

网易即时通 产品白皮书



网易公司-IM 产品部

2013-5

目录

前言	3
1 概述	3
1.1 网易即时通是什么	3
1.2 发展历程	4
1.3 服务器说明	4
2 即时通可以做什么	6
2.1 助管理	6
2.1.1 层级式管理结构	6
2.1.2 组织架构管理	6
2.1.3 登录安全管理	6
2.1.4 员工办公效率管理	7
2.1.5 企业信息管理	8
2.2 助力办公	8
2.3 高效、安全沟通	9
2.3.1 快速定位联系人	9
2.3.2 高效文件传输	10
2.3.3 多样化沟通方式	11
2.3.4 消息历史	15
3 总结	15

前言

感谢广大的企业用户对即时通自始至终的支持。在企业飞速发展的时代，网易即时通也必将不断的进步。彼此的支持是达到共赢的基础，让企业的盈利不断提升是我们共同的目标。

今天，有越来越多的企业管理人员对员工的沟通效率管理愈加重视，并开始采取了诸如屏蔽、监控员工对外沟通，限制员工办公时玩偷菜等。当员工数量不断增多时，就需要花上更多的时间进行这样的管理。如果企业要长久发展，这实在是需要紧迫解决的问题。沟通是工作的基础，管理是企业的核心，因此企业即时通通讯工具以其高效性、安全性及助管理性拥有了自己独立的市场。

2003 年，企业即时通讯工具开始萌芽。伴随着以交友、娱乐为轴心的大众 IM 产品的疯狂潮流，企业即时通讯工具在当时走的很艰难。直至今日，也有大批的企业认为：很多聊天工具都是免费的，都可以作为办公的沟通，又为何非要付费购买一款 IM 呢？为什么企业 IM 会更加高效呢？对于这个问题，随着你对即时通的了解逐渐深入，会自行有所体会。

《网易即时通产品白皮书》分为以下 4 个部分：

1. 概述

该部分会为您介绍网易即时通的基本须知，其中包括网易即时通是什么，发展历程以及服务器说明

2. 即时通可以做什么

通过这一部分，您将了解到即时通的几大主要作用，如助管理、高效沟通及助力办公等。您将会发现有了网易即时通，企业办公就将如虎添翼

3. 总结

1 概述

1.1 网易即时通是什么

网易即时通 (NetEase EIM) ,简称 EIM, 是网易公司自主研发的一款即时通讯软件，致力于为企业打造一个高效沟通的即时交流环境，降低企业沟通成本，提高企业运作效率。随着网易即时通逐渐向“平台化”发展的步伐，即时通已成为为一个以沟通为中心的办公平台。

网易即时通一直与 coremail 和网易企业邮这两大邮箱产品密切合作着，特别设计了网易即时通定制版和 Coremail 邮箱定制版，分别支持了与对应邮箱系统数据的无缝衔接，打造即时通与邮箱系统的完美结合。

目前，网易即时通可支撑 10W 员工同时在线，无限量免费创建工作群，单个群目前最多可容纳 5000 人。在版本系列上也非常丰富，同推出 Windows 版、Mac 版、iPad 版、iPhone 版，供跨 3 个操作系统，支持简体中文、繁体中文、英文 3 大语言版本，以及内网独立部署及公网免部署两种服务器部署方式。使广大企业的多种需求都能够得意满足。当然，更多的版本还做设计和制作中，并随着科技的发展及企业的需求还会不断增加。

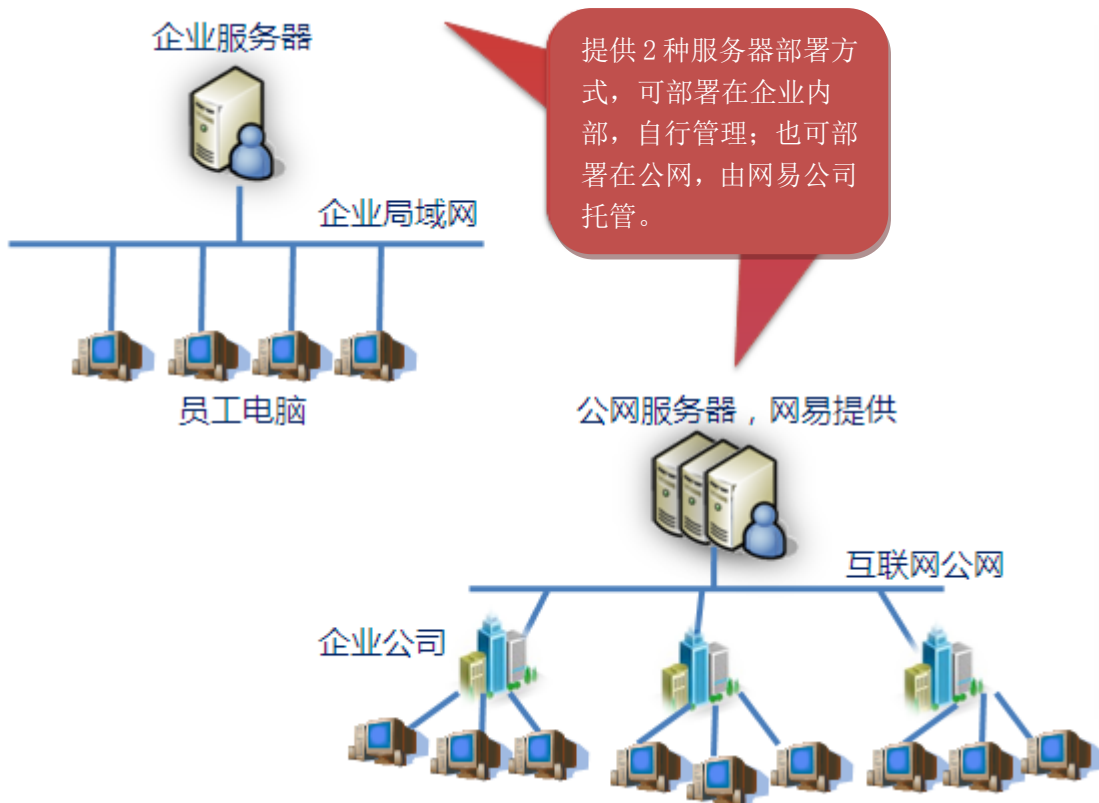
1.2 发展历程



1.3 服务器说明

网易即时通支持服务器部署公网和服务部署本地 2 种模式。

公网部署即由网易公司统一提供服务器，企业只要能链接到互联网即可登录网易即时通。本地部署指服务器部署在企业本地，由企业自行维护。本地部署版本适合配备成熟 IT 部门的大中型企业，可以在本地自主配置服务器；公网部署版本适合中小型企业，由网易公司代为托管，省去维护的成本。



对于服务器部署在本地的企业，我们推荐以下服务器运行环境：

➤ **数据库建议：**

推荐使用 Percona 公司的 MySQL-5.1 版本

➤ **服务器建议：**

企业人数	CPU	内存	磁盘空间	操作系统	机器数量
0~500人	4 CPU 2.00GHz	4G	80G以上	Debian 5.0.8	1
500~1000人	4 CPU 2.00GHz	4G	80G以上	Debian 5.0.8	2
1000~2500人	4 CPU 2.00GHz	4G	100G以上	Debian 5.0.8	3
2500~10000人	8 CPU 2.00GHz	16G	200G以上	Debian 5.0.8	4
10000~50000人	8 CPU 2.00GHz	32G	300G以上	Debian 5.0.8	6
50000~100000人	8 CPU 2.00GHz	32G	400G以上	Debian 5.0.8	8

2 即时通可以做什么

2.1 助管理

网易即时通分为管理后台和客户端，企业管理员可在管理后台进行组织架构、登录安全等各种管理。管理后台全程采用 SSL 技术（是为网络通信提供安全及数据完整性的一种安全协议），高度保障了管理过程中的数据安全性。

2.1.1 层级式管理结构

企业中不同级别的职位有着不同的权限，网易即时通的权限管理制度也和管理制度接轨，更有力地支持企业由上而下的管理方式，使企业内部沟通的管理进行得更加有条不紊。

购买产品时会分配一个初始的超级管理员账号(admin)和密码，由超级管理员创建的“企业管理员”和“普通管理员”拥有不同的权力。

企业管理员：可管理全公司的帐号及相关事务，由超级管理员创建。

部门管理员：可管理本部门的帐号及相关事务，具体权限可再配置，由超级管理员或企业管理员创建。

2.1.2 组织架构管理

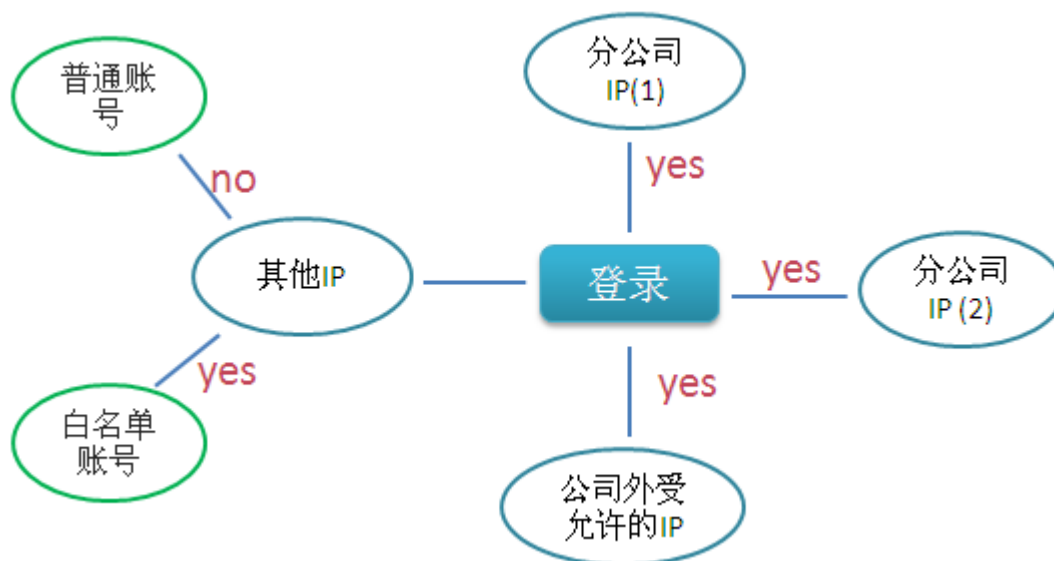
网易即时通的组织架构通讯录反应了一个企业的部门组成架构，为了实现企业组织架构的统一管理，组织架构的管理只能在管理后台进行，只能由有管理后台权限的管理员进行管理。

企业可根据实际需要，配置特定帐号不能使用组织架构通讯录，或者特定帐号不出现在通讯录上。凡是有管理权限的企业、部门管理员都可进行新建|重命名|删除部门、新建|禁用|删除账号等操作，为了减少由于管理员误操作带来的损失，删除一个账号有两种删除方式---永久删除和临时冻结。冻结的账号不能使用，但可经管理员恢复之后继续使用。

不同的管理员在配置组织架构时具有不同的权限，企业管理员可以在全公司范围内对部门、账号进行管理，而部门管理员只能管理自己所在部门的账号管理。

2.1.3 登录安全管理

普通的 IM 软件，无法对登录者的登录环境进行限定，从而可能引发盗号风险，甚至可能导致泄漏工作机密。因此对登录地点的限制成为企业管理员进行安全管理的又一重要手段，当然，对于一些特定的员工，可能要在多种场所登录即时通与企业内部人员进行及时沟通。针对这样一种看似矛盾的需求，网易即时通采用了登陆 IP 限制及部分允许不受限制的双重制度，从而有效地保障了企业信息安全。



2.1.4 员工办公效率管理

工作群管理

普通的 IM 软件，用户可以在客户端任意创建群，由此可能引发员工工作效率低下等问题。网易即时通在工作群管理功能上做出了一定的改进，有效地帮助企业管理者引导员工专心于工作，提升效率。

(1) 采用集中管理模式

在企业的群管理中，新建群、解散群、设置群拥有者的操作是最重要的，直接关系到群的规范性和组织性，因此群创建、解散及设置群拥有者的操作都只能在管理后台进行，只能由具有管理权限的人操作。添加群成员既可在管理后台也可在客户端添加。

(2) 采用工作群部门归属制

一个多年在企业中从事管理工作的人，当他离开企业或调岗时，可能会是件相当麻烦的事，除了要交接工作内容本身，还要交接其管理权限，对于数量较大的工作群来说，就要一一重新设置新的管理者。针对这一麻烦，网易即时通采用了工作群部门归属制，即由管理者创建的群只属于部门，不属于个人，一个人离职了，其管理的工作群的管理权限自动转给下任部门负责人，无需进行一一交接。

一键发布企业通知

发送公司通知是企业在日常管理中经常需要遇到的。对于许多需要企业内部周知的事情，又没有必要特意开会说明，网易即时通管理后台的系统通知就是一个很好的通知方式。不仅支持发送系统通知，还能够使自定义接收方的系统通知显示方式，有效的掌握系统通知的每个环节。



客户端登录及管理后台操作跟踪

网易即时通管理后台提供自动记录管理员的管理操作信息，方便在今后的查阅，在一定程度上确保管理的安全。

(1) 支持查看、备份管理后台操作信息

各个管理员在即时通管理后台的各种管理操作，系统都会自动记录下来，形成管理日志。管理日志作为以后的一个查询依据是无法进行删除的。

(2) 支持查看、备份客户端登录信息

为了帮助管理员更好的了解员工即时通客户端的登录情况，网易即时通支持查看、备份客户端登录记录，记录内容包括登录时间、登录方式及登录 IP 地址信息的查询。

2.1.5 企业信息管理

支持编辑企业名称，企业名称将显示在即时通客户端主界面上方。



2.2 助力办公

作为一款专业的企业即时通讯产品，不应该只是一款用于内部沟通的工具，而是一款以工作沟通为核心的办公平台。是企业用户高效办公所依赖的得力助手。

自 2013 年 5 月份大型改版以来，网易即时通开始搭建平台化架构，实现了独立的应用面板，可以在不干扰列表操作的情况下进行应用的同步操作。

支持 RSS 订阅、企业邮箱、日程管理、多人会话等多项企业常用办公功能；支持自定义应用个，可将

常用的网页如公司内部 OA 系统添加为应用，打造一站式办公平台。

应用面板分为常用应用区及普通应用区，常用应用区始终显示于主界面底部，供用户快速访问。普通应用区在面板展开后可见。无论是“设置”还是“自定义应用”都可通过拖动来进行排序。因此，每个用户都可根据自己的工作需要定义哪些是“常用应用”，以达到助力高效办公的作用。



2.3 高效、安全沟通

2.3.1 快速定位联系人

常用部门

网易即时通客户端会显示管理后台配置的详细的组织架构通讯录。方便员工随时找人和发起对话。

对于企业内的大部分人来说，经常有工作上的联系的部门只是公司所用部门中的一小部分。为了提高企业内部沟通效率，网易即时通提供“常用部门”的功能，支持每个用户将自己常联系的部门添加至“常用部门”，以便快速找到。可以将一级部门整个添加至“常用部门”，也可以只将最底层的部门添加至“常用部门”。

常用联系人

记忆企业中的同事，有着各种各样的记忆方法，比如只记得“那个同事是负责 X 项目的”，而有的时候只知道“那个人是做销售的”……网易即时通提供常用联系人分组功能，每个企业用户可以根据自己头脑中对于同事的分类，将联系人分成不同的分组，有助于在工作中的联系。

最近联系人

当最近联系人实际上也是自己反复要联系的人时，可以到“最近联系人”列表中快速的将其找到，这样就节省了找联系人的时间。最近联系人列表与组织架构列表同级显示，供用户快速切换使用。

桌面快捷窗口

对于一些重要或经常经常需要联系的人或工作群，网易即时通支持联系人和工作群桌面快捷方式，你可以将其图标放置在桌面任意位置



2.3.2 高效文件传输

网易即时通可以提供比同类产品更快速的文件传输速度。网络传输模块采用了 NAT 穿透、UDP 多路径带宽叠加、网络及带宽自适应、服务器和用户中转等众多关键技术。通过强大的网络传输模块，结合稳定的服务器线路，可以保证用户以最迅捷的速度分享自己的数据。

支持多文件打包传输

如果需要同时发送多个文件，不需要一个一个拖，网易即时通支持一次性选中多个文件拖入对话框同时传输。

支持多种发送方式

除了点击对话框的“文件”按钮，选择文件进行发送，网易即时通还支持在 Windows 中选中文件或文件夹后复制（Ctrl+C），然后将文件或文件夹粘贴（Ctrl+V）到聊天窗口中发送文件。支持同时拖拽多个文件或文件夹进聊天窗口发送文件。

✚ 支持断点续传

传输过程中如果意外中断，下次发起同一个文件传输时，支持断点续传，只要接收方点击续传即可节省重复传输的时间。

✚ 支持离线文件传输

收发文件一定要收发双方都在线的时候才能完成么？不！这样会让企业用户们筋疲力尽。网易即时通支持向不在线的联系人发送离线文件，离线文件会在服务器端保留 7 天。

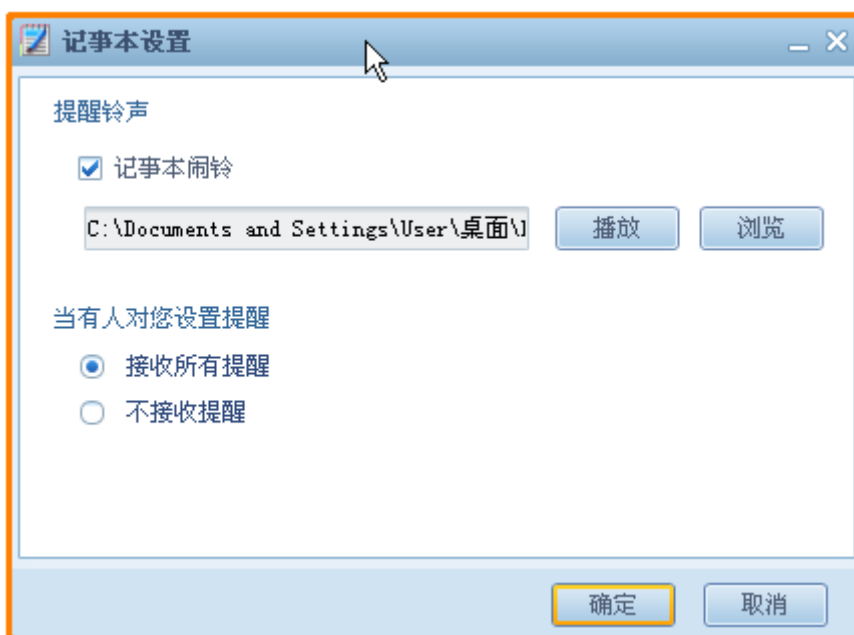
2.3.3 多样化沟通方式

✚ 多人在线临时会话

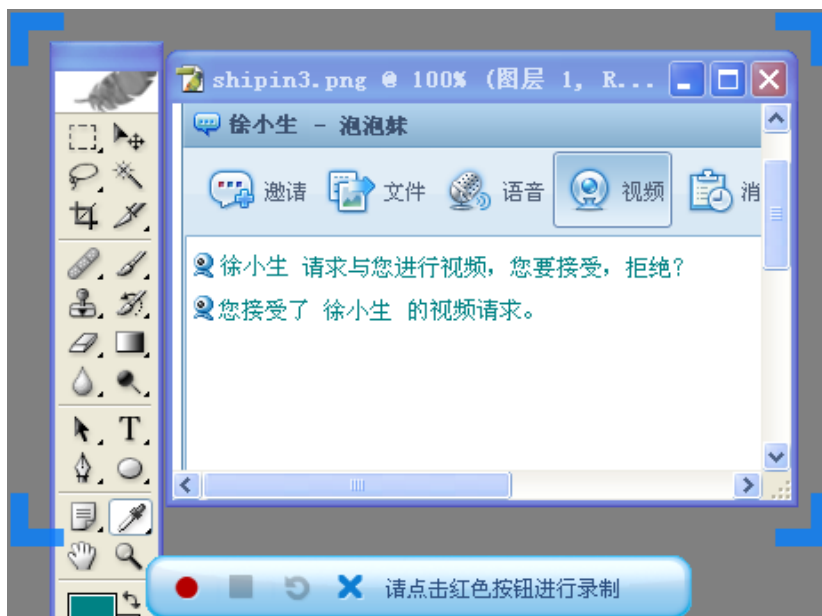
多人会话是除了工作群以外，为企业用户提供的临时群体聊天沟通的功能。

✚ 截图分享

网易即时通支持屏幕截图、窗口截图、桌面录制三种方式。选择屏幕截图，可自行确定截图范围和截图区域；选择窗口截图，可截取特定的窗口；选择桌面录制，可将当前电脑上的操作以动态视频的方式录制下来。



【窗口截图】



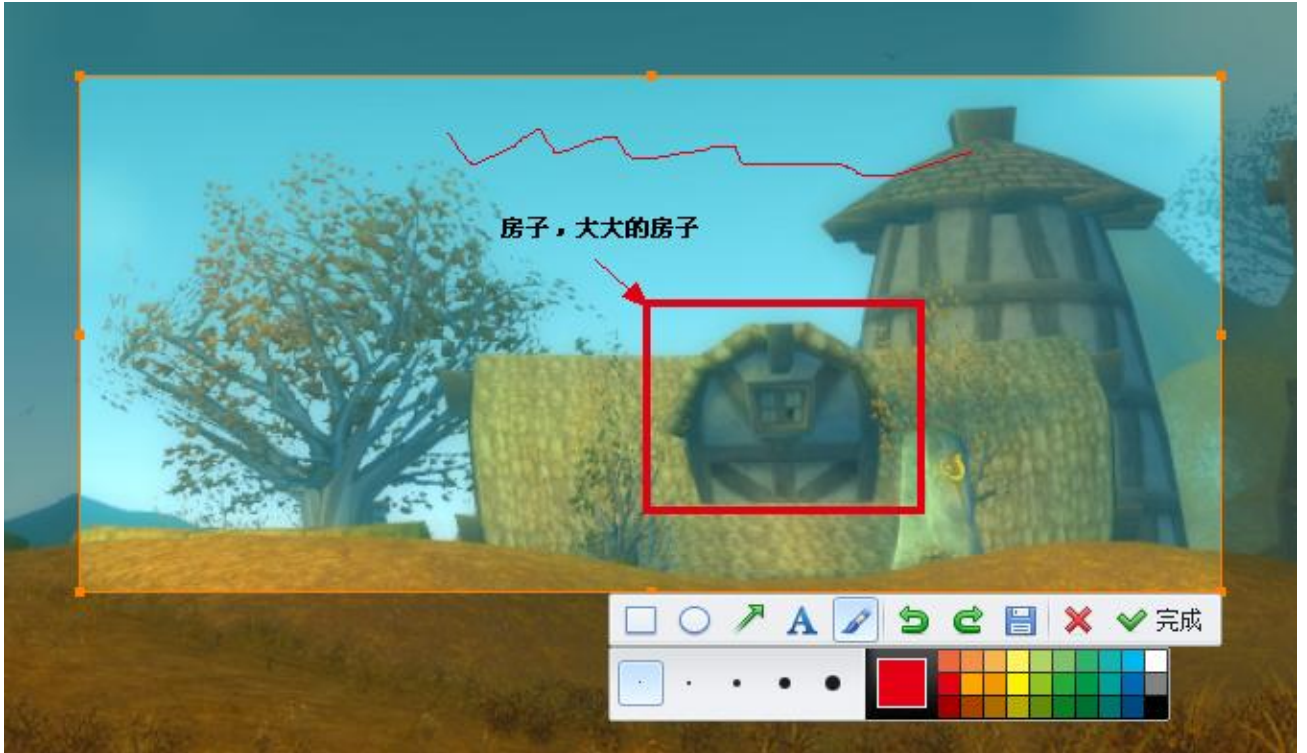
【桌面录制】

(1) 截图自定义设置

有时我们需要在屏幕上大范围截图，希望截图时聊天窗口能够自动隐藏，不要挡住要截图的内容，而有时我们习惯了截图时聊天窗口不自动隐藏。网易即时通支持自定义设置截图时是否将窗口自动隐藏。同时也支持自定义设置图片的默认保存格式及保存路径。

(2) 支持截图编辑

想在屏幕上截图，并且圈住其中想向对方描述的部分说明，那么就需要对截图进行编辑。网易即时通支持截图编辑，你可以在截图上用圈或方框标注重要信息，可以画箭头，可以随意涂鸦，如果对截图结果不满意，你还可以撤销或取消撤销等操作。

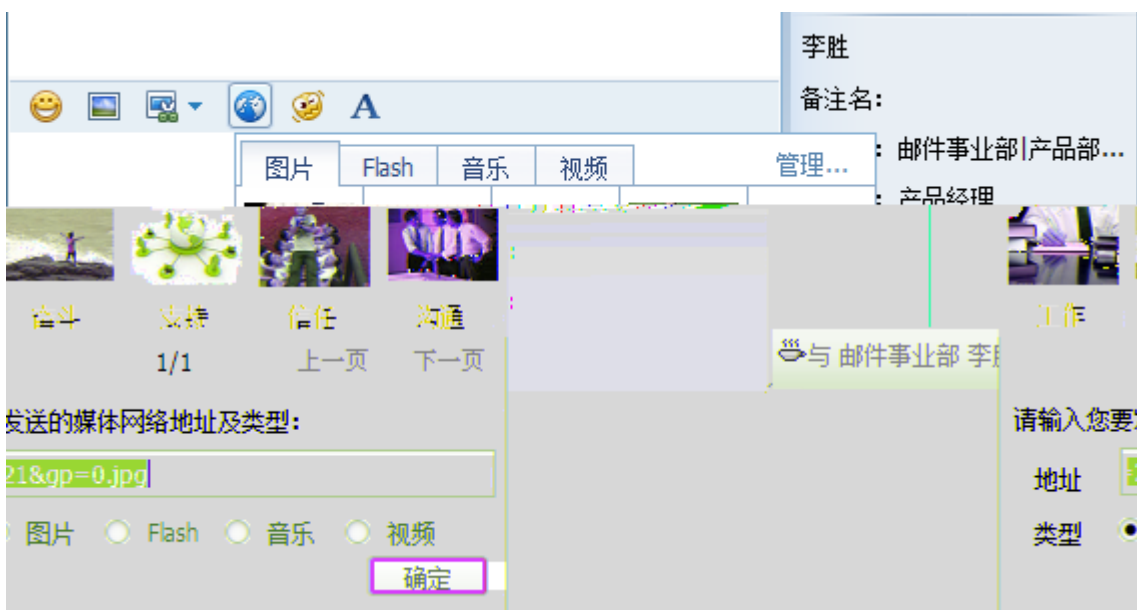


网络资源共享

企业内部沟通中，有时会说到在互联网上的某张图片、某个视频、flash 或是音乐，并希望在聊天窗口中直接播放。网易即时通提供“网络资源”的功能，只要知道资源网址，即可让媒体资源在聊天窗口中直接播放。

(1) 支持多种类型网络资源发送

提供包括图片、flash、音乐、视频网络资源的收发，只需知道资源的网络地址，即可通过即时通发给对方。



(2) 支持设置媒体接收规则

在繁忙的工作时，如果别人发过来的网络媒体资源突然自动播放起来，可能会影响当前工作。网易即时通支持自定义设置视频接收规则，可设置接收到媒体资源时，媒体不自动播放。设置方法：在系统设置-消息模式-播放方式中将“收发网络资源自动播放”的勾选去掉。

广播消息

网易即时通可向 1 人或多人发布广播消息，可发送给离线用户和在线用户，发送对象上限 50 人。可按部门为单位发布，也可按联系人分组为单位发布，亦可选中多人（按住 Ctrl 键，用鼠标左键点选需接受广播信息的同事姓名）右键发送。

客户端的广播消息功能与管理后台系统通知的不同之处在于，客户端的广播消息发起人没有权限限制，方便非企业管理人员发送一些具体工作上的事务通知，同时客户端的广播消息发送人数有上线，无法选择停驻时间。

(1) 支持重要文字突出显示

在广播消息中，有些文字信息是十分重要的，如会议的时间、地点等基本信息、广播消息中强调的某个重要的人物、事件名称等。网易即时通支持在发布广播消息时，对重要信息重点编辑，即能更好的表达发消息者所强调的是什么。



(2) 支持离线广播消息

一条重要的广播往往希望不仅在线的人可以看到，也希望当离线的人上线后也能够立即收到，网易即时通支持离线广播，让离线的用户也不错过任何广播消息。

一键发邮

对于企业来说，邮件沟通和即时沟通一样的重要，如收发电子合同、技术文档、工作报告等，传统的发邮件方式需要记住每个收件人的邮件账号才能发送邮件。网易即时通支持一键收发邮件，无需记住任何联系人的邮箱帐号，同时支持未读邮件数提醒和新邮件到达提醒。（该功能的使用前提是您的帐号同时也支持网易企业邮或 coremail 邮件系统）

2.3.4 消息历史

网易即时通提供了消息历史管理器，方便用户随时查看搜索历史消息。

消息历史导入和导出

支持对消息历史进行手动备份。当遇到换电脑等情况时，可将原电脑中导出的消息历史导入新安装的即时通，方便快捷。

消息历史自动备份

有时一个聊天软件提示更新，点击更新后，却发现原来的聊天记录也已经清空了，这种情况对于一个企业员工来说是非常严重的。针对此问题，网易即时通采取了软件升级或覆盖安装时，消息历史自动备份的机制，确保消息历史不丢失。

提供多种消息历史搜索方式

支持按联系人范围搜索、按特定时间搜索、按关键字搜索等多种搜索模式。

支持多种消息历史的查看

传统的聊天软件只体统双人或多人的聊天记录供查看，但是通过企业内部的沟通工具所产生的消息并非仅有聊天信息。比如管理员发布的系统消息，比如日程管理的提醒信息等。网易即时通目前提供五种消息历史的查看：（1）支持双人消息历史的查看。（2）支持多人会话消息历史的查看。（3）支持工作群消息历史的查看。（4）支持系统消息历史的查看。（5）支持日程管理提醒消息历史的查看。

3 总结

感谢您阅读《网易即时通产品白皮书》，通过这篇文档，您或许会感觉到作为一款专业的企业 I M，其设计的重点与普通聊天软件截然不同。企业即时通讯之所以有它独立的市场，其本质原因是企业员工及管

理层在办公沟通中的需求与日常闲聊\交友时截然不同。网易即时通以安全稳定、高效易用、助管理、助力办公为设计核心，为企业打造优质的办公沟通及人员管理体验，与企业共赢。