

企业共享服务中心 快速入门



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。

快速入门

最近更新时间：2022-10-18 15:13:52

步骤1：绑定企业微信并等待将账号同步到企点

企微管理员和企点专员配合：

1. 授权绑定企业微信和企点，企微通讯录会自动同步至企点，员工会生成对应的企点账号。（用户将收到短信通知企点账户密码或管理员确认同步结果）。
2. 在企业微信安装 SSC 相关服务应用。

步骤2：开启机器人导航和导航下发规则

1. 管理员使用企点账号重新登录 [账户中心](#)。
2. 前往[员工服务](#) > [员工服务助手](#) > [智能客服](#) > [基础设置](#) > [设置开启机器人](#)。
3. 前往[员工服务](#) > [员工服务助手](#) > [智能客服](#) > [机器人导航](#) > [设置导航](#)、[导航下发规则](#)。
4. 前往[员工服务](#) > [员工服务助手](#) > [专家接待设置](#) > [设置人工分配相关规则](#)。

步骤3：开始咨询

从员工视角体验共享服务的便捷：

1. 初次使用的员工可在企微中，会话记录侧搜索 [员工服务助手](#) 或在应用中找到 [员工服务助手](#) 打开输入框并发送您想咨询的问题。（此处为机器人统一接待）
2. 访问过后，咨询窗口会在员工的企微最近联系人列表中保留，方便再次进入

步骤4：体验转人工

在问答中触发任意一种转人工指令，即可接入人工专家服务。

做为专家角色的人员也会在企微收到[企点专家工作台](#)发来的待处理消息，单击进入专属的工作台进行回复即可。

步骤5：工单体验

- **员工自主提工单**：由管理员设置特定知识库答案中插入自助工单链接，员工咨询时命中对应的知识库则下发短链，引导员工自助提单。
- **专家提交工单**：通过接待工作台，为员工创建工单。

步骤6：后台配置、查看报表、知识库运维

通过之前短信发送给您的账号密码登录 [账户中心](#)，即可进入体验配置知识库、设置接待条件、查看服务质量、查看工单等功能。

📌 说明：

更多操作说明可在后台账户中心，单击右上角的问号，进入[帮助中心](#) 查看 [使用指南](#)。