

序号	阶段	项目内容	详细工作内容	负责人/参与人	完成时间	完成方式
1	前期准备	付款后内部提单	销售提单走内部审核流程	销售	第1个工作日	线上
2		分配服务人员	会有4个角色人员： 1、基础对接； 2、实施培训； 3、线上日常维护 4、顾问式沟通；	运营主管/销售	第1个工作日	
3		组建沟通群	1、与客户建联； 2、作为客户后期对接沟通的通道； PS：初步4个角色人员都会进群，待基础对接、实施培训完成后，这2个人员会退群；	销售/客户/运营	第1个工作日	
4	基础对接	账号开通	基础对接人员负责指引注册账号、配置以及一些基础功能设置等	基础对接人员/客户	第1-3个工作日	线上
5		企业微信与艾客SCRM的系统配置				
6		其他功能配置指引如会话存档、店铺授权等				
7	培训	基础功能后台培训	1、详细功能后台讲解、实操；	实施人员/客户	第2-5个工作日	在广州及佛山深圳上海杭州等周边地区，可上门或线上培训； 其他区域，则支持线上单独一对一
8		企业微信使用指导	2、企业微信的一些使用及区别；	实施人员/客户	第2-5个工作日	
9		培训后产品交付	详细产品操作使用手册、产品操作视频讲解、系统使用FAQ	实施人员/客户	第2-5个工作日	
10	日常使用	7*10小时线上对接服务咨询	周六、周日为值班制对接	日常对接人员/客户	对接完成-合作期内	线上
11		每周新功能更新上线并同步	系统一般情况下每周会做一次发布更新（大促及节假日除外）	日常对接人员/客户		沟通群发送新增功能通知及文档
12		顾问不定期回访指导	了解客户的使用情况，给客户在使用过程中遇到的问题提供解决方案，帮助客户更好的使用起来	顾问/客户		线下或者线上
13		壹豆大学课程学习优惠（仅限合作商家）	合作伙伴壹豆大学会不定期开放线上线下社群营销课程，提供实操落地性干货，为社群客户赋能	日常对接人员/客户		线上直播或者线下