

微丰产品使用手册 V1.0

2020/11

目录

微丰产品使用手册 V1.0.....	1
2020/11.....	1
1 注册登录.....	4
1.1 注册.....	4
1.2 登录.....	4
1.2.1 账号登录.....	4
1.2.2 账号密码验证.....	5
1.2.3 账号启用和禁用.....	5
2 获客引流.....	6
2.1 群活码.....	6
2.1.1 群活码列表.....	6
2.1.2 新建群活码.....	9
2.1.3 添加实际群码.....	9
2.2 员工活码.....	11
2.2.1 活码列表.....	11
2.2.2 新建员工活码.....	12
2.2.3 员工活码详情.....	13
2.3 欢迎语.....	13
2.3.1 默认欢迎语.....	13
2.3.2 客户群欢迎语.....	14
3 客户管理.....	15
3.1 客户.....	15
3.1.1 客户列表.....	15
3.1.2 客户详情.....	16
3.1.3 联系记录.....	18
3.1.4 H5 客户资料.....	19
3.1.5 企微会话记录.....	19
3.1.6 转客服记录.....	20
3.2 客户群.....	20
3.2.1 客户群列表.....	20
3.2.2 客户群画像.....	21
3.2.3 H5 客户群画像.....	22
3.3 群发管理.....	22
3.3.1 群发列表.....	23
3.3.2 新建群发信息.....	23
3.3.3 群发结果查看.....	25
4 素材管理.....	26
4.1 公共知识库.....	27
4.1.1 话术库.....	27
4.1.2 常用语.....	28
4.1.3 常用链接.....	29
5 会话存档.....	29

5.1 内容存档.....	30
5.1.1 按员工检索.....	30
5.1.2 按客户检索.....	31
5.2 敏感消息管理.....	32
5.2.1 敏感消息列表.....	33
5.2.2 新建敏感消息.....	33
5.3 敏感行为审核.....	34
5.3.1 敏感行为列表.....	34
5.3.2 敏感行为审核.....	34
5.3.3 敏感行为导出.....	35
6 统计分析.....	36
6.1 客户分析.....	36
6.1.1 客户概览.....	36
6.1.2 客户聊天分析.....	37
6.1.3 客户群聊分析.....	38
6.2 员工分析.....	40
6.3 敏感行为分析.....	41
6.3.1 敏感行为分析.....	41
6.3.2 敏感消息分析.....	42
7 系统配置.....	44
7.1 组织架构.....	44
7.1.1 部门组织架构.....	44
7.1.2 员工列表.....	44
7.1.3 新建员工.....	45
7.1.4 可使用数量.....	46
7.2 权限管理.....	46
7.2.1 权限列表.....	46
7.2.2 新增角色.....	46
7.3 标签管理.....	47
7.3.1 企业微信标签.....	47
7.3.2 群标签.....	48
7.4 企微绑定.....	49
7.4.1 配置指引.....	50
7.5 系统对接.....	51
7.6 敏感行为设置.....	52
8 客户运营.....	53
8.1 SOP.....	53

1 注册登录

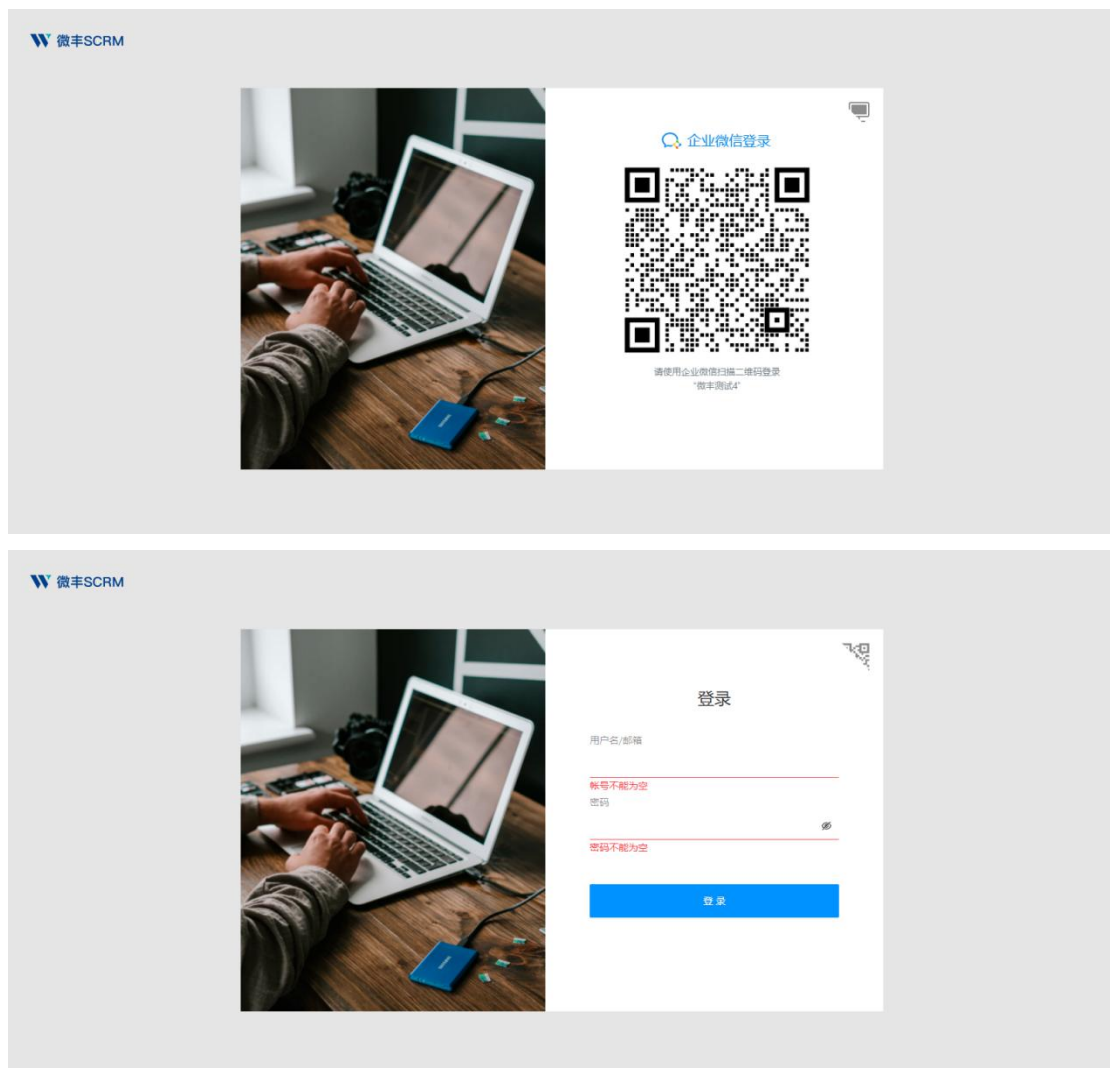
1.1 注册

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。

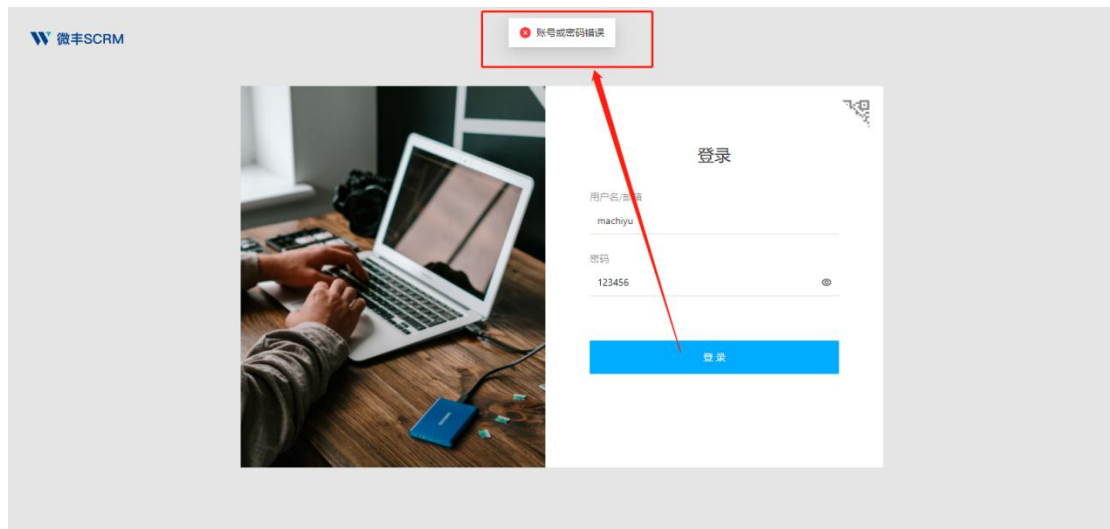
1.2 登录

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。



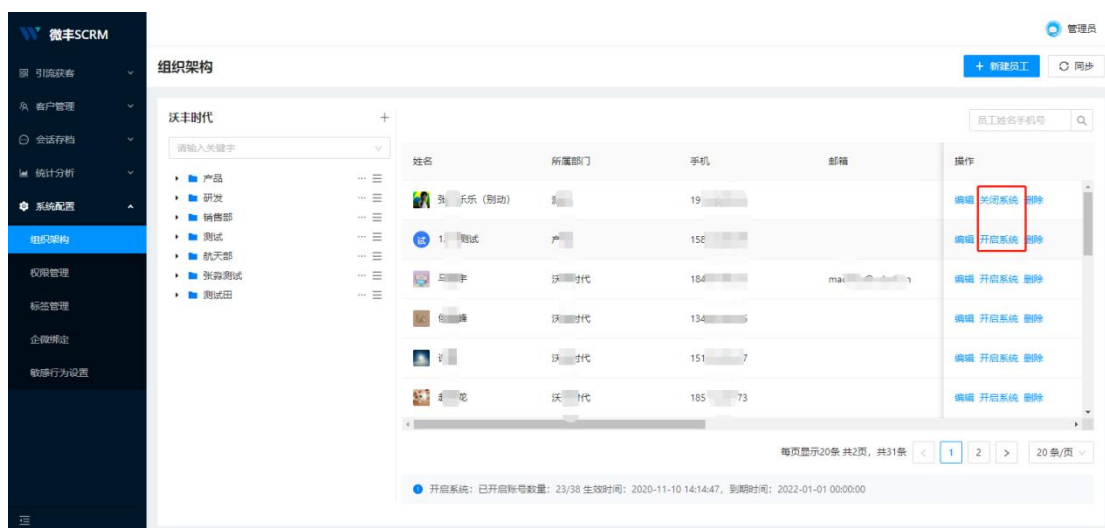
1.2.2 账号密码验证



- 点击登录后，先验证账号有效性
- 若手机号不在员工列表中 显示“请输入注册手机号码”
- 若手机号在员工列表中，但是未被 允许开启系统，显示“号码失效，请联系管理员”
- 点击登录后，再验证密码准确性
- 若密码错误，显示“密码输入有误”
- 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 获客引流

2.1 群活码

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。由于群聊二维码有 7 天有效期，过期需重新申请且群成员数有限制，使用有限。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。



2.1.1 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。

列表字段包含活码缩略图、群活码名称、活动场景、实际群码数、扫码次数、活码状态、创建人、创建时间、操作。

- 活码：展示群活码缩略图

- 群活码名称：列表最多展示名称 20 个汉字，超过则以...显示
- 活动场景：列表最多展示名称 20 个汉字，超过则以...显示
- 实际群码数：实际添加的客户群数
- 扫码次数：扫描该群活码的次数
- 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
- 创建人：创建该活码的员工，超管创建则为“管理员”
- 创建时间：创建该活码的时间，具体到秒
- 操作：
 - 下载：支持下载活码到本地
 - 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
 - 实际群码管理：进入群码管理页面
 - 更多：鼠标悬浮，显示“编辑”“删除”
 - 编辑：编辑同新建群活码页面
 - 删除：支持删除，删除时需二次校验

另外列表是支持自定义及自定义排序的。

 管理员

重置

查询

搜索群活码名称/活动...

+

新建群活码

列设置

重置

活码状态	创建人			
● 正常	管理员	下载	复制链接	
● 正常	管理员	下载	复制链接	
● 正常	管理员	下载	复制链接	
● 异常	管理员	下载	复制链接	

每页显示20条 共1页, 共4条

不固定

群活码

群活码名称

活动场景

实际群码数

扫码次数

活码状态

创建人

创建时间

固定在右侧

操作

2.1.2 新建群活码

新建群活码

1 新建活码 2 添加实际群码 3 完成

活码图片: 
只能上传jpg/png格式图片, 且不超过2M, 显示在活码中间区域

* 群活码名称: 请输入群活码名称

* 活动场景: 请输入活动场景

* 客户分配策略: 请选择分配策略

引导语: 请输入引导语 (不超过30字)
引导语

下一步

预览: 群活码名称: 实际群名称
引导语: 引导语

新建群活码分为三个步骤，新建活码、添加实际群码、完成配置三部分。

新建活码需要添加活码图标，图标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。

群活码名称：群活码名称必填，字数限制不超过 30 个汉字。

活动场景：活动场景用来描述活动的使用场景，必填，字数限制不超过 30 个汉字。

客户分配策略：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。溢出策略为客户先添加第一个群，直到到一个群加满，再次新进的客户添加到第二个群；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；位置就近分配策略：跟进客户扫描群码获取的客户位置信息优先匹配最近的群（此处的群需要绑定一个门店）

引导语：选填，用于描述引导客户扫描活码进群，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。

2.1.3 添加实际群码

微丰SCRM

管理员

新建群活码

1 新建活码 2 添加实际群码 3 完成

实际群码

实际群码	群名称	有效期	扫码次数	扫码限制次数	实际群码状态	操作
暂无数据						

下一步

添加实际群码

* 实际群码:  只能上传jpg / png格式图片, 且不超过2M

* 群名称:

* 有效期:

* 扫码限制次数:

取消 确定

实际群码: 通过本地上传图片, 图片大小不超过 2M, 格式支持 jpg, png

群名称: 手动输入, 群名称字数限制不超过 30 个汉字

有效期: 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

扫码次数限制: 手动填写实际群码的扫码上限

支持添加多个群码, 全部添加完点击下一步则创建成功

支持下载活码至本地/复制链接使用

微丰SCRM

管理实际群码

实际群码

实际群码	群名称	有效期	扫码次数	扫码限制次数	实际群码状态	操作
	最美群	2020-12-31 23:59:59	0	15	使用中	编辑 删除

每页显示20条 共1页, 共1条 < 1 > 20 条/页

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。

2.2 员工活码

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

实现方式：二维码可保持不变，扫描二维码的后的员工可进行变更

使用场景：例如将活码打印在活动海报上，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，可自动分配员工进行添加。

2.2.1 活码列表

活码	活码类型	使用员工	活动场景	活码状态	创建人	创建时间	操作
	单人	陈翔云	99999	正常	管理员	2020-12-23 18:29:08	下载 复制链接 查看 更多
	单人	马德强	99999	正常	管理员	2020-12-23 18:29:08	下载 复制链接 查看 更多
	单人	李永田	q	正常	管理员	2020-12-23 18:28:03	下载 复制链接 查看 更多
	单人	侯晋峰	q	正常	管理员	2020-12-23 18:28:03	下载 复制链接 查看 更多
	单人	马德强	q	正常	管理员	2020-12-23 18:28:03	下载 复制链接 查看 更多
	单人	马德宇	qqqqqq2	正常	管理员	2020-12-23 18:22:25	下载 复制链接 查看 更多

活码列表支持按活码的员工进行查询、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。

列表包含信息如下：

- 活码：展示活码的缩略图
- 活码类型：活码类型分为单人和多人
- 使用员工：该活码应用的员工
- 活动场景：活动场景用来描述活动的使用场景，必填，字数限制不超过 30 个汉字。
- 活码状态：正常：对应活码的使用或备用成员在职且正常使用；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”
- 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”
- 创建时间：创建该活码的时间，统计到秒
- 操作：
 - 下载：支持直接下载该活码到本地
 - 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
 - 查看：进入员工活码详情页面
 - 更多：鼠标移入则展示更多操作项，包含编辑和删除
 - 编辑：编辑页面同新建页面，但活码类型不再支持编辑
 - 删除：需二次确认，是否确认删除该员工活码？取消，确认

2.2.2 新建员工活码

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。

批量单人：批量单人即为批量选择多个员工创建单人活码，选择多位员工则创建相应数量一对一的活码

单人：该活码仅当前设置的员工可使用

多人：支持选择多位员工公用一个活码，即客户添加时，可按照规则添加员工

使用员工：

必填，使用选择员工组件

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；每个活码最多配置 100 个使用成员（包含部门展开后的成员），若配置多人时超过 100 位使用员工，需校验提示：每个多人活码最多支持设置 100 位员工。

可选择勾选客户添加时无需经过去人自动成为好友。

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，目前仅支持纯文本欢迎语，字数限制不超过 100 个汉字

本期不支持从欢迎语模板中选择欢迎语

客户扫描活码添加员工后则自动推送该欢迎语。

点击取消会有二次确认。

右侧有预览区：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，页面可由 UI 提供

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

若为单人活码时，选择使用员工点击保存后，则预览二维码中间显示该员工头像
 若为多人活码时，选择使用员工后点击保存后，则预览二维码中间显示多人 icon，icon 可由 UI 提供
 新建时不需实时显示对应头像。

2.2.3 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

趋势图中对于选定时间段内的已回复聊天占比和平均首次回复时长进行统计

已回复聊天占比: 统计周期内, 客户主动发起单聊后, 成员在一个自然日内有回复过消息的单聊数/客户主动发起的单聊数量。

平均首次回复时长: 客户主动发起单聊后, 成员在一个自然日内首次回复的时长间隔为首次回复时长, 所有单聊的首次回复总时长/已回复的单聊总数即为平均首次回复时长。

2.3 欢迎语

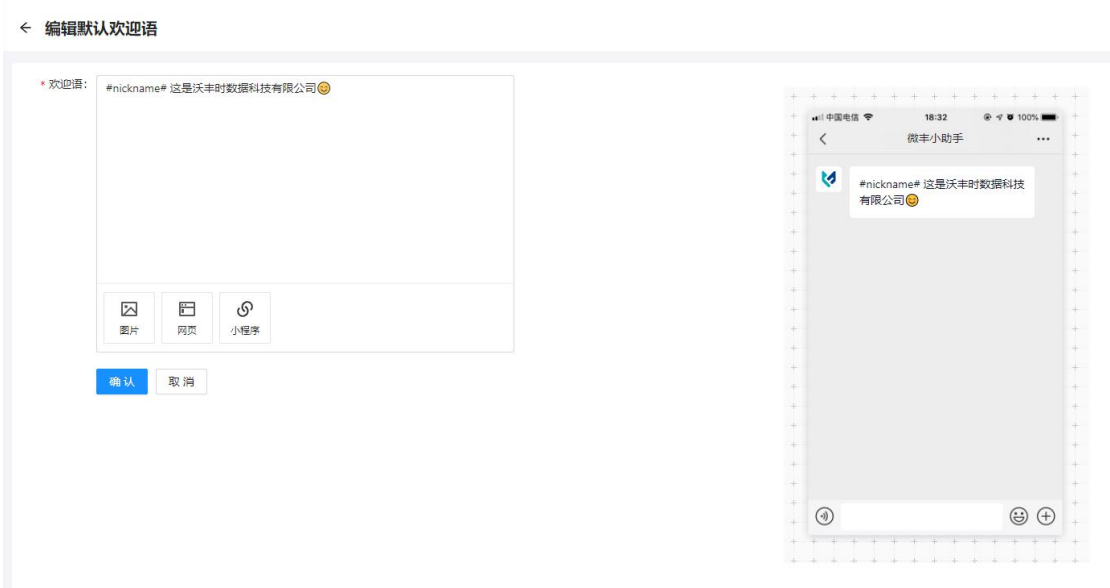
2.3.1 默认欢迎语

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)



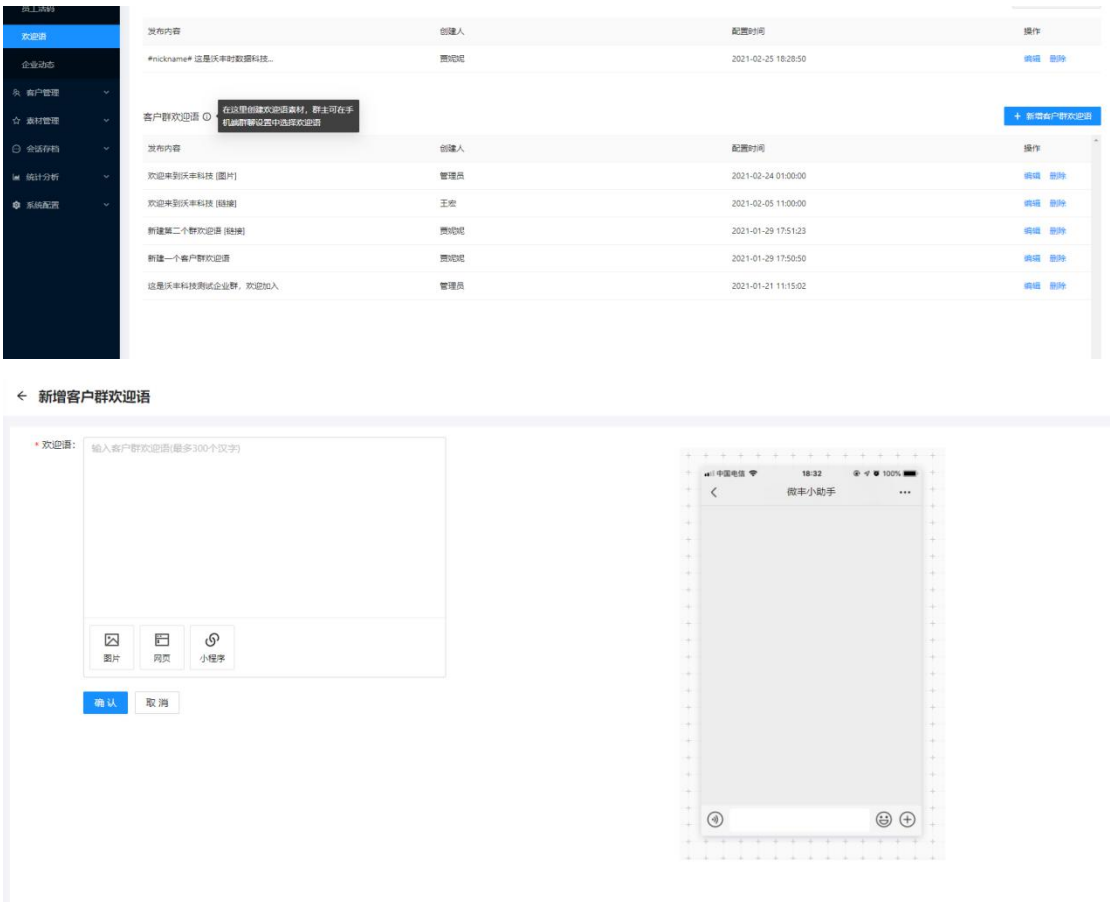
编辑默认欢迎语目前内容支持文本、图片、网页和小程序, 其中在编辑内容中支持加入

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。

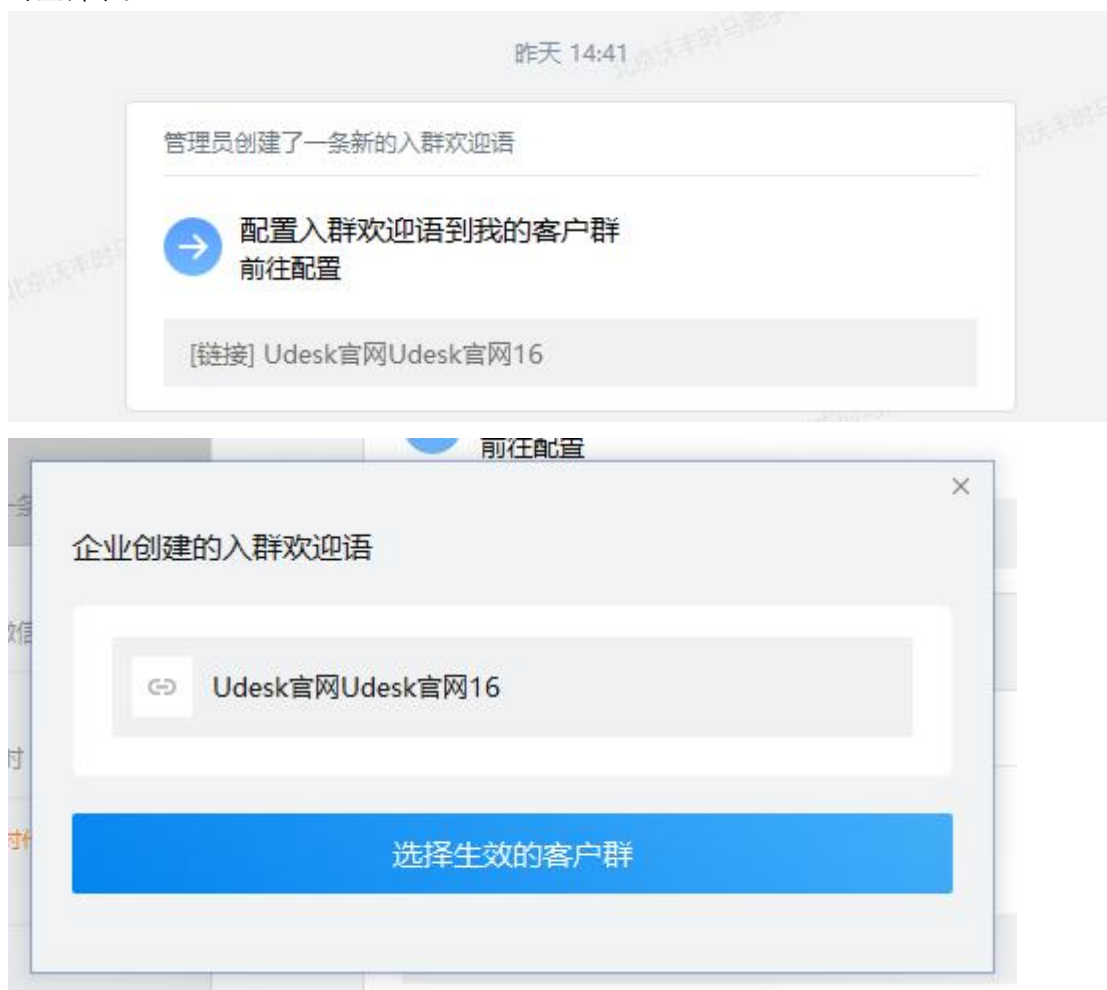


2.3.2 客户群欢迎语

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。



管理员创建完后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。



3 客户管理

3.1 客户

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。

3.1.1 客户列表

客户列表支持按照客户姓名/手机号模糊搜索客户
支持勾选客户进行批量打标签
支持按照列表其他字段进行高级搜索

☐	客户姓名	企业	职务	电话	跟进人	添加人	添加时间	近期沟通时间	操作
☐	头像+名称+@微信	-	-	-	方	晓东	2020-12-22 17:06:15	2020-12-23 10:	查看
☐	头像+名称+@微信	-	-	-	方	方	2020-12-21 13:40:06	2020-12-21 17:	查看
☐	头像+名称+@沃丰时代	北京沃丰时代科技有限公司	-	-	田	田	2020-12-17 14:09:46	2020-12-17 14:	查看
☐	头像+名称+@沃丰时代	北京沃丰时代科技有限公司	-	-	田	田	2020-12-16 14:28:11	2020-12-23 17:	查看
☐	头像+名称+@沃丰时代	北京沃丰时代科技有限公司	-	-	田	田	2020-12-12 12:03:29	-	查看
☐	头像+名称+@沃丰时代	北京沃丰时代科技有限公司	-	-	田	田	2020-12-10 10:07:19	2020-12-21 16:	查看
☐	头像+名称+@沃丰时代	北京沃丰时代科技有限公司	-	-	田	田	2020-12-10 09:44:08	-	查看

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。

列表信息包含如下：

客户姓名：姓名格式：头像+名称+@微信/企业微信

企业：若客户为外部企业微信用户，则显示企业名称；若客户为微信用户，同步时没有企业名称，以“-”显示，支持在客户详情页进行编辑

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

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

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

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

添加时间：第一位成员添加此外部联系人的时间

近期沟通时间：显示和该客户最近的沟通时间

客户来源：下拉类型字段，下拉选项包括：公众号/线下门店/官网/APP/转介绍/地推活动，可由操作员自行选择，默认为空

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

备注：成员对外部联系人的备注，不支持编辑

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

3.1.2 客户详情

客户详情包含 3 部分内容，客户基本信息，客户信息和企业信息，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。



若客户为微信用户，可编辑的字段有：企业名称、电话、客户来源

若客户为企业微信用户，可编辑的字段有：电话、客户来源

若有多个添加人，则跟进人为添加该客户的第一位成员，添加人显示其他几位添加人，以顿号分隔

备注展示第一位添加人给该客户标的备注，不支持修改。

客户信息中包含有客户基本信息和系统信息，其中的客户基本信息包含有昵称、备注名、职务、地址、生日、邮箱、性别、描述、年龄和微信号。

系统信息是列表展示添加事件，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

企业信息：

企业信息包含有企业的基本信息和系统信息，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。

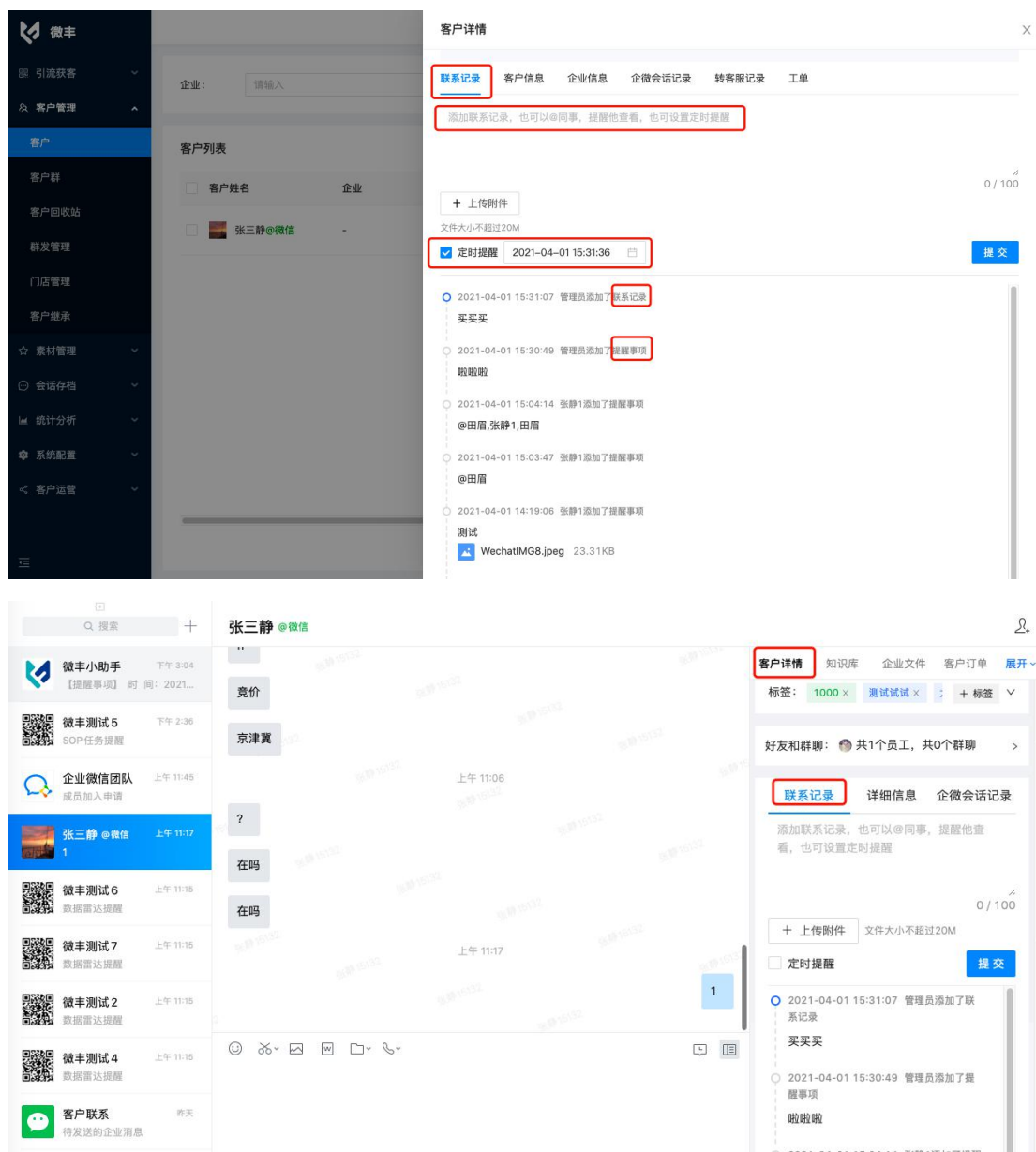
系统信息中记录该客户被创建进入系统的时间和创建人，如果客户是被同步过来的，则客户的创建人为管理员。

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。

3.1.3 联系记录

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。

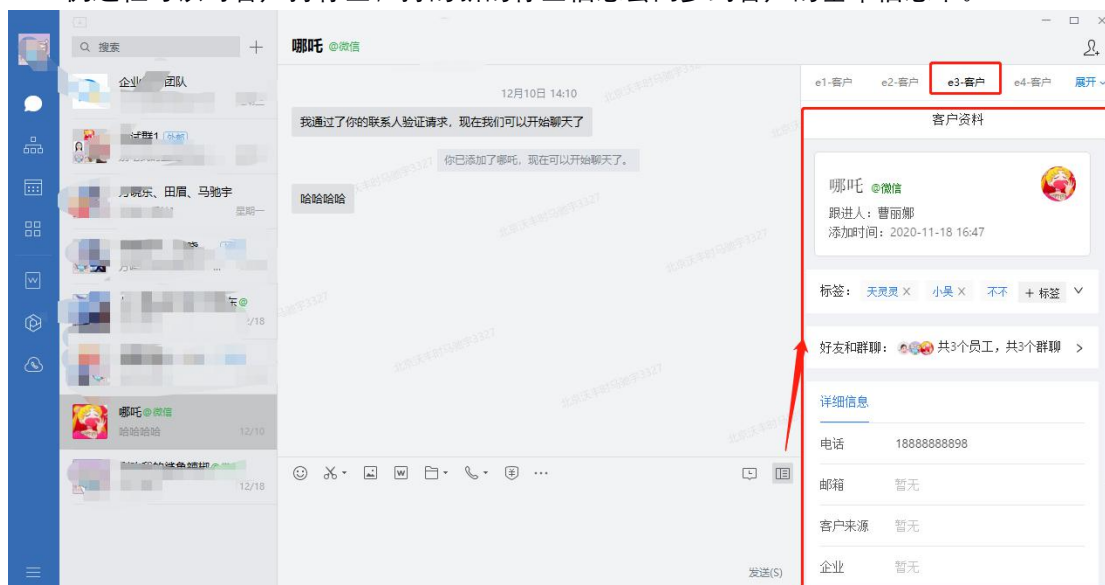
- 1、联系记录分联系记录和提醒事项。
- 2、其中联系记录支持文本和附件上传。文本最多 100 字。附件格式没有限制，大小不能超过 20M。
- 3、提醒事项包含@同事以及定时提醒，@相关同事之后，被@人会在微丰小助手里及时收到相关提醒信息。选择定时提醒，那么到时间之后，也会在微丰小助手里收到相关提醒消息。
- 4、每新增一条联系记录，将会在动态流里创建一条最新的联系记录，按照创建联系记录时间的倒叙进行排列。
- 5、联系记录可在后台和企业微信前台同时支持相关新增、查看。



3.1.4 H5 客户资料

微丰产品基于企业微信做了一些辅助功能，提供了侧边栏小工具，该工具以 H5 的形式进行展示，提供客户资料的辅助展示，可查看客户的详情信息，跟进人、客户的标签信息等，另外也可查看客户的详情信息，并且直接对客户的信息进行编辑。

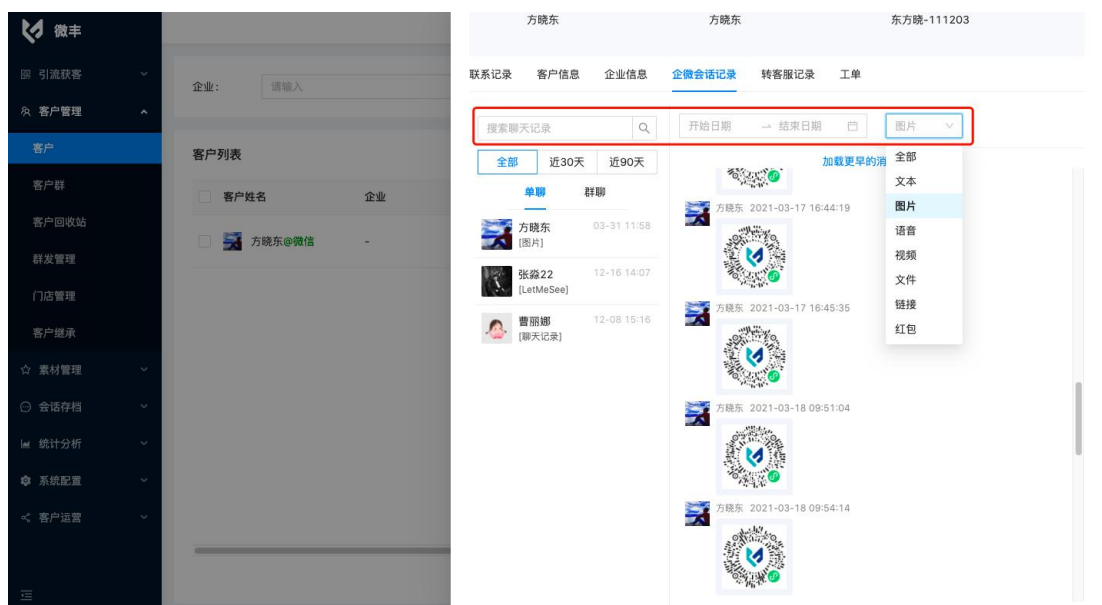
侧边栏可以对客户打标签，打的新的标签信息会同步到客户的基本信息中。



3.1.5 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。

- 1、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。
- 2、支持按条件筛选相关内容
- 3、支持搜索相关会话关键词内容
- 4、H5 端也同时支持查看对话列表，展示头像+姓名+最后一条消息时间+对话内容中最后一条消息，以及按条件筛选相关对话内容。



3.1.6 转客服记录

可针对不同客户分组（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

3.2 客户群

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

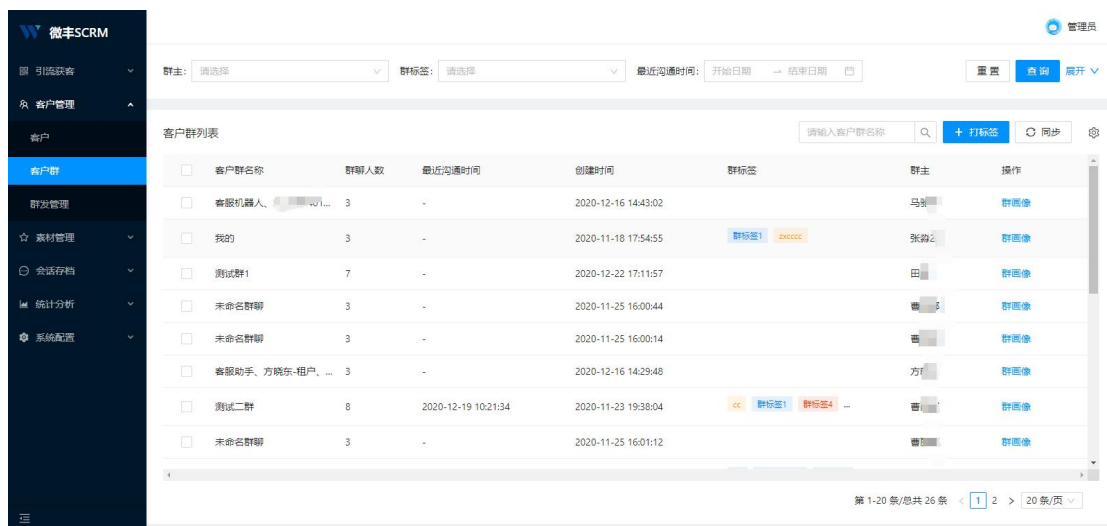
3.2.1 客户群列表

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。

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；手动同步后，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”

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。



列表包含客户群名称、群聊人数、最近沟通时间、创建时间、群标签、群主和操作

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

群聊人数：客户群总人数，包含企业成员和外部联系人

创建时间：群的创建时间

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

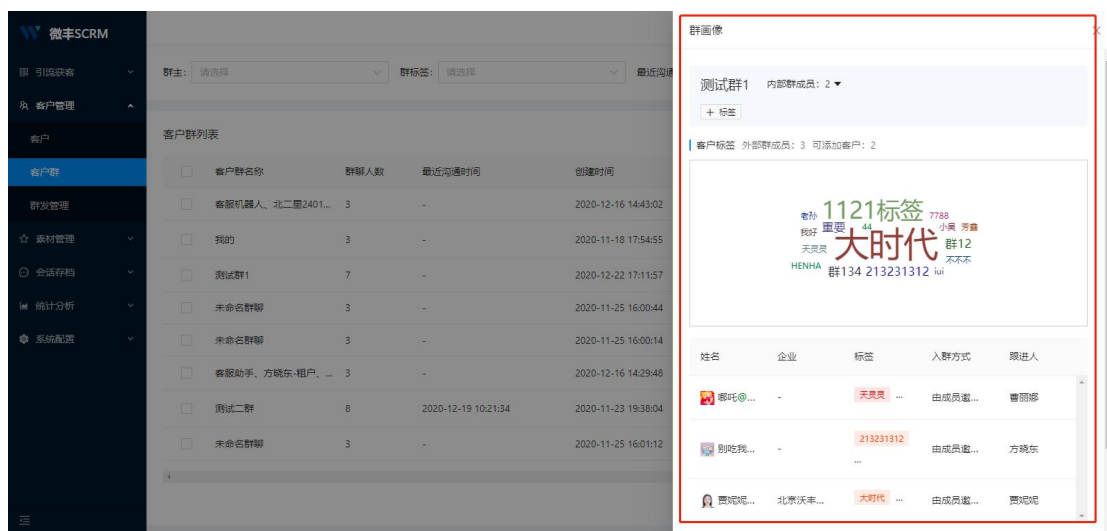
群标签：企业成员给该群设置的标签

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

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

表默认每页 20 条数据，分页展示；支持自定义每页展示条数。

3.2.2 客户群画像



群画像分为四部分：群介绍、群画像、群内部人员、群外部人员

群介绍

群头像：同企业微信群聊，展示多个群内成员头像的组合

群名称：该群的名称

群标签：展示企业成员给该群打得标签，支持有权限的成员编辑标签（删除已打标签和

添加标签)

成员数:

群成员数 (外部): 群内外部成员数

存档成员数 (外部)

群画像

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

群内部成员

展示群内部成员信息, 包含群内部成员头像和名称, 暂时先不考虑成员离职状态

群外部成员

客户标签词云: 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

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、企业、标签、入群方式和跟进人

其中入群方式:

- 1 - 由成员邀请入群 (直接邀请入群)
- 2 - 由成员邀请入群 (通过邀请链接入群)
- 3 - 通过扫描群二维码入群

3.2.3 H5 客户群画像

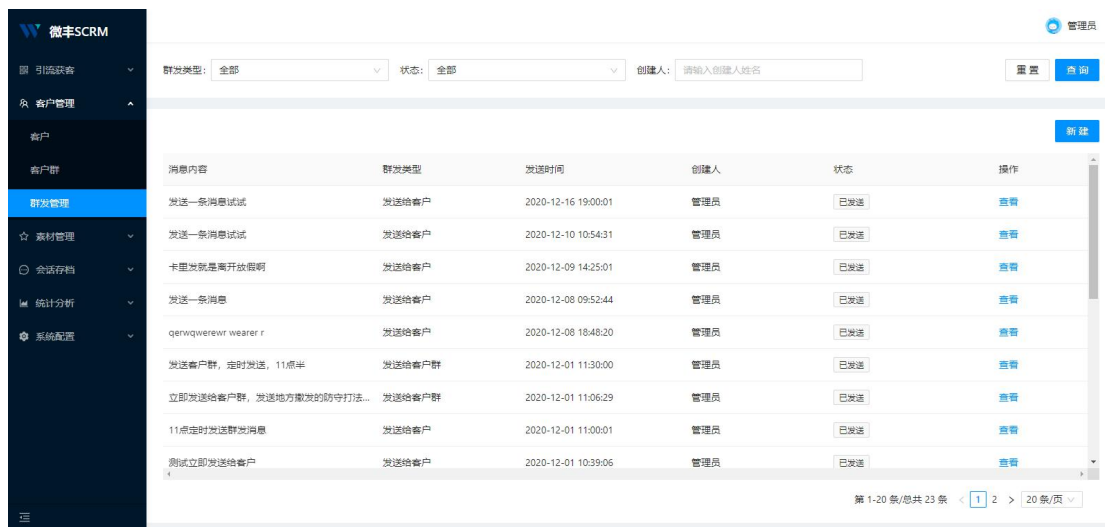
使用企业微信在外部客户群聊的侧边栏同样有 H5 的侧边栏, 展示内容和后台管理系统展示的内容一致。

3.3 群发管理

群发功能是提供给企业客户能够向客户和客户群发送消息, 用来辅助客户运营, 提高客户粘性, 提高客户对公司产品或者内容的关注度, 提高转化率。

V1.0 版本的群发功能只支持群发固定的文本内容, 在下一版的规划中会支持群发更多的信息, 包含文本、图片、视频、网页链接等, 另外在内容中支持插入变量, 能够实现千人千面, 客户收到有针对性的消息。

3.3.1 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。

消息内容展示文本信息，多出展示长度限制的会...进行显示。

列表字段包含消息内容、群发类型、发送时间、创建人、状态、操作（操作为查看群发消息记录，即每个成员是否发送成功的记录）

3.3.2 新建群发信息

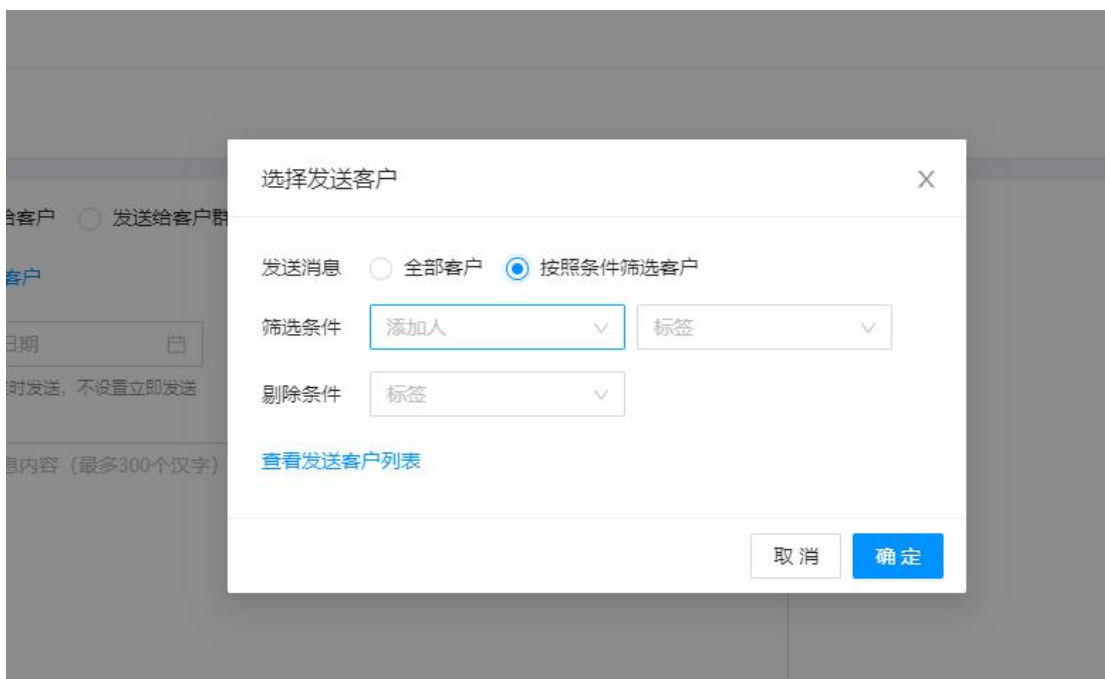


新建群发：

群发类型：必填；单选；发送给客户/发送给客户群，默认选中【发送给客户】

发送范围：必填；当选择发送给客户时，则出现【选择发送客户】；当选择发送给客户组时，则出现【选择发送客户群】

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



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。

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。

点击确定即可。

之后下一步就是选择发送的消息内容，消息内容最多 300 个字。

内容输入完毕之后可在右侧的微丰小助手查看消息样式。



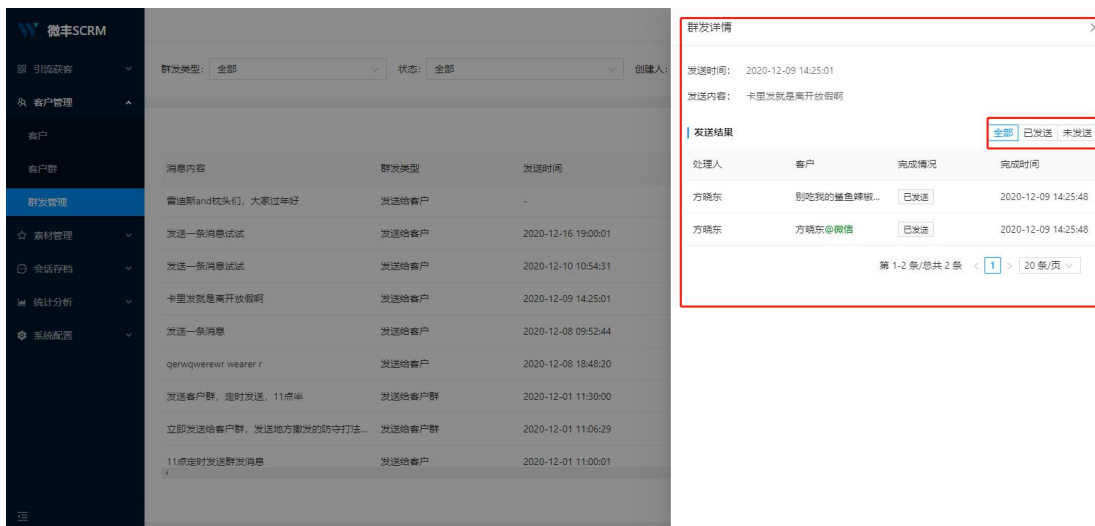
可以根据消息样式进行一定的排版和优化。

另外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。

3.3.3 群发结果查看

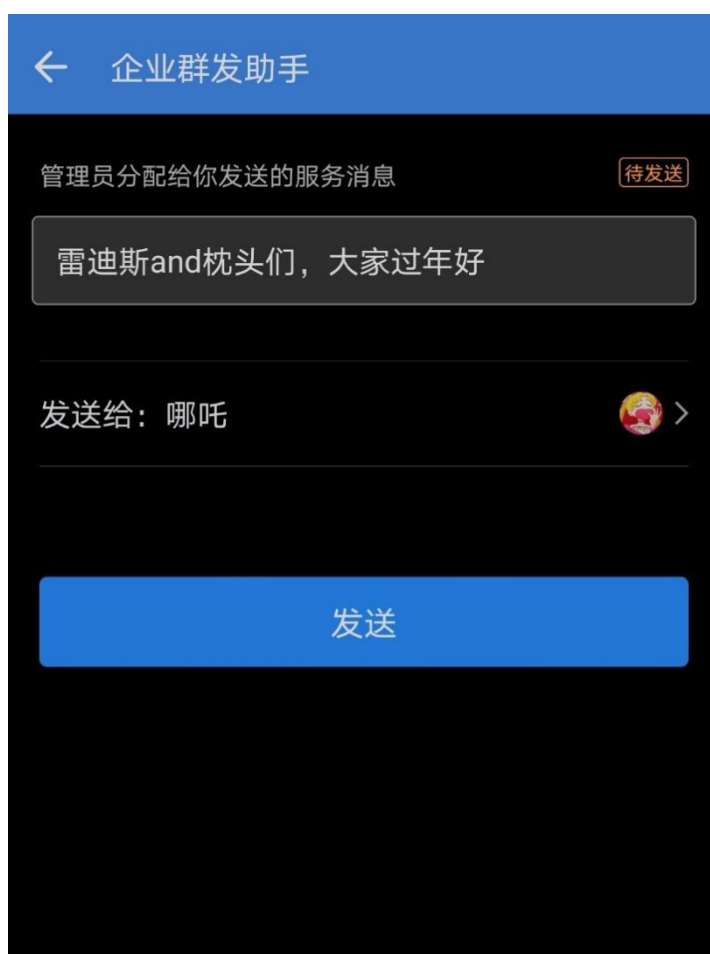
群发结果查看为在操作中查看消息的发送详情

群发结果可看群发的时间和发送的内容，另外也有发送信息的完成情况，该完成情况需要发送的员工手动在企业微信上进行处理。



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。



4 素材管理

素材管理包含有对知识库、企业文件夹、udesk 知识库的管理。

4.1 公共知识库

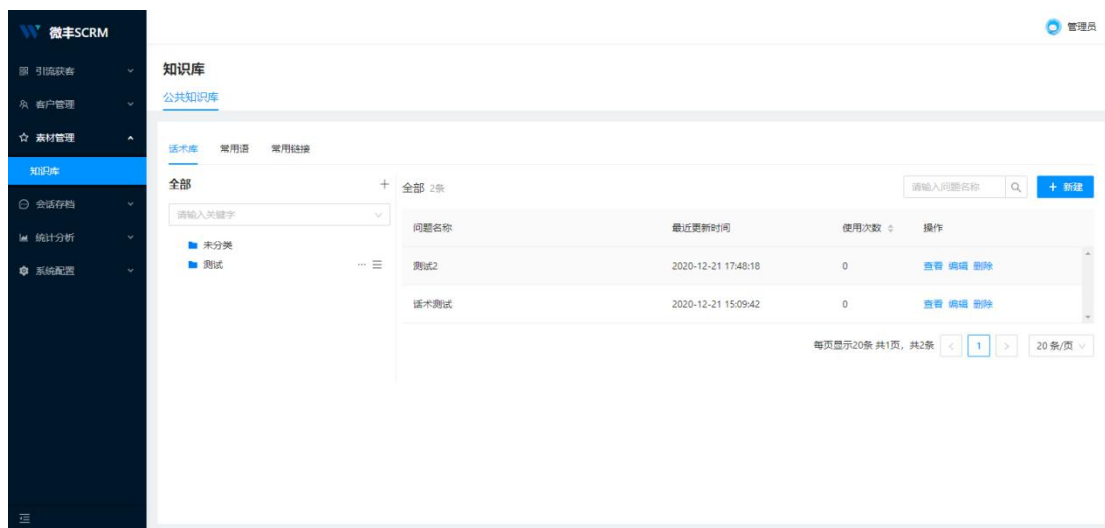
4.1.1 话术库

通过分类管理所有话术，以树形式管理分类

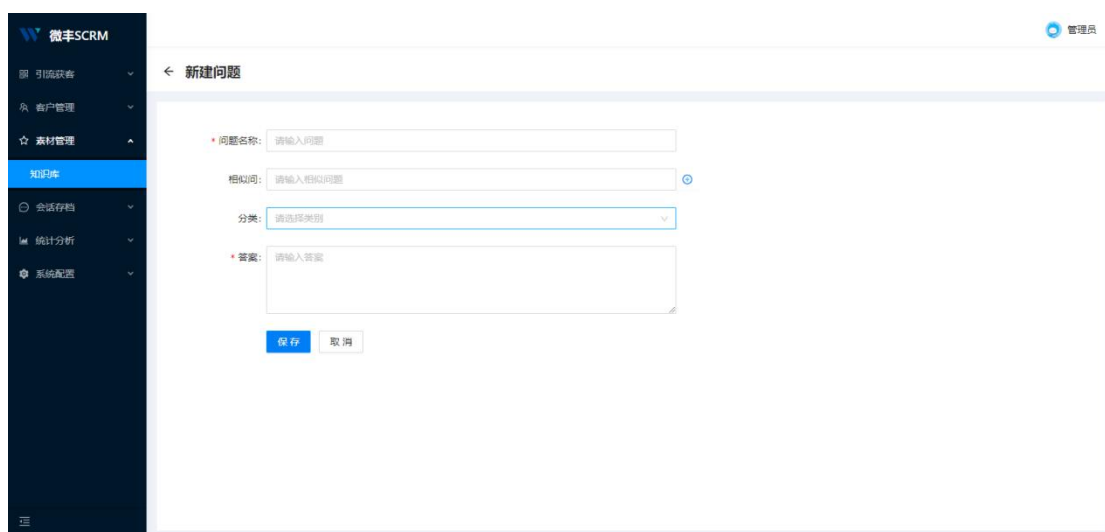
默认根节点为“全部问题”，且存在一级分类“未分类”

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
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

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。
支持拖动节点顺序

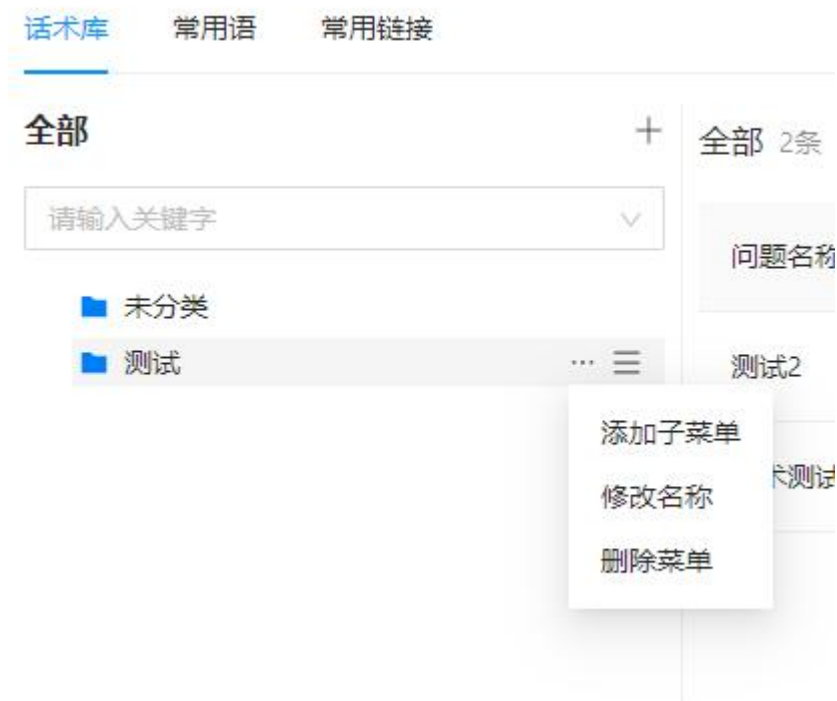


话术库列表包含有问题的名称、最近更新时间、使用次数、操作（含编辑、删除）
新建话术如下：



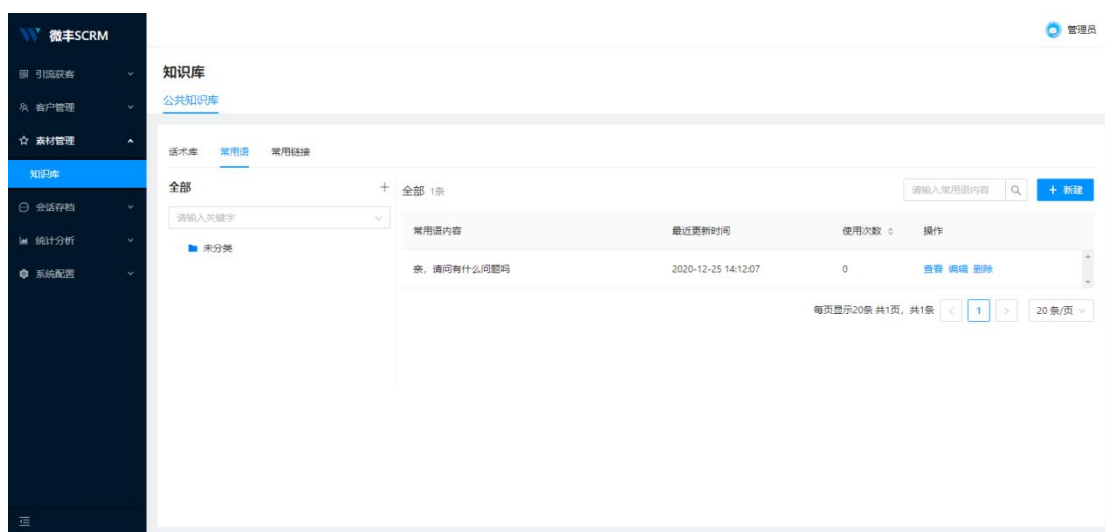
新建话术即为新建问题，必填的信息为需填入问题的名称和答案，另外可对问题的相似问进行编辑，同时可选择问题的类别，方便对信息做归类。填写完毕之后点击保存即可。

在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。



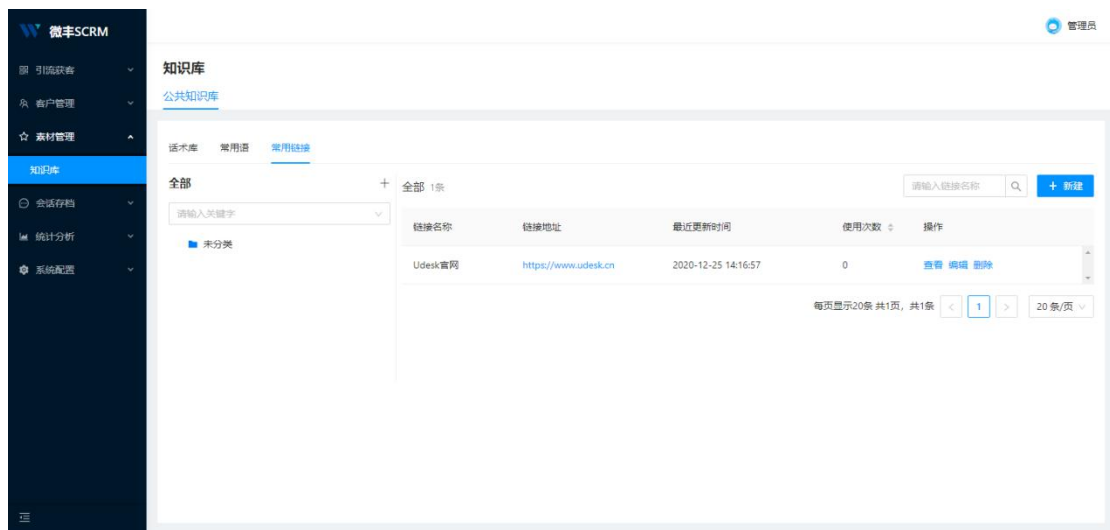
4.1.2 常用语

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）



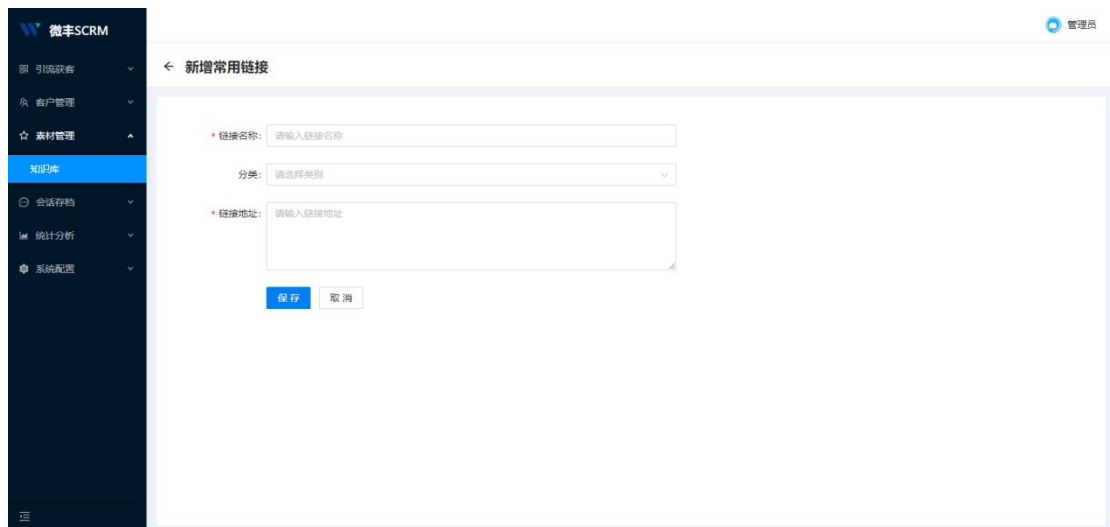
4.1.3 常用链接

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。



新建常用链接：

新建需要填写链接的名称、分类和链接地址。



5 会话存档

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。员工每次和客户进行沟通时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小程序通知，如果不同意，可以点进小程序进行操作。

5.1 内容存档

内容存档目前仅支持按员工进行检索和按客户进行检索。

5.1.1 按员工检索

按员工检索（按组织树查找员工），可查看内容、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中间聊天列表区：

支持聊天关键词搜索查找到对应的聊天列表

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

右侧聊天内容区：

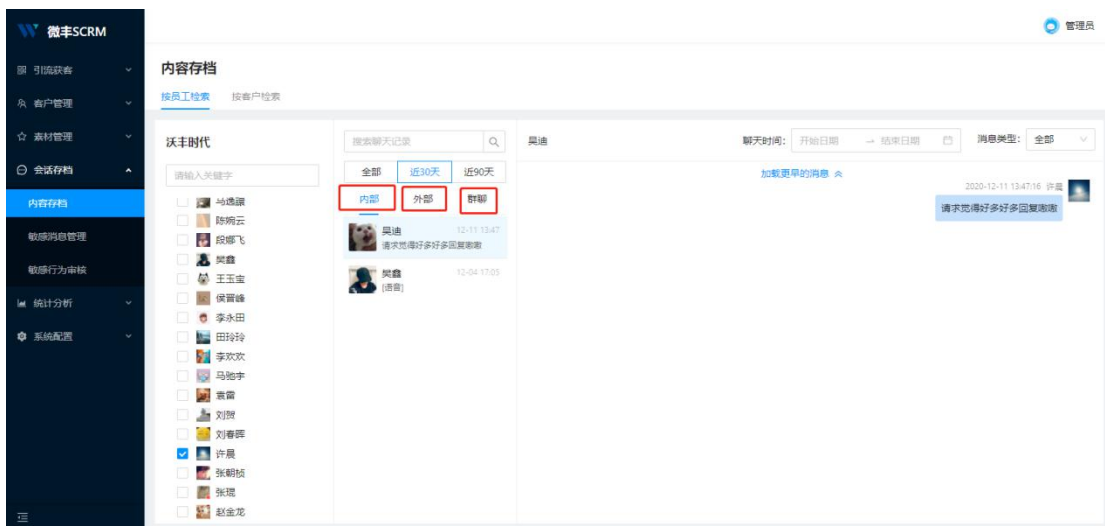
支持按照聊天时间段筛选查看聊天内容

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。

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

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签



5.1.2 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

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

聊天列表区：

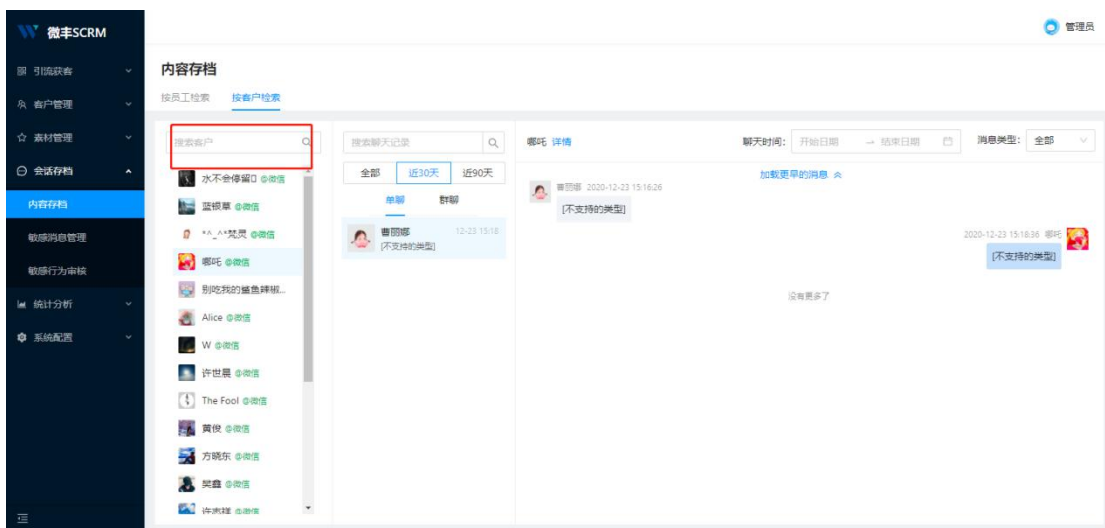
支持聊天关键词搜索查找到对应的聊天列表，形式待补充

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

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。

5.2 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。

搜索：输入框，支持模糊搜索，默认显示“请输入规则名称”

状态：下拉框。全部/已开启/已关闭。默认“全部”

列表默认按照创建时间倒叙排列

敏感规则：最多显示 10 个字

敏感词：最多显示 15 个字超出“...”

状态：已开启/已关闭

命中次数：支持排序，第一次从小到大，再一次从大到小

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”

删除：删除后二次弹窗确认。伪删除。

【新建】点击 新建敏感消息，弹出新建弹框。

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”

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。

分类：正面/中立/负面 默认负面

5.2.1 敏感消息列表

规则名称	敏感词	分类	状态	命中次数	创建人	创建时间	操作
ffff	eqwe	负面	已关闭	0	管理员	2020-12-23 11:32:44	开启 编辑 删除
222	dasd	负面	已关闭	0	管理员	2020-12-23 11:32:33	开启 编辑 删除
1111	11qwewq	负面	已关闭	0	管理员	2020-12-23 11:32:23	开启 编辑 删除
1	1	负面	已关闭	0	曹丽娜	2020-12-18 13:48:29	开启 编辑 删除
10	10	负面	已关闭	0	曹丽娜	2020-12-18 13:48:19	开启 编辑 删除
9	9	负面	已关闭	0	曹丽娜	2020-12-18 13:48:13	开启 编辑 删除
8	8	中立	已关闭	0	曹丽娜	2020-12-18 13:48:08	开启 编辑 删除

第 1-20 条/总共 21 条 < 1 2 > 20 条/页

对于每一个敏感词可以操作开启和关闭, 关闭之后将在敏感消息监控中不执行该信息的监控。

5.2.2 新建敏感消息

新建敏感消息

规则名称:

敏感词:

分类: ☐ 正向 ☒ 负面 ☐ 中立

新建敏感消息需要填写规则的名称、敏感词和分类。
其中不管该敏感消息是负向还是整箱只要它启用了就会生效。

5.3 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。

5.3.1 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。另外列表是支持搜索发送人、审核人的。同时支持对敏感行为列表的信息进行导出。

触发时间	触发人	发送人类别	敏感行为	好友/群名称	详情	状态	审核结果	审核人	操作
2020-12-24 16:31:52	方晓东	员工	敏感消息	水不会停留0	哈哈	未审核	-	-	审核
2020-12-24 16:31:47	方晓东	员工	敏感消息	水不会停留0	滚	未审核	-	-	审核
2020-12-24 16:27:42	水不会停留0	客户	敏感消息	Ci外部测试群3	哈哈	已审核	违例属实	管理员	查看 编辑
2020-12-24 16:27:41	水不会停留0	客户	敏感消息	Ci外部测试群3	滚	未审核	-	-	审核
2020-12-24 16:20:24	水不会停留0	客户	敏感消息	Ci外部测试群3	哈哈	未审核	-	-	审核
2020-12-24 16:20:24	水不会停留0	客户	敏感消息	Ci外部测试群3	滚	未审核	-	-	审核
2020-12-24 16:20:28	水不会停留0	客户	敏感消息	方晓东	哈哈	未审核	-	-	审核

列表字段：（按触发时间倒叙排序）

同一句话命中两条敏感消息，在敏感行为审核列表中显示两条

发送人姓名：员工显示员工姓名。客户显示客户姓名

详情：显示触发敏感行为预警的那句话，默认 20 个字，超出“...”敏感词标红图出。

删除好友用“—”代替

状态：已审核/未审核

审核结果/审核时间/审核人：都显示最新审核后对应的结果/时间/员工姓名

操作：

未审核对应审核按钮

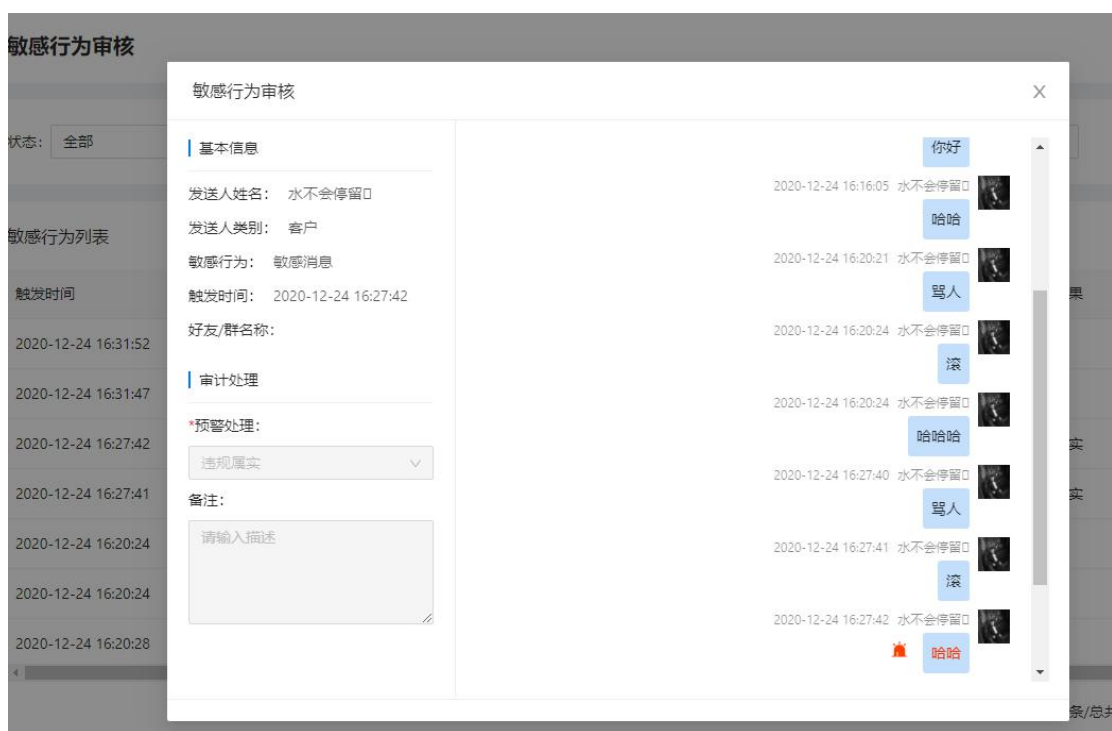
已审核对应编辑查看/编辑按钮

5.3.2 敏感行为审核

点击操作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编辑的。



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。



5.3.3 敏感行为导出

敏感行为的列表是支持进行导出的，导出文件为 excel 文件格式。



6 统计分析

统计分析为客户数据分析，会从客户、员工、客户群等几个维度来对其进行统计分析，方便得出一些有效的结论，能够指导客户优化运营和管理。

6.1 客户分析

客户分析是以客户为中心，对客户整体信息进行分析，对客户的聊天记录进行分析，对客户的群聊进行分析。

6.1.1 客户概览

客户概览包含有按时间和员工进行筛选查询，如果不选择，那么默认展示的是登录系统的用户查看权限涉及的全部员工的外部客户的数据信息。

数据总览：

新增客户数：统计周期内，成员新添加的客户数量。

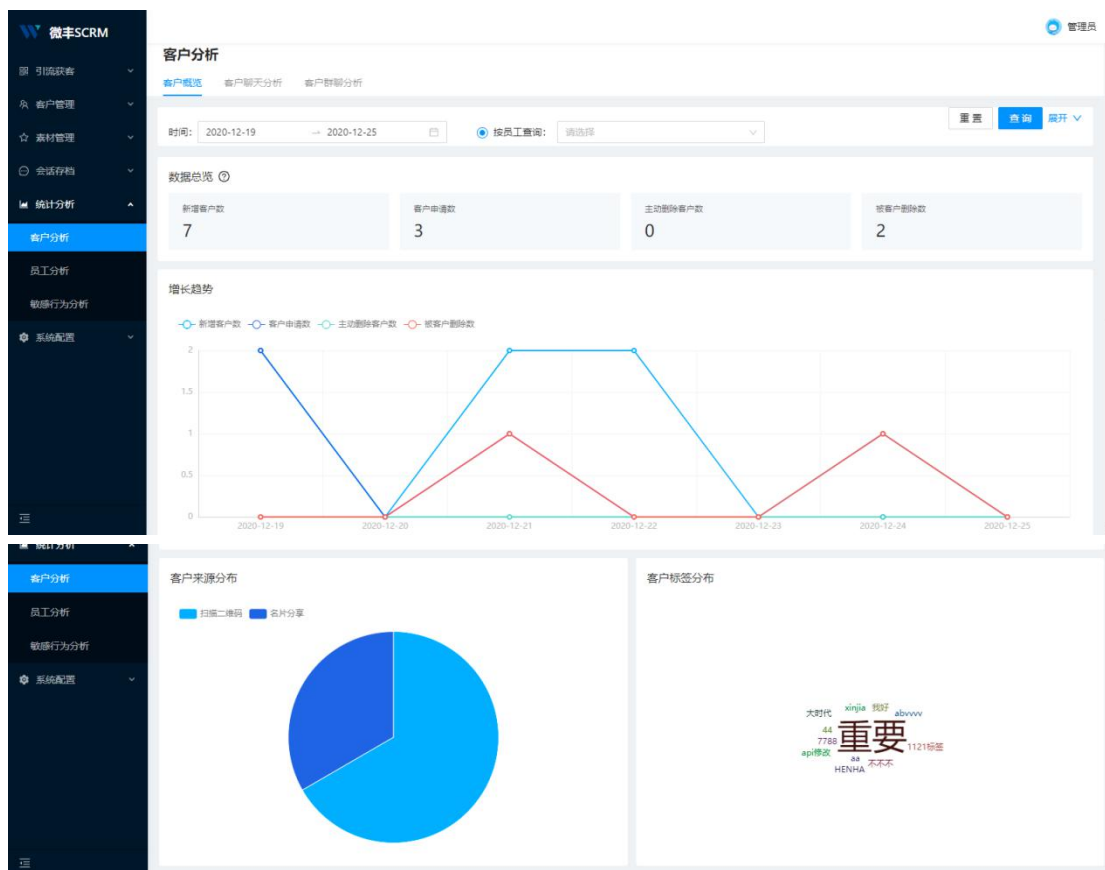
客户申请数：统计周期内，成员通过「搜索手机号」、「扫一扫」、「从微信好友中添加」等渠道主动向客户发起的好友申请数量。

主动删除客户数：员工主动删除外部联系人数量

被客户删除数：客户主动删除员工好友数

增长趋势：增长趋势是一个客户数量的趋势图，统计新增客户数、客户申请数、主动删除客户数、被客户删除数。

趋势图为折线图，能够直观的展示近期的客户增长情况。



客户来源分布：

客户来源分布分为扫描二维码和名片分享两种，鼠标悬浮在饼图上可看到可看到详细的来源客户的数量和占比情况。

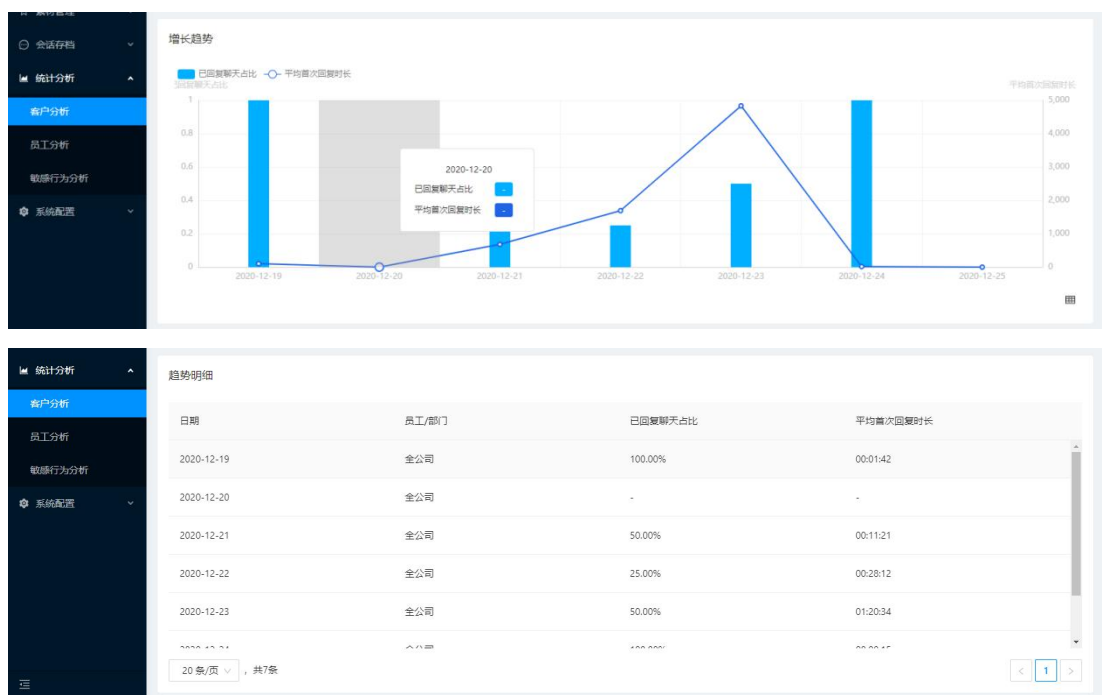
客户标签分布：

展示客户的标签情况，同样鼠标悬浮也可看到详情各个标签用户的数量。

6.1.2 客户聊天分析

客户聊天分析的对象为员工和客户进行单聊的场景下，同样上方有全局的时间选择和按员工查询。默认是不选择员工的，展示的数据为登录员工的数据权限包含的数据。





数据总览：

聊天总数：统计周期内，成员有发送过消息的单聊的数量。

发送消息数：统计周期内，成员在单聊中发送的消息总数。

已回复聊天占比：统计周期内，客户主动发起单聊后，成员在一个自然日内有回复过消息的单聊数/客户主动发起的单聊数量。

平均首次回复时长：客户主动发起单聊后，成员在一个自然日内首次回复的时长间隔为首次回复时长，所有单聊的首次回复总时长/已回复的单聊总数即为平均首次回复时长。

增长趋势：该趋势图会展示已回复聊天占比和平均首次回复时长。

趋势明细：趋势明细就是折线图的另外一种展示，以列表的方式进行展示，可以查看详细的日期、员工、已回复聊天占比和平均首次回复时长。

6.1.3 客户群聊分析

客户群聊分析服务于外部客户群，对群内的聊天信息进行数据分析，支持筛选一定时间段的群聊，支持按员工进行查询。

客户群聊数据总览以卡片的形式对群聊数据、新增群聊数、有过消息的群聊数、群成员的总数、新增的群成员数、发过消息的群成员数。

一、群聊

群聊总数：截至统计周期最后一天，成员拥有的客户群的数量。

新增群聊数：统计周期内，成员新拥有的客户群的数量。

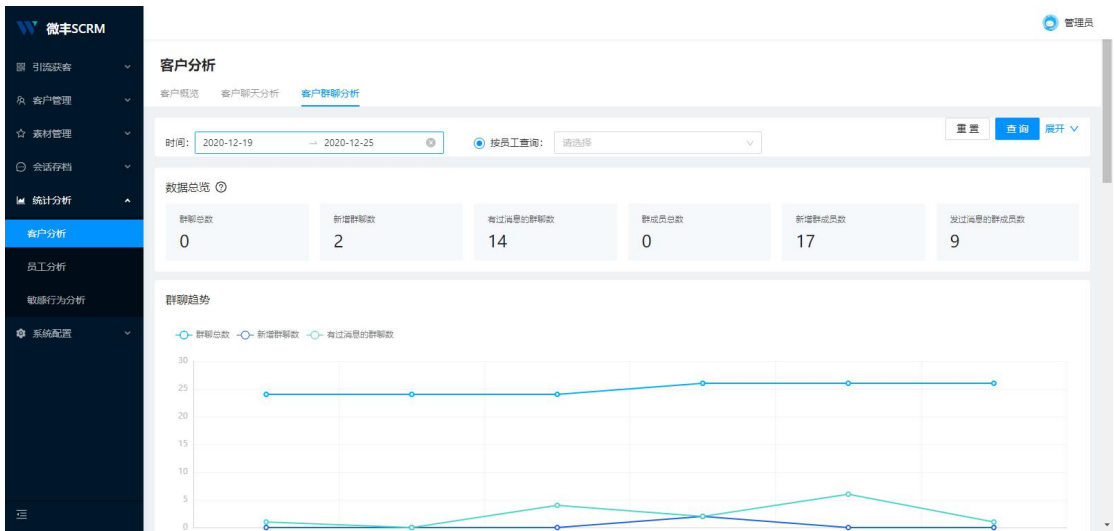
有过消息的群聊数：统计周期内，有成员在群聊内发送过消息的客户群的数量。

二、群成员

群成员总数：截至统计周期最后一天，成员拥有的客户群中的群成员的数量。

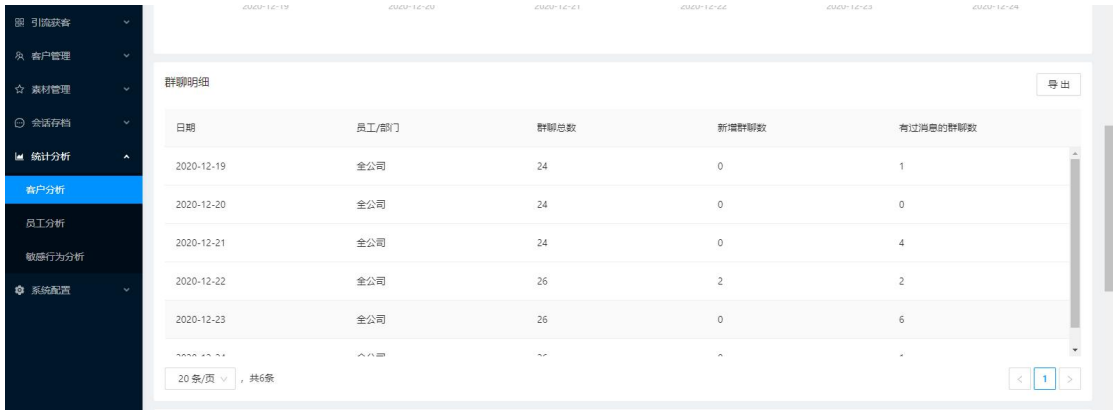
新增群成员数：统计周期内，成员的客户群中新加入群成员的数量。

发过消息的群成员数：统计周期内，在客户群中发过消息的群成员的数量。



群聊趋势：

群聊趋势为群聊总数、新增群聊数和有过消息的群聊数的折线图。



群聊明细为上图折线图的表格展示形式，支持对该信息进行导出。



群成员趋势：折线图统计展示群成员总数、新增群成员数和发过消息的群成员数。

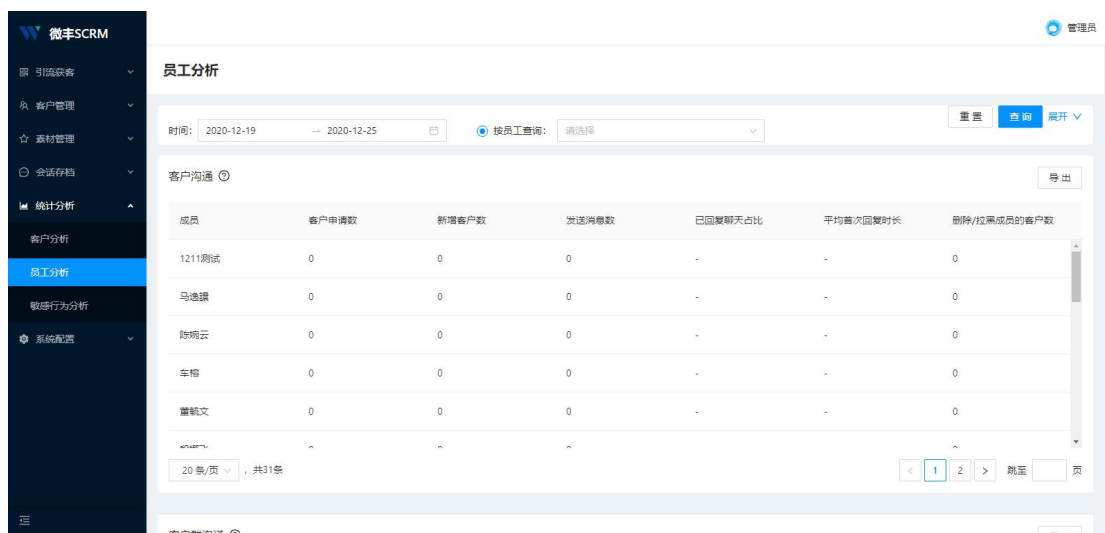
群成员明细：是为上图的群成员趋势图的列表形式，列表是支持导出为 excel 文件的。



日期	员工/部门	群成员总数	新增群成员数	发过消息的群成员数
2020-12-20	全公司	97	0	0
2020-12-21	全公司	97	0	2
2020-12-22	全公司	112	15	2
2020-12-23	全公司	113	1	3
2020-12-24	全公司	114	1	1

6.2 员工分析

员工分析是以员工的维度对员工相关的指标进行统计，统计客户、消息、回复以及异常操作等，同时对员工在客户群里边的沟通信息进行统计。



成员	客户申请数	新增客户数	发送消息数	已回复聊天占比	平均首次回复时长	删除/拉黑客户的客户数
1211测试	0	0	0	-	-	0
马逸康	0	0	0	-	-	0
陈婉云	0	0	0	-	-	0
车楷	0	0	0	-	-	0
董航文	0	0	0	-	-	0

一、添加客户

发起申请数：统计周期内，成员通过「搜索手机号」、「扫一扫」、「从微信好友中添加」等渠道主动向客户发起的好友申请数量。

新增客户数：统计周期内，成员新添加的客户数量。

二、与客户聊天

聊天总数：统计周期内，成员有发送过消息的单聊的数量。发送消息数：统计周期内，成员在单聊中发送的消息总数。

已回复聊天占比：统计周期内，客户主动发起单聊后，成员在一个自然日内有回复过消息的单聊数/客户主动发起的单聊数量。

平均首次回复时长：客户主动发起单聊后，成员在一个自然日内首次回复的时长间隔为首次回复时长，所有单聊的首次回复总时长/已回复的单聊总数即为平均首次回复时长。

三、客户流失

删除/拉黑客户的客户数：统计周期内，成员被客户删除或加入黑名单的次数。

群主	群总数	新增群聊数	有消息群聊数	群成员总数	新增群成员数	发过消息的群成员数	群聊消息总数
1211测试	0	0	0	0	0	0	0
马逸康	0	0	0	0	0	0	0
陈婉云	0	0	0	0	0	0	0
车榕	18	0	0	86	1	0	0
董毓文	12	0	0	54	0	0	0

一、群聊

群聊总数：截至统计周期最后一天，成员拥有的客户群的数量。

新增群聊数：统计周期内，成员新拥有的客户群的数量。

有过消息的群聊数：统计周期内，有成员在群聊内发送过消息的客户群的数量。

二、群成员

群成员总数：截至统计周期最后一天，成员拥有的客户群中的群成员的数量。

新增群成员数：统计周期内，成员的客户群中新入群成员的数量。

发过消息的群成员数：统计周期内，在客户群中发过消息的群成员的数量。

三、群消息

群聊消息总数：统计周期内，成员的客户群中的消息数量。

6.3 敏感行为分析

6.3.1 敏感行为分析

敏感行为分析主要为对敏感行为的占比情况、行为趋势和员工处罚敏感行为的排名情况。

筛选： 违规数据为此段时间内的全量数据。

下拉筛选。只看员工/只看客户。

默认只看客户。

客户：全部客户

员工：审计范围内的员工

按照状态和审核结果筛选，默认显示全部；状态：下拉选。 全部/已审核/未审核

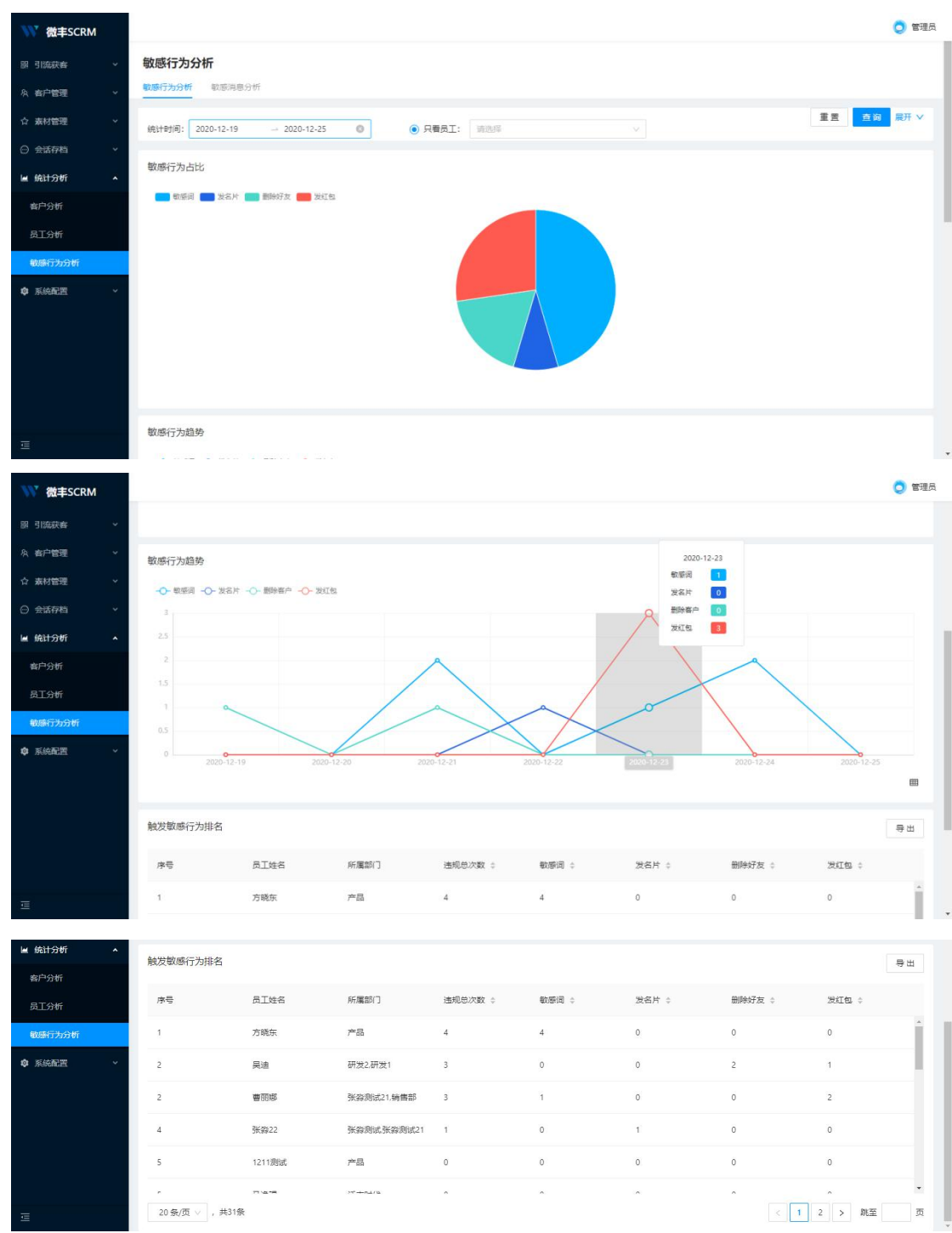
审核结果：下拉选，全部/违规属实/移除预警

时间筛选默认第一次触发行为时间起至今

图表：

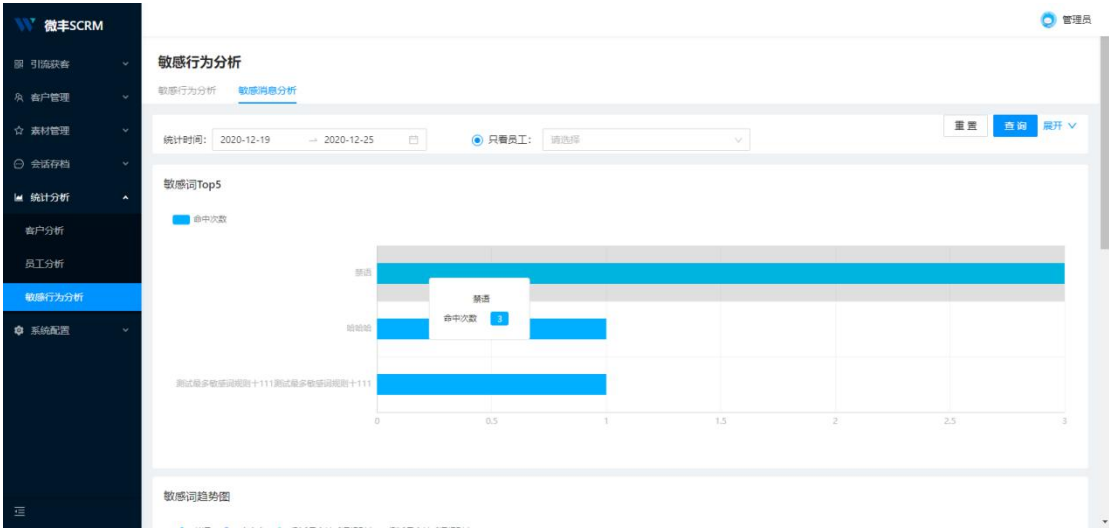
- 1. 敏感行为占比： 按照统计时段内的敏感行为触发次数多少进行统计，饼图
- 2. 敏感行为趋势图：这几类敏感行为，按照统计时间内的每日关键词触发次数
- 3. 触发敏感行为排名：

分为员工排名和客户排名。根据筛选条件的只看员工还是只看客户进行切换展示。默认展示敏感词触发员工排名。按照违规总次数降序进行排名。支持列排序功能。支持导出功能。



6.3.2敏感消息分析

敏感消息分析为对敏感词进行统计分析，展示敏感词 TOP5、敏感词趋势图以及敏感词排名信息。



敏感词 TOP5 会统计敏感词的命中次数，根据命中次数的多少进行统计，按高到低进行排列。



敏感词趋势图：展示敏感词 TOP5 在最近的时间段内的变化趋势。



敏感词触发排名：以员工维度对敏感词的违规次数进行统计，排名由高到低进行展示，同时也支持对触发的敏感词列表导出。

7 系统配置

7.1 组织架构

7.1.1 部门组织架构

系统的组织架构会同步企业微信的组织架构和成员，部门架构和成员可以通过微丰平台进行增删改查。

支持编辑当前部门名称

支持在当前部门下添加子部门

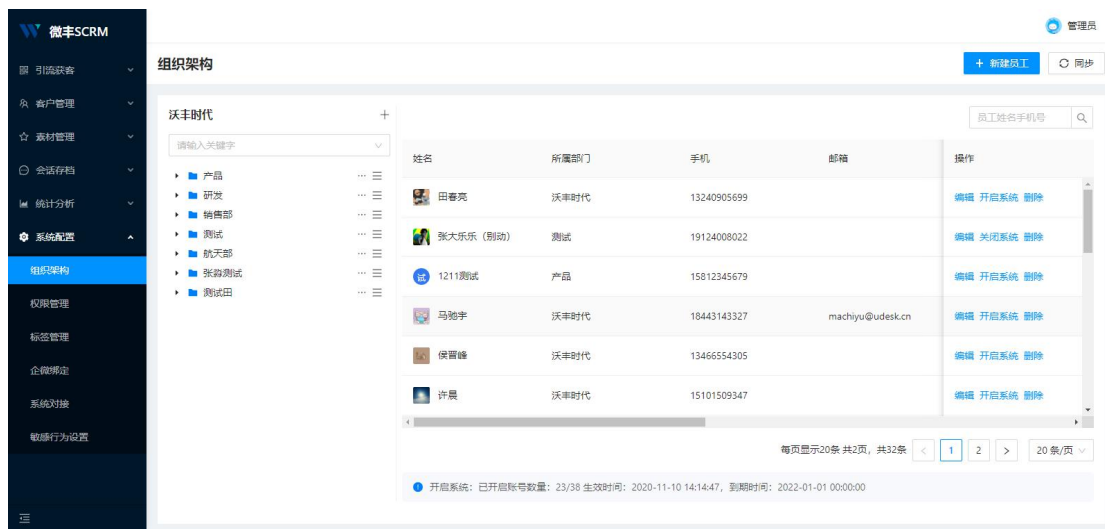
支持拖动部门之间顺序，鼠标移至名称上时出现可拖动 icon，点击 icon 可进行顺序移动

支持将节点拖动至同级节点下作为子节点，最多五级节点

拖动时，若移动节点下还有子节点，需提示：移动顺序后，该部门下所有子部门都将移入，是否确定移动顺序？ 确定 取消

支持删除部门节点，删除时，需判断该节点下没有数据，若被删除节点下还有数据，则不支持删除，需提示：该部门下还有数据存在，请先清除数据再删除

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。



7.1.2 员工列表

列表形式展示租户下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

同步成员：

定时拉取

手动点击【同步】按钮进行同步：每天可手动同步 2 次，每次同步时间间隔不得小于 10 分钟；手动同步后，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”

+ 新建员工 同步

姓名	所属部门	手机	邮箱	操作
田	沃时代	13	99	编辑 开启系统 删除
张	乐 (别动)	191	80	编辑 关闭系统 删除
12	测试	156	7	编辑 开启系统 删除
马	代	184	32	编辑 开启系统 删除
侯	代	134		编辑 开启系统 删除
许晨	代	151015	17	编辑 开启系统 删除

每页显示20条 共2页, 共32条 < 1 2 > 20条/页

开启系统: 已开启账号数量: 23/38 生效时间: 2020-11-10 14:14:47, 到期时间: 2022-01-01 00:00:00

7.1.3 新建员工

目前没有素材库, 所以暂时不支持上传员工头像

新建员工的字段有: 姓名、别名、账号、性别、手机号、座机、邮箱、地址、部门、职务、角色, “身份”字段可暂时不做

必填的字段: 姓名、账号、手机号、部门、角色

【字段长度限制】

部门: 长度限制为 1~32 个字符, 字符不能包括 \:?"<>|

成员姓名: 长度为 1~64 个 utf8 字符

手机号: 租户企业内必须唯一

职位: 长度为 0~128 个字符

邮箱: 长度 6~64 个字节, 且为有效的 email 格式, 企业内必须唯一

微丰SCRM

- 系统设置
- 客户管理
- 素材管理
- 会话存档
- 统计分析
- 系统配置
- 组织架构**
- 权限管理
- 标签管理
- 企微绑定
- 系统对接
- 微丰行为设置

组织架构
+ 新建员工 同步

姓名	所属部门	手机	邮箱	操作
田	沃时代	13	99	编辑 开启系统 删除
张	乐 (别动)	191	80	编辑 关闭系统 删除
12	测试	156	7	编辑 开启系统 删除
马	代	184	32	编辑 开启系统 删除
侯	代	134		编辑 开启系统 删除
许晨	代	151015	17	编辑 开启系统 删除

每页显示20条 共2页, 共32条 < 1 2 > 20条/页

开启时间: 2022-01-01 00:00:00

新建员工
×

* 姓名:

别名:

* 账号:

性别: ☐ 男 ☐ 女

* 手机: +86 成员通过验证该手机号后可加入企业

* 部门:

* 角色:

座机:

邮箱:

地址:

确定

取消

7.1.4 可使用数量

可使用数量是指可登录系统进行操作的员工数量，在开通租户时需配置好开启一个员工登录系统的权限则占用一个名额。

名额使用完后，在新增使用系统权限的员工时，则提示：可使用数量已用完，请联系商务需展示账号生效时间和到期时间，时间具体到分。



7.2 权限管理

权限管理默认展示系统的权限角色

7.2.1 权限列表

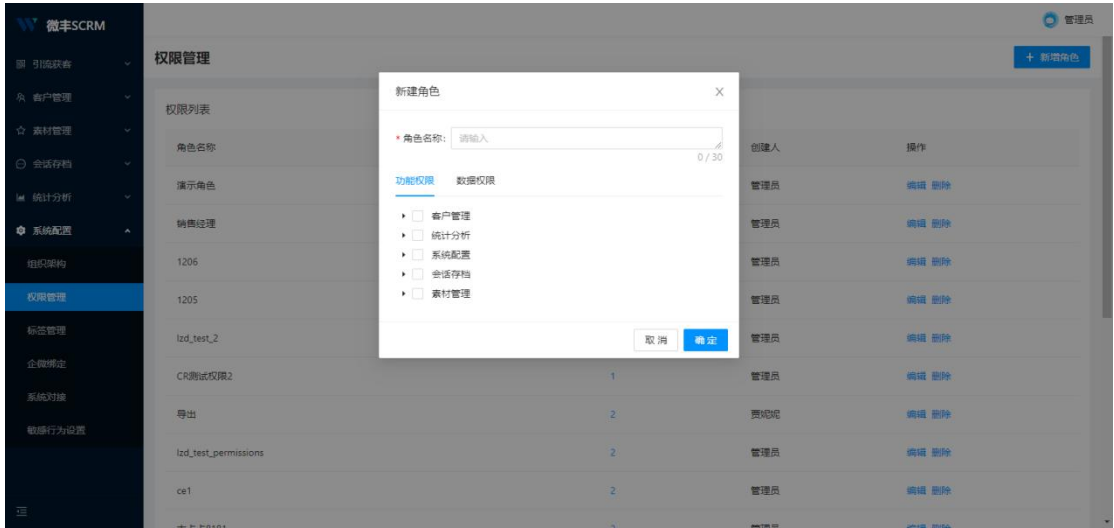
列表信息为角色的名称、对应角色的员工数量、创建人和操作（仅限编辑和删除）
点击对应角色的员工数（标为蓝色字体）可跳转至拥有该权限的用户列表

微丰SCRM 权限管理界面截图。左侧为系统配置菜单，包括：系统配置、组织架构、权限管理、标签管理、企业绑定、系统对接、敏感行为设置。右侧为权限列表，包含角色名称、员工数、创建人、操作（编辑、删除）。

角色名称	员工数	创建人	操作
演示角色	1	管理员	编辑 删除
销售经理	1	管理员	编辑 删除
1206	0	管理员	编辑 删除
1205	0	管理员	编辑 删除
lzd_test_2	0	管理员	编辑 删除
CR测试权限2	1	管理员	编辑 删除
导出	2	贾妮妮	编辑 删除
lzd_test_permissions	2	管理员	编辑 删除
ce1	2	管理员	编辑 删除

7.2.2 新增角色

新增角色需要对角色名称进行命名，设置功能权限、数据权限。
其中功能权限为功能的菜单、按钮及操作权限，支持多选；



数据权限为权限控制，可选择只看本人、本部门及以下，全部或者自定义。



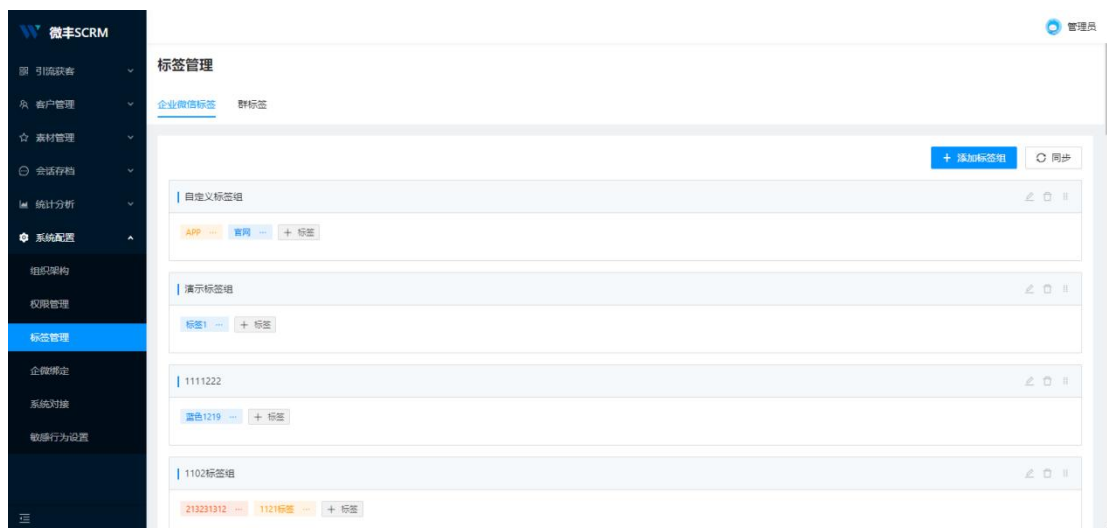
其中数据权限员工客户看到的客户范围与添加人有关。

7.3 标签管理

标签管理是对系统在后台和企业微信客户端的 H5 上的标签信息进行维护管理。

7.3.1 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。

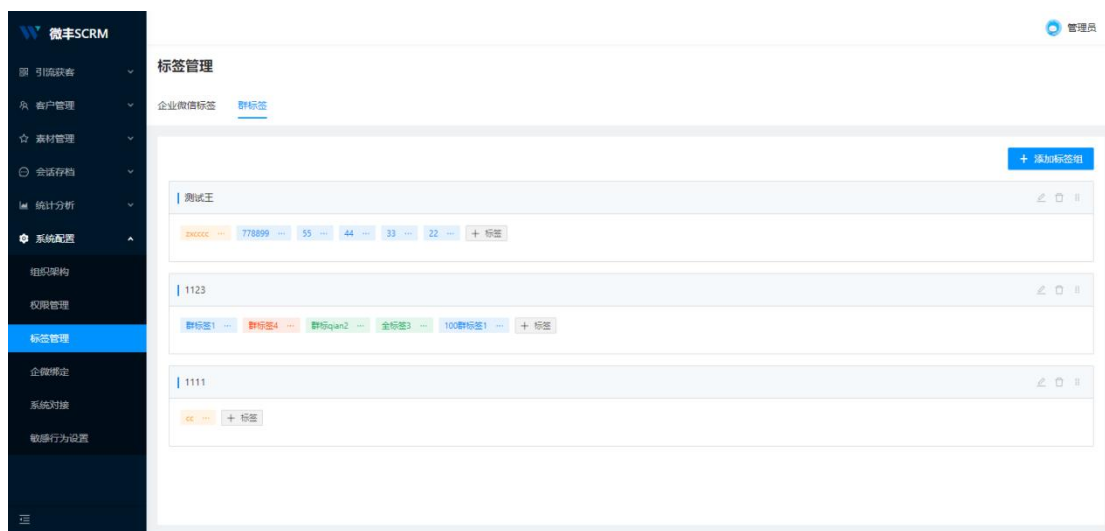
新建一个标签的时候也是可以选择标签的颜色，方便进行区分。



7.3.2 群标签

群标签和企业微信标签类似，群标签是支持对群添加标签，通过对群添加标签方便对客户进行分层。

添加标签组只需要输入标签组的名称即可，添加新的标签时是支持对标签的颜色进行选择的。



7.4 企微绑定

获取企微通讯录、外部联系人、会话记录等需要与企业微信绑定，调用企微 API，所以在开通租户后需要与租户的企微进行绑定。

您的企业微信必须是经过腾讯官方认证

对接后，您可以在微丰系统中进行企业微信员工管理，外部联系人管理，会话记录存档，以及数据统计分析等功能。

微丰SCRM

管理员

企微绑定

企业微信绑定

您的企业微信必须是经过腾讯官方认证的。对接后，您可以在微丰系统中进行企业微信员工管理、外部联系人管理、会话记录存档，以及数据统计分析等功能。

立即绑定

初始设置

* 企业ID: [输入框]

通讯录同步

* 通讯密码: [输入框]

Token: [输入框]

EncodingAESKey: [输入框]

事件回调URL: [输入框]

外部联系人同步

事件回调URL: [输入框]

外部联系人同步

* 外部联系人密码: [输入框]

Token: [输入框]

EncodingAESKey: [输入框]

事件回调URL: [输入框]

获取会话记录

会话存档密码: [输入框]

私钥: [输入框]

应用设置

应用名称: [输入框]

应用名称: [输入框]

* 网页应用ID: [输入框]

应用Secret: [输入框]

取消 保存

7.4.1 配置指引

配置流程

一、初始设置

每个企业都拥有唯一的 **企业 ID (corpid)**，获取此信息可在管理后台“我的企业”-“企业信息”下查看“企业 ID”（需要有管理员权限），将该企业 ID 回填至微丰系统中。

二、通讯录同步

通讯录同步相关接口，可以对部门、成员、标签等通讯录信息进行查询、添加、修改、删除等操作。使用通讯录管理接口，原则上需要使用 **通讯录管理**

secret。

获取通讯录管理 secret 的方法如下：

1. 点击【管理工具】，点击【通讯录同步】，点击【开启 API 接口同步】。

如已开启同步，请直接跳至下方复制 secret。

2. 若没有开启，开启后可设置通讯录 API 的权限：读取或者编辑通讯录

3. 拿到通讯 Secret 后，将通讯录权限授权给微丰，复制 secret，填写至通讯密钥。

4. 将系统中展示的通讯录回调参数事件回调 URL、Token 和 EncodingAESKey 回填到企业微信后台如下位置，【管理工具】—【设置接收事件服务器】

三、外部联系人同步

1. 开通客户联系权限

选择【客户联系】—【权限配置】，点击【添加/修改】将成员添加到使用范围，建议选择全部成员。

员工只有配置了【使用范围和管理规则】才可以拥有完整的微信互通客户联系能力，请确保需要使用微丰的员工都设置拥有本权限，否则可能导致微丰部分功能无法使用。

2. 配置可使用客户联系接口的应用

管理员进入企业微信管理后台后点击【客户联系】—【客户】页面。点开【API】小按钮，可以看到 secret，此为外部联系人 secret。

将该 secret 填写至系统中外部联系人密钥。

3. 配置接收事件服务器

点击设置“接受事件服务器”，将微丰系统中展示的客户同步回调参数回填到企业微信后台如下位置：

四、获取会话记录

若需要获取员工会话记录进行存档，则需要配置会话记录相关 API。

1、管理后台开启会话内容存档，开启前需设置开启范围、IP 地址及消息加密公钥（注：员工的企业微信需升级到 2.8.9 版本及以上），开启后：

- 开启存档的员工登录客户端，进入企业后会经过告知页面，获知后可继续使用
- 企业可以获取开启存档的员工和未开启员工之间的会话内容，但不能获取未开启员工之间的会话内容

2、会话内容存档功能由企业管理员进行设置。出于安全考虑，每次操作前需要通过声纹验证管理员身份（需保证已在微信内设置声纹），验证通过后才能进行操作。每次身份验证有效期为 30 分钟。

3、自主生成 RSA2048 的公私钥，秘钥格式为 PKCS#1，可联系由微丰提供

4、在会话内容存档页面中 配置开启范围，可信 IP，及刚才生成的公钥

5、将页面中的会话内容存档 secret 及私钥录

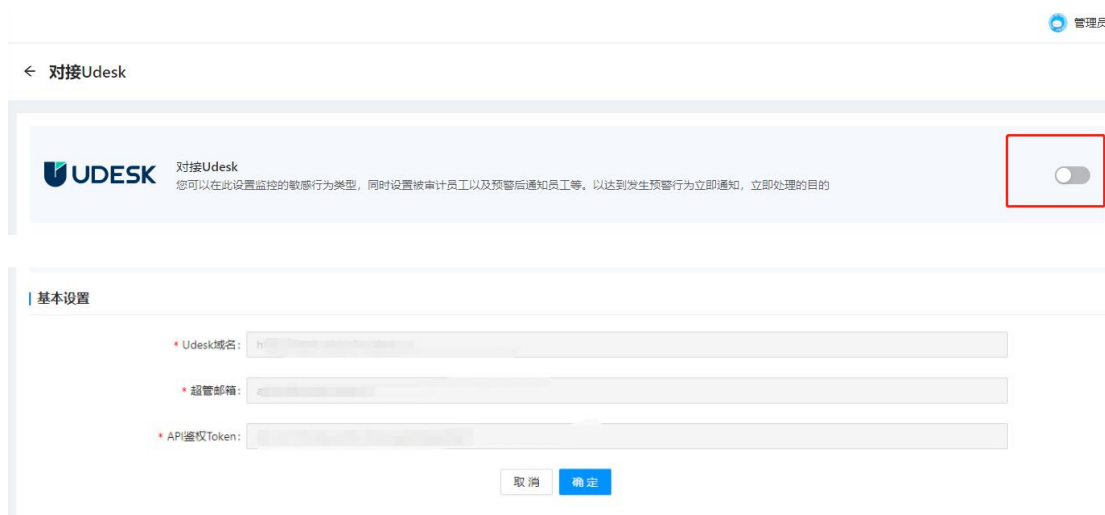
7.5 系统对接

系统对接

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



基本设置的信息会根据不同的系统需要不同的信息，填上正确的信息即可。
另外对接使用可以操作系统的开启和关闭。



7.6 敏感行为设置

敏感行为监控：复选框，默认全部 不勾选。删除好友行为通过企业微信 API 接口事件下发

（员工主动删除好友/员工被好友删除都能事件下发）。其余行为“发红包”“发名片”“敏感消息”则根据会话内容存档内容监控

被审计范围：复选框，默认全部勾选。表示监控的敏感行为不仅监控员工，同样监控客户发送的消息。

点击后弹出“选人树”，默认显示“请选择被审计员工”。数据来源为 组织架构中 开启了会话内容存档的员工。

预警通知员工：通过调取企业微信应用消息推送 API 接口获取。

自动通知群主：只有在群里检测出的敏感行为才会通知群主)

自动通知触发人员：触发人员为员工则通知本人；触发人员为客户则通知此客户的跟进人。

自定义通知员工：点击后弹出“选人”树状结构。多选。

企业微信应用通知：默认勾选

注意：不监控员工语员工之间的对话。

（注：一次敏感行为同员工最多收到一条消息提醒）



敏感行为基本设置点击保存之后，会在敏感行为发生之后及时通知相关人员。

8 客户运营

8.1 SOP

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

1、新建 SOP

选择要执行的客户群体：

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

执行范围：必填，单选选择企微客户或者企微客户群

选择企微客户

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

选择企微客户群

1. 支持按照群标签筛选客户群
2. 支持按照群主筛选客户群
3. 支持通过群名称模糊搜索客户群

← 新建SOP计划

* 计划名称:

* 执行范围: ☒ 企微客户 ☐ 企微客户群

☐ 按客户添加时间 →

☒ 按客户标签选择

预计当前可触达人数: 4 [实时计算](#)

设置推送任务:

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

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。

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。

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

设置发送内容: 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。

计划开启状态时则不支持编辑和删除

微丰

← 新建SOP计划

☐ 按客户添加时间 →

☒ 按客户标签选择

预计当前可触达人数: 4 [实时计算](#)

| 设置推送任务 设置规则后将会通过「应用名称」提醒群主

+ 添加推送任务

满足条件0小时0分后提醒发送

消息 沉默客户激活 (共2条)

最近新品活动

设置推送任务

* 设置任务名称:

* 设置发送时间: ☒ 满足条件后 小时 分钟后提醒发送

☐ 满足条件后 天后, 当日 ☐ 提醒发送

* 设置发送形式: ☒ 企微消息 ☐ 企微朋友圈

* 设置发送内容: 共1条

消息1:

+ 添加发送内容

2、SOP 计划列表

计划名称, 列表可最多展示 15 个字

创建人: 创建该计划的员工名称

创建时间：创建完成的时间

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

客户运营/SOP

SOP计划				
			搜索关键词	+ 新建SOP计划
计划名称	创建人	创建时间	状态	操作
促活计划	管理员	2021-04-02 16:49:53	☒	编辑 详情 删除
给新进群用户发拉新人活动	管理员	2021-04-01 18:20:52	☒	编辑 详情 删除
五一活动推广	程世立	2021-03-31 19:00:28	☒	编辑 详情 删除
活动计划	李艺龙	2021-03-31 18:58:21	☒	编辑 详情 删除
Ivan的SOP计划	梁伟健	2021-03-31 16:30:53	☒	编辑 详情 删除

操作：

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。

← 编辑SOP计划

* 计划名称：

* 执行范围：☒ 企微客户 ☐ 企微客户群

☐ 按客户添加时间 →

☒ 按客户标签选择

预计当前可触达人数：-

| 设置推送任务 设置规则后将会通过「应用名称」提醒群主发送推送内容

○ 满足条件0小时0分后提醒发送

🔔 消息 沉默客户激活（共2条）

最近新品活动

详情：查看数据分析

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

数据明细：包含任务详情、员工执行明细、客户接收明细

< SOP计划详情

促活计划

进行中

生效时间: 2021-04-02 16:49:53

任务节点

3

执行员工数

1

今日触达客户数

1

总触达客户数

1

数据明细

沉默客户激活

消息

发送时间: 0小时0分钟后

999

消息

发送时间: 0小时0分钟后

888

消息

发送时间: 0小时0分钟后

员工执行明细

客户接收明细

请选择检索员工

客户名	接收状态	发送员工	发送时间
张三静	● 已接收	张静1	2021-04-02 17:30:50
张振阳	● 未接收	贾妮妮	-
董爱萌	● 未接收	袁园林	-
Mermaid 2	● 未接收	何元庭	-

删除：当状态为“关闭”时支持删除该条计划，“开启”不支持删除

3、员工通过应用消息收到 sop 任务

sop 任务提醒以应用消息卡片形式提醒员工执行任务，点击卡片消息，跳转至待办任务列表，每个任务类型内按照“已完成”和“未完成”分类，默认显示“未完成”的任务，每个任务以卡片形式展示，包含任务类型，任务描述，同消息提醒内容一致。



sop 任务详情分为两部分，一部分是发送内容，另一部分是目标客户列表
发送内容：

任务名称：显示要执行的任务名称，即每个节点设置的任务名称

发送时间：员工的发送的时间，精确到分；例如一批客户是需要半小时之后发送消息，则此处显示发布任务后半小时的时间点

执行类型：企微消息/企微朋友圈



目标客户：

发送内容：目前支持文本、图片、视频，支持复制

目标客户列表

展示执行任务的客户列表，包含客户头像、客户昵称、客户属性（是微信还是企业微信）、客户标签

点击聊天进入到客户聊天对话框，可将复制的内容发给至客户

员工发送完毕后，可点击“我已完成”表示任务完成，“我已完成”按钮置灰

