



星云海
SCOTEC.NET

CRM 客户管理系统

网页版操作手册

星云海数字科技股份有限公司

2019年5月28日

目录

一、销售线索管理	- 3 -
1.1 线索的录入和分配.....	- 5 -
1.2 线索的回访	- 8 -
1.3 线索跟进记录.....	- 9 -
1.4 战败线索列表.....	- 10 -
1.5 重复线索列表.....	- 11 -
二、销售潜在客户管理	- 12 -
2.1 销售接待	- 13 -
2.2 潜客的分配	- 16 -
2.3 潜客的回访	- 17 -
2.4 潜在客户跟进记录.....	- 18 -
2.5 战败潜在客户	- 19 -
2.6 订单客户	- 20 -
2.7 销售保有客户.....	- 21 -
2.8 试乘试驾	- 22 -
三、客服管理	- 24 -
3.1 销售潜在客户任务.....	- 25 -
3.2 销售潜在客户回访统计.....	- 26 -
3.3 保有客户任务.....	- 27 -
3.4 保有客户回访统计.....	- 28 -
四、投诉管理	- 29 -
4.1 投诉任务的创建.....	- 30 -
4.2 投诉的处理和查询.....	- 31 -
五、招揽管理	- 32 -
5.1 售后招揽任务的创建.....	- 33 -
5.2 售后招揽任务的分配与跟进.....	- 34 -
5.3 续保招揽跟进.....	- 35 -
六、优惠券管理	- 36 -
6.1 新增优惠券	- 37 -
6.2 优惠券的发放.....	- 38 -

6.3 优惠券发放明细.....	- 39 -
6.4 优惠券的删除.....	- 40 -
七、知识库管理.....	- 41 -
7.1 知识库分类	- 42 -
7.2 知识库内容	- 44 -
八、系统设置.....	- 45 -
8.1 优惠券审核开关.....	- 46 -
8.2 销售规则配置.....	- 47 -
8.3 售后规则配置.....	- 50 -
8.4 营销规则配置.....	- 53 -
8.5 回访模板管理.....	- 54 -
九、市场营销管理.....	- 55 -
9.1 新闻资讯	- 56 -
9.2 降价促销	- 57 -
9.3 活动管理.....	- 58 -
9.4 大转盘	- 59 -
9.5 短信平台.....	- 60 -



星云海
SCOTEC.NET

【功能】：针对网络线索的收集、分配与跟进。**优势**：使所有主流平台成为各店垂直网站，资源线索无缝对接，及时跟进转化】

1.1 线索的录入和分配

可单个新增线索、也可通过模板批量导入线索，此外，如果和汽车平台打通，还可以自动同步线索。线索录入后可分配给指定的销售顾问跟进。

如图 1 所示，进入【网销管理】——【网销线索】点击【批量导入】，图 2 选择导入模板数据，点击确认。**如果是新建店，可通过【批量导入】选择【其他网络】，下载模板填写，将历史网销线索初始化导入**（注：系统具有排重功能，重复录入会激活当天回访）。

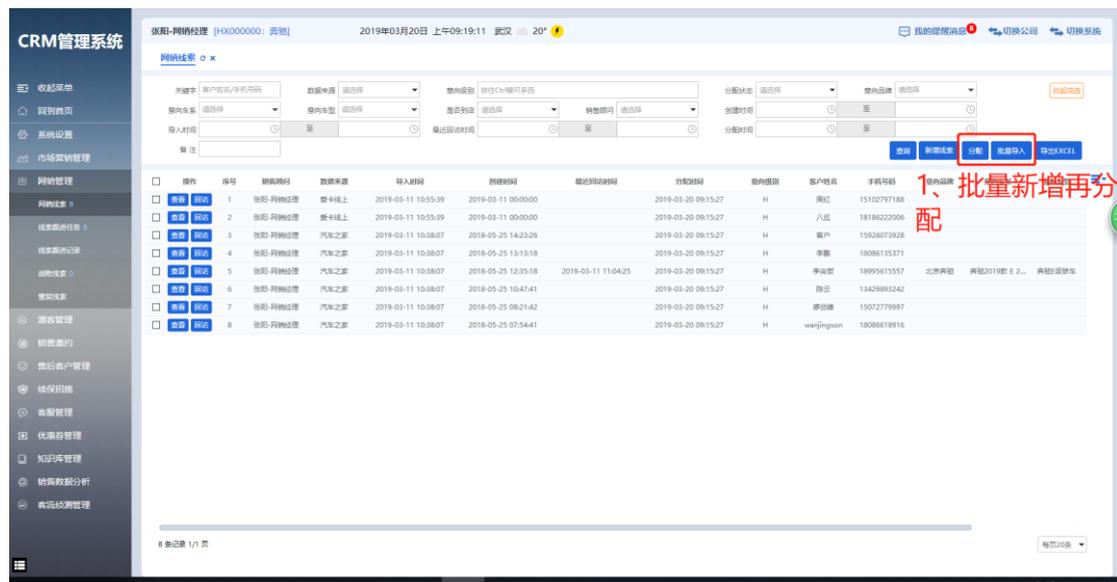


图 1

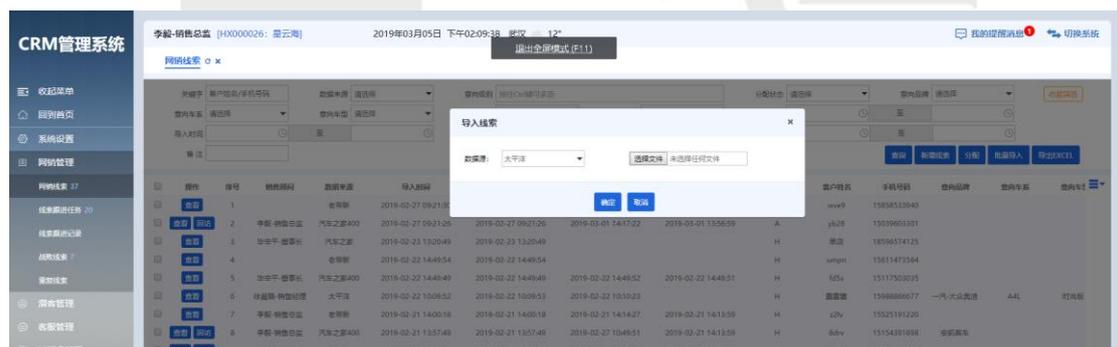
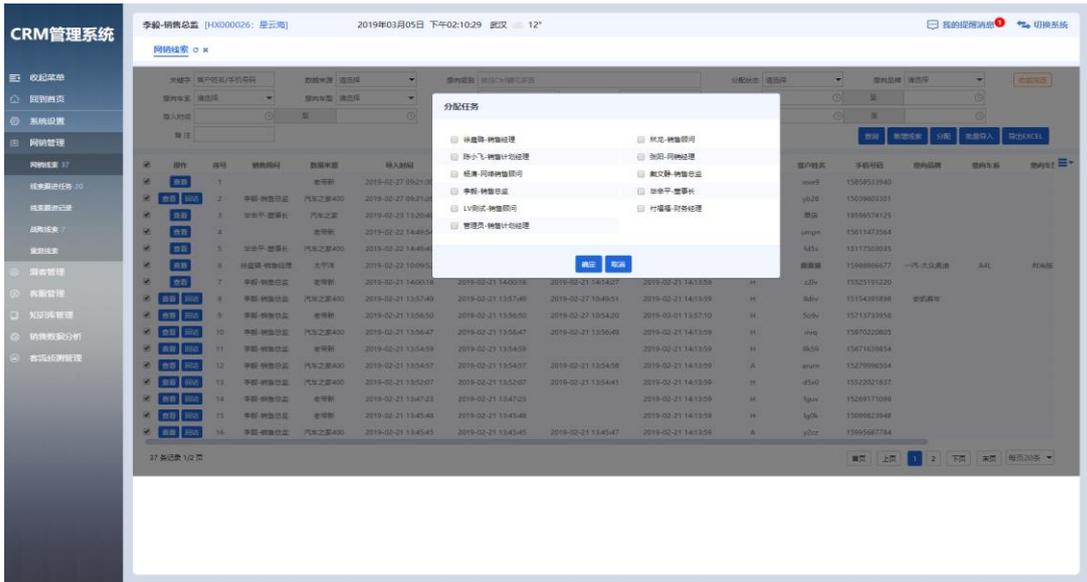


图 2

线索导入后需分配给指定的销售顾问跟进，则勾选客户点击【分配】选择销售顾问。



3

如需单个新增线索，则如图 4 进入【网销线索】 点击【新增线索】 ，图 5 完善新增线索信息，手机号保持唯一性，(*) 为必填项。

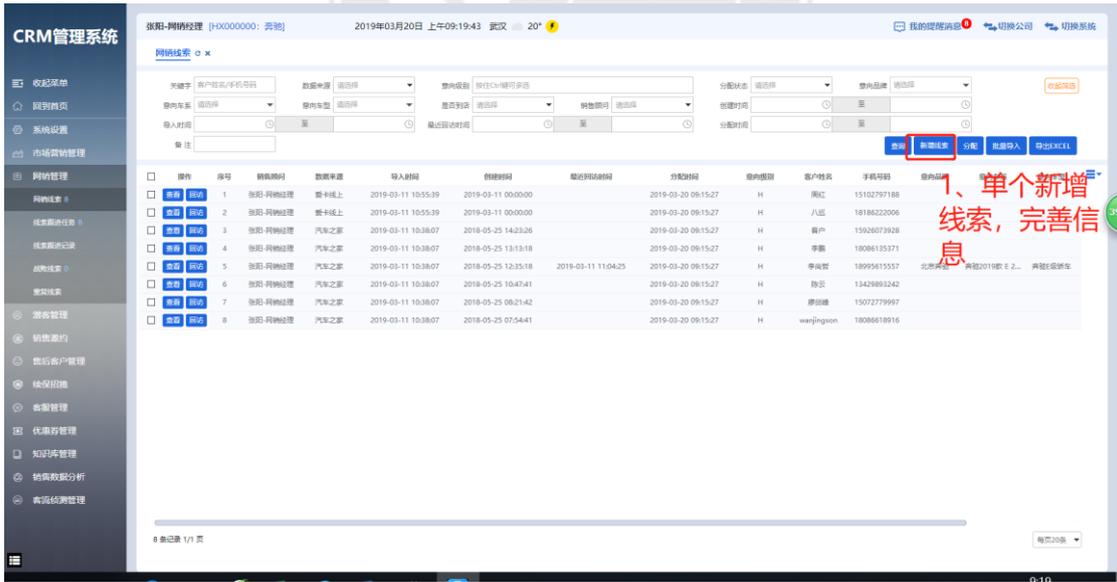


图 4

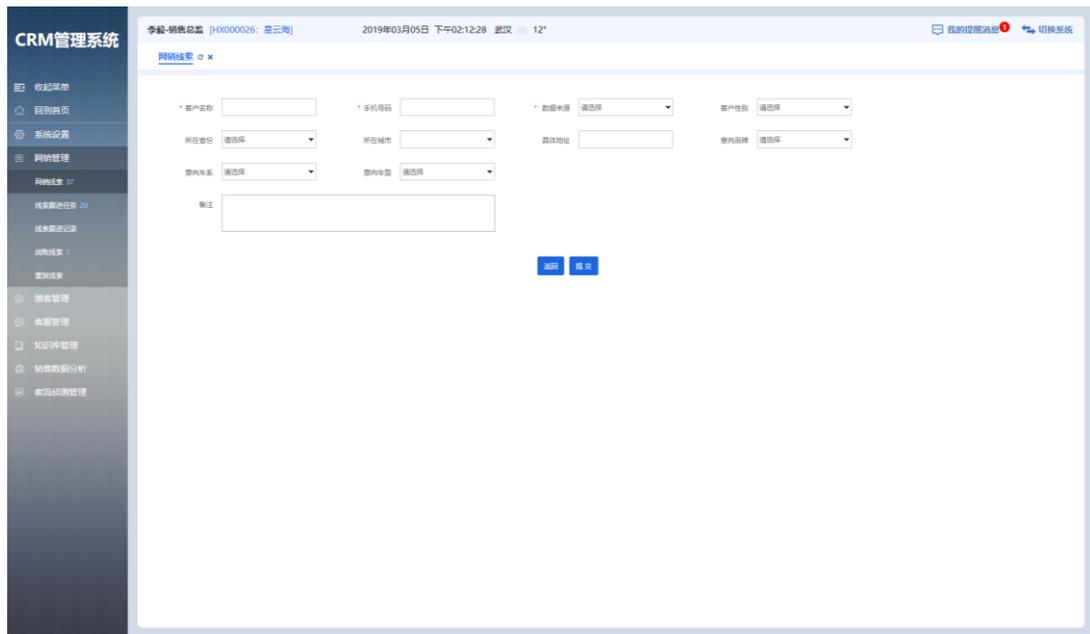


图 5



星云海
SCOTEC.NET

1.2 线索的回访

线索分配之后，会生成定时任务，需按时对线索跟进回访。

如图 6 所示，进入【线索跟进任务】根据上方【任务状态】选择【到期】【过期】【将来】进行客户筛选，点击【回访】进入图 7 所示界面填写回访后的信息。

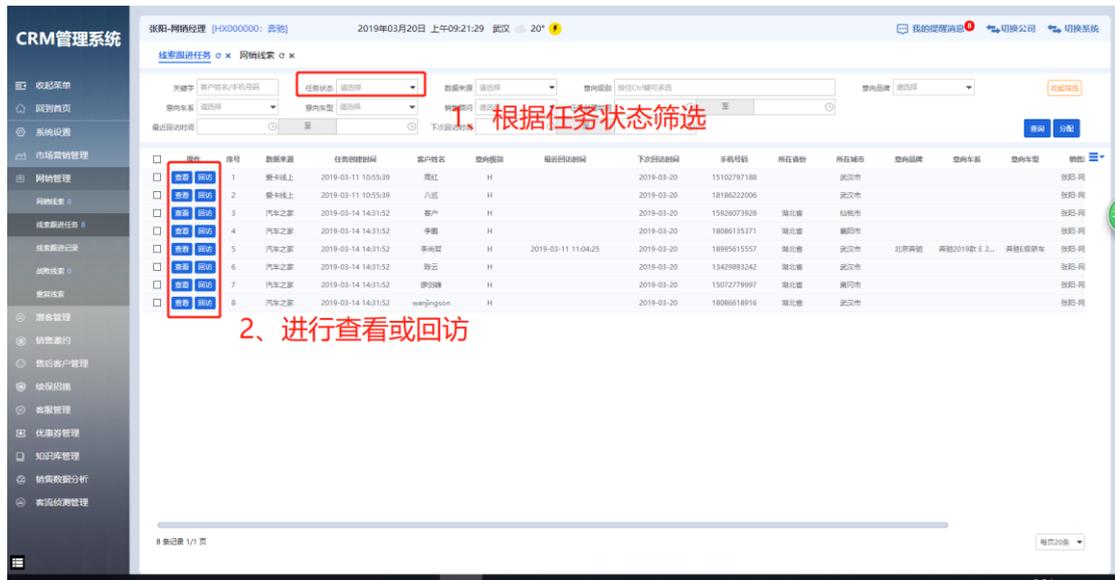
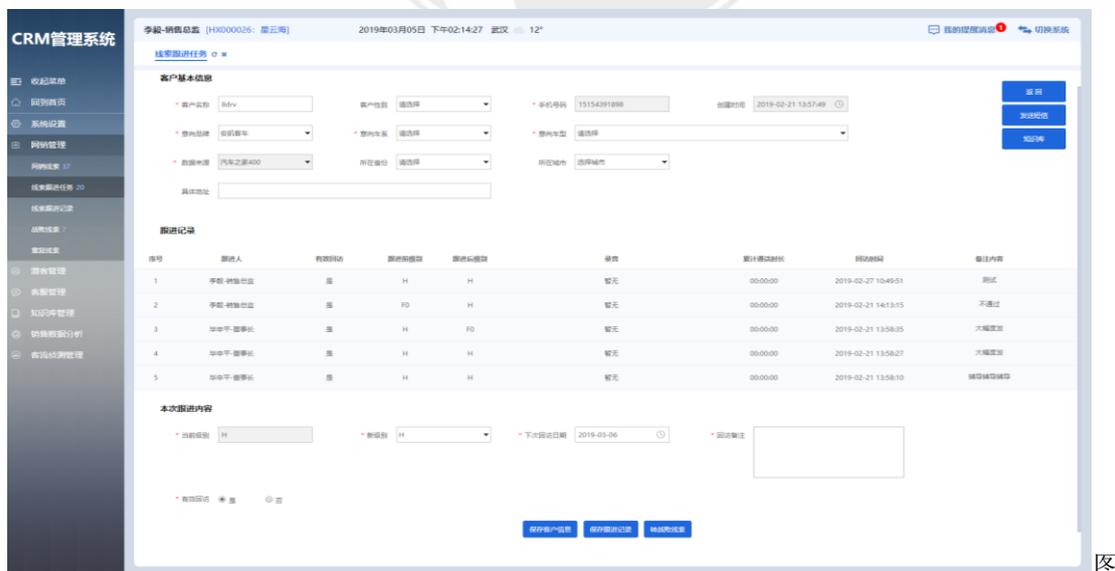


图 6



7

1.3 线索跟进记录

通过按【回访记录】或【线索】、【回访备注】等条件进行筛选出需查看的客户，也可统一导表操作。

如图 10 所示，进入【线索跟进记录】，通过上方筛选栏【查看类型】【回访备注】点击【查询】，或者点击【导出表格】。

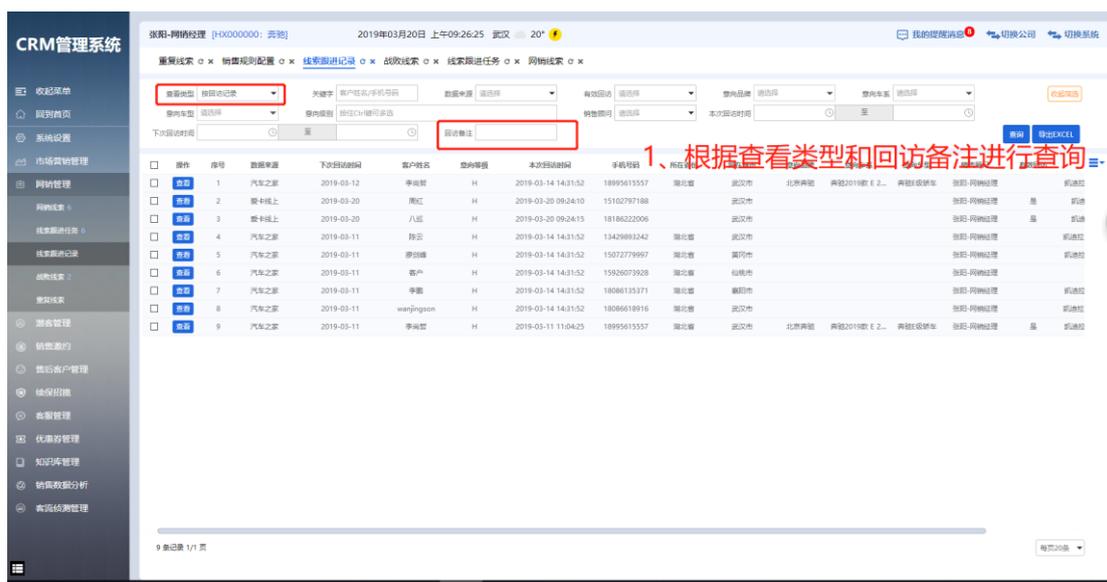
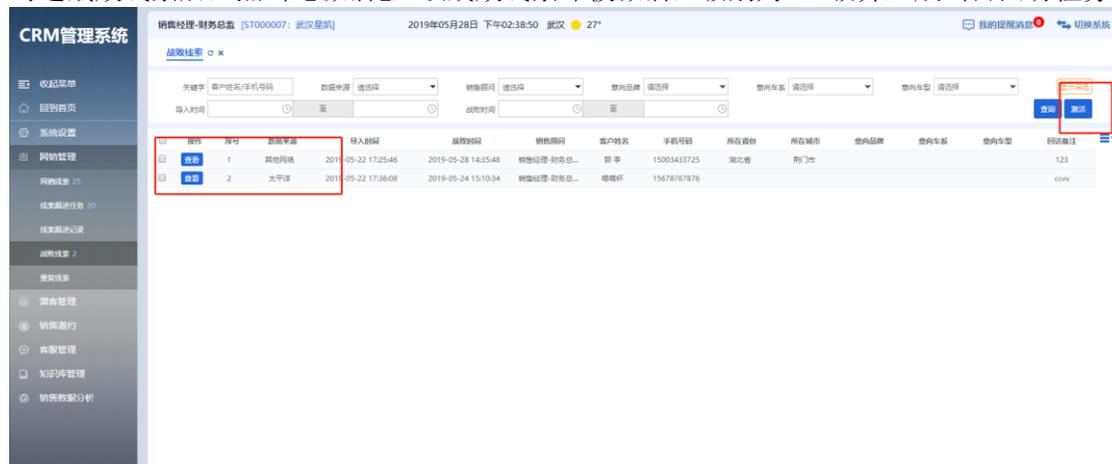


图 10



1.4 战败线索列表

线索被战败后，直接进入战败线索列表中。可通过【查看】来查询客户详情，同时可勾选战败线索后，点击【激活】，该战败线索即被激活，级别为 H 级并生成当日回访任务。



点击【激活】后，需重新分配销售顾问。



星云海
SCOTEC.NET

1.5 重复线索列表

批量导入与单个新增是重复的线索会过滤在此表中显示，会显示【过滤原因】与【数据来源】

如图 10 所示，进入【重复线索列表】——【查询】。

序号	客户姓名	手机号码	数据来源	创建时间	导入时间	所在省份	所在城市	过滤原因	备注
1	陈云	13429893242	汽车之家	2018-05-25 10:46:10	2019-03-14 14:31:52	湖北省	武汉市	导入的数据重复	凯迪拉克XT5 20...
2	曹广	15826073928	汽车之家	2018-05-25 14:23:26	2019-03-14 14:31:52	湖北省	松滋市	新增失败, 线索...	
3	李鹏	18086133371	汽车之家	2018-05-25 13:13:18	2019-03-14 14:31:52	湖北省	襄阳市	新增失败, 线索...	凯迪拉克ATS-L ...
4	李尚辉	1895615537	汽车之家	2018-05-25 12:35:18	2019-03-14 14:31:52	湖北省	武汉市	新增失败, 线索...	凯迪拉克ATS-L ...
5	陈云	13429893242	汽车之家	2018-05-25 10:47:41	2019-03-14 14:31:52	湖北省	武汉市	新增失败, 线索...	凯迪拉克XT5 20...
6	廖国峰	15072779997	汽车之家	2018-05-25 08:21:42	2019-03-14 14:31:52	湖北省	黄冈市	新增失败, 线索...	凯迪拉克ATS-L ...
7	wangjason	18026618916	汽车之家	2018-05-25 07:54:41	2019-03-14 14:31:52	湖北省	武汉市	新增失败, 线索...	凯迪拉克CT6 20...
8	陈云	13429893242	汽车之家	2018-05-25 10:46:10	2019-03-11 10:38:07	湖北省	武汉市	导入的数据重复	凯迪拉克XT5 20...

图 10

二、 销售潜客管理



星云海
SCOTEC.NET

【功能】针对潜在客户分配、跟进与检核。**优势**：根据各店销售情况自由制定跟进策略，确保每个潜客的最大开发】

2.1 销售接待

如下图所示销售接待内的数据来源于掌上神器销售接待，掌上神器销售接待新增有效客户保存后，自动成为潜客。

操作	序号	品牌名称	有效客户	客户姓名	手机号码	性别	渠道方式	渠道人数	渠道时间	跟进时间	跟进大类	客户来源	跟进性质	销售时间	品牌名称
购车建议书	1	巴奔	是	0ich	15381203873	男	来店	2	2019-03-04 11:12:52	2019-03-04 11:21:22	展厅	重新购买	展厅首次到店	张中平-董事长	HHHHHH
购车建议书	2	巴奔	是	0ich	15381203873	男	来店	2	2019-03-04 11:12:52	2019-03-04 11:21:22	展厅	重新购买	展厅首次到店	张中平-董事长	HHHHHH
购车建议书	3	巴奔	是	0ich	15381203873	男	来店	2	2019-03-04 11:12:52	2019-03-04 11:21:22	展厅	重新购买	展厅首次到店	张中平-董事长	HHHHHH
购车建议书	4	巴奔	是	oaba	1528802558	女	来店	2	2019-03-04 11:12:53	2019-03-04 11:21:42	网络	老客户介绍	网络首次到店	张中平-董事长	HHHHHH
购车建议书	5	巴奔	是	kgx	15613153636	女	来店	2	2019-03-04 11:12:53	2019-03-04 11:22:32	网络	老客户介绍	网络首次到店	张中平-董事长	HHHHHH
购车建议书	6	巴奔	否	kgx	15739143663	女	来店	2	2019-03-04 11:12:53	2019-03-04 22:00:00	网络	老客户介绍	网络首次到店	张中平-董事长	HHHHHH
购车建议书	7	巴奔	否	58k4	15922057752	女	来店	2	2019-03-04 11:12:50	2019-03-04 22:00:00	网络	老客户介绍	网络首次到店	张中平-董事长	HHHHHH
购车建议书	8	巴奔	是	3068	15207625688	男	来店	1	2019-03-04 11:17:53	2019-03-04 11:17:55	展厅	重新购买	展厅到店 (续费)	张中平-董事长	安购车
购车建议书	9	巴奔	是	hhh	18639887458	男	来店	1	2019-03-04 11:13:59	2019-03-04 11:16:02	展厅	展厅到店	展厅到店 (续费)	张中平-董事长	安购车
购车建议书	10	巴奔	是	他他	18639887472	男	来店	1	2019-03-04 11:10:25	2019-03-04 11:13:29	展厅	展厅到店	展厅首次到店	张中平-董事长	安购车
购车建议书	11	巴奔	是	hhh	18639887458	男	来店	2	2019-03-04 10:11:00	2019-03-04 11:11:00	展厅	展厅到店	展厅到店 (续费)	张中平-董事长	安购车
购车建议书	12	巴奔	否	他	18639882586	女	来店	2	2019-03-04 11:07:22	2019-03-04 22:00:00	展厅	展厅到店	展厅首次到店	张中平-董事长	安购车
购车建议书	13	巴奔	否	办理	18636525895	女	来店	2	2019-03-04 11:04:16	2019-03-04 22:00:00	展厅	展厅到店	展厅首次到店	张中平-董事长	安购车
购车建议书	14	巴奔	是	刘康	15172444084	男	来店	1	2019-03-04 10:58:52	2019-03-04 11:59:53	展厅	展厅到店	展厅到店二次 (L)	张德尚	安购车
购车建议书	15	巴奔	是	刘康	15172444084	男	来店	1	2019-03-04 10:58:52	2019-03-04 11:59:53	展厅	展厅到店	展厅到店二次 (L)	张德尚	安购车
购车建议书	16	巴奔	否	123	13995687958	男	来店	2	2019-03-01 14:28:14	2019-03-01 22:00:00	网络	自然到店	展厅首次到店	李敏-销售经理	安购车
购车建议书	17	巴奔	是	张德尚	13995687958	男	来店	2	2019-03-01 14:06:50	2019-03-01 14:18:56	展厅	自然到店	展厅首次到店	李敏-销售经理	安购车
购车建议书	18	巴奔	是	王先生	13255441122	男	来店	2	2019-02-28 16:48:00	2019-02-28 19:48:00	展厅	展厅到店	展厅到店 (续费)	张德-销售经理	安购车
购车建议书	19	巴奔	是	mmmm	13322331166	女	来店	2	2019-02-28 16:42:00	2019-02-28 13:41:00	大客户	二网	展厅首次到店	张德-销售经理	安购车
购车建议书	20	巴奔	是	mmmm	13322331166	女	来店	2	2019-02-28 16:42:00	2019-02-28 13:41:00	大客户	二网	展厅首次到店	张德-销售经理	安购车

星云海
SCOTEC.NET

2.2 流量登记

可单个新增流量，也可通过模板批量导入流量，有效的流量自动转成潜客。如图 11 所示，进入【潜客管理】——【流量登记】点击【新增流量】——图 12 完善客户信息，手机号保持唯一性，(*)为必填项，如果是新建店，也可点击【批量导入】初始化数据。重复录入有效流量是会出现以下情况：

潜客已经存在：不增加新的潜客，只增加一条流量；

潜客已经被战败：重新激活潜客，并将潜客登记变为 H 级，同时新增当日回访计划。

潜客为网销未战败客户：带出部分客户资料。

出现手机号已经存在的情况下，系统会自动更新页面中已保存的最新的客户资料。请注意资料的正确性，修改为正确的信息后再保存。

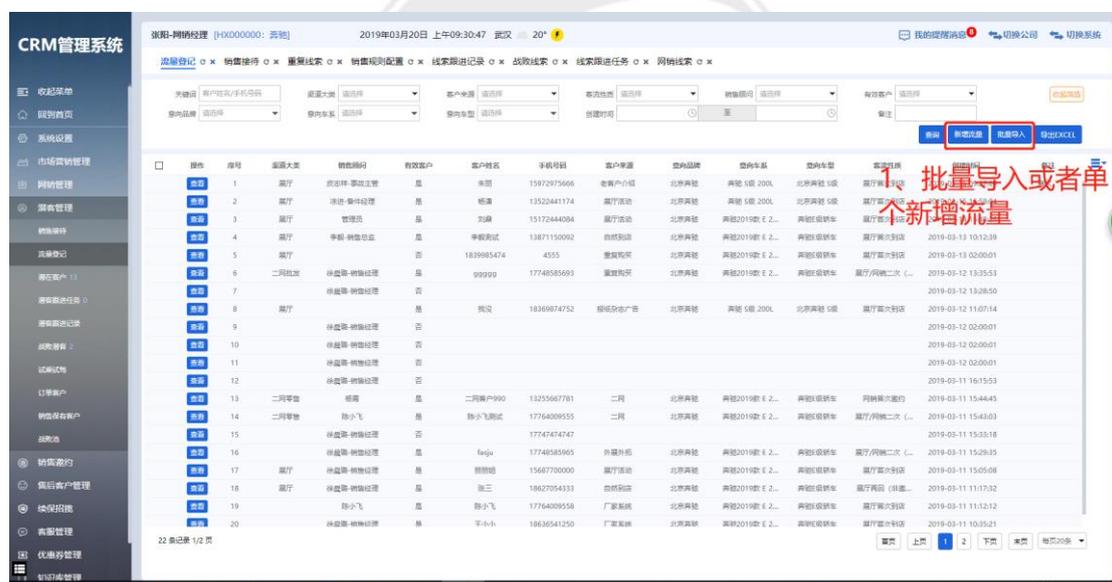


图 11



CRM管理系统

李毅-销售总监 [HX000026: 星云海] 2019年03月05日 下午02:29:58 武汉 12° 我的提醒消息 切换系统

流量登记

客户姓名 手机号 固定电话

性别 籍 市 区

登记方式 登记人数 登记时间 登记时间

登记大类 客户来源 获取性质 销售时间

意向品牌 一汽-大众奥迪 意向车系 A4L 意向车型 时尚版 销售状态

车牌号 备注

图 12



星云海
SCOTEC.NET

2.2 潜客的分配

可以把潜客分配给指定的销售顾问跟进。

如图 13 所示，进入【潜在客户】，勾选需分配的客户点击【分配】选择销售顾问。

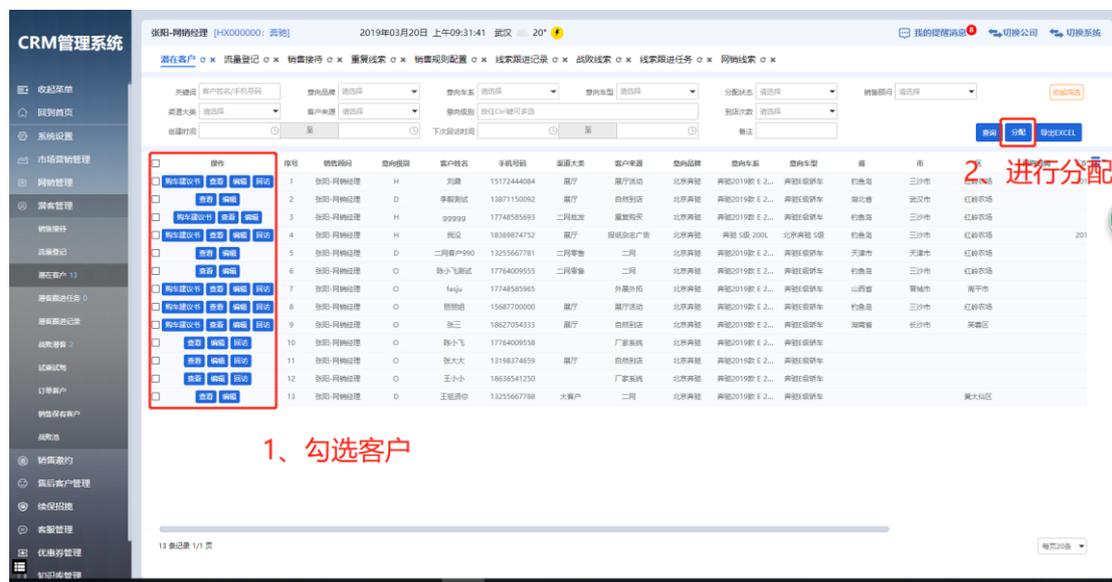


图 13

2.3 潜客的回访

潜客分配之后，会生成定时任务，需按时对潜客跟进回访。

如图 14 所示，进入【潜客跟进任务】——【任务状态】根据【到期】【过期】【将来】回访。

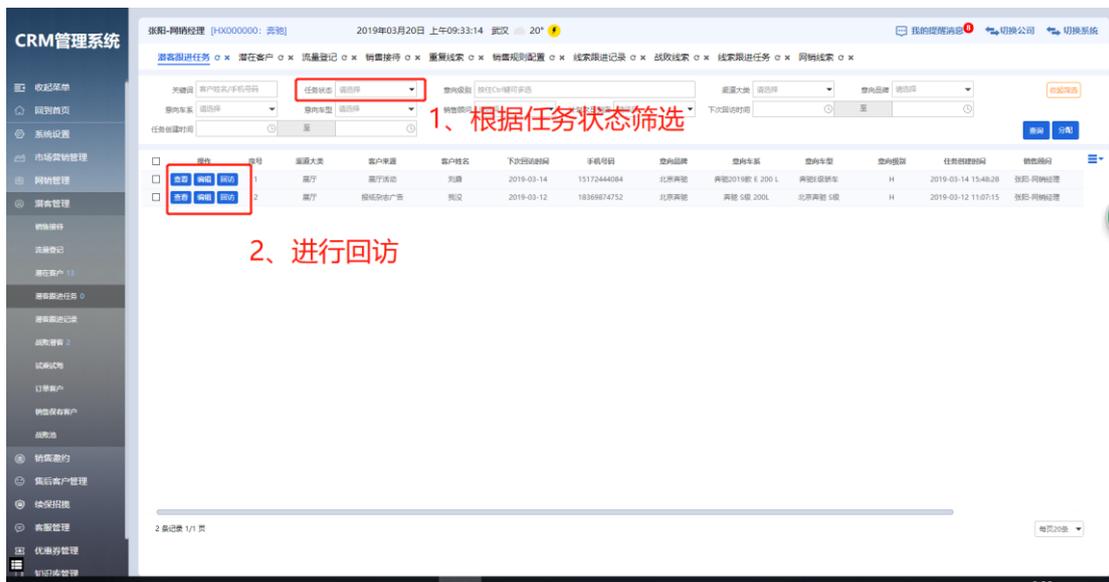


图 14

点击【回访】时，可以更改潜客的意向级别，并设定下次回访时间。

跟进信息——本次跟进

* 当前级别 * 新级别

* 跟进方式 外出拜访 展厅接待 电话回访 电子邮件 短信问候 邮寄资料

跟进内容 邀约到店 看车 再回展厅 二手车置换 需求分析 车辆介绍 协商议价

* 跟进结果 维护客户信息 执行失败 延期访问 新建客户信息 客户无意向 放弃访问 信息不准 已完成 继续跟进

* 接触次数 首次接触 两次或两次以上

* 回访备注

上传报价单 未选择文件 (请上传图片类型为jpg, jpeg, gif, png 格式的图片)

* 有效回访 是 否

跟进信息——下次跟进计划

* 下次跟进时间 * 下次跟进方式

* 下次跟进内容 再回展厅 预约看车 试乘试驾 订交全 交车 常规跟进

* 计划次日到店 是 否

2.4 潜客跟进记录

通过按【回访记录】或【线索】、【回访备注】等条件进行筛选出需查看的客户，也可统一导表操作。

如图 17 所示，进入【潜客跟进记录】，通过上方筛选栏【查看类型】【回访备注】点击【查询】，或者点击【导出表格】。

1、根据查看类型和回访备注进行筛选查询

操作	序号	跟进大类	客户来源	客户姓名	下次跟进时间	手机号码	意向品牌	意向车型	跟进时间	跟进备注	跟进人			
线索	1	展厅	展厅活动	张三	2019-03-17	13523441174	北京奔驰	奔驰 S级 200L	北京奔驰 S级	F	2019-03-16 13:26:01	是	张阳-销售经理	2222222222...
线索	2	展厅	老客户介绍	李四	2019-03-16	15972875666	北京奔驰	奔驰 S级 200L	北京奔驰 S级	FD	2019-03-16 13:22:58	是	张阳-销售经理	11111111111...
线索	3	展厅	展厅活动	张三	2019-03-15	13522441174	北京奔驰	奔驰 S级 200L	北京奔驰 S级	FD	2019-03-16 13:23:09	是	张阳-销售经理	2222222222...
线索	4	展厅	自然到店	李四测试	2019-03-13	13871150002	北京奔驰	奔驰2019款 E 2.0L	奔驰威飒	H	2019-03-13 10:13:56	是	张阳-销售经理	测试测试
线索	5	展厅	自然到店	张三	2019-03-11	18627054333	北京奔驰	奔驰2019款 E 2.0L	奔驰威飒	H	2019-03-11 11:58:24	是	张阳-销售经理	456456456
线索	6	展厅	厂家直购	张三	2019-03-11	17764009558	北京奔驰	奔驰2019款 E 2.0L	奔驰威飒	H	2019-03-11 11:14:58	是	张阳-销售经理	1433124

图 17

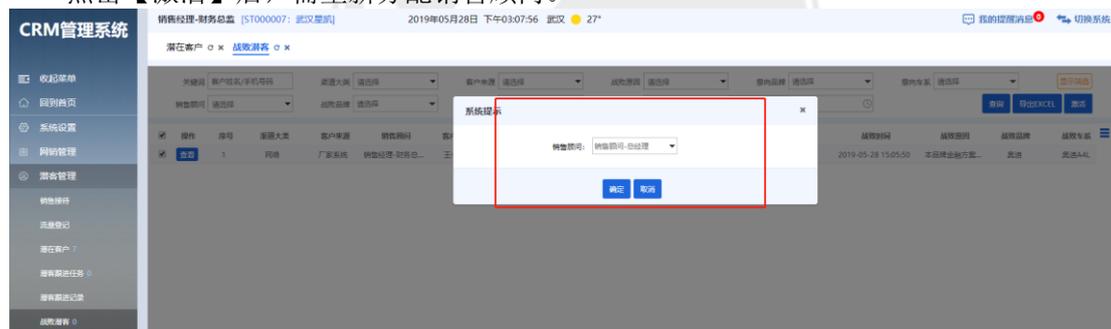
星云海
SCOTEC.NET

2.5 战败潜在客户

潜在客户被战败后，直接进入战败线索列表中。可通过【查看】来查询客户详情，同时可勾选战败线索后，点击【激活】，该战败潜在客户即被激活，级别为 H 级并生成当日回访任务。



点击【激活】后，需重新分配销售顾问。



星云海
SCOTEC.NET

2.6 订单客户

该列表中的客户为所有生成销售订单的客户，便于查询统计。

如图 18 所示，进入【订单客户】——【查询】或者【导出表格】

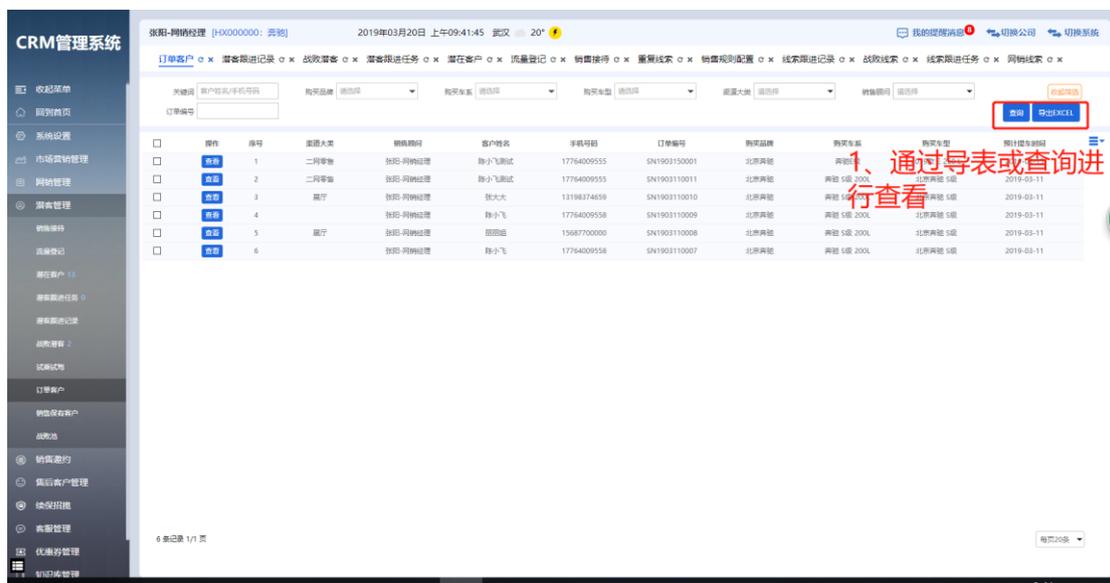


图 18

2.7 销售保有客户

该列表中的客户为 ERP 中状态为交车确认的客户，便于查询统计。

图 19 所示，进入【销售保有客户】—【查询】或者【导出表格】。

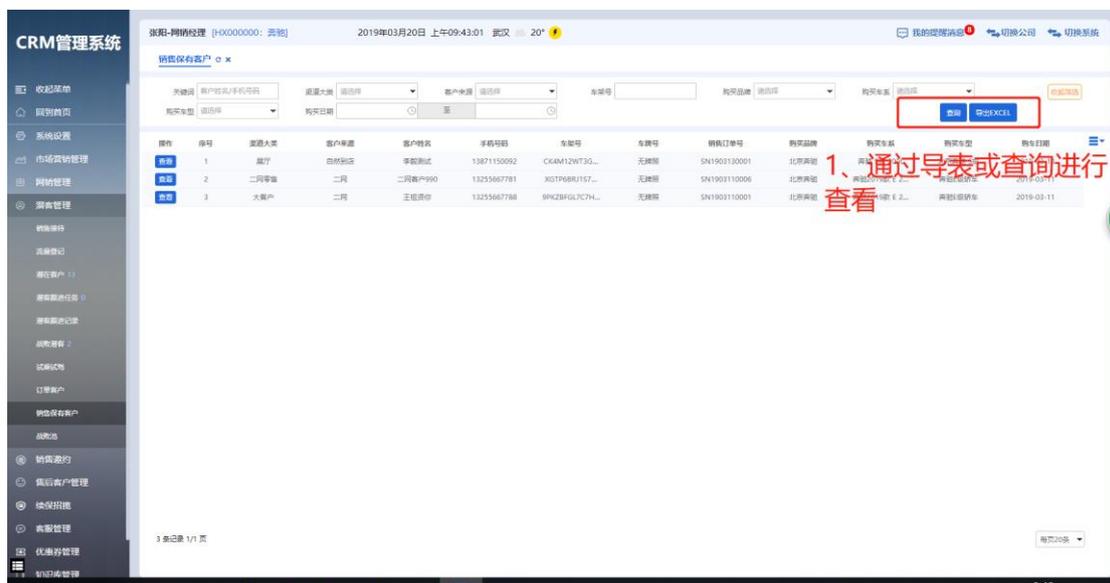


图 19

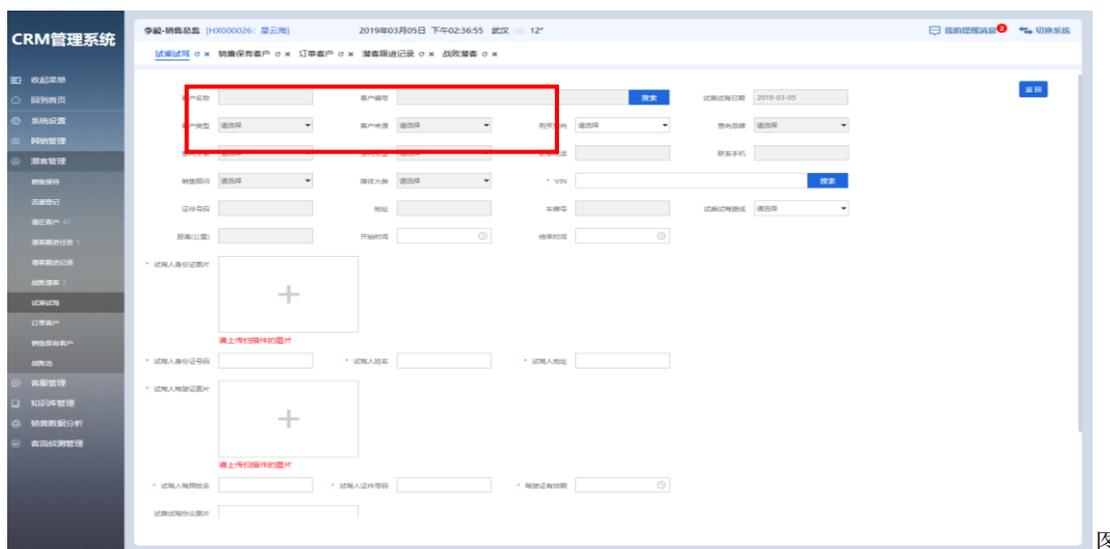
2.8 试乘试驾

用于新增试乘试驾信息的录入与【打印协议】。

如图 20 所示，进入【试乘试驾】—【新增】图 21 完善客户试驾信息，上传所需照片【提交】，图 20 界面点击【打印协议】后客户签字，进行试驾，完成后【编辑】，勾选试驾反馈与上传协议。



图 20



21

CRM管理系统

张阳-销售经理 [HX000000: 张阳] 2019年03月27日 上午11:17:17 武汉 15° 我的提醒消息 切换公司 切换系统

试驾试驾 x 查看跟进任务 x

客户名称: 范12 客户编号: PU1903250002 试驾试驾日期: 2019-03-25 客户类型: 个人

客户来源: 新客户介绍 购买意向: 强烈 意向品牌: 一汽-大众奥迪 意向车系: Q1

意向车型: CHAO 联系电话: 13720177012 联系手机: 13720177012 销售顾问: 请选择

媒体来源: 展厅 * VIN: 3GR7FSL4896RPPHZ 证件号码: A210871930592124 地址: 暂为空

车牌号: 鄂A13444 试驾试驾路线: 试驾 距离(公里): 2.00 开始时间: 2019-03-25 16:36:41

结束时间: 2019-03-25 16:36:41

提交试驾 提交首次 提交试驾 提交试驾

试驾完成后勾选和上传协议

* 试驾人身份证照片



* 试驾人身份证号码: 1351321354143 * 试驾人姓名: 范思博 * 试驾人地址: 是真人地址

* 试驾人驾驶证照片




星云海
SCOTEC.NET

三、 客服管理



星云海
SCOTEC.NET

【功能：针对销售潜客和保有客户回访管理。优势：保证每一个客户的百分百满意，不遗漏任何一个客户，保持各店良好的客户忠诚度】

3.1 销售潜客任务

潜客列表信息来源于销售潜客列表，当销售顾问回访完成后，会自动推送到该列表中。
主管需对潜客进行分配，客服进行回访。



3.2 销售潜在客户回访统计

可根据查询条件进行筛选，查询到历史回访记录统计数据。

统计结果可通过 Excel 导出。



The screenshot displays the CRM management system interface. The top navigation bar shows the user's name (余国清-总经理), ID (ST000007), location (武汉), and date/time (2019年05月28日 下午03:12:48). The left sidebar contains a menu with categories like '系统设置', '市场营销管理', and '售后服务'. The main content area is titled '潜在客户回访统计' and features a search form with the following fields: '客户名称' (Customer Name), '手机号码' (Mobile Number), '销售顾问' (Sales Representative), '意向品牌' (Intended Brand), '意向车系' (Intended Model), '意向车型' (Intended Vehicle Type), and '回访日期' (Follow-up Date). There are also dropdown menus for '客户来源' (Customer Source) and '回访数据' (Follow-up Data). The search form is highlighted with a red box. Below the search form is a table with columns: '序号' (Serial Number), '客户名称' (Customer Name), '手机号码' (Mobile Number), '意向品牌' (Intended Brand), '意向车系' (Intended Model), '意向车型' (Intended Vehicle Type), and '回访日期' (Follow-up Date). The table currently shows '暂无相关数据' (No relevant data).



星云海
SCOTEC.NET

3.3 保有客户任务

保有客户任务的来源有两个：新车订单和维修工单，这两类单据完成后，会生成相应的回访任务，可将该任务分配给服务顾问或者客服专员跟进。

The screenshot shows the 'CRM管理系统' interface for '保有客户任务'. The search filter area at the top includes fields for '客户姓名/手机号码', '工单编号', '工单类型', '业务类型', '分配状态', '回访状态', '车型', '品牌', '车系', '维修技师', '送修人', and '送修人电话'. Below the filter is a table with columns: '序号', '工单编号', '客户姓名', '手机号码', '工单类型', '业务类型', '车牌号', '送修人', '送修人电话', '车系', '车型', '回访状态', and '回访备注'. The table contains 13 rows of data. Red annotations include a box around the '分配' button in the top right and a box around the '回访' button in the first column of the table. A red arrow points to the '回访' button with the text '2、点击回访'. A red box highlights the '回访备注' column with the text '1、分配需要回访保有客户'.

序号	工单编号	客户姓名	手机号码	工单类型	业务类型	车牌号	送修人	送修人电话	车系	车型	回访状态	回访备注
1	RO1903160002	赖朝朝	15972197426	维修工单	事故维修	鄂A81245	赖朝朝	15972197426	奥迪A6L	奥迪A6L 2014款	待回访	
2	RO1903150003	赖朝朝	15972197426	维修工单	一般维修	鄂A81245	赖朝朝	15972197426	奥迪A6L	奥迪A6L 2014款	待回访	
3	RO1903140001	李毅二手车测试	13871150099	维修工单	一般维修	鄂A60775	李毅二手车测试	13871150099	奔驰C级	2015款 E 320 L	待回访	
4	RO1903130003	赖朝朝	15972197426	维修工单	一般维修	鄂A81245	赖朝朝	15972197426	奥迪A6L	奥迪A6L 2014款	待回访	
5	RO1903130002	李毅二手车	13871150095	维修工单	一般维修	鄂A00000	李毅二手车	13871150093	奔驰C级	2015款 E 260 L	待回访	
6	SN1903130001	李毅测试	13871150092	新车订单	新车				奔驰 S级	北京奔驰 S级	待回访	
7	RO1903110007	陈小飞	17764009558	维修工单	一般维修	闽A57698	陈小飞	17764009558	奥迪A6L	奥迪A6L 2014款	待回访	
8	RO1903110006	李博	1899802928	维修工单	事故维修	豫ARTM34	FF	1899802928	奥迪A6L	奥迪A6L 2014款	待回访	
9	SN1903110006	二博客户990	1325567781	新车订单	新车				奔驰C级	奔驰C级 E 200	待回访	
10	RO1903110004	赖朝朝	15972197426	维修工单	付账保养	鄂A81245	赖朝朝	15972197426	奥迪A6L	奥迪A6L 2014款	待回访	
11	SN1903110001	王磊测试	1325567788	新车订单	新车				奔驰C级	奔驰C级 E 200	待回访	
12	RO1903110002	毛毛	13677886555	维修工单	一般维修	鄂A33333	毛毛	13677886555	奥迪A6L	奥迪A6L 2014款	待回访	
13	RO1903110001	岳成成	1899653329	维修工单	一般维修	闽E6800	罗莹	1899653329	奔驰GLK级	2015款 GLK 260	待回访	



3.4 保有客户回访统计

对满意度回访的结果进行分类统计。

CRM管理系统

张翔-销售经理 [HX000000: 张翔] 2019年03月27日 上午11:21:17 武汉 15°

保有客户回访统计

回访完成日期: 2019-03-27 至 2019-03-27

序号	工单号	工单类型	业务类型	回访日期	回访结果	回访人	回访电话	回访邮箱	回访专员	车主姓名	车牌号	车型	品牌	经销商	经销商电话	经销商地址
1	VI20190325795...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	15563223258		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
2	VI20190311275...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	18996653229		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
3	VI20190311307...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	13677886655		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
4	VI20190311866...	维修工单	维修服务	2019-03-27	回访完成	张翔	15972197426		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
5	VI20190311600...	维修工单	维修服务	2019-03-27	回访完成	张翔	1899825928		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
6	VI20190311717...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	17764009558		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
7	VI20190311286...	维修工单	维修服务	2019-03-27	回访完成	张翔	13871150095		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
8	VI20190311262...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	13871150095		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
9	VI20190311404...	维修工单	维修服务	2019-03-27	回访完成	张翔	15972197426		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
10	VI20190314193...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	13871150095		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
11	VI20190315699...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	15972197426		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
12	VI20190316423...	维修工单	维修服务	2019-03-27	回访完成	张翔	15972197426		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰
13	VI20190320883...	维修工单	一般维修	2019-03-27	回访完成	张翔	15972197426		张翔	张翔	鄂A12345	北京奔驰	奔驰	奔驰	奔驰	奔驰

回访模版名称: 销售回访7天内20180108 共11题 填写数量: 27 统计时间: 2018-01-01---2018-06-04

第1题 当您进入展厅时是否有销售顾问及时接待您呢? 【单选】

序号	选项	小计	比例
1	否	0	0.0%
2	是	27	100%

第2题 销售顾问是否主动询问您此次购车的需求并介绍目标车型呢? 【单选】

序号	选项	小计	比例
1	否	0	0.0%
2	是	27	100%

第3题 销售顾问在车辆介绍过程中的解说是否专业呢? 【单选】

序号	选项	小计	比例
1	否	0	0.0%
2	是	27	100%

四、 投诉管理



星云海
SCOTEC.NET

4.1 投诉任务的创建

投诉任务的来源有两个：接收投诉时手动创建、保有客户回访自动转投诉。

投诉单号	<input type="text"/>	投诉人姓名	<input type="text"/>	投诉人电话	<input type="text"/>	接单时间	<input type="text"/> 至 <input type="text"/>	接待员	<input type="text"/>			
车牌号	<input type="text"/>	单据状态	<input type="text"/>	投诉级别	<input type="text"/>	投诉来源	<input type="text"/>	投诉大类	<input type="text"/>	维修技师	<input type="text"/>	
结束日期	<input type="text"/>	至	<input type="text"/>	投诉类别	<input type="text"/>							
										查询	新增	导出Excel

操作	投诉单号	投诉人姓名	投诉人电话	接单时间	接待员	车牌号	投诉大类	维修技师	投诉
编辑	CO1835392062993148	对对对大大多多多对对...	15623610995	2018-05-28 11:04:29	付正敬-销售总监		10	对对对大大多多多对对...	交车流程
编辑	CO3252887553443189	李云	13410203627	2018-05-21 10:32:17	付正敬-销售总监	新A12345	10	某某某	交车流程

投诉接待

[返回](#)

投诉单号	<input type="text"/>	* 投诉人姓名	<input type="text"/>	* 投诉人性别	<input type="text"/>	* 投诉人电话	<input type="text"/>
* 投诉来源	<input type="text"/>	* 投诉大类	<input type="text"/>	* 维修技师	<input type="text"/>	车主	<input type="text"/>
车型	<input type="text"/>	车牌号	<input type="text"/>	VIN	<input type="text"/>	接单时间	2018-06-04 15:34:34
接待员	付正敬-销售总监	交车时间	<input type="text"/>	销售/服务专员	<input type="text"/>	工单号	<input type="text"/>
单据状态	待处理	被投诉部门	<input type="text"/>	被投诉员工	<input type="text"/>	车主姓名	<input type="text"/>
车主手机	<input type="text"/>						

* 客户投诉内容

* 投诉级别 轻微 一般 紧急 严重

* 投诉类别 交车流程 服务态度 解释说明 精品安装 车辆价格 产品质量 硬件设施 产品知识 承诺履行 工作实效 维修质量 维修时间 工时价格 配件价格 投诉跟进 整体价格 洗车服务 衍生服务 其他原因



4.2 投诉的处理和查询

记录投诉处理的全过程。

责任人反馈	<input type="text"/>	返回
处理方案	处理方案1 <input type="text"/>	
回访跟踪反馈	<input type="text"/>	
改进建议	<input type="text"/>	
备注	<input type="text"/>	

星云海
SCOTEC.NET

五、 招揽管理



星云海
SCOTEC.NET

5.1 售后招揽任务的创建

售后总监可根据定保，首保，质保等活动创建售后招揽任务，筛选车主车辆信息。对该招揽任务进行（编辑）（删除）（发布）。（注：发布之后所有招揽活动在第二天才会上线显示数据）

The screenshot shows the CRM management system interface for creating recruitment tasks. The main content area displays a table of tasks with columns for 'Serial Number', 'Task Name', 'Start Time', 'End Time', 'Recruitment Method', and 'Creation Method'. Red boxes highlight the 'Add' and 'Edit' buttons for each task row. To the right of the table, red text reads: '1、直接新增活动或者导入活动文件'. Below the table, red text reads: '2、对现有活动编辑发布'. The top navigation bar shows the user is logged in as 'Sales Manager' on '2019年03月20日 上午11:13:01'.

序号	招揽名称	活动开始时间	活动结束时间	招揽方式	创建方式	活动说明
1	319	2019-03-20	2019-03-31	拨打电话	单个新增	
2	测试	2019-03-16	2019-03-31	拨打电话,发送短信	单个新增	
3	定保招揽	2018-10-01	2099-12-31	拨打电话	单个新增	
4	质保招揽	2018-10-01	2099-12-31	拨打电话	单个新增	
5	质保招揽	2018-10-01	2099-12-31	拨打电话	单个新增	
6	流失客户招揽	2018-10-01	2099-12-31	拨打电话	单个新增	

The form is divided into several sections for detailed task configuration:

- Basic Information:** Includes fields for 'Task Name', 'Task Type' (e.g., 'After-sales Recruitment'), 'Start Time', and 'End Time'. There are also dropdowns for 'Main Store' and 'City'.
- 客户条件 (Customer Conditions):** Includes dropdowns for 'Province', 'City', 'District', and 'Gender'. It also has dropdowns for 'Education Level', 'Customer Source', 'Customer Type', and 'Intention Level'. There are date pickers for 'Birth Date' and 'Registration Date'.
- 车辆条件 (Vehicle Conditions):** Includes dropdowns for 'Brand', 'Model', 'Type', and 'Wheelbase'. It also has a date picker for 'Release Date'.
- 附加条件 (Additional Conditions):** Includes date pickers for 'Annual Consumption' and 'Annual Total'. It also has dropdowns for 'Release Date' and 'Last Repair Type', and a text input for 'Current Sales/Service Staff'.

5.2 售后招揽任务的分配与跟进

任务发布后，售后招揽任务分配给服务顾问跟进。招揽成功标准：活动结束后时间之前回厂。招揽失败标准：活动结束后之前未回厂或战败。

The screenshot shows the CRM management system interface. The main content area displays a table of tasks for assignment. The table has columns for '序号' (Serial Number), '车牌号' (License Plate Number), '车型号' (Model Number), '客户姓名' (Customer Name), '手机号码' (Mobile Number), '品牌' (Brand), '车系' (Model Line), '车型' (Model), '招揽名称' (Recruitment Name), and '跟进时间' (Follow-up Time). The first row is highlighted with a red box, and a red annotation '1、勾选客户后分配' (1. Select customer after allocation) points to the '操作' (Action) column. Below the table, there is a red annotation '2、点击回访' (2. Click follow-up) pointing to the '回访' (Follow-up) button in the bottom navigation bar.

序号	车牌号	车型号	客户姓名	手机号码	品牌	车系	车型	招揽名称	跟进时间
1	XGTP68R157FU5E1Z	鄂A3768R	陈小飞	17764009558	一汽-大众奥迪			测试	2019-03-16
2	LFV3B28S03078965	鄂AB1245	蔡朝朝	15972197426	一汽-大众奥迪			测试	2019-03-16
3	LFV3A23C93011001	鄂A66775	李超二手车...	13871150099	北京奔驰			测试	2019-03-16
4	CKM12WT3GZL57EPX	无牌照	李超测试	13871150092	北京奔驰	奔驰 S级 200L	北京奔驰 S级	测试	2019-03-16
5	LFV3A21XDF4096465	津F6680	任朝斌	18998653329	北京奔驰			测试	2019-03-16
6	LFV2B215H43116644	津A8T4034	李伟	18998025028	一汽-大众奥迪			测试	2019-03-16
7	XGTP68R157MU5E1Z	无牌照	二同客户990	13255667781	北京奔驰	奔驰2019款 E 200 L	奔驰威然轿车	测试	2019-03-16
8	LFV3A23C93011008	鄂A00000	李超过户	13871150095	北京奔驰			测试	2019-03-16
9	GLEW21C8HAY09V7D	鄂A33333	毛毛	13677886655	一汽-大众奥迪			测试	2019-03-16

星云海
SCOTEC.NET

5.3 续保招揽跟进

根据保险到期日期设置招揽提醒跟进时间，并进行分配。招揽成功标准：续保招揽失效时间之前开了续保单。招揽失败标准：续保招揽失效时间之前未开续保单或战败。

操作	序号	分配状态	客户姓名	手机号	车牌号	车架号	品牌	车系	车型	续保提醒生成时间	续保提醒失效时间	一级续保招揽	二级续保招揽
<input type="checkbox"/>	7	未分配	维修工单	13546784587	鄂A16854	GS467498746132131	奥迪A100	奥迪A100车系	车型奥迪A100	2018-11-01	2018-12-28	已结束	已结束
<input type="checkbox"/>	8	已分配	1101	13745784586	鄂A42344	3452332665465475	奥迪A100	奥迪A100车系	车型奥迪A100	2018-11-01	2018-11-02	已结束	已结束
<input type="checkbox"/>	9	未分配	999	13312345678	皖AYD18P	LBELMBK6DY324756	北京现代	ix35	IX35 2.0GLS 2...	2018-10-30	2019-03-13	已结束	进行中
<input type="checkbox"/>	10	已分配	陈晨	18226658848	赣E04637	LBECFAH81G2425849	北京现代	名图	名图 1.8 GLS AT	2018-10-30	2018-11-30	已结束	已结束

35条记录 1/2 页

首页 上页 1 2 下页 末页 每页20条

客户信息	预约单	保险记录	续保招揽跟进记录		
序号	续保招揽级别	跟进人	跟进时间	战败原因	备注
1	二级续保招揽	合肥华通Admin	2018-11-28 09:38:44	价格太高	测试
2	二级续保招揽	合肥华通Admin	2018-10-31 09:33:01		测试
3	二级续保招揽	合肥华通Admin	2018-10-31 09:30:20		测试



星云海
SCOTEC.NET

六、 优惠券管理



星云海
SCOTEC.NET

6.1 新增优惠券

由财务总监来新增优惠券

CRM管理系统 张阳-销售经理 [HX000000: 齐翔] 2019年03月19日 下午07:12:51 武汉 20° 我的提醒消息 切换公司 切换系统

新增优惠券

优惠券ID: 优惠券名称: 优惠券类型: 优惠券状态: 启用时间: 至:

序号	优惠券ID	优惠券名称	优惠券类型	优惠券数量	已下架	可用优惠券	已启用	已禁用	启用时间	操作
1	M19176765665093	鲁信20元优惠券	全部券	200	1	199	1	0	2019-03-15 15:03:14	禁用 启用 点击新增按钮导入
2	M1917678313000773	轮胎换位	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
3	M1917672340924343	轮胎动平衡	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
4	M1917678171282772	轮胎换位	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
5	M1917678180440227	轮胎动平衡	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
6	M1917676797759837	轮胎换位	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
7	M1917672021650806	轮胎动平衡	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
8	M1917678793688121	轮胎换位	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
9	M191767825115773	轮胎动平衡	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
10	M1917678929437250	轮胎换位	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
11	M1917677300951609	小保养	套餐券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
12	M1917673018141654	小保养	套餐券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
13	M1917676515578943	小保养	套餐券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
14	M1917676515578943	小保养	套餐券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
15	M19176744628035	小保养	套餐券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
16	M191767647376743	轮胎动平衡	项目券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:03:22	禁用 启用
17	M191767798930735	空调风泵清洗	项目券	4	4	0	0	0	2019-03-15 15:20:42	禁用 启用
18	M191767803062114	轮胎换位	项目券	4	4	0	0	0	2019-03-15 15:20:42	禁用 启用
19	M19176789369494	轮胎动平衡	项目券	4	4	0	0	0	2019-03-15 15:20:42	禁用 启用
20	M19176789369494	小保养	套餐券	0	0	0	0	0	2019-03-15 15:20:42	禁用 启用

49 条记录 1/3 页 每页20条

新增优惠券

CRM管理系统 张阳-销售经理 [HX000000: 齐翔] 2019年03月19日 下午07:14:12 武汉 20° 我的提醒消息 切换公司 切换系统

新增优惠券

* 优惠券名称:

* 优惠券类型: 全部券 项目券 套餐券 **填写优惠券类型及内容保存**

* 优惠券金额: 元

* 优惠券数量: 张

* 有效期类型: 按优惠券起始时间

* 开始时间:

* 结束时间:

* 优惠券说明:

6.2 优惠券的发放

共有 3 种发放优惠券的方式：快速发券（指定发给某个客户）、条件发券（发送给筛选出来的特定客户）、导表发券（发送给 excel 模板中维护的客户）。

操作	任务编号	任务名称	任务类型	优惠券ID	发券类型	券张总数	单人券数	客户人数	已查看	已使用
查看	KS1835388610697366	快速发券_183538861069736	快速发券	M1835388864582247	发券	6	3	1	0	1
查看	KS183523303771916	快速发券_18352330377191	快速发券	M1834239689178211	发券	20	10	1	0	1
查看	KS1835226998599391	快速发券_183522699859939	快速发券	M1834239689178211	发券	2	1	1	0	0
查看	DB1834237634910233	单店优惠券	导表发券	M1834239689178211	发券	2	1	2	1	0
查看	DB1834008368829014	流程测试1	导表发券	M1833988422562468	发券	2	1	2	1	0
查看	DB1833977329135221	发券流程	导表发券	M1833988422562468	发券	2	1	2	0	0
编辑 发布	DB1833741816609311	1232	导表发券		领券	0	1	0	0	0
编辑 发布	DB1833717911989327	刚刚v	导表发券		发券	0	1	0	0	0
审核 查看	KS1833714697885952	快速发券_183371469788595	快速发券	M1818818797898933	发券	2	1	1	0	0
编辑 发布 筛选详情	TJ1833715050685706	测试发券	条件发券		发券	0	1	0	0	0

星云海
SCOTEC.NET

6.3 优惠券发放明细

如下图所示可查看优惠券的名称、类型、金额、生效与失效日期等情况。

优惠券ID	优惠券号码	优惠券类型	优惠券名称	金额	生效日期	失效日期	是否过期	是否使用	使用店铺	使用时间
14987186783615	51915250484028173	积分券	更换发动机	0.00	2019-03-05	2019-03-25	未过期	未使用		
12611201268924	51915251734884848	积分券	小额券	0.00	2019-03-05	2023-03-04	未过期	未使用		
12611201268924	5191525156876095	积分券	小额券	0.00	2019-03-05	2023-03-04	未过期	未使用		
12611201268924	51915251878263179	积分券	小额券	0.00	2019-03-05	2023-03-04	未过期	未使用		
12611201268924	51915251727888158	积分券	小额券	0.00	2019-03-05	2023-03-04	未过期	未使用		
12611201268924	5191525175841563	积分券	小额券	0.00	2019-03-05	2023-03-04	未过期	未使用		
12611201268924	51915251360262601	积分券	小额券	0.00	2019-03-05	2023-03-04	未过期	未使用		
12402744259096	51916037025068054	积分券	四轮定位	0.00	2019-02-21	2019-05-30	未过期	未使用		
12402744259096	51916035956356300	积分券	四轮定位	0.00	2019-02-21	2019-05-30	未过期	未使用		
12402744259096	51916030556690979	积分券	四轮定位	0.00	2019-02-21	2019-05-30	未过期	未使用		
12622360488844	51914251479550084	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	未使用		
12622360488844	51914256844071877	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	已使用	星云汽车物管服务有限公司	2019-03-04 13:53:4
12622360488844	51914252784324378	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	已使用	星云汽车物管服务有限公司	2019-03-04 11:14:2
12622360488844	51914258004742463	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	已使用	星云汽车物管服务有限公司	2019-03-04 11:05:0
12622360488844	51914251949329308	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	未使用		
12622360488844	5191425122791880	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	未使用		
12622360488844	51914259466893901	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	未使用		
12622360488844	5191425090335625	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	未使用		
12622360488844	5191425803279481	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	未使用		
12622360488844	5191425211191980	大额券	100元现金券	100.00	2019-02-01	2020-02-29	未过期	未使用		

6.4 优惠券的删除

如果优惠券发放错误，在用户使用之前，可以点击优惠券删除按钮。

优惠券删除

手机号码 优惠券ID

选择	客户姓名	手机号	车牌号	优惠券ID	优惠券子码	优惠券名称	优惠券类型
<input type="checkbox"/>	梁海军	13720177011	鄂M12345	M1833988422562468	S1814570492637288	毛秀丽金额券1元	金额券

1条记录 1/1 页 每页20条

* 客户说明



星云海
SCOTEC.NET

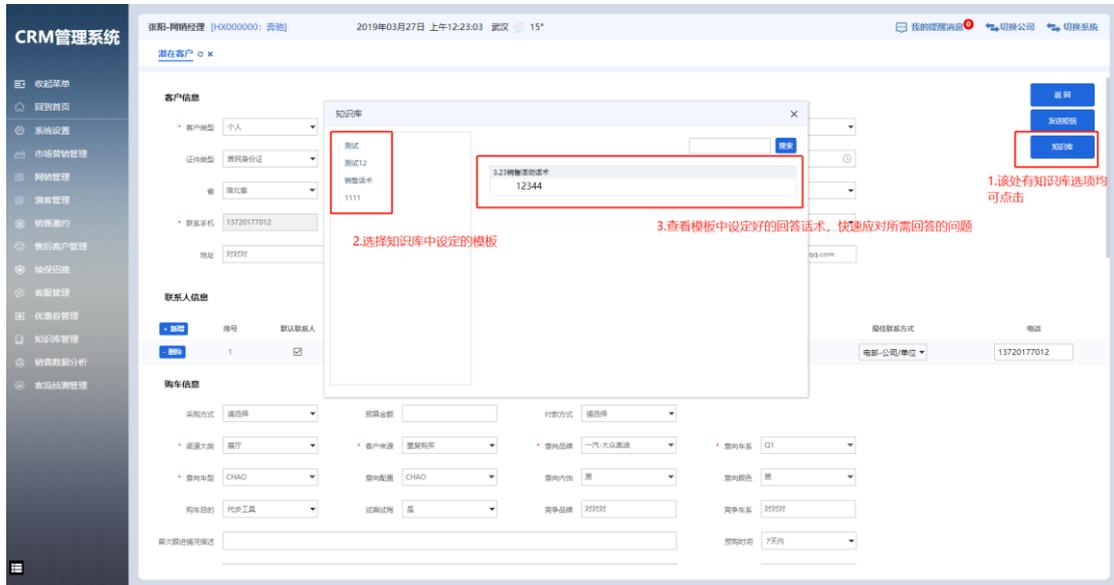
七、 知识库管理



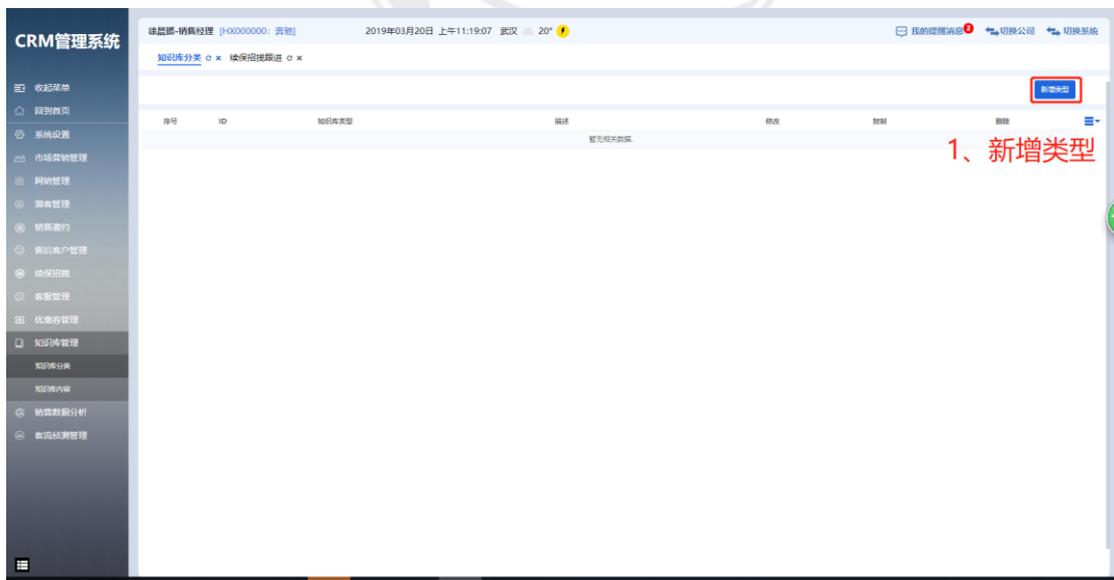
星云海
SCOTEC.NET

7.1 知识库分类

例：



通过新增类型，增加知识库类型。



上级分类“根”为第一级分类，初始新增类型时选择上级分类为“根”，输入信息后提交。

CRM管理系统

徐星海-销售经理 [H1X000000: 苏雅] 2019年03月20日 上午11:20:31 武汉 20°

我的提醒消息 切换公司 切换系统

知识库分类 知识库新增

知识库类型->添加

上级分类 维

类型名称

描述

提交 重置

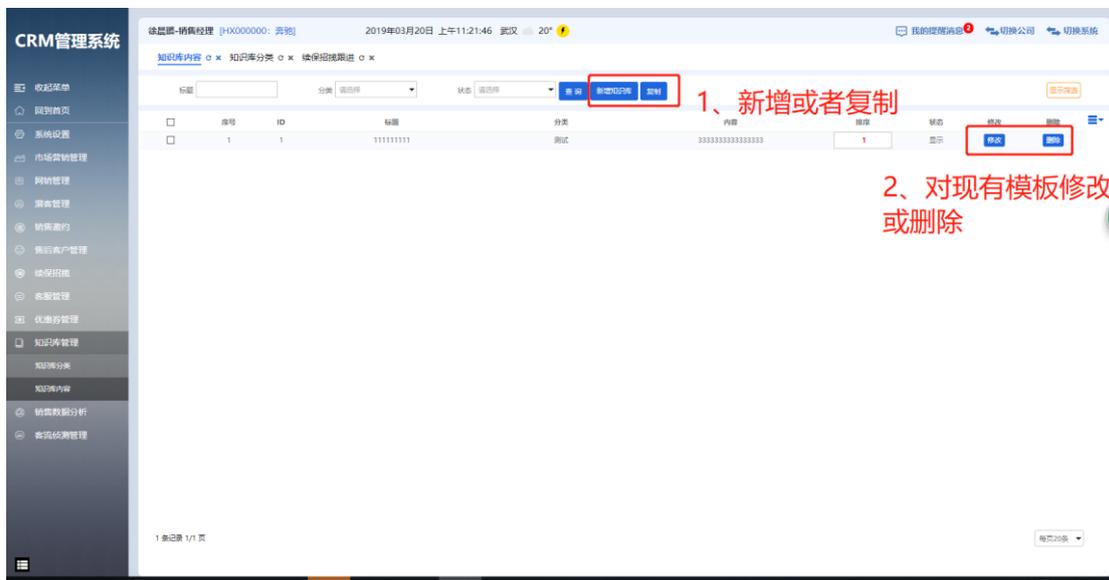
2、新增类型填写



星云海
SCOTEC.NET

7.2 知识库内容

通过“新增知识库”编辑知识库内容，注意知识库的分类。也可以通过复制来进行调整。



添加知识库的内容后，提交。

标题

类型

排序

跟进方式 显示 隐藏

描述

元素路径: 字数统计

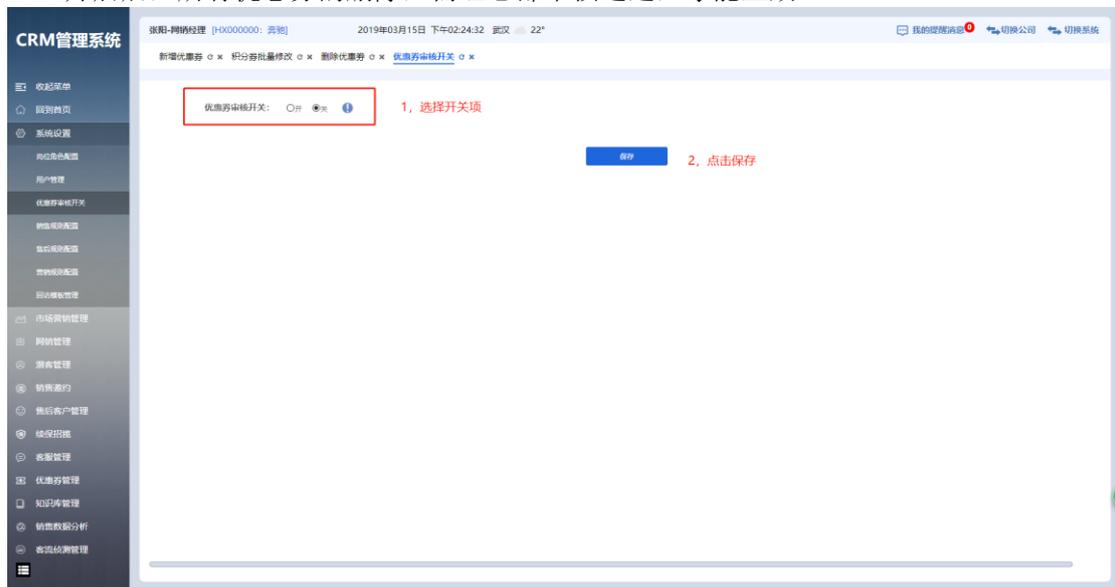
八、 系统设置



星云海
SCOTEC.NET

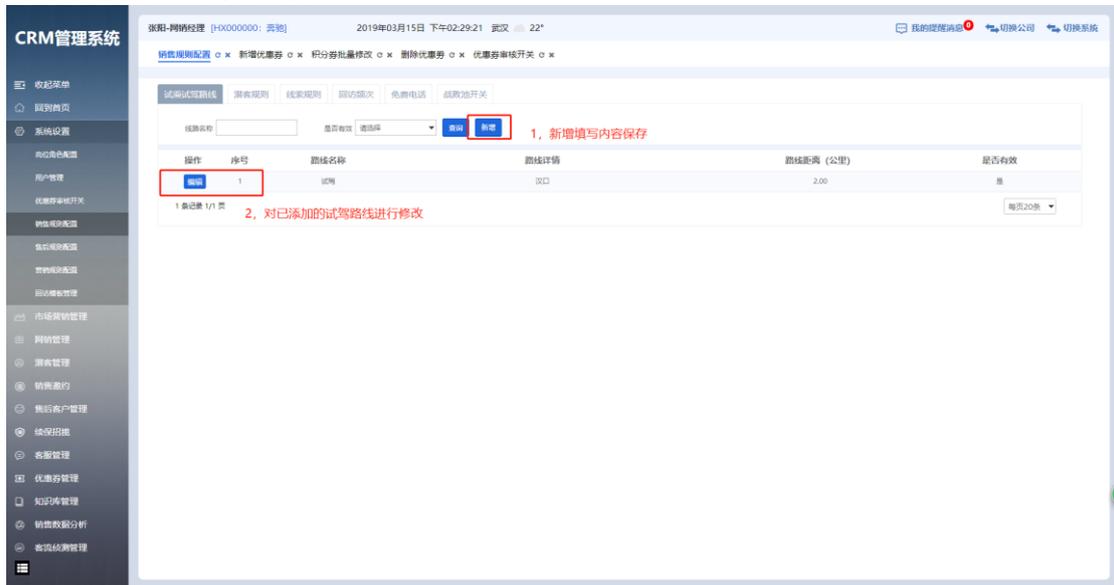
8.1 优惠券审核开关

开启后，所有优惠券的删除，需经总部审核通过，才能生效。

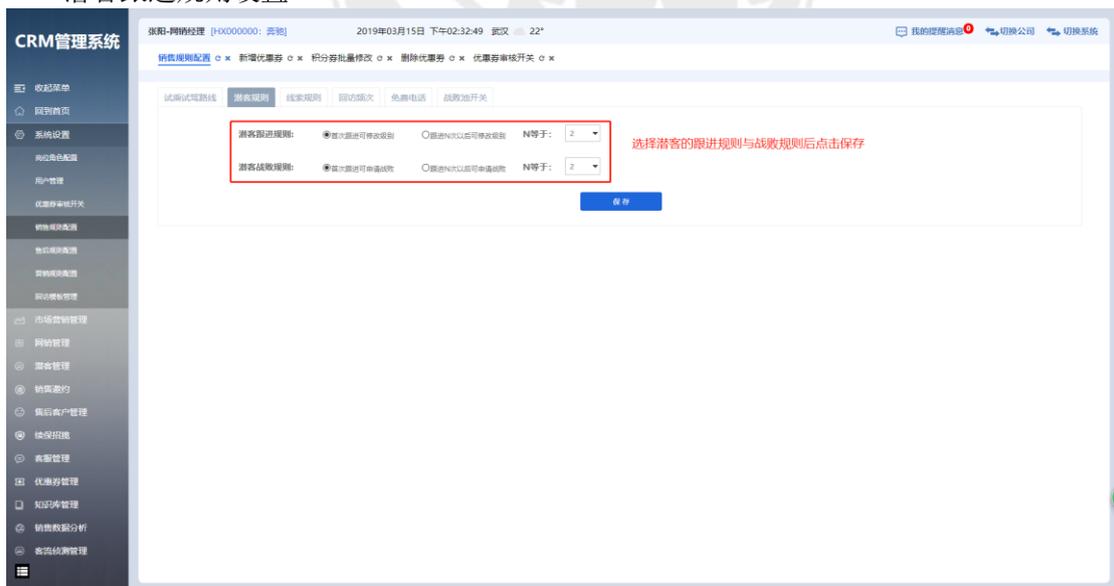


8.2 销售规则配置

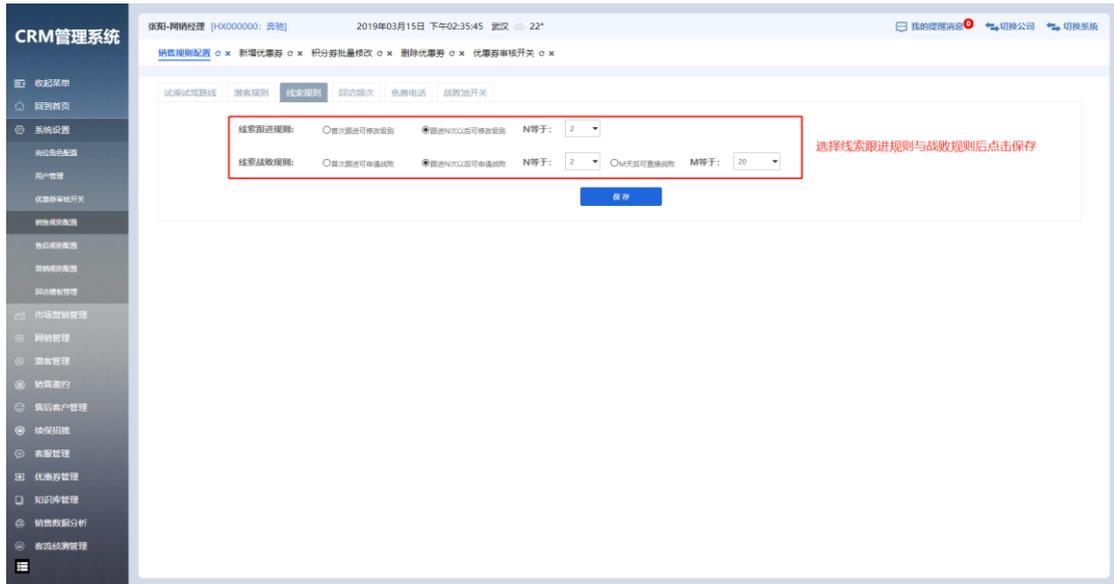
新增试乘试驾路线并查询。



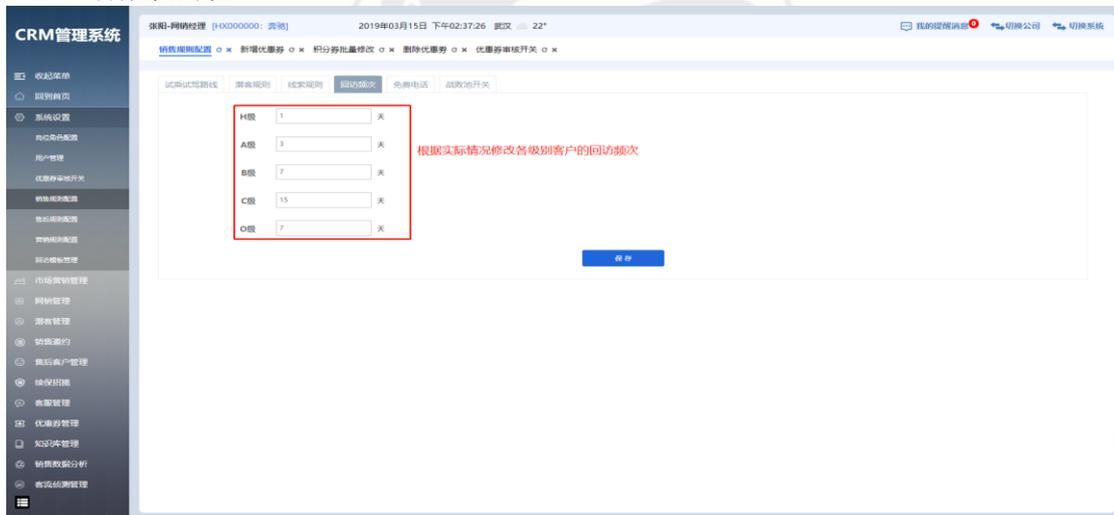
潜在客户跟进规则设置



线索跟进规则设置



回访频次的设



战败池的开关



CRM管理系统

张阳-网络经理 [HX000000: 齐物] 2019年03月15日 下午02:42:43 武汉 22° 我的经理消息 切换公司 切换系统

战败池 销售规则配置 新增优惠券 积分券批量修改 删除优惠券 优惠券审核开关

试乘试驾路线 销售规则 线索规则 回访频次 免费电话 战败池开关

战败池开关: 开启 关闭

开启后, 特定原因的战败会进入战败池, 如果48小时没人挖掘, 则按照一定条件自动分配其他4S店

进入战败池的触发条件:

产品类 品牌类 其他

48小时内, 自动分配的:

操作 按半段 公里

不参加其他品牌:

增加品牌 品牌名称

保存



星云海
SCOTEC.NET

8.3 售后规则配置

售后招揽回访设置

CRM管理系统

张程-销售经理 [HX000000: 营销] 2019年03月15日 下午02:45:58 武汉 22°

我的提醒消息 切换公司 切换系统

售后规则配置 战败池 销售规则配置 新增优惠券 积分券批漏修改 删除优惠券 优惠券审核开关

售后招揽 续保招揽 年检关怀 生日关怀

售后招揽回访频次:

忠诚客户	3	天	忠诚客户: 去年到店2次及以上的客户
优惠客户	5	天	优惠客户: 去年到店1次的客户
普通客户	7	天	普通客户: 去年到店0次, 但去年之前有过门店的客户
流失车客户	7	天	流失车客户: 在本店流失, 且将车当年未回厂的客户
潜在客户	10	天	潜在客户: 其他类型的客户

1, 根据各级客户定义设置回访频次

售后招揽战败原因:

内因: 4S店价格贵 4S店维修技术不好 维修等待时间太长 服务态度差

外因: 电话催谈 无法取得联系 客户店址搬迁不办理 车不怎么开/里程少 刚加开维修厂 车辆转卖/车源流失 其他(外地车/没时间来店)

2, 设置战败原因模板, 保存

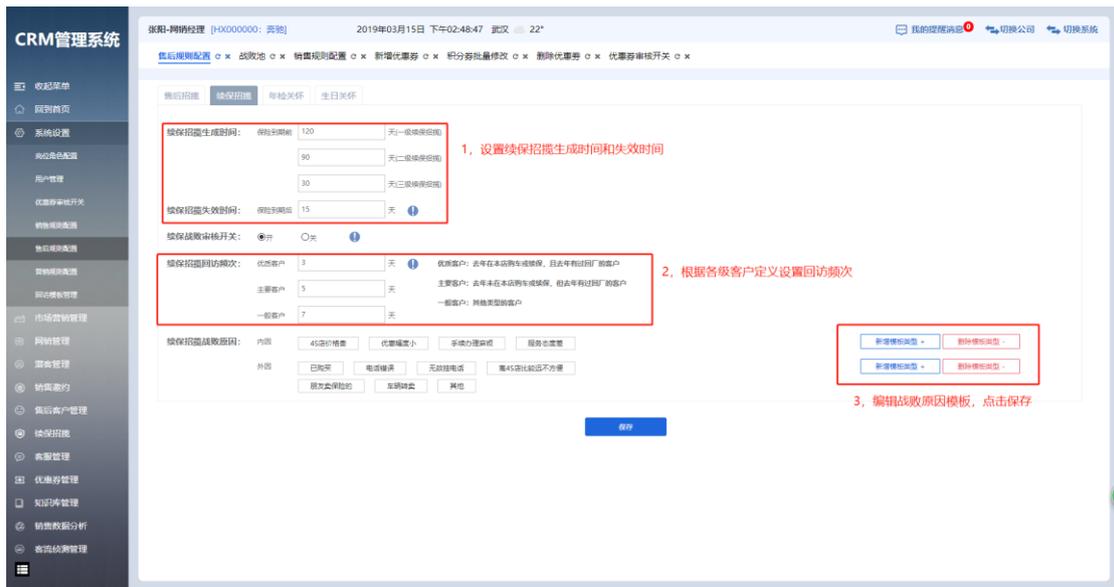
新增模板按钮 删除模板按钮

新增模板按钮 删除模板按钮

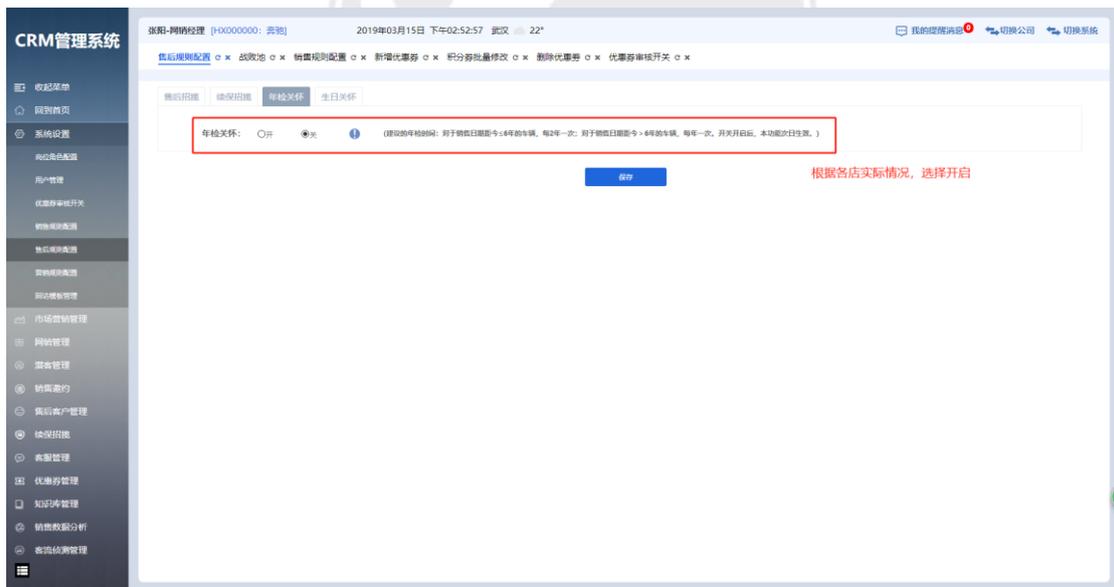
保存

续保招揽设置

星云海
SCOTEC.NET



年检关怀开关



生日关怀开关

CRM管理系统

张阳-销售经理 (HX000000: 奔驰) 2019年03月15日 下午02:54:42 武汉 22° 我的提醒消息 切换公司 切换系统

售后规则配置 战绩池 销售规则配置 新增优惠券 积分榜批量修改 删除优惠券 优惠券审核开关

售后招揽 续保招揽 车险关怀 生日关怀

生日关怀: 开 关 (开关开启后, 本功能次日生效。) 根据各店实际情况, 选择开启

保存

- 收起菜单
- 回到首页
- 系统设置
 - 角色角色配置
 - 用户管理
 - 优惠券审核开关
 - 销售规则配置
 - 售后规则配置
 - 续保规则配置
 - 车险规则配置
- 市场营销管理
 - 网站管理
 - 渠道管理
 - 销售漏斗
 - 售后客户管理
 - 续保招揽
 - 续保管理
 - 优惠券管理
 - 知识库管理
 - 销售数据分析
 - 客户档案管理



星云海
SCOTEC.NET

8.4 营销规则配置

老带新类型客户的优惠券发放设置。

The screenshot shows the 'CRM管理系统' (CRM Management System) interface. The main content area is titled '营销规则配置' (Marketing Rule Configuration) and is specifically for '优惠券' (Coupons). The configuration is for a '老带新' (Old brings new) type of coupon.

发券对象 (Coupon Recipient): 老客户 (Old Customer) 新客户 (New Customer). A red box highlights this section with the instruction: "1. 勾选发券对象, 选择优惠券" (1. Check the coupon recipient, select the coupon).

发券节点 (Coupon Node): 新客户到店 (New customer arrival) 新客户购车 (New customer car purchase). A red box highlights this section with the instruction: "2. 选择发券节点, 注意节点定义" (2. Select the coupon node, pay attention to the node definition).

The configuration form includes two columns for coupon details:

- 优惠券类型 (Coupon Type):** 优惠券 (Coupon)
- 优惠券名称/ID (Coupon Name/ID):** 1/M19167222050567900
- 优惠券类型 (Coupon Type):** 优惠券 (Coupon)
- 优惠券名称/ID (Coupon Name/ID):** 优惠券 (Coupon)
- 优惠券类型 (Coupon Type):** 优惠券 (Coupon)
- 优惠券名称/ID (Coupon Name/ID):** 优惠券 (Coupon)

Additional fields include '优惠券包数/可用张数' (Coupon pack count/usable count) and '剩余优惠券, 已输入0个字符, 可以0字符计算' (Remaining coupons, 0 characters entered, can be calculated with 0 characters).

Buttons for '保存' (Save) and '返回' (Return) are located at the bottom of the configuration area.

星云海
SCOTEC.NET

8.5 回访模板管理

销售类、售后类、客服类回访时的模板设置

CRM管理系统

张阳-销售经理 [HX000000: 营销] 2019年03月15日 下午03:06:50 武汉 22°

我的健康消息 切换公司 切换系统

回访模板管理 营销规则配置 售后规则配置 战败池 销售规则配置 新增优惠券 积分券批量修改 删除优惠券 优惠券审核开关

新增模板 删除模板

回访模板

销售类
售后类
客服类

1, 点击新增模板或者选择已有模板删除

CRM管理系统

张阳-销售经理 [HX000000: 营销] 2019年03月15日 下午03:11:05 武汉 22°

我的健康消息 切换公司 切换系统

回访模板管理 营销规则配置 售后规则配置 战败池 销售规则配置 新增优惠券 积分券批量修改 删除优惠券 优惠券审核开关

新增回访模板

模板类型 销售类 模板名称 测试1

应用模板 添加问题 保存模板

2, 可以套用原有模板或者添加新问题后保存

[单选] 1. 车市

222
333

3, 对现有问题进行修改与删除

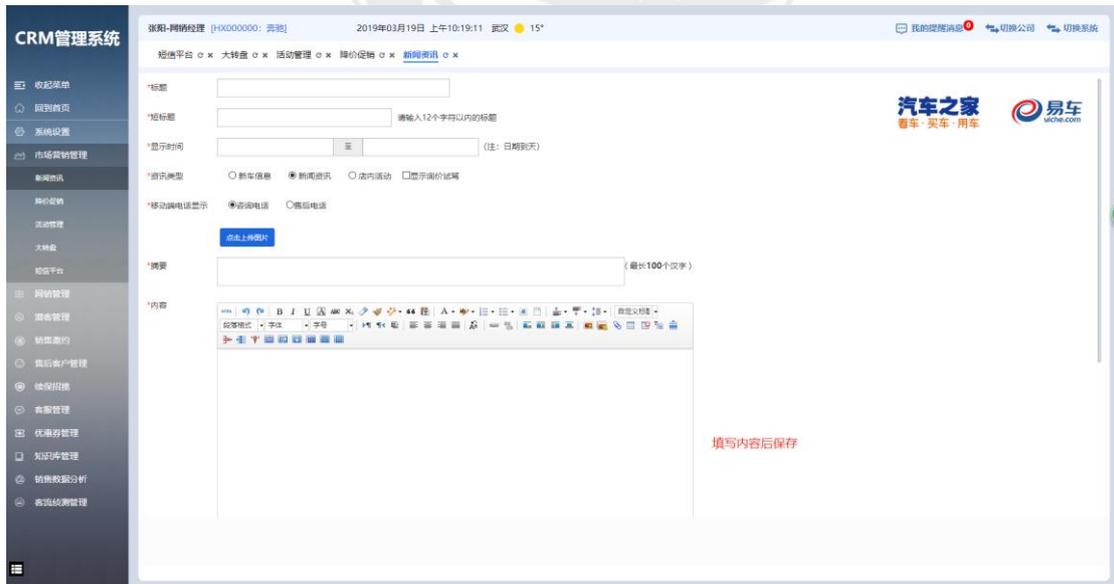
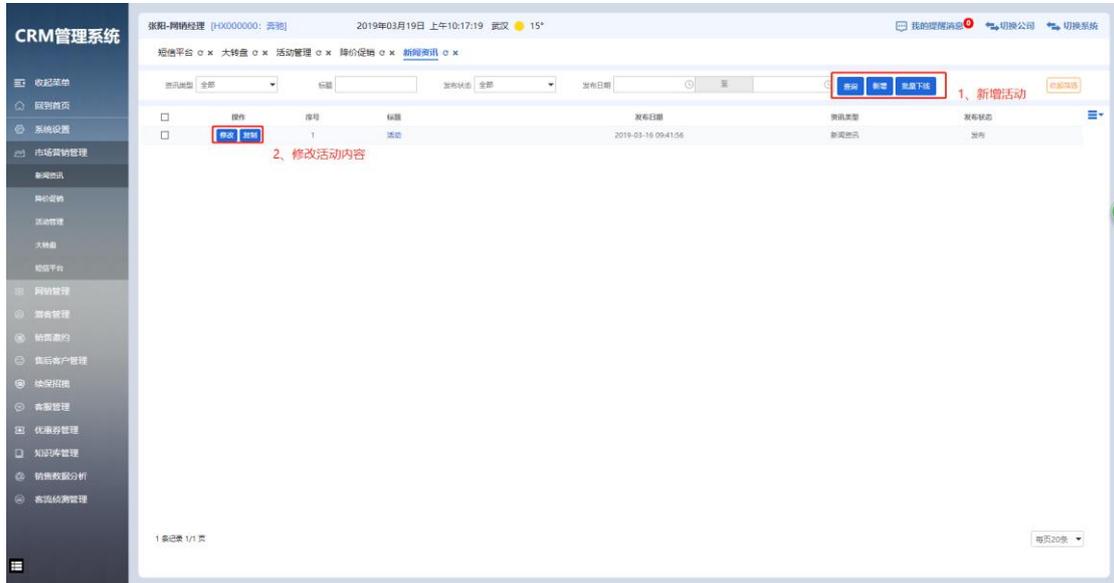
九、 市场营销管理



星云海
SCOTEC.NET

9.1 新闻资讯

发布新闻资讯，在车管家前端展示。



9.2 降价促销

发布车辆降价促销，在车管家前端展示。

The screenshot displays the CRM Management System interface for the 'Discount Promotion' (降价促销) module. The top navigation bar includes the user name '张阳-销售经理 [HX000000: 张阳]', the date '2019年03月19日 上午10:21:21', and the location '武汉 15°'. The left sidebar contains various system management options, with '降价促销' (Discount Promotion) selected. The main content area shows a list of active promotions with columns for '操作' (Action), '序号' (Serial Number), '标题' (Title), '发布日期' (Release Date), '促销率' (Promotion Rate), '开始时间' (Start Time), and '发布状态' (Release Status). Two red boxes highlight the '修改' (Edit) and '新增' (Add) buttons. The bottom part of the screenshot shows the 'Add/Edit Promotion' form with fields for '车型' (Vehicle Model), '厂商指导价 (万元)' (Factory Suggested Price), '优惠金额 (万元)' (Discount Amount), '促销优惠价 (万元)' (Promotional Price), and '优惠条件' (Promotional Conditions). The form also includes fields for '优惠备注' (Promotional Note), '促销标题' (Promotional Title), '短标题' (Short Title), '活动是否收费' (Whether the activity is charged), '活动金额' (Activity Amount), '订金是否可退' (Whether the deposit is refundable), '文章有效期' (Article Validity Period), '分类' (Category), '活动主题' (Activity Theme), and '内容' (Content).

9.3 活动管理

发布相应店内活动，在车管家前段展示。

The screenshot shows the 'Activity Management' page in the CRM system. The header includes the user name '张阳-销售经理' and the date '2019年03月19日 下午05:16:10'. The left sidebar contains navigation options like '市场管理' and '活动管理'. The main content area features a table with columns for '序号', '活动编号', '活动名称', '实际报名人数', '活动开始时间', '活动结束时间', '活动结束日期', '活动链接', '活动状态', and '活动结束日期'. Three activities are listed, with the first one highlighted. Red annotations '1. 新增活动' and '2. 预览启用活动, 后期可修改和停用' are present. A '新增活动' button is also visible.

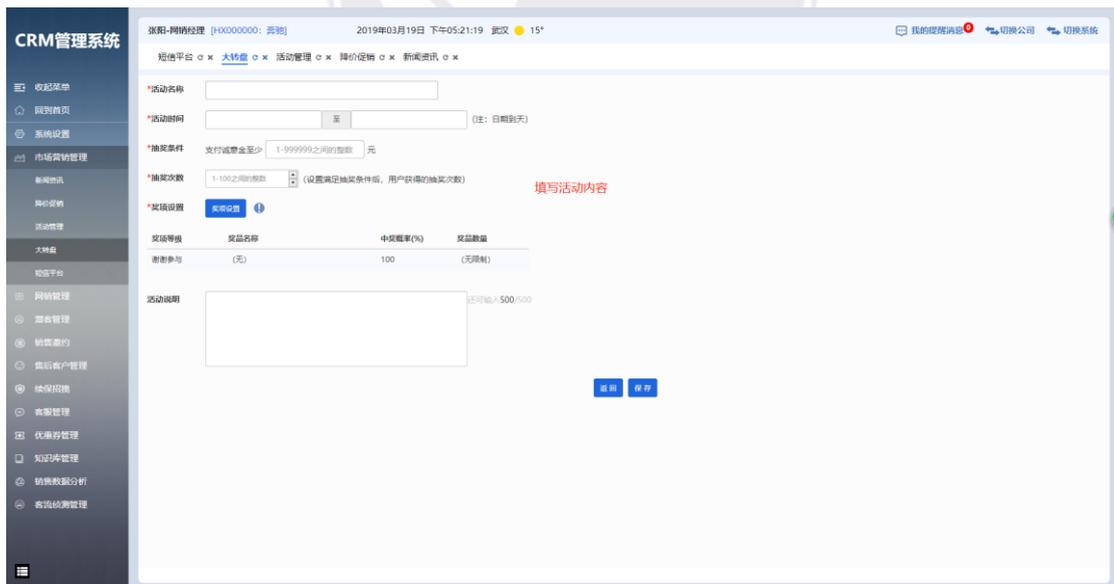
序号	活动编号	活动名称	实际报名人数	活动开始时间	活动结束时间	活动结束日期	活动链接	活动状态	活动结束日期
1	19186573123	动态	0	2019-03-19 17:14:04	2019-03-19 00:00:00	2019-03-30 23:59:59		待上架	0
2	19178537557	3月滚动	0	2019-03-16 09:59:40	2019-03-16 00:00:00	2019-03-31 23:59:59	http://shop-dc.m.ainguo...	已上架	0
3	191785054443	滚动	1	2019-03-16 09:43:22	2019-03-16 00:00:00	2019-03-29 23:59:59	http://shop-dc.m.ainguo...	已上架	0

The screenshot shows the 'Add Activity' form in the CRM system. The header includes the user name '张阳-销售经理' and the date '2019年03月19日 下午05:17:14'. The left sidebar contains navigation options like '市场管理' and '活动管理'. The main content area features a form with fields for '活动名称', '活动时间', '活动主题', '活动是否收费', '活动金额(元)', '活动内容', '活动规则', '微信分享标题', '微信分享描述', and '微信分享图片'. A red annotation '填写活动内容保存' is present. The form includes a '保存' button.

填写活动内容保存

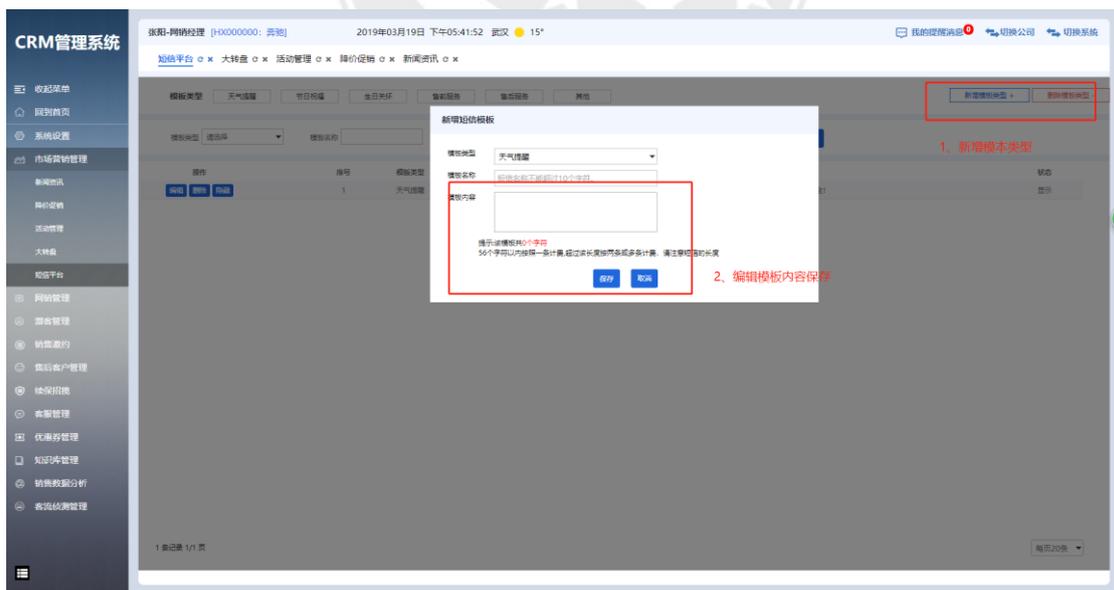
9.4 大转盘

发布大转盘抽奖内容



9.5 短信平台

短信模板的管理与发送内容和对象的编辑



CRM管理系统

张阳-销售经理 [HX000000: 张阳] 2019年03月20日 上午11:29:24 武汉 23° 我的提醒消息 切换公司 切换系统

邀约任务创建 邀约任务跟进 保有客户任务

邀约

操作	序号	客户姓名	手机号码	邀约名称
删除	1	99999	17748938593	五洲
删除	2	姚远	18383874732	五洲
删除	3	刘博	15172444384	五洲
删除	4	陈博	13522441174	五洲
删除	5	宋源	15972975466	五洲

回访

客户名称: 德信保

备注:

保存 取消

2、填写回访内容，保存

5条记录 1/1页

历史记录



星云海
SCOTEC.NET