销售易 CRM 用户操作手册(WEB端)

更新日期:2017/4/14



文档目录

1.	概述…		·· 4
2.	首页…		·· 4
	2.1.	首页介绍	4
	2.2.	个人设置	6
3.	CRM Į	功能	8
	3.1.	市场活动······	8
	3.2.	销售线索公海池····································	12
	3.3.	销售线索····································	21
	3.4.	客户公海池	34
	3.5.	客户管理	39
	3.6.	联系人管理······	59
	3.7.	销售机会······	62
	3.8.	合同	75
	3.9.	订单·······	77
	3.10	. 回款计划/记录	83
	3.11	. 目标管理······	85
	3.12	.费用报销····································	87



	3.13. 产品	91
	3.14. 活动记录	······· 93
	3.15. 价格表	94
	3.16. 报价单······	······ 97
	统计分析功能······	······102
	4.1. 销售绩效分析	······ 102
	4.2. 系统使用概况	······ 113
	4.3. 仪表盘	······ 114
	4.4. 报表管理·······	······ 122
	4.5. 工作报告统计	······ 127
	4.6. 考勤统计	······ 127
	4.7. 签到地图	······ 128
	呼叫中心	······129
	5.1. 一键拨号:	······ 1 29
	5.2. 来电提醒:	130
	5.3. 状态管理:	······ 131
	5.4. 呼叫转移	······ 131
	5.5. 三方通话····································	······ 131



1. 概述

本文档对销售易 CRM 系统的 PC 端标准模块操作做了详细说明,主要为了方便客户自行了解学习系统标准模块的操作。本文档归销售易所有。

2. 首页

2.1. 首页介绍

进入首页后,可以看到 CRM 的导航栏在左侧,通过"菜单管理"可以增加和减少菜单栏内的功能;企业微信在首页的右下角:



页面的右上角包括了"模糊全局搜索"按钮,"消息通知"以及隐藏在"..." 中的办公协作功能。





所有的待办提醒、通知和部门公告的查阅,均在"消息"的小铃铛中,当 你将右侧菜单栏展开时,企业微信会从右下角随之左移,如下图:



点击右上角"...",可以找到办公协作的所有功能:



首页右侧可以添加仪表盘,便于已进入系统,就对业绩情况一目了然:

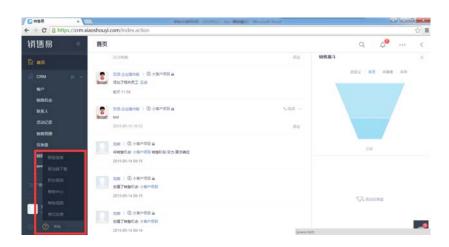




首页左下角的"齿轮",可以进行个人设置、系统设置(系统管理员独有)及退出系统:



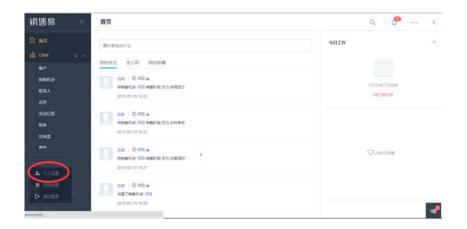
首页左下角的"帮助",可以找到新版指南、帮助视频,进行自助学习; 并可以进入帮助中心,进行常见问题答案的搜索;也可以使用意见反馈功能, 将您的宝贵意见反馈给我们,我们会对您的反馈进行答复:



2.2. 个人设置

进入系统第一步,请先进行个人设置。点击左下角"齿轮",选择"个人设置":





在个人设置中,可以进行个人简历的填写,让同事之间有更多了解;上传 个人头像,可以轻易的认识每个同事:



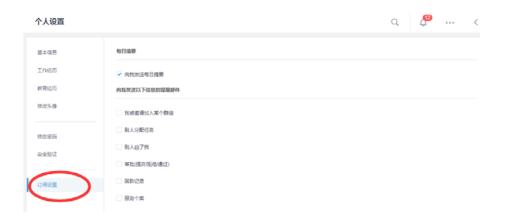
在"安全验证"中,可以验证邮箱及手机号,这样就可以同时使用邮箱及 手机号作为登录账号:



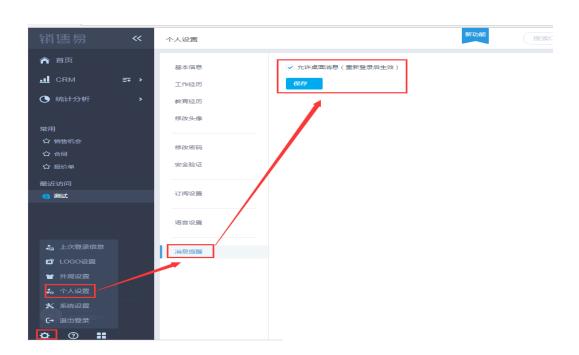
在"订阅设置"中,选择系统在什么情况下自动发送提醒邮件至登录账号



对应的邮箱:



支持禁止弹出桌面消息



3. CRM 功能

3.1. 市场活动

3.1.1. 创建市场活动

点击左侧导航菜单【市场活动】进入市场活动列表页面,点击右上方的【新建】按钮,选择市场活动类型,





填写内容保存即可,其中标注【*】的项目为必填项目。

注:可以在系统设置中自定义市场活动的必填项目。

3.1.2. 市场活动关联销售线索

点击任意市场活动,进入该市场活动详细信息页面,点击右上方的【新建】 按钮,可以添加该市场活动所产生的销售线索:

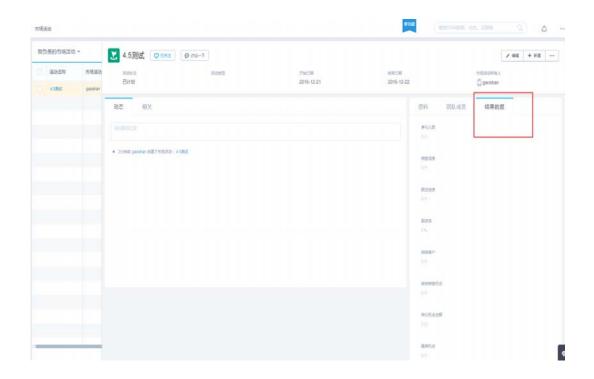


注:可以在销售线索或销售线索池中批量导入时,指定对应的市场活动;或者在手机端的市场活动中,通过名片扫描的方式录入销售线索。



3.1.3. 市场活动-结果数据

市场活动结果数据中增加:跟进线索数量、跟进率、转换客户数、转换机会 金额、赢单机会数。



注:

▶ 参与人数:取值市场活动资料里的"实际人数"字段

销售线索:关联此市场活动的销售线索数量

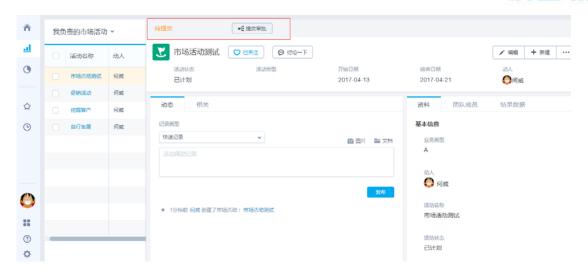
转换销售机会:线索转为客户时或转化后创建的销售机会数量

> 实际收益:以上创建的销售机会赢单后的金额汇总。结合市场活动成本, 手动计算投资回报率分析

3.1.4. 市场活动支持审批

市场活动流程在后台设置好后,可在前台市场活动模块中打开需要审批的 数据 , 如图所示进行审批申请**。**





3.1.5. 查看市场活动的线索转化率

活动获取的线索转化率作为评价活动结果。



3.1.6. 查看数据分析

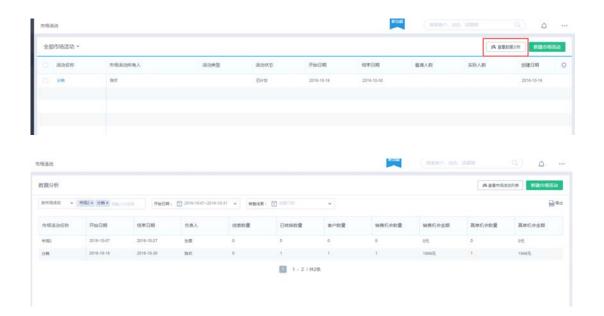
市场部人员可以按市场活动名称来查看每个市场活动的结果数据,包括线索 数量、转换数量、客户数量、机会数量、机会金额等

统计功能入口在市场活动模块中,市场部人员不需要切出模块就可以查看到 统计结果数据,操作方法如下:

第 11 页 共 132 页



点击"查看数据分析"按钮,



3.2. 销售线索公海池

销售线索公海池是线索的公共池,用于管理公用的线索资源。通过在后台设 置分配和回收规则,使线索信息得到充分的活用,实现资源的最适化管理。例如: 管理者可循环利用未有进展的旧线索,将线索分配给员工再次跟进。系统管理员 可以在后台设置不同的分组,实现线索的分组管理,只有分组成员才可以查看该 分组内的线索信息。

3.2.1. 创建销售线索公海池内的线索

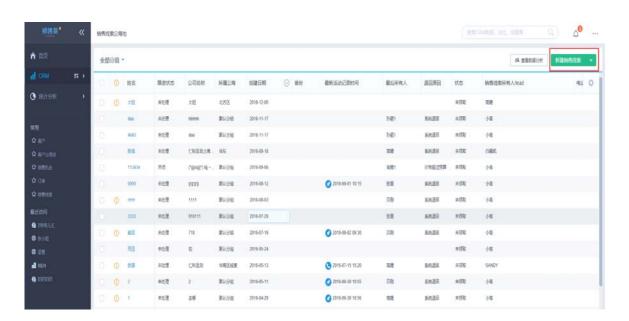
点击左侧导航菜单【销售线索公海池】进入线索列表页面,在左上方选择分 组。

第 12 页 共 132 页





点击右上方的【新建销售线索】按钮,进行单条销售线索的创建:

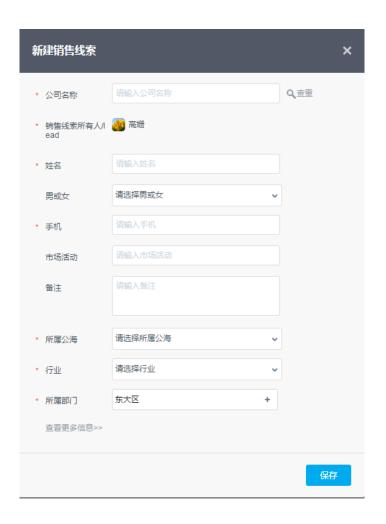


填写销售线索信息: 新建销售线索页面默认显示销售线索必填项目和常用

项目,其中标注【*】的项目为必填项目,填写完成保存即可:

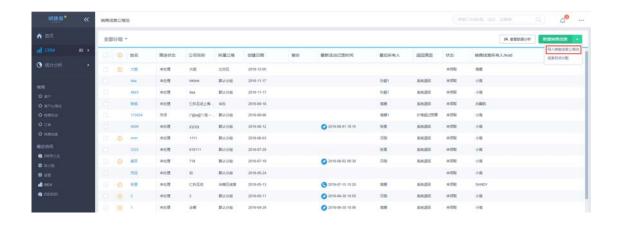
第 13 页 共 132 页





3.2.2. 批量导入线索到销售线索公海池

在销售线索公海池界面,点击右上方的【导入线索公海池】按钮。



先下载数据模板,按照模板中的项目整理要导入的销售线索数据。





注:

- 模板中表头名称不能更改,表头行不能删除。
- ▶ 模板中的项目顺序可以调整,不需要的项目可以删减。其中【姓名】、【公 司名称】、【负责人】和【状态】为必填项目,必须保留。
- 当数据重复时,可选择【覆盖导入】、【不导入】、【不导入新数据,仅 覆盖重复数据】:
- 【覆盖导入】: 覆盖导入是覆盖更新系统里原有的数据 , 没有可覆盖的数 据则新建;选择仅覆盖重复数据时不创建新数据。
- ▶ 【不导入】则跳过该条数据,不做任何操作。



▶ 整理数据需注意事项:

所有人和后台创建用户的姓名保持一致,以保证系统可识别;

对于单选和多选型字段,因系统中已列出备选内容,整理数据时也要保证和备选内容一致;

多选项字段导入时,多个选项之间用中文顿号隔开;

日期字段支持格式为 yyyy-mm-dd;

所属公海的名称也要和后台公海池分组的名称保持一致;

导入内容中不要包含特殊符号;

系统同一时间,只能允许一个用户进行数据导入。

导入文件后系统会提示导入成功的条数和失败的条数,如有失败的情况,请下载错误报告,查看失败原因。



文件在错误提示列中会标明错误原因,补充、修改后将错误提示列删除,保



存文件重新上传即可。

- 4	A	В	С	D	E	F	G
1	错误提示	负责人	状态	姓名	性别	公司名称	部门
2	公司名称不能为空	贝刚		高姗			
3							
4							
5							
6							

3.2.3. 领取或分配销售线索

管理员可在系统后台设置线索分组规则为【销售人员自行领取】或【分组管理员手动分配】。



3.2.4. 改变线索分组

管理员选中线索点击【改变分组】按钮,选择分组后保存。

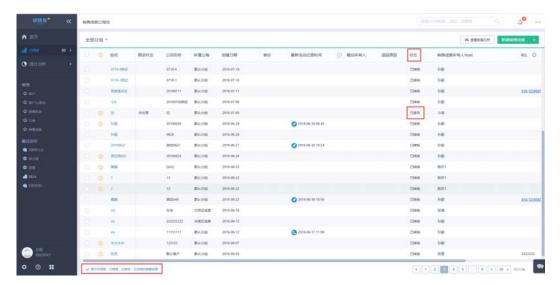




3.2.5. 废弃线索

选中线索可在上方选择废弃。废弃的线索可点击左下角【显示已领取,已转 换,已废弃,已冻结的销售线索】恢复。查看线索的状态可在编辑显示字段小齿 轮中设置。



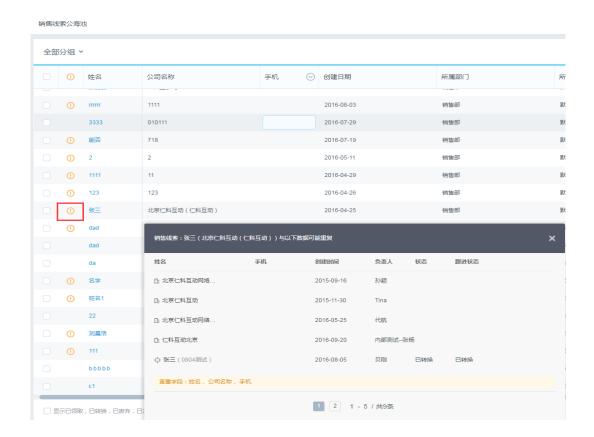


第 18 页 共 132 页



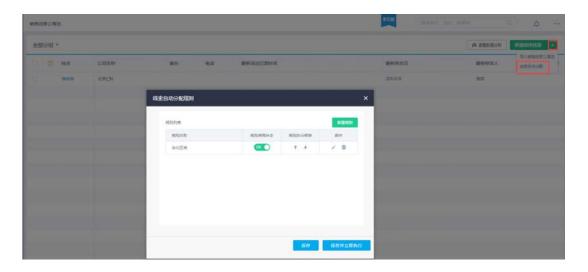
3.2.6. 销售线索重复数据

小叹号表示可能存在重复数据,点击后可查看详情。



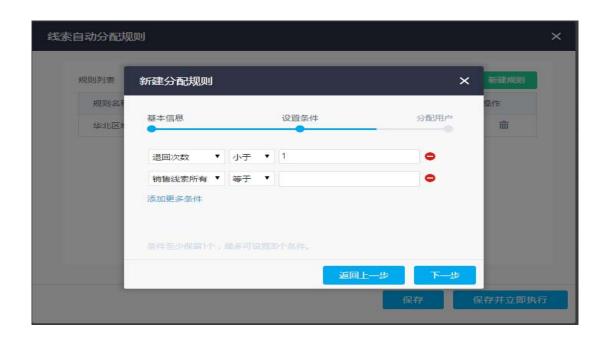
3.2.7. 线索自动分配

在线索池里设置自动分配规则, 当满足该规则时,则把该线索分配给对应用 户,如下图所示:





新建规则输入规则名称,点击下一步,进行新建分配规则条件设置,如下图 所示:



注:系统会默认退回次数条件,可以增加其他条件,退回次数条件也可以删 除,最多设置20个条件。

设置完条件以后设置需要分配的用户,可以通过选择用户或选择用户组来分 配用户,如下图所示:

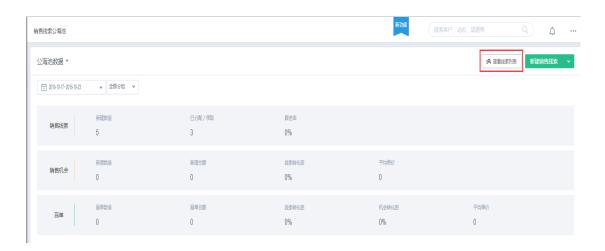




注:如果分配的用户有多人,系统会按照设置顺序轮流分配。

3.2.8. 线索公海池统计分析

在线索公海池右上角增加线索公海池数据分析,如下图所示:



3.3. 销售线索

3.3.1. 创建线索

在销售线索界面点击新建销售线索,*号项为必填项,输入完数据后点保存。



第 21 页 共 132 页





3.3.2. 导入线索

下载导入数据模板,按照模板中的项目整理要导入的线索数据。







导入完成后,系统会提示成功的条数和失败的条数。如果有导入失败的数据,可以下载错误文件,查看具体失败原因。

注:

- 数据模板中的表头信息,是来自于系统设置中配置的销售线索字段,表头名称不能更改,表头行不能删除;
- ▶ 模板中的项目顺序可以调整,不需要的项目可以删减。其中【姓名】、【公司名称】、【负责人】和【状态】为必填项目,必须保留;
- 需要明确:数据重复时,可选择是【覆盖导入】、【不导入】、【仅覆盖重复数据】;



- 数据查重的条件可以在系统设置中进行配置;
- 【覆盖导入】则会把已经在系统里的数据进行覆盖操作,负责人也会变更;
- 【不导入】则跳过该条数据,不做任何操作。

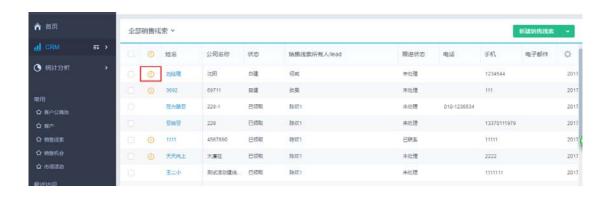
3.3.3. 去线索池领取销售线索



领取后,系统界面后自动跳转到销售线索公海池,可在公海池领取线索。

3.3.4. 线索疑似重复

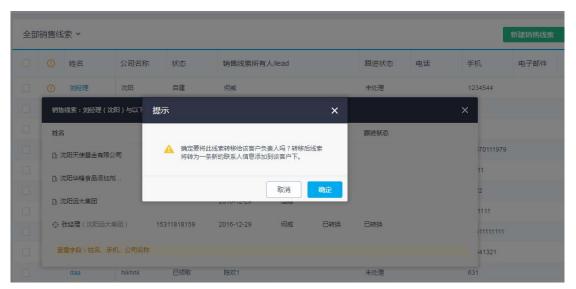
在线索列表的第一列会标识该线索是否和其他数据重复。当有疑似重复的数 据时,会有黄色标识符标识。



点击查看,列表里列出的是和该线索可能重复的数据,如果该条数据为客户, 可以点击"转给此负责人"来将线索转化为该客户的一个联系人。







3.3.5. 编辑列表显示字段

如果需要调整列表中显示的字段,点击销售线索列表最右侧的齿轮按钮,编 辑显示字段。点击左右方向键可添加或删除显示字段,点击上下方向键可调整字 段的显示顺序。也可直接拖动字段设置。







3.3.6. 销售线索列表排序和筛选

将鼠标移到销售线索列表表头的字段处,可以按该字段进行升序或降序排 列,或进行符合某些条件的数据筛选:





销售线索

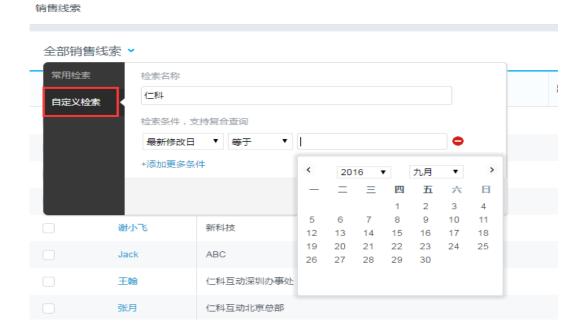


3.3.7. 智能检索

可点击 > 小箭头按钮进行各种检索,可自定义检索条件,迅速切换多个查询 结果。

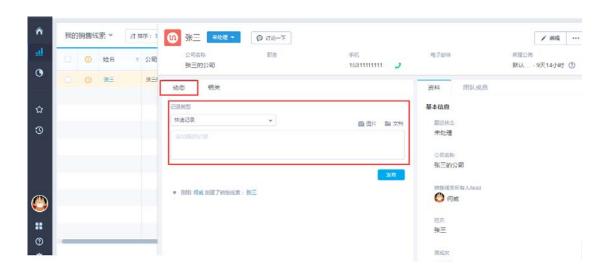






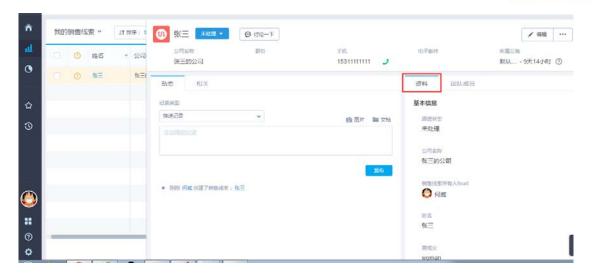
3.3.8. 销售线索详情

动态:打开线索点击【动态】,在下方输入活动记录,活动记录类型可选择。 录入完点击发布。

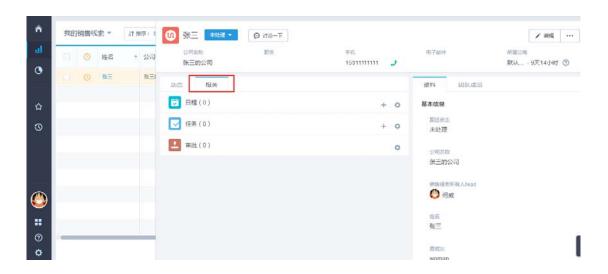


在详情页的右侧资料中进行线索信息的修改。





任务日程:点击【相关】选择创建任务或日程,



▶ 修改线索状态:





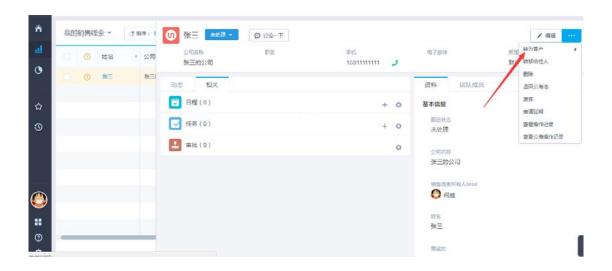
未处理:系统默认状态;

已联系:和客户有过沟通后,根据公司对已联系的标准进行修改;

关闭:和客户经过沟通后,根据公司对无效线索的标准进行修改;

销售线索转为客户:销售跟进线索后,对有价值的线索转化为目标客户,点 击右上方的【转为客户】(途中两种方式均可)。

详情页:



列表页:

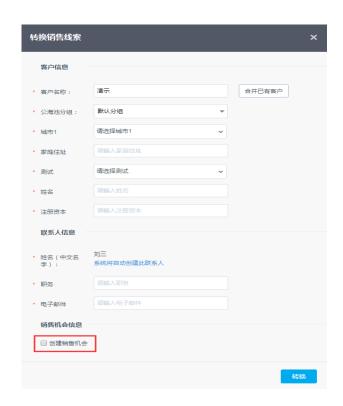


填写客户信息: *号项为必填项,若要合并系统中已存在的客户,点击【合

第 30 页 共 132 页



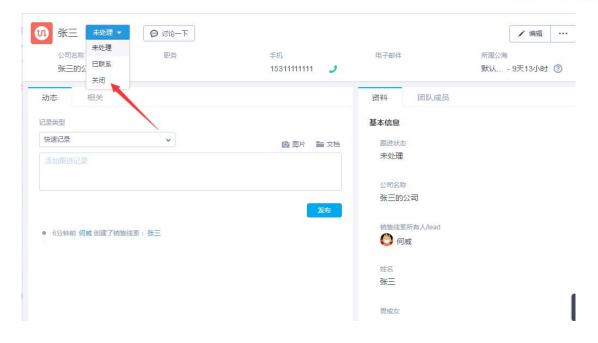
并已有客户】进行选择。转换时是否要创建销售机会为可选项。若公司名称 和系统现有客户名称完全一致,则系统会列出已有客户,并提示"客户已存 在,系统将自动合并"。



关闭或退回销售线索至公海池:销售跟进线索后,对暂无价值的线索标记状 态为"关闭"。如果开通了线索公海池,则可手动选择"退回公海池",由 其他销售领取跟踪。

第 31 页 共 132 页







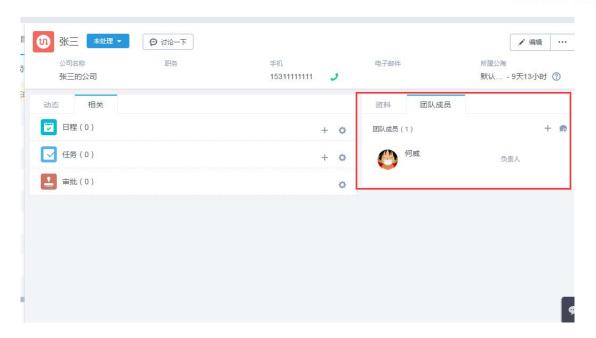
3.3.9. 销售线索团队成员管理

销售线索信息是私密的,仅本人、上级及团队成员可以看到。销售人员想 要其他同事查看销售线索信息,需要把相关人员加为团队成员。

注:团队成员权限,可查看客户"动态""资料" "任务" "文档" 相关 内容。

第 32 页 共 132 页

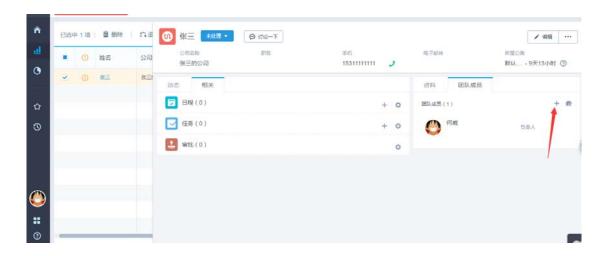




> 添加团队成员

进入线索列表后,直接点击【姓名】在弹出的销售线索信息窗口右侧的操

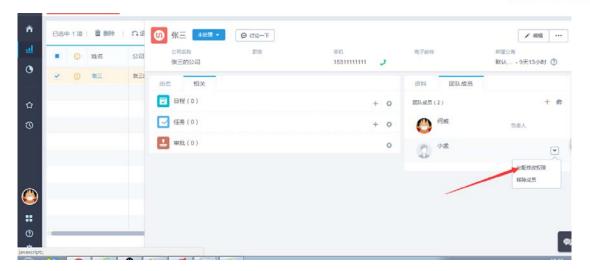
作列表中有【团队成员】的功能,点击 图标进行添加。



分配团队成员修改权限

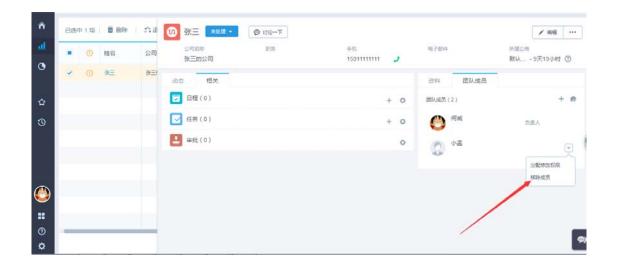
"分配修改权限"后,可修改线索的详细资料;





▶ 删除团队成员

进入线索列表后,直接点击【姓名】在弹出的客户信息窗口右侧的操作列表中有【团队成员】的功能点击"向下箭头",在成员列表里点击名字后面的"移除成员"即可。



3.4. 客户公海池

3.4.1. 什么是客户池

客户池是客户的公共池,用于管理公用的客户资源。通过后台设置的分配



和回收机制,使客户信息得到充分的活用,实现资源的最适化管理。可以在后 台设置不同的分组,实现客户的分组管理,只有分组的成员才可以查看该分组 内的客户信息。

3.4.2. 创建客户池内的客户

点击左侧导航菜单【客户池】进入客户列表页面,点击右上方的【新建客 户】按钮;



填写客户常用信息,新建客户页面默认显示的项目为客户必填项目和常用 项目,其中标注【*】的项目为必填项目;

注:可以在系统设置中自定义客户的必填项目和常用项目。

- 点击【展开更多信息】链接,填写客户其它信息;
- 点击【保存】按钮,直接保存客户信息;





3.4.3. 批量导入客户池内的客户

点击应用菜单【客户池】进入客户列表页面,点击右上方的【导入客户公海池】按钮;



> 下载导入数据模板,按照模板中的项目整理要导入的客户数据;

注:

1)数据模板中的表头信息,是来自于系统设置中配置的客户字段,表头名称不能更改,表头行不能删除。



- 2)模板中的项目顺序可以调整,不需要的项目可以删减。其中[客]客户名称,[客]公海池分组,[客]负责人,[联]姓名为必填项,必须保留。
- 3)需要明确,当数据重复时,可选择是【覆盖导入】、【不导入】、【不导入】、【不导入】、【不导入新数据,仅覆盖重复数据】:

注:数据查重的条件可以在系统设置中进行配置。

【覆盖导入】则会把已经在系统里的数据进行覆盖操作。

注:负责人和所属公海两个字段不会被覆盖。

若文件中的列内容为空,一旦覆盖,系统对应字段会被置空。需将文件中的空白列删除,以避免影响系统中的内容。

【不导入】则跳过该条数据,不做任何操作。

4) 整理数据需注意事项:

所有人和后台创建用户的姓名保持一致,以保证系统可识别。

对于单选和多选型字段,因系统中已列出备选内容,整理数据时也要保证和备选内容一致。

多选项字段导入时,多个选项之间用中文顿号隔开。

日期字段支持格式为 yyyy-mm-dd。

所属公海的名称也要和后台公海池分组的名称保持一致。

导入内容中不要包含特殊符号。

上传需要导入的 csv 文件,点击【开始导入】按钮进行导入;



注:系统同一时间,只能允许一个用户进行数据导入。



导入完成后,系统会提示成功的条数和失败的条数。如果有导入失败的数据,可以下载错误文件,查看具体失败原因。

3.4.4. 查看客户池分组

- 可以按照不同的线索池分组查看其中的线索信息。(注:只显示有查看权限的分组);
- ▶ 点击屏幕左上角的【全部分组】后,在下拉菜单中选择想查看的分组即可。

3.4.5. 领取或分配客户

在后台的客户池设置中选择了【销售员自行领取】时,销售员就可以进入



客户池模块选择客户进行领取操作。

进入客户池,勾选需要领取的客户后,点击右上角的【领取】或【分配】 按钮即可。



3.5. 客户管理

3.5.1. 什么是客户

客户是指与我方有业务往来的单位或个人,或已经进行较深接触的潜在客 户;也可以是与我方有关系的其他企业实体。

3.5.2. 创建客户

点击左侧导航菜单【客户】进入客户列表页面,点击右上方的【新建客户】 按钮;





- 填写客户常用信息,保存即可(如果启用了"公海池"功能,则必须要选 择创建类型及公海池分组,没有启用则不会出现创建类型及公海池分组)。
- 1)新建客户页面默认显示的项目为客户的必填项目和常用项目,其中标 注【*】的项目为必填项目。
- 2)输入客户名称后,通过点击查重按钮,可将系统中包含此关键字的客 户名称罗列出来,避免和其他销售撞单。具体处理原则可询问公司关于撞单的 处理标准。







工商信息回填,填写客户名称时,系统会自动关联出在工商局注册过的相 关公司,点击选择后,系统会自动回填工商信息至系统的字段:详细地址、 电话、公司网址。通过后台配置,可支持自动回填更多信息;



或者,点击工商信息,以查看更详细信息。此时点击回填按钮,也可根据 后台规则进行自动回填。



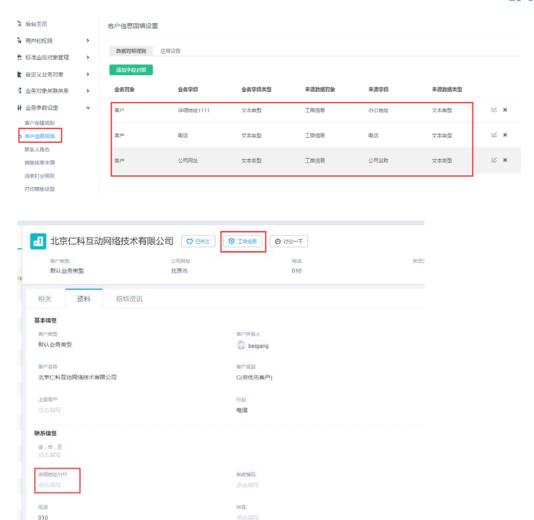


工商信息-客户数据自动补全

工商信息中包含基本信息,但是每个客户信息重新编辑一遍来获取这些数 据,工作量比较大。系统提供了一种简单的处理办法:在查看工商信息详情的时 候,自动回填工商信息,但是只回填客户为空的字段。详情操作如下:







3.5.3. 导入客户

北京市

点击应用菜单【客户】进入客户列表页面,点击右上方的【导入客户】按 钮;

第 43 页 共 132 页





下载客户导入数据模板,按照模板中的项目整理要导入的客户数据;

注:

- 1)数据模板中的表头信息,是来自于系统设置中配置的客户字段,表头 名称不能更改,表头行不能删除。
- 2)模板中的项目顺序可以调整,不需要的项目可以删减。其中【客户名 称】、【客户所有人】和【公海池分组】为必填项目,必须保留。
 - 3)导入的客户的类型默认为自建客户。
- 明确数据重复时,可选择是【覆盖导入】、【不导入】、【仅覆盖重复数 据】;

注: 数据查重的条件可以在系统设置中进行配置。

【覆盖导入】则会把已经在系统里的客户数据覆盖,负责人也会变更。

【不导入】则跳过该条数据,不做任何操作。

▶ 上传需要导入的 csv 文件,点击【开始导入】按钮进行导入;

注:系统同一时间,只能允许一个用户进行数据导入。





导入完成后,系统会提示成功的条数和失败的条数。如果有导入失败的数 据,可以下载错误文件,查看具体失败原因。

3.5.4. 客户团队成员管理

客户信息是私密的,仅本人、上级及团队成员可以看到。销售人员想要其 他同事查看客户信息,需要把相关人员加为团队成员。

注:团队成员权限,可查看客户"动态""资料""联系人""任务""文 档"相关内容。想要看到其他相关模块如"销售机会"、"合同",需打开"销 售机会""合同"分别添加相关模块销售团队成员 ,"分配修改权限"后 ,可 修改客户的详细资料;

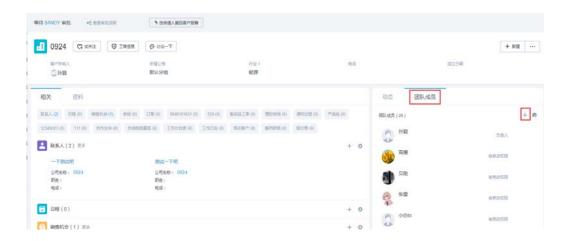




> 添加销售团队成员

进入客户列表后,直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右侧的操

作列表中有【团队成员】的功能,点击 图标进行添加。

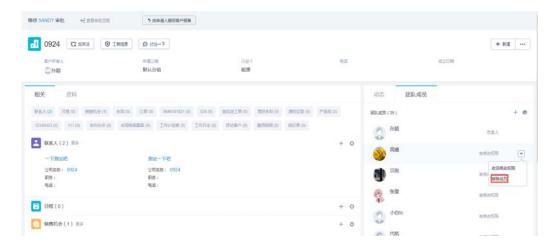


删除销售团队成员

进入客户列表后,直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右侧的操 作列表中有【团队成员】的功能点击"向下箭头",在成员列表里点击名字后 面的"移除成员"即可。

第 46 页 共 132 页





3.5.5. 客户列表相关

相关操作包括:查看客户列表;打开客户;编辑显示字段;客户列表排序; 智能视图;综合查询。

查看客户列表

点击导航菜单中的【客户】进入客户列表,客户列表可以查看客户名称、 级别、联系方式等基本信息。

其中客户名称前面有图标代表此客户已经建立销售机会。 点击图标即可打 开销售机会。



打开客户

直接点击客户名称后会在新窗口弹出页面,客户详细信息一览无遗。





编辑显示字段

点击客户列表最右侧的齿轮,打开显示字段编辑页面。



将需要显示的字段从左侧选到右侧,可以通过上下箭头调整显示顺序,点 击【保存设置】。

第 48 页 共 132 页





客户列表排序

点击客户列表表头的字段名,可以按该字段进行升序或降序排列。



智能视图

强大的自定义查询功能,可随心所欲地定制并保存各种复杂检索条件,快 速切换多个查询结果。





1)常用检索:

【我负责的客户】: 指我负责的客户, 即客户所有人是自己。

【我参与的客户】:指我是销售团队成员的客户。

【全部客户】: 指权限范围内能看到的所有客户。

【7天未跟进的客户】:指7天没有填写过活动记录的客户。

2) 自定义检索:

自定义的检索条件可以选择客户模块里的任意字段做查询。



点击【添加更多条件】可以添加查询条件,支持多条件复合查询。

查询字段类型为普通文本型,那么后面【等于】的下拉框可以选择更多条件。

常用的组合查询条件,可填写"检索名称"并保存,则会作为【常用检索】(可以设定多个),以后可直接调用预先设定的查询条件进行查询。



3.5.6. 查看客户相关信息

客户信息的详细页面,可以直接管理与该客户相关的各种数据,包括:活 动记录、基本资料、联系人、销售机会、合同、跟进任务、文档等。

注:所有查看操作都可以在打开的客户详细信息页面进行添加操作。

查看客户跟进记录;

进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息,点击【动态】页面。



查看客户联系人;

进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息,可直接看到联系人, 并可选择"卡片"或"表格"的方式显示页面。

点击"+",可创建新的联系人。





查看客户销售机会;

进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息,可以直接看到销售 机会,并可选择"卡片"或"表格"方式显示页面。

点击 "+" , 可创建新的销售机会。请咨询公司创建销售机会的标准。一 般建议需掌握客户购买参数:大致预算、决策人、产品或服务需求、预计签约 点。



3.5.7. 编辑客户

进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息,点击【编辑】页面, 系统会弹出"编辑客户"页面,然后直接编辑,点击保存。



第 52 页 共 132 页



3.5.8. 转移客户

销售人员离职或岗位调整,需要将之前本人负责的客户移交给其他销售人 员。

批量转移:

进入到客户列表页面,通过所有人或其他条件筛选出要转移的客户,点击 右上方的【转移】链接。在【转移】按钮前能看到当前选中多少条数据。另外, 可以选择是否要转移此客户关联的相关业务。不需要专责的相关项,则去掉勾 选。

输入并选择要转移给的销售人员,并点击【确定】按钮。



注:

相关业务记录的所有人和客户的所有人相同,才会被转移。反之,依然保 留为当前所有人。

嬴单和输单的销售机会不会被转移,不论与客户的所有人是否相同。

第 53 页 共 132 页

对于已经禁用的关联关系,依然会出现在此处。



单条转移:

进入客户列表后,直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右上角点 击 "…"操作列表中有【转移给他人】的按钮。



注:对于已经禁用的关联关系,不会出现在此处。这和批量转移不同

3.5.9. 跟进客户

记录每次的交往记录,能够让销售人员在每次跟进前充分掌握之前的交往 情况,有目的性的进行跟进。

操作方法:

进入客户列表后,直接点击【客户名称】打开客户详细页面,在【动态】 下选择活动类型,输入活动记录内容,点击【发布】。也可选择图片或者文档 上传到此次活动记录。





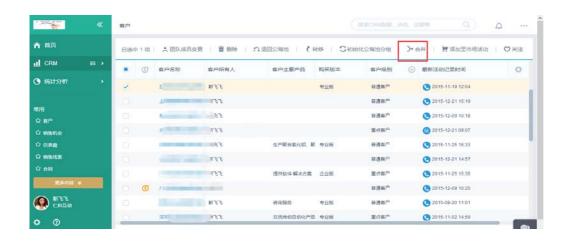
3.5.10. 合并客户

因客户名称填写不规范或其他原因,可能需要对两个或多个客户进行合并 操作,以实现数据清洗的目的。

主要合并客户的基本资料、动态、交往记录、销售机会、联系人、合同、 任务、文档以及团队成员信息。

操作方法:

在客户列表页面,通过客户名称关键字或其他信息筛选出要合并的两个客 户。如无可供筛选的共同信息,建议先修改被合并客户的名称以实现筛选。之 后点击【合并】按钮





在客户合并页面,选择合并后的主记录以及具体的项目,点击【开始合并】 按钮。

注:合并之后,基本资料内容将只保留主记录的内容。原客户下的销售机 会、联系人、合同、任务、动态、活动记录、文档以及团队成员信息都迁移至 主记录下,合并后的记录中将保留最早的创建日期。



3.5.11. 客户退回公海池

操作方法一:

在客户列表页面,选择要退回公海池的客户,点击【退回公海池】链接。

第 56 页 共 132 页

注:此操作可多选数据批量退回。





操作方法二:

进入客户列表后,直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右侧的操 作列表中有【退回公海池】的按钮。

注:

此方法只能针对当前单个数据进行退回。

若公海分组的"设置客户分组转移机制"未勾选"允许组内成员改变公海 客户的分组(默认仅管理员可以转移)",则除了管理员之外的销售人员回退 客户时,只能回退到领取客户时该客户所属的公海池分组。

若公海分组的"设置客户分组转移机制"勾选了"允许组内成员改变公海 客户的分组(默认仅管理员可以转移)",则所有销售人员回退客户时,可以 选择回退到公海池的其他分组。



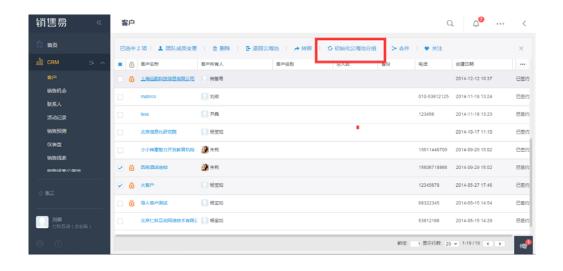


3.5.12. 初始化公海池分组

公海池功能启用后, 启用前已存在自建客户并不存在公海池分组信息, 因 此会导致自建客户无法按照"回收规则"进行回收。公海池管理员可通过"初 始化公海池分组"功能对这些历史数据统一进行公海池分组初始化操作。

操作方法:

在客户列表页面,选择要操作的客户,点击【初始化公海池分组】按钮。



注:

只有"分组数据管理员"权限的人员可以进行初始化公海池分组操作。

第 58 页 共 132 页



已经属于公海池的客户,初始化公海池分组操作不会修改此客户的所属公 海池分组。

3.6. 联系人管理

3.6.1. 什么是联系人

联系人是指客户企业中负责与我方进行业务联系的人。创建联系人前必须 先创建客户,一个客户下可以建立多个联系人。通过联系人档案的建立,可以 清楚的知道客户与我方的接口人是哪位,每位联系人有哪些特点等等。通过客 户关怀活动的进行,我们可以更好的为客户服务,从而达到维护客户关系管理 目的,提高企业竞争力,增加销售收入。

3.6.2. 创建联系人

▶ 前台 CRM 联系人模块中点击【新建联系人】时就会弹出业务类型选项。



或者进入客户列表后,直接点击【客户名称】,在弹出的客户信息窗口右 侧的操作列表中有【新建】的按钮,选择【联系人】:





填写联系人信息;

新建联系人页面默认显示的项目为联系人的必填项目和常用项目,其中标

注【*】的项目为必填项目

注:可以在系统设置中自定义联系人的必填项目和常用项目。

点击【更多信息】链接,填写联系人其它信息,保存即可。





联系人也可以采用导入的方式,前提是联系人对应的公司要在客户中存 在:

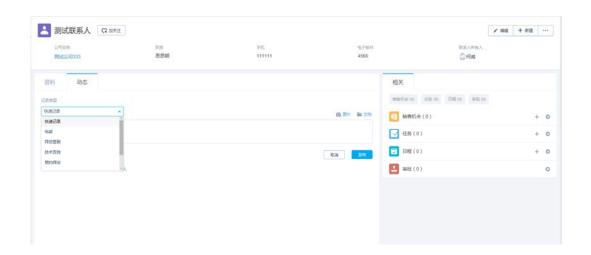


联系人跟进记录

记录每次的跟进情况,能够让销售人员在每次跟进前充分掌握之前的交往 情况,有目的性的进行跟进。

操作方法:

进入联系人列表后,直接点击【姓名】打开联系人详细页面,在【动态】 下选择活动类型,输入活动记录内容,点击【发布】。也可以选择图片或者文 档上传到此次活动记录。



3.6.3. 联系人可以关联业务

在联系人模块点开联系人可在【相关】位置关联业务,关联关系目前支持销

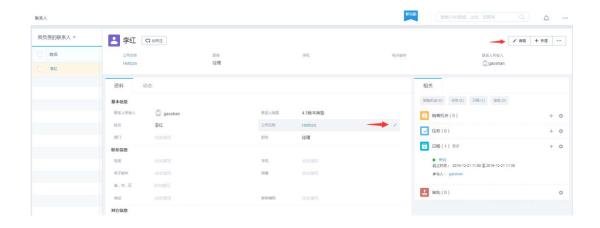


售机会、任务、日程、审批、自定义实体。



3.6.4. 修改关联的公司名称

可在【资料】和【编辑】中修改关联的公司名称。



3.7. 销售机会

3.7.1. 什么是销售机会

销售机会就是客户有购买您的产品或服务的需求,也常被称为"单子"、 "项目"或"商机"。

通过建立销售机会,可以使销售工作安排更加有针对性;根据销售机会所 处阶段形成销售漏斗,可实时掌握所有项目所处的阶段,预测某时间段内的销 售趋势或其他销售数据,从而提高跟单效率和赢率。



3.7.2. 创建销售机会

点击左侧导航菜单【销售机会】进入销售机会列表页面,点击右上方的【新 建销售机会】按钮:



或者进入客户列表后,直接点击【客户名称】,在弹出的客户信息窗口右 侧的操作列表中有【新建】的按钮,选择【销售机会】。



3.7.3. 销售机会团队成员管理

销售机会信息是私密的,仅本人、上级及团队成员可以看到。销售人员想 要其他同事查看销售机会信息,需要把相关人员加为团队成员。

注:团队成员权限,可查看客户"动态""资料""联系人""任务""文 档"相关内容。想要看到其他相关模块如"销售机会"、"合同",需打开"销

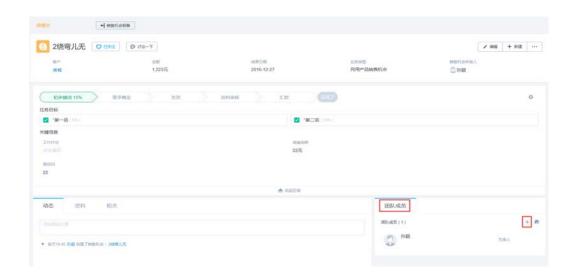
第 63 页 共 132 页



售机会""合同"分别添加相关模块销售团队成员。

添加销售团队成员

进入销售机会列表后,直接点击【机会名称】,在机会详细资料页面点击 团队成员, 然后通过"+"将成员添加进来。



➤ 删除销售团队成员

在机会的详细页面中,打开团队成员页面,在此机会成员列表中的名字最 右侧,有一个向下的三角符号"",点开之后即可看到"移除成员", 然后通过点击此按钮将成员删除即可。





3.7.4. 销售机会列表

相关操作:

查看销售机会列表

按照阶段显示机会列表

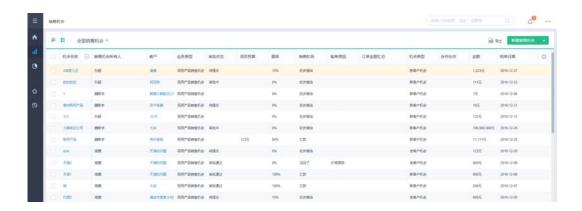
销售机会列表排序

智能筛选数据

可以将常用的筛选保存为常用检索

查看销售机会列表

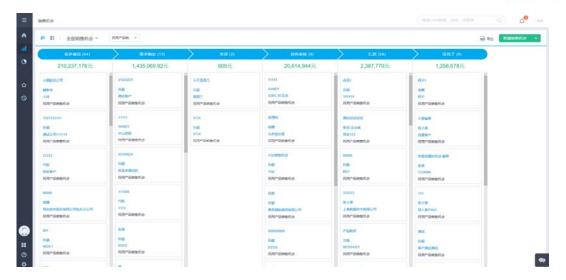
点击导航菜单中的【销售机会】进入销售机会列表,销售机会列表可以查 看机会名称、公司名称、销售金额、销售阶段等基本信息。



> 按照阶段显示机会列表

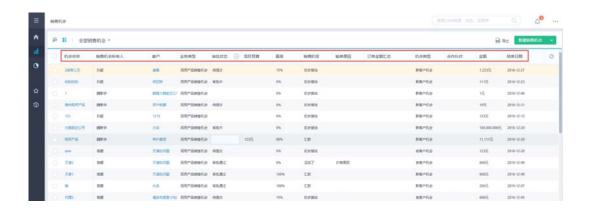
点击页面左上角的切换看板按钮,即可切换成按阶段查看机会列表的模 式。





销售机会列表排序

点击销售机会列表表头的字段名,可以按该字段进行升序或降序排列。



智能筛选数据

强大的自定义筛选功能,直接将鼠标放在需要筛选的字段上,字段名右侧 将出现一个三角符号的按钮,然后将鼠标移至按钮上,在弹出的筛选框上输入 你需要筛选的条件即可





> 可以将常用的筛选保存为常用检索

常用检索:

【我负责的销售机会】: 指我负责的销售机会, 即销售机会所有人是自己。

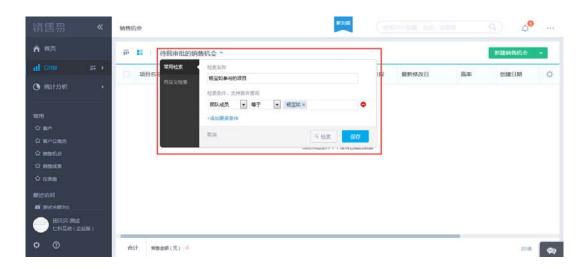
【我参与的销售机会】:指我是销售团队成员的销售机会。

【全部销售机会】:指权限范围内所能看到的全部销售机会

【7天未跟进的销售机会】:指7天没有填写过活动记录的销售机会。

自定义检索:

自定义的检索条件可以选择销售机会模块里的任意字段做查询。





点击【添加更多条件】可以添加查询条件,支持多条件复合查询。

查询字段类型为普通文本型,那么后面【等于】的下拉框可以选择更多条 件。

常用的组合查询条件,可填写"检索名称"后保存,则该项会保持为【常 用检索】(可以设定多个),以后可直接调用预先设定的查询条件进行查询。

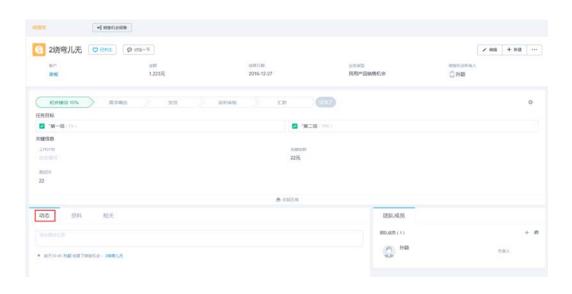
3.7.5. 查看销售机会相关信息

销售机会的详细页面,可以直接管理和该销售机会相关的各种数据,包括: 销售机会的往来记录、基本信息、联系人、跟进任务、购买的产品、合作伙伴、 竞争对手、文档等。

注:所有查看操作都可以在打开销售机会详细信息页面做添加操作。

查看销售机会的跟进记录

进入到销售机会列表,点击【机会名称】,打开销售机会详细信息,点击 选择【动态】。

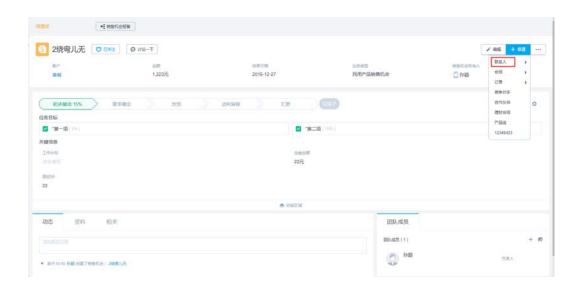


> 添加销售机会的联系人



一个客户往往有多个联系人,某几个联系人在某个销售机会中发挥重要作 用,因此可以在销售机会下关联特定的联系人。

进入到销售机会列表,点击【机会名称】,选择【添加】并选择【联系人】:



可以直接从客户的联系人列表中选择,同时也可以直接在销售机会下新建 联系人,则会自动同步至客户下:



通过为联系人选择角色,来形成本次销售机会的决策链:





▶ 查看或添加产品

进入到销售机会,列表点击【机会名称】,打开销售机会详细信息,点击 右上角的"…"的按钮,"编辑产品" 进行添加或者修改产品明细。

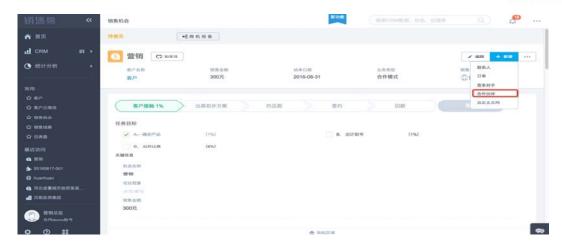


查看或添加销售机会的合作伙伴

可以在"合作伙伴"模块中建立"库"。

之后进入到销售机会,点击【机会名称】,打开销售机会详细信息,点击 添加一个或多个【合作伙伴】,便可以了解每个项目的合作伙伴有哪些:







查看或添加销售机会的竞争对手

可以在"竞争对手"模块中建立"竞争对手库"。

之后进入到销售机会,点击【机会名称】,打开销售机会详细信息,点击 添加【竞争对手】,便可以了解每个项目的竞争对手有哪些:





3.7.6. 推进销售机会

未开启可视化流程的销售机会阶段:销售流程简单化管理的模式。特点:仅 划分了大阶段;可以跳选阶段

选择销售机会阶段,并及时的根据实际情况将其推进到正确的阶段,以保 障每个项目都处于正确的阶段:



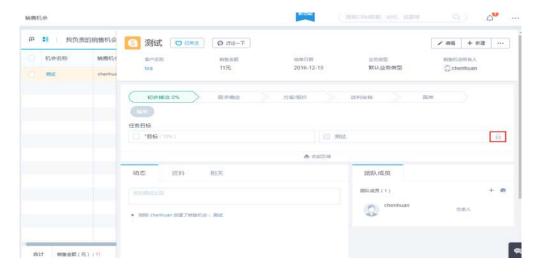
开启可视化流程的销售机会阶段:销售流程精细化管理模式。特点:基于每 个大阶段定义了细分的任务目标及关键信息,以模板形式固定了每个阶段要做的 事情,及要了解的信息;不可以跳选阶段,需要完成从开始的每一步的任务目标 和关键信息

选择销售机会阶段,并及时的根据实际情况将其推进到正确的阶段,以保 障每个项目都处于正确的阶段:





销售流程推进支持权限控制





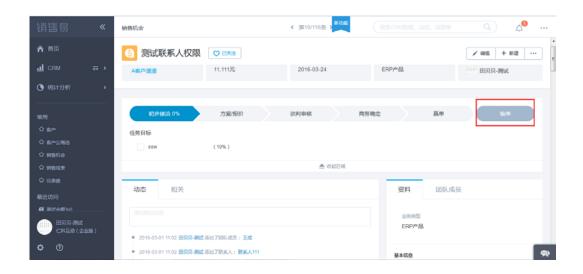
子任务支持备注



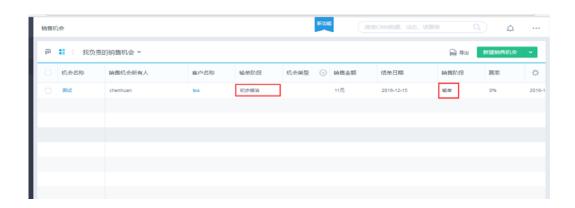
第 73 页 共 132 页



如果该项目未成交,则选择"关闭该销售机会":



销售机会列表可以查看输单时所属阶段



可选更新结单日期



第 74 页 共 132 页



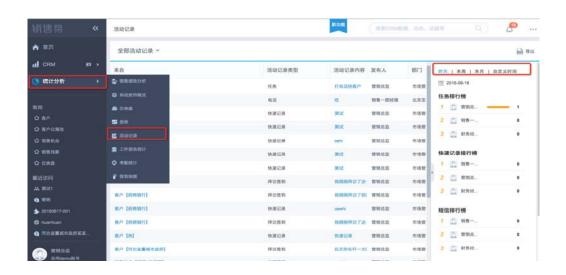
3.7.7. 活动记录管理

▶ 什么是活动记录

在销售线索、客户、销售机会、联系人、合同的动态中填写的跟进统称为活动记录。在活动记录模块中,除了上述的内容外还可以查看已完成的任务记录。

▶ 查看活动记录

可以选择查询的时间段,查看并导出活动记录。还可以展开活动记录排行榜(前提是有权限看到其他人的活动记录,否则只有自己的数据):



3.8. 合同

3.8.1. 什么是合同

合同管理是用来管理所有已经发生的销售合同;合同/回款管理用于记录 合同信息,制定回款计划,记录回款情况,记录开票情况。

3.8.2. 创建合同

点击左侧导航菜单【合同】,进入合同列表页面,点击右上方的【新建】



按钮。



或者进入客户列表后,直接点击【客户名称】,在弹出的客户信息窗口右 侧的操作列表中有新建的按钮,选择【合同】。



注:合同也可以批量导入,操作类似于客户的导入。

合同支持业务发起讨论,



第 76 页 共 132 页



3.9. 订单

3.9.1. 什么是订单

在某些情况下,订单功能类似于合同。但较合同来说有点主要区别:创建订 单时必须要维护包含的产品及其下单量、下单金额等信息。因此合同适合用于提 供服务的公司,订单更适用于提供实物产品的公司。

对于某些业务上需要先签署框架协议,然后逐笔下单的公司来说,则考虑合 同和订单结合使用。

3.9.2. 创建订单

通过点击下一步添加产品信息:



点击"+",进到后台已经维护好的产品库中,可以选择多个产品,

第 77 页 共 132 页







修改每个产品的销售价格或折扣、产品数量后保存:



3.9.3. 确认生效

订单创建后,一般会由商务部核查订单,核查通过后,会将订单的状态改为生效,在系统中可通过"确认订单生效"实现。是否允许该订单在做修改需要管理员在后台设置。在订单记录里点击页面右侧"...",点击确认生效。





订货单状态会自动变为"已生效",方便筛选:



已生效的订单不允许删除,要删除只能先将订单作废,在删除。

3.9.4. 订单作废

某些情况由于特殊原因已生效的订单无效,可通过"废弃订单"实现。

第 79 页 共 132 页





注:生效后的订单页面才有作废按钮。

订货单状态会自动变为"已作废",方便筛选:



3.9.5. 订单锁定、解锁

某些时候需要将订单锁定,不允许其他人修改,可以通过锁定功能实现。





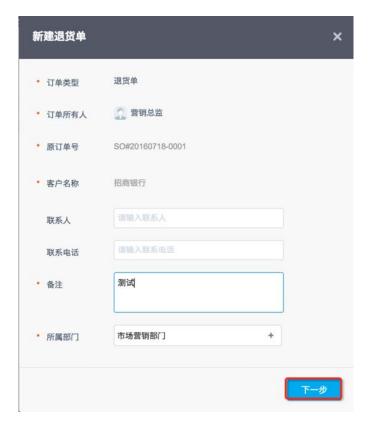
3.9.6. 订单退货

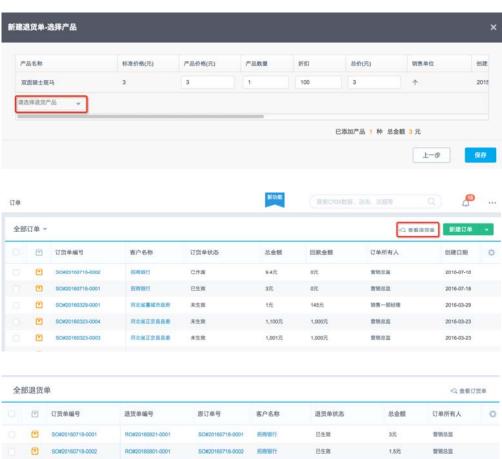
在订单生效后,若产生了退货,可通过创建退货单实现。点击订单页面右上 角的 "…"



第 81 页 共 132 页



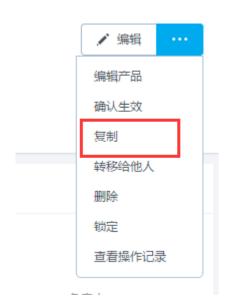






3.9.7. 订单复制功能

如遇周期性采购需求,原始系统需要多次创建数据一样的重复订单进行实 现,但在此版本中,在当前订单中选择复制,即可产生与当前订单内数据完成一 致的订单,简单进行修改即可。



3.10. 回款计划/记录

3.10.1. 什么是回款

回款即在销售订单、合同确认并确认付款的相关情况后,销售或者相关负责 人可以随时在订单、合同下创建回款计划,并查看回款情况。

3.10.2. 回款的建立

添加回款期次:针对一个合同产生多笔回款,可通过添加回款期次实现。

第 83 页 共 132 页





添加回款记录:在回款期次中添加回款记录。



添加回款计划:若有需要也可提前添加回款计划。



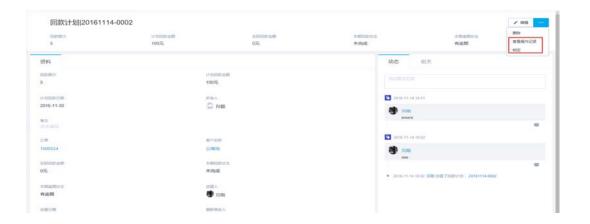
添加开票记录。





3.10.3. 查看操作记录

在回款计划的详情页中点击右上角的更多,可以查看回款的操作记录及支持 锁定



3.11. 目标管理

3.11.1. 什么是目标

目标即销售人员的业绩任务,可以为部门、个人设定月度、季度及年度业 绩部门,便于实时查看目标完成情况。

3.11.2. 设置部门目标

进入目标模块,选择某部门,可以看到该部门及其下属部门,已经该部门



中的人员。可以为部门、个人单独设定目标,或采用导入的方式完成目标设定:



点击"设定部门目标",选择需要设定目标的部门,设定完毕后保存即可; 设定个人部门与此类似:



注:

导入目标时,如果导入的为个人目标,则需要填写模板中的姓名及各目标 值。

如果导入的为部门目标,则需要填写模板中的部门编码及各目标值。部门 编码即为后台创建部门时,填写的部门编码。

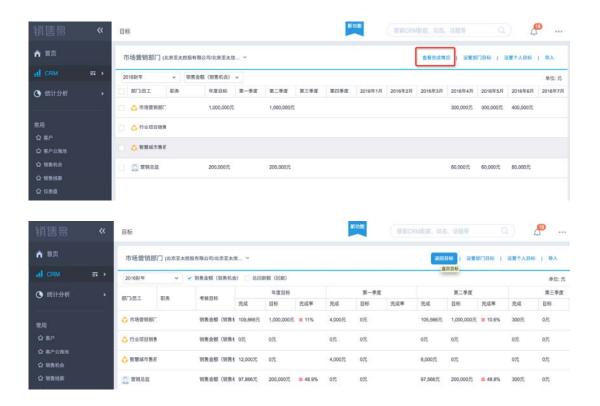
若姓名和部门编码都填写了,导入的为个人目标。



导入时,月、季度、年度目标为必填项,若无值,需填0。

3.11.3. 实时查看目标完成情况

点击查看完成情况,以查看年度、季度、月度的目标完成比。



3.12. 费用报销

3.12.1. 创建费用

产生一笔花费随时记录。点击"新建费用"按钮,选择相应的费用类型和关 联业务。如果关联多个业务,目前需创建为多个记录。





3.12.2. 创建报销单

按照公司要求的报销截止日期前提交费用报销。同样在费用页面,点击右上 角"新建报销单"按钮,标题为必填项,建议格式为"报销年月+报销人", 如 2016 年 8 月张三报销。点击"下一步"。



系统自动带出所有未曾参与报销的费用记录。可选择所有待报销的费用记 录,或点击"筛选"后输入特定金额、费用类型、发生日期过滤出此次要报销的 费用记录,





系统自动跳转至报销单页面,通过点击右上角的"查看费用"按钮,可返回 费用记录页面:

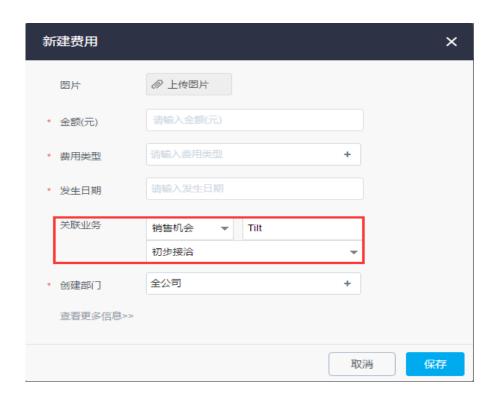


在某些业务中创建费用明细,则在编辑窗口中不必重复填写相关业务信息, 系统会自动填入相关信息,详情如下:



第 89 页 共 132 页





3.12.3. 编辑报销单

点击报销标题,进入报销详情页,可再一次查看费用明细以确定报销记录是 否选择正确。若有遗漏,可点击"添加费用明细"按钮,进行添加。



若选择了不应选择的记录,则选中错误的费用记录,进行删除:



3 2016年8月张三报销



3.12.4. 报销单审批和打印

后台一般会设置好了报销审批流程和报销模板,按照公司要求提交审批,并 进行线上打印,线下贴票等操作:



3.13. 产品

3.13.1. 创建产品

在 CRM 列表中选择产品,点击右上角新建产品,填写产品中必填字段,点



击保存



3.13.2. 创建产品目录

点击新建产品后面的箭头,选择产品目录管理,点击"+"创建产品目录



第 92 页 共 132 页



3.13.3. 导入产品

点击新建产品后面三角选择导入产品



下载产品导入数据模板,按照模板中的项目整理要导入的产品;

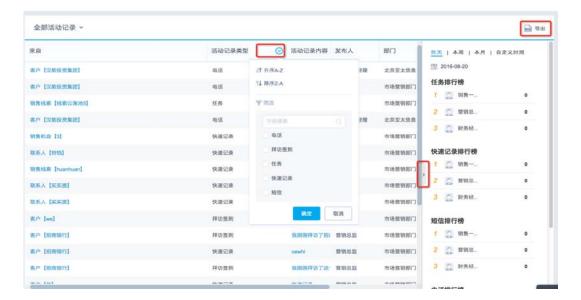
注:

- 1、模板中的表头名称不可更改,表头行不能删除
- 2、项目顺序可以调整,不需要的项目可以删减
- 3、其中产品名称,产品目录,标准价格,销售单位,启用状态为必填项,必须 保留
 - 4、导入文件请勿超过 1MB。

3.14. 活动记录

针对各个业务对象添加的动态,可以在活动记录中汇总查看,筛选、排行榜、 导出等功能帮助管理者更好的了解每位同事的工作情况。





3.15. 价格表

3.15.1. 价格表的创建

功能说明:价格表维护人员,根据公司的定价策略,为不同类型的销售人员

分配其适配的价格表

在 CRM 价格表模块中,点击新建价格表,







创建好价格表以后,将相关产品明细添加进去,形成价格表,





第 95 页 共 132 页





3.15.2. 价格表的使用

新建订单时输入订单内容后,点击下一步



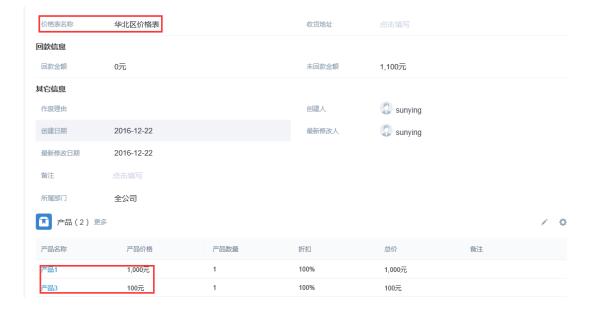
在添加产品中选择价格表类型,并选择该类型中的产品,







创建完订单后,可以在订单详情中查看价格表名称和所添加的产品,



3.16. 报价单

3.16.1. 报价单的创建

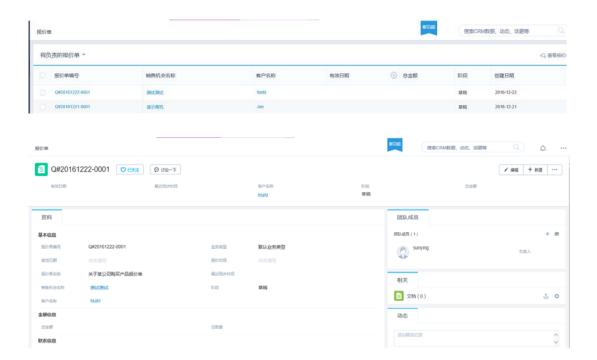
功能说明:在销售机会环节中,用于供应商给客户的报价,类似价格清单。



报价单是在销售机会下创建,首先创建销售机会,在销售机会详情页右上角 更多中点击生成报价单,



将报价单中信息填写完成,点击保存生成报价单,



注:一个销售机会下边可以创建一个或者多个报价单

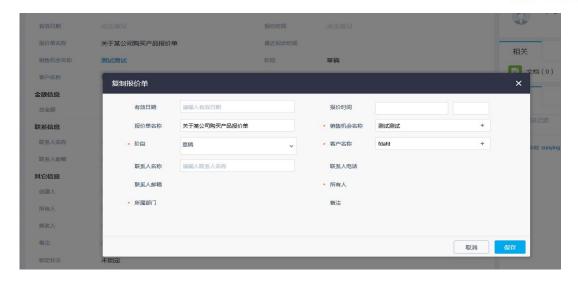
3.16.2. 报价单的复制

同销售机会下的报价单可以进行复制,



第 98 页 共 132 页





- 注:(1)复制报价单不会复制相关状态、审批信息;
- (2)复制时如果客户不可用,产品状态变化、或者产品价格表价格发生变 化时,会提示用户相关内容。

3.16.3. 报价单的同步

用户可以通过同步将报价单明细的信息同步至销售机会明细

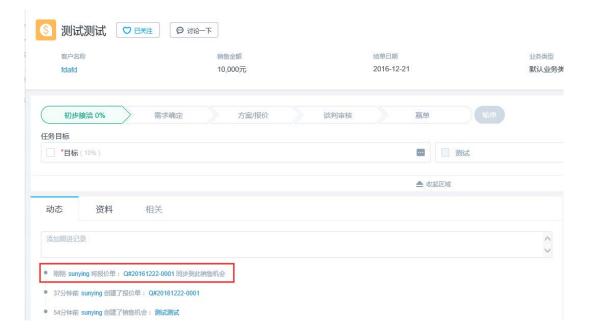


同步后报价单会记录报价单的最近同步时间,同时报价以及商机下均会发送

动态







3.16.4. 报价单转订单

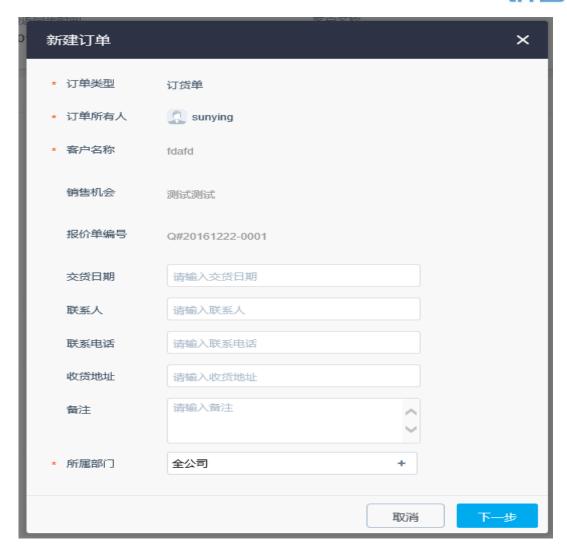
当报价单在客户认可后可直接转变为订单,点击新建订单,



报价单转订单时会将默认的订单、报价单相关信息带至订单,

第 100 页 共 132 页





选择价格表类型并相应选择产品,点击保存,

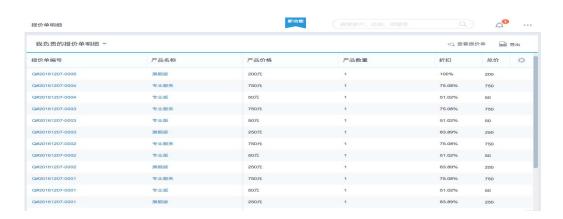


生成的报价单列表、报价单明细列表,报价单列表:





报价单明细列表:



4. 统计分析功能

4.1. 销售绩效分析

4.1.1. 成交客户分析

▶ 功能介绍

根据您的权限范围,可以查看您所成交客户的共性,帮助确定未来重点开发范围。

成交数据主要来自已关联赢单项目的客户,您可以通过"数据来源"进行切



换,还可以按时间和客户属性进行数据的浏览。

▶ 查看方式

点击图形中的不同区域, 您可以在下方查看对应的详细列表。

查看维度(时间,客户模块单选字段,按人员/部门):



注:

数据来源为销售机会,则时间范围限定的为结单日期。

数据来源为合同,则时间范围限定的为签约日期。

数据来源为订单,则时间范围限定的创建日期。

默认包含所选部门的下属部门数据。

4.1.2. 团队业绩贡献

▶ 功能介绍

根据您的数据权限范围,您可以查看所负责部门的销售业绩,并通过图形下方的"展开下级"查看下级部门或销售人员的销售业绩。因此主要适用于部门领



导及以上角色查看。销售数据来自"销售机会",您可以在"数据来源"中切换。

查看方式

您可以按时间区间浏览业务数据,点击图形中的不同区域,您可以在下方查 看对应的详细列表。



注:默认显示的为当前用户所在部门的数据及下级部门的数据。当前部门不 会显示名字,而是会显示为"其他"

数据来源为销售机会,则时间范围限定的为结单日期。

数据来源为合同,则时间范围限定的为签约日期。

数据来源为订单,则时间范围限定的创建日期。

数据来源为合同回款和订单回款,则时间范围限定的为回款日期。

第 104 页 共 132 页

4.1.3. 目标与完成度

功能介绍



根据"目标"模块设置的人员或部门考核目标和完成的业绩,在本表中展示目标的实际完成情况。

▶ 查看方式



注:

所选部门不会自动汇总下属部门数据。

若以人员维度筛选,支持选择是否包含下属和团队成员数据。因为仅会自动 汇总下属的业绩,不会自动汇总下级的目标,因此如果主管自己也背业绩并也给 自己设置了目标的情况下,建议直接以部门维度查看整体完成情况。

支持筛选哪些业务数据维度,和后台的目标管理设置相关。需针对每个业务数据维度都设置了相应的目标。

4.1.4. 销售阶段推进

▶ 功能介绍

数据来源为销售机会。根据销售机会的创建时间,查看一段时间范围内销售机会的阶段推进状况,可切换查看部门或销售人员的商机推进状况。以发现每个



用户的跟进劣势,有针对性地改进。

查看方式

平均停留时间——商机阶段左侧的时间表示在查询区间内,商机在该阶段 的平均停留时长。

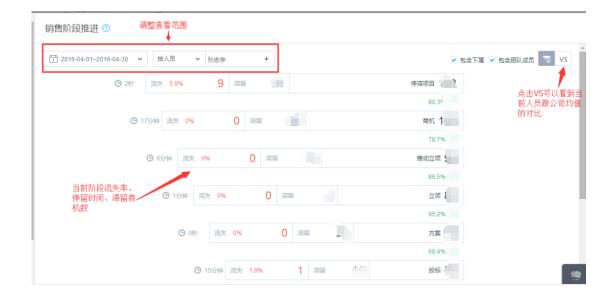
流失率/流失数——红色数字为各销售阶段的商机流失数量和流失率(输单 即为流失),可点击查看。

滞留——当前停留在该阶段上的机会数量,可点击查看。

流入数——最右侧数字为查询时间内,该阶段商机的流入数量,可点击查 看。

转化率——阶段之间的绿色数字为商机转化率,转化率可作为商机推进是 否正常的判断依据,转化率过低可能表示商机在该阶段推进存在瓶颈。

您可点击界面右上角的 "VS" 按钮,查看当前统计与全公司同期的对比情 况,通过此图可帮助您了解销售机会推进过程是否正常,可根据各阶段的滞留时 长、滞留数和滞留数判断是否该阶段的商机推进出现问题。





4.1.5. 销售漏斗预测

▶ 功能介绍

数据来源为销售机会。

"人工预测"

努力中——统计时间内,进行中的商机金额累加(不包含承诺的商机)

承诺完成——统计时间内,标记"承诺 = 是"的销售机会金额累加

已经完成——统计时间内,已经赢单的销售机会

"加权预测"

将销售机会各阶段的成功率作为权重,乘以销售机会金额计算得出各阶段商机金额。

▶ 查看方式

表格形式



图表形式





注:时间范围限定的为销售机会的结单日期

4.1.6. 近期重点商机

功能介绍

近期重点商机是指未来一周、未来两周、过去一周、过去两周的商机,通 过图形展示帮助您快速确定重点了解的商机,辅助您判断需要关注的商机从而 保证可靠赢单。

查看方式





注:

数据来源为销售机会,时间范围限定的为销售机会关单日期。

X 轴:取值销售机会的关单日期。

Y 轴:取值销售机会阶段对应的盈率。

气泡大小:取值销售机会金额。

4.1.7. 丢单原因分析

功能介绍

统计时间区间内, 丢单商机的金额和数量占比。以此辅助您判断是否需要关 注和改善因某种原因造成的销售丢单,减少丢单损失。具体丢单原因需在后台进 行预设,前台修改销售机会阶段为输单时,必须要求选择一项作为输单原因。

查看方式

点击图形区域可查看对应的丢单商机。





注:数据来源为销售机会,时间范围限定的为销售机会关单日期。

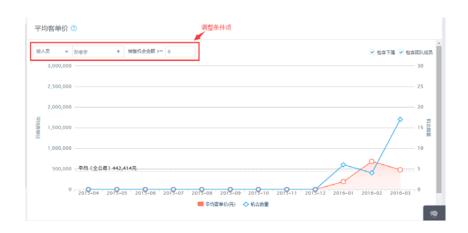
4.1.8. 平均客单价

功能介绍

帮助您了解部门或销售人员的平均商机客单价。

▶ 查看方式

您可选择任意一个时间段进行查看



注:

平均客单价计算方式: 贏单销售机会金额总和/贏单销售机会数。

默认包含所选部门的下属部门数据。

默认显示近一年的数据,暂不支持自定义时间筛选。

4.1.9. 平均销售周期

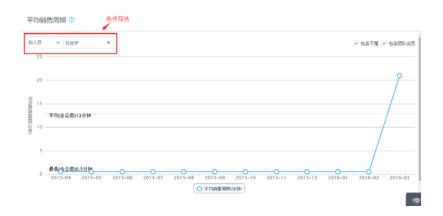
功能介绍

帮助您了解部门或销售人员的平均商机销售周期,您可选择任意一个时间段 进行查看。



▶ 查看方式

在图中您可切换显示单位,当前支持"按季度"和"按月"。



4.1.10. 线索转换率

功能介绍

帮助您了解公海池中的销售线索分别转化为客户、商机以及商机赢单的转化 率数值。目前开通了线索公海池,才有此分析。

▶ 查看方式

您可以选择查看某一个公海池中的线索,也可以查看某一个市场活动或某一 个市场活动所有人的线索转化情况。





注:

时间范围限定的为线索创建日期。

转换商机,包含线索转为客户时和后创建的销售机会。

目前不支持显示明细。

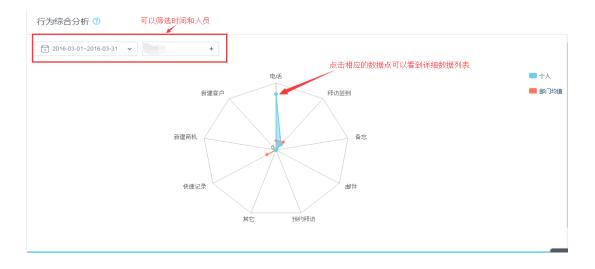
4.1.11. 行为综合分析

▶ 功能介绍

以雷达图方式显示指定人员在各类活动上的发生数量,以及新建客户、新建 商机的数量。

▶ 查看方式

为了能够体现出员工的工作能力,在图中提供了员工所在部门的平均值作参考。



4.1.12.销售行为趋势

▶ 功能介绍



以趋势图方式显示销售人员在一段时间内的活动记录发生数量,您可以查看 不同类型的活动记录和统计时长。

查看方式

在图形中您可切换显示时间单位,当前支持"按日""按周"和"按月", 每个时间单位的可选择统计时长会有所不同。

您一次最多可添加5名人员。



4.2. 系统使用概况

▶ 功能介绍

此功能主要帮助管理员了解整个系统用户的登陆情况。

▶ 操作说明

数据统计的时间为截止前一天的系统数据,支持选择周、月两个查看维度。

第 113 页 共 132 页





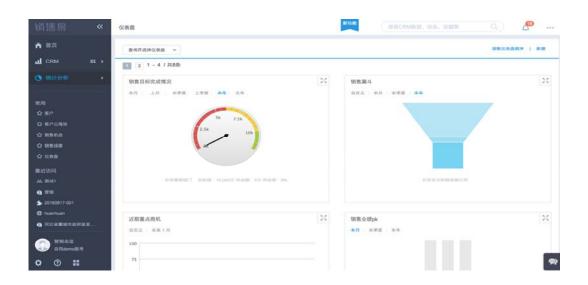
4.3. 仪表盘

4.3.1. 什么是仪表盘

仪表盘是对目标完成情况、销售漏斗、近期重点销售机会、销售业绩 PK、 行为排行榜等的图形展示。

4.3.2. 查看仪表盘

仪表盘模块,可以看到系统默认给出的仪表盘;所看的数据是权限范围内 能看到的数据的集合。





展开大图,便可以看到该仪表盘中数据对应的明细:



【销售目标完成情况】: 查看个人或部门的目标完成情况。

依据后台设置,完成额来源可以是销售机会、合同、订单、回款。

目标值为在目标模块中设置的部门或个人目标。

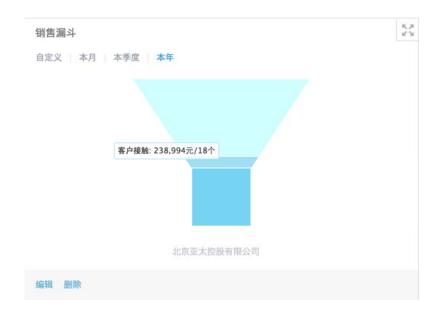


【销售漏斗】:每个销售阶段的销售机会数量及金额汇总。

数据来源为销售机会。

时间维度以销售机会介单日期为统计依据。





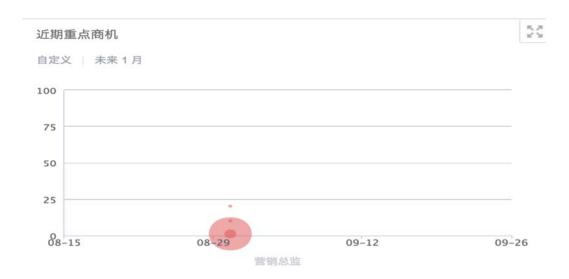
【近期重点商机】:一段时间内的商机展示,自行明确需要重点关注的商机。

数据来源为销售机会。

X 轴:取值销售机会的关单日期。

Y 轴:取值销售机会阶段对应的盈率。

气泡大小:取值销售机会金额





【销售业绩 PK】:部门之间、用户之间的目标完成情况对比。

目前销售业绩 PK 仅针对赢单销售机会做统计,不涉及合同和订单。

此表能查看到的数据和数据权限相关。



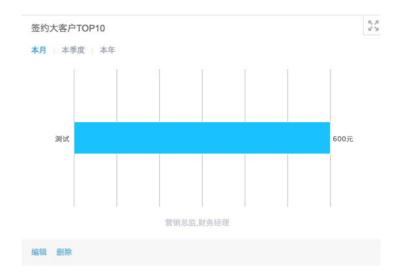
【电话量排行】和【拜访量排行】: 部门之间、用户之间的电话类型动态数比较, 拜访签到类型动态数比较。



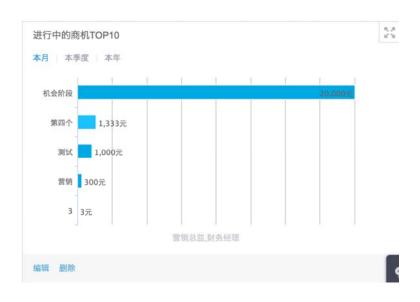
【签约大客户 TOP10】:数据范围内的签约金额位于前 10 的客户。

目前仅针对赢单销售机会做统计,不涉及合同和订单。





【进行中的商机 TOP10】:数据范围内正在跟进的金额前 10 的销售机会。



4.3.3. 编辑仪表盘

将鼠标放至左下角,出现编辑按钮,点击修改仪表盘的查询条件,以使其符合你的查询需求:







注:

选择按部门查看,默认包含下级部门的数据。

选择按个人查看,可选择是否包含下属的数据,及是否包含作为团队成员的数据。

每个图表支持编辑的条件略有差异。

4.3.4. 新建仪表盘

如针对一个类型的仪表盘经常需要查看多个筛选条件后的结果,频繁更换筛选条件国语玛法,此时可以创建新的仪表盘,同一种类型的仪表盘可以创建多个,分别对应不同的查询条件。





4.3.5. 设置"预计完成百分比"和"机会数量"

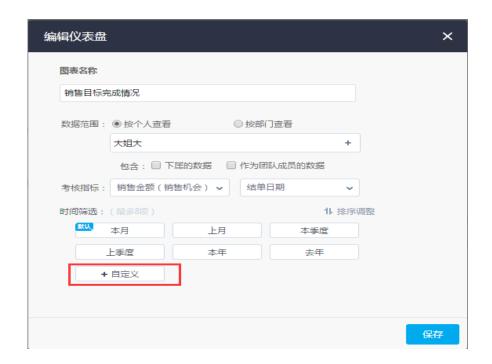
设置目标后,查看"统计分析"---销售绩效分析---销售漏斗预测,在预测图形中加入了预计完成百分比和每个阶段机会的数量,更直观的展现数据,如下图所示:



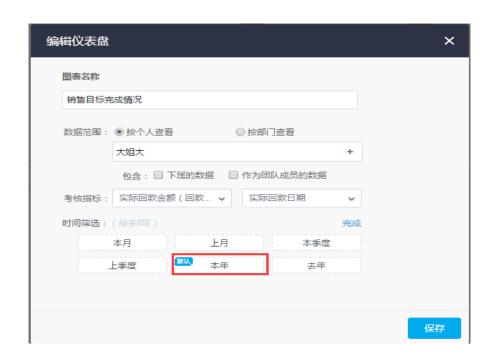
4.3.6. 自定义时间筛选

仪表盘内统计功能已全部支持自定义时间区域进行统计:销售目标完成情况、销售业绩 PK、销售漏斗、近期商机重点、活动记录排行(员工)、活动记录排行(部门)、签约大客户 Top10、进行中的商机 Top10,用户可自定义选择时间筛选条件,最多设定 8 项,且时间筛选条件也支持排序,如下图所示:



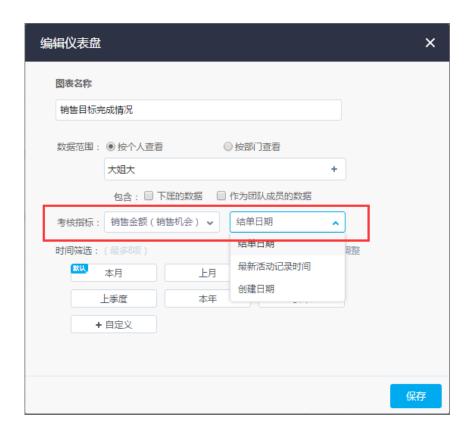


点击"排序调整"可更改默认的时间,如下图所示:



还增加了考核指标的扩展,如下图所示:





4.4. 报表管理

4.4.1. 什么是报表

报表是对客户、线索、销售机会、合同等系统管理数据的统计汇总数据列表。

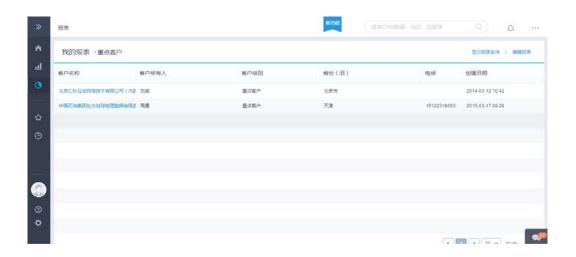
4.4.2. 制作及查看报表

报表模块,可以看到自己定义的数据报表以及系统提供的默认报表模板; 所看的数据是权限范围内能看到的数据的集合。

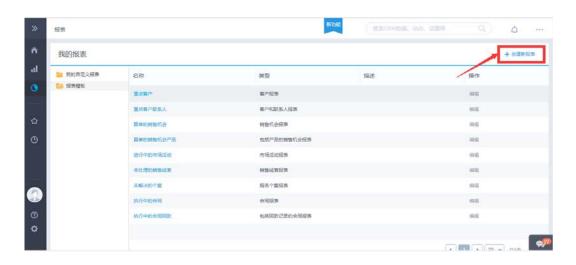




点击已有的报表名称,可以查看报表结果。



制作报表,点击屏幕右上方的"创建新报表"可以制作自己的统计分析数据报表。



报表分为列表式、分组式、矩阵式。



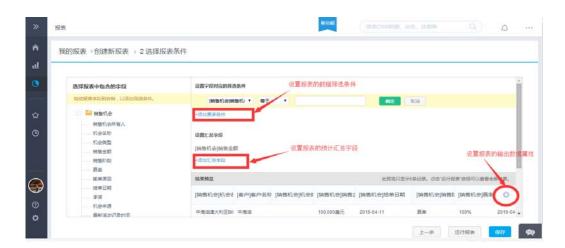
列表式:报表是对系统管理对象数据的直接列表输出。

分组式:报表是可以按照所管理对象的属性进行分组汇总统计输出的报 表。

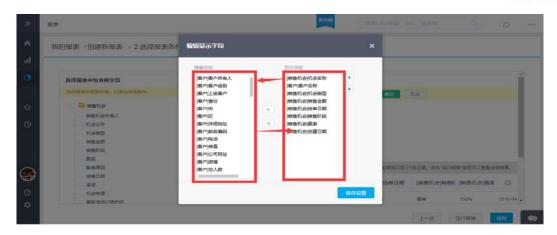
矩阵式:矩阵式报表可以自定义行、列显示内容,适合做复杂的交叉条件分析。



列表式报表,选择报表的数据源及列表式报表选项后,选择报表输出的数据筛选条件、汇总字段、以及报表输出的数据属性,例如:销售机会的名称、 阶段、销售机会所有人、金额、成单时间等信息。







完成后点击屏幕右下方的保存,在弹出的对话框中输入报表名称点击保存完成列表式报表的制作。



选择报表的数据源及分组式报表选项后,选择报表输出的数据筛选条件、 汇总字段、以及报表的分组显示字段,例如:销售机会的销售机会所有人、产 品等分组字段。





选择报表的数据源及矩阵式报表选项后,分别将你需要分析的 X 轴和 Y 轴数据用拖拽的形式添加到结果预览处,系统会自动计算出相应的记录数和总 记录数。例如:不同销售的客户资源,每个级别分别所占的数量及总数。



4.4.3. 报表共享

在现有报表共享功能中,分享人将保存的自定义报表共享给他人时,报表被 分享者在查看当前共享报表时,需要自行调整表头显示内容,共享操作并不会将 分享人已编辑好的表头内容一并共享过来。v4.5 版本中,对此功能进行优化, 分享人在分享报表时,会同时将分享人所共享的报表表头内容一并传递,避免被 分享人做二次报表编辑,详情如下图:





4.5. 工作报告统计

针对每个用户是否准时提交工作报告所做的监管。管理者可以筛选查看日 报、周报、月报;可以筛选查看的时间范围;基于后台设置的提交时间,提交的 具体状态可显示为:已提交、延后、未提交。



4.6. 考勤统计

针对每个用户是否准时打卡所做的监管。考勤统计包含考勤记录和考勤分 析。管理者可以查看所有考勤记录、筛选某个人某段时间的考勤记录、导出考勤 记录。



管理者可以筛选查看某段时间的某个部门人员的考勤情况、导出考勤分析。





注:目前一次只能查看一个部门的分析结果。若要查看所有部门的分析结果, 需进行多次筛选。

4.7. 签到地图

4.7.1. 什么是签到地图

以地图方式展现权限范围内的员工拜访客户、签到的位置

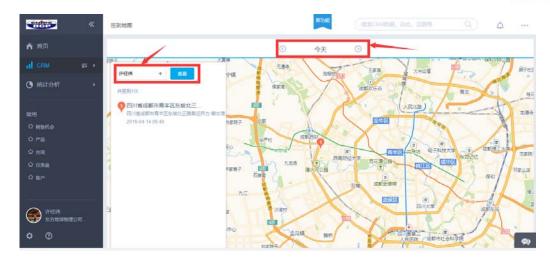
4.7.2. 查看签到地图

打开左侧菜单栏的"统计分析/签到地图"查看员工拜访签到的位置情况。

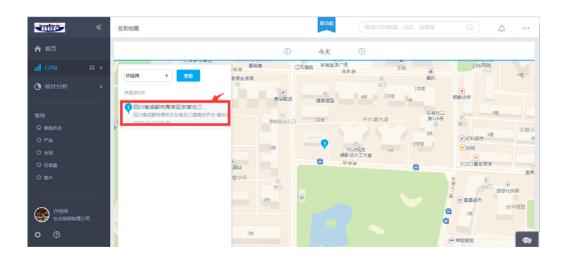


进入签到地图后,可以依据自身权限选择可以查看的员工以及时间,进行 查看签到拜访情况。





鼠标移到签到记录后,地图会放大显示每一条签到记录的精确位置。



5. 呼叫中心

5.1. 一键拨号:

用户可以在线索、客户、联系人模块中对"电话"字段进行点击拨号

第 129 页 共 132 页

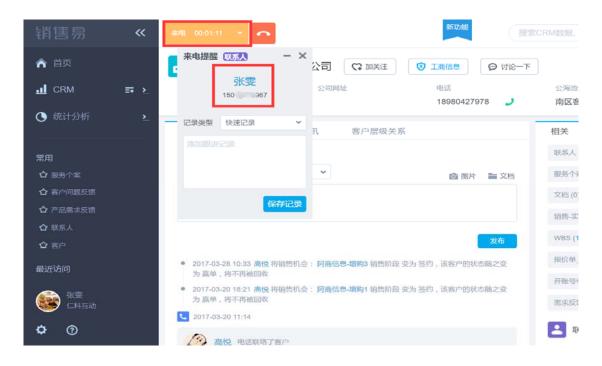






5.2. 来电提醒:

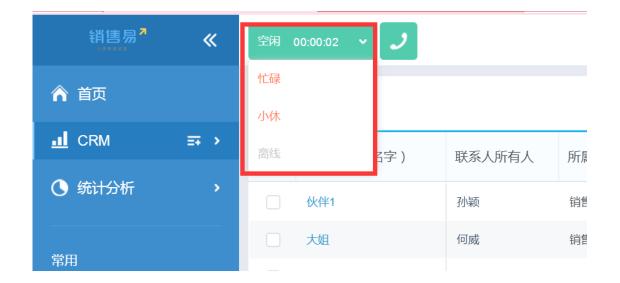
客户来电时自动识别客户,可以弹出相关信息,可在弹屏中快速记录沟通内 容。





5.3. 状态管理:

用户可以修改电话在线状态:空闲、忙碌。空闲表示电话可以呼入,忙碌表 示暂时不接听电话(即电话呼入不进来)



5.4. 呼叫转移

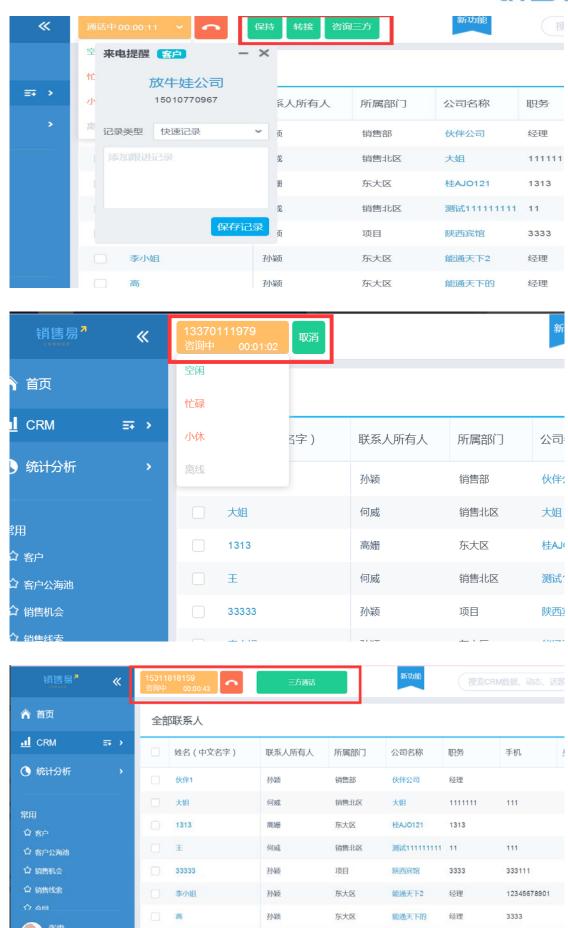
通话过程中,用户可以点击"转接"按钮,输入相应号码进行通话转移。如 转给其他同事。

5.5. 三方通话

外呼或接听的通话过程中,用户可以点击"咨询三方"按钮,进行呼叫第三 方,此时通话的另一方为等待状态,在第三方接通后点击"三方通话"按钮即可 实现三方同时对话

第 131 页 共 132 页





孙颖

全公司

人民大学

人大

9898989

111