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



目 录

Ħ	X	1
图表	表目录	3
第-	一章 概述	6
	1.1 应用场景	6
	1.2 产品架构	7
	1.3 实施步骤	7
	1.4 产品特性	8
	1.4.1 完善的标签体系	8
	1.4.2 自动化客户分组分配机制	8
	1.4.3 自动化业务策略配置	9
	1.4.4 智能任务管理	. 10
第.	二章 基本使用	. 11
	2.1 工作台管理	. 11
	2.2 添加一个用户并配置操作权限	
	2.3 配置标签	. 14
	2.3.1 配置一个自动标签	. 15
	2.3.1.1 自定义条件配置标签规则	. 15
	2.3.1.2 自定义 SQL 配置标签规则	
	2.3.2 配置一个手动标签	
	2.4 配置一条自动化营销策略	
	三章 进阶使用	
	3.1 实施/运维人员篇	
	3.1.1 系统建模	
	3.1.1.1 数据结构定义	
	3.1.1.2 标签管理	
	3.1.1.3 UI 模板管理	
	3.1.1.4 客户详情 TABS	
	3.1.1.5 消息模板管理	
	3.1.2 基础数据	
	3.1.2.1 产品管理	
	3.1.2.2 枚举管理	
	3.1.3 权限管理	
	3.1.3.1 组织管理	
	3.1.3.2 角色管理	
	3.1.4 系统配置	
	3.1.4.1 任务调度	
	3.1.4.2 参数配置	
	3.1.4.3 应用管理	. 41



3.1.4.4 微信客服配置41
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43
3.2.1.1 客户管理43
3.2.1.2 销售管理48
3.3 业务员篇50
3.3.1.1 客户管理50
3.3.2 销售管理55
3.3.2.1 任务中心55
3.3.2.2 客户跟进任务57
3.3.2.3 营销工具58
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70
3.4.1 微信公众号消息转发70
3.4.2 智能推荐



图表目录

图 1:	产品架构	7
图 2:	实施步骤	7
图 3:	标签体系	8
图 4:	自动化分组分配机制	9
图 5:	自动化策略配置	10
图 6:	智能任务管理	10
图 7:	工作台	11
图 8:	选择模块	11
图 9:	创建部门	12
图 10:	添加人员	13
图 11:	设置角色	14
图 12:	权限配置	14
图 13:	配置标签	15
图 14:	标签列表	16
图 15:	自定义条件配置规则	16
图 16:	自定义 SQL 配置标签	17
图 17:	配置手动标签	17
图 18:	策略配置流程	18
图 19:	事件配置	19
图 20:	处理器配置	20
图 21:	配置策略列表	20
图 22:	选择事件	21
图 23:	配置条件	21
图 24:	设置执行操作	21
图 25:	设置延迟执行	22
图 26:	标签管理	24
图 27:	添加标签分类	25
图 28:	标签设置	25
图 29:	添加标签	26
图 30:	添加规则	27
图 31:	标签规则为 20-50w 持仓	28
图 32:	预览标签	29
图 33:	自动打标签	29
图 34:	添加模板	30
图 35:	批量添加字段	30
图 36:	客户档案 UI 模板	31
图 37:	页签管理	31
图 38:	客户详情页	32
图 39:	添加短信模板	33



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	
图 78:	事件注册中心	
图 79:	添加事件	
图 80:	添加一个事件	
图 81:	添加处理器	



图 82:	配置处理器	63
图 83:	配置发送邮件的处理器	64
图 84:	策略注册中心	65
图 85:	配置策略	66
图 86:	信息提示	错误!未定义书签。
图 87:	策略列表	66
图 88:	策略任务	67
图 89:	事件历史列表	68
图 90:	查询事件历史	68
图 91:	标签历史列表	69
图 92:	分组日志列表	69
图 93:	分配日志	70
图 94:	回收历史列表	70
图 95:	微信授权	71
图 96:	设置默认客服	72
图 97:	微信粉丝	72
图 98:	智能推荐	73



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

针对已有产品特性,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



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。
- 4. 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; 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。
- 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。



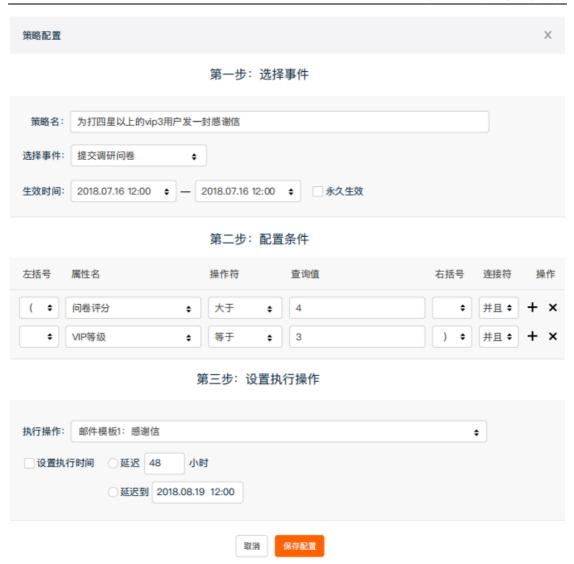


图5: 自动化策略配置

1.4.4 智能任务管理



图6: 智能任务管理

第 10



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。

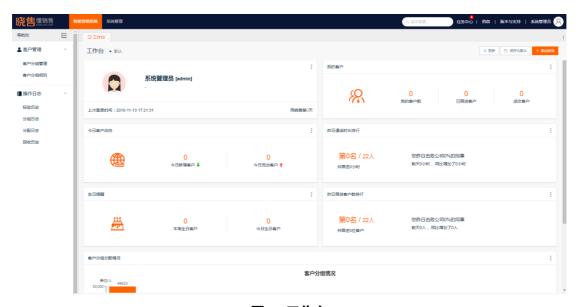


图7: 工作台

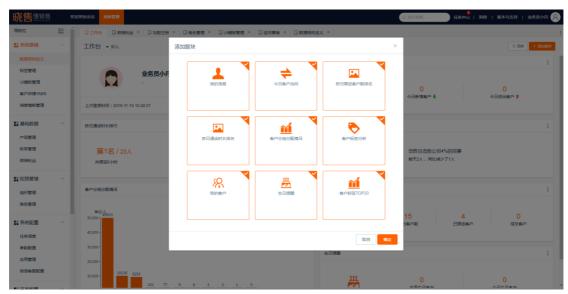


图8: 选择模块



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:

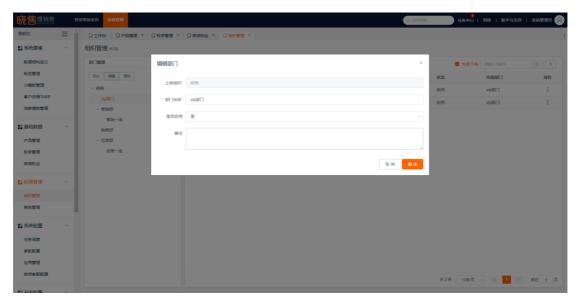


图9: 创建部门



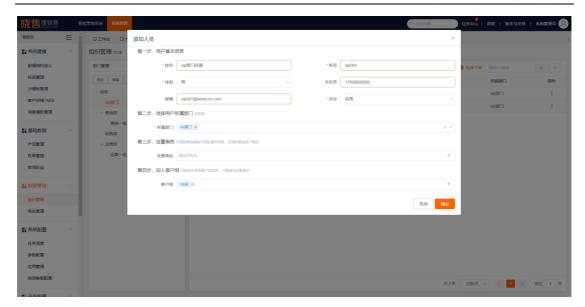


图10:添加人员

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。

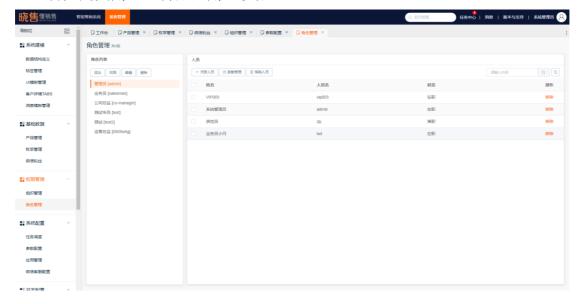




图11: 设置角色

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。

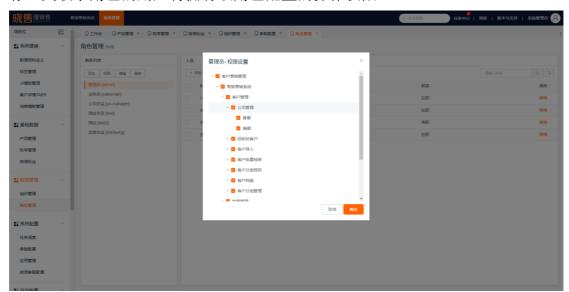


图12: 权限配置

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"。

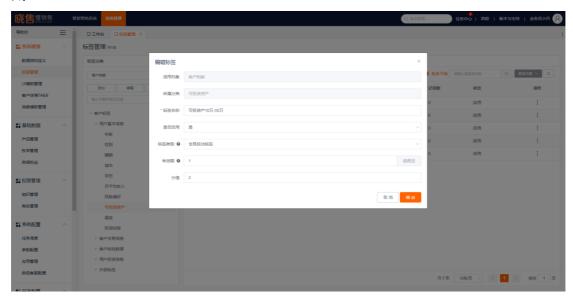


图13: 配置标签



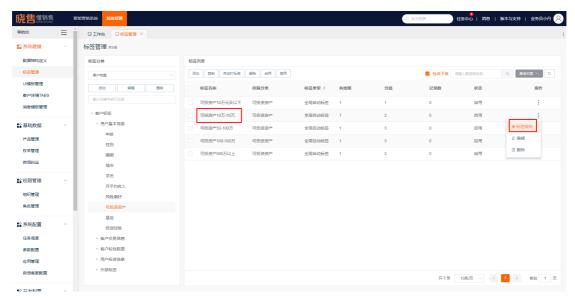


图14: 标签列表

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:

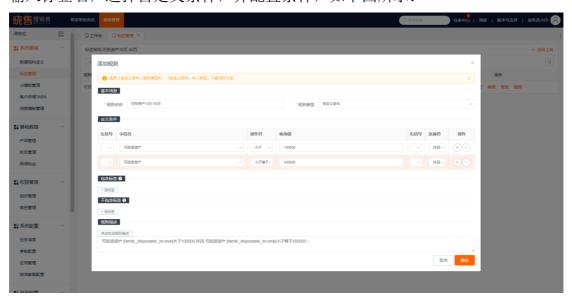


图15: 自定义条件配置规则

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:



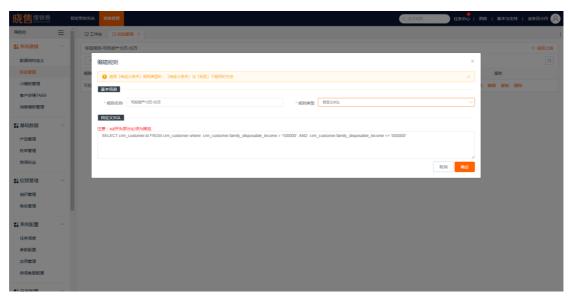


图16: 自定义 SQL 配置标签

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。

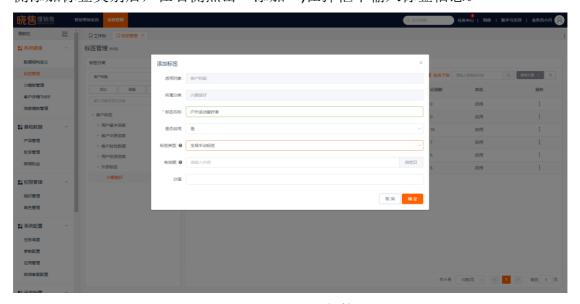


图17: 配置手动标签



2.4 配置一条自动化营销策略

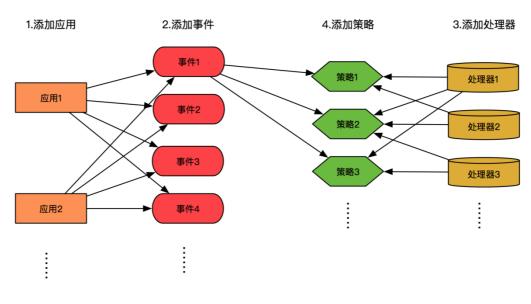
配置策略前需要明确以下几点:

- 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】。



数据从外部应用对接进来

事件与策略一对多的关系

策略与处理器是多对一的关系

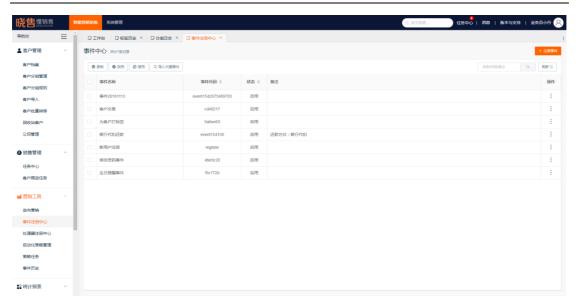
图18: 策略配置流程

● 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。





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"。

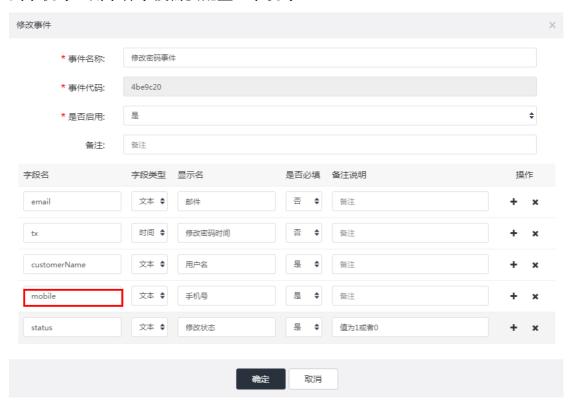


图19:事件配置

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。





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。

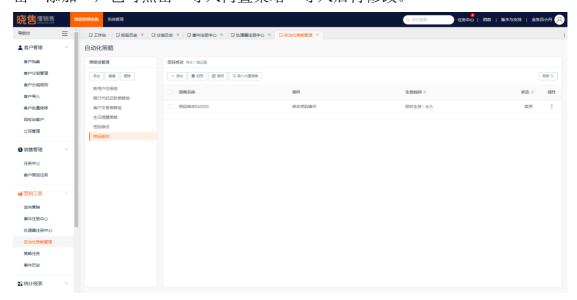


图21: 配置策略列表

点击"添加"后,第一步选择事件:修改密码事件。





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)。



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。



图24: 设置执行操作

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)。



提交策略后,默认策略状态"禁用"需启用后才生效。



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。

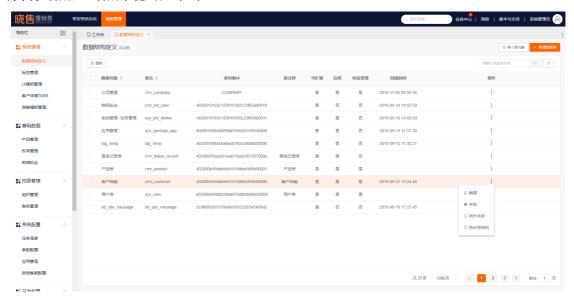
3.1 实施/运维人员篇

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。



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。

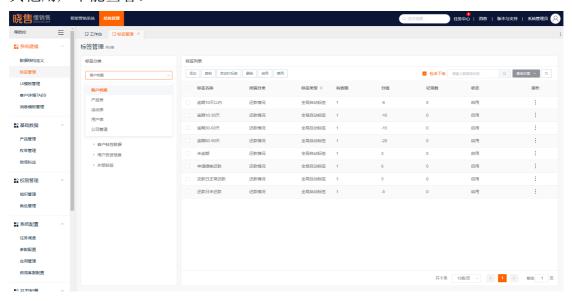


图26: 标签管理

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:



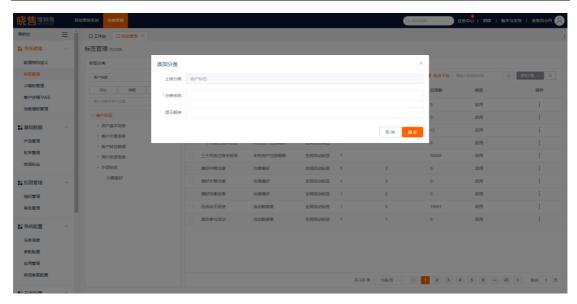


图27:添加标签分类

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

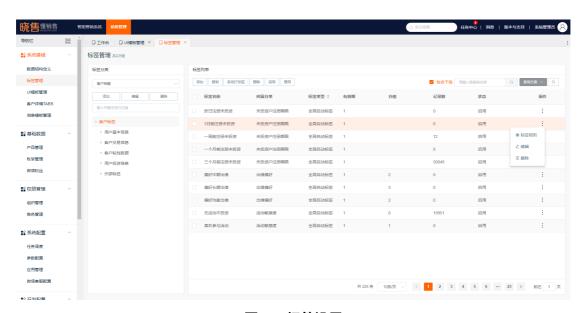


图28: 标签设置

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:



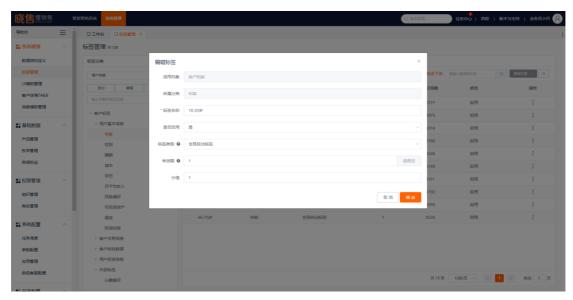


图29:添加标签

相应的名称解释:

- 1. 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。
- 2. 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:



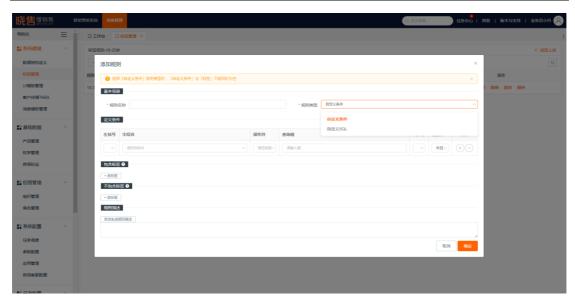


图30: 添加规则

相应的名称解释:

- 1. 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。



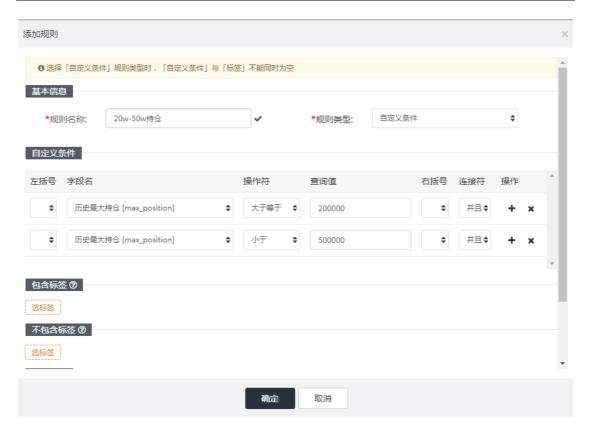


图31: 标签规则为 20-50w 持仓

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:



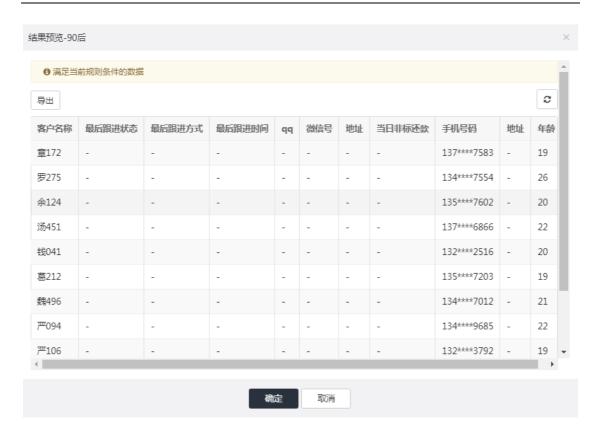


图32: 预览标签

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:

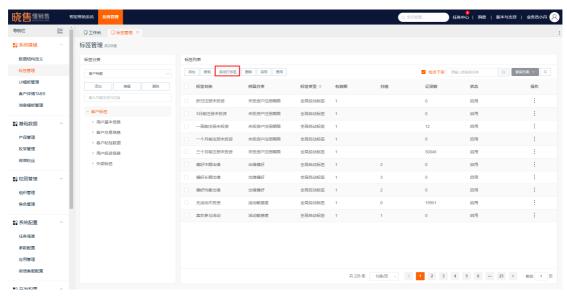


图33: 自动打标签



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:

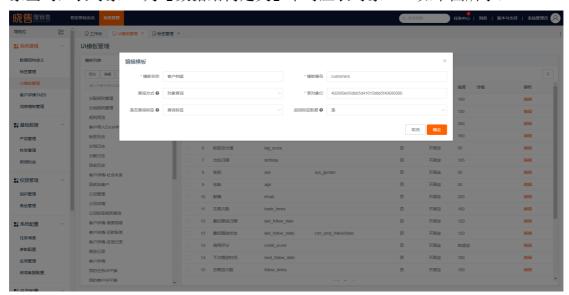


图34:添加模板

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。

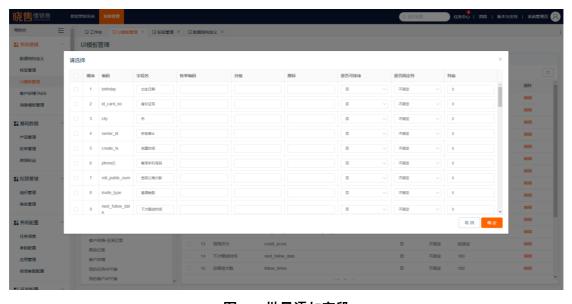


图35: 批量添加字段



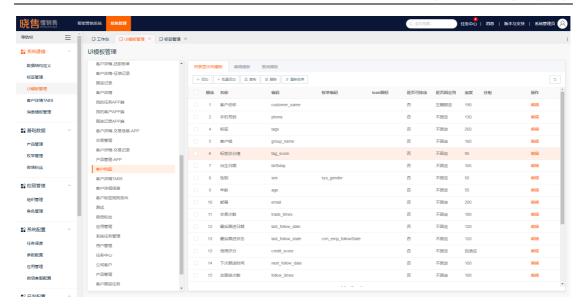


图36: 客户档案 UI 模板

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。

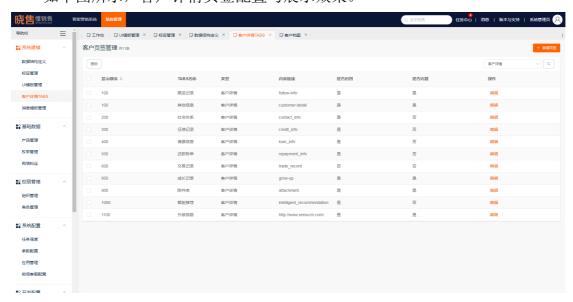


图37: 页签管理



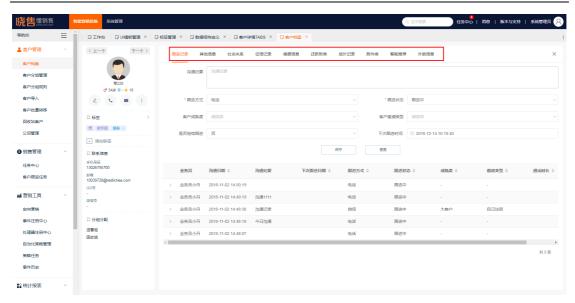


图38: 客户详情页

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:





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。

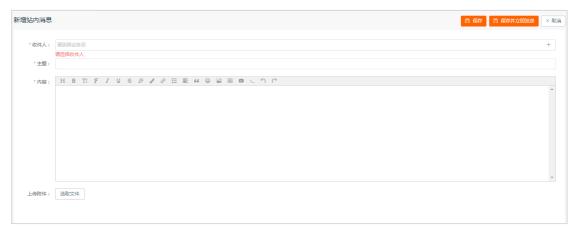


图40:新增站内消息



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:

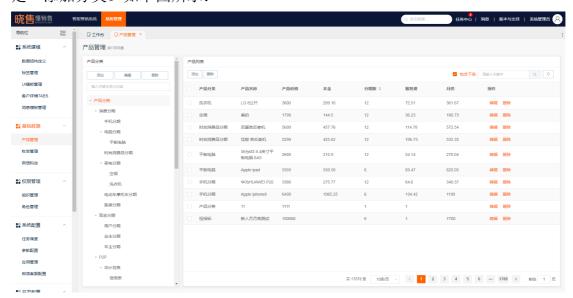


图41: 产品管理

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:



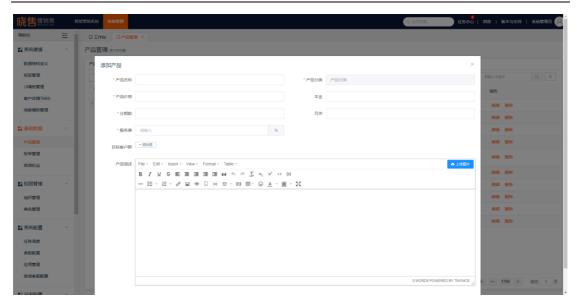


图42: 添加产品

相应的名称解释:

1. 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,不建议修改已有的枚举项。

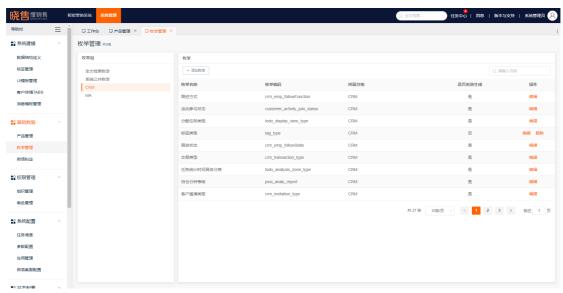


图43: 枚举管理



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:

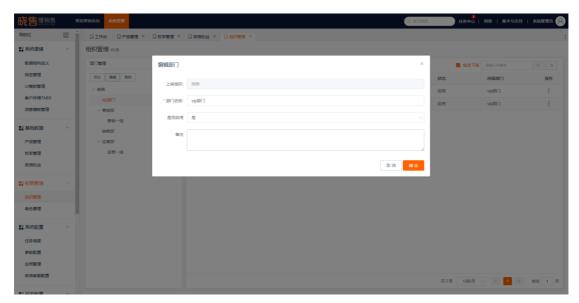


图44: 创建部门

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:



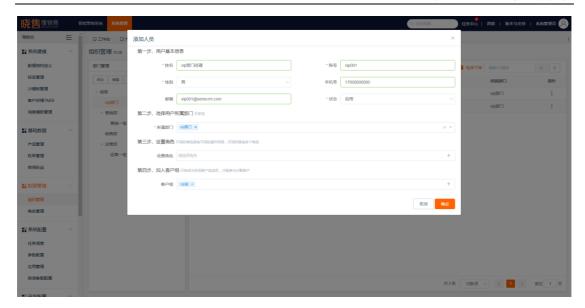


图45:添加人员

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。

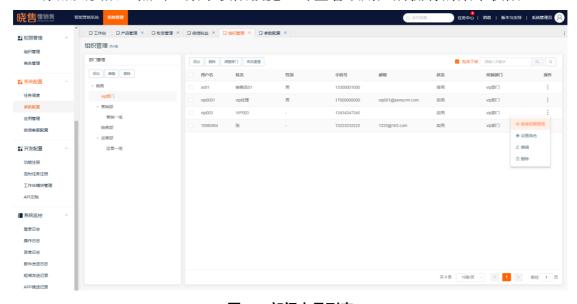


图46: 部门人员列表



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。

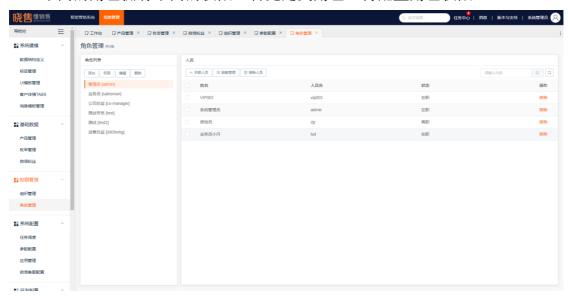


图47: 设置角色

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。



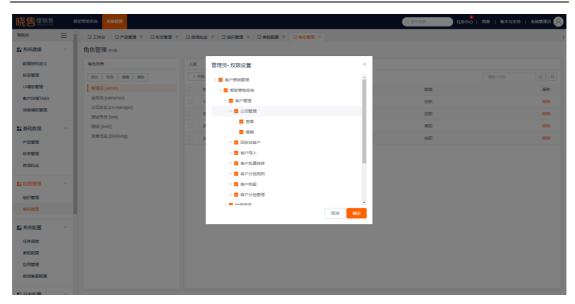


图48: 权限配置

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:



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。

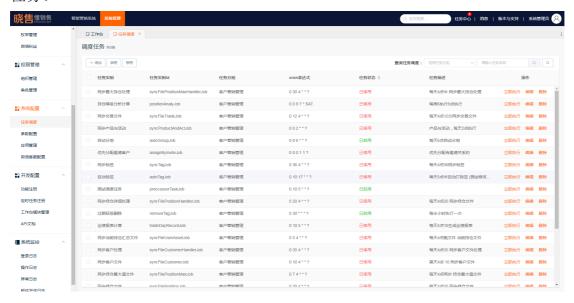


图50: 任务调度

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



的代价完成相关参数设置工作。

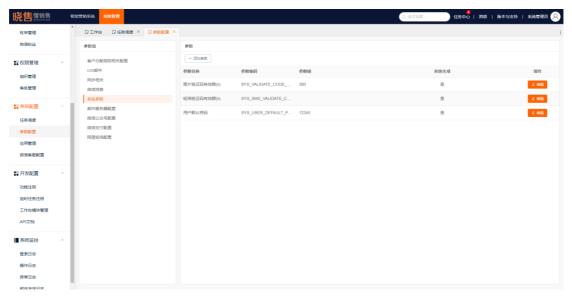


图51:参数配置

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。



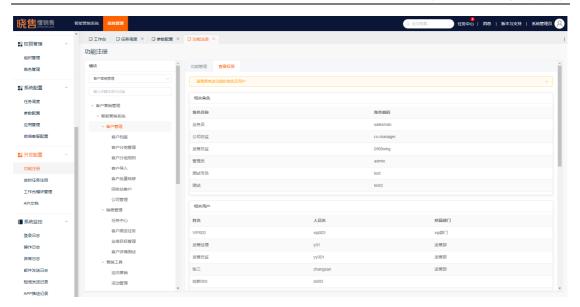


图52: 查看功能权限

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。

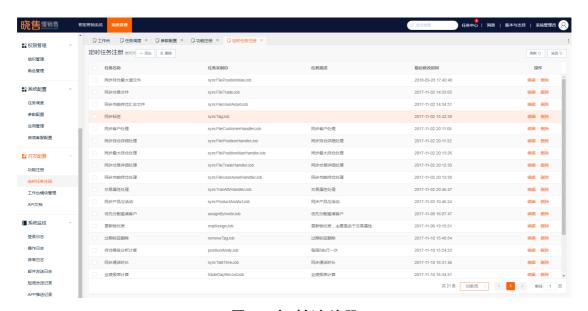


图53: 定时任务注册

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

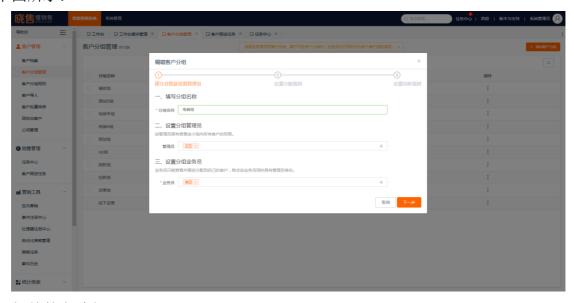
3.2.1.1 客户管理

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:



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。
- **2**. 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:

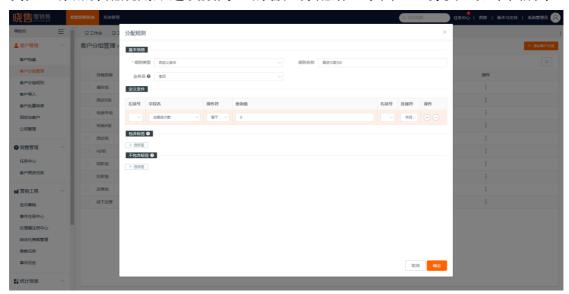


图54: 分配规则

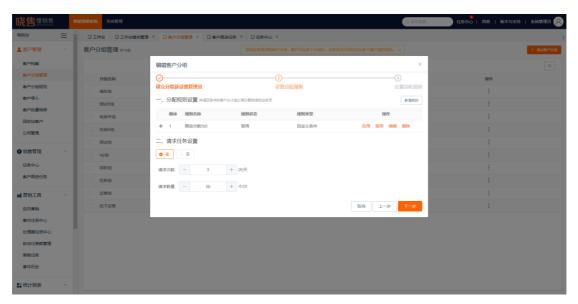


图55: 分配设置

相应名称解释:

1. 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。
- 3. 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。

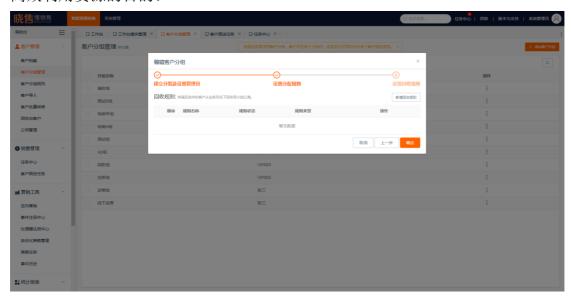


图56: 设置回收规则

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:



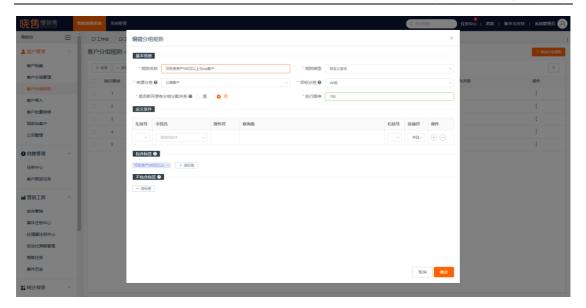


图57: 分组规则

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:



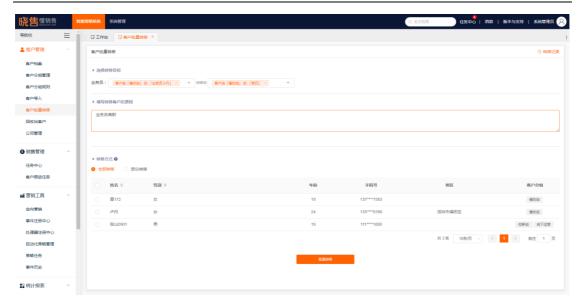


图58: 客户批量转移

每次转移操作后会生成转移记录,如下图所示:

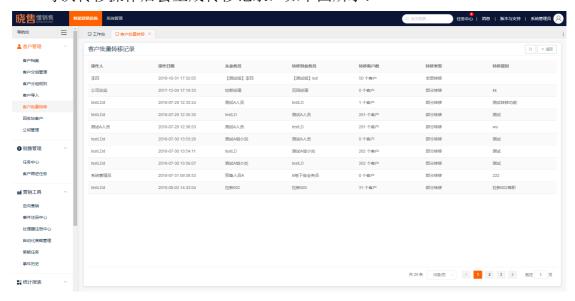


图59: 转移记录

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。



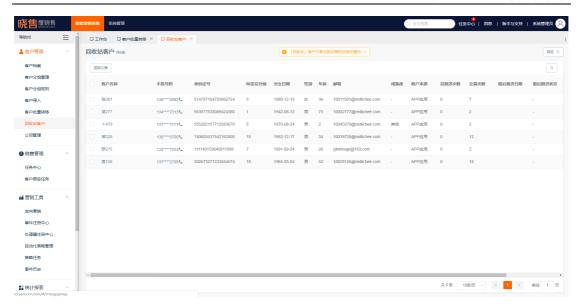


图60: 回收站客户

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:

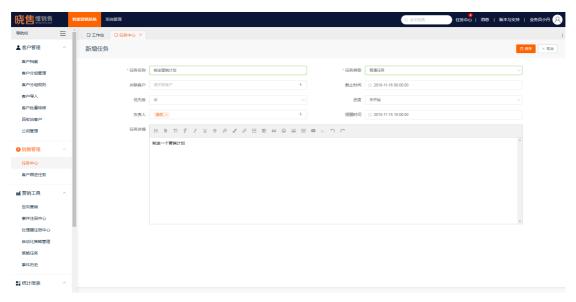


图61: 新建任务

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。
- 2. 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。

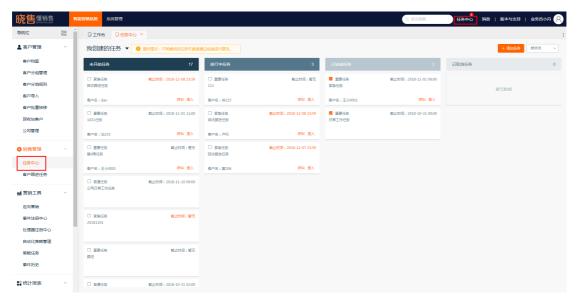


图62: 分组视图



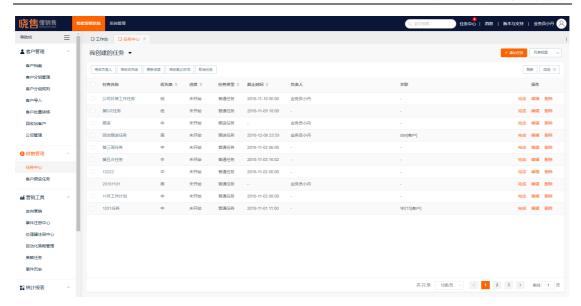


图63: 列表视图

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。

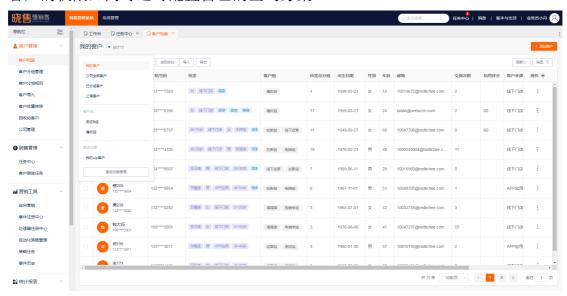


图64: 客户档案



二、查询方式

(1) 高级筛选

- 1. 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。

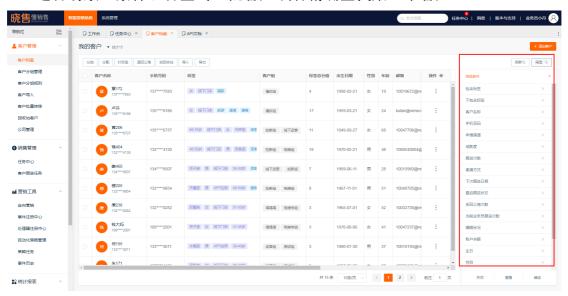


图65: 客户档案-高级查询

(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。
- 2. 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。

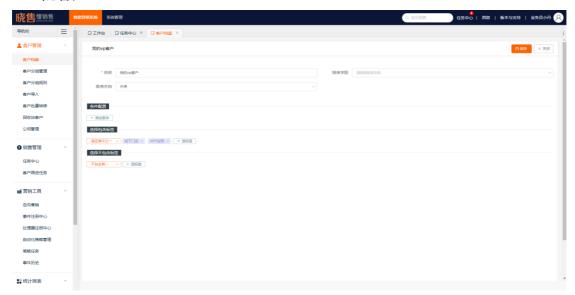


图66: 查询方案



(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。

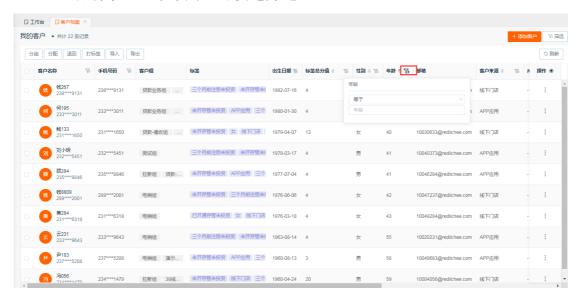


图67: 表头快速查询

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。

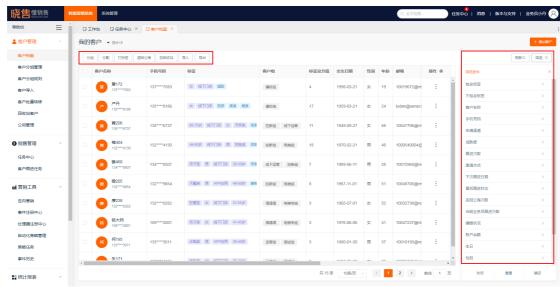




图68: 客户档案-功能操作

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】。

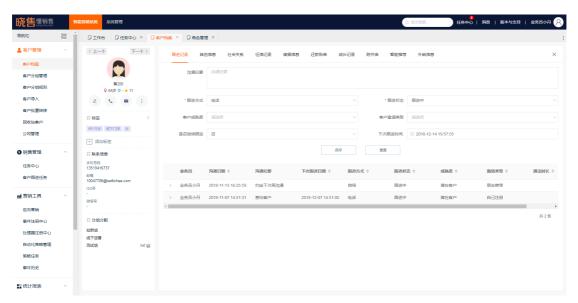


图69: 客户详情页

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。



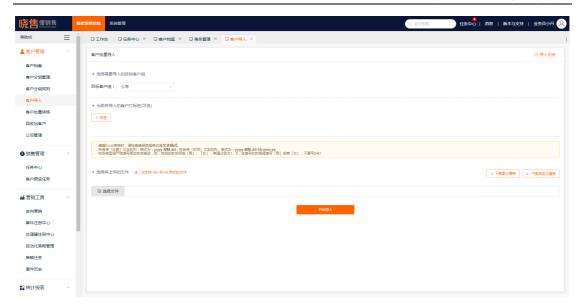


图70: 客户导入

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:
 - 1. 己存在分组分配关系,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;
 - 2. 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。



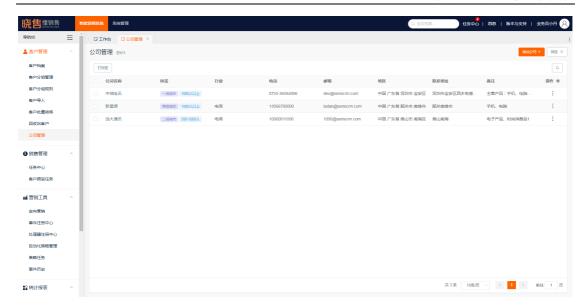


图71: 公司管理

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。

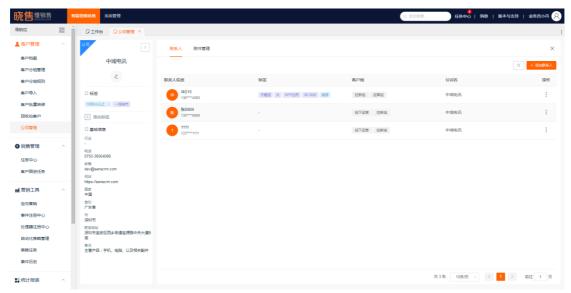


图72: 公司详情

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:

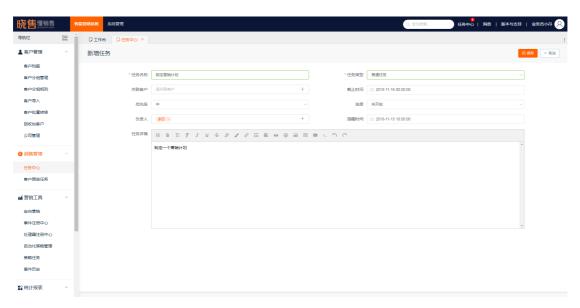


图73: 新建任务

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。
- 2. 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。



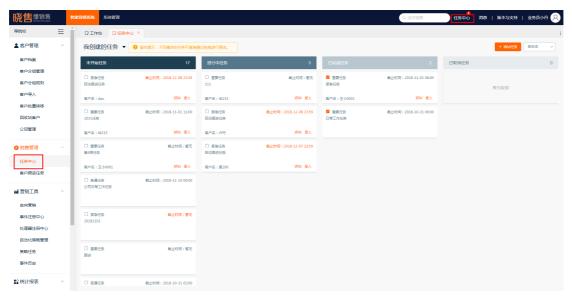


图74: 分组视图

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。

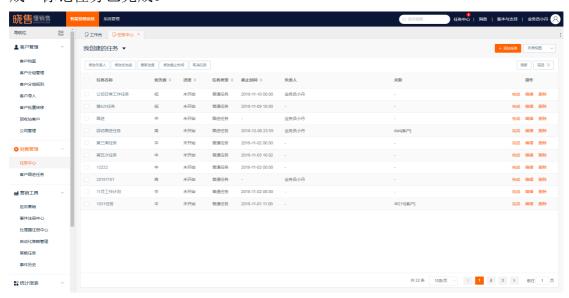


图75: 列表视图

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。



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。

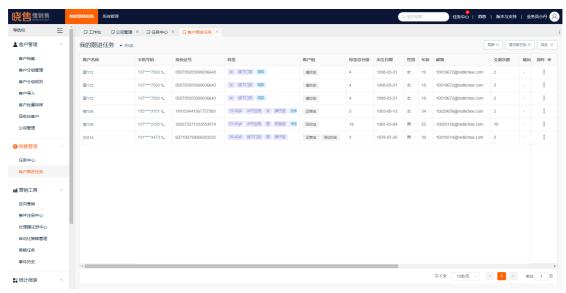


图76: 客户跟进任务

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。
- 3. 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】>



【系统建模】>【消息模板管理】。

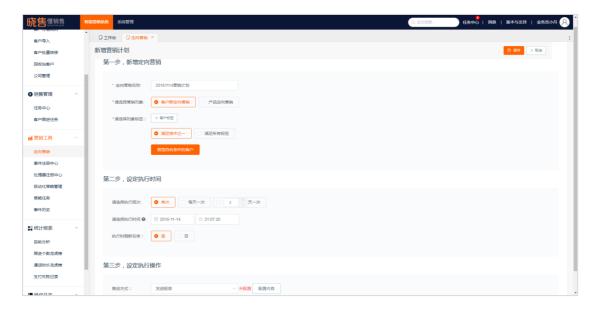


图77: 定向营销计划



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。



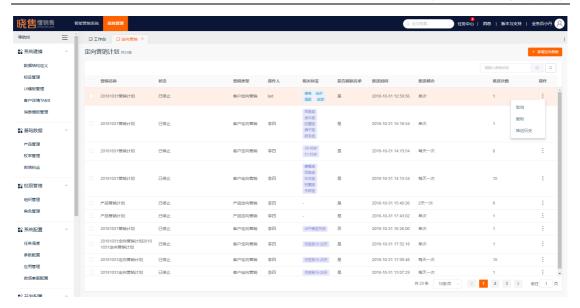


图79: 营销计划列表

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:

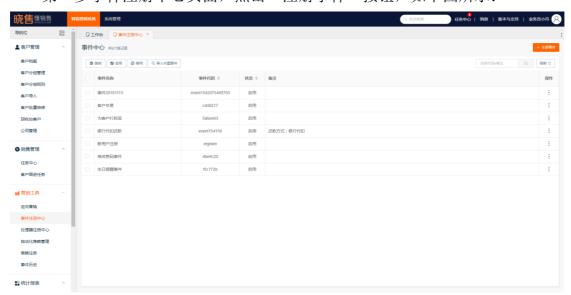


图80: 事件注册中心

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。



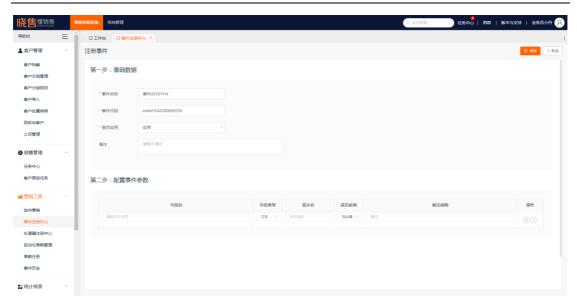


图81:添加事件

相应的名称解释:

- 1. 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。
- 3. 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。
- 4. 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。



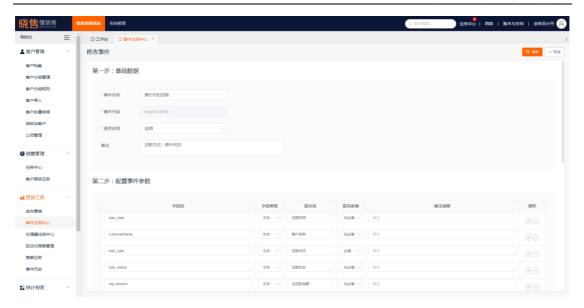


图82:添加一个事件

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。

- 1. 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。
- 2. 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。
- 4. 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。



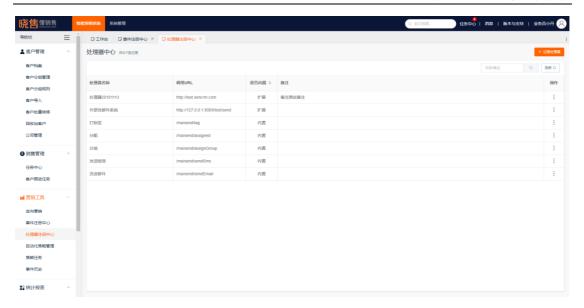


图83:添加处理器

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。

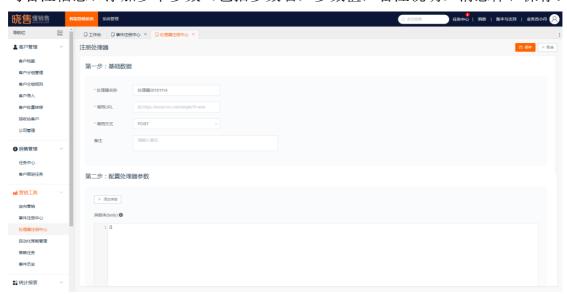


图84: 配置处理器

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:

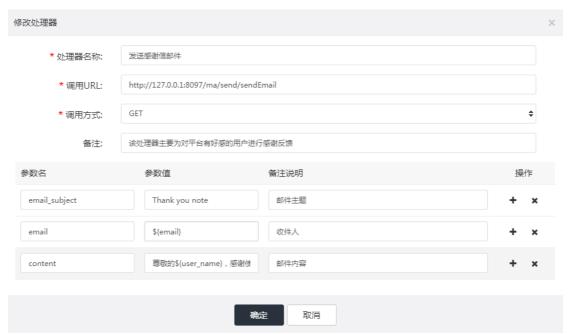


图85: 配置发送邮件的处理器

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。

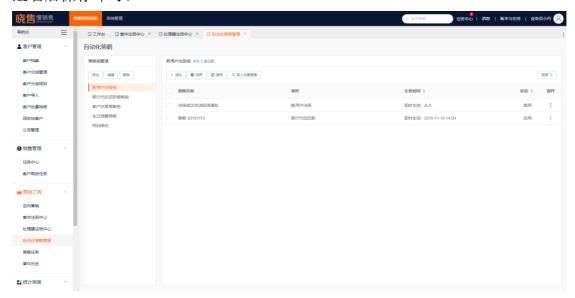


图86: 策略注册中心

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:

- 1. 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:



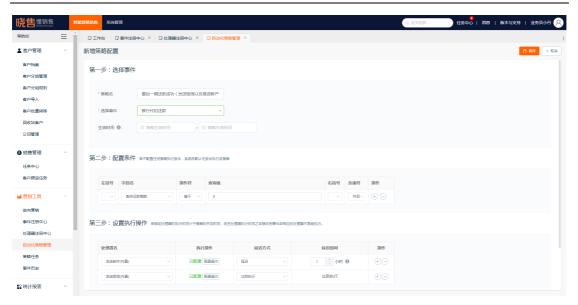


图87: 配置策略

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。

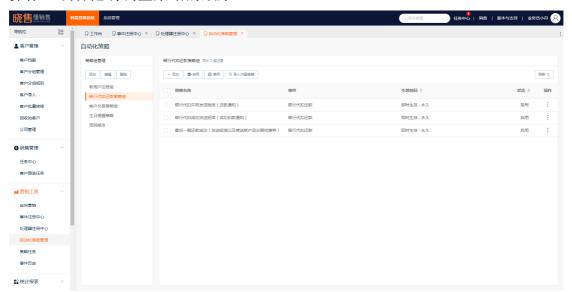


图88: 策略列表

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。



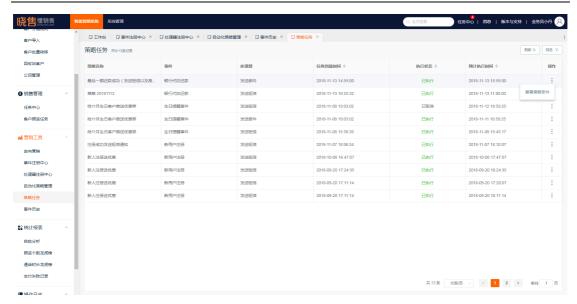


图89: 策略任务

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。



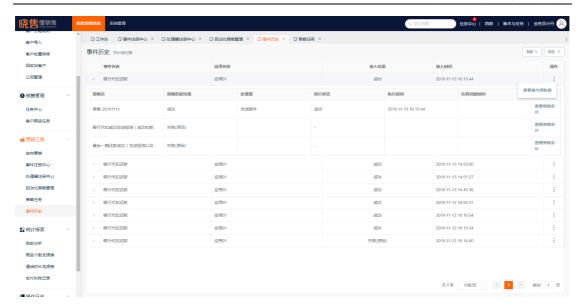


图90: 事件历史列表

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:

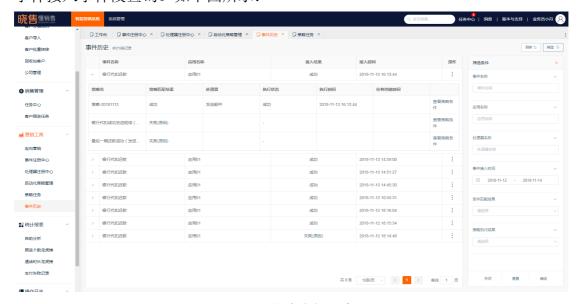


图91: 查询事件历史



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。



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。

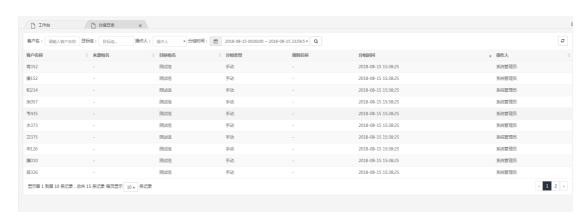


图93: 分组日志列表

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。

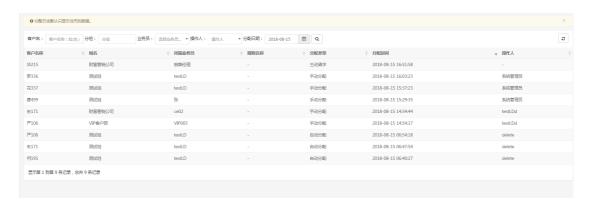


图94: 分配日志

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。

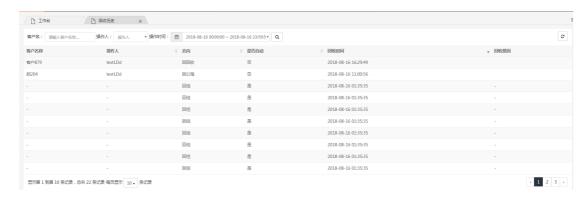


图95: 回收历史列表

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】

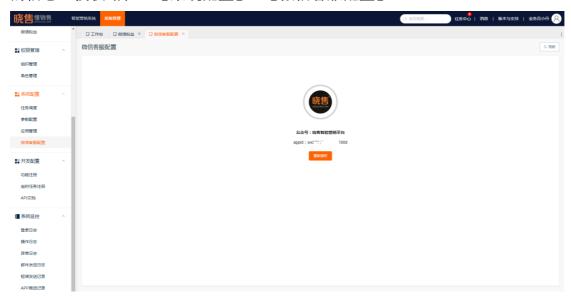


图96: 微信授权

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。



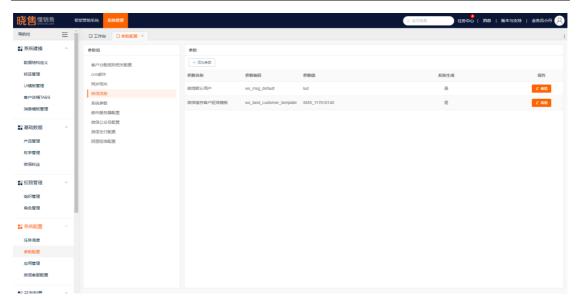


图97: 设置默认客服

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】

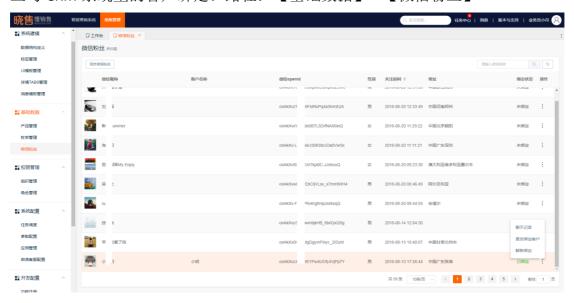


图98: 微信粉丝

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。



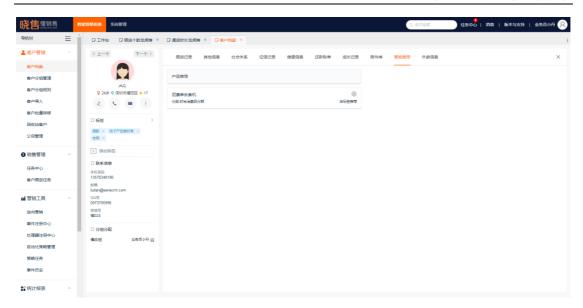


图99: 智能推荐

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。





图100: 话术列表



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:

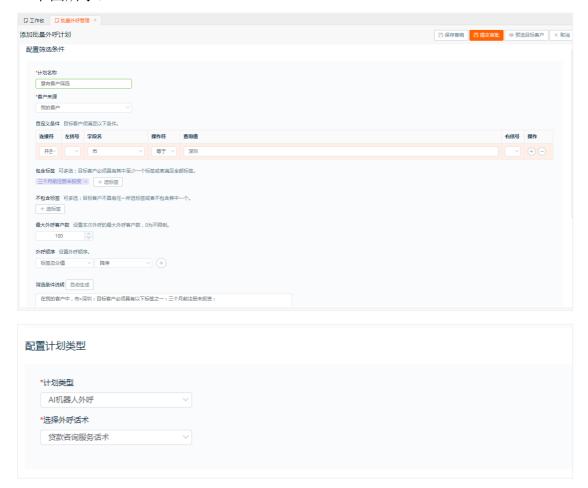


图102: 新增外呼记录

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:

- 1. 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。

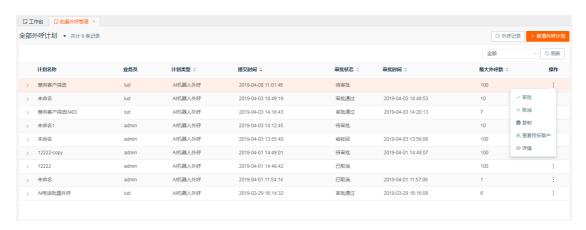


图103: 计划列表

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。

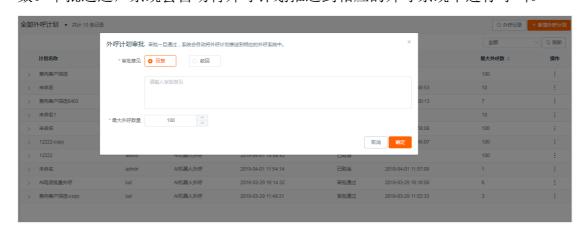


图104: 审批

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:

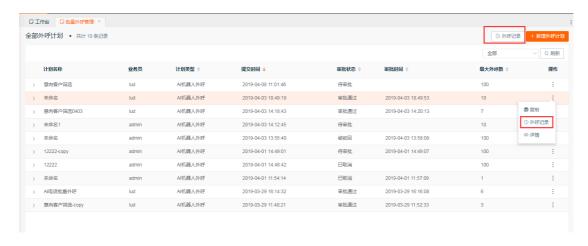


图105: 计划列表

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。



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。



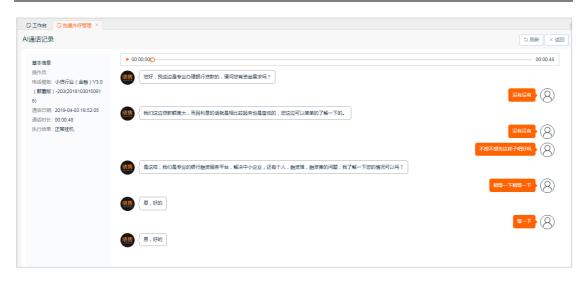


图107: 通话详情

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,包括已呼数、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。

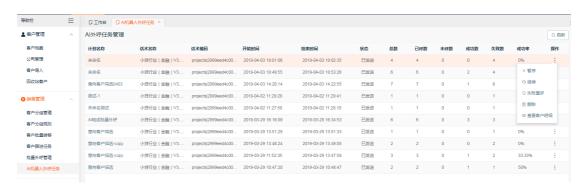


图108: 任务列表