

## 目录

一、 服务器说明.....	3
1、 服务器需求.....	3
二、 参数与配置.....	3
1、 设置外部联系人权限.....	3
2、 设置外部联系人使用范围和规则.....	3
3、 配置应用权限.....	5
4、 配置会话存档参数.....	5
三、 企业管理员.....	7
1、 登录.....	7
2、 数据报表.....	7
3、 查看聊天记录.....	8
4、 员工管理.....	9
5、 客户管理.....	10
6、 关键字管理.....	11
7、 账号权限.....	12
四、 注意事项及常见问题.....	13
1、 注意事项.....	13

## 会话存档系统使用介绍

## 一、服务器说明

### 1、服务器需求

操作系统:	Linux 或 Windows Server 2016/2019
最低配置:	1cpu + 4GB 内存 + 50GB 硬盘

说明：以上供参考。

## 二、参数与配置

### 1、设置外部联系人权限

地图导航：企业微信后台--我的企业--外部沟通管理--成员使用权限，分配权限给需要外部联系人的成员。（开启此功能后，成员可添加本企业外的其他用户为好友）



### 2、设置外部联系人使用范围和规则

配置地图：客户联系--配置--配置使用范围和管理规则--配置--使用范围。

客户

客户群

客户朋友圈

配置

配置

工具

联系我

客户通过扫描二维码、工卡或点击小程序上的按钮，即可获得成员联系方式，主动联系到成员

设置

加入群聊

客户通过扫描二维码、立牌或点击小程序上的按钮，即可获得入群方式，进入企业的客户群

设置

快捷回复

企业可为成员统一配置快捷回复，成员还可自己添加，添加后，成员可在与客户的聊天中使用

配置

群发消息给客户

企业统一选择要发送的客户，由添加客户的成员确认后发送给客户，消息内容仅管理员和负责人可创建

新建消息 群发记录

群发消息到企业的客户群

管理员或负责人统一创建内容，群主收到通知后，可选择他管理的客户群并群发

新建消息 群发记录

企业发表到客户的朋友圈

管理员或负责人编辑内容，选择可见的客户，成员确认后，可将内容发表到客户的朋友圈，还可与客户进行评论互动

新建内容 企业发表记录

自动回复

配置规则后，客户在群里@小助理或服务人员提问，小助理将根据关键词自动发送消息内容

配置

防骚扰

配置防骚扰规则，群客户发送的消息命中规则时，该成员将会被踢出群聊或收到警告消息

配置

群成员去重

可选择多个客户群，筛选出其中重复的群客户，并将他们从重复的客户群中移出

开始去重 去重记录

数据统计

联系客户统计

可查看成员联系客户的行为数据，包括成员聊天数、发送消息数等

进入

群聊数据统计

可查看客户群的相关数据，包括群聊总数、群成员总数、群聊消息总数等

进入

自动回复

配置规则后，客户在群里@小助理或服务人员提问，小助理将根据关键词自动发送消息内容

配置

防骚扰

配置防骚扰规则，群客户发送的消息命中规则时，该成员将会被踢出群聊或收到警告消息

配置

群成员去重

可选择多个客户群，筛选出其中重复的群客户，并将他们从重复的客户群中移出

开始去重 去重记录

数据统计

联系客户统计

可查看成员联系客户的行为数据，包括成员聊天数、发送消息数等

进入

群聊数据统计

可查看客户群的相关数据，包括群聊总数、群成员总数、群聊消息总数等

进入

管理

分配离职成员的资产

成员离职后，可分配他的客户、客户群给其他成员

查看

欢迎语

欢迎语由企业统一配置，配置后，客户将在添加成员为联系人后收到该欢迎语

配置

入群欢迎语素材库

在这里创建欢迎语素材，群主可在群聊中选择并配置，客户入群聊后，将收到欢迎语

配置

企业客户标签

企业标签由企业统一配置，配置后，企业成员可以对客户打企业标签

进入

聊天工具栏管理

企业可配置应用页面到聊天工具栏，方便成员在与客户的聊天中查看和使用，提高服务效率

进入

配置使用范围和管理规则

可配置客户联系、客户群、客户朋友圈的使用范围，范围内成员的客户、客户群和发表的内容可由企业统一管理

配置

### 3、 会话存档管理员登录后台配置

设定员工登录后台查看会话记录的权限

配置地图：应用管理 -- 会话存档 -- 编辑 -- 选择需要登录后台的管理员。

### 4、 配置会话存档参数(注意)

配置地图：管理工具--会话内容存档

购买版本 服务版 内部、外部服务沟通质量管理 (已开启9/10)

开启范围  修改

可信IP地址  添加  
可信IP地址范围内的IP才可以调用接口获取会话内容数据

消息加密公钥 版本号:14 设置  
企业获取的会话内容将用此公钥加密，企业可用自行保存的私钥解开会话内容数据

Secret  cmijERj98 重新获取

功能禁用  禁用语音/视频通话  
开启后，服务版的开启范围成员禁用语音/视频通话，企业版的开启成员禁用视频通话

禁用文件传输助手  
暂不支持获取文件传输助手的内容，开启范围成员可禁用文件传输助手

服务须知 成员与外部联系人聊天时，将向外部联系人发送服务须知，告知企业可能会存档会话内容。外部联系人可选择不同意存档。  


参数说明：

【开启范围】：选择监控员工：建议选择的人数不能大于购买的授权人数，否则会有部分员工会话监管失败。（**管理员需要配置**）

【可信 IP】：服务器出口 IP。如服务器外网出口 IP 发生变化，需要在此进行修改后重启服务。

【消息加密公钥】：消息加密公钥。

【Secret】：会话拉取 Secret

【功能禁用】：因会话存档暂时无法存储实时视频、语音聊天、文件助手的相关记录。所以可以通过禁用此类功能完成会话内容的完全监管。

【服务须知】：通知客户会话监管内容，可单独上传附加协议

【其他】：当外部联系人不同意存档时，限制员工提供服务

1.单聊中，如果外部联系人不同意存档，员工将无法继续发送消息和收到客户发送的消息

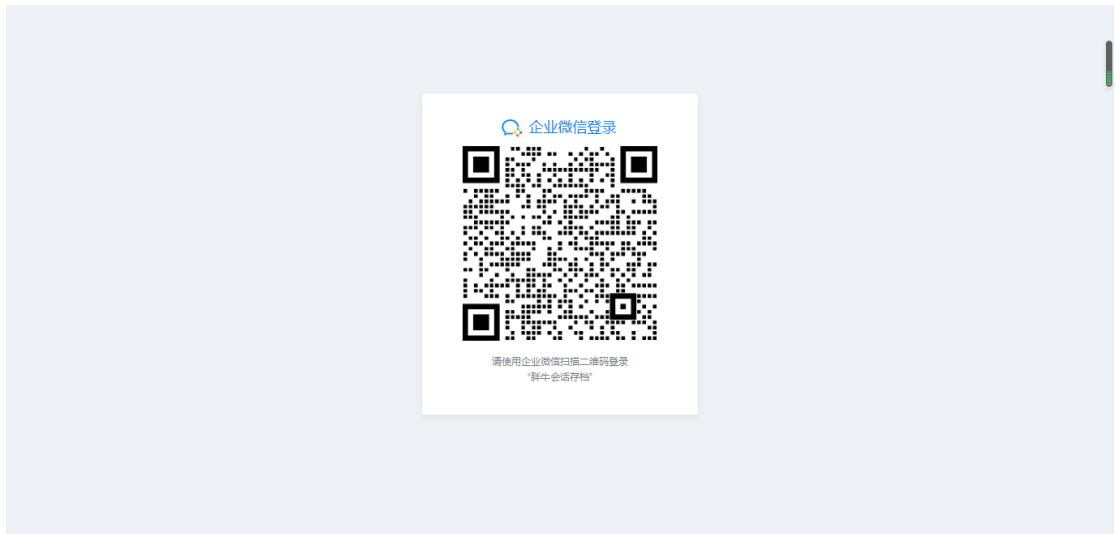
2.群聊中，当存档员工为群主时，如果外部联系人不同意存档，该外部联系人会自动退出群聊

5、应用配置：不可删除会话存档自建应用。并设置可见范围为整个企业。

### 三、企业管理员

#### 1、登录

成员需要为企业企业微信用户且有登录权限。扫码登录



#### 2、数据报表

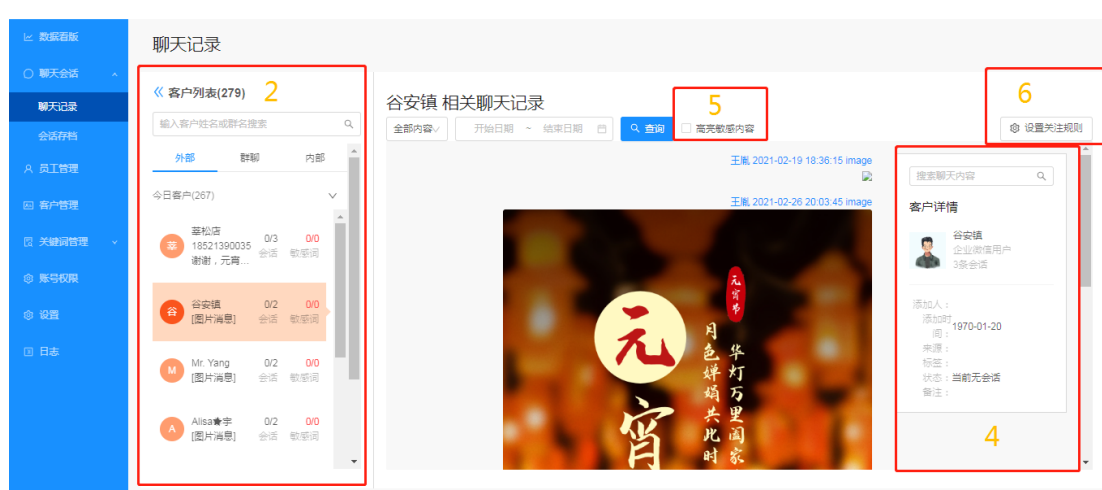
报表展示企业微信员工对话综合信息，可以通过时间等维度自定义查看所需内容。



### 3、查看聊天记录



如上图所示：1 为内部员工选择区域，可通过上方查找输入框快速查找需要查看的员工。  
3 为选定的员工与选定客户的具体聊天内容。



如上图所示：2 部分为选择的员工的聊天对象，其中包括外部客户、内部沟通以及群聊天。4 部分为对话客户的详细信息。5 部分为高亮模式，员工对话中出现违规信息会高亮展示。

## 4、员工管理

名称	职务	部门	当前负责客户数	会话存档状态	操作
王明乐				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
王胤				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
花英杰				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
谢岚旭				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
吴兵				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
龚进				曾归档	<a href="#">查看会话存档</a>
龚进				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
王贵生				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
钟海				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>
卢炳添				归档中	<a href="#">查看会话存档</a>

员工列表，开启会话存档的员工留档到该列表中。

已经离职/曾开启会话存档功能的员工，自动归类。点击可“查看会话存档”可进入员工只读模式。

王胤的数据统计

- 客户总数: 0
- 总会话消息数: 2261
- 客户群总数: 106
- 客户私聊会话数: 446
- 违规次数: 325

王胤与 独秀馒头-朱甜甜 的相关聊天内容

2021-02-25

王胤 2021-02-25 18:31:15 text [去pc端的后台](#)

独秀馒头-朱甜甜 2021-02-25 18:31:45 image

王胤 2021-02-25 18:32:09 text [对](#)

独秀馒头-朱甜甜 2021-02-25 18:32:19 text 然后呢

王胤 2021-02-25 18:32:38 text [登录](#)

独秀馒头-朱甜甜 2021-02-25 18:32:51 text 就选择管理员登陆

员工只读模式：只展示某一员工的对话信息，点击关心的内容，展示上下文语境。

## 5、客户管理

客户名称	添加时间	当前跟进人数	非当前跟进人数	来源	描述	状态	操作
赵鑫	1970-01-20 06:18:47	7	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
Mr. CK(Jack Hwang)-黄	1970-01-20 07:00:24	7	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
东业明财务	2021-01-13 18:29:31	33	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
赵昌宁	1970-01-19 21:07:11	8	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
皇具刃具子小先生	1970-01-20 04:43:23	7	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
A潘融15601946363	1970-01-01 08:00:00	20	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
king	1970-01-20 06:18:47	7	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
Tany	1970-01-20 01:50:50	8	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
老辉	1970-01-20 05:38:08	7	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档
王尧晖	1970-01-19 18:16:05	8	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档

客户列表，员工添加、对话的客户会同步信息到本系统中。

会话状态：根据客户当前对话选择特定客户。正常对话中、会话中断、当前无会话。

客户账号：微信账号/企业微信账号

## 6、违规管理

序号	类型	发送方	发送时间	消息类型	内容	违规情况	操作
cv1613263768356-1453489957	敏感词违规	九果玩具乐园	2021-02-12 05:04:08	外部聊天	过年好	私下交易监控	查看详情
cv1613263768385-604162857	敏感词违规	九果玩具乐园	2021-02-12 05:04:42	外部聊天	不好意思，有一笔收款我不知道到哪里去了，我想问一下，咱在这儿用企业微信收的款到哪里去了我有笔款查不到	私下交易监控	查看详情
cv1613263798515-1449459984	敏感词违规	九果玩具乐园	2021-02-12 07:32:29	外部聊天	好的，谢谢	私下交易监控	查看详情
cv1613263798518-1970304241	敏感词违规	王明乐	2021-02-14 05:57:29	外部聊天	你好，企业微信客服，我们联系过的，麻烦你通过一下	私下交易监控	查看详情
cv1613522426763-630030227	敏感词违规	王明乐	2021-02-17 16:39:27	外部聊天	你好！你的企业微信服务到期，麻烦你将企业微信的服务码给我们一下，继续给你们提供企业微信的服务，获取服务码，请在手机上打开企业微信，点击工作台，再点击屏幕上方的上门服务，右上角有3个小点，点击后就可以获取服务码，麻烦将服务码发给我们就可以了，谢谢！	私下交易监控	查看详情

记录、存档所有含有违规/敏感信息的对话条目。

**敏感词违规：**客户预设需要关注的单词和需要关注的员工与部门。被关注者的会话中出现预设词，对话会被抓出，额外存档一份在违规存档模块内。

序号	类型	详情	内容	违规情况	操作
cv1613263768356-1453489957	敏感词违规	发送人：王明乐(员工) 接收人：刘九(客户) 发送敏感词：类：(敏感词监控)可以\$请\$你好\$好\$时间：2021-02-17 16:39:27	过年好	私下交易监控	查看详情
cv1613263768385-604162857	敏感词违规		不好意思，有一笔收款我不知道到哪里去了，我想问一下，咱在这儿用企业微信收的款到哪里去了我有笔款查不到	私下交易监控	查看详情
cv1613263798515-1449459984	敏感词违规		好的，谢谢	私下交易监控	查看详情
cv1613263798518-1970304241	敏感词违规		你好，企业微信客服，我们联系过的，麻烦你通过一下	私下交易监控	查看详情
cv1613522426763-630030227	敏感词违规	王明乐 2021-02-17 16:39:27 text 你好！你的企业微信服务到期，麻烦你将企业微信的服务码给我们一下，继续给你们提供企业微信的服务，获取服务码，请在手机上打开企业微信，点击工作台，再点击屏幕上方的上门服务，右上角有3个小点，点击后就可以获取服务码，麻烦将服务码发给我们就可以了，谢谢！	你好！你的企业微信服务到期，麻烦你将企业微信的服务码给我们一下，继续给你们提供企业微信的服务，获取服务码，请在手机上打开企业微信，点击工作台，再点击屏幕上方的上门服务，右上角有3个小点，点击后就可以获取服务码，麻烦将服务码发给我们就可以了，谢谢！	私下交易监控	查看详情
cv1613538904607-1204882412	敏感词违规	王明乐 2021-02-17 21:20:13 text 你好！你的企业微信服务到期，麻烦你将企业微信的服务码给我们一下，继续给你们提供企	你好！你的企业微信服务到期，麻烦你将企业微信的服务码给我们一下，继续给你们提供企	私下交易监控	查看详情

**查看详情：**管理员点击查看这条违规对话的具体信息，包括上下文、违法哪一条预设规则等。

## 添加敏感规则：



敏感规则分为两方面，设置监控的内容和设置监控的范围。添加敏感词（监控内容），选择范围（监控对象）后，敏感规则监控功能开启。敏感词使用英文“,” 隔开。选择范围可由针对性设置，设置不同部门所用的词来监管的不同的敏感信息。需要设置每个规则的监控敏感词和生效的范围，敏感规则才生效

## 7、账号权限

功能授权：点击修改权限按钮可修改当前管理员的查看范围。



对管理员进行权限设置，可设置管理员查看部分员工的聊天记录。如设置是超级管理员，默认查看全部受监控的员工，如设置为会话存档管理员权限时，需要选择监管范围。

## 四、注意事项及常见问题

### 1、聊天对象不是客户

出现原因：添加该联系人时，未将监管成员加入到客户联系中。解决方法有两种，1 是在将成员加入到客户联系中后，删除联系人重新添加。2 即员工点击该联系人头像进入详情后，点击右上角的选项，点击确认为客户后即可。第四种如果不添加该成员为客户则无法拉取群成员信息。

