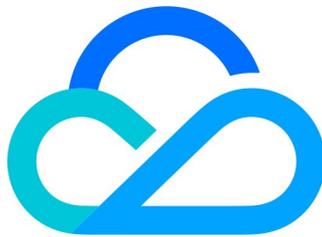


腾讯企点客服 操作指南



腾讯云

【 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 】



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

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

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。



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。



腾讯云 | 帮助中心 企点官网

上午好，需要什么帮助？

企点营销云企点客服企点呼叫中心企点商通



手册资料

营销云各个子产品使用手册帮助您了解更多功能细节！



公告更新

通知公告、功能上线，看看企点营销云有什么新东西！

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。

组织架构

员工 (49) 停用员工 (1) 删除员工 (37)

剩余0个可用账号

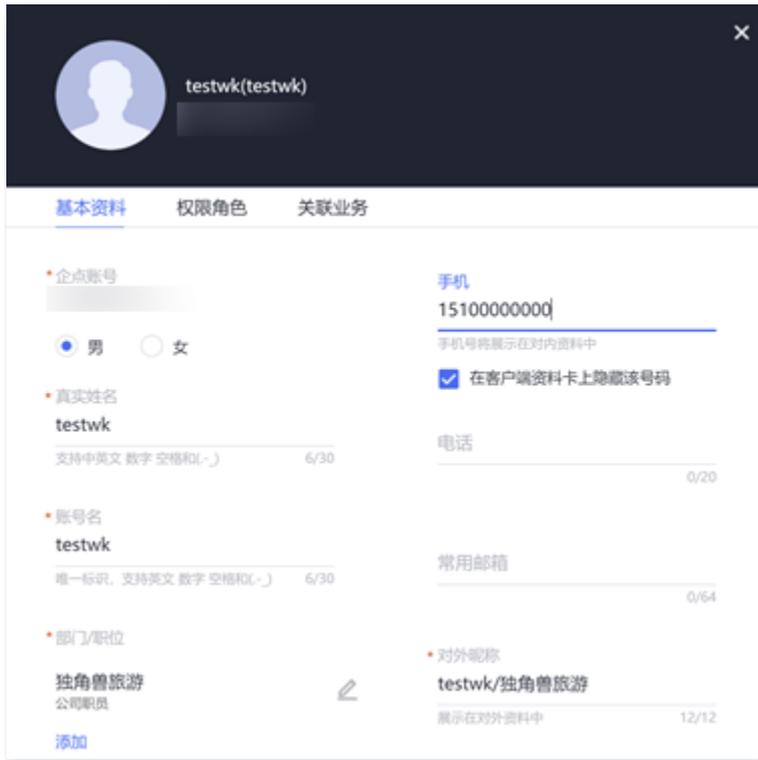
导入/导出/修改

- 批量导入新员工
- 批量修改员工信息
- 导出组织架构文件

资料/权限

<input type="checkbox"/>	姓名(账号名)	企点账号	部门	
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员 资料/权限
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员 资料/权限
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员 资料/权限
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员 资料/权限
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员 资料/权限
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员 资料/权限
<input type="checkbox"/>			美好即将发生	公司职员 资料/权限
<input type="checkbox"/>			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。



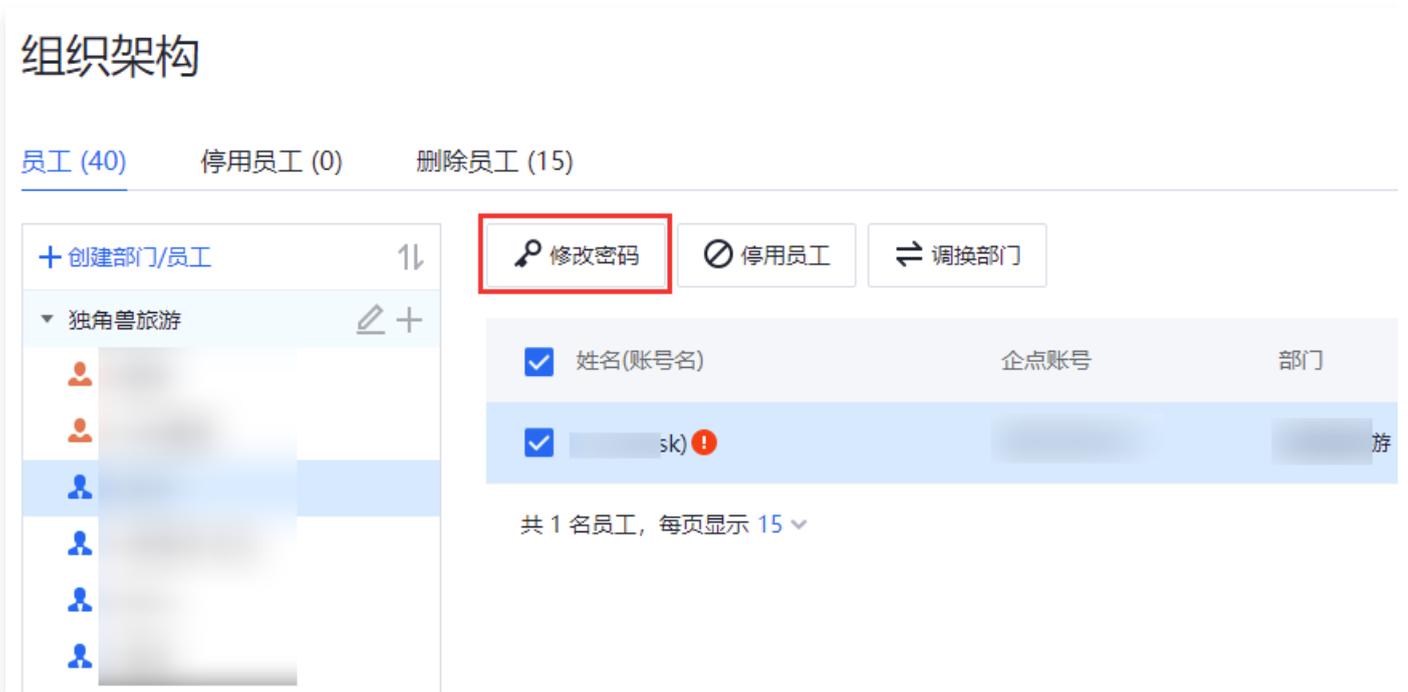
如遇员工业务交接，除停用/启用员工、新增/删除员工操作外，可将员工的关联业务转让给其他员工。

<input type="checkbox"/>	姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	停用时间	
<input checked="" type="checkbox"/>	公司职员	2020-09-27 13:12	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	公司职员	2020-09-24 11:40	转让业务 转让帐号 启用 删除
<input type="checkbox"/>	公司职员	2020-05-11 17:46	转让业务 转让帐号 启用 删除

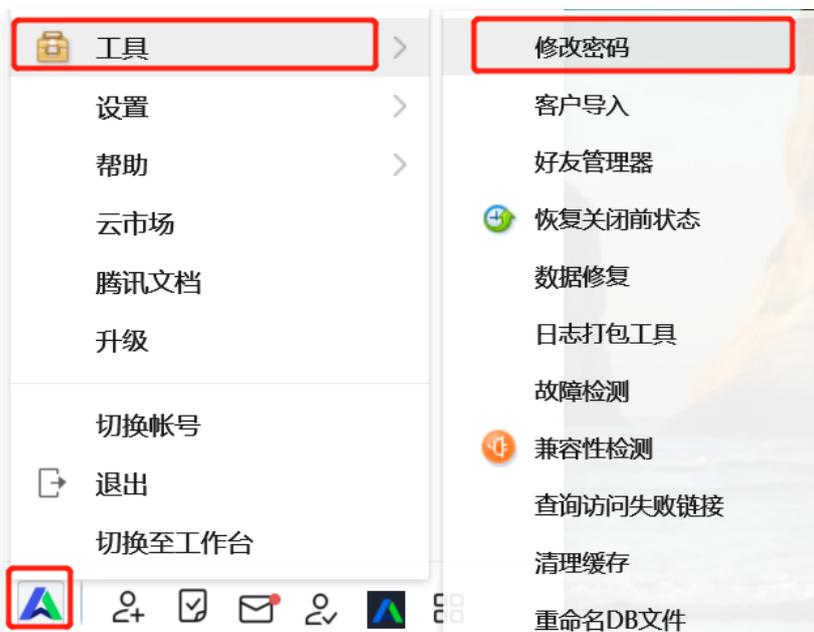
修改密码

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：



- 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:



- 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：



⚠ 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

- 接待配置(7)
- QQ主号自动接入 !
- 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
- 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

数据权限

设置【数据权限】前请先在左侧勾选对应的【功能权限】

客户库

客户资料

查看/编辑: 所有客户 v

归属本人的客户

归属本接待组的客户

归属组内其他成员的客户

跟进记录

公司公海客户

所有客户

企业管理

组织架构

查看/编辑: 全公司 v

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。



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

4/10

功能权限

- 接待配置(7)
- QQ主号自动接入 !
- 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/企业快速回复/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

2. 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。

< 高级会话引导规则

新建规则

规则名称

VIP客户推送规则

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

来访时间

来访次数

地域

客户库属性

性别

年龄

生日

学历

所在地

地址

公司

职务

客户状态

客户标签

入库时间

备注

则推送以下消息

间隔 2 秒

14px B I U A

尊敬的VIP客户，欢迎再次光临，为

23/600

间隔 2 秒



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

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	🗑
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

+ 0/20

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 ▾

不限接待方式 ▾

组件预览	组件名称/类型	接待者/接待方式	挂载位置备注
	演示 链接型	智能教育小助手 网页接待	无

不限接待方式
 QQ接待
 网页接待
 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。

总览
接待分析
来源分析
页面分析
接待漏斗

今天

昨天

最近7天

最近30天

2021-04-06 至 2021-04-12 ▾

组件点击量

总点击量
56

日期	QQ接待	关注公众号
2021-04-06	10	0
2021-04-07	5	0
2021-04-08	11	4

接待详情

组件类别	点击量 ▾	点击率 ▾	接通客户数 ▾	接通率 ▾

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	
 karen	QQ企业主号	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？ 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 王川 16:28:10 
 访客wx09cc0a1341b5fe9d	QQ员工号	
 一二三四五六七八九十一二三四...	微信公众号	
 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，有什么推荐的吗？
 秦方	微信小程序	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

工作台 通讯录 客户库 消息监控

当前进行中会话 1,208

全部客服

会话开始时间	当前接待客服	客户昵称
21:04:50	周瑶	karen
20:00:29	王川	访客wx09cc0a1341b5fe
18:30:45	一二三四五六七八九十一二三四...	一二三四五六七八九十一
18:40:40	柴志忠	panda
昨天	王川	秦方
21:04:50	周瑶	karen
20:00:29	王川	访客wx09cc0a1341b5fe
18:30:45	一二三四五六七八九十一二三四...	一二三四五六七八九十一
18:40:40	柴志忠	panda

实时会话消息 中断接待

访客wx09cc0a1341b5fe9d 当前接待人: 王川

王川 16:28:10

有的, 正好国庆节临近, 活动力度很大, 推荐您北欧8天7晚, 详细计划书发您看下。有的, 正好国庆节临近, 活动力度很大, 推荐您北欧8天7晚, 详细计划书发您看下。

王川 16:28:10

请问您倾向是自由行还是跟团?

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?

王川 16:28:10

有的, 正好国庆节临近, 活动力度很大, 推荐您北欧8天7晚

王川 16:28:10

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?

王川 16:28:10

请问您倾向是自由行还是跟团?

阿拉丁的猫 16:28:10

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。

员工会话分析

abc接待

2020-09-12 至 2020-10-11

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	★★★★★ 123123123123	服务周到 响应及时 热情专业 服务周到 响应及时	已解决	员工发起
2020-09-14 20:53	访客 43899714716643 5	网页 直接发起会话	★★★★★ 123123123123	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	★ 123123123123	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



*员工接待汇总数据与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。

腾讯企点 大模型机器人 质检 客户管理 营销互动 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 坐席辅助

风控报表 会话记录 智能小助手生成需要几分钟, 请稍后再查

会话开始时间: 2024-10-12 00:00:00 至 2024-11-10 23:59:59 客户: 全部人 接待分组: 不限接待分组 会话质量: 全部质量 更多

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ID	客服	客户	会话来源	会话开始时间	会话质量	首次响应时长	会话时长	社交账号ID
00			微信公众号推送	2024-11-07 17:15:22	客服未响应会话	00:00:00	00:01:11	
21			微信客服推送	2024-11-07 16:59:54	客户未回复会话	00:00:00	00:01:10	
21			微信客服推送	2024-11-07 16:58:44	静默会话	00:00:00	00:00:00	
00			微信公众号推送	2024-11-07 16:54:41	静默会话	00:00:00	00:00:00	
21			微信客服推送	2024-11-07 16:51:55	一般会话	00:00:33	00:01:42	
21			微信客服推送	2024-11-07 16:49:47	一般会话	00:00:00	00:01:40	
21			微信客服推送	2024-11-07 16:49:32	静默会话	00:00:00	00:00:00	
21			微信客服推送	2024-11-07 15:21:51	客户未回复会话	00:00:00	00:01:14	
21			微信客服推送	2024-11-06 15:21:46	一般会话	00:00:57	00:02:06	
21			微信客服推送	2024-11-06 14:46:04	静默会话	00:00:00	00:00:00	
21			微信客服推送	2024-11-06 14:45:28	静默会话	00:00:00	00:00:00	
21			微信客服推送	2024-11-06 14:43:16	一般会话	00:00:15	00:02:12	
21			微信客服推送	2024-11-06 14:43:11	客服未响应会话	00:00:00	00:01:06	

左侧菜单: 会话记录 [新] 会话分析 [新] 企业群分析 员工报表 会话质检分析 [新] 组件报表 网站H5接入分析 员工质检 会话质检设置 会话质检评分 会话质检结果

- 在 [运营分析-客服监控](#) 可以查看员工实时接待状态等，也可便捷查看会话内容。

客服监控 全屏显示 | ①

全部客服

全部状态

☰

<div style="font-size: 24px; margin: 0;">1</div> <div style="font-size: 12px; margin: 0;">会话中的客服 查看会话消息</div>	<div style="font-size: 24px; margin: 0;">10</div> <div style="font-size: 12px; margin: 0;">接待开启</div>	<div style="font-size: 24px; margin: 0;">2</div> <div style="font-size: 12px; margin: 0;">接待关闭</div>	<div style="font-size: 24px; margin: 0;">23</div> <div style="font-size: 12px; margin: 0;">员工未登录</div>
---	---	--	--

宋佳伦-客服 宋佳

● 接待开启 🗨️

1小时34分32秒

今日会话 -
今日满意度 -

翻译 策划组试用等2个组

● 员工未登录

11小时58分44秒

今日会话 -
今日满意度 -

王花花 花花花

● 接待开启 🗨️

1小时44分1秒

今日会话 -
今日满意度 -

赵茜1 茜

● 接待开启 🗨️

1小时43分27秒

今日会话 -
今日满意度 -

彭彭 pengpeng等2个组

● 员工未登录

11小时58分44秒

今日会话 -
今日满意度 -

刘菲 独角兽接待组件...

● 员工未登录

11小时58分44秒

今日会话 -
今日满意度 -

朱伟 group_waz2

● 员工未登录

11小时58分44秒

今日会话 -
今日满意度 -

大迎迎 策划组试用等...

● 接待开启 🗨️

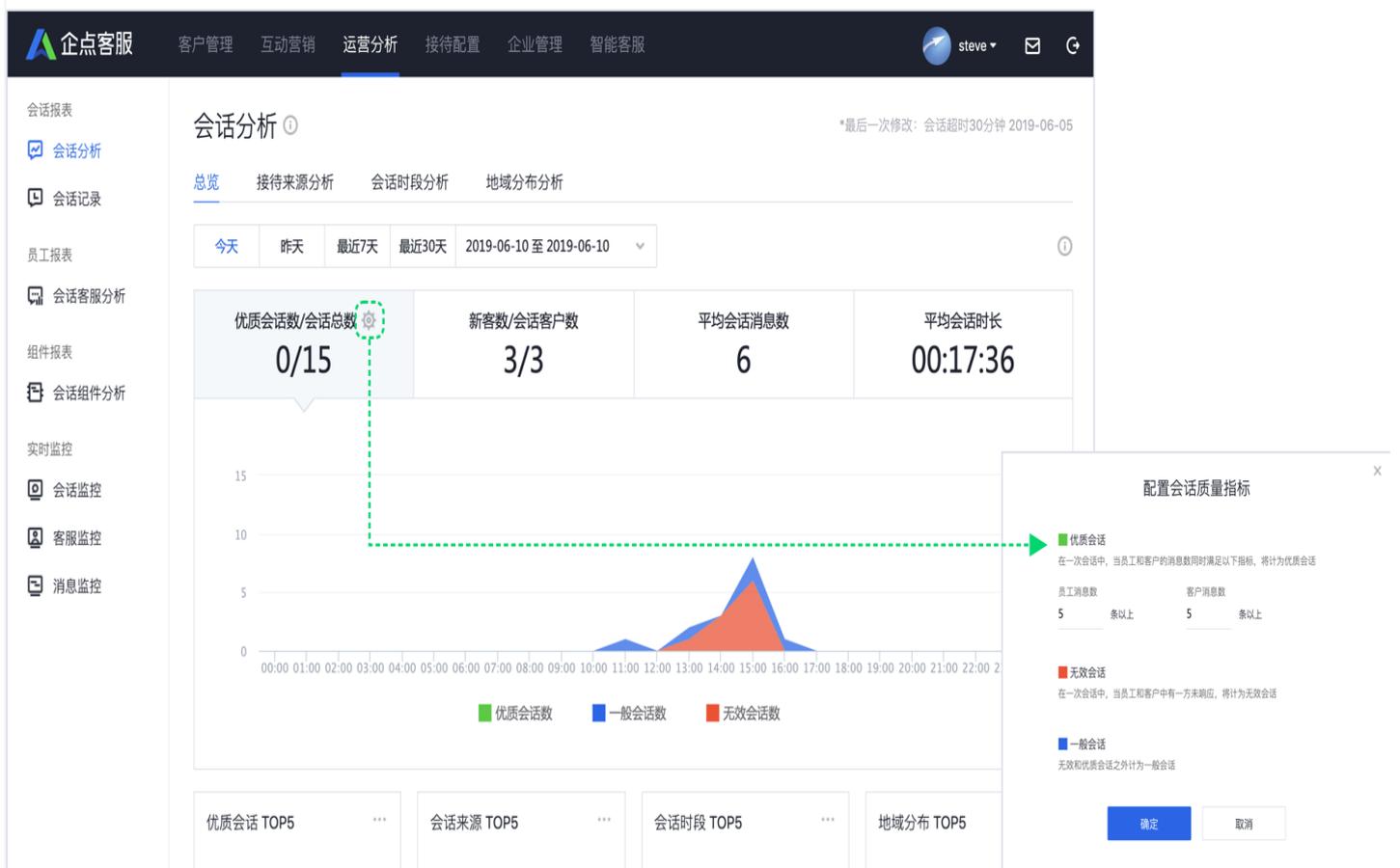
1小时55分42秒

今日会话 -
今日满意度 -

数据统计

会话维度查看数据

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
客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服
steve

会话客服分析

*最后一次修改: 会话超时30分钟 2019-06-05

总览 员工会话分析 员工时长统计 满意度统计 员工客户漏斗

员工 | 部门 全部员工

今天 昨天 最近7天 最近30天 2019-06-10 至 2019-06-10 排序: 员工姓名 自定义排名 导出CSV

员工	会话总数	满意度
陆敏 售前接待组	52 <small>回复率 89% 平均首次响应时长 00:29</small>	4.1 <small>本月满意度 3.8 与上月相比 18% ↑</small>
杨立达 课程分析组	32 <small>回复率 100% 平均首次响应时长 00:32</small>	4.5 <small>本月满意度 4.6 与上月相比 15% ↑</small>
黄盈颖 售前接待组	41 <small>回复率 94% 平均首次响应时长 00:24</small>	3.2 <small>本月满意度 3.8 与上月相比 8% ↓</small>

共 3 项, 每页显示 15

接待配置 企业管理 智能客服

时长统计 满意度统计 员工客户漏斗

最近30天 2019-06-10 至 2019-06-10 全部员工 仅统计已归属的客户

成单客户数 600	接待成单率 8.00%	平均成单时间 5天4小时
---------------------	-----------------------	------------------------

阶段	客户数	阶段转化率
初步沟通	4,800	-
有意向	4,200	87.20%
提交订单	3,500	83.30%
已成单	600	14.78%

阶段详情 客户数 TOP5

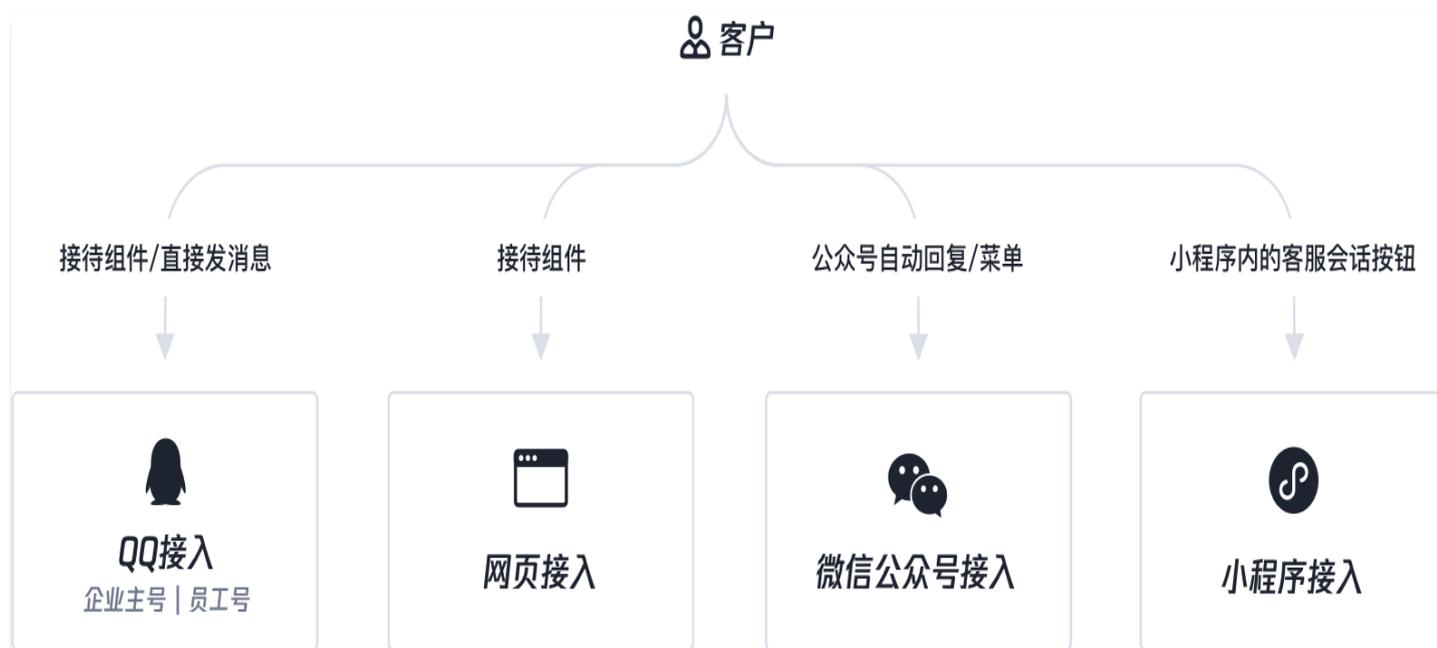
渠道	客户数	占比
QQ	2,800	65.12%
电话	1,200	22.35%
公众号	800	16.76%

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。



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。

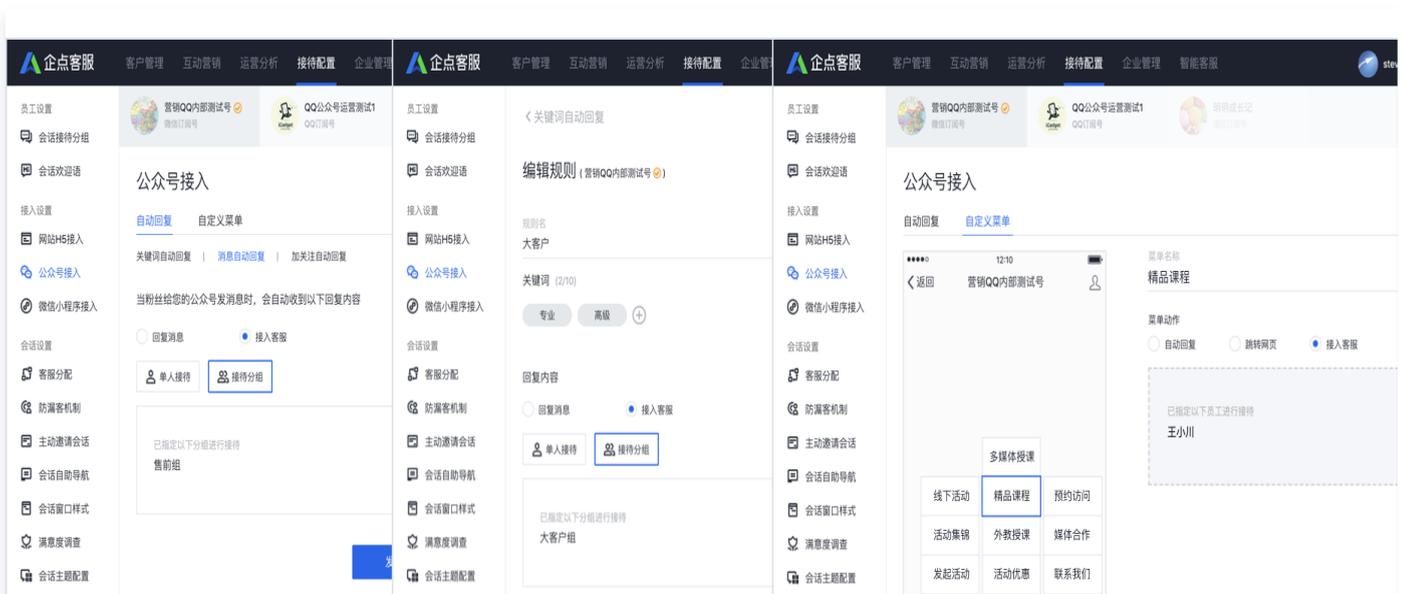
企点支持同时绑定20个公众号，统一管理图文素材，不同公众号分别调用素材、设置群发、消息回复、接待设置等。结合客户标签功能，运营人员可以对不同标签客户进行精准推送，有效地管理销售线索，提高粉丝活跃度和营销转化。并能完整保存聊天记录，方便管理者质检，辅助提高服务质量。

1. 绑定公众号。请在 [企业管理-公众号账号](#) 进行绑定：

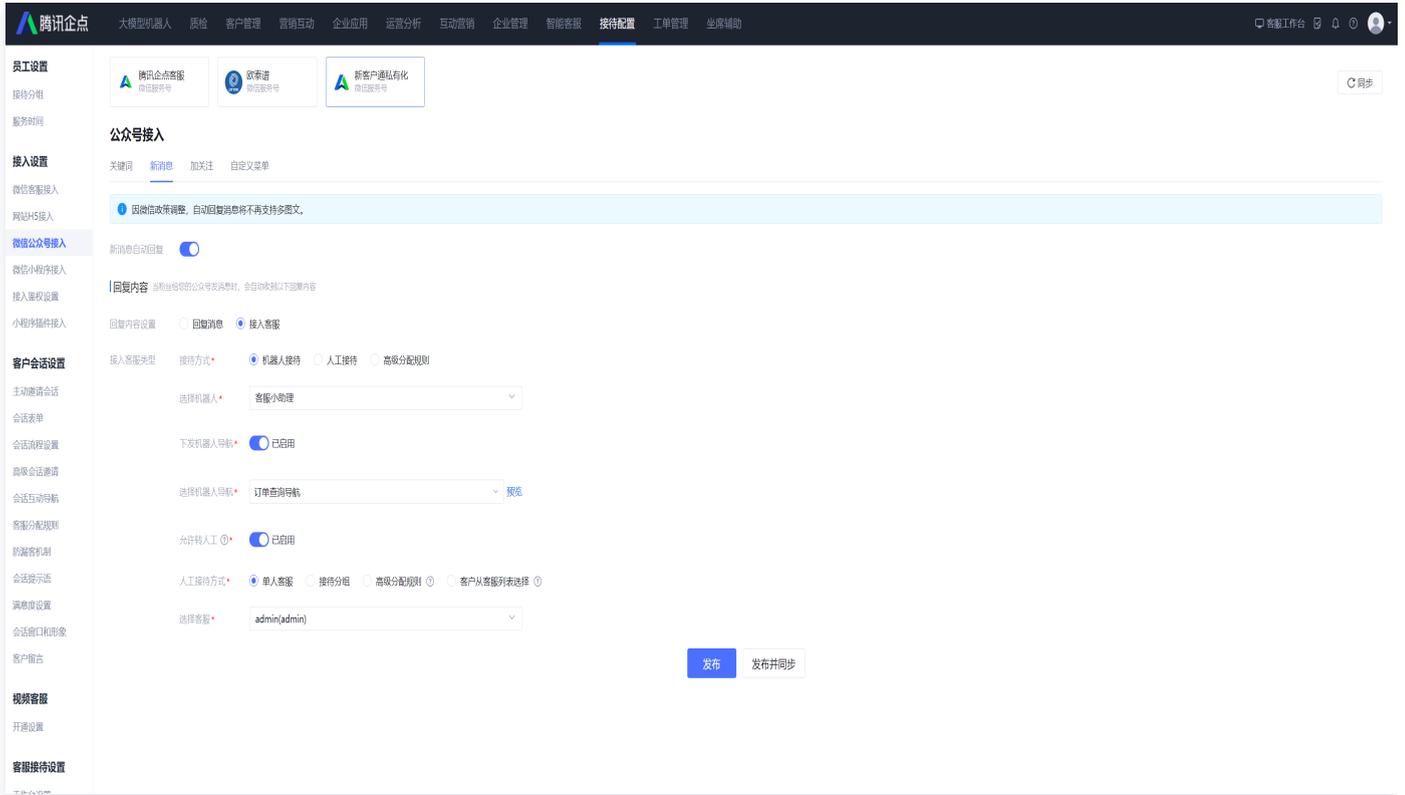


2. 公众号接入设置。

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：



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：



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 [企点客服上手指南（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。



- 单击“在线状态”可进行状态修改。

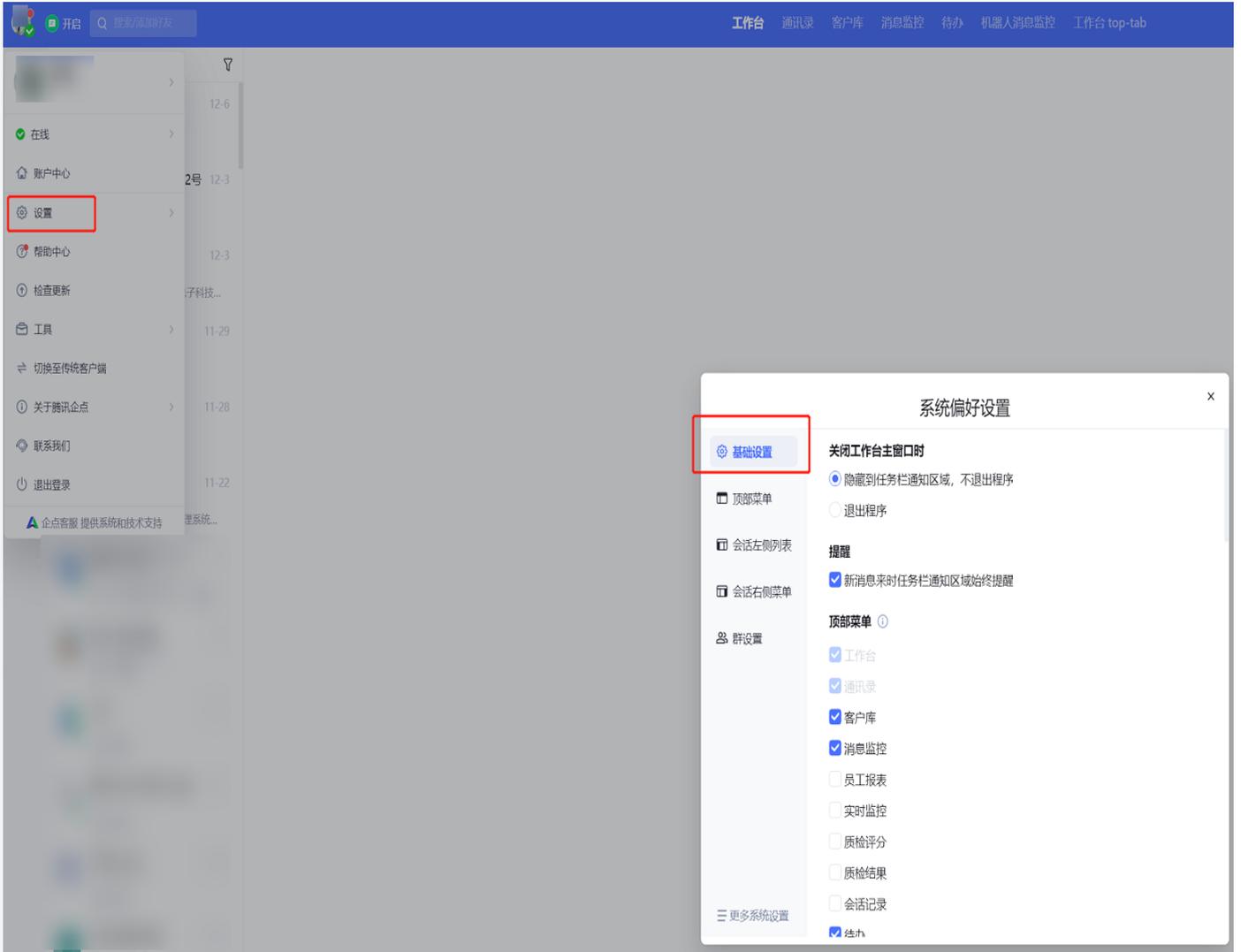


① 说明:

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。





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。



说明:

接待关闭状态仅代表停止新客分配，QQ 好友、群临时会话仍可进行。



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。



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。

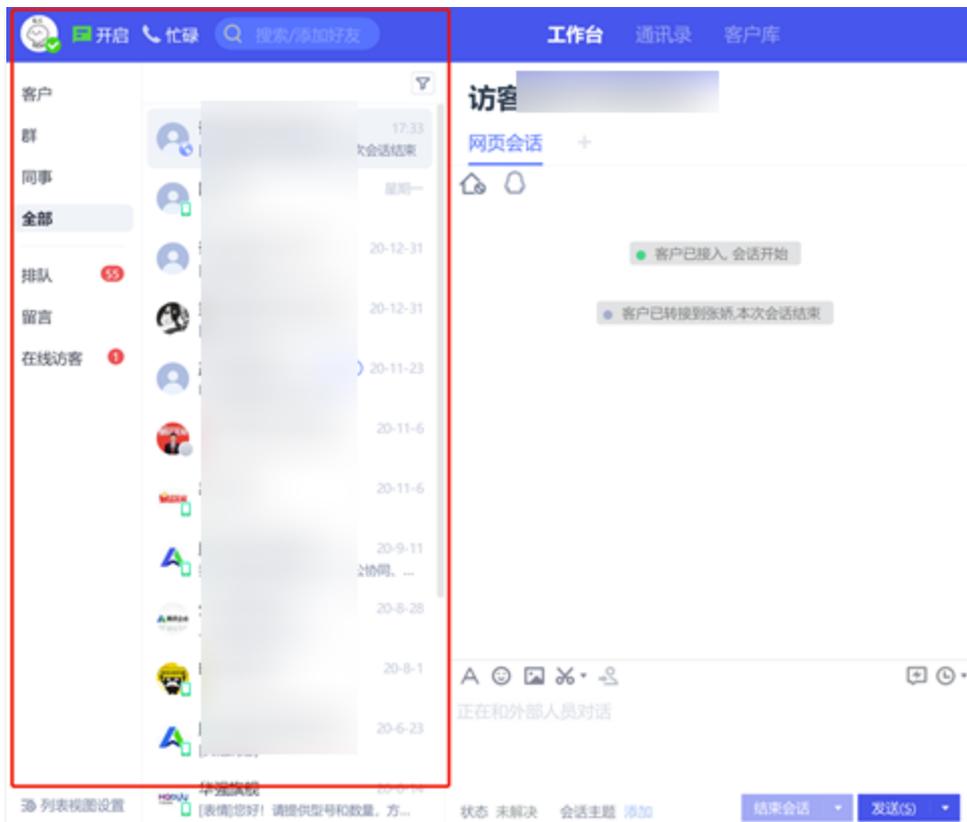


接待客户

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

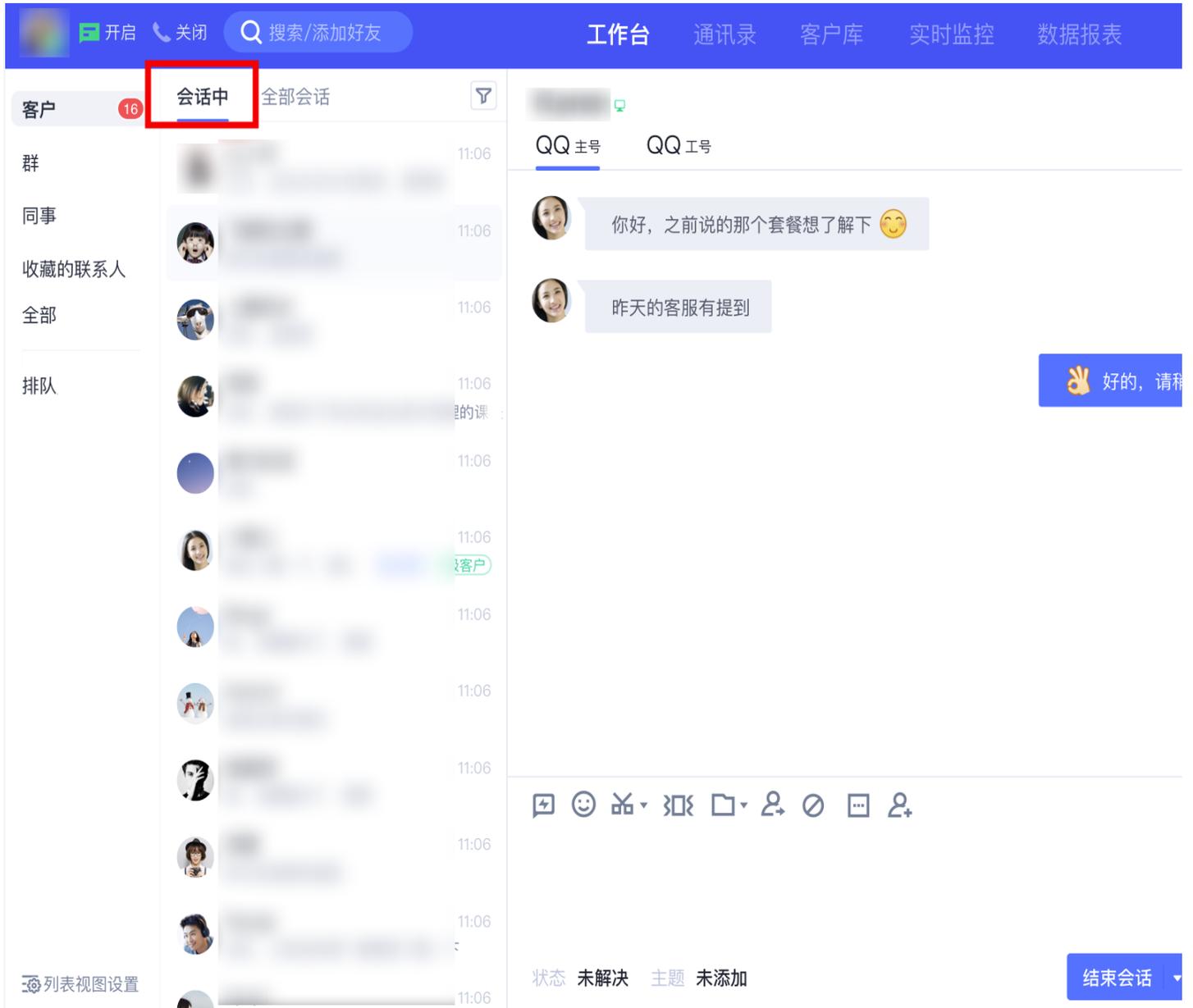
员工在工作台设置 > 系统设置 > 会话左侧列表中自定义勾选配置最近联系人展示项，选中红框处可上下拖拽对展示项进行排序。



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。



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。

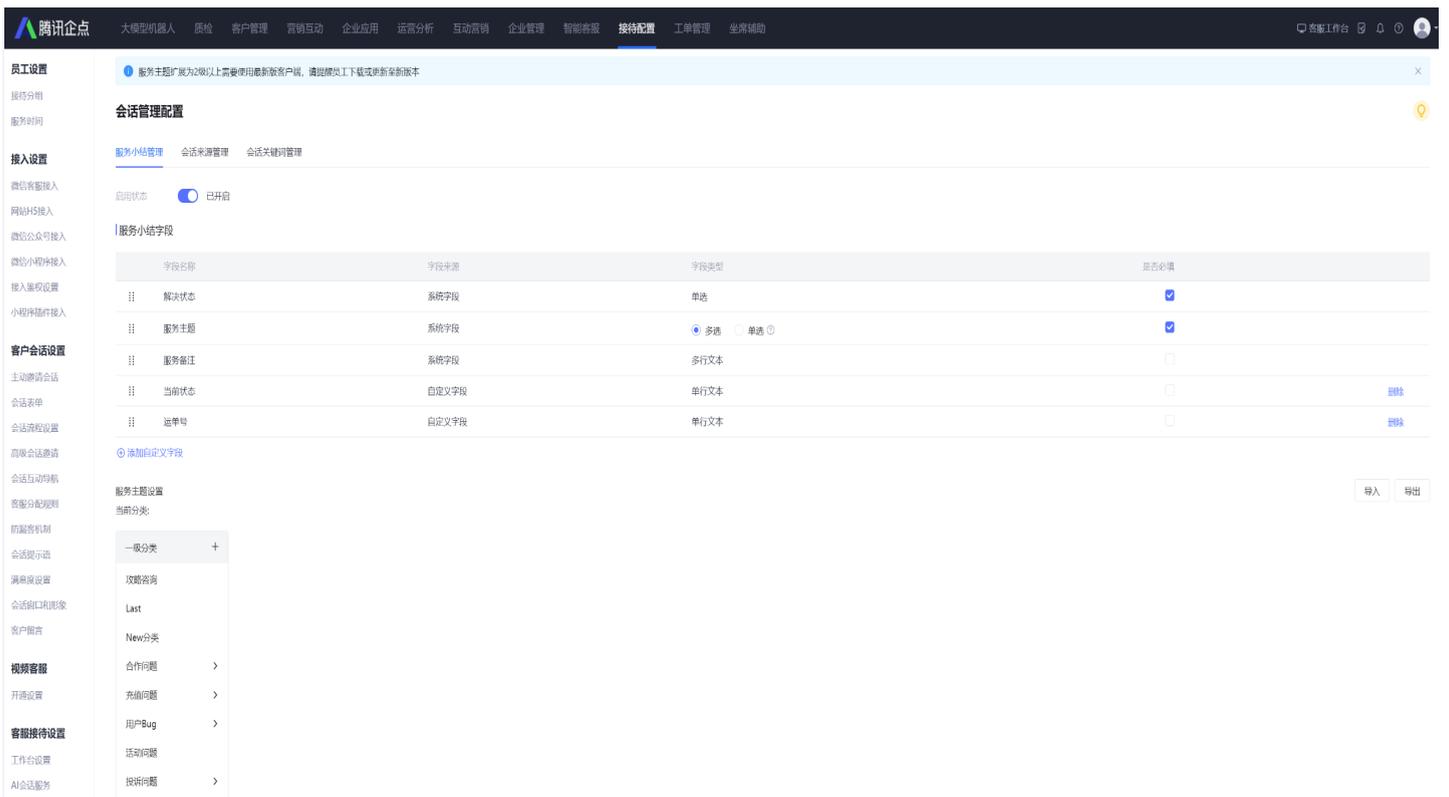


当会话结束后，会话操作区域将禁用。当下次会话开始时可再次使用。



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。



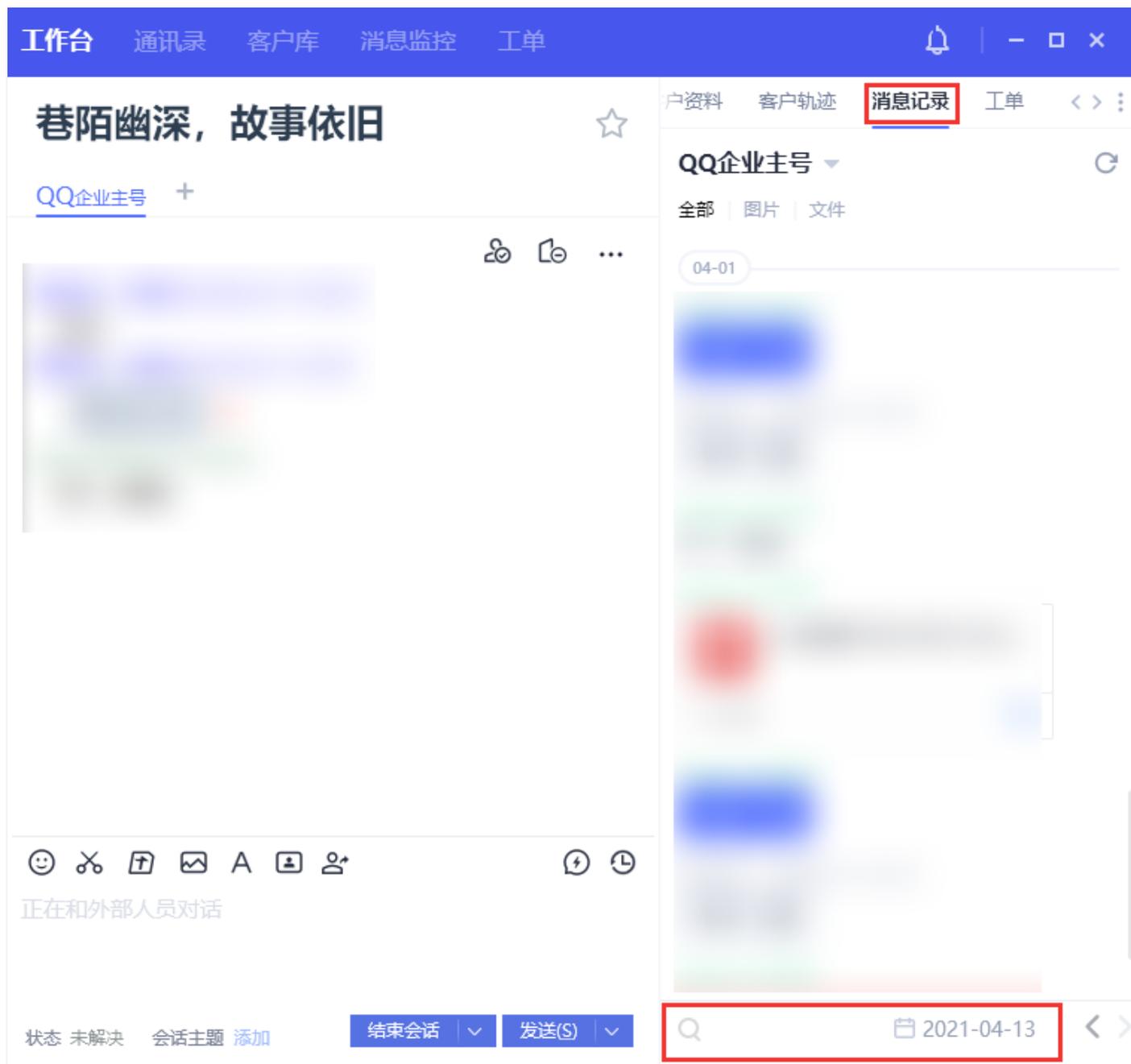
消息查看

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。

工作台 通讯录 客户库 消息监控 工单

客户资料 **客户轨迹** 消息记录 工单 <> :

巷陌幽深，故事依旧

QQ企业主号 +

全部 | 接待记录 | 浏览轨迹

正在和外部人员对话

状态 未解决 会话主题 添加 结束会话 发送(S)

管理客户

最近更新时间：2024-12-12 09:41:33

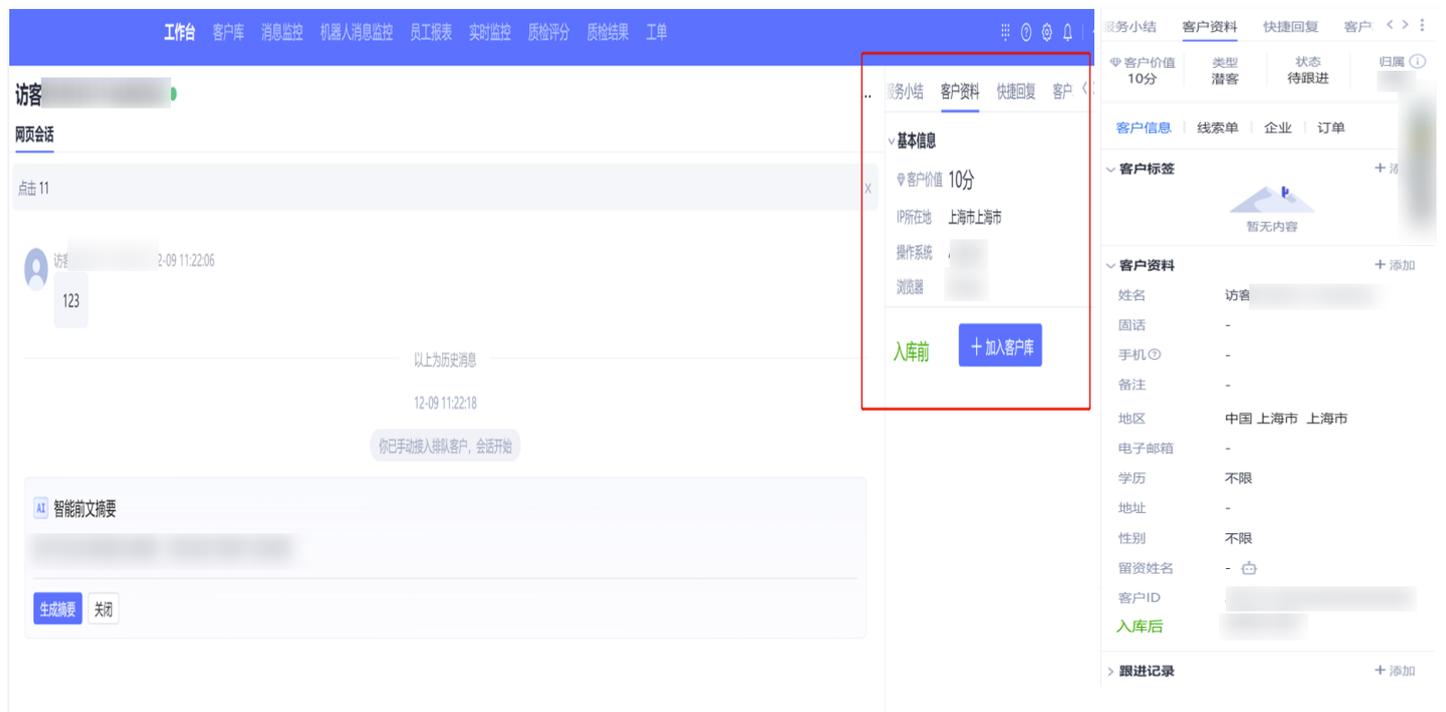
客户库

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，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：

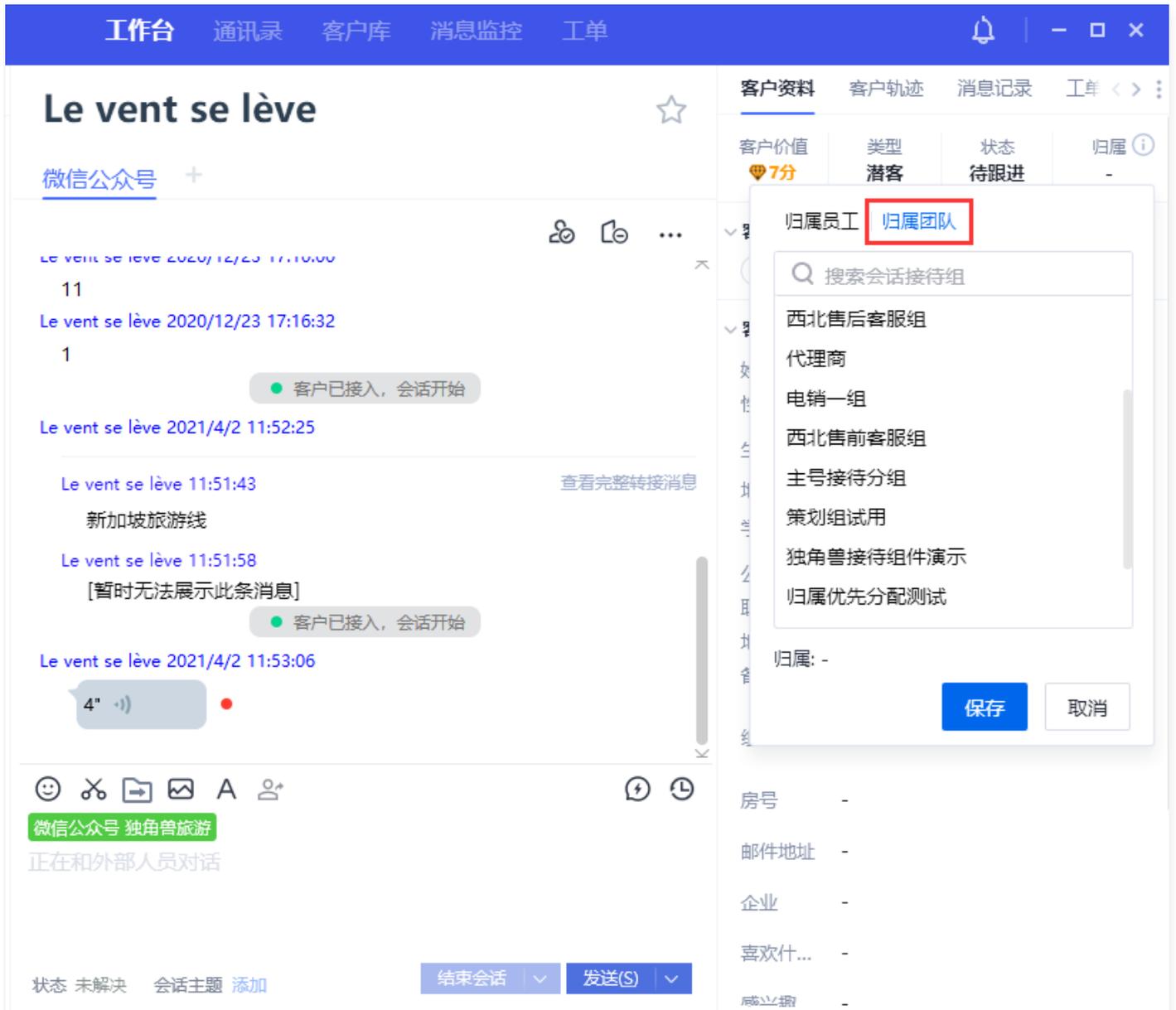


归属规则

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。



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**。

全部 ▾ 客户来源 [] 客户关系 [] 客户标签 []

系统视图

全部

已归属

归属我的

公司公海

团队公海

修改归属 移动至公司公海 修改跟进状态 修改标签 收藏

私人备注名	地区	客户标签
-	中国 上海市 ...	新疆 美国
-	中国 上海市 ...	新疆 美国 北欧
-	中国 上海 浦...	西藏-珠... 马来西亚 越南
-	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, 每页显示 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。
2. 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。

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 工单

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 移动到公海 修改跟进状态 修改标签 收藏 发短信 删除 搜索

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
<input checked="" type="checkbox"/>		中国上海市...	-	1	待跟进		2024.12.09 11:22	-	-	-
<input type="checkbox"/>		中国上海市...	-	2	待跟进	-	2024.09.12 11:29	-	-	-
<input type="checkbox"/>		中国上海市...	-	17	待跟进	-	2024.12.09 10:27	-	-	-
<input type="checkbox"/>		中国上海市...	-	22	待跟进	-	2024.12.09 10:27	-	-	-
<input type="checkbox"/>		中国上海市...	-	2	待跟进	-	2024.12.09 10:22	-	-	-
<input type="checkbox"/>		中国	跟进完成 待跟进	15	待跟进	-	2024.03.26 22:51	-		-
<input type="checkbox"/>		中国上海市...	-	1	待跟进	-	2024.12.06 19:12	-	-	-
<input type="checkbox"/>		中国上海市...	-	6	待跟进	-	2024.12.05 22:34	-	-	-

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。



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。

功能权限

- 区隔管理多机器人 分配员工的机器人使用权
- 单轮问答/相似问题学习/未知问题学习/忽略问题/基础设置/接待数据分析/不满意答案学习/接待会话记录/智能辅助/问答测试/多轮问答/词典管理/接口管理/词槽管理/任务型问答/寒暄库/知识库健康度测评/任务型会话详情页/相似词管理/机器人导航 
- 接待消息监控
- 客户管理(1)
- 广告投放人群
- 工单管理(4)
 - 工单列表 工单数据概览/满意度统计
 - 自定义模板/状态流转/分类设置/自定义字段
 - 工单处理组/提醒设置/满意度调查/触发器/工单服务水平 (SLA)
- 客户端(16)
 - 客户端登录 加好友/对外沟通  手机通讯录 业务状态
 - AIO右侧自定义/移动端单聊button自定义/移动端群聊button自定义
 - 视频录制 删除QQ好友 外部文件传输  融合工作台
 - 企业级屏蔽客户 移动端登录 我的QQ好友 好友备注
 - 仅允许使用工作台模式 创建工单/浏览工单 员工群管理
 - 禁止主号加好友  禁止工号加好友  客户库私人备注

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。

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 Flora ✕ 📧 📅 🔄

客户库自定义字段

+ 新建

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	FollowStatus	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。

工作台
通讯录
客户库
实时监控
数据报表

☰
🔔
▢
✕

🔍
QQ 主号
QQ 工号

11:06 你好，之前说的那个套餐想了解下 😊

11:06 昨天的客服有提到

11:06 👋 好的，请稍等

🗨️
😊
👤
🔍
📄
👤
消息记录

状态 未解决
主题 未添加
结束会话
发送

资料
互动历史
快捷回复

类型	状态	归属
潜客	初步沟通	

教育行业
高中物理进阶
+

姓名

生日 2002-10-20

地区 上海

手机

跟进记录

+ 添加新记录

08-04 10:26
倾向在线一对一辅导

自定义字段

阶段 待缴费

回访时间 3天前

毕业院校 深圳红岭中学

身份 学生

归属学期 2021年春季

分数 81

微信号

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。

< 客户列表

视图管理

+ 新建	1↓
全部	系统
归属我的	系统
已归属	系统
公海	系统
小学语文	自定义
小学英语	自定义

视图名称

小学数学

4/10

筛选条件 共3个筛选项，筛选项之间为"并且"逻辑

科目	是	数学
客户地区	是	上海
客户意向	是	高

+ 添加自定义字段筛选条件

默认排序

最近接待时间	↑ 升序	↓ 降序
--------	------	------

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：

The screenshot displays the Tencent Qidian Customer Service interface. At the top, there is a navigation bar with the following tabs: 企点客服, 客户管理, 互动营销, 运营分析, 接待配置, 企业管理, and 智能. On the left side, there is a sidebar menu under the heading '客户库' (Customer Library) with the following items: 客户列表, 客户删除, 已屏蔽客户, 客户管理配置, 客户分析, 客户库画像, and 客户漏斗. The main content area shows a list of customers. A dropdown menu is open for the '小学英语...' (Primary School English) category. The dropdown menu contains the following options: 系统视图, 全部, 归属我的, 已归属, 公海, 自定义视图, 小学语文, 小学英语 (highlighted), and 小学数学. The background shows a table of customer records with columns for '所在地' (Location) and '标签' (Tags). The table contains the following data:

所在地	标签
上海	小学 英语 成绩好
广州	小学 英语 价格敏感
广东 深圳	小学 英语 成绩一般
四川 成都	小学 英语 成绩好

- 工作台:

腾讯云工作台 通讯录 客户库

开启 关闭 搜索/添加好友

小学英语 客户来源 客户关系 客户标签 跟进

修改归属人 移至公海 修改跟进状态 修改标签 收藏

所在地	标签	归属人	跟进状态
上海	小学 英语 成绩好		待跟进
广州	小学 英语 价格敏感		待跟进
广东 深圳	小学 英语 成绩一般		待跟进
四川 成都	小学 英语 成绩好		待跟进
湖北 武汉	小学 英语 价格敏感		待跟进

系统视图

- 全部
- 归属我的
- 已归属
- 公海
- 自定义视图
- 小学语文
- 小学英语
- 小学数学

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。

开启
关闭
🔍 搜索/添加好友

工作台
通讯录
客户库
实时监控
数据报表

客户 2

群 435

同事 16

全部 999+

机器人 2

排队 2

留言 2

网页访客 7

会话中 全部会话

白小月 11:06
 你好，这边正在为你查询，请稍等

飞翔的企鹅 11:06
 昨天的客服有提到 89分

上善若水 11:06
 好的，请稍等 89分

芮芮 11:06
 你好，我想问下有还在吗 89分

南方的诗 11:06
 好的 89分

小鱼儿 11:06
 我先了解一下 123分 回头客 一级客户

Bingo 11:06
 嗯，问题解决了，谢谢 95分

Avaron 11:06
 感谢宝贵的建议 28分

陈嘉琦 11:06
 嗯，问题解决了，谢谢 32分

Karen ☐

QQ 主号 QQ 工号

你好，之前说的那个套餐想了解下 😊

昨天的客服有提到

👋 好的，请稍等

+10分 广告来源 百度广告

+10分 小程序时长 05:34

+5分 标签 地域: 上海, 兴趣: 旅游

数据更新于2020-09-09 12:23 🔄

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