

会话内容存档解决方案

QTK



目录

- 1 / 会话内容存档介绍
- 2 / 会话内容存档主要功能
- 3 / 案例与服务

朝 阳 企 客 通 • 一 站 式 留 量 运 营 解 决 方 案

PART 01 会话内容存档介绍

QTK



企业微信会话内容存档解决方案



服务内容合规存档

服务质量合规审计

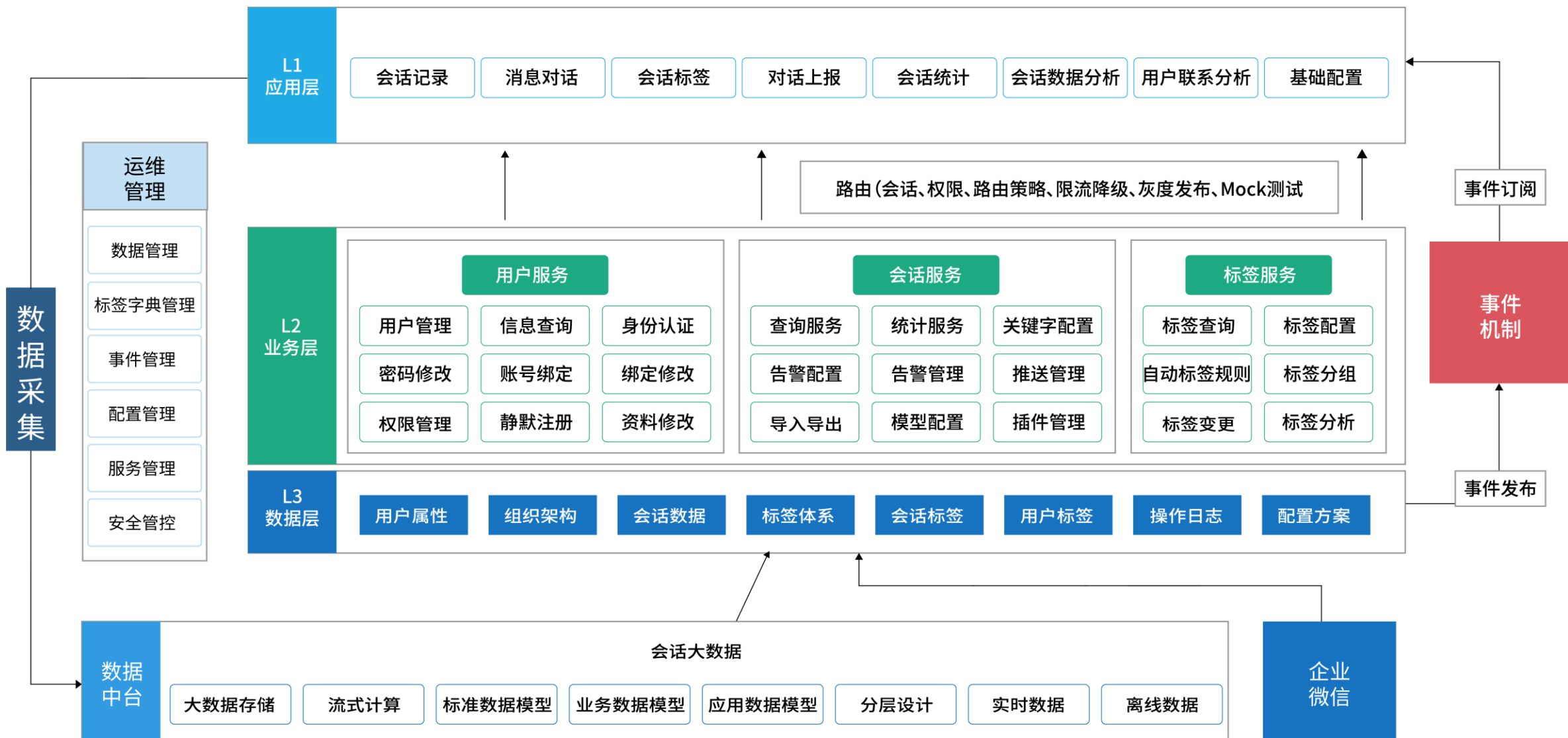
服务沟通安全管理

企业统一设置存档员工范围，经用户授权同意后，企业可通过API获取存档范围内员工的内外部工作沟通内容，并按行业要求合规存档。

企业可通过合规存档的服务会话内容，对员工的客户服务质量进行合规审计。

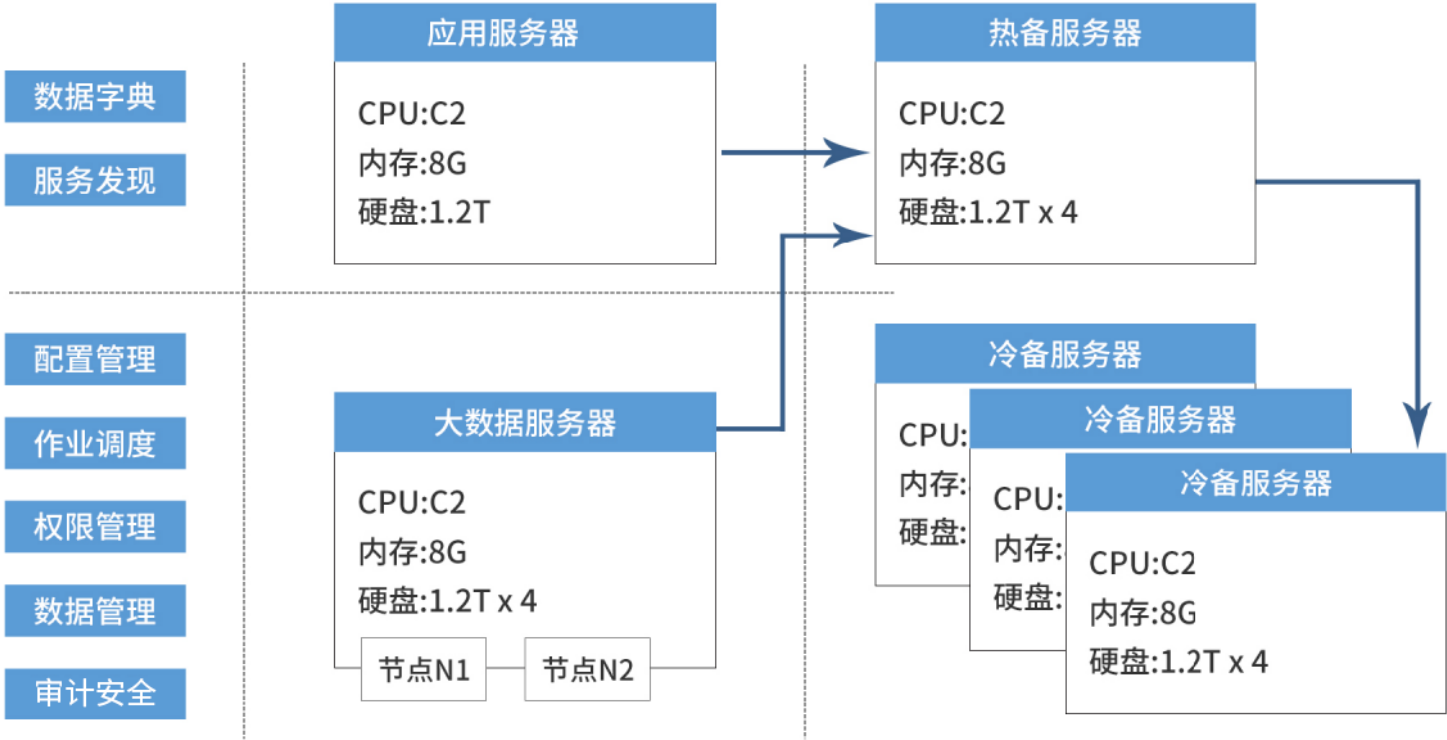
企业聊天界面和通讯录支持水印；APP超时自动锁屏屏幕，用户可用手势、指纹或面容识别解锁；移动终端的文本、文件和图片等消息落地加密，确保企业信息和沟通的安全性。





案例：用户数2000，每天消息数100，平均每天大概新增数据10G。大数据服务器只保存当年数据，往年数据备份至冷备服务器。

模块	服务
大数据服务器	数据清洗、数据分析、实时数据计算
应用服务器	保存业务数据以及业务逻辑
备份服务器	备份历史会话数据



朝 阳 企 客 通 • 一 站 式 留 量 运 营 解 决 方 案

PART 02 会话内容存档主要功能

QTK

■ 支持获取工作沟通内容：

- 企业可设置合规存档的员工范围
- 经告知员工后，企业可获取开启范围内员工的工作沟通内容
- 经外部联系人同意后，企业可获取外部联系人与开启范围内员工的会话内容
- 准实时获取，企业可获取最近3天的会话内容记录

■支持获取的消息类型：

- 文本，图片，文件（包括视频文件等），语音条，撤回消息

■会话内容存档功能的开启表现：



告知员工



加外部联系人后自动发出须知



外部联系人收到须知



外部联系人查看并确定同意



成员开启会话内容存档，会话情况呈现便于管理

■ 同步企业微信组织架构，展示所有成员信息，选择成员开启会话存档权限

当前位置：企业微信/通讯录管理

部门架构	运营中心 (87人)
▼ 盛盛网络 ...	同步成员
▢ 总经办 ...	☐ 姓名 职务 部门 手机号
▢ 研发中心 ...	☐ 上杨 上级 CS Director m3; m1; 市场部; 运营中心;... 18906192362
▢ 市场部 ...	☐ 智尊 CS Manager m1; 运营中心; 运营m 18921196592
▢ 销售中心 ...	☒ 盛一t腾讯云微盛小程序联... 运营一组 18951507259
▼ ▢ 运营中心 ...	☐ 盛优 CS Supervisor m1; 运营一组; 运营m 18912489016
▢ 运营一组 ...	☐ 盛午 CS 运营一组 18951583917
▢ 运营二组 ...	☐ 盛摇 CS 运营一组 18115757375
▢ 运营三组 ...	☐ 盛宸t腾讯云微盛小程序联... 运营一组 16651008729
▢ 运营四组 ...	☐ 盛乐 CS 运营一组 16651006073
▢ 运营五组 ...	☐ 程光 CS 运营二组 18901517691
▢ 运营六组 ...	☐ 程笑 CS 运营二组 13395195730
▢ 设计组 ...	☐ 程瑾 CS Supervisor m1; 运营二组; 运营m 18168852035
▢ 值班运营 ...	☐ 程涵 CS 运营二组 16651008752
▢ 支持部门 ...	☐ 程谦 CS 运营二组 16651008693

■ 用户列表呈现成员的会话关系网

当前位置：会话存档/消息对话

用户列表	科宁(科宁)
搜索	搜索
智秀(智秀) 2019-11-02 15:...	云苻影(云苻影) OK
智皓(智皓) 2019-11-02 15:...	wrDkH9EAAA831Ov... [链接]
业因(业因) 2019-11-02 15:...	wrDkH9EAAA004R2... 10月日报核对，大家利用非...
wbDkH9EAA... 2019-11-02 15:...	wrDkH9EAAAm3ox1... 好的
程谦(程谦) 2019-11-02 15:...	wrDkH9EAAAmTeVK... 我还感觉你报低了啊
云心(云心) 2019-11-02 15:...	wrDkH9EAAAcVMrG... [图片]
科宁(科宁) 2019-11-02 15:...	业锦(业锦) 还有上面的两个，都是智尊...
云苻影(云苻影) 2019-11-02 15:...	智廷(智廷) 1
智怡.腾讯云微... 2019-11-02 15:...	盛午(盛午) [表情]
云朵(云朵) 2019-11-02 15:...	业丛(业丛) 然后告诉他们咋下载



会话内容实时留存

经告知员工，企业可获取开启范围内员工的工作沟通内容。经外部联系人同意后，企业可获取外部联系人与开启范围内员工的会话存档。员工与内外部单聊、群聊的记录内容合规存档，包括消息、图片、附件等形式，支持下载导出。

公众号

基础配置

用户管理

企业微信

通讯录管理

外部联系人

标签

欢迎语

联系我

群发助手

基础配置

会话存档

会话存档

消息对话

对话上报

会话标签

事件溯源

权限设置

当前位置：会话存档

用户列表 (35)

搜索

QTK 值班运营6

QTK 值班运营6

业因

业因

腾清.t腾讯云企客通...

腾清.t腾讯云企客通小...

云果果

云果果

盛摇

盛摇

QTK 程笑

程笑

QTK 值班客服8

值班客服8

智秀

智秀

QTK 值班客服4

值班客服4

QTK 值班运营2

值班运营2

云子夜

云子夜

腾清.t腾讯云企客通小程序联合方案

搜索

内部 外部 群聊

腾奇(腾奇)

[图片]

业锦(业锦)

是吗

云儿t腾讯云企客通小程 (云儿t腾讯云企客通小程序)

好的

科宁(科宁)

我只是登陆她的电脑

阿丹(阿丹)

[表情]

业楼(业楼)

你和他说话给你咸鱼二卖把?

云子夜(云子夜)

你不是他企业微信后台管理员吗

科成(科成)

好的

江逸(江逸)

1

江小娜(江小娜)

腾奇(腾奇)

消息 文件

腾奇(腾奇) 2019-11-01 08:55:31

云资源使用手册10月版完成版.pptx

6.09MB

腾清.t腾讯云企客通小程序联合方案(腾清t腾)

腾清.t腾讯云企客通小程序联合方案(腾清t腾)

腾奇(腾奇) 2019-11-12 16:40:03

腾清.t腾讯云企客通小程序联合方案(腾清t腾)

消息 文件 图片

业因(业因) 2019-11-07 12:02:59

小程序名称需要简化下哦

业因(业因) 2019-11-07 12:03:16

最多支持30字符一个汉字等于两字符

业因(业因) 2019-11-07 12:03:29

也就是最多支持15字的

业因(业因) 2019-11-07 12:03:46

介绍也需要您删改下呢

业因(业因) 2019-11-07 12:04:12

介绍最多支持120字符

业因(业因) 2019-11-07 12:05:11

营业执照麻烦您提供下

业因(业因) 2019-11-07 17:50:25

您好 刚和您电话沟通 营业执照您提供下 还需要您删改下小程序的介绍 小程序的名称您那边和用户确认好 后期是无法修改的哦

业因(业因) 2019-11-07 17:50:33

@左岸微香

群成员 · 11

边锦冰

业从t腾讯企客通小...

云古

云梦泽-t腾讯企客通...

杨美

云朵朵(云朵朵)

云苻影(云苻影)

杨蒙个人

业因t腾讯企客通小...

小熊

左岸微香



会话内容分析，提升服务质量

■聊天消息全局检索，可查询类型有文本、图片、链接、文件、小程序、撤回等

当前位置：会话详情

昨日

近七日

近30日

自定义

选择日期

至

选择日期

成员/部分

成员/部分

会话记录

会话类别统计

联系客户统计

成员联系明细

序号	类别	发送方	发送时间	消息类型	内容	操作
266870	发送消息	企服	2019-12-03 22:10:26.214	文本	Customer Success Supervisor	查看详情
266868	发送消息	智瑞	2019-12-03 22:07:14.895	文本	"上场(上场) @严粉粉 有些问题" -...	查看详情
266867	发送消息	业锦	2019-12-03 22:06:24.734	文本	这是什么意思啊	查看详情
266866	发送消息	业锦	2019-12-03 22:06:24.618	图片		查看详情
266865	发送消息	云符影	2019-12-03 22:05:46.371	文本	[拥抱][拥抱]您这边明天什么时间有空呢，电话是，我来联系您	查看详情
266864	发送消息	业锦	2019-12-03 22:03:06.762	文本	好的	查看详情
266863	发送消息	云朵朵	2019-12-03 21:56:27.200	文本	已添加	查看详情
266862	发送消息	云朵朵	2019-12-03 21:56:20.441	图片		查看详情
266861	发送消息	云朵朵	2019-12-03 21:56:20.158	图片		查看详情
266860	发送消息	上场	2019-12-03 21:54:02.892	文本	1	查看详情
266859	发送消息	盛乐	2019-12-03 21:53:14.944	文本	代理商11月套数消耗统计 已经完...	查看详情
266857	发送消息	苏昭	2019-12-03 21:40:10.594	小程序		查看详情
266856	发送消息	云朵朵	2019-12-03 21:39:20.917	文本	不知道啊	查看详情
266855	发送消息	业锦	2019-12-03 21:37:18.063	文本	这是什么意思啊	查看详情
266854	发送消息	业锦	2019-12-03 21:37:11.466	图片		查看详情

消息详情

和聚源 2019-12-02 18:34:38

可以的

和聚源 2019-12-03 20:25:03

不好意思，忙到现在，才想起给您的约定[捂脸]

和聚源 2019-12-03 20:25:10

请见谅！

云符影 2019-12-03 22:05:46

[拥抱][拥抱]您这边明天什么时间有空呢，电话是，我来联系您

和聚源 2019-12-03 22:27:54

我到时找您

服务质量
沟通情况
转化趋势



语义分析，自动标签化

- 系统基于词法分析技术及外部联系人标签库，在会话过程中，若出现与库中的标签在语义上相似的词，系统则会自动给外部联系人打上该标签

当前位置：会话存档/智能标签

 智能标签

系统基于词法分析技术及外部联系人标签库，在会话过程中，若出现与库中的标签在语义上相似的词，系统则会自动给外部联系人打上该标签。

查询

序号	标签	发送方	发送时间	内容	操作
166229	酒店	无法接通	2019-12-20 15:42:32.039	你好 我是南阳宾馆商务中心的，就...	查看详情
164505	不太懂		2019-12-20 12:34:05.681	我想问一下就是满减在哪里设置这个...	查看详情
154860	其他人	余毅（中国联通高级业务经理）	2019-12-18 19:02:27.332	@云果果 企业微信SCRM小程序 我...	查看详情
153861	其他人	冠	2019-12-18 17:04:08.692	就是别人已经发了的	查看详情
153512	其他人	迷迭香	2019-12-18 16:31:23.094	用别人的微信吗	查看详情
151459	其他人	A山东+刘	2019-12-18 13:55:16.363	例如豆芽进了几包就是用来秒杀的，...	查看详情
150639	企业名片	时光清浅	2019-12-18 11:22:08.943	你先帮我审核下上面文字吧，名片的...	查看详情
150287	不太懂	等风来	2019-12-18 10:48:16.556	我今上午在外面拍摄，不懂下午能不...	查看详情
149622	不太懂	曾国俊。	2019-12-18 09:50:09.049	嗯 过去有些不懂 你们现场解答就行	查看详情
144603	其他人	福包	2019-12-17 13:34:33.254	还有一个事情，他想送给别人几个会...	查看详情
144299	学校	韦色刚	2019-12-17 11:38:01.808	乐恩教育专业中小学课外辅导 寒春...	查看详情
142936	企业名片	防城有 鱼（划掉）????	2019-12-17 09:39:37.388	你好，微盛广告朋友圈业务你负责么...	查看详情
142504	零售门店	思文smlie	2019-12-17 08:34:05.814	客户有几个问题，您帮忙解答一下吧...	查看详情



敏感对话上报，检索敏感聊天消息，及时规避风险

- 企业根据业务需求，设置敏感词库管理。经告知员工，企业可获取开启范围内员工的工作沟通内容。经外部联系人同意后，企业可获取外部联系人与开启范围内员工的会话存档。服务人员与客户微信会话过程中触及敏感词时，系统自动记录敏感对话并且提醒。

敏感词触发 删除事件			
触发记录 对象设置 敏感词设置			
		查询	添加
ID	敏感词	自动监测	操作
33	红包	☒	删除
32	转单	☒	删除
31	飞单	☒	删除
30	回扣	☒	删除
28	大爷	☒	删除
27	过分	☒	删除
26	笨	☒	删除
25	猪	☒	删除
24	打款	☒	删除
23	下班了	☒	删除

- 后台根据时间及成员，快速搜索指定聊天记录及文件，一键筛选出所有内外部干系人

当前位置：会话存档/事件溯源

文本

文件

昨日

近7日

近30日

自定义

🕒

开始日期

至

结束日期

成员/部门

成员/部门

文本消息

清空

红包

事件起源

序号	类别	发送方	发送时间	消息类型	内容	操作
425109	发送消息	云朵朵	2019-12-31 14:23:15.229	文本	2.企业定制“品牌红包封面”，成...	查看详情

事件相关人员



事件发展

序号	类别	发送方	发送时间	消息类型	内容	操作
425649	发送消息	智馨	2019-12-31 14:59:05.767	文本	你们退单成功的话要把退单红包退...	查看详情
425919	发送消息	智馨	2019-12-31 15:13:28.622	文本	节后和您这边对吧，等到你们系统...	查看详情
427048	发送消息	腾千	2019-12-31 16:18:56.606	文本	因为一些内容是需要用户那边进行...	查看详情
430409	发送消息	上扬	2020-01-01 00:13:31.475	文本	好的，领了红包的证明2020一开头...	查看详情
433436	发送消息	苏雪	2020-01-02 10:00:08.120	文本	这是一条引用/回复消息：“#：还...	查看详情
434004	发送消息	苏雪	2020-01-02 10:24:01.199	文本	收到 这个是需要您满足企业付款到...	查看详情



会话分析-会话类别统计，成员联系客户统计，成员联系明细统计

■根据会话的类型以及状态进行分析统计



■根据日，周，月查看成员通过企业微信对接客户主动沟通、聊天总数、回复情况以及当日客户的发展情况进行统计汇总

会话类别统计 | 联系客户统计 | 成员联系明细 | 存档情况统计 | 风险趋势 | 情感分析

昨日 | 近7日 | 近30日 | 自定义 | 开始日期 | 至 | 结束日期 | 成员/部分 | 成员/部分

成员	发起申请客户数	新增客户数	聊天总数	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
智囊	12	8	1889	8970	79	24	2
值班客服4	86	36	3579	14579	87	21	5
值班运营2	79	24	4780	24680	89	18	0
值班运营3	108	68	6587	27595	92	14	6
值班运营1	136	59	8009	35689	90	13	3

■员工通过企业微信对接客户主动沟通、聊天总数、回复情况以及当日客户的发展情况进行统计





会话分析-风险趋势，情感分析

■统计敏感词触发记录的数量及被触发次数最多的排名前五的敏感词。目前能够支持对政治、色情、辱骂/低俗、暴恐/毒品、广告/灌水、迷信/邪教、其他违法、综合等8大类敏感信息的识别



■统计成员正面和负面的会话情感情况，并以列表的形式展示正面/负面会话的明细





支持细颗粒度权限角色下放，满足分级管理需求

- 给不同的角色设置不同的权限，支持分级管理，精细化管控

权限设置

参数配置

权限用户管理

角色管理

请输入角色名

查询

添加角色

角色名	权限	操作
管理1	会话内容存档 根据员工检索 根据客户检索 全局检索 审计安全 敏感对话记录 删除事件 事件溯源 会话分析 会话类别统计 联系客户统计 存档统计情况 成员联系明细 风险趋势 情感分析 智能标签	修改权限 删除
管理2	会话内容存档 根据员工检索 根据客户检索 全局检索 审计安全 敏感对话记录 删除事件 事件溯源 会话分析 会话类别统计 联系客户统计 存档统计情况 成员联系明细 风险趋势 情感分析 智能标签	修改权限 删除
助理	会话内容存档 根据员工检索 根据客户检索 全局检索 审计安全 敏感对话记录 删除事件	修改权限 删除
qq	会话内容存档 根据员工检索 根据客户检索 全局检索 审计安全 敏感对话记录 删除事件	修改权限 删除

- 根据用户的角色权限添加账号，采用RABC模型，灵活授权

权限设置

参数配置

权限用户管理

角色管理

请输入用户名

查询

添加用户

导入已有用户

序号	用户名	角色	操作
21	wsym456	管理1	修改角色 删除
20	wsym123	管理1	修改角色 删除
10	xiaoshouzhibo	管理1	修改角色 删除
4	wshoto	管理1	修改角色 删除

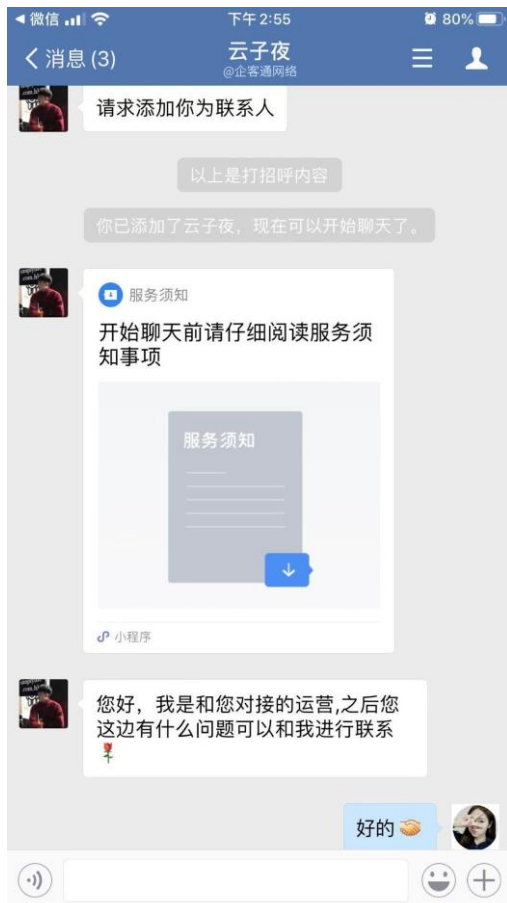
朝 阳 企 客 通 • 一 站 式 留 量 运 营 解 决 方 案

PART 03 案例与服务

QTK



应用案例-1V1客户服务



通过企业微信添加好友

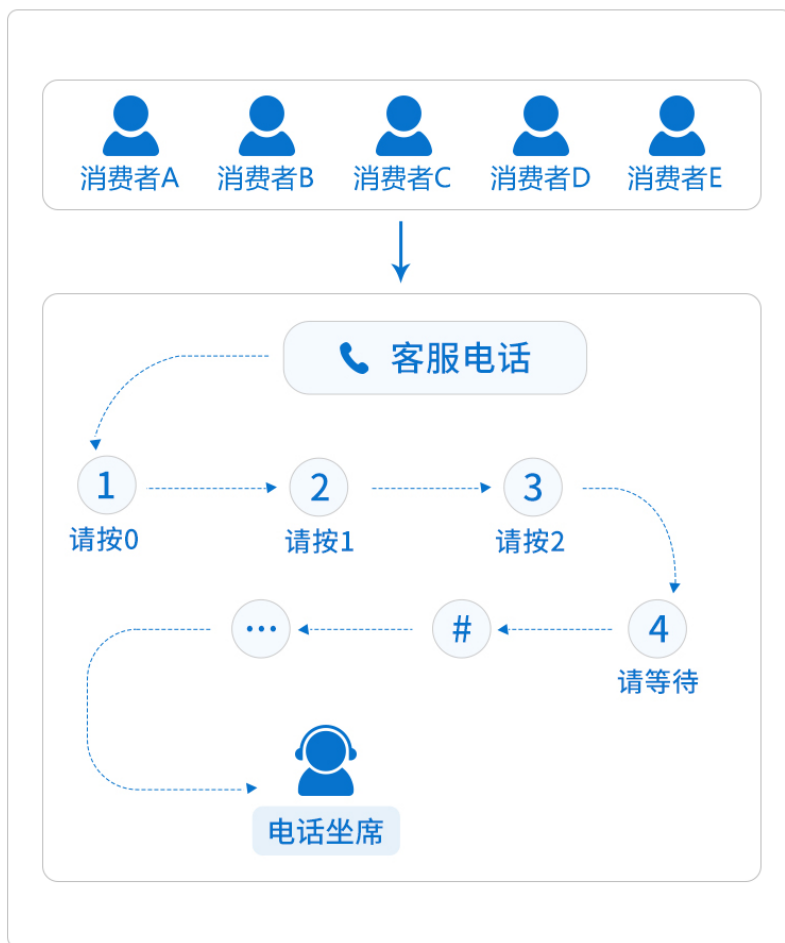


授权协议服务保障



推送小程序给客户体验产品和服务

• 网电融合



建立人与人链接
提供更好的服务







反馈咨询

7*12小时在线服务
快速响应咨询回复



安装部署

应用系统安装部署
保障运营服务



问题修复

实时对接
解决售后问题



产品培训

培训资料发送
提供线上产品使用和操作等培训



系统检测

系统安全维护
保障网络运行



定期巡查

定期优化升级
远程维护服务



其他服务：微信生态所有数据集成SCRM: 从数据化走向智能化

微信生态交互数据、售前跟进数据、线下交互数据、会员数据、交易数据、售后服务数据外部第三方数据等，所有数据集成SCRM: 从数据化走向智能化

QTK 朝阳企客通

概况

管理

装修

发布

素材

微信

统计

用户

设置

插件

QTK 朝阳企客通

用户管理

客户池

会员卡

会员卡设置

卡券设置

线下会员

基础设置

会员等级

等级设置

积分管理

积分明细

储值管理

储值规则

金额流水

当前位置: 用户列表

昵称: 王磊 普通客户 请选择标签 扫码 微信

用户信息	注册时间	地区	余额	积分	会员等级	累计消费金额	累计消费次数	操作
昵称: 大大 姓名: 王磊 手机: 18906192362	2017-07-27	JiangsuWuxi	100.00	12333	普通会员	1.00	2	名片 企业 刷脸支付 公众号 更多

用户名片小程序交互数据概览

行为统计分析

跟进记录

聊天会话

用户企业微信数据概览

备注

标签

聊天会话

用户刷脸支付数据概览

刷脸支付行为

刷脸支付订单

用户公众号数据概览

关注信息

互动轨迹

用户留言

建立用户微信生态统一画像

用户唯一身份识别

- 企业微信好友
- 小程序用户
- 公众号粉丝
- 微信刷脸支付
- H5/App 微信登录
- API开放数据接入

广东朝阳科技成立于2005年，隶属湛蓝科技集团，集团旗下分子公司20余家，目前员工人数2000多人，业务范围遍布珠三角区域，其中包括东莞、广州、深圳、佛山、惠州、汕头、揭阳、中山等地。集团经过15年的市场发展与沉淀，在东莞、深圳设有研发中心，荣获百余项知识产权证书，并在2017年评为“国家高新技术企业”。

集团旗下朝阳全网通科技是1688官方授权渠道服务商，集团旗下朝阳网商通是百度信誉、百度云官方授权渠道服务商。

集团旗下朝阳企讯通科技以自有“企讯网”平台为中心，自主建站系统为基础，聚合搜索引擎营销，百度云大数据，B2B平台资源，社会化媒体营销、企客通留量解决方案、移动互联网推广及客户资源管理平台等于一体，陆续开发《阿百数据通》《朝阳云搜》《朝阳云网通》《AI企讯通》《朝阳企客通》等，累计服务企业逾20W+。



朝 阳 企 客 通 • 一 站 式 留 量 运 营 解 决 方 案

THANKS!

QTK