

企业微信

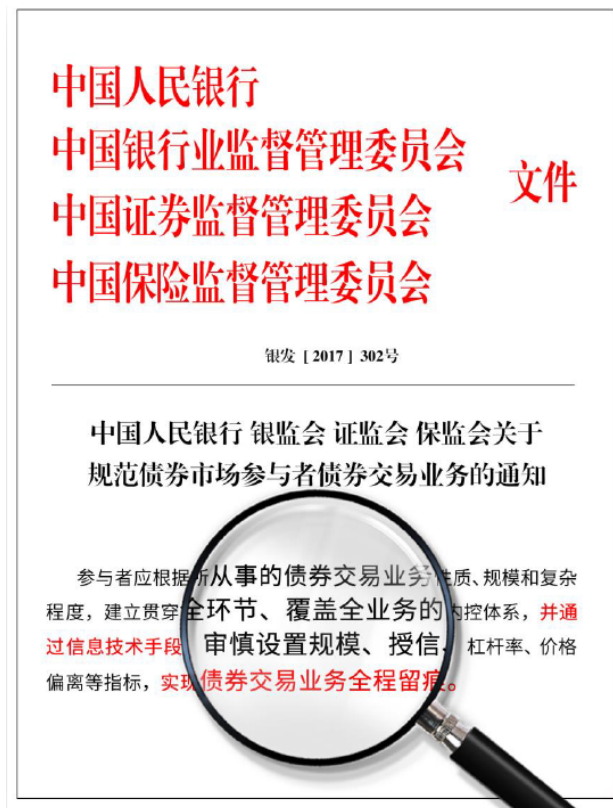
会话内容存档介绍

高级渠道经理 郭宇骅

企业微信团队

会话内容存档能力介绍

背景：金融从业人员的工作沟通合规监管日趋严格



<p>中国保监会关于印发《互联网保险业务监管暂行办法》的通知 发布时间：2015-07-27</p> <p>第十五条 <u>保险机构应完整记录和保存互联网保险业务的交易信息</u>，确保能够完整、准确地还原相关交易流程和细节。交易信息应至少包括：产品宣传和销售文本、销售和服务日志、投保人操作轨迹等。第三方网络平台应协助和支持保险机构依法取得上述信息。</p> <p>第十六条 保险公司应加强互联网保险业务的服务管理，建立支持咨询、投保、退保、理赔、查询和投诉的在线服务体系，探索以短信、<u>即时通讯工具等多种方式开展客户回访</u>，简化服务流程，创新服务方式，确保客户服务的高效和便捷。</p>	
<p>中国保监会关于印发《保险销售行为可回溯管理暂行办法》的通知 发布时间：2017-07-10</p> <p>第一条 为进一步规范保险销售行为，维护保险消费者合法权益，促进保险业持续健康发展，依据《保险法》和中国保监会有关规定，制定本办法。</p> <p>第二条 本办法所称保险销售行为可回溯，是指保险公司、保险中介机构通过录音录像等技术手段采集视听资料、电子数据的方式，<u>记录和保存保险销售过程关键环节，实现销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认。</u></p>	

2018年1月，“一行三会”联合发布《关于规范债券市场参与者债券交易业务的通知》(银发【2017】302号)，当日，证监会发布了302号文的配套文件《关于进一步加强证券投资基金经营机构债券交易监管的通知》，明确要求：

债券投资交易人员应当使用公司统一配置的电话、邮件、即时通讯等系统开展债券交易询价等活动，其工作邮件、通话记录、即时通讯信息等应当监测留痕

银发[2017]302号、证监办发[2017]89号和保监发[2013]40号等文件，向金融企业提出了较多合规性审查和风控要求

微信已成为和客户互动的主要工具，但面临合规性风险



保险：电销坐席、代理人
银行：理财经理、客户经理
证券：投资顾问、经纪人
基金/期货：投资顾问、客户经理
金融机构：企业内部沟通



- 客户拒接率、挂断率很高
- 对客户有一定骚扰性，转化率较差



- 通过微信私聊、拉群或朋友圈与客户互动，使用频率最高
- 员工离职容易带走客户，企业无法继承客户关系
- 员工的违规行为、服务质量无法监控



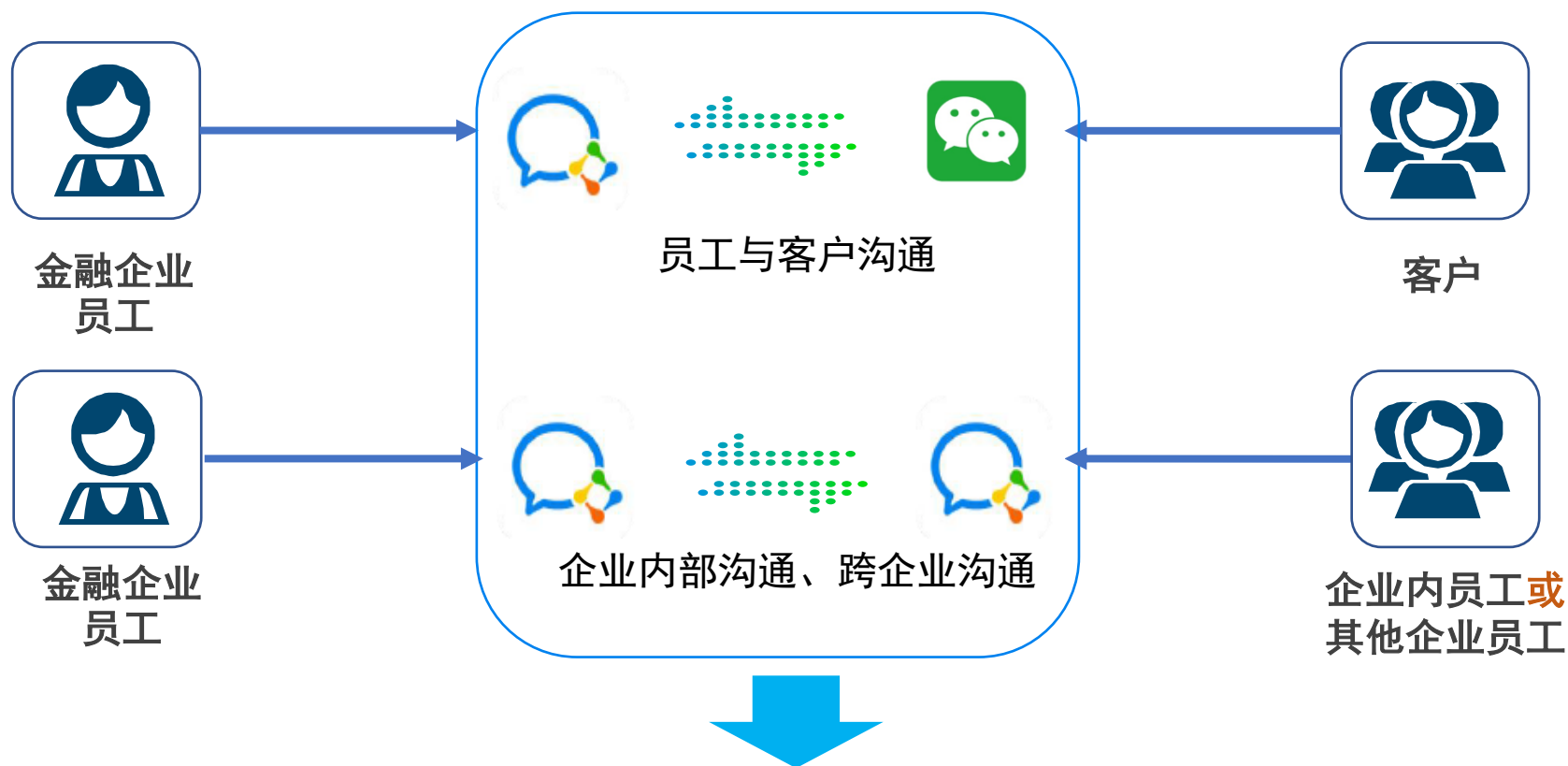
- 营销类短信转化率极低
- 2018年工信部印发《关于推进综合整治骚扰电话专项行动的工作方案》，全面遏制营销短信扰民问题



网点见面

- 除了老年人，年轻人很少去网点，金融服务在线化程度
- 对客户有一定骚扰性，转化率较差

功能：满足金融企业外部监管合规和内部管理需求



经用户同意后，企业可获取员工的沟通内容并按要求合规存档，覆盖企业微信与微信、跨企业的企业微信、及企业内部沟通的场景。

会话内容存档版本



支持全行业：各行业客户都可见功能入口。

- 路径：“管理后台” - “管理工具” - “会话内容存档”

三个版本：

- (1) 办公版：内部工作沟通合规管理(仅金融行业可见)
- (2) 服务版：内部、外部服务沟通质量管理(即原版本)
- (3) 企业版：内外部服务沟通质量管理(含语音通话VOIP)

目前只有企业微信之间的会话、微信互通单聊有 VOIP 入口。

购买：3 个版本可组合购买，低版本可升级到高版本。

- (1) 30天试用期内，可免费体验3个版本
- (2) 3 个版本支持独立购买
- (3) 3 个版本支持独立设置生效范围

功能概述



为保障客户服务质量、提高内部协作效率和监管合规等原因，企业微信提供会话内容存档功能，满足企业的外部监管合规和内部管理需求。

支持获取工作沟通内容：

- 企业可设置合规存档的员工范围，**按需购买**。
- **经告知员工后**，企业可获取开启范围内员工的工作沟通内容。
- **经外部联系人同意后**，企业可获取外部联系人与开启范围内员工的会话内容。

性能：

- 每次最高可拉取1000条，调用频率不可超过600次/分钟，准实时获取。
- 企业可获取最近3天的会话内容记录。

获取方式:

- 提供API接口，客户通过定制开发，拉取加密会话内容到本地或云端存档。

可存档的消息类型

可存档的消息类型：

文本，图片，文件(包括视频文件等)，语音条，撤回消息

不可存档的消息类型：

功能禁用

☒ 禁用语音/视频通话 ☒ 禁用文件传输助手

暂不支持获取语音/视频通话记录和文件传输助手的内容，可禁用相关功能

客户授权才可提供服务设置：

☐ 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

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

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

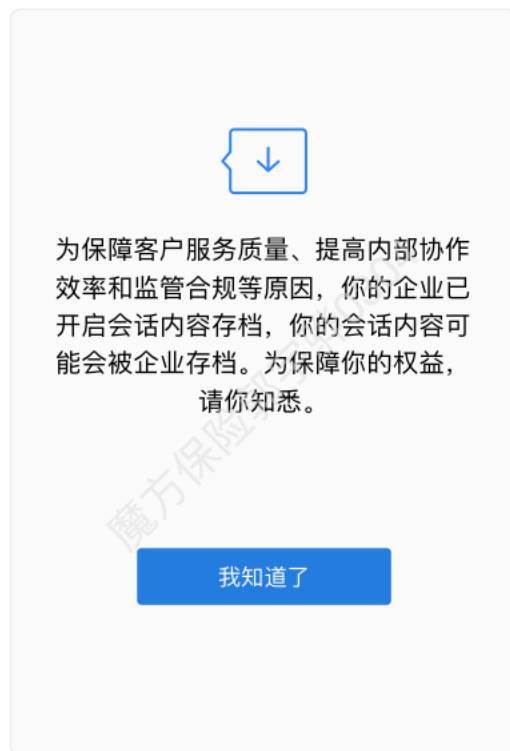
日程消息

混合消息

功能开启后：员工、客户发起会话时会收到服务须知



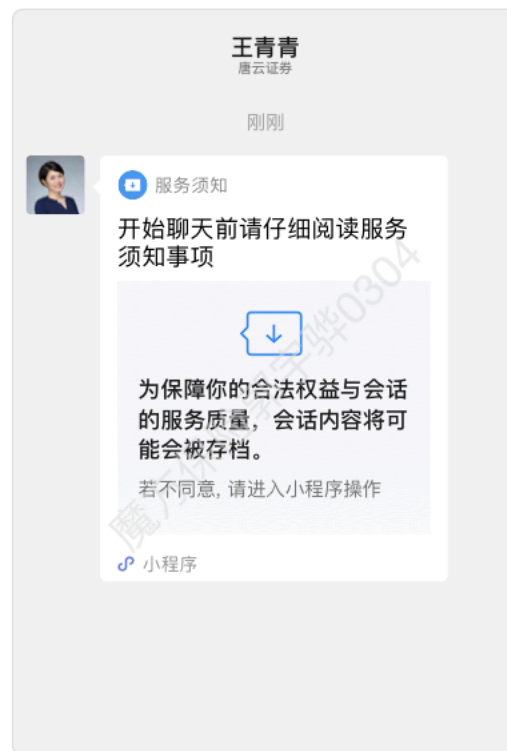
需员工、客户同意才可合规存档



告知员工



加外部联系人后自动发出须知



外部联系人收到须知

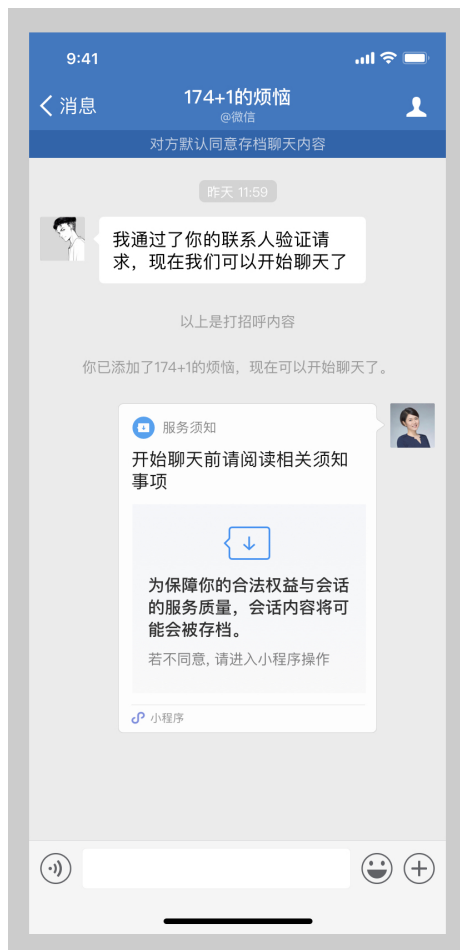


外部联系人查看并确定同意

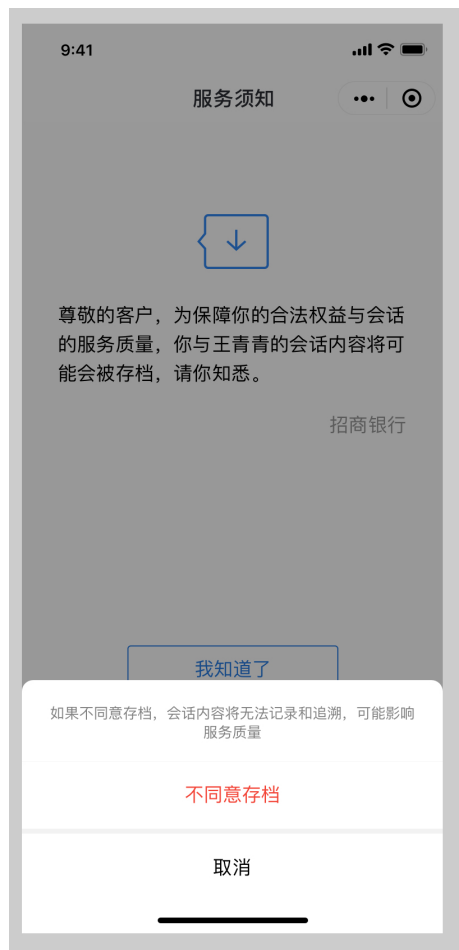
客户可点击不同意存档



客户不同意，不可合规存档，仅保存员工会话



客户界面



企业员工界面

企业可勾选「客户授权才可提供服务」-单聊



企业无法提供服务



客户界面



企业员工界面

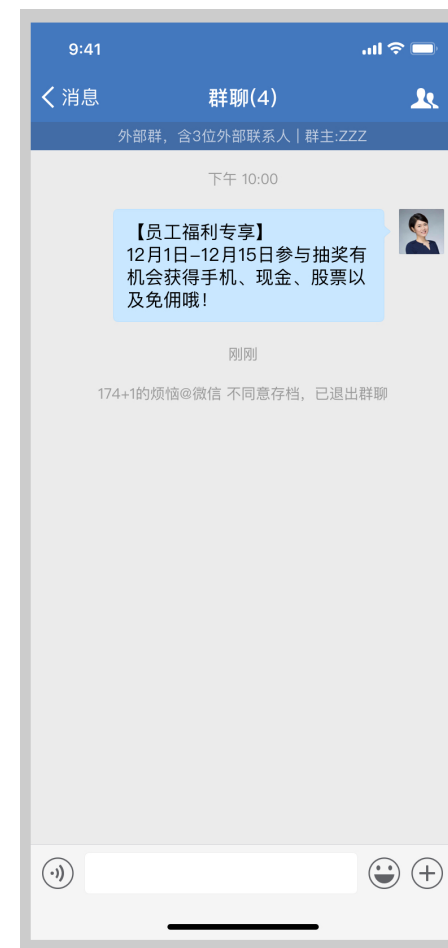
企业可勾选「客户授权才可提供服务」-群聊



客户拒绝后，退出群聊



客户界面



企业员工界面

企业使用会话内容存档功能的设置



首页

通讯录

应用管理

客户联系

管理工具

我的企业

金融行业工具

会话内容存档

内测

企业可通过API获取成员会话内容，以满足企业管理客户服务质量、提高成员协作效率、监管合规需求

基础工具

成员加入

帮助员工加入企业，并开始使用企业微信

通讯录同步

可通过API接口管理通讯录，同时可设置查看或编辑权限，管理更加方便

首页

通讯录

应用管理

客户联系

管理工具

我的企业

返回

会话内容存档

企业未完成验证，无法购买使用会话内容存档前往验证

会话内容存档

内测

企业可通过API获取成员会话内容，以满足企业管理客户服务质量、提高成员协作效率、监管合规需求

功能介绍 | API 文档

购买使用

免费体验

可免费试用 30 天

购买

按购买人数和时长付费

上传确认函

请下载《企业微信会话内容存档开通确认函》，完整填写并加盖企业公章后上传。下载确认函支持5M以内的pdf、png、jpg文件。

☐ 已阅读并同意《腾讯企业微信会话内容存档服务协议》

购买

购买咨询

企业微信会话内容存档功能开通确认函

【注册/创建企业名称】（以下简称“申请主体”）同意并确认授权委托指定人员_____（护照号码/身份证号码_____及证件签发国家/地区：_____, 企业微信手机号_____）作为企业微信帐号（原始企业 ID）_____（以下简称“帐号”）的超级管理员（以下简称“被授权人”），以申请主体名义不可撤销地申请开通并使用企业微信会话内容存档功能及其相关服务，且申请主体同意并确认授权被授权人全权负责该帐号的内容维护、开发维护及运营管理。

1.就上述事宜，申请主体声明并保证：其具有充分完整的能力和授权，委托被授权人以申请主体名义负责帐号注册、运营、维护及管理相关事宜，且被授权人具有充分完整的授权及能力，履行上述授权委托。由帐号产生或与之有关的一切义务和法律责任，均由申请主体及被授权人自行承担。

2.申请主体确认并承诺：其提交给腾讯的所有注册认证材料均为真实、准确、有效，并不可撤销地授权腾讯及其委托的第三方审核机构对提交的资料进行甄别核实。

3.申请主体清楚知悉并同意，帐号的内容维护、开发维护及运营管理应遵守中华人民共和国相关法律法规、政策以及腾讯相关协议和规则（统称为“腾讯协议”），包括但不限于《腾讯企业微信软件许可及服务协议》《腾讯企业微信会话内容存档功能服务协议》《企业微信用户帐号使用规范》的相关规定。如违反上述承诺，责任自行承担。

4.申请主体清楚知悉并同意，在帐号注册成功后帐号的使用权属于申请主体，该帐号自注册时其产生的一切权利和义务均由申请主体承担；申请主体明确知悉被授权人对帐号的运营管理权限，确认并同意被授权人对帐号的所有操作均视为申请主体所为。

申请主体及被授权人确认对函件上述内容无异议。

申请主体授权代表签字：
（公章）

被授权人签字：

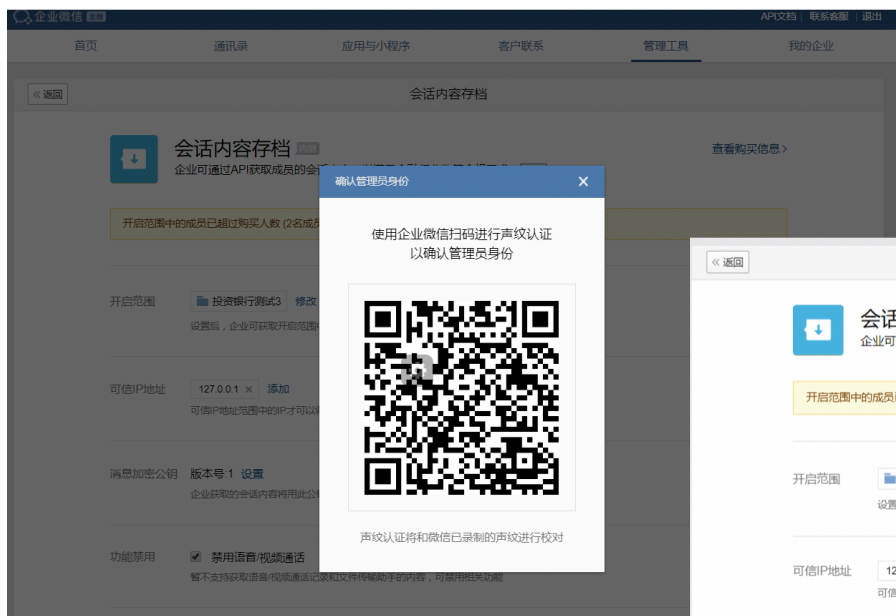
日期： 年 月 日

企业使用会话内容存档功能的设置



会话内容存档功能由企业管理员进行设置。出于安全考虑，每次操作前需要通过声纹验证管理员身份（需保证已在微信内设置声纹），验证通过后才能进行操作。每次身份验证有效期为30分钟。

后续可修改相关设置，包括调用IP、消息加密公钥、功能禁用等



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。外部联系人同意服务须知后，即可存档会话内容



补充服务协议: 重新上传

成员与外部联系人聊天，企业向外部联系人展示的补充服务协议，内容包括但不限于服务协议、服务承诺等。仅支持PDF格式

Thanks !