

微丰产品使用手册

目录

微丰产品使用手册.....	1
1. 注册登录.....	1
1.1. 注册.....	1
1.2. 登录.....	1
1.2.1. 账号登录.....	1
1.2.2. 账号密码验证.....	2
1.2.3. 账号启用和禁用.....	2
2. 员工管理.....	3
2.1. 通讯录管理.....	3
2.1.1. 组织架构.....	4
2.1.2. 员工列表.....	4
2.2. 员工权限管理.....	7
2.2.1. 权限列表.....	7
2.2.2. 新增角色.....	9
2.3. 员工标签.....	9
2.3.1. 员工标签列表.....	10
2.3.2. 员工列表.....	11
2.4. 员工标签建群.....	13
2.5. 员工自定义字段.....	15
3. 引流获客.....	18

3.1. 群活码.....	18
3.1.1. 群活码列表.....	18
3.1.2. 新建群活码.....	20
3.2. 员工活码.....	23
3.2.1. 员工活码列表.....	23
3.2.2. 新建员工活码.....	25
3.2.3. 员工活码详情.....	27
3.3. 欢迎语.....	28
3.3.1. 默认欢迎语.....	28
3.3.2. 客户群欢迎语.....	29
4. 客户中心.....	31
4.1. 客户.....	31
4.1.1. 客户列表.....	31
4.1.2. 客户详情.....	33
4.1.3. 跟进记录.....	35
4.1.4. 企微会话记录.....	36
4.1.5. 转客服记录.....	36
4.1.6. 工单.....	37
4.1.7. 客户动态.....	38
4.1.8. 业务记录.....	39
4.1.9. 商机.....	40

4.2. 客户群.....	41
4.2.1. 客户群列表.....	41
4.2.2. 群活跃度设置.....	42
4.2.3. 客户群画像.....	43
4.3. 门店管理.....	46
4.3.1. 门店管理列表.....	46
4.3.2. 添加门店.....	47
4.3.3. 生成门店码.....	49
4.4. 客户继承.....	50
4.4.1. 离职继承.....	50
4.4.2. 在职转接.....	51
4.4.3. 离职自动分配.....	52
4.5. 客户回收站.....	53
4.6. 标签管理.....	54
4.6.1. 企业微信标签.....	55
4.6.2. 群标签.....	56
4.6.3. 智能标签.....	57
4.7. 线索.....	60
4.7.1. 线索列表.....	60
4.7.2. 线索详情.....	63
4.7.3. 废弃线索列表&详情.....	64

4.8. 公海.....	64
4.8.1. 公海客户列表.....	65
4.8.2. 公海客户详情.....	66
4.9. 企业.....	67
4.9.1. 企业列表.....	67
4.9.2. 新建企业.....	68
4.9.3. 企业详情.....	69
4.10. 商机.....	69
4.10.1. 商机列表.....	70
4.10.2. 商机详情.....	71
5. 客户运营.....	72
5.1. 群发管理（企业 4 次群发）	72
5.1.1. 群发列表.....	72
5.1.2. 新建群发信息.....	73
5.1.3. 群发结果查看.....	75
5.2. SOP 营销计划.....	76
5.2.1. SOP 计划列表.....	76
5.2.2. 新建 SOP.....	78
5.3. 企业动态.....	80
5.3.1. 企业动态.....	80
5.3.2. 客户朋友圈.....	82

5.3.3. 企业动态设置.....	82
5.3.4. 企业动态分析.....	85
5.4. 任务管理.....	86
5.4.1. 任务分发.....	86
5.4.2. 跟进任务.....	90
5.4.3. 激励任务.....	91
5.5. 客户分组.....	97
5.5.1. 客户分组.....	97
5.5.2. 人群组包.....	98
5.6. 小红包.....	99
5.6.1. 客户红包设置.....	99
5.6.2. 员工红包设置.....	100
5.6.3. 红包模板.....	101
5.6.4. 红包流水.....	102
6. 素材管理.....	103
6.1. 知识库.....	103
6.1.1. 公共知识库.....	104
6.1.2. 个人知识库.....	107
6.2. 企业文件夹.....	110
6.2.1. 图片.....	110
6.2.2. 视频.....	112

6.2.3. 音频.....	114
6.2.4. 文件.....	116
6.2.5. 小程序.....	118
6.2.6. 网页链接.....	119
6.3. 营销素材.....	121
6.3.1. 图文.....	121
6.3.2. 海报.....	127
6.3.3. 宣传册.....	129
6.3.4. 表单.....	132
7. 会话存档.....	135
7.1. 内容存档.....	135
7.1.1. 按员工检索.....	135
7.1.2. 按客户检索.....	136
7.1.3. 音视频文件.....	137
7.1.4. 按会话列表.....	137
7.1.5. 全局检索.....	138
7.2. 超时回复记录.....	138
7.3. 敏感消息管理.....	139
7.3.1. 敏感消息列表.....	139
7.3.2. 新建敏感消息.....	140
7.4. 敏感行为审核.....	140

7.4.1. 敏感行为列表.....	141
7.4.2. 敏感行为审核.....	141
8. 数据管理.....	142
8.1 客户分析.....	142
8.2 员工分析.....	145
8.2.1. 员工沟通分析.....	145
8.2.2. 部门沟通分析.....	148
8.2.3. 导购分析.....	148
8.2.4. 门店分析.....	150
9. 业务配置.....	151
9.1.下载中心.....	151
9.1.1 导入文件.....	151
9.1.2 下载文件.....	152
9.2.标签管理.....	152
9.2.1.企业微信标签.....	153
9.2.2.群标签.....	154
9.2.3.智能标签.....	154
9.3.风控管理.....	155
9.3.1 敏感行为监控.....	156
9.3.2 消息回复规则.....	157
9.4. 业务记录模版.....	157

9.4.1 业务记录模版列表.....	158
9.4.2 新建业务记录模版.....	158
9.5. 员工消息下发.....	160
9.6. 雷达设置.....	162
9.7. 回访设置.....	163
9.8.对话规则.....	165
9.8.1.客户结束语.....	165
9.8.2.对话结束规则.....	165
9.9.CRM 管理.....	166
9.9.1.行业类型.....	166
9.9.2.线索自动分配.....	168
9.9.3.商机阶段.....	169
9.9.4.公海分组.....	170
9.9.5.退回原因.....	172
9.10. 自定义字段.....	173
9.10.1 客户.....	173
9.10.2 客户群.....	175
9.11. 侧边栏配置.....	176
9.11.1 侧边栏.....	178
9.11.2 应用菜单.....	181
9.11.3 辅助组件.....	182

9.12. 跟进记录.....	183
9.13. 消息模版.....	184
9.13.1 消息模版列表.....	185
9.13.2 新建消息模版.....	185
9.14. 渠道设置.....	186
9.14.1 渠道管理列表.....	187
9.14.2 新建渠道.....	187
9.14.3 渠道详情.....	188
10. 系统配置.....	189
10.1. 微信绑定.....	189
10.1.1 公众号绑定.....	189
10.1.2 商户号绑定.....	191
10.2. 工作时间.....	192
10.2.1 新建工作时间.....	192
10.3. 系统对接.....	194
10.3.1 对接京东到家.....	194
11. 商城管理.....	195
11.1. 订单管理.....	195
11.1.1. 订单管理筛选项.....	196
11.1.2. 订单列表.....	196
12. 微信客服.....	197

12.1. 客服管理.....	197
12.1.1 授权绑定.....	198
12.1.2 创建客服账号.....	198
12.2. 会话消息.....	200
12.2.1 会话消息查询.....	200
12.2.2 会话消息列表.....	201

1. 注册登录

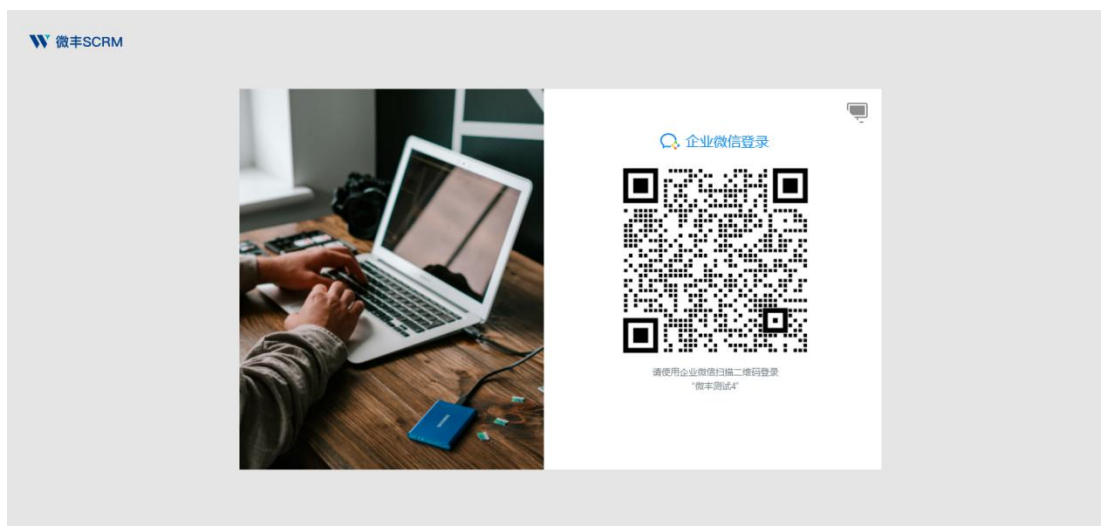
1.1. 注册

平台暂无自主注册功能，用户的使用账号均需要登录系统管理操作后台进行开通。

1.2. 登录

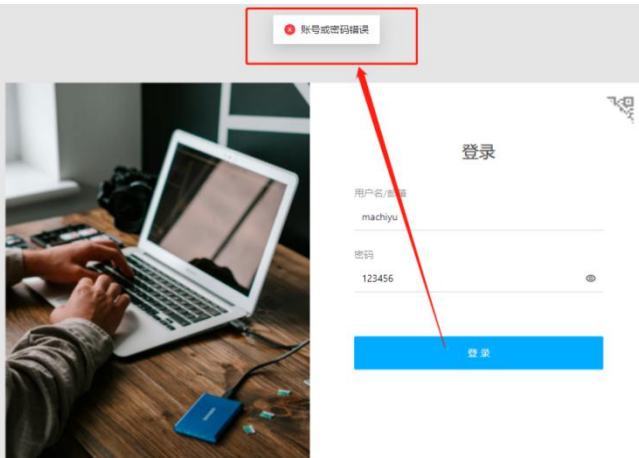
1.2.1. 账号登录

微丰产品的账号体系满足账号登录和扫码登录两种方式。





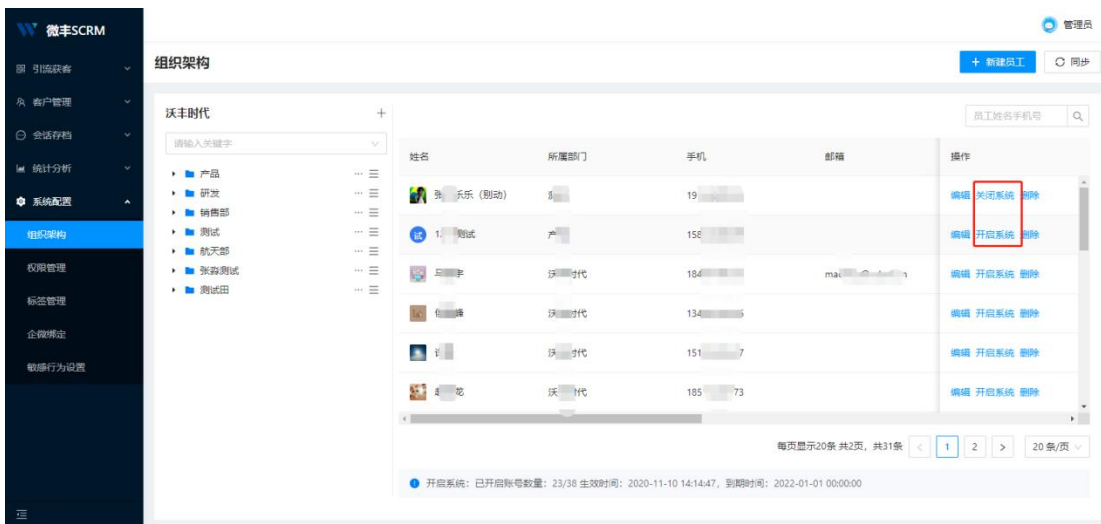
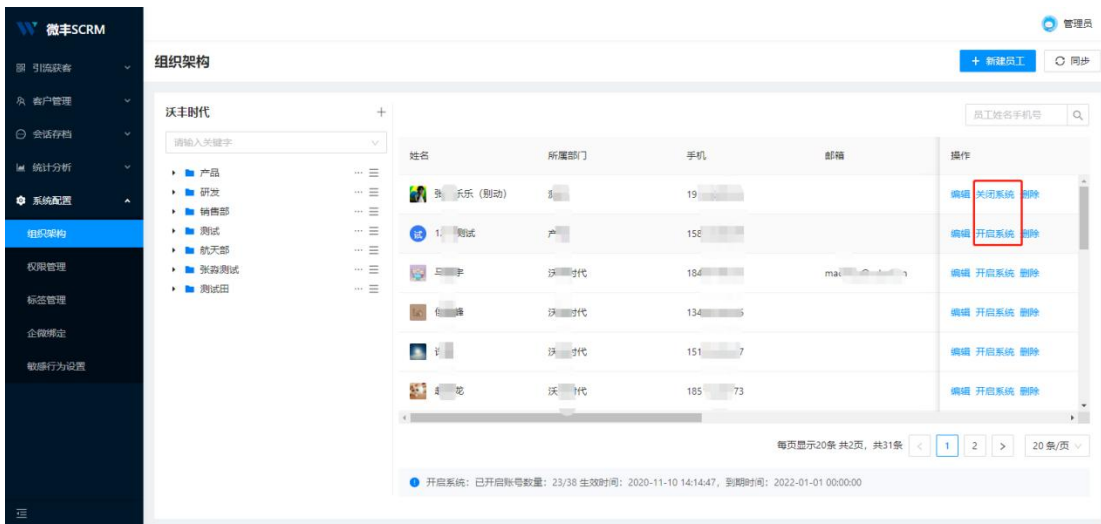
1.2.2. 账号密码验证



登录成功后，提示“登录成功”

1.2.3. 账号启用和禁用

账号密码登录为【启用系统】的系统员工方可登录，【关闭系统】状态的员工无法登录。



2. 员工管理

2.1. 通讯录管理

A. 功能介绍

基于企业微信接口同步组织架构信息，员工的增删改查信息与企业微信进行双向同步。

B. 使用场景

微丰后台同步企业微信组织架构信息，可实现新建员工、批量操作设置员工角色、开启或关闭系统等。

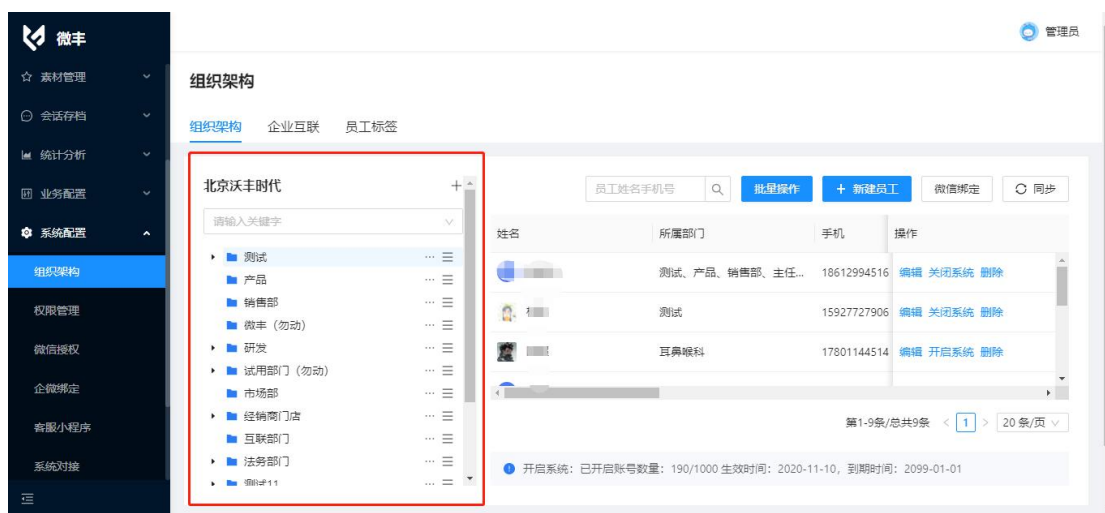
C. 操作说明

2.1.1. 组织架构

树形结构表示企业组织架构，绑定企业微信后，同步配置在企微的组织架构，支持新增、删除、编辑，且同步给企业微信。

支持通过关键词模糊搜索部门。

- A. 新建部门：点击“+”新建部门，在弹出新建部门对话框内输入部门名称，长度限制为1~32个字符，字符不能包括\:" <> |，点击确认即可新建成功。
- B. 修改名称：编辑当前部门名称。
- C. 添加子部门：在当前部门下添加子部门。
- D. 拖拽：可拖动部门之间顺序，鼠标移至名称上时出现可拖动 icon，点击 icon 可进行顺序移动。
- E. 删除部门：删除部门节点，若被删除节点下还有数据，则不支持删除，提示：该部门下还有数据存在，请先清除数据再删除。

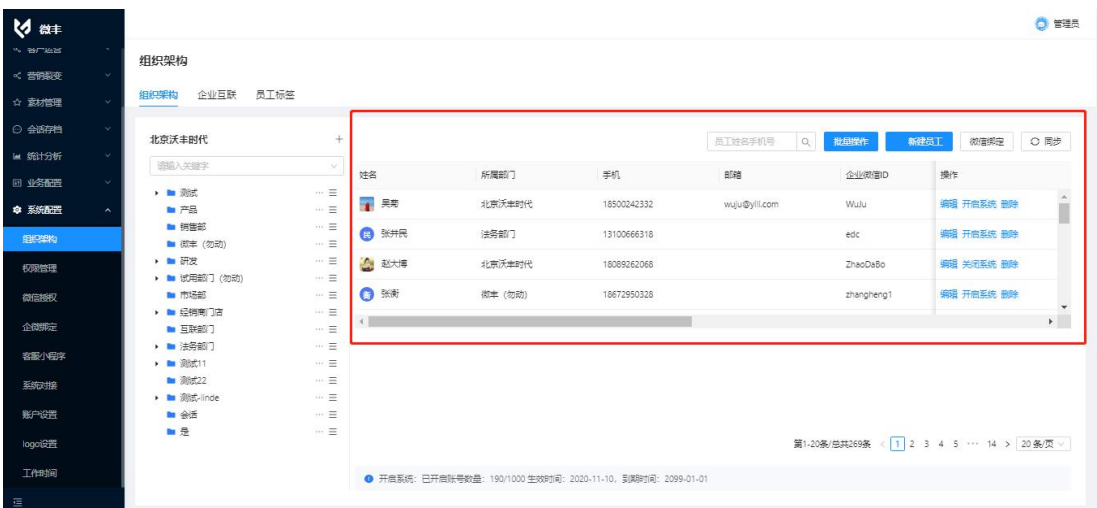


2.1.2. 员工列表

列表展示有企业微信账号的员工，支持通过 API 同步、新建、编辑和删除员工。

支持按照员工姓名/手机号进行模糊搜索。

- A. 姓名：显示头像+员工企业微信姓名。
- B. 所属部门：员工所在部门。
- C. 手机号：员工在企业微信的手机号。
- D. 邮箱：员工在企业微信的邮箱。
- E. 企业微信 ID：每个成员都有唯一的 userid，即“账号”。
- F. 在职状态：显示为“已激活”或“未激活”。
- G. 系统状态：显示员工的系统状态，开启/关闭。
- H. 外部好友统计（微信好友）：显示成员添加的微信用户数。
- I. 角色：初始同步时，成员没有系统角色，默认赋予成员一个基础角色，支持编辑时配置多个角色。
- J. 操作
 - a) 编辑：支持编辑员工信息；员工企业微信 ID 不支持修改
 - b) 开启/关闭系统：开启系统后则成员可登录系统，关闭系统则成员没有登陆系统的权限。同步/新建成员时，默认是关闭系统，需手动点击开启。根据可用量控制，在开通租户时，需配置开通账号数量，超过数量后，再点击【开启系统】，则提示：可使用数量已用完，请联系商务。
 - c) 删除：需二次确认，若该成员有跟进的客户，则删除时需提示：该员工下有跟进的客户，请先分配客户至其他员工在进行删除。



- K. 同步：可手动点击【同步】按钮进行同步，部门和员工同步共用一个【同步】按钮，点击按钮时，同时

同步部门组织架构和成员信息。每天可手动同步 2 次，每次同步时间间隔不得小于 10 分钟。

- L. 新建员工：若点击某部门名称时，新建员工则员工所在部门默认为选中部门。新建员工的字段有：姓名、别名、账号、性别、手机、部门、角色、座机、邮箱、地址、职务。必填的字段：姓名、账号、手机、部门、角色。

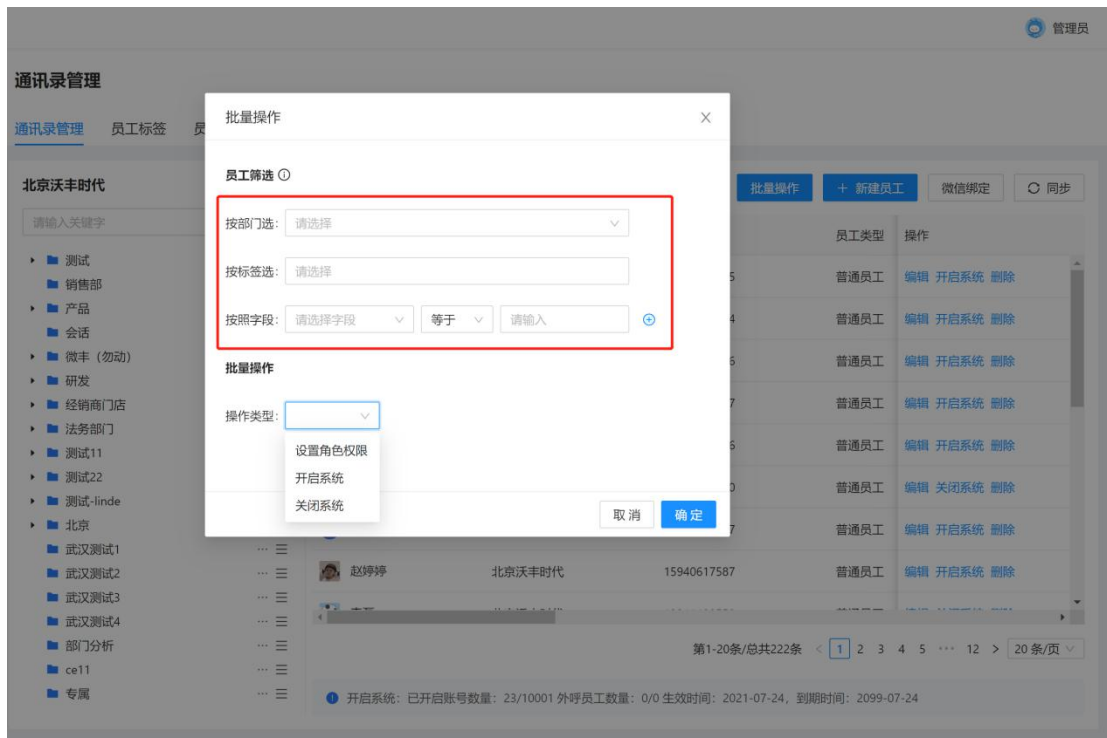
The screenshot shows a 'New Employee' (新建员工) form with the following fields and controls:

- 姓名: 请输入 (Required)
- 别名: 请输入
- 账号: 请输入 (Required)
- 性别: 男 女
- 手机: +86 (Country code dropdown) and 成员通过验证该手机后可加入企业 (Text)
- 部门: 选择部门 (Dropdown menu)
- 角色: 请输入 (Required)
- 座机: 请输入
- 邮箱: 请输入
- 地址: 请输入

Buttons: 取消 (Cancel), 确定 (Confirm)

M. 员工批量操作

- 员工筛选：支持按照部门、标签和员工系统字段进行筛选员工；按部门筛选，弹出部门筛选组件，选择部门；按标签选，下拉列表展示员工标签，支持多选；按字段筛选，下拉列表可选择员工系统字段，支持添加多条字段筛选。所有条件之间均为“且”的关系。
- 操作类型：支持设置权限、开启系统、关闭系统三种类型。设置权限，选择设置权限，展示对应的角色下拉选择框，支持复选，已选角色为新增，不做覆盖。开启系统和关闭系统，无其他操作。
- 保存，点击保存，按照筛选条件圈选员工，并批量进行操作赋值。



2.2. 员工权限管理

A. 功能介绍

权限体系为 B 端产品最基础的功能，包括功能权限以及数据权限。例如，不同销售人员，只能看到自己的客户，不同地区的销售总监，只能看到所属地区的客户。

B. 使用场景

可通过设置成员角色，赋予成员某些功能和数据权限。

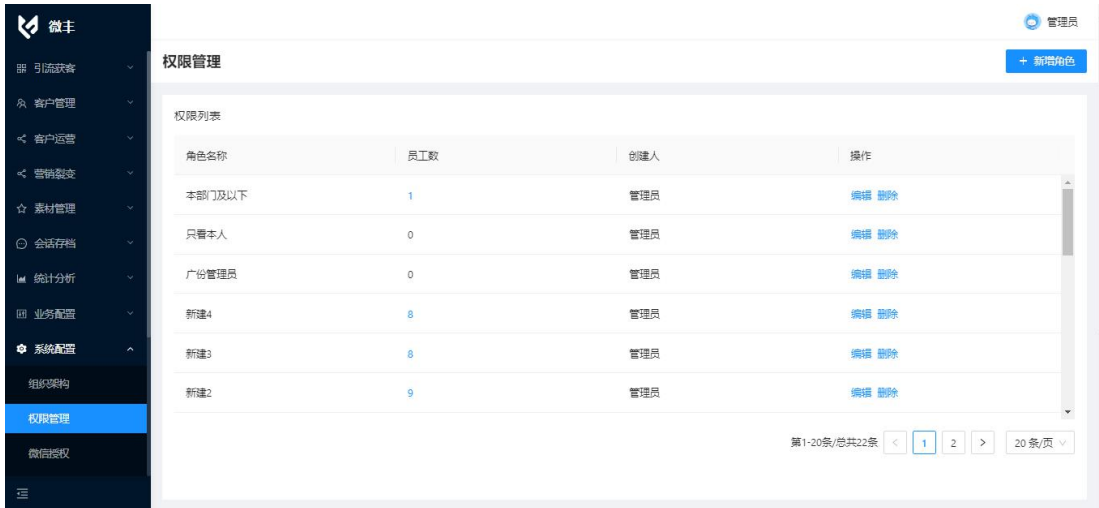
C. 操作说明

2.2.1. 权限列表

每个企业默认存在一个超级管理员（对应开户账号），拥有最高权限（功能权限全开，数据权限查看所有），之后的每个权限都小于等于此权限。此权限不支持删除，只有超级管理员（开户管理员）可以查看，不支持编辑。

权限列表包含角色名称、员工数、创建人、操作等字段。

- A. 角色名称：显示创建角色名称。
- B. 员工数：无关联员工显示为“0”，支持点击人数，跳转至“系统配置-企业架构”中，显示筛选条件为该角色的员工。
- C. 创建人：创建此角色的员工。



D. 操作

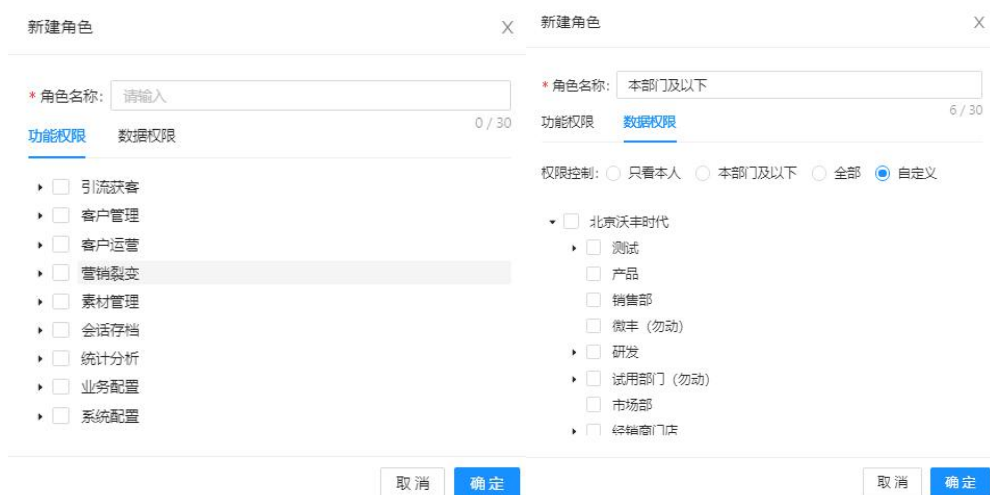
- a) 编辑：同新增角色对话框，可编辑角色名称、功能权限、数据权限。
- b) 删除：点击删除，需进行二次确认。



2.2.2. 新增角色

点击新增角色按钮，弹出新增角色对话框。

- A. 角色名称：必填，最多 30 个字。
- B. 功能权限：可勾选需赋予角色的功能。未勾选页面级别功能权限，即不可看到相应页面。未勾选 icon 操作级别功能权限，相应的操作 icon 置灰，点击后显示“您无此操作权限，请联系管理员”。
- C. 数据权限：分为四类，只看本人/本部门及以下/自定义/全部。点击自定义后，弹出部门选择组件。



2.3. 员工标签

A. 功能介绍

员工标签是针对企业员工进行打标签，为后续针对员工标签做其他业务支持打基础。

B. 使用场景

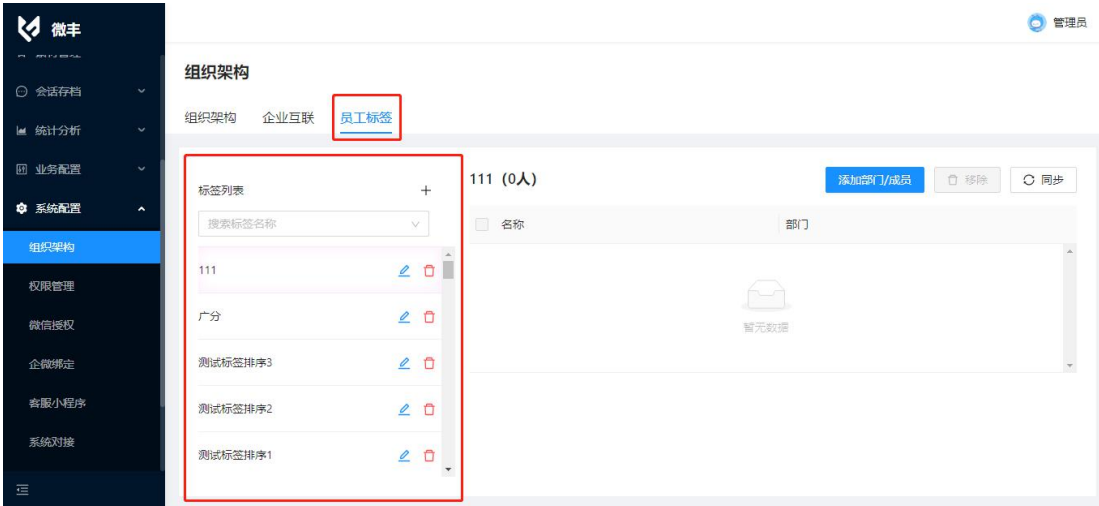
员工标签可应用于企业内部员工拉群或其他根据标签圈选员工进行批量化操作等应用场景。可以根据员工角色给员工设置标签，比如导购、督导、店长等，可以根据添加的员工角色标签拉群；还可以根据地域、身份设置为标签，例如京津冀、华南、珠三角等，发消息或设置规则可根据标签选定。

C. 操作说明

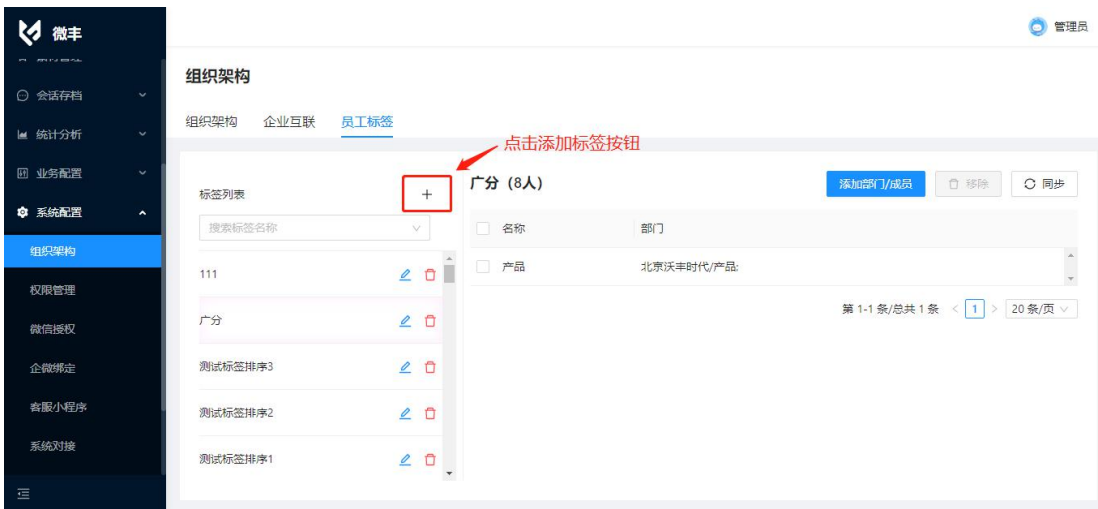
2.3.1. 员工标签列表

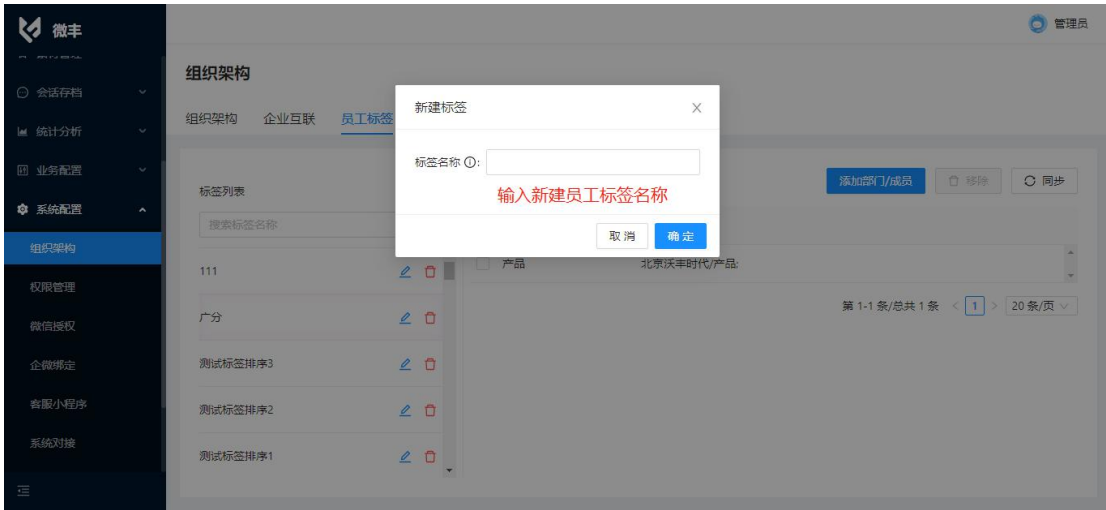
员工标签列表支持按照标签名称模糊搜索标签。

支持新建标签、修改标签名称、删除标签操作。



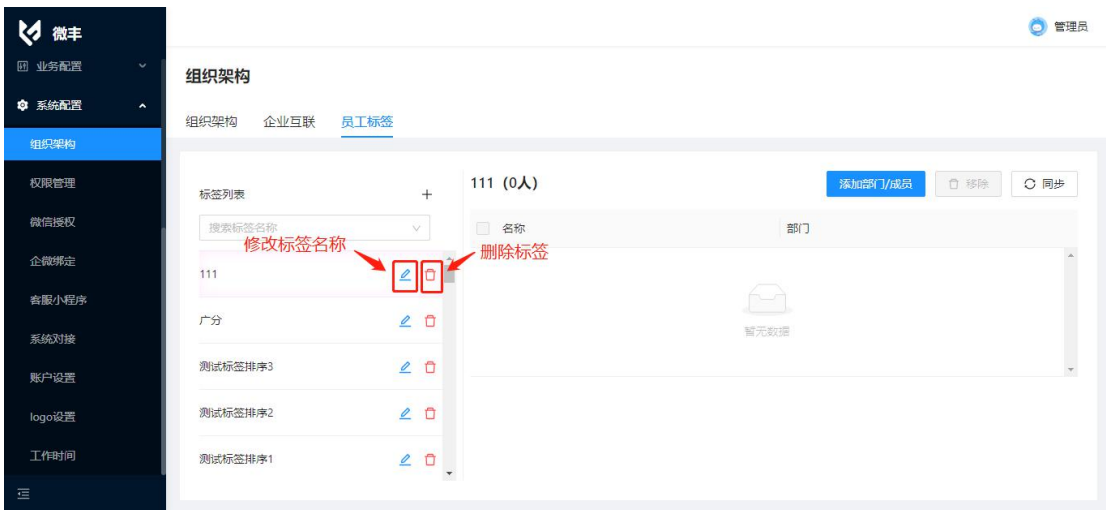
新建标签：点击添加标签按钮，在弹出新建标签对话框内输入标签名称，例如“导购”，点击确认保存标签。





修改标签名称：点击修改标签按钮，在弹出的修改标签对话框内输入新标签名称，点击确认，即可修改此标签名称。

删除标签：点击删除标签按钮，弹出删除标签提示，点击确认，即可删除此标签。



2.3.2. 员工列表

员工列表展示名称以及部门两列，支持添加、移除标签内的成员/部门，支持同步企业微信后台标签及对应员工。

名称：展示对应的员工名称或部门名称，因支持选择单一的员工和直接选部门，所以名称根据选择的类型展示对应的名称；

部门：展示所选员工或部门对应的部门信息；

标签内添加部门/成员：

第一步，选择标签列表内的具体标签；

第二步，在对应标签下，点击添加部门/成员按钮；

第三步，在弹出的对话框左侧选择需要添加的部门、成员，点击确认，即可添加到对应标签。



若需要剔除所选成员中的某个成员，可点击【剔除人员】按钮，弹出对话框，搜索需剔除员工姓名，选择该员工，点击确认，即可移除该成员。



2.4. 员工标签建群

A. 功能介绍

支持按照部门、标签、员工字段进行筛选，创建内部群聊，支持设置群人数，自动创建新群，群主等，支持添加入群引导语、图片、视频。

B. 使用场景

当企业内部员工数量多时，拉人进群操作比较繁琐，可以通过员工的共有标签、属性或者按部门快速创建内部群聊。

C. 操作说明

内部群列表展示群列表字段信息，包括群名称、创建时间、群主、群 ID、群人数、群成员。支持按照群主、群创建时间、群名称进行查询。

通讯录管理

通讯录管理 员工标签 员工标签建群

创建时间: 开始日期 → 结束日期 白 群主: 请选择 重置 查询

内部群列表 搜索群名称 新建群聊

群名称	创建时间	群主	群ID	群人数	操作
11	2021-08-23 17:50:22	徐帆	wr_3b_EAAAatseCqj_Eh...	2	群成员
1	2021-08-23 16:06:25	韩超	wr_3b_EAAAabYYVvgQfiv...	5	群成员
11	2021-08-23 16:06:25	车榕	wr_3b_EAAA4QesgitKt...	2	群成员
1	2021-08-23 15:36:25	韩超	wr_3b_EAAA5T1QSAIJBM...	15	群成员
全部员工测试内部群聊	2021-08-23 15:34:44	#陈-建-美#	wr_3b_EAAAWnFGN3jgmi...	223	群成员
1	2021-08-23 15:28:45	#陈-建-美#	wr_3b_EAAAu8wRKsX-MP...	5	群成员

第 1-10 条/总共 10 条 < 1 > 20 条/页

点击【新建群聊】可进入创建内部群聊页面。

< 创建内部群聊

* 群名称: 请为员工设定群名称

按部门选: 按部门选

按标签选: 请选择

按字段选: 请选择字段 请选择... 请输入

群人数限制: 输入数值
群成员数最多不允许超过2000人, 最少2人

建群设置: 群人数达到限制时, 自动创建新群, 且下一个群从序号1开始生成

群主设定: 请设置群主
非必填, 不填则随机设定某一位群成员为群主

* 入群引导语: 输入消息内容 (最多300个汉字)

图片 视频

取消 确定

群名称: 必填, 文本录入;

按部门选: 非必填, 部门选择组件;

按标签选: 非必填, 下拉选择, 支持多选;

按字段：非必填，支持系统字段和自定义字段，先选择字段，对应操作符，匹配对应的数值，支持添加多组字段，取交集；

以上三个筛选条件必选一个，任意组合均取数据的交集。

群人数限制：非必填，默认 2000，最多不超过 2000，最少 2 人；

建群设置：可点击复选框勾选，勾选后，系统会根据拉群人数判断，超过限制人数会自动新建一个群，以原来的名称+1 为新群名，如产品内部群 1，以此类推；

群主设定：非必填，可选 1 个，不填则随机设定某一成员为群主；

入群引导语：必填，文本编辑，最多不超过 300 字，支持插入图片、视频。

点击【确定】提交建群任务，刷新列表页

点击【取消】收起建群页，不做任何保存

2.5. 员工自定义字段

A. 功能介绍

支持对员工增加自定义字段，便于对企业内部员工的管理。字段类型支持文本、下拉单选/复选、日期、整数、级联、电话等。

B. 使用场景

自定义字段主要因为企业根据自身业务需要，为员工定制的一些属性标识记录，方便后续各个业务场景应用。

C. 操作说明

员工自定义字段列表包括字段 ID、字段名称、字段类型、字段状态、编辑、删除等操作，支持新建、设置企微映射字段。

A. 字段 ID：新建字段自动生成。

B. 字段名称：设置的字段名称。

- C. 字段类型：选取的字段类型。
- D. 状态：字段开启禁用状态，字段为开启状态时则可以使用，字段状态变更为禁用时，则不在员工列表内显示该字段。
- E. 编辑：可以编辑字段名称/状态以及必填设置。
- F. 删除：支持删除已设置的字段，删除需做二次校验：您选择的内容一旦删除将无法恢复！您确定要删除吗？确定 取消



新建自定义字段：点击【添加自定义字段】，弹出【新建自定义字段】设置框，该页面同客户/客户群自定义字段设置一致。

新建好的启用状态自定义字段在员工自定义字段列表进行展示，并且支持新增/编辑员工时编辑该字段信息，此处支持全部类型的自定义字段。

新建自定义字段 ×

单行文本

多行文本

下拉列表

多选

日期时间

123
整数

0.5
实数

级联

电话

字段名称:

状态: 启用 禁用

字段选项:

商务 (默认)
☆ ✎ 🗑

市场
☆ ✎ 🗑

销售
☆ ✎ 🗑

请输入字段选项, 点击回车键添加 添加

默认选项: 商务

取消
确定

企业微信字段映射设置：点击员工自定义字段列表的【企业微信字段映射】，弹出设置企微字段映射对话框，点击底部的新增字段设置按钮，选择已新增字段，输入对应企微字段内容，点击确定即可。

- A. 选择自定义字段：下拉形式，仅展示文本类型的自定义字段。
- B. 对应企微字段：文本输入，需输入该字段对应企业微信自定义字段的名称，需精准匹配。
- C. 点击确定保存即可。

设置企微字段映射 ×

对应企微字段:

删除

选择自定义字段:

测试234
▼

对应企微字段:

删除

选择自定义字段:

测试233
▼

对应企微字段:

删除

选择自定义字段:

请选择字段
▼

对应企微字段:

删除
确定

+ 新增字段设置

3. 引流获客

3.1. 群活码

A. 功能介绍

群活码是把多个群二维码统一为固定的群活码，群满自动切换新群，无需手动更新二维码。

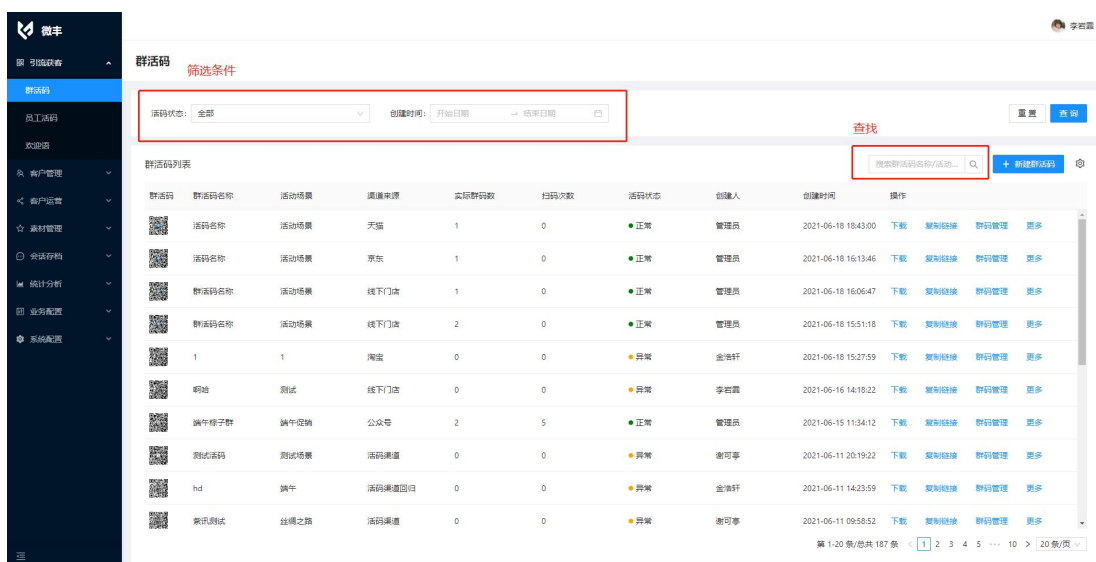
B. 使用场景

目前群聊二维码仅有 7 天有效期，过期需重新生成且群成员数有限制，所以多个群二维码可以降低群码失效的风险。通过使用群活码，客户扫码进群时，群满员或者群二维码过期可自动跳转至下一个群进入。

C. 操作说明

3.1.1. 群活码列表

群活码列表支持按群活码名称/活动场景进行关键字模糊搜索，同时支持按群活码状态和群码创建时间进行列表查询。



群活码	群活码名称	活动场景	渠道来源	实际群码数	扫码次数	活码状态	创建人	创建时间	操作
	活码名称	活动场景	天猫	1	0	● 正常	管理员	2021-06-18 18:43:00	下载 复制链接 群码管理 更多
	活码名称	活动场景	京东	1	0	● 正常	管理员	2021-06-18 16:13:46	下载 复制链接 群码管理 更多
	群活码名称	活动场景	线下门店	1	0	● 正常	管理员	2021-06-18 16:06:47	下载 复制链接 群码管理 更多
	群活码名称	活动场景	线下门店	2	0	● 正常	管理员	2021-06-18 15:51:18	下载 复制链接 群码管理 更多
	1	1	淘宝	0	0	● 异常	金浩轩	2021-06-18 15:27:59	下载 复制链接 群码管理 更多
	测试	测试	线下门店	0	0	● 异常	李碧霞	2021-06-16 14:18:22	下载 复制链接 群码管理 更多
	端午粽子群	端午促销	公众号	2	5	● 正常	管理员	2021-06-15 11:34:12	下载 复制链接 群码管理 更多
	测试活码	测试场景	活码渠道	0	0	● 异常	谢可寧	2021-06-11 20:19:22	下载 复制链接 群码管理 更多
	hd	端午	活码渠道	0	0	● 异常	金浩轩	2021-06-11 14:23:59	下载 复制链接 群码管理 更多
	资讯测试	丝博之路	活码渠道	0	0	● 异常	谢可寧	2021-06-11 09:58:52	下载 复制链接 群码管理 更多

A. 群活码：展示群活码缩略图。

- B. 群活码名称：群活码的名称。
- C. 活动场景：群活码的使用场景。
- D. 渠道来源：群活码的使用渠道。
- E. 实际群码数：实际添加的客户群数。
- F. 扫码次数：扫描该群活码的次数。
- G. 活码状态：分为正常和异常，异常为对应活码的群聊均已到期或者全部满员，没有可以使用的群码。
- H. 创建人：创建该活码的员工，超管创建则为“管理员”。
- I. 创建时间：创建该活码的时间，具体到秒。
- J. 操作：
 - a) 下载：支持下载活码到本地。
 - b) 复制链接：支持复制活码链接，链接打开页面同扫码打开页面。
 - c) 群码管理：进入群码管理页面。
 - d) 更多：鼠标悬浮，显示“编辑”“删除”。
 - i. 编辑：编辑同新建群活码页面。
 - ii. 删除：支持删除，删除时需二次校验。

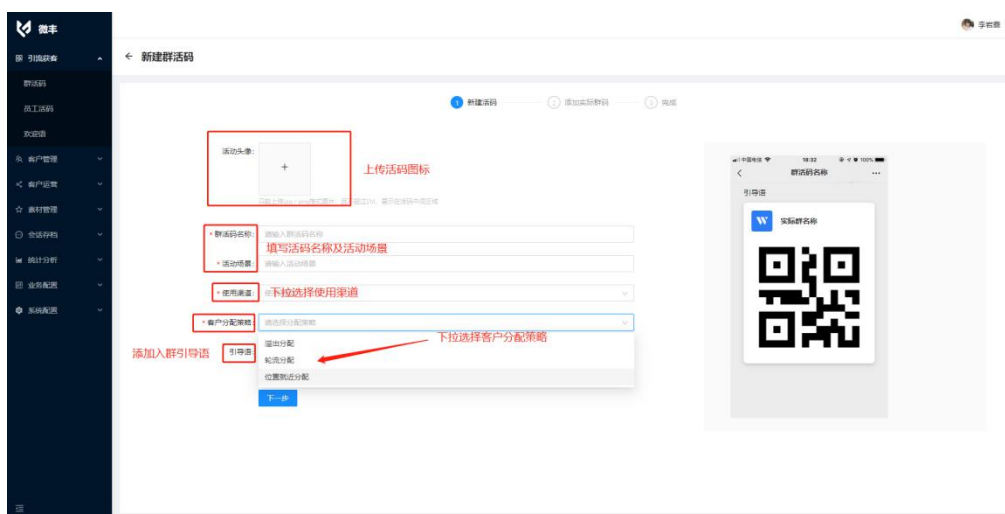
列表是支持自定义及自定义排序的。



3.1.2. 新建群活码

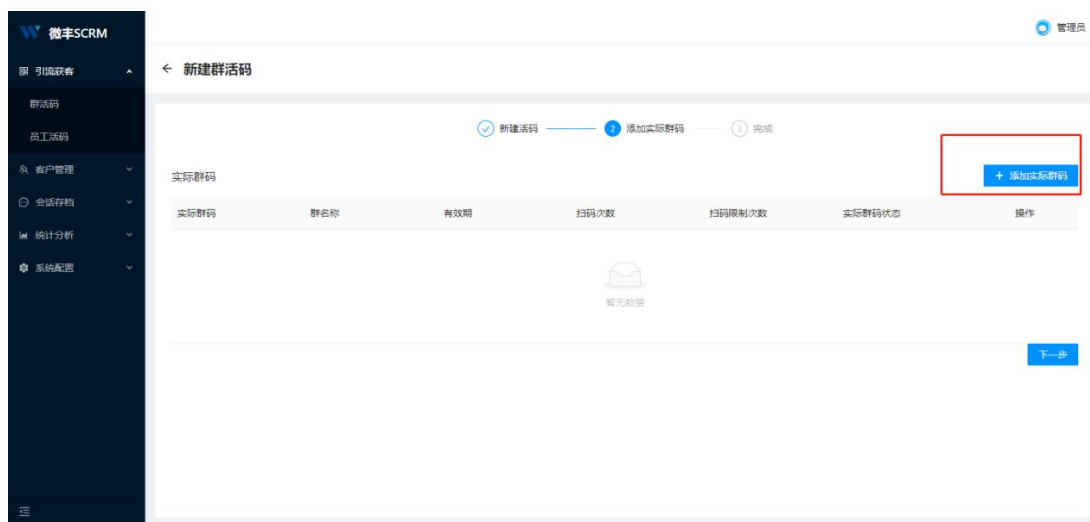
新建群活码分为三个步骤：新建活码、添加实际群码、完成配置。

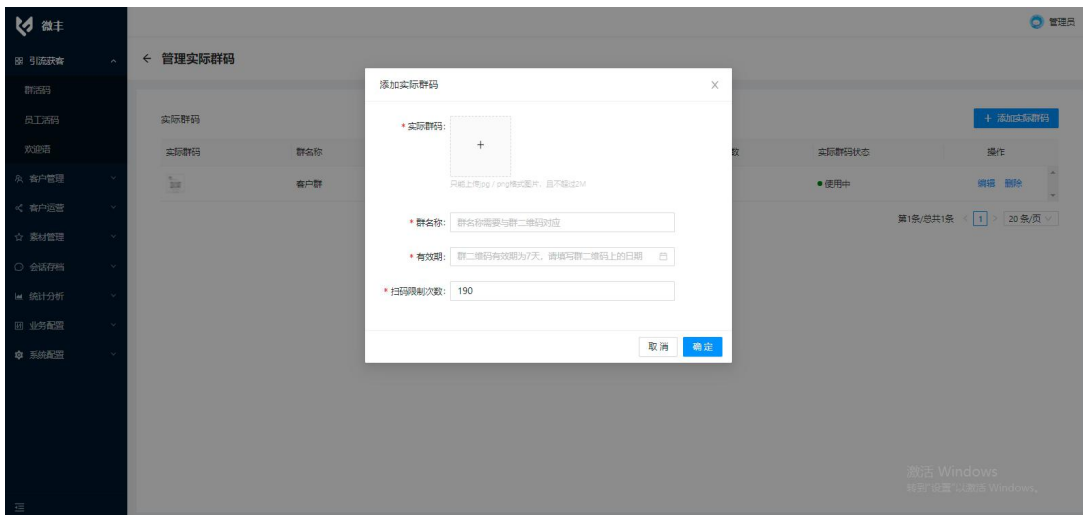
3.1.2.1. 新建活码



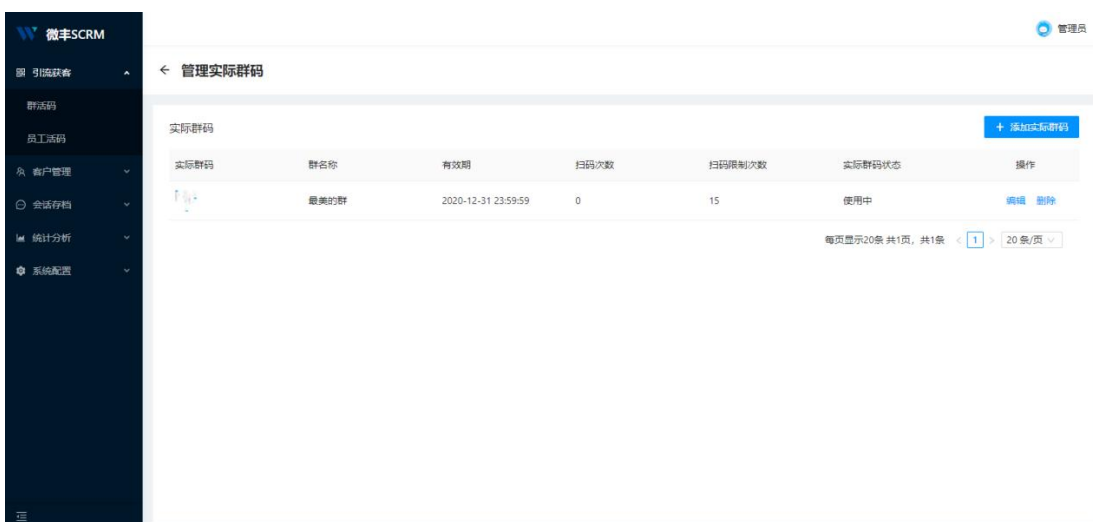
- A. 活动头像：选填，新建活码可以添加活动头像，例如企业 logo 等，活动头像展示在活码的最中央，格式只支持 jpg、png；大小不超过 2M，目前仅支持从本地上传。
- B. 群活码名称：必填，字数限制不超过 30 个汉字。
- C. 活动场景：必填，用来描述活动的使用场景，字数限制不超过 30 个汉字。
- D. 使用渠道：必填，下拉选择群活码的使用渠道。
- E. 客户分配策略：必填，目前可选择三个分配策略——溢出策略、轮流分配策略和位置就近分配策略。
 - a) 溢出策略：为客户先添加前一个群，直到群成员加满，再次新进的客户则添加到后一个群。
 - b) 轮流分配策略：客户按添加顺序轮流添加到绑定的实际群中。
 - c) 位置就近分配策略：根据客户扫描群码获取的客户位置信息，基于位置信息优先匹配最近的群（此处的群需要绑定门店）。
- F. 引导语：选填，用于引导欢迎客户扫描活码进群，不填写则为空，字数限制不超过 30 个汉字，右侧预览实时显示。

3.1.2.2. 添加实际群码



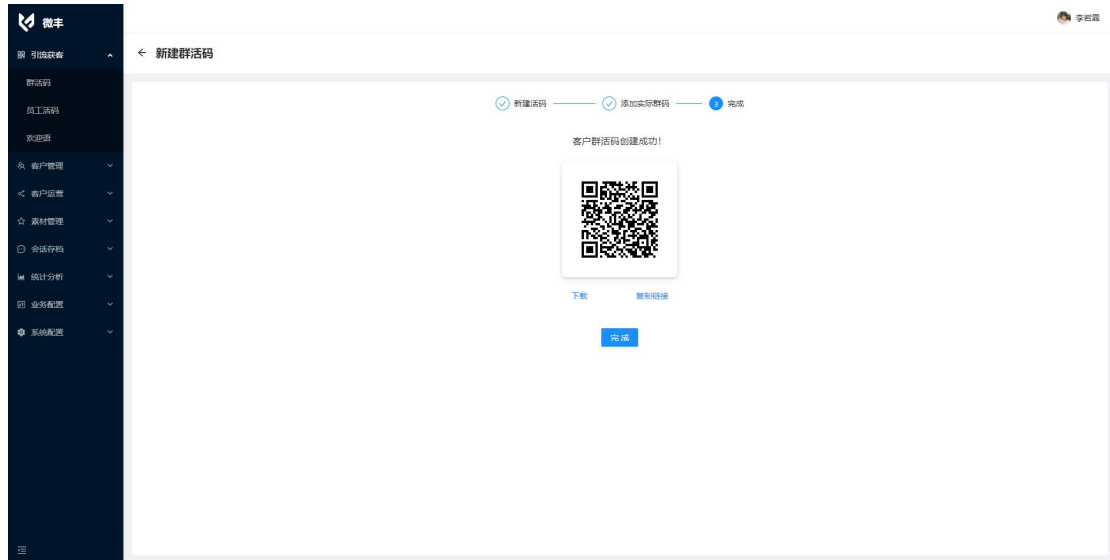


- A. 实际群码：必填，通过本地上传图片，图片大小不超过 2M，格式支持 jpg，png。
- B. 群码下载：
 - a) 移动端下载：在企业微信移动端群详情右上角查看群码，可保存到本地和发送给企微好友。
 - b) PC 端下载：在企业微信工作台找到客户群，前往查看我的客户群，在群详情中可以点击下载群码。
- C. 群名称：必填，单选，可按群主、群名称或群标签筛选。
- D. 有效期：必填，设置到日，当日 24 点过期，与上传群码图片的有效期需保持一致。
- E. 扫码次数限制：必填，默认展示最大扫码次数。（目前因为外部群扫码添加的上限为 200 人，故此处会直接进行限制）。
- F. 实际群码是支持添加多个实际群码的，同时支持对实际群码进行再次编辑和删除。



3.1.2.3. 完成配置

完成配置后生成群活码，提示创建成功，支持下载和复制链接



3.2. 员工活码

A. 功能介绍

客户可以通过扫描二维码，即可获取成员联系方式，主动联系到成员。二维码可保持不变，扫描二维码后的员工可进行变更。

B. 使用场景

客户在活动上添加员工时，管理员可随时变更二维码后的员工，或者配置多人活码，可按照对应分配规则下的员工进行添加。

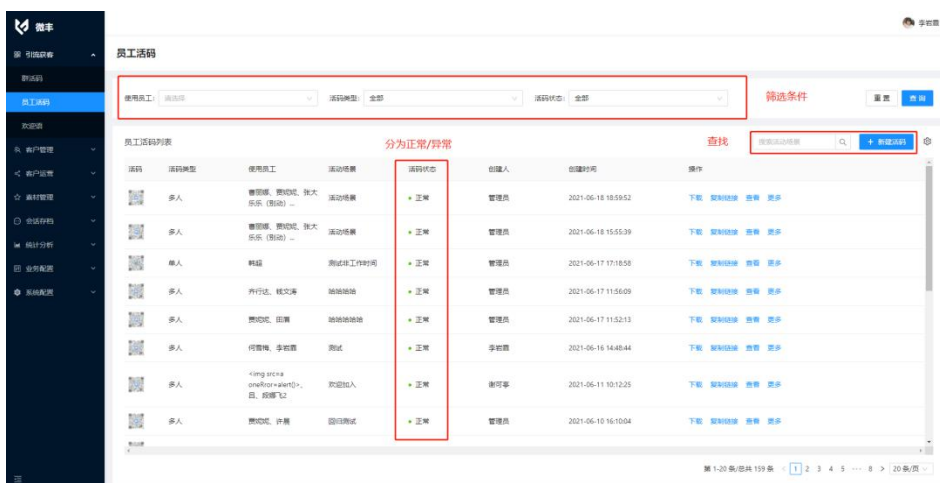
C. 操作说明

3.2.1. 员工活码列表

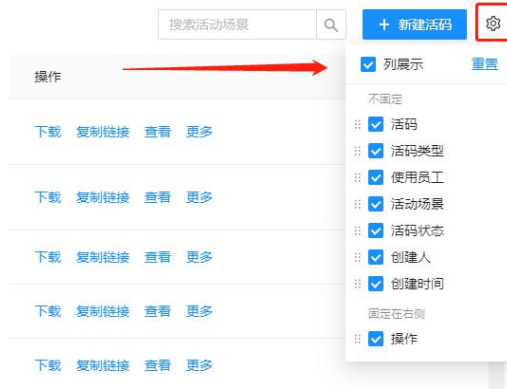
员工活码列表支持按活码的使用员工进行查询、按活码的类型进行查询、按活码的状态进行查询、模糊查询

活码的使用场景四种方式对列表的内容进行筛选。

- A. 活码：展示员工活码缩略图。
- B. 活码类型：活码类型分为单人和多人。
- C. 使用员工：该活码对应的员工。
- D. 活动场景：活动场景用来描述活码的使用场景。
- E. 活码状态
 - a) 正常：对应活码的使用或备用成员在职且正常使用；
 - b) 异常：员工离职后，如对应活码的使用或备用成员人数为 0，则该活码无法正常使用，状态为“异常”。
- F. 创建人：当前登录系统进行操作为员工姓名，若为超管创建，则为“管理员”。
- G. 创建时间：创建该活码的时间，统计到秒。
- H. 操作：
 - a) 下载：支持直接下载该活码到本地。
 - b) 复制链接：支持复制该二维码链接，复制后需页面提示“复制成功”。
 - c) 查看：进入员工活码详情页面。
- I. 更多：鼠标移入则展示更多操作项，包含编辑和删除。
 - a) 编辑：编辑页面同新建页面，但活码类型不再支持编辑。
 - b) 删除：删除该活码，需二次确认，是否确认删除该员工活码？取消，确认。



列表支持筛选展示项



3.2.2. 新建员工活码

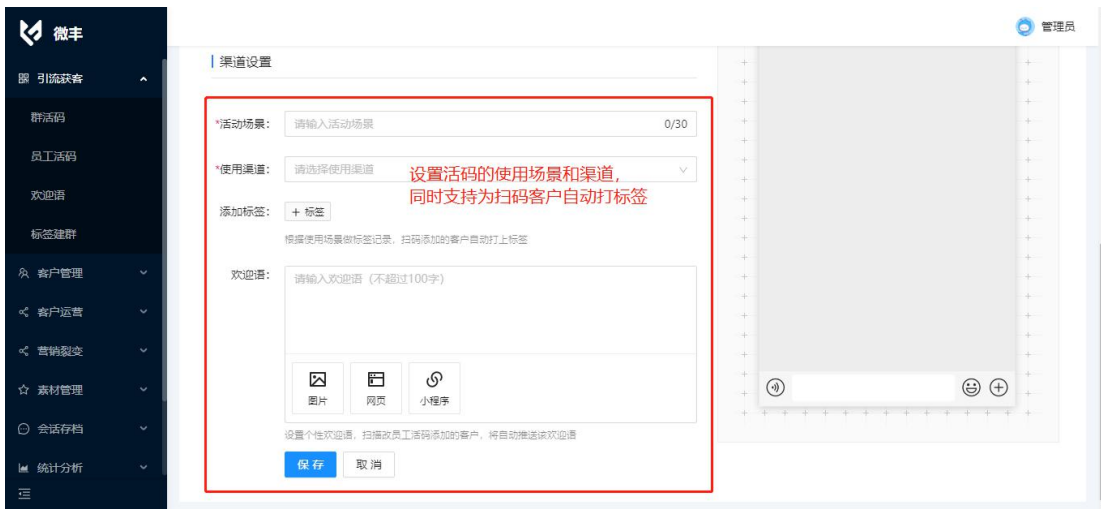
首先在列表中点击新建活码，打开新建页面，分为基础设置、确认设置、渠道设置三部分。

- A. 基础设置：新建员工活码需要选择活码的类型，分为批量单人、单人、多人三种。
 - a) 批量单人：批量单人即为批量选择多个员工创建员工活码，选择多位员工则创建相应数量一对一的活码。
 - b) 单人：该活码仅支持添加当前设置的员工。
 - c) 多人：支持选择多位员工共用一个活码，即客户添加时，可按照规则添加员工。





- B. 使用员工：必填，选择活码对应的员工。
- 选择批量单人时：多选，可选择多个员工。
 - 选择单人时：单选，只能选择一位员工。
 - 选择多人时：多选，可选择多个员工，同时需要设置分配策略，可选择轮流分配或者溢出分配方式；每个活码最多配置 100 个使用成员（包含部门展开后的成员）。
- C. 确认设置
- 确认策略：必填，可选择客户添加时的确认策略为自动通过、手动通过或工作时间内自动通过。
 - 备用成员：必填，使用选择员工组件。当活码配置的所有成员均不可用时，将扫码客户分配给备用成员。
- D. 渠道设置
- 活动场景：必填，字数限制不超过 30 个汉字，用来描述活动的使用场景。
 - 使用渠道：必填，下拉选择使用渠道。
 - 添加标签：选填，使用标签选择组件，支持标签多选。若设置活码标签，则客户通过扫描该活码添加员工，则自动给客户打上该活码标签。
 - 欢迎语：选填，字数限制不超过 100 个汉字，可添加图片，网页或小程序等链接。扫描改员工活码添加的客户，将自动推送该欢迎语。



E. 右侧预览区

- 新建时：仅是普通二维码展示，用手机扫码预览时，页面内容提示：二维码仅供预览。
- 选择使用员工后，但未保存：仍为普通二维码，用手机扫码预览时，页面内容提示：二维码仅供预览。
- 新建保存后/新建完成后点击编辑：为该员工/多位员工的活码，可扫码添加。
- 编辑修改使用员工后未保存：则为普通二维码，用手机扫码预览时，页面内容提示：二维码仅供预览
- 编辑修改使用员工后未保存，点击取消则仍为原使用员工，不对操作进行保存二维码样式
- 点击取消会有二次确认。

3.2.3. 员工活码详情

在列表中点击操作-查看，即可查看员工活码详情。员工活码详情展示该活码的基本信息和扫码趋势。

- 基本信息：包含员工活码，可以直接点击下载该二维码，也可以复制该二维码的链接；其他的基本信息为使用成员、自动标签、活动场景、设置、创建人、类型、创建时间和欢迎语。
- 扫码趋势：统计截止当前的扫码累计总人数，右侧可以对统计时间进行筛选，分为近七天、近 30 天或自定义时间。



3.3. 欢迎语

A. 功能介绍：

欢迎语为微丰提供的一个便利功能，可以在通过客户确认后自动发送。

B. 适用场景：

客户加好友/入群时使用

C. 操作说明：

3.3.1. 默认欢迎语

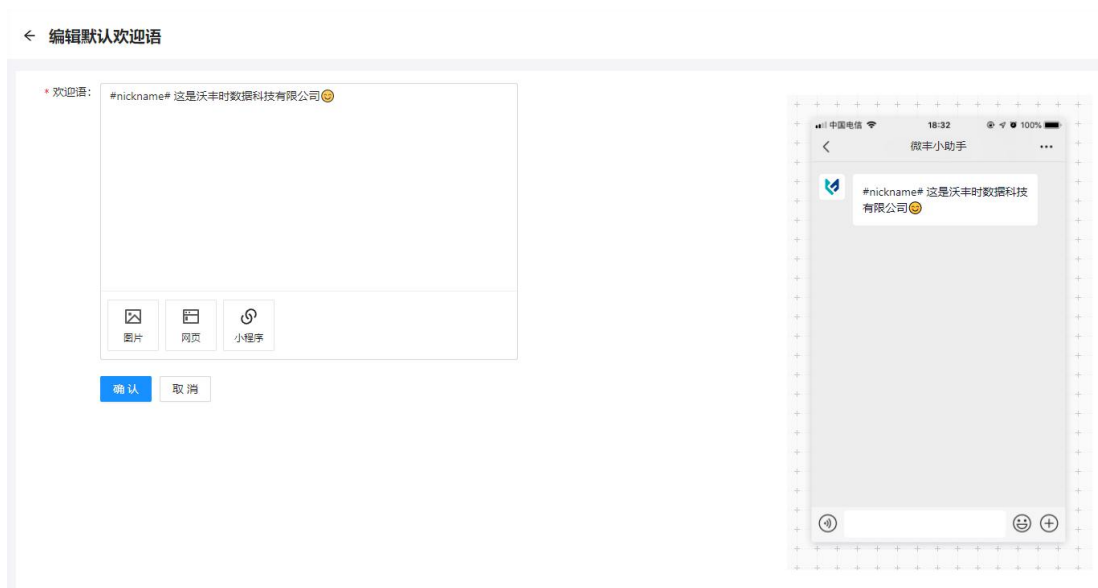
默认欢迎语由管理员或者业务负责人统一配置，通过员工活码添加成员为联系人后可收到个性化欢迎语，其余客户收到默认欢迎语（请勿在企微后台重复配置，企微后台的欢迎语如设置将为最高优先级，微丰系统中设置的将不生效）



编辑默认欢迎语目前内容支持文本、图片、网页和小程序，其中在编辑内容中支持加入变量，目前变量仅支持#nickname#，该变量为添加的客户的昵称，添加的图片、网页和小程序均为客户素材管理中已经绑定好的素材信息。

支持欢迎语添加群活码，此处群活码为企业微信自带群活码，群活码内实际客户群人数限制 200 人。若不勾选【群人数达到上限时，自动创建新群】，则群满后，不会新建群聊；若勾选【群人数达到上限时，自动创建新群】，则群满后按照设置的新群名称和序号规则自动创建群聊。

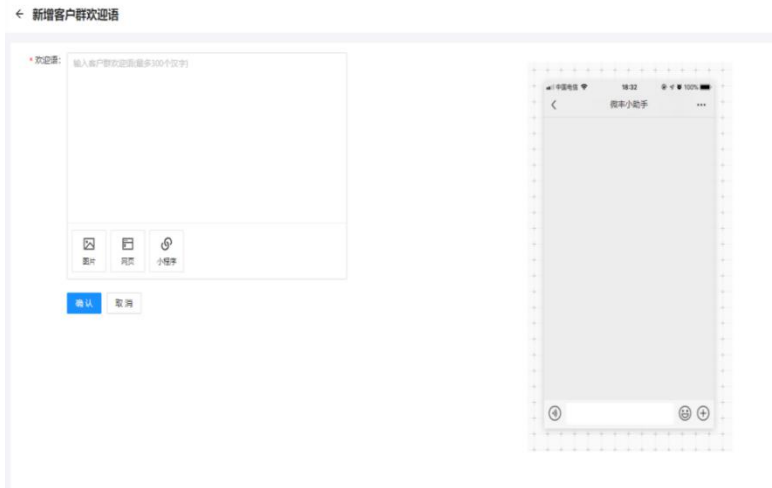
系统后台自动为所选员工自动批量创建群活码，群活码自动关联所选员工作为群主的群，若员工作为群主拥有多个群，则随机选择一个群。



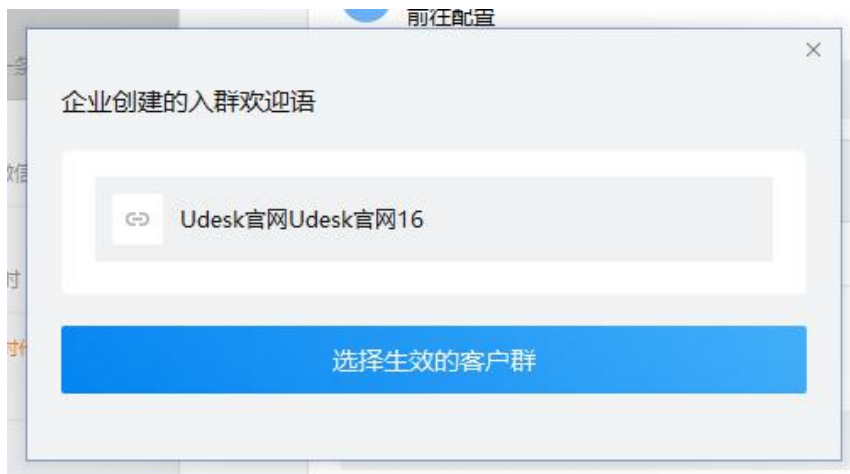
3.3.2. 客户群欢迎语

客户群欢迎语列表新增的客户群欢迎语需要群主在企业微信客户端对管理员创建的欢迎语进行配置，新建欢迎语内容同样是支持文本、图片、网页和链接。





管理员创建完会给企业所有的群主发送一条消息，需要群主选择将该欢迎语配置使用在哪些群中。



4. 客户中心

4.1. 客户

A. 功能介绍:

客户是通过企业微信的 API 同步企业成员的外部好友，方便对企业微信的外部联系人进行统一管理。

B. 使用场景:

对客户进行筛选、批量操作或导出表格等。

C. 操作方法:

4.1.1. 客户列表

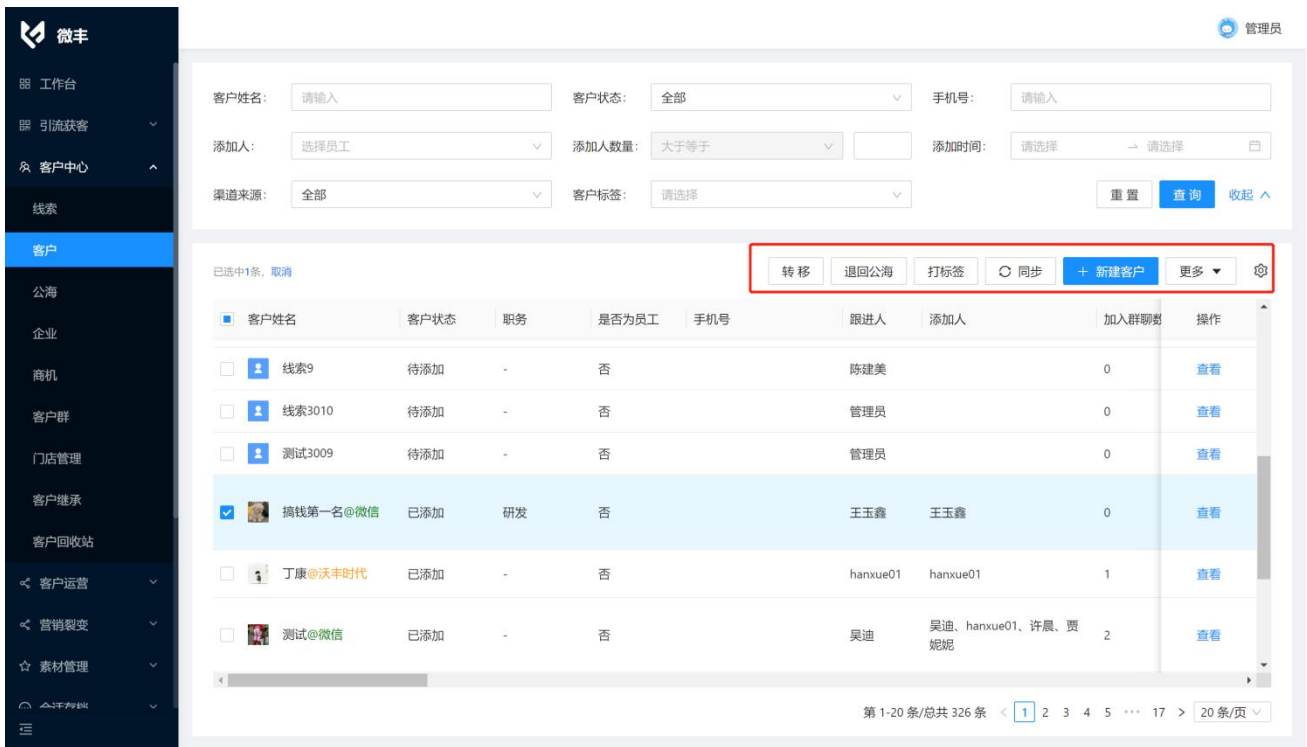
客户列表支持按照客户姓名、客户状态、手机号、添加人、添加人数量、添加时间、渠道来源、客户标签进行筛选搜索客户；

支持勾选客户进行批量打标签；

支持显示客户的自定义字段；

支持员工将勾选客户转移给其他员工；

支持将客户退回公海。



列表仍支持根据自定义和自定义排序，点击列表右上角的设置即可进行设置。

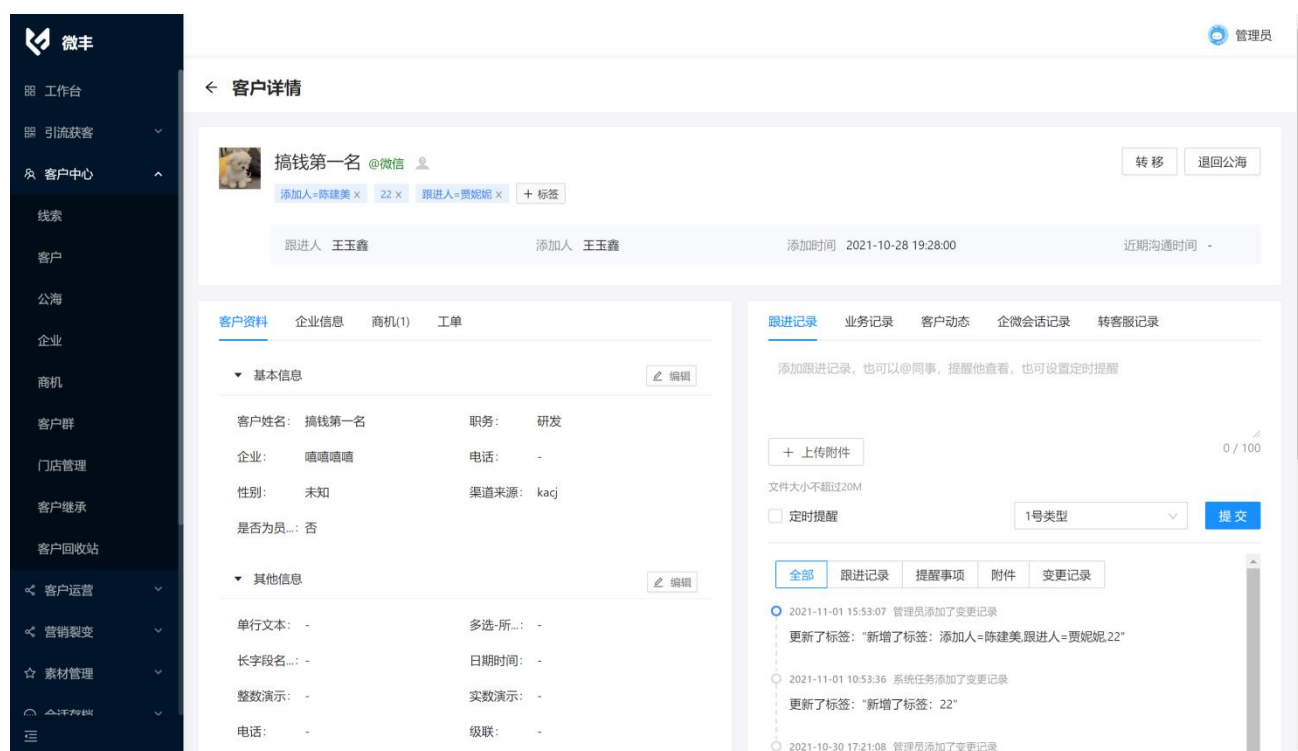
- A. 客户姓名：格式为头像+名称+@微信/企业微信。
- B. 职务：若客户为外部企业微信用户，则显示职位，且不可编辑；若客户为微信用户，同步时没有职位，以“-”显示，支持在客户详情页进行编辑。
- C. 是否为员工：显示“是”或“否”，支持在客户详情页进行编辑。
- D. 电话：系统字段，可在系统内编辑客户手机号，不和企业微信进行双向同步。
- E. 跟进人：目前同添加人，为添加该客户的企业成员，目前使用第一个添加人的信息，且跟进人只有一位，可以手动在添加人中进行切换。
- F. 添加人：添加该客户的企业成员，根据企业 user ID 显示成员姓名，添加人若有多个，则以顿号分隔显示，列表内最多显示 3 位，超过以...显示。
- G. 添加人数量：显示该客户共有几位添加人，支持通过添加人数量进行筛选查询。
- H. 添加时间：第一位成员添加此外部联系人的时间。
- I. 近期沟通时间：显示和该客户最近的沟通时间。
- J. 渠道来源：默认为空，可由操作员自行选择，显示该客户的渠道来源。
- K. 客户标签：客户标签包含两类：一类是同步时传入的该客户被打的标签；一类是操作员在系统编辑时给客户

打的标签。

- L. 备注：成员对此外部联系人的备注，不支持编辑。
- M. 其他自定义字段：可显示配置好的客户自定义字段，支持通过列设置进行勾选。
- N. 操作：支持编辑除企业微信可传的字段外其他系统字段，具体可编辑字段在详情页解释。

4.1.2. 客户详情

客户详情分为客户基本信息、跟进记录、客户信息、企业信息，客户动态、企微会话记录、转客服记录、商机、工单和业务记录各个部分。编辑不弹新的编辑页面，编辑字段会变成输入框，呈可编辑状态；不可编辑的字段保持不变。



- A. 基本信息
 - a) 若客户为微信用户，可编辑的字段有：企业名称、电话、渠道来源、跟进人。
 - b) 若客户为企业微信用户，可编辑的字段有：电话、渠道来源、跟进人。
- B. 跟进人：可进行编辑，可下拉选择其中一位添加人为跟进人。
- C. 添加人：若有多个添加人，则添加人仅显示第一添加人。

- D. 备注：展示第一位添加人给该客户标的备注，不支持修改。
- E. 跟进记录在下页详细说明。
- F. 客户信息中包含有客户基本信息、其他信息和系统信息。
 - a) 客户基本信息包含有客户姓名、备注名、职务、是否为员工、地址、生日、邮箱、性别、描述、年龄和微信号。
 - b) 其他信息可以编辑客户相关的其他信息，编辑字段可在业务配置-自定义字段中自行配置。
 - c) 系统信息：展示添加事件，包含有添加人、添加时间、备注、外部联系人来源。

▼ 系统信息

添加人	添加时间	外部联系人来源	备注
方晓东	2020-12-22 17:06:15	扫描二维码	晓斌

- G. 企业信息包含有企业的基本信息、系统信息和相关客户。
 - a) 基本信息为企业简称、企业全称、联系电话、企业网址、地址、行业类型、人员规模、省市、企业等级。其中的企业信息内容，只有该客户为企业微信客户，才能有企业信息，如果用户为微信客户，则企业信息默认是不存在的，支持手动去添加。



- b) 系统信息中记录该客户被创建进入系统的时间和创建人，如果客户是被同步过来的，则客户的创建人为管理员。
- c) 相关客户的信息展示的是该企业的成员信息，另外展示一些该客户的标签信息。

- H. 客户动态可以查看客户的动态。在后文详细说明。
- I. 企微会话记录可以查看客户的会话记录，并进行查找，或按照时间、类型进行筛选。在后文详细说明。
- J. 转客服记录可以查看客户的转客服记录。在后文详细说明。
- K. 工单可以查看客户相关的工单信息。在后文详细说明。

4.1.3. 跟进记录

企业成员通过企业微信和客户进行沟通时可通过侧边栏 H5 随时记录一些客户的聊天意图或记录跟进信息，支持选取对话框信息和@企业成员，点击发送生成带时间戳的一条联系记录；微丰后台管理系统客户详情同样新增联系记录页，方便记录信息。

- A. 跟进记录分联系记录和提醒事项。
- B. 其中联系记录支持文本和附件上传。文本最多 100 字。附件格式没有限制，大小不能超过 20M。
- C. 提醒事项包含@同事以及定时提醒，@相关同事之后，被@人会在微丰小助手里及时收到相关提醒信息。选择定时提醒，那么到时间之后，也会在微丰小助手里收到相关提醒消息。
- D. 跟进记录类型支持自定义，默认第一个为笔记，其他的需要自定义设置，其他的需要在后台的系统设置菜单--自定义类型里进行自定义设置。
- E. 每新增一条联系记录，将会在动态流里创建一条最新的联系记录，按照创建联系记录时间的倒叙进行排列。
- F. 联系记录可在后台和企业微信前台同时支持相关新增、查看。



4.1.4. 企微会话记录

客户详情 - 企微会话记录，记录和该客户沟通的全部企微会话信息，方便追溯，方便销售人员协作跟进。

企微会话记录，支持查看该员工的所有单聊及群聊聊天记录。支持按条件筛选相关内容。支持搜索相关会话关键词内容



4.1.5. 转客服记录

可在系统后台和企微侧边栏随时查看该客户的转客服聊天记录，包含转给客服的记录，以及客服与客户的聊

天记录信息。

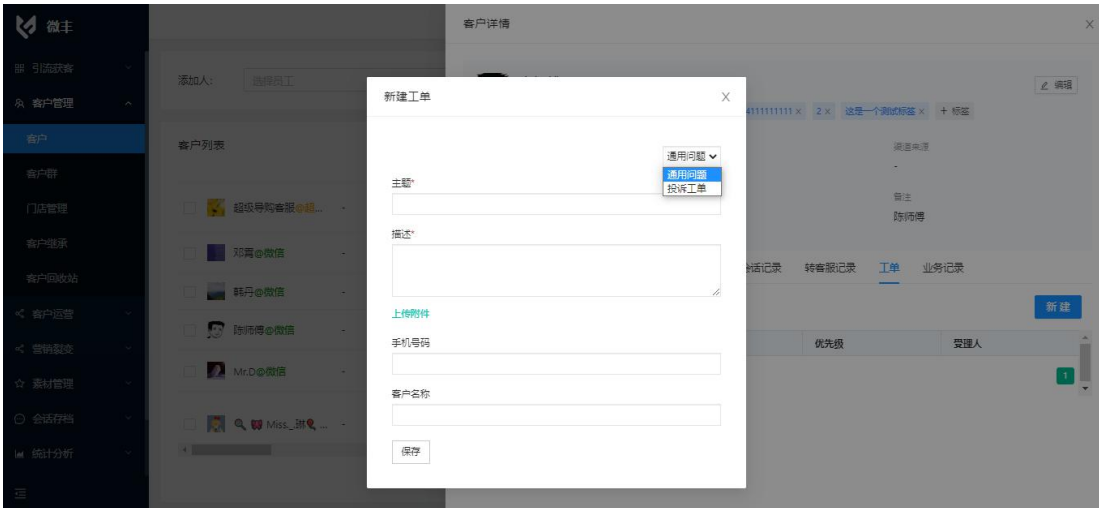


4.1.6. 工单

企业员工能够为客户提交工单，规范流程，提高客户的满意度。客户详情可创建工单、查看工单列表，查看对应工单的详情。工单处理结束可通过企微应用消息推送给跟进人和群主。

工单列表包含编号、主题、状态、优先级、受理人等信息。





4.1.7. 客户动态

客户在和员工的互动沟通过程当中，有客户主动触发的行为动作（可被记录下来的行为动态），也有员工主动沟通的一些关键行为，针对重要的有价值的行为记录下来，方便员工针对性的运营和跟进。记录展示的动态包含：

- A. 微信朋友圈：点赞与评论的客户与时间
- B. 加群：客户加群时间，加群方式，群主，群名称
- C. 加员工：加员工时间，添加方式
- D. 音视频通话时间，市场，音视频文件
- E. 客户浏览我方发送的营销素材事件及停留时长



4.1.8. 业务记录

客服和客户每次沟通后以标准模板记录客户相关问题，方便查询每次客户沟通后的问题记录。使用业务记录记录客户跟进时的相关信息，需要先配置业务记录模板，员工在填写业务记录时，可选择模板进行填写提交。

若未设置业务记录模板，进入业务记录页面，模版处默认显示：暂无业务记录模板，请至业务记录模板处添加。若配置了业务记录模板，进入业务记录模板，默认显示第一个业务记录模板内容。

支持员工在操作业务记录时，选择自己权限内可使用的业务记录模板，默认显示第一个模板，模板内字段根据字段类型进行显示。

提交后以时间轴形式记录，记录提交时间，提交人，提交业务记录模板以及对应模板字段信息。



4.1.9. 商机

商机 tab 页面显示当前客户所有的商机列表；点击商机名称，可打开商机详情页面，与新建页面一致，可直接进行编辑；

支持置顶某条商机，置顶商机的商机状态会显示为进度条；点击某个商机的阶段，可变更商机阶段，商机阶段的变更会同步至变更记录；支持删除商机。



4.2. 客户群

A. 功能介绍:

客户群是对企业微信上含有外部联系人的客户群进行管理，目前支持查看群画像，给客户群打标签。

B. 使用场景:

对客户群进行筛选、批量操作或导出表格等。

C. 操作方法:

4.2.1. 客户群列表

通过企业微信 API 同步客户群信息，支持系统定时拉取客户群和手动同步。同步后，需显示最近更新时间和同步条数，文案“最近更新：YYYY-MM-DD XX: XX: XX，同步 X 条信息”。

客户群列表支持展示系统字段和自定义字段，支持按照列控制和筛选条件导出。

支持导入更新客户群信息，根据客户群 ID 作为唯一标识，可更新客户群列表自定义字段信息和客户群标签。

支持按照客户群名称进行模糊搜索，按照其他列表字段进行高级搜索；支持批量选中群进行打标签，标签支持多选。

支持设置群活跃度规则，在列表群名称后显示该群为“活跃”或者“不活跃”。

客户群列表

客户群ID	客户群名称	群标签	水果分类	群聊人数	无活跃群行业	最近更新时间	群画像
wr_3b_EAAAFOqn...	朱命名群聊	不活跃	芒果	2	-	-	群画像
wr_3b_EAAAOC6x...	测试群聊	不活跃	芒果	3	-	2020-12-17 15:13:50	群画像
wr_3b_EAAA8N9h...	朱命名群聊	不活跃	香蕉	2	-	-	群画像
wr_3b_EAAAL2bx...	朱命名群聊	不活跃	香蕉	2	-	-	群画像
wr_3b_EAAAI1F7...	朱命名群聊	不活跃	芒果	3	-	-	群画像
wr_3b_EAAA0ACH...	朱命名群聊	不活跃	-	3	-	-	群画像



- A. 客户群 ID：显示客户群 ID，可点击复制按钮复制客户群 ID。
- B. 客户群名称：含有外部联系人的群名称，外部联系人包含微信用户和其他企业微信用户。
- C. 群聊人数：客户群总人数，包含企业成员和外部联系人。
- D. 最近沟通时间：若开通会话记录存档，则可获取最后一次沟通时间。
- E. 创建时间：客户群的创建时间。
- F. 群标签：企业成员给该群设置的标签。
- G. 群主：创建该客户群的成员，可根据群主 ID 找到对应的成员名称。
- H. 操作：操作为群画像，查看该群的具体信息和群内客户的信息。

列表默认每页 20 条数据，分页展示；支持自定义每页展示条数。

4.2.2. 群活跃度设置

群活跃度针对全局进行设置，不支持设置单个群的群活跃度。

群活跃度按照 2 步进行设置，首先定义活跃客户，根据客户消息数、营销素材停留时长、分享次数、浏览次数、下单次数等互动行为定义群成员活跃度；其次通过设置群成员活跃度比例以及发言次数定义客户群为“活跃”或“不活跃”。

- A. 时间：默认显示【最近 7 日】，可选择今天，最近 7 天，最近 30 天及自定义。
- B. 条件：支持添加多个条件定义活跃客户，至少为一个，多个条件之间为【且】的关系，默认显示【客户

消息数】【大于】。

- a) 营销素材浏览次数/营销素材分享次数为单个客户的浏览、分享图文/海报/宣传册/表单的总次数；
- b) 营销素材停留时长为单个客户的图文/海报/宣传册/表单停留总时长。
- c) 活跃度比例=客户群内活跃客户人数/总人数*100%。
- d) 发言次数（次/人）：即该社群中每天发言的数量与总人数的比例。

群活跃度设置

群成员活跃度设置

活跃客户设置

最近7天

客户消息数 大于等于 3 条 [删除条件](#)

营销素材停留时长 大于等于 10 秒 [删除条件](#)

营销素材分享次数 大于等于 1 次 [删除条件](#)

营销素材浏览次数 大于等于 1 次 [删除条件](#)

群活跃度设置

活跃度比例：即该客户群中活跃客户人数与总人数的比例

发言次数（次/人）：即该社群中每天发言的数量与总人数的比例

活跃群设置

活跃度比例 大于等于 14%

发言次数 客户发言总量与总人数比例 大于 1%

[取消](#) [确认](#)

4.2.3. 客户群画像

群画像分为如下部分：群介绍、基本信息、工单、转客服记录、跟进记录和业务记录。

A. 群介绍

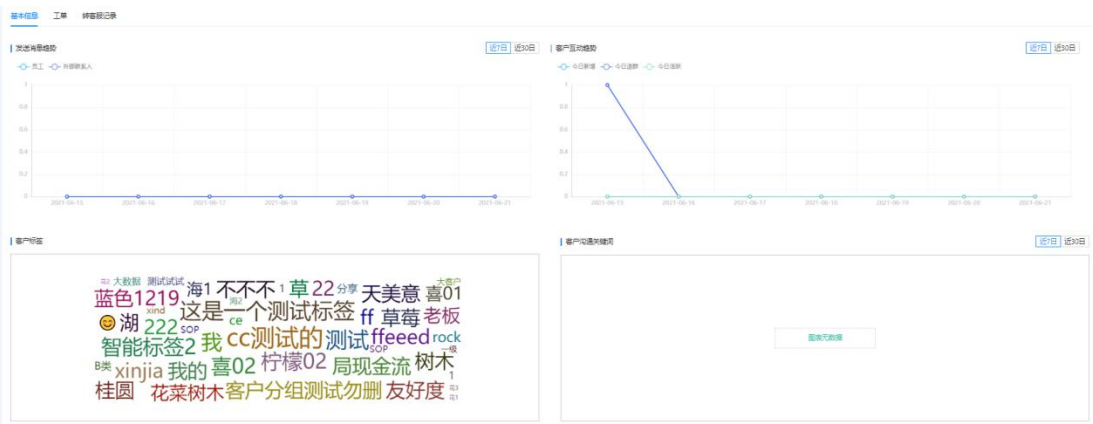
- a) 群头像：同企业微信群聊，展示多个群内成员头像的组合。
- b) 群名称：该群的名称。
- c) 群标签：展示企业成员给该群打的标签，支持有权限的成员编辑标签（删除已打标签和添加标签）。
- d) 成员数：可显示总人数和今日群人数变动的具体信息。

- e) 群负责人: 群负责人是群当前时间的负责人, 基于群负责人对当前时间发生的群会话进行统计和分析。
- f) 群主及群创建时间。



B. 基本信息

- a) 发送消息趋势: 展示群内员工与外部联系人发送消息趋势, 获取会话存档记录后可获取到群内成员与客户发送消息数。默认展示最近 7 天发送消息趋势, 可切换查看最近 30 日发送消息趋势。
- b) 客户互动趋势: 展示群内客户人数的变动情况。默认为最近 7 天发送消息趋势, 可切换查看最近 30 日发送消息趋势。
- c) 客户标签: 展示群内外部联系人所有标签的词云, 标签大小根据标签下客户数决定, 标签下客户数越多, 标签越大。
- d) 客户沟通关键词: 展示客户沟通关键词的词云, 关键词大小由关键词出现的次数决定, 关键词出现次数越多, 关键词越大。



- e) 外部客户: 展示默认展示全部外部联系人列表, 点击标签名称, 展示对应标签下的客户列表。列表字段: 客户名、标签、最近沟通时间、入群方式、入群时间聊天关系词、今日发送消息数以及查看客户详情。支持列表导出。其中入群方式:
 - f) 由成员邀请入群 (直接邀请入群)
 - g) 由成员邀请入群 (通过邀请链接入群)
 - h) 通过扫描群二维码入群

- i) 退群人员：显示退群人员信息，列表字段：姓名、标签、最近沟通时间、入群方式、退群时间。
- j) 内部员工：展示群内部成员信息，包含群内部成员头像和名称。

姓名	是否为员工	职位	状态	最近沟通时间	入群方式	入群时间	聊天频率	今日发送消息数	消息学校	下拉展示
群主	否	-	群主	2020-12-16 17:45:06	由成员邀请入群 (直接邀请入群)	2020-11-23 19:38:04	-	0	-	-
小雅	否	-	群成员	2021-01-05 15:15:01	由成员邀请入群 (直接邀请入群)	2020-11-23 19:38:04	-	0	-	-
群主	否	-	群主	-	由成员邀请入群 (直接邀请入群)	2020-11-23 19:38:04	-	0	-	-
群主	否	总经理	群主	2020-12-08 15:17:33	通过扫码二维码入群	2020-11-23 19:38:04	-	0	-	-

- k) 其他信息：支持管理员对信息及字段进行编辑，字段编辑在业务配置-自定义字段中。

- C. 工单：显示工单列表，基本功能和客户工单功能一致。
- D. 转客服记录：显示转客服记录，基本功能和客户的转客服记录功能一致。
- E. 跟进记录：群的跟进记录，基本功能和客户的跟进记录功能一致。
可发布跟进记录信息，可选择不同的跟进记录类型，提醒事项，其中提醒事项同样可@同事进行提醒。提醒事项如果提醒的自己那该条群跟进记录就提醒发布该条内容的员工。
- F. 业务记录：客户群的业务记录，基本功能和客户的业务记录功能一致。

编号	主题	状态	优先级	负责人
共 0 条 1 页				

4.3. 门店管理

A. 功能介绍

门店管理展示门店的名称、活码、地址、关联客户群等相关信息，并支持添加、删除、编辑、下载活码、复制链接等操作，支持生成超级门店码。

B. 使用场景

门店管理可以展示门店基本信息，生成的门店活码或超级门店码可用于各类营销、促销活动的扫码加群，客户通过扫描超级门店码，可分配客户位置就近的门店活码，并支持配置渠道标签，自动给客户打标签。

C. 操作说明

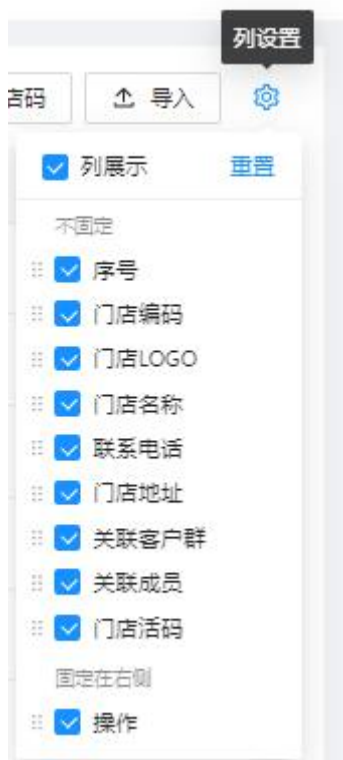
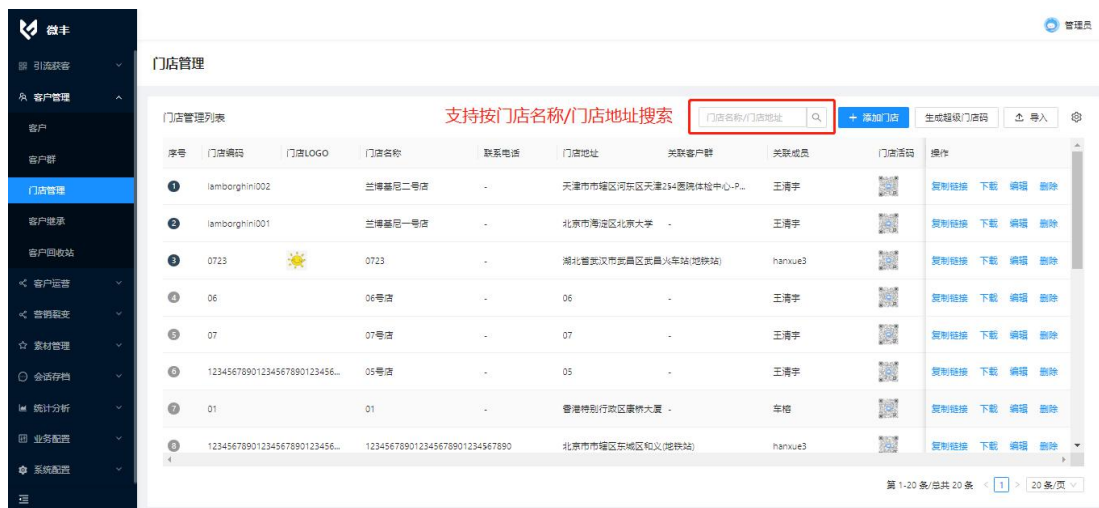
4.3.1. 门店管理列表

门店管理列表展示全部的门店信息，并且支持按照门店名称/地址进行搜索。同时，列表支持字段筛选。

- A. 序号：显示门店序号。
- B. 门店编码：字符串，新增或者导入时可自定义输入，不填写默认为“-”。
- C. 门店 LOGO：展示门店 LOGO 的缩略图，若不上传默认为空白。
- D. 门店名称：展示门店的名称。
- E. 联系电话：展示门店联系电话，不填写默认为“-”。
- F. 门店地址：展示门店地址信息。
- G. 关联客户群：显示门店关联的客户群名称，没有数量限制，无关联展示为“-”。
- H. 关联成员：显示门店关联员工姓名，无关联展示为“-”。
- I. 门店活码：显示活码缩略图，门店创建成功或者导入后自动为该门店关联成员生成门店活码，鼠标移入可放大显示活码。
- J. 操作：分为复制链接、下载、编辑和删除，复制链接可复制当前活码的链接，下载可下载活码图片至本地，

编辑进入编辑页面，删除有二次确认。

- K. 生成超级门店码：将所有门店活码统一生成一个门店码，客户扫码识别地理位置，就近分配门店活码。
- L. 导入：从上传下载中心导入，导入样式可参考知识库导入，通过下载导入模板填充模板内容再次上传完成。

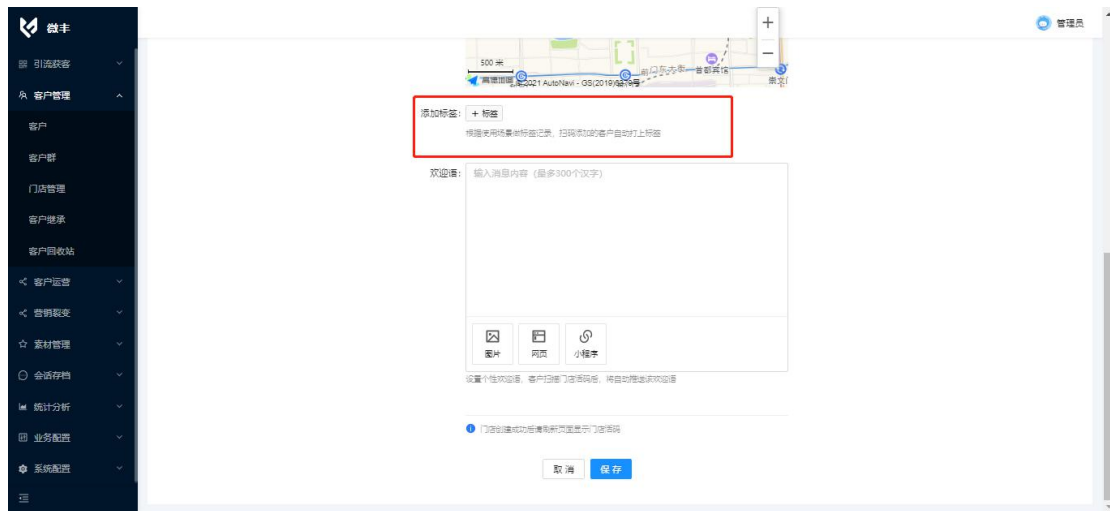


4.3.2. 添加门店

门店添加支持定位门店具体的位置信息，活码分配策略支持基于客户所在位置信息就近分配，需要支持对应的门店客户群来引流分配。

- A. 门店编码：非必填，字符串，不超过 30 个字符。
- B. 门店图片：非必填，上传企业 logo 或门店图片，支持 jpg/png 格式图片，且不超过 2M，目前仅支持本地上传。
- C. 门店名称：必填，文本输入。
- D. 联系电话：非必填。
- E. 关联客户群：非必填，使用关联客户群组件。
- F. 关联成员：非必填：使用选择员工组件。
- G. 门店地址：必填，下拉选择城市后输入地址关键词搜索会弹出关键词，下方地图中出现对应地址。
- H. 添加标签：非必填，标签从企微标签进行选择，当客户通过该门店活码添加到员工时自动打上相应标签。
- I. 欢迎语：非必填，字数不超过 300 个字，支持添加图片/网页/小程序，素材均从素材库中进行选择，客户扫描门店活码后，将自动推送该欢迎语。
- J. 点击保存完成添加，点击取消取消添加。

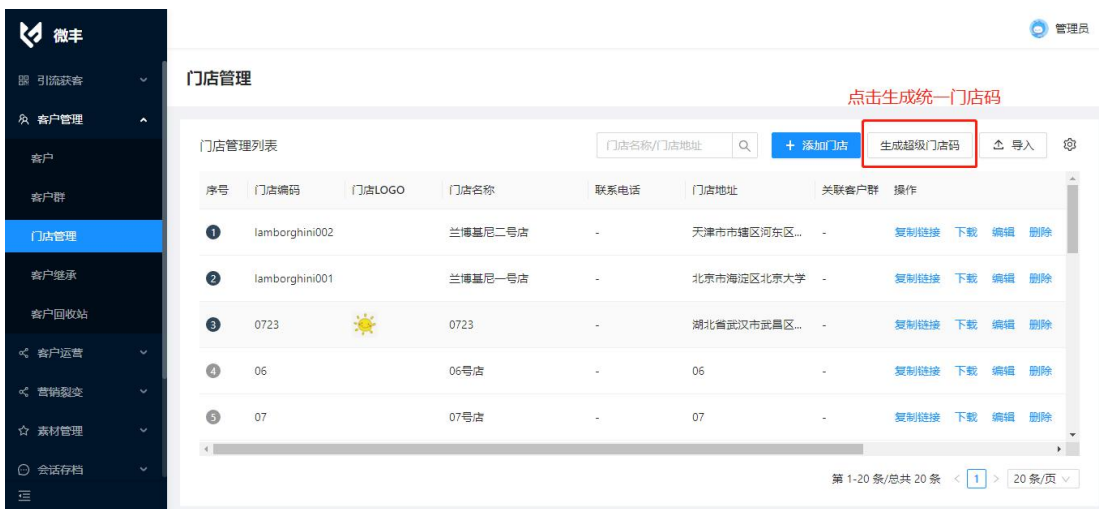




4.3.3. 生成门店码

点击生成超级门店码按钮，可将所有门店活码统一生成一个门店码，支持下载门店码和复制门店码链接，门店码生成后保持不变。

当客户扫码时获取客户的地理位置，展示距离客户位置最近的十家门店和门店活码，支持客户选择门店。





4.4. 客户继承

A. 功能介绍:

用于客户在不同员工中的继承和转接, 在离职继承和在职转接客户之后, 新接收的员工和客户均收到一条继承提醒, 可立即加双方为好友, 如果没有通过, 24 小时之后将自动成为好友。

B. 使用场景:

支持分配员工的客户及客户群给其他员工继续跟进, 防止客户流失。

C. 操作方法:

4.4.1. 离职继承

员工离职从通讯录将离职员工删除后, 企业微信支持分配他的客户及客户群给其他员工继续跟进, 防止客户流失。

客户继承

离职继承 在职转接

已离职员工: 离职日期: 2021-03-16 → 2021-04-14

已离职员工列表 已分配的离职成员

<input type="checkbox"/> 已离职员工	所属部门	待分配客户数	待分配群聊数	离职日期
<input checked="" type="checkbox"/> 贾攀攀	试用部门 (勿动)	0	0	2021-03-31
<input type="checkbox"/> 傅亮		0	0	2021-03-28
<input type="checkbox"/> 刘金涛	北京沃丰时代	0	0	2021-03-28
<input type="checkbox"/> 程世立	试用部门 (勿动)	0	0	2021-03-24

4.4.2. 在职转接

在员工有工作变更，同样支持将在职员工的客户和客户群转接给其他员工继续跟进，以防止客户服务不及时，无人跟进的情况出现。可以按照员工选择客户或者直接搜索客户，转接给在职员工，并给客户发送对应的文案。

客户继承

离职继承 在职转接

选择客户:

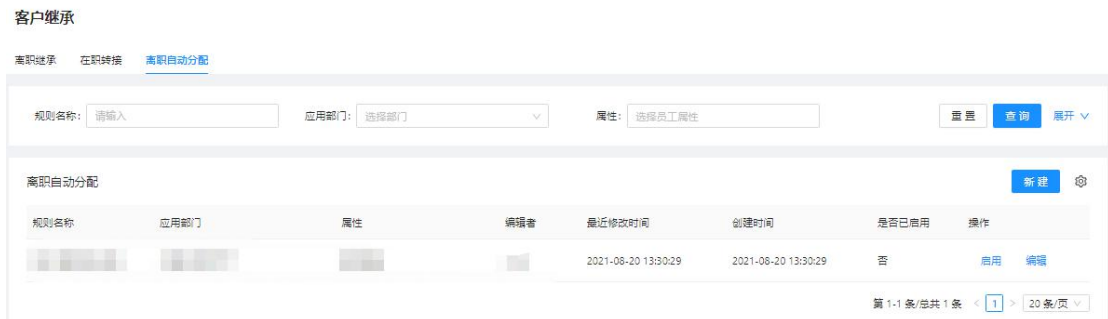
将客户转接给:

转接文案: 客户将收到以下文案



4.4.3. 离职自动分配

如果企业员工数量较多或离职频率较高, 可通过离职自动分配功能分配离职员工的客户、客户群, 防止企业客户流失。



可通过部门、员工属性设置离职自动分配覆盖的员工范围, 当覆盖范围内有员工离职时自动触发, 离职员工的客户将会自动分配给同部门同属性的员工, 可设置分配规则为平均分配或轮流分配 (平均分配: 可继承员工平

均分配客户；随机分配：随机指定任一可继承员工分配客户)。离职自动分配是每天上午 10:00 查询前一天的离职列表，定时自动分配。

可设置云客服进行转接，当没有满足条件的员工继承客户时，客户将暂由云客服进行跟进；当有满足继承条件的员工时，将自动把云客服继承的客户在职转接给同规则的员工。

← 新建离职自动分配

* 规则名称: 请输入规则名称

* 覆盖人员: 选择部门: 选择部门

员工属性: 或 字段名称 等于 - +

离职员工的客户将会自动继承给同部门同属性的员工

无继承员工: 选择云客服 回流给满足规则条件的员工

无满足继承条件的员工时，客户将暂由云客服进行跟进。
当有满足条件的员工时，云客服的客户可再次回流给对应员工。

* 分配规则: 选择分配规则

继承员工有多位时的分配规则

取消 保存

4.5. 客户回收站

A. 功能介绍:

客户回收站可针对流失客户的存档管理，方便企业查找客户流失原因或者重新添加客户进行维护。列表支持按照客户姓名/手机号模糊搜索客户，支持按照流失类型：客户删除/员工删除/员工离职进行筛选，支持按照流失时间，支持客户列表导出。点击客户或查看可查看客户详情。

B. 使用场景:

管理流失客户、寻找流失原因并进行客户维护。

C. 操作方法:

- a. 使用上方筛选框对回收站列表进行筛选。

- b. 右侧搜索框可以支架按照手机号搜索客户信息。
- c. 点击导出导出回收站客户列表。
- d. 列表中显示客户的姓名、电话、添加人、删除类型、流失时间、添加时间、近期沟通时间及添加时长。
- e. 点击查看可查看客户的详细信息。

客户姓名	电话	添加人	删除类型	流失时间	添加时间	近期沟通	操作
123456789	18234147022	韩超	员工删除	2021-06-14 15:52:00	2021-04-30 16:33:57	2021-	查看
1232222	18234147022	韩超	客户删除	2021-06-10 16:42:20	2021-06-10 13:54:47	2021-	查看
1232222	18234147022	车超	员工删除	2021-06-07 20:02:05	2021-02-24 14:18:59	2021-	查看
张三	18234147022	马加宇	员工删除	2021-05-19 14:43:53	2021-04-06 17:23:52	2021-	查看
李四	18234147022	张静1	员工删除	2021-04-28 11:18:51	2021-04-09 15:09:18	2021-	查看
王五	18234147022	董亮标	员工删除	2021-04-26 10:13:05	2021-04-26 09:51:22	2021-	查看
赵六	18234147022	胡金花	员工删除	2021-03-12 19:22:30	2021-03-12 10:22:12	2021-	查看
孙七	18234147022	张亮	员工删除	2021-03-08 17:41:03	2021-03-08 17:07:40	2021-	查看
周八	18234147022	曹明娜	员工删除	2021-02-06 16:51:06	2020-11-18 16:47:21	2021-	查看
吴九	18234147022	吴德	员工删除	2021-02-04 16:50:13	2021-02-03 14:57:58	2021-	查看
郑十	13552623846	田特珍	员工删除	2021-02-03 15:01:52	2020-11-30 17:17:02	2021-	查看

4.6. 标签管理

A. 功能介绍

标签管理可自动同步企业微信标签或手动创建标签，同时还可根据用户行为、属性等自定义创建智能标签。对企业微信客户、客户群标签进行增删改查管理，将标签应用在客户、客户群上，对客户、客户群进行标签化管理。

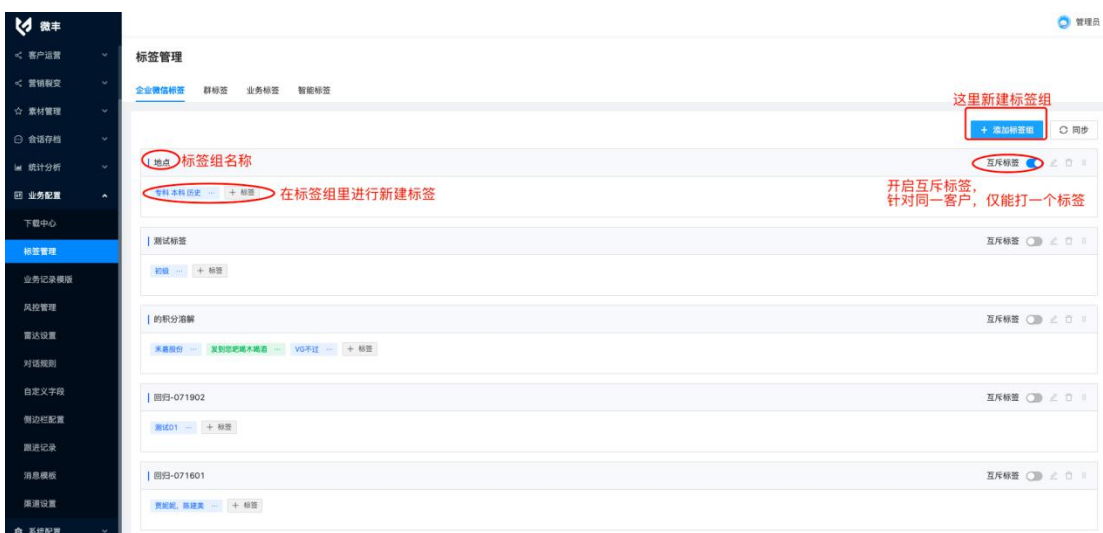
B. 使用场景

客户标签是对某一类特定群体的某项特征进行抽象分类和概括，将复杂的用户行为转化成了自然语言描述的标记。例如可根据客户的基础信息、兴趣爱好、产品需求偏好、等设置标签，还原客户画像辅助销售沟通，进行精准化的管理。

C. 操作说明

4.6.1. 企业微信标签

企业微信标签由企微配置后同步至系统或者系统内新增标签同步至企微，配置后，企业成员可以对客户打企业标签。企业微信标签是针对企业的外部联系人进行标记和分类的标签，由企业统一配置后，企业成员可使用此标签对客户进行标记。



支持同步企业微信标签组，编辑标签组名称，新建标签组，删除标签组。

A. 新建标签组

- 必填标签组名称，标签名称，字数不超过 30 个字符。新建标签组时要求标签组和标签需同时存在，否则同步时可能会被企微删掉。
- 互斥标签：开启标签互斥时，该组内标签在一个客户或一个群上面仅出现一个。

B. 编辑标签：支持在标签组上修改标签组名称。

C. 删除标签：删除标签组时，需做校验，若该标签组下存在标签则不支持删除，提示：请先移除标签组下标签再进行删除。

D. 拖拽：支持拖动标签组顺序；拖动时，整个标签组（包含标签组内标签）一起挪动顺序。

添加标签组
X

* 标签组名称:

互斥标签 开启

* 标签名称:

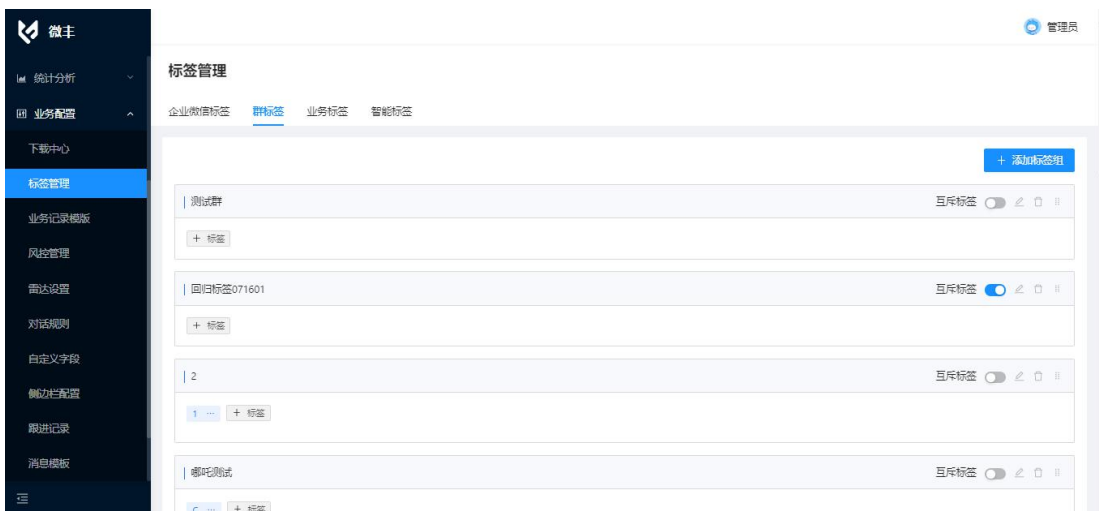
标签颜色:

取消
确定

- E. 新建标签：在标签组内点击添加标签按钮进行新建，标签字数限制不超过 30 个字符。
- F. 编辑标签：鼠标点击标签上 "...icon 出现【编辑标签】【删除标签】选项。
- G. 删除标签：当标签应用在某些客户上时，不支持删除，需做校验，且提示：该标签正在使用中，不支持删除。
- H. 拖拽：标签同样支持标签组内拖动顺序，鼠标点击标签进行顺序拖动。
- I. 同步：手动点击【同步】按钮：每天可手动同步 2 次，每次同步时间间隔不得小于 10 分钟。

4.6.2. 群标签

客户群标签是客户群专属标签，只用于群标签管理。群标签为系统内标签，不是通过企业微信同步过来的，在系统内进行增删改查，应用在客户群。群标签除同步外，增删改查和企业微信标签一致。



4.6.3. 智能标签

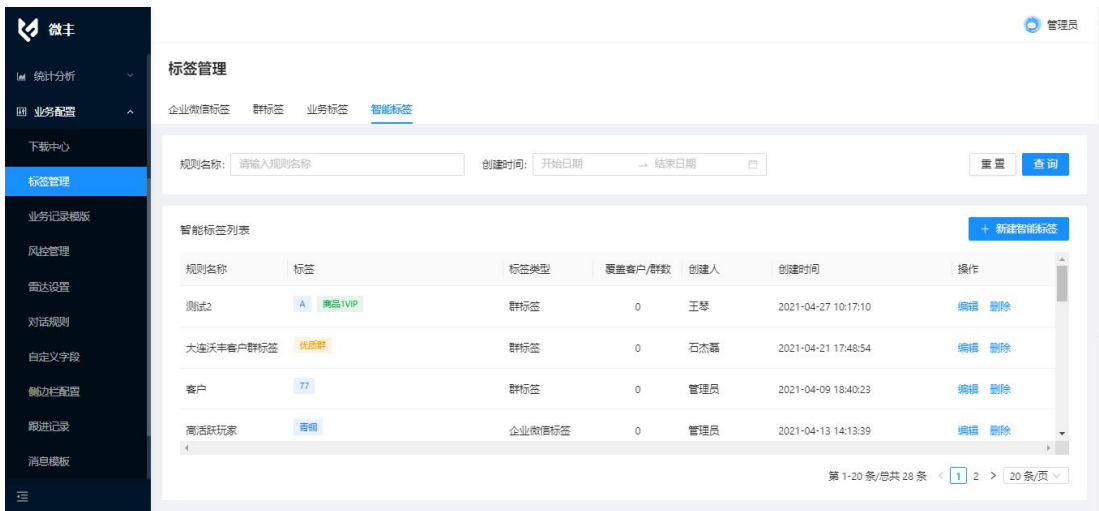
智能标签是指当满足设置的条件时，对客户/客户群打上相应的标签，解决当有大量客户需要标签管理时，减少人力成本。

当存量客户/客户群满足设置条件时，则自动打上标签；当增量客户/客户群满足设置条件时，则自动打上标签。

4.6.3.1. 智能标签列表

支持通过规则名称和创建时间搜索列表。

- A. 规则名称：可自定义智能标签规则名称，方便查询管理。
- B. 标签：设置自动打标签时选中的标签，支持同时打多个标签，列表最多展示 3 个标签，超过则以...显示。
- C. 标签类型
 - a) 客户标签：包括企微标签和业务标签。
 - b) 客户群标签：群标签。
- D. 覆盖客户/群数：满足该条件而被打上标签的客户/客户群。动态数字，点击数字即跳转至客户/客户群列表，展示打上该标签的客户/客户群。
- E. 创建人：创建该智能标签的员工。
- F. 创建时间：创建智能标签的时间，统计到秒。
- G. 操作
 - a) 编辑：支持编辑，编辑页面同新建页面。若修改标签，则需按照条件对存量客户重新打上该标签，旧标签不删除。若修改条件，则满足新设置的条件的客户/客户群打上相应标签，旧数据无需处理。
 - b) 删除：支持删除，删除时需二次校验。



4.6.3.2. 新建智能标签

点击新建智能标签按钮，弹出新建智能标签页面。

- A. 规则名称：必填，可自定义设置。
- B. 标签类型：客户标签/客户群标签，选择是给客户或者客户群自动打标签。
 - a) 客户标签：若选中客户标签，则弹出选择企业微信标签或者业务标签，支持多选标签。
 - b) 客户群标签：若选中客户群标签，则弹出选择群标签。
- C. 选择标签：必填，选择需添加标签。
- D. 设置规则：包括互动行为和客户属性两大类规则。互动行为包括对客户最近沟通时间、员工最近沟通时间、加好友时间、客户发消息数、客户沉默时间的条件设置；客户属性包括对性别、客户来源、生日、年龄以及自定义字段的设置。
 - a) 客户最近沟通时间/员工最近沟通时间/加好友时间：当选择介于/不介于时，则为选择时间范围；当选择是/不是时，则为选择时间，精确到分，无时间范围限制；当选择“最近”时，则为最近多少天，变为输入框，填写正整数。
 - b) 客户发送消息数：输入框仅支持输入整数，数值范围无限制。
 - c) 客户沉默时间：当选择大于/大于等于/小于/小于等于，后面则为输入框，仅支持输入整数，数值范围无限制，单位天。
 - d) 性别：下拉选项：男/女/未知。

- e) 客户来源：当选中是/不是/包含/不包含时，则后面出现下拉框，下拉框内容为来源渠道。
- f) 生日：选择时间范围。
- g) 年龄：选择“介于/不介于”时，后面变为两个输入框，是个范围区间。输入框仅支持输入整数，数值范围无限制。
- h) 自定义字段：
 - i. 单行文本：输入框手动输入，最多可输入 40 个汉字。
 - ii. 多行文本：输入框手动输入，最多可输入 100 个汉字。
 - iii. 下拉：下拉框内单选。
 - iv. 多选：下拉框内多选，逗号分隔。
 - v. 日期：选择时间范围，日期精确到日，无时间范围限制。
 - vi. 整数：选择“介于/不介于”时，后面变为两个输入框，是个范围区间。输入框仅支持输入整数，数值范围无限制。
 - vii. 实数：选择“介于/不介于”时，后面变为两个输入框，是个范围区间。输入框仅支持输入小数，默认小数后两位。
 - viii. 级联：级联形式。
 - ix. 电话：是/不是，默认为是。
- i) 设置条件逻辑：
 - a) 默认显示一个只有一个条件的条件组；
 - b) 条件最多二级，点击添加条件，即增加一个条件；
 - c) 点击添加条件组，相当于括号，即增加一个由一个条件组成的条件组；
 - d) 条件组内不能再增加条件组，只能增加条件，条件组支持整体删除，支持更改条件组内的关系（且 / 或，默认且）；
 - e) 各过滤条件（条件组相当于一个大的过滤条件）之间支持更改逻辑（且 / 或，默认且）。



4.7. 线索

A. 功能介绍

线索列表展示企业创建或者导入的线索，线索池内的线索可以自行领取/分配给员工成为客户，若经过判断是无效线索，可以将其废弃，进入废弃线索列表。

B. 使用场景

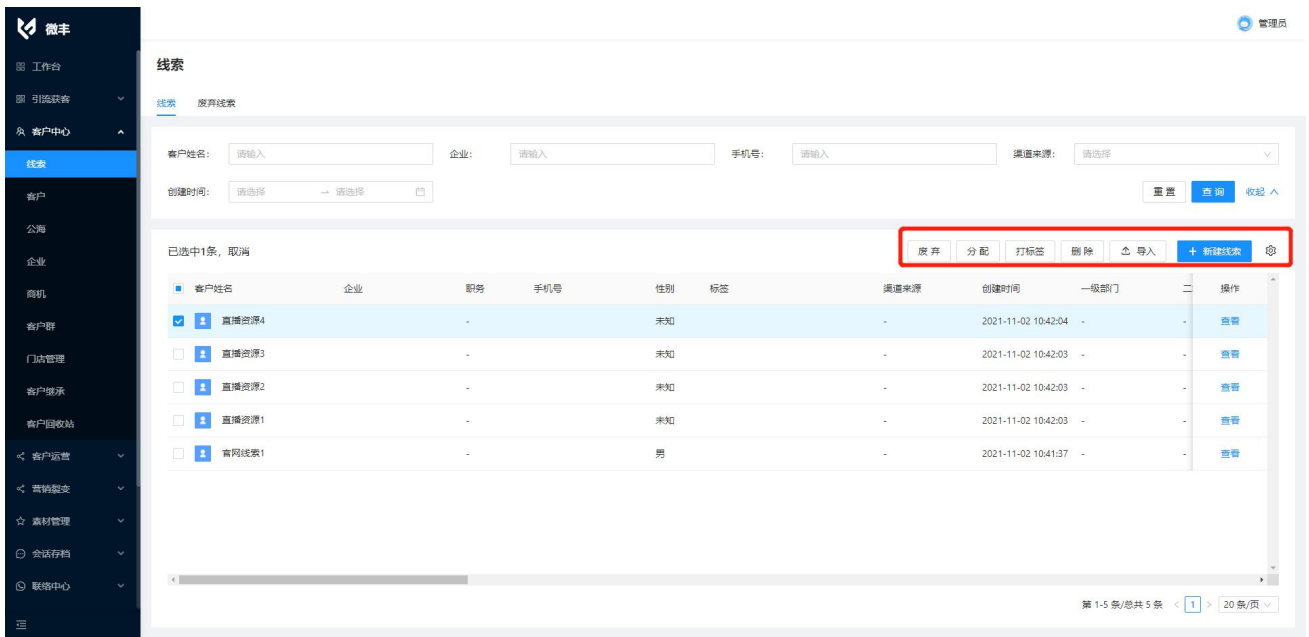
企业可以将多渠道收集的留资信息批量导入线索池，或者自行创建线索，将线索池的线索领取/分配给员工进行跟进，成为企业的客户；若线索为无效信息，则可废弃线索。

C. 操作说明

4.7.1. 线索列表

线索列表支持筛选查询，筛选条件包括客户姓名、手机号、企业、渠道来源、创建时间。

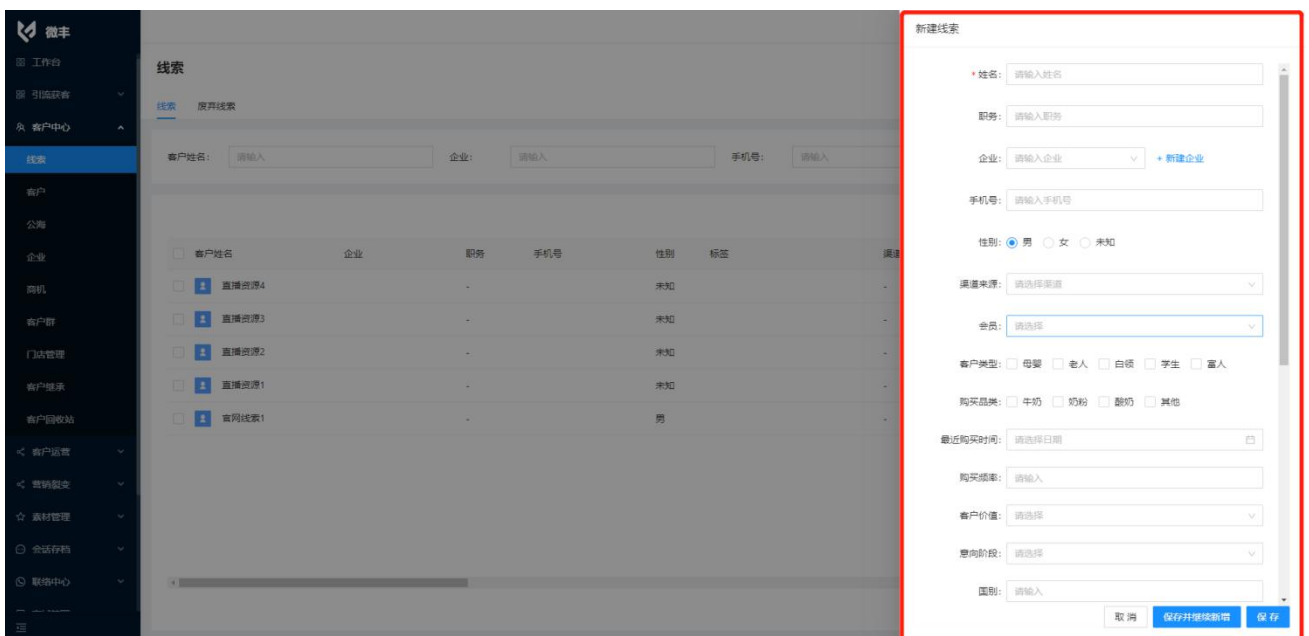
- A. 线索列表字段：包括客户姓名、手机号、性别、企业、职务、标签、渠道来源、创建人、创建时间、最新跟进时间、未跟进天数，以及自定义字段信息；
- B. 列控制：列表字段支持进行列控制，可自行设置列表的展示字段和排序；



C. 操作:

a) 新建线索:

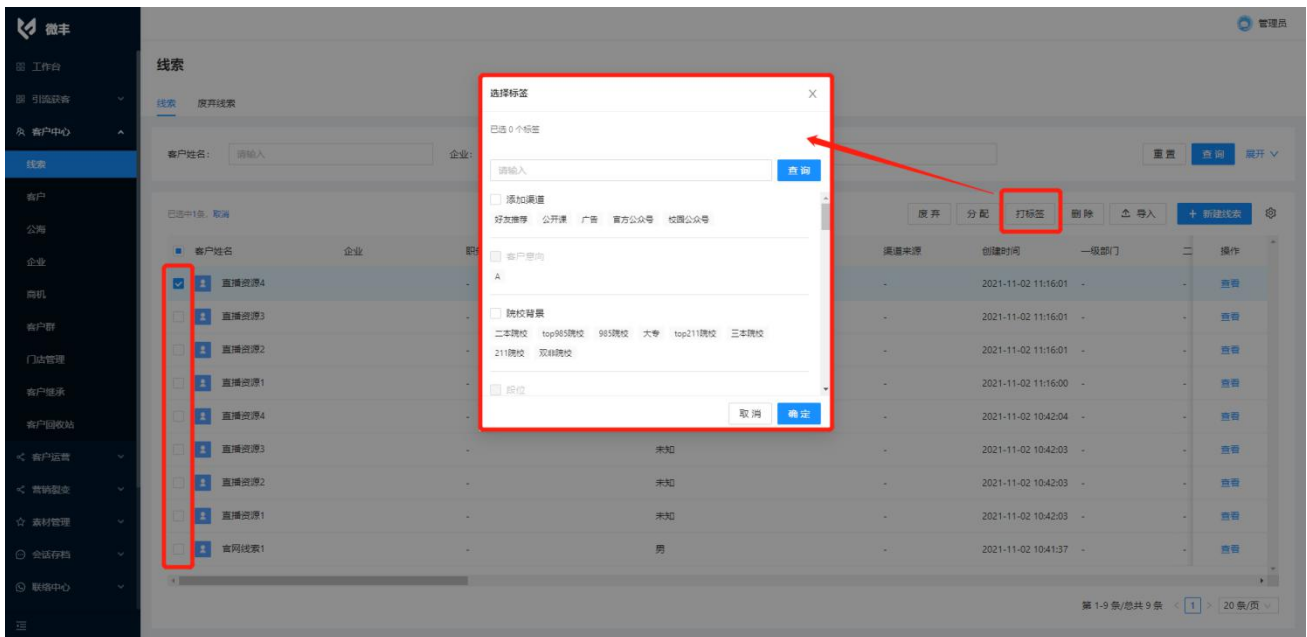
- 点击“新建线索”，弹出新建线索框，姓名为必填项，其他为非必填项；
- 点击“保存”，即可保存线索信息，返回列表页面；
- 点击“保存并继续新增”，线索信息保存，并可继续创建线索；



b) 导入:

- 点击“导入”，弹出导入线索框，可下载模板，按照格式输入线索信息；

- 点击“上传文件”，选择线索文件进行上传，上传进度可在业务配置--下载中心--导入文件进行查看；
 - 上传成功之后，线索信息可在线索列表进行查看和操作；
 - 上传若失败，可在下载中心查看失败结果。
- c) 打标签：支持批量给线索打标签，勾选线索，上方弹出“打标签”操作按钮，点击“打标签”，弹出标签框，选择标签点击“确定”即可保存。



- d) 分配：
- 线索分配方式分为“自动分配”和“手动分配”，自动分配规则可在业务配置--CRM 管理--线索自动分配菜单进行设置；
 - 若已设置自动分配规则，则满足规则的线索保存之后会自动分配；
 - 手动分配：勾选需要分配的线索，在上方会显示分配按钮；
 - 点击“分配”，选择需要分配给的员工/部门，选择分配规则为按已选员工轮流分配/按已选员工平均分配，点击“确定”即可；
 - 分配之后的线索会进入客户列表。
- e) 废弃：若判断线索无效，可以勾选线索，点击“废弃”按钮，这些线索会进入废弃线索列表；
- f) 删除：若线索无需继续保留，可勾选线索，点击“删除”按钮，可直接将线索删除。

4.7.2. 线索详情

线索详情展示分三部分：

(一) 上方部门展示客户姓名和头像（系统默认头像），以及系统信息（线索创建人和最新跟进时间）和一些操作（废弃、分配和删除）

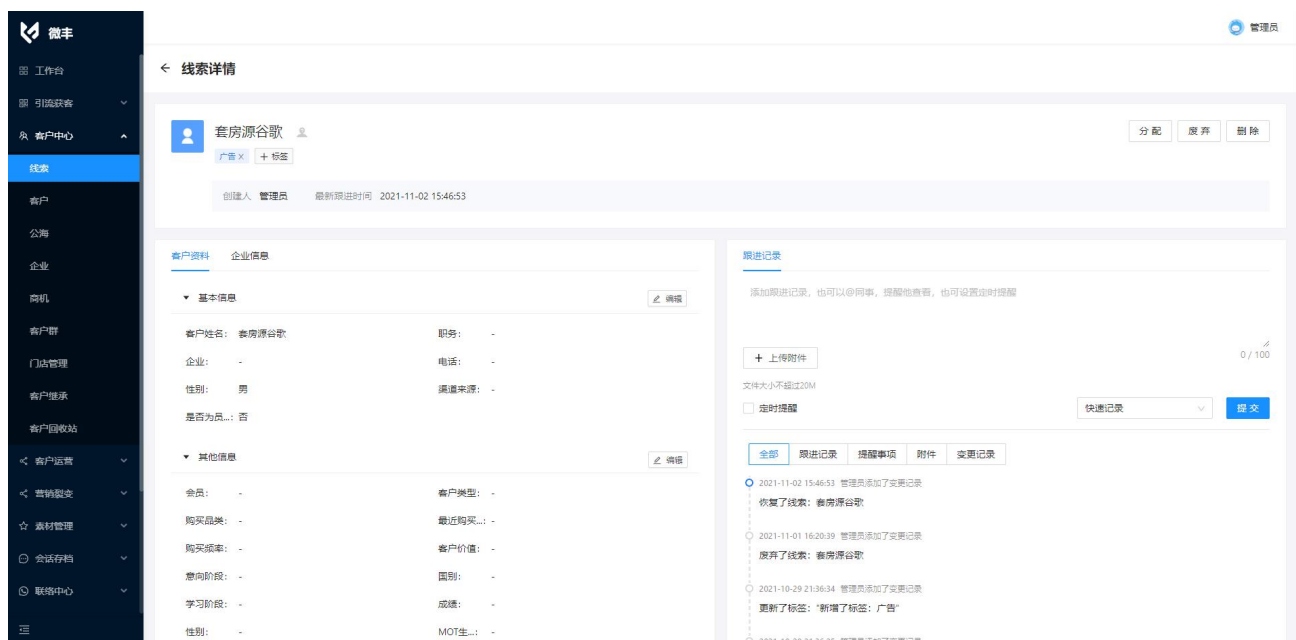
(二) 客户信息页，展示客户信息的基本信息（姓名、职务、企业、手机号、性别、渠道来源）和其他信息（自定义字段）；

如果是外呼员工角色，详情的手机号可以直接进行外呼

企业信息（企业简称、联系电话、企业网站、地址、行业类型、人员规模、省市、企业等级）（支持进行编辑维护）

(三) 跟进记录，跟进记录新增新的类型；

(四) 变更记录，主要记录线索信息的变化情况，包含创建线索、更新线索信息、添加字段信息、更新标签、废弃和恢复操作



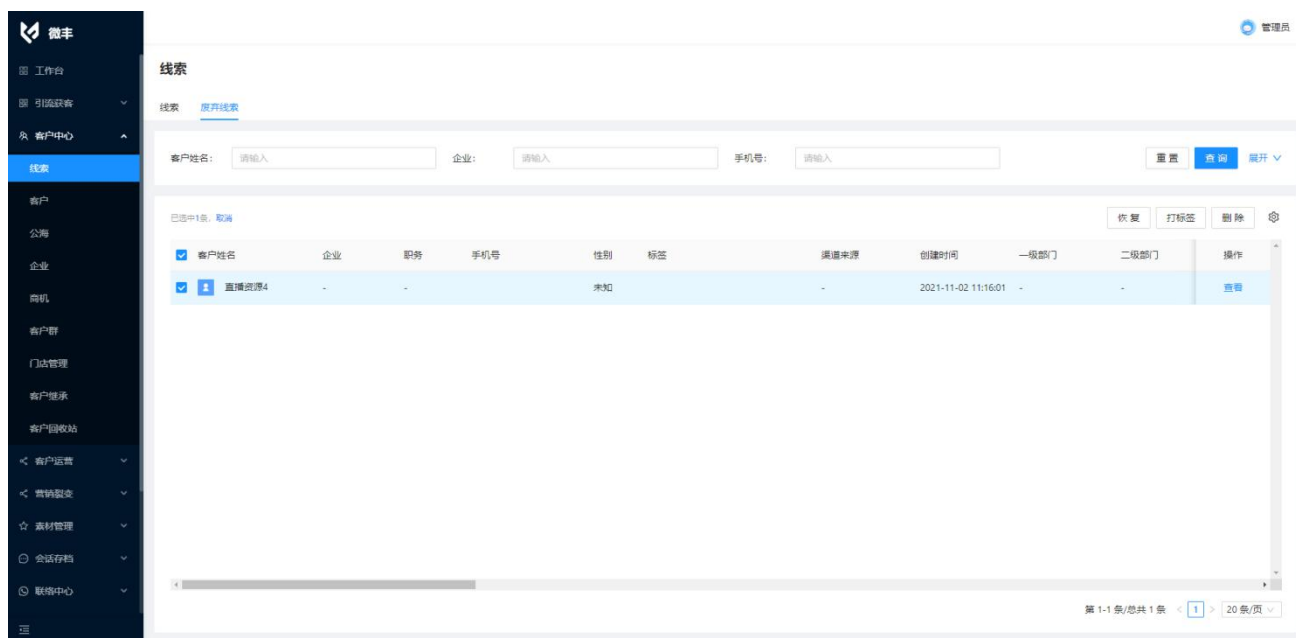
4.7.3. 废弃线索列表&详情

废弃线索列表展示线索列表内的所有废弃线索，废弃线索列表和线索列表字段、筛选条件是一致的，只有操作不同。

操作：勾选废弃线索，支持将线索恢复、打标签、删除的操作，

- 恢复：若判定该条线索有效，可将该条废弃线索恢复至线索列表；
- 删除：可将线索直接删除；
- 打标签：可选择废弃线索批量打标签，与线索列表操作一致。

废弃线索详情页与线索详情页展示内容一致，只有操作不同，操作支持恢复和删除。



4.8. 公海

A. 功能介绍

公海显示的是员工未及时跟进，满足回收规则的客户列表，支持公海客户的领取、分配、删除、导出操作。

B. 使用场景

企业为了监督员工跟进客户，可以设置客户回收规则，若员工未及时跟进，满足了规则的设置条件，那么该

客户会被回收进公海。同时公海内的客户支持领取和分配，也可以限制原员工几日内不可再领取回收的客户，以此来惩罚员工不及时跟进的问题。

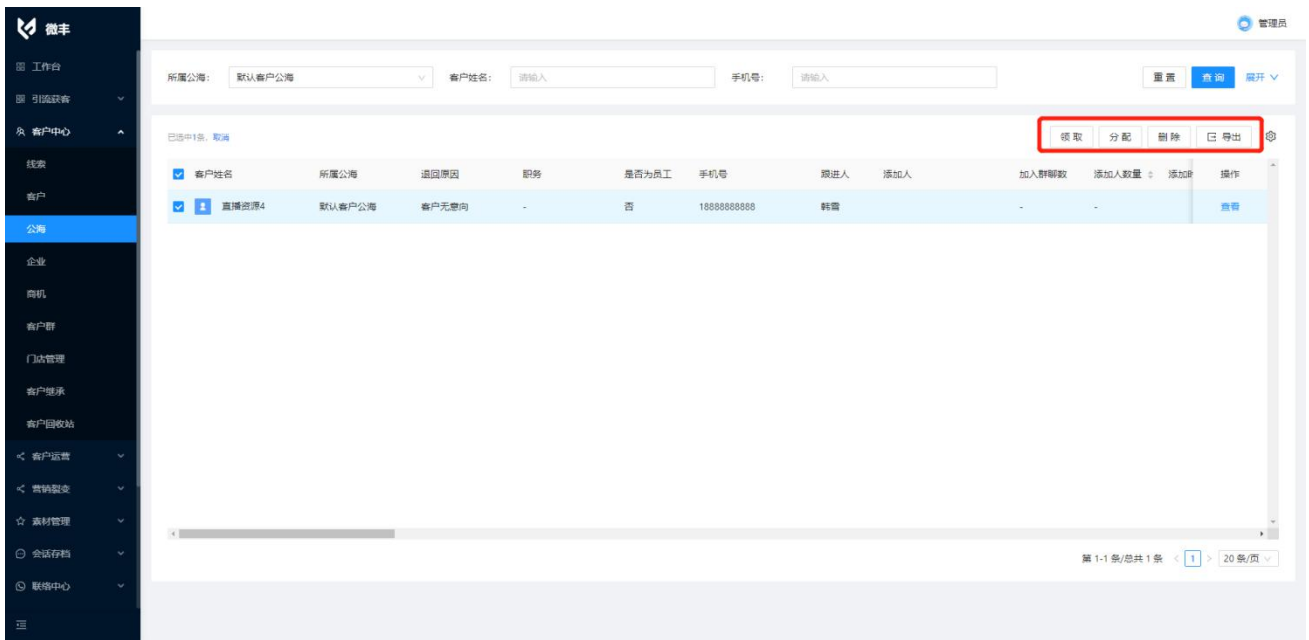
C. 操作说明

4.8.1. 公海客户列表

公海支持设置不同的分组，线索分配给员工转为客户后，默认线索会回收至默认客户公海，根据默认客户公海的规则进行回收；若员工在将客户退回公海的时候，是可以选择将客户退回到自己有权限看到的公海，之后该客户会遵循分配后所在的公海的规则；

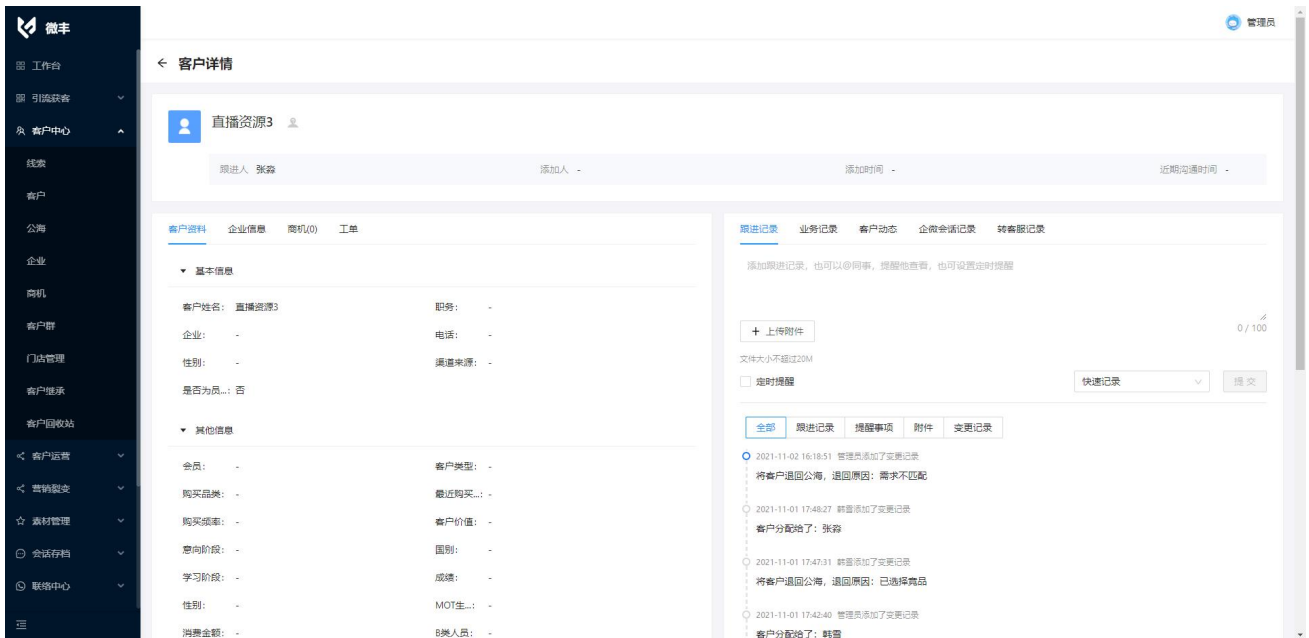
公海回收规则可在业务配置--crm 管理--公海分组进行设置，未按规则跟进的客户会自动被回收至公海；

- A. 公海客户列表字段：包括客户姓名、所属公海、退回原因、职务、是否为员工、手机号、跟进人、添加人等字段信息，支持列控制；
- B. 筛选条件：支持选择不同的公海分组进行查看，支持通过客户姓名、手机号、退回原因、添加人、添加人数量、添加时间、渠道来源、客户标签进行筛选；
- C. 操作：勾选客户之后，可以进行领取、分配、删除的操作，
 - a) 领取：将客户的跟进人变更为自己，收到客户添加通知；
 - b) 分配：与线索的分配操作一致，可将该客户的跟进人变更为分配后的接收人，员工收到客户添加的通知；
 - c) 删除：可将客户数据删除；
 - d) 导出：可将公海客户列表信息批量导出。



4.8.2. 公海客户详情

公海客户详情仅支持查看，不能进行编辑，和客户详情除无操作外，并无区别。



4.9. 企业

A. 功能介绍

企业列表可以查看所有企业客户，及该企业相关联的客户，支持新建、编辑、删除的操作。

B. 使用场景

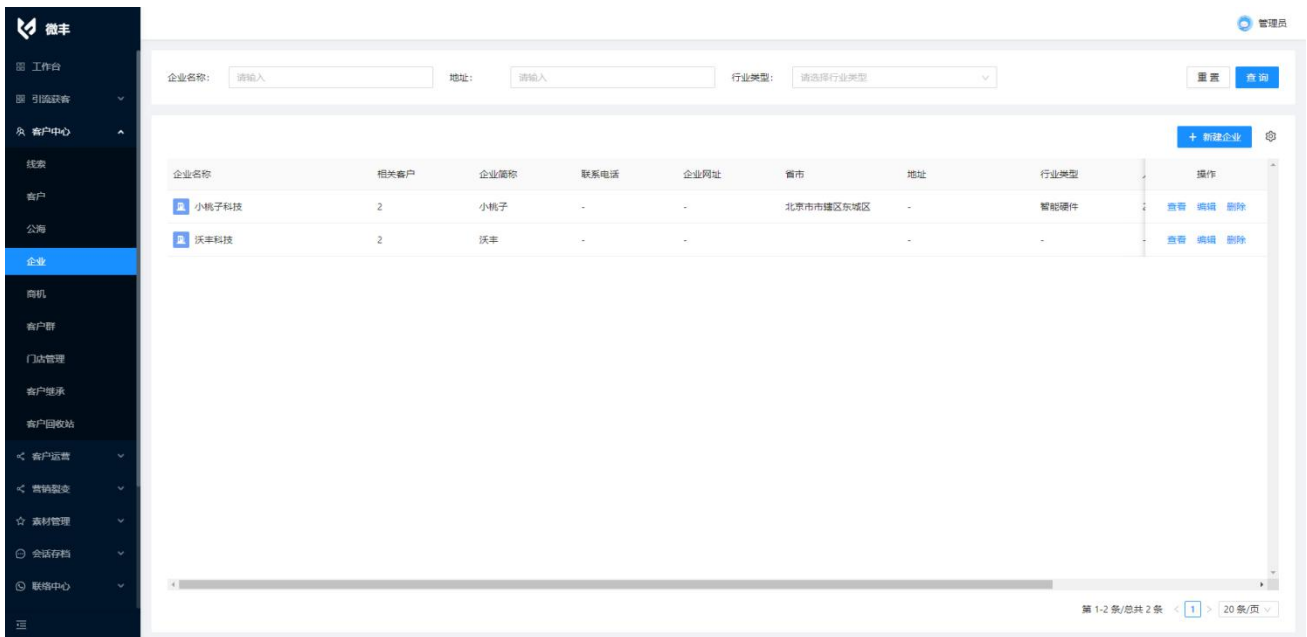
企业列表可以管理企业客户，统一进行维护，员工可以查看某企业的信息、所关联的客户，便于业务的跟进和处理。

C. 操作说明

4.9.1. 企业列表

企业列表展示所有的企业信息，支持筛选、新建、编辑、删除、查看企业信息。

- A. 筛选条件：支持通过企业名称、地址、行业类型进行筛选查询；
- B. 企业列表字段：包括企业名称、相关客户、企业简称、联系电话、企业网址、省市、地址、行业类型、人员规模、企业等级和操作，支持列控制。
- C. 操作：
 - a) 查看：打开企业客户详情进行查看
 - b) 编辑：打开企业客户详情，点击“编辑”按钮进行信息的编辑；
 - c) 删除：弹出删除确认框，点击“确定”即可删除该条企业信息。



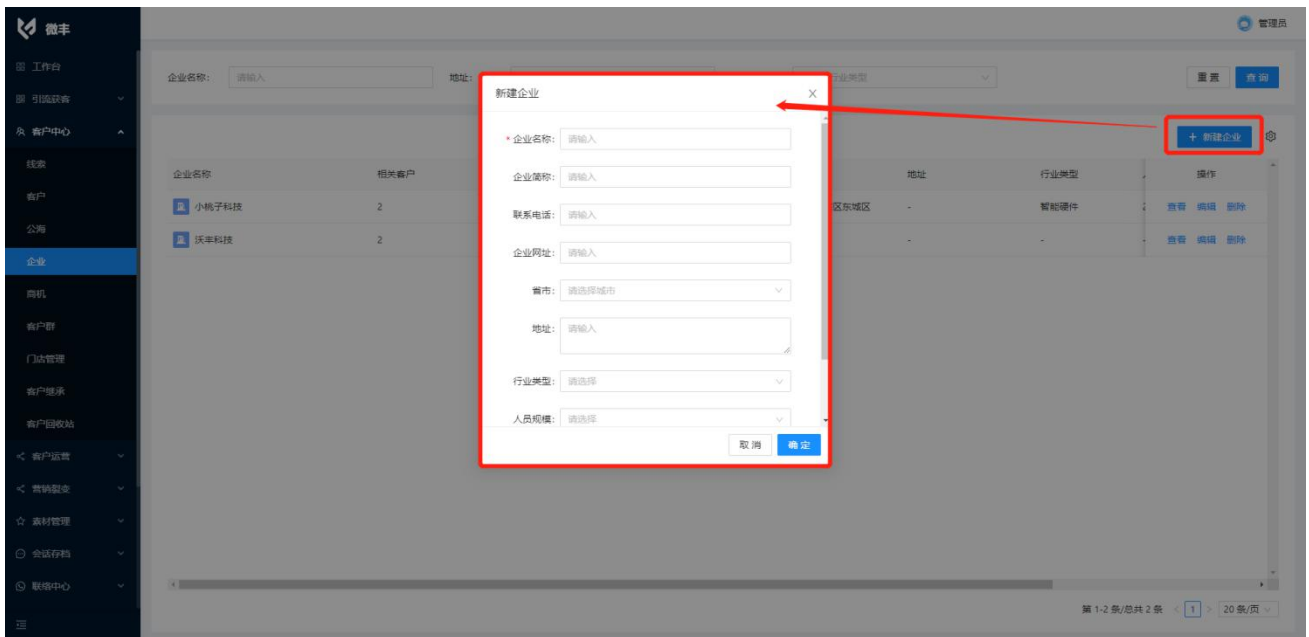
4.9.2. 新建企业

点击列表页的“新建企业”按钮，打开新建企业对话框；

字段信息：

- 企业名称：必填，文本形式，企业的全称；
- 企业简称：企业的简称
- 联系电话：数字形式，企业的联系电话
- 企业网址：文本形式
- 省市：选择企业所在省、市
- 地址：文本形式
- 行业类型：可在业务配置--crm 管理--行业类型进行配置，系统默认会设置一套；
- 人员规模：下拉框进行选择；
- 企业等级：文本输入

企业信息填写完成，点击“确定”即可保存。



4.9.3. 企业详情

企业详情展示企业的基本信息和相关客户。如图



4.10. 商机

A. 功能介绍

商机列表展示企业所有的商机信息，可以为客户创建商机，支持变更商机阶段等。

B. 使用场景

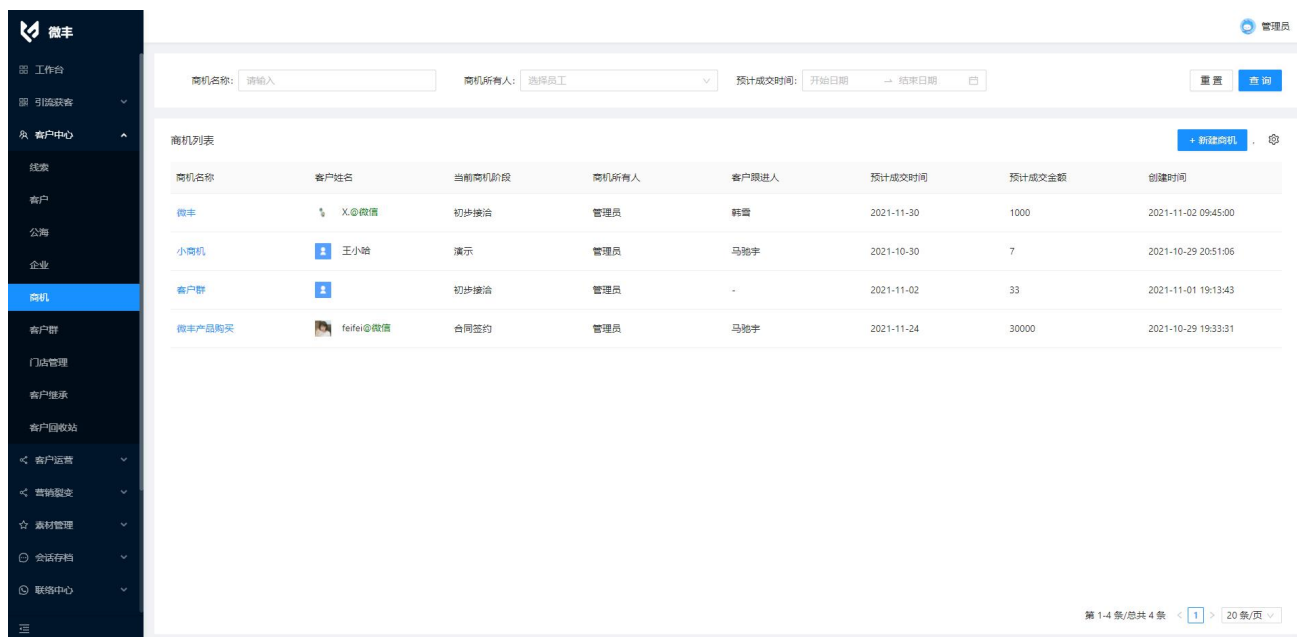
企业可以在商机列表查看所有的商机信息，创建商机，查看商机的详情，变更商机阶段等。

C. 操作说明

4.10.1. 商机列表

商机列表显示所有的商机信息，支持通过商机名称、商机所有人、预计成交时间进行筛选查询。

- A. 商机列表字段：包括商机名称、客户姓名、当前商机阶段、商机所有人、客户跟进人、预计成交时间、预计成交金额、创建时间。

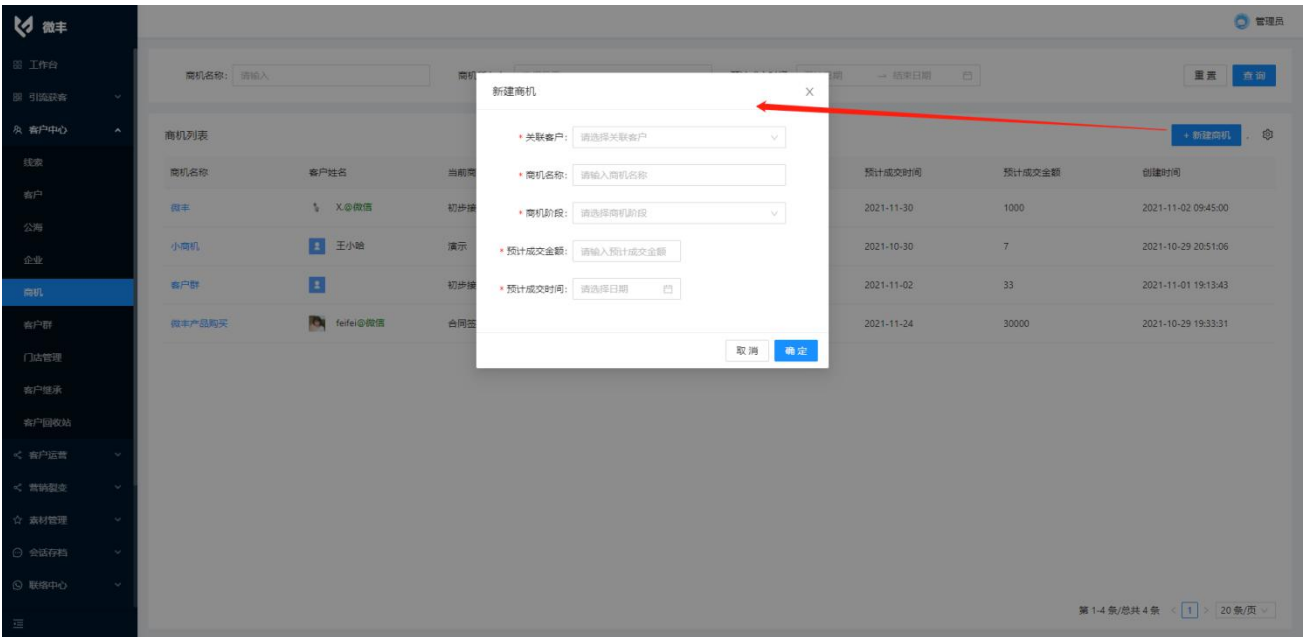


商机名称	客户姓名	当前商机阶段	商机所有人	客户跟进人	预计成交时间	预计成交金额	创建时间
微丰	X@微信	初步接洽	管理员	韩雷	2021-11-30	1000	2021-11-02 09:45:00
小商机	王小敏	演示	管理员	马驰宇	2021-10-30	7	2021-10-29 20:51:06
客户群		初步接洽	管理员	-	2021-11-02	33	2021-11-01 19:13:43
微丰产品购买	feifei@微信	合同签约	管理员	马驰宇	2021-11-24	30000	2021-10-29 19:33:31

B. 操作：

- 点击“新建商机”，弹出新建商机框；
- 关联客户：必填，可输入客户名称模糊查询，展示客户名称进行关联；
- 商机名称：必填，文本输入
- 商机阶段：必填，选择目前商机所处的阶段
- 预计成交金额：必填，数字形式

- 预计成交时间：必填，选择商机预计成交的时间



4.10.2. 商机详情

点击商机名称，可打开商机详情页面，与新建页面一致，可直接进行编辑。

点击客户姓名，可打开客户详情页面的商机模块；

支持置顶某条商机，置顶商机的商机状态会显示为进度条，可变更商机阶段，查看和编辑商机详情，删除商机。



5. 客户运营

5.1. 群发管理（企业 4 次群发）

A. 功能介绍:

管理员可在微丰后台为企业成员创建群发任务，创建成功后，成员可在企业微信客户端确认发送给客户，把通知、祝福、活动等信息批量发送给客户。

B. 使用场景:

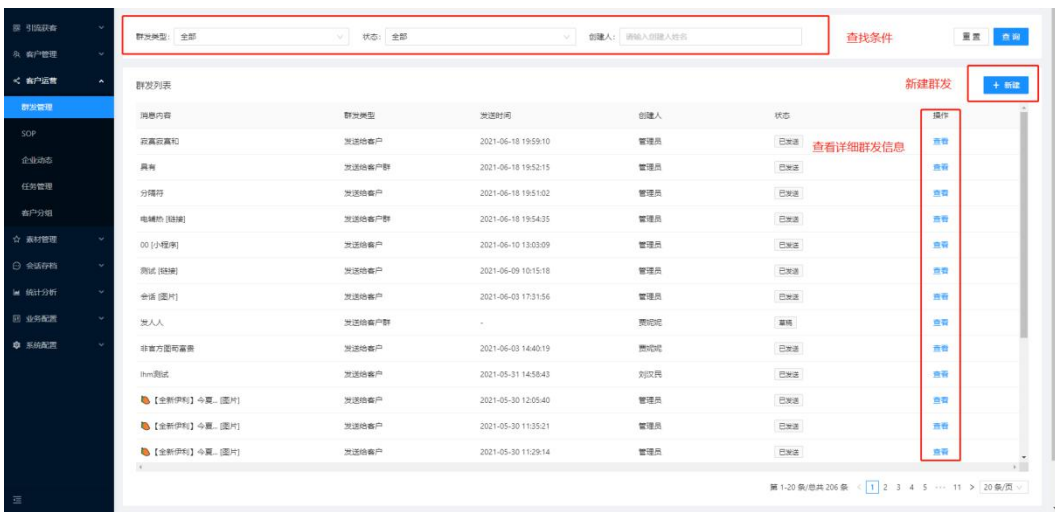
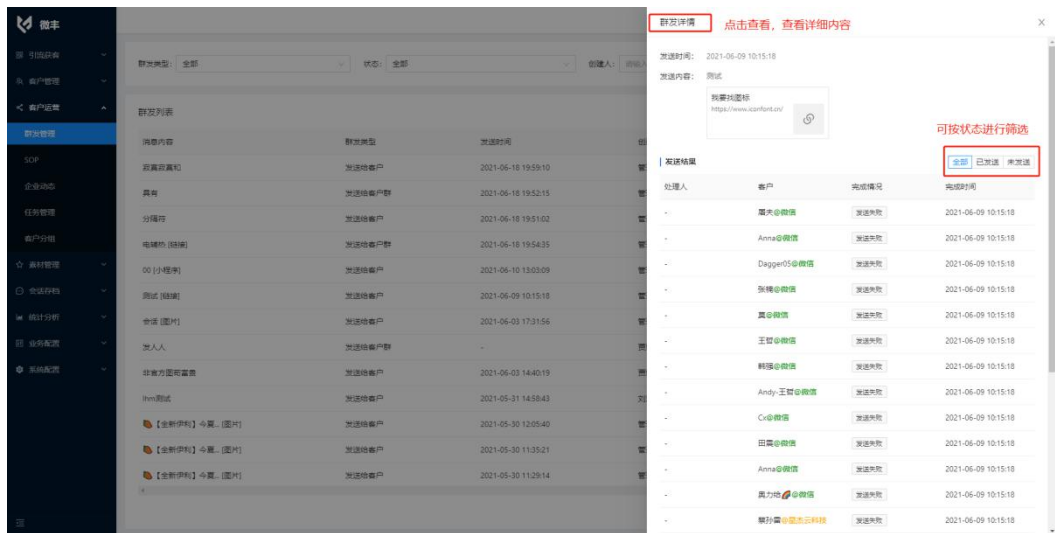
企业需要向客户和客户群群发消息以辅助客户运营，增强客户粘性，提高转化率。

C. 操作方法:

5.1.1. 群发列表

群发列表支持高级筛选和列表信息查看，筛选信息为群发消息的类型、群发消息的状态和消息的创建人。

- A. 消息内容：展示群发的内容文本信息
- B. 群发类型：包括发送给客户/客户群。
- C. 发送时间：群发的发送时间，精确到秒。
- D. 创建人：群发消息的创建人。
- E. 状态：可为已发送/未发送/草稿。
- F. 操作：可查看具体的群发信息。
 - a) 发送时间：群发任务的发送时间，具体到秒。
 - b) 发送内容：群发任务的发送内容，以名称+图片的形式展示。
 - c) 发送结果：展示群发任务的发送结果，列表可查看处理人、客户、完成情况和完成时间，右侧可根据发送状态进行筛选。

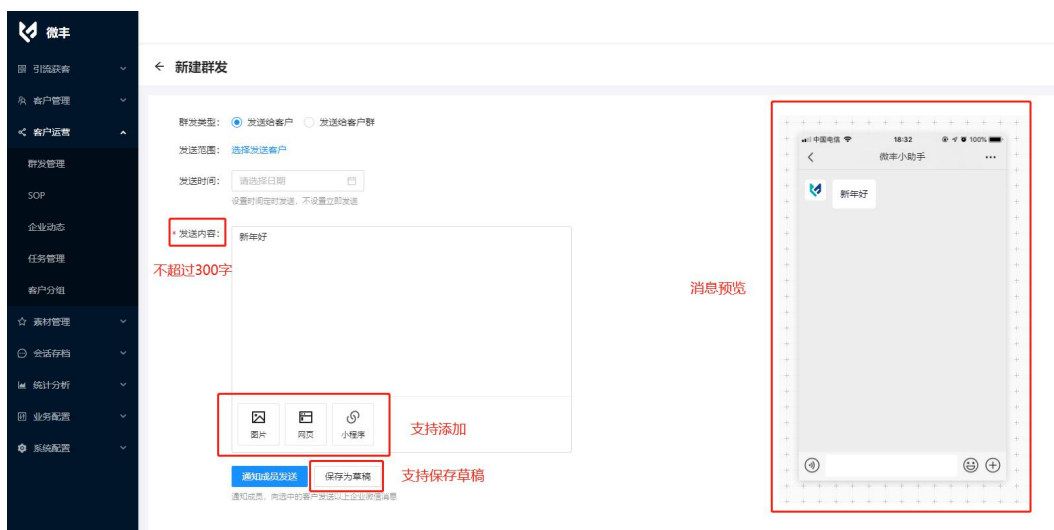


5.1.2. 新建群发信息

- A. 群发类型：单选、必填。发送给客户/发送给客户群，默认选中【发送给客户】
- B. 发送范围：必填。
 - a) 当选择发送给客户时，则出现【选择发送客户】；选择发送给客户组时，则出现【选择发送客户群】
 - b) 选择发送的客户（即发送对象）：可选择发送给全部客户，也可按照条件筛选客户
 - c) 筛选条件支持选择筛选的条件，另外也支持选择剔除条件，两者结合来对现有的客户进行选择。
 - d) 查看发送见客户列表，为查看该筛选条件下的客户有多少，具体有哪些，都可以通过点击进行查看。
 - e) 点击确定即可。



- C. 选择发送的消息内容，消息内容最多 300 个字。支持添加图片/小程序/网页。内容输入完毕之后可在右侧的微丰小助手查看消息样式。
- D. 可以根据消息样式进行一定的排版和优化。发送是支持保存为草稿的，支持对草稿进行再次编辑和发送。



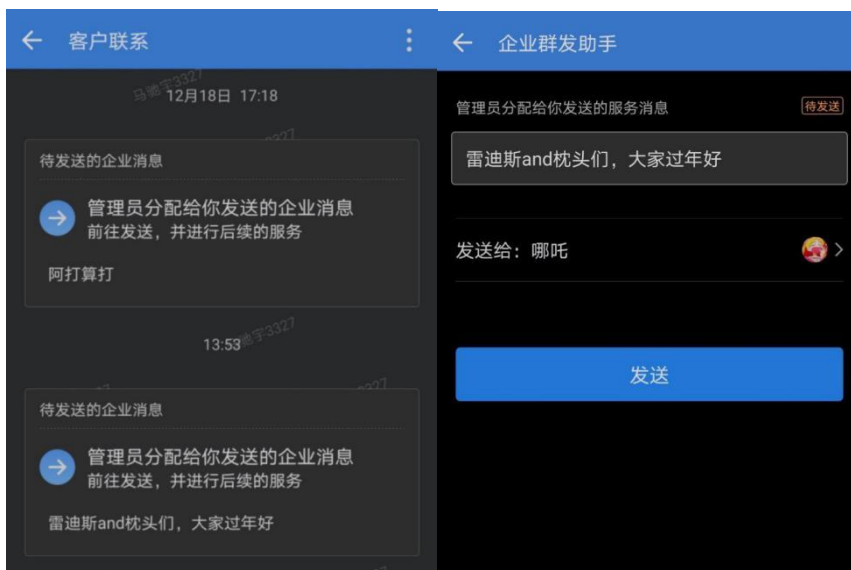
5.1.3. 群发结果查看

群发详情可查看群发任务的类型、发送时间、发送内容，任务执行员工统计与触达客户统计漏斗，触达客户统计漏斗支持查看目标客户数、触达客户数、浏览客户数（次数）、分享客户数。

支持有权限的员工点击【提醒发送】，可通知未完成任务的员工去执行任务。



发送给员工的企业消息会通过客户联系通知员工，需要员工点击发送才能完成整个流程。



发送完成之后在发送结果中能够看到完成情况变成了已发送。



5.2. SOP 营销计划

A. 功能介绍:

SOP 主要针对不同客户分组（客户生命周期）发送对应的营销内容，激活客户，促进客户转化。主要流程为选择要执行的客户群体——设置发送的内容和时间节点——到时自动提醒员工执行任务。

B. 使用场景:

针对不同的客户分组进行精准推送，实现客户转化。

C. 操作方法:

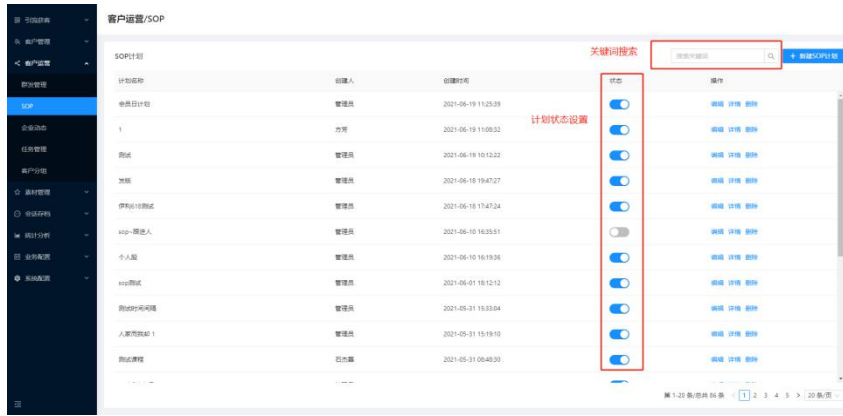
5.2.1. SOP 计划列表

A. 计划名称，列表可最多展示 15 个字

B. 创建人：创建该计划的员工名称

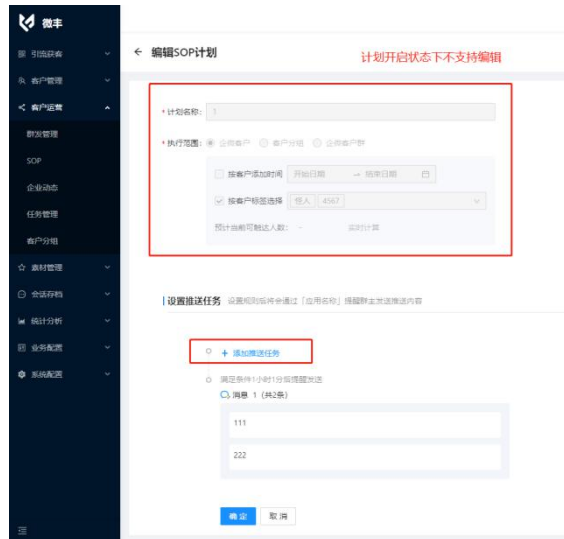
C. 创建时间：创建完成的时间

D. 状态：创建完成则自动开启，支持通过开关控制该计划的状态，关闭后则不执行该计划内的规则



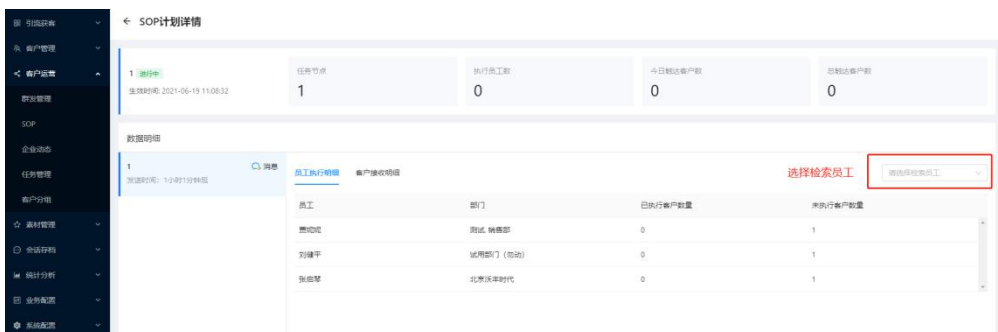
E. 操作:

- a) 编辑: 编辑页面, 支持创建完成后编辑已有内容/新增节点内容。当 sop 计划处于开启状态时, 则不支持编辑已创建好的推送任务, 只支持新增推送任务。



- b) 详情: 查看数据分析

- i. 促活计划: 包含任务节点同时可切换, 执行员工数、今日触达客户数、总触达客户数。
- ii. 数据明细: 包含任务详情、员工执行明细、客户接收明细。



c) 删除：当状态为“关闭”时支持删除该条计划，“开启”不支持删除。

5.2.2.新建 SOP

A. 计划名称：必填，描述该计划的执行内容，字数限制不超过 40 个字。

B. 执行范围：必填，单选选择企微客户或者企微客户群。

a) 选择企微客户：

- i. 支持按照客户添加时间筛选客户范围。
- ii. 支持按照客户标签筛选客户范围。
- iii. 以上两个条件不是互斥的，可同时勾选选择。
- iv. 需实时计算出当前选中的客户数。

← 新建SOP计划

* 计划名称: 请输入SOP计划名称

* 执行范围: 企微客户 客户分组 企微客户群

按客户添加时间 开始日期 → 结束日期 日

按客户标签选择 请选择

预计当前可触达人数: - 实时计算

b) 选择客户分组：

- i. 下拉选择分组及人群组包。
- ii. 可以实时计算出预计当前可触达人数。

← 新建SOP计划

* 计划名称: 请输入SOP计划名称

* 执行范围: 企微客户 客户分组 企微客户群

请选择客户分组

请选择人群组包

预计当前可触达人数: - 实时计算

c) 选择企微客户群：

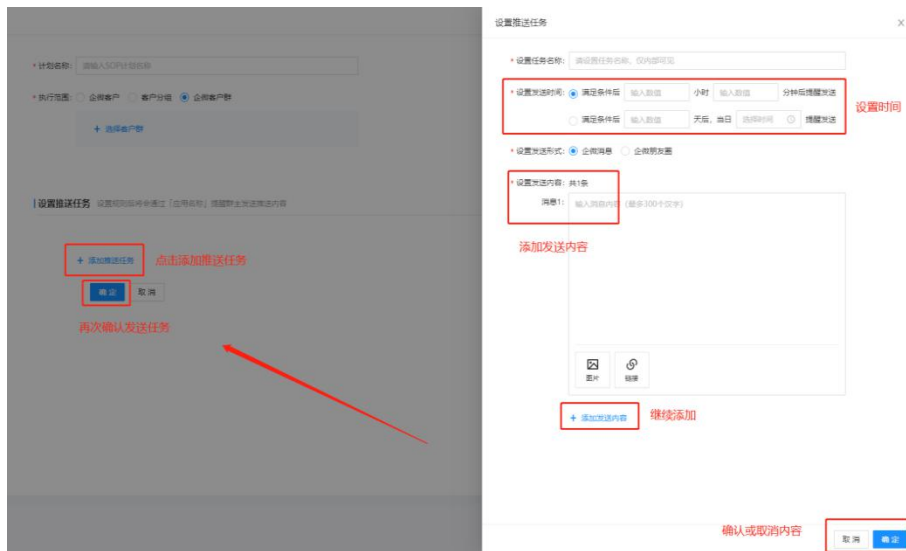
- i. 支持按照群标签筛选客户群。

- ii. 支持按照群主筛选客户群。
- iii. 支持通过群名称模糊搜索客户群。



C. 设置推送任务

- a) 设置推送任务是指设置不同时间节点需要员工推送的内容，到时则应用提醒员工去执行任务
- b) 设置任务名称：必填，即设置要发送的内容名称，起到内容分类的作用，字数限制不超过 30 个字。
- c) 设置发送时间：必填，设置该条内容提醒员工发送的时间，单选。
- d) 设置发送形式：单选，必填；支持发送企微消息或企微朋友圈；提醒员工把营销内容以消息/朋友圈发送至客户
- e) 添加发送内容：必填。支持发送文本、图片、视频、链接、图文、海报，以上消息类型可同时存在。文本字数不超过 300 个字。支持添加多个消息，消息名称从 1 开始累加，最多添加 5 条消息，支持编辑和删除消息。支持添加多个推送任务供员工去执行。



5.3. 企业动态

企业动态包含企业动态、客户朋友圈、企业状态设置和企业动态分析四个部分。

5.3.1. 企业动态

A. 功能介绍:

企业动态是为企业成员配置的对外形象展示的功能，当客户点击销售的详情页时，可以看到该销售以及企业发布的一些动态内容，页面展现形式类似朋友圈，但不受朋友圈发布次数影响，支持发布多条朋友圈。在销售的个人名片中也可以查看到对应内容。

B. 使用场景:

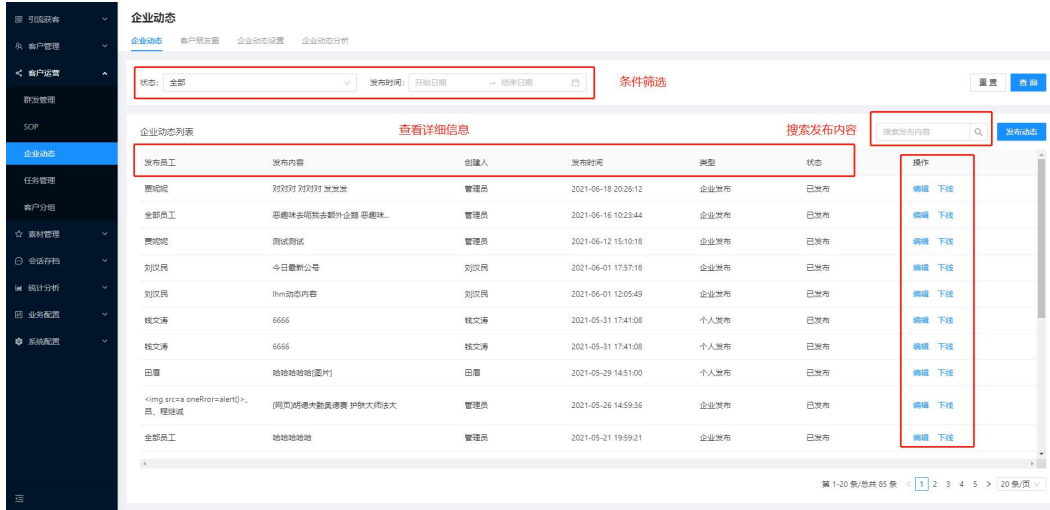
用于企业成员的外部形象展示，帮助客户查看企业发布的历史动态内容，并且记录客户的浏览记录，对接后续服务。

C. 操作方法:

5.3.1.1. 企业动态列表

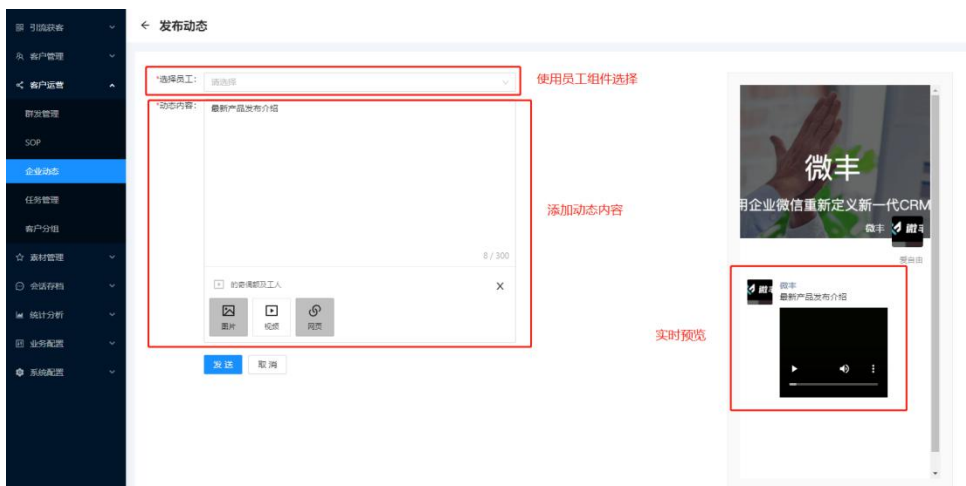
A. 列表支持发布内容模糊搜索，以及按照发布时间进行检索。

- B. 列表显示发布员工，发布内容、创建人、发布时间、类型、状态、操作。
- C. 其中类型包含企业发布和个人发布，个人发布可在【企业动态设置】里进行员工配置。
- D. 状态包含已发布和已下线，动态下线则用户看不到此条动态。



5.3.1.2. 发布动态

- A. 选择员工：企业可在后台创建要发布的动态给选定的员工，客户在点击员工个人详情页的企业动态时，即可查看到企业发布的动态。
- B. 动态内容：支持纯文本、文本+图片、文本+视频、文本+网页。
- C. 右侧可实时预览，点击确定后，企业动态创建完成，同时员工会在应用消息通知里查看企业发布的新动态。



5.3.2. 客户朋友圈

B. 功能介绍:

员工可在企业微信上发布客户朋友圈，发布的客户朋友圈，客户可在个人朋友圈中看到内容，并且可进行评论点赞等行为。企业发布的客户朋友圈每月可触达客户 4 次，员工个人发表每天可触达 3 次客户。

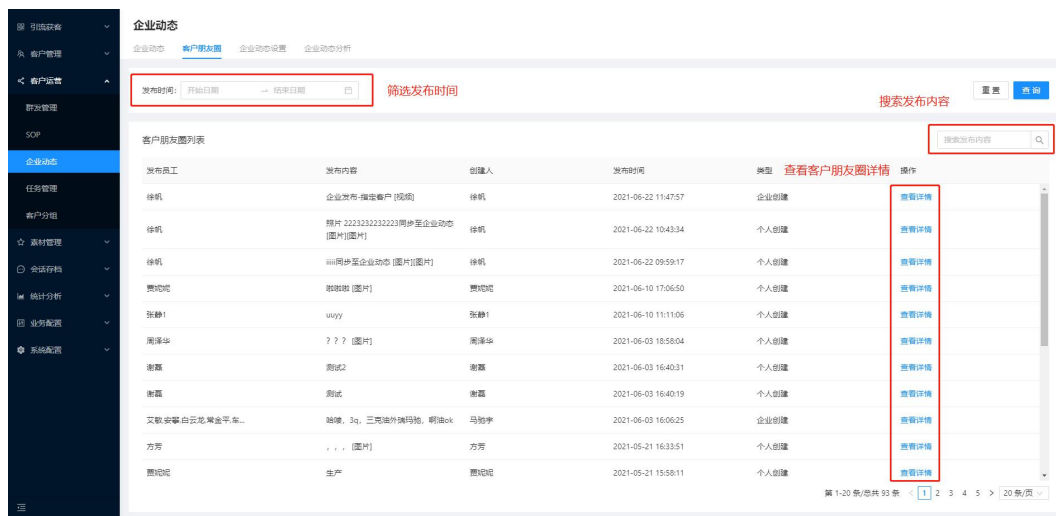
系统后台支持查看企业或员工发布的客户朋友圈，支持模糊搜索，或按发布时间进行搜索，点击列表可查看发布详情，以及此条朋友圈客户的点赞评论等信息。

C. 使用场景:

在客户个人朋友圈中出现企业发布的内容，与客户进行互动，并统计客户的互动信息，提供相应的服务。

D. 操作方法:

- a. 使用上方和右侧的筛选查找工具对列表内容进行处理。
- b. 点击操作-查看详情查看具体的客户朋友圈内容及其他信息。



5.3.3. 企业动态设置

A. 功能介绍

企业动态设置可以配置企业成员的个人信息及企业动态地址，开通员工发布企业动态的权限，便于一键管理。

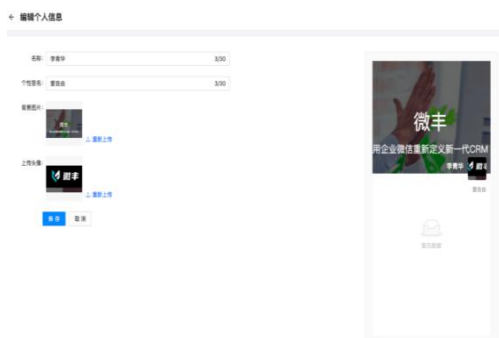
B. 使用场景

适用于管理员实现对企业动态相关设置的后台管理，包括一键设置企业成员企业动态的个人信息，设置企业动态的对外信息名称等。

C. 操作方法：

5.3.3.1. 个人信息

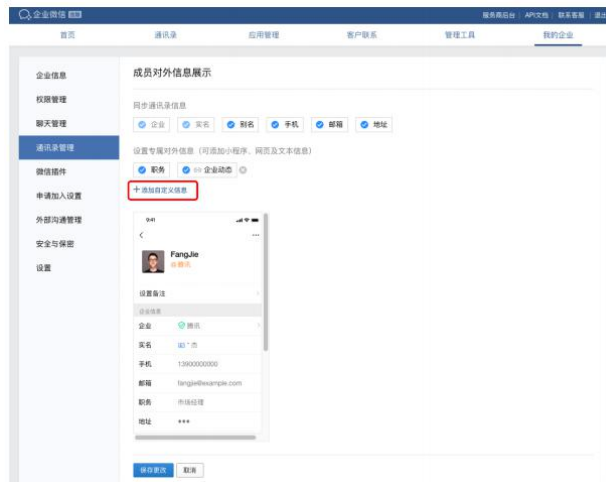
管理员可在后台一键设置默认个人信息，也可以设置编辑个人信息，编辑个人信息展示优先于默认个人信息。个人信息展示页包含名称、个性签名、背景图片、以及头像。



5.3.3.2. 配置企业动态地址

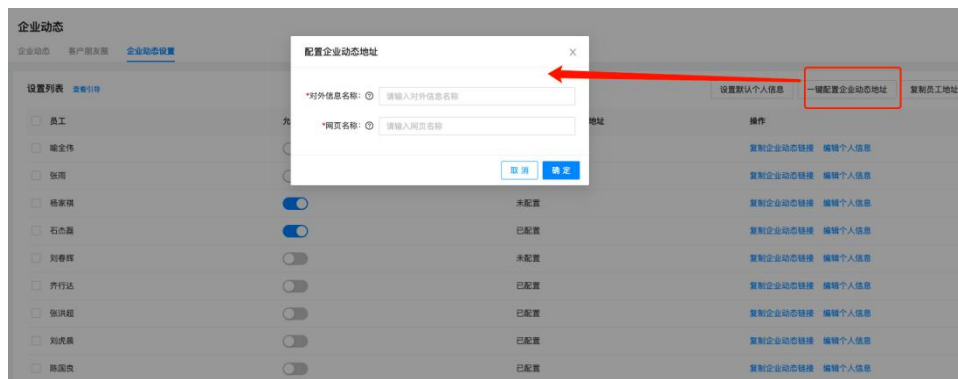
为员工配置对外展示的企业动态链接。

- A. 第一步：先在企业微信后台新增对外信息显示字段。登录企业微信官方后台，进入【我的企业】-【通讯录管理】-【对外资料显示】-修改，点击添加自定义信息，输入名称：例如，企业动态，可以自定义；类型选择：网页。

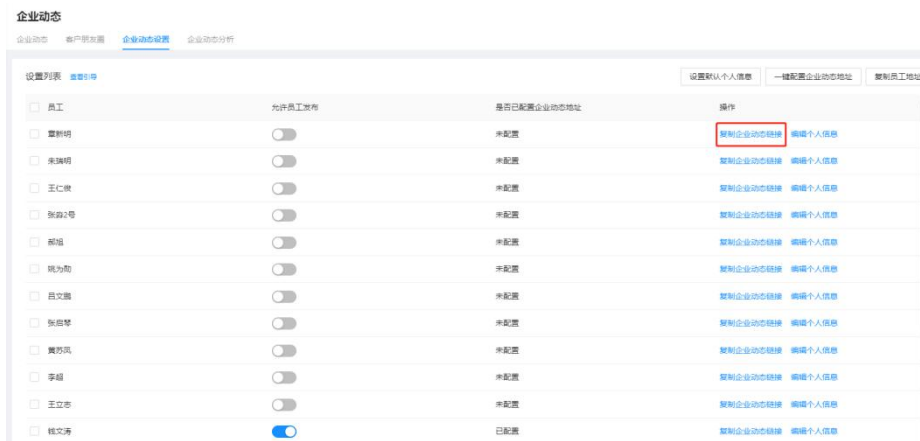


B. 第二步，在微丰后台为员工配置企业动态对外的显示，选择员工可为某一员工进行配置，不选则为全部员工进行企业动态配置，填完对外信息名称及网页名称，及配置完成。

- a) 【对外信息名称】，该名称需要与企微后台配置对外信息显示的字段名称保持一致
- b) 【网页名称】，该名称可自定义，自定义该企业动态链接的名称



同样支持管理员复制企业动态地址发送给员工，员工可在企业微信-我-个人信息-对外信息展示，将复制链接填充进去，同样可以配置企业动态展示成功。

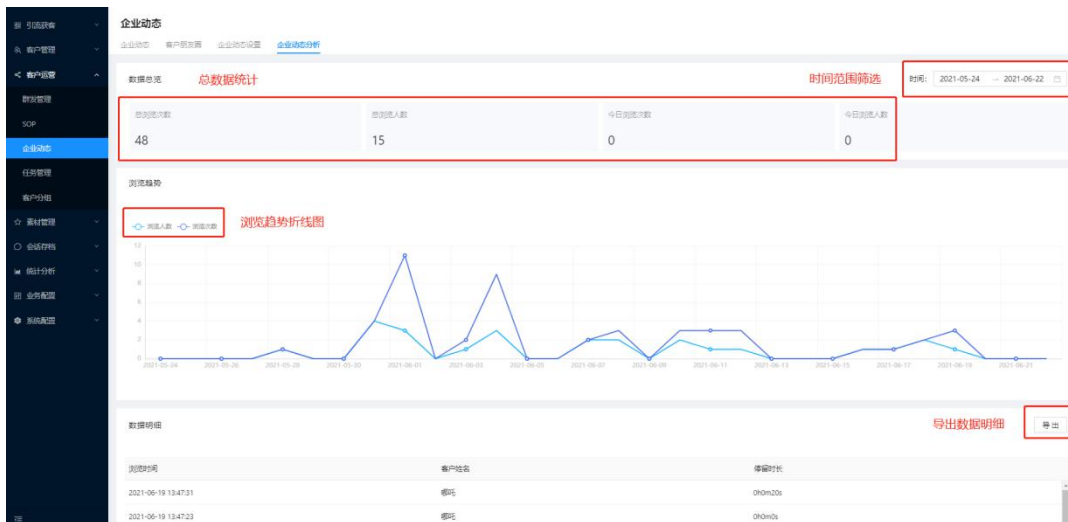




5.3.4. 企业动态分析

- A. 功能介绍：分为数据总览、浏览趋势和数据明细三个部分。
 - a) 数据总览：显示总浏览次数、总浏览人数、今日浏览次数、今日浏览人数。
 - b) 浏览趋势：显示浏览人数、次数的变化趋势。
 - c) 数据明细：支持导出。
- B. 使用场景：

用于展示企业动态的数据统计情况。
- C. 操作方法：
 - a) 支持根据时间进行筛选。
 - b) 数据明细支持导出。



5.4. 任务管理

A. 功能介绍:

通过微丰后台创建任务，任务不限于群发任务，跟进任务，激励任务等，以任务下发的形式通知员工触达客户。管理后台可查看员工执行情况和客户触达情况

B. 使用场景:

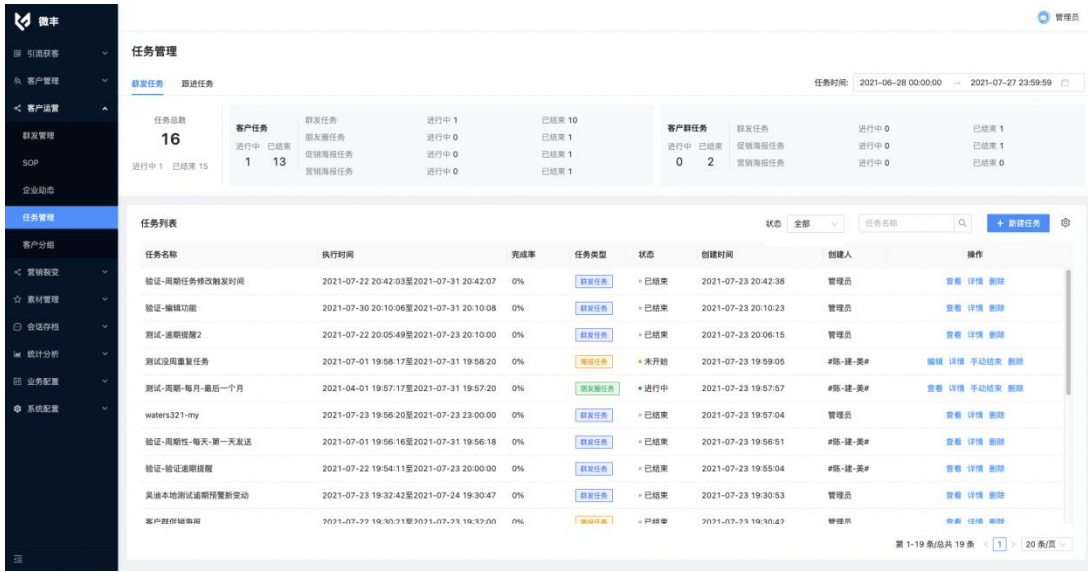
可用于查询已有的任务、新建跟进任务、编辑已发布的任务、查看已发布任务的数据分析情况从而对任务进行进一步的调整。

C. 操作方法:

5.4.1. 任务分发

通过微丰后台创建个人群发任务通知员工发送相关内容/或者发送朋友圈触达客户。

5.4.1.1. 群发任务列表



支持按照任务类型查看任务数据统计

支持按照任务状态、任务名称搜索任务

支持查看任务设置详情；支持点击详情查看当前任务数据统计和员工执行情况

支持点击【手动结束】停止当前进行中的任务；任务到结束时间也会自动关闭。

5.4.1.2. 新建任务分发



A. 任务名称：必填，字数不超过 30 个字

B. 任务时间：必填，可设置该群发任务的开始结束时间；

- 一次性任务：是指该任务再在设置的开始结束时间内有效且只需执行一次
- 周期性任务：是指按照设置周期循环执行。需先设置任务的开始结束时间，然后设置该时间段内重复周期

* 任务时间： 一次性任务 周期性任务

开始日期 → 结束日期

每天重复 ▾ 每工作日 ▾ 10:00 ⌚ 下发

执行有效时间: 任务下发后 小时 分钟

- 重复周期：
 - 每天重复：每工作日是指每周一至周五；每自然日是指每周一指周日；时间点下发是指在设置的时间点下发通知员工去执行任务，任务的执行时间为周期开始时间至周期结束时间。
 - 每周重复：每周固定一天进行下发
 - 每月重复：每月固定一天进行下发
 - 若设置任务周期时间早于当天时间，则会在任务下一周期进行下发

C. 执行有效时间：可设定任务下发后的有效执行时间，超过有效时间的未执行任务，员工不能再点击【我已完成】

D. 执行范围：发送给客户/发送给客户群

- 选择发送给客户支持按照客户标签/客户分组/客户添加时间筛选客户
- 选择发送给客户群支持按照群主/群标签筛选客户群

E. 任务形式：企微消息/企微朋友圈/促销海报/营销海报

- 企微消息：支持发送文本+图片/网页/小程序/视频/营销素材
- 企微朋友圈：即通知员工朋友圈发送内容，员工复制相关内容去往【客户朋友圈】进行发送
- 促销海报

- 营销海报：因营销海报需员工在侧边栏生成海报进行发送。

F. 任务内容：支持输入文本+图片/网页/小程序/视频/营销素材

- 文本内容最多支持 300 个汉字；附件支持同事添加多个类型的附件且最多可添加 9 个附件

G. 操作说明：默认提供不同任务形式的操作步骤，支持企业自定义操作流程，不填写则使用默认文案

H. 任务凭证：开启后，员工必须上传图片凭证才可点击完成任务；图片最多可上传 9 张。

I. 临期预警：开启后，可设置任务结束前时间段内自动提醒未完成任务和该员工所属负责人，支持负责人按职务进行选择；当任务结束前会通过应用消息自动提醒员工完成任务，并通知负责人未执行员工名单。

临期预警： 离任务结束剩余 分钟，自动提醒员工完成任务

负责人：

任务负责人会在临期预警收到未完成任务进度通知

5.4.1.3. 任务详情查看

< 任务详情

测试-营销素材分享1... 群发任务 进行中

任务创建人 #陈-建-美#

任务时间 2021-08-01 15:01:43 至 2021-08-31 15:01:45

应执行员工数 **127**

完成率 **0.79%**

已完成员工数

目标客户数 **302**

触达率 **1.66%**

触达客户数

浏览率 **0.99%**

浏览客户数

分享率 **0.33%**

分享客户数

员工执行明细 请输入员工姓名

员工	所属部门	发送客户数	完成状态	完成时间	凭证	组织	营销总部
#陈-建-美#	测试221,测试2211	5	已完成	2021-08-25 16:24:49	-	测试22、测试22	测试221、测试221
余济丹	北京沃丰时代.测试...	-	未完成	-	-	北京沃丰时代、测...	-
吕文鹏	北京沃丰时代	-	未完成	-	-	北京沃丰时代	-
常金平	北京沃丰时代	-	未完成	-	-	北京沃丰时代	-
李超	北京沃丰时代	-	未完成	-	-	北京沃丰时代	-
费顺双	试用部门 (勿动)	-	未完成	-	-	试用部门 (勿动)	-

可查看任务基本信息，包含任务名称、任务创建人、任务状态、任务类型以及任务时间

可查看任务执行员工统计与触达客户统计漏斗，触达客户统计漏斗支持查看目标客户数、触达客户数、浏览客户数（次数）、分享客户数。

可查看员工执行明细并且支持导出明细

支持有权限的员工点击【提醒发送】，可通知未完成任务的员工去执行任务。

5.4.2. 跟进任务

支持对列表进行筛选，可选条件包含：任务名称、执行时间、创建时间。

支持对列字段进行筛选。

可以编辑、删除任务，可以查看任务的数据分析。

任务名称	执行人	跟进周期	创建时间	操作
跟进客户	管理员	4	2021-06-19 09:58:06	编辑 删除 分析
跟进任务列表	管理员	5	2021-06-19 09:56:11	编辑 删除 分析
CRM跟进	管理员	3	2021-06-18 20:17:21	查看任务数据分析 编辑 删除 分析
跟进客户跟进	管理员	3	2021-06-18 19:57:17	编辑 删除 分析
方跟进	方芳	1	2021-06-18 16:21:33	编辑 删除 分析
跟进客户跟进	王琴	1	2021-06-08 16:30:35	编辑 删除 分析
1111	管理员	1	2021-06-08 16:01:37	编辑 删除 分析
跟进任务跟进	管理员	1	2021-06-07 20:11:36	编辑 删除 分析
333	管理员	1	2021-06-07 19:38:50	编辑 删除 分析
每天发送中跟进跟进	管理员	1	2021-06-07 12:37:07	编辑 删除 分析
112	管理员	1	2021-06-04 19:27:11	编辑 删除 分析
跟进任务	石东露	1	2021-05-31 08:45:32	编辑 删除 分析
11	管理员	1	2021-05-29 15:33:43	编辑 删除 分析
...

5.4.1.1. 新建跟进任务

- A. 任务名称：必填，最多可以输入 30 个字。
- B. 执行人员：必填，使用选择员工组件。
- C. 目标客户：必填，可选择全部客户和部分客户。选择部分客户需添加筛选条件。
- D. 任务时间：必填，使用组件添加时间段。
- E. 跟进周期：必填，选择每（填入）天跟进一次客户。
- F. 完成条件：必填，可以多选。选择新增企微聊天会新增联系记录。完成勾选的任一跟进方式后，将会重新进

入新的跟进周期。

< 跟进任务详情

* 任务名称: 1 1/30

* 执行人员: 宋叶

* 目标客户: 全部客户 部分客户

选择条件

* 任务时间: 2021-06-22 14:26 → 2021-06-29 14:25

* 跟进周期: 每 天跟进一次客户

* 完成条件: 新增企微聊天 新增联系记录
完成勾选的任一跟进方式后, 将会重新进入新的跟进周期

取消 提交

5.4.3. 激励任务

5.4.3.1. 激励任务列表

激励任务包含激励名称（超过字符，省略号显示，鼠标移上去显示全程）、活动时间（年月日&时，活动开始时间 - 活动结束时间）、创建时间（年月日&时分）、创建人、状态（未开始、进行中、已结束）。

- A. 状态为未开始对应操作为：查看详情、发布、编辑、删除，确认发布后，状态更改为进行中，点击详情跳转任务详情页，点击编辑跳转任务编辑页，编辑页同新建页，所有字段都可进行再次编辑。
- B. 状态为进行中对应操作为：详情、结束，点击结束，状态切换为已结束
- C. 状态为已结束对应操作为：详情，已结束的任务仅有查看权限。
 - a) 发布、删除、结束均做二次确认
 - b) 列表按照创建时间倒序排列，每页最多展示 20 条，支持翻页选择

筛选查询：

- A. 激励名称：关键字搜索
- B. 活动开始时间：时间段筛选，只要任务的开始时间包含在筛选时间里，则显示对应任务数据
- C. 状态：下拉选择未开始、进行中、已结束，默认展示全部
- D. 点击重置，筛选条件清空

任务管理

群发任务 **导购激励任务** 可通过名称、活动时间、任务状态查询任务

激励名称: 活动时间: → 状态: 重置 查询

导购激励列表 + 新建

激励名称	活动时间	创建时间	创建人	状态	操作
激励任务test	2021-07-29 15:10:20 - 2021-07-31 15:10:30	2021-07-30 15:11:47	管理员	进行中	详情 结束
激励任务03	2021-07-29 15:44:28 - 2021-08-31 15:44:34	2021-07-29 15:45:33	管理员	进行中	详情 结束
激励任务	2021-07-29 15:37:52 - 2021-08-31 15:37:57	2021-07-29 15:38:46	管理员	进行中	详情 结束
激励-门店排行	2021-07-29 10:23:08 - 2021-08-31 10:23:11	2021-07-29 10:23:57	管理员	进行中	详情 结束

第 1-4 条/总共 4 条 < 1 > 20 条/页

任务管理

群发任务 **导购激励任务**

激励名称: 活动时间: → 状态: 重置 查询

导购激励列表 + 新建

激励名称	活动时间	创建时间	创建人	状态	操作
测一下	2021-07-29 15:52:07 - 2021-07-30 15:55:10	2021-07-30 15:54:06	管理员	未开始	详情 发布 编辑 删除
激励任务test	2021-07-29 15:10:20 - 2021-07-31 15:10:30	2021-07-30 15:11:47	管理员	进行中	详情 结束
激励任务03	2021-07-29 15:44:28 - 2021-08-31 15:44:34	2021-07-29 15:45:33	管理员	进行中	详情 结束
激励任务	2021-07-29 15:37:52 - 2021-08-31 15:37:57	2021-07-29 15:38:46	管理员	进行中	详情 结束
激励-门店排行	2021-07-29 10:23:08 - 2021-08-31 10:23:11	2021-07-29 10:23:57	管理员	进行中	详情 结束

第 1-5 条/总共 5 条 < 1 > 20 条/页

任务管理

群发任务 **导购激励任务**

激励名称: 活动时间: → 状态: 重置 查询

导购激励列表 + 新建

激励名称	活动时间	创建时间	创建人	状态	操作
测一下	2021-07-29 15:52:07 - 2021-07-30 15:55:10	2021-07-30 15:54:06	管理员	已结束	详情
激励任务test	2021-07-29 15:10:20 - 2021-07-31 15:10:30	2021-07-30 15:11:47	管理员	进行中	详情 结束
激励任务03	2021-07-29 15:44:28 - 2021-08-31 15:44:34	2021-07-29 15:45:33	管理员	进行中	详情 结束
激励任务	2021-07-29 15:37:52 - 2021-08-31 15:37:57	2021-07-29 15:38:46	管理员	进行中	详情 结束
激励-门店排行	2021-07-29 10:23:08 - 2021-08-31 10:23:11	2021-07-29 10:23:57	管理员	进行中	详情 结束

第 1-5 条/总共 5 条 < 1 > 20 条/页

5.4.3.2. 新建激励任务

点击列表上的新建，打开新建导购激励页面，分为基础设置、排行榜设置、活动提醒设置。

A. 基础设置

基本设置为激励名称、活动时间、参与员工，且均为必填。

- a) 激励名称：文本输入。
- b) 活动时间：可选择开始时间和结束时间，精确到秒。
- c) 参与员工：支持选部门和员工，弹窗展示选择员工部门组件，进行选择且回显，超过选择框长度则省略号显示。

B. 排行榜设置

- 基本指标设置（至少满足以下上榜指标条件才有上榜的机会）。
 - 排行维度：必填，单选，分为门店排行&导购排行。
 - 激励指标：必填，根据选择的排行维度，新增指标展示不同指标。选择门店，则相关指标为门店分析里的统计指标。选择导购，则下拉选择导购分析里的相关指标。及联单位对应显示人或%
1. 好友总数：员工好友总数
 2. 平均好友总数：团队员工平均好友总数
 3. 新增好友数（去重）：时间段内，员工新增好友数，去重数。
 4. 平均新增好友数（去重）：时间段内，员工人均新增好友数，去重数。

5. 好友进群数：时间段内，员工好友进群人数。
 6. 平均好友进群数：时间段内，员工人均好友进群数。
 7. 好友进群率（去重）：时间段内，新增好友进群/新增好友总数
 8. 新增群人数：统计周期内，当前员工作为群主新增的群好友数量（去重），若同一客户进入多个客户群，只统计客户进的第一个客户群。
 9. 平均新增群人数：统计周期内，员工作为群主人均新增的群好友数量。
 10. 普通任务完成率：普通完成任务数/普通布置任务数
 11. 促销海报任务完成率：营销海报任务完成数/营销海报任务布置数
 12. 总任务完成率：（普通完成任务数+促销海报任务完成数） / （普通布置任务数+促销海报任务布置数）
 13. 群活跃率：时间段内，导购作为群主的群日均活跃率
- 激励指标为且关系，支持删除、添加、调整顺序，按照指标顺序进行排行榜优先排序。
 - 上榜人数：必填，默认显示“最多显示前几名”字样，如果多人指标一样则占一个名额，123334
 - 上榜名次：more 默认文案前几名可获得奖励
 - 激励标准：必填。默认展示新增激励标准。点击进行角色选择并进行名次、奖励、备注填写。
 - 新增奖励，默认根据尾排名给出首名次数字。填写完点击确定按正序回显，支持编辑，点击确定判断编辑的尾排名填写是否正确，错误则提示“排名填写错误，请正确填写”
 - 备注说明，非必填，文本输入框
 - 当前有未保存的角色激励标准，不可新增角色激励标准，点击提示“请先保存当前角色激励标准”。
 - 必填，角色下拉列表，多选。选哪些角色，哪些角色可在后台或移动端看到该规则下的排行榜

排行榜设置 满足以下激励指标才有机会获得奖励

排行维度: 门店排行 导购排行

* 激励指标:

- 新增好友数 \geq 5 人
- 好友进群数 \geq 1 人

+ 激励指标

如果指标相同, 按照激励指标顺序进行优先排序

* 上榜名次: 5

* 激励标准:

管理员权限	+ 奖励标准	🗑️
请输入备注文字		
导购权限	+ 奖励标准	🗑️
排名1-3, 奖励2元		✎
排名4-8, 奖励1元		✎
请输入备注文字		

C. 活动提醒设置

必选, 开启后将在激励任务活动开始和结束时, 给参与成员发送通知。



5.4.3.3. 激励任务详情

激励详情展示基本信息，包含激励名称、任务状态、活动时间、参与员工、激励指标、排行维度、角色对应的激励标准及数据权限下的指标完成情况，员工显示不下，可在浮层展示。

本人仅有排行榜查看权限，非本人数据权限可查看部门完成情况及排行榜。

根据登录权限以及排行榜可见范围展示不同规则的排行榜，默认先展示本人的，逻辑同移动端。

排行榜字段显示：名次、姓名、上榜指标。

部门完成情况：默认展示当前用户的下一级部门数据统计，包含部门名称、激励指标，按照规则指标进行正序排列。

部门完成情况，支持按照部门层级进行各部门层级数据查询。控制权限，无权限查看则提示“暂无权限查看”。

部门完成情况列表支持导出下载至下载中心。

< 激励详情

排名	导购	所属门店	群活跃度	总任务完成率	组织	营销总部	区域
1	许晨	微丰 (勿动)、测试11、北京区域	45.96%	0.00%	测试11、伊利福利社 (终端营销服务人员)	外协-京津终端营销人员互动	北京区域
2	田雷	北京区域	35.78%	50.00%	伊利福利社 (终端营销服务人员)	外协-京津终端营销人员互动	北京区域
3	车榕	研发、测试、微丰 (勿动)、唐山区域	18.63%	0.00%	微丰 (勿动)、研发、测试、伊利福...	外协-京津终端营销人员互动	唐山区域
4	马驰宇	北京直营	5.56%	0.00%	伊利福利社 (终端营销服务人员)	外协-京津终端营销人员互动	北京直营
5	杜琳	微丰 (勿动)、园艺、武汉测试2、测试1、北京区域	0.00%	0.00%	武汉测试1、北京、伊利福利社 (终端营...	测试1、园艺、外协-京津终端营销人员...	北京区域
5	上官玲玲	产品部、微丰 (勿动)、北京直营	0.00%	0.00%	伊利福利社 (终端营销服务人员)、微...	外协-京津终端营销人员互动	北京直营

门店排行&导购排行

- 根据设置，显示门店排行或导购排行，排行数据仅展示可获奖的排行门店或导购，且支持导出 excel 至本地。
- 门店排行，包含门店名称、激励指标、所属大区&相关部门（组织架构）、门店拥有的导购数及根据排名可获得的奖励。按照排序正序排列。
- 展示可获奖门店实际总数，相同排名门店算多个。

- 导购排行，包含导购姓名、激励指标、自定义字段里的所属大区、部门信息及根据排名可获得的奖励。
- 展示可获奖导购总数，相同导购算多个，支持导出 excel 至本地。

5.5. 客户分组

A. 功能介绍：

客户分组功能可以将客户按照不同的条件分组，进行差异化管理，分组类型可以自定义。同时，分组后的人群组包可以生成统计图表，便于对客户人群进行数据分析。

B. 使用场景：

客户分组主要针对企业的市场、销售、运营人员，能够对同一类客户群体进行管理，同时方便批量做运营、提醒、销售等工作。

C. 操作方法：

5.5.1. 客户分组

新建客户分组，输入分组名称即可创建一个客户分组大类别，且支持再编辑以及删除。



5.5.2. 人群组包

5.5.2.1. 新建人群包

- A. 在一个客户分组里进行人群组包的创建，可选择组包类型，并进行人群圈选，创建成功即可实时查看满足该设置的人群包客户数据情况。
- B. 组包类型包含静态和动态：
 - a) 静态客户组，一次圈选，客户组成员不做变化。
 - b) 动态客户组，根据所有客户组的标签，动态圈选满足标签条件的客户进组。
- C. 人群圈选包含：互动行为、客户属性、企微标签。可以进行多个条件的添加。

← 新建人群包

* 人群组包名称:

* 客户分组:

* 组包类型: 静态 动态

* 人群圈选:

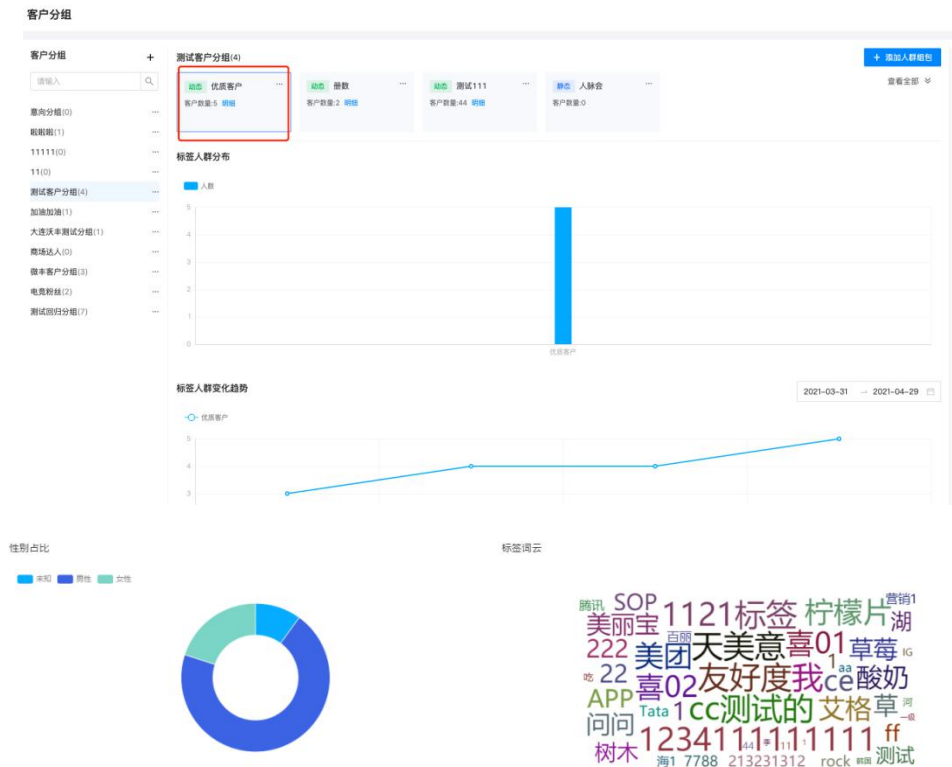
且

互动行为	加好友时间	最近	3	<input type="radio"/> 删除条件 <input type="radio"/> 添加条件
客户属性	性别	是	女性	<input type="radio"/> 删除条件 <input type="radio"/> 添加条件
企微标签	企微标签	任意包含	老板 下单客...	<input type="radio"/> 删除条件 <input type="radio"/> 添加条件

添加条件组

5.5.2.2. 人群画像分析

- A. 根据圈选好的人群，可查看每个人群组包里的客户数及明细、标签人群分布、标签人群变化趋势、性别占比、标签词云。
- B. 标签人群分布：针对所选的分组或人群包对应的用户数，按照标签维度统计已选标签对应的用户。
- C. 标签人群变化趋势，默认展示近 30 天，该人群包对应的客户标签对应的客户数量变化趋势。
- D. 性别占比，统计当前人群包内男女性别比例。
- E. 标签词云，展示该组包内人群所有标签分布。



5.6. 小红包

A. 功能介绍:

小红包功能可以支持员工给客户在侧边栏发送小红包。

B. 使用场景:

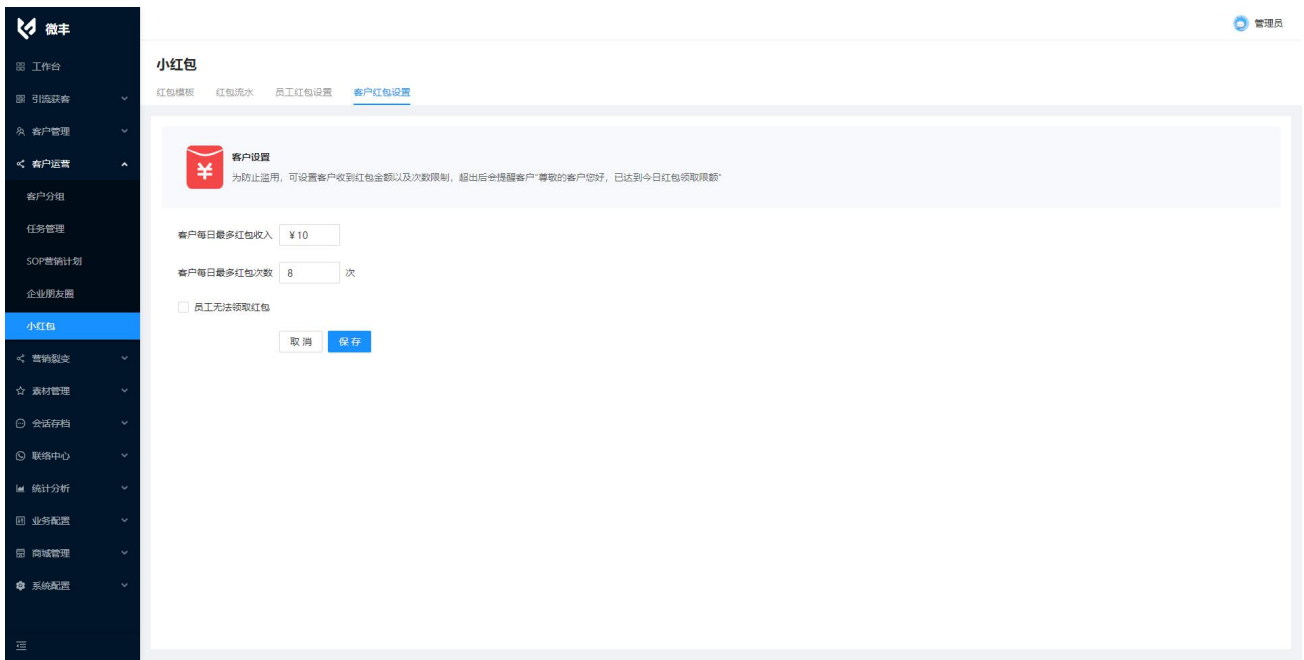
当客户完成企业设定的任务等时，员工可在企微侧边栏直接给客户发送小红包，用以奖励。

C. 操作方法:

5.6.1. 客户红包设置

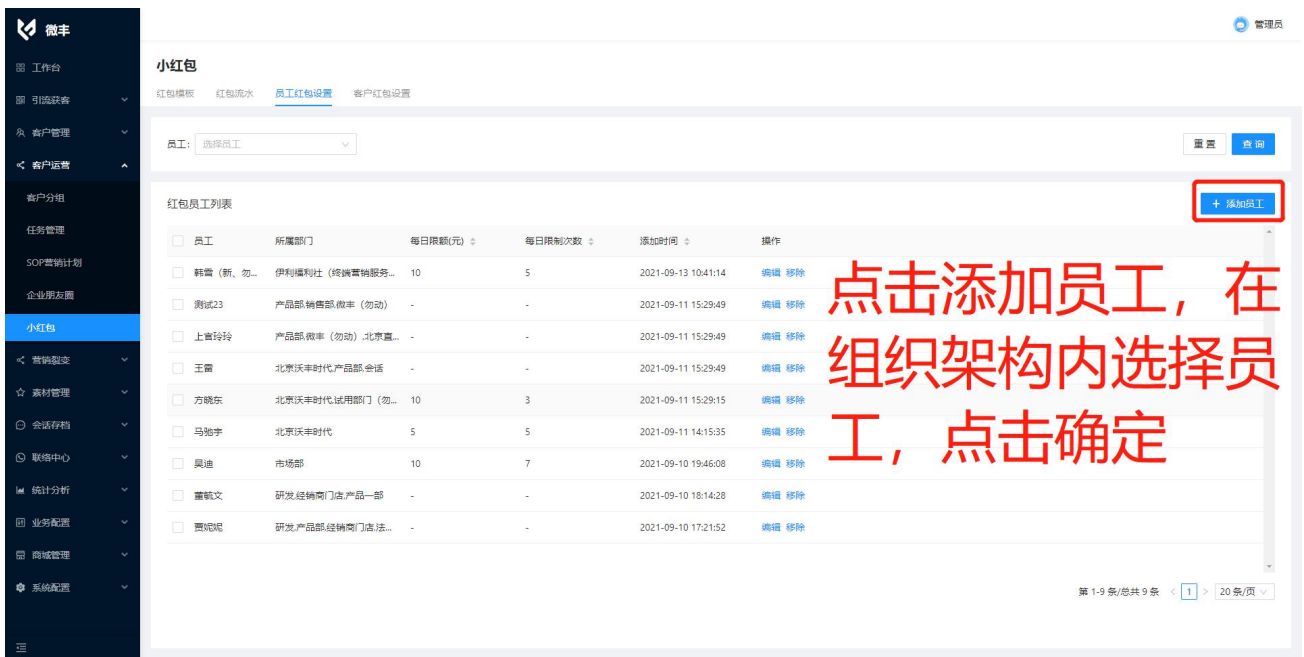
为防止员工滥用，可设置客户收到红包金额以及次数限制，超出后会提醒客户"尊敬的客户您好，已达到今日红包领取限额"。

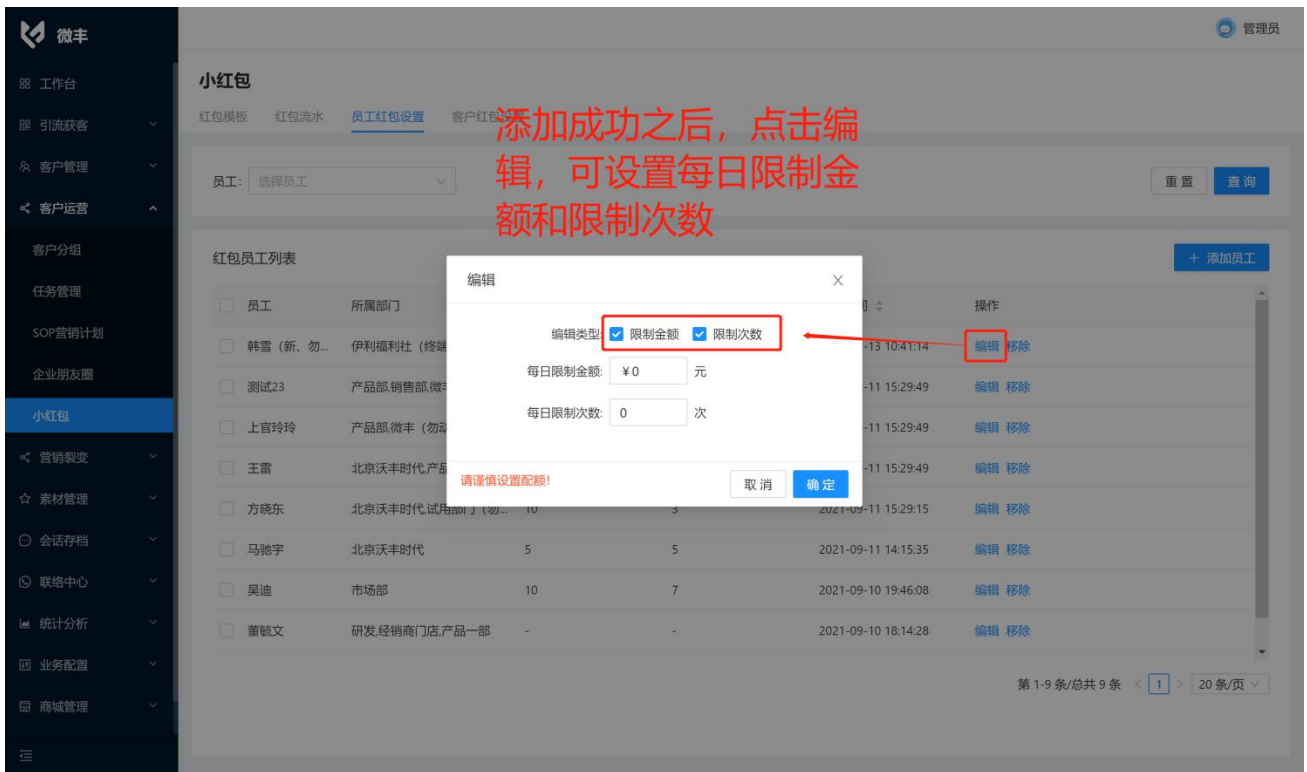
支持勾选员工是否可领取红包，若个人微信用户与企业微信员工进行绑定，该微信用户会被视为企业内部员工，当勾选该选项时，企业员工不能领取红包。



5.6.2. 员工红包设置

将需要发送红包的员工添加到红包员工列表，赋予员工权限。注意：此处仅企业初始管理员可以进行新建、编辑、批量操作、移除等，非核心管理员点击后会显示“仅企业管理员可以进行此项操作，请联系企业管理员”。

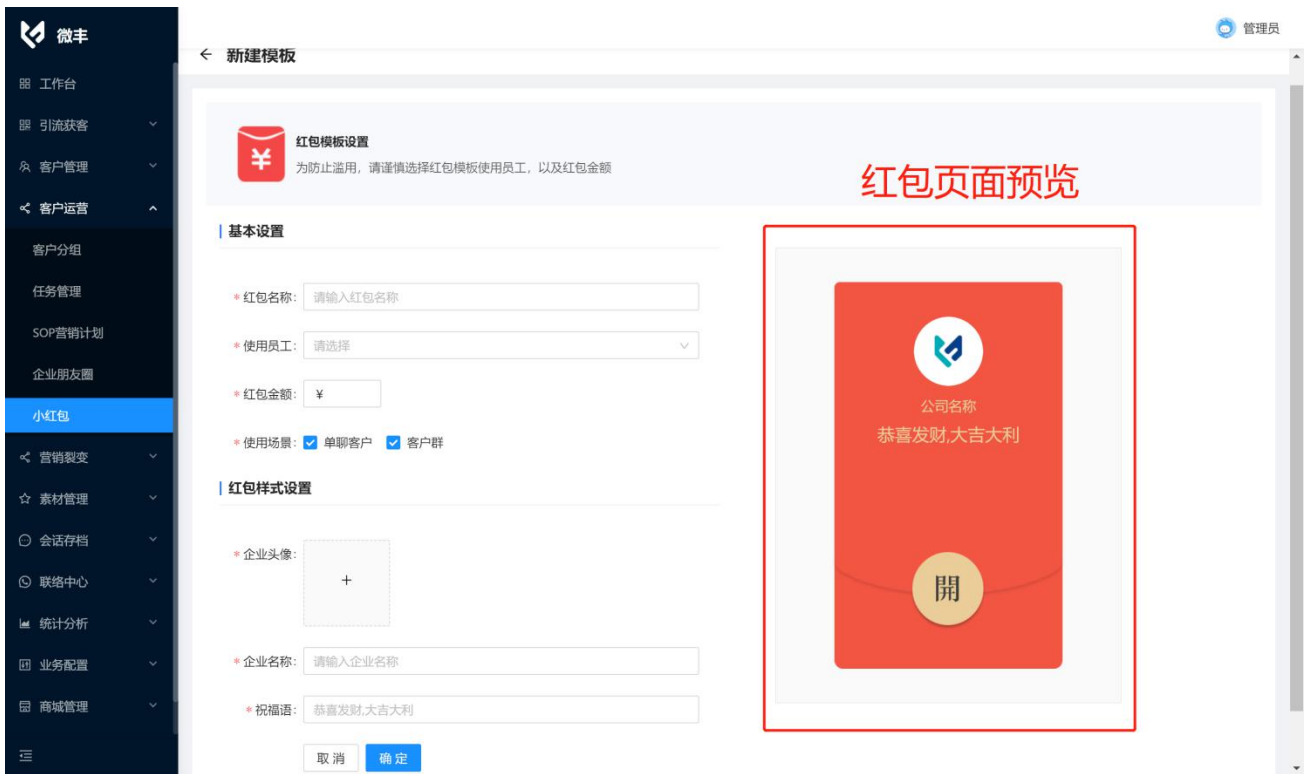




5.6.3. 红包模板

可以为需要发送红包的员工创建红包模板，点击新建红包，打开新建页面。





红包名称：文本输入

使用员工：通过企业组织架构进行选择

红包金额：设置每个红包的金额

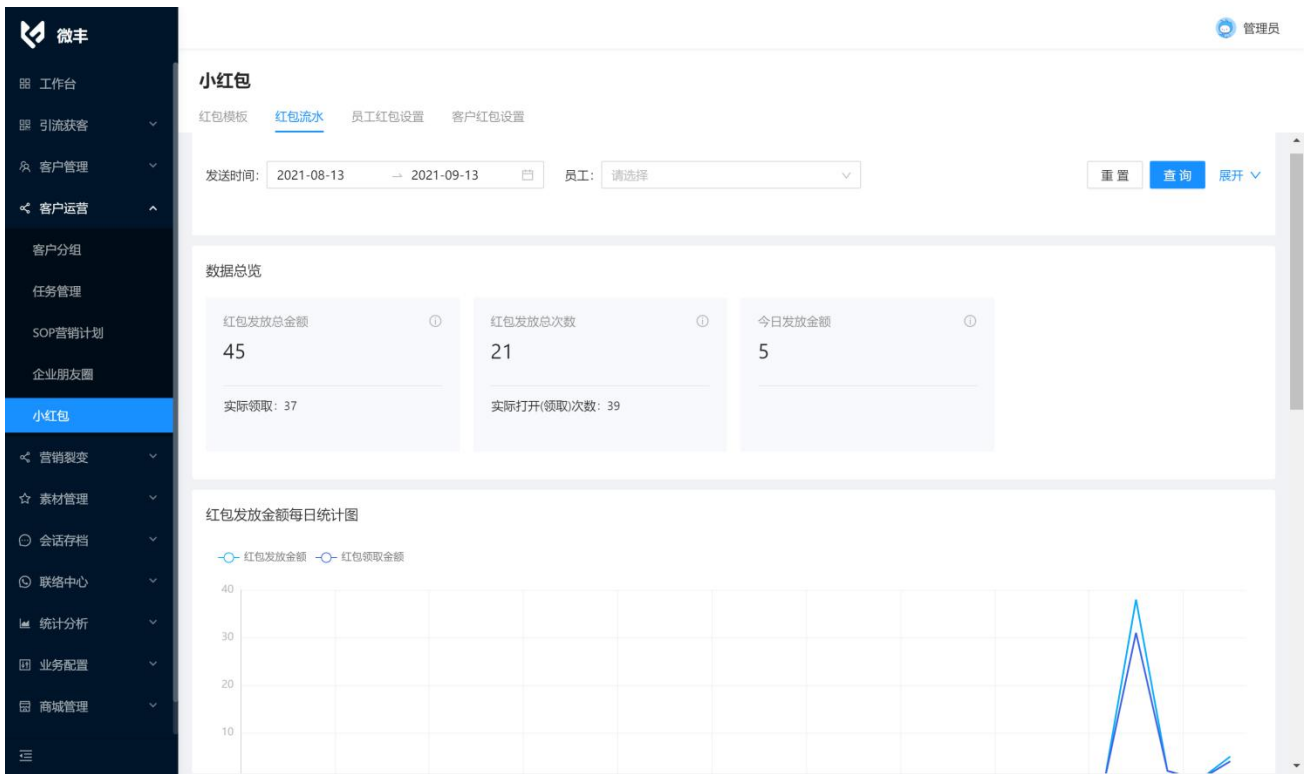
使用场景：可选择发送客户为单聊客户或群聊客户

红包样式设置：

支持上传企业头像，输入企业名称，以及输入红包页面的祝福语，可在右侧进行实时预览

5.6.4. 红包流水

红包流水页面主要显示员工发送红包，以及客户接收红包的记录。



6. 素材管理

素材管理包含有对知识库、企业文件夹和营销素材的管理。

6.1. 知识库

A. 功能介绍：

知识库分为公共知识库、个人知识库，分别又包含话术库、常用语和常用链接。可以设置常用的话术、添加常用语和常用链接，且都可以进行分类管理，方便查找。

B. 使用场景：

知识库可以出现在企业微信的侧边栏中，方便企业员工与客户沟通时使用标准话术或准确的回答问题。

C. 操作方法：

6.1.1. 公共知识库

6.1.1.1. 话术库

6.1.1.1.1. 话术库列表

话术库列表包含有问题的名称、最近更新时间、使用次数、操作（含编辑、删除），左侧可以对问题进行关键字搜索、问题分类和分类顺序调整。

列表支持自定义输入序号，鼠标放置于数字处可进行编辑，每个编辑完成需点击确定保存，最后点击刷新按钮重新进行排序。

- A. 通过分类管理所有话术，以树形式管理分类。
- B. 默认根节点为“全部问题”，且存在一级分类“未分类”。
- C. 支持在全部问题下创建一级分类，在其他分类下创建子分类节点，最多支持到 4 级节点。
- D. 分类名称字数限制：不得超过 30 个汉字，在分类树中显示时，超过长度则以...显示。
- E. 除“全部问题”和“未分类”外，其他分类名称均支持编辑和删除；分类删除时，若该分类下存在子分类或者内容时，则不支持删除，需提示：请先清除该分类下内容在进行删除。
- F. 列表的左侧可以对话术库的分组类别进行管理，可修改分类的名称和顺序，包括添加子菜单、修改子菜单的名称和删除菜单。
- G. 支持拖动节点顺序。

话术库 常用语 常用链接 **添加分类**

全部 + 全部 6条

请输入关键字

- 未分类
- 舒化奶
- 金典
- 安慕希
- 畅轻乳
- 冰激凌

添加子分类
编辑
删除分类

序号	问题名称	最近更新时间	使用次数	操作
00	金典哪里好	2021-07-28 10:58:41	3	查看 编辑 删除
01	舒化奶适合什么样的人	2021-07-28 10:57:20	0	查看 编辑 删除
1.17	111.111	2021-08-23 17:24:23	0	查看 编辑 删除
1.18	门店	2021-08-10 10:23:01	0	查看 编辑 删除
7.00	伊利的官网	2021-07-28 10:56:46	0	查看 编辑 删除
...

自定义输入数字，点击确定保存后，点击刷新重新排序

请输入问题名称 新建 导入 刷新

第1-6条/总共6条 1 20条/页

6.1.1.1.2. 新建话术

新建话术即为新建问题，必填的信息为需填入问题的名称和答案，另外可对问题的相似问进行编辑，同时可选择问题的类别，方便对信息做归类。填写完毕之后点击保存即可。

< 新建问题

* 问题名称: 请输入问题 支持多次添加

相似问: 请输入相似问题

分类: 请选择类别

* 答案: 输入消息内容 (最多300个汉字)

图片 视频 音频 文件 支持添加附件

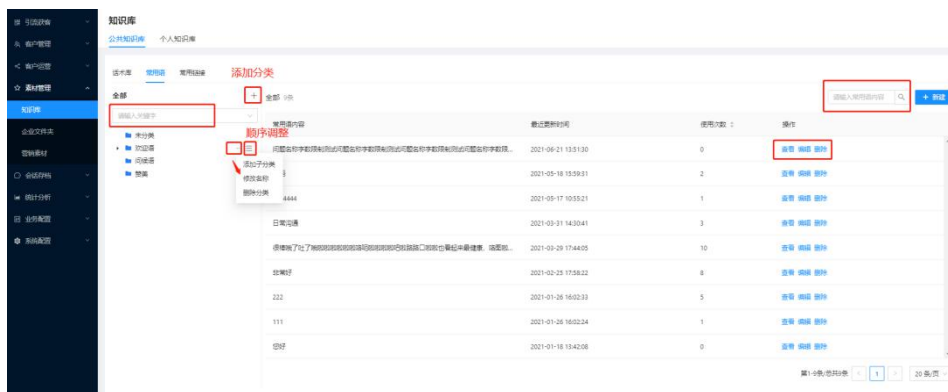
注意: 图片: 2MB 语音: 2MB, 播放长度不超过60s 视频: 10MB, 支持MP4格式 普通文件: 20MB

保存 取消

6.1.1.2. 常用语

6.1.1.2.1. 常用语列表

常用语为收集一些常用信息，能够服务于服务场景下员工的一些常用回复工作，左侧的功能和话术库一致，同样是支持对常用语进行搜索，分类和类别的排序，右侧的列表包含有常用语的内容，最近更新时间，使用次数，操作（仅可进行查看、编辑、删除）。



6.1.1.2.2. 新建常用语

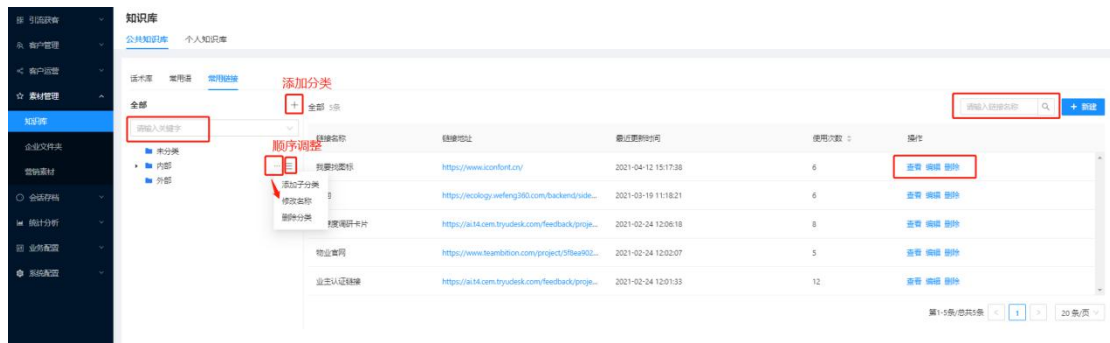
新建常用语只需点击列表右侧新建按钮-选择常用语分类-输入常用语即可。

← 新增常用语

6.1.1.3. 常用链接

6.1.1.3.1. 常用链接列表

常用链接只是新建的资源内容变成了纯链接地址，其他的展示逻辑和话术库并无区别。



6.1.1.3.2. 新建常用链接

新建需要填写链接的名称、分类和链接地址。



6.1.2. 个人知识库

6.1.2.1. 话术库

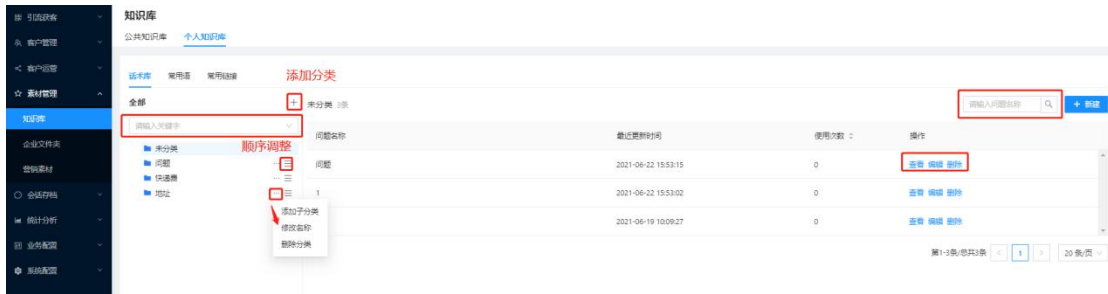
6.1.2.1.1. 话术库列表

话术库列表包含有问题的名称、最近更新时间、使用次数、操作（含编辑、删除），左侧可以对问题进行关键字搜索、问题分类和分类顺序调整。

- H. 通过分类管理所有话术，以树形式管理分类。
- I. 默认根节点为“全部问题”，且存在一级分类“未分类”。
- J. 支持在全部问题下创建一级分类，在其他分类下创建子分类节点，最多支持到 4 级节点。
- K. 分类名称字数限制：不得超过 30 个汉字，在分类树中显示时，超过长度则以...显示。
- L. 除“全部问题”和“未分类”外，其他分类名称均支持编辑和删除；分类删除时，若该分类下存在子分类或者内容时，则不支持删除，需提示：请先清除该分类下内容在进行删除。
- M. 列表的左侧可以对话术库的分组类别进行管理，可修改分类的名称和顺序，包括添加子菜单、修改子菜单的

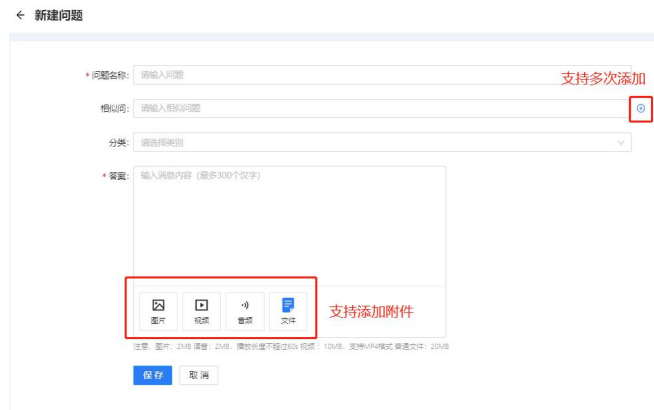
名称和删除菜单。

N. 支持拖动节点顺序。



6.1.2.1.2. 新建话术

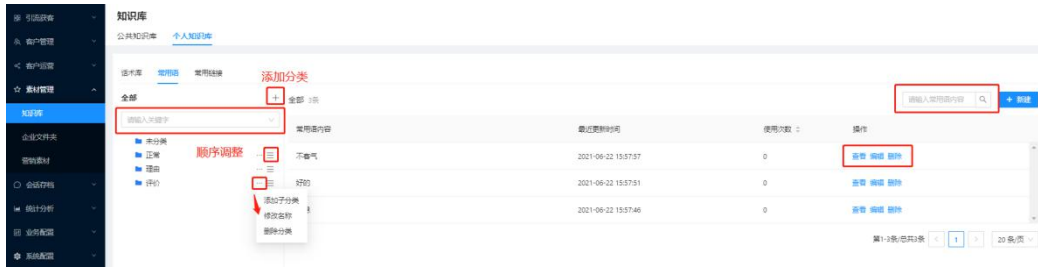
新建话术即为新建问题，必填的信息为需填入问题的名称和答案，另外可对问题的相似问进行编辑，同时可选择问题的类别，方便对信息做归类。填写完毕之后点击保存即可。



6.1.2.2. 常用语

6.1.2.2.1. 常用语列表

常用语为收集一些常用信息，能够服务于服务场景下员工的一些常用回复工作，左侧的功能和话术库一致，同样是支持对常用语进行搜索，分类和类别的排序，右侧的列表包含有常用语的内容，最近更新时间，使用次数，操作（仅可进行查看、编辑、删除）。



6.1.2.2.2. 新建常用语

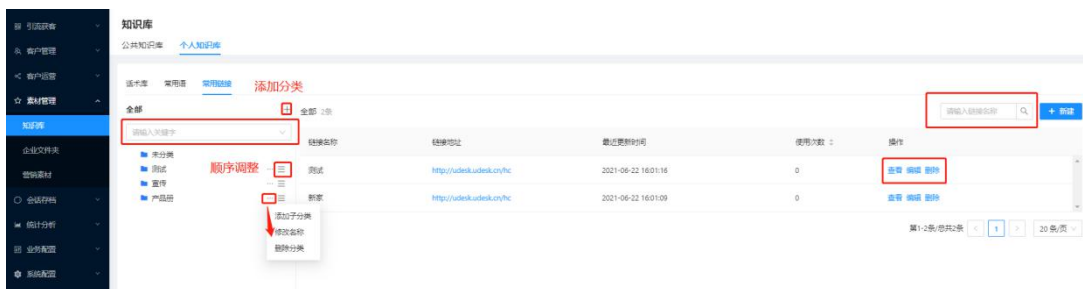
新建常用语只需点击列表右侧新建按钮-选择常用语分类-输入常用语即可。

← 新增常用语

6.1.2.3. 常用链接

6.1.2.3.1. 常用链接列表

常用链接只是新建的资源内容变成了纯链接地址，其他的展示逻辑和话术库并无区别。



6.1.2.3.2. 新建常用链接

新建需要填写链接的名称、分类和链接地址。



6.2. 企业文件夹

A. 功能介绍:

企业文件夹是用来存储企业内部的文件、图片、视频、音频、小程序等素材，方便员工在和客户聊天过程中快捷发送素材。企业文件夹可以进行统一的分类管理，支持添加分类和子分类。支持开启雷达监控，获取客户的浏览行为。

B. 使用场景:

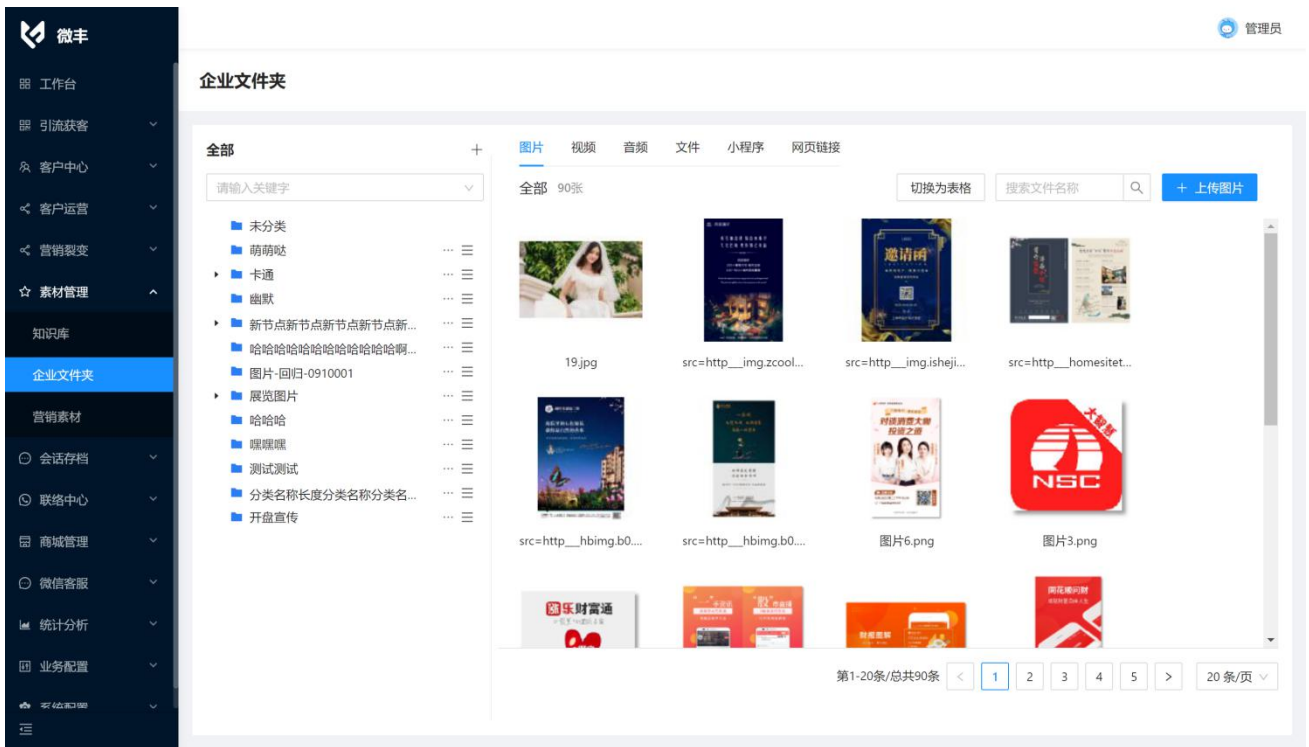
企业文件夹可以在企业微信的会话侧边栏中出现，方便员工在和客户聊天过程中快捷发送素材。

C. 操作方法:

6.2.1. 图片

6.2.1.1. 图片列表

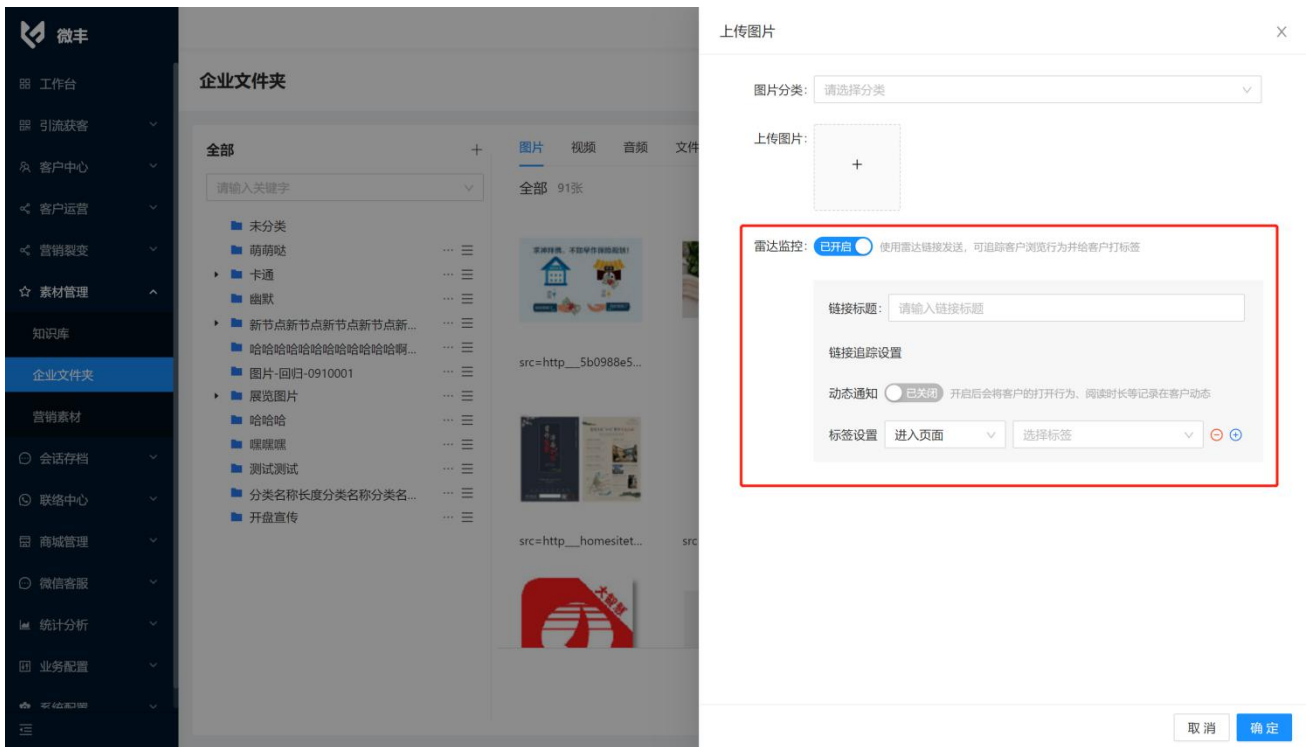
图片支持分类存储，存储列表与知识库类似，右侧展示存储图片，支持按照文件名称搜索。



6.2.1.2. 上传图片

上传图片需点击图片列表右侧的上传图片按钮。选择图片分类-上传图片。

支持设置开启雷达，开启后，该文件会以链接的形式生成，可以获取客户的浏览动态，同时支持设置自动标签。



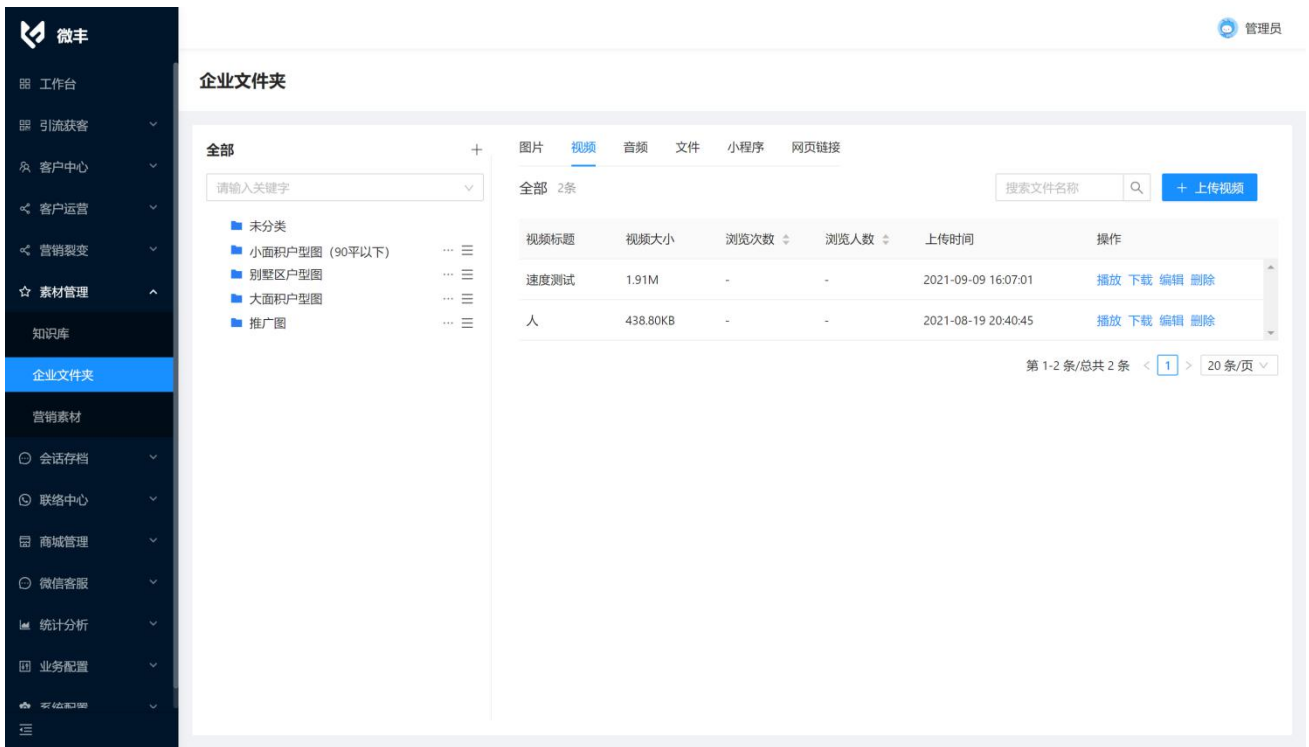
上传后的图片支持重命名、移动分组、删除。



6.2.2. 视频

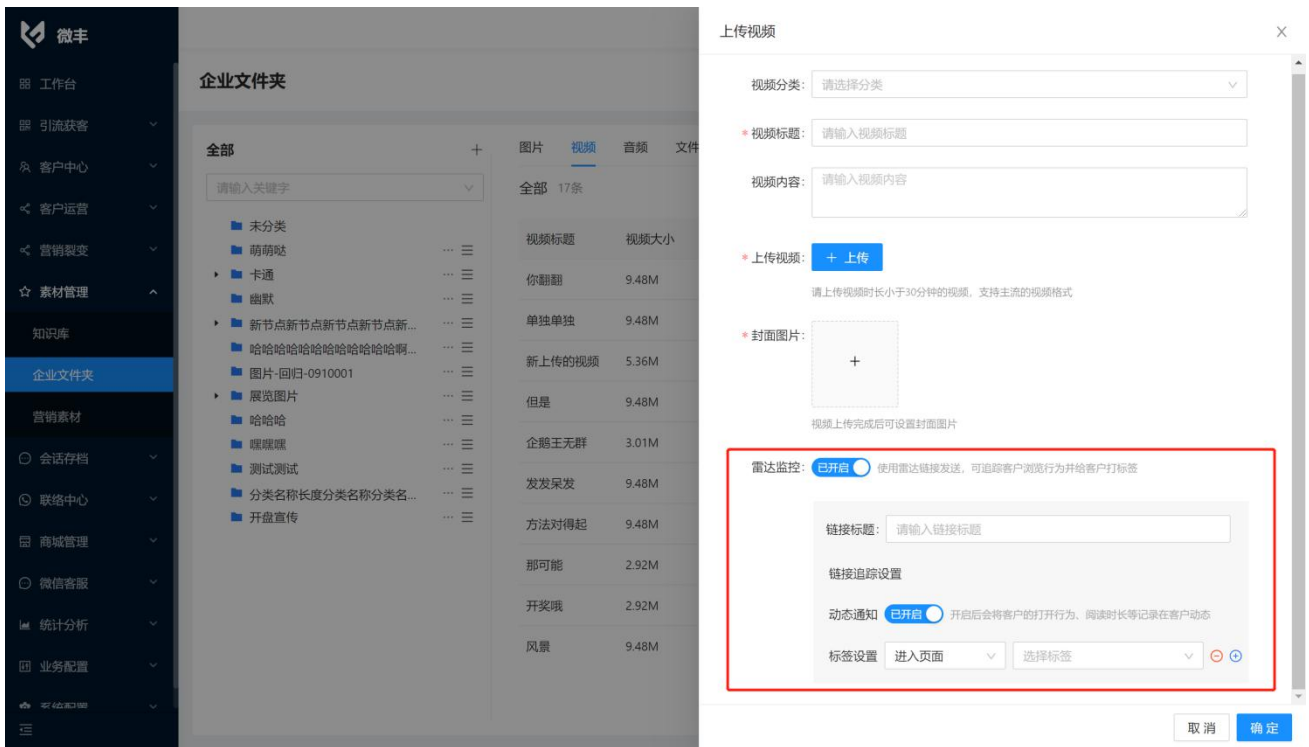
6.2.2.1. 视频列表

企业文件夹支持视频上传，新建的视频支持播放、下载、编辑、删除。列表左侧支持对视频进行分类存储。支持按照文件名称进行筛选。



6.2.2.2. 上传视频

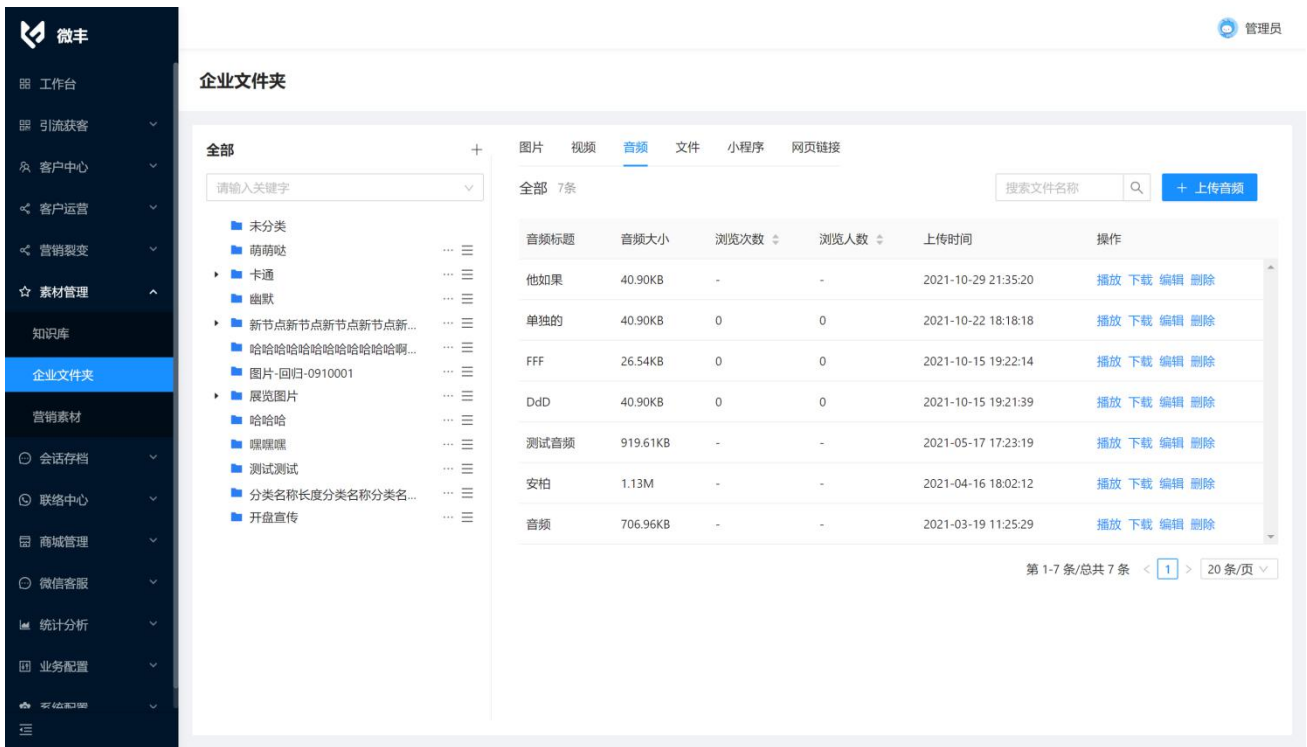
上传视频需点击视频列表右侧的上传视频按钮，再填写视频分类、标题、内容，分别上传视频和封面图片；支持设置开启雷达，开启后，该文件会以链接的形式生成，可以获取客户的浏览动态，同时支持设置自动标签。



6.2.3. 音频

6.2.3.1. 音频列表

企业文件夹支持视频上传，上传后的音频支持播放、下载、编辑、删除。列表左侧支持对音频进行分类存储。支持按照文件名称进行筛选。

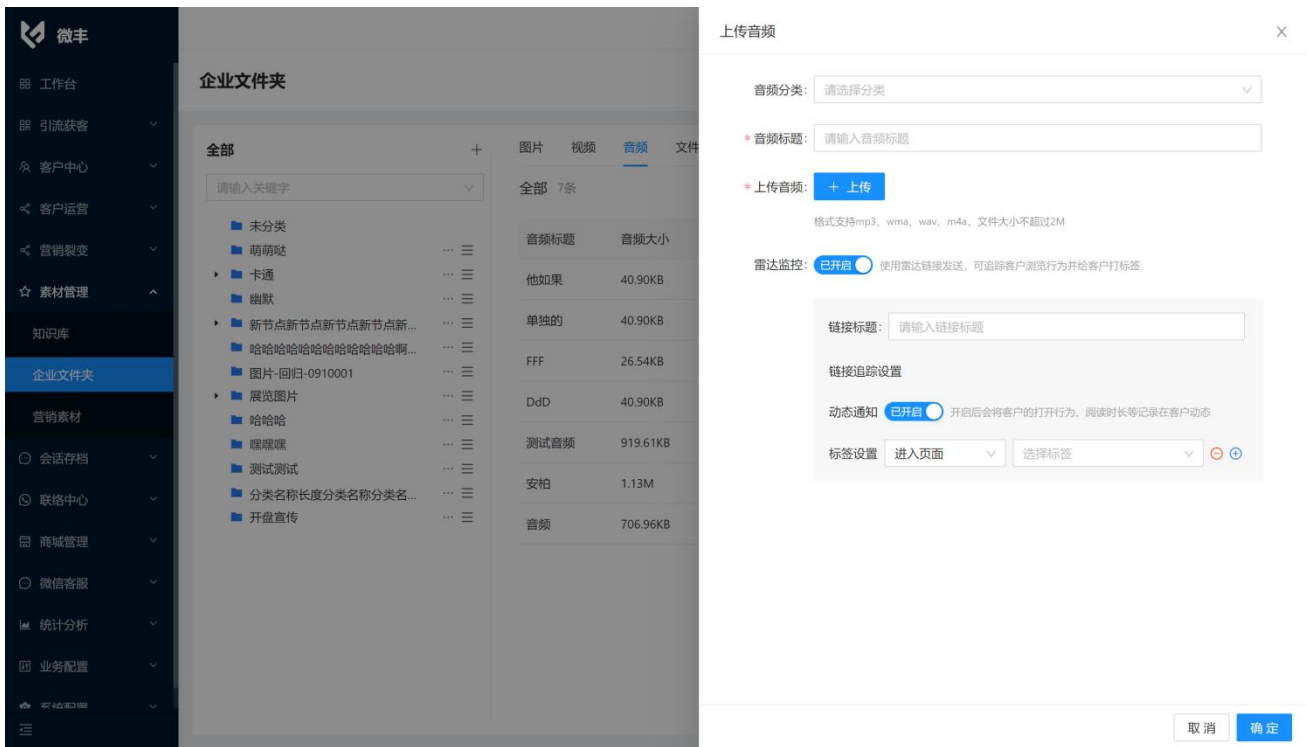


6.2.3.2. 上传音频

企业文件夹支持上传音频，格式支持 mp3、wma、wav、amr、m4a 文件大小不超过 200M，音频时长不超过 1 小时。

上传音频需点击音频列表右侧的上传音频按钮，选择音频分类-输入音频标题-上传音频后确定。

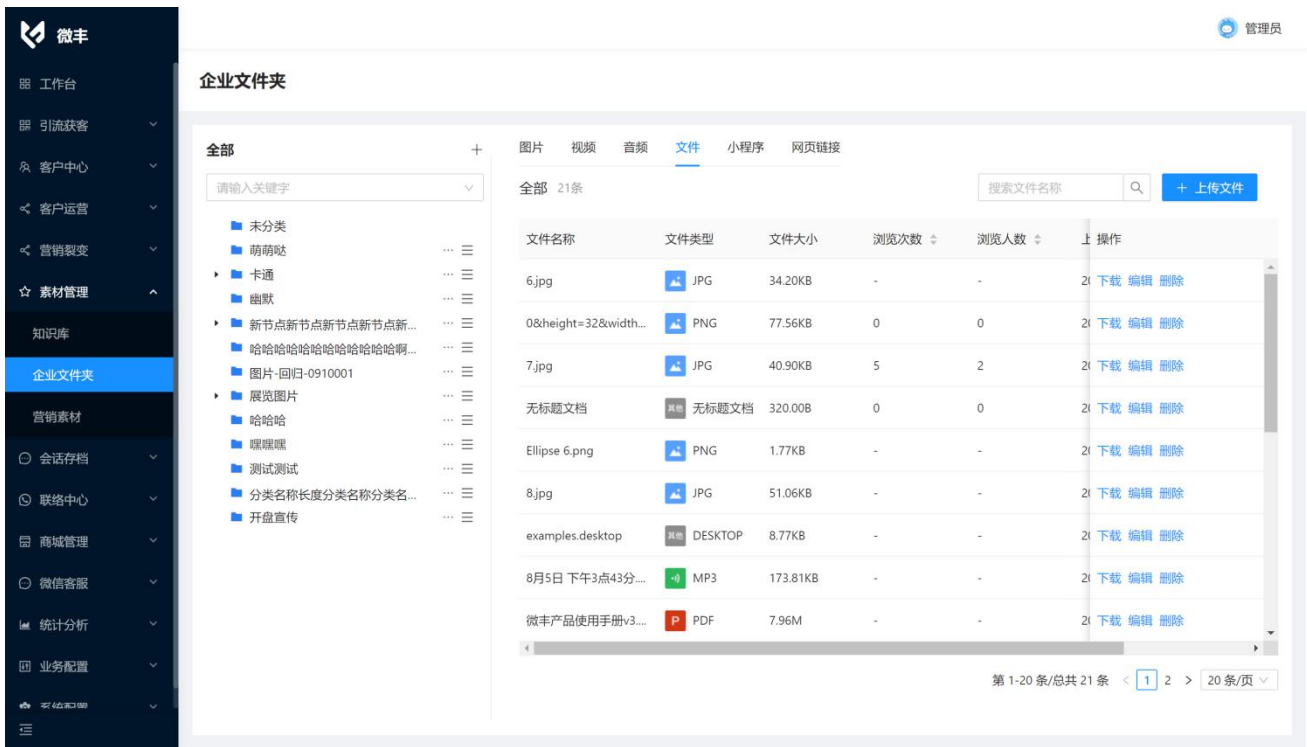
支持设置开启雷达，开启后，该文件会以链接的形式生成，可以获取客户的浏览动态，同时支持设置自动标签。



6.2.4. 文件

6.2.4.1. 文件列表

企业文件夹支持文件上传，上传后的文件支持下载、编辑、删除。列表左侧支持对文件进行分类存储。支持按照文件名称进行筛选。

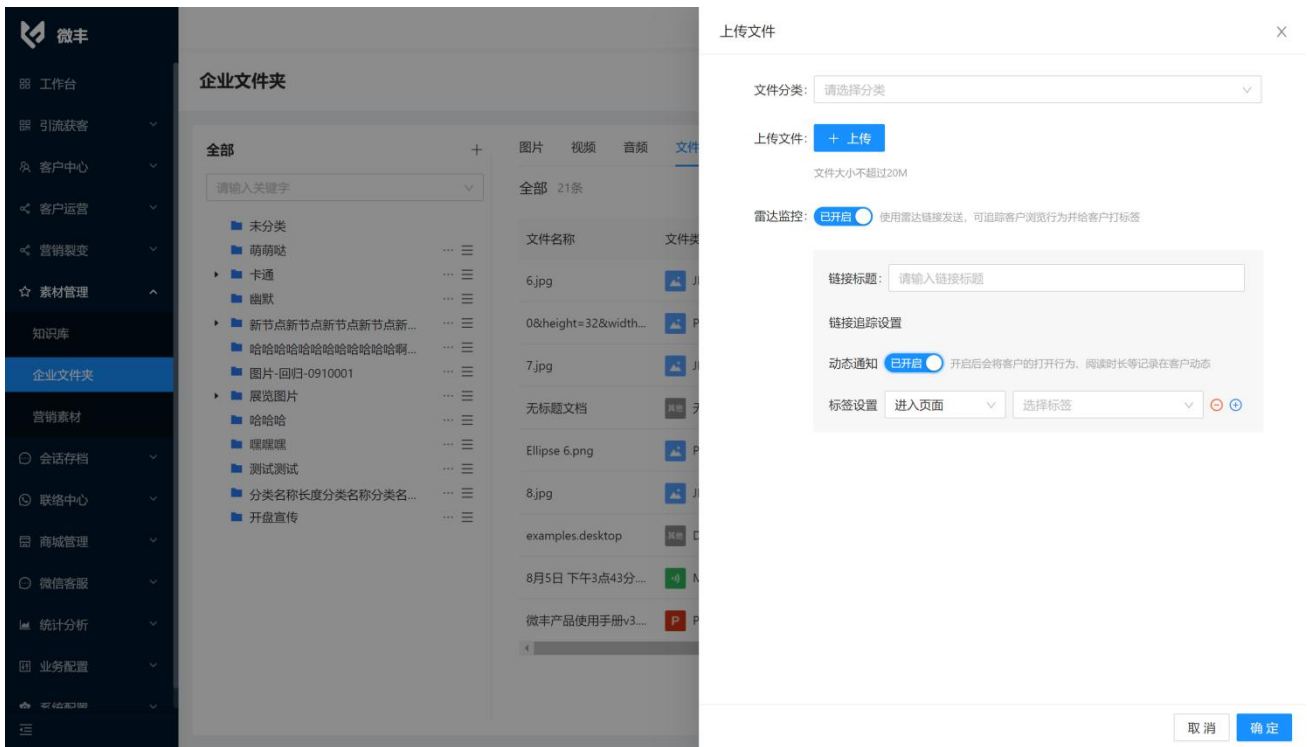


6.2.4.2. 上传文件

企业文件夹支持上传文件，上传文件类型支持 PDF、PPT、Word、Excel、Txt。

上传文件需点击文件列表右侧上传文件按钮，选择文件分类后上传文件。

支持设置开启雷达，开启后，该文件会以链接的形式生成，可以获取客户的浏览动态，同时支持设置自动标签。

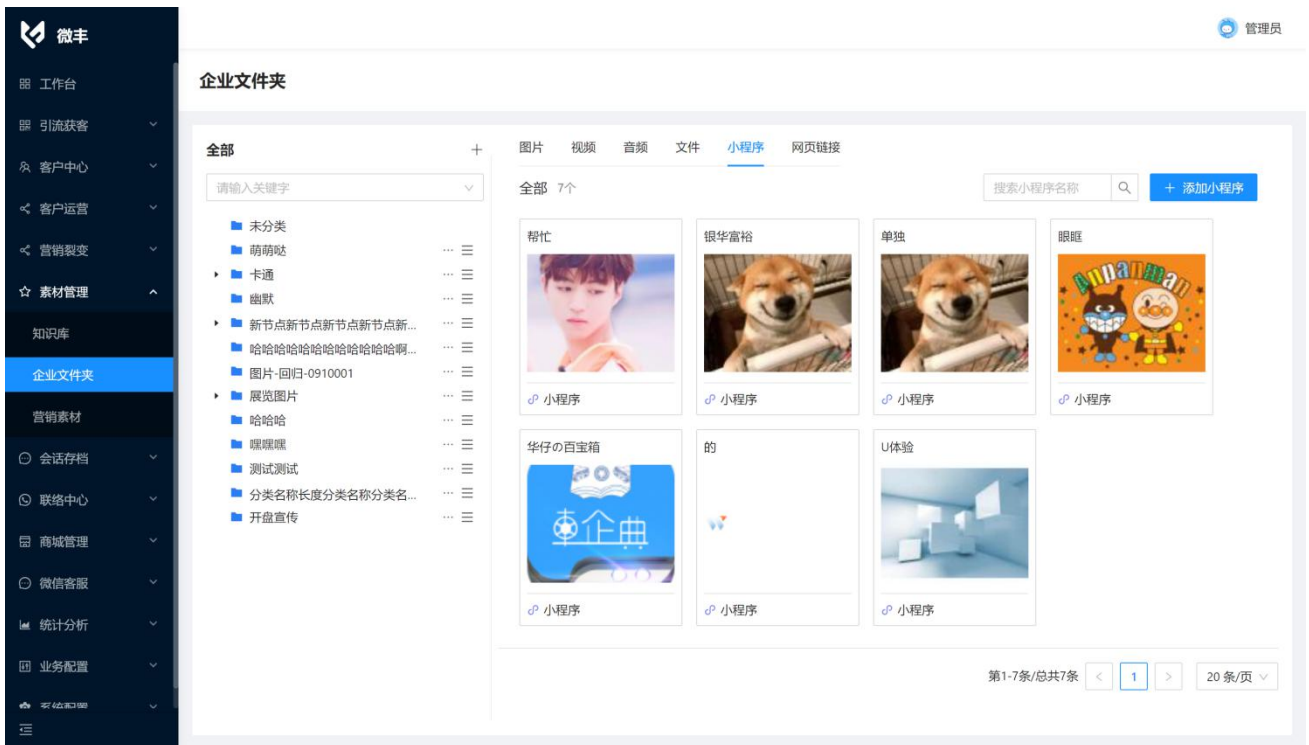


6.2.5. 小程序

6.2.5.1. 小程序列表

企业文件夹支持上传小程序，企业微信支持在和微信客户沟通时，直接发送小程序消息，方便客户直接进入企业小程序购买或者进行其他操作。

小程序列表支持对文件进行分类存储，支持按照文件名称进行筛选。



支持对上传后的小程序进行编辑、移动分组和删除。



6.2.6. 网页链接

6.2.6.1. 网页链接列表

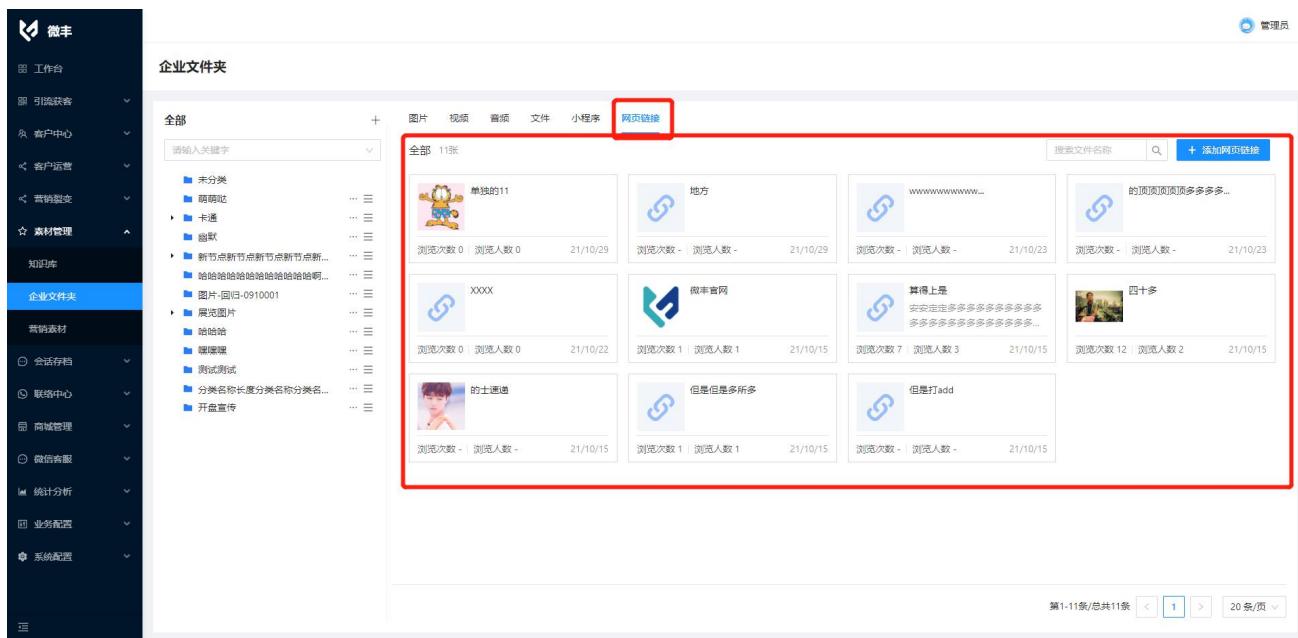
企业文件夹支持添加常用网页链接，网页链接分类同其他素材分类一致，支持新增管理，点击对应分类显示该分类下的网页链接。

网页链接列表以链接卡片消息形式展示，支持以链接名称进行模糊搜索，支持新增网页链接；

浏览次数：该网页链接若开启雷达监控，则统计通过侧边栏发送和任务发送、欢迎语发送的浏览总次数；

浏览人数：该网页链接若开启雷达监控，则统计通过侧边栏发送和任务发送、欢迎语发送的浏览总人数；

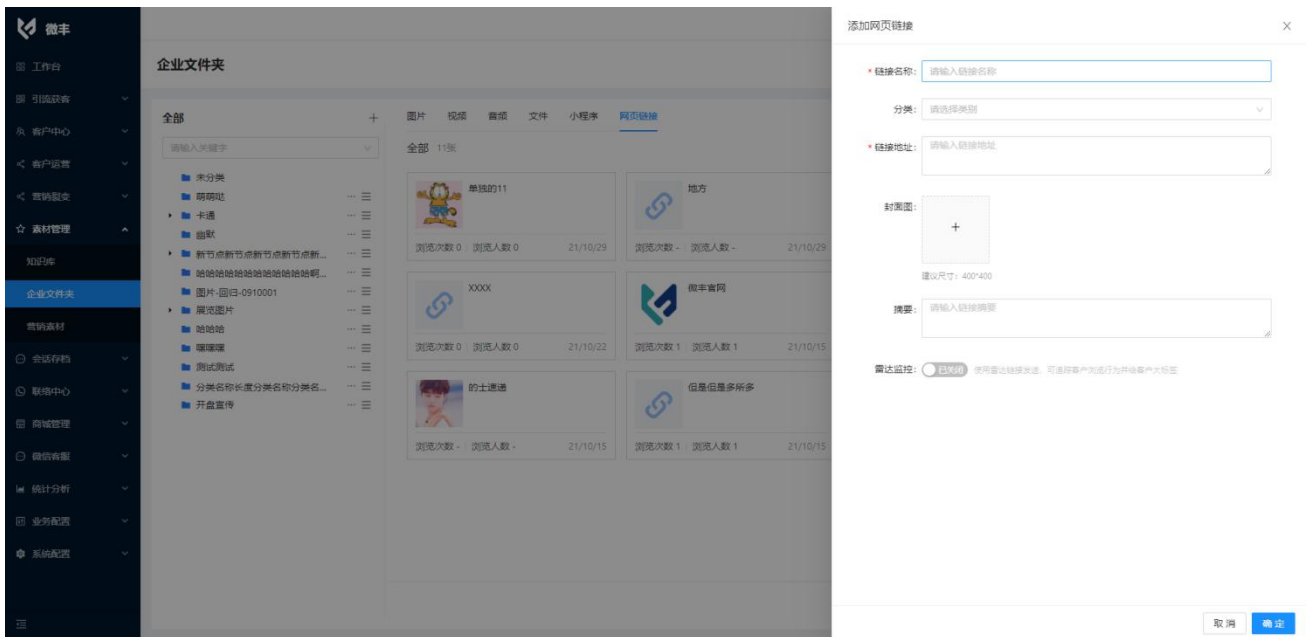
编辑：同新建页面，可修改除链接地址外的其他信息



6.2.6.2. 新建网页链接

点击新建，可打开添加网页链接框。可选择是否开启雷达监控，若开启，可获取客户的浏览动态等行为。

支持设置开启雷达，开启后，该文件会以链接的形式生成，可以获取客户的浏览动态，同时支持设置自动标签。



6.3. 营销素材

A. 功能介绍:

营销素材用于储存企业的营销素材，包括图文、海报、宣传册和表单四种类型，可显示在企业微信的侧边栏中，方便员工在和客户聊天过程中快捷发送。

B. 使用场景:

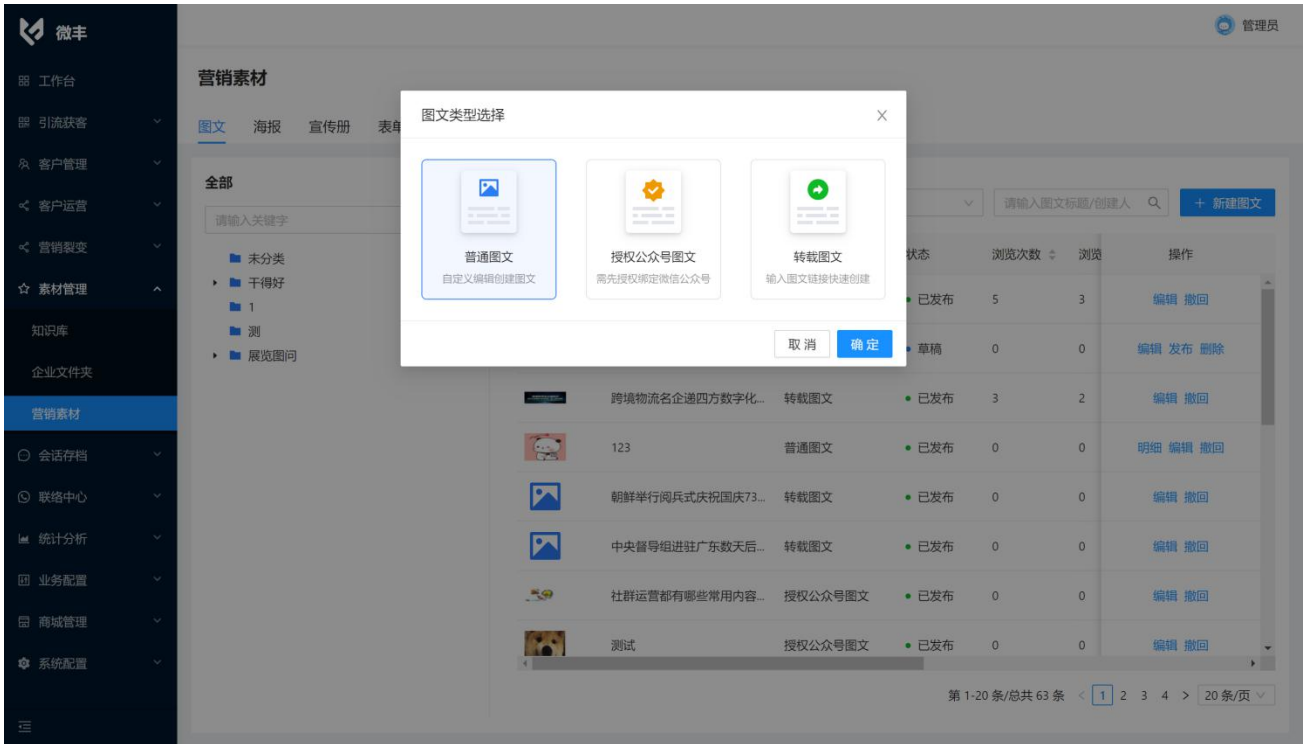
企业成员与客户沟通时可在侧边栏中随时调用素材。

C. 操作方法:

6.3.1. 图文

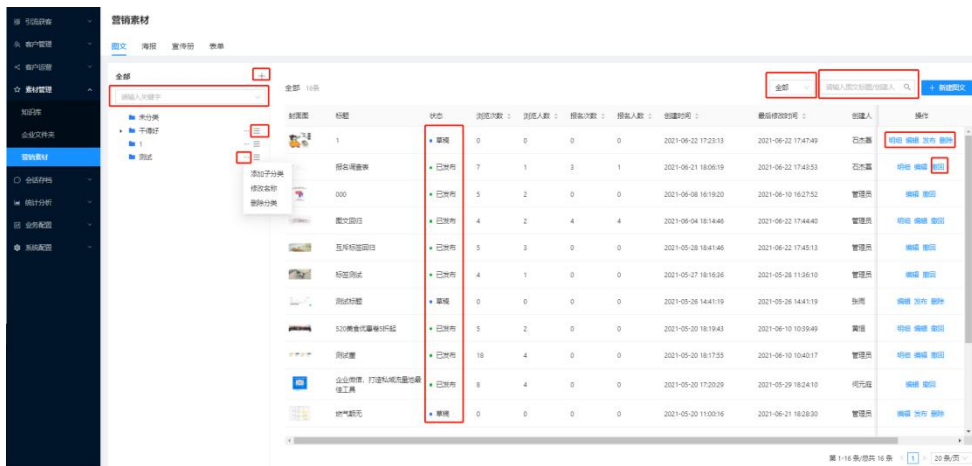
6.3.1.1. 图文列表

营销素材支持新建普通图文、转载图文、授权公众号图文，完成新建的图文消息可在列表中分类存储。



支持按照状态筛选图文列表，按照标题/创建人进行搜索。

支持对图文消息进行编辑、发布和删除；添加跳转表单的图文消息可显示表单详情；一发布的图文消息支持撤回。



6.3.1.2. 新建普通图文

新建图文分为两个部分，基本信息和画布设置。

6.3.1.2.1. 基本信息

A. 文章设置

输入文章标题、文章摘要，上传封面图片（仅支持本地上传）。

| 文章设置

* 文章标题:

* 摘要:

* 封面图片: 

建议上传图片尺寸800*800px，大小不超过5M

B. 规则设置

- a) 标签设置：选择增加标签的规则，可选进入页面/页面停留 15s 以上/浏览到页面底部/分享。以及对应的标签。
- b) 选择所属文件夹。
- c) 选择可选范围。
- d) 选择是否开启员工联系按钮



C. 授权范围：显性授权/静默授权。

规则设置

标签设置: 进入页面 选择标签

所属文件夹:

可见范围: 全部员工可见 部分员工可见

员工-联系我: 开启 关闭

授权范围: 显性授权 静默授权

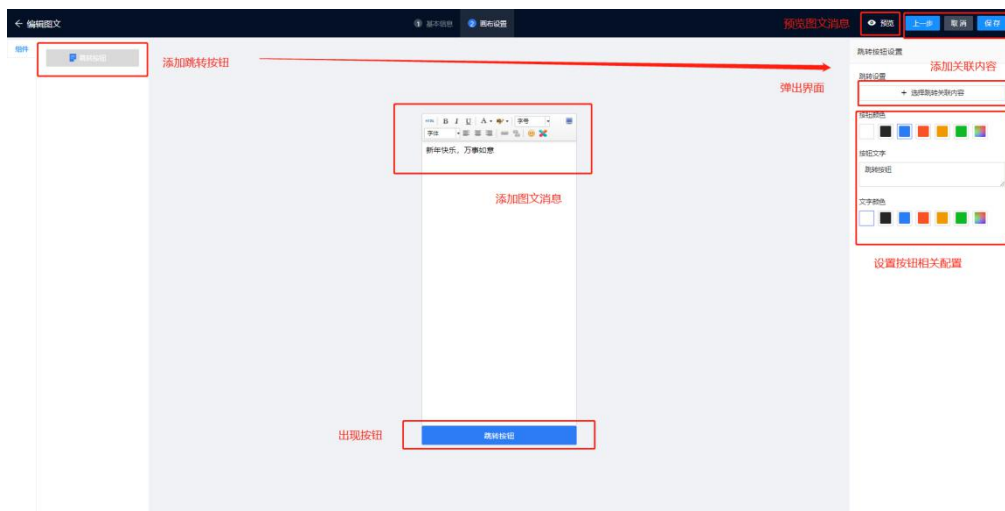
D. 微信消息预览



6.3.1.2.2. 画布设置

点击下一步进入画布设置界面，添加图文消息内容。

支持图文消息预览，可以添加跳转按钮组件。可以对跳转按钮进行自定义设置。



关联内容仅支持表单，可在表单列表中按表单标题或创建人进行搜索。



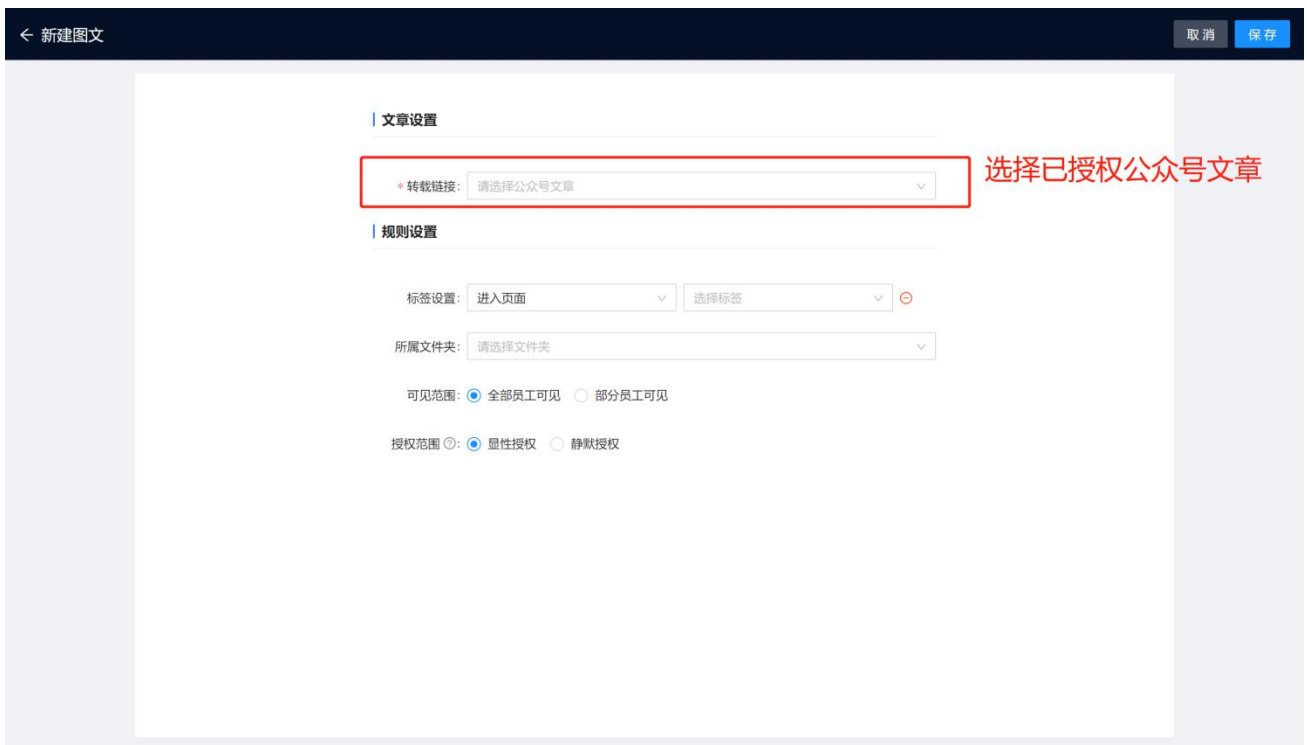
6.3.1.3. 新建转载图文

点击新建，选择转载图文，进入新建图文页面。



6.3.1.4. 授权公众号图文

授权公众号图文，即显示授权公众号下的图文，下拉筛选框，支持模糊搜索，单选。

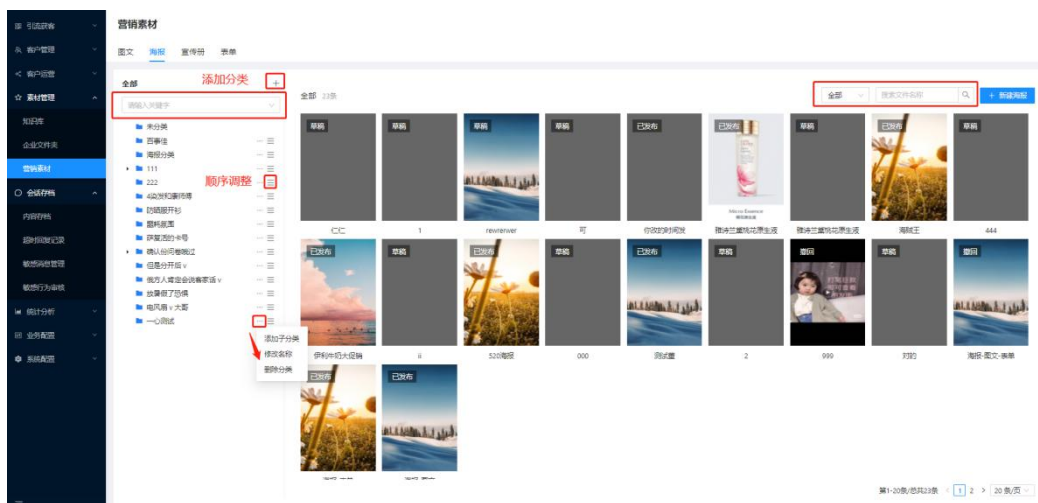


6.3.2. 海报

6.3.2.1. 海报列表

营销素材支持新建海报，完成新建的海报可在列表中分类存储。

支持按照状态筛选海报，按照文件名称进行搜索；支持对海报进行编辑、发布和删除。



6.3.2.2. 新建海报

新建海报分为两个部分，基本信息和画布设置。

6.3.2.2.1. 基本信息

输入海报标题-选择所属文件夹-选择可见范围。



* 海报标题:

所属文件夹:

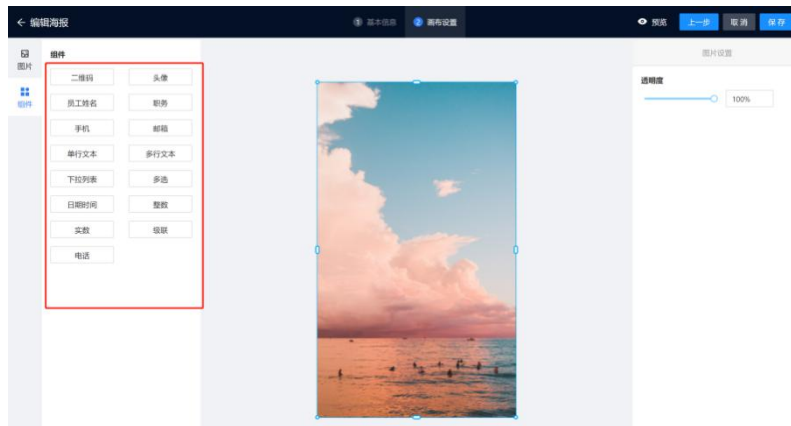
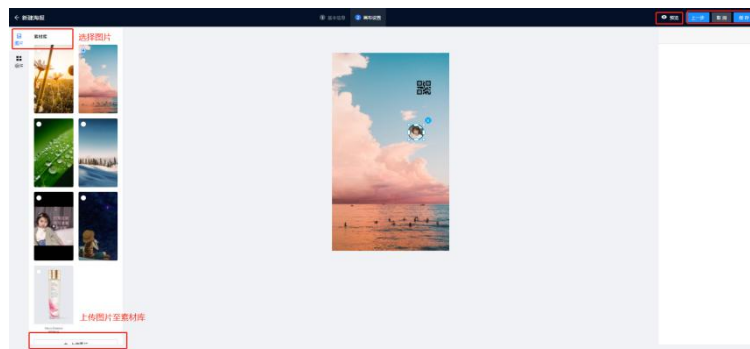
可见范围: 全部员工可见 部分员工可见

6.3.2.2.2. 画布设置

点击下一步进入画布设置界面，添加海报内容。

可将组件拖拽添加到画布，可添加的组件包括员工系统字段和自定义字段。

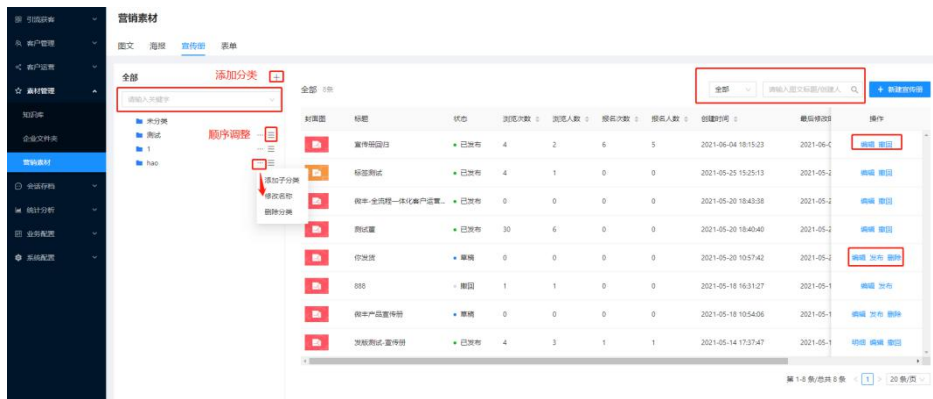
支持图文消息预览可以添加跳转按钮组件。可以对跳转按钮进行自定义设置。



6.3.3. 宣传册

6.3.3.1. 宣传册列表

营销素材支持新建宣传册，完成新建的宣传册可在列表中分类存储。支持按照状态筛选宣传册，按照文件名进行搜索；支持对宣传册进行编辑、发布和删除，已发布的宣传册支持撤回。



6.3.3.2. 新建宣传册

新建海报分为两个部分，基本信息和画布设置。

6.3.3.2.1. 基本信息

A. 文章设置

输入文章标题、文章摘要，上传封面图片，可选 PDF、PPT 或自定义图片（仅支持本地上传）。

B. 规则设置

- a) 标签设置：选择增加标签的规则，可选进入页面/页面停留 15s 以上/浏览到页面底部/分享。以及对应的标签。
- b) 选择所属文件夹。
- c) 选择可选范围。
- d) 选择是否开启员工联系按钮。



- e) 授权范围：显性授权/静默授权。

规则设置

标签设置: 进入页面 选择标签

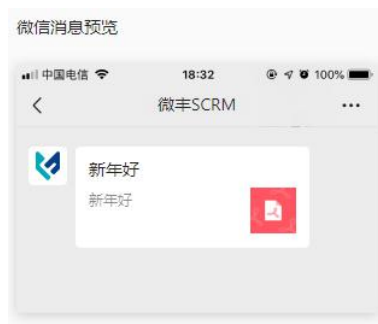
所属文件夹: 请选择文件夹

可见范围: 全部员工可见 部分员工可见

员工-联系我: 开启 关闭

授权范围: 显性授权 静默授权

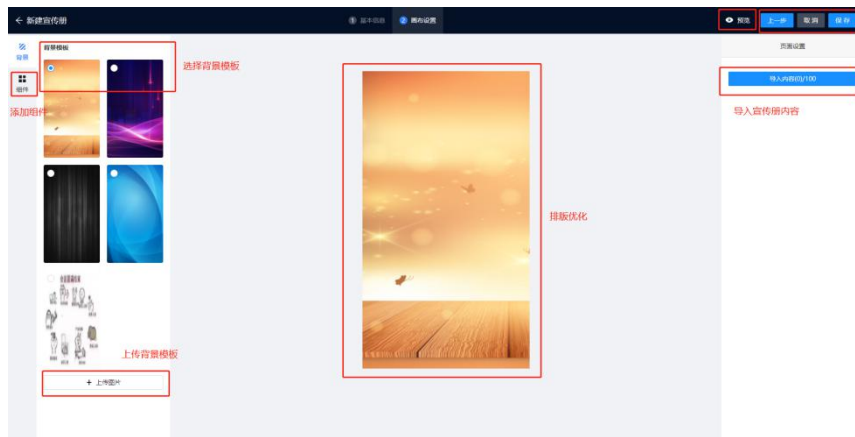
C. 微信消息预览



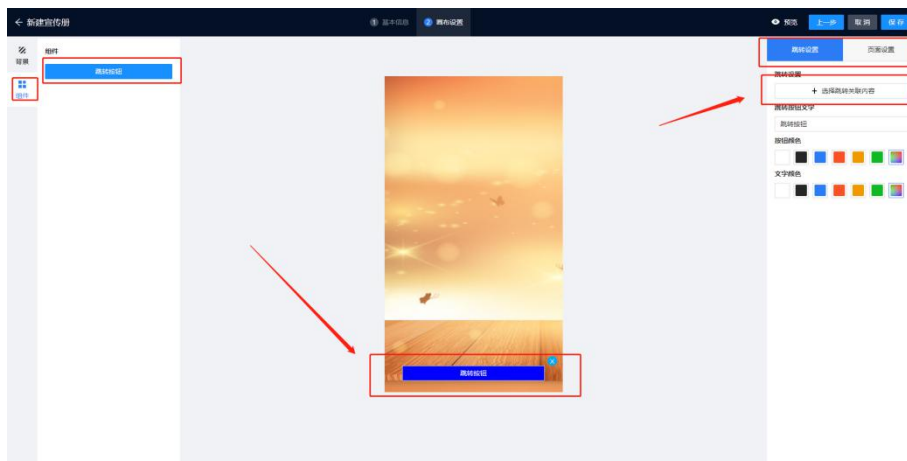
6.3.3.2.2. 画布设置

点击下一步进入画布设置界面，设置宣传册。

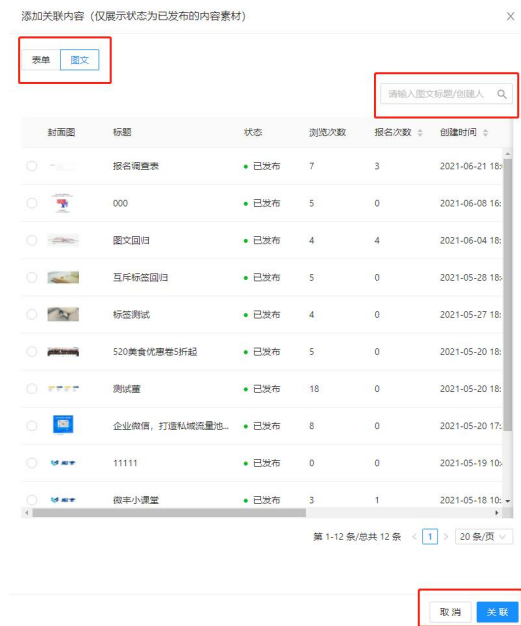
首先选择背景模板，模板支持自定义上传，点击右侧导入内容后开始排版，点击右上方预览按钮可以进行实时预览。



宣传册可以添加跳转按钮组件。支持对跳转按钮进行自定义设置。



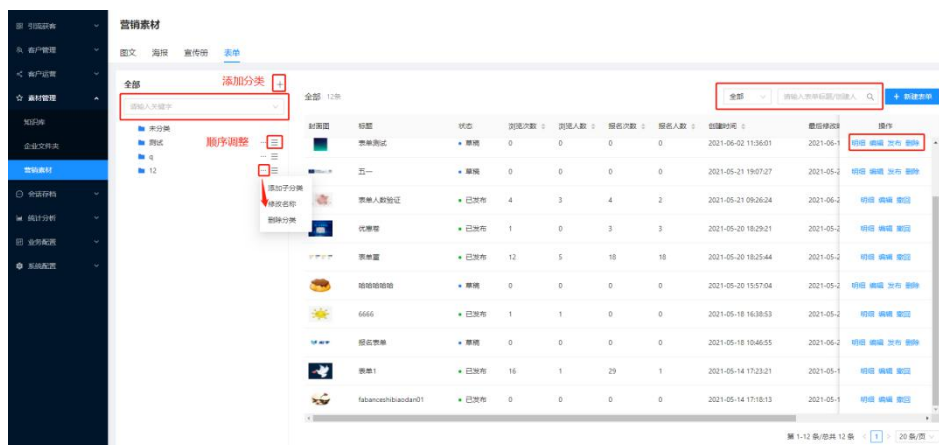
关联内容支持表单和图文，可在表单/图文列表中按表单/图文标题或创建人进行搜索。



6.3.4. 表单

6.3.4.1. 表单列表

营销素材支持新建表单，完成新建的宣传册可在列表中分类存储。支持按照状态筛选表单，按照表单标题或创建人进行搜索；支持对表单进行编辑、发布和删除，查看表单明细，已发布的表单支持撤回。



6.3.4.2. 新建表单

新建表单分为两个部分，基本信息和画布设置。

6.3.4.2.1. 基本信息

A. 文章设置

输入文章标题、文章摘要，上传封面图片（仅支持本地上传）。

| 文章设置

* 文章标题:

* 摘要:

* 封面图片: 

建议上传图片尺寸800*800px，大小不超过5M

B. 规则设置

- f) 标签设置：选择增加标签的规则，可选进入页面/页面停留 15s 以上/浏览到页面底部/分享；当客户满足以上行为则给客户打上相应标签
- g) 选择所属文件夹，可通过分类管理营销素材
- h) 选择可见范围，可设置该条素材针对哪些部门员工可见，实现分权限查看
- i) 选择是否开启员工联系按钮



C. 授权范围：显性授权/静默授权。

规则设置

标签设置: 进入页面 选择标签

所属文件夹:

可见范围: 全部员工可见 部分员工可见

员工-联系我: 开启 关闭

授权范围: 显性授权 静默授权

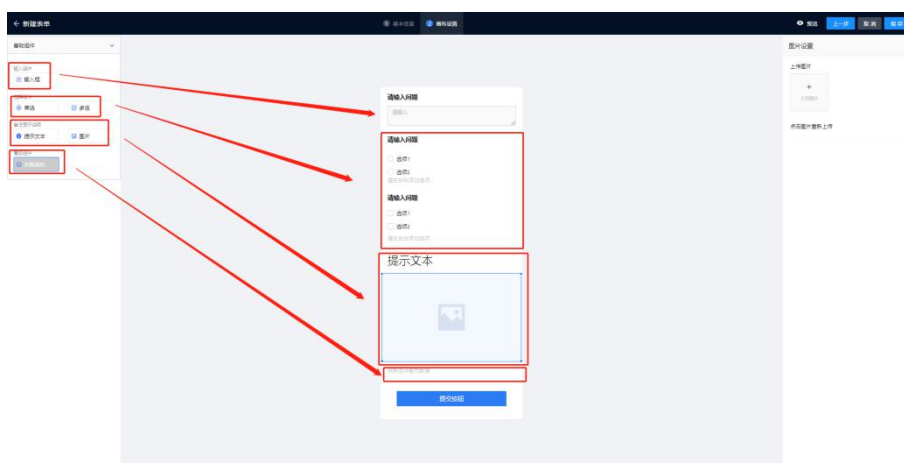
D. 微信消息预览



6.3.4.2.2. 画布设置

点击下一步进入画布设置界面，设置表单。

右侧可以添加表单基础组件，选中的组件可以在中间进行编辑查看。点击某一组件时，右侧会出现该组件的设置框。



7. 会话存档

A. 功能介绍:

会话存档是根据企业微信开放的接口能力对企业的员工和外部客户进行沟通时的会话信息进行记录存档,方便对信息进行有效的整理和分析。员工和客户进行沟通初次会有提示是否进行存档,可以手动拒绝存档。



企业微信的服务须知在开始聊天之前会进行软消息通知,如果不同意,可以点进查看服务须知进行操作。

B. 使用场景:

对企业的员工和外部客户进行沟通时的会话信息进行记录存档,方便对信息进行有效的整理和分析。

C. 操作方法:

7.1. 内容存档

7.1.1. 按员工检索

按员工检索(按组织树查找员工),可查看内部、外部、和群聊的聊天记录。

支持按照员工姓名模糊搜索,搜索后列表形式展示。每次仅支持查找单个员工的会话内容,不支持查看整个部门/某几个员工的总会话内容。

A. 中间聊天列表区:

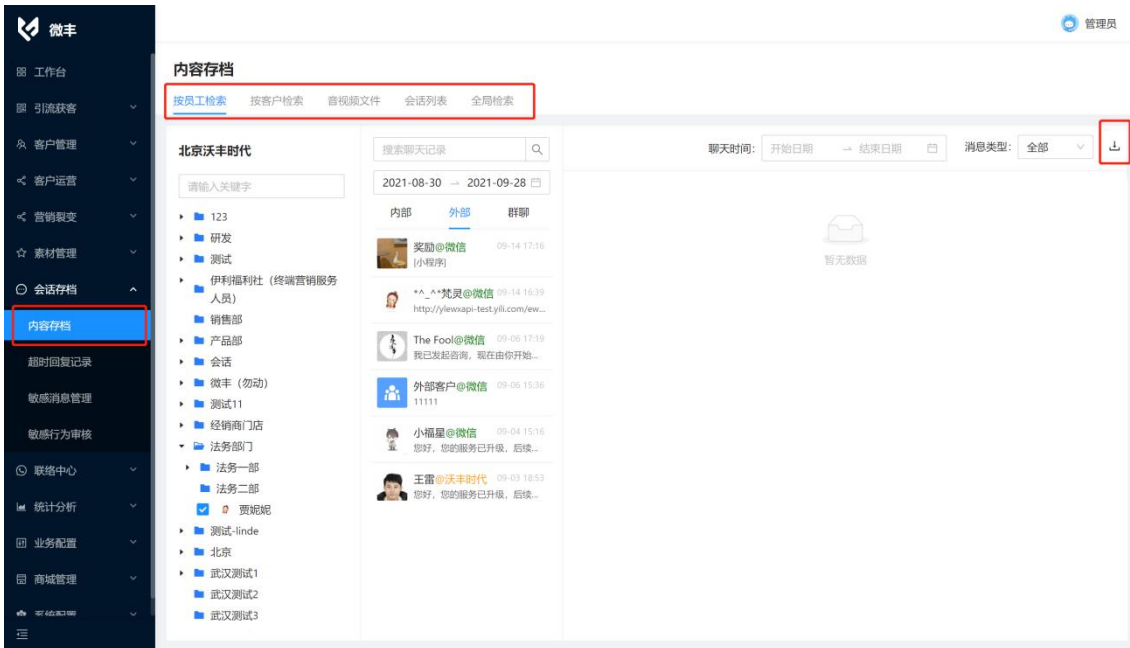
- a) 支持聊天关键词搜索查找到对应的聊天列表。
- b) 支持搜索该员工近 30 天、近 90 天以及全部的聊天列表内容,默认展示该员工近 30 天的聊天内容列表。

B. 右侧聊天内容区:

- a) 支持按照聊天时间段筛选查看聊天内容。
- b) 支持按照消息类型查看聊天内容,消息类型:文本、图片、视频、文件、链接和聊天记录。

C. 查看员工与外部联系人会话内容时,支持查看客户详情,客户详情页同客户管理-客户详情页,有权限的支持查看和编辑客户详情。

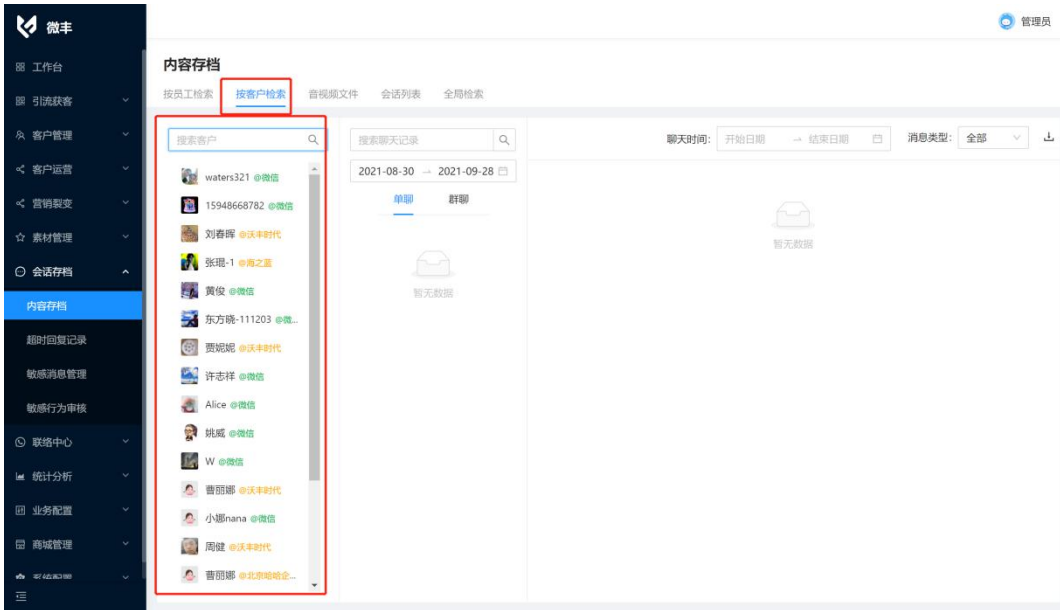
- D. 查看员工与外部群会话内容时，支持查看群画像，群画像同客户管理-客户群画像，有权限的支持查看和群画像打标。



7.1.2. 按客户检索

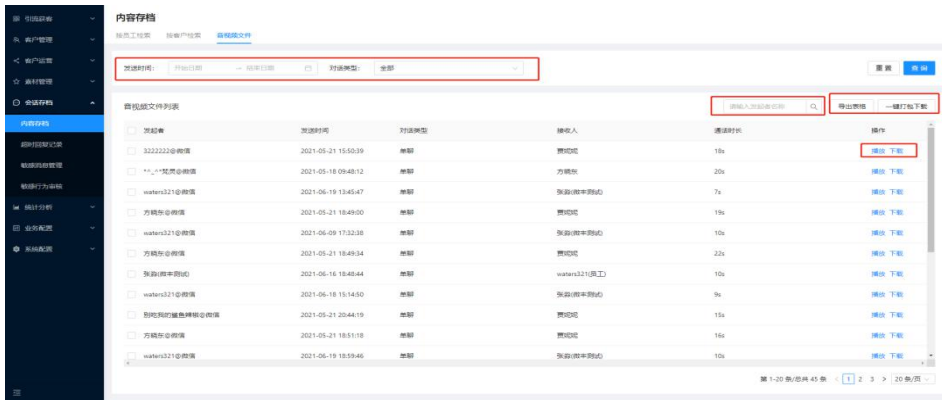
支持按照客户列表搜索查看客户与员工以及客户所在群的群聊内容。

- A. 客户搜索区：
- 此处仅展示同意获取会话存档的客户列表，按照客户最近沟通时间倒叙排列。
 - 支持按照客户名称模糊搜索。
- B. 聊天列表区：
- 支持聊天关键词搜索查找到对应的聊天列表，形式待补充。
 - 支持搜索该客户近 30 天、近 90 天以及全部的聊天列表内容，默认展示该客户近 30 天的聊天内容列表。
 - 支持查看该客户与员工的单聊内容以及该客户所在客户群的群聊内容。
- C. 聊天记录区：
- 按照谁查询聊天记录，则被查询人在右侧，其他同按员工检索一致。
 - 聊天信息展示至最新消息，可以向上滚动来查看更早的消息。



7.1.3. 音视频文件

展示聊天内容中的音视频文件列表，可按照发送时间和对话类型进行筛选。操作处可以进行播放和下载，可按照发起者名称进行查找，支持导出表格和一键打包下载。



7.1.4. 按会话列表

展示。

7.1.5. 全局检索

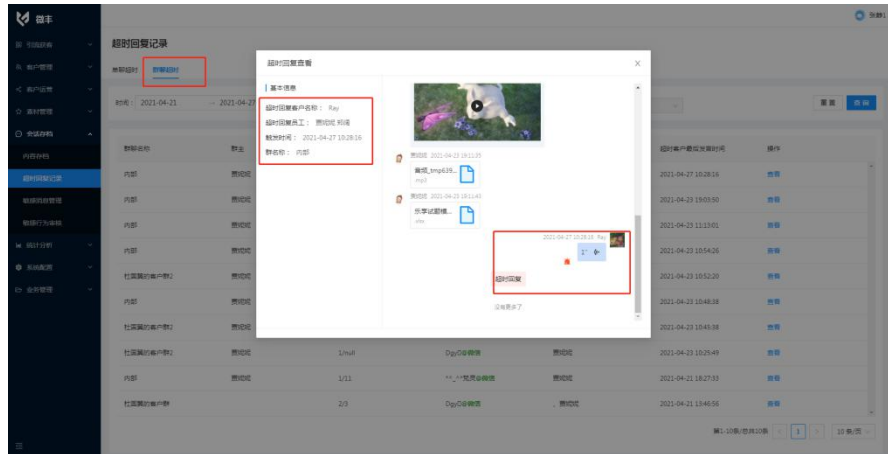
7.2. 超时回复记录

超时回复记录，主要为了查看员工超时未回复客户的消息记录，可以同时监测客户单聊超时和群聊超时。

- A. 单聊超时：以客户回复最后时间开始计算，超过一定时长后该员工未回复，则算作超时，超时后对应员工即可在应用通知里收到超时提醒信息。超时时间及通知员工等都可以在业务配置-风控管理-消息回复规则设置里进行设置。



- B. 群聊超时：同单聊超时，客户在群里发送消息，超过时长没有员工回复，则群内员工都算超时未回复。列表上可以查看群聊名称、群主、群内员工数、群人数、超时回复客户名称、超时员工、超时客户最后发言时间。

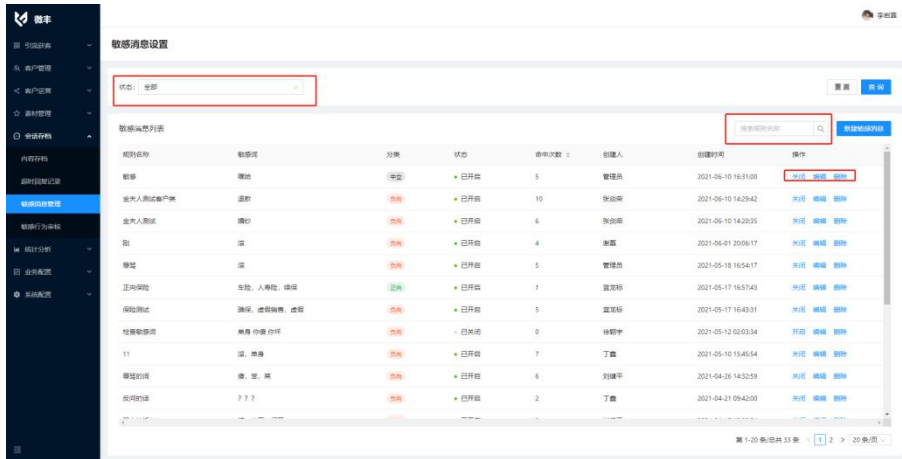


7.3. 敏感消息管理

敏感消息管理为敏感词的管理，设定好敏感词后，就会在启用敏感行为监控中进行该敏感词的消息监控。

7.3.1. 敏感消息列表

- O. 搜索： 输入框，支持模糊搜索，默认显示 i “请输入规则名称”。
- P. 状态：下拉框。全部/已开启/已关闭。默认“全部”。
- Q. 列表默认按照创建时间倒叙排列。
- R. 敏感规则：最多显示 10 个字。
- S. 敏感词：最多显示 15 个字，超出“...”。
- T. 状态：已开启/已关闭。
- U. 命中次数：支持排序，第一次从小到大，再一次从大到小。
- V. 操作：开启/关闭、编辑、删除：每个规则创建完之后默认关闭，故此处默认显示“开启”。



7.3.2. 新建敏感消息

点击“新建敏感消息”，弹出新建弹框。

- A. 规则名称：输入框，最多输入 10 个字，超出不显示。默认显示“请输入规则名称”。
- B. 敏感词：多行输入框。默认显示“请输入敏感词，支持输入多个，必须用中文逗号“，”分隔）”最多输入 500 个字，超出不显示。根据中文逗号进行分词处理。单一敏感词命中即命中此规则，且单一敏感词必须完全匹配一致才算命中。新建/与编辑为统一展示形式。
- C. 分类：正面/中立/负面 默认负面。



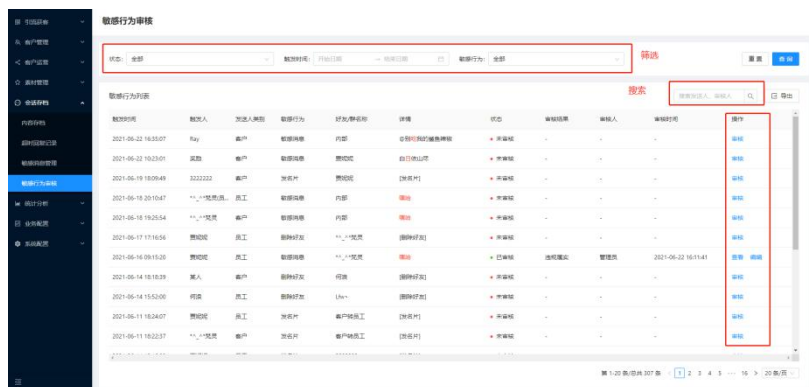
7.4. 敏感行为审核

敏感行为审核是对在聊天中触发的敏感行为进行审核，审核可以判定预警是否正确，并且可以添加备注信息。

7.4.1. 敏感行为列表

敏感行为列表上方有高级筛选，可根据状态、触发时间和具体的敏感行为类型进行筛选。

列表支持搜索发送人、审核人的。同时支持对敏感行为列表的信息进行导出。

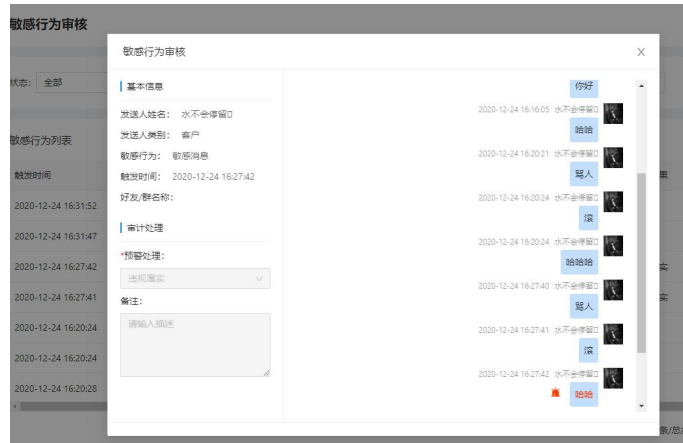


7.4.2. 敏感行为审核

点击操作-编辑即可对处于未审核状态的敏感行为进行审核，已经审核过的敏感行为，也是支持对其再次进行审核的。



其中的敏感行为会被标记报警样式，展示基本信息和相关聊天信息包含的前后，同时可对其进行审计处理，添加预警处理信息或者留下备注。



8. 数据管理

数据管理分为客户分析和员工分析，可查看客户从引流、沟通、运营、成交过程中全生命周期分析。

8.1 客户分析

可查看企业客户总数、新增客户数、客户申请数、客户流失数

支持按照时间段进行筛选；且可快捷筛选【昨日】【最近 7 天】【最近 30 天】的数据

按照员工或者员工部门筛选查看。

计算公式：

客户总数：截止统计周期最后一天，员工拥有的全部客户的数量；

潜在客户数：截止统计周期最后一天，员工拥有的客户群内未添加好友关系的客户总数；

新增客户数：统计周期内，员工新添加的客户数量；

新增环比：当前筛选时间段员工新添加的客户数与上个时间段新添加的客户数的环比，环比公式： $(\text{昨}-\text{前})/\text{前}$ ；

今日新增客户数：员工今天新添加的客户数量；

发起申请数：统计周期内，员工通过「搜索手机号」、「扫一扫」、「从微信好友中添加」、「从群聊中添加」、「添加

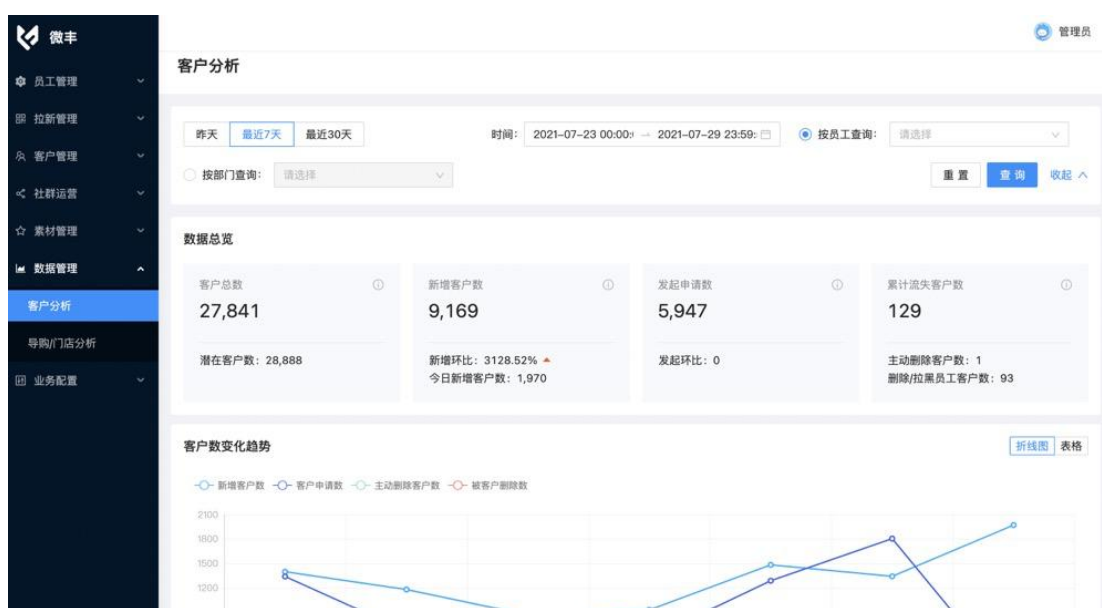
共享、分配给我的客户]、「添加单向、双向删除好友关系的好友」、「从新的联系人推荐中添加」等渠道主动向客户发起的好友申请数量，不包含当天数据；

发起环比：当前筛选时间段员工发起申请的客户数与上个时间段员工发起申请的客户数的环比；

累计流失客户数：员工累计流失的客户数量，包含员工主动删除的客户和将员工删除或加入黑名单的客户，已去重

主动删除客户数：员工主动删除外部联系人数量，非去重

删除/拉黑员工客户数：统计周期内，将员工删除或加入黑名单的客户数，非去重

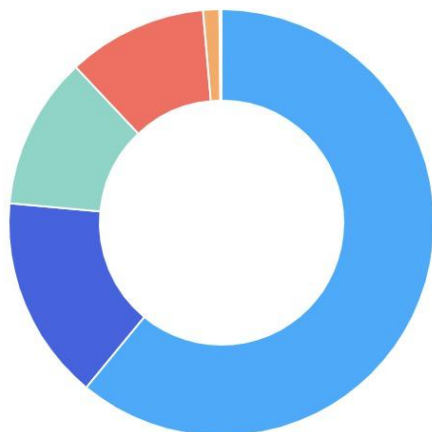


客户来源分布

支持查看客户来源分布，此处客户来源是指客户通过哪种形式扫码添加企微员工。通过环型图展示美中添加类型占比。

客户来源分布

扫描二维码 群聊 未知来源 微信联系人 名片分享 拼团 < 1/2 >



客户标签分布

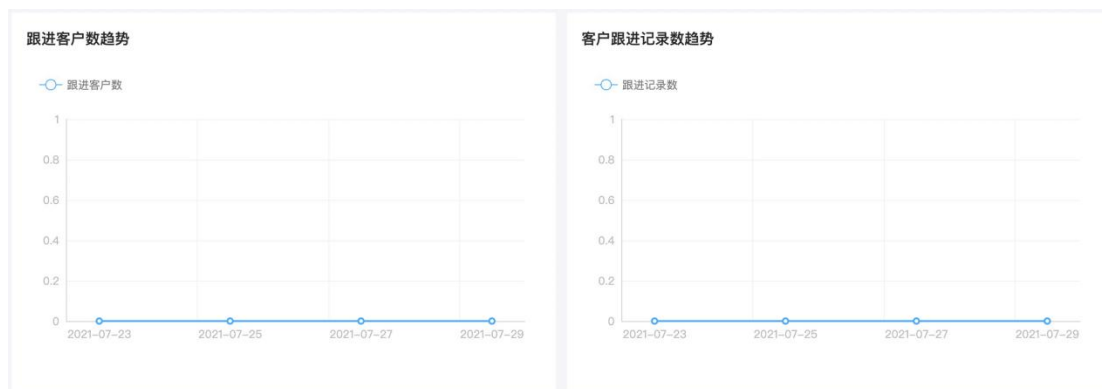
词云形式展示系统内客户标签集合

客户标签分布



跟进客户数趋势和客户跟进记录数趋势

统计当前时间段内跟进客户数趋势和跟进记录数的趋势



8.2 员工分析

以员工为维度统计员工的工作量和工作质量，分为【员工沟通分析】【部门沟通分析】【导购分析】【门店分析】

8.2.1. 员工沟通分析

员工沟通分析：是指客户与员工 1V1 进行沟通的数据统计以及分析

The screenshot shows a web interface for '员工分析' (Employee Analysis). The left sidebar contains navigation options like '营销裂变', '素材管理', '会话存档', '网络中心', '统计分析', '客户分析', '单聊分析', '群聊分析', '员工分析', '销售漏斗', '敏感行为分析', '业务记录', '微信支付流水', '业务配置', '商城管理', and '系统配置'. The main content area is titled '员工分析' and has sub-tabs for '员工沟通分析', '部门沟通分析', '导购分析', and '门店分析'. The '员工沟通分析' tab is active, showing a table with columns: '员工', '客户总数', '新增客户数', '员工对话总数', '员工发起对话数', and '员工回复对话数'. The table data is as follows:

员工	客户总数	新增客户数	员工对话总数	员工发起对话数	员工回复对话数
263-赵振阳	3	-	-	-	-
张奕	1	-	-	-	-
管理员	-	-	-	-	-
晏威	-	-	-	-	-
Andy	2	-	-	-	-
白晓彪	-	-	-	-	-

Below the table, there is a pagination bar showing '第 1-20 条/总共 180 条' and a '20 条/页' dropdown. The interface also includes filters for '时间筛选方式' (按自然时间筛选) and '最近7天' / '最近30天'.

工作量分析

客户总数：截止统计周期最后一天，员工为第一添加人添加的客户总数

新增客户数：统计周期内，员工新添加的客户总数

员工对话总数：统计周期内，员工参与的对话总数，包含员工发起的对话数和客户发起的对话中员工回复的对话数

员工发起对话数：统计周期内，员工主动发起的对话总数

员工回复对话数：统计周期内，客户发起的对话中员工回复的对话总数

发送消息数：统计周期内，对话中员工发送的消息总数

回复总时长：统计周期内，对话中客户发消息后，员工回复客户第一条消息的时间间隔之和

对话总时长：统计周期内，员工发生的全部对话的总时长

语音总时长：统计周期内，员工发生的全部对话中的音视频通话的总时长

超时回复次数：统计周期内，当前员工在所有对话中超时回复出现的次数

超时回复人数：统计周期内，当前员工在所有对话中超时回复的客户总数

工作质量分析

员工发起对话占比：统计周期内，员工发起的对话占员工对话总数的百分比

员工回复率：统计周期内，员工回复对话数占客户发起对话数的百分比

平均首次回复时长：统计周期内，客户或员工发起对话后，员工首次回复客户的时长间隔为首次回复时长，所有员工回复对话的首次回复总时长/员工回复对话数即为平均首次回复时长

平均回复时长：统计周期内，客户发送消息后和员工回复消息时间间隔的平均值，每个平均回复时长不为零的对话的值的平均值

平均对话时长：统计周期内，开始对话到对话结束间隔时间的平均值

平均对话消息数：统计周期内，平均每个对话的消息数，统计包含客户和员工的消息

24h 一次性解决率：00:00-24:00，客户只进行一次有效会话，这样的对话总数与对话总数的比值

48h 一次性解决率：00:00-48:00，客户只进行一次有效会话，这样的对话总数与对话总数的比值

1min 内首次回复率：首次回复时长在 1min 以内的有效对话数/总有效对话数

3min 内首次回复率：首次回复时长在 3min 以内的有效对话数/总有效对话数

回访报表

次日回访率：统计周期内，员工次日回访客户数/次日员工应回访的客户总数

3 日回访率：统计周期内，员工第 3 日回访客户数/第 3 日员工应回访的客户总数

5 日回访率：统计周期内，员工第 5 日回访客户数/第 5 日员工应回访的客户总数

7 日回访率：统计周期内，员工第 7 日回访客户数/第 7 日员工应回访的客户总数

X 日回访率：统计周期内，员工第 X 日回访客户数/第 X 日员工应回访的客户总数（这个指标会有多个）

客户群沟通分析：是指客户在群内与员工进行沟通的数据统计与分析

工作量分析

拥有的群总数：截至统计周期最后一天，员工作为群负责人拥有的客户群的数量

员工所在客户群数：截至统计周期最后一天，员工所在客户群的数量

新入群数：统计周期内，员工新加入客户群的数量

员工发过消息的群聊数：统计周期内，员工发过消息的客户群总数，去重

群对话总数：统计周期内，员工在的群的对话总数

员工回复对话数：统计周期内，群聊中客户发起的群对话后，员工回复过的对话数

员工发送消息数：统计周期内，群聊中员工发送的消息总数

语音总时长：统计周期内，员工语音通话时长的总和

超时回复次数：统计周期内，当前员工所在群超时回复的群对话的次数

超时回复群数：统计周期内，当前员工所在群超时回复的群聊总数（去重）

负责群超时回复次数：员工身为负责人所在的群发生的超时回复事件的次数

负责群超时回复群数：员工作为负责人负责的群，其中发生超时回复事件的群的数量

业务记录数：统计周期内，员工记录的业务记录数量

违规属实数：统计周期内，员工触发的敏感行为中被审核违规属实的总数量

工作质量分析

员工群聊率：统计周期内，员工回复过的对话数占群对话总数的百分比

平均群对话首次回复时长：统计周期内，客户发起对话后，员工首次回复的时长间隔为首次回复时长，群内员工回复对话的首次回复总时长/员工回复对话数即为群对话首次回复时长

平均回复时长：统计周期内，群聊内客户发送消息后和当前员工回复消息事件间隔的平均值，每个平均回复时长不为零的对话的和平均值

平均对话时长：统计周期内，当前员工参与的对话时长平均值

1min 内首次回复率：统计周期内，群聊内该员工首次回复时长在 1min 以内的有效对话数/总有效对话数

3min 内首次回复率: 统计周期内, 群聊内该员工首次回复时长在 3min 以内的有效对话数/总有效对话数

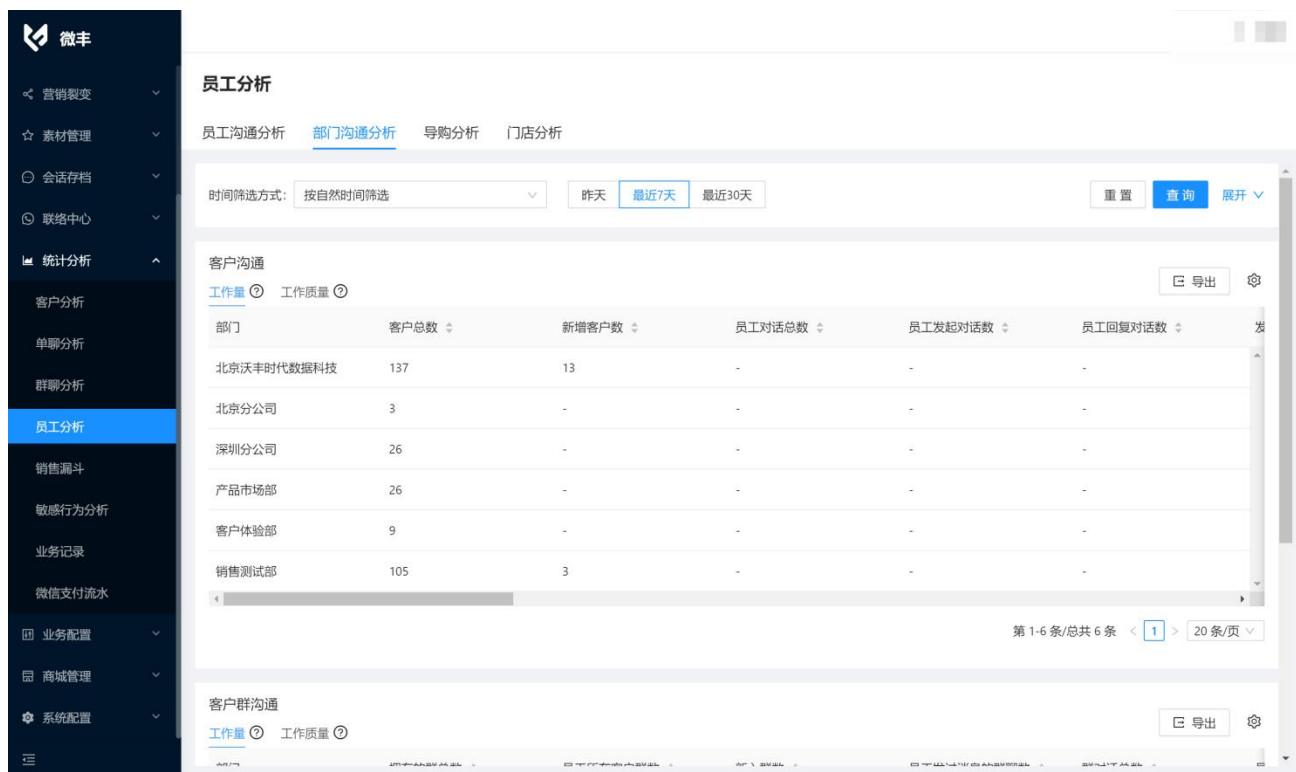
答问比: 统计周期内, 当前员工参与过的对话内, 员工发送的消息数/客户全部消息数

1min 内回复率:统计周期内, 员工平均回复时长在 1min 内的对话数/员工回复的总对话数

3min 内回复率:统计周期内, 员工平均回复时长在 3min 内的对话数/员工回复的总对话数

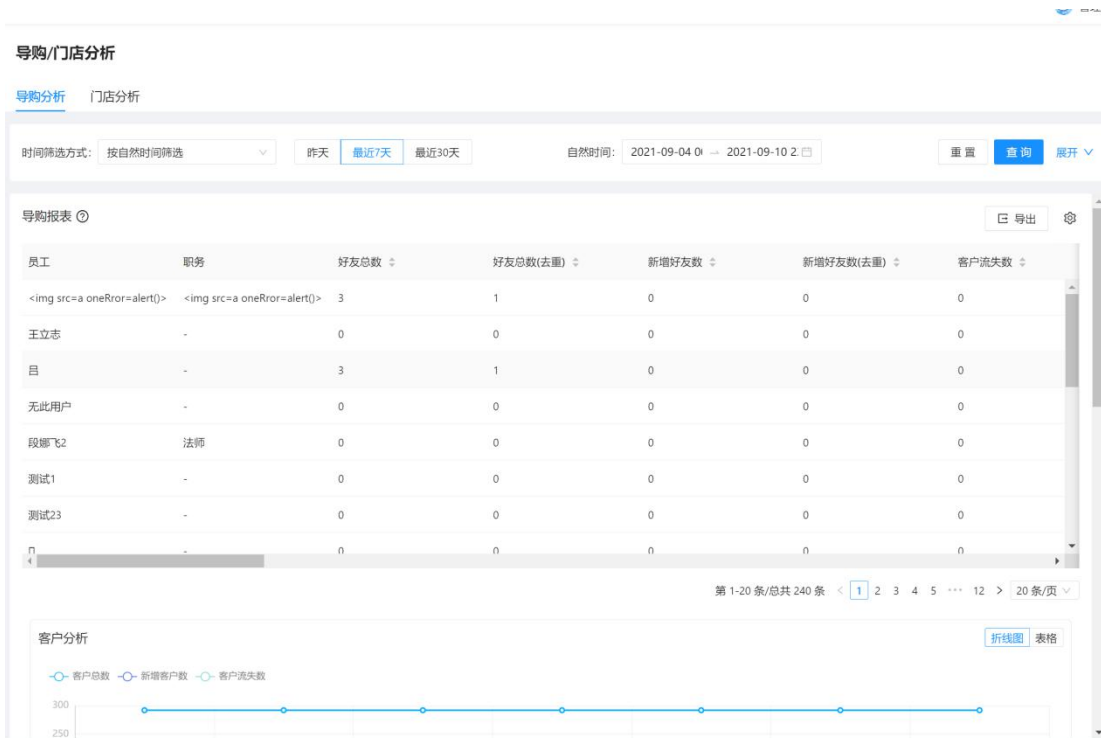
8.2.2. 部门沟通分析

部门沟通分析: 是指客户与部门员工进行沟通的总数据统计以及分析



8.2.3. 导购分析

导购分析列表:



员工：通讯录支持添加外部好友的员工

职务：员工在企业微信上的职务，该字段从企业微信获取

好友总数：统计当前导购实际拥有的好友总数，不去重

好友总数（去重）：只按照第一添加人计算好友总数，即客户 C 添加导购 A 和 B，A 为第一添加人，则 A+1，B+0

新增好友数：统计周期内，导购新增的好友数量，不去重

新增好友数（去重）：统计周期内，导购作为第一添加人新增的好友数

客户流失数：统计周期内，导购作为第一添加人流失的客户总数，包含客户删除和员工删除

群总数：统计导购作为群主拥有的群总数

群名：群名称，当前导购作为群主的群名称，多个名称之间以、隔离；

好友进群数：当前导购的好友进入该导购作为群主的客户群的总人数

好友进群数（去重）：当前导购作为第一添加人时添加的好友进入该导购作为群主的客户群的总人数（双重去重），只统计客户进的第一个群

好友进群率：好友进群数/好友总数

好友进群率（去重）：好友进群数（去重）/好友总数（去重）

群人数：当前导购作为群主拥有的客户群内客户总数（去重），此处去重是指当前导购拥有多个群，多个群内相同客户去重

新增群人数：统计周期内，当前导购作为群主新增的群好友数量（去重），若同一客户进入多个客户群，只统计客户进的第一个客户群

完成任务数：统计周期内，当前导购完成任务的数量；该任务数不统计员工完成的促销海报任务数

布置任务数：统计周期内，当前导购接收的任务总数；该任务数不统计接收的促销海报任务数

任务完成率：完成任务数/布置任务数

促销海报任务布置数：统计周期内，当前导购接收促销海报类型任务的数量

促销海报任务完成数：统计周期内，当前导购完成促销海报类型任务的数

促销海报任务完成率：统计周期内，当前导购完成促销海报类型任务的数量/接收促销海报类型任务的数量

总任务完成数：统计周期内，当前导购完成所有类型任务的总数量

总布置任务数：统计周期内，当前导购接收的所有类型的任务总数

总任务完成率：统计周期内，当前导购完成所有类型任务的总数量/当前导购接收的所有类型的任务总数

群活跃率：统计周期内，当前导购作为群主拥有的客户群的群活跃率，若存在多个客户群，则为多个群活跃率的平均值，保留到小数点后两位。

所属门店：导购所在的门店

8.2.4. 门店分析

门店分析列表：



好友总数：统计周期内，当前部门的客户总数，同一客户需要去重

平均好友总数：统计周期内，当前部门的平均客户总数，即该部门客户总数/该部门内员工总数

新增好友数：统计周期内，当前部门新增的客户总数，同一客户需要去重

平均新增好友数：统计周期内，当前部门的平均新增客户总数，即该部门新增客户总数/该部门内员工总数

好友流失数：统计周期内，当前部门流失的客户总数，包含客户删除和员工删除，需要去重

群总数：统计周期内，当前部门拥有的客户群总数

群人数：当前门店的导购作为群主的客户群的总人数

平均群人数：当前部门群人数/部门员工数

好友进群数：统计周期内，当前部门下的好友进入该部门员工作为群主的客户群的总人数，需要去重

平均好友进群数：统计周期内，当前部门的好友进群数/当前部门内员工总人数

好友进群率：统计周期内，门店好友进群数/门店好友总数

新增群人数：统计周期内，当前部门内新增的客户群人数，相同客户需要去重

平均新增群人数：统计周期内，当前部门新增群人数/部门员工数

9. 业务配置

9.1. 下载中心

A. 功能介绍:

下载中心记录了 30 天内上传及导出的所有文件，同时支持查看上传、下载的进度、结果等信息。

B. 使用场景:

客户在上传或下载比较大的文件过程中，为了避免长时间在上传、下载页进行等待从而影响其他操作，客户可关掉上传、下载页，跳转至下载中心实时查看进度、结果、失败原因。

C. 操作方法:

9.1.1 导入文件

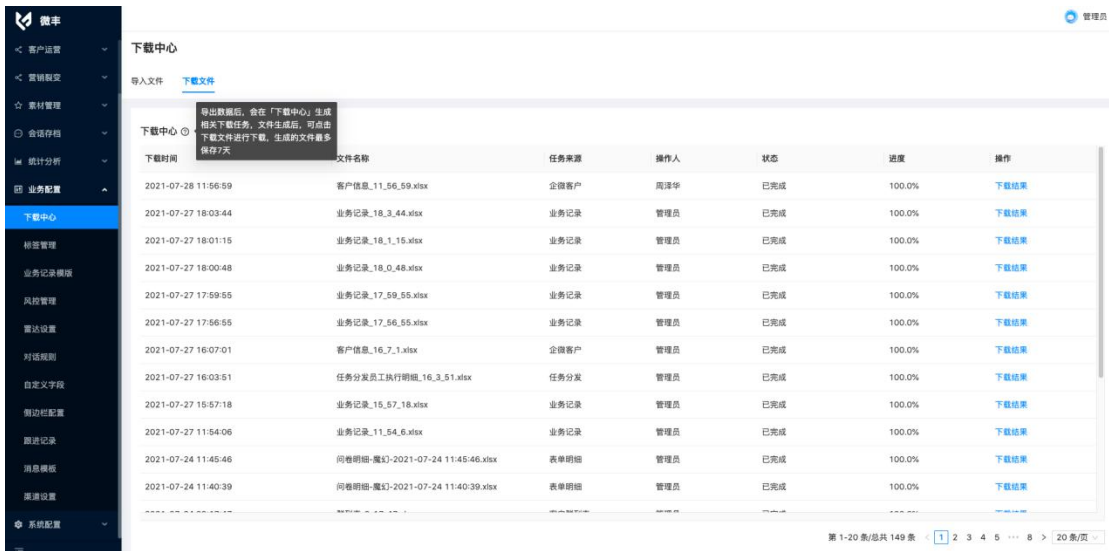
- 点击业务配置-下载中心，可切换查看导入文件及下载文件两个列表；
- 导入中心，列表可查看导入时间、文件名称、任务来源、操作人、状态、进度、结果字段信息；
- 其中任务来源为上传文件的功能模块，结果中可查看共上传了多少条数据，其中成功多少，失败多少；
- 同时对于上传成功的文件，支持下载结果查看，上传失败的数据以及原因。

导入时间	文件名称	任务来源	操作人	状态	进度	结果	操作
2021-07-27 13:56:06	门店导入模板.xlsx	门店管理	管理员	已完成	100.0%	共3条记录,成功2失败1	下载结果
2021-07-27 13:51:33	Excel批量添加好友模板1.xlsx	知识库	管理员	已完成	0.00%	共1条记录,成功0失败0	下载结果
2021-07-16 19:38:57	门店导入模板 (8).xlsx	门店管理	管理员	已完成	100.0%	共3条记录,成功3失败0	下载结果
2021-07-16 18:31:29	门店导入模板 (8).xlsx	门店管理	管理员	已完成	100.0%	共3条记录,成功0失败3	下载结果
2021-07-16 15:09:09	2222.xlsx	知识库	管理员	已完成	100.0%	共1条记录,成功1失败0	下载结果
2021-07-14 20:21:51	Excel批量添加好友模板1.xlsx	知识库	管理员	已完成	0.00%	共1条记录,成功0失败0	下载结果
2021-07-13 10:46:07	商机.xlsx	客户群列表	管理员	已完成	100.0%	共1条记录,成功0失败1	下载结果
2021-07-09 14:00:55	兑奖码.xlsx	营销裂变兑奖码	石杰磊	生成失败	0.00%	共1条记录,成功0失败0	
2021-07-09 14:00:47	兑奖码.xlsx	营销裂变兑奖码	石杰磊	生成失败	0.00%	共1条记录,成功0失败0	
2021-07-08 14:43:05	兑奖码.xlsx	营销裂变兑奖码	石杰磊	生成失败	0.00%	共1条记录,成功0失败0	
2021-07-08 14:38:53	兑奖码.xlsx	营销裂变兑奖码	石杰磊	生成失败	0.00%	共1条记录,成功0失败0	
2021-07-08 14:36:21	兑奖码.xlsx	营销裂变兑奖码	石杰磊	生成失败	0.00%	共1条记录,成功0失败0	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	结果	原因	门店编号	门店名称	门店地址	门店经纬	员工手机	标签						
2	成功		Lamborgh	兰博基尼	北京市海	116.309,	131413228	第三周 (孕妇周期)	小心心 (营销裂变), 怪人 (1231)					
3	成功		Lamborgh	兰博基尼	天津市市	117.192,	131413228	第三周 (孕妇周期)						
4	失败	门店经纬	11	111	111	111	111	111						
5														
6														

9.1.2 下载文件

- 下载文件，导出数据后，会在「下载中心」生成相关下载任务，文件生成后，可点击下载文件进行下载，生成的文件最多保存 7 天；
- 列表展示下载时间、文件名称、任务来源、操作人、状态、进度
- 其中任务来源为从企微客户、业务记录等模块中导出的数据，状态显示文件是否导出成功
- 操作可进行下载结果导出下载文件到本地进行查看



9.2. 标签管理

A. 功能介绍:

标签管理功能可以对客户、客户群和员工的标签进行统一管理。

B. 使用场景:

若用户需要为客户、客户群打上标签，需要提前在标签管理处添加标签。既可以实现标签自定义设置，也可

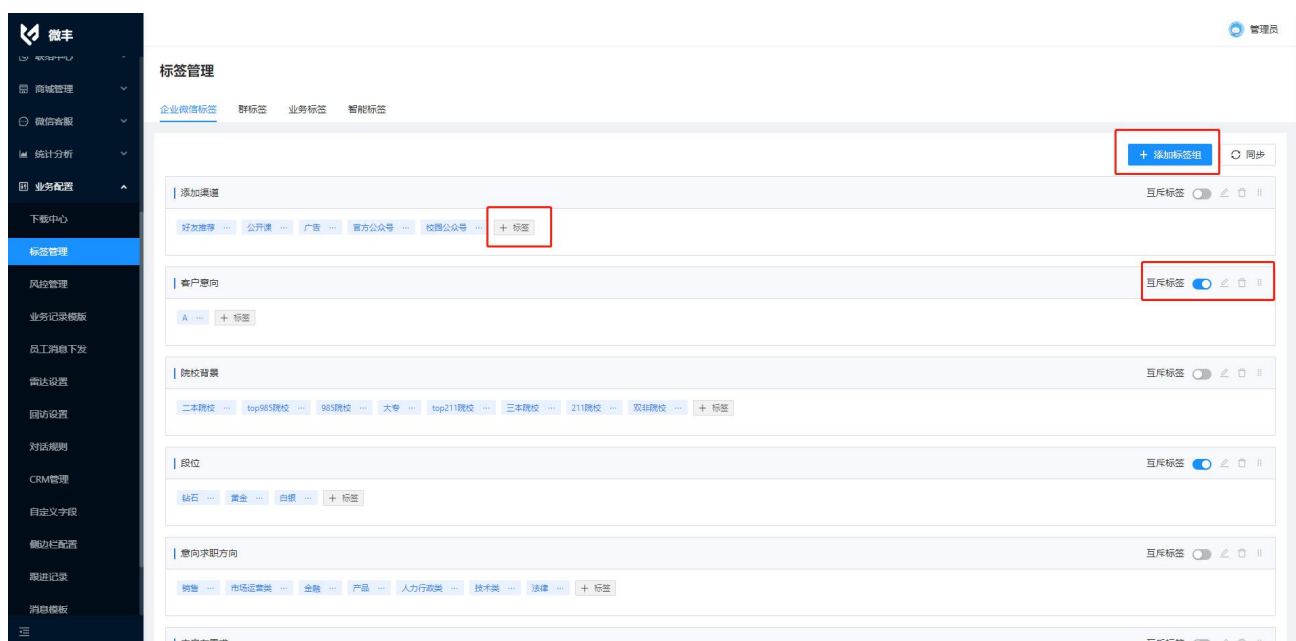
以避免滥设置、使用的风险。此外，通过打标签，可以对客户、客户群和进行分类管理，实现精细化运营。

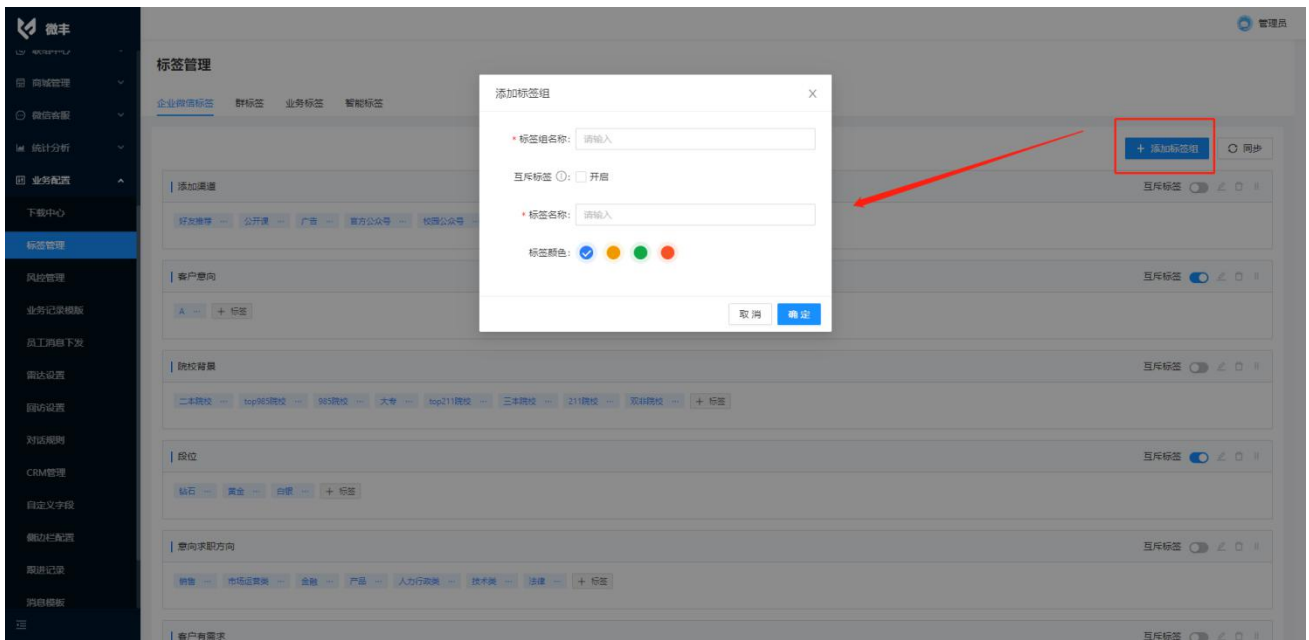
C. 操作方法:

9.2.1.企业微信标签

企业微信标签为企业微信自带的标签功能，通过接口实现了标签的同步，该同步会定时执行，也可以手动点击进行同步。

其中标签组是可以自定义新增编辑和删除的，也支持在该列表中对标签组进行拖拽排序。新建一个标签的时候也是可以选择标签的颜色，方便进行区分。





9.2.2. 群标签

群标签可以设置客户群的标签，操作方法类似于企业微信标签。

9.2.3. 智能标签

智能标签是指自动打标签的功能。当客户或客户群满足智能标签设置的条件后，自动为其打上选择好的标签，可以实现自动分类打标的目的。

选择客户标签时，支持设置条件包含互动行为、客户属性或客户跟进人（员工）属性；

选择客户群标签时，支持设置条件包含客户群或群主属性；

支持选择多个条件，不同条件间为“且”或“或”的关系。

← 新建智能标签

* 规则名称:

标签类型: 客户标签 客户群标签

* 选择标签:

* 设置规则:

且	互动行为	客户最近沟通时间	最近	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="button" value="删除条件"/> <input type="button" value="添加条件"/>
	客户属性	性别	是	<input type="text" value="请选择"/>	<input type="button" value="删除条件"/> <input type="button" value="添加条件"/>
	客户跟进人属性	所属部门	包含任意	<input type="text" value="请选择"/>	<input type="button" value="删除条件"/> <input type="button" value="添加条件"/>

← 新建智能标签

* 规则名称:

标签类型: 客户标签 客户群标签

* 选择标签:

* 设置规则:

且	客户群	活跃客户数	是	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="button" value="删除条件"/> <input type="button" value="添加条件"/>
	群主属性	所属部门	包含任意	<input type="text" value="请选择"/>	<input type="button" value="删除条件"/> <input type="button" value="添加条件"/>

9.3.风控管理

A. 功能介绍:

风控管理处可以监控并推送企业员工的风险行为、设置消息回复的规则。其中敏感行为包括发红包、发名片、敏感消息和删除好友四种类型，消息回复规则一共可设置五级预警。

B. 使用场景:

使用风控管理的功能，可以对企业员工的敏感行为进行监控、及时通知员工或客户的负责人；消息回复规则可以对员工响应客户的时效作出限制，提醒员工及时响应客户。

C. 操作方法:

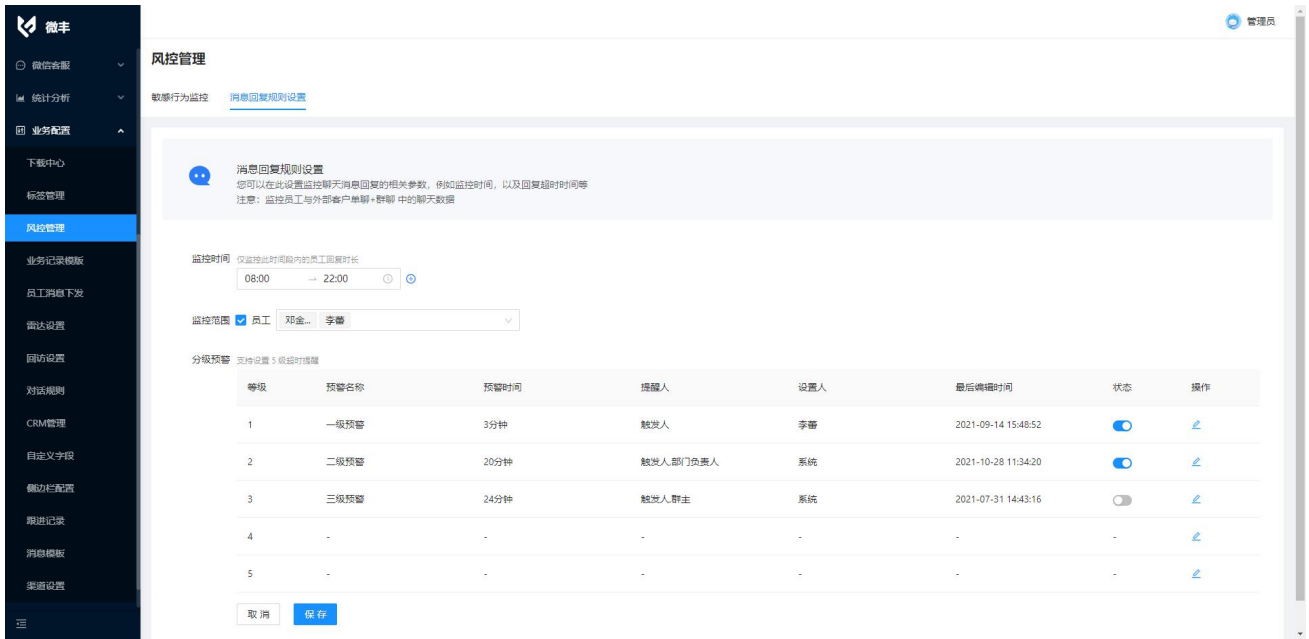
9.3.1 敏感行为监控

可以在此设置监控的敏感行为类型，同时设置被审计员工以及预警后通知员工等。以达到发生预警行为立即通知，立即处理的目的。

The screenshot displays the 'Risk Management' (风控管理) interface, specifically the 'Sensitive Behavior Monitoring' (敏感行为监控) section. The page title is '敏感行为监控' and the subtitle is '消息回复规则设置'. The main content area features a blue header with a bell icon and the text: '敏感行为监控 您可以在这里设置监控的敏感行为类型，同时设置被审计员工以及预警后通知员工等。以达到发生预警行为立即通知，立即处理的目的'. Below this, there are four toggle switches for monitoring types: '发红包' (Send Red Packet), '发名片' (Send Business Card), '敏感消息' (Sensitive Message), and '删除好友' (Delete Friend), all of which are currently turned on. At the bottom, a detailed configuration panel is visible, showing '被审计范围' (Audit Scope) with '客户' (Customer) and '员工' (Employee) selected. The '预警通知员工' (Alert Notification Employees) section includes several checked options: '自动通知群主' (Auto notify group owner), '自动通知群负责人' (Auto notify group manager), '自动通知触发人员' (Auto notify trigger person), '自动通知部门负责人' (Auto notify department manager), and '自定义通知员工' (Custom notification employees). The '通知方式' (Notification Method) is set to '企业微信应用通知' (WeChat Work application notification). Buttons for '取消' (Cancel) and '保存' (Save) are at the bottom right.

9.3.2 消息回复规则

可以在此设置监控聊天消息回复的相关参数，例如监控时间，以及回复超时时间等，以监控员工与外部客户单聊+群聊中的聊天数据。



9.4. 业务记录模版

A. 功能介绍:

使用业务记录记录客户跟进时的相关信息，需要先配置业务记录模板，员工在填写业务记录时，可选择模板进行填写提交。

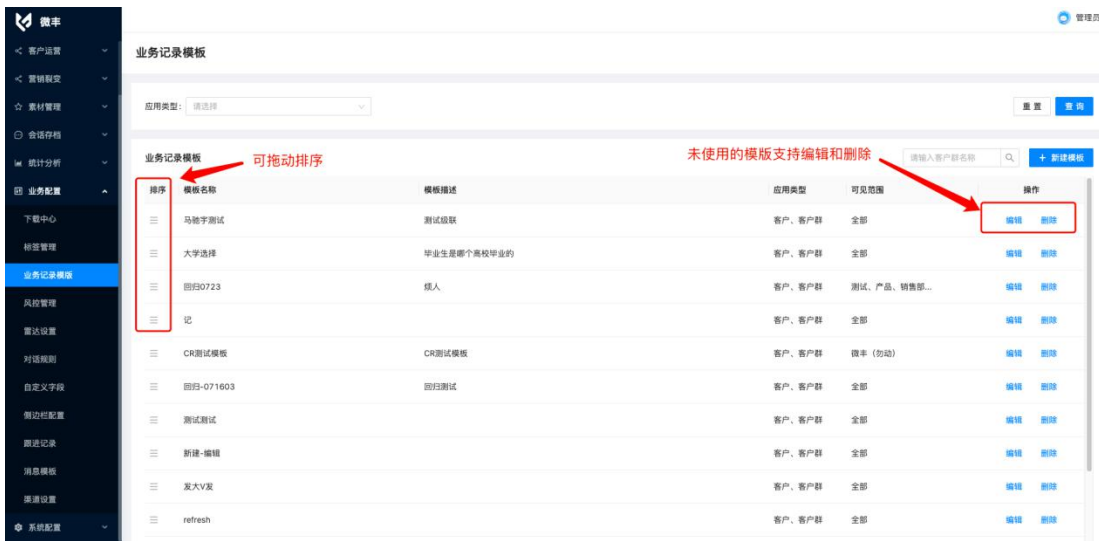
B. 使用场景:

当客户需要针对客户或客户群的某些指标进行统一记录时，可在此先创建业务记录模版，支持多种字段自定义设置。

C. 操作方法:

9.4.1 业务记录模版列表

- 业务记录模版支持按照应用类型及模版名称进行搜索；
- 其中应用类型为客户、客户群；
- 列表字段包含模版名称、模版描述、应用类型、可见范围，同时列表模版可支持拖动排序，顺序结果将会在客户及客户群列表业务记录中显示；
- 可针对未使用的模版进行再次编辑及删除操作，如果模版已使用则不能编辑和删除。



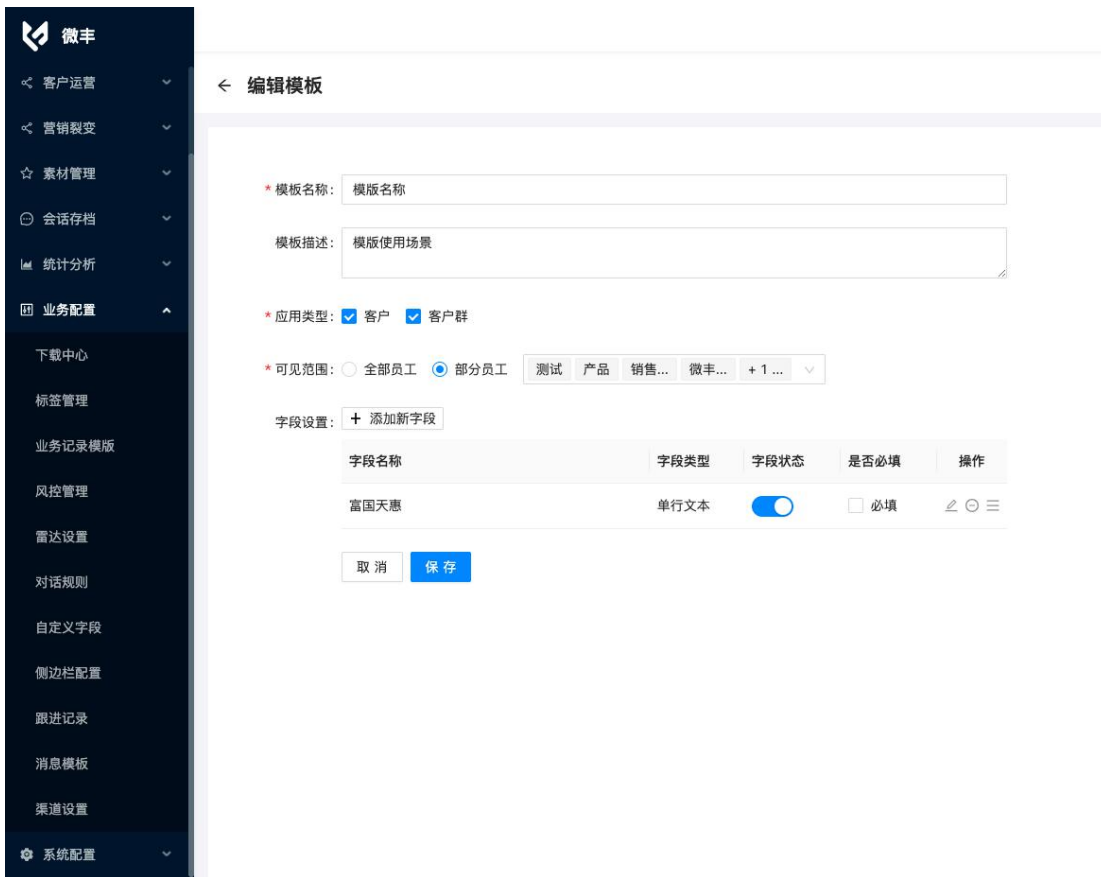
9.4.2 新建业务记录模版

新建业务记录模版，需要填写模版名称、模版描述、选择应用类型、可见范围、字段设置；

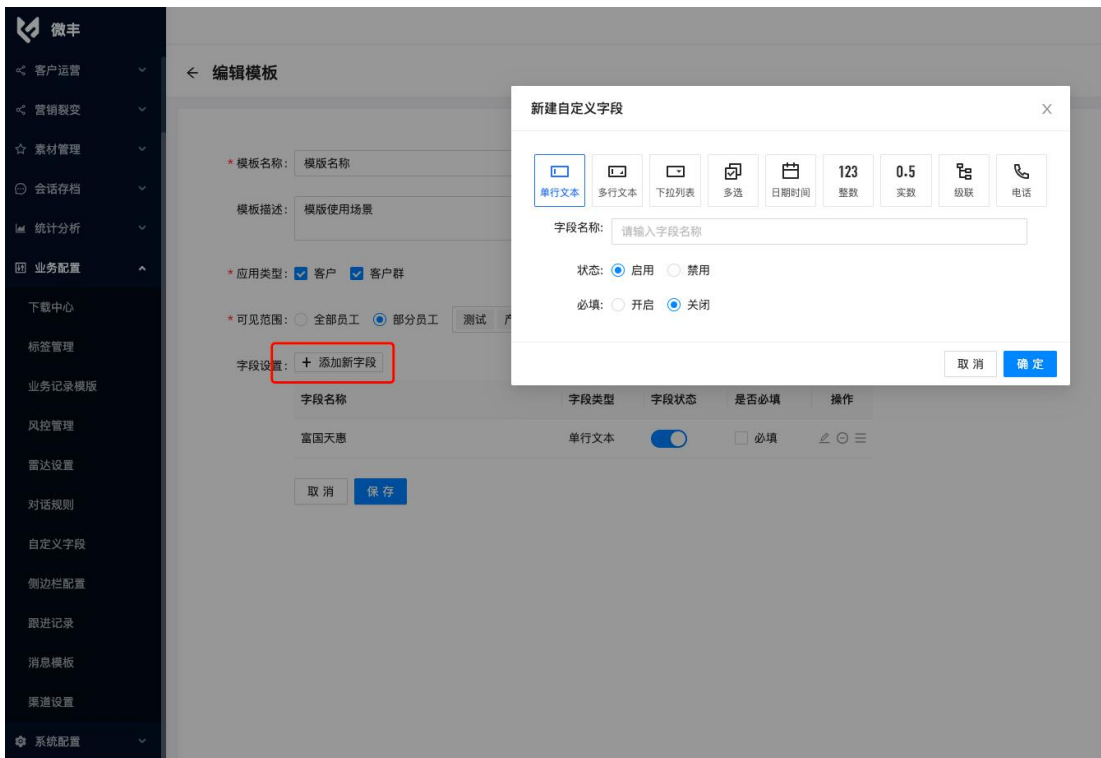
模版描述，描述模版使用场景，便于创建者查询模版；

应用类型，模版可应用在客户或者客户群的业务记录上；

可见范围，圈选使用业务记录模版的员工，未被圈选的员工则无权限查看使用此模版；



- 字段设置：设置业务记录模板内的字段，通过自定义字段进行设置，设置的字段将在业务记录模版中展示，员工根据字段设置进行填写；
- 可自定义设置各字段是否启用，以及是否为必填项；
- 字段名称可拖拽排序；



9.5. 员工消息下发

A. 功能介绍:

员工消息下发即为员工通知的功能，可以在后台按照圈选范围、员工和发送时间下发通知。支持查看通知发送的情况，统计员工查看情况。

B. 使用场景:

当企业需要给员工下发通知，可使用员工消息下发的功能一键发送。同时能帮助企业统计员工的查看情况。

C. 操作方法:

在列表右侧点击新建消息，选择发送范围、发送时间和发送内容。

* 消息名称:

* 发送范围:

发送时间:

设置时间定时发送, 不设置立即发送

* 发送内容:

图片

网页链接

小程序

视频

文件

员工消息列表支持按照创建人和状态查询。点开具体的消息详情，可查看员工的阅读情况。

微丰

- 基础数据
- 统计分析
- 业务配置
- 下载中心
- 标签管理
- 风控管理
- 业务记录模版
- 员工消息下发
- 需求设置
- 回防设置
- 对话规则
- CRM管理
- 自定义字段
- 侧边栏配置
- 消息记录
- 消息模板
- 渠道设置
- 系统配置

员工消息下发

状态:
创建人:

消息名称	触达人数	阅读情况	编辑时间
双11通知	1	0人已读 1人未读	2021-11-02 18:18
测试1	1	1人全部已读	2021-10-28 11:45
测试	1	1人全部已读	2021-10-28 11:43

员工消息下发详情

消息名称: 双11通知

发送时间: 2021-11-02 18:18

发送范围: 李岩鑫

发送内容: 适度消费, 量力而行!

企业微信截图_1630546225438.png

全部 (1) 已读 (0) 未读 (1)

部门	员工	职务	阅读情况	阅读时间
北京沃丰时代数据科技有限公司	李岩鑫	-	未读	-

第 1-1 条/总共 1 条 < 1 > 10 条/页

9.6. 雷达设置

A. 功能介绍:

雷达是基于数据的行为监控和通知,系统自动追踪客户行为轨迹,可通过雷达自定义设置客户关键行为,并及时推动通知给相关员工。

B. 使用场景:

通过客户的行为追踪洞察客户需求,例如客户点赞或评论了企业发的朋友圈,或浏览了相关推广素材等行为,助力员工快速跟进意向客户。

C. 操作方法:

- 业务配置 - 雷达设置,可设置数据雷达监测的用户行为数据类型,同时可设置推送规则。
- 雷达设置可设置推送行为数据类型、推送时间段、推送对象、推送频次、推送方式。
- 推送行为数据类型,支持追踪客户进群、客户添加员工、客户朋友圈、语音/视频通话、企业朋友圈、营销素材。客户触发以上行为,则会通知给跟进人或自定义员工。
- 推送时间段:可自定义设置时间段,员工仅在此时间段内可收到雷达通知。
- 推送对象:客户触发行为,可通知跟进人或自定义员工。
- 推送频次:实时推送为客户触发及推送。或可以每隔几分钟在统一推送给员工。
- 推送方式:将会通过微丰小助手进行消息推送



9.7. 回访设置

A. 功能介绍:

可以在微丰后台的回访管理中设置回访的规则，支持对新加的客户进行回访率的统计，系统设置了几个计算指标，企业如果有需要可以新增新的计算指标。

B. 使用场景:

本功能多用于对客户有回访需求的企业，对员工的要求是需要有新的聊天记录或者有新的跟进记录，可在业务配置-回访管理中对新加的客户设置回访的规则，设置规则可以定义在添加客户的第几天进行回访，该天的回访将会会计入该员工的回访率。

C. 操作方法:

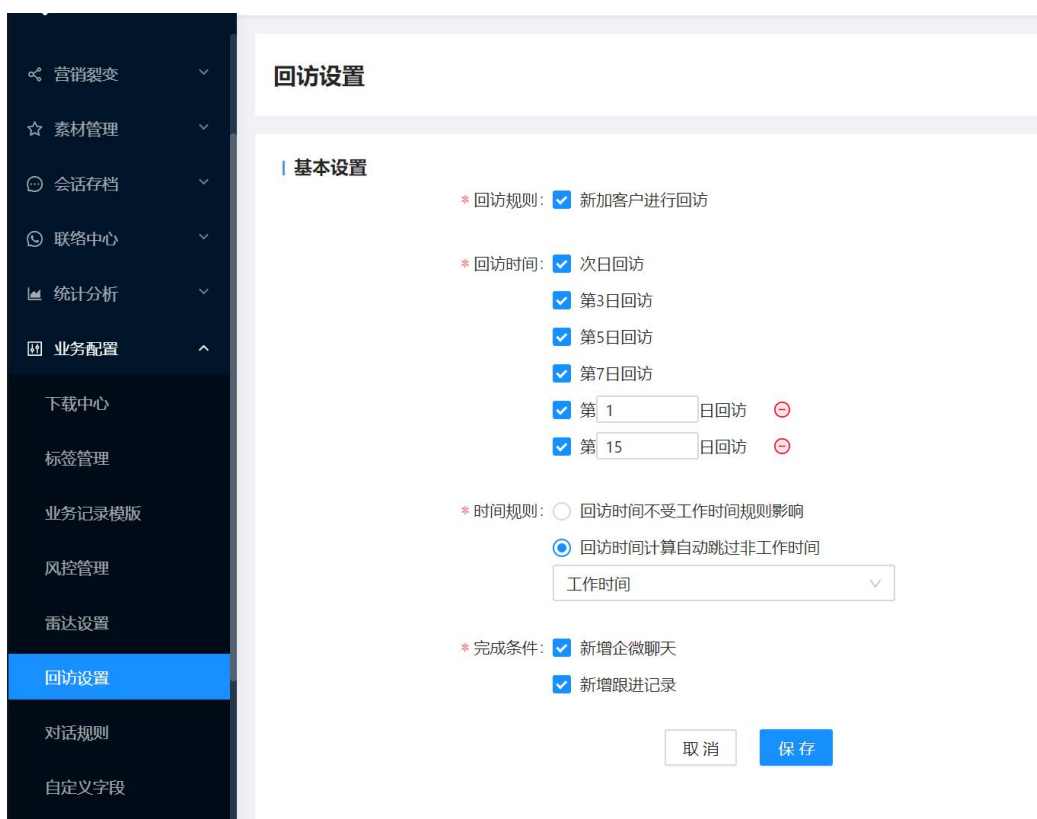
在基本设置页面勾选对新加客户进行回访；

回访时间默认提供了次日回访、第3日回访、第5日回访和第7日回访，另外支持再设置两个回访的时间，回访时间均为统计所指的当日，如第3日回访，则需要员工在添加客户的第3天对客户有新的跟进，其他时间的

跟进并不会计入到该员工当前时间段的 3 日回访率;

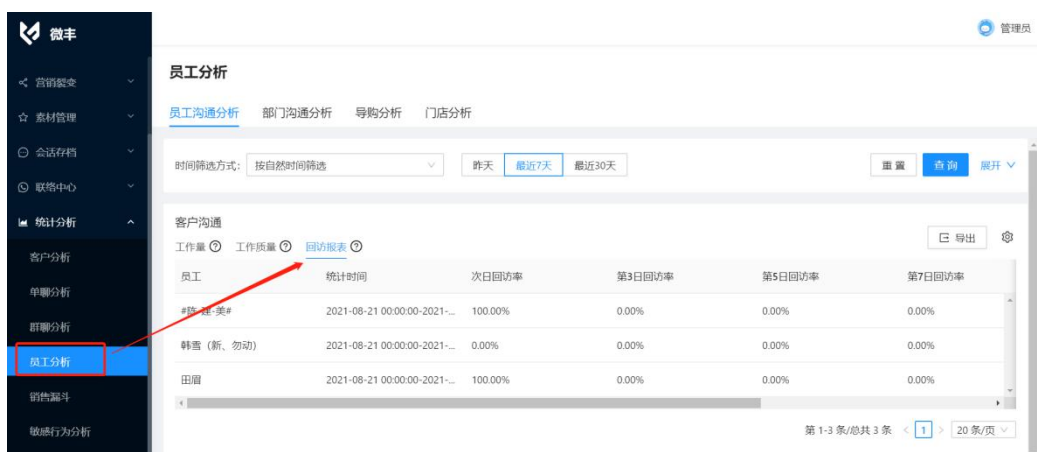
时间规则: 可设置回访时间不受工作时间影响, 这种的话将不会考虑工作日和非工作日; 设置回访时间自动跳过非工作时间, 则会跳过所选择的工作时间包含的休息日, 如周五新加了客户, 则次日回访计算将基于下周一有没有跟进该客户。注: 只要在一天 00:00-24:00 跟进即可, 不考虑工作时间的具体工作时段

完成条件: 新增企微聊天和新增跟进记录, 有聊天记录或者有给当前客户记录新的跟进记录即为完成跟进



数据统计:

在员工分析-员工沟通分析-客户沟通-回访报表中查看员工统计时间段内的回访率数据, 数据支持导出



9.8.对话规则

A. 功能介绍:

对话规则可设置对话结束的规则，把员工和客户的长对话分割成一段一段的会话，方便统计和查看。

B. 使用场景:

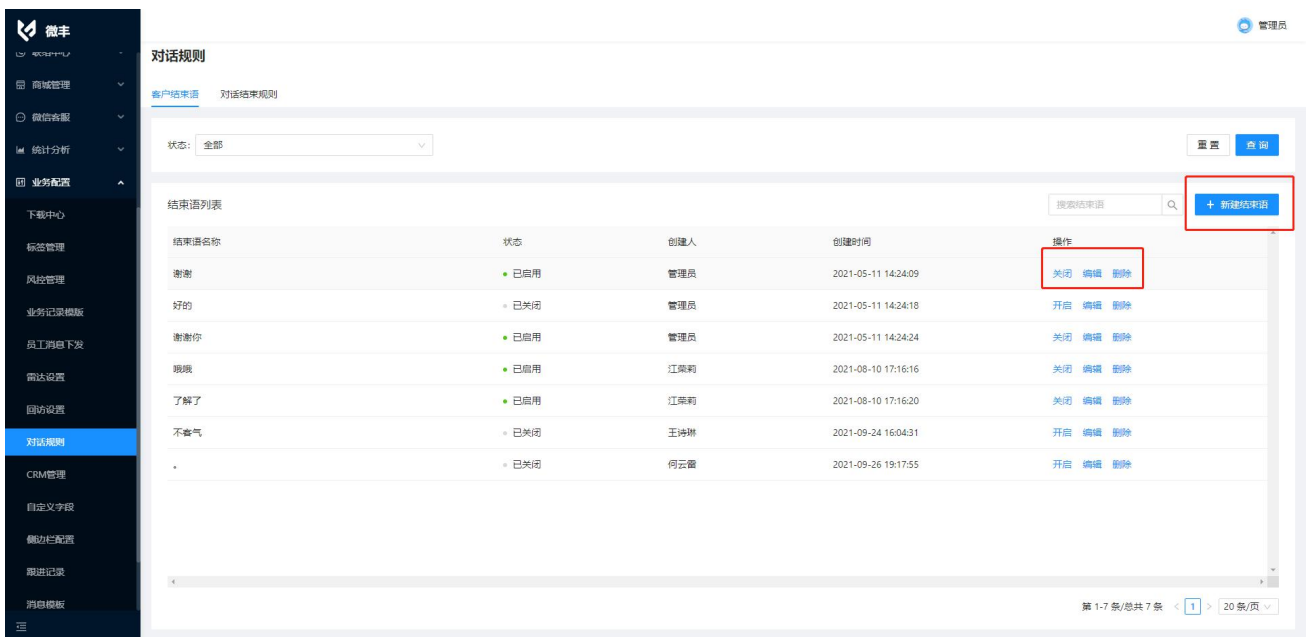
当用户对员工的响应时长、沟通量的信息作出了限制，就需要对一些特殊情况（如客户主动结束对话、客户不再回复）等作出特殊处理，对话规则就是对这些情况作出了触发限制。

C. 操作方法:

9.8.1.客户结束语

支持自定义添加结束语，当客户触发了结束语，认定该会话结束。

点击右侧按钮可新增结束语；支持对已经设置好的结束语进行编辑、开启/关闭和删除。



9.8.2.对话结束规则

对话结束规则可分别对单聊和群聊进行结束时长规则的设置。设置好时长后，满足条件的对话计时为首次发起会话至最后一次消息的时间差。

对话规则

客户结束语

对话结束规则

| 单聊对话结束规则

对话开始后, 分钟, 无回复消息, 对话结束

| 群聊对话结束规则

对话开始后, 分钟, 无回复消息, 对话结束

9.9.CRM 管理

A. 功能介绍:

CRM 管理可对 CRM 相关的功能进行配置和管理, 包含行业类型、线索自动分配、商机阶段、公海分组和退回原因四部分内容的设置

B. 使用场景:

当用户需要对 CRM 相关功能的业务信息进行自定义编辑时, 即可使用 CRM 管理中的功能进行增加或修改。可以对企业信息的行业类型进行增加, 可以设置线索的自动分配规则, 还可以调整商机阶段、公海分组和退回原因。

C. 操作方法:

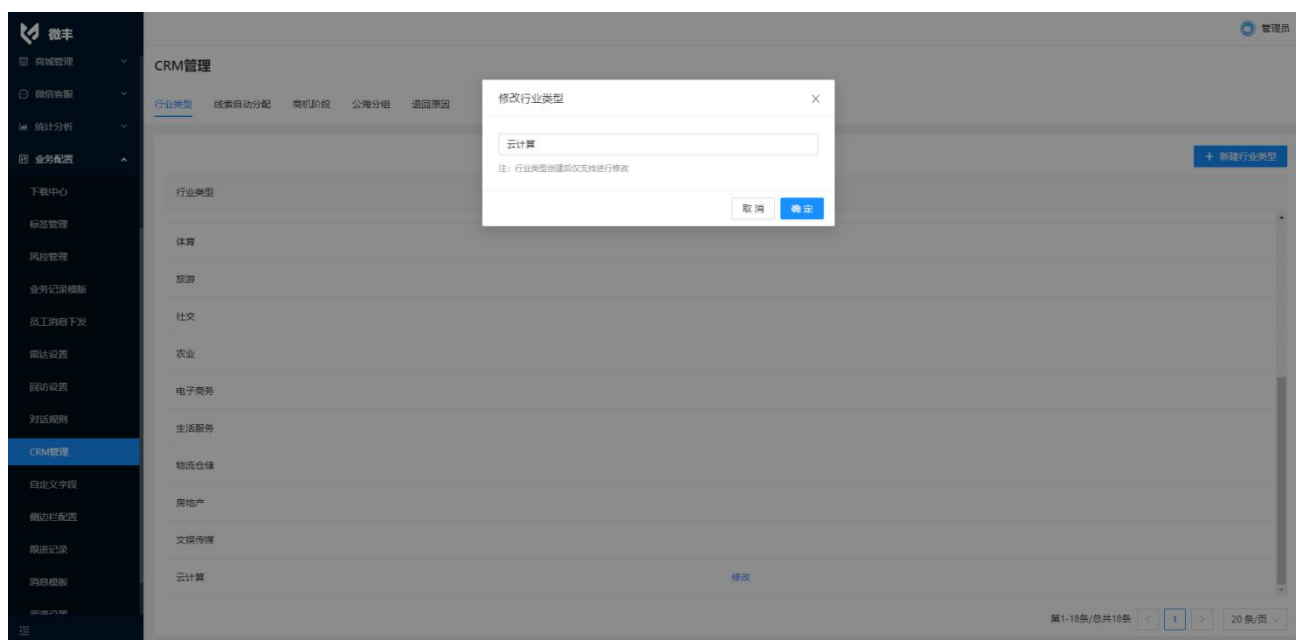
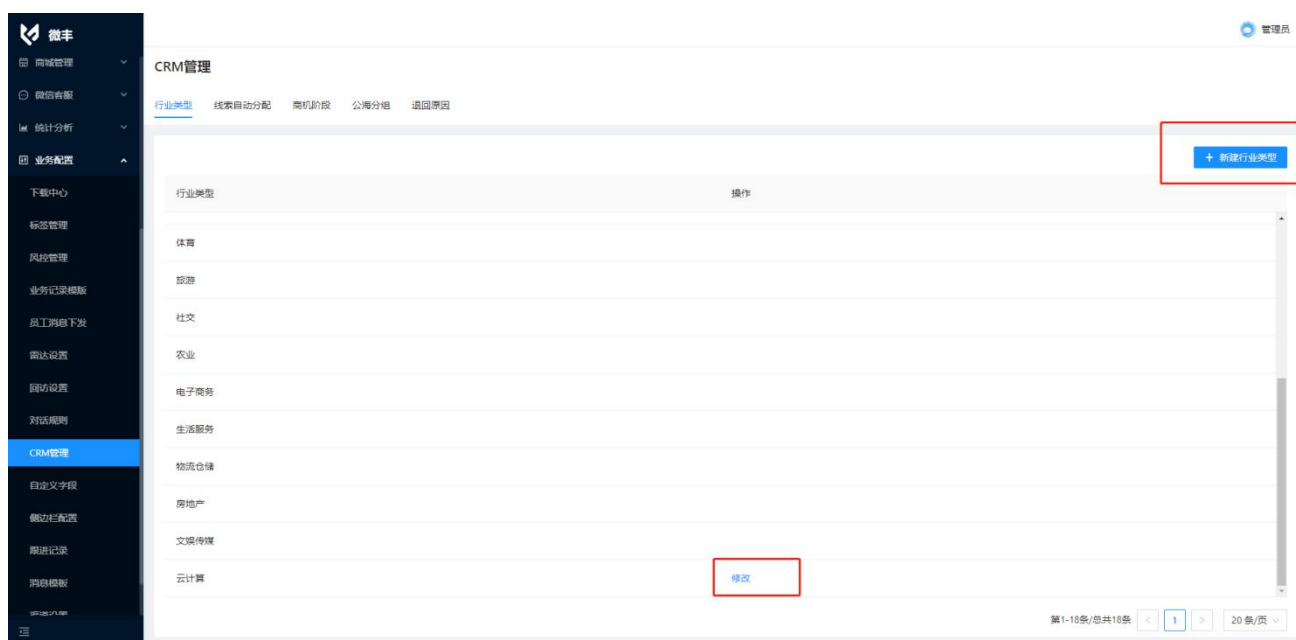
9.9.1.行业类型

行业类型是指企业信息中的行业类型字段, 通过调整行业类型的设置, 客户可以选择符合业务场景的行业类

型标注企业。

其中金融、医疗、教育、交通运输、企业服务、软件工具、智能硬件、消费零售、体育、旅游、社交、农业、电子商务、生活服务、物流仓储、房地产和文娱传媒是系统预设字段，不可进行删改。

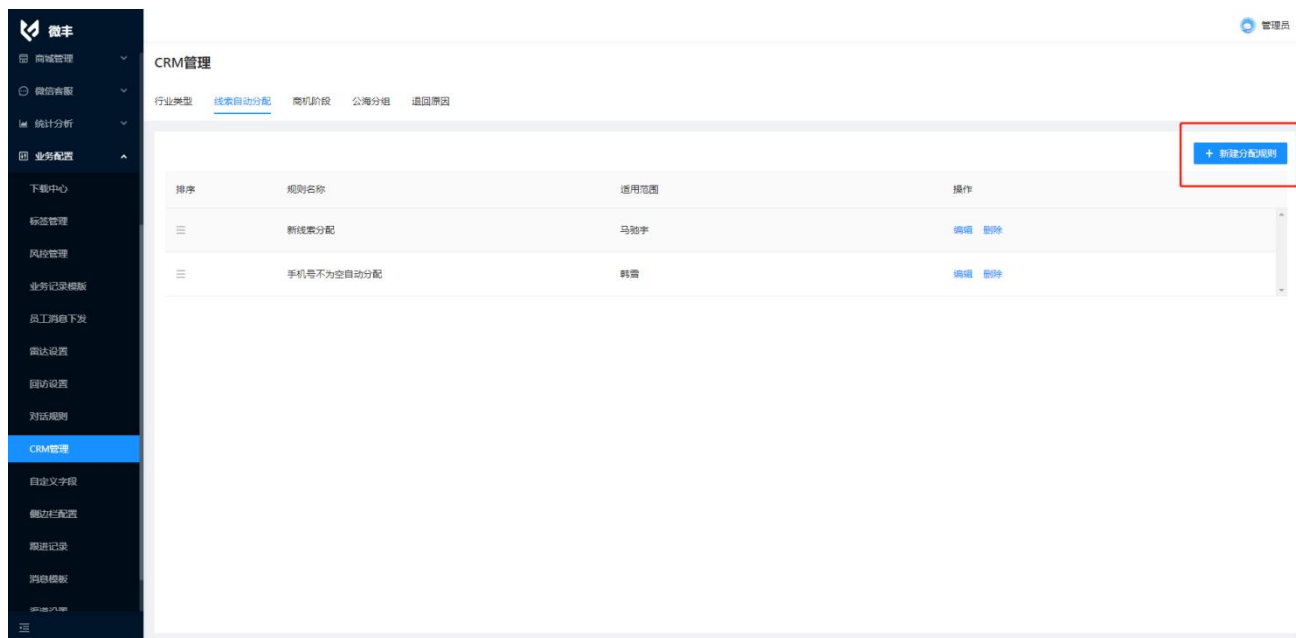
点击列表右侧的新增行业类型可以设置自定义行业类型，点开类型后的修改按钮，可以对设置的行业类型进行修改。行业类型创建后仅支持进行修改。



9.9.2.线索自动分配

线索自动分配可以设置分配线索的规则，支持按照线索字段进行条件筛选。

点击列表右侧的新建分配规则，可打开新建界面



新建分配规则中可以选择多个规则，且支持规则间关系设置为“且”或“或”，选择条件支持按照线索字段进行设置。

执行动作可选择分配至多个部门，分配顺序可选轮流分配或随机分配两种方式。

← 新建分配规则

设置分配规则

* 规则名称:

当线索符合以下条件时

* 选择条件

且	渠道来源	是	请选择	删除条件	添加条件
	最近跟进时间	最近	请输入	删除条件	添加条件
	企业	是	请选择	删除条件	添加条件

添加条件组

执行动作

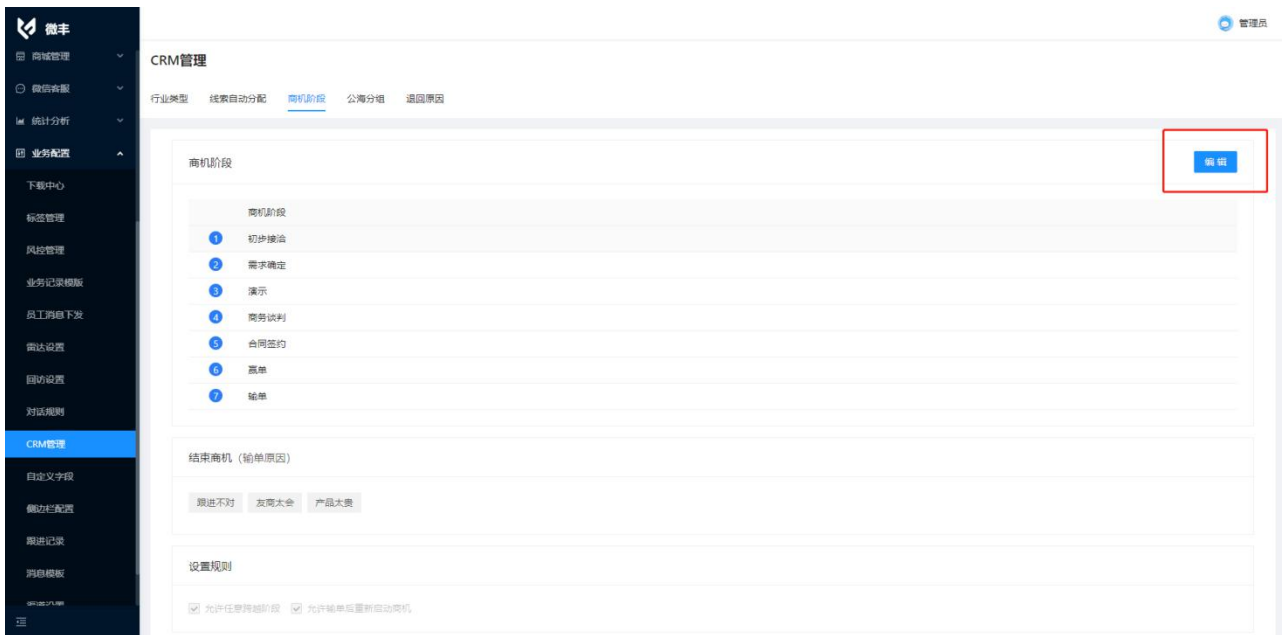
* 分配至:

* 分配顺序: 按已选员工轮流分配 按已选员工随机分配

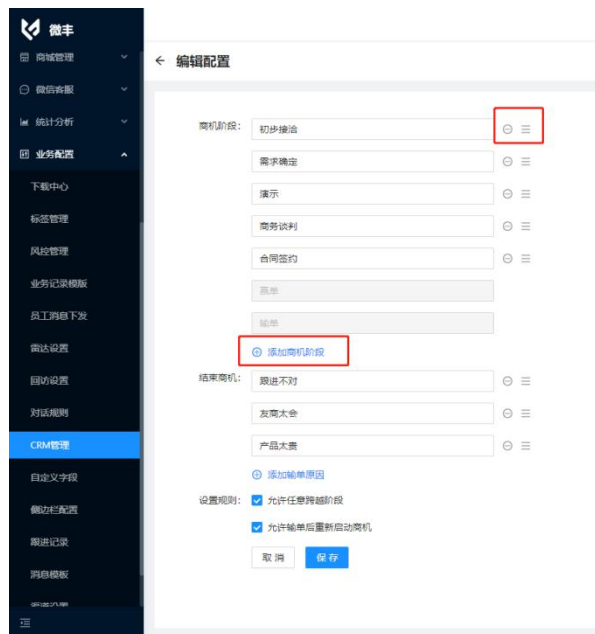
9.9.3.商机阶段

商机阶段处可调整商机阶段、输单原因和阶段跨越规则进行设置和调整。

点击列表右侧的编辑按钮，可转至编辑页面。



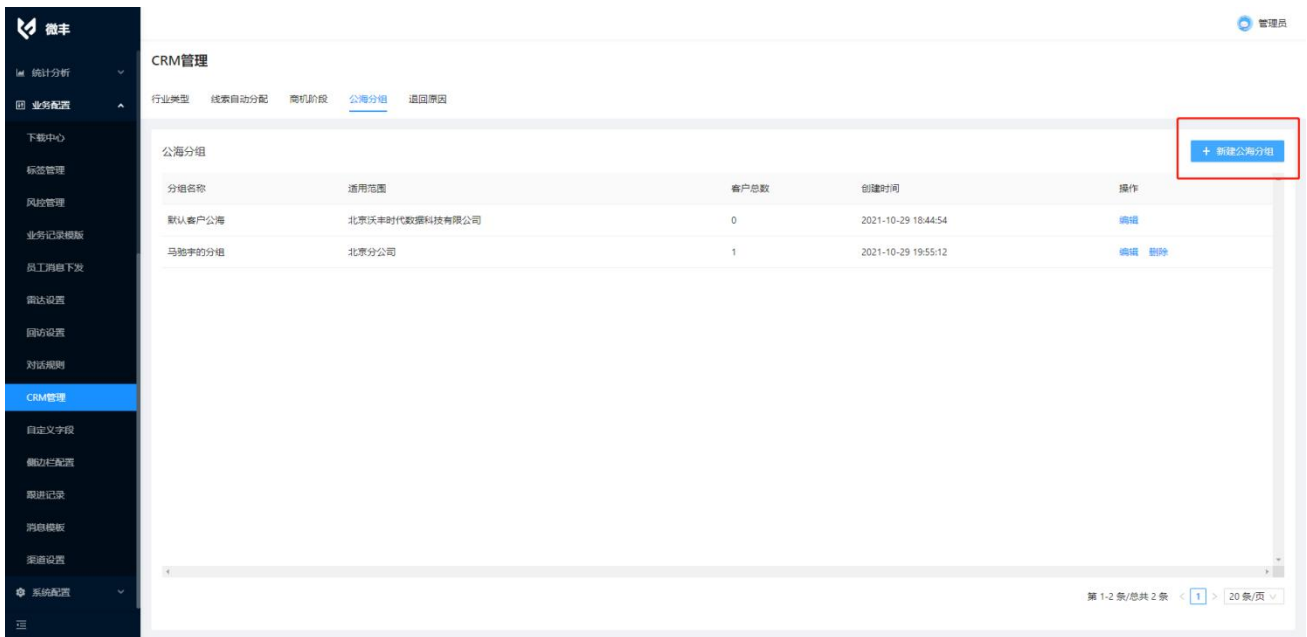
编辑页面支持增加商机阶段、修改名称、调整顺序及删除阶段；支持设置输单原因；支持对商机阶段的跳转规则进行限制，可选择勾选“允许任意跨越阶段”和“允许输单后重新启动商机”。



9.9.4.公海分组

公海分组可创建自定义的客户公海分组，对领取规则、使用范围等作出限制。

点击列表右侧新增公海分组即可打开新增设置页面。



新增公海分组是可以设置公海名称，圈定适用部门。对退回公海的客户作出领取限制。

← 新建公海分组

基础信息

* 分组名称:

权限范围

适用部门:

领取规则

客户领取规则:

领取限制: 客户回收公海后, 前跟进人 天

回收规则可选择自动或手动，若选择自动回收，需设置自动回收的条件。另外可设置回收前某时刻提醒员跟进客户。

| 回收规则

回收规则: 自动 手动

<input type="checkbox"/>	超过	<input type="text" value="请输入"/>	天	▼	从未跟进
<input type="checkbox"/>	超过	<input type="text" value="请输入"/>	天	▼	未加企微好友
<input type="checkbox"/>	距离上次跟进, 超过	<input type="text" value="请输入"/>	天	▼	没有再次跟进
<input type="checkbox"/>	超过	<input type="text" value="请输入"/>	天	▼	未成交 (没有赢单商机)

已有赢单商机的客户不回收

| 提醒设置

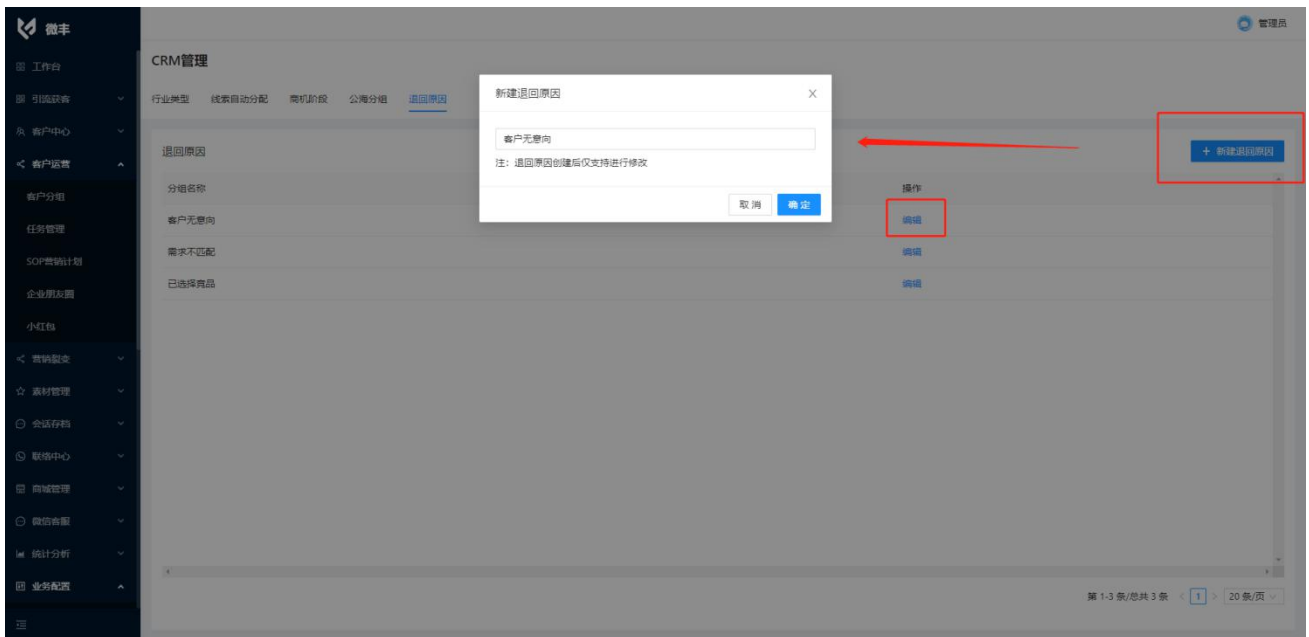
提醒设置: 回收前 天 ▼ 提醒员工跟进

保存

取消

9.9.5. 退回原因

支持自定义客户退回原因, 点击列表右侧新建原因按钮可以新建原因, 点击列表中的编辑按钮可对已有原因进行编辑。



9.10. 自定义字段

A. 功能介绍:

自定义字段支持增删改查客户、客户群、员工的字段，应用在客户信息、客户群信息及员工信息中。

B. 使用场景:

系统默认给出通用字段，例如姓名、性别、手机号等字段。但针对于不同客户都会有自定义个性化字段，如果需要展示其他非系统字段，则可在自定义字段中进行设置。

C. 操作方法:

9.10.1 客户

- 客户自定义字段列表包含字段名称、字段类型、字段状态。
- 点击新建自定义字段，支持选择单行文本、多行文本、下拉列表、多选、日期时间、正数、实数、及联、电话等字段。可自定义编辑对应的字段名称和值。

微丰 自定义字段 管理员

客户 客户群

新建自定义字段

字段ID	字段名称	字段类型	字段状态	操作
3	下拉演示	下拉列表	启用	编辑 删除
4	多选演示1	多选	启用	编辑 删除
5	时间演示	日期时间	启用	编辑 删除
6	整数演示	整数	启用	编辑 删除
7	实数演示	实数	启用	编辑 删除
8	具体产品	级联	启用	编辑 删除
3121	购买频率	单行文本	启用	编辑 删除
3302	现住址	级联	启用	编辑 删除
3395	消费金额	整数	启用	编辑 删除
3396	TEST	单行文本	启用	编辑 删除
3397	聊天记录筛选	单行文本	启用	编辑 删除
3400	客户级别	下拉列表	启用	编辑 删除
3401	标签	单行文本	启用	编辑 删除

新建自定义字段

单行文本

多行文本

下拉列表

多选

日期时间

123
整数

0.5
实数

级联

电话

字段名称:

状态: 启用 禁用

字段选项: 添加

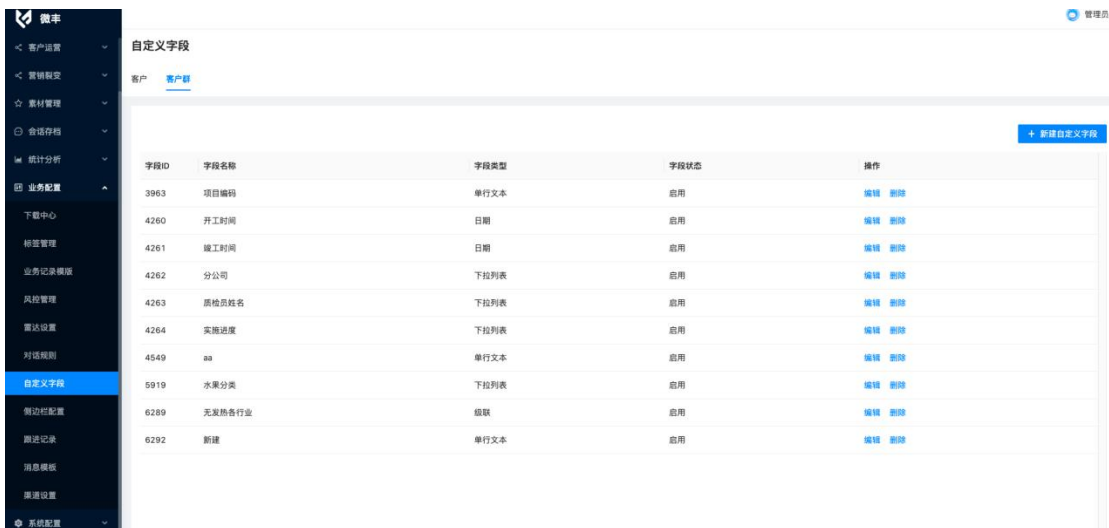
默认选项:

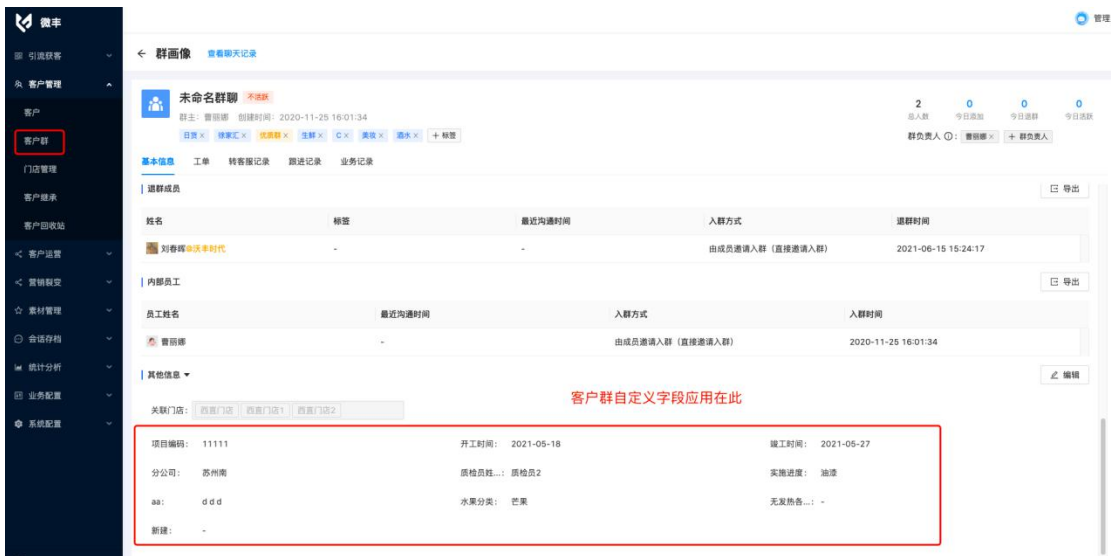
取消
确定



9.10.2 客户群

客户群的列表及新建同客户自定义设置。





9.11. 侧边栏配置

A. 功能介绍:

侧边栏配置可将知识库、文件夹、客户详情、营销素材、企业朋友圈、客户动态、个人欢迎语、工作台或者企业自有 h5 页面等配置到企业微信聊天工具栏或自定义菜单等位置，以便员工快速查看相关内容，提高效率。

B. 使用场景:

如企业想要快捷在企业微信侧边栏查看相关页面，则可在侧边栏配置里进行配置。侧边栏同时支持嵌入客户的自己的页面，对于员工在和客户进行沟通能够快速方便查看一些复杂的、不方便以字段直接显示的信息，如订单信息、物流信息等。

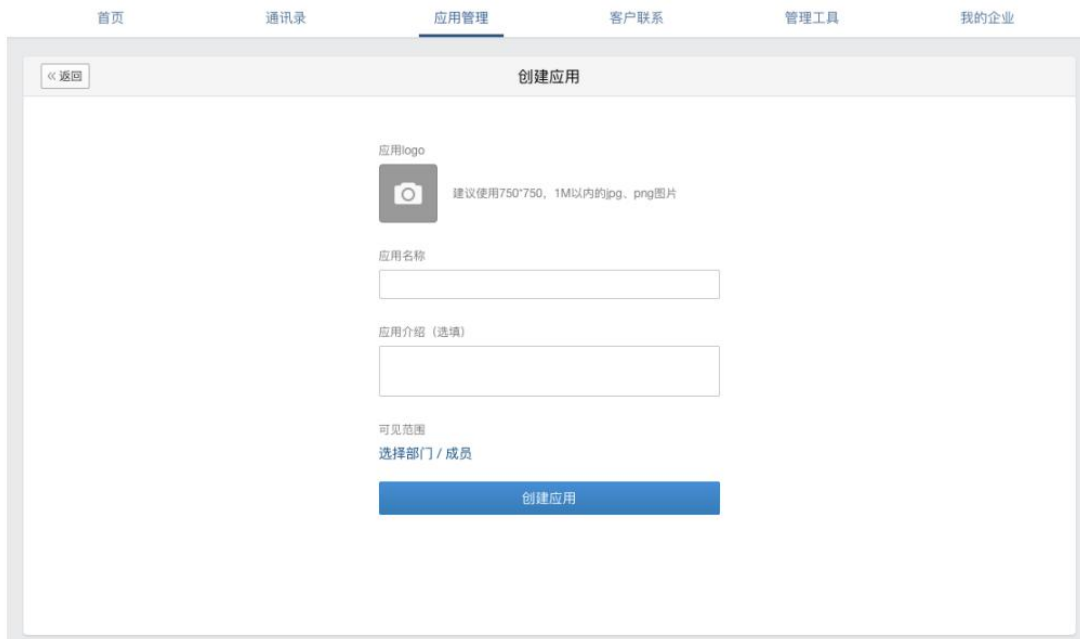
C. 操作方法:

首先需要创建一个企微自建应用，若在配置企微绑定时已经创建应用则无需新建，继续使用已经创建的自建应用即可。

- 1、创建自建应用
- 2、在企业微信后台【应用管理】-【自建应用】新建一个自建应用



3、填写应用基础信息，应用名称：微丰小助手，其他基础信息可自定义

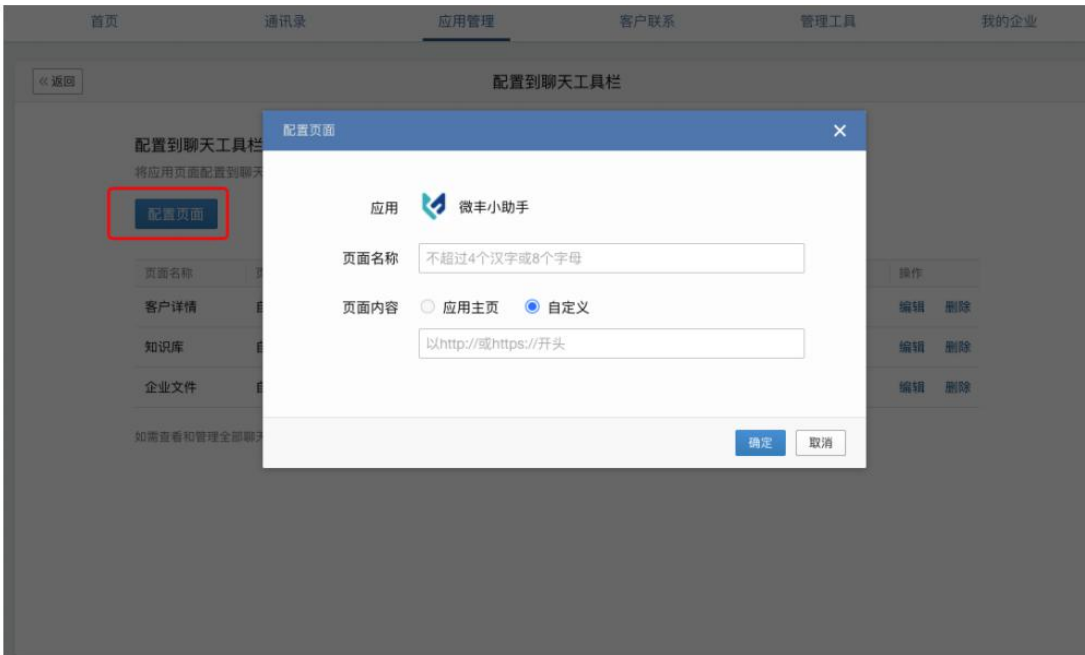


9.11.1 侧边栏

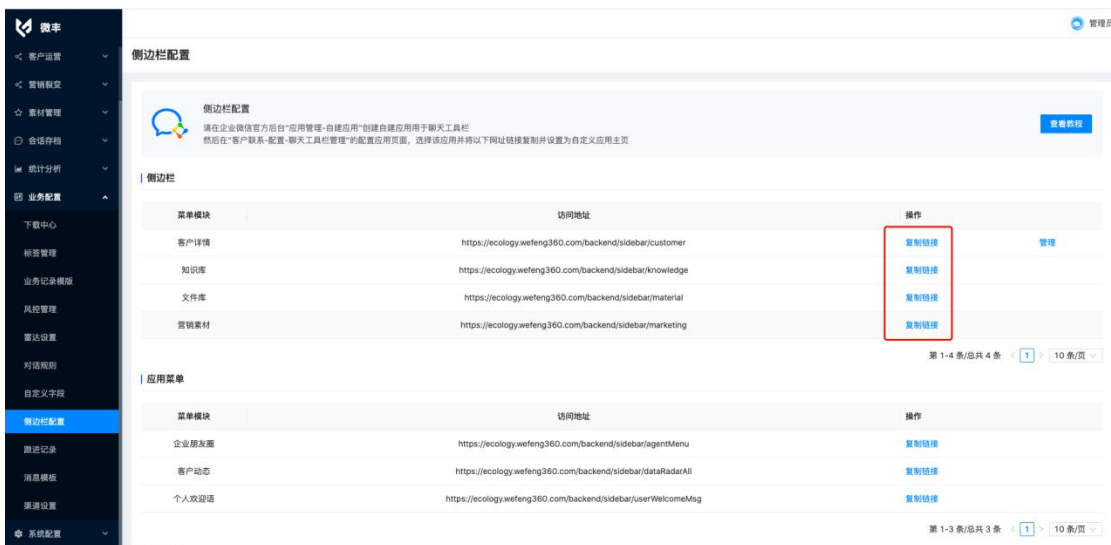
企业微信进入自建应用，在【功能】处找到【配置到聊天工具栏】



点击【配置】



打开微丰后台【业务配置】【侧边栏配置】找到对应链接，将需要添加侧边栏的页面，复制到对应位置，保存即可



配置完毕，在企业微信侧边栏即可查看相关页面



客户资料管理：

点击【侧边栏管理】【侧边栏】【客户详情】【管理】可对企业微信侧边栏客户、客户群资料页的字段进行顺序调整配置



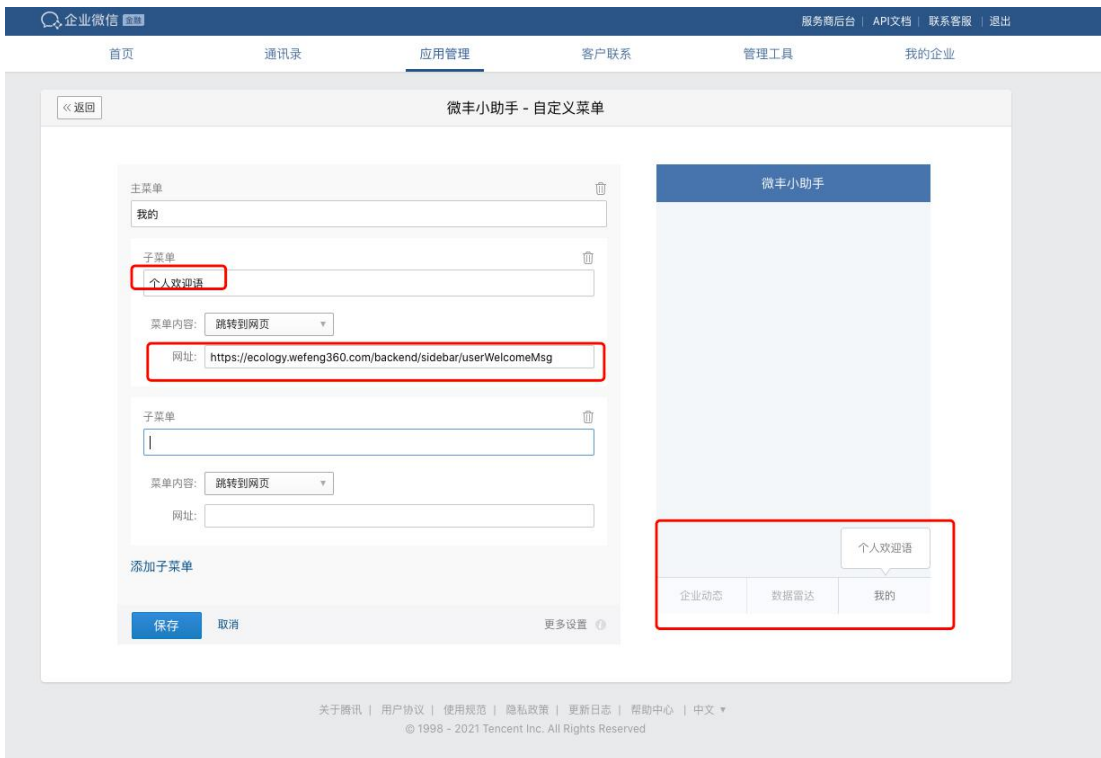
针对【客户资料】【详细信息】页可以自定义增删客户信息、企业信息字段



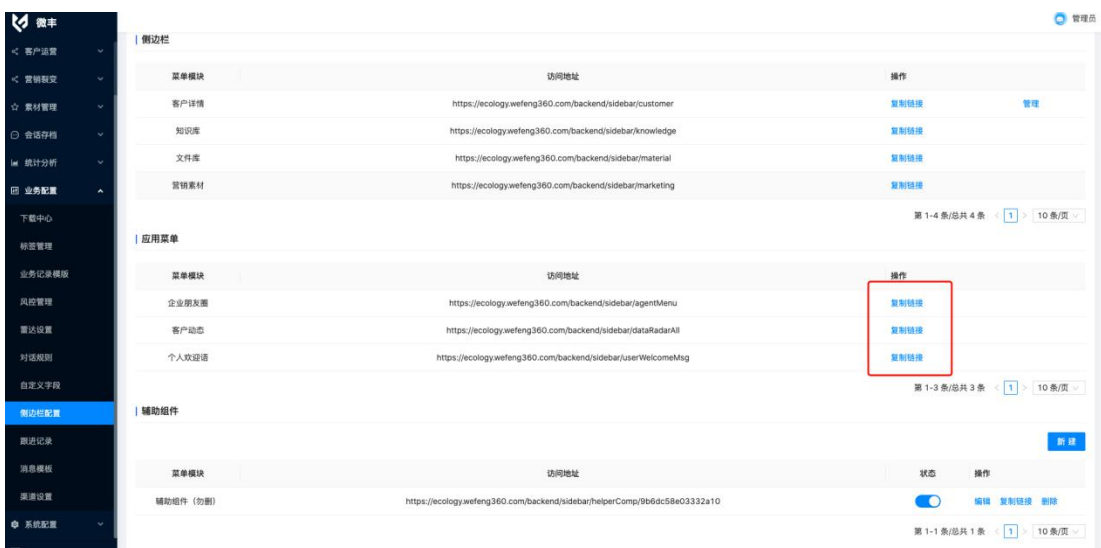
9.11.2 应用菜单

可在企业微信后台的自定义菜单进行应用菜单的配置





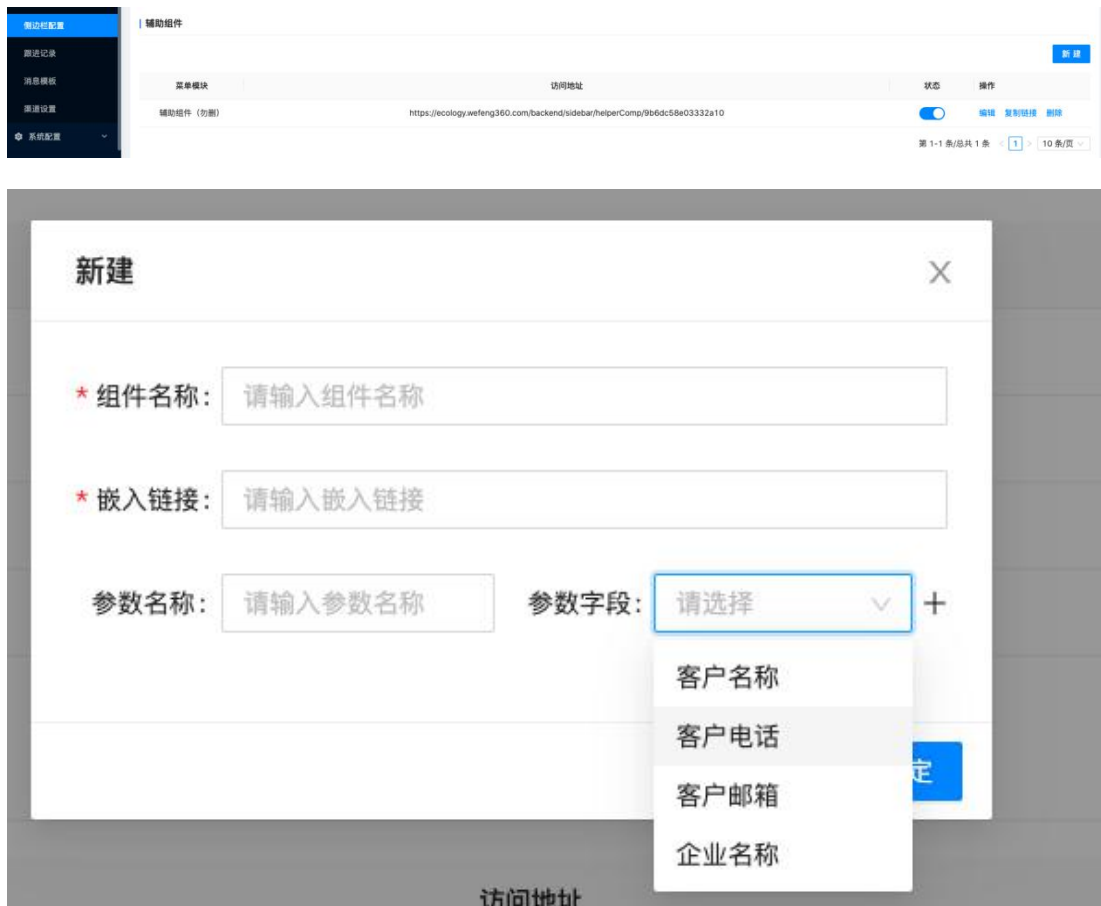
复制【侧边栏配置】里的链接，至企业微信后台自定义菜单中



9.11.3 辅助组件

企业客户可以在辅助组件里配置客户自己的页面，支持根据不同客户传递不同参数，加载不同的内容，方便企业员工查看。

辅助组件支持创建新的辅助组件，列表展示组件的名称、访问地址、状态，状态可开启/关闭。



9.12. 跟进记录

A. 功能介绍:

客户、客户群资料里支持添加跟进记录，跟进记录可设置统一模版，员工可根据业务选择模版进行记录，同时可在客户分析中查看跟进记录类型的统计分析

B. 使用场景:

企业需要根据不同业务，可设置不同跟进记录模板，方便员工在使用产品或企业微信和客户进行沟通时能够随时记录关键信息，随时提交提醒事件

C. 操作方法:

跟进记录模板列表支持开启、编辑、拖拽调整顺序，当有正在使用的模版时模版将不能被删除。



点击添加，列表下方直接输入跟进记录模版名称进行保存



9.13. 消息模版

A. 功能介绍:

微丰小助手的应用通知，可以在消息模版中自定义设置展示方式，消息模板支持多样格式，支持插入自定义的变量字段，不设置将默认使用系统消息模版。目前支持自定义的消息有：提醒事项消息、超时回复预警消息、删好友预警消息、敏感词预警消息、发名片预警消息、发红包预警消息、转客服进度通知、工单进度通知、活码失效通知、退群提醒

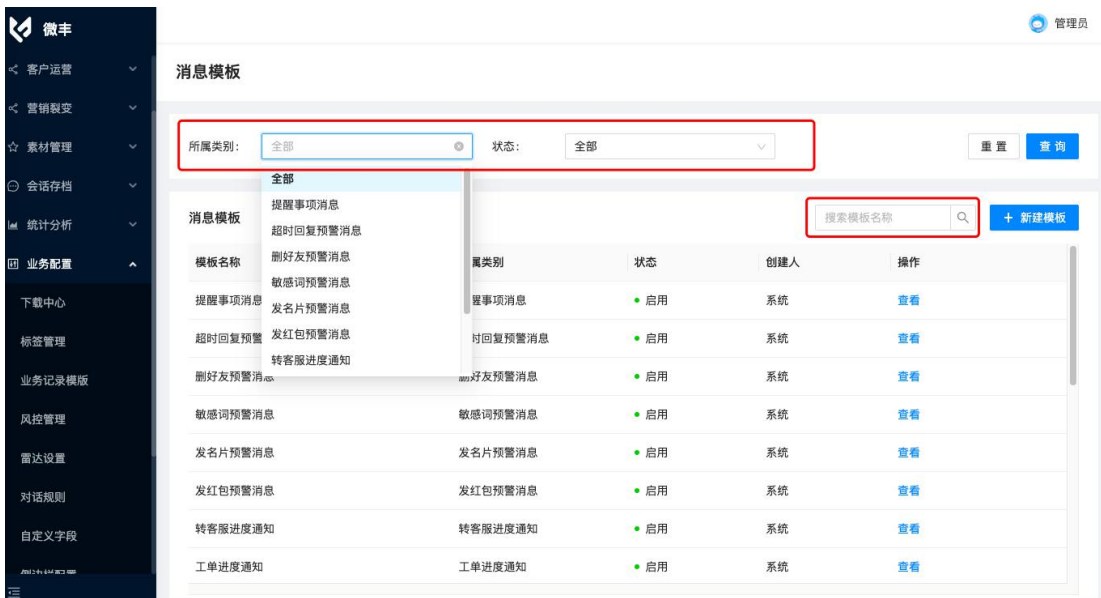
B. 使用场景：

满足客户对消息内容的定制需求，可以设计专门的消息模板，实现消息通知内容的自定义配置

C. 操作方法：

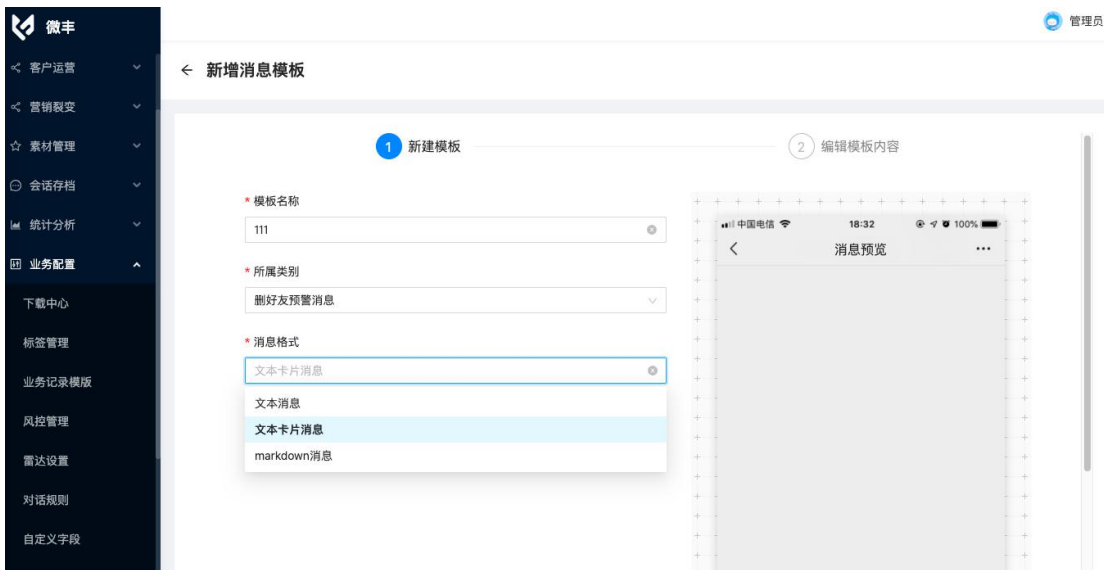
9.13.1 消息模板列表

- 列表展示全部消息模板，含系统创建的业务模板和企业自己新建的消息模板；
- 列表支持[搜索模板名称](#)、按消息模板的所属类别和模板状态进行筛选查看，所属类别包含提醒事项消息、超时回复预警消息、删好友预警消息、敏感词预警消息、发名片预警消息、发红包预警消息、转客服进度通知、工单进度通知、活码失效通知、退群提醒。状态为启用/禁用；
- 列表展示模版名称、所属类别、状态、创建人；
- 对启用的消息模版，只支持查看。针对禁用的模版支持编辑、启用、删除；
- 每个不同业务类别可[最多支持三个](#)消息模板



9.13.2 新建消息模版

- 新建模版共两步：包含新建模版和编辑模版内容
- 新建模版需要填写模版名称、选择要设置的类别、选择消息格式
- 消息格式包含：文本消息、文本卡片消息、markdown 消息



- 根据选择的消息格式进行编辑模板内容，在内容框内编辑内容代码，可在右侧的示例处查看该代码内容生效后的样式；
- 消息内容可输入文本、设置字体、插入链接、插入变量；
- 变量使用：在用户编辑消息内容的时候可提供变量进行使用，生效时根据该模板所选的表字段替换相关内容；



9.14. 渠道设置

A. 功能介绍:

渠道设置主要应用于在进行活码配置时，可关联渠道，并支持查看统计渠道活码添加的客户数

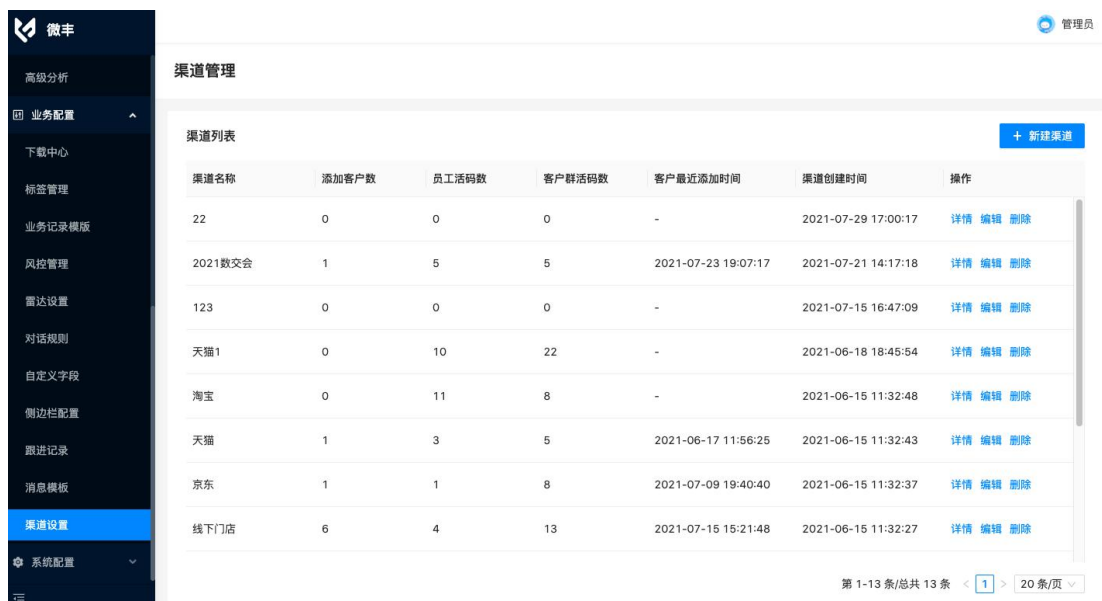
B. 使用场景：

可设置不同渠道，应用在活码上，例如天猫、京东、线下门店等，可根据渠道分析查看各个渠道引流效果，还可通过渠道对客户和客户群进行管理

C. 操作方法：

9.14.1 渠道管理列表

- 渠道列表包含渠道名称、添加客户数、员工活码数、客户群活码数、客户最近添加时间、渠道创建时间；
- 员工活码数为绑定该渠道的员工活码数量
- 客户群活码数为绑定该渠道的客户群活码数
- 可对渠道进行编辑和删除操作，点击详情查看渠道使用情况，未被使用的渠道不支持查看详情



渠道名称	添加客户数	员工活码数	客户群活码数	客户最近添加时间	渠道创建时间	操作
22	0	0	0	-	2021-07-29 17:00:17	详情 编辑 删除
2021数交会	1	5	5	2021-07-23 19:07:17	2021-07-21 14:17:18	详情 编辑 删除
123	0	0	0	-	2021-07-15 16:47:09	详情 编辑 删除
天猫1	0	10	22	-	2021-06-18 18:45:54	详情 编辑 删除
淘宝	0	11	8	-	2021-06-15 11:32:48	详情 编辑 删除
天猫	1	3	5	2021-06-17 11:56:25	2021-06-15 11:32:43	详情 编辑 删除
京东	1	1	8	2021-07-09 19:40:40	2021-06-15 11:32:37	详情 编辑 删除
线下门店	6	4	13	2021-07-15 15:21:48	2021-06-15 11:32:27	详情 编辑 删除

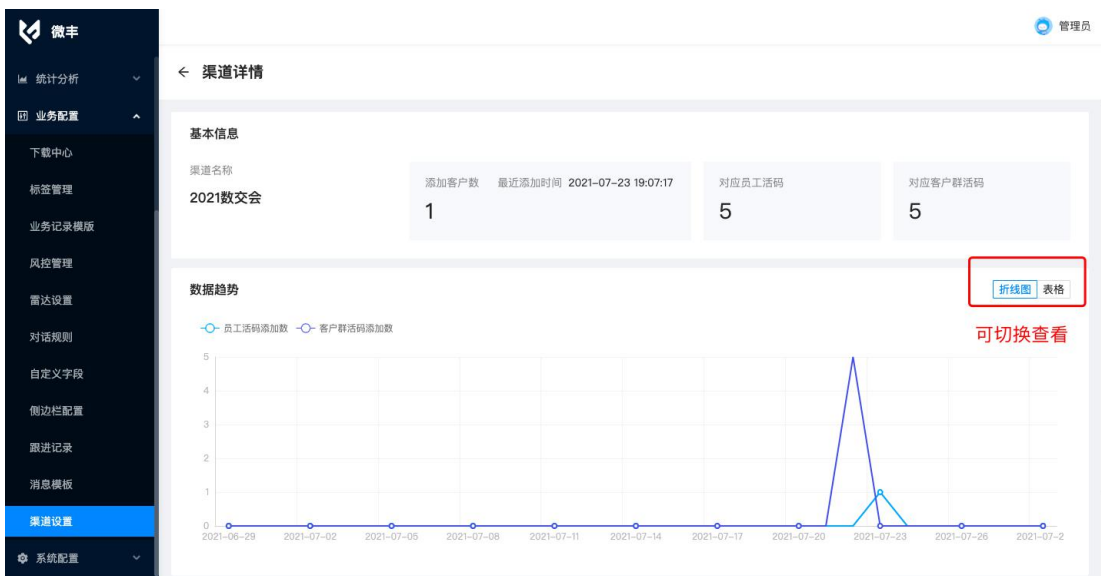
9.14.2 新建渠道

点击新建渠道，输入渠道名称



9.14.3 渠道详情

- 渠道详情包含基本信息、数据趋势、数据明细
- 基本信息包含渠道名称、添加客户数、对应员工活码数、对应客户群活码数
- 数据趋势为默认统计最近 30 日内每日该渠道添加的客户数和客户进群数，可切换查看趋势图和表格形式
- 以列表形式统计该渠道添加的客户信息，支持导出。列表显示客户姓名、跟进员工、添加时间。并支持选择跟进员工或添加时间进行筛选



10. 系统配置

10.1. 微信绑定

A. 功能介绍:

微信授权主要应用在将企业的微信公众号进行授权，授权后系统的一些功能能够获取用户的昵称和头像

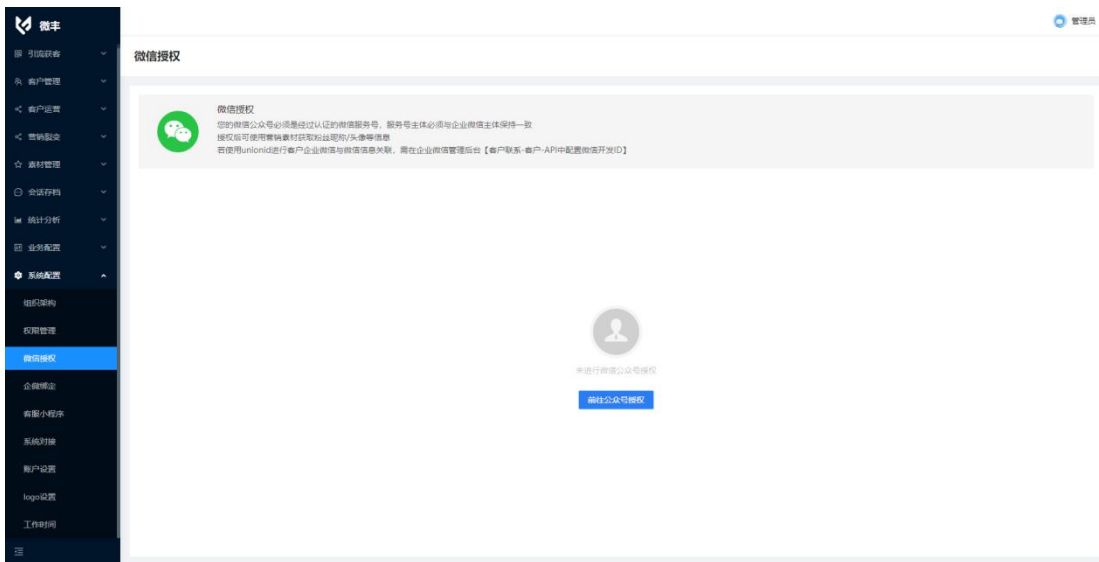
B. 使用场景:

可在此处授权进行配置，在营销素材、企业朋友圈等功能上便可以获取用户的昵称和头像信息

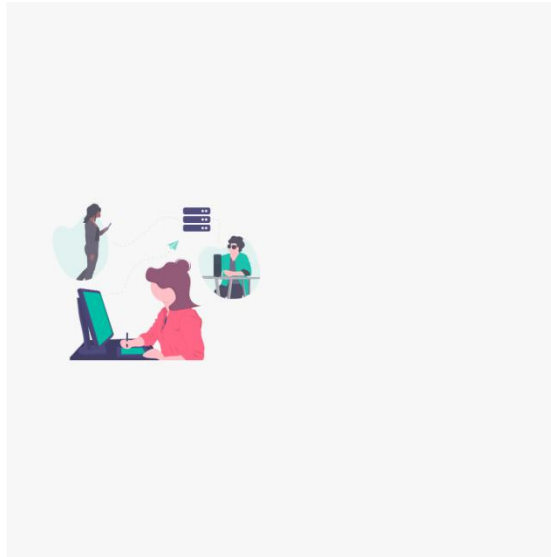
C. 操作方法:

10.1.1 公众号绑定

在系统配置-微信绑定页面中央点击前往公众号授权



点击开始微信授权

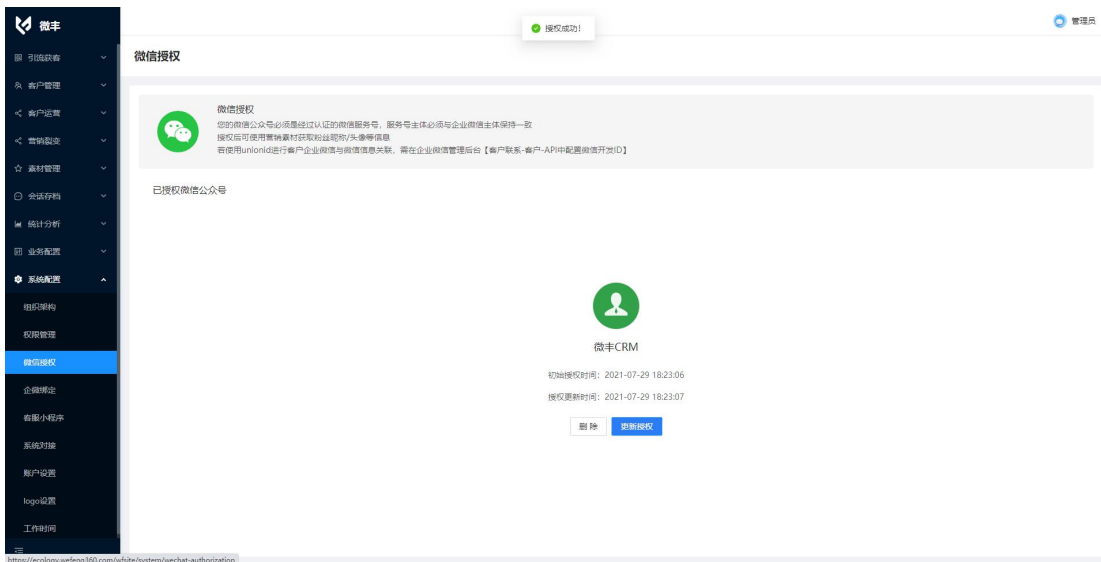


在授权页面扫码进行授权即可，授权人为微信公众号的管理员

公众号



已授权的公众号可以操作更新授权状态



已授权的公众号如果有需要变更，也可以取消当前的授权

10.1.2 商户号绑定

如果企业需要使用小红包功能，给客户发送红包等，那么需要绑定企业的商户号。

商户号要求：

- 1、商户号已入驻 90 日且截止今日回推 30 天商户号保持连续不间断的交易。
- 2、登录微信支付商户平台-产品中心，开通企业付款到零钱。
- 3、商户号认证主体必须与服务号保持一致

绑定操作：

商户号：输入微信支付商户号

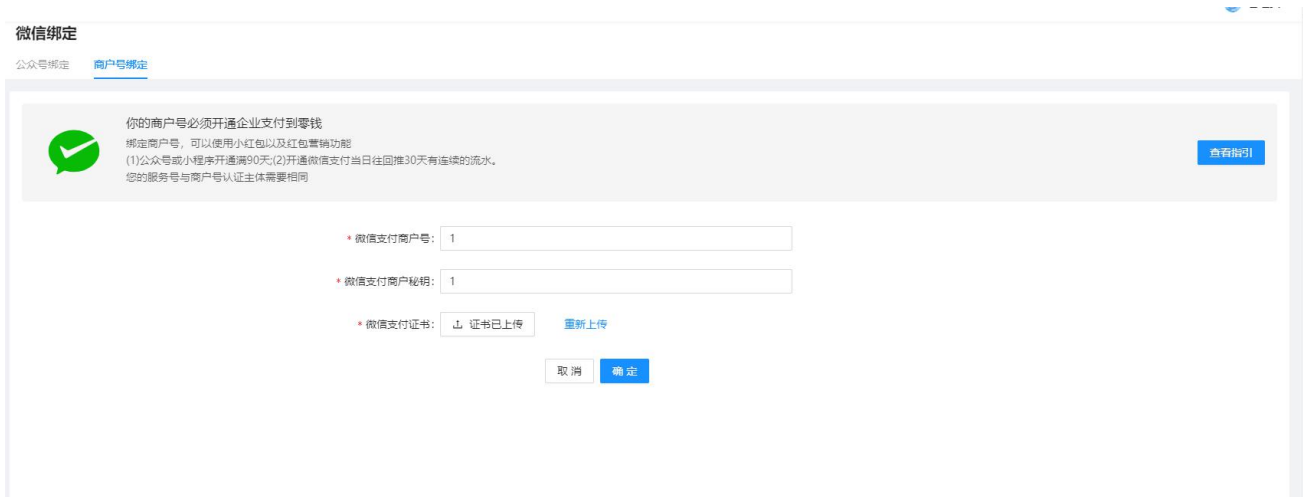
密钥：输入微信支付密钥

微信支付证书：上传组件

填写完成，点击保存，进行微信支付商户号授权

授权成功：弹窗显示“授权成功”

授权失败：弹窗显示“授权失败，请检验参数是否配置正确”



10.2. 工作时间

A. 功能介绍:

系统可以维护成员的工作时间, 可设置一年内的哪些具体时间段内是有真实的工作时间, 并且支持维护节假日

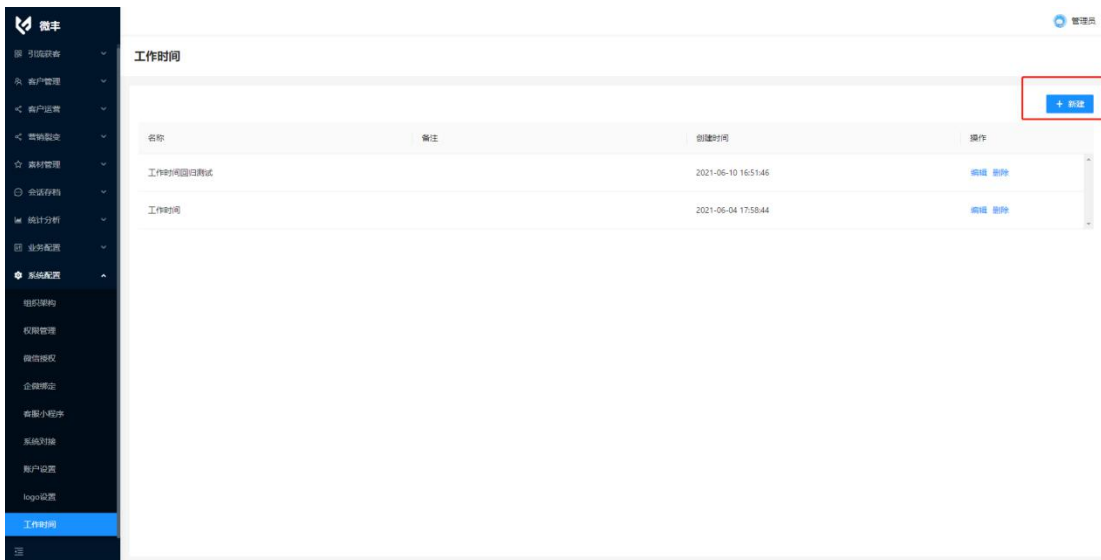
B. 使用场景:

可在系统中的活码设置、工作时间通过等处选择使用不同的工作时间规则

C. 操作方法:

10.2.1 新建工作时间

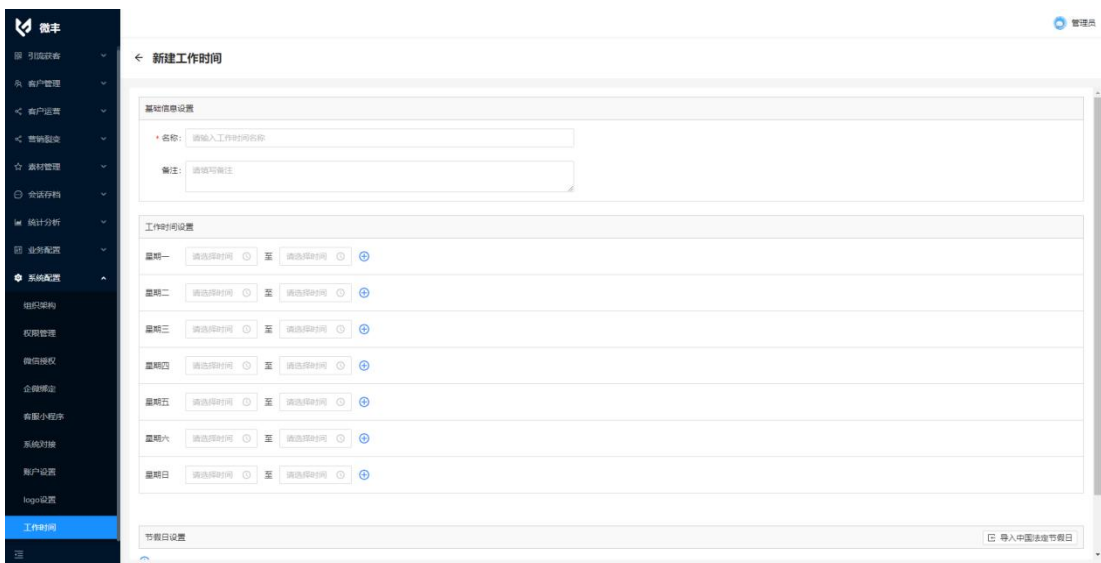
点击新建工作时间



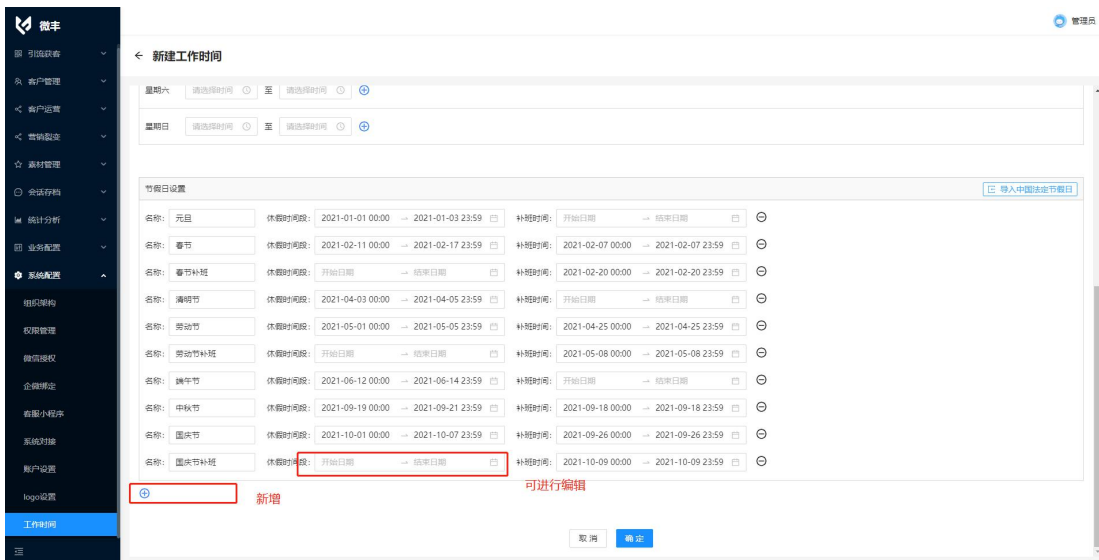
设置工作时间的基本信息，包含工作时间名称和备注

接下来设置工作时间在每周的情况，支持设置每天的多段时间

可导入节假日



系统中支持导入当前所在年份的节假日，如果有变更需求，也可以对导入的节假日进行变更修改



10.3. 系统对接

A. 功能介绍:

通过系统对接，可以将微丰系统与其他系统进行联通，实现多产品协作

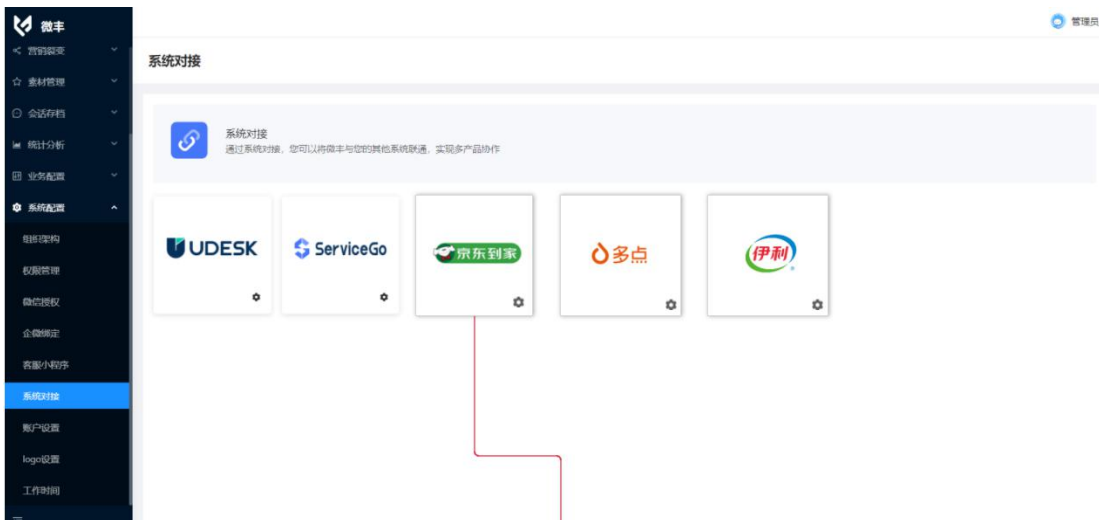
B. 使用场景:

对接是系统互通的前提，需要维护一些对应系统的关键信息，目前支持对接京东到家

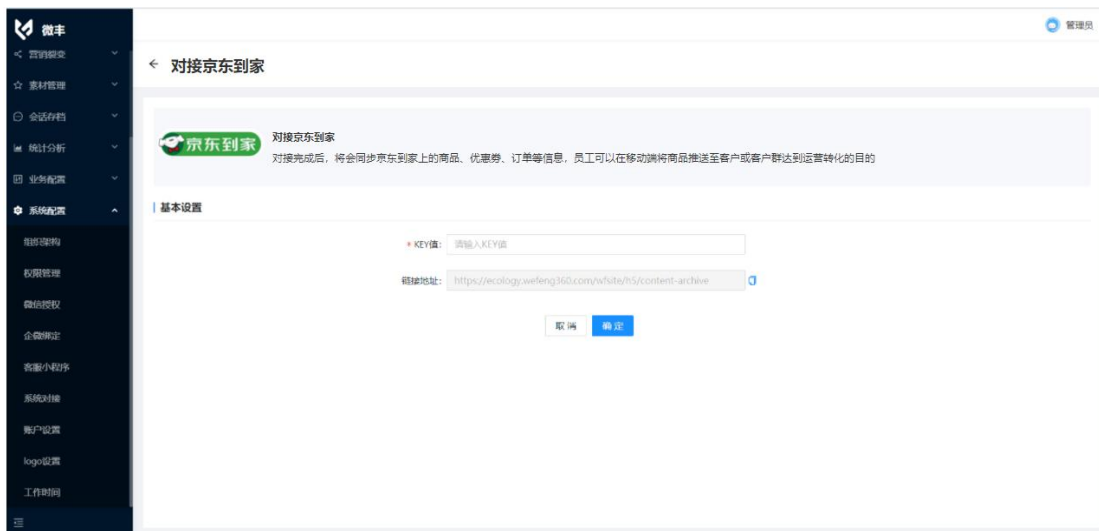
C. 操作方法:

10.3.1 对接京东到家

点击进入京东到家的对接配置页面



填入配置所需的 KEY 值，并且将链接地址填回对应系统中，点击保存即可。



11. 商城管理

11.1. 订单管理

A. 功能介绍:

可在订单管理系统查看对接平台的订单详情

B. 使用场景:

对接京东到家、多点、伊利购物到家数据（订单、优惠券、商品），员工推送到企业微信单聊或群聊中，客户购买商品之后，所有订单可在订单管理中进行查看

C. 操作方法:

11.1.1. 订单管理筛选项

筛选项包含按照订单所属员工、订单来源、订单状态、主数据-品牌名进行筛选。

其中订单来源包含京东到家、多点、易购

订单状态可筛选已完成或已取消的订单

主数据-品牌名，可查询伊利各品牌的订单

可按照订单编号、客户昵称等字段进行搜索

订单支持一键导出

订单编号	名	主数据-商品名(备用)	主数据-品牌名	主数据-产品编码	主数据-单箱13位条形码	主数据-产品13位
2119491405000961	安慕希希腊...	1*12*205g安慕希常温...	安慕希	204401000701	6907992512761	6907992512571
2119481904000361	安慕希希腊...	1*12*205g安慕希常温...	安慕希	204401000701	6907992512761	6907992512571
2119473961000551	安慕希希腊...	1*12*205g安慕希常温...	安慕希	204401000701	6907992512761	6907992512571
2119421594000051	安慕希希腊...	1*12*205g安慕希常温...	安慕希	204401000701	6907992512761	6907992512571
2119419703000152	安慕希高端...	1*10*230g安慕希高端...	安慕希	20D101000405	6907992514178	6907992513641

11.1.2. 订单列表

订单列表包含订单编号、客户名称、群名称、订单来源、订单状态、商品名、零售价、实付价、数量、总金额、下单时间、订单取消时间、订单完成时间、所属员工、主数据-商品名、主数据-商品名（备用）主数据-品牌名、主数据-产品编码、主数据-单箱 13 位条形码、主数据-产品 13 位条形码、主数据-连包 13 位条形码、主数据-装箱数量、员工所在部门。

列表字段支持字段调整。

12. 微信客服

使用流程：

1. 注册微信客服：企业使用企业微信即可注册微信客服。注册后，需要企业微信已完成企业验证+绑定一个已做企业认证的视频号，即可得到微信客服所有能力
2. 创建客服帐号：一个微信客服可以创建 10 个具体的客服帐号，一般一个帐号可用于一个业务线，一个帐号内又支持设计路由规则，可满足企业内的会话分配需求
 - a. 帐号头像和名字企业可以自定义，建议考虑体现企业特色+用户辨识度
 - b. 企业可以将企业的视频号，展示在客服的资料页上
3. 在各个场景下接入微信客服，将微丰提供的客服帐号链接或二维码接入到不同的场景下即可
4. 员工接待回复客户的咨询消息

12.1. 客服管理

A. 功能介绍：

由腾讯微信团队为企业打造，用于满足企业的客服需求，帮助企业做好客户服务。用户可以在微信里免加好友发起咨询，员工在企业微信客户端即可接待并服务客户，用户可使用微信原生会话发起咨询，带来更好的聊天体验，也方便用户找回客服会话。同时也有更好的消息通知能力，提高双方的效率

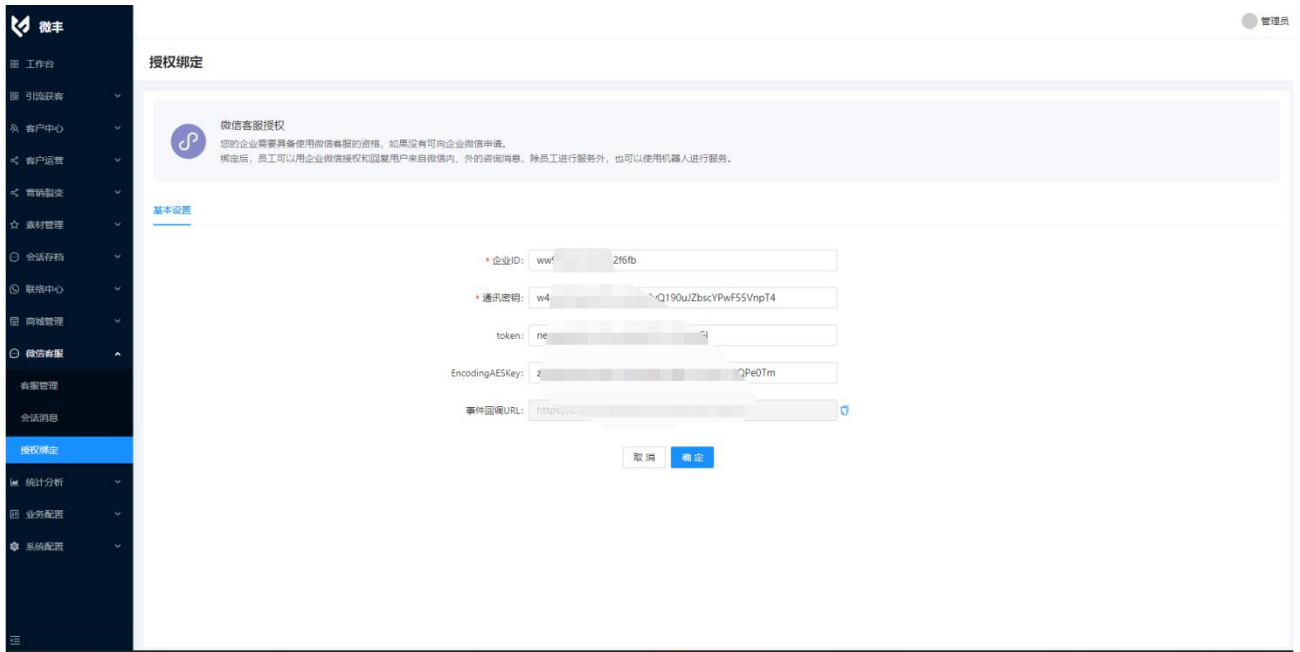
B. 使用场景：

支持客户在微信生态下的视频号、微信内网页、公众号、小程序、搜一搜、微信支付等多个地方接入微信客服，也可在微信外的 APP 或者企业自己的网页接入微信客服，用户点击进线咨询，在微丰系统中可对不同场景下进入的客户进行分配接待和服务

C. 操作方法：

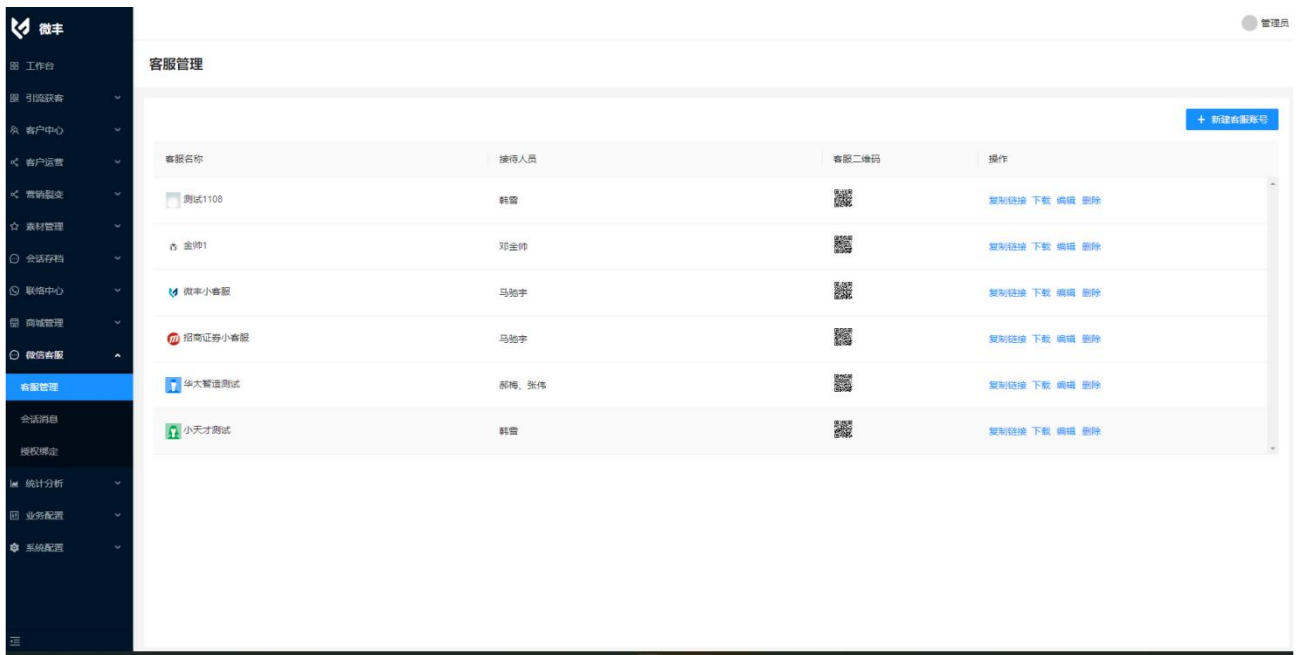
12.1.1 授权绑定

在微信客服-授权绑定页面授权当前企业的基本信息，在企业微信后台微信客服页面开通 API 能力，将密钥、token、EncodingAESKey 和事件回调填写完成后，点击确认实现绑定



12.1.2 创建客服账号

客服管理页面新建客服账号，支持创建最多 10 个客服账号，客服账号列表展示每个客服账号的名称、接待人员、客服二维码和操作，操作支持复制当前客服账号的链接、支持下载客服二维码，支持编辑和删除当前的客服账号



新建客服账号需填写以下信息：

客服名称：统一对外展示的客服账号名称

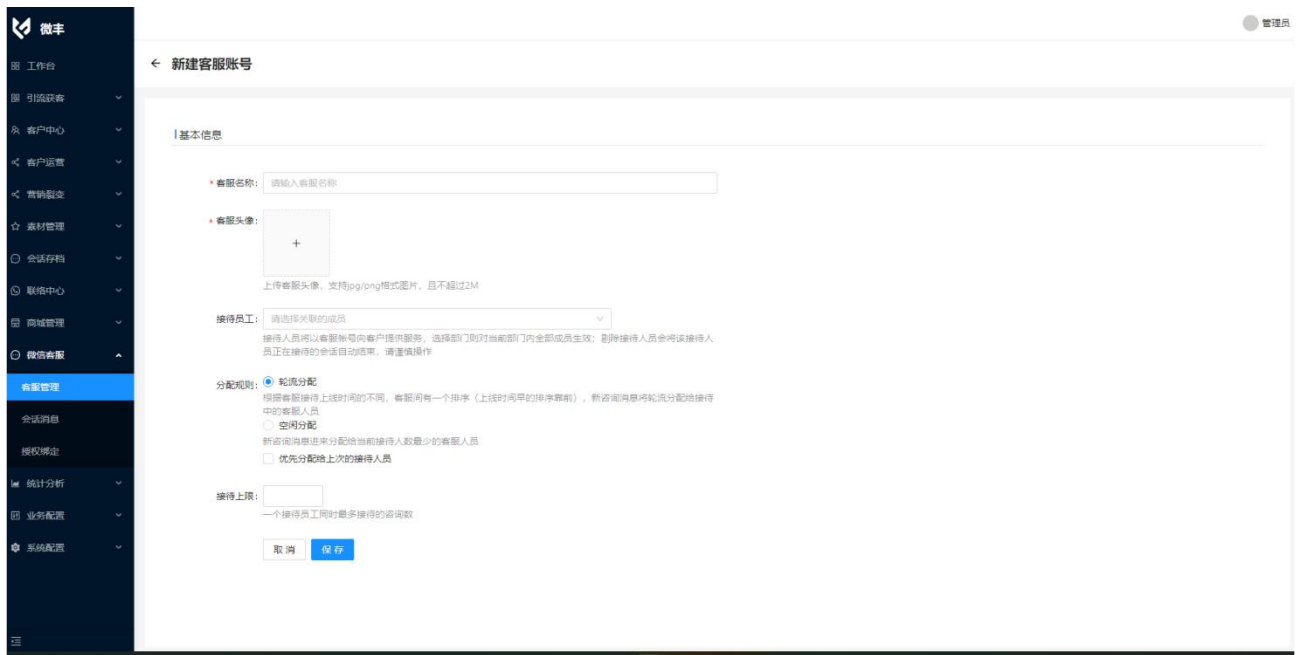
客服头像：员工对外的客服头像，必填，支持jpg/png格式图片，且不超过2M

接待员工：客服账号的接待员工，可选择多名员工或部门，选择部门仅对设置时的当前部门成员生效，剔除某些员工为接待人员会将该接待员工的正在接待的会话给自动结束

分配规则：

目前支持轮流分配、空闲分配和优先分配给上次接待的人员

接待上限设置，可设置每位员工的客户接待上限，到达上限后客户将会进入到排队池中



客服账号创建保存完成后，再次进入能看到更多的新功能，包含设置场景，每一个场景同样有场景的二维码和链接，可以将场景链接放在企业需要的地方



12.2. 会话消息

A. 功能介绍:

会话消息是当前企业全部客服帐号的会话记录，可按会话 id 查看全部的接待记录

B. 使用场景:

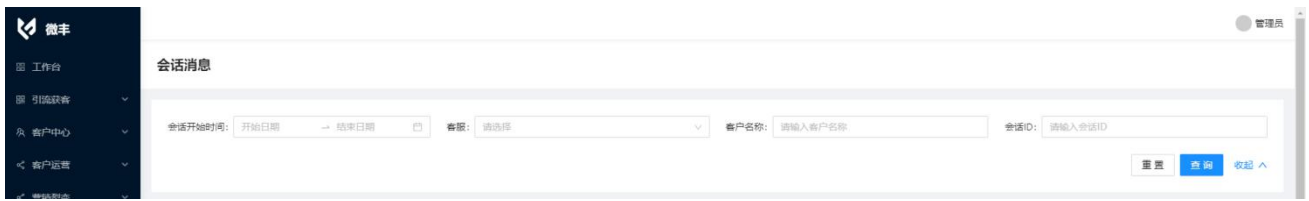
客服人员接待客户会实时生成会话记录，方便企业追溯和查阅

C. 操作方法:

12.2.1 会话消息查询

会话消息查询支持按照会话开始时间、客服名称、客户名称、会话 ID 来进行组合查询，会话 ID 需要手动输

入会话 ID



12.2.2 会话消息列表

列表展示当前用户权限下能够看到的全部会话信息，包含会话 ID、客户名称、客服名称、场景、会话开始时间、客户消息数、客服消息数、会话持续时间和操作

目前操作中仅支持查看

会话ID	客户名称	客服	场景	会话开始时间	客户消息数	客服消息数	会话持续时间	操作
b64343346d6c4bdfb89e...	别吃我的鲨鱼牌椒	马驰宇	-	2021-11-11 11:35:36	1	0	00:00:00	查看
892c4ae92bda4f379ee9...	别吃我的鲨鱼牌椒	赵诗琦	-	2021-11-11 11:32:05	6	7	00:00:00	查看
b935412f0d8e4fcf9d74a...	别吃我的鲨鱼牌椒	-	-	2021-11-11 11:19:08	0	0	00:00:00	查看
6210a9e864314bf9816...	别吃我的鲨鱼牌椒	赵诗琦	-	2021-11-11 11:19:08	2	5	00:11:59	查看
ea6f429b7d6a4844bc26...	别吃我的鲨鱼牌椒	-	-	2021-11-11 10:43:11	0	3	00:00:00	查看
51aef3b7182d4bc291de...	别吃我的鲨鱼牌椒	赵诗琦	-	2021-11-11 10:37:41	3	1	00:40:27	查看
78f578f8242d427a0bfb...	qqq	邓金帅	-	2021-11-09 18:03:18	1	0	00:00:00	查看
c0af550a5b3243379827...	Nathan	马驰宇	-	2021-11-09 10:56:27	0	0	00:00:00	查看
dce62e6e7a9a40efa4e57...	夕夕比	-	-	2021-11-09 10:56:23	0	0	00:00:00	查看
55d603498f3143fc8e7b0...	Jason 邓晓杰	马驰宇	-	2021-11-09 10:55:58	0	5	00:00:00	查看
0612466f68484786c5b...	别吃我的鲨鱼牌椒	马驰宇	-	2021-11-09 06:52:37	0	0	23:51:43	查看

微丰
管理员

- 工作台
- 营销线索
- 客户中心
- 客户运营
- 营销历史
- 素材管理
- 会话存档
- 联络中心
- 商城管理
- 微信客服
- 会话消息
- 聊天记录
- 统计分析
- 业务配置
- 系统配置

会话消息

会话开始时间: →

重置 查询 展开

会话ID	客户名称	客服	场景	客户消息数	客服消息数	会话开始时间	会话持续时间	操作
b64343346d6c4bdfb89e...	别吃我的...	彭清霞	-	6	7	2021-11-11 11:32:05	00:00:00	查看
892c4ae92bd4f379ee9...	别吃我的...	彭清霞	-	6	7	2021-11-11 11:32:05	00:00:00	查看
b935412f0d8e4fc9d74a...	别吃我的...	彭清霞	-	6	7	2021-11-11 11:32:05	00:00:00	查看
6210a9e864314b39816...	别吃我的...	彭清霞	-	6	7	2021-11-11 11:32:05	00:00:00	查看
ea6f42967d6a4844bc26...	别吃我的...	彭清霞	-	6	7	2021-11-11 11:32:05	00:00:00	查看
51aef387192d4bc291de...	别吃我的...	彭清霞	-	6	7	2021-11-11 11:32:05	00:00:00	查看
78f578f8242d427a8bf8b...	qqq	qqq	-	6	7	2021-11-11 11:32:05	00:00:00	查看
c0af550a5b3243379827...	Nathan	马驰宇	-	0	0	2021-11-09 10:56:27	00:00:00	查看
dce62e6e7a9a40fa4e57...	夕夕比	-	-	0	0	2021-11-09 10:56:23	00:00:00	查看
55a903498f3143f6e7b0...	Jason 邓晓杰	马驰宇	-	0	5	2021-11-09 10:55:58	00:00:00	查看
0612f0c4f8484782b5c4...	别吃我的...	马驰宇	-	0	0	2021-11-09 09:53:37	00:00:00	查看

第 1-20 条/总共 24 条 < 1 2 > 20 条/页

会话详情

会话ID: 892c4ae92bd4f379ee99126079...

客户名称: 别吃我的鲨鱼牌椒

客服: 彭清霞

场景: -

客户消息数: 6

客服消息数: 7

会话开始时间: 2021-11-11 11:32:05

会话持续时间: 00:00:00

2021-11-11 11:32:05 别吃我的鲨鱼牌椒: 哈喽

2021-11-11 11:32:27 彭清霞: 你好

2021-11-11 11:32:49 别吃我的鲨鱼牌椒: 哈喽

2021-11-11 11:33:56 别吃我的鲨鱼牌椒: 买一送一

2021-11-11 11:35:13 别吃我的鲨鱼牌椒: 好

2021-11-11 11:35:20 别吃我的鲨鱼牌椒: 可以

2021-11-11 11:36:11 彭清霞: 您好