

腾讯企点-服务

产品使用手册

腾讯 SNG 企业产品部 企点产品内容运营组

V2.9-2017年8月

—`	产品简介	6
Ξ,	功能概览	6
三、	名词解释	11
	1、企点	11
	2、License	11
	3、B侧	11
	4、C 侧	11
	5、公海	11
	6、已归属	12
	7、我的客户	12
四、	功能详解	12
	1、账户中心/web 端篇	12
	消息中心	13
	帮助中心	13
A. 1	管理	13
	a. 组织架构	13
	b. 企业资料	19
	c. 消息记录管理	20
	d. 消息记录管理配置	20
B. 1	社媒管理	21
	a. 自动接入	21
	b. 公众号管理	21

c. 素材管	查理	23
d. 公众号	寻双发	26
e. 自动回	回复	29
f. 菜单设	置	31
g. 自身分	分析	
h. 竞品分	分析	40
i. 大盘分	析	41
j. 着陆页	Į	42
C. 销售接待		
a. 接待组	且件管理	43
b. 接待分	分配管理	
c. 会话接	安待管理	51
d. 会话递	邀请管理	60
e. 电话接	接待分组	62
f. 接待组]件	65
g. 会话扬	妾待	67
h. 电话接	妾待	70
i. 员工分	析	72
D. 客户库		73
a. 导入客	客户	73
b. 公海		74
c. 已归属		78

	d. 客户删除	78
	e. 客户管理配置	82
	f. 消息助手	84
	g. 客户漏斗	86
	h. 客户库画像	89
	i. 群管理	89
	j. 接收群	91
	k. 配额管理与审批	94
	2、PC 客户端篇	95
A.	会话列表	95
	a. 我的客户	95
	b. 组织架构	96
	c. 群组	97
B.	会话窗口	98
C.	其他	103
	3、iOS、Android 移动端篇	109
A.	会话列表	109
	a. 我的客户	110
	b. 组织架构	111
	c. 我的群组	112
	d. 手机通讯录	113
B.	会话窗口	114

C. ;	其他	114
六、	联系我们	117
	1、官方邮箱	117
	2、官方公众号	117
	3、官方用户 QQ 群	117
	4、官方论坛	118

一、产品简介

作为中国领先的 SaaS 级社会化客户关系管理平台(Social-CRM),腾讯企点是为企业提供精准营销、办公协同、客服接待功能,帮助企业达成提升经营管理效率的目的的多平台管理工具。

腾讯为了更好地满足企业在社媒环境中的营销、销售服务和内部协同,正式对外推出腾讯企点-服务、腾讯企点-协同和腾讯企点-分析,三者将一起构建出腾讯企点这个服务于企业的全新品牌。

主功能	子功能		功能描述
		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
	会话窗口	自定义设置 邀请弹窗	图片、文字等内容可修改 , 主色调可自由配置
多通路接入客		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
Ч		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
	へになりな	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
	云话按八束	自动转接	优先接待员工长时间未响应将自动转接给其他员工,降低客户流失率
	甲臼	饱和度分配	可选择按空闲率或接待数分配,达到客户平均分配给客服的效果

二、功能概览

		紧急接待人	任意接待分组的所有员工均不接单或接待数达到接待上限的解决方案
		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 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
	云呫迪哈	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	可发起多人会话即讨论组,同时群临时会话通路可持久保持
客服接待		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
		电话接入	客户可免费拨打员工电话,客服也可通过客户资料卡拨打客户电话
	来访信息	访客列表	实时查看企业网站的访客,并发起会话或邀请
		客户来源	有明显来源标识 , 并且展示客户与哪位同事为好友、关注哪个公众号
		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
		导航菜单	在网页接待中可设置导航菜单,方便客户自助服务
		欢迎语	可设置针对员工或公众号的欢迎语,提升客户咨询体验
	工作效率	快捷回复	可将文本或素材库图文设置为快捷回复,提升客服人员接待效率
		名片推荐	可在会话窗口发送群组/公众号名片,方便客户入群、增加加粉机会
		自动识别	客户会话过程中提及电话、邮箱和标签关键词,系统将自动识别

		跟进记录	与客户会话过程中可随手记录跟进情况		
		客户端状态	可调整在线/离线 , 可开启/关闭新客接入		
	工作地同	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		
	그1FI까IPJ	内部会话	与同组织架构的同事会话无障碍,高效率地协同		
		新客入库规	于动成白动,公海或归属,均可在后公白行设置		
		则	于初或日如、公内或归周,岁り仁伯日日门议直		
		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		
	客户库	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	所有家立公为公海与已归属。相当于公司家立与员工独占家立		
		属			
		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	编辑客户资	可随时随地再新并保友安白资料		
客户关系管理		料			
		客户联系方	不仅可保存联系方式,还可由此一键呼起客户,让 ^一 次钟达不再困难		
		式			
		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		
		类型	客户从入库起即有类型的区分,方便员工查看、管理		
	客户属性管	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		
	理	标签与标签	可配置 5*8 个标签为安户进行届性划公		
		组			

	客户群发	消息助手	可通过工号与客户的 1V1 会话窗口,把信息精准地群发给相应的客户
		员工便捷建	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	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
	各尸群	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
		群推广	可在多通路推广企点外部客户群,吸引客户主动进群
	组织架构管理	编辑部门和成员资料	可设置层级分明的部门和标识明显的部门 leader , 管理成员资料
		停用/启用 工 号	如遇离职或入职等情况,可通过停用或重新启用实现工号信息变更
		编辑企业资料	企业资料变更 , 仅需 1-2 个工作日审核通过即可更新
官埋页	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
	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

		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	可在菜单中挂载接待组件,并一键同步多个公众号
营销	公众号	一键配置自 动回复	可在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
		公众号推广	利用公众号推广组件,让客户一键加关注
	微网站	风铃建站	零成本快速建站 , 并可直接嵌入接待组件、提升接待量
		秀米场景秀	便捷建场景/画报页面 , 利用手机站点在移动网络发信息、引流量
	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
		电话接待渠道	电话接入的客户通话量、通话时长等图表
		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
数据分析		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
	<u> </u> 夕栄 守 公 仁	地域维度	统计客户和会话的地域分布,以便企业调整策略
	<i>ジ牲</i> 底刀竹	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	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

	分析	
	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

三、名词解释

1、企点

本文中所有"企点"均为"腾讯企点-服务"的简称。

2、License

工号。使用管理员帐号登录管理中心新增工号后生成,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。

3、B侧

企业。使用企点进行客户接待、业务推广和客户管理的一方。

4、C侧

客户。企业使用企点进行接待、业务推广和管理的对象。

5、公海

企业使用企点进行接待、业务推广和管理的对象的库,包括公海和已归属两种。公海是指归 属公司的客户库,与已归属相斥。

6、已归属

企业使用企点进行接待、业务推广和管理的对象的库,包括公海和已归属两种。已归属是指 工号独占的个人客户库,与公海相斥。和好友关系、会话通道等均无对等关系。

7、我的客户

员工使用企点客户端进行接待、业务推广和管理的对象的库,包括已归属本工号和为归属两种。其中未归属来源有:公海里直接设置为我的客户、直接添加好友关系以及客户通过查找QQ号码发起的临时会话。

四、功能详解

1、账户中心/web 端篇

欢迎页

使用管理员账号或有权限的工号登录账户中心,可达欢迎页。

▲ 購訊企点 社經管理 推广分析 销售接待 客户」		0 - · 🗵 🔟 C
你好,	^{έρφ} ό	1 2
4	企点内部测试 全址网称:前面企业产品中O 中国现先的SaaS级社会化素户关系管理中台(Social-CRM)	
A me	800000 🔲 🚤 3	
白 府園	·····································	
19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19	I 136 5668	
10 (6)(4)	tia qidian@tencent.com	
	i页 qidian.qq.com	4.5%) (43.8%) (78s)

其中1处可跳转消息中心,2处可跳转帮助中心,3处显示企业靓号(主号)。

消息中心

可通过客户端与账户中心,即时获取系统与企点运营团队下发的各类消息。

帮助中心

未登录状态可通过登录页面右上角跳转帮助中心查看内容;

登录状态则可在账户中心任意页面点击右上角,在浮窗中点击需要查看的使用说明或常见问

题,当下遇到的问题可得到即时的解决方案。

A. 管理

企业信息

a. 组织架构

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

*不可删除成员

*不可删除仍有成员存在的部门

소산(8월		组织架构				Q. india	6/#56	
		组织钢构 +创建制门/成员	₽ 标改图码 ◎ 使用成品	≓ HFiball/S				
		 企业内部制试 	姓名(帐号名)	企点帐号	881)	职位		
		▲ 1721X 上 茶動動	何使(jonashe)	2852200361	企点内部测试	公司职员		
		 ・ 任期 ・ ・ ・	差勤勤(qqlou)	2852202337	企点内部测试	公司职员		
		► AAA	任珊园(shadow)	2852200363	企点内部测试	公司职员		
		 ヘビホ 客服组 	(次文(ronnieshen)	2852200095	销售组	公司职员		
		 内容运营组 企成期试 	沈颜遥ami(amishen) 🜖	2852200362	企点内部测试	公司职员		
		▶ 钠筛组	王字敬(yujing)	2852200094	内容运营组	公司职员		
			兰昌(jemaszhu)	2852200096	客服电	公司职员		
			共 7 名成员,每页显示 15 ~				< 1 >	

创建/编辑部门页面如下,可设置多层级部门、可设置主管。

*部门上限 200 个,部门下子部门上限 160 个

*部门层级至多 20 级

创建部门 主管 无 添加 *部门名称 0/30 *上级部门 企点内部测试 修改 保存 取消

×

创建/编辑成员页面如下,需要经过三步,其中填写资料中帐号为 QQ 体系号码(仅于创建 成员时可选号、编辑既有成员时不予选择)、真实姓名为对内显示昵称、帐号名为企点体系 内唯一识别、对外昵称为面向客户会话昵称,设置权限中每个大模块均可下拉勾选小模块的 细分权限。

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





当前权限与细分权限如下表所示:

可整块勾选 权限	可细分勾选 权限			权限包含		备注
	公众号	素材管理	公众号双发	自动回复	菜单设置	
计性答证	公众 号 分析	自身分析	竞品分析	大盘分析		
₩月月	移动建站	着陆页				
	QQ 主号	自动接入				
裕佳拉 注	接待分析	接待组件	会话接待	电话接待		
胡告汝付	员工考核	员工分析				

	客户管理1	导入客户	已归属	我的客户	客户管理		
	客户管理2	公海					
客户库	客户消息	消息助手					
	客户分析	客户漏斗	客户库画像				
	企业群	接收群					
							勾选管理即
	社媒管理	公众号管理					默认勾选社
							媒管理
							勾选管理即
	企业信息	组织架构	企业资料				默认勾选企
							业信息
	接待设置	接待组件管	接待分配管	电话接待分	会话接待管	会话邀请管	
管理		理	理	组	理	理	
	客户管理3	客户删除					
	安口答理 4	客户管理配					
		置					
	企业理		配额管理与				
		仲自埋	审批				
	· 通讯答理 1	消息记录管					
		理					

	通讯管理 2	消息记录管			
		上印画		 	
	客户端登录	客户端登录			
					关闭此权限
					将无法与个
分子生	对外沟通	加好友	对外沟通		人 QQ 进行
各户端					沟通 , 请慎
					重选择
	企点电话	手机通讯录			
	客户管理5	业务状态			

如遇老成员离职、修改真实姓名和帐号名等情况请先停用成员,如遇新成员入职等情况可将

停用的成员修改资料后启用。停用成员板块如下图所示:

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广	销售 数据分析 管理				关注公众号 反微建议	🕕 yujing G
企业信息 品 通识解构 配 企业资料		组织架构 ^{成员 (7)} ^{伊用成员 (7)}				Q 派员姓名/帐号名	
		⊘ 屈用振用					
		姓名(帐号名)	企用账号	10/J	职位		
		ptest(ptest)	2852202336	AAA	秘书		
		张三(zhangsan)	2852202343	企成测试	公司职员	\mathbb{Z} \odot	
		aaaa(aaaa)	2852202338	企應內部則试	#tt	∠ ⊘	
		重(chyzhang)	2852202342	企点内部测试	公司职员	20	
		张思宁 (sining)	2852202341	大世界	公司职员	∠ ⊘	
		李世民(wythewei)	2852202340	企点内部测试	公司职员	∠ ⊘	
		woeifu (woeif123)	2852202339	企点内部测试	公司职员	20	
		共7 名成员,每页显示 15 ~					
			Copyright@199	8-2016 Tencent Inc. All Rights Reserve	ed. 题讯公司 版权所有.		

*停用的工号也占总工号的名额

b. 企业资料

在本页面中可对开号时候填写的企业资料和企业联系人进行编辑修改。两个板块如下图所 示:

*企业资料板块编辑后需要审核 1-2 个工作日才会更新

*企业联系人板块可以修改管理员手机号和 QQ 号,涉及安全问题,敬请谨慎修改

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广	销售数据分析管理			关注公众号	反陸建议	yujing	Ģ
 医不容益 医不容益 医不容益 		金址源料 金址继承人	企点内	的部则试				
		0 以下信息下方主动中 凄影小乐话						
		全国海豚 購用企造产品中心		* 企业地址				
		0.05.9	8/12	上海 · 林仁 · · · · · · · · · · · · · · · · ·		5/24		
				 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)				
		企业局介 中国很先的SaaS级社会化客户关系管理平台(Social-CRM)		心子都歸 qidian@tencent.com				
		• 所属行业	26;480	企业主页 qidian.qq.com				
javascript;		WWIND HITTON						
		The state of the s					•	
入 時讯正点	公众号 推广				关注公众号	反馈建议	🔮 yujing	Ģ
r egente			企点P	的部则试				
企业资料		企业资料 企业联系人						
		inin XX		能系于机 13671786668 用于能收重量的验证机能	修改引	माच		
		ன்னைம் ronnieshen@tencent.com ராசங்களைவுக்கு அங்க		智德岛QQ *****3532 用于查虑局户中心进行管理局作	格政仪	5 14 G		

通讯管理

c. 消息记录管理

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

通过账户中心【管理】模块【消息记录管理】功能,以管理员身份查看员工聊天记录,如下图所

示:

V means	消息记录管理		
E SUMA NUME NUMBER NUM NUMBER NUM NUM NUM NUM NUM NUM NUM NUM NUM NUM	10日20日 - 12回 - 12回 本 5 本 5 人 5 人 5	ysiona to the second seco	
	 人 臣 ト test ・ test ・ du時に期 ・ da時に期 ・ da時にあ ・ da104.03, 	967 96600 1529026 122123 1966 966 966 966 97	
		III 2017-08-08	
			10mm117700000028
		Copyright © 1896-3817 Tensori Inc. of Styles Researed. MERLIN MERLIN.	

d. 消息记录管理配置

在【管理】-【消息记录管理配置】中,管理员可选择管理员查看员工对外消息记录的范围,是

🔥 腾讯企点			19 ID 9	•
same A mone	消息记录管理配置			
#122	#24#24_10004#120002# 25251	(D/V 53)		
C NECESSIE	Average in the second sec			

全部员工还是所在部门内员工,如下图所示:

B. 社媒管理

QQ 主号

a. 自动接入

在【社媒管理】-【企业主号】中打开【自动回复】,选择是否开启。

设置完毕之后,当客户从接待组件以外的渠道给主号发消息时,会自动接入对应的客服,并自动

下发客服设置的在线或离线欢迎语。

🔼 腾讯企点	社媒管理 推广分析 销售接待	客户库 管理	💽 Flora - 🕮
企业主号 ② 自动器制	自动回复		
公众号	源息自动回复		
□ 素材管理	〇〇 已关闭消息自动回复		
❷ 公众号双发		当客户从接待组件以外的渠道给主号发	
白助回复		开启后您可以进行相关	- 经篇
■ 菜单设置		8	- • ×
◇ 公众号管理		在16?	
公众号分析 《 自身分析		您好,我是咨询顾问王川,很高兴为您服务~	
① 竟品分析		请问有什么可以帮助您的?	() (4197
● 大盘分析			你好,我是咨询题闷至川,微 高兴为您服务~
移动建品			请将有什么可以释她您的?
日 着结页			

公众号

b. 公众号管理

在本页面中点击绑定微信/QQ 公众号,或跳转扫码或弹窗登录,一键绑定+一键同步,可对 已绑定的公众号进行备注和解绑操作。

*如公众号未认证会显示"读取失败或超时",此时此公众号仅可使用素材管理功能,如有



需使用其他功能请前往公众号官网进行认证操作,认证事宜企点概不负责

修改备注名称	×	解绑该	公众号?
		解除绑定后,所有配置	将无法应用到您的帐号

c. 素材管理

素材管理包括图文消息、场景素材和图片库三个板块。

①图文素材

图文新建可选择跳转秀米或系统编辑器。

其中系统编辑器的使用方法与微信、QQ公众平台系统编辑器的使用方法类似,不多赘述;

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



已有图文的编辑会根据新建时候的选择进行跳转秀米或系统编辑器 ,并可对已有图文进行删

除和组合操作。

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广					关注公众号 反馈建议) — e 📋
社媒管理		素→☆Ⅲ					
□ 素材管理		系付官理	and mailen				
		121×3/11/25 4/7.98.9					
金 公众号管理 金 公众号管理 金 公众号管理 金 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会 会		十 新建面文詞思 。	把台南文				
		为什么家居设计越。 2016-06-13 10:30	商单越有范?	福利社 公众号、據触点,多的是你不知 道的事! 2016-06-12 23:56	2016-06-12 18:01	家层软装常常被忽略的地方,准哭了! 2016-06-12 11:58	
			E		JON.	A CONTRACTOR	
		Floren	and an and an an	100 0		A Date	
		白色的清新与淡雅,5	的人产生丰富而组成的			美好的家不仅需要好看,还需要住的舒服!	
		审美体验。越是简单8 2	9 v#v	即使这篇不是标题党,你也会转发的对吧?	test17#58	2 0	
					L Ó	转发测试图文	
		公众号停用启用测证 2016-06-12 10-29	đ	关于企点 答疑时间 2016-06-12 10:23	关于企点 答疑时间 2016-06-06 23:01	2016-06-12 11:33	
					关于众占		
				FATTO	EX CONT	8 29 99 20 20	
		公众号体用启用测试		你想问的,我都了解!		转发用顺宽文	
wap.qidian.qq.com/ol/rest/view/	2852000025_10387_1_14657850	309			199020-4823 , 2000 J #¥ 1	A m	
			1				
十新	建图文消	追 🗸					
	- N/ (+++=		-				
X 3	专术编辑	HA .					
1			1				
T	系统编辑						
0			÷				
/ 並行時因式之迷	ata						
、 新建图又用	12A	70.1	* 标题				
标题			标题				
						2/64	
			作者				
1447		- T-		选择图片			
地全已有國	又 新建空		建议	到闻因为 以尺寸900*500px			
			✓ 封面显示	生正文中			
				129-00-00 1280			
			摘要				
						0/120	
			* 正文				
			16px ~ 99		κ ³		
			BIU	A ▾ ඕ ▾ ▤ ă ă ă ♥ ₱ ▾ ☷	· = · = · = = = =		
					- Contraction of the second seco		





②场景素材

场景新建或编辑均默认跳转至秀米秀制作,可对单篇场景进行删除、复制链接和数据查看的

操作。



③图片库

可对图片进行单张或批量的上传、编辑名称、删除的操作,图片受到格式与大小的限制,已 在库中的图片可被直接应用于公众号搭建和推送。

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

图文消息	场景素材	图片库	
全选	一删除		
			
文件小于 bmp, ipeq,	2M, 格式: ipg, gif, png	^{未命名}	Ū

d. 公众号双发

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

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



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

①选择"图文消息"为消息类型,选择群发公众号,勾选"接待组件"

公众号双发

	1 2	支能get 你好 , 我是一篇5 016-05-27 2046	关于吸砂和 全	2 編編] 删除		
群发公众号	f	钟子,我来安利企师的"接触"	π."		清除已有群发内	容后可谨加其他类型内容
(群发公众号) (第)	•	₩ , 我来安利企师的"储赖机	π 等中心 <mark>⊘</mark>	•	法除己有群发内4 企点产品运营中心 《 资店服务号	

②点击按钮"添加接待组件"弹出窗口并勾选需要挂载的接待组件

	选择图文接待组件	×
技能get 你好,我是一篇关于吸粉 和粉丝营销的干货文		
	● 活動的の 次回目で表示も認知で言葉 次回目で表示した時で言葉	anan
	电话测试 企总看	
		¢155279
	8888	
	谷均原问 首 道 的 同	
	V SACAROBILARDA CHEM	在线咨询
	確定取消	

③预览或群发即可

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

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

新建群发 群发管理 查看余额					◎ 查看群发效果
群发内容	创建人	公众号	发送时间	状态	操作
[图文1]为什么家居设计越简单越有范? 白色的清新与淡雅,会让人产生丰富而细腻的审美体 验。越是简单的	1	1~	2016-06-13 12:00	发送完成	复制并新建
[國文1] 福利社 公众号、接触点,多的是你不知道 即使这篇不是标题党,你也会转发的对吧?	ile.	2 ~	2016-06-13 10:00	发送完成	复制并新建
[置文1] 福利壮 公众号、接触点,多的是你不知道 即使这篇不是标题觉,你也会转发的对吧?	1	2 ~	2016-06-13 10:00	发送完成	复制并新建
[置文1] 关于企点 答疑时间 你想问的,我都了解!			-	草稿	编辑 删除

在查看余额板块中,可查看微信/QQ的订阅号/服务号的既定配额,其中 QQ 服务号可以点

击查看明细跳出弹窗查看配额收支记录。

*如若用户选择定时发送,设置定时发送时既已扣除配额,到实际发送之后根据实际发送情

况将发送失败的配额返还给用户

新建群发 群发管理 查看余额		
公众号名称	账号类型	剩余额度
•	同 に Q Q し の G	1次(当日)
	做信订阅号	0次(当日)
▲ 企点产品支持中心	QQ銀券号	9686章2章(当月) 重要将相
	位信服务号	以用户接受偏为准
常见问题	群发规则	
什么是配额? 配额是QQ服务号群发的单位,每次群发能会消耗一定配额。	QQ订阅号 可免质群效1次/天	QQ服务号 相關不同對性情況扣取不同配驗政 更多著時間求可尝试付書群发
消耗的配额如何计算? 创建群龙时根据粉丝数时代等因素,预加对应配额数。 发送完成五天后,相谓实际操教群发人数语算。	微信订阅号 可免患群发1次/天	微信服务号 同一用户可接收4次/月

[企点产品文持中	P心]QQ服务号码	記额明细	^
◇ 全部类型 ◇			
类型 - 备注	配额变动	配额余量	
返还 - 群发撤销返还	+172	9,686	
消耗 - 群发预扣费	-172	9,514	
返还 - 群发撤销返还	+172	9,686	
消耗 - 群发预扣费	-172	9,514	
返还 - 群发撤销返还	+172	9,686	
消耗 - 群发预扣费	-172	9 ,514	
消耗 - 群发预扣费	-157	9,686	
消耗 - 群发预扣费	-157	9 ,843	
返还 - 群发结算返还	+32	○ 10,000	
返还 - 群发结算返还	+44	9,968	
		<	
	关闭		
	 (正元() 田文137 (全部英型 > (全部英型 > (全部英型 > (建二 和) (地) (地) (地) (連 - 都) (地) (車 - 和) (■ - 和)	 ▲部英型 ◇ 英型 - 衛注 配額変动 延正 - 群发類体展近 +172 消耗 - 群发類如果 -172 近正 - 群发類体展近 +172 道匹 - 群发類体展近 +157 這匹 - 群发者算返正 +132 這匹 - 群发者算返正 +44 美闭 	・ 正元(7) 日日 2,15年 やじ) (2(2)(0)(7) 5 日日 5,054) ・ 金部栄型 ~ 火型 - 谷注 配態変动 道匹 - 群光類物細胞还 +172 ・172 ・9,686 海縣 - 群光類物細胞还 +172 ・172 ・9,686 海縣 - 群光類的趣度 +172 ・172 ・9,686 海縣 - 群光類的趣 +172 ・172 ・9,686 海縣 - 群光類的趣 +172 ・172 ・9,686 海縣 - 群光類的趣 +172 ・172 ・9,686 海縣 - 群光類印趣 +157 ・157 ・9,686 海縣 - 群光類印趣 +157 ・157 ・9,686 海縣 - 新光気和 ・157 ・該正 - 鮮光地類距距 +32 ・10,000 ・返正 - 鮮光地類面距近 +44 ・9,968

e. 自动回复

本功能与微信/QQ 公众号官方网站类似,但是用户可在企点对多个公众号进行一键同步并可在其中挂载接待分组。其中关键词自动回复为独立开启或关闭,而通过在消息自动回复中的设置可做到 C 侧上行任意未匹配关键词的消息可立即被 B 侧接待。

▲ 腾讯企点	公众号 而广 前 ▲ 金市市品店業中0 ⊗	15 8005545 🔨 4####	277 28940 0			•		XIIQAB	反領緯汉	G G
 業材管理 (2) 自动回算 (3) 高力回算 (5) 高力回算 	ESTERA.	自动回复		REAL MAD	- and					
◎ 公众号管理		关键语自动问题 1938年9月	海思自动回复	加关注自动回复						
		REPIS ACHIS	2/20	A REAL			また。 ● 8月 ● 6月			
				 (1) (1)	日、初5107、87大日日子。 人工春秋 田 承加重な現象	E2130449	925			
				initia-ana	 田田主都内容 子企用 2000年編 	2	保存并同步			
		体验解用		联系查报						

睡问日~~回夜	消息自动回复	加关注自动回复	 百开眉
当粉丝给您的	3公众号发消息时,会	自动收到以下回复内容	
			_
			∠ 面
			满种已有回复内容后可添加其他类型回复
发布	发布并同步	1	
	Prinkin AC MAC	1	
建词自动回复	消息自动回复	加关注自动回复	
当粉丝关注您	1990公众号时,会自动	收到以下回复内容	
当粉丝关注炮 Hi,感谢	2的公众号时,会自动 9月11日,一日日 关注企点看!希望我们;	收到以下回复内容 服务,能够为你将答准题! 回复任意消息即可解检密匙。	2 1
当粉丝关注您 Hi,感谢	18的公众号时,会自动	收到以下回复内容 1服务,能够为你解答难题! 回复任意消息即可解锁密匙。	∠ 1
当粉丝关注想 Hi,感谢	200公众号时,会自动	收到以下回复内容 服务,就够为你解答谁题! 回复任意消息即可解始密乱。	面

在关键词自动回复中挂载接待步骤如下:

🛕 腾讯企点		告 数据分析 管理			关注公众号 反響	HEEX 💽 💼 G
社境管理		▲ 企成产品支持中心 📀	■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■■			この学
 素材管理 (日)自动回算 (日) 菜单设置 		自动回复				
◇ 公众号管理	1	关键词自动回复 消息自动回复	加关注自动回复			
		977322140.009				
		規则名	关键词	状态		
		概远暂用2	企点功能		L	Ū.
		FAQ	关于奋户		L	ū
		FAQNIT用4	关于接触项		2	Ū.
		FAQNT用6	社媒管理		2	۵.
		FAQ帽用7	安全问题		2	Ē.
		FAQNT用8	关于移动拥		2	ň
		FAQNT用3	管理人员操作		2	Ē
		FAQ解用2	安装登录问题		2	ā.

①点击按钮"新建规则"下拉页面,勾选人工客服

规则名	关键词	状态
		● 启用
见则名		停用
0/2	i.	保存
	输入回车可添加多个关键词,最多10个,每个关键词不超过30字符	
	回复内容 • 人工客服	保存并同步
	Q 单人接待 Q 分组接待	

②点击按钮"单人接待"/"分组接待"弹出窗口

选择员工	选择分组
Q 搜索	
aaaa aaaa	
ptest	
2	<u>0</u>
£	20、销售1组
	27、 客服1组
	 二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、二、
确定取消	截定取消

在消息自动回复中挂载接待步骤如下:

①在消息自动回复板块中,勾选人工客服

<u>人</u> 腾讯企点	2000 推广 销售 数据分析 管理 ① - 田	ı G
社媒管理 白 東村管理		€ 同步
自动回复第单设置		
◇ 公众号管理	当初丝绝世的公众号双鸿曼时 100日初收到以下回顾内容 自动顺致	
	▲ #A.##予	

②点击按钮"单人接待"/"分组接待"弹出窗口

f. 菜单设置

本功能与微信/QQ公众号官方网站类似,但是用户可在企点对多个公众号进行一键同步并

這世中心 ❷ 《 《 @ @ @ @ @ @ @ @ @ @ @ @ @ @ @ @ @	o 🔶 🦷 💏					
			ERTIQO			€ 同步
菜单设置				के समह		
产品用 功能用 FAQ + 派加子 关于企	5 4 単新道称 本和元を 年 第107年年 点 直方公告	0.0章服 十 道207章服 取系高限	レビード しょう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅ			
	产品组) 25歳(14) FAQ + 18,5574 关于会) 	P回顧認 D均同年料 最新通告 FAQ	P品風花 2次約1年経 最新通貨 FAQ 素用況20 qq#展 + 成207兵庫 + 成207兵庫 + 成207兵庫 关于企点 直方公告 联系直接 双右 友右开同步 (保存華橋)	P品配定 D版詳解 電影通音 FAQ 室別通音 FAQ 室別迎定 qq書展 + 成加子編集 ・ 成加二一个編集出行演編 ズ右 友布打用步 保存準備	* 通販店 2x期詳解<	产品瓶定 一 万成11年 最新通貨 FAQ 面内取活 4 第四7萬年 大子企点 百方公告 及布开用步 程存華病

可在其中挂载接待分组。一级、二级菜单均可挂载接待。

在菜单中挂载接待步骤如下:

	菜单名称
	联系客服
	菜雖动作 ● 履开菜单
qq套服	
十 添加子菜单	
联系客服 🗙	
	花鹼な砂
	242-49-273-40x
	qq客服
	这篇功作
	 自动回复 跳转网页 人工客服 电话接待
	回复:
qq畜服 🗙	
+ 添加子菜单	
联系客服	

①点击主菜单或子菜单,在菜单动作中勾选人工客服

②点击按钮"单人接待"/"分组接待"弹出窗口

★ 你导入了不支持的自动回复推式,请删除后重新编辑 请修改"联系会报"菜单				
	产品概覧 功能详解 FAQ 十一添加子菜単 关于企点	最新通告 官网浏览 十 添加子菜单 百方公告	+ 添加子菜单 联系客服 ×	联系 客服 菜单动作 自动回复 ● 飲辞网页 ● 人工客服 电话接待 人 单人接待 会 分组接待
	发布	发布并同步	保存草稿	
 菜单发布 	5规则说明			

1. 必须点击发布后才能更新菜单 2. 菜单发布后,通常需要24小时内才能对所有用户生效,重新关注公众号可以立即生效

公众号分析

g. 自身分析

①在运营分析-用户增长中可查看昨日的4个数据和某段时间内的图表,并可按来源查看、

按时间对比。

昨日关键指标			
新关注人数 O		》增关注人数	累计关注人数 160
日 - 周 -	日 - 周 -	日 - 周 -	日 - 周 个 0.63%
月一	月 -	月 -	月 🔸 0.62%

关键指标详解

按时间
\wedge
/

时间	新关注人数	取消关注人数	净增关注人数	累计关注人数
2016-07-24	0	0	0	160
2016-07-23	0	0	0	160
2016-07-22	1	0	1	160
2016-07-21	0	0	0	159
2016-07-20	0	0	0	159
2016-07-19	1	1	0	159
2016-07-18	0	0	0	159
2016-07-17	0	0	0	159
2016-07-16	0	0	0	159
2016-07-15	0	1	-1	159
2016-07-14	0	0	0	160
2016-07-13	0	0	0	160
2016-07-12	0	0	0	160
2016-07-11	0	0	0	160
2016-07-10	0	0	0	160
共 30 项 , 每页显示 15 v				< 1 2 >

*新关注人数:新关注的去重用户数

*取消关注人数:取消关注的去重用户数

*净增关注人数:新关注与取消关注的用户数之差

*累积关注人数:当前关注的用户总数

*日、周、月:分别计算昨日数据相比1天、7天、30天前的变化情况



在运营分析-留存率中可查看某段时间内留存率图表与数据,并可按来源查看。

首次关注日	新憎用白	留存率			
	**************************************	次日	3天后	7天后	30天后
2016-07-18	0	0%	0%	0%	-
2016-07-19	1	100%	100%	-	12
2016-07-20	0	0%	0%	-	-
2016-07-21	0	0%	0%		-
2016-07-22	1	100%	100%	8	
2016-07-23	0	0%	-	-	-
共 7 项 , 每页显示	15 🗸				< 1 >

*留存用户:某段时间内的新关注用户(不含重复关注)经过一段时间后,仍然保持关注的 用户

*留存率:留存用户占最初新关注用户(不含重复关注)的比率

②在用户属性中,企点提取了企业绑定的QQ公众号的粉丝各项资料,包括性别、地域(省份 top10、城市 top10)、年龄、学历,并根据互动等情况分析忠诚度,对忠诚度进行分级。



*忠诚度:根据用户和公众号的互动频率综合计算的指数

*TGI:反映不同人群对公众号的喜好程度,数值越大喜好程度越高,数值为100时,表示 无倾向性

③在消息分析-群发消息中可查看昨日的3个数据和某段时间内的图表,并可按时间对比。
昨日关键指标



(i)

[▲]导出CSV

关键指标详解

详细数据

消息发送 消息到达 消息点击





			消息点击	ł
时间⇔	消息发送人数	消息到达人数	次数	人数
2016-07-25	344	257	33	27
2016-07-24	0	0	1	1
2016-07-23	0	0	0	0
2016-07-22	0	0	6	3
2016-07-21	0	0	5	4
2016-07-20	0	37	8	8
2016-07-19	327	235	59	39
共7条记录,每页显	示 15 ~			< 1 >

*发送人数:群发图文消息发送的去重用户数,统计消息发送日起的7日发送人数

*到达人数:群发图文消息送达的去重用户数,统计消息发送日起的7日送达人数 *点击人数:群发图文消息点击的去重用户数,统计消息发送日起的7日内点击人数 *点击次数:群发图文消息点击的次数,统计消息发送日起的7日内点击次数

*可以导出 csv

37

在消息分析-消息关键词中可查看 top200 的数据与图表。

关键词Top20	0						١
全部关键词	自定义关键词	非自定义关键词	9				
最近7天	最近14天	最近30天					
详细数据							凸 导出CSV
排行	消息关键词		出现次数		占比		
			无相应	立的数据			
共 0 条记录 , 每3	页显示 15 🗸						$\langle \rangle$

*关键词:用户发送文字中所包含的特殊名词

*自定义关键词:公众号在编辑模式中预先设置的关键词

*非自定义关键词:用户发送消息中,非公众号在编辑模式中预先设置的关键词

④在互动分析中可查看昨日的3个数据和某段时间内的图表,并可按时间对比。





详细数据

也 导出CSV

	0+(c) +	会话	窗口打开	菜鱼	自点击	粉丝发送消息		
	nîleî≑	次数	人数	次数	人数	次数	人数	
	2016-07-25	0	0	0	0	0	0	
	2016-07-24	0	0	0	0	0	0	
	2016-07-23	1	1	31	3	0	0	
	2016-07-22	0	0	0	0	0	0	
	2016-07-21	12	7	32	7	5	3	
	2016-07-20	8	7	61	13	4	3	
	2016-07-19	37	31	37	10	1	1	
ŧ	共 7 条记录 , 每页显示 15 ~						< 1 >	

*会话窗口打开次数:从消息列表打开公众账号会话窗口次数

*会话窗口打开人数:从消息列表打开公众账号会话窗口的去重用户数

*菜单点击次数:在会话窗口点击菜单的次数,不只限于从消息列表进入会话窗口

*菜单点击人数:在会话窗口点击菜单的去重用户数,不只限于从消息列表进入会话窗口

*粉丝发送消息次数:在会话窗口主动发送消息给公众账号的次数,不只限于从消息列表进

入会话窗口

*粉丝发送消息人数:在会话窗口主动发送消息给公众账号的去重用户数,不只限于从消息 列表进入会话窗口

*可以导出 csv

⑤在内容分析中可查看、筛选查看或搜索查看某段时间内群发图文的阅读量。

图文发送时间	2016-07-20 至 2016-07-26	~ 排序	发布时间 🗸	正序 ~	搜索文章标题	Q	
群发内容						图文页阅读人数	发布时间
							2016-07-25
共1项,每页显	2示 15 ~						< 1 >

h. 竞品分析

①我的竞品主要展示设置的竞品,可操作移除,也可查看最近发文。

۰.	腾讯	 QQ订阅号 	腾讯	QQ订阅号
移除竟品	最近发文	移除竟品	最近发文	

②在图文数据中可查看某段时间内竞品群发图文的流量。

2016-0	7-19 至 2016-07-25 🗸 最近7天 最近1	天 最近30天			[QQ]腾讯: V
排名	图文消息	图文阅读数 🕸	读者喜好度 (i)	打开率	转发率
1	2016-0	-20 54	20	-	
2	2016-07-25	2	20		
共2项,	每页显示 15 ~				< 1 >

*读者喜好度:反映你的相似用户群体相比所有读者对该篇文章的喜好程度,数值100为平

均水平

③在竞品设置中可以搜索竞品,可操作设置,也可查看最近发文。

Q 腾讯					
搜索结果					
~	腾讯游戏帮帮 腾讯游戏帮帮官网	🔗 QQ订阅号		腾讯出国 腾讯出国官方频道。	🔗 QQ订阅号
设为竞品	最近发文		设为竟品	最近发文	
	腾讯电影预告片 腾讯电影预告片。	🤌 QQ订阅号		腾讯时尚原创 腾讯时尚顽道#提供潮流资讯	📀 QQ订阅号
设为竟品	最近发文		设为竟品	最近发文	
· Millan 精讯拍客	腾讯拍客 腾讯拍客官方V+频道。	n Colorado		腾讯体育记者孙一萌 腾讯体育社区记者	🔗 QQ订阅号
设为竟品	最近发文		设为竟品	最近发文	

i. 大盘分析

①公众号排行榜为按行业、按地域查看综合榜。

按行业	~	综合榜	~
按行业			
按地域			

②人群分析主要展示企业绑定企点的 QQ 公众号所在行业的大盘情况,从性别、地域(省

份 top10、城市 top10) 、年龄、学历等方面展示 QQ 公众号粉丝资料的数据与图表。



移动建站

j. 着陆页

如果企业没有官方网站或 app 承载内容或接待组件,可以通过企点-风铃建站功能建立手机 站点或画报作推广用。

站点和画报均跳转风铃编辑,可选择空白模板自行设计,也可使用现成模板调整内容。

🙏 腾讯企点	公众号 推广	销售 数据分析 管理	Ģ
 第三 ① 公公司次述 特別第二 ① 空戸計す 内容 ① 首応気 		<page-header></page-header>	
		Capyright1996-2016 Tencent linc All Rights Reserved 描记公司 超反形地	

编辑完成可保存亦可发布,在"我的站点"可见所有站点、浏览数据亦可进行相应操作。

<u>人</u> 腾讯企点	公众号	推广	销售	数据分析	管理						— ·	Ģ
深道 ② 公众号双发				风铃移动到	建站平台							
销售推广				微站 画报	我的站点							
④ 客户群发					所有站点 (1)	已发	布 (1)		編織中 (0)	创建站点		
内容				站点ID	站点名称		站点状态	PV/UV	操作			
				2001667810	yjingwang http://yjing.ftzhan.com		线上运营	0	以より目は ∆⊙			
				共有个1站点						< 🖬 > 1		
						Copyright@1998-2016	Tencent Inc. All Rights Rese	rved. 應因公司 版权所有。				

C. 销售接待

接待设置

a. 接待组件管理

可新建接待组件,且可对已建接待组件进行类型和位置双维度筛选、复制代码、编辑、删除。

🙏 腾讯企点		数据分析 管理					关注公众号	反馈建议	0	Ģ
 查户接待 ◆ ◆	[接待组件管理				不限类型	~ 不限位置	L ~		
QQ 接待分组		接待姐件样式	名称/樂型	推广位置	最新修改人/时间	1				
종戸管理 및 导入客户 (型) 公海 2) 已归星		👃 在线咨询	testceshi QQ通符 -	网页	2016/05/30			<mark>2</mark> 🗉		
 ○ 客戶管理配置 ○ 客戶管理配置 ○ 客戶管理配置 ○ 客戶幣管理 		SABA	数试 QQ接待 电话接待 - 员工	H5页面	2016/05/26		الله ال	2		
			电运搬成 电话操持 - 员工	QQ公众号面文	2016/05/25			⊿ ⊡		

点击按钮"新建接待组件"跳转页面。

第一步:"选择样式",可根据类型和位置选择需要新建的接待组件样式,如下表所示:

	QQ 接待	网页接待	电话接待	公众号推广	群推广	员工推广
网页样式	V	\checkmark			\checkmark	
公众号图文样式	V	\checkmark	\checkmark		V	\checkmark
手机网页样式	V	\checkmark	\checkmark	\checkmark	V	\checkmark
链接/二维码	V	\checkmark			V	

第二步:"设置详情"

其中当接待方式选择 QQ 接待,组件样式选择公众号图文/手机网页时,在下一步中可见接

待组件名称下方可选以个人聊天界面接待/以主号聊天界面接待

公众号图文样式			
资源局向 资源的合称或次证明时言调 和此者明	资源随问 欢迎班行竞勇电话随时咨询 《 《 》 公	■ 在线咨询 在线咨询 长生二相与生活活体、用时了解测 能动态。	
仅支持QQ圈文	仅支持QQ圈文	(乙丁內16.73) 仅支持微信图文	
手机网页样式			
۲	💂 在线咨询	× 🚱 首為副何 《外述的论心思想,改至古有 《出版》	× 咨询版问 ②身边的彩心动理,欢迎咨询 在16.5年
海道時间	▲ 冻地房间		
× Linuxuru 双道能打炮费电话都对咨询	× 💓 LINALO X LINAL		
▲ 腾讯企点 社媒管理 推广分析	销售接待 容户库 管理		👰 Flora - 🖽 G
接待设置	1.3:114:0	2 设置详情	3 创建完成
1 接待場件管理			
 · ·	・・・・・ ・・・・ ・・・・・ ・・・・・ ・・・・ ・・・・ ・・・・ ・・・・ ・・・・・ ・・・・・ ・・・・ ・・・・ ・・・・ ・・・・・ ・・・・・・	推终组件 名称 	
会话邀请管理		CONNIN	0/10
%。 电话接待分组		对外方式	
腰待分析		以个人聊天界影报持 ~	
▲ 接待组件		Con 100000 5.8	
☑ 会话接待		♥ EM. REFERING. #08 主号功能: ##****##** 经销商或	8末开通。请联系 21月客报选择股号
23 电话接待		以个人聊天界震擾待 1000-2	1000000
员工考核 同 员工分析		• 员工电话 选择员工	
		企业电话	
	 	名称 咨询顾问	4/8
		^{回己} 效迎族打免费电话随时谘询	10/10
		头像	
		() () () ()	
		位置	颜色
		• E255 782	
	Ŀ	一步生成相样	

除了可编辑组件名称、选择组件类型等基本功能之外,还可编辑对外展示颜色、头像等。 第三步: "完成"

可复制代码、链接、下载二维码等。

*QQ 接待和网页接待的网页样式和手机网页样式均支持自定义,步骤如下所示:

在账户中心打开【销售接待】-【接待组件管理】,点击【新建接待组件】,选择自定义选项,

按照页面提示进行设置。

A 精讯全点 Haward BD-9	11 11051215 107515 15	¢.					. 8	m
 Beidenbalt Beidenbalt 	1.84904.0		2.8	算计师		1 Job		
🗗 meenikuit	0	3	Q.,	0	Oo.	0		
G manya	QQMIN	REMARK	4200	20.980°	10 BU	NIR.		
📞 maalaneesta	网切种式							
anton District District Timoteca	 control on 		在國政府		90 2040	asan		
alam D alam			000200	nex	>			
	公众喝撒文样式							
	• mas	9 man			107708			

• 第1种情况: 自定义图片

较为简单,按照页面提示进行勾选、上传、填写,即可实现在网页各个角落放置可点击接待的图 片。

0.0.0	接待组件名称 仅用于区分每个组件,用户不	可见
	自定义类型	0/10
<u>مة</u>	自定义DOM 适用于有开发能力的用户 什么是DOM QQ接待	
* 位置示意(以实际使用效果为准)	对外方式 以个人聊天界面接待 ∨	
	接待人 单人接待 选择员工 	

14	

a la companya da companya d		
0.12.55		
÷		
M	線下	:
	μ	jd

● 第 2 种情况: 自定义 DOM

相对复杂,适用于有开发能力的用户,DOM和DOMID具体是什么、怎么设置,敬请点击:

DOM ID 使用说明

	接待组件名称 仅用于区分每个组件,用户不可见
你可以设置DOM ID来指定页面上的某个元素, 用户点击此元素即可触发接待组件	9/10 自定义类型 ● 自定义图片 ● 自定义DOM 适用于有开发能力的用户 什么是DOM QQ接待 双外方式 以个人聊天界面接待 ~ 接待人 ● 単人接後 选择员工 ● 接待分组
	DOM设置 DOM ID

b. 接待分配管理

可以设置分配方式、接待上限和紧急接待人。

点击单选两种分配方式之一。其中按空闲率分配即将客户分配给空闲率最高的员工,空闲率指员 工当前可接待客户数占接待上限的比率。例如:员工A的接待上限设置为10,当前接待数为4, 还可以接待6人,则A的空闲率为60%。按接待数分配则是将客户分配给当前接待数最少的员 工。

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广	销售数	据分析 管理	里
客户接待 正接待组件管理		接待分	全部管理	
 会话接待管理 ・ ・		分配方式	接待上限	紧急接待人
 · · ·		•		按空闲率分配 将备户分配给空闲率最高的员工;空闲率指员工当前可接待备户数占接待上限的比率。 8001:员工A的接待上限设置为10,当前接待数为4,还可以接待6人,则A的空闲率为60%
● 公海				
v 客户删除 よ 已归属			····	按提待数分配
会 客户管理配置 群管理				村香广方面对当时接行实现少约页上。

接待上限板块可填写全员接待上限人数,即单个员工可以同时接待客户的数量上限。不进行个别 调整时,该上限适用于所有员工。同时也可将个别员工单独勾选设置接待上限人数。





选择员工

×

Q 姓名/账号名	
方	
四:	
李	
産	
1 彭	
下一步	取消
设置个别员工招	送待上限 ×
上限值	人
上一步	确定

49

个别调整		
荷 方昭重	50人	∠ ⊡
(十) 添加		

紧急接待人板块可勾选紧急接待人 即任意接待分组内的所有员工均不接单或接待数达到接待上

限时,客户会分配给紧急接待人;若未设置,则会随机分配给接待分组内的员工。



× 选择员工 Q 姓名/账号名 彭. 方 冯 确定 取消 紧急接待人 2 0 yelena

任意接待分组内的所有员工均不接单或接待数达到接待上限时,客户会分配给紧急接待人;若未设置,则会随机分配给接待分组内的员工。

c. 会话接待管理

此处设有会话接待分组板块,可新建单人或多人的接待分组,而此处的接待分组可直接应用 于公众号菜单和关键词自动回复,如需应用于别处请移步接待组件管理,在新建接待组件中

挂载此处的接待分组。

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广 1988年 数据分析 管理		关注公众号 反馈建议	0-	G
 森中接待 建待组件管理 电话接待分组 	QQ接待分组 : mitaleis9m				
(1) ないです。	分细名称	接待人			
出 导入客户	60 金主教网在建立演		2 1		
⊕ 公海					
	60 =	2	2		
四 金广省理和高 許管理 80 客户群管理	()	888 -1 184 A	Ĺ		
	(1) (1)	311 = #3A	2 🖻		
	(i) shis	())))))))))))))))))))))))))))))))))))	2 6		
	()	111 • • 111	2 1		

在【销售接待】-【会话接待管理】可见【会话接待分组】中首条即为【QQ 主号接待组】,本 条可以编辑、无法删除,选好主号、开好主号功能之后,点击编辑可以选择接待人和勾选归属优 先或自动转接逻辑。

<u>人</u> 腾讯企点	社媒管理 抱广分析 销售投待 客户库 管理	🔮 Flora + 🖽 G
眼時设置 ① 接待缩件管理	会话接待管理	
5 接待分配管理 5 会话报待管理 向 会话来语管理	会话接待分组 员工效能值 公众号效能值 网页会话设置 + 原建設持分组	
• 电话接待分组	2011年1日 1日 1	
接待分析		£
C näkk		
员工考核 图 员工分析		∠ ©
	malaine Moonees/	4 [©]
	 (12) 至小川等15人 (13) 至小川等15人 	< 1 >

< 会话接待分	组					
编辑接待	分组					
接待分组名称						
QQ主号接待组						
接待人						
()						
若客户有归! 超时自动转	属人,由归属人优先接待 度(接待人超过1人时可选) (若接待人超时未应 归属人接待客户将:	答客户,会话将自动转接 不进行转接。	到组内其他在线接待	٨.	
			ţ	存	取消	

点击"新建接待分组"/"编辑接待分组"跳转页面,可设置 QQ 接待分组名称、QQ 接待

八 腾讯企点	公众号推广	肖告 数据分析 管理	
客户接待		< QQ接待分组	
☑ 接待组件管理		新建接待分组	
 ● 电话接待分组 ● ○○接待分组 		接待分组名称	
客户管理		0/10	
日本 中 小 本 小 本 小 本 小 本 小 本 小 本 小 本 小 本 小 本		接待人	
● 公海			
		超时目动转接(接待人超过1人时可选)()	
20 客户群管理			
2 接收群			应用 取消

分组接待人,并且可勾选归属人是否优先接待规则、是否超时自动转接。

🙏 腾讯企点	公众号 推广	销售数据分析	管理		
客户接待 ① 接待组件管理 ℃ 电话接待分组		< QQ接待分组 新建接待分组	1		
QQ接待分组		接待分组名称 123			
☑ 导入客户● 公海		接待人			-
 ♣ 已归属 ▲ 客户管理配置 		Jonashe	wythewei	gqiou ()))))))))))))))))))	全 shadow 次 compile then
群管理 名、 杏户群管理		 ✓ 若客户有归属人, ✓ 超时自动转接(接待) 	由归属人优先接待 (人想过1人时可选) ①	る特白の対接受知の共使の注意行人。	10millionan
24. 接收群		题时定义 5分钟未接待 转接语 客服正忙,推荐	3週 《青产有日集人、由日 ~	■人成为地桥 ,有扫描人面产种不进行线线。 21/100	
				成用 取消	

欢迎语设置:

①在员工欢迎语板块中可新建、编辑或删除单个员工的在线欢迎语和离线欢迎语

влемя Винчаничата Слідкінічана Алікинічана	
Эконурунания Эконурунания Эконурунания • Файший/уливин • Файший/уливин	
Image: Constraint of the second of the se	
An Year Ali Calence and 10 月入方户 Ali Calence and 10 月入方户 Ali Calence and 10 小方 Ali Calence and 11 小方 Ali Calence and 12 小方 Ali Calence and 13 小方 Ali Calence and 14 小方 Ali Calence and 15 小方 Ali Calence and 16 小方 Ali Calence and 17 小方 Ali Calence and 18 小方<	
(1) 早入古戸 (2) 早入古戸 (2) 日日本 (3) 日本	
8. 8/militia	
& ##### 暂无员工欢迎语	
✓ 局工軟的运	
N XLMIIA	
新建员工欢迎语	
在线外的周	
دينانية 2/100	
离线次即语	
再见	
2/100	
使用员上	
保存取消	

②在公众号欢迎语板块中可设置绑定企点的 QQ 公众号的欢迎语,即客户点击企点咨询图

标,	进入	公众号后自动	か下发的欢迎语,	客户点击欢迎语,	可进入人工咨询

🔥 腾讯企点 公众号 推广 📢	消告 数据分析 管理			. ш. с
 家户接待 建传组件管理 金统接行管理]		
% 电话接待分组	205	公众号类型	公众号欢迎语①	
表户管理 (1) 导入客户	•	QQ服务号	欢迎忽到来访	
 ● 公海 ② 日日属 		QQ服务局	发出影响的	L
部管理 8. 志户群管理				
2. imicitie				

	设置公众	<mark>号欢迎语</mark> QQ服务号	
公众号欢迎语 欢迎您的来访	6/10	预览 欢迎您的来访 进入人工客服	×
	保存	取消	

X

网页会话设置板块则是针对网页接待组件的设置,目前有两种设置:

① **窗口颜色设置**:会话窗口的主色均可设置,五种颜色可选择,点击立即生效

人 腾讯企点 社媒管理	销售按待 客户库 管理	
 上 接待担件管理 ● 接待分配管理 ● 会话接待管理 ● 会话接待管理 ● 会话推行分组 上 操行分析 ● 操行组件 ● 会话推荐 		
C 电话接待	80	- 60, 244463/4604, 3 1970
员工考核 「夏」员工分析	当用户点击碰撞型接待组件,会话第口将以新弹额形式属当用户点击非链接型接示。 石砌展示企业信息,如需调整满空 管理。企业资料 形式展示	₩₩ ₩ ₩ 時组件 , 会适窗□将以当页浮层

②中转页按钮设置:当你的客户点击了 QQ 接待组件时,如果 Ta 没有下载 QQ 客户端,则在中间会出现一个跳转页面提示 Ta 下载 QQ 客户端或呼起网页会话,此处可自主选择是否在跳转页面放置网页会话入口

	E BASH SASA SAS	💭 #D#6+	m	Ģ
秋田企点 日本 10 10 10 10 11 10 12 10 13 10 14 10 15 10 15 10 16 10 17 10 18 10 18 10 19 10 10 10 10 10 10 10 10 10 11 10 12 10 13 10 14 10 15 10 16 10 17 10 18 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10		#2+**		e
яіты В вісн				
	CopyrightsU0000-2018 Terroret Ive. All Hights Reserved. #051272 MRX	ra,		

网页接待导航设置:

🕂 腾讯企点	社與管理 的思读。 客户座 管理	0 — п е
2008 20 20150423 20 20100023	会话接待管理 @5###948 员工欢班图 公众考欢班图 网页@55	网质操持理机
Q same		○ 時航菜並示例
+派遣清管理		释式设置 内容设置 其他
化 电活动特分组		土市市内市 14年4世紀第
	新聞の時間の之間、間別総局!	300 主席曲的4
	稍昆旅游线路推荐	自动回望 那時代四 人工客部 • 于他说是
	国内建再之校 *	
	编升标运路 ^	
	东南亚海岛游	
🕂 腾讯企点	出球管理 的情报特 东户库 管理	о — и о
10/5/2M	1.85样式	2 12 (2 14 14 1
53 操持分配展现		WORKSM WETGERHEIM MATTE
g esteret		导航带单
2 全國臺灣電腦 化 兩國條約分明	I	10(江)(2)(2)(2)(2)(2) 第人)(2)(2) 第一(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(2)(

04-06 1	5:35	
▲ 乐悠悠旅行欢迎您! 舒适的南极之旅,即刻起航!		南极旅游观光
精品旅游线路推荐		
国内踏青之旅 5日以上精品长线游	^	
3日短途游		♀ 上海闵行区淞虹路1号
境外舒适游	~	& www.qq.com
咨询客服		
输入,按Enter直接发送消息,Ctrl+Ent	er换行	

主号导航设置:

在账户中心打开【销售接待】-【会话接待管理】-【主号导航】即可。

	会话接待管理	NO.07 0744000 19988 285098		
accontente concentrate concentrat	Ema 自助服务 + ##11 = #	HypC222 主草油 ・ 展示 (#1999年142002) 単語や304199日 ・ え 二 単石 (#1999年14202)	③ 主动动的运动	
5 ortan		den/9377-22703 F823 Copyright © 1999-2012 Tensor Inc. All Styles Research (#182199) 865899		

设置完成的主号导航菜单样式如下图所示:

<				- 🗆 ×	
	自助服务				
	国内旅游精品组	125			
	上海迪士尼	精品线路			
	哈尔滨冬季	特惠路线		自助服务	
	青藏徒步旅	游经典线路		国内旅游精品线路	~
	国外旅游精品组	総路		国外旅游精品线路	
	热门景点门票			欧洲七国奢华游线路	
	售前咨询	售后服务	问题投诉	新马泰三国经典线路	
				热门景点门票	~
				机酒自由行客餐	~

满意度评价设置:

在【销售接待】-【会话接待管理】-【满意度调查】中选择开启,开启之后,客户可以对员工的 服务进行打分和评价,可配置样式、有效期。

*在【发送规则】中勾选自动,视为在会话结束后将自动发送给客户做质量评分,勾选手动,则 是由员工决定是否在结束会话时发送给客户做质量评分

*【展示通道】可以勾选 QQ 主号,但是主号满意度数据暂未纳入统计

🔥 胰訊企点 💷	(89) 8/98 68	1878 1972 1972		• • •	m G
анын С анонал С анонал	会话 eltref	接待管理 1991 8.15358 00.45058 月			
ВШНИХА О ВШНИКОВ ВОСНИЦИВ ВОСНИЦИВ УТОРИИ ЭПОСИ НАКОР ЭПОСИ УТОРИ ЭПОСИ ЭПОСИ		□开册 请您为客棚的额务质量评分	22,25%81 ● Reid ①		
		Ener	yright & 1986-3017 Tanzant (oc. Al Vights Research Million Million		1

设置完成的满意度调查样式如下图所示:

请您为客服的服务质量评分	www
* * * * *	
非常满意	
德南部的评分,可留下其他意见或建议,	
-60	请您为客服的服务质量评分
趣交	****

d. 会话邀请管理

当你的客户到访了你的网页,你可以主动向客户发起会话邀请:

①自动邀请:在自动邀请设置板块中滑动开启自动邀请,当客户访问您的网站是,自动弹出会话

邀请

🔥 開閉企点 11.0000 10.000 10.000	1 80194 1878		🔘 #0.02-	80	
enux G snorwa 会话邀	青管理				
Constants substant D	● 余重编程式				
	Einithatia				
C essenaia	当客户访问您的网站时,自动	^{单出} 会话邀请			
NAMES OF					
B analau	***				
C easter					
C mane					
是工業地					
8 Blue	客服在线。 欢迎咨询 ^{如9、我们有用写} 书纸、点点都可消用	Drink Canto			
	 00216 9 1000円 				

选择访客接受邀请后的接待人员、发起邀请的条件(包括停留时间、设备类型和来访次数)以及

nodes D maintenesses	会话邀请管理			
2 (#1996)1011	日本書牌記書 全法服業株式			
G entreman				
S Disentit	Correlation of the			201
C REMITOR	inworking winters A.B.	• #J.#P yelensby	(enal124) 📷 🗍 Solgera	1
9 oisun		033070040018	580.± *	
2 10.01819				
LT MIL	用均分量建築件的方案的起產業	#1008H1	78 - (100000000000000000000000000000000000	
BISH			1921 1911	
		#1508	-54	
	checkersen and the second s	• 7864	. Rec.	
	L			1

访客拒绝后是否继续邀请

②手动邀请:在手动邀请设置板块中滑动开启手动邀请,可在企点客户端的"在线访客"中手动

向客户发出会话邀请

*该选项 15 分钟内只能修改一次



而在会话邀请样式板块中可以分别设置网页端和移动端的样式、文案、图片、颜色等内容,当前

可勾选"网页会话"和"QQ会话","企业电话"功能正在开发中。

🔨 時訊企点 社場部地	勤产分析 销售接待 高户库 第理	💮 #0496* 🖽 G
काली ())) कामकार्थनी ())) कामकार्थना ())) कामकार्थना	会话邀请样式 回時期時2章 2000年8月	
P Discould	移动编程式设置	
C REMARK	States Of	10. 2010.000 anno
101012111		
G 899894	各股仕玩,XXU型合同 2.88公司	
🖾 eisan	10	
C quarters	□ 立即咨询	attr
泡兰考证	700 常好,当然有喜歌在线,卢西即约	2m
E BINN		ma
	0079	
	CopyrightE0000-3008 Tarcourt Int. All Papers Reserved. INITED 72 (000094)	

e. 电话接待分组

可查看目前赠送的 1000 分钟余额、有效期限;点击"查看充值详情"可查看充值明细,充

值请联系经销商;点击"查看通话数据"可跳转至接待分析-电话接待页面;可查看员工电 话列表并修改员工单人电话接待时间;也可新建多人电话接待分组,此处的电话接待分组可 直接应用于公众号菜单,如需应用于别处请移步接待组件管理,在新建接待组件中挂载此处 的电话接待分组。

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广	第11 数据分析 管理			xxxx= xxxx= 0
客户绘得		电话接待分组			
G QQ接待分组		993分钟/1000分钟	有效期至2017-5-20(充值请职系经销商)		
春户管理 🕑 导入春户					
④ 公海		企业电话列表			十派加全地电话
		企业电话号码	接待人	接待时间	
时管理 器 客户群管理		م	322 •2 = \$5,4	周一至周五 09:00-18:00	a
		员工电话列表			
		员工电话号码	接待人	接得时间	
		و	2	周一至周五 08:00-18:00	
		Ro Internet	@ =	周一至周五 08:00-18:00	2

点击单个工号电话编辑按钮弹出窗口,可设置工号电话接待时间。

*员工电话列表栏目完善电话请至管理-组织架构

	员工电话	舌设置		×
接待人			修改电话请至管理 - 组	织架构
接待时间 ✔ 周一 ✔ 周二	🗸 周三 🛛 🔽 周四	- 2 周五	周六	日
08:00 ~	至 18:00 ~			
	应用	取消		

点击"新建接待分组"/"编辑接待分组"跳转页面,可设置电话接待分组名称、电话接待 分组接待人和接待时间,并且可勾选归属人是否优先接待规则。 < 电话接待分组

新建接待分组

接待分组名和	尔					0/10			
接待人									
(\pm)									
接待时间									
✔ 周一	☑周二		🖌 周三	✔ 周四	✓ 周五	✔ 周六	✔ 周日		
00:00	~	至	24:00	~					
						(Ŧ	田注	

接待分析

f. 接待组件

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



*点击率=点击量/UV

*接通率:统计双方接通的情况

*新访客比例:366天内第一次来访的用户为新访客,多次为老访客

*接待组件分析不包含链接、二维码等组件

*可以导出 csv

②在来源分析中可以查看指定时间段内的直接访问和其他来源接待总数,来源详情表中可以

查看相应百分比,并可以单独查看某来源或某接待组件的相应数据。



来源详情			组件所在页面认	方问统计 纠	且件接待统计	▲ 导出CSV
渠道	浏览量≑	浏览人数	平均停留时	ж	跳出率	
┅ 其他 3个来源、	10	6	00:	28	60.00%	
💽 直接访问	473	226	00:	59	54.55%	
来源详情			组件所在页面认	5问统计 🛔	且件接待统计	▲ 导出CSV
渠道	点击量≑	点击率	接通率	接待人数	新访客比例	
其他 3个来源、	0	0.00%	8	0	0.00%	
🔀 直接访问	1	0.21%	0.00%	0	0.00%	

*可以导出 csv

g. 会话接待

①在总览中可以看到指定时间段内的总体会话数据,选择对应数据名称,可在下方查看对应 的折线图。



*有效会话次数:员工与客户双方都发送过消息的会话次数

*会话总次数:全部的员工与客户间会话次数

*新客数:发生对话时不在客户库的客户数

*接待客户总数: 接待的全部客户总数

*平均会话时长=有效会话的总时长/有效会话的次数

*平均会话消息数=有效会话的总消息数/有效会话的次数

折线图下方是接待详情,可以查看接待来源、接待渠道以及接待客户数等数据。

接待详情						合导出CSV
接待来源	接待渠道	接待客户数 🗸	接待新客户数 ♥	会话次数 ♥	平均会话时长 🕏	
非接待组件	QQ	36	19	45	04:14	Ê
测试	QQ	6	4	6	06:40	Ê
大头测试	QQ	4	3	4	00:13	Ê
非接待组件	公众号	3	3	3		Ê
在心测	QQ	2	1	4	-	Ē
企点君	QQ	1	0	1	ā	Ē
链接/二维码接待	QQ	1	1	1	-	Ê
共7项,每页显示15	~					< 1 >

点击后方的按钮还可以查看某个接待来源在指定时间段内每天的接待情况,包括接待客户

数、接待新客数、会话次数已经评价会话时长。

接待详情

非接待组件 - QQ渠道 2016-07-19 至 2016-07-25

合 导出CSV

X

时间	接待客户数	接待新客数	会话次数	平均会话时长
2016-07-25	7	4	9	00:36
2016-07-24	9	7	12	00:10
2016-07-23	2	1	2	00:05
2016-07-22	4	2	5	12
2016-07-21	4	2	5	00:36
2016-07-20	3	1	3	
2016-07-19	7	2	9	08:04
共7项				< 1 >

*可以导出接待详情或某个接待来源的接待详情的 csv

②员工分析的页面结构与总览相似,只是折线图与表格数据均以员工为维度



*员工日平均接待客户数=员工接待客户总数/(员工数*工作天数)

*员工接待平均响应时长=有效会话的响应时长总和/有效会话次数

*主动会话次数:员工主动发起的会话次数

*会话总次数:全部的员工与客户间会话次数

员工接待详情						所有员工	~	▲ 导出CSV
员工	所在部门	接待客户数 🗸	接待新客户数 🕏	会话次数 🕏	主动会话次数 🕏	平均响应时长 🕈	超时转接次数 🕏	
任珊凤	企点内部测试	15	7	19	12	00:08	0	Ē
王宇敬	内容运营组	14	9	16	5	00:28	0	Ē
沈文	销售组	6	2	7	4	-	0	Ē
竺晶	企点内部测试	5	1	7	2	00:32	0	
何俊	企点内部测试	4	3	6	1	00:27	0	Ē
沈晓莲ami	企点内部测试	4	4	4	0	00:08	0	Ē
allencyang	企点内部测试	2	2	4	3	-	0	Ē
娄勤勤	AAA	1	1	1	0		0	Ē
共 8 项 ,每页显示	15 ~							1 >

员工接待详情

〕工: 2	016-07-19	至 2016-07-25		
时间		客户	员工响应时长	接待时长
2016-07-25	11:23		00:11	00:36
2016-07-25	10:14		员工发起	ш.
2016-07-24	20:33		未响应	
2016-07-24	18:43		员工发起	00:10
2016-07-24	18:27		员工发起	-
2016-07-24	18:26		员工发起	<i></i>
2016-07-24	18:26		员工发起	100
2016-07-24	18:16		员工发起	-
2016-07-24	15:21	虾豆测试一下啦啦	员工发起	<u>.</u>
2016-07-23	9:48	a腾讯企业QQ-刘守都	00:05	00:05
共19项				< 1 2 >

点击所有员工下拉框可以自由选择所需要查看的员工名称,也可以通过右侧图标查看详情来 查看员工的接待详情。

*可以导出员工接待详情或某个员工的接待详情的 csv

h. 电话接待

按照需要选择时间维度,可以查看通话总时长、电话发起次数和电话平均接通率三个维度的 折线图,把光标放在时间横轴上,可以自动显示出通话时长的具体信息。



*通话总时长:员工-客户、员工-员工、客户-员工这三类通话的时长总和 *时长单位为分钟,不足一分钟则记为一分钟,各个坐标点时长之和与总时长有微小误差 *电话发起次数:员工-客户、员工-员工、客户-员工这三类通话的次数总和

*电话平均接通率=接通的通话次数/全部的通话次数

下方表格可以查看全部通话记录,可对拨打类型(包括 C2B、B2C 和 B2B)、客户来源(包 括接待组件、公众号菜单、手机 QQ 免费电话和其他)和通话结果(包括未接通、接通失 败等)进行筛选查看,或者对客户名进行搜索查看。

通话记录		所有拨打类型 > 所有客户:	来源 > 所有通话结果 >	Q 書户名 登 导出CSV
时间	主叫	主叫客户来源	被叫	通话结果
2016-07-25 13:54	访客051610 (客户)	图文 - 大头测试	王宇敬	员工未接
2016-07-24 17:13	183****3125 (客户)	图文 - 大头测试	王宇敬	超出工作时间未接
2016-07-22 15:05	138****8550 (客户)	图文 - 公众号接触点	沈文	员工未接
2016-07-22 13:49	186****9251 (客户)	QQ - 其他	沈文	员工未接
2016-07-22 12:50	138****8550 (客户)	图文 - 公众号接触点	沈文	00:15
共 5 项 , 每页显示 <mark>15</mark> ~				< 1 >

*可以导出 csv

员工考核

i. 员工分析

支持查看7天-1年之内员工各项业务的排名情况,同时也支持自定义多项业务、多重权重

的自定义排名。

A 時间企点 公众号 推广 销	告 数据分析 管理							@ — · G
操得分析 副 按得组件	员工考核							
 (1) 会活接待 (2) 中运转点 	最近7天 最近30天 2016-08-19	至 2016-08-25 🗸 🗸	排序:员工姓名	✓ 升序 降序		奋 自定义排名	▲导出CSV	
 ▲ 400000 ▲ 200000 ※ 20000	购车额问A 咨询器	○ 会话总数 回复志 平均回复喇点时长	1 0% 00:00	・ 电话总数 映通率 平均振通明应时长	0 0% 00:00	成单客户数 月時化率 初步沿邊客户数	2 20% 2	
 管理経察 ご 员工参校 QQ公会号分析 		会话总数 回就率 平均回意响应时长	2 0% 00:00	・ 电话总数 除意思 干均接通端应时长	0 0% 00:00	成单客户数 月時化图 初步沟通客户数	1 11% 0	
 ① 自身分析 ① 非高分析 ② 大直分析 	第5年 20 期5年 20 期5年 20 期5年 20 月 20	○ 会活总数 回業車 平均回其第41时长	2 0% 00:00	・ 由活总数 除運車 平均振通時位时长	0 0% 00:00	■ 成单客户数 月時代率 初步均速等户数	2 66% 3	
	共 3 项 ,每页显示 15 ∨						< 1 >	
	名词说明 回菜本:有效会话您次数+会话您就 平均關苯/接通编成时长:员工响应客 広都客户腔:/所造时间区间内,提出 月转化率:成单客户数+初步应通客户	有效会话是指客户与员工间 中发起的会话/电话所用的B 大吃扭转为成单的客户数量。 数(所选时间数止 <i>市</i> 药一个	清洞泰往来的会话) 1间					
排序:员工姓名	~							
员工姓名								
会话总数								
回复率								
平均回复响应时长	8							
电话总数								
接通率								
平均接通响应时长	t							
成单客户数								
月转化率								
初步沟通客户数								
		生成自定	≧义排名			×		
------------------	------	---------	------	---------	---------	------		
考核项目及权重(80/100)(Ð					清空		
✓ 会话总数	20 %	✓ 电话总数	20 %		1 成单客户数	20 %		
✔ 回复率	10 %	✓ 接通率	10 %		月转化率			
平均回复响应时长		平均接通响应的		初步沟通客户数				
会话总数	回复率	电话总数	接通率	成单客户数				
20%	10%	20%	10%		20%			
-								
		确定	取消					

*回复率:有效会话总次数÷会话总数(有效会话是指客户与员工间有消息往来的会话)

*平均回复/接通响应时长:员工响应客户发起的会话/电话所用的时间

*成单客户数:所选时间区间内,跟进状态扭转为成单的客户数量。

*月转化率:成单客户数÷初步沟通客户数(所选时间截止点前一个月)

*初步沟通客户数:客户入库后其初始跟进状态为初步沟通,入库时间在所选时间区间的客户数量

*可以导出 csv

D. 客户库

客户管理

a. 导入客户

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

▲ 腾讯企点 ☆ 戸途時 ① 接待個件管理		_{数据分析} 入客户	管理			¥	主公众号 反馈建议	0	Ģ
% 电话接待分组	я	₹源:QQ的好友			导入到公海	导入到已	BR		
 QQ接待分组 客户管理 日入客户 日入客户 			A	春户类型 潜客 (2) 用户(×	客户状态 初步沟通	~		
2 已日属 白 客户管理配置 即管理			立時令人QQ的好五到企桌。 第二日本 日本田子QQ、井田区QQ二代書編 日本	 ② 登號 ② 潜在 	电反馈		-		
然 客户群管理		() 本月:	本企业客户导入次数限额为40次,其中每个员工最多	⊘ 内部 ⊘ hhht	85.		°.		
					9)	18) ²¹			

左边登录个人 QQ 并验证二代密保,每个企业每2个月可享受工号数*2次克隆机会,但是 每工号仅有1次克隆机会,管理员可使用所有的克隆次数;登录之后可在右边选择克隆之 后客户的位置、属性,可直接将客户挂上状态与类型、贴上标签导入至公海或某工号归属。 *登录即扣除克隆次数,请勿反复刷新页面或反复登入登出

*以 1-2 月、3-4 月依此类推计算 2 个月

*最高可以直接导入超级会员 QQ 的 2000 好友

b. 公海

在本页面中可对客户进行多维度筛选、精准搜索、查看/编辑资料的操作,亦可对单个客户 发起会话、拨打电话。 公海

公海客户筛选		🔲 添加到我的公海 🖌 2/	修改归属人	进状态 🥥 修改标签 🖌		Q 姓名/手机号	/QQ号
[] 来源	~	客户姓名	所在地	标签	来访次数	最近接待	
⊘ 标签	~	🗌 🌍 没有昵称 🖇		用户反馈: 产品优化 经销商反馈: BOSS	9	aaaa 2016-06-20 10:47	
℃ 春户关系	¥	Amora 💡	重庆渝北		3	任珊凤 2016-06-20 10:39	 反起去活 仮打电活
○ 来访与接待情况	~	- 0				任珊凤	▲ 查看/编辑详情
2 跟进状态	~	CCI §	上海浦东新区		1	2016-06-20 10:37	
2 创建信息	~	🗆 🕥 hrtx	-		3	aaaa 2016-06-20 10:27	
◎= 春户关型	~	- (胡杨毛竹 🕈	上海闵行		6	任珊凤。 2016-06-20 10:10	

在上述页面点击查看/编辑资料可弹出客户资料卡页面。

①客户信息页

上方显示客户头像、昵称和来源,目前来源有 QQ、微信、电话,同事可做发起会话、拨打电话和合并操作;下方可查看客户来源、创建人、创建日期、曾归属人、加为 QQ 好友的工号,可编辑客户状态、类型、归属人、标签、身份信息、联系方式。

没有昵称 • • • • • • • • • • • • • • • • • • •		
客户信息 客户轨迹 跟进	记录	
状态初步沟通	二次跟进 可转化	无效客户 已成单
来源	创建人	创建日期
QQ-QQ好友		2016-04-26 18:00
类型	归属人	曾归属人
潜客 修改	无 修改	
标签		
用户反馈: 产品优化 经销商反馈: BC	OSS反馈 修改	
身份信息		
姓名	性别	生日
没有昵称	女 修改	修改
所在地	职务	
\oplus	(\pm)	
联系方式		
手机	固话	电子邮箱
删除	\oplus	(\div)
\oplus		
传真	QQ	
(\div)		
加为QQ好友的员工		
	内容运营组	

②客户轨迹页

可查看来访次数、接待次数、来访来源和具体记录。



③跟进记录页

可编辑跟进记录。

没有昵称	(D) (V) (Q)
客户信息 客户轨迹 跟进记录	
请输入跟进记录	
0/140	添加

c. 已归属

已归属

本页面功能基本同公海,同时可对多个客户进行释放至公海的批量操作。

已归属客户筛选		● 移至公海 2,修改的	I属人 🗐 修改跟进	状态 🥥 (8改标签 >		Q 姓名/手机号/QQ	5	
① 来源	~	客户姓名	所在地	归属人	跟进状态	标签	最近接待		
② 跟进情况	~				初步沟通	用户反馈: 产品优化 经销商反馈: BOSS	2016-06-20 11:21		发起会话
⑦ 标签 2, 旧属人	~	•	安徽合肥	aaaa	初步沟通	а.	aaaa 2016-06-20 10:58	0	拨打电话 查看/编辑详情
2° 客户关系	~	đ	上海闸北	aaaa	初步沟通		aaaa 2016-06-20 10:51		
中式与接待情况	~		河北张家口	aaaa	初步沟通	a	aaaa 2016-06-20 10:48		
2= 客户类型	~		ŝ	aaaa	初步沟通	÷	aaaa 2016-06-20 10:48		

d. 客户删除

本页面样式基本同公海和已归属,可通过筛选和搜索的方式打开客户列表,然后可点击单个客户 最右边的【…】→【删除客户】删除这个客户,也可勾选多个客户之后点击上方的【删除客户】 批量删除这批客户。

🙏 腾讯企点 公众号 推广	销售 数据分析 管理					🍪 没有昵称 •
客户接待 ① 接待组件管理	客户删除					_
6 3 会话接待管理 6 电话接待分子	客户筛选				Q 姓名/完整手机号	載QQ唱
察户管理	□ 来源 ~					
也 导入离户	⊘ 标签 ~					
	。◎ 齋户关系 >					
	会 未访与接待情况 ~		法生体进动地表	雲西側除的変白		
白 客户管理配置	跟进状态 Y Y		间方的问题是我们更为《	1032(1014/14)(CI)		
野管理	🗹 创建信息 🗸 🗸					
24、各戶時當埋 224、接收群	_= 客户类型 ✓					
客户姓名	跟进状态	接待次数	最近接待	归属人		
• 4	初步沟通	41	沈 2016-10-20 14:48			
-	初步沟通	3	E 2016-10-20 10:59			雪客户详情 余客户
共筛选出 6 名客户 〇	🔟 删除客户				Q 姓名/完整	F机号或QQ号
[] 来源 🗸 🗸	户姓名	跟进状态	接待次数	最近接待	归属人	
公众号 ×		初步沟通	25	2016-10-18 13:35	-	***
⑦ 标签 ∨		初步沟通	23	查 2016-10-18 11:50	-	
० 客户关系 ∨	-			ž		
公众号粉丝		初步沟通	3	2016-10-18 10:57	-	
正元/广丽/2宫中/↓× → 来访与接待情况 ×		初步沟通	12	₩ 10-11 11:34	-	
最近接待者 资本		初步沟通	1	2016-09-05 18:14		
2 環进状态 *	• •	初步沟通	3	₩ 2016-09-04 18:05	9 <u>0</u> 1	
2 创建信息 ~	共筛选出 6 名客户,每页显示 1	15 ~				< 1 >
≥= 客户类型 >						

出现下方弹窗,确认删除

1 8		NHS/HS/HS	
			×
	彻底删除	余客户?	
	删除后,客户的所有信息	1月将被清除,无法恢复。	
	删除	取消	

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

	删除客户		×
1 帐号验证		2 删除完成	
为了您的帐号。 手机号	安全 , 删除客户前请输入手机 136	验证码进行验证	
验证码	0/6	发送验证码	

删除成功

*				3
1 帐号验证 2 删除完成		删除客户		×
	1 帐号验证		2 删除完成	
客户已删除! 删除操作可能会有短暂延迟,请稍后刷新页面查看。 完成	删除操作	它的一个中心的一个中心的一个中心的一个中心的一个中心的一个中心的一个中心的一个中心	副新页面查看。	

在操作日志板块中可查看或下载一定时间范围内、某一员工的客户删除的操作日志。

※ 2001年 ++ KLMI	* With Internet particular and	Conversion of the second secon	8 24 - NORM	 BHUX - BHAA 	+	F I HIRRINGH	○ ▶ ● ½ X	- 0	×
<u>人</u> 腾讯企点	HARE INCOM	samania sur-w ater					🔵 NICOD-	m (2
80世間 図 93,80 の 28 2 28	C	客户册除 areas Mreas transfit anskits where	2004rtA SirtA	€ Antté ISEBNIS					
			Casoright D 100	8-3051 Taxanet Ive, 40 Marine Seveneed. HURLS	T etoma.				

e. 客户管理配置

新客规则设置:

设置除导入客户外的新客入库规则,自动即默认从六种既定来源来的客户将归属给某个既定 工号或接待工号或进入公海,手动即添加人自行设置。

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广	销售数据分析	管理				关注公众号	反馈建议	0	Ģ
窓中線符 ① 接待値件管理 & 电派接待分组		客户管理配置	属性设置							
9 QQ接待分组		新喜來源		加入春户库方式	影认归属					
高户管理 12 导入客户		公众号推广		• 自动 5 手动	 无归属 	○ 归属给接待者	0 归属描定员工			
● 公海 2/ 已归属		员工物产		 自动 	○ 无归属	• 归属给接待者				
▲ 客户管理配置 符管理		QQ1816		 自动 5 手动 	〇 无回翼	• 归属给接待者	○ 归篇指定员工			
四、 第一部管理		BY ALL		 自动 	• 元归属	() 但其始群主				
		电话		• 自动 5 手动	 无归属 	○ 归属结接待者	○ 归属描定员工			
				Copyright©1998-2016 Tencent	: Inc. All Rights Reserved. 腾讯公司 版权所	π.				

归属规则设置:

设置了谁可以归属给谁之后,可在归属规则设置板块中设置某客户能够被归属多久、以及某

工号可以有多少个归属客户。

*归属时长最多永久,归属人数上限最多 2000 人

*此处 2000 人指"已归属",并非"我的客户"

🙏 腾讯企点		销售数据分析			2
客户接待	1				
 接待组件管理 		客户管理配	<u> </u>		
59 接待分配管理		新客规则设置	归属规则设置 客户属	属性设置	
9 会话接待管理		1			
% 电话接待分组		山廉时人	15天	修计	z
客户管理					
🖸 导入客户	1 /				
⊕ 公海	1 /	归属人数上限	2000人	修行	X
5 客户删除					
2/已归属	/				
会 客户管理配置					

客户属性设置:

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

*新客进入时默认客户类型为潜客,当客户标记为已成单状态,客户类型自动转变为成单过的客户

*跟进状态的首尾 2 个 (初步沟通&已成单)不可编辑,共计上限 6 个

*标签组上限5组,每组标签上限8个,共计上限40个标签

客户管理配置			
新客规则设置客户属性设置			
跟进状态 上照6个			
初步沟通 🕒 二次跟进 🔽 🕀	可转化 ~ 🕀 🗧	无效客户 🗸 🕂	已成单
新奋进入时载认真户类型为潜客			当客户标记为已成单状态, 客户类型目动转变为成单过的客户
客户标签 上限5组			
标签组1 用户反馈			
产品优化 BUG ⊕			
标签组2 经销商反馈			
BOSS反馈 (+)			

消息查看范围设置:

可分别设置公海客户和归属客户的消息记录查看范围,员工可查看客户的全部消息记录,也

▲ 購訊企点 社媒管理 推广分	析 销售接待 第户席 管理	9 m e
高户管理 [4] 导入客户	客户管理配置	
	新家规则设置 任属规则设置 茶戶居住地區 拼告信意心面	
& 已回屋 ☞ 宮戸期時	公用客户因为全部有管理 员工可查看客户的全部消费记录	9522
合 古户管理配置	招募自户消费记录显著范围 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	(10)
查户间息		
★中分析 ▼ 杏戸裏4		
因 杏户库画像		
企业群 24、新管理		
2. 缩收群		
发, 配動管理与审批		

可仅查看自己与客户的消息记录。

客户消息

f. 消息助手

"消息助手"即原"客户群发"。

A Miking and Re-	108 REROW RFT	in the second se
22 S 22 8 32 8	消息助手	
RCR.	ACIENT RELEASE	© NAMES
σ.m.	AFEJEE	
E Stati		
	2.5.wit	
	透耀窗户	
	6~92 (78) mH	
	87925 (RS) #8	
	ana (BR) an	
	EX. (79) 84	
	#228AB • ##R012942#0 0 #222538	
	X128 (900)	

在新建消息功能页面,可以点击文本消息并输入文本或表情(请注意 200 字限制),也可以点

新建文	本消息	×
		0/200
确定	取消	

击图文消息并选择素材库内的图文素材。

可以选择客户类型、客户状态、客户标签、归属人和总发送人数。(请注意选择自定义发送数时

系统将在符合条件的客户中随机抽取自定义数量的客户发送)

选择客户类型范围		×
不限		
潜客 成单客户		
	700	田 口:2日

设置完毕可以选择预览和发送。(请注意选择预览将通过登录 QQ 号进行)

▲ 客户消息通知 × ▲ 客户消息通知 × 客户消息发送完成 客户消息发送完成 公司向客户统一发送了消息,请及时跟进后 1名客户已成功发送,0名客户已达到接收上 续的客户会话反馈。 限或无有效沟通渠道导致未发送成功,配额 内容:[文本]消息助手测试 已返还 创建时间:2016/11/25 内容:[文本]消息助手测试...
 查看
 く消息 ☑屏蔽此人 _+加为好友 下午3:21 8 测试消息助手 如有打扰可点击链接屏蔽此类 消息<u>https://</u> report.gidian.gg.com/gf/report index?key=SygIM7VqWkuJkgh 8YxzWLA_ 下午3:22 8 消息助手测试 如有打扰可点击链接屏蔽此类 消息<u>https://</u> report.gidian.gg.com/gf/report index?key=CSyRYuHkBbvuobG pDvRxFQ_ ٩ 6 \odot \oplus

发送完毕员工企点客户端将收到以下左图弹窗消息,客户QQ客户端将收到以下右图消息:

在发送记录板块中可查看发送记录,同时也可以在单个客户资料卡中的跟进记录中查看。

新建消息	发送记录				
发送内容		波速奏户	发送结果	自國人口自國對地區	
A_	[文本] 消息助于赠话	EM E	2013年 第5年2月11人	2016/11/25	

*企点管理员 QQ 不可以使用消息助手, 被管理员 QQ 开通消息助手权限的企点工号可以使用;

无管理权限的工号只能对自己的归属和公海中有过联系的客户发送,有管理权限的工号可以对全部客户发送

*使用消息助手可以给好友客户、企点群客户和部分临时会话关系的客户发送消息

*目前使用消息助手只能发送文本、表情和图文,后续会有其他拓展

*企业当天最多通过消息助手发送10万人次;客户每月最多接收同一企业2条消息、不同企业4

条消息

*用户投诉、屏蔽企点或屏蔽消息助手消息,将会收到黄牌提示警告;用户投诉、屏蔽企点或屏 蔽消息助手消息达到过高上线之后,将会收到红牌提示警告,并立刻禁止当月使用消息助手功能; 针对使用消息助手有明确问题的企点账号,企点团队有权永久关闭使用 *每成功发送1条消息将消耗1配额,图文3配额,发送失败将返还配额

客户分析

g. 客户漏斗

①进入客户漏斗页面后,默认会显示最近7天的4个核心数据(最多可以手动选择1年)。 截近7天 截近30天 2016-07-20 至 2016-07-26 ~

接触客户数 🕕	成单客户数	成单率	平均成单时间 🕕
253	0	0.00 %	0 Bt

*接触客户数:一段时间内通过以下通路发起接待或被导入到客户库的客户数

*接触客户数并不等于客户库的客户数,是因为触发接待组件后有发起临时会话,如果在销

售模块设置手动入库,那么发起临时会话也不会自动进客户库

QQ

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

QQ 临时会话:其他临时会话、其他临时会话(手动入库)、群和讨论组临时会话、网页咨询

QQ 群:接收个人 QQ 群入库

电话

通讯录导入(员工把通讯录导入客户库内)、网页咨询、直接拨打(页面挂载接待组件,点 击选择电话的图标)

公众号

QQ 公众号:点击菜单进人工、关键词进人工、自动回复进人工、手动入库(无法区分 QQ 公众号来源时选这个)

微信公众号:点击菜单进人工、关键词进人工、自动回复进人工、手动入库(无法区分微信 公众号来源时选这个)

*成单客户数:状态从潜客变为已成单的客户数

*成单率=成单客户数/接触客户数

*成单时间:客户从入客户库到成单的时长

*平均成单时间: 取成单客户成单时间平均值(更新状态可以多次, 客户从潜客转变为已成

单,是按首次成单时间来算)

②在阶段总览中可以看到客户漏斗和每个阶段的客户数以及阶段间转化率。

阶段总览				阶段详情
	阶段	客户数	阶段间转化率	
•	接触	253	5	
•	初步沟通	71	28.06%	
0	二次跟进I	0	0.00%	
0	可转化	0	0.00%	
0	无效客户	0	0.00%	客户数 占比 ■ QQ 65 25.69%
0	已成单	0	0.00%	■电话 7 2.77%
				■公众号 181 71.54%

*在阶段中的"接触"为数据分析模块固定名称,"初步沟通"与"已成单"为销售模块固定名称,其余阶段均可在【销售】-【客户管理配置】-【客户属性设置】中进行修改

*初步沟通的人数若少于接触的人数,是因为企业设置了手动入库

*客户数:在选定时间段内处于该阶段的客户的数量

*阶段间转化率:从上一阶段转化到本阶段的客户所占的比例

点击某阶段名称右侧会显示这个阶段的客户来源、不同来源客户所占比例等详细情况。

*如果数据为0则会显示为暂无数据

③客户转化分为客户数、阶段间转化率和平均成单时间,对不同跟进阶段的三种客户来源进 行客户数和阶段间转化率的细分、汇总,对三种客户来源的平均成单时间的细分。

客户转化			客户数 阶段间 3	唛化率 合 导出CSV
	QQ	电话	公众号	汇总
接触	63	7	178	248
初步沟通	38	2	31	71
二次跟进	0	0	0	0
可转化	0	0	0	0
无效客户	0	0	0	0
已成单	0	0	0	0
	00	由沃	公众号	平均成单时间
꼬바라려려	084	0=+	084	01+
上で別が生まれら	0B)	UAJ	OB)	OBJ

*可以导出 csv

h. 客户库画像

支持查看和筛选查询公海和已归属客户(不包含微信公众号来源)的画像信息,包括性别、

年龄、学历、地域(省份 top、城市 top10) 和兴趣 top10。



*客户数需达 100 人才可查看画像

企业群

i. 群管理

企点为用户提供建群功能,相当于客户 QQ 群,在本页面中可新建群,并可筛选、搜索、

转让、解散、升级已建群,群包括内部群和外部群两种。

<u>人</u> 腾讯企点	公众号 推广	销售 数据分析 管理					关注公众号 反馈建议	0	Ģ
森中接待 ① 接待组件管理 & 電話接待分組		客户群管理				防规模 全部	Q 群岛称/群主		
6 9 QQ 接待分组		群名称	新春日	野主	群成员	创建时间	操作		
※户管理 ● 号入客户 ● 公卿		》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 記 用 》 》 》 記 用	457355812		1	2016-05-26 19:33	SOLL MAN		
		企点产品运营 200人是	455790981	100	6	2016-05-18 10:09	SOLL NAME		
 キャー省増配置 許管理 品 品 点 売 売 請 信 提 <		并 2 项,每页显示 10 ~					< <mark>1</mark> >		
					2010-01-01-01-01-01-01-01-01-01-01-01-01-	578.67			

在新建群弹窗的注意事项浮窗可见群限额,目前限额如下表所示:

200 人群: 20*工号数

500 人群:10*工号数

1000 人群:1*工号数

2000 人群:1每企业



j. 接收群

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

*每主号每月可接收次数为工号数

*请注意接收的群也占企点客户群名额

*付费 2000 人群不能被接收

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

销售	数据分析 管理		关注公众号	反馈建议
ł	接收群			
	将已接收的成员导入客户库			
		æ		
		溝登录您的QQ选择要接收的群。接收成功后,个人QQ群将成为企点的客户群。 企业本月还能接收10次,登录成功后扣除配额。 ①		
		登录		

登录 QQ 号可选本 QQ 号为管理员的群,并且可选使用哪个企点工号接收群,如若该企点

工号不在该群内,也可一键邀请进群。

接收群

将已接收的成员导入客户库		
来源:QQ群		选择群主
没有昵称 245375113	C 登出	Q 搜索员工
● ○ qidiantest8.4 (200人間) ○ ○ qidiantest (200人間)		 ▲ 何後(jonashe) ▲ 樊勤勤(qqlou) ▲ 任珊凤(shadow) ▲ 沈琰霭ami(amishen) ▲ 王宇敬(yujing) ▲ 竺扁(jemaszhu)
	括	-162

接收群成功界面如下,可直接点击将群工号导入客户库,可直接将客户挂上状态与类型、贴

X \leq 接收成功 QQ群 "qidiantest8.4" 已接收成功 您可以继续将群成员导入到客户库 完成

上标签导入至公海或某工号归属。

将群成员导入客户库

导入到公海

导入到已归属

×

已接收的群	客户类型		客户状态	
qidiantest8.4	∨ 潜客	~	初步沟通	~
🧷 用户反馈				~
⑦ 经销商反馈				~
⑦ 潜在客户				~
🤈 内部测试				~
🗇 hhhh				~
		BA		

如若群工号已在客户库或为企点工号则不予导入,即出现如下导入群工号失败界面。



X

.



可能导致导入失败的原因:

1. 导入的群成员已经在客户库

2. 系统出错等



k. 配额管理与审批

如果成员新建群使用到群配额需要审批,管理员将在企点账户中心收到申请,此处单设管理员群配额管理与审批功能,可直接查看群配额分配情况、可分配群主、可申请或拒绝审批。

企业群	群管	浬						
2. 配额管理与审批	+ 853	EF			群规模	全部 ~	Q	
	R.	(r) (r)	時 時美型	群主	群成员	018916	操作	
	新建	ļ.				既有	样的筛选与搜索	
	既有群的信息 ———							
				暂无群记录				

Reserve 200,AF 500,AF 1000,AF 500 2 43 40 0 40 2 0 2 SEE RESERVE	3. 群管理		配额管理								
CARR SO 2 48 40 0 40 2 0 2 358	2, 配額管理与审批			200人群		_	500人群			1000人群	
CALCAR COLAR COLAR <t< th=""><th></th><th>辞記訓使用情况 -</th><th>50 ###2##</th><th>2 已分配</th><th>48 ^{可分配}</th><th>40 © #2##</th><th>0 已分配</th><th>40 ஏஜ</th><th>2 ^{忠配额}</th><th>0 已分配</th><th>2 可分配</th></t<>		辞記訓使用情况 -	50 ###2##	2 已分配	48 ^{可分配}	40 © #2##	0 已分配	40 ஏஜ	2 ^{忠配额}	0 已分配	2 可分配
Reference Image: 1000.000 SOULE SOULE SOULE Reference Image: 1000.000 SOULE Image: 1000.000 SOULE Reference Image: 1000.000 Image: 1000.000 Image: 1000.000 Image: 1000.000 Reference Image: 1000.000 Image: 1000.000 Image: 1000.000 Image: 1000.000 Image: 1000.000 Reference Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Reference Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Reference Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Image: 1000 Reference Image: 10000 Image: 10000			群配额管理	配額申请审批							
ABERIARSHER ARARE Image: Single S		添加群主成员 -	→ + 添加群主		200人群	F	500人群	1000人群	分配合计		
CERT CERT CERT CERT CERT CERT CERT CERT											
Ead A mere A mere C Rateを建つったた C Rate を Rate Partic C Rate A C	各群主	成员管理群情况概划	-				0				
Liad ²⁰ 3. P#28 2. D20人群 500人群 1000人群 5.00人群 500人群 1000人群 5.00人群 1000人群											
Earler 2 R20世世初9年10 2 R20世世初9年10 2 R20世世初9年10 2 R20世世の日日 2 R20日世日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日							哲尤群王				
2019 2 R2211日日 日本11 日本11 日本11 日本11 日本11 日本11 日本1							智尤群王				
200人群 500人群 500人群 1000人群 50 2 48 40 0 40 2 0 2 1000人群 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 1000人群 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 1000人群 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配 日分配							智尤群王				
50 2 48 40 0 40 2 0 2 原品語 日分配 月分配 日分配 100	7. 計廠通		配额管理	与审批			智尤群王				
新名級修理 記録中清本地 ・ 第2点目录中通大型 新士 中通大型 申請大型 申請大型	2015年 3. 新修理 2. 記録管理与审批		配额管理	与审批 200人群			智大群王 500人群			1000人群	
(約27年46年、X 和市田田) 管理的操作描述或技能处理器 全部中请 ~ 新士 申请例型 申请例型 申请例型	-1189 3. 878년년 2. 8287년년 5788년		配额管理- 	与审批 200人群 208	48 គាភាគ	40 ≞R#	智元群王 500人群 0 已9能	40 គេអាត	2 ∞@288	1000人群 0 已分配	2 च%ार
群主 申請問證 申請問詞 申请语言	na an a		配额管理- - - - - - - - - - - - - - - - - - -	与审批 200人群 2日 日前記 記録申請申批	48 19916	40 ≞R88	当大時王 500人群 0 己分配	40 គអា¥	2 = #28	1000A# 0 89%	2 可分配
	1995 A Precision 2. Restriction of the second		配额管理 50 	 ションクトレーン・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ション・ショ	48 可分配	40 回日期 教術:通过式/E/4	当大時王 500人時 0 已分配	40 जञ्म	2 ≞Rate	1000,8# 0 සානක සානක	2 可分配 中病 v
	nador 3. Prese 2. Resterensverse		配額管理 50 80編 評記部管理 (/ 進口申報 Fi主	 シロシステレンション シロシン シロシン<td>48 8996 800 800 800 800 800 800 800 800 800 80</td><td>40 息花期 時興作:過过或拒約</td><td>当大時王 500人群 0 已分配 中決时间</td><td>40 ஏரன் ச</td><td>2 点來謝 中請语前</td><td>1000人해 0 문3982</td><td>2 可分配 申请 ~</td>	48 8996 800 800 800 800 800 800 800 800 800 80	40 息花期 時興作:過过或拒約	当大時王 500人群 0 已分配 中決时间	40 ஏரன் ச	2 点來謝 中請语前	1000人해 0 문3982	2 可分配 申请 ~
成员创建群使用配 其事故像 死	1489 5 Fritzie 2 Roberte System		配额管理 50 88編 評紀88編 第二	 三日本 200人群 2 三分配 2 三分配 2 三分配 2 三分配 二 二	48 可分配 第項列 申知 対法権系	40 回記録 の操作 通过或拒約	500人群 이 리와환 바/(Rotr)에 다/(Rotr)에	40 च9क	2 883 89 83 80 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	1000人群 0 已分配	2 1392 +## ~
成为创建群使用配基率结果况 ————————————————————————————————————	1959 दे विश्वविद्यालय 2) विश्वविद्यालय		配额管理 50 8628等連 「小道二半校 野主	 三の人野 200人野 2 三分配 2 このののののののののののののののののののののののののののののののののののの	48 可分配 管理が 単句	40 島政務 島海市 通过成旧的 島南型	 当大群王 500人群 0 2:982 中(時で)何 中(時で)何 単(時で)何 単(時で)何 単(時で)何 	40 ஏறை	2 三章章章 中再语言	1000人群 0 문3982	2 1998:

2、PC 客户端篇

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。

A. 会话列表

a. 我的客户

在"我的客户"界面,可见分组/未分组的"我的客户",同时可筛选归属/非归属、某来源、 某跟进状态的"我的客户",双击客户头像可打开该客户资料卡及与该客户的会话窗口进行 相关操作。



b. 组织架构

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



c. 群组

"群组"分为 QQ 群和多人聊天(即讨论组),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,讨论组可直接在客户端创建。

	- ×				_ ×
yujing ⊘ 编辑个性签名	Ġ	yujing ⊗ 编辑个性签名			ĊŔ
账 		M			
搜索:联系人、讨论组、群、企业	Q	搜索:联系人、	讨论组、	群、企业	Q
C A A	L	C	4	di.	Ŀ
QQ群 讨论组	创建 -	QQ群 讨论	组		创建 -
▼ 我的QQ群 3		▼ 讨论组 1			
🖸 qidiantest8.4		🧧 qidian测试	t、汤汤、	王宇敬(3人)	6-13
🚺 测试					
q idiantest					
A O A A		A 0 0) 杰		

B. 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:



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。

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。

在会话框中点击转接按钮,选择转接人、填写转接语,即可手动将该客户转接给某同事,在 该客户同意后方可与某同事继续会话。

与同事会话窗口如下图所示:

(jonashe)	. -		* _ D X
2016/7/1 18:59:02 → .yujing) ◆ ○ ○ · □ · □ ○ □ · □ □ □ □ · □ Interformation. Revenment Rev. 2 ▲ ◎ □ ● - □ - ▷ - □ · □ × · □ · □ × · □ · □ · □ · □ · □ × · □ · □ · □ · □ · □ · □ × · □ · □ · □ · □ · □ · □ · □ · □ · □ ·	() () ()		 ・ ・ ・
A © 10 ♥ - 2 - % - [] ▼	© ▼ 送© ▼	

aaaa(aaaa)		▼ _ □ X
1 对方"离线",可能无法立即回复,您可以给他/她发送邮件或者发送离线	2件 ×	
		aaaa aaaa
		部门: 企点内部测试会计 手机:
A ☺ 끄◖ 및 - ା ៲⊒- ₭- □,- 	⑦ ▼ 关闭(C) 发送(S) ▼	

群组会话窗口如下图所示:

qidiantest8.4 (200人群) 兴趣爱好-星座 □ 聊天 叭 公告 ○ 相册 ○ 文件 ○ マ	举报 ▼ _ □ ×
① 此群含有外部QQ,请注意信息安全,切勿泄露公司敏感信息! ×	群通知
	暂时没有新通知
	群应用
	 ● ● ● ●
	群成员(2/2)
	搜索群成员
A ② □ - 1 X - 悶 - □ - →	≗【:【(yujing)
w aidian测试、汤汤、	举报 ▼ _ □ ×
qidian测试创建于 2016-06-13	
● 此初沿組営有外部QQ, 请注意信息安全, 划勿泄露公司觐感信息! heloo	讨论组成员(3/3) 了 qidian测试 汤汤(702184721)
(<u>yujing</u>) 2016/6/13 15:13:48 Fhf	(yujing)
以上显历史消息	
А © • • • × • ± • • • • • • • • • • • • • •	

登录企点 PC 客户端后点击上方名字,可展示/编辑本工号对内/对外资料,并可预览对外资

关闭(2) 发送(3) 🗸 激清好友 🗁分享讨论组 🕇

料卡,如下图所示:

- ×	- ×
对内签科 对外资料 对内签名: 添加 部 门: 内容运营组 公司职员 手 机: 已規定 重新绑定 电 话: 添加 帐 号: 帐 号: 帐 号: 地 区: 添加	对外资料 对外资料 对外驱称: 企点客服/大头 预高对外资料 对外签名: 添加 手 机: 添加 电 话: 添加 眼 希: 添加 性 别: 男 地 区: 添加 推荐群: 添加
企点客服	- × 水 ♀ 加为联系人 [开始会话]
 帐 号: 2852200094 介 人: 男 公司简介: 中国领先的SaaS级社 公司地址: 上海徐江上海徐江区 公司主页: qidian.qq.com 公司电话: 13671786668 公司邮箱: qidian@tencent.com 	t会化客户关系管理平台(Social-CRM) : sm 分钟内刷新至所有QQ用户侧

C. 其他

加好友

可使用企点工号搜索 QQ 号之后,选择以主号或工号的身份,加客户为好友。

所在地:中国 → 故乡:中国 →	· 选择添加好友的身份	多 附近的人
G 返回 搜索: 245375113 找到 1 个人	NUL ATT ANY NAME	-
	Tencent 開放設時 以主号导动加好友	
	▲	

加客户为好友时可设置备注和分组,同时支持通过搜索备注查找客户,提升客服的工作效率。



客户资料卡

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。

	внвн	© &		ВНВН	- ×
有户信息	春户轨迹 即进记录		85 (544	🚇 相册 🚦 动态	
旧秋黄 姓所性生职 曾 联系为导: QQ联号:	无 初歩沟通 潜在客户 BHBH 添加 女 1991-9-17 添加 添加 添加	标 签: 伊政 春户关系 Maccenn 主导好友	 紙 号: 第 注: 第 注: 个 人: 空 地 論: Q 齢: 登 注偏息 	BHBH - 女 25岁 9月17日(公历生日) 属羊 http://user.qzone.qq.com/1 -?? -45000 11年 物还没有对 0+0+ 添加备注信息。备注 的真实资料、联系方式。事件行为等-	处女座 其它血型 些信息可以帮助您记录好友 一系列信息。
			~~		

在下图 PC 客户端主界面中点击圆圈位置可跳转至账户中心,点击方框位置可进行搜索,不

同的是上方为内部快捷搜索,下方为个人 QQ 全量搜索。



在上图 PC 客户端主界面中点击左下角企点 logo 可弹出下图弹窗,点击"软件升级"可查

看当前软件版本。

耳具		>
设置		, solet
帮助		>
软件升级		
修改密码	切换帐号	📴 退出

点击设置 logo 可打开下图弹窗进行相关设置。

▲ 系统设置			_ ×
♥ 基本设置	👽 安全设置		搜索设置项 🔎
登录	登录:	✔ 开机时自动启动腾讯企点	1
主面板		启动腾讯企点时为我自动登录	
415 4		□总是打开登录提示	
47.62		□ 登录后弹出上次未关闭会话	
会话窗口			
提醒	主面板:	✓ 始终保持在其他窗口前端	
44 MT			
熱機		✓ 仕仕务を通知区域显示腾讯企点图标	
声音		大肉王剛仮町:	
软件更新			
文件管理			
音视频通话	状态:	登录后状态为: 我在线上 ▼	
		✔ 运行全屏程序时切换至"忙碌"状态	
		仅在"我在线上"状态下生效。	
		✔ 鼠标键盘无动作 5 🛟 分钟后:	

PC 端状态简化为在线和离线两种,如图所示:



PC 端可以操作开启或关闭新客接入,操作如下:

	₽ _ ×
王 🔗 🧔	ČŚ-
账 	1
搜索:联系人、讨论组、群、企业	۹
• A A	22
【収到不支持的消息类型	10:01
您有一个客户接入,等待	昨天您的服务!
谢谢亲爱的	昨天
转接谙已发送至客户:客	昨天 服正忙,推
	昨天
广音费	昨天
您有一个客户接入,等待	昨天您的服务!
1	昨天
	1开新客接入
	🔪 关闭新客接入

开启手动会话邀请之后,可以查看并发起会话邀请的当前网站访客列表,根据访客信息选择是否

发起会话邀请。
										Ф - ×
								-	•	ĊŔ
								□ □ 12素: K系人	. 17128 1. 8 7.	<u>е</u> 1211 р
			金那边喜 •	全部访问朱牘・	全部边内沉寞的	· 284	_ × (时间• 全部状态•	(点) 第20年(70)	11	nh O
访察	来访时间	访问来源	当前打开页面	伸留时间	地理位置	秋香	操作	(10) EFECTR		
·访察979545088 史 _{武大百}	15:32	12	- 访问页面数: 1	169%	55	会活中	30101915 +			
口 防衛2224831488 三年6	03-31	直接边问	wpa 访问页面数: 1	999+1980	上海市	未应清	21023 -			
中 ^{法备3106906112} [28.章	03-30	其他	demo-网络幼蝇 访问页面数 1	999+分钟	上海市	未吉斎	发起会话 •	CHRANNE		monte //other
中 ^{35春5265022976} 256年	03-22	直接访问	治春1-网络动见 访问页面数: 1	999÷分钟	河南省郑州市	邀请中	Nifes -	11. E	的电话达赛马	Tensan.
送秦400626688 テ <u>三年</u> 6	03-16	直接访问	file:///C:/Users/v_tdagu 访问页跟数: 1	999+940	上海市	⊕ 8₽	法設定書や			
□ 5章2133408768 □ 24章	03-14	直接访问	话裔1-网络动视 访问页面数:1	999+5940	上海市	主港 中	20065 -			
🖵 波響9538902016	03-13	重接访问	file:///CyUsers/v_tdagu 访问页面助 1	999+分钟	上海市	\$ \$ \$	发粉合适 -	AO		

3、iOS、Android 移动端篇

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。

A. 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"我的客户"、"组织架构"、"我的群组"、"手机通讯录"四个板块,

如下图所示:

●●○○○ 中国移动 令	^{下午7:55} 联系人	☯ ┩ 93% —) ≁ 添加
	Q 搜索	
🖻 我的客户		290 >
由 组织架构		20 >
🚨 我的群组		6 >
🕕 手机通讯录	\$	>
月月 日本	C 00 60 度月	() 设置

a. 我的客户

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:



查看的客户资料卡示例:



b. 组织架构

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:

	F+8:16	. 7 98%
く返回	企点内部测试	۵
	Q 搜索	
成员		
1 王花花	-	公司职员
👔 沈晓莲ai	mi	公司职员
💮 娄勤勤		公司职员
1 戴毓萱		用户运营
🦰 何俊		公司职员
allencya	ng	公司职员
1 沈国庆		用户运营
🖲 高远		公司职员
● 外部测试	t	公司职员
0 胡治华		公司职员
2 李楠		公司职员
夏稳		用户运营
•••••• 中国移动 冬 〈返回	F年8:01 对内资料 对外资料	@ 7 95% () }
	次晓莲ami amishen	
签名 life is to	次晓莲ami amishen	
签名 life is to 手机 185217	沈晓莲ami amishen oo short to be little	>
签名 life is to 手机 185217 帐号 285220	沈晓莲ami amishen oo short to be little 00905 已5定 00362	>
签名 life is to 手机 185217 帐号 285220 个人 女中国	沈晓莲ami amishen oo short to be little 00905 已版正 00362 上海	>
签名 life is to 手机 185217 帐号 285220 个人 女中国	沈晓莲ami amishen bo short to be little 00905 已规定 00362 上海	>

c. 我的群组

可以查看本套企点号的群和讨论组,如下图所示:

●●○○○ 中国移动 令	下午7:55	● ◀ 94% ● +
〈联系人	我的群组	
我的群		多人聊天
	Q搜索	
我创建的群		
		设为常用群聊
我加入的群		

d. 手机通讯录

可以将本手机通讯录中的联系人通过电话号码左滑保存至客户库,如下图所示:

●●○○○ 中国移动 🗢	下午7:55	
く联系人	通讯录	
	Q 搜索	
С		
		保存到我的客户
D		
鼎源黄成基 180-1144-7701		我的客户
F		م
房东 13701955517		C D F P
Р		Z
飘味香贺小国 139-7512-5992		我的客户
Q		
企点客户专线 01056572679		
Z		
翟大bb		

B. 会话窗口

与客户会话窗口示例:

●○○○○○ 中国移动 そ く消息	访客581844992 高线 116.20.****** 广东省	<u>و</u> به هم ال	く消息	下十7.38 飞牛 ^{潜在客户 初步沟通}	د ک	く消息	YM Asian All ^{潜在客户 初步沟通}	6 8
最近浏览过网	Σ.	>	最近浏览过网页	τ	>	来自企点产品	运营中心公众号	>
	下午6:23 开始与客户会话		() 💽	下午6:21			下午7:50 一个客户接入,等待您的刷	
	下午6:54							
¥ •	1	· ()	F Q	a 0	· 🕀	(*)		○ ⊕
QQ会话	€		QQ电话 QQ电话 名片	 れ須申话 収留 の れ須申话 収留 	→ X X#	位置	오 → 转接	

与同事会话窗口如下图所示:



"应用"和"设置"栏目功能暂时如下图所示:

C. 其他

114

●0000 中国	国移动 🗢		^{下午5:44} 应用	۲	33% 💽 🗲
89	扫一扫				>
	我的文件	ŧ			>
	我的收藏	1			>
\Box		L	:	8	<i>\</i>
●0000 中国 帐号管	™理		^{下午5:44} 设置	e	33% 🕞 f
•0000 中国 帐号管 我的资	■移动 令 「理		下午5:44 设置	°	33% 🕞 +
●○○○○ 中国 帐号管 我的资	^{国移动} ♥ 野理 資料		^{下午5:44} 设置	¢	33% ••• *
 ● cooce 中国 ● K号管 ● 我的资 ※ 消息通 	^{国移动} 今 予理 詳料 負知		≌ 行 行 行 行	¢	33% •••
 ● ○ ○ ○ 中国 ● 帐号管 我的资 消息通 聊天记 	^{■移动} [◆] 「理 「知 公录		Ƙ午5:44 设置	e	33% ••• > > >
 •••••• 中国 ••••• •••• ••• •••••• ••• •••••• ••• •••••• ••• •••••• ••• •••••• •••••• ••••• ••••• ••••• •••• •••• •••• •••• •••• •••• •••• ••• •• ••	■ ^{移动} ◆ 野理 詳料 通知 引录 5隐私		^{天午5:44} 设置	¢	33% • • •
 ●○○○○ 中国 ● <li< th=""><th>^{■移动} ◆ 「理 料 分 一 分 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一</th><th></th><th>F午5:44 设置</th><th>¢</th><th>33% • • •</th></li<>	^{■移动} ◆ 「理 料 分 一 分 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一		F午5:44 设置	¢	33% • • •
 •••••• 中国 ••••• 中国 •••• ••• ••• ••• ••••• ••• •••• ••• •••• •••• ••• •••• ••• •••• <	■移动 令 評理 ※料 》		F午5:44 设置	¢	33% • • •
 ●○○○○ 中国 ● <li< th=""><th>^{■移动} ◆ [●] [●] [●] [●] [●] [●] [●] [●]</th><th></th><th>F午5:44 设置</th><th>¢</th><th>33% • • •</th></li<>	^{■移动} ◆ [●] [●] [●] [●] [●] [●] [●] [●]		F午5:44 设置	¢	33% • • •
 ●○○○○ 中国 ●○○○○ 中国 一 一 川 市 ボ 市 ボ ボ	^{■移动} ◆ 理 料 知 引 泉 一 の能 … … … … … … … … … … … … …		F午5:44 设置	¢	33% • • •

	9%
王宇敬 yujing 企点客服/大头 签名 签名 部门 内容运营组公司职员 手机 13564696637 三第定 电话 电话 邮箱 邮箱 个人 男 帐号 2852200094 个人 男	
签名 签名 部门 内容运营组公司职员 > 手机 13564696637 电话 电话 电话 邮箱 个人 男 帐号 2852200094 个人 男	
部门 内容运营组公司职员 > 手机 手机 13564696637 电话 电话 邮箱 邮箱 个人 男 帐号 2852200094 个人 男	
手机 13564696637 电话 电话 邮箱 邮箱 个人 男 帐号 2852200094 个人 男	
电话 邮箱 邮箱 个人 男 帐号 2852200094 (1) 个人 男 (1)	
邮箱 个人 男 帐号 2852200094	
帐号 2852200094 个人 男	
个人 男	
编辑资料 编辑资料	

手机端可以操作开启或关闭新客接入,操作如下:

●●○○○ 中国	移动 穼	上午11:09		@ 1	55% 💶	●●○○○ 中国	移动 穼	上午11:0	9 (• 1	55% 💶
		消息			+			消息			+
		Q 搜察	Ģ	多人聊天				Q 搜索			
	红璎珞 1		<u>8</u> +	加好友		6	红璎珞 1				昨天
	电话			扫一扫		0	电话				昨天
C	[企点电话]来日	电未接[((.))	〕 面对面快传		C	[企点电话]	来电 未接叫	千访客09201	1	•
	怎么做到的		2	关闭接入	新客		÷	关闭新客	接入		昨天
	邢玉飞-膳 您有一个客户	訳 	产品 待您的	加服务	星期二		关闭新客接	入期间,系 配新的客户	统将不会为你 会话	分	星期二
	爱拼才会赢 你好				星期二		取消 你好		确定	i	星期二
ß	群助手 查看"收进群助	的手且不提	冒醒"的	〕君羊		æ	群助手 查看"收进程	详助手且不	提醒"的群		
)消息	A ^{联系人}		00 应用	(i	② 設置)消息	<u>ک</u> اللا	S	00 00 应用		○ 设置

六、联系我们

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、官方用户 QQ 群

(仅限用户进群,经销商仍保留原先群)

1群:264750123

2 群:159621230

3 群:131091467

4 群:159322557

5 群:264246248

4、官方论坛

http://support.qq.com/write.shtml?fid=1204&ADPUBNO