

## 企微会话存档 竞品分析报告

一、 分析目标

1. 产品阶段定位：

期货公司的企微会话存档的产品开发处于起步阶段，需借鉴市场竞品的功能、布局设计以及模式，明确差异化方向，为后续需求开发规划、产品设计以及决策提供依据。

2. 核心目标：

- （1）梳理竞品核心功能以及交互逻辑，明确对标方向
- （2）识别竞品优劣势，规划差异化改进点
- （3）为技术实现路径提供参考依据

二、 竞品选择及理由

企小码作为直接竞品，其功能模块全面且完善，在会话存档功能上，支持多类型消息记录的多条件检索与多样化的会话导出方式，实现了细颗粒度的信息监控和管理。同时在风控审计方面，企小码提供了灵活便捷且敏感词、敏感行为高覆盖的风险管控服务，企业能够依据自身的业务特性与风险偏好来自定义风险策略，涵盖敏感词条自定义，各类关键词、敏感行为触发时的自动审计等。

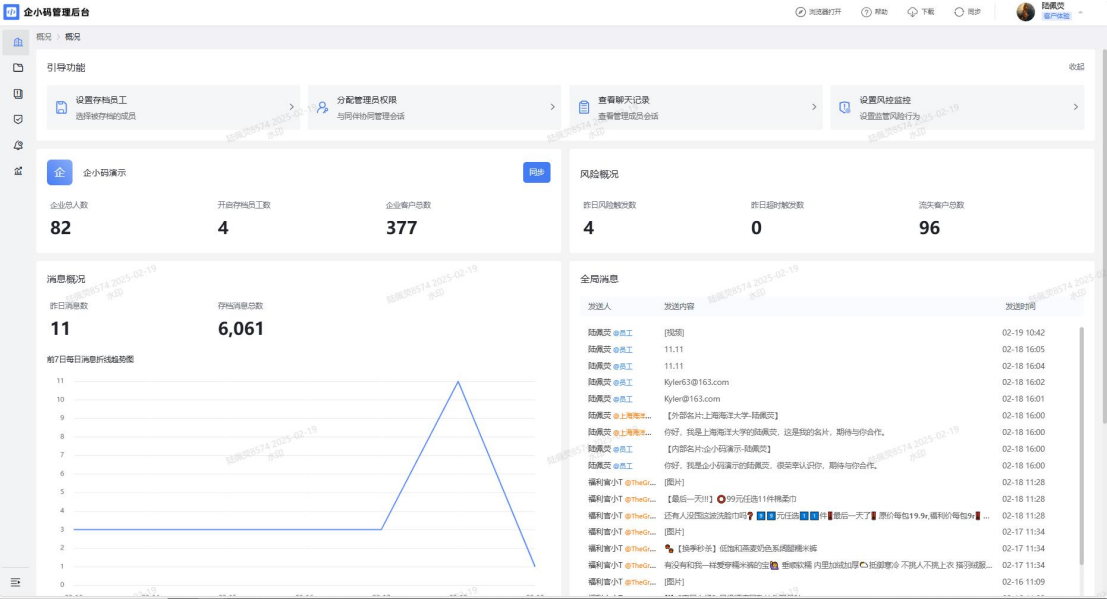
三、 竞品功能对标分析

| 功能模块 |      | 功能描述   | 需求匹配度<br>(高/中/低) | 差异化改进点 |
|------|------|--|------------------|--------|
| 概况面板 |      | 展示快捷操作指引、存档使用情况、风险概况以及消息概况。                          |                  |        |
| 会话存档 | 会话轨迹 | 快速查看检索员工或客户当日所有聊天记录和会话轨迹。                            |                  |        |
|      | 员工会话 | 从员工角度检索存档的聊天记录，可按组织架构、存档人员、员工标签快速筛选对应的记录，支持多种条件检索记录。 |                  |        |
|      | 客户会话 | 从客户角度检索存档的聊天记录，可按全部客户、客户标签快速筛选对应的聊天记录，支持多种条件检索记录。    |                  |        |
|      | 群聊会话 | 从群聊角度检索存档的聊天记录，可按组织架构、内外部群聊快速筛选对应会话记录，支持多条件会话检索。     |                  |        |
|      | 全局检索 | 多条件全局检索相关会话记录。                                       |                  |        |
|      | 文件管理 | 对企业与客户聊天中产   |                  |        |

|      |      |                                     |  |  |
|------|------|-------------------------------------|--|--|
|      |      | 生的文件进行查看，可直接下载到本地。                  |  |  |
|      | 会话导出 | 提供流程式导出指引，可按员工/客户/群聊导出相关会话记录。       |  |  |
| 风险合规 | 敏感记录 | 记录所有产生的敏感记录，包括敏感词、关键词、敏感行为。         |  |  |
|      | 风险审计 | 针对产生的敏感信息进行手动审计。                    |  |  |
| 安全管控 | 风控设置 | 自定义设置敏感词、关键词、敏感行为监控、设定风险行为和通知规则。    |  |  |
|      | 拦截设置 | 自定义特定敏感词组和行为拦截，使得员工无法发送预先设定好的词组和行为。 |  |  |

四、 功能与界面交互设计

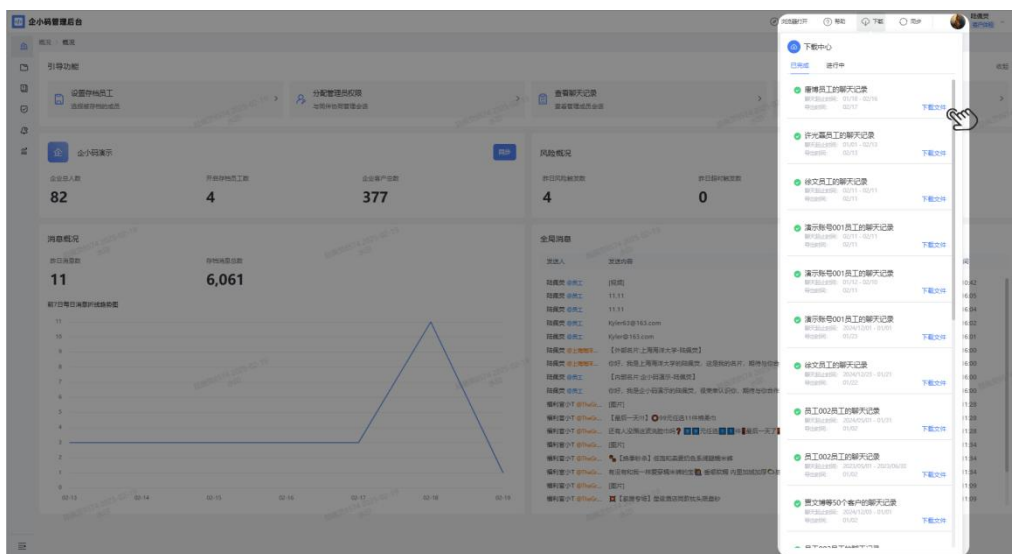
1. 全局功能与界面交互



(1) 顶部导航栏

展示平台 logo 与名称，可在此处查看帮助中心、下载中心、登录用户操作中心与进行消息同步（消息更新）

- 在下载中心查看会话记录的导出进度、下载导出的会话文件



- 可选会话范围同步，获取相关最新会话记录

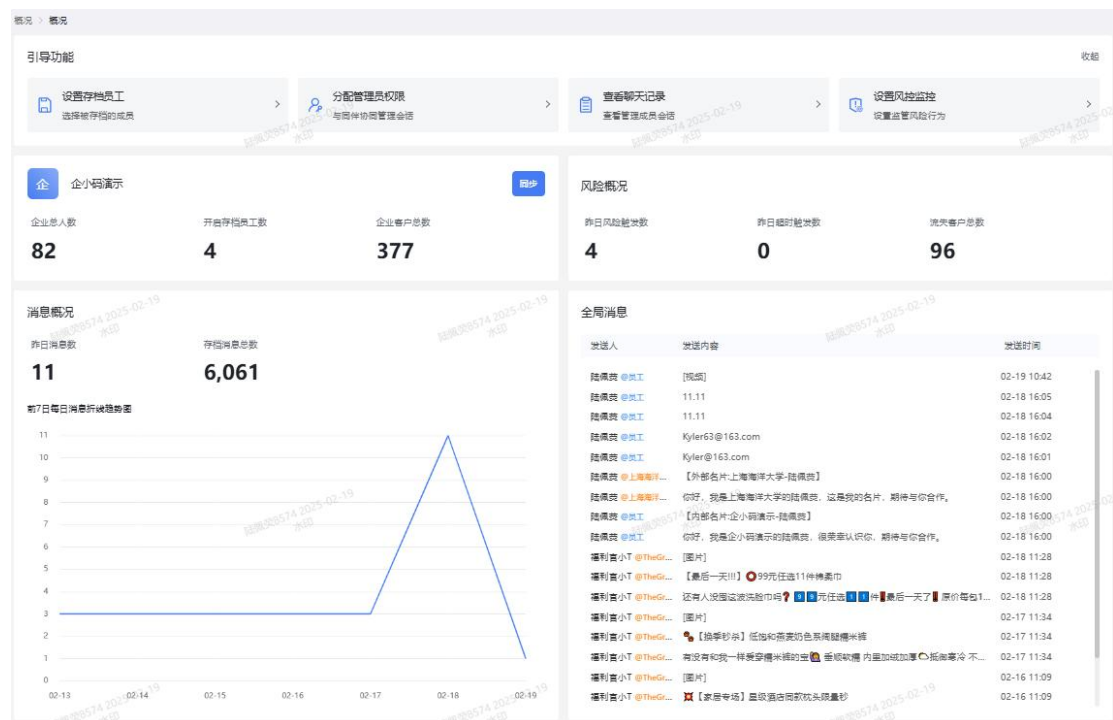


## (2) 侧边功能菜单

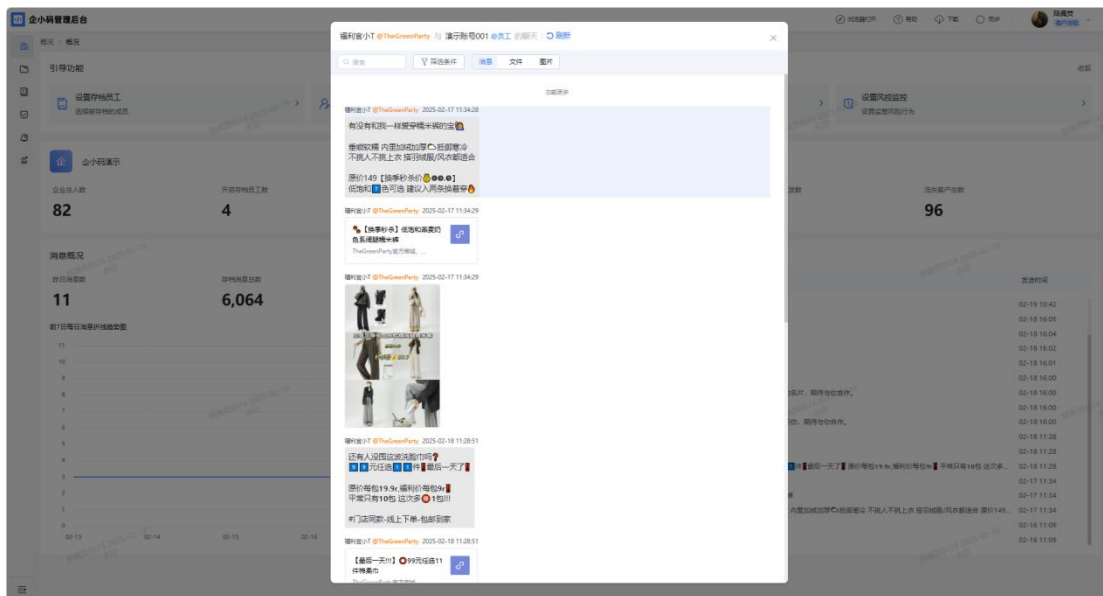


## 2. 概况面板

在此处展示关键数据，涵盖企业概况、风险概况、消息概况、全局消息，以及通过引导功能面板快速进入历史会话查看、存档、风控管理等相关功能界面。



全局消息面板中点击任意消息条目可通过会话弹窗查看具体上下文



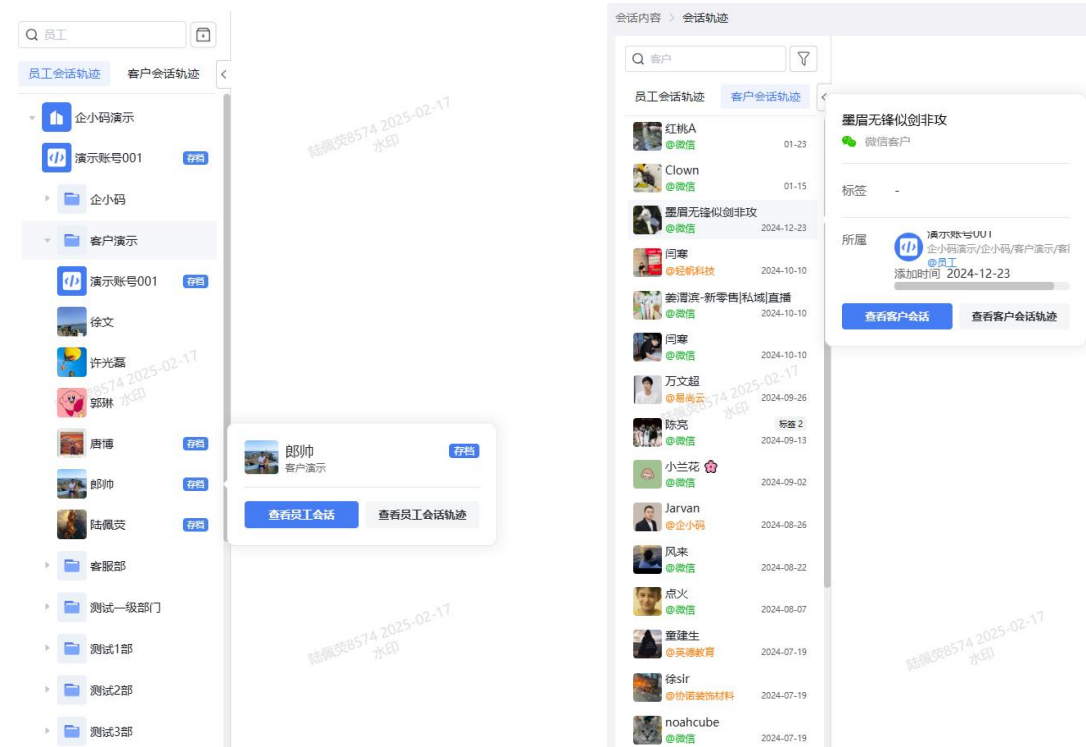
### 3. 会话内容

#### (1) 会话轨迹

支持从员工角度和客户角度查看会话轨迹——从今日视图、日视图和周视图来查看某员工或某客户一天各时段内的会话发生情况，同时支持筛选查看员工角度下员工之间、员工与客户之间、员工在群聊内的会话轨迹。

界面布局与交互设计：

员工/客户列表面板：

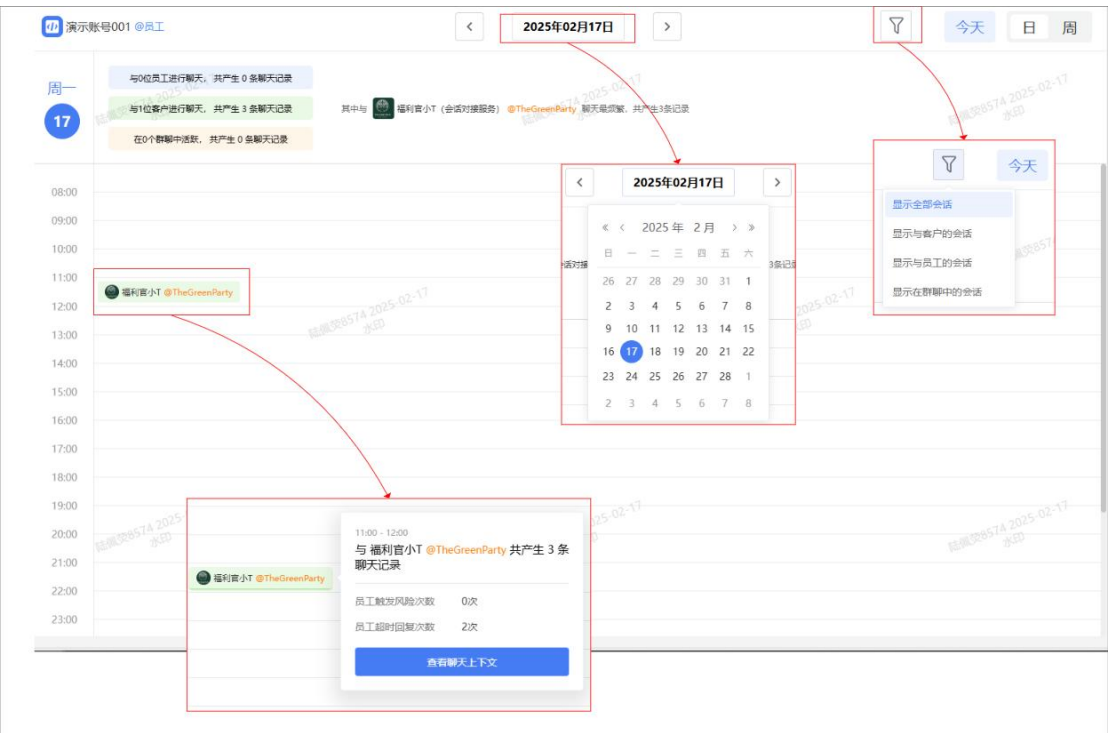


- 搜索栏：员工角度下(选定员工会话轨迹)搜索指定员工的会话轨迹，客户角度下同理。
- 快捷筛选按键：筛选展示所有已开启会话存档的员工
- 员工会话轨迹：

展示不同部门文件夹以及相应的员工名称、头像。已开启会话存档功能的员工旁有“存档标识”。点击某员工/客户，在会话轨迹面板展示相应会话轨迹数据。  
通过相应的员工卡片可进一步查看员工详细的会话记录或会话轨迹。点击“查看员工会话”跳转会话内容>员工会话面板；点击“查看员工会话轨迹”跳转会话内容>员工会话面板；

- 客户会话轨迹：  
展示所有客户信息（头像、昵称、添加日期等）。  
通过相应的客户卡片可进一步查看客户的详细信息（标签、所属员工、添加时间等）以及查看客户详细的会话记录或会话轨迹。

会话轨迹面板：



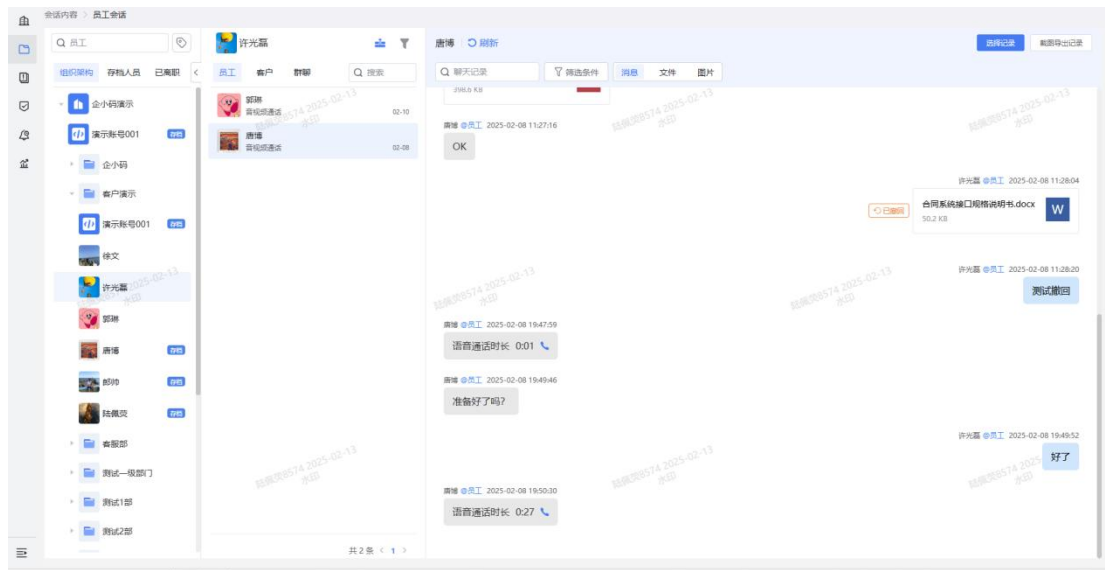


- 支持以日视图或周视图标注出某一员工/客户在一天各时段内的会话发生情况。点击标注记录可查看详细会话信息，包括会话对象、会话条数、敏感词触发次数、超时回复次数等，点击“查看聊天上下文”可通过会话上下文弹窗了解会话详情，
- 会话上下文弹窗内支持关键词搜索、日期筛选、消息类型筛选来查看相关会话记录支持自选日期
- 支持筛选会话类别（与客户/员工的会话,在群聊中的会话）。
- 支持统计所展示的某员工/客户的会话发生情况，例如与多少位员工/客户进行过聊天，或是在多少个群聊中活跃，产生了多少条聊天记录，与哪位客户/员工的聊天最为频繁等等。

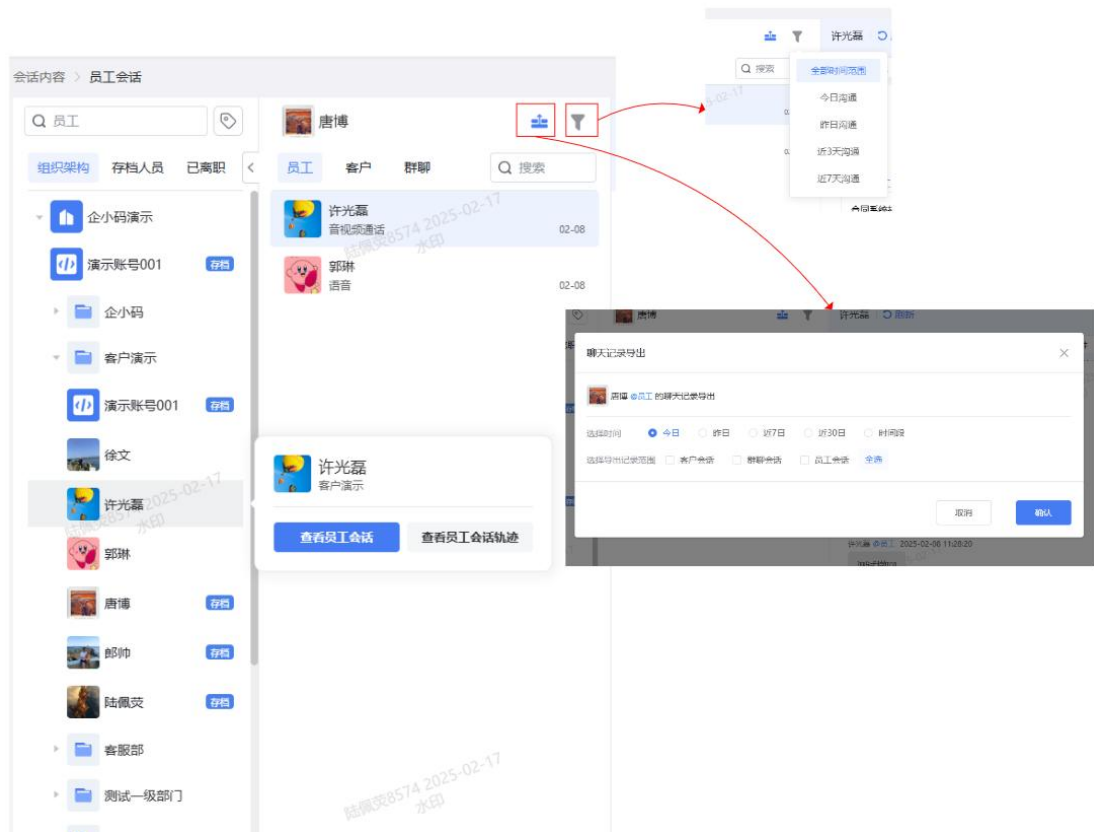
## (2) 员工会话

通过从员工会话角度去查看聊天记录，企业可以看到该员工所管理的客户、群聊，以及对应的会话详情，并筛选会话记录进行导出。





企业员工列表、员工会话列表

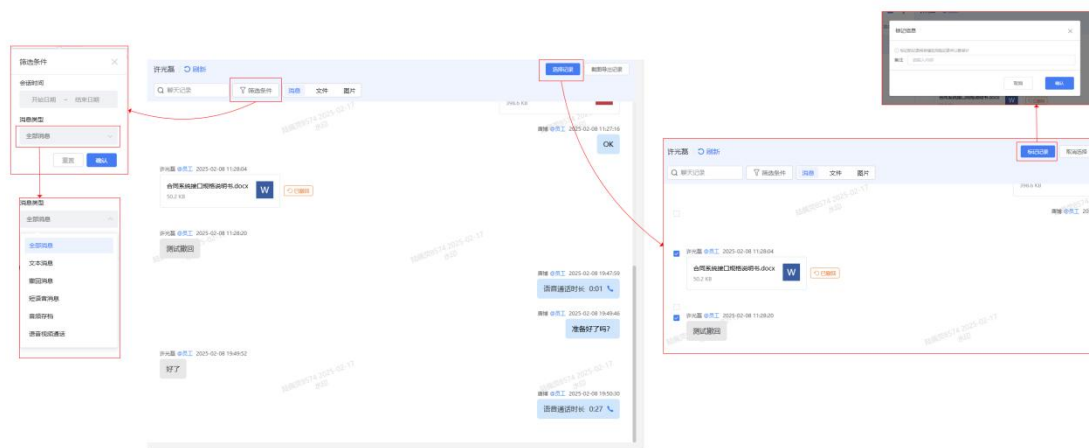


| 唐博@员工与郭琳@员工的会话记录              |       |       |                                   |      |  |
|-------------------------------|-------|-------|-----------------------------------|------|--|
| 会话时间区间(2025-01-18至2025-02-16) |       |       |                                   |      |  |
| 时间                            | 发送人   | 接收人   | 内容                                | 会话类型 | 附件链接   |
| 2025-02-08 19:47:22           | 唐博@员工 | 郭琳@员工 | 这是一个出色的人, 那信息测试一下吧, 通化信息是否都能够我都去。 | 语音   | //demo.huihuacundang.com/media/voice/2025/02/08/df1ccb585f20f5d7b463b37344cd1dc0.amr |
| 2025-02-08 11:28:01           | 唐博@员工 | 郭琳@员工 | 如有疑问请回复                           | 文本   |  |
| 2025-02-08 11:27:53           | 唐博@员工 | 郭琳@员工 | 这个是一个测试信息, 请查收                    | 文本   |  |

- 支持在员工列表界面以企业组织架构、存档员工、已离职员工来筛选出相应的员工, 并查看某一员工的会话列表。

- 通过员工卡片可进一步查看员工详细的会话记录或会话轨迹。点击“查看员工会话”跳转“会话内容>员工会话”面板；点击“查看员工会话轨迹”跳转“会话内容>员工轨迹”面板；
- 支持在员工会话列表界面导出某员工今日、昨日、近7日、近30日，或自选时间段内的客户会话、群聊会话、员工会话或全部会话。所导出的会话记录将被下载为xlsx文件格式。
- 支持在员工列表界面通过“今日沟通”、“昨日沟通”、“近3天沟通”、“近7天沟通”选项筛选出一定时间内与该员工存在会话记录的员工、客户以及参与过的群聊。

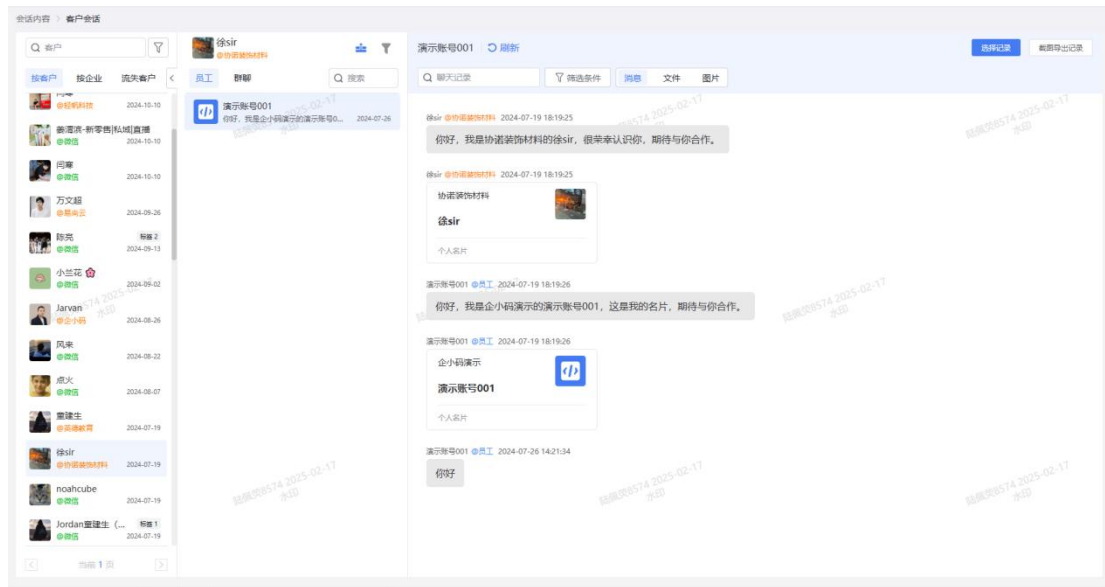
## 会话详情面板



- 支持通过搜索栏进行关键词搜索会话
- 支持通过刷新图标更新会话记录
- 支持筛选指定时间范围内的会话记录以及消息类型（文本、撤回消息、短语音消息、音视频消息等）
- 可选择会话记录进行标记，所标记的记录可进行备注并存储在“风险审计>风险记录>手动标记”中以备审计。
- 通过“截图导出记录”图标可下载会话记录长图

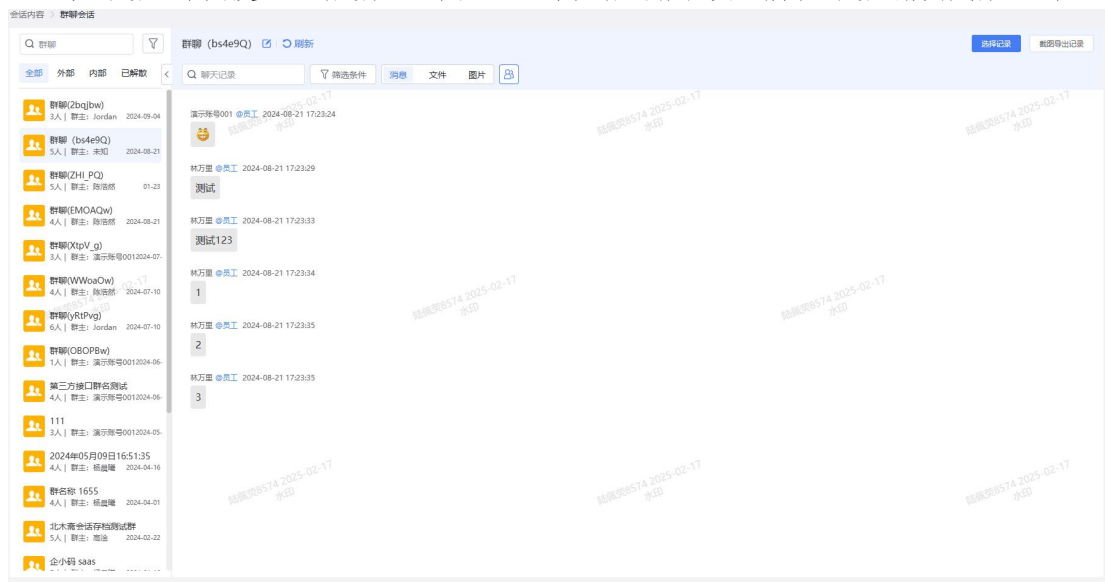
### (3) 客户会话

通过从客户会话角度查看聊天记录，企业可以看到该客户是否存在多个员工对接、存在多个群聊的情况，可以通过查看客户的聊天，了解客户在企业中的状态。



#### (4) 群聊会话

通过从群聊会话角度去查看聊天记录，企业可以看到存档员工所在群聊的所有聊天记录

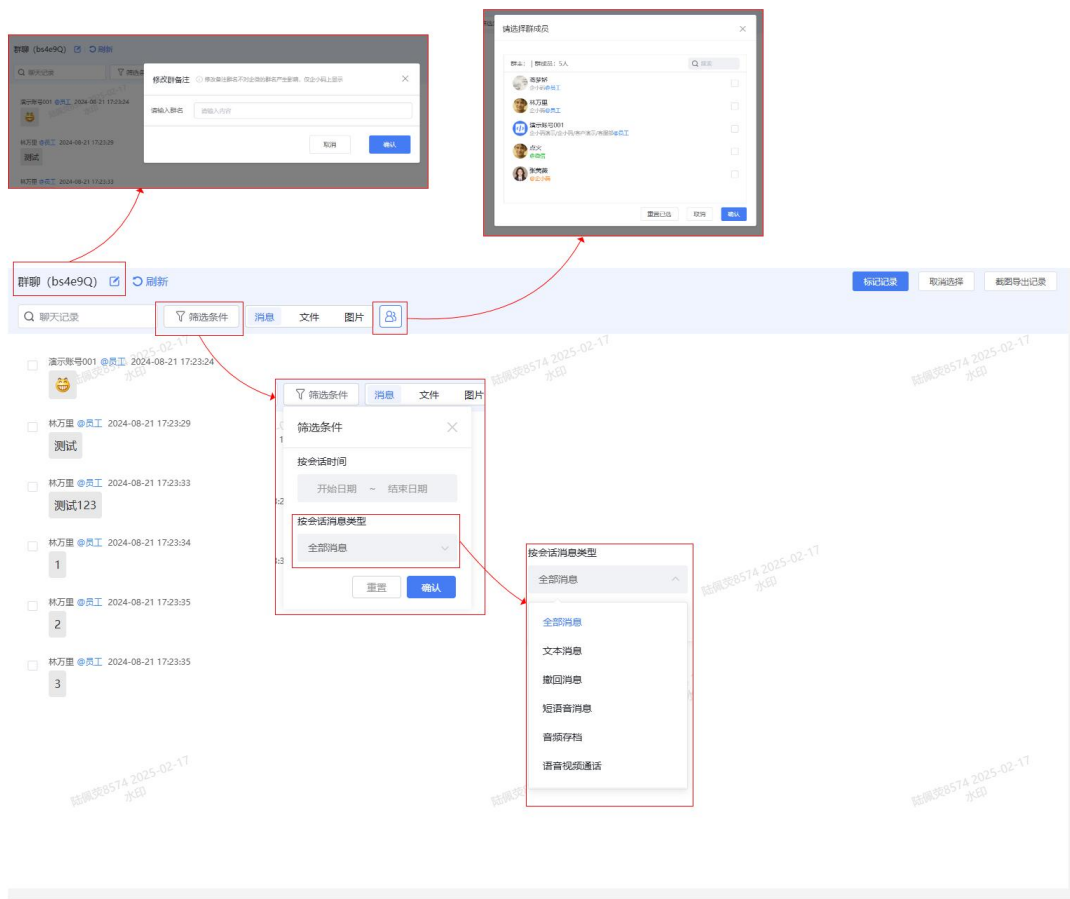


#### 群聊列表



- 可在群聊列表面板按外部、内部、已解散分类查看对应群聊
- 可通过搜索栏直接搜索群聊名称
- 可通过筛选图标自定义筛选群聊，按成员/群主所在群聊、自定义会话时间开始和结束时间、固定时间范围（今日、昨日、近 7 日、近 30 日）筛选群聊。

#### 群聊会话详情面板



- 可通过搜索栏进行关键词搜索会话
- 可通过刷新图标更新会话记录
- 可通过筛选图标自定义筛选会话，可按会话时间、会话消息类型进行筛选。
- 可通过群聊名称编辑图标自定义群聊名称（自定义群名只在企小码中显示）
- 可选择会话记录进行标记，所标记的记录可进行备注并存储在风险记录中以备审计。
- 通过“截图导出记录”图标可下载会话记录长图

### （5）全局检索

支持通过关键词搜索出所有与之相关的会话记录、联系人、群聊、文件，并可快速定位和浏览上下文

筛选条件

筛选条件

按发送时间

开始日期 - 结束日期

相关员工

请选择相关员工

重置

确认

请选择具体人员

许光磊 郭群 唐博

按部门 按成员 存档人员 员工标签

已选3/7人

金小码演示

客户演示

演示账号001

徐文

许光磊

郭群

唐博

郭群

陆晨亮

重置

确认

会话内容 全局检索

Q 文

点击搜索

全局消息 全部 聊天记录 联系人 群聊 文件

筛选条件

员工 客户 群聊

Jordan 董建生 2025-02-11 10:35:46

在吗

Jordan 董建生 2025-02-11 10:37:18

通话时长 0:31

Jordan 董建生 2025-02-11 10:37:19

00:28

共 1 条

会话内容 全局检索

Q 文

点击搜索

全局消息 全部 聊天记录 联系人 群聊 文件

筛选条件

聊天记录

1条与“文”相关的聊天记录

陈文杰【企业微信+CRM】 2024-05-31 10:14:18

你好，我是广东企拓的陈文杰【企业微信+CRM】，很荣幸认识你，期待与你合作。

查看全部

联系人

王文娟 企小码员工

徐文 客户演示员工

汪博文 企微企微存档员工

查看全部

文件

新建文本.txt 4.1 KB 2023-10-26

演示文稿2.pptx 2.1 MB 2024-02-05

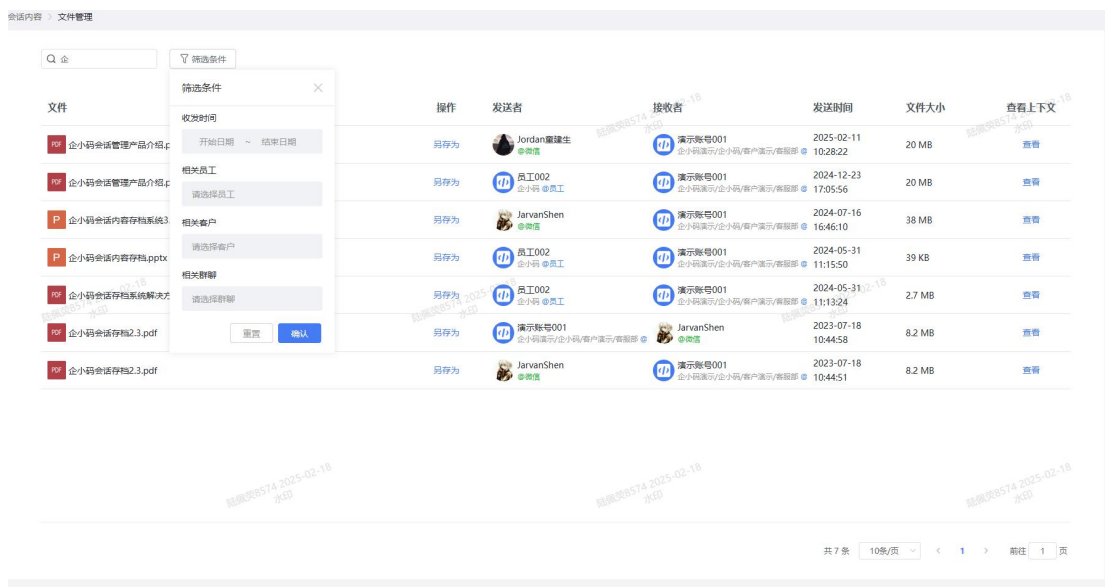


## 关键词搜索、会话筛选面板

- 支持通过多条件（关键词、自定义时段、指定存档人员）检索出条件相符的会话记录、联系人、群聊、文件
- 聊天记录分类下高亮显示检索关键词，并可一键查看会话上下文

## （6）文件管理

集中存储历史会话中的所有文件类型，支持按条件（时间段、相关员工/客户/群聊）筛选，支持查看上下文，支持直接下载文件到本地查看



## （7）会话导出

流程式会话导出指引，提供 3 种会话导出类型



按员工导出会话可搜索选择已开启会话存档的具体人员；

按客户导出会话可搜索选择相关客户，或按所属员工来查找并选择相关客户，或从流失客户中选择相关客户；

按群聊导出会话可搜索选择相关群聊，或从已解散群聊列表中选择相关群聊；



在选定相关员工/客户/群聊后，支持选定时间段和导出范围（员工与员工、员工与客户、员工在群聊中的会话，或是客户与员工，客户在群聊中的对话）来导出符合条件的会话记录。可在下载中心查看导出下载进度。

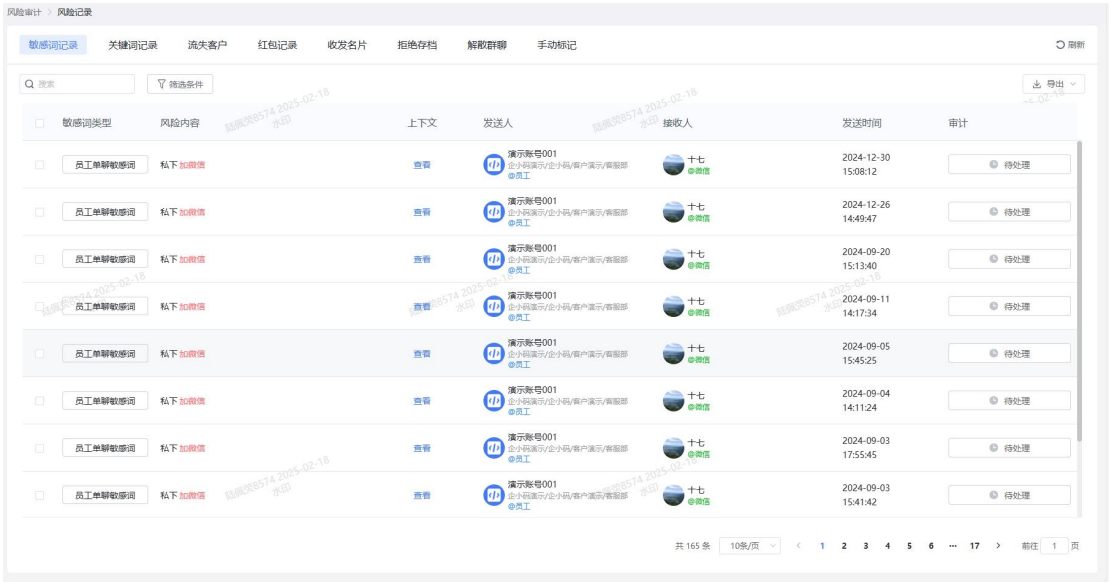




## 4. 风险合规

### (1) 风险记录

所有未进行审计的风险记录集成于风险记录，支持在此处根据敏感词记录、关键词记录、流失客户、红包记录、收发名片记录、拒绝存档记录、解散群聊记录等分类查看与手动审计。

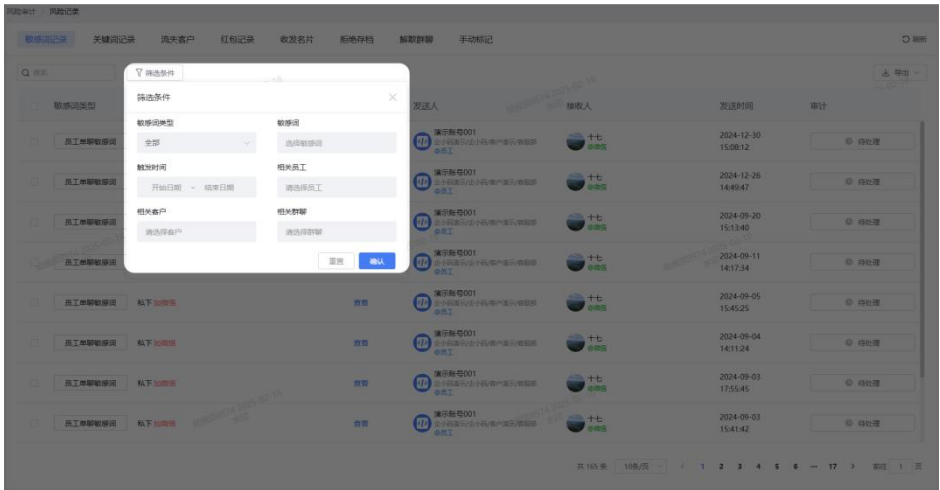


The screenshot displays the 'Risk Record' (风险记录) interface. At the top, there are tabs for different record types: 'Sensitive Word Record' (敏感词记录), 'Keyword Record' (关键词记录), 'Lost Customer' (流失客户), 'Red Packet Record' (红包记录), 'Card Exchange Record' (收发名片记录), 'Refuse to Archive Record' (拒绝存档记录), 'Disband Group Chat Record' (解散群聊记录), and 'Manual Audit' (手动标记). The 'Sensitive Word Record' tab is selected. Below the tabs is a search bar and a 'Filter Conditions' (筛选条件) button. The main area shows a table of records with columns: 'Sensitive Word Type' (敏感词类型), 'Risk Content' (风险内容), 'Context' (上下文), 'Sender' (发送人), 'Receiver' (接收人), 'Send Time' (发送时间), and 'Audit' (审计). The table lists several records, all with the type 'Employee Single Sensitive Word' (员工单敏感词) and content 'Private Red Packet' (私下加微信). The senders are all '演示账号001' (Demo Account 001) and the receivers are '十七' (Seventeen). The send times range from 2024-09-03 to 2024-12-30. Each record has an 'Audit' button with a status of '待处理' (Pending). At the bottom, there is a pagination bar showing '共 165 条' (Total 165 items) and a page number '1'.

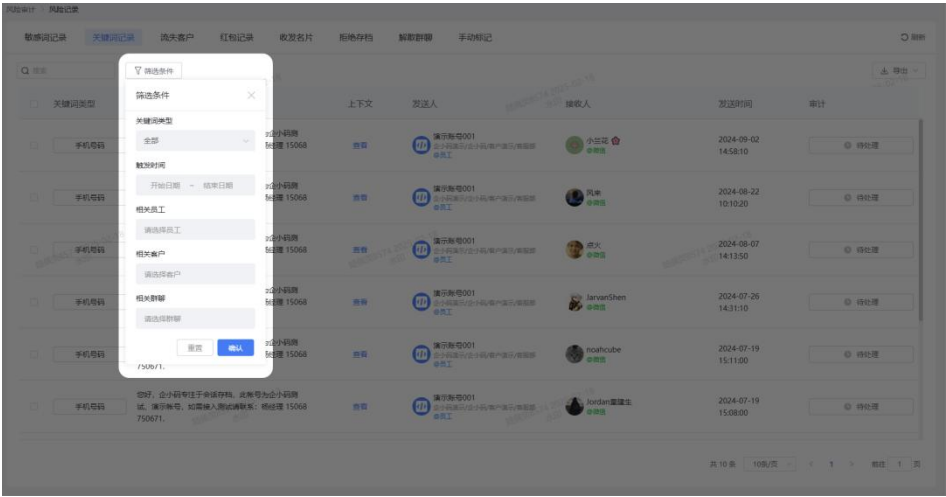
| 敏感词类型  | 风险内容  | 上下文 | 发送人                                  | 接收人       | 发送时间                   | 审计  |
|--------|-------|-----|--------------------------------------|-----------|------------------------|-----|
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-12-30<br>15:08:12 | 待处理 |
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-12-26<br>14:49:47 | 待处理 |
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-09-20<br>15:13:40 | 待处理 |
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-09-11<br>14:17:34 | 待处理 |
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-09-05<br>15:45:25 | 待处理 |
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-09-04<br>14:11:24 | 待处理 |
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-09-03<br>17:55:45 | 待处理 |
| 员工单敏感词 | 私下加微信 | 查看  | 演示账号001<br>企小粉演示/企小粉/客户演示/客服部<br>企员工 | 十七<br>企微信 | 2024-09-03<br>15:41:42 | 待处理 |

#### ● 分类以及多条件筛选风险记录

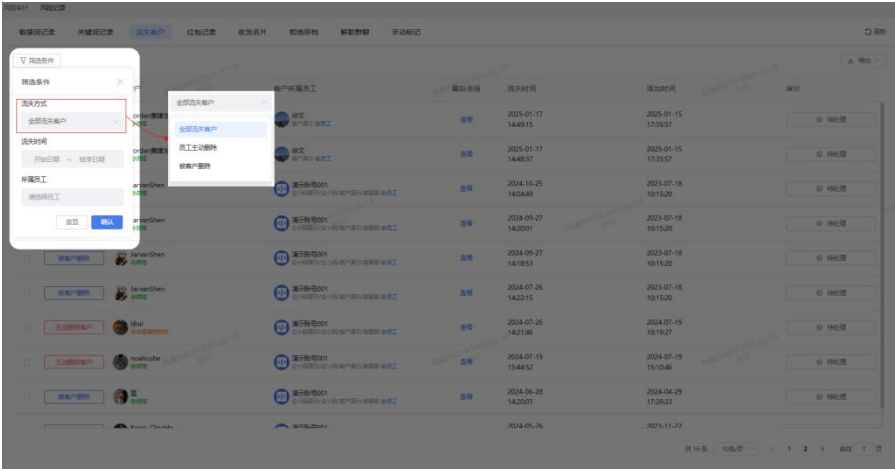
A. 对于敏感词记录，支持基于敏感词类型、敏感词条、触发时段、相关客户/员工/群聊进行多条件检索，展示条件符合的敏感词记录的类型、风险会话内容、发送人、接收人、发送时间、审计情况等信息。



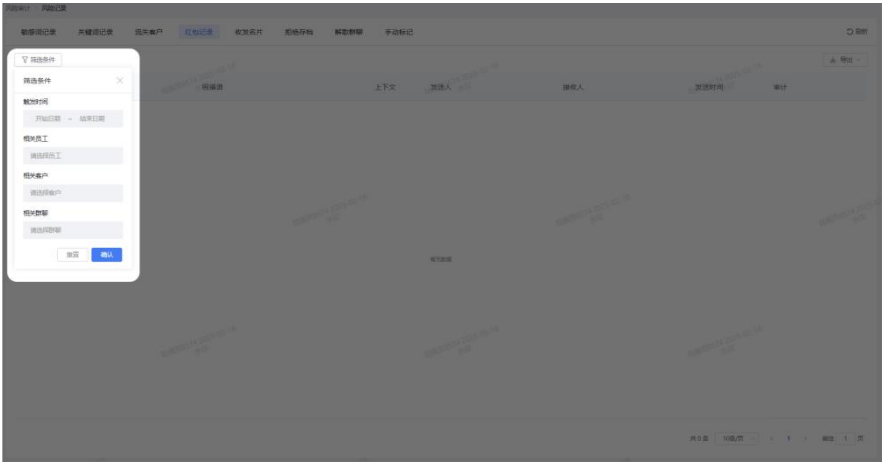
B. 对于关键词记录，支持基于关键词类型、关键词触发时间、相关员工/客户/群聊进行多条件检索，展示条件符合的关键词记录的类型、风险会话内容、发送人、接收人、发送时间、审计情况等信息。



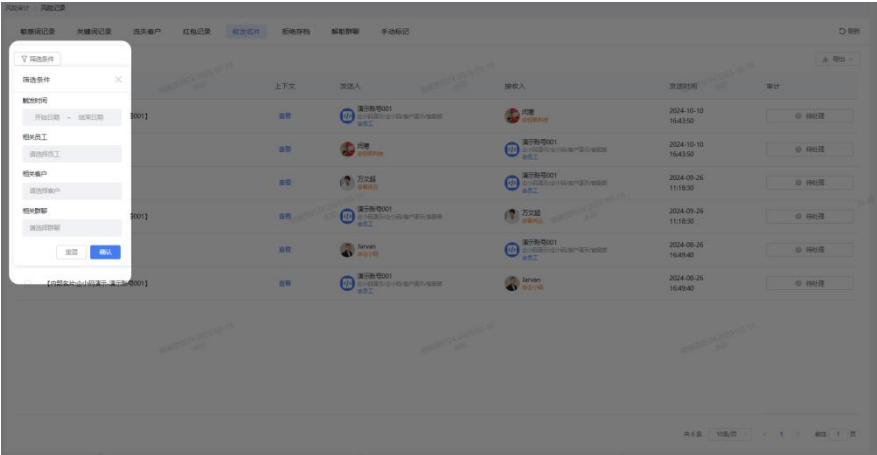
C. 对于流失客户记录，支持基于流失方式(员工主动删除/被客户删除)、流失时段、所属员工进行多条件检索，展示条件符合的流失记录的流失方式、具体客户、所属员工、流失时间、添加时间、审计情况等信息。



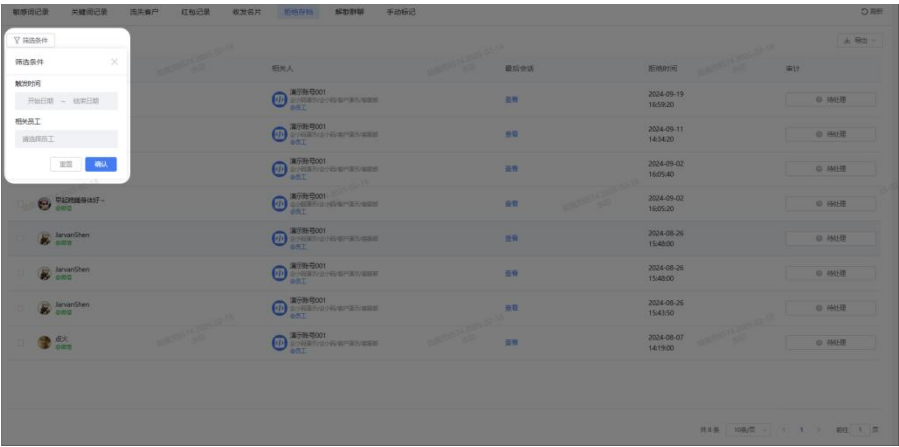
D. 对于红包记录，支持基于触发时间、相关员工/客户/群聊进行多条件检索，展示条件符合的红包记录的红包明细、祝福语、发送人、接收人、发送时间、审计情况等信息。



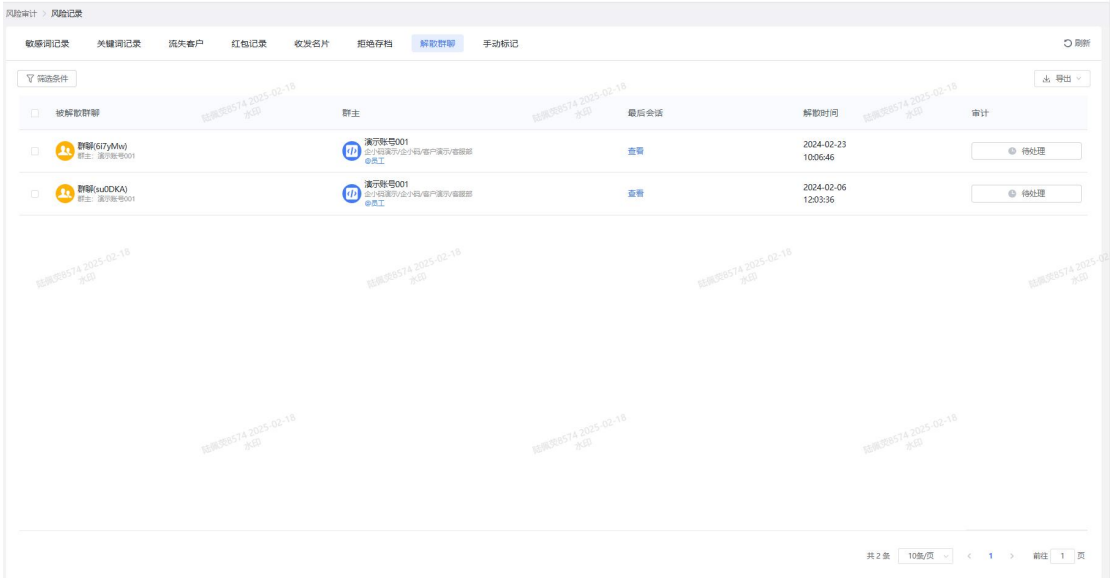
E. 对于收发名片记录，支持基于触发时间、相关员工/客户/群聊进行多条件检索，展示条件符合的收发名片记录的名片内容、发送人、接收人、发送时间、审计情况等信息。



F. 对于拒绝存档记录，支持基于触发时间、相关员工进行多条件检索，展示条件符合的拒绝存档记录的拒绝客户、相关人、最后会话、拒绝时间、审计情况等信息。



G. 对于解散群聊记录，支持基于触发时间、相关员工进行多条件检索，展示条件符合的解散群聊记录的群聊信息（群聊名称、群主）、最后会话、解散时间、审计情况等信息。



H. 对于手动标记会话记录，支持基于触发时间、相关员工进行多条件检索，展示条件符合的手动标记会话记录的标记内容、发送人、接收人、发送时间、标记时间、审计情况等信息。

风险审计 - 风险记录

数据记录 关键记录 流失客户 红包记录 收发名片 拒绝存档 解散群聊 手动标记

筛选条件

| 标记内容  | 上下文 | 发送人                                | 接收人                                | 发送时间                | 标记时间                | 审计                                 |
|---|-----|------------------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 今天测试507敏感词规则           | 查看  | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 群聊 (877w)<br>群主: 演示账号001           | 2024-05-07 10:05:06 | 2024-05-21 10:44:31 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> caunfohefihoh          | 查看  | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 2024-01-12 14:20:52 | 2024-01-16 14:18:05 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 测试2023年7月18日10:43:09   | 查看  | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 2023-07-18 10:43:14 | 2023-12-22 18:11:34 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 2023年12月4日11:20:52     | 查看  | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 2023-12-04 11:20:58 | 2023-12-20 17:06:20 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 测试2023年7月18日10:42:55   | 查看  | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 2023-07-18 10:43:03 | 2023-12-20 10:19:55 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 测试2023年8月26日10:23:16   | 查看  | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 2023-08-26 10:23:20 | 2023-12-18 15:49:55 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 2023年10月12日15:37:01ces | 查看  | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 2023-10-12 15:37:04 | 2023-12-15 15:20:38 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 2023年12月5日14:16:01     | 查看  | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 2023-12-05 14:16:10 | 2023-12-13 11:37:27 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 2023年11月30日14:12:43    | 查看  | JanvanShen<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工    | 2023-11-30 14:12:51 | 2023-12-11 17:18:07 | <input type="button" value="待处理"/> |
|   |     | JanvanShen                         | 演示账号001                            | 2023-10-11          | 2023-11-23          |                                    |

共 11 条 10条/页 < 1 2 > 前往 1 页

- 支持批量审计，多选或全选记录，一键标记风险级别。

风险审计 - 风险记录

数据记录 关键记录 流失客户 红包记录 收发名片 拒绝存档 解散群聊 手动标记

搜索

筛选条件

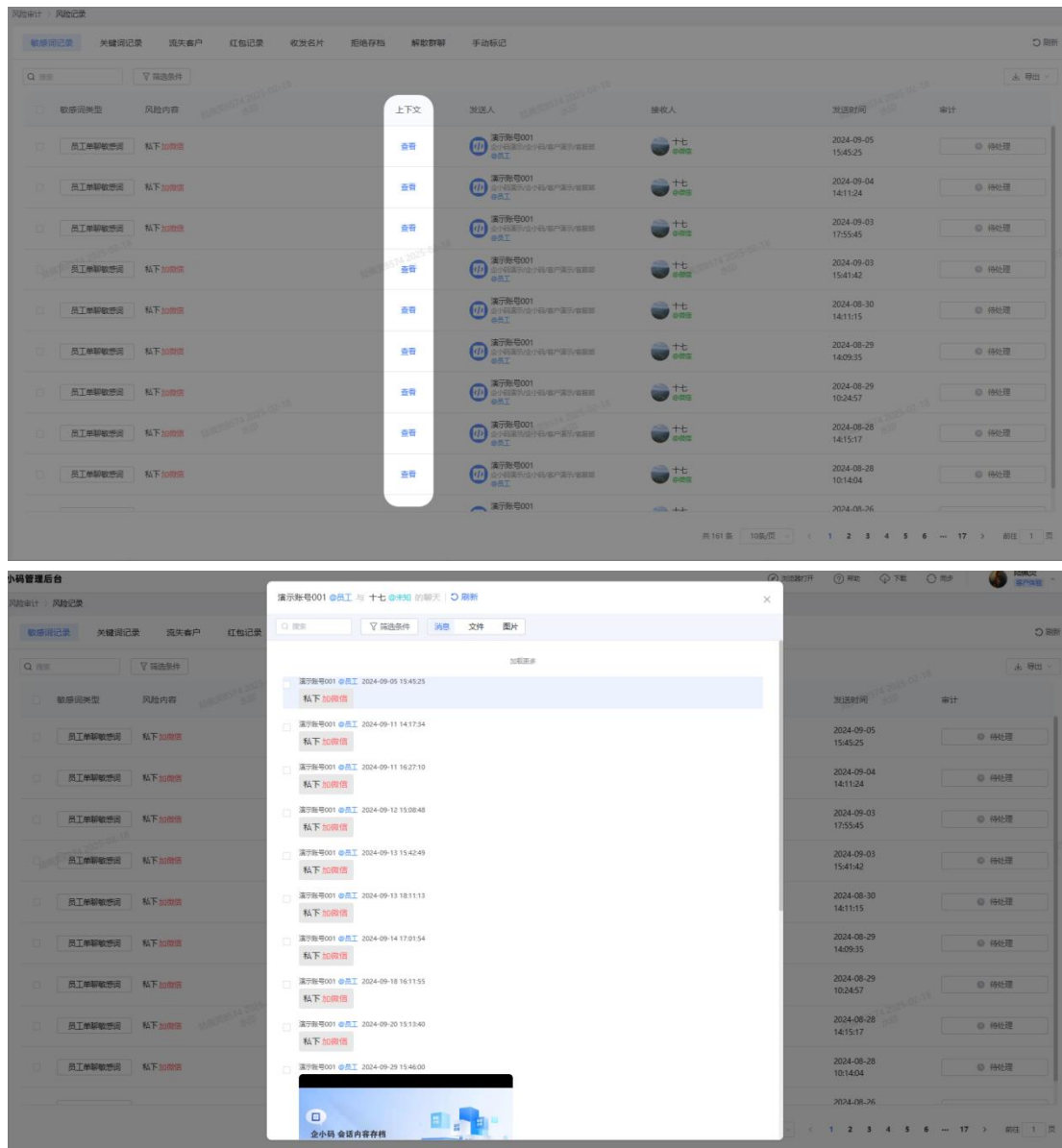
当前已选择 4 项

- ☒ 设置正常
- ☒ 设置低风险
- ☒ 设置中风险
- ☒ 设置高风险

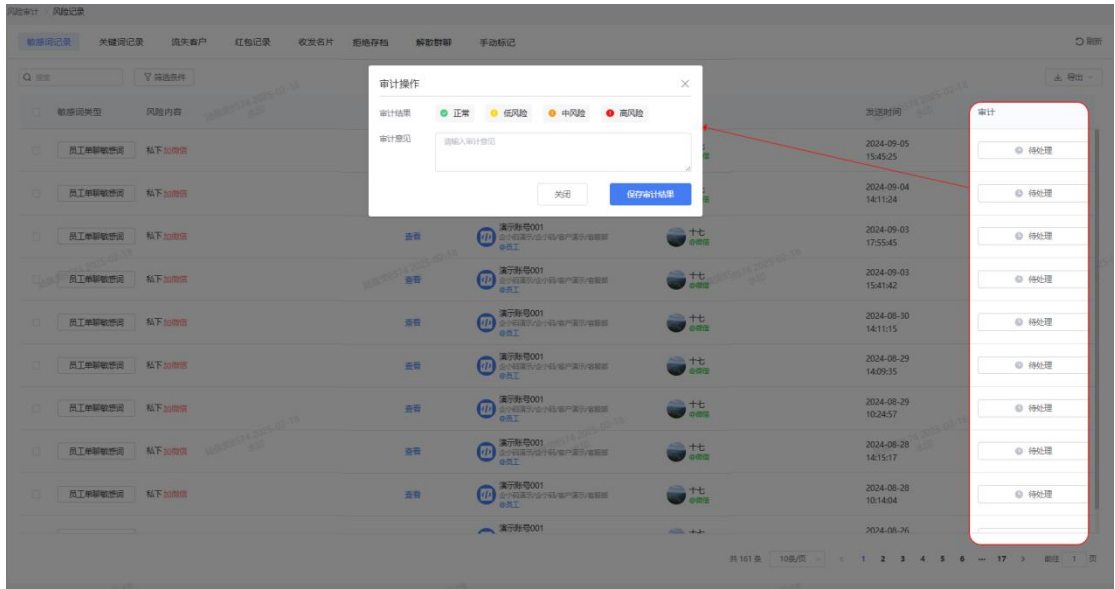
|  |                                 |           |                     |                                    |
|--|---------------------------------|-----------|---------------------|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-12-30 15:08:12 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-12-26 14:49:47 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-09-20 15:13:40 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看 | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-09-11 14:17:34 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看            | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-09-05 15:45:25 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看            | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-09-04 14:11:24 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看            | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-09-03 17:55:45 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看            | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-09-03 15:41:42 | <input type="button" value="待处理"/> |
| <input type="checkbox"/> 员工群聊敏感词 私下 加敏感词 查看            | 演示账号001<br>企小码演示企小码/客户演示/客服部 员工 | 十七<br>全群聊 | 2024-08-30 14:11:15 | <input type="button" value="待处理"/> |
|  | 演示账号001                         | 十七<br>全群聊 | 2024-08-29          |                                    |

共 165 条 10条/页 < 1 2 3 4 5 6 ... 17 > 前往 1 页

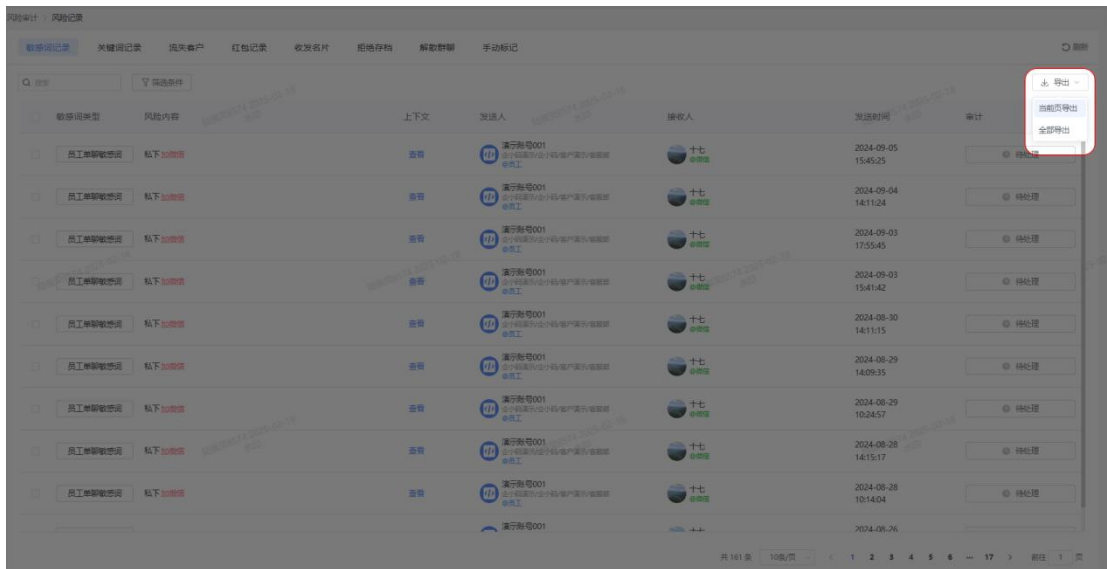
- 支持一键查看风险内容上下文



- 支持手动审计，为风险记录评级并备注审计建议，保存审计结果后可在[风险合规 > 风险审计](#)中查看审计结果。



- 支持一键导出当页记录或全部记录（导出数据只包含展示列表信息）为xlsx 格式文件



风险记录-20250218\_01128\_76158203.xlsx

https://view.officeapps.live.com/ov/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fdemo.huihuacundang.com%2Fupload%2F20250218%2F%25E9%25A3%258E%2599%25A9%25E8%258D%2595%20250218\_01128\_76158203.xlsx

已打开的文件，以便在 Microsoft Edge 中快速方便地查看。如果希望以后使用，请选择下载文件。

风险记录-20250218\_01128\_76158203

| 敏感词类型   | 敏感词   | 风险内容 | 发送人        | 接收人   | 发送时间                |
|---------|-------|------|------------|-------|---------------------|
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-09-05 15:45:25 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-09-04 14:11:24 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-09-03 17:55:45 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-09-03 15:41:42 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-08-30 14:11:15 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-08-29 14:09:35 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-08-29 10:24:57 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-08-28 14:15:17 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-08-28 10:14:04 |
| 员工群聊敏感词 | 私下加微信 | 私信   | 演示账号001@员工 | 十七@微信 | 2024-08-26 14:15:45 |

### （1）风险审计

所有已进行审计的风险记录集成于风险审计，支持在此处根据敏感词记录、关键词记录、流失客户、红包记录、收发名片记录、拒绝存档记录、解散群聊记录等分类已手动审计的风险记录。

风险审计 > 风险审计

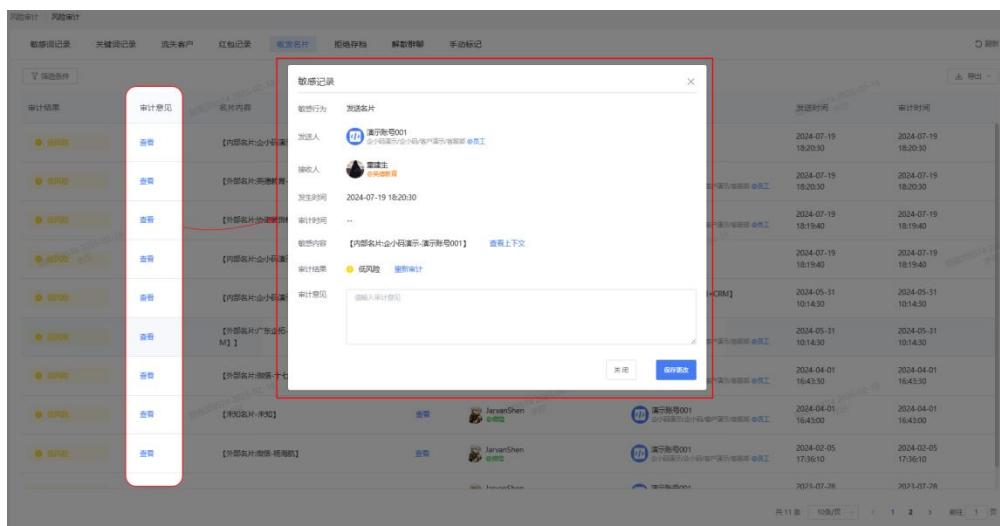
敏感词记录 关键词记录 流失客户 红包记录 收发名片 拒绝存档 解散群聊 手动标记

Q 搜索 筛选条件 导出

| 审计结果 | 审计意见 | 敏感词类型  | 风险内容 | 上下文 | 发送人    | 接收人 | 触发时间                | 审计时间                |
|------|------|--------|------|-----|--------|-----|---------------------|---------------------|
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2025-01-08 15:13:20 | 2025-02-18 10:41:01 |
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-12-30 15:08:12 | 2025-02-18 14:41:57 |
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-12-26 14:49:47 | 2025-02-18 14:41:57 |
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-12-24 14:17:29 | 2024-12-24 14:19:22 |
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-10-10 17:36:55 | 2024-11-04 16:18:09 |
| 低风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-09-29 17:12:54 | 2024-11-04 18:58:05 |
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-09-20 15:13:40 | 2025-02-18 14:41:57 |
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-09-11 14:17:34 | 2025-02-18 14:41:57 |
| 高风险  | 查看   | 员工单独聊天 | 私下   | 查看  | 潘示教001 | 十七  | 2024-09-03 14:19:12 | 2024-09-03 15:45:58 |
|      |      |        |      |     | 潘示教001 | 十七  | 2024-08-20          | 2024-08-23          |

共 80 条 10 条/页 1 2 3 4 5 6 ... 8 > 前往 1 页

风险审计中的主要功能点，例如各分类的多条件筛选条件（风险审计新增“审计结果”条件项，）、风险内容的上下文查看、记录导出这几个主要功能点与风险合规 > 风险记录板块一致，此处省去赘述。此外，在查看审计意见时，可以对审计情况进行修改，例如修改风险的评级以及审计意见。



## （2）审计日志

操作过的审计情况统一集成于风险合规 > 审计日志，可在此处查看所有手动审计或自动审计情况的记录，展示包括审计时间、审计人、风险类型、风险内容上下文、审计评级、审计意见、审计次数等情况。



| 审计时间                | 审计人                                | 风险类型           | 风险内容 | 审计操作 | 审计意见 | 第几次审计 |
|---------------------|------------------------------------|----------------|------|------|------|-------|
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「微信相关」「演示使用」 | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「微信相关」「演示使用」 | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 10:41:01 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  | 不合格  | 第2次   |
| 2025-02-12 14:08:58 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-01-24 09:41:18 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 收发红包           | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-01-24 09:41:18 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 收发红包           | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2024-12-24 14:19:22 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2024-09-03 15:45:58 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 员工「微信相关」「演示使用」 | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |

- 支持基于审计时段、审计人、风险类型、审计结果的多条件审计记录筛选，

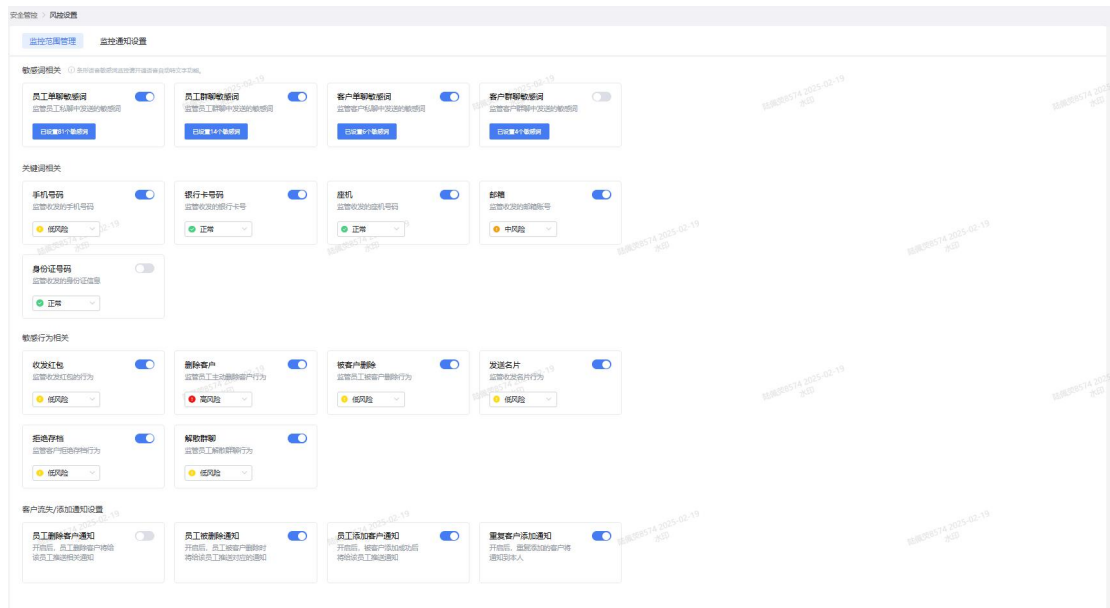
| 审计时间                | 审计人                                | 风险类型           | 风险内容 | 审计操作 | 审计意见 | 第几次审计 |
|---------------------|------------------------------------|----------------|------|------|------|-------|
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「微信相关」「演示使用」 | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「微信相关」「演示使用」 | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 14:41:57 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-02-18 10:41:01 | 陆庚炎<br>客户演示 客户经理                   | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  | 不合格  | 第2次   |
| 2025-02-12 14:08:58 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-01-24 09:41:18 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 收发红包           | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2025-01-24 09:41:18 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 收发红包           | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2024-12-24 14:19:22 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 员工「[11.18]」    | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |
| 2024-09-03 15:45:58 | 演示账号001<br>金小程演示/金小程/客户演示/海能部 客户经理 | 员工「微信相关」「演示使用」 | 查看   | 高风险  |      | 第1次   |

## 5. 安全管控

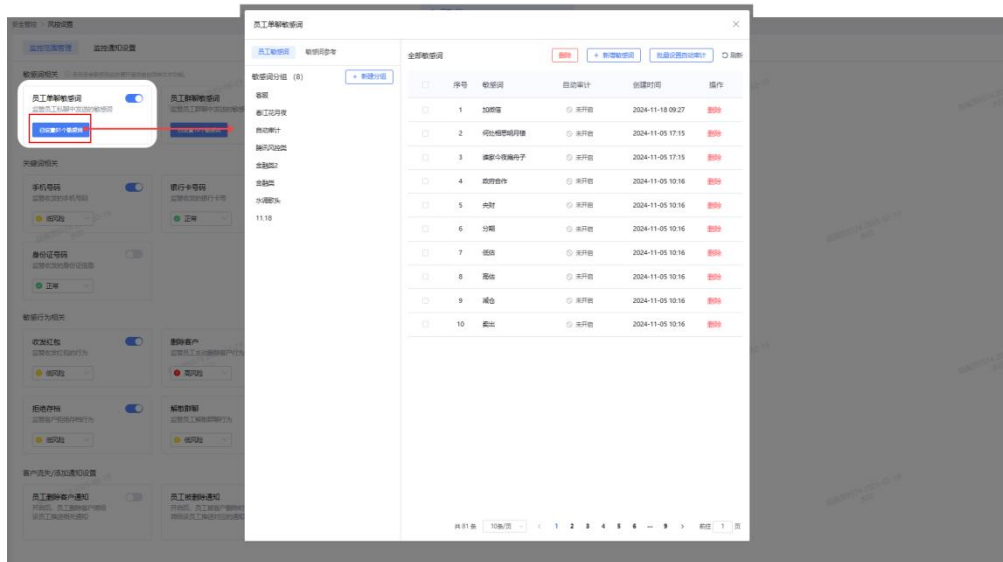
### (1) 风控设置

提供多样化风控配置功能，包括敏感词设置、关键词或敏感行为触发时的自动审计设置、客户添加/流失通知设置，通过 switch 开关控制规则启动状态，一旦启动，系统立即对企业范围内的存档人员进行监管，即时生效。





- 支持对四种会话范围（员工单聊、员工群聊、客户单聊、客户群聊）进行敏感词设置



- A. 敏感词分组管理，支持自定义分组，组中删除或新增敏感词，自选敏感词条目并批量设置自动审计。

员工单聊敏感词

员工敏感词

敏感词参考

敏感词分组 (8)

+ 新建分组

客服

春江花月夜

...

自动审计

腾讯风控类

金融类2

金融类

水调歌头

11.18

春江花月夜

删除

+ 新增敏感词

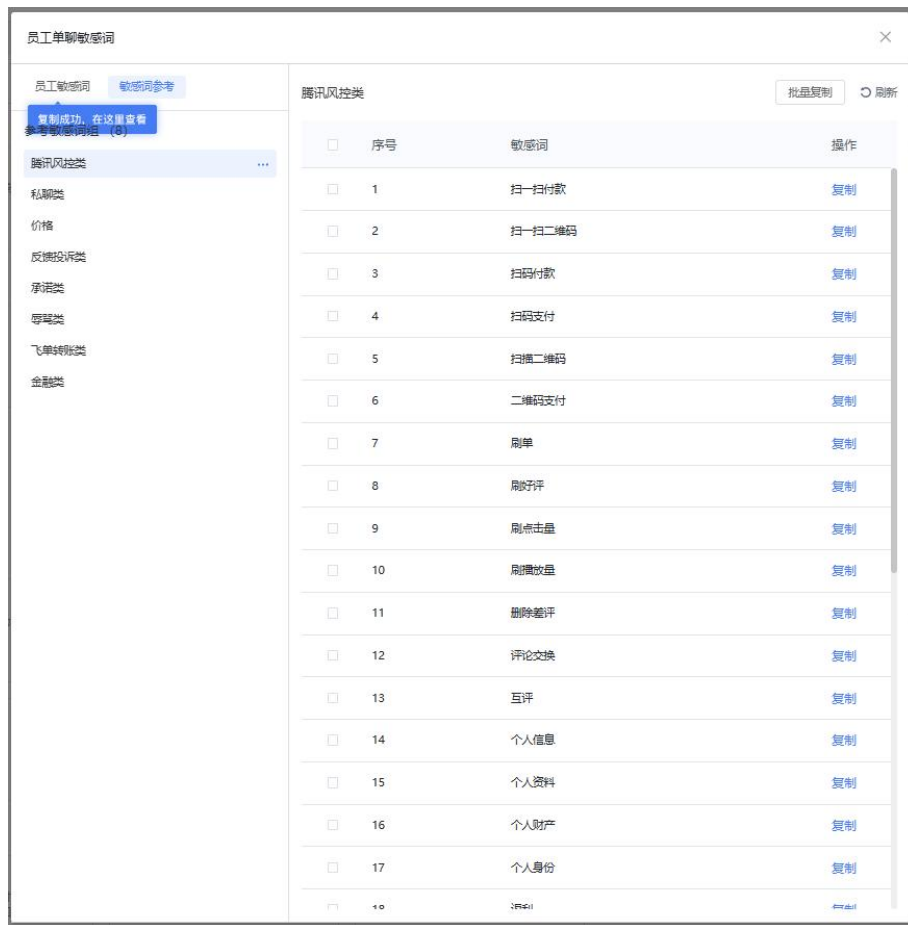
批量设置自动审计

刷新

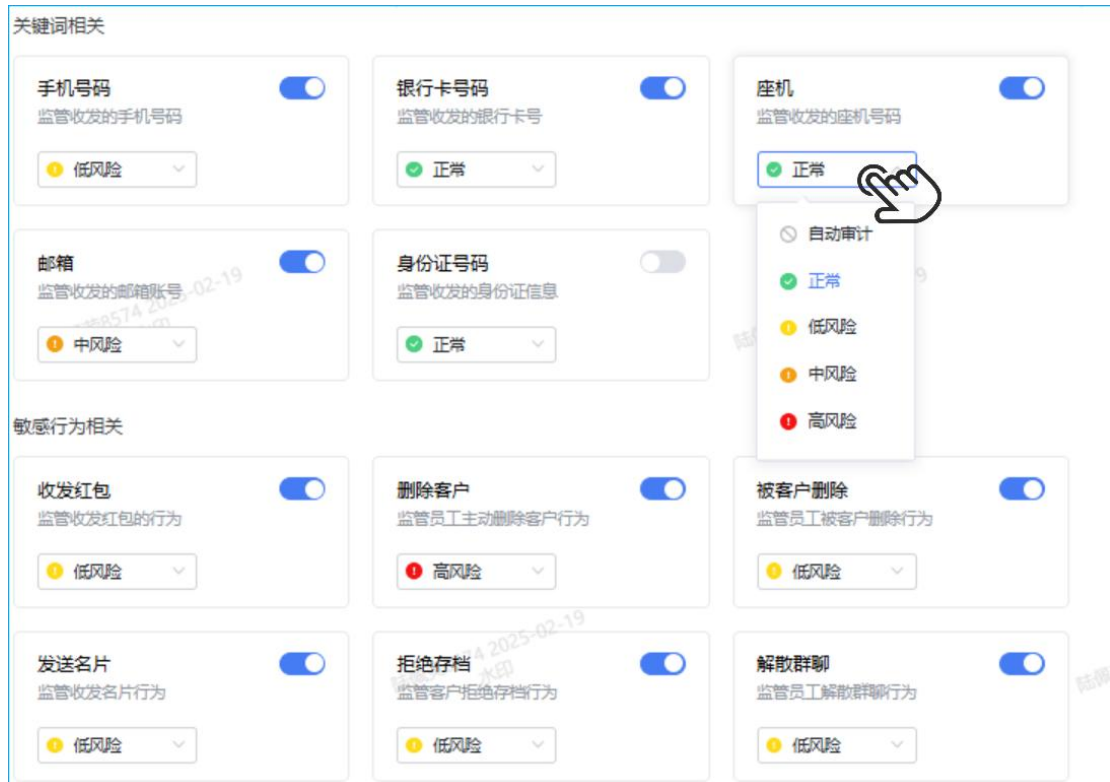
| <input type="checkbox"/> | 序号 | 敏感词     | 自动审计 | 创建时间             | 操作 |
|--------------------------|----|---------|------|------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | 1  | 何处相思明月楼 | 未开启  | 2024-11-05 17:15 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 2  | 谁家今夜扁舟子 | 未开启  | 2024-11-05 17:15 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 3  | 青枫浦上不胜愁 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 4  | 白云一片去悠悠 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 5  | 但见长江送流水 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 6  | 不知江月待何人 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 7  | 江月年年望相似 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 8  | 人生代代无穷已 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 9  | 江月何年初照人 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 10 | 江畔何人初见月 | 未开启  | 2024-11-04 19:05 | 删除 |

共 20 条 10条/页 < 1 2 > 前往 1 页

B. 敏感词参考，提供丰富的参考敏感词组与相关词条，可通过复制一键添加参考词条与词组。



- 支持对手机号码、银行卡号码、邮箱等关键词和收发红包、删除客户等敏感行为触发时开启自动审计，可针对需要自动审计的关键词进行审计评级选择。



- 支持客户添加/流失通知设置



## (2) 拦截设置

此处可设置与管理消息拦截规则，所设置的拦截规则保存后将在 1 至 3 个小时同步到企微客户端，届时拦截规则生效。也可一键同步企微客户端设置的拦截规则



- 支持新增和修改拦截规则，自定义拦截规则名称、添加系统内置拦截词或自定义输入拦截词，支持勾选敏感行为进行拦截，支持选择拦截规则的生效范围。



情

返利、个人

扫一扫付款

12:19

✓ 设置拦截规则名称

2 添加拦截词

3 选择范围和拦截方式

拦截词组

+ 已选3个拦截词

① 快速选择拦截词。

拦截词

1

拦截敏感行为

☒ 手机号

☒ 邮箱

☐ 红包

① 勾选后，成员和客户都不会发送红包和接收红包

上一步

下一步

个人

✓ 设置拦截规则名称

✓ 添加拦截词

3 选择范围和拦截方式

\*使用范围

+ 按部门/成员选择

\*拦截方式

☒ 警告并拦截发送

☐ 仅发警告

① 配置拦截词后需等待1-3小时同步到企微客户端。

上一步

保存并生效

- 支持一件同步企微客户端设置的拦截规则



## 五、 技术架构

