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、销售潜客管理 ..... - 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 潜客跟进记录 ..... - 18 -
2.5 战败潜客 ..... - 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 销售潜客任务 ..... - 25 -
3.2 销售潜客回访统计 ..... - 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

一、 销售线索

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）。

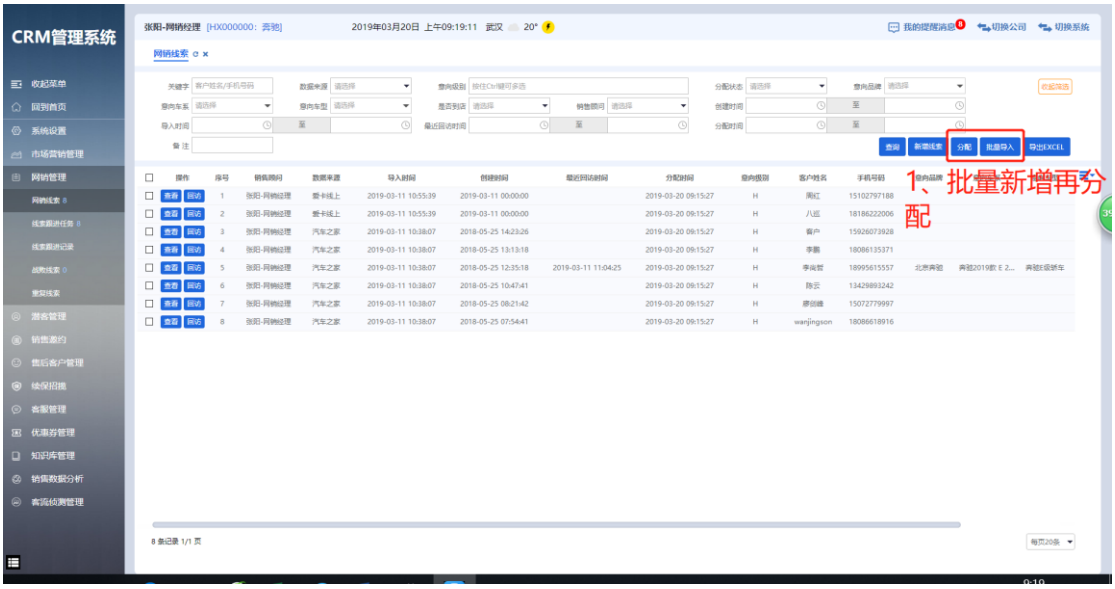


图 1

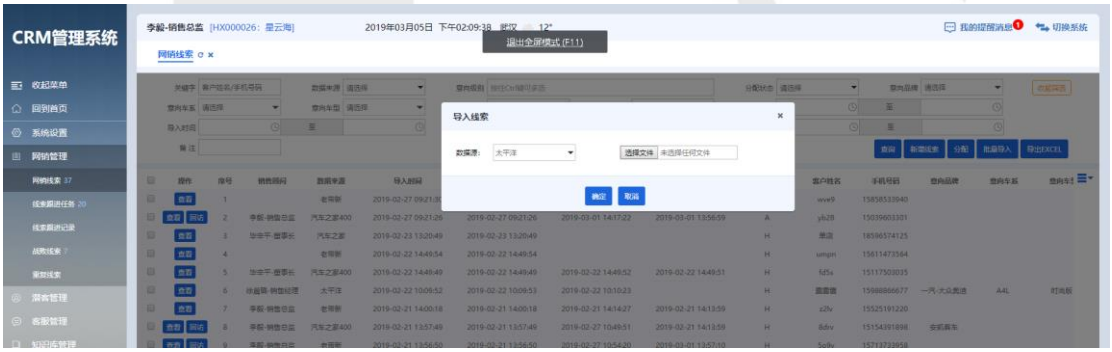


图 2

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。

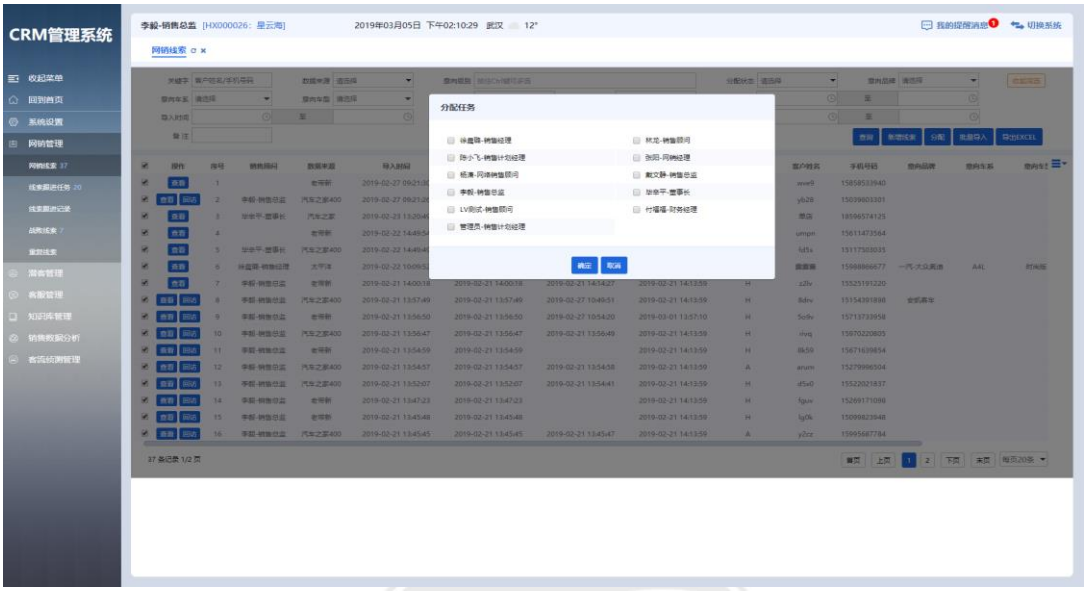


图 3

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。

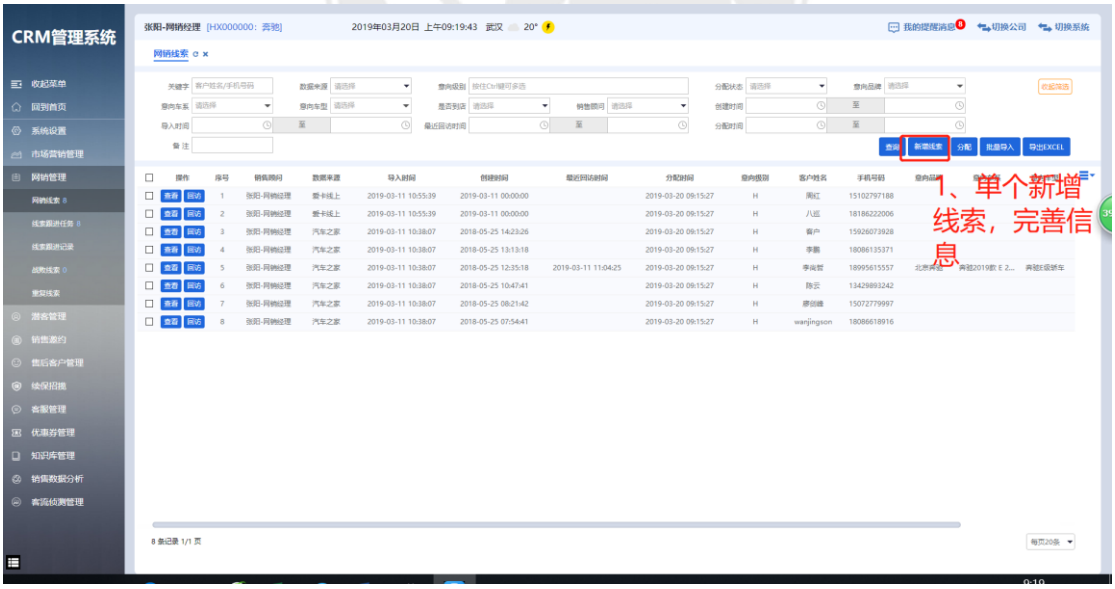


图 4

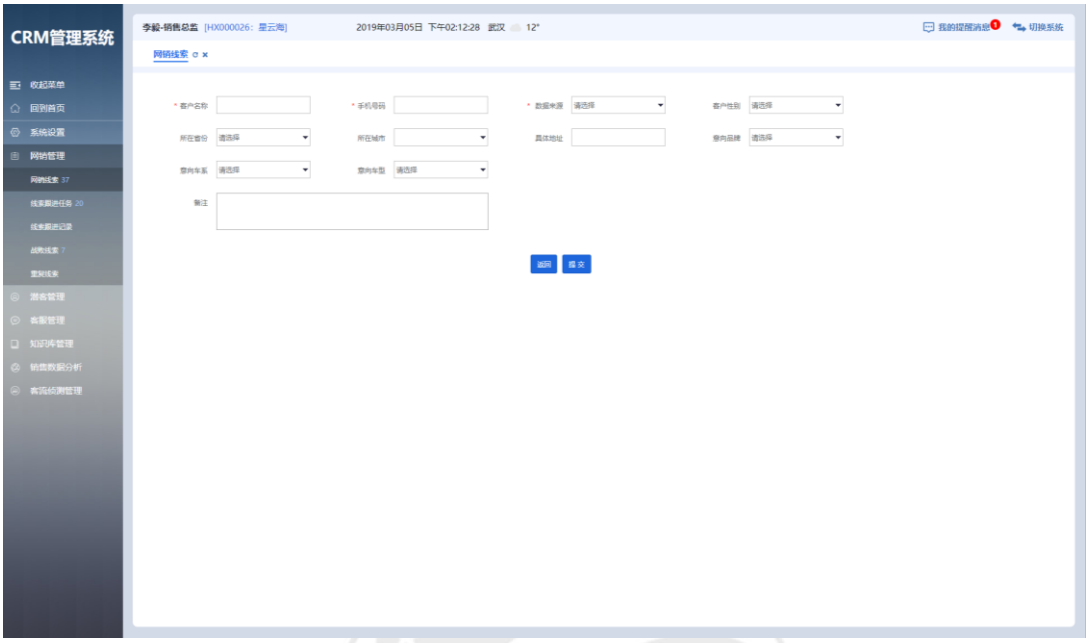


图 5

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。

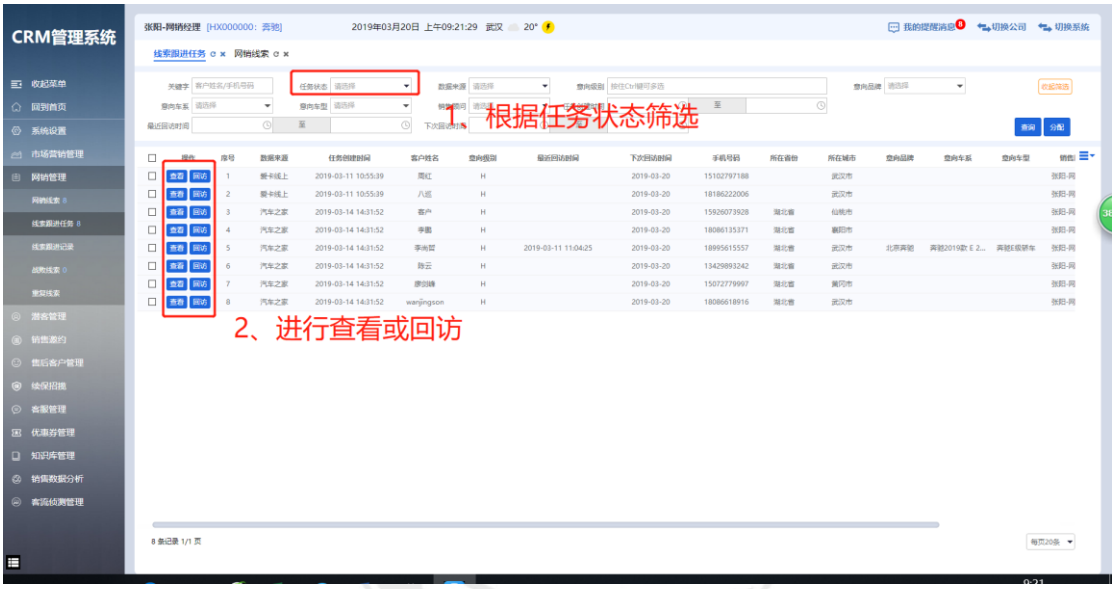


图 6

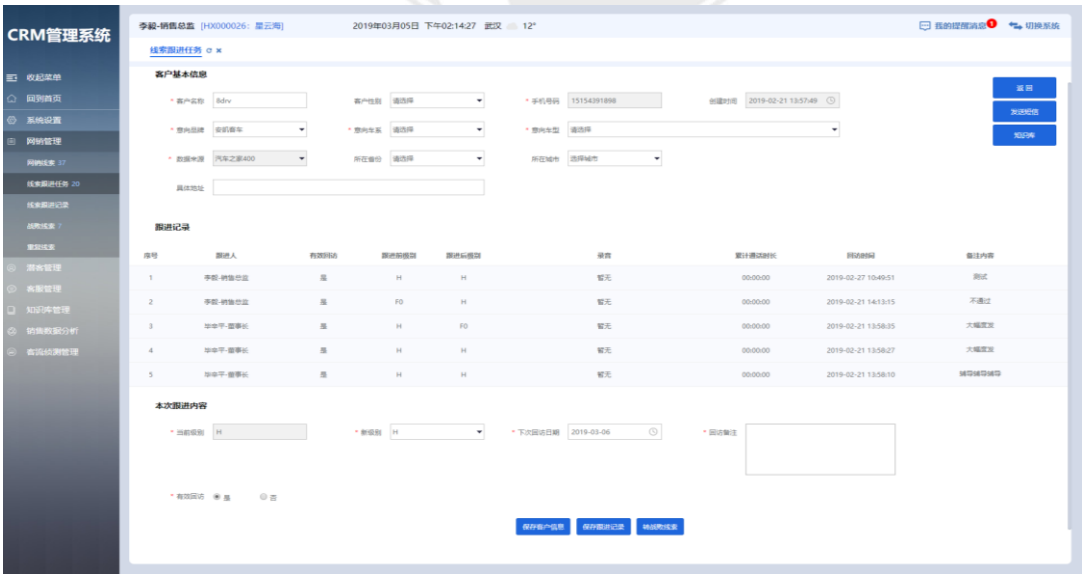


图 7

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】，通过上方筛选拦【查看类型】【回访备注】点击【查询】，或者点击【导出表格】。

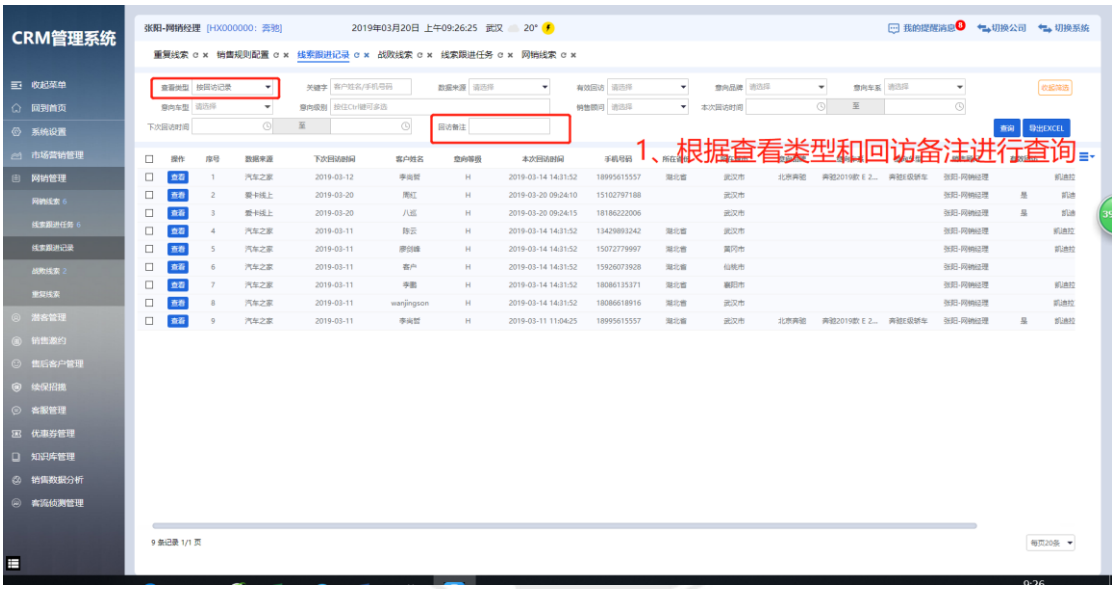
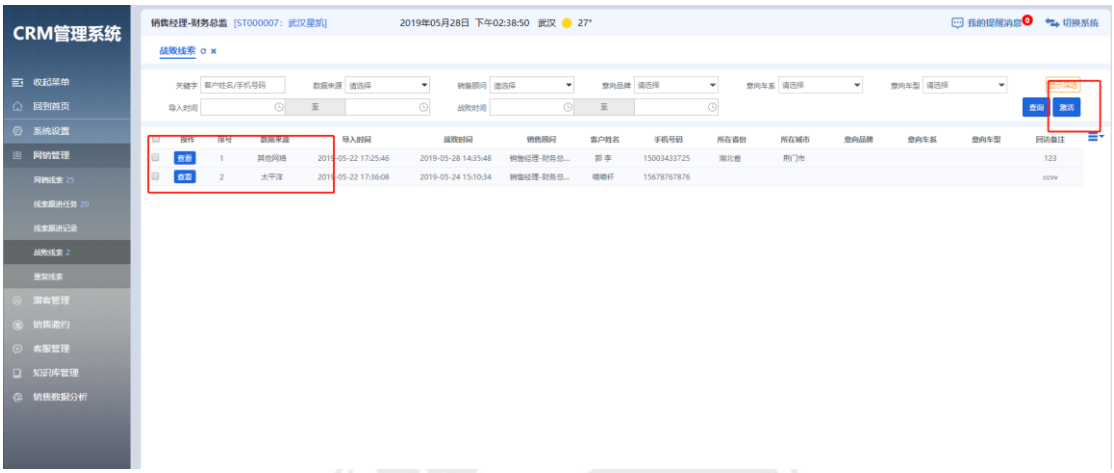


图 10

星云海
SCOTEC.NET

1.4 战败线索列表

线索被战败后，直接进入到战败线索列表中。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】。

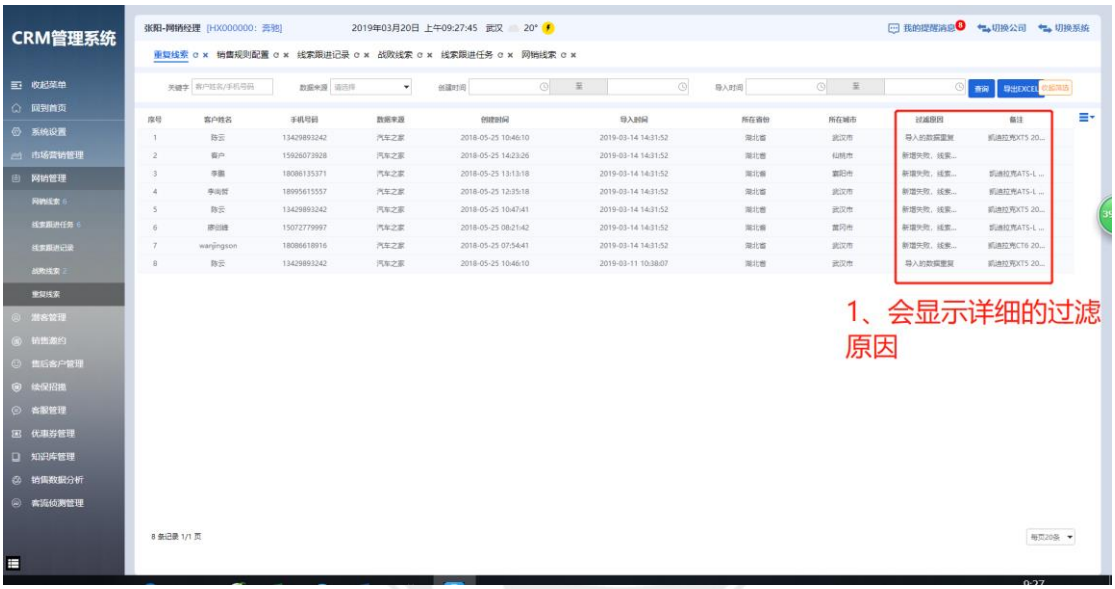


图 10

星云海
SCOTEC.NET

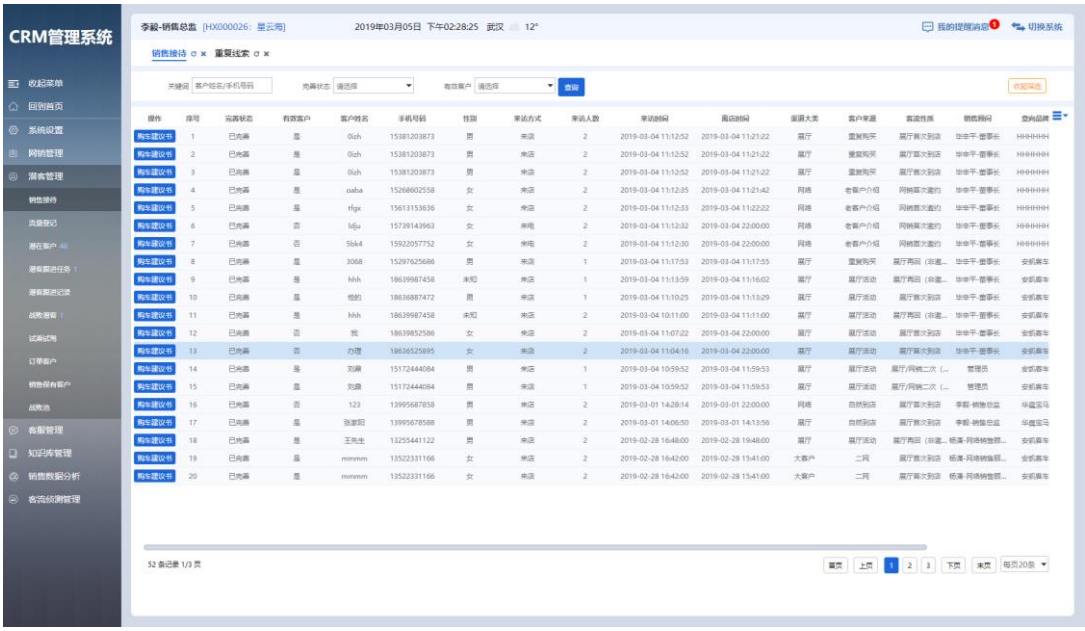
二、 销售潜客管理

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。



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。

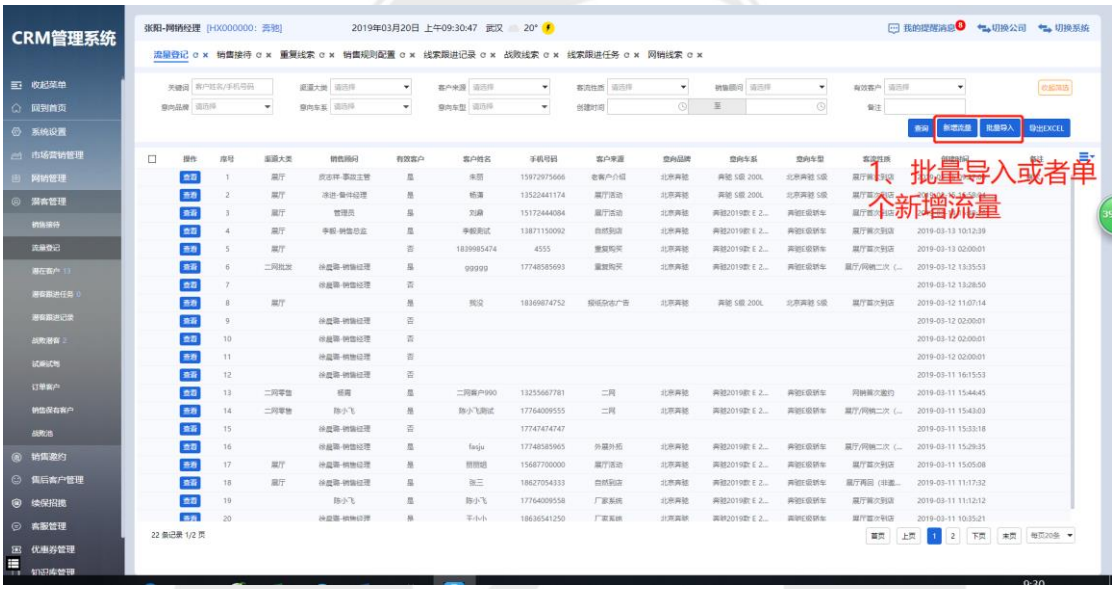


图 11

SCOTEC.NET

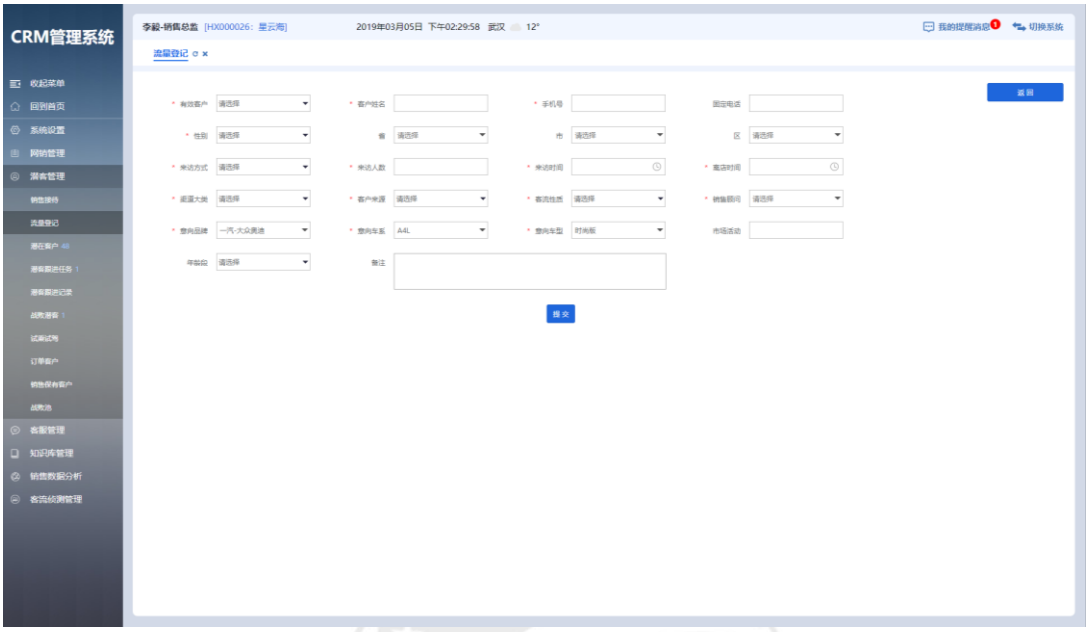


图 12

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。

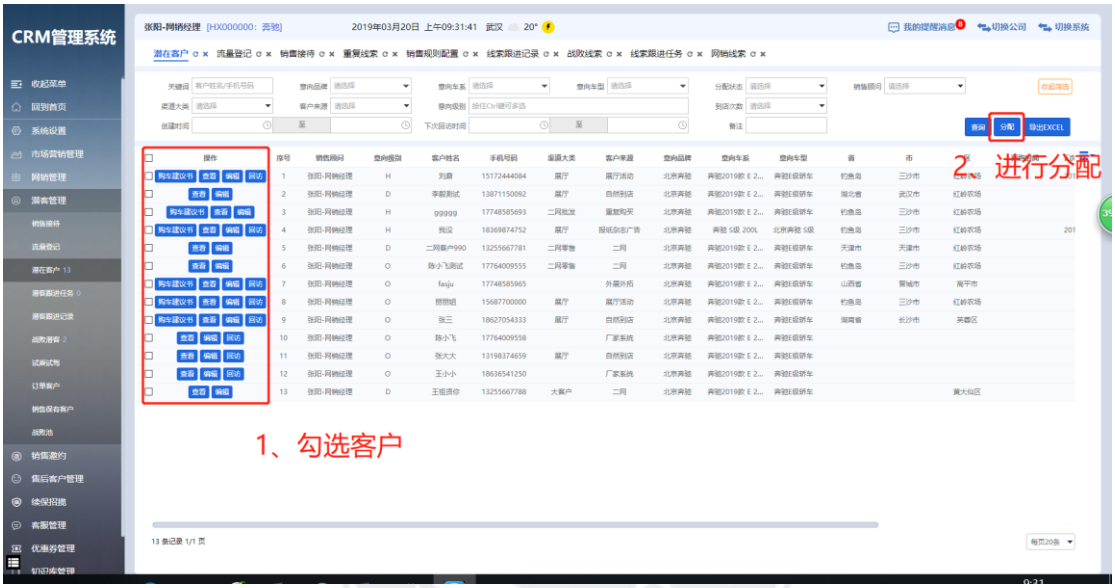


图 13

星云海
SCOTEC.NET

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。

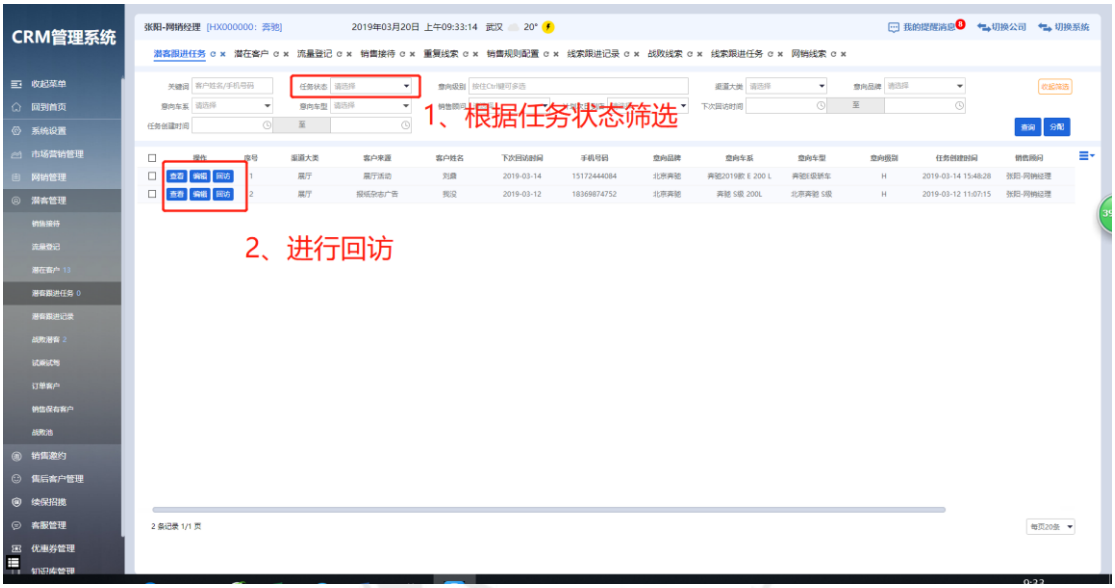


图 14

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。

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】，通过上方筛选拦【查看类型】【回访备注】点击【查询】，或者点击【导出表格】。

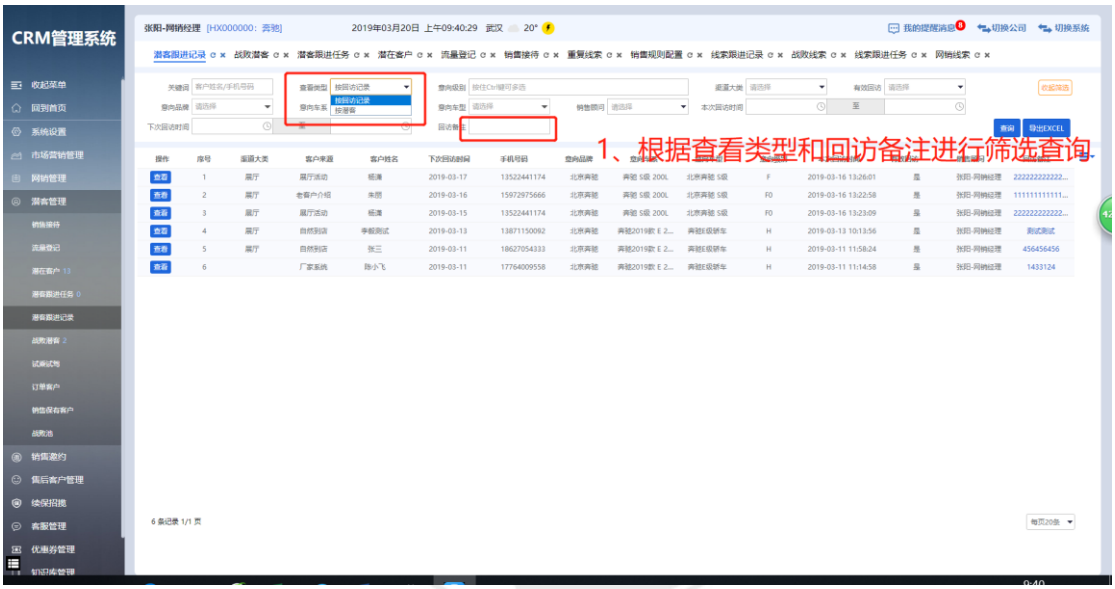


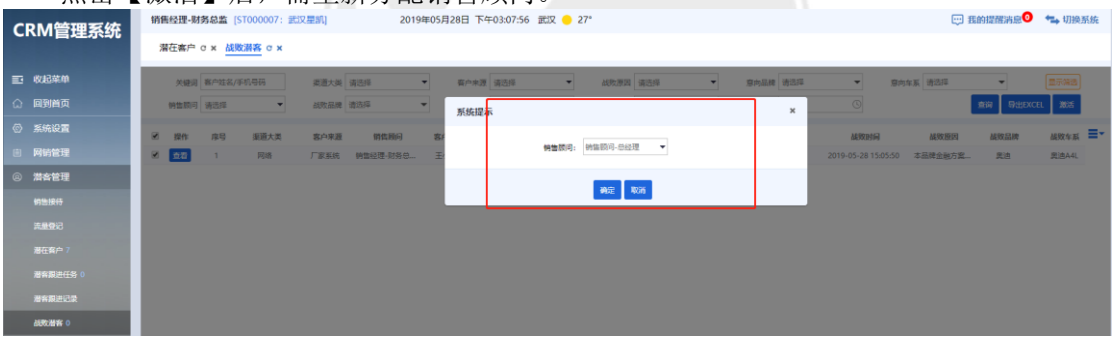
图 17

星云海
SCOTEC.NET

2.5 战败潜客

潜客被战败后，直接进入到战败线索列表中。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】，该战败潜客即被激活，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

星云海
SCOTEC.NET

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】。

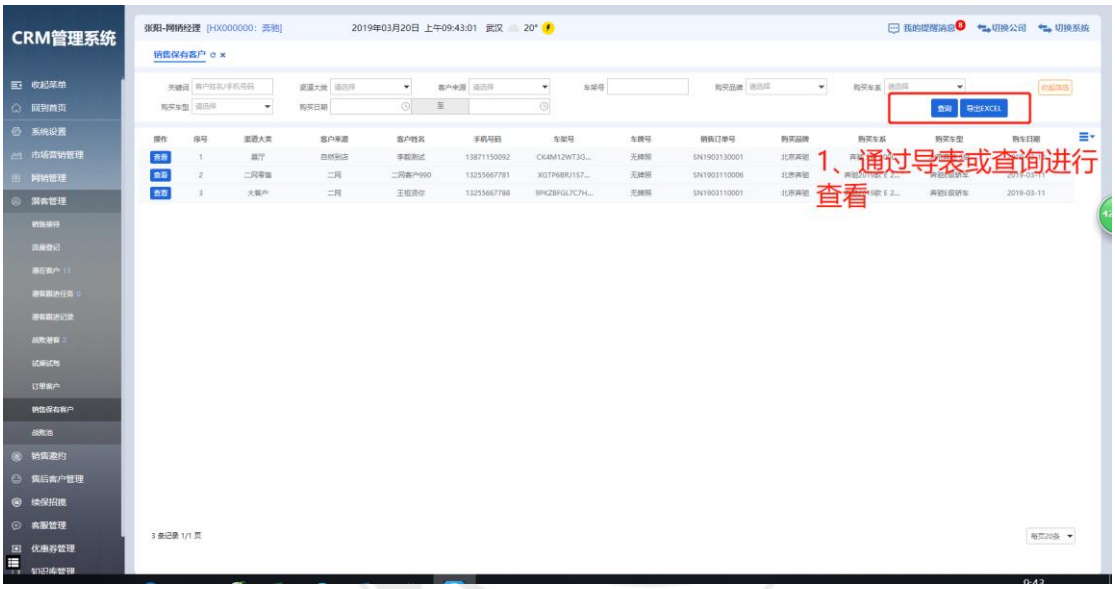


图 19

星云海
SCOTEC.NET

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。

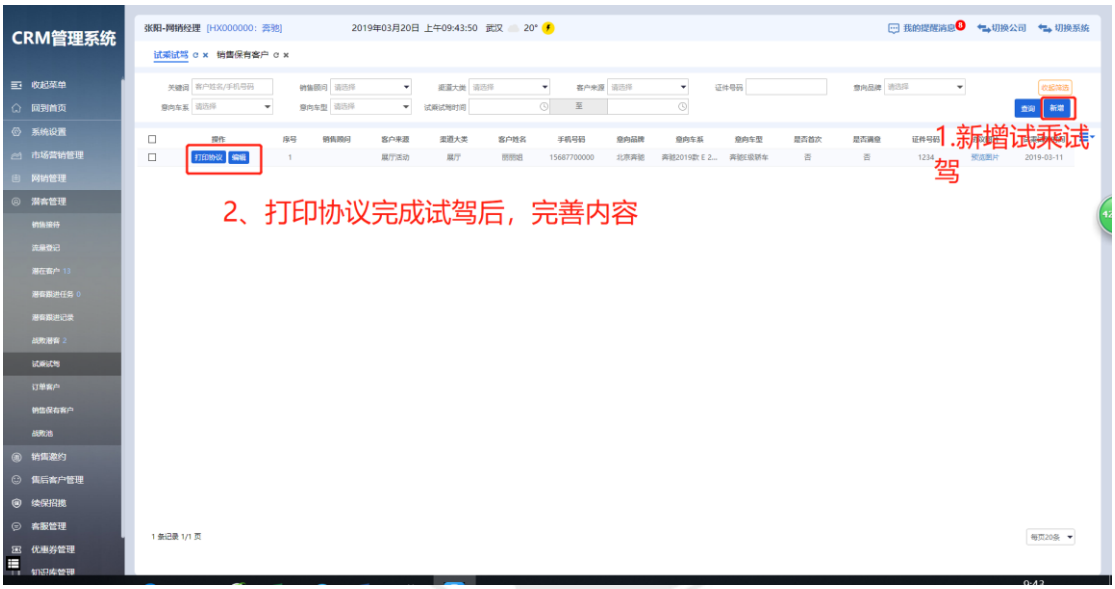


图 20

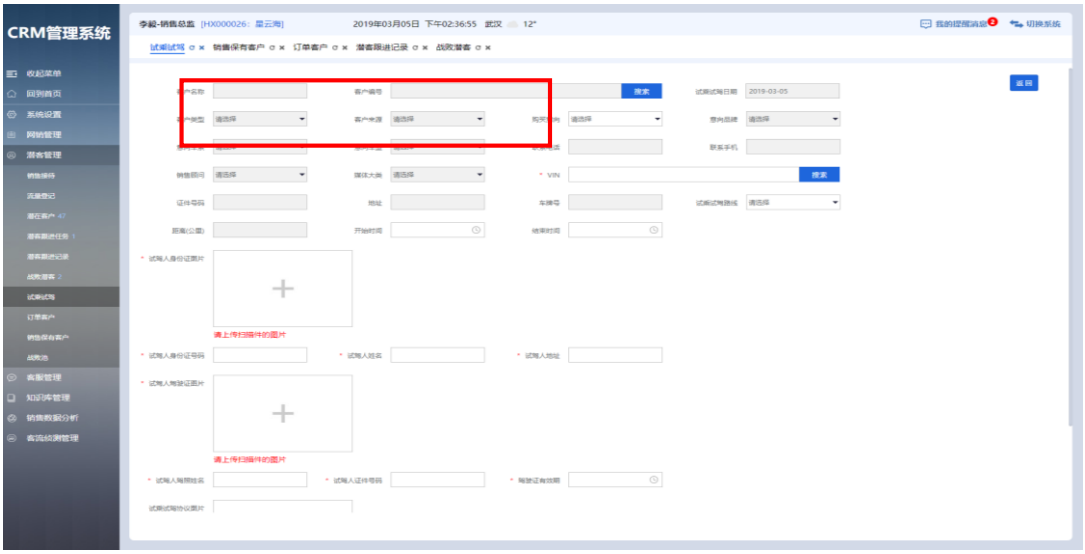
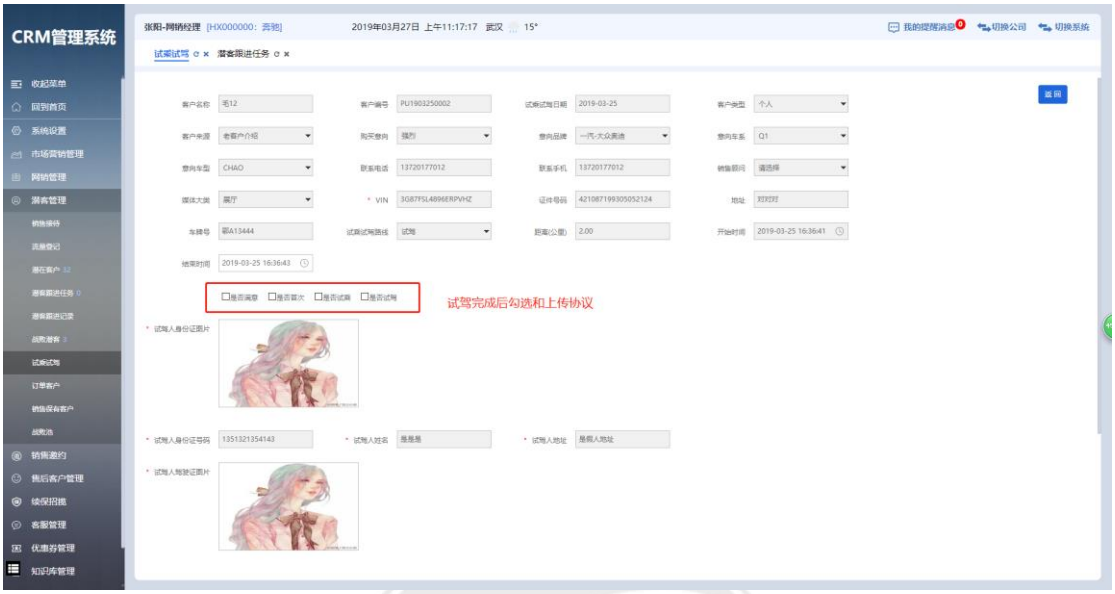


图 21



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。

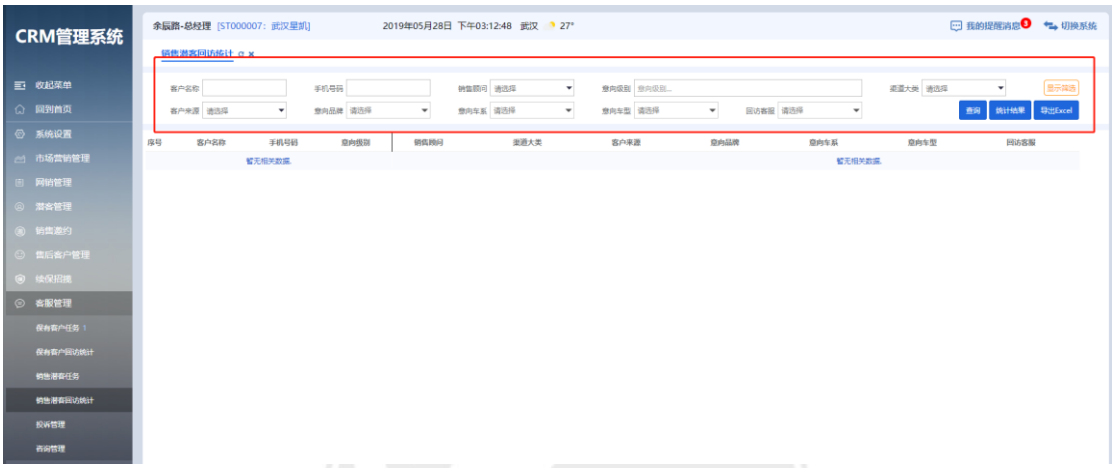
主管需对潜客进行分配，客服进行回访。

星云海
SCOTEC.NET

3.2 销售潜客回访统计

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。



星云海
SCOTEC.NET

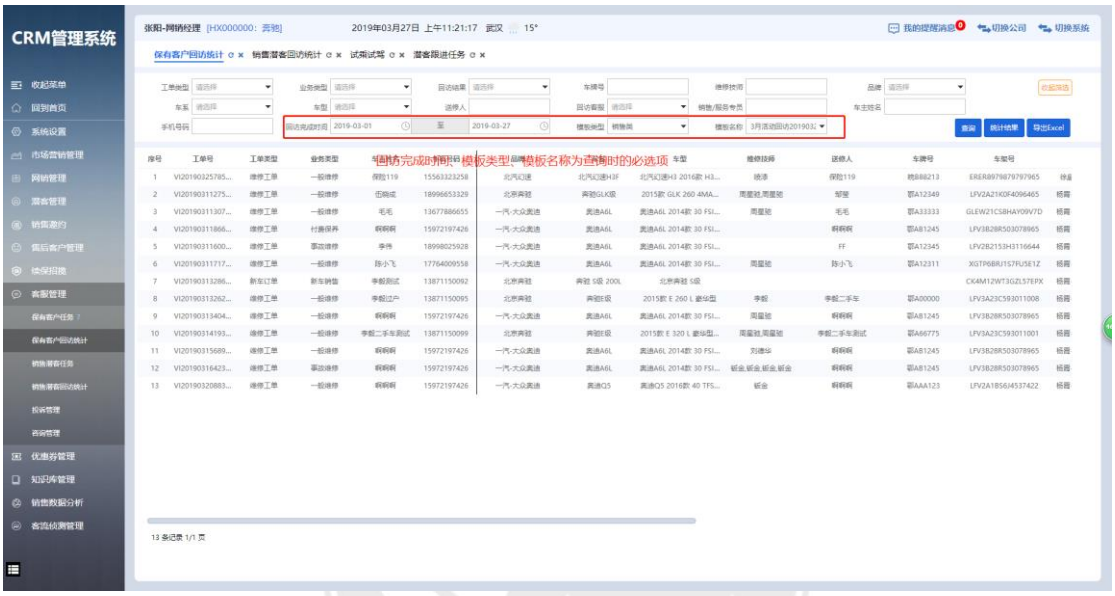
3.3 保有客户任务

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。

星云海
SCOTEC.NET

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。



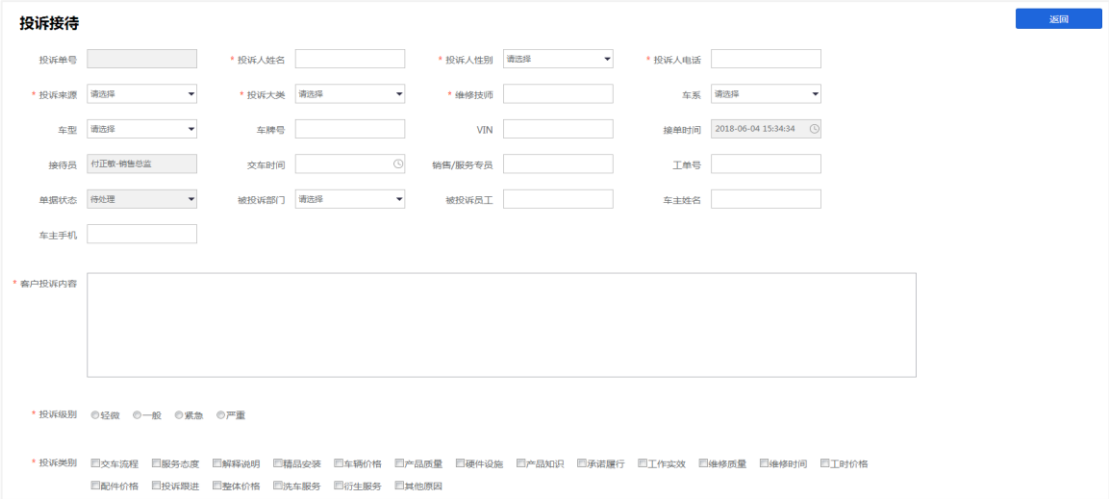
SCOTEC.NET

四、 投诉管理

星云海
SCOTEC.NET

4.1 投诉任务的创建

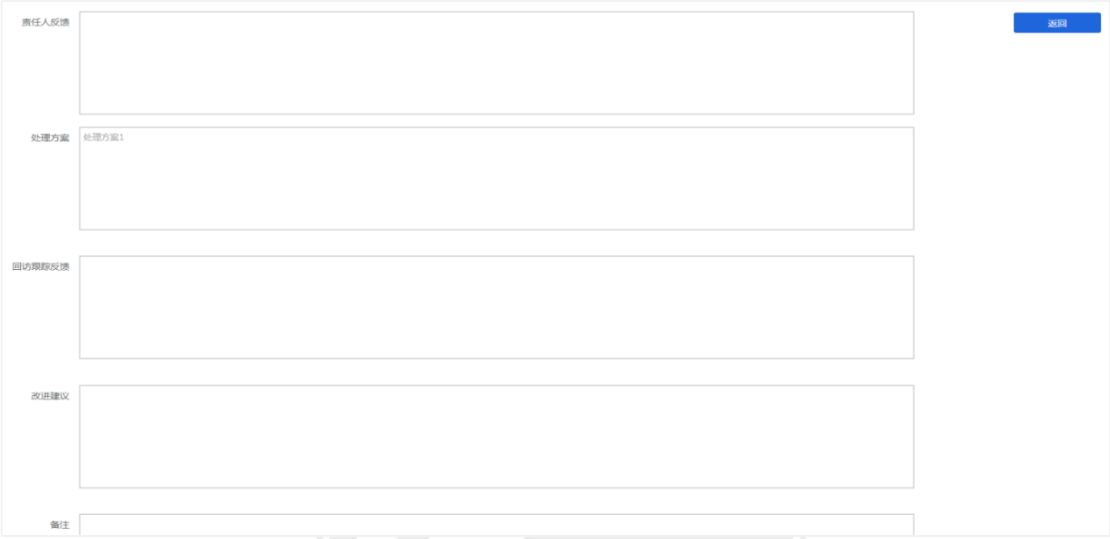
投诉任务的来源有两个：接收投诉时手动创建、保有客户回访自动转投诉。



星云海
SCOTEC.NET

4.2 投诉的处理和查询

记录投诉处理的全过程。



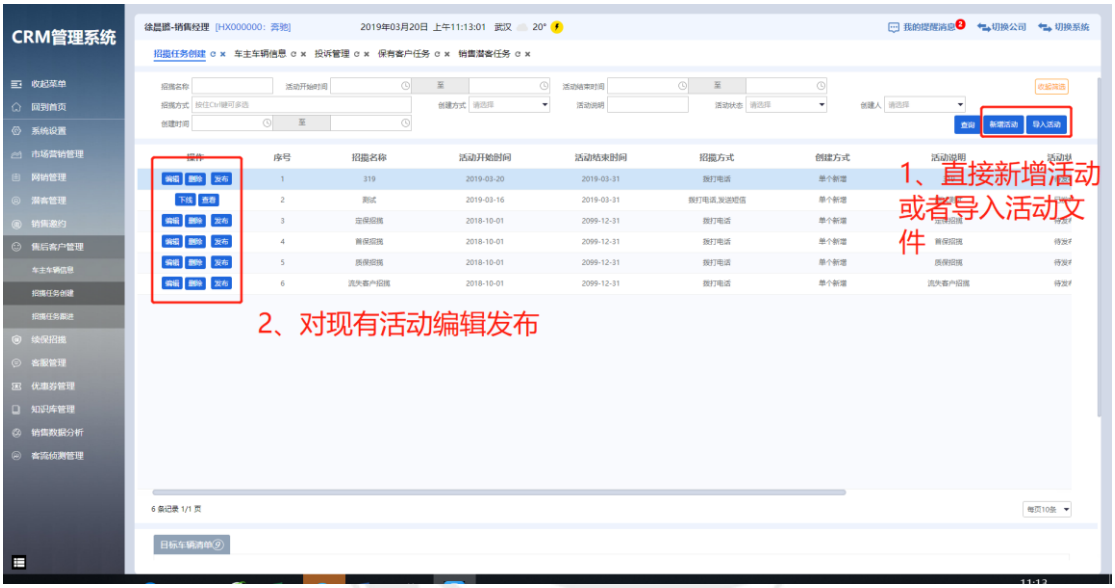
星云海
SCOTEC.NET

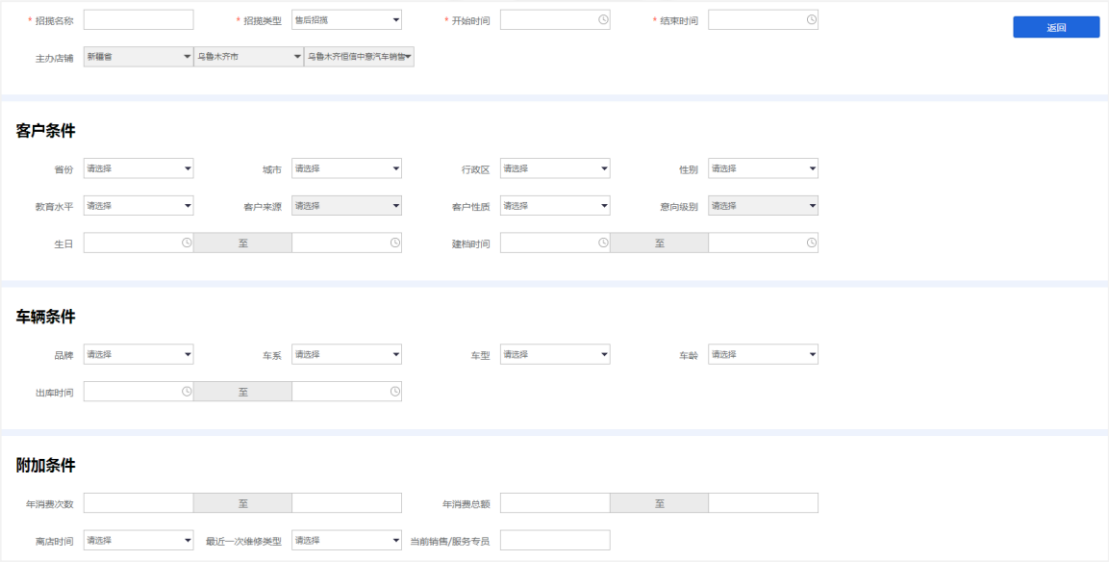
五、 招揽管理

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）





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：活动结束时间之前回厂。招揽失败标准：活动结束之前未回厂或战败。

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。

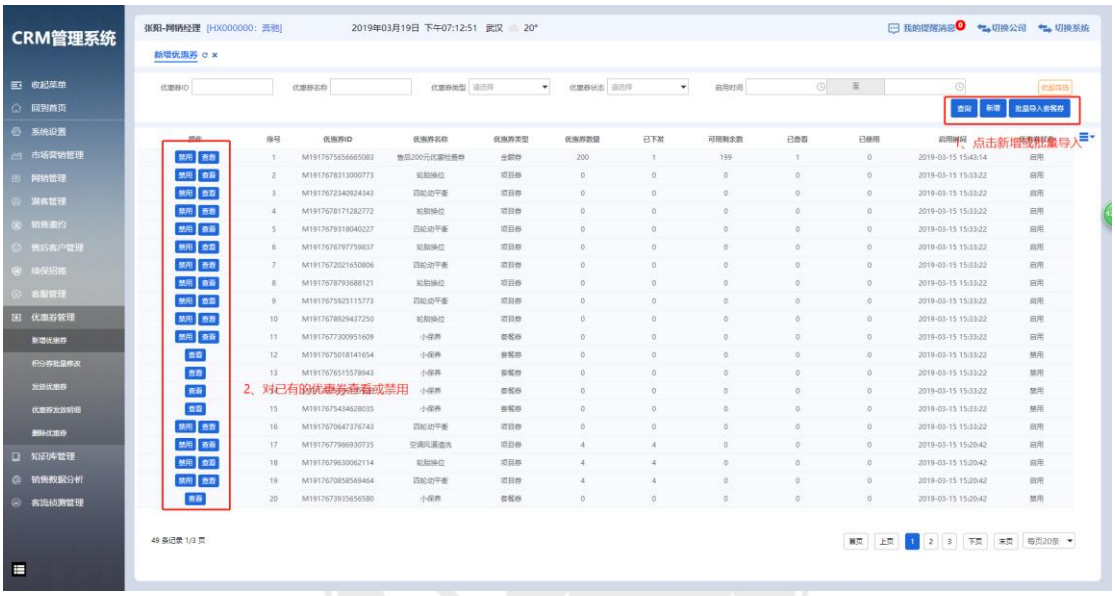
星云海
SCOTEC.NET

六、 优惠券管理

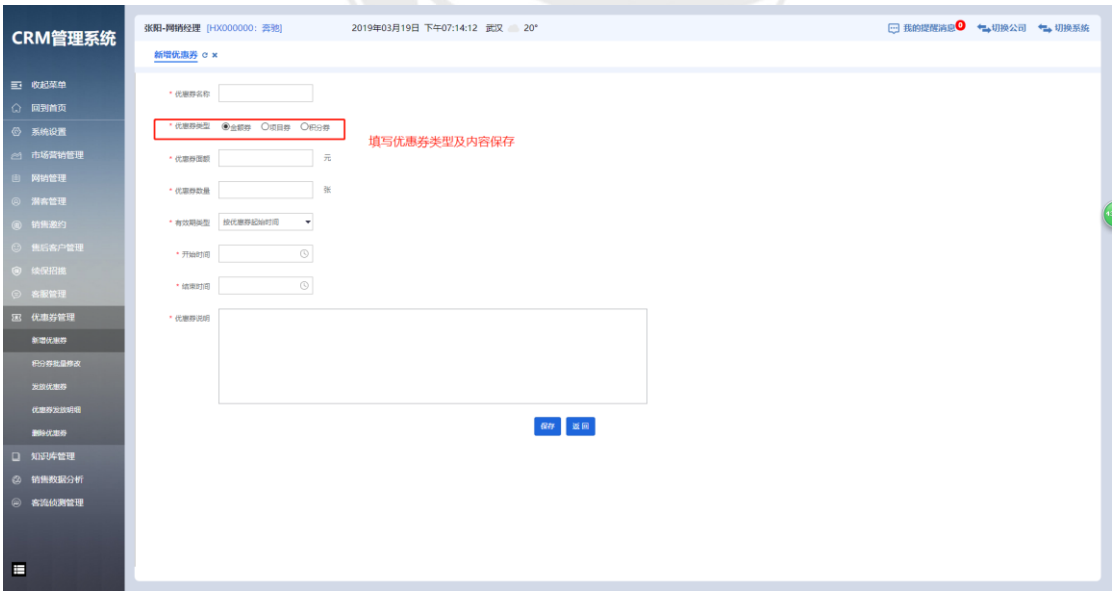
星云海
SCOTEC.NET

6.1 新增优惠券

由财务总监来新增优惠券



新增优惠券



6.2 优惠券的发放

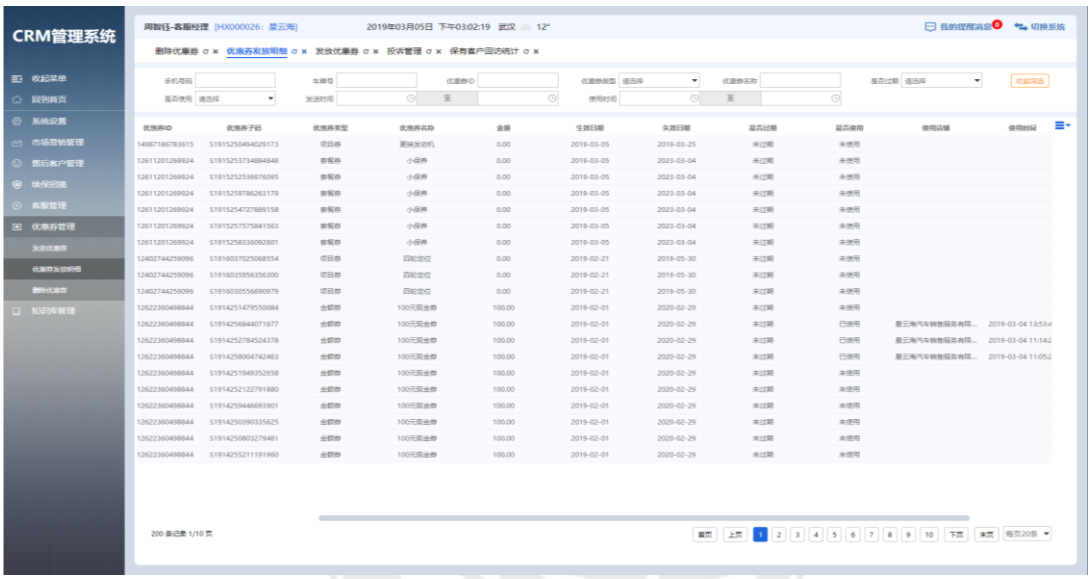
共有 3 种发放优惠券的方式：快速发券（指定发给某个客户）、条件发券（发送给筛选出来的特定客户）、导表发券（发送给 excel 模板中维护的客户）。

操作	任务编号	任务名称	任务类型	优惠券ID	发券类型	券发总数	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	KS1835233037771916	快速发券_183523303777191	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	测试发送	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

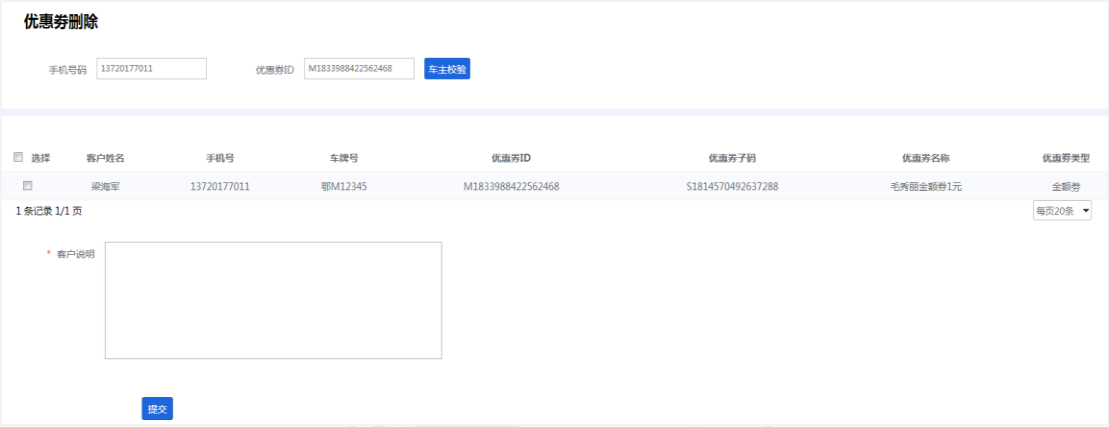
如下图所示可查看优惠券的名称、类型、金额、生效与失效日期等情况。



星云海
SCOTEC.NET

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。



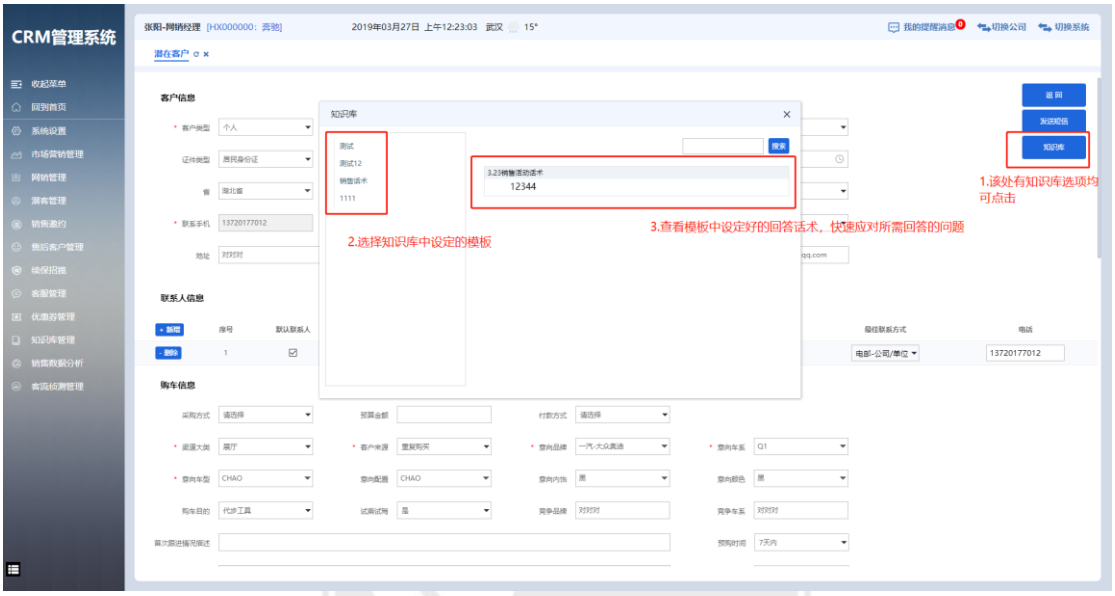
星云海
SCOTEC.NET

七、 知识库管理

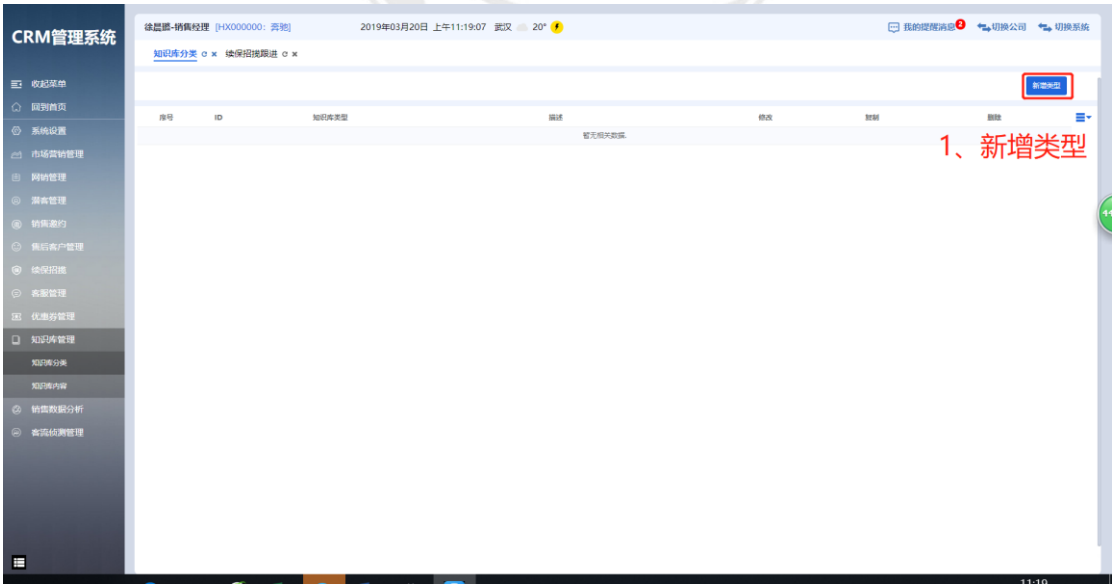
星云海
SCOTEC.NET

7.1 知识库分类

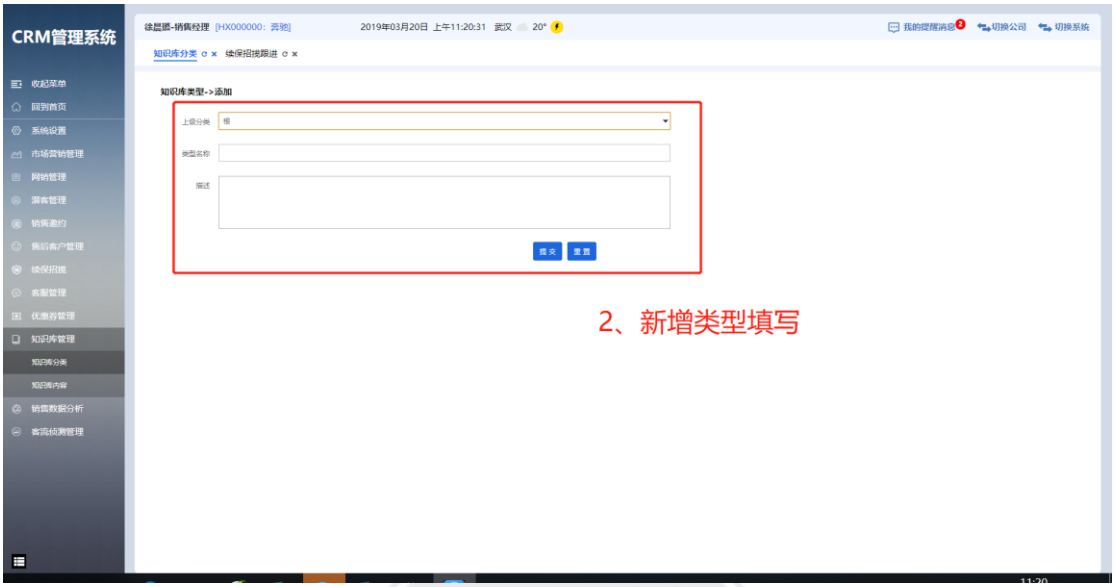
例：



通过新增类型，增加知识库类型。



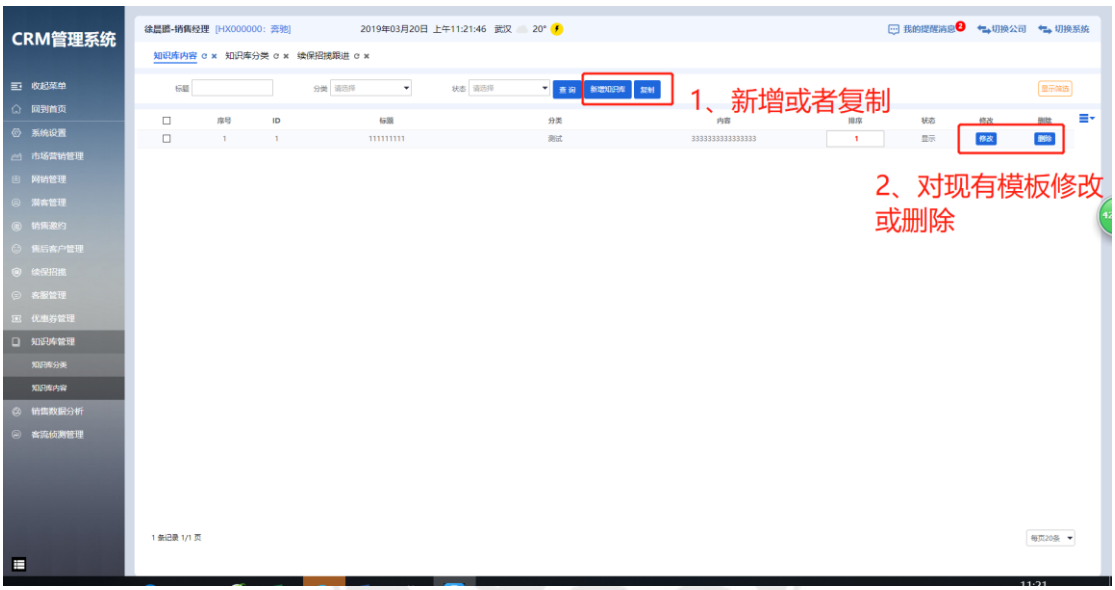
上级分类“根”为第一级分类，初始新增类型时选择上级分类为“根”，输入信息后提交。



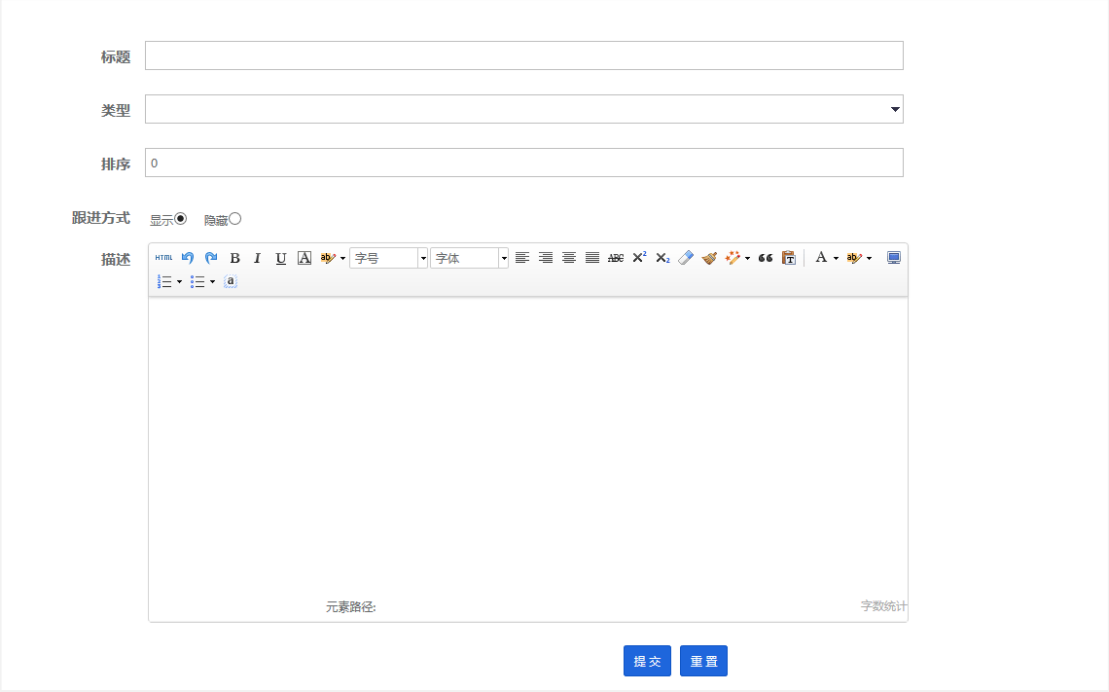
星云海
SCOTEC.NET

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。

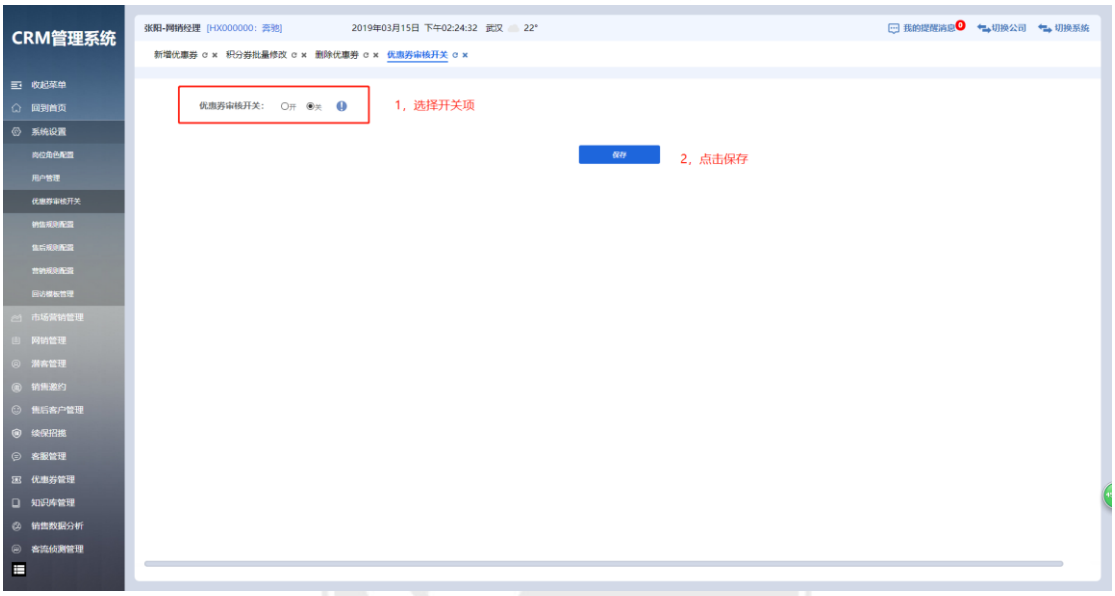


八、 系统设置

星云海
SCOTEC.NET

8.1 优惠券审核开关

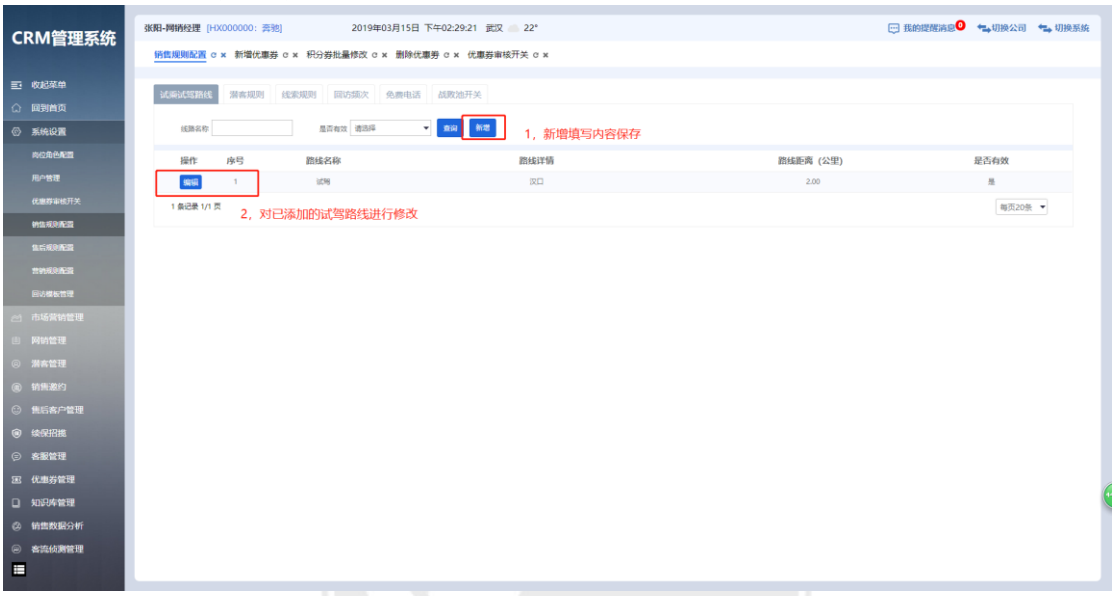
开启后，所有优惠券的删除，需经总部审核通过，才能生效。



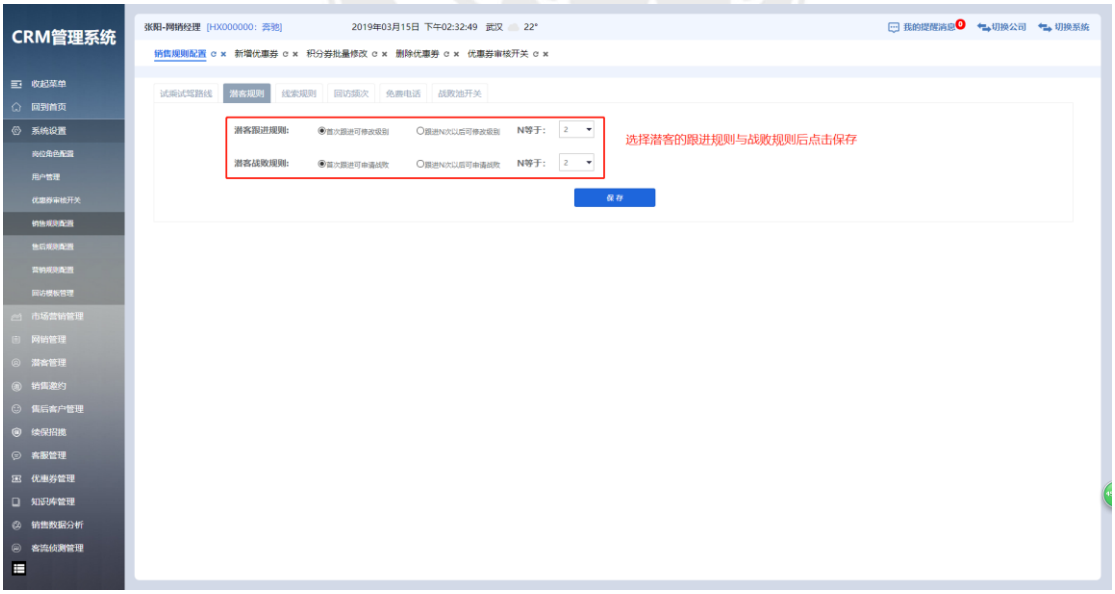
星云海
SCOTEC.NET

8.2 销售规则配置

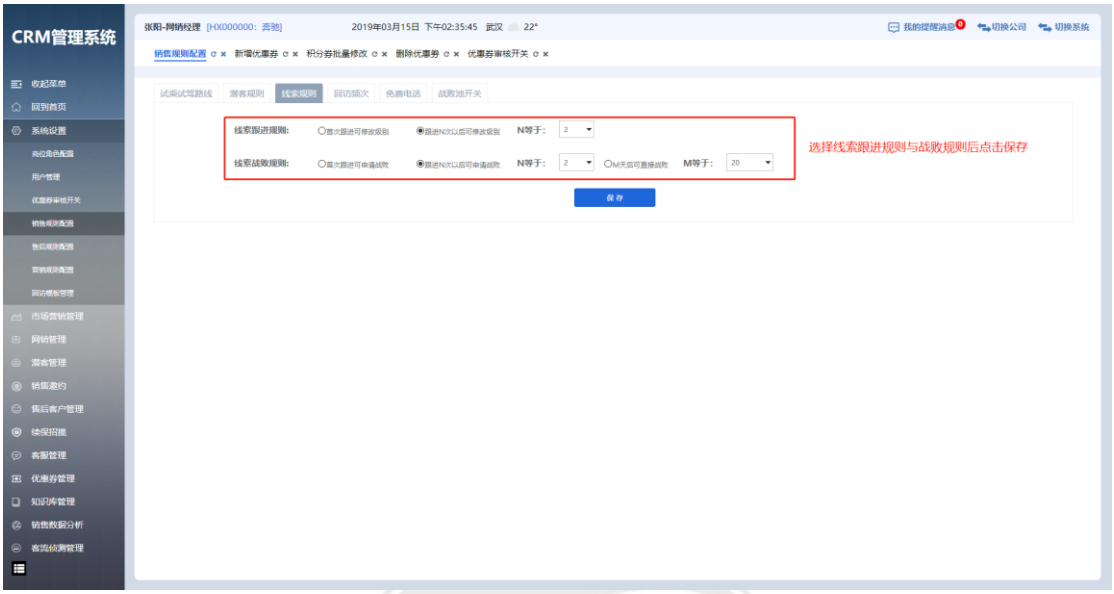
新增试乘试驾路线并查询。



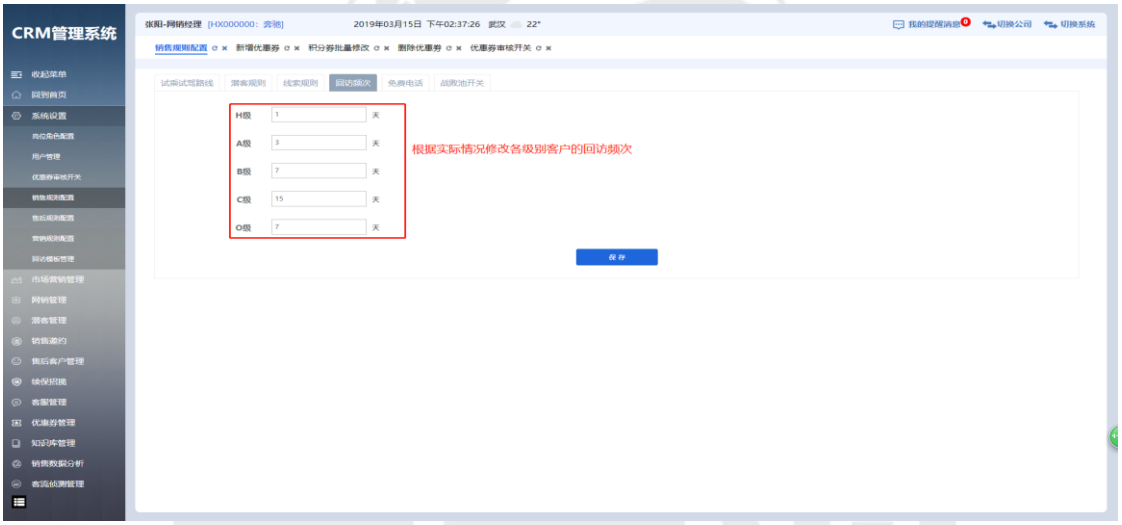
潜客跟进规则设置



线索跟进规则设置

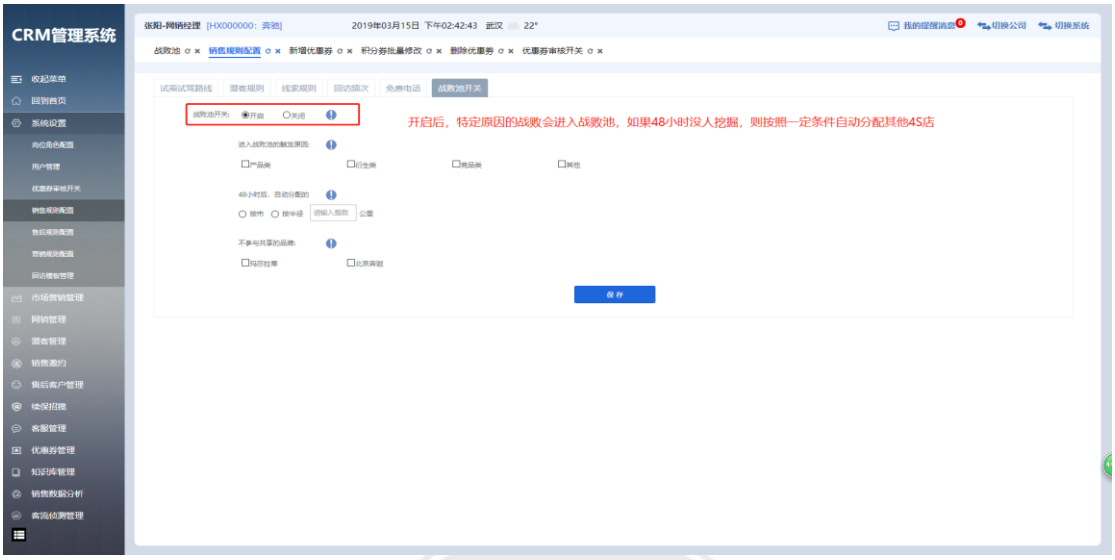


回访频次的设



战败池的开关

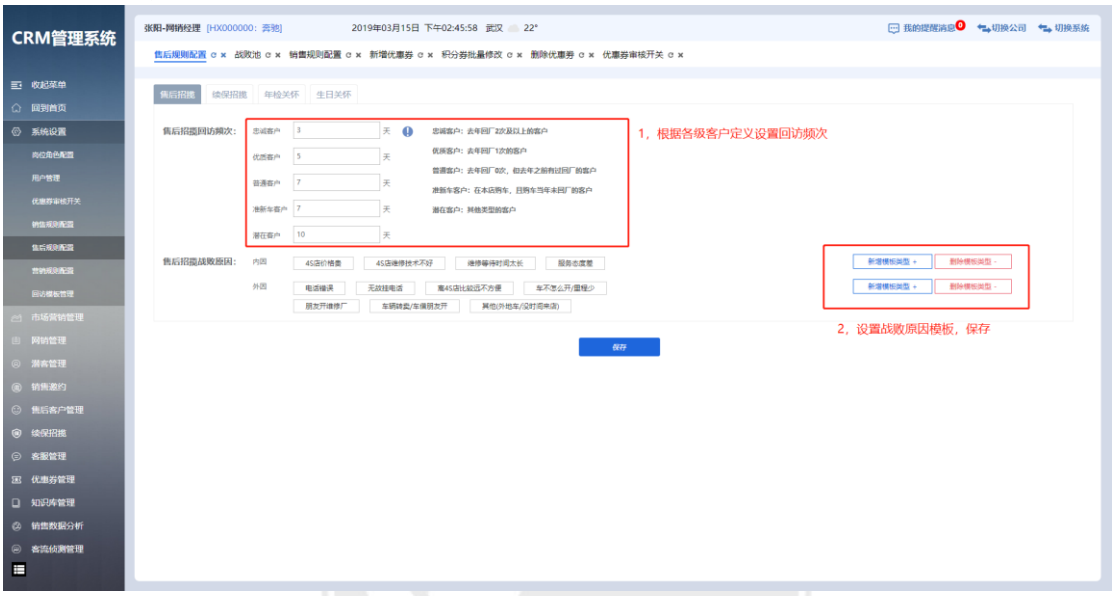
SCOTEC.NET



星云海
SCOTEC.NET

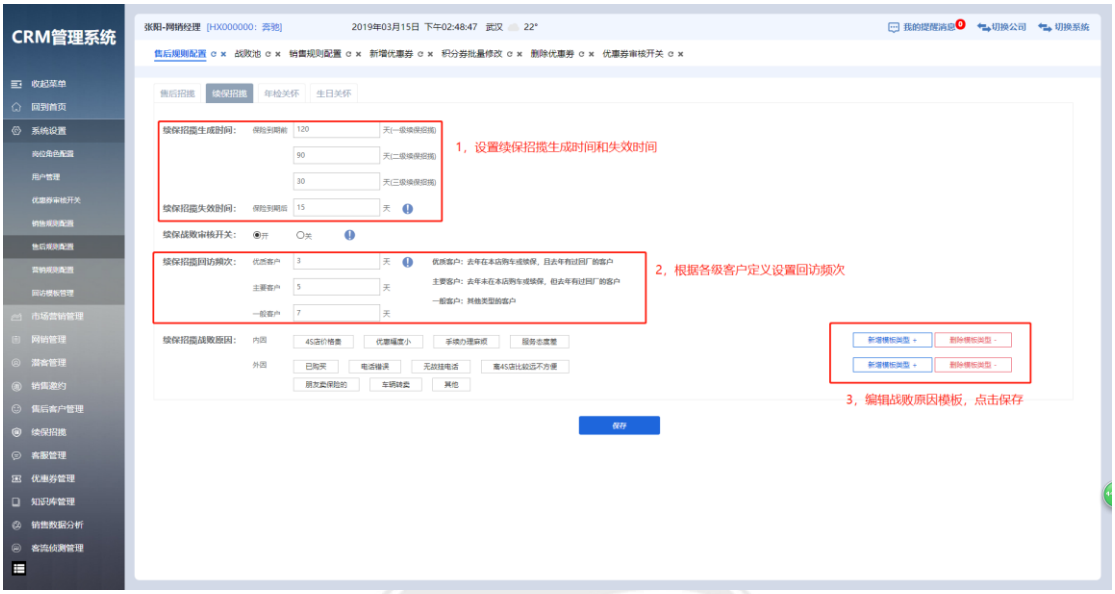
8.3 售后规则配置

售后招揽回访设置

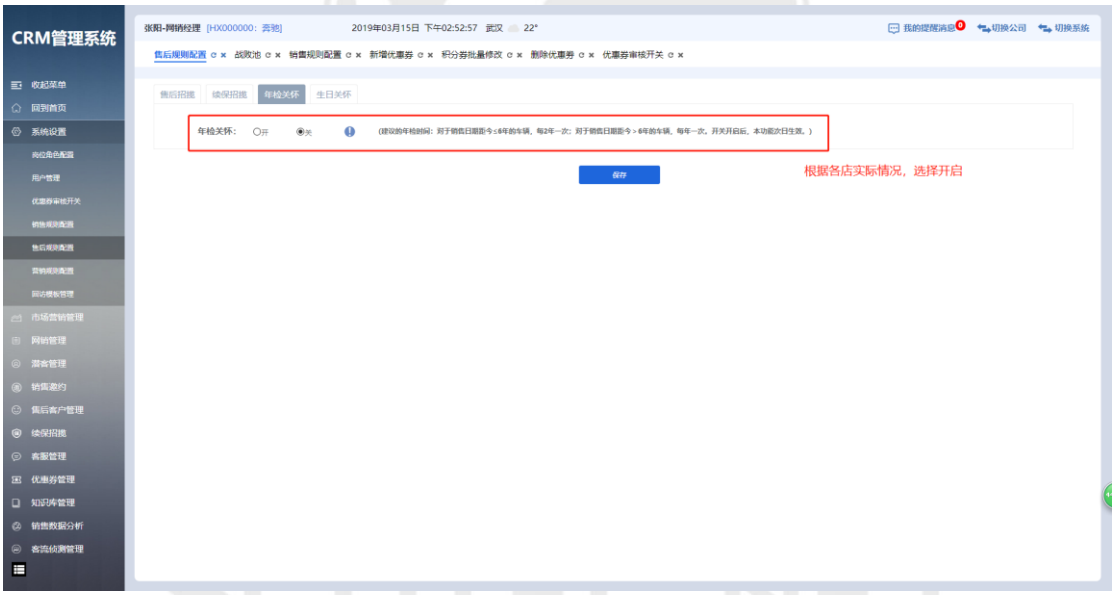


续保招揽设置

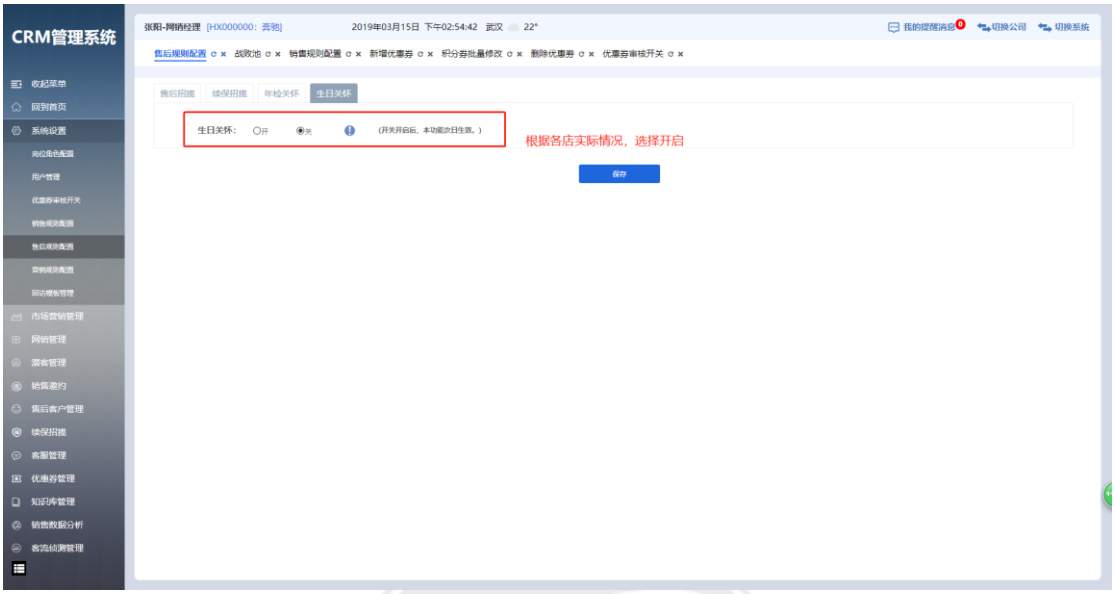
星云海
SCOTEC.NET



年检关怀开关



生日关怀开关



星云海
SCOTEC.NET

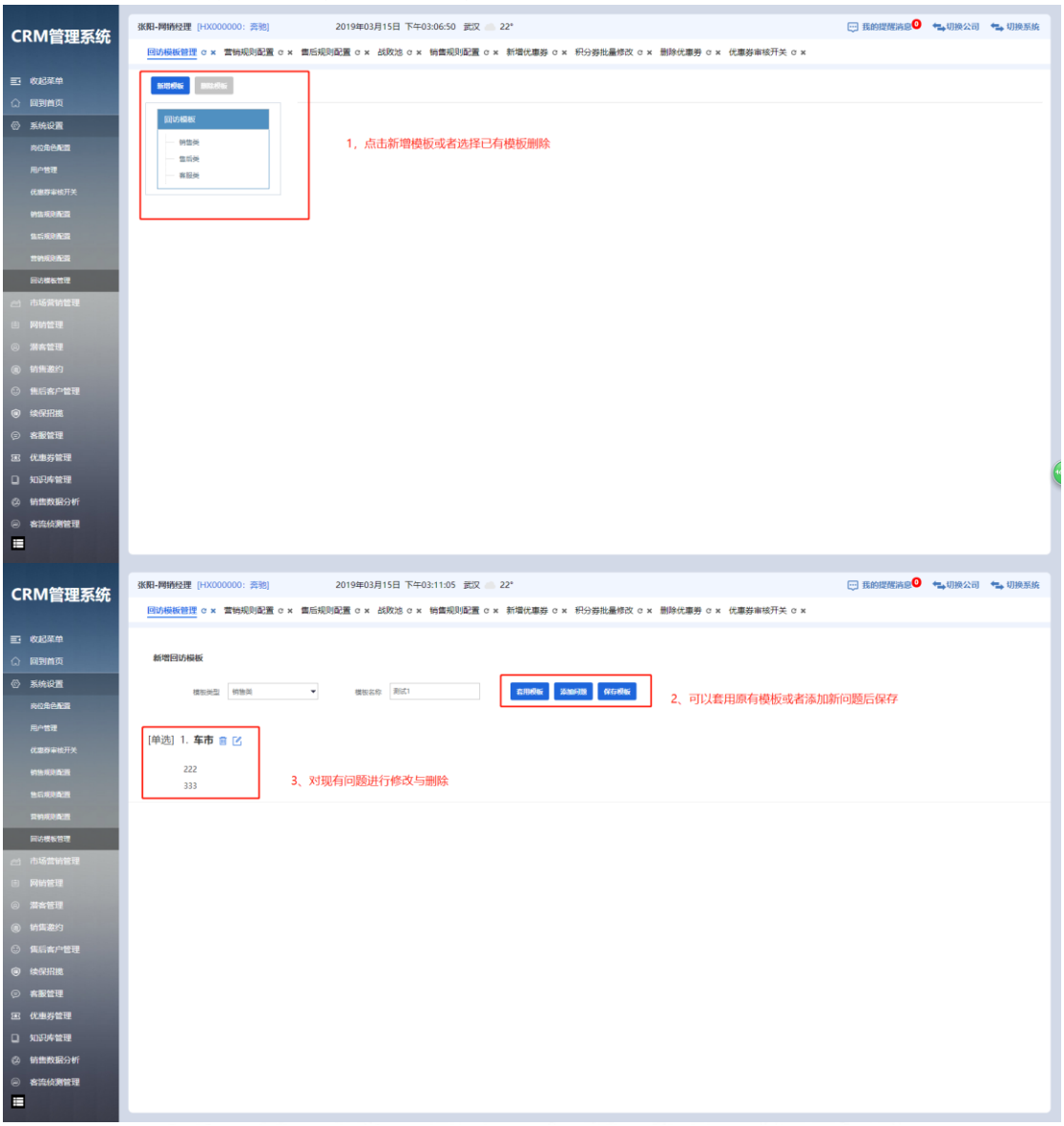
8.4 营销规则配置

老带新类型客户的优惠券发放设置。

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

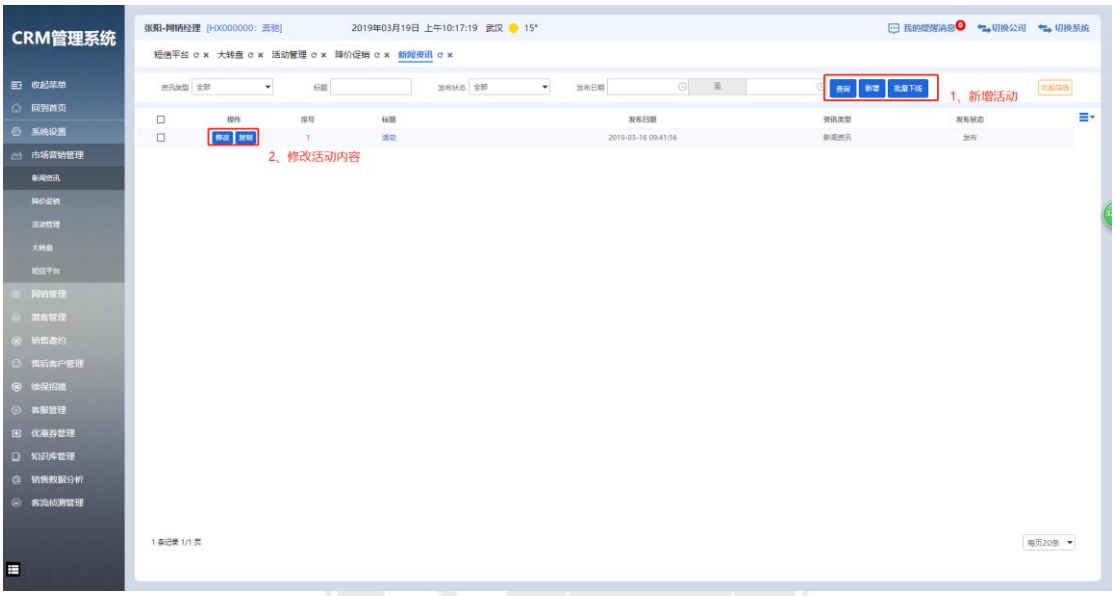


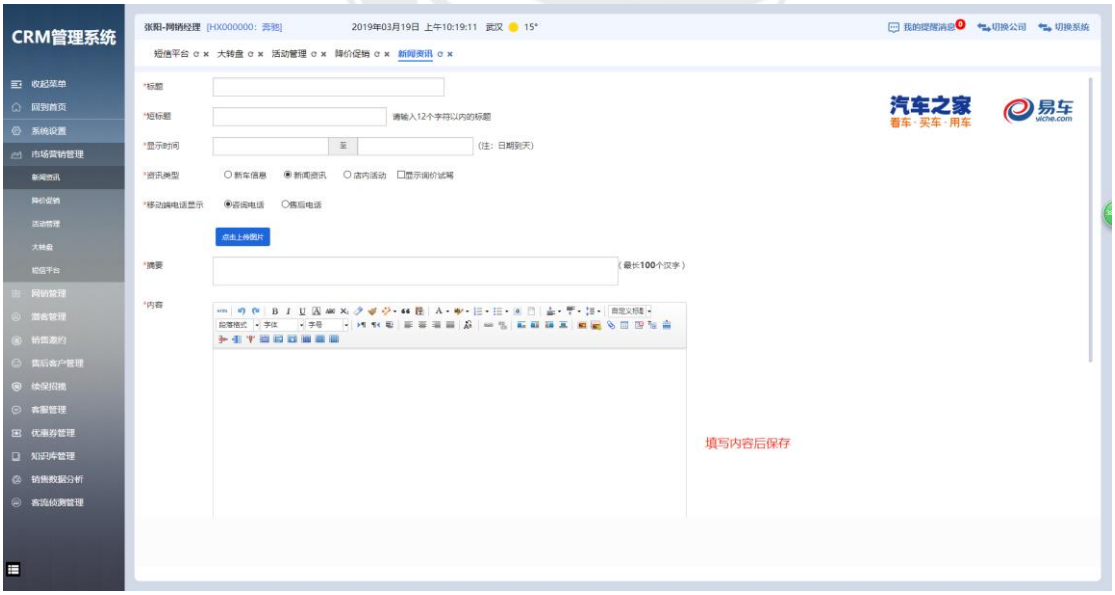
九、　市场营销管理

星云海
SCOTEC.NET

9.1 新闻资讯

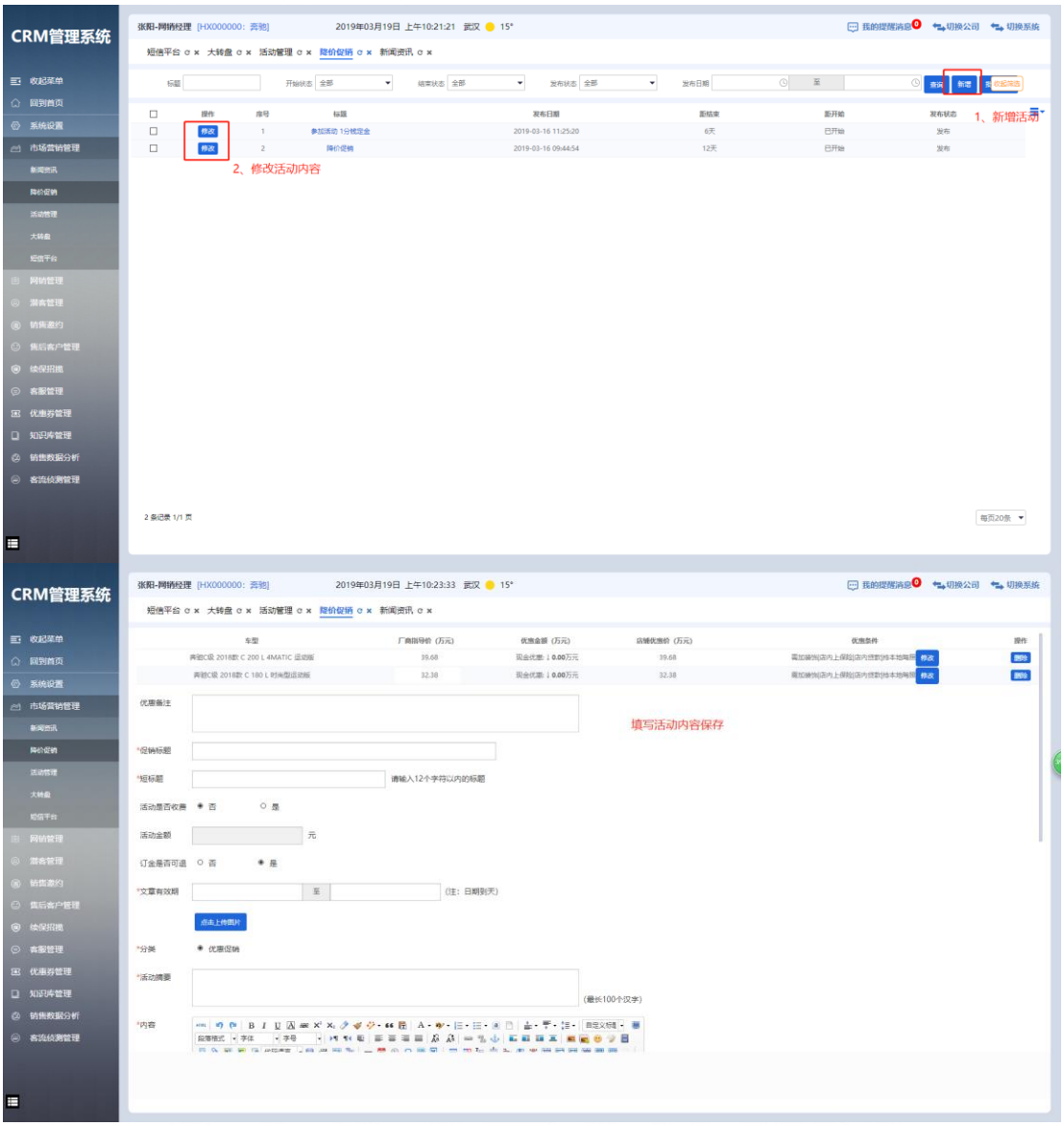
发布新闻资讯，在车管家前端展示。





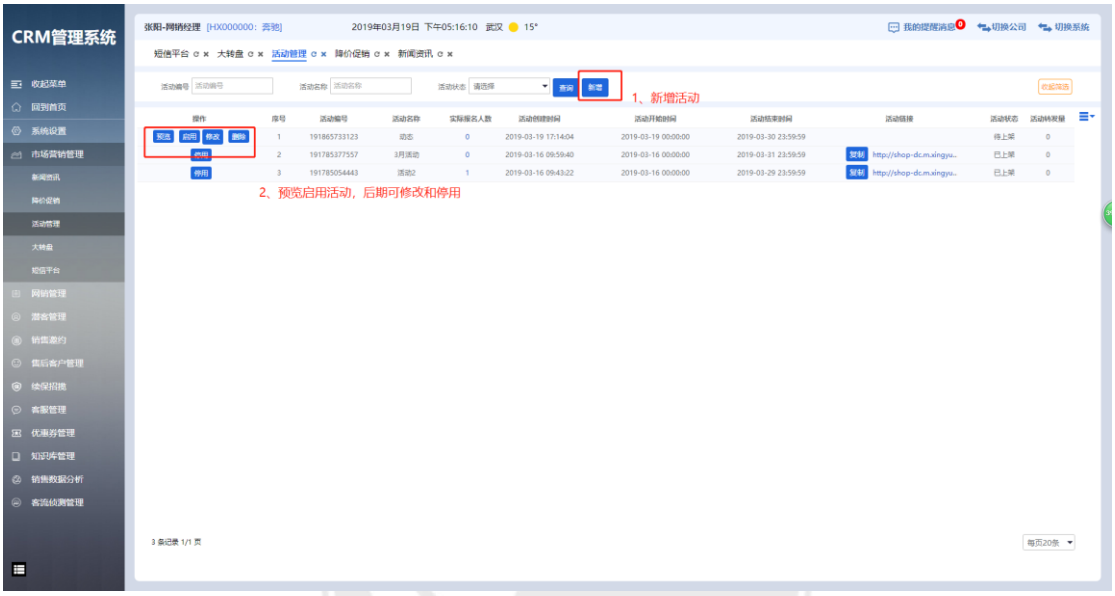
9.2 降价促销

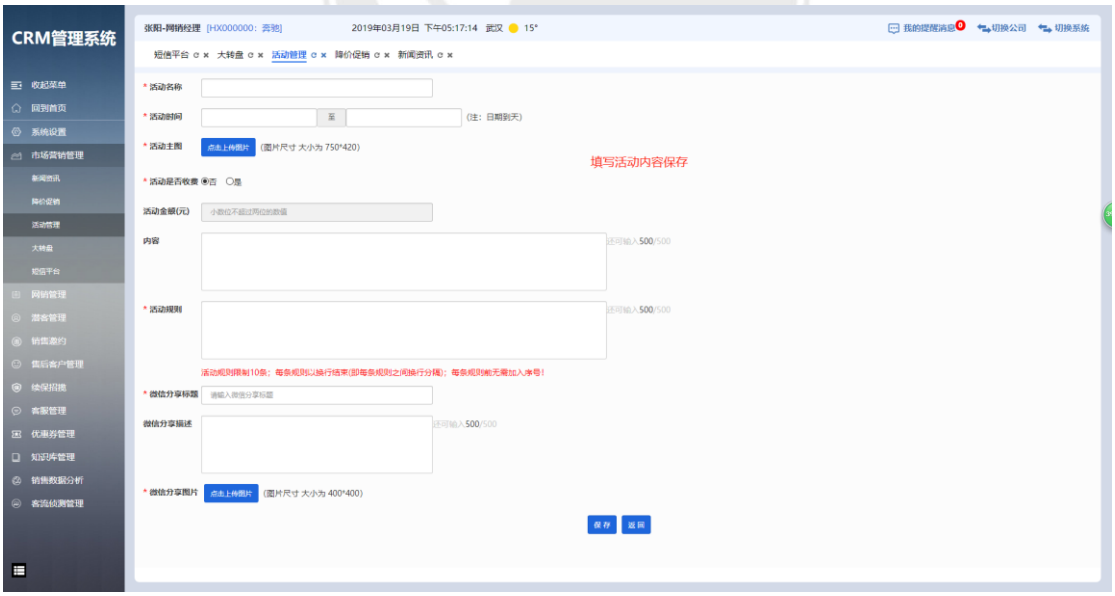
发布车辆降价促销，在车管家前端展示。



9.3 活动管理

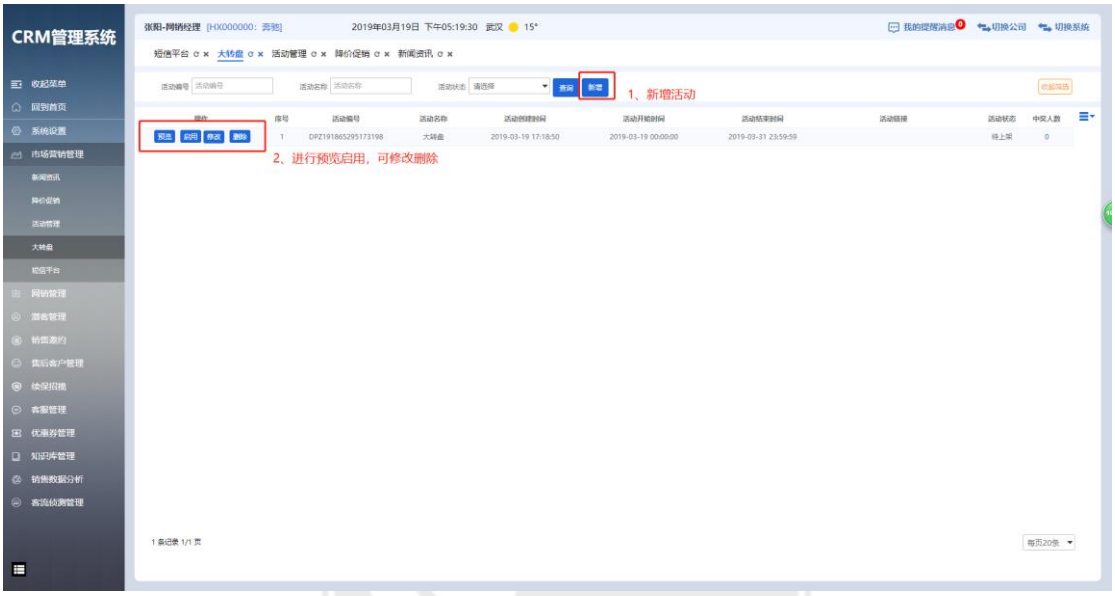
发布相应店内活动，在车管家前段展示。

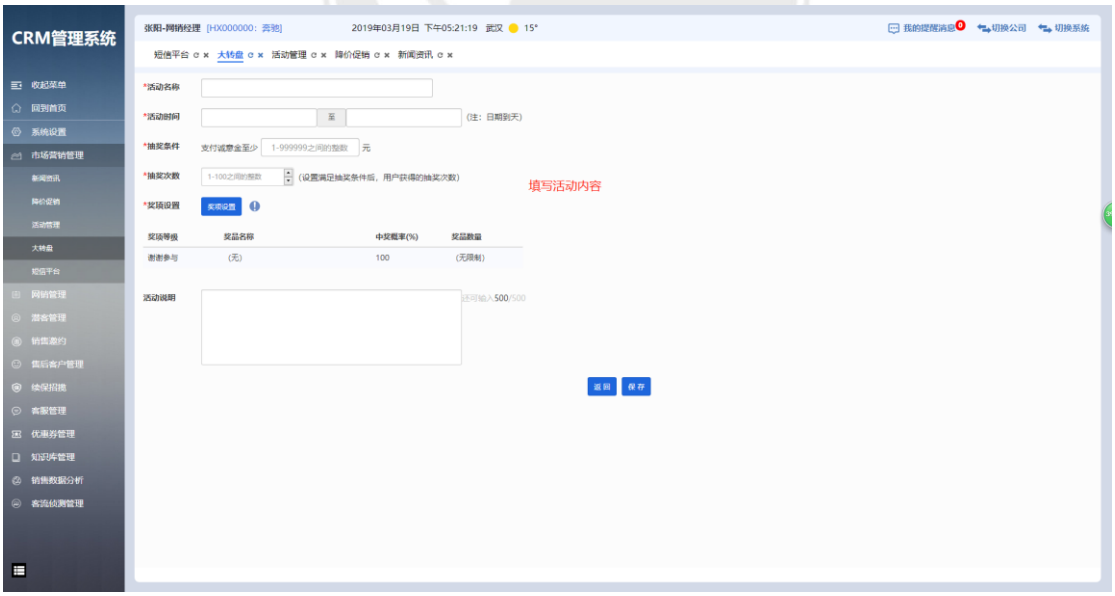




9.4 大转盘

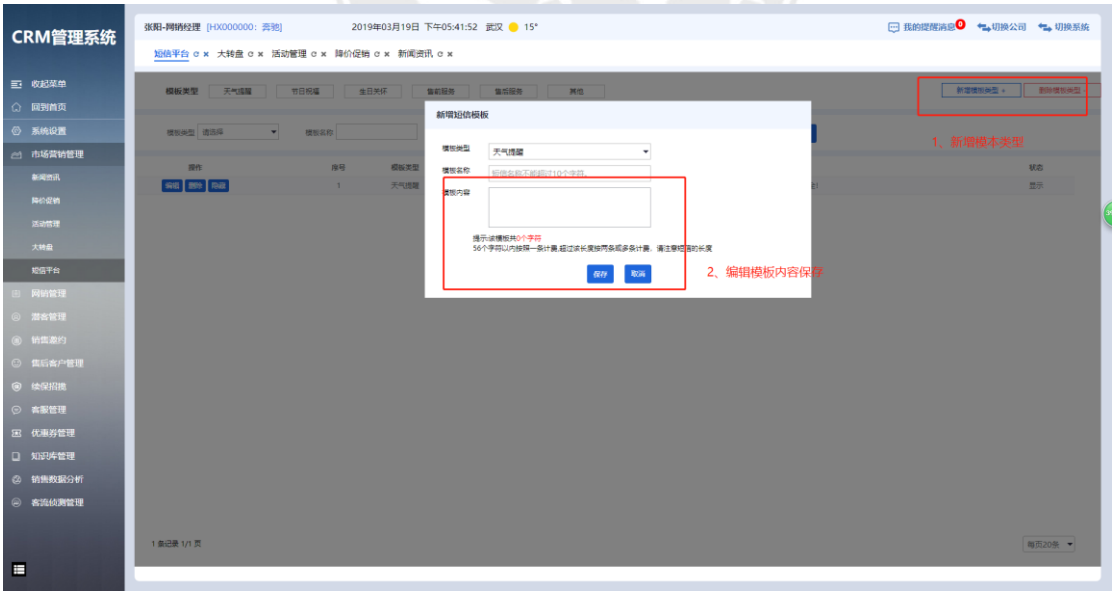
发布大转盘抽奖内容

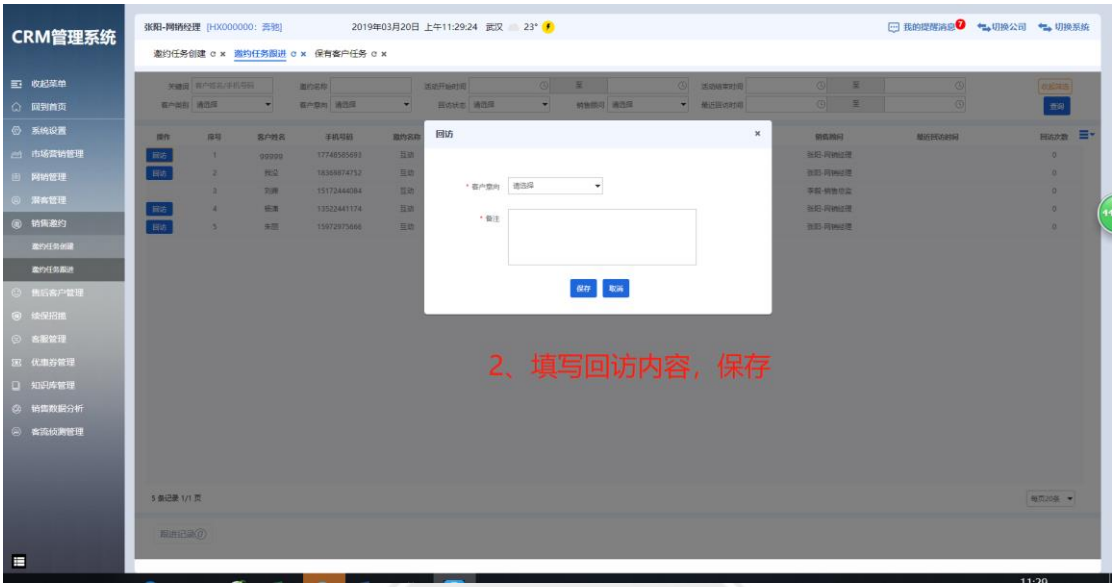




9.5 短信平台

短信模板的管理与发送内容和对象的编辑





星云海
SCOTEC.NET