

目 录

一、拨打电话.....	2
1、电脑拨号.....	2
2、手机拨号.....	3
二、导入客户.....	4
1、注意事项.....	4
2、导入步骤.....	4
三、新建员工.....	6
四、创建部门.....	7
五、新建角色.....	8
1、新建客户管理角色.....	8
2、新建呼叫中心角色.....	11
六、绑定/更换坐席.....	12
1、更改坐席.....	12
2、绑定新坐席.....	14
七、员工登录账号管理.....	15
1、重置登录账号.....	16
2、重置登录密码.....	17
3、禁用账号或办理离职.....	17
4、激活账号.....	18
八、新建分组.....	19
1、新建分组.....	19
2、管理分组.....	20
4.手机端分组显示.....	20
九、自定义客户字段.....	22

一、拨打电话

创销宝呼叫中心电脑端和手机端均支持拨号。

一键拨号：即用户通过【导入客户模板】将客户资料导入创销宝系统内，点击【客户名称】后，再点击【呼叫】，即可完成外呼。

手动拨号：即系统内不存在该客户，可以在搜索框内手动输入客户号码，点击右侧【呼叫】

1、电脑拨号

1.1 电脑一键拨号

【CRM】-【客户】-点击客户名称-进入客户资料页面-点击【拨号】

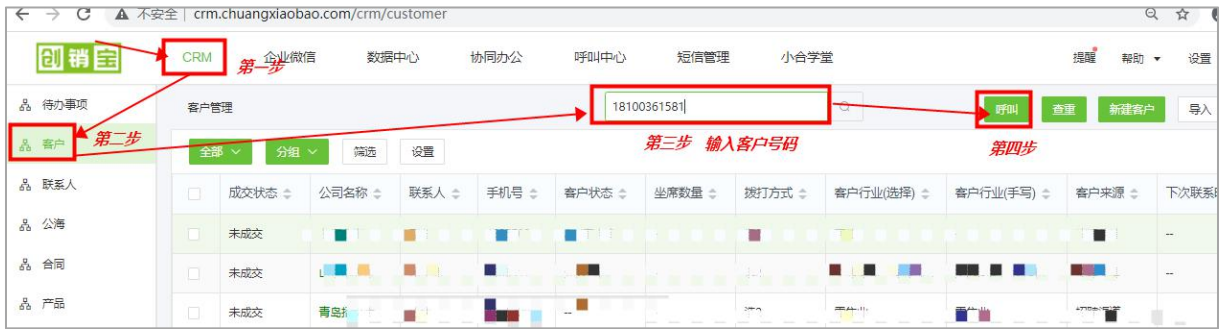


进入客户资料页面



1.2 电脑手动拨号

【CRM】-【客户】--搜索框内输入客户号码--点击右侧【呼叫】



2、手机拨号

手机微信搜索【创销宝 scrm】小程序或点击链接【crm.chuangxiaobao.com/chuangxiaobao.apk】

下载 APP，输入员工登录账号，获取验证码，即可进入企业管理后台

2.1. 手机一键拨号

点击【客户管理】，找到要拨打的客户，点击【拨打电话】



2.2 手机手动拨号

点击【拨号盘】——输入客户号码——点击【拨号按键】



二、导入客户

1、注意事项

- A. 需要用下载的导入文件，将客户数据粘贴到《客户导入模板》Excel 中，Excel 表头不可以更改！
- B. 不要用自己的原始客户数据 Excel 表格修改，会导入失败。
- C. 导入时，不选择员工，会把本次导入的所有客户数据都导如公海
- D. 建议把客户资料粘贴到《客户导入模板》后，另存为到桌面上，方便导入时【选择文件】方便查找。

2、导入步骤

Step 1: 进入【CRM】-【客户】



Step 2: 点击【导入】后，弹出导入对话框，如下图

第一、下载《客户导入模板》

第二、重复数据处理方式，选择【跳过】

第三、选择导入文件

第四、选择负责人



3. 点击【确定】后，客户资料开始导入系统，请耐心等待导入完成即可。



4. 通常情况下，导入失败的客户一般都是系统内已存在该手机号了，用户可以【点击下载错误数据】查看数据失败具体原因

	A	B	C	D	E
1					
2	错误原因(导入时需删除本列)	公司名称	联系人	*手机号	客户状态
3	手机号重复, 跳过	导入演示2		18100361581	
4	手机号重复, 跳过	导入演示4			
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

三、新建员工

如是首次登陆系统，管理员在新建员工前，需要先【新建角色】，【新建角色】参见第4节《新建角色》。

点击【设置】-【组织架构】-【新建员工】



按照提示，依次输入对应内容即可。

The screenshot shows the '新建员工' (New Employee) form. The '基本信息' (Basic Information) section is active. It contains the following fields:

- * 绑定坐席: A dropdown menu with the text '请选择 选择一个坐席'.
- 坐席号 (呼叫中心用): A dropdown menu with the text '请选择 下拉选择外呼坐席'.
- * 姓名: A text input field.
- * 部门: A dropdown menu.
- * 登录名 (手机号): A text input field with the red text '登录手机号 员工用此手机号登录系统'.
- * 登录密码: A text input field with the red text '设置初始登录密码'.
- 性别: A dropdown menu with the text '请选择'.
- 直属上级: A dropdown menu.

At the bottom right, there are '保存' (Save) and '取消' (Cancel) buttons.

The screenshot shows the '新建员工' (New Employee) form, continuing from the previous one. The '基本信息' (Basic Information) section is active. It contains the following fields:

- * 姓名: A text input field.
- * 部门: A dropdown menu with the text '请选择 下拉选择部门'.
- * 角色: A dropdown menu with the text '请选择 选择角色'.
- 性别: A dropdown menu with the text '请选择'.
- 直属上级: A dropdown menu with the text '请选择'.

At the bottom right, there are '保存' (Save) and '取消' (Cancel) buttons.

都输入完成，点击【保存】

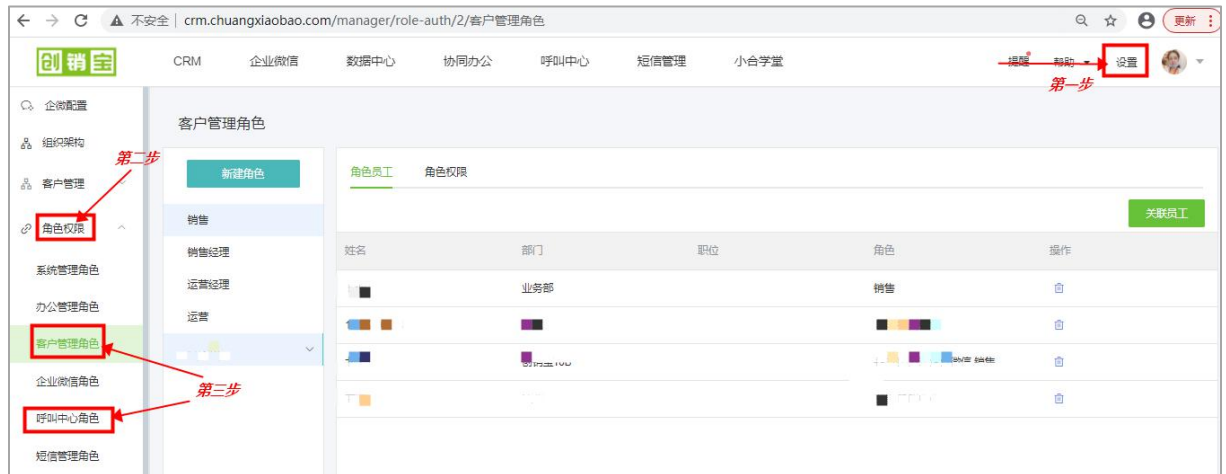
四、创建部门

点击【组织架构】，可添加、编辑、删除部门，如下图：



五、新建角色

一、依次点击【设置】-【角色权限】-【客户管理角色】/【呼叫中心角色】



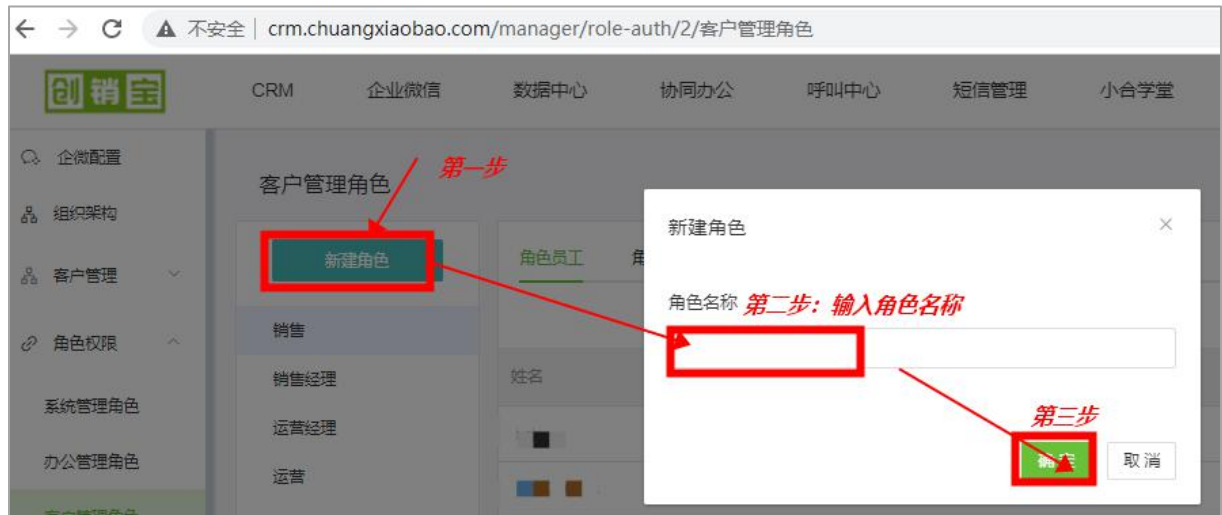
注：日常用的比较多的是【客户管理角色】和【呼叫中心角色】，所以这里以这两个角色为例。

1、新建客户管理角色

(1) 点击【新建角色】，输入角色名称，点击【确定】即可。

注：角色是为同一个岗位的赋予相同的系统使用权限，所以，角色一般是按照岗位来创建的。

比如：客服角色、财务角色、工程师角色等等。



(2) 创建完角色之后，点击创建的角色名，点击【角色权限】，为该角色配置对应的权限。

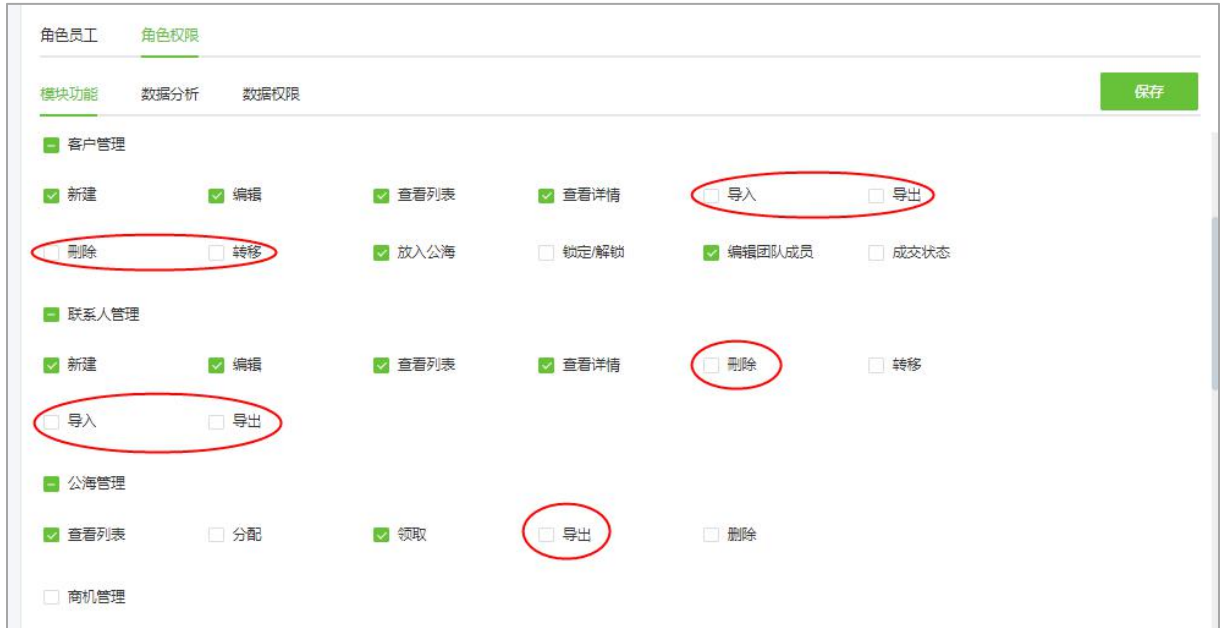


(3) 角色权限下分为：模块功能、数据分析、数据权限三项。

-----①模块功能

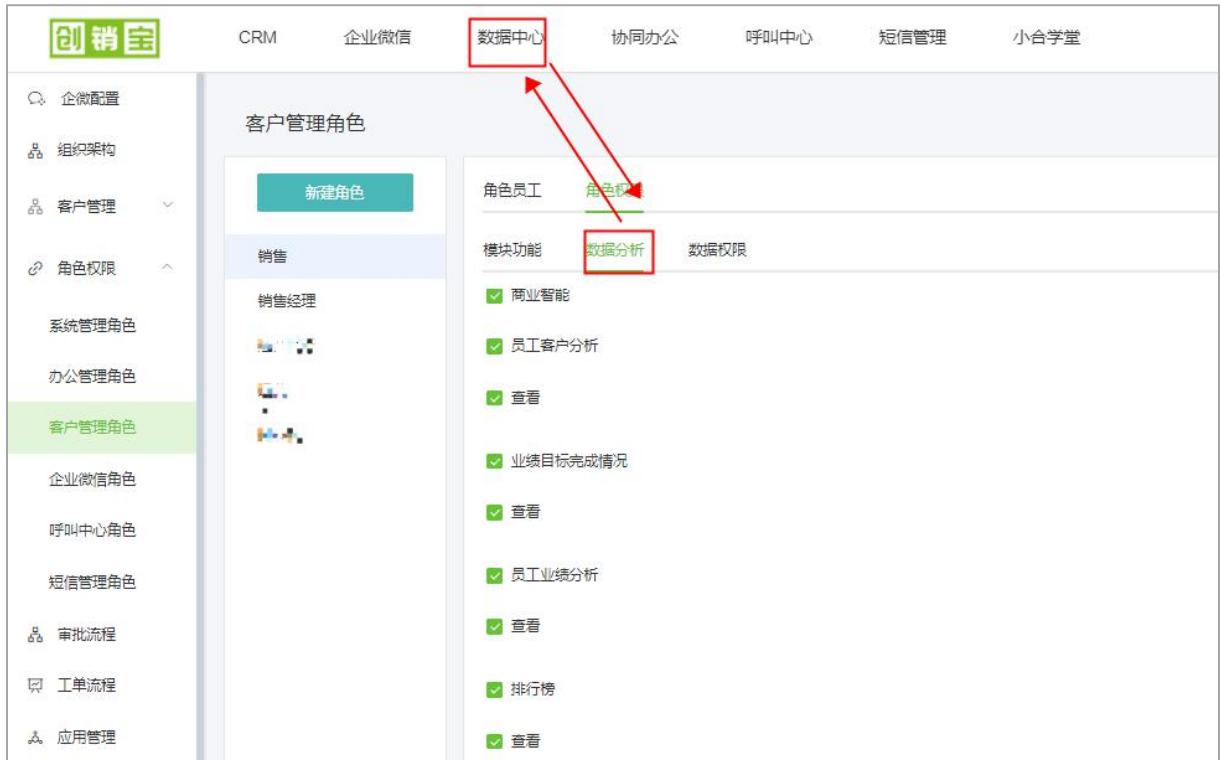
下分：线路管理、客户管理、联系人管理、公海管理、商机管理、合同管理、产品管理、跟进记录、发票管理共 9 项，按照公司实际需要，选择即可。

注：一般来讲，普通业务员开放的权限，不包含删除、导出、转移、导入等权限。



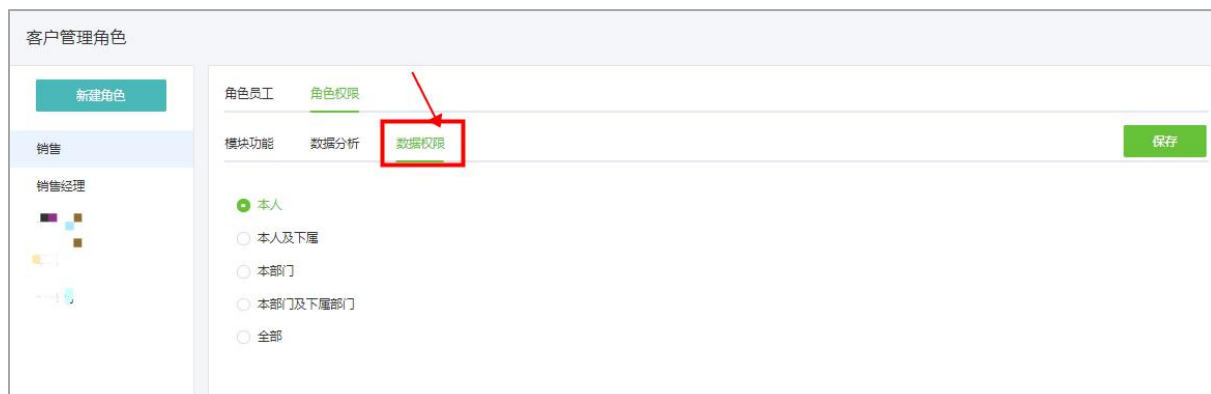
-----②数据分析

主要是数据统计的展示，可以给员工开放，用于员工在【数据中心】查看自己的数据情况。

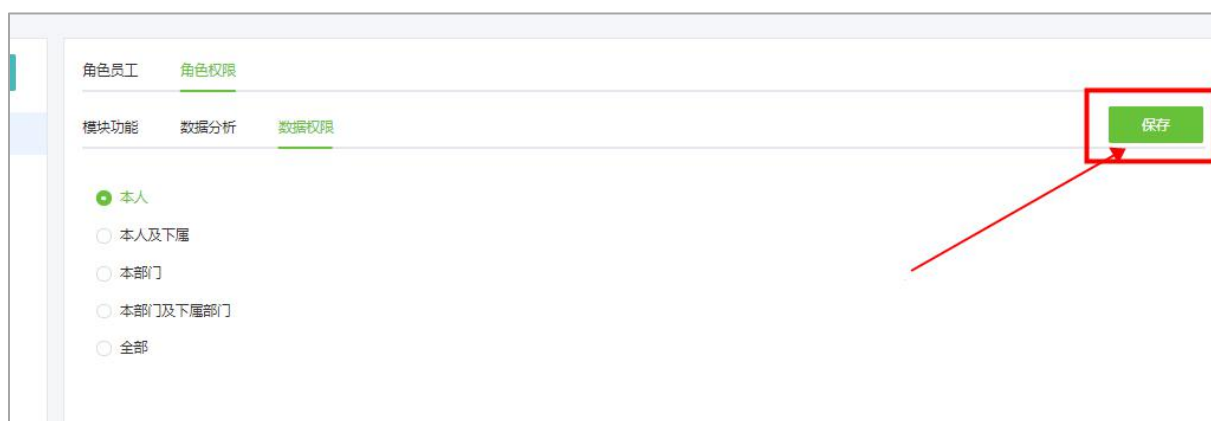


-----③数据权限

数据权限分了 5 类，一般普通业务员权限是【本人】，业务主管权限是【本人及下属】，按照公司的实际架构来进行员工角色权限设置即可。



(4) 设置完成，点击【保存】



2、新建呼叫中心角色

(1) 点击【新建角色】，输入角色名称，点击【确定】即可。

注：使用呼叫中心的用户，需要为员工开放此角色权限。

依次点击【设置】-【角色权限】-【呼叫中心角色】，点击【新建角色】



点击角色名--【角色权限】，为该角色赋予对应的权限



六、绑定/更换坐席

1、更改坐席

Step 1: 依次点击【呼叫中心】-【财务信息】-【坐席列表】，找到要更改的坐席，点击【选择】



Step 2: 在弹出的对话框中，输入新的手机号码，点击【获取验证码】

坐席信息

坐席名称

坐席编号

11201

需绑定的坐席手机号

15970026215 输入新的手机号码

获取验证码

分配给员工 喜鹊

取消 确定

Step 3: 输入验证码

坐席信息

坐席名称

13627902879

坐席编号

11472

需绑定的坐席手机号

18100361581

请输入验证码

输入手机收到的验证码

分配给员工

取消 确定

Step 4: 分配给员工，点【确定】



2、绑定新坐席

如果是新开的坐席，如何绑定呢？

2.1 新开坐席绑定给组织架构内已有员工

Step 1: 依次点击【设置】-【组织架构】-员工姓名-【编辑】



Step 2: 点击【坐席号】小箭头，选择坐席，然后点击【保存】

编辑员工

基本信息

* 绑定坐席
坐席账号1(剩余3142天6小时34分钟)

* 登录名 (手机号) ⊙
15*

坐席号 (呼叫中心用)
0870

* 姓名
第一步 点击小箭头，选择坐席

性别
男

* 部门

直属上级

第二步
保存 取消

2.2 新开坐席绑定给新员工

(即系统【组织架构】里没有这个员工)

点击【设置】-【组织架构】-【新建员工】

创销宝 CRM 企业微信 数据中心 协同办公 呼叫中心 短信管理 小课堂

设置

组织架构

第二步

第三步

新建员工

员工姓名	登录名	坐席号 (呼叫中心用)	企业微信账号	性别	部门	角色	直属上级
安逸	15306392731				业务部	销售	

七、员工登录账号管理

员工账号目前有四种状态：激活、禁用、未激活、已离职

<input type="checkbox"/>	员工姓名	登录名	坐席号 (呼叫中心用)	企业微信
<input type="checkbox"/>	● 管理员	admin		
<input type="checkbox"/>	● 回呼演示	18566195950	18566195950	
<input type="checkbox"/>	● AXB试用1	13530570406	13530570406	
<input type="checkbox"/>	● 试用客户不要	18663964363		
<input type="checkbox"/>	● 管人 (试用客)	15306392730		
<input type="checkbox"/>	● AXB试用2	17610792878	17610792878	
<input type="checkbox"/>	● AXB试用3	15258622017	15258622017	
<input type="checkbox"/>	● 新建员工 (演)	19908999999		
<input type="checkbox"/>	● 试用AXB 4	13071765306	13071765306	

员工姓名左侧的小点颜色代表不同的状态

● 禁用 ● 激活 ● 未激活 ■ 已离职

依次点击【设置】-【组织架构】，进入员工列表页面，可以在此处，禁用、激活、重置员工账号。

1、重置登录账号

点击员工姓名左侧的小方框（□），然后点击【重置登录账号】



输入新的登录手机号和密码，点击【确定】即可



2、重置登录密码

点击员工姓名左侧的小方框（□），然后点击【重置密码】



输入新密码，点击【确定】即可

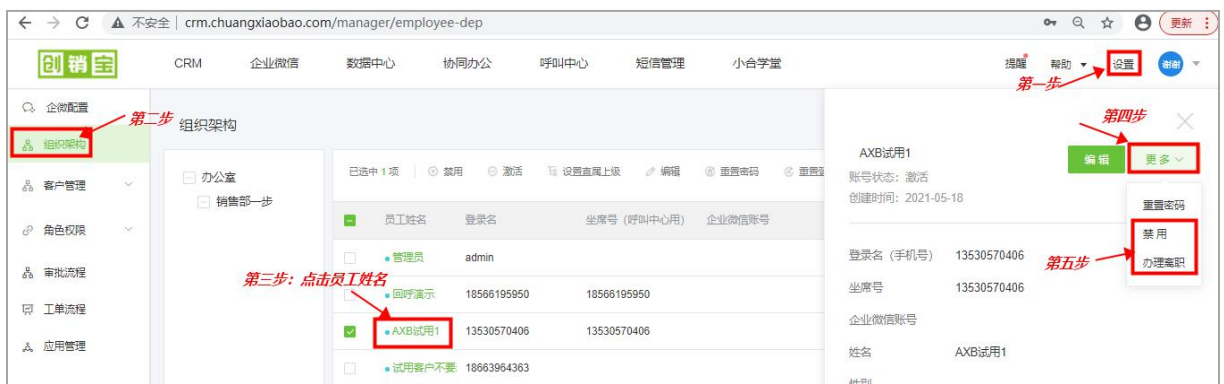


3、禁用账号或办理离职

(1) 方式一：点击员工姓名左侧的小方框（□），然后点击【禁用】



(2) 方式二、点击员工姓名---【更多】---【禁用】或【办理离职】



4、激活账号

新创建或已禁用的员工账号，点击员工姓名左侧的小方框（□），然后点击【激活】

- 确保员工姓名左侧是蓝色小圆点，账号才是正常可用的。



点击【坐席号（呼叫中心用）】小箭头，下拉选择对应坐席即可

新员工的“基本信息”表单。其中“坐席号（呼叫中心用）”字段的下拉箭头被红色方框圈出，并有红色箭头指向该箭头，标注文字为“点小箭头, 选择坐席”。

八、新建分组

分组主要用于员工对自己客户进行管理，通过创建不同的分组，对客户进行不同分类。

员工用电脑登录创销宝 CRM 后台，进行分组的新建和管理。

1、新建分组

依次点击【CRM】--【客户】--【分组】--【新建分组】

CRM 后台的“客户管理”页面。红色标注显示了操作路径：第一步指向 CRM，第二步指向客户，第三步指向“分组”菜单的小箭头，第四步指向“新建分组”选项。

输入分组名称，点击【确定】即可

“新建分组”对话框。显示了输入分组名称的输入框，以及红色的“确定”按钮。

2、管理分组

依次点击【CRM】--【客户】--【分组】--【管理分组】

点击分组名字左侧的小方框（□），点击箭头，可以隐藏该分组



3. 修改或删除分组



4. 手机端分组显示

电脑端创建完分组，手机小程序会同步显示，位置如下



九、自定义客户字段

创销宝 CRM 企业微信 数据中心 协同办公 呼叫中心 短信管理 小合学堂 提醒 帮助 设置 刷新

第二步 第三步 第四步

第一步

自定义字段设置

客户管理	2021-05-28更新	编辑 预览
联系人管理	2021-05-13更新	编辑 预览
产品管理	2021-05-13更新	编辑 预览
合同管理	2021-05-13更新	编辑 预览
发票管理	2020-10-30更新	编辑 预览