

技术需求表

需求类别（必需是项）		详细描述							权重	附件	敏感	销售易	艾客	主修	评审结果
客户管理		流失提醒：当企业成员被客户从微信联系人中删除时，会在客户流失列表中产生一条记录，开启「被删除通知」后，被删除的成员会收到一条推送；	5	2	3	3	5	1							
		离职继承：当成员有变更或离职时，企业可以一键将该成员的客户、客户群批量分配给其他成员继续提供服务，方便企业操作，促进企业内部高效运营；	5	3	3	4	4	1							
		客户管理：管理员可以查看企业的全部客户列表，员工可以查看自己的客户列表，企业今日企业客户总数、企业今日新增客户数、今日删除员工的客户数，还支持按照时间段、按照员工查看；	5	3	3	3	5	1							
		标签同步：客户标签和企业微信的标签同步；客户标签权限划分：普通员工看到自己部门的数据；部门管理员看到所管理的部门的数据；管理员看到所有数据；自动打标签：在后台设置关键词以及使用员工后，只要员工的客户在聊天过程中提到了关键词，将自动为客户打上相应的标签；批量打标签：多个客户一起打标签；	5	3	4	3	4	2							
		客户多媒体消息推送（消息，图文，小程序）：后台为企业成员创建群发任务，创建成功后，成员可在企业微信客户端确认发送给客户，把通知、祝福、活动等信息批量发送给客户；	5	3	3	2	5	2							
客户群管理		群标签：客户群内的所有客户都打上标签；													
		群统计：总人数、客户总数、入群人数、退群人数、活跃人数、群新增客户数；	5	2	4	3	5	1							
		客户群提醒：客户群违规提醒与商机提醒，当客户在群聊中提到违规则，或者商机词时，及时提醒群主；	5	2	4	3	5	1							
		客户群群发：把通知、祝福、活动等消息批量发送给不同的群聊，创建成功后，由群主选择发送给指定群聊并进行后续的服务；	5	3	3	3	5	2							
		标签建群：按照客户标签分门别类建群，同一标签层次的客户在同一个客户群内；	5	2	4	3	5	1							
客户转化、营销获客、营销工具		渠道活码，推广码，门店活码等：客服号创建带参数的活码进行分流，可以分时段设置客服人员，设置欢迎语可设置通过活码添加客户的渠道标签，实时记录每个活码添加的客户数，统计不同渠道的推广效果，实现精准营销；	5	3	2	2	4	2							

运营管理	素材、话术库：快速回复，将会展示在员工聊天侧边栏的快速回复中，员工可以直接使用，提升沟通效率；	5	3	2	3	5	1	
	客户阶段管理：客户归为不同的阶段，并设置各个阶段的跟进周期，如果员工没有在规定时间内跟进，就会接收到跟进提醒；	5	3	3	3	4	1	
	“拼单、秒杀、红包、积分、抽奖、裂变、打卡等社群运营工具；积分：建立客户积分体系，以积分激励的方式提高客户活跃度，增强客户粘性；以积分统计的方式将客户行为量化，提高运营效率；红包：做产品返利，促使客户购买、分享，用进群领红包的方式，吸引客户进群。客户进群后，还可以使用红包功能活跃群聊；	5	2	3	3	5	2	
	抽奖：创建抽奖转盘活动，客户参加后，提示添加客服领取奖品；							
	互动雷达：给链接或文件加上追踪能力，一旦客户点击了员工发送的文件，给员工发送提醒，提醒员工跟进客户；	5	2	3	3	5	1	
	客户和客户群多媒体消息推送（消息、图文、小程序）：后台为企业成员创建群发任务，创建成功后，成员可在企业微信客户端确认发送给客户，把通知、祝福、活动等信息批量发送给客户；	5	3	3	2	5	1	
	客户列表：详细的客户资料和聊天记录，帮助企业高效管理客户档案；客户标签：企业可通过客户标签给不同客户分类，并制定不同的运营方案；客户画像：实时记录客户行为，智能判断客户意向，精准找出高价值用户；客户提醒：及时提醒客户在群内打广告、变相引流等行为，维护健康有序的社群环境；	5	3	3	2	4	1	
	自动拉群：一次性将标签客户批量加到多个相同属性的客户群内；一客一码：为每个客户生成专属二维码名片，便捷统计每个客户带来的新客户数量；渠道活码：实时统计每个渠道添加的客户数量，支持为不同渠道客户设置不同的欢迎语；	5	2	3	3	5	2	
	聊天增强：支持快捷回复各种类型消息，快速查找，一键发送；好友欢迎语：支持为每个企业成员设置不同的客户欢迎语；企业朋友圈：增加企业微信朋友圈展示入口，支持管理员一键发送朋友圈给企业成员；	5	2	3	3	4	1	
	客户相关数据统计、图表：企业客户总数、企业今日新增客户数、今日删除员工的客户数，支持按照时间段、按照员工查看；	5	3	3	2	5	1	

	成员相关数据统计、联系记录、图表：员工的「聊天总数」、「发送消息数」、「已回复聊天占比」、「平均首次回复时长」等数据；	5	3	2	2	5	1	
	朋友圈相关数据统计、图表：成员发送的朋友圈记录；	5	2	3	3	5	2	
	客户群相关数据记录（人数涨跌、活跃情况等）；	5	2	3	3	5	2	
	客户和客户群多媒体消息群发记录、图表；	5	2	2	3	5	2	
	删人提醒：成员删除客户的所有记录，保障企业和客户利益，可通过选择员工查看不同员工的删人列表，还可以将记录导出；	5	3	3	3	4	2	
权限管理	违规提醒：包括敏感词提醒、删除/拉黑客户提醒以及新增好友统计，避免出现飞单、私单，流失重要客户，以及辱骂客户等影响用户体验的行为；	5	3	4	3	5	2	
	设置成员的权限范围，通讯录权限和功能权限；	5	3	2	2	4	2	
	设置成员的菜单权限，不同的成员看到不同的菜单，使用不同的功能；	5	3	2	2	4	2	
	根据业务扩张可灵活的增加 license，根据业务的变动可灵活拆分总的 license；	5	3	2	3	5	2	
	平滑升级、不停机升级：根据企业微信 api 开放能力，支持实时升级	5	3	2	3	5	2	
扩展性	API 定制，实现系统数据打通，应用接入；	5	2	2	3	4	2	
	主流浏览器支持；	5	5	5	5	5	2	
	终端性能影响小，对用户所使用的终端设备无感知；	5	5	5	5	4	2	
	系统架构能够支持多用户同时在线；	5	5	5	5	4	2	
	所有功能组件支持高可用方案，任一服务器宕机不影响功能使用；	5	5	5	5	4	2	
高可用性	系统架构本身具备冗余性；	5	5	5	5	5	2	
	操作日志；	5	2	4	2	4	1	
	数据在运行期间收集产生的所有信息，除特定授权均不能回传到软件提供方或与之关联的服务器；	3	3	3	2	4	2	
安全性								

	服务器及客户端软件不能有后门程序及重要安全漏洞;	4	4	4	4	4	4	4	
	数据传输需使用加密 HTTPS 传输;	3	3	3	3	3	3	3	
	支持本地部署;	5	3	3	3	3	3	3	
合计得分		200	121	131	122	184	70		
合计得分(100 制)		100	60.5	65.5	61	92	35		
是否推荐技术入围			是	是	是	是	是		
评审委员签字:	黄特岭 朱 孙如森 张亚南 齐文								