腾讯企点-服务

产品使用手册

腾讯 SNG 企业产品部

企点产品运营组

V2.6-2017 年 3 月

一、产品介绍.....6
二、产品特色.....6
1、各个流量入口与接待/推广组件快捷结合.....6
2、公众号、H5 等多种易推广渠道支持.....7
3、多种会话方式.....8
4、客户接待方面的特色小功能点.....9
5、链接微信通路、粉丝快速入库.....11
6、简洁的客户库管理和丰富的客户资料卡设置.....12
7、随时随地多端操作.....14
8、独一无二的客户社群运营.....15
9、通过合并或删除帮助企业进行客户沉淀.....16
10、提供精准的员工考核报表.....17
11、依托腾讯社交软件、背靠腾讯大数据资源.....18
12、会话窗口各项小功能点同步个人 QQ.....20
13、无需打开 QQ 客户端即可顺利会话.....21
14、与 QQ 公众号、秀米编辑器、风铃建站等多个平台.....22
15、腾讯企点注重保护企业信息、员工账号和客户资料的安全.....23
三、名词解释.....23
1、企点.....23
2、License.....24
3、B 侧.....24
4、C 侧.....24

5、公海.....24
6、已归属.....24
7、我的客户.....24
四、功能清单.....25
五、功能详解.....30
1、账户中心/web 端篇.....30
帮助中心.....30
A. 管理.....32
a. 组织架构.....32
b. 企业资料.....37
B. 社媒管理.....38
a. 自动回复.....38
b. 公众号管理.....39
c. 素材管理.....40
d. 公众号双发.....43
e. 自动回复.....46
f. 菜单设置.....49
g. 自身分析.....51
h. 竞品分析.....57
i. 大盘分析.....58
j. 着陆页.....59
C. 销售接待.....60

a. 接待组件管理.....60
b. 接待分配管理.....62
c. 会话接待管理.....66
d. 会话邀请管理.....75
e. 电话接待分组.....77
f. 接待组件.....80
g. 会话接待.....82
h. 电话接待.....85
i. 员工分析.....86
D. 客户库.....88
a. 导入客户.....88
b. 公海.....89
c. 已归属.....93
d. 客户删除.....93
e. 客户管理配置.....97
f. 消息助手.....98
g. 客户漏斗.....101
h. 客户库画像.....103
i. 群管理.....104
j. 接收群.....105
k. 配额管理与审批.....108
2、PC 客户端篇.....109

A. 会话列表 109
a. 我的客户 109
b. 组织架构 110
c. 群组 111
B. 会话窗口 112
C. 其他 117
3、iOS、Android 移动端篇 120
A. 会话列表 120
a. 我的客户 121
b. 组织架构 122
c. 我的群组 123
d. 手机通讯录 124
B. 会话窗口 125
C. 其他 125
六、联系我们 128
1、官方邮箱 128
2、官方公众号 128
3、官方用户 QQ 群 128
4、官方论坛 129

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-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。

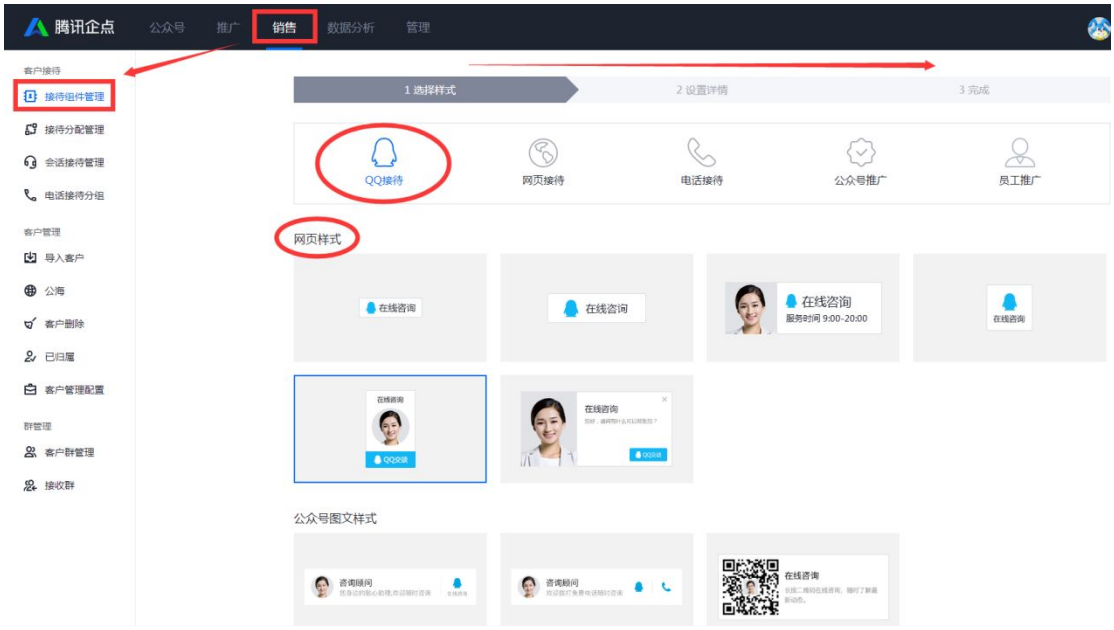
二、产品特色

1、各个流量入口与接待/推广组件快捷结合，满足各个场景下的引流、吸粉需求

作为平台类、工具类企业产品，腾讯企点对企业的意义并非直接为企业提供流量，而是通过为企业提供接待组件与流量入口的结合点，让企业从官网、微商城、公众号、app、SEO、贴吧、微博、直播等多个通路吸引客户，将自己拓展的流量来源和腾讯企点提供的资源更好地结合。

类型 \ 通路		网页				公众号					其他
		web	H5	秀米场景秀	风铃建站	QQ图文	微信图文	菜单	关键词自动回复	消息自动回复	链接/二维码
QQ接待	呼起会话窗口	•	•		•	•	•	•	•	•	•
电话接待	呼起电话		•			•		•			
网页接待	呼起匿名会话窗口		•			•	•				•
QQ公众号推广	吸引加关注		•								
员工推广	吸引加好友		•			•					

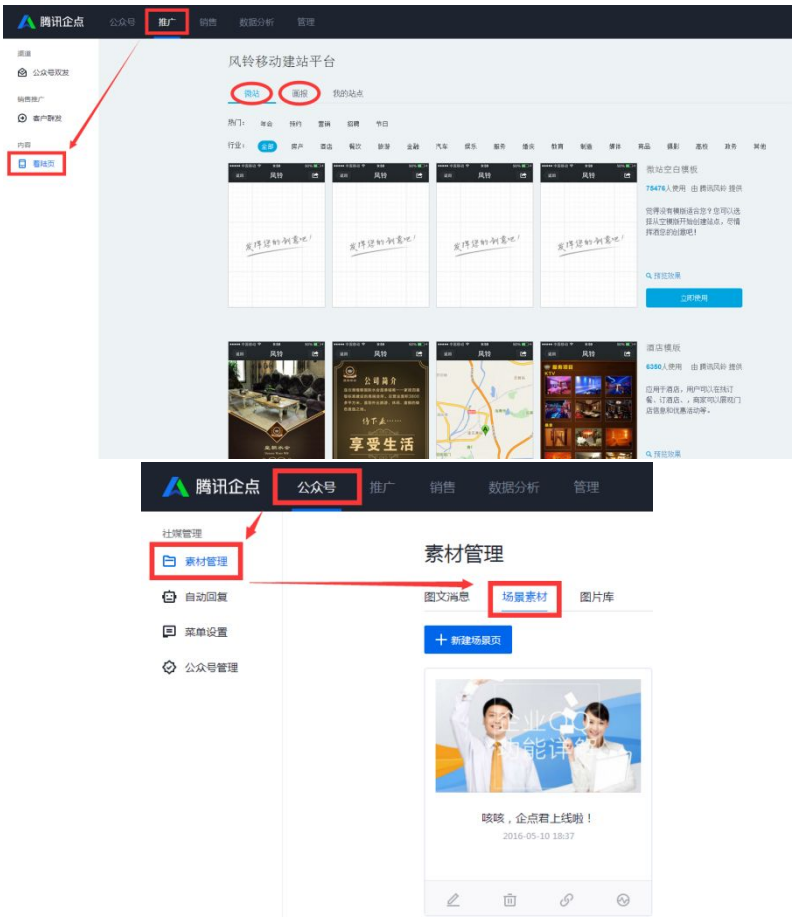
只要你愿意，你可以将腾讯企点的组件挂载在任何渠道，让客户主动点击网页咨询、QQ 咨询、电话咨询，甚至主动加你为好友或关注你的公众号，除了基础组件设置之外，腾讯企点还提供可以灵活运用的链接或二维码增加更多流量入口、导入更多流量。



2、公众号、H5 等多种易推广渠道支持，协助企业进行病毒式强传播

鉴于日益入侵我们生活的手机和日益强大的移动互联网营销的影响 ,腾讯企点在为你提供流量入口和组件结合点的基础上，还能够让你易于转发内容和组件，因为腾讯企点打通了公众号、H5、app 并且支持其他通路，通过老客的扩散获取新客，增加获客渠道、达到最大引流效果。

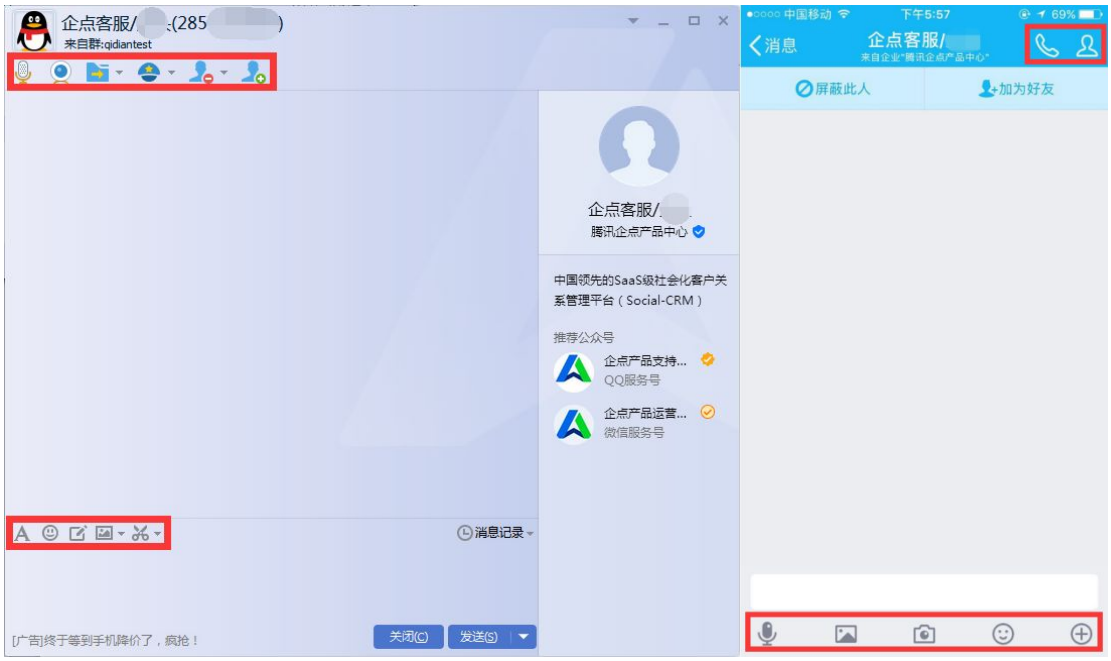
除了微信+QQ 双料公众号运营之外，腾讯企点链接的秀米场景秀和风铃建站都能够协助你进行 H5 页面的制作和传播，通过接待组件、接待链接/二维码的便捷嵌入，传播出去的内容更能够触达客户也就更有价值。



3、多种会话方式，让客户根据情况选择适合自己的会话通道

除了为企业提供便捷的客服接待功能之外，腾讯企点致力于客户体验至上，拒绝仅仅只能文字交流的单薄和无法群组会话的无奈，充分满足客户发图片发语音、音视频通话、远程协助等基础需求，让客户选择自己最低成本的方式与企业建立联系，也最大限度帮助企业获取并留下意向客户。

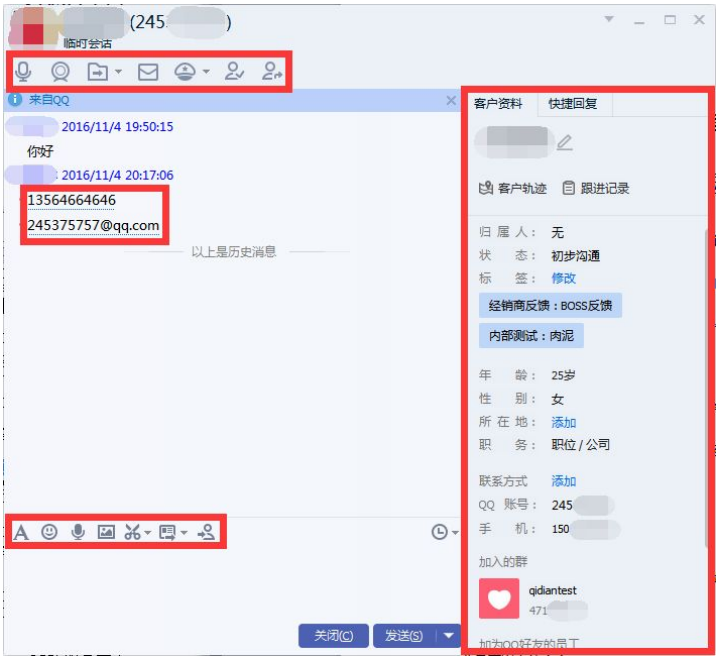
腾讯企点为企业和客户双向提供了集结会话、电话、远程、群组等多种方式的会话窗口，客户可以依据自己当下的实际情况选择适当的方式进行咨询，无论哪种方式，客服都能够在客户端窗口顺利接待，降低客户咨询成本，提升客服接待成功率。



4、客户接待方面的特色小功能点，帮助企业有效提升客服工作效率

于每天面对无数个窗口和客户的客服而言，记忆客户信息和会话进度绝不能靠脑子，而需要靠一套更智能的客服系统，将腾讯企点提供的自动识别资料、便利录入资料、快捷回复图文、自动/手动转接和平均分配客源等特色功能运用得当，客服也能够为企业创造更多价值。

通过腾讯企点的会话窗口，你不仅能够判断客户归属、来源，能够将配置好的营销或答疑图文快速回复客户，更能够在与客户的会话过程中获取客户信息并马上录入客户资料，一切都为你二次触达客户提供了帮助。



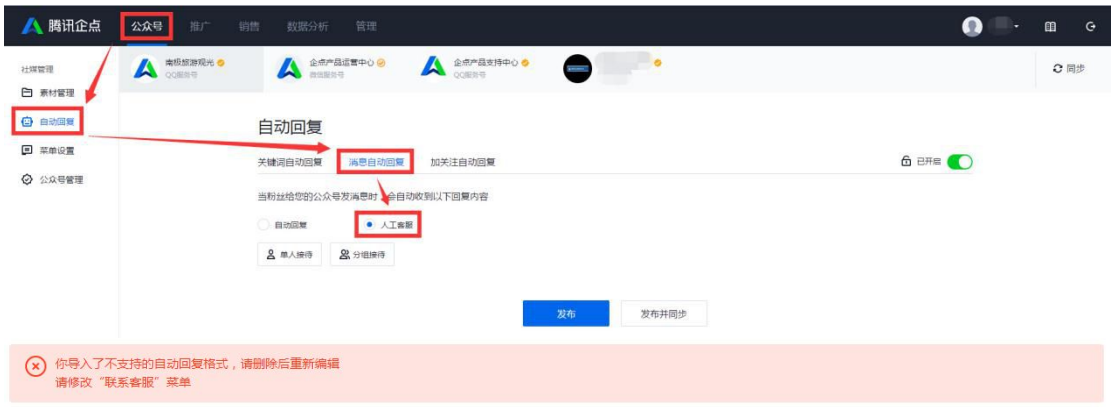
同时在腾讯企点账户中心，你可以选择你的企业需要的合适的接待分配方式，让每个客服保持均匀的接待饱和度；也可以设置两种转接模式，客服能够更加明晰工作范畴、更加高效地接入自己业务范围内的客户。

5、链接微信通路、粉丝快速入库，玩转新媒体运营

公众号运营是腾讯企点的重点模块之一，而腾讯企点不止能够简单地在平台运营公众号，更能够将客户接待和客户管理与公众号运营相结合，除了 QQ 通路，让微信用户也能够快速入库、并且利用标签、联系方式等信息记录工具，帮助企业真正留存粉丝、转化粉丝。

在腾讯企点一键绑定、同步多个公众号，就可以进行一键群发，避免反复登入登出和验证，去除了新媒体运营的无意义工作、提升了工作效率，并且公众号素材库还能够进行快捷回复和 QQ 群发等多通路的运用。

通过菜单和关键词自动回复的接待设置，客户能够点击菜单或者回复关键词联系到你，而如果在消息自动回复设置了接待，你则是能够直接接收粉丝后台会话，降低了客户咨询的成本也提升了客服的接待数和成功率。



6、简洁的客户库管理和丰富的客户资料卡设置，让客户跟进更便捷

只有充分了解客户才能精准迎合客户，而面对海量客户和客户信息，使用能够一键管理多个客户

和一手掌握多项客户信息的腾讯企点，跟进客户更加便捷，让你和你的企业即刻能够成为行业佼佼者。

腾讯企点对客户库做了“公海”、“已归属”和“我的客户”的区分，企业管理人员可以清晰地管理企业客户，你也可以在你职责范围内管理客户，从潜在客户入库到无效客户删除都进行在线一键操作，全无使用传统办公软件或私人聊天软件管理客户的烦恼。

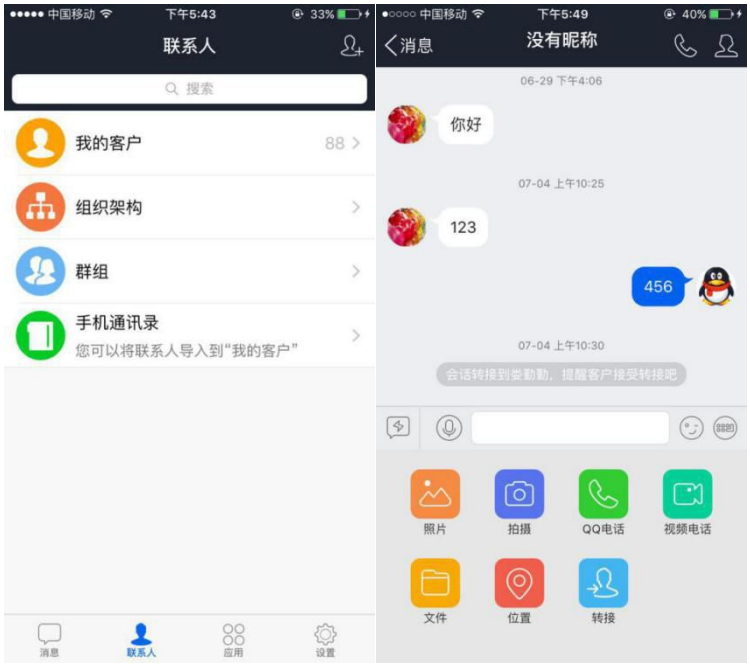
从账户中心到客户端腾讯企点都配备了客户库管理功能，你可以使用多重标记系统区分客户属性，以便你日后对客户进行精准的营销，使用“类型”、“跟进状态”、“标签与标签组”等叠加标记，再配以日益丰富的客户资料，每个客户会话窗口都如同真人面对面交流一般交流沟通毫无障碍。

7、随时随地多端操作，及时解答客户的每个咨询、把握每个商机

作为一款专业的 SaaS 级 Social-CRM 产品，腾讯企点始终以“企业的待客之道”为一直以来奉行的标准，因而比起同类产品，腾讯企点在客户接待体验方面做了绝无仅有的、领先的改革：推出了功能几乎同步 PC 端的移动端产品，成为了唯一可有效与客户沟通的多端产品。

客户的接待和管理是腾讯企点最重点、最核心的两个模块，对企业的销售和客服来说用手机做业务更轻量级、更方便快捷。有了移动端，销售们无需担心错过每个下班时间前来咨询却久久得不到回应的潜在客户，客服们更不必烦恼休息日遇到客户紧急咨询却久久无果导致自己被投诉。

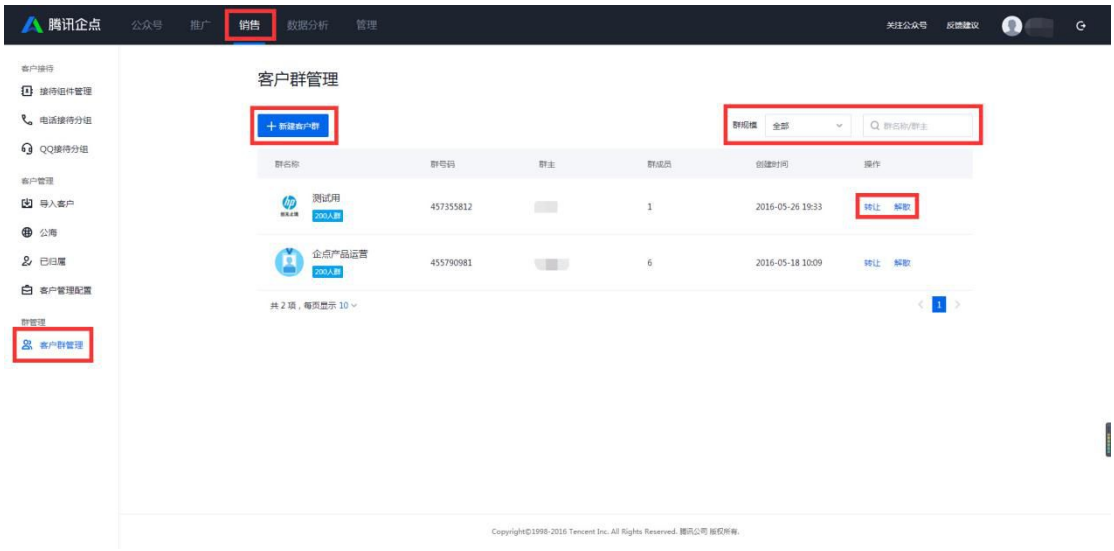
腾讯企点的移动端能够满足基本的接待和管理客户的需求，客户库随身携带随时跟进、流畅接入客户咨询、轻松触达“我的客户”，同时将你与客户的聊天记录储存云端，通过客户轨迹你能立即查询到相关信息，更有消息多端提醒功能。



8、独一无二的客户社群运营，轻松维护、高效营销

社群营销、粉丝营销日益成为各个互联网+企业增加客户粘性、提升客户转化的必杀技，而与市面上其他企业级产品相比，客户群的属于腾讯企点的独门秘笈，从零成本建立、到基础配置再到后期推广，腾讯企点为你提供了完整的客户群流水线。

在腾讯企点，你可以新建群也可以直接导入你的个人 QQ 群；可以对群进行转让、升级或解散；除了邀请海量客户库中的客户入群，更有在会话中发送群名片、在资料卡中推荐群、接待组件引导入群等多种方式进行群的发展壮大；永久保留的群临时会话通路更利于后期一对一触达客户。



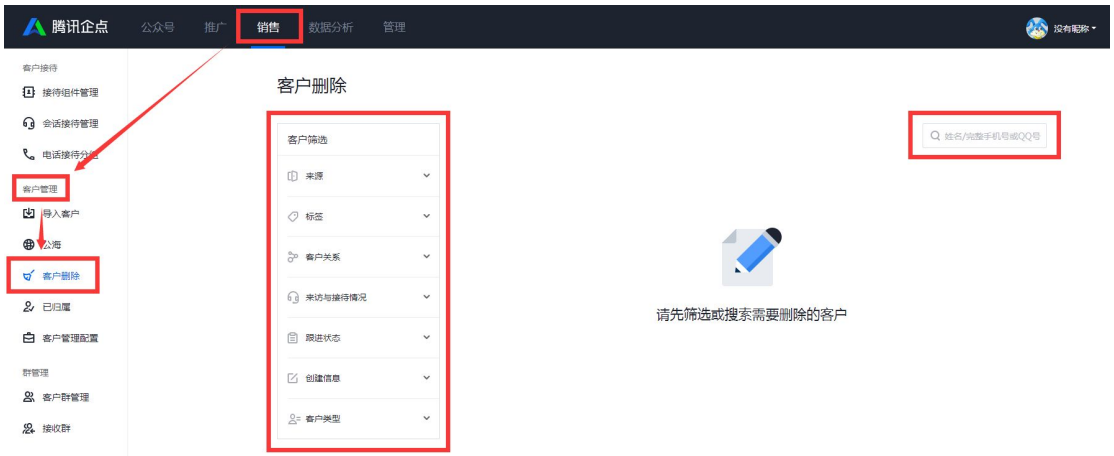
通过客户群对客户进行一系列一对多的维护和营销，无论你是做活动、做调研，还是发通知、发广告，甚至只是单纯地和客户聊聊天，比私聊更佳的群聊效果、更高的工作效率以及比个人群更专业的企业群形式，你都能明显看到。

9、通过合并或删除帮助企业进行客户沉淀，让有限的客户库容量得到有效的利用

对企业来说在库客户并非越多越好，而是需要剔除客户库中的“僵尸粉”并且从其余客户中挖掘长期客户和潜在客户。腾讯企点拥有海量客户库的同时，也为企业提供了清理客户库内存的两种解决方案。

由于腾讯企点多渠道、多通路的接待，必然会有单个客户通过多个渠道入库的情况，你可以通过合并客户的操作，将昨天以 QQ 号码入库的客户和今天又以电话号码重复入库的客户合二而一，同时客户资料、客户轨迹也能够同步合并。

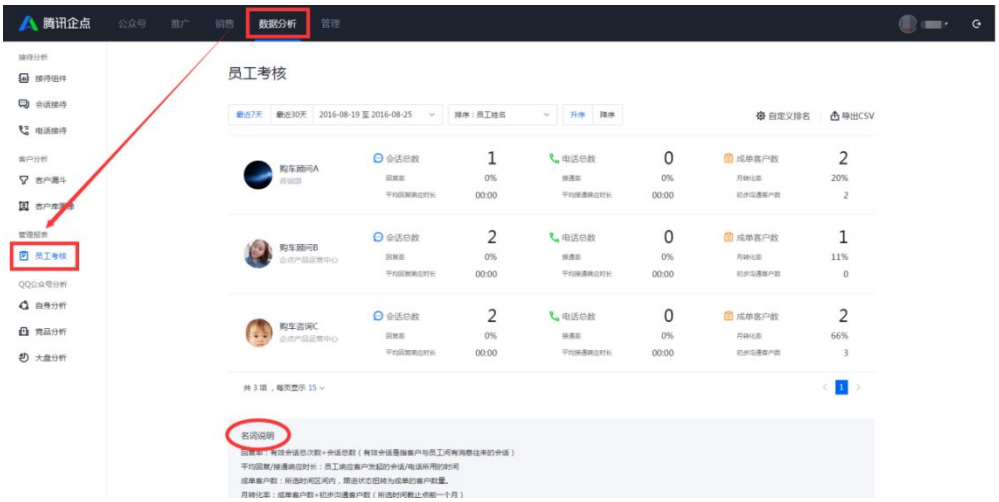
将客户接待、客户管理和客户删除功能结合使用，当你对客户进行沟通和标记之后，你就能够精准筛选出拉黑屏蔽、毫无意向或明确拒绝的客户，并对他们进行删除操作，腾出来更多客户席位给更有可能成单的客户。

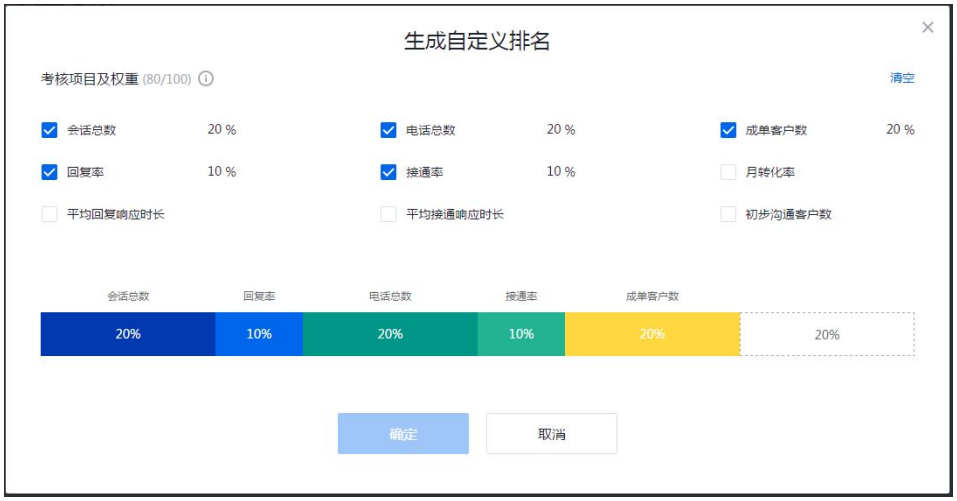


10、提供精准的员工考核报表，kpi 完成与否，leader 一目了然

任何以结果为导向的业务场景，都需要数据分析作为业务考核的基准，腾讯企点不仅为企业的接待情况、客户情况和公众号情况提供了数据支撑，还单独提供了员工和部门维度的接待、客户数据支撑。

腾讯企点的员工分析除了能够总览某员工或某部门一定时间内的会话总数、电话总数和成单客户数，还能分别浏览和导出会话/电话接待和客户漏斗的图表，甚至还支持设置员工考核的项目和权重来生成自定义排名，方便个性化地对员工进行绩效奖惩。



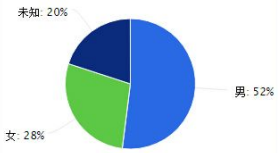


11、依托腾讯社交软件、背靠腾讯大数据资源，为企业有效获客、精准营销提供数据支撑

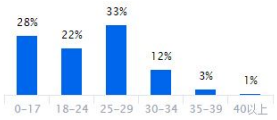
社交媒体时代，用户需求的个性化、碎片化，向企业发出了更大的挑战。腾讯企点作为一款有社交基因的产品，理念就是“连接企业生态”，而腾讯企点在社交平台上的地位和作用优势明显，从用户活跃度和入口优势都要远高于其他渠道，。

腾讯企点在各个方面都展现了天然具备的 SCRM 优势——作为基于微信、QQ 等社交平台而推出的 SCRM 服务，具备多通路管理的能力和对客户库进行大数据深度挖掘的能力，创造更多的连接机会，让企业把客户聚合在一个共生的社交关系圈中，拉阔社交维度、增加服务精度。

性别



年龄



学历

地域

省份 TOP5

1	上海	26%
2	广东	9%
3	北京	4%
4	江苏	4%
5	湖南	4%

城市 TOP10

1	上海市	26%	6	广州市	2%
2	北京市	4%	7	重庆市	2%
3	深圳市	4%	8	长沙市	2%
4	成都市	3%	9	郑州市	1%
5	杭州市	2%	10	西安市	1%

兴趣 TOP10

性别比例

♂ 59.9%
TGI 108

♀ 40.1%
TGI 91

? 0%
TGI 0

地域分布

TOP10 省份

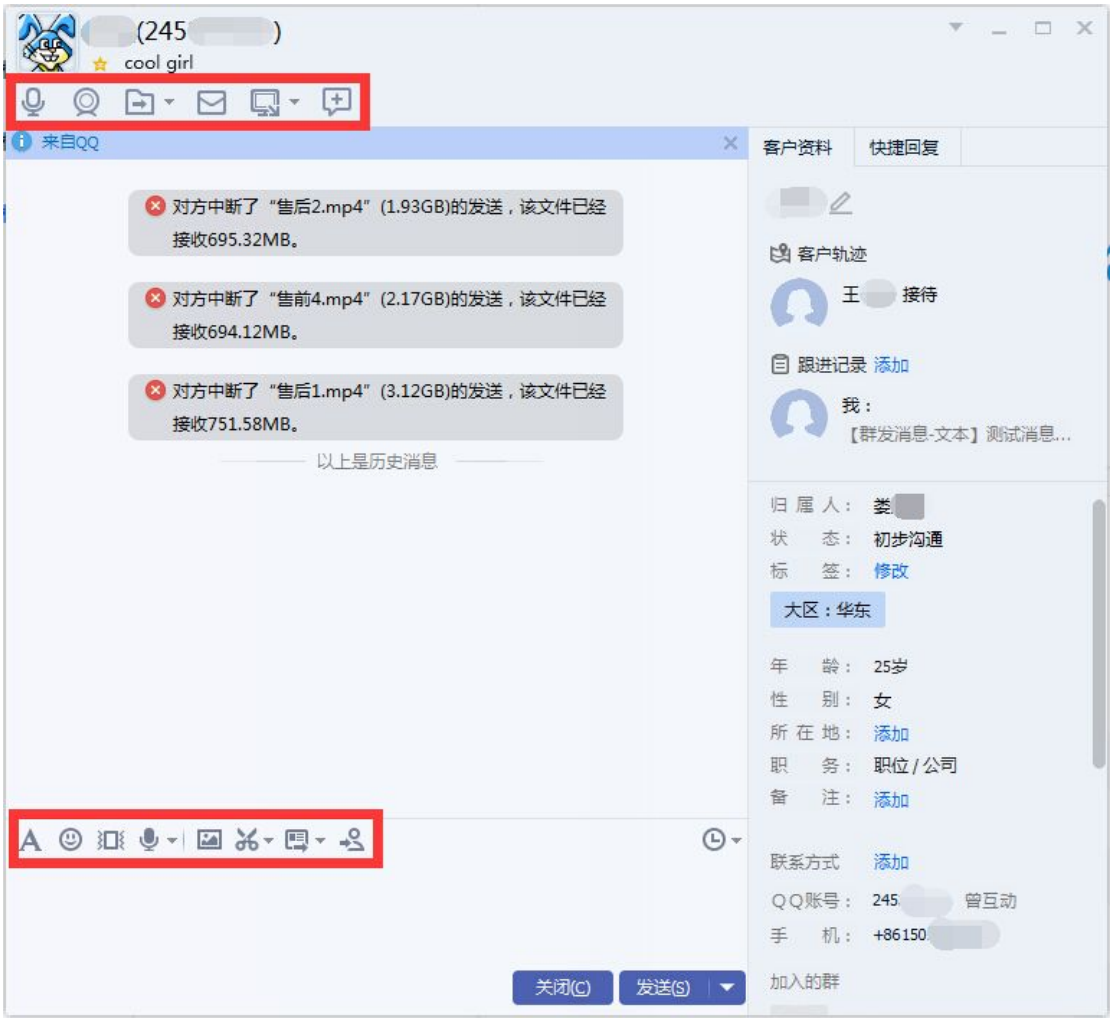
排名	省份	占比	TGI
1	广东	14.43%	108
2	江苏	6.86%	94
3	河南	6.68%	108
4	山东	5.9%	93
5	四川	4.81%	100
6	湖南	4.58%	114
7	河北	4.5%	96
8	陕西	4.14%	105
9	浙江	4.03%	74
10	湖北	3.77%	103

TOP10 城市

排名	城市	占比	TGI
1	北京	3.63%	87
2	深圳	3.5%	117
3	西安	3.43%	110
4	广州	3.21%	112
5	郑州	2.85%	117
6	成都	2.79%	110
7	天津	2.73%	244
8	长沙	2.24%	137
9	重庆	2.11%	97
10	武汉	1.93%	117

12、会话窗口各项小功能点同步个人 QQ，视觉熟悉、操作方便、效果强大

腾讯企点会话窗口除了客户资料卡、快捷回复和转接等特殊功能之外，其他功能几乎延续了个人 QQ。对客户来说，如同个人 QQ 的会话能够使 Ta 减少“被广告”、“被营销”的不适感，提升成单率；而对员工来说，可以轻而易举地为客户提供多重服务，增加会话内容的丰富性，降低因为会话功能不足产生的客户流失率。



多重服务包括：音视频通话、传送文件、远程协助、发起多人会话（即讨论组）、窗口抖动、发送语音消息、截屏等等。

13、无需打开 QQ 客户端即可顺利会话，减少会话环节、降低客户流失

除了 QQ 接待、电话接待、公众号接待之外，腾讯企点特设网页接待，方便手机或电脑上没有安装 QQ 客户端的客户顺利呼起接待，让客户以匿名的身份开始会话，而会话过程中也可以直接邀请 QQ 交谈，省去了向客户索取 QQ 号的中间环节。

同时针对网页接待，企点还配备了会话邀请、导航菜单等特色功能：对于正在页面浏览但是沉默没有咨询的客户，可以选择邀请和直接会话，增加接触客户的机会；而通过设置，可以让呼起页面咨询的客户浏览到清晰、完备的导航菜单，甚至进行自助服务，帮助客服节省客户接待成本。

14、与 QQ 公众号、秀米编辑器、风铃建站等多个平台，共同助力客户使用企点

作为平台型、工具型的企业产品，腾讯企点与众多第三方平台达成合作，全力帮助企业在企点服务中进行新媒体运营、公众号接待等服务。

其中 QQ 公众平台，开通企点即赠送 QQ 公众号和 QQ 服务号群发配额，并且提供了粉丝大数据支撑和 72 小时的粉丝会话通路；

社媒管理素材库链接秀米编辑器，轻松制作图文和场景秀，多重风格、多重模板，一键跳转、一键同步，实现与企点的无缝对接；

内嵌腾讯风铃建站，便于无官网的企业创建 H5，提供多种行业和多种场景的模板，并且可在站内嵌入企点接待。

15、腾讯企点注重保护企业信息、员工账号和客户资料的安全

对企业级产品而言，功能的丰富固然重要，而安全性的保证更为要紧。腾讯企点从产品方向策略到产品具体功能、再到产品售后服务，步步都严卡安全关口，保护企业信息、员工账号和客户资料的安全，不给不法分子可乘之机。

在腾讯企点，由管理员账号对工号进行权限分配，在职员工必须设置相应权限，才可进行相关功能的操作或相关资料的查看；客户库由企业管理，离职员工带不走客户资料；工号登录各端时均配备安全验证。

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	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

	属	
	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
	客户分类管理	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 群发	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，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	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

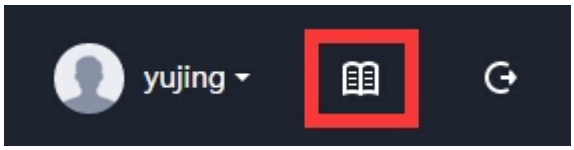
	回复	众号界面回复相应关键词即可唤起接待分组
	消息自动回复	绑定企点的公众号还可设置消息自动回复的人工客服，客户回复任意消息均可唤起接待分组
业务分析人员		
接待分析	接待分组	既可总览，又可按员工或按其他多重维度的分析；既有数字，又有方便导出的图表
	接待组件	可按组件或按来源维度浏览接待数据，并有方便导出的图表
客户分析	客户漏斗	最短七天最长一年的客户转化情况，包括接触客户、成单客户、阶段总览等数据和图标，可导出表格进行二次分析
	客户库画像	多维度画像，包括性别、年龄、地域、兴趣等，方便了解更多客户的需求、产出更贴合客户实际的产品
公众号分析	自身分析	绑定企点的 QQ 公众号的各个关键指标，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

五、功能详解

1、账户中心/web 端篇

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使用说明或常见问题，自动跳转至企点帮助中心页面，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

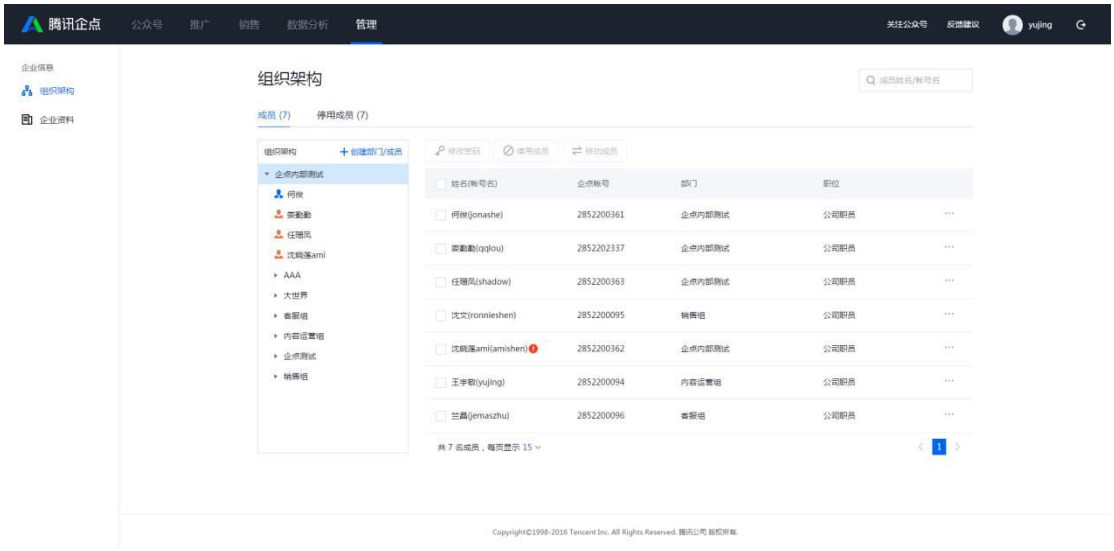
a. 组织架构

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



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/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

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

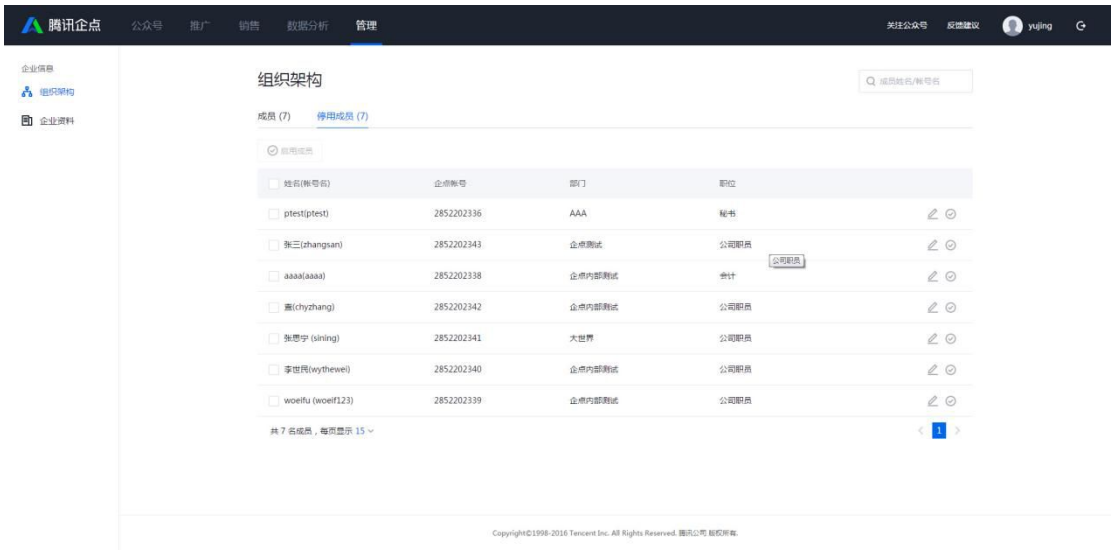
当前权限与细分权限如下表所示：

可整块勾选权限	可细分勾选权限	权限包含					备注
社媒管理	公众号	公众号双发	自动回复	菜单设置			
	公众号分析	自身分析	竞品分析	大盘分析			
	移动建站	着陆页					
销售接待	接待分析	接待组件	会话接待	电话接待			
	员工考核	员工分析					

客户库	客户管理 1	导入客户	已归属				
	客户管理 2	公海					
	客户消息	消息助手					
	客户分析	客户漏斗	客户库画像				
管理	社媒管理	公众号管理					勾选管理即默认勾选社媒管理
	企业信息	组织架构	企业资料				勾选管理即默认勾选企业信息
	接待设置	接待组件管理	接待分配管理	电话接待分组	会话接待管理	会话邀请管理	
	客户管理 3	客户删除					
	客户管理 4	客户管理配置					
	客户群管理	客户群管理	接收群				

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

*停用的工号也占总工号的名额

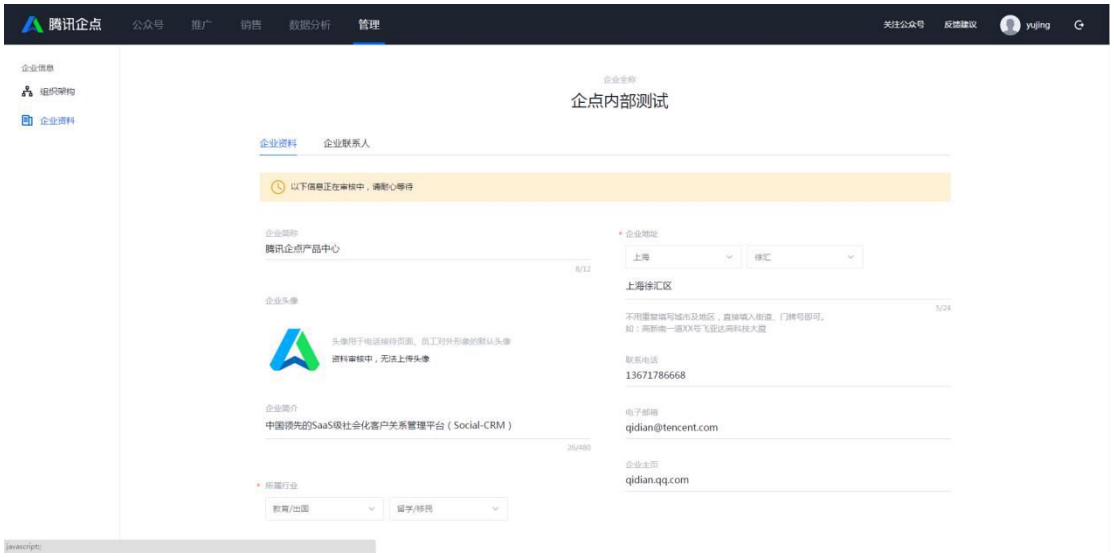


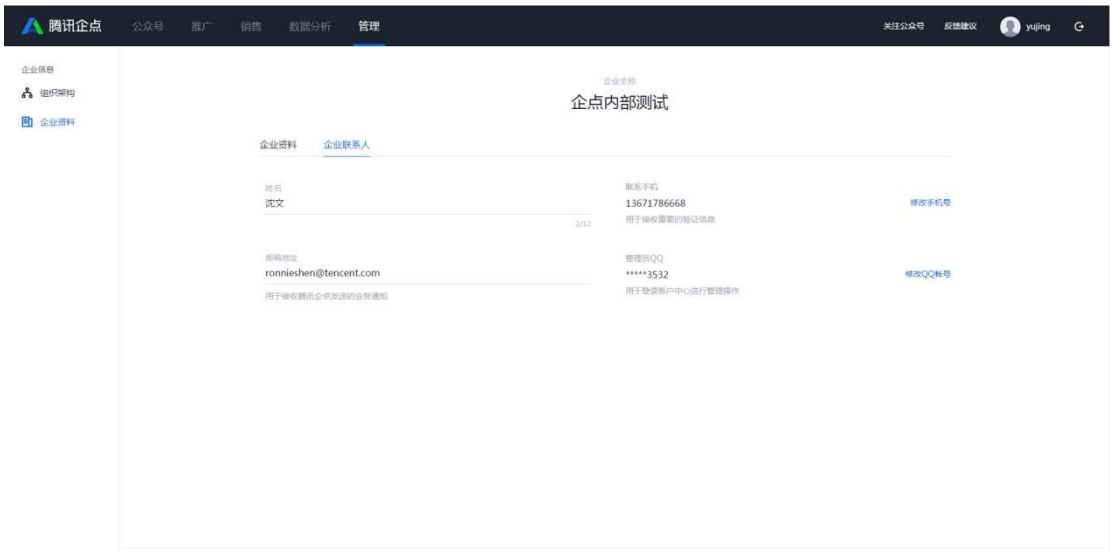
b. 企业资料

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



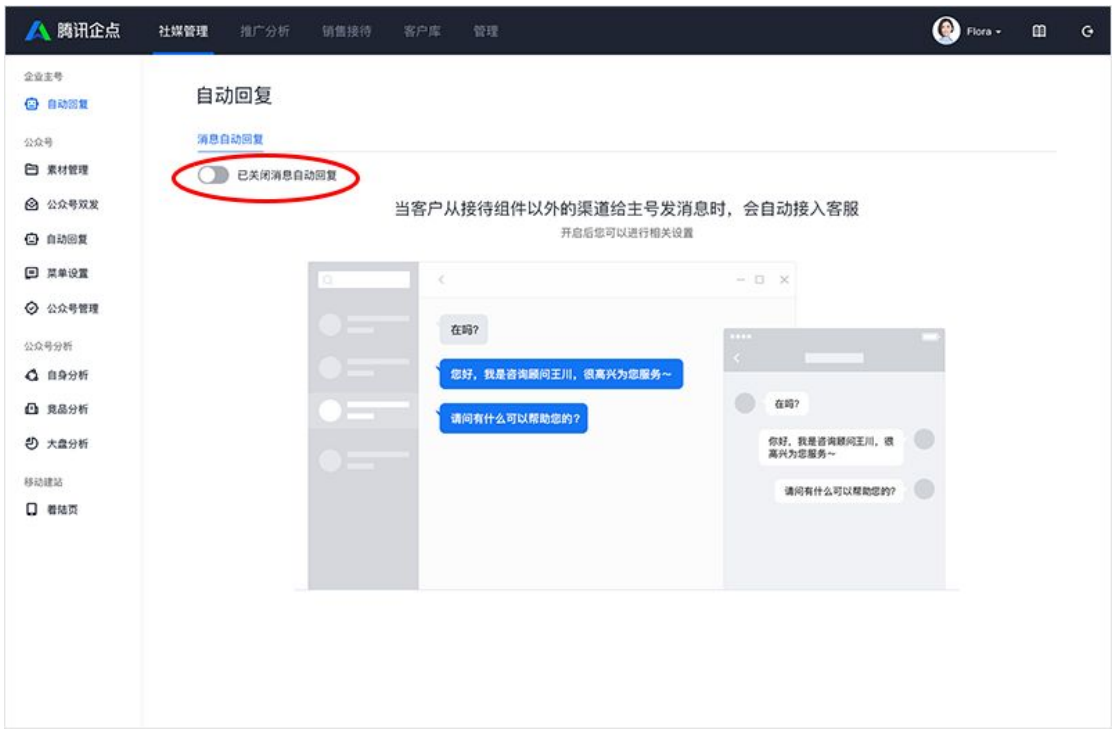


B. 社媒管理

a. 自动回复

在【社媒管理】-【企业主号】中打开【自动回复】，选择是否开启。

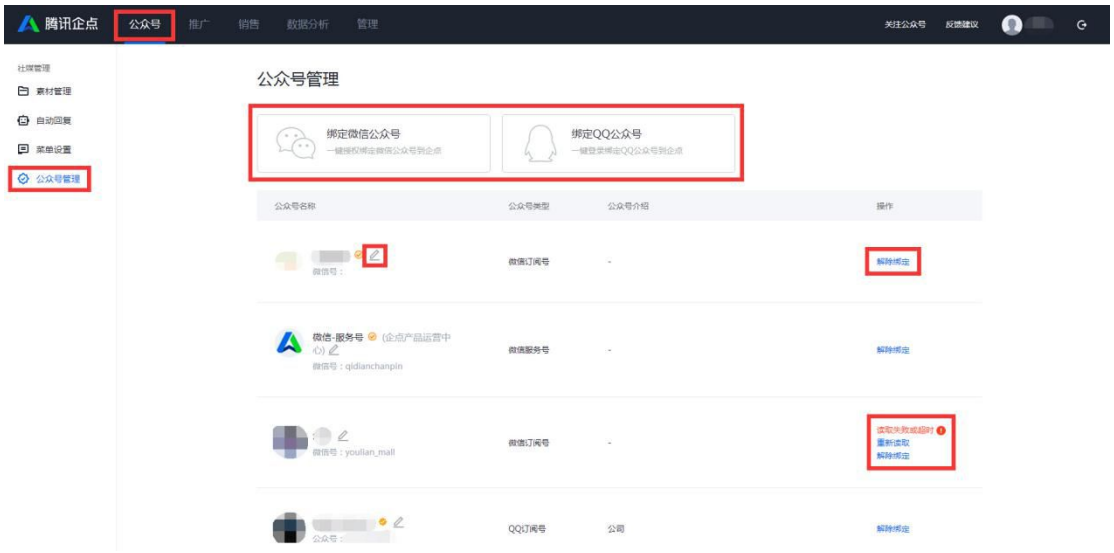
设置完毕之后，当客户从接待组件以外的渠道给主号发消息时，会自动接入对应的客服，并自动下发客服设置的在线或离线欢迎语。



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



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。

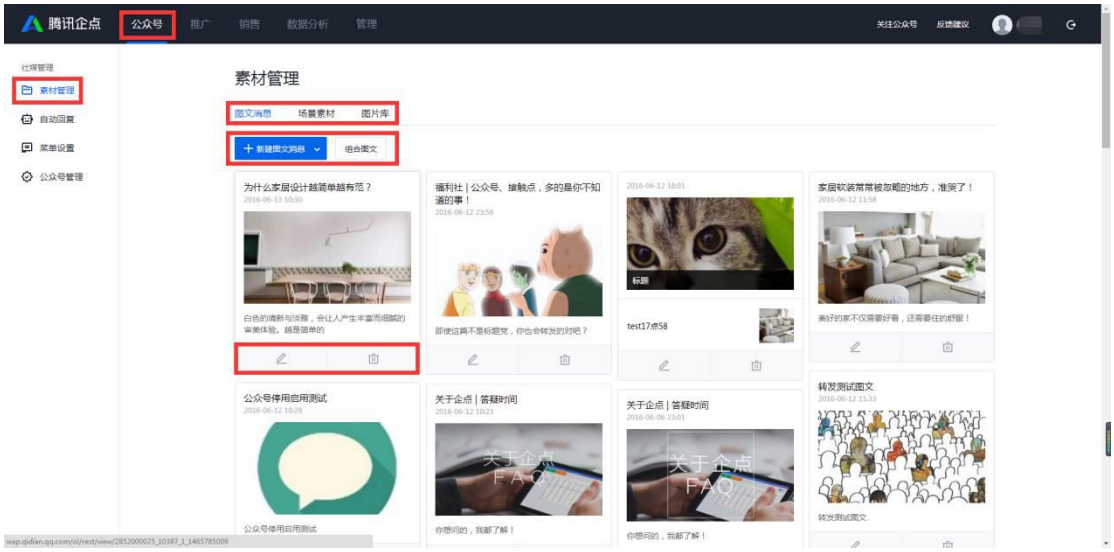
①图文素材

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。



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

d. 公众号双发

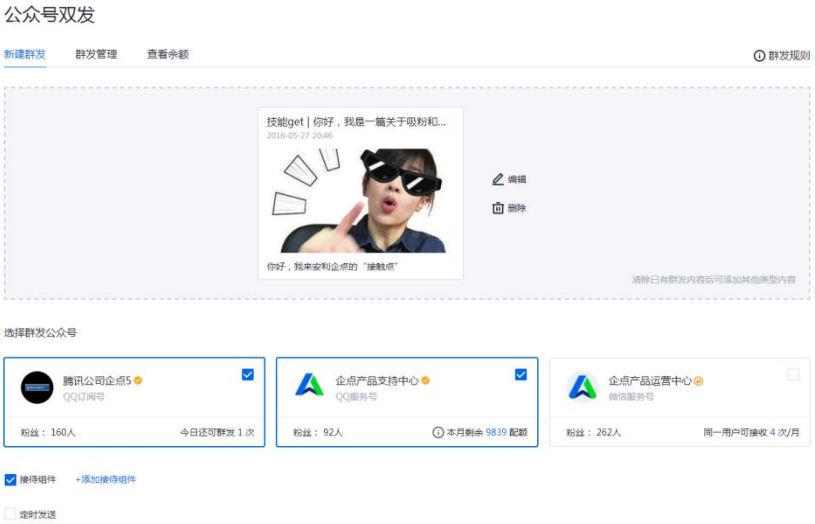
企点素材库内容除了用以搭建公众号内容平台之外，也用来进行对外推广，其中包括公众号推送。

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”



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

③预览或群发即可

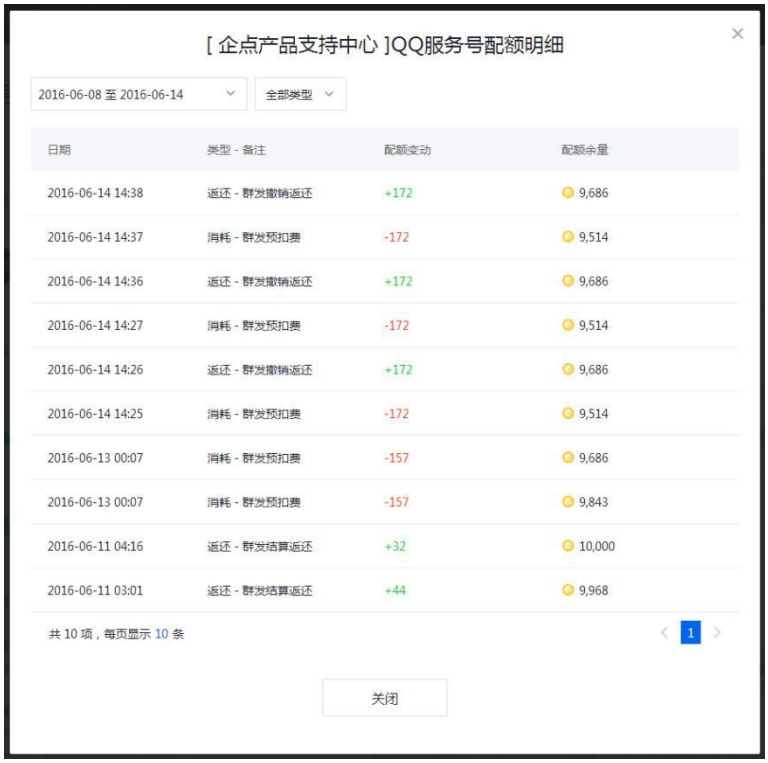
在群发管理板块中，上一步骤中预览的群发无记录，已创建的群发无论成败均可进行复制并新建操作，已存草稿的群发可进行编辑或删除操作。

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。

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

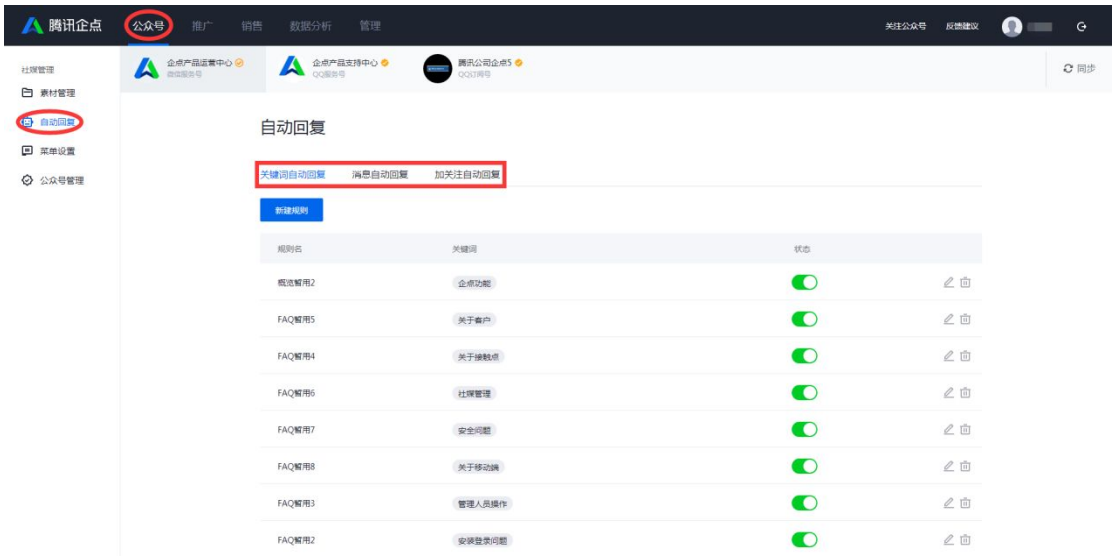


e. 自动回复

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。

在关键词自动回复中挂载接待步骤如下：

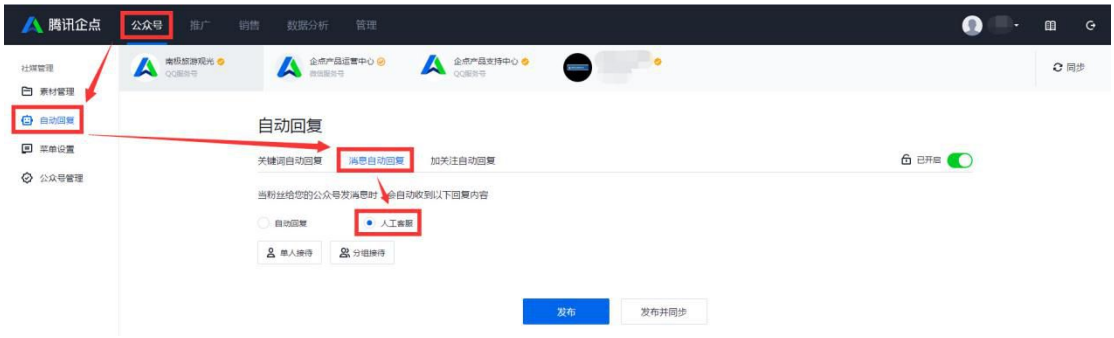


①点击按钮“新建规则”下拉页面，勾选人工客服

②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接待步骤如下：

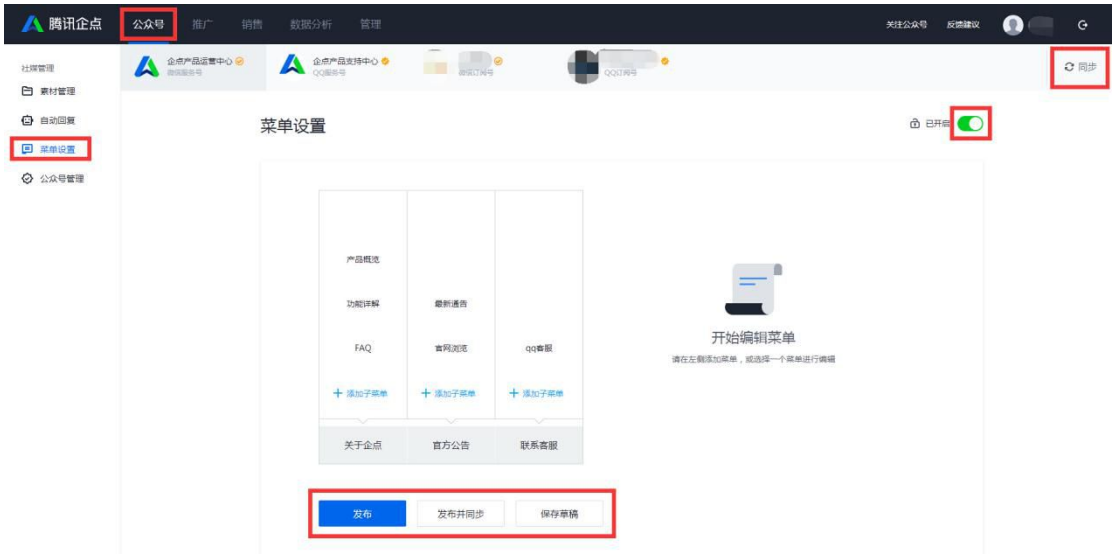
①在消息自动回复板块中，勾选人工客服



②点击按钮“单人接待”/“分组接待”弹出窗口

f. 菜单设置

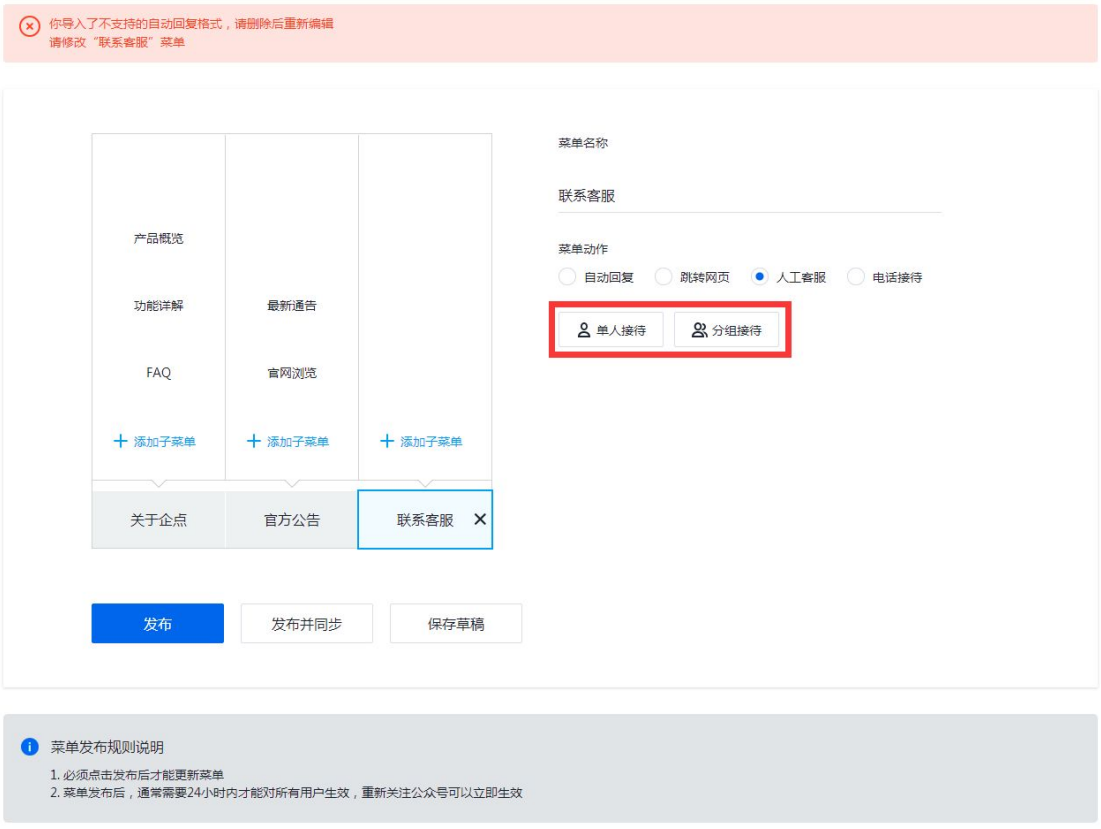
本功能与微信/QQ 公众号官方网站类似，但是用户可在企点对多个公众号进行一键同步并可在其中挂载接待分组。一级、二级菜单均可挂载接待。



在菜单中挂载接待步骤如下：

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



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

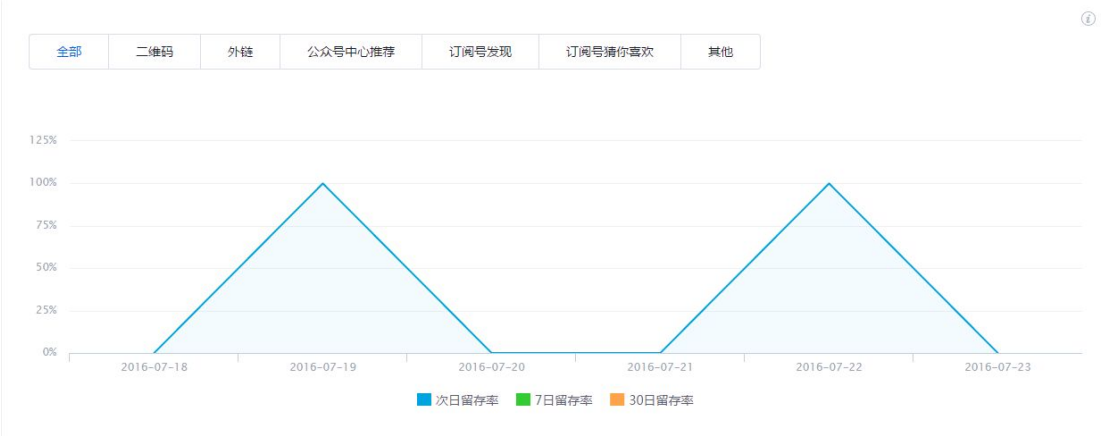
*取消关注人数：取消关注的去重用户数

*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。



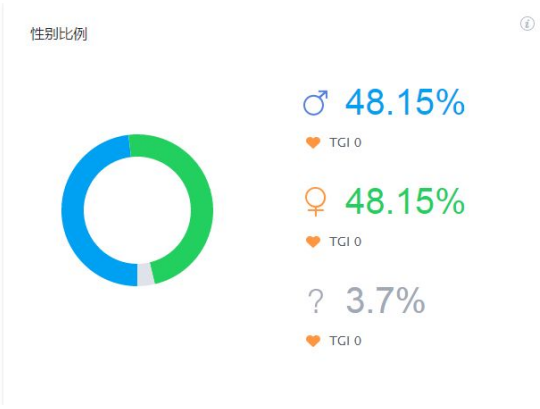
首次关注日	新增用户	留存率			
		次日	3天后	7天后	30天后
2016-07-18	0	0%	0%	0%	-
2016-07-19	1	100%	100%	-	-
2016-07-20	0	0%	0%	-	-
2016-07-21	0	0%	0%	-	-
2016-07-22	1	100%	100%	-	-
2016-07-23	0	0%	-	-	-

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。



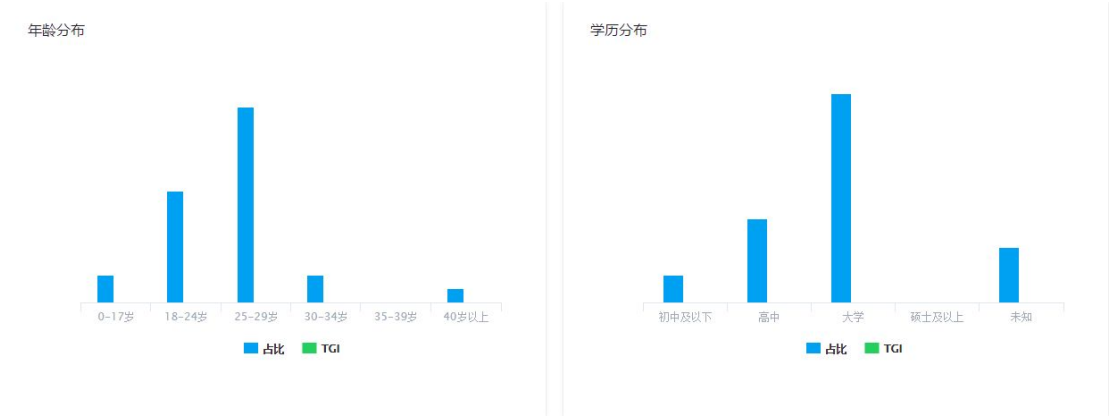
地域分布

TOP10 省份

排名	省份	占比	TGI
1	上海	36%	0
2	广东	16%	0
3	江西	16%	0
4	陕西	8%	0
5	福建	4%	0
6	广西	4%	0
7	江苏	4%	0
8	辽宁	4%	0
9	西藏	4%	0
10	重庆	4%	0

TOP10 城市

排名	城市	占比	TGI
1	上海	45%	0
2	南昌	15%	0
3	赣州	5%	0
4	拉萨	5%	0
5	临汾	5%	0
6	南京	5%	0
7	南宁	5%	0
8	西安	5%	0
9	厦门	5%	0
10	咸阳	5%	0



*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。

详细数据

导出CSV

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

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

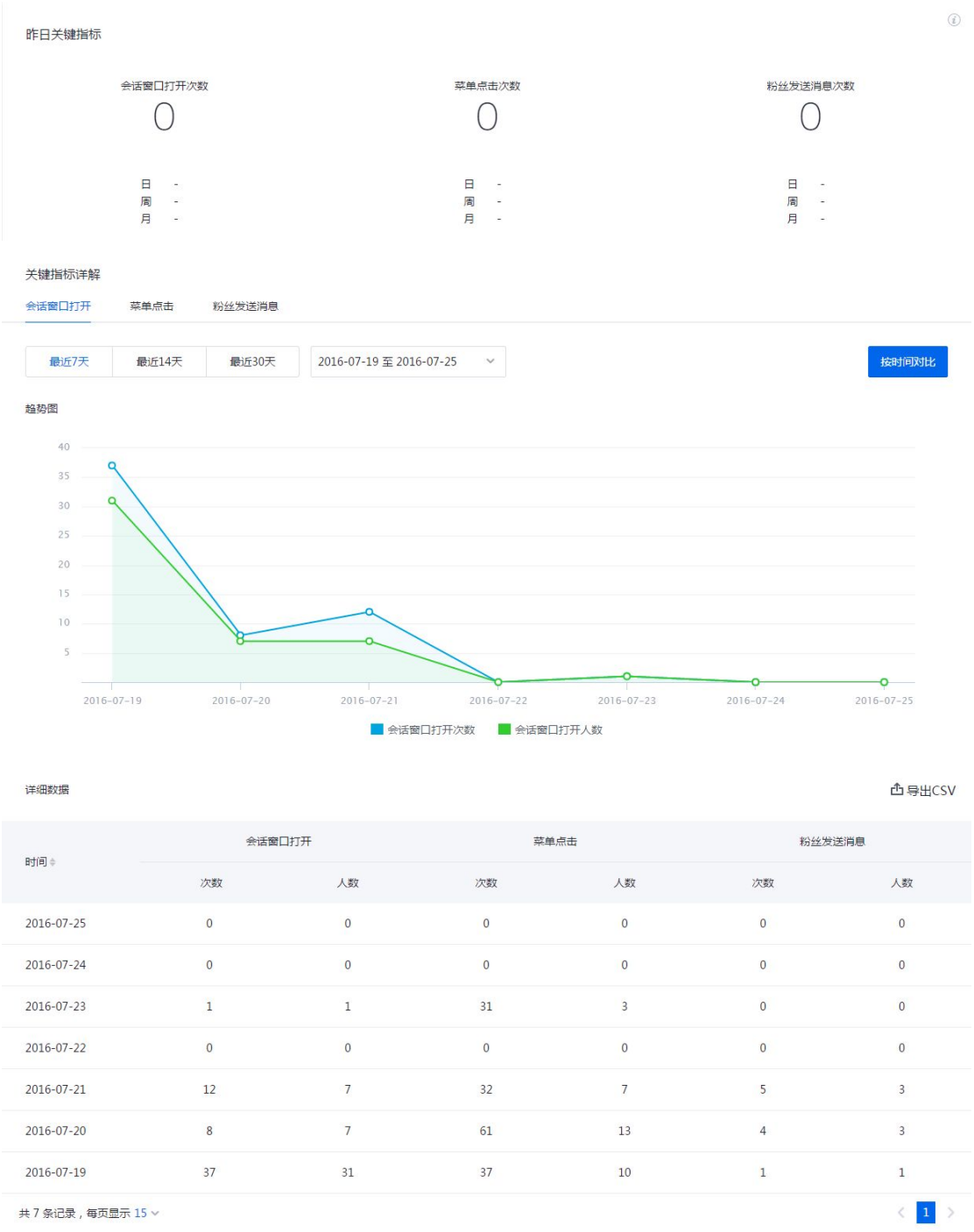
在消息分析-消息关键词中可查看 top200 的数据与图表。

*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

共 7 条记录，每页显示 15

*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

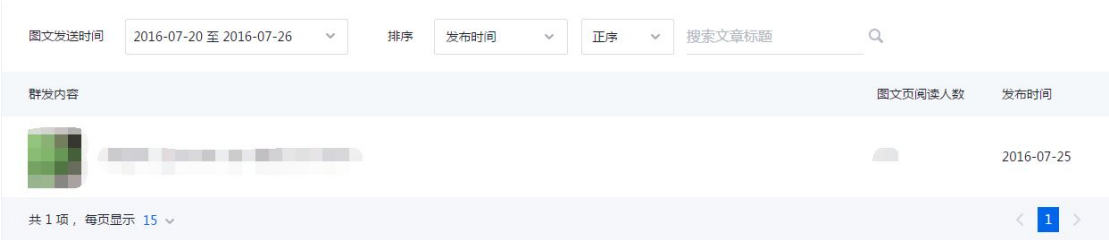
*菜单点击人数：在会话窗口点击菜单的去重用户数，不只限于从消息列表进入会话窗口

*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。



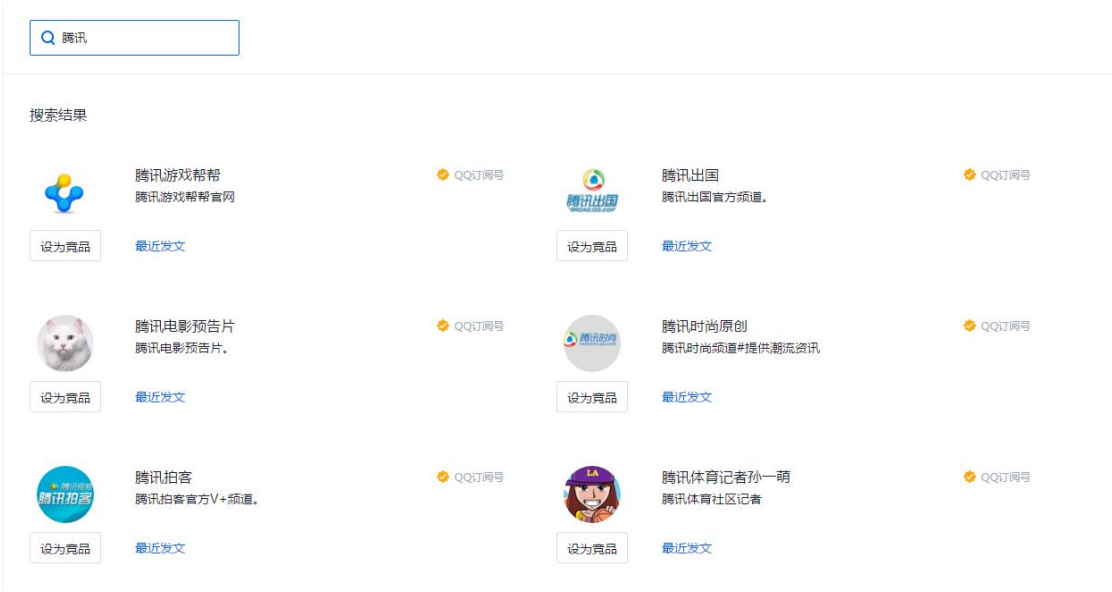
h. 竞品分析

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。

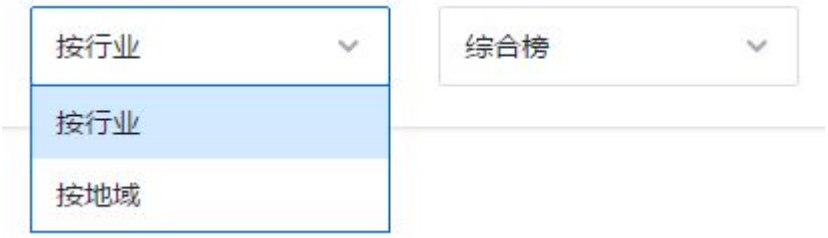
*读者喜好度：反映你的相似用户群体相比所有读者对该篇文章的喜好程度，数值 100 为平均水平

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。

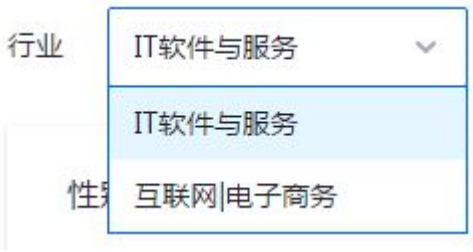


i. 大盘分析

①公众号排行榜为按行业、按地域查看综合榜。



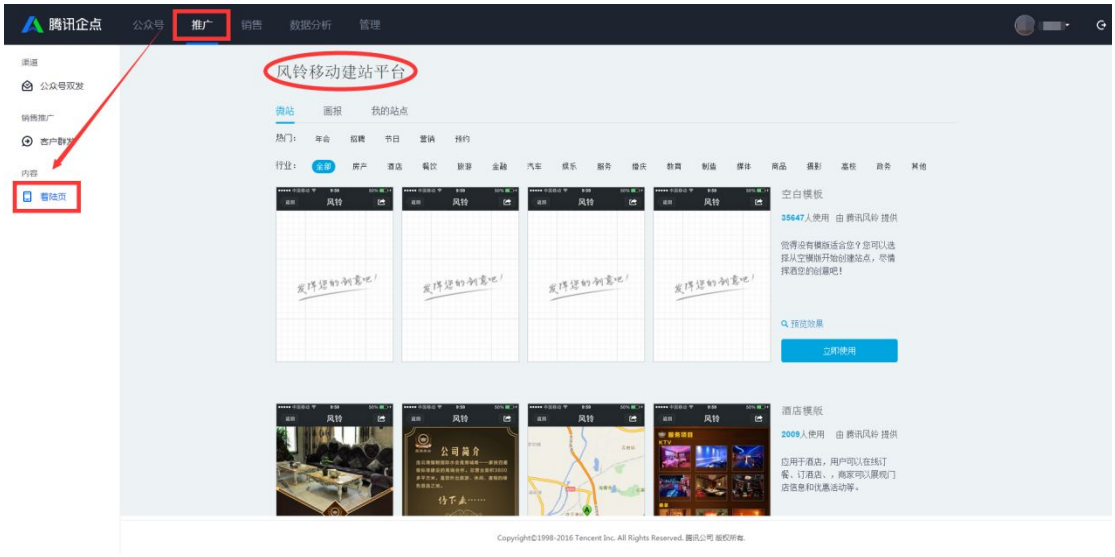
②人群分析主要展示企业绑定企点的 QQ 公众号所在行业的大盘情况，从性别、地域（省份 top10、城市 top10）、年龄、学历等方面展示 QQ 公众号粉丝资料的数据与图表。



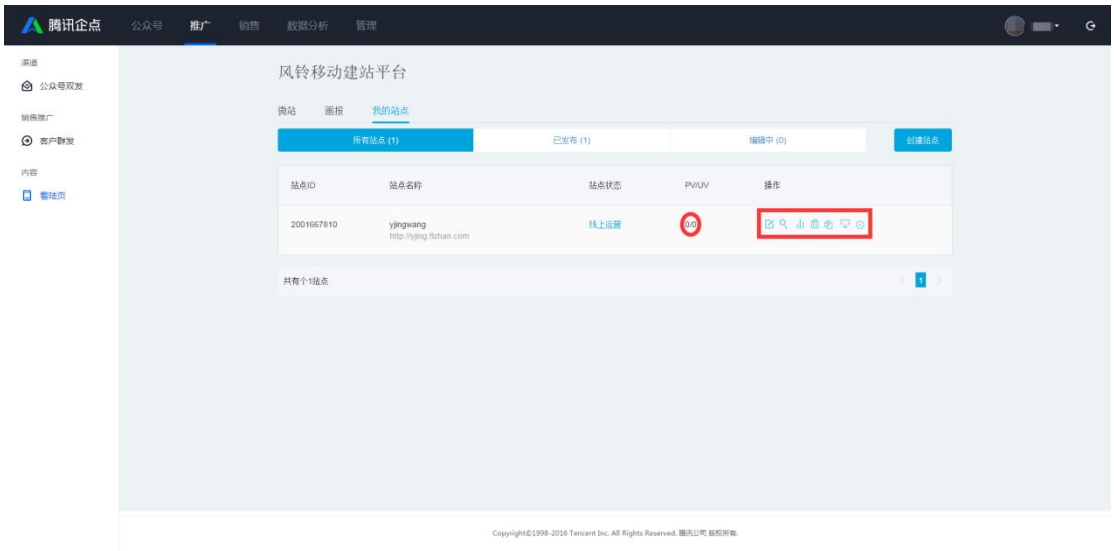
j. 着陆页

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。



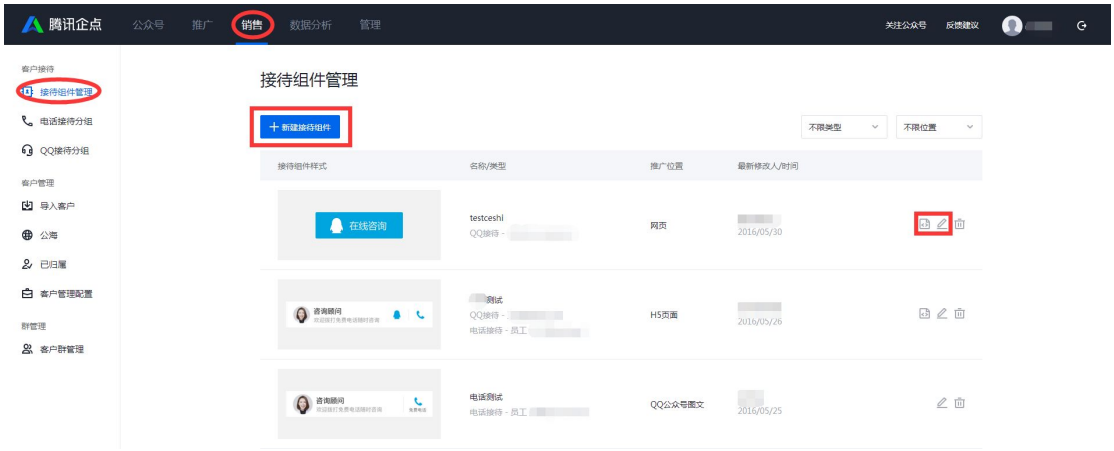
编辑完成可保存亦可发布，在“我的站点”可见所有站点、浏览数据亦可进行相应操作。



C. 销售接待

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、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：

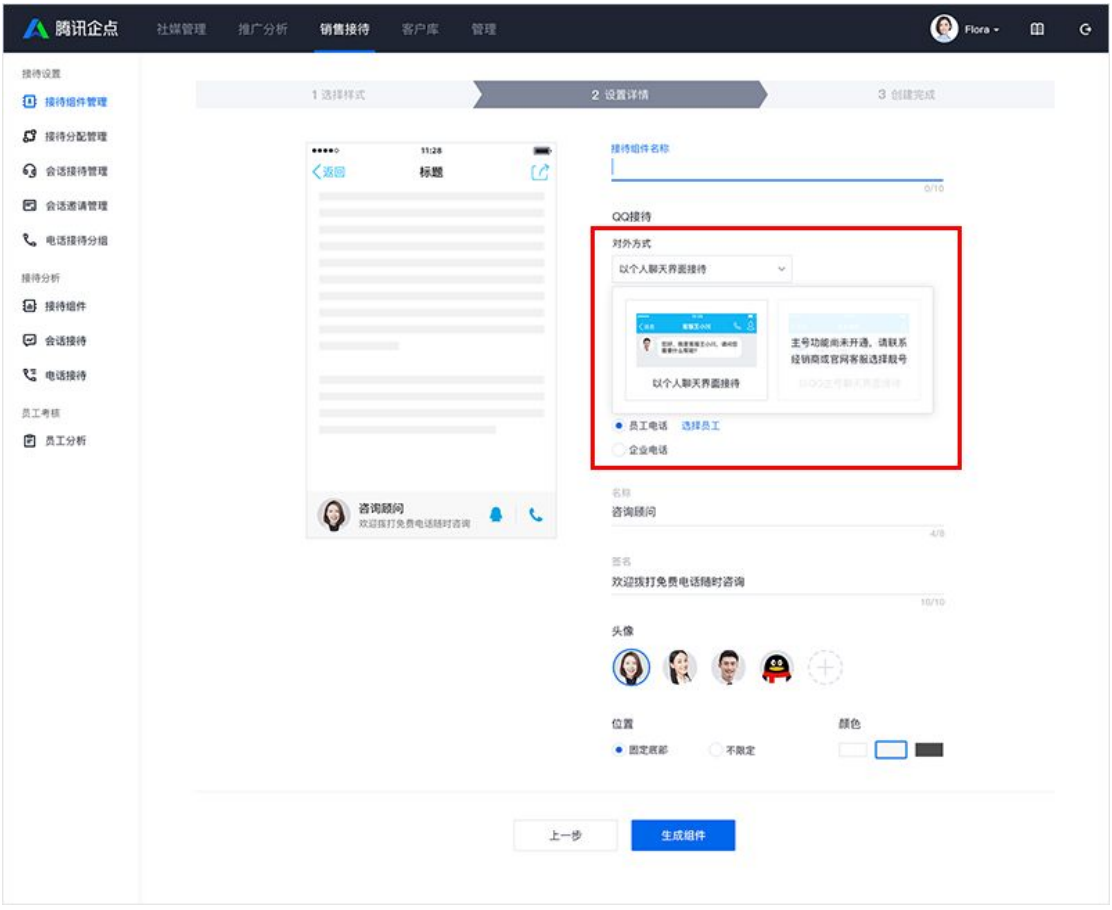
	QQ 接待	网页接待	电话接待	公众号推广	群推广	员工推广
网页样式	√	√			√	
公众号图文样式	√	√	√		√	√
手机网页样式	√	√	√	√	√	√
链接/二维码	√	√			√	

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

手机网页样式



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。

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。

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。

分配方式 接待上限 紧急接待人

接待上限

50 人

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。

个别调整

添加

选择员工
姓名/账号名
下一步
取消

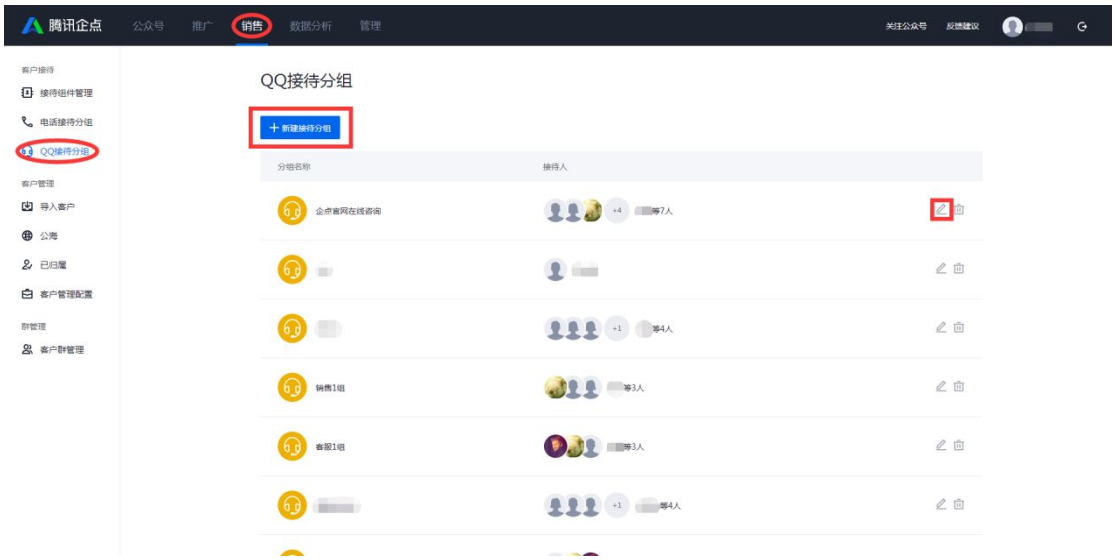
设置个别员工接待上限
上限值
50
人
上一步
确定

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。

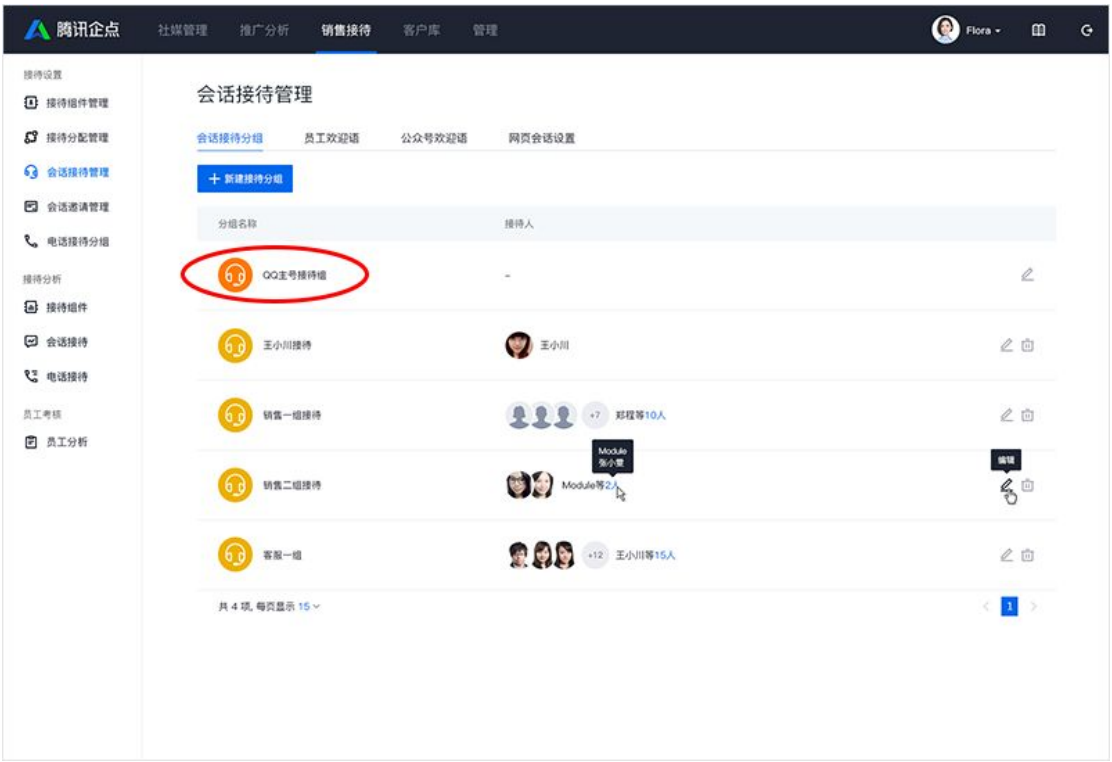
c. 会话接待管理

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

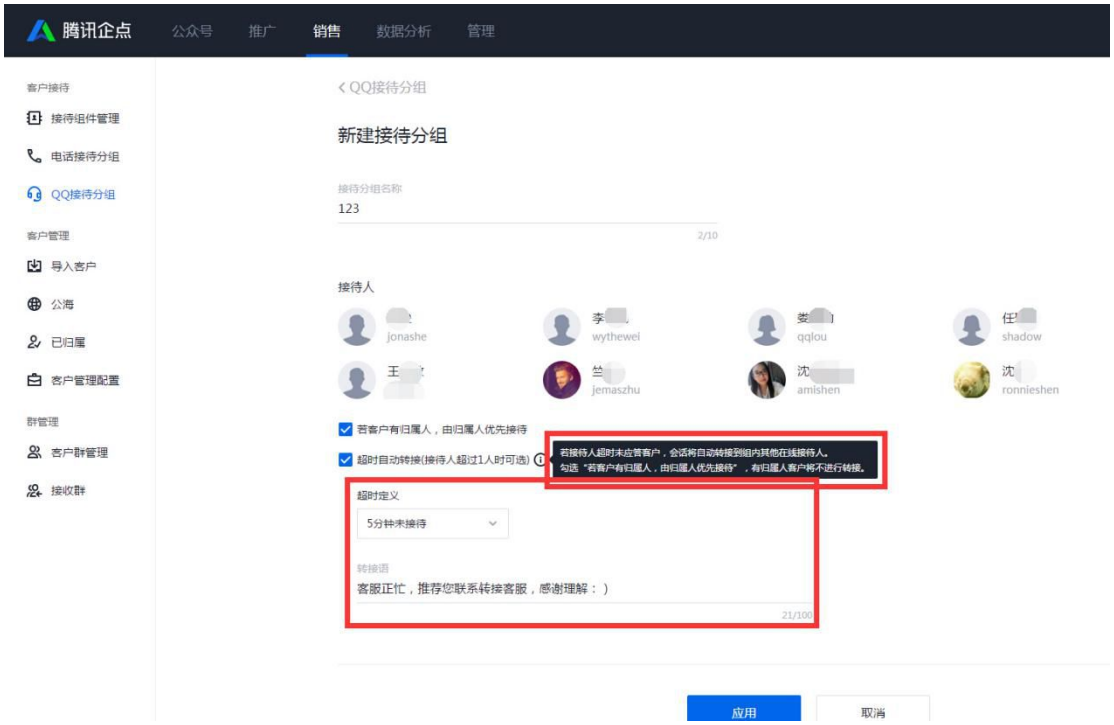
挂载此处的接待分组。



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。

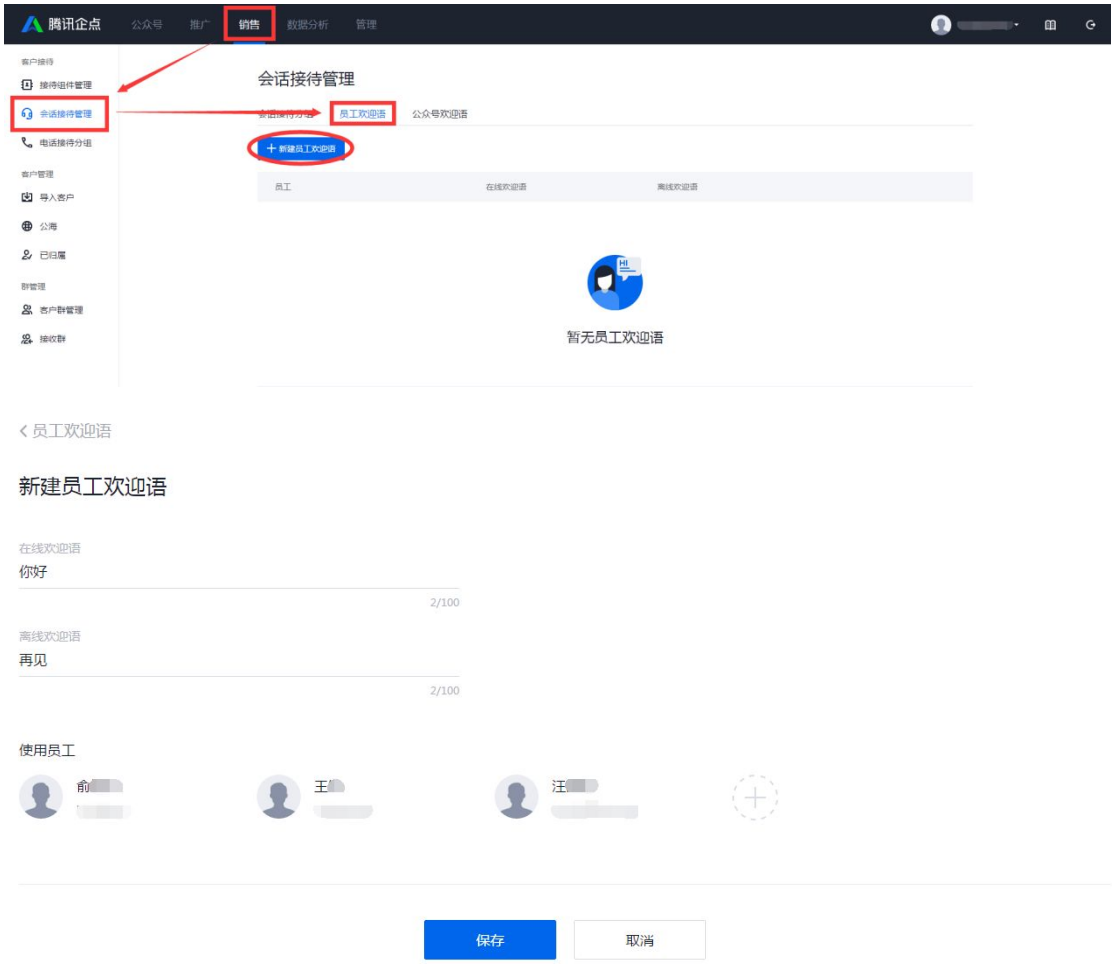


点击“新建接待分组”/“编辑接待分组”跳转页面，可设置 QQ 接待分组名称、QQ 接待分组接待人，并且可勾选归属人是否优先接待规则、是否超时自动转接。

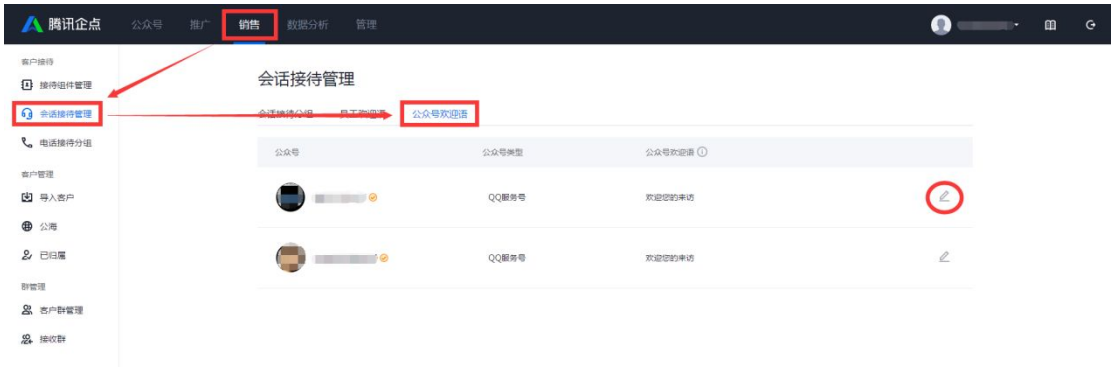


可自定义接待欢迎语。

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



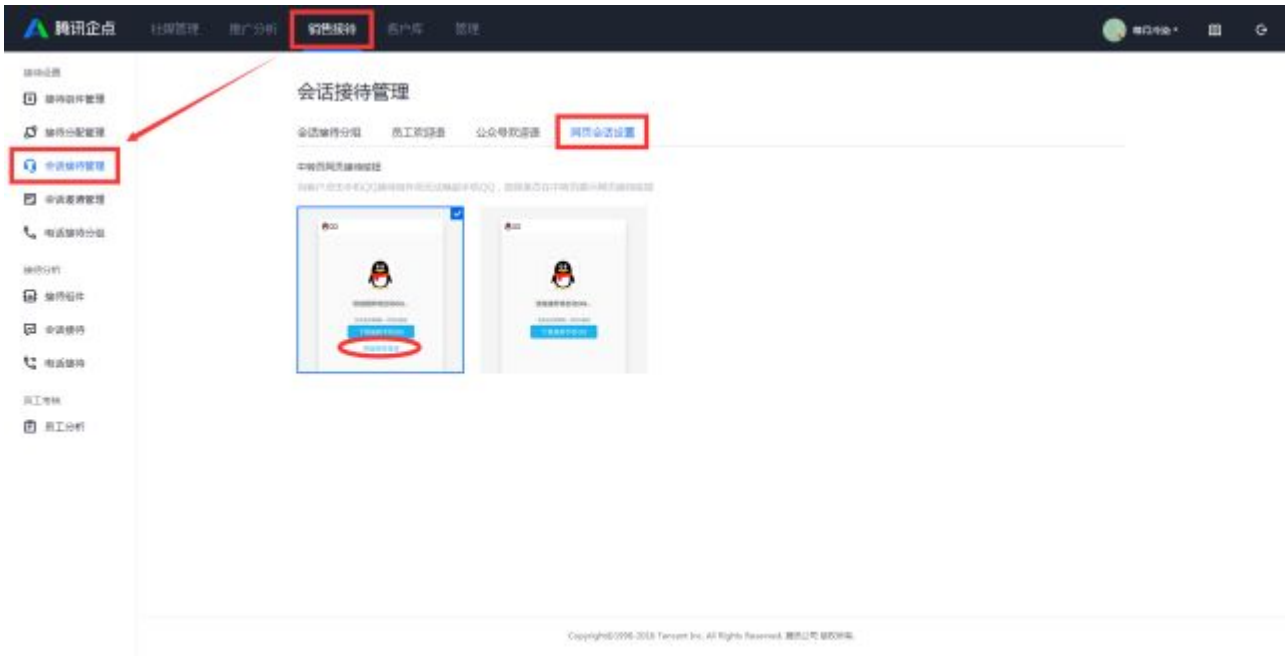
②在公众号欢迎语板块中可设置绑定企点的 QQ 公众号的欢迎语，即客户点击企点咨询图标，进入公众号后自动下发的欢迎语，客户点击欢迎语，可进入人工咨询



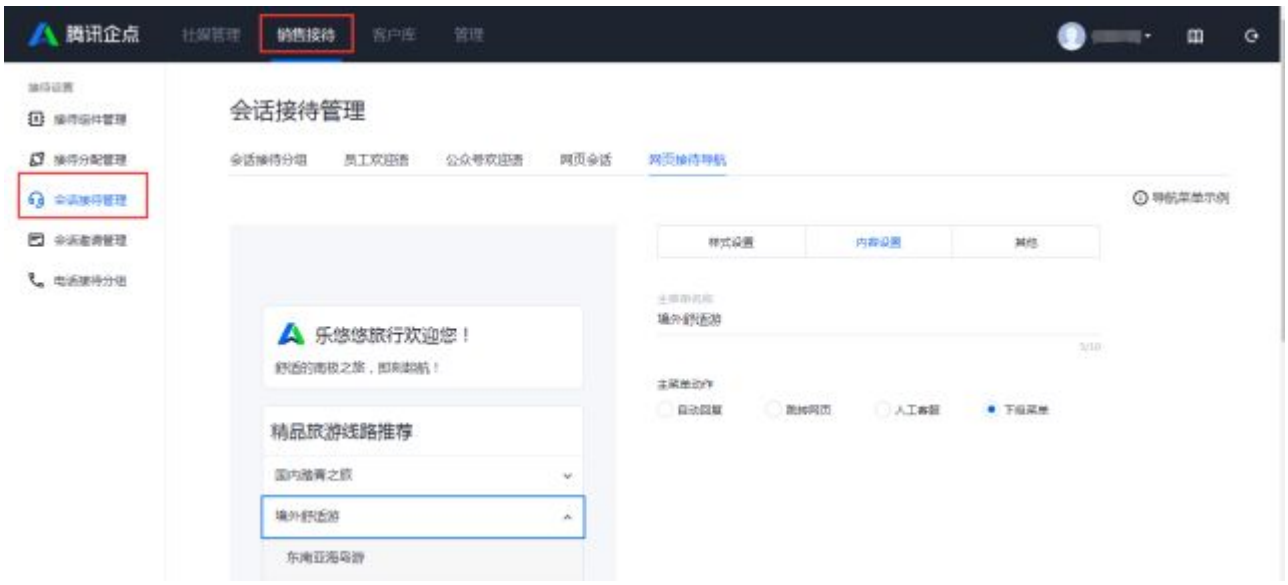
网页会话设置板块则是针对网页接待组件的设置，目前有两种设置：

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

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



网页接待导航设置，是设置客户呼起客服的时候收到的第一条结构化消息，包含欢迎语和各个自动回复、跳转链接、人工客服等，可以有效提升客服接待效率和客户服务体验。

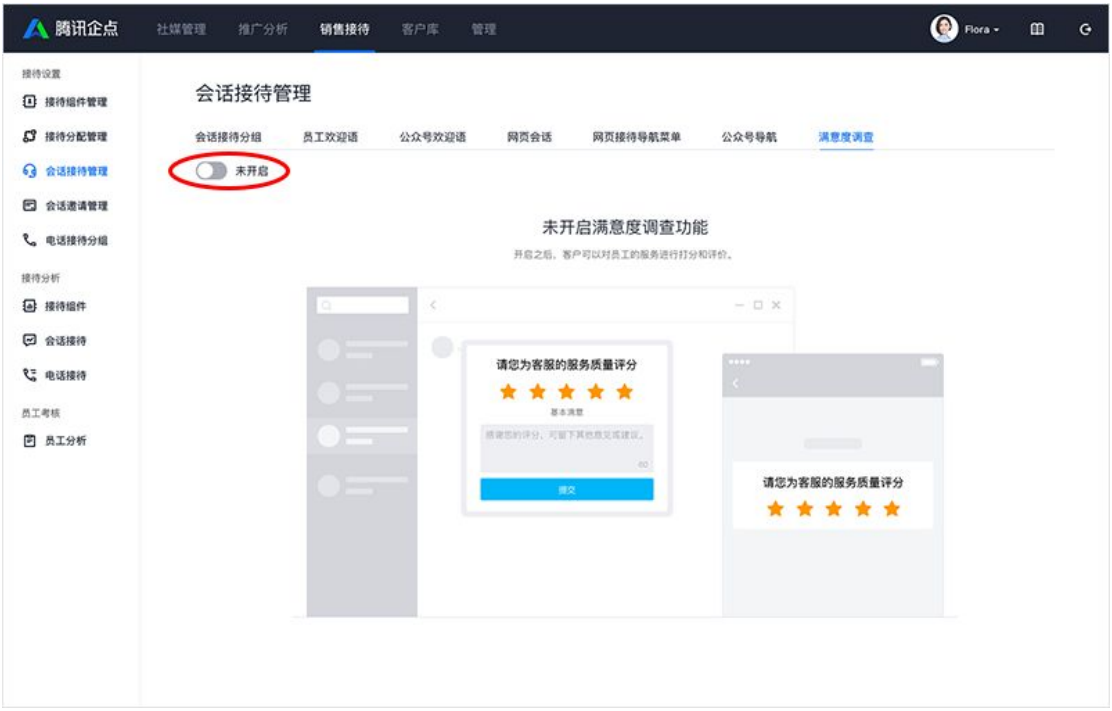


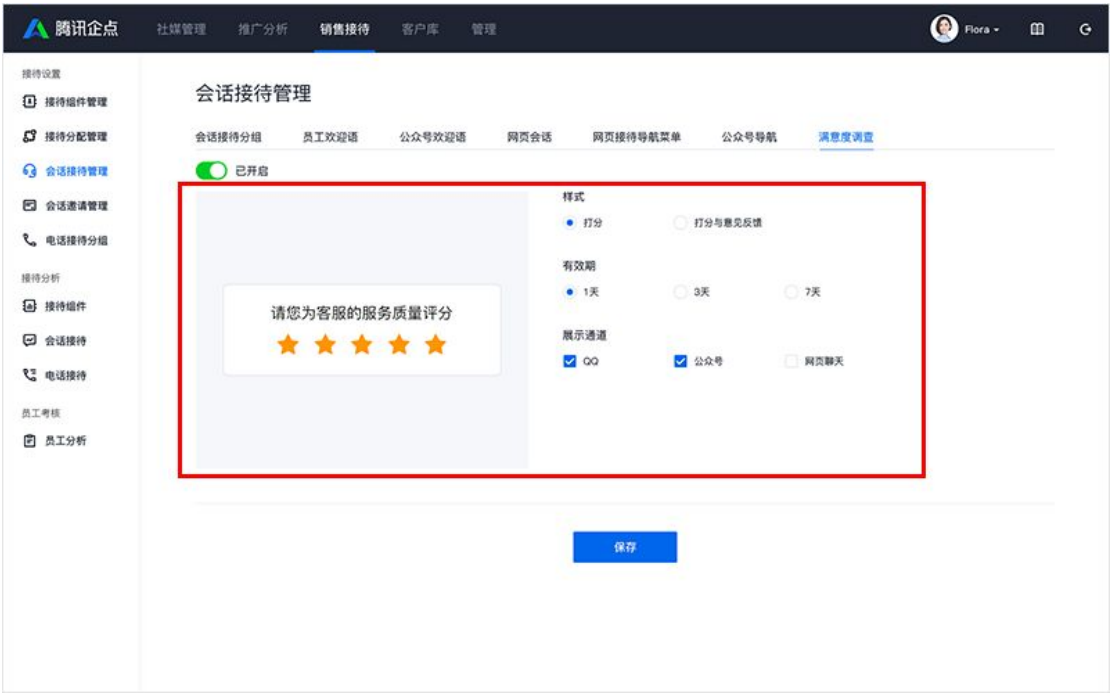
*目前本功能仅针对 web IM 接待组件

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。

*有效期是指客户需要在下发问卷后多长时间内填写问卷，逾期不生效


腾讯企点
社媒管理
推广分析
销售接待
客户库
管理
Flora
接待设置
接待组件管理
接待分配管理
会话接待管理
会话邀请管理
电话接待分组
接待分析
接待组件
会话接待
电话接待
员工考核
员工分析
会话接待管理
会话接待分组
员工欢迎语
公众号欢迎语
网页会话
网页接待导航菜单
公众号导航
满意度调查
未开启
未开启满意度调查功能
开启之后，客户可以对员工的服务进行打分和评价。
请您为客服的服务质量评分
基本满意
提交
请您为客服的服务质量评分

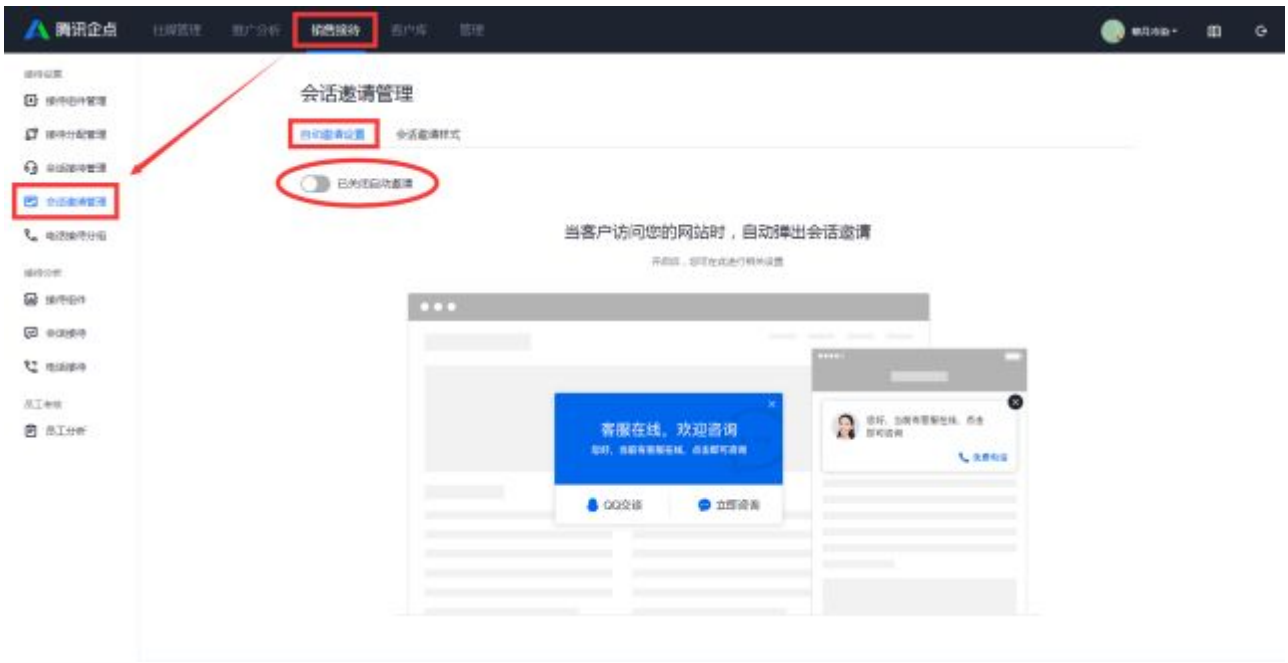

腾讯企点
社媒管理
推广分析
销售接待
客户库
管理
Flora
接待设置
接待组件管理
接待分配管理
会话接待管理
会话邀请管理
电话接待分组
接待分析
接待组件
会话接待
电话接待
员工考核
员工分析
会话接待管理
会话接待分组
员工欢迎语
公众号欢迎语
网页会话
网页接待导航菜单
公众号导航
满意度调查
已开启
请您为客服的服务质量评分
样式
打分
打分与意见反馈
有效期
1天
3天
7天
展示通道
QQ
公众号
网页聊天
保存

C 侧展示示例：

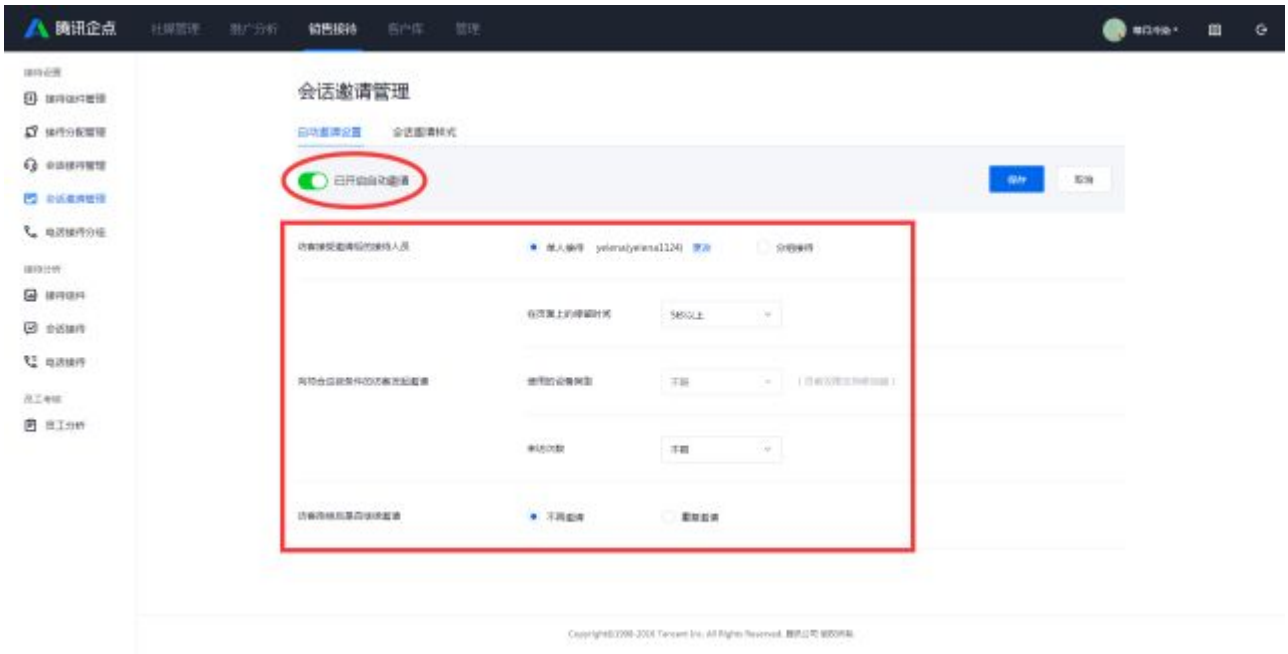
d. 会话邀请管理

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

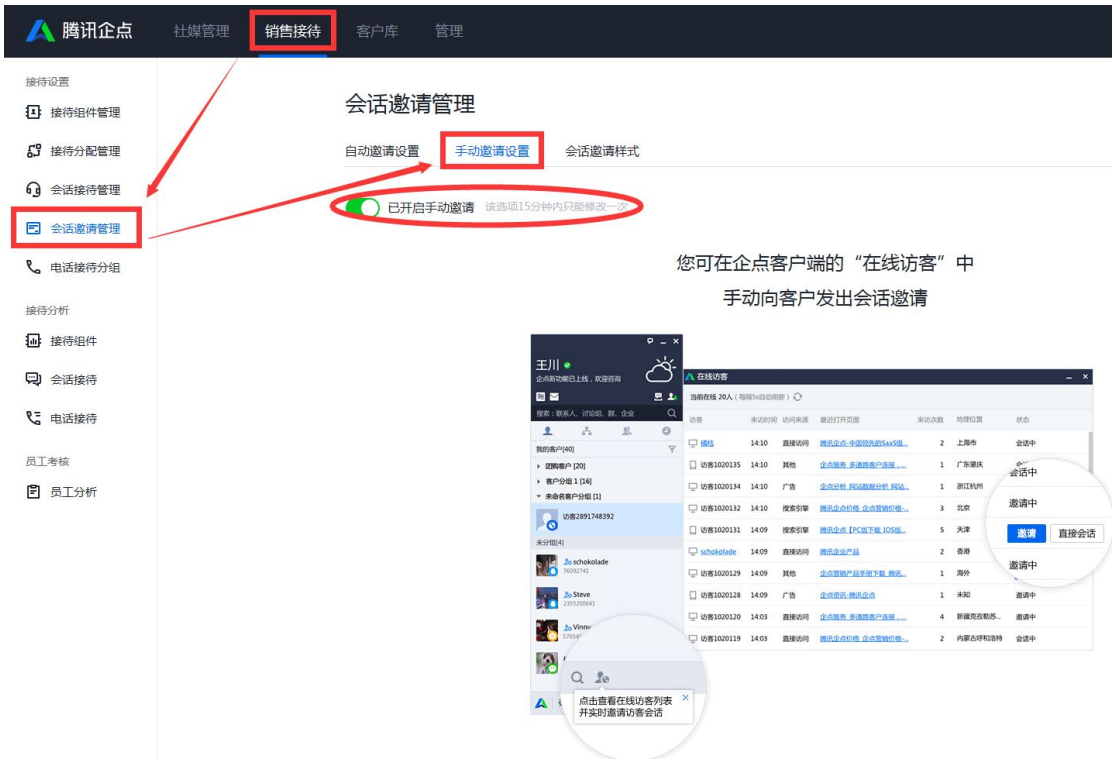


选择访客接受邀请后的接待人员、发起邀请的条件（包括停留时间、设备类型和来访次数）以及访客拒绝后是否继续邀请

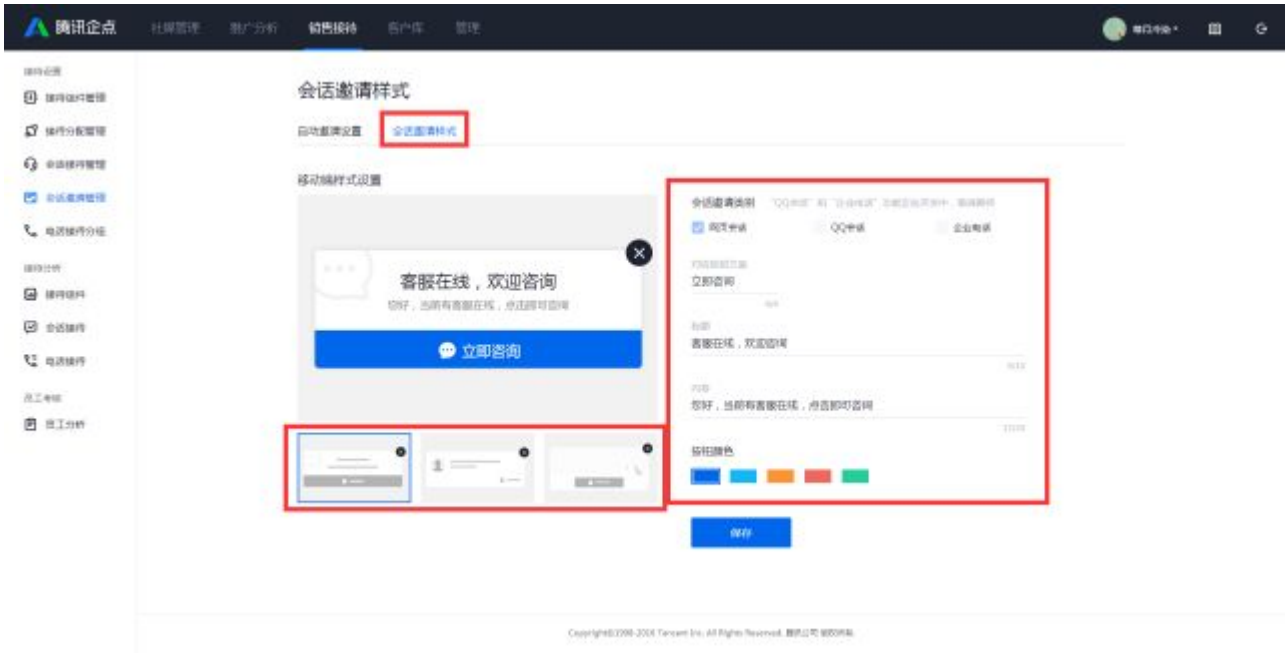


②手动邀请：在手动邀请设置板块中滑动开启手动邀请，可在企点客户端的“在线访客”中手动向客户发出会话邀请

*该选项 15 分钟内只能修改一次



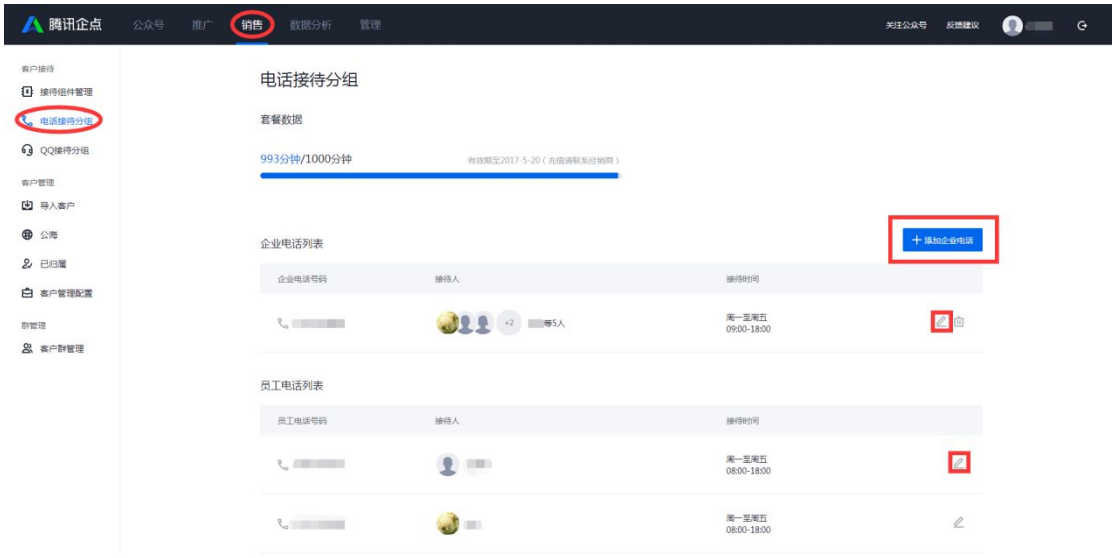
而在会话邀请样式板块中可以分别设置网页端和移动端的样式、文案、图片、颜色等内容，“QQ会话”和“企业电话”功能正在开发中。



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。



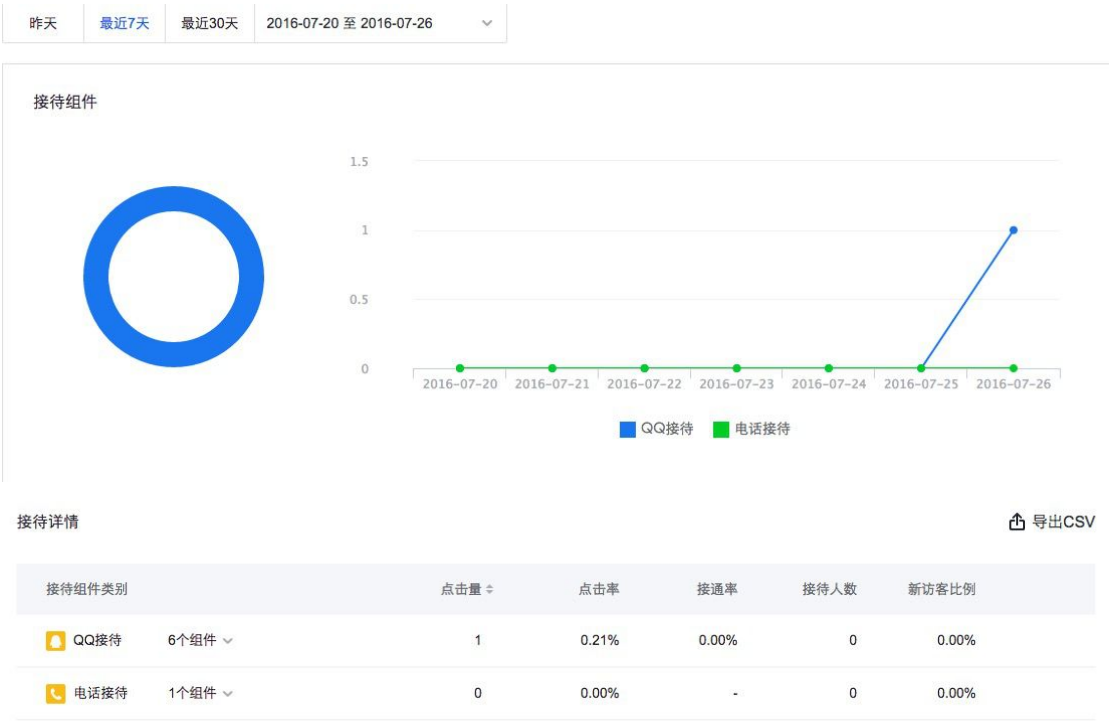
点击单个工号电话编辑按钮弹出窗口，可设置工号电话接待时间。

*员工电话列表栏目完善电话请至管理-组织架构

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。

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。



接待详情 导出CSV

接待组件类别		点击量	点击率	接通率	接待人数	新访客比例
QQ接待	6个组件	1	0.21%	0.00%	0	0.00%
电话接待	1个组件	0	0.00%	-	0	0.00%

*点击率=点击量/UV

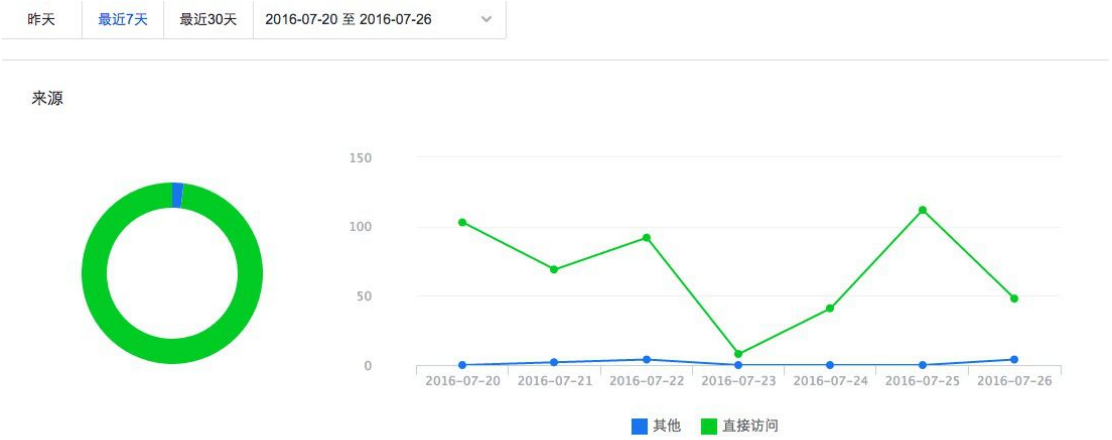
*接通率：统计双方接通的情况

*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

组件所在页面访问统计 | 组件接待统计 | 导出CSV

渠道		浏览量	浏览人数	平均停留时长	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

组件所在页面访问统计 | 组件接待统计 | 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%	-	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

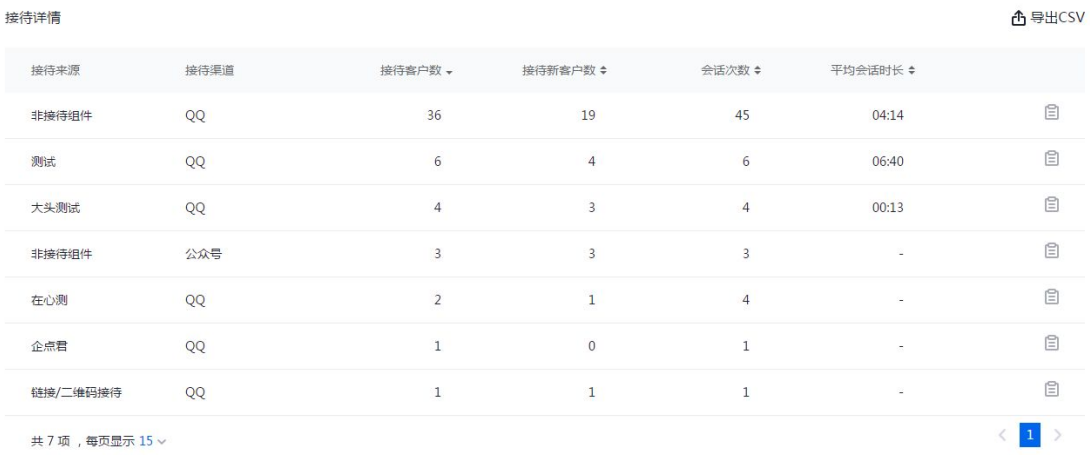
*新客数：发生对话时不在客户库的客户数

*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。



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

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

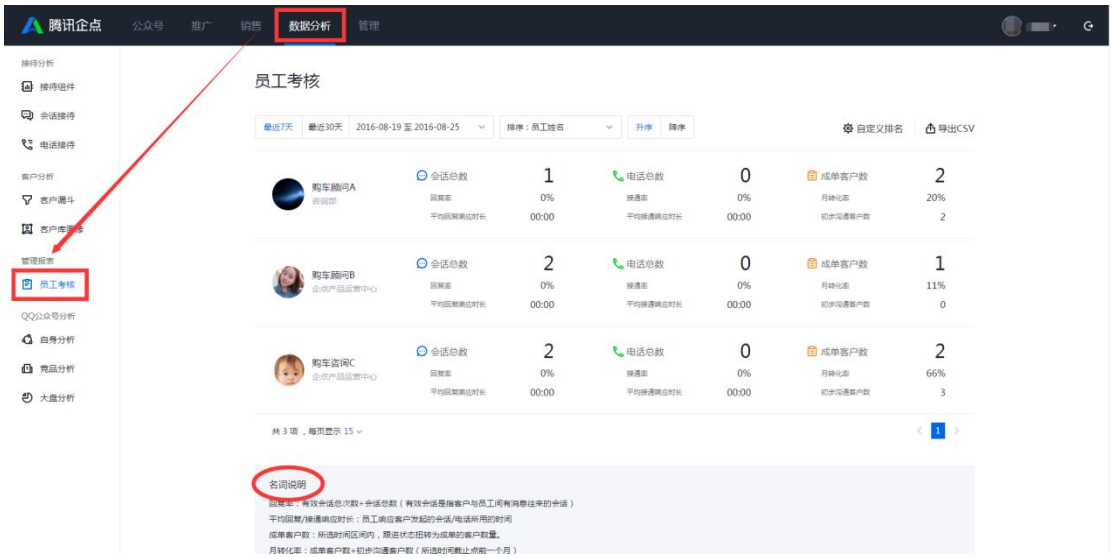
下方表格可以查看全部通话记录，可对拨打类型（包括 C2B、B2C 和 B2B）、客户来源（包括接待组件、公众号菜单、手机 QQ 免费电话和其他）和通话结果（包括未接通、接通失败等）进行筛选查看，或者对客户名进行搜索查看。

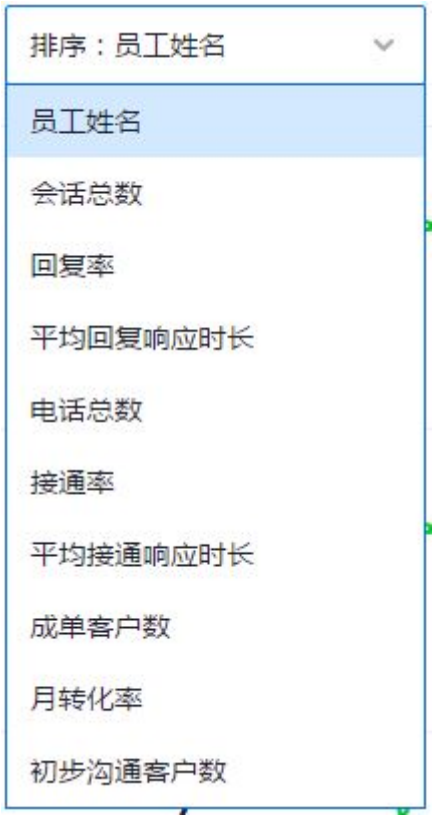
*可以导出 csv

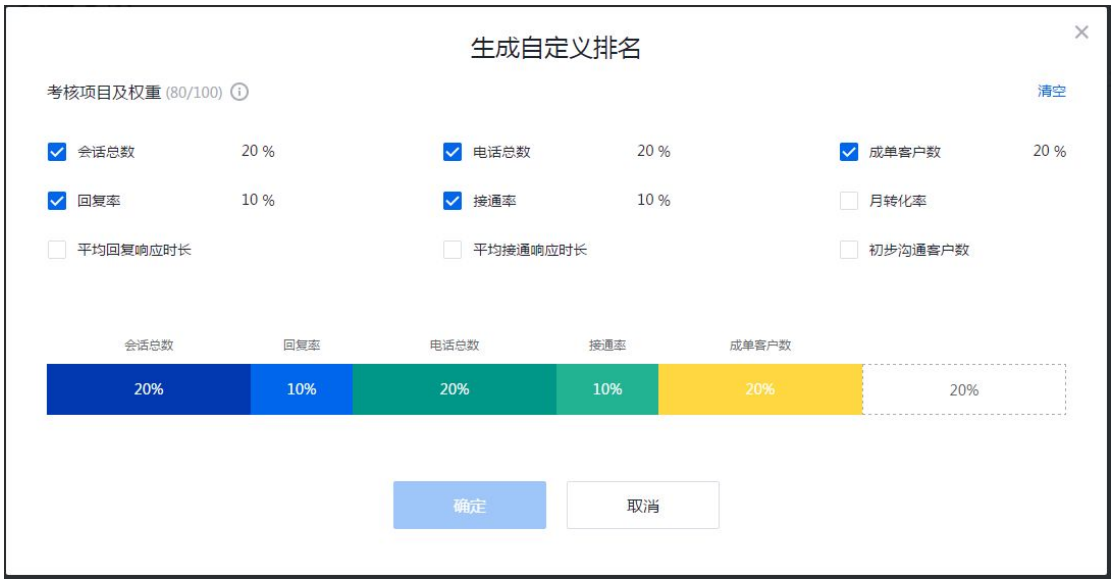
i. 员工分析

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。


腾讯企点
公众号
推广
销售
数据分析
管理
员工考核
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
自定义排名
导出CSV
员工考核
名词说明


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
电话总数
接通率
平均接通响应时长
成单客户数
月转化率
初步沟通客户数



*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）

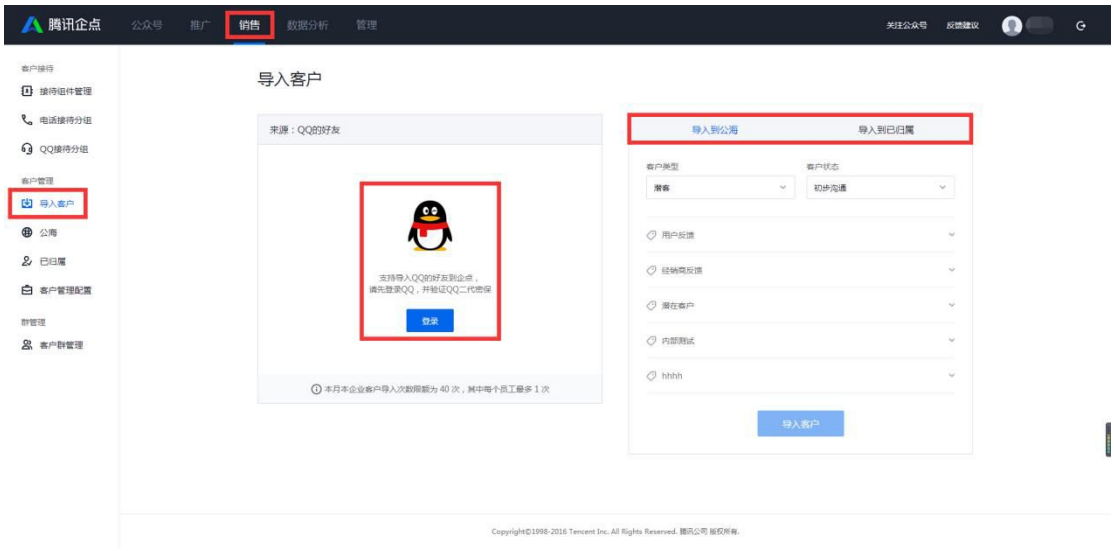
*初步沟通客户数：客户入库后其初始跟进状态为初步沟通，入库时间在所选时间区间的客户数量

*可以导出 csv

D. 客户库

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。



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

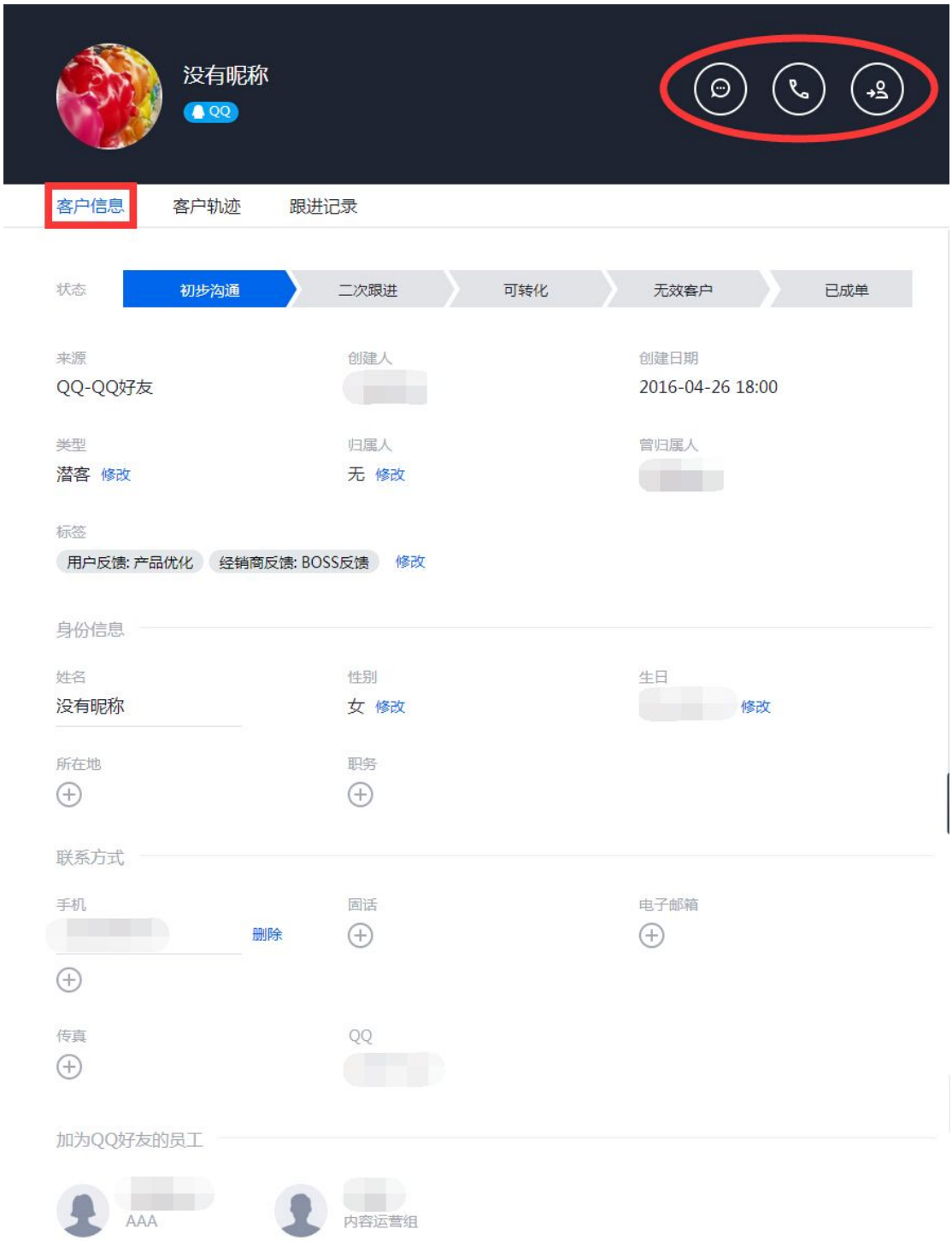
b. 公海

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。

在上述页面点击查看/编辑资料可弹出客户资料卡页面。

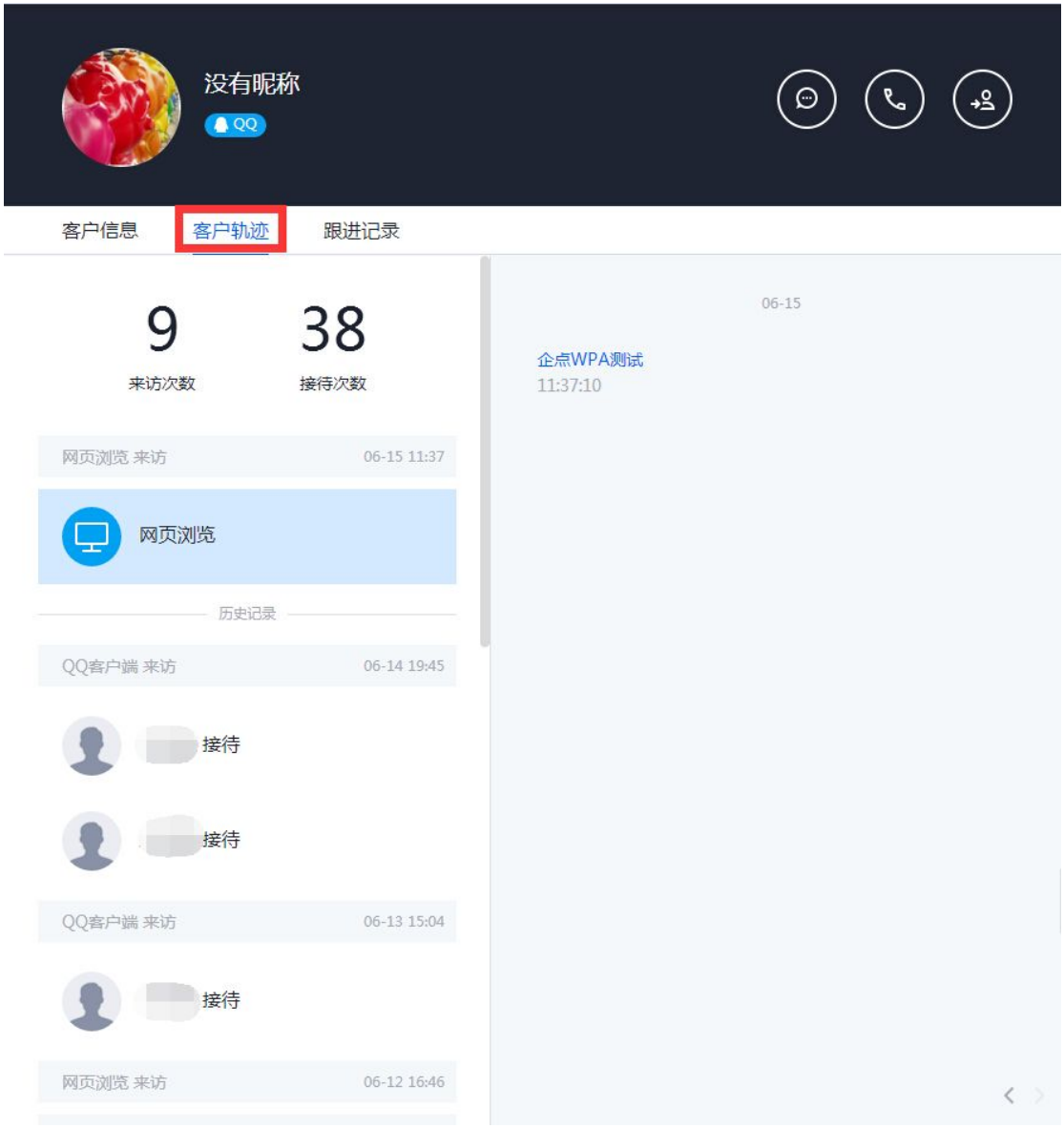
①客户信息页

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。

c. 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。

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。

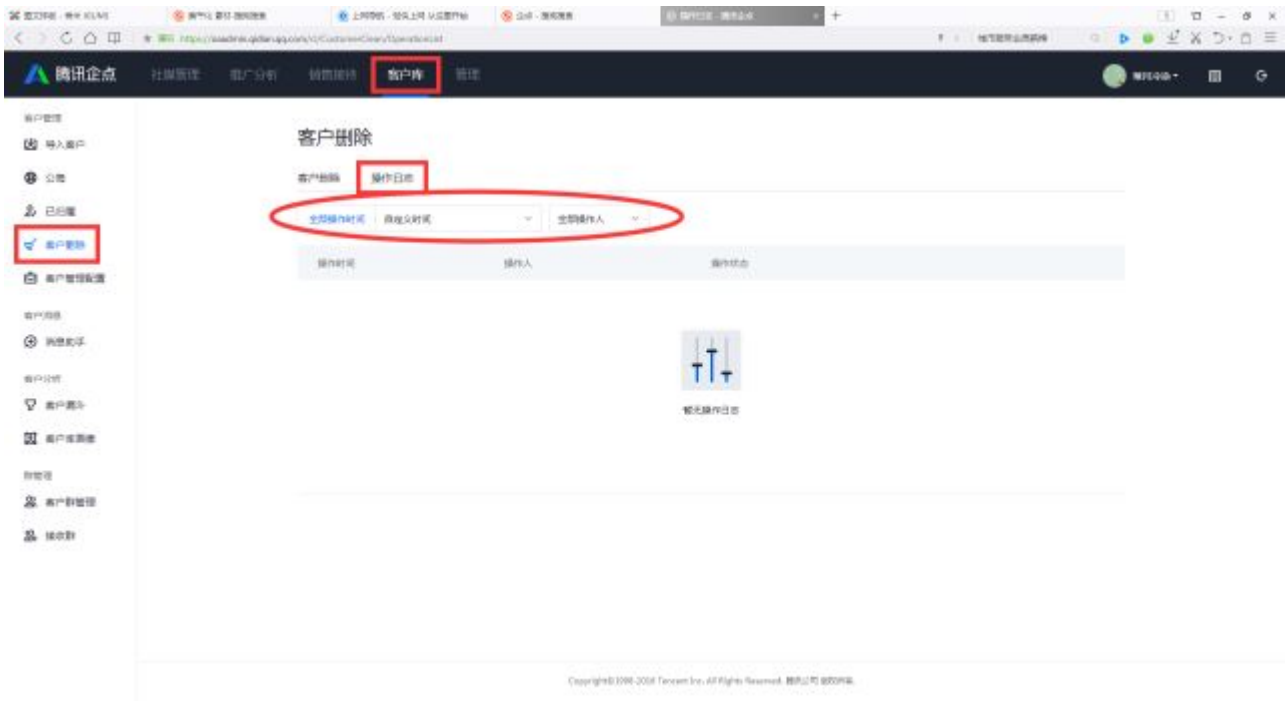
腾讯企点
公众号
推广
销售
数据分析
管理
客户删除
客户筛选
来源
标签
客户关系
来访与接待情况
跟进状态
创建信息
客户类型
请先筛选或搜索需要删除的客户
客户姓名
跟进状态
接待次数
最近接待
归属人
初步沟通
41
2016-10-20 14:48
初步沟通
3
2016-10-20 10:59
查看客户详情
删除客户
共筛选出 6 名客户
删除客户
公众号
公众号粉丝
企点产品运营中心
最近接待者
初步沟通
25
2016-10-18 13:35
初步沟通
23
2016-10-18 11:50
初步沟通
3
2016-10-18 10:57
初步沟通
12
2016-10-11 11:34
初步沟通
1
2016-09-05 18:14
初步沟通
3
2016-09-04 18:05
共筛选出 6 名客户，每页显示 15

出现下方弹窗，确认删除

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

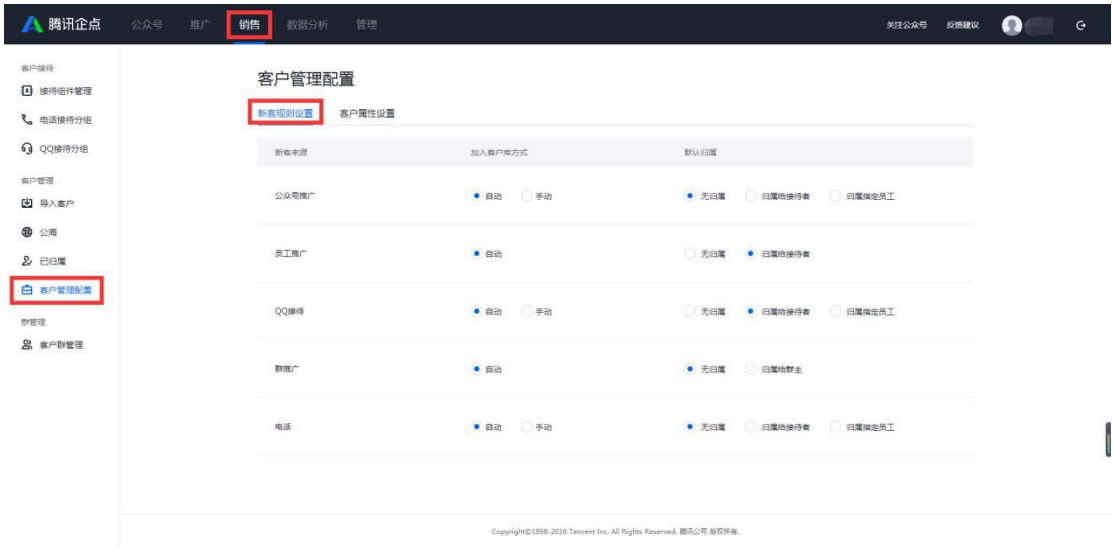
删除成功

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。



e. 客户管理配置

可在新客规则设置板块中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。



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”

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

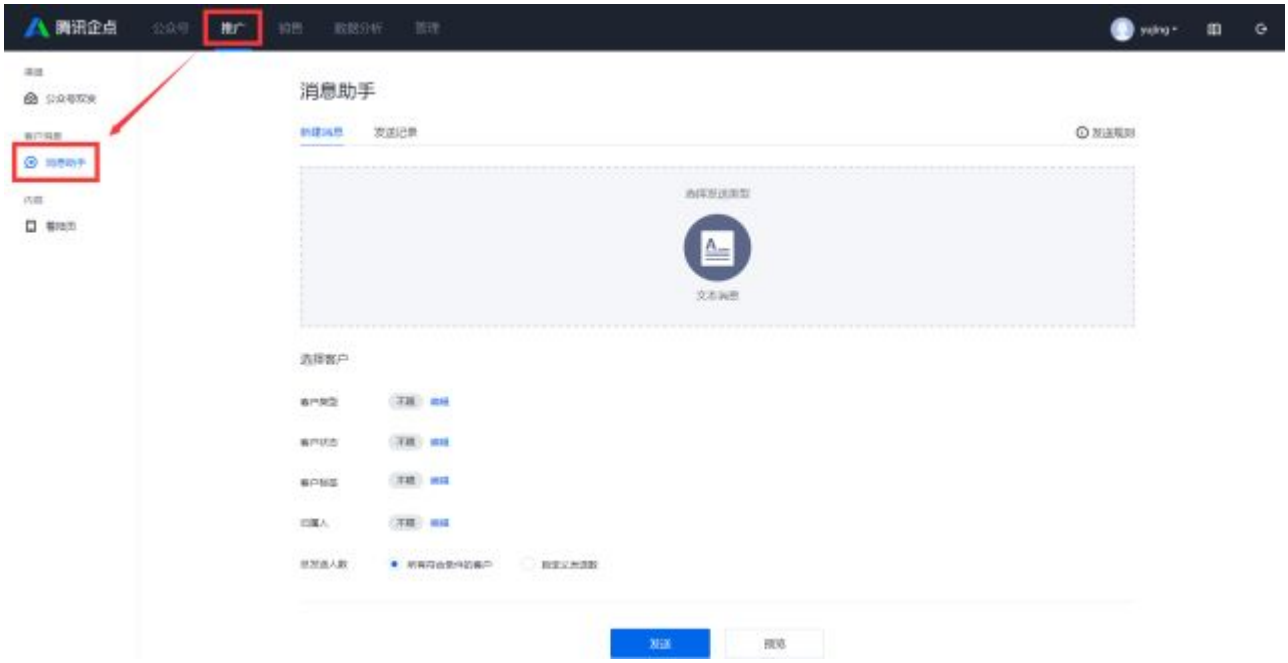
的客户

*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

f. 消息助手

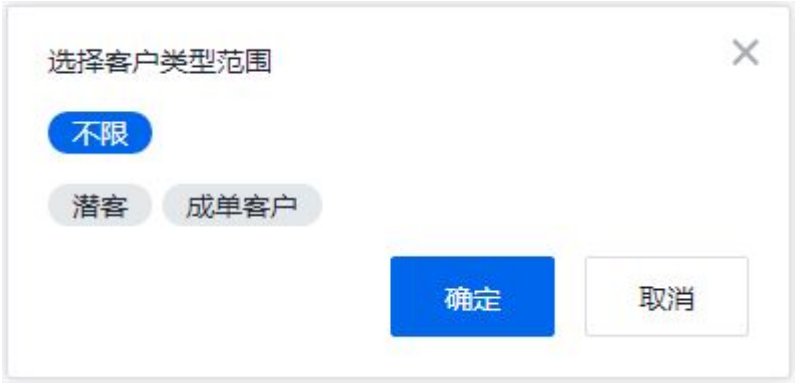
“消息助手”即原“客户群发”。



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。

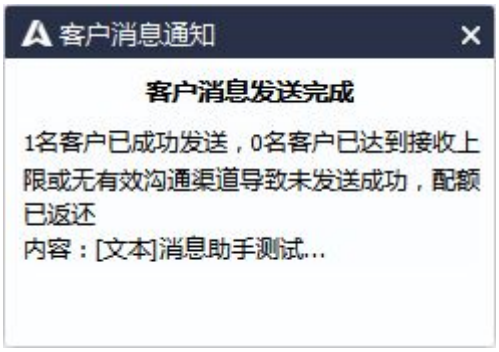
可以选择客户类型、客户状态、客户标签、归属人和总发送人数。（请注意选择自定义发送数时

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）



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）

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。

*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

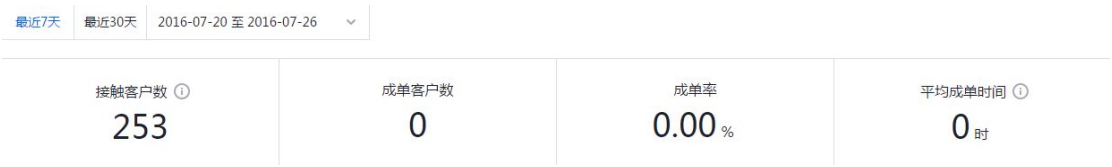
*用户投诉、屏蔽企点或屏蔽消息助手消息，将会收到黄牌提示警告；用户投诉、屏蔽企点或屏蔽消息助手消息达到过高上线之后 ,将会收到红牌提示警告 ,并立刻禁止当月使用消息助手功能；

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

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）。



*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。

*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

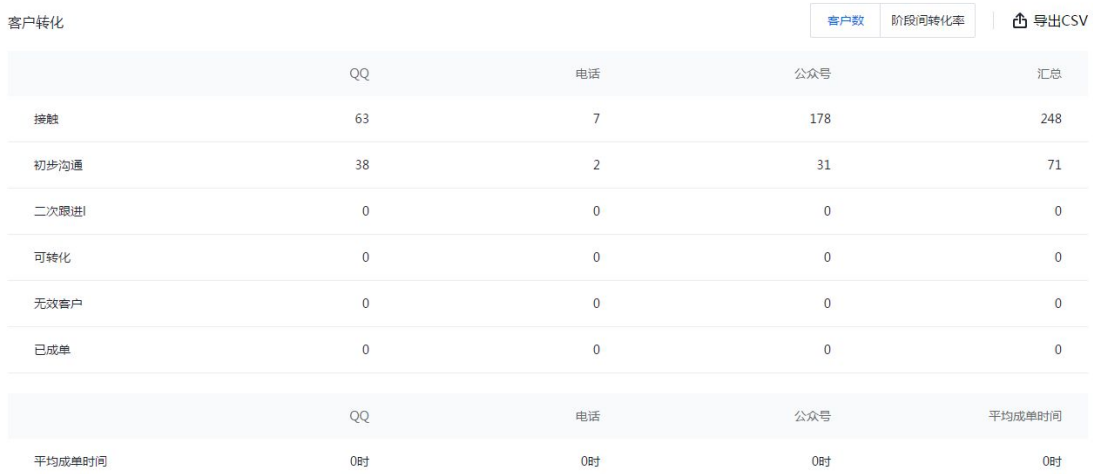
*客户数：在选定时间段内处于该阶段的客户的数量

*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。



*可以导出 csv

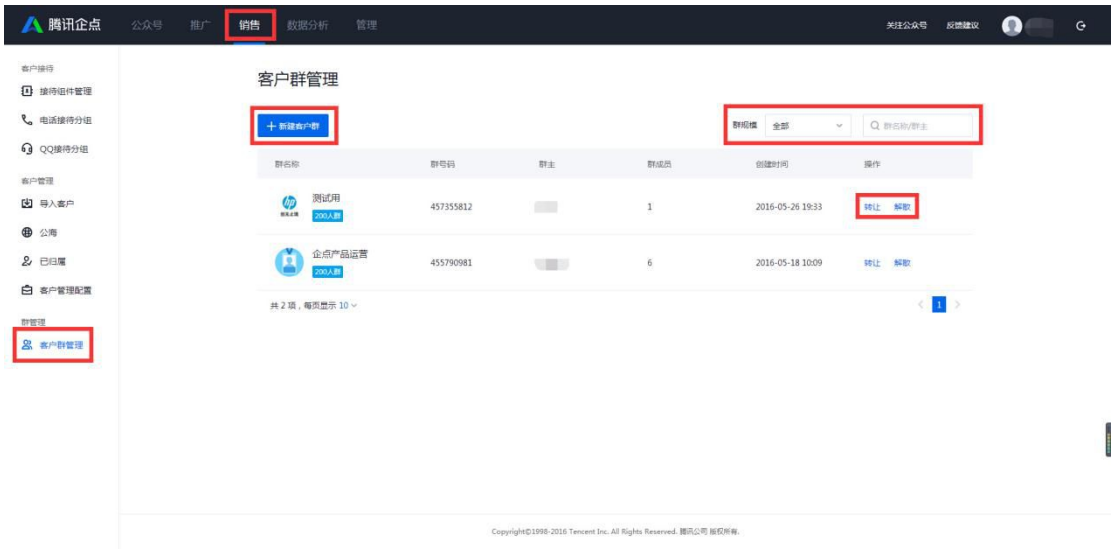
h. 客户库画像

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

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。



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

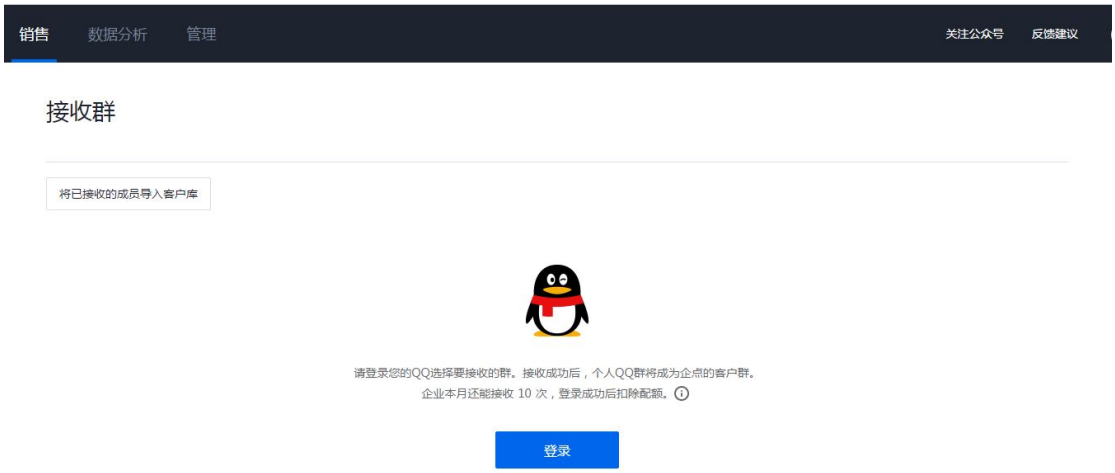
除了新建客户群，企点也为用户提供接收客户群功能，用户可将自己个人 QQ 号作为管理员的群一键转让给企点号，并可以将群成员一键导入至客户库，可登录 QQ 号接收，也可将已接收的群成员继续导入客户库。

*每主号每月可接收次数为工号数

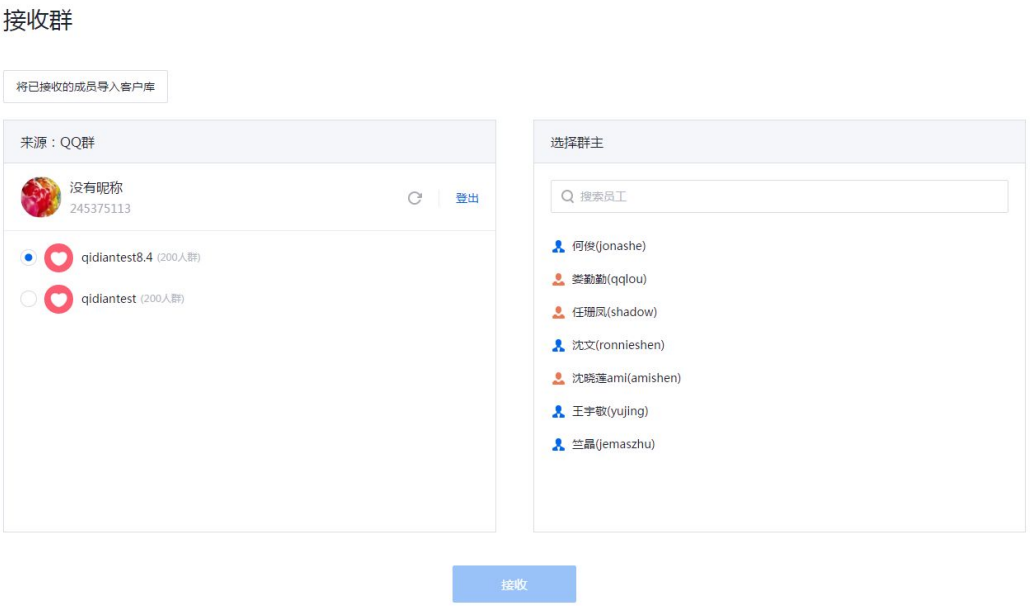
*请注意接收的群也占企点客户群名额

*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



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。

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。

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

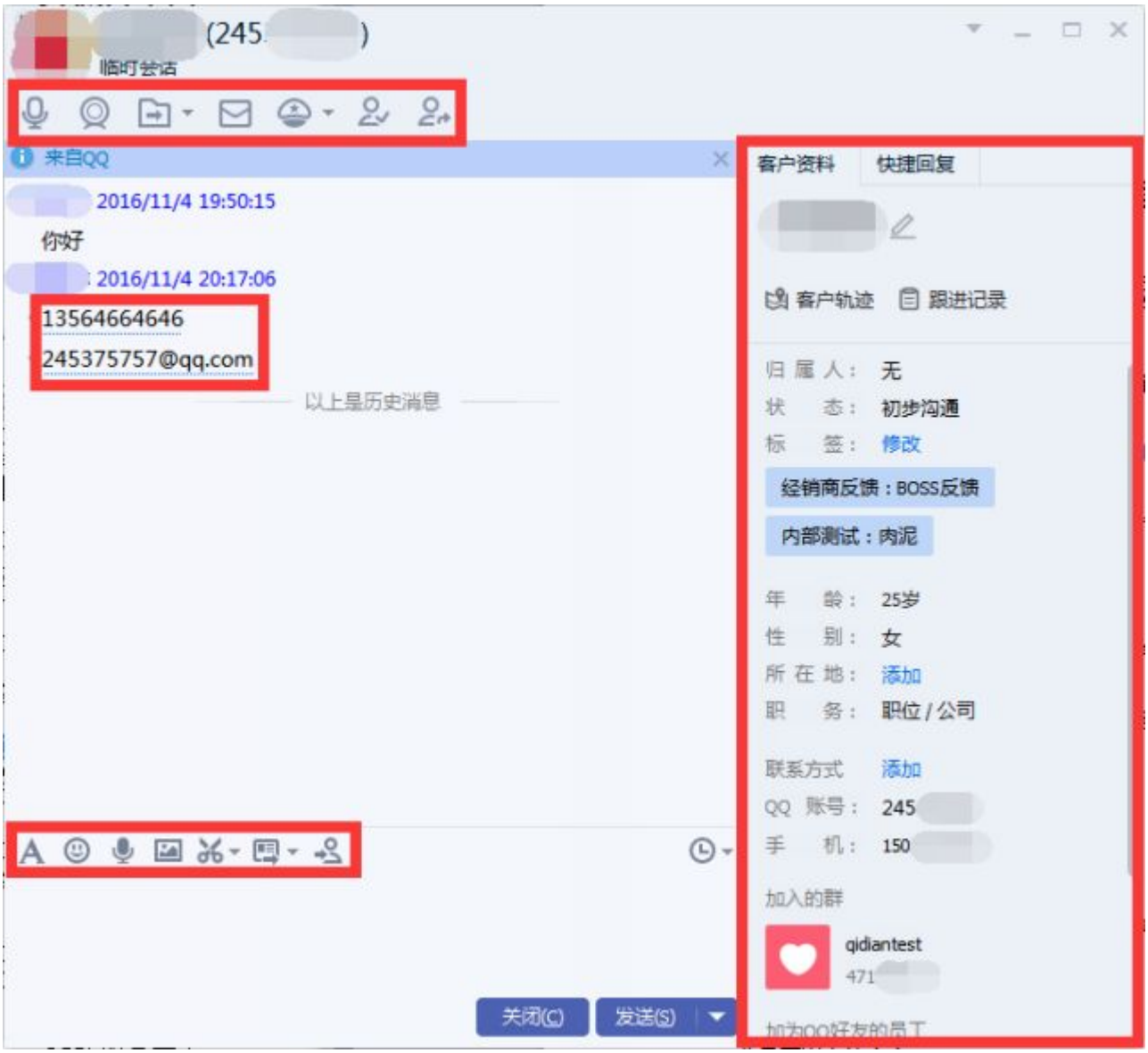
在“组织架构”界面，可见层级分明的部门和工号，单击左键可查看同事的简单资料，单击右键可选择打开同事的详细资料卡、会话窗口等，双击左键可打开会话窗口，打开停用的工号的会话窗口会显示离线。

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。

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：

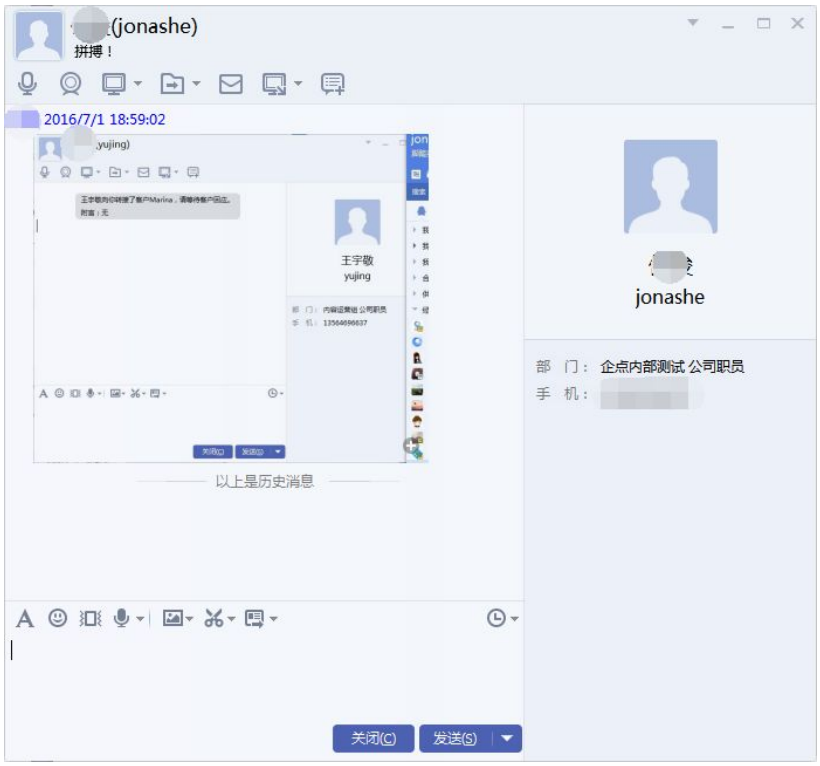


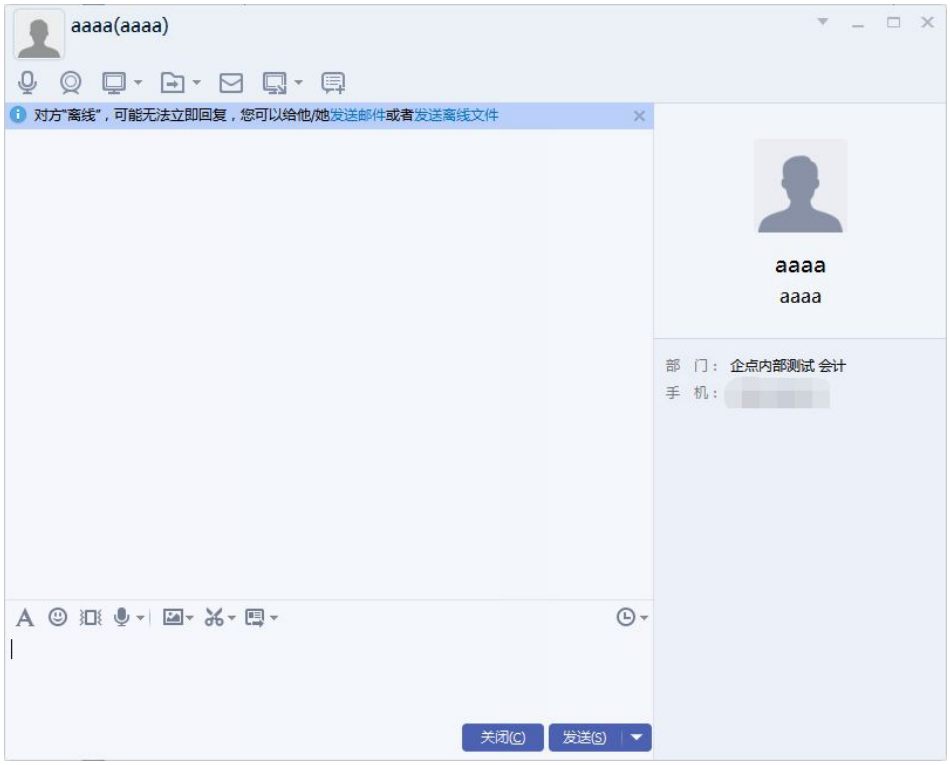
客户会话触及手机号、邮箱号和标签相关文字（在 web 端设置好标签/标签组后），手机号、邮箱号和标签相关文字会出现下划虚线，点击虚线会弹出选项，可将以上三项直接保存至客户资料。

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。

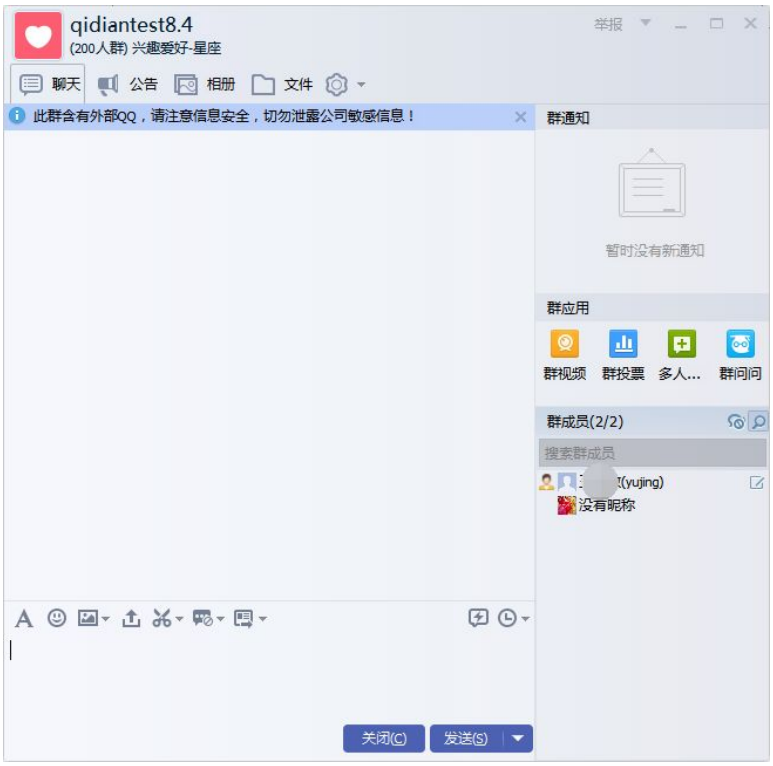
在会话框中点击转接按钮，选择转接人、填写转接语，即可手动将该客户转接给某同事，在该客户同意后方可与某同事继续会话。

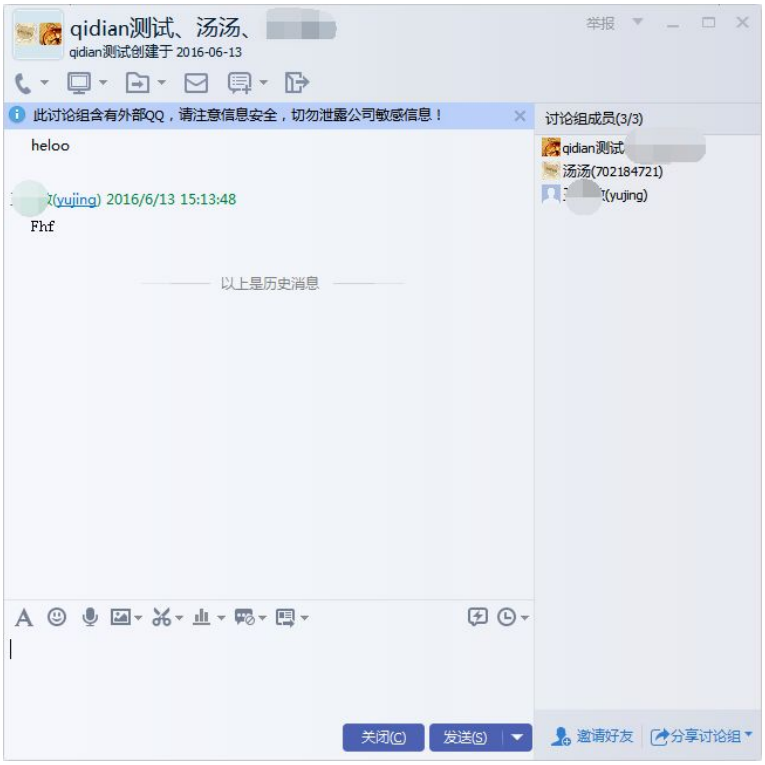
与同事会话窗口如下图所示：





群组会话窗口如下图所示：





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，如下图所示：

对内资料
对外资料
对内签名： 添加
部　门： 内容运营组 公司职员
手　机： 已绑定 重新绑定
电　话： 添加
帐　号：
帐 号 名： yujing
性　别： 男
地　区： 添加
企点客服/大头
对内资料
对外资料
对外昵称： 企点客服/大头
预览对外资料
对外签名： 添加
手　机： 添加
电　话： 添加
邮　箱： 添加
职　务： 添加
性　别： 男
地　区： 添加
推荐公众号 添加
推荐群 添加

企点客服/大头
腾讯企点产品中心
加为联系人
开始会话
帐　号： 2852200094
个　人： 男
公司简介： 中国领先的SaaS级社会化客户关系管理平台（Social-CRM）
公司地址： 上海徐汇上海徐汇区
公司主页： qidian.qq.com
公司电话： 13671786668
公司邮箱： qidian@tencent.com
资料修改将在几分钟内刷新至所有QQ用户侧

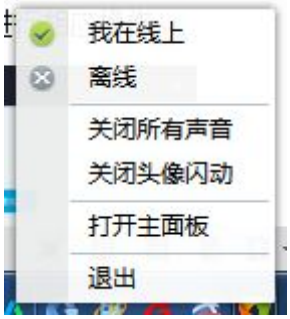
C. 其他

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。

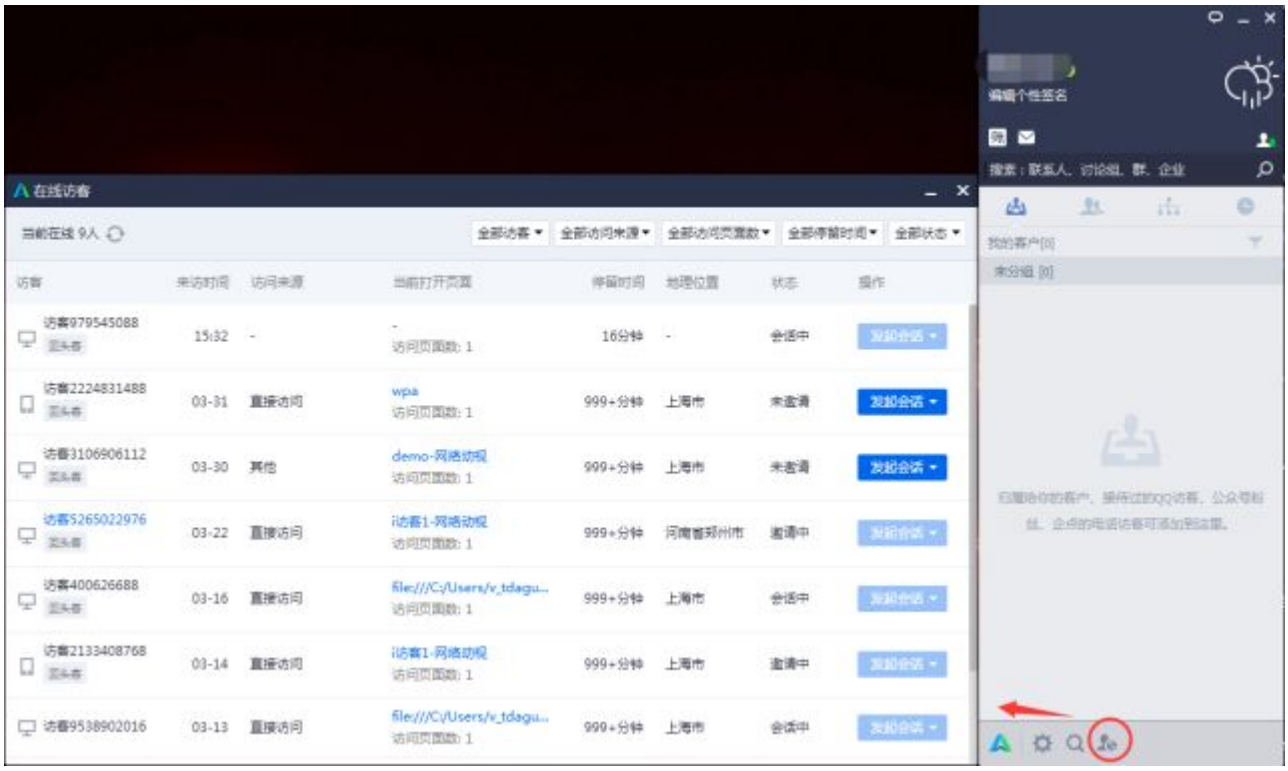
点击设置 logo 可打开下图弹窗进行相关设置。

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：

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。



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，

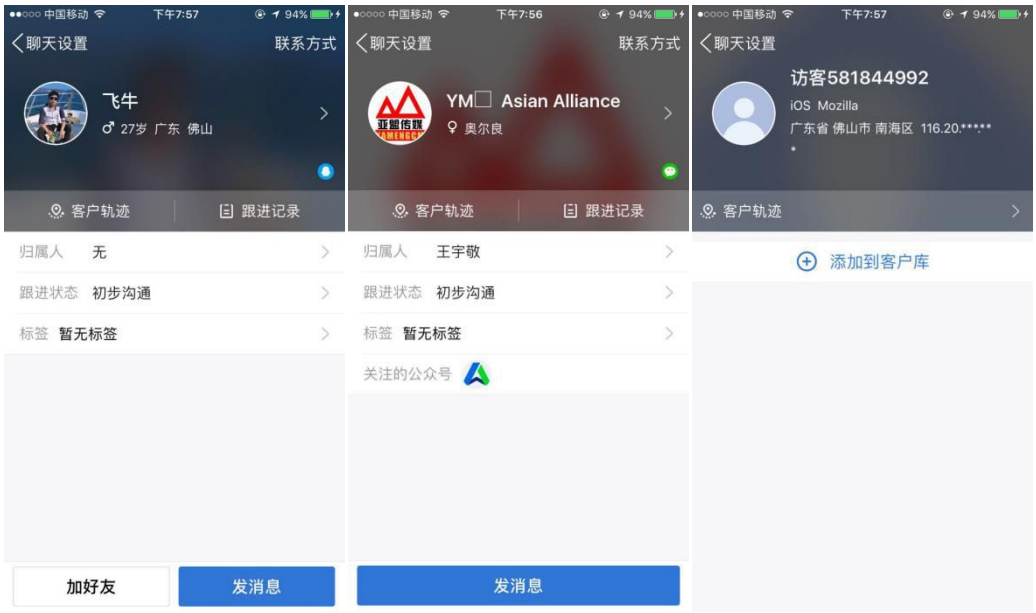
如下图所示：

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：

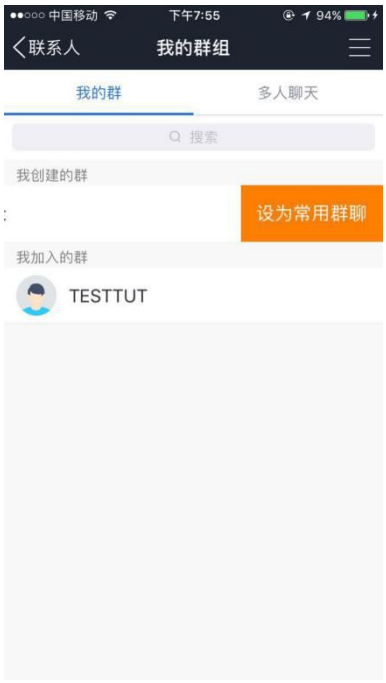


b. 组织架构

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：

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：

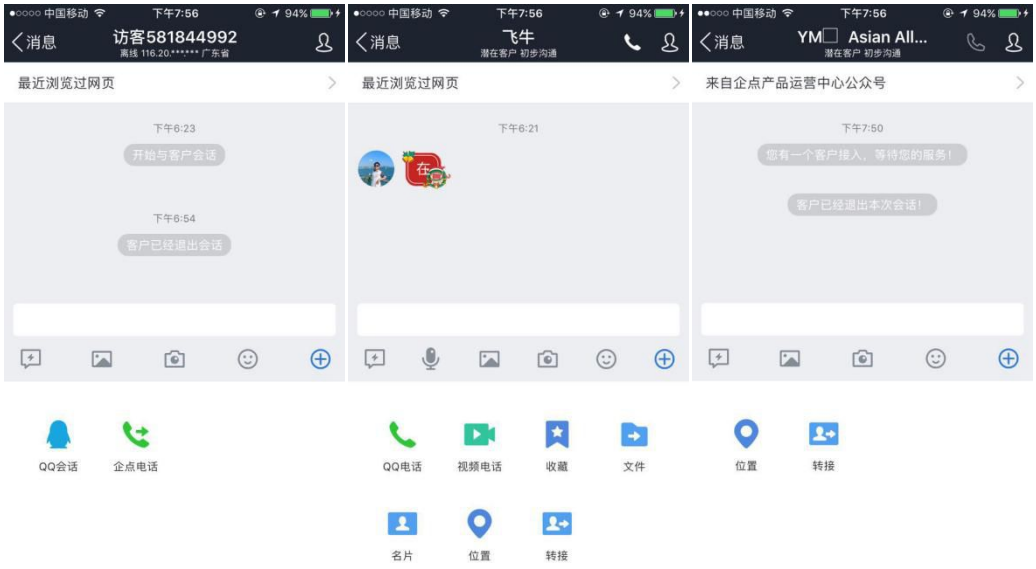


d. 手机通讯录

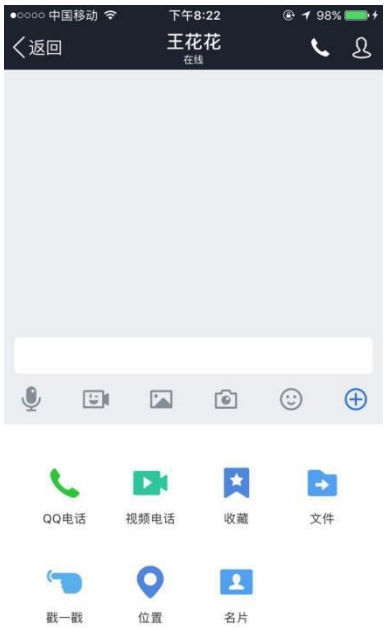
可以将本手机通讯录中的联系人通过电话号码左滑保存至客户库，如下图所示：

B. 会话窗口

与客户会话窗口示例：

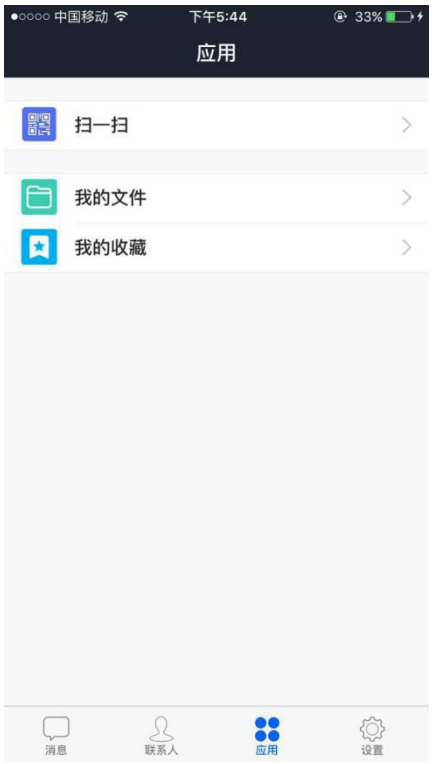


与同事会话窗口如下图所示：



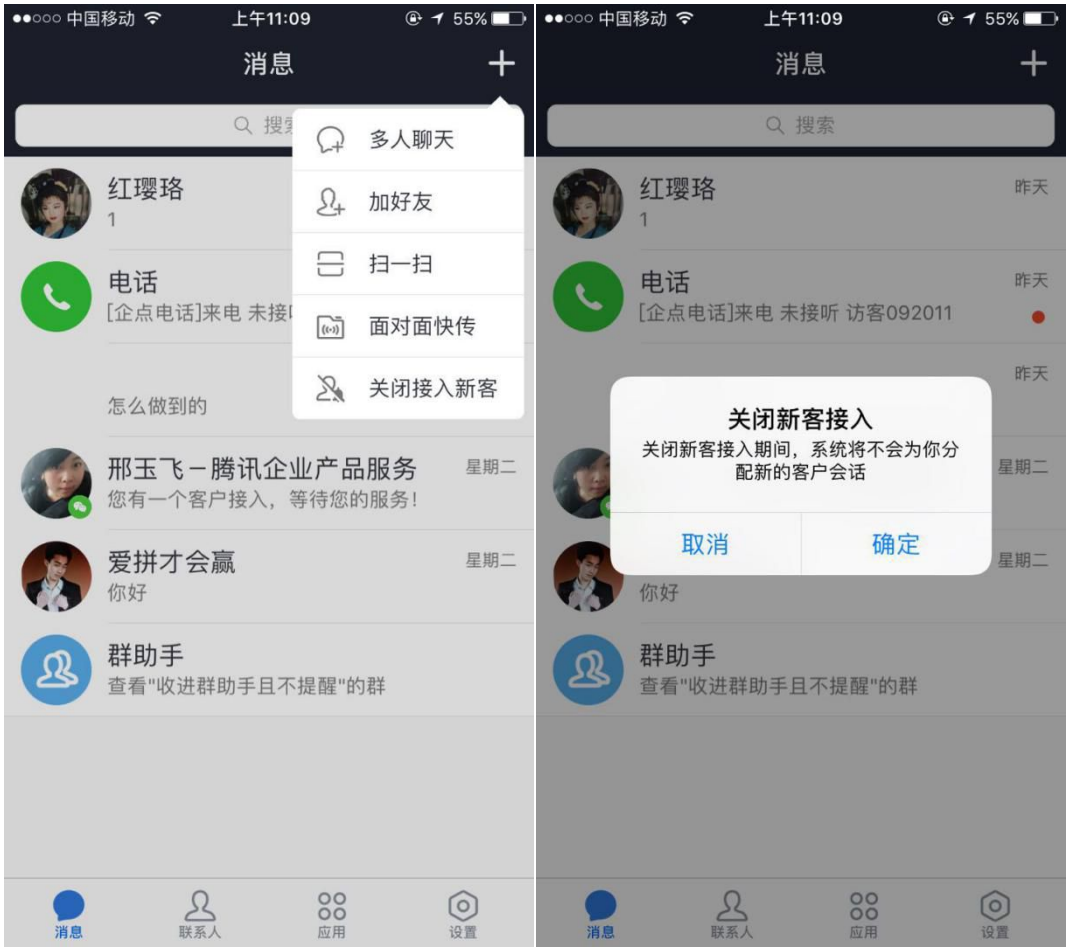
C. 其他

“应用”和“设置”栏目功能暂时如下图所示：


●○○○○ 中国移动
下午5:44
33%
应用
扫一扫
我的文件
我的收藏
消息
联系人
应用
设置

●○○○○ 中国移动
下午5:44
33%
设置
帐号管理
我的资料
消息通知
聊天记录
权限与隐私
帐号安全
辅助功能
关于腾讯企点
消息
联系人
应用
设置

手机端可以操作开启或关闭新客接入，操作如下：



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