

企微坐席管理平台 使用手册

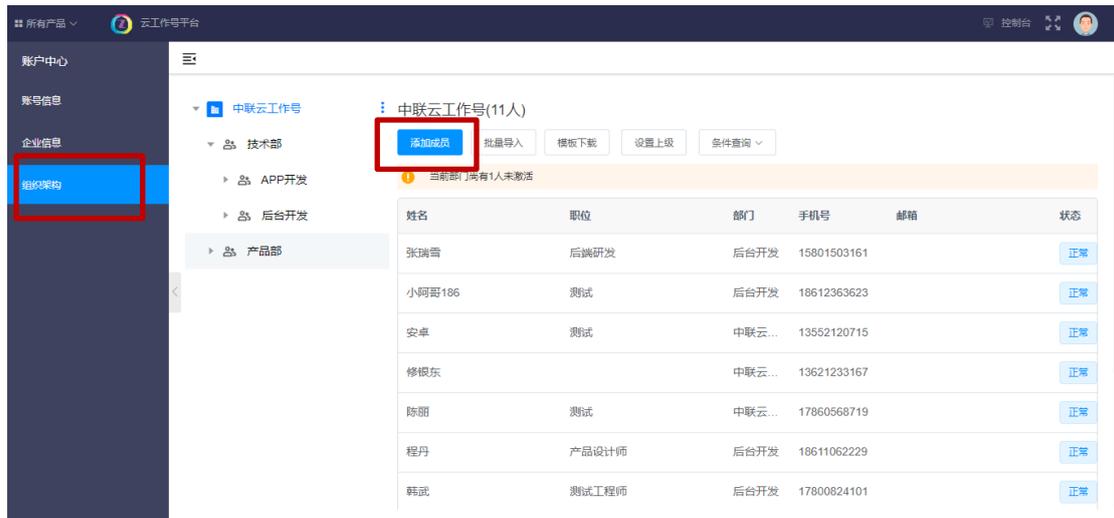
目录

云手机登录企业微信.....	3
1、管理员登陆平台.....	3
2、创建员工.....	3
3、选择云手机产品.....	4
4、给员工分配云手机.....	4
5、操作云手机.....	4
6、登录企业微信.....	4
7、注意事项.....	5
微信服务平台	5
一、微信服务.....	5
1.1 数据分析.....	6
1.2 运营号列表.....	6
1.3 群聊管理.....	8
1.4 好友管理.....	8
1.5 消息检索.....	9
1.6 运营者管理.....	9
1.7 素材管理.....	10
1.7.1 视频素材.....	10
1.7.2 图文素材.....	10
1.7.3 图片素材.....	11
1.7.4 外部链接.....	11
1.8 智能群发.....	12
1.8.1 新建群发.....	12
1.8.2 Excel 群发	13
1.8.3 群发记录.....	13
1.9 标签管理.....	14
二、UIM 集合聊天操作.....	错误!未定义书签。
2.1 聚合聊天.....	15
2.2 在线标识.....	16
2.3 添加好友自动打招呼.....	16
2.4 关键词自动回复.....	17
2.5 添加好友.....	17
2.6 消息列表.....	18
2.7 客户资料.....	18
2.8 标签管理.....	20
2.9 群聊.....	20
2.10 快捷回复.....	21
注:	错误!未定义书签。

云手机登录企业微信

1、管理员登陆平台

输入企业管理员账号及密码，登陆云工作号平台。点击企业头像选择左侧导航菜单组织架构，再点击右侧导航菜单中的添加成员。



2、创建员工

姓名和手机号为必填项。可以给员工上传头像、选择部门，可以设置员工为管理员，赋予相关权限。填写完毕后点击右下角立即创建。

The screenshot shows the 'Create Employee' form. The '姓名' (Name) and '手机' (Mobile) fields are highlighted with red boxes. At the bottom right, the '立即创建' (Create Immediately) button is also highlighted with a red box. The form includes fields for name, gender, mobile number, title, landline, address, department, and role.

* 姓名 * 性别

请输入姓名

职称 * 手机

请输入手机号

座机 请输入手机号

请输入手机号

地址 手机 (副号)

* 所属部门 修改

* 是否上级 是 否

角色 管理员

3、选择云手机产品

登陆云工作号平台后选择云手机产品。



4、给员工分配云手机

点击左侧导航菜单中云手机，选中右侧某一台云手机，勾选后点击批量操作选择分配。



5、操作云手机

选择某一台未使用的云手机进行操作，点击连接选项后进入云手机。

6、登录企业微信

打开企业微信 app 选择使用手机号方式登录，输入手机号验证码后登录客户的企业微信。



7、注意事项

7.1、云手机第一次登录企业微信，输入完手机号和验证码会有点击不动的情况。这是一种正常的保护机制，回退到企业微信登录界面重新登录就可以了。

7.2、云手机里面的企业微信退出了，可以重新登录其他的企业微信。不过需要手动退出企业微信，并在云手机里面找到设置-应用-企业微信-强制停止，再把云手机重启。

7.3、云手机登录企业微信，员工个人的手机不可以登录企业微信。因为云手机和实体手机一样的，企业微信只能保证在一台设备登录。

微信服务平台

微信管理后台：<https://work.zhonglianhuanxin.com/sso>

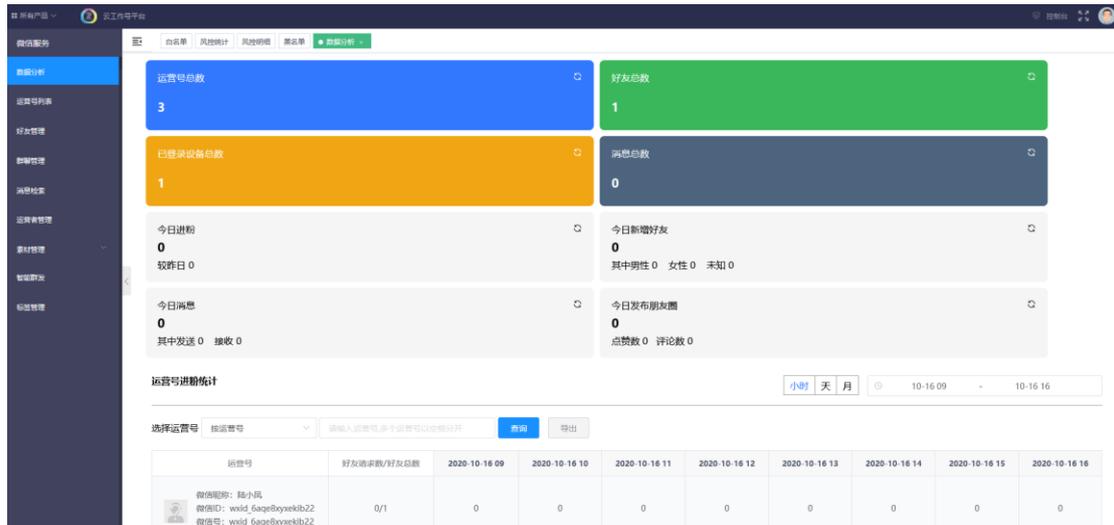


企业登录成功进入此页面，选择微信服务进入

注：账号第一次登录平台，好友和群聊的数据量比较大，导致消息延迟。

一、微信服务

1.1 数据分析



显示运营号加粉统计（这一部分仅作为数据统计）

- 运营号总数：运营号总数量
- 好友总数：好友总数
- 已登录设备总数：已登录企业微信的数量
- 消息总数：收发消息的总数
- 今日进粉：今日进粉（较与昨天数量）
- 今日新增好友：今日新增好友数量（包含男性、女性、未知数量）
- 今日消息：今日收发消息的总数（包含发送的、接收数量）
- 今日发布朋友圈：今日发朋友圈的数量（包含点赞数和评论数）
- 运营号进粉统计：按照运营号/运营者查询以及导出（多个运营号以空格分开），可以按照小时/天/月进行查看统计年-月-日

1.2 运营号列表

序号	运营号信息	操作	设备信息	运营者信息	好友统计	标签
177	微信昵称: 张丹 微信ID: 1688853787988314 微信号: zhangdan	聊天记录 添加好友 去沟通	运营状态: 离线 IMEI: 869118036678449 企业微信: 是 云手机版本: H版	运营者: 测试运营者	好友总数: 0 重复好友: 0	添加标签
173	微信昵称: 程丹 微信ID: 1688853794713383 微信号: 0175	聊天记录 添加好友 去沟通	运营状态: 离线 IMEI: 869118036678449 企业微信: 是 云手机版本: H版	运营者: 韩武	好友总数: 0 重复好友: 0	添加标签
167	微信昵称: 陆小凤 微信ID: wxid_6aqe8yxeikib22 微信号: wxid_6aqe8yxeikib22	聊天记录 添加好友 去沟通	运营状态: 在线 IMEI: 869118036678449 企业微信: 否 云手机版本: H版	运营者: 穆穆	好友总数: 1 重复好友: 0	添加标签

- 刷新：刷新页面
- 条件查询：根据微信号、微信 ID、昵称、归属运营者、标签、设备编号、绑定号码、好友总数、在线状态、选择系统录入时间进行查询
- 运营号信息：包含微信昵称、微信 ID、微信号
点击微信号可跳转到运营号详情页面



好友明细：该运营号中的所有好友

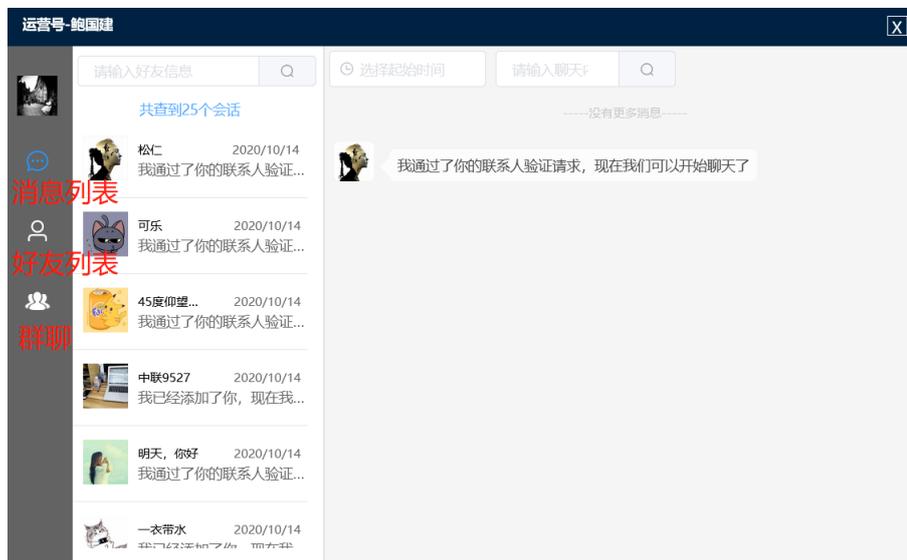
消息明细：好友所有的收发消息，点击“消息内容”中午跳转到聊天记录页面

会话列表：列表中显示的好友

群聊明细：群聊信息，点击群聊 ID 可查看详情，点击群成员数量展示群聊所有人，点击聊天会员查看聊天记录，也可编辑群聊标签

好友：该运营号下所有的好友；点击聊天会话则跳转到聊天记录页面

- 操作：查看聊天记录、微信好友、编辑聊天记录



消息列表：显示联系过的好友

好友列表：显示所有好友

群聊：显示所有群聊

查询：按照好友信息、起始时间、聊天内容

微信好友：跳转到聊天记录

- 设备信息：运营状态、IMEI、企业微信、云手机版本

- 运营者信息：显示该运营号属于某运营者，点击可更改运营者（多个运营号可绑定一个运营者）
- 好友统计：显示好友的总数和重复好友，重复好友可点击查看具体人数以及重复详情
- 标签：给运营号打标签

1.3 群聊管理

群头像	群ID	群名称	成员数量	群主微信号/ID	群公告	聊天会话	群二维码	运营微信号	标签
	1970325052168483	中联环信合肥分公司	14			详情		1688851340971389	添加标签
	10696052935013079	A1	3			详情		1688853837788436	添加标签
	10696052854014585	我是个群	7			详情		1688853837788436	添加标签
	10696052854014585		7			详情		1688853809720194	添加标签
	10696052854014584		5			详情		1688853809720194	添加标签

- 刷新：刷新页面
- 条件查询：根据群 ID、群昵称、归属运营者、群主微信号、群主微信 ID、运营微信号、运营微信 ID、标签和录入系统时间
- 群 ID：跳转到群详情和群成员
- 详情：跳转到聊天记录
- 运营微信号：跳转到运营号详情
- 标签：给群聊打标签

1.4 好友管理

好友头像	好友昵称	备注	运营号信息	添加好友信息	重复次数	标签	运营者信息	聊天会话
	微信昵称: 恩马 微信ID: wxid_uj4ne7n02e421 微信号: Downeyn	备注: 吴彬 地区: 中国/CHINA/北京 主动或被动: 主动	微信昵称: 陈小凤 微信ID: wxid_6a4e8yxekib22 微信号: wxid_6a4e8yxekib22	添加方式: 主动 请求添加好友时间: 2020-07-07 17:26:33 通过好友时间: 2020-07-07 18:06:08	0		运营者: 杨修	详情

- 刷新：刷新页面
- 条件查询：根据好友微信号、好友 ID、好友昵称、运营微信号、运营微信 ID、归属运营者、国家、省、市、星标、好友备注、标签、性别、录入系统时间、添加方式、请求添加时间、通过好友时间进行查询
- 好友列表：显示该运营号下所有好友

好友昵称	运营号信息	添加好友信息	重复次数	标签	运营者信息	聊天会话
微信昵称: mark Lau 微信ID: 7881299908978198 微信号: 7881299908978198 备注: / 地区: / 主动或被动: 被动	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	添加方式: 被动 请求添加好友时间: 通过好友时间:	0		运营者: 修银东	详情
微信昵称: 津机酒 微信ID: 7881301467920043 微信号: 7881301467920043 备注: / 地区: / 主动或被动: 被动	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	添加方式: 被动 请求添加好友时间: 通过好友时间:	0		运营者: 修银东	详情
微信昵称: Rick 微信ID: 7881300996918658 微信号: 7881300996918658 备注: / 地区: / 主动或被动: 被动	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	添加方式: 被动 请求添加好友时间: 通过好友时间:	0		运营者: 修银东	详情

微信昵称: 点击微信昵称跳转到运营号详情页面

聊天会话: 跳转聊天记录页面

重复次数: 该好友在其他运营号的重复次数

1.5 消息检索

好友微信信息	消息内容	所属微信信息	归属账号	消息类型	消息方向	发送时间
微信昵称: mark Lau 微信ID: 7881299908978198 微信号: 7881299908978198	测试自动打招呼	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	931011	文本	发送	2020-10-15 18:23:10
微信昵称: mark Lau 微信ID: 7881299908978198 微信号: 7881299908978198	我已经添加了你, 现...	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	931011	文本	接收	2020-10-15 18:22:47
微信昵称: 津机酒 微信ID: 7881301467920043 微信号: 7881301467920043	测试自动打招呼	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	931011	文本	发送	2020-10-15 18:21:07
微信昵称: 津机酒 微信ID: 7881301467920043 微信号: 7881301467920043	我已经添加了你, 现...	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	931011	文本	接收	2020-10-15 18:21:00
微信昵称: Rick 微信ID: 7881300996918658 微信号: 7881300996918658	测试自动打招呼	微信昵称: 杨国建 微信ID: 1688851340971389 微信号: 1688851340971389	931011	文本	发送	2020-10-15 18:20:25

显示运营号里的好友全部聊天记录

- 刷新: 刷新页面
- 条件查询: 根据消息内容、消息类型、消息方向、归属账号、运营微信号、好友、发送时间
- 消息内容: 查看聊天记录
- 微信昵称: 跳转运营号详情

1.6 运营者管理

运营者名称	运营号数量	绑定账号	创建时间	操作
合肥运营者	5	项乾杰	2020-10-12 18:44:40	编辑 删除
张小花	1	张丹	2020-10-12 18:49:41	编辑 删除
王学平	1	王学平	2020-10-12 18:52:37	编辑 删除
修银东	4	修银东	2020-10-12 20:06:27	编辑 删除
陈丽	1	陈丽	2020-10-13 09:56:01	编辑 删除
测试	0	李卫松	2020-10-13 11:23:20	编辑 删除

新增：添加运营者，可绑定运营号
 条件查询：根据运营者名称、开始和结束时间进行查询
 编辑：只可编辑运营者名称
 删除：删除运营者

1.7 素材管理

1.7.1 视频素材

视频名称

[查询](#) [重置](#)

[上传视频](#)

共 2 条 [<](#) [1](#) [>](#) 前往 页

上传视频素材

1.7.2 图文素材

新增图文素材 ×

* 标题

* 作者

* 摘要

封面图片 

B I U   H₁ H₂   x₂ x²   14px  文本  A 葵

标准字体        

请输入

[重置](#) [确定](#)

标题：标题不能为空 必填
 作者：标题不能为空 必填
 摘要：标题不能为空 必填
 封面照片：点击+跳转到图文素材选择
 创建成功后则显示在列表中

1.7.3 图片素材

名称 [查询](#) [重置](#)

[上传图片](#) 

共 3 条 [<](#) [1](#) [>](#) 前往 页

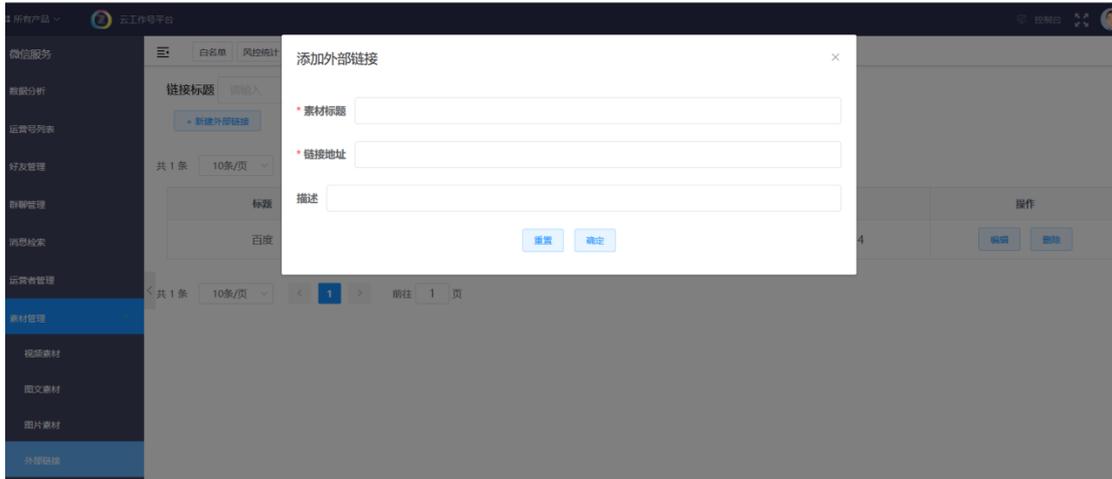




共 3 条 [<](#) [1](#) [>](#) 前往 页

上传图片素材

1.7.4 外部链接



新建外部链接后显示在列表
素材标题：素材标题不能为空
链接地址：链接地址不能为空
编辑：编辑外部链接
删除：删除外部链接

1.8 智能群发

1.8.1 新建群发

智能群发

新建群发 Excel群发 群发记录

* 任务名称

* 执行账号

* 执行目标

* 添加信息

* 发送时间

新建群发
任务名称：必填
执行账号：选择企业微信
执行目标：选择的用户标签（好友标签）、选择群标签

添加信息：添加文字、选择图片（跳转到图片素材）、选择链接（跳转到外部链接）
发送时间：设置发送时间，到时间后自动启动任务

1.8.2 Excel 群发

智能群发

新建群发 **Excel群发** 群发记录

* 任务名称

* 执行账号

* Excel上传

* 添加信息

* 发送时间

任务名称：必填

执行账号：选择普通微信、选择企业微信

Excel 上传：上传文件、下载上传文件模板

添加信息：选择图片（跳转到图片素材）、选择链接（跳转到外部链接）

发送时间：设置发送时间，到时间后自动启动任务

1.8.3 群发记录

智能群发

新建群发 Excel群发 **群发记录**

任务名称

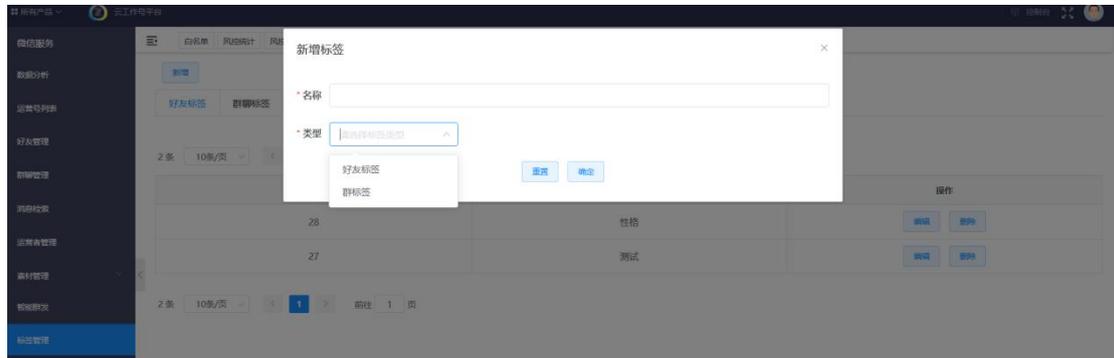
6条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

<input type="checkbox"/>	任务名称	发送时间	发送状态	进度状态	操作
<input type="checkbox"/>	测试群发1	2020-10-14 14:15:27	已完成	4/4	<input type="button" value="重发"/> <input type="button" value="详情"/>
<input type="checkbox"/>	测试群发	2020-10-14 14:11:39	已完成	2/2	<input type="button" value="重发"/> <input type="button" value="详情"/>
<input type="checkbox"/>	000	2020-10-13 19:24:18	已完成	0/0	<input type="button" value="重发"/> <input type="button" value="详情"/>

显示新建群发和 excel 群发创建的任务

未到发送时间时的，进度状态显示为“未启动”
任务启动完成后，可批量重发任务以及查看详情

1.9 标签管理



新增配置

* 企业ID

* 外部联系人秘钥

取消 确定

新增秘钥：可以和企业微信后台同步

企业ID：登录企业微信管理后台 —— 我的企业 —— 企业ID

外部联系人秘钥：登录企业微信管理后台 —— 客户联系 —— api —— Secret

新建标签（标签不能重复）

名称：必填

类型：好友标签、群标签

编辑：只能编辑标签

删除：删除的标签