

腾讯企点客服







【版权声明】

©2013-2025 腾讯云版权所有

本文档(含所有文字、数据、图片等内容)完整的著作权归腾讯云计算(北京)有限责任公司单独所有,未经腾讯云 事先明确书面许可,任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成 对腾讯云著作权的侵犯,腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【商标声明】

🕗 腾讯云

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算(北京)有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的 商标,依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可,任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复 制、修改、传播、抄录等行为,否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯,腾讯云将依法采取措施追究法律责 任。

【服务声明】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况,部分产品、服务的内容可能不时有所调整。 您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定,除非双方另有约定,否则, 腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【联系我们】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务,及相应的技术售后服务,任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

操作指南

> 腾讯云

上手指南 (管理员版)

消息和帮助中心

管理员工

配置接待方式

查看消息与数据

企点特色功能推荐

上手指南(员工版)

初识企点工作台

接待客户

管理客户

特色功能推荐

视频客服

🔗 腾讯云

操作指南 上手指南 (管理员版) 消息和帮助中心

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

消息中心

使用管理员账号或有权限的工号在企点官网登录 账户中心,可达欢迎页,单击右上角对应处,可跳转至消息中心/帮 助中心:敏感权限登录手机二次验证,部分拥有敏感权限的账号在登录账户中心时需要进行手机验证码的二次验证才 能登录。

🙏 企点客服	客户管理 营销互动 运营分析 接待配置 企业管理	\land 膨胀企点 🕶 🖻 🌐 🎛 🕒
	你好,腾讯企点! ^{欢迎进入企点账户中心}	
	企业简称:企鹅科技有限公司	企业主号 了解企业主号 群发剩余配额 8,000条
	 所属行业 企业地址 	所属经销商 官方售后 4006200200 @ QQ咨询
	€ 联系电话 -☑ 邮箱地址 -	账号到期时间 企点客服-在线客服标准版 2021-10-20
	企业主页	



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。









管理员工

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

组织架构

在账户中心 企业管理─组织架构 页面,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。组织架构数据可导出。

^{查理} 互动营销 运营分析 接待	配置 企业管理 智能客服	企业应用			図 ⑪ 必 C
组织架构					Q 姓名/账号名/账号
员工 (49) 停用员工 (1) 删隙	余员工 (37)				▲ 剩全0个可用账号
十创建部门/员工 11	₽ 修改密码 🖉 停用员工	⇄ 调换部门			导入/导出/修改
 ★ 美好即将发生 ★ 	姓名(账号名)	企点账号	部门		批量导入新员工
A			美好即将发生		批 書修改 品 丁 信 自
X X			美好即将发生		品 <u>一</u> 户以贝工 口心
*			美好即将发生	2	守山组织朱构义件
*			美好即将发生	公司职负	页1+1/1文Ptg
A.			美好即将发生	公司职员	资料/权限
*			美好即将发生	公司职员	资料/权限
A			美好即将发生	公司职员	资料/权限
λ λ			美好即将发生	公司职员	资料/权限
٨			美好即将发生	公司职员	资料/权限
<u>۸</u>			美好即将发生	公司职员	资料/权限

员工手机号码支持隐藏,管理员可以在账户中心**企业管理 > 组织架构**中,选择员工的资料/权限,在手机号码的下方 勾选在客户端资料卡上隐藏,防止员工被骚扰。



testwk(test	wk)		×
基本资料 权限角色	关联业务		
• 企点账号		手机 15100000000	
• 男) 女		手机号将展示在对内资料中	
 真实姓名 		✔ 在客户端资料卡上隐藏该号	B
testwk		由沃	
支持中英文 数字 空格和()	6/30	-044	0/20
• 账号名 testwk			
·····································	6/30	常用邮箱	
* 88门/JR位		• 对外昵称	0/64
独角兽旅游	0	testwk/独角兽旅游	
an (1997)[20] [成词]		展示在对外资料中	12/12

如遇员工业务交接,除停用/启用员工、新增/删除员工操作外,可将员工的关联业务转让给其他员工。

姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	停用时间				
			公司职员	2020-09-27 13:12	转让业务	转让帐号	启用	删除
			公司职员	2020-09-24 11:40	转让业务	转让帐号	启用	删除
			公司职员	2020-05-11 17:46	转让业务	转让帐号	启用	删除

修改密码

修改工号密码,有以下方法修改工号密码:

方法1: 企点管理员账号或被赋予了管理权限的工号,可在账户中心组织架构中,对工号进行单个或批量的修改密
 码的操作,如下图所示:

组织架构			
员工 (40) 停用员工 (0) 删除	员工 (15)		
十创建部门/员工 11	▶ 修改密码 🖉 停用员工	≠ 调换部门	
▼ 独角兽旅游		へ占配見	座门
.		正光版号	니며
2	sk) 🕒		斿
*			
*	共1名员工,每页显示15 🗸		
*			
*			

方法2:任意工号,均可在登录后的企点客户端和企点账户中心找到修改密码的入口,其中 PC 端入口在面板左下角,移动端入口在我的 > 账号安全中,账户中心入口在右上角账户头像下拉窗口,下图以 PC 传统端为例:

	修改密码
设置	客户导入
帮助	好友管理器
云市场	😚 恢复关闭前状态
腾讯文档	数据修复
升级	日志打包工具
	故障检测
切换帐号	😲 兼容性检测
→ 退出	查询访问失败链接
切换至工作台	清理缓存
🛕 ೭ 🛛 🗠 ೭	c 重命名DB文件

- 方法3: 任意工号,均可在登录前的企点客户端或账户中心找到找回密码的入口。
 - 客户端:





○ 网页版:

ſ	帐号密码登录 推荐使用快速安全登录,[ð 防止盗导。	找回密码 清单入28幕要长简宏符的企作来号已将全的手机号	
	285220	0	手机	20200233
		/	已成全手机可自动重要相引也得,若未成全清联系企业管理员。	
	登录		松江時	
		忘了案码?	२ —इ	

▲ 注意:

2和3均需要工号已绑定手机号。

角色权限

建议先创建以下角色,再统一为不同类型员工赋予角色:

- 超级管理员:拥有全部权限,且不可修改权限项,请谨慎赋予(默认已有)。
- 客服主管: 拥有全部管理权限, 涉及到泄密、删除客户、员工等操作, 请谨慎赋予(有模板)。
- 在线客服: 拥有与接待相关的有限权限(有模板)。
- 质检员: 拥有消息查看、数据查看等权限(企点提供专业质检功能,如有需要可咨询企点客服或经销商)。

操作步骤

请在 企业管理-权限角色 中创建和管理权限角色:

编辑权限角色	
角色名称 在线客服 4/10	
功能权限	数据权限
✔ 接待配置(7)	设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】
✔ QQ主号自动接入 \rm 9	客户库
✓ 会话接待分组/会话提示语/客服分配/防漏客/主动邀请会话/会话自助导航/会话窗口 和形象/满意度调查/会话管理配置/企业快捷回复/客户留言/留资消息/广告来源配置	客户资料 查看/编辑:所有客户 🗸 🗸
 ✓ 网站H5接入(会话) ✓ 公众号接入 ✓ 微信小程序接入 ✓ 删除排队客户 ✓ 高级会话引导规则/高级分配规则 	。 归属本人的客户客户轨迹。 归属本接待组的客户
■ 客户库(6)	回属组内其他成员的客户 跟进记录 公司公海客户
✔ 导入客户/已归属/我的客户/客户管理 🚺 🛛 ✔ 公海 客户删除	☆ 新有客户
 ✓ 企业级屏蔽客户 客户管理配置 ✓ 客户库画像/客户漏斗 ✓ 客户库自定义字段 ✓ 价值评分规则/价值评分应用 	组织架构 查看/编辑:全公司 >

配置接待方式

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

企点优势

图标型接待组件拥有消息外显功能,分配前消息由高级会话引导接入。可根据客户的不同属性,推送个性化引导语, 当客户浏览网页接入会话前,在接待组件入口将浮现。消息气泡(例如推送优惠活动海报、多条消息连续推送等), 有效承接网页流量,提升访客开口率。



当季热门



1. 管理员需先在账户中心 > 企业管理 > 权限角色中为需要的员工勾选高级分配规则或高级会话引导规则。



角色名称	
在线客服	
功能权限	
✔ 接待配置(7)	
✔ QQ主号自动接入 1	
✓ 会话接待分组/会话提示语/客服分配/防漏客/主动邀请会话/会话自助导航/会话窗口 和形象/满意度调查/会话管理配置/企业快捷回复/客户留言/留资消息/广告来源配置	
✓ 网站H5接入(会话) ✓ 公众号接入 ✓ 微信小程序接入	
✔ 删除排队客户 高级会话引导规则/高级分配规则	
有权限位的员工可在 账户中心 > 接待配置 > 高级会话设置 > 高级会话引导规则 中	,先创建高级会话引导规则。





里 互动营销 运营分析 接	待配置 企业管理	智能客服	
く 高级会话引导规则			
新建规则			
规则名称 \//D客户推送抑则			
		08/10	
当访客满足以下条件			
• 满足以下全部条件	满足以下任一条件		
客户标签 VIP客户	~		
来访时间 ④ 来访次数			
(十) 疗 地域			
客户库属性	性别		
	年龄		
则推送以下消息	生日		
间隔 2 秒 🚺	所在地		
	,地址		
尊敬的VIP客户,欢迎再次光临,为	公司		
	职务		
	客户状态		
	客户标签		
间隔_2秒	入库时间		
长白山冬季特恵游 火热预定中! (低至3新起	备注		
T 文字消息 ☑ 图片消息	■ 图文消息		

3. 设置完成后在配置图标型接待组件时勾选高级会话引导即可,推荐接待方式选择客户高级分配规则。

接待组件名称		
		0/10
分配前消息		
✔ 高级会话引导 () 🕴	查看规则	
客服分配		
自助导航		
接待分组		
单人接待		
或通过以下规则进行接待分配	3	
● 高级分配规则 查看	规则	
颜色		
挂载位置备注 对挂载位	置进行备注, 便于后续管	理维护
网页名称	网页URL	Ū
·)	20	

接待组件

1. 请在 接待配置 > 网站 H5 接入 进行配置。



+ 新建接待组件			不限推广位置 🗸 🗸	
组件预览	组件名称/类型	接待者/接待方式	挂载位置备注	QQ接待
				网页接待
P	演示 链接型	智能教育小助手 网页接待	无	关注QQ公众号 加入企点群
				添加好友

2. 接待效果可在 运营分析 > 网站 H5 接入 分析 中查看,例如接待数量、转化情况和客户来源等。



🗲 腾讯云

查看消息与数据

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

消息实时监控

实时会话记录,在企点的账户中心、工作台可以查看。

• 请前往账户中心 > 运营分析 > 消息监控查看实时会话记录,支持强行转接给其他员工并附言:

客户昵称	会话来源	阿拉丁的猫 16:28:10 公司部门组织旅游,想找一个价格比较适中的路线,一周左右,有什么推荐的 吗?
👰 karen	QQ企业主号	王川 16:28:10 有的,正好国庆节临近,活动力度很大,推荐北欧8天7晚
V 访客wx09cc0a1341b5fe9d	QQ员工号	
😱 —二三四五六七八九十—二三四	微信公众号	世少下山17- 垣22 高 吨 氟旺低价-99元度
panda	网页	阿拉丁的猫 16:28:10 公司部门组织旅游,想找一个价格比较适中的路线,一周左右,有什么推荐的
? 秦方	微信小程序	吗? 王川 16:28:10 请问您倾向是自由行还是跟团 ?

有权限的管理员也可以在工作台 > 消息监控实时查看会话并进行转接。



👰 🖪 开启 🔍 关闭	Q	工作台 注	通讯录	客户库	消息监控	– = ×
当前进行中会话 1,208			全部客朋	ß		中断接待 前接待人:王川
会话开始时间	当前接待客服		客户昵称		土川 16:25:10 有的,正好国庆节临近,活动力度很大,推荐您北欧8天7晚, 委下 有的 正好国庆节临近,活动力度很大,推荐您北欧8天7晚,	详细计划书发您 F7晚 详细计划
21:04:50	周瑶		karer	1	 1。中時, 正、回、中間に, 四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、四、	(766, 9734)(49
20.00.20	тш		1 注穷。	w000001241bEf	请问您倾向是自由行还是跟团?	
20:00:29	土/川			vx09000a1541b51	Pi 阿拉」的通 16:28:10 公司部门组织旅游,想找一个价格比较适中的路线,一周左右, 吗?	,有什么推荐的
18:30:45	一二三四五六七八九十一	二三四	() -=:	三四五六七八九十-		
18:40:40	柴志忠		pand	a	王/川 16:28:10	
昨天	王川		🤶 秦方		海外出行·错过高峰	
21:04:50	周瑶		🜔 karer	1	阿拉丁的猫 16:28:10	
20:00:29	王川		🚺 访客v	vx09cc0a1341b5fe	公司部门组织旅游,想找一个价格比较适中的路线,一周左右, ef 吗?	,有什么推荐的
18:30:45	一二三四五六七八九十一	二三四	— —	三四五六七八九十-	★川10:28:10 请问您倾向是自由行还是跟团? 一 阿拉丁的猫 16:28:10	
18·/10·/10 全译结击	些主中		nand	a	展开该	客户的历史会话

• 在 运营分析 > 会话客服分析可以查看员工的会话量、接通率、满意度、客户排队情况等数据。

く 员工会话分析

abc接待

> 腾讯云

2020-09-12 至 2020)-10-11 ~			Ę	3 查看全部消息记录	🗄 导出CSV 🛛 🕕
时间	客户	客户来源	满意度评价	满意度评价标签	是否解决问题	每次响应时长
2020-09-14 23:53	访客 43899714716643 5	网页 直接发起会话	123123123123123	服务周到 响应及时 热情专业 服务周到	已解决	员工发起
2020-09-14 20:53	访客 43899714716643 5	网页 直接发起会话	**** 123123123123123	項应及时 热情专业 服务周到 等3个		员工发起
2020-09-14 20:48	访客 43899714716643 5	网页 直接发起会话	* 123123123123123123	态度恶劣	未解决	员工发起
2020-09-14 20:04	访客 43899714716643 5	网页 77				00:00:03
共 4 项 ,每页显	示 15 ∽					< 1 >
					*员工接待汇总数据与	可详情页数据可能存在一定的延迟

支持查看全部消息记录,单击即可跳转至 会话报表−会话记录 页面,查看企业主号/员工号与客户的详细聊天记 录。

<u>人</u> 腾讯企点	大模型机器人	质检 客户管理 营销互动 企业5	应用 运营分析 互动营销 企业管理	智能客服 接待配置 工单管	管理 坐席辅助				贝窖	殿工作台 <table-cell> 🗘</table-cell>	0.
风控报表	会话记录 智能小结生	或需要几分钟,请稍候查看									
敏感行为分析	会话开始时间 2024-10-1	2 00:00:00 至 2024-11-10 23:59:59	台 客服 全部人	~	接待分组 不限接待分组		· 会话通路 全部通路		v	更多>	0 (1)
实时监控	客户 请输入		会话ID 请输入		社交账号ID 请输入		会话消息 近90天消息				
会话监控 客服监控		客服	客户	会活道路	会活开始时间◆	会活防量♦	首次順应时长◆	会活时长◆	社交账号ID		
消息监控		c0		游信小众是谨购	2024-11-07 17-15-22	宠职士脑店会活	00.00.00	00:01:11			
排队监控				INDEX 77, 97244	Louis in or minister	Intiffed and the second	00100100	000111			
会话报表		21		微信客服通路	2024-11-07 16:59:54	客户未回复会活	00:00:00	00:01:10			
会话记录【新】		21		微信客服通路	2024-11-07 16:58:44	静默会话	00:00:00	00:00:00			
会话分析【新】 企点群分析		c0		微信公众号通路	2024-11-07 16:54:41	静默会话	00:00:00	00:00:00			
员工报表		21		微信客服通路	2024-11-07 16:51:55	一般会话	00:00:33	00:01:42			
会话客服分析【新】		21		微信客服通路	2024-11-07 16:49:47	一般会话	00:00:00	00:01:40			
组件报表		21				10 M A 10					
网站H5接入分析				微信各版通路	2024-11-0/ 16:49:32	静默会话	00:00:00	00:00:00			
员工质检		21		微信客服通路	2024-11-07 15:21:51	客户未回复会话	00:00:00	00:01:14			
会话质检设置会话质检评分		21		微信客服通路	2024-11-06 15:21:46	一般会话	00:00:57	00:02:06			
会话质检结果		21		微信客服通路	2024-11-06 14:46:04	静默会活	00:00:00	00:00:00			
		21		微信客服通路	2024-11-06 14:45:28	静默会话	00:00:00	00:00:00			
		21		微信客販通路	2024-11-06 14:43:16	一般会话	00:00:15	00:02:12			
	_	21		微信客服通路	2024-11-06 14:43:11	客服未响应会活	00:00:00	00:01:06			





数据统计

会话维度查看数据

腾讯云

结合接待来源、时段、地域等分析会话数量,整体接待情况一目了然。可以根据需要调整优质会话的定义,获得更符 合需要的统计结果。请前往 运营分析-会话分析 查看。





员工维度查看数据

随时查看和导出员工工作量和质量数据,完整分析客户全生命周期数据,转化状态一目了然,分析管理更高效。请前 往 运营分析--会话客服分析 查看。



▲ 企点客服 会适报表 ● 会适分析	 客户管理 互动营销 运营分析 ; 会话客服分析 总览 员工会话分析 员工时长线 	接待配置 企业管理 智能客服 统计 满意度统计 员工客户疆斗	*最后一次修	✓ steve ► ☑ ④ ○ 3558930分钟 2019-06-05	接待配置 企业管理 ,	智能客服		ste	sve∗ ⊠ G•
 □ 五田市水 □ 五田市水 □ 五田市水 □ □ 五田市水<td>员工 │ 部门 全部员工 ∨ 今天 昨天 最近7天 最近3</td><td>0天 2019-06-10 至 2019-06-10 v ș</td><td>非序:员工姓名 > ↑ 🧔</td><td>○ 自定义排名 合号出CSV</td><td>时长统计 满意度统计 最近30天 2019-06-10 至 2019-0</td><td>员工客户漏斗 26-10 v 全部</td><td>1员工 > 仅统计已归属的客</td><td>ė</td><td>0</td>	员工 │ 部门 全部员工 ∨ 今天 昨天 最近7天 最近3	0天 2019-06-10 至 2019-06-10 v ș	非序:员工姓名 > ↑ 🧔	○ 自定义排名 合号出CSV	时长统计 满意度统计 最近30天 2019-06-10 至 2019-0	员工客户漏斗 26-10 v 全部	1员工 > 仅统计已归属的客	ė	0
组件报表 全 会话组件分析 实时监控 ② 会话监控	格敏 售前接待组	会话总数 52 国東車 89% 平均首次病症时长 00:29	 ☆ 溝意度 本月満意度 4.1 本月満意度 3.8 与上月相比 18% ◆ 		成单客户数 600		接待成单率 8.00 %	平均成4 5 天 4)时间 - 小时
客服监控 消息监控	杨立达 课程分析组	 会活品数	 ☆ 漢意度 本月漢意度 4.5 本月漢意度 4.6 与上月相比 15% ◆ 		阶段 署 ○ 初步沟通 4	7户数 阶段转化率 ,800 -	阶段详情!	客户数 TOP5	
	黄 丝顿 售薪接待组	 会活总数 41 日数率 94% 平均直次施振时长 00:24 	 ☆ 満意度 本月満恵度 3.8 与上月相比 8%↓ 		 ↑ 有意向 4 ŧ交订单 ŧ交订单 	,200 87.20% ,500 83.30%	■ QQ ■ 电话	客户数 2,800 1,200	占比 65.12% 22.35%
	共 3 项,每页显示 15 ~			< 1 >	○ 已成単	600 14.78%	■ 公众号	800	16.76%

腾讯云

企点特色功能推荐

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

多通路

腾讯企点客服帮您解决,全面覆盖多种社交方式,例如 QQ、网页、微信、小程序四大接待通路,其中独有的 QQ 通路帮助企业与客户建立稳定的好友关系,支持扫二维码对话,融合线上线下沟通,方便企业拓展更多接待渠道开展 业务。



识别从不同来源来访的同一客户,合并客户资料和跟进记录,方便统一管理查看。



		工作台 通讯家	そうしょう そうしょう そうしょう そうしょう そうしん しんしょう しんしょ しんしょ	û - □ ×	<u> </u>
客户⁹ 同事	Y	Karen 📮	公	资料 互动历史 快捷回复	资料 互动历史 快捷回复
Karen 好的,请稍等	11:06	QQ企业主号 QQ员工号 网页会话 +		^{类型 状态 归属} 潜客 初步沟通 → 王川 →	客户轨迹 消息记录
高俊熙 这个月可以	11:06			教育行业 爱好骑行徒步 +	全部 接待节点 浏览轨迹 ● エ小川 QQ接待
新新学校 新新学校	09:58	有人吗, 之前说的那个套餐想了解下 🐸 Karen 2019/02/01 16:20:11 你王的客型##181		姓名 Karen 性别 女 生日 1993-10-20 学历 本科	 (○) 秋奈:未解決 主题:业务类 - 保险咨询 (○) 秋谷理: 回石均结
ア 秦方 [语音]	09:47	wrAugerarthata 客服王塔 2019/02/01 16:21:10 好的,请稍等		地区上海 职务 行政秘书	状态:未解决 主题:业务类 拆天 15:40
白小月 [图片]	08:52			微信 Karen_0 固活 0215678 7788 邮箱 Karen@sina.com 传真 0215678 7788	上周前 杨立达 QQ接待
芮芮 是在浦东区	08:48			跟进记录	状态:未解决 07-10 14:36
Candy糖 好的,请稍等	08:16			→ 添加新记录 Stella 08-04 10-26	・ 张小雯 电话接待 来自网页: 乐悠悠官网-东南亚论坛 07-10 12:20
(视频) 小鱼儿 [视频]	08:03			倾向高聲套餐, 对住宿要求高 Minnie 08-03 16:35	● 周芸 QQ接待 来自乐悠悠公众号
陈嘉琦 好的,请稍等	08:03	A ② ⑨ 圖 孙 "□"*5 CO企业主号乐游旅行	消息记录	顾客暂定9月欧洲半自由行,法国加意大利自由行意愿较高。 客户 半 系	
(會) 阿拉丁的猫	08:00			日 天赤	07-08 12:20
未接入客户 19 在线	访客 23	状态 未解决 主题 未添加 结束会话	▼发送▼	公众号粉丝 员工好友	

微信公众号接待

企业使用多个公众号接待客户,运营人员频繁切换账号进行管理耗时耗力,企业也难以统一维护不同类型的客户资 源。

企点支持同时绑定20个公众号,统一管理图文素材,不同公众号分别调用素材、设置群发、消息回复、接待设置 等。结合客户标签功能,运营人员可以对不同标签客户进行精准推送,有效地管理销售线索,提高粉丝活跃度和营销 转化。并能完整保存聊天记录,方便管理者质检,辅助提高服务质量。

1. 绑定公众号。请在 企业管理-公众号账号 进行绑定:



人 企点客服	客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理
企业信息	公众号账号
✿ 企业联系人 ₩ 企业域名	第定微信公众号 第定QQ服务号 一键授权绑定微信公众号到企点 一键登录绑定QQ服务号到企点
员工权限	公众号名称 公众号类型 公众号介绍
28 权限角色	
第三方账号	
红包支付账号	暂无公众号

2. 公众号接入设置。

自动回复 或 自定义菜单 中可以设置图文回复,也可以在"关键词自动回复/消息自动回复/自定义菜单"中设置 接入客服:

🙏 企点客服	客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理	<u>人</u> 企点客服	客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业智	🛛 🙏 企点客服	客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 🥑 🕬
员工设置 员工设置	登销QQ内部测试号	员工设置 🖵 会话接待分组	< 关键词自动回复	员工设置	●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
会活欢迎语 接入设置	公众号接入 自动回复 自定义菜单	会话欢迎语 接入设置	编辑规则 (爱销oo内前测试号》)	(用)会话欢迎语 接入设置	公众号接入
■ 网站H5接入 ◎ 公众号接入	关键词自动回复 消息自动回复 加关注自动回复	 国站H5接入 公众号接入 	ALINY	■ 网站H5接入 ◎ 公众号接入	12:10 画 高県市市 く返回 宮朝QQ内部測试号 構品课程
微信小程序接入 会话设置	当對丝给您的公众号发消息时, 会目动咬到以下回复内容 回复消息 使入客服 	微信小程序接入 会话设置	変业 高級 ⊕	⑦ 微信小程序接入 会话设置	菜卓动作 ○ 自动回数 ○ 跳转网页 ● 接入客服
 客服分配 防漏客机制 	会 单人接待 路 接待分组	 53 客服分配 62 防漏客机制 	回复内容	 客服分配 防漏客机制 	已概定以下员工进行操师 王公川
 主动邀请会话 回 会话自助导航 	已抵定以下分继进行推得 售前组	 主动邀请会话 会话自助导航 	2 单人接待 23 接待分组	 主动邀请会话 具 会话自助导航 	多媒体授课 续下活动 構品课程 預约访问
 □ 云石閣□株式 ○ 満意度调查 □ 会沃主願配置 	2	 □ 云祏副□样式 ○ 满意度调查 □ 会沃主朝配置 	已隔定以下分缩进行接待 大客户组	 会话窗口样式 , 满意度调查 会话主師配要 	活动集锅 外教授课 媒体合作 发起活动 活动优惠 联系我们



客服不能接待时的分配逻辑,受 客服分配-客服 无法及时接待时,客户的 分配 方式中的"企业形象对外"影响,建议设置为"进入排队/引导留言",或优先大模型机器人接待:

🖊 腾讯企点	大模型机器人 质检 客戶	ロ管理 営销互动	企业应用 运营分析	互动营销 企业管	理 智能客服	接待配置	工单管理 坐!	转编的	中部11作台 🛛 🗘 💿 🔮・
员工设置 接待分组	A 時況企高客服 ()	欧泰道 教信服务号	▲ 新客户通私有化 商品服务号						C同步
服务时间 接入设置	公众号接入 关键词 新消息 加关注 自:	定义菜单							
微信客服接入 网站H5接入	因微信政策调整,自动回复消息	将不再支持多图文。							
微信公众号接入 资告/小段序接入	統治息自动回复								
接入鉴权设置	回复内容 当粉丝给您的公众号发满意时,	,会自动收到以下回复内容							
小程序播件接入	回复内容设置	● 接入客服							
客户会话设置	接入客服类型 接待方式*	● 机器人接待 ○	人工接待 🗌 高级分配规则						
主动邀请会话	选择机器人★	客服小助理		×					
会话表单会话流程设置	下发机器人导航*	● 已启用							
高级会话邀请会话邀请	选择机器人导航*	订单查询导航		~ 预线					
客服分配规则 防漏客机制	允许转人工 ①*	12月							
会话提示语	人工接待方式*	● 単人客服 ○ 接	待分组 🔵 高级分配规则() 〇 客户从客服列表进	择 🕐				
满意度设置 会话窗口和形象	选择客服*	admin(admin)		v					
客户留言							发布	发布并同步	
视频客服									
开通设置									
客服接待设置									
T-16-74 (1999									

想要让客服快速上手企点客户端开始接待,请参见 企点客服上手指南 (员工版) 手册。

上手指南(员工版) 初识企点工作台

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

企点工作台

针对企业员工,工作台提供多通路的接待能力,帮助团队承接不同来源的客户。

企点账户中心

针对企业管理人员,账户中心提供分配设置、数据查看、客户管理等一系列管理能力。 如果你是一名管理人员,请参见 <u>企点客服上手指</u>南(管理员版)。

系统设置

工作台左上角展示当前客服在线状态和接待状态,单击头像可呼出全局设置菜单,菜单中汇集了工作台所有设置和快 速跳转入口。

G () 开启 Q () 没奈/添加好友	
100	> T 12-6
	>
☆ 账户中心	2号 12-3
 ② 设置 	>
(? 帮助中心	12-3
⑦ 检查更新	,子科技
ē iļ	> 11-29
⇒ 切換至传統客户端	
 关于腾讯企点 	> 11-28
◎ 联系我们	
○ 退出登录	11-22
🛕 企点客服 提供系统和技术支持	里系统



• 单击"在线状态"可进行状态修改。

	k		
	>	T 12-6	
● 在线	>	♥ 在线	
☆ 账户中心		😐 挂起 >	
② 设置	>	高线	
(?) 帮助中心			
检查更新		切换账号	
ē iļ	>	11-29	
⇒ 切换至传统客户端			
 关于腾讯企点 	>	11-28	
◎ 联系我们			
① 退出登录		11-22	
🔺 企点客服 提供系统和技术支持		理系统	

() 说明:

企点提供在线、挂起和离线三种默认状态,当状态设置为挂起,客户接入时将收到自动回复。

• 单击设置 > 系统设置可呼起系统设置面板,可对工作台进行自定义配置。







开启Q搜索/添加	好友
	V
≐中心	2 号 12-3
	,子科技
至传统客户端	
企点	
IR	mz/+
提供条统和技术3	持 至25500

接待状态

在企点工作台中可以设置接待状态。接待状态设置为"关闭"后,系统将不再分配新客户接入。



	■关闭 Q 客户		工作台通讯录客户库消息监控	工单
₽ 客户	开启 关闭	了 4-2 �� (北武) 美国	巷陌幽深,故事依旧	
群	访客430515861773622 _[语音]	4-2 (1)(北武)(新疆)	巷陌幽深,故事依旧 2020/12/7 10:25:37	lo
日	访客326206185497258 [其他消息]	4-2	你好 巷陌幽深,故事依旧 2021/4/1 15:12:47	
	巷陌幽深,故事依旧 (语音) (语音)	4-1 (1)(注意)(美国)	3" ()	
王中	赖炜winney [其他消息]	20-12-8 (学0) (北欧) (美国)	winney 2021/4/1 15:15:19 好的,请稍等	
			😳 💑 🗗 🖂 A 🗈 😫 正在和外部人员对话	Ø 9





 接待上限 客户来访时,单个员工可同时接待的客户数量上限(也可以对个别员工调整上限)										
每位员工。我待上限 100 人										
个别员工 赛待上限 添加										
(1) 售后客服何使 等4人	10人	_ ⊡								
1.199 JUNE 1924	50人	@ ⊡								

全局搜索/加好友

全局搜索

企点工作台提供全局搜索入口,单击员工 QQ 好友、同事、群组、客户库或消息记录可进行精准搜索。

工作台 -通讯录 <mark>▶</mark>		Q 123	Х	
	人 查	QQ好友: 1	23	
Q _{员工号} 网页会话 +	最近技	同事:1	23	; 网页会话 +
2+ 6 2 2	万圣	群组:1	23	Co 2, 2,
16:20:10 3个套餐想了解下 🐸	QQy 淄自:	各尸库:1. 消自记录·1	23	0 3想了解下 📾
6:20:11	群组:欧	が消滅しるという		0
1 16:21:10)]	19/02/01 14:28:10
			1	
	工作台 通讯录 → ② 员工号 网页会话 + 2. ① 忍 え え 16:20:10 16:20:11 11:21:10	工作台 通讯录 → く Q _{员工号} 网页会话 + Q _{人工号} 网页会话 + Q _人 Q 16:20:10 那个套餐想了解下 ☺ 16:20:11 16:21:10	工作台 通讯录・・ く Q123 QQ好友:1 Q页会话 + QQ Q Q Q	工作台 通讯录 → Q 123 × Q 123 × Q Q好友: 123 G Q Q好友: 123 局 Q Q好友: 123 局 印 印 123 局 印 123 局 2 2 2 局 2 2 局

如不确定搜索类型,可跳过选择搜索类型直接回车,系统会针对最近联系人、群组等进行快速搜索。

加好友

在全局搜索的初始化面板中,默认展示"查找 QQ 号码"入口,可快速进行加好友操作。 同时,有权限的员工可以全量搜索企业所有员工的聊天记录。



く Q 我的QQ好友/客户姓名/消息记
● 查找QQ号码
暂无搜索记录

腾讯云

接待客户

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

接待通路

企点提供多通路接待,有 QQ 企业主号、QQ 员工号、网页会话、微信公众号、微信小程序等方式。 工作台中,最近接待的客户展示在左侧**最近联系人**列表中。



若一个客户和企业建立了多种通路沟通,在会话区域左上角可单击"+"快速切换窗口。





多通路来源的企业客户,入库后识别为唯一身份,自动合并消息记录和客户轨迹。

配置最近联系人

员工在工作台**设置 > 系统设置 > 会话左侧列表**中自定义勾选配置最近联系人展示项,选中红框处可上下拖拽对展示 项进行排序。



🔪 系统偏好设置		×
基础设置	₩ 最近联系人分类	
顶部菜单	✓ 客户	
会话左侧列表	┙群	
会话右侧菜单		
群设置		
	都 客户列表展示	
	● 展示所有接待过的客户	
	○ 分别展示【会话中】和所有接待过的客户	
	推荐有【接待上限】和【会话服务时长】要求的企业使用	
	最近联系人排序	
	● 按最新一条消息实时排序	
更多系统设置 >	○ 进入列表后固定排序	

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



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



最近联系人排序支持按最新一条消息实时排序,或者按进入列表顺序固定排序。



🔪 系统偏好设置		×
基础设置	🌆 客户列表展示	
顶部菜单	● 展示所有接待过的客户	
会话左侧列表	分别展示【会话中】和所有接待过的客户 推荐有【接待上限】和【会话服务时长】要求的企业使用	
会话右侧菜单	县 :27世纪 1 世古	
群设置	 ● 按最新一条消息实时排序 ● 进入列表后固定排序 	
	🌆 最近联系人信息展示	
	✓ 姓名	
	✓ 头像	
	✔ 最新一条消息	
	客户来源	
更多系统设置 >	✓ 色彩标识 设置	

会话主题

企点客服有会话主题功能,客服可在会话过程中添加会话主题和会话状态。 填写的会话主题和状态将展示在互动轨迹中,方便快速检索不同会话。

 ▶ 售后服务 ▶ 一二三四五六七八九十一二 	
	 •
 已选0/5 稳定 取消	发送(S) •

当会话结束后,会话操作区域将禁用。当下次会话开始时可再次使用。



11:00 11:06			0
11:06	A ☺ ! ⊒ X · Щ · - S	消息记录	
11:06			
未接入池 19 在线访客 23	状态 未解决 主题 未添加	结束会话 发送 ▼	

设置会话主题

管理员可在账户中心的 接待配置 > 会话管理配置 > 会话主题配置 进行设置。

<u> </u> 腾讯企点	大模型树	1器人 质检	客户管理 营销互动) 企业应用	运营分析 互动营销		接待配置	工单管理				♀ 客服工作台 😡	д ® 😩 •
员工设置	1 服务	主题扩展为2级以上震	要使用最新版客户端,请提	建酮贝工下载或更新系	至新版本								×
接待分组 服务时间	会话管理	里配置											Q
接入设置 微信客断接入 网站H5接入 微信公众号接入	服务小结管 启用状态 服务小结	会活来源管理 已开启 字段	会活关锁词管理										
微信小程序接入		字段名称			字段来源			字段类型			是否必填		
接入鉴权设置		解决状态			系统字段			单选					
小程序插件援入	11	服务主题			系统字段			 多选) 单选 ③				
客户会话设置	11	服务备注			系统字段			多行文本					
王动邀请会话 会话表单	11	当前状态			自定义字段			单行文本					删除
会话流程设置	11	运单号			自定义字段			单行文本					删除
高级会话邀请 会话互动导航 客服分配规则 防限资料制	⑦ 添加自約 服务主题设 当前分类:	主义字段 "置										1	身入 身出
会话提示语	一级分类	ę +											
满意度设置	攻略咨询	1											
会活窗口和形象	Last												
著尸留言	New分∮	34											
视频客服	合作问题												
<u> </u>	充值问题												
客服接待设置	活动问题	i '											
上作台设置 AI会话服务	投诉问题	ī >											

消息查看

在接待过程中,企点工作台展示当前用户所有有过消息记录的通路,单击通路名称即可查看对应的通路下的消息记 录。





消息记录

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





客户轨迹

展示客户和企业的所有互动行为,包括网页浏览、公众号菜单互动、客服接待等。







管理客户

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

客户库

客户库是企点中主要的客户管理模块,提供企业级的客户管理能力。

入库规则

在企点工作台中,接待者可根据业务需要将联系人手动添加至客户库。此外,管理员也可在后台设置客户自动入库规 则。

入库前客户信息不可编辑,仅展示少量个人信息,单击 + 将客户加入客户库;入库后,可为客户添加更多业务信 息:

	工作台	客户库	消息监控	机器人消息监控	员工报表	实时监控	质检评分	质检结果	工単	r				# 0 @ A	服务小结	2	客户资料	快捷回到		
访客												除小结	客户资料	快捷回复 客户	10分) (1 <u>E</u>	奏堂	待距	設进	
网页会话												∨ 基本信息			客户信	息	线索单	企业	订单	
点击 11											x	♥客户价	直 10分		~ 客户核	蒁				+ %
												IP所在地	上海市	上海市				暂无内容		
D 游	2-09 11:22:	06										操作系统	i -		~ 客户资	料				+ 添加
123												浏览器			姓名		访智			
												1		to) acht	固话		-			
					以上为历史渊	息						人库丽		- 川八各广库	手机の	D	-			
					12.00 11.22	-18									备注		-			
					12-03 11.22	.10									地区		中国	目上海市 .	上海市	
				你已想	动接入排队客户	9, 会话开始									电子曲	陥	-			
															学历		不限	R.		
▲ 智能前文摘要															地址		-			
															性别		不限	ą.		
															留资处	招	- 6	5		
生成流画 关闭															客户1[)				
XIV															入库原	5				
															> 跟进证	录				+ 添加

归属规则

已入库的客户可进行归属人设置。若客户入库了但无归属人,将进入客户库-公司公海模块。



	工作台		机器人消息监控	员工报表	实时监控		工单							Ω∣ ☆
访客 网页会话									윤 ☆		服务小结 ♥客户价值 10分	客户资料 类型 潜客	快捷回复 状态 待跟讲	₹ <> : .h= (j
访客7 12-09 1 123	11:22:06										客户信息	线索单丨:	企业 订单	
				客服白娜拍	安待					~	客户标签			+ 添加
				12-09 11:2	2:18								e e	
			你已到	动接入排队客	户,会话开始							暂天	印容	
▲ 智能前文摘要										~	客户资料			+添加
											姓名	访客7		
											固话	-		
											手机⑦	-		
				12-09 11-5	2.17						<i>k</i> 7.14			

也可以指定客户的归属人为某个归属团队,该客户就会进入该团队公海。有权限的员工就可以对团队公海内的客户进 行跟进接待。



客服可在**客户库–归属我的**轻松查看归属给自己的客户。此外,后台配置归属人优先接待后,客服可为归属客户提供 专属服务。

客户入库后,可在客户库中进行更多的筛选、批量操作、快速发起会话等操作。

在企点客户库中,有客权限的员工可以单击下拉箭头可切换查看归属我的客户、已归属的客户、公司公海客户或团队 公海客户。



1000日 🕡	Q 客户		工作台 通讯录	客户库 消息监控 工单
全部~	客户来源		▼ 客户关系	▼ 客户标签
■ 系統视图	? 修改归属	≓ 移动至公司公海	📋 修改跟进状态	修改标签 🗘 收藏
全部	-	私人备注名	地区	客户标签
归属我的	з			
公司公海		-	中国 上海市	新疆美国
团队公海	4		中国 上海市	新疆(美国)北欧
🗆 🌣 🌏		-	中国 上海 浦	西藏-珠 马来西亚 越雨
🗆 🖈 🎧		-	中国 上海 浦	美国北欧日本
			中国 上海 闵行	美国北欧日本
🗆 🖈 🌠		-	法国 奥尔良	-
🗆 🌣 🚱		-	-	美国北欧日本
🗆 🌣 🎎		-	中国 新疆 克	新疆西北环线北欧
共 1517 项, 每页	远示 15 ~			

客户库页面头部"更多"支持高级筛选,可对客户进行精细查找。筛选后可通过左侧勾选对客户进行批量操作: 1. 双击列表行,快速对客户发起会话。

在客服工作台>客户库页面中,批量勾选目标客户后,下拉选择移动至公海,即可将批量选中的客户全部释放至公海,方便批量管理客户。



🥰 🖲 开启 🕲 忙碌 🔍 搜索/游	加好友	工作台 客户库 消息监禁	空 机器人消息监控 员工报表 实	等时监控 质检评分 质	检结果 工单			0 0 4 6
全部 ~ 客户来源		▼ 客户关系	∨ 客户标签		▶ 跟进状	态	∨ 更多	重置 筛选
+ 新建 & 修改归属人	≓ 移动至公海 目 修改跟进状态	⊘修改标签 ☆ 收職 〔	ヨ 发短信 🔹 副除				搜索 Q	© C
- 客户姓名	私人备注名 地区	客户标签	接待次数 ♥	跟进状态◆ 归属	◆ 最近接待时间◆	公司	手机	地址
	- 中国上述	每市	1	待跟进	2024.12.09 11:22			
	- 中国上3	每市	2	待跟进 -	2024.09.12 11:29	-		
	- 中国上》	每市	17	待跟进 -	2024.12.09 10:27	-		
□ ☆ 🗛	- 中国上》	每市	22	待跟进 -	2024.12.09 10:27	-		
□ ☆ 🗛	- 中国上》	每市	2	待跟进 -	2024.12.09 10:22	-	-	-
	- 中国	跟进完成(待跟进	15	待跟进 -	2024.03.26 22:51	-		
□ ☆ 🗛	- 中国上》	每市	1	待跟进 -	2024.12.06 19:12	-	-	-
	- 中国上》	每市	6	待跟进 -	2024.12.05 22:34	-	-	

🔗 腾讯云

特色功能推荐

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

私人备注

企点客服支持员工对每个客户进行个人维度的编辑备注名,私人备注名仅自己可见。



	🖬 开启	、 关闭 Q		工作台	通讯录	客户库		
客户	同事	Y				☆ ☉	客户资料	互动历史
		11.00	200企业主号 QQ员工号				^{类型} 潜客	_{状态} 初步沟ì
		编辑私人备注	名 私人备注名仅自己可见	Ļ			教育行业	爱好骑行徒步
E		设置色彩标签	鱼哥	2/32			姓 名 生 日	
7		11:06	保存	取消			地 区	
6		11:06					手 机 微 信 邮 箱)
	🖬 开启	、 关闭 │ Q		工作台	通讯录	客户库		
客户 [●]	同事	Y	鱼哥□			☆ ☉	客户资料	互动历史
	• • •	11:06	客户姓名: QQ 企业主号 QQ 员工号				^{类型} 潜客	^{状态} 初步沟ì
	-	11:06					教育行业	爱好骑行徒步
E	-	11:06					姓 名 生 日	
7		11:06					地 区	
	44	11:06					手 机 微 信 邮 箱	

管理员需先在**账户中心 > 企业管理 > 权限角色**中为需要的员工勾选客户库私人备注。

/FE/IX/IR					
	管埋多机器人	✓ 分配员上的	机器人使用权		
 ✓ 単執 案 任务 ● 	问答/相似问题学》 习/接待会话记录/ 型问答/寒暄库/ 知	习/未知问题学习/ /智能辅助/问答测 II:J.库健康度测评/	忽略问题/基础 试/多轮问答/i /任务型会话详	设置/接待数 司典管理/接口 情页/相似词管	居分析/不满意答 管理/词槽管理/ [管理/机器人导航
✔ 接待	消息监控				
✔ 客)	▶管理(1)				
🖌 广告	投放人群				
	自管理(4)				
🖌 工車	列表 🛛 🔽 工单	鱼数据概览/满意度	统计		
🖌 🔽	义模板/状态流转/	/分类设置/自定义	字段		
🔽 工章	处理组/提醒设置/	/满意度调查/触发	器/工单服务水	、平 (SLA)	
■ 客/	"端(16)				
✓ 客户	端登录 🛛 🔽 加	呀友/对外沟通(🕽 🔽 手	机通讯录	✔ 业务状态
🗹 AIC	右侧自定义/移动游	端单聊button自定	之/移动端群眼	Poutton自定》	ž.
🖌 视频	录制 🛛 🔽 删除	QQ好友 🗹	外部文件传输	ì 🌒 🛛 🗹	融合工作台
🔽 企业	级屏蔽客户	✔ 移动端登录	✓ 我的QC	好友	好友备注
🔽 仅分	许使用工作台模式	t 🔽 创建工	单/浏览工单	🖌 员工群	管理

客户库自定义字段

企点帮您解决,企点客服新增客户库自定义字段功能,企业可以根据自己的行业属性和业务需求来配置客户库字段, 提升客户管理效率。

1. 配置自定义字段。

∽ 腾讯云

管理员需先在账户中心 > 企业管理 > 权限角色中为需要的员工勾选客户库自定义字段权限。



功能权限
✔ 导入客户/已归属/我的客户/客户管理 🚺 🛛 ✔ 公海 🔹 客户删除
✔ 企业级屏蔽客户 客户管理配置 ✔ 客户库画像/客户漏斗
✓ 客户库自定义字段 ✓ 价值评分规则/价值评分应用
✔ 互动营销(2)
✓ 素材库/QQ消息群发 ✓ 公众号群发
✔ 运营分析(8)
✓ 会话分析/网站H5接入分析 ✓ 会话记录 ✓ 会话客服分析 ●
✔ 会话监控/客服监控 ✔ 消息监控/强制转接 ✔ 会话质检设置
✓ 会话质检评分 ✓ 会话质检结果

有权限位的员工可在**账户中心 > 客户管理 > 客户库自定义字段**中添加自定义字段。



客户	管理 互动营销	运营分析	接待配置	企业管理	智能客服		l	Flora -	Σ	Ē	Ģ
Tevin	客户库自定义	字段									
	十新建							Q API名称/字	段名称		
	类型	字段名称		API名称		数据类型					
	自定义字段	阶段		Stage		短文本			编辑	删除	
	自定义字段	回访时间		Time		日期时间			编辑	删除	
	自定义字段	毕业院校		School		短文本			编辑	删除	
	自定义字段	身份		Identity		短文本			编辑	删除	
	自定义字段	归属学期		Term		短文本			编辑	删除	
	自定义字段	分数		Score		数值			编辑	删除	
	自定义字段	微信昵称		Wechat		短文本			编辑	删除	
	系统字段	客户来源		Source		枚举值					
	系统字段	跟进状态		FollowState	IS	关联关系					

例如教育行业可以新增自定义字段为年级、学校、咨询科目等,电商行业可以设置购买时间、意向商品等。 2. 标记自定义字段。

新增字段将展示于客户资料卡,企业员工可以更方便快捷地标记客户。





客户库自定义视图

企点客服新增客户库自定义视图功能,企业员工可根据自己的业务需求,将常见的客户库字段筛选后保存为视图,筛 选目标客户更方便,大大提升客户管理效率。



管理员在**账户中心 > 客户管理 > 客户列表 > 设置 > 视图管理 中编辑客户群。员工可以在账户中心和工作台的客户** 库中快速进行视图的切换。

•账户中心:

腾讯云



• 工作台:

腾讯云



	🖪 开启 🔪 🗦	₭闭 Q 搜索/添	加好友		工作台	通讯录	客户库		
小学	∕英语 ∽	客户来源	~	客户关系	~	客户标签		~	跟进
目系	б. Ś.	>修改归属人	≓ 移至公海	· 修改跟注	进状态	🖓 修改标签	☆ 收藏		
归	日属我的	۶f	行在地 ♦	标签			归属人 🕏		跟进状;
E 2	已归属 公海	Ŀ	-海	小学英语	成绩好				待跟进
然 自 	目定义视图 \学语文	· , ,	- 州	小学英语	价格敏感				待跟进
J	\学英语	ŕ	东 深圳	小学英语	成绩一般				待跟进
/	☆	<u>T</u> T]川 成都	小学英语	成绩好				待跟进
		沽	1北 武汉	小学英语	价格敏感				待跟进



视频客服

最近更新时间: 2024-12-12 09:41:33

视频客服

工作台新增视频客服功能,客户可在网页对客服发起视频请求,也能在网页上收到客服发起的视频请求,通过视频可 以第一时间高效直达客户诉求。



无论是在线课程1对1答疑,视频远程看房看车,还是远程医疗在线问诊,视频客服让网页沟通会话更 easy。





价值评分

企点客服支持为客户的属性、行为和来源等设置评分规则,提升客户识别精准度及员工接待效率。





管理员需先在**账户中心 > 企业管理 > 权限角色**中为需要的员工勾选"价值评分规则/价值评分应用"。



功能权限
■ 客户库(6)
✔ 导入客户/已归属/我的客户/客户管理 🚺 🛛 ✔ 公海 🕢 客户删除
✔ 企业级屏蔽客户 客户管理配置 ✔ 客户库画像/客户漏斗
✓ 客户库自定义字段 / 价值评分规则/价值评分应用
✔ 互动营销(2)
✓ 素材库/QQ消息群发 ✓ 公众号群发