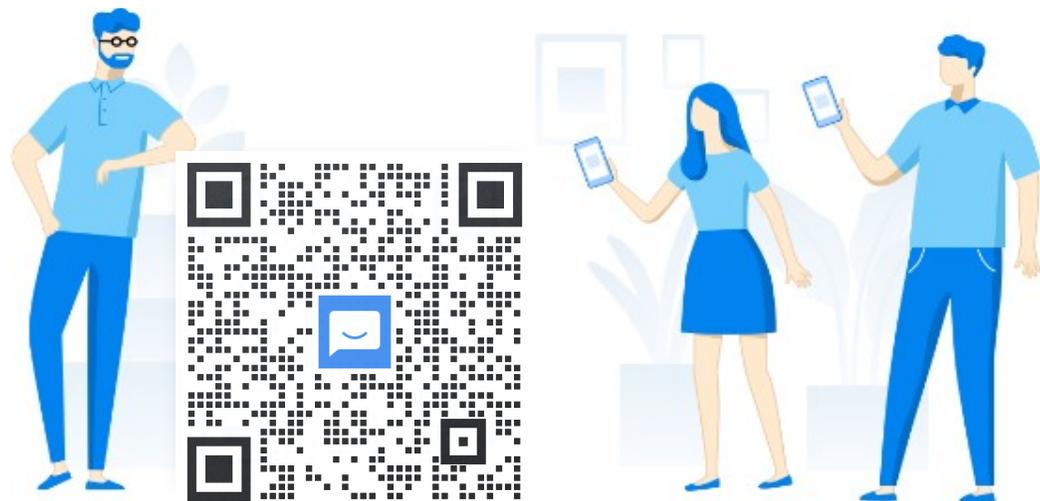


带你走进企业微信

应用场景介绍



目录

1. 企业微信定位
2. 如何使用企业微信效率工具提升业务效率
3. 协作不止内部，对外协作畅通无阻
4. 职能团队智慧办公
5. 如何使用企业微信运营客户
6. 企微安全合规保障
7. Q&A 提问环节

01

企业微信定位

赋能产业连接客户，助力企业实现内外一体的数字化转型

阶段一：消费互联网时代
连接人与人，人与优质服务



阶段二：产业互联网时代
赋能产业，协助合作伙伴更好
连接客户，降本提效



“产业互联网To B，To G最终还是To C的，通过To B，To G来服务消费者。”



“人即服务，
让每一个企业员工都成为
企业服务的窗口

张小龙 | 微信事业群总裁

“当企业微信延伸到企业外部的时候，
会产生更大的价值。”

企业微信的定位

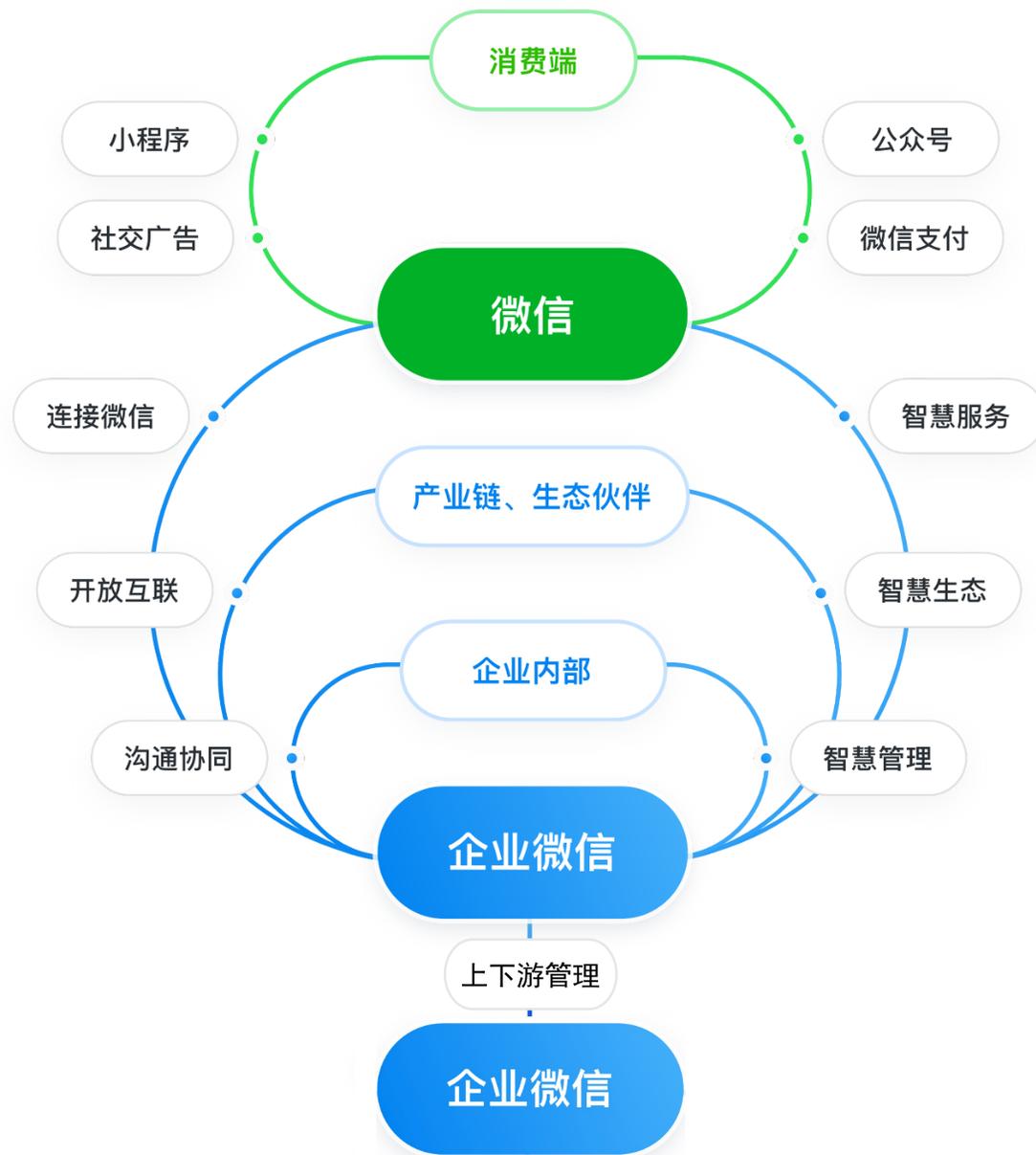
从办公工具，到生产工具，
再到一体化工具

企业的专属连接器

企业内 让信息流转高效

对客户 连接12亿微信用户

上下游 链接产业互联网



企业微信2021年连接了更多企业、用户和伙伴

1000万

真实企业与组织数
同比增长120%

5亿

服务微信用户数

1.8亿

活跃用户数
同比增长超100%

企业微信产品能力概览



Win端、Mac端



iOS、安卓

对内办公管理应用

通讯录				
IM	腾讯会议	腾讯文档	日历/日程	考勤打卡
单聊/群聊	会议管控	多种主流格式	日程提醒	考勤规则
已读未读	音频会议	@协作人	日程/日历共享	移动考勤
群管理	视频会议	安全权限	群日程共享	指纹/人脸设备
建群API	AI会议纪要	多人在线编辑	日程API	考勤报表/API
员工客服	腾讯邮箱	审批	腾讯应用	办公应用生态
服务窗	邮件收发	表单设计	腾讯OKR	OA办公
坐席分配	邮件转发	流程设计	腾讯HR助手	人力资源
自动回复	转发IM	提醒催办	腾讯TAPD	财会报销
人工回复	通用邮件协议	转IM/API建群	腾讯乐享	企业服务

对外客户服务应用

微信消息互通		
客户触达	客户识别	客户关系管理
微信客服 <small>New</small>	获取unionid	客户管理
视频号融合 <small>New</small>	客户标签	在职继承
加好友/群	客户详情	离职继承
欢迎语	关联CRM	客户分配
客户运营		
按标签群发	自动回复	聊天工具栏
企业群发	快捷回复	朋友圈
小程序融合	客户群管理	会话存档分析
商品图册	直播带货	行业应用生态

企业之间互联应用

企业互联	
审批应用	应用共享
汇报应用	组织共享
总分关系	局校模式
平权关系	跨企业邀请
企业上下游	
已读未读	跨企业邀请
群发	成员授权
协同协作	上下游加入
打通ID	文档支持@

开放平台

- 智能办公硬件
- 考勤机
- 会议投屏
- 会议大屏
- 会议终端
- 智能测温
- 硬件API
- 开放API
- 应用商城
- 对接自建系统
- 自建待开发

02

**如何使用企业微信效率工具
提高业务效率？**

企业对内场景中是否在面临和思考着这些问题？

内部信息

沟通不畅

其他即时通讯软件打开率低
发信息得不到及时的回复

文件传输

文件传输麻烦

群内文档满天飞
大文件跳转公共云盘

个人生活/微信

被工作绑架

对外工作沟通无工具
用个人微信加一堆合作伙伴、客户

让会话联动协作工具，打造工作场景的高效沟通体验

+日程，约会议



+投票，快速收集



+置顶，重要消息



+公告，连接文档



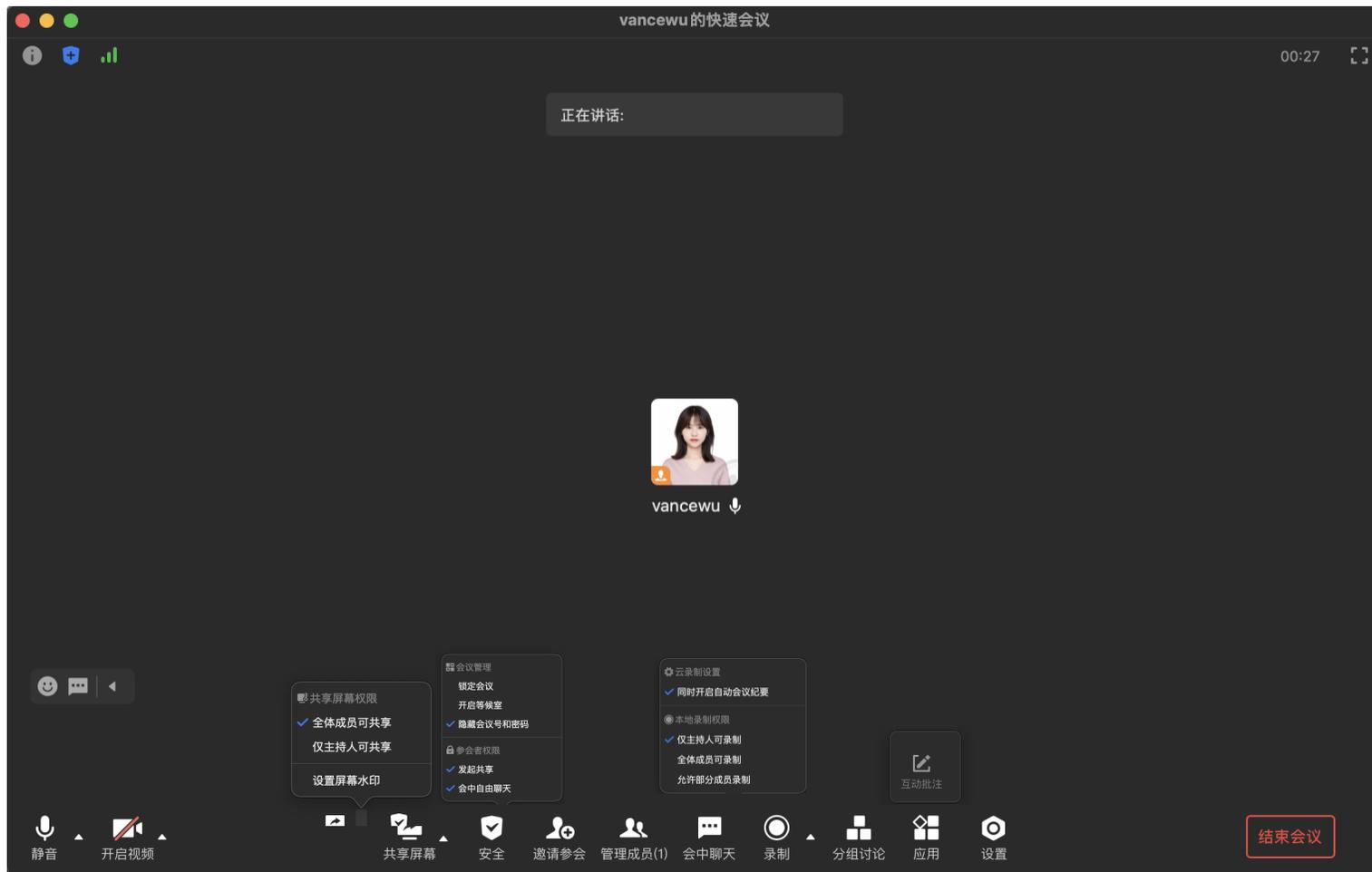
+应用，连接业务



+标签，群聊归类



通过企业微信，快速发起高清会议



融合腾讯会议，提供多个会议入口，实现企业内外自由开会

跨软件自由参会

企业微信/腾讯会议/微信小程序均可直接入会

回看分享更便捷，开会要点一眼便知

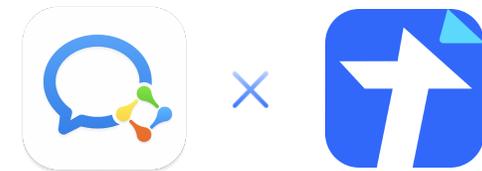
自动生成会议纪要，通过搜索查找关键词





融合腾讯文档，实时协作+高效互动

使用一个企业微信，与企业内外进行互动写作，产出成果



企业可添加外部用户为文档协作成员



安排成员跟进事项
事项安排可 @ 相关成员



在文档内评论互动
在文档动态对具体内容进行评论回复



快速定位与我相关
与我相关的协作消息直接在文档中提醒



项目启动：「一页纸+一张盘」定义项目范围，让项目有序掌舵

人多事杂需要导航？让文档为项目导航

XX项目

欢迎加入XX项目，以下是项目启动前期所需要资料，请仔细阅读。

• 项目负责人：杨蒙

杨女士为项目负责人，所有重要事项的对接都可以找随时咨询。

• 项目协助人：vance

Vance女士为项目协助人，项目推进过程中遇到的问题都可以随时咨询。

• 项目群聊：XX项目群

项目相关的左右信息都会在群内随时通知。

• 项目前期资料

• 项目管理 - 甘特图

• 项目专业资料

个人名片

群聊名片

插入项目成员/项目对接群
有问题点击名片即可沟通

- 文档
- 文件
- 日程
- 待办
- 定时提醒
- 第三方内容

设置项目预警日期 到期前自动提醒

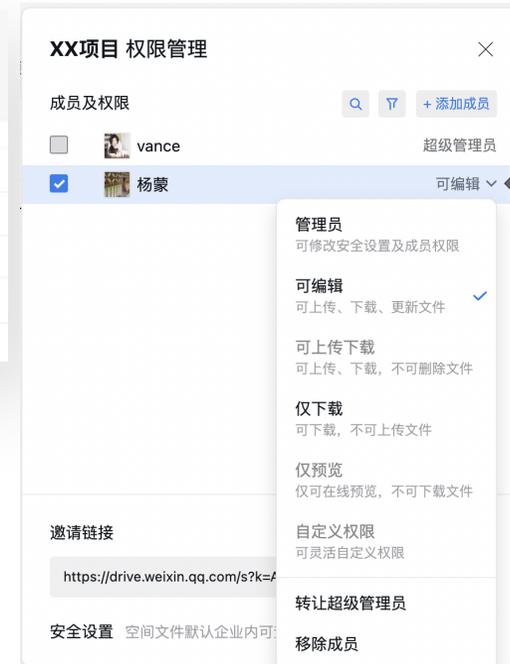
文档/文件插入 所有项目资料链接进来

资料多大文件传输不便？用微盘建项目空间

云端空间告别U盘、FTP，细致权限管理防止资料泄漏



项目大文件云端共享
P2P加速同步技术快速下载
设计稿/视频/招标书等



项目空间可保密/空间成员权限详细区分

项目组织：一键拉起项目群，让项目流程找人推动项目进度

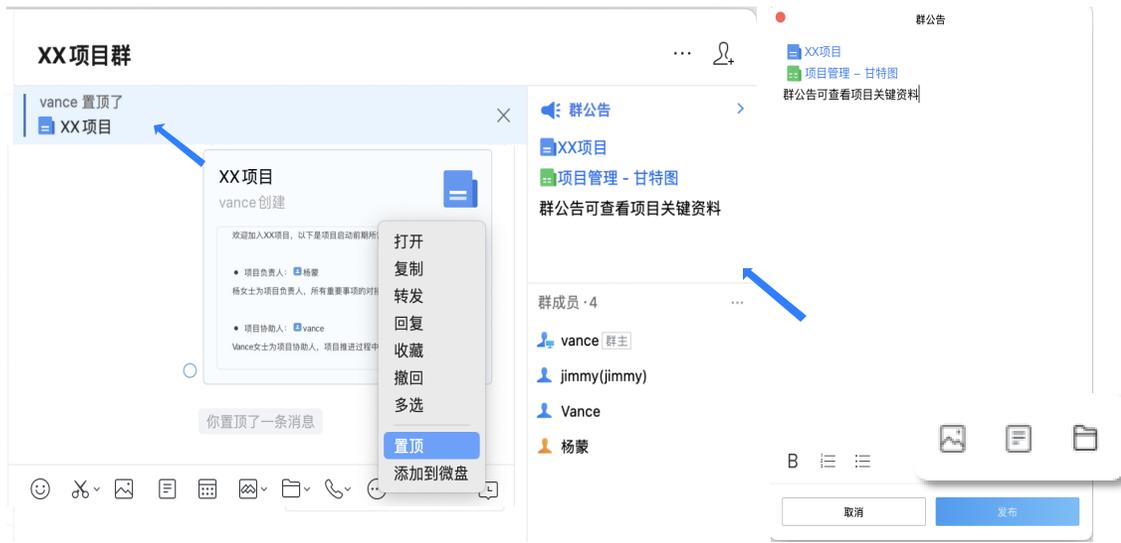
归类项目群，方便查找

建立项目群标签，标签分类好查找



群置顶+群公告项目资料，不用翻找聊天记录

群内消息多，项目资料被淹没？置顶+群公告



群机器人推进项目进度

定时推送项目进展，@项目群成员，项目逾期预警



项目协作：用项目文档进行项目协作、沟通、提醒、汇报

用项目进度文档推进项目可视化

文档模板创建项目看板、甘特图、收集表
插入汇报、待办列表等各类内容块，在线协作@到人，自动提醒

类型	反馈描述	反馈人	回复	计划完成日
功能A				
功能B				

体验优化

对快捷键的支持不够

吴子义

已在开发中，下一个版本上线

2021/12/29

新建在线文档
新建在线表格
新建在线幻灯片
新建在线收集表
更多类型
新建在线思维导图
新建在线流程图
通过模板新建
导入本地文件

输入标题

超大表格秒开，万人编辑不丢数据，无限人同时查看

支持400人同时编辑，其他人自动队列



文档+日程

可直接添加到个人日程



在文档内评论互动

对项目产出评论回复



文档协作单独提醒

协作消息直接在文档中提醒



文档+邮件

项目文档快速关联邮件汇报

支持多类型文档格式 (word/excel/ppt/思维导图/流程图等)

满足项目多种在线创作协作需求

项目会前预约：多种方式快速对齐时间，随时随地启动会议

快速锁定/预约时间，创建会议预约

查看群成员日程+约时间

会议资料关联共享，方便会前议题筹备

会议资料云端共享，周期会议一次预定

会前提醒到位，一键入会

会前提前弹窗提醒，无需输入会议号

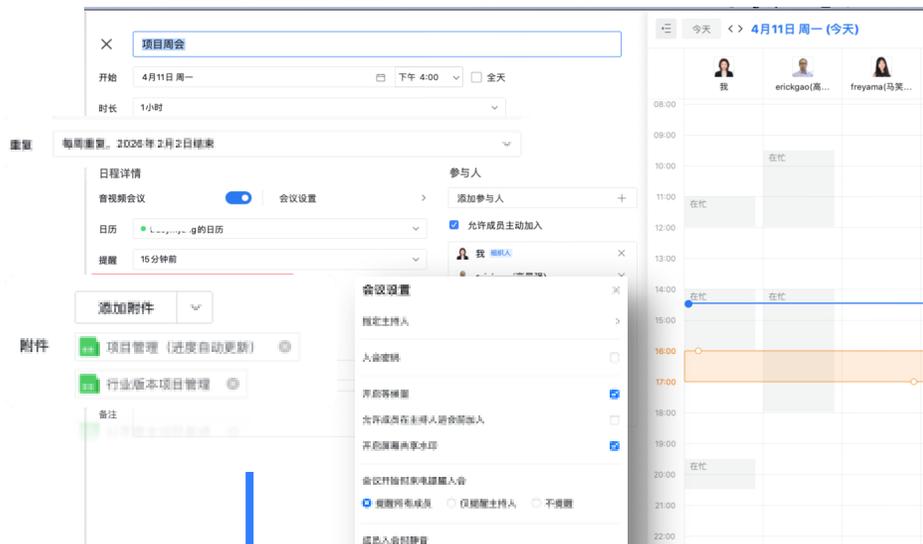


群成员日程空闲时间

快速锁定时间

「约时间」快速协调成员时间

快速协调时间



会议资料关联共享

会前资料共享

会议功能设置

会议准入/主持人管理/密码管理

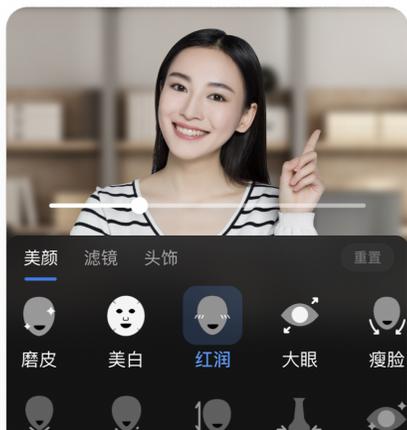


进入会议

项目会中讨论：稳定高清的会议体验，身临其境的远程会议共享

职业仪表一步到位

美颜滤镜 + 虚拟背景



远程协作，仿若身边

互动批注/演示白板/分组讨论



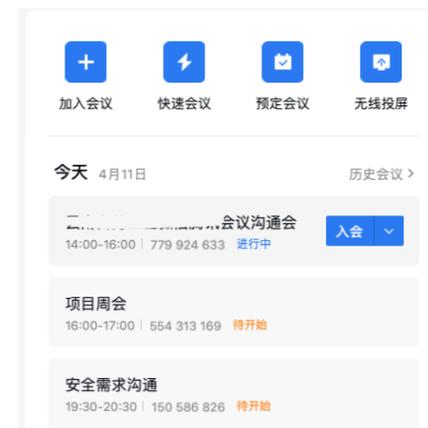
丰富会管会控，开会更有序

参会者权限/会议密码/屏幕水印/等候室



会议列表，随时入会

会议链接列表，方便查找入会



流畅体验

不卡不顿

音视频智能降噪

全球部署

不惧距离

全球 2800+ 加速节点

无感时延

开会不累

音视频延时低至 80ms

稳定运行

拒绝闪退

音视频抗丢包、抗抖动

天籁声学

顶尖保障

AI 深度学习模拟

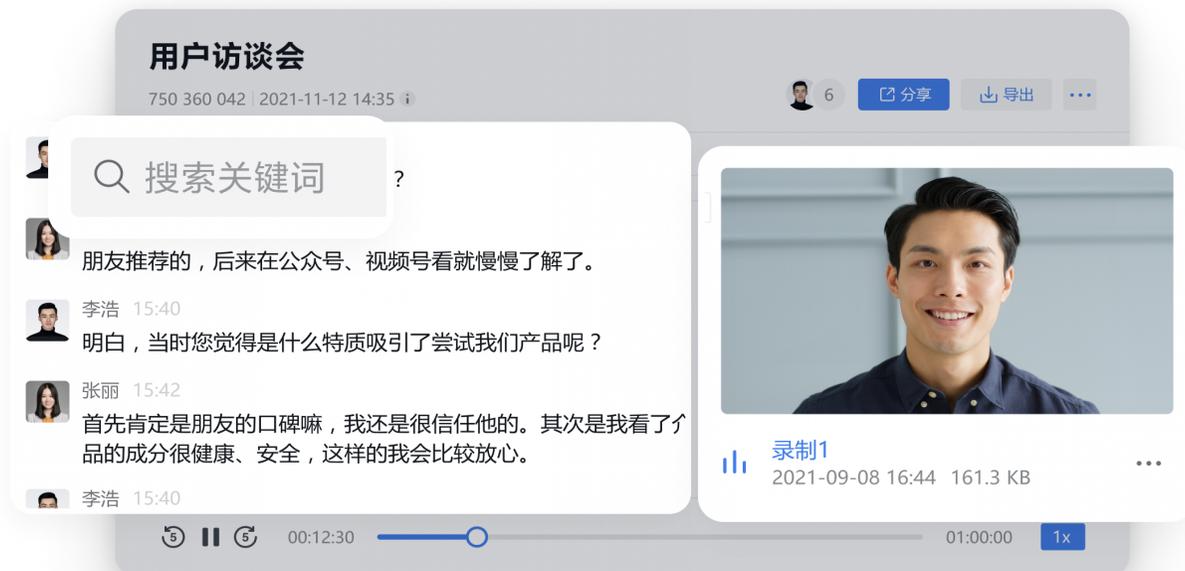
项目会后沉淀：自动化会议纪要生成与无缝衔接会后工作推进

会议纪要云端协同，任务@到人

会议纪要中的@待办任务到人，到期回顾

会议内容录制，会后智能跟进

自动转录会议音频文本，留存录制文件



会议视频可录制

可设置分享权限

告别费时费力的会议整理

音视频内容自动转文本

精准定位关键词

支持会议文本的关键词全局搜索

03

协作不止内部，对外协作畅通无阻

• 内外协作畅通无阻，像与同事一样沟通、约会、协作、联动

账号

沟通

开会

协作

提醒

可添加外部用户

微信用户/企业内/上下游



- 我的客户 >
- 企业通讯录 >
- 上下游通讯录 >

无需用个人账号

用微信/企业微信沟通



无需下载APP

用腾讯会议/小程序入会



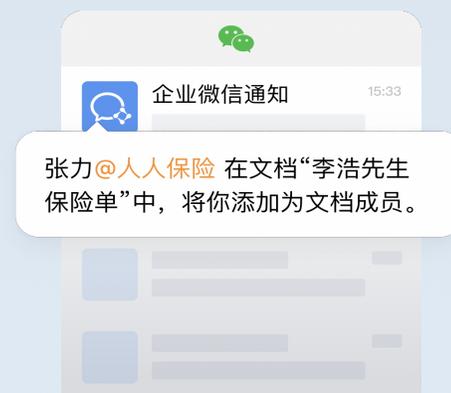
无需再次注册

用微信也可协同编辑文档



微信卡片通知

微信上就能收到协作通知



对外沟通 - 与合作伙伴无障碍开会



The image shows a WeChat group chat interface on the left and a meeting invitation card on the right. The chat shows a conversation about scheduling a meeting, with a link to a meeting invitation card. The invitation card is titled "创意方案评标会" (Creative Solution Evaluation Meeting) and is scheduled for 1月11日 周一 上午 11:30 - 下午 1:30. It features two buttons: "打开腾讯会议入会" (Open Tencent Meeting to Join) and "打开小程序入会" (Open Mini-Program to Join).

9:52 5G

经销商门店群 (8)

下午 9:49

你修改群名为“经销商门店群”

你好，请问我们可以约个会议沟通一下接下来的大型活动吗

吴亲煌 @腾讯

可以的，我们可以使用企业微信会议来组织一个会议。

需要提前下载 app 吗？

吴亲煌 @腾讯

不需要的，你用小程序就可以进入。

吴亲煌 @腾讯

活动前沟通

时间：3月30日22:00 - 23:00

组织人：吴亲煌@腾讯

微信

创意方案评标会

1月11日 周一 上午 11:30 - 下午 1:30

进行中

打开腾讯会议入会

打开小程序入会

合作伙伴无需下载腾讯会议
使用微信小程序就可以入会

如何快速发起一个会议？



The image shows a screenshot of the WeChat message list. The top bar indicates "消息 (99+)" (Messages (99+)). The list includes several messages and notifications, such as "活动群 外部" (Activity Group - External), "产品发布项目小组" (Product Release Project Group), "Anita张雯 @微信" (Anita Zhang Wen @WeChat), "群发助手" (Group Send Assistant), "Vance @北极熊" (Vance @Arctic Bear), "企业微管家" (Enterprise WeChat Manager), "企业微信团队" (Enterprise WeChat Team), and "微信客服" (WeChat Customer Service).

6 消息 (99+)

搜索

Mac 已登录 日程 会议

活动群 外部 2分钟前

[链接]活动满意度调查

产品发布项目小组 54分钟前

[图片]

Anita张雯 @微信 54分钟前

111

群发助手 下午 8:53

vance 通知你群发消息给客户群

Vance @北极熊 下午 8:52

你有一笔未支付的收款。

99+ 企业微管家 下午 5:05

微盛 客户运营 每日打标签提醒

53 企业微信团队

[3名成员加入申请待你审核]

微信客服 上午 9:28

查收昨日企业客服数据统计

99+ 消息 邮件 文档 工作台 通讯录

对外沟通 - 与合作伙伴无障碍传文件



如何新建一个在线文档/表格?



多人在线编辑，来回传文件，保证打开的文件都是最新版

使用收集表关联群聊，调研用户意见



在群内发送一个收集表，想要快速了解用户意见

如何新建一个收集表?



对外典型场景：轻松创建产品培训/直播、市场调研，结果可统计可关联

人人可轻松发起的产品培训/直播



- 设置直播封面视觉化传递
- 一键转发至客户群、微信
- 直播二维码可印制海报分发
- 顾客在微信即可观看直播



收集表快速进行市场调研

多模版/常用题库



结果可关联excel 收集情况实时更新



可快速分享至顾客群



- 员工服务：支持企业内部客服，让职能部门随时随地保驾护航

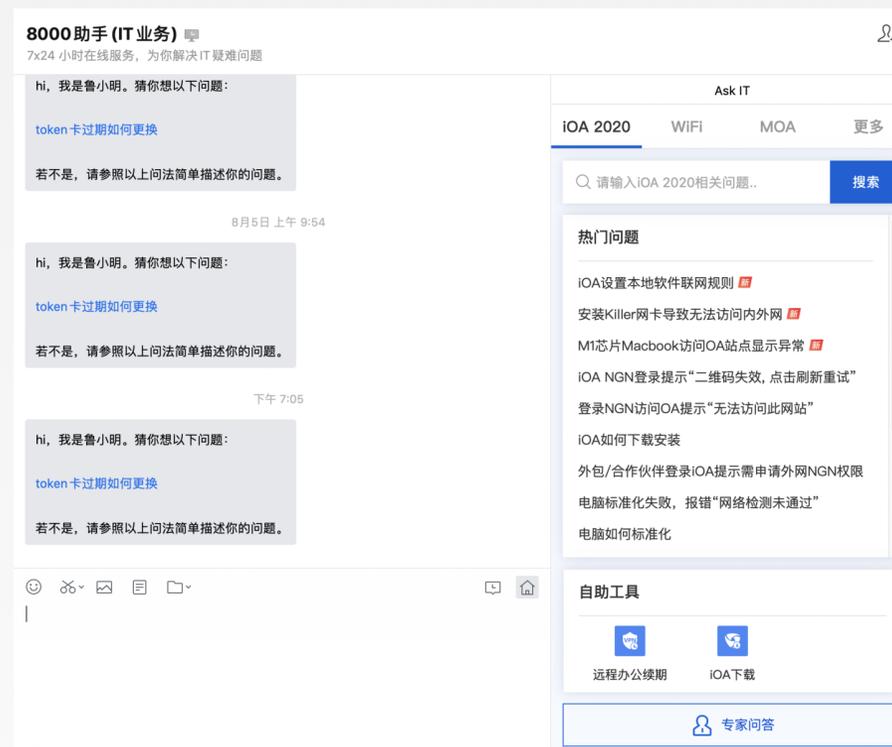
AI机器人+人工坐席

知识库+智能回复

工单统计+满意度调查

支持配置可见范围

IT、财经、HR、业务……



- 应用接口建群+群机器人，让业务应用智能结合会话 [智能任务提醒]

应用建群并推送消息到群聊

群机器人消息交互



销售BI智能推送

工厂设备智能预警

政策合规更新推送

.....

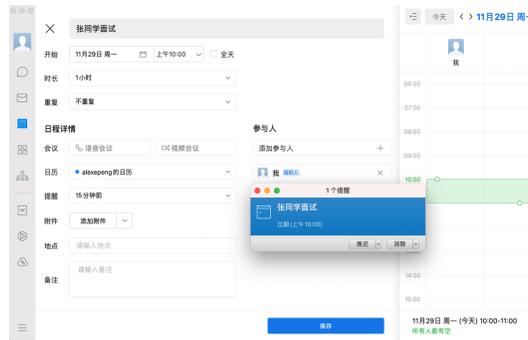
04

职能团队智慧办公

人力资源：快速面试准备沟通，高效推进面试入职流程

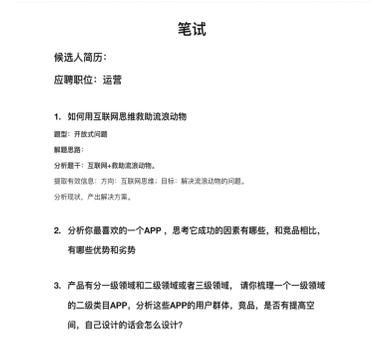
面试时间预约/提醒

订阅面试官日程，快速安排面试



笔试面试记录全在线

应聘者实时在线笔试题



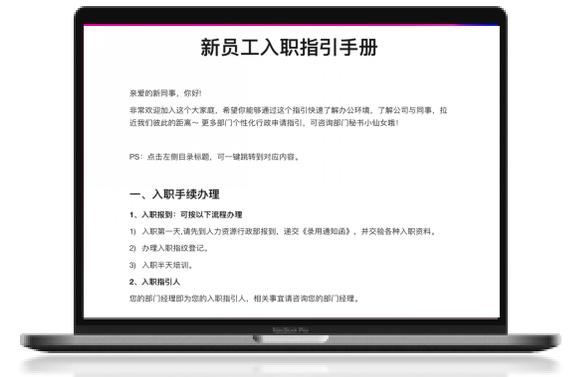
远程视频面试

视频面试，单面群面全搞定



新人入职引导

入职指引手册，帮助新同学快速融入团队



候选人信息及面试时间自动推送

张同学面试

今天 11月29日 周一 上午10:00 - 11:00

组织人 alexe

参与人 alexe

发起聊天

发起在线会议

提醒 15分钟前

日历 alexepeng的日历

转发 编辑 删除

实时记录应聘者想法和观点

候选人

姓名: XXX
 求职意向: 产品运营
 邮箱: XXXXXX@qq.com
 电话: 135-XXXX-XXXX

教育背景

2016.09 - 至今 大学名称 | 广播电视编导专业 | 硕士
 2012.09 - 2016.06 大学名称 | 汉语言文学 | 学士

实习经历

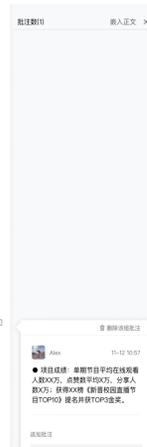
2018.05 - 2018.08 XX科技有限公司 | 产品运营

- 新版会员体系搭建及运营: 策划会员XX活动, 刺激用户转化并付费, 6月-8月共计20万新用户购买会员, 5万使用付费会员。
- APP内活动专区运营: 调研用户活动类型偏好, 完成XX等5个活动的45策划上线, 5月-8月活动专区每月PV上涨20%, UV上涨 25%。
- 销售谈判: 负责协调企业商务谈判, 完成XX等5个项目的方案策划, 引入具有影响力的品牌作为用户福利, 产品福利中心活跃度及复购率提升, 成为企业品牌活动成功助力XX APP。

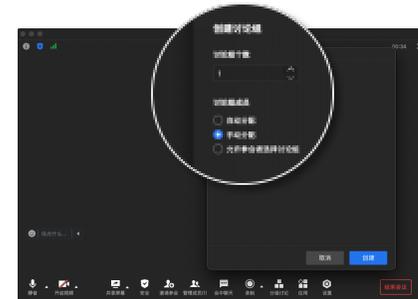
项目经历

2017.01 - 2017.07 校园直播访谈节目 (XXXX)

- 项目描述: 加入外联组工作负责策划推出的一档直播访谈节目, 主要题材为校园生活、就业指导, 作为团队负责人, 进行项目策划搭建, 带领团队策划制作直播访谈节目, 嘉宾邀请, 节目推广, 半年内将 XXXX 打造成为本校热度NO.1的校园直播节目。



开启讨论组，候选人进行分组讨论



动态人才库招聘看板

招聘管理	招聘管理	招聘管理	招聘管理	招聘管理
<p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p> <p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p>	<p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p> <p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p>	<p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p> <p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p>	<p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p> <p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p>	<p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p> <p>招聘学</p> <p>小琳, 张琳琳, 陈永杰, 陈永杰</p>

企业微信 员工培训：全方位培训，提升培训效果 [知识库搭建]

学习园地

根据不同场景、不同模式、人员安排培训课程，内容设计、移动学习、学习统计轻松完成



学习列表一目了然



游戏地图增添乐趣



智能批卷
实时评测学习效果



学员满意度调查

学习培训体系灵活搭建

满足多样化搭建及内容发布需求



独立的开课管理和素材管理，
不断沉淀知识体系



线上线下培训

突破时间、场地、无法跟踪效果等限制
一键直播、扫码观看



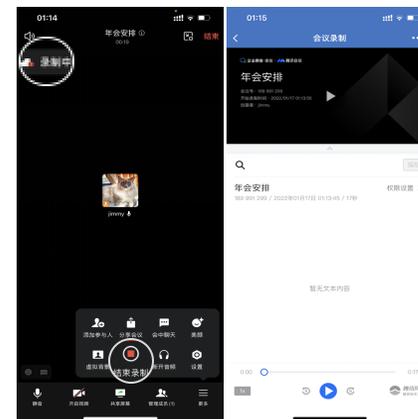
线下预约培训课程



支持屏幕共享、白板演示、互动批注、
分组讨论等会中互动



培训云录屏，便于后续查看学习





文化建设：多渠道、多形式传播企业文化，让文化落地方式多元化

传播

企业微信开屏助力企业文化推广



打造新闻门户，传播最新资讯



通过图文视频、论坛传递企业文化



沟通

祝福应用，让文化更有温度



高效解惑，快速触达业务负责人



投票更安心，数据收集更方便



参与

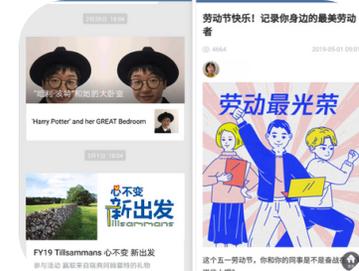
发起节日福利、行政福利活动



特色论坛、兴趣社区员工互动



节日互动话题讨论，传递经营理念



进化

建立管理者与员工沟通渠道



高层线下见面会，让员工战略互动



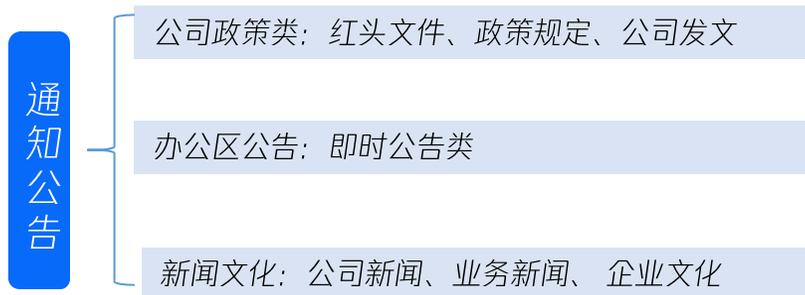
多维度了解、探讨企业价值观



通知公告：公司公告统一下发管道，高效触达成员

日常公司级新闻公告下发管道

需求收集更便捷，投票更安心



访客管理：便捷管理进出门禁，轻松管理企业人员出入

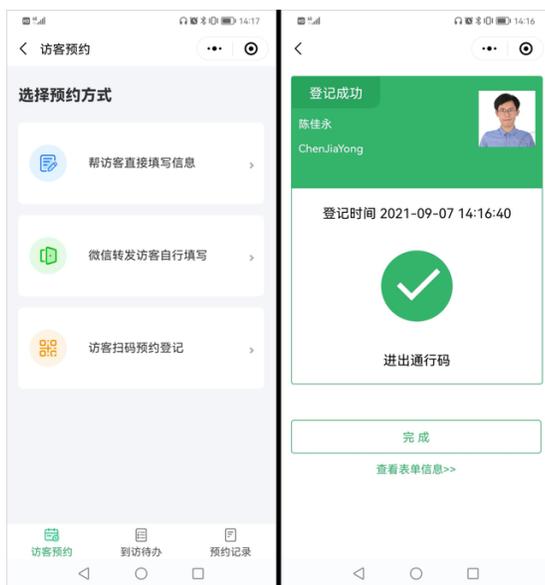
进出门禁管理

员工扫码核验身份并填写信息，依据权限显示能否通行，记录员工通行轨迹



访客预约

只要访客在线上录入拜访信息，就能够得到身份凭证——访客预约码，访客到访后，只需要刷码就能够完成核验



访客信息上报

动态防伪通行凭证



支持体温等信息上报



实时查询通行轨迹



来访信息数据统计

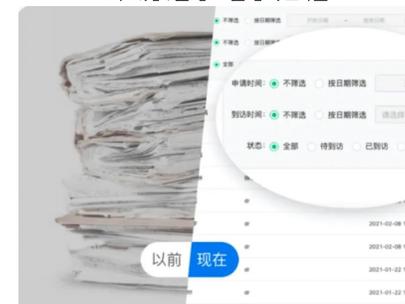
健康码、疫情信息收集



来访车辆管理



来访记录电子归档



企业支付：给员工发送红包、对员工进行付款或收款

对外付款

企业可直接付款给外部成员，外部成员将在微信中收到支付消息

向员工收款

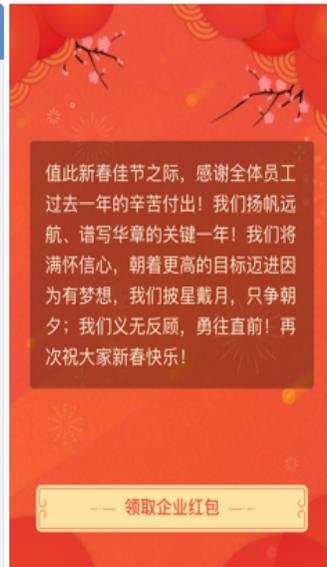
员工可在工作台应用中直接发起支付，实现缴费功能

向员工发红包

企业可以向员工发放普通红包或贺卡红包

党费缴纳

党费和特殊党费线上收缴，支持党费代交



远程IT服务：让职能服务有序开展（智能服务台）

员工服务自主解决

通过员工服务，员工可以自主找到关键IT问题，也可获得人工服务



IT服务中心

员工可以快速保修设备，同时查看工单近况及名下资产



设备智能快速下单

IT管理员可以根据需求，通过智能下单入口，快速购买新设备



05

如何使用企业微信运营客户

企业对外运营客户中是否在面临和思考着这些问题？

客户联系 无法高效触达客户

公域流量转变成此客户缺乏有效渠道
自有APP客户无法有效沟通

员工离职 信息安全困扰

离职员工需手动清退工作群
只清除内部群，外部群/关系链无法删除

客户识别 管理客户无序

公司客户管理标签缺乏一致性
员工共对客户管理差异化

客户管理 无管理/合规性差

单独申请微信号进行维护和客户服务

1.
从加好友
开始

2.
开展客户
群运营

3.
客户朋友圈
有效互动

对外信息展示，企业身份做信用背书

统一设置对外认证

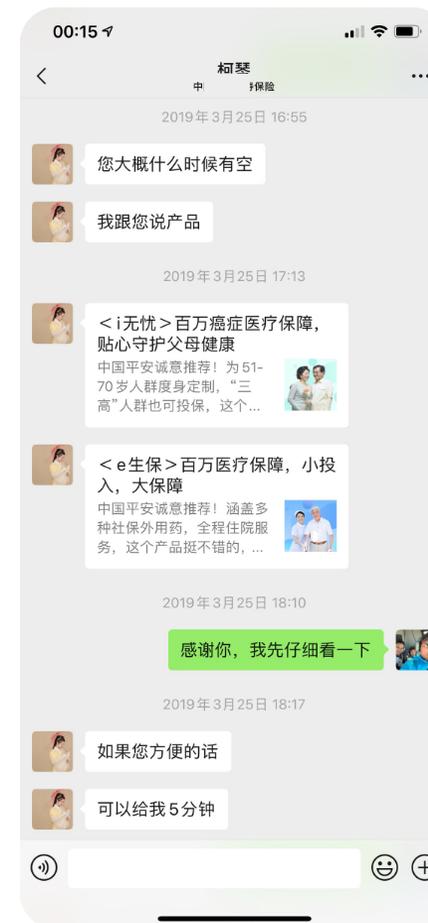
企业朋友圈+企业视频号
展示窗口

业代实名+职务
展示

服务窗口通道挂接



注：加客户的企业微信可获得
企业真实机构认证、职务等信息



1. 线上线下渠道引流

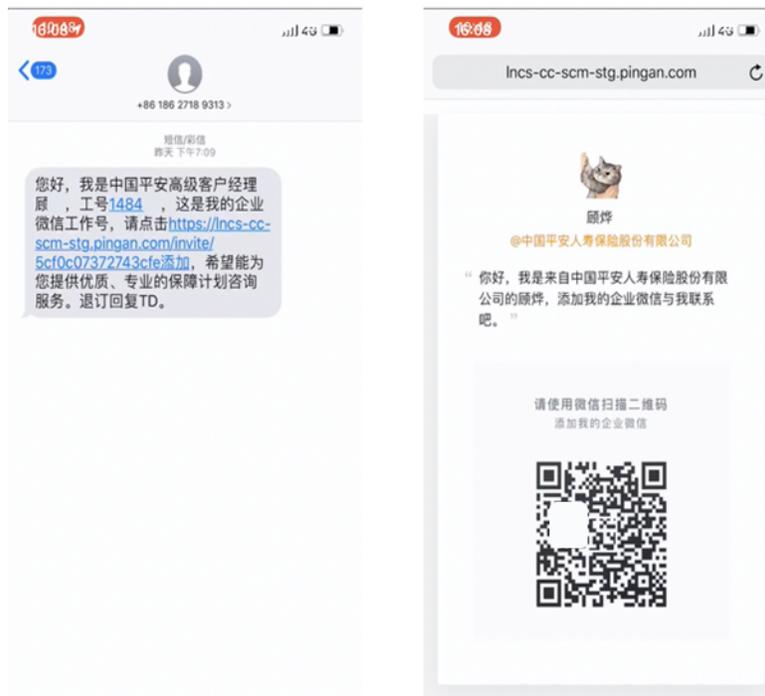
联系我插件

利用小程序的“联系我”插件，LBS获取客户地理位置分配展示最近门店人员企业微信，引导添加



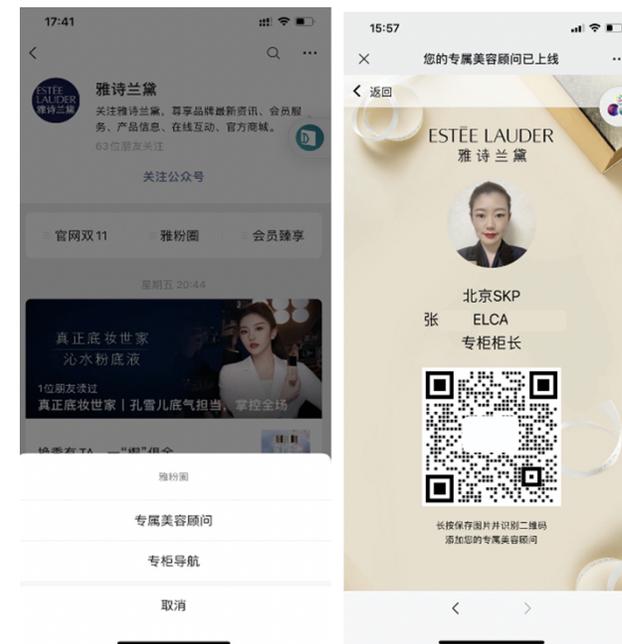
短信+名片推送

短信下发员工编码，公众号输入编码后推送企业微信二维码，顾客扫码添加



工具栏导航

公众号工具栏导航线下服务人员，获取顾客地理位置推送相应服务人员企业微信，线上完成添加



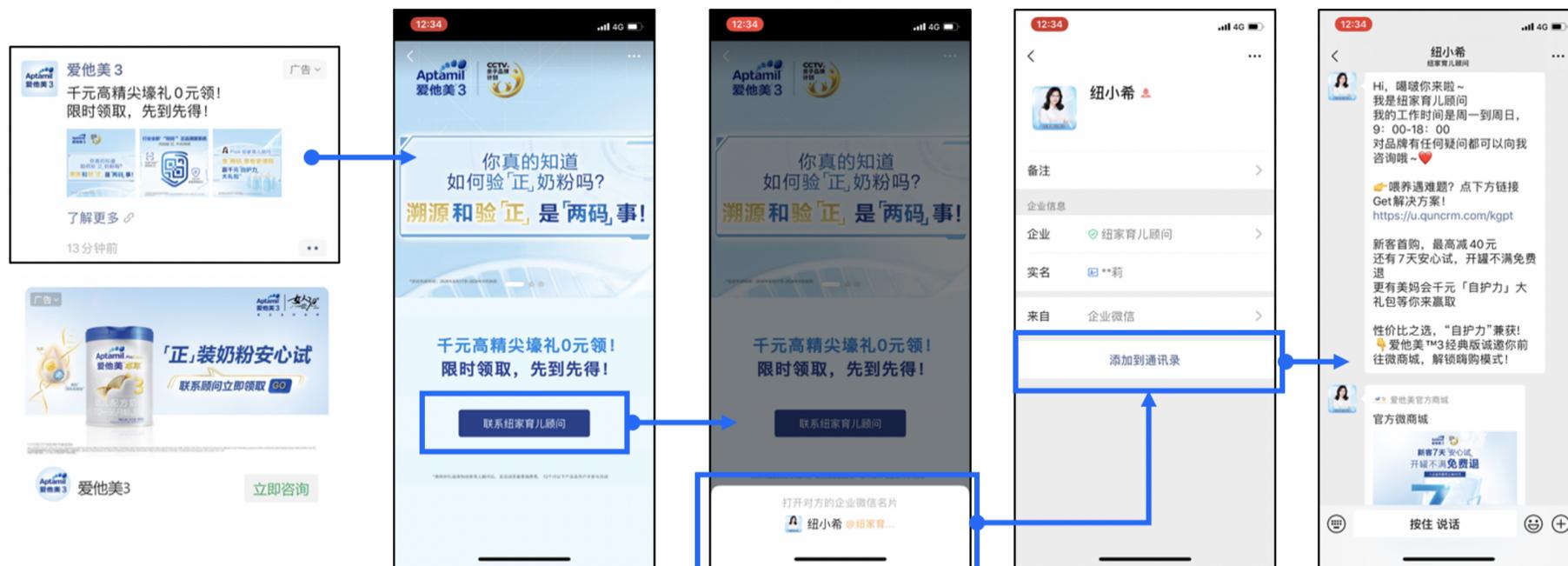
公众号工具栏导航

展示所选服务人员二维码

企业微信 企业微信获客场景

2. 微信朋友圈广告 [商业流量]

投放微信朋友圈广告，结合精准投放人群数据包，广告原生页引导新客/潜在客户添加，完成广告流量沉淀



3. 存量客户/社群经营

朋友圈曝光企业微信二维码+添加优惠吸引



入群欢迎语、自动回复、日常分享



企业微信 企业微信获客场景

4. 视频号/直播



5. 直播



6. 其他场景

门店：海报、桌卡、立牌



员工：胸卡、名片



产品：包装/物流：包裹卡

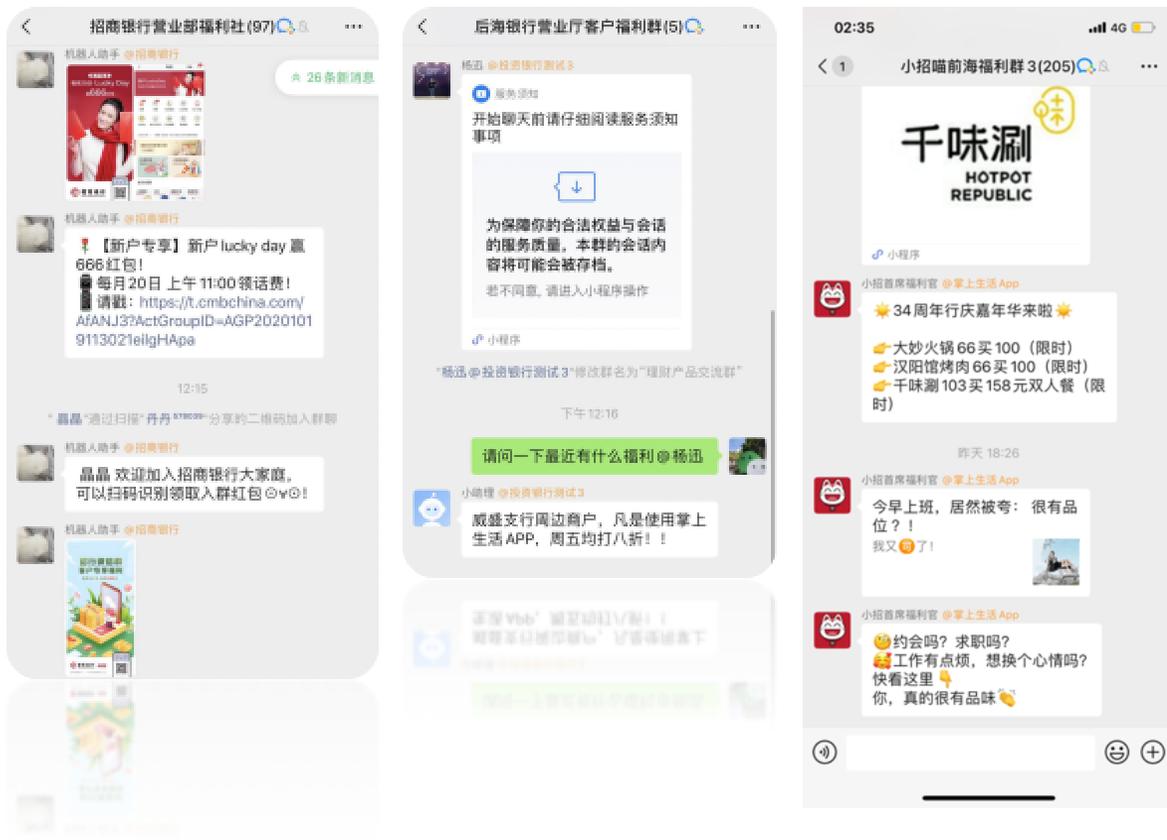


让存量客户添加企业微信好友

朋友圈曝光企业微信二维码+添加优惠吸引



入群欢迎语、自动回复、日常分享



使用「联系我」，获取专属定制二维码



四种形式，快速「联系我」

通过二维码联系我



在小程序中联系我



通过工卡联系我



在公众号中联系我



添加「客户标签」，保存客户信息



添加客户标签



给客户打上标签

根据客户标签

服务客户

推荐产品

无缝连接微信生态

无缝连接 视频号、H5网页、公众号、小程序、搜一搜品牌专区、微信支付凭据页 以及企业原生app

客户咨询示例

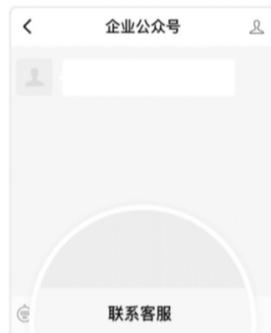


在视频号中咨询客服

客户咨询示例



微信网页中点击按钮



公众号中点击菜单



小程序中点击按钮

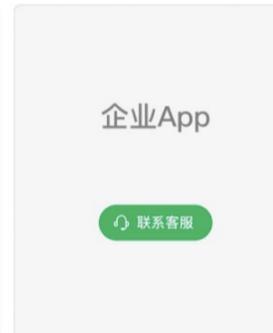


搜一搜品牌官方区发起咨询



微信支付凭证点击联系商家

客户咨询示例



App中发起咨询



Web网页点击按钮

微信扫码体验



微信扫码体验



企业微信 微信客服 | 场景举例

客户浏览视频号产生兴趣并咨询，企业借助微信客服建联转化

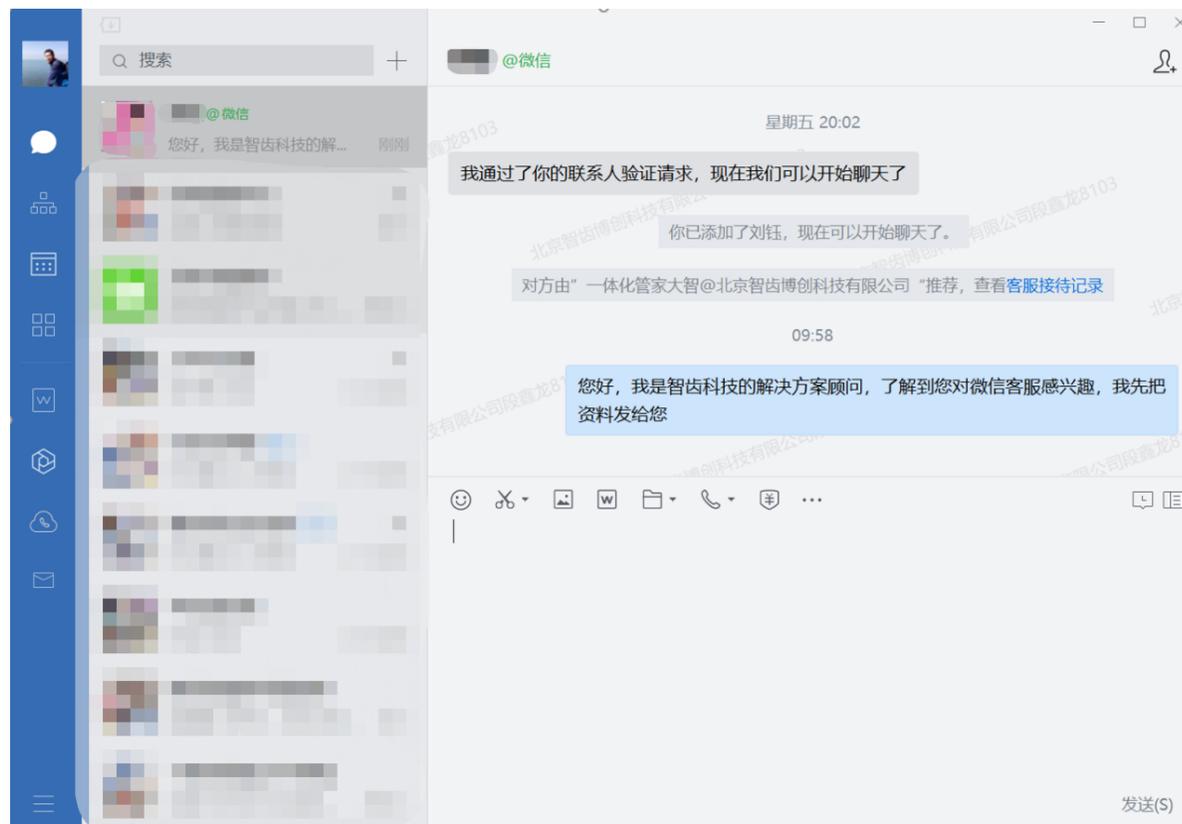
1 客户观看视频号，对产品产生兴趣，点击[联系客服](#)或[直接添加企业微信](#)



2 接待客服初步沟通确认意向，升级专员服务，[分配企业顾问接待](#)



3 客户通过企业顾问好友申请，双方[升级为好友](#)进行一对一深度互动。企业顾问基于企业微信工作台联络客户，完成后续营销与转化动作



企业微信 营销场景 | 联络接入-服务营销-沉淀运营

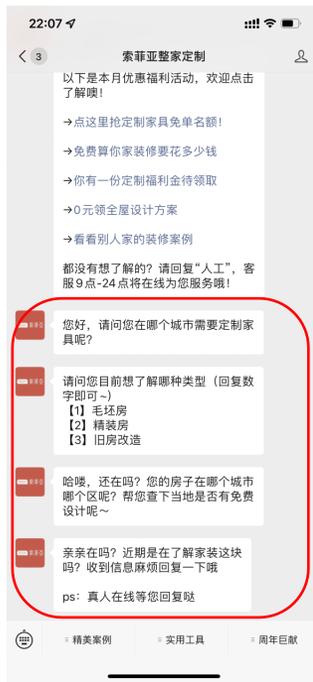
全渠道流量接入企微



搜一搜



视频号



公众号



小程序



直播



企业app



公域资讯

1.
从加好友
开始

2.
开展客户
群运营

3.
客户朋友圈
有效互动

线上线下铺码，邀请客户入群聊

群活码【一码多群】配置

01

一个群满人后会**自动裂变**，适用于常规/大型的线上线下引流活动，无需频繁更换物料；

02

事先**创建并指定群聊**，将这多个群关联到一个群活码中，用户扫码后会**随机加入**。适用于需要将用户定向引流到指定群聊的情况；

通过二维码加入群聊



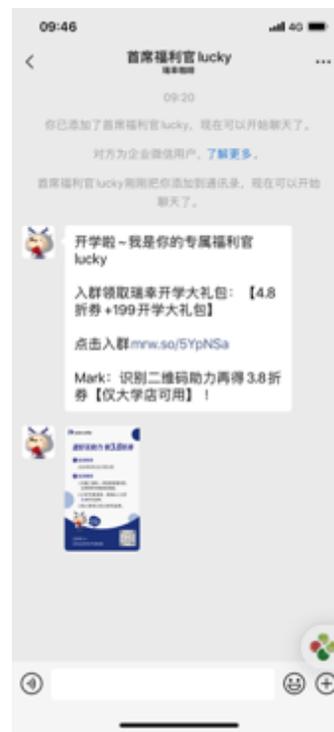
通过立牌加入群聊



在小程序中加入群聊



线上线下铺码方式



设置永不过期群二维码，自动关联5个客户群



四种形式，快速加入群聊

通过二维码加入群聊



在公众号中加入群聊



通过立牌加入群聊



在小程序中加入群聊



群欢迎语，自动发送欢迎消息，好友关系「破冰」

群欢迎语

群欢迎语三大内容要素：明确定位、引导转化、培养行为



- 1 阐述功能定位**
为顾客提供什么服务
可在群里获得什么信息
以及社群规则
- 2 引导首轮转化**
小程序/H5 引导顾客
完成新客登记、领券等
- 3 培养顾客行为**
设置 @小助理
培养顾客群内自助行为

如何设置群欢迎语



如何提升客户群运营效率?

触达工具/原生功能

客户群群发

企业群发:
企业统一编辑内容, 通知服务人员统一发送, 一天最多触达一次;

个人群发:
个人编辑内容, 选择客户群直接进行发送, 一天内对每个客户最多触达一次;

@所有人

重要通知信息/优惠活动统一提醒推送;

群公告

用于统一设置社群规范、社群定位、统一周知重要信息等

群直播

在群内做直播预告或直接发起直播

互动转化工具/二次开发

群红包

通过设计抢红包活动提升社群活跃;

企业微信具备原生能力

群签到

每天定时打卡报到, 提升群活跃

群抽奖

定期发起群成员专属抽奖活动, 如幸运大转盘、九宫格抽奖、扭蛋机、砸金蛋等

限时特价/秒杀

每天定时推出爆款单品, 在限定时间内可以以低价购买, 数量有限, 提升消费频率与欲望

拼团/社交裂变小程序

刺激群成员分享商品获取购买价格优惠

群发助手，一键群发多个客户群，提升群运营效率

使用【群发助手】

群发每日资讯、天气、

最新产品促销活动等

可以增加客户群打开率



如何使用群发助手?



群接龙，快速组织一个团购活动

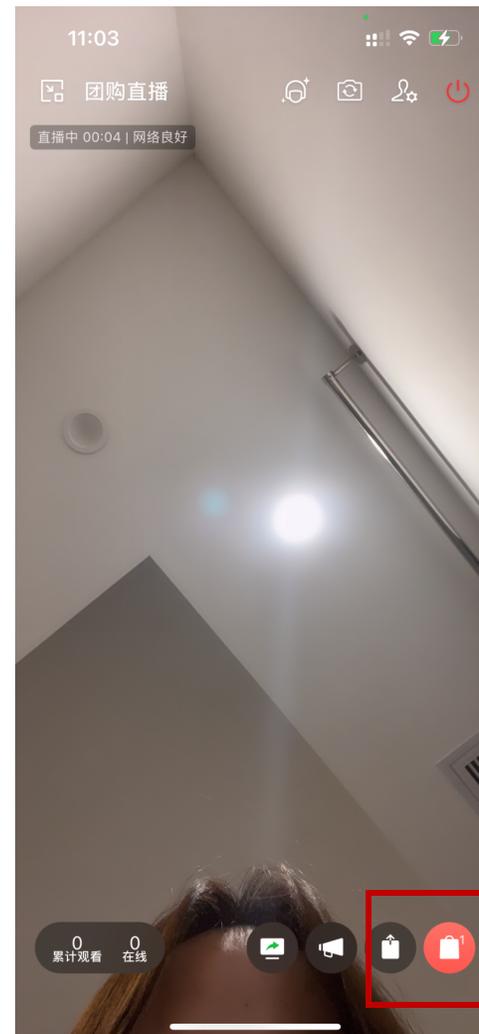
使用群接龙

快速统计

参与人数



随时随地开启一场，推广产品群直播



如何使用客户群管理工具，保障群内环境？

互动转化工具/二次开发

防广告/防刷屏

防广告

通过设计抢红包活动提升社群活跃；

企业微信具备原生能力

防违规

避免群成员恶意或反复更改群名

防刷屏

可将违反群规则的成员踢出群聊并加入黑名单，避免成员反复多次入群聊影响正常秩序

禁止改群名

避免群成员恶意或反复更改群名

群黑名单

可将违反群规则的成员踢出群聊并加入黑名单，避免成员反复多次入群聊影响正常秩序

群成员去重

可将重复出现在多个群里的成员进行去重

敏感词发送拦截

阻止成员发送敏感或伤害企业利益的内容

原生功能

防骚扰设置，有效保障客户群环境

客户群内广告太多？
造成客户频频退群



设置防骚扰规则



1.

从加好友
开始

2.

开展客户
群运营

3.

客户朋友圈
有效互动

朋友圈内容及发送频次规划

朋友圈内容素材建议

互动性
王货价值
真实性
趣味性

日常分享型内容



踩热点话题



产品功能干货



销售活动信息



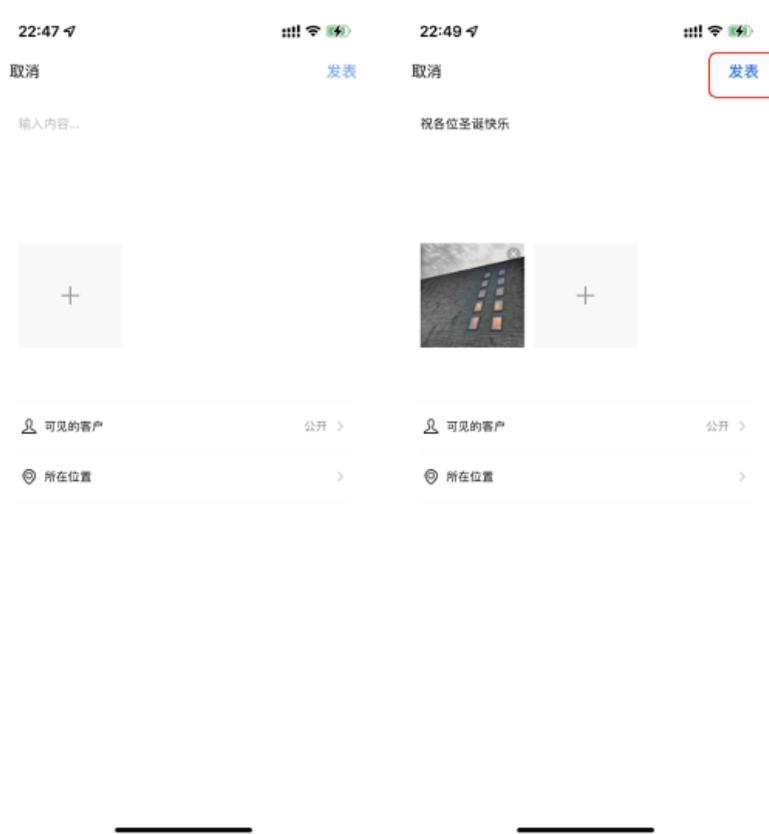
优质顾客晒单



客户朋友圈触达工具

个人群发朋友圈

员工个人编辑内容，按照条件筛选其可见客户，每位客户的朋友圈每天最多可展示1条成员发表的内容，支持本、图片、视频、地理位置定位。



06

安全合规

1. 企微工具让群运营更安全有效

防广告/防刷屏

防广告

通过设计抢红包活动提升社群活跃;

企业微信具备原生能力

防违规

避免群成员恶意或反复更改群名

防刷屏

可将违反群规则的成员踢出群聊并加入黑名单,避免成员反复多次入群聊影响正常秩序

禁止改群名

避免群成员恶意或反复更改群名

群黑名单

可将违反群规则的成员踢出群聊并加入黑名单,避免成员反复多次入群聊影响正常秩序

群成员去重

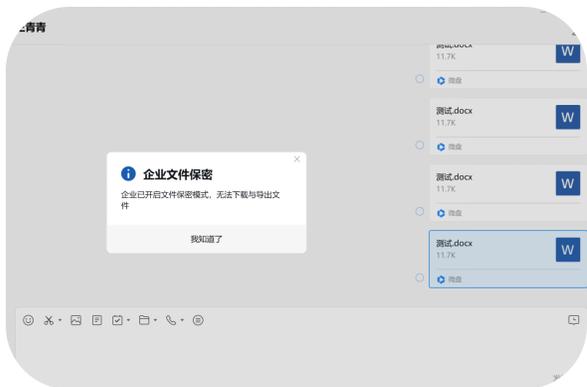
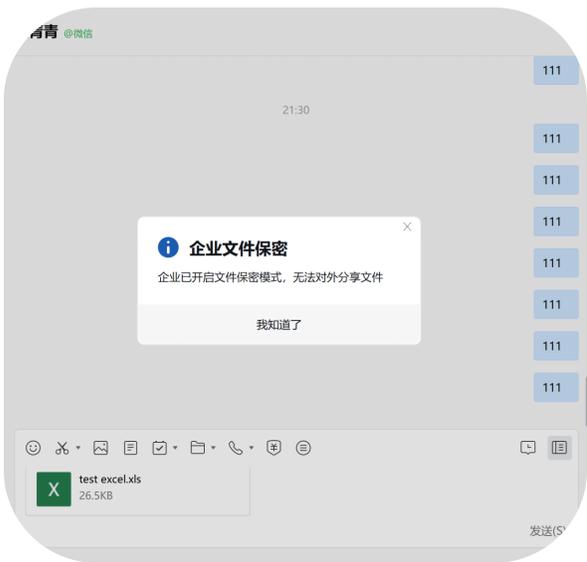
可将重复出现在多个群里的成员进行去重

敏感词发送拦截

阻止成员发送敏感或伤害企业利益的内容

2.文件保密能力让分享传播可追溯

开启企业微信文件保密模式，企业可追溯文件浏览、下载、编辑、转发等行为，支持统一进行权限管理，包括设置是否允许对外分享，是否允许下载与导出等



客户与上下游		管理工具	我的企业
操作记录			
帐号	部门	操作行为	文件信息
zhangkeli	财务一组	上传(入口: 聊天)	年度财务规划.xls
hanmeimei	财务一组	下载(入口: 微盘)	设计稿.psd
wangqingqing	财务一组	查看	述职报告.pptx
chencheng	财务一组	转发到企业微信	宣传方案.docx
zhangmeili	财务一组	转发到微信	团建合照.jpg
lilei	财务一组	通过邮件发送	简历汇总.zip
linlin	财务一组	上传(入口: 日程)	宣传方案.docx

企业针对行业特征设定敏感词，聊天内容若出发敏感词则无法发送成功，管理员可在后台查看或导出拦截记录



3. 对客聊天、展业全流程可追溯——满足监管新规要求

开通后完整记录员工之间、员工与客户之前沟通文字、图片、语音等聊天内容

会话内容存档

现在，企业可以开启会话内容存档功能，管理成员内部沟通、外部服务和监管合规了：

- 1. 支持将成员的内部、外部客户服务沟通内容存档保存
- 2. 企业可设置需要存档的成员范围

功能说明

- 企业可设置服务会话内容存档的员工范围，开启后，经告知员工，企业可获取员工的沟通内容。
- 在与外部联系人会话中，经外部联系人同意后，企业可获取外部联系人的沟通内容。



获取会话内容

- 整体流程
- 初始化接口
- 获取会话记录数据
- SDK解密接口
- 消息格式
 - 文本
 - 图片
 - 撤回消息
 - 同意会话聊天内容
 - 语音
 - 视频
 - 名片
 - 位置
 - 表情
 - 文件
 - 链接
 - 小程序消息
 - 会话记录消息
 - 会话记录消息item
 - 待办消息
 - 投票消息
 - 填表消息
 - 红包消息
 - 会议邀请消息
 - 切换企业日志
 - 在线文档消息
 - Markdown格式消息
 - 图文消息
 - 日程消息
 - 混合消息
 - 音频存档消息
 - 音频共享文档消息
 - 互通红包消息

通过企微端口，实现永久存档

日常沟通、展业过程均存档

聊天记录回溯，规避风险

会话智能分析，总结有效话术

实时敏感词预警



4. 内容实时质检，提升服务质量及满意度

在后台自定义设置敏感词，一旦员工触发敏感言论，根据敏感程度，事前进行拦截，事中及时预警，事后回顾分析，帮助企业做好风控管理。

风控管理 / 聊天敏感词

触发记录 规则设置

新增规则

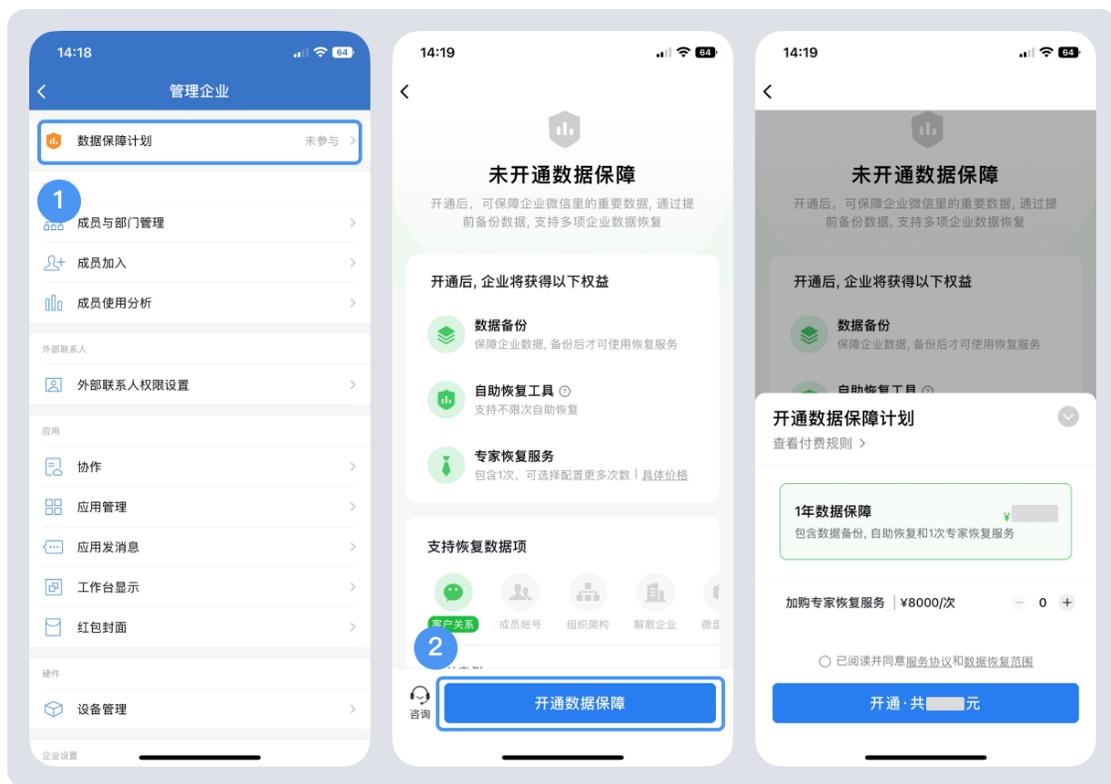
规则名称	敏感词	创建时间	状态	操作
不耐烦	5	2021-08-24 16:15:22	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
不用敬语	4			

触发敏感词: 规则名称: 开始日期: 至 结束日期:

发送人	接收人	触发敏感词	规则名称	发生时间
 姓名: 赵艳梅 (测试) 部门: 电话:	 美好的事 ♀ @微信 备注: 美好的事	怎么回事	不耐烦	2021-10-11 17:05:33
 姓名: 赵艳梅 (测试) 部门: 电话:	 美好的事 ♀ @微信 备注: 美好的事	快点	不耐烦	2021-10-11 17:05:32

5. 风控管理升级

企微内会员关系链数据是品牌重要的数据资产。数据保障计划是企业开启企业微信的数据备份，保障企业和员工的重要数据安全，避免因数据天失影响正常使用企业微信。



1

客户关系恢复

某员工在离职前恶意删除重要客户 [14个自然日内] 某员工在离职前恶意删除重要客户 [14个自然日内]

2

员工数据恢复

客户继承因删除接替者而意外中断 客户继承因删除接替者而意外中断 [14个自然日内]

3

解散企业恢复

因解散企业而导致的客户关系丢失 [14个自然日内]

4

组织结构恢复

因组织架构变动/同步误删除而导致的客户关系丢失 [14个自然日内]

5

二维码恢复

【联系我】二维码误删除后的恢复 [14个自然日、排app添加]

安全大满贯

企业微信，国内首家 获得国际安全证书“大满贯”



全面安全保障

参照国家相关法律、法规和规范性文件的要求，
协助建立内部安全合规体系

获得国家信息安全等级保护三级认证 ✓

ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证 ✓

ISO/IEC27018个人隐私保护认证 ✓

支持国密算法: SM2/3/4 ✓

兼容适配国内操作系统和芯片 ✓



- 国家网络安全等级保护三级认证
- ISO20000 信息技术服务管理体系认证
- ISO27001 信息安全管理体系认证
- ISO27018 公有云个人信息安全认证
- SOC2Type1 服务审计报告
- SOC2Type2 服务审计报告

Thankyou



扫一扫二维码
添加咨询顾问