晓售 CRM 产品使用说明书

和锐网络

二〇一八年九月

此文档为保密文档,未经深圳和锐网络科技有限公司书面同意,不得向任何单位或 个人提供、转让本文档中的任何内容,深圳和锐网络科技有限公司将保留对泄漏文档内容的 起诉权利。

文件状态:	文件标识:	
[] 草稿	当前版本:	
[]正在修改	作 者:	
[✔]正式发布	完成日期:	

版本历史

版本	作者	参与者	起止日期	备注

审核记录

版本	姓名	职位	审阅日期	备注



_

. 1
. 3
. 6
.6
.7
.7
. 8
.8
.8
.9
10
11
11
12
14
15
15
16
17
18
23
23
23
23
24
30
31
32
34
34
35
36
36
38
40
40
40
41



3.1.4.4 微信客服配置
3.1.5 开发配置41
3.1.5.1 功能注册41
3.1.5.2 定时任务注册42
3.1.5.3 API 文档
3.1.5.4 系统监控
3.2 部门经理篇
3.2.1.1 客户管理
3.2.1.2 销售管理
3.3 业务员篇
3.3.1.1 客户管理
3.3.2 销售管理
3.3.2.1 任务中心55
3.3.2.2 客户跟进任务
3.3.2.3 营销工具
3.3.2.4 自动化营销60
3.3.2.5 操作日志69
3.4 其他功能特性
3.4.1 微信公众号消息转发
3.4.2 智能推荐



图表	日	录
----	---	---

产品架构	7
实施步骤	7
标签体系	8
自动化分组分配机制	9
自动化策略配置	. 10
智能任务管理	. 10
工作台	. 11
选择模块	. 11
创建部门	. 12
添加人员	. 13
设置角色	. 14
权限配置	. 14
配置标签	. 15
标签列表	. 16
自定义条件配置规则	. 16
自定义 SQL 配置标签	. 17
配置手动标签	. 17
策略配置流程	. 18
事件配置	. 19
处理器配置	. 20
配置策略列表	. 20
选择事件	. 21
配置条件	. 21
设置执行操作	. 21
设置延迟执行	. 22
标签管理	. 24
添加标签分类	. 25
标签设置	. 25
添加标签	. 26
添加规则	. 27
标签规则为 20-50w 持仓	. 28
预览标签	. 29
自动打标签	. 29
添加模板	. 30
批量添加字段	. 30
客户档案 UI 模板	. 31
页签管理	. 31
客户详情页	. 32
添加短信模板	. 33
	 ア m来性 实施步躍



图 40:	产品管理	. 34
图 41:	添加产品	. 35
图 42:	枚举管理	. 35
图 43:	创建部门	. 36
图 44:	添加人员	. 37
图 45:	部门人员列表	. 37
图 46:	设置角色	. 38
图 47 :	权限配置	. 39
图 48:	脱敏设置	. 39
图 49 :	任务调度	. 40
图 50 :	参数配置	.41
图 51:	查看功能权限	.42
图 52:	定时任务注册	.42
图 53 :	分配规则	.44
图 54:	分配设置	.44
图 55:	设置回收规则	. 45
图 56 :	分组规则	. 46
图 57 :	客户批量转移	. 47
图 58:	转移记录	. 47
图 59:	回收站客户	. 48
图 60:	新建任务	. 48
图 61:	分组视图	.49
图 62:	列表视图	. 50
图 63:	客户档案	. 50
图 64:	客户档案-高级查询	. 51
图 65:	查询方案	. 51
图 66:	客户档案-功能操作	. 53
图 67:	客户详情页	. 53
图 68:	客户导入	. 54
图 69:	公司管理	. 55
图 70:	公司详情	. 55
图 71:	新建任务	. 56
图 72:	分组视图	. 57
图 73:	列表视图	. 57
图 74:	客户跟进任务	. 58
图 75:	定向营销计划	. 59
图 76:	短信推送	. 59
图 77:	营销计划列表	. 60
图 78:	事件注册中心	. 60
图 79:	添加事件	. 61
图 80:	添加一个事件	. 62
图 81:	添加处理器	. 63



配置处理器	
配置发送邮件的处理器	64
策略注册中心	65
配置策略	
信息提示	.错误!未定义书签。
策略列表	66
策略任务	67
事件历史列表	
查询事件历史	
标签历史列表	69
分组日志列表	69
分配日志	70
回收历史列表	70
微信授权	71
设置默认客服	72
微信粉丝	72
智能推荐	73
	配置处理器



第一章 概述

《晓售智能营销平台》利用大数据技术,对企业的客户数据(客户基本数据、 交易记录、操作轨迹、客户维系)进行建模、采集、加工。多维度标签化,逐步 刻画出完整的客户画像,从而定位目标客户群体,实现以客户为中心的精准营销, 提高新客户转化率和老客户复购率。

1.1 应用场景

一、基于客户画像构建千人千面的个性化营销方案

二、智能化客户分组分配管理

根据客户特征进行分群,将不同群体客户分配给不同客户经营团队,并实现 任务的智能排序。如将客户分为新注册客户、成交客户、VIP 客户、流失客户分 别分配给不同销售团队。

三、寻找产品目标客户,投其所好,提高销售成功率

针对己有产品特性,寻找目标用户群体;分析用户行为,为其推荐可能感兴趣的产品提高产品销售成功率,降低销售成本。

四、根据市场反馈,优化产品结构及特征

对客户交易数据、商品浏览日志等不同类型数据分析,了解市场形态,有针 对性的优化产品结构及特性,使得产品更有针对性,精准定位产品。

五、制定自动化营销策略,精准营销从而提升复购率

基于事件业务策略,即事件满足设定的条件时,处理器自动执行操作,对企 业用户进行精准营销从而提升复购率。



1.2 产品架构

		产品架构	
	系统	用户(分析师 系统管理员 公司领导 销售经理 业务员)	
用户管理 角色管理	组织管理 部门管理	数据分布分析 客户多维统计 业绩龙虎榜 业务员业绩统计 营销活动统计 专题分析 分析数据接口 <mark>数据分析模块</mark>	呼叫中心
功能注册参数设置调度任务	人员管理 枚举管理 UI模板	公司客户客户分组客户分配 任务管理 客户跟进记录 公海管理客户回收站 消息推送业绩管理营销方案管理 营销管理模块	知识库 BI系统
系统监控	消息模板 基础数据	数据建模 UI建模 数据加工 数据存储 标签分类管理 标签规则定义 数据管理模块	系统集成
		数据采集模块(ETL 埋点 OpenAPI 爬虫)	
E	RP C	RM 主数据系统 系统日志 线下数据 合作	企业数据

图1: 产品架构

1.3 实施步骤



图2: 实施步骤



1.4 产品特性

1.4.1 完善的标签体系

完善的标签体系,内置行业方案:

- 1. 可为客户、产品等数据建立标签。
- 2. 可自定义多层级的标签分类。
- 3. 标签规则可自由组合条件或自定义 SQL。
- 分为全局标签、个人标签;手动标签、自动标签 全局标签所有人可见、个人 标签只有个人自己可见;手动标签主要为用户手动打上一些代码不能用代码 运算出来的诸如「靠谱」等主观标签。
- 5. 支持外部标签导入。



图3: 标签体系

1.4.2 自动化客户分组分配机制

高度自定义的分组分配规则:

- 1. MGM 客户邀请关系优先。
- 2. 客户质量优先,同组内按照质量平均分配。
- 3. 定时自动分组分配、按需手动分组分配。
- 4. 客户回收机制。
- 5. 完整的历史记录能追踪分组分配过程。





图4: 自动化分组分配机制

1.4.3 自动化业务策略配置

1. 基于事件的业务策略配置

根据不同的事件类型自动触发相应的营销动作,可设置执行条件及时间。

2. 基于客户生命周期的营销计划

根据客户的不同时间维度,设定周期内的营销策略。

3. 全方位统计营销结果

统计策略的执行情况以评估效果,找到更优的营销方案。



Х

策略配置

第一步:选择事件

策略名:	为打四星以上的vip3用户发	之一封感谢信
选择事件:	提交调研问类	
辺洋サ叶・	旋义啊如问卷	•
生效时间:	2018.07.16 12:00 💠 🗕	- 2018.07.16 12:00 💠 🗌 永久生效

第二步:配置条件

左括号	属性名	操作符	查询值	右括号	连接符	操作
(+	问卷评分 ◆	大于 💠	4	•	#且 ◆	+ ×
•	VIP等级 🗘	等于 💠	3) 🔹	并且 ◆	+ ×

第三步:设置执行操作

执行操作: 邮件模板1:感谢信 ◆	
□ 设置执行时间 ○ 延迟 48 小时	
○延迟到 2018.08.19 12:00	
取消保存配置	

图5: 自动化策略配置

1.4.4 智能任务管理

统一任务中心	轻重缓急智能排序	智能任务提醒	多终端同步
任务完成率排行	任务分级查看	客户回收机制	完整历史纪录 追踪分组分配过程

图6: 智能任务管理



第二章 基本使用

2.1 工作台管理

登录后首先进入到【工作台】页面,系统内置了 9 个板块包括:我的信息、 今日客户动向、昨日跟进客户数排名、昨日通话时长、客户分组分配情况、我的 客户、客户标签分析、客户标签 top10。可自定义选择板块配置工作台,点击对 应的区域,可快速查看相应的数据。



图7:工作台



图8:选择模块



一、设置默认工作台

只有系统管理员才有权限设置默认工作台,勾选不同的板块,保存为默认工作台后,其他用户登录系统后显示默认工作台。

二、个性化工作台

用户登录后进入到默认工作台页面,也可手动新建工作台,调整版块设置 个性化工作台。比如业务员关注客户动向、我的客户情况、以及业绩排名,部门 经理则更关注客户分组分配情况、标签分析等数据。

2.2 添加一个用户并配置操作权限

第一步, 创建组织部门与人员:

路径:【系统管理】->【权限管理】->【组织管理】。

例如添加一个"vip 客户部"并添加一个"vip 部门经理",如下图所示:

晓售 懂销售			系统管理		0. #200 D			skens 😣
导航栏	Ξ		6 D 产品管理 ×	□枚挙管理 ×				:
■2 系統建模		组织管理	理 _{共2条}					
数据结构定义		能行體到	1	编辑部门	×	🖬 包含下級		
标签管理		15to	编辑 删除	1.00.0017	-	秋志	所属部门	操作
UI模板管理		~ 時日		T-963830-C	8019	庶用	vip#5(1)	
客户详情TABS			ipasi T	*部门名称:	vip#0()	倉用	vip#5(")	
洞思媒做官理		~ 2	1995 登録一個	是否启用	是 ~			
12 基础数据		6	9倍25	as/2				
产品管理		- 11	「素部	IN / L				
枚举管理			运营一组					
微值粉丝					取消 物定			
22 权限管理								
组织管理								
角色管理								
■ 系統配置								
任务调度								
参数配置								
应用管理								
微信春服配置						共2条 10条页	< 1 >	前往 1 页
■0 II (約回) ····································	~							

图9: 创建部门



晓售 CRM 产品使用说明书

晓售 ^{懂销售}		智能营销系统	系统管理						0. 全文检索	E e	▲ 多中心 第	181 1664	与支持 系	統管理员(8
导航栏	Ξ		8 D7	添加人员						×					
■○系統建模		组织管理	里 共2条	第一步、	用户基本值	思									
数据结构建义		部门管理	:		•姓名	vip部门经理	- 账号	vip001			包含下级				
标签管理		18.20	% #		* 性别	男 ~	手机号	1700000000				所属部门		操作	
い模板管理		- 晓告			的称	vip001@senscrm.com	· Kā	启用				vip部门			
消息模板管理		vi		值一步.	洗择用户间					-		vip187			
			营销一组		* 所属部门	Vetto x			×						
22 基础数据		9	11105	第三击	设置负负					-					
产品管理		* 2	這書部	#	设置角色	·····································				- I					
微信粉丝				\$8(TD-45)	加入客店	0505-602*0005 -7555002*0									
				Held Pr	#2018 (新日)	ningal A.				-					
11 秋限管理					107 100	1948 ¹⁰				-					
相供管理									取消						
12 系統配置															
任务调度															
应用管理															
微信客服配置											107 (F				
										4 T	1099034		15		

图10: 添加人员

相应的名词解释:

 1. 账号:具有唯一性,用户登录系统的账号,初始密码为:123456(初始 密码可配置,配置路径:【系统配置】->【参数配置】->系统参数)。

2. 状态: 分为启用、停用。停用状态时,该账号不能登入系统。

3. 所属部门:可同时所属多个部门。

4. 设置角色:不同的角色具有不同的操作权限,可同时具有多个角色。

5. 客户组: 只有成为所选客户组成员,才能参与分配客户。

第二步,角色定义和权限配置:

首先定义角色,再配置角色权限。

晓售 懂销售		智能营销系统 <mark>系统管理</mark>			Q. 全文检索	● 任务中心 消息 版本与支持	xátete
导航栏	⊟	▲ □ □ 工作台 □ □ 产品管理 × □ □ 枚学管理 ×	□ 微信粉丝 × □ 坦识管理 × □ 参数配置 >	< □ 角色管理 ×			:
■2 系統建模	^	角色管理共振					
数据结构虚义		角色列表	人员				
标签管理		源加 权限 编辑 勤命	+ 天駅人员 区 脱极管理 ② 移除人员			清输入内容	0
UI模板管理		管理员 [admin]	姓名	人员名	状态		操作
客户详情TABS		业务员 [salesman]	VIP003	vip003	在职		移种
消息模板管理		测试专员 [test]	系統管理员	admin	在职		6510
2 基础数据	^	206武 [test2]	质检员	zjy	南职		89
产品管理		运营总监 [0908whg]	业务员小丹	lud	在职		移枪
枚举管理							
微信粉丝							
12 权限管理							
组织管理							
角色管理							
■2 系統配置	~						
任务调度							
参数配置							
应用管理							
微信客服配置							

第 13



图11: 设置角色

一、权限配置

针对角色,设置权限,即设置用户可查看哪些界面,并可以配置界面上的功能按钮权限。点击"权限"勾选角色需要配置的模块以及模块的功能点,点击保存。关联了角色的用户将拥有该角色配置的操作权限。

晓售 ^{僅销售}		智能营销系统 系统管理				Q 全交检索	▲ 日本市式 日本市式 日本市式 日本市式 日本市式 日本市式 日本市式 日本市式	skétel 😣
导航栏	Ξ	▲ □ □ 工作台 □ □ 产品管理 × □ □ 枚学管理	× 🛛 微信粉丝					
■2 系統建模		角色管理 共振						
数据结构定义		角色列表	人员	管理员-权限设置	×			
标签管理		183a 803 (44) 20	+ 关联,	- 🖉 客户意销管理	1			
UIRRENESE		管理员 [admin]		- 🗹 哲能营销系统		状态		操作
有户证储TABS		业务员 [salesman]	• v	∨ 🗹 客户管理		在职		移脉
消息模板管理		演成专员 [test]		→ 🔁 公司管理		在职		移独
12 基础数据		Sfat (test2)		2 查查		用限		移除
-		运营总监 [0908whg]		1993年1993年1993年1993年1993年1993年1993年1993		在职		移脉
广动管理								
牧举管理								
微值粉丝								
1 2 权聚管理				 図 客户档案 				
组织管理				▶ 2 春户分组管理				
(2) (3) (3) (3)				5. 111 444400000	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
7.93 Sand Mill Colle.					用設用			
■2 系統配置								
任务调度								
参数配置								
の用管理								
2010 at 12 22								

图12: 权限配置

二、关联用户

定义角色、配置权限后,可关联用户,即哪些用户具有该角色。一个用户可 以关联多个角色,其操作权限是多个关联角色的合集。

2.3 配置标签

首先需要明确配置标签的规则、类型。

1.规则:指给满足什么样条件的客户打上标签,只有"自动标签"才配置规则。

2.标签类型: "自动标签"是系统根据标签规则自动给对象打上该标签,不能人工手动标记; "手动标签"则是人工选择目标客户手动标记。

3.若为自动标签,标签规则有两种:自定义条件,自定义 SQL。自定义条件 指可直接引用"客户档案(crm_customer)"中定义的字段(可在【UI 模板管理】 中配置查询模板)或其他标签来筛选出目标客户。自定义 SQL 指直接写 sql 语句



来筛选目标客户。

4.标签分值:把客户质量量化。

2.3.1 配置一个自动标签

配置一个自动标签规则,操作步骤如下:

1.路径:【系统管理】->【系统建模】->【标签管理】。

2.添加标签分类。

3.在标签类别里,添加标签,选择自动标签。

4.配置标签规则。

5.系统默认每天凌晨 5:30 自动更新标签, 若需立即执行自动打标签, 则需选择标签, 点击"自动打标签"。

2.3.1.1 自定义条件配置标签规则

如配置一个标签,标签类别为:可投资资产;标签名为:可投资资产 10 万-50 万;标签规则为:可投资资产大于 10 万小于等于 50 万。配置操作如下:

在左侧添加标签类别后,在右侧添加标签,在对应标签操作栏点击"标签规则"。

晓售 懂销售		智能营销系统	系统管理				Q 全文检索		4 任務中心 消息	版本与支持 出	务员小丹 🔗
导航栏	Ξ		n □ 4985	管理 ×							
12 系統建模		标签管理	里 共5条								
数据结构定义		标签分类	e	编	罐标签		×				
标签管理		第户日	£		适用对象:	客户档案		包含下级		Q #R5\$	~ 0
UI模板管理		25	ta g	***	IC WO N	20 KD 2020 www.		记录数	状态		操作
客户详情TABS					mine ope	90000		0	启用		
7510 (MOX 86 78)		▽ 有户	标签		• 标签名称:	可投资产10万-50万		0	启用		
■ 基础数据		~ Я	中基本信息		是否启用:	是		0	启用		
产品管理			性别		◎ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	全局自动标签		0	启用		
枚举管理			婚姻		w///17 0	4	esto.	0	启用		
5086/11			城市		110001						
12 权限管理			子の 月平均收入		分值:	2					
组织管理			风脸偏好			取消	确定				
角色管理			可投资资产		_						
■○系統配置			星座								
任务调度		≻¢	沪交易信息								
参数配置		> ≰	印格性数据								
应用管理		► 月 	中投資信息								
做信春服配置			ale fighter.					共5条	10条/页 ~ <	1 > #	主 1 页

图13: 配置标签



晓售 「 新 書 」 「 新 書 」 「 「 「 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」	褶	能言执系统 系统管理						•	全文检索	455中心 第8	版本与支持 1	errana 🔗
导航栏	E Î	□ 工作台 □ 标签管理 ×										:
12 系統建模	^	标签管理 共振										
数据结构定义	. 1	标签分类	标签	列表								
标签管理	- 1	餐戸抽覧	泼	ta 氣制 自动打场签	制除 日用 蒸用				🖬 包含下级	请输入数据表名称	Q IRAAR	· · 0
UI模板管理		išto ### ###		标签名称	所属分类	标签类型 ≑	有效期	分值	记录数	状态		操作
客户详情TABS		输入关键字进行过滤		可投资产10万元及以下	可投资资产	全局自动标签	1	1	0	启用		:
15/0101X E-14		▽ 畜户标签		可投资产10万-50万	可投资资产	全局自动标签	1	2	0	启用	-	4
■ 基础数据	^	▼ 用户基本信息		可投资产50-100万	可投资资产	全局自动标签	1	3	0	肩用	● 标签规则	
产品管理	- 1	年報 性別		可投资产100-500万	可投资资产	全局自动标签	1	3	0	启用	<i>②</i> 编辑	
枚举管理	. 1	婚姻		可投资产500万以上	可投资资产	全局自动标签	1	3	0	启用	白 删除	
微信粉丝	. 1	城市										
■2 权限管理	^	学历										
组织管理	. 1	月半均収入										
角色管理		可投资资产										
-A		星座										
AND DO L		投资经验										
任务程度		> 客户交易信息 > 客户软件数据										
李秋配置 広田繁祥		· mr nic=man										
(1) 10 F TE		> 外部标签										
									共5条	10条/页 ~ <	1 > 煎	推 1 页

图14:标签列表

点击"添加标签"规则后,跳转到添加规则页面,点击"添加",在弹框中 输入标签名,选择自定义条件,并配置条件,如下图所示:

晓售懂销售			系统管理			全文检索				шядля 🔗
导航栏	E	Î DI	作台 □标签管理 ×							
12 系統建模		标签	£95-可投资产10万-50万							←返国上级
数据结构定义			添加规则					×		
标签管理		规则	1 选择 [自定义条件] 规则关型时, [自定义条件] 与 [标签] 不能同时为空						操作	
UI模板管理		可投	基本信息						s inter stati Blie	
春户详情TABS 消息模板管理			* 規则各称 可按照产10万-50万		· 規則樂型 目定义条件					
2 基础数据			定义条件							
产品管理			左括号 字段名	操作符	查询值	右括号	连接符	操作		
枚举管理			 可設施施产 	大于 🗸	100000		井且〜	(+)		
微信粉丝			○ 可投资资* ○	小于等于~	500000		井旦~	$\oplus \odot$		
¥¥ 权限管理 组织管理 角色管理		l	18465 0 • 202 #4465 0 • 202							
■ 系统配置 任务调度			「現日初記を 「自己会点が形成形成」 可説治療法が「family_disposable_income)大子100000.非品。可説治療法が [family_disp	posable_income}/}	∿于每于500000;					
应用管理 做店套服配置							取消	教室		
DO TT WARD										

图15: 自定义条件配置规则

2.3.1.2 自定义 SQL 配置标签规则

标签: "可投资资产 10 万-50 万"也可用自定义 SQL 配置。

在添加规则页面,点击"添加",在弹框中输入标签名,规则类型选择自定 义 SQL,并配置条件,如下图所示:



晓售 ^{懂销售}		智能普纳系	And Xike199	Q 全交检索。 任务中心	消息 版本与支持 业务员小丹 😣
导航栏	≣	Î D	Ine Destrie ×		
12 系统建模		标图	医解剖-可投资产10万-50万		←運興上級
数据结构定义		-	编辑规则	×	٥
标签管理		规则	逸揮 (由定义条件) 规则类型时, 「由定义条件」与 (标签) 不能同时为空		操作
UI模板管理		可投	基本信息		医细磷 加制 删除
春户详情TABS 消息模板管理			・規則在称 - 阿政県 105-505 ・規則規型 - 自主文404		
林础数据 广启管理 牧学管理 牧学管理			REXISTA EXECUTION EXECUTION	00000'	
微信粉丝				Rolff Pacific	
■2 权限管理 组织管理 角色管理					
₽2 系統配置 任务调度					
参数配置 应用管理 做信奏服配置					

图16: 自定义 SQL 配置标签

2.3.2 配置一个手动标签

配置一个手动标签规则,操作步骤如下:

1.路径:【系统管理】->【系统建模】->【标签管理】。

2.添加标签分类。

3.在标签类别里,添加标签,标签类型选择:手动标签。

如配置一个外部标签(兴趣爱好),标签名为:户外运动爱好者。如下图,在左侧添加标签类别后,在右侧点击"添加",在弹框中输入标签信息。

晓售懂销售			系统管理			in) @\$\$\$\$ <mark>`</mark> %\$\$	版本与支持 业务员小丹 🔗
导航栏	Ξ		▲ □ 标签管理					
■2 系統建模		标签管:	理 共6条					
数据结构定义		标签分钟	Ŕ	添加标签	2			
标签管理		8/4	52	适用对象:	寄戸街道	包含下级		0, 1985% × 0
UI模板管理 春户详情TABS		75	10 4 48	所属分类:	兴趣最好	记录数	状态	服作
消息模板管理		· 查F		• 标签名称:	「ク外還改置好會	0 0	启用	
■2 基础数据		> J > 3	用户基本信息 8户交易信息	是否启用:	A	16	启用	
产品管理		× 1	8户粘性数据	标签类型: €	金局手动标签	7	島用	
微信粉丝		> } ~ 3	用户投资信息 外都标签	有效期: 🛛	時紀入り吉 自然日	8	<u></u> 倉用 <u></u> 倉用	
12 权限管理			兴趣堂好	分值				
组织管理					8.13 6 ±			
■ 系統配置								
任务调度								
应用管理								
做信春服配置						共6条	10条/页 ~ <	1 > 前往 1 页

图17: 配置手动标签



2.4 配置一条自动化营销策略

配置策略前需要明确以下几点:

1.基于什么事件。

2.事件满足什么样的条件。

3.满足条件后需怎么处理。

配置步骤:

前提:应用已注册,应用添加路径:【系统配置】->【应用管理】。

1.事件注册,路径:【营销工具】->【事件注册中心】。

2.处理器配置,路径:【营销工具】->【处理器注册中心】。

3.策略配置, 路径: 【营销工具】->【自动化策略管理】。



图18: 策略配置流程

例如策略:用户修改密码成功后,发送短信提醒。
 此策略事件:用户修改密码,条件:修改密码成功,处理:发送短信提醒。具体

配置操作如下:

第一步事件注册,可直接点击"添加"新增事件,或者点击"导入内置事件" 导入后再修改。



晓售 ^{懂销售}		****	系统 系统管理			〇 金文检索。 任务中心 洞朗 新水与支持 业务分	ang 🔗
导航栏	Ξ	Î	↓ □ 工作台 □ 标签历史 × □ 分組日志 ×	□ 事件注册中心 ×			1
🛓 客户管理	^	事	件中心 共计7条记录				+ 注册事件
客户档案		L T	 ● 規制 <			名称代码保注 Q	周新口
春户分组管理 客户分组规则			事件名称	事件代码 ≑	状态 🗘	商注	操作
春户导入			事件20181113	event1542075489703	启用		
客户批量转移		C	春户交易	cd40217	启用		
国牧站赛户		C	为音户打标签	5a6ee63	烏用		
公司管理		C	银行代扣还款	event154158	庶用	还歌方式:银行代和	
④ 销售管理	~		新用户注册	register	启用		
任务中心		0	修改密码事件	4be9c20	启用		
客户跟进任务		C	生日提醒事件	15c772b	启用		:
■ 曹鹄工具 定向曹锜 事件注册中心							
处理器注册中心							
自动化策略管理 策略任务 事件历史							
₽2 統计报表	^						

配置事件字段时,应考虑到后续处理器需要用到的字段,如发送短信需要用 到手机号,则事件字段需要配置"手机号"。

修改事件			×
* 事件名称:	修改密码事件		
* 事件代码:	4be9c20		
* 是否启用:	是		\$
备注:	备注		
字段名	字段类型 显示名	是否必填 备注说明	操作
email	文本 🗣 邮件	否 ♦ 备注	+ ×
tx	时间 🗢 修改密码时间	否 ◆	+ ×
customerName	文本 🗣 用户名	是 ◆	+ ×
mobile	文本 ♦ 手机号	是 ◆	+ ×
status	文本 🗣 修改状态	是 ♦ 值为1或者0	+ ×
	确定	取消	

图19:事件配置

第二步处理器配置,系统内置了部分处理器包括:打标签、分组、分配、发送短信、发送邮件。内置处理器可在配置策略时直接使用。

如需自己配置处理器则需要知道处理器调用的 url,调用方式以及所需的参数。





修改处理器				×							
* 处理器名称:	发送短信										
*调用URL: /ma/send/sendSms											
*调用方式:	GET			\$							
备注:	备注										
参数名	参数值	备注说明	是否固定值	操作							
mobile	\${mobile}	备注	否 🕈	+ ×							
content	欢迎致电和锐网络科技有限公 ¹	备注	否 🕈	+ ×							
templateKey	SMS_117610140	备注	否 🕈	+ ×							
	确。	定 取消									

图20: 处理器配置

第三步策略配置,先添加策略组,再在对应的策略组里添加策略,可直接点击"添加",也可点击"导入内置策略"导入后再修改。

晓售懂销售		智能管销系统			Q. 全文检索	多中心 消息 版本与支持 业务员小丹 🔗
导航栏	Ξ	▲ □ 工作台 □ 标签历史 × □	3分组日志 × D 事件注册中心 ×	□处理關注册中心 × □ 自动化策略管理 ×		:
💄 客户管理	^	自动化策略				
客户档案		策略坦管理	密码修改 共计1条记录			
春户分组管理)添加 编辑 删除	+ 添加 🔹 启用 ⊘ 禁用	Q 导入内置策略		開新ロ
客户分组规则		新用户注册组	40 mB - 57 Ez	Wet-	1-10-01-0	46.05 A 10.46
春户导入		银行代扣还款策略组	115/01/12/40	977	TRUNPI +	4040 V 1981 F
客户批量转移		春户交易策略组	图得修改842920	修改密码事件	即时生效 - 永久	熱用 :
国收站套户		生日提醒策略				
公司管理		密码修改				
④ 销售管理	^					
任务中心						
客户跟进任务						
■ 营销工具						
定向营销						
事件注册中心						
处理闢注册中心						
自动化策略管理						
策略任务						
事件历史						
■2 统计报表	^					

图21: 配置策略列表

点击"添加"后,第一步选择事件:修改密码事件。



策略配置				×
		第一步:选择事	5件	
* 策略名:	用户修改密码提醒		1、开始时间与结束时间都不填,	~
* 选择事件:	修改密码事件	•	表示该策略立即生效且永不失效。 2、结束时间不填,表示该策略生 效之后,永不失效	~
生效时间:	开始时间	· 结束时间		
		下一步		

图22:选择事件

第二步配置条件:修改状态等于1(成功记为1)。

策略配置				×
		第二步:配置条件		
左括号 属性名	操作符	查询值	右括号 连接符	操作
无♦ 修改状态	◆	\$ 1	无♦ 并且◆ +	×
		上一步下一步		

图23: 配置条件

第三步设置执行操作:选择处理器(发送短信),配置操作选择短信模板, 以及执行时间,选择"立即执行"表示事件接入后满足条件时即时发送短信。

策略配置				×
	第三步:设置执行	行操作		
处理器名	执行操作	延迟方式	延迟时间	操作
发送短信(内置)	◆已配置配置操作	立即执行 ◆	-	+ ×
	取消上一步	提交		



可延迟执行任务,有两种配置:延迟N小时,从事件接入满足条件时,延迟N小时执行;延迟到某个时间点执行(当当前时间超过执行时间时,任务不生效)。



 \times

提交策略后,默认策略状态"禁用"需启用后才生效。

策略配置

第三步:设置执行操作

处理器名	执行操作	延迟方式	延迟时间	操作
发送短信(内置)	已配置 配置操作	延迟 🕈	延迟指定小时后社 小时	+ ×
发送短信(内置)	已配置配置操作	延迟到 ◆	指定执行时间	+ ×
	取消上一步	提交		

图25:设置延迟执行

第三章 进阶使用

在晓售智能营销系统中,主要的角色有系统管理员、部门经理、业务员,运 维人员四种角色。可根据实际业务需要定义角色以及配置角色使用权限。

3.1 实施/运维人员篇

实施/运维人员主要是完成元数据建模,标签建模以及一些基础数据的配置。

3.1.1 系统建模

3.1.1.1 数据结构定义

确定好需要同步的数据类型、数据格式,如产品表、客户属性表等,需要在 【数据结构定义】中创建数据表以及相应的字段,同步表结构和字段后数据才能 应用。一般情况下此步骤在实施阶段完成,后续如需增加相应的字段,可由运维 人员自行增加,增加同步后即可。

晓售 ^{懂销售}		智能带	物系统 系统管理							Q. 全文检索	● 任务中心 消息 版本与支持 系)	Reter (8)
导航栏	Ш			定义 ×								:
12系統建模		1	数据结构定义 共28条								区 导入表对象	+ subars
数据结构定义		Ľ	8 89t								请输入数据表名称	2 0
标签管理		L	数据对象 ≎	表名 ⇔	表对象ld	表注释	可扩展	启用	标签管理	创建时间	操作	
客户详情TABS			公司管理	crm_company	COMPANY		是	是	是	2018-11-05 09:38:16	1	
消息模板管理			微信粉丝	crm_wx_user	4028810165c129810165c23f65a40018		是	否	杏	2018-09-10 14:50:59	1	
			系统管理任务管理	sys_job_define	4028810165c129810165c23f658b0011		是	是	否	2018-09-10 14:50:59	1	
1. 當4四款選	^		应用管理	sys_openapi_app	4028810065d0/99a0165d10156540008		是	是	否	2018-09-13 11:37:30	1	
产品管理			tag_temp	tag_temp	4028810065cba8ed0165cbddafd30000		是	是	否	2018-09-12 11:40:27	1	
(X)中国理 衛信給公			跟进记录表	crm_follow_record	402880f35ea331ea015ea3387587000e	跟进记录表	是	是	苦		1	
BALLARO EE			产品表	crm_product	402880e95dbb5d41015dbb5f40b90001	产品表	是	是	是		1	
✿ 权限管理	^		客户档案	crm_customer	402880e95dbb5d41015dbb5f40680000	客户档案	是	是	是	2018-09-21 15:24:48		
组织管理			用户表	sys_user	402880e95dbb39ba015dbb3bbbe00000	用户表	是	是	是		之 编辑	
角色管理		۰.	bd_site_message	bd_site_message	2c9fb082651376de016523261e5406d2		是	否	否	2018-08-10 17:23:45	 字段 	
12 系統配置	~										こ同歩学校	
任务调度											C (Northeast)	
参数配置												
应用管理												
做信客服配置										共 28 条	10祭/西	ŧ 1 0
•• 工业和需												

操作流程:

新增数据表->同步表结构->字段(新增/修改字段)->同步字段



3.1.1.2 标签管理

数据同步后,进行标签建模,即标签分类、制定标签规则,建立客户画像体 系。一般此步骤在实施阶段中完成,后期如有需要可由运维人员进行调整。

可对所有对象打标签,如产品、客户、活动、公司。标签包括全局标签以及 个人标签。其中全局标签分为自动标签与手动标签:自动标签由系统根据标签规 则自动给对象打上的标签;手动标签由系统用户手动打上,全局标签所有系统用 户都能看到。个人标签为独属于某个系统用户的标签,只能由所有者管理、查看, 其他用户不能查看。

晓售 ^{懂销售}		智能言純系統 系统管理					Q 全文	检索	任务中心 消息 版本	与支持 系統管理员 🔗
导航栏	⊟									1
■ 系統建模		标签管理 共同性								
数据结构定义		标签分类	标签列表							
标签管理		- 春户档覧 へ	添加 虹制 自动打场签	制除雇用 熱用				🗹 包含下级	请输入数据表名称	2 重約方案 > つ
UI模板管理		赛户档案	标签名称	所属分类	标签类型 ♀	有效期	分值	记录数	状态	操作
消息模板管理		产品表	□ 逾期10天以内	还款情况	全局自动标签	1	-8	0	启用	1
		用户表	逾期10-30天	还款情况	全局自动标签	1	-10	0	启用	:
■2 基础数据	^	公司管理	> 逾期30-60天	还放情况	全局自动标签	1	-15	0	启用	1
产品管理		 客户粘性数据 	逾期60-90天	还款情况	全局自动标签	1	-20	0	启用	:
枚举管理		> 用户投资信息	□ 未逾期	还软情况	全局自动标签	1	5	0	启用	1
微信粉丝		> 外部标签	中请提前还款	还款情况	全局自动标签	1	6	0	启用	:
12 权限管理	~		还款日正常还款	还飲情况	全局自动标签	1	5	0	启用	1
组织管理			还款日未还款	还款情况	全局自动标签	1	-5	0	启用	:
角色管理										
■2 系統配置	^									
任务调度										
參数配置										
应用管理										
做信客服配置								共8条	10象/页 ~ < 1	> 前往 1 页
■○ 工学部署	~									

图26: 标签管理

3.1.1.2.1 标签分类

设置标签之前需要添加标签树,点击【标签管理】进入到标签管理页面,在 左侧选择标签所属对象(即给谁打的标签,如选择"客户档案"则所属的标签树 即右侧的标签列表中的标签都属于"客户"),点击"添加",如图所示:



晓售 CRM 产品使用说明书

晓售懂销售		智能营销系统 系统管理						Q 全文物	£	498中心 第111 版	本与支持 业务员小丹 😣
导航栏	Ξ										
■2 系統建模		标签管理 共226条									
数据结构定义		标签分类	添加分类					×			
标签管理		客户档案	上级分类:	客户标签					包含下级		0. #R5% ~ C
UI模板管理		1530 9848	· 0.847.9+						记录数	状态	操作
客户详情TABS			23,95140						0	启用	
2月1日1日1日1日1日1日		▼ 套户标签	显示顺序:						o	启用	
22 基础数据		> 用户基本信息						取消 構定	12	扁用	
产品管理		 各户父帝信息 客户粘性数据 		- I CHATRALING	PROFESSION (ALL STREETS)	2019 (10 W/ W/ M/ 10			8	启用	
枚举管理		> 用户投资信息		□ 三个月前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		50048	腐用	
微情粉丝		~ 外部标签		@好中期出借	出借偏好	全局自动标签	1	2	0	鳳用	
12 权限管理		兴趣爱好		偏好长期出借	出借偏好	全局自动标签	1	3	0	息用	
组织管理				(偏好均衡出信	出借偏好	全局自动标签	1	2	0	底用	
角色管理				二 无活动不投资	活动敏感度	全局自动标签	1	0	19951	扁用	
■2 系统配置				富欢参与活动	活动敏感度	全局自动标签	1	1	0	启用	
任务调度											
参数配置											
应用管理											
做信春服配置							共 226 条	10条/页 ~ <	1 2 3	4 5 6 2	3 > 能往 1 页

图27: 添加标签分类

显示顺序:标签分类在标签树上显示的顺序。

3.1.1.2.2 标签设置

晓售 懂销售		智能营销系统 系统管理					Q ±	文检索	任务中心 消息	版本与支持 系统管理员 🔗
导航栏	Ħ		<							:
12 系統建模		标签管理 #225条								
数据结构定义		标签分类	标签列表							
标签管理		春戸田宮	添加 卸制 自动打标签	制除雇用 熱用				🗹 包含下级	请输入数据表名称	Q 重現方式 > Q
UI模板管理		105.0 (1056) (1056)	标签名称	所属分类	标签类型 ♀	有效期	分值	记录数	状态	操作
消息模板管理		输入关键字进行过滤	昨日注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		0	启用	1
		▼ 審户标签	3日前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		0	启用	E
■2 基础数据	^	 用户基本信息 (中) (中) <	周前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		12	启用	● 标签规则
产品管理		 ·	一个月前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		8	启用	之 编辑
枚举管理		> 用户投资信息	三个月前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		50048	启用	① 删除
做信粉丝		> 外部标签	偏好中期出借	出借偏好	全局自动标签	1	2	0	启用	1
12 权限管理	^		偏好长期出借	出借偏好	全局自动标签	1	3	0	启用	:
组织管理			偏好均衡出借	出借偏好	全局自动标签	1	2	0	启用	1
角色管理			无活动不投资	活动敏感度	全局自动标签	1	0	19951	启用	:
			喜欢参与活动	活动敏感度	全局自动标签	1	1	0	启用	:
New BUILD										
任务制度										
prisonGE 应用管理										
做信客服配置										
						共 22	5条 10象/页 ~ <	1 2 3	4 5 6 …	23 > 前往 1 页

图28:标签设置

在左侧标签树中选择一个标签分类后,点击右侧上方"添加"按钮,为某个 标签分类添加标签,如下图所示:



晓售 CRM 产品使用说明书

晓售懂销售		智能营销系统 系统管理					Q #	文检索	④ 任务中心 第00	版本与支持 业务员小丹 🔗
导航栏	Ш		te理 ×							
12 系統建模		标签管理 共10条								
数据结构定义		标签分类	编辑标签					×		
标签管理		第户指案	适用对象:	客户档案				國會下級		Q. 登词方案 ~ Q
UI模板管理		將加 98	S C	dow this.				己爭數	状态	腰作
客户详情TABS			mig.5.	-1-45				5721	启用	
214.02 (19.02 19.22		→ 春户标签	*标签名称:	18-25岁				1074	启用	
■2 基础数据		~ 用户基本信息	是否启用:	是				~ 1314	启用	
产品管理		性別	标签类型 €	全局自动标签				~ 1180	启用	
枚举管理		開閉	#2017 Q	4			P100	1248	鳸用	
\$2188011		城市	11,004.				EMIL	1189	逾用	
12 权限管理		学历	分值	1				1111	扁用	
组织管理		风险偏好					取消 确定	1192	启用	
角色管理		可投资资/**						1093	扁用	
■ [○] 系統配置		型座		66-75岁	年龄	全局自动标签	1	8229	启用	
任务调度		▶ 春户交易信息								
参数配置		> 春户粘性数据								
应用管理		> 用户投资信息								
做信者服配置		* 分部标签 兴趣爱好						共 10 条	条 10条质 ~ <	1 > 前往 1 页

图29: 添加标签

相应的名称解释:

标签类型:分为全局自动标签、全局手动标签。自动标签由系统根据标
 签规则自动给对象打上的标签;手动标签由系统用户手动打上。

有效期:标签有效期,单位为自然日,每天0点自动移除到期的标签。
 如:某标签的有效期为1自然日,则系统会在打上该标签的次日0点自动移除该标签。

3. 分值:把客户质量量化。

一、标签规则

只能为自动标签配置规则。标签规则通过自定义条件或者自定义 SQL 语句、 包含标签以及不包含标签过滤数据,为满足条件者打上该标签。选择一条自动标 签,在操作栏中点击"标签规则"按钮,跳转到添加规则页面,点击"添加规则" 按钮,设置标签规则,如下图所示:



晓售懂销售			統系統管理					Q 全交检索。			封持 业务员小丹 🔗
导航栏	Ξ	Î	工作台 口标:								
12 系統建模		标	篮规则-18-25¥								← 返開上級
数据结构定义			添加规则						>		
标签管理		规则	0 25# [#	自定义条件] 规则类型时,【自定义条件】与【标签】不能同时为空						操作	
UI模板管理		18-	基本信息							5 (AGA 2019)	#ile
春户详情TABS			• 规则名称	s l		• 规则类型	自定义条件			1	
消息模板管理			会议条件				自会义务结				
2 基础数据			XEX.3811				自定义SQL				
产品管理			无法号 \$	1976 	操作符	查询值					
枚举管理				請法辞条件	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	哥输入值			# <u>#</u> ~ (+)(-)		
微信粉丝			包含标签 🖗								
12 权限管理			 ・送标签 								
组织管理			+ 12855								
角色管理			规则描述								
			自动生成规则	描述							
11 乐时闻:直											
任务调度									取消 載論		
安田管理											
微信春服配置											

图30: 添加规则

相应的名称解释:

- 规则类型:有两种类型:第一种是自定义条件,根据标签适用对象,以操作 符与连接符(并、或)配合使用过滤数据。第二种是直接编写自定义 SQL 语 句(不推荐)。
- 2. 包含标签:只要包含所选标签之一即可。
- 3. 不包含标签:所得数据,不能包含任一所选标签。

例子:建立一个标签规则为 20-50w 持仓,如下图所示,规则类型选择「自定义条件」,添加总户总持仓>= 20w 并且 <= 50w 的条件。



添加规则								×
● 选择「自定义条件」 规则类	型时,「自定义条件」与「标签	」不能同时为空						^
基本信息								1
*规则名称: 20w-50	0w持仓	~	*规则类型:	自定义条件		ŧ		
自定义条件								1
左括号 字段名		操作符	查询值	右括号	连接符	操作		
◆ 历史最大持仓 [max	x_position] 🗘	大于等于	200000	\$	并且✦	+	×	
◆ 历史最大持仓 [max	x_position]	小于 ◆	500000	\$	并且♥	+	×	
句今転答の								×
选标签								
不包含标签 ⑦								
选标签								•
		确定	取消					

图31:标签规则为 20-50w 持仓

二、预览标签

在标签规则列表中,选择一个标签规则,点击"预览",可查看符合规则的数据,如下图所示:





结果预览-90后

0 满足当	前规则条件的数据									
导出										C
客户名称	最后跟进状态	最后跟进方式	最后跟进时间	qq	微信号	地址	当日非标还款	手机号码	地址	年龄
章172	-	-	-	-	-	-	-	137***7583	-	19
罗275	-	-	-	-	-	-	-	134***7554	-	26
余124	-	-	-	-	-	-	-	135***7602	-	20
汤451	-	-	-	-	-	-	-	137***6866	-	22
钱041	-	-	-	-	-	-	-	132****2516	-	20
葛212	-	-	-	-	-	-	-	135***7203	-	19
魏496	-	-	-	-	-	-	-	134***7012	-	21
严094	-	-	-	-	-	-	-	134***9685	-	22
严106	-	-	-	-	-	-	-	132***3792	-	19
4	_	_					_	_		•
			确	定	取消					

图32: 预览标签

三、自动打标签

系统默认每天凌晨 5:30 自动更新标签,清除已过有效期的标签以及重新运 行标签规则自动打标签。用户也可以手动执行自动打标签任务,如下图所示,勾 选需要执行的自动标签,然后点击"自动打标签"按钮执行自动打标签任务:

晓售 ^{懂销售}	1	曾能带抛系统 系统管理					Q.:	全文检索	任務中心 消息 .	版本与支持 业务员小丹 🔗
导航栏	Ξ									:
12 系统建模	^	标签管理 共226条								
数据结构定义		标签分类	标签列表							
标签管理		夏戸相変	添加 复制 自动打标签	創除 雇用 禁用				🖬 包含下級	请输入数据表名称	Q 查阅方案 > Q
		175.50 (1958) (1956)	标签名称	所属分类	标签类型 ⇔	有效期	分值	记录数	状态	操作
油田相相等で		输入关键字进行过滤	昨日注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		0	启用	1
		▼ 客户标签	3日前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		0	启用	:
■2 基础数据	^	 用户基本信息 , 市内交易(4) 	一周前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		12	启用	1
产品管理		 ● 一交易信息 > 客户粘性数据 	一个月前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		8	启用	1
枚举管理		用户投资信息	三个月前注册未投资	未投资户注册期限	全局自动标签	1		50048	启用	1
做信粉丝		> 外部标签	偏好中期出借	出借傭好	全局自动标签	1	2	0	启用	1
12 权限管理	^		偏好长期出借	出借偏好	全局自动标签	1	3	0	启用	1
组织管理			偏好均衡出借	出借傭好	全局自动标签	1	2	0	启用	:
角色管理			无活动不投资	活动敏感度	全局自动标签	1	0	19951	启用	÷
■○ 亚体部署			喜欢参与活动	活动敏感度	全局自动标签	1	1	0	启用	:
// 19 (Dia)										
参数配置										
应用管理										
做信客服配置										
						共 226 条	10%/页 ~	2 3	4 5 6 …	23) 前往 1 页

图33: 自动打标签



3.1.1.3 UI 模板管理

定义表单输入项、列表显示项、查询条件项。一般在实施阶段中完成,后期 如有需要可由运维人员进行调整。

以定义客户档案表 UI 模板为例。首先添加模板,查询方式为分两种:对象 查询、SQL 查询。选择"SQL 查询",必须设置查询 SQL;在这里我们用到表对 象查询,表对象 ID 为【数据结构定义】中对应表对象 ID。如下图所示:

晓售 ^{懂销售}		智能营销系统	系统管理									Q. 全文检索			诗 系統管理	14 8
导航栏	i		D UK	板管理 × 🛛 标图	28曾理 ×											
12系統建模		UI模板管	理													
数据结构定义		模板列表		编辑模板									×			
标签管理		iāta	编辑	* 欄板名称	客户档案				- 882	板编号	customers					
UI植板管理		90,7,90	ekili (Tizia											宽度 分组	操作	*
客户详情TABS		分配规划	则能理	查询方式 🛛	对象查询				*表	付余ID	402880e95dbb5d41015dbb5f4068	0000		190	ORSE	
消息模板管理		分组规	則管理	是否查询标签 🚱	查询标签				返回标签数	21E 0	是			130	984Q	
2 基础数据		*************************************	元 入Excell学									1002046	20	260	编辑	
产品管理		标签历	史									18019	WEAL	160	编辑	
枚举管理		分组日7	ت			6	标签总分值	tag_scor	e			Ť	不固定	95	编辑	
微信粉丝		回收历	む 史			7	出生日期	birthday				苦	不圆定	105	编辑	
DO HITERANDA		春户详	情-社会关系			8	性別	sex		sys_ge	nder	否	不固定	50	编辑	
■■ 1X/IX 個 理		回收站	<u> </u>			9	年龄	age				否	不固定	50	编辑	
组织管理		公司管理	理			10	自己新	email				否	不固定	200	60648E	
用巴管理		公司标识	医规则置间			11	交易次数	trade_tir	nes			否	不固定	100	编辑	
■2 系統配置		客户详	隋-借据信息			12	最后跟进日期	last_folio	w_date			否	不固定	120	编辑	
任务调度		客户详	情·还款账单			13	最后跟进状态	last_folio	w_state	crm_er	np_followState	吾	不固定	120	编辑	
參数配置		銀进记	R			13	信用评分	credit_s	ore			否	不固定	自适应	编辑	
应用管理		客户详	肉			14	下次跟进时间	next_foll	ow_date			晋	不固定	100	编辑	
做信客服配置		我的任何	务APP論			15	总跟进次数	follow_ti	nes			吾	不固定	100	编辑	
		我的客户	PAPPin		٣											

图34: 添加模板

配置模板,如下图所示,可通过点击"批量添加"从关联的表对象中批量选择字段添加到模板中。

晓售 世销售				系统管理							0. 全文检索…		🕒 🖽 🖗 🕅			### 8
导航栏	Ξ				理 × 🛛 标签管理	× D 数据结构:	ev ×									
12 系統建模		U	川模板	管理												
数据结构定义		请选择	ž											×		
U模极管理			顺序	编码	字段名	枚举编码	分组		图标	是否可排序	是否固定列		列南		199.66-	
春户详情TABS			1	birthday	出生日期					青	不圓定		0	-11	58TE	
消息模板管理			2	id_card_no	身份证号					A	不固定		0	211	编辑	
2 基础数据	~		3	city	市					首	不固定		0		编辑	
产品管理			4	owner_id	所有者は						不困定		0		编辑	
枚举管理			5	create_ts	创建时间						不固定		0		調報	
微信粉丝			6	phone2	备用手机号码					膏	不圓定		0		網綴	
■2 权限管理	~		7	roll_public_num	委回公海次数					78	不風宠		0		编辑	
组织管理			8	invite_type	邀请关型					首	不固定		0		编辑	
角色管理			9	next_follow_dat	下次顯进时间					ž	不图定		0		编辑	
■ 系統配置	^												取消	40 sta	網羅	
任务调度			ateration in	学校 红色闪亮				_	-						網購	
参数配置			职进	一日日におしま		13	信用评分	credit_sc	ore		苦	不固定	自适应		编辑	
应用管理			客户	洋情		14	下次跟进时间	next_folio	w_date		香	不固定	100		编辑	
微信會服配置			我的特	壬勞APP讀 客户APP講		. 15	总跟进次数	follow_tim	nes		Ŧ	不固定	100		编辑	

图35: 批量添加字段



晓售 CRM 产品使用说明书

晓售 懂销售	智能書純系統					Q. 全文检索。		(任务中心 消息	版本与支持	
导航栏										
■2 系統建模	UI模板管理									
数据结构定义 标签管理	春户详得-还款账单 * 客户详得-证信记录 跟进记录	列表型示列構成 病機模板 + 添加 + 批量添加 血 加利	 查询模板 全 難除 4 重新非序 							٩
各户详婧TABS 消息模板管理	案户详情 我的任务APP論 我的案户APP論	順序 各称 1 客户名称 2 手机号码	编码 customer_name phone	牧举编码	Icon图标	是否可排序 否	是否固定列 左侧回定 不固定	旅度 分组 190 130		操作 编辑 编辑
診 基础数据 产品管理 枚举管理		4 标签 5 畜户组 6 标签总分值	tags group_name tag_score			HG HG HG	不固定 不固定 不固定	260 160 95		958 968 968
(微信粉丝 ■2 权限管理	客户档案 案户详摘TABS 案户详细信息	7 出生日期 8 性別 9 年齢	birthday sex	sys_gender		8 8 8	不固定	105 50 50		(2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2)
组织管理 角色管理	寄户标签规则条件 测试 	10 邮稿 11 交易次数	email trade_times			- 	不固定	200		编辑 编辑
■ 系統配置 任务调度	应用管理 系统任务管理 用户管理	12 最后跟进日期 13 最后跟进状态	last_follow_date last_follow_state	crm_emp_followState		76 76	不固定 不固定	120 120		编辑 编辑
參数配置 应用管理	任务中心公司客户	13 信用评分 14 下次跟进时间	credit_score next_follow_date			香	不固定	自适应 100		端祖 编辑
(位信客服配置) ●○ 工労 印要	产品管理 者户環道任务 ▼	15 总殿进次数	follow_times			苦	不固定	100		编辑 -

图36: 客户档案 UI 模板

相应的名词解释:

- 1. 模板编号: 唯一性, 可作为页签链接自定义配置客户详情 TABS。
- 2. 列表显示列模板:列表需要显示的字段。
- 3. 编辑模板:表单新增、编辑时需要的输入项。
- 4. 查询模板: 配置查询条件。

3.1.1.4 客户详情 TABS

UI 模板定义好后或者确定需要外嵌 URL,都可在客户详情配置相应的页签。 如下图所示,客户详情页签配置与展示效果。

晓售 ####		智能带	捕系统	系统管理) 全文絵素	用息 版本与支持	skéteg 😣
导航栏	Ξ	Î	DIN	F台 D UI模板管理 × D 标签管理	■ × □ 数据结构定5	2 × □ 書户详情TABS ×	□ 客户档案 ×				:
12系統建模		4	客户页	·签管理 共11年							+ 新雄页签
数据结构定义			85 8							赛户详情	~ 0
标签管理 UI模板管理		L		显示顺序 ≑	TABS名称	类型	内容链接	是否启用	是否内置	操作	
客户详请TABS				100	跟进记录	客户详情	follow-info	是	是	1910 (B)	
消息模板管理		L		100	其他信息	客户详情	customer-detail	是	是	编辑	
				200	社会关系	客户详情	contact_info	是		(6)E	
● 基础数据	^			300	征信记录	春户详情	credit_info	是	Ť	编辑	
产品管理				400	債据信息	案户详情	loan_info	是	ē	(R)#	
枚举管理				500	还款账单	客户详情	repayment_info	是	杏	164E	
微信粉丝				600	交易记录	窖户详情	trade_record	ä	否	编辑	
12 权限管理	^			800	成长记录	客户详情	grow-up	是	是	(R)#	
组织管理				900	附件库	春户详情	attachment	是	是	编辑	
角色管理				1000	智能推荐	客户详情	intelligent_recommendation	是	否	编辑	
				1100	外嵌信息	客户详情	http://www.senscrm.com/	是	是	编辑	
12 系統配置	^										
任务调度											
參数配置											
应用管理											
做信客服配置											
●0 工学部署	^										

图37:页签管理

第 31



晓售 「 销售	智能管销系统	系统管理							0	全文检索	低劣中心	消息 版本与支持	i sketed 😣
导航栏 🗄		合 DU機械管理 × DA	示签管理 × │ □ 数据结	构定义 × □ 客户详	·隋TABS ×	D 客户档案 ×							1
▲客户管理 ^	< E-	-↑ 下 ↑ >	現进记录 其他	信息 社会关系	征信记录	借据信息 迂	款账单 /	或长记录 附作	F库 智能推荐	外嵌信息	1		×
客户档案													
客户分组管理			沟通纪要	沟道纪要									
春户分组规则		11228 ♂ 34岁 Q - ★ 18											
春户导入	Q.	S 🖷 🗄	*跟进方式	电话					* 跟进状态	跟进中			
春户批量转移	□ #F20	·····	案户成熟度	请选择					客户撤请举型	请洗择			
国收站客户	() () (<u>)</u>	「 「 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一											
公司管理	1 (第1)	nikā sta	是否继续跟进	否					下次跟进时间:	③ 2018-12-14 10	0:19:40		
⑤ 销售管理 ^	口联系	信息					687	7	重重				
任务中心	手机带闭 1302678 邮箱	\$5700	业务员	沟通日期 ⇔	沟遥纪要	下次跟	<u>世日期</u> \$	跟进方式 ≑	跟进状。	5. ¢ 1	成熟度 ⇔	邀请类型 ⇔	通话时长 ⇔
HI WELLS	1003972	8@redlichee.com	> 业务员小丹	2018-11-02 14:50:19				电话	跟进中				
■营销工具 ^	8/45		> 业务员小丹	2018-11-02 14:49:19	沟通1111			电话	跟进中				
定向营销	1.1		> 业务员小丹	2018-11-02 14:48:38	沟通记录			微信	跟进中		大客户	自己注册	
事件注册中心	口分组	分配	> 业务员小丹	2018-11-02 14:48:18	今日沟通			电话	跟进中				
处理器注册中心	运营组 回收组		> 业务员小丹	2018-11-02 14:48:07				电话	跟进中				
自动化策略管理			₹										
策略任务													共口原
事件历史													
12 統计报表 ^													

图38: 客户详情页

相应的名词解释:

1. TABS 名称: 在客户详情中显示的页签名称。

2. 内容链接: 输入需要配置页签的 UI 模板编码或者需要外嵌的 URL。

3. 显示顺序: 填数字, 是指当前 TABS 在客户详情中显示的前后顺序。

4. 是否启用:选择【是】,将会显示在客户详情 TABS 中, 【否】则不显示。

3.1.2 消息管理

3.1.2.1 消息模板管理

配置短信模板、邮件模板库,发短信、发邮件时可从模板库中选择模板。 以创建短信模板为例,点击"添加"按钮,创建短信模板,模板变量用\${}表 示,如:客户名称可以表示成\${customer_name}。如图所示:



添加短信模板		×
模板名称*	验证码	
模板标识 <mark>*</mark>	0001	
短信内容	您正在进行身份验证,验证码\${code},请勿告知他人!	
	确定取消	

图39: 添加短信模板

3.1.2.2 站内通知管理

一、新增站内消息

点击"新增"按钮,新增站内信。选择收件人、输入站内信主题以及内容, 同时支持上传附件。点击"保存"可保存为草稿,点击"保存并立即发送"则发 送给相应的收件人,收件人收到消息后会在菜单栏"消息"中标记为红色,在"站 内通知"中可查看收件信息。

新增站内消息	ご 保存 ご 保存井立即送送	×取消
* 收件人 :	諸四年が安西	+
• + 85	清选择饮件人	
±10:		
* 内容 :		*
上侍郎(生 :	院町や体	

图40:新增站内消息



3.1.3 基础数据

3.1.3.1 产品管理

一、产品分类

设置产品之前需要添加产品树,点击【产品管理】进入到产品管理页面,点 击左侧模块顶部的"添加"按钮,弹出产品类别信息输入框,输入信息后点击"确 定"添加分类。如下图所示:

晓售 ^{懂销售}		智能营销系统 系统管理						Q 全文检索	任务中心 \$	月息 版本与支持	rkteer 😣
导航栏	E										:
■2 系統建模	^	产品管理 共17878条									
数据结构定义		产品分类	产品列表								
标签管理		液加 網織 散除	1850 #899						🗹 包含下级	请输入关键字	0 0
UI模板管理		输入外腺体进行试验	产品分类	产晶名称	产品价格	本金	分期数 ≑	服务费	月供	操作	
客户详情TABS		→ 产品分类	洗衣机	LG 8公斤	3600	289.16	12	72.51	361.67	编辑 删除	
消息模板管理		▼ 消费分期	空调	美的	1799	144.5	12	36.23	180.73	编辑 删除	
2 基础数据	^	手机分期	时尚消费品分期	尼康单反赛机	5699	457.76	12	114.78	572.54	编辑 删除	
产品管理		▼ 电脑分明 平板由脑	时尚消费品分期	佳能 单反紊机	5299	425.62	12	106.73	532.35	編辑 删除	
枚举管理		时尚消费品分明	平板电脑	华为M3 8.4英寸平	2688	215.9	12	54.14	270.04	编辑 删除	
微信粉丝		- 家电分期	The Pr	板电脑 64G	2250	550 50	C	C0.47	C20.05	40+40 ENEA	
■◇ 約3回營7冊	_	空调		Apple Ipad	3309	275 77	12	69.47	620.05	994E 1297	
10/7/00/10		洗衣机 由正大 解放 大 合 18		Annie inhone®	6499	1065.25	6	194.42	1100	10118 10150	
组织管理 由分等语		医美分期		11	1111	1005.20	1	1	1155	secti acro-	
MCLA	_	▽ 现金分期	担保标	新人月月高測试	100000		6	1	7700	1918 BIR	
12 系統配置	^	南户分期									
任务调度		业主分期									
參数配置		车主分期 									
应用管理		 非计划类 									
做信客服配置		信用表				共1	7878条 10氪/页 ~	< 1 2	3 4 5 6	··· 1788 >	前往 1 页
■○ 工労部署	~										

图41: 产品管理

二、添加产品

在左侧产品树中选择一个产品分类后,点击右侧上方"添加"按钮,为某个 产品分类添加产品,如下图所示:


晓售 ####			系统管理	·章 金文始素。			版本与支持	系統管理员
导航栏	Ξ	ÎDI	作台 0 产品管	暹 ×				
12系統建模		产品管	管理 共17878条					
数据结构定义		≓i	添加产品		×			
标签管理			* 产品名称	* 产品分类 产品分类				
UI模板管理						操作		
客户详情TABS			7=25078	本 堂		编辑	删除	
洞愿隅极管理			* 分期数	月供		编组	删除	
22 基础数据			•服务费	· 资输入		编辑	删除	
产品管理			目标客户群	- 8565		網綴	BEPR	
枚半管理						编辑	删除	
微德粉丝			严品描述	File Edit Insert Vew Format Table A	CHORED	编辑	删除	
22 权限管理						编组	删除	
组织管理						網紙	删除	
角色管理						網細	BEPR	
■2 系统配置						编辑	删除	
任务顺度								
参数配置								
应用管理								
微信音服配置				0 WORDS POWERED BY TI	INYMCE ,		1788	新注 1 页

图42: 添加产品

相应的名称解释:

目标客户群:通过选择客户标签,把产品与客户关联起来,在【定向营
 销】中可对产品制定营销计划,筛选出目标客户。

3.1.3.2 枚举管理

枚举项管理,用来定义管理系统枚举项。枚举字段由开发、实施时维护,相 应的枚举项可以动态修改。只建议新增枚举项,不建议修改己有的枚举项。

晓售 ^{懂销售}		著能若捕系统 系统管理				Q 全文检索 任务中心 第0	版本与支持 系统管理员 🔗
导航栏	≣						:
₽2 系统建模	^	枚举管理 共offe					
数据结构定义		枚举组	枚举				
标签管理		全文检索牧举	+ 満加枚準				Q 请输入内容
UI模板管理		系统公共枚举 CRM	枚举名称	牧举编码	所属分组	是否系统生成	操作
客户详情TABS		МА	跟进方式	crm_emp_followFunction	CRM	是	编辑
消息模板管理			活动参与状态	customer_activity_join_status	CRM	是	编辑
2 基础数据			分配任务类型	todo_display_view_type	CRM	是	编辑
产品管理			标签类型	tag_type	CRM	晋	编辑 删除
枚举管理			限进状态	crm_emp_followState	CRM	是	编辑
徵信粉丝			交易类型	crm_transaction_type	CRM	景	编辑
to the state			任务统计时间具体分类	todo_analysis_zone_type	CRM	是	编辑
			持仓分析等级	posi_analy_report	CRM	是	编辑
组织管理			客户邀请关型	crm_invitation_type	CRM	鼎	编辑
用巴甸堆						共 27 条 10 脉质 ~ < 1 2	3 > 前往 1 页
₽ 系统配置	^						
任务调度							
參数配置							
应用管理							
微信客服配置							
0 TT 10 E 10							

图43: 枚举管理



3.1.4 权限管理

3.1.4.1 组织管理

一、创建部门

建立组织部门,首先需要在左侧添加部门树,例如创建一个"VIP部门",如下图所示:

晓售 ^{懂销售}		智能营销系统 系统管理		1) 45988	4 任务中心	消息 版本与支持	i artiter 🔗
导航栏	III	▲ □I作台 □产品管理 ×	□枚挙管理 ×	D 微微粉丝 × D 组织管理 ×			
12 系統建模		组织管理 共2条					
数据结构定义		部行體理	编辑部门	×	2 0aTs	& 请输入关键字	
标签管理		添加 编辑 影除	F-65-60-421-	2548	状态	所属的门	操作
UI模板管理		▼ 脱售	Lisomer.	0519	启用	vip#S(1)	
客户详情TABS		VIPERIT	*部门名称:	vipa#]]	启用	vip##(1)	
洞思調做當埋		- 苦納部	是否启用	是			
■2 基础数据		94 M 05	411				
产品管理		- 运業部	mit				
枚半管理		运营一组					
微信粉丝				取消 義金			
12 权限管理							
组织管理							
角色管理							
12 系統配置							
任务调度							
參数配置							
应用管理							
微信客服配置					共2条 10条/页	V (1)	前往 1 页

图44: 创建部门

二、添加人员

点击右侧"添加"按钮,弹出人员信息输入框,输入人员信息后点击"确定" 按钮,添加分组相关人员。

例如: 在 VIP 部门添加部门经理, 如下图所示:



晓售 CRM 产品使用说明书

晓售懂销售		智能营销系统	系统管理						Q. 全交检索	(£\$\$4	<mark>4</mark> 20) 第歳	版本与支	時 系統管理	15 8
导航栏	Ξ		8 D7	添加人员						×				
■○系統建模		组织管理	里 共2条	第一步、	用户基本借	æ.								
数据结构建义		部门管理	1		*姓名	vip部门经理) •账号	vip001		3 84	下版 1010			
标签管理		満加	% #		* 性别	男	手机号	1700000000		וו	RU	副部门	8	R411:
UI模板管理 客户详情TABS		- 晓告			邮箱	vip001@senscrm.com	• 状态	启用			vip	18(T)		
消息模板管理		- 1	DEP J	第二步、	选择用户所	属部门可多表					vip	調门		
			营销一组		• 所屬部门	viptili ×			× *					
■ 42×100000		98 - 12	11125	第三步、	设置角色。	调的角色具有不同的最作权限,可同时具有多个角色								
牧半管理			运营一组		设置角色	请选择角色			+					
微信粉丝				第四步、	加入客户组	只有成为新选客户组成员,才能参与分配客户								
■2 权限管理					客户组	vip缰 ×			+					
组织管理														
角色管理									408					
■2 系統配置														
任务调度														
参数配置														
应用管理														
微信會服配置									共2	条 10条	<u>م</u>	< 1	前往 1	1 页

图45: 添加人员

相应的名词解释:

 6.账号:具有唯一性,用户登录系统的账号,初始密码为:123456(初始 密码可配置,配置路径:【系统配置】->【参数配置】->系统参数)。

7. 状态: 分为启用、停用。停用状态时,该账号不能登入系统。

8. 所属部门:可同时所属多个部门。

9. 设置角色:不同的角色具有不同的操作权限,可同时具有多个角色。

10. 客户组: 只有成为所选客户组成员,才能参与分配客户。

三、预览菜单权限

添加人员后,点击"菜单权限预览"可查看该用户所拥有的菜单权限。

晓售 #######	智能营销系统系统管理					Q. 全文检索	<u>(</u>	NG 消息 版本3	支持 系統管理员 🔗
■2 权限管理	▲ □ 丁工作台 □ 戸市品管理 × □ 枚学管理	× □ 微信粉丝 × □	组织管理 × 🛛 參数	記題 ×					:
 (2)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1) (2)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)	组织管理 共振								
角色管理	部门管理		報告報门 市行重置				<mark>2</mark> 82	下级 请输入关键字	Q Q
	活加 编辑 数kk	用户名	姓名	性別	手机号	邮箱	状态	所属部门	操作
■2 系統配置	◇ 『『『 『 『 『 『 『 『 『 』 『 『 『 』 『 『 』 『 』	xs01	销售员01	男	13300001000		停用	vipaß	:
任务调度	vip#8(1)	vip0001	vip经理	男	17000000000	vip001@senscrm.com	启用	vip#8(1)	:
参数配置	* 宮納部	vip003	VIP003		13434347345		启用	vip#8(1)	1
应用管理	销售部	1098r884	<u>%</u>		13223232223	1333@163.com	启用	vip部门	◎ 菜单权限预范
如言等的配置	- 运業部								● 设置角色
■2 开发配置 ·	~ 运营一组								之 網細
功能主册									◎ 删除
定时任务注册									
工作台模块管理									
API文档									
. 系统监控 /	~								
登录日志									
操作日志									
异常日志									
邮件发送日志									
短信发送记录							共4条 10条	须 -> 1	> 前往 1 页
APP推送记录									

图46: 部门人员列表



四、密码重置

可以批量为用户重置密码,重置后的密码为:123456(初始密码可配置,配 置路径:【系统配置】->【参数配置】->系统参数)。密码重置之后,用户需要 更改密码之后才能继续使用。

3.1.4.2 角色管理

不同的角色拥有不同的权限,首先定义角色,再配置角色权限。

晓售懂销售		智能营销系统 系统管理			Q 金文絵素	🤞 心 消息 版本与支持 系統管理员 🔗
导航栏	Ξ	▲ □ 工作台 □ 产品管理 × □ 枚学管理 ×	□ 做情粉丝 × □ 组织管理 × □	参数配置 × 3 角色管理 ×		1
■2 系統建模	^	角色管理 共振				
数据结构定义		角色列表	人员			
标签管理		湖加 权限 编辑 删除	+ 天駅人员 区 脱板管理 自 移殺人	ā		遺輸入内容
UI模板管理		管理员 [admin]	姓名	人员名	状态	操作
客户详情TABS		业务员 [salesman]	VIP003	vip003	在职	移除
消息模板管理		公司总监 [co-manager] 测试专员 [test]	系统管理员	admin	在职	移動
2 基础数据	^	测试 [test2]	质检员	zjy	南职	移動
产品管理		运营总监 [0908whg]	业务员小丹	lud	在职	1810
枚半管理						
微信粉丝						
12 权限管理						
组织管理						
角色管理						
2 系統配置	^					
任务调度						
参数配置						
应用管理						
微信客服配置						

图47: 设置角色

一、权限配置

针对角色,设置权限,即设置用户可查看哪些界面,并可以配置界面上的功能按钮权限。点击"权限"勾选角色需要配置的模块以及模块的功能点,点击保存。关联了角色的用户将拥有该角色配置的操作权限。



晓售 CRM 产品使用说明书

 \times

晓售 懂销售		智能告销系统 系统管理				0. 全文检索	🔰 任务中心 消息 版本与支持 系統管理员 😣
导航栏	Ξ	▲ □ □ 工作台 □ □ 产品管理 × □ □ 枚挙	管理 × 🛛 微信粉丝	± × □ 组织管理 × □ 参数配置 × □:	Nem ×		1
■2 系統建模		角色管理 共振					
数据结构定义		角色列表	人员	管理员- 权限设置	×		
标签管理		1511 501R 546 1899	+ 关联	- 🗹 客户营销管理			
UI模板管理		管理员 [admin]		- 🗹 智能营销系统		秋志	操作
客户详情TABS		业务员 [salesman]	0 V	▽ 🛃 客户管理		在职	1519:
消息模板管理		公司总监 [co-manager] 98式安局 Itesti		- 🛃 公司管理		在职	影時
■0 36294803FF		测试 [test2]	- B	2 查看		演职	移动
		运营总监 [0908whg]	N N	2 编辑		在职	1510
产品管理				» 📴 回收站客户			
枚半管理				▶ 2 客户号入			
微信粉丝				▶ 🛃 客户批量转移			
C 4078-5538				> 2 客户分组规则			
■■ 4×96(10) 和目							
组织管理							
角色管理					取用 确定		
11 形动和配置							
任务调度							
參設配置							
应用管理							
微信客服配置							

图48: 权限配置

二、关联用户

定义角色、配置权限后,可关联用户,即哪些用户具有该角色。一个用户可 以关联多个角色,其操作权限是多个关联角色的合集。

三、脱敏管理

脱敏管理,主要针对客户的敏感数据(目前仅支持手机号)进行脱敏处理,避免业务员直接接触客户。

选择业务员,点击"脱敏设置",如下图所示:

	22	<u>=</u>	->л.	
R	뮸.	₩Y	12	百
	~ •	-201		_

脱敏
 不脱敏

- 🔲 私有客户不脱敏
- □ 分配的客户不脱敏
- □ 小组客户不脱敏



图49: 脱敏设置

相应的名称解释:

1. 脱敏:所有客户对当前用户都脱敏。



2. 脱敏&&私有客户不脱敏: 当前用户的私有客户不脱敏。

3. 脱敏&&分配的客户不脱敏: 全部分配给当前用户的客户不脱敏。

4. 脱敏&&小组客户不脱敏: 当前用户管理的小组客户不脱敏。

5. 不脱敏: 所有客户对当前用户都不脱敏。

注:如果系统启用了脱敏功能,则在所有的客户列表上,客户的相关信息都 是脱敏的,只能在客户详情页看到不脱敏的数据(前提是具有不脱敏权限)。

3.1.5 系统配置

3.1.5.1 任务调度

任务调度主要管理系统自动任务的执行时间以及频率管理。其中包括自动打标签任务、分组分配任务、数据同步任务等。IT 运维人员可以根据实际业务需要 调整任务执行时间及频率。

如设置有每天 5 点半自动打标签,点击"立即执行"则立即执行自动打标签 任务。

晓售 ^{懂销售}	171	的新物系统	东 系统管理				Q. 全文检索.	任务中心 第8 №	(本与支持)	系统	eera (8)
枚举管理	^	DI	2作台 D任务调度 ×								1
微信粉丝		调度	任务共同条								
■2 权限管理	^	+	添加 應用 停用				查询任务调度 :	选择任务分组 > 请输入任务部	18	Q	٩
组织管理			任务实例	任务实例Id	任务分组	cron表达式	任务状态 ⇔	任务描述	H	iffi:	
角色管理			同步最大持仓处理	syncFilePositionMaxHandlerJob	客户营销管理	0 30 4 * * ?	已停用	每天4点半 同步最大持仓处理	立即执行	编辑	800 î
系统配置	~		持仓等级分析计算	positionAnalyJob	春户营销管理	0 0 8 ? " SAT	已停用	每周6执行8点执行	立即执行	编辑	删除
任命運渡	-1		同步交易文件	syncFileTradeJob	客户营销管理	0 12 4 * * ?	已停用	每天4点12分同步交易文件	立即执行	编辑	删除
参数配置	-		同步产品与活动	syncProductAndActJob	客户营销管理	002**?	已停用	产品与活动,每天2点执行	立即执行	编辑	BIR:
应用管理			自动分组	autoGroupJob	春户营销管理	006**?	已启用	每天6点自动分组	立即执行	编辑	删除
做信春服配置			优先分配邀请客户	assignByInviteJob	客户营销管理	00011?	已停用	优先分配有邀请关系的	立即执行	编辑	MR
	-1		同步标签	syncTagJob	客户营销管理	0 36 4 * * ?	已停用	每天4点36同步标签	立即执行	98 M	8100
■2 开发配置	^		自动标签	autoTagJob	春户营销管理	0 10 17 * * ?	已停用	每天5点半自动打标签 (周试修改	立即执行	编辑	BIR
功能注册			测试调度任务	proccessorTaskJob	客户营销管理	0 10 5 * * ?	已启用		立即执行	编辑	MIR
定时任务注册			同步持仓详细处理	syncFilePositionHandlerJob	客户营销管理	0 20 4 * * ?	已停用	每天4点20 同步持仓文件	立即执行	编辑	80R0
工作台模块管理			过期标签删除	removeTagJob	春户营销管理	0 30 * * * ?	已启用	每半小时执行一次	立即执行	编辑	#HR
API文档			业绩报表计算	tradeDayRecordJob	客户营销管理	0 10 5 * * ?	已停用	每天5点10生成业绩报表	立即执行	编辑	MIR
■ 系统监控	~		同步当前持仓汇总文件	syncFileUserAssetJob	客户营销管理	054**?	已停用	每天4点跑文件 当前持仓文件	立即执行	编辑	删除
登录日志			同步春户处理	syncFileCustomerHandlerJob	春户营销管理	0 35 4 * * ?	已停用	每天4点35 同步客户文件处理	立即执行	编辑	删除
操作日志			同步客户文件	syncFileCustomerJob	客户营销管理	0 10 4 * * ?	已停用	第天4点 10 同步客户文件	立即执行	编辑	删除
异常日志			同步持仓最大值文件	syncFilePositionMaxJob	客户营销管理	074**?	已停用	每天4点同步持仓最大值文件	立即执行	(6)8	删除
邮往附涉用本			同非适合文任	svnr FilePosition Joh	太 山寺 孙敏神	0.20.4 * * 2	戸値用	每于1月20日 局中括合立任	TT RINK #F	90.1 0	MIN •

图50:任务调度

3.1.5.2 参数配置

配置系统相关参数,包括不仅限于:客户分配规则相关参数、邮件参数、微 信客服配置、短信配置、系统其它配置等。主要为了相关业务发生改变时以最小

第 40



的代价完成相关参数设置工作。

晓售懂销售	褶的	能素销系统 系统管理				◎ 全文检索 任務中心	消息 版本与支持 系統管理员 🔗
枚举管理	^	□ 工作台 □ 任务调度 × □ 参数配置 ×					1
微信粉丝		參数坦	参数				
■2 权限管理	~	春户分配规则相关配置	+ 添加參数				
组织管理		crmd的件	参数名称	参数编码	参数值	系统生成	操作
角色管理		同步相关 微信消息	图片验证码有效期(s)	SYS_VALIDATE_CODE	300	문	<i>0_ 1</i> 9453
	- 1	系统参数	短信验证码有效期(s)	SYS_SMS_VALIDATE_C		製	2. 59 18
₩ 糸疣配置		部件服务器配置	用户默认密码	SYS_USER_DEFAULT_P	12345	是	<i>0.</i> %455
任务调度	-1	微信支付配置					
应用管理	-	阿里短信配置					
微信客服配置							
0 TI 42 ED							
** 7T/2, HD							
少能主册							
工作台模块管理							
API文档							
1 系统监控	~						
登录日末							
操作日志							
异常日志							
截位治径日末							

图51:参数配置

3.1.5.3 应用管理

应用管理主要应用于: 第三方系统通过 Open API 的方式与晓售智能营销系 统进行对接。例如:自动化营销功能中事件接入是基于对接的第三方应用的数据。

3.1.5.4 微信客服配置

CRM 支持微信客服功能,通过微信客服配置功能,授权《晓售智能营销平台》 转发运营微信公众号的消息到 CRM 内以实现客服人员实时与客户沟通。

3.1.6 开发配置

3.1.6.1 功能注册

功能注册,用于管理功能菜单的配置。一般在开发或实施阶段配置,也可由 IT 运维人员根据实际业务需要调整菜单。选择一个功能菜单,点击"查看权限"可 查看拥有该功能的角色和用户名单。



晓售 世销售	智能看她系统 系统管理			Q 全文检索	任务中心 消息 版本与支持 系統管理员 😣
■ 权限管理 ^	D 工作台 D 任务调度 × D 参数配置 ×	□ 功能注册 ×			:
组织管理	功能注册	功能管理 查看权限			•
	春户营销管理 · · ·	臺看拥有该功能的角色及用户			×
■ 所の面面 へ	输入关键字进行过程	相关角色			
参数配置	· 新广岛的营业	角色名称		角色编码	
应用管理 做信客服配置	 ◆ 寄户管理 各户管理 	业务员公司总监		salesman co-manager	
論开发配置 ∧	春户分组管理	遊気書室		0908whg	
功能注册	客户导入	管理員 測试を员		admin test	
定时任务注册 工作台模块管理	報》——312.00年8月 国政法案户	Mit		test2	
API文档	公司管理 → 销售管理	相关用户			
■ 系统监控 ^	任务中心 春户限进任务	姓名	人员名		Allen C
登录日志 操作日志	业结目标管理	运营经理	y01		四章88
异常日志	番尸叶南河武	运营总监	yy001		运营部
部件发送日志 短信发送记录	定向實销 活动管理	7年二	lx003		22810

图52: 查看功能权限

3.1.6.2 定时任务注册

定义需要系统自动执行的定时任务,如自动分组分配、自动打标签、数据同步任务等。【任务调度】是基于已注册的任务来设定系统自动任务的执行时间以 及频率。

晓售 ^{懂销售}	祝台	能营销系统 系统管理			Q 全文检索	息 版本与支持 系統管理员 🔗
■ 权限管理 组织管理	^	□ I作台 □ 任务调度 × □ 参数配置 × 定时任务注册 @iii21 + 汤加 ◎ 删除	□功能注册 × □ 定时任务注册 ×			原語なの語語を
角色管理		任务名称	任务实制ID	任务描述	最后修改时间	操作
		日步持仓最大值文件	syncFilePositionMaxJob		2018-09-28 17:40:48	(818 MIN
14.5%的配置	^	同步交易文件	syncFileTradeJob		2017-11-02 14:33:05	inter and
任务调度		同步当前持仓汇总文件	syncFileUserAssetJob		2017-11-02 14:34:51	1940 Hilto
參数配置		同步标签	syncTagJob		2017-11-02 15:42:39	编辑 删除
应用管理	- 11	同步客户处理	syncFileCustomerHandlerJob	同步客户处理	2017-11-02 20:11:05	编辑 删除
做信書服配置		同步持合详细处理	syncFilePositionHandlerJob	同步持合详细处理	2017-11-02 20:11:32	seat mite
12 开发配置	~	日步最大持仓处理	syncFilePositionMaxHandlerJob	同步最大持仓处理	2017-11-02 20:13:26	编辑 删除
功能注册		同步交易详细处理	syncFileTradeHandlerJob	同步交易详细处理	2017-11-02 20:12:30	insk litte
定时任务注册	-1	日步当前持仓处理	syncFileUserAssetHandlerJob	同步当前持仓处理	2017-11-02 20:13:38	seat mite
工作台模块管理	-	交易属性处理	syncTranAttrHandlerJob	交易属性处理	2017-11-02 20:46:47	编辑 删除
API文档		同步产品与活动	syncProductAndActJob	同步产品与活动	2017-11-03 10:46:24	inste little
	-1	优先分配邀请客户	assignByInviteJob	优先分配邀请客户	2017-11-08 16:07:47	seat mite
📕 系統监控	^	更新物化表	mqtAssignJob	更新物化表,主要是由于交易属性	2017-11-08 19:15:51	1918 Bits
登录日志		过期标签删除	removeTagJob	过期标签删除	2017-11-10 15:48:54	编辑 删除
操作日志		持仓等级分析计算	positionAnalyJob	每周5执行一次	2017-11-10 15:54:23	(Rat Elfe
异常日志		同步通话时长	syncTalkTimeJob	同步通话时长	2017-11-10 16:31:46	编辑 删除
邮件发送日志		业绩报表计算	tradeDayRecordJob	业绩报表计算	2017-11-10 16:34:51	编辑删除
短信发送记录					共21条 50廓/页 ~	〈 1 〉 前往 1 页

图53: 定时任务注册

3.1.6.3 API 文档

开放的技术体系,第三方系统可以通过调用 OpenAPI 的方式获取到系统中所



有的数据。

3.1.6.4 系统监控

包括登录日志、操作日志、异常日志、短信推送日志、邮件发送日志、APP 推送记录等。对系统运行情况的监控,帮助维护系统以及定位问题。

3.2 部门经理篇

3.2.1.1 客户管理

3.2.1.1.1 客户分组管理

根据实际不同业务线对客户进行分组分配管理,可以为客户组设置管理员、 业务员、分配规则、回收规则。

按照业务需求把客户分组,分为三步:

第一步定义分组,即定义分组名称、配置小组管理员,添加小组组业务员, 如下图所示:

晓售懂销售	3	智能营销系统 系统管理		Q. 全交检索	任务中心 消息 版本与支持 系統管理员 🔗
导航栏	Ξ		■ × □ 和中分地管理 × □ 和中期进任務 × □ □ 任务中心 × □		
🛓 客户管理		客户分组管理 共10条	接觸並勞戰求認識內分級,黨內可在多个小級內;並勞員也可解對作为多个黨內國的成		+ 活动称个分组
客户档案			编辑客户分组	×	
有户分组管理		1 分组名称	12	-3	操作
客户分组规则		□ 催松姐	建立分组及设置管理员 设置分配规则	设置回收规则	
有户导入		I Mitola	一、填写分组名称		
回收站客户		- 电轴专组	*分组名称 电栅组		
公司管理		I IIIAIE	二、设置分组管理员		
			以田田田の町田町 100000000000000000000000000000000000		
◎ 明書管理		口 vip细			
任务中心			二、设置分组业务员 业务员只能查看并跟进分配到自己的客户,除非该业务员同时具有管理员身份。		
****#UETEH		□ 拉新组	· 不能留 (1 年 1 年 1 年 1 年 1 年 1 年 1 年 1 年 1 年 1		
重 营销工具		2 运营组			
迚向营销		() 线下运营	83	用 下 一步	
事件注册中心					
处理關注册中心					
自动化策局管理					
事件历史					
12 统计报表					

相关的名称解释:

1. 分组管理员:分组管理员拥有查看该小组内所有客户的权限。

 分组业务员:只有加入分组的业务员才能参与该小组客户分配,只能查 看并跟进分配到自己的客户。



第二步设置分配规则,系统自动根据分配规则把当前客户组中的高质量客户 优先分配给业务员并产生跟进任务。

例如: 添加分配规则跟进次数为0的客户分配给"李四"业务员,如下图所示:

晓售儲销售			系统管理									(Q. 全文社			任务中心			8
导航栏	Ξ		8 01	分配规则											×				
🛓 客户管理		客户分	组管理,	基本信息														十 添加客户分	HE
客户档案				* 规则类型	自定义条件				规则名称	服进次数为0									
客户分组管理			计组名称	小谷田 😡	夜辺												操作		
客户分组规则			御教祖	定义条件															
有户导入		. 5	16.434 <u>0</u>	+129 M		184		***			+	12.0	14-14-05	10.44-					
客户批量转移			电频带组	44 7 412		SATE	10	HI-MA			1	IAT	AEIRIT	SWIF					
			Linae		出版世代版			0					# <u>#</u> ~						
24 10 10 12			Rista	包含标签 🕤											_				
◎ 销售管理			rip <u>sa</u>	+ 法标签															
任务中心			副数组	+ 选标签	-														
客户跟进任务			立新组																
重 营销工具			医营组																
定向营销			北下运营																
事件注册中心																			
处理闢注册中心																			
自动化策略管理																			
策略任务																			
事件历史													取	i in in i	E				
12 统计报表	^																		

图54:分配规则

晓售 ^{懂销售}		系统管理							Q 全交检索		版本与支持 系统管理员 🔗
导航栏 🗄	ÎDI	作台 🗌 🛛 工作台模块管理	× 日 書户分	道管理 × 🛛 客户跟进任	E务 × □ 任务中心	×					
🛓 客户管理 💦 🗠	客户分	分组管理 共10条				8户分组,客户可在多个小组内;业务)					+ 添加客户分组
客户档案			编辑客户分	组					×		
有户分组管理		分组名称	0			2				操作	
客户分组规则		便收退	建立分组及证	受置管理员		设置分配规则			设置回收规则	1	
有户导入		果6式8组	一、分配规	则设置将满足条件的客户从	小组公海分配给描定业务员				新増規則	1	
各一批黨转移		电编专组	順序	规则名称	规则状态	規則类型		操	ife	1	
公司管理		电输入组	÷ 1	跟进次数为0	菰用	自定义条件	启用	禁用	编辑 删除	1	
		测试组	二、请求任	务设置						:	
● 销售管理 へ		vip结 <u>用</u>	0 =) 품						1	
任务中心		EDR'NE	请求次数:	- <u>3</u> +	+ 次天					1	
客户取进任务		拉新组	请求数量	- 50 +	+ 个次					1	
■ 营销工具 ^		运营组								1	
定向营销		线下运营					R019	Ŀ-	-# T-#	:	
事件注册中心											
处理藏注册中心											
自动化策略管理											
策略任务											
学行の史											
≌ 统计报表 ∧											

图55: 分配设置

相应名称解释:

 规则类型:规则有两种类型,第一种是自定义条件,根据标签适用对象, 以操作符与连接符(并、或)配合使用,以及可选择是否包含标签筛选数据。第



二种是直接编写自定义 SQL 语句。

2. 业务员:若不选择业务员,把满足条件的客户平均分配到该小组所有业务员;若选择有业务员,则把满足条件的客户平均分配到选中的业务员。

 规则顺序:分配规则顺序以1为最高优先级,在执行自动分配任务时, 系统以优先级从高到低的顺序逐条执行分配规则。

4. 规则状态: 只有"启用"状态的规则才参与执行自动分配任务。

5. 请求任务设置:设置是否允许业务员在完成自动分配的跟进任务后,手动请求任务。支持配置每天可请求的次数以及每次请求的数量。

第三步设置回收规则,若业务员长时间不跟进或者长时间跟进无效可设置回 收规则,把相应客户回收到客户组公海,重新分配给另外的业务员跟进,以达到 高效利用资源的目的。

晓售 # 第		跳 系统管理						Q. 全交检索…	任务中心 消息 版本与支持 .	skitel 😣
导航栏 🖂	ÎD	工作台 📗 🛛 工作台模块管理	× 日 客户分组	管理 × 日春户跟进任	务 × □□任务	Φù ×				
▲ 客户管理 ^	客用	口分组管理 共10条				试把 客户分组,客户可在多个小				+ 添加客户分组
客户档案			编辑客户分组	8				×		
有户分组管理		分组名称	0			-0		3	操作	
客户分组规则		催秋道	建立分组及设	置管理员		设置分配规则		设置回收规则		
有户守人		洪陆相	回收规则: #	嘉定条件的赛户从业务员名下回;	收到小组公海。			新增回收规则		
回收站客户		电频带组	顺序	规则名称	規則状态	規则类型	操作			
公司管理		电纳利				帽无数据				
0 0548 99 TH		测试相					Rom L-	-# M #		
		vipi						_		
住房中心		and the second s			VI	P003				
		拉新组								
値 营销工具 へ		运营组			96					
定向营销		线卜运营			衆					
事件注册中心										
2. 生産業主が中心 自动化策略管理										
策略任务										
事件历史										
■2 統计报表 ^										

图56:设置回收规则

3.2.1.1.2 客户分组规则

客户组定义好后,需制定规则,使得满足条件的客户自动分配到对应的小组中。例如:分组规则为可投资资产为 500 万以上的客户分配到 VIP 客户组,如下图所示:



晓售 懂销售			系统管理								0、全文総	\$	(1980年10) (1) (第1)(1)	版本与支持 系统管理员 🔗
导航栏	Ξ		e D3	编辑分组规则	IJ							×		
🛓 客户管理		客户分约	组规则;	基本信息										+ 35103403800
客户档案		1 推荐	¥ ~ 184	*规则名称	可投资资产500万以	z为vip客户		• 规则类型	自定义条件					
有户分组管理			A行順座	* 来源分组 😡	公海査户			✓ ●目标分组 ●	vipill				有关联	操作
客户分组规则			1	• 是否断开原#	5分组分配关系 🔮 🤇)是 📀 否		•执行顺序	100					
客户纷至转移			2	定义条件										
回收站赛户			3	左括号 宇	段名	操作符	查询值			右括号	连接符	操作		
公司管理			4		请选择条件						押且~	⊕ ⊡		
A 结果等语			5	10 4 575 0										
(350A)				可投资产500万以	上 × + 选标签									
客户跟进任务				不包含标签 🕄										
				+ 选标签										
▲ 宮明工具														
定向蓄積														
学生は前中心														
自动化策略管理														
策略任务														
事件历史											取消	确定		
12 统计报表														

图57:分组规则

相应的名称解释:

1. 规则类型: 自定义条件和自定义 SQL,建议使用自定义条件。

2. 客户来源: 划定该规则的作用范围,把满足条件的来源组客户加入到目标客户组。

3. 目标分组:用来决定满足该规则的用户分配到哪里去,可以是公海,也可以某个具体的分组。

4. 是否断开原有分组分配关系:选择"是",把客户从原有客户组里移除, 并且如果原有组存在分配关系也会被断开;选择"否",则原有的所有关系保留, 客户会被加入新的客户组中。

3.2.1.1.3 客户批量转移

把一个业务员名下的客户批量转移到另一个业务员名下,可选择全部转移、 部分转移。例如:把即将离职的业务员名下客户转移给同组的其他业务员,如下 图所示:





晓售 ^{懂销售}	8	能管销系统 系统管理				Q.	金文絵素。	版本与支持 系統管理员 🔗
导航栏	ΞÎ		8 ×					1
💄 客户管理	^	客户批量转移						① 转移记录
客户档案 客户分组管理 客户分组规则 客户号入		 选择转移目标 业务员: 每户值 (後次後) (项写转移奏户的原因 	的[业务员小月] • + 韩国治	· 목수명 (영어정) 와 (화조) · · · · · ·				
客户批量转移	-	业务员商职						
回收站客户 公司管理								
④ 销售管理 任务中心 客户现进任务	Ŷ	 ▶ 转移方式 ● ● 全部转移 ○ 部分转移 	ş					
	-1	□ 姓名 ≑	性别 👳		年龄	手机号	地区	客户分组
▲ 营销工具	^	章172	女		19	137****7583		僅次组
定向营销		_ 产丹	女		24	135****8186	深圳市福田区	御炊組
事件注册中心	. 1	一 张山0901	男		19	111****1000		拉斯组 线下运营
处理编注册中心 自动化策略管理							共3条 10条页 ~ <	1 > 前往 1 页
策略任务				I	民业特殊			
😫 統计报表	^							

图58:客户批量转移

每次转移操作后会生成转移记录,如下图所示:

晓售 # 销售		WALS	情系统 系	统管理				Q.	全文检索	● 任务中心 第8	L 版本与支持	
导航栏	Ξ	Î	□工作台	□ 審户批量转移 ×								1
🛓 客户管理		Ľ	客户批量	转移记录								
客户档案			操作人		操作日期	从业务员	转移到业务员	转移寄户数	转移类型		转移原因	
各户方组管理 案中分组级则			李四		2018-10-31 17:32:05	【测试组】李四	【测试组】lud	50 个客户	全部转移			
客户导入			公司总监		2017-12-04 17:18:33	拉新经理	召回经理	0 个客户	部分转移		kk	
春户批量转移			testLDd		2018-07-28 12:33:24	测试A人员	testLD	1 个客户	部分转移		测试转移功能	
回收站春户			testLDd		2018-07-28 12:35:35	testLD	测试A人员	281 个赛户	部分转移		赏试	
公司管理			测试A人员		2018-07-28 12:38:53	测试A人员	testLD	281 个客户	部分转移		wu	
Chief dar Advern			testLDd		2018-07-30 13:53:28	测试A组小刘	测试A人员	0 个客户	部分转移		测试	
◎ 销售管理	^		testLDd		2018-07-30 13:54:11	testLD	测试A组小刘	282 个客户	部分转移		测试	
任务中心			testLDd		2018-07-30 13:56:07	测试A组小刘	testLD	282 个客户	部分转移		Mid	
客户跟进任务			系統管理员		2018-07-31 09:58:53	预备人员A	B细下级业务员	0 个客户	部分转移		222	
▲ 营销工具	~		testLDd		2018-08-03 14:43:04	拉新002	拉新003	31 个客户	部分转移		拉新002离职	
定向言摘												
事件注册中心												
处理闢注册中心												
自动化策略管理												
策略任务												
事件历史												
≌ 統计报表	^							Ħ	E 29 条 10 条/页	v < 1 :	2 3 >	前往 1 页

图59: 转移记录

3.2.1.1.4 回收站客户

把一些没有跟进价值的客户放入回收站管理,放入回收站的客户不参与到日常的分组/分配中,可手动将回收站客户退回公海,重新参与分组分配。



晓售 ^{懂销售}	1	智能管销系统 系统管理								(Q. 全文检索		8中心 消息	版本与支持	i artita 🔗
导航栏	E	▲ □ 工作台 □ 客户批量转移 >		×											:
💄 客户管理	^	回收站客户 共6条					2站] 客户	不参与到	旧常的分组/分配中 ×						袋选 彩
客户档案		退回公海													٥
客户分组管理 客户分组规则		8户名称	手机号码	身份证号	标签总分值	出生日期	19561	年龄	0 ⁵⁸⁰	成熟度	客户来源	总跟进次数	交易次数	最后跟进日期	最后跟进状态
春户导入		一 张001	136****4062%	514787104793862724	3	1980-12-19	女	36	10011501@redlichee.com		APP应用	0	7		
客户批量转移		. 果277	134****7313	953877533089424380	1	1942-08-13	男	75	10002777@redlichee.com		APP应用	0	2		
国收站案户		□ ►479	131****1171	555202157712583670	5	1970-08-24	男	2	10045979@redlichee.com	純他	APP应用	0	2		
公司管理		#228	130****5700%	740605537542162000	18	1982-12-17	男	34	10039728@redlichee.com		APP应用	0	12		
销售管理	~	□ 罗275	134****7554 📞	111149153645811898	7	1991-09-24	男	26	yjhkhnuje@163.com		APP应用	0	2		
任务中心		袁126	137****2795	302673271333554574	18	1965-03-04	男	52	10029126@redlichee.com		APP应用	0	18		
客户跟进任务															
▲ 营销工具	^														
定向营销															
事件注册中心															
处理器注册中心		1													
自动化策略管理															
策略任务															
事件历史		4													•
≌統计报表	~											共6条	0条/页 ~	< 1 >	前往 1 页

图60: 回收站客户

3.2.1.2 销售管理

3.2.1.2.1 任务中心

一、新增任务

在任务中心可创建任务分配给自己或者下属员工,例如:创建一个任务(制 定营销计划)并指派给其他业务员。如下图所示:

晓售 ^{懂销售}		智能管销系统	系统管理			Q 全文检索	4 任务中心 消息 版本与支持 业务员小丹 🔗
导航栏	≣		台 D任务中心 ×				:
💄 客户管理	^	新增日	E务				12 <i>保持</i> × 取消
客户档案		_					
客户分组管理			*任务名称	制定营销计划	* 任务类型	普通任务	
客户分组规则			关联客户	请关联客户 +	截止时间	③ 2018-11-16 00:00:00	
客户导入			优先级	Ф У	进度	未开始	
客户批量转移			负责人	*≅ × +	提醒时间	② 2018-11-15 10:00.00	
回收站春户			/T 42 (Mail				
公司管理			1275 1410				*
⑤ 销售管理				制定一个营销计划			
任务中心							
客户跟进任务							
▲ 营销工具	^						
定向营销							
專件注册中心							v
处理闢注册中心							
自动化策略管理							
策略任务							
事件历史							
≌ 统计报表	~						

图61:新建任务

相关的名词解释:



1. 任务类型: 可分为普通任务、跟进任务。当任务类型为跟进任务时, 新 增任务成功后, 也会在相应负责人【客户跟进任务】中新增一条跟进任务。

 截止时间:根据设定的截止时间,在按分组视图中,可按日期分组查看 任务。如截止时间为今天,则标记为"今天的任务",当天未完成,则标记为"已 过期任务"。

3. 优先级:设置任务的优先级,在分组视图中,可按优先级分组查看。

4. 进度:标记任务进度,在分组视图中,可按任务状态分组查看。

5. 负责人:可选择自己或其他人,为任务的负责人。

6. 提醒时间:设置任务提醒时间。

二、查看任务

两种查看视图:分组视图、列表视图。选择分组视图,可按时间、按状态、 按优先级查看,不同模块的任务可直接通过拖曳进行更改,勾选任务标记为完成。 选择按列表视图查看,可修改负责人、优先级、进度、截止时间等。

晓售 ^{懂销售}	20	能管销系统 系统管理					Q. 全文检索	任 <u>8</u> 年心 第8	版本与支持	业务员小舟 횑
导航栏	ΞÎ		D ×							:
🛓 客户管理	^	我创建的任务 ▼	县作提示:不同模块的任务可直接通	过拖曳进行更改。					+ 添加任务	接状态 〜
客户档案	_	未开始任务	17	进行中任务	3	已完成任务	2	已取消任务		0
客户分组管理 客户分组初则	- 1	 第8任务 	截止时间:2018-12-08 23:59	□ 重要任务 111	載止时间:智无	S 重要任务	截止时间:2018-11-01 06:00			
春户导入	- 1	图的Alertasy 餐户名:dan	野叫 录入	8 : 第215	呼叫 录入	客户名:王小0001	野叫 素入		智无数据	
客户批量转移	- 1	□ 重要任务	截止时间:2018-11-01 11:00	□ 武物任务	截止时间:2018-12-08 23:59	☑ 重要任务	截止时间:2018-10-31 00:00			
公司管理	- 1	1031任時 寨户名: 华215	野叫 愛入	回访跟进任务 客户名:卢丹	呼叫 豪入	日常工作任务				
3 销售管理	~		截止时间:智无	C Refer	截止时间:2018-12-07 23:59					
任务中心		第4周任务		回访跟进任务	ctor al.					
春户跟进任务		● 普通任务	截止时间:2018-11-10 00:00	\$0 ⁻¹ -0; 1 (\$200	12141 3671					
■ 营销工具	^	公司日常工作任务								
定向营销	- 1									
事件注册中心	- 1	 菜母任务 20181101 	截止时间:智无							
处理器注册中心	- 1									
自动化策略管理										
策略任务		 重要任务 跟进 	截止时间: 智无							
事件历史										
12 统计报表	^	□ 普通任务	截止时间:2018-10-31 02:00							

图62:分组视图



晓售 ^{懂销售}		1165	EWLS.M	系统管理						Q. 全文检索	低劣中心 消息	版本与支持	1 112	вдаля 😣
导航栏	≣	1	DI	作台 D任务中心 ×										:
💄 客户管理	^	L	我创]建的任务 ▼								十滴加旺等	313	1928 V
客户档案		L	192	牧负责人 博改优先级 更新法	1度 修改截止3	10 RWES							刷新	ME V
客户分组管理		L		任务名称	优先级 ⇔	进度 ≎	任务类型 🗘	截止时间 🗘	负责人	关联			操作	
客户分组规则 家白唇 \		L		公司日常工作任务	低	未开始	普通任务	2018-11-10 00:00	业务员小丹			完成	. (4 98	影除
客户批量转移		L		第6次任务	低	未开始	普通任务	2018-11-09 18:00				26	1960	删除
回收站案户		L		跟进	中	未开始	跟进任务		业务员小丹			完成	. 1946	制种
公司管理		L		回访题进任务	高	未开始	跟进任务	2018-12-08 23:59	业务员小丹	dan[#6户]		完成	(1 998)	删除
销售管理		L		第三周任务	中	未开始	普通任务	2018-11-02 06:00				完成	: :#10	影除
任务中心		÷		第五次任务	ф	未开始	普通任务	2018-11-03 16:02				完成	编辑	影除
春户跟进任务		Т		12222	Ф *	未开始	普通任务	2018-11-02 00:00	- Juke 4 0			75.0 	- skitt	2000
44 曹追王司	^	L		11月工作计划	ing 中	未开始	普通任务	2018-11-02 08:00				完成		
· 日内工共		L		1031任务	中	未开始	普通任务	2018-11-01 11:00		华215[窑户]		完成	1968	删除
事件注册中心		L												
处理器注册中心														
自动化策略管理														
策略任务														
事件历史														
😫 统计报表	^									共 22 条 10 条/	覧 - < <mark>1</mark> 2	3 >	前往	- 1 页

图63:列表视图

3.3 业务员篇

3.3.1.1 客户管理

3.3.1.1.1 客户档案

一、客户档案列表

客户档案列表中,默认显示"我的客户"。如果有权限,业务员还能看到公司全部客户、已分组客户、公海客户。作为客户组管理员还拥有查看客户组所有客户的权限,同时还可配置自己的查询方案。

晓售 懂销售		1165	nike se	管理								Q. 全文检索	<mark>4</mark> 任务中心	消息 版4	与支持	wsana 🔗
导航栏	⊟	Î	□工作台	□任务中心 ×	□ 客户档案 ×											:
🛓 客户管理		3	我的客户	• .e;;+15												+ %tor#6144
春户档案			彩的窗户		数围绕路	9X 94									刷新な	第选 26
客户分组管理			公司全部客户		机号码	标签	客户组	标签总分值	出生日間	性别	年龄	邮箱	交易次数	值用评分	客户来源	操作 ④
客户分组规则 客户导入		L	已分過審户 公海審户		37****7583	女 統下口店 唱歌	催放組	4	1998-03-21	女	19	10019672@redlichee.com	2		线下门店	÷
春户批量转移 回收站春户		L	客户组 Skatole		35****8186	女 线下门店 說游 萬食 健身	催饮组	17	1959-03-21	女	24	ludan@senscrm.com	2	80	线下门牌	-
公司管理		L	備政組		35****6737	66-75岁 线下门店 女 天秤座 備書	拉新祖 城下运营	11	1949-09-27	×	68	10047706@redlichee.com	0	60	线下门盘	-
 销售管理 	^	L	查询方案 我的vip賽户		32****4130	46-50岁 线下门店 開 双角座 信誉	拉新祖 电铜组	18	1970-02-21	男	48	1000540004@redlichee.c	11		线下门店	-
客户跟进任务		L	3	向方宫管理	34****8507	双子症 则 线下门店 26-30岁 信知	线下运营 拉新组	7	1989-06-11	男	28	10015960@redlichee.com	0		线下门店	-
益 营销工具	^		•	穆205 132****9854	132****9854	天蝎庄 男 APP应用 46-50岁 健身	拉新组 电纳组	8	1967-11-01	男	51	10048705@redlichee.com	1		APP应用	-
定向言销 專件注册中心		L		康238 132 ^{****} 0282	132****0282	巨蟹连 女 线下门语 51-55岁	得得得 电销专组	3	1965-07-01	女	52	10032738@redlichee.com	3		线下门库	-
处理闢注册中心				钱大妈 189****2001	189****2001	双子座 女 线下门店 41-45岁	得得得 电钠专组	3	1976-06-06	×	41	10047237@redlichee.com	23		线下门店	-
日动化策略管理策			- (何195 133****3011	133****3011	水瓶距 男 APP应用 36-40岁	這聲坦 對试祖	3	1980-01-30	男	37	10010195@redlichee.com	2		APP应用	
事件历史				朱171	1070001100		University Marcal On	^	1007.00.00	-	00	100001710	~		Address of the second	
12 统计报表	~											共 15 条 10	象页	(1 2	>	航往 1 页

图64: 客户档案



二、查询方式

- (1) 高级筛选
- 业务人员可点击"筛选",选择需要查询的条件属性、需要排序的属性、包含标签不包含标签进行筛选(查询模板可在【UI模板管理】中配置)。
- 2. 适合场景:条件组合查询一批客户或者精确查找某一个客户。

晓售懂銷售		162	精系统 系统	充管理								Q 全文检索		ES	中心 消息 版本与3	時 业务员小丹
导航栏	≣	î.	□工作台	□任务中心 ×	□ 書户指案 ×	□ API文档 ×										
🛓 客户管理		ŧ	我的客户 ·	• 息计15												+ iātorie
春户档案			分組 分類	8 F1458E 1886	2016 (2016)	87 8#										刷新口 第週 平
客户分组管理			客户名	称	手机号码	标签	客户组	标签总分值	出生日期	性别	年龄	邮箱	操作 ⑧	П	筛选条件	>
客户分组规则			•	章172 137 ⁰⁰⁰⁷⁵⁸³	137****7583	女 线下门店 唱歌	備飲組	4	1998-03-21	女	19	10019672@re	-	^	包含标签	>
春户4八 春户批量转移				80 FB										Ш	不包含标签	>
回收站春户			- 🧖	135****8186	135****8186	女然下门店就踏着他的	催飲組	17	1959-03-21	女	24	ludan@senscr		L	春户名称	>
公司管理			•	黄206 135****6737	135****6737	66-75岁 线下门语 女 天秤莲 備書	拉新组 线下运营	11	1949-09-27	女	68	10047706@re	:	Ш	手引号的 申请深道	>
销售管理	^	11		稽404	132****4130	46-50岁 线下门店 毘 双角座 信言	#09648 (B4048	18	1970-02-21	用	48	1000540004/7		Ш	成熟度	>
任务中心			-	132****4130										H	跟进次数	>
春户跟进任务			•	夔460 134****8507	134****8507	双子症 男 线下门店 26-30岁 信誉	线下运营 拉新组	7	1989-06-11	男	28	10015960@re		Ш	邀请方式	>
				稽205	132****9854	天蝎庄 男 APP应用 45-50岁 健康	拉新组 电纳组	8	1967-11-01	男	51	10048705@re		Ш	下次跟进日期	>
				MP238										Ш	10日和世代心 手同公演次数	>
事件注册中心				132****0282	132****0282	巨蟹座 女 城下门店 51-55岁	得得得 电钠专坦	3	1965-07-01	女	52	10032738@re		L	当前业务员跟进次数	>
处理闢注册中心			- 15	钱大妈 189****2001	189****2001	双子鹿 女 统下门语 41-45岁	得得得 电钠专道	3	1976-06-06	女	41	10047237@re		Ш	煽慨状况	>
自动化策略管理				何195	133****3011	水疱症 問 APP应用 36-40岁	运营油 副动相	3	1980-01-30	-	37	10010195@re		1	账户余额	>
策略任务				133****3011			40.000B							-	生日	>
事件历史				朱171	10,7000,000	THE IN GRITTLE IN NUM	University Manual UNI	-	1007 00 00	-	-	100001710	•	Ψ >	性别	>
统计报表	~							共 15 旁	10祭/页	~	1	2 >	前往 1	页	关闭 量	N

图65:客户档案-高级查询

- (2) 查询方案
- 1. 点击"查询方案管理",将条件组合保存为查询方案,方便日常使用。
- 适合场景:日常常用且有通用性的查询条件,可作为查询方案,快速筛选一 批客户。

晓售懂销售		智能管闭系	施 系統管理	Q 全文检索。 任务中心 消息 版本与支持 业务员小丹 😣
导航栏	Ξ	Î D:	I作台 D任務中心 × D 高户制度 ×	:
🛓 客户管理		;	我的小贝森户	四 <i>级4</i> 7 × 关闭
客户档案				
春户分组管理			* 名称	
客户分组规则			撤換方向 予修 シ	
有户导入				
客户批量转移		*	件載圈	
回收站套户		-	满10版件	
公司管理		透	择他含药蒸	
 销售管理 	~		提其##2───> 城下门店 × APP应用 × + 选标签	
任要中心		法	將不包含較否	
東白類洪任島		C.*	- <u>1995</u> (1995) - 1975) - 19	
HIT PRODUCTS				
▲ 营销工具	^			
定向营销				
事件注册中心				
处理關注册中心				
自动化策略管理				
策略任务				
事件历史				
■2 统计报表	^			

图66: 查询方案



(3) 快速查找

1.在列表表头,选择要查找的字段,点击"筛选"图标,输入查询值即可筛 选出符合条件的数据,支持多少字段条件组合查询。

2.适合场景:日常常用且可快速筛选。

我的客户 ▼ 共计 22 条记录								+ 添加客户	下筛选				
分组 分配 退回 打标签 导入 导出									こ 刷新				
🗌 客户名称 🛛 🖗 手机号码 🍒 客户组	标签	出生日期 幂	标签总分值 ≑	である 11日 第二 11日 1日	年龄 🕇 🎧	邮箱	客户来源 ≑	₩ R	操作 ®				
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	务组 三个月前注册未投资 未开存管末	1982-07-16	4	年龄		1	线下门店		:				
何195 233****3011 233****3011 貸款业	路组 未开存营未投资 APP应用 三个	1980-01-30	4	年龄		ı	APP应用						
133 231****1650 231****1650 贷款·借	收组 未开存营未投资 女 线下门店	1979-04-07	13	女	40	10030633@redlichee.com	线下门店		-				
刘小明 232****5451 测试组	三个月前注册未投资 未开存管末	1978-03-17	4	男	41	10040373@redlichee.com	APP应用		:				
	贷款 未开存营未投资 APP应用 三个	1977-07-04	4	男	41	10046284@redlichee.com	APP应用		:				
钱8809 289****2001 电销组	未开存营未投资 三个月前注册末	1976-06-06	4	女	42	10047237@redlichee.com	线下门店		÷				
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	已开通存营未投资女线下门店	1976-03-18	4	女	43	10049284@redlichee.com	线下门店		÷				
□ 五 231 233****9643 电销组	三个月前注册未投资 未开存管末	1963-08-14	4	女	55	10020231@redlichee.com	APP应用		:				
₱ ₱183 237****5208 237****5208 电销组	演示 未开存管未投资 APP应用 三个	1960-08-13	3	男	58	10049683@redlichee.com	APP应用		-				
□ <u>冯056</u> 224****1479 拉新组	38线 未开存营未投资 线下门店 三个	1960-04-24	20	男	59	10004056@redlichee.com	线下门店						

图67: 表头快速查询

三、功能操作

在客户档案页面中,可选择客户进行手动分组、分配、打标签(只支持打手 动标签和个人标签)、以及退回公海、放回收站、导入、导出、新增等操作(功 能权限配置路径:【权限管理】->【角色管理】->权限)。同时支持自定义设置 列表列字段显示。如对接了呼叫中心,点击客户号码可进行呼叫。

晓售 ^{懂销售}	1	n de se v	孫統	系统	管理								Q 全文检索	œ	<mark>く</mark> 多中心 消息 版本与	动持 业务员小丹 🔗
导航栏	≡j	Î I I	DIM	F#	□任务中心 ×	D 客户档案 ×										:
🛓 客户管理	^	我	的客	户 •	息计15											+ iatom/>
春户档案		L	分组	分配	打标签 退回公	276 (2011)	9X 9#									周新口 第週 平
客户分组管理		Ľ		客户名称	k	手机号码	标签	客户组	标签总分	1 出生日期	性别	年龄	邮箱	操作 ⑧	输送条件	×
客户分组规则					章172	137****7583	女 线下门店 唱歌	備收組	4	1998-03-21	女	19	10019672@re		包含标签	
各户号八 客户社量转移				-											不包含标签	>
回收站春户				۴	135****8186	135****8186	女线下门店 說游 菌食 健身	僅收組	17	1959-03-21	女	24	ludan@senscr		春户名称	>
公司管理					黄206 135****6737	135****6737	66-75岁 线下门店 女 天秤座 備書	拉新组 线	下运营 11	1949-09-27	女	68	10047706@re		手机号码	· · · · · ·
▲ 当他梦神	^				褚404										中 明 東 祖	
(Sec.)				-	132****4130	132****4130	40-00 er 10 10 10 10 XUBLE 14	双桁组 电	明追 18	1970-02-21	男	48	1000540004(g		跟进次数	
客户限进任务				*	總460 134****8507	134****8507	双子座 男 线下门店 26-30岁 信誉	线下运营	拉新组 7	1989-06-11	男	28	10015960@re		邀请方式	>
					稽205	400000000000000000000000000000000000000		10000	1917 0	4007 44 04		54	100 10 705 @re		下次跟进日期	>
▲ 营销工具	^			•	132****9854	102 3004	Souther of the state of the state	12.9/191 *12	0	1507-11-01	30	01	Toonortoogre	· ·	最后跟进状态	>
定向营销				IR	mt 238 132****0282	132****0282	巨蟹座 女 统下门席 51-55岁	得得得 电	納幸祖 3	1965-07-01	女	52	10032738@re		丢回公海次数	
事件注册中心		١.			钱大妈	189****2001	双子链 女 终下门床 41-45岁	21.21.21 (Pr.	tamin 3	1976-06-06	#	41	10047237/@re		当前业务员跟进次数	
処理輸注財中心				•	189****2001	105 2001	(Arra) (Arran (Arra)	nenene Po	in the	15/0/00/00	^	-	10041201@ic	· ·	第四日の元	^
策略任务				何	何195 133****3011	133****3011	水瓶座 男 APP应用 36-40岁	运营组 责	Rathe 3	1980-01-30	男	37	10010195@re		生日	>
事件历史		1		-	朱171	103000 1102	See a serve soul	University of the	-	1007.00.00	-	~~			性别	
12 统计报表	~								共1	5条 10条/页	~	1	2 >	前往 1 页	关闭 加	遭 确定



图68: 客户档案-功能操作

四、客户详情

点击客户姓名,跳转到客户详情页面。如下图所示:

客户详情左侧主要展示客户基本信息、标签信息、联系信息、分组分配信息 及日常操作,日常操作包括打电话、发短信、打标签等。业务员还能看到被脱敏 的信息。脱敏配置请前往:【系统管理】>【权限管理】>【脱敏管理】。

右侧页签可查看客户的其他信息、跟进记录、成长记录、附件库等。tabs 可 自定义配置,配置请前往:【系统管理】>【系统建模】>【客户详情 TABS】。

晓售懂銷售	**	能管销系统 系统管理									Q 全文检索	低劣中心	消息 版本与支持	业务员小舟 🔗
导航栏	ΞÎ	D 工作台 D 任务中心	× □ #/	Hig ×	□ 角色管	u ×								:
💄 客户管理	^	< 上一个 下		跟进诉	·*	地信息 社会关系	征信记录 値	据信息 还款账单	成长记录	附件库 智能推荐	* 外嵌信息			×
客户档案														
客户分组管理	_				沟通纪要	沟通纪要								
春户分组规则	- 1	賞206 ♀ 68岁 ♀ - ★ 11												
春户导入	- 1	2 📞 🖿	:		• 跟进方式	电话				* 跟进状态	跟进中			
客户批量转移	- 1		>		客户成熟度	请选择				客户邀请类型	请选择			
国收站案户	- 1	66-75岁 统下门店 女												
公司管理		+ 添加标签		是	否继续跟进	否				下次跟进时间:	③ 2018-12-14 1	9:57:55		
销售管理	^	□ 联系信息							保存	聖王				
任务中心	- 1	手机号码 13519416737				Martin Charles	Manufacture and Mar	77. J. 67. 10 First 1						Weight -
客户跟进任务	- 1	自相 10047706段redlichee.com		R	095页	冯迪日期 ♀	沟通纪婴	▶次跟进日期 ≑	跟进入	2x2, ⇔ 189563	081 ¢	成湯度 ≑	燈晴栗型 ≑	通靖韵长 ≑
	- 1	008		> 4	务员小丹	2018-11-13 16:25:59	约定下次再沟通		微信	跟进中	2	潜在客户	朋友推荐	
■ 营销工具	^	微描号		> 4	务员小丹	2018-11-07 14:51:31	意向客户	2018-12-07 14:5	:05 电话	跟进中	2	潜在客户	自己注册	
定向营销	- 1													共2条
事件注册中心		11 9918299180 878598												
处理器注册中心		线下运营												
日初化策略管理		测试组	lud 🕐											
東朝住方														
44110332														
12 统计报表	^													

图69:客户详情页

3.3.1.1.2 客户导入

新增客户支持手动新增客户和批量导入 Excel 文件新增客户。

业务员在线下收集到的客户资料可批量导入,可导入到公司公海或客户组, 可为即将导入的客户打标签,建议下载并使用默认模板导入。导入后,可查看导 入历史,导入失败将生成错误明细。



晓售 ^{懂销售}		MARKANAK ALARDE	Q 全文检索	月8日 版本与支持	ussang 😣
导航栏	⊟	▲ □ 工作台 □ 日任务中心 × □ 和户指案 × □ 角色管理 × □ 本户時入 ×			1
🛓 客户管理		案 户说 型 导入			③ 导入历史
客户档案 客户分记管理 客户分组规则		 ・ 造卵業要号入的目标面户面 目标面户面 目标面户面 公布 			
春户导入		▶ 为即将导入的临户打损签(可选)			
客户批量转移 回收站客户		+98			
公司管理					
④ 销售管理	^	编辑E-10488时,消费需编制在建始生活XX-XHEA、 所得着「EEI」文字的》,他主题,文字的》,他主义:YYYYAHAL dd:所有用「IFIIII」文字的》,他无力:YYYYYAHAL dd hhummase 教理是近篇严格编号相信教室描述,以:世話的效率项称(例)、「文」,所描述指为1、0,世编号的时候编制有「例」成者「女」,不要同0与1			
任务中心 審户跟进任务		 ・ 送用将上户的20年 注: (2019) well an 相互的2014 			下戰自定义模板
■ 营销工具	~	自选择文件			
定向曹辅		7181 9入			
事件注册中心					
处理器注册中心		1			
自动化策略管理					
策略任务					
事件历史					
12 统计报表	^				

图70: 客户导入

需注意:

- (1) 所导入的若是新客户:则直接进入目标客户组(公海或者所选择的客户组);
- (2) 所导入的客户若是系统已存在的客户:
 - 已存在分组分配关系,导入到公海则保留原有所属分组分配关系;导入 到小组,则新增分组关系,原分组分配关系依然保留;
 - 导入的字段数据会更新原有的数据(保存最新数据),若为字段信息为 空则取原数据。

3.3.1.1.3 公司管理

公司管理,建立公司与客户的联系关系(也可以是商家与客户的关系管理), 从公司的维度,管理客户。



晓售 懂销售		en de serv	N系统 系统管理					Q 全文检	第一 任务中心	消息 版本与支持 业	*************************************
导航栏	≣	î I									:
🛓 客户管理		2	司管理 8003							海to公司 +	第四 第
客户档案			11682								٩
客户分组管理			公司名称	标签	行业	电话	邮箱	地区	联系地址	备注	操作 ④
春户分组规则			中域电讯	一线城市 1000人以LE		0755-36564006	dev@senscrm.com	中国 广东省 深圳市 宝安区	深圳市宝安区西乡街道	主营产品:手机、电脑	:
各户守八 客户北量纳殊			新屋源	其他城市 1000人以上	电商	13566780000	ludan@senscrm.com	中国 广东省 韶关市 南條市	韶关南雄市	手机、电脑	:
回收站案户			远大通讯	二线城市 500-1000人	电商	10900011090	1090@senscrm.com	中国 广东省 佛山市 南海区	佛山南海	电子产品、时尚消费品1	:
公司管理											
▲ 約集管理	~										
(State)											
客户跟进任务											
■ 营销工具	^										
定向曹辅											
事件注册中心											
处理器注册中心											
自动化策略管理											
策略任务											
事件历史											
■2 统计报表	^								共3条 10条页	◇ 〈 1 〉 前	主 1 页

图71: 公司管理

点击公司名称,可查看公司详情,右侧显示公司的基本信息,右侧展示与公司有关联的客户列表,点击客户姓名,可查看客户详情。

晓售懂销售		智能管销系统	系统管理				Q. 全文验索 任务中心 消息 版本与支持	业务员小丹 🔗
导航栏	Ξ		● □公司管理 ×					:
🛓 客户管理		公司		联系人 附件管理				×
客户档案		11	中域电讯					+ 添加酸素人
春户分组管理			R					
客户分组规则			42	联系人信息	标签	客户组	公司名	操作
春户导入		□ 标签		49215 136****4080	天規庄 女 APP应用 26-30岁 旅游	拉新姐 运营组	中域电讯	:
客户批量转移		1000人	以上× 一线城市	₹€0909				
国收站春户		+ 漆	加标签	135****9999		线下运营 拉新组	中間噴出	:
公司管理			信息	1111 123****1111		线下运营 拉新组	中域电讯	:
 ● 納魯管理 任务中心 客/用思出任务 ■ 营納工具 定向業務 事件注册中心 处理關注册中心 	^	172 - 电活 0755-36 約 4dev@se 网站 地球ps://w 国家 中国 音俗 广友育 市 環境初市 違 規市志 環境別市金	564005 mscm.com enscrm.com 安区百多永遗宝芳路中央大遗5					
日动化策略管理 策略任务 事件历史 警鐘 统计报表	^	雄 養注 主奮产品	8:手机、电脑、以及相关器件				丸3条 108/用 → (1 →	前往 1 页

图72: 公司详情

3.3.2 销售管理

3.3.2.1 任务中心

在任务中心可查看"我负责的任务"以及"我创建的任务"。"我负责的任务"主要来自于自动分配的客户跟进任务以及手动创建指派给当前业务员负责的



任务。"我创建的任务"主要是自己创建的日常工作任务。

一、新增任务

在任务中心可创建任务分配给自己或者其他业务员,例如:创建一个任务(制 定营销计划)并指派给其他业务员。如下图所示:

晓售 ^{懂销售}		智能影响系统 系	統管理			Q 全文检索	低劣中心 消息 版本与支持 业务员小丹 🔗
导航栏	≔		D任务中心 ×				:
🛓 客户管理	^	新増任务					Ci 保存 ×取消
客户档案							
客户分组管理			*任务名称	制定證指计划	*任务类型	普通任务	
書户分组规则			关联客户	请关联临户 +	截止时间	③ 2018-11-16 00:00.00	
客户导入			优先级	ф	进度	未开始	
客户批量转移			负责人	▶■ × +	提醒时间	③ 2018-11-15 10:00:00	
回收站春户			任务详情				
公司宣接							-
§ 销售管理							
任务中心							
客户跟进任务							
越 营销工具	^	I					
定向营销							
事件注册中心							*
处理器注册中心							
自动化策略管理							
策略任务							
事件历史							
12 统计报表	^						

图73:新建任务

相关的名词解释:

 任务类型:可分为普通任务、跟进任务。当任务类型为跟进任务时,新 增任务成功后,也会在相应负责人【客户跟进任务】中新增一条跟进任务。

 截止时间:根据设定的截止时间,在按分组视图中,可按日期分组查看 任务。如截止时间为今天,则标记为"今天的任务",当天未完成,则标记为"已 过期任务"。

3. 优先级:设置任务的优先级,在分组视图中,可按优先级分组查看。

4. 进度:标记任务进度,在分组视图中,可按任务状态分组查看。

5. 负责人:可选择自己或其他人,为任务的负责人。

6. 提醒时间:设置任务提醒时间。

二、查看任务

两种查看视图:分组视图、列表视图。选择分组视图,可按时间、按状态、 按优先级查看,不同模块的任务可直接通过拖曳进行更改,勾选任务标记为完成。



晓售 懂销售		智能管销系统 系统管理					Q. 全文检索	任务中心 第0	L 版本与支持	业务员小舟 🌾	3)
导航栏	≣		ÞÓ ×								1
🛓 客户管理	^	我创建的任务 🔻	县作提示:不同模块的任务可直接通	过拖曳进行更改。					+ 添加任务	投状态 ~	
客户档案		未开始任务	17	进行中任务	3	已完成任务	2	已取消任务		0	
客户分组管理 客户分组规则		□ 紧急任务 回访跟进任务	截止时间:2018-12-08-23:59	口 重要任务 111	載止时间:智无	 重要任务 紧急任务 	截止时间:2018-11-01 06:00		智无数模		
春户导入		春户名:dan	野叫 景入	春户名: 综215	呼叫 景入	春户名:王小0001	野叫 景入				
客户批量转移 回收站客户		□ 重要任务 1031任务	截止时间:2018-11-01 11:00	□ 武急任务 同访跟进任务	截止的间:2018-12-08 23:59	■ 重要任务 日常工作任务	截止上时间:2018-10-31 00:00				
公司管理		客户名: 华215	呼叫 最入	客户名:卢丹	呼叫 豪入						
❸ 销售管理		 重要任务 第4周任务 	截止时间:智无	□ 紧急任务 回访跟进任务	截止时间:2018-12-07 23:59						
任务中心 客户跟进任务		春户名:王小0001	野叫 景入	春户名:黄206	時刻 最入						
▲ 营销工具	^	普通任务 公司日常工作任务	截止时间:2018-11-10 00:00								
定向曹辅											
事件注册中心		 第卷任务 20181101 	截止时间:智元								
处理器注册中心 自动化策略管理											
策略任务 事件历史		□ 重要任务 跟进	截止时间: 智无								
₽2 統计报表	~	□ 普通任务	截止时间:2018-10-31 02:00								

图74: 分组视图

选择按列表视图查看,可修改负责人、优先级、进度、截止时间等。点击"完成"标记任务已完成。

晓售		WASSE	新系统 系统管理						Q. 全文检索 任务中心	消息 版本与支持	业务员小丹 🔗
导航栏	H	î.	□ 工作台 □ 任务中心 ×								:
🛓 客户管理	^	L	我创建的任务 🔻							+ 液如任务	列表収置 ~
客户档案		Ľ	伸致负责人 博改优先级 更新	地度 特改截止5	nn Rhen					R (4	F GE V
客户分组规则		L	任务名称	优先级 🗘	进度 🗘	任务类型 🗘	截止时间 🗘	负责人	关联	1	操作
春户导入			公司日常工作任务	低	未开始	普通任务	2018-11-10 00:00	业务员小丹		完成	编辑 删除
客户批量转移			第6次任务	低	未开始	普通任务	2018-11-09 18:00			完成	编辑 删除
国收站案户			跟进	中	未开始	跟进任务		业务员小丹		完成	编辑 删除
公司管理			回访跟进任务	商	未开始	跟进任务	2018-12-08 23:59	业务员小丹	dan[寄户]	完成	编辑 删除
▲ 約集管理	~		第三周任务	中	未开始	普通任务	2018-11-02 06:00			完成	编辑 删除
			第五次任务	гþ	未开始	普通任务	2018-11-03 16:02			完成	编辑 删除
住务中心			12222	ф	未开始	普通任务	2018-11-02 00:00			完成	编辑 删除
餐户税进任务			20181101	商	未开始	普通任务		业务员小丹		完成	编辑 删除
■ 营销工具	^		11月工作计划	中	未开始	普通任务	2018-11-02 08:00			完成	编辑 删除
定向营销			1031任务	中	未开始	普通任务	2018-11-01 11:00		\$#215[審户]	完成	编辑 删除
事件注册中心											
处理器注册中心											
自动化策略管理											
策略任务											
事件历史											
12 统计报表	^								共22条 10条页 〜 く	1 2 3 >	前往 1 页

图75:列表视图

3.3.2.2 客户跟进任务

【任务中心】任务类型为"跟进任务"的单独任务管理,业务员在客户跟进 任务页面能看到分配给自己的任务,业务员通过录入跟进记录、呼叫客户后标记 任务已完成。

第 57



业务员完成每天的既定任务之后,还可以点击"请求新任务"按钮请求新任务(客户)。 业务员请求新任务配置路径为:【客户管理】>【客户分组管理】>【客户分组规则】>请求任务设置。

晓售懂销售		Will Stre	新系统 系统管理						() 全文检	索	任务中心 第8	版本与支持	业外	вала 🔗
导航栏	Ξ		□ 工作台 □ □ 公司管理	× □ 任务中心	× 日本户取进任务 ×										:
🛓 客户管理	^	Ŧ	我的跟进任务 、 共6条									R	(新な) 请求教	195 8	7 <u>2</u> 9
春户档案			客户名称	手机号码	身份证号	标签	客户组	标签总分值	出生日期	性別	年龄	邮箱	交易次数	最后	操作 ⑧
客户分组管理			章172	137****7583 📞	050705055899036643	女然下门出國政	僅收迫	4	1998-03-21	女	19	10019672@redlichee.com	2		
客户分组规则			章172	137****7583 📞	050705055899036643	女 统下门店 唱歌	催吹油	4	1998-03-21	女	19	10019672@redlichee.com	2		:
春户导入			章172	137****7583 📞	050705055899036643	女 线下门店 唱歌	鐵纹道	4	1998-03-21	女	19	10019672@redlichee.com	2		
客户批量转移		L.	柳156	135****3151 📞	116159441567757383	31-35岁 APP应用 女 狮子庄 老親	运营组	3	1983-08-13	女	34	10029656@redlichee.com	2		:
回收站春户		L.	袁126	137****2795 📞	302673271333554574	51-55岁 APP应用 男 双鱼座 偏當	国政组	18	1965-03-04	男	52	10029126@redlichee.com	18		:
公司管理			水014	131****4473 📞	607100799006933235	36-40岁 线下门店 男 狮子座	运营组 测试8组	3	1978-07-26	男	39	10018514@redlichee.com	2		:
❸ 销售管理		L.													
任务中心															
書户跟进任务															
▲ 营销工具	^														
定向营销															
事件注册中心															
处理闢注册中心															
自动化策略管理															
策略任务															
事件历史									_						•
12 统计报表	^											共6条 10条页 ~	(1 >	前往	1页

图76: 客户跟进任务

3.3.2.3 营销工具

3.3.2.3.1 定向营销

一、制定定向营销计划

第一步,新增定向营销,选择营销对象,客户群或者产品进行定向营销。选 择对象标签,筛选出符合所选标签的客户群,可预览符合条件的客户。

第二步,设定执行时间:

- 1. 发送频次:单次(默认)、每天一次、每X天一次。
- 2. 定时推送:提供日期和时刻选项,不选则默认为即时推送一次。
- 执行时刷新客户名单:选择"是",则每次都根据所选标签刷新对应的客户 名单,选择"否",即首次筛选出来的客户固定不变,后续每次发送收件人 都不变。

第三步,设定执行操作。系统内置两种推送方式:发短信、发邮件,也可对 接第三方应用,推送到第三方。选择发短信、发邮件,需配置短信/邮件内容, 点击"配置内容"可从模板库中选择。短信模板、邮件模板配置路径【系统管理】>

第 58



【系统建模】>【消息模板管理】。

晓售懂销售	智能設備制度 系统管理	(2 金文絵気
客户导入	• DI作台 D D	:
有户批量转移	新增营销计划	10 947 × 取消
回收站客户	第一步,新增定向营销	
公司管理	· 元向雪钠品称 20181114雪钠计划	
● 销售管理 ^	· 读选择常辩对象: ● 条户群型向客制 ○ 产品型向客制	
住男中心 春戸跟进任务	 • 编选/探讨象标应: + ★ #/*6年 	
▲ 當销工具 ^	● 漏足其中之一 ○ 漏足所有制法	
定向营销	规范符合条件的有户	
事件注册中心		
处理器注册中心 自动化策略管理	第二步,设定执行时间	
策略任务	清选择执行指次	
	· 浙选择执行时间	
	15月7日月間時名集: 🔷 🚊 🛛 苫	
跟进个数龙虎榜		
通话时长龙虎榜 支付失败记录	第三步,设定执行操作	
-	推送方式: 发送拒信 / 未配置 配置内容	

图77: 定向营销计划

发送短信		×
	已选 <mark>全部</mark> 人	
发送人 *	testLDd	
请选择短信模板*	验证码 [SMS_117610140]	¢
模板内容*	验证码\${code},您正在进行身份验证,打死不要告诉别人哦!	
code	1090	
	确定取消	

图78: 短信推送

二、营销计划列表

制定好的营销计划,在列表中显示,可取消进行中的计划,复制营销计划, 查看计划推送历史。



晓售 CRM 产品使用说明书

晓售 ^{懂销售}	1	ne tin	系统 系统管理						٩	金文检索	消息 版本与	成持 业务员小丹 🔗
导航栏	Ξ	Î)工作台 D 定向言語 ×									:
12 系统建模	^	定	向营销计划 共23条									+ 新增定向营销
数据结构定义											请输入营销名称	۵ ۵
标签管理			营销名称	状态	营销类型	操作人	相关标签	是否刷新名单	推送时间	推送频次	推送次数	操作
UI模板管理 春户详情TABS			20181031营销计划	已停止	客户定向营销	lud	健身 徒步 唱歌 旅游	是	2018-10-31 12:59:56	单次	1	1
消息模板管理 ≌ 基础数据	^		20181031雲施计划	已停止	客户定向营销	李四	双曲座 金牛座 巨蟹座 狮子座 射手座	是	2018-10-31 15:18:54	单次	1	取尚 類制 推送历史
产品管理 枚举管理			20181031营销计划	已停止	春户定向营销	李四	36-40 <i>3</i> / 51-553/	景	2018-10-31 14:13:54	每天一次	0	1
(準備粉丝) ■2 収限管理	^		20181031营销计划	已停止	春户定向营销	李四	摩羅座 双魚座 白羊座 巨뾃座 天辉座	是	2018-10-31 14:13:54	每天一次	15	:
组织管理			产品营销计划	已停止	产品定向营销	李四		是	2018-10-31 15:40:26	2天一次	8	
角色管理			产品营销计划	已停止	产品定向营销	李四		是	2018-10-31 17:43:02	単次	1	4
₽2 系統配置	^		20181031营销计划	已停止	客户定向营销	李四	APP推送关闭	否	2018-10-31 16:26:00	单次	1	
任务调度			20181031定向营销计划2018 1031定向营销计划	已停止	客户定向营销	泰四	月签到15-20天	是	2018-10-31 17:32:18	单次	1	1
參数配置			20181031定向营销计划	已停止	客户定向营销	李四	月整到15-20天	是	2018-10-31 17:09:48	每天一次	15	
应用管理			20181031定向营销计划	已停止	春户定向营销	李四	月签到15-20天	最	2018-10-31 13:07:29	每天一次	1	÷ •
WORN WE BRIEGHT										共23条 10条/页 ~ <	1 2 3	> 前往 1 页
■◇ 工学和署	^											

图79: 营销计划列表

3.3.2.4 自动化营销

3.3.2.4.1 事件注册中心

事件注册即定义事件,配置事件的名称、代码、状态以及包含的字段信息。 第一步事件注册中心页面,点击"注册事件"按钮,如下图所示:

晓售懂销售		8629	杨姝 系统管理			Q 全文绘索。	品小丹 🚫
导航栏	Ξ	Î					1
🛓 客户管理	^	芽	作中心 共计报记录				+ 注册事件
客户档案			■ 気利 ● 息用 ◎ 祭用 ● 导入内置事件			表示的47289年1月2日 Q	刷新口
春户分组管理 家户分组银则			事件名称	事件代码 ≑	状态 ≑	假注	操作
首/ 3540443 首/号入			事件20181113	event1542075489703	启用		÷.
客户批量转移		1	春户交易	cd40217	启用		- E -
国收站在户			为客户打标签	5a6ee63	启用		- E
公司管理			银行代扣还数	event154158	虚用	还款方式:银行代和	÷ 1
④ 销售管理	^		新用户注册	register	启用		1
任务由心		1	修改密码事件	4be9c20	启用		÷
客户現进任务		1	生日堤醒事件	15c772b	启用		÷ 4
▲ 营销工具							
定向营销							
事件注册中心							
シュージャンク							
情感任务							
事件历史							
😫 统计报表	^						

图80:事件注册中心

第二步,在"注册事件"填写事件名称、填写事件代码、备注、添加多个字段(包括字段名,字段类型,显示名和备注说明)、设定启用状态后保存。





晓售 ^{懂销售}		智能营销系统	美 系統管理					Q. 全文检索	任务中心 潟島 版本与支	寺 业务员小丹 🔗
导航栏	⊟	Î D	E作台 D事件注册	ж о́щ						:
🛓 客户管理	^	注册	事件							四 保存 × 取消
客户档案 客户分组管理		第	一步:基础数据							
客户分组规则 客户导入			*事件名称	事件20181114						
客户批量转移			* 事件代码	event1542200609228						
回收站赛户 公司管理			*是否启用	慮用・						
④ 销售管理	~		备注	请输入备注						
任务中心										
客户跟进任务		第	二步:配置事件有	参数						
▲ 营销工具										
定向营销				字段名	字段类型	显示名	是否必填	备注说即	1	操作
事件注册中心			最多32个学符		×	甲又監察	182項 ~	間注		$\oplus \ominus$
处理闢注册中心										
自动化策略管理										
策略任务										
事件历史										
≌ 统计报表	^									

图81: 添加事件

相应的名称解释:

 字段指的是一个事件中所包含的关键信息数据,将作为配置策略条件的 属性。

2. 事件定义的字段应包含所需处理器定义的变量。

 字段可设置是否必须,表示事件接入时所带的字段是否是必填项,如缺 少必填项信息则校验不通过,事件接入失败。

 事件状态若为禁用,则事件接入时匹配策略失败,在配置策略时,请先 检查事件是否为启用状态。

例如添加一个事件:银行代扣还款,"银行代扣还款"事件中的"还款金额"
 即是其中一个字段。





晓售 ^{懂销售}		智能管销系统 系统管理	2				Q 全文检索	任务中心 消息 版本与支持	: 业务员小丹 😣
导航栏	Ξ		事件注册中心 ×						:
💄 客户管理	^	修改事件							2 R# × 10%
客户档案 春户分组管理		第一步:基础	出数据						
客户分组规则 客户导入		*事件名称	银行代和运动						
客户批量转移		* 專件代码	event154158						
回收站春户 公司管理		* 是否启用	息用						
▲ 結果管理	0	备注	还款方式:银行代扣						
(18th)									
客户現进任务		第二步:配置	置事件参数						
▲ 营销工具									
定向营销			字段名	字段类型	显示名	是否必填	备注说明		操作
事件注册中心		loan_date		文本 ~	还散时间	非必填 ~	普注		$\oplus \ominus$
处理器注册中心		customerN	Name	文本 ~ V	客户名称	非必填 ~	普注		+-
自动化策略管理 策略任务		loan_type		文本 ~	还能方式	◎頃 ∨	像注		÷-
事件历史		loan_statu	15	文本 ~	还款状态	北密填 >	御注		⊕⊖
■2 统计报表	^	rep_amou	int	× *	应还款金额	非必填 ~	青注		$\oplus \ominus$

图82: 添加一个事件

保存后将在事件中心列表上新增一条事件记录,事件若为禁用,该事件相关 联的策略将同步失效。

 可对事件进行修改和删除操作,当该事件已有关联策略后,建议不要再 进行修改和删除操作。

可复制事件,支持复制一条/批量复制,勾选需要复制的事件,点击"复制"按钮,复制成功。在事件中心列表新增事件记录,除事件名称、事件代码之外,复制的事件与原事件配置一致。

3. 可批量启用/禁用事件。

 导入内置事件,内置的事件包括:理财产品到期、修改密码、生日提醒、 为客户打标签、客户交易、新用户注册。

3.3.2.4.2 处理器注册中心

处理器中心有设置内置的处理器,可直接在策略配置时直接使用,无需进行 配置,可查看内置处理器的配置信息,在配置策略时,处理器包含的变量需要在 匹配的事件中有定义。可新增处理器,新增处理器的步骤如下:

第一步在处理器注册中心页面,点击"注册处理器"按钮。



晓售 ####	智	能會積系统 系统管理				Q 全文检索	(15年1) (15年1)	消息 版本	与支持 业	弱品小丹 🔗
导航栏	ΞÎ	□ 工作台 □ 事件注册中心 × □ 処	重調注册中心 ×							1
🛓 客户管理	^	处理器中心 共计演记录								主動地理器
客户档案	- 1							名称增注	Q	周新口
春户分组管理 客户分组规则		处理器名称	调用URL	是否内置 ≑	酱注					操作
查户导入	- 1	处理器20181113	http://test.sencrm.com	扩展	备注测试备注					
客户批量转移	- 1	外部发邮件系统	http://127.0.0.1:8009/test/send	扩展						1
国牧站春户	- 1	打标签	/ma/send/tag	内置						1
公司管理	- 1	分配	/ma/send/assigned	内置						
6 箱集管理	~	分组	/ma/send/assignGroup	内置						1
(18th.)	- 1	发送短信	/ma/send/sendSms	内置						1
客户現进任务	- 1	发送邮件	/ma/send/sendEmail	内置						1
■ 营销工具	^									
定向董铸	- 1									
事件注册中心	- 1									
处理器注册中心										
自动化策和管理										
事件历史										
😫 统计报表	^									

图83: 添加处理器

第二步,注册处理器,填写处理器名称、远程调用路径、选择调用方式、填 写备注信息、添加多个参数(包括参数名,参数值,备注说明)消息体、保存。

晓售 懂销售		智能管销系统 系统管理			Q. 全文检索	 版本与支持 业务员(л я (<u>8</u>)
导航栏	≣	▲ □ 工作台 □ 事件注述	册中心 × 🛛 处理器注册中心 ×				:
🛓 客户管理	^	注册处理器				四 保存	×取業
客户档案		笠	P				
有户分组管理		55 D . 46 MUQX 14					
客户分组规则		* 05-78-58-55 Sto	心理理20181114				
春户导入		ALAEBELIN/	XCAEBB20101114				
客户批量转移		* 锏用URL	如:https://senscrm.com/simple?f=web				
回收站客户		* 调用方式	POST ~				
公司管理			28856 3. 06211				
③ 销售管理	~	简注	HERE CHLC				
任务中心							
客户跟进任务		第二步:配置处理	里器参数				
▲ 营销工具							
定向营销		+ 20107782					
事件注册中心		消息体(body) 🕖					
处理關注册中心		τD					
自动化策略管理							
策略任务							
事件历史							
■2 统计报表	^						

图84: 配置处理器

注:

- GET 请求只能配置 request 参数, POST 请求即可以 request 参数也能配置 body(请求体)。
- 我们通过使用占位符 \${} 来实现变量参数。即在 request 参数或者 body
 里,可以配置占位符来把消息事件中的 data 里的数据替换过来。如



```
${user_name},事件消息中的数据是这样的:
{
    "app_id":"dehwihufr",
    "data":{
        "user_name":"张三"
    }
}...
则, ${user_name}会被"张三"替换掉。
```

- 如果事件消息体中取到的相应值是对象,那么该对象会被转换成 json 字符串之后再替换。
- 配置策略时,处理器包含的变量需要在匹配的事件中有定义。

例如配置一个发送感谢邮件的处理器,邮件主题是感谢信,主要是对平台有 好感的用户进行感谢反馈。如下图所示:

修改处理器				\times
* 处理器名称:	发送感谢信邮件			
* 调用URL:	http://127.0.0.1:8097/ma/send/sendEn	nail		
*调用方式:	GET			\$
备注:	该处理器主要为对平台有好感的用户进行。	感谢反馈		
参数名	参数值	备注说明	操	作
email_subject	Thank you note	邮件主题	+	×
email	\${email}	收件人	+	×
content	尊敬的\${user_name} , 感谢使	邮件内容	+	×
	确定	取消		

图85: 配置发送邮件的处理器

处理器包含的变量包含"email"、"user_name",在配置策略时,选择的 事件也必须包含这两个字段,否则会有提示(在下文配置策略时有介绍)。



3.3.2.4.3 自动化策略管理

第一步:策略管理页面,在分组栏点击添加按钮,可添加策略组,填写策略 组名后保存即可。

晓售 懂销售		智能营销系统	系統管理			Q. 全文检索	任务中心 消息 版本与	支持 北	581AP 🚫
导航栏	Ξ		台 🛛 🗊 専件注册中心 ×	□处理關注册中心 × □□助化策增管理 ×					1
🛓 客户管理	^	自动化能	策略						
客户档案		策略组织	管理	新用户注册组 共计 2 东记录					
春户分组管理		18±0	编辑 删除	+ 添加 ◎ 启用 ◎ 禁用 ○ 导入内量策略					刷新口
客户分组规则		新用户	⇒注册组	40x40-67.0+	102.04	A through a			177.45-
春户导入		银行作	专扣还款策略组	11/20/21/0	9911	3730030h0 A		406 -	SWITE
客户批量转移		有户方	交易策略组	注册成功发送短信通知	新用户注册	即时生效 - 永久		禁用	:
回收站春户		生日初	是醒策略	策略-20181113	银行代扣还款	即时生效 - 2018-11-14 14	:00	启用	
公司管理		0059/07	19 I.U.						
④ 销售管理	^								
任务中心									
客户跟进任务									
■ 营销工具									
定向营销									
事件注册中心									
处理输注册中心									
自动化策略管理									
策略任务									
事件历史									
■2 统计报表	^								

图86: 策略注册中心

第二步:选择一个策略组,点击"添加"按钮,可添加策略,添加策略弹窗 中,需要分以下几步完善策略信息:

选择事件:填写策略名、选择事件、设置生效时间(若开始时间和结束时间都为空,表示事件接入后立即生效,且不会失效;结束时间不填,则策略生效后永不失效。)

 2. 配置条件:设定自动化营销策略的执行条件,包括属性名,操作符和查询 值,其中属性来源于事件里的字段,它的类型有多种,包括数值类型,文本类型 等。

3. 设置执行操作:选择执行操作的处理器(处理器包含的变量需要在匹配的 事件中有定义,否则会有提示。)可配置多个处理器,并设定执行时间。不设置 则事件接入后生效时便立即执行,设置延迟时间,可设置延迟小时数,也可延迟 到某个具体的时间点执行。

例如:基于"银行代扣还款"事件配置策略:最后一期还款成功(发送短信 以及推送新产品分期优惠券)。如下图所示:



陪佳 懂销售		智能管情系统							Q 全文检索	(ESS中心	消息 版	本与支持 业务	15 MAR (Q)
りし sensem.com 导航栏	≣	▲ - □ 工作台 □ 丁事件注册中心 × □ ひ選び	警注册中心 × □目动化策略管	E理 ×									
🛓 客户管理	^	新增策略配置										四 保存	× ROM
客户档案 客户分组管理		第一步:选择事件											
春户分组规则 春户导入		* 策略名 最后一期还款成功	(发送短信以及推送新产										
客户批量转移		*选择事件 银行代扣还款	Y										
回收站餐户 公司管理		生效时间 ②: ③ 策略生效时间	 ③ 策能失效时间 										
 销售管理 任务中心 	^	第二步:配置条件 网络星星网旗峰顶的	条件,系统将数认无条件执行读策略										
客户跟进任务		左括号 字段名	操作符 查询值			右括号	连接符	操作					
▲ 营销工具			₩F ∨ 0				#且~	÷ 🖯					
定向曹辅 事件注册中心 处理器注册中心		第三步:设置执行操作 ####20188###	3执行时间小于策略的失效时间,则在处	理議执行时间之后後收到事件后相应的	处理赚不再被执行。								
自动化策略管理		处理器名	执行操作	延迟方式	5	退时间		操作					
策略任务		发送邮件(内盟)		- BB	1	्री भिष्ठे	0	÷-					
■2 統计报表	^	发送短信(内量) ~		2004行 ~	Ţ	即执行		÷0					

图87: 配置策略

策略添加成功,策略列表上生成一条记录,可以对策略进行禁用和启用操作, 禁用后未执行的策略则不再生效和执行操作。也可以对某条策略进行修改或删除 操作,或者拖动调整策略的顺序。

晓售懂销售		WERREN A	先 系统管理			Q 全文检索	任务中心 第8	版本与支持 业约	вдля 😣
导航栏	≣	Î DI	2作台 🗌 🛛 事件注册中心 🗡 🗌	□处理器注册中心 × □ 自动化策略管理 ×					:
🛓 客户管理	^	自动	化策略						
春户档案		策略	组管理	银行代扣还款策赣组 共计3条记录					
客户分组管理		液	20 (855) 1999	+ 添加 ● 雇用 ● 競用 ○ 与入内置策略					別新口
審户分组规则		87	佣户注册组		342.01	et-demted A		4P.25. A	171.01
春户导入		18	行代扣还款策略组		91T	±xxus⊭y ↓		40.64 V	38(1)-
客户批量转移		*	沪交易策略组	银行代扣失败发送短信(还款通知)	银行代扣还款	即时生效 - 永久		禁用	-
回收站客户		1	日提醒策略	银行代扣成功发送短信(成功扣款通知)	银行代扣还款	即时生效 - 永久		启用	÷
公司管理			- 162129 NA	最后一期还款成功(发送短信以及推送新产品分明优惠券)	银行代扣还款	即时生效 - 永久		启用	÷
销售管理	~								
任祭中心									
客户間进行系									
▲ 营销工具									
定向营销									
事件注册中心									
处理闢注册中心									
自动化策略管理									
策略任务									
事件历史									
■2 統计报表	^								

图88: 策略列表

3.3.2.4.4 策略任务

策略执行记录范围是针对延迟执行的策略任务的,分为未执行、已执行和已 取消,其中待执行的策略任务可以取消,取消后该任务不再执行。



晓售 CRM 产品使用说明书

晓售	智能管情系统 系统管理				Q. 全文检索	<mark>《</mark> 3中心 消息 版本与支持	\$ 业务员	љя (8)
春户导入	□ 工作台 □ 事件注册中心 × □	□ 处理器注册中心 × □ □ 自动化策略管	理 × □ 事件历史 × □ 策略任务	×				1
客户批量转移	策略任务 共计13条记录						刷新な	等选 爭
回收站案户	策略名称	事件	处理器	任务创建时间 💠	执行状态 ≑	預计执行时间 🗘		操作
公司管理	最后一期还款成功(没送短信以及推	银行代扣还款	发送邮件	2018-11-13 14:59:00	已执行	2018-11-13 15:59:00		1
	策略-20181113	银行代扣还款	发送短信	2018-11-13 10:55:32	已执行	2018-11-13 11:00:00	查看策略分	₩¢
任务中心	给11月生日客户推送优惠券	生日提醒事件	发送短信	2018-11-08 19:03:02	已取消	2018-11-12 18:59:25		÷.
春户跟进任务	给11月生日春户推送优惠券	生日提醒事件	发送邮件	2018-11-08 19:03:02	已执行	2018-11-11 18:59:25		÷.
▲ 営销工具 へ	给11月生日客户推送优惠券	生日提醒事件	发送短信	2018-11-08 15:38:35	已执行	2018-11-08 15:43:17		+
定向营销	注册成功发送短信通知	新用户注册	发送短信	2018-11-07 18:06:54	已执行	2018-11-07 18:10:07		-
事件注册中心	新人注册送优惠	新用户注册	发送短信	2018-10-08 16:47:07	已执行	2018-10-08 17:47:07		-
处理器注册中心	新人注册送优惠	新用户注册	发送短信	2018-09-20 17:24:35	已执行	2018-09-20 18:24:35		-
白动化策略管理	新人注册送优惠	新用户注册	发送短信	2018-09-20 17:11:14	已执行	2018-09-20 17:20:07		-
策略任务	新人注册送优惠	新用户注册	发送短信	2018-09-20 17:11:14	已执行	2018-09-20 18:11:14		
事件历史								
■2 統计报表 ^								
自助分析								
跟进个数龙虎榜								
通话时长龙虎榜								
支付失败记录					共13条 10条页	√ < 1 2 >	前往	1页
■ 坦作日本 ^								

图89: 策略任务

3.3.2.4.5 事件历史

事件历史即所有接入的事件的记录。包括成功和失败。接入结果失败会显示 原因,从原因中可帮助用户快速定位问题,已便调整策略配置。事件接入失败常 见的几个原因:

1.应用注册时 ip 白名单配置错误,导致 ip 校验不通过。

2.应用是禁用状态。

3.事件是禁用状态。

4.策略是禁用状态。

5.在事件接入时未包含事件定义的必填字段,导致校验不通过。



晓售 ^{懂销售}	智能證明系統 系统管理				Q. 全文检索	任務中心 消息 版本	与支持 业务	end 😣
春户导入	□ □ 工作台 □ □ 事件注册中心 × □ [□ 处理器注册中心 × □ □ 自动化	策略管理 × □事件历史 × □策略6	649 ×				:
客户批量转移	事件历史 共计论系记录						Risti Q	第选 节
回收站案户	事件名称	应用名	郞	接入结	果	接入时间		操作
公司管理	~ 银行代扣还款	应用01		dia		2018-11-13 16:13:44		1
	策略名	策略匹配结果	处理器	执行状态	执行时间	任务创建时间	查看事件源	教法院
任务中心	策略-20181113	成功	发送邮件	成功	2018-11-13 16:13:44		查看 件	策略条
客户取进任务	银行代扣成功没送短信(成功扣款	失敗(原因)					查看 件	策略张
■ 营销工具 へ 定向言柄	最后一期还款成功(发送短信以及	失敗(原因)					査看 件	策略条
事件注册中心	> 银行代扣还款	应用01		1838a		2018-11-13 14:59:00		:
处理器注册中心	> 银行代扣还款	应用01		成功		2018-11-13 14:51:27		÷.
自动化策略管理	> 银行代扣还款	应用01		alia		2018-11-13 14:45:30		- ÷
策略任务	> 银行代扣还款	应用01		成功		2018-11-13 10:55:31		1
事件历史	> 银行代扣还款	应用01		成功		2018-11-12 18:16:04		- ÷
≌統计报表 ^	> 银行代扣还款	应用01		成功		2018-11-12 18:15:34		- ÷
自助分析	> 银行代扣还款	应用01		失敗(原	因)	2018-11-12 18:14:40		- ÷
跟进个数龙虎榜								
通话时长龙虎榜								
支付失败记录						共8条 10原页 ~ < 1	> 前往	1页
■ 場作日本 ^								

图90:事件历史列表

事件历史同时也记录了各个事件对应的策略,可查看事件接入后对应匹配的 策略情况,策略匹配是否成功,处理器执行是否成功,执行状态以及执行时间, 也可查看对应的事件源数据、策略条件。

事件历史默认显示当天的数据,同时支持高级查询,按事件名称、应用名称, 事件接入事件段查询。如下图所示:

晓售懂销售									MB (8)
春户导入		>> × │□处理器注册中心 >	< 🛛 自动化策略管理 × 🔽 🗇	件历史 × D 策略任务	×				:
春户批量转移	事件历史 共计3条记录							Risti C	第週 节
回收站窗户	事件名称	应用名	称	接入经	课	接入时间	操作	筛选条件	×
公司管理	~ 银行代拍还款	应用0	1	152.V	1 2	2018-11-13 16:13:44		事件名称	~
 销售管理 ^ 	策略名	詹略匹配结果	处理器 护	沿状态	执行时间	任务创建时间		事件名称	
任务中心	策略-20181113	<i>6030</i>	发送邮件 成	215	2018-11-13 16:13:44	查 件	費策略张	应用名称	~
客户跟进任务	银行代扣成功发送短信(失敗(原因)				<u>章</u> 件	目策略条	应用名称	
▲ 营销工具 へ	最后一期还款成功(发送	失败(原因)				<u>査</u> :	香策略乐	处理器名称	~
定向营销						17		处理器名称	
事件注册中心	> 银行代扣还款	应用0	1	EU	1 2	2018-11-13 14:59:00		38(41)C \ D1(2)	
处理器注册中心	> 银行代扣还款	应用0	1	成功	1 4	2018-11-13 14:51:27			
自动化策略管理	> 银行代扣还款	应用0	1	523	1 2	2018-11-13 14:45:30		2018-11-12 - 2018-11-14	
策略任务	> 银行代扣还款	应用0	1	成功	1 2	2018-11-13 10:55:31		条件匹配结果	~
事件历史	> 银行代扣还款	应用0	1	15RJ	1 2	2018-11-12 18:16:04		请选择	
■2 统计报表 ^	> 银行代扣还款	应用0	1	1527	1 S	2018-11-12 18:15:34	- 1		
自助分析	> 银行代扣还款	应用0	1	失败(图	(因) 2	2018-11-12 18:14:40	1	東軸外の時来	
跟进个数龙虎榜									
通话时长龙虎榜									
支付失败记录					共8条	10条页	1页	关闭 重要 确远	4
■ 塩作口志 へ									

图91: 查询事件历史



3.3.2.5 操作日志

3.3.2.5.1 标签历史

只要是给客户打了标签都会生成一条标签历史记录,包括自动打标签和手动 打标签。

适用对象: 全部	 标签所属: 标签所属 标签; 	名: 请输入标签: 自动标签: 全部	s • 操作时间: 🛗	时间范围	* Q	C	
标签名称	⇒ 目标对象	⇒ 自动标签	↓ 規則名称	⇒ 操作类型	时间	▼ 操作人	
短期标客户	722106	手动	-	新增	2018-08-15 14:41:56	testLDd	
短期标查户	前5204	手动		新靖	2018-08-15 14:41:56	testLDd	
短期标客户	曹153	手动	-	新增	2018-08-15 14:41:56	testLDd	
短期标審户	16 7440	手动		新增	2018-08-15 14:41:56	testLDd	
短期标查户	尹183	手动		新增	2018-08-15 14:41:56	testLDd	
短期标客户	<u>\$K</u> 383	手动	-	新增	2018-08-15 14:41:56	testLDd	
朋友介绍	史437	手动		新端	2018-08-15 14:08:30	系统管理员	
朋友介绍	史443	手动	-	新增	2018-08-15 14:08:30	系统管理员	
显示第 1 到第 8 条记录,总共 8 条记录							

图92:标签历史列表

3.3.2.5.2 分组日志

自动执行客户分组规则、客户分配规则,手动分组、分配客户都会生成分组 记录,包含客户名称、来源的组名、目标组名、分组类型、规则类型、分组时间、 操作人信息。

D Iffs	▶ 分組日志	×				:	
春户名: 请给入客户名称	: 目标组: _{目标组}	操作人: 操作人 • 分组时间	9 : 🗎 2018-08-15 00:00:0	0 ~ 2018-08-15 23:59:5 * Q		C	
客户名称	⇒ 来源组名	⇒ 目标组名	⇒ 分组类型	规则名称	分组时间	▼ 操作人 🔶	
蒋352		测试组	手动		2018-08-15 15:38:25	系统管理员	
廣152	-	澳阔组	手动	-	2018-08-15 15:38:25	系統管理员	
₩1214		测试组	手动		2018-08-15 15:38:25	系统管理员	
朱057	-	测试组	手动	-	2018-08-15 15:38:25	系統管理员	
帯435		测试组	手动		2018-08-15 15:38:25	系统管理员	
水373	-	测试组	手动	-	2018-08-15 15:38:25	系統管理员	
卫375		测试组	手动		2018-08-15 15:38:25	系统管理员	
毕126	-	测试组	手动	-	2018-08-15 15:38:25	系統管理员	
1酸010		测试组	手动		2018-08-15 15:38:25	系统管理员	
民326	-	测试组	手动	-	2018-08-15 15:38:25	系統管理员	
显示演 1 到演 10 余记录 4 规记录 每项显示 10 。 新记录							

图93:分组日志列表

3.3.2.5.3 分配日志

自动执行客户分配规则,手动分配客户都会生成分配记录,包含客户名称、 组名、所属业务员、规则名称、分配类型、分配时间、操作人。退回小组公海、 退回公司公海、放回收站也会生成分配记录,操作人记为"delete"意思是解除 了分配关系。

● 分配日本款以只显示当天的期间。								
春户名: 客户名称:如约	刘/分组:分组	业务员: 选择业务员 ▼ 操作人: 操作人	• 分配日期: 2018-	08-15 🛱 Q		0		
客户名称			⇒ 規则名称	⇒ 分配类型		▼ 操作人 ⇔		
4 /215	财富营销公司	销售经理		主动请求	2018-08-15 16:51:58			
罗336	测试组	testLD		手动分配	2018-08-15 16:03:23	系统管理员		
花337	测试组	testLD		手动分配	2018-08-15 15:37:23	系统管理员		
费499	测试组	张	-	手动分配	2018-08-15 15:29:35	系统管理员		
朱171	财富营销公司	ce02		手动分配	2018-08-15 14:54:44	testLDd		
^{7#106}	VIP客户部	VIP003		手动分配	2018-08-15 14:54:17	testLDd		
⁷²² 106	测试相	testLD	-	自动分配	2018-08-15 06:54:18	delete		
朱171	测试组	testLD		自动分配	2018-08-15 06:47:54	delete		
何195	测试组	testLD	-	自动分配	2018-08-15 06:40:27	delete		
显示第1到第9条记录,	显示第 1 到第 9 条记录,总共 9 条记录							

图94:分配日志

3.3.2.5.4 回收历史

针对没有价值的客户放入回收站生成的记录,包括根据规则自动分组分配和 手动放入回收站。

退回公海也会在回收站生成记录,退回小组公海生成一条"回组"的记录, 退回公司公海则生成一条"回公海"的记录。

	□ 圖收历史 ×				
窑户名: 请输入客户名称…	操作人: 操作人 • 操作时	同: 🛗 2018-08-16 00:0	0:00 ~ 2018-08-16 23:59:5 • Q		٥
客户名称	操作人	♦ 去向	♦ 是否自动	◊ 回收时间	▼ 回收照因
宿户879	testLDd	回回收	西	2018-08-16 16:29:49	
85204	testLDd	回公海	裕	2018-08-16 11:00:56	
	-	国相	是	2018-08-16 01:35:35	
		回組	是	2018-08-16 01:35:35	
	-	国相	是	2018-08-16 01:35:35	-
		回相	是	2018-08-16 01:35:35	
	-	国相	是	2018-08-16 01:35:35	-
		回相	是	2018-08-16 01:35:35	
	-	国相	是	2018-08-16 01:35:35	-
		回相	是	2018-08-16 01:35:35	
显示第 1 到第 10 条记录,总共	22 祭记录 每页显示 10 🛓 祭记录				< 1 2 3 >



3.4 其他功能特性

3.4.1 微信公众号消息转发

微信消息转发功能,主要是帮助企业链接微信营销公众号上的客户与 CRM 业务员,使得 CRM 业务员不需要登录微信公众号(直接通过 CRM 系统)就能与客 户实现实时交流沟通。若要使用微信客服消息转发,则需要先完成以下配置工作:


一、微信公众号

首先需要有一个或者多个对外运营的微信公众号。注册请前往"微信公众平 台"。

二、第三方平台授权

使用微信转发功能,首先需要给"晓售智能营销平台"授权转发指定公众号的信息。授权路径:【系统配置】->【微信客服配置】

晓售懂销售	智能若纳系统 系统管理			Q. 全文检索	任务中心 消息 版本与3	姑 业务员小丹 😣
微信粉丝	▲ □ 工作台 □ 微價粉丝	× D 做信客服配置 ×				1
■2 权限管理	微信客服配置					の恩新
组织管理角色管理						
■● 系統配置 任务调度			晓售			
参数配置						
应用管理			公众号:晓告智能营辆平台			
做信者服配置			appid: wxt^tt 590d			
12 开发配置	^		1810-1847.			
功能主册						
定时任务注册						
API文档						
■ 系统监控	^					
登录日志						
操作日志						
异常日志						
邮件发送日志						
短信发送记录						
APP推送记录						

图96:微信授权

三、设置默认客服

未与"晓售智能营销平台"系统里的客户绑定的客户或者已与"晓售智能营 销平台"里的客户绑定但未分配的客户,需要指定一个默认客服接收客户从公众 号发来的消息。

设置路径:【系统配置】 >【参数配置】 > 微信消息,在微信默认用户输入框里填写系统用户的用户编号即可。



晓售懂销售	智言	能营销系统 <mark>系统管理</mark>				○ 全文絵末 任务中心 消息	版本与支持 业务员小丹 😣
导航栏	ΞÎ	D 工作台 D 参数配置 ×					1
₽ 系統建模	^	学数组	参数				
数据结构定义	- 1	春户分配规则相关配置	+ 添加參数				
标签管理	- 1	crm曲印中	参数名称	参数编码	祭教编	系统生成	操作
UI模板管理	- 1	同步相关 一夜信消息	微信默认用户	wx_msg_default	lud	是	2. 9683
春户详情TABS	- 1	系统参数	做信暖存着户短信模板	wx_bind_customer_template	SMS_117610140	是	2. 编辑
消息導致管理	_	邮件服务職配置					
■ 基础数据	^	做信立次专配置 微信支付配置					
产品管理	- 1	阿里短信配置					
枚举管理	- 1						
微信粉丝							
■2 权限管理	^						
组织管理	- 1						
角色管理	- 1						
任勞调度							
参数配置							
应用管理							
做信春服配置							
■0 11/10/80/89							

图97:设置默认客服

四、微信粉丝与 CRM 客户绑定

为了使业务员能够直接通过 CRM 系统与微信粉丝沟通互动,需要把微信粉 丝与 CRM 系统里的客户绑定。路径:【基础数据】->【微信粉丝】

晓售懂销售	智能普纳系统	系统管理					Q 全文检索		消息 版本与3	2時 业务	аля 🔗
■ 系統建模 ^		□ 微信粉丝 ×									:
数据结构定义	微信粉丝	共50条									
标签管理	同步改编	1944							请输入微信轮称	Q	0
详傳TABS管理	e	結眠称	客户名称	微信openid		性别	关注时间 ⇔	地址		绑定状态	操作
消息模板管理	× *	E 4.29		UIPIOUTS	nongenitounquiocome	20	2010/00/20 12:01:00	4.9401/T0.011		TOPULE	· ·
■2 基础数据 ^		1 8		onAkXvz1	6FidRxPq4a3InmEzA	焸	2018-08-20 12:33:49	中国河南郑州		未绑定	-
产品管理	- 1 a	ŧ ummer		onAkXvxh	de0B7L5DrfNAX6inQ	女	2018-08-20 11:29:22	中国北京朝阳		未绑定	
校举管理做信約丝	10	1		onAkXv-L	4sU30KSbUDa0Vwl3c	女	2018-08-20 11:11:21	中国广东深圳		未绑定	:
₽2 权限管理 ^	5	え 引琴My Enjoy		onAkXv5t	UnTkpi0C-JJshouQ	女	2018-08-20 09:23:30	演大利亚维多利亚墨尔本		未绑定	
組织管理	5	ξ		onAkXvwl	EbCljVLsx_x7mmtWH4	男	2018-08-20 08:46:49	阿尔及利亚		末期定	:
用已回加 ■0 副体和署 ^	SI SI	u		onAkXv-F	² RvKrghHpzsirksqQ	网	2018-08-20 08:44:59	安道尔		未绑定	:
任务调度		r		onAkXvy5	wmbjkHB_fdxtQxQSg	男	2018-08-14 12:04:30			聊天记录	
参数配置	1	2量了我		onAkXv0F	JlgDgymFtnyc_2IDyM	男	2018-08-13 19:40:07	中国甘肃兰州市		更改绑定者户	
做信者服配置		e e	小明	onAkXvz4	3EYPw4UOty4VJPp7Y	男	2018-08-13 17:58:44	中国广东珠海		唐·林/郑定 已绑定	
■2 开发配置 ^							共 50 条 10条/页	· · · 2	3 4 5	> 前往	1页
191038年前前											

图98: 微信粉丝

3.4.2 智能推荐

根据算法向用户推荐可能感兴趣的产品或活动。如下图所示,根据客户标签 推荐可能感兴趣的产品。



晓售 # 销售		智能营销系统						Q 1	全文检索	任务中心 消息 版本与支持	业务员小丹 🚫
导航栏	⊟	▲ □ 工作台 □ 跟进个数龙虎榜 ×	□通语时长龙虎榜 × □客户和度 ×								:
▲ 客户管理		〈 上一个 〉	現进记录 其他信息 社会关系	征信记录 借握信息	还款账单	成长记录	附件库	智能推荐	外嵌信息		×
客户分组管理		₩ #Ĥ	产品推荐								
各户号入		오 24沙 ◎ 深圳市福田区 ★ 17	尼康单反查机 分类时间消费品分明		ß	⊗ 标签抽荐					
回收站客户		□ 标签 >									
▲ 前書理	^	● 200 × (十) 添加标签									
任务中心 春户跟进任务		口 联系信息 手机告码 13570348186 邮箱									
▲ 营销工具 定向营销	^	ludan@senscrm.com 00号 0973785996 改造号 総合24									
事件注册中心 处理職注册中心 自わび第80章項		口 分组分配 備收退 业务员小丹 凹									
策略任务											
₽2 统计报表	^										

图99: 智能推荐

3.4.3 AI 电话

AI 电话,在意向客户筛选、客户回访、还款催收、通知等场景大大节省人工 成本投入。在 CRM 中通过自定义条件或标签筛选出目标客户群,对这批客户进 行 AI 机器人外呼。

实现 AI 电话批量外呼, 需完成以下步骤:

1. AI 电话话术参数配置;

2. 新增批量外呼计划,并提交审批;

3. 审批通过,进行批量外呼;

3.4.3.1 AI 话术参数配置

根据不同的业务场景设定不同的话术,而话术参数能让机器人更灵活的识别 每个客户的特性,如客户名称、手机号等。

例:配置"贷款咨询服务话术"参数。如下图所示,点击"添加话术"配置 话术参数,参数配置后点击"确定"即可。



导航栏	≔	□ 工作台 □ AI电话话术参数配置 ×					÷
■2 系统建模	^	AI机器人话术参数配置 共计4 条记录			Q. 话术名称	2 刷新 + 添加活	ŝ
数据结构定义		话术名称	话术编码	类型		操作	
标签管理		到期续投话术	AI_001	自定义话术		:	
UI模板管理		意向客户筛选活术	AI_002	自定义话术		÷	
详情页签管理		通知话术	AI_003	自定义话术		1	
◎ 基础数据	~	贷款咨询服务话术	projects/2999eed4c005f16484b353b168480c02	自定义适术		:	
产品管理							
111 消息管理	~						
消息模板管理							
AI电话话术参数配置							
站内通知管理							

图100: 话术列表

添加话术					
* 话术名称	贷款咨询服务话术				
*话术编码	ai091033				
配置变量					
	变量编码	变量名称	映射客户表字段 🕡	备注说明	操作
cus	s_name	客户名称	客户名称[customer_n>>	备注	+-
pho	one	手机号	手机号码[phone] 🛛 🗸	备注	+ -
					取消 确定

图101: 添加话术

3.4.3.2 批量外呼管理

批量外呼计划类型有两种:

1.人工外呼,指批量推送客户给业务员人工通话;

2.AI 机器人外呼计划,指批量推送客户给 AI 机器人进行呼叫通话。

一、新增外呼计划

点击"新增外呼计划",配置筛选条件以及计划类型。

以新增一条意向客户筛计划为例。把属于深圳地区,3个月前注册但还未 投资的客户筛选出来,通过 AI 电话进行批量外呼了解客户意向。通过自定义 条件和标签组合设置筛选条件,并设置最大外呼数为100个客户,按照标签总



分值从高到低的顺序依次外呼。呼叫话术可从话术模板库中选择。具体配置如

下图所示:

	批量外呼管	理 ×					
添加批量外呼	计划				四 保存草稿	◎ 预览	目标客户 × 取消
配置筛选条	件						
*计划名称	临洗						
*察白来源	THE REAL PROPERTY IN CONTRACTOR						
我的客户	1						
自定义条件	目标客户	顶满足以下条件。					
连接符	左括号	字段名	操作符	查询值		右括号	操作
并巨~		市 ~	等于 ~	深圳			+ -
包全标签 二个月间 不包全标签 单、达扬码 最大外评编 11 外研题序 标签总分 端选条件进 在现的指	可多选:目: 主册未投资 (可多选;) (可多选;) () () () () () () () (S本产台级現有其中至少一个約 ▲ + 送标签 目标面户不具有任一所送标签回 本次外研約最大外研新中数,0 ② 案、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	注意或者漢足全計 沈着不包含其中・ (カイ限制) (+) ご差2−: 三个)	际弦。 个。 前注册未段實 ;			
配置计划 *计划 Alt "选择	刘类型 类型 几器人夕 外呼话: 次咨询服	<u>!</u> \\\\ 「					

图102:新增外呼记录

配置好条件和外呼类型后,点击"预览目标客户"可查看符合条件的目标客 户名单。可先把计划保存为草稿,也可直接提交审批。

相应的名词解释:

客户来源:即目标客户的来源。可以是"我的客户"(当前用户的客户)、
 "全部客户"(除回收站外的所有客户)、"公海客户"(还未分组分配的客户)。

2. 条件:可以通过选择字段配置相应的查询值的方式自定义配置条件,也可以通过标签筛选目标客户。

3. 最大外呼客户数:即外呼数上限设置,0则为不限制。

4. 外呼顺序:筛选出符合条件的客户后,按照设置的条件顺序,依次呼叫。 不设置则在目标客户名单中随机呼叫。



5. 筛选条件说明: 可点击自动生成条件说明, 也可手动输入说明。

6. 计划类型:分为"人工外呼"、"AI机器人外呼"。

选择"人工外呼",将推送目标客户给业务员进行人工外呼。选择"AI机器 人外呼",需选择外呼的话术,将目标客户批量推送给机器人后将按照设定的话 术与客户进行通话。

二、审批

拥有"审批"权限的用户在计划列表选择"待审批"的计划,在操作栏中可进行"审批"操作。

台 □批量外呼管理 ×							
呼计划 ▼ 共计9条记录						() 外野	记录 + 新增外呼计划
						全部	~ 2周新
十划名称	业务员	计划类型 ≑	提交时间 🖕	审批状态 ≑	审批时间 ⇔	最大外 呼数 ≑	操作
意向客户筛选	lud	AI机器人外呼	2019-04-08 11:01:46	待审批		100	
未命名	lud	AI机器人外呼	2019-04-03 18:49:19	审批通过	2019-04-03 18:49:53	10	~ 审批
意向客户筛选0403	lud	AI机器人外呼	2019-04-03 14:18:43	审批通过	2019-04-03 14:20:13	7	×取消
未命名1	admin	AI机器人外呼	2019-04-03 14:12:45	待审批		10	自 复制
未命名	admin	AI机器人外呼	2019-04-03 13:55:40	被驳回	2019-04-03 13:58:08	100	※ 查看目标客户
12222-copy	admin	AI机器人外呼	2019-04-01 14:49:01	待审批	2019-04-01 14:49:07	100	◎ 详情
12222	admin	AI机器人外呼	2019-04-01 14:48:42	已取消		100	:
未命名	admin	AI机器人外呼	2019-04-01 11:54:14	巳取消	2019-04-01 11:57:09	1	:
AI电话批量外呼	lud	AI机器人外呼	2019-03-29 16:14:32	审批通过	2019-03-29 16:16:08	6	:
	a 取扱合特容理 × 野汁划 ・ 共计 9 会记录 制名称 本部名 2222-copy 2222-copy に で	a D 2012年34年9年1日 **	回販売外好管理 × 野打划 ・ 共计 9 条记录 地务员 计制类型 ・ 御客作体活の(40.3) 101 AH1基人外好 御客作体活の(40.3) 104 AH1基人外好 御客作体活の(40.3) 104 AH1基人外好 御客作体活の(40.3) 104 AH1基人外好 御客 admin AH1基人外好 四日本 admin AH1基人外好 2222-copy admin AH1基人外好 2222-copy admin AH1基人外好 四百名 admin AH1基人外好 四百名 admin AH1基人外好 四百名 admin AH1基人外好 四百名 admin AH1基人外好	副 D 地通外好管理 × 野打划 • 共计9 会记录 世务员 计例复单 (計算复章) 建交时例 후 御客中協选 Nd A时国義人外存 2019-04-03 16.19.146 御客中協选 Nd A时国義人外存 2019-04-03 16.49.19 御客中協选0403 Nd A时国義人外存 2019-04-03 16.49.19 御客中協送0403 Nd A时国義人外存 2019-04-03 16.19.46 御客中協送0403 Nd A时国義人外存 2019-04-03 15.54.0 四名 Admin A时國人外存 2019-04-03 15.54.0 2222 copy admin A时国義人外存 2019-04-01 14.49.01 2222 copy admin AHU最人外存 2019-04-01 14.49.01 2222 copy admin AHU最人外存 2019-04-01 11.54.14 2222 copy admin AHU最人外存 2019-04-01 11.54.14 四百 AHU最人外存 2019-04-01 11.54.14 2019-04-01 11.54.14 四百 AHU最人外存 2019-04-01 11.54.14 2019-04-01 11.54.14	回 10 世紀男外等後電 × 野打划 ・ 共计 9 会记录 単気気 計刻実空 0 建交好向 + 申訓状态 0 御客中院店 1xd A川泉人坊行 2019-04-08 11:01:46 ● ● 御客中院店 1xd A川泉人坊行 2019-04-03 18:09:19 ● ● ● 御客中院店 1xd A川泉人坊行 2019-04-03 18:09:19 ●	● D 地差外特徴 × 野打划 • 共1+9 会记录 野打名 • 共1+9 会记录 御客内 (加) 小約集口 (加) 日約集口 (1)1-16 申批核2 (1) 申批約4 (1) 御客内 (1) 小約集口 (1)1-16 申批核2 (1) 申批約4 (1) 中批約4 (1) 御客内 (1) 101 月10 日10 日10 中批約5 (1) 申批約5 (1) 申批約6 (1) 御客内 (1) 101 Alf (1) Alf (1) Alf (1) Alf (1) Plan (1) 中批約5 (1) 中批約5 (1) Plan (1)	

图103:计划列表

点击"审批",在审批弹框中填写审批意见。审批时可修改计划的最大外呼数。审批通过,系统会自动将外呼计划推送到相应的外呼系统中进行呼叫。

全部的	▶呼计划 ▼ 共计 10 条记	z					③ 外呼记录	+ 新增外呼计划
		外呼计划审批	审批一旦通过,系统会自动将外呼	十划推送到相应的外呼系统中。		×	全部	~ 2刷新
	计划名称	* 审批意见	• R\$				最大外呼数 ≑	操作
	意向客户筛选						100	
	未命名		请输入审批意见			49:53	10	
	意向客户筛选0403					20:13	7	
	未命名1	•最大外呼数量	100				10	
	未命名					58:08	100	
	12222-сору				Ę	消 确定 49:07	100	
	12222	aumin	ANUS AVIII	2019-04-01 14:46:42			100	
	未命名	admin	AI机器人外呼	2019-04-01 11:54:14	已取消	2019-04-01 11:57:09	1	
	AI电话批量外呼	lud	AI机器人外呼	2019-03-29 16:14:32	审批通过	2019-03-29 16:16:08	6	
	意向客户筛选-copy	lud	AI机器人外呼	2019-03-29 11:48:21	审批通过	2019-03-29 11:52:33	3	

图104:审批

三、查看外呼记录

审批通过后,点击"外呼记录"可查看外呼详情,可选择查看单条计划或所





有计划的外呼记录。如下图所示:

	作台 D 批量外呼管理 ×							
全部	外呼计划 • 共计 10 条记录						© 外呼记	录 + 新增外呼计划
							全部	∨ □ 刷新
	计划名称	业务员	计划类型 ⇔	提交时间 ≑	审批状态 ⇔	审批时间 ⇔	最大外呼数 ⇔	操作
>	意向客户筛选	lud	AI机器人外呼	2019-04-08 11:01:46	待审批		100	:
>	未命名	lud	AI机器人外呼	2019-04-03 18:49:19	审批通过	2019-04-03 18:49:53	10	
>	意向客户筛选0403	lud	AI机器人外呼	2019-04-03 14:18:43	审批通过	2019-04-03 14:20:13	7	■ 复制
>	未命名1	admin	AI机器人外呼	2019-04-03 14:12:45	待审批		10	① 外呼记录
>	未命名	admin	AI机器人外呼	2019-04-03 13:55:40	被驳回	2019-04-03 13:58:08	100	◎ 详情
>	12222-copy	admin	AI机器人外呼	2019-04-01 14:49:01	待审批	2019-04-01 14:49:07	100	:
>	12222	admin	AI机器人外呼	2019-04-01 14:48:42	已取消		100	:
>	未命名	admin	AI机器人外呼	2019-04-01 11:54:14	已取消	2019-04-01 11:57:09	1	:
>	AI电话批量外呼	lud	AI机器人外呼	2019-03-29 16:14:32	审批通过	2019-03-29 16:16:08	6	:
>	意向客户筛选-copy	lud	AI机器人外呼	2019-03-29 11:48:21	审批通过	2019-03-29 11:52:33	3	:

图105:计划列表

点击右上角"外呼记录",查看所有审批通过的外呼记录,在记录列表中显示外呼的结果,包括呼叫总客户数、成功呼叫个数、通话时长等。

口工作台	□ 批量外好管理 ×										;
全部外呼	▼ 共计5条记录										← 返回
									开始日期 •	结束日期	い 刷新
业务员	计划名称	计划类型 😄	任务名称	外呼时间 🖕	客户总数 😄	成功数 ≑	失败数 😄	成功率	通话总时长 ≑	平均时长 👙	操作
lud	未命名	AI机器人外呼	贷款咨询服务话术	2019-04-03 18:49:55	6	1	2	33.33%	00:01:31	00:00:15	:
lud	意向客户筛选0403	AI机器人外呼	贷款咨询服务话术	2019-04-03 14:20:14	7	1	6	14.29%	00:00:36	00:00:0 详情	
lud	AI电话批量外呼	AI机器人外呼	贷款咨询服务话术	2019-03-29 16:16:09	6	1	0	100%	00:04:08	00:00:41	
lud	意向客户筛选-copy	AI机器人外呼	贷款咨询服务话术	2019-03-29 11:52:35	3	1	2	33.33%	00:00:00	00:00:00	:
lud	意向客户筛选	AI机器人外呼	贷款咨询服务话术	2019-03-29 10:47:20	2	1	1	50%	00:00:41	00:00:21	÷

图106: 外呼记录

选择一条呼叫记录,点击详情,显示所有呼叫的客户名单,选择客户查看通话详情可查听通话录音。



□ 工作台 □ 批量外呼管理 ×		
Al通话记录		こ 刷新 × 返回
基本信息 运行员: 电话模版:小货行业(金融)V3.0 (氨酸板)-203(2018103015091 6) 通信日期:2010-04-03 18:52:05 运行日期:2010-04-03 18:52:05	 ▶ 00.00.000 ◎ (2000) ◎ (2000) ◎ (2000) ○ (2	00:00:48
运动可获。600048	不認	
	 (里, 好台) (里, 好台) 	8-73 (8)

图107:通话详情

3.4.3.3 AI 机器人外呼任务

审批通过后,系统自动将外呼计划推送到相应的外呼系统中进行呼叫。在任 务列表中可查看任务信息,包括己呼数、未呼数、成功数、失败数等。也可对任 务进行"暂停"、"失败重呼"、"查看客户明细"等操作。

导航栏	E		最人外呼任务 ×											
🛓 客户管理	^	AI外呼任务管理												い 刷新
客户档案		计划名称	话术名称	话术编码	开始时间	结束时间	状态	总数	已呼数	未呼数	成功数	失敗数	成功率	操作
公司管理		未命名	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-04-03 19:01:06	2019-04-03 19:02:35	已发送	4	4	0	0	4	0%	
客户导入		未命名	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-04-03 18:49:55	2019-04-03 18:53:26	已发送	6	6	0	2	4	× 暂停	
回收站客户		意向客户簿选0403	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-04-03 14:20:14	2019-04-03 14:22:55	已发送	7	7	0	1	6	の 继续	
● 销售管理	~	测试-1	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-04-02 11:29:28	2019-04-02 11:29:41	已发送	1	1	0	0	1	C 失败重呼	
案户公词管理		未命名测试	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-04-02 11:27:58	2019-04-02 11:28:10	已发送	1	1	0	0	1	由 删除	
客户分组规则		AI电话批量外呼	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-03-29 16:16:09	2019-03-29 16:34:53	已发送	6	6	0	3	3	◎ 查看客户	胡細
答 户批量转移		意向春户筛选	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-03-29 13:51:29	2019-03-29 13:51:33	已发送	1	1	0	0	1	0%	
客户跟进任务		意向客户簿选-copy	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-03-29 13:48:24	2019-03-29 13:49:05	已发送	2	2	0	0	2	0%	1
批量外呼管理		意向客户筛选-copy	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-03-29 11:52:35	2019-03-29 13:47:58	已发送	3	3	0	1	2	33.33%	1
AI机器人外呼任务		意向客户筛选	小贷行业 (金融) V3	projects 2999eed4c00	2019-03-29 10:47:20	2019-03-29 10:48:47	已发送	2	2	0	1	1	50%	1

图108:任务列表