

云朵SCRM企微会话存档配置说明

修改日期	概要	当前版本	修改人
2021-10-18	创建文档	V1.0	

目录

云朵SCRM企微会话存档配置说明.....	1
一.设置会话内容存档的开启范围	2
二.设置会话内容存档的Secret	2
三.设置信息加密公钥	4
四.设置可信IP地址	5
五.完成企微设置	6
六.成功开通会话内容存档后的客户端	8

一.设置会话内容存档的开启范围

登录企微后台的【管理工具】 - 【会话内容存档】点击进入设置页面，确定是已购买状态

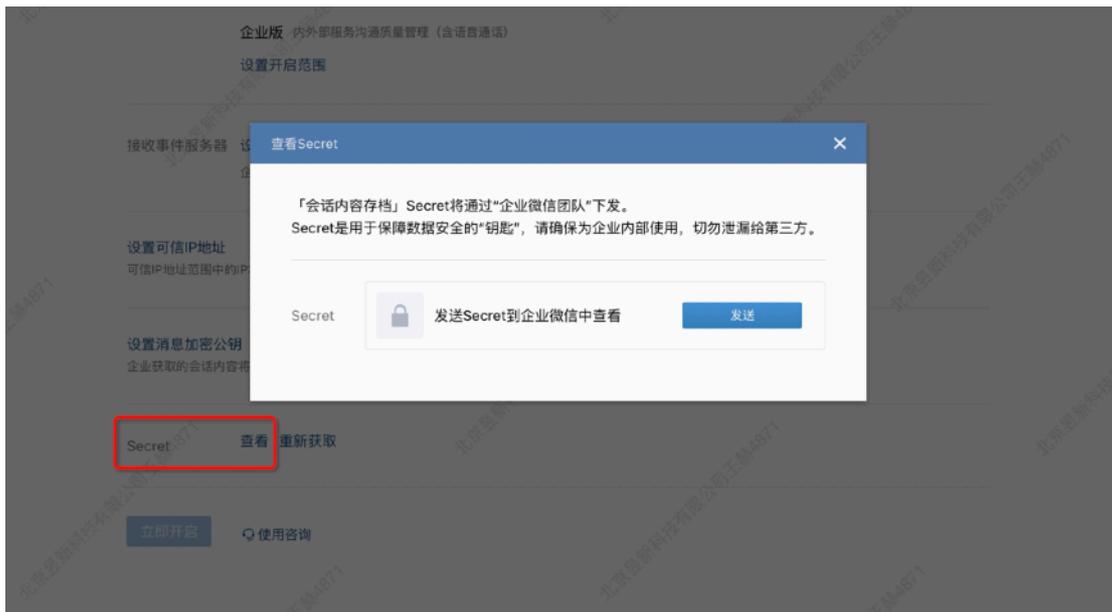


根据企业需要，设置开启范围。在开启范围内的企微员工才能有会话存档功能。

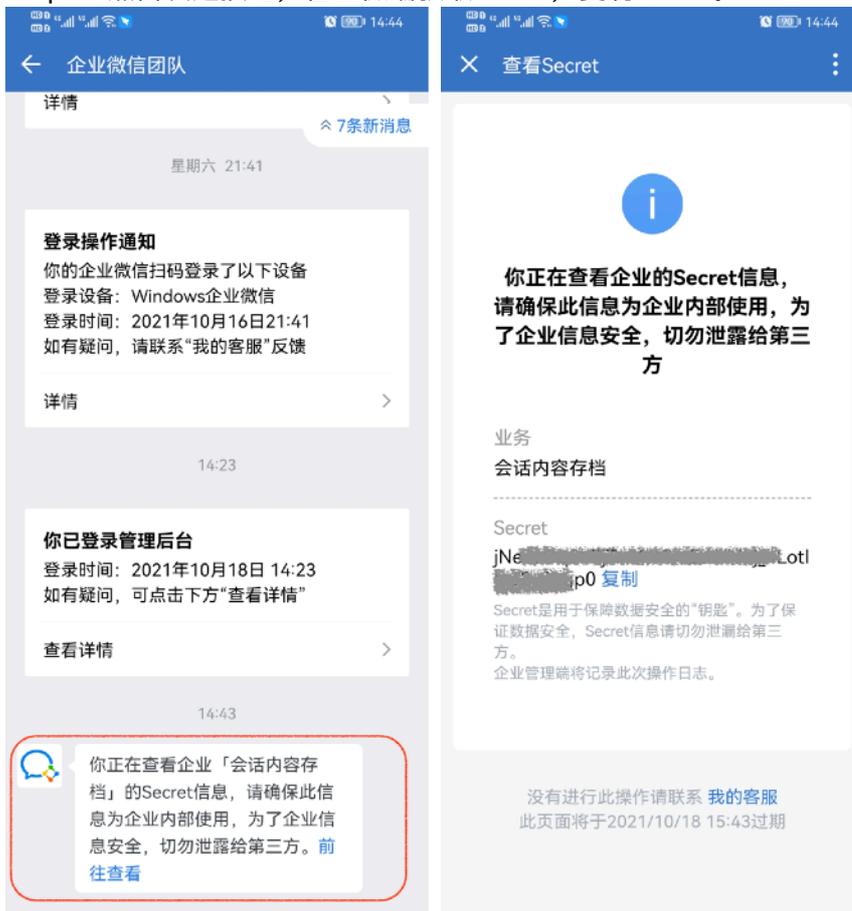


二.设置会话内容存档的Secret

Step1: 企微后台【会话内容存档】页面，Secret点击【查看】



Step2: 点击发送按钮, 在企微端获取secret, 复制secret。



Step3: 到云朵系统粘贴secret

到云朵系统的【系统设置】-【企微API管理】-【会话存档API】中粘贴secret。



三.设置信息加密公钥

Step1: 在云朵系统的【系统设置】-【企微API管理】-【会话存档API】中复制“消息加密公钥”。



Step2: 企微后台【会话内容存档】页面，点击【设置消息加密公钥】。将从云朵系统复制的消息加密公钥粘贴到企微里，保存。

设置消息加密公钥

企业获取的会话内容将用此公钥加密，企业可用自行保存的私钥解开会话内容数据



Step3: 保存后即可获得版本号，将版本号配置到云朵系统，然后点击【保存】按钮，完成在云朵系统中的设置。

会话存档API配置

开启会话存档，请填写下列内容

可信IP地址 [复制](#)

消息加密公钥 [复制](#)

* 版本号

* Secret

四.设置可信IP地址

Step1: 在云朵系统的【系统设置】 - 【企微API管理】 - 【会话存档API】中复制“可信IP地址”。

会话存档API配置

开启会话存档，请填写下列内容

可信IP地址	<input type="text" value="47.95.210.187"/>	<input type="button" value="复制"/>
消息加密公钥	<pre>-----BEGIN PUBLIC KEY----- MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAhJPCFYAXEauJWNNHdqF3ksu4H+eldbqKG20 QJOK6xkeXXqR/k4QgmkDI5r14a8+3rPTUkSgogAzNiiJNdwFppuW7MtBmf6n8WJSiMowZ5hAkEu dtmVjK8ym/o4AF8MNFyRFz4i96ArbTrNsUea4UhklSgLvX2hsJu+temQcOyDUdSD7XegRzGYcANG6fff okqNMUubY3dVQ2YAjqcBgl8Fw2CWd3sVt3jgypvk6sUYXpds34m0uTwGROhWr446Z8oll4e3p0b/ZUTE6 m7QdgG5PJMZILvMZ11Pox8uHF4kQjppcvZc2HIO2JPTLCLUn33RhBd7vOvnPrjJMwIDAQAB -----END PUBLIC KEY-----</pre>	<input type="button" value="复制"/>
* 版本号	<input type="text" value="1"/>	
* Secret	<input type="text" value="jNeu..."/>	

Step2: 企微后台【会话内容存档】页面，点击【设置可信IP地址】

设置可信IP地址

可信IP地址范围中的IP才可以调用接口获取会话内容数据

将在云朵系统中复制的IP地址粘贴到此处，点击【确定】。

企业版 内外部...
设置开启范围
接收事件服务器 设置
企业收到或发送新...
设置可信IP地址
可信IP地址范围中的IP才可以调用接口获取会话内容数据

五.完成企微设置

以下内容都配置完成后，点击【立即开启】。

开启会话内容存档前，需完成以下设置：

服务版 内部、外部服务沟通质量管理

开启范围       修改

企业版 内外部服务沟通质量管理（含普通话）

设置开启范围

接收事件服务器 设置

企业收到或发送新消息时，将以事件的形式推送到指定的url。触发事件的最小时间间隔为15秒。

可信IP地址 × 添加

可信IP地址范围中的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公钥加密，企业可用自行保存的私钥解开会话内容数据

Secret [查看](#) [重新获取](#)

[立即开启](#) [使用咨询](#)

即出现了下面内容后，就是完成了企微内容存档的配置。也可以根据企业需求，进行以下功能的配置。非必须设置的。

Secret [查看](#) [重新获取](#)

功能禁用

禁用语音/视频通话
开启后，服务版的开启范围成员禁用语音/视频通话，企业版的开启成员禁用视频通话

禁用文件传输助手
暂不支持获取文件传输助手的内容，开启范围成员可禁用文件传输助手

服务须知 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。外部联系人可选择不同意存档。



上传补充服务协议

成员与外部联系人聊天，企业向外部联系人展示的服务须知，内容包括但不限于服务承诺、免责声明等，仅支持PDF格式

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

六.成功开通会话内容存档后的客户端

企微员工登录，提示如下：



我的学员/客户的对话页显示如下：



如果学员/客户拒绝了会话存档，则系统无法获取与该学员/客户的对话内容



尊敬的客户，为保障你的合法权益与会话的服务质量，你与  @北京昱新科技有限公司的会话内容将可能会被存档，请你知悉。

北京昱新科技有限公司

[不同意存档](#) | [了解更多](#)