。



客户轨迹

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

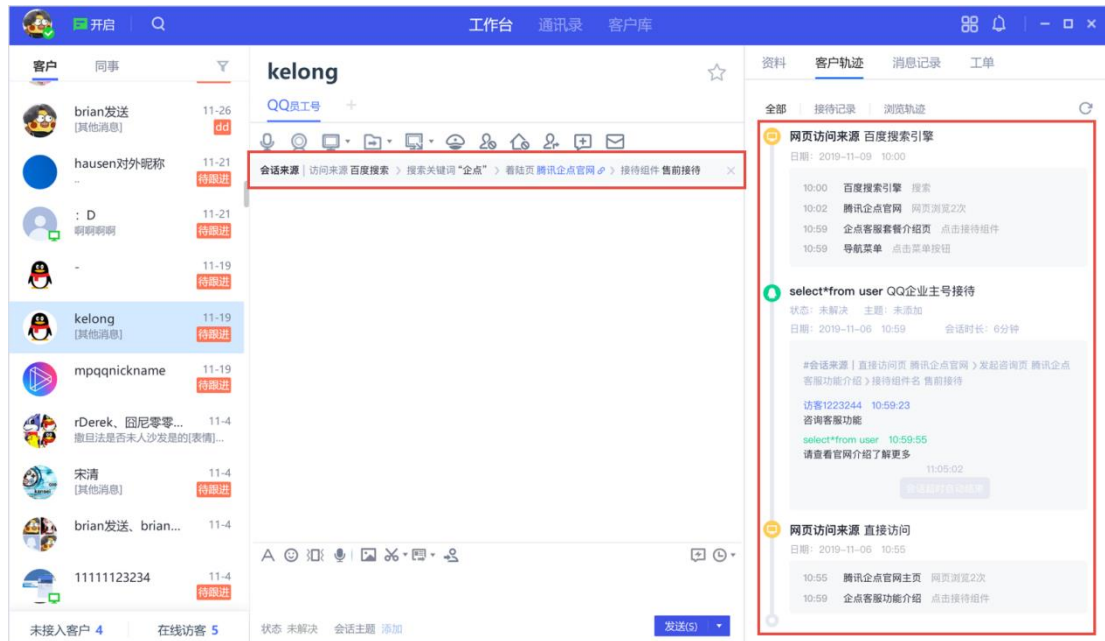
【浏览轨迹】中可查看该联系人最近来源及浏览最多的数据，同时可展示接待记录。

The image displays two screenshots of the Tencent Qidian (腾讯企点) interface, illustrating the 'Browse History' (浏览轨迹) feature.

Top Screenshot: The interface shows a chat window for a customer named 'Le vent se lève'. The chat history on the left lists messages from various contacts, including '微信公众号' (WeChat Official Account) and '智能教育小助手' (Smart Education Assistant). The main chat area shows a conversation with '微信公众号' dated 2021/1/6. The right sidebar, titled '客户轨迹' (Customer Journey), lists recent interactions, including '智能教育小助手' and '独角兽旅游' (Unicorn Travel), with their respective dates and statuses.

Bottom Screenshot: The interface shows a chat window for a customer named '访客894903681059737'. The chat history on the left lists messages from various contacts, including '微信公众号' and '智能教育小助手'. The main chat area shows a conversation with '微信公众号' dated 2021/1/6. The right sidebar, titled '客户轨迹' (Customer Journey), lists recent interactions, including '智能教育小助手' and '独角兽旅游', with their respective dates and statuses. The '浏览轨迹' (Browse History) section is highlighted, showing the customer's recent source (最近来源) as '直接访问' (Direct Access) and their most viewed page (浏览最多) as '2212(链接型/二维码)' (2212 (Link type/QR code)).

聊天窗口及客户轨迹内可直接查看客户的会话来源、包括客户从什么搜索引擎、是否为直接访问、是否为接待组件接入等等。方便客服对客户来源进行把控，对接待话术进一步优化。如下图所示：



消息记录

本页面将展示当前用户所有有过消息记录的通路（或者根据社交账号展示对应的所有通路）包括 QQ 企业主号、QQ 员工号、网页会话、微信公众号通路，若用户每个通路只有单一的维度的消息记录，点击通路名称即可查看对应的通路下的消息记录。



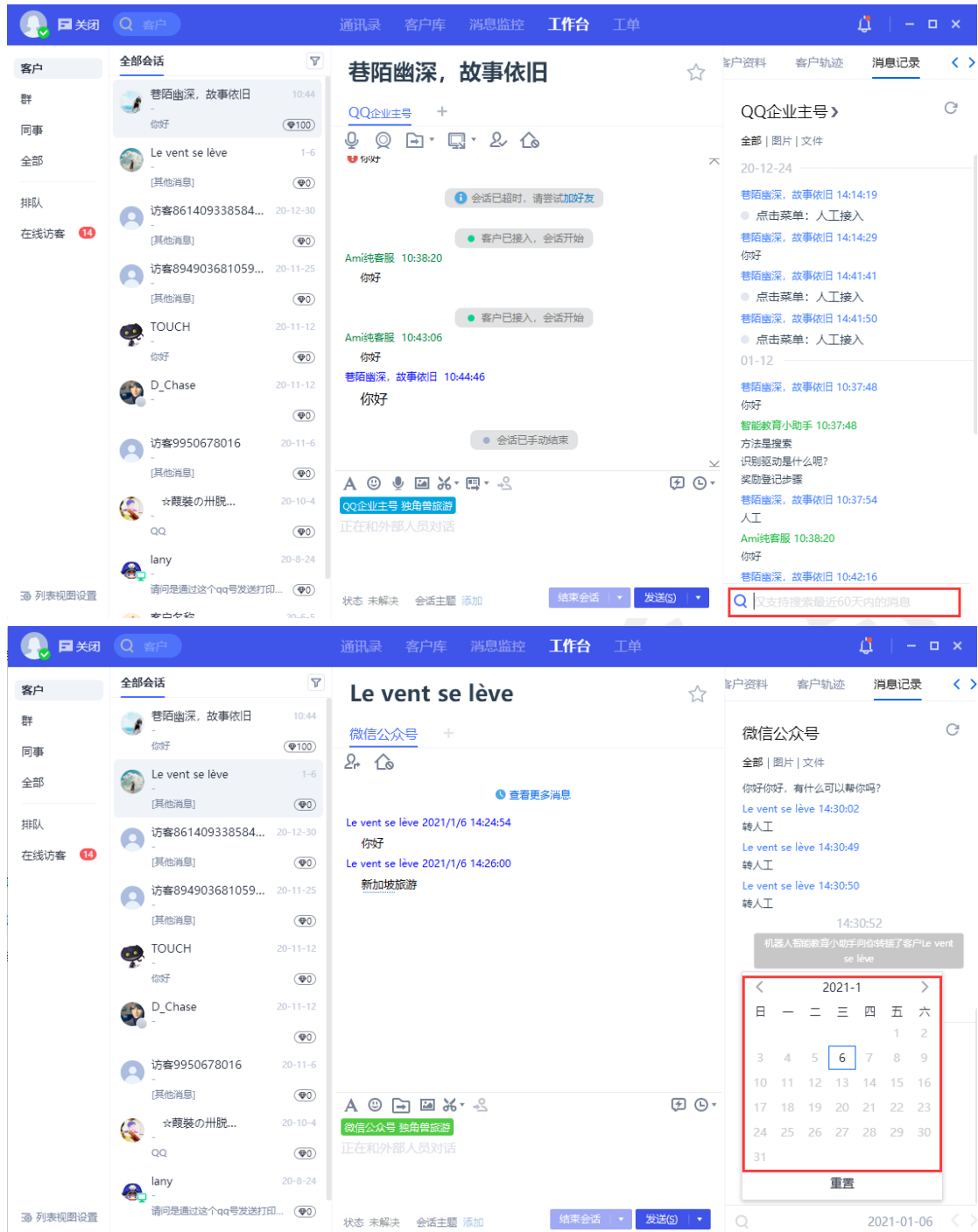
*QQ 企业主号通路下, 当用户有多个 QQ 号时, 点击右侧小箭头将展示用户对应的多个 QQ 号, 点击相应 QQ 号即可查看对应消息记录

*QQ 员工号通路下，当用户被多名员工接待过，点击右侧展示所有接待过的员工姓名，点击相应员工即可查看对应消息记录

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



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



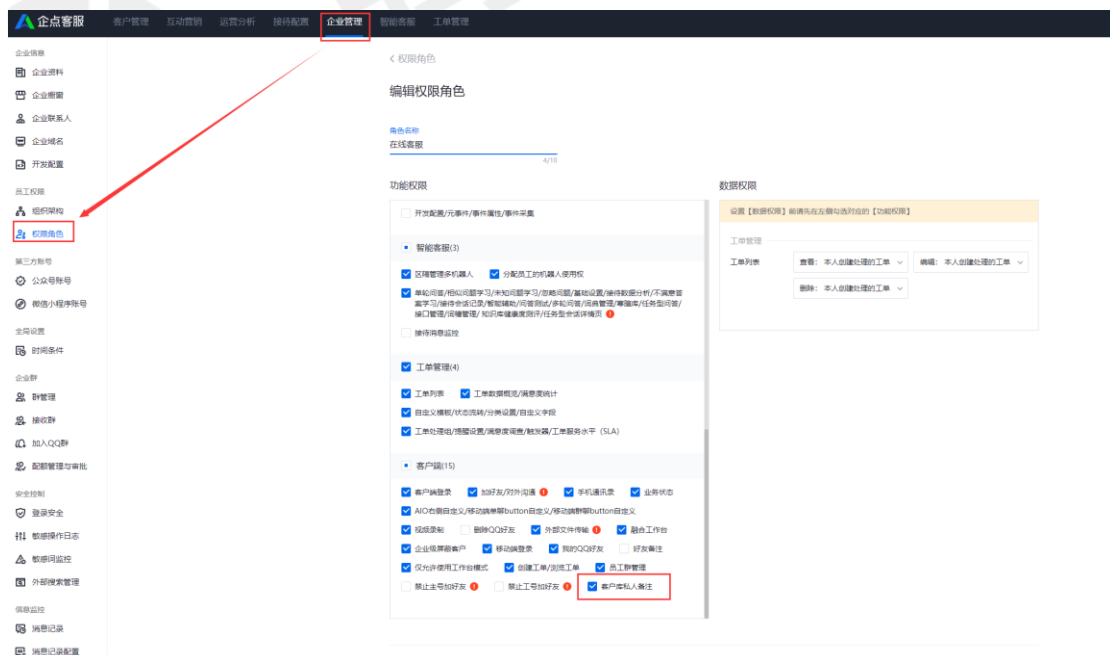
客服可以在发送消息后的两分钟之内撤回消息（类型包括：文字、链接、图片、文件、视频、图文混排消息），消息撤回后，对话框上会出现“重新编辑”选项，点击后即可在输入框内对刚才撤回的消息进行重新编辑。方便客服人员错误发送消息后能够更便捷修改错误。



⑧ 私人备注名

支持员工对每个客户进行个人维度的编辑备注名，私人备注名仅自己可见。

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



有权限位的员工可在工作台快速创建客户私人备注，支持修改备注名的模块包括：工作台最

近联系人、工作台 AIO 头部、通讯录收藏联系人、通讯录我的 QQ 好友、通讯录企业主号

好友、客户库列表。



右键菜单，点击编辑私人备注名即可，展示优先级：个人备注名>客户库名。私人备注名

点击可再次编辑，清空后保存，会回到初始状态。

The screenshot shows the '客户库' (Customer Library) interface. On the left is a sidebar with '收藏联系人' (Favorite Contacts) and a list of contacts including 'Candy糖', 'Terro-李老板', 'Avaron', '阿拉丁的猫', 'Bingo', '乐游上海', 'Panda', '十月英国签证', and 'Candy糖'. A context menu is open over 'Terro-李老板' with options: '移动联系人至', '编辑私人备注名', and '取消收藏'. The main area displays the profile for 'Terro-李老板' (客户姓名: Terro). It includes tabs for '资料' (Info) and '互动历史' (Interaction History). The '资料' tab shows fields like '类型' (Type: 潜在客户), '状态' (Status: 初步沟通), '归属' (Owner: 王川), '教育行业', and '爱好骑行徒步'. Below this is a detailed information section with fields for Name, Gender, Birthdate, Education, Address, Mobile, WeChat, Email, QQ, and Phone. At the bottom, there's a '添加跟进记录...' (Add Follow-up Record...) section with two entries: 'Stella 08-04 10:26' and 'Minnie 08-03 16:35'.

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

The screenshot shows the '客户库' (Customer Library) interface with a '展示字段' (Display Fields) configuration dialog open. The dialog has two main sections: '展示字段: 7' (Display Fields: 7) and '拖动模块调整顺序展示' (Drag modules to adjust order for display). The '展示字段: 7' section has checkboxes for '地址', '创建时间', 'QQ', '固话', '电子邮箱', '价值评分', '自定义字段', '地址', '备注', '创建者', '手机', '微信号', '传真', '地区', '私人备注名', '组团', and '房号'. The '地区' and '私人备注名' checkboxes are checked. The '拖动模块调整顺序展示' section has a list of modules: '私人备注名', '地区', '客户标签', '接待次数', '跟进状态', '归属人', and '最近接待时间'. The '私人备注名' module is highlighted. At the bottom of the dialog are '重置' (Reset), '取消' (Cancel), and '确定' (Confirm) buttons. The background shows a list of customers with columns for '客户姓名', '私人备注名', and '地区'. The '私人备注名' column is highlighted with a red box.



客户库合并页面也可选择想要保留的私人备注名再进行合并。

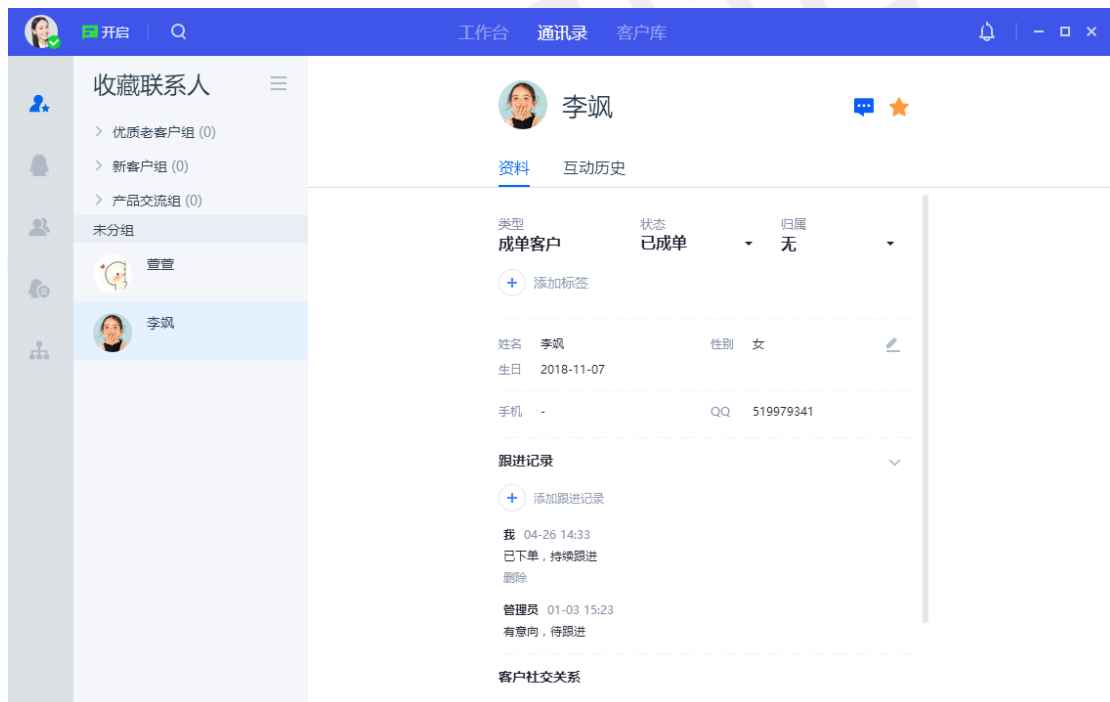


(2) 通讯录

左侧可切换收藏联系人、QQ 好友、我的群组、企业主号好友和我的同事五个不同栏目。



其中，【收藏联系人】及【我的 QQ 好友】支持拖拽排序，可灵活安排分组位置

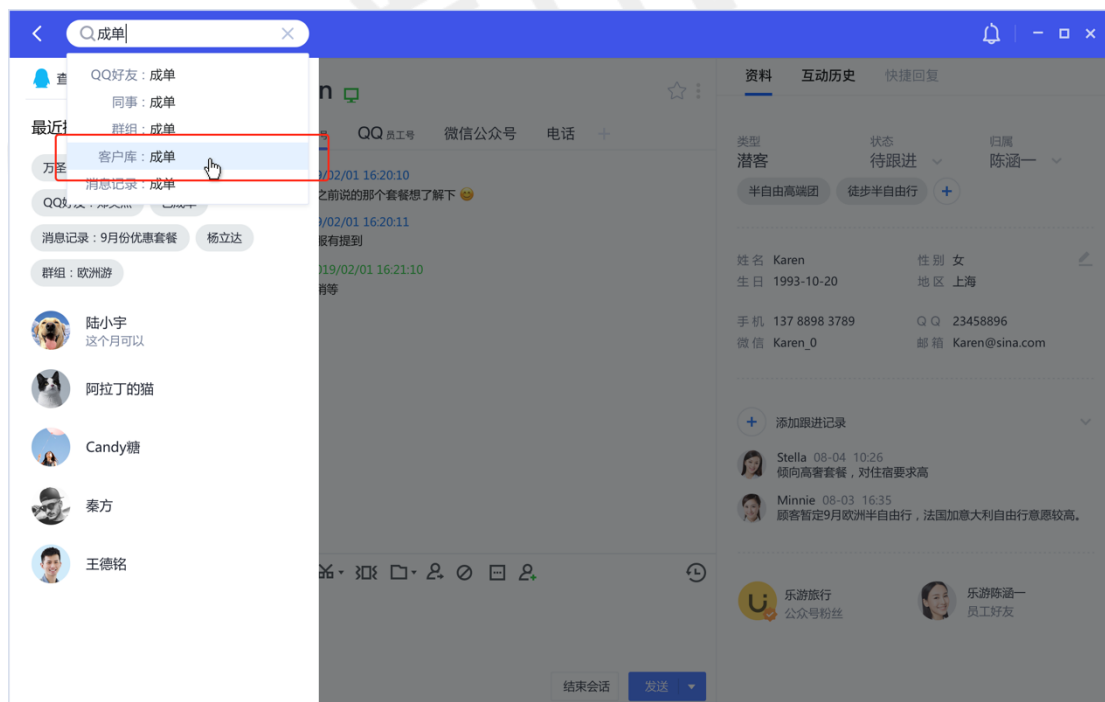


通讯录页面中，我的 QQ 好友页面、收藏联系人页面均支持拖动联系人至新分组，分组调整更加便捷。如下图所示：

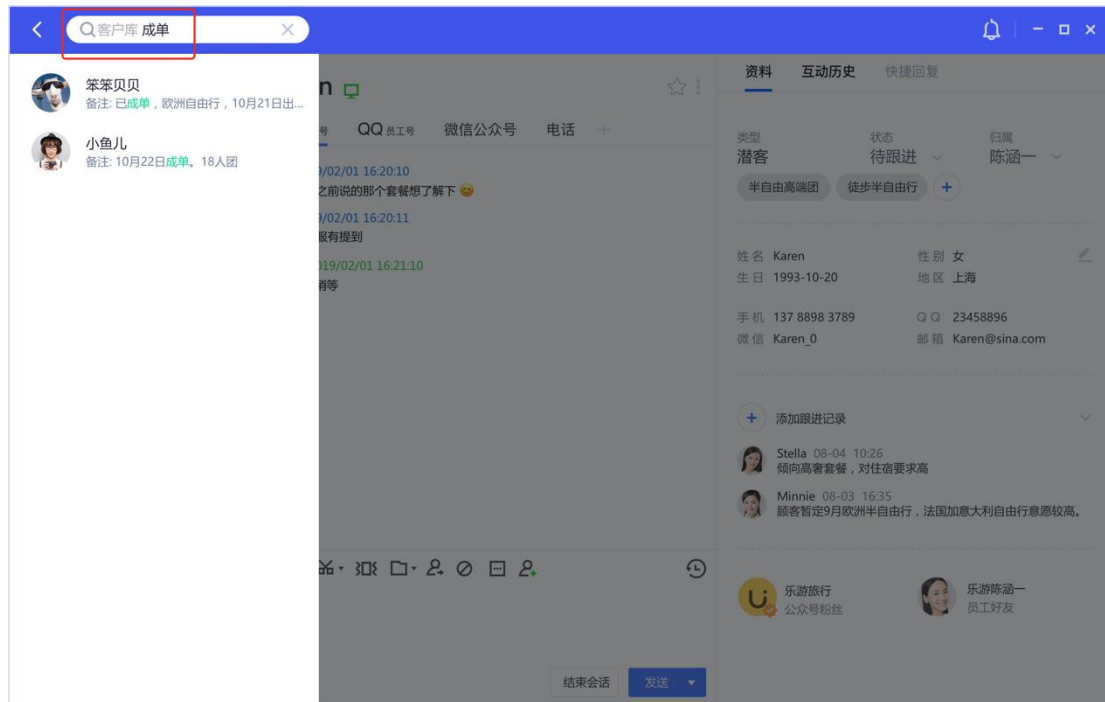


工作台搜索功能可以搜索客户库备注信息，搜索范围更全面、查询更便利。

在工作台通讯录搜索栏内输入想要搜索的备注信息后，下拉栏内点击客户库，如下图：



搜索效果如下图所示：



下文将一一阐述各个栏目的使用说明：

①收藏联系人

本栏目记录了星标联系人的资料和历史，点选联系人即可查看，还可自建分组，方便对重要/常用联系人进行快捷查询。



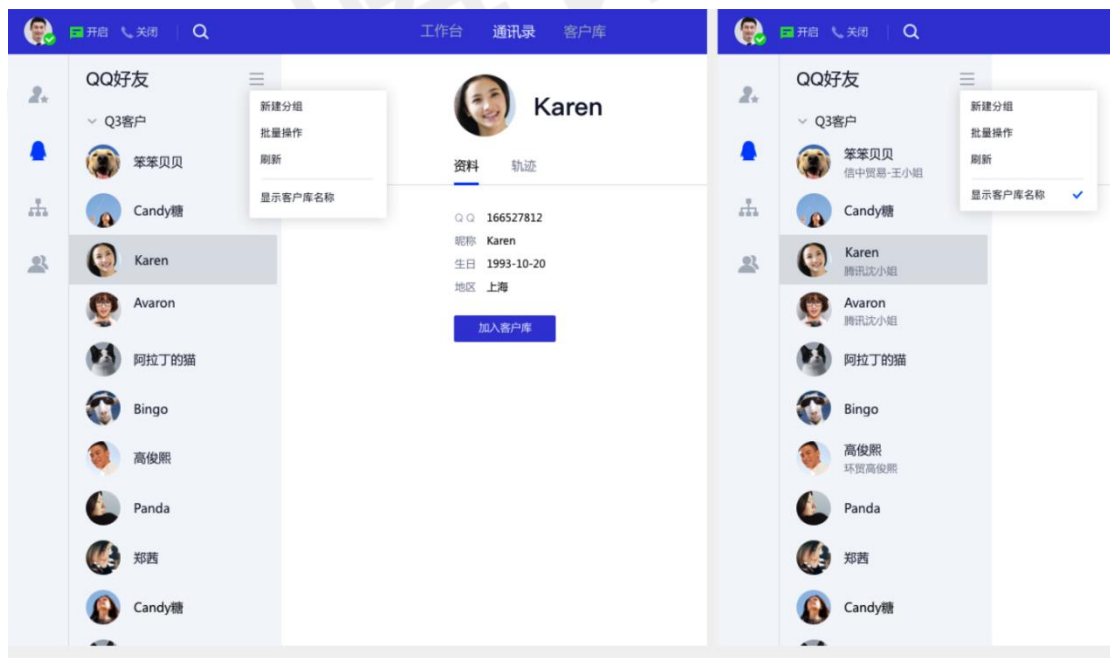
*收藏联系人上限为 3000 人

②QQ 好友

左侧好友栏支持搜索、创建、编辑、删除 QQ 好友分组；右侧记录展示加为 QQ 好友的联系人的资料和历史，点选联系人即可方便快速触达具备 QQ 好友会话通路的客户。



点击右上角下拉列表，可新建分组、批量操作、刷新，同时可自由设置是否“显示客户库名称”（默认不勾选）。勾选后好友列表的所有名称展示成客户库姓名，若用户不在客户库中，则继续展示 QQ 好友昵称。

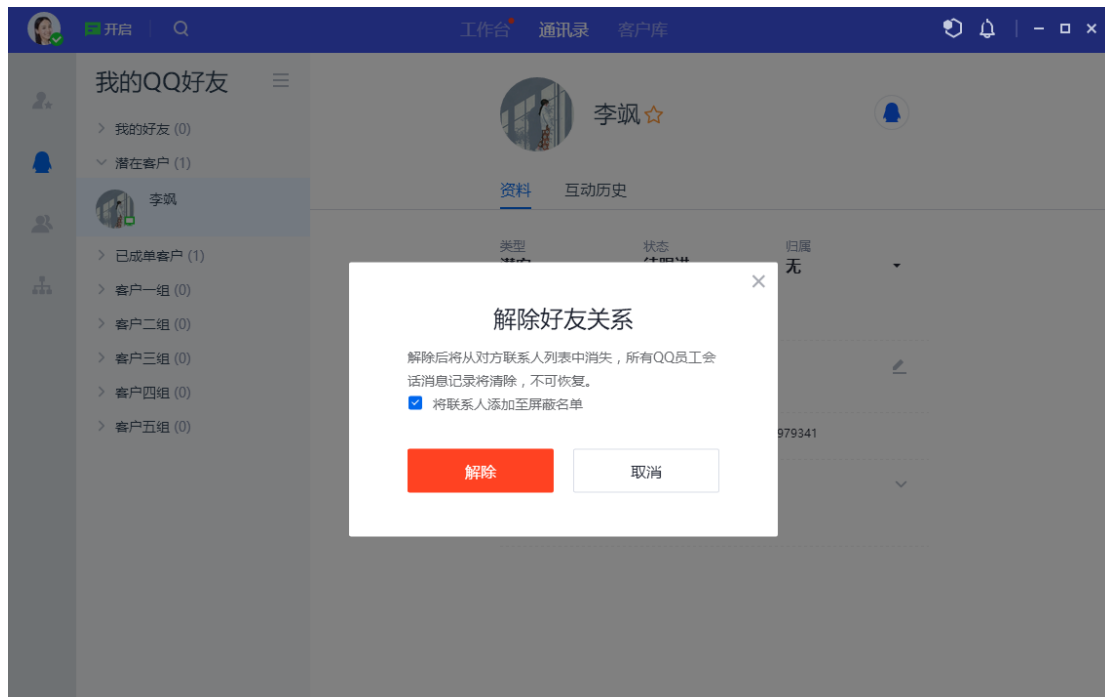


支持删除员工的好友关系链。首先，需要在账户中心开启“删除 QQ 好友”权限位；



具有该权限的员工，可以在客服工作台-【通讯录】模块中，右键“解除好友关系”；点击后，将会弹出二次确认框，默认勾选“将联系人加至屏蔽名单”，点击确认后，即可解除该客户和该员工的好友关系链，所有 QQ 员工会话消息记录将被清除，且无法恢复。





*删除好友关系链后，客户及员工将从对方联系人列表中消失

*若该客户已经入库，则不会在客户库中被删除，仅解除 QQ 员工好友关系链

*若员工未勾选移至屏蔽名单，则可以从群临时会话、搜索好友等入口，直接发起临时会话或加好友请求

③群组

群组栏目首先以对内/对外划分为【客户】和【同事】两类，每类下还划分为【群】和【多人聊天】，点选群组名称即可查看群组相关资料（名称、名片、成员等）。



在客服工作台-【通讯录】页面中，点击创建多人聊天，即可弹出选择框，支持拉取 QQ 好友、同事、群、多人聊天，快捷发起多人会话，提高效率。



*好友支持按分组批量加入多人聊天组，但 QQ 好友分组默认不展开，点击展开分组后，默认展示前 100 个好友

④企业主号好友

「通讯录」页面设有“企业主号好友”列表，具有查看企业主号好友权限的员工，可以在该页面查看企业所有主号好友信息，并通过该列表与客户即时会话，且该列表支持快捷搜索。

企业好友支持管理，右键分组名可修改组名，删除分组。右键好友可移动好友至其他分组，或删除企业好友。分组名称后展示当前分组共有多少好友，选中分组名称出现拖动分组图标，支持移动排序。

使用该功能前需前往账户中心-「企业管理」-「权限角色」，为对应员工开通“企业主号好友”权限，如下图：



开通后，可在工作台-「通讯录」中管理主号好友信息，如下图：



⑤同事

同事栏目左侧为本工号可见的组织架构（包括公开部门、上级部门和本人被设白名单的隐私部门），点选某同事即可查看 Ta 的对内/对外资料（职务、帐号、性别等）。



(3) 客户库

切换至本频道时，可通过左上角切换【公海】或【已归属】，对客户进行多维度筛选、精准搜索、查看/编辑资料的操作，同时支持在右上方搜索框中快捷搜索所有客户并发起会话。



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



支持设置展示字段/展示或隐藏标签组。员工可在跳转窗口左侧选择展示字段，右侧窗口拖动模块调整展示顺序，客户库展示字段支持在账户中心自定义设置；



展开标签组时，将以企业维度展示客户分组；

公海 | 客户来源 2 | 客户关系 3 | 客户标签 7 | 跟进状态 3 | 更多筛选 3

导入客户 | 归属人 | 跟进状态 | 修改标签 | 收藏

Q 姓名/手机号或QQ号

客户姓名	所在地	标签	来访次数	归属人	跟进状态
猛犸王爷	上海	互联网科技圈 兴趣音乐	3	公海	潜在客户
18930258271	北京	金融	5	公海	已完成单
小鱼干	杭州	互联网 兴趣旅行	22	公海	潜在客户
米米	上海	教育	18	公海	已完成单
18909897632	呼伦贝尔	旅行	7	公海	已完成单
张老板	上海	高意向购买 音乐	3	公海	已完成单
梵翔	北京	旅游业	5	公海	潜在客户

共筛选566名客户, 每页显示 15

已选 1 名客户 取消

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

在客服工作台-【客户库】页面中，批量勾选目标客户后，点击“归属人”，下拉选择“无（释放至公海）”，即可将批量选中的客户全部释放至公海，方便企业批量管理客户。

全部 | 客户来源 | 客户关系 | 客户标签 | 跟进状态 | 更多筛选

导入客户 | 归属人 | 修改跟进状态 | 修改标签 | 收藏

Q 姓名/账号名

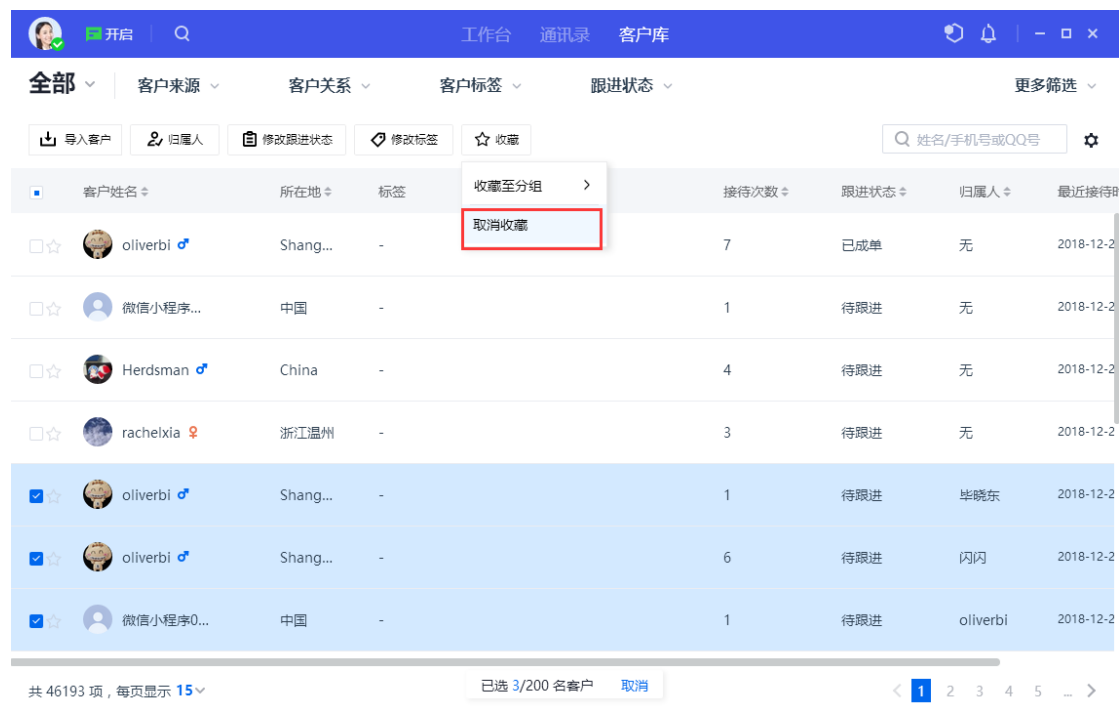
客户姓名	标签	接待次数	跟进状态	归属人	最近接待
anncui(anncui)	-	7	已完成单	无	2018-12-2
asdfasdf(asdfasdf)	-	1	待跟进	无	2018-12-2
阿斯(dericktang34)	-	4	待跟进	无	2018-12-2
毕晓东(oliverbi2)	-	3	待跟进	无	2018-12-2
bowensun(bowensun)	-	1	待跟进	毕晓东	2018-12-2
ceshihahah(qwe213)	-	6	待跟进	闪闪	2018-12-2
oliverbi	Shang...	1	待跟进	oliverbi	2018-12-2
微信小程序0...	中国	1	待跟进		2018-12-2

共 46193 项, 每页显示 15

已选 3/200 名客户 取消

在客服工作台-【客户库】页面中，可以批量勾选目标客户，点击“收藏”后，在下拉框中

选择取消收藏即可。



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

(4) 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。

点击相应员工，即可查看实时会话消息，如下图：

The screenshot shows the Tencent Qidian interface. On the left, there's a list of ongoing conversations under the heading '当前进行中会话 1,208'. The list includes columns for '会话开始时间' (Conversation Start Time), '当前接待客服' (Current Service Representative), and '客户昵称' (Customer Nickname). The right panel shows a detailed chat window for a customer '访客wx09cc0a1341b5fe9d'. The chat history shows several messages from '王川' (Wang Chuan) and '阿拉丁的猫' (Aladdin's Cat). A red box highlights the '强制转接' (Force Transfer) button in the top right corner of the chat window.

在实时会话消息中，点击右上角的“强制转接”，即可选择其他客服并且可以留下相应留言，如下图：

The screenshot shows the '转接至' (Transfer to) dialog box. The dialog has a title bar '转接至' and a close button. It contains a search bar 'Q 成员/账号名' and a list of available service representatives. The list includes 'olivershen', 'monica', 'simon' (highlighted), '王川' (Wang Chuan), '陈诚成', and '王小川'. Below the list, there are expandable sections for '应用开发组', '产品策划组', and '设计支持组'. To the right of the list, there's a text input field for a message, with the placeholder text '赶紧安抚一下客户，可以升级到事故'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: '结束并转接' (End and Transfer) and '取消' (Cancel). The background shows the same list of ongoing conversations as the previous screenshot.

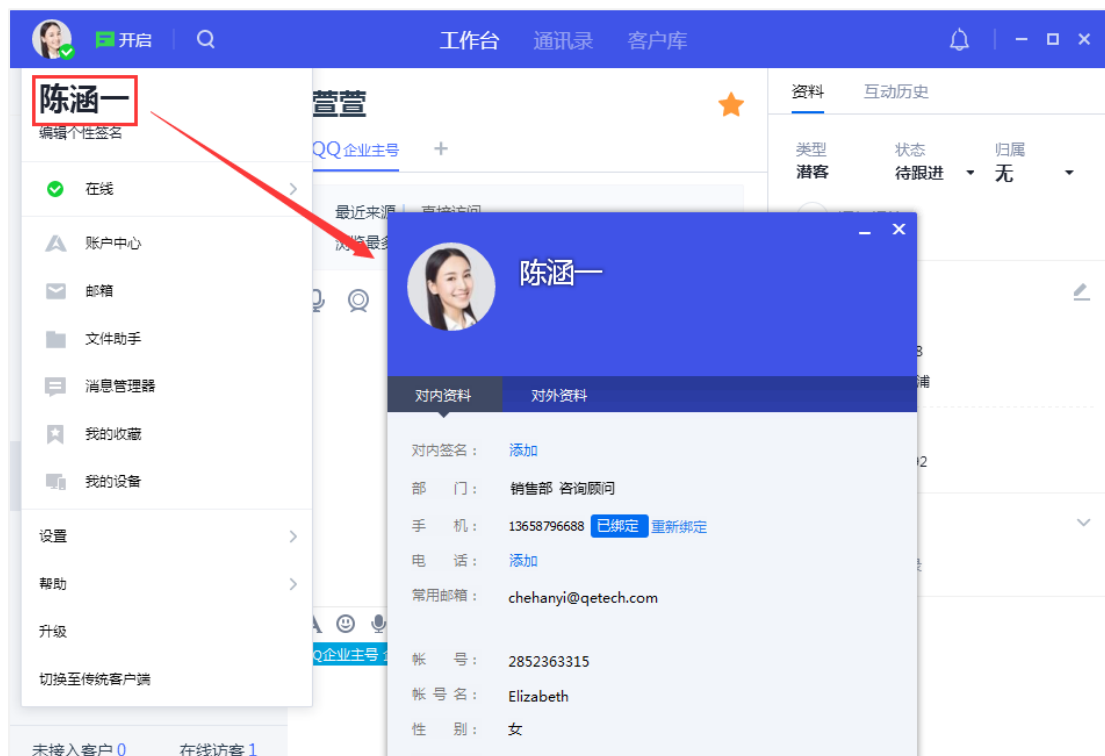
当被转接的客服为移动端在线时，系统会给出提示，以避免转接给不在工作时间的客服。



(5) 主菜单及其他

①主菜单

工作台左上角设有主菜单，点击员工头像即可下拉展开；在主菜单中，点击员工昵称可弹出员工资料卡，便捷修改员工对内对外资料。



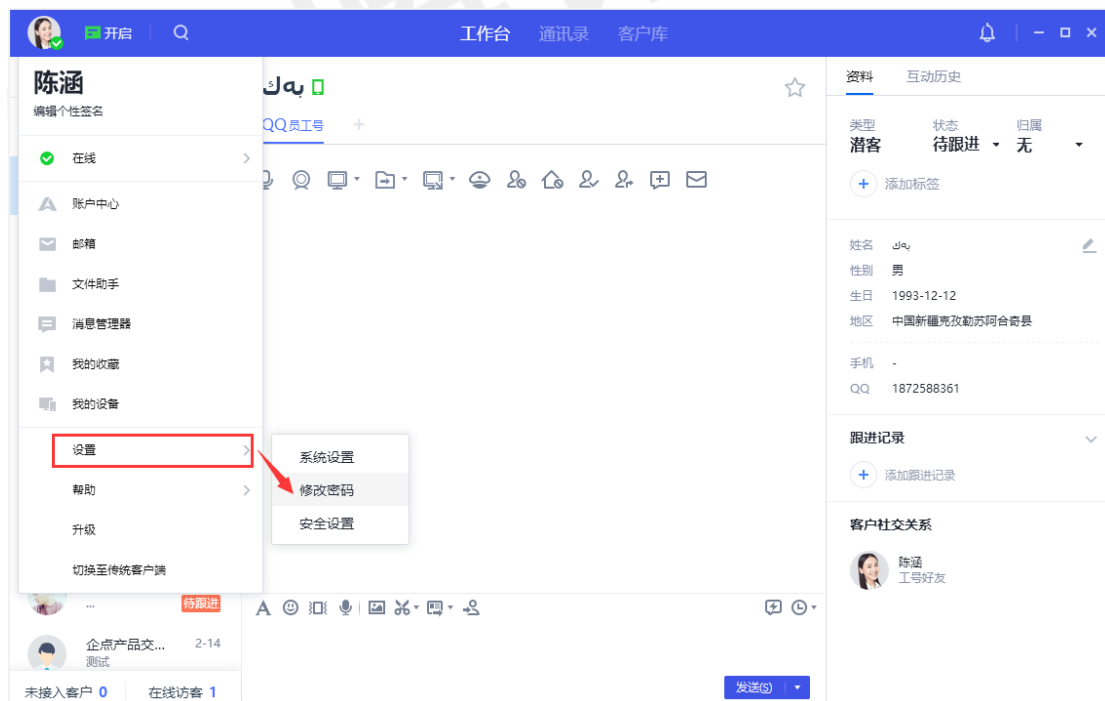
在主菜单中还可切换员工状态，包括在线、挂起、离线；可切换账号或退出当前账号；



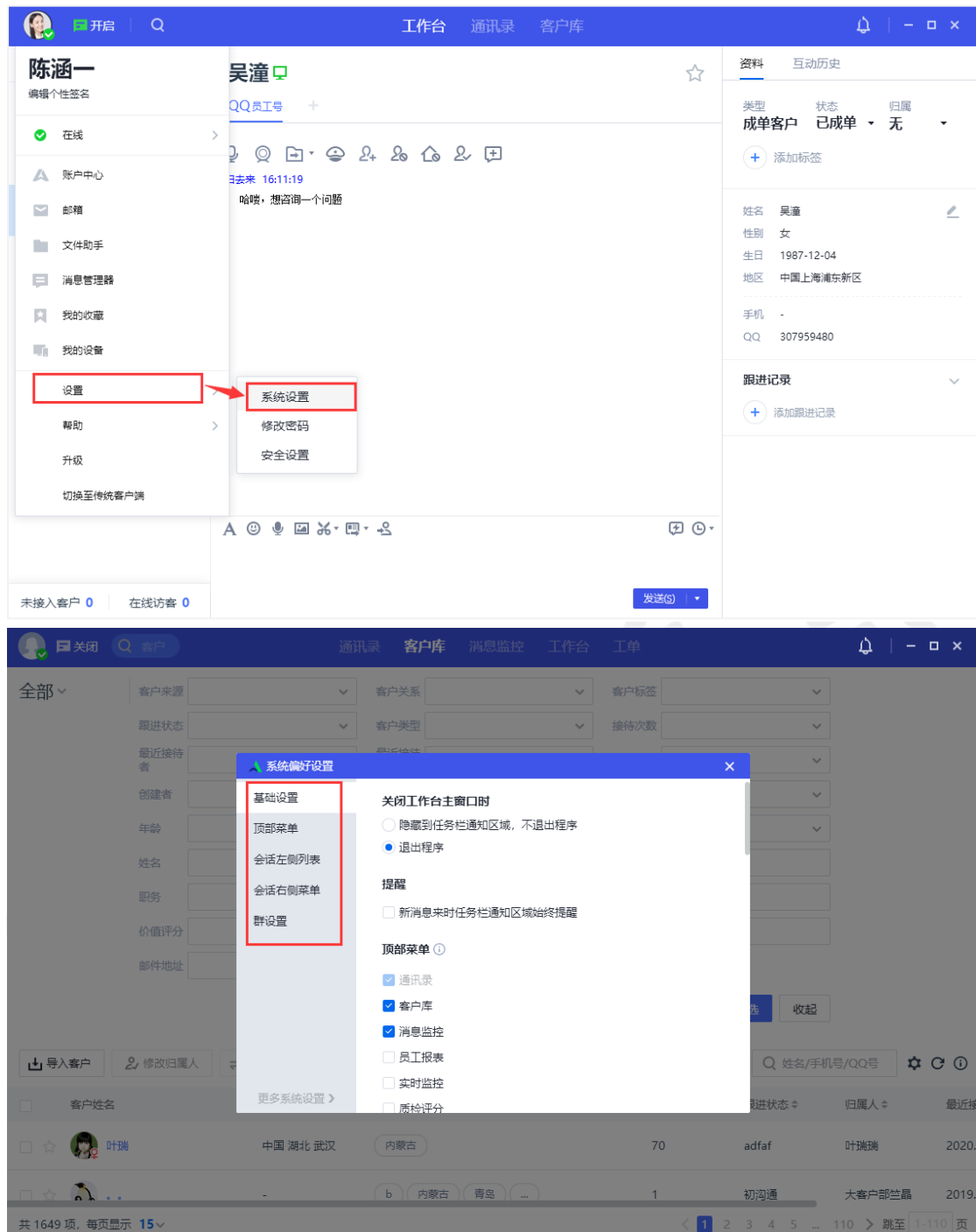
主菜单中设有账户中心、邮箱、文件助手、消息管理器、我的收藏、我的设备等功能入口，
点击即可快速跳转；



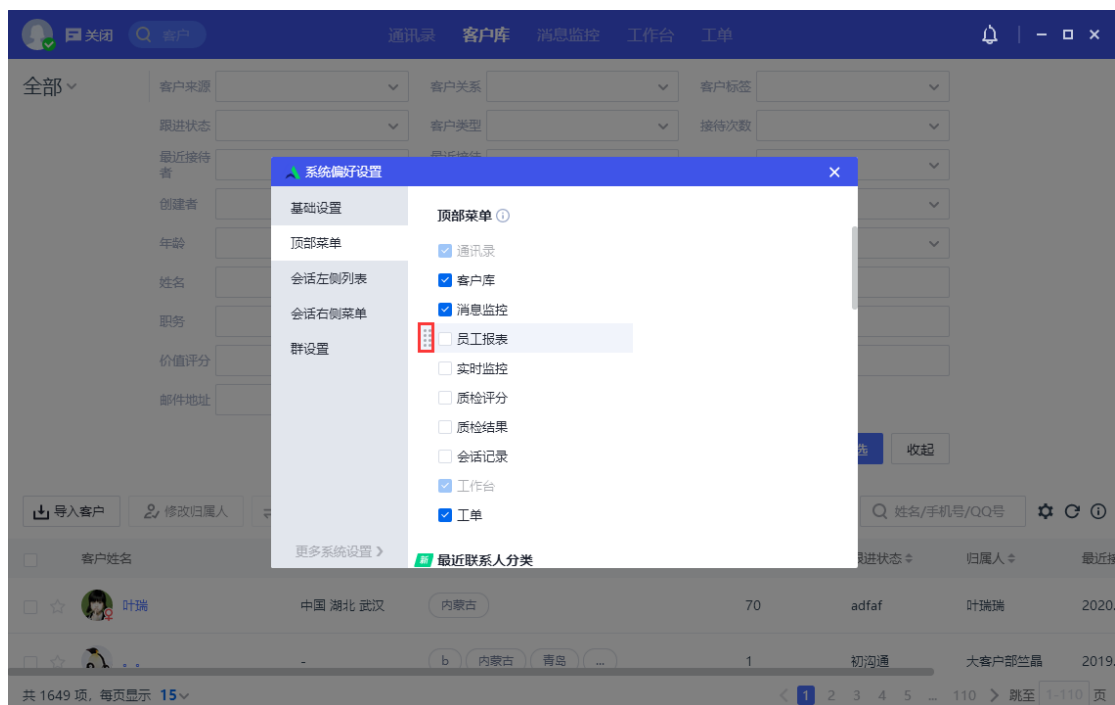
在【设置】中，可修改密码，进行安全、权限等一系列设置；在【帮助】中，可快速跳转帮助中心，了解企点功能或提交建议，帮助你更好地使用企点产品；



支持自定义工作台面板，包括工作台的顶部菜单、会话左侧列表、会话右侧菜单及群设置，如下图：



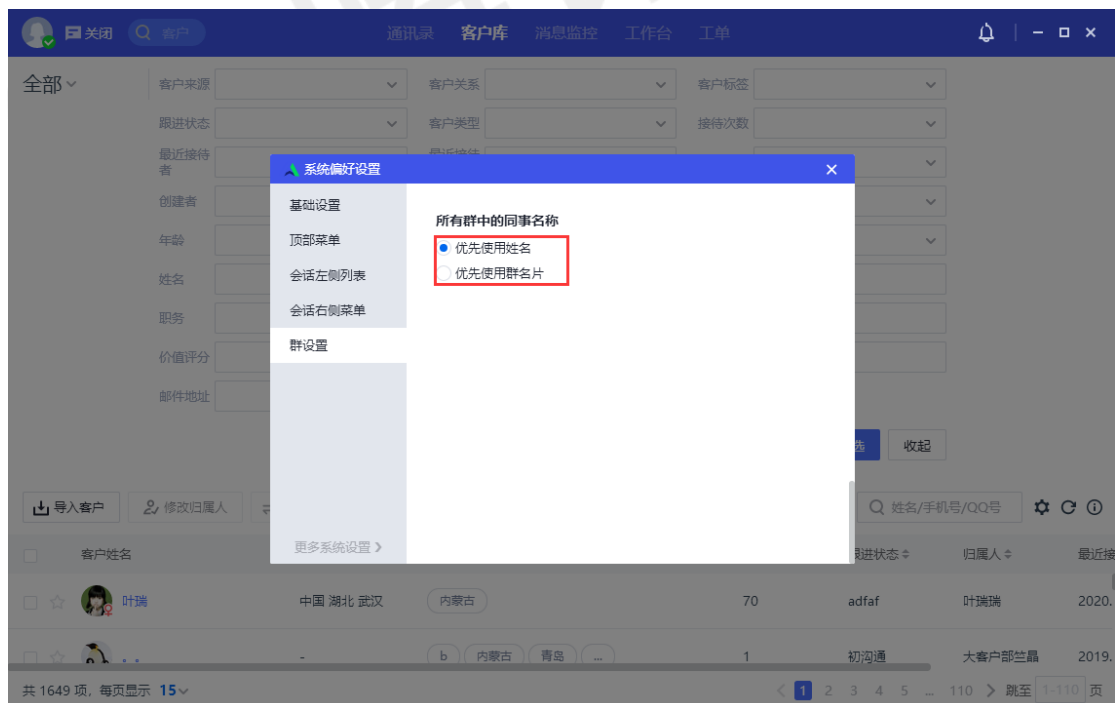
有权限的员工可以通过勾选相应项修改顶部导航/右侧菜单栏，且支持拖动排序，如下图：



*顶部导航中的「工作台」及「通讯录」为默认勾选项，不可取消勾选

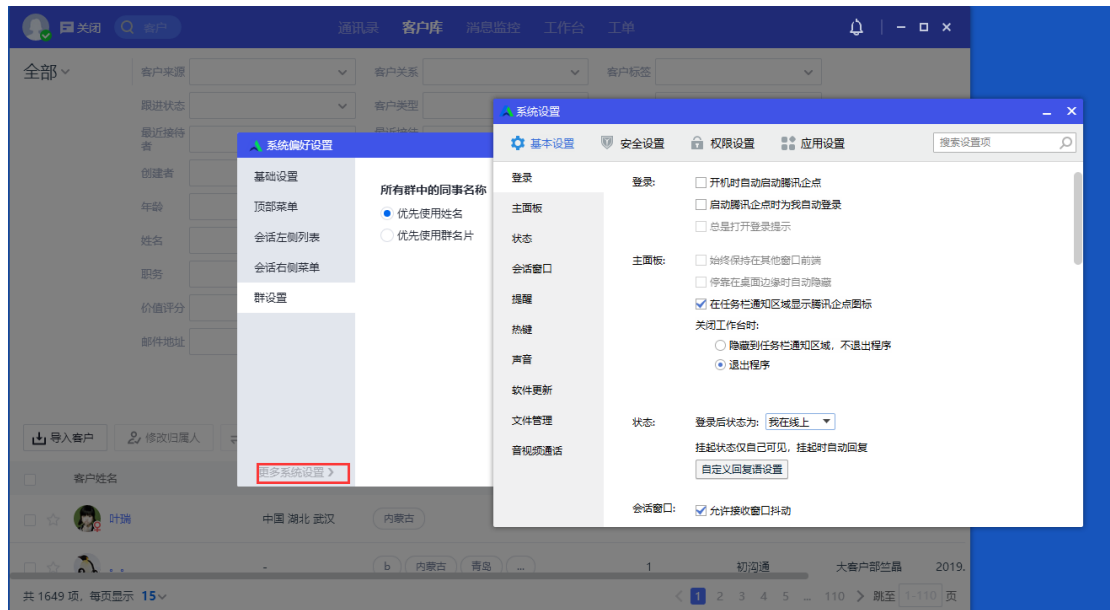
*右侧菜单中的「客户资料」及「客户轨迹」为默认勾选项，不可取消勾选

支持选择所有群中的同事名称是使用姓名，或优先使用群名片，如下图：



*默认展示群中同事的姓名

点击更多系统偏好设置，将打开端的系统设置弹窗，如下图：



工作台右侧设有系统通知、企点助手入口，有新消息（包括全局新消息及系统新消息）时将以红点的形式提示。



②状态切换

点击工作台左上角的头像右侧，可自由切换状态，包括是接待开启、接待关闭；

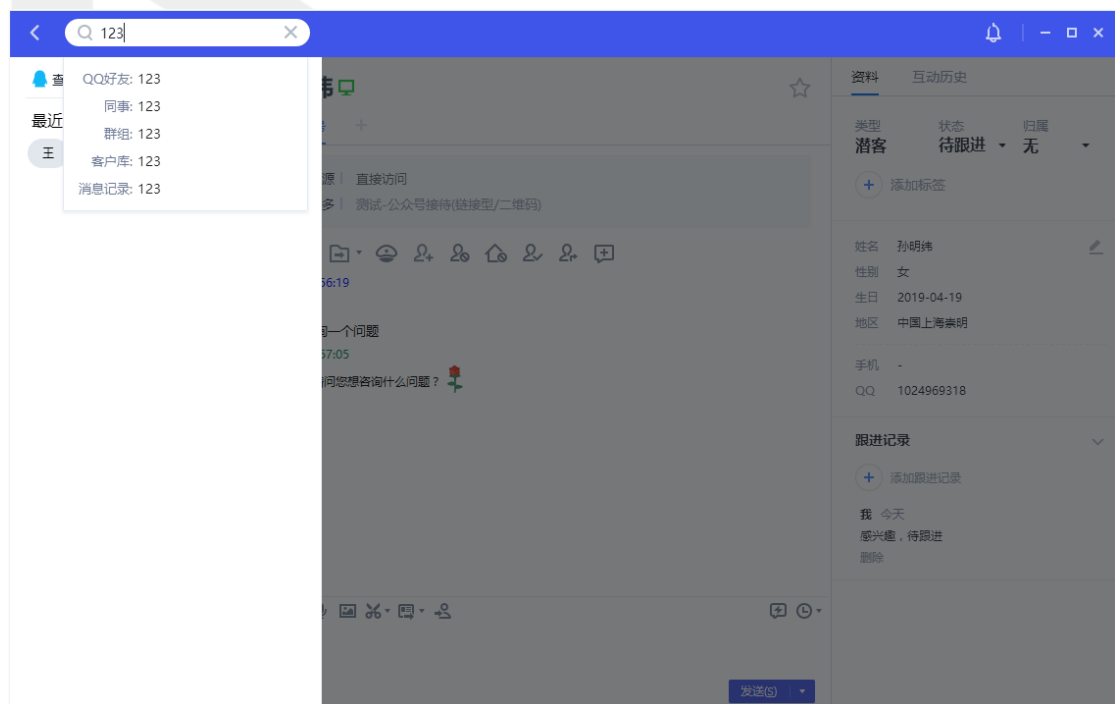


*接待关闭状态仅代表停止新客分配，QQ 好友、群临时会话仍可进行

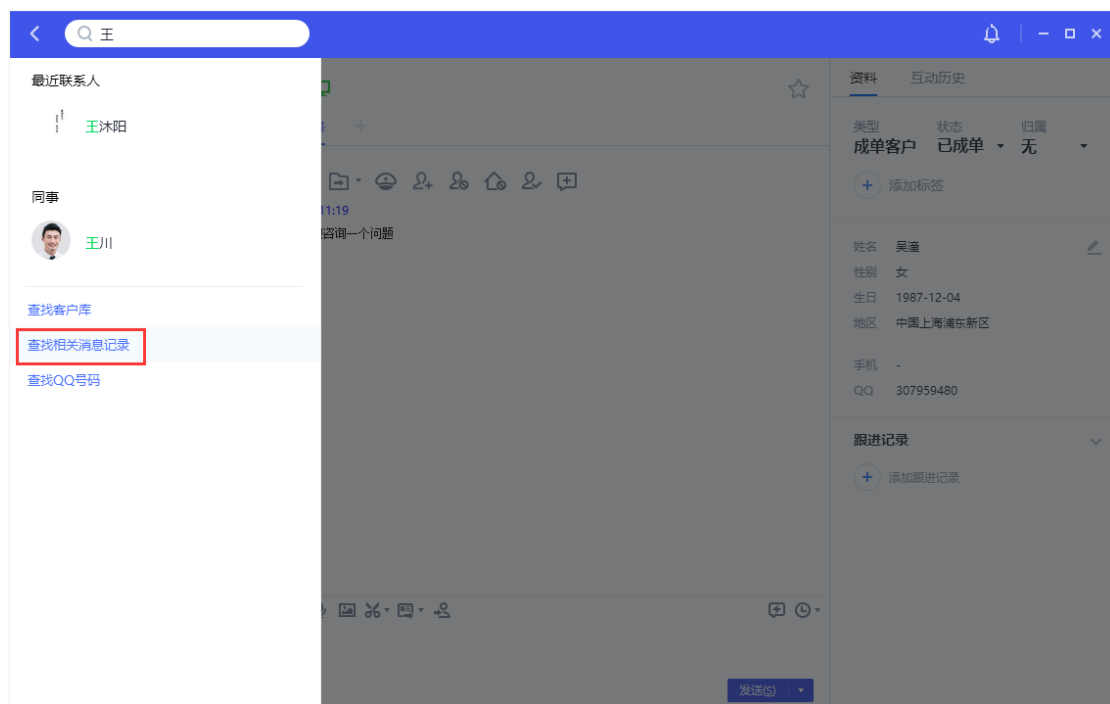
③搜索

登陆工作台模式，点击左上角“搜索”按钮，可通过关键词进行分类搜索，分类选项包括：

QQ 好友、同事、群组、客户库、私人备注、消息记录，如下图：

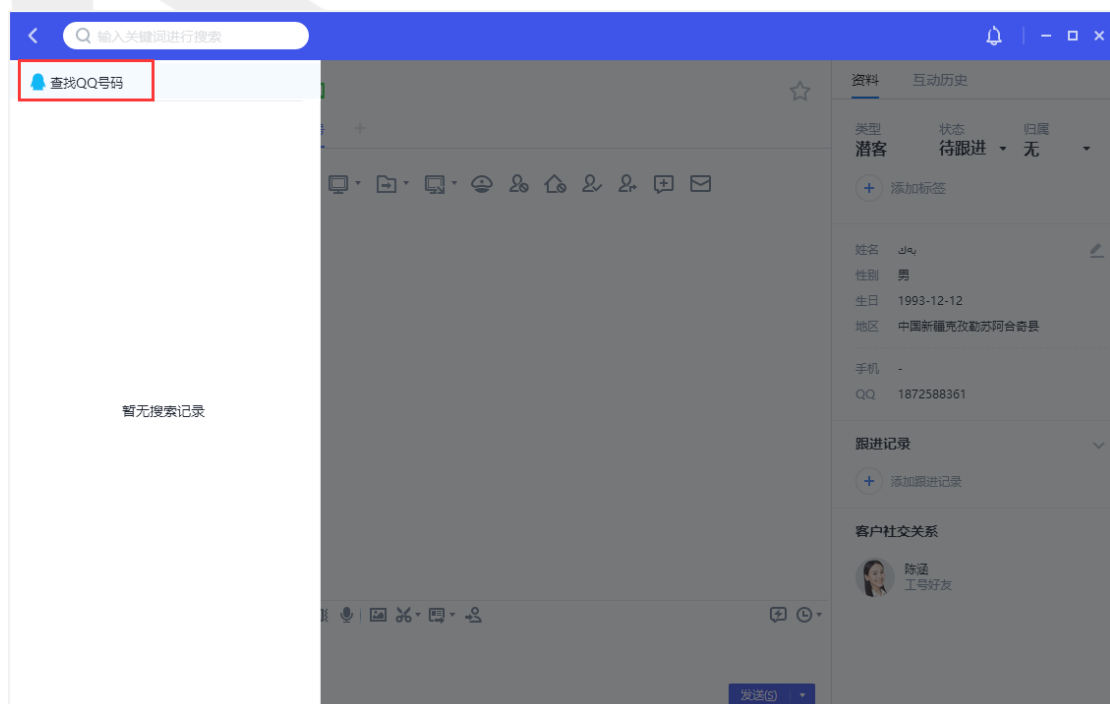


若不选择分类搜索，默认按分组平铺分类的搜索结果，点击下方可快捷查找消息记录中的结果，如下图所示：



*注意：资料卡中的备注暂不支持搜索

支持点击搜索框中的“查找 QQ 号码”可快速通过 QQ 号码定位联系人；同时，有权限的员工可以全量搜索企业所有员工的聊天记录，如下图：

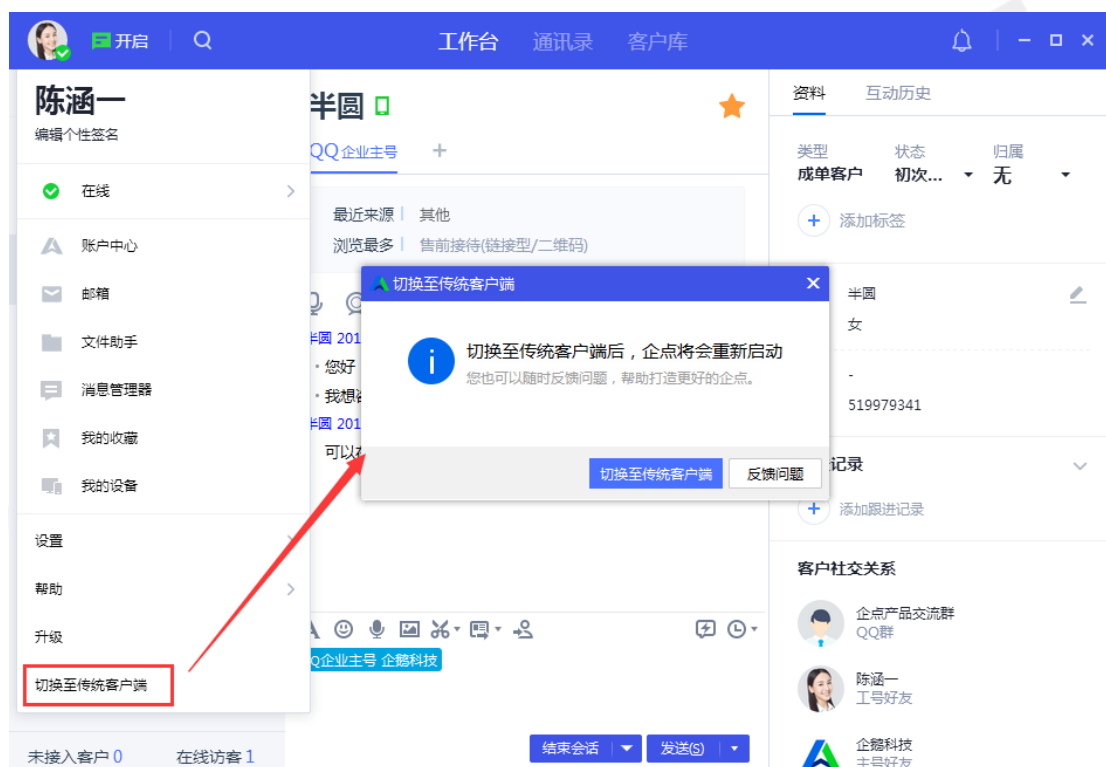


④ 新消息提醒

当工作台最小化到任务栏底部，或关闭后隐藏到任务栏通知区域时，有新消息进来时，右下角任务栏通知区域内，企点图标将闪烁提示。

⑤ 客户端切换

在工作台主菜单页面，点击“切换至传统客户端”即可切换至原传统客户端界面；



*注意：切换至传统客户端后，企点将会重新启动

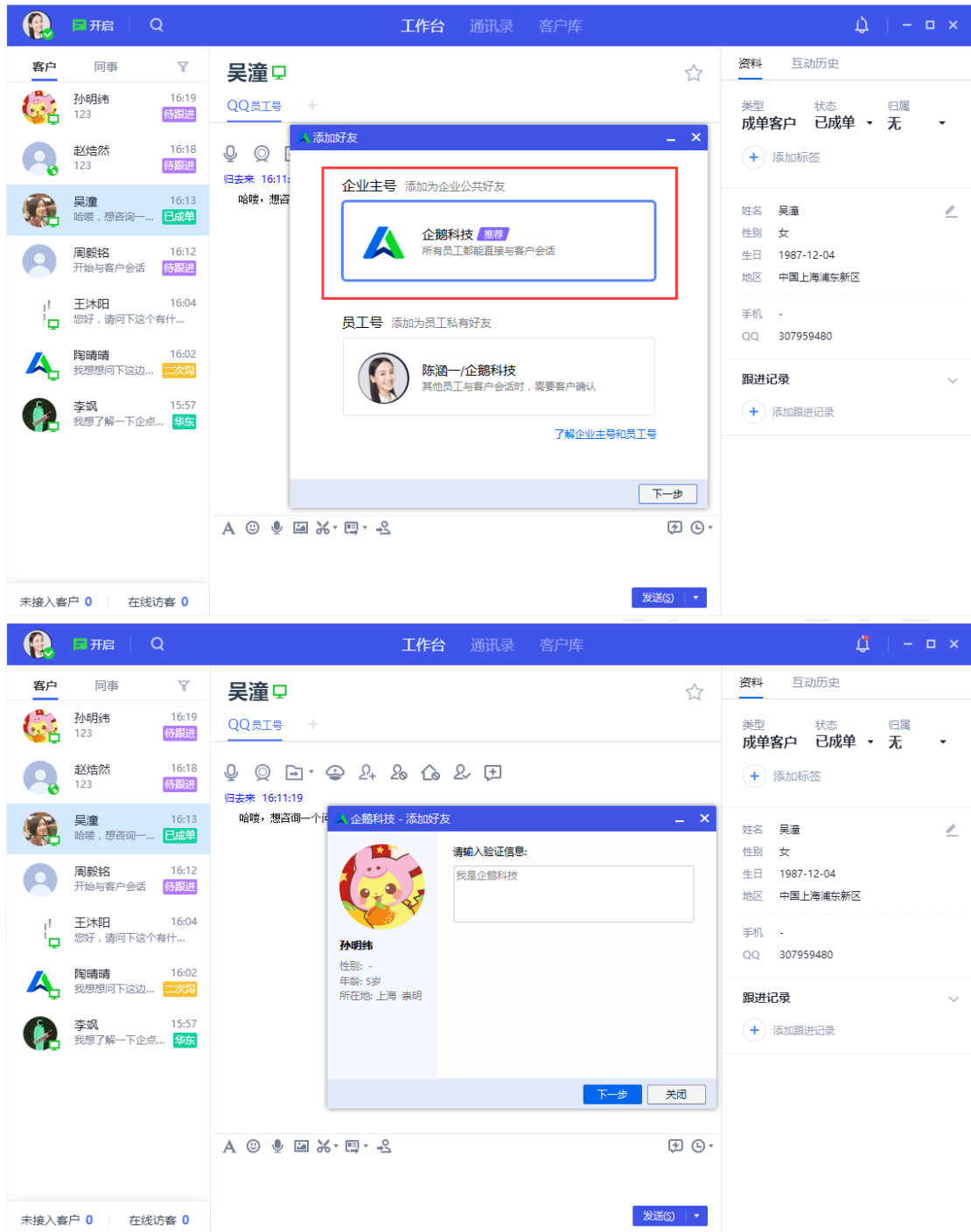
点击传统客户端右下角图标，即可切换至工作台模式；

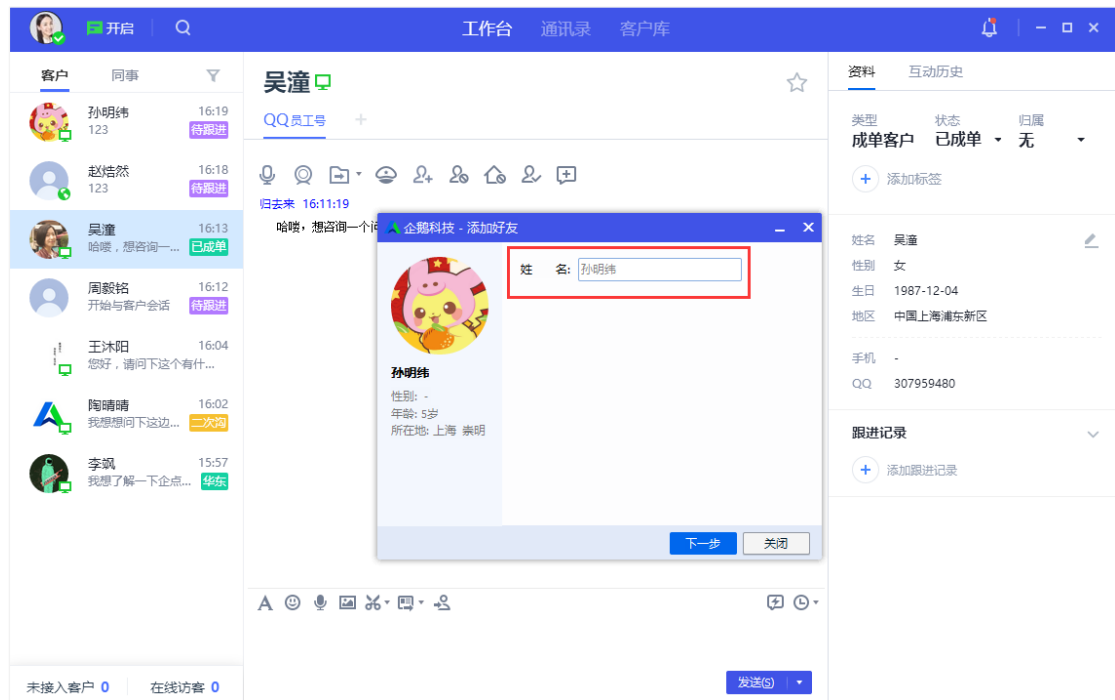


*注意：切换至工作台后，企点将会重新启动

⑥添加好友

使用 QQ 企业主号加客户为好友时，可以为好友添加备注，添加后客户库中将显示该备注；





*若多个员工通过主号添加同一客户为好友，且修改备注，则也最后一次修改的备注为准

当客服添加客户为好友时，可以直接从系统通知内发起会话，方便客服人员更快触达客户。

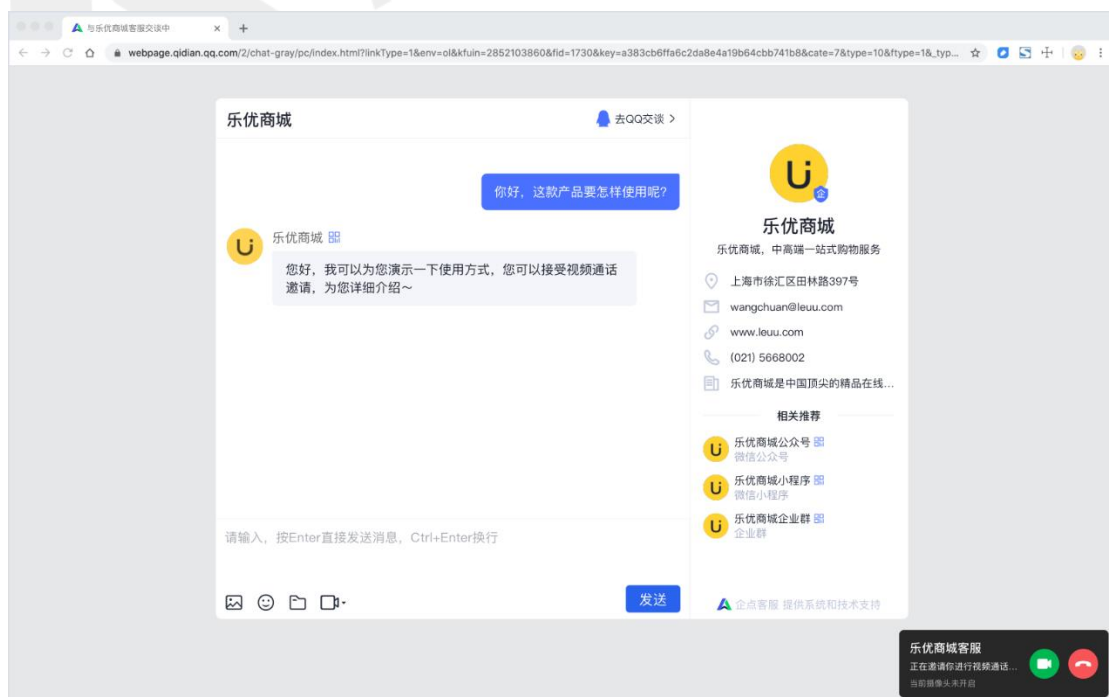


(6) 视频客服（限量申请体验）

工作台新增视频客服功能，客户可在网页对客户发起视频请求，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。



行业应用场景有：教育（一对一答疑）、医疗（远程诊疗）、房产（异地看房）等。



① 视频客服企业侧美颜设置

点击美颜按钮可进入编辑。初始默认为【自然】滤镜，点击重置可回到初始化设置；点击取消则关闭弹窗；点击确定后美颜生效，下次打开美颜固定为上次编辑的参数。

工作台美颜设置如下图所示。



移动端美颜设置如下图所示。



② 视频客服企业侧支持视频录制和在消息记录中播放

视频客服企业侧工作台和移动端均支持视频录制，在音视频接通后开始音频/视频录制。接通后自动录制，会弹出以下小灰条提醒，提醒 1 秒后消失。



视频时长记录为 hh:mm:ss 格式，如下图所示。



音视频可在工作台消息记录、客户轨迹和账户中心播放，并可在账户中心中下载。

目前移动端消息记录中暂不展示音视频录制文件。



工作台消息记录中原图片分类修改为图片/音视频分类。音视频文件以“日期+开始时间+视

频/语音通话记录”命名。录制失败/转码失败等异常状态提示会出现在下图 1 处；通话结束后需加载生成文件，如下图 2 处所示，加载结束会展示文件样式。



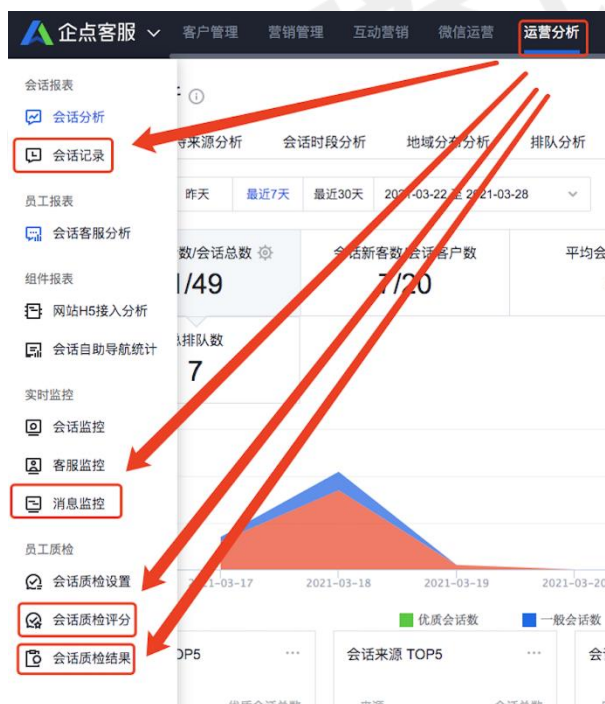
工作台客户轨迹中也可看到音视频录制存储文件。

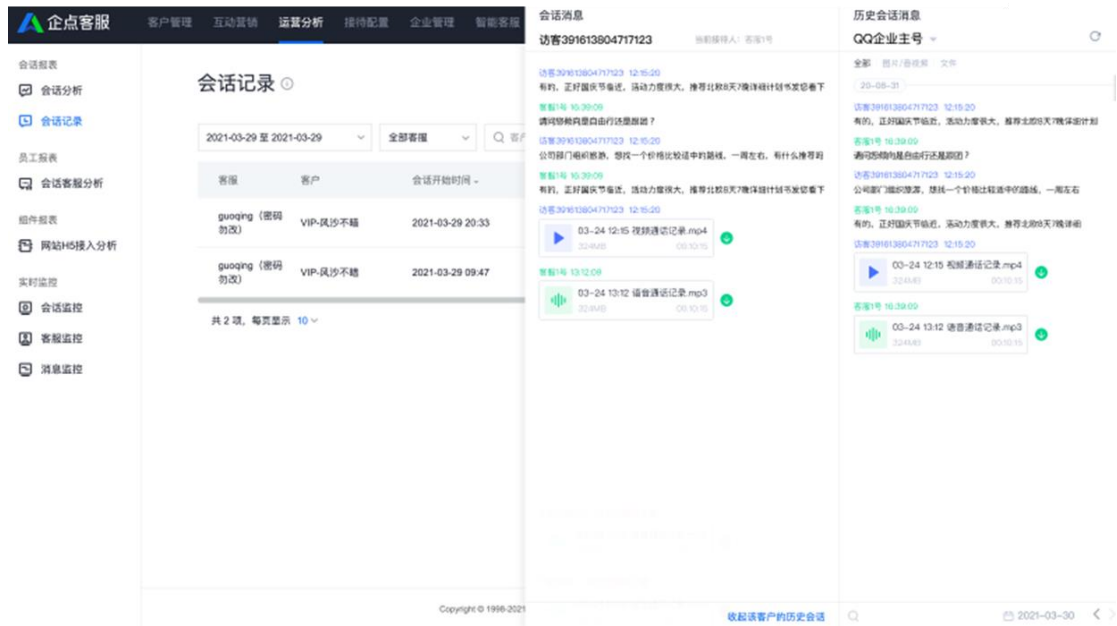


点击工作台消息记录、客户轨迹中的音视频文件，都支持弹出播放器播放。



账户中心的会话记录、消息监控、会话质检评分、会话质检结果也展示音视频通话消息文件的入口并支持播放和下载。



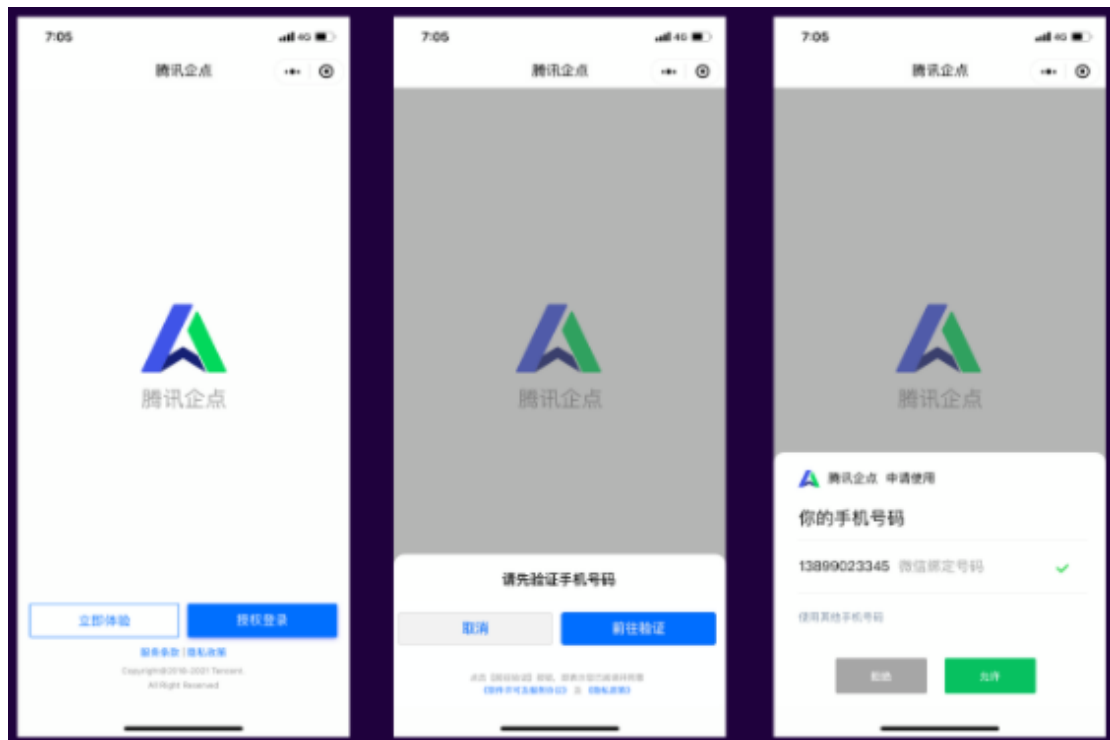


③ 视频客服客户侧支持手机接入

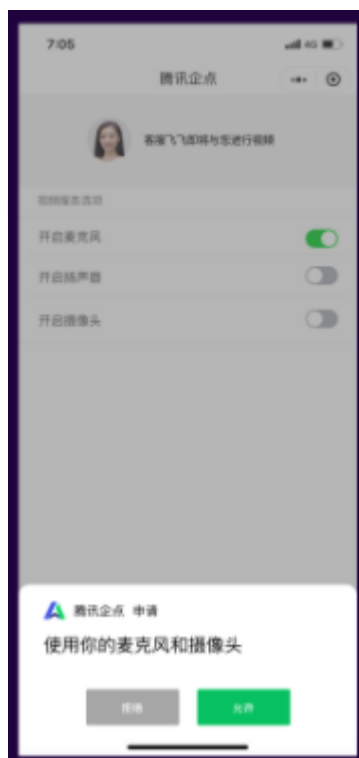
当客户接收客服发起的音视频邀请，点击链接并打开后，会进入以下流程：



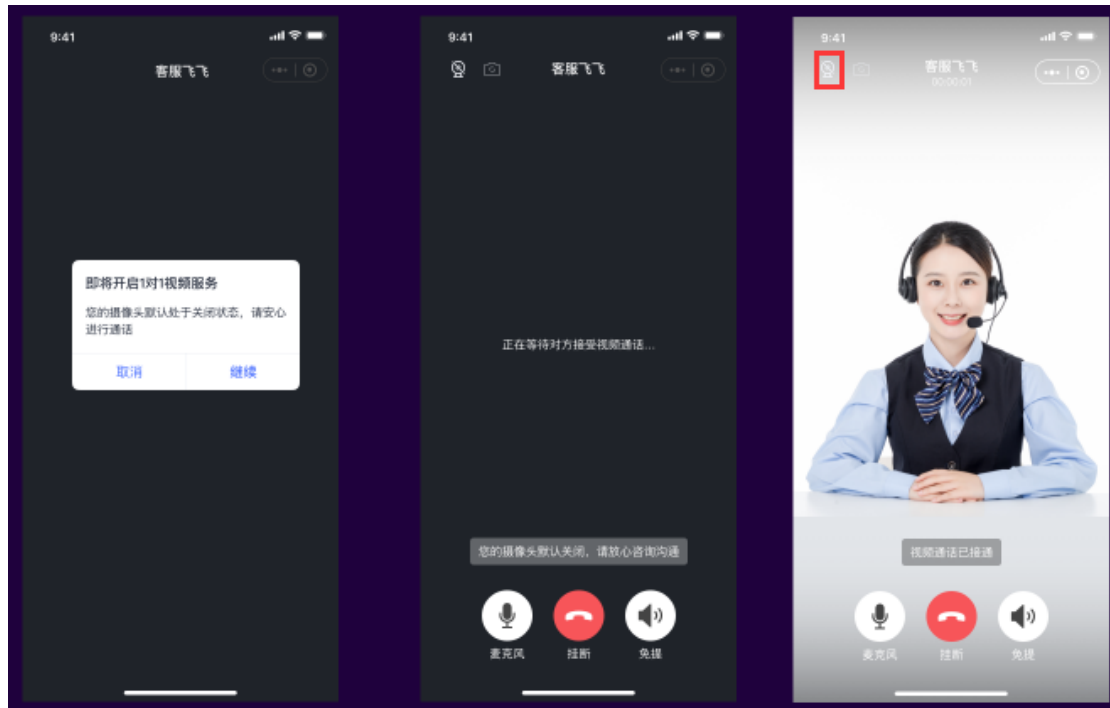
a. 微信授权



b. 麦克风摄像头授权

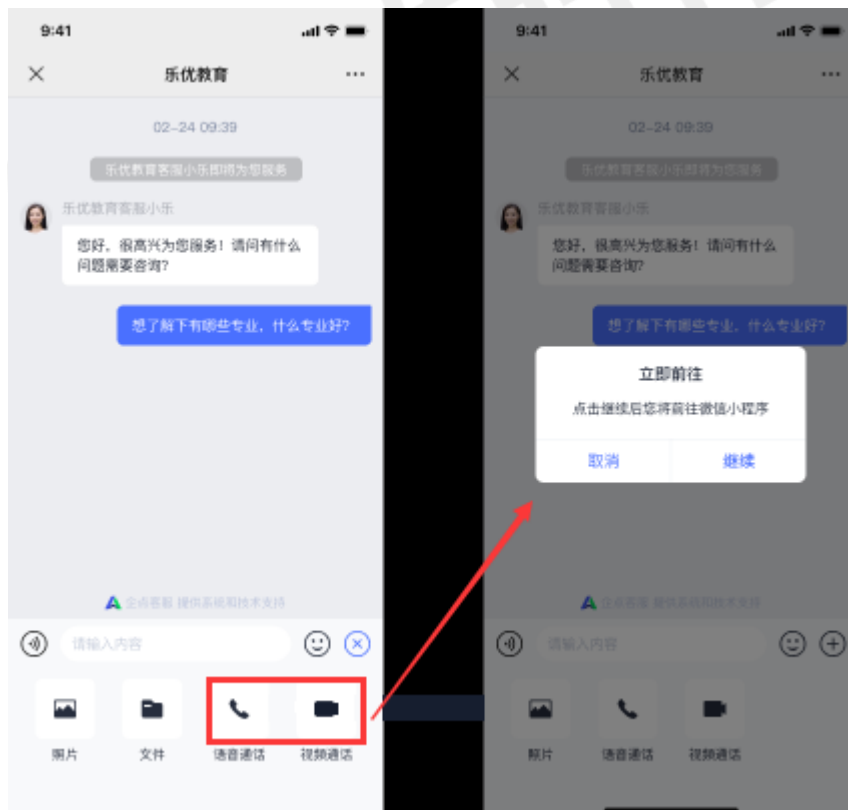


c. 进入视频（小程序环境）



访客默认不打开摄像头。可点击开启摄像头（上图红框处）唤起小程序摄像头授权。

当客户主动向客服发起音视频邀请时，如下图所示。点击前往小程序后，会重复上述流程。



④ 视频客服人脸核身风控

为保证用户安全，企业侧客服在向客户发起语音或视频时需要进行人脸识别，通过后才可拨

通（客户向客服发起语音或视频时不需要该人脸识别验证）。目前默认规则为首次登录时候进行校验，以及每音视频通话三次进行一次校验。校验数据将留存至运营看板，具体校验数据包括时间点、主号、工号、姓名、身份证号、是否验证通过及验证通过时间点。

点击工作台的工具栏-音视频图标即可触发验证。



聊天框内出现二维码弹窗。



企点 APP 扫码后进入验证流程。



验证通过后工作台即可唤起通话。验证失败则需重新验证。

移动端同理，点击音视频图标触发验证，出现弹窗。点击确定进入人脸验证流程。



验证通过后唤起通话。验证失败则需重新验证。

4、相关常见问题

Q1：会话中发送图片、文件等有哪些限制？

A：企点会话发送图片的限制与个人 QQ 会话同步，如下所示：

图片类型：bmp、jpeg、jpg、gif、png 格式；

单个图片大小不超过 5M；

单条消息图片大小总量无限制；

当天发送图片数目总量无限制；

当天发送图片大小总量无限制。

企点发送离线文件每天的限制是 2GB。

*由于是单向好友，目前 b2c 的企点发的文件都是离线文件，无论拖拽还是点击选择；而 B2B 通过发送文件/文件夹按钮发送的是在线文件

Q2：什么情况下企点工号会被打击？后果有哪些？

A：被打击的情况有：

1、会话被限制的情况主要有：B 侧反复发送了重复的长文本消息、多次被多个 C 侧删好友、

B 侧有恶意克隆行为、消息回复率低或当天没有 C 侧上行消息；

*B 侧给 B 侧发消息、C 侧主动加 B 侧为好友或上行消息的情况下不受限制

加好友被限制的情况主要有：B 侧加好友被拒绝次数多、负反馈高等。

视情节严重程度和重复次数结果有：

1、消息打击——B 侧发消息，C 侧消息收不到，一般二个小时左右能恢复正常，最迟 24 个小时；

- 2、开启保护模式——账号登录时，提示“账号异常，已经保护”或者“进入保护模式”；
- 3、临时封停——账号登录不上，一般是七天后解封；
- 4、永久封停，一般不会触发，主要是针对情节极度恶劣的 B 侧，如假冒诈骗、黄赌毒等。

Q3：显示“倒计时只有 7 天”是什么意思？

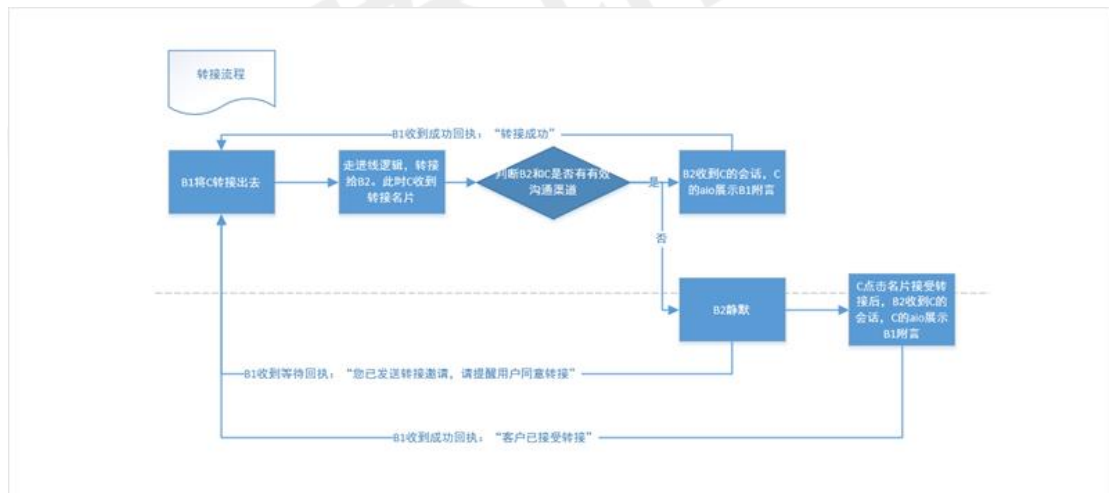
A：含义： 客户再过七天会自动从已归属掉落到公海。

原因： 客户的归属时长可以设置，如未设置为永久，而且在归属时长内客户状态一直不为“已成单”，归属时长还剩七天的时候会自动跳出提示。（在归属时长内没成单就会释放回公海，到期前七天会跳出提醒）

Q4：转接有什么限制？

A：自动转接：若分组内其他人工号不在线，则不做自动转接。

手动转接：B1 侧要将 C 侧转接给 B2 侧需要经过以下流程：



同时将会出现以下效果图：



*B1 侧发送转接必须在 C 侧最后一条上行消息的 30 分钟内

*B2 侧与 C 侧的有效沟通渠道指临时会话关系（C 侧 14 天内有上行消息）、群成员、多人群聊成员、好友关系

*主号手动转接不需要客户点击名片即可会话

Q5：什么情况下 B 侧能够主动与非好友关系的 C 侧发生会话？

A：B 侧能够主动与非好友关系的 C 侧发生会话的情况有下面三种：

- 1、C 侧与 B 侧发生过会话；
- 2、B 侧通过群、多人群聊或搜索框找到 C 侧，且 C 侧开启临时会话功能；
- 3、B 侧为 C 侧所在的企点群的群主，即时不通过群也可以主动发生会话。

*上述情况的会话均需要在会话额度内进行，否则会出现“超出会话额度”提示

*如果 B 侧与 C 侧为好友关系，则不受会话额度限制

Q6：什么情况下 B 侧需要发送会话邀请才可与 C 侧会话？

B 侧需要通过同事有效的单项好友、临时会话通路向客户库中的 C 侧发会话邀请才可与 C 侧会话的情况有下面三种：

C 侧与 B 侧未建立关系或删除了与 B 侧的好友关系；

C 侧退出了 B 侧的群；

C 侧与 B 侧的临时会话已过期。

*上行消息给 C 侧，如果无法与该 C 侧会话，可立即查看无法会话的原因

*会话通路保留时间具体为：QQ 临时会话 14 天，QQ 公众号粉丝会话 14 天、非粉 72 小时，微信公众号粉丝会话 48 小时

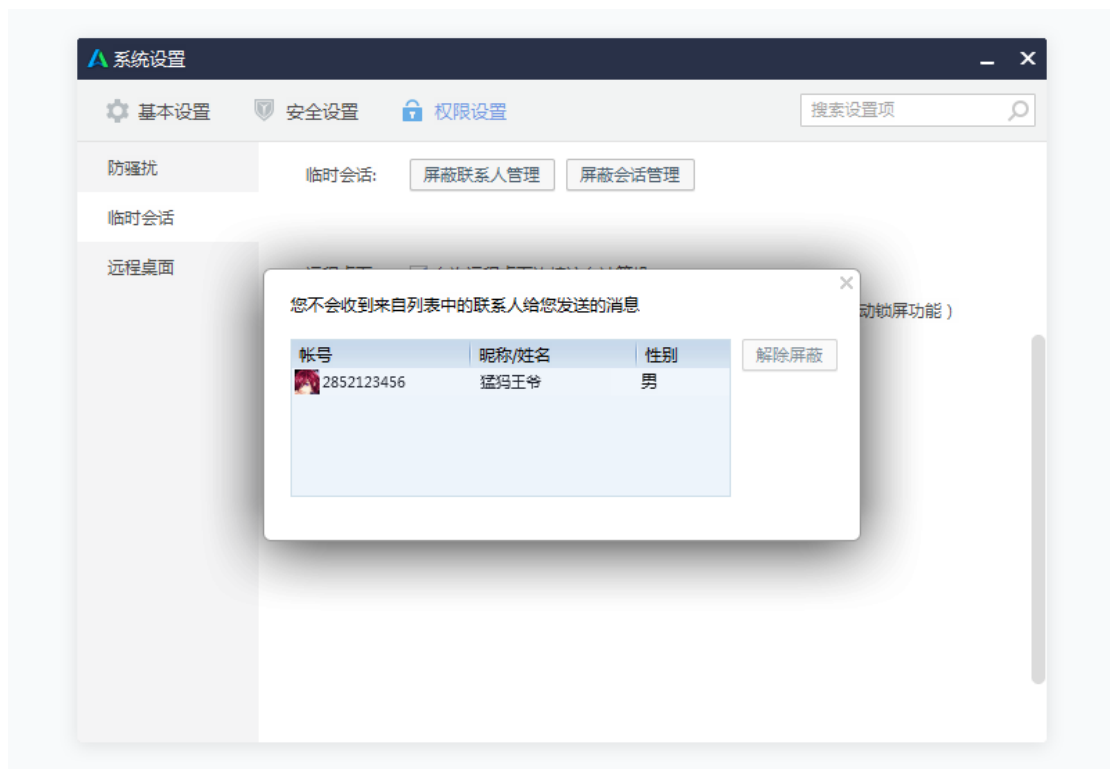
Q7：B 侧如何屏蔽 C 侧？

A：遇到 C 侧骚扰 B 侧的情况，可以在移动端或 PC 端的【消息流】中屏蔽，以移动端为例，

如下图所示：



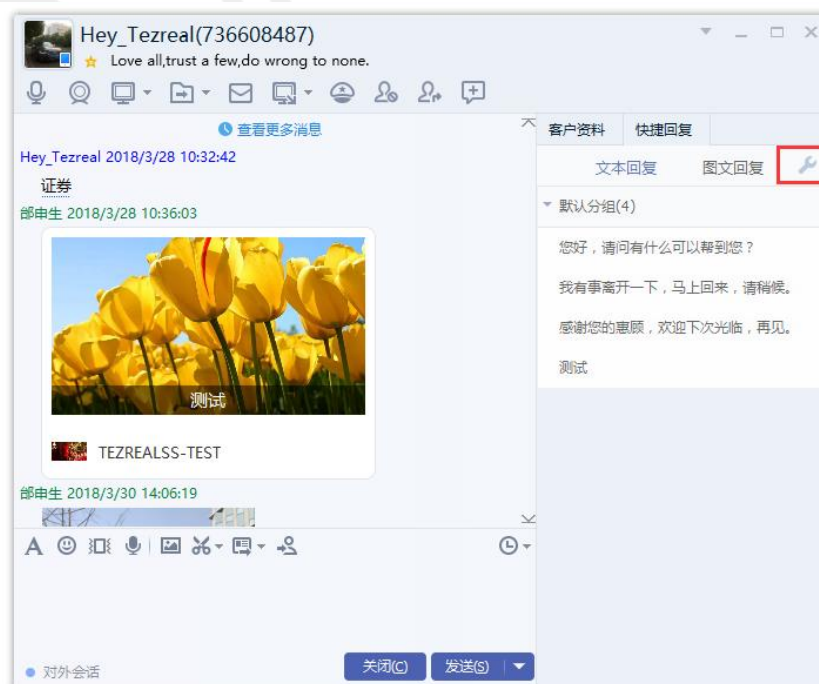
解除屏蔽方法：

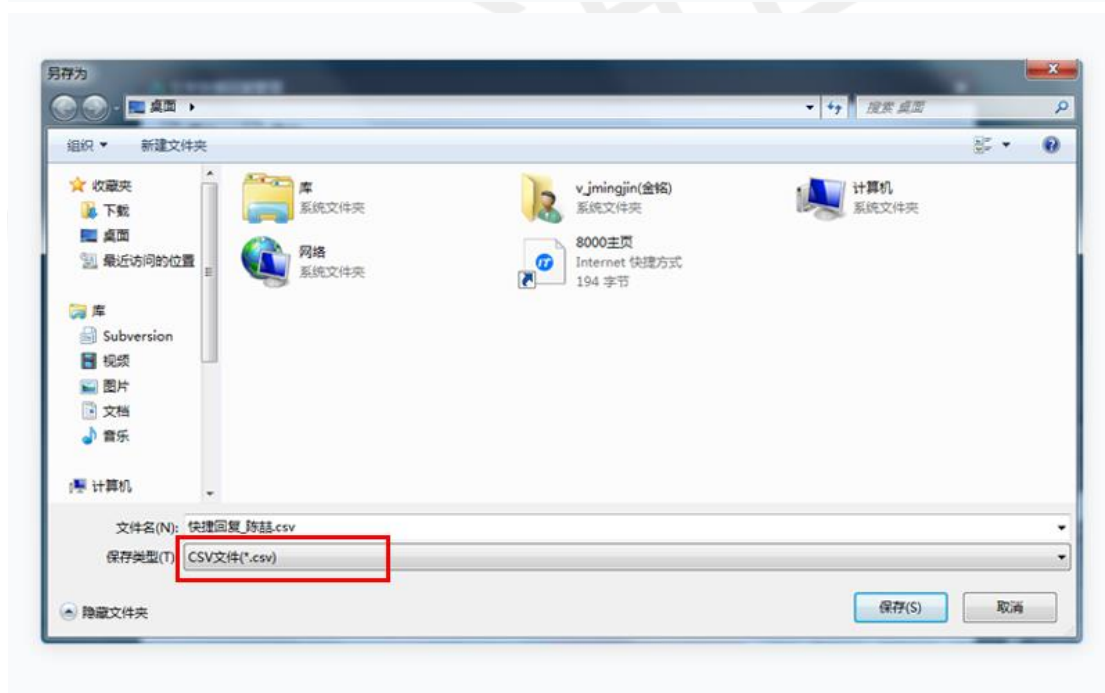


*同一组织架构内，不支持 B 侧对 B 侧进行屏蔽操作

Q8：如何充实会话中快捷回复的素材？

A：1、文本快捷回复支持导入导出，如下图所示：





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

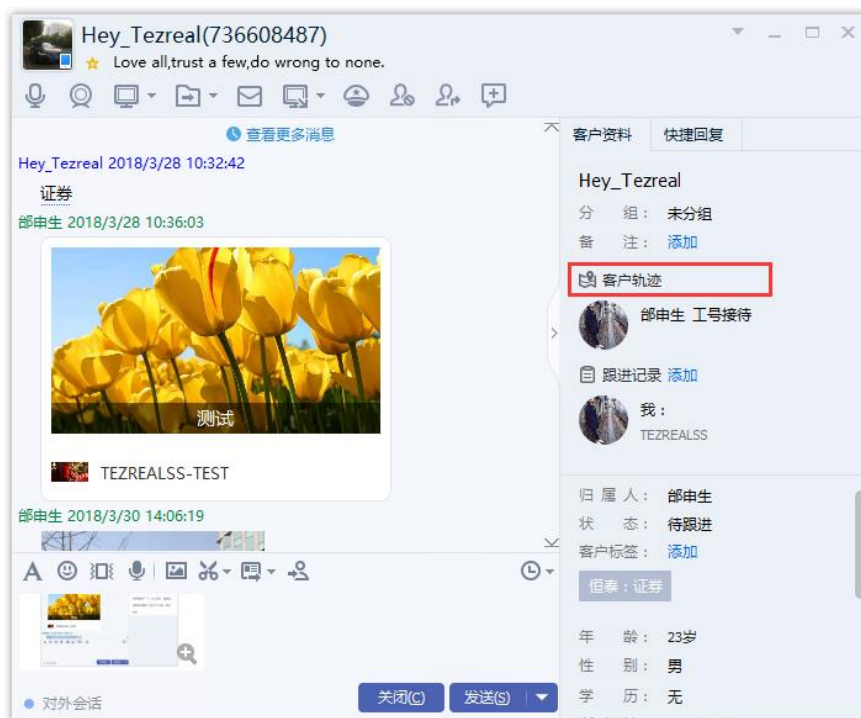
2、图文快捷回复素材来源于素材库板块，与公众号图文素材同步，数量上限为 5000。

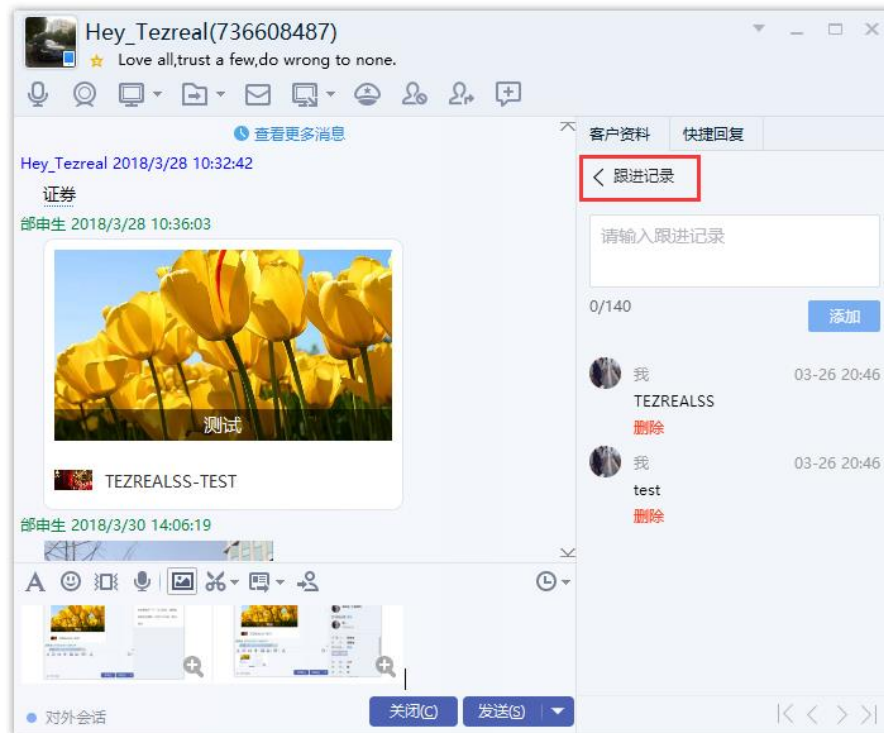


Q9: 聊天记录是否可以保存、漫游以及导出?

A: 以客户为维度的聊天记录保存在云端, 需要通过“客户轨迹”点击进入。如下图所示:

PC 端展现:





手机端展现：（以 iphone 为例）



以员工为维度的聊天记录则为管理员在消息记录管理板块中查看。

个人聊天记录的漫游功能需要在客户端手动开启，如下图所示：



安卓有导出功能，目前苹果暂不支持导出。



Q10：主号好友、员工好友是什么？它们与 QQ 好友的区别是什么？

A：① “主号好友”指的是与企业主号加为 QQ 好友的客户，能随时发起会话；“工号好友”指的是与单个员工加为 QQ 好友的客户，能随时发起会话。

注意：*工号好友的客户不受关闭接入控制，依然能够找到工号发起会话；

*工号与企业主号好友未直接形成好友关系，但是工号可以经由好友会话通路与企业主号好友进行会话，不受临时会话通路的限制；

②主、工号好友与工作台上“QQ 好友”的区别为：加为工号好友的客户会自动进入该工号“QQ 好友”列表；加为主号好友的客户，不出现在“QQ 好友”列表里，但可以在客户库公海里通过筛选找到。

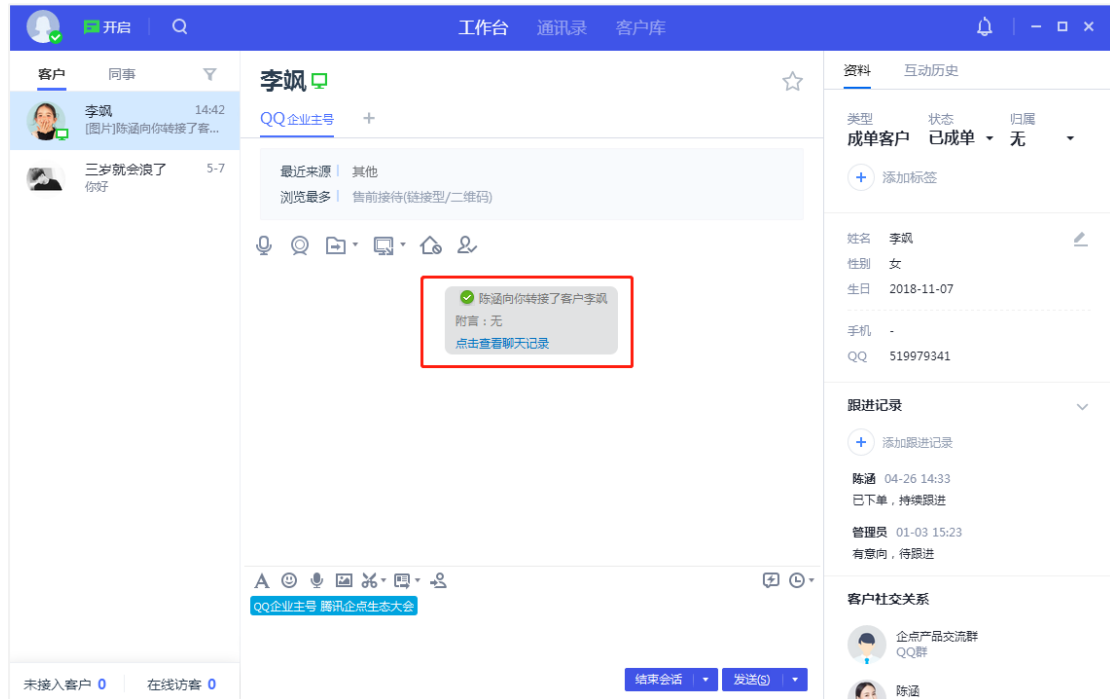
Q11：QQ 好友与我的客户有什么区别？

A：“QQ 好友”指的是员工接待时与客户加为 QQ 好友，则该客户会出现在该员工的“我的好友”列表，方便员工与客户保持持续沟通；“我的客户”仅出现在企点传统客户端上，是一份员工待跟进客户的备份列表，方便员工跟进并持续沟通客户。

二者不是对等关系。我的客户=已归属（本工号）+公海（公海里直接设置为“我的客户”的客户+直接加好友的客户+客户通过好友列表、群组直接发起会话的客户）

Q12：主号转接时是否会提醒查看历史记录？

A：QQ 企业主号对外时，当客户转接给新的员工接待，员工在接入该客户时，可以点击查看之前的聊天记录，如下图所示：



三、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	图片、文字等内容可修改，主色调可自由配置

		请弹窗	
		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消息记录,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、

客户关系管理			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	编辑部门和成员	可设置层级分明的部门, 还可隐藏部门, 并管理成员

	管理	员资料	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	可自主设置员工工作考核的项目, 及每个项目的权重
营销	公众号	一键绑定同步	最多可绑定 20 个 QQ 或微信的服务号或订阅号, 在企点后台运营
		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	大盘和竞品分析	查看 QQ 公众号整体数据和同行公众号数据，提升自己的竞争力
		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。