

# 20200611企微SCRM产品培训（内部）大纲

## I 目的

帮助销售了解企微SCRM产品的解决场景，对客户的使用场景、系统概念进行说明

因此不会具体到每个功能的展示、使用；功能具体的使用详见视频、操作手册+自行体验

## II 企微SCRM产品介绍（PPT）

### 1. 企业痛点

- 提高员工工作效率
- 企业风控
- 私域流量运营

### 2. 产品介绍

基于（企业）微信生态，集风控、销售过程赋能、私域流量运营于一体的SCRM系统

#### 关键词

- （企业）微信生态
- 风控
- 销售过程赋能
- 获客、转化、运营 → 私域流量运营

### 3. 功能列表

#### 三大业务场景

- 销售风控
- 销售赋能
  - CRM基础工具（基础功能）
  - 沟通提效工具（亮点功能）
- 私域流量运营
  - 触达引流（获客）
  - 沟通转化
  - 客户运营

## III 企业微信介绍

### 1. 企微亮点

- 连接微信 <—> 销售赋能&私域流量
  - 客户联系、单聊、客户群、朋友圈、小程序、支付、链接等
- 效率工具与办公应用
  - 基础OA、第三方应用、API
- 企业微信是目前 **唯一合规** 且能**高频直连消费者** 的社交软件

### 2. 功能介绍

- 连接微信
  - 管理后台（管理员）

阶段	功能
触达引流	1 配置单人/多人活码 (√) 2 配置群活码
沟通转化	0 与微信好友、群聊天 1 配置快捷回复 (√) 2 配置欢迎语 (√) 3 配置入群欢迎语素材 4 配置企业标签 (√) 5 聊天侧边栏 (√)
客户运营	1 查看所有客户并可共享给其他人 2 查看所有客户群并可查看群二维码 3 查看公司已发的所有朋友圈 4 企业群发消息给客户 (√) 5 企业群发消息给客户群 6 企业发朋友圈 7 分配离职成员的客户&客户群 (...)

■ 企微端 (PC&移动, 员工)

阶段	功能
触达引流	1 获取个人二维码 2 获取群二维码 3 配置单人/多人活码 (√) 4 配置群活码 5 新增客户、客户群
沟通转化	0 与微信好友、群聊天 1 查看自己客户 2 查看自己群 3 聊天工具栏 4 配置入群欢迎语
客户运营	1 个人群发助手 2 客户群群发助手 3 H5页面转发给客户 4 H5页面群发助手给客户 5 H5页面群发到客户群 6 H5页面发到朋友圈 7 H5页面通过微信发给好友 8 H5页面通过微信发朋友圈 9 个人发朋友圈

○ 效率工具与办公应用

简单了解

## 效率与办公

### ✓ 高效的沟通方式

发出的消息可以查看对方的已读未读状态，沟通工作更高效。

### 📅 日程

可快速向同事发起日程邀约、将聊天中的工作添加为日程，并在日程中统一管理自己的工作安排。支持多终端同步及同步手机系统日历。

### 🗣️ 会议

可随时随地发起和参与音视频会议，支持25人同时参会，并为主持人提供了管理功能。发言时还可演示文档或电脑屏幕，支持实时标注演示内容。

### 📄 微文档

可个人创作或与同事共同编辑的文档和表格，企业和创作者可设置文档的内外部访问权限、文档水印。文档修改实时更新，同事间共享无需多次传输。

### 📁 微盘

统一存储的企业共享空间，文件修改实时同步，方便员工随时访问。管理端支持成员操作审计，安全管理企业数据。

### 📍 打卡

在手机或智慧考勤机上轻松打卡，结合审批申请自动生成出勤报表，提高考勤效率；支持固定时间上下班、灵活排班、自由上下班和外出打卡，满足企业多样的考勤需求。

### ⬇️ 审批

随时随地审批，可添加自定义审批模板，支持会签、或签、上级审批、条件审批等审批方式，助力企业定制规范高效的审批流程。

### 📊 汇报

员工通过日报、周报、月报汇报工作进展，管理者可在手机端方便的查看。

### 💳 企业支付

提供完备的支付能力，企业可以向外部做信用收款与付款，也可向员工收付款或发送红包。

### ☎️ 公费电话

由企业统一付费，员工可免费拨打的电话功能，省去繁琐的话费报销流程。企业可统一管理拨打记录及权限，注册即可领取1000分钟免费时长。

### ✉️ 企业邮箱

绑定企业邮箱或工作的个人邮箱，在这里接收新邮件通知，及时处理邮件。还可将邮件转发到群聊，与同事快速讨论。

### 👤 通讯录管理

快速批量导入，统一管理；同事信息准确完善，方便查阅。

### ⚙️ 丰富的配置

可个性化定义员工资料，设置通讯录查看权限和隐藏特殊部门或成员。还支持在手机启动页设置企业Logo、宣传图，打造企业文化。

### 👥 可管理的群聊

可设置仅群主可管理群聊，设置群内禁言，发布群公告。支持发起2000人群聊。

## IV 企微SCRM功能介绍

### 1. 销售风控

- 企微会话存档
- 工作手机
  - 通话
  - 短信
  - 定位
  - 质检等
- 客户管理
- 统计分析

#### ▬ 多维度统计分析

### 2. 销售赋能

- 客户管理

#### ▬ 完善的客户管理相关功能

- 销售工作提效

### 3. 私域流量运营

阶段	功能
触达引流	1 营销素材 2 小程序素材 3 活码 4 名片 5 <b>企微原生工具</b>
沟通转化	1 营销素材 2 客户、客户群、线索、公海、订单、销售机会等模块 3 话术库（智能推荐） 4 名片 5 侧边栏（企微原生工具） 6 智能助手（AI）
客户运营	1 营销素材 2 公众号管理（引流到企微） 3 企微（群发消息） 4 <b>企微原生工具</b>

4. 部分功能暂未提及：如 短信群发助手、设备管理等

5. 主要名词、概念说明

名词&概念	说明
客户	企业微信的外部联系人
客户群	企业微信的外部群
线索	<p>未成为企业微信外部联系人的潜在客户，包括：</p> <p>1 <b>客户线索</b>：手动录入，不通过企业微信跟进（通过电话等），后续添加成为外部联系人后可 <b>手动合并成一个</b>，可操作性高于微信线索</p> <p>2 <b>微信线索</b>：访问了营销素材但还未成为外部联系人的微信用户会自动成为微信线索，后续添加成为外部联系人后会 <b>自动合并到外部联系人</b>（从线索中消失），可操作性很低</p>
微信生态	<p>SCRM中很多功能都是基于微信生态来实现的</p> <p>1 企业微信 2 公众号 3 微信H5页面 4 小程序</p> <p>1) Unionid：每个微信用户在同一个主体下所有应用的unionid都是一样的，通过这个我们就能在所有微信生态中追踪到同一微信用户的行为 注：通过这个我们能轻松判断该访客是企微的外部联系人，还是陌生访客</p> <p>2) 同一主体：因此企业在使用SCRM进行授权时，需要确保公众号、小程序的主体一致</p> <p>3) 微信H5页面实现逻辑：通过公众号（服务号）发布该链接，微信用户初次访问时需要进行授权，因此非微信上无法打开该页面（浏览器、企业微信等） 注：目前营销素材的所有H5页面都是通过此逻辑来实现的</p>
标签体系	<p>1 企业微信标签（手动） 2 智能标签（自动） 3 行为标签（自动）</p>
会话存档	<p>获得 内部员工与外部客户（群） 的完整会话内容需要满足以下条件</p> <p>1 内部员工开启了会话存档（需要购买license）</p> <p>2.1 单聊中，外部客户需要同意（默认同意，可拒绝；否则无法获取该客户消息）</p> <p>2.2 群聊中，群里所有微信联系人都需要同意（默认同意，可拒绝；否则无法获取该客户消息）</p>
智能助手	<p><b>目的</b>：自动完善客户画像</p> <p>1 目前主要是将 <b>聊天内容</b>，传入AI模型中进行识别，并根据需求填入用户信息中（很依赖AI模型的能力和准确性）</p> <p>2 后续会进行拓展，对各业务模型的数据进行分析，根据一定规则自动填入用户信息中（比如 渠道标签，业务标签）</p>

名词&概念	说明
工作手机	SCRM的主要功能不依赖任何硬件，只要有企业微信即可 工作手机只在 <b>企业需要进行强监控</b> 时搭配使用，比如 通话、短信、定位、应用管理 等
企微API	通过企业微信开放的API除了基础架构的同步，还能实现部分企微功能（各有利弊） <b>部分功能完全一致，部分基于我们的业务有拓展</b> 1 完全一致：企业标签 2 有拓展：通讯录、外部联系人、群发消息、活码、侧边栏 等 3 不及：部分功能企业微信未开放API，只能使用原生的功能
	1 PC端：操作最方便，无法直接调用企微原生功能 2 企微端（PC）：操作较为方便，无法直接调用大部分企微原生功能 3 企微端（移动）：操作较为方便，能直接调用企微原生功能 4 聊天侧边栏：专用于沟通场景

## V 客户沟通思考

1. 客户场景了解
2. 客户需求了解
3. 产品解决方案、功能介绍
4. 是否了解企微，引导使用企微
  - 限制企业在微信进行运营
  - 助力企业在企微运营
    - 微信生态迁移至企微的必要性（风险与机遇）
5. 客户案例