

腾讯企点客服 购买指南 产品文档



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2022 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。

文档目录

购买指南

计费概述

购买流程

欠费说明

退费说明

购买指南

计费概述

最近更新时间：2022-06-10 16:07:21

腾讯企点客服提供**在线客服**、**电话客服**和**智能机器人**三款产品购买，详情如下：

定价详情

在线客服

腾讯企点客服（在线客服）计费方式目前按企业用户数进行包年计费，最低3用户起售。

版本	版本详情	价格
基础版	<ul style="list-style-type: none">与来自网页、微信公众号、小程序的访客实时会话，不包含 QQ3用户起售	999元/用户/年
专业版	<ul style="list-style-type: none">与来自网页、微信公众号、小程序的访客实时会话（不包含 QQ），功能更全面，提供丰富的 API，可对接企业自有业务系统3用户起售，同一企业或经办人限购一套	3000元/用户/年

以上版本如果在使用有效期内增加用户，则根据到期时间，按月计算剩余时间内应付的使用费用。

计算方式：增加用户费用 = 整年部分费用 + 不满整年部分费用，两部分计算规则分别如下（以基础版为例）：

- 整年部分费用** = 每用户年费（999元/用户/年）× 有效期整年数 × 增加用户数
- 不满整年部分费用** = 每用户年费（999元/用户/年）/ 10 × 增加用户数 × 有效期非整年剩余月数，价格不超过整年费用，超过则按整年计算。

电话客服

腾讯企点客服（电话客服）计费方式目前按企业使用用户数包年计费，最低3用户起售。

版本	价格	说明
标准版	1500元/用户/年	3用户起售

以上版本如果在使用有效期内增加用户，则根据到期时间，按月计算剩余时间内应付的使用费用。

计算方式：增加用户费用 = 整年部分费用 + 不满整年部分费用，两部分计算规则分别如下：

- 整年部分费用** = 每用户年费（1500元/用户/年）× 有效期整年数 × 增加用户数

- **不满整年部分费用** = 每用户年费 (1500元/用户/年) / 10 × 增加用户数 × 有效期非整年剩余月数, 价格不超过整年费用, 超过则按整年计算。

智能机器人

腾讯企点客服 (智能机器人) 计费方式目前按采购机器人的个数进行包年计费, 最低1个起售。

版本	版本详情	价格
标准版	语义精准识别, 提供准确答案, 适合解答规则、产品说明等统一性问题	5800元/个/年
专业版	主动提问判断用户意图, 智能分析上下文, 为复杂业务提供千人千面的回复	价格请联系架构师
企业版	通过接口获取关键信息, 通过询问、互动判断复杂问题, 推动会话流程	价格请联系架构师
会话充值包	包含12万条会话配额	1600元/套
会话充值包	包含36万条会话配额	3600元/套
会话充值包	包含96万条会话配额	7600元/套
会话充值包	包含600万条会话配额	36000元/套
行业知识云	电商/HRSSC/教育 (含高校) 行业知识云任选一套	15000元/套
知识库冷启动实施服务	帮助企业专业高效的从0到1梳理机器人知识库以及完成上线前训练	价格请联系架构师

以上版本如果在购买企点客服 (在线客服) 后增购, 到期时间需跟企点客服保持一致, 按月计算剩余时间内应付的使用费用

计费方式: 增购机器人费用 = 整年部分费用 + 不满整年部分费用, 两部分计算规则分别如下 (以标准版机器人为例):

- **整年部分费用** = 单个机器人年费 (5800元/个/年) × 有效整年数 × 机器人个数
- **不满整年部分费用** = 单个机器人年费 (5800元/个/年) / 10 × 有效期非整年剩余月数 × 机器人个数, 价格不超过整年费用, 超过则按整年计算。

购买示例

我们为您提供在线客服基础版的购买示例, 具体内容如下:

- **案例:** 某企业先购买5个用户, 2年使用时间, 预估6个月后可以增加3个用户。

-
- 新购买时价格: $5 \text{ 用户} \times 2 \text{ 年} \times 999 \text{ 元/用户/年} = 9990 \text{ 元}$ 。
 - 增加3个用户时价格: $3 \text{ 用户} \times 1 \text{ 年} \times 999 \text{ 元/用户/年} + 3 \text{ 用户} \times 6 \text{ 个月} \times 999 \text{ 元/10/用户/月} = 4795.2 \text{ 元}$

购买流程

最近更新时间：2022-06-10 16:07:27

您可以前往产品 [腾讯企点客服购买页](#)，根据流程指引选购所需的产品版本、用户数和使用年数，并提交相关审核材料，通过审核后进行付款，即可完成开通。

准备资料

购买腾讯企点产品需提供以下资质：

资质资料	在线客服基础版	在线客服专业版	电话客服
企业营业执照相关信息及图片	×	✓	✓
经办人/法定代表人相关身份信息	×	✓	✓
经办人委托函	×	经办人办理时需要	经办人办理时需要
手机实名认证	×	✓	×
企业所在行业特殊资质	×	✓	×

说明：

- 电话客服需根据运营商要求补充其他办理资料。
- 机器人为企点客服-在线客服增值套餐，增购时无需另外提交资质。

在提供相关资质资料时，您需要按以下要求提供：

资质资料	要求
企业营业执照相关信息及图片	请提供清晰的企业营业执照扫描件或者图片（JPG 或 PNG 格式），要求能够清晰辨认相关登记信息。
经办人/法定代表人相关身份信息	<ul style="list-style-type: none">请提供经办人或者法定代表人的姓名和身份证号、身份证正反面照片、手持身份证照片（JPG 或 PNG 格式）。请提供经办人或者法定代表人手机号，需与运营商实名认证信息一致。
经办人委托函	需使用腾讯企点统一模板，请下载 《XXX委托函》 并加盖公章。

资质资料	要求
企业所在行业特殊资质	如果您所处的行业有特殊行业资质，需要提供清晰的扫描件或者图片（JPG 或者 PNG 格式）。例如您是从事教育培训行业，则需要提供教育局颁发的相关备案证书或者由国家主管机关核发的办学许可证等证明材料。

注意事项

- 您的购买账号需要在腾讯云官网通过实名认证，且账户认证主体为企业（含政府和组织）。
- 您的企业注册所在地为中国大陆和中国香港地区。
- 如您进入购买页提示无法选购，请根据提示联系腾讯企点产品服务商或销售人员购买。

购买流程

在线客服购买

腾讯企点客服在线客服提供基础版和标准版两种版本，您可以参考以下购买流程购买对应的版本：

在线客服购买

1. 访问 [腾讯企点客服购买页](#)，在选购套餐处，选择**在线客服**。
2. 根据业务需要选购用户数及购买时长，根据指引填写相关资料。
3. 访问 [申请记录](#) 页面，待申请状态变更为“待付款”后，单击**立即购买**，根据提示支付订单。

← [申请记录](#)

申请编号	套餐信息	套餐金额(元)	申请状态	操作
	企点客服-在线客服-基础版 3用户 1年有效期		待付款	立即购买

共 1 项，每页显示 15 ▾

< 1 >

4. 交易成功后，进入腾讯企点控制台 [我的产品](#) 页面，单击**管理**进入企点账户中心使用；或使用订单中填写的个人QQ登录 [企点账户中心](#) 使用。

我的产品

企点主账号	产品套餐	用户数	状态	开通时间	到期时间	操作
	企点客服-电话客服-标准版	3	已开通	2020-11-13	2021-11-13	管理
	企点客服-在线客服-基础版	10	已开通	2020-01-06	2023-01-06	管理

智能机器人

1. 访问 [腾讯企点控制台](#) > [我的产品](#) 页面，在在线客服产品操作列单击**机器人标准版 / 机器人专业版 / 机器人企业版** 进入购买页面，请按需选择对应版本。

我的产品

企点主账号	产品套餐	用户数	状态	开通时间	到期时间	操作
[模糊]	企点客服-在线客服-基础版	6	已开通	2021-12-08	2022-12-08	续费 机器人标准版 机器人专业版 机器人企业版 管理

2. 根据业务需要选择行业类型，阅读并确认直销协议，单击去支付，根据提示支付订单。

智能客服机器人标准版_新销售 [申请记录](#)

购买提醒：你目前共有37条购买申请记录更新，其中待填写17条、通过14条、被拒绝0条、确认中6条、被驳回0条需要修改资料重新提交申请，点击 [前往处理](#)

1.填写订单信息

企业主号

开通产品模块 智能客服机器人标准版

智能客服机器人标准版_新购

行业类型

会话数

机器人厂商

购买时长

我已阅读、理解并接受 [《腾讯企业级产品及服务直销协议》](#)

费用 5,000.00 元 [计费规则](#)

[去支付](#)

3. 交易成功后，您可以通过以下方式登录使用：

- 方式1：进入 [腾讯企点控制台](#) > **我的产品**页面，单击**管理**进入企点账户中心使用。
- 方式2：登录 [企点账户中心](#) 使用。

4. 如需购买机器人会话数、行业知识云、冷启动实施服务，请在机器人购买完成后，访问腾讯企点控制台 [我的产品](#) 页面，在对应机器人产品操作列单击**充值会话数 / 行业知识云 / 冷启动服务**进入购买页面，请按需选择对应产品。

我的产品


企点主账号	产品套餐	用户数	状态	开通时间	到期时间	操作
	企点客服-在线客服-专业版	5	已开通	2022-03-28	2023-03-28	机器人标准版 机器人专业版 机器人企业版 管理
	智能客服机器人专业版	0	已开通	2022-03-28	2023-03-28	充值会话数 行业知识云 冷启动服务

如您购买了多个机器人，请您核对需要充值会话数的机器人编号及昵称，选择充值数量，阅读并确认直销协议，单击去支付，根据提示支付订单。

电话客服购买

1. 访问 [腾讯企点客服购买页](#)，在选购套餐处，选择电话客服标准版。
2. 填写购买申请，我们会在1 - 5个工作日内，联系您沟通购买详情。
3. 预审通过后，单击前往下单付款进行提交订单。

企点电话客服购买申请

 **企点电话客服预审通过**

恭喜您已通过预审，请下单付款购买企点电话客服
提交时间: 2022-03-28 15:11:11

[前往下单付款](#)

4. 提交资料后，我们会在1 - 5个工作日内返回审核结果，并第一时间将审核结果通过短信、邮件等通知到消息接收人。您也可以访问 [申请记录](#) 查看进度和结果。
5. 审核通过后，访问 [申请记录](#) 页面，操作**立即购买**，根据提示支付订单。
6. 交易成功后，进入腾讯企点控制台 [我的产品](#) 页面，单击**管理**进入企点账户中心使用；或使用订单中填写的个人QQ登录 [企点账户中心](#) 使用。

欠费说明

最近更新时间：2022-01-18 15:16:34

时间段	处理机制
使用时间到期前，未进行续费	相关服务将在到期后自动停止，企业将无法使用相关服务。如果到期后三个月没有续费，该服务所有资源将被回收。
使用时间到期后	如需继续使用相关服务，请在到期前，进行续费，以保证服务能够正常使用。
服务资源回收前，进行续约	可恢复相关服务的使用，但续费有效日均需自上次期满日开始算起。 例如：企业购买的服务如果在2022年06月01日到期后未续费，企业将无法继续使用相关服务，随后企业在8月1日进行了续费，可以恢复相关服务的使用，但是续费日期需要从2022年06月01日起计算。
服务资源回收后	系统内所有的信息、数据等都无法恢复，包括相关的客户资料和沟通记录等。企业若需继续使用相关服务，需重新购买，且无法继续使用原有服务。

退费说明

最近更新时间：2022-04-08 18:04:54

退费规则

如果订单满足以下条件，您可以发起退款申请：

1. 您申请退费的产品或服务未因为违规操作等被封停。
 2. 您选购的产品为腾讯企点客服，子产品为在线客服或电话客服，且订单类型为新购。
- 在符合上述1 - 2条的前提下，自订单施工成功起算7天（含）以内，您可以申请无理由全额退款。
 - 在符合上述1 - 2条的前提下，自订单施工成功起算30天（含）以内，如果因产品功能缺陷或服务异常导致无法正常登录使用，您有权要求全额退款，非因产品自身原因导致无法正常登录使用的除外（如因您的网络环境、使用设备等发生故障导致无法使用）。

注意事项

- 退款完成后，相关产品和服务的资源将会回收，资源回收后，系统内所有的信息、数据等都无法恢复，包括相关的客户资料和沟通记录等。因此企业在申请退款时需提供加盖企业公章的退款证明，证明联系人/经办人发起的退款申请是代表企业的真实意愿。
- 鉴于服务的特殊性，企业共享服务中心、增值服务（包括但不限于智能客服机器人）、增加账号的服务、续费等，一经购买即无法取消，您无权要求退款。