



# 旗舰版操作手册

## CRM 模块

### 用户手册

文件状态： <input type="checkbox"/> 草稿 <input checked="" type="checkbox"/> 正式发布 <input type="checkbox"/> 正在修改	项目名称	旗舰版操作手册	文档名称	CRM 模块
	作者	邢圣宇	当前版本	1.3.1.4
	页数	10	完成时间	2021年5月25日

## 版本历史

版本	修订日期	AMD	修订者	说明
1.3.1.4	2021年5月25日	A	邢圣宇	新建

注：（A-添加，M-修改，D-删除）

# 目录

<b>1</b>	<b>CRM.....</b>	<b>4</b>
1.1	客户档案.....	4
1.1.1	简介.....	4
1.1.2	常用功能说明.....	4
1.1.3	其他功能说明.....	5
1.2	营销管理.....	6
1.2.1	营销步骤.....	6
1.2.2	营销结果统计.....	6
1.2.3	短信发送查询.....	7
1.3	短信发送查询.....	7
1.3.1	简介.....	7
1.3.2	常用操作说明.....	7
1.4	中差评管理.....	8
1.4.1	简介.....	8
1.4.2	功能说明.....	8

# 1 CRM

## 1.1 客户档案

### 1.1.1 简介

用来存储用户的所有客户信息，用户可以通过此界面对自己的客户信息进行维护和管理。货品档案中的客户信息可通过多种方式进行添加，可以对档案中原有的客户信息进行修改，也可以批量的进行信息更新。对于错误或者不再需要的信息，可以直接停用。我们可以对整个档案中客户进行分组维护，通过多种方式与客户进行联系

### 1.1.2 常用功能说明

#### 创建客户信息

#### 自动生成

在进行线下建单或者线上抓单获取的新客户信息会自动录入到客户档案中，如果线下客户与线上客户信息相同，则不会新建客户档案，而是与已有客户档案合并。

在下单时，同一个网名下的地址和手机号等信息会被记录，但是并不会更新客户档案中的信息。

#### 手动添加

在客户档案界面直接新建或者通过导入方式进行客户信息添加，若原有的客户信息需要进行替换只需进行更新导入即可完成。

#### 注意：

将客户信息汇总到 excel 表格中进行导入操作时，要填写模板中红色标注的必填字段信息。

若不想填写客户编号信息，在进行导入时，可用以下操作代替：仍需勾选客户编号字段，excel 模板中客户对应的网名和平台信息填上就可以

## 代替客户编号

### 客户维护方式

对已有客户可以通过多种方式进行维护，旺旺联系、QQ 联系和短信联系，对产品进行简短促销。

短信联系：

用户为增强客户消费体验，当天单子当天发货，并及时通过短信通知客户购买货品已经发货。详见[短信发送查询](#)。

旺旺、QQ 联系：

卖家可直接通过千牛或阿里旺旺、QQ 等方式与买家进行沟通。

#### 1.1.3 其他功能说明

### 3.1 搜索功能--自定义查询

用户对系统中的客户信息有特殊需求和标注，可以修改自定义属性，设置改动自定义属性名称并填写相关的内容。如用户进行海外直邮货品销售，给下单的客户进行货品邮寄时必须要有客户身份证信息，用户想对完整的客户信息进行保存。此时只需将自定义属性的名称更改为身份证，并填写上对应的信息即可。用户只需在搜索条件“身份证信息”中输入查询内容就可以检索到想要查询的客户信息。

自定义属性的修改方式：



## 3.2 停用功能

当客户的账号有多个，并且不在使用其中一个账号时，商家可手动使用“停用”功能或右键“停用”功能键，停止该账号的使用，那么该账号将不会再次被使用。当需要将停用的账号启用，可使用右键“恢复”功能即可。

## 1.2 营销管理

### 1.2.1 营销步骤

**步骤一：**针对实际情况设计短信模板

位置：设置 - 策略设置 - 短信策略 - 短信发送模板

短信模板新建：短信类型选择营销短信，模板的标题以及内容自定义。

**步骤二：**新建营销方案

位置：CRM - 营销管理

这次营销新建营销方案：选择之前为这里设计的短信模板，其他的信息视情况填写。

**步骤三：**确定营销目标

位置：CRM - 营销管理

选择需要营销的方案

**步骤四：**开始营销

点击开始营销。

### 1.2.2 营销结果统计

点击按钮之后能够在下方的表格中统计出该客户营销后的月订单数，金额，利润等信息。

### 1.2.3 短信发送查询

营销是通过给客户发送短信的方式进行的，我们发送短信之后可以在短信发送查询界面进行查看。详见下方的”短信发送查询”。

## 1.3 短信发送查询

### 1.3.1 简介

说明：用于查询通过系统发送短信的查询界面包含发送短信内容、详细信息、成功和失败短信条数 等等信息。

### 1.3.2 常用操作说明

#### 查询说明

说明：通过搜索框选择需要查询的某个时间段或者某个条件内的短信内容。

#### 字段解释：



批次号：是指同一时间设定发送短信的批次

操作人：负责具体操作发送短信内容的责任人

发送时间：按照短信发送时间段控制搜索

取消发送：可以针对还未完成发送短信的信息进行取消发送

短信发送失败原因：

1. 余额不足

解决方式：联系销售充值

2. 客户联系方式有误

解决方式：核查一下联系方式是不是填写的固话号码。

补充小贴士： 客户发送短信[]分钟之内只能发送一条的限制开关（在设置-系统设置-基本设置最下方）

场景：限制多长时间内只允许给同一个手机号发送一条短信既避免了员工误操作也避免了客户短时间内重复收到多条短信从而心生不满。 功能说明：填写 0 表示不做限制；填写其他数[例如：10]代表在 10 分钟之内只能给同一个手机发送一条短信。 作用范围：短信发送策略发送短信以及订单管理界面和客户档案界面右击短信联系发送的短信。



注意点 1：营销短信不包含在内

注意点 2：营销短信必须在短信最后，添加“回 T 退订”；短信内容需要在开头或者结尾处有短信签名，可在系统设置-基本设置中设置短信签名

## 1.4 中差评管理

### 1.4.1 简介

说明：差评可能只是对宝贝某一个小方面不满，本来简单沟通就能解决的中差评，所以处理中差评的及时性、针对性及沟通十分重要。

### 1.4.2 功能说明

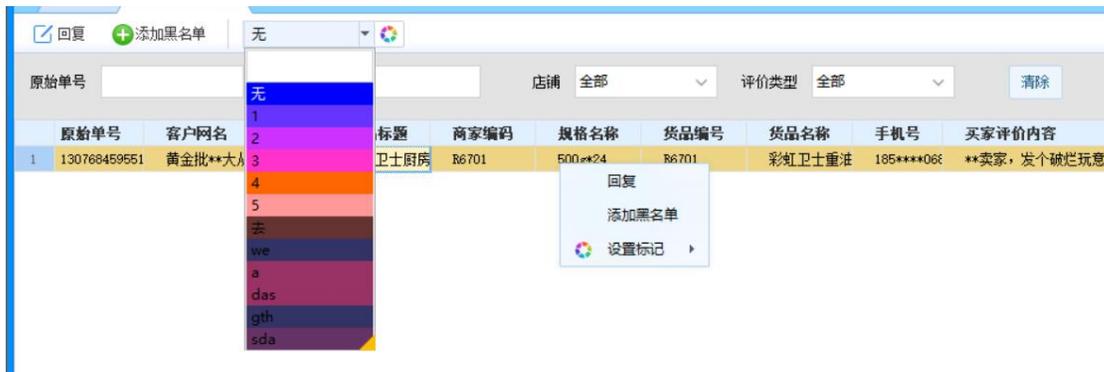
#### 中差评的下载

对于已在系统上维护好的店铺，在淘宝上面收到了中评或者差评，第二天凌晨下载到系统中差评管理界面。

原始单号	客户网名	店铺	商品标题	商家编码	规格名称	货品编号	货品名称	手机号	买家评价内容	买家评价类型	回复内容	买家评价时间	备注
130768489551	贾金批**大从	成都陈记	彩虹卫士团旗	36701	600**24	36701	彩虹卫士团旗	188****066	买家，买个破烂玩意儿，用的很，里面的液体也是换的很	差评		2020-10-17 20:54	

## 中差评的分类

可以对这些中差评根据搜索条件分类，支持的搜索条件有：原始单号、客户网名、店铺、评价时间、标记、评价类型；还可以手动右键修改这些标记。



## 中差评的回复

可以选择想要回复的评价点击回复按钮进行回复。



## 恶意评价

对于异常订单恶意评价的情况，我们也可以将这个网名添加至黑名单。

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing '设置', '商品', '采购', '分销', '销售', '仓储', '客户', 'CRM', '财务', '统计'. Below the navigation bar is a header area with '订单黑名单' and a search bar. The main content area contains a table with the following data:

类型	对数值	修改时间	创建时间	备注
全部				
1 网名	1xx	2020-07-29 10:40:57	2019-02-27 15:02:12	测试
2 电话号码	2019052	2019-05-25 18:00:58	2019-05-25 17:56:08	
3 地址关键字	丰文区	2020-01-08 15:39:47	2020-01-08 15:31:10	
4 网名	黄金批发量大从优	2020-10-22 13:46:52	2020-10-22 13:46:52	恶意评价