



胖牛会话存档方案介绍



连接企业内外部

企业微信会话存档能力

让企业了解员工的服务和沟通记录

胖牛会话内容存档介绍

使用企业微信的会话内容合规存档功能，可以对员工内部沟通、客户沟通做聊天实时存档，为沟通、服务提供保障。

系统可安装在自选服务器中，私有化会话内容（聊天记录）企业永久保留、随时备查、随时管理。

支持文字、图片、文件、短语音、删除、撤回等内容实时存档。

支持手机端实时查看。

提供记录快速检索，多维度数据可视化分析，有效监管成员操作。

根据业务设置对话敏感词，销售删除、辱骂客户等行为即时触发通知，可对触发记录进行对话追溯。

智能分析销售日常沟通数据、工作质量，离职继承客户聊天记录导出、移交。

对外服务中碰到的问题

销售监管难

销售飞单、私单

沟通低效质量差

销售外勤难监管

销售多维度考核

客户管理难

销售离职带走客户

高意向客户难筛选

客户画像不够精准

缺乏互动沟通方式

成交转化难

精准营销难实现

营销手法太单一

运营人力成本高

客户忠诚难维系



01

员工工作聊什么
领导全知道

02

离职员工聊天记录
可移交可查询

03

客户纠纷
有据可查

胖牛会话存档特点

✓ 实时查看员工工作聊天记录、永久保存

✓ 领导可查看撤回、删除的微信信息

✓ 微信语音电话、视频电话可回放

✓ 可按条件多维度搜索聊天内容

✓ 支持手机端查询、查看聊天记录

✓ 敏感词、关键词时刻提醒

✓ 客户删除提醒

✓ 离职继承客户聊天记录同步移交

✓ 查看权限个性化设置

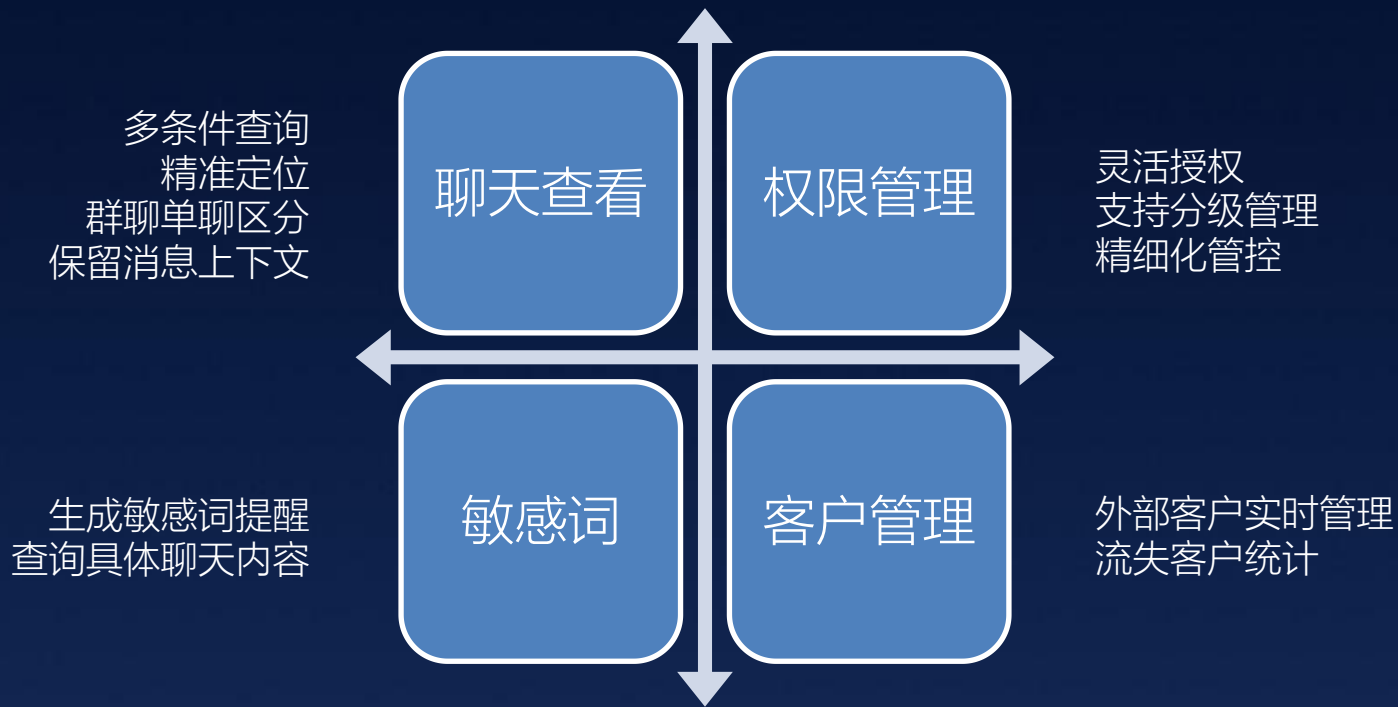
✓ 后台操作日志

企业微信进行客户服务

通过聊天信息存档功能，在企业微信连接微信功能上，帮助企业进行服务内容的审计、风控、留档。保障企业与客户的双方权利。



产品功能

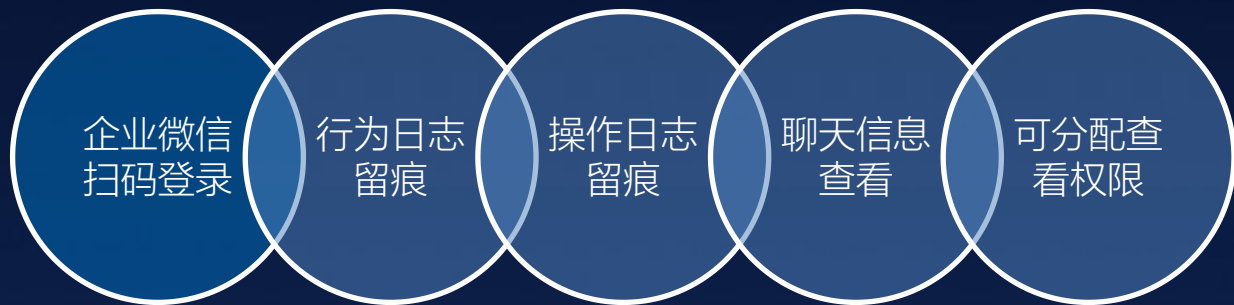


企业微信会话归档产品逻辑图

聊天数据存档在企业的服务器，安全可控，长久保存。



存档数据安全



1、客户通知

客户默认同意存档



2、领导数据看板



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、员工聊天记录授权用户查看

授权后，可以在后台查看聊天数据

按照范围授权

The screenshot displays the WeChat Enterprise Management System interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: 聊天会话, 聊天记录, 会话存档, 员工管理, 客户管理, 关键词管理, 设置, and 日志. The main content area is titled '聊天记录' and is divided into three panels:

- 员工列表(99):** A table listing employees with columns for name, department, and chat statistics. The first row is highlighted in blue: 冯晓唐 (冯), 产品部 产品经理, 13/527 会话, 4/127 敏感词.
- 客户列表(123):** A list of customers, with 金泰相 (金) highlighted in orange: 金泰相, 我说完了.
- 金泰相 相关聊天记录:** A detailed view of chat messages for customer 金泰相, including a search bar, date range (2020年10月14日), and a list of messages such as '好的 谢谢' and '方便的话，如果能给下私人折扣就更好了'.

3.1、员工记录随时查看



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。

3.2、监控规则随时设定

The screenshot displays a chat monitoring system interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: 数据看板, 聊天会话, 聊天记录, 会话存档, 员工管理, 客户管理, 关键词管理, 账号权限, 设置, and 日志. The main area is titled '聊天记录' and is divided into three sections:

- Section 2:** A '客户列表(279)' sidebar with a search bar and a list of contacts. The contact '谷安镇' is highlighted in orange, indicating a high-alert status. Other contacts include '青松店', 'Mr. Yang', and 'Alisa'. Each contact entry shows a status (e.g., 'D/2'), a count ('0/0'), and a '敏感词' (sensitive word) indicator.
- Section 5:** A '谷安镇 相关聊天记录' view showing a search bar, filters for '全部内容', '开始日期', and '结束日期', and a '查询' button. A checkbox for '高亮敏感内容' is also present.
- Section 4:** A '客户详情' (Customer Details) panel for '谷安镇', showing a profile picture, name, '企业微信用户' status, and '3条会话'. It also lists '添加人', '添加时间' (1970-01-20), '来源', '标签', '状态' (当前无会话), and '备注'.
- Section 6:** A '设置关注规则' (Set Monitoring Rules) button located at the top right of the chat history view.

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。

展示客户的详细信息

高亮模式：员工对话中出现违规信息高亮展示

设置关注规则：可以快速设置需要监控该员工的对话信息。

4、员工管理

员工管理

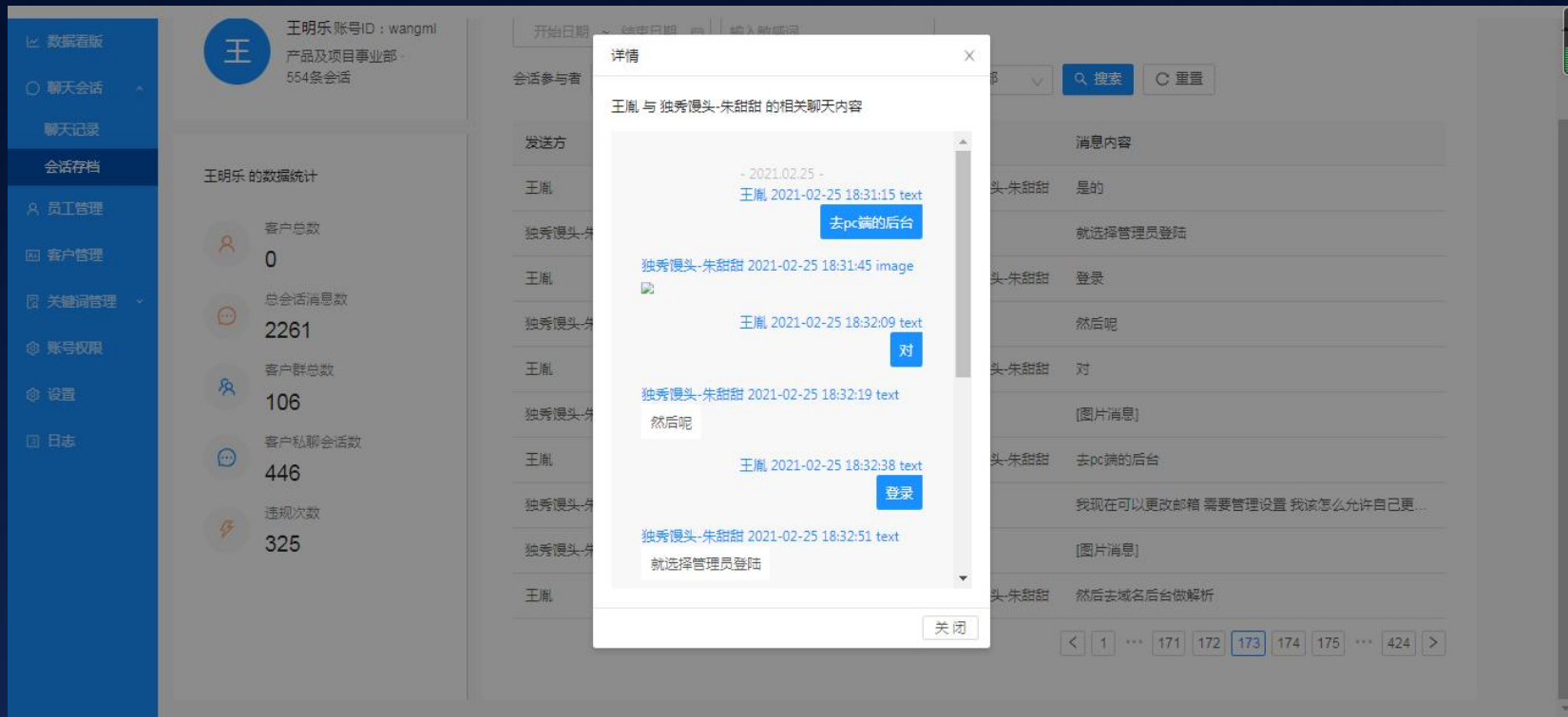
上海和强软件有限公司(10人)

输入姓名搜索 全部员工 全部部门

名称	职务	部门	当前负责客户数	会话存档状态	操作
王明乐		产品及项目事业部		归档中	查看会话存档
王胤		群牛事业部		归档中	查看会话存档
花英杰		群牛事业部		归档中	查看会话存档
谢岚旭		产品及项目事业部		归档中	查看会话存档
吴兵		群牛事业部		归档中	查看会话存档
雍进		上海和强信息技术有限公司		曾归档	查看会话存档
雍进		上海和强信息技术有限公司		归档中	查看会话存档
王贵生		群牛事业部		归档中	查看会话存档
钟倩		群牛事业部		归档中	查看会话存档
卢纳泰		上海和强信息技术有限公司		归档中	查看会话存档

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。

4.1、员工只读模式



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

数据看板

聊天会话

聊天记录

会话存档

员工管理

客户管理

关键词管理

账号权限

设置

日志

客户管理

输入姓名搜索

正常会话中 微信 开始日期 ~ 结束日期 查询 重置

共19927个客户

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
量具刃具子小先生	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
王茂泽	1970-01-19 18:16:05	8	0	企业微信		当前无会话	未开启会话存档

< 1 2 3 4 5 ... 1993 >

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、敏感词管理

The screenshot displays a web interface for managing sensitive words. On the left is a blue sidebar with navigation options: 数据看板, 聊天会话, 聊天记录, 会话存档, 员工管理, 客户管理, 关键词管理, 违规存档, 敏感词库, 敏感规则, 账号权限, 设置, and 日志. The main area is titled '违规存档' (Violation Archive) and has two tabs: '敏感词违规' (Sensitive Word Violation) and '行为违规' (Behavior Violation). Below the tabs are search filters: '开始日期' (Start Date), '结束日期' (End Date), and '输入敏感词' (Enter Sensitive Word). There are also checkboxes for '会话参与者' (Conversation Participants) and '筛选发送方' (Filter Sender), and a dropdown for '消息类型' (Message Type). A search button and a refresh button are also present. The main content is a table with columns: 序号 (Serial Number), 类型 (Type), 发送方 (Sender), 发送时间 (Send Time), 消息类型 (Message Type), 内容 (Content), 违规情况 (Violation Status), and 操作 (Action). The table lists five entries, with the second entry highlighted in light blue and its '私下交易监控' (Private Transaction Monitoring) and '查看详情' (View Details) buttons highlighted with red boxes.

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，我想问你一下，咱在这儿用企业微信收的款款项到哪里去了 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服务，获取服务码，请在手机端打开企业微信，点击工作台，再点击屏幕上方的上企业服务，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。

6.1、敏感词查看详情

比 数据看板	序号	类型	详情	内容	违规情况	操作
聊天会话	cv11613263768356--1453489957	敏感词违规	基本信息 发送人: 王明乐[员工] 接收人: 刘六[客户] 发送敏感分: 类: [敏感词监控]可以\$请\$你好\$好 时间: 2021-02-17 16:39:27	你好	私下交易监控	查看详情
聊天记录	cv11613263768385--604162857	敏感词违规		不好意思,有一笔收款我不知道到哪里去了,想问你一下,咱在这儿用企业微信收的款款到哪里去了 我有笔款查不到	私下交易监控	查看详情
会话存档	cv11613263798515-1449459984	敏感词违规		的,谢谢	私下交易监控	查看详情
员工管理	cv11613263798518-1970304241	敏感词违规	相关聊天内容 - 2021.02.17 - 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服务,获取服务码,请在手机端打开企业微信,点击右上角的上门服务,点击右上角的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!	好,企业微信客服,我们联系过的,麻烦你过一下	私下交易监控	查看详情
客户管理	cv11613522426763--630030227	敏感词违规		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服务,获取服务码,请在手机端打开企业微信,点击右上角的上门服务,点击右上角的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
关键词管理	cv11613538904607-1204882412	敏感词违规		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服务,获取服务码,请在手机端打开企业微信,点击右上角的上门服务,点击右上角的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
违规存档				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		
敏感词库				微的服务码给我们一下,继续给你们提供企		
敏感规则						
账号权限						
设置						
日志						

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。

6.2、敏感规则

The screenshot shows a web application interface for managing sensitive rules. A modal dialog titled '新建规则' (New Rule) is open in the center, allowing users to create a new rule. The dialog contains the following fields and options:

- 添加敏感词** (Add Sensitive Words): A text input field with the placeholder '支持输入多个敏感词' (Supports input of multiple sensitive words).
- 选择范围** (Select Scope): A dropdown menu currently set to '所有人' (Everyone).
- 规则名称** (Rule Name): A text input field with the placeholder '输入规则名称' (Enter rule name).
- Buttons**: '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm) buttons at the bottom right of the dialog.

The background interface shows a table of existing sensitive rules. The table has columns for '序号' (Serial Number), '规则范围' (Rule Scope), '是否开启' (Whether Enabled), and '操作' (Action). The '操作' column contains links for '修改' (Modify), '复制' (Copy), and '删除' (Delete).

序号	规则范围	是否开启	操作
kr1610112126690--321060421	所有人	<input checked="" type="checkbox"/>	修改 复制 删除
kr1612346510940--1228981469	测试规则3	<input checked="" type="checkbox"/>	修改 复制 删除
kr1612352530614-653163291	所有人	<input checked="" type="checkbox"/>	修改 复制 删除
kr1612352918443--1914194115	所有人	<input type="checkbox"/>	修改 复制 删除
kr1612355128182--708548301	所有人	<input checked="" type="checkbox"/>	修改 复制 删除

敏感规则设置监控的范围。确定每个词库或单独的敏感词生效的范围。设定好敏感词库（监控内容），敏感规则（监控对象）后，敏感信息监控功能开启。

7、权限控制

添加权限设置

管理人员 郭娜霜 会话存档用户

管理范围 群牛事业部; 陈丙光 编辑

取消 确定

名称	权限名称	管理范围	状态	操作
雅洁	会话存档管理员		禁用	修改权限 启用
张垣	会话存档用户	产品及项目事业部; 群牛事业部	正常使用	修改权限 禁用
王明乐	会话存档用户	产品及项目事业部; 吴兵; 王贵生	正常使用	修改权限 禁用
王胤	会话存档用户	王胤; 王贵生; 汪君斐; 钟倩	正常使用	修改权限 禁用
谢岚旭	会话存档用户		正常使用	修改权限 禁用
郭娜霜	会话存档管理员		正常使用	修改权限 禁用
吴兵	会话存档管理员		正常使用	修改权限 禁用
王贵生	会话存档用户		正常使用	修改权限 禁用
汪君斐	会话存档用户		正常使用	修改权限 禁用
钟倩	会话存档用户		正常使用	修改权限 禁用

可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。如设置为会话存档用户权限时，需要选择监管范围。

8、提醒推送

序号	类别	发送方	发送时间	消息类型	内容	操作
1	发送消息	冯晓康	2020-10-14 17:15	文本	还有什么问题呀?	查看详情
2	发送消息	李爽	2020-10-14 16:21	文本	这个暂时不支持	查看详情
3	发送消息	刘野	2020-10-14 10:45	文本	麻烦您试一下	查看详情
4	发送消息	赵晋	2020-10-14 12:03	文本	我碰加您的私人VX嘛呀?	查看详情
5	发送消息	王小Y	2020-10-14 12:01	文本	这样不可以的哦亲	查看详情
6	发送消息	冯晓康	2020-10-14 11:27	文本	给我这个单, 我发您个大红包	查看详情
7	发送消息	张元芳	2020-10-14 10:53	文本	麻烦您试一下	查看详情
8	发送消息	唐一诺	2020-10-14 10:31	文本	这个我们这里办不了	查看详情
9	发送消息	刘野	2020-10-14 09:18	文本	麻烦您试一下	查看详情
10	发送消息	刘野	2020-10-14 09:09	文本	再见 回聊	查看详情



9、删除客户警报

1. 员工删除、拉黑客户提醒管理员

2. 客户删除、拉黑员工提醒管理员



10、手机版本查阅会话内容

1. 支持手机端查看监控对象聊天内容

2. 使用操作继承微信体验

