
企业微信版本介绍及绑定手册 FAQ

目录

| | |
|---|-----------|
| 一、 企业微信版本介绍 | 3 |
| 1.1、企微版 CRM 逻辑 | 3 |
| 1.2、绑定逻辑..... | 3 |
| 1.3、独立版绑定成功后企微 H5 支持外显与不支持外显的功能列表 | 4 |
| 1.4、企微版页面展示..... | 5 |
| 1.4.1 企业微信 H5 页面 | 5 |
| 1.4.2 消息提醒及操作页面 | 5 |
| 二、 绑定步骤 | 7 |
| 三、 常见问题 FAQ | 10 |
| 四、 侧边栏功能（企微原生免费功能） | 15 |
| 4.1 侧边栏功能展示..... | 15 |
| 4.2 侧边栏功能配置步骤..... | 16 |
| 4.3 侧边栏常见问题..... | 19 |
| 五、 会话存档功能（企微原生付费功能） | 19 |
| 5.1、功能介绍..... | 19 |
| 5.2、绑定方式..... | 19 |

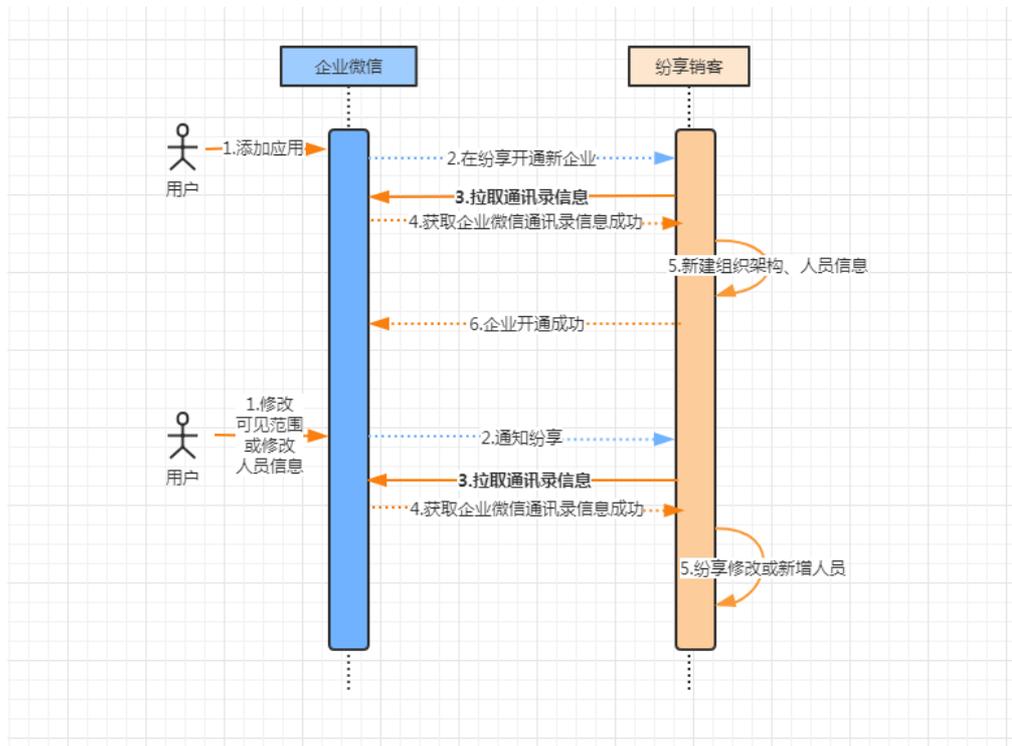
| | |
|------------------------------|----|
| 5.3、会话内容手动留存的方式 | 20 |
| 5.4、会话存档配置步骤 | 21 |
| 6.5、会话存档常见问题 | 26 |

一、企业微信版本介绍

1、纷享销客 CRM 上架到企业微信应用市场，可从企业微信工作台的应用市场添加纷享销客 CRM（此版本为原生企微版）企微版 CRM 逻辑详见图 1。

2、企微版与独立 APP 版本不互通；已购买独立版本想通过企业微信登录使用，通过企微接口绑定操作。**绑定方式非项目制对接，是基于企业微信标准版本接口绑定原纷享销客账号。**

1.1、企微版 CRM 逻辑



1.2、绑定逻辑

1.2.1. 企业微信通讯录及纷享销客组织架构需要单独维护，手动做绑定关系。

1.3、独立版绑定成功后企微 H5 支持外显与不支持外显的功能列表

备注：不支持外显的功能网页端和独立 APP 均能正常使用。

企业微信手机端 H5 支持与不支持功能列表

| 支持外显功能模块 | | 不支持外显功能模块 | | |
|----------|------|-----------|--------|------|
| CRM 对象 | 市场活动 | CRM 预设对象 | 合同 | |
| | 销售线索 | | 订单产品 | |
| | 线索池 | | 价目表明细 | |
| | 客户 | | 报价单 | |
| | 公海 | | 报价单明细 | |
| | 联系人 | | 退货单 | |
| | 商机 | | 退货单产品 | |
| | 销售订单 | | 退款 | |
| | 回款 | | 工单 | |
| | 回款计划 | | 人员 | |
| | 回款明细 | | 营销活动 | |
| | 开票申请 | | 销售记录 | |
| | 商品 | | 营销状态 | |
| | 产品 | | 目标 | |
| | 规格 | | 目标规则 | |
| | 规格值 | | 应用 | 网盘 |
| | 价目表 | | | 邮箱 |
| | 待办事项 | | | 培训助手 |
| 外勤 | 互联 | | | |
| 附近客户 | 服务通 | | | |
| 查重工具 | 设备通 | | | |
| 全部自定义对象 | 扫码收款 | | | |
| | 假期管理 | | | |
| OA | 分享 | OA | 考勤 | |
| | 工作日志 | | 员工积分系统 | |
| | 外勤 | | 任务 | |
| | | | 日程 | |
| | | | 指令 | |
| | | | 公告 | |
| | | | 协同所有审批 | |

1.4、企微版页面展示

1.4.1 企业微信 H5 页面



1.4.2 消息提醒及操作页面

- ① CRM 里的待办提醒或 workflow、业务流消息，均在企微对话框“纷享销客 CRM”里提醒；
部分业务流待办不支持提醒。



② 企业微信上 H5 页面，无 OA 协同，工作圈支持分享、销售记录、外勤（可发起，不支持筛选）。



二、绑定步骤

1、登录独立版纷享销客管理后台-系统对接管理-企业微信对接-“安装企业微信通讯录”



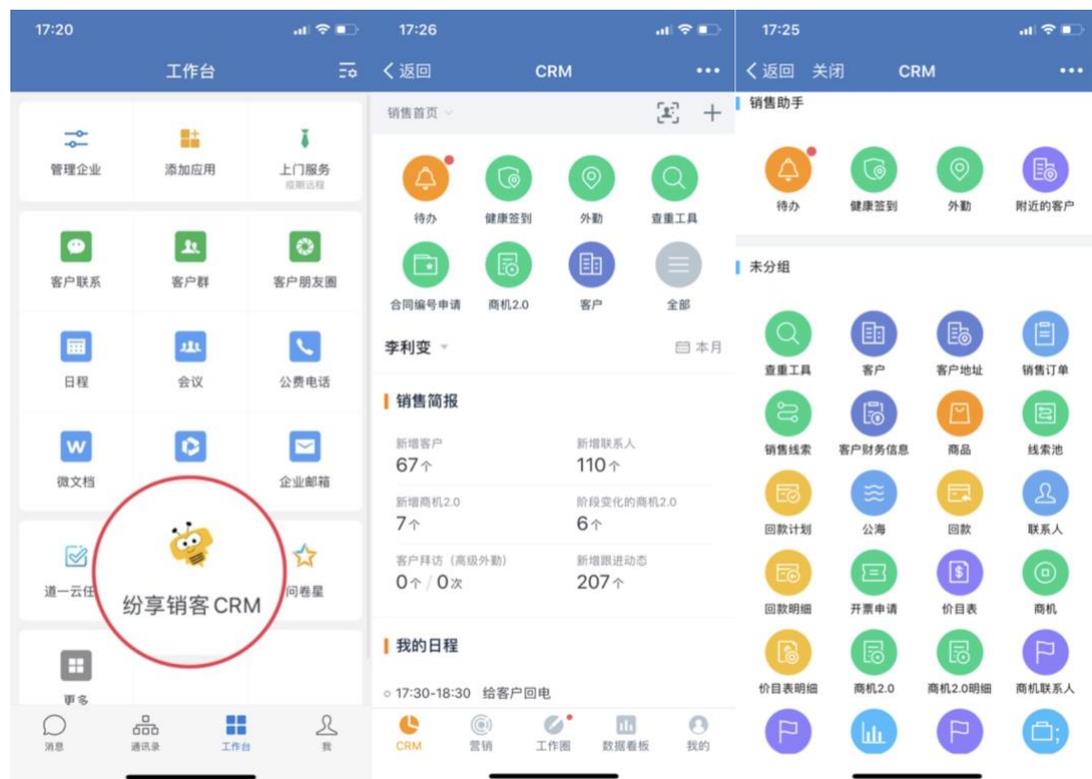
2、点击安装企业微信通讯录后会跳转到企业微信后台的通讯录，会提示“正通过第三方服务商管理通讯录，若须同时手动编辑，可前往设置”点“前往设置”↓



3、点击后跳转到通讯录同步，手动编辑勾选上“开启”↓



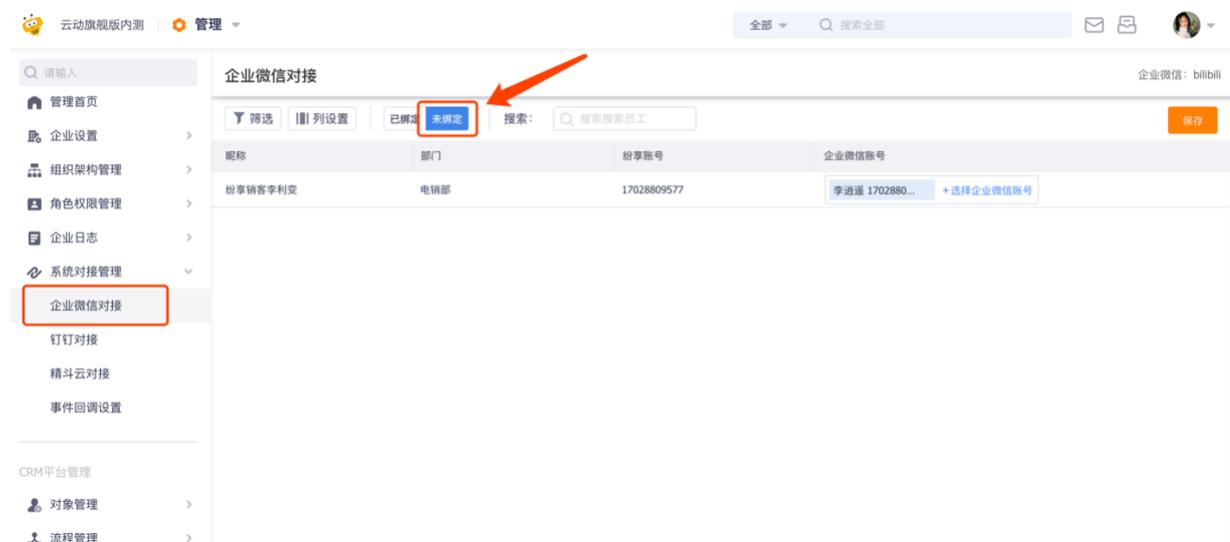
4、开启企业微信同步通讯录后，企微管理员在企业微信工作台能进入纷享销客，即绑定成功。



5、绑定成功后，先在企业微信管理后台“应用管理”打开纷享销客，通过调整可见范围，增加/删减需要使用纷享销客的人员↓



6、调整可见范围后，进入到纷享管理后台-企业微信对接-“未绑定”将有 CRM 权限的账号与企业微信号绑定。



7、绑定后，销售人员可在企业微信的工作台看到“纷享销客”入口，正常使用纷享销客。

三、常见问题 FAQ

1、纷享管理后台“企业微信对接”出现以下提示，原因：对接企业微信的接口未开放。

联系客户经理给申请开通。



2、用户从手机端进入纷享销客 CRM 出现“企业初始化”，原因

1) 尚未绑定成功；

2) 调整了可见范围后，未在纷享销客后台做账号绑定（详见绑定步骤 5）。

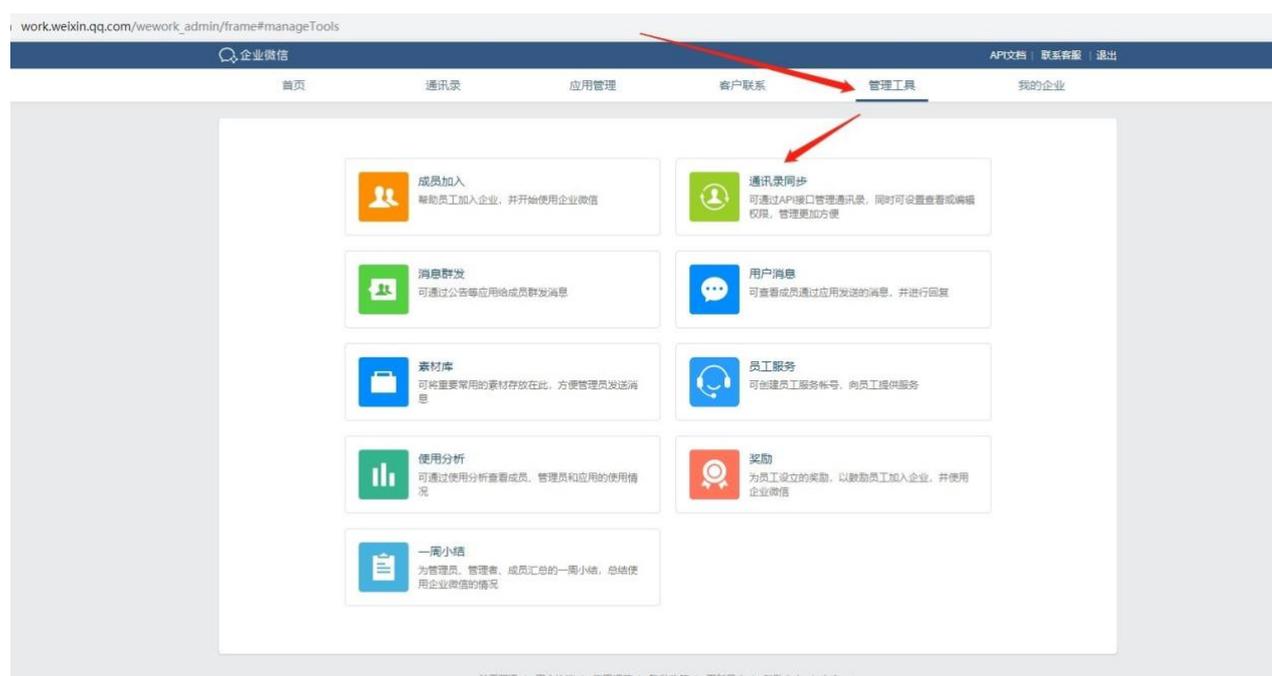
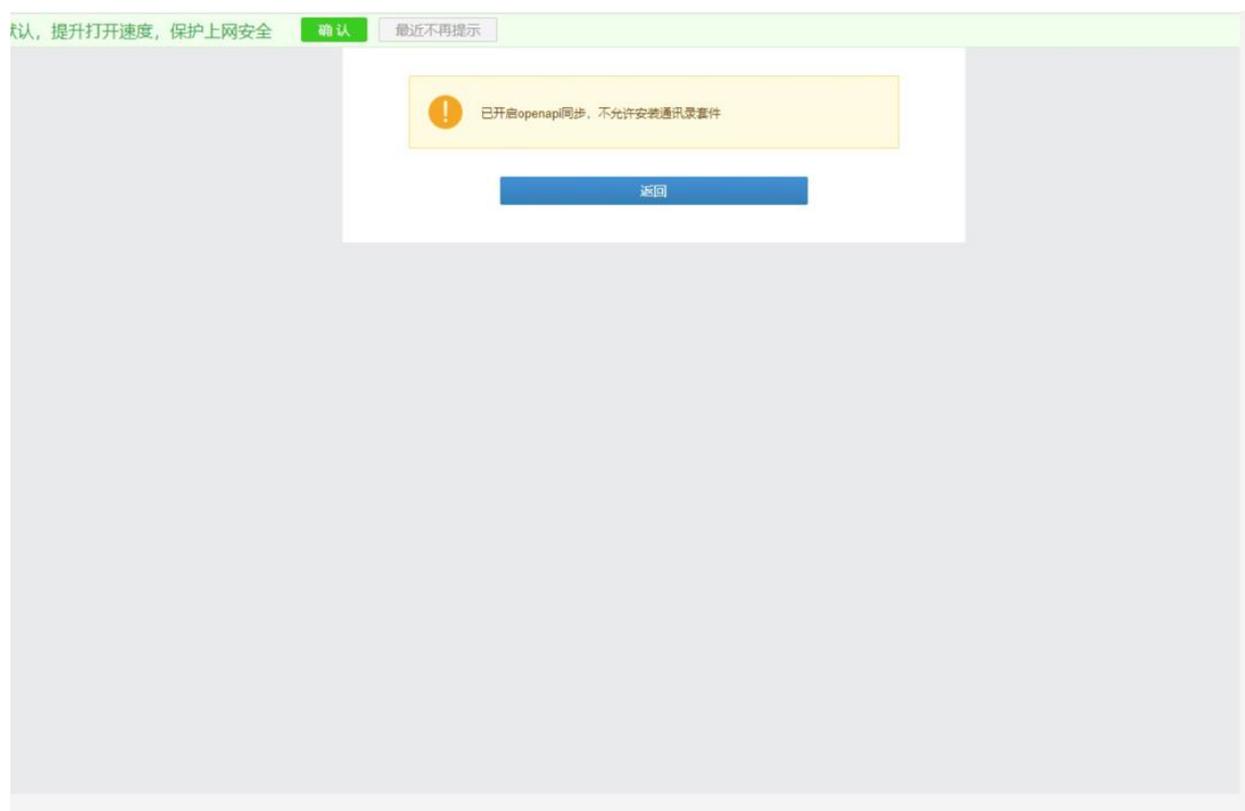


3、安装企业微信通讯录时提示“已开启 openapi 同步，不允许安装通讯录套件”

原因：企业开启了 OpenAPI 对接

解决方式：1) 如果不用 OpenAPI，直接关掉，再安装通讯录插件；

2) 如果要用的话需要临时关闭，安装完通讯录插件可以再打开。



work.weixin.qq.com/wework_admin/frame#apps/contactsApi

企业微信

首页 通讯录 应用管理 客户联系 管理工具 我的企业

通讯录同步

可通过API接口或第三方应用同步通讯录

同步方式: API接口

权限: API只读通讯录 编辑
可通过API接口读取企业微信通讯录

Secret: CHG-hzHmptfxQEzX7Xvey2rCVoSMFBKw6y0caW0 重新获取

设置接收事件服务器: 当成员修改个人信息时, 被修改的信息将以事件的形式发送到以下URL, 保证通讯录同步 [了解更多](#)

关闭API接口同步

关于腾讯 | 用户协议 | 使用规范 | 隐私政策 | 更新日志 | 帮助中心 | 中文

© 1998 - 2020 Tencent Inc. All Rights Reserved

4、出现“使用人数超限”，提醒，无法从企业微信进入纷享销客。

原因：纷享销客的使用人数超出了购买数量，到企业微信管理后台去调整纷享销客 CRM 的可见范围。



使用人数超限

应用使用人数已连续超限7天，调整可见范围至可用人数内即可恢复正常使用

联系管理员

企业微信 API文档 | 联系客服 | 退出

首页 通讯录 应用管理 客户联系 管理工具 我的企业

返回 纷享销客CRM 删除应用

纷享销客CRM
纷享销客以销售业务场景为核心，实现销售流程自动化、数字化管理；以PaaS平台能力为支撑，实现功能、权限、界面布局以及流程的高可配置能力，帮助企业业务场景快速落地到系统，助力销售效率、成交和客户满意度快速提升。

AgentId 1000005

可见范围 [Karan](#) [韩冰](#) [王俊杰](#) [程晚霞](#) [邓煌](#) [云动事业部旗舰版](#) [修改](#)

管理员 [韩冰](#) [贾云哲](#) [Karan](#) [李芳](#) [李树柏](#) [李逍遥](#) [鲁衍周](#) [王俊杰](#)
[杨晓旭](#)

应用负责人 [设置](#) 将企业成员配置为应用负责人，成员即可在企业微信内管理此应用

应用版本 收费标准版 [变更付费方案](#)

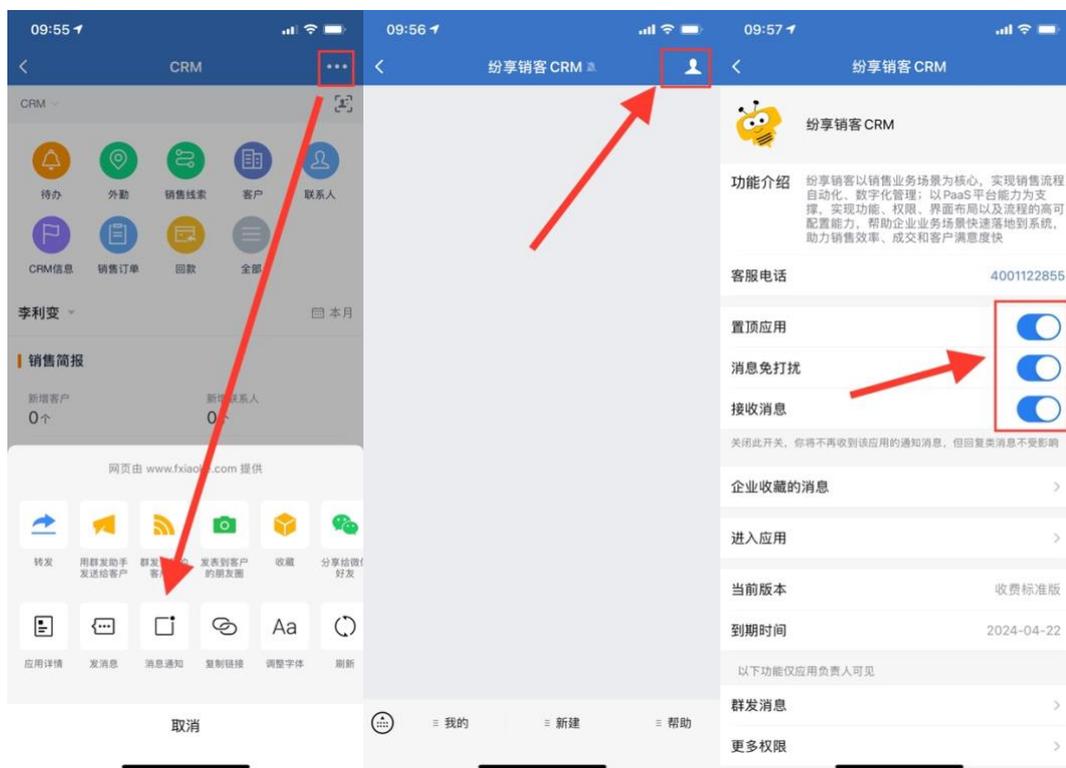
使用时间 2020-04-30 至 2022-04-30

可用人数 30 (已使用28人)

可用人数不要超过实际购买数量

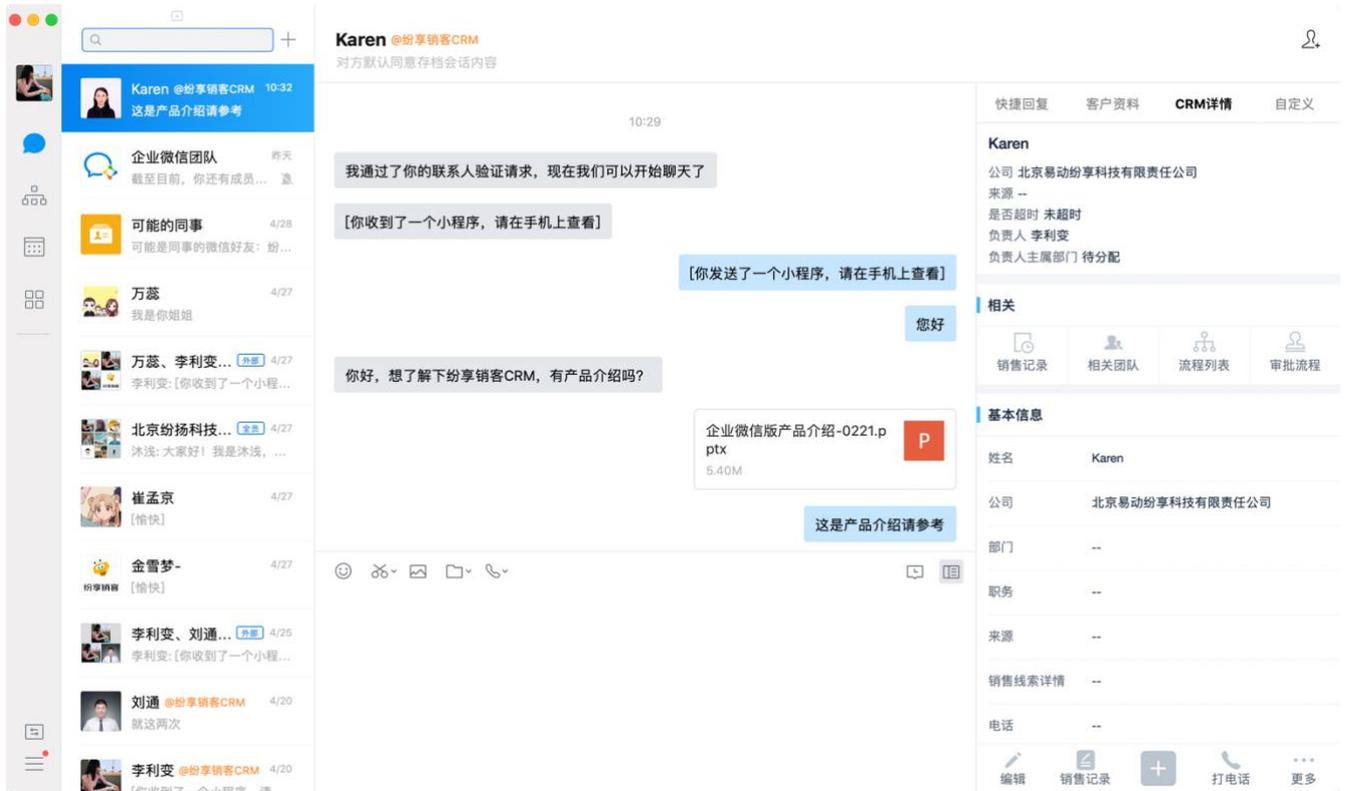
4、对接后企业微信首页没有 纷享销客 CRM 的信息推送

原因：未开启“消息通知”。需要进入到纷享销客 CRM 开启“接收消息”，操作步骤如下



四、侧边栏功能（企微原生免费功能）

4.1 侧边栏功能展示



4.2 侧边栏功能配置步骤

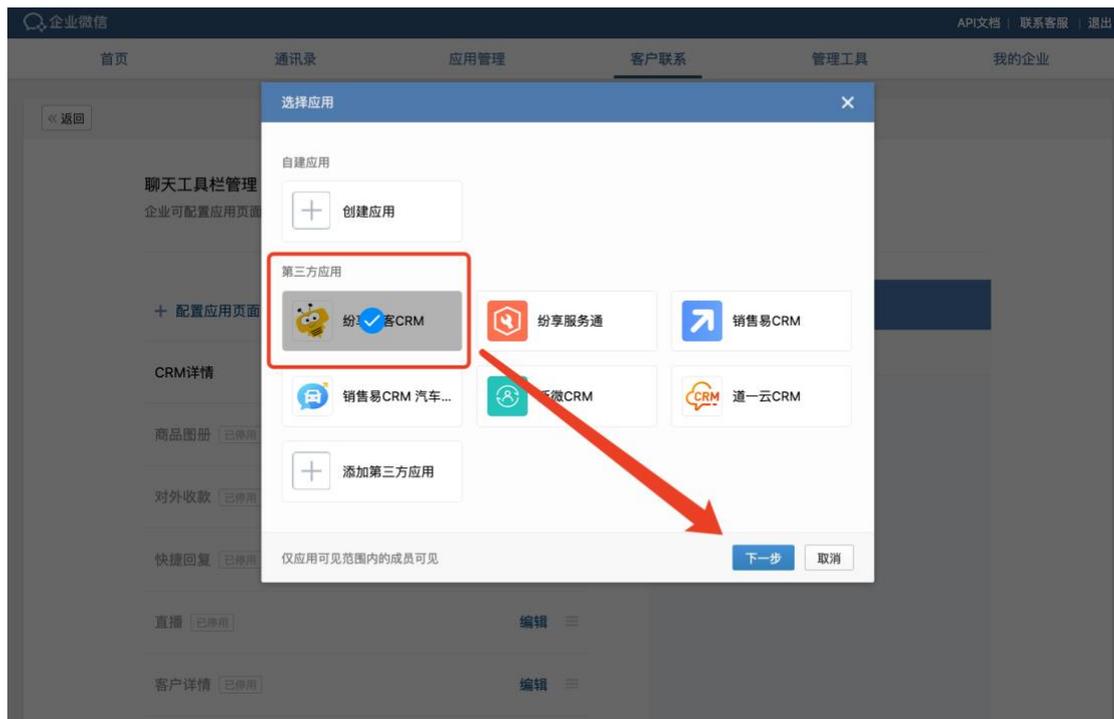
4.2.1 需要先在企业微信配置“客户联系”的权限，有“客户联系”权限的人才能添加客户信息，并使用侧边栏功能。



4.2.2 聊天侧边栏配置步骤：企业微信管理后台-客户联系-聊天工具-聊天工具栏管理-配置页面

应用。操作步骤如下





URL 地址:

<https://www.fxiao.com/qyweixin/getUserAuthorize?suffi=/hcrm/wechat/function/externaluserdetail&appid=wxdeb7e0658a828754>

4.3 侧边栏常见问题

已导入系统的外部联系人在侧边栏查看客户详情时提示无效请求

解决方案：先登录纷享销客 CRM，再返回客户对话页面查看详情，恢复正常。



五、会话存档功能（企微原生付费功能）

5.1、功能介绍

1.1 会话存档功能为企业微信原生功能，使用该功能的客户必须为企业微信认证企业。

1.2 可存储会话的前提条件：1) 客户购买了企业微信版纷享销客；2) 客户购买了会话存档功能；3) 与企业微信外部联系人做过关系绑定的业务数据（通过“导入外部联系人”添加）

5.2、绑定方式

① 通过【导入外部联系人】导入进来的业务数据

②通过会话窗口导入的业务数据

③做过关系绑定的业务数据识别方式：在列表页或详情页可见快速发起企业微信绘画的图标。简单来说，有了这个图标的业务数据，就可以留存会话内容了

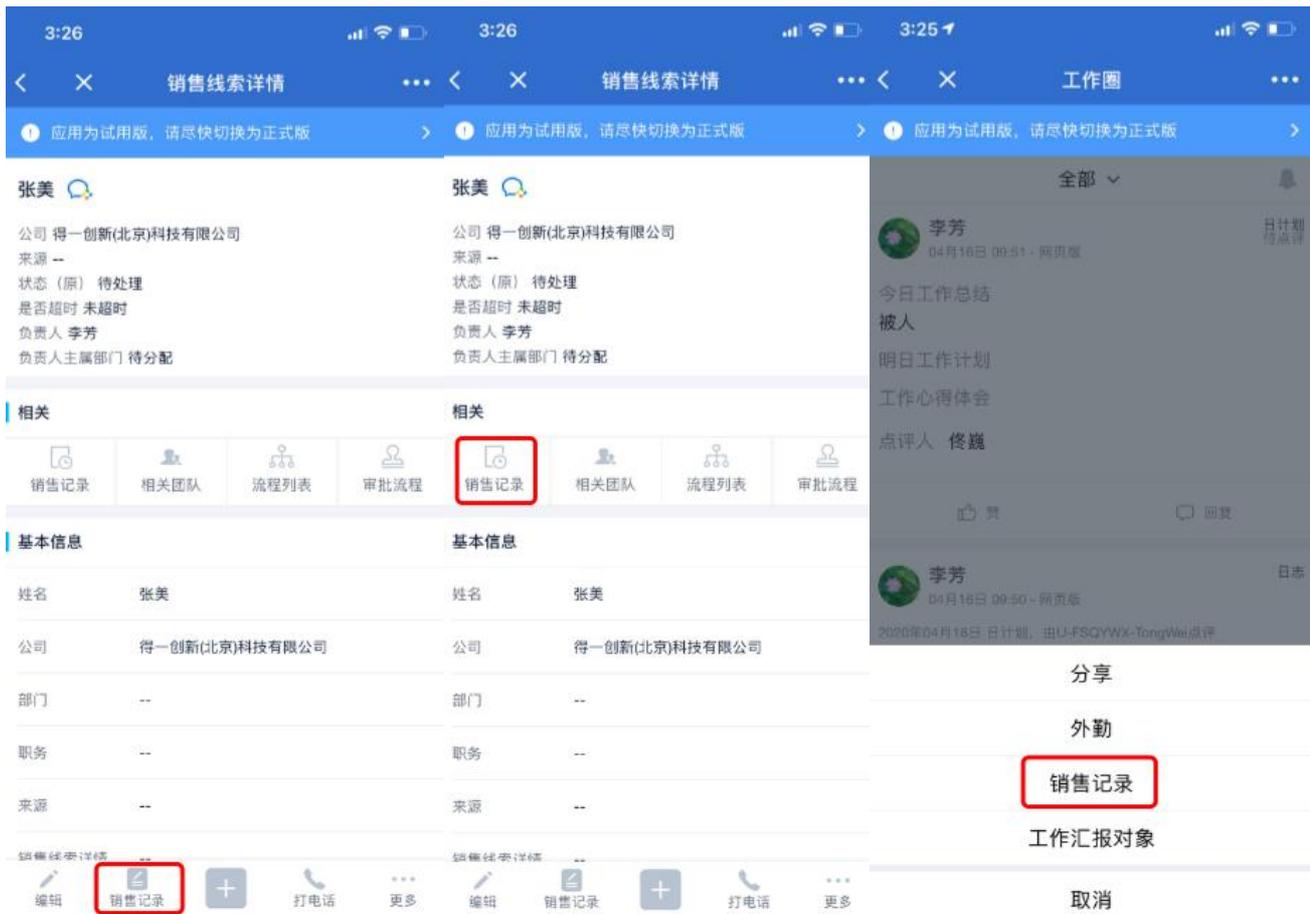


5.3、会话内容手动留存的方式

方式一：业务数据详情页下，点击【销售记录】按钮；

方式二：业务数据详情页，点击相关对象【销售记录】，进入销售记录列表后，点击新建+；

方式三：进入工作圈，点击新建销售记录



以上三种方式最终都会进入发送销售记录的页面，在页面中会有一个【从企业微信导入】的按钮。出现外部联系人列表，点击某个外部联系人后，进入会话窗口。可手动选择多条消息、按照时间/条数快速选择消息，确定后，消息添加到销售记录发布页面，选中的消息会整合为一个整体附件添加到附件中。点击发布，销售记录发布成功，会话历史留存。

5.4、会话存档配置步骤

5.1 购买企业微信的会话留存功能

此为企业微信原生能力，请进入您的企业微信，点击【管理工具】，打开【会话内容存档】进行详细了解



5.2 在企业微信中创建任意自建应用



5.2.1 进入应用后，可获取自建应用 Secret，留着备用

注意：此自建应用的可见范围建议是整个公司，或者至少与会话留存可见范围一

测试 < 暂无应用介绍 已启用

AgentId 1000005 编辑

Secret 查看

可见范围 北京纷扬科技有限责任公司 此处建议选择整个公司

管理员 冯院华hardy 郭淑媛 柯南颖 李芳 李利变 司徒佳 吴贝贝 郑素兰

应用负责人 设置 将企业成员配置为应用负责人，成员即可在企业微信内管理此应用

应用主页 设置 从工作台点击进入的网页/小程序

将以上自建应用添加到企业微信客户关系的客户可调用应用中

企业微信 API文档 | 联系客服 | 退出

首页 通讯录 应用管理 客户联系 管理工具 我的企业

客户联系

客户 成员可用企业微信添加客户的微信，并在这里与他们联系，企业可统一管理这些客户。 API 默认收起，点击展开

支持通过API管理客户 API文档

Secret 查看 重新获取

微信开发者ID 绑定 支持小程序、公众号，绑定后可通过api接口获取微信联系人对应的唯一身份标识（微信unionid）

接收事件服务器 设置 当服务人员添加或者删除了外部联系人时，将以事件的形式推送到指定url

可调用应用 1个 修改 企业自建应用可以调用可见范围内的外部联系人相关接口

企业全部客户数 8 总人数 0 今日新增 查看客户列表 >

点击【API】小图标，展开更多配置

修改【可调用应用】，将第2步中的自建应用添加进去

1.1 在企业微信和纷享销客中进行授权配置

购买企业微信会话留存后，需要配置可信IP地址、消息加密公钥、会话留存Secret、自建应用Secret

(1) 企业微信会话内容配置页面



客户购买咨询
管理服务效率



商品销售过程
管理服务质量



商品售后服务
管理客户满意度

体验版本 服务版 内部、外部服务沟通质量管理

开启范围

郭淑媛
柯南颖
李芳
李利变
吴贝贝
郑素兰
冯院华hardy
司徒佳
修改

企业版 内外部服务沟通质量管理 (含语音通话)

设置开启范围

可信IP地址

58.250.204.197 ×
119.254.150.2 ×
120.133.55.5 ×
103.235.239.34 ×
103.235.230.65 ×

114.67.19.130 ×
114.67.19.195 ×
43.228.181.1 ×
114.116.205.149 ×
211.103.185.147 ×
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

消息加密密钥 版本号:1 设置

企业获取的会话内容将用此密钥加密, 企业可用自行保存的私钥解开会话内容数据

Secret 重新获取

(2) 纷享销客管理后台授权页面

(3) 配置项详细说明

请输入

系统管理

- 管理首页
- 企业设置
- 组织架构管理
- 角色权限管理
- 企业日志
- 系统对接管理
- 集成平台-OA待办
- 企业微信对接
- K3 Cloud
- 系统配置引导

CRM平台管理

- 对象管理
- 流程管理
- 数据权限管理
- 业务规则管理
- 业务插件管理

企业微信对接

账号绑定 会话留存

1、如您希望将企业微信的会话内容留存到纷享CRM中, 则需要在此页面进行相关配置。
 2、会话密钥请复制企业微信的【会话内容存档】配置中获取【Secret】并粘贴过来。注意, 如企业微信中重新获取了, 则要同时更新到此配置页中。
 3、自建应用Secret请复制企业微信的任意自建应用的【Secret】。
 4、消息加密密钥需从此配置页中复制粘贴到企业微信的【消息加密密钥】中
 5、消息加密密钥版本号请复制企业微信的【会话内容存档】配置中【消息加密密钥】中的版本号并粘贴过来。

* Secret

消息加密密钥 请粘贴到企业微信的会话内容存档配置中

```
-----BEGIN PUBLIC KEY-----
MIIBTjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAyTUFEd4cn/mMD++cm8YFR7PHXo5Vr8yKPaf
1spTlSJdW0mRRSd3Ni8VmxNvwQeOwf+C1GMQb
1nL5Eb0Zo+euust4+0Q
```

复制
重新生成

* 消息加密密钥版本号

* 自建应用Secret

重要说明: 对应自建应用请添加到企业微信【客户联系->客户->可调应用】中

纷享IP地址 请添加以下所有IP地址到企业微信会话存档的【可信IP地址】中

复制

24

| 配置项 | 来源 | 目的地 |
|-------------|--|--------------------------------|
| Secret | 企业微信后台->管理工具->会话内容存档 | 纷享销客管理后台->系统对接管理->企业微信对接->会话留存 |
| 消息加密公钥 | 纷享销客管理后台->系统对接管理->企业微信对接->会话留存 | 企业微信后台->管理工具->会话内容存档 |
| 消息加密公钥版本号 | 企业微信后台->管理工具->会话内容存档 | 纷享销客管理后台->系统对接管理->企业微信对接->会话留存 |
| 自建应用 Secret | 企业微信管理后台->应用管理->某自建应用 | 纷享销客管理后台->系统对接管理->企业微信对接->会话留存 |
| 可信 IP 地址 | 固定值 58.250.204.197 119.254.150.2 120.133.55.5 103.235.239.34 103.235.230.65 114.67.19.130 114.67.19.195 43.228.181.1 114.116.205.149 211.103.185.147 | 企业微信后台->管理工具->会话内容存档 |

6.5、会话存档常见问题

6.1 获取不到聊天记录？

可以查看一下双方平台上的配置，公钥、公钥版本、Secret、自建应用 Secret、可信 IP 地址是否一致。

6.2 支持会话内容自动留存吗？

当前版本暂不支持。