# 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

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	
<b>1.3</b> 自定义页面	. 12
	企业微信侧边栏

#### 目录

# 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

•••	Q.搜索 +	Rvi @@@
	<b>微盘</b> 8/15 企业认证成功,微盘免费容	
	合力微工单 9/6     新功能上线磁:	你已版加了Rvi,现在可以开始聊天了。 测试算发 请输入关键词搜索 Q = 分类
	<b>韦小猫~ ◎微信</b> 8/24 [动画表情]	收到
88	客户联系 8/24 待发送的企业消息	8月24日 上午 11:22
W	▶ 6力私域管家 8/24 管理员提醒你发送群发任务…	满意度回访 https://imfc5366d.7x24cc.com/phone_chat_form.html? accountid=N000000002761&formid=32632a30eb9b11eba98d632bdfdb9c18
0	Rvi @微信 8/24 [链接]传感器使用建议	表单链接群发
	康斯坦丁 ◎微信 8/24 [链接]传感器使用建议	传感器使用建议 回访标题测试 ▶□□
	■ 10 ● 10 ● 10 ● 10 ● 10 ● 10 ● 10 ● 10	
=	群发 №         7/21           ●読         序凯:来吧 http://www.xiao	

# 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。

企业话术	个人话术
请输入关键词搜索	Q.
最常用 最新发布 我收薪	蔵的
请选择分类	
微工单短视频 通话短初	2.5 在线短视频
微工单 线索表单短视频	而 价格
研发测试一级 研发测试二级	

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。

	(L) Q, 搜索	+	合力私域管家	00
	<b>萝卜乱炖 🥕 💷 1</b> 中锦锋: [自定义表情]	星期五 逸	下午 9:13	
	顾克蒙撤回了一条消息	星期四	陈鹏 〇 打开了 乔倩 发送的雷达链接 【如何通过来电弹屏第一时间掌握 客户信息? 】	
	<b>文件传输助手</b> 、跟进分类;2、跟进计划 增加更	星期四 新时	1	
9	合力微工单 新功能上线啦!	9/6		
14	合力私域管家 东鹏● 打开了 乔倩 发送的雷达链	1分钟前 接 【…		
	\$羽佳: 不加配置或者 页面配置不翻	1分钟前 2 激		
Ē	<b>东鹏</b> 💭 @微信	1分钟前		
	3 外部 4 尔退出了外部群聊	15分钟前 <u>逾</u>	© & B D.	Ŀ,
<b>/</b>	<b>壮锐 (Rare)</b> 牙的	下午 7:15		

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
く返回				
新建话术				
分类 *	请选择添加给	分类		~
标题★	请输入标题			
				0/50
类型	文字			~
内容 *	请输入内	容		
				0/500
	插入企微备法	主名		
① 添加	内容			
6				

# 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~
जी हर्दे वि	ќ <b>倩○ ♀</b> 微信			刷新
备注名	乔倩〇			
标签				
关系	13个企业员	员工 5个群軍	卵∣模板建群	>
电话	17	07		
描述	(后台判定 信用户)	2用,请勿删	除;客户类	型:微
来源	微信联系人	~		
添加人	赵鑫			
添加时间	2021-03-0	2 11:08:28		
添加人部 门	合力亿捷/]	互联网事业音	阝/产品	
		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 >						
示倩○ ♀ ◎微信							
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	<ul> <li>17 07</li> <li>添加一项</li> </ul>						
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。



# 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。

客户画	像	快捷回复	SOP任务	研发test	展开~
动态					$\sim$
۲	202	2-02-11 00:3	16		
	第	三方更新客	Þ		
	系 a6	统 调用了第 :销售团队从	三方接口 更 【】変更为【(	新了客户信息 25武汉】	
•		2-02-11 00:3			
	第	三方更新客	Þ		
	系 a6	统 调用了第 销售团队从	三方接口 更 【】变更为【o	新了客户信息 25北京】	
•	202	2-02-09 16:5			
	更	新客户			
	系备	统 更新了客 注名从【hun	户信息 ter】变更为	【阮达测试】	
	202	2-02-08 15:0	14		
	执	行sop任务			
	颜	克蒙 执行了	sop任务		
	202	2-02-08 14:0	)6		
	执	行sop任务			
	颜	克蒙 执行了	sop任务		
	202	2-02-08 13:5	6		

### 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 (	<u>下全部</u> 2022-04-10 2 <sup>-</sup> 评论 1	1:17 肖英杰		~
•	2022-03-28 14 信息变更 更新了客户信 加人:肖英杰 太] 变更为   bd01-76c310 从 [] 变更为	4:51 肖英杰 記(自有系统 Ga6所属人从 [fd4cf608-8b] G1539ba] a6 同 <b>「是吧」</b>	·同步) 添 「 <b>肖英</b> 22-404f- 客户名称	
请填写著	r 户跟进情况		(FF	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。