



企业微信 产品宣传手册

通用版

连接创造价值



关于企业微信

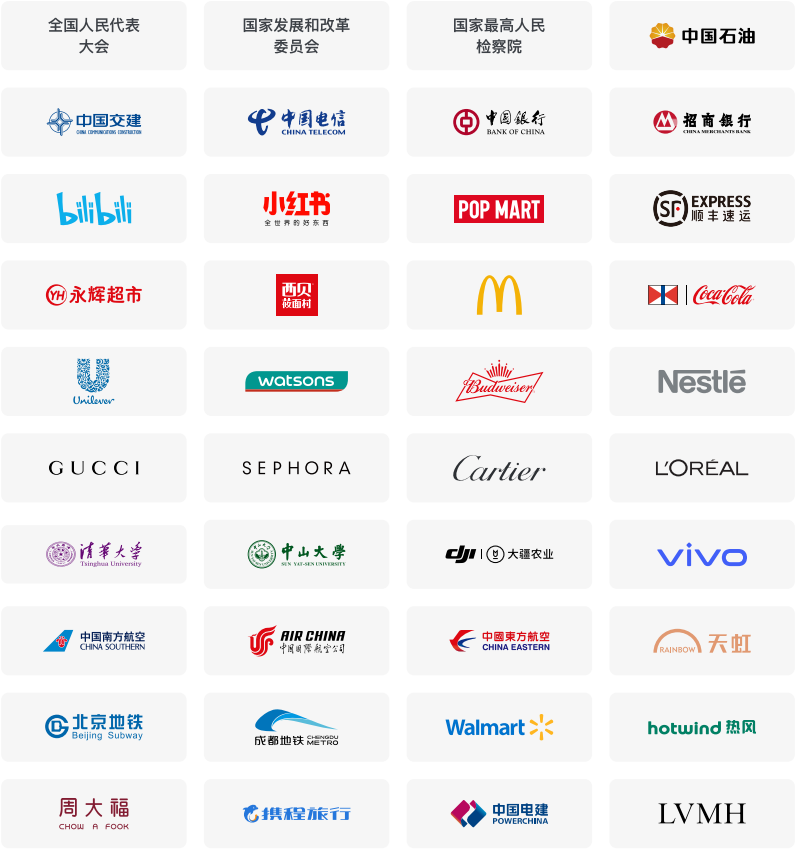
企业微信是腾讯微信团队打造的企业通讯与办公工具，具有与微信一致的沟通体验，丰富的OA应用，和连接微信生态的能力，可以帮助企业连接内部，连接生态伙伴、连接消费者，实现智慧管理、智慧生态、智慧服务。

企业微信是什么？

企业微信是企业的数字化连接器
能够帮助企业连接企业内部、连接客户、连接上下游

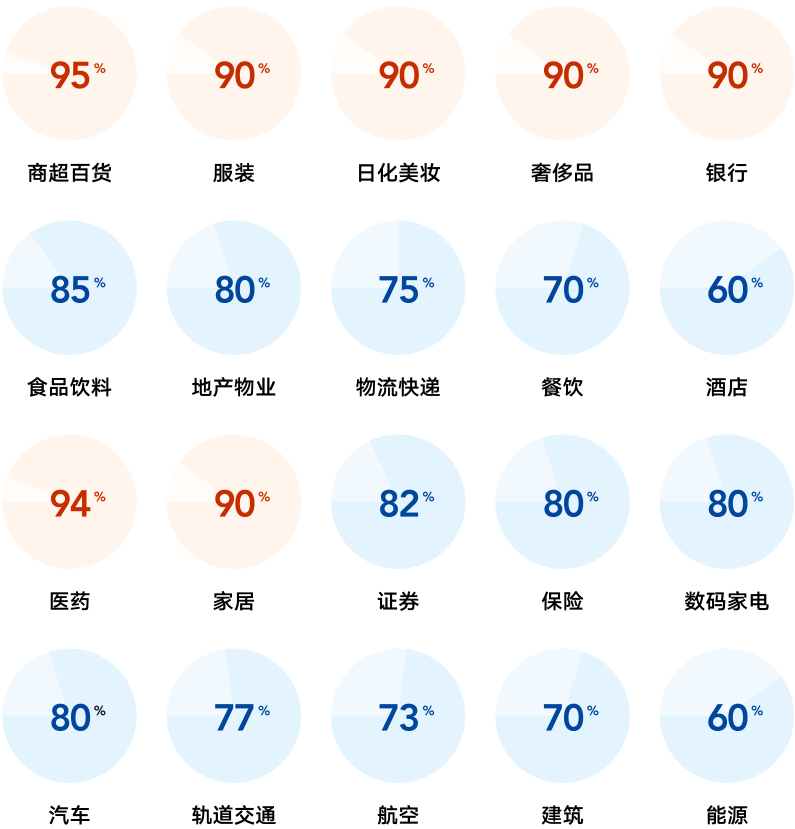


选择企业微信， 与 1000 万家领先企业共创连接的价值





各行各业 Top 50 企业，
多数都在使用企业微信



为什么企业微信 成为领先企业共 同的选择？

○●

企业微信与微信互通，人即服务 帮助企业经营客户，实现业务增长



互通都有哪些优势？

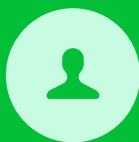
✓ 员工离职不带走客户

✓ 有认证的企业服务

✓ 有温度的双向连接

✓ 服务过程可闭环管理

企业微信 如何帮企业更好地经营客户？



客户获取

打通微信生态，把流量留下来



服务触达

多种服务工具，让服务更高效



运营转化

企业身份可认证，成交更容易



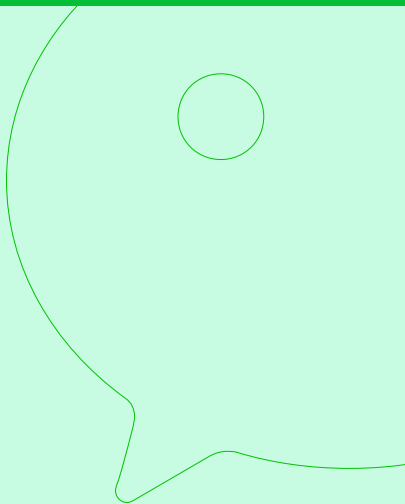
客户留存

顾客沉淀在企业侧，不担心流失

如何沉淀流量， 把客户添加到 企业微信？

How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?

01





客户联系

让顾客添加你的企业微信 企业认证身份，顾客更信任

- ◎ 客户用微信扫码就能加，实名认证，真实身份让人信任
- ◎ 可互动、对话交流，服务、销售线上直达
- ◎ 企业可查看并管理成员添加的微信客户，对离职成员的客户再分配





客户群

把客户都拉进群里 可管理可统计，社群运营更方便

- ◎ 可邀请微信客户进群，最高可达500人
- ◎ 一键群发至200个群，一次能发给10万人
- ◎ 欢迎语、快捷回复等群工具帮助精细化运营
- ◎ 支持管理员查看群聊数据统计

会员卡办理群 (468)



刘薇 @微信

想咨询月卡和年卡的优惠幅度有什么差别？



吴可可 @微信

如果办理月卡可以给朋友用么

月卡和年卡都可以给亲友使用，月卡70元/次，年卡55元/次



企业全部客户群



一湾海珠粉丝群



367人 | 群主：李明



一湾智能生活会员群



469人 | 群主：王青青



一湾天河快闪活动群



498人 | 群主：杨丹



连接视频号

直播观众看过即走，流量难以沉淀？ 企业微信+视频号，把流量变留量

- ◎ 在观看直播时可一键添加员工的企业微信
- ◎ 在视频号主页可一键添加员工的企业微信
- ◎ 员工个人主页可展示企业的视频号
- ◎ 群聊/客户朋友圈可转发视频号的视频和直播给微信客户





微信客服

增加与客户的触点，把潜客变成熟客 顾客无需加好友，在微信里就能咨询

- ◎ 顾客可在微信内外多个入口发起咨询
- ◎ 顾客在微信里和客服聊方便随时再次咨询
- ◎ 在消息列表红点提醒准确送达，不漏消息
- ◎ 咨询后可一键升级专属服务，临时咨询变长期联系



两种二维码 帮助你更好地获客



联系我

太多人添加，应接不暇？
可用「联系我」二维码

◎ 微信扫了就能加，无需手动同意通过，而且二维码永不过期



加入群聊

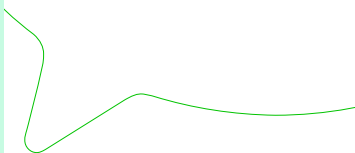
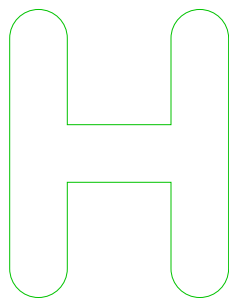
满员无法进群，二维码容易过期？
用「加入群聊」二维码轻松解决

◎ 群满200人自动建群，可绑定原有的顾客群，二维码永不过期

客户进来后， 如何精准高效地 服务好客户？

How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?

01





欢迎语 | 入群欢迎语

自动打招呼

首次沟通就让顾客心动

- ◎在添加客户为好友/客户进群时，可自动发送，及时打招呼
- ◎可添加图片/视频/小程序/网页，让客户及时了解重要信息
- ◎编辑入群欢迎语时可插入客户昵称，让打招呼更有针对性





企业客户标签

在对的时间给对的顾客 提供对的商品或服务

- ◎ 管理员可统一设置标签组给员工用
- ◎ 员工可选择企业标签或者个人标签来标记
- ◎ 可与CRM系统打通，更全面地了解管理客户

个人信息

微信

张克力

设置备注和描述

设置标签

发消息

语音通话

设置标签

富力海珠城销售一组标签

重要性

一般

重要

核心

状态

未接触

潜在

意向

已拒绝

17



群发助手

消息精准触达不同顾客 快速提供服务效率与质量双赢

- ◎同类消息，可按条件筛选发送给不同客户/客户群
- ◎如果单独发给顾客，可按部门/添加人/标签筛选发送
- ◎如果是发到顾客群里，可按部门/成员/群名关键词筛选发送





自动回复

常见问题

小助理替你回答

- ◎产品服务/售后问题/活动暗号等适用
- ◎需管理员先在后台配置规则
- ◎顾客@小助理或发送关键词，小助理可自动回复内容

大师兄骨头帮 (135)



小助理 @ 广州大师兄

群友堂食用餐时，请在小程序订单支付页面暗号栏输入暗号【爆品自由日】



刘薇

暗号@小小师妹



张克力

可以自提吗

更多服务工具 帮你高效服务客户



快捷回复

不用每次编辑 一键调用秒回顾客

◎不用每次编辑，一键调用秒回顾客



防骚扰、群成员去重

规避羊毛党、竞争对手 沉淀高质量顾客

◎配置防骚扰规则，群客户发送消息命中规则时会收到警告消息或被踢出群聊

◎可以筛选并移除重复加入客户群的客户，沉淀高质量顾客

如何成交快人一步， 获得业绩增长？

How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?

01





客户朋友圈

用企业微信发客户朋友圈 让Ta忘不了你，获得商机

- ◎ 有官方认证标识，客户更信任
- ◎ 标签丰富，精准展示转化率更高
- ◎ 企业可统一创建，批量分发效率更高
- ◎ 能查看员工发表内容，保证服务质量





直播

一键发起直播，客户微信就能看
直播带货，简单易上手

- ◎企业微信一键就能发起，客户用微信就能收看
- ◎简单易上手，直播带货、销售培训、公开课全搞定
- ◎观看人数不限，客户可分享给微信好友，带来更多客户





商品图册

上传商品图自动生成「商品图册」 不用开发小程序，成交更简单

- ◎可以在聊天中分享商品图册，更好地向客户介绍商品信息
- ◎客户决定购买后，还可以在图册中直接付款下单
- ◎管理员可以查看商品图册的使用情况，销售数据





对外收款

款项直接进入公司账户，交易合规便捷
顾客更放心，成交更简单

- ◎企业可绑定微信支付商户号，开通企业支付
- ◎由员工向微信客户完成收款，收款到企业帐户
- ◎避免微信转账交易，顾客有顾虑
- ◎避免个人账户收款，后续算帐归拢麻烦



更多成交小技巧



绑定小程序

打通小程序和企业微信 完善下单路径，让成交快人一步

◎ 成员个人资料页、欢迎语、群聊/单聊等都可展示小程序，引导客户打开小程序购买商品，成交快人一步



红包

想要让社群更活跃？ 发个红包试试

◎ 单聊/群聊可发红包，用于欢迎新成员入群、红包抽奖、节日祝福等，帮助活跃气氛，提供有温度的服务

如何留住客户， 不被员工离职带走？

How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?

01





离职继承

员工离职，客户自动转交 客户不流失，服务不中断

- ◎企业可把离职成员的客户，客户群转交给在职成员，持续服务不流失
- ◎无感转换、无需惊扰客户，客户流失率大幅下降



还有没有更多“神器”， 提升服务力？



会话内容存档

顾客沟通记录可供回溯， 提升服务质量和满意度

◎企业可设置针对内部成员、外部客户服务的会话存档服务，在告知并经成员/外部客户同意后，可查看相应沟通内容，如金融机构、零售企业可通过会话存档对服务内容实时质检，提升服务质量。

* 此功能为付费功能，管理员可登录后台查看详情

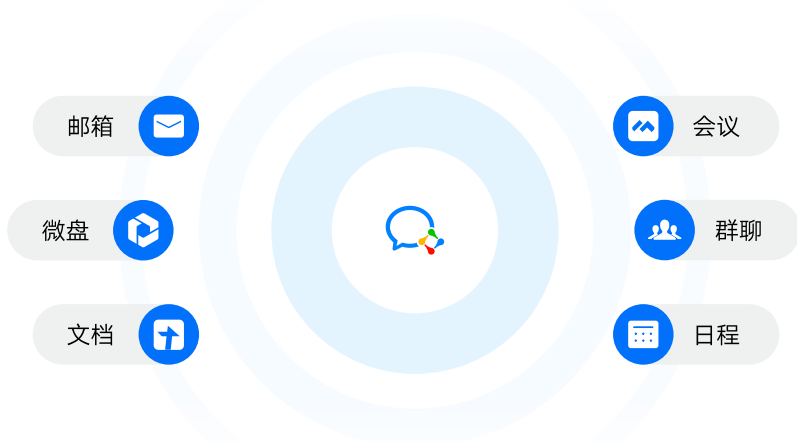


联系客户统计 & 群聊数据统计

**每天服务了那么多顾客，
怎么知道服务了多少，顾客满不满意？**

◎可查看客户添加、流失情况、员工与顾客的互动情况；可查看群聊总数、群成员流失情况、群消息活跃情况；另外管理员可查看所有数据，报表还可导出excel到本地

企业微信办公功能，简单而强大 帮助企业连接内部，让信息效率带来生产效率



高效的协同

办公工具齐全

内外协作流畅

全方位安全

帐号安全

应用安全

数据安全

满足多种使用场景

日常沟通

项目协作

OA流程

人事管理

行政服务

企业微信

如何提升企业办公效率？



特色效率工具

高效协作，安全管理



自带常用OA功能

开箱即用，满足基础需求



丰富的第三方应用

满足具体业务需求



开放API

满足企业个性化需求

企业微信 都有哪些效率工具？

How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?

02





邮件

不用单独打开其他邮箱软件 一站式处理工作信息，安全可靠

- ◎ 无论什么邮箱，都可以和企业微信绑定
- ◎ 在企业微信里就能收、发邮件，新邮件会有红点提醒
- ◎ 不用单独下载APP/打开网页，企业微信里就能秒回，不错过重要邮件
- ◎ 可自动分类未读邮件、审批邮件、免打扰邮件等

✦ 开通高级功能

- ◎ 可获得无限容量邮箱，更多的公共邮箱，更高的发信上限
- ◎ 支持邮件归档，撤回成员发信，IP访问限制
- ◎ 支持邮件审核，邮件自动备份，180天操作日志





微盘

企业重要资料都存在里面 信息安全我来保护

- ◎有权限的成员可以直接取用文件，文件修改实时同步
- ◎可设置精细权限，对不同人的空间使用权进行分别管理，机密材料不泄漏
- ◎和聊天、文档、邮件、朋友圈等打通，快速调取微盘文件

✦ 开通高级功能

- ◎可增购更多的容量
- ◎支持更灵活的权限配置，在线编辑office文件，100个文件历史版本管理
- ◎支持统一管理企业文件，强制开启企业明水印，IP访问限制
- ◎支持禁止下载/导出文件，180天回收站恢复，永久保留操作日志





文档

发给同事 同时看、同时写，同时沟通

- ◎可多人协作，多人同时编辑，内容实时更新
- ◎可发送至微信，微信用户无需下载其他软件，即可查看和编辑
- ◎创作更丰富，与日程、会议、聊天、邮件、文件等相互嵌套、相互引用
- ◎资料更安全，可对公司内外部人员设置不同级别权限，给文档加水印

✦ 开通高级功能

- ◎可获得更大文档容量，支持高级表格工具箱功能
- ◎支持成员文档管理，离职员工文档转交，自定义文档默认权限
- ◎支持批量操作预警，180天回收站恢复，永久保留操作日志





会议

安全、稳定、功能强大 再多人都能一起开会

- ◎ 背靠腾讯20年声画技术，会议清晰流畅，可屏蔽环境噪音
- ◎ 聊天中可快速拉起会议，不用单独发链接会议号
- ◎ 不用下载专门会议软件，微信也能入会
- ◎ 支持云录制、自动语音转文字、关键词搜索
- ◎ 与消息、日程等功能打通，深度融合
- ◎ 多重会议权限设置，保护会议信息安全

✦ 开通高级功能

- ◎ 可获得最2000人同时参会、最高无限制云录制空间
- ◎ 可获得1080P视频清晰度，实时字幕和实时转写等多项高级功能

联合新品发布/讨论会议



现有市场占比

- 70% 一线城市年轻人消费
- 25% 三四线城市中年人消费
- 5% 其他





日程

在消息往来中约时间
重要事情不遗漏

- ◎可查看同事闲忙状态，免去来回约时间
- ◎可建立公共日历，周会/团队运营日历等，相互订阅信息公开透明
- ◎分享到外部，微信里就能点击接受，且开始前会自动在微信上提醒
- ◎打通了系统日历和其他日历，便于统一管理





效率套件

一站式购买 三大效率工具

◎企业微信推出效率套件售卖方案，客户可用更优惠的价格一次性购买邮件，微盘，文档3个高级功能。

◎1个效率套件帐号对应1个邮件、1个微盘、1个文档的高级功能帐号和500GB微盘专业版容量（仅限微盘高级功能帐号使用）

*客户可咨询服务商了解该售卖方案。



还有哪些办公功能 满足企业需求？

自带常用OA功能
开箱即用，满足基础需求



公告



打卡



审批



汇报



公费电话



会议室

丰富的第三方应用 满足企业具体需求

✔ 应用与小程序

企业培训、生产管理、财务报销等应用涵盖企业经营方方面面

✔ 智慧硬件

智慧考勤门禁、智慧打印、智慧网络、智慧会议、安防监控..... 5大类上百款智慧硬件，帮助企业实现软硬一体化，全方位智能办公

✔ 行业解决方案

深入各行各业，提炼出智慧行业解决方案。别人家的好方法，都在这里

开放API， 满足企业个性化需求

- ◎ 开放通讯录管理、应用接入、消息推送等丰富API
- ◎ 接入已有IT系统，实现统一集成、统一身份鉴权、统一应用管理
- ◎ 基于API，第三方开发者提供丰富的应用供企业选择
- ◎ 企业微信已开放硬件云端/直连接入接口及第三方应用硬件接口

企业微信连接上下游 协作像同事一样方便





上下游管理

上下游联系人分散各处，难以查找？

◎可按企业汇总联系人，找他们像找同事一样方便

如何邀请对方加入上下游？

◎可以通过「迁移上下游微信群」把对方添加进来

◎也可以微信邀请、二维码邀请，导入上下游名单等方式

担心上下游相互联系，管理混乱，信息容易泄露？

◎支持分组展示上下游企业，支持按对接人设置查看权限

◎高效沟通的同时，保障业务信息安全，避免泄露





上下游沟通

对方不用企业微信怎么办？

◎在微信上也能收发消息，重要信息不遗漏

文件太大传不过去？

◎10G超大文件快速发送，上下游沟通不设限

工作消息，对方看了没？

◎发消息可知对方已读未读，信息同步更安心

重要消息需要逐个通知？

◎上下游群发，批量发送，即刻触达





上下游协作

文档文件同步低效？

◎在线文档多人协作，微盘资料便捷共享

跨企业沟通、约会难？

◎日程可查合作伙伴闲忙，预约时间，开启100人会议

业务系统跨企业使用麻烦？

◎共享应用给上下游，信息跨企业流转，高效业务协同

文档

2021款无人机合同



王青青

这返点不是最新的



张春 @科兴技术

我马上刷新上去

↩ 回复

工作台

唐云公司的经销商



订单助手



物流查询



渠道公告



在线订货



会员管理

支持私有化部署 满足合规需要

部署灵活，具有与SaaS一致的功能体验，可适配复杂的网络环境，有效融合企业已有IT系统，满足合规需求，又能保证企业信息安全。



部署在自己的服务器上

Server端服务部署在自己的服务器上，通讯录、聊天、应用等数据都保存在本地。



支持与已有IT融合

适配各种复杂网络环境，以及多种灵活的部署方式，满足各类跨网安全要求。



信息安全可控

支持第三方端对端加密，提供灵活的安全管理策略，获得国家各种安全资质认证。

因为 企业微信安全

首个信息安全领域认证“大满贯”
支持私有化跨网部署信创互认证书（国产化适配）



数据安全

ISO27018 公有云个人消息安全认证

管理安全

ISO27001 信息安全管理体系认证

网络安全
监管合规

国家网络安全等级保护三级认证

审计鉴定

SOC2Type1 服务审计报告（首家）
SOC2Type2 服务审计报告（首家）

服务保障

ISO20000 信息技术服务管理体系认证

其他

国内首批“卓越级”安全认证



数据保障计划

系统化的数据服务 保障企业使用安全

数据保障计划是一项付费服务，由企业微信数据服务团队提供。致力于保障企业和员工的数据安全，为企业开启企业微信的数据备份。一旦企业数据发生意外删除或遭遇恶意破坏，可从提前备份的数据中进行及时恢复。避免企业因数据丢失而遭受巨大损失。

开通后， 企业可以获得的服务？

✓ 数据备份

保障企业数据，备份后才可使用恢复服务

✓ 自助恢复工具

支持不限次自助恢复

✓ 专家恢复服务

可选择增购：专家恢复服务

都支持恢复哪些数据项？



客户关系



成员账号



组织架构



解散企业



微盘数据



二维码



审批数据



邮箱数据



消息撤回

客户案例

案例1：成员帐号恢复

某银行IT部主管："OA系统变更出现异常，回退后发现部分帐号被误删除，幸好有数据保障服务，立即进行了数据恢复，没有影响第二天员工使用。"

案例2：客户关系恢复

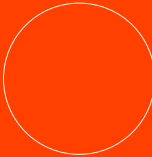
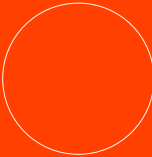
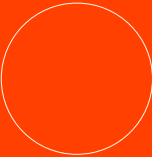
某投资公司负责人："员工因为违规被公司开除了，没想到他离职前把名下的所有客户都恶意删除了，导致批量重要客户丢失，还好有数据保障服务，成功恢复了员工删除的所有客户。"

案例3：解散企业恢复

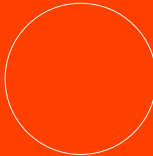
某日用品企业主管："创建人由于误操作，把总公司的企业微信主体解散了，导致几千名员工无法正常工作，公司海量的数据资料丢失，幸好提前开通了数据保障服务，第一时间恢复了企业，迅速挽回损失。"

✅ 案例4：二维码恢复

某美妆品牌 CIO："那次常规维护，我们清理了部分过期二维码，没想到误操作把下周营销活动二维码删除，还好有数据保障服务，及时进行了恢复，避免了几万件物料作废的损失。"



How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?



他们都是 怎么用企业微信， 进行数字化协同？

●●

周大福

CHOW TAI FOOK



周大福使用企业微信 为顾客提供有温度的专属珠宝顾问服务

周大福通过企业微信，帮助38,000+名员工服务6,500,000顾客，实现会员复购率提升30%，自由商城交易总额翻14倍。



专属顾问 记住每位顾客的喜好

周大福的导购们通过企业微信，成为顾客的线上专属顾问，在每日服务中，轻松记住每位顾客的消费偏好。在不同客户的重要日子，提供更贴心的个性化服务。

建立粉丝社群 线上成交更轻松

周大福通过企业微信建立粉丝群，开展群直播、打卡分享等一系列粉丝活跃活动，并将自有商城平台接入企业微信，导购线上服务就可成交。

索菲亞®



How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?



索菲亚家居用企业微信 连接工厂、总部、经销商与顾客，结构性提效

索菲亚通过企业微信打通“客户-设计-工厂”全流程，通过企业微信建立100,000个群，提供精细化服务。



「一客一群」专属服务 提供定制精细服务

为每个客户建立一个专属服务群, 将客户家人、设计师、安装师傅都拉到一个群里, 任何问题随时在群里沟通, 反馈更及时, 服务更贴心。

客户-设计-工厂全流程打通 流程清晰, 服务贴心

通过企业微信连接客户、设计师、厂家等人员, 生产人员可以清晰了解客户需求, 进行定制化生产; 客户可以随时查阅订单的进展, 细化到是哪位设计师在设计、家具进入哪一个生产基地进行生产等。



How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?

哔哩哔哩使用企业微信 让公司新人快速融入、畅快协作

哔哩哔哩通过企业微信，为全体员工打造轻松快乐的工作环境。

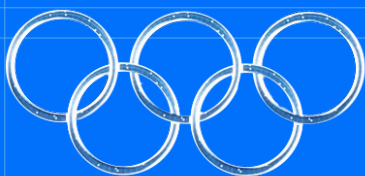


队友资料库文档 帮助新人更快融入

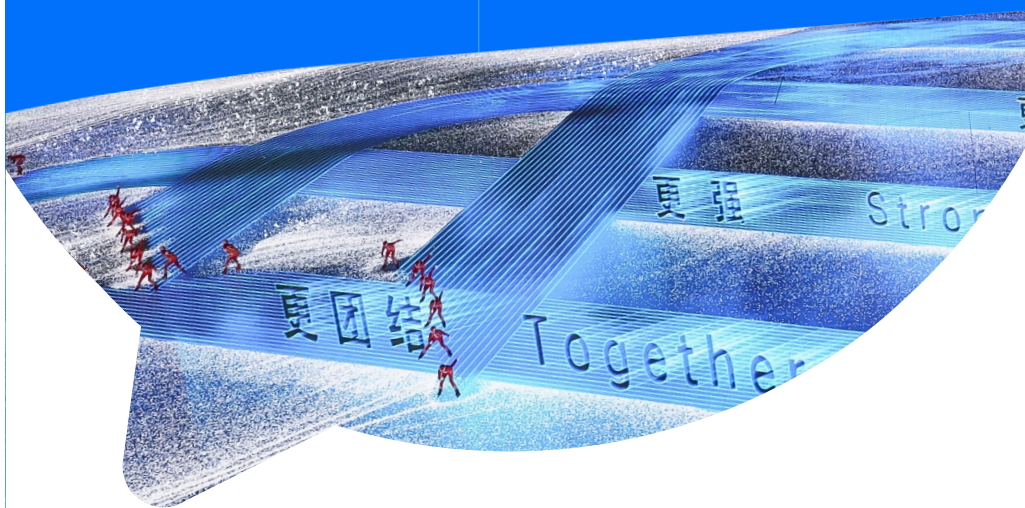
以前，新人入职自我介绍只能单向展示自己，但对于现有老员工并不熟悉，需要时间慢慢融入；现在，哔哩哔哩通过企业微信文档生成「队友资料库」，帮助新人快速熟悉公司同事、工作更顺畅。

多样关怀提醒 全方位提升工作幸福感

哔哩哔哩通过企业微信设置各种机器人，每日自动提醒员工按时喝水、就餐、下午茶、劳逸结合，全方位提升新人归属感和工作趣味性。



How To Settle The Flow,
Add Customers To Wechat Enterprise?



洲明科技使用企业微信 45天完美交付冬奥舞台

洲明使用企业微信极速协作，用超越行业**3倍速度**，**45天**实现产品研发到生产交付。



重要会议线上开 复杂项目也能快如闪电

以前，项目讨论常常先要所有人员线下聚齐；现在遇到复杂项目，洲明使用企业微信，专家、工厂工人、现场施工人员随时可以线上开会，自动录音转文字，不同话语体系也能清晰讨论，随时回顾。

流程数据线上提 线下一次不用跑

以前，工厂的库存情况、员工的加班申请都需要手抄填表，再送往人工审核，效率低还容易出错；现在，洲明团队使用企业微信，用手机就能完成数据录入和流程审批，效率大幅提升。

想要Get更多功能 使用技巧？

欢迎来企业微信「学习园地」





学习园地

「学习园地」是企业微信团队打造的免费学习平台，毫无保留为企业提供必备技巧，直面真问题，学了就能用。

✓ 课程免费

几十门免费课程，由行业专家打造，拥有丰富的独家案例与一手经验

✓ 人人皆可学

分别针对老板、管理员、员工提供对应课程，课程内容覆盖零售、制造、互联网、生活服务等各行各业

✓ 如何找到课程

App端内：「工作台」-「学习园地」

小程序：微信搜索「学习园地」即可

企业微信官网：顶部菜单栏-「学习园地」



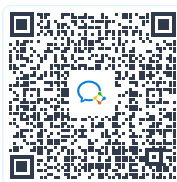
扫码进入「学习园地」直接体验

- ◎ 覆盖各行各业的精品课程
- ◎ 满足企业多重人员需求

看完觉得不错
想试用，怎么下载？



下载企业微信



企业微信公众号



企业微信视频号

预约企业微信服务商专属服务？

企业微信APP-工作台-专属服务-立即预约





连接创造价值

Connections Create Value

