腾讯企点客服

常见问题

腾讯云

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

【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】

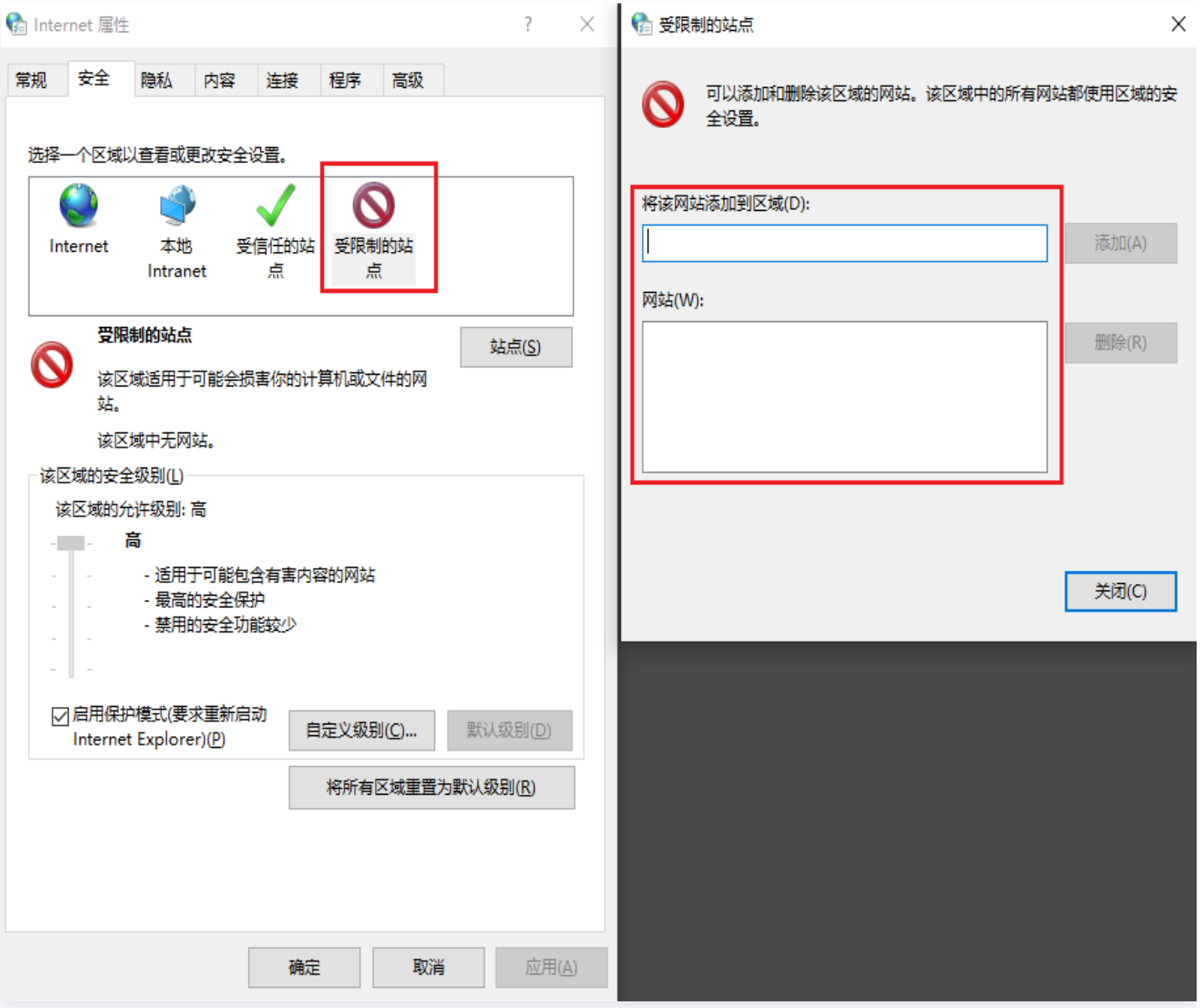
我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或95716。

常见问题

最近更新时间：2024-09-30 15:56:51

为什么网页接待组件无法唤起会话？

如果单击接待组件无法唤起网页会话，可能为浏览器拦截所导致，不同浏览器取消拦截的设置方式均不相同，以 IE 浏览器为例，如果您之前将 `*.qq.com` 类的域名设置到受限站点中，则只需将相关域名从受限列表中删除即可。



如何修改管理员账号？

进入 账户中心 页面，选择**企业管理 > 企业资料 > 企业联系人**，单击修改 QQ 账号即可。

> **注意：**
> 修改管理员账号需要同时输入旧 QQ 和新 QQ 的账号密码，或同时使用登录旧 QQ 和新 QQ 的两个手机进行扫码。

管理员可查看哪部分的消息记录？

仅拥有“消息记录”查看权限的员工可查看，企业全体员工与客户的聊天记录，以及本企业员工为群主的群所产生的群消息和讨论组消息。

- 企业员工与客户聊天记录中的文字及图片支持永久留存。
- 语音文件不留存。
- 群消息中的文字及图片消息可留存30天。
- 讨论组的消息记录可留存30天。

停用成员后会有哪些影响？

- 该员工号 PC 端和手机端会强制下线。
- 该员工号在公众号设置过的相关菜单和图文编辑不会受影响。
- 该员工号的相关归属客户仍存在，启用后可恢复原状态，停用时客户对该员工号发起会话时会显示其离线，重新启用后可以收到停用期间客户发过来的相关信息。
- 该员工号在企点上创建的接待组件会失效，其他员工号创建的接待组件不会失效。如他人创建的接待组件设置以该员工号为接待人，则点击仍能呼起该员工号，但该员工号处于离线状态。
- 该员工号创建的客户群仍存在，但需修改该客户群群主身份。

接待组件是否可以挂载在直播、微博、博客、论坛等外部渠道？

企点部分接待组件可以生成链接/二维码形式，通过输入链接、上传二维码的形式可将企点接待组件挂载在直播、微博、博客、论坛等外部渠道。

> **说明：**
> 上述外部渠道可能对外链和二维码使用有限制、屏蔽等机制，建议在挂载相关链接或二维码时，充分了解相关外部渠道对外链和二维码的发布规则。

非管理员账号（普通工号）如何登录账户中心？

1. 打开腾讯企点客户端，填写登录信息，单击**登录**。
   - 普通工号：管理员在账户中心创建的员工工号。
   - 密码：绑定手机号后下发至手机的初始密码。
2. 在客户端中，单击**账户中心**进入后台。

如何下载客户端？

1. 进入 腾讯企点应用下载 页面。
2. 选择客户端类型，单击**下载**即可。

> **说明：**
> 您也可以在 iPhone 的 App Store 或在 Android 手机的应用宝搜索“腾讯企点”，下载企点移动端。

文本机器人能单独售卖使用吗？

可以，机器人可独立售卖，提供 H5 接待或者 API 的方式被第三方坐席系统集成；也可搭售企点客服整体方案售卖，体验更加一体化。

机器人对话可以无限使用吗？

不能，文本机器人有时间限制，按年售卖。另外，机器人对话有条数限制 ，消耗完毕后可单独购买，具体以官方定价为准。

机器人对话条数没有用完怎么办？

机器人对话条数到期不清零、不兑现，在您续约文本机器人后，机器人对话条数可累加到下一周期继续使用。

文本机器人需要购买多个吗？

一个主号可以购买多个机器人，具体视客户的业务场景来自行选择。

机器人对话条数必须额外购买吗？

购买一年文本机器人，附赠50000条机器人对话，您可以根据实际需要考虑加购机器人对话套餐。

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司