

合力亿捷私域管家白皮书

坐席篇

合力亿捷股份有限公司

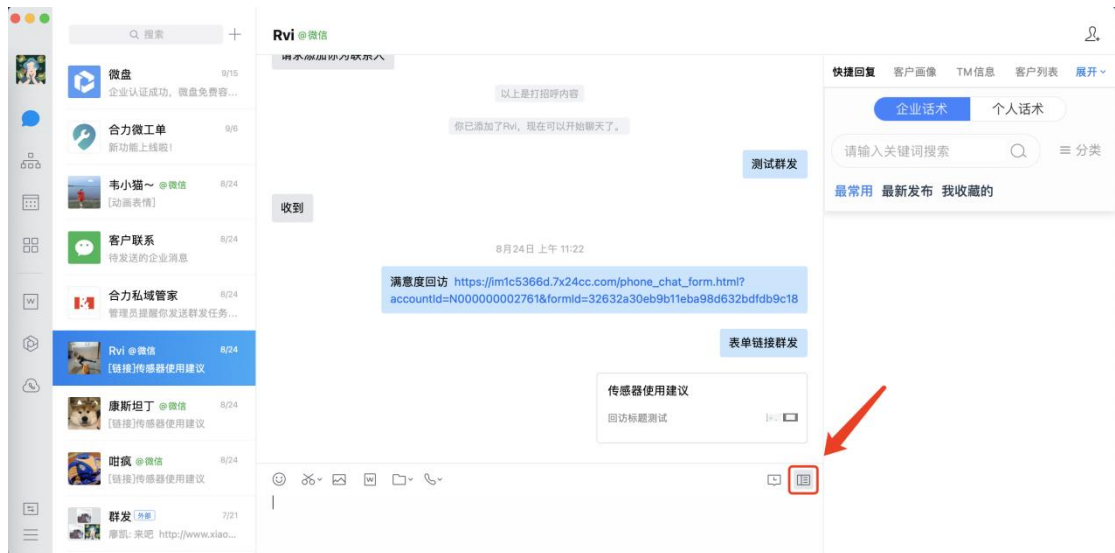
2022 年 3 月 08 日

目录

一、 企业微信侧边栏	3
1.1 快捷回复	3
1.1.1 企业话术	4
1.1.2 个人话术	6
1.2 客户画像（重点）	8
1.2.1 客户基本信息	9
1.2.2 企业自有的 CRM 数据	10
1.2.3 客户动态	11
1.3 自定义页面	12

一、企业微信侧边栏

员工在企业微信消息列表，与指定客户聊天，点击输入框上方的侧边栏图标，即可查看私域管家提供的相关侧边栏的功能



1.1 快捷回复

企业通过整合日常工作中，员工常用的话术及产品推广话术，形成企业话术库；

员工也可根据自己高效的沟通方式自定义常用话术保存在侧边栏；

在回复客户消息时，可以直接点击话术直接发送给客户，无需再次编辑、手动输入消息内容。



1.1.1 企业话术

企业话术：企业为员工统一配置的常用快捷回复。

企业话术由企业后台设置的一条条话术组成：支持按照【关键词】模糊搜索；点击右上角【分类】即可按照话术查看对应话术。



请选择分类

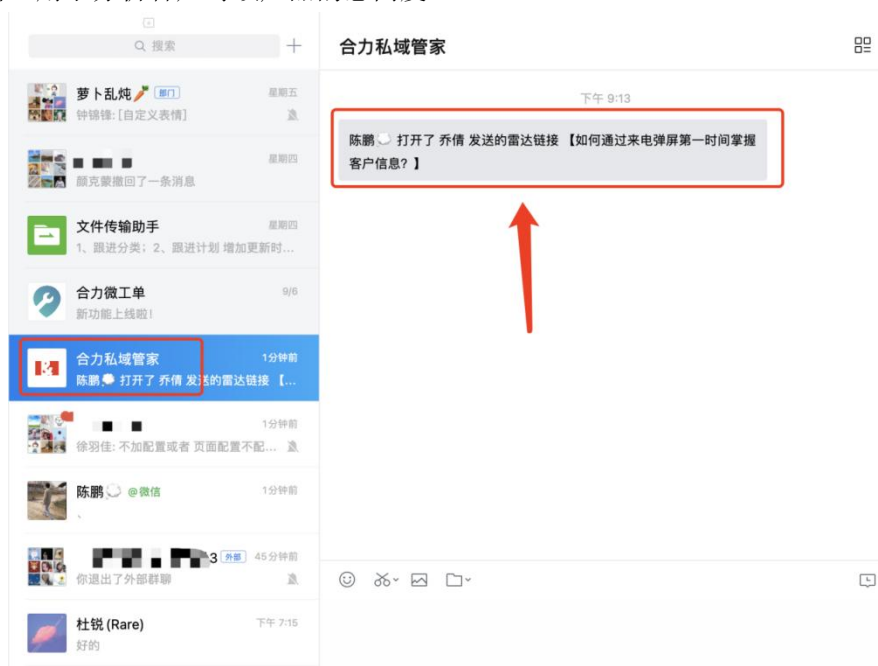


点击指定话术左上角【飞机】样式的按钮，即【发送】，对应话术则出现在左侧输入框；

点击话术右上角【五角星】收藏图标，即可收藏对应话术，在“我收藏的”下即可使用，便于快速查找；



话术中标如果有【雷达】标签字样，可以将客户的阅读情况同步显示在雷达数据中。雷达话术可追踪客户阅读情况，并进行对应的提醒，便于员工在第一时间获知客户浏览资料、用于分析客户对该产品的意向度。



排序方式：默认按照话术的使用次数排序即“最常用”，使用次数越高的越靠前；“最新发布”显示企业最新发布的 10 条话术

“我收藏的”显示员工个人收藏的话术。

1.1.2 个人话术

个人话术：由员工自己录入的常用快捷回复内容。



支持根据关键词模糊搜索；

搜索框下第一行，为员工个人自定义话术分类；

点击右侧图标即可编辑分类名称、拖拽进行排序、添加新分类。

企业话术

个人话术

请输入关键词搜索

Q

我的话术分类

sop运营 X

引流获客 X

+

取消

保存

文字话术

删除

编辑

选择具体话术分类后，支持在改分类下新增话术，且支持多条话术；话术支持常用的编辑、删除操作。

客户画像 快捷回复 SOP任务 研发test 展开

< 返回

新建话术

分类 *

请选择添加分类

标题 *

请输入标题

0/50

类型

文字

内容 *

请输入内容

0/500

插入企微备注名

+

 添加内容

保存

1.2 客户画像（重点）

客户画像是当前客户基于企业微信的客户信息，包含电话号码、标签、客户动态等，同时整合了对应客户在企业 CRM 系统中的关键信息/全部信息。

客户画像 快捷回复 SOP任务 研发test 展开



乔倩 @微信

刷新

备注名

乔倩

标签

关系

13个企业员工 | 5个群聊 | 模板建群

>

电话

17 07

描述

(后台判定用, 请勿删除; 客户类型: 微信用户)

来源

微信联系人

添加人

赵鑫

添加时间

2021-03-02 11:08:28

添加人部门

合力亿捷/互联网事业部/产品门

编辑

动态

>

会话存档

乔倩、客服中心

>

乔倩、微工单客服

>

1.2.1 客户基本信息

员工在客户画像菜单最上方可以查看、编辑当前聊天的客户信息；
可以掌握当前客户所在群组数量，并且可以一键发起模板建群（管理员提前设定群组成员和必要信息，减少员工操作）；
员工编辑的标签、客户信息可同步您的客户系统做展示。

客户画像
快捷回复
SOP任务
研发test
展开

乔倩
@微信
刷新

备注名
乔倩

标签
百度SEM
在线客服站PC
>

关系
13个企业员工 | 5个群聊 | 模板建群

电话
17 07
添加一项

描述
(后台判定用, 请勿删除; 客户类型: 微信用户)

生日
请选择

客户分级
请选择

所属企业
请输入

来源
微信联系人

添加人
赵鑫

添加时间
2021-03-02 11:08:28

添加人部门
合力亿捷/互联网事业部/产品

确定
取消

1.2.2 企业自有的 CRM 数据

通过对接您企业自有的客户数据（如业务、产品相关的关键信息），可以呈现给员工；此部分数据内容可以针对不同部门呈现不同内容。

客户画像
快捷回复
SOP任务
研发test
收起

自定义

编辑

CRM

有限公司 6正式

联系人
15L

描述
股份有限公司, 以下

公司地址
科技大道

公司网站
https://www. d

所属人
王炳永

创建人
刘希顺 (刘帅)

创建时间
2020-11-22 11:18:05

最近跟进时间
2021-07-15 10:43:39

来源
行

电话链接

是否查看跟踪

1.2.3 客户动态

员工除了客户基本信息、业务相关信息之外，还可以查看当前客户的所有相关动态，时刻掌握客户情况；
时间轨迹的展现形式、便于员工全面掌握客户的行为轨迹。



1.2.3 坐席评论

客户画像支持评论，员工可在跟进过程中记录跟进内容

客户画像 快捷回复 研发测试 自定义 收起 ^

客户情况

测试日期时间

备注1

备注2

备注3

动态

全部

2022-04-10 21:17 肖英杰

评论

1

2022-03-28 14:51 肖英杰

信息变更

更新了客户信息（自有系统同步） 添加人：肖英杰 a6所属人从「肖英杰」变更为「fd4cf608-8b22-404f-bd01-76c3161539ba」 a6客户名称从「」变更为「是吧」

请填写客户跟进情况

保存

1.3 自定义页面

已经与 CRM 客户信息建立绑定的客户，员工打开此页面可直接查询当前客户在 CRM 的相关信息；

根据实际业务需要、员工使用场景及习惯来启用此功能；

因页面需企业根据业务自定开发，故此处不展示相关图片说明。