

企企通 SCRM

使用手册

| | |
|-------------------------------|----------|
| 1.企企通 SCRM-用户后台端 | 4 |
| 1.1 客户管理 | 4 |
| 1.1.1 待分配线索 | 4 |
| 1.1.2 销售线索 | 8 |
| 1.1.3 公共线索池 | 17 |
| 1.1.4 全部客户 | 20 |
| 1.1.5 公海客户 | 26 |
| 1.1.6 商机管理 | 29 |
| 1.2 素材管理 | 35 |
| 1.2.1 文件雷达 | 35 |
| 1.2.2 链接雷达 | 38 |
| 1.3 统计分析 | 42 |
| 1.3.1 商机转化 | 42 |
| 1.3.2 企微聊天 | 43 |
| 1.3.3 通话统计 | 44 |
| 1.3.4 通话记录 | 45 |
| 1.3.5 员工报表 | 46 |
| 1.4 员工管理 | 47 |
| 1.4.1 角色管理 | 47 |
| 1.4.2 员工管理 | 49 |
| 1.4.3 离职继承 | 53 |

| | |
|--------------------|----|
| 1.5 企业管理 | 55 |
| 1.5.2 保有量设置 | 55 |
| 1.5.3 企业标签 | 56 |
| 1.5.4 个人账号设置 | 57 |
| 1.5.5 企业信息 | 58 |
| 1.5.6 授权信息 | 59 |

1.企企通 SCRM-用户后台端

1.1 客户管理

1.1.1 待分配线索

业务介绍

企企通 SCRM 客户管理模块向用户提供线索分配功能，拥有该权限的角色可查看待分配线索并可进行新建、分配、回收、删除等操作；让营销管理人员更便捷、高效的完成线索配置，同时达到更规范、更具流程化的线索管理工作。

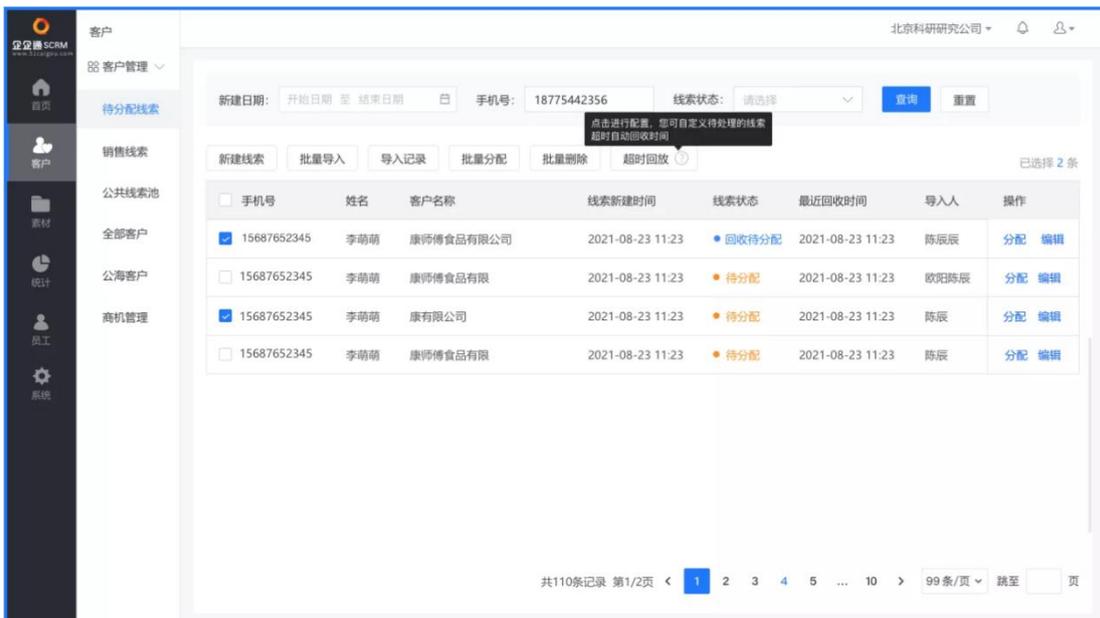
内容说明

线索列表展示内容为：手机号、姓名、客户名称、线索新建时间、线索状态、最近回收时间及导入人；

线索状态：待分配、回收待分配。

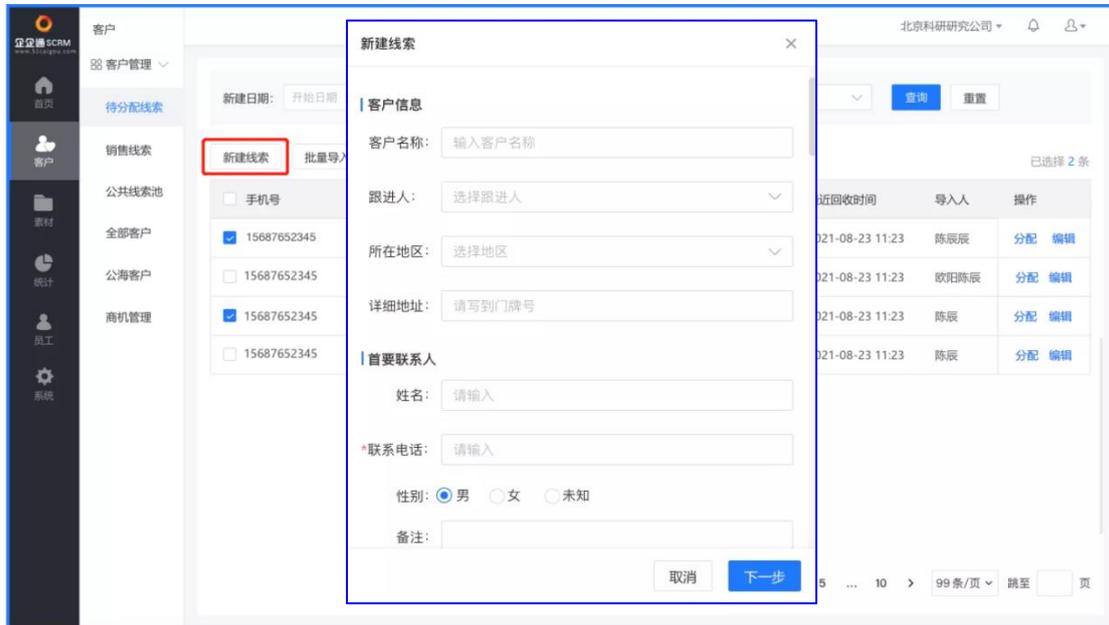
操作说明

查看列表：登录用户后台-客户-待分配线索，进入后可查看待分配线索列表。



| 手机号 | 姓名 | 客户名称 | 线索新建时间 | 线索状态 | 最近回收时间 | 导入人 | 操作 |
|---|-----|-----------|------------------|-------|------------------|------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 15687652345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 回收待分配 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰辰 | 分配 编辑 |
| <input type="checkbox"/> 15687652345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限 | 2021-08-23 11:23 | 待分配 | 2021-08-23 11:23 | 欧阳陈辰 | 分配 编辑 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 15687652345 | 李萌萌 | 康有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 待分配 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰 | 分配 编辑 |
| <input type="checkbox"/> 15687652345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限 | 2021-08-23 11:23 | 待分配 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰 | 分配 编辑 |

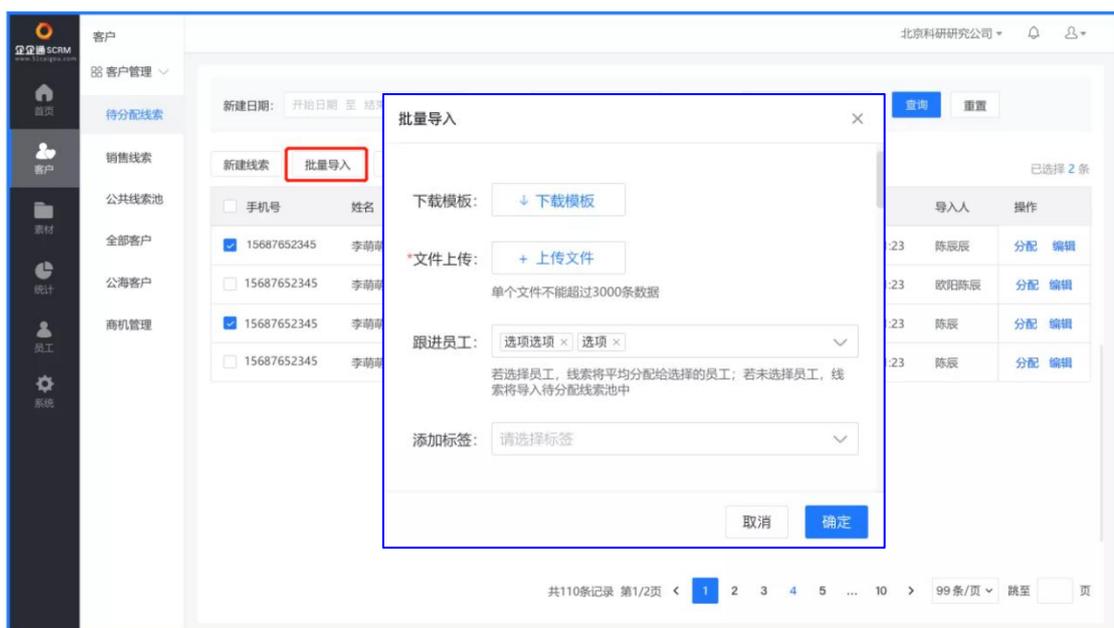
新建线索：登录用户后台-客户-待分配线索-新建线索-填写线索信息-完成新建。



批量导入：登录用户后台-客户-待分配线索-批量导入-文件上传-配置跟进员工及标签-完成导入；

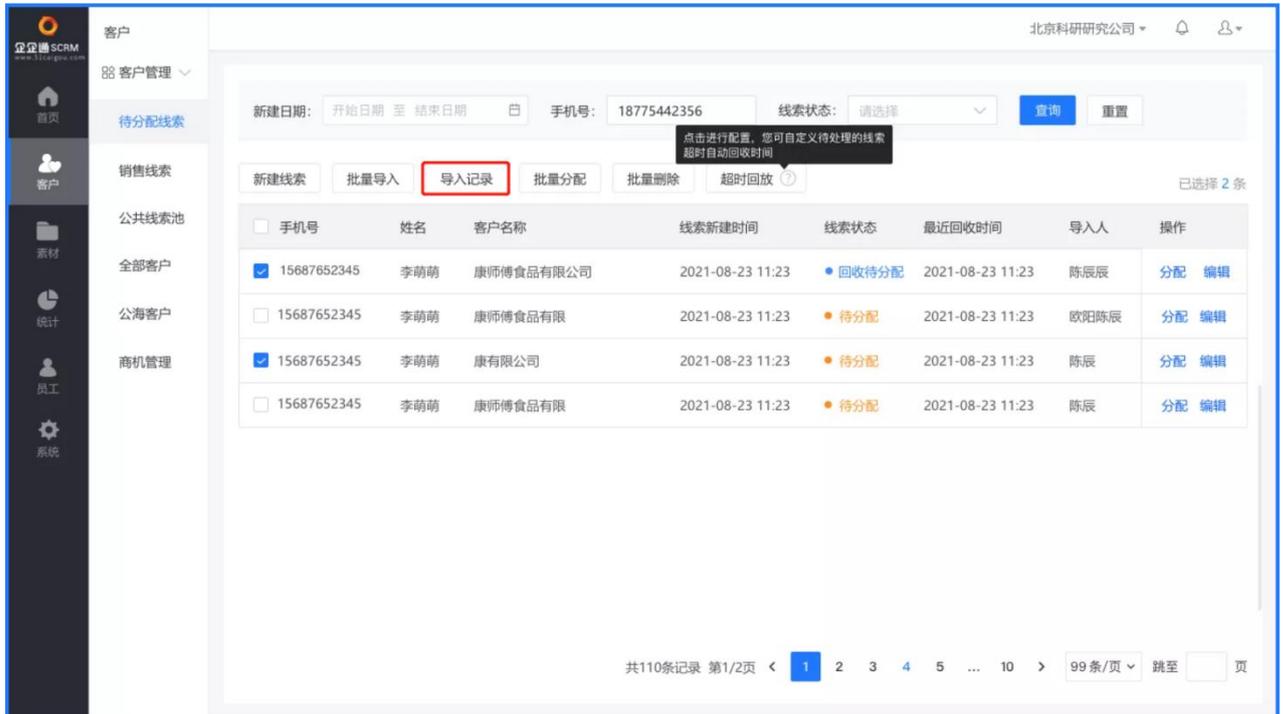
若选择了跟进员工，导入后直接将线索分配给所选的跟进员工；

若选择了标签，导入后直接将这些线索打上标签。



导入记录：登录用户后台-客户-待分配线索-导入记录；

可下载“导入失败记录”查看线索导入失败原因。

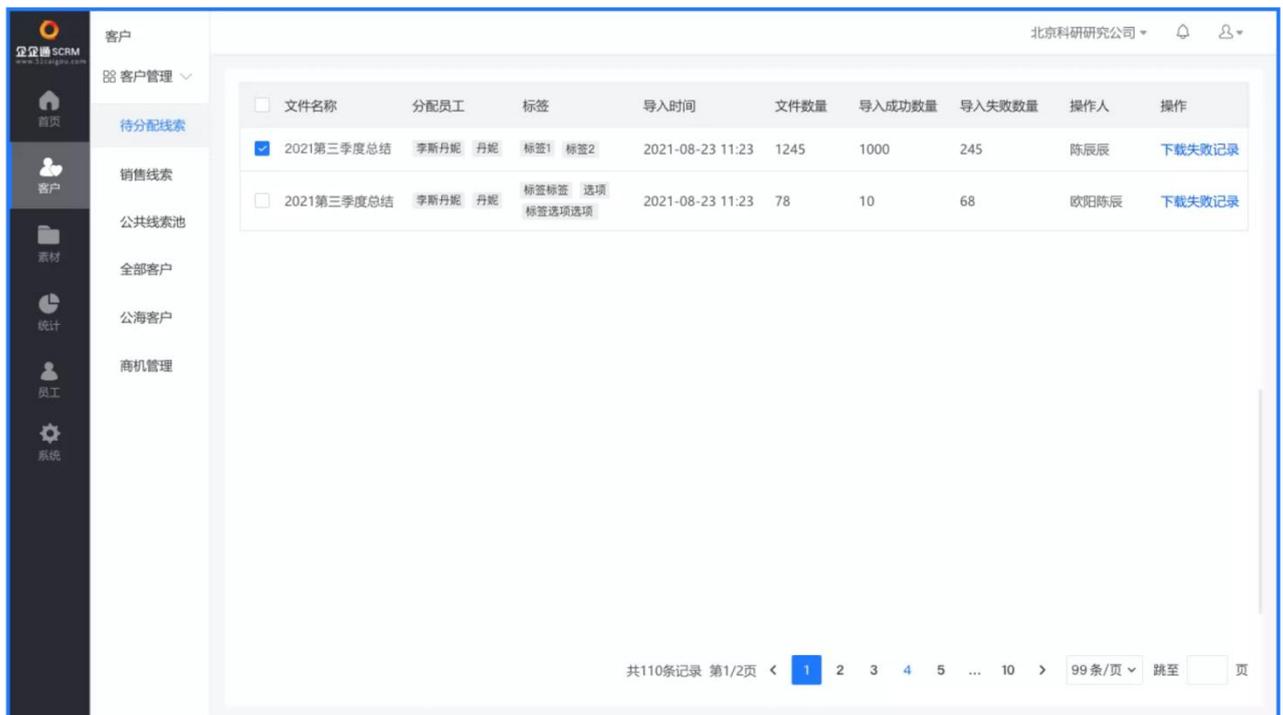


新建日期: 开始日期 至 结束日期 日 手机号: 线索状态:

新建线索 **导入记录** 已选择 2 条

| <input type="checkbox"/> | 手机号 | 姓名 | 客户名称 | 线索新建时间 | 线索状态 | 最近回收时间 | 导入人 | 操作 |
|-------------------------------------|-------------|-----|-----------|------------------|-------|------------------|------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 15687652345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 回收待分配 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰辰 | 分配 编辑 |
| <input type="checkbox"/> | 15687652345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限 | 2021-08-23 11:23 | 待分配 | 2021-08-23 11:23 | 欧阳陈辰 | 分配 编辑 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 15687652345 | 李萌萌 | 康有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 待分配 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰 | 分配 编辑 |
| <input type="checkbox"/> | 15687652345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限 | 2021-08-23 11:23 | 待分配 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰 | 分配 编辑 |

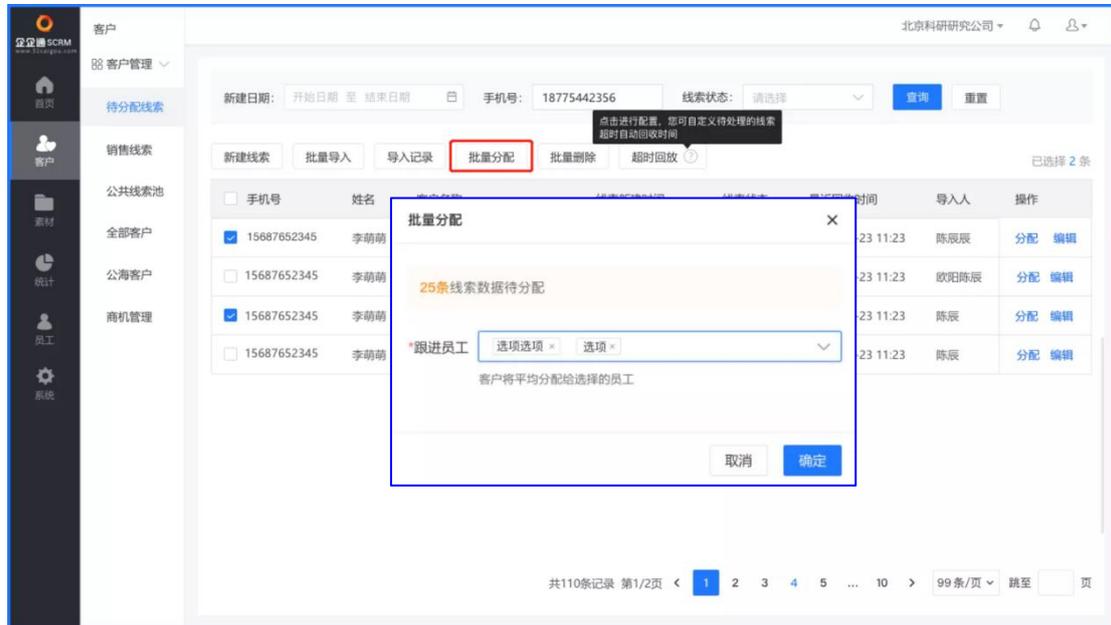
共110条记录 第1/2页 < 1 2 3 4 5 ... 10 > 99条/页 跳至 页



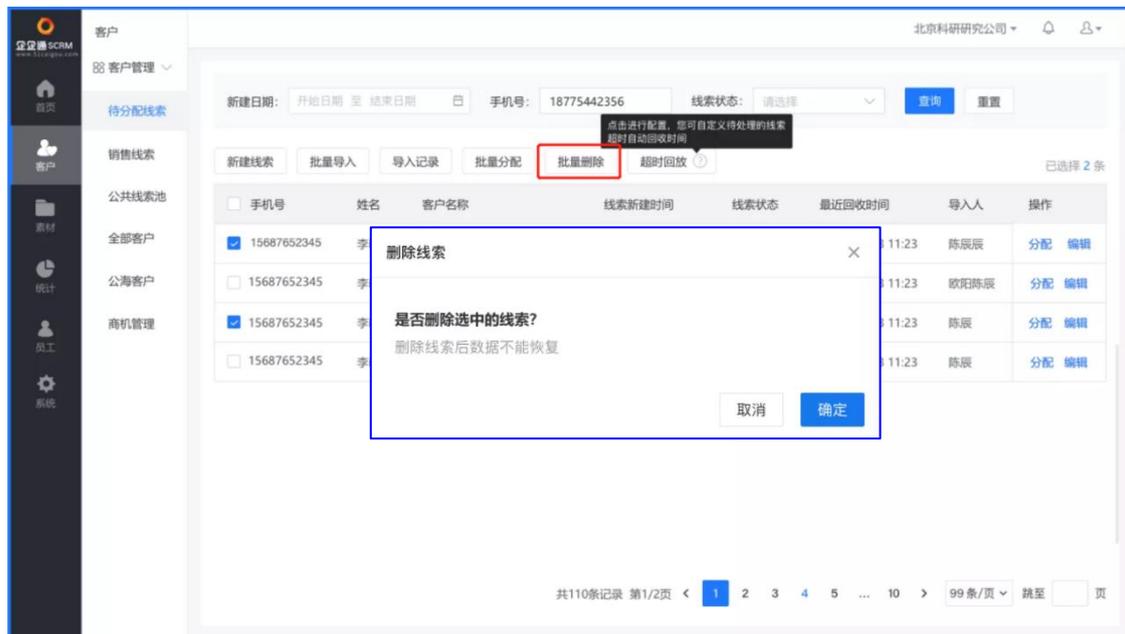
| <input type="checkbox"/> | 文件名称 | 分配员工 | 标签 | 导入时间 | 文件数量 | 导入成功数量 | 导入失败数量 | 操作人 | 操作 |
|-------------------------------------|------------|---------|----------------|------------------|------|--------|--------|------|--------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2021第三季度总结 | 李斯丹妮 丹妮 | 标签1 标签2 | 2021-08-23 11:23 | 1245 | 1000 | 245 | 陈辰辰 | 下载失败记录 |
| <input type="checkbox"/> | 2021第三季度总结 | 李斯丹妮 丹妮 | 标签标签 选项 标签选项选项 | 2021-08-23 11:23 | 78 | 10 | 68 | 欧阳陈辰 | 下载失败记录 |

共110条记录 第1/2页 < 1 2 3 4 5 ... 10 > 99条/页 跳至 页

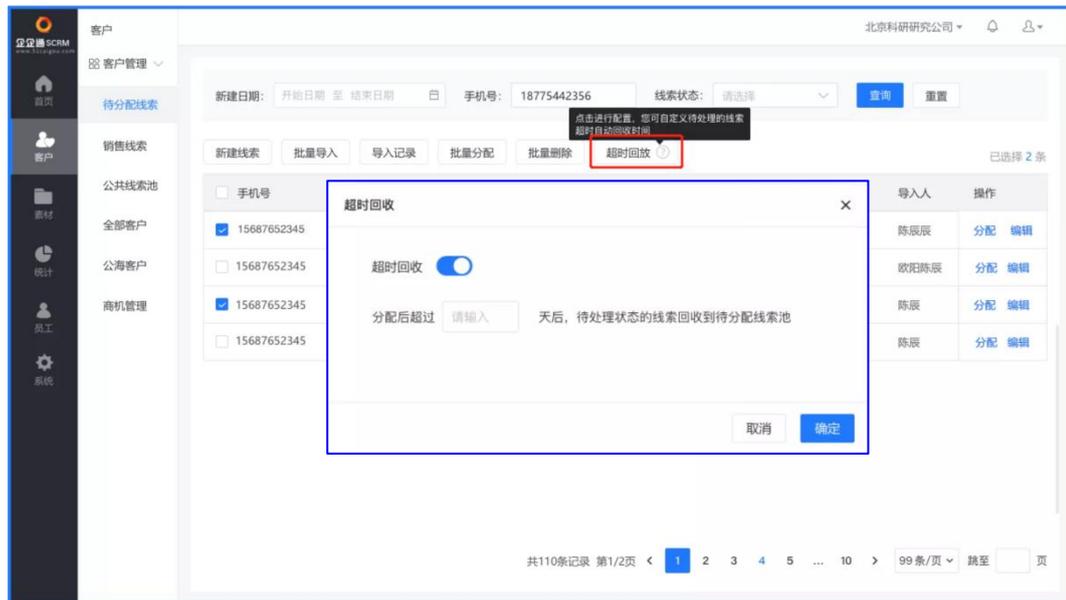
批量分配：登录用户后台-客户-待分配线索-勾选线索-批量分配-选择跟进员工-完成分配。



批量删除：登录用户后台-客户-待分配线索-勾选线索-批量删除-确定删除-完成删除。



超时回收：登录用户后台-客户-待分配线索-超时回收-超时回收配置-完成配置。



提醒

线索分发超过员工线索保有量上限时，会分配失败。

新建线索时，平台会根据手机号码和客户名称进行查重，重复线索不可导入。

批量导入数据时，手机号码为必填字段，缺少必填字段的线索会导入失败。

1.1.2 销售线索

业务介绍

每位员工可以在这里查看并管理的个人线索及下属线索，可帮助员工清晰个人线索信息，更具效率更有条理的进行线索跟进与处理。

内容说明

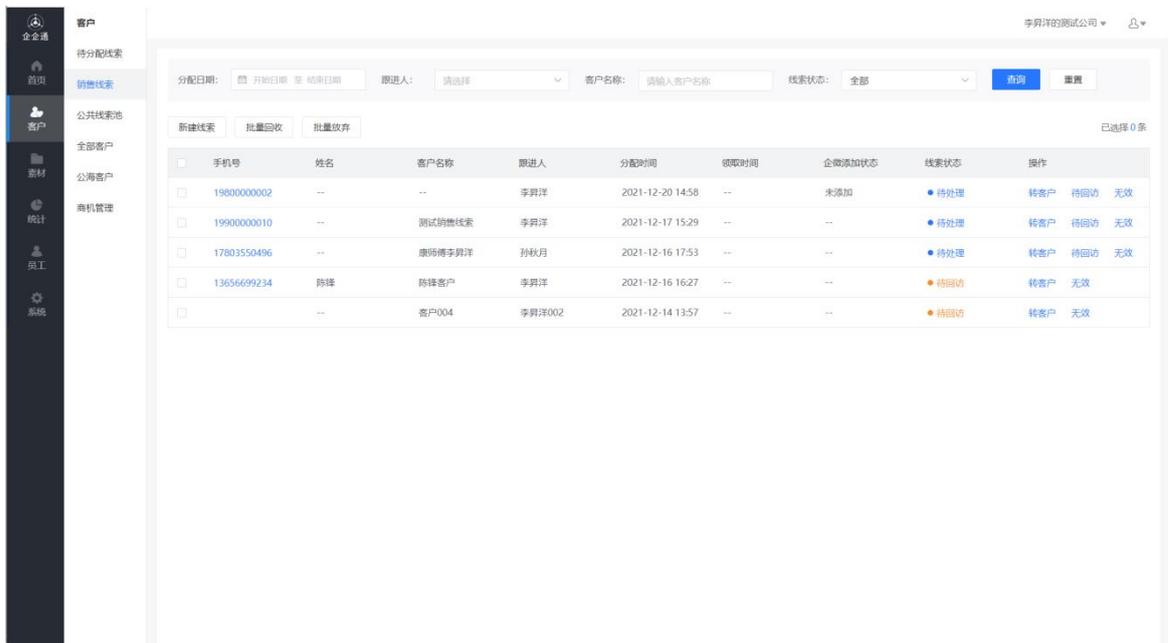
线索列表展示内容为：手机号、姓名、客户名称、跟进人、分配时间、领取时间、企微添加状态、线索状态；

企微添加状态：未添加、已添加、已流失、已删除；

线索状态：待处理、待回访、无效、领取待处理。

操作说明

查看列表：登录用户后台-客户-销售线索，进入后可查看到列表内个人及下属的全部线索。



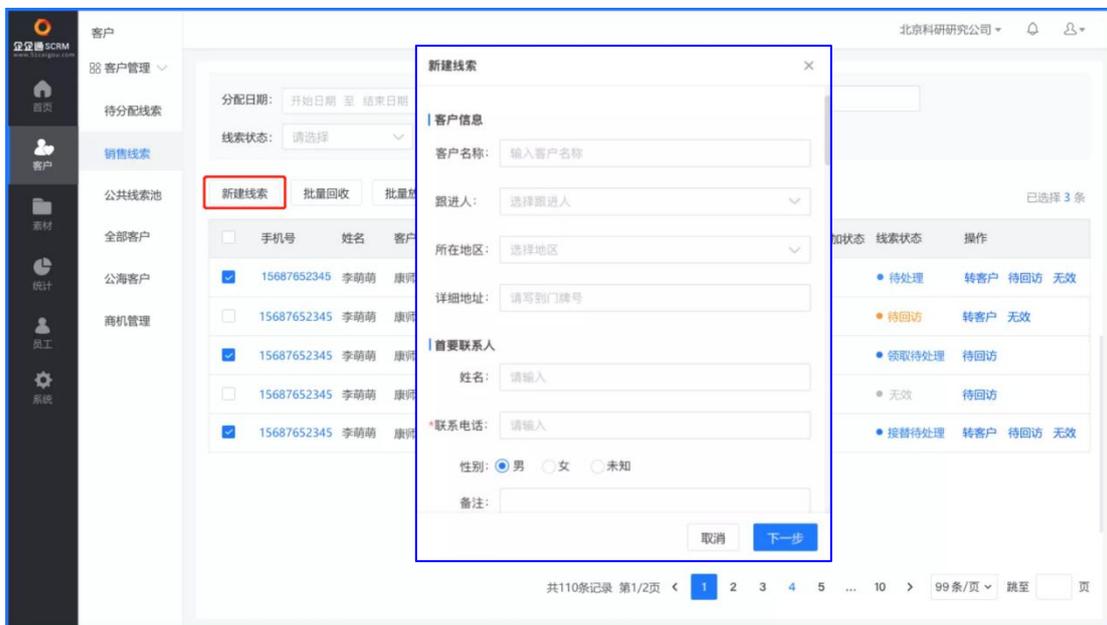
The screenshot shows the '客户' (Customer) management interface. The main content area displays a table of sales leads with the following columns: 手机号 (Mobile Number), 姓名 (Name), 客户名称 (Customer Name), 跟进人 (Salesperson), 分配时间 (Allocation Time), 领取时间 (Pickup Time), 企微添加状态 (WeChat Add Status), 线索状态 (Lead Status), and 操作 (Action). The table contains five rows of data. The interface also includes a search bar at the top with filters for '分配日期' (Allocation Date), '跟进人' (Salesperson), and '客户名称' (Customer Name), along with buttons for '查询' (Search) and '重置' (Reset). On the left side, there is a navigation menu with options like '待分配线索' (Unassigned Leads), '销售线索' (Sales Leads), '公共线索池' (Public Lead Pool), '全部客户' (All Customers), '公海客户' (Public Sea Customers), and '商机管理' (Opportunity Management).

| 手机号 | 姓名 | 客户名称 | 跟进人 | 分配时间 | 领取时间 | 企微添加状态 | 线索状态 | 操作 |
|-------------|----|--------|--------|------------------|------|--------|------|------------|
| 19800000002 | -- | -- | 李昇洋 | 2021-12-20 14:58 | -- | 未添加 | 待处理 | 转客户 待回访 无效 |
| 19900000010 | -- | 测试销售线索 | 李昇洋 | 2021-12-17 15:29 | -- | -- | 待处理 | 转客户 待回访 无效 |
| 17803550496 | -- | 康师傅李昇洋 | 孙秋月 | 2021-12-16 17:53 | -- | -- | 待处理 | 转客户 待回访 无效 |
| 13656699234 | 陈峰 | 陈峰客户 | 李昇洋 | 2021-12-16 16:27 | -- | -- | 待回访 | 转客户 无效 |
| -- | -- | 客户004 | 李昇洋002 | 2021-12-14 13:57 | -- | -- | 待回访 | 转客户 无效 |

查看详情：登录用户后台-客户-销售线索，进入页面后，点击线索手机号，抽出线索详情模块。

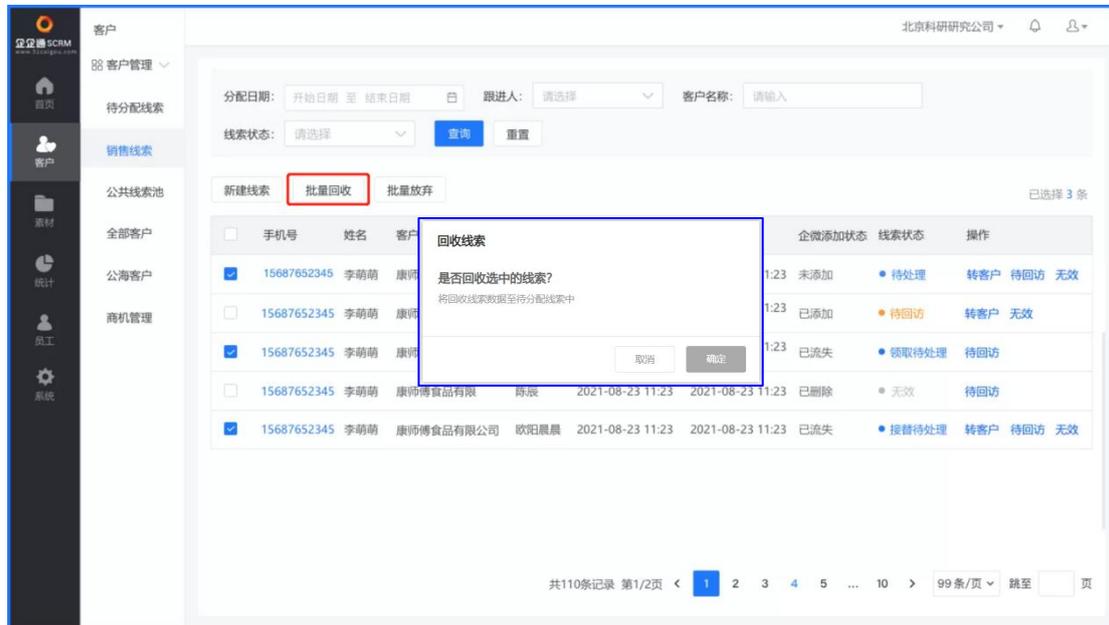


新建线索：登录用户后台-客户-销售线索-新建线索-填写线索信息-完成新建。

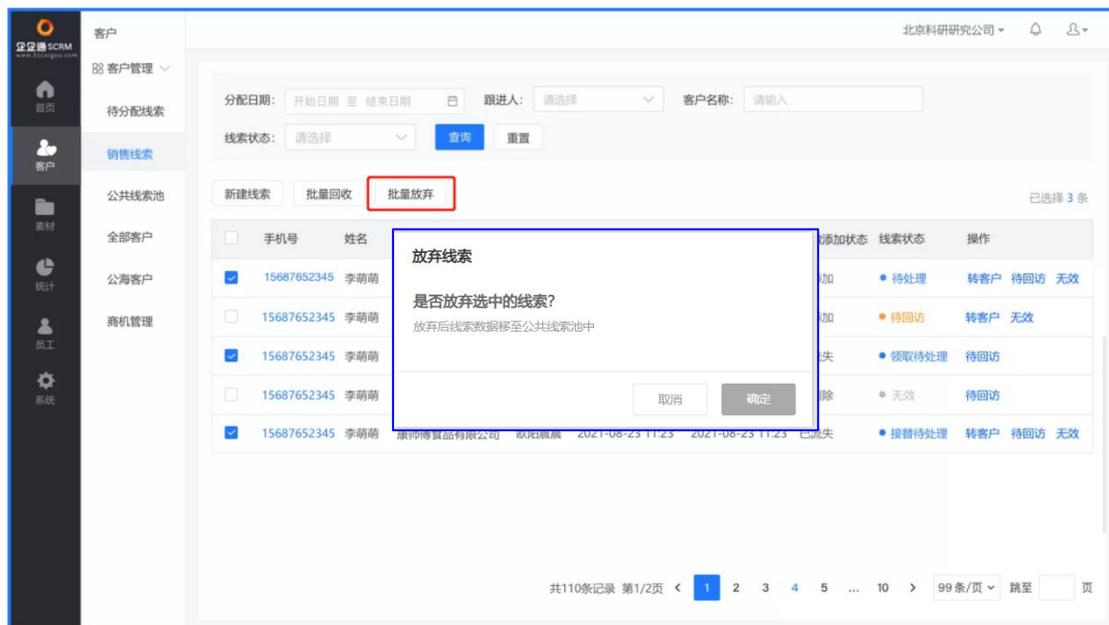


批量回收：登录用户后台-客户-销售线索-勾选线索-批量回收-确定-完成回收；

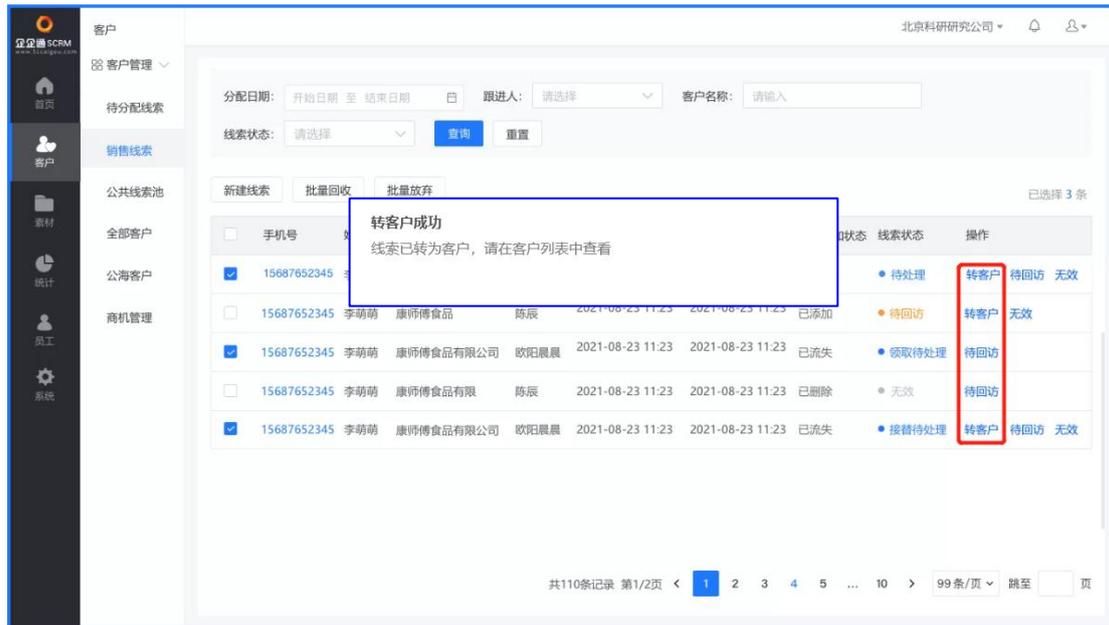
线索将回收至待分配线索池中。



批量放弃：登录用户后台-客户-销售线索-勾选线索-批量放弃-放弃-线索已放弃。



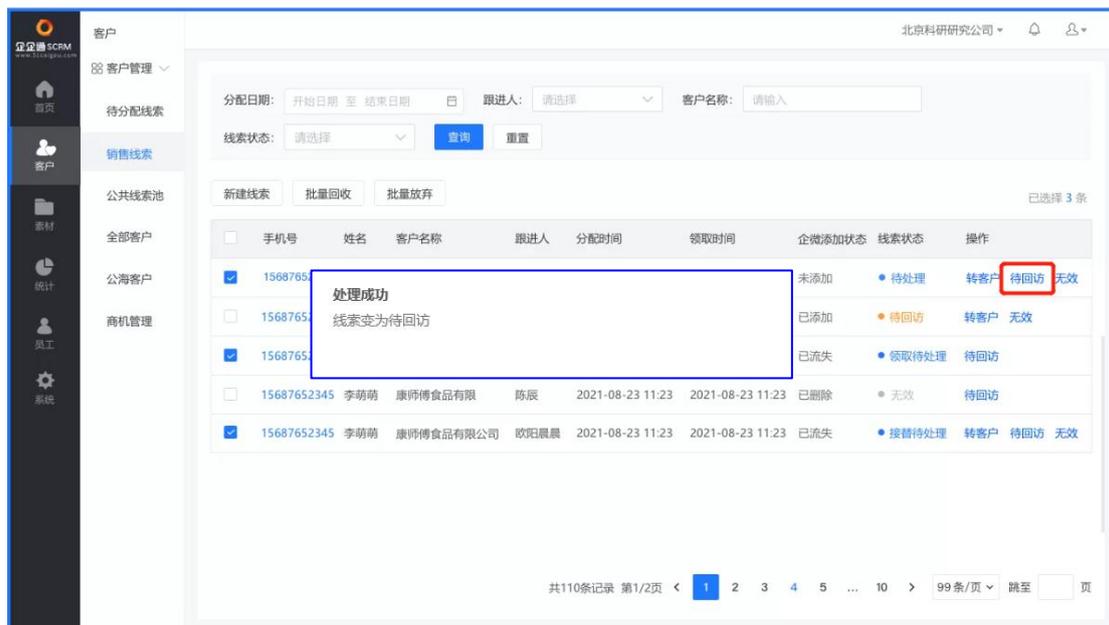
转客户：登录用户后台-客户-销售线索-转客户。



待回访：登录用户后台-客户-销售线索-待回访；

只有待处理、无效、领取待处理状态的线索可以执行待回访操作；

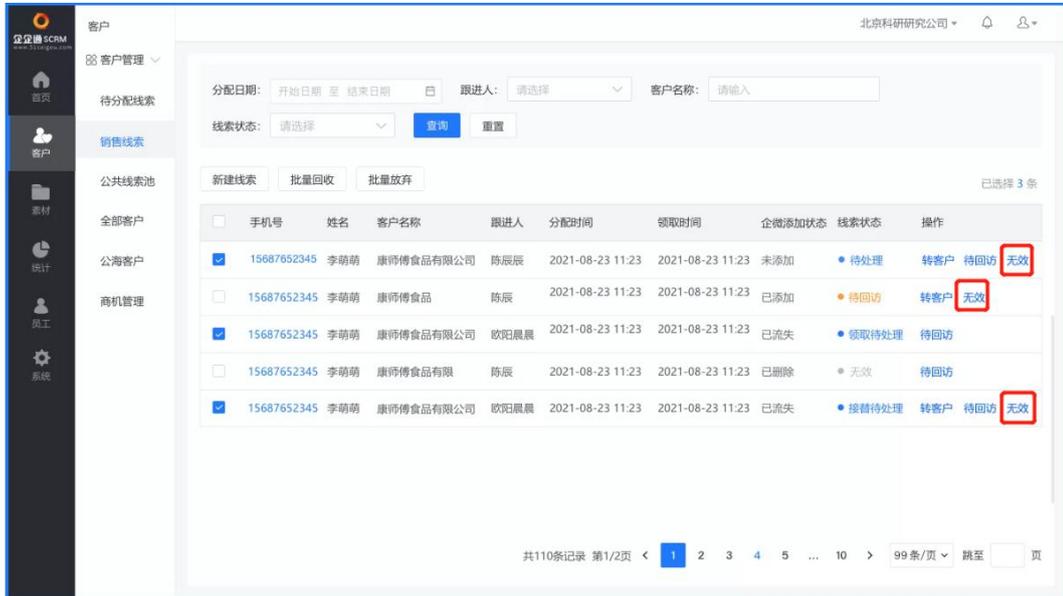
待回访操作同样可在线索详情内执行。



无效：登录用户后台-客户-销售线索-无效；

待处理、待回访状态可操作无效；

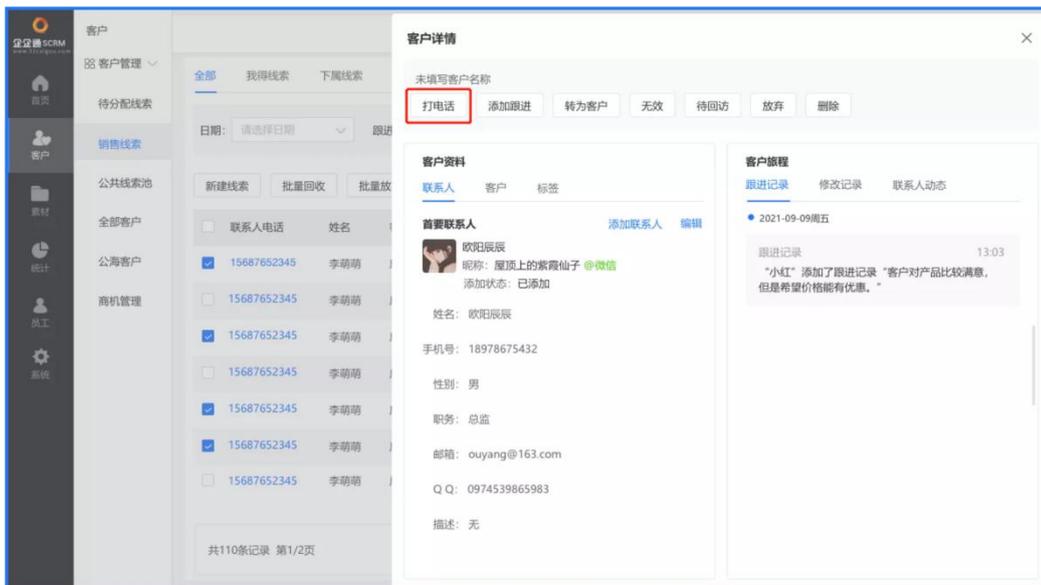
无效操作同样可在线索详情内执行。



打电话：登录用户后台-客户-销售线索-点击线索联系方式-抽出线索详情-

打电话。

系统会先拨通当前登录员工的手机号码；员工接通电话后，再拨通客户电话。



添加跟进：登录用户后台-客户-销售线索-点击线索联系方式-抽出线索详情-添加跟进。



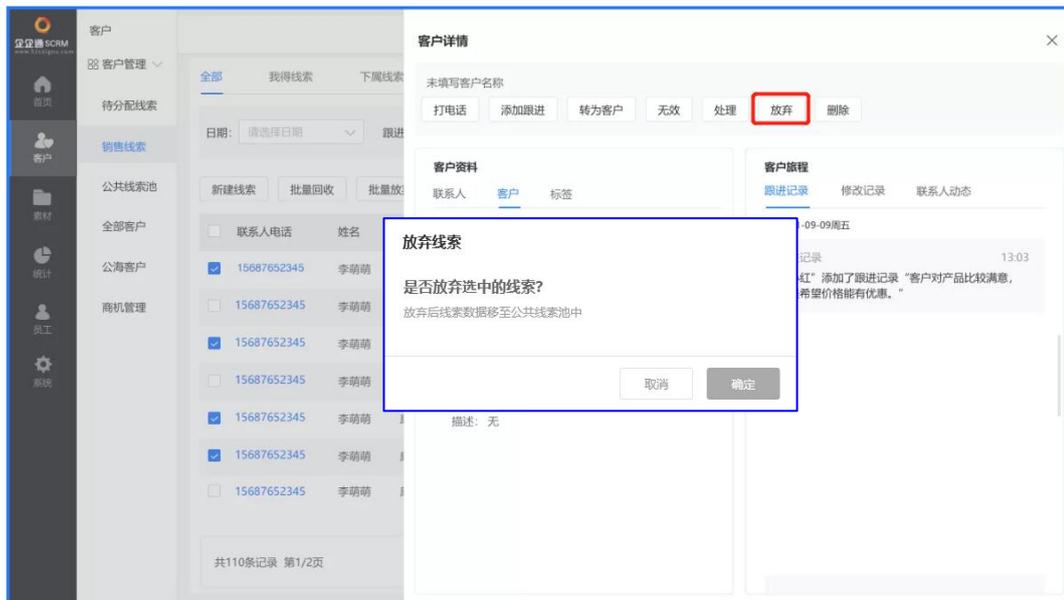
转为客户：登录用户后台-客户-销售线索-点击线索联系方式-抽出线索详情-转为客户。



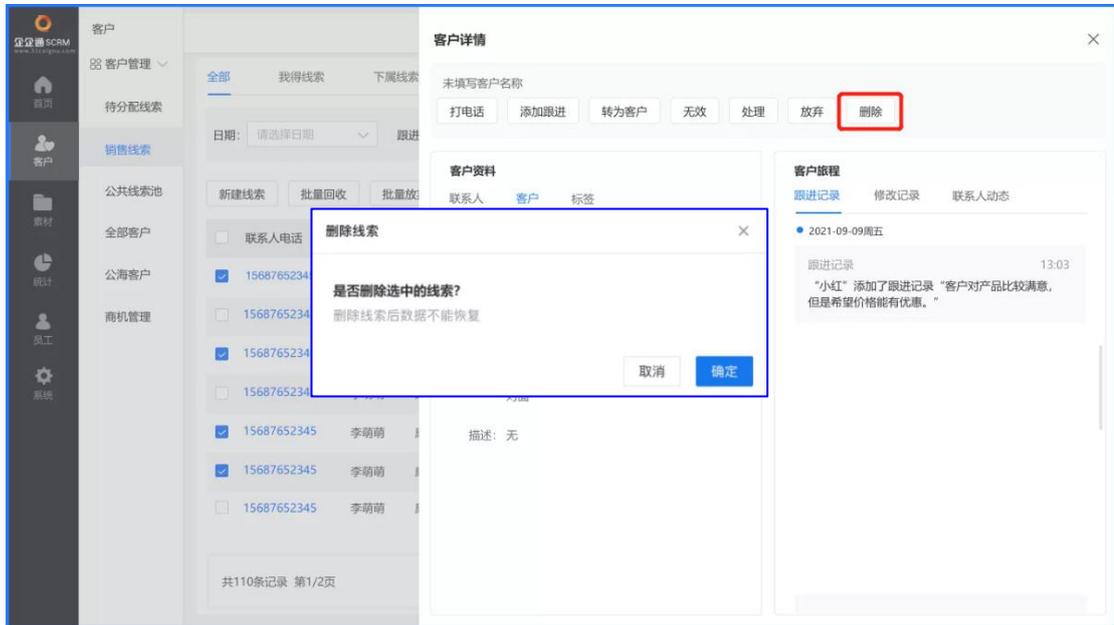
无效：登录用户后台-客户-销售线索-点击线索联系方式-抽出线索详情-转为客户。



放弃：登录用户后台-客户-销售线索-点击线索联系方式-抽出线索详情-放弃；放弃的客户会被扔到公海。



删除：登录用户后台-客户-销售线索-点击线索联系方式-抽出线索详情-删除。



绑定外部联系人：登录用户后台-客户-销售线索-点击线索联系方式-抽出线索详情-联系人编辑-选择企微好友-确定。



提醒

转客户前，必须录入客户名称和联系人姓名，否则转客户将失败；

使用打电话功能前，需要联系平台预先充值话费。

1.1.3 公共线索池

业务介绍

公共线索池，其内的所有线索为企业员工的共享资源，员工可自由领取，可了解客户信息、过往记录；针对性进行跟进，增加销售机会。

内容说明

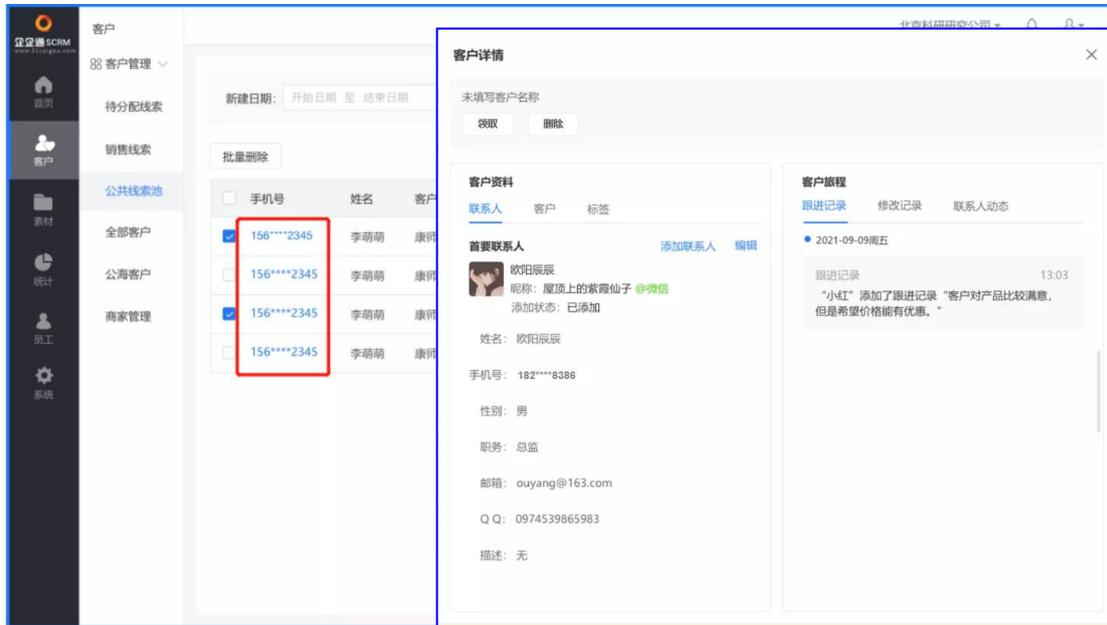
公共线索列表展示内容为：手机号、姓名、客户名称、线索新建时间、放弃时间、原跟进人。

操作说明

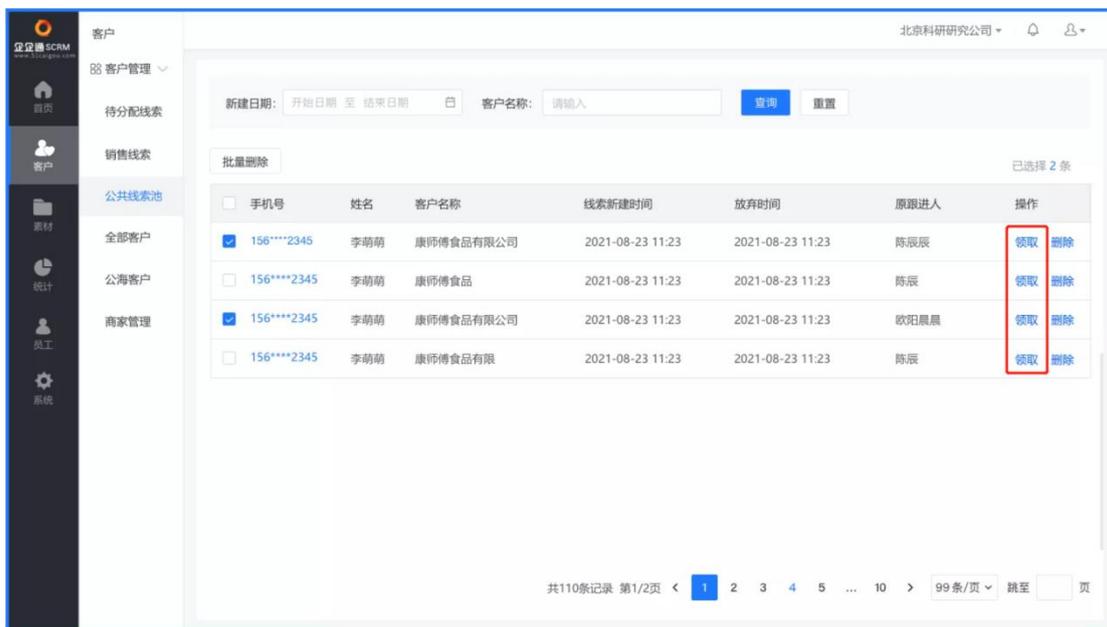
查看列表：登录用户后台-客户-公共线索池，进入后可查看线索公海列表。

| 手机号 | 姓名 | 客户名称 | 线索新建时间 | 放弃时间 | 原跟进人 | 操作 |
|---|-----|-----------|------------------|------------------|------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 156****2345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰辰 | 领取 删除 |
| <input type="checkbox"/> 156****2345 | 李萌萌 | 康师傅食品 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰 | 领取 删除 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 156****2345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 欧阳晨晨 | 领取 删除 |
| <input type="checkbox"/> 156****2345 | 李萌萌 | 康师傅食品有限 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 陈辰 | 领取 删除 |

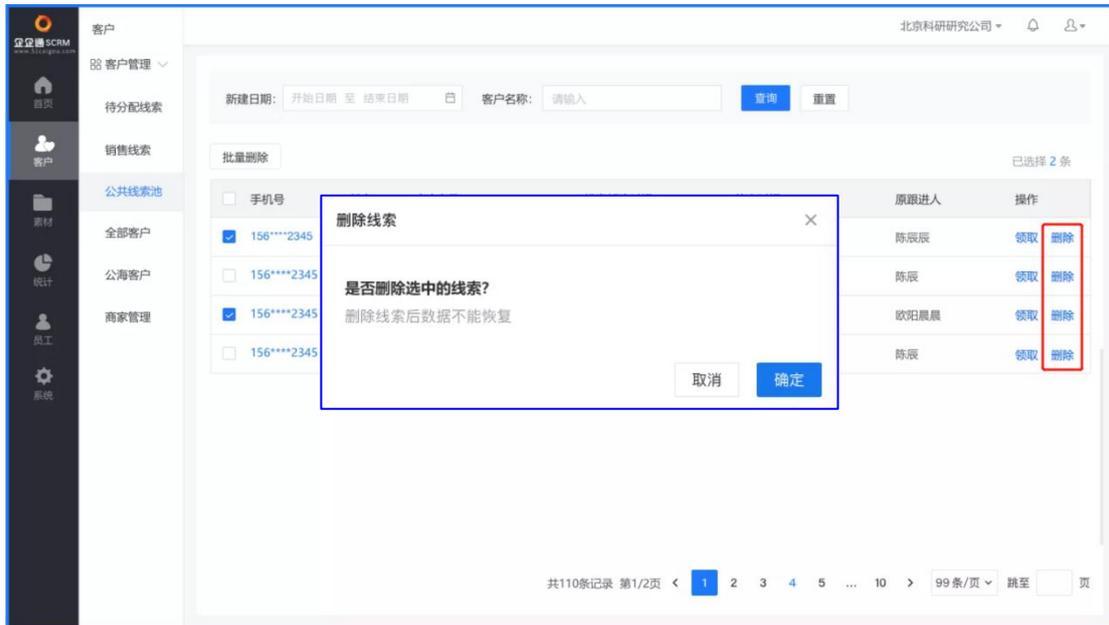
查看详情：登录用户后台-客户-公共线索池，进入页面后，点击线索手机号，抽出线索详情模块。



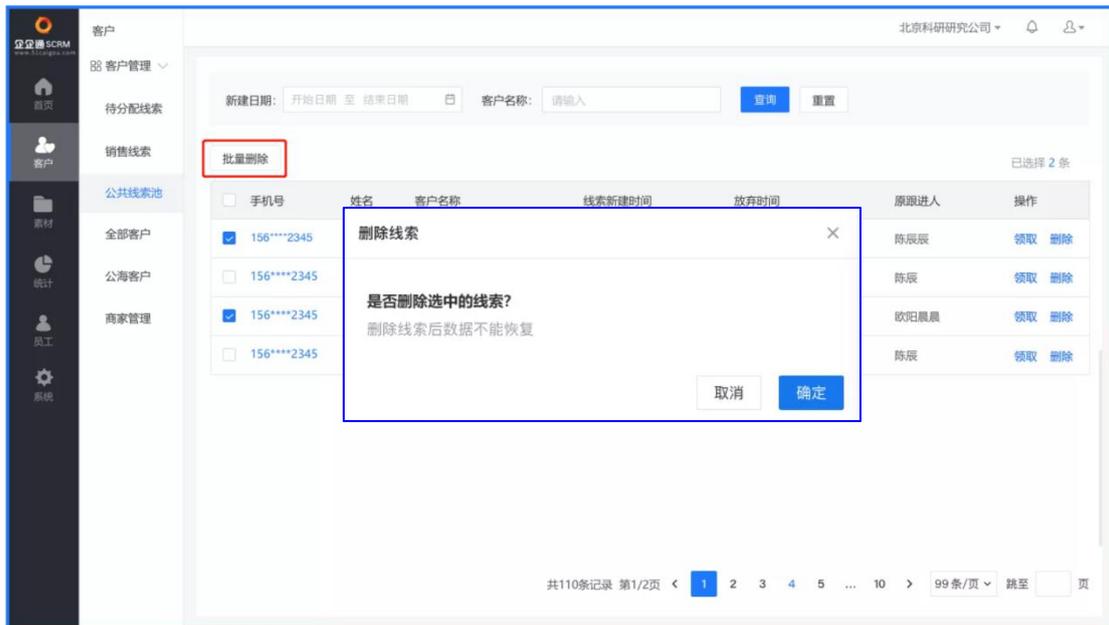
领取：登录用户后台-客户-公共线索池-领取-完成领取。



删除：登录用户后台-客户-公共线索池-删除-确定-完成。



批量删除：登录用户后台-客户-公共线索池-勾选线索-批量删除-确定-完成。



提醒

员工保有量达到上限时会出现领取失败的情况；

手机号码、QQ、邮箱会用“*”做脱敏处理。

1.1.4 全部客户

业务介绍

企业员工可以在“全部客户”模块内看到个人及下属的全部客户，同时可进行一系列的客户管理工作，SCRM 平台与企业微信双平台互通，可快速及时的明了客户信息及客户维护记录等，具有针对性并且高效的管理、跟进客户，解决客户问题，提高客户满意度。

内容说明

全部客户列表展示内容为：客户名称、首要联系人、跟进人、客户状态、标签、获得客户时间；

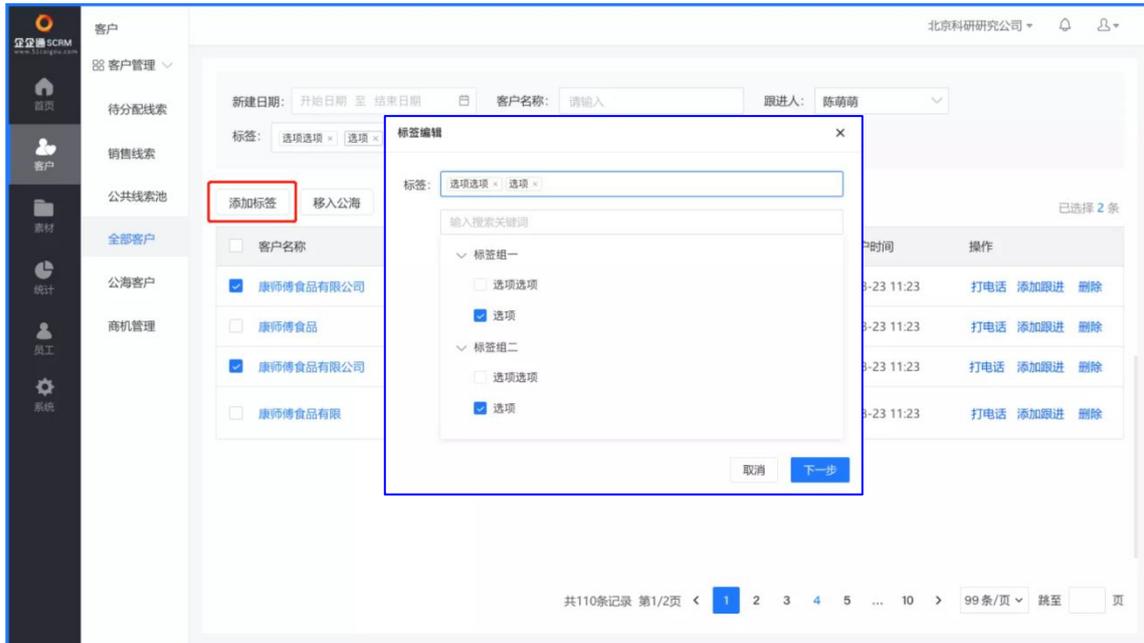
客户状态：未成交、已结单。

操作说明

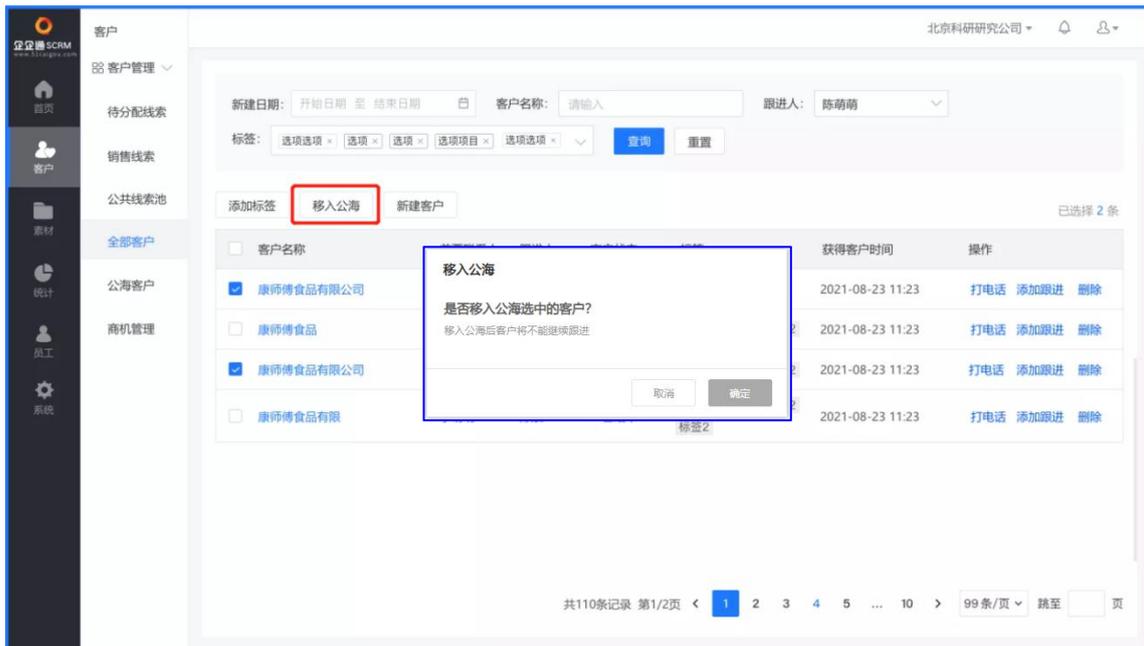
查看列表：登录用户后台-客户-全部客户，进入后可查看客户列表。

| <input type="checkbox"/> | 客户名称 | 首要联系人 | 跟进人 | 客户状态 | 标签 | 获得客户时间 | 操作 |
|-------------------------------------|-----------|-------|------|------|-------------|------------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 康师傅食品有限公司 | 李萌萌 | 陈辰辰 | 未成交 | 标签1 标签2 | 2021-08-23 11:23 | 打电话 添加跟进 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 康师傅食品 | 李萌萌 | 陈辰 | 已结单 | 标签1 标签2 标签2 | 2021-08-23 11:23 | 打电话 添加跟进 删除 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 康师傅食品有限公司 | 李萌萌 | 欧阳晨晨 | 未成交 | 标签1 标签2 标签2 | 2021-08-23 11:23 | 打电话 添加跟进 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 康师傅食品有限 | 李萌萌 | 陈辰 | 已结单 | 标签1 标签2 标签2 | 2021-08-23 11:23 | 打电话 添加跟进 删除 |

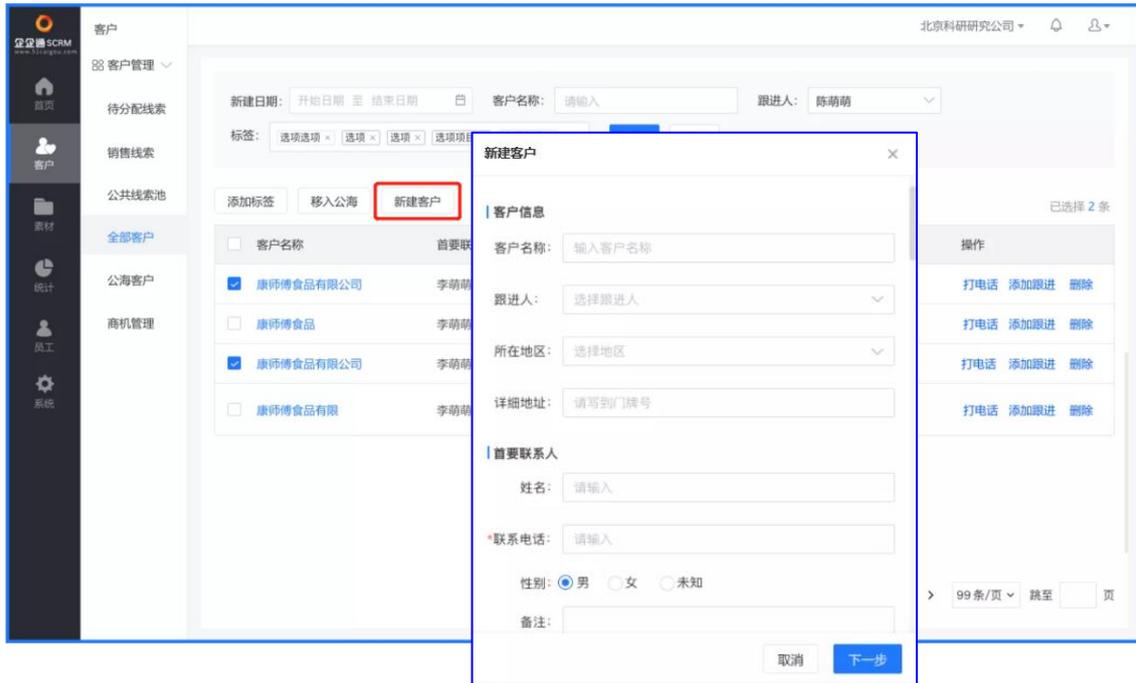
添加标签：登录用户后台-客户-全部客户-勾选客户-添加标签。



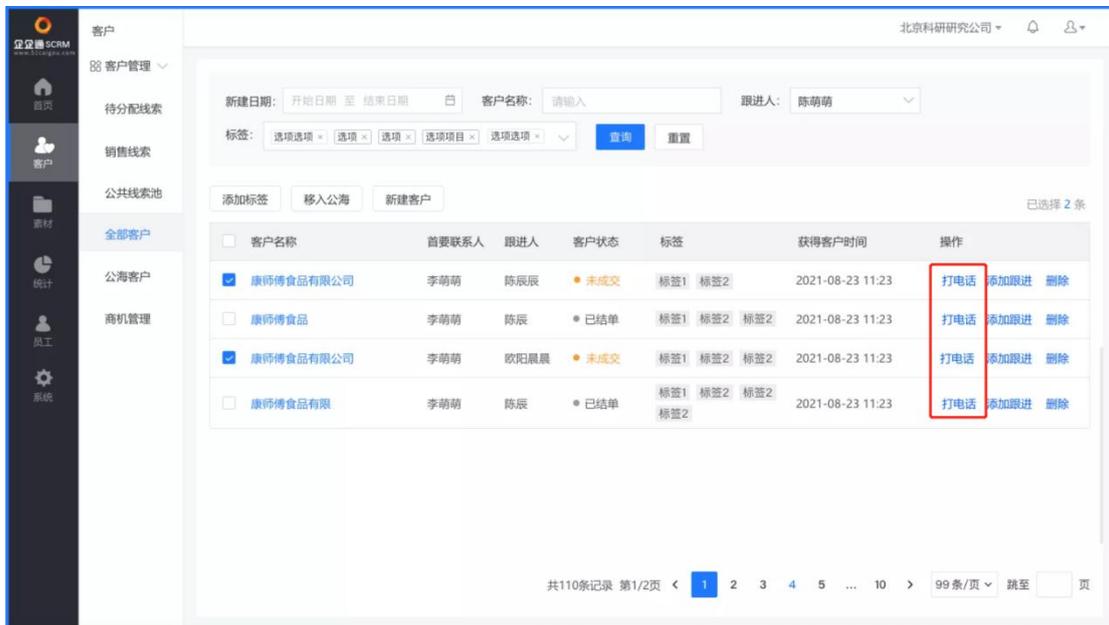
移入公海：登录用户后台-客户-全部客户-勾选客户-移入公海。



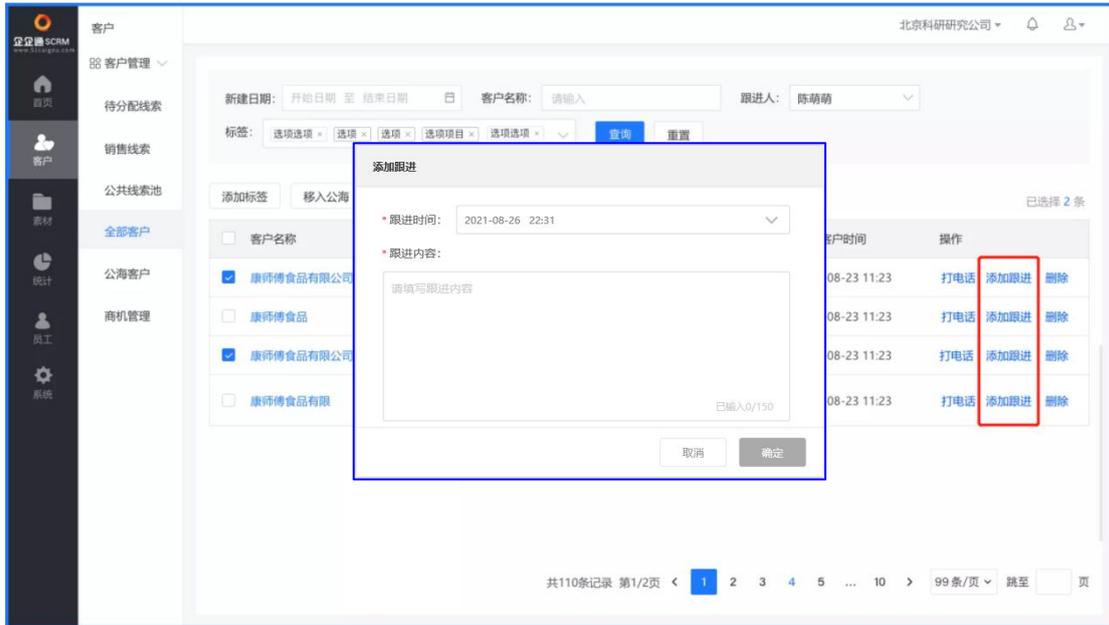
新建客户：登录用户后台-客户-全部客户-新建客户-填入信息-完成创建。



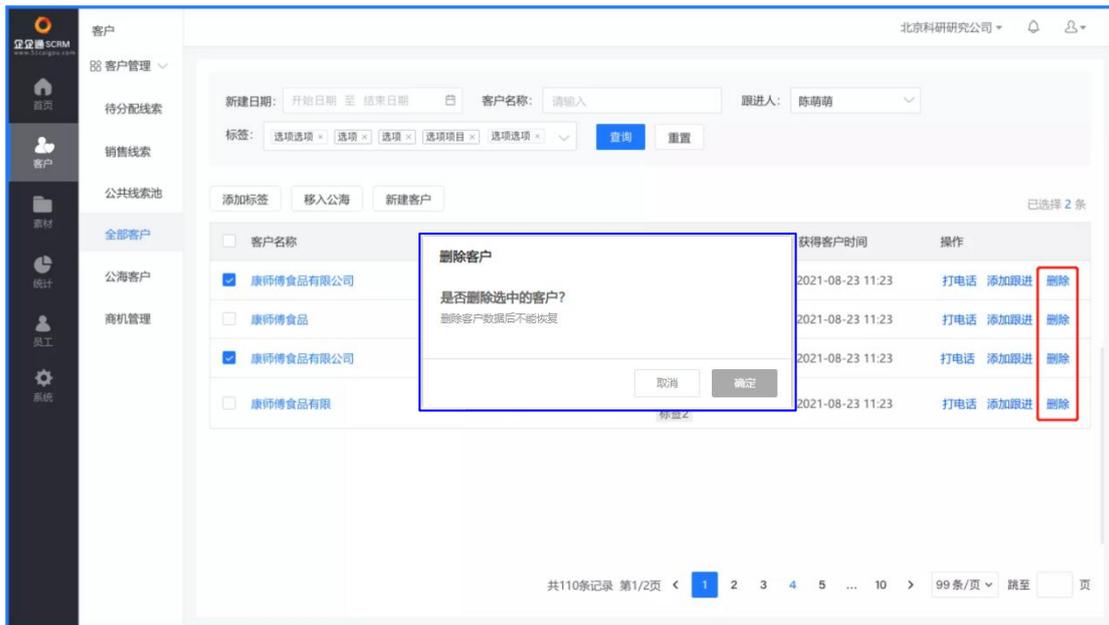
打电话：登录用户后台-客户-全部客户-打电话。



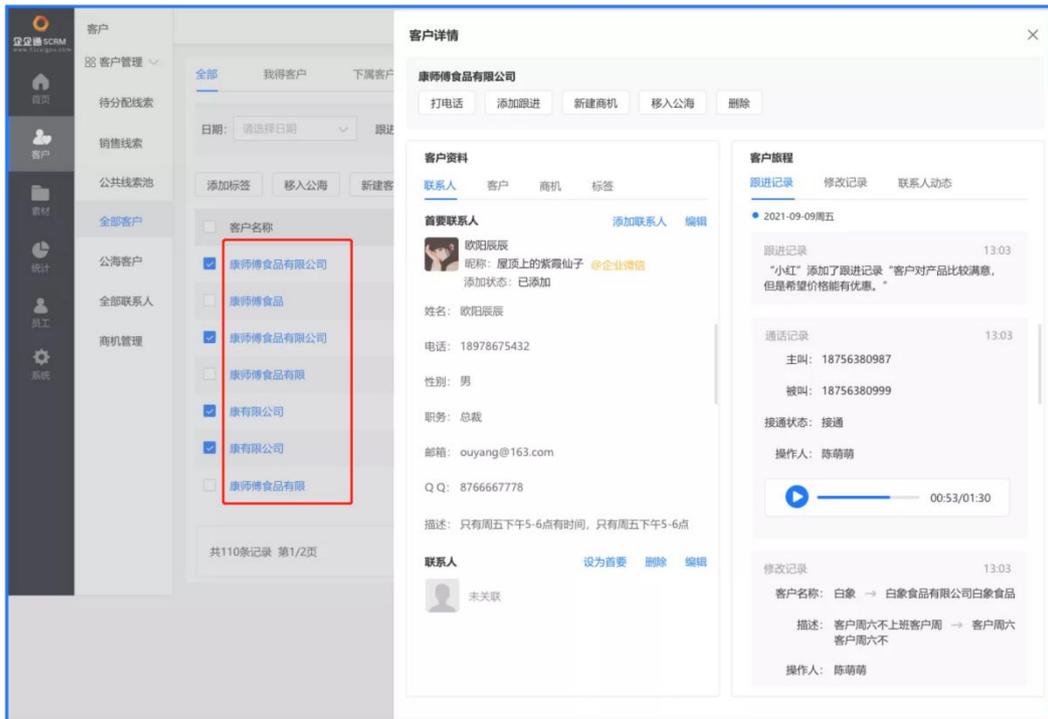
添加跟进：登录用户后台-客户-全部客户-添加跟进。



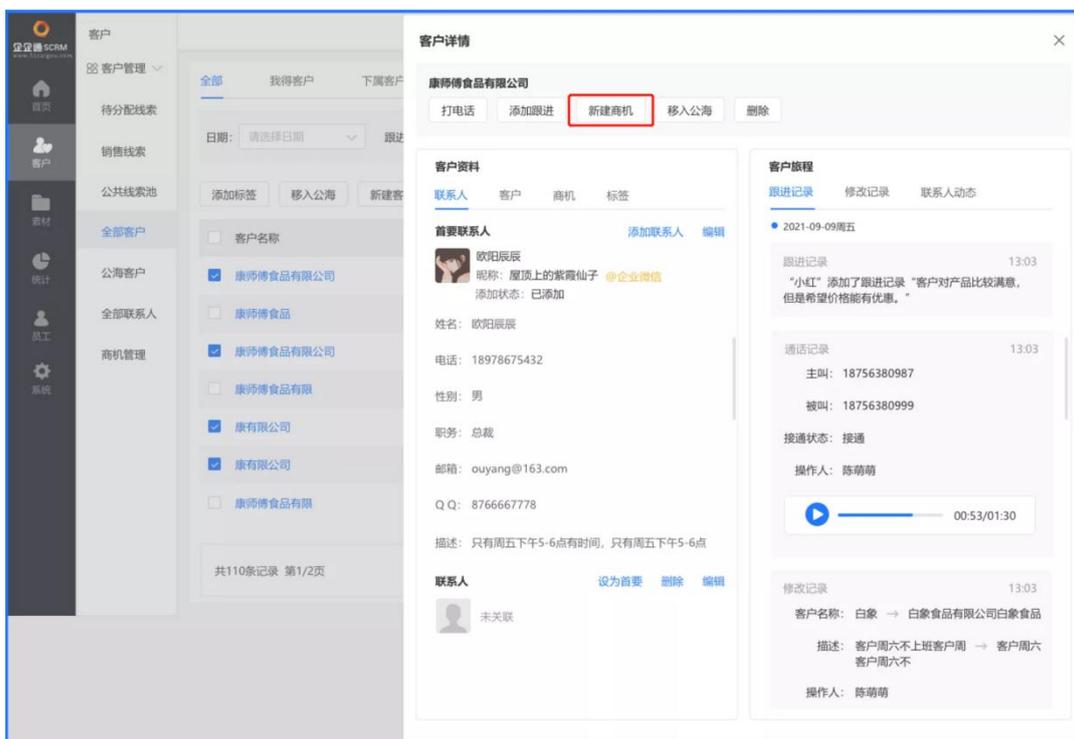
删除：登录用户后台-客户-全部客户-删除。



客户详情：登录用户后台-客户-全部客户-点击客户名称。



新建商机：登录用户后台-客户-全部客户-点击客户名称-客户详情-新建商机-进入新建商机页面。





新建商机

* 商机名称: 请输入商机名称

* 关联客户: 客户007

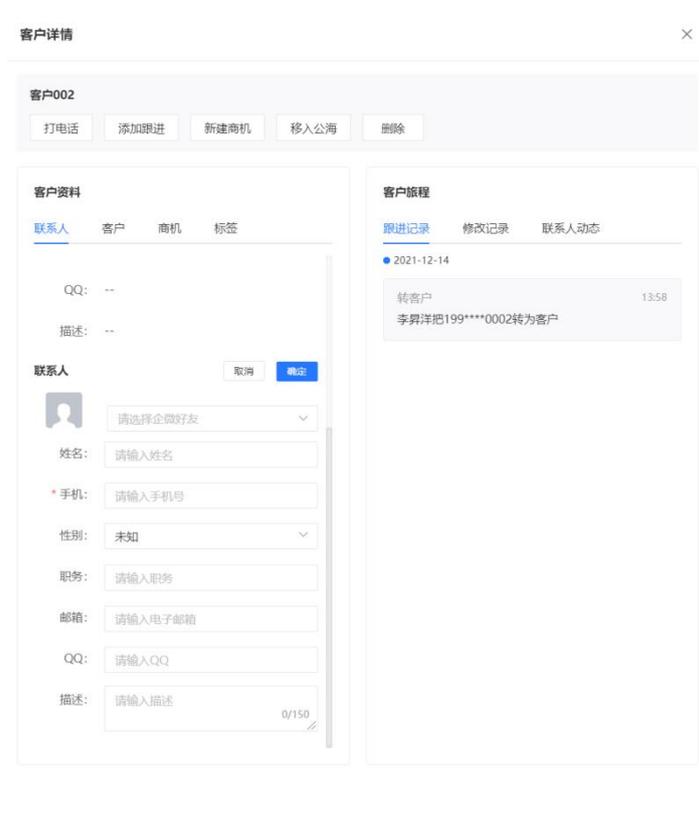
* 商机阶段: 请选择商机阶段

* 商机总金额: 请输入商机总金额 元

备注: 请输入备注信息 0/150

取消 确定

添加联系人：登录用户后台-客户-全部客户-点击客户名称-客户详情-添加联系人-确定。



客户详情

客户002

打电话 添加跟进 新建商机 移入公海 删除

客户资料

联系人 客户 商机 标签

QQ: --

描述: --

联系人

取消 确定

请选择企微好友

姓名: 请输入姓名

* 手机: 请输入手机号

性别: 未知

职务: 请输入职务

邮箱: 请输入电子邮箱

QQ: 请输入QQ

描述: 请输入描述 0/150

客户旅程

跟进记录 修改记录 联系人动态

2021-12-14

转客户 13:58

李昇洋把199****0002转为客户

提醒

员工保有量达到上限时会出现新建客户失败的情况；

客户所有商机均已结单时，其客户状态都会变为“已结单”；

没有商机或有商机未结单，客户状态为“未成交”；

一个客户最多可以有 10 个联系人，其中一个为首要联系人，“打电话”时会呼叫首要联系人；

每个员工的一个企微外部联系人好友，只能绑定一个客户中的一个联系人。

1.1.5 公海客户

业务介绍

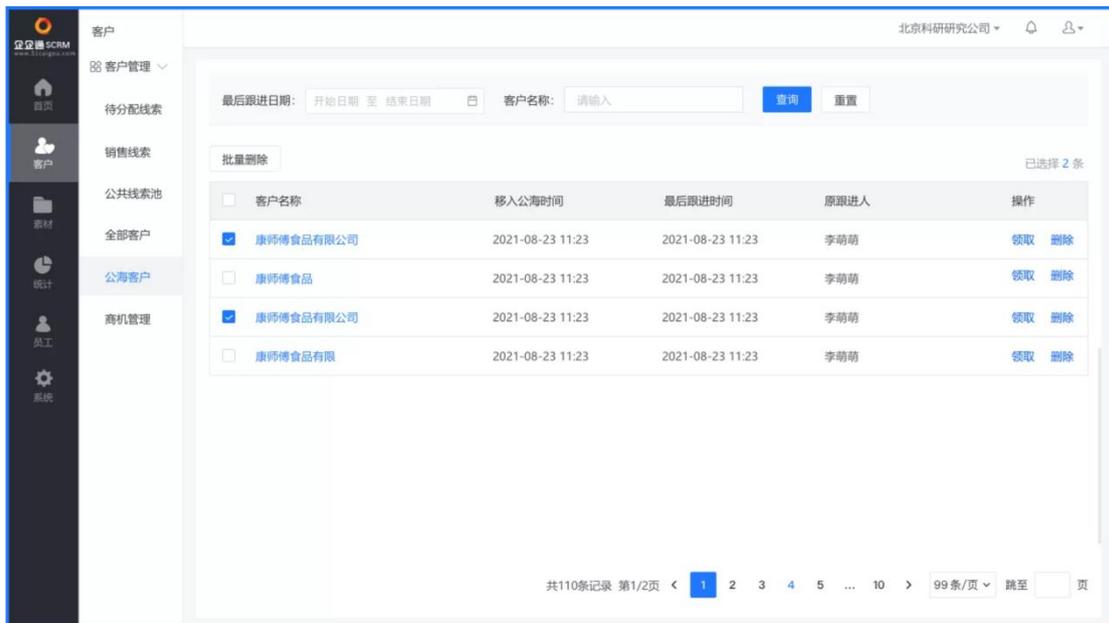
客户公海即为企业的共享客户资源集合，在员工挖掘客户的需求时，可在此领取客户，根据过往记录决定跟进与维护；客户公海同时拥有让客户资源高效流转的特质，让客户价值达到最大化。

内容说明

公海客户列表展示内容为：客户名称、移入公海时间、最后跟进时间、原跟进人。

操作说明

查看列表：登录用户后台-客户-公海客户，进入后可查看公海客户列表。

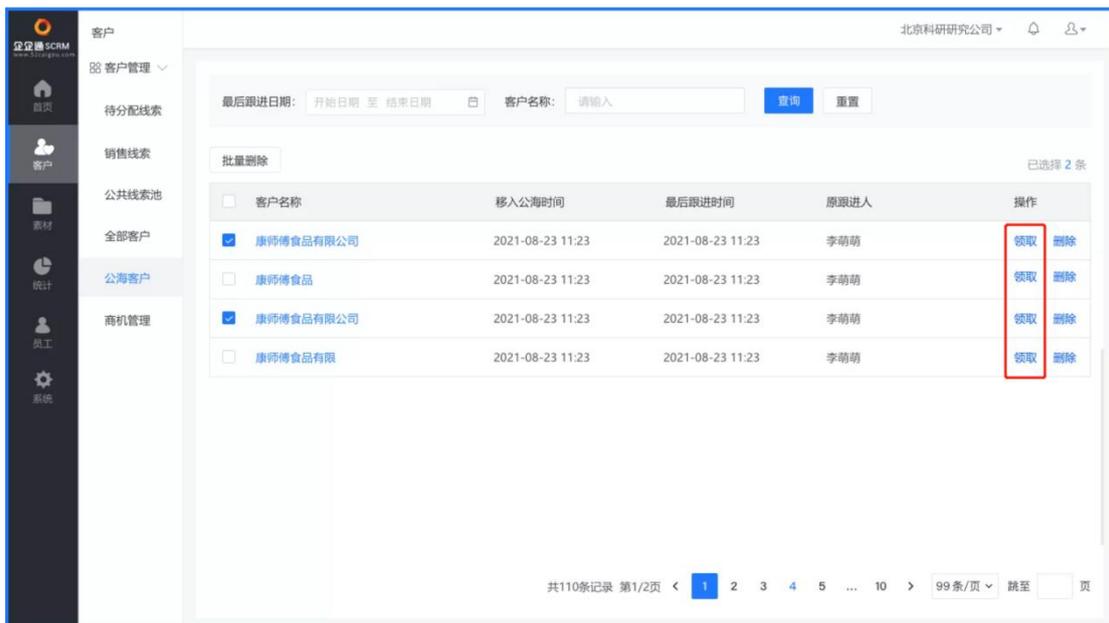


| 客户名称 | 移入公海时间 | 最后跟进时间 | 原跟进人 | 操作 |
|---|------------------|------------------|------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 康师傅食品有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 李萌萌 | 领取 删除 |
| <input type="checkbox"/> 康师傅食品 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 李萌萌 | 领取 删除 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 康师傅食品有限公司 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 李萌萌 | 领取 删除 |
| <input type="checkbox"/> 康师傅食品有限 | 2021-08-23 11:23 | 2021-08-23 11:23 | 李萌萌 | 领取 删除 |

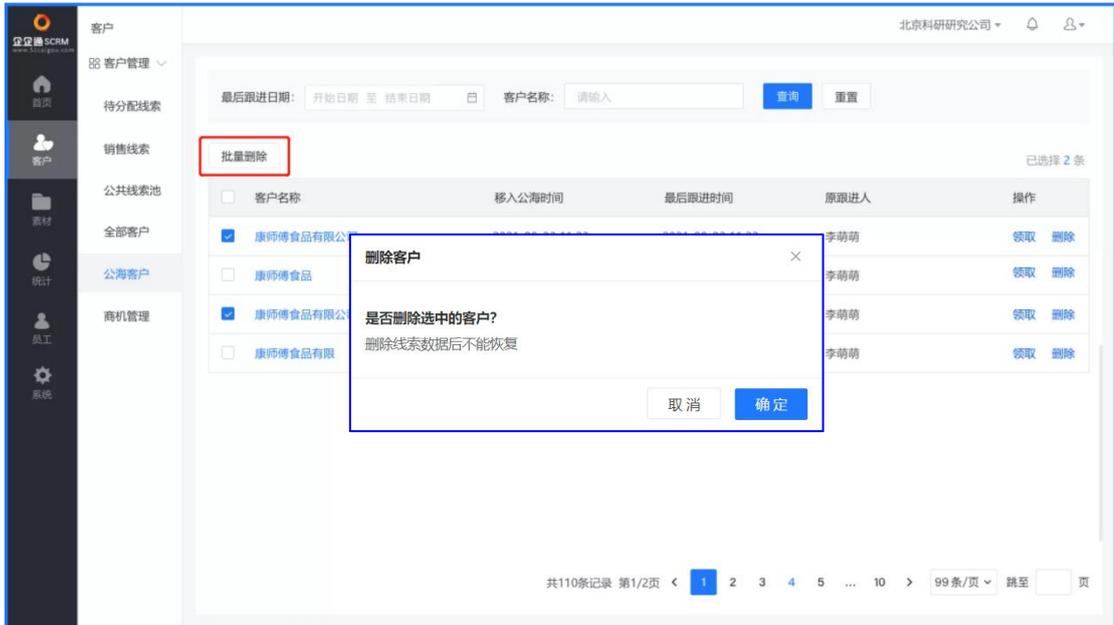
查看详情：登录用户后台-客户-公海客户-点击列表客户名称-抽出客户详情模块。



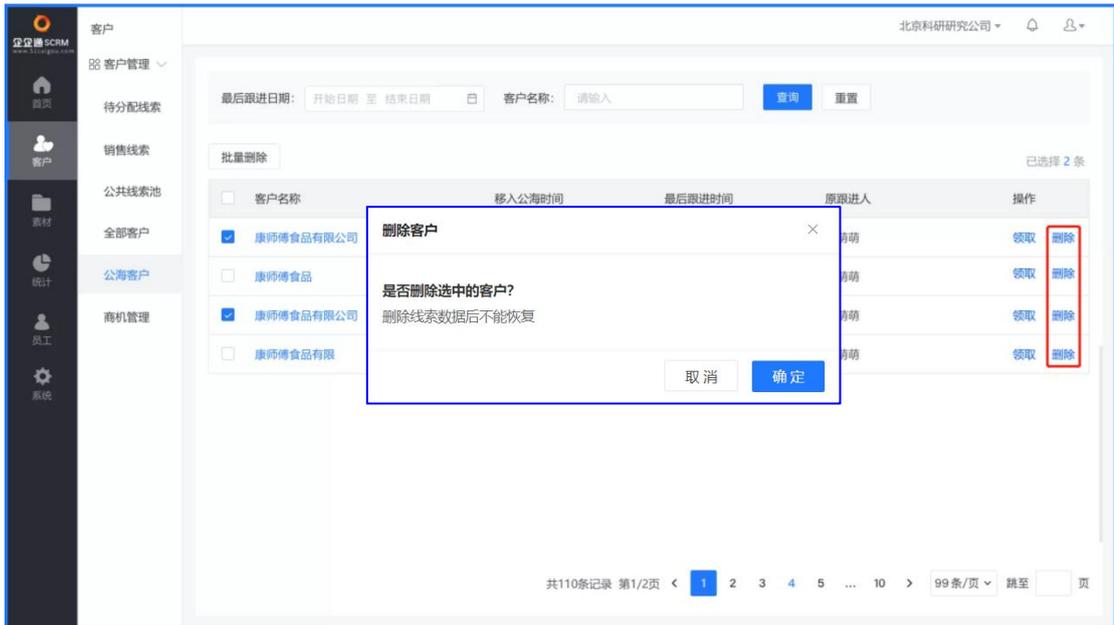
领取：登录用户后台-客户-公海客户-领取。



批量删除：登录用户后台-客户-公海客户-勾选客户-批量删除。



删除：登录用户后台-客户-公海客户-删除。



提醒

手机号码、QQ、邮箱会用“*”做脱敏处理，领取后可查看；

在员工客户保有量达到上限时会出现领取失败的情况。

1.1.6 商机管理

业务介绍

主要用于客户商机的管理与配置，在此以时间、跟进阶段为维度，可更合理的规划跟进任务；从管理角度可以更细致的了解员工跟进效率，评估业务能力。

内容说明

商机列表展示内容为：商机名称、客户名称、跟进人、商机金额、商机阶段、商机状态、商机新建时间、结束日期；

默认商机阶段为：初步沟通、需求确定、方案/报价、谈判审核、成交。

商机状态为：赢单、输单、未成交。

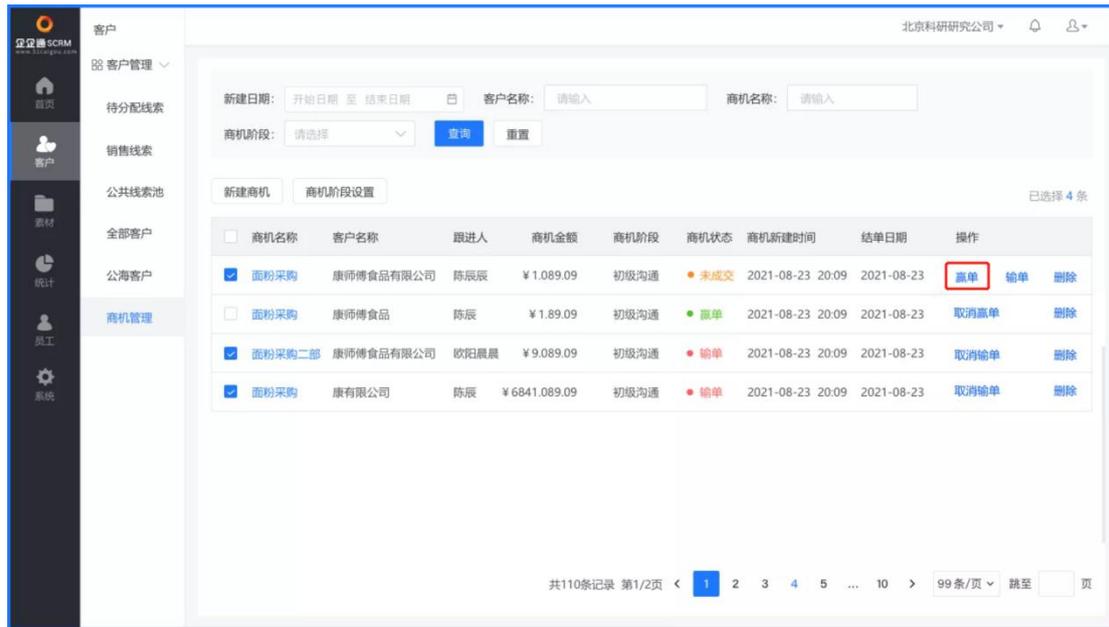
操作说明

查看列表：登录用户后台-客户-商机管理，进入后可查看商机列表。

| <input type="checkbox"/> | 商机名称 | 客户名称 | 跟进人 | 商机金额 | 商机阶段 | 商机状态 | 商机新建时间 | 结束日期 | 操作 |
|-------------------------------------|--------|-----------|------|--------------|------|------|------------------|------------|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 面粉采购 | 康师傅食品有限公司 | 陈辰辰 | ¥1.089.09 | 初级沟通 | 未成交 | 2021-08-23 20:09 | 2021-08-23 | 赢单 输单 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 面粉采购 | 康师傅食品 | 陈辰 | ¥1.89.09 | 初级沟通 | 赢单 | 2021-08-23 20:09 | 2021-08-23 | 取消赢单 删除 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 面粉采购二部 | 康师傅食品有限公司 | 欧阳晨晨 | ¥9.089.09 | 初级沟通 | 输单 | 2021-08-23 20:09 | 2021-08-23 | 取消输单 删除 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 面粉采购 | 康有限公司 | 陈辰 | ¥6841.089.09 | 初级沟通 | 输单 | 2021-08-23 20:09 | 2021-08-23 | 取消输单 删除 |

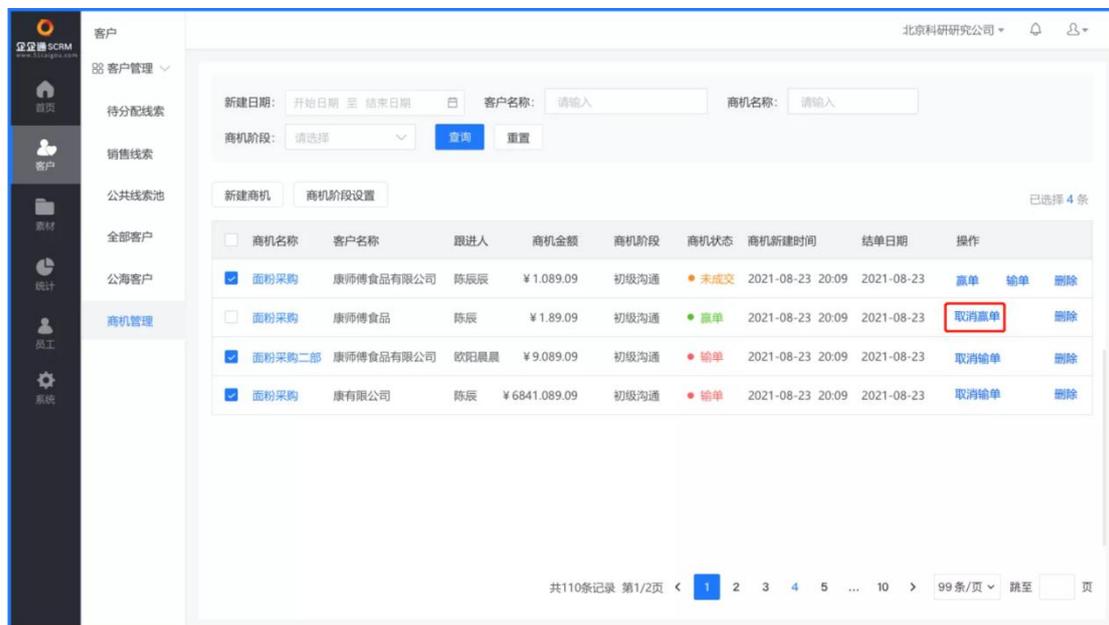
赢单：登录用户后台-客户-商机管理-赢单，该商机状态变为赢单，商机阶段变为最后阶段；

只有未成交状态的商机可点击赢单。



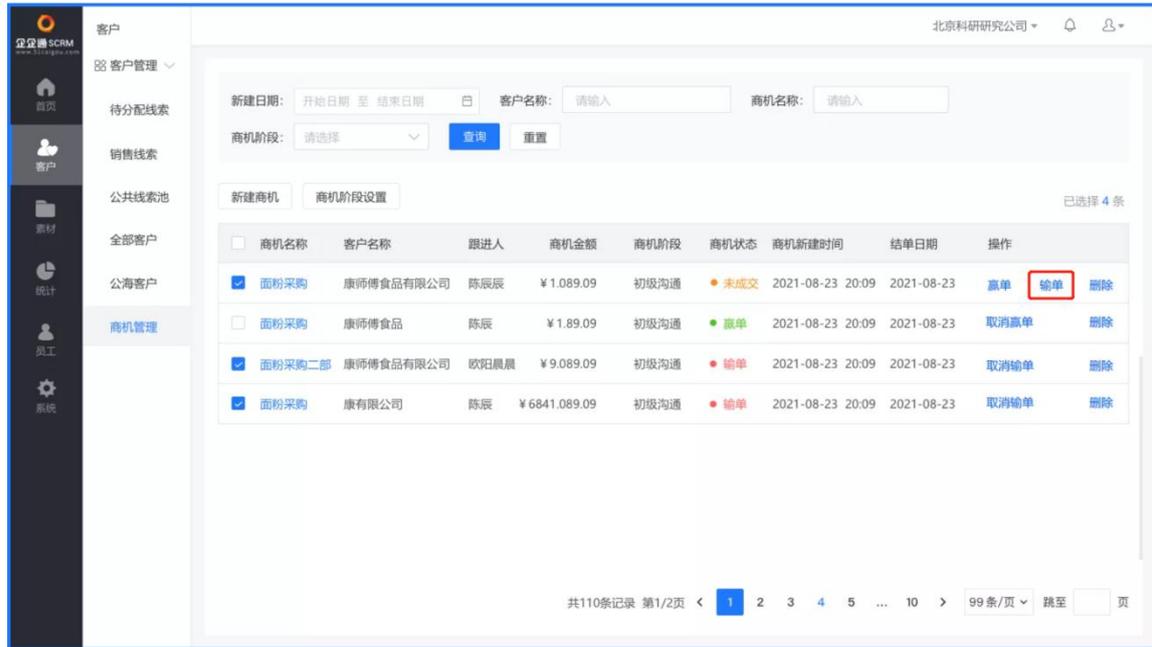
取消赢单：登录用户后台-客户-商机管理-取消赢单，该商机状态变为未成交，商机阶段不变；

只有赢单状态的商机可点击取消赢单。



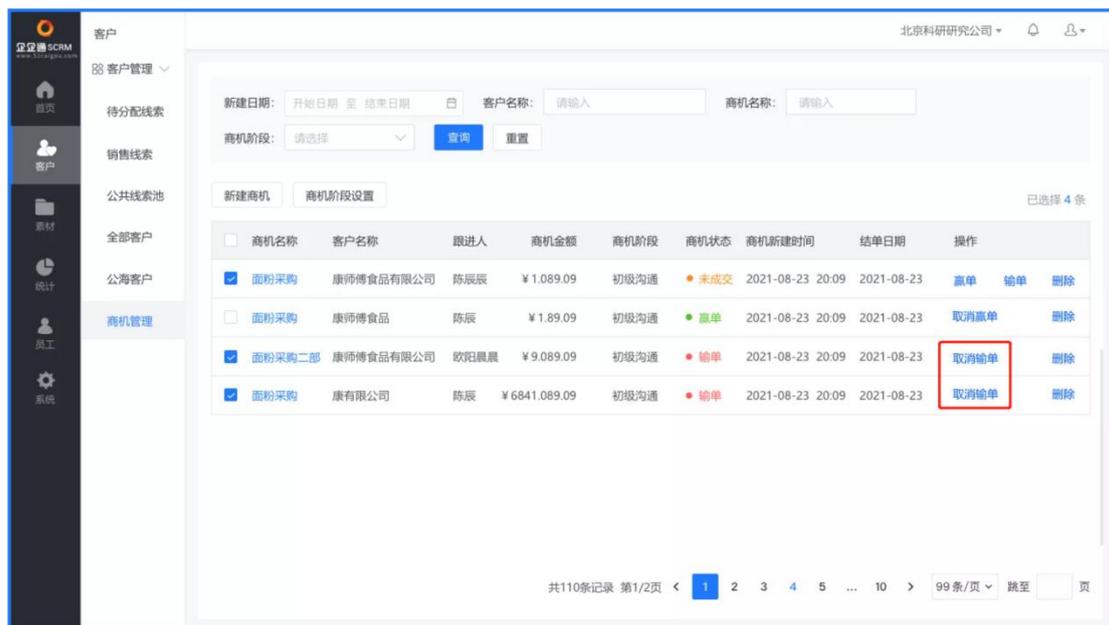
输单：登录用户后台-客户-商机管理-输单，该商机状态变为输单，商机阶段不变；

只有未成交状态的商机可点击输单。

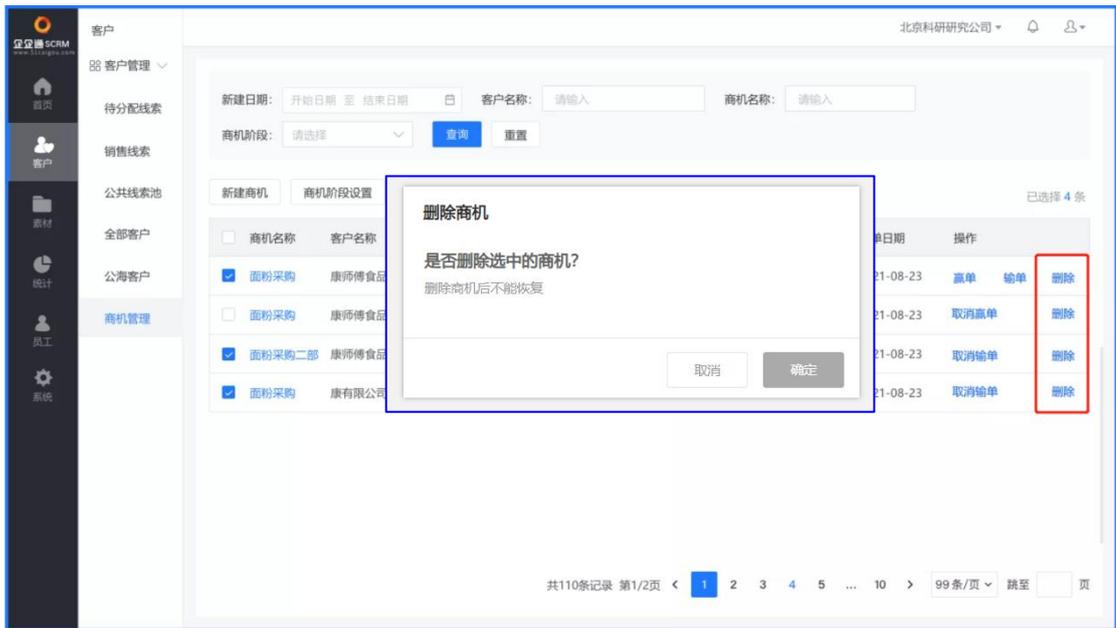


取消输单：登录用户后台-客户-商机管理-取消输单，该商机状态变为未成交，商机阶段不变；

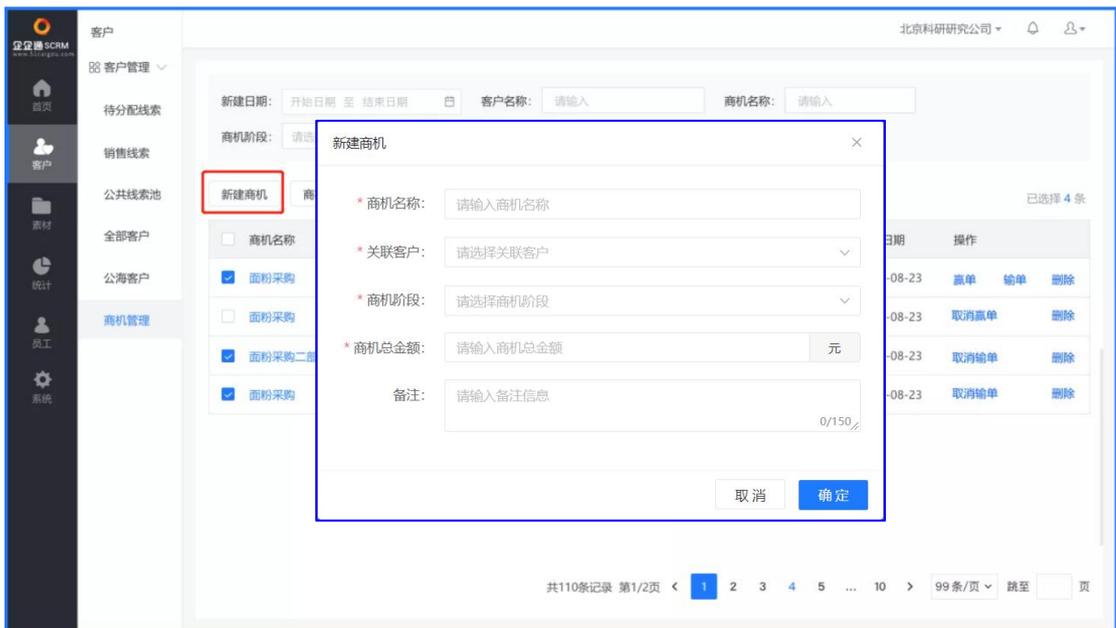
只有输单状态的商机可点击取消输单。



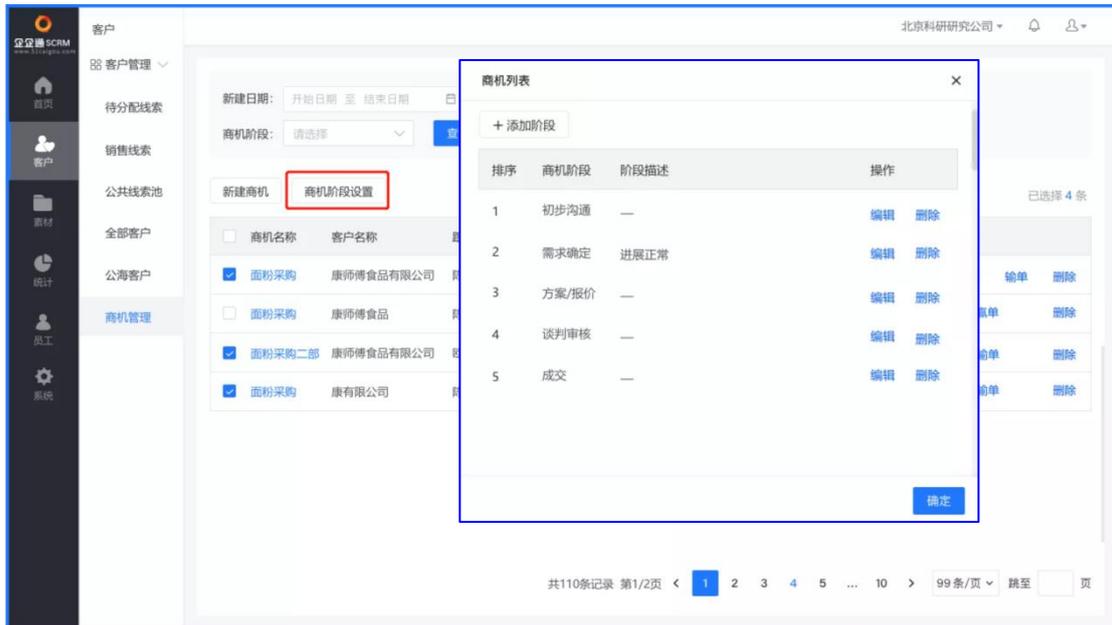
删除：登录用户后台-客户-商机管理-删除。



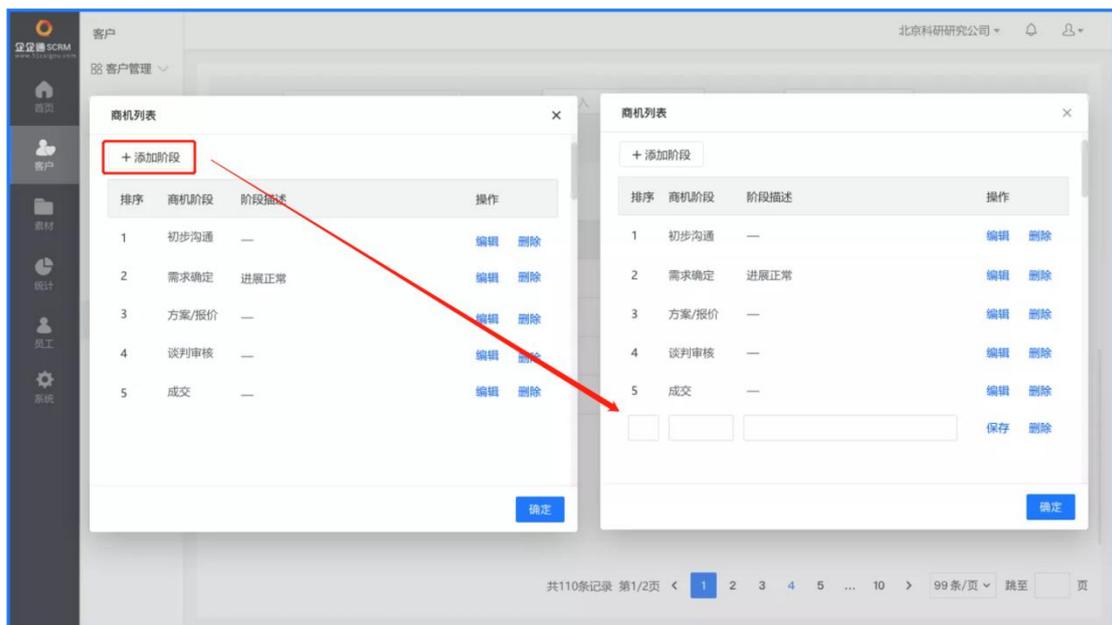
新建商机：登录用户后台-客户-商机管理-新建商机-录入商机信息-保存。



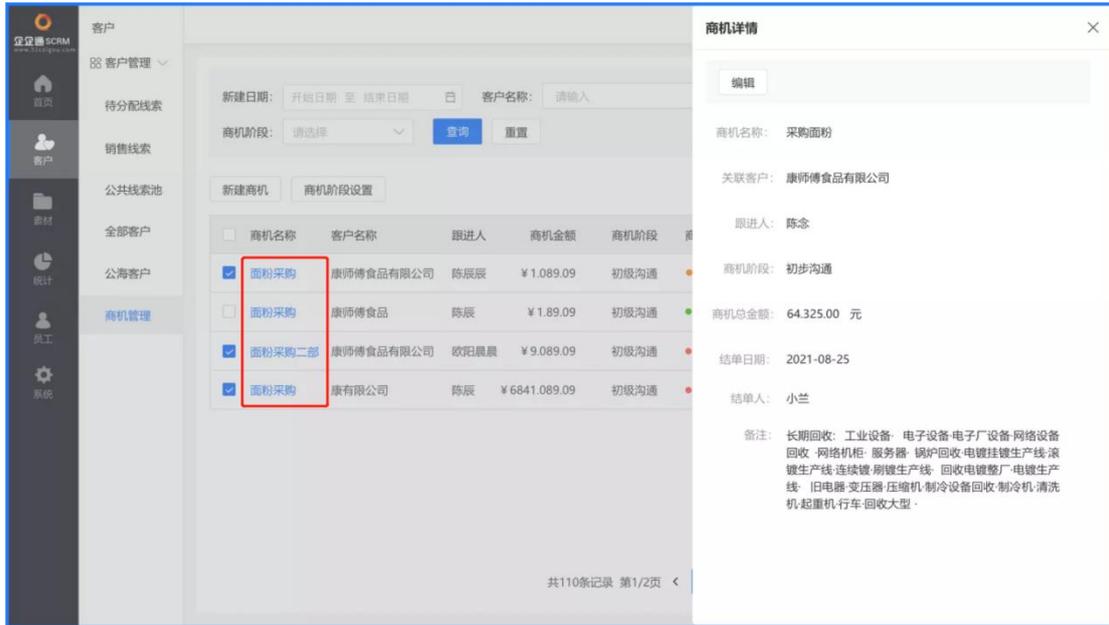
商机阶段设置：登录用户后台-客户-商机管理-商机阶段设置。



商机阶段设置-添加阶段：登录用户后台-客户-商机管理-商机阶段设置-添加阶段。



商机详情：登录用户后台-客户-商机管理-点击列表商机名称。



The screenshot displays the '商机管理' (Opportunity Management) section of the SCRM system. On the left, a sidebar menu includes options like '客户管理', '待分配线索', '销售线索', '公共线索池', '全部客户', '公海客户', and '商机管理'. The main area shows a search filter for '商机阶段' (Opportunity Stage) and a table of opportunities. One opportunity, '面粉采购' (Flour Purchase), is highlighted with a red box. The right-hand panel shows the '商机详情' (Opportunity Details) for this specific entry.

| 商机名称 | 客户名称 | 跟进人 | 商机金额 | 商机阶段 |
|--|-----------|------|--------------|------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 面粉采购 | 康师傅食品有限公司 | 陈辰辰 | ¥1,089.09 | 初级沟通 |
| <input type="checkbox"/> 面粉采购 | 康师傅食品 | 陈辰 | ¥1.89.09 | 初级沟通 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 面粉采购二部 | 康师傅食品有限公司 | 欧阳晨晨 | ¥9,089.09 | 初级沟通 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 面粉采购 | 康有限公司 | 陈辰 | ¥6841,089.09 | 初级沟通 |

商机详情:

- 商机名称: 采购面粉
- 关联客户: 康师傅食品有限公司
- 跟进人: 陈念
- 商机阶段: 初步沟通
- 商机总金额: 64,325.00 元
- 结单日期: 2021-08-25
- 结单人: 小兰
- 备注: 长期回收: 工业设备·电子设备·电子厂设备·网络设备回收·网络机柜·服务器·锅炉回收·电镀挂镀生产线·滚镀生产线·连续镀·刷镀生产线·回收电镀厂·电镀生产线·旧电器·变压器·压缩机·制冷设备回收·制冷机·清洗机·起重机械·车回收大型·

提醒

商机跟进人为当前客户跟进人，如果员工放弃客户，客户所属商机也将视为放弃。

1.2 素材管理

1.2.1 文件雷达

业务介绍

文件雷达功能可以让企业更便捷的管理营销相关宣传文件，不仅如此，在员工与企业微信客户沟通时可一键发送，附带文件雷达，员工会第一时间收到客户查阅动态，精准洞悉客户需求。

内容说明

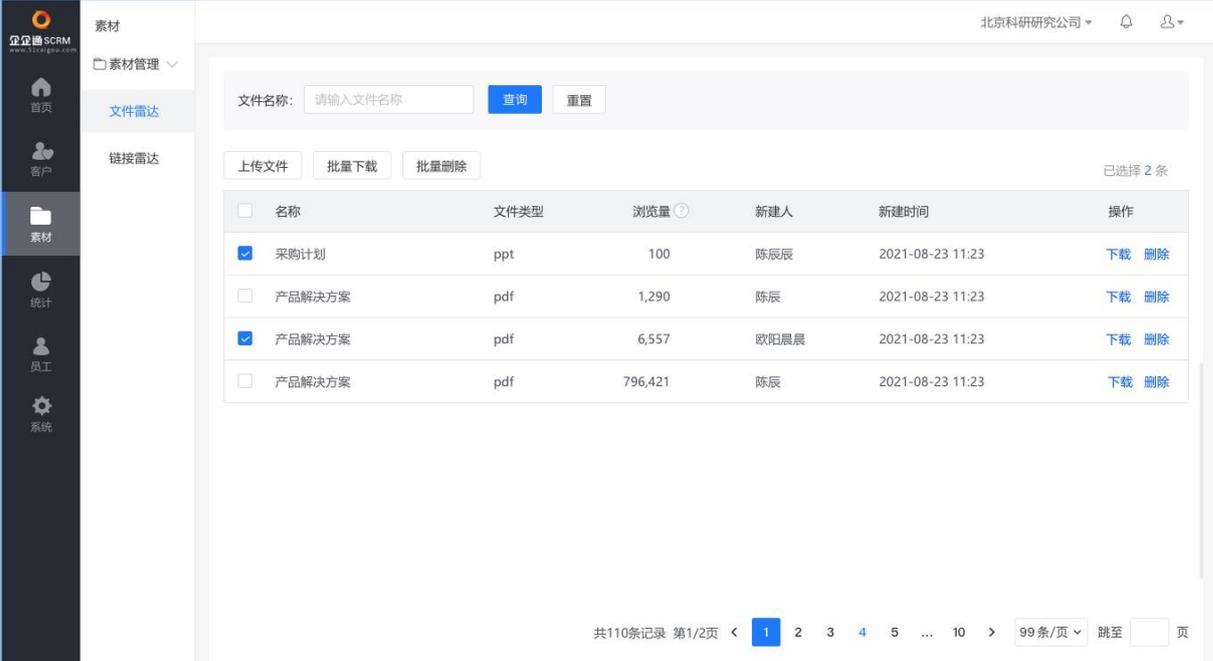
文件列表展示内容为：名称、文件类型、浏览量、新建人、新建时间；

浏览量：客户每打开一次，浏览量+1。

操作说明

查看列表：登录用户后台-素材-文件雷达，进入后可查看到文件列表；

查询文件：登录用户后台-素材-文件雷达，进入页面后，录入文件名称-点击查询按钮，筛选出对应文件。



The screenshot displays the 'File Radar' (文件雷达) interface within the 'Material Management' (素材管理) section. The interface includes a search bar for file names, buttons for 'Upload File' (上传文件), 'Batch Download' (批量下载), and 'Batch Delete' (批量删除). A table lists files with columns for Name (名称), File Type (文件类型), Views (浏览量), Creator (新建人), Creation Time (新建时间), and Actions (操作). Two files are selected, indicated by blue checkmarks.

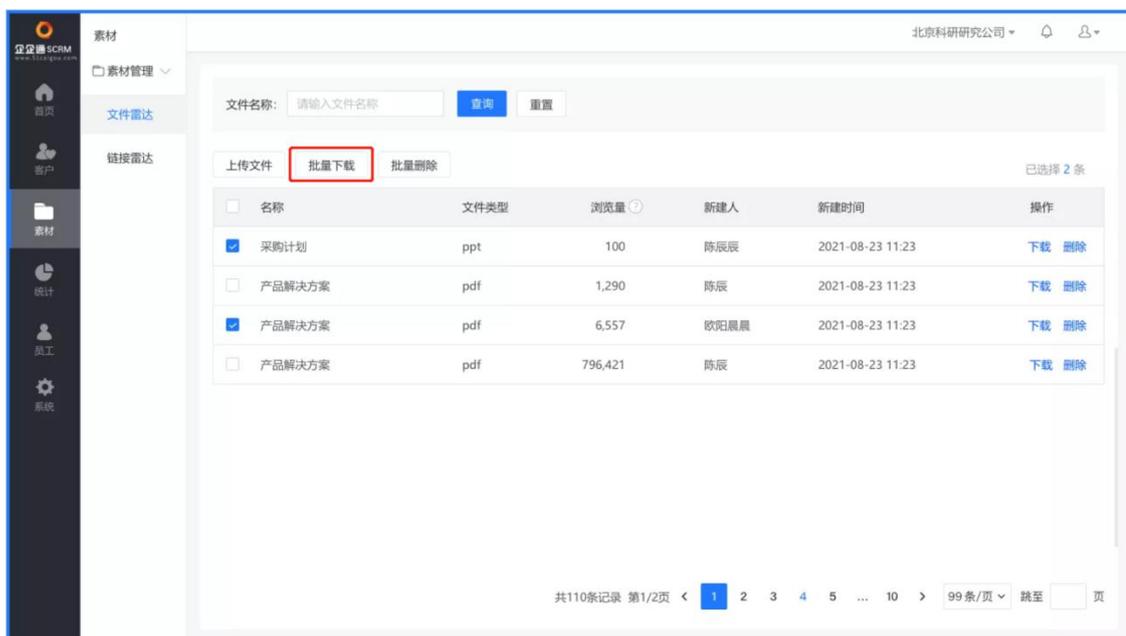
| <input type="checkbox"/> | 名称 | 文件类型 | 浏览量 | 新建人 | 新建时间 | 操作 |
|-------------------------------------|--------|------|---------|------|------------------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 采购计划 | ppt | 100 | 陈辰辰 | 2021-08-23 11:23 | 下载 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 产品解决方案 | pdf | 1,290 | 陈辰 | 2021-08-23 11:23 | 下载 删除 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 产品解决方案 | pdf | 6,557 | 欧阳晨晨 | 2021-08-23 11:23 | 下载 删除 |
| <input type="checkbox"/> | 产品解决方案 | pdf | 796,421 | 陈辰 | 2021-08-23 11:23 | 下载 删除 |

共110条记录 第1/2页 < 1 2 3 4 5 ... 10 > 99条/页 跳至 页

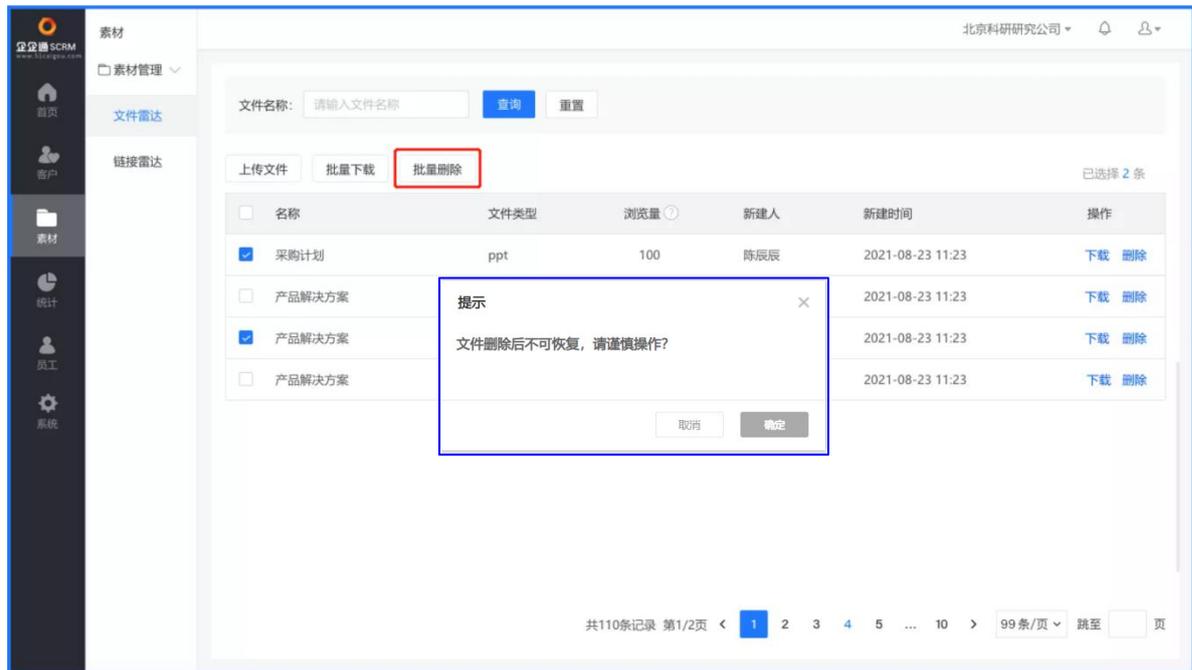
上传文件：登录用户后台-素材-文件雷达-上传文件。



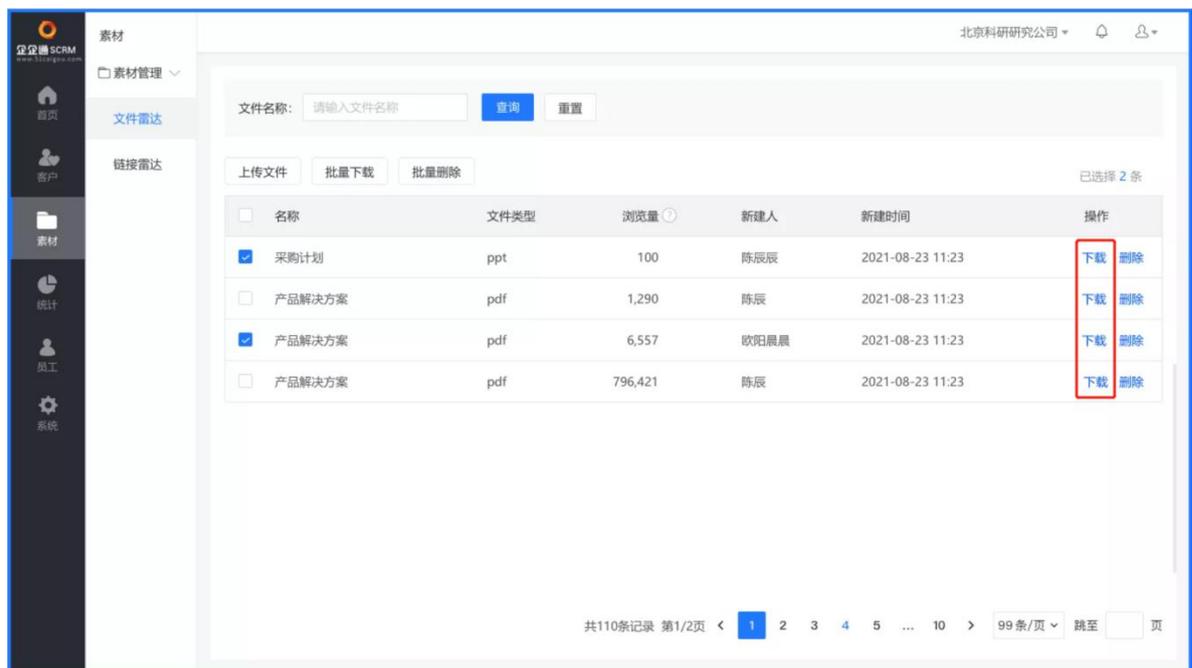
批量下载：登录用户后台-素材-文件雷达-勾选文件-批量下载。



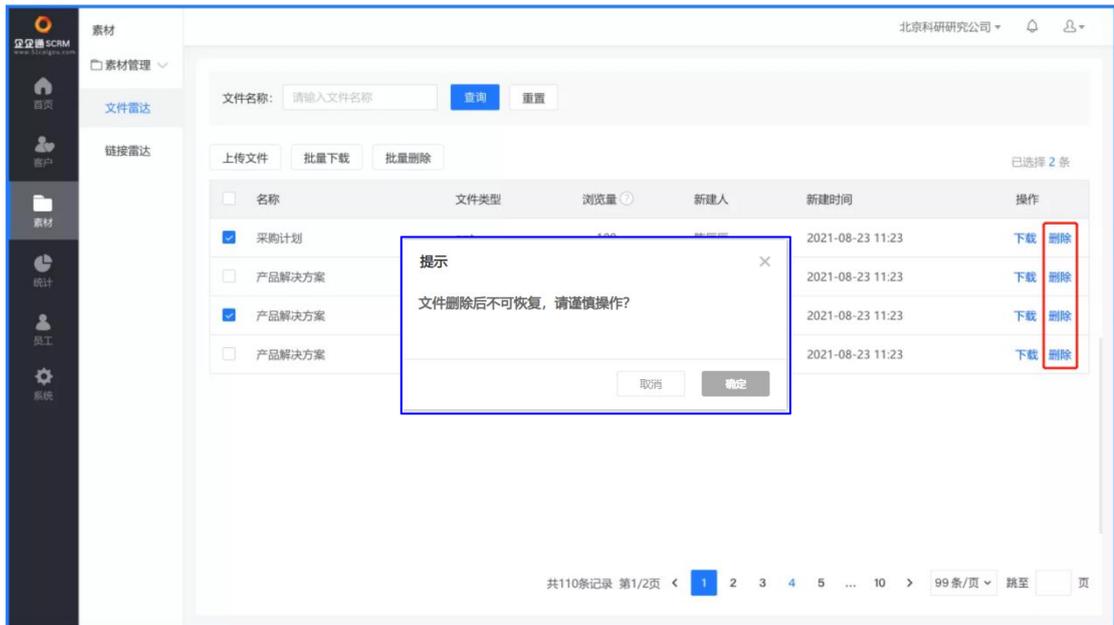
批量删除：登录用户后台-素材-文件雷达-勾选文件-批量删除。



下载：登录用户后台-素材-文件雷达-下载。



删除：登录用户后台-素材-文件雷达-删除。



提醒

目前文件上传支持 pdf/ppt/doc/png/jpg 且小于 20MB 的文件。

1.2.2 链接雷达

业务介绍

用于管理企业营销相关宣传链接，支持员工与企业微信客户沟通时进行一键发送，员工会第一时间收到客户查阅动态，精准洞悉客户需求。

内容说明

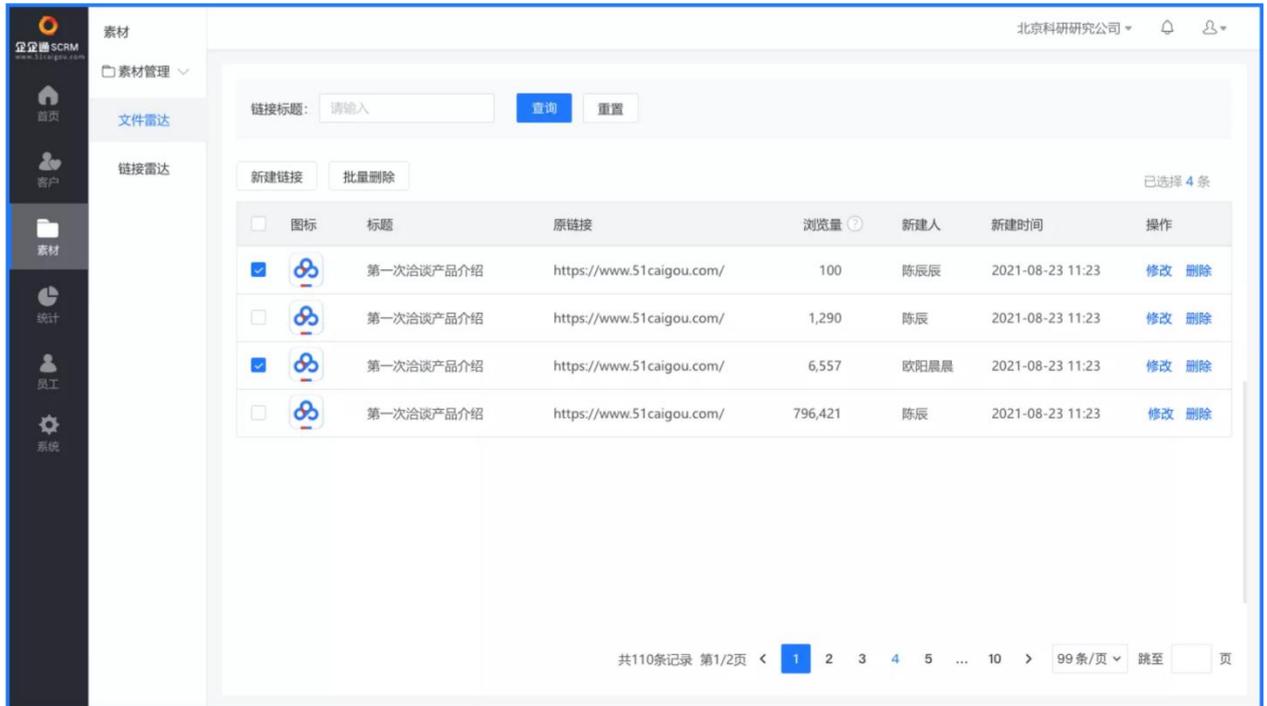
链接列表展示内容为：图标、标题、原链接、浏览量、新建人、新建时间；

浏览量：客户每打开一次，浏览量+1。

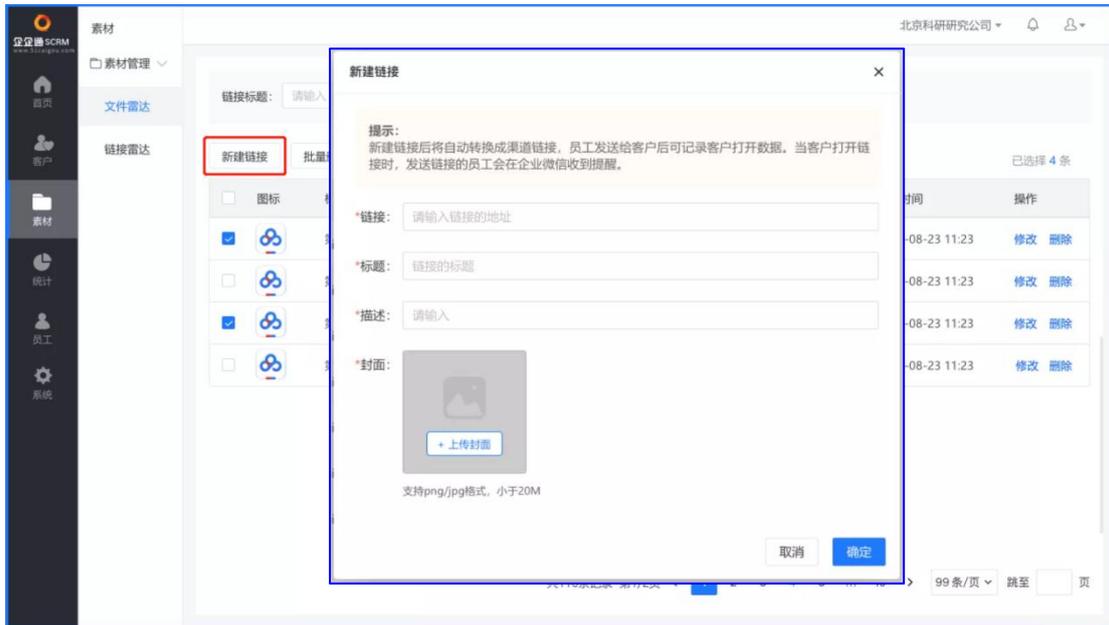
操作说明

查看列表：登录用户后台-素材-链接雷达，进入后可查看到链接列表；

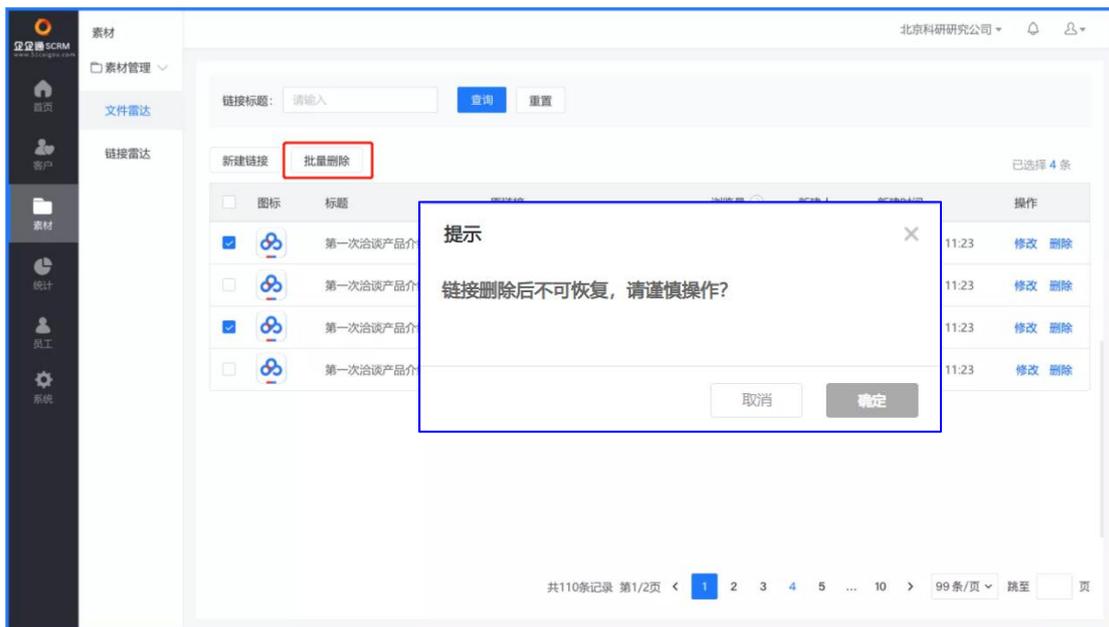
查询链接：登录用户后台-素材-链接雷达，进入页面后，录入链接标题-点击查询按钮，筛选出对应链接。



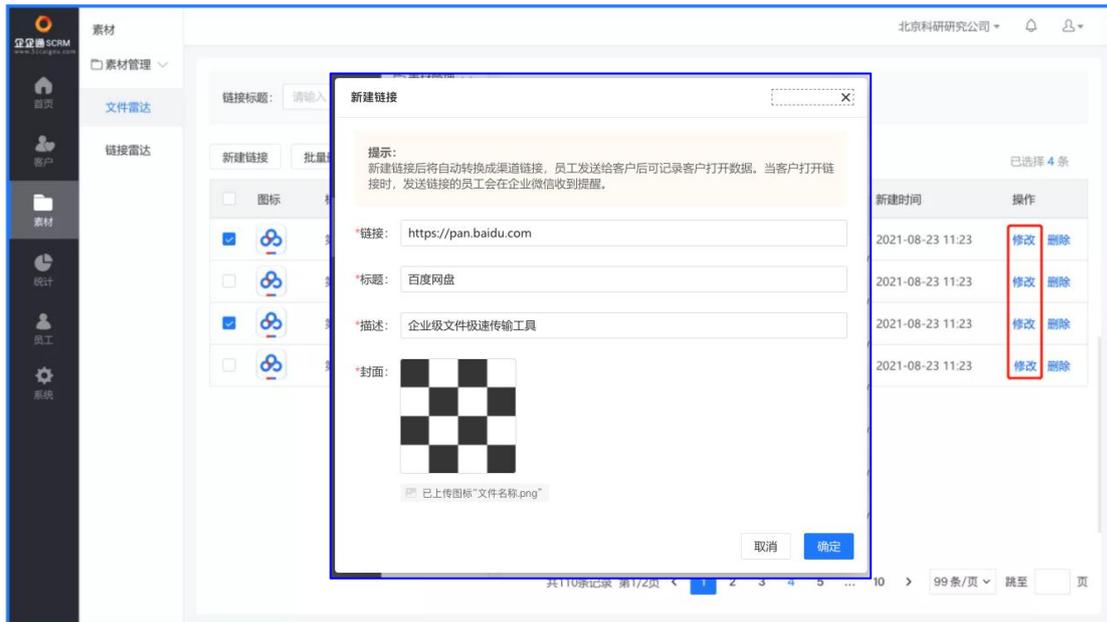
新建链接：登录用户后台-素材-链接雷达-新建链接。



批量删除：登录用户后台-素材-链接雷达-勾选文件-批量删除。



修改：登录用户后台-素材-链接雷达-修改。



删除：登录用户后台-素材-链接雷达-删除。



提醒

新建链接时，录入链接，会自动进行解析；

上传链接封面时，目前只支持 png/jpg 且小于 20MB 的文件。

1.3 统计分析

1.3.1 商机转化

业务介绍

商机转化会将商机各阶段转化情况以漏斗图的形式直观地呈现给员工、管理者；实时掌握商机转化流的数据实况，判断转化问题，宏观掌握销售状况从而进行更科学的决策。

内容说明

默认商机阶段为：初步沟通、需求确定、方案/报价、谈判审核、成交；

数据：阶段数量（当前及以后所有阶段商机数量之和），转化率（当前阶段数量除以上一阶段数量，删除的商机不计算在内）。

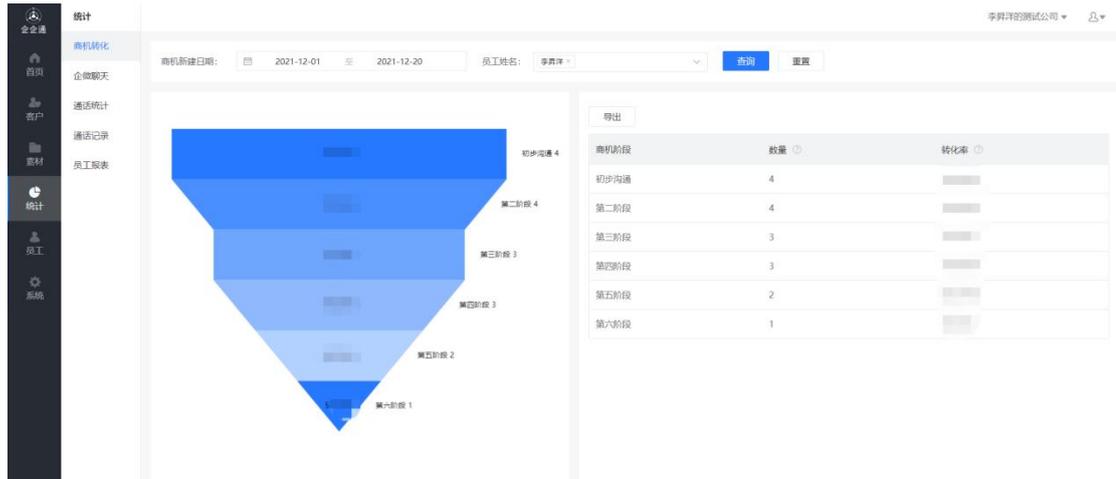
操作说明

查看漏斗：登录用户后台-统计-商机转化，进入后可查看到商机漏斗；

查看列表：登录用户后台-统计-商机转化，进入后可在漏斗下方查看到转化列表；

查询数据：登录用户后台-统计-商机转化-选择商机新建日期-点击查询按钮；

导出：登录用户后台-统计-商机转化-导出；



提醒

漏斗字段及列表字段会根据企业所建的商机阶段为准。

1.3.2 企微聊天

业务介绍

平台与企业微信数据实时互通，采集与分析员工企微沟通数据，以此来掌握员工在企微与客户的沟通效率与沟通质量，基于此些数据以客观的角度进行员工沟通工作监管与把控；

内容说明

企微聊天数据：发起添加客户数、新增联系人数量、聊天总数、发送消息数、平均首次回复时长、删除/拉黑员工客户数；

发起添加客户数：员工主动向客户发起添加申请的数量；

新增联系人数量：员工企业微信所添加的联系人数量；

聊天总数：员工与不同客户发起对话的次数；

发送消息数：员工向客户发送的消息数量；

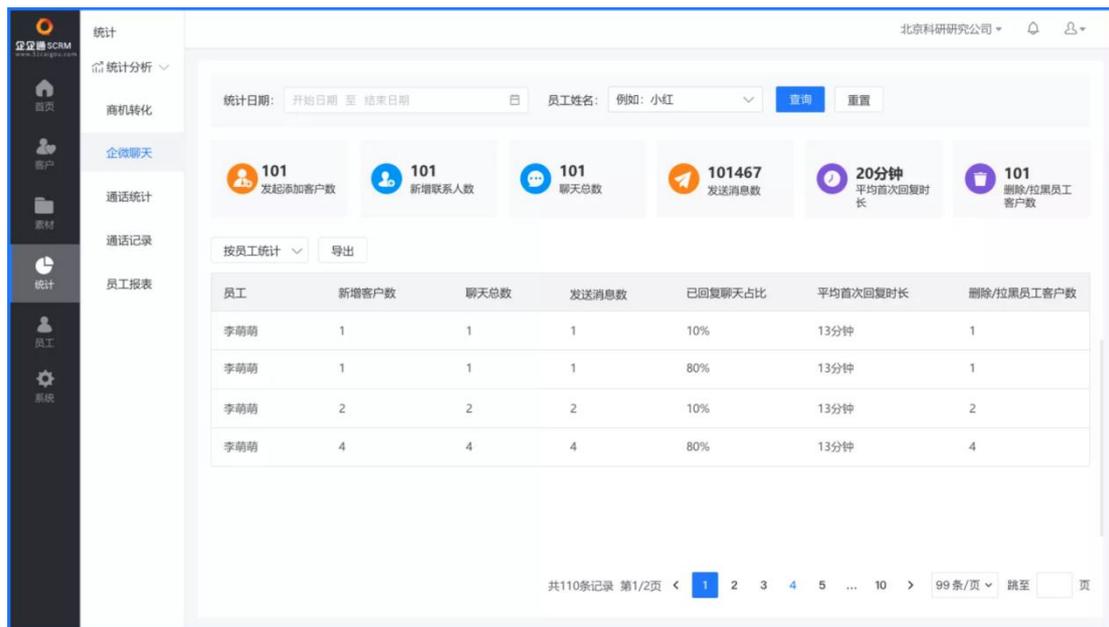
平均首次回复时长：平均每位员工向客户发送消息后等待客户回复的时长；

删除/拉黑员工客户数：总客户数量中有多少位删除/拉黑了企业员工。

操作说明

查看数据：登录用户后台-统计-企微聊天；

支持按员工统计/按日期统计两种查看方式。



1.3.3 通话统计

业务介绍

平台外呼系统可统计企业员工通话数据、可实时监控员工日常通话工作质量，明确问题、完成通话工作的决策与调整。

内容说明

通话统计数据：呼出总数、接通总数、接通率、通话时长、平均通话时长；

呼出总数：企业员工呼出次数的总和；

接通总数：企业员工呼出的电话被接通次数；

接通率：呼出的电话总数中有多少占比的通话被接通；

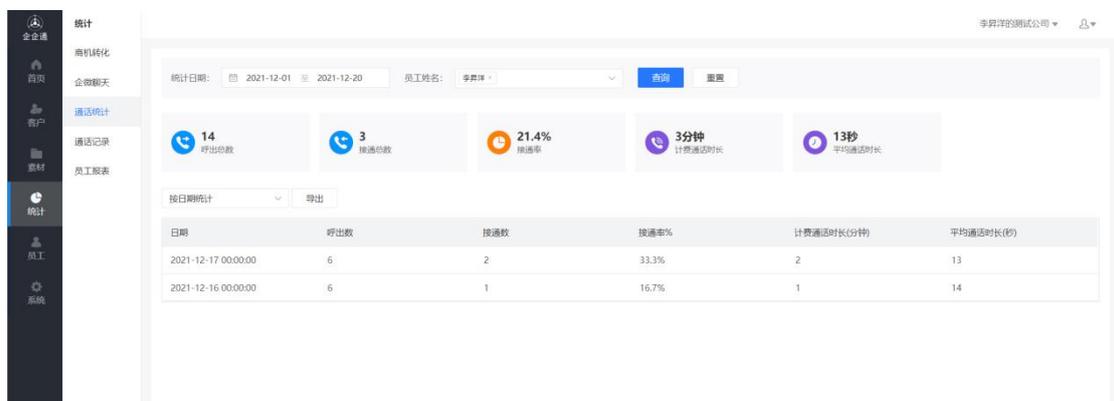
通话时长：呼出且被接通的电话通话总时长；

平均通话时长：企业员工呼出电话的平均通话时长。

操作说明

查看数据：登录用户后台-统计-通话统计；

支持按员工统计/按日期统计两种查看方式。



1.3.4 通话记录

业务介绍

记录每一次通话的关键信息并且进行通话录音，保证通话工作到达透明化、可追溯的程度，清晰员工电联能力。

内容说明

通话记录内容：员工账号、员工姓名、客户名称、主叫号码、被叫号码、呼叫时间、通话时长、接通状态；接通总数：企业员工呼出的电话被接通次数。

操作说明

查看数据：登录用户后台-统计-通话记录；

可播放或下载通话录音。

| 手机号 | 员工姓名 | 部门 | 客户名称 | 被叫号码 | 呼叫时间 | 通话时长 | 接通状态 | 操作 |
|-------------|------|----------|-------|-------------|--------------------|----------|------|-------|
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 高乐高 | 15010051953 | 2021-12-17 20:1... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 高乐高 | 15010051953 | 2021-12-17 20:1... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 跨境电商 | 13656699234 | 2021-12-17 18:1... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 高乐高 | 15010051953 | 2021-12-17 17:0... | 00:00:10 | 接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 高乐高 | 15010051953 | 2021-12-17 15:5... | 00:00:16 | 接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 高乐高 | 15010051953 | 2021-12-17 15:5... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 高乐高 | 15010051952 | 2021-12-16 18:5... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 客户002 | 19900000002 | 2021-12-16 18:4... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 客户004 | 19900000004 | 2021-12-16 18:2... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |
| 17803550496 | 李昇洋 | 李昇洋的测试公司 | 客户007 | 19900001007 | 2021-12-16 18:0... | 00:00:00 | 未接通 | 播放 下载 |

1.3.5 员工报表

业务介绍

针对员工全量数据进行统计并绘制成报表，支持自定义字段与一键导出，实时且一目了然员工的销售数据，明确销售现状，制定销售计划。

内容说明

员工报表内容：手机号、员工姓名、分配线索数、新增客户数、呼叫次数、计费通话时长（分）、文件分享浏览数、链接分享浏览数、新增商机数、新增赢单商机数、赢单总金额（元）。

操作说明

查看数据：登录用户后台-统计-员工报表。

统计

统计日期: 2021-11-04 至 2021-11-25 员工姓名: 李群洋 + 2 查询 重置

导出

| 手机号 | 员工姓名 | 分配线索数 | 新增客户数 | 呼叫次数 | 计费通话时长(分) | 文件分享浏览数(次) | 链接分享浏览数(次) | 新增商机数 | 新增高单商机 | 高单总金额(元) |
|-------------|--------|-------|-------|------|-----------|------------|------------|-------|--------|----------|
| 17803550496 | 李群洋 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| 17800000002 | 李群洋002 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| 18333674012 | 孙秋月 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |

1.4 员工管理

1.4.1 角色管理

业务介绍

在此进行企业员工在平台的权限管理，自定义配置，灵活管理；

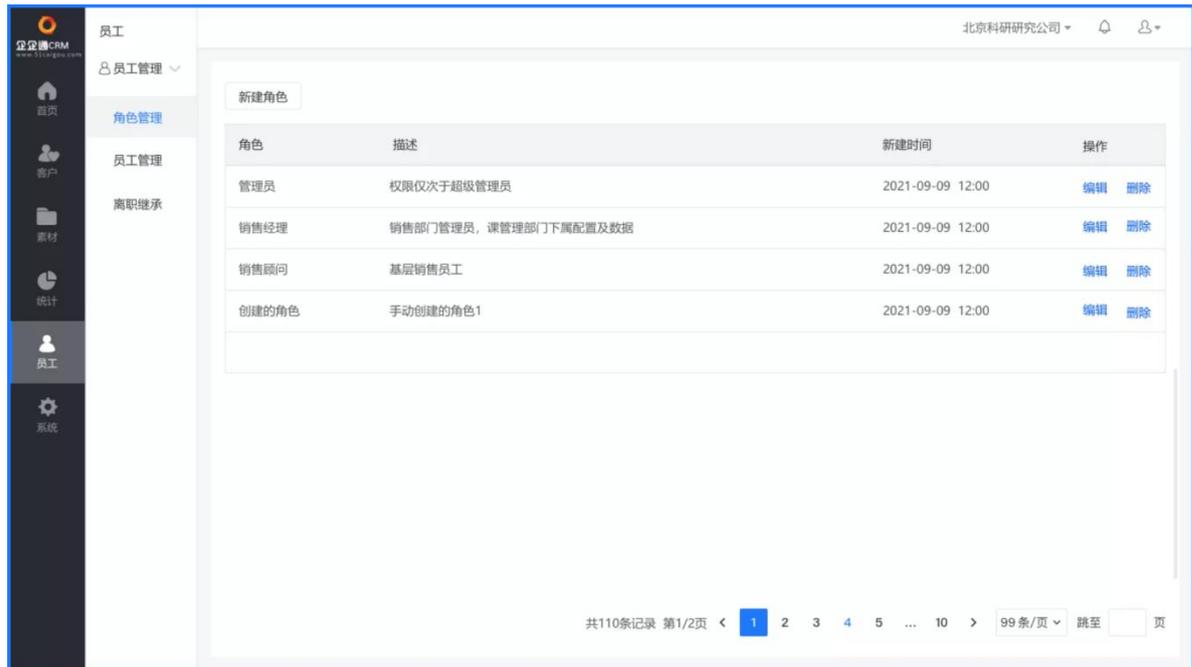
内容说明

列表数据：角色、描述、新建时间；

系统默认会为您创建【管理员】、【销售经理】、【销售顾问】三个角色，供您使用。

操作说明

查看列表：登录用户后台-员工-角色管理。



新建角色：登录用户后台-员工-角色管理-新建角色。



编辑角色：登录用户后台-员工-角色管理-编辑角色。

| 角色 | 描述 | 新建时间 | 操作 |
|-------|----------------------|------------------|-------|
| 管理员 | 权限仅次于超级管理员 | 2021-09-09 12:00 | 编辑 删除 |
| 销售经理 | 销售部门管理员，课管理部门下属配置及数据 | 2021-09-09 12:00 | 编辑 删除 |
| 销售顾问 | 基层销售员工 | 2021-09-09 12:00 | 编辑 删除 |
| 创建的角色 | 手动创建的角色1 | 2021-09-09 12:00 | 编辑 删除 |

提醒

企业进入平台的第一个账号为超级管理员账号，不可编辑权限；

默认有管理员、销售经理、销售顾问三个权限。

1.4.2 员工管理

业务介绍

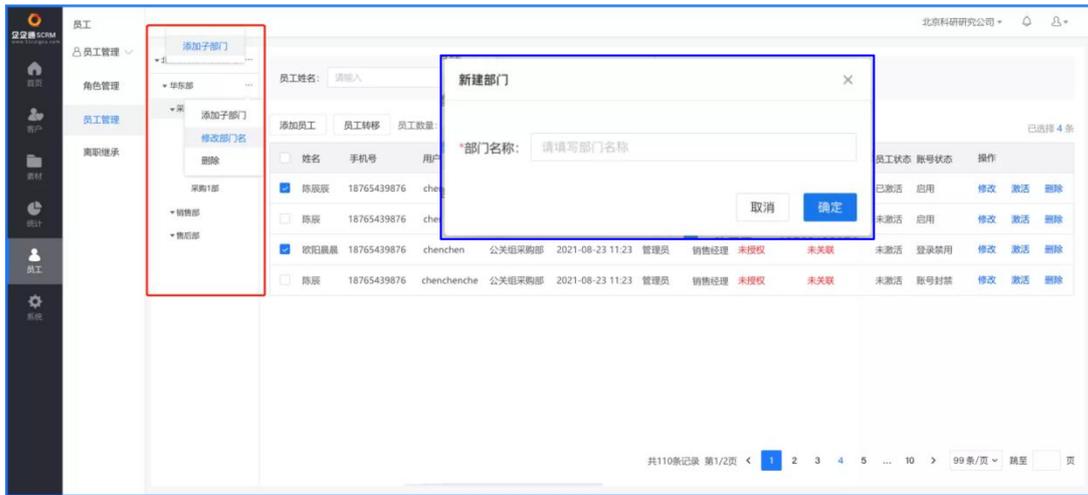
用于管理企业组织架构，即部门与员工。

内容说明

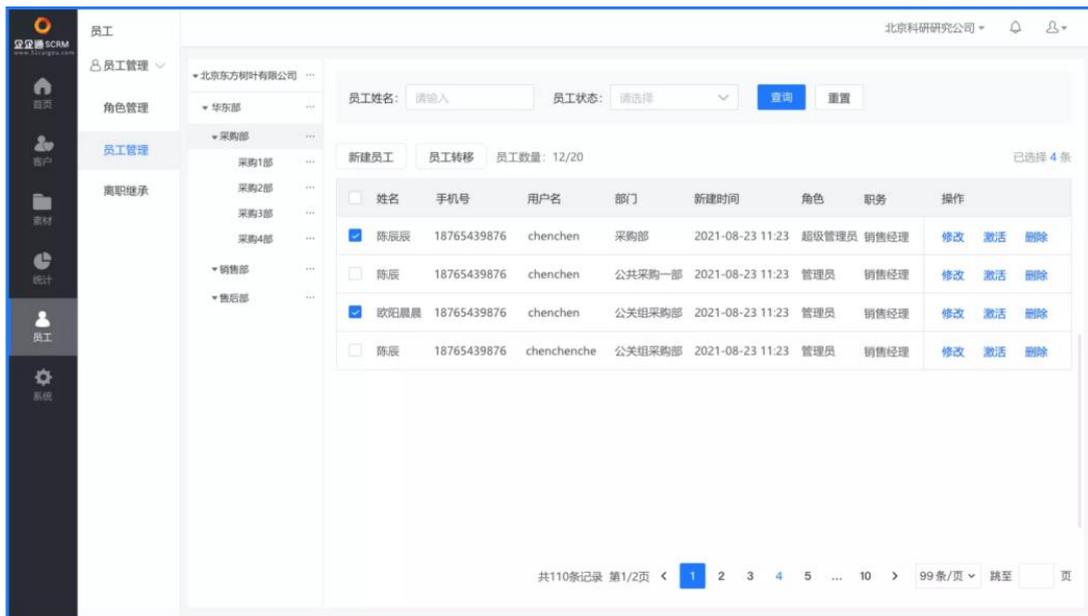
列表数据：姓名、手机号、用户名、部门、新建时间、角色、职务、企微授权状态、企微关联状态、员工状态、账号状态。

操作说明

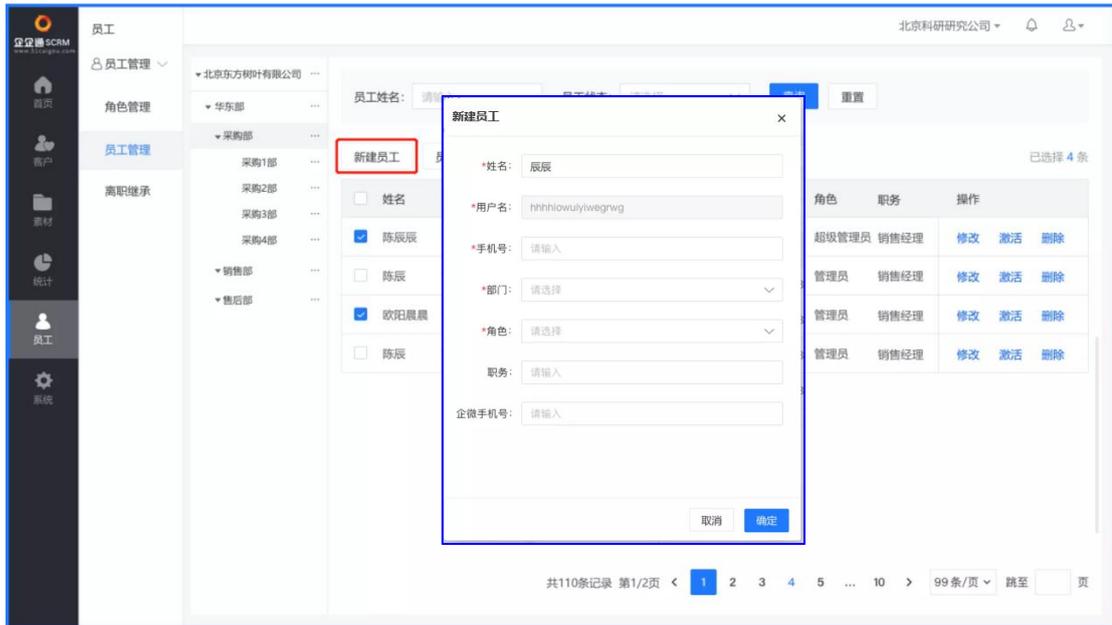
查看部门：登录用户后台-员工-员工管理-创建部门。



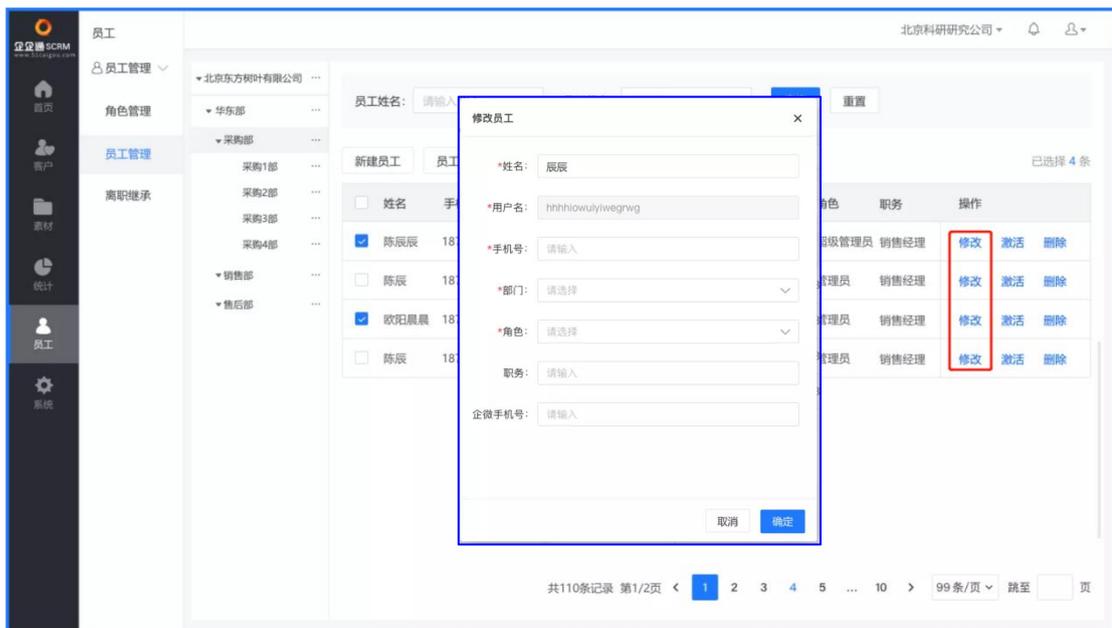
查看员工：登录用户后台-员工-员工管理。



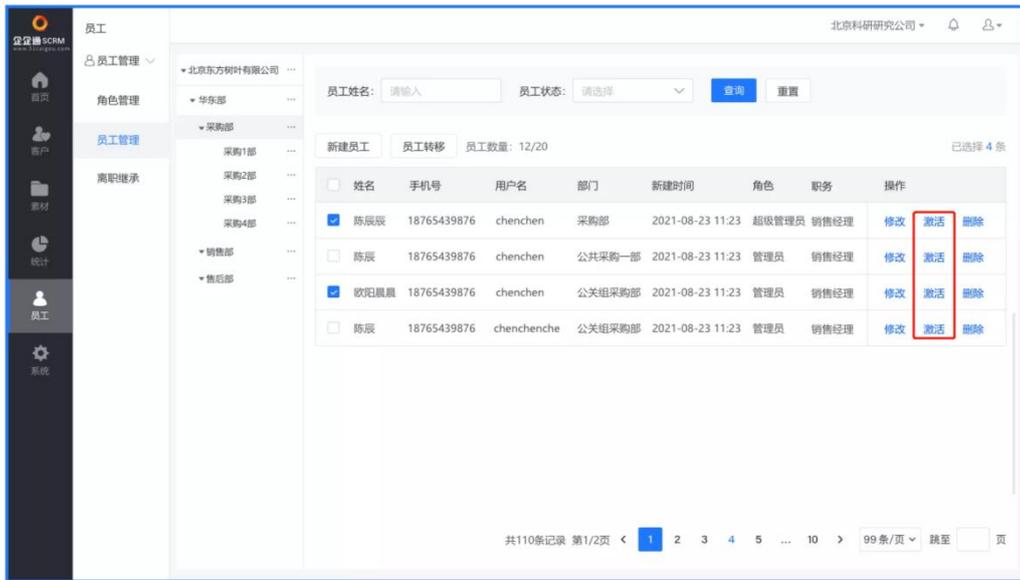
添加员工：登录用户后台-员工-员工管理-添加员工。



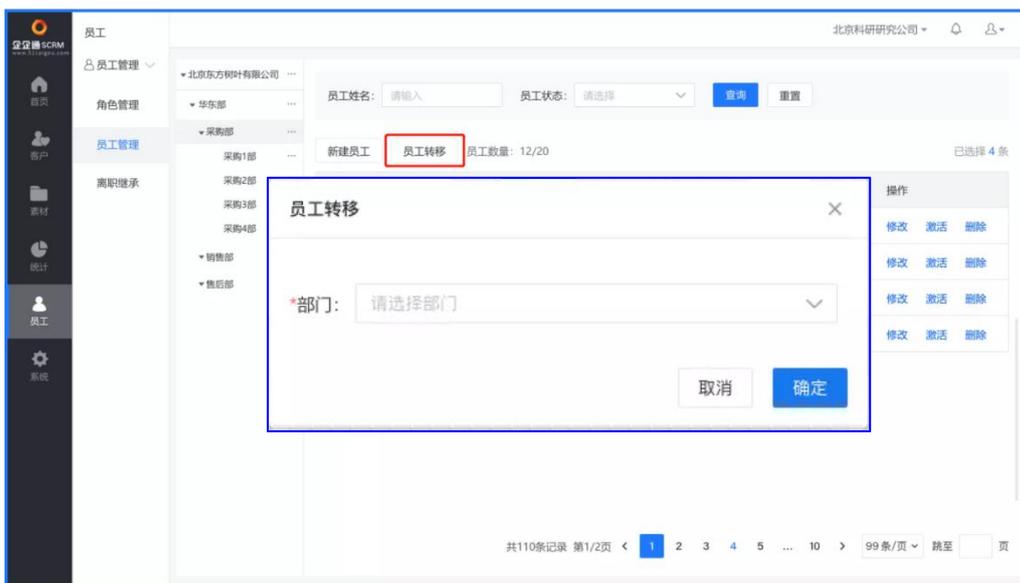
编辑角色：登录用户后台-员工-员工管理-修改员工。



激活员工：登录用户后台-员工-员工管理-激活。



员工转移：登录用户后台-员工-员工管理-员工转移。



提醒

最大部门为企业；

创建员工时可以录入企微手机号，保存后会根据企微手机号将平台内该员工与企业微信内对应员工完成关联；

已激活的员工可正常进入企业 SCRM，未激活不可；

新创建的员工默认为激活状态；

员工账号被删除后，该员工自动变为离职状态。

1.4.3 离职继承

业务介绍

离职员工的客户一键继承至在职员工账号内，避免客户流失。

内容说明

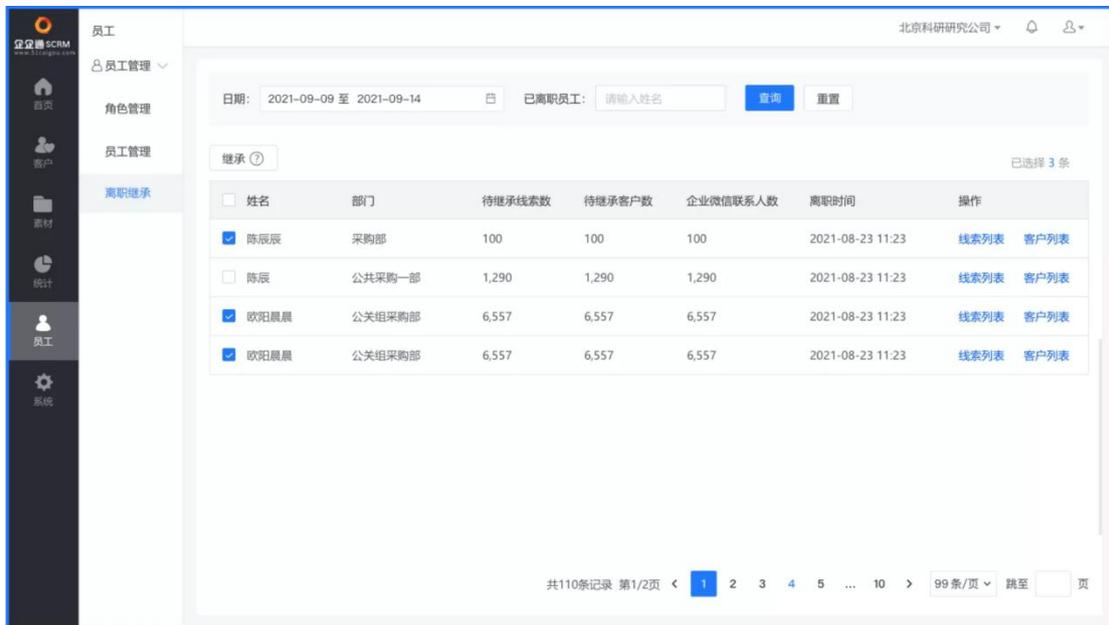
员工列表数据：员工姓名、部门、待继承线索数、待分配客户数、企业微信联系人数、离职时间；

客户列表数据：客户名称、首要联系人、联系方式、联系人数量、原跟进人；

线索列表数据：客户名称、姓名、联系方式、线索状态、原跟进人。

操作说明

查看待继承员工：登录用户后台-员工-离职继承。



北京科研研究公司

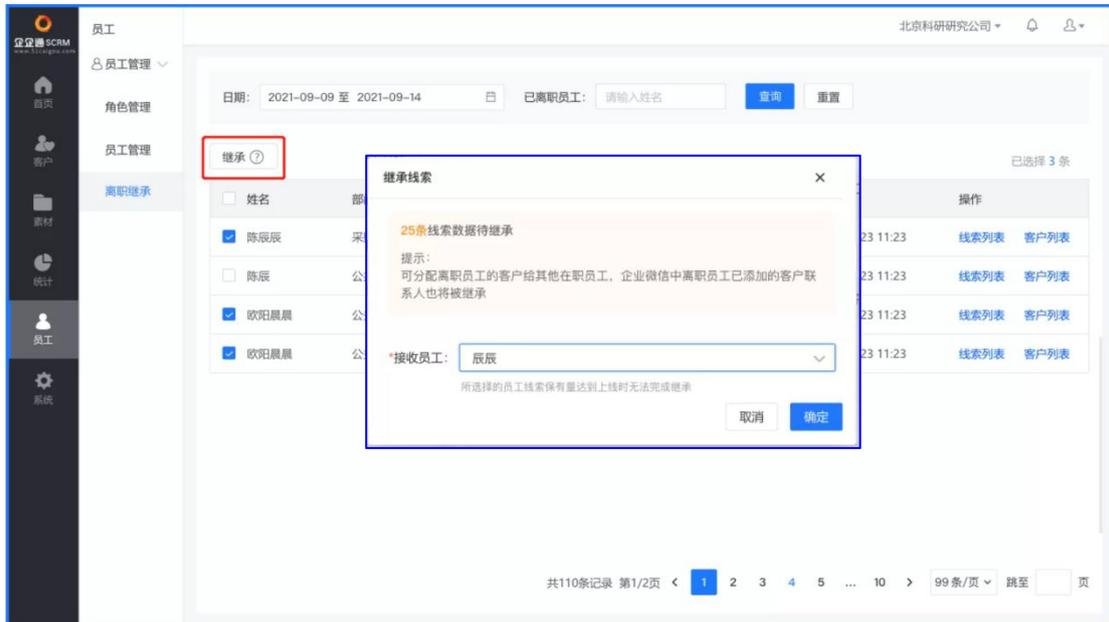
日期：2021-09-09 至 2021-09-14 已离职员工：请输入姓名 查询 重置

继承 已选择 3 条

| <input type="checkbox"/> | 姓名 | 部门 | 待继承线索数 | 待继承客户数 | 企业微信联系人数 | 离职时间 | 操作 |
|-------------------------------------|------|--------|--------|--------|----------|------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 陈倪辰 | 采购部 | 100 | 100 | 100 | 2021-08-23 11:23 | 线索列表 客户列表 |
| <input type="checkbox"/> | 陈辰 | 公共采购一部 | 1,290 | 1,290 | 1,290 | 2021-08-23 11:23 | 线索列表 客户列表 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 欧阳晨晨 | 公关组采购部 | 6,557 | 6,557 | 6,557 | 2021-08-23 11:23 | 线索列表 客户列表 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 欧阳晨晨 | 公关组采购部 | 6,557 | 6,557 | 6,557 | 2021-08-23 11:23 | 线索列表 客户列表 |

共110条记录 第1/2页 < 1 2 3 4 5 ... 10 > 99条/页 跳至 页

继承：登录用户后台-员工-离职继承-选择员工-继承。



提醒

可分配离职员工的客户给其他在职员工时，企业微信中离职员工已添加的客户联系人也会被继承。

1.5 企业管理

1.5.2 保有量设置

业务介绍

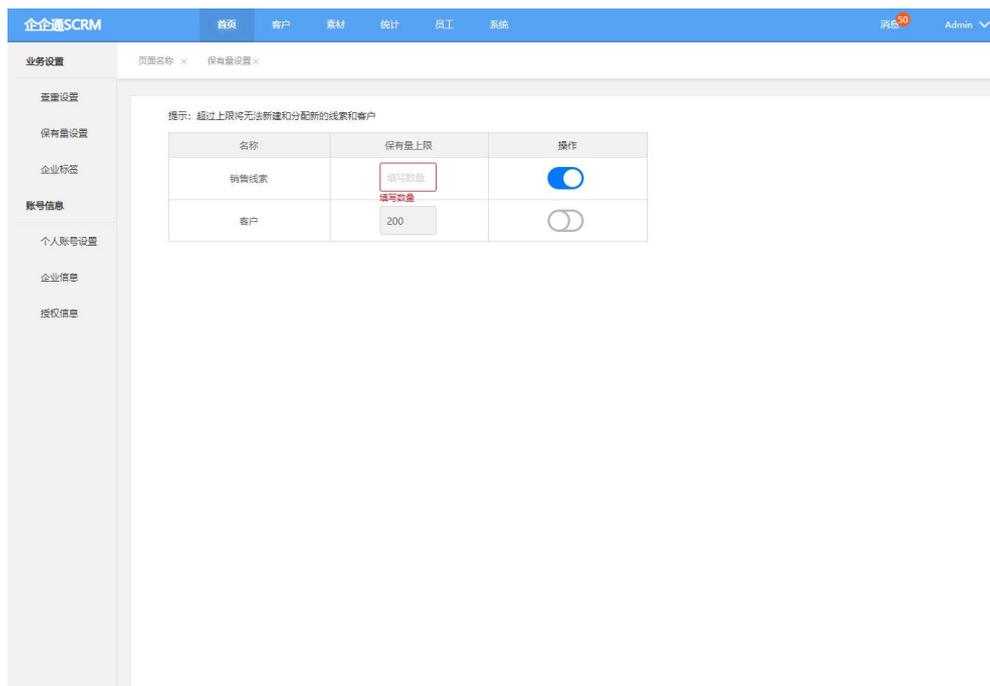
企业管理员可自定义配置平台保有量规则。

内容说明

设置范围：线索、客户。

操作说明

查重设置：登录用户后台-系统-保有量设置。



提醒

超过保有量上限时则无法继续拥有新的客户和线索。

1.5.3 企业标签

业务介绍

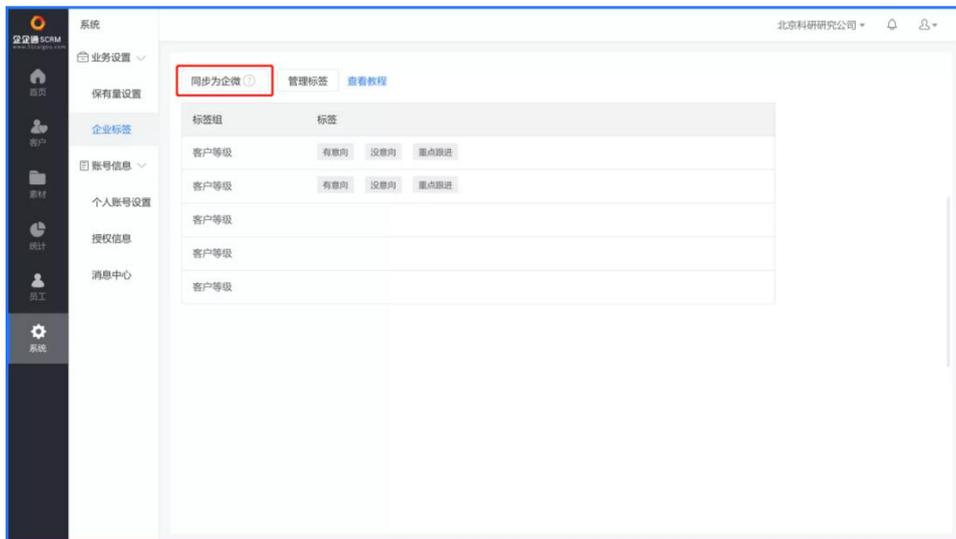
自定义设置企微企业标签，让您的客户分类更明确。

内容说明

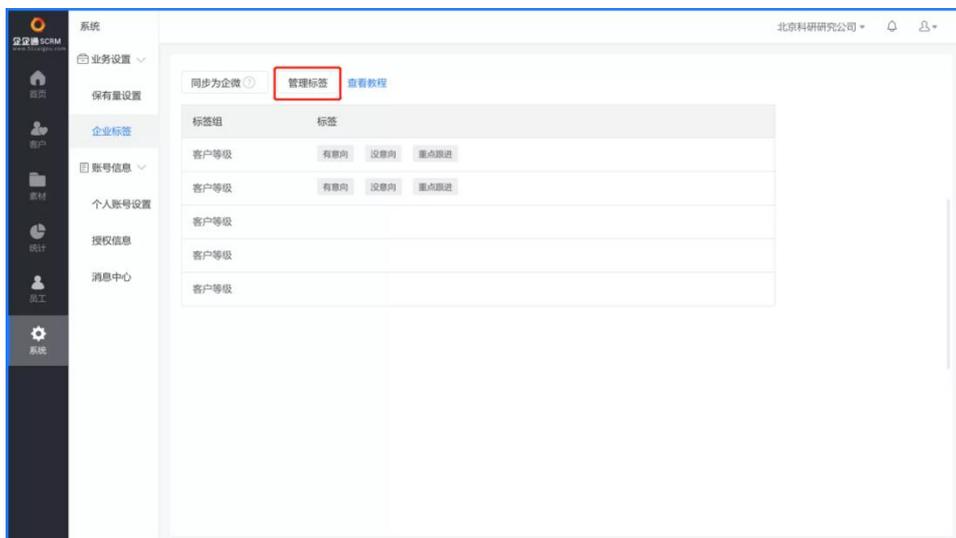
标签来源于企微同步及企微后台创建。

操作说明

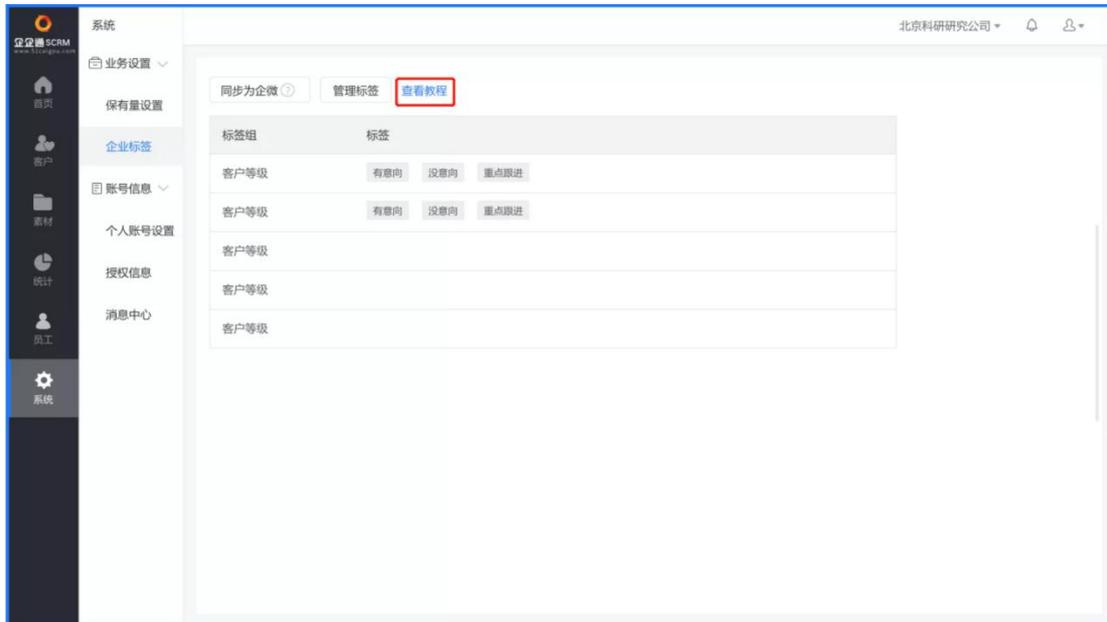
标签同步：登录用户后台-系统-企业标签-同步为企微。



管理同步：登录用户后台-系统-企业标签-管理标签。



查看教程：登录用户后台-系统-企业标签-查看教程。



提醒

点击管理标签会跳转至企业微信后台，可进行标签增删修改等操作；

平台会自动同步在企业微信的企业客户标签。

1.5.4 个人账号设置

业务介绍

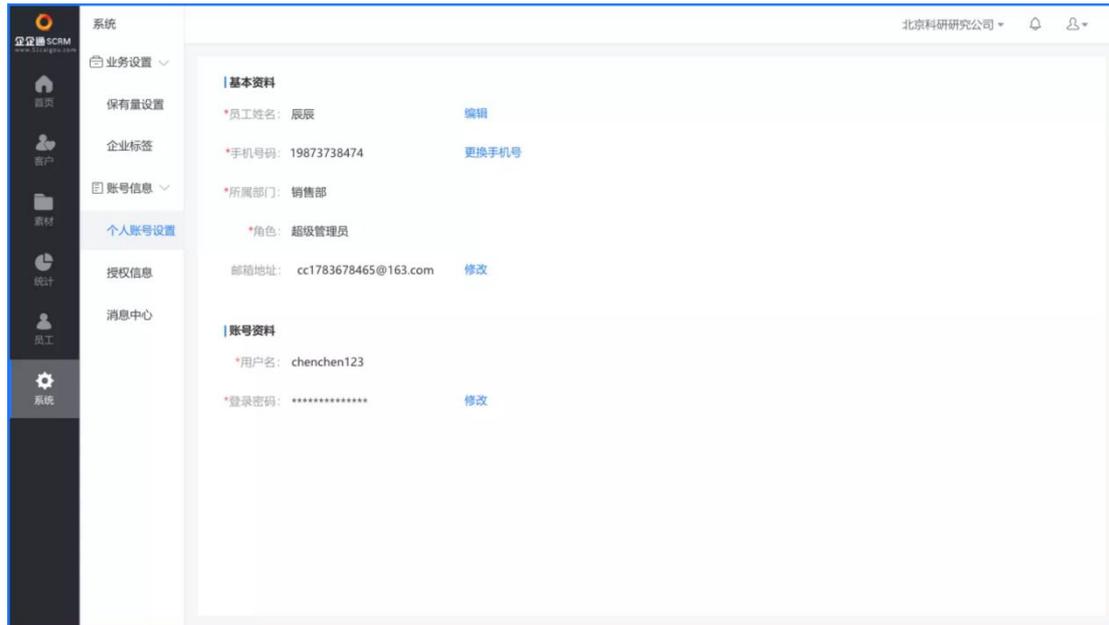
账号主人可在此配置个人账号信息。

内容说明

个人账号信息包含：员工姓名、手机号码、所属部门、角色、邮箱地址、用户名、登录密码。

操作说明

查看个人账号信息：登录用户后台-系统-个人账号设置。



提醒

只有员工姓名、邮箱地址、手机号码、登录密码可在此修改；

用户名唯一且不可修改。

1.5.5 企业信息

业务介绍

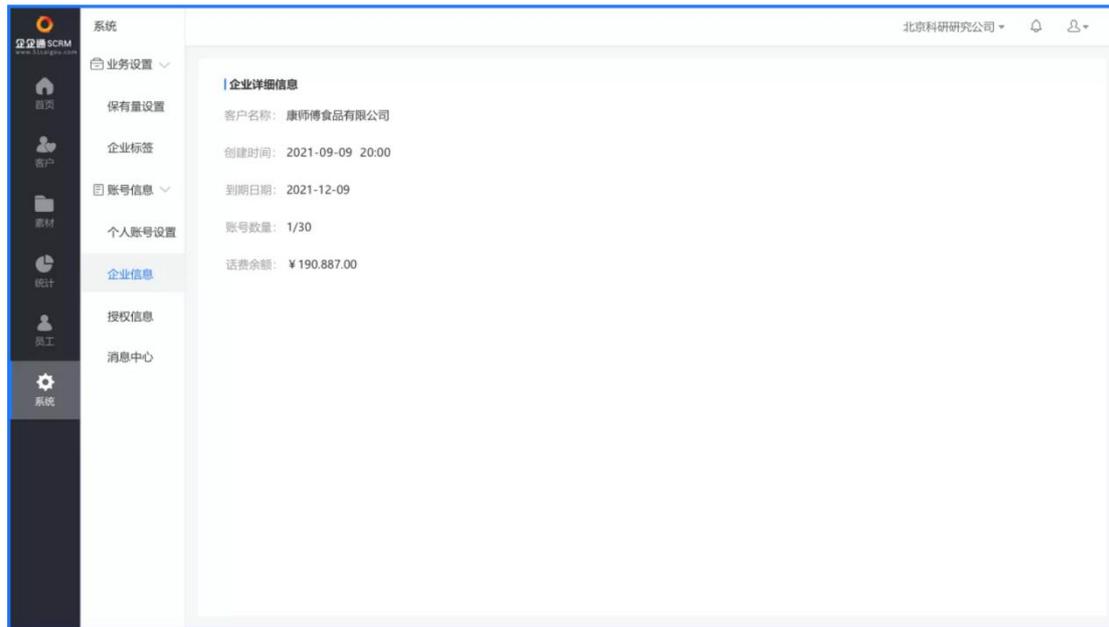
用于查看账号所属的企业信息。

内容说明

企业信息包含：企业名称、创建时间、到期日期、账号数量、话费余额。

操作说明

查看企业信息：登录用户后台-系统-企业信息。



提醒

不可修改。

1.5.6 授权信息

业务介绍

企业超级管理员进行企业微信授权；完成授权后，可使用平台为您提供的企业微信营销工具。

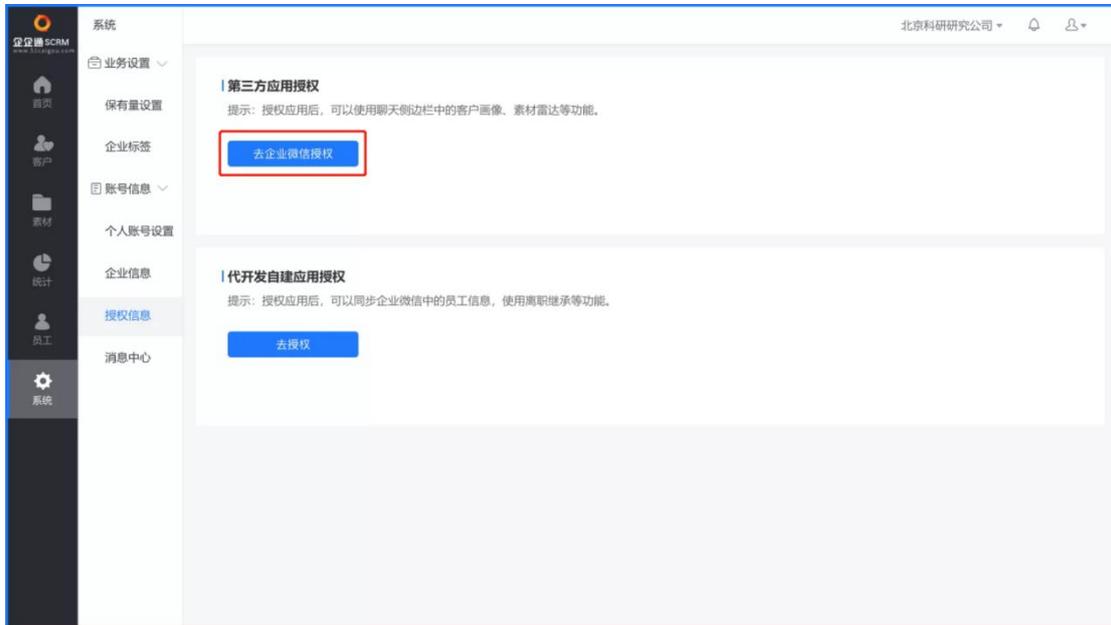
内容说明

第三方应用授权：推广二维码；

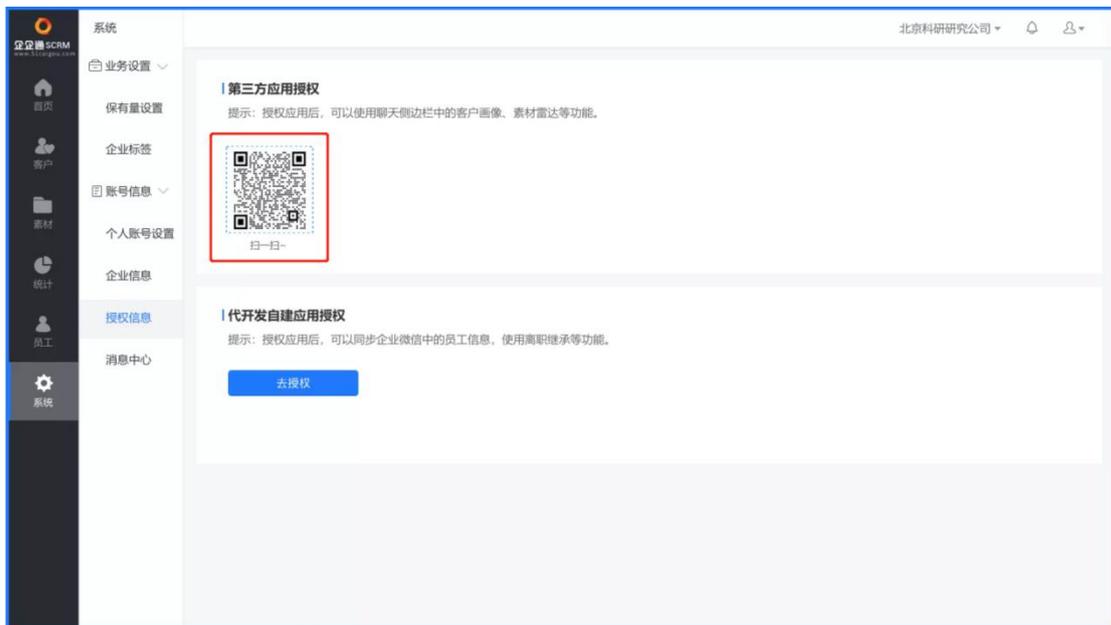
自建应用授权：客服二维码（帮助配置）；企业 ID、自建应用 AgentId、自建应用 Secret、通讯录 Secret、客户联系 Secret、URL、Token、EncodingAESKey、快捷回复 URL、客户画像 URL。

操作说明

第三方应用授权：登录用户后台-系统-授权信息-第三方应用授权-去授权。



扫码该二维码，进入企业微信应用安装页面，需由企业微信管理员扫描并确认，完成第三方应用授权。

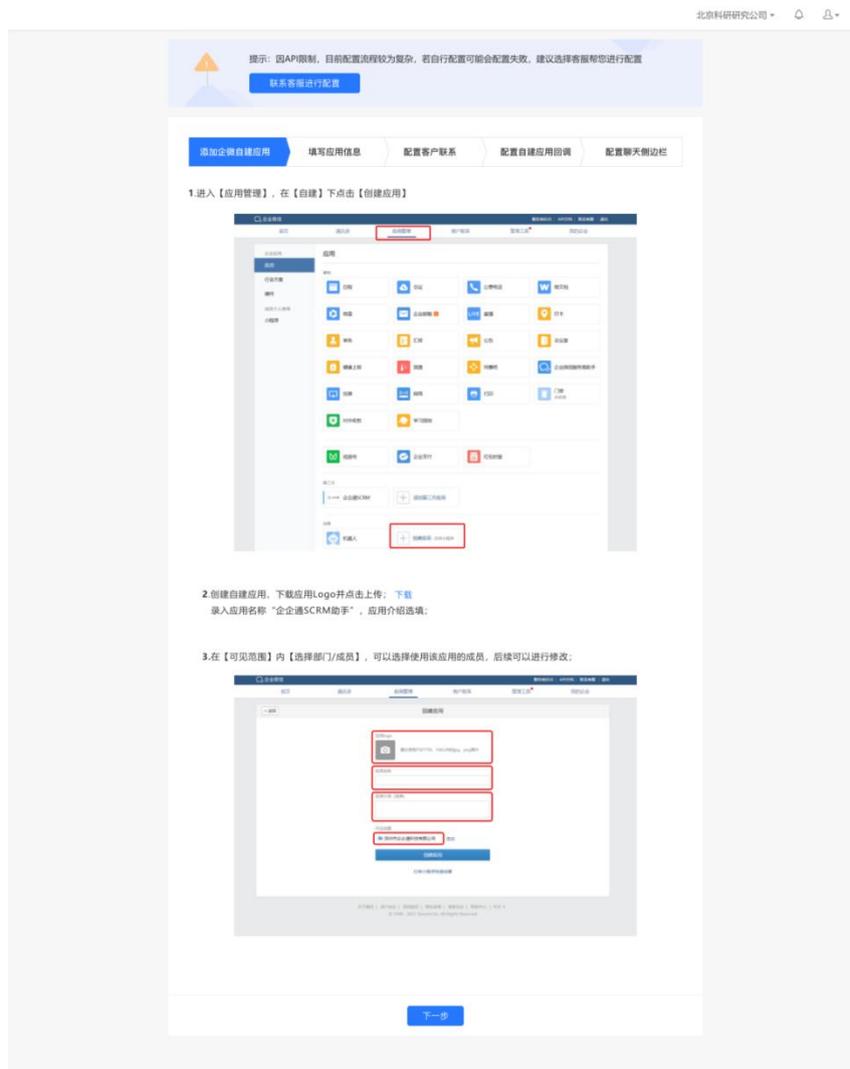


自建应用授权：登录用户后台-系统-授权信息-自建应用授权-去授权；

可扫码添加客服，由客服为您配置；也可选择自行手动配置。



若选择手动配置，按步骤进行即可，附教程；



提醒

未完成配置前退出会中断配置；

若更新了自建应用的授权范围，需在授权信息页面点击同步可见范围按钮；

无企业微信需前往官方平台进行企业微信创建。