腾讯企点-服务

用户使用手册

一、产品介绍.....5

二、产品特色.....5

1、多渠道、多形式的接待.....5

2、一键绑定、同步、群发的公众号管理.....5

3、系统完善的客户库管理.....5

4、层级、权限分明的团队管理.....6

5、随时随地多端操作.....6

三、 使用场景介绍.....6

1、通路管理场景.....6

2、客服接待场景.....7

3、主动营销场景.....7

四、名词解释.....8

1、企点.....8

2、License.....8

3、B 侧.....8

4、C 侧.....8

5、客户库.....8

五、功能清单.....8
六、功能详解.....8
1、账户中心/web 端篇.....13
A. 管理.....16
a. 组织架构.....16
b. 企业资料.....20
B. 销售.....21
a. 接待组件管理.....23
b. 会话接待管理.....25
c. 电话接待分组.....25
d. 导入客户.....30
e. 公海.....31
f. 已归属.....35
g. 客户管理配置.....36
h. 客户群管理.....37
i. 接收群.....39
C. 公众号.....42
a. 公众号管理.....43
b. 素材管理.....44
c. 自动回复.....47
d. 菜单设置.....50
D. 推广.....52

a. 公众号双发.....53
b. 客户群发.....57
c. 着陆页.....58
E. 数据分析.....59
a. 接待组件分析.....60
b. 会话接待分析.....61
c. 电话接待分析.....65
d. 客户漏斗.....66
e. 客户库画像.....68
f. 员工考核.....69
g. 自身分析.....71
h. 竞品分析.....78
i. 大盘分析.....79
2、PC 客户端篇.....80
A. 个人资料.....80
B. 我的客户.....81
C. 组织架构.....85
D. 群组.....87
E. 搜索/跳转.....92
F. 帮助/设置.....93
3、iOS、Android 移动端篇.....94
A. 消息/电话.....94

B. 联系人 96

a. 我的客户 97

b. 组织架构 99

c. 群组 99

d. 手机通讯录 102

C. 应用 103

D. 设置 104

七、联系我们 105

1、官方邮箱 105

2、官方公众号 105

一、产品介绍

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-营销，三者将一起构建出腾讯企点这个服务于企业的全新品牌。

二、产品特色

1、多渠道、多形式的接待

开放网页、H5、QQ 公众号图文、链接、二维码等渠道的 QQ、电话、工号推广、公众号推广等多种形式的接待及推广，满足客户多场景的咨询与沟通需求，让客户在接触到企业时即可发起会话，避免等待造成客户流失

2、一键绑定、同步、群发的公众号管理

同一平台上即可管理多个微信/QQ 公众号，使新媒体运营工作更方便、更高效

3、系统完善的客户库管理

多来源客户统一入库、分类管理，提供标签、类型、状态等精细管理方式，可以通过筛选对客户进行批量操作

4、层级、权限分明的团队管理

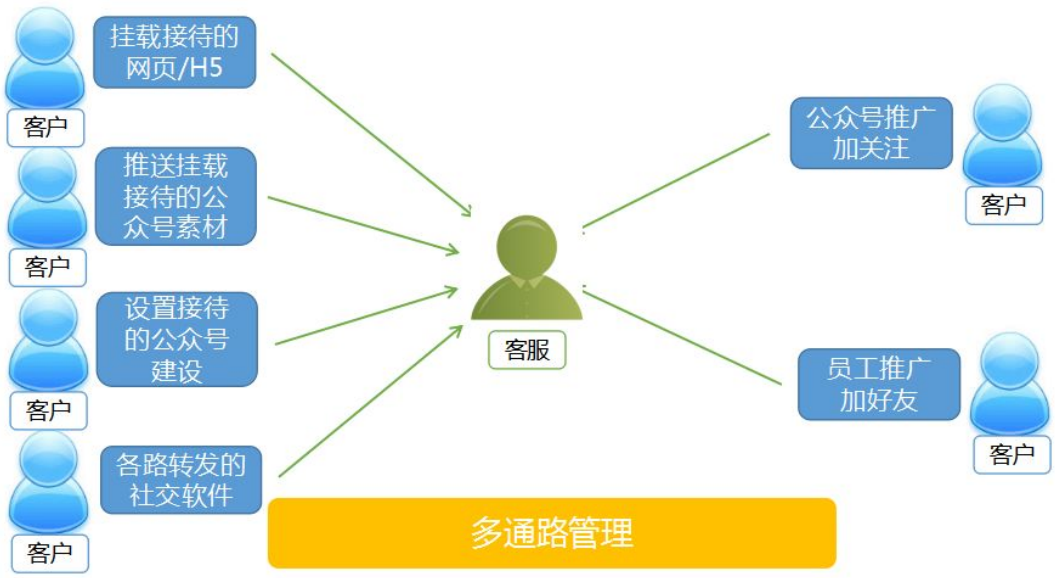
组织架构分明，管理员享有全部管理权限，每个工号可以分别设置独立权限

5、随时随地多端操作

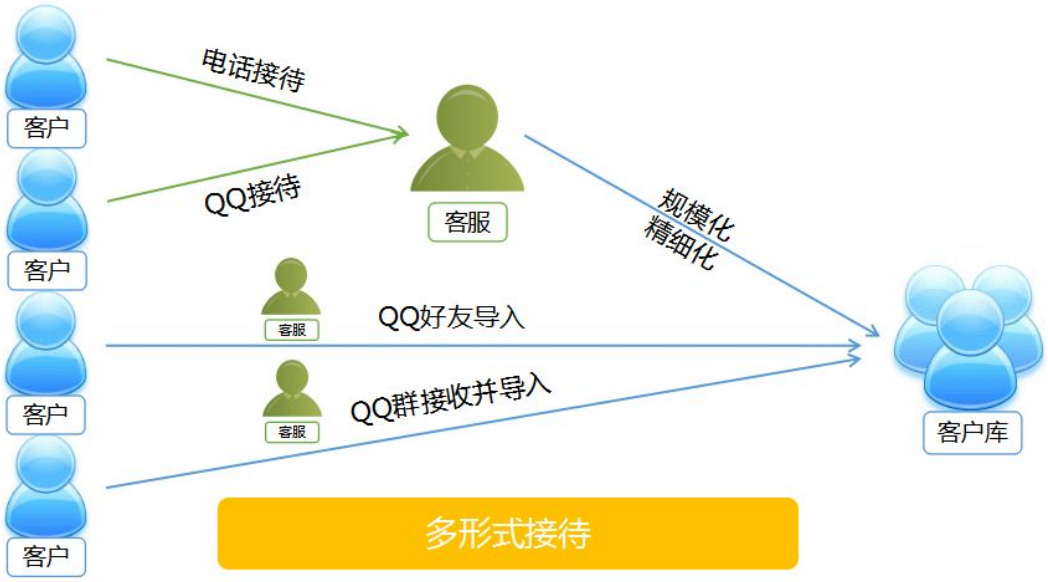
提供三端给用户：Web 端（账户中心）、PC 客户端、iOS 与 Android 的 App 移动端，便于及时解答客户的每个咨询、把握每个商机

三、使用场景介绍

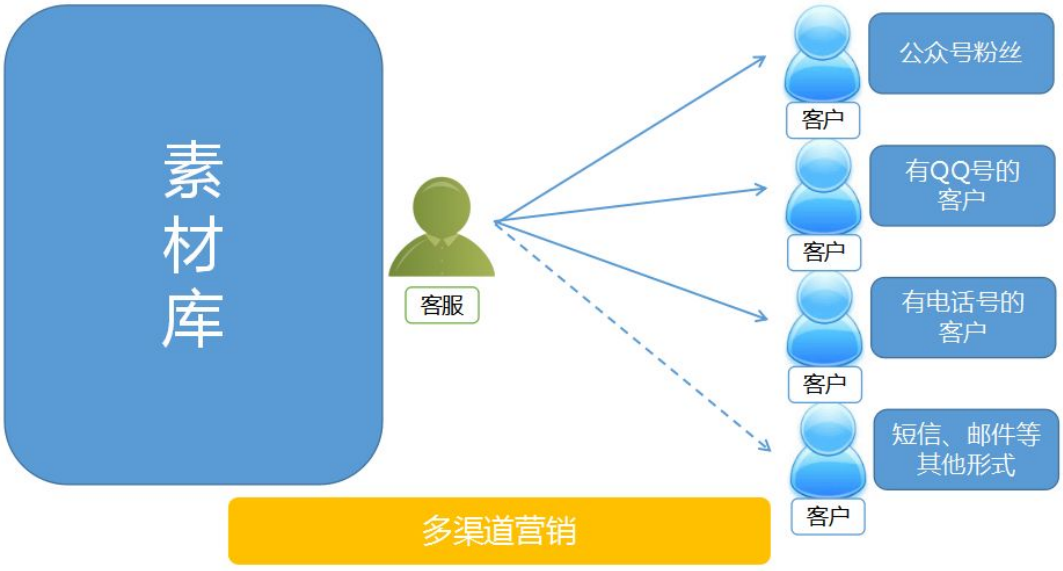
1、通路管理场景



2、客服接待场景



3、主动营销场景



四、名词解释

1、企点

下文中所有“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、客户库

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。其中公海是指归属公司的客户库，与已归属相斥；已归属是指工号独占的个人客户库，与公海相斥。

五、功能清单

企业管理人员		
管理企业资料	更新企业资料	企业资料变更，无须冗长的审批流程，仅需 1-2 个工作日审核通过即可更新

	修改企业联系人	联系人职能变动或离职，不必担心企业信息安全问题，只需修改管理员帐号即可
管理组织架构	员工、部门配置	可设置层级分明的部门和标识明显的部门 leader，可管理员工的各项资料
	权限配置	分为模块权限与细分权限，可针对员工职能做个性化配置
业务管理人员		
客户批量引入	QQ 好友克隆	告别重复操作烦恼，将个人 QQ 好友一键导入至客户库
	QQ 群成员导入	接收个人 QQ 群后，群成员同样可一键导入至客户库
客户引入	通讯录联系人导入	通过移动端可将通讯录联系人导入至客户库
	搜索框加好友	可通过客户端搜索框主动加客户 QQ 为好友，形成并保持单向好友关系
客户关系管理	遵循入库规则	手动或自动、公海或归属均可在后台自行设置，各个来源的客户入库都将遵循已设置的规则
	公海与已归属	所有客户分为公海与已归属，相当于公司客户与员工独占客户
	客户资料管理	客户资料卡记录客户联系方式、客户轨迹、跟进状态等信息
	客户分类管	可为客户设置类型、添加标签、添加状态，使用多重系统区分客户属

	理	性
	客户来源标识	客户有明显来源标识，一目了然
客户群组	企点群管理	可在企点进行社群运营，新建、升级、转让、解散企点群，并可主动邀请客户入群
	接收 QQ 群为企点群	可使用企点帐号接收个人 QQ 为群主的群，并进行后续群成员导入、群升级等操作
技术人员		
接待组件设置	多形式接待	QQ 接待、电话接待或 QQ+电话，接待形式多样，各取所需
	多渠道投放	web、H5，可投放多个渠道，增加接待组件的曝光
	链接/二维码形式组件	可通过链接/图片形式嵌入网页，满足多样化、个性化的 UI 需求，也可嵌入软件、app 等更多渠道
	公众号图文形式组件	可插入微信或 QQ 公众号图文，方便接待组件的传播
	内容自定义	接待组件中的文本、图片等外部样式均可自定义，部分组件还可自定义组件位置
客服人员		
QQ 接待	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
	QQ 自身能力	包括发送文件、语音、视频、远程、空间等基础能力

	超时自动转接	如果优先接待人员长时间未响应，系统将自动把客户转接给其他接待人员，降低客户流失率
	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
	消息自动识别	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
	客户资料便携编辑	除了在账户中心，客户端会话框提供即时编辑客户资料功能，方便客服人员根据情况更新客户资料
	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
	员工资料展示	客户查看的企点员工资料卡为对外资料卡，企业形象得到统一展示
	推荐群组/公众号	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
公众号接待	消息自动回复设置人工客服	客户回复任意消息均可唤起接待分组，将公众号消息直接接入企点
电话接待	C2B 拨打免费电话	客户可免费拨打客服人员电话，通过转接形式进行通话
	B2C 拨打电话	客服人员可通过客户资料卡拨打客户电话
推广营销人员		
客户推广	客户 QQ 群	可对客户库进行 QQ 群发，并且可实现按标签或按类型等的针对性群

	发（正在优化）	发，提升目标客户接收率和群发有效率
公众号推广	一键双发	使用共通素材可实现将内容一键发送至多个绑定企点的公众号，避免反复登入、复制粘贴退出造成的时间成本流失
	定时发送	可实现定时发送，避免遗漏
	挂载接待组件发送	可在 QQ 公众号图文设置人工客服，客户在图文下方点击按钮即可唤起接待组件
推广组件	QQ 公众号推广	可在多通路推广 QQ 公众号，吸引客户主动加关注，帮助 QQ 公众号吸粉
	员工推广	可在多通路推广员工企点帐号，吸引客户主动加好友
新媒体运营		
公众号基础配置	一键绑定	无论微信或 QQ、无论订阅号或服务号，均支持一键绑定，最多可使用企点同时管理 20 个公众号
	一键同步	认证公众号可将菜单、自动回复和素材同步至企点，实现多个公众号功能上和内容上的互通
公众号接待配置	菜单	绑定企点的公众号可在菜单单独设置人工客服，客户点击菜单即可唤起接待分组
	关键词自动回复	绑定企点的公众号可单独设置关键词自动回复的人工客服，客户在公众号界面回复相应关键词即可唤起接待分组
	消息自动回	绑定企点的公众号还可设置消息自动回复的人工客服，客户回复任意

	复	消息均可唤起接待分组
业务分析人员		
接待分析	接待分组	既可总览，又可按员工或按其他多重维度的分析；既有数字，又有方便导出的图表
	接待组件	可按组件或按来源维度浏览接待数据，并有方便导出的图表
客户分析	客户漏斗	最短七天最长一年的客户转化情况，包括接触客户、成单客户、阶段总览等数据和图标，可导出表格进行二次分析
	客户库画像	多维度画像，包括性别、年龄、地域、兴趣等，方便了解更多客户的需求、产出更贴合客户实际的产品
公众号分析	自身分析	绑定企点的 QQ 公众号的各个关键指标，包括用户增长、留存率、用户属性、群发消息、消息关键词、互动和内容，关键数据可导出表格
	竞品分析	搜索或选择智能推荐的 QQ 公众号为竞品，查看竞品图文数据，知己知彼
	大盘分析	可按行业或按地域查看粉丝维度的 QQ 公众号排行榜，也可按行业查看粉丝画像

六、功能详解

1、账户中心/web 端篇

相关问题：

Q：企点产品与企业 QQ、营销 QQ、公众号的关系及区别？

Q：如何登录企点？

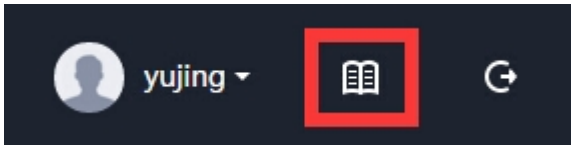
Q：如何保护你的管理员账号？

Q：如何保护你的工号？

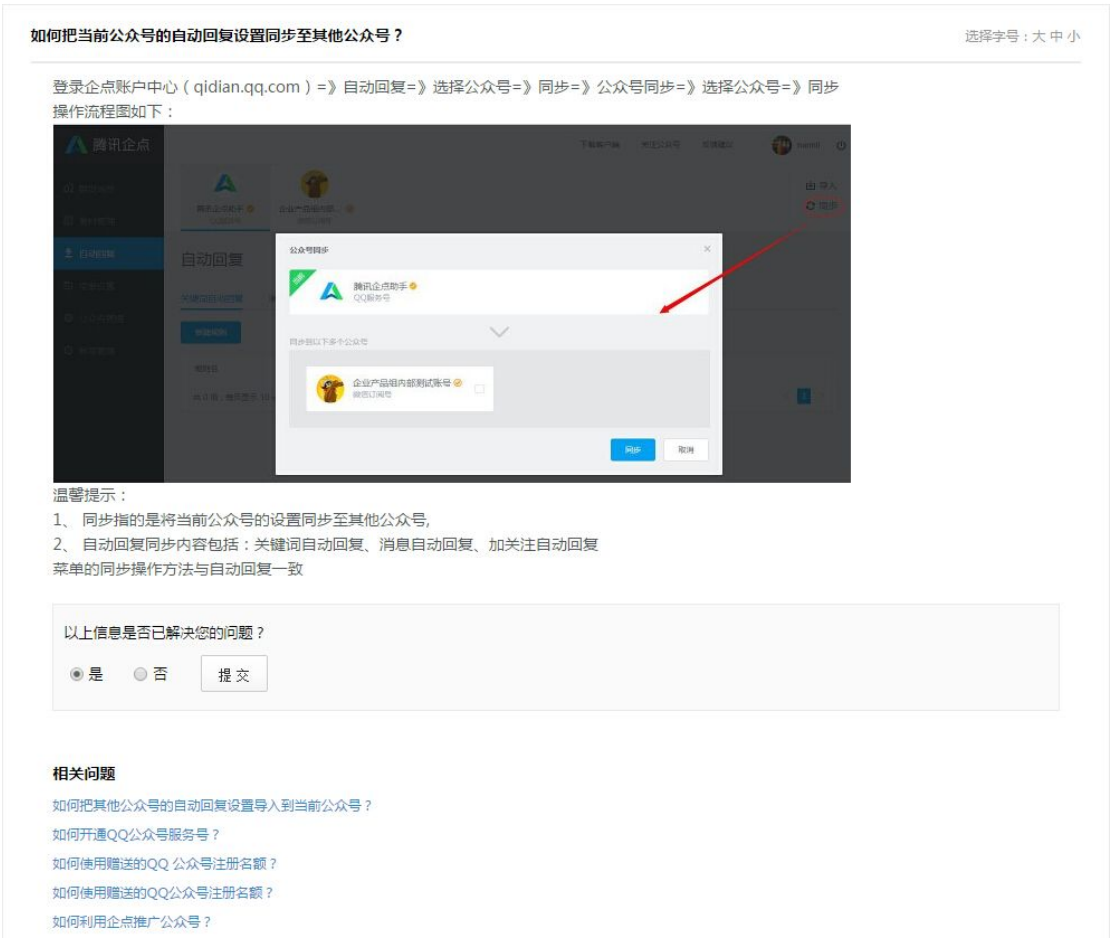
Q：企点账号可以作为个人 QQ 使用吗？

帮助中心

遇到操作方面的问题，点击右上角的帮助图标，在浮窗中点击需要查看的操作方面的问题，自动跳转至腾讯客服企点产品页面，可得到即时的解决方案。



帮助中心
×关闭
社媒管理
如何把其他公众号的自动回复设置导入到当前公众号？
查看微信公众号绑定了哪些第三方平台？
开通QQ公众号服务号流程
如何进行开展社媒管理？
如何使用赠送的QQ公众号注册名额？
与微信客户会话的通路？
怎么实现一键绑定功能？
怎么实现一键同步功能？
更多帮助信息



A. 管理

企点的管理栏目主要为开号后管理员进行的初始化设置，使用管理员帐号登录账户中心新建工号，构成完整的体系。

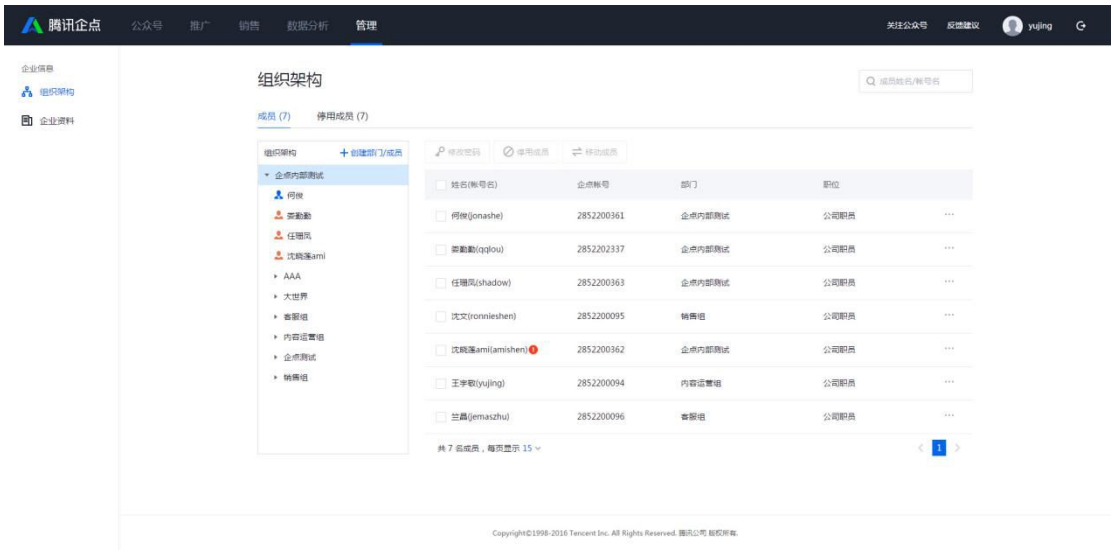
企业信息

a. 组织架构

在本页面中可以创建部门或工号，也可以对既有部门进行编辑或删除的操作，对既有工号进行编辑资料、修改密码、停用、移动等单独或批量的操作。

*不可删除工号

*不可删除仍有工号存在的部门



创建/编辑部门页面如下，可设置多层级部门、可设置主管。

创建/编辑工号页面如下，需要经过三步，其中填写资料中帐号为 QQ 体系号码（仅于创建工号时可选号、编辑既有工号时不予选择）、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。

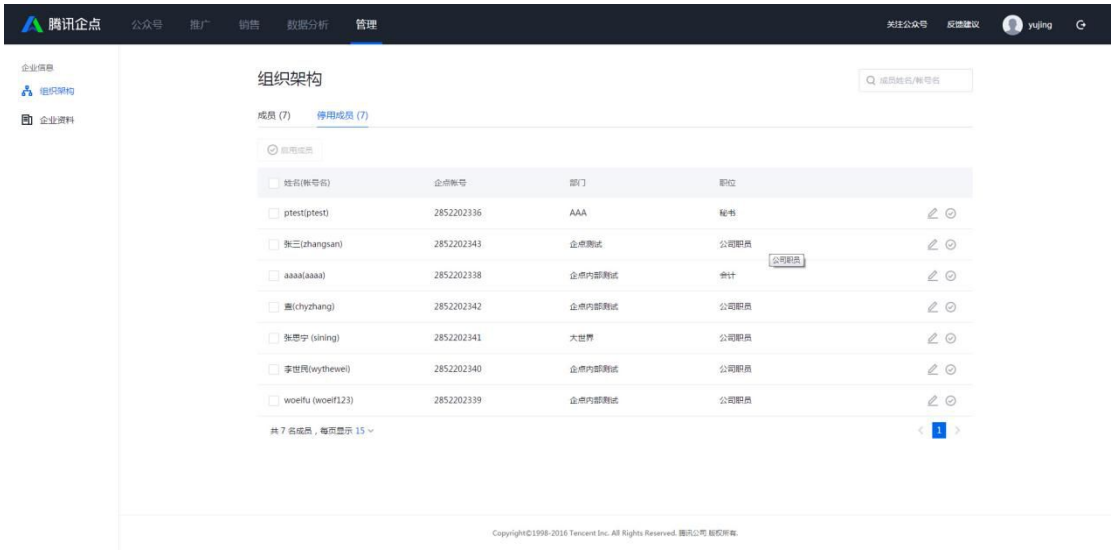
*拥有管理权限的工号可创建其他工号，但是不可赋予他们管理权限，管理权限的赋予仅可

通过管理员帐号

创建成员
1 填写资料
2 设置权限
3 完成
* 企点帐号
2852202344 修改号码
男
女
* 真实姓名
只支持中英文字符
0/10
* 手机
手机号将用作接收初始密码
* 帐号名
唯一身份识别，支持字母和数字
0/12
电话
0/20
常用邮箱
* 部门/职位
企点内部测试
公司职员
添加
对外昵称
0/12
下一步

如遇老工号离职、修改真实姓名和帐号名等情况请先停用工号，如遇新工号入职等情况可将停用的工号修改资料后启用。停用工号页面如下：

*停用的工号也占总工号的名额



相关问题：

Q：如何添加工号账号或组织架构？

Q：如何给工号设置权限或修改资料？

Q：停用工号会有哪些后果？

Q：如何将工号移至其他部门？

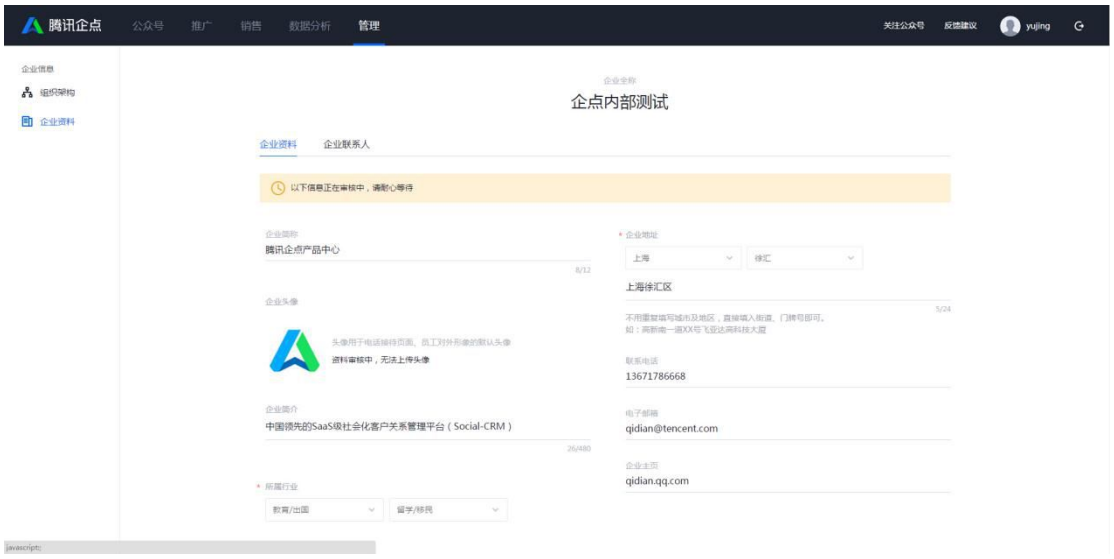
Q：如何删除部门？

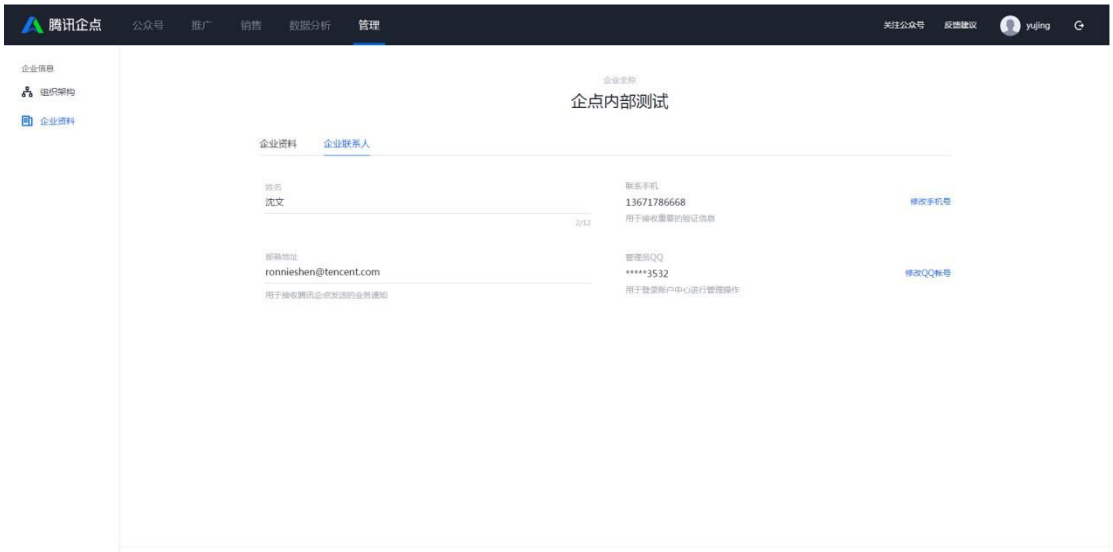
b. 企业资料

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。

*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和 QQ，涉及安全问题，敬请谨慎修改





相关问题：

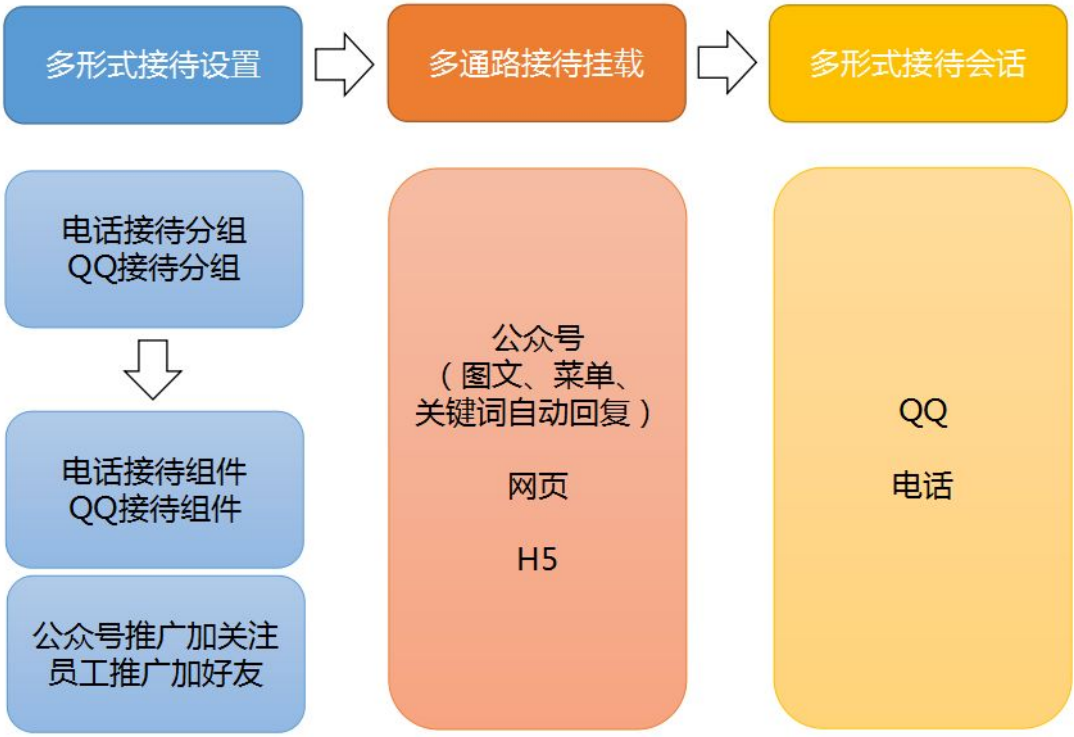
Q：如何修改企业资料？

B. 销售

企点的销售栏目主要涉及客户的接待和管理两个大模块，每个模块都有完整的流程，方便用户进行业务的拓展及管理。

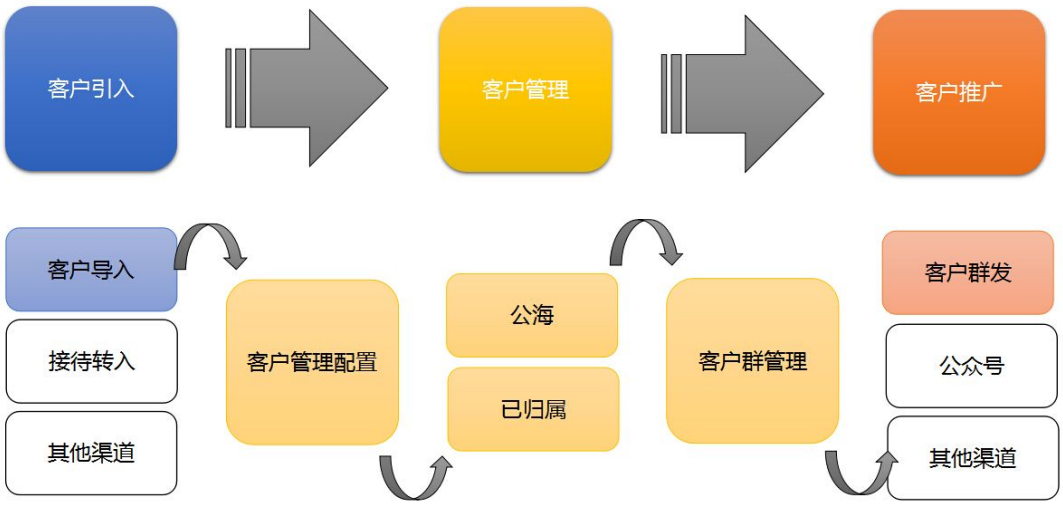
其中接待模块为企点产品的核心卖点，通过多通路、多形式的接待与推广，帮助企业实现运营、市场、销售、客服与客户之间多渠道、多样化的交流沟通。

使用接待功能流程概述如下图所示：



企点产品的连接客户、提升转化亦为重要卖点，在销售栏目中可以引入、管理客户，配合推广栏目则可以完成三位一体的客户维护流程。

客户维护流程如下图所示：



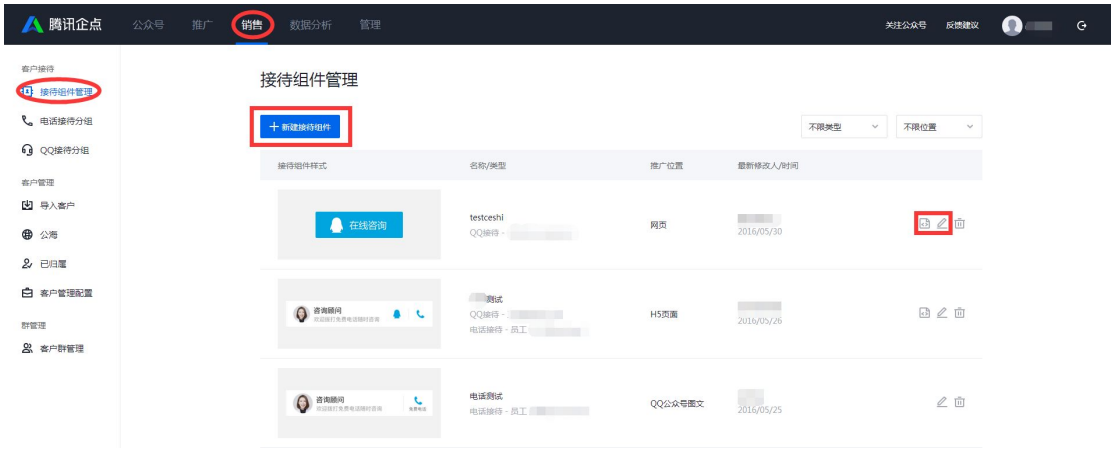
相关问题：

Q：如何有效利用企点吸粉？吸粉之后如何合理营销？

客户接待

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（部分可挂载于 H5 和网页的接待组件）、编辑、删除。



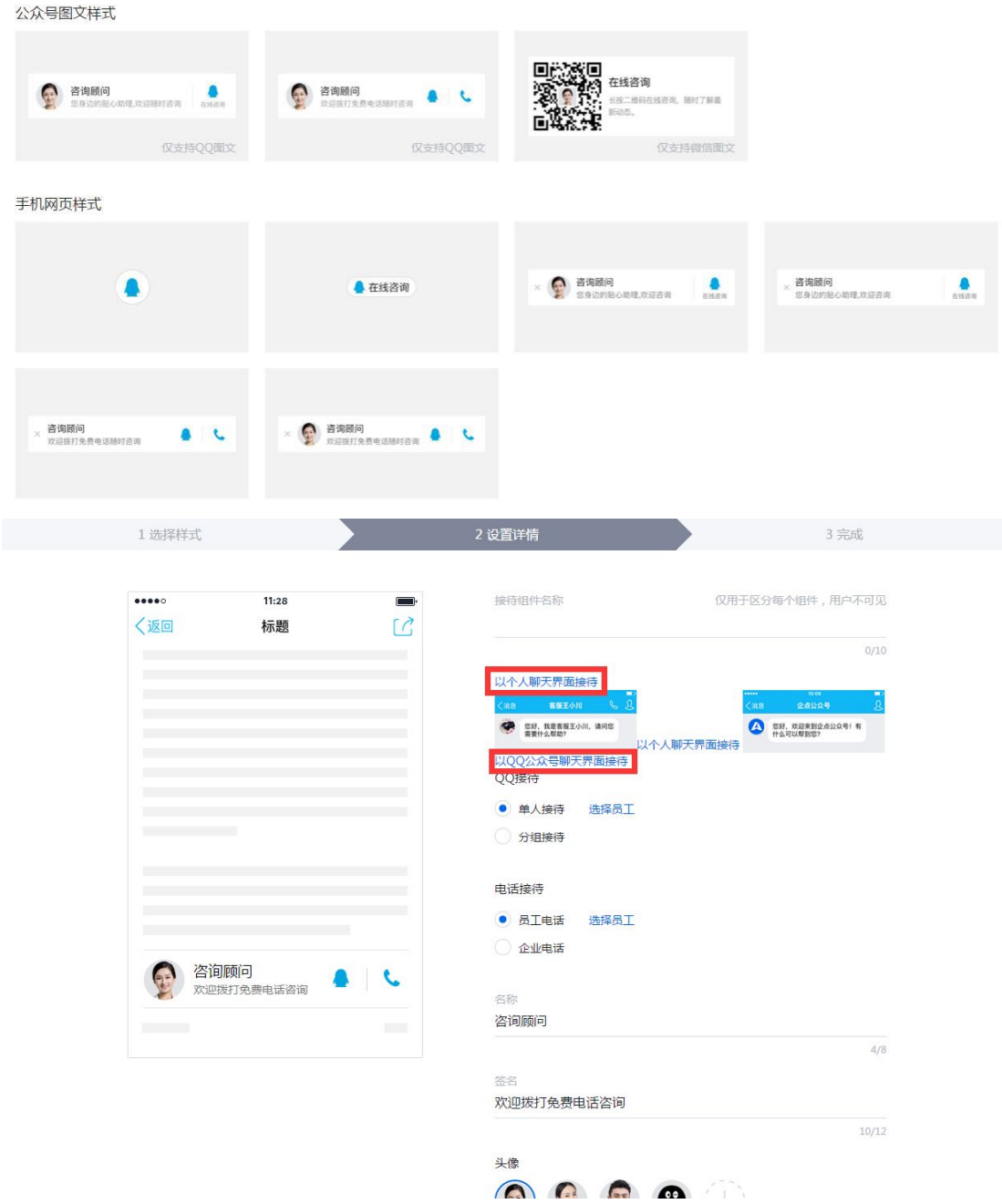
点击按钮“新建接待组件”跳转页面。

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：

类型	位置				
	网页	QQ 图文	微信图文	手机网页	链接/二维码
QQ 接待	√	√	√	√	√
电话接待	×	√	×	√	×
公众号推广	×	×	×	√	×
工号推广	×	√	×	√	×

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 QQ 公众号聊天界面接待



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。

相关问题：

Q：什么是接待组件，都有什么功能？

Q：如何调整接待组件的样式？

Q：如何设置接待组件？

Q：如何挂载接待组件？

Q：电话接待功能如何使用？

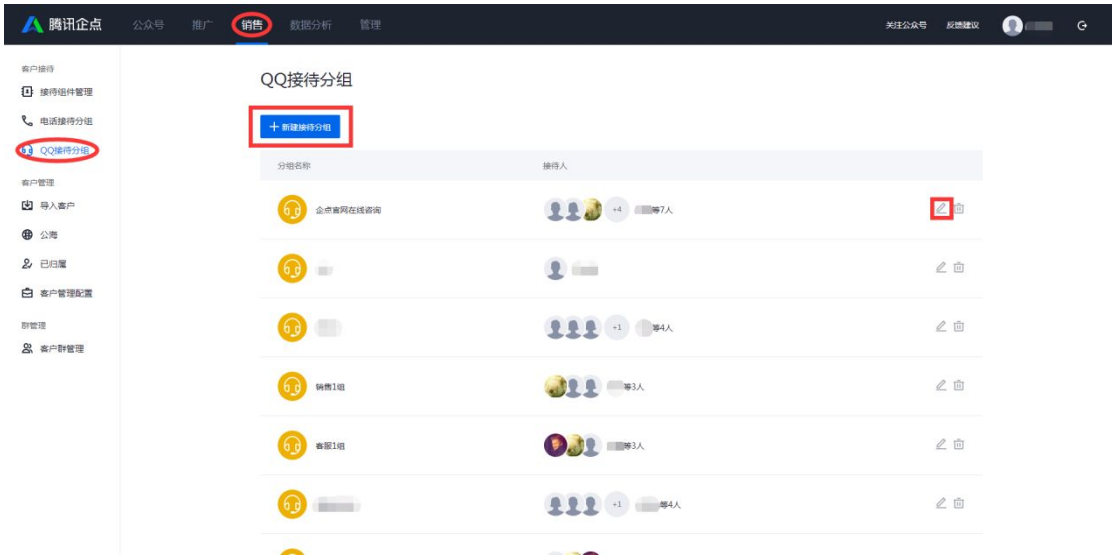
Q：不同组别的人接待来自不同的渠道的 QQ 咨询要怎么设置？

Q：挂载接待组件的公众号图文转发后是否仍然有效？

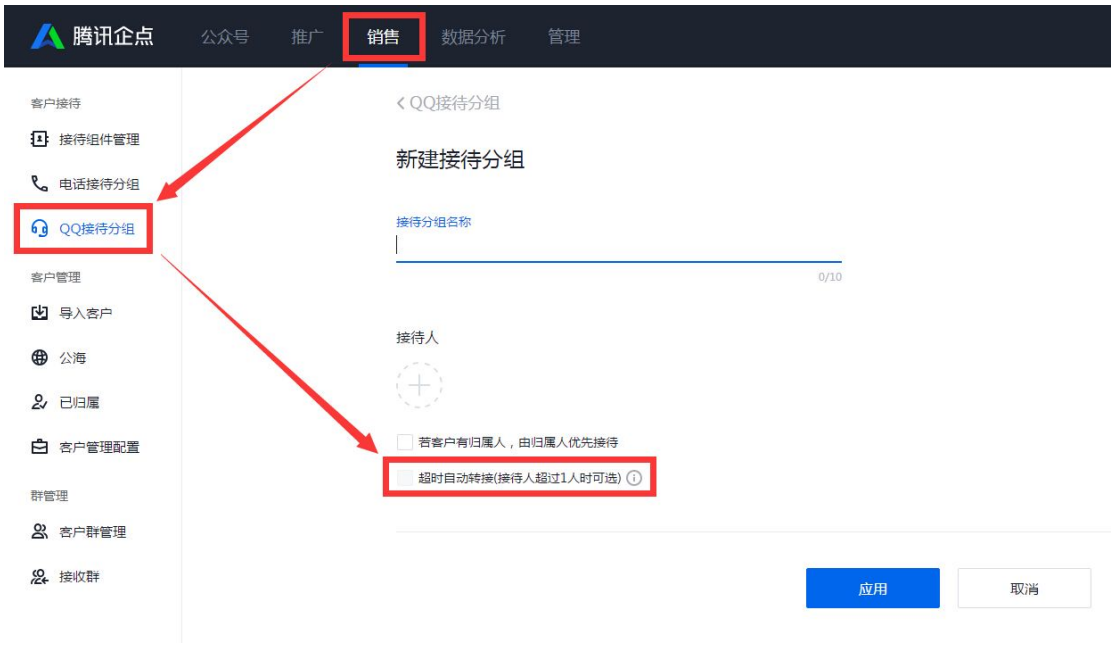
Q：销售接待组件如何实现 APP 的投放？

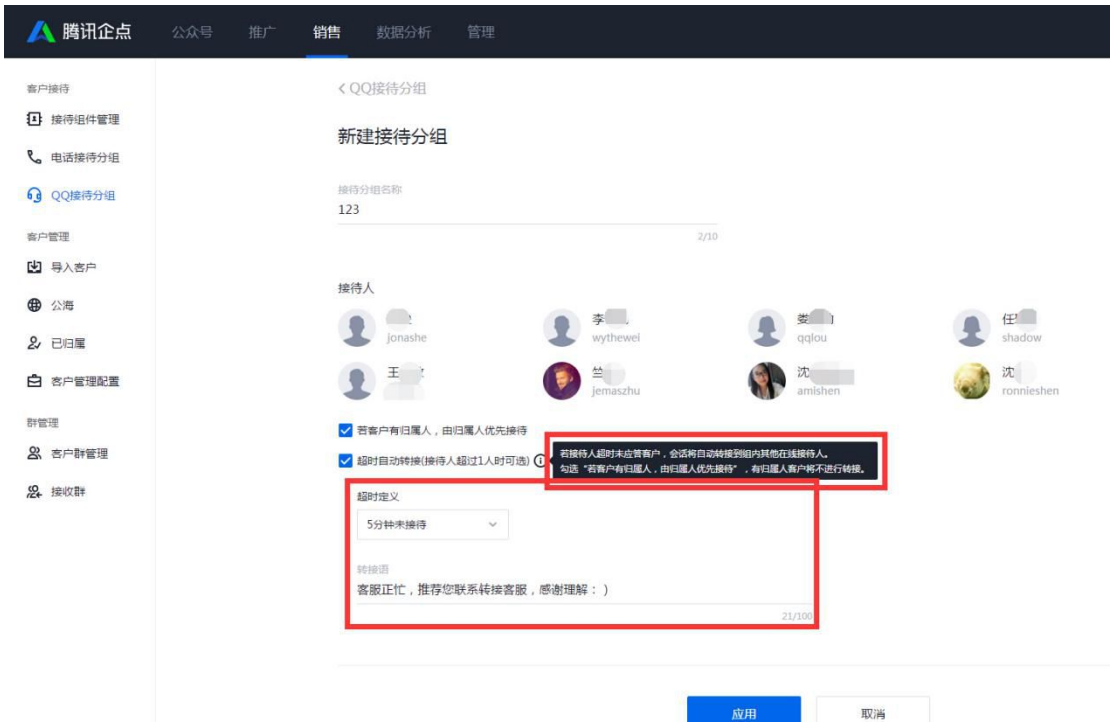
b. 会话接待管理

此处的单人接待和分组接待可直接应用于公众号菜单和关键词自动回复，无需通过新建接待组件。



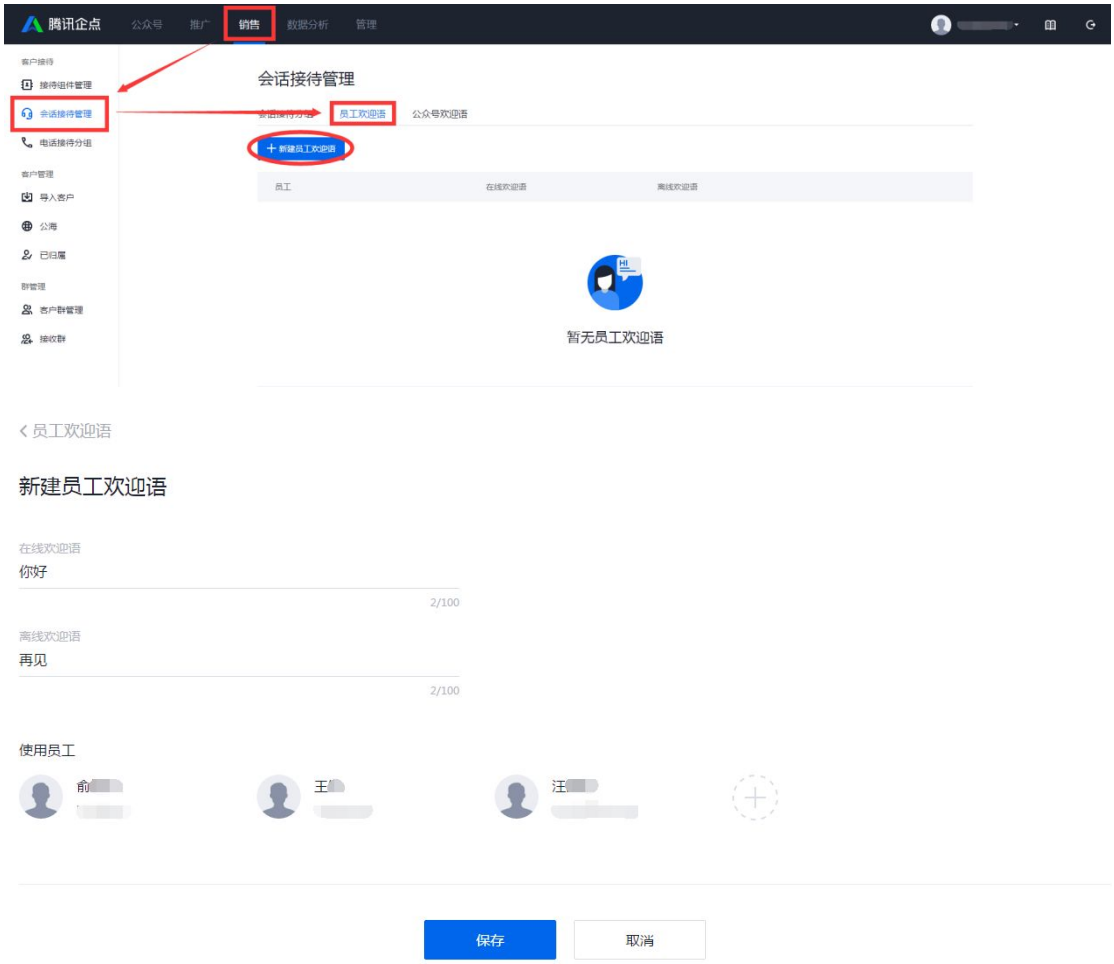
点击“新建接待分组”/“编辑接待分组”跳转页面，可设置 QQ 接待分组名称、QQ 接待分组接待人，并且可勾选归属人是否优先接待规则、是否超时自动转接。



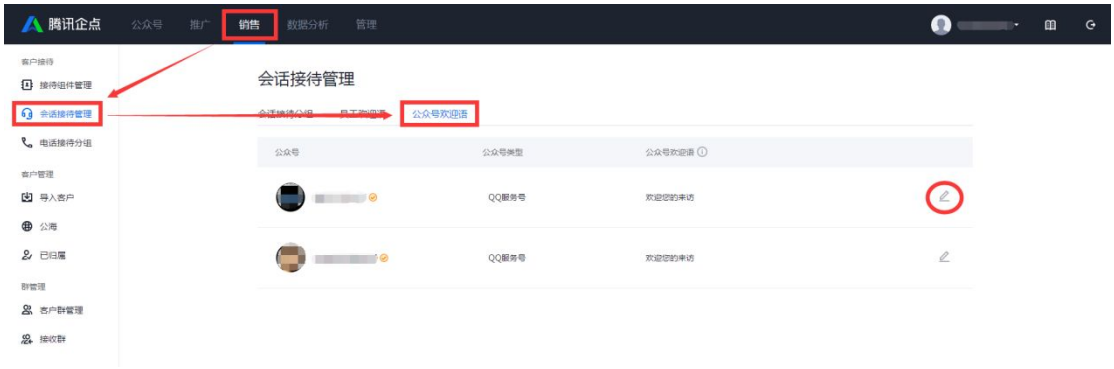


同时可以自定义接待欢迎语，进一步改善服务和客户体验。

通过路径【销售】-【会话接待管理】进入欢迎语自定义，其中【员工欢迎语】操作如下：


腾讯企点
公众号
推广
销售
数据分析
管理
客户接待
接待组件管理
会话接待管理
电话接待分组
客户管理
导入客户
公海
已归属
群管理
客户群管理
接收群
会话接待管理
员工欢迎语
公众号欢迎语
+ 新建员工欢迎语
员工
在线欢迎语
离线欢迎语
暂无员工欢迎语
员工欢迎语
新建员工欢迎语
在线欢迎语
你好
2/100
离线欢迎语
再见
2/100
使用员工
俞
王
汪
保存
取消

【公众号欢迎语】操作如下：

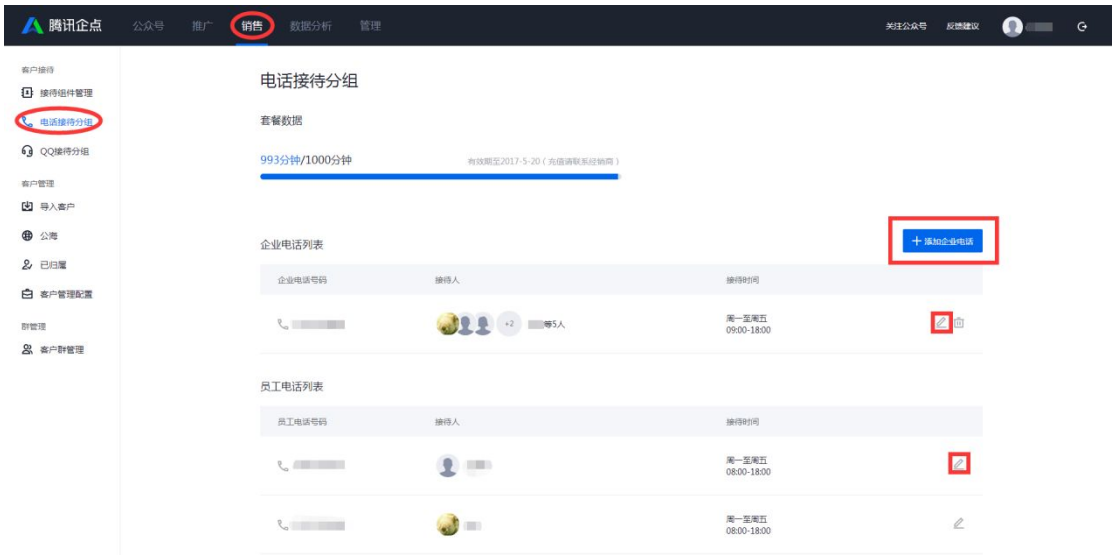

腾讯企点
公众号
推广
销售
数据分析
管理
客户接待
接待组件管理
会话接待管理
电话接待分组
客户管理
导入客户
公海
已归属
群管理
客户群管理
接收群
会话接待管理
公众号欢迎语
公众号
公众号类型
公众号欢迎语
QQ服务号
欢迎您的来访
QQ服务号
欢迎您的来访

相关问题：

Q：分组接待客户的接入的规则？

c. 电话接待分组

“套餐数据”：可以查看目前赠送的 1000 分钟余额和有效期限和充值详情。



点击按钮“添加企业电话”/“编辑企业电话”跳转网页，可设置企业电话接待人和企业电话接待时间。

*此处设置的企业电话号码暂时无作用，对 C 侧展示以及呼起的 B 侧号码仍然为接待人个人号码

点击按钮“编辑工号电话”弹出窗口，可设置工号电话接待时间，修改工号电话需通过修改工号资料实现。

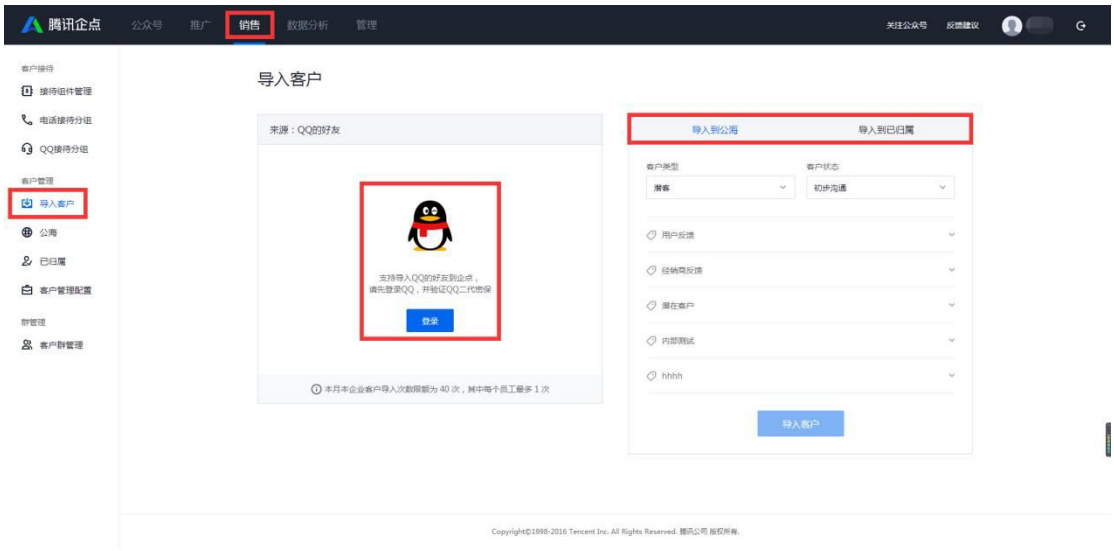
相关问题：

Q：电话接待功能如何使用？

客户管理

d. 导入客户

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



左边登录个人 QQ 并验证二代密保，每个企业每个月可享受 License 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。

*登陆即扣除克隆次数

*最高可以直接导入超级会员 QQ 的 2000 好友

相关问题：

Q：如何导入客户？

Q：客户导入失败是什么原因？

e. 公海

公海是指公司客户库，与已归属相斥。

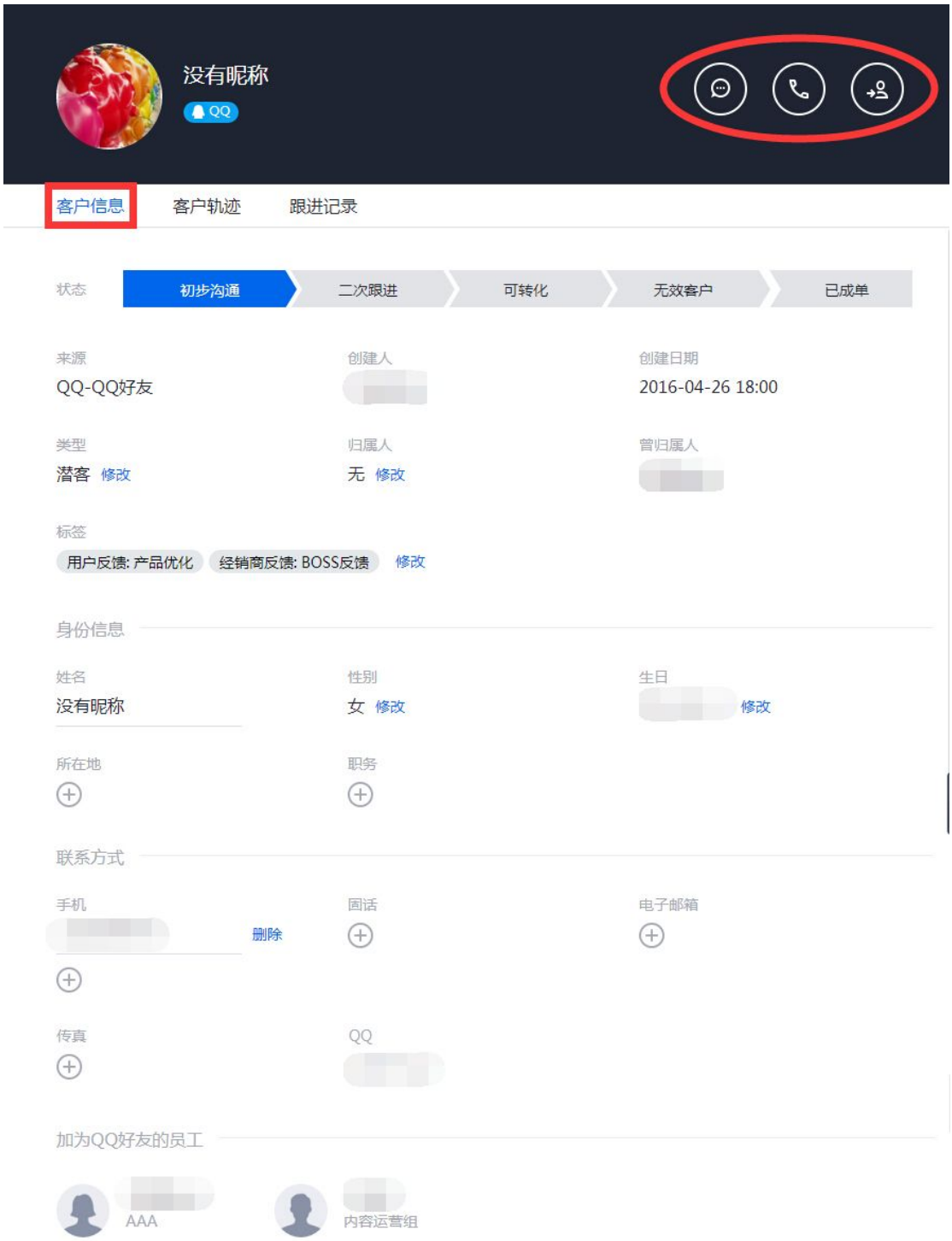
在本页面中可对客户进行多维度筛选、精准搜索、查看/编辑资料的操作，亦可对单个客户发起会话、拨打电话。

公海

在上述页面点击查看/编辑资料可弹出客户资料卡页面。

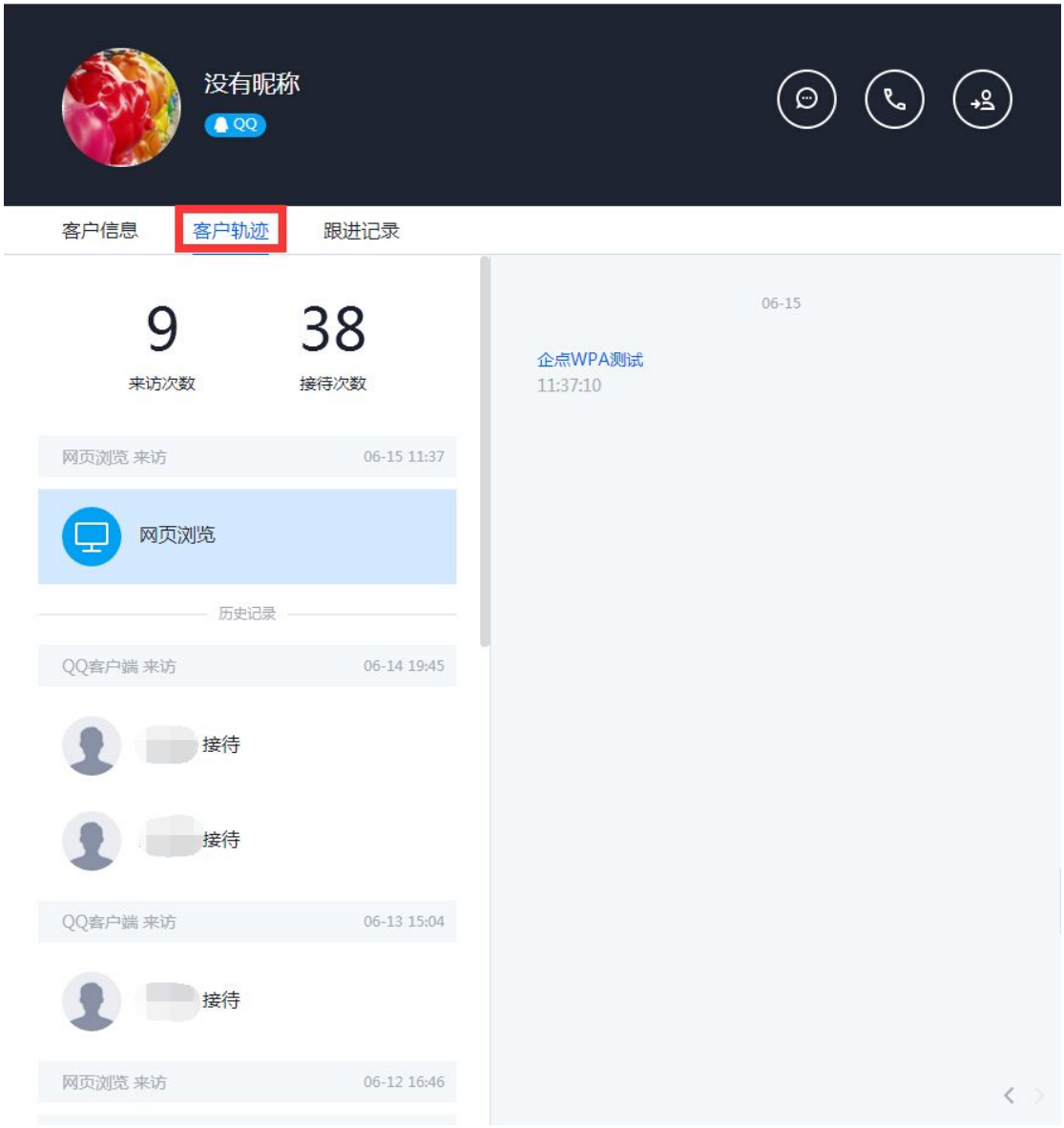
①客户信息页

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。



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。

相关问题：

Q：如何让手机通讯录和微信的客户入库？

Q：B 侧与 C 侧好友关系的区别？

Q：如何管理公海？

Q：公海容量及工号归属上限？

Q：企点能自定义客户类型吗？

Q：如何给客户添加标签？

f. 已归属

已归属是指工号独占的个人客户库，与公海相斥。

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。

相关问题：

Q：如何让手机通讯录和微信的客户入库？

Q：B 侧与 C 侧好友关系的区别？

Q：工号如何管理归属名单？

Q：公海容量及工号归属上限？

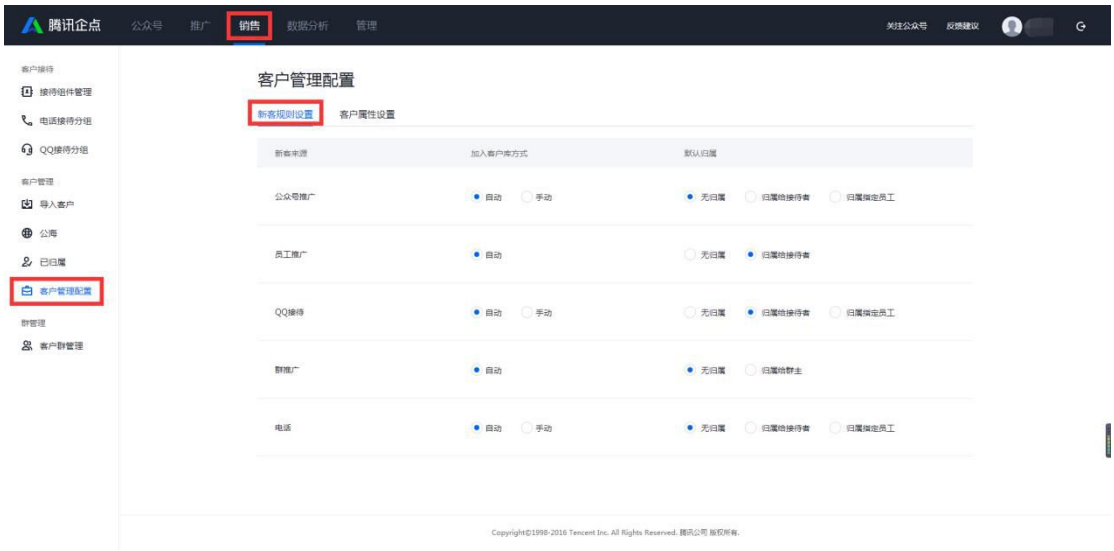
Q：为什么加好友后，客户并没有成为归属？

Q：企点能自定义客户类型吗？

Q：如何给客户添加标签？

g. 客户管理配置

在客户管理配置中可设置除导入客户外的新客归属规则，自动即默认从既定来源来的客户将归属给既定工号或进入公海，手动即添加人自行设置。



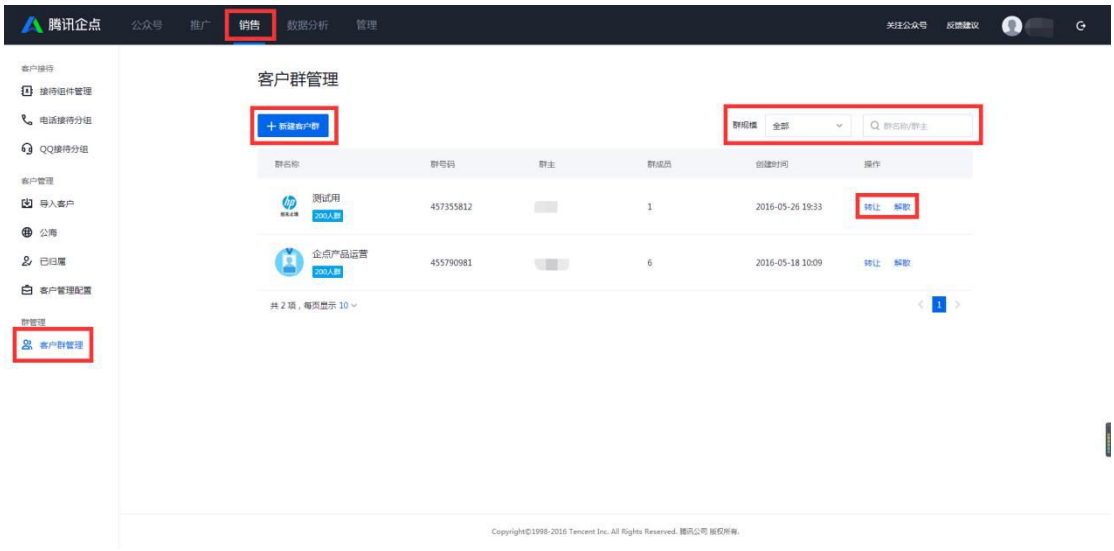
亦可在限定范围内编辑或新建状态和标签。

*跟进状态的首尾两条状态（初步沟通&已成单）不可编辑

群管理

h. 客户群管理

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。



在新建群弹窗可见群限额，目前限额为既定的 5 个 200 人群、5 个 500 人群、2 个 1000 人群和 1 个 2000 人群。

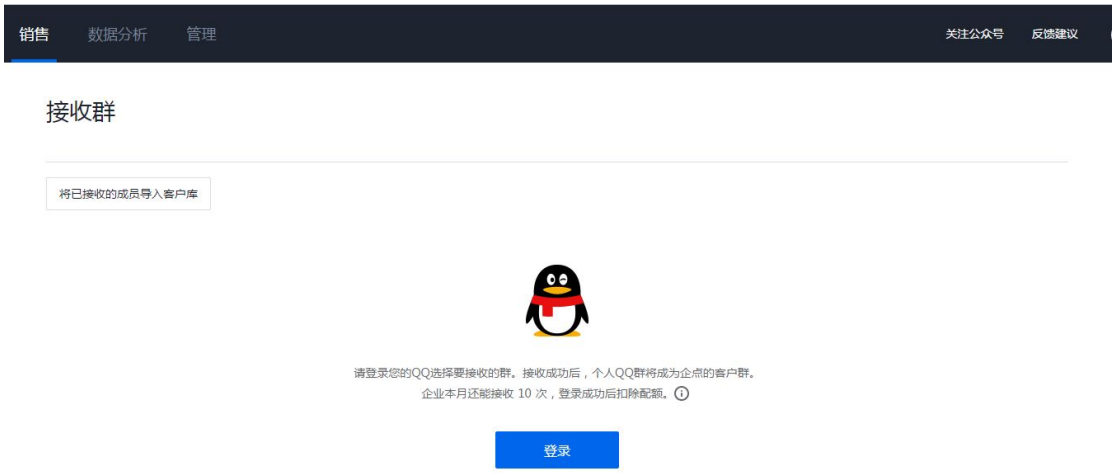
相关问题：

Q：如何创建客户群？群配额是多少？

Q：无法加群是什么原因？

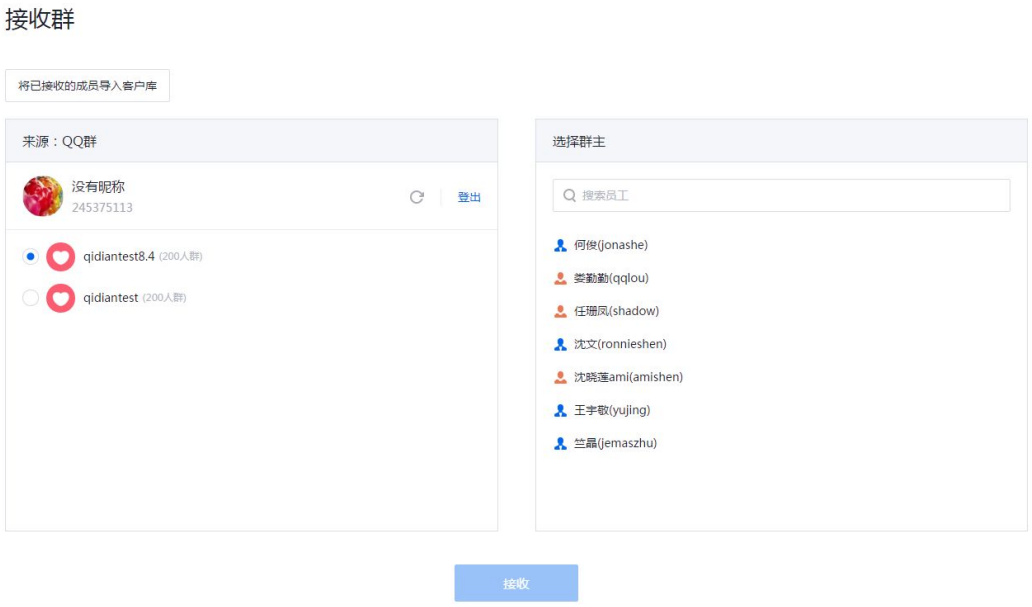
i. 接收群

企点为用户提供接收群功能，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，注意接收的群也占企点客户群名额，并可以将群成员一键导入至客户库，在本页面中可见本企业本月可接收群额度，可登录 QQ 号继续接收也可将已接收的群成员继续导入客户库。

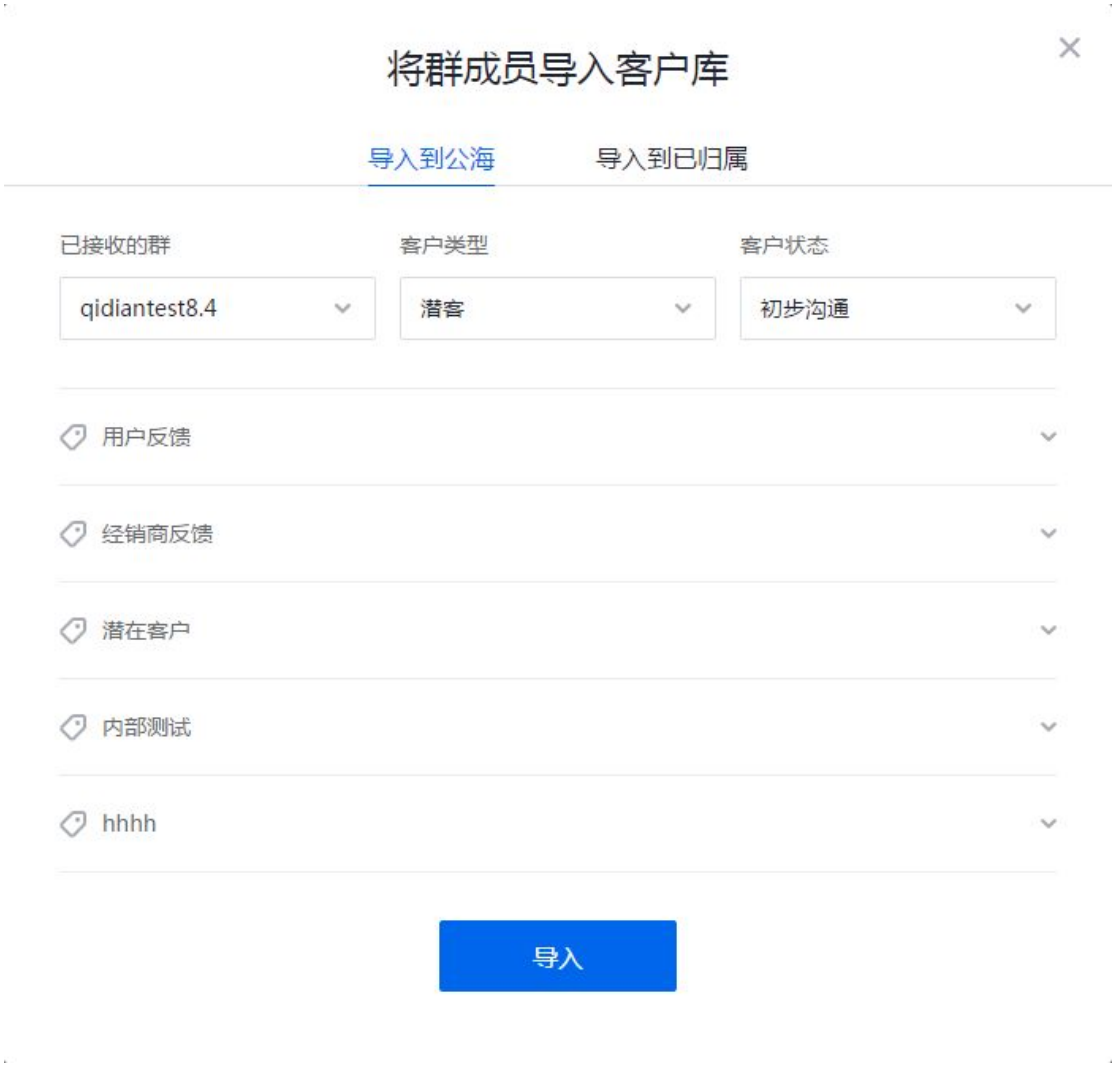


登录 QQ 号可选本 QQ 号为管理员的群，并且可以选使用哪个企点工号接收群，如若该企点工号不在该群内也可一键邀请进群。

*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



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

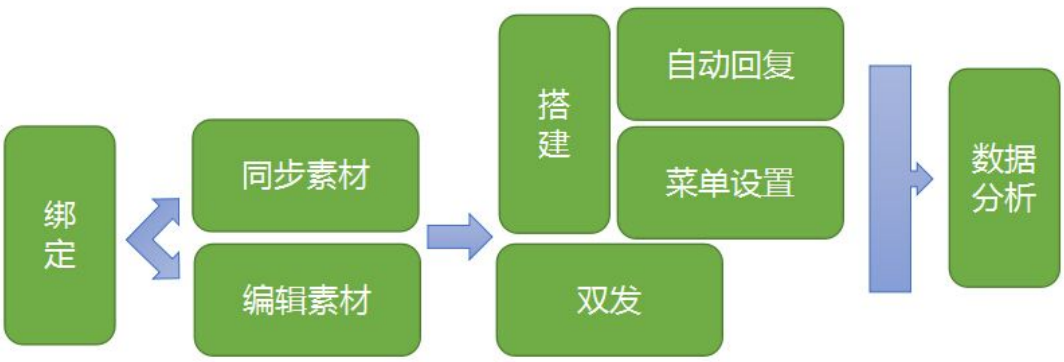


如若群工号已在客户库或为企点工号则不予导入，即出现如下导入群工号失败界面。

C. 公众号

公众号模块为企点产品的重要模块，其中一键双发更是企点产品的重要卖点。开通企点帐号即赠送 QQ 公众号注册资格，可以使用企点管理运营这个 QQ 公众号和既有的微信/QQ 公众号，相当于这些公众号的授权第三方，享有消息管理、自定义菜单、网页服务、群发与通知、用户管理、帐号服务、素材管理等多种权限。

使用企点运营公众号基础流程如下图所示：



相关问题：

Q：如何使用赠送的 QQ 公众号注册名额？

Q：与微信客户会话的通路？

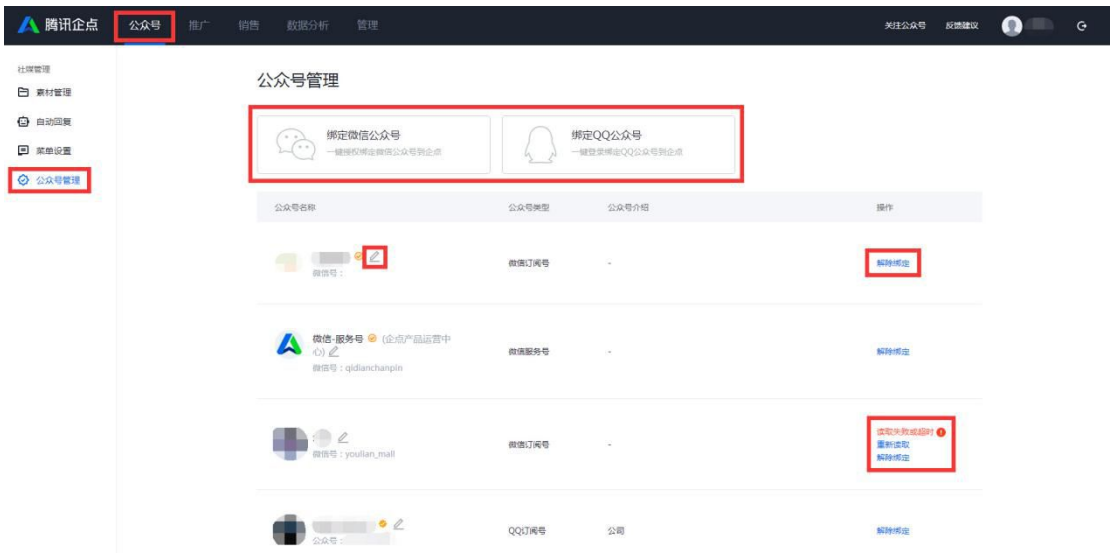
Q：如何开展社媒管理？

Q：如何查看微信公众号绑定了哪些第三方平台？

社媒管理

a. 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”，如有需正常使用请前往公众号官网进行认证操作。



相关问题：

Q：怎么实现一键绑定功能？

Q：怎么实现一键同步功能？

b. 素材管理

无论认证与否，所有已绑定的公众号都能够使用素材管理功能，包括图文、场景和图片。

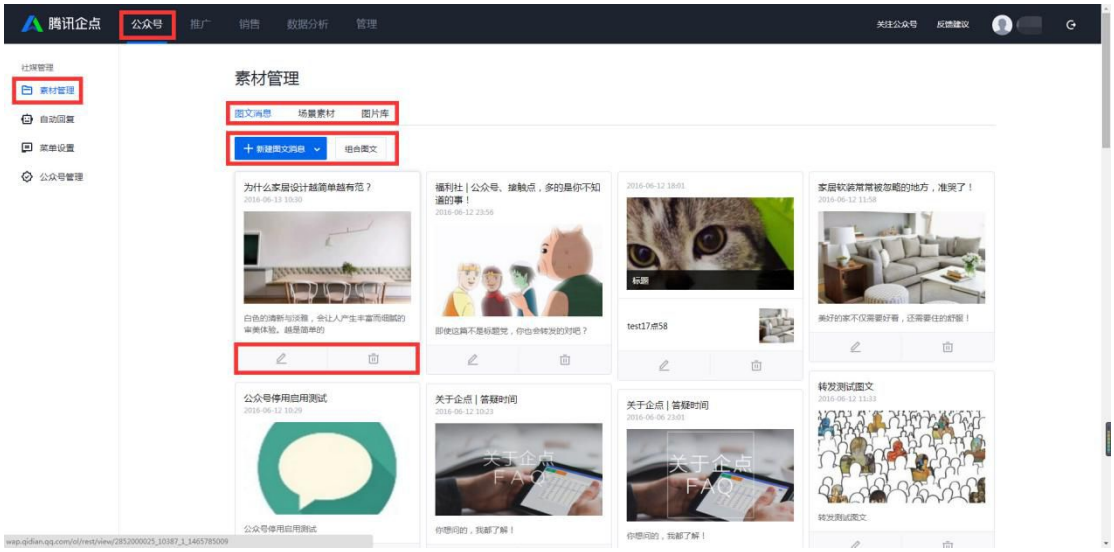
①图文素材

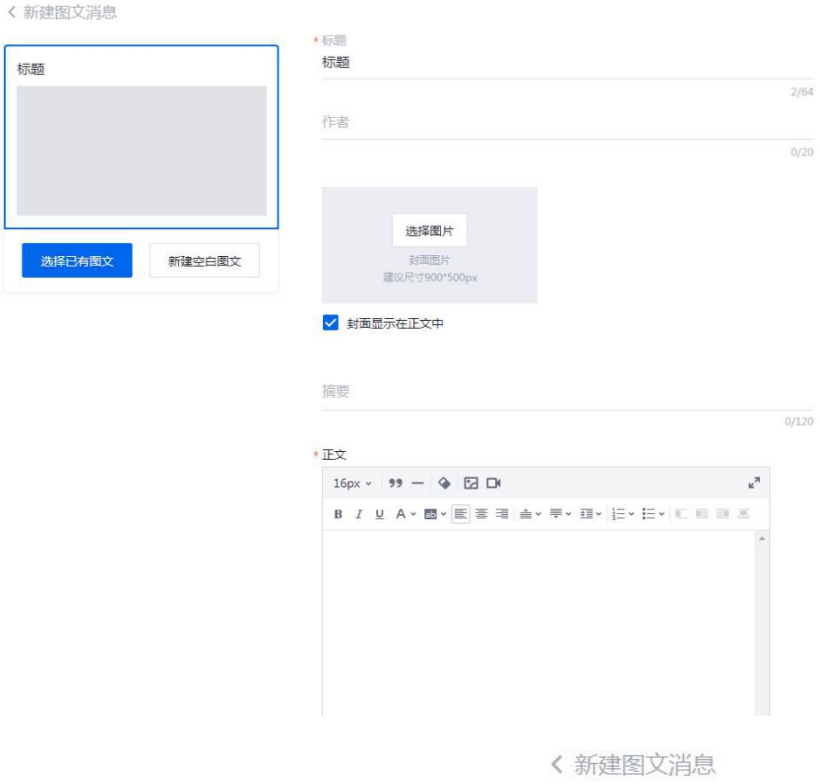
图文新建可选择跳转秀米或系统编辑器。

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，并可对已有图文进行删除和组合操作。





②场景素材

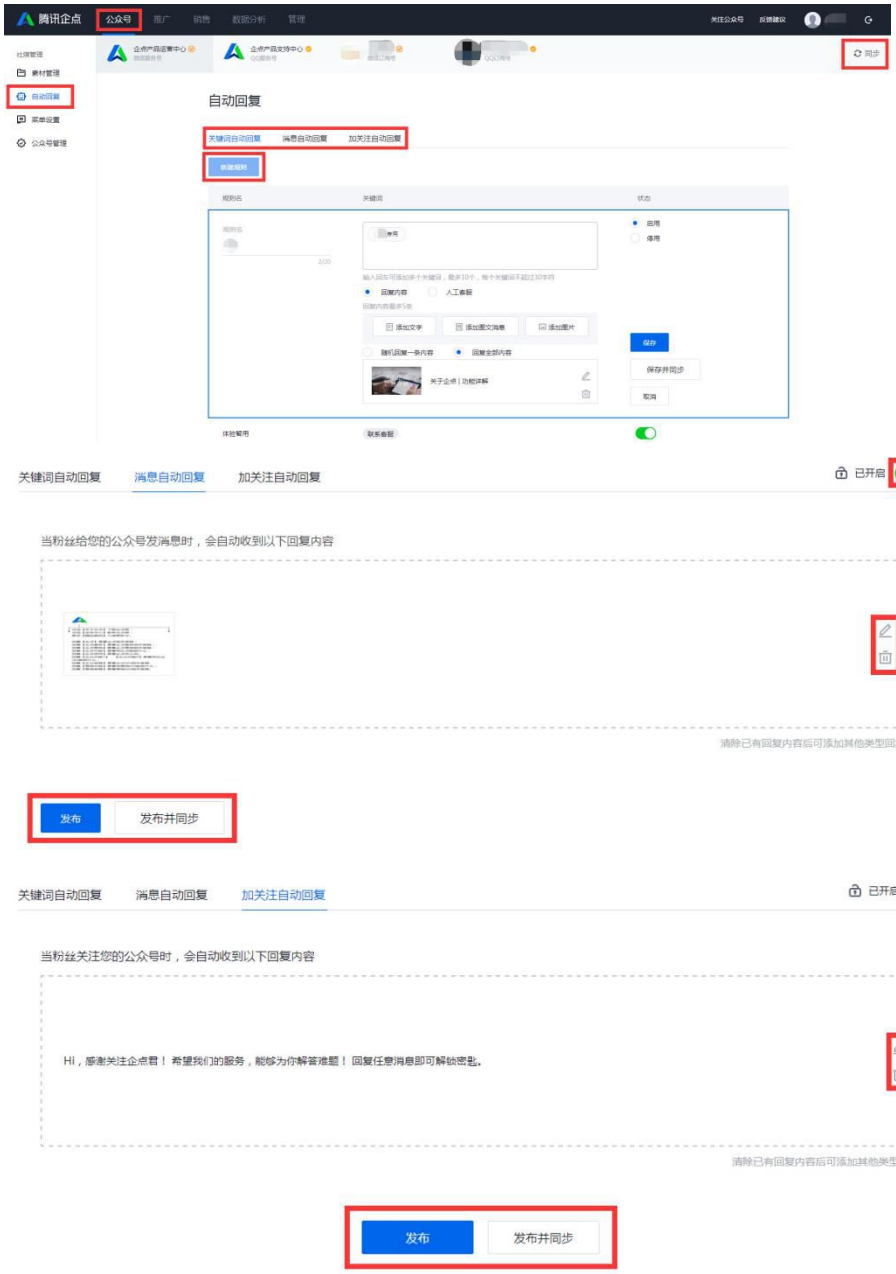
场景新建或编辑均默认跳转至秀米秀制作，可对单篇场景进行删除、复制链接和数据查看的操作。

③图片库

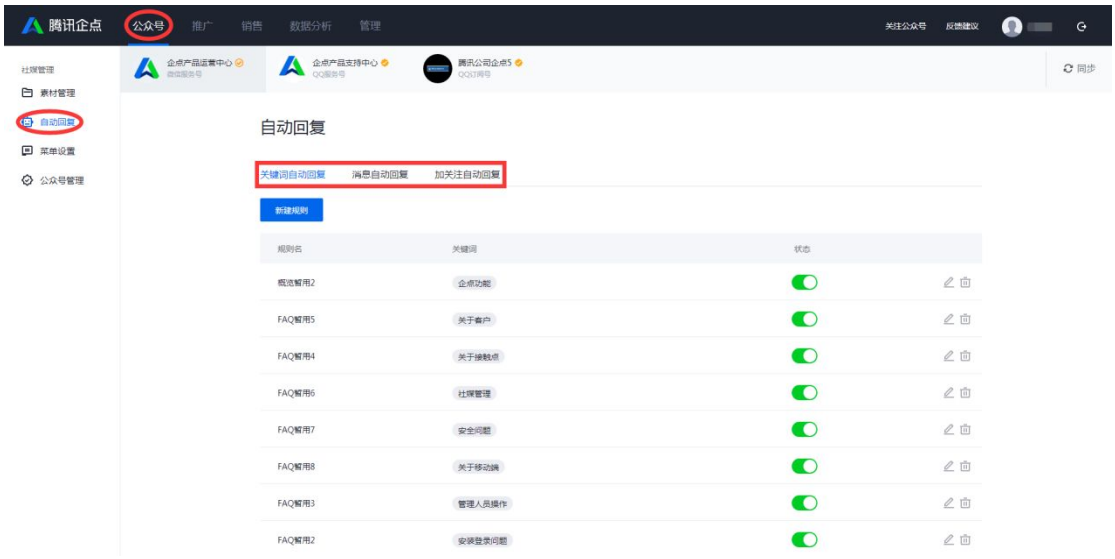
可对图片进行单张或批量的上传、编辑名称、删除的操作，图片受到格式与大小的限制，已在库中的图片可被直接应用于公众号搭建和推送。

c. 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。关键词自动回复为独立开启。



在关键词自动回复中挂载方法：



点击按钮“新建规则”下拉页面，勾选人工客服。

点击按钮“单人接待”/“分组接待”弹出窗口。

在消息自动回复中挂载方法：

后端设置：在账户中心【公众号】-【社媒管理】-【自动回复】页面中，选择消息自动回复，

继续选择人工客服，可设置人工客服自动接待公众号任意消息

前端展现：C 侧任意上行消息或上行未匹配关键词的消息，也可立即被 B 侧接待

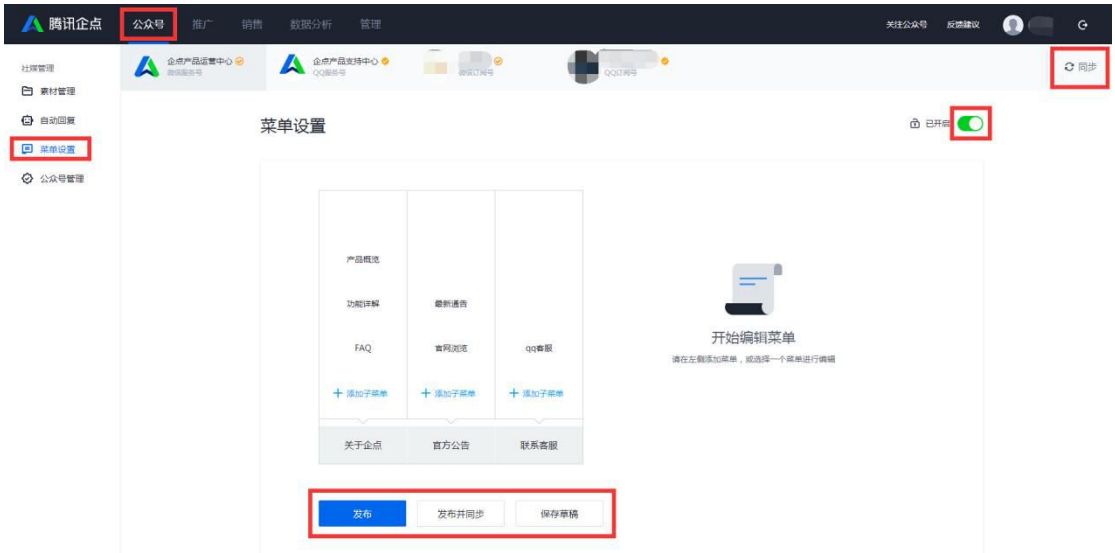
相关问题：

Q：如何挂载接待组件？

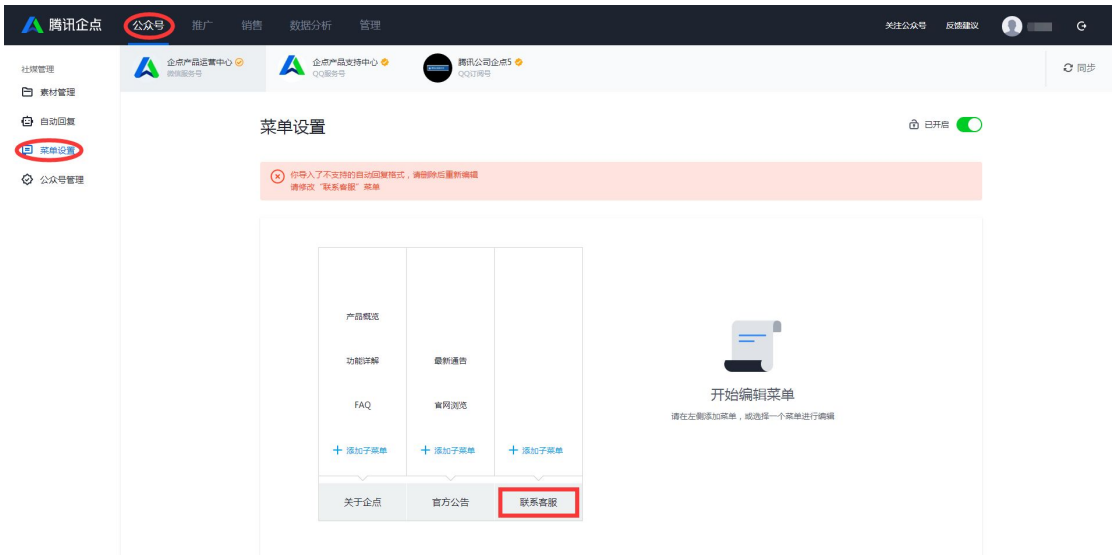
Q：怎么实现一键同步功能？

d. 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可在其中挂载接待分组。

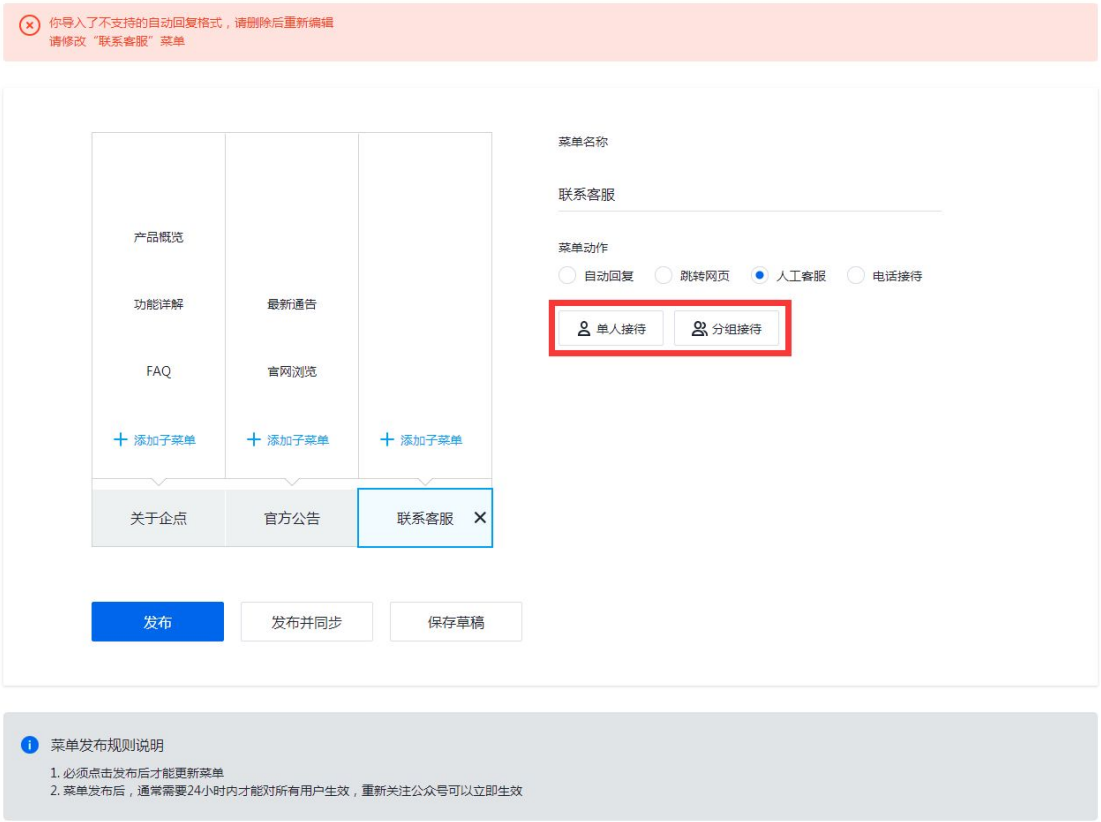


一级、二级菜单均可挂载接待。



点击编辑好名称、准备好挂载接待的一级、二级菜单跳转页面。

*如果出现上方红色字体报错，敬请移步官网关闭菜单功能，在企点启用菜单功能重新设置



点击按钮“单人接待”/“分组接待”弹出窗口如上条所示。

相关问题：

Q：如何挂载接待组件？

Q：怎么实现一键同步功能？

D. 推广

用户使用企点的推广栏目可将图片、文字、图文等素材除了推送给公众号粉丝之外，还可推送给全部或定向的客户库客户。

相关问题：

Q：如何有效利用企点吸粉？吸粉之后如何合理营销？

渠道

a. 公众号双发

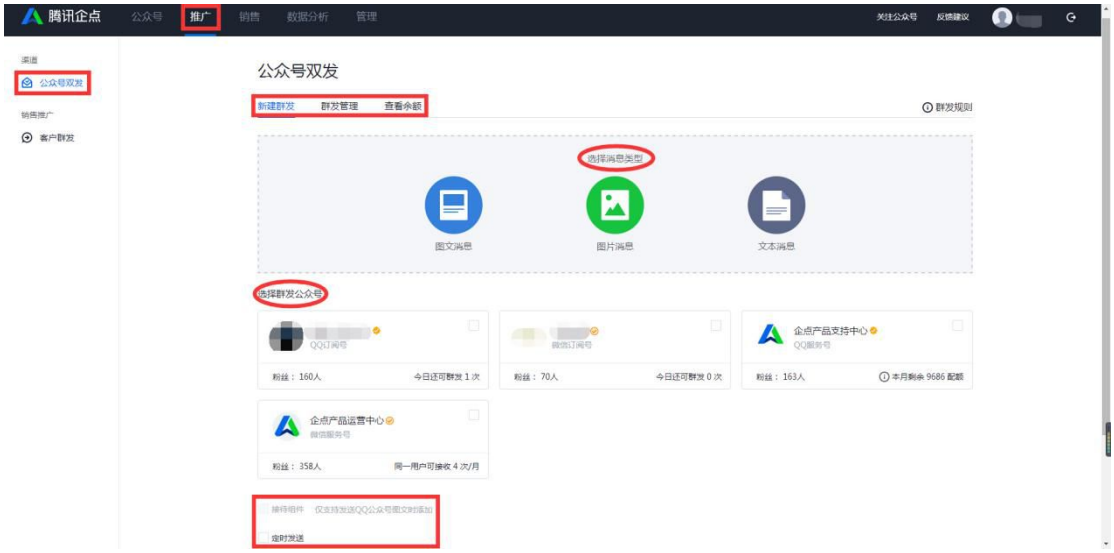
企点素材库内容除了用以搭建公众号内容平台之外，也用来进行对外推广，其中包括公众号推送，此处企点相比官网和其他第三方平台的优势在于：

一键双发，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，方便公众号运营者高效工作；

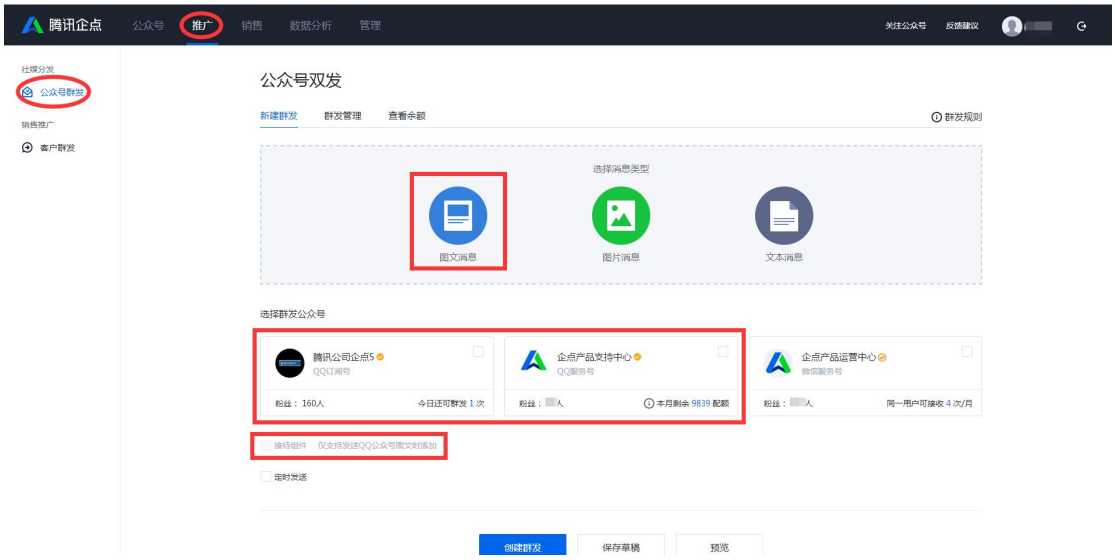
可在 QQ 公众号图文中挂载接待，方便 C 侧阅读内容之后即刻呼起 B 侧的接待；

可设置定时发送，方便公众号运营者高效工作。

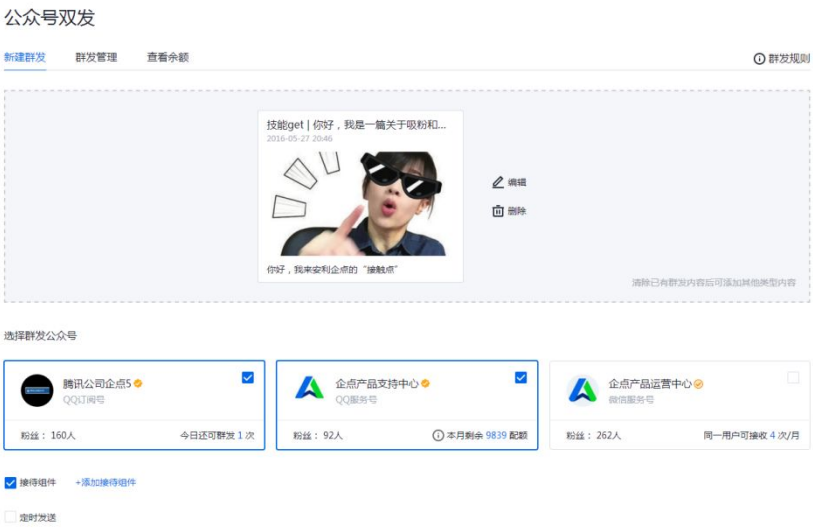
*微信公众号图文推送即使推送了挂载过接待的图文也会被微信官网屏蔽



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



选择“图文消息”为消息类型，选择群发公众号，勾选“接待组件”。



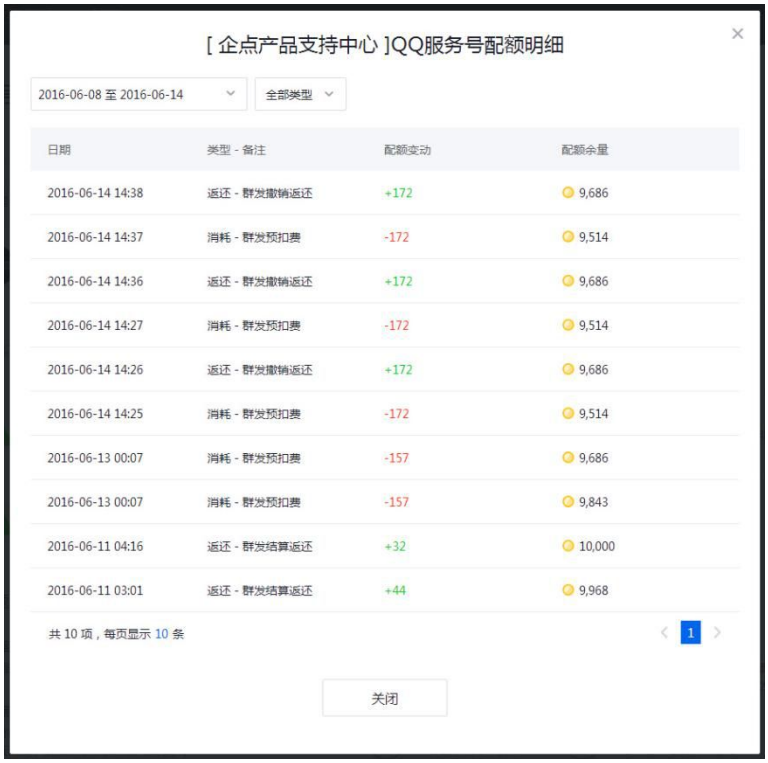
点击按钮“添加接待组件”弹出窗口。

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在群发管理中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。

微信/QQ 的订阅号/服务号均有既定配额，使用企点运营公众号也遵循公众号官网的配额，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



相关问题：

Q：如何挂载接待组件？

Q：挂载接待组件的公众号图文转发后是否仍然有效？

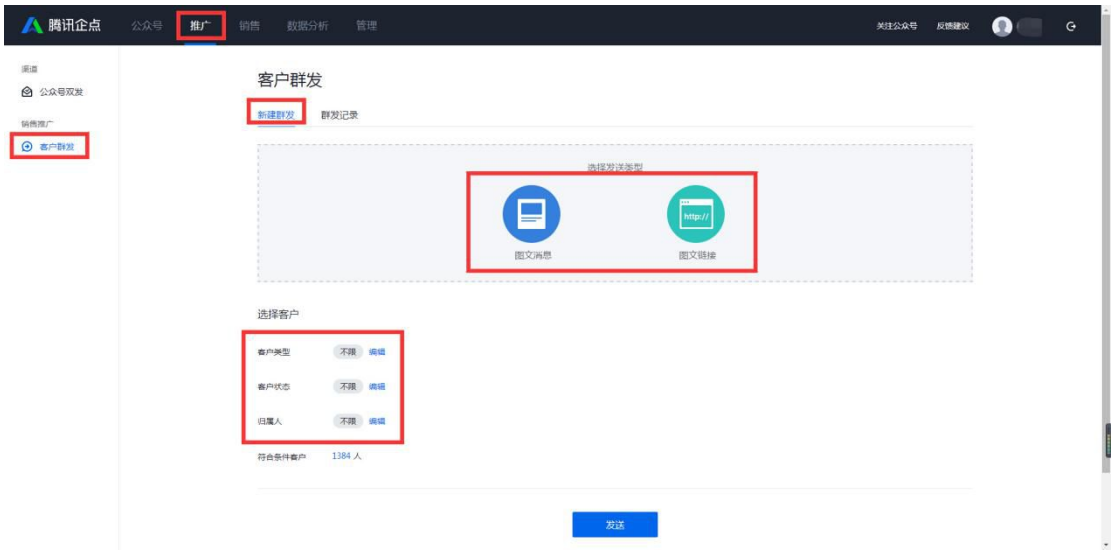
Q：如何实现一键双发功能？群发配额是多少？

销售推广

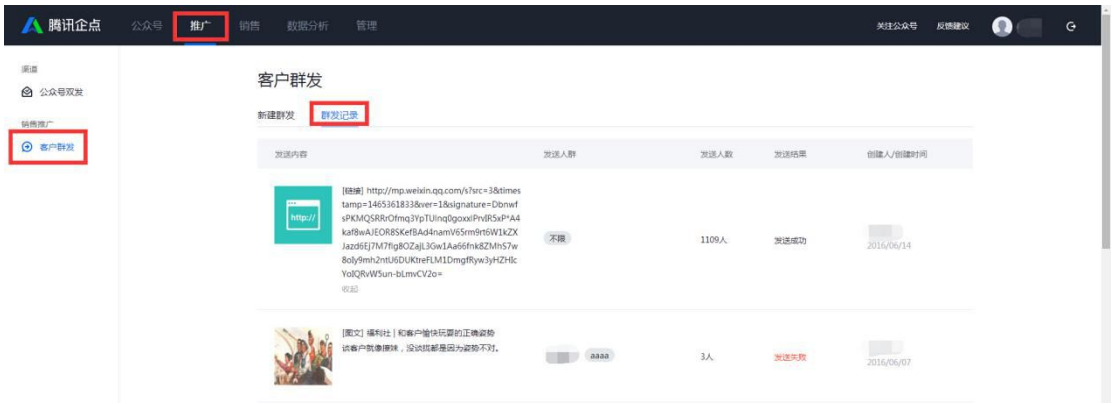
b. 客户群发

企点内编辑的图文素材除了在公众号分发之外，还能够通过 QQ 聊天窗口群发给全部或定向客户。

可向既定类型、既定状态、既定归属人的客户发送消息形式、链接形式的图文素材。



可查看群发记录。



*客户群发仅限群发给资料中有 QQ 号的客户

相关问题：

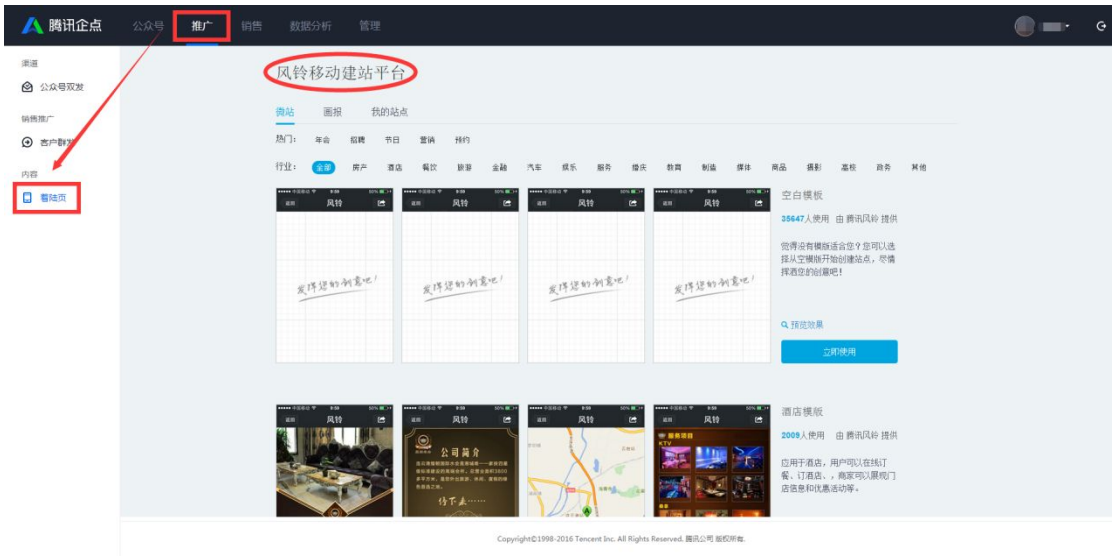
Q：如何对客户进行 QQ 群发？群发配额是多少？

内容

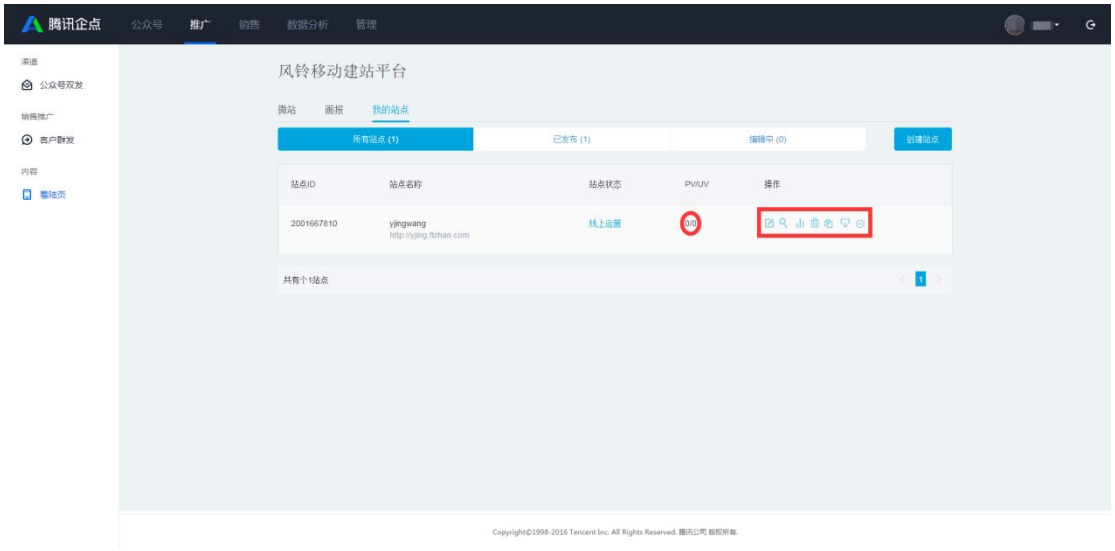
c. 着陆页

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。



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。



E. 数据分析

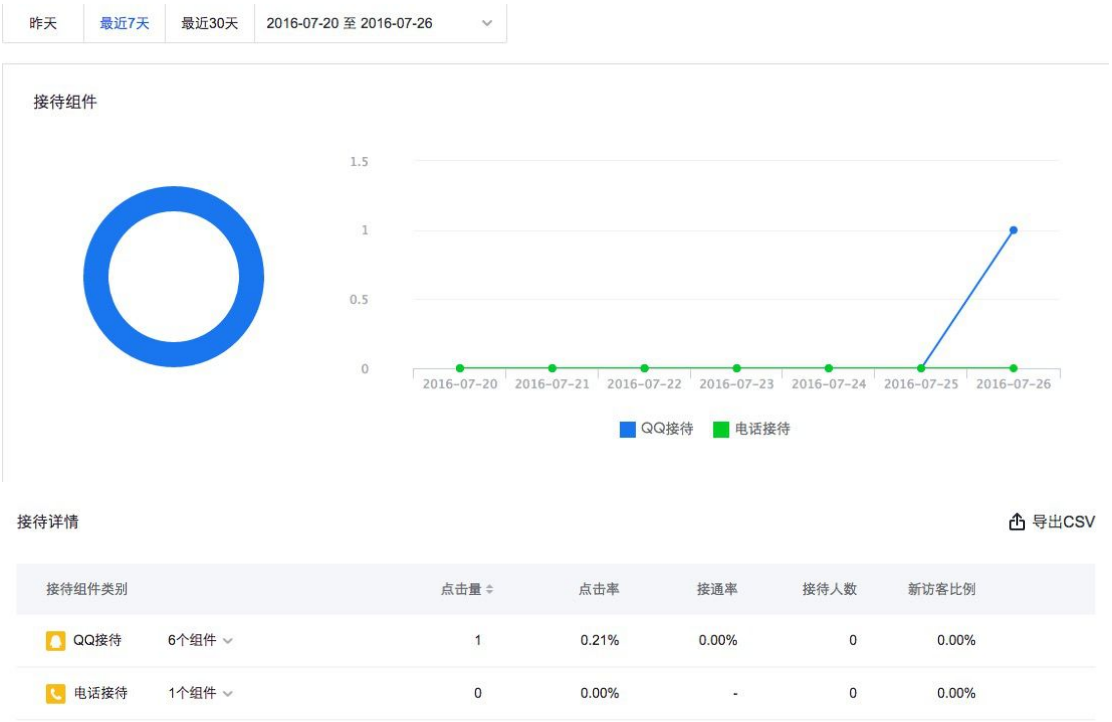
目前数据分析模块包含以接待组件为数据来源的销售分析，和以 QQ 公众号（目前微信公众号尚无数据）为数据来源的公众号分析，其余功能仍在完善。

接待分析

该功能主要为以企点接待模块为数据来源的分析，包含接待组件、会话接待和电话接待。

a. 接待组件分析

（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

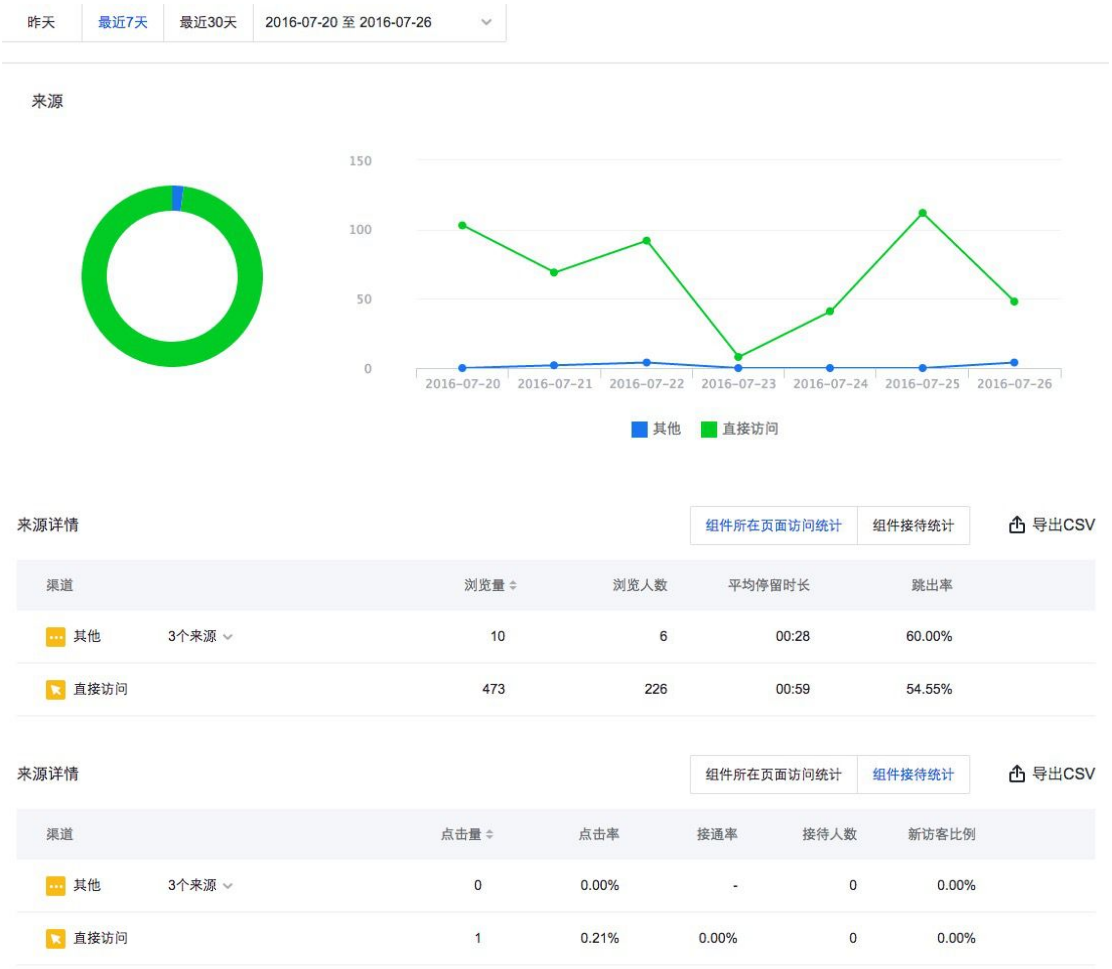
*接通率：统计双方接通的情况

*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。



*可以导出 csv

b. 会话接待分析

（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 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
测试	QQ	6	4	6	06:40
大头测试	QQ	4	3	4	00:13
非接待组件	公众号	3	3	3	-
在心测	QQ	2	1	4	-
企点君	QQ	1	0	1	-
链接/二维码接待	QQ	1	1	1	-

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。

*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

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

c. 电话接待分析

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。

*可以导出 csv

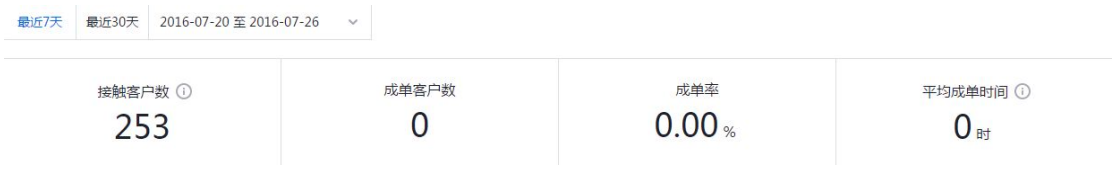
客户分析

客户漏斗整合了客户接触和转化的整体数据与图表，方便企业查看员工的业务情况；

客户画像则提取了客户的各项资料，方便企业对现有客户和潜在客户有各个方面的认知。

d. 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）。



*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

①QQ

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

②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）

③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。

*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

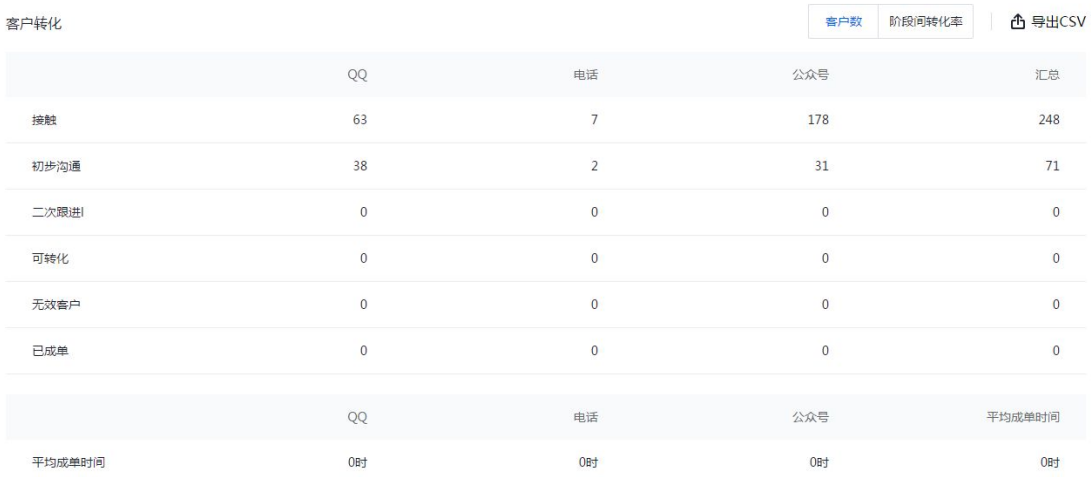
*客户数：在选定时间段内处于该阶段的客户的数量

*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 | 阶段间转化率 | 导出CSV

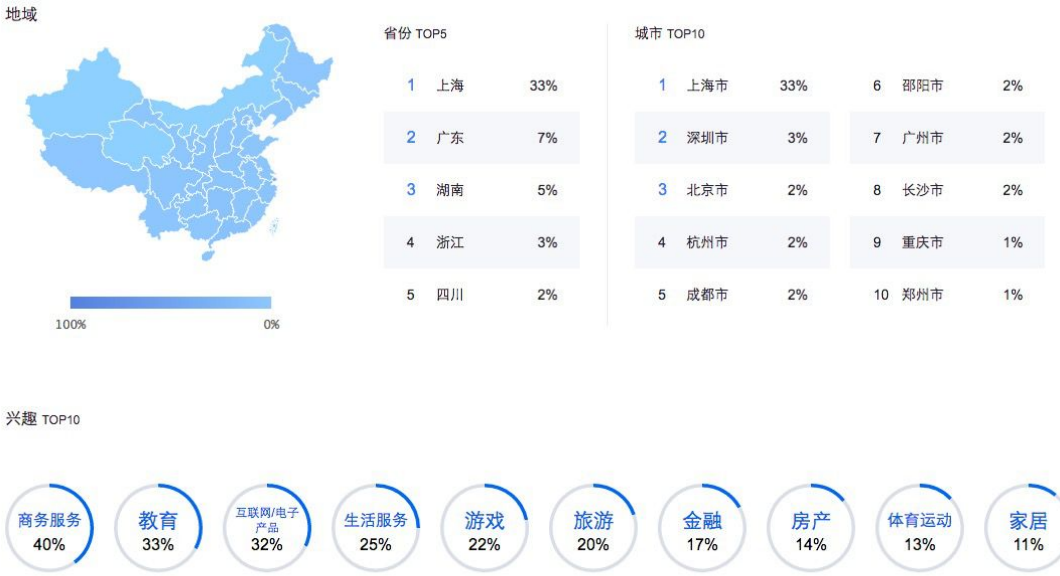
	QQ	电话	公众号	汇总
接触	63	7	178	248
初步沟通	38	2	31	71
二次跟进	0	0	0	0
可转化	0	0	0	0
无效客户	0	0	0	0
已成单	0	0	0	0

	QQ	电话	公众号	平均成单时间
平均成单时间	0时	0时	0时	0时

*可以导出 csv

e. 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。



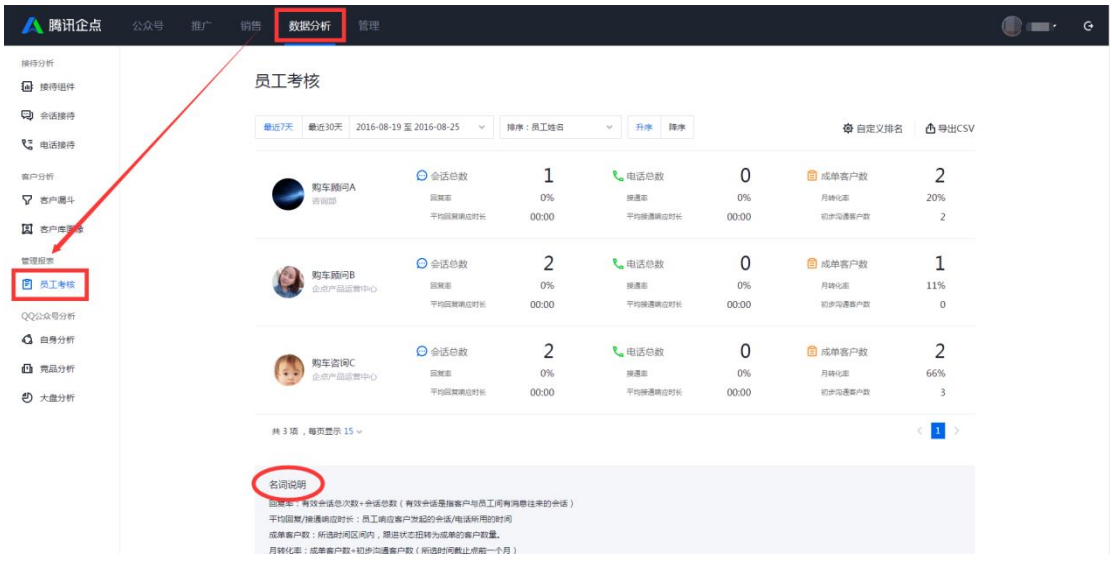
*客户数需达 100 人才可查看画像

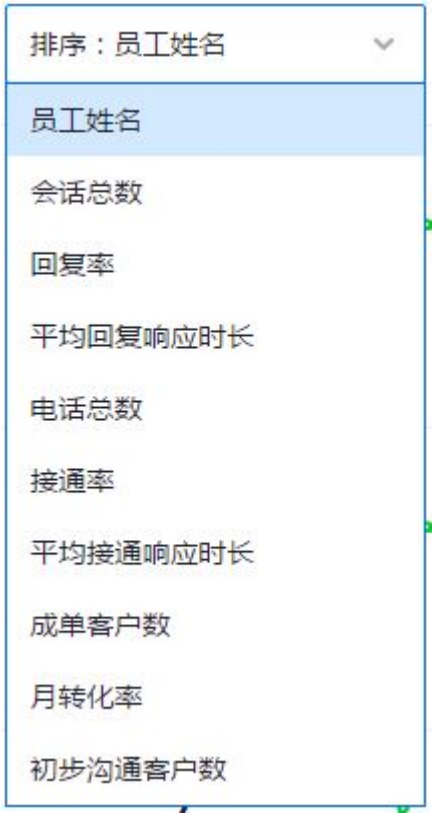
管理报表

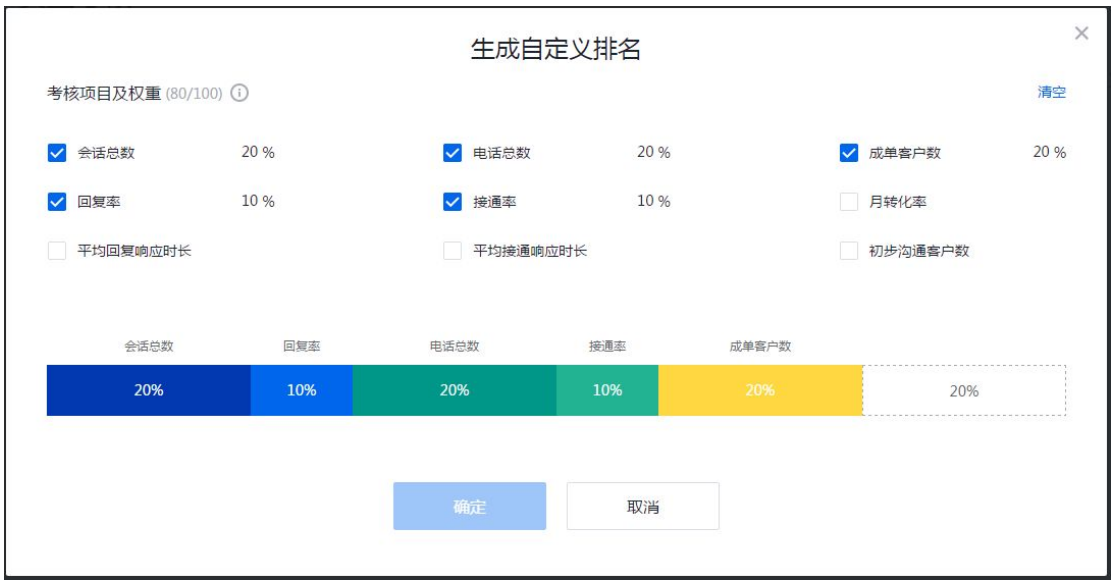
该功能目前主要为对员工进行各项业务的考核报表，其他报表仍在规划。

f. 员工考核

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。







*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

QQ 公众号分析

该功能主要为以企点 QQ 公众号模块为数据来源的分析，包含自身、竞品和大盘分析。

其中自身分析整合了企业绑定企点的 QQ 公众号的各项数据，从运营、用户、消息、互动和内容各方面进行分析，方便企业查看 QQ 公众号的运营情况；

竞品分析和大盘分析以 QQ 公众号全盘数据为基础，方便企业查看全行业公众号的运营情况。

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。

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　　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	新增用户	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%	-	-
2016-07-20	0	0%	0%	-	-
2016-07-21	0	0%	0%	-	-
2016-07-22	1	100%	100%	-	-
2016-07-23	0	0%	-	-	-

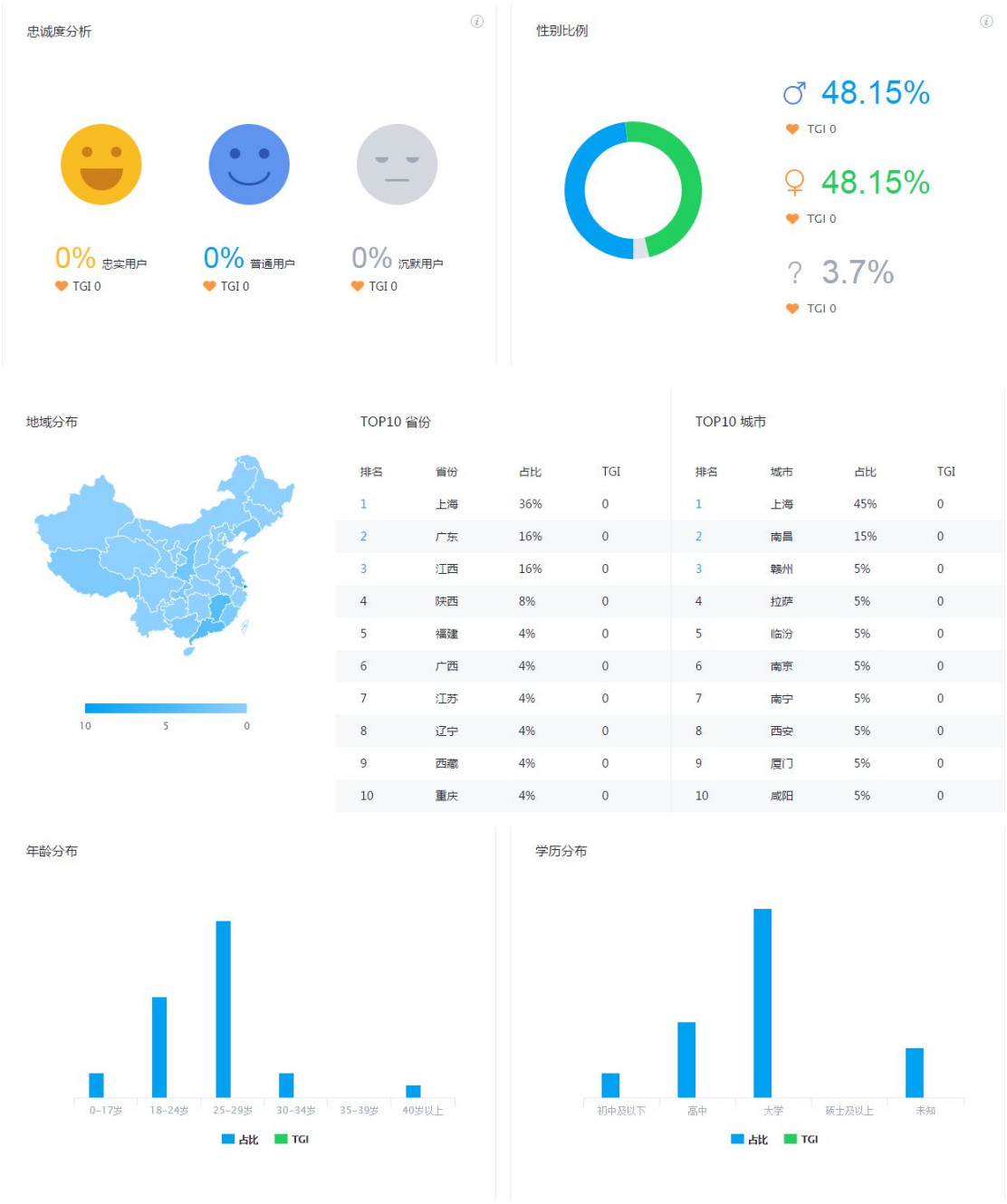
共 7 项，每页显示 15

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

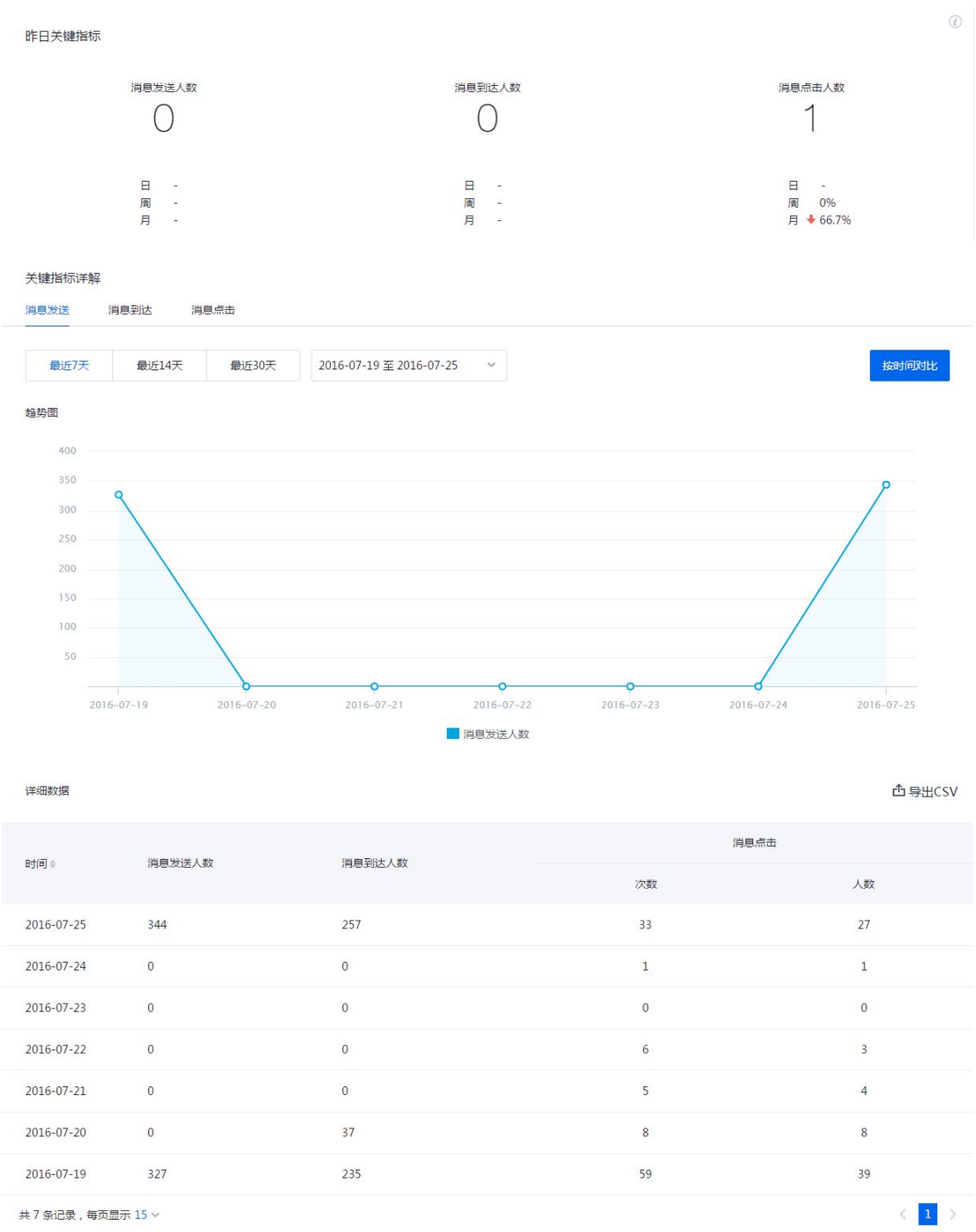
（2）在用户属性中，企点提取了企业绑定的 QQ 公众号的粉丝各项资料，包括性别、地域（省份 top10、城市 top10）、年龄、学历，并根据互动等情况分析忠诚度，对忠诚度进行分级。



*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。



时间	消息发送人数	消息到达人数	消息点击	
			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

*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

在消息分析-消息关键词中可查看 top200 的数据与图表。

*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。

时间	会话窗口打开		菜单点击		粉丝发送消息	
	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

*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。

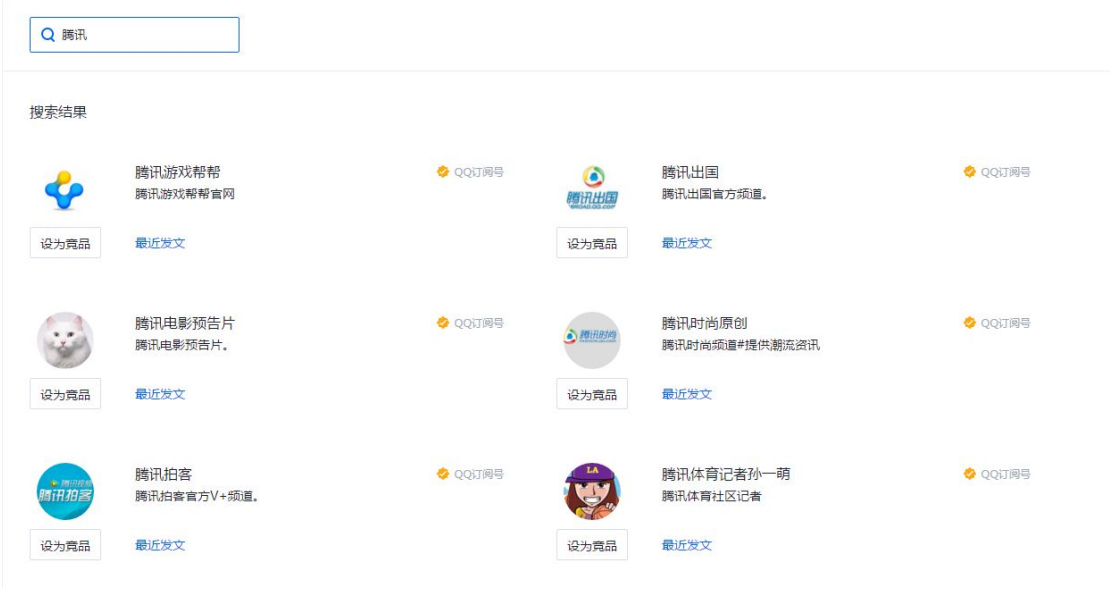
h. 竞品分析

（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。

（2）在图文数据中可查看某段时间内竞品群发图文的流量。

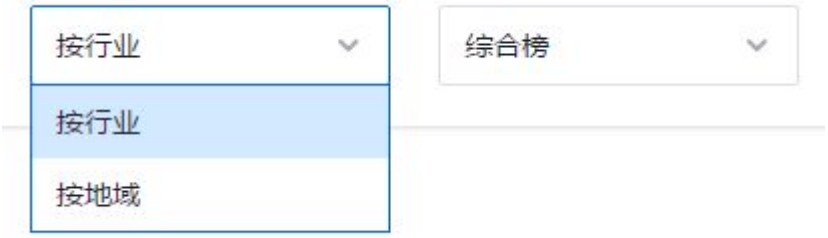
*读者喜好度：反映你的相似用户群体相比所有读者对该篇文章的喜好程度，数值 100 为平均水平

（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。

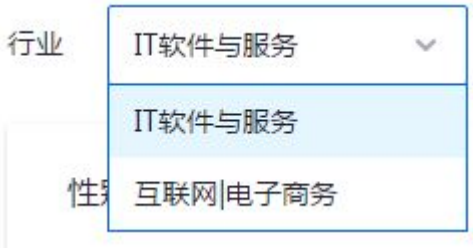


i. 大盘分析

（1）公众号排行榜为按行业、按地域查看综合榜。



（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。



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。

相关问题：

Q：如何在电脑/手机上安装企点服务？

Q：如何登录企点？

Q：什么情况下 B 侧能够主动与非好友关系的 C 侧发生会话？

Q：聊天记录能够在客户端漫游么？

A. 个人资料

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，并可预览对外资料卡。

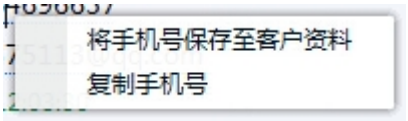
B. 我的客户

在“我的客户”界面，可见分组/未分组、归属/非归属“我”的客户，每个客户头像右下角有客源标记，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，可进行相关操作。

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

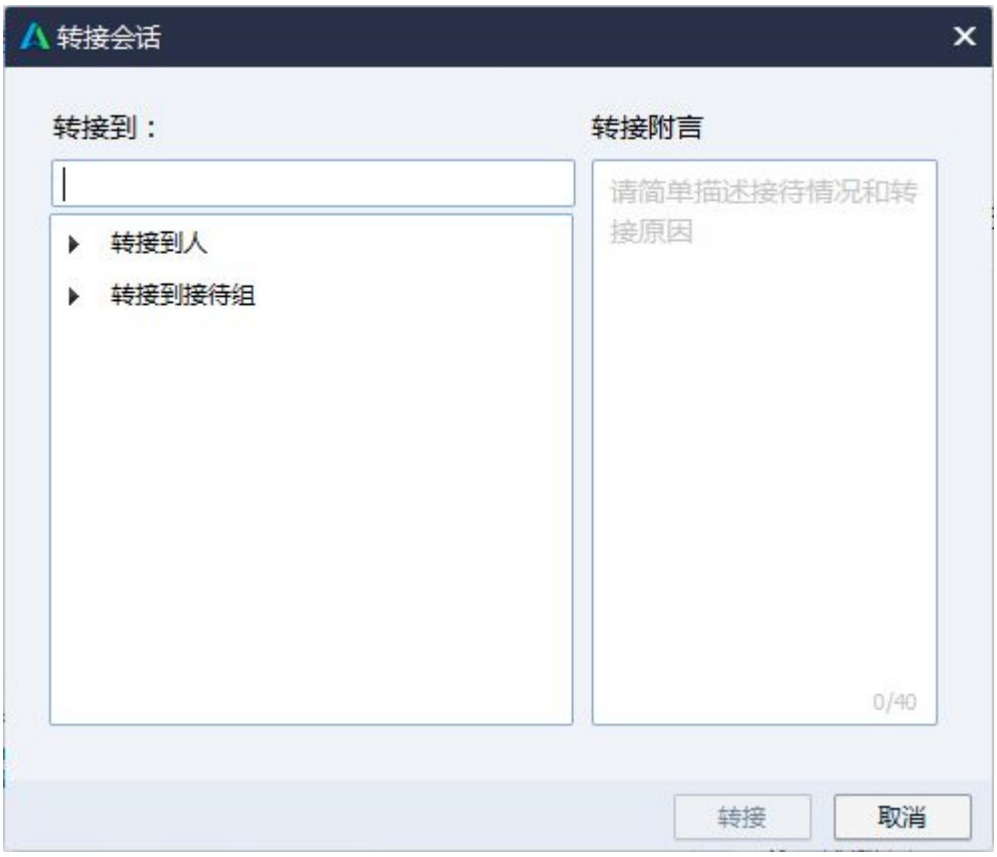


当 C 侧为公众号粉丝时，可设置统一为主号接待，同时 B 侧能够手动转给同事，具体操作

如下：

在客户端的粉丝会话框中，点击下图红框的转接按钮；

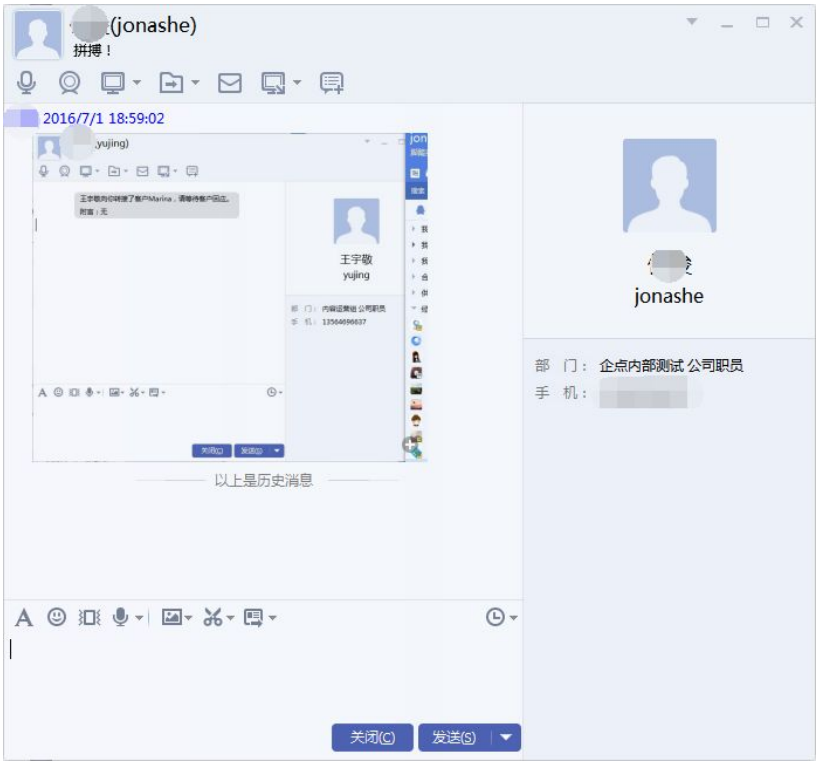
弹出下图窗口，选择转接人、填写转接语即可。

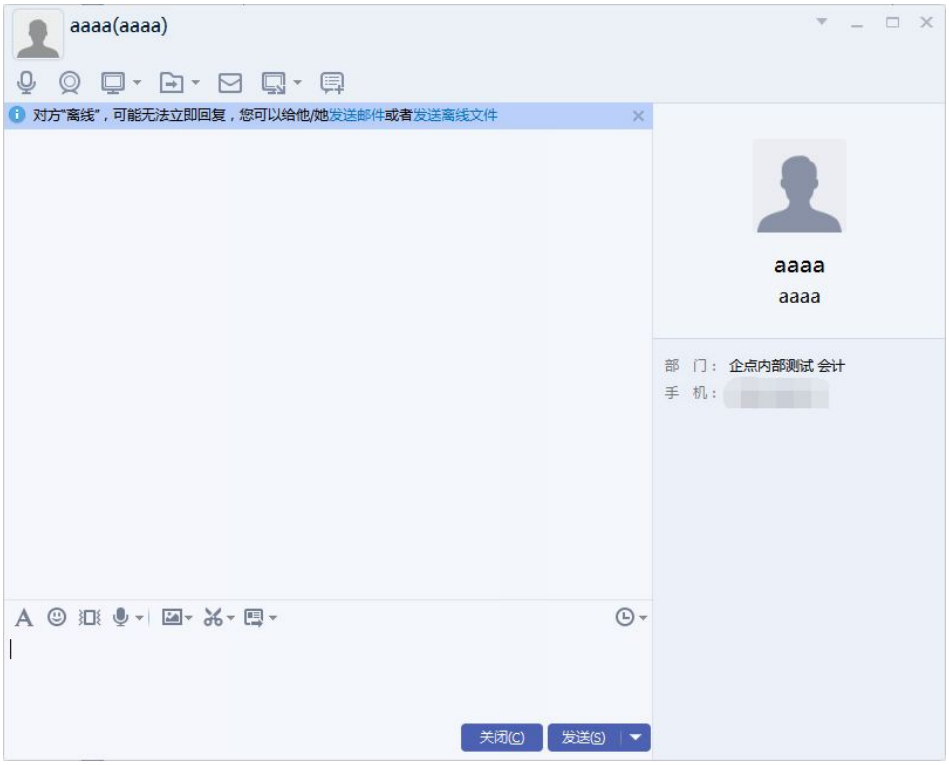


C. 组织架构

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。

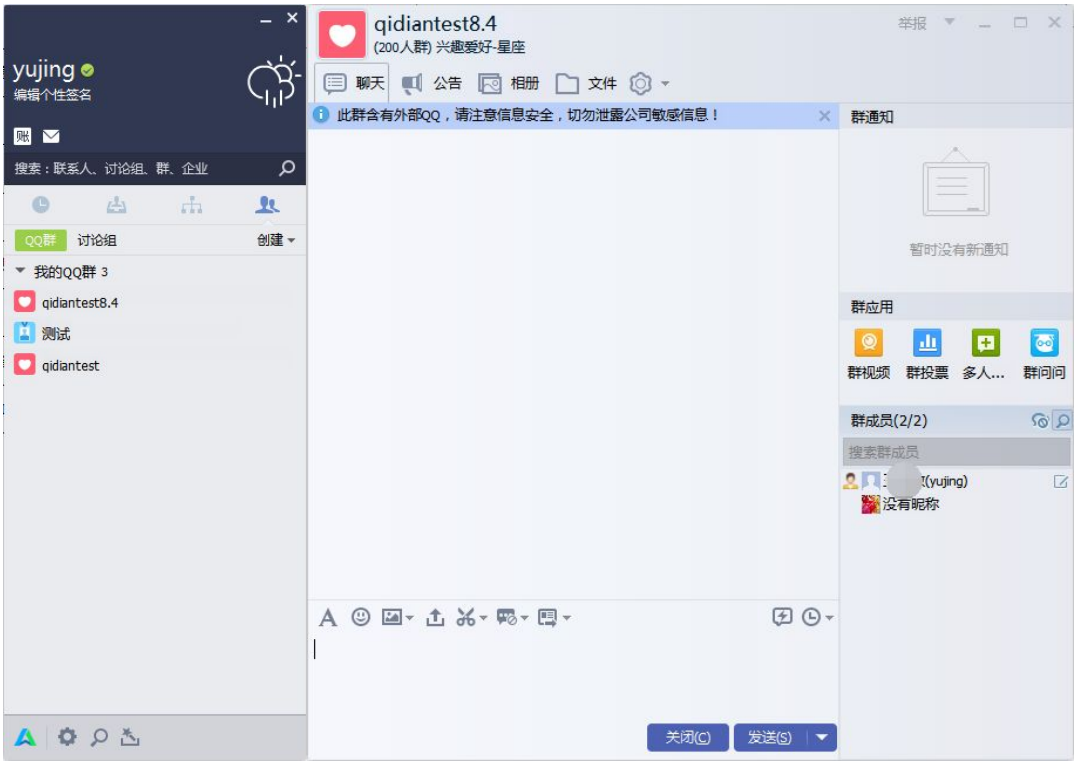
yujing
编辑个性签名
搜索：联系人、讨论组、群、企业
企点内部测试 [5/14]
何俊(jonashe)
娄勤勤(qqlou)
任珊凤(shadow)
沈晓莲ami(amishen)
aaaa(aaaa)
查(chyzhang)
李世民(wythewei)
woeifu (woeif123)
AAA [0/1]
大世界 [0/1]
客服组 [1/1]
内容运营组 [2/2]
企点测试 [0/1]
销售组 [0/1]

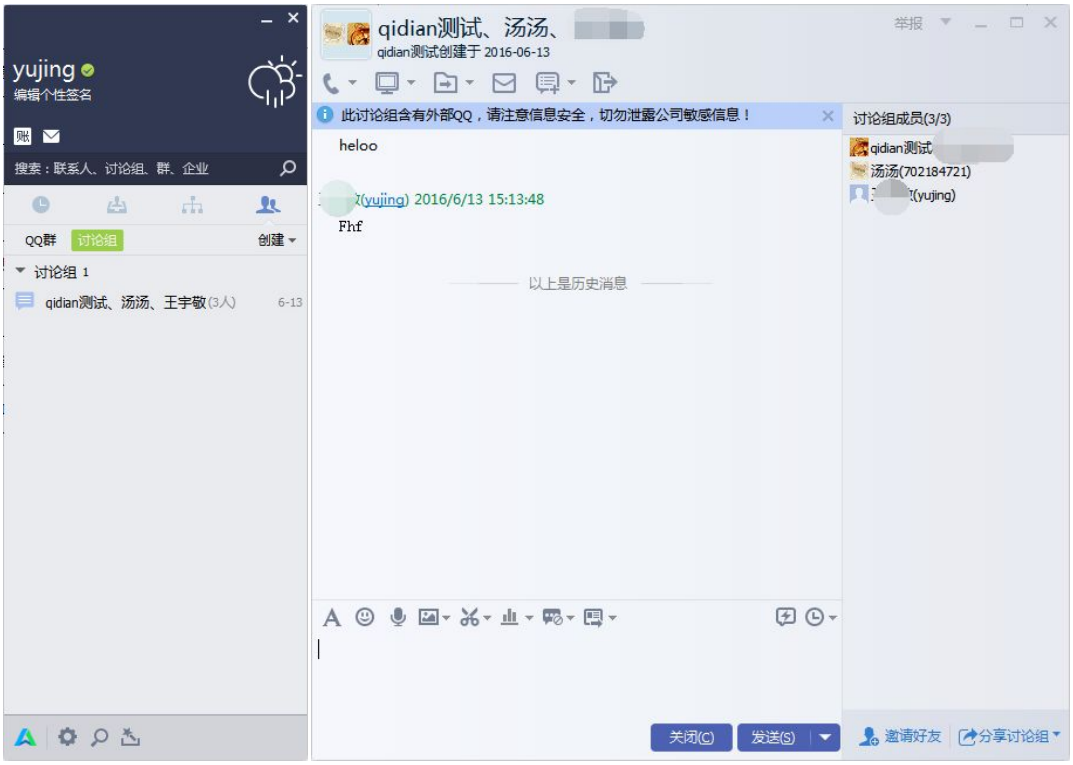

(jonashe)
拼搏！
2016/7/1 18:59:02
以上是历史消息
jonashe
部 门： 企点内部测试 公司职员
手 机：
关闭(C)
发送(S)



D. 群组

“群组”分为群和讨论组，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新建，会话窗口对比如下图。

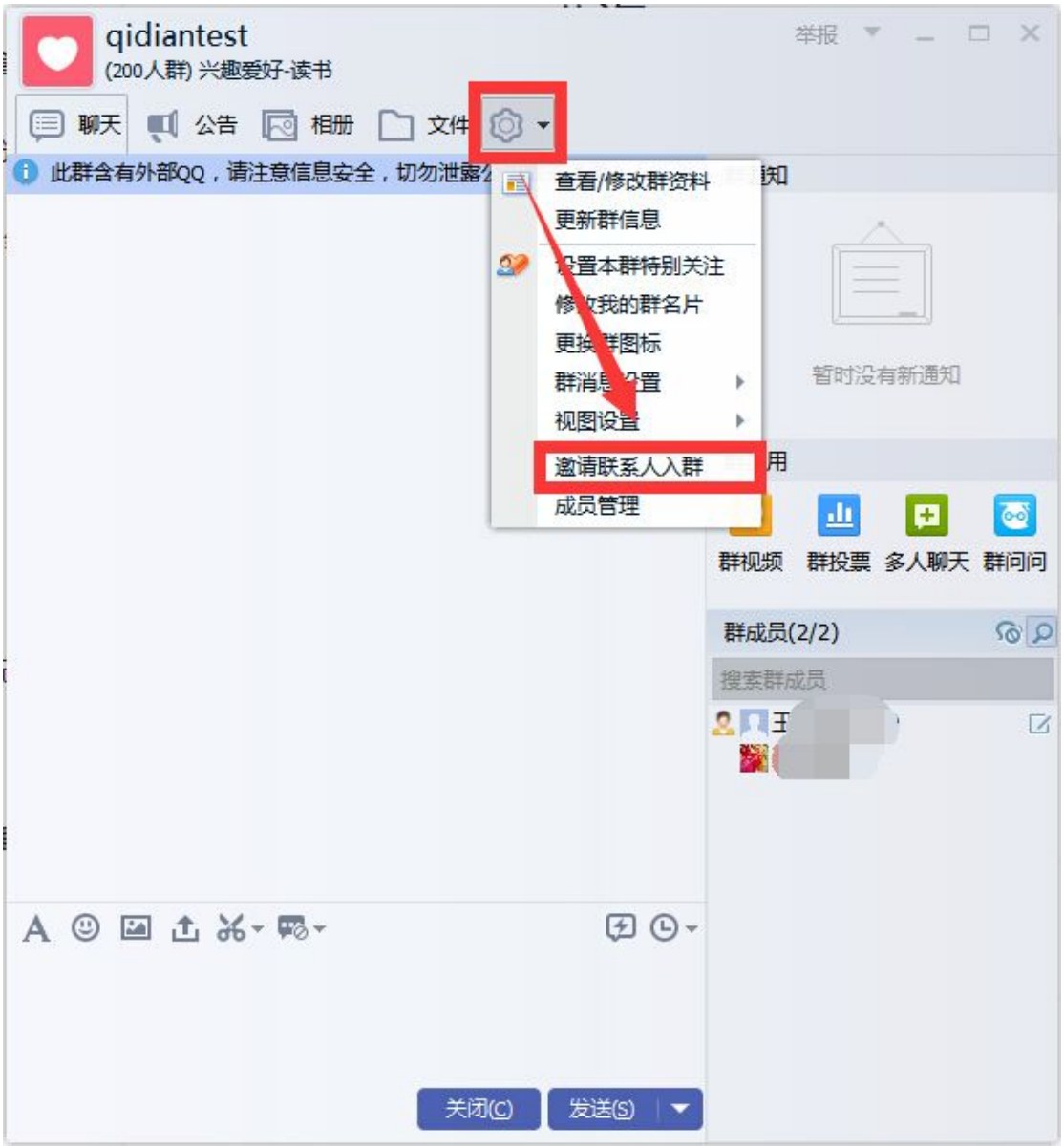




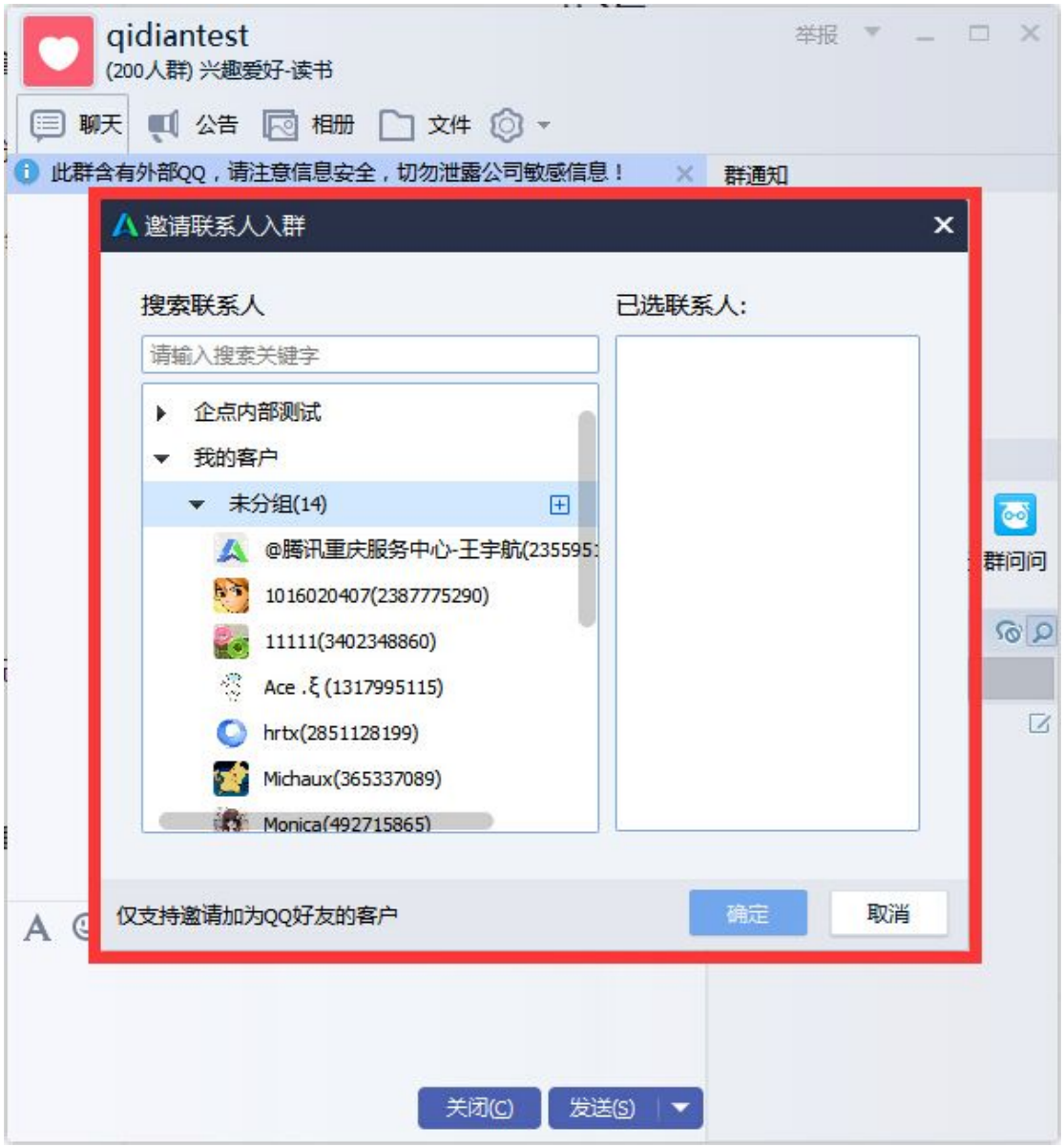
其中企点群支持邀请客户入群。

方法一：

【步骤一】群会话上方菜单中点击设置-邀请联系人入群

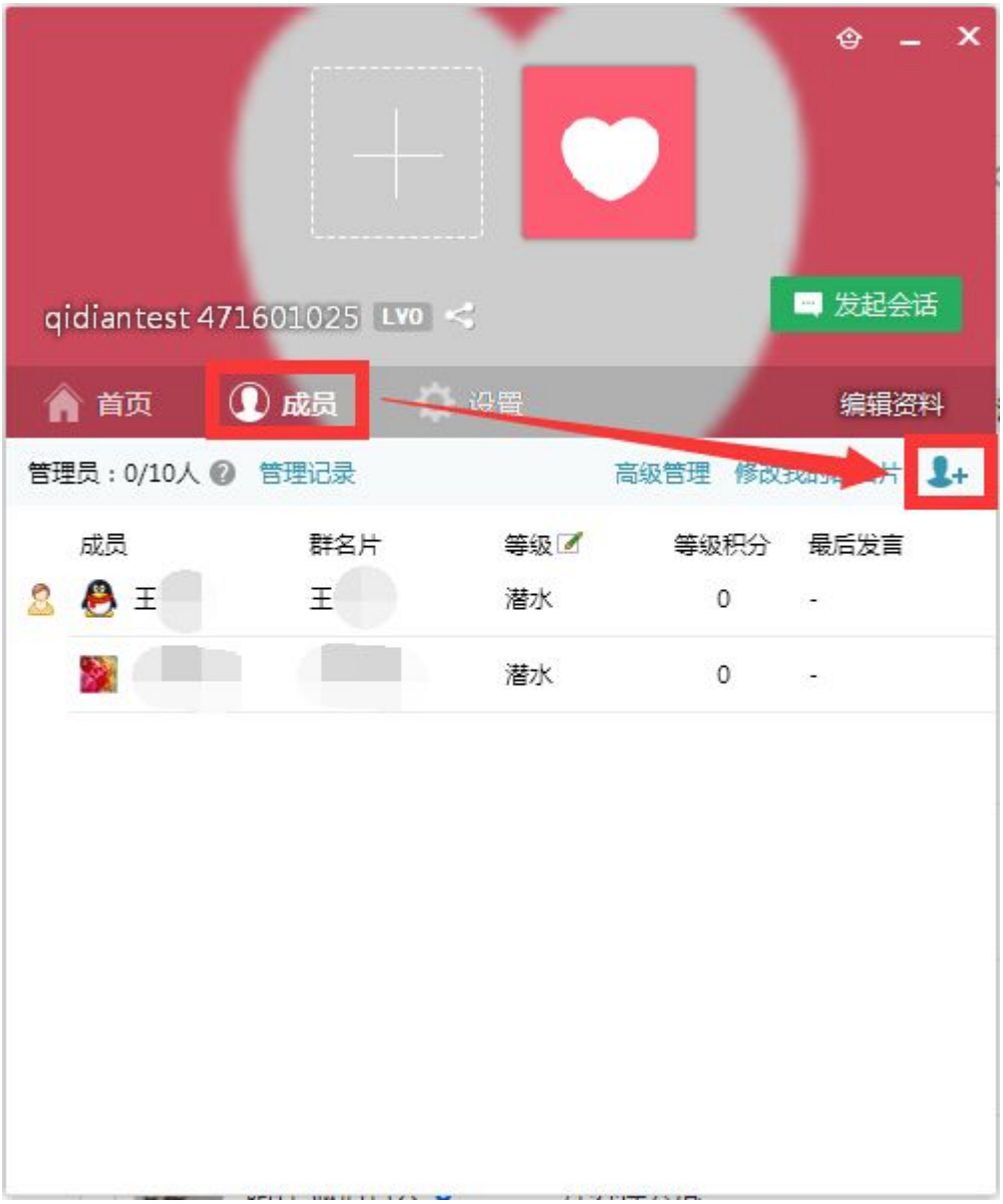


【步骤二】在弹出窗口中选择需要邀请的客户

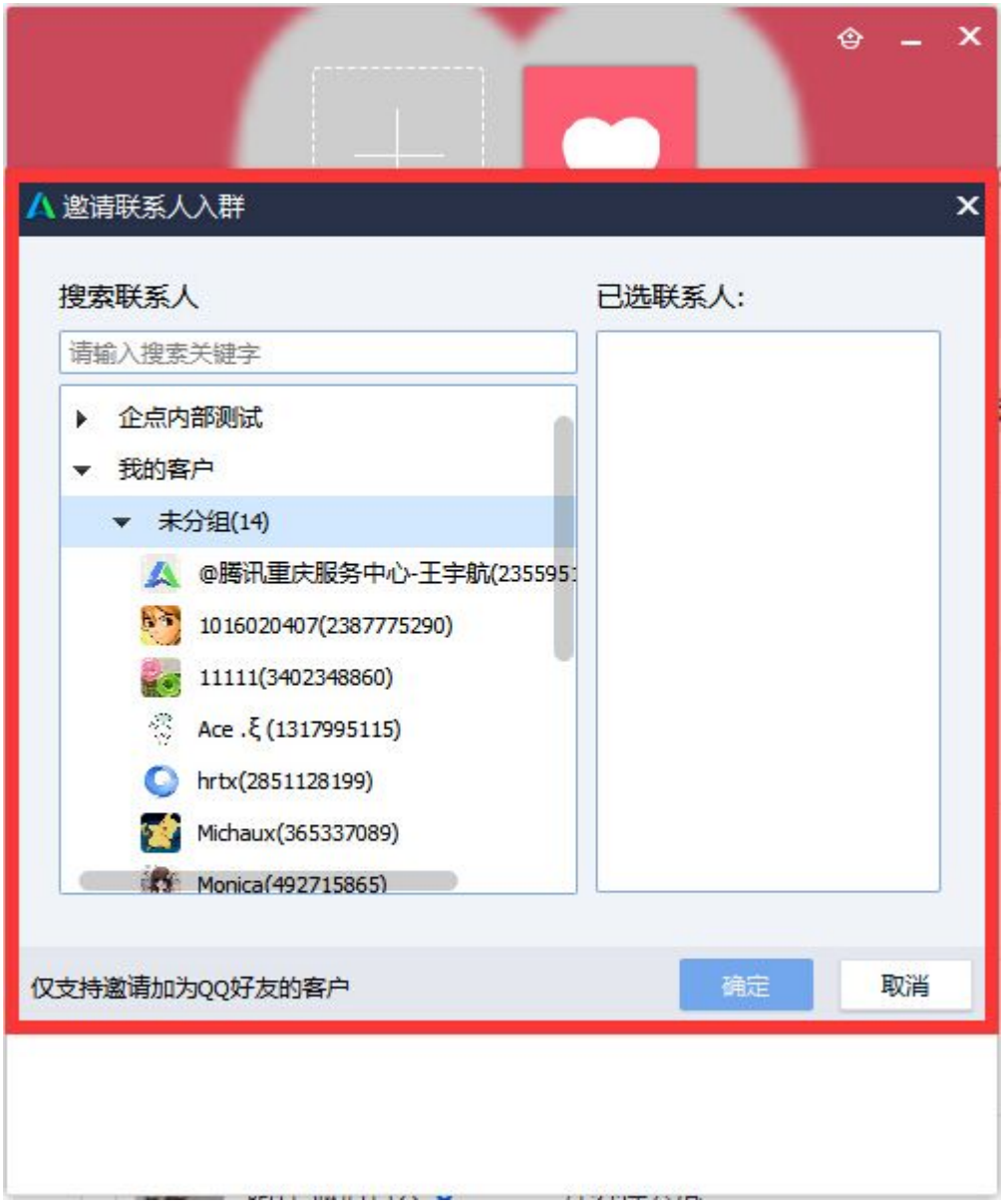


方法二：

【步骤一】在联系人-群组中右键选择查看/修改群资料，选择成员，点击右侧添加成员按钮



【步骤二】在弹出窗口中选择需要邀请的客户



E. 搜索/跳转

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。

F. 帮助/设置

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。

点击设置 logo 可打开下图弹窗进行相关设置。

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。

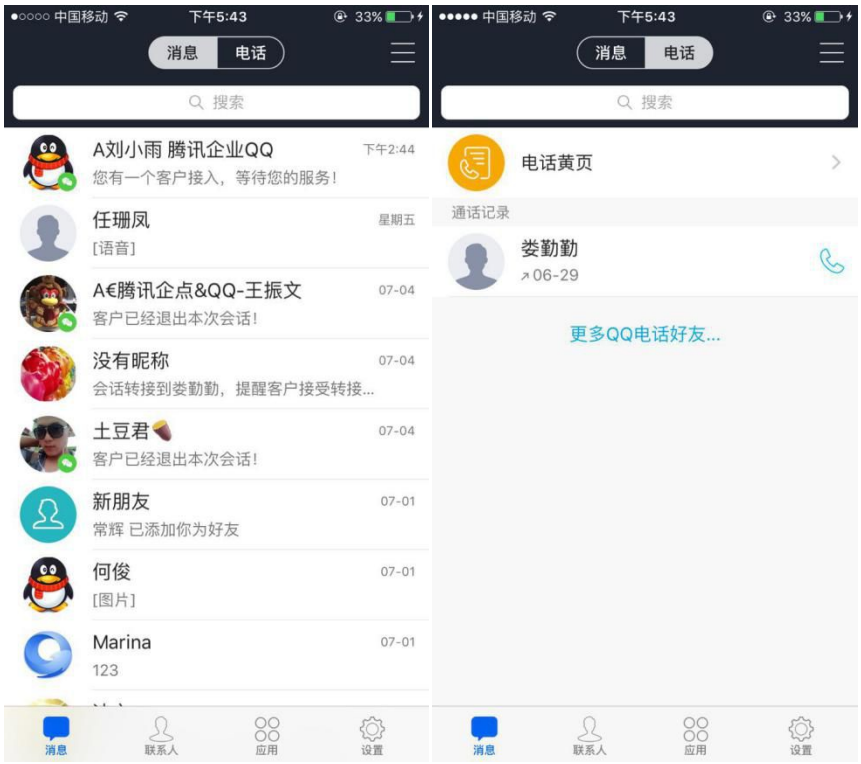
相关问题：

Q：如何在手机上安装企点服务？

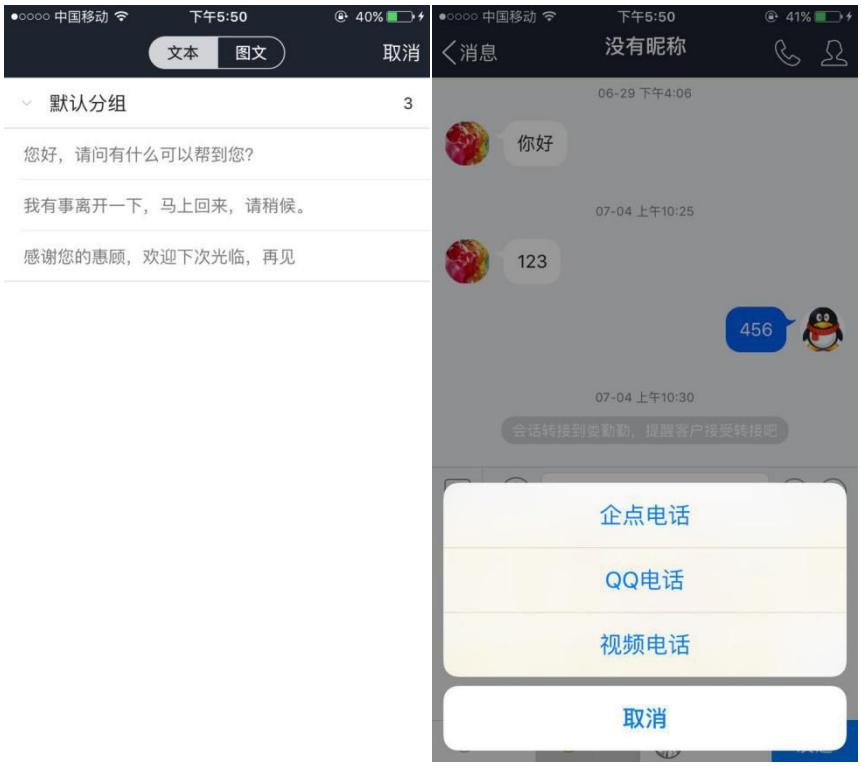
Q：聊天记录能够在客户端漫游么？

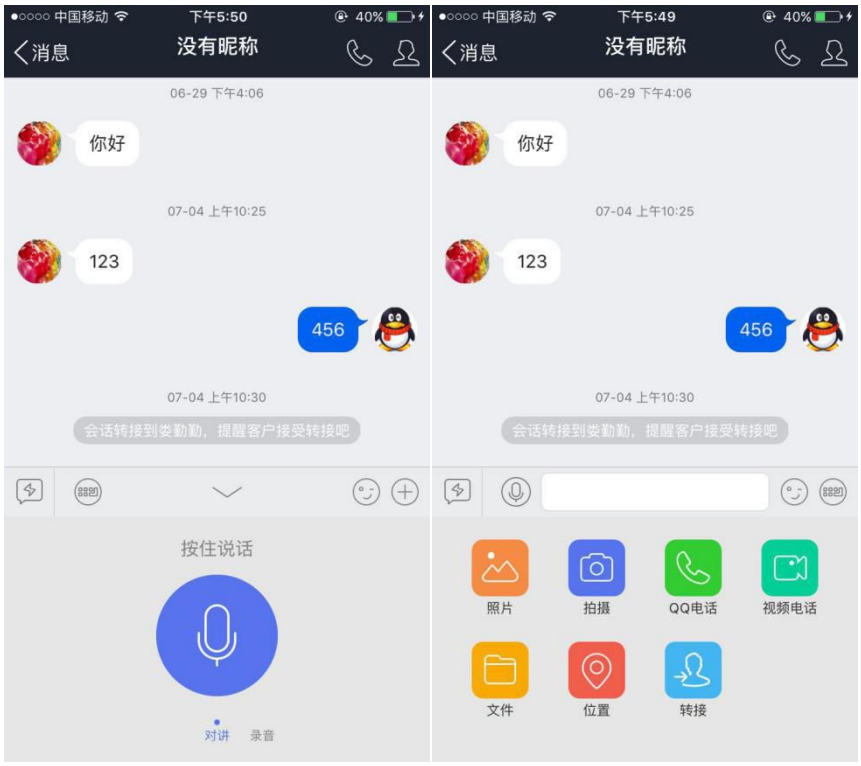
A. 消息/电话

在企点移动端中下方栏目“消息”中分为消息记录和电话记录。



打开任意消息记录会话窗口，可进行的操作如下方四图所示，文本或图片的快捷回复、拨打企点或 QQ 或视频电话、对讲或录音回复、照片/文件/位置/链接等回复，注意最后一图的功能非任何客户会话窗口均有。





B. 联系人

企点移动端将我的客户、组织架构、群组和手机通讯录均整合与下方栏目“联系人”中。

a. 我的客户

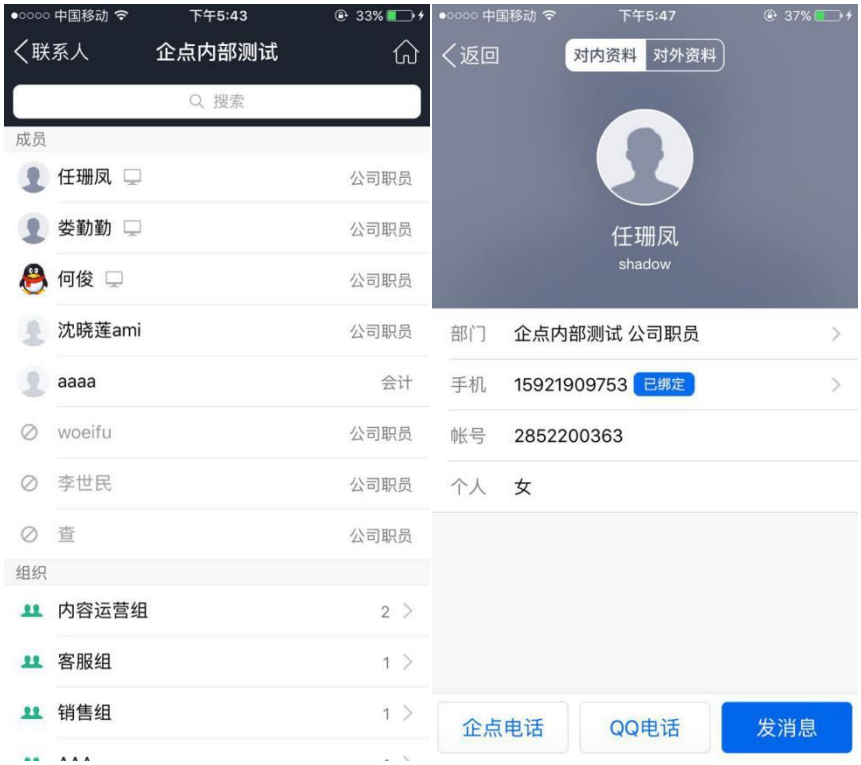
该界面功能与 PC 客户端对应界面基本相同。

其中来源为公众号粉丝的客户资料卡下方均有发消息按钮，点击按钮即可发起粉丝会话。

返回
联系客户
静安
客户轨迹
跟进记录
归属人
王
跟进状态
初步沟通
标签
暂无标签
关注的公众号
发消息

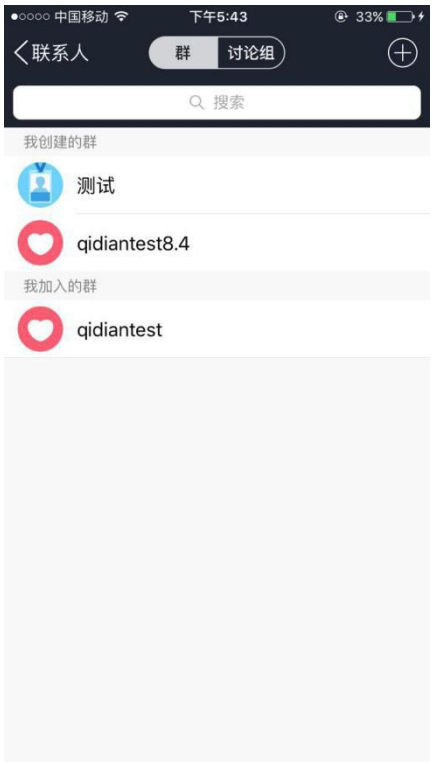
b. 组织架构

该界面功能与 PC 客户端对应界面基本相同，但是同事资料展示界面不同，移动端比 PC 客户端简单，且可免费拨打企点电话或 QQ 电话给同事。



c. 群组

该界面功能与 PC 客户端对应界面基本相同。



其中企点群支持邀请客户入群。

【步骤一】打开群资料页面并点击添加群成员按钮

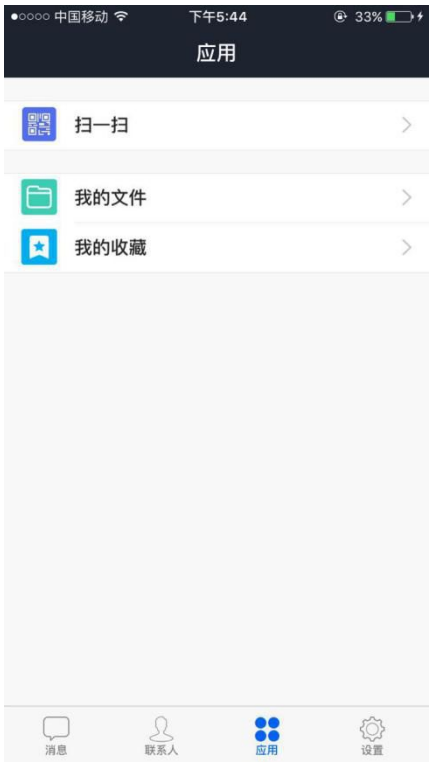
【步骤二】选择需要邀请的客户

d. 手机通讯录

使用企点移动端可将该手机通讯录内联系人导入企点客户库。

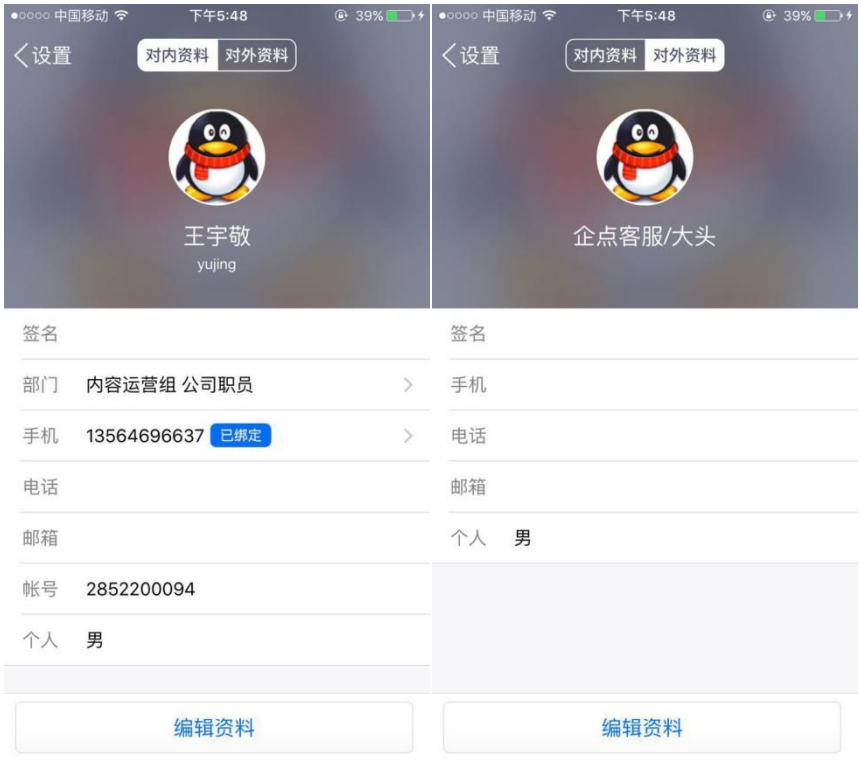
C. 应用

“应用”栏目功能暂时如下图所示。



D. 设置

“设置”栏目基本同个人手机 QQ，除了可对企点 App 本身、本企点帐号等功能进行设置之外，还可查看本企点帐号的对内/对外资料。



七、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“企点产品运营中心”

使用手机 QQ 扫描下方二维码关注“企点产品支持中心”