



上海沃行信息技术有限公司

CRM 二期操作手册

LilyZhang

2018-08-22

目 录

CRM 系统操作流程图	3
1.1 签单流程	4
1.2 删除流程	5
1.3 客户审核流程	6
系统操作流程	7
2.1 用户配置	7
2.2 我的客户	7
2.3 本组客户	9
2.4 客户公海	11
2.5 待办事项	13
2.6 客户回收站	14

文档信息

项目名称:	天津浩之航 CRM 模块项目		
咨询顾问:	韦宏卫、张钰贇	版本号:	V1.1
审核方法:	内部复审		
起草人:	张钰贇	起草日期:	2018-08-16
审核人:	产品部	审核日期:	2018-08-16

版本信息

版本	描述	更新日期	编写人	核准人
V1.0	首次整理	2018-08-16	张钰贇	
V1.1	更新	2018-08-22	张钰贇	

版权

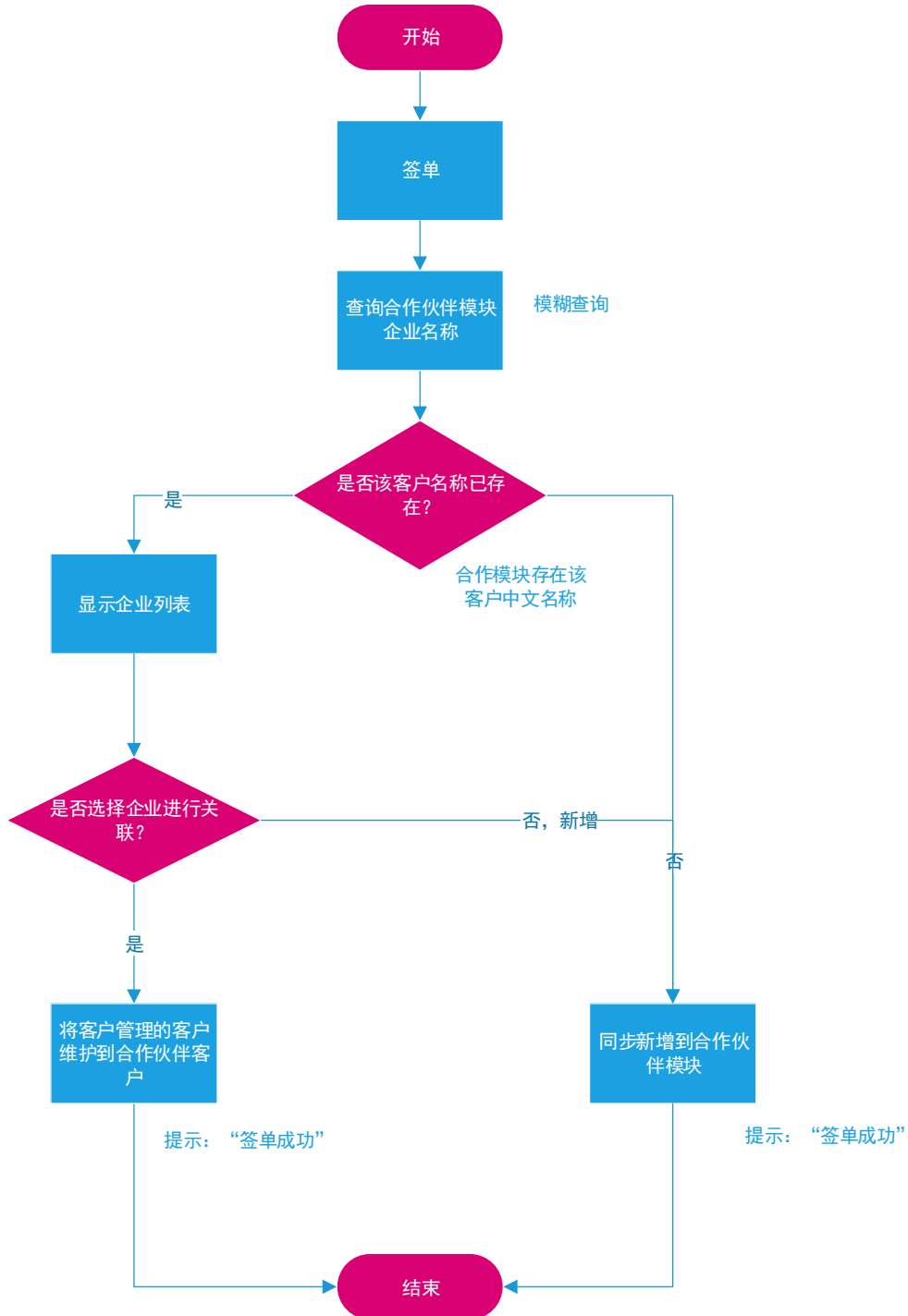
©上海沃行信息技术有限公司版权所有，2018。

本文件的复制、转送和披露需要得到上海沃行信息技术有限公司的同意。

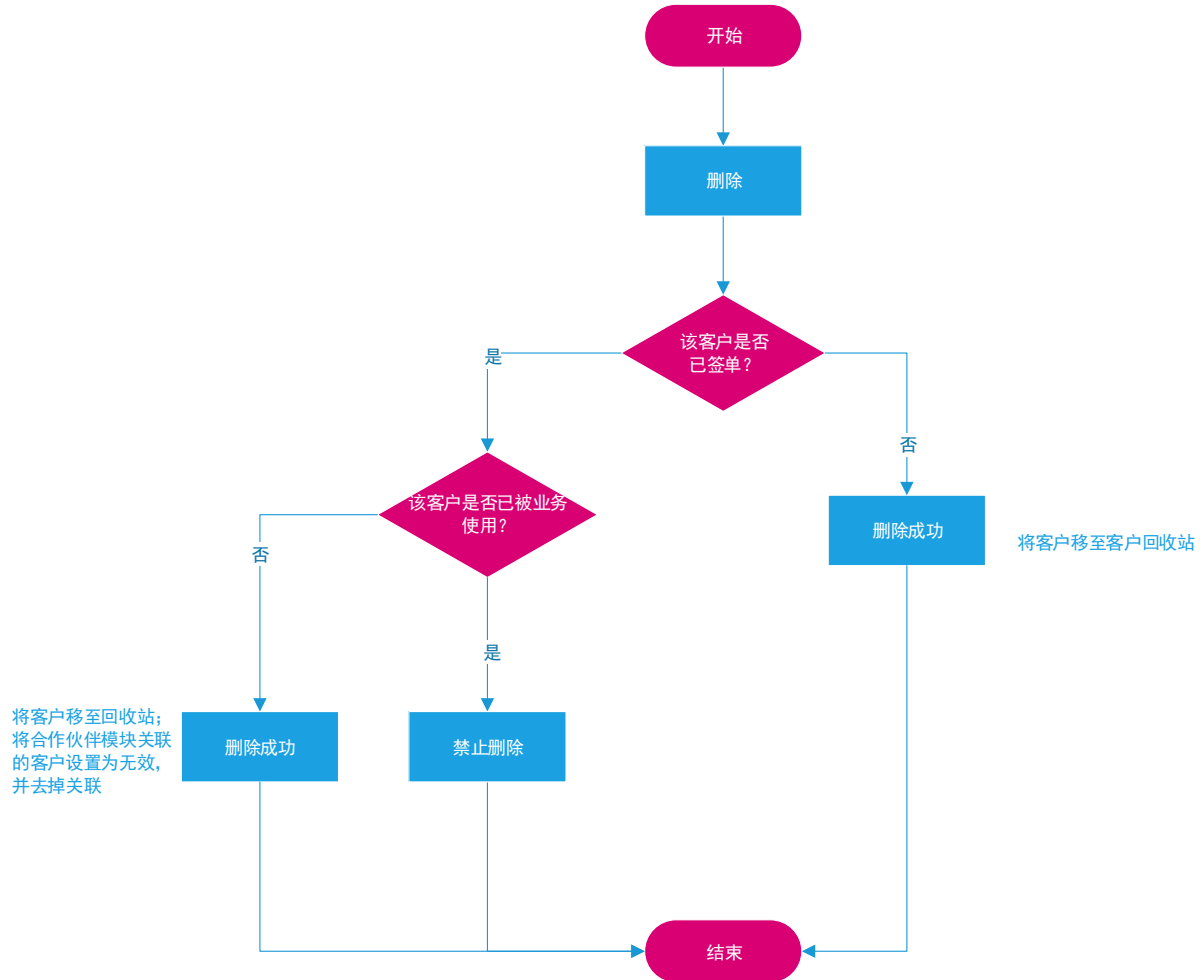
CRM 系统功能流程

与一期相比新增客户删除和恢复的功能（客户回收站模块）、新增客户审核流程（客户公海模块、待办事项模块）、优化签单流程。

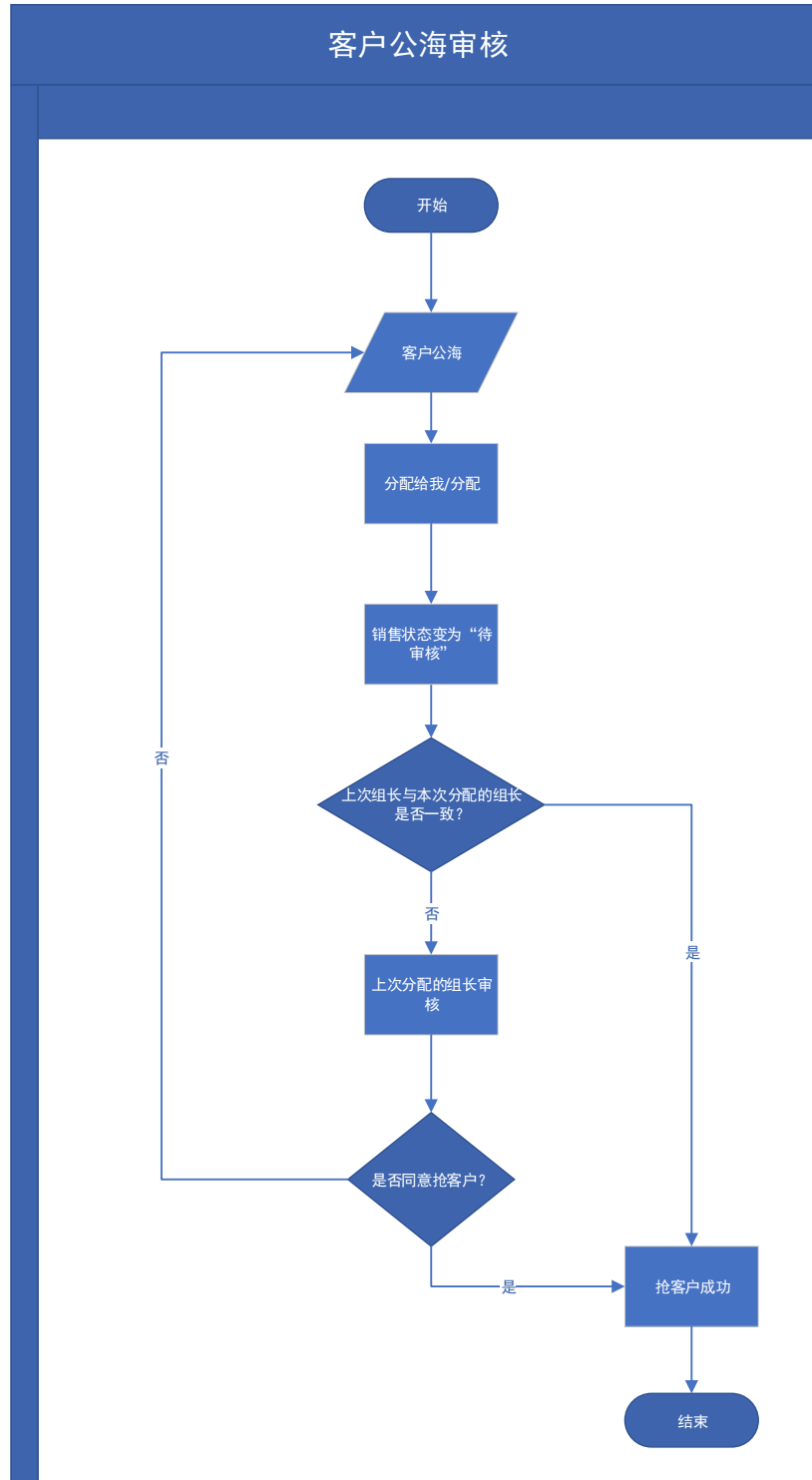
1.1 签单流程



1.2 删除流程



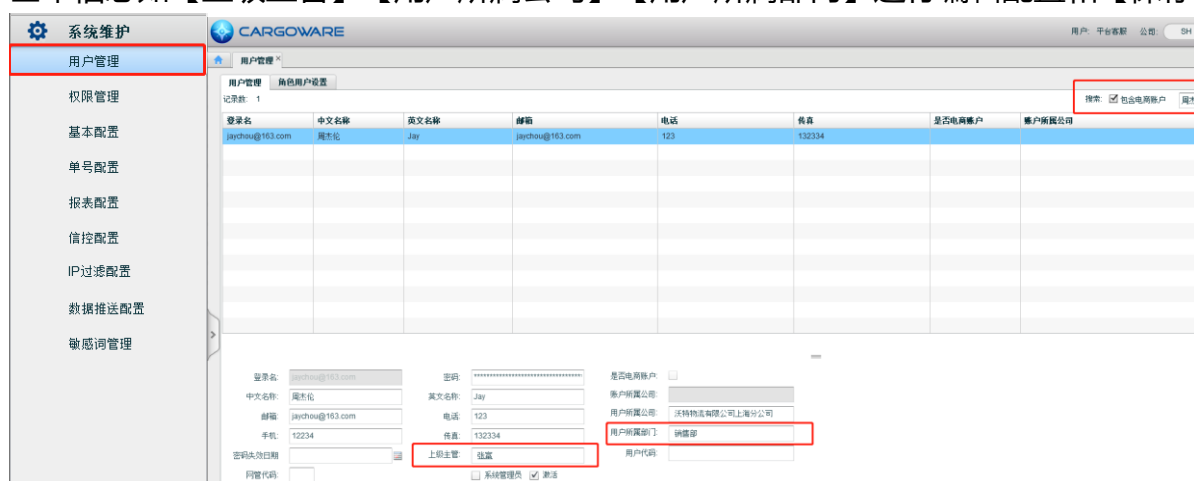
1.3 客户审核流程



系统操作流程

2.1 用户配置

使用系统时，首先要针对用户进行配置，主要配置好上级主管所属部门、所属分公司，方便不同的权限划分。进入【系统维护】模块进行【用户管理】配置，可以搜索用户对用户基本信息如【上级主管】【用户所属公司】【用户所属部门】进行编辑配置和【保存】。



2.2 我的客户

1、销售人员登录系统后进入【销售-我的客户】模块，可以管理自己的客户



2、销售通过点击左侧不同的客户状态标签可以切换显示当前系统内已录入的不同状态下的客户



3、通过不同的查询条件点击“查询”按钮可以筛选客户进行查询，点击“查看”或者双击客户列表里指定行，查看客户详细信息

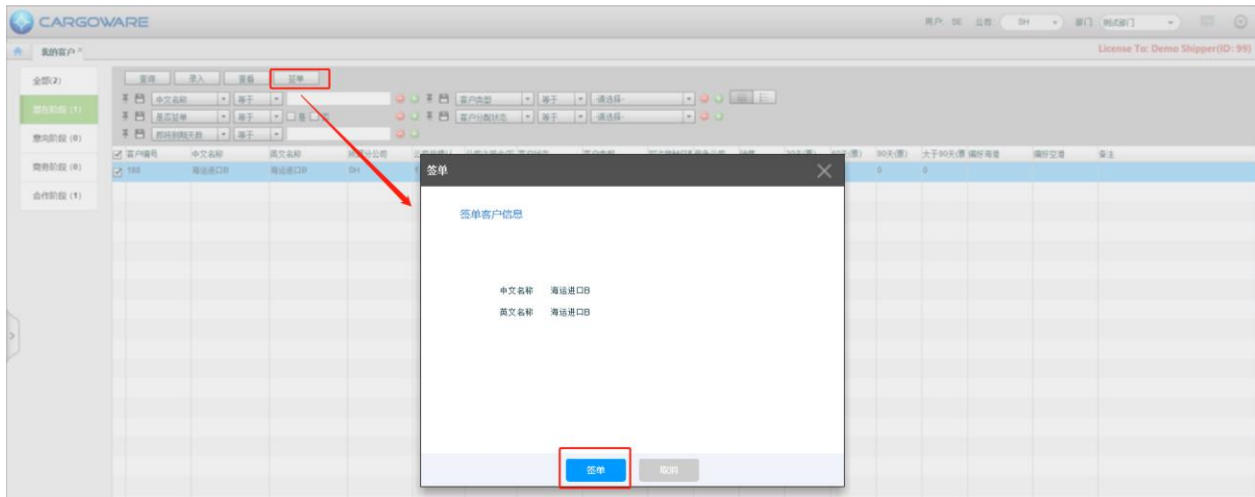


4、点击“录入”按钮，进入录入界面，需要填写标“*”的必填字段，录入新客户，

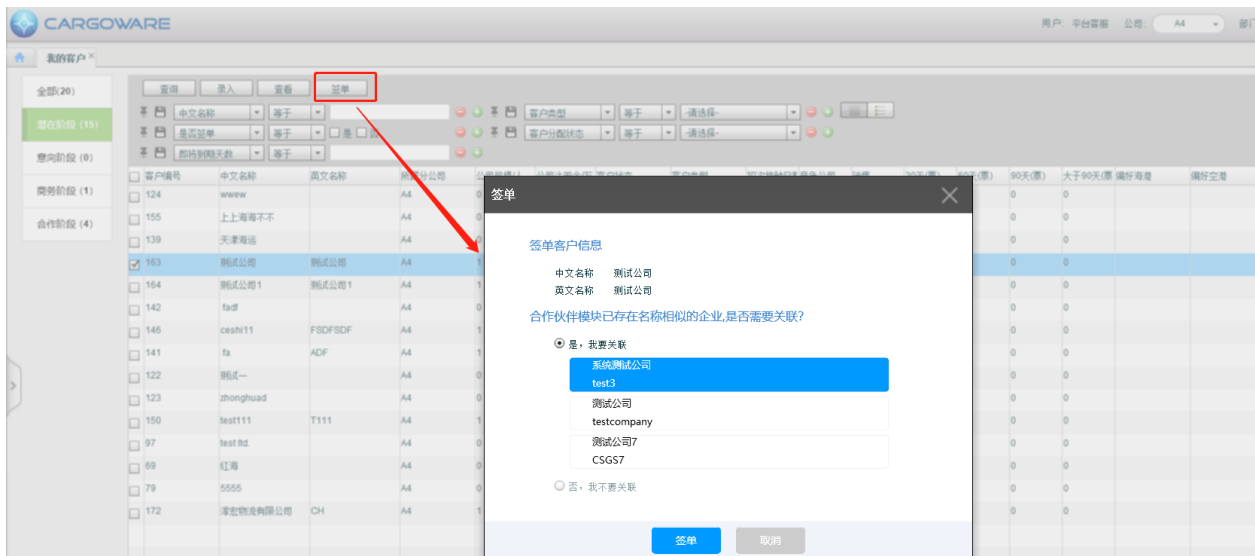


5、点击“签单”，可以匹配【合作伙伴】模块的客户

(1) 若【合作伙伴】模块不存在该客户，则在【合作伙伴】模块新增该客户，该客户状态由非合作阶段的状态变为“合作阶段”

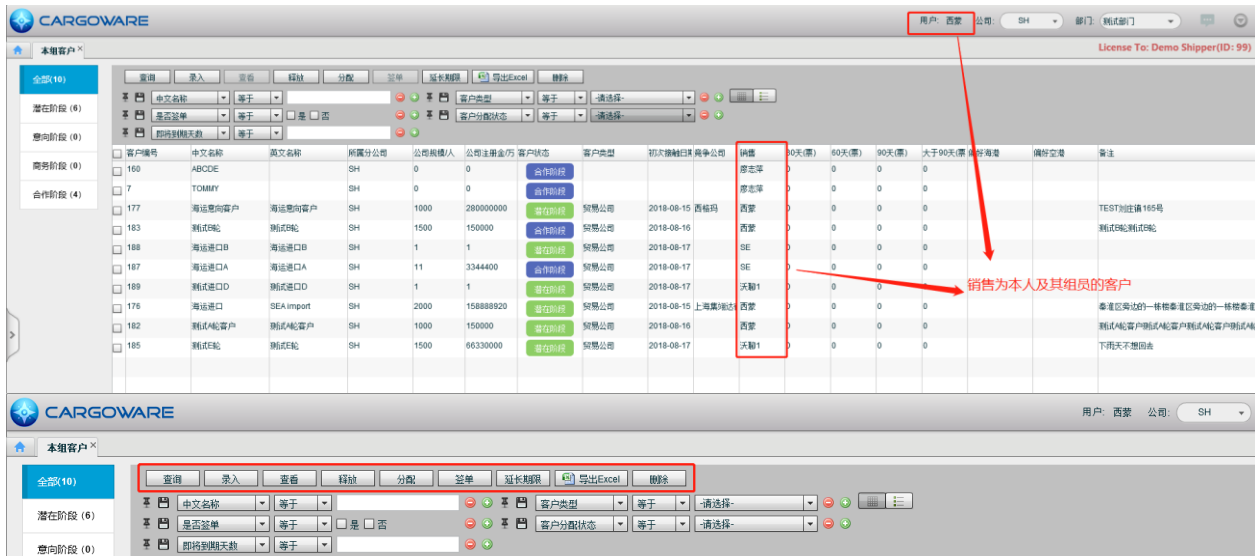


(2) 若【合作伙伴】模块已存在该客户，则进行关联

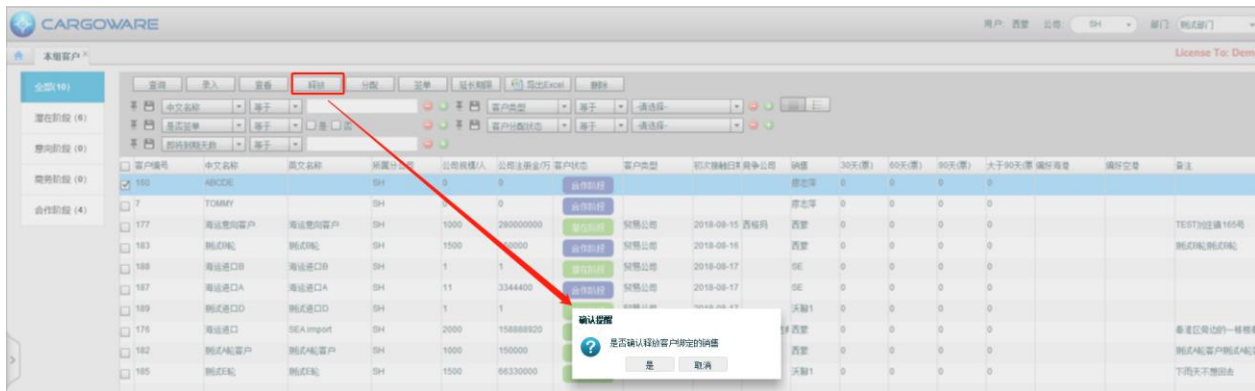


2.3 本组客户

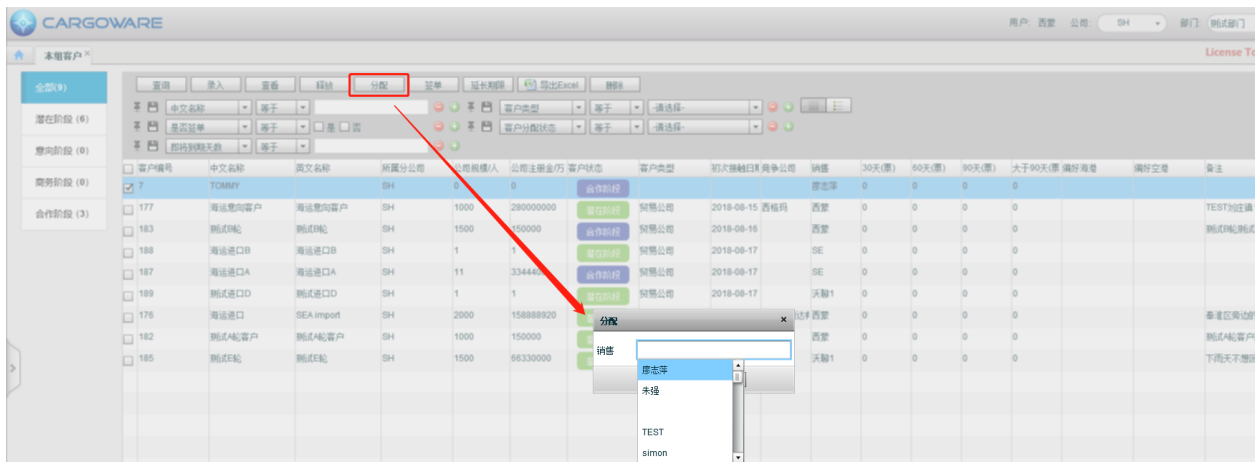
1、销售组长登录系统之后，进入【本组客户】模块，可以对本组销售（销售组长及其组员）负责的客户点击“查询”“录入”“查看”“释放”“分配”“签单”“延长期限”“导出 Excel”“删除”按钮进行管理，其中“查询”“录入”“查看”“签单”按钮与【我的客户】模块使用方式一致



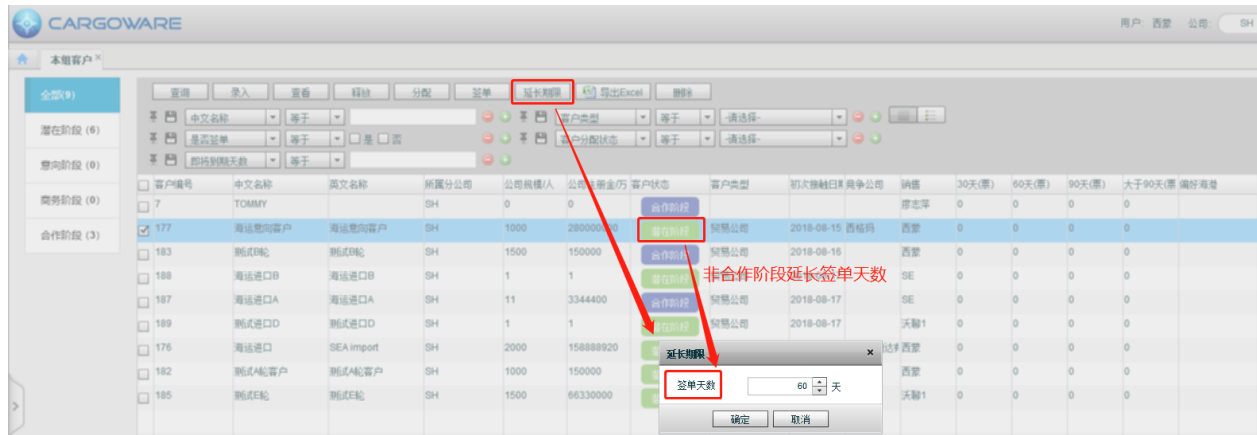
2、点击“释放”（支持批量操作），可以清空当前选中客户的销售，该销售就会进入【客户公海】模块



3、点击“分配”（支持批量操作），可以给当前选中的客户强制分配销售

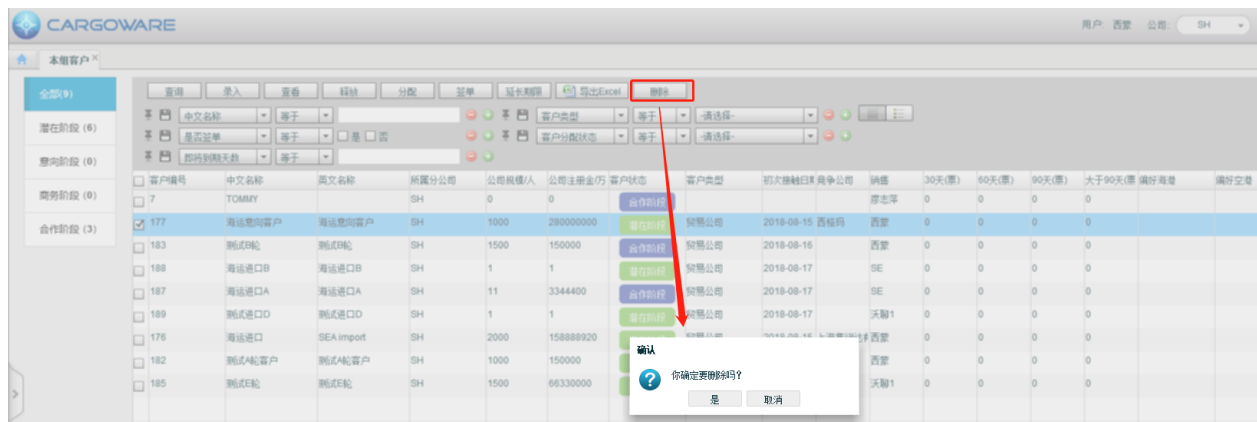


4、点击“延长期限”并输入具体天数，非合作阶段的客户可以延长签单天数，合作阶段的客户可以延长沉睡天数



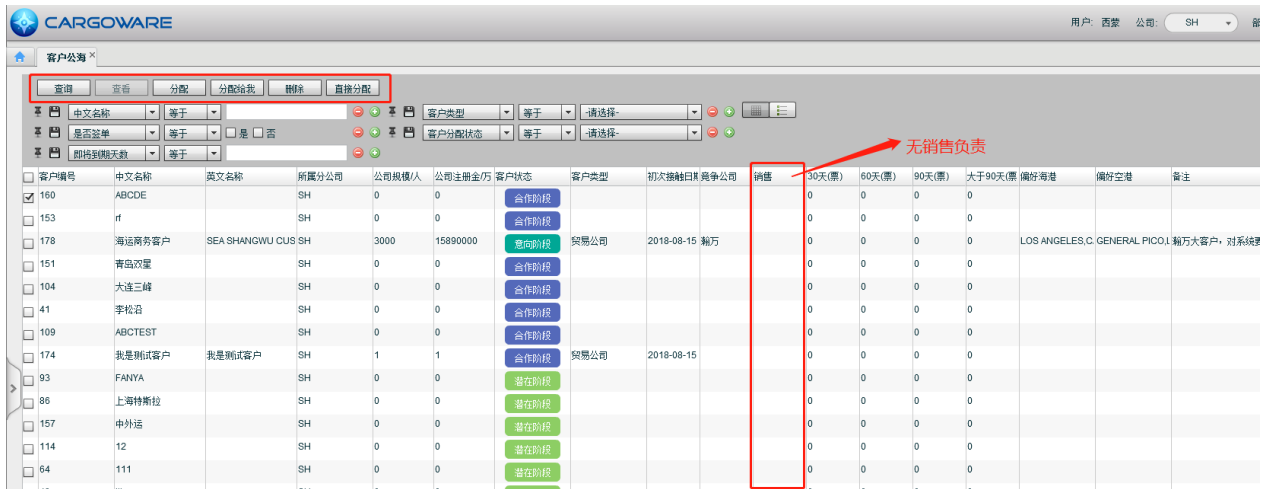
5、点击“导出 Excel”可以导出选中行的客户数据

6、点击“删除”，若客户为非合作阶段的客户可以直接删除当前客户信息，客户会进入【客户回收站】模块；若该客户为合作阶段客户，且未被业务使用，则去掉与【合作伙伴】模块客户的关联，【合作伙伴】模块的对应客户将不能再使用（失效），CRM 模块的客户信息被删除，客户进入【客户回收站】模块；若客户为合作阶段客户，且被业务使用，则禁止删除。



2.4 客户公海

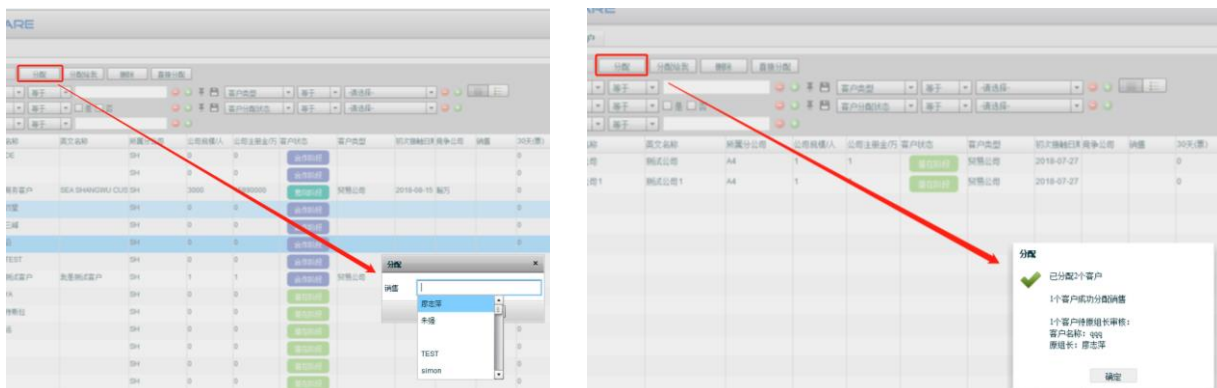
1、销售进入【客户公海】模块可以查询当前无销售负责的客户，并进行“查询”“查看”“分配给我”的操作，销售组长额外可以进行“分配”“删除”的操作，拥有特殊权限的用户可以进行“直接分配”操作



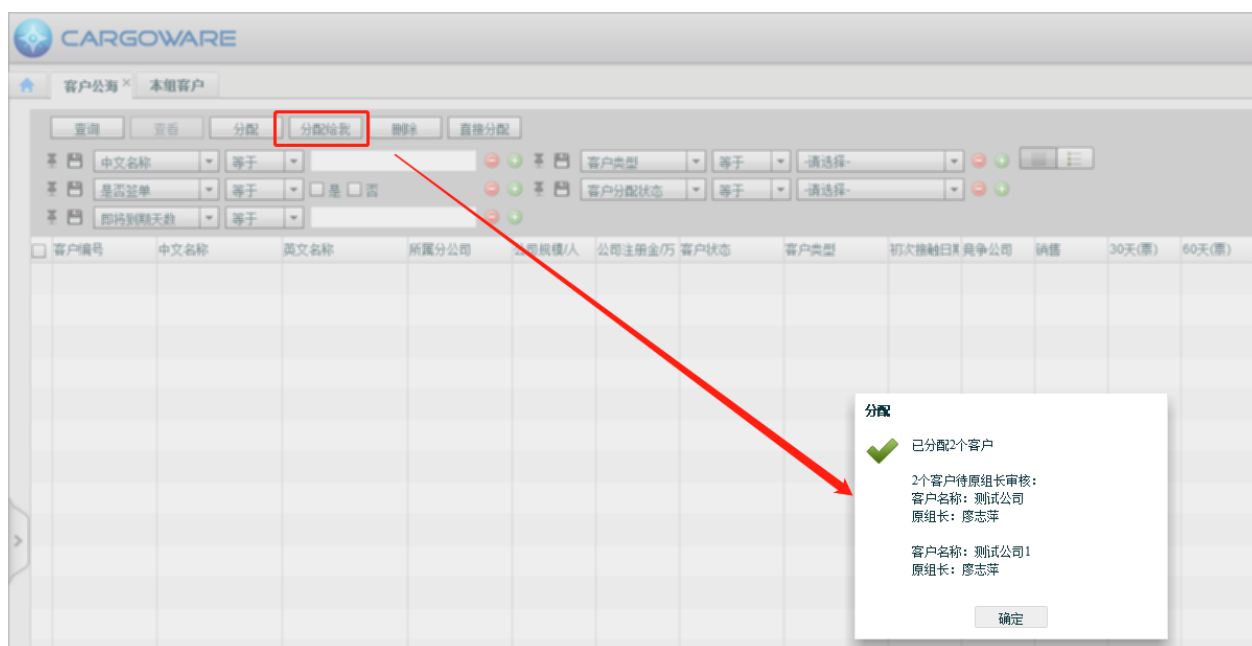
2、点击“查看”可以查看客户的基础信息和业务特性



3、销售组长点击“分配”（支持批量操作），可以将客户分配给本组的销售，若该销售之前在其他组，则需要原组长进行审核



4、销售点击“分配给我”（支持批量操作），可以抢选中的客户，若该客户之前在其他组，则需要原组长进行审核



5、拥有特殊权限的用户点击“直接分配”（支持批量操作），可以将选中客户直接分配，不需要进行审核



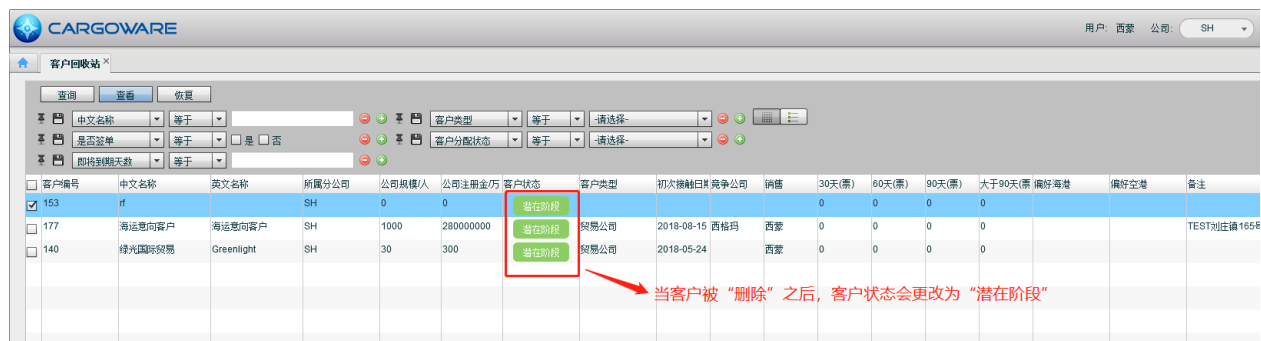
2.5 待办事项

销售组长进入【待办事项】模块，【待审核客户公海】页签，可以查看上一次组长为自己，后续被释放进入【客户公海】模块，被其他组的销售分配的客户。销售组长点击“审核”，进行该客户的审核，若同意，则该客户被分配成功，若拒绝，客户将继续留在【客户公海】模块



2.6 客户回收站

1、销售进入【客户回收站】模块，可以查看被自己删除的客户信息，当客户被“删除”之后，之前的客户状态都会被更改为“潜在阶段”



2、销售可以点击“恢复（支持批量操作）”，将选中客户恢复至原模块。

