

# 企点-企业 QQ2.0（协同）

## 产品使用手册

企点产品支持中心

2020年8月-V3.6

本文档归腾讯公司所有，内容已经过脱敏处理，仅限腾讯授权的合作伙伴或客户在接受腾讯培训时或为了增强自身对企点产品的了解而使用。未经腾讯公司书面确认，被授权人不得将本文档用作其他用途，不得对外披露相关内容。

文档中的业务功能描述，腾讯公司在法律规定的范围内具有解释权。腾讯公司有权在任何时间对文档的内容进行修改，包括但不限于相关材料、产品功能描述、产品设计方向、产品定位等的修改。

腾讯公司会在自己的产品和服务中严格地落实法律法规中对个人隐私保护的要求。但本文档中所提及的部分产品和服务可能是由第三方提供的，腾讯无法保证第三方提供的产品或服务一定不存在安全性、准确性等方面上的风险，您应审慎地选择第三方的产品或服务并自行承担相关风险、后果，腾讯公司对上述第三方产品或服务引发的风险、损失不承担责任。

本文档仅用于产品相关培训，以及开展业务过程中介绍产品时使用，不作为购买合同补充条款。本文档内容不作为最终提供的产品数据、代码及功能描述的承诺，亦免除提供资料相关的法律义务。本文档的内容仅供参考，您应自行独立地判断内容的准确性、完整性等，腾讯公司对于材料中可能的错误及遗漏不承担任何责任。

由于产品实施中存在多重风险及不确定性，文档提及的规划中功能，可能与预期略有出入。

由于规划中的功能实现时间存在不确定性，请勿过分依赖文档提及的预期上线时间，也请勿以此作为产品选购主要依据，以免造成不必要的损失。

## 目录

前言 .....	6
<b>1、本文档使用方法 .....</b>	<b>6</b>
<b>2、本文档其他版本 .....</b>	<b>6</b>
<b>一、最新功能概览 (V3.6) .....</b>	<b>6</b>
二、功能详解.....	7
账户中心/web 端篇.....	7
(一) 企业管理.....	7
企业信息.....	7
(1) 企业资料 .....	7
(2) 对外形象 .....	8
(3) 企业联系人 .....	10
(4) 企业域名 .....	11
员工权限.....	12
(5) 组织架构 .....	12
(6) 权限角色 .....	26
(7) 权限控制 .....	29
企业群.....	35
(8) 群管理 .....	35
(9) 接收群 .....	35
(10) 配额管理与审批.....	36

安全控制.....	38
(11) 登录安全.....	38
(12) 敏感操作日志.....	39
(13) 敏感词监控.....	40
(14) 外部搜索管理.....	43
信息监控.....	44
(15) 消息记录.....	44
(16) 消息记录配置.....	45
(17) 外部联系人/群.....	45
(18) 敏感权限登录手机二次验证.....	47
(二) 企业应用.....	55
(1) 办公考勤.....	55
(2) 广播通知.....	57
<b>(3) 第三方应用</b> .....	58
(三) 账户中心/web 端相关常见问题.....	79
Q1: 如何修改管理员账号? .....	79
Q2: 如何修改工号密码? .....	80
Q3: 停用成员后会有哪些影响? .....	82
Q4: 无法加群是什么原因? .....	83
Q5: 什么情况下可以将他人拉入企点群? .....	83
客户端篇.....	83
<b>(一) 客户端主界面</b> .....	83

(二) 客户端会话窗口.....	93
(三) 手机号接收信息和绑定.....	96
(四) 客户端相关常见问题.....	104
Q1: 会话中发送图片、文件等有哪些限制? .....	104
五、附录.....	104
1、官方邮箱 .....	104
2、官方公众号 .....	104
3、名词解释 .....	105

## 前言

### 1、本文档使用方法

- (1) 在目录中找到需要的模块和功能;
- (2) 按住“Ctrl”同时点击所需目录标题;
- (3) 抵达相应页面, 查看相应内容;
- (4) 点击部分内容中的链接, 查看相关常见问题。

### 2、本文档其他版本

本文档内容提供线上版本, 即帮助中心, 链接:

<https://admin.qidian.qq.com/hp/helpCenter/index#0>

### 一、最新功能概览 (V3.6)

更新时间	模块	新功能 (点击标题查看)
2020-08-31	组织架构	<a href="#">手机号码隐藏</a>
		<a href="#">修改权限新增提示框</a>
	安全控制	<a href="#">外部搜索管理</a>
	企业群	<a href="#">配额管理与审批新增搜索能力</a>
	信息监控	<a href="#">外部联系人好友关系转移</a>

## 二、功能详解

### 账户中心/web 端篇

#### (一) 企业管理

#### 企业信息

##### (1) 企业资料

在本页面中可对开号时候填写的企业资料进行编辑修改，可设置企业简称，方便企业灵活对外展示企业名称。



\*企业资料板块编辑后需要审核 1-2 个工作日才会更新

支持设置关联企业，设置成功后，资料卡中可展示子公司名称。

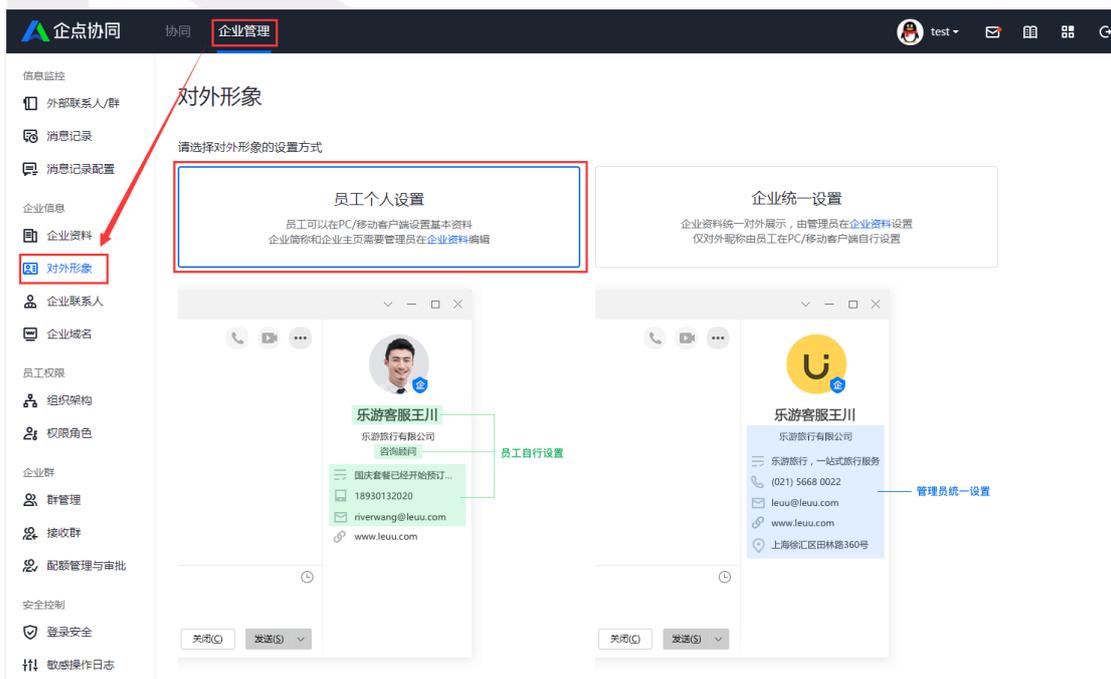


\*每套企点可关联 200 家企业，已关联企业资质审核通过后，可在资料卡中选择展示

## (2) 对外形象

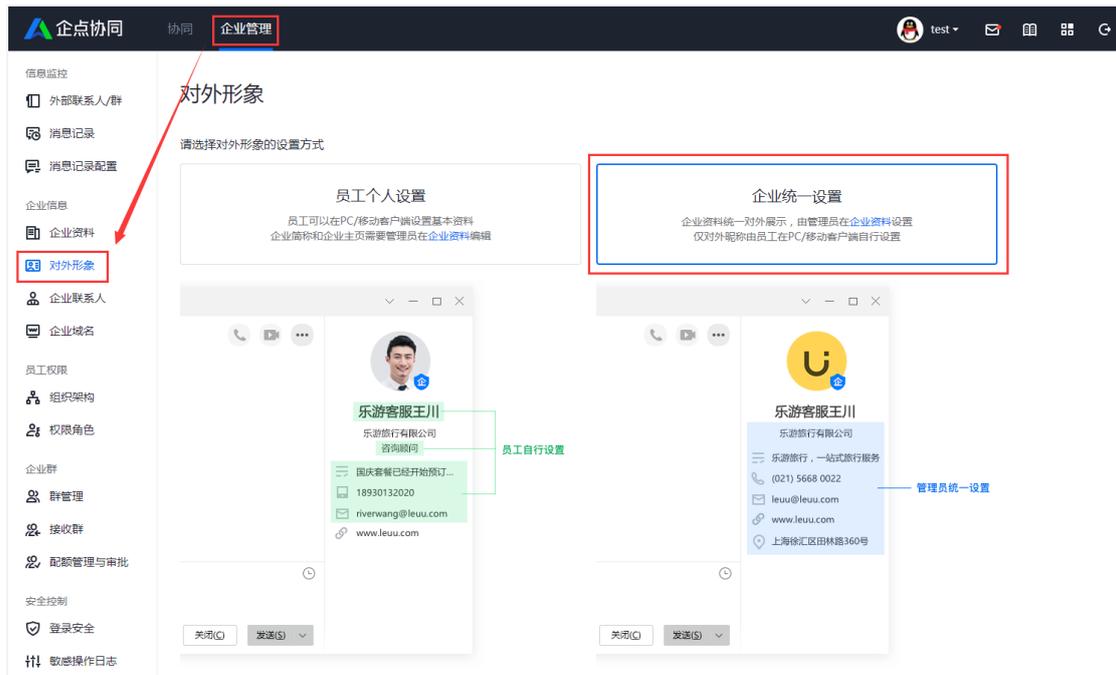
在【企业管理】-企业信息-【对外形象】页面中，可以灵活地选择由个人或企业来设置员工形象。

选择“员工个人设置”，那么员工可以在 PC/移动客户端设置基本资料，自由的编辑名片形象。



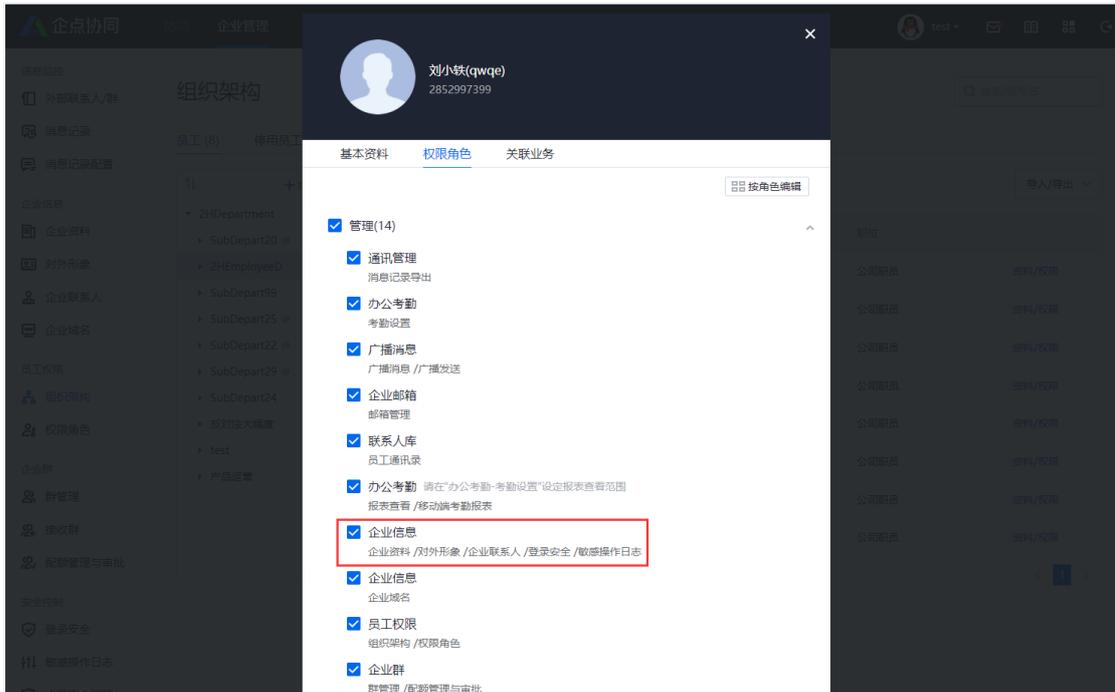
\*注意：该设置方式下，企业简称和企业主页需要管理员在“企业资料”中编辑

选择“企业统一设置”，则由管理员在“企业资料”中设置，企业资料将统一对外展示，仅对外昵称由员工在 PC/移动客户端自行设置。



\*审核未通过的企业暂不能编辑名片

同时，在已有的企业信息（企业资料 / 企业联系人 / 登录安全 / 敏感操作日志）中，增加【对外形象】的权限位，线上已勾选该权限位的用户，将自动获得【对外形象】的权限。



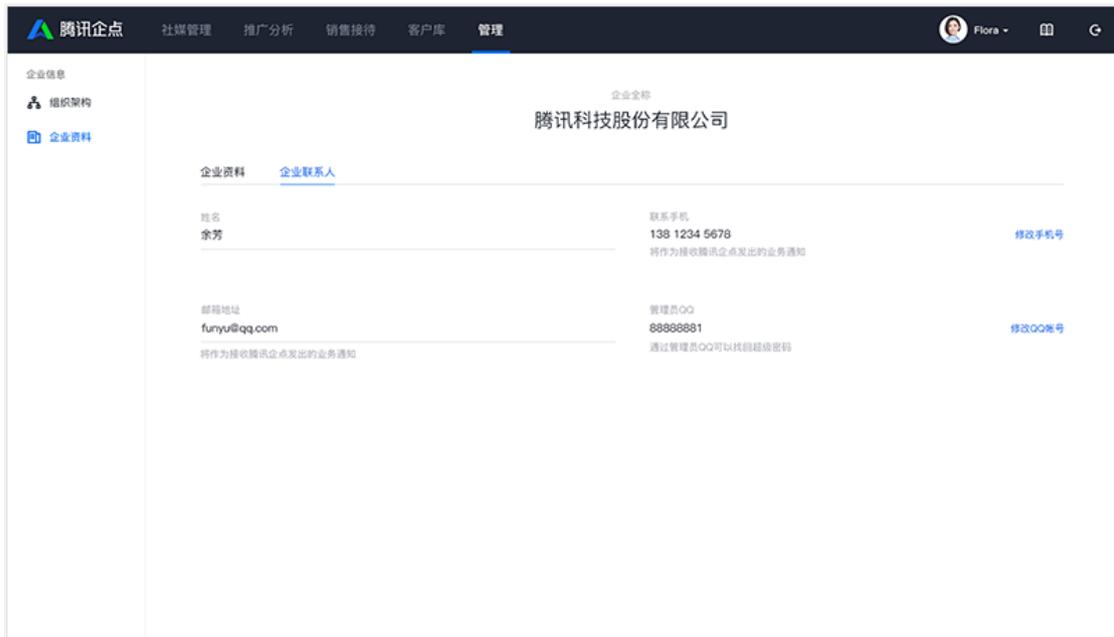
效果如下：



### (3) 企业联系人

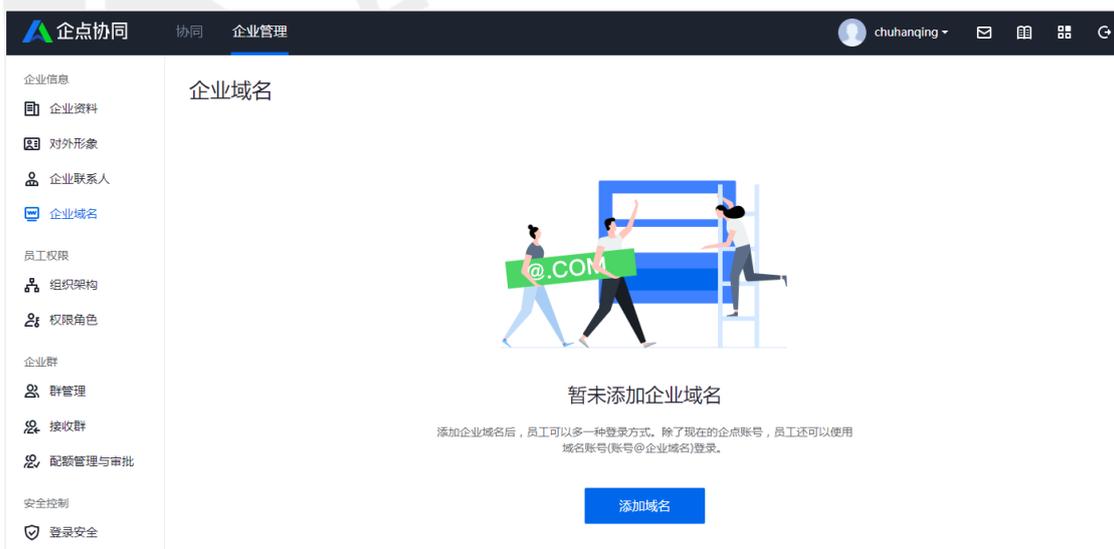
在本页面中可对开号时候填写的企业联系人进行编辑修改。

\*企业联系人板块可以修改管理员手机号和 QQ 号，涉及安全问题，敬请谨慎修改



## (4) 企业域名

在【企业管理】模块，企业可自定义域名，经验证后，组合员工的账号名，形成 e-mail 格式的登录账号。



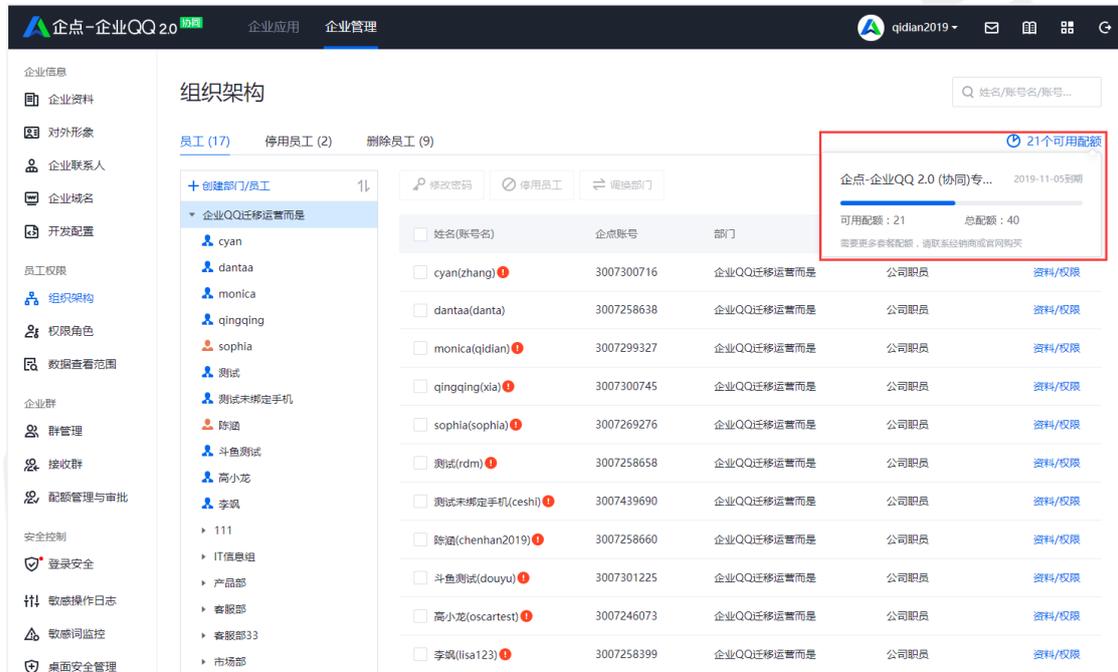
## 员工权限

# 员工权限

## (5) 组织架构

在本模块首页中可以新建部门或成员（即工号），也可以对既有部门进行编辑或删除的操作，对既有成员进行编辑资料、修改密码、停用、移动等单独或批量的操作。

页面右上角展示企业员工号配额详情，包括套餐名称、套餐到期时间、可用员工号配额以及总配额，帮助企业掌握配额使用详情，灵活统筹安排。



创建/编辑部门页面如下，可设置多层次部门、可设置主管。

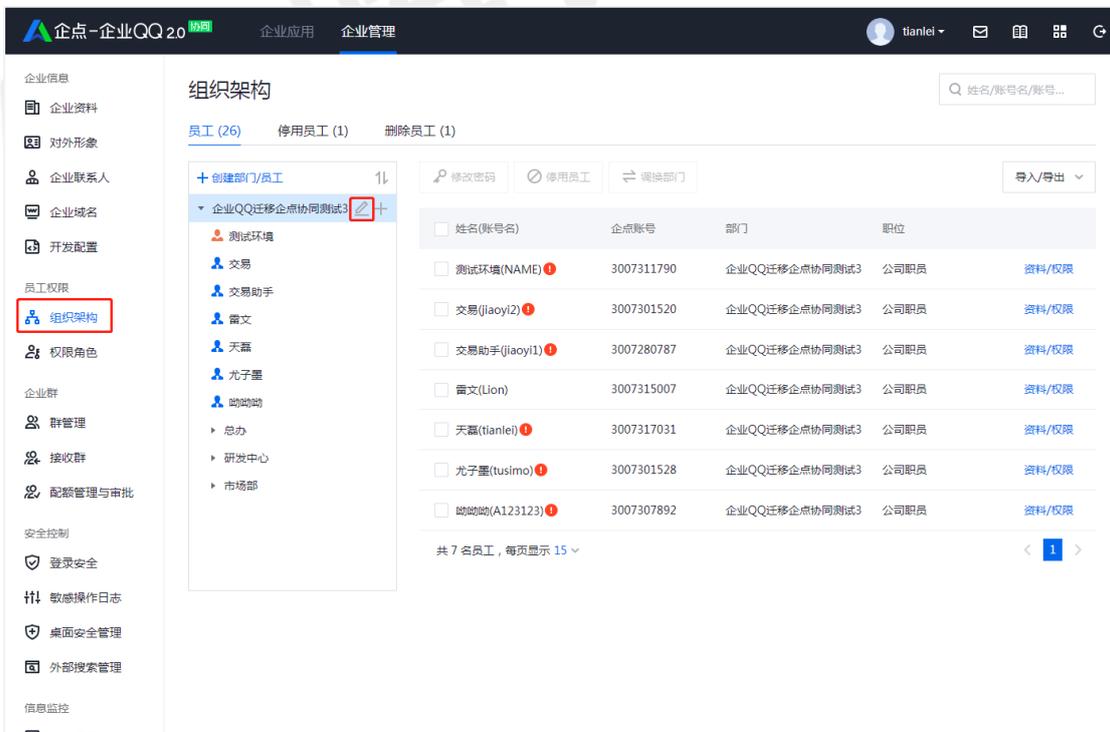


\*部门上限 200 个，部门下子部门上限 160 个

\*部门层级至多 20 级

\*可设置隐藏部门，并为隐藏部门设置可见名单

\*不可删除仍有成员存在的部门



如图所示，用户可以点击[编辑部门]即可对根部门名称进行修改

编辑部门 ✕

部门信息

---

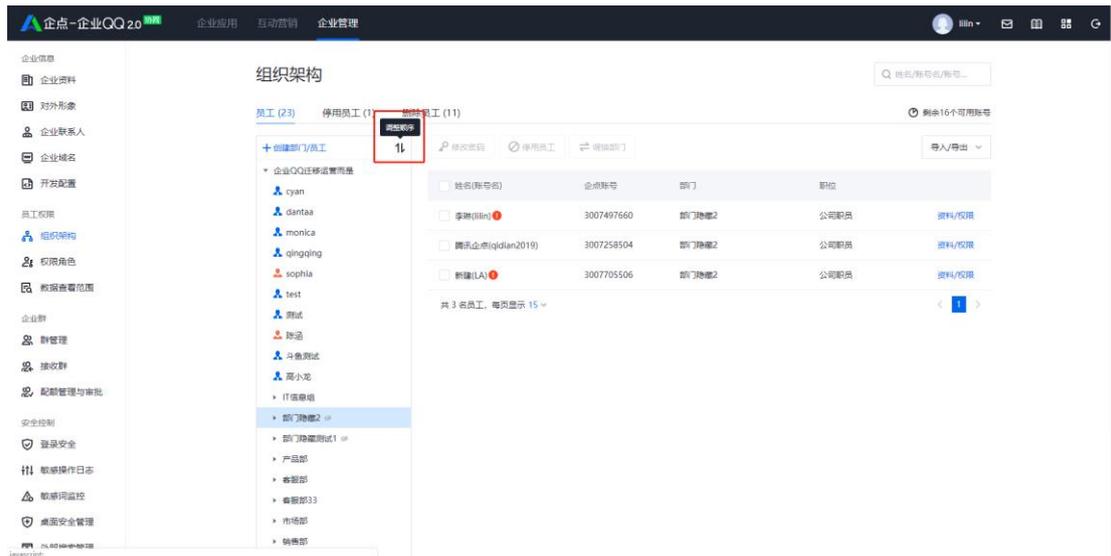
\* 部门名称

2/30

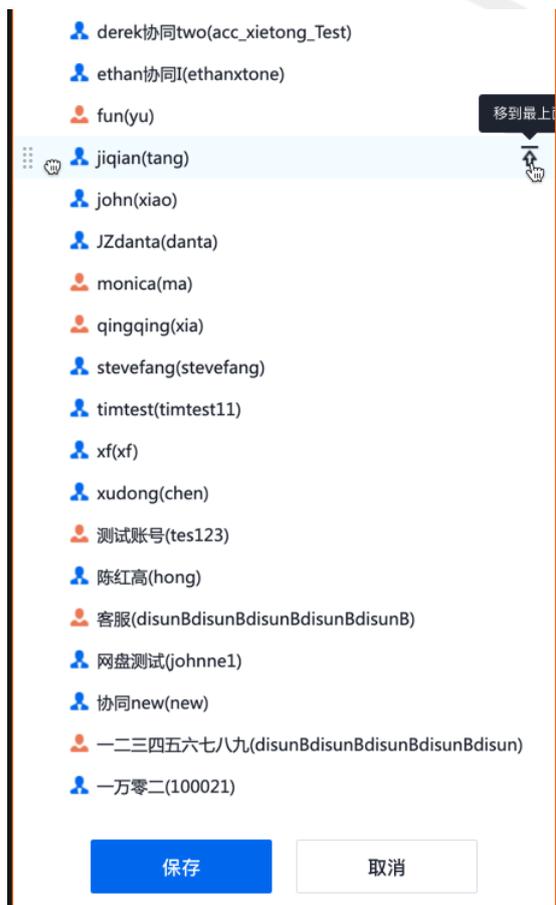
保存 取消

\*编辑部门仅支持修改部门名称

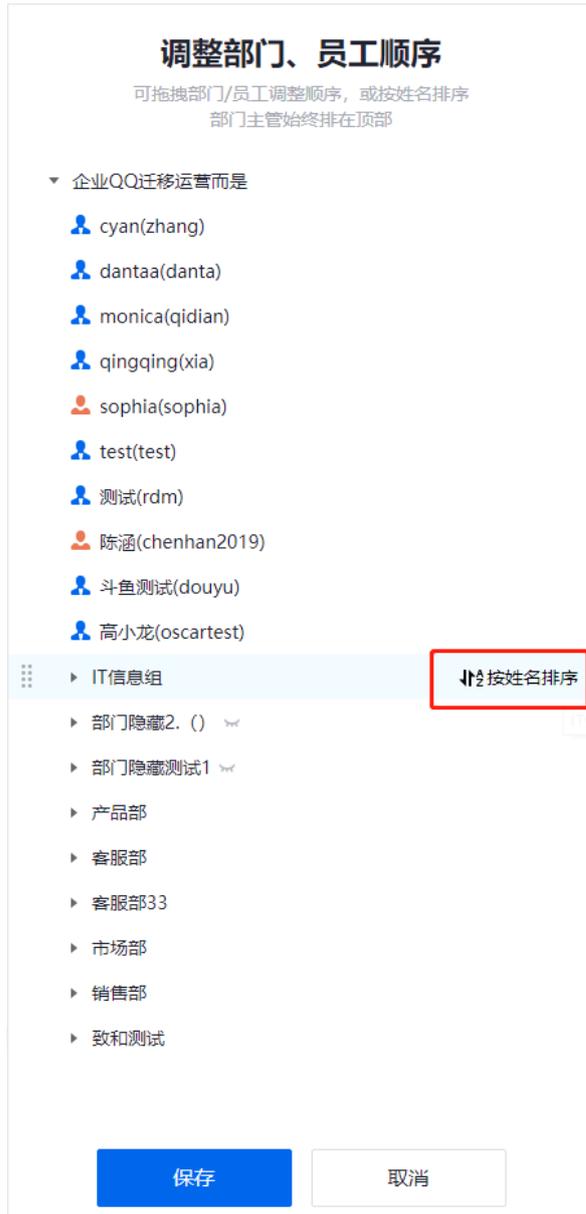
在账户中心-【企业管理】-【组织架构】页面中，点击【调整顺序】，即可打开调整组织架构顺序页面；



在调整组织架构顺序页面中，可任意拖动物员工位置，点击【移到最上面】，可将员工快速排到第一个（leader 固定排在首位，不参与排序，无法拖动和交互）



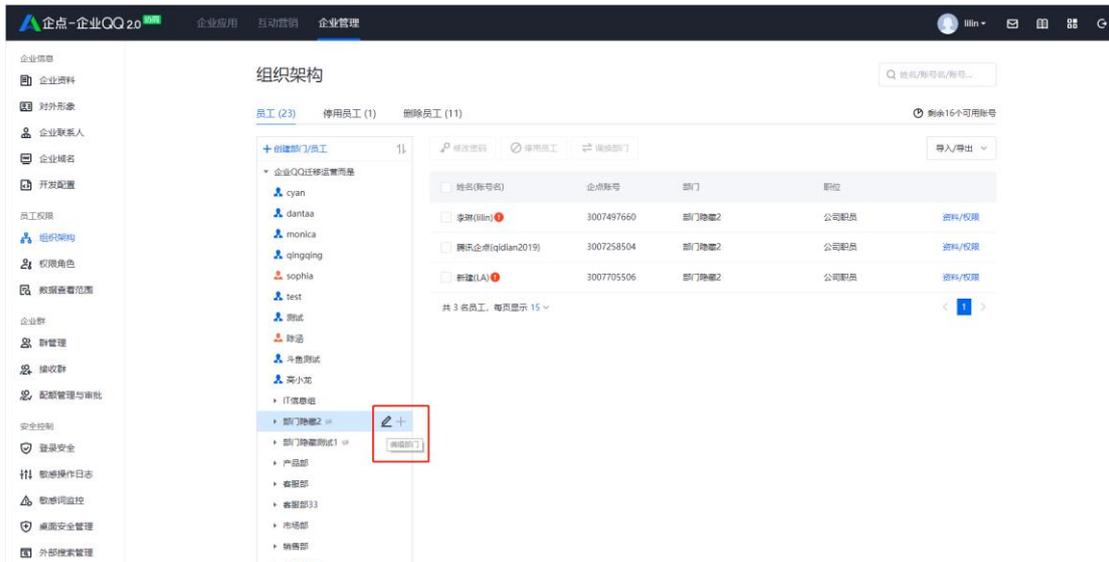
点击【按姓名排序】，部门内所有员工全部按照首字母顺序重新排序（除 leader 外）；



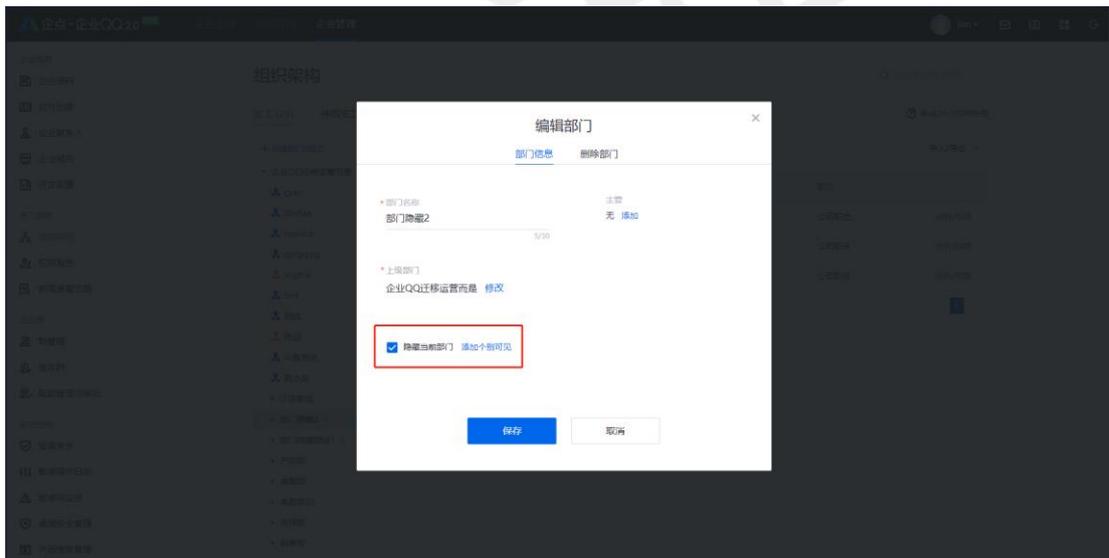
## 部门和员工隐藏

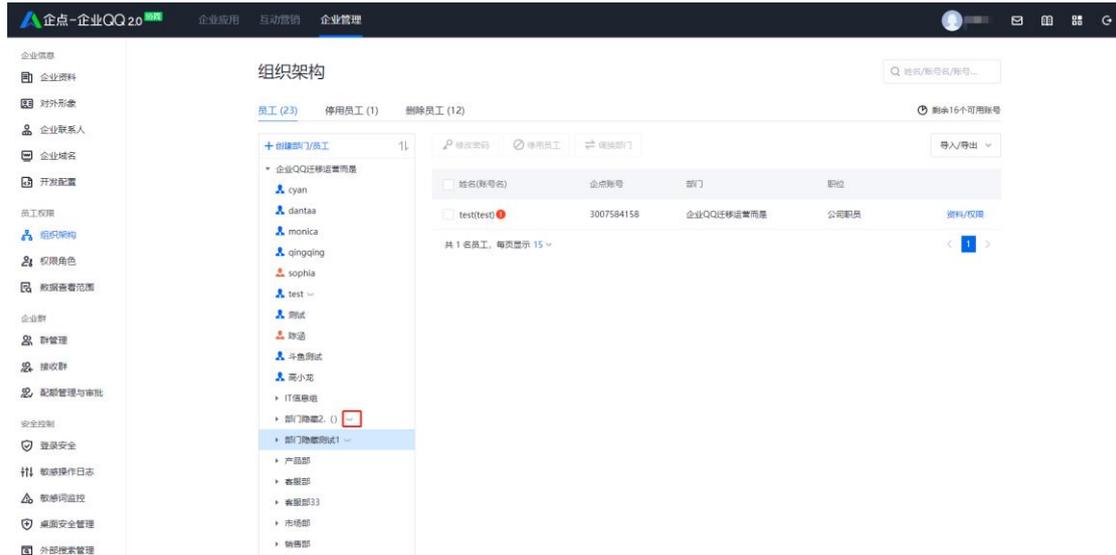
**部门隐藏：**在【组织架构】页面中，在部门名称后点击【编辑部门】，即可打开编辑部门

页面；



【编辑部门】页面支持隐藏当前部门，在组织架构管理中有 icon 表示（被隐藏的部门可选择添加个别员工可见）



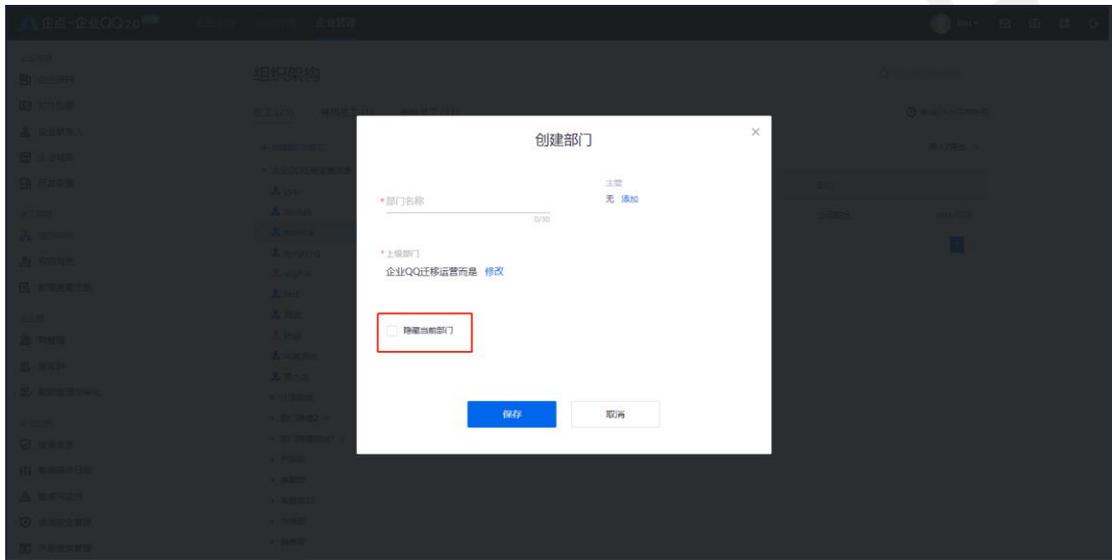
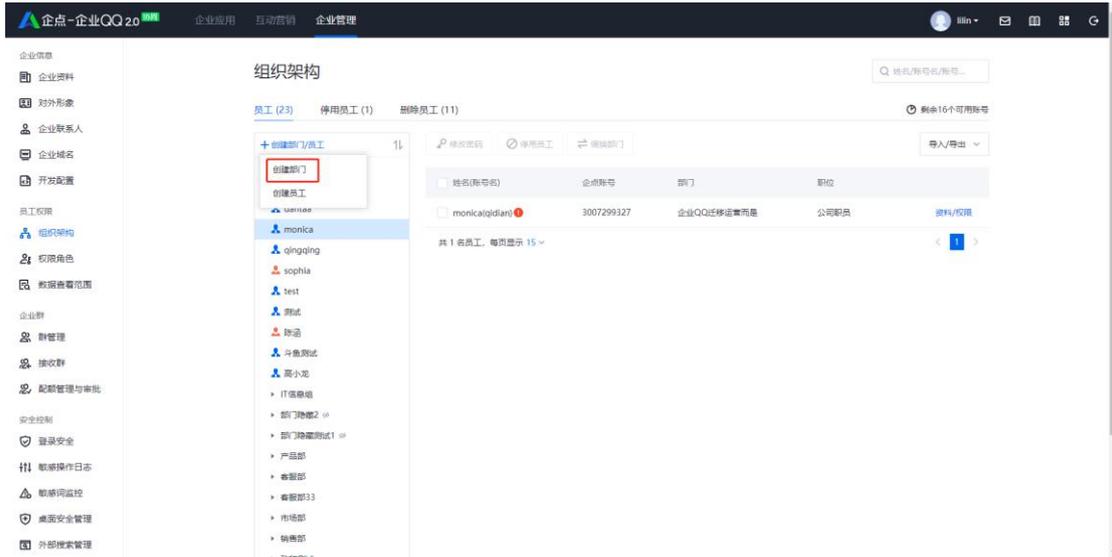


被隐藏的部门及下面的叶子节点都将被隐藏，其他部门的员工在组织架构中无法查看，也无法搜索（按同事维度搜索），被隐藏部门内的员工可以正常查看组织架构中的部门及同事信息。其他员工则无法查看被隐藏员工的【所在部门】和【职位信息】。被隐藏部门内的员工可以主动发起与其他部门同事的会话。

只要有入口（同一个群内/最近会话列表/wpa 等），其他员工也可发起跟被隐藏部门内员工的会话（但不可查看该隐藏部门其他员工信息）。

\*该功能不新增权限位，有组织架构管理权限的员工即可使用该功能

**新增隐藏部门入口：**部门创建或编辑时，勾选“隐藏当前部门”，则部门被隐藏；不勾选，则该部门正常可见，隐藏部门选项默认不勾选

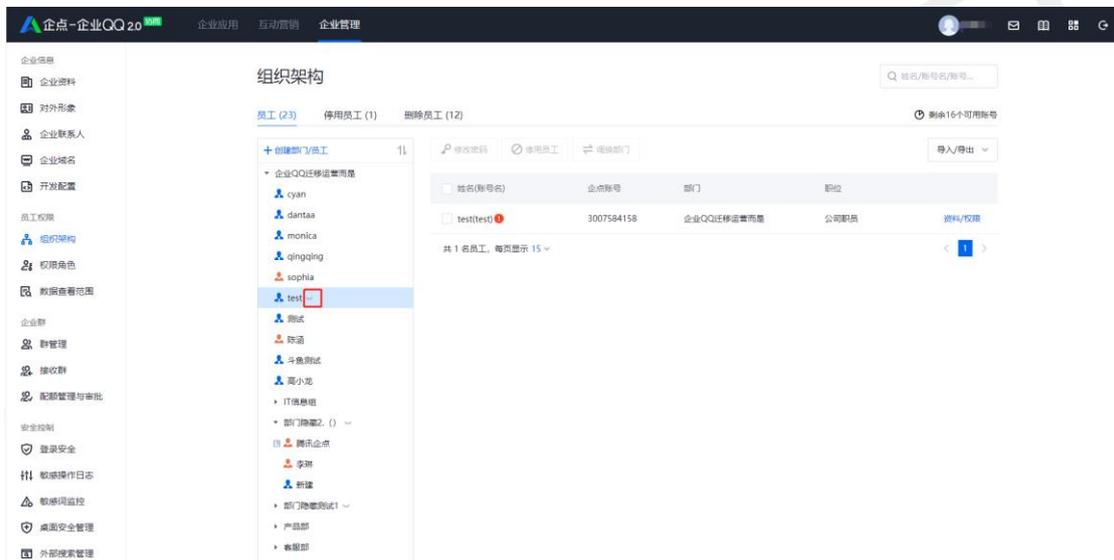


**员工信息隐藏：**在【组织架构】页面中，在员工信息栏点击【资料/权限】，即可打开员工信息页面，勾选【1】即可选择隐藏该员工；勾选【2】可以只针对员工手机号码进行隐藏。





勾选【1】后，被隐藏的员工，在组织架构管理中有 icon 表示（如下图）



被隐藏的员工，其他员工无法在组织架构中查看到其详细信息，也无法搜索到（按同事维度搜索），被隐藏的员工可以主动发起与其他同事的会话，在有入口（同一个群内/最近会话列表/wpa 等）的情况下，其他员工可以发起跟被隐藏员工的会话。

\*该功能不新增权限位，有组织架构管理权限的员工即可使用该功能

**系统通知：**管理员设置员工隐藏或解除员工隐藏，系统将自动发送【系统通知】给到被设置的员工。（系统通知有现在的调用接口）文案见下图：

系统通知

08月28日


**管理员已将你设置为隐藏员工** 16:07  
 管理员**贾真(dantajia)**已将你设置为隐藏员工，公司同事无法在组织架构中查看到你。但你仍可以主动与其他同事发起会话，其他同事也可以通过已存在的会话联系你 ▲ 收起

点击管理员名称呼起和管理员的会话

08月29日


**管理员已将你的隐藏员工身份解除** 16:07  
 管理员**贾真(dantajia)**已将你的隐藏员工身份解除，现在公司同事可以在组织架构中看到你，并与你自由联系 ▲ 收起

**说明：**文案中需填充操作的**管理员姓名+账号名**，该字段可点击，点击后呼起与该管理员的同事会话

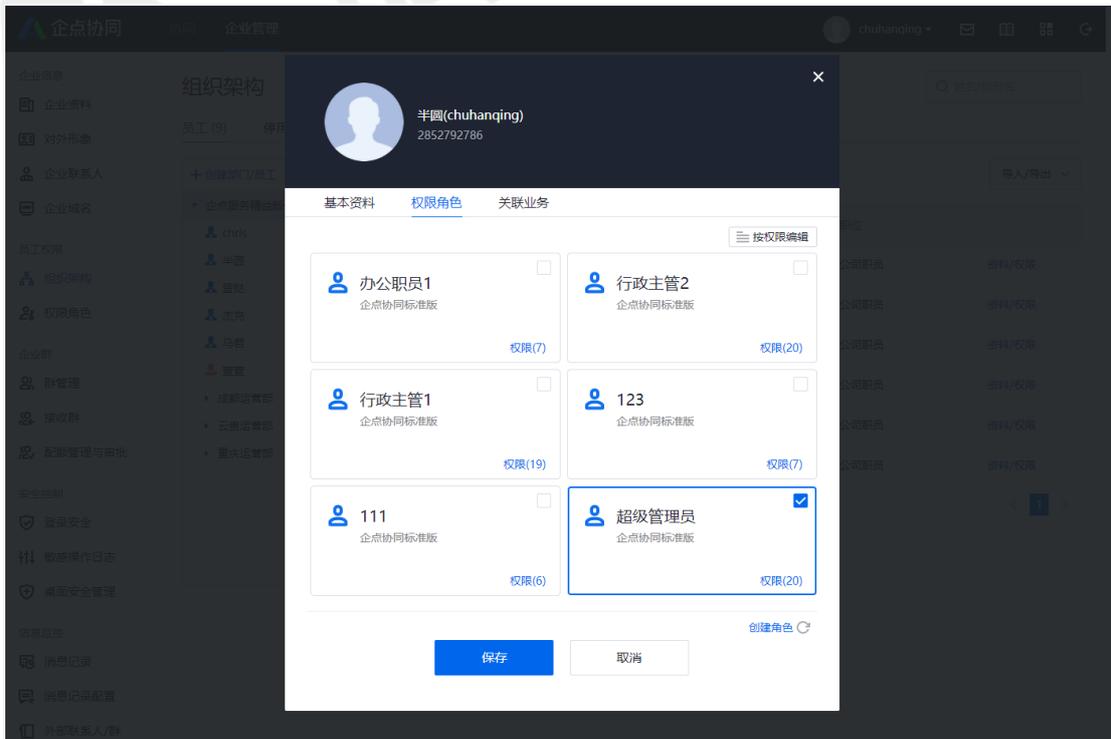
## 创建/编辑成员

创建/编辑成员页面如下，需要经过三步，其中填写资料中帐号为 QQ 体系号码（仅于创建成员时可选号、编辑既有成员时不予选择）、真实姓名为对内显示昵称、帐号名为企点体系内唯一识别、对外昵称为面向客户会话昵称，设置权限中每个大模块均可下拉勾选小模块的细分权限。



\*真实姓名支持中文括号，账号名支持相同字符区分大小写同时存在

\*拥有管理权限的工号可创建其他工号，但是不可赋予他们管理权限，管理权限的赋予仅可通过管理员帐号



当前权限与细分权限如下表所示:

可整块勾选权限	可细分勾选	权限包含				
	权限					
管理	信息监控	消息记录导出				
		消息记录管理				
		消息记录管理配置				
	企业信息	企业域名	企业资料	企业联系人	登录安全管理	敏感操作日志
	员工权限	组织架构	权限角色			
	企业群	群管理	配额管理与审批	接收群		
		接收群				
客户管理	联系人库	员工通讯录				
客户端	通讯录	个人通讯录				
	客户端登录	客户端登录				
	对外沟通	加好友	对外沟通			
	好友克隆	好友克隆				
	删除联系人	删除外部联系人				
	外部文件传输	外部文件传输				

请注意：

\*【对外沟通】：关闭此权限将无法与个人 QQ 进行沟通，请慎重选择

\*【外部文件传输】：此配置仅支持 2.1 以上版本的客户端

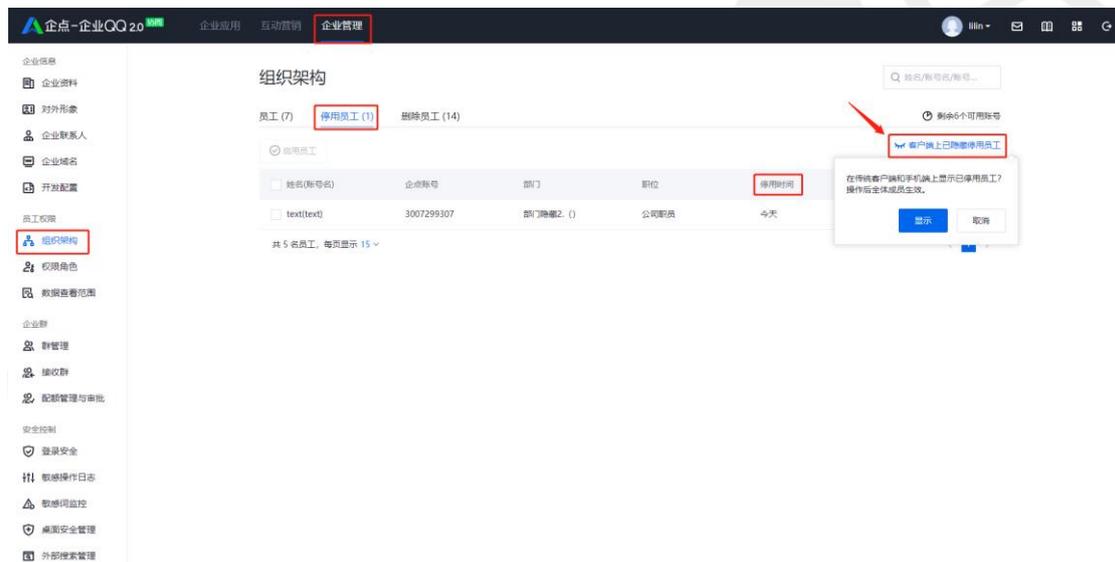
[点此查看修改员工号密码方法](#)

如遇老成员离职、修改真实姓名和帐号名等情况请先停用成员，如遇新成员入职等情况可将停用的成员修改资料后启用。停用成员板块如下图所示：

\*企业可在右上角“客户端上已隐藏停用员工”中勾选是否展示停用工号（不勾选则默认为不展示）。

\*停用的工号也占总工号的名额

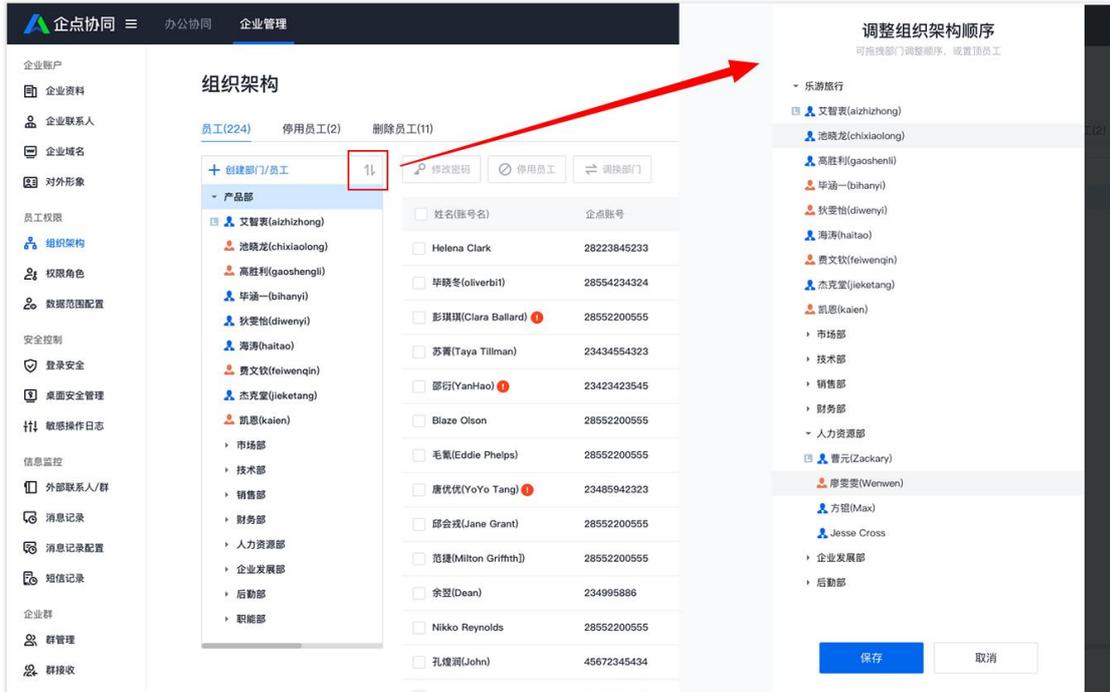
\*停用账号显示停用时间



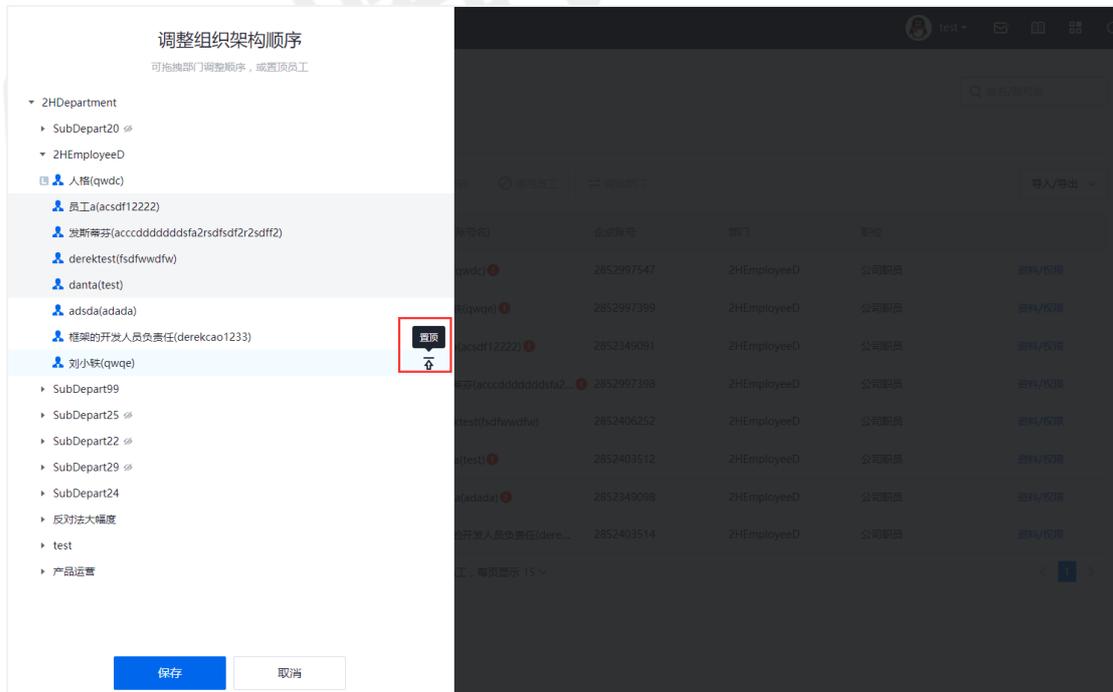
[点此查看停用成员的影响](#)

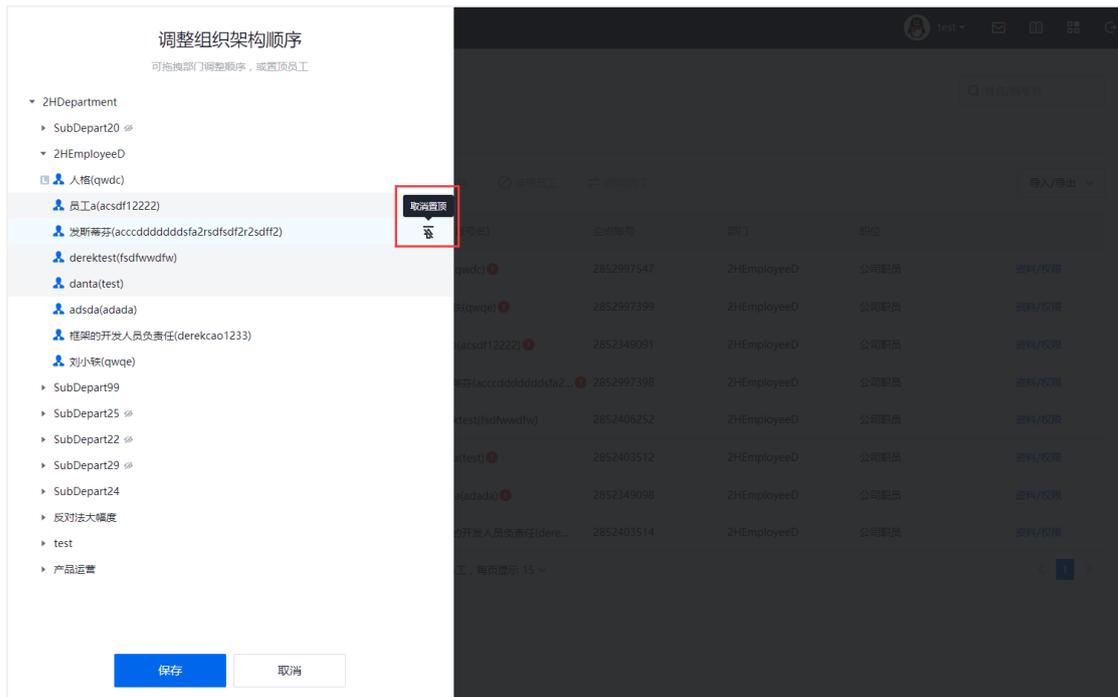
支持组织架构列表排序逻辑，对部门和员工的排序都需要进入排序模式才可以操作。

点击左上角“调整顺序”按钮弹出浮窗，在该浮窗页面中可调整组织架构顺序，调整完成后点击【保存】即可。



支持对员工进行置顶设置，未排序的员工可进行置顶操作，操作后该员工排在部门主管之后；已置顶的员工可操作取消置顶，取消置顶之后该员工回到未排序员工队列，按照字母排序。





\*不可对部门主管进行任何置顶相关的操作，包括【置顶】和【取消置顶】

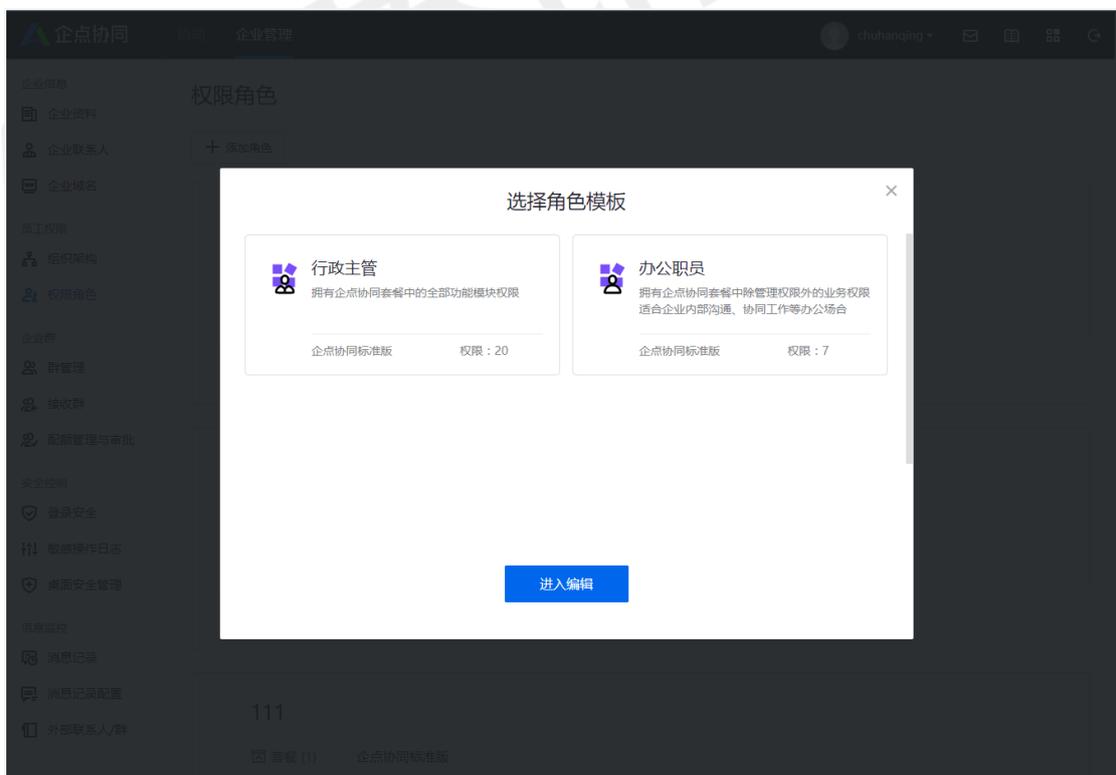
## (6) 权限角色

在本页面中管理员可通过为大量工号配置角色的方式，更快速地分配权限。

使用管理员账号打开账户中心-【企业管理】-员工权限-【权限角色】，点击【添加角色】



在弹出窗口中，选择已有的角色模板，点击【进入编辑】



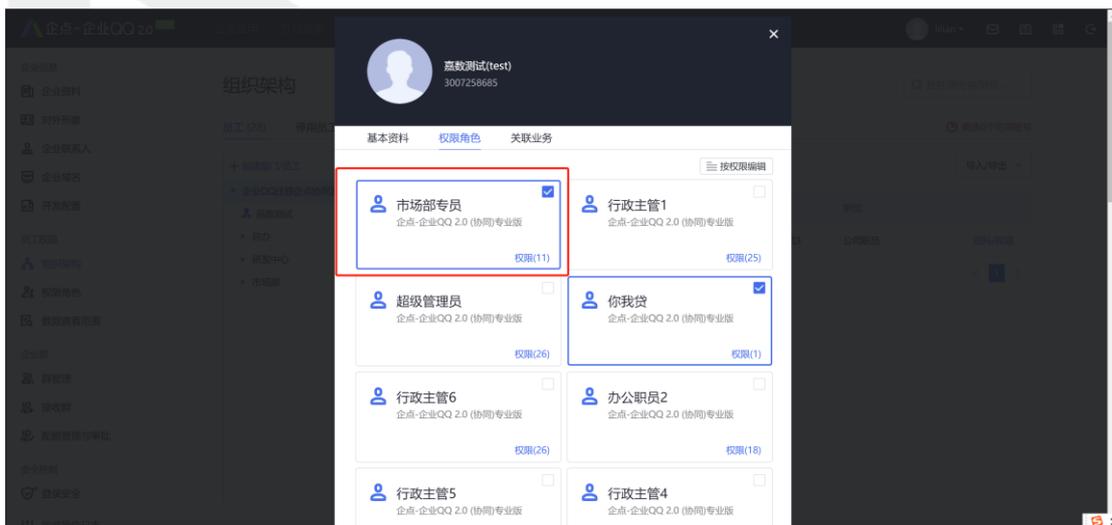
填写角色名称，勾选套餐，添加员工，点击【保存】



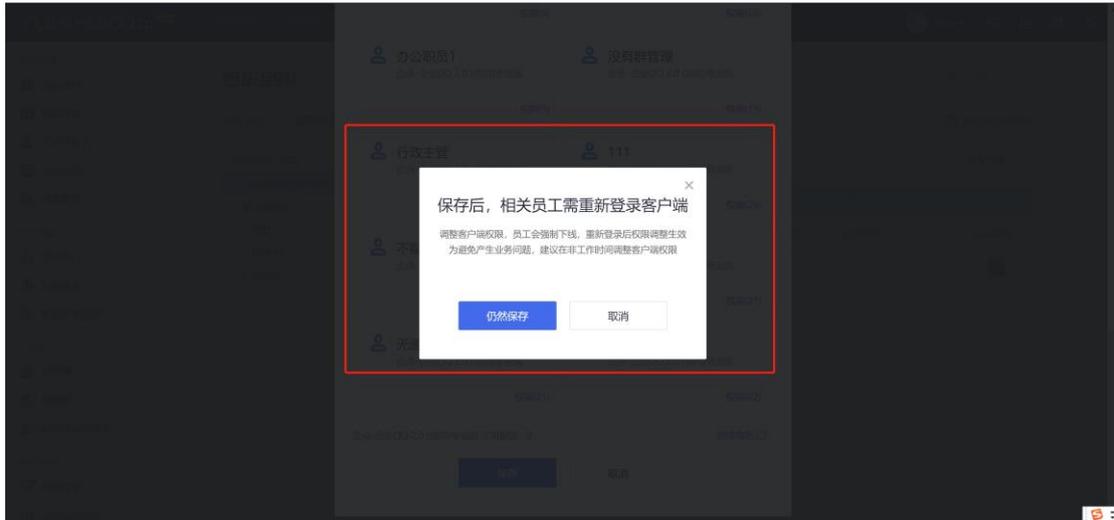
\*对已建角色也可进行复制、修改和删除。

\*此功能上线不会对之前配置的权限数据产生影响

此外，管理员在创建员工信息的时候，也可以直接为其配置权限角色。



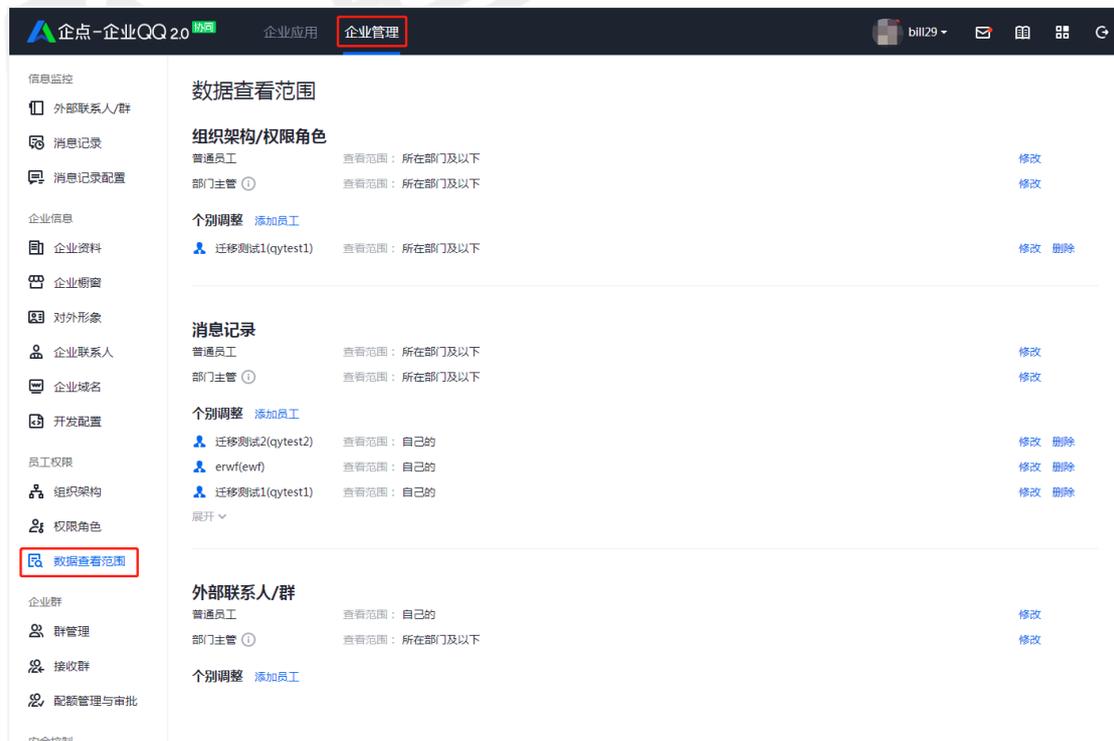
管理员为员工配置好权限角色后，保存信息即会弹出提示框，提醒员工变更权限位后需要重新登录，防止管理员误操作导致员工被强制踢下线。



## (7) 权限控制

### 1. 权限配置

在账户中心-「企业管理」-「员工权限」-[数据查看范围]中，该功能可以对账户中心内组织架构/权限角色、消息记录、外部联系人/群这三个模块的数据查看范围进行编辑，如下图：

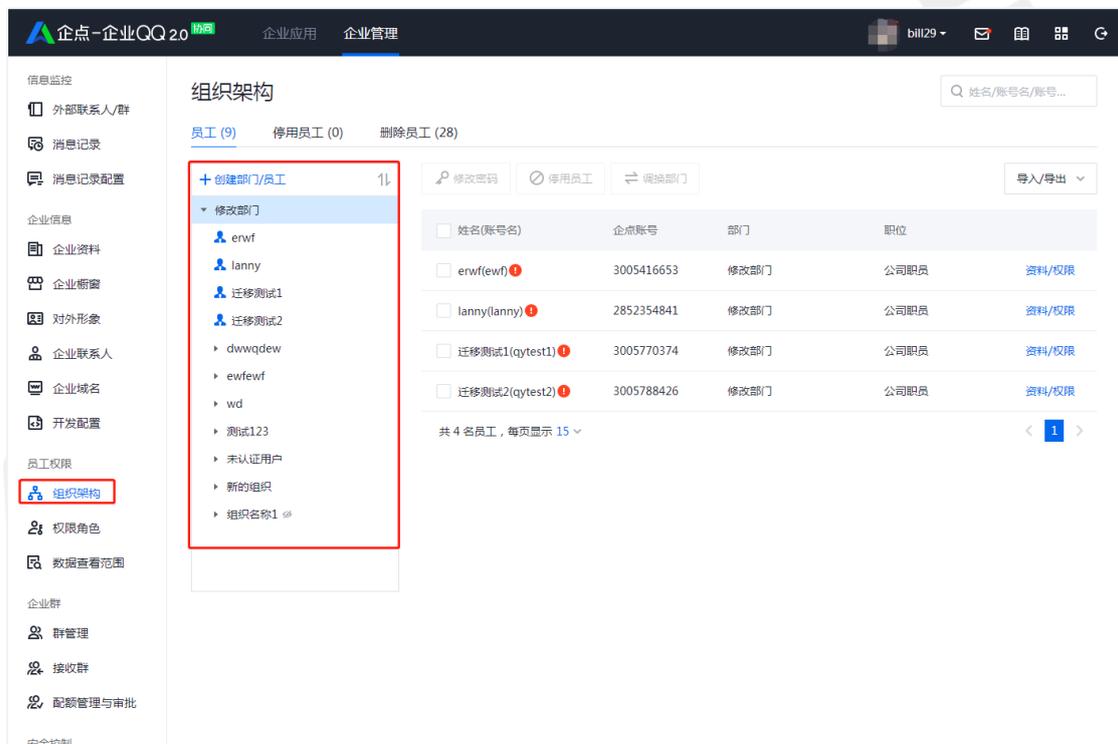


查看范围可修改的范围包括：

- (1) 自己的：展示自己及自己直属的部门信息
- (2) 所在部门及以下：展示自己所在部门所有员工和当前部门信息
- (3) 全公司：展示全公司信息

\*支持个别调整，配置单个员工的权限；超级管理员的权限默认为全公司

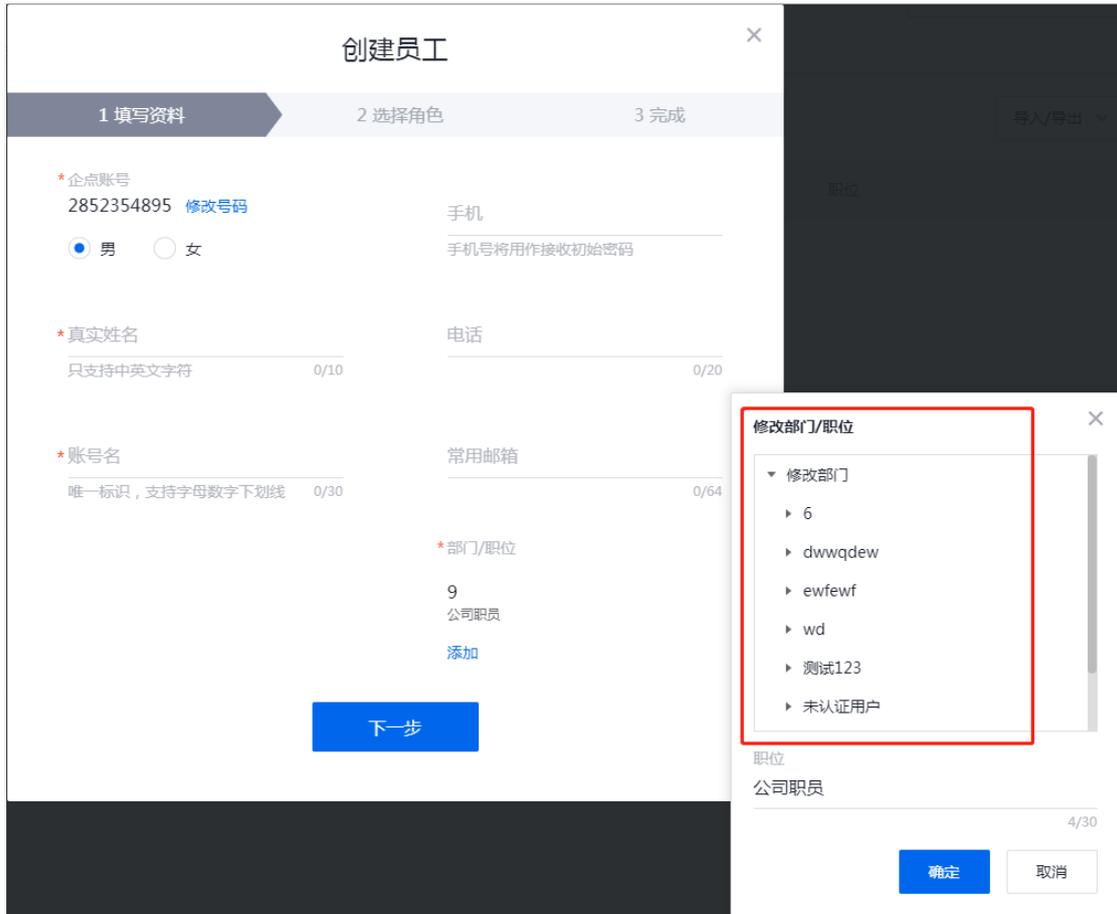
## 2. 权限在各模块的应用-组织架构



在「企业管理」-「员工权限」-[组织架构] 页面中，创建部门/员工的列表，仅展示当前账号有权限查看的部分，如上图。



如上图左上角加号创建部门时，上级部门默认为当前员工直属部门，若有多个直属部门，则按照当前部门排序，选择第一个；选中某个部门，创建部门时，上级部门默认为选中的部门



创建员工时，员工所属部门仅展示当前账号有权限查看的部分；调整顺序时，也仅展示当前账号有权限查看的部分。

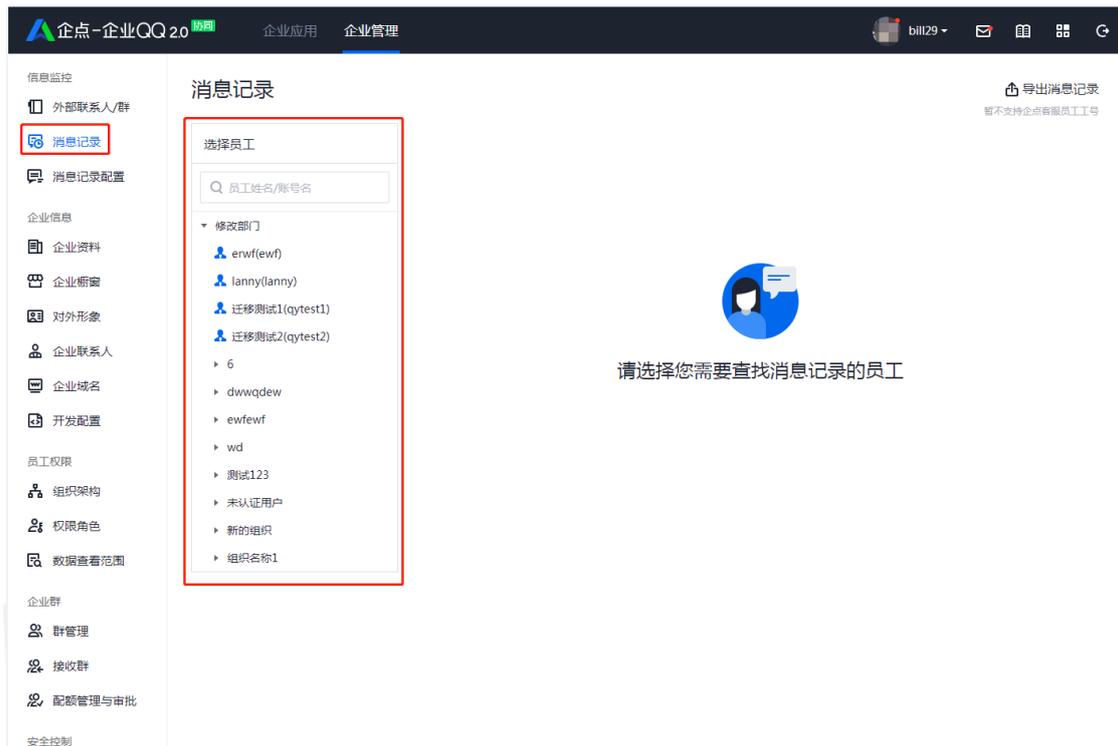


员工列表仅展示当前账号有权限查看员工数据；选择员工，进行调换部门操作时，候选部门仅展示当前账号有权限查看的数据；选择员工，修改资料权限时，基本资料中，部门/职位仅展示当前账号权限查看的部分。

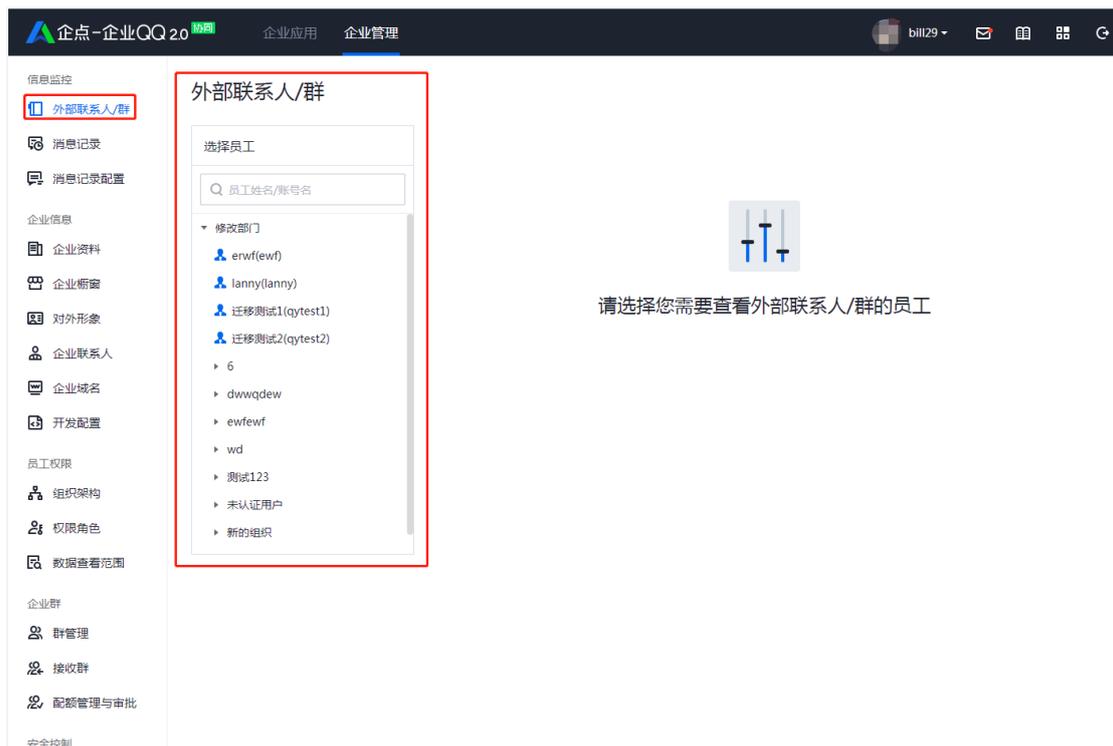
导出数据时，仅支持导出当前账号有权限部分的数据；批量导入员工时，没有权限的部门不能导入；导出组织架构文件时，仅能导出当前账号有权限的部分。

停用/删除员工页面也仅展示当前账号有权限查看的员工列表。

### 3.权限在各模块的应用-消息记录



如上图所示，[消息记录]-[选择员工]仅展示当前账号有权限查看的员工列表



[外部联系人/群]-[选择员工]仅展示当前账号有权限查看的员工列表

## 4. 权限在各模块的应用-权限角色

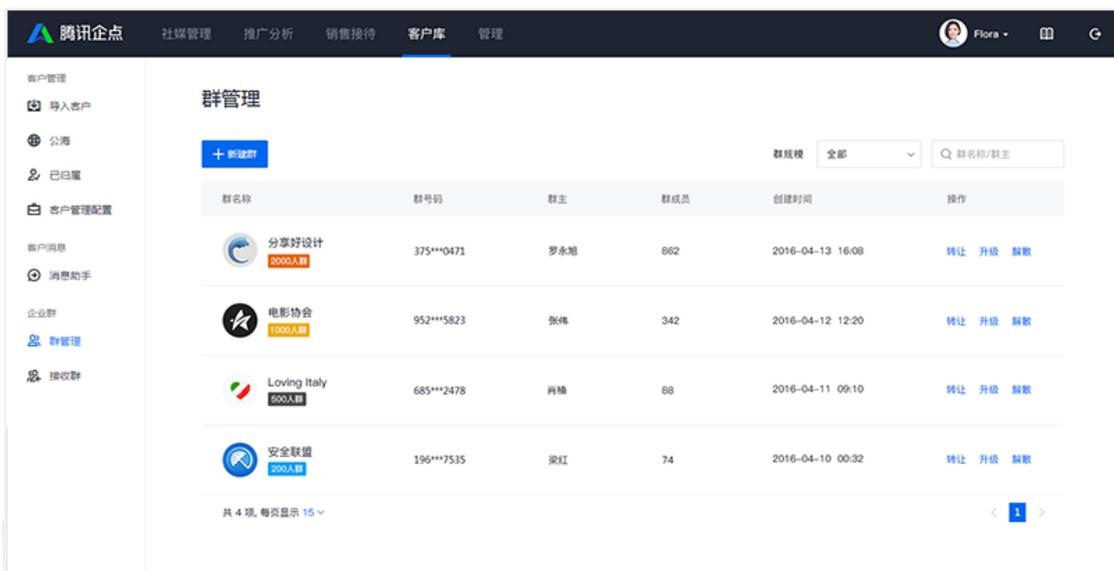


[权限角色]-[新增员工]仅展示当前账号有权限查看的员工列表

## 企业群

### (8) 群管理

企点为用户提供建群功能，相当于客户 QQ 群，在本页面中可新建群，并可筛选、搜索、转让、解散、升级已建群，群包括内部群和外部群两种。



在新建群弹窗的注意事项浮窗可见群限额，目前限额如下表所示：

200 人群：5\*工号数

500 人群：4\*工号数

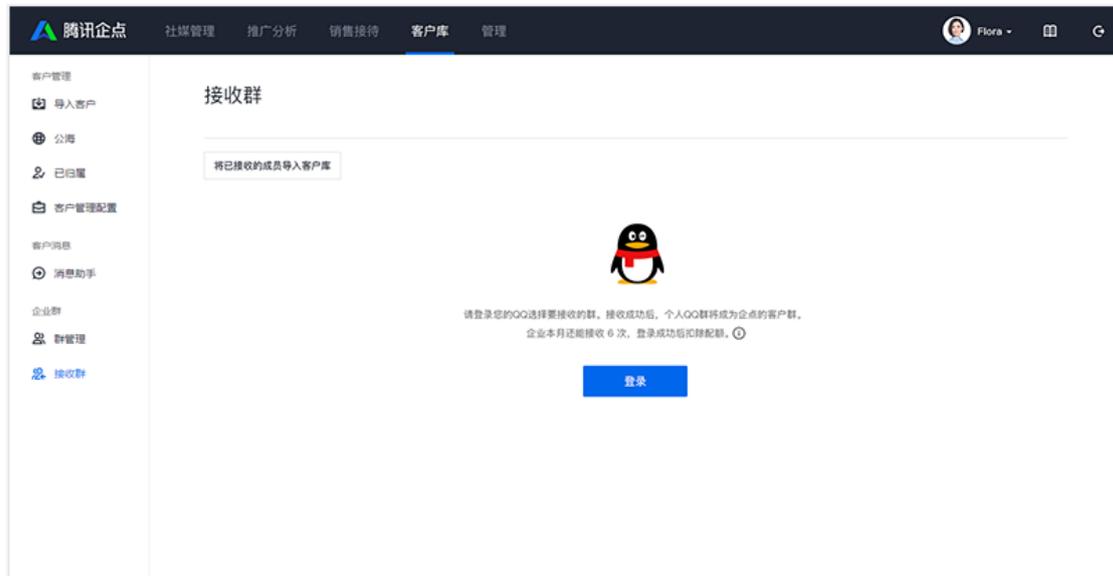
1000 人群：0.2\*工号数

### (9) 接收群

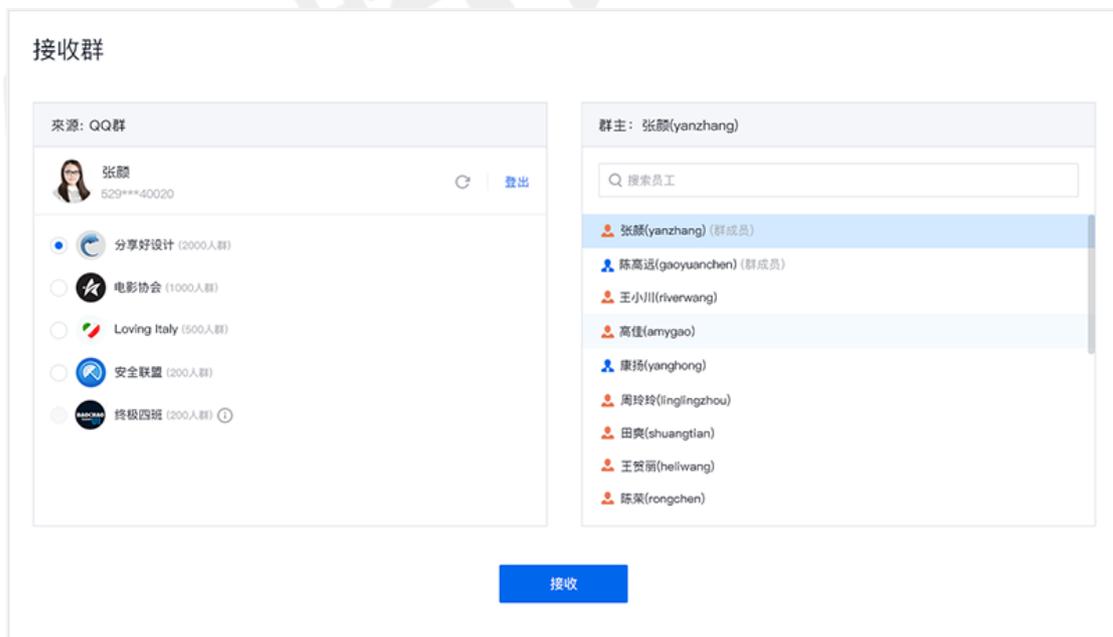
除了新建客户群，企点也为用户提供接收客户群功能，用户可将自己个人 QQ 号作为群主的群一键转让给企点号，可登录 QQ 号接收。

\*请注意接收的群也占企点客户群名额

\*请一次性接收一个 QQ 号下所有需接收的群，刷新页面或登出重新登录都会再次扣除次数



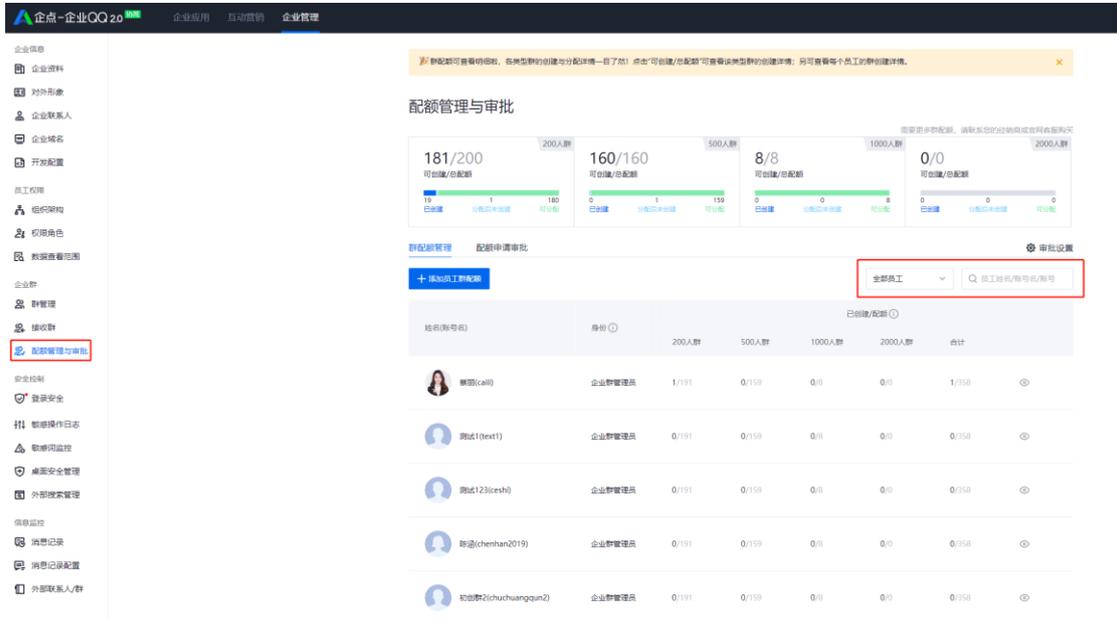
登录 QQ 号可选本 QQ 号为群主的群，并且可选使用哪个企点工号接收群，如若该企点工号不在该群内，也可一键邀请进群。



## (10) 配额管理与审批

如果成员新建群使用到群配额需要审批，管理员将在企点账户中心收到申请，此处单设管

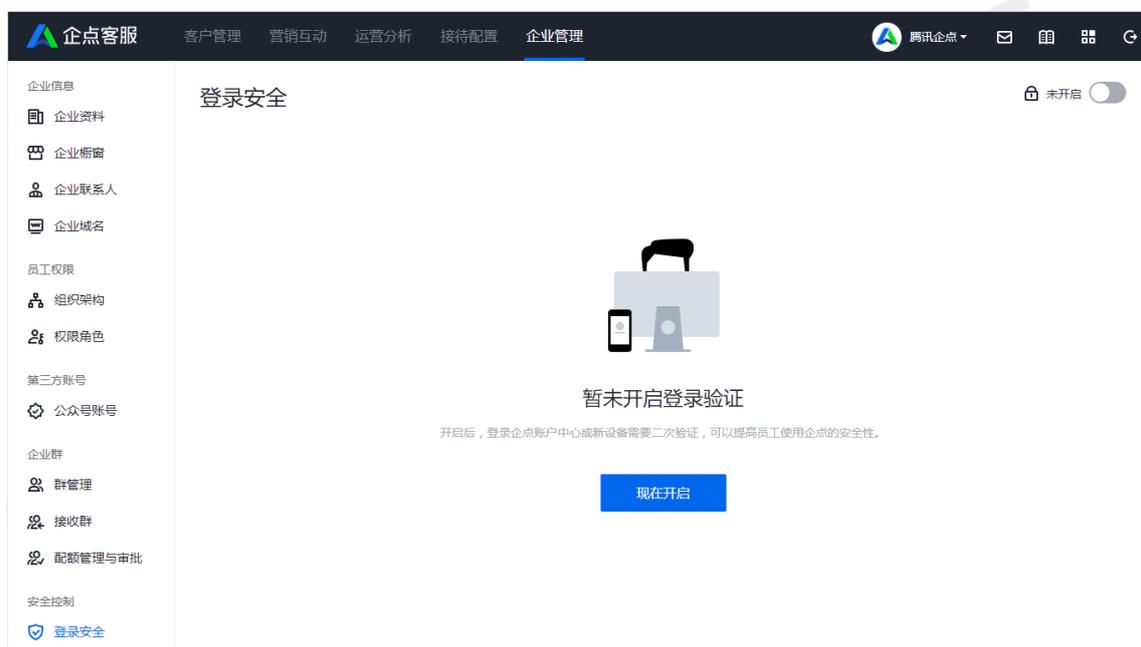
理员群配额管理与审批功能，可直接查看群配额分配情况、可分配群主、可申请或拒绝审批，还可在审批设置中自主选择各个类型的群申请是自动还是手动审批。还可在搜索框内输入员工姓名/账号名/账号后即可定位相关员工

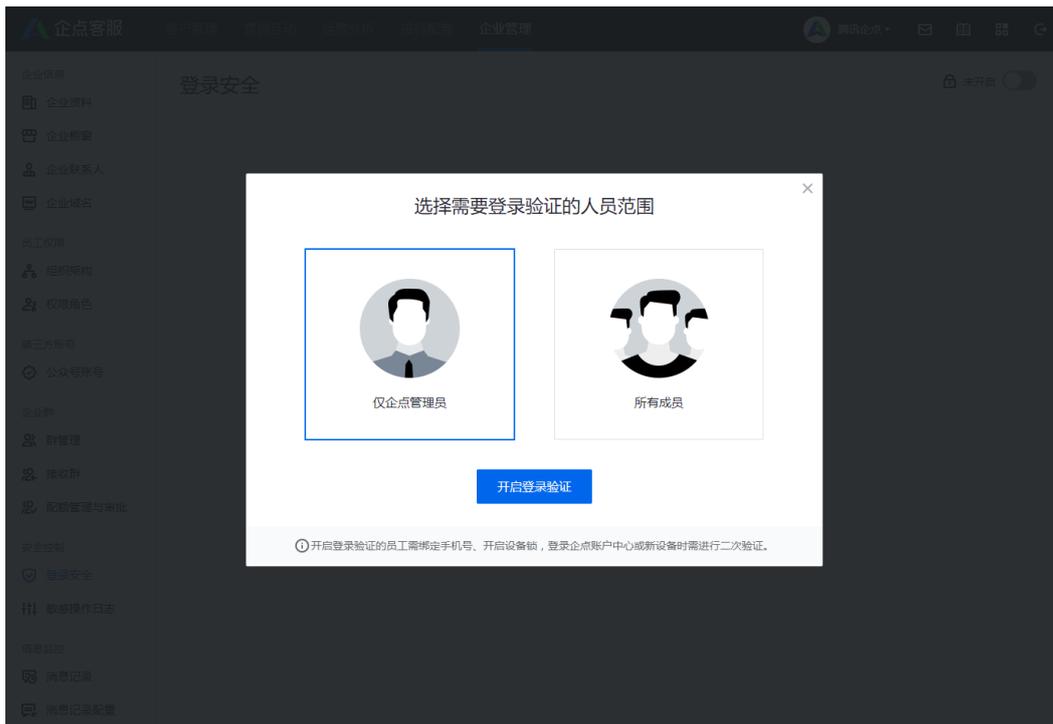


## 安全控制

### (11) 登录安全

可对员工和管理员的登录进行更安全的设置，员工登录客户端可被设置设备锁验证、手机号绑定等。滑动或点击开启后，在弹出窗口中选择仅管理员还是所有成员，开启即可。

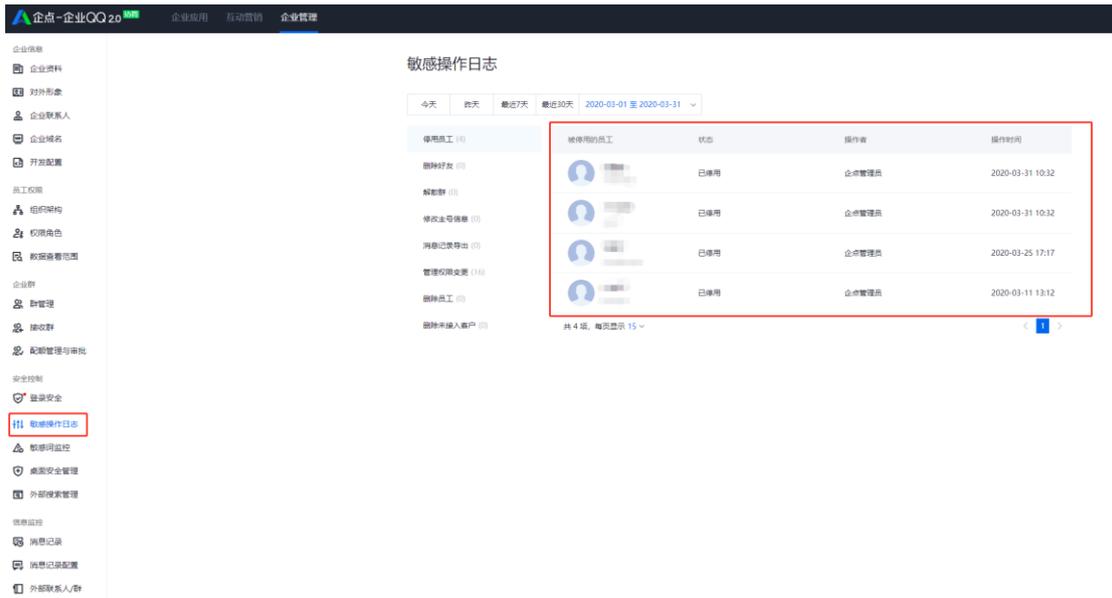




## (12) 敏感操作日志

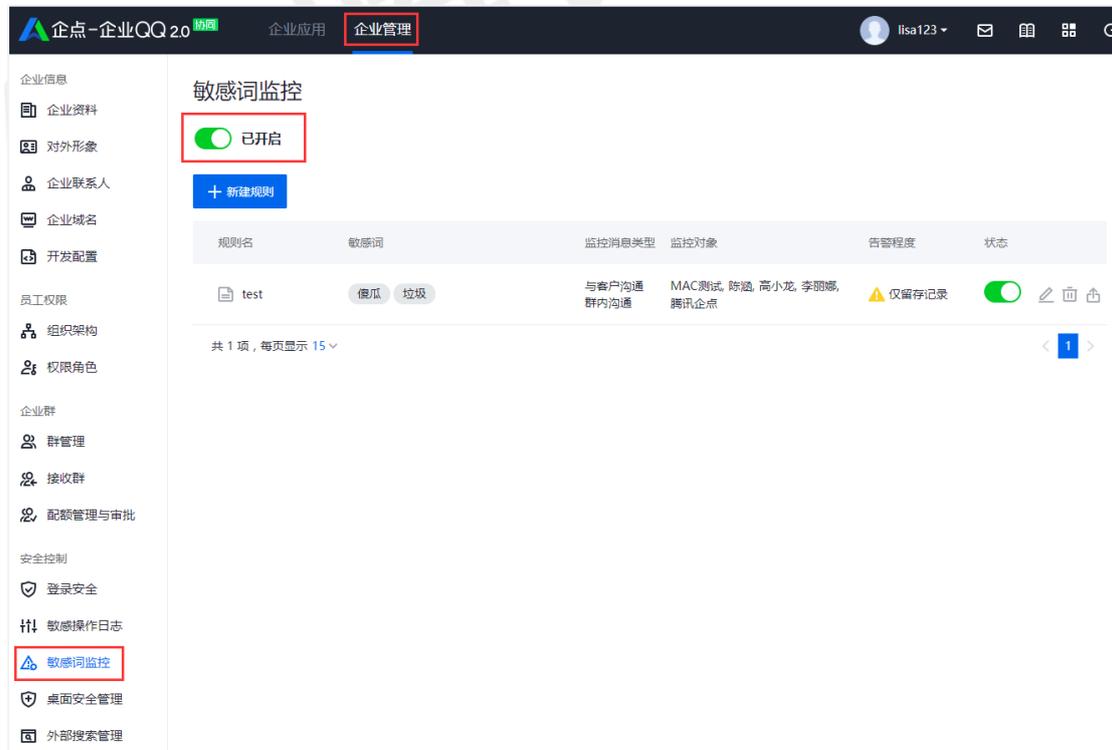
管理员可集中查看停用员工、删除好友、解散群、修改主号信息、消息记录导出、管理权限分配变更的操作日志，保留各个敏感操作的操作时间、操作人和具体操作内容等证据，让管理工作有迹可循。

选择需要查看的时间范围和想要查看的内容选项，即可查看对应内容。



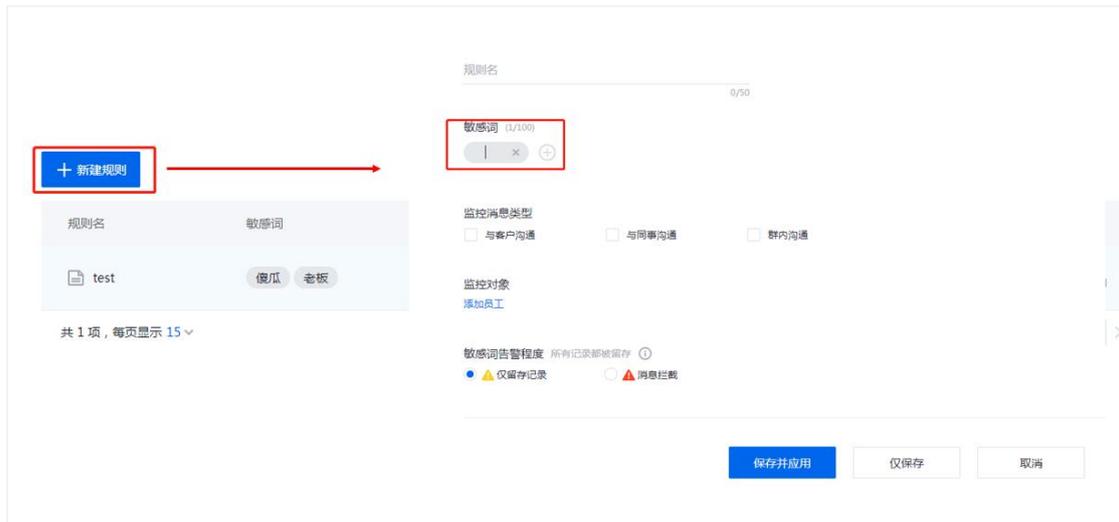
## (13) 敏感词监控

### ①敏感词设置:



管理员进入企点后台，依次点击【企业管理】→【敏感词监控】便可以进入“敏感词监控”

页面。点击敏感词监控下方按钮便能开启或关闭“敏感词监控”功能。



如上图所示，点击【新建规则】即可进入新的敏感词规则设置页面，在该页面中可以对新“规则名”进行填写，以及对“敏感词”进行设置；“监控消息类型”为规则作用的会话类型范围，共三种，可以共同勾选，也可单选。



\*单个规则最多可设置 100 个敏感词

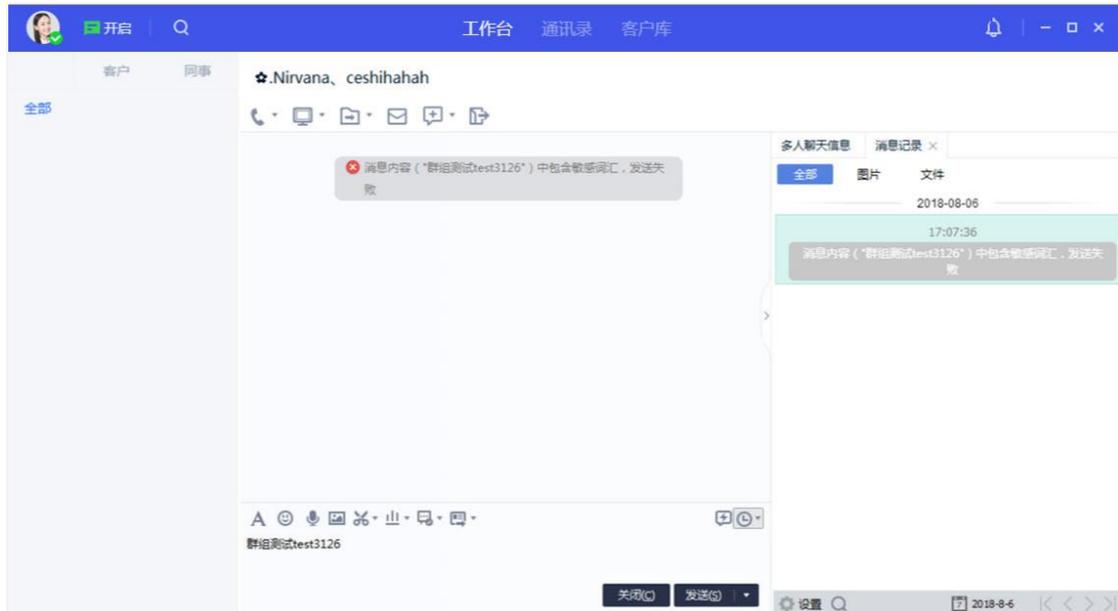
“监控对象”可以设置规则作用的员工范围。“敏感词告警程度”可以选择“仅保存记录”和“消息拦截”两种。点击【保存并应用】后该规则会直接生效。

新规则设置完成后会在“敏感词监控”页面显示,可显示内容为每条规则的“规则名”、“敏感词”、“监控消息类型”、“监控对象”、“告警程度”以及“状态”,点击“状态”内按钮可以开启或关闭该条规则。最右边按钮分别可以对该条规则进行“编辑”、“删除”及“导出记录”的操作。点击“导出记录”可以下载该条敏感词规则相关触发记录。

规则名	敏感词	监控消息类型	监控对象	告警程度	状态
test1	傻瓜 垃圾	与客户沟通 群内沟通	MAC测试, 陈涵, 高小龙, 李丽娜, 腾讯企点	仅保存记录	<input checked="" type="checkbox"/> <span>编辑</span> <span>删除</span> <span>导出</span>

\*每个主号最多可以设置 2000 条敏感词规则

## ②敏感词拦截

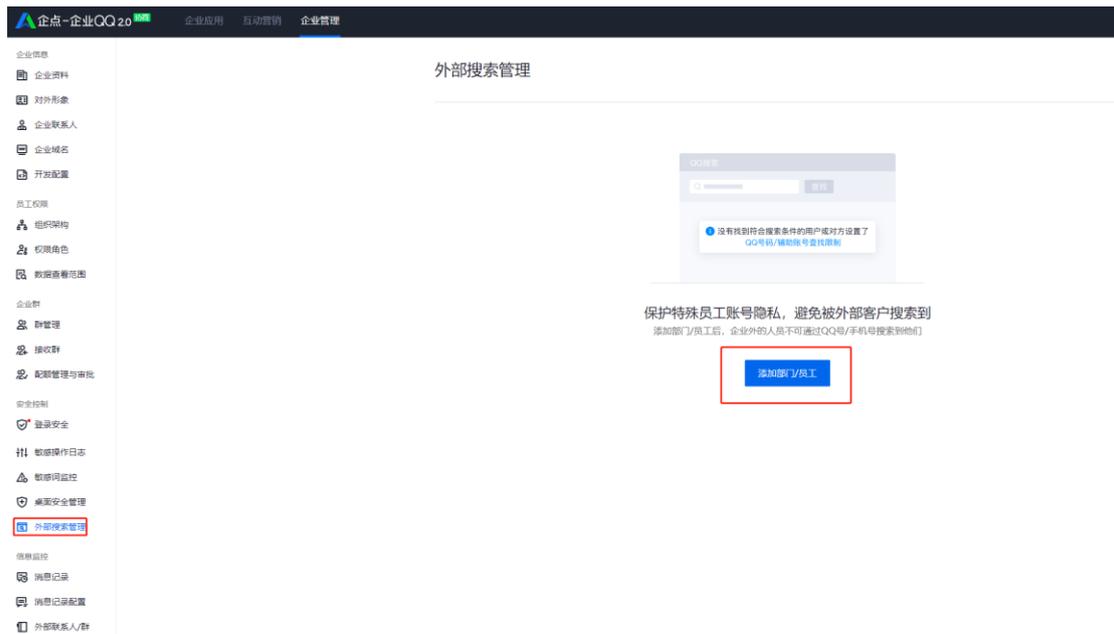


如上图所示，当一个工号是监控对象，在受到监控的会话类型里，精确命中了规则里的任一告警程度为“消息拦截”的敏感词，则该条消息发送失败并提示消息内容内含有敏感词汇。

## (14) 外部搜索管理

企业可以让员工对外不可被搜索到。

在【安全控制】-【外部搜索管理】中，点击“添加部门/员工”按钮。



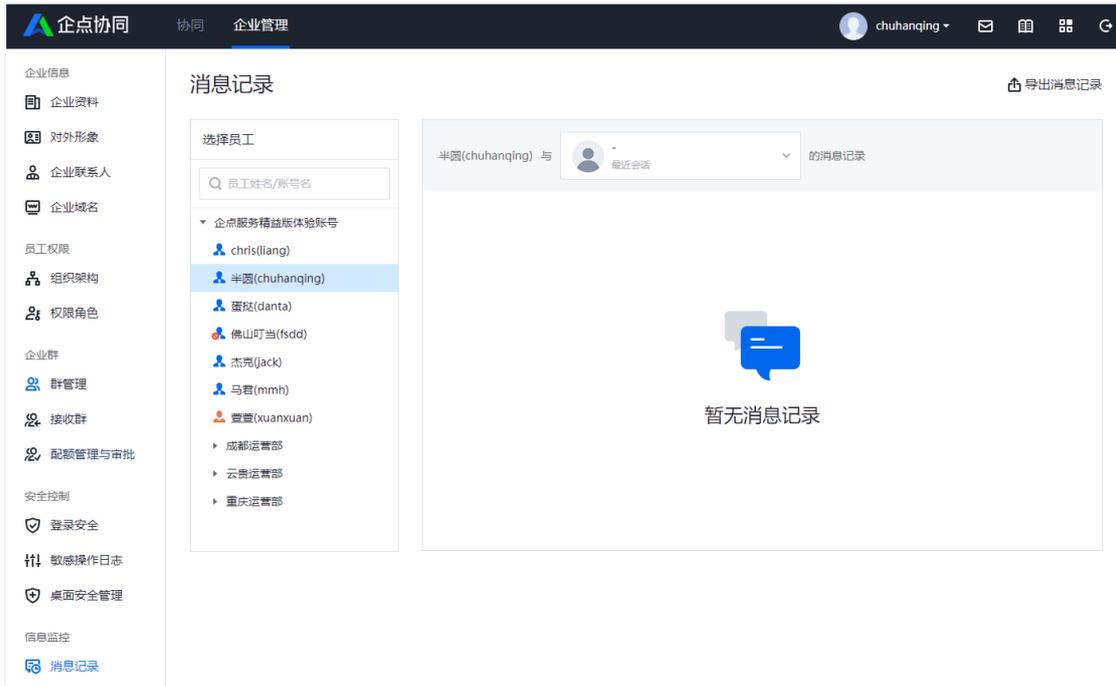
直接可以在左侧多选部门以及员工，点击确定后即可快速完成不可被外部搜索设置。

## 信息监控

### (15) 消息记录

有权限的员工可在客户端查看和搜索聊天记录，管理员可在账户中心统一查看员工聊天内容，同时聊天记录支持漫游和复制，提升企业对客服工作内容的管控能力。

通过账户中心【企业管理】模块【消息记录】功能，以管理员身份查看员工聊天记录，如下图所示：



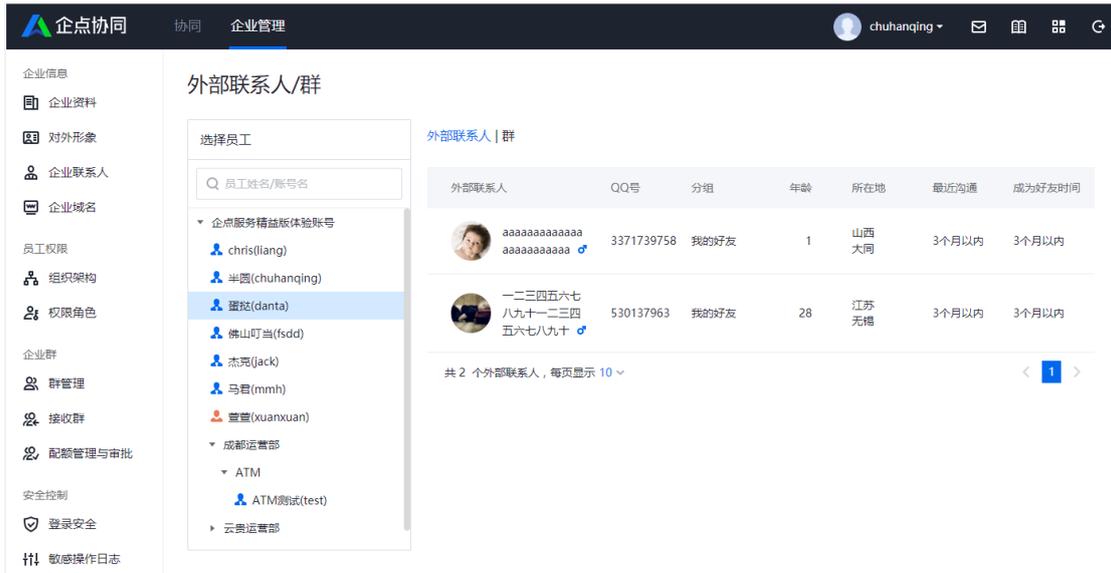
## (16) 消息记录配置

在【企业管理】-【消息记录配置】中，管理员可选择管理员查看员工对外消息记录的范围，是全部员工还是所在部门内员工，如下图所示：

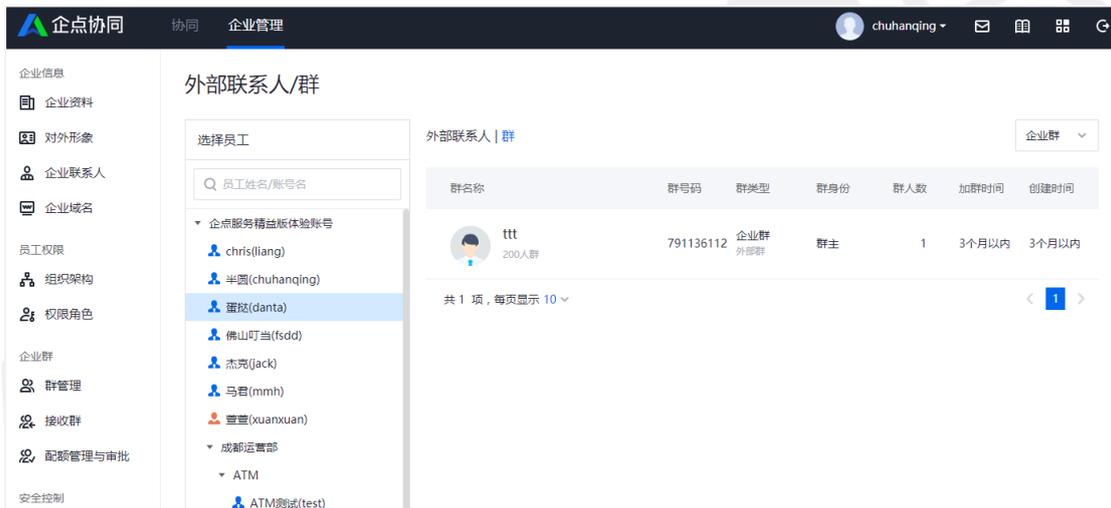


## (17) 外部联系人/群

有权限的员工可在客户端查看外部联系人/群的相关信息，包括外部联系人的 QQ 号、分组、所在地、好友时长等信息；

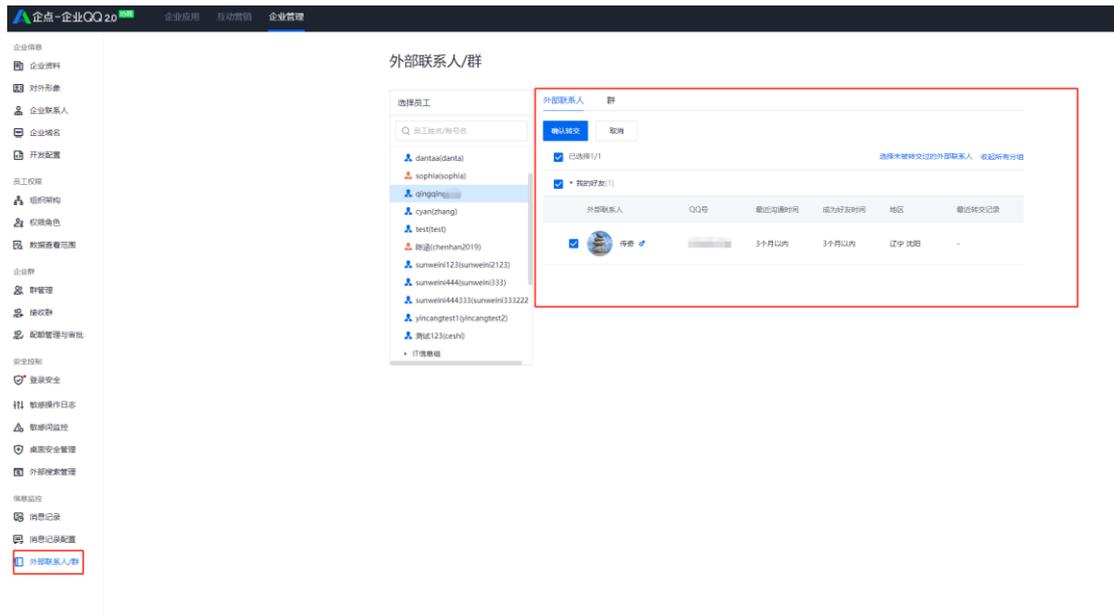


同时支持查看外部群信息，包括群号码、类型、群人数等信息。



外部联系人页面中可以实现员工好友关系转移，分为全部转移及部分转移两种类别，区分离职及调岗场景，转交信息支持纯文本及名片。

在【信息监控】-【外部联系人/群】内选择员工之后，选择想要转交的好友关系，点击确认转交。如下图所示。



选择需要转交的同事后点击下一步，之后选择发送内容，分为“员工离职”及“员工调岗”两种场景，选择完毕后点击确认即可。



## (18) 敏感权限登录手机二次验证

部分拥有敏感权限的账号在登录账户中心时需要进行手机验证码的二次验证才能登录

### ①影响账号范围

管理员 QQ 和拥有敏感权限的工号，敏感权限如下：

1	代码安装
2	公众号群发
3	公众号管理
4	QQ 主号自动接入
5	消息记录导出
6	线索库
7	公众号列表
8	账号消息
9	账号
10	群发消息
11	普通推送
12	成员列表 / 标签管理 / 组织列表
13	确认订单
14	短信群发
15	企业资料
16	企业联系人
17	组织架构

18	权限角色
19	代运营授权
20	广点通绑定
21	代码安装
22	客户删除
23	代码安装
24	电话组件分析
25	会话接待分组
26	电话技能组
27	员工技能评分
28	会话欢迎语
29	自定义状态
30	网站 H5 接入 (会话)
31	网站 H5 接入 (电话)
32	公众号接入
33	客服分配
34	防漏客

35	主动邀请会话
36	会话自助导航
37	会话窗口样式
38	满意度调查
39	留资消息
40	会话主题配置
41	总机设置
42	IVR 语音导航
43	电话通用配置
44	企业资料
45	企业橱窗
46	对外形象
47	企业联系人
48	企业域名
49	开发配置
50	组织架构
51	权限角色

52	公众号账号
53	手管黄页配置
54	账户明细
55	群管理
56	接收群
57	加入 QQ 群
58	配额管理与审批
59	登录安全
60	敏感操作日志
61	桌面安全管理
62	外部搜索管理
63	消息记录
64	消息记录配置
65	短信记录
66	员工通讯录
67	企业资料
68	对外形象

69	企业联系人
70	入驻频道
71	入驻频道
72	组织架构
73	权限角色
74	群管理
75	接收群
76	配额管理与审批
77	登录安全
78	敏感操作日志
79	外部搜索管理
80	消息记录
81	消息记录配置
82	销售员工管理
83	权限管理

**②验证频次：每次登录账户中心都需要验证**

**③登录验证流程**

① 账号已绑定手机流程如下：

员工 QQ 登录账号后如上图，点击“发送验证码”，绑定手机号即可收到验证码，输入后点击“确定”便可成功登录；如需更换绑定手机号，请联系管理员进行修改。

管理员 QQ 登录账号后如上图，点击“发送验证码”，绑定手机号即可收到验证码，输入后点击“确定”便可成功登录；如需更换绑定手机号，请点击“更换手机号”，出现如下图所示：

### 企业联系人信息

姓名  
\_\_\_\_\_  
\*\*佳

手机  
\_\_\_\_\_  
\*\*\*\*\*9371

邮箱  
\_\_\_\_\_  
v\*\*\*\*\*i@tencent.com

### 更换联系人手机

手机  
\_\_\_\_\_

验证码

如需帮助，请联系经销商或售后服务中心 4006-200-200

请在“填写企业联系人信息”页面内填写相关信息后提交，所有信息填写正确，则完成手机号修改，并成功登录。

②账号未绑定手机流程如下：



如果账号未绑定手机，则登录账号后如上图，请用户前往企点客户端绑定手机号。点击“知道了”，则会回到登录页。绑定手机流程如下：



登录企点客户端，点击“主菜单”中“设置”内的“个人资料”。



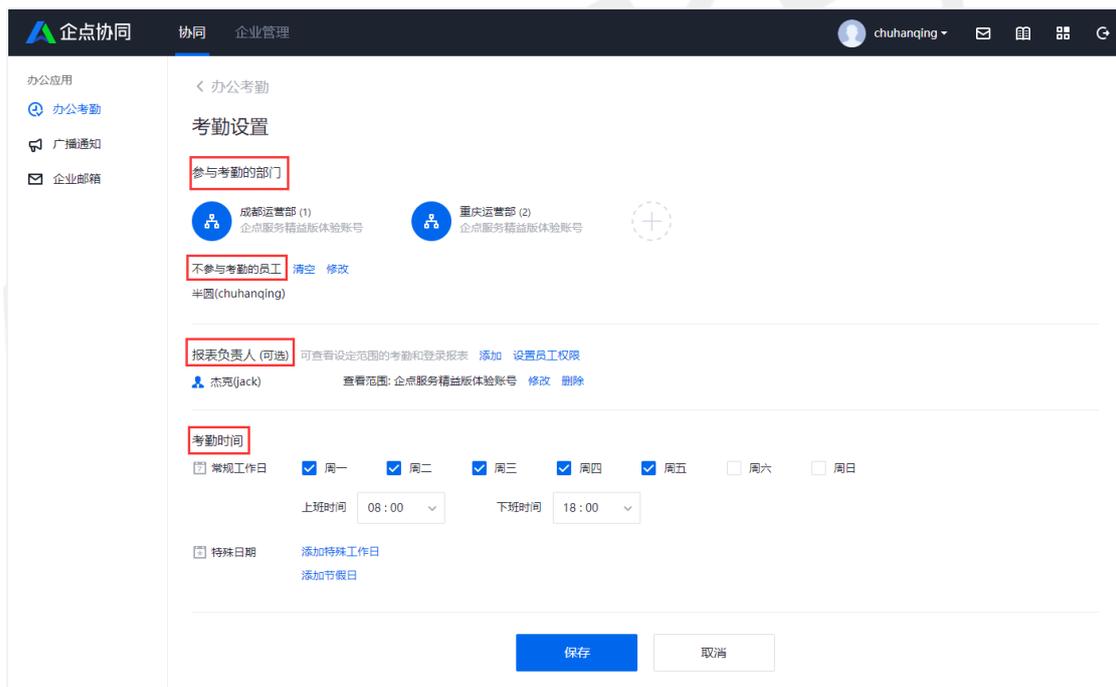
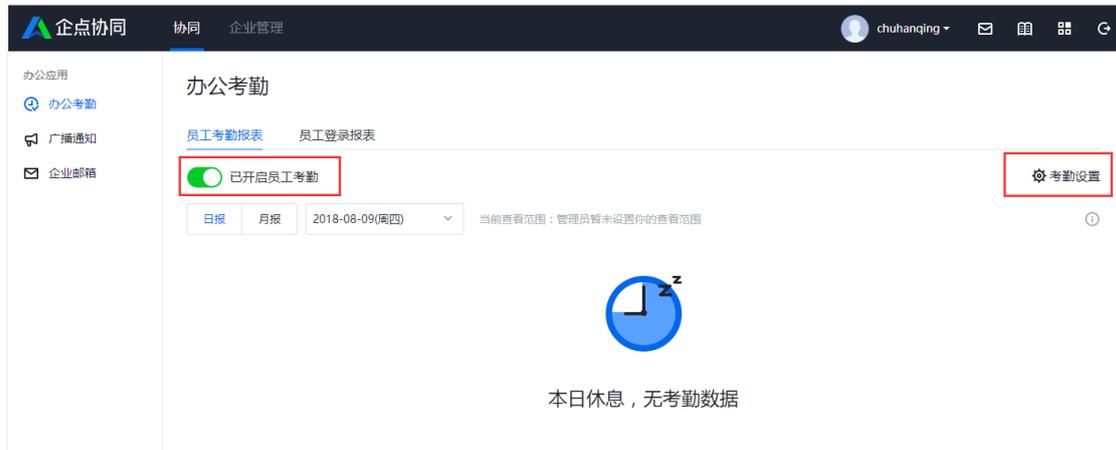
如上图所示，在“手机”一栏里，进行企点账号的手机绑定或换绑。

## (二) 企业应用

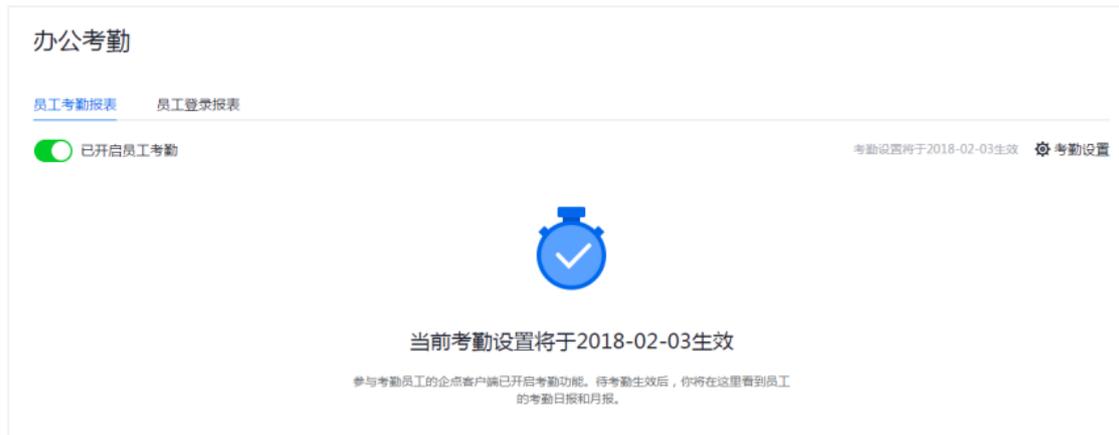
### (1) 办公考勤

设置考勤后，员工登录企点一键打卡，可以轻松掌握员工办公出勤情况。

滑动【开启员工考勤】后，点击页面右侧进入【考勤设置】页面。选择参与考勤的部门（同时还可添加不参与考勤的员工）、考勤报表负责人、考勤时间等信息，填写后保存即可。



设置完成将收到当前考勤生效时间提示，待考勤生效后，可在【员工考勤报表】板块中看到员工的考勤日报和月报。



而在【员工登录报表】板块中，则记录了员工、部门、PC 客户端登录时长和登录设备。



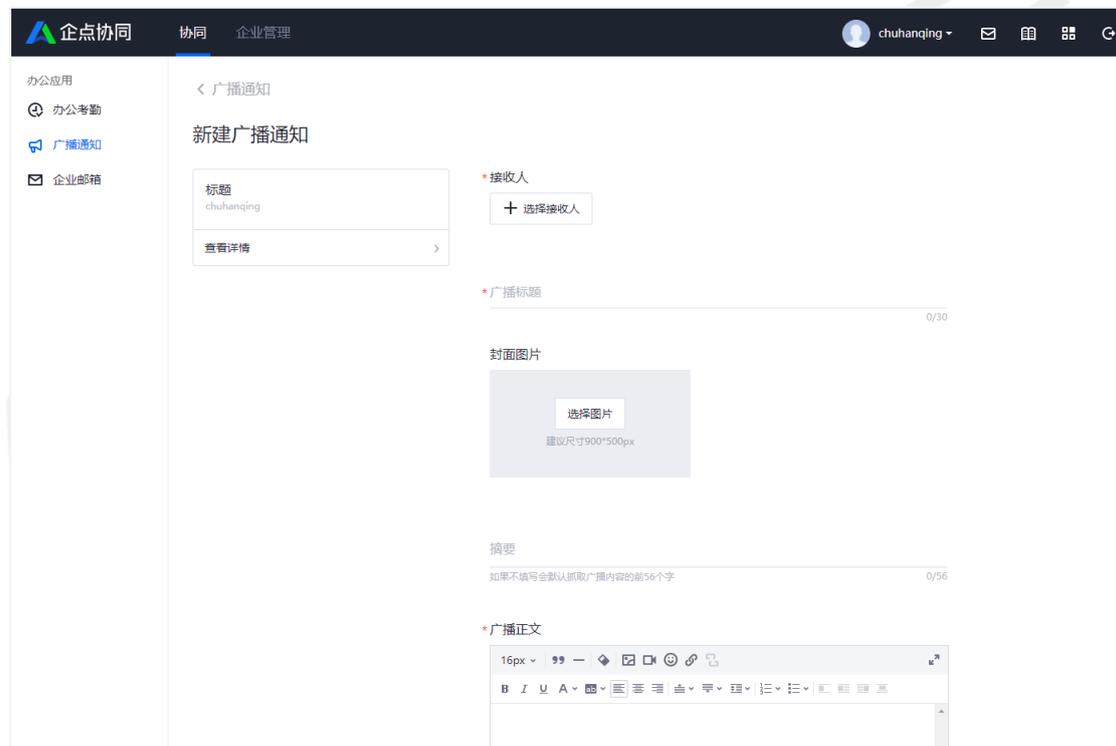
## (2) 广播通知

利用富文本编辑框，可对组织架构内全员或部分员工发送图文样式的通知。



点击【新建广播通知】，即可选择接收人、填写标题和摘要、上传封面图片、编辑正文，正文中可插入图片、视频、链接等内容，编辑完成点击【发送广播】即可。

点击【复制并新建】按钮，即可进入新建广播通知页面，企业可按照历史内容直接发送或编辑修改。



广播通知发出后，可为员工保留 7 天，员工在 7 天内登录均可以接收到。



### (3) 第三方应用

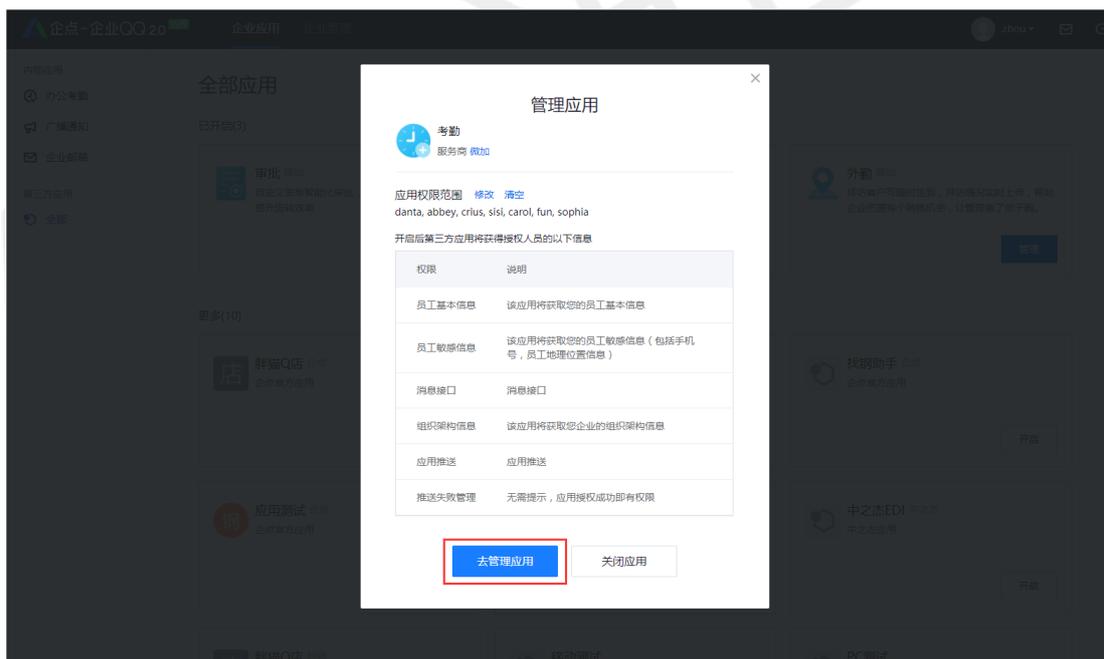
目前第三方市场应用包含考勤、外勤、审批及电子合同。详细说明如下：

## 【考勤】

考勤功能支持手机打卡自动定位，可根据不同的部门设置不同的考勤规则，打卡方式支持4G、WIFI网络设置，考勤更准确，后台自动生成考勤汇总表，无需人工统计。

### ①设置考勤规则

在账户中心-【企业应用】-【第三方应用】页面中，点击考勤“管理”，即可打开后台管理页面；



在考勤管理页面中，点击【规则设置】；

考勤管理 [使用帮助](#) [导出明细](#) [规则设置](#)

请选择状态  2017-07-25

考勤人员	部门	考勤日期	考勤时间	考勤状态	考勤方式	工作时长	规则
	VIP大客户服务部	2017-07-25	上班打卡07:51	正常	2G/3G/4G考勤		沈慧丽打卡规则
			下班打卡				

点击【新增规则】，并按照提示设置考勤规则，具体设置如下：

返回 考勤规则

规则名称	适用对象	工作日	工作时间		考勤地址	开关	是否有弹性	操作
规则非常费时	全体成员	星期一-星期二-星期三-星期四-星期五	上班打卡	10:00	浙江省杭州市西湖区古墩街道桃源春居	<input checked="" type="checkbox"/> 已启用	否	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>
			下班打卡	18:25				

**规则名称：**给此规则取个名称，比如“工作日考勤”；

**适用对象：**选择通讯录里需要打卡的成员，只有适用对象才可以此规则考勤；

返回 新增规则

\* 1,规则名称  0/12

\* 2,适用对象

**工作日设置：**

- ①**按周设置：**从星期一至星期日里选择需要考勤的工作日；
- ②**增加日期：**可添加某个周末或节假日里需要考勤；
- ③**排除日期：**可添加某个日期里不需要考勤，若设置工作时间提醒，在排除日期里不会提醒；
- ④**一键排除法定节假日：**选择的年份，可一次性排除一年里不需要考勤的所有法定节假日；

**\* 3,工作日设置**

按周设置  自定义

星期一  星期二  星期三  星期四  星期五  星期六  星期日

**增加日期** 可指定某个周末或节假日里需要打卡

**排除日期** 可指定某个日期里不需要打卡

一键排除法定节假日

2016-12-31 ~ 2017-01-02	元旦
2017-01-27 ~ 2017-02-02	春节
2017-04-02 ~ 2017-04-04	清明节

**⑤自定义：任意选择考勤日期**

**\* 3,工作日设置**

按周设置  自定义

< 2017年08月 >

周日	周一	周二	周三	周四	周五	周六
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2

**考勤时间设置**

默认一天 2 次打卡（上班下班打卡），也可以设置一天 1 次打卡（只上班打卡或者只下班打卡）

**\* 4,考勤时间设置**

上班时间 09:00  打卡开始时间 00:00  迟到  分算正常  迟到  分算旷工

提醒时间

下班时间 17:30  打卡结束时间 23:59  早退  分算正常  早退  分算旷工

提醒时间

①**上班时间**：设置迟到的界限，若上班时间之后打卡，则算“迟到”；

②**下班时间**：设置早退的界限，若下班时间之前打卡，则算“早退”；

③**打卡开始时间**：即在设置的开始时间之后才能在手机上点击打卡，早于开始时间则不能打卡；

④**打卡结束时间**：即在设置的结束时间之前才能在手机上点击打卡，晚于结束时间则不能打卡；

⑤**迟到/早退几分钟算正常**：根据单位制度，选择是否设置；若为空，则默认晚于上班时间即“迟到”，早于下班时间即“早退”

⑥**迟到/早退几分钟算旷工**：默认为空，根据单位制度，选择是否设置；

⑦**提醒时间**：可设置上班早几分钟提醒成员打卡，或者下班晚几分钟提醒成员打卡，可编辑提醒的内容；成员在手机上点击此提醒消息可进入打卡页面完成打卡；



⑧**添加考勤时间**：可设置一天4次打卡



⑨**弹性工时**：即没有固定的上下班打卡时间，完成每天的工作时长即可。默认 8 小时，可以修改成 0.5 的整数倍，比如 4.5 小时。（注：若使用弹性工时打卡，必须先取消上面固定的上下班时间）

**\* 4,考勤时间设置**

上班时间 09:00 打卡开始时间 00:00 迟到  分算正常  迟到  分算旷工

提醒时间

下班时间 17:30 打卡结束时间 23:59 早退  分算正常  早退  分算旷工

提醒时间 取消固定上下班考勤时间设置才能使用弹性工时

添加考勤时间

弹性工时 工作时长 8 小时 修改 (支持0.5小时)

**考勤方式设置：**两种方式，可选其一，也可都选

**①2G/3G/4G 考勤：**表示手机上可使用流量或 WIFI 来打卡。点击【添加地理位置】，在弹框里输入考勤地址，把蓝色定位的点移到正确位置。打卡范围默认是 500 米，因楼层高度等环境因素影响定位，可根据实际情况修改范围（200 米至 2000 米之间）。

**\* 5,考勤方式设置**

2G/3G/4G 考勤 请选择打卡地址 添加地理位置

可使用流量或WIFI作为上网方式来考勤

wifi 考勤 多个IP请用；隔开 获取当前网络IP

使用WIFI考勤，仅限公司固定网络IP地址使用

**②WIFI 考勤：**表示仅限连接到公司固定网络 IP 地址才能打卡。点击【获取当前网络 IP】即可完成设置。（多个 IP 请用分号；隔开）

**\* 5,考勤方式设置**

2G/3G/4G 考勤 请选择打卡地址 添加地理位置

可使用流量或WIFI作为上网方式来考勤

wifi 考勤 183.157.162.138 获取当前网络IP

使用WIFI考勤，仅限公司固定网络IP地址使用

**显示设置：**可设置上班打卡最早的前几名显示在微信考勤页面里，最多显示 10 人。

**6,显示设置**

排行榜 显示考勤人数 10 人 最多显示10人

保存

完成以上设置后，点击保存即可。

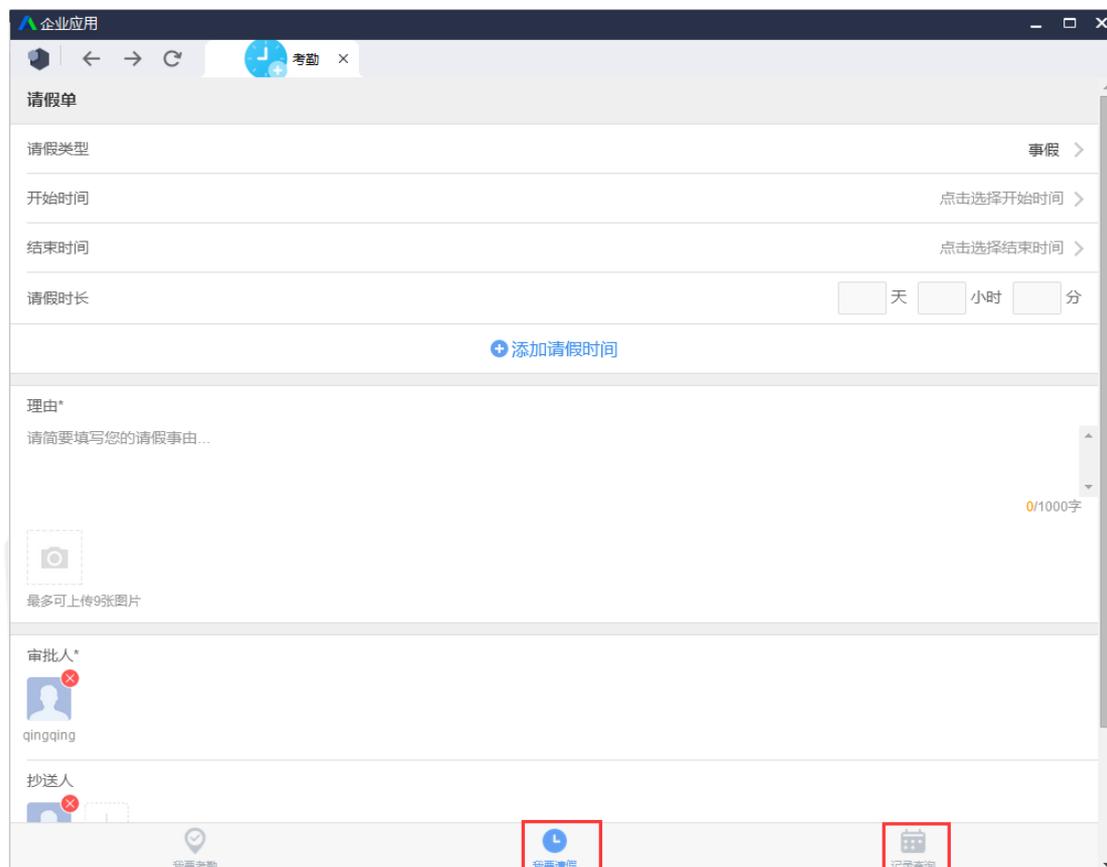
\*考勤规则支持搜索、编辑、删除操作

\*更多后台操作指引可点击 [“使用帮助”](#) 查看

## ②PC 端申请休假及记录查询

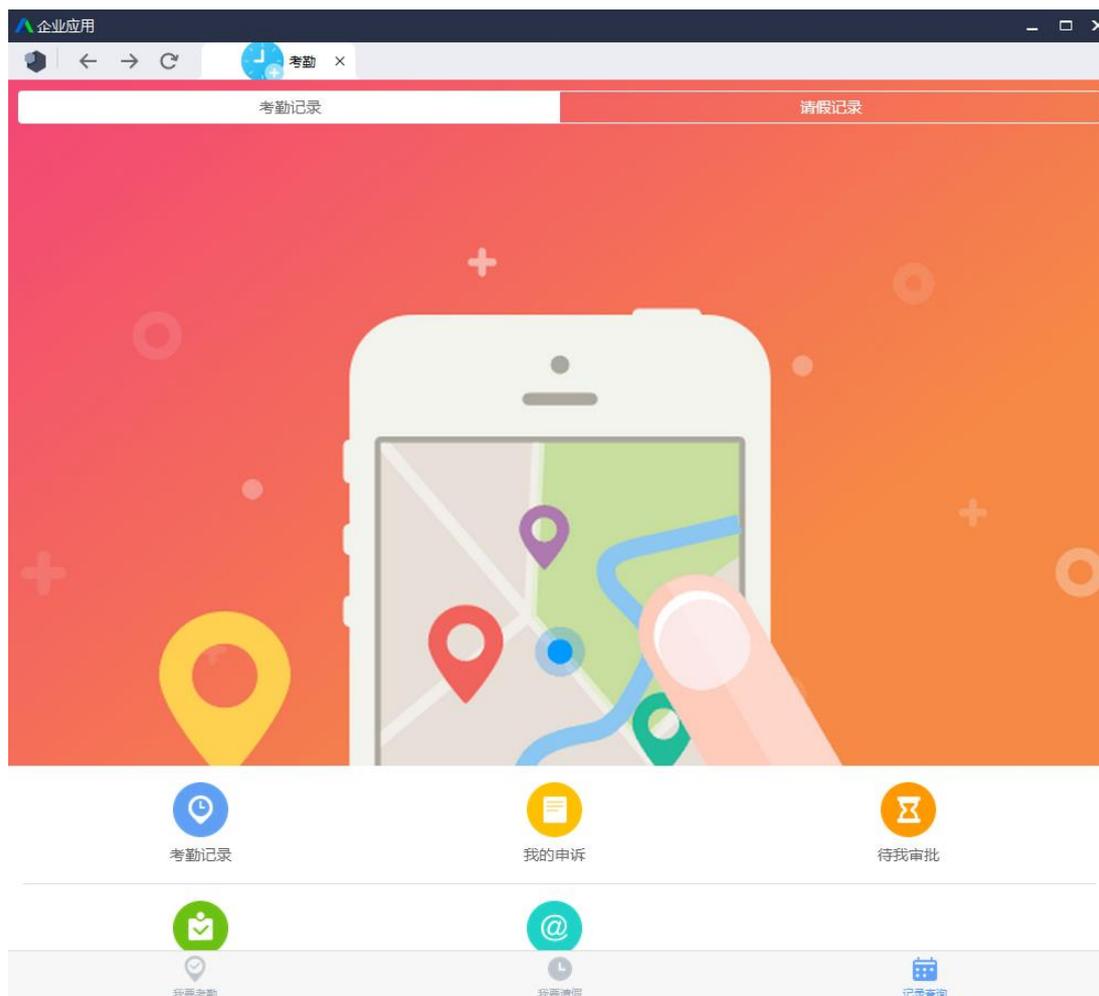
登录企点-企业 QQ2.0 客户端后，点击“企业应用” - “考勤”，支持申请休假及记录查

询；



\*请假页面支持上传图片（最多 9 张）；

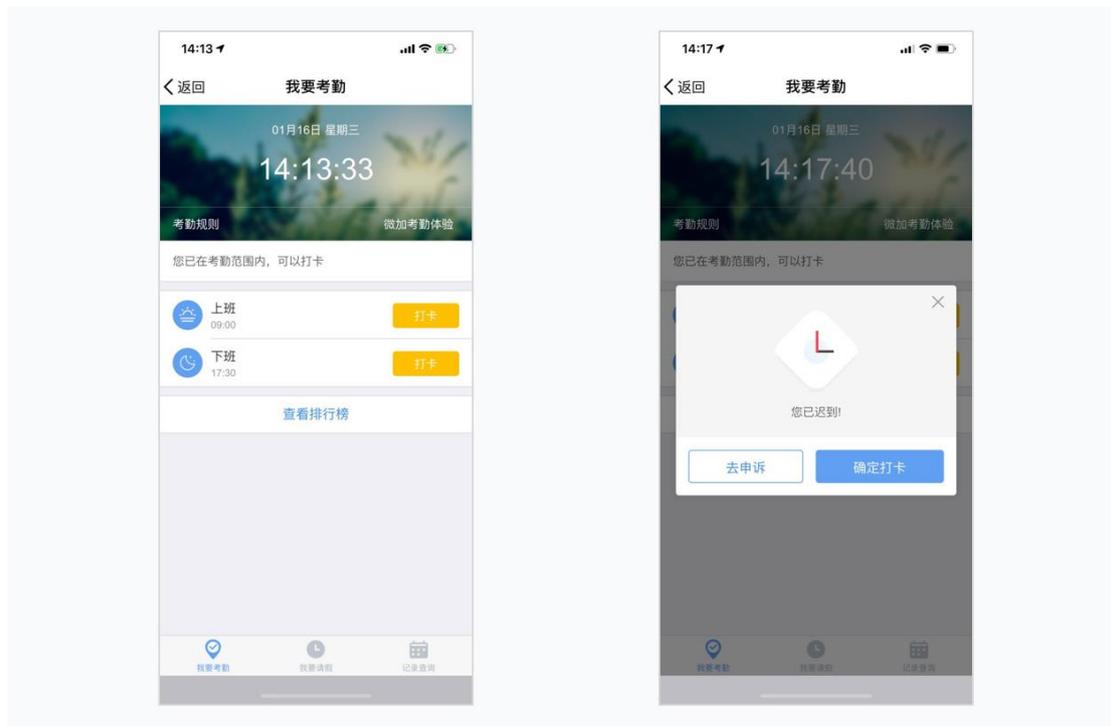
【记录查询】页面支持查看与我相关的所有考勤记录及请假记录；



\*PC 客户端不支持考勤

### ③ 移动端员工考勤

考勤页面展示当前时间，可快捷打卡上/下班；同时支持请假及记录查询；



\*请假页面支持上传图片（最多 9 张）；

## 【外勤】

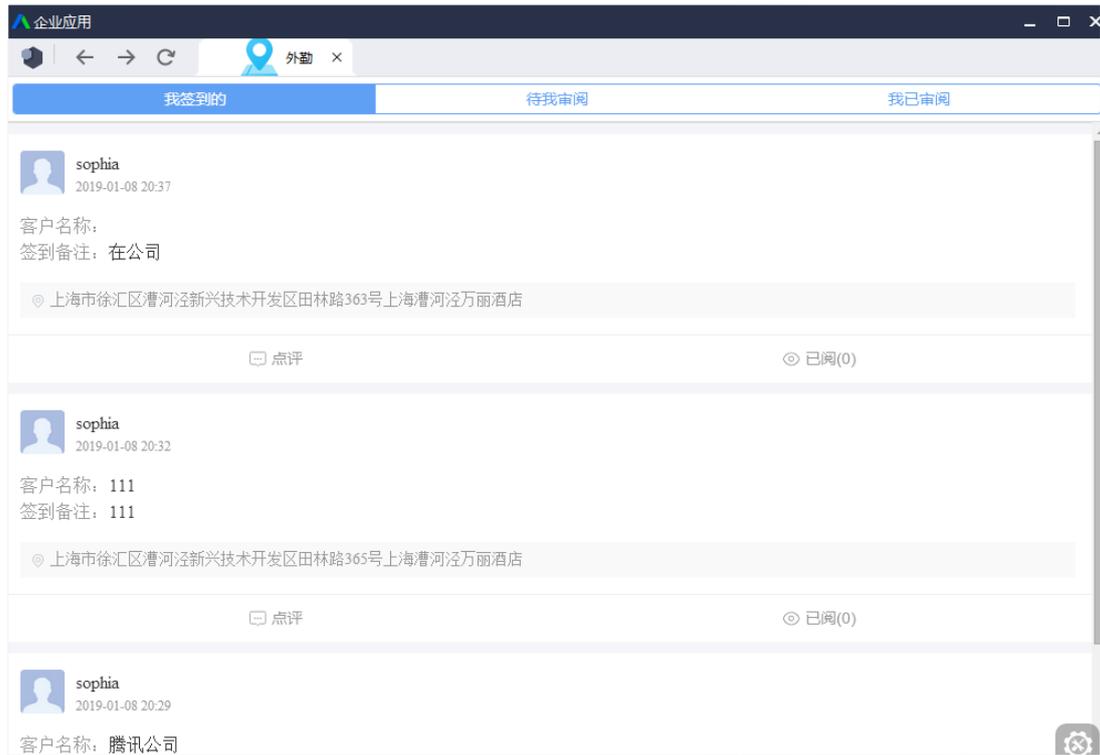
外勤功能支持发送位置信息、图片及拜访客户信息，支持随时查看与我相关的签到记录，可区分记录是否已阅，后台支持导出签到记录，方便外勤考察。

## ①PC 端外勤查看

点击“外勤”按钮即可进入外勤页面。在该页面中，可输入客户名称、上传图片及添加汇报对象；填写完成后，点击“立即签到”即可；



点击右上角，支持查看所有与我相关的签到记录，包括“我签到的”、“待我审阅”及“我已审阅”的记录，且支持点评。



\*PC 客户端不支持外勤定位

## ②移动端员工外勤

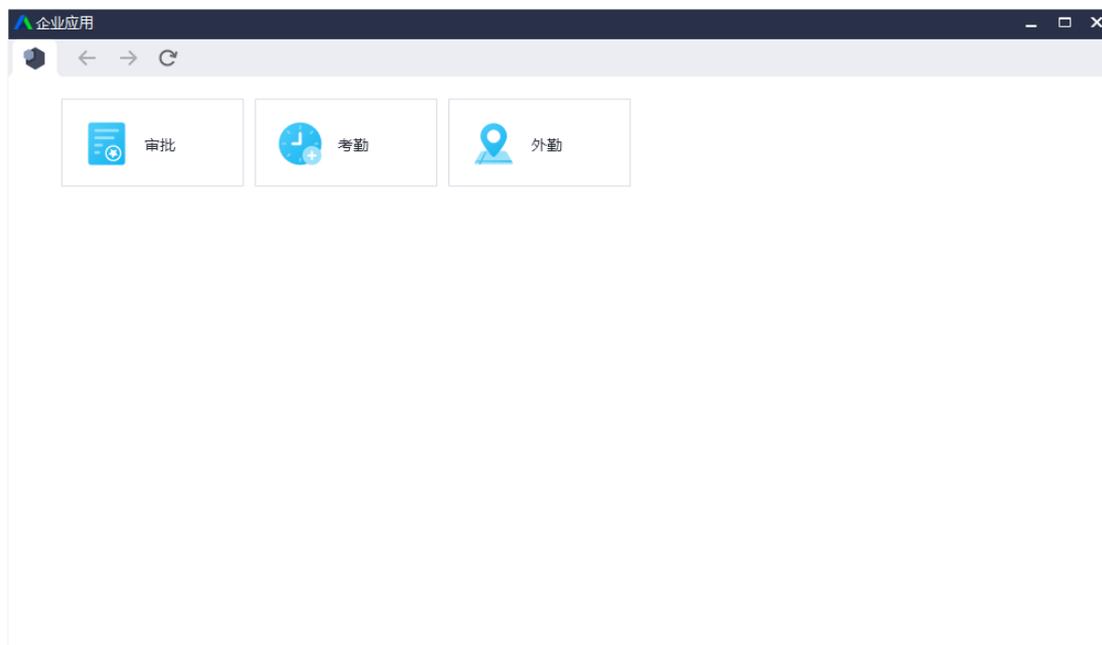
点击“外勤”按钮即可进入外勤页面。在该页面中，支持发送位置信息、客户名称，上传图片及添加汇报对象；填写完成后，点击“立即签到”即可；点击右上角，支持查看所有与我相关的签到记录，包括“我签到的”、“待我审阅”及“我已审阅”的记录。



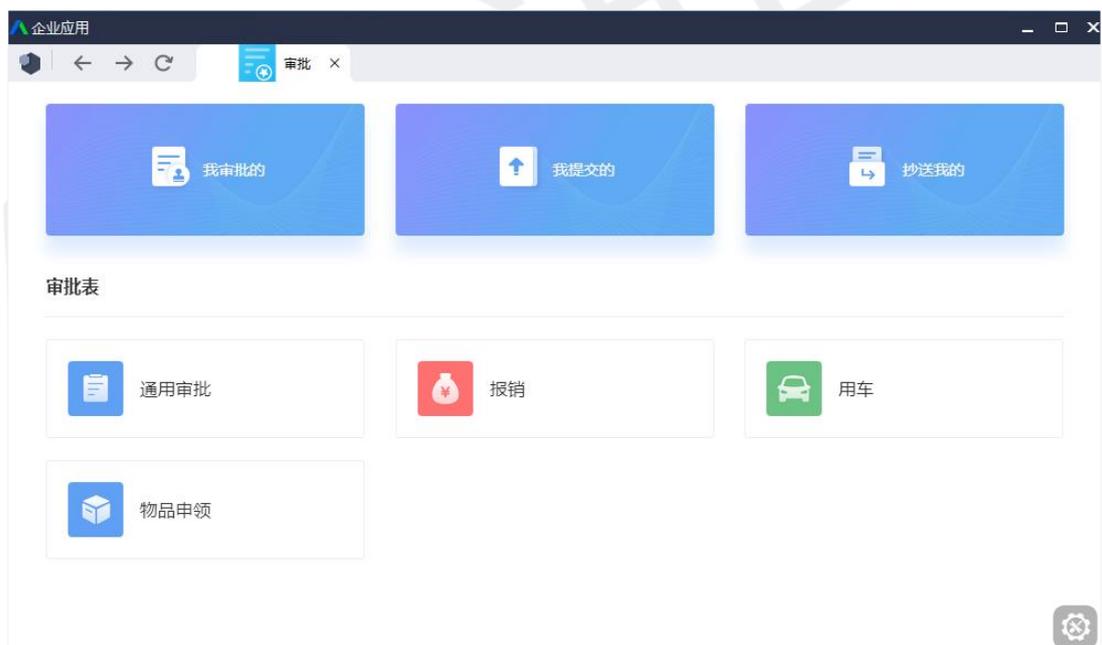
## 【审批】

支持自定义各种类型的审批单, 支持输入框、单选框、日期等常用表单控件, 支持流程配置, 不同的表单对应不同的流程, 让审批更顺畅。将公司日常行政管理、业务审批流程, 全部电子化、实现无纸化, 员工提交审批申请, 领导随时随地审批、提升流转效率。

前往账户中心-「企业应用」-「第三方应用」页面, 点击“审批”按钮, 进入审批功能页面;

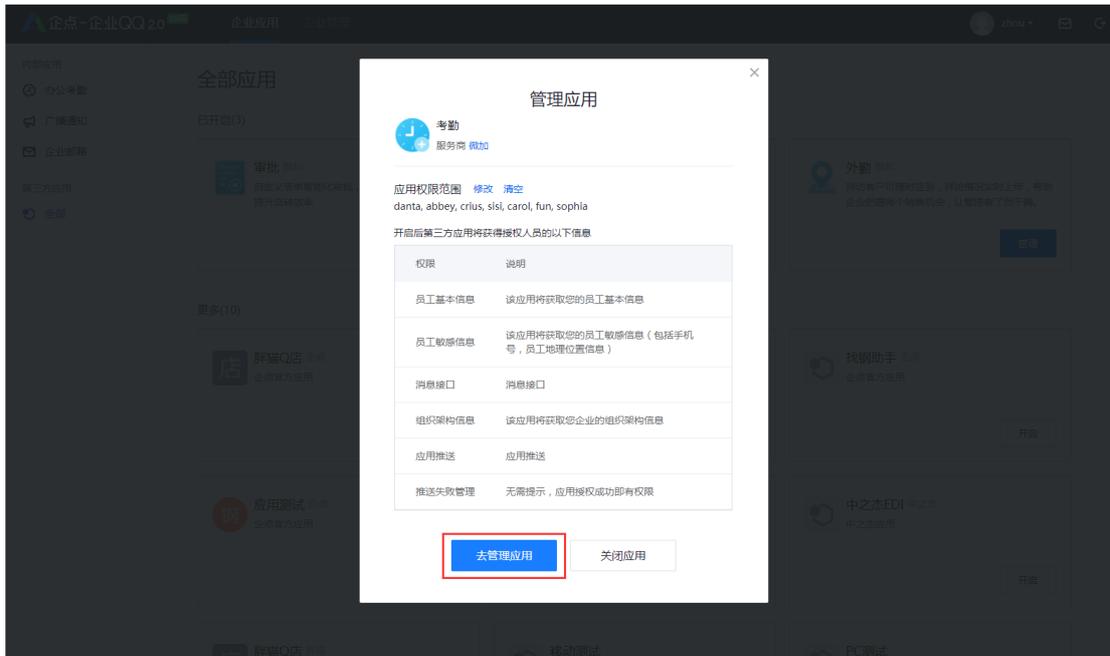


在审批页面中，提供了四种审批模板，可帮助企业员工快捷发起各项审批请求；同时可查看与我相关的所有审批操作记录，包括“我审批的”、“我提交的”以及“抄送我的”；



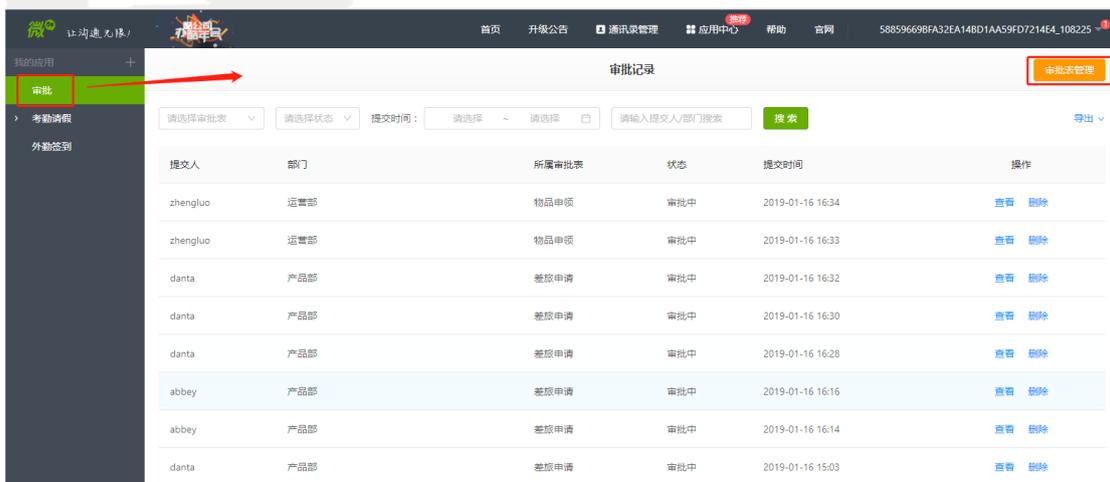
### ①配置审批流程

在账户中心-【企业应用】-【第三方应用】页面中，点击审批“管理”-跳转第三方管理后台，即可打开后台管理页面；



### 新建审批表：

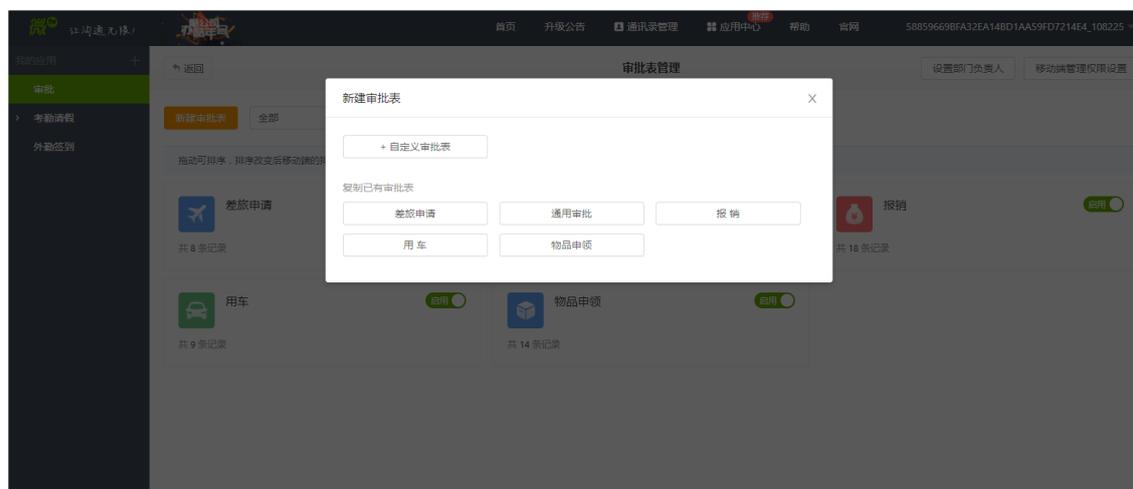
点击【审批表管理】按钮，进入配置页面。



在该页面中，可选择复制已有审批表单模板或重新自定义新建，复制审批表对原有审批表及原有数据无影响。



点击【新建审批表】，可选择自定义审批表；



### 审批表设置：

支持自定义审批表名称、图标、审批说明、谁可以发起审批 (即可以在手机端使用审批表单)

\* 审批表名称:  0/64

\* 审批表图标: **选择图标** 自定义

审批表说明:  0/120

\* 谁可以发起审批: **全体成员** 指定对象 批量录入

### 审批表设计:

设置需要的字段, 将左侧控件拖入手机框内, 并设置相应属性;

(1) 支持的控件包括: 单行/多行/数字输入框、单选/多选框、日期/日期区间、金额、图片、附件、明细、说明文字、地点、联系人、分隔符;

(2) 可设置是否必填、提示文字、是否参与打印、是否统计等, 勾选了参与打印, 才能将相应字段打印。当数字输入框/金额置于明细控件中时, 才有“统计总数”属性设置;



### 流程设计:

流程设计分为自由流程和固定流程，默认为自由流程；



(1) 自由流程：由发起人选择审批人和抄送人，由审批人选择下一级审批人和抄送人，没有会签；

(2) 固定流程：由管理员在后台设置各个节点的审批人，发起人只需提交审批表，就按后台设置的流程流转；



**注意：**

\*以节点为单位，一个节点可以有多个人审批，选择会签/或签。

\*会签：所有人都必须通过，此节点才算通过；

\*或签：只要有一个人通过，就算通过；

\*不管会签还是或签，只要有一个人不通过，此节点就不通过。

\*一个节点里的审批人有 5 种设置：

①提交人：提交表单的人

②部门负责人（指定提交人向上的一级）：提交人向上的负责人中选择一级，直接负责人是提交人所在部门的负责人。

③部门负责人（指定部门）：从通讯录的部门中选择一个或多个，即所选部门的负责人。

④部门负责人（连续多级）：从发起人的直接负责人开始，依层级逐级向上审批，设置审批终点。

⑤指定成员：从通讯录中选择一个或多个成员。

\*抄送人：每个节点都可以设置抄送人，在进入节点和节点通过时给抄送人推送消息。

### 发布审批表：

所有内容设置完成后，点击【发布】按钮，则新建的审批表会生成一条记录。



## ②提交审批请求

以报销审批为例，点击“报销”，展开报销审批页面。在该页面中，员工可选择费用类型，包括“招待费”、“通讯费”、“餐饮费”、“交通费”、“差旅费”；同时可选择发生时间、金额报销事由，并支持上传图片及附件；对于不了解审批流程的员工来说，也可以通过点击下方“查看流程”了解该项审批的具体流程；填写完成后，点击提交即可。

企业应用

审批 ×

- 1、请准确核算金额
- 2、请拍照上传报销票据
- 3、原始票据请妥善保管

费用类型 \* 交通费 >

明细

发生时间 \* 2019-01-16 >

金额(元) \* 56  
大写：伍拾陆元整

报销事由 \*  
拜访客户

+ 增加明细

总金额(元)：56  
大写：伍拾陆元整

图片

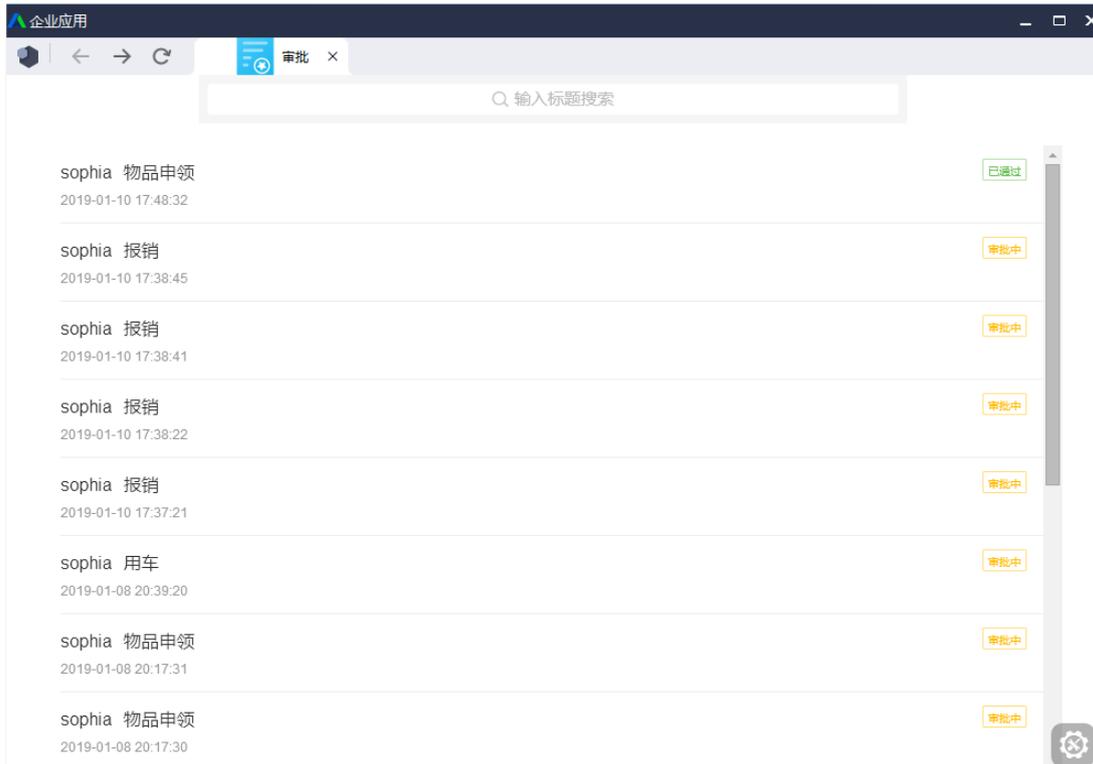
附件

查看流程

提交

### ③查看审批记录

我提交的”为例，点击即可查看所有我提交的审批记录，展示审批人、提交审批时间、审批类型及审批结果，且支持按标题搜索相关审批记录；



点击某项审批记录，即可了解该项审批的详细情况；



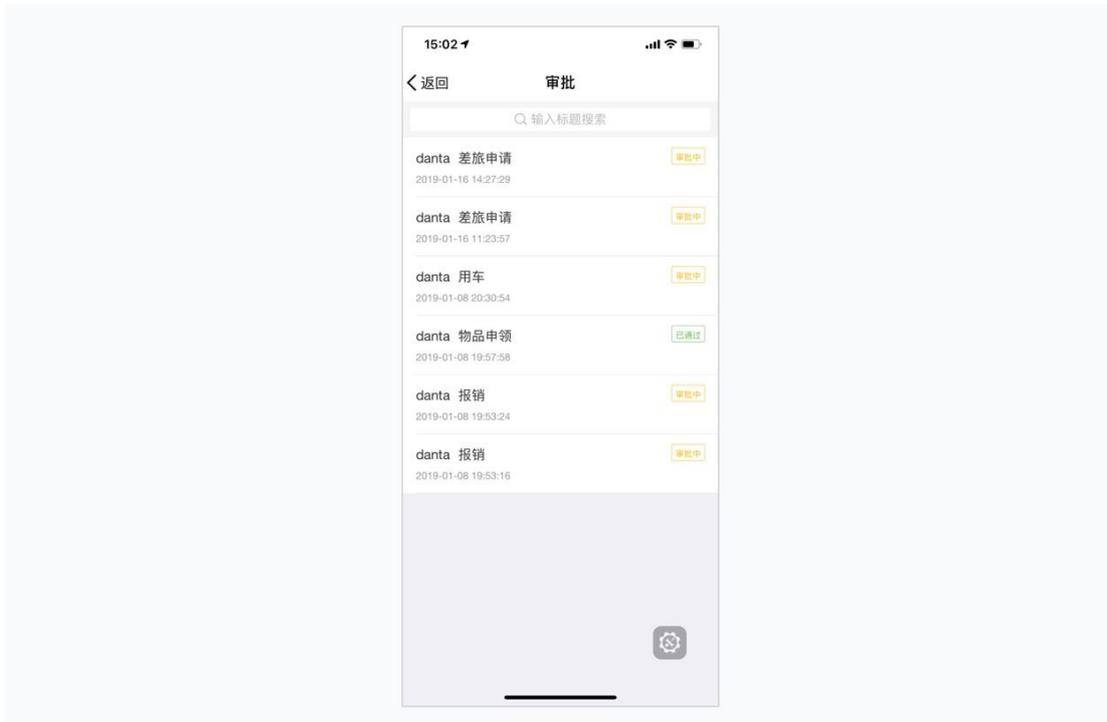
\*已通过的审批支持评论；审批中的支持评论及撤回

#### ④ 移动端审批操作

点击“审批”按钮，在审批页面中，提供了五种审批模板，可帮助企业员工快捷发起各项审批请求；同时可查看与我相关的所有审批操作记录，包括“我审批的”、“我提交的”以及“抄送我的”；



以“我提交的”为例，点击即可查看所有我提交的审批记录，展示审批人、提交审批时间、审批类型及审批结果，且支持按标题搜索相关审批记录。



## 【电子合同】

为企业及个人用户提供专业电子签章服务，可在应用内快捷地使用电子合同、电子文件签署及对签署文件管理、存证等功能，全生命周期电子合同及电子签章服务。

[点击查看操作指引](#)

## （三）账户中心/web 端相关常见问题

### Q1：如何修改管理员账号？

A：在账户中心【企业管理】模块-【企业资料】功能-【企业联系人】板块中，点击修改 QQ 账号即可，如下图所示：



\*修改管理员账号需要同时有旧 QQ 和新 QQ 的账号密码进行输入, 或同时有登录旧 QQ 和新 QQ 的两个手机进行扫码

## Q2: 如何修改工号密码?

A: 有以下三种方法修改员工号密码:

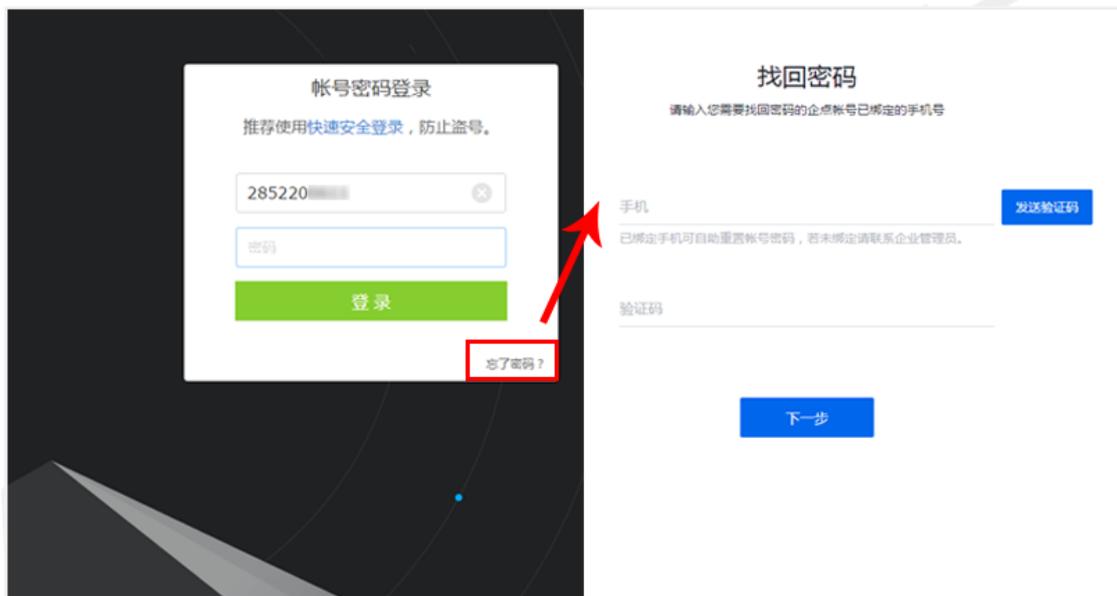
1、企点管理员账号或被赋予了管理权限的员工号, 均可在账户中心【企业管理】模块-【组织架构】功能中, 对工号进行单个或批量的修改密码的操作, 如下图所示:



2、任意员工号, 均可在登录后的企点客户端和企点账户中心找到修改密码的入口, 其中 PC 端口入口在面板左下角, 移动端入口在【设置】-【账号安全】中, 账户中心入口在右上角账户头像下拉窗口, 下图以 PC 端为例:



3、任意员工号，均可在登录前的企点客户端或账户中心找到找回密码的入口：



\*2 和 3 均需要员工号已绑定手机号

### Q3: 停用成员后会有哪些影响?

A: 停用员工的以下设置将失效:

- 1、新客规则的归属指定人员
- 2、接待组件设置
- 3、菜单设置
- 4、客户群群主身份

## Q4: 无法加群是什么原因?

A: 目前无法加群的原因有以下四种:

- 1、频繁加群;
- 2、所处 IP 有频繁加群号码;
- 3、新开账号, 登录不久, 没什么好友, 就开始操作加群;
- 4、有较多负反馈, 如被投诉, 被拉黑, 恶意发起临时会话骚扰。

## Q5: 什么情况下可以将他人拉入企点群?

A: 目前拉群的条件有以下三种:

- 1、群主: 可拉与群主有好友关系的个人 QQ、组织架构内的同事 (发送邀请成功后需好友同意) ;
- 2、群管理员或为企点工号的群成员: 可拉组织架构内的同事、如果管理员与群主在同一组织架构还可拉好友; (发送邀请成功后需同事和好友同意)
- 3、已为群成员的个人 QQ: 可拉 QQ 好友 (发送邀请成功后需好友和群主同意)、与群主不同组织架构的企点员工号。

\*群主为个人 QQ 的非企点群, 即使企点员工号为群管理员, 也不支持拉好友入群

## 客户端篇

### (一) 客户端主界面

企点的客户端仅企点员工号可登录, 管理员账号不可登录, 请移步企点官网或 app store/

应用市场下载 PC 客户端、Mac 版本和 iOS、Android 移动端最新版本。

以下以 PC 客户端为例:



1 和 2：类似个人 QQ，为本工号资料卡上的对内名称和签名：



3: 可选择切换状态为在线、离开、忙碌、请勿打扰、隐身、离线状态:

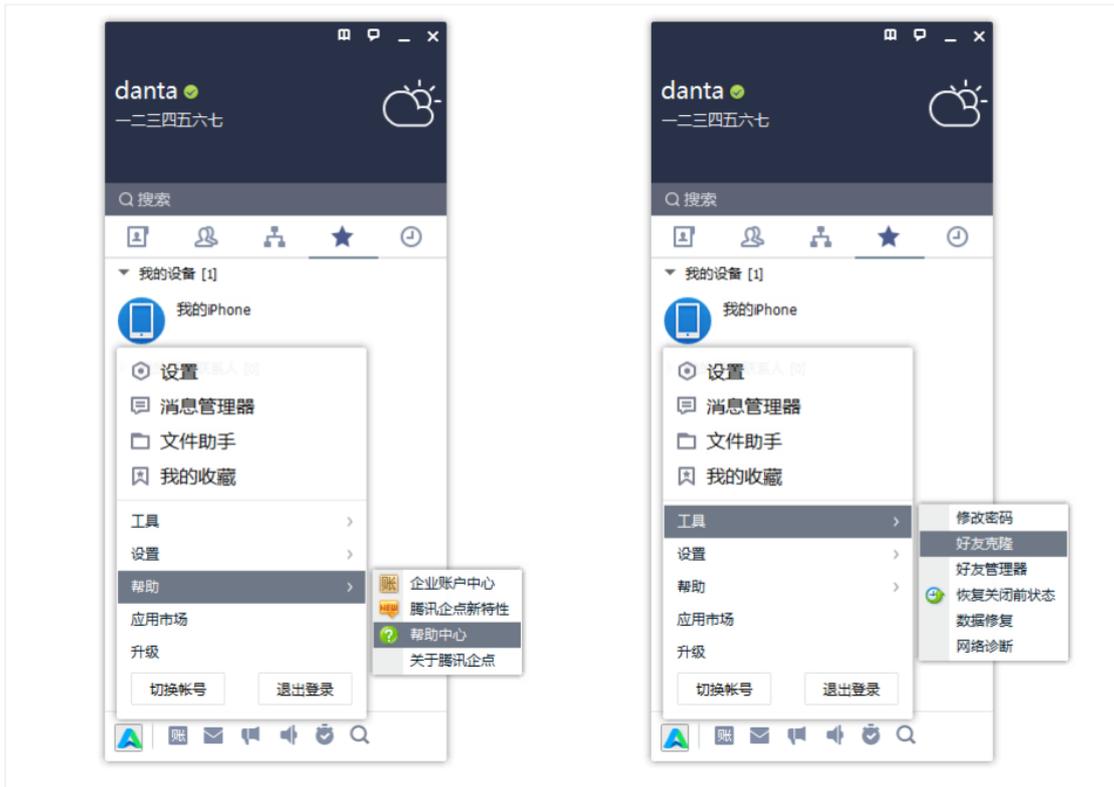


4 和 5: 均为 QQ 全量搜索栏, 可搜索 QQ 号码并加客户为好友;

6: 为 PC 端面板的模块切换, 分为外部联系人、群聊、组织架构、常用联系人、消息五种模式;

7: 为企业账户中心入口;

8: 为帮助中心入口和反馈入口; 还可进行好友克隆 (限额为 2 个月/次)

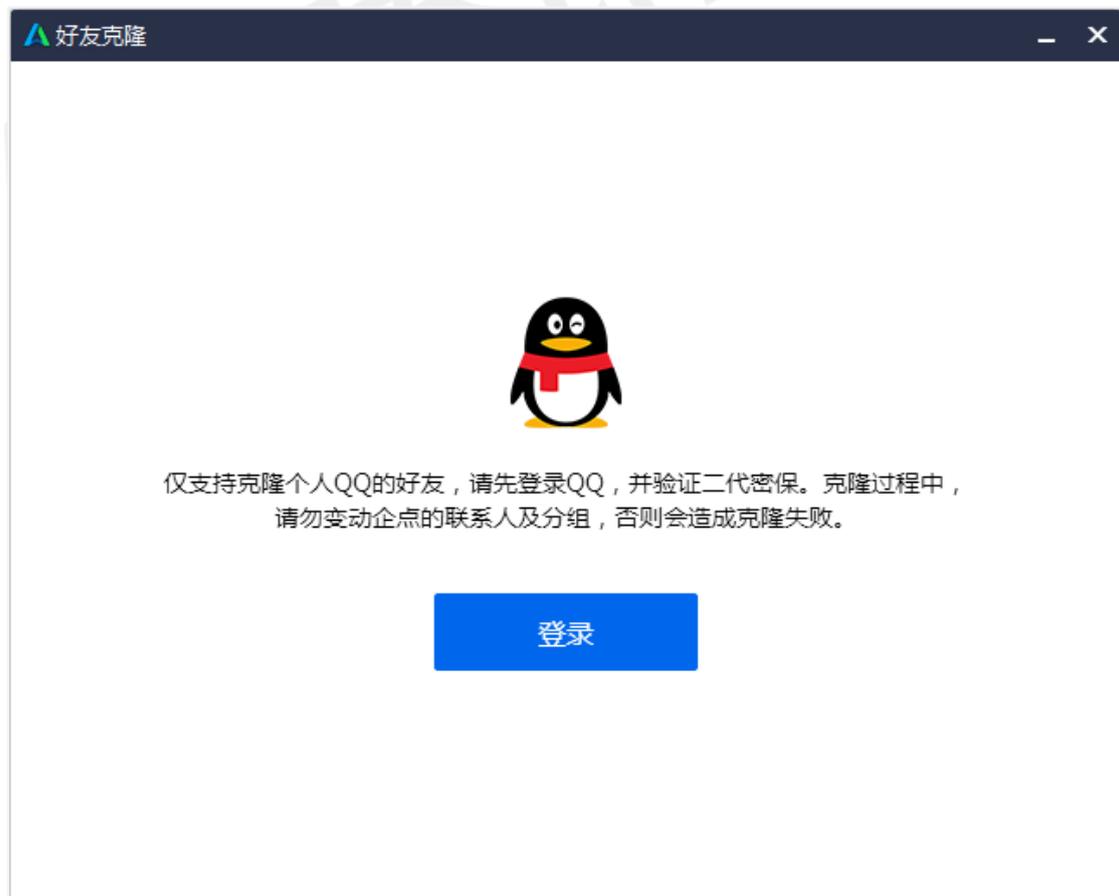


支持一些列基础设置，可自定义修改保存。

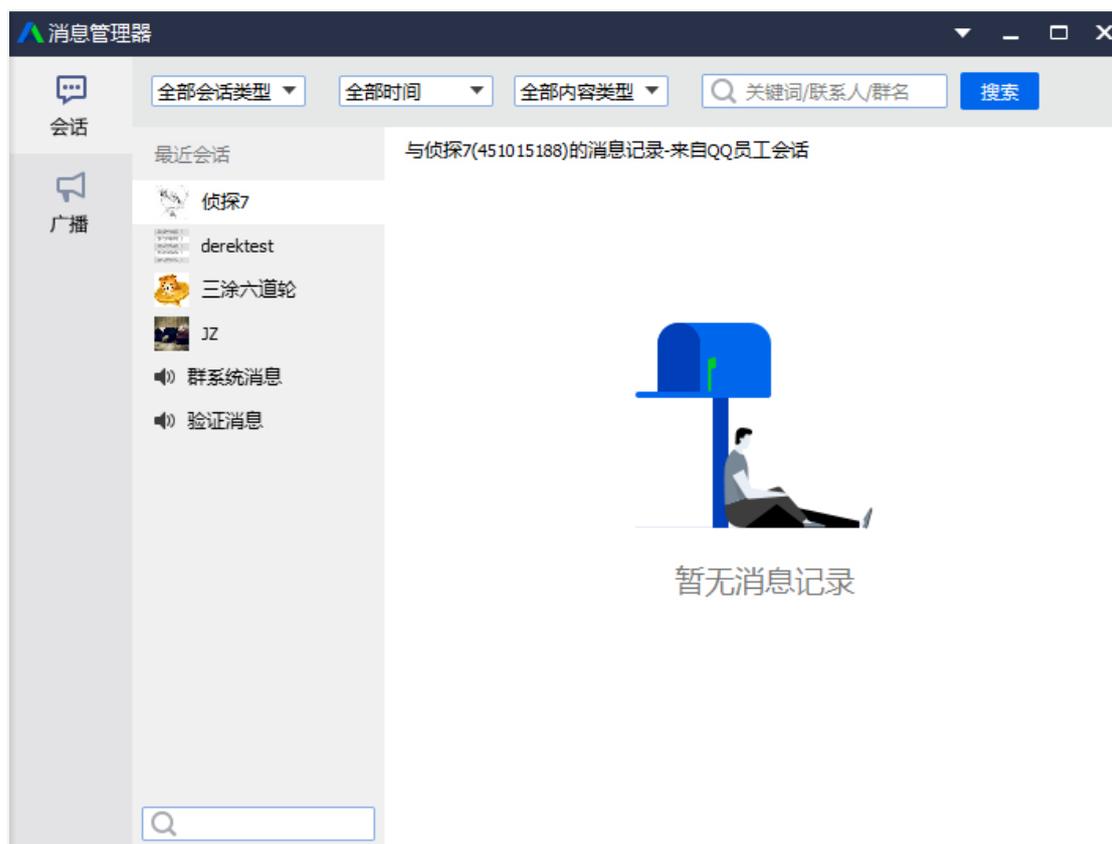


当员工登录状态为离开、忙碌、请勿打扰时，支持在系统设置中修改自动回复语及快捷回复

语，避免无人响应导致客户体验下降。



9: 点击即可进入消息管理器, 查看个人聊天记录。



\*好友上限人数为 3000 人

支持删除员工的好友关系链。首先, 需要在账户中心开启“删除 QQ 好友”权限位;



具有该权限的员工，可以在客户端联系人列表中，右键“解除好友关系”，高效解除该客户和该员工的好友关系链，所有 QQ 员工会话消息记录将被清除，且无法恢复。

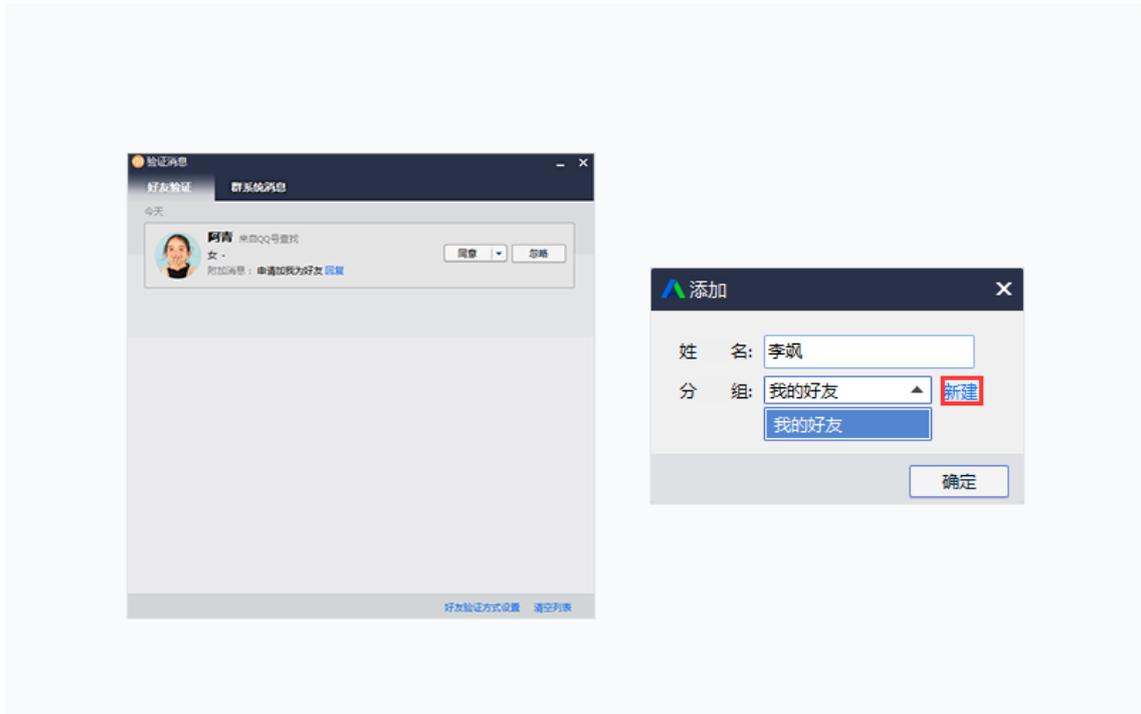


注意：\*删除好友关系链后，客户及员工将从对方联系人列表中消失

\*若该客户已经入库，则不会在客户库中被删除，仅解除 QQ 员工好友关系链

\*若员工未勾选移至屏蔽名单，则可以从群临时会话、搜索好友等入口，直接发起临时会话或加好友请求

当客户添加员工为好友时，员工同意后可快捷为客户添加备注并分组，方便后续在对应分组找到该客户并进行沟通。



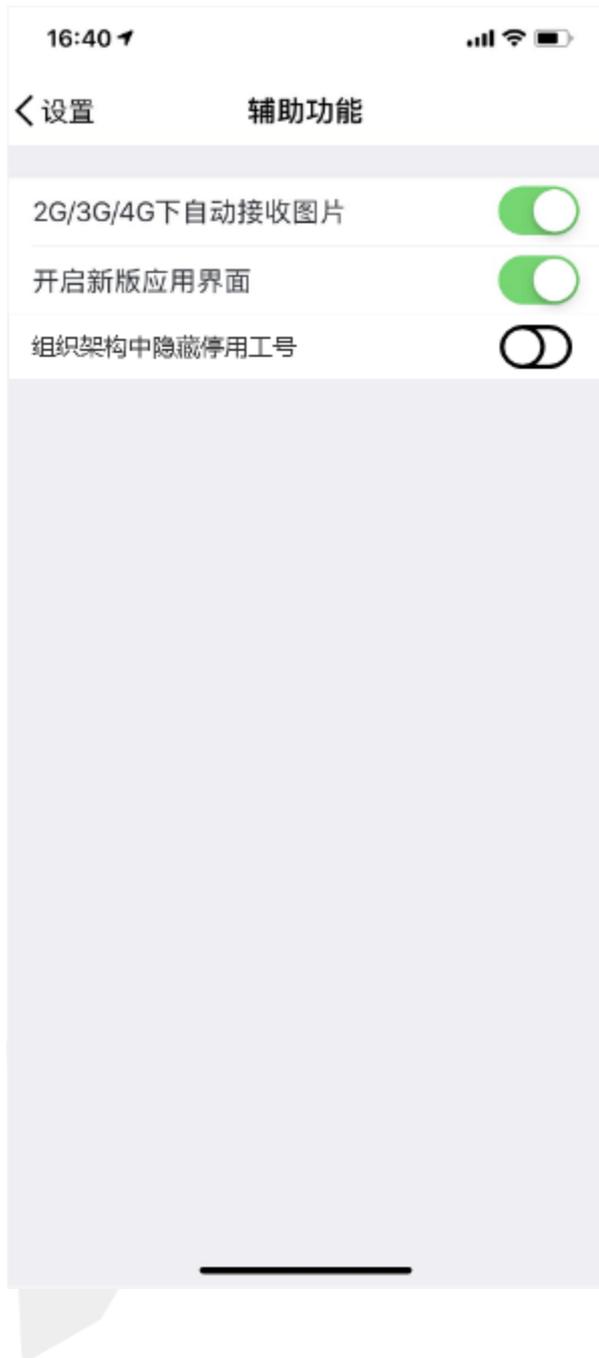
\*支持下拉选择分组，且支持新建分组

#### 10.端上组织架构支持隐藏停用工号

用户可以在 PC 端上【设置】-【基本设置】-【组织架构】内自行选择开启隐藏组织架构中已停用的员工（默认不开启），如果开启该项功能，则不会在该员工的组织架构树内展示已停用工号。



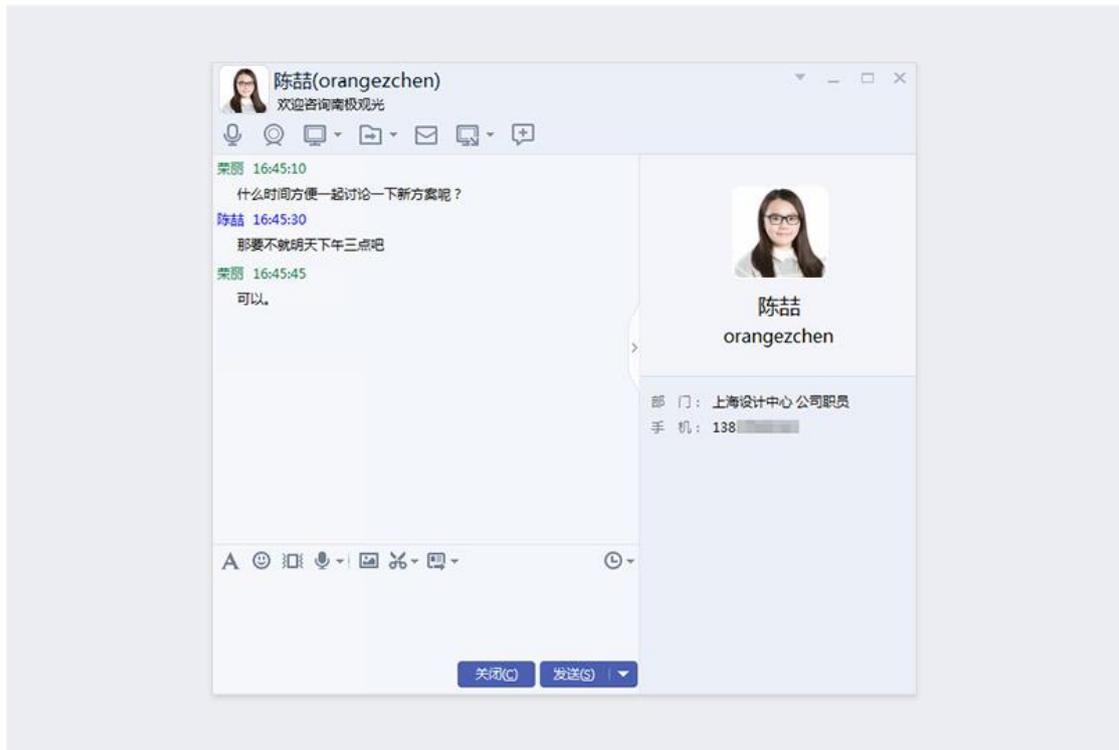
手机端用户，可以在【设置】-【辅助功能】内选择开启或关闭组织架构中隐藏停用工号功能。



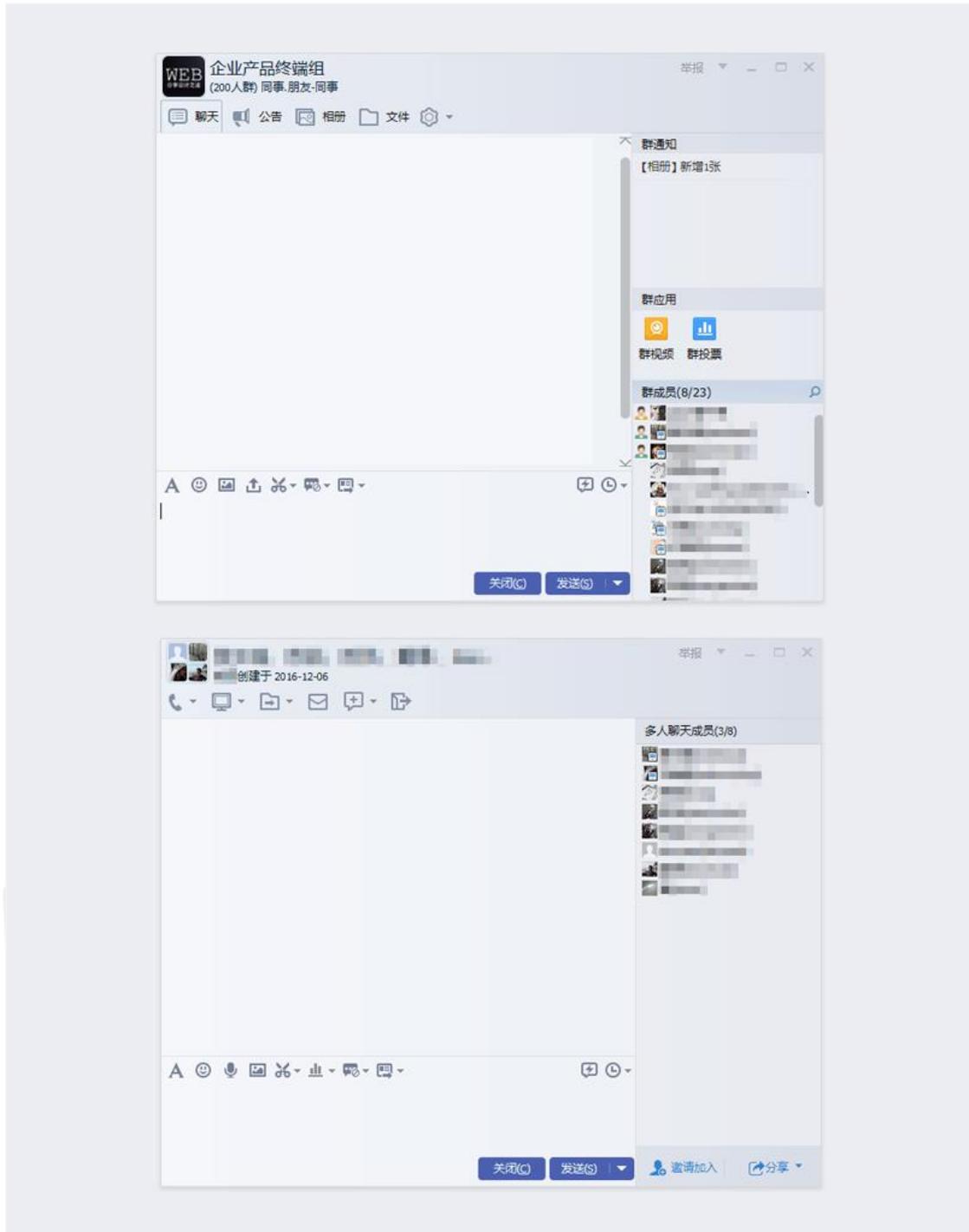
## (二) 客户端会话窗口

与外部联系人的会话窗口具备与 QQ 几乎对齐的基础功能，包括文字/表情/截图/图片、语音消息、音视频会话、远程演示、文件传送、名片发送、邮件/短信等。

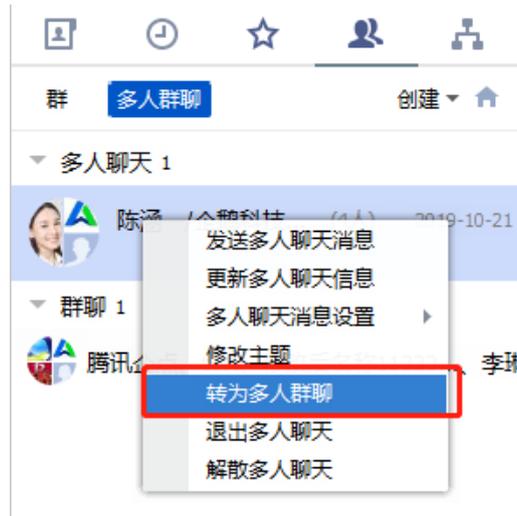
与同事会话窗口如下图所示：



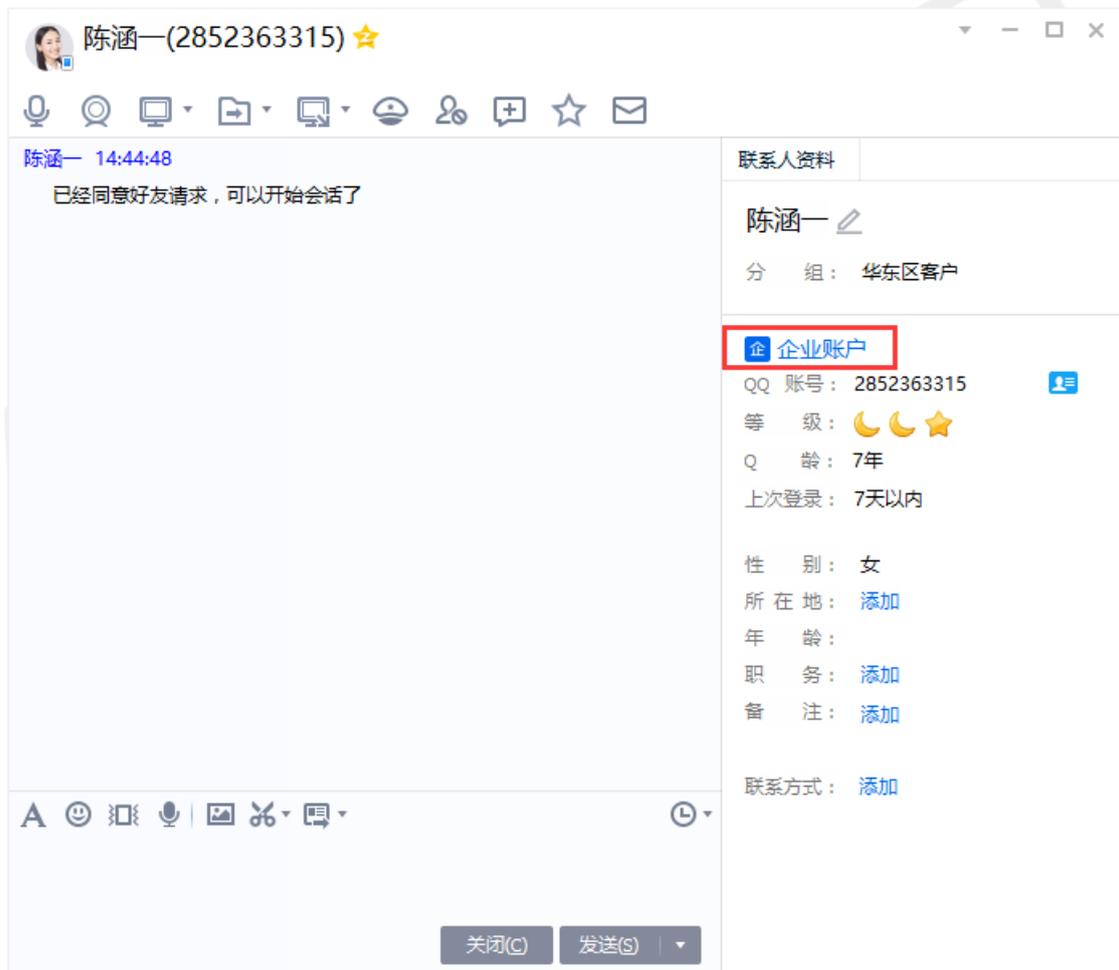
群组会话窗口如下图所示：



企点客户端支持将讨论组快速创建初创群，“多人聊天”右键选择【转为多人群聊】，使企业能更好的管理维系客户。



与企点用户会话时，展示该用户为企业认证用户，并展示其基本资料，会话窗口如下：



### (三) 手机号接收信息和绑定

×

## 创建员工

1 填写资料
2 选择角色
3 完成

**\* 企点账号**  
3007258698 [修改号码](#)

男     女

**\* 真实姓名**  
只支持中英文字符 0/10

**\* 账号名**  
唯一标识，支持字母数字下划线 0/30

手机  
182XXXXXXXXX|  
手机号将用作接收初始密码

**电话**  
0/20

**常用邮箱**  
0/64

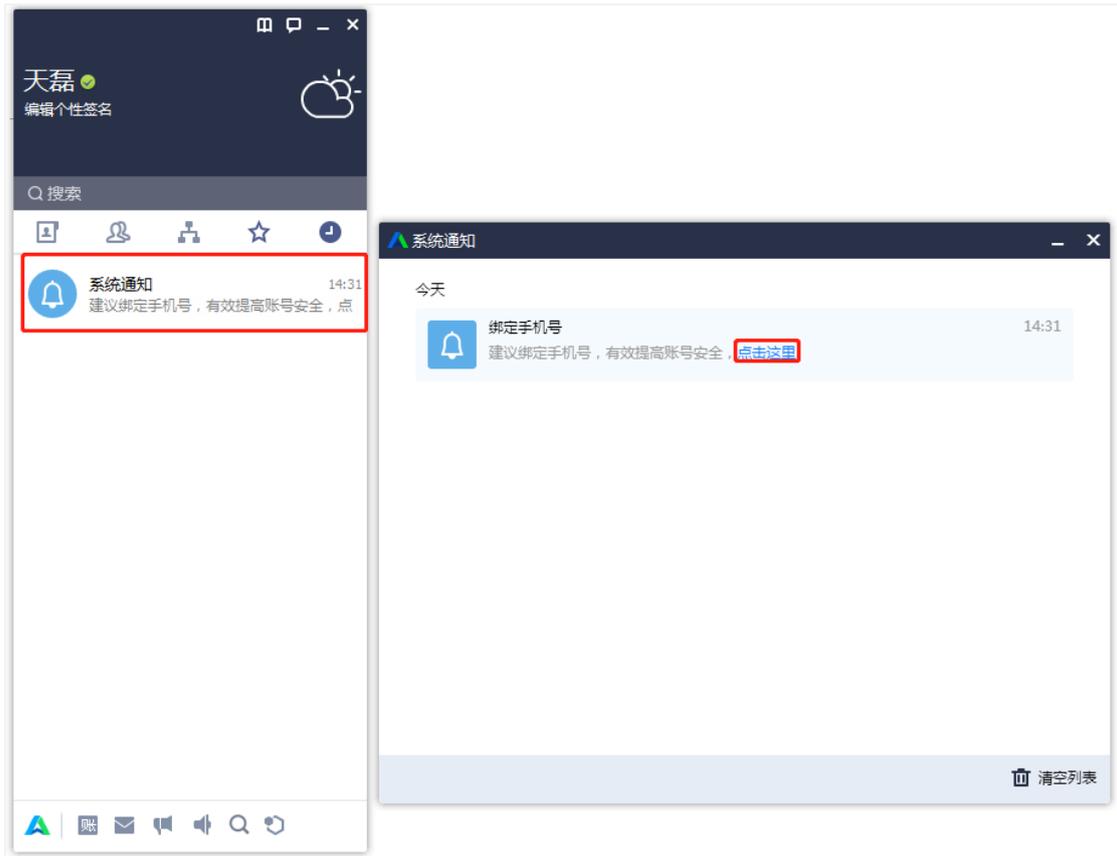
**\* 部门/职位**

企业QQ迁移企点协同  
测试3  
公司职员  
[添加](#)

下一步

如上图所示，管理员在账户中心创建员工（编辑员工）填写的手机号仅会校验有效性，不会直接进行绑定操作。

### 1.端上首次登陆绑定手机号



员工首次登陆 PC 端企点, 会收到系统通知, 引导绑定手机号。





- (1) 如果没有填写过对内手机号, 点击[立即绑定], 即可输入手机号。
- (2) 如果已经填写过对内手机号, 系统会提示您是否[立即绑定], 如果该号码并不正确, 请点击[这不是我的手机号], 即可更换手机号。





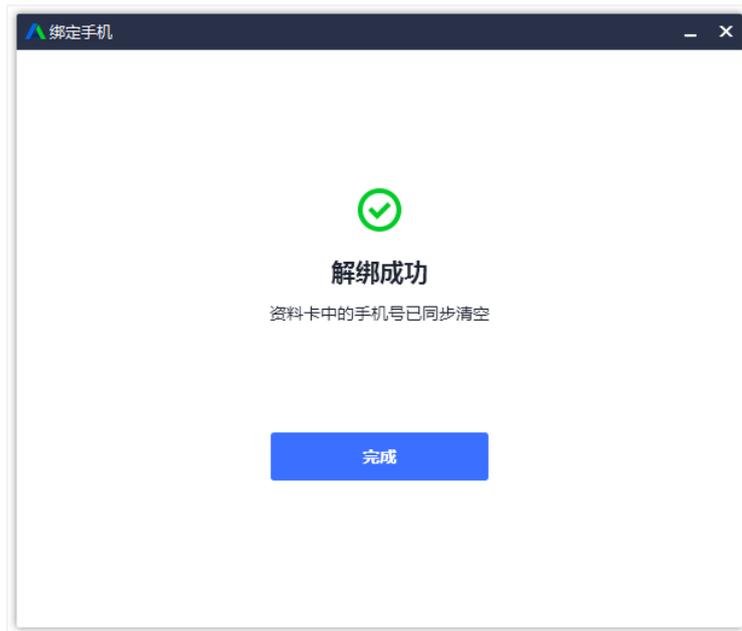
(1) 绑定手机号后，系统会发送给该手机号验证码，填写验证码并点击[立即绑定]，即可完成绑定

(2) 如果该手机号已经绑定其他企点账号，系统会提示你是否需要替换当前账号，点击[替换为当前账号]即可解绑之前的企点账号，绑定当前账号

## 2.如何解除绑定手机号



在[对内资料]-[手机]一栏内点击[更改]后选择[解绑]，即可对绑定手机号解除绑定。



解除绑定后，资料内卡内的手机号码也会同步清空。

### 3.设备锁



当需要打开企点手机端[帐号安全]中的设备锁时



如果没有绑定手机，系统一样会提示你进入绑定流程

## (四) 客户端相关常见问题

### Q1: 会话中发送图片、文件等有哪些限制?

A: 企点会话发送图片的限制与个人 QQ 会话同步, 如下所示:

- 1、图片类型: bmp、jpeg、jpg、gif、png 格式;
- 2、单个图片大小不超过 5M;
- 3、单条消息图片大小总量无限制;
- 4、当天发送图片数目总量无限制;
- 5、当天发送图片大小总量无限制。

企点发送离线文件每天的限制是 2GB。

## 五、附录

### 1、官方邮箱

qidian@tencent.com

### 2、官方公众号

扫描下方二维码关注“腾讯企点”



### 3、名词解释

#### (1) 企点

本文中所有“企点”均为“腾讯企点-协同”的简称。

#### (2) License

工号。使用管理员帐号登录管理中心新增工号后生成，可由管理员分配权限。获得工号后可根据该工号的权限进行客服接待、客户管理、销售跟进等业务行为。

#### (3) 隐藏部门

组织架构内需要隐藏部门信息的敏感部门，可以设置可见名单。

#### (4) 关联企业

通过在企点绑定至主企业的子企业，资质需要经过审核。

#### (5) 管理员

是企业通过企点管理各项业务的重要角色，分为管理员账号和具有管理权限的工号。前者即开通企点时候填写的个人 QQ 账号，这个账号是本套企点内拥有最高权限的、用以接收最机密安全信息的账号，当遇到管理员账号所有者离职、转岗等情况，可以在账户中心修改；后者管理员账号可以对本套企点内的任意工号进行任意权限配置，当一个工号被管理员账号配置了管理权限，这个具有管理权限的工号就成了管理员，拥有在本套企点内仅次于管理员账号的权限。

#### (6) 敏感操作

管理员可集中查看的，关于停用员工、删除客户、解散群、修改主号信息、管理权限分配变更等操作时间、操作人和具体操作内容的操作。