



腾讯营销 QQ 产品帮助

沟通亿万网友 创造无限商机

Tencent 腾讯

腾讯科技（深圳）有限公司

版权所有 侵权必究

目录

1. 什么是营销 QQ.....	8
1.1. 概述.....	8
1.2. 主要功能.....	8
1.3. 营销 QQ 和个人 QQ 有什么区别?	9
1.4. 营销 QQ 的优势在哪里?	9
1.5. 营销 QQ 适用于哪些场景?	9
2. 新手指南.....	11
2.1. 如何安装营销 QQ?	11
2.2. 在您首次登陆营销 QQ 前, 请确保以下内容都已获得	14
2.3. 什么是超级管理员 QQ 号?	14
2.4. 营销 QQ 如何登录?	14
2.5. 将“营销 QQ 在线状态”代码嵌入您的网站.....	15
2.6. 第一次使用营销 QQ 需要进行哪些设置?	15
2.7. 批量导入 QQ 好友.....	16
3. “会话”相关使用.....	17
3.1. 会话窗口功能.....	17
3.2. 客户浏览网站时如何与您沟通?	19
3.2.1. 通过网站页面在线状态图标与您沟通	19
3.2.2. 通过 QQ 好友与您沟通.....	20
3.3. 如何接入客户?	21
3.3.1. 开启自动接入.....	21
3.3.2. 从未接入客户列表接入客户.....	22
3.4. 什么是“未接入”客户?	22
3.5. 如何转接客户?	23
3.6. 如果没有工作人员在线, 客户的消息能否收到?	25
3.7. 客服可以和 QQ 客户传文件吗?	26

3.8.	营销 QQ 可以截屏吗？ 如何操作？	29
3.9.	如何使用快捷回复.....	29
3.9.1.	我的回复.....	31
3.9.2.	共同回复.....	32
3.10.	如何主动发起会话.....	32
3.11.	营销 QQ 可以发送自定义表情吗？	33
3.12.	已接入的客户太多，不能完全显示，无法看到新消息怎么办？	33
3.13.	如果某些 QQ 向营销 QQ 发送骚扰信息，应如何处理？	35
3.13.1.	消息过滤.....	36
3.13.2.	移至黑名单.....	38
3.13.3.	来消息不提示.....	39
3.14.	退出程序时如果还有进行中的会话，应如何处理？	39
3.15.	营销 QQ 与手机 QQ 消息互通吗？	40
4.	“会话”功能进阶.....	42
4.1.	如何进行音视频会话.....	42
4.2.	如何发起远程协助.....	43
4.3.	如何使用抖动功能.....	44
4.4.	如何知道用户是否正在输入.....	44
4.5.	客服可以和 QQ 客户传文件吗？	44
4.6.	如何设置客户咨询导航.....	47
4.7.	如果没有工作人员在线，客户的消息能否收到？	51
4.7.1.	未接入客户列表.....	51
4.7.2.	离线消息转发.....	52
4.7.3.	如何开启离线消息转发.....	52
4.7.4.	离线消息转发如何收费.....	53
4.8.	如何查看当前网站访客来源并邀请会话	54
4.8.1.	查看网站上的访客并发起对话邀请	54
4.8.2.	自动邀请设置.....	57
4.8.3.	接入对话后访客信息的展示.....	58

4.9.	如何自动回复长时间未答复的客户？	59
4.10.	如何查看当前网站的流量等信息.....	60
4.11.	如何查看来访用户的信息？	62
	图 83 显示导航菜单信息.....	64
5.	客户资料.....	64
5.1.	什么是“我的客户”或者“自己客户”？	65
5.2.	如何在营销 QQ 中记录客户资料？	65
5.3.	如何添加新客户？	68
5.4.	如何批量导入 QQ 好友？	70
5.5.	营销 QQ 添加好友数量有没有上限？	74
5.6.	如何查找或筛选客户？	75
5.7.	如何查看客户是否在线？	76
5.8.	如何为客户设置标签？	78
5.9.	如何为客户设置分组？	81
6.	消息记录.....	85
6.1.	如何查看客户的消息记录？	85
6.1.1.	在会话窗口中查看.....	88
6.1.2.	在消息记录中查看.....	90
6.2.	如何查找或筛选消息记录.....	90
7.	设置与管理.....	91
7.1.	如何进入设置菜单？	91
7.2.	如何设置自动欢迎语.....	92
7.3.	如何设置企业自动回复？	93
7.4.	如何设置个人自动回复？	94
7.5.	如何修改企业资料？提交企业资料有什么用？	96
7.6.	什么是超级密码？	97
7.7.	如何定制营销 QQ 与个人聊天窗口的展示？	97
7.8.	什么是自动发送添加好友请求？	98
7.9.	如何设置好友验证.....	100

7. 10.	如何设置员工名称展示?	102
7. 11.	如何修改员工密码?	104
7. 12.	如何对不同员工进行权限设置?	107
7. 13.	什么是角色? 如何进行角色管理?	107
7. 14.	如何设置主号在线状态?	109
7. 15.	什么是指定客服?	110
7. 16.	为什么设置了指定客服后客户访问没有提示?	120
7. 17.	什么是独占客户?	120
7. 18.	与 QQ 用户聊天时如何展示客服昵称?	121
7. 19.	如何查看工作日报?	121
7. 20.	如何查看访问量趋势?	122
7. 21.	如何开通企业微博.....	123
7. 22.	什么是消息通知?	125
7. 23.	如何进行网络诊断?	127
8.	营销 QQ 邮箱.....	130
8. 1.	什么是营销 QQ 邮箱?	130
8. 2.	如何设置自动欢迎语.....	130
8. 3.	可以从哪些入口访问和使用营销 QQ 邮箱?	130
8. 4.	个人 QQ 用户如何从 QQ 客户端向营销 QQ 邮箱发送电子邮件.....	132
9.	营销 QQ 增值服务.....	134
9. 1.	什么是增值服务, 增值服务包括哪些内容?	134
9. 2.	如何查看群发历史记录?	134
9. 3.	群发功能主要作用是什么? 该功能如何使用? ?	135
9. 4.	群发消息后不希望客户回复怎么办? ?	138
9. 5.	群发消息和调查的人工审核流程是怎样? ?	139
9. 6.	群发时提示有敏感词, 该如何处理?	140
9. 7.	群发审核未成功可能是什么原因? ?	141
9. 8.	群发调查功能主要作用是什么? 该功能如何使用? ?	142
9. 9.	如何查看调查结果统计? ?	142

9. 10.	如何为帐户充值? ?	143
10.	帐户中心.....	144
10. 1.	满意度调查?	144
10.1.1.	如何设置满意度调查?	144
10.1.2.	满意度调查的结果在哪里查看?	146
10. 2.	如何增加营销 QQ 在线咨询图标?	147
10.2.1.	QQ 聊天风格和匿名风格的区别?	148
10.2.2.	如何生成营销 QQ 在线咨询图标?	148
10. 3.	如何查看工作日报?	152
10. 4.	如何查看访问量趋势?	152
10. 5.	什么是营销 QQ 积分?	153
10. 6.	如何获得营销 QQ 积分?	153
10. 7.	什么是营销 QQ 在线咨询图标的接入方式?	154
10.7.1.	自动分配.....	154
10.7.2.	指定到工号.....	154
10.7.3.	指定到分组.....	154
11.	如何卸载营销 QQ 及清除账户信息?	156
11. 1.	怎样卸载营销 QQ?	156
11. 2.	如何删除帐号, 及删除本地的所有数据文件?	156
12.	令牌管理.....	158
12. 1.	什么是营销 QQ 令牌?	158
12. 2.	怎样才能开始使用营销 QQ 令牌?	158
12. 3.	如何对工号绑定营销 QQ 令牌?	158
12. 4.	如何对工号解绑营销 QQ 令牌?	160
12. 5.	令牌遗失该如何应对?	160
12. 6.	什么是营销 QQ 的安全级别?	161
12. 7.	使用营销 QQ 令牌之后, 如何对安全级别进行设置?	161
12. 8.	如何校准 QQ 令牌时间?	161
13.	营销 QQ 到期后如何续费?	162

1. 什么是营销 QQ

1.1. 概述

腾讯营销 QQ（以下也简称营销 QQ）是在 QQ 即时通信的平台基础上，专为企业用户量身定制的在线客服与营销平台。它基于 QQ 海量用户平台，致力于搭建客户与企业之间的沟通桥梁，充分满足企业客服稳定、安全、快捷的工作需求，为企业实现真正高效率客户服务和有效客户关系管理提供科学、完整、智能的解决方案。

腾讯拥有海量用户，目前 QQ 活跃账户数超过 7 亿，QQ 同时在线账户数超过 1.5 亿，产品线涵盖沟通，咨询，娱乐，商务多个领域，影响 95% 以上中国网民。借助腾讯海量的用户基础、营销 QQ 独有的客户沟通及营销功能，有助于企业发掘更多的潜在客户，在竞争激烈的市场环境中捕捉转瞬即逝的商机，成为您成功路上不可或缺的在线客服服务与营销平台。

1.2. 主要功能

- 同一号码 多人管理
一个营销 QQ 号可由多位客服同时在线管理，通过科学、智能的分配方式实现高效客户服务；
- 海量好友 沟通顺畅
一个营销 QQ 可容纳 10 万好友¹，客户再多也装得下；同时在线客户再多也能及时、畅快的沟通，一位客服可以同时轻松应答多位客户；
- 靓号定制 尽显尊贵
根据需要可定制 800/400 电话热线 QQ 靓号，专业、好记，利于企业推广。营销 QQ 的专属靓号，彰显企业尊贵身份；
- 群发消息 主动营销
可通过营销 QQ 向海量用户群发消息，消息发送可控性强，精准度、曝光率高，企

¹ 黄金套餐好友上限为 10 万好友，白银套餐最大支持 2.5 万好友

业可通过最小投入可获得最大的收益。

1.3. 营销 QQ 和个人 QQ 有什么区别？

- 营销 QQ 的用户，需从营销 QQ 客户端登录
- 营销 QQ 可容纳的好友上限为 10 万，而普通 QQ 好友上限为 500 个。
- 面向企业，界面清爽、简洁，功能和应用均为企业量身定制。

1.4. 营销 QQ 的优势在哪里？

- **海量用户支持：**腾讯拥有海量的注册用户，活跃账户数超过 7 亿，同时在线账户数超过 1.5 亿。系统可以同时接入多个 QQ 用户并保存用户资料，为企业的管理和回访提供真正可靠的数据支持。
- **独特商务功能：**系统可以接入所有 QQ 用户并保存 QQ 用户资料，可以方便进行客户管理，为企业的客户管理和回访提供了真实可靠的数据支持；提供独特的增值服务，设置了群发、调查等功能，有助于企业可进行便捷的在线营销。
- **客户完全覆盖：**未登录或未注册 QQ 账号的用户也可顺利与营销 QQ 会话，达到客户的全覆盖。客户仅需点击企业网站上的在线客服图标，即可通过系统生成的临时会话框与企业客服沟通。
- **强大技术支持：**基于腾讯强大的软件研发和创新基础，致力于搭建用户与企业人员之间的愉快沟通桥梁，更好地提升客户体验，进一步满足企业客服稳定、安全、快捷的工作需求，为企业实现真正高效率客户服务和有效客户关系管理提供完整的解决方案。

1.5. 营销 QQ 适用于哪些场景？

- 拥有大量客户咨询要求，希望系统化管理客户的企业或个体商户。
- 大量客户咨询：每天都有数十人甚至数百人来进行咨询，同一时间内需要与数十个客户同时会话。
- 系统化管理客户：每天接触的客户众多，想要对客户进行系统分类，有对客户回访

的需求，希望可以向符合条件的目标客户推送公告等信息。

2. 新手指南

2.1. 如何安装营销 QQ?

请从营销 QQ 官方网站 <http://b.qq.com/download> 下载营销 QQ 安装文件，运行安装文件进入安装过程（图 1）。



图 1 安装-第一步



图 2 安装-第二步

如图所示（图 3），选择程序安装目录和个人文件夹所在目录。



图 3 安装-第三步

注：个人文件夹保存位置在安装完成后不可更改。



图 4 安装-第四步



图 5 安装-第五步

注：如果您曾经安装过营销 QQ 1.0，请完全卸载 1.0 版软件后再开始安装营销 QQ 2.0 的操作。

2.2. 在您首次登陆营销 QQ 前，请确保以下内容都已获得

在您首次使用营销 QQ 前，请确保以下内容都已获得。若尚未齐全，请与经销商联系获取或拨打我们的客服热线获得支持。

- 营销 QQ 号码
- 营销 QQ 号码对应 1001 工号的密码与超级密码(超级密码相关信息请参见 5.4 章节)

注：非 1001 工号的密码默认不提供，您需要在 1001 工号首次登陆成功之后重置其他工号的登陆密码（请参见 Error! Reference source not found. 章节）。

2.3. 什么是超级管理员 QQ 号？

超级管理员 QQ 号在营销 QQ 系统中称为关联 QQ。主要有如下作用：

1. 获得营销 QQ 产品更新的重要途径。
2. 获得系统提醒的关键途径。
3. 找回密码、确认企业认证信息的重要途径。
4. 群发消息，群发调查等消息预览的接收途径。

2.4. 营销 QQ 如何登录？

营销 QQ 采用了“工号@主号”的形式进行登录，请您在登录窗口依照该形式输入帐号信息（图 6）。1001 工号的密码您在购买时可从经销商处获得，其他工号的登录密码需要 1001 工号在“设置”中初始化（请参见 Error! Reference source not found. 章节）。



图 6 登录面板

注：营销 QQ 号无法在普通 QQ 客户端登陆使用。

2.5. 将“营销 QQ 在线状态”代码嵌入您的网站

将“营销 QQ 在线状态”代码嵌入您的网站后，访客即可看到您的营销 QQ 图标，点击可直接与您的员工进行对话。无论您的客户所用的电脑是否安装并登录 QQ，本在线状态代码均可支持。

请访问http://b.qq.com/help/help_wpa_index.html 获取您的营销 QQ 在线状态代码并添加至您的网站页面。

自定义营销 QQ 在线状态代码，请下载此文档（跳转链接至<http://b.qq.com/resources/upload/wpa.pdf>）

2.6. 第一次使用营销 QQ 需要进行哪些设置？

企业对外信息展示

您可能需要了解以下信息：

- 设置自动欢迎语（请参见 5.2 章节）
- 修改企业资料（请参见 5.3 章节）

员工权限角色设置

您可能需要了解以下信息：

- 如何对不同员工进行权限设置，（请参见 **Error! Reference source not found.** 章节）
- 什么是“角色”（请参见 **Error! Reference source not found.** 章节）
- 如何修改员工密码（请参见 **Error! Reference source not found.** 章节）

TIPS: 打开新手任务，他将引导您完成首次设置并可获得相应的积分奖励：

<https://newsmission.id.b.qq.com>

2.7. 批量导入 QQ 好友

您之前可能使用普通 QQ 作为客户联系工具，为方便您过渡到营销 QQ，首次使用时，您可能需要从 QQ 中导入好友列表。有关批量导入 QQ 好友功能的更多信息，请参见 5.4 章节。

注：

1. 导入 QQ 好友操作需具有相应权限（如 1001 工号），有关权限设置的更多信息，请参见 **Error! Reference source not found.** 章节。
2. QQ 好友列表中的营销 QQ 好友将不能被导入。

3. “会话”相关使用

3.1. 会话窗口功能

针对企业环境，营销 QQ 重新架构了主窗口结构（图 7），显著提升工作效率。

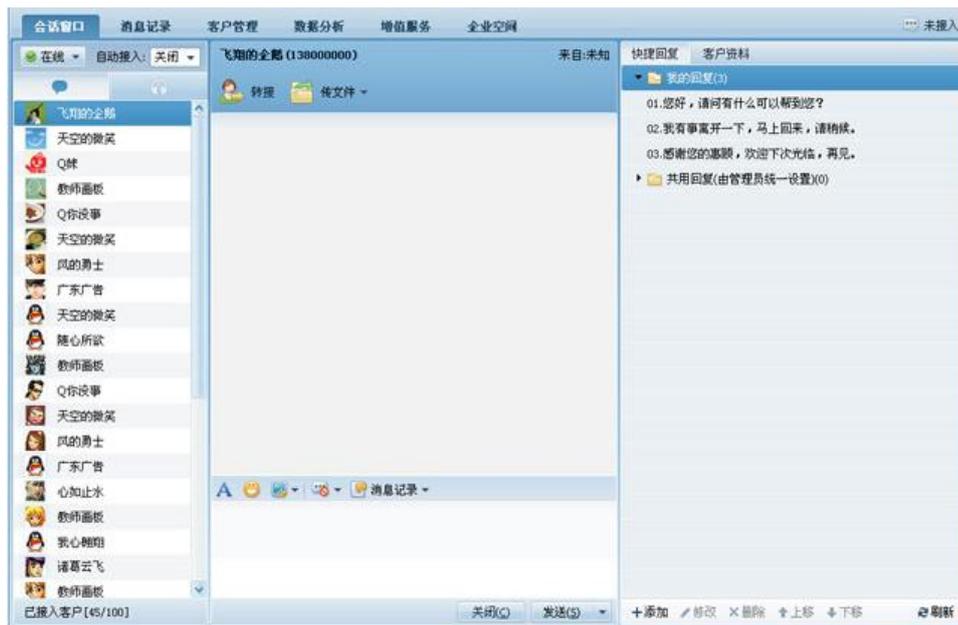


图 7 主窗体

- 与多个客户同时会话：在一个窗口中，可对多个客户进行切换，一位客服可同时向多名客户提供服务；
- 历史记录留存：与客户联系时，系统会调出之前的消息记录，方便该工号了解此前该客户的咨询情况，同时这些历史消息记录也可以让其他的工号看到，保证客户服务的延续性，提高服务质量；
- 客户资料整理：聊天时可随时查看客户 QQ 资料，同时可以补充或整理客户资料；
- 快速回复功能：对于一些客服常用话语，营销 QQ 系统提供“快速回复”功能；
- 发送截图/文件：营销 QQ 在文字沟通之外，也可以向客户发送图片、截图、和文件；
- 快速转接功能：提供转接功能，在交谈过程中，工号间可方便转移客户，让更专业的员工与客户服务；

- 全屏消息提醒：如果您同时接入了许多客户，消息满屏后会自动提醒您，哪些客户有新的消息；
- 客户优先级排序：已接入客户列表可随意拖拽，方便您排列客户优先级；
- 屏蔽及黑名单功能：您可以对恶意用户使用屏蔽消息功能或将其直接拖入黑名单。

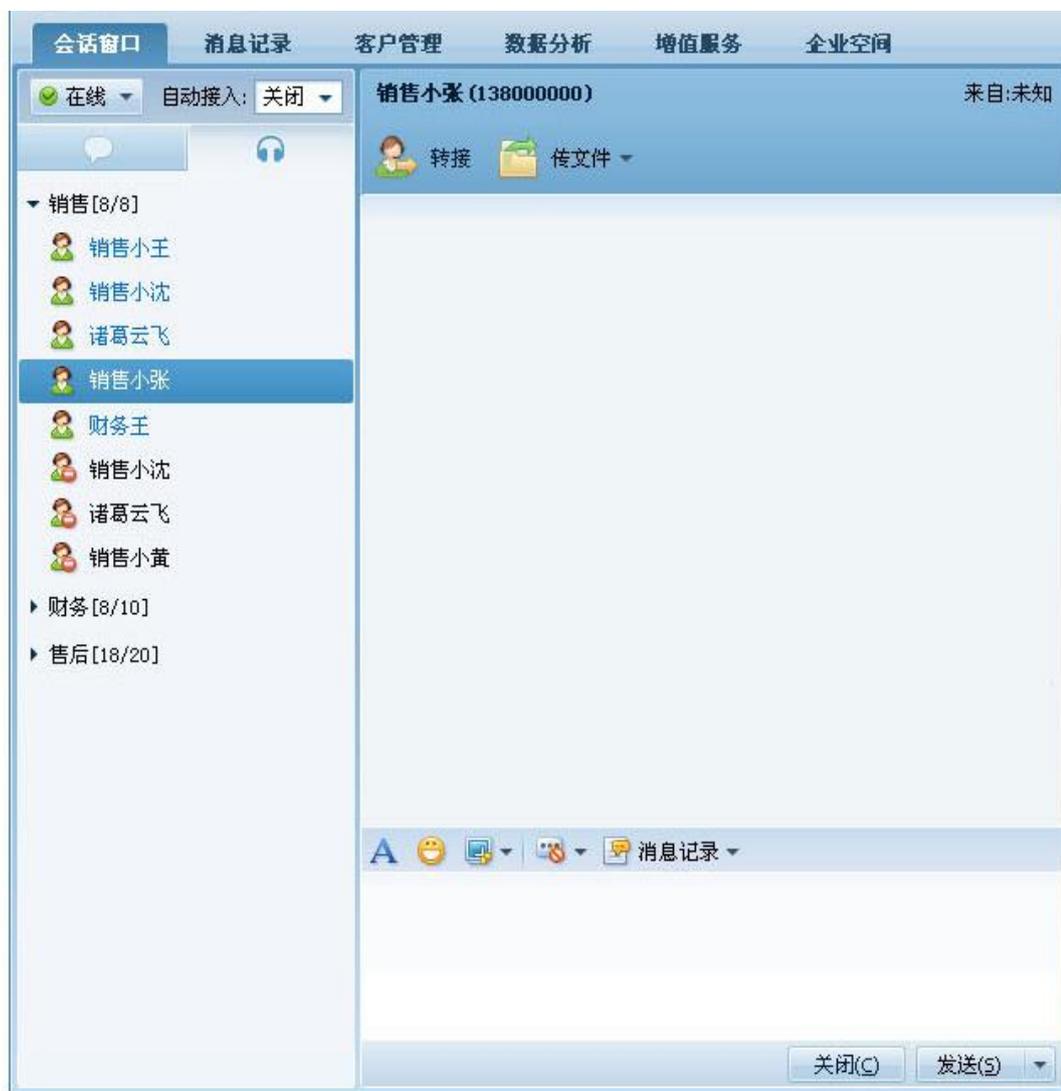


图 8 主窗体

为了方便企业内部业务交流，提供了内部聊天功能（图 8）

- 支持内部 1 对 1 的聊天
- 支持传文件
- 支持消息查找

客服将根据客服分组在会话列表中展现。

您可以通过系统设置中的客服分组进行调整。当设置完成后,将在下次登录时生效。特别地,未分组为系统保留分组,如果当该组中没有任何客服时,分组将不在会话列表中展现。

您可以通过系统设置中的员工管理对客服昵称或工号显示进行设置。

您可以与多个客服同时会话:在一个窗口中,可对多个客服进行切换,一位客服可同时与多名客服进行讨论,在客户服务提供相互帮助和协作。

您可以查询历史记录留存,总结与其他客服讨论的问题,帮助梳理业务知识,更好地提供客户服务。

建议:当您结束聊天后,建议使用关闭会话功能。标为蓝色的是还未关闭的会话。

3.2. 客户浏览网站时如何与您沟通?

来访客户可通过两种方式与您联系:

- 通过企业在线状态,点击您网站的营销 QQ 图标
- 通过 QQ 好友与您联系

企业可以将营销 QQ 在线咨询图标发布在自己的网站上,客户可以通过这个入口快速实现与企业客服的实时交谈,帮助企业更好把握商机。

您可访问<http://id.b.qq.com/crm/index.php?rr=wpa>生成您的营销 QQ 在线咨询图标。

点击http://b.qq.com/help/help_wpa_index.html了解如何设置营销 QQ 在线咨询图标。

3.2.1. 通过网站页面在线状态图标与您沟通

在您的网站上嵌入了“营销 QQ 在线状态”代码后,客户浏览网站时点击图标即可与您的员工进行会话。

- 如果该客户已安装个人 QQ 客户端

客户点击“营销 QQ 在线状态”图标后,将会用 QQ 与您的营销 QQ 开始会话,同时您的客服人员也可查看该客户的 QQ 账号及用户资料。营销 QQ 系统将会自动添加该客户 QQ 帐号为您的营销 QQ 好友,您可根据营销需要对在营销 QQ 平台对该客户进行分组管理,群发消息或发起会话等操作。

- 如果该客户未安装个人 QQ 客户端

当客户点击“营销 QQ 在线状态”图标后,将弹出临时 Web 会话窗口,客户即可通过该

会话窗口与您的客服人员进行会话，为企业留住每位客户。

3.2.2. 通过 QQ 好友与您沟通

您可以将营销 QQ 号码告诉您的客户，并让您的客户将您的营销 QQ 号添加为好友进行会话。

您的客户可通过个人 QQ 的“查找联系人/群/企业”功能找到您的营销 QQ(图 9 图 10)，并添加为好友。您的客户可像与其他 QQ 好友聊天一样，向您的营销 QQ 发起会话、发送图片、截图或传送文件。



图 9 QQ2009 及以上版本查找企业入口



图 10 QQ2008 版查找企业入口

3.3. 如何接入客户？

3.3.1. 开启自动接入

客服可以选择“上线”状态，开启自动接入功能。自动接入功能开启以后，如有客户向营销 QQ 发起会话，营销 QQ 就会将客户自动接入进来。客服可以在自动接入输入框中输入自动接入的上限数量，或者直接在下拉菜单中选择。（图 11）



图 11 自动接入数

例如选择“15”，那么营销 QQ 在为客服自动接入 15 个客户以后，就停止接入，直到客服关闭部分会话，直到已接入的客户少于 15 人时才会继续为客服自动接入客户。

注：如果客服在此处选择“关闭”，该客服的营销 QQ 会暂时停止自动接入客户。新访问的客户将在未接入客户列表中累积。其他客服转接给该客服的客户，也将累积在未接入客户列表中。

3.3.2. 从未接入客户列表接入客户

客户向营销 QQ 发起会话，此时如果没有客服开启自动接入，或者所有客服都已达到自动接入的上限，系统会将该客户暂时保存在未接入客户列表中（图 12）。此时客服可以通过开启自动接入功能自动接入客户（只有状态为“上线”时才可修改自动接入数），或者到未接入客户列表中去，勾选某客户，点击“接入”按钮主动接入客户（图 12）。

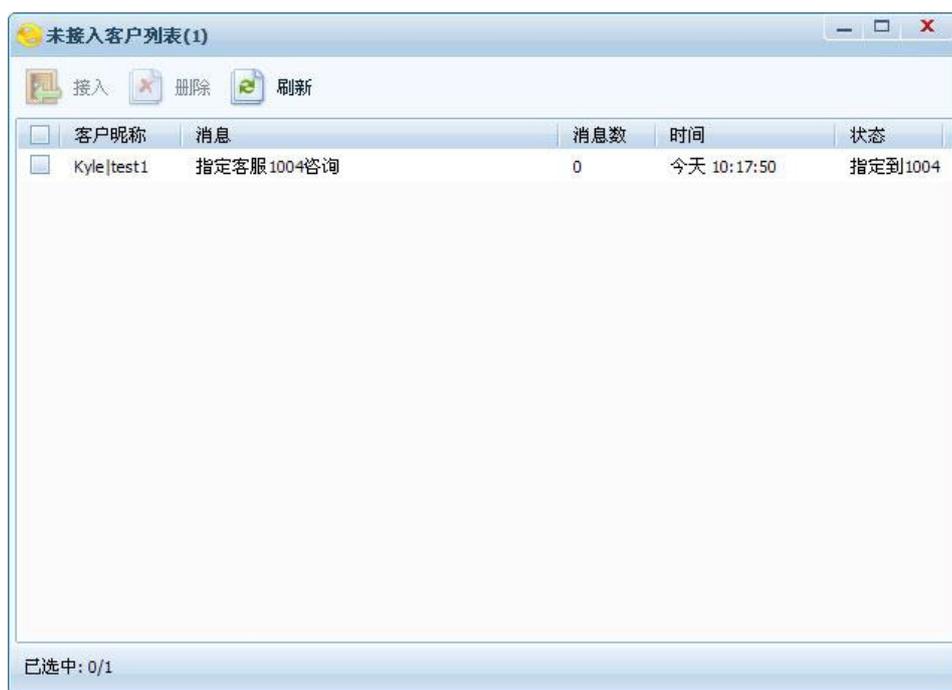


图 12 未接入客户列表窗口

3.4. 什么是“未接入”客户？

客户向营销 QQ 发起会话，此时如果没有客服开启自动接入，或者所有客服都已达到自

动接入的上限，系统会将该客户暂时保存在未接入客户列表中（图 13）。

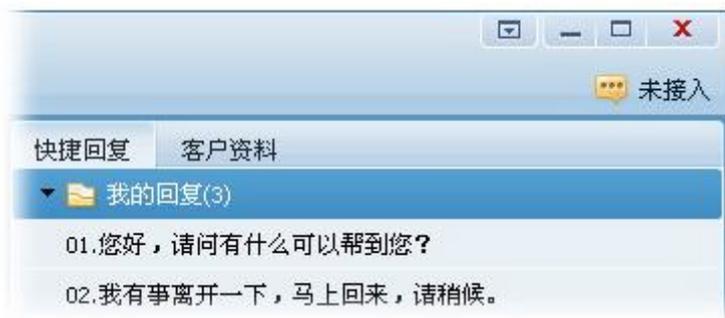


图 13 未接入客户列表入口

此时客服可以通过开启自动接入功能自动接入客户（只有状态为“上线”时才可修改自动接入数），或者到未接入客户列表中去，勾选某客户，点击“接入”按钮主动接入客户（图 14）。



图 14 未接入客户列表

3.5. 如何转接客户？

客服在与客户会话过程中，可以根据工作需要将该客户转接给其他客服。具体操作是：在会话窗口中点击“转接”按钮（图 16），在弹出的框中选择要转接给的客服（图 17）。若无其他客服在线，则无法选择转接人员。建议选择状态为“在线”的客服，如果选择了状态为“离开”或者“忙碌”的客服，该客户可能不能及时被转接，超时之后将导致转接失败。

当开启了自动接入且接入数未达上限的客服接收到一个其他客服转接过来的客户时，该客户将被直接转接入已接入客户列表，如果该客服状态是“离开”或者“忙碌”，则该客户将进入未接入客户列表等待，同时系统会提示客服有被转接来的客户（图 15）。

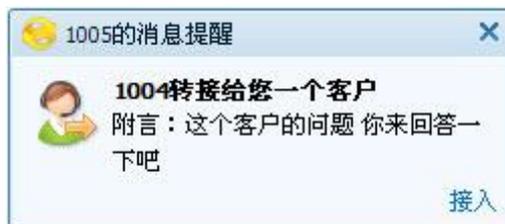


图 15 转接系统提示



图 16 会话窗口中转接



图 17 转接-选择工号

3.6. 如果没有工作人员在线，客户的消息能否收到？

当企业员工不在线时，若客户发来新消息，系统会提示（图 18）客户可以将消息转发至工号的手机上。当您下次登录营销 QQ 后，会在已接入列表中看到这个客户，并可以继续用企业 Q 和他会话。

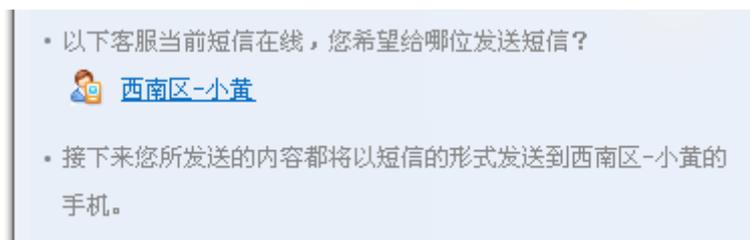


图 18 离线消息转发

开通这个功能只需要工号绑定手机即可。

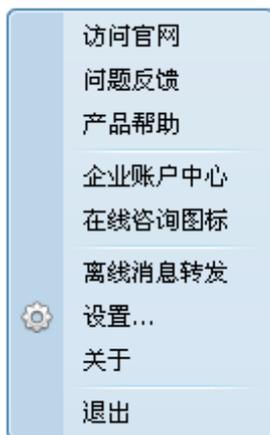


图 19 离线消息转发设置入口

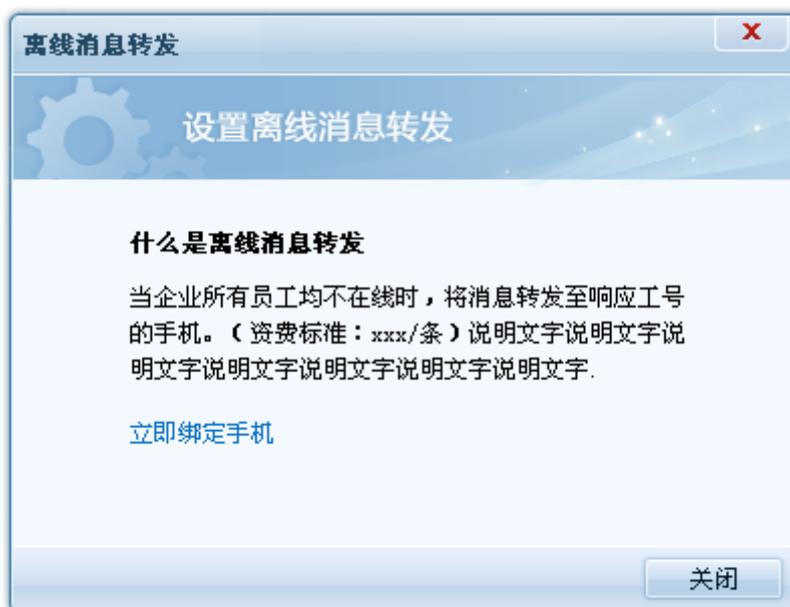


图 20 进行手机绑定

3.7. 客服可以和 QQ 客户传文件吗？

营销 QQ 支持客服和客户双向的文件传输，其功能体验和 QQ 基本一致。同时，营销 QQ 采用了网页中转的模式提供离线文件传输，帮助企业覆盖更多 QQ 用户。

具体操作方法：在会话窗口中点击传文件按钮选择“发送文件”（图 21）。



图 21 会话主面板发送文件

如果需要发送离线文件，可以直接选择“发送离线文件”，或是在用户没有响应时点击“发送离线文件”。

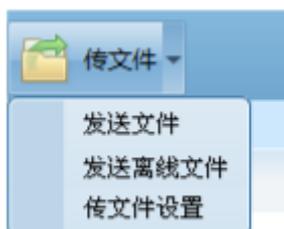


图 22 直接发送离线文件

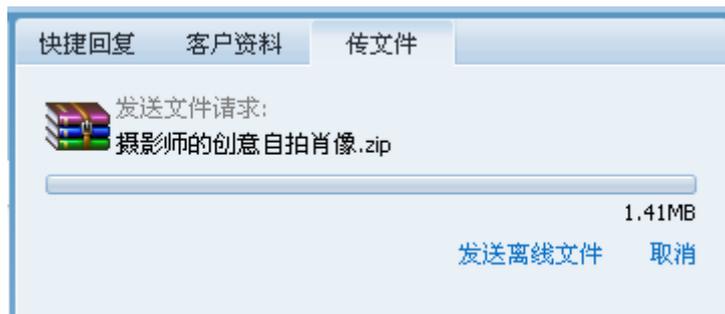


图 23 传送开始后改为发送离线文件

用户将收到下载离线文件的特殊链接，点击后可进入定制的页面下载文件。



图 24 离线文件下载页

如果点击传文件按钮，选择“传文件设置”，可以对收到文件的默认保存位置，以及文件传输的安全级别进行设置，详细操作请参见图示（图 25）。



图 25 文件传输设置

注：客服接收到的文件只能在自己机器上看到，其他客服无法看到。

3.8. 如何使用快捷回复

客服可以将平时与客户交谈时较常用到的内容设为快捷回复（图 26），这样在与客户会话时，可提高工作效率。客服可以自行设置工作所需的快捷回复，快捷回复分为“我的回复”和“共用回复”两类。



图 26 聊天面板右侧快捷回复设置

- 我的回复

每个客服都可以设置“我的回复”。

具体操作方式：在会话窗口右侧，可以点击“添加”“修改”“删除”按钮来对快捷回复进行设置，亦可点击“上移”“下移”按钮改变快捷回复的上下次序。

- 共用回复

拥有“设置共用快捷回复”相关权限的客服（如 1001 工号）才可以设置该项。权限设置请参见营销 QQ 设置与管理部分。

具体操作方式：与设置“我的回复”一致。

注：如果一个客服设置了“共用回复”，则其他客服需要对面板进行刷新操作才可更新到最新共用快捷回复内容。

使用快捷回复的方法主要有两种：

- 通过快捷回复面板输入

您可以在快捷回复面板中寻找您想要的快捷回复，通过双击或者右键菜单来发送它。

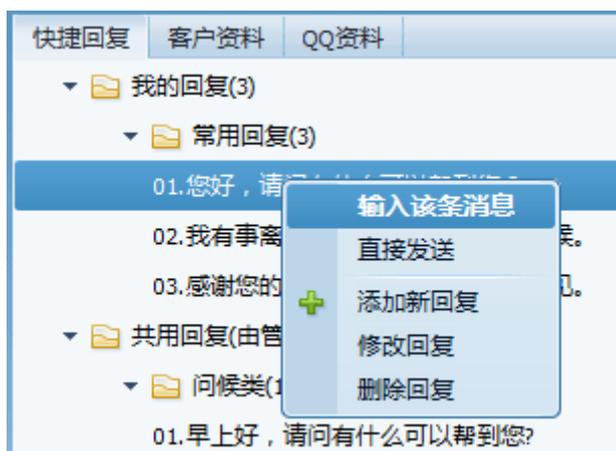


图 27 使用快捷回复面板输入快捷回复

- 使用快捷键快速输入

您还可以在输入框中直接输入符号“#”（Shift+数字 3），可以快速匹配到您需要的快捷回复

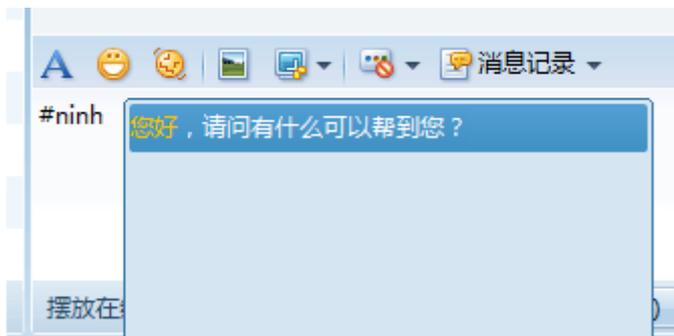


图 28 使用快捷键输入快捷回复

3.8.1.我的回复

每个客服都可以设置“我的回复”。

具体操作方式：在会话窗口右侧，可以点击“添加”“修改”“删除”按钮来对快捷回复

进行设置，亦可点击“上移”“下移”按钮改变快捷回复的上下次序。

3.8.2. 共同回复

拥有“设置共用快捷回复”相关权限的客服（如 1001 工号）才可以设置该项。权限设置请参见营销 QQ 设置与管理部分。

具体操作方式：与设置“我的回复”一致。

注：如果一个客服设置了“共用回复”，则其他客服需要对面板进行刷新操作才可更新到最新共用快捷回复内容。

3.9. 如何主动发起会话

您可在消息记录或客户管理面板中双击某个客户，或者通过右键单击某个客户，选择“发起会话”（图 29）等多种方式主动与客户发起会话。



图 29 消息记录-右键发起会话

发起会话成功后，将跳转到会话窗口界面，并在左侧已接入客户列表中自动选中该客户（图 30）。



图 30 发起会话成功

对于正在会话的客户，如果您拥有抢接权限，也可以对其发起会话，系统会弹出对话框确认是否抢接（图 31）。有关权限相关的配置内容，请参见营销 QQ 设置与管理部分。

点击确定后，就可以对客户发起会话。

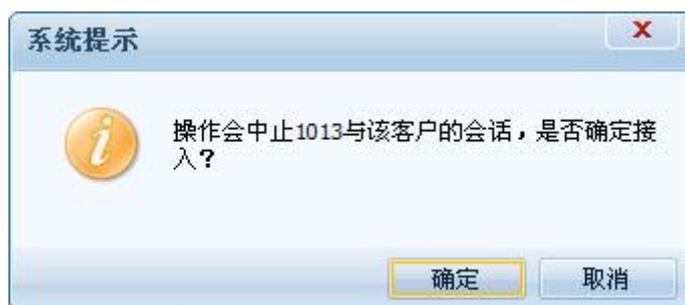


图 31 抢接确认

3.10. 已接入的客户太多，不能完全显示，无法看到新消息怎么办？

当接入的客户太多，一屏显示不了，有客户在最下面或最上面发消息来的时候，已接入客户列表中会有色块提醒客服，下面或上面有客户发新消息来（图 32）。

具体操作方式：点击提醒色块箭头，会自动定位到有发新消息来的客户位置。

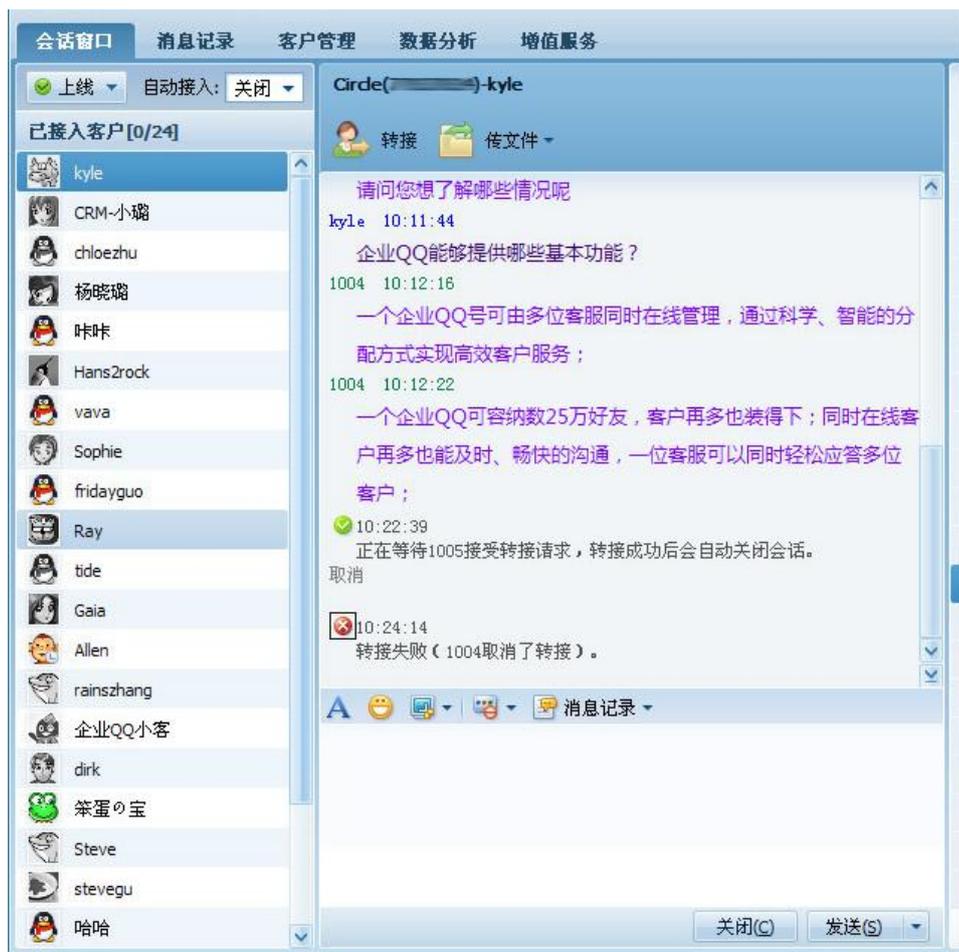


图 32 超长已接入客户列表 (1)

客服还可根据需要直接拖动客户改变排列次序。

具体操作方式：按住鼠标左键，拖动客户改变次序（图 33）。

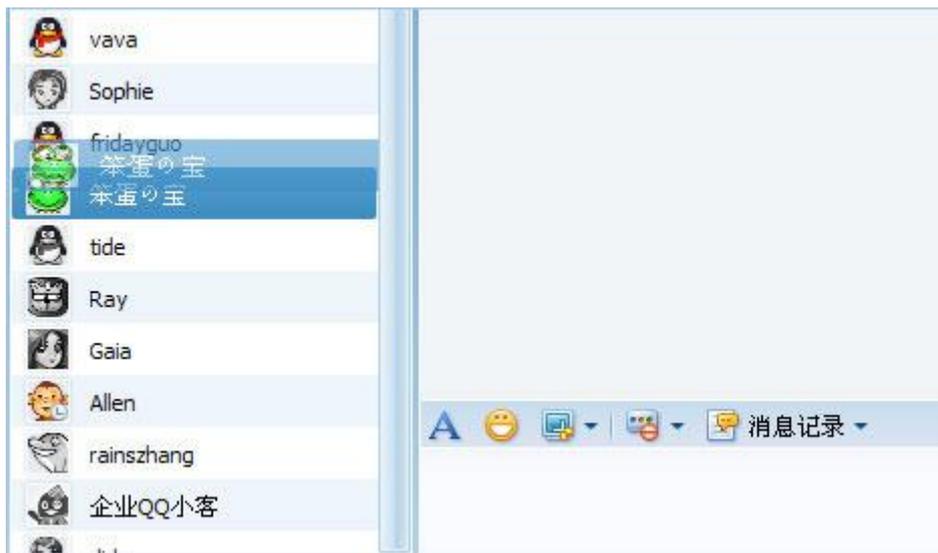


图 33 拖动调整客户显示顺序



图 34 超长已接入客户列表（2）

3.11. 如果某些 QQ 向营销 QQ 发送骚扰信息，应如何处理？

营销 QQ 有多项功能可用于处理发送骚扰信息的客户：消息过滤；将 QQ 客户移至黑名单以及来消息不提示（屏蔽消息）等。

3.11.1. 消息过滤

消息过滤是为了减少用户对企业的骚扰而推出的营销 QQ 自动化功能。当开启了消息过滤后，营销 QQ 会根据来访用户发送的消息来判断其是否为骚扰用户，并据此将用户存入未接入列表或者垃圾箱中。垃圾箱中的用户不会被自动接入，也不会提醒，能够帮助企业提高客户接待效率。

具体操作方法：设置 — 防骚扰设置（图 35）。

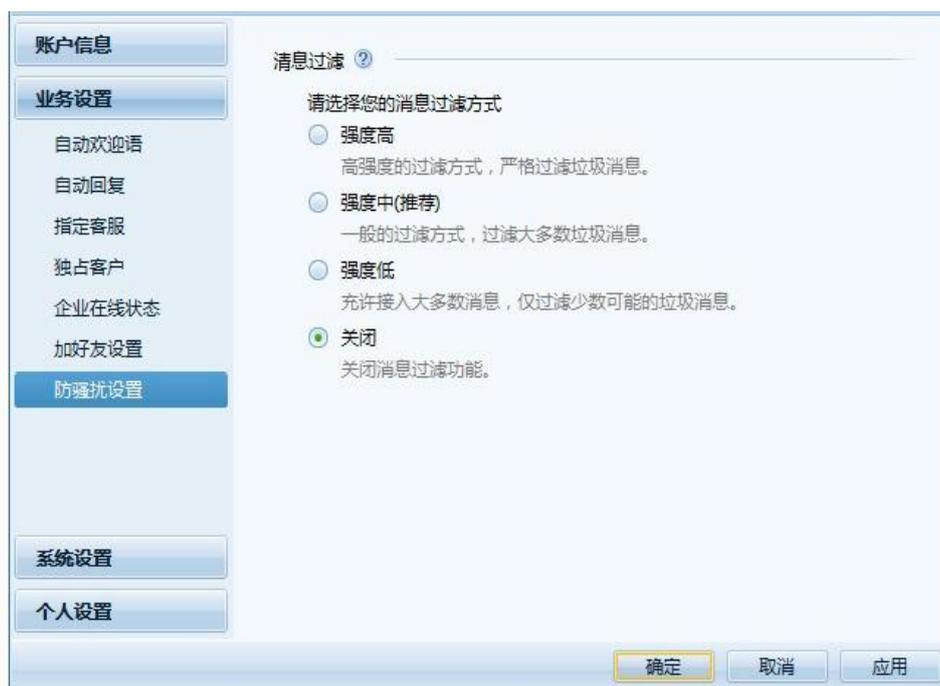


图 35 防骚扰设置

消息过滤的强度分为三个级别，其中高强度的消息过滤能够过滤绝大多数的骚扰消息，而低强度的消息过滤只能过滤小部分的骚扰消息。

所有的来访客户仍将全部被存放在未接入客户列表中，其中骚扰消息会被统一存放在“垃圾箱”选项卡下（图 36）。

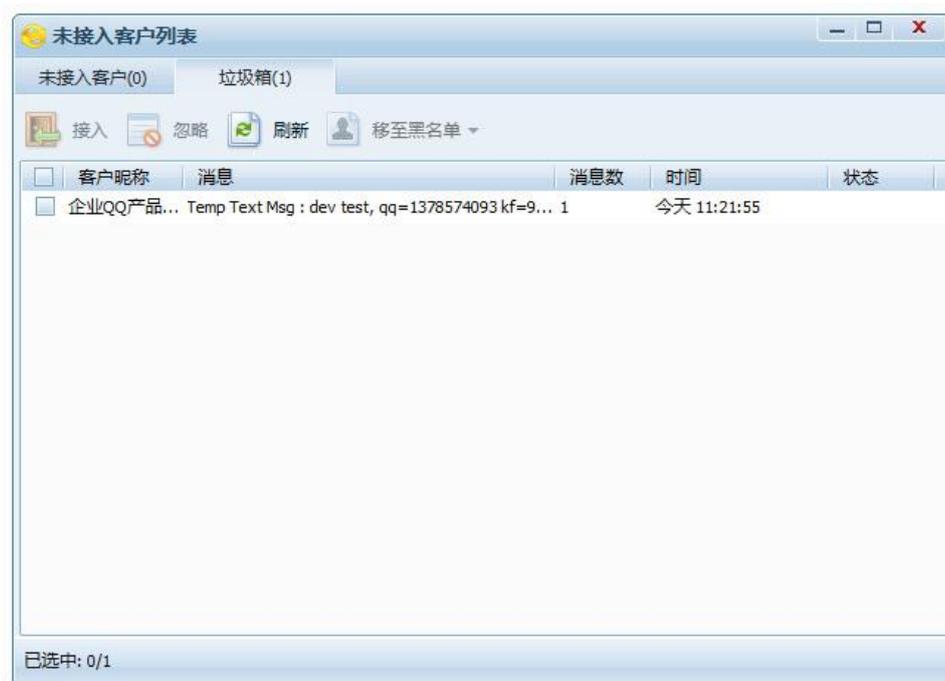


图 36 “垃圾箱”选项卡

如果您觉得垃圾箱中的某些消息并非骚扰消息，也可以从垃圾箱中直接将他们接入，下次这些客户再度来访时，不会再被自动过滤（图 37）。

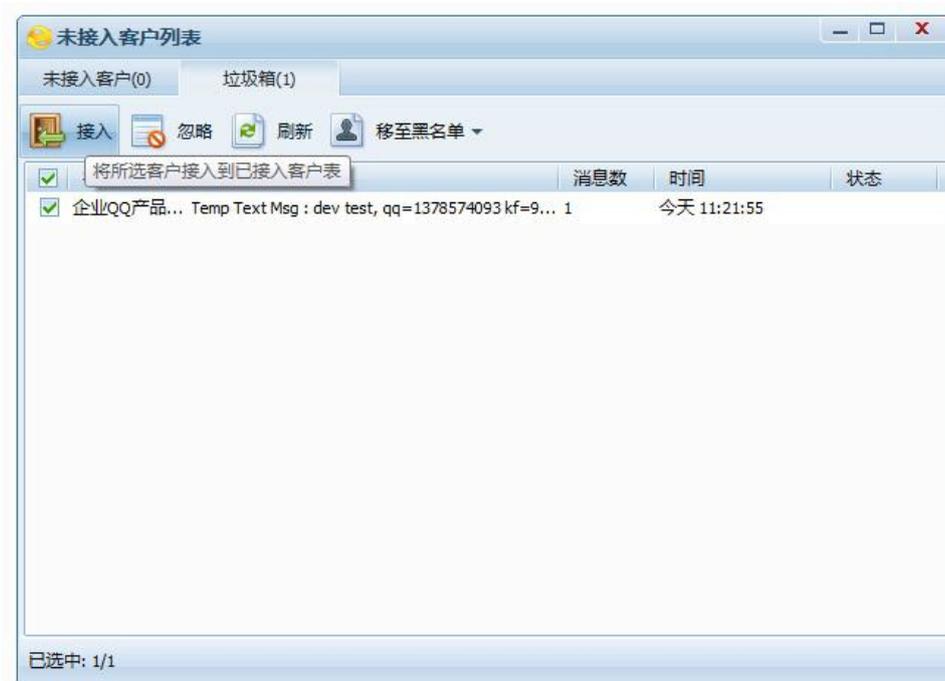


图 37 从“垃圾箱”中接入用户

3.11.2. 移至黑名单

客服可根据需要直接在会话窗口将该客户移至黑名单。QQ 被移至黑名单以后，在营销 QQ 里面不会消失，客服可以在客户管理的黑名单组中找到该客户，还可以重新将该客户加为好友。

具体操作方法：在会话窗口的小工具栏的移至黑名单按钮下拉菜单中选择“移至黑名单”选项（图 38），或者在已接入客户列表中选中一个 QQ 客户，在右键菜单中选择“移至黑名单”选项（图 39）。



图 38 会话窗口-移至黑名单

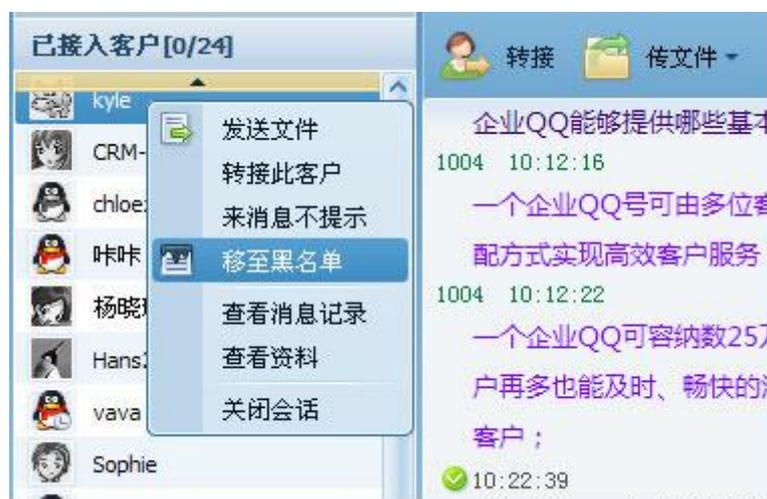


图 39 已接入客户-移至黑名单



图 40 未接入客户列-移至黑名单

3.11.3. 来消息不提示

如果客服只是当时不想被 QQ 客户骚扰，可以选择“来消息不提示”的功能，这样该客户发消息来就不会有声音、头像闪动等提示，但是客服仍可看到该客户发来了新消息。

具体操作方法：在会话窗口的小工具栏上移至黑名单按钮下拉菜单中选择“来消息不提示”选项（图 41），或者在已接入客户列表中选中一个 QQ 客户，在右键菜单中选择“来消息不提示”选项。



图 41 会话窗口-来消息不提示

注：黑名单中的客户，只有拥有“删除客户”权限的人（比如 1001 工号）才可以删除，权限设置请参见营销 QQ 设置与管理部分。

3.12. 退出程序时如果还有进行中的会话，应如何处理？

当您退出程序时，如果还有正在进行中的会话，营销 QQ 将弹出对话框提示（图 42）。如果您选择“关闭所有会话并退出”，当前进行中的所有会话都将被关闭；如果您选择“退

出但保留会话”，下次重新登录营销 QQ 时将会恢复关闭前进行中的会话。为了保证服务质量和客户满意度，我们推荐您在退出程序之前关闭所有会话。

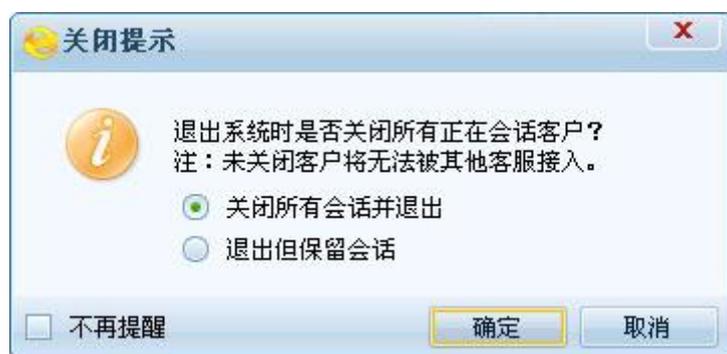


图 42 退出程序时关闭进行中会话提示

（注：如果选择“退出但保留会话”，与您会话中的客户在您重新登录之前将不能被其他客服接入）。

3.13. 营销 QQ 与手机 QQ 消息互通吗？

营销 QQ 目前已经支持与手机 QQ 消息互通(图 1)。手机 QQ 的平台包括 Symbian、Andriod、iOS、Kjava 以及 MTK 等。

对于使用手机 QQ 的客户，支持以下功能：

- 转接与抢接功能
- 客户资料修改与保存
- 消息记录查找与保存

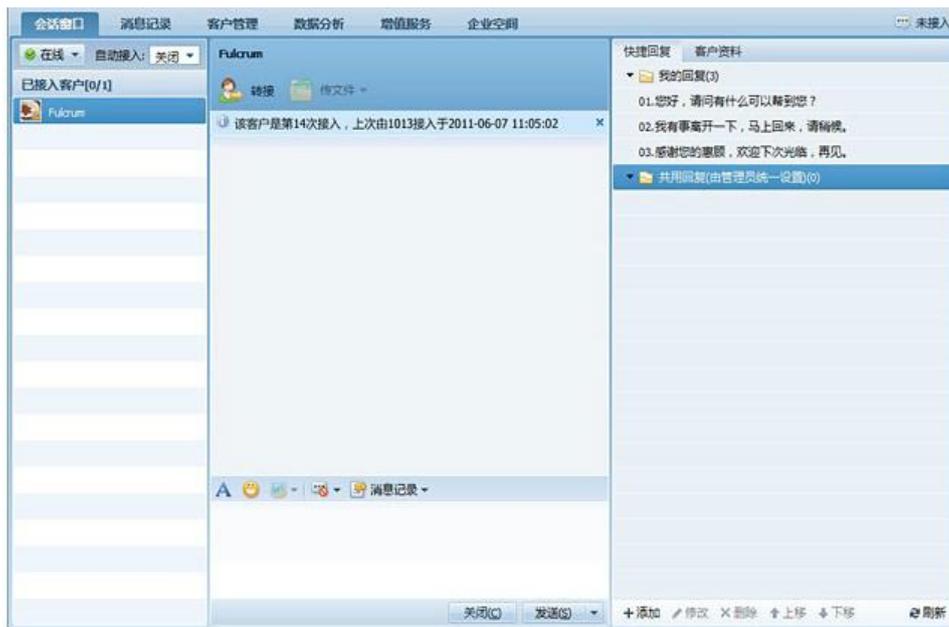


图 43 手机 QQ 与营销 QQ 会话窗口

受到手机性能与数据流量的制约。在与手机 QQ 聊天时，您无法向对方发送自定义表情以及传文件；也无法获取对方的地理位置。

手机 QQ 侧暂时不支持以下业务：

- 指定客服、指定客服分组
- 满意度调查
- 群发调查

4. “会话”功能进阶

4.1. 如何进行音视频会话

在与客户沟通时,在某些特定的业务场景下,可能会需要借用语音或视频进行辅助沟通。

(2.10 之后的版本提供该功能)

操作方式如下:

- 发起语音会话 (图 44)



图 44 发起会话



图 45 会话中

- 发起视频会话（图 46）



图 46 发起视频通话

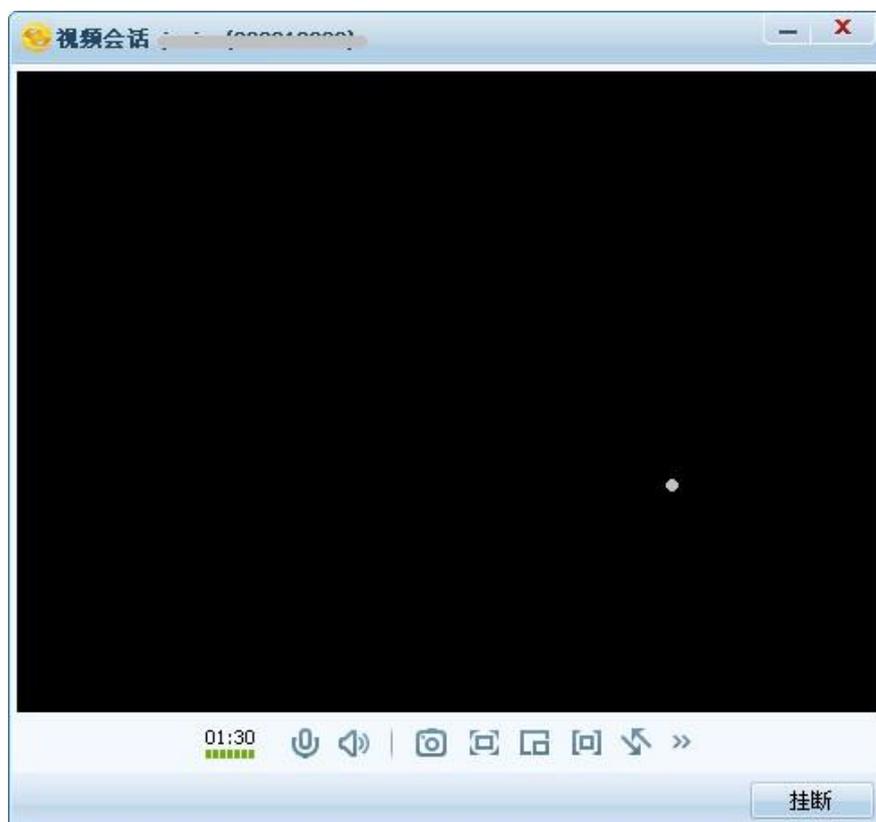


图 47 视频中

4.2. 如何发起远程协助

在与客户沟通时，在某些特定的业务场景下，可能会需要使用远程操作客户电脑帮助客户解决问题或让客户在您的桌面上试用某些产品功能。（2.10 之后的版本提供该功能）

若需要客户操作您的桌面，那么由您发起远程协助，若您需要操作客户桌面，那么由客户发起远程协助。这里仅演示由您发起远程协助的操作步骤，客户发起的步骤类似。

操作方式如下：

点击对话框中小电脑的图标，发起远程协助，客户将收到远程协助的消息提示。



图 48 发起远程协助

当客户接受远程协助邀请功能后，即可查看您的电脑桌面。

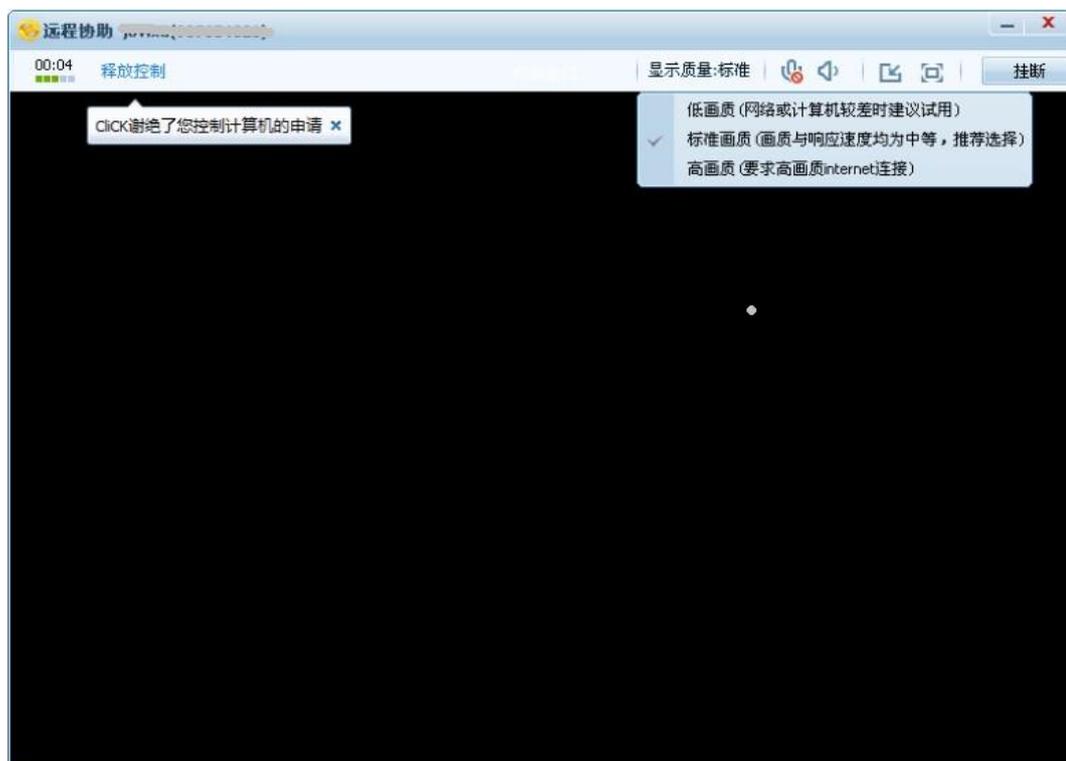


图 49 远程协助中

4.3. 客服可以和 QQ 客户互传文件吗？

营销 QQ 支持客服和客户双向的文件传输，其功能体验和 QQ 基本一致。同时，营销 QQ 采用了网页中转的模式提供离线文件传输，帮助企业覆盖更多 QQ 用户。

具体操作方法：在会话窗口中点击传文件按钮选择“发送文件”（图 50）。



图 50 会话主面板发送文件

如果需要发送离线文件，可以直接选择“发送离线文件”，或是在用户没有响应时点击“发送离线文件”。

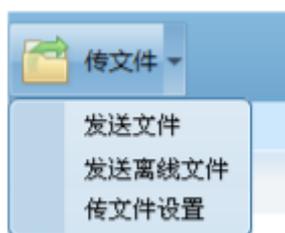


图 51 直接发送离线文件

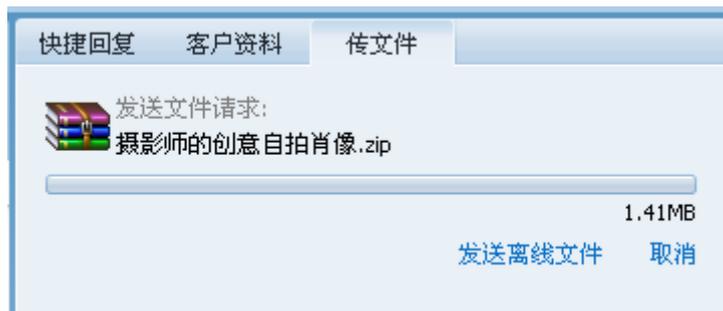


图 52 传送开始后改为发送离线文件

用户将收到下载离线文件的特殊链接，点击后可进入定制的页面下载文件。



图 53 离线文件下载页

如果点击传文件按钮，选择“传文件设置”，可以对收到文件的默认保存位置，以及文件传输的安全级别进行设置，详细操作请参见图示。



图 54 文件传输设置

注：客服接收到的文件只能在自己机器上看到，其他客服无法看到。

QQ 客户亦可随时向企业发送文件

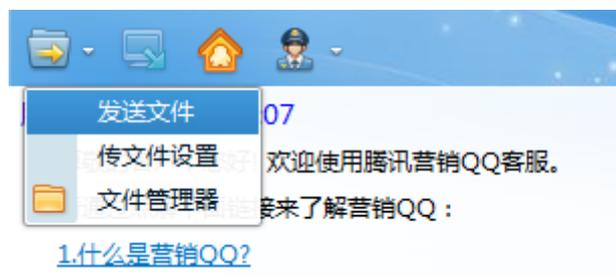


图 55 QQ 向企业发送文件

4.4. 如何设置客户咨询导航

营销 QQ 的导航菜单，是一组能够为 QQ 客户提供自助服务的功能菜单，会在 QQ 客户打开与企业的会话窗口后显示在该会话窗口中。QQ 客户可以通过点击导航菜单来自助地选择想要的服务，或接入相应的工号，从而提高企业服务的整体满意度。

- 如何配置导航菜单

每一级的导航菜单都由提示语和选项组成。



图 56 导航菜单

选中图中的提示语并点击“添加选项”，在账户中心中添加第一个导航菜单选项。



图 57 添加一个选项

选中这个选项并点击“添加下级”，为这个新选项添加下级菜单，指定到 1001 为客户服务。



图 58 为选项添加下级菜单

点击“添加选项”，继续添加新的菜单项。



图 59 添加更多菜单项

重新选择最上方的提示语“请选择您需要的服务”，点击“添加选项”，完善导航菜单。



图 60 完善导航菜单

点击“预览”即可在页面中快速预览导航菜单的效果了。



图 61 预览导航菜单

如果您对配置好的导航菜单满意，那么就点击最下方的“提交”吧！不要忘了开启本功能哦！

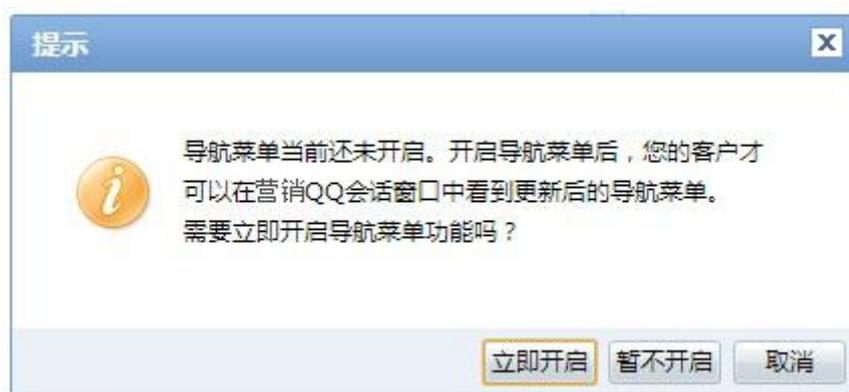


图 62 开启导航菜单

● 导航菜单选项的功能

导航菜单的选项具备 5 种不同的功能

- 1. 打开网页：用户点击此类选项时，将会用浏览器打开相应的网页
- 2. 自动回复：用户点击此类选项时，会话窗口中将自动出现一段回复语
- 3. 指定到工号：为用户分配特定的工号为其服务（建议营销 QQ 客户端也同时开启[指定到工号功能](#)）
- 4. 指定到分组：为用户分配特定的分组为其服务（建议营销 QQ 客户端也同时开启[指定到分组功能](#)）
- 5. 人工服务：根据营销 QQ 当前的设置，自动分配相应的工号为客户服务

4.5. 如果没有工作人员在线，客户的消息能否收到？

4.5.1. 未接入客户列表

无论企业是否在线，所有还未被企业服务过的来访客户都会被存放在“未接入客户列表”中。当“未接入客户列表”中有未被服务的客户时，按钮会显示为淡黄色。



图 63 未接入客户列表

打开“未接入客户列表”，选中需要服务的客户，点击左上角的“接入”按钮，即可开始与客户进行会话。



图 64 接入客户

4.5.2. 离线消息转发

离线消息转发是营销 QQ2.0SP8 版本推出的新功能。它能够帮助企业员工在未登录营销 QQ 客户端的情况下，通过短信的方式接收客户来访的信息，随时随地服务客户。当企业员工不在线时，若客户发来新消息，系统会提示（图 65）客户可以将消息转发至员工的手机上，且可以直接使用手机回复消息（图 66）。当您下次登录营销 QQ 后，会在已接入列表中看到这个客户，并可以继续用营销 QQ 和他会话。

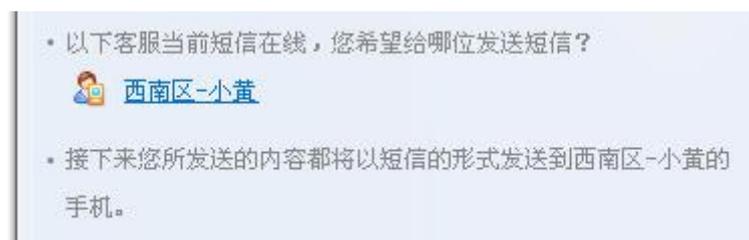


图 65 客户选择向企业员工发送短信



图 66 手机回复客户咨询

4.5.3. 如何开启离线消息转发

您只需要为自己的工号绑定手机，就可以自动开启离线消息转发功能。

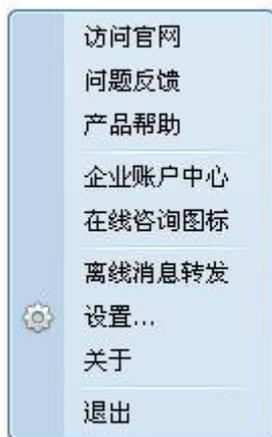


图 67 离线消息转发设置入口



图 68 进行手机绑定

4.5.4. 离线消息转发如何收费

每转发一条短信到员工的手机上，将扣除一条营销 QQ 短信余额。在初次使用本功能时，请先咨询经销商进行短信余额的充值，[点击这里查看经销商的联系方式。](#)

4.6. 如何查看当前网站访客来源并邀请会话

4.6.1. 查看网站上的访客并发起对话邀请

点击访客 ()，就可以看到正在网站上浏览页面的访客信息 ()。如果有新的用户访问您的站点是，访客图标也会点亮。

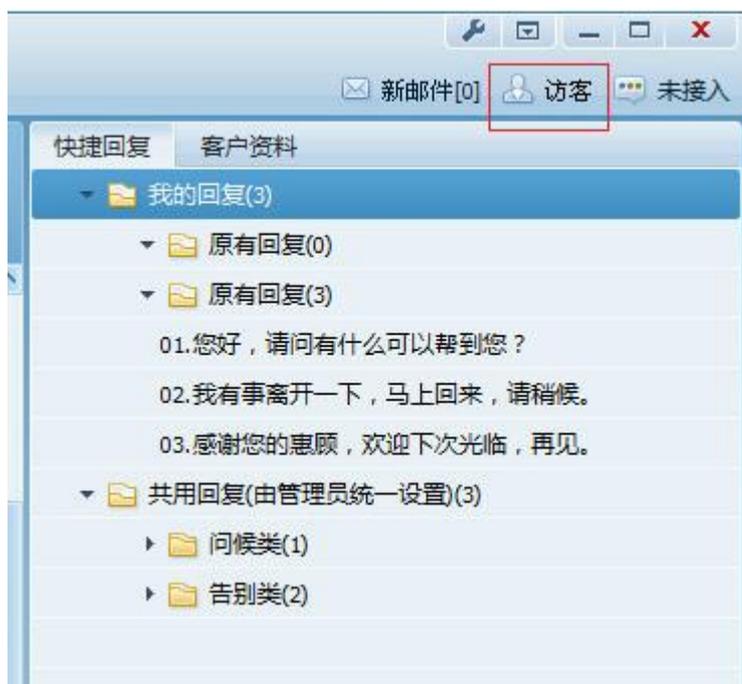


图 69 到站访客

在访客列表上，您可以看到最近正在浏览网站用户有哪些，以及每个用户浏览的行为和可能感兴趣的点。便于您之后有针对性地与他们的主动沟通。



图 70 在线访客列表

点击邀请 (I)，您可以向用户发出自定义的聊天邀请 (C)，建议您判断用户的兴趣点，采用不同的话术，增加用户接受请求的概率。

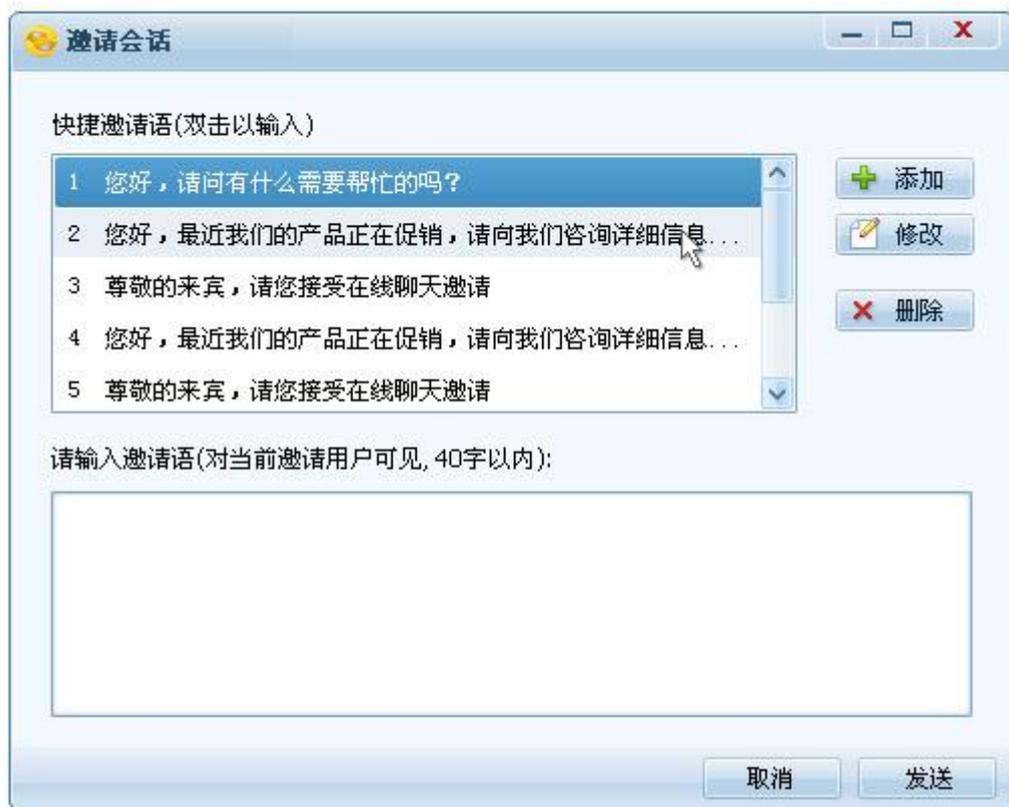


图 71 自定义邀请

访客正在浏览的网页上会看到如所示的邀请框弹出, 如果访客接受了邀请, 则会接入到发起邀请客服的对话列表中



图 72 自定义邀请弹出的效果

4.6.2. 自动邀请设置

如果您更期望在用户到站一定时间后自动向他发出邀请,可以选择开启自动邀请访客()。开启后,当用户在您的网站停留达到一定的时间,会自动弹出邀请。



图 73 自动邀请设置

开启自动邀请后，您仍然可以利用网站访客面板手动发起邀请，但无法向已经接受过邀请的用户重复发起邀请。

4.6.3. 接入对话后访客信息的展示

接入聊天的网站访客会显示更丰富的访客信息。在已接入列表中，也会有特殊的标识方便识别。



图 74 自定义邀请弹出的效果



图 75 自定义邀请弹出的效果

注:

- 如果要正常使用访客轨迹和主动邀请,需要在您拥有的网站上每个页面嵌入“全站统计及主动邀请代码”。嵌入向导请见 http://b.qq.com/help/help_wpa_index.html
- 此功能目前仅对部分域名上的网站开放。

4.7. 如何自动回复长时间未答复的客户?

- 如果一个客户已经长时间没有答复您的消息,可能他已经问完了他所有的问题,这时候客服可以及时关闭会话,以便让后续排队咨询的用户自动接入会话。您可以设置对一段时间内没有答复消息的客户进行提醒,设置方式如下图

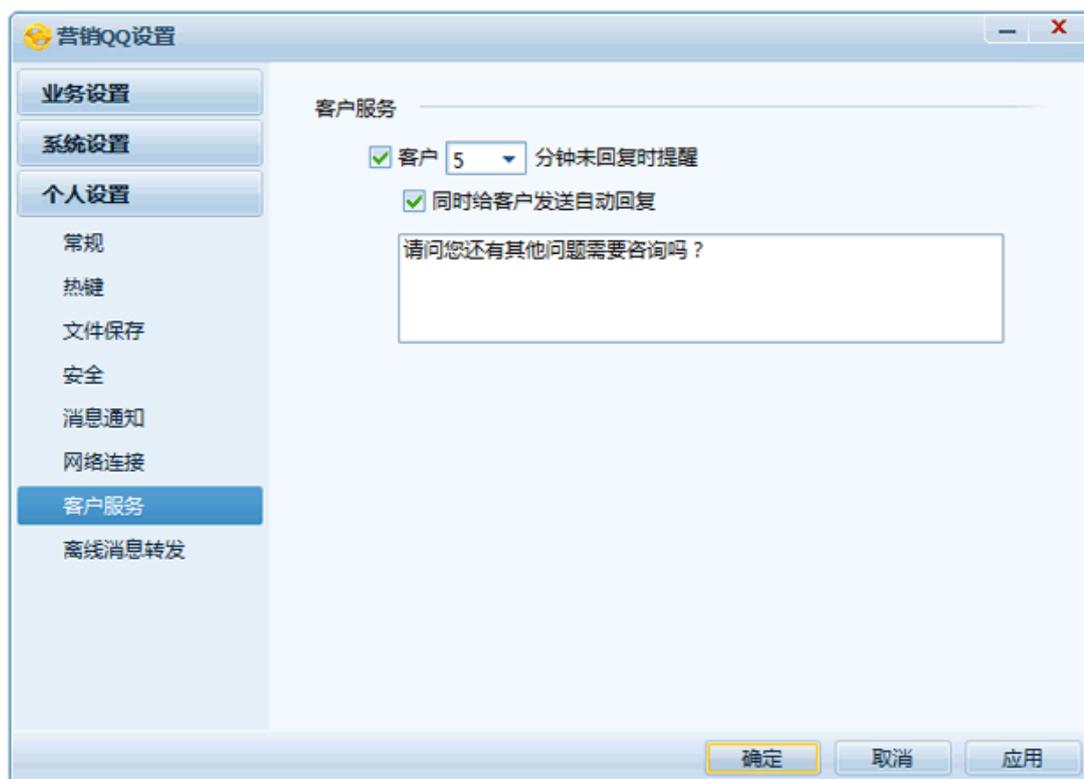


图 76 设置客户一段时间未回复自动提醒

根据图中的设置，当客户 5 分钟没有回复您时，在已接入列表中他的头像会闪烁；您还可以同时设置对这样的客户进行自动回复，默认的内容为“请问您还有其他问题需要咨询吗？”，如果对方依然没有答复，或者确认已经没有任何问题需要咨询，您就可以放心的关闭会话了。

4.8. 如何查看当前网站的流量等信息

点击上方导航栏进入数据分析页面。由左侧的“数据分析”可以查看到营销 QQ 以及公司所属网站整体的情况，亦可根据日期来进行不同数据筛选，和图表的绘制（）。报表分别从营销 QQ 的咨询情况、网站访问量、访客地理位置分布、来源网站四个维度展示您网上业务开展的情况。



图 77 数据分析-概况

点击各个版块上的“查看详情”和“更多”，可以跳转到腾讯分析的页面，查看更为细致全面的分析报表。



图 78 腾讯分析系统

更多关于腾讯分析的介绍，可见官方帮助页面 <http://cp.discuz.qq.com/faq?fcId=106>

注：如果没有在自己站点植入 WPA，此页面不会显示。如果仅在站点的部分页面植入，则显示的网站数据会因为缺少取样点而不准确。

4.9. 如何查看来访用户的信息？

- 接入对话后的用户信息的展示

凡是主动来访的客户，在营销 QQ 内均可以显示对方的来访信息



图 79 来访客户信息

如果客户来自企业网站，而且企业网站上已经嵌入了“全站统计及主动邀请代码”（了解更多），那么还可以看到更丰富的访客信息



图 80 网站访客信息

- 点击了导航菜单的用户信息展示

如果企业配置了导航菜单（查看如何配置），那么还可以看到客户在接入前点击过的导航菜单内容，便于企业快速判断客户来访的意图

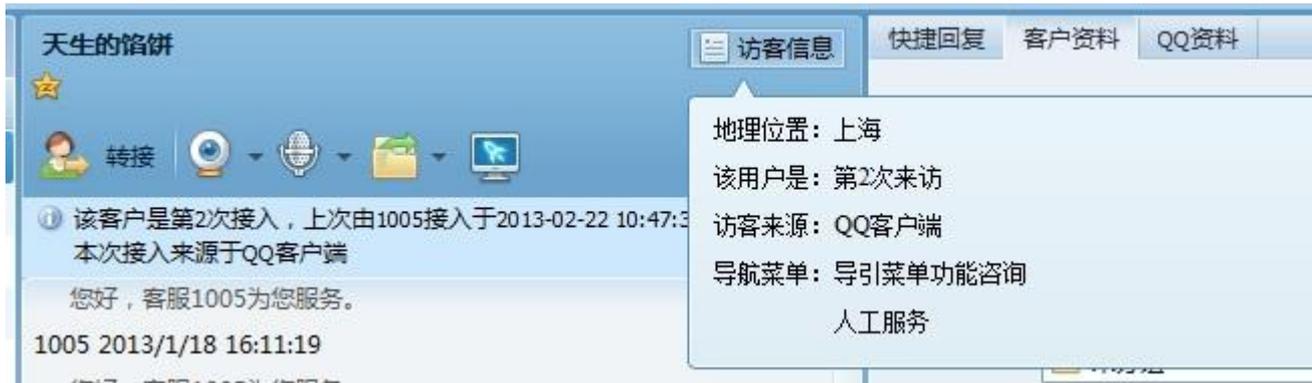


图 81 显示导航菜单信息客户资料

5. 客户管理

5.1. 什么是“我的客户”或者“自己客户”？

初次被接入时由某工号服务的，或者由某工号主动添加或批量导入的客户，都属于该工号的“自己客户”。“我的客户”相关功能主要应用于销售业务场景，在“业务设置”中开启了独占客户之后，默认权限的工号仅能查看自己客户及自己客户与自己的消息记录。

您可以根据不同的业务流程给工号配置相应权限，包括“查看所有客户的消息与客户资料”及“查看自己客户与其他客服的消息”等（图 82）。其中，后一种权限主要应用于转接场景，工号将某客户转接之后，普通权限工号仅能看到该客户与自己聊天的相应部分内容，具有“查看自己客户与其他客服消息”权限的工号能看到转接之后自己客户与其他工号的消息记录。

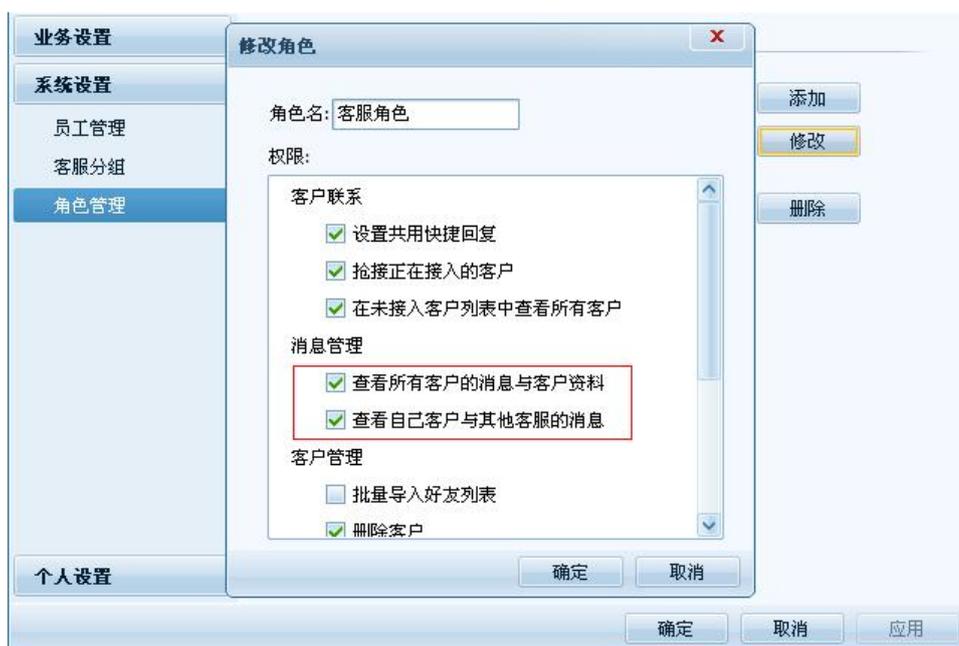


图 82 查看不同消息记录权限

5.2. 如何在营销 QQ 中记录客户资料？

营销 QQ 为您提供完善的客户资料维护功能，客服可在与客户会话过程中实时记录客户详细资料，以便针对这些客户进行后续跟进与营销推广。

客户资料中包含多项功能：客服可为客户备注真实姓名，之后通过在客户管理和消息管理中输入客户真实姓名即可将该客户搜索出来；一位客户可以同时被分在多个组内；开始会话时可查看到客户的来访信息、上次接入时间、接入客服等信息，有利于提高服务质量与客户满意度（图 83）。



图 83 会话窗口-客户资料面板

具体操作方法：在会话窗口中，选择客户资料面板（图 83），或者在会话窗口中点击客户昵称（QQ 号码）的链接（图 85），在弹出的客户资料中修改（图 86）。



图 84 修改客户所属分组窗口



图 85 会话窗口客户昵称链接

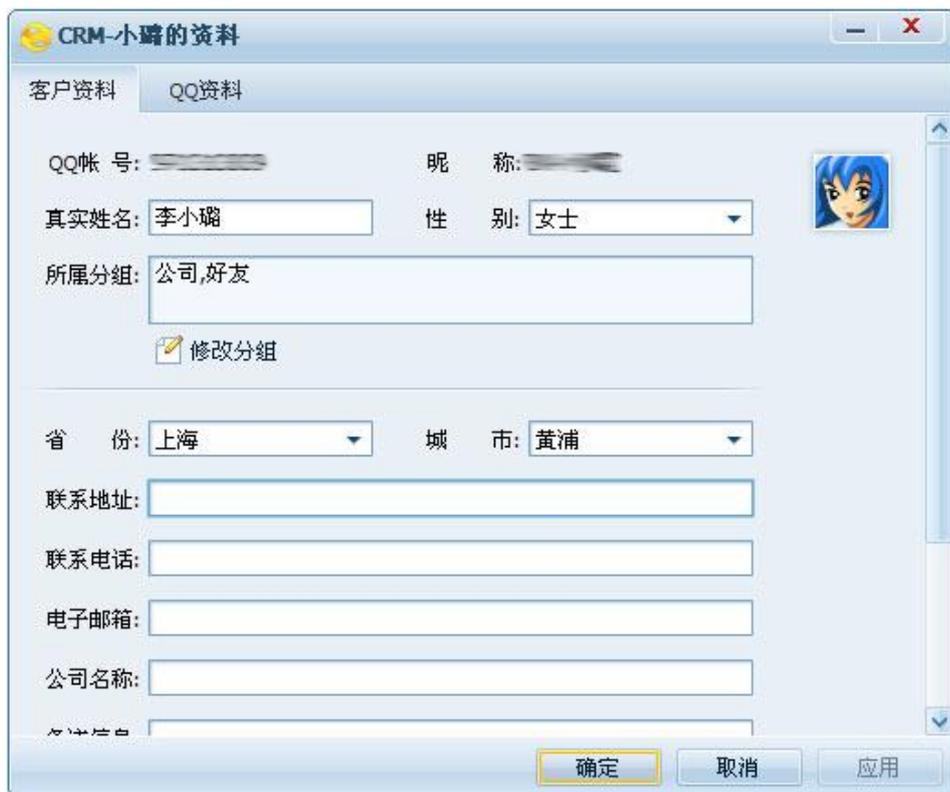


图 86 客户个人资料单面板

5.3. 如何添加新客户？

在客户管理中，点击“添加”按钮（图 87）



图 87 客户管理

在弹出的对话框中，输入 QQ 帐号或 Email 帐号查找（图 88）。



图 88 查找客户

在查找结果页面点击“添加客户”（图 89）。



图 89 添加客户

在弹出的“添加客户”对话框中，可以设置客户的昵称和分组，点击“确定”即可完成添加操作。在对方同意以后，会被自动添加到相应的分组（图 90）



图 90 添加客户到相应的分组

5.4. 如何批量导入 QQ 好友？

您可以在营销 QQ 中，批量导入个人 QQ 号码的好友，使用该功能时会验证您的个人 QQ

号码及密码，验证通过正确后，即可将该号码中的好友导入至营销 QQ 好友中，新导入的 QQ 好友即成为营销 QQ 的客户。便于您通过营销 QQ 平台为客户提供一站式的在线咨询和营销业务。

在客户管理中点击“批量导入客户”（图 91）



图 91 客户管理-批量导入客户

在帐号验证窗口中输入 QQ 帐号及密码（图 92），点击“下一步”。



图 92 批量导入-帐号验证

从个人 QQ 帐号好友分组中选择您需要导入的分组，以及分组处理方式（图 93），点击“下一步”继续输入加好友验证信息。



图 93 批量导入客户-选择导入分组

注：批量导入客户操作需要相应权限，有关权限设置部分，请参见营销 QQ 设置与管理部分内容。

选择完分组之后，需要输入加好友验证信息。对于设置了需要身份验证才能添加的客户，他们会收到您的加好友验证信息。



图 94 输入加好友验证信息

导入完成之后, 系统会告诉您导入的结果。对于需要身份验证的好友, 在通过验证之后, 他们会导入系统成为您的客户。



图 95 批量导入客户完成
腾讯公司 版权所有

5.5. 营销 QQ 添加好友数量有没有上限？

营销 QQ 每天逐个添加好友的数量上限是 1000 人次(所有工号单日添加好友数量之和)。营销 QQ 号码导入好友总数小于等于 1 万人次时，批量导入好友操作不受限制；导入好友总数大于 1 万人次时，每日批量导入好友数量上限 1000 人次(所有工号单日导好友数量之和，包括拒绝加为好友和已经是好友的人次)。

营销 QQ 好友的总人数上限是 10 万人(含陌生人与黑名单)。当营销 QQ 好友数量接近上限后，1001 工号将会收到提醒(图 96)。

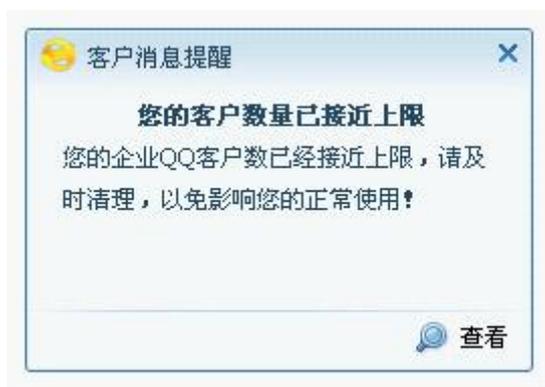


图 96

当营销 QQ 好友数量超过上限后，1001 工号将会收到不同的提醒(图 97)。14 天内，QQ 客户仍然能够添加企业为好友，但是企业将不能再主动添加 QQ 客户为好友。

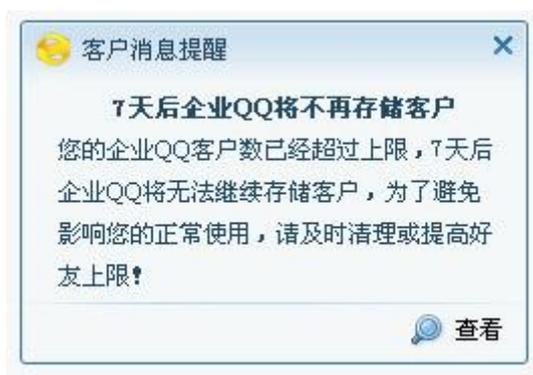


图 97

14 天后，营销 QQ 将无法再存储 QQ 客户。

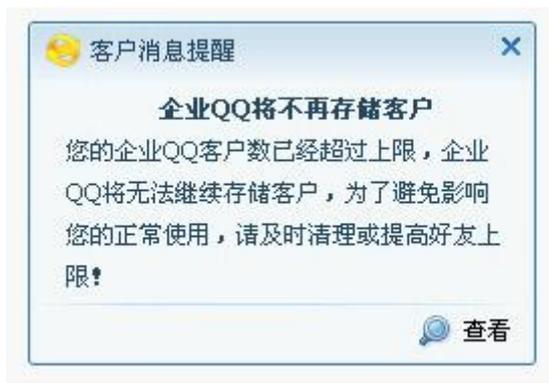


图 98

如果您已经收到了这样的提醒，我们建议您及时清理客户，以保证能够正常使用营销QQ的各项功能。

5.6. 如何查找或筛选客户？

您可以通过在客户管理面板中的搜索框输入关键词查找客户资料（图 99）。



图 99 输入关键词

输入关键词后，点击右侧的放大镜按钮，便可以查找到与该关键词匹配的客户资料（图 100）。



图 100 查找结果



图 101 高级查找

如果您对查找结果不够满意，可以尝试使用高级查找（图 101）。

5.7. 如何查看客户是否在线？

当切换至客户管理面板时，将会开始同步当前页面上 30 个好友的在线状态，此时可以看到右上角出现了“正在同步客户在线状态”的字样（图 102）。



图 102 正在同步客户在线状态

待同步完成以后，就能显示客户当前的在线状态了（图 103）。

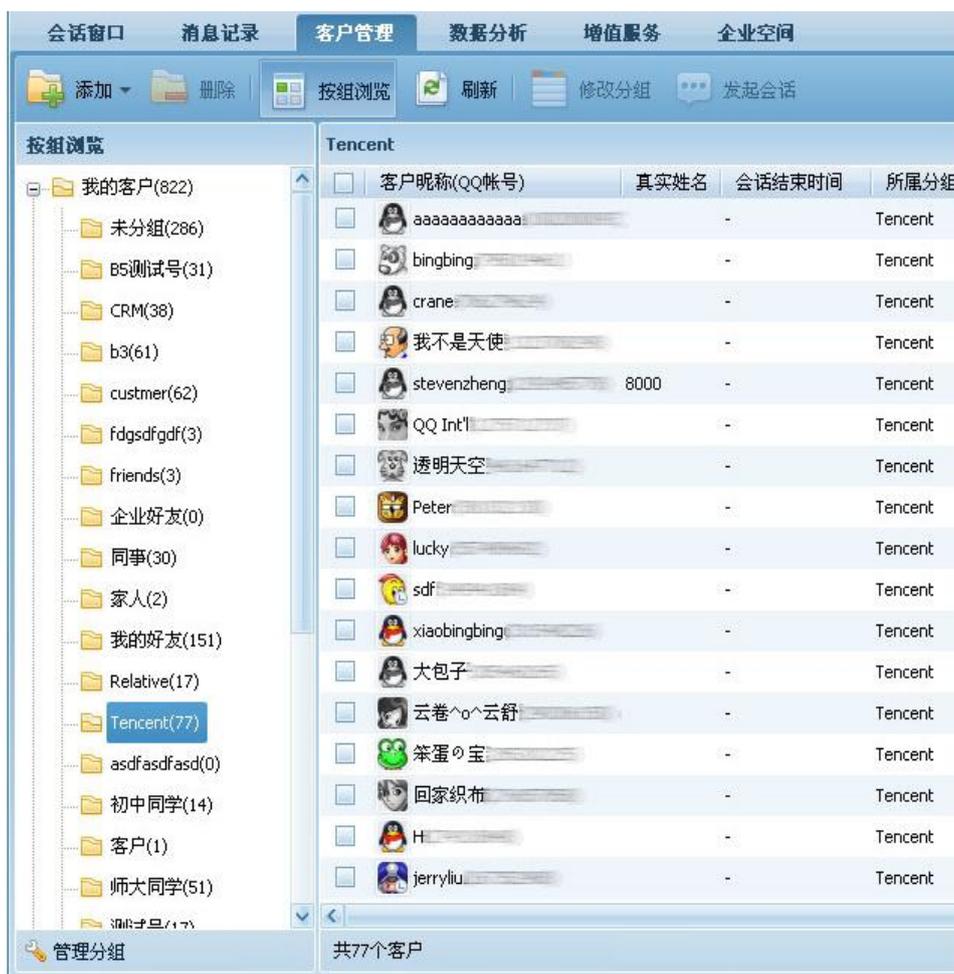


图 103 客户当前在线状态

消息记录页面也可以显示客户的在线状态（图 104）。



图 104 客户在线状态

5.8. 如何为客户设置标签？

企业的每个客户不仅可以分属于不同的分组，还可以打上不同的标签。标签的特点在于，它修改方便，可能频繁发生变化；而分组则用于区分客户的固有属性（如地域信息），鲜有发生变化。营销 QQ 中已经预设了一部分标签（图 105），您也可以根据需要对它进行修改，最多可以创建 16 个标签。



图 105 预设的标签

管理标签

- 您可以通过右键菜单来添加，重命名或删除标签（图 106）



图 106 右键菜单

- 标签的颜色也可以更改（图 107）



图 107 更改颜色

- 还可以在“管理标签”中进行管理（图 108），同时也支持右键菜单



图 108 管理标签入口



图 109 管理标签

为客户设置标签

在和客户会话的同时，及时地为他打上标签吧（图 110）！

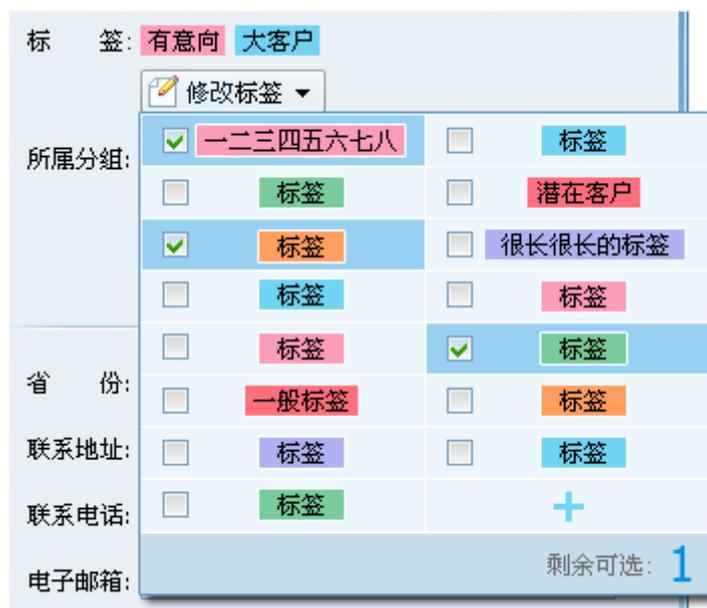


图 110 设置标签

5.9. 如何为客户设置分组？

当客户积累到一定数量时，为客户进行合理的分组十分重要，它能够帮助企业提高管理效率，而无需再在茫茫客户群之中费力的找寻。

查看最近联系的客户

在“按分组浏览”最上方的“最近联系的客户”分组中自动保存了最近和企业联系过的客户，这些客户会按照与本工号最近一条会话消息的时间倒序排列。（图 111）



图 111 最近联系的客户

设置客户分类与分组

在营销 QQ 中有分组分类和客户分组两个概念，其中，客户可以被添加到客户分组中，而分组分类只用于组织分组，客户并不能被直接添加到分组分类中。

如果您是新用户：

您可以像这样管理您的分组（图 112）



图 112 多级分组

如果您是老用户：

也许您已经在使用诸如“上海 - 黄浦”“上海 - 闵行”这样的方式来命名您的分组了，那么您只需要再创建一个名为“上海”的分类，然后将上述 2 个分组“拖拽”到“上海”分类中即可（图 113）

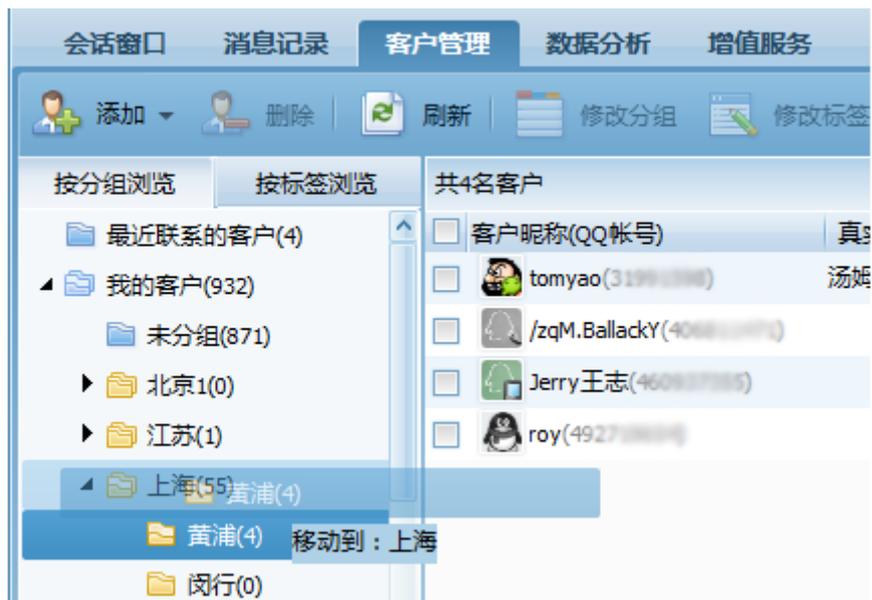


图 113 通过拖拽来操作多级分组

管理多级分组

在营销 QQ 中管理多级分组有很多种方式：

- 通过右键菜单，可以新建分类或分组，也可以重命名或删除分类或分组（图 114）

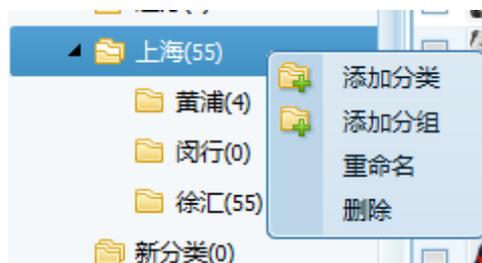


图 114 右键菜单

- 通过拖拽可以很轻松的移动分类或分组的位置（图 115）

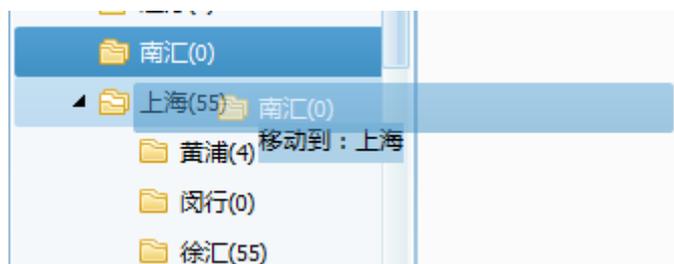


图 115 拖拽

- 还可以在“管理分组”中进行管理（图 116），同时也支持右键菜单和拖拽操作（图 117）

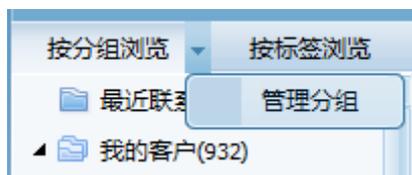


图 116 管理分组入口



图 117 管理分组

6. 消息记录

6.1. 如何查看客户的消息记录？

工号可以通过多种方式查看与某客户的消息记录。默认情况下将显示与该客户最近 15 天内的消息记录，同时也可以查看与其所有的消息记录。

在会话窗口中查看

具体操作是：点击会话窗口小工具栏中的消息记录按钮，会在右侧弹出消息记录窗口。在消息记录窗口中，如果该客户与其他客服也进行过会话，可以通过工号筛选功能，选中某个客服与该客户的消息记录。也可通过点击“图片”或“文件”按钮来筛选出消息记录中客服收到的图片或文件（图 119）。



图 118 会话面板-查看更多消息

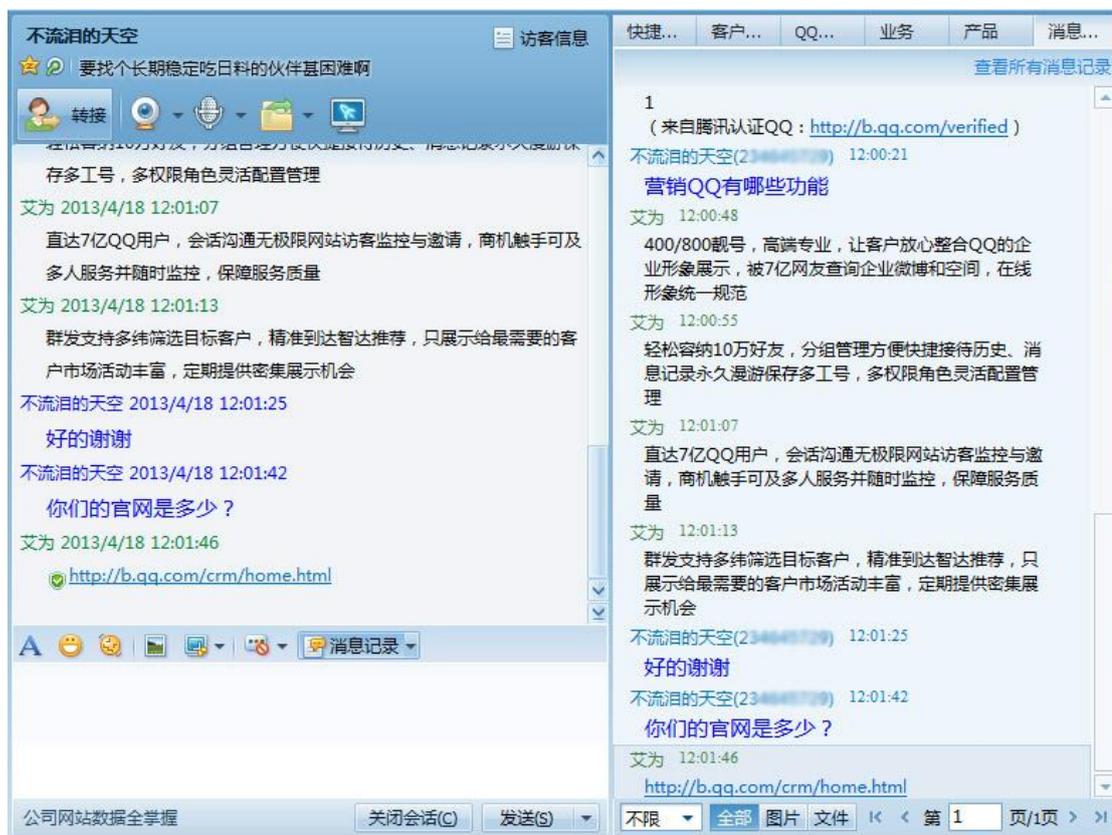


图 119 快捷消息记录面板

每个客服只能看到自己接收到的图片和文件，无法查看其他工号接收到的图片或文件。

注：只有拥有“查看自己客户与其他客服的消息”权限的人（如 1001 工号），才可看到其他客服和自己的客户的消息记录，权限设置请参见营销 QQ 设置与管理部分。

在消息记录中查看

具体操作方式：可以在会话窗口消息记录按钮的下拉菜单中选择“查看更多消息”（图 1），或者直接切换到消息记录页面查看和搜索消息记录（图 120）。



图 120 消息记录面板入口

在客户管理中查看

在客户管理面板中选中某一个客户，点击工具栏中的“资料”按钮，切换到“消息记录”页卡（图 121）。



图 121 客户管理中查看消息记录

查看某客户所有的消息记录

默认情况下，选中一名客户查看其消息记录时，展示的是与其最近 15 天的消息。当翻到第一页时，可以看到查看“所有消息记录”的按钮，点击后会加载全部的消息记录（图 122）

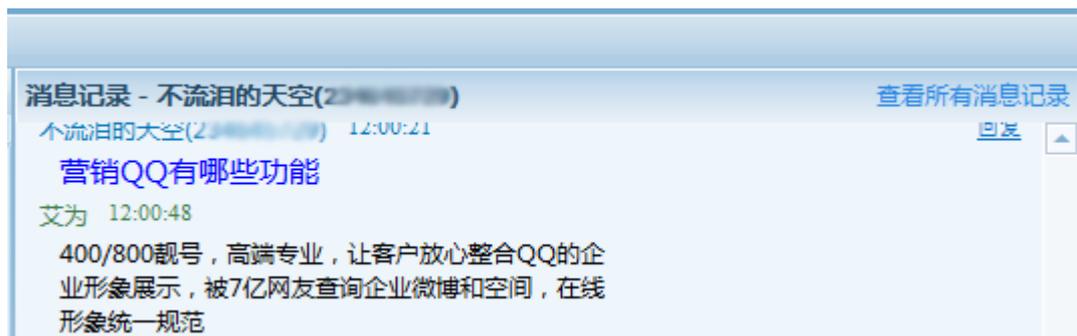


图 122 查看所有消息记录

或者直接点击“刷新”（图 123）。

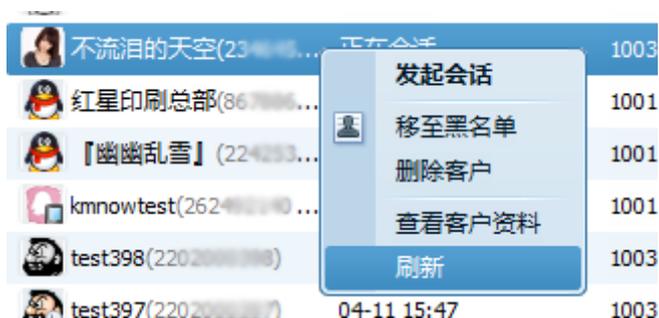


图 123 刷新查看所有消息记录

当客服与客户会话过程中，可以像 QQ 一样查看该客户的消息记录，还可以根据字段搜索所需要的消息记录。

6.1.1. 在会话窗口中查看

具体操作是：点击会话窗口小工具栏中的消息记录按钮，会在右侧弹出消息记录窗口。在消息记录窗口中，如果该客户与其他客服也进行过会话，可以通过工号筛选功能，选中某个客服与该客户的消息记录。也可通过点击“图片”或“文件”按钮来筛选出消息记录中客服收到的图片或文件（图 125）。

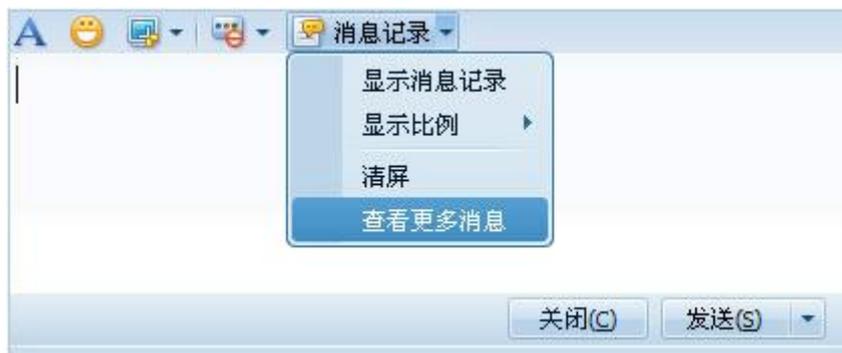


图 124 会话面板-查看更多消息



图 125 快捷消息记录面板

每个客服只能看到自己接收到的图片和文件，无法查看其他工号接收到的图片或文件。

注：只有拥有“查看自己客户与其他客服的消息”权限的人（如 1001 工号），才可看到其他客服和自己的客户的消息记录，权限设置请参见营销 QQ 设置与管理部分（参见 7 章节）。

6.1.2. 在消息记录中查看

具体操作方式：可以在会话窗口消息记录按钮的下拉菜单中选择“查看更多消息”（图 124），或者直接切换到消息记录页面查看和搜索消息记录（图 126）。



图 126 消息记录面板入口

6.2. 如何查找或筛选消息记录

7. 设置与管理

7.1. 如何进入设置菜单？

设置菜单的入口有三处，分别位于主面板右上角按钮（图 74）、会话窗口在线状态的下拉菜单（图 133）以及主面板右上角下拉菜单（图 134）。

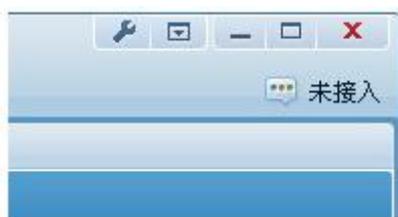


图 132 主面板设置入口

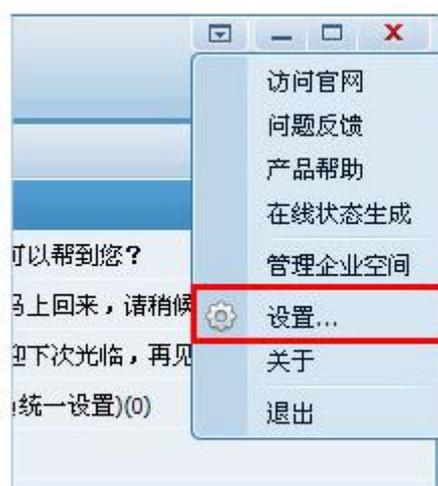


图 133 会话窗口-设置入口

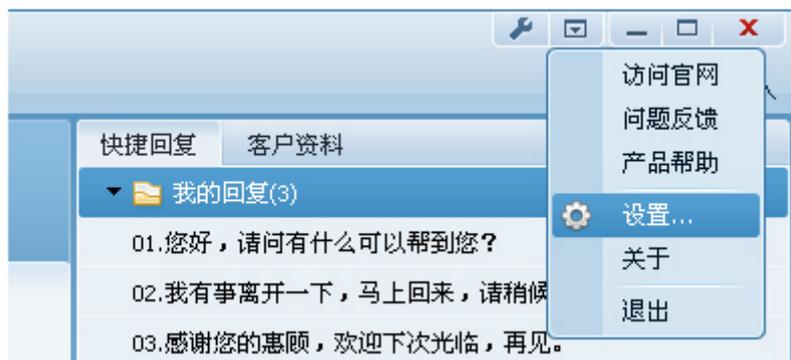


图 134 设置菜单入口

7.2. 如何设置自动欢迎语

为了更好地服务和引导客户，企业可以设置自动欢迎语，当客户打开会话窗口的时候就会自动收到。

具体操作方法：打开“设置(业务设置(自动欢迎语”，可以设置不同时间段的自动欢迎语。点击“增加时间段”按钮可增加个性化时间段。例如可以设置周一到周五一种自动欢迎语，周六到周日另外一种自动欢迎语，多样化的设置可帮助您的企业更好服务客户。



图 135 业务设置-自动欢迎语

设置之后，QQ 客户与您的营销 QQ 主号开始会话即可收到自动欢迎语（图 136）。



图 136 QQ 侧看到的自动欢迎语

注：只有拥有业务设置相关权限的客服（如 1001 工号）才可以设置该自动欢迎语。

7.3. 如何设置企业自动回复？

当工号不在线，或者处在忙碌或离开状态时，往往不能及时服务客户，在这种情况下可以为营销 QQ 设置忙碌和离开时的自动回复语来提醒客户，避免客户过长时间的等待(图 1)。

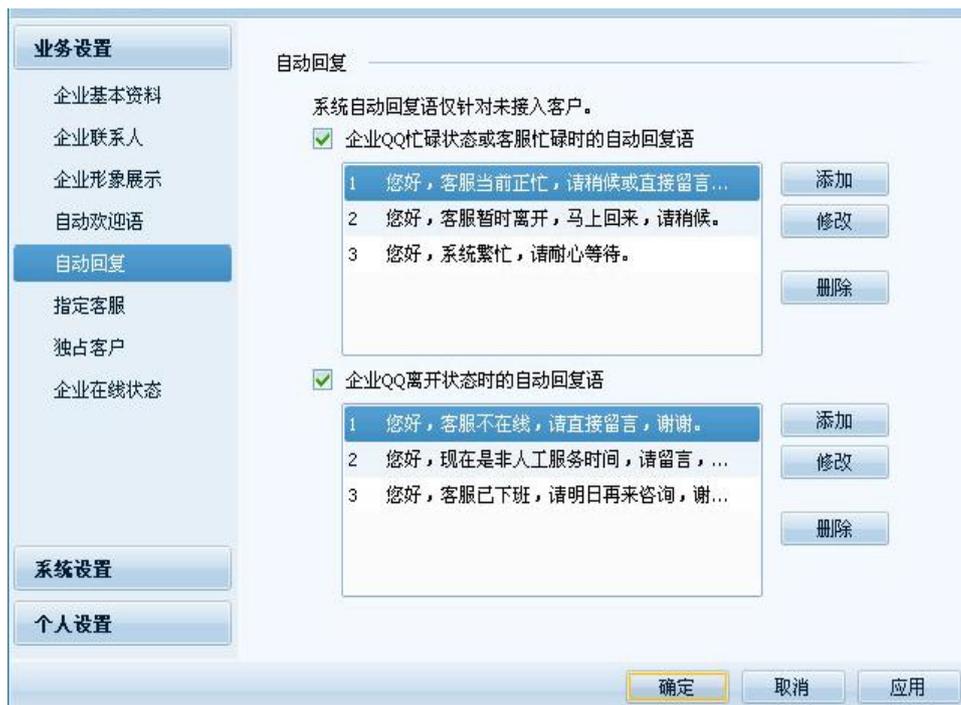


图 137 业务设置-自动回复

营销 QQ 忙碌和离开时的自动回复语可以分开设置，有关营销 QQ 在线状态的内容，可以参见 7.13。

设置之后，当 QQ 客户给处在忙碌或离开状态的营销 QQ 发送消息时，即可收到自动回复语（图 137）。

7.4. 如何设置个人自动回复？

当工号在与客户会话的过程中因故不能及时回复时，可以将状态置为忙碌或离开，如果已经设置了工号个人自动回复语（图 138），则 QQ 侧将收到自动回复（图 139）。



图 138 个人设置 - 自动回复



图 139 QQ 侧看到的自动回复语

7.5. 如何修改企业资料？提交企业资料有什么用？

您开号之前，您需要提交企业资料给客服或商务审核。审核之后的资料将会显示在企业资料页等位置，并可以被普通 QQ 在搜索企业时从相关行业分类搜索到。开号之后，您可以访问企业账户中心来修改企业资料（图 140），也可以在客户端的设置 - 业务设置页面（图 141）中点击「开始编辑」跳转至账户中心相应页面来修改。

注：企业全称在开号之后不可修改。



图 140 企业账户中心菜单入口

The screenshot shows a web-based form for editing company basic information. On the left is a sidebar with navigation tabs: 'Account Information' (账户信息), 'Basic Information' (基本资料), 'Company Profile' (企业形象), and 'Company Contact' (企业联系人). Below these are 'Business Settings' (业务设置), 'System Settings' (系统设置), and 'Personal Settings' (个人设置). The main area is titled 'Basic Information' (基本资料) and contains a warning: '以下资料需通过审核后，方能生效。' (The following information requires review before it can take effect.) and a 'Start Editing' (开始编辑) button. The form fields are: 'Company Name' (企业全称) with value '企业QQ'; 'External Name' (对外名称) with value '企业QQ'; 'Industry' (所属行业) with dropdowns for 'Software and Computer Services' (软件与计算机服务) and 'Computer Services' (计算机服务); 'Location' (所属地) with dropdowns for 'Shanghai' (上海) and 'Xuhui District' (徐汇区); 'Contact Address' (联系地址) with value '上海市徐汇区上海市徐汇区虹梅路1801号'; 'Postal Code' (邮政编码) with value '200233'; 'Contact Phone' (联系电话) with value '54569595'; 'Email' (电子邮箱) with value '...@b.qq.com'; 'Company Homepage' (公司主页) with value 'http://...114.qq.com'; and 'Company Introduction' (公司简介) as a text area. At the bottom right are 'Confirm' (确定), 'Cancel' (取消), and 'Apply' (应用) buttons.

图 141 企业基本资料

7.6. 什么是超级密码？

从经销商处购买营销 QQ 后，您可获得一个超级密码。拥有超级密码和相应权限的工号可以在设置页面修改其他员工密码。

只有 1001 工号可以对超级密码进行变更。

7.7. 如何定制营销 QQ 与个人聊天窗口的展示？

营销 QQ 与个人进行会话时，个人侧看到的聊天窗口可以由企业来定制，您可以根据需要将个人侧看到的聊天窗口右侧设置成产品推介、近期热点、公司图片等，并可以指定该定制窗口的点击跳转链接。



图 142

个人用户在聊天窗口看到企业的个性化信息之后，点击可以跳转至设置好的链接（目前仅支持*.qq.com 系列域名，后续将支持其他域名跳转）

图片跳转链接地址 (非必填项)

http://

当用户在聊天窗口右侧点击图片后，将打开该地址的页面。仅支持*.qq.com 的站点。推荐使用[企业空间](#)、[腾讯微博](#)或[QQ空间](#)。

图 143

如果未对聊天窗口右侧进行定制，则将默认展示设置好的企业头像。

注：设置定制聊天窗口右侧内容，须提交至客服审核，审核通过之后才能展示出来。

7.8. 什么是自动发送添加好友请求？

每当有客户来访时，企业通常需要将其添加为好友以便以后继续跟进和回访。假如您的企业来访客户众多，一个个的手工添加好友不仅繁琐还容易遗漏，自动发送添加好友请求可以轻松解决这个问题。



图 144 发送添加好友请求 - 设置入口

如果开启了“发送添加好友请求”功能（图 144），那么每当客户来访时，只要客户不是企业的好友，系统就会自动发送一条加好友请求给客户。

注：系统不会给垃圾箱中的客户发送加好友请求。

如果没有开启“发送添加好友请求”功能，那么来访的客户都会被添加到陌生人分组，企业必须手动添加这些客户为好友（图 145）。



图 145 将陌生人加为好友

注：此时垃圾箱中的客户将不会被添加到陌生人分组。

7.9. 如何设置好友验证

默认情况下，任何个人都可以添加企业为好友（图 163）。



图 146 添加企业为好友

有时候营销 QQ 中会被加入一些机器人帐号，干扰了用户正常使用营销 QQ，您可以选择设置一个简单的问题，来阻止这些机器人帐号添加营销 QQ 为好友。您可以在设置中心的系统设置中，找到“身份验证”选项卡（图 164）。

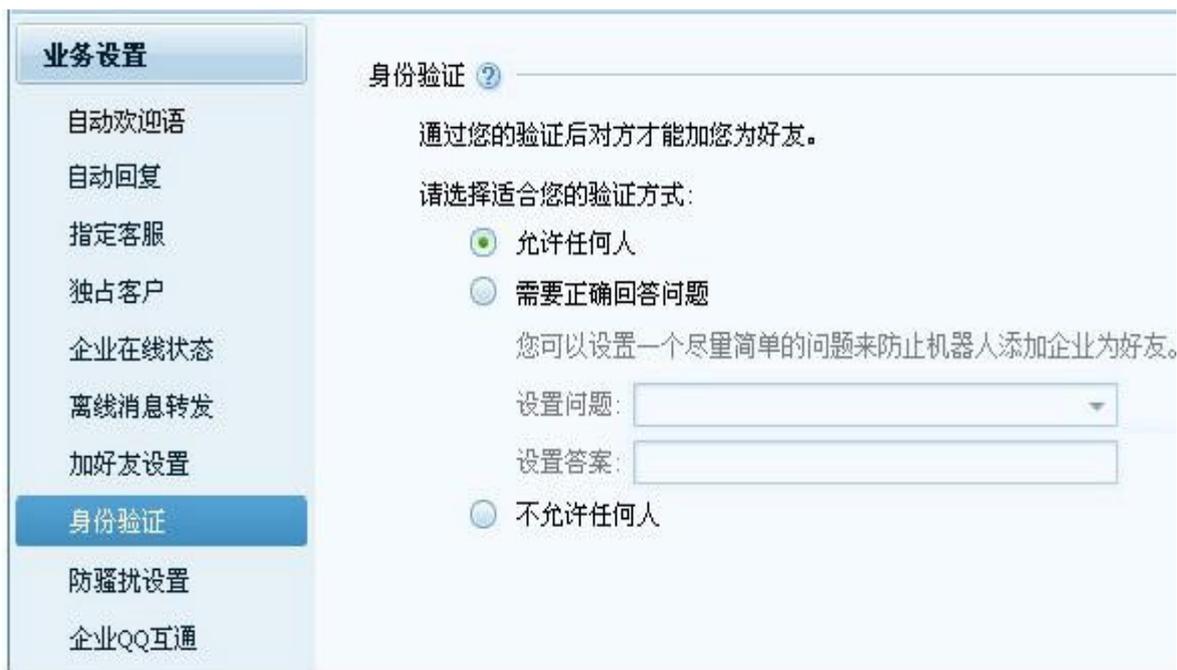


图 147 身份验证入口

选择“需要正确回答问题”，并设置一个简单的问题，“设置问题”的下拉菜单中也提供了一些问题的备选。

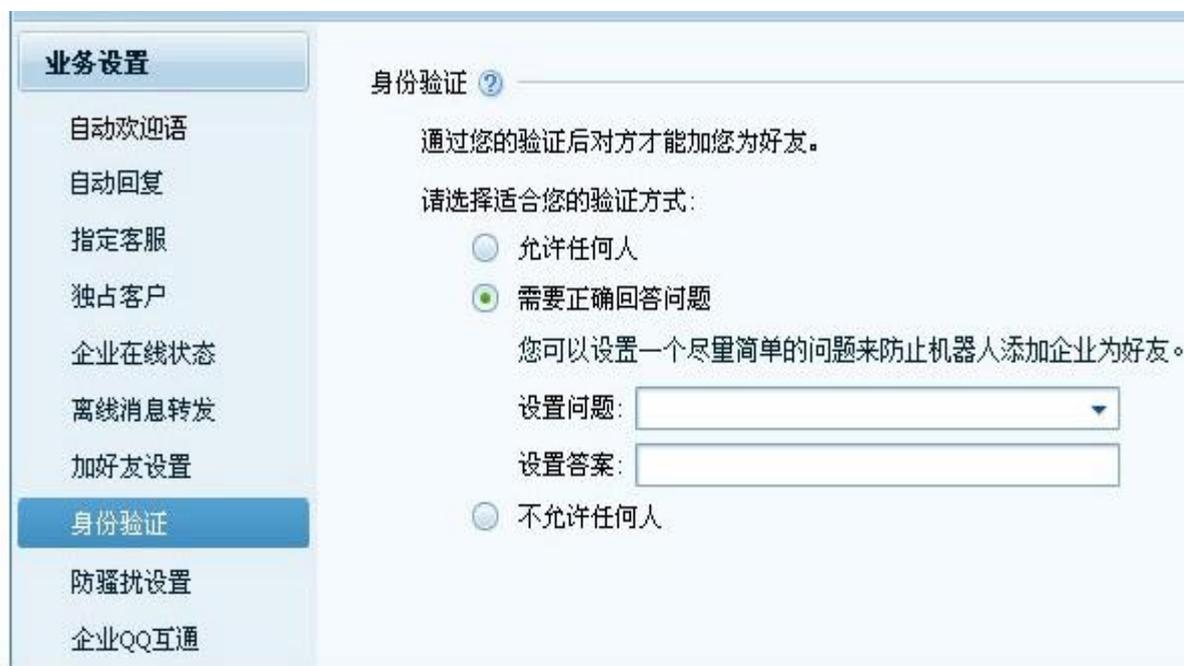


图 148 设置问题和答案

7.10. 如何设置员工名称展示？

拥有系统设置权限的工号可以在“设置-系统设置-员工管理”中修改员工名称的展示。



图 149

这个选项将影响工号在营销 QQ 内以及 QQ 与营销 QQ 会话窗口中的工号展现，例如，当设置为“聊天时显示员工昵称”时：



图 150 QQ 与营销 QQ 会话窗口中的展现



图 151 营销 QQ 内的展现



图 152 转接窗口的展现

7.11. 如何修改员工密码？

具有系统设置权限的客服可在“营销 QQ 设置 > 系统设置 > 员工管理”中双击该条记录，在的员工信息编辑框中修改员工的密码。（图 153）



图 153 员工管理



图 154 编辑员工信息

点击“修改登录密码”，在弹出的修改密码框中输入旧密码和要修改的新密码，确定即可。

普通客服也可在个人设置中修改个人密码（图 155）。



图 155 修改个人密码

如果是修改他人密码，则需要超级密码才可完成。



图 156 修改他人密码

普通客服也可在“营销 QQ 设置 > 个人设置 > 安全”中修改个人密码（图 157）。



图 157 个人设置-修改个人密码

7.12. 如何对不同员工进行权限设置？

本版营销 QQ 中引入了“角色”的概念，您可预设几种具有不同权限职能的角色，并按照需要将员工划分到不同的角色分组中。

注：更改员工权限设置之后，需要重新登录才能生效。

7.13. 什么是角色？如何进行角色管理？

您可以在“营销 QQ 设置→系统设置→角色管理”中进行相关权限角色设置（图 158）。



图 158 系统设置-角色管理

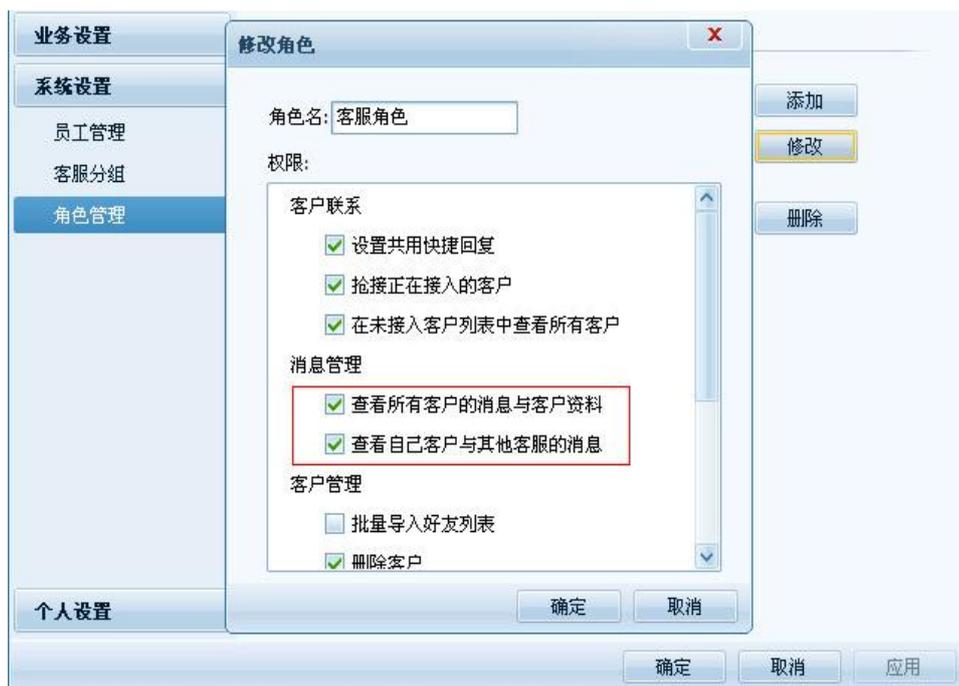


图 159 查看不同消息记录权限

选定某一角色名后，您可对该角色应当具有的相关权限进行配置（图 159），可配置的权限项如下所示：

1. 设置共用快捷回复：拥有该权限的角色可在会话窗口右侧的快捷回复面板设置共用快捷回复。
2. 抢接正在接入的客户：拥有该权限的角色可在客户与其他客服会话时强行接入会话。
3. 在未接入客户列表中查看所有的客户：拥有该权限的角色可在未接入列表中查看到所有客户（包括被其他客服独占的）。
4. 查看所有客户的消息与客户资料：拥有该权限的角色可以查看到所有客户的消息与客户资料。（该项权限仅针对开启了“独占客户”的场景生效）
5. 查看自己客户与其他客服的消息：工号将某客户转接之后，普通权限工号仅能看到该客户与自己聊天的相应部分内容，拥有该权限的角色能看到转接之后自己客户与其他工号的消息记录。
6. 批量导入好友列表：拥有该权限的角色可批量导入 QQ 好友。
7. 删除客户：拥有该权限的角色可删除任意客户。

8. 管理分组：拥有该权限的角色可在客户管理及会话窗口更新客户资料时调整客户所属分组。
9. 显示数据分析板块：拥有该权限的角色可以点击进入数据分析板块查看数据。
10. 显示增值服务板块：拥有该权限的角色可以点击进入增值服务板块进行群发消息与群发调查操作等。
11. 系统设置：拥有该权限的角色可在设置面板进入系统设置项，进行员工管理、客服分组、角色管理等管理性操作。
12. 业务设置：拥有该权限的角色可在设置面板进入业务设置项，进行更改企业信息，调整常规业务项等管理性操作。
13. 账户信息：拥有该权限的角色可以进入企业账户中心修改企业资料、企业联系人等信息。
14. 企业空间：拥有该权限的角色可以进入企业账户中心管理企业空间，如为企业空间发布商品，发布公司动态，更改企业形象图片等。
15. 市场活动：拥有该权限的角色可以进入企业账户中心报名参加市场活动。
16. 营销 QQ：拥有该权限的角色可以进入企业账户中心更改营销 QQ 的一些功能配置，如为营销 QQ 设置导航菜单，开通企业微博，制作在线咨询图标等。

a)

注：系统默认提供 3 个角色，角色名分别为：超级管理员、管理员和客服。客服默认拥有“查看所有客户的消息与客户资料”、“查看自己客户与其他客服的消息”和“管理分组”三项权限，若您的企业有独占客户相关业务需求，请对角色相关权限进行配置。

7.14. 如何设置主号在线状态？

目前营销 QQ 的主号可根据特定业务需要设置不同在线状态，您可以将主号设置为“永久在线”以保持良好企业形象，也可以按照工号的实际工作状态与在线状况调整主号的状态显示（图 160）。



图 160 设置-主号在线状态

7.15. 什么是指定客服?

一个公司中使用营销 QQ 的客服可能分属不同职位，如销售、售前咨询、售后等等，设置指定客服以后，客户在打开会话窗口的时候会收到所有的客服列表，客户可以根据需要选择客服接受服务。

指定客服功能在设置菜单中开启（图 161）。

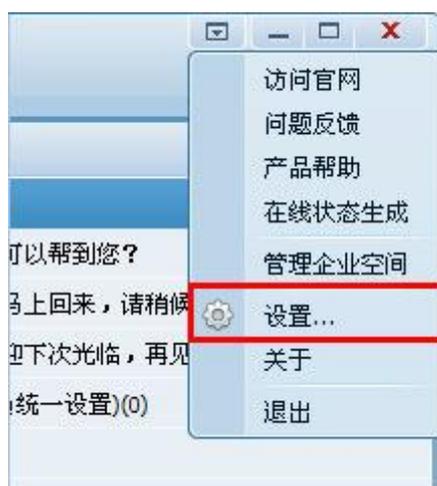


图 161 设置菜单入口

在指定客服功能中,企业可以根据实际需要选择“指定到人”或者“指定到分组”(图 162)。



图 162 设置-业务设置-指定客服

设置“指定到客服”以后,客户在 QQ 上打开会话窗口,会收到一个客服列表(图 163),如果勾选上“不显示离线客服”,则离线的工号在客户 QQ 的会话窗口将不予显示(图 162)。



图 163 QQ 侧选择工号列表

如果设置“指定到客服分组”（图 164），则个人 QQ 用户会收到一个分组列表（图 165）。

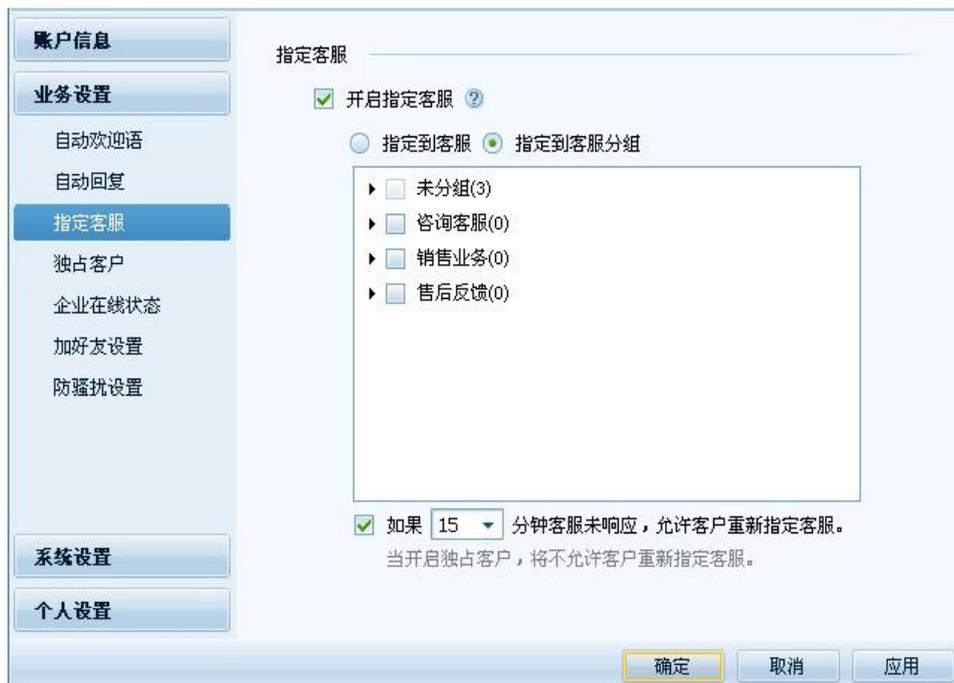


图 164 设置-指定客服-指定到客服分组



图 165 QQ 侧选择分组列表

此处的客服分组可以在“设置 > 系统设置 > 客服分组”中添加（图 166），您可以在“营销 QQ 设置 > 系统设置 > 员工管理”（图 167）中双击一条记录修改每个客服的所属分组和与对外显示姓名（图 168）。



图 166 系统设置-客服分组



图 167 员工管理



图 168 编辑员工信息

当开启指定客服后，还可以选择设置长时间未响应提示。长时间未响应提示功能主要用于对长时间不回复客户的客服予以提示，在客服无法及时接待客户的时候允许客户重新选择客服，能够帮助客服更好地接待客户，避免了客户长时间等待，有助于企业提高服务质量。

无论是设置“指定到客服”还是设置“指定到客服分组”，都可以对长时间未响应提示进行设置（图 162 和图 164）。勾选“如果 15 分钟客服未响应，允许客户重新指定客服”后，即开启长时间未响应提示。在下拉框中可选择响应时间，默认为 15 分钟。**注意：当开启了独占客户，长时间未响应提示功能将不生效。**

长时间未响应提示根据客服的离线和非离线状态可分为两种情况：

当客服处于非离线状态时，在接近设定的时间之前客服没有对客户做出响应，将收到提示（图 169）。如果客服在收到提示后立即做出响应，则提示消失。

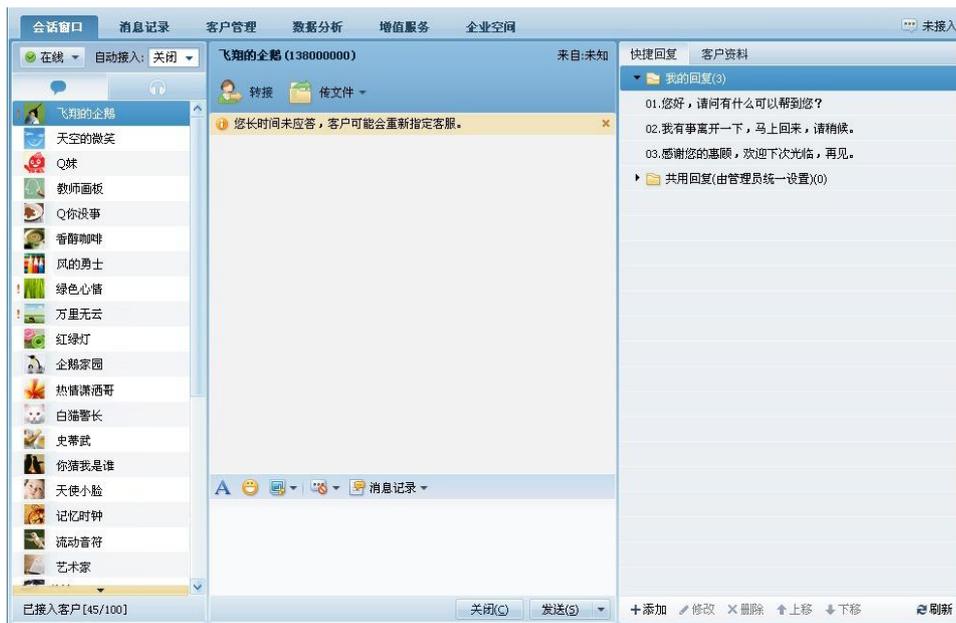


图 169 营销 QQ 会话窗口的长时间未响应提示

如果客服收到提示后仍然没有做出响应，超过设定的时间，客户将收到可重新指定客服的提示（图 170）。



图 170 客服非离线下 QQ 侧的重新指定客服提示

客户点击“选择其他客服”后,将根据指定客服的设置提示下收到一个客服列表或分组列表,默认不显示离线客服或分组。如果指定客服设置了“指定到客服”,则收到一个客服列表(图 171),当指定客服设置了“指定到客服分组”,则收到一个客服分组列表(图 172)。



图 171 客服非离线下 QQ 侧重新指定客服的选择客服列表



图 172 客服非离线下 QQ 侧重新指定客服的选择分组列表

当客服处于离线状态时, 客户打开与该客服的聊天窗口时就会收到可重新指定客服的提示。(图 173)。



图 173 客服离线下 QQ 侧的重新指定客服提示

客户点击“选择其他客服”后，将根据指定客服的设置提示收到一个客服列表或分组列表，默认不显示离线客服或分组。如果指定客服设置了“指定到客服”，则收到一个客服列表（图 171），当指定客服设置了“指定到客服分组”，则收到一个客服分组列表（图 172）。

客户成功选择其他客服后，将自动关闭原客服与该客户的会话，并在原客服窗口的右下角弹出提示（图 174），如果原客服不在线，则在下次登录时弹出。



图 174 客服收到的客户已重新指定客服的提示

7.16. 为什么设置了指定客服后客户访问没有提示？

请首先确认您有没有开启“独占客户”功能，如果开启了“独占客户”，非第一次访问的客户会自动被上次接待他的客服接入，因此访问时不会收到指定客服的相关提示。

如果没有开启“独占客户”，请确认客户是不是已经在您的已接入列表中(会话未关闭)，会话需要客服手动点击会话窗口的“关闭”按钮才能关闭。如果会话未关闭，客户与您的营销 QQ 主号发起聊天时会继续之前的会话，将收不到指定客服相关提示。

7.17. 什么是独占客户？

该功能设计目的在于方便销售人员维护客户关系，让某些客户的信息仅让特定工号才能看到和回复，从而使某些客户仅能由特定的工号跟进和聊天。开启营销 QQ 的独占客户功能以后，来访过的客户发送的消息将直接被“上一次和他聊天的客服”看到和回复。

独占客户的功能在“设置→业务设置→占客户”中进行设置（图 175）。



图 175 独占客户

独占规则：

- a) 如果客服将自己 QQ 里面的好友导入到营销 QQ 中，则这些好友与该营销 QQ 会话时将仅能由该客服接入；
- b) 如果客服主动添加客户 A 为营销 QQ 的好友，则该客户与该营销 QQ 会话时将仅能由该客服接入；
- c) 如果客户 A 被某个工号独占，则其他客服不能向其主动发起会话，除非有抢接的权限；

- d) 如果客户 A 被某个工号独占, 则其他客服在客户管理中看不到该客户, 除非有“查看所有客户资料 and 消息记录”的权限;
- e) 如果客服将自己独占的客户转接给其他客服, 那么这个客户就转为由第二个客服独占。例如客户 A 由 1002 独占, 1002 将 A 转接给 1003, 客户 A 就开始由 1003 独占。

7.18. 与 QQ 用户聊天时如何展示客服昵称?

在客服与 QQ 用户聊天时, 可以设置显示客服的工号或者客服昵称。

工号 1001 的客服昵称默认为“员工 N”, 首先可以修改每个客服的对外显示昵称, 客服与 QQ 用户沟通时, 在 QQ 侧默认展现客服昵称。如果企业希望展现客服工号, 则在“设置>系统设置>员工管理”中勾选上“聊天时显示员工工号” 见(图 1)。



图 176 员工管理

7.19. 如何查看工作日报?

点击上方导航栏进入数据分析页面。由左侧的“工作日报”可以查看工号的工作情况图表, 亦可根据工号和日期来进行不同数据筛选(图 177)。在每个工号的统计数据中, 您可

分别查看到选定日期的会话量与独立 QQ 数（当日进行过会话且不重复的 QQ 号码数）。根据需要，您可以在该页面的表格下方点击“导出数据”查看工作日报的 excel 格式报表。



图 177 数据分析-工作日报

注：查看该页面需要在设置-系统设置中设置相应权限。

7.20. 如何查看访问量趋势？

点击上方导航栏进入数据分析页面。由左侧的“访问量趋势”可以进入访问趋势统计（图 178），由此您可以对一段时间内的业务状况进行分析和评估，按日期查看区段内每日的访问人次与独立 QQ 数。根据需要，您可以在该页面的表格下方点击“导出数据”查看工作日报的 excel 格式报表。



图 178 数据分析-访问量趋势

注：查看该页面需要在设置-系统设置中设置相应权限。

7.21. 如何开通企业微博

企业可以通过访问 <http://id.b.qq.com> 进入账户中心，目前只支持 1001 工号登录账户中心。

在“企业账户中心”的“营销 QQ”模块，选择“企业微博设置”，进行微博帐号绑定操作。对未经认证的微博帐号，我们将由系统协助您提交通过微博认证。

账户信息
企业空间
营销QQ
市场活动
账户有效期至 2021-11-24

企业微博设置

什么是企业微博设置？

腾讯微博是流行的信息发布工具和客户互动平台。从现在开始，您可以将您的腾讯微博帐号与营销QQ绑定。绑定成功后，QQ用户在与您交谈时可以看到您的最新微博动态并选择收听。

普通微博帐号需要先通过企业认证才能绑定营销QQ，我们会协助您提交资料进行认证。如果您还没有微博，请点击开通。

1.输入微博帐号
2.填写认证资料
3.等待认证
4.绑定成功

如果您使用普通微博帐号，我们将协助您完成企业认证，如果您已经过企业认证，将直接完成绑定。

帐号：

支持微博帐号/QQ号/邮箱/手机号

密码：

绑定成功后，QQ 用户在与您的企业交谈时可以看到您的最新微博动态并选择收听。



- 如何绑定企业微博帐号？

普通腾讯微博帐号需要先通过企业认证才能绑定营销 QQ, 我们会协助您提交资料进行认证。请按下图中指引, 完成资料填写并提交认证。通过认证后将收到邮件通知。

1. 输入微博帐号 2. 填写认证资料 3. 等待认证 4. 绑定成功

微博帐号: OX旅游(@oxtravel)

认证类型: 企业账户

机构名称: OX旅游网

* 所在地域:

* 行业分类:

* 认证说明:

还能输入100字

* 有效邮箱:

* 联系手机:

[重新输入帐号](#)

- 如何进行企业微博发布及听众管理等?

目前, 微博帐号的绑定关系主要用于企业认证和微博信息整合展示, 营销 QQ 暂不提供整合微博发布等功能。微博帐号的其他功能也不受影响, 您仍可在 <http://t.qq.com> 登录微博帐号进行信息发布和其他管理。

- 能否认证企业成员 (比如 XX 公司 CEO) ?

由于营销 QQ 的企业形象为统一对外展示, 因此目前仅支持对公司/企业官方微博帐号的认证及绑定。暂不支持企业成员的微博帐号绑定及认证。

7.22. 什么是消息通知?

当客户添加企业为好友时, 营销 QQ 系统托盘图标处会弹出消息通知, 提醒企业有客户添加您为好友 (图 179)。



图 179 托盘图标处弹出的消息通知

默认情况下，只有我主动加客户为好友时才会弹出消息通知，可以在消息通知选项卡中进行设置（图 180）。

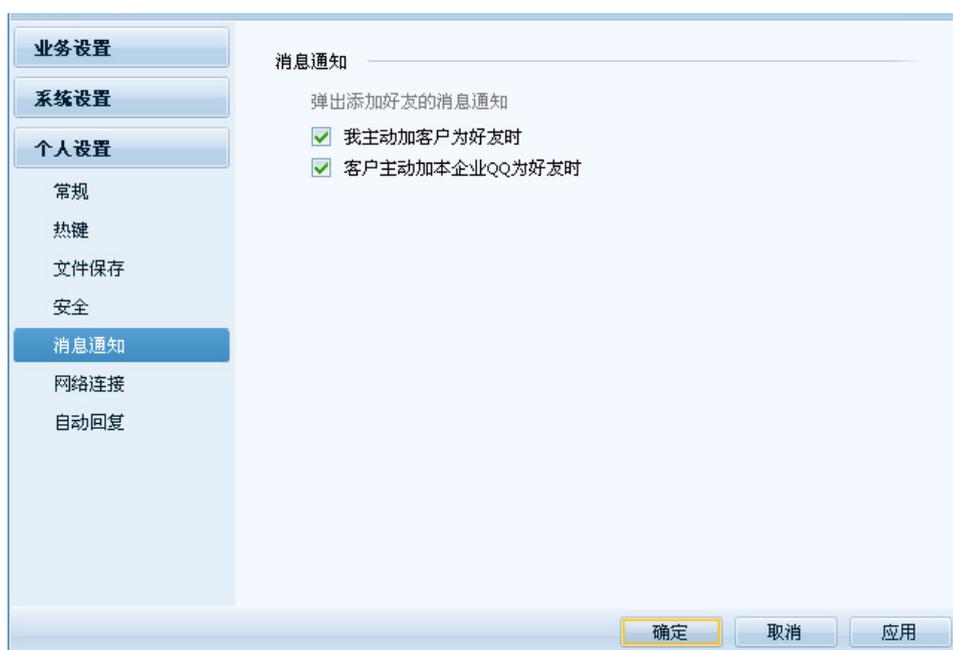


图 180 个人设置 - 消息通知

两个选项的含义分别是：

[我主动加客户为好友时]：如果勾选了此复选框，则当企业主动添加客户（包括批量导入客户，添加客户以及营销 QQ 自动向来访客户发送的加好友请求）为好友，且对方同意时，营销 QQ 侧将弹出消息通知。

[客户主动加本营销 QQ 为好友时]：如果勾选了此复选框，则当客户主动添加企业为好友（从 QQ 查找企业并加为好友）时，营销 QQ 侧也将弹出消息通知。

7.23. 如何进行网络诊断？

您可以在登录前或登录后进行网络故障诊断，入口见下图：



图 181



图 182

不同诊断项的含义及释义（注：根据是否已经登录成功，显示的诊断项有所不同）：

【检查本地网络连接】：检测是否存在可用的本地连接，若该项异常，则请检查是否有可用的本地连接，或者检查网卡是否工作正常；

【检查代理服务器】：检测本机代理服务器有无异常，若该项异常，则请确保您配置的代理服务器工作正常，或者修改代理服务器设置之后重试；

【检查域名解析服务】：检查 DNS 是否正常，若该项异常，则请确保您所在网络环境中的 DNS 服务器工作正常，是否可以正常访问其他常见域名；

【检查本地 Host 配置服务】：检测与营销 QQ 有关的几个域名是否在 host 文件中被更改指向或设置指向，如果该项异常，请修复 host 文件后重试；

【检查 QQ 业务】：营销 QQ 登录过程中会连接 QQ 服务器，这里将检测是否可登录，如果该项报错，请尝试更改“登录服务器”之后重试；

【校验登录鉴权服务】：此项为登录鉴权服务器连接测试，如果报错，可能导致登录失败，请关闭或更改防火墙设置之后重试。

【检查设置项服务】：检测文件及设置项保存服务器，如果报错，快捷回复、设置项保存等可能受影响，请关闭或更改防火墙设置之后重试；

【检查营销 QQ 服务】：营销 QQ 相关业务服务器验证，如果报错，营销 QQ 主要业务使用可能受影响，请关闭或更改防火墙设置之后重试；

【检查自动升级服务】：自动升级服务器检测，如果报错，将可能对营销 QQ 的自动升级造成影响，请关闭或更改防火墙设置之后重试；

【检查验证码服务】：验证码服务器检测，如果报错，请关闭或更改防火墙设置之后重试；

【检查消息漫游服务】：消息记录漫游服务器检查，如果报错，历史消息记录或非本地消息记录获取将可能遇到问题，请关闭或更改防火墙设置之后重试；

【客户资料同步】：检测与客户资料服务器的连接速度，如果结果表明“网速较差”，则查看客户资料，查看客户信息，客户所属分组等可能会受影响，请改善网络连接质量之后重试；

【消息记录同步】：检测与消息记录服务器的连接速度；如果结果表明“网速较差”，则

客户非本地消息记录同步过程可能会影响，亦会影响查看消息的体验，请改善网络连接质量之后重试：

根据结果页信息，您可以对网络做若干调整之后尝试点击“重新检查”，排查问题故障。亦可以点击“导出报告”，将报告信息提交至经销商售后协助排查。



图 183

注：由于用户使用环境及网络状况千差万别，“网络诊断”功能仅用于客观描述用户网络的真实状况，并不保证提供准确解决方案。

8. 营销 QQ 邮箱

8.1. 什么是营销 QQ 邮箱？

营销 QQ 邮箱，是系统为每个开通营销 QQ 服务的企业，统一分配的一个与其帐号一一对应的一个邮箱帐号。每个企业只有一个营销 QQ 邮箱，邮箱的地址是：营销 QQ 号@b.qq.com（比如：800005353@b.qq.com）。该邮箱会在开通营销 QQ 服务时创建，并在注销营销 QQ 服务时，进行统一的回收。

8.2. 如何设置自动欢迎语

营销 QQ 邮箱默认只有工号 1001 可以访问，当工号 1001 登录营销 QQ 客户端时，可以在客户端中看到相应的访问入口，其他工号登录客户端时，看不到这些入口。

用户必须先登录营销 QQ 客户端之后，才能通过客户端，访问营销 QQ 邮箱。

8.3. 可以从哪些入口访问和使用营销 QQ 邮箱？

- a) 客户端窗口右上角的邮箱按钮（图 184）：该按钮会实时显示邮箱中的新邮件数。

用户通过点击此按钮，可以登录营销 QQ 邮箱的 Web 界面，进行收发邮件的操作。



图 184 邮箱按钮

- b) 客户端会话窗口、消息记录窗口、客户管理窗口中，联系人右键菜单中的“发送电子邮件选项”（图 185、图 186、图 187）：点击打开对应邮箱的发送邮件页面，系统会自动将选中客户的 QQ 邮箱帐号，填写在“收件人”一栏中。（对于匿名客户，该选项不可用）



图 185 会话窗口 - 已接入客户右键菜单

图 186 消息记录窗口 - 客户列表右键菜单
腾讯公司 版权所有



图 187 客户管理窗口 - 我的客户右键菜单

8.4. 个人 QQ 用户如何从 QQ 客户端向营销 QQ 邮箱发送电子邮件

个人 QQ 用户，可以通过在 QQ 客户端中的好友列表右键菜单，对营销 QQ 好友点击“发送电子邮件”，向营销 QQ 邮箱发送电子邮件。（图 188）

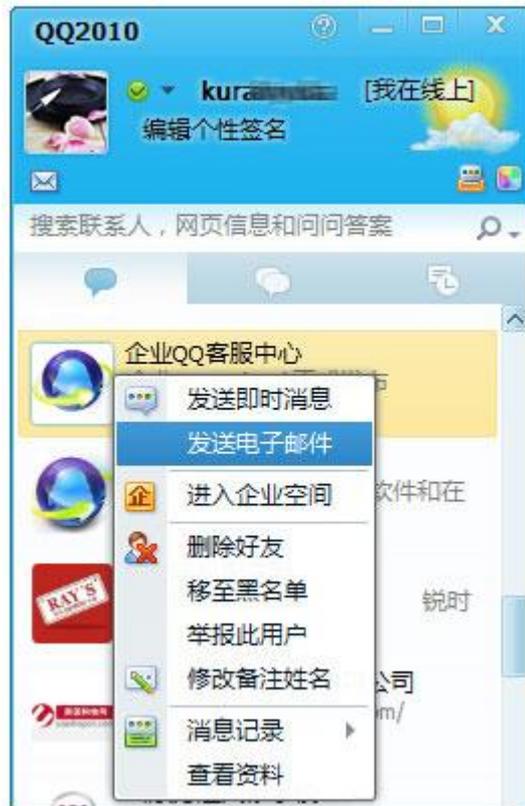


图 188 个人 QQ - 营销 QQ 好友右键菜单

9. 营销 QQ 增值服务

9.1. 什么是增值服务，增值服务包括哪些内容？

营销 QQ 为您的企业提供多种增值服务，借助腾讯海量用户基础、营销 QQ 独有的客户沟通及营销功能，有助于企业发掘更多潜在客户，在竞争激烈的市场环境中捕捉转瞬即逝的商机，成为您成功路上不可或缺的在线客服与营销平台。营销 QQ 目前提供群发消息和在线调查的增值服务功能：登录营销 QQ 后，进入增值服务页面，即可看到增值服务列表(图 189)。

注：相关购买信息，请联系您的代理经销商。



图 189 增值服务主面板

9.2. 如何查看群发历史记录？

用户可以在“查看群发历史”模块查看所有群发记录的状态。

当用户创建一条群发以后，这条群发的状态为“待审核”，如果客服审核完毕状态则更新为“待发送”，群发发送过程中状态为“正在发送”，发送完毕之后状态则更新为“发送完成”。

您可以取消状态为“待审核”和“待发送”的群发记录，取消以后状态更新为“已取消”；“正在发送”中的消息无法取消；取消以后可以在 30 天有效期内更改群发消息内容和设置，重新再群发。

状态为“发送失败”“已取消”“审核失败”的记录，会归还之前扣除的群发条数。

在多人协作场景下，如果一条群发被取消，系统会记录取消人的工号与时间，保证多人协作时的信息透明。



图 190 查看群发历史记录

9.3. 群发功能主要作用是什么？该功能如何使用？

群发功能可实现向海量用户一键发送消息。您可以定期向您的海量客户发送通知、促销信息或节日温馨问候；还支持向特定的客户分组发送消息。通过群发功能，您可以快速精准的向客户传递信息，同时及时收集用户反馈。

从增值服务页面的“群发消息”入口进入群发消息界面（图 191），在群发余额充足的前提下，您可根据实际发送需要从客户分组中勾选不同分组，输入群发内容，插入表情和图片等相关内容并开始群发。开始群发之前，您可以点击“发送预览到管理员 QQ”查看内容预览，确保群发万无一失。



图 191 营销 QQ 群发消息界面

当您在客户管理面板中勾选任意数量的用户后，都可以对他们进行群发（图 192）



图 192 一键群发



图 193 向群发消息中插入图片

注：包含图片的群发消息需扣除三条群发余额。



图 194 图片上传成功

为了保证群发的消息尽可能的被您的客户看到，您也可以选择只给在线的客户发送，系统会在发送群发消息自动判断客户的 QQ 是否在线，如果在线，才会发送；群发余额的扣除也以最后实际发送的数量来计算。



图 195 仅群发在线客户

9.4. 群发消息后不希望客户回复怎么办？

如果企业群发消息时，不希望用户直接回复，可以在群发操作面板下方的“客户直接回复本消息”选项中选择“阻止”（图 196），QQ 用户收到该群发消息时就在会话窗口看到该群发消息不能被回复的提示（图 197）。



图 196 设置群发是否能直接回复

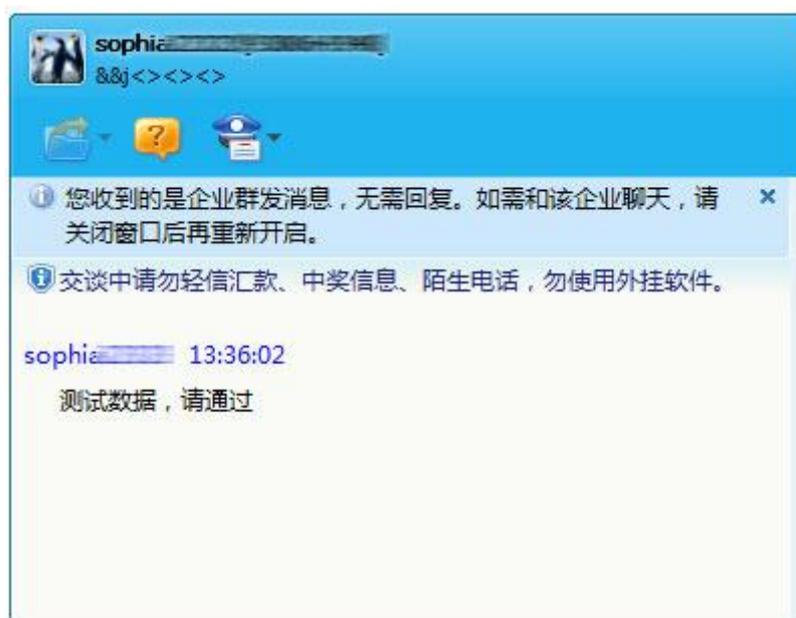


图 197 群发不能回复 QQ 侧展现

注意：如果对方使用的 QQ 版本为 2009 正式版 SP6 或更早版本，将默认“允许”该客户直接回复本条消息。

9.5. 群发消息和调查的人工审核流程是怎样？

为避免最近有人盗取营销 QQ 帐号之后进行诈骗、虚假和情色等非法信息传播，给社会和企业形象及客户声誉造成影响。营销 QQ 群发策略流程中采用了人工审核机制。

营销 QQ 用户进行的群发操作（包括群发消息和群发调查）都将有客服进行人工审核（图 198），客服的工作时间为每周一至周六 9:00-17:00。在客服工作时间内，营销 QQ 用户的群发内容可以在一小时内审核完毕。之后根据用户在群发之前的选择分别执行“立即发送”或“定时”发送操作。

为避免非工作日时间因人工审核原因造成群发延迟或迟滞，请您尽量提早规划好群发内容并选择在指定时间发送。



图 198 正在审核中

9.6. 群发时提示有敏感词，该如何处理？

群发功能可实现向海量用户一键发送消息。您可以定期向您的海量客户发送通知、促销信息或节日温馨问候；还支持特定客户组发送消息。通过群发调查功能，可以获知客户对您的服务或产品的评价。可以助您快速了解客户心声、分析客户需求。为您快速收集客户建议，评估宣传营销效果。

用户可在群发界面根据分组选择发送对象，输入群发内容之后选择“通过后立即群发”或“指定时间”并选定发送时间。点击“申请群发”。如果群发消息输入框提示“群发内容包含敏感信息，请重新输入”，则可能是您的群发消息内容包含了相关敏感词，请仔细核实您的群发内容之后尝试再次发送（图 199）。



图 199 群发内容中包含敏感信息

9.7. 群发审核未成功可能是什么原因？

为避免最近有人盗取营销 QQ 帐号之后进行诈骗、虚假和情色等非法信息传播，给社会和企业形象及客户声誉造成影响。营销 QQ 群发策略流程中采用了人工审核机制。营销 QQ 用户进行的群发操作(包括群发消息和群发调查)都将有客服进行人工审核。任何包含诈骗、虚假、暴力、色情等违反国家相关法律法规的内容都有可能被人工审核拒绝。

如果您在群发历史记录中看到下图中“审核失败”的提示，请仔细查看被拒绝的群发信息中是否包含上述非法内容。



图 200 消息审核未成功

9.8. 群发调查功能主要作用是什么？该功能如何使用？

群发调查功能可实现向海量用户一键发送问卷调查，助您快速了解客户心声、分析客户需求，为您快速收集客户建议，评估宣传营销效果。

从增值服务页面的“群发客户调查”入口进入创建群发调查页面，在群发余额充足的前提下，您可根据实际调查需要从客户分组中勾选不同分组，依次输入调查名称、背景描述、问题及选项等相关内容并开始群发（图 201）。开始群发之前，您可以点击“发送预览到超级管理员 QQ”查看内容预览，这样这条群发调查在发送给大量客户之前可以先发送到您的超级管理员 QQ，可以确保群发万无一失。



图 201 营销 QQ 群发调查选择客户分组面板

9.9. 如何查看调查结果统计？

群发调查成功之后，您可以从增值服务页面的“调查结果统计”页面浏览之前的调查结果（图 202）。在左侧列表中选中调查项，即可在右侧查看调查内容及客户回复比例。

10. 账户中心

10.1. 满意度调查?

10.1.1. 如何设置满意度调查?

您可以通过访问 <http://id.b.qq.com> 进入企业账户中心, 目前支持 1001 工号及其他配置了访问权限的工号登录账户中心。

在“企业账户中心”的“营销 QQ 模块”, 选择“满意度调查设置”, 开启满意度调查。目前系统提供了 3 种满意度调查的样式供您选择。

开启满意度调查后, 在员工结束客户会话且系统判定为有效会话(包含双方消息, 当次会话总消息条数大于 10 条, 会话关闭时间距离 QQ 用户最后一条消息不超过 30 分钟)时, 系统会自动发送一条满意度调查给 QQ 客户(匿名客户如果关闭了会话窗口则无法收到该满意度调查)。每个 QQ 客户对每个工号的评价, 每日仅最后一次有效。

您可以在数据分析报表选项卡中查看结果并选择下载详单查看, 也可设置将报表定期发送至您的邮箱(订阅满意度报表)。如果您开启满意度报表之后未做过任何设置, 则将会以每周周报的形式发送至您的营销 QQ 邮箱(周报发送时间: 每周一凌晨)

根据企业内部员工不同分工及客户服务绩效考核要求, 您在订阅满意度报表时, 可以设置多个接收邮箱来接收。

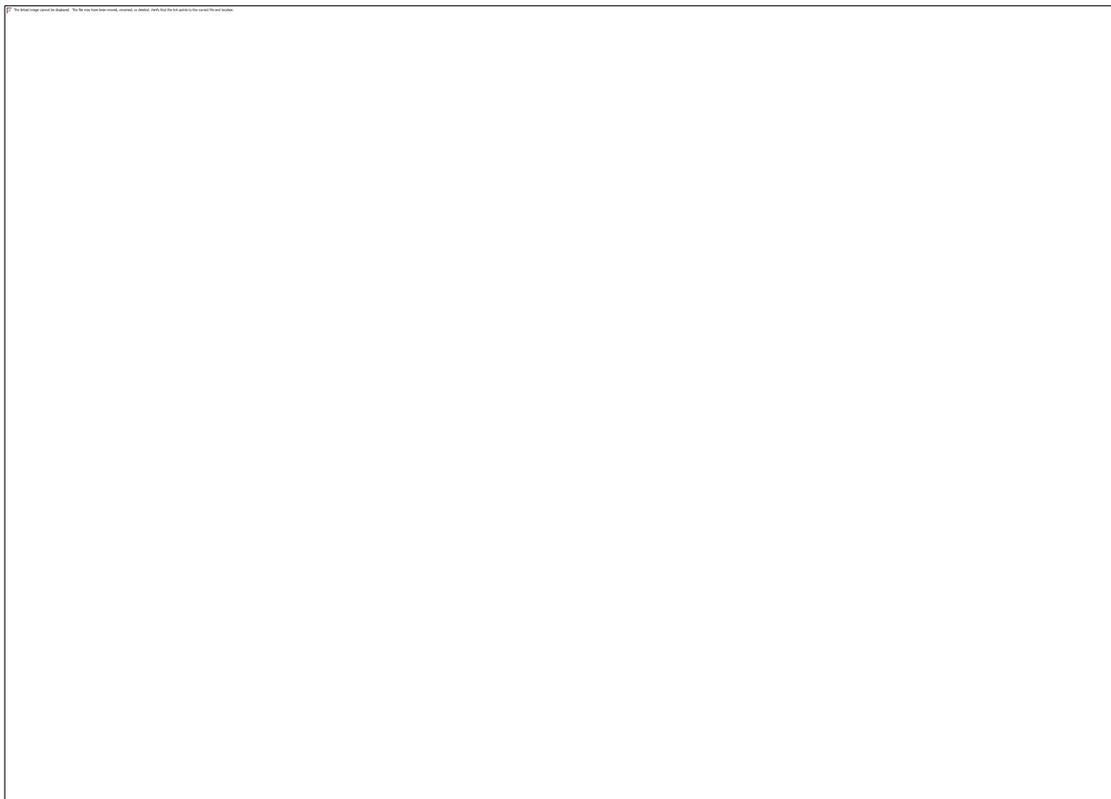
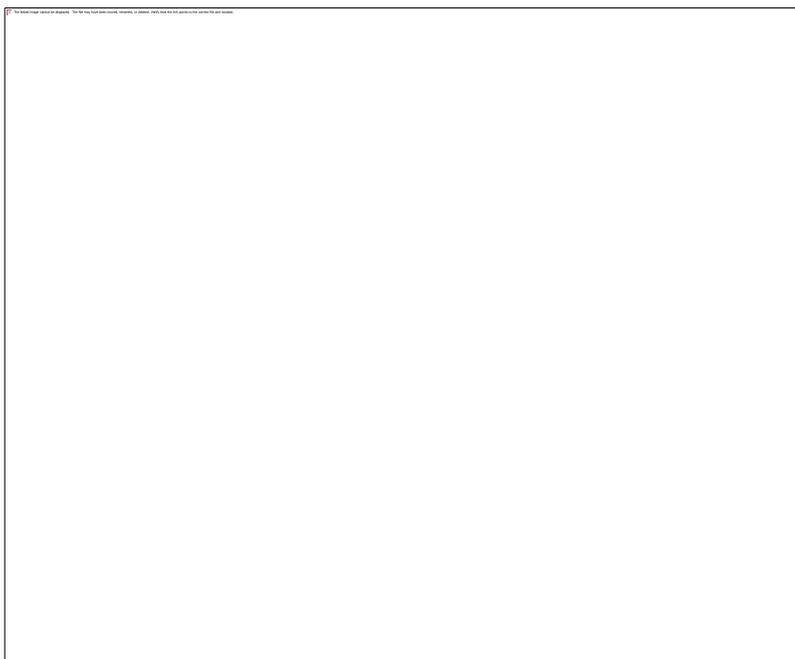


图 204 满意度调查设置界面

如果想进一步了解客户对员工服务不是很满意的详细原因，可开启补充调查。补充调查只会在客户选择后三个选项（例如中、差、很差）时才会在客户的 QQ 窗口中弹出。您需要预先设置一些客户可能不满意的理由供客户选择。客户对预设及自定义满意度调查选项的选择，均可在导出详细报表中看到。



10.1.2. 满意度调查的结果在哪里查看？

开启满意度调查以后，可以在营销 QQ 主面板的菜单栏选择“企业账户中心”，在“企业账户中心”的“营销 QQ”模块，选择“数据分析报表”查看客户对员工的满意度评价。目前支持 1001 工号及其他配置了访问权限的工号查看该数据。

您可以选中前后日期区间在 180 天范围内的满意度调查情况，并根据需要选择导出报表详情（详细报表中包括具体给出满意度评分的评分时间、用户 QQ 号码、评分详情等）。

进入该页面选中查看报表时，默认选中过去 7 日内的满意度调查统计数据。

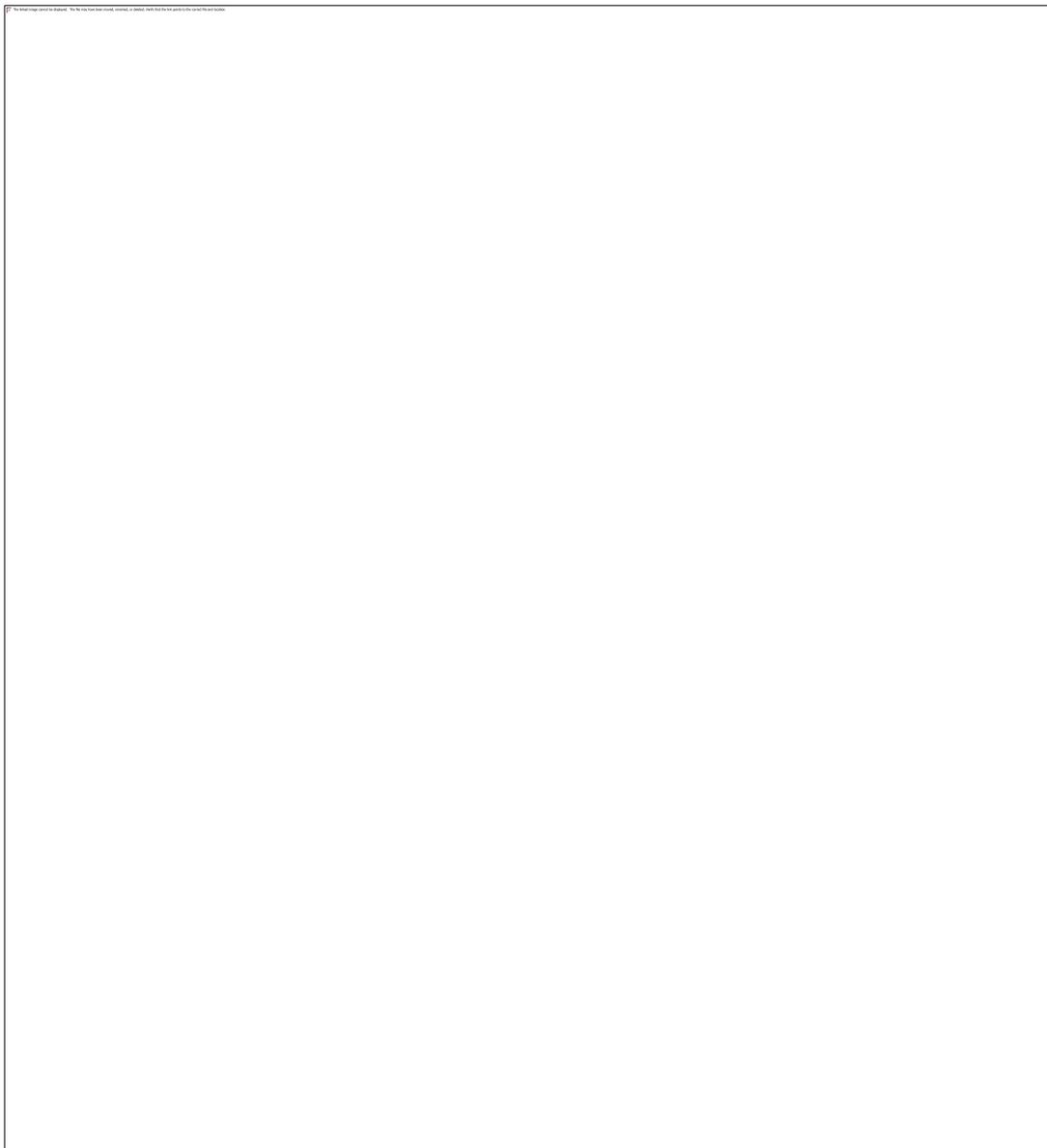


图 205 满意度调查数据统计

10.2. 如何增加营销 QQ 在线咨询图标？

营销 QQ 在线咨询图标可以在 <https://id.b.qq.com/login/index> 生成，目前主要分为固定图标和浮动图标两种风格可供选择。其中固定图标又可以分为两种类型：QQ 聊天风格和匿名风格，在固定图标预设的 9 种风格中，只有 A-03 是匿名风格（图 206），其他都是 QQ 聊天风格。



图 206 匿名风格

10.2.1. QQ 聊天风格和匿名风格的区别？

- 若选择使用 QQ 聊天风格的在线状态，则如果客户电脑上安装了 QQ，点击在线咨询图标时会要求客户登录 QQ 与企业交流，如果客户电脑上未安装 QQ，则会打开匿名聊天窗口与企业匿名交流。客户登录 QQ 之后可保证其 QQ 号码、消息记录等相关通信信息完整保存在营销 QQ 中，便于企业维护客户关系，对客户分类主动营销。
- 若选择使用匿名聊天风格，那么无论客户电脑上是否有安装 QQ，客户点击该在线状态时都会打开匿名聊天窗口进行会话。

一个营销 QQ 可容纳 10 万好友，客户再多也装得下；同时在线客户再多也能及时、畅快的沟通，一位客服可以同时轻松应答多位客户；

注：客户匿名聊天时，企业无法获知客户 QQ 号码等客户资料。两种悬浮窗口（QQ 聊天与匿名聊天）样式可同时放在您的网站上。

10.2.2. 如何生成营销 QQ 在线咨询图标？

营销 QQ 在线咨询图标可以在[这里](#)生成，目前主要分为固定图标和浮动图标两种风格可供选择。其中固定图标又可以分为两种类型：QQ 聊天风格和匿名风格，在固定图标预设的 9 种风格中，只有 A-03 是匿名风格（图 1），其他都是 QQ 聊天风格。

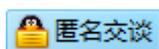


图 1 匿名风格

QQ 聊天风格和匿名风格的区别：

- 若选择使用 QQ 聊天风格的在线状态，则如果客户电脑上安装了 QQ，点击在线咨询图标时会要求客户登录 QQ 与企业交流，如果客户电脑上未安装 QQ，则会打开匿名聊天窗口与企业匿名交流。客户登录 QQ 之后可保证其 QQ 号码、消息记录等相关通信信息完整保存在营销 QQ 中，便于企业维护客户关系，对客户分类主动营销。
- 若选择使用匿名聊天风格，那么无论客户电脑上是否有安装 QQ，客户点击该在线状态时都会打开匿名聊天窗口进行会话。

注：

客户匿名聊天时，企业无法获知客户 QQ 号码等客户资料

两种悬浮窗口（QQ 聊天与匿名聊天）样式可同时放在您的网站上

如何生成营销 QQ 在线咨询图标？

在线咨询是腾讯公司提供的一种快速沟通服务，该服务可以让您网站的访客在没有和您的营销 QQ 加好友的情况下，向营销 QQ 发起 QQ 会话交谈。您只需要将生成的代码嵌入至您网页上对应的页面代码中，即可拥有您的在线咨询，从而与访客进行商业交流或提供线上即时客户服务。

在线咨询可以有效地将您的网站流量转化为客户，满足企业与客户之间的沟通需求，提高已有客户的黏性以及满意度，从而不断地扩大网站的影响力以及知名度。

點選任意一种样式的图标

风格一 固定图标



风格二 浮动图标



依次进行代码描述添加、接入方式选择、企业网址输入等操作。如果您选择的是浮动图标，则还需要选择浮动方式和浮动位置等。

描述为空，请编辑添加

图标设置

代码描述:

企业QQ: 800030424

接入方式: 自动分配 指定到工号 指定到分组

[什么是接入方式?](#)

企业网址:

浮动方式: 滚动 固定

浮动位置: 水平 垂直

点击“生成代码”按钮，即可看到已生成的代码信息。

生成过的代码：咨询代码演示

图标设置
咨询代码演示 查看预览

代码描述:

```
<!-- WPA Button Begin -->
<script charset="utf-8" type="text/javascript"
src="http://wpa.b.qq.com/cgi/wpa.php?
key=XzgwMDAzMDQyNF80NzU1XzgwMDAzMDQyNF8"></script>
<!-- WPA Button End -->
```

企业QQ:

接入方式:

企业网址:

浮动方式:

浮动位置: 水平 垂直

二 浮动图标



在线咨询

QQ交谈

尺寸:93px*151px

[选择其他样式](#)

点击“复制代码”按钮，将代码添加至对应网页源代码，即可在网页上展示营销 QQ 的在线咨询链接了。

如何对已经添加在网页上的代码进行修改或编辑？

设置并在您的网站各出添加好此咨询代码之后，您仍然可以登录企业账户中心，在“生成过的代码”中找到对应代码（图 5），修改“接入方式”“企业网址”以及位置浮动情况。修改并保存之后，您所有添加过该代码的页面，都会同步自动更新。为方便后续维护时辨识，在您添加代码时，建议在“代码描述”一栏标明描述内容。

在线代码生成

新代码生成		生成过的代码			
序号	描述	类型	自定义头像	接入方式	操作
1	新商品介绍页	浮动咨询图标	否	自动分配	查看代码 编辑 删除
2	咨询代码演示	浮动咨询图标	否	自动分配	查看代码 编辑 删除
3	代码生成测试	固定咨询图标	否	自动分配	查看代码 编辑 删除
4	1	固定咨询图标	否	指定到分组	查看代码 编辑 删除
5	描述为空，请编辑添加	链接	否	自动分配	查看代码 编辑 删除
6	统计分析代码,点击编辑查看使用规则	统计分析	否	自动分配	查看代码 编辑 删除

最后，将生成的代码复制到企业自己的网站中即可。

如何在微博/论坛等位置发布在线咨询图标？

您可以通过在微博/论坛等位置嵌入链接的形式，使用户点击链接时直接与您的企业发起会话。甚至可以让客户在发起会话的同时，打开您指定的链接。

具体设置方式：在账户中心-营销 QQ-在线代码生成菜单中，选择“在论坛/微博发布在线咨询图标”。

按需选择需要的接入方式（自动分配/指定到工号/指定到分组之后），还可以根据需要

风格一 固定图标



风格二 浮动图标



添加跳转链接。

10.3. 如何查看工作日报？

点击上方导航栏进入数据分析页面。由左侧的“工作日报”可以查看工号的工作情况图表，亦可根据工号和日期来进行不同数据筛选（图 207）。在每个工号的统计数据中，您可分别查看到选定日期的会话量与独立 QQ 数（当日进行过会话且不重复的 QQ 号码数）。根据需要，您可以在该页面的表格下方点击“导出数据”查看工作日报的 excel 格式报表。



图 207 数据分析-工作日报

注：查看该页面需要在设置-系统设置中设置相应权限。

10.4. 如何查看访问量趋势？

点击上方导航栏进入数据分析页面。由左侧的“访问量趋势”可以进入访问趋势统计（图 208），由此您可以对一段时间内的业务状况进行分析和评估，按日期查看区段内每日的访问人次与独立 QQ 数。根据需要，您可以在该页面的表格下方点击“导出数据”查看工作日报的 excel 格式报表。



图 208 数据分析-访问量趋势

注：查看该页面需要在设置-系统设置中设置相应权限。

10.5. 什么是营销 QQ 积分？

营销 QQ 积分是营销 QQ 为感谢广大企业用户长期以来的支持，根据用户的使用服务、活跃度等情况，通过累计积分的方式推出的一项长期回馈计划。

目前，凡是通过购买，续费，增加工号，充值等渠道购买了 营销 QQ 服务并产生了实际支付行为的用户，都将拥有营销 QQ 积分。

您可以登录企业账户中心进行积分查询。

营销 QQ 积分可用于兑换实物，具体兑换方式请咨询您的经销商。

10.6. 如何获得营销 QQ 积分？

目前，凡是通过购买，续费，增加工号，充值等渠道购买了 营销 QQ 服务并产生了实际支付行为的用户，都将拥有营销 QQ 积分。

积分的换算方式是：消费 1 元 = 1 积分，例如，您为营销 QQ 充值 1000 元用于增值服务，便可以获得 1000 积分。

后续我们将推出更多获得积分的方式，敬请期待。

10.7. 什么是营销 QQ 在线咨询图标接入方式？

10.7.1. 自动分配

以前的在线咨询图标便是自动分配方式。客户在网站上点击这种类型的在线咨询图标后会打开 QQ 聊天窗口，并由一名最空闲的工号接入（如果企业设置了指定客服，则客户会收到一个工号列表），它的效果等同于客户在 QQ 面板上双击企业头像发起会话。



10.7.2. 指定到工号

新增的在线咨询图标类型。使用这种方式的在线咨询图标时您可以选择某个工号，如 1001 销售小王，当客户在网站上点击这种类型的在线咨询图标后，会打开 QQ 聊天窗口，并指定由 1001 销售小王服务。

- 正在等待客服1001销售小王接入，请不要关闭窗口,如果长时间没有响应,您可以在下面输入留言或 [重新选择客服](#)。
- 您好，客服1001销售小王为您服务。

您可以为每个工号单独生成在线咨询图标放置在网站上，让来访客户直接找到相应的服务人员。

10.7.3. 指定到分组

新增的在线咨询图标类型。使用这种方式的在线咨询图标时您可以选择某个工号分组，例如售后服务，当客户在网站上点击这种类型的在线咨询图标后，会打开 QQ 聊天窗口，

并指定由售后服务组的工号服务。

- 正在等待客服接入，请不要关闭窗口。如果长时间没有响应，您可以在下面输入留言或 [重新选择客服](#)。
- 您好，客服1002售后小张为您服务。

如果您的企业是由多人一起从事同样类型的工作，如售前咨询，售后咨询，不妨尝试指定到分组的在线咨询图标。

注：如果企业开启了独占客户（客户始终被同一个工号接入），则指定到工号和指定到分组的在线咨询图标都将失效，客户依然会始终被同一个工号接入。

11. 如何卸载营销 QQ 及清除账户信息？

11.1. 怎样卸载营销 QQ？

如果正在运行营销 QQ，请先退出登录。在开始菜单中点选“腾讯软件”（“营销 QQ”（“卸载营销 QQ”，营销 QQ 卸载程序将会完成剩余的操作。

11.2. 如何删除帐号，及删除本地的所有数据文件？

基于数据安全性或其他方面因素考虑，您可能需要删除营销 QQ 保存在本地的数据文件。在如下登录界面中（图 209Error! Reference source not found.）点击“删除帐号信息”的按钮，并在之后弹出的确认窗口中选择“删除此帐号的所有记录文件”（图 210Error! Reference source not found.）并单击“确定”（您的所有客户资料与会话记录都保存在服务器中，删除本地数据资料并不会让您损失信息）。

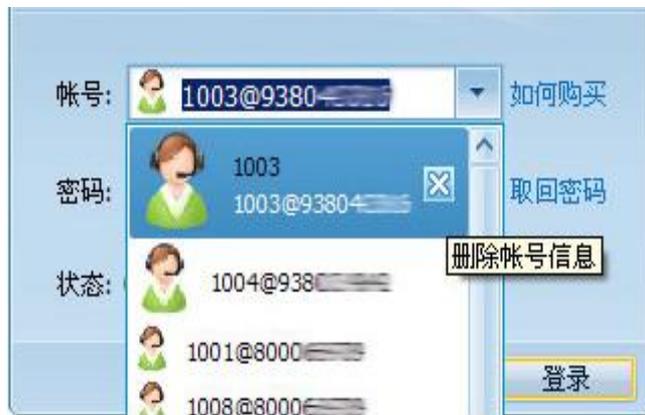


图 209 删除本地帐号文件



图 210 删除本地帐号文件-确认窗口

12. 令牌管理

12.1. 什么是营销 QQ 令牌？

“营销 QQ 令牌”是最新推出的专为保护营销 QQ 安全的密保产品，当正常启动时，会在液晶屏上显示 6 位动态密码，在一分钟后，动态密码自动消失，您需要再次按下按键，重新获取动态密码。

绑定令牌后需要设置了相关帐号保护及安全级别，具体表现是：在登录营销 QQ、进行群发消息、群发调查等操作时，系统要求验证 QQ 令牌的 6 位动态密码，验证成功后，才可以进行下一步操作。

12.2. 怎样才能开始使用营销 QQ 令牌？

营销 QQ2.0SP2 版发布之后的新用户，开号之后默认已经可以使用营销 QQ 令牌相关功能。如果您尚未获得营销 QQ 令牌，请联系经销商获取。

12.3. 如何对工号绑定营销 QQ 令牌？

具有系统设置权限的客服可在“营销 QQ 设置 > 系统设置 > 员工管理”（图 211）双击需要编辑的工号，对尚未绑定营销 QQ 令牌的工号进行令牌绑定。



图 211 员工管理

在工号信息编辑窗口点击“绑定”按钮，在弹出的“绑定营销 QQ 令牌”窗口中（图 212）根据提示输入令牌的序列号和动态密码，即可成功绑定令牌。



图 212 绑定营销 QQ 令牌

12.4. 如何对工号解绑营销 QQ 令牌?

具有系统设置权限的客服可在“营销 QQ 设置 > 系统设置 > 员工管理”（图 1）对已经绑定了令牌的工号进行解绑操作，具体操作途径为，双击需要编辑的工号，在工号信息编辑窗口点击“解绑”按钮，在弹出的确认窗口点击“是”，即可成功绑定令牌。



图 213 解绑令牌

12.5. 令牌遗失该如何应对?

令牌遗失将无法使用被令牌保护的相关功能点（若安全级别设置为高，则遗失令牌的工号将无法登录成功；若安全级别设置为中，则遗失令牌的工号将无法进行群发消息、群发调查等敏感操作；若安全级别设置为低，则正常使用不受影响）。

对于非超级管理员工号，可以由超级管理员对其令牌进行解绑再绑定新令牌。对于超级管理员工号，可以根据情况不同，采取如下两种应对策略：

- a) 如果安全级别设置为中或低，可以在营销 QQ 客户端登录之后进行令牌更换操作（和解绑令牌操作方式相同）；
- b) 如果安全级别设置为高，可以在 b.qq.com 上的令牌管理入口登录（网址为 <http://b.qq.com/token/manager.html>），登录时需要输入营销 QQ 号和超级管

理员 QQ 号。

12.6. 什么是营销 QQ 的安全级别？

“安全级别设置”是营销 QQ 为保护您的企业安全而预设的三层安全级别，包括“保护登录及增值服务操作”（高）、“仅保护增值服务操作”（中）、“不保护”（低）。默认开号时保护程度为“中”。

12.7. 使用营销 QQ 令牌之后，如何对安全级别进行设置？

1001 工号可以根据需要在 b.qq.com 上登录修改安全级别（网址为：<http://b.qq.com/token/manager.html>，登录时需要输入营销 QQ 号和超级管理员 QQ 号及密码），也可以在营销 QQ 客户端的系统设置安全中心中修改安全级别。

注：如果 1001 工号尚未绑定令牌，无法将安全级别设置为高。

12.8. 如何校准 QQ 令牌时间？

请在营销 QQ 令牌时间校准页面（网址为：<http://b.qq.com/token/calibrate.html>）依次输入令牌序列号，当前动态密码，和下一个动态密码，只要正确输入，即可校准成功。

13. 营销 QQ 到期后如何续费？

营销 QQ 到期前 30 天在软件界面上会有提醒（图 214）。关于如何续费，可点击链接查看详情 http://b.qq.com/buy/index_renewal.html

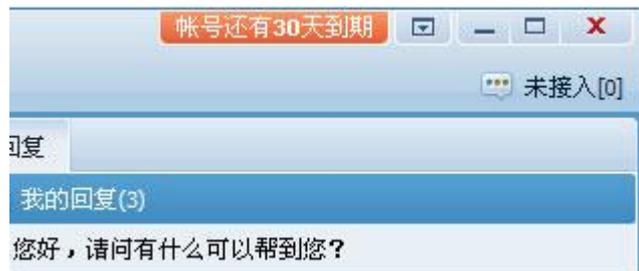


图 214 到期前提醒