

启客多 scrm 产品使用手册

启客多 SCRM

产品使用手册

(下)

启客（北京）科技有限公司

目录

1. 范围.....	错误!未定义书签。
2. 应用介绍.....	错误!未定义书签。
3. 产品的主要功能概述.....	错误!未定义书签。
4. 企业微信登录使用指南.....	错误!未定义书签。
4.1 注册企业微信.....	错误!未定义书签。
4.2 设置部门.....	错误!未定义书签。
4.3 添加企业成员.....	错误!未定义书签。
5. 启客多 scrm 功能使用说明.....	错误!未定义书签。
5.1 首页.....	错误!未定义书签。
5.1.1 启客多 scrm 账号注册及登录方式.....	错误!未定义书签。
5.1.2 添加员工账号.....	错误!未定义书签。
5.1.3 启客多 scrm 首页.....	错误!未定义书签。
5.2 智能拓客.....	错误!未定义书签。
5.2.1 企业探查.....	错误!未定义书签。
5.2.2 应用中心.....	错误!未定义书签。
5.2.3 高级筛选.....	错误!未定义书签。
5.2.4 批量查询.....	错误!未定义书签。
5.2.5 领取列表.....	错误!未定义书签。
5.3 客户管理.....	错误!未定义书签。
5.3.1 我的客户.....	错误!未定义书签。
5.3.2 客户列表.....	错误!未定义书签。

5.3.3 客户公海.....	错误!未定义书签。
5.3.4 企业.....	错误!未定义书签。
5.3.5 商机.....	错误!未定义书签。
5.3.6 客户标签.....	错误!未定义书签。
5.4 社群运营.....	错误!未定义书签。
5.4.1 企微信群列表.....	错误!未定义书签。
5.4.2 企微信群统计.....	错误!未定义书签。
5.5 风控管理.....	5
5.5.1 在职员工存档.....	5
5.5.2 离职员工存档.....	8
5.5.3 客户存档.....	9
5.5.4 内容审计.....	11
5.5.5 行为审计.....	13
5.6 营销中心.....	14
5.6.1 素材管理.....	14
5.6.2 运营工具.....	22
5.7 呼叫统计.....	33
5.7.1 通话记录.....	33
5.7.2 呼叫统计.....	34
5.8 员工管理.....	35
5.8.1 员工管理.....	35
5.8.2 角色管理.....	36

5.8.3 拓客管理.....	37
5.8.4 呼叫管理.....	39
5.9 系统设置.....	39
5.9.1 客户设置.....	39
5.9.2 风控设置.....	45
5.9.3 呼叫设置.....	47

5.5 风控管理

● 什么是会话存档?

会话存档就是对员工的聊天记录进行存档，弥补了企业管理过程中的一部分空白，企业管理者可以监管员工聊天过程中是否存在飞单、转移客户资源等情况，维护企业利益。同时敏感行为和敏感词功能，可对员工聊天内容进行实时监控、及时提醒，加强了企业风险管控能力。

● 如何配置会话存档?

用户在企微后台购买并开通会话存档后，联系启客多客服，客服将协助您完成配置。

工能否正常对话，根据企业是否勾选了【会话存档才能提供服务】决定。

5.5.1 在职员工存档

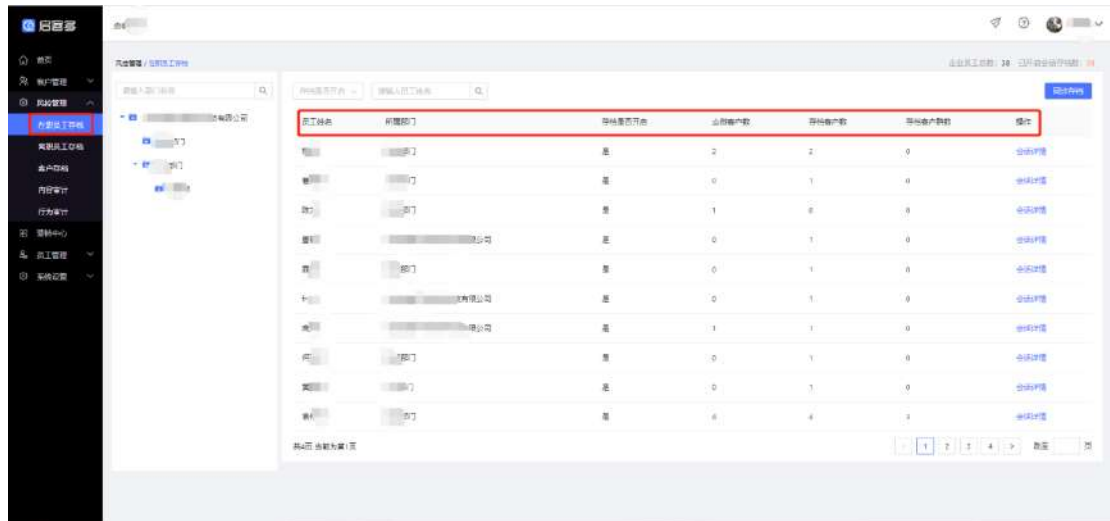
1.在职员工存档列表

列表中展示企业所有在职员工的会话存档信息，用户可在列表页右上角查看企业员工总数和已开启会话存档的员工数。用户在页面左侧输入部门名称，可筛选想要查看的部门内的员工存档信息，也可根据员工姓名和存档是否开启组合筛选在职员工，从而查看员工姓名、所属部门、存档是否开启、企微客户数、存档客户数、存档客户群数，并可查看员工的会话详情。

企微客户数：该员工所添加的外部联系人的数量；

存档客户数：同意开启会话存档的外部联系人的数量；

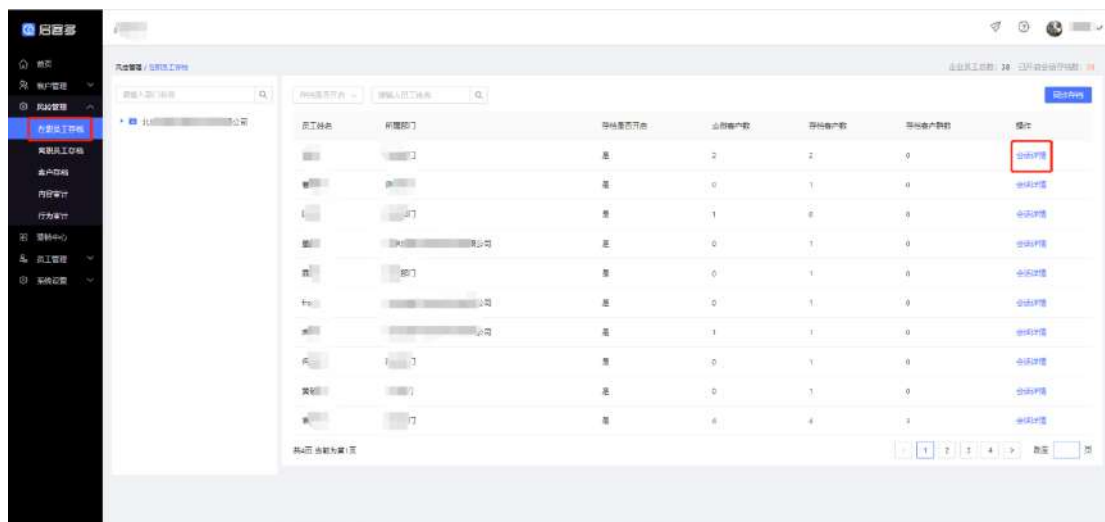
存档客户群数：同意开启会话存档的客户群的数量。



2.会话详情

一、选择员工

点击某个员工的【会话详情】，即可查看该员工的会话内容。如果该员工开通了会话存档功能，用户可查看该员工的会话详情，如果该员工未开通会话存档功能，则无法查看。



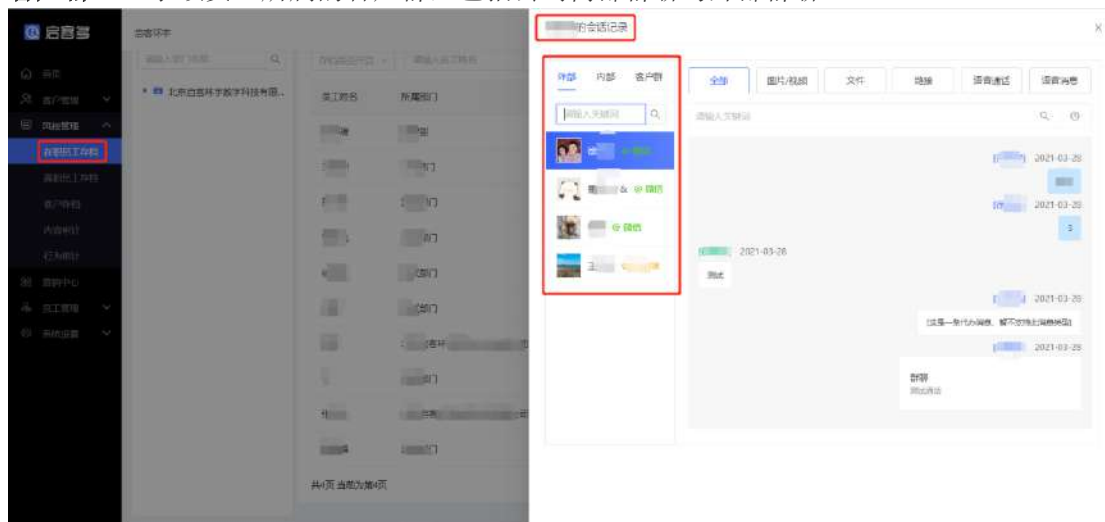
二、选择查看对象

用户可在会话记录页面左侧选择查看员工与外部、内部、所在客户群的会话详情，并可通过输入关键词进行搜索，选择想要查看会话内容的对象后，即可在右侧查看其与员工的会话内容。

外部：显示该员工添加的外部联系人；

内部：显示与该员工有过对话的公司内部人员；

客户群：显示该员工所属的客户群，包括公司内部群聊与外部群聊。



三、查看会话内容

用户选择完想要查看会话内容的对象后，在右侧即可查看员工与其的会话内容，可查看全部消息或按消息类型进行筛选，消息类型包括：图片/视频、文件、链接、语音通话（客户群无）、语音消息。

1) 全部：点击【全部】，可查看员工与所选对象全部的会话内容，支持用户输入关键词和按照时间维度进行组合筛选，时间维度包括：【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90

天】;

2) **图片/视频**: 点击【图片/视频】，可查看员工与所选对象的图片/视频消息，点击图片可查看原消息（图片/视频所在会话中的上下文），双击图片/视频可在浏览器中进行下载，用户可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选；

3) **文件**: 点击【文件】，可查看员工与所选对象的文件消息，点击文件右侧下载图标即可下载查看文件内容，支持用户输入关键词搜索文件消息；

4) **链接**: 点击【链接】，可查看员工与所选对象的链接消息，点击链接名称即可在浏览器中打开此链接，支持用户输入关键词搜索链接消息；

5) **语音通话**: 点击【语音通话】，可查看员工与所选对象的语音通话详情（客户群无），可查看语音通话的发起时间、发起人、通话时间、大小、时长并进行下载，还可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选；

6) **语音消息**: 点击【语音消息】，可查看员工与所选对象的语音消息，点击语音信息可直接查看，点击右侧下载图标可对该语音信息进行下载，还可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选。



1) 选择全部消息查看

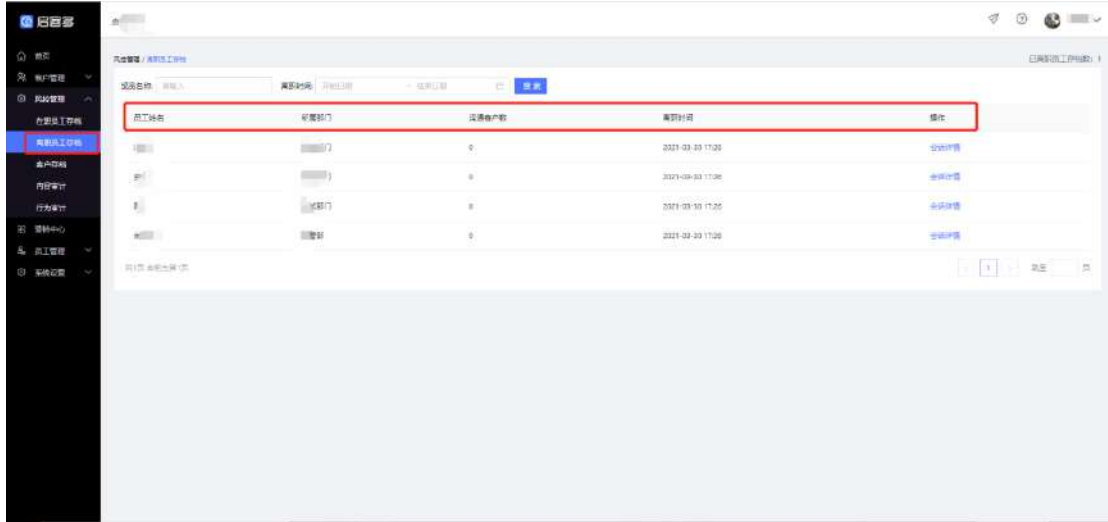


2) 选择图片/视频消息查看

5.5.2 离职员工存档

1. 离职员工存档列表

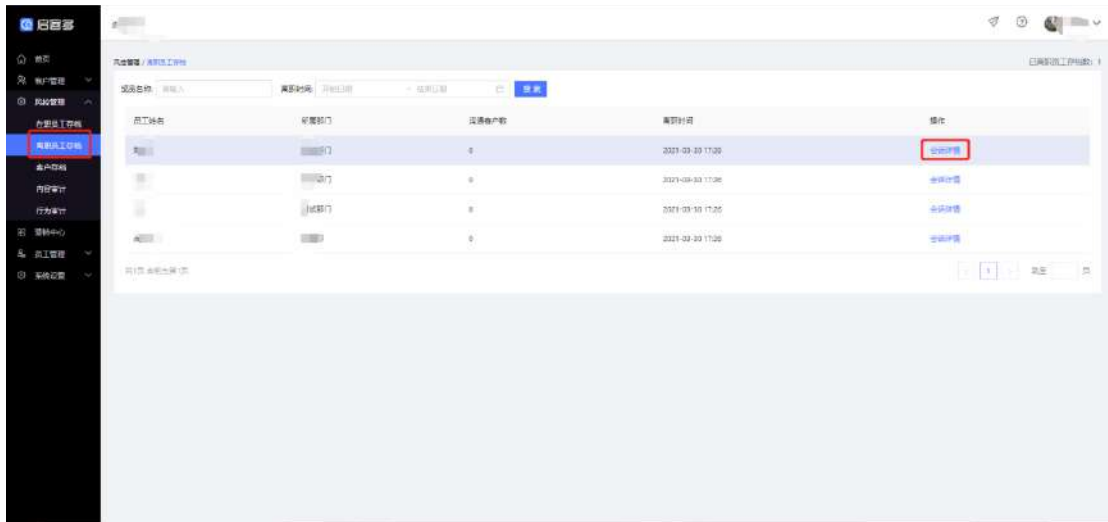
列表中展示企业所有离职员工的会话存档信息，用户可在列表页右上角查看企业已离职员工存档数量。用户可按照员工姓名和离职时间筛选员工，查看其存档信息。存档信息包括离职员工姓名、所属部门、沟通客户数和离职时间，用户可查看该员工的会话详情。



2. 会话详情

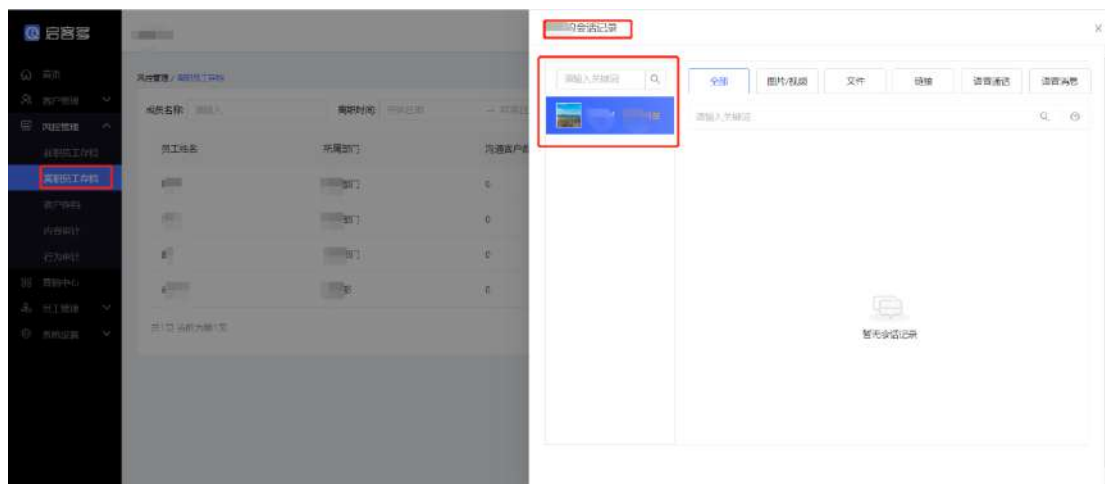
一、选择员工

点击某个员工的【会话详情】，即可查看该员工的会话内容。



二、选择查看对象

用户可选择查看员工与外部联系人的聊天内容，在页面左侧选择外部联系人后，即可在右侧查看其与离职员工的会话内容，支持用户按照关键词搜索外部联系人。



三、查看会话内容

用户选择完想要查看会话内容的对象后，在右侧即可查看员工与其的会话内容，可查看全部消息或按消息类型进行筛选，消息类型包括：图片/视频、文件、链接、语音通话、语音消息。

1) 全部：点击【全部】，可查看员工与所选对象全部的会话内容，支持用户输入关键词和按照时间维度进行组合筛选，时间维度包括：【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】；

2) 图片/视频：点击【图片/视频】，可查看员工与所选对象的图片/视频消息，点击图片可查看原消息（图片/视频所在会话中的上下文），双击图片/视频可在浏览器中进行下载，用户可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选；

3) 文件：点击【文件】，可查看员工与所选对象的文件消息，点击文件右侧下载图标即可下载查看文件内容，支持用户输入关键词搜索文件消息；

4) 链接：点击【链接】，可查看员工与所选对象的链接消息，点击链接名称即可在浏览器中打开此链接，支持用户输入关键词搜索链接消息；

5) 语音通话：点击【语音通话】，可查看员工与所选对象的语音通话详情，可查看语音通话的发起时间、发起人、通话时间、大小、时长并进行下载，还可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选；

6) 语音消息：点击【语音消息】，可查看员工与所选对象的语音消息，点击语音信息可直接查看，点击右侧下载图标可对该语音信息进行下载，还可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选。

5.5.3 客户存档

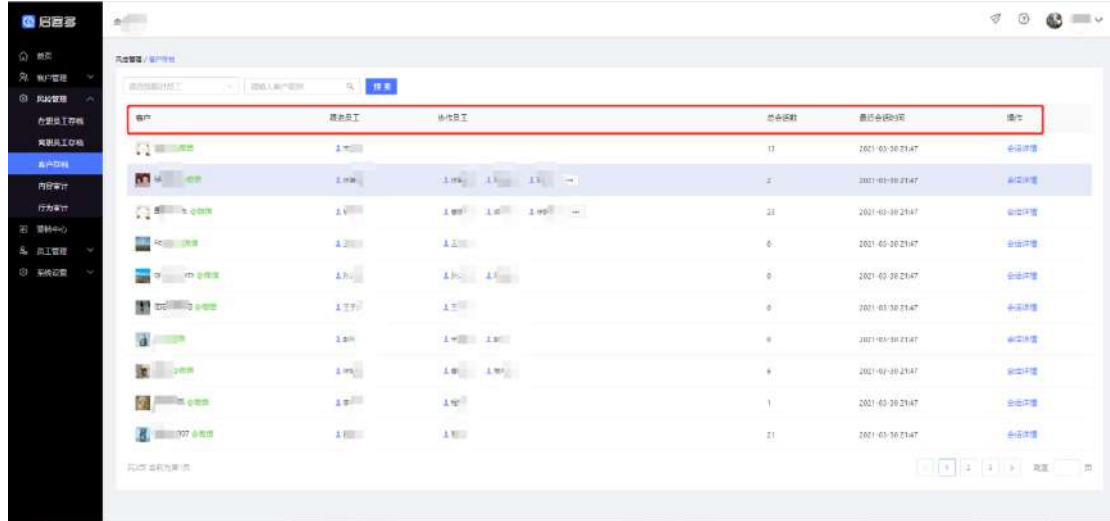
1.客户存档列表

客户存档列表中显示所有同意存档的客户信息，包括客户名称、跟进员工、协作员工、总

会话数、最近会话时间，用户可查看客户的会话详情。用户可选择跟进员工或客户昵称进行搜索。

总会话数：该外部联系人与所有企业员工的会话数量之和；

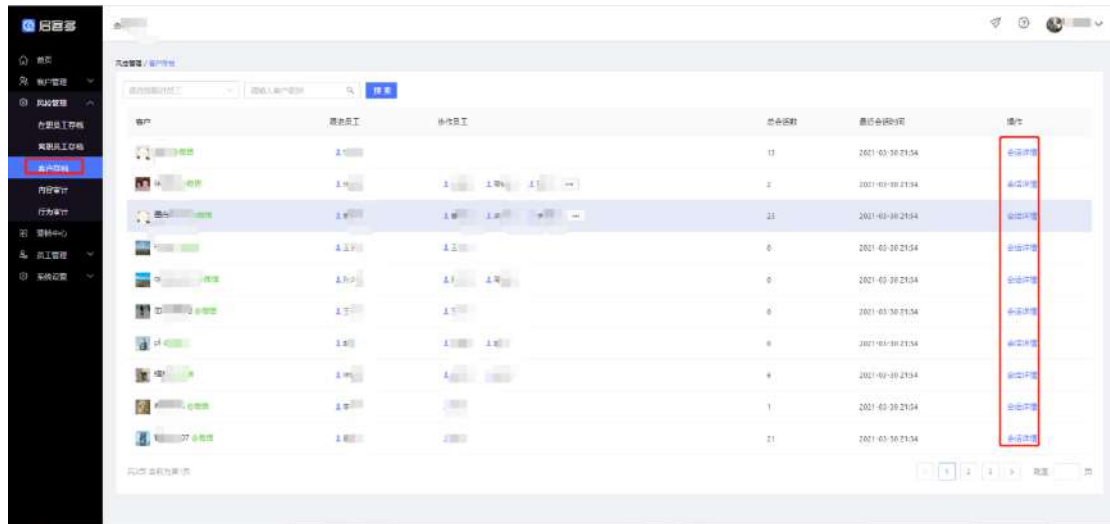
最近会话时间：该外部联系人与所有企业员工的最近一次会话时间。



2.会话详情

一、选择客户

点击某个客户的【会话详情】，即可查看该客户与企业开启会话存档的员工的会话内容。



二、选择对接员工/群聊，查看会话内容

可在左侧选择员工（员工需是该外部联系人的跟进人/协作人，且已开通会话存档）/群聊，选择时可按照关键词进行搜索，在右侧查看该外部联系人与所选对象的会话内容，可选择查看全部消息或按照消息类型进行筛选，会话消息类型包括：图片/视频、文件、链接、语音通话（群聊无）、语音消息。

1) 全部：点击【全部】，可查看员工与所选对象全部的会话内容，支持用户输入关键词和

按照时间维度进行组合筛选，时间维度包括：【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】；

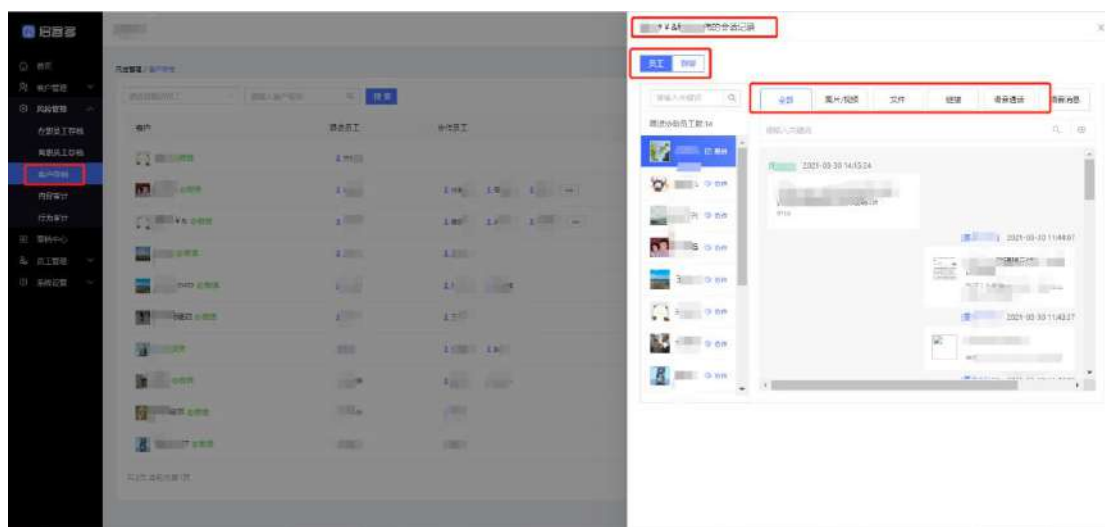
2) **图片/视频**：点击【图片/视频】，可查看员工与所选对象的图片/视频消息，点击图片可查看原消息（图片/视频所在会话中的上下文），双击图片/视频可在浏览器中进行下载，用户可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选；

3) **文件**：点击【文件】，可查看员工与所选对象的文件消息，点击文件右侧下载图标即可下载查看文件内容，支持用户输入关键词搜索文件消息；

4) **链接**：点击【链接】，可查看员工与所选对象的链接消息，点击链接名称即可在浏览器中打开此链接，支持用户输入关键词搜索链接消息；

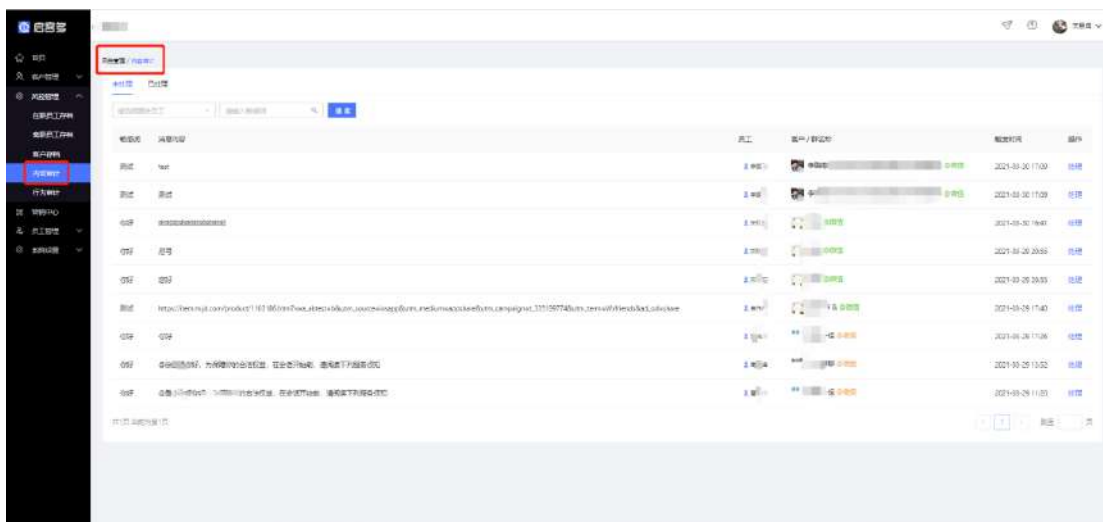
5) **语音通话**：点击【语音通话】，可查看员工与所选对象的语音通话详情（群聊无），可查看语音通话的发起时间、发起人、通话时间、大小、时长并进行下载，还可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选；

6) **语音消息**：点击【语音消息】，可查看员工与所选对象的语音消息，点击语音信息可直接查看，点击右侧下载图标可对该语音信息进行下载，还可按照【全部】、【近 7 天】、【近 30 天】、【近 90 天】的时间维度进行消息筛选。



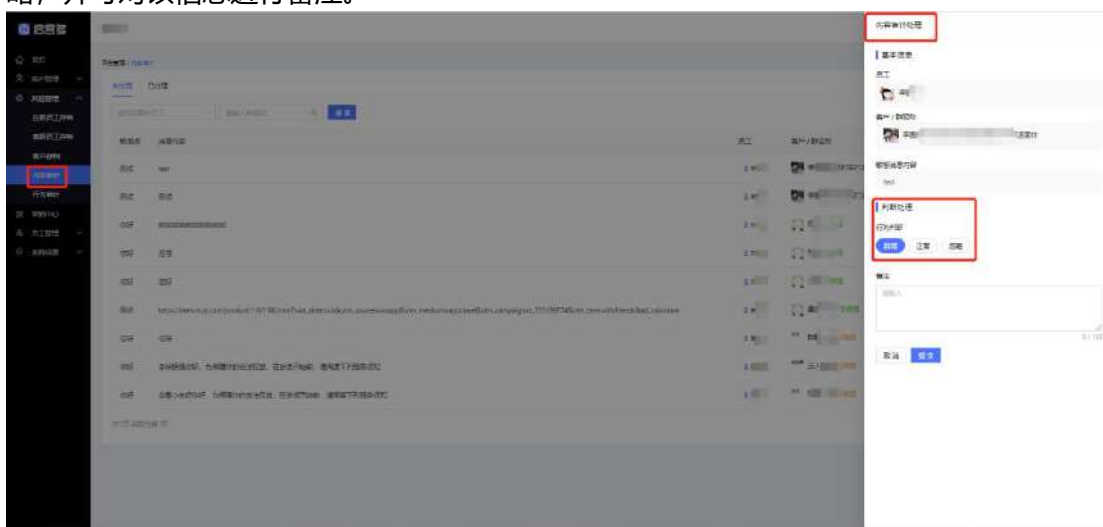
5.5.4 内容审计

员工在会话内容中触发敏感词后（敏感词设置见 5.6.2），用户可在内容审计中进行查看，可查看涉及的敏感词、消息内容、员工姓名、客户/客户群名称及触发时间，并对未处理信息进行处理，用户可按照信息的处理状态进行分类查看。



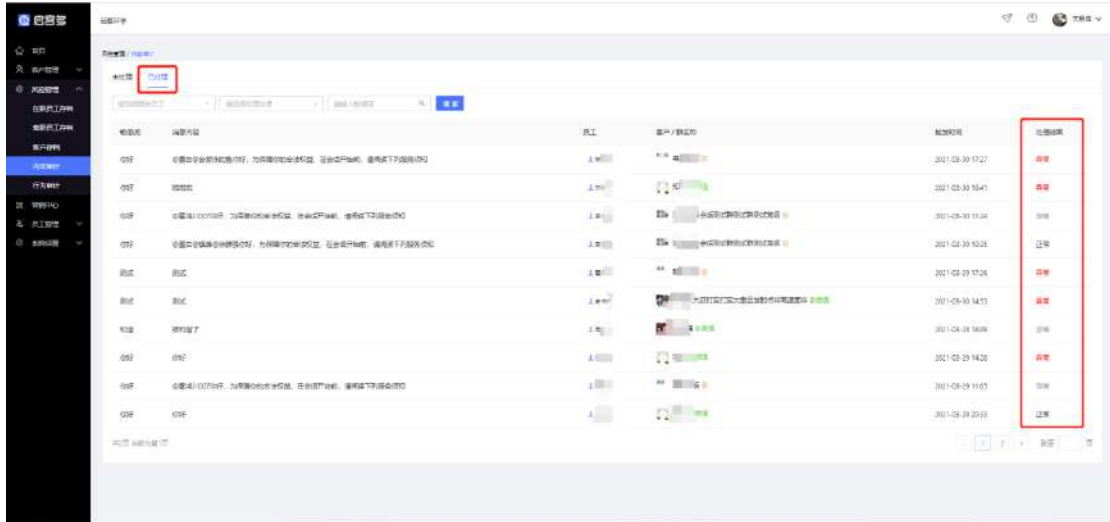
1.未处理信息

对于未处理的信息，点击【处理】，对该信息进行判断处理，行为判断包括异常、正常和忽略，并可对该信息进行备注。



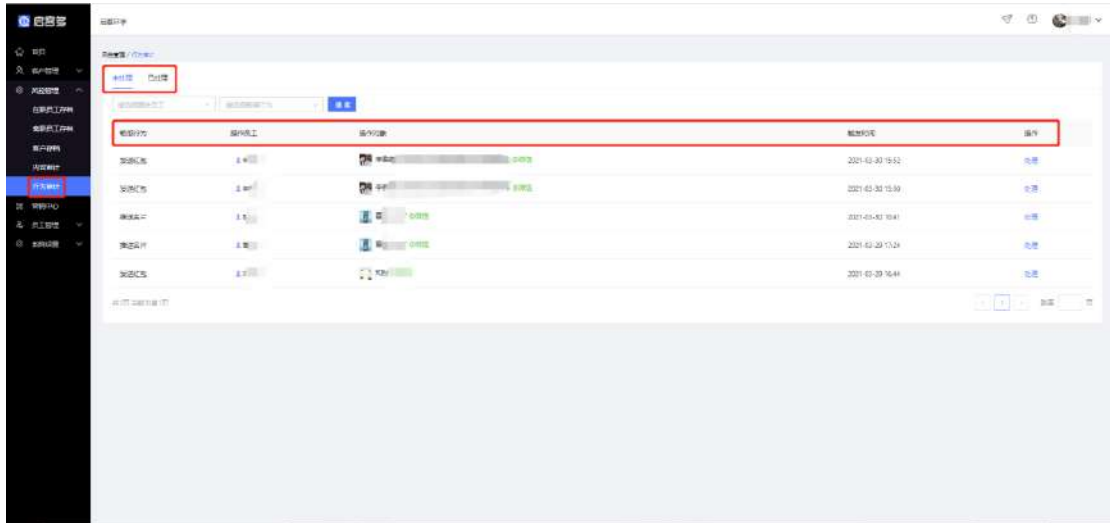
2.已处理信息

已处理列表中展示所有已经做过判断处理的信息，用户可查看处理结果。



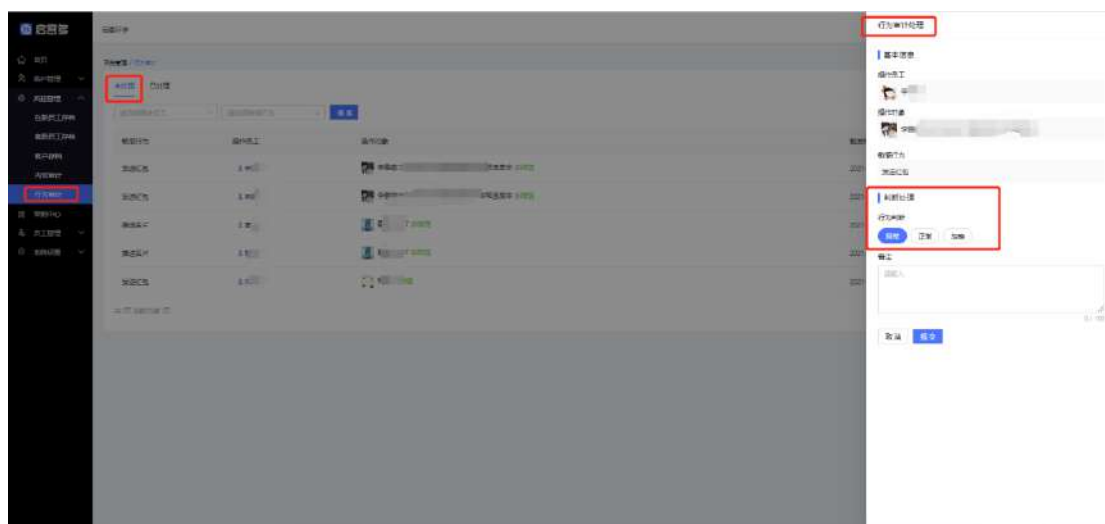
5.5.5 行为审计

员工在会话内容中触发敏感行为后（敏感行为设置见 5.6.2），用户可在行为审计中进行查看，可查看涉及的敏感行为、操作员工、操作对象和触发时间，并对未处理信息进行处理，用户可按照信息的处理状态进行分类查看。



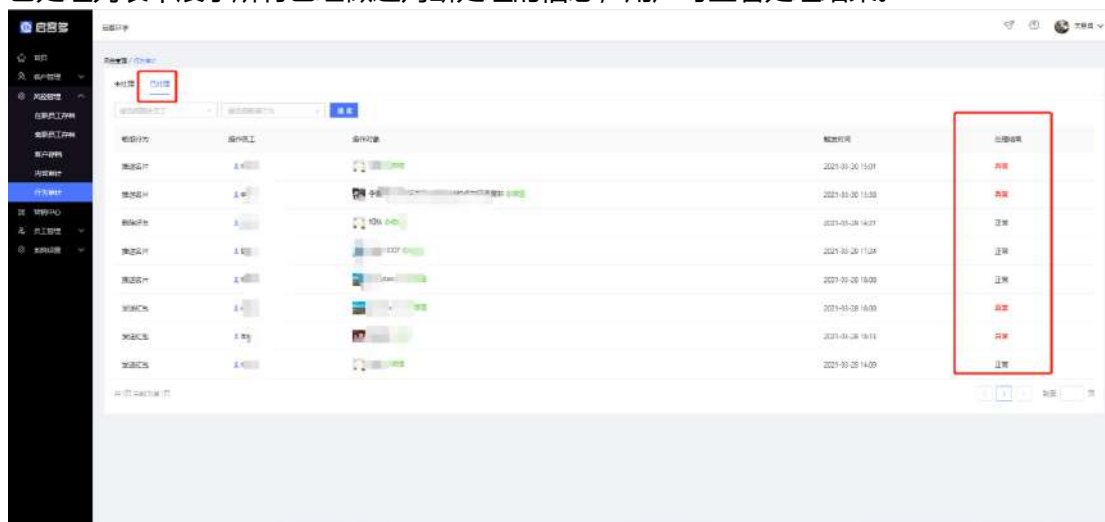
1. 未处理信息

对于未处理的信息，点击【处理】，对该信息进行判断处理，行为判断包括异常、正常和忽略，并可对该信息进行备注。



2. 已处理信息

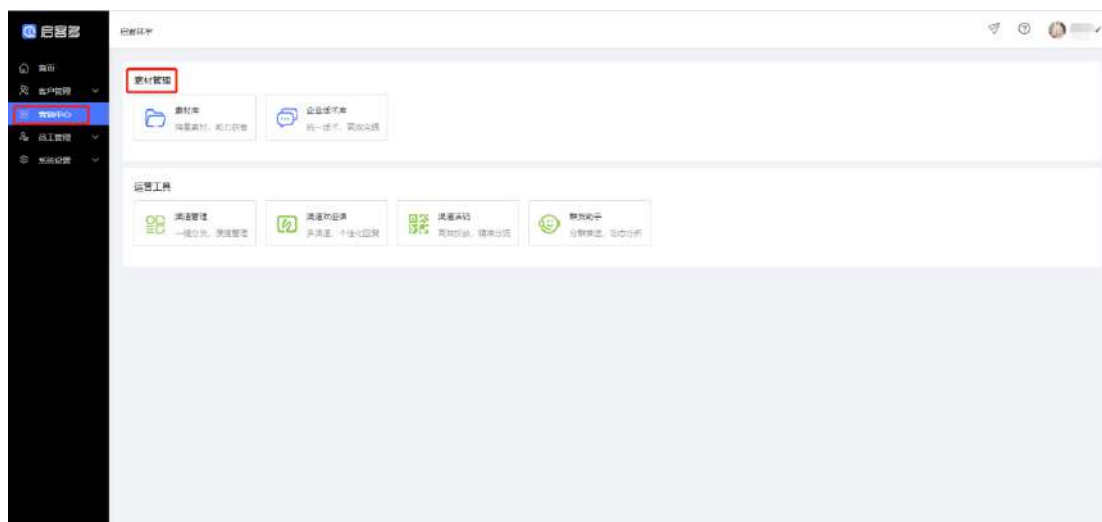
已处理列表中展示所有已经做过判断处理的信息，用户可查看处理结果。



5.6 营销中心

5.6.1 素材管理

点击后台【营销中心】即可引入此页面，素材管理包括素材库和企业话术。

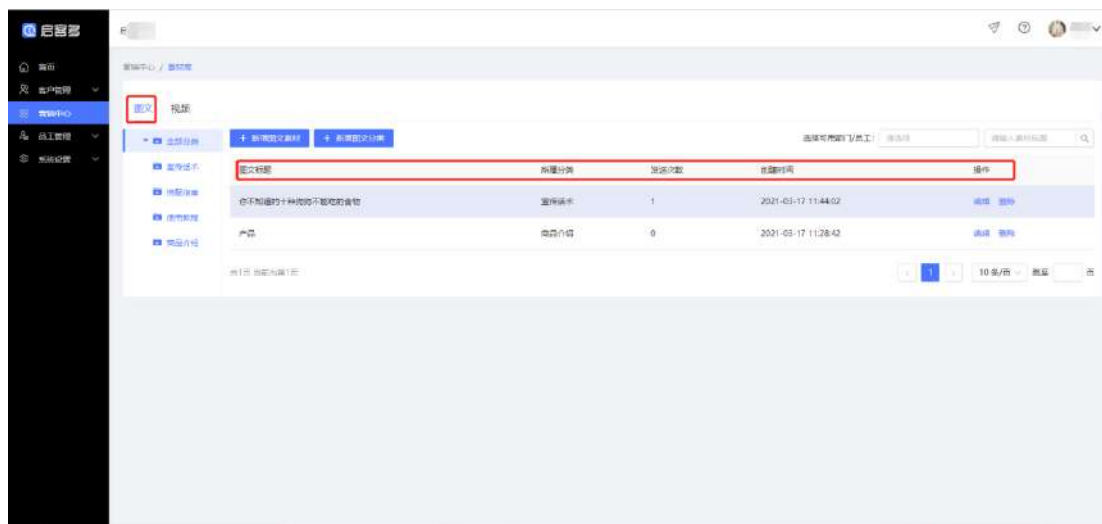


一、素材库

用户可在素材库中创建多种图文/视频内容，方便员工在与客户交流过程中进行分享，提高客户转化。

1. 图文素材列表

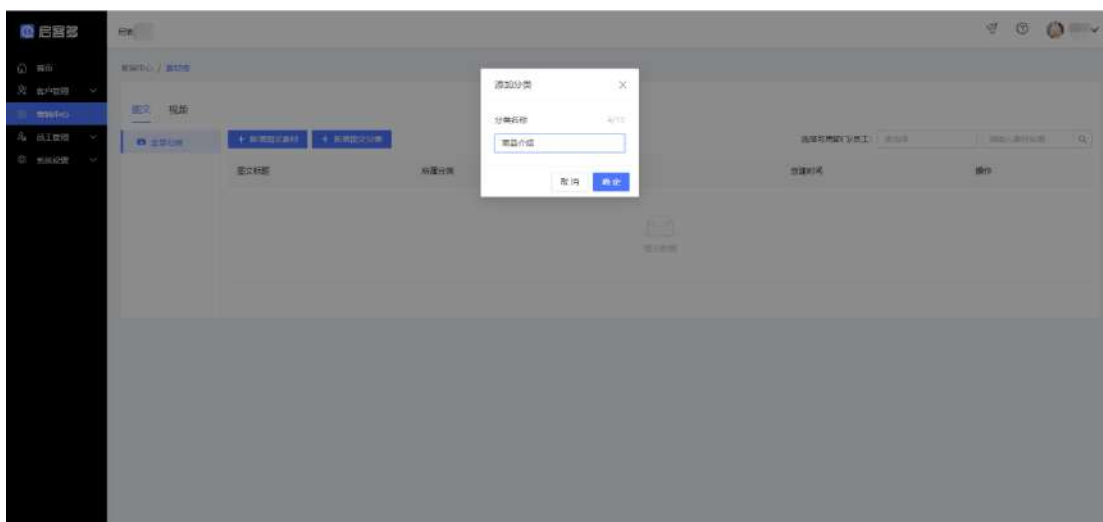
点击【图文】即可查看并新建所有图文素材，可查看单个素材的图文标题、所属分类、员工分享次数、创建时间，并进行编辑或删除。可按照素材可用部门/员工、素材名称进行筛选，也可点击左侧素材分类名称查看该分类下的所有素材内容。



图文素材展示页面

(1) 新增图文分类

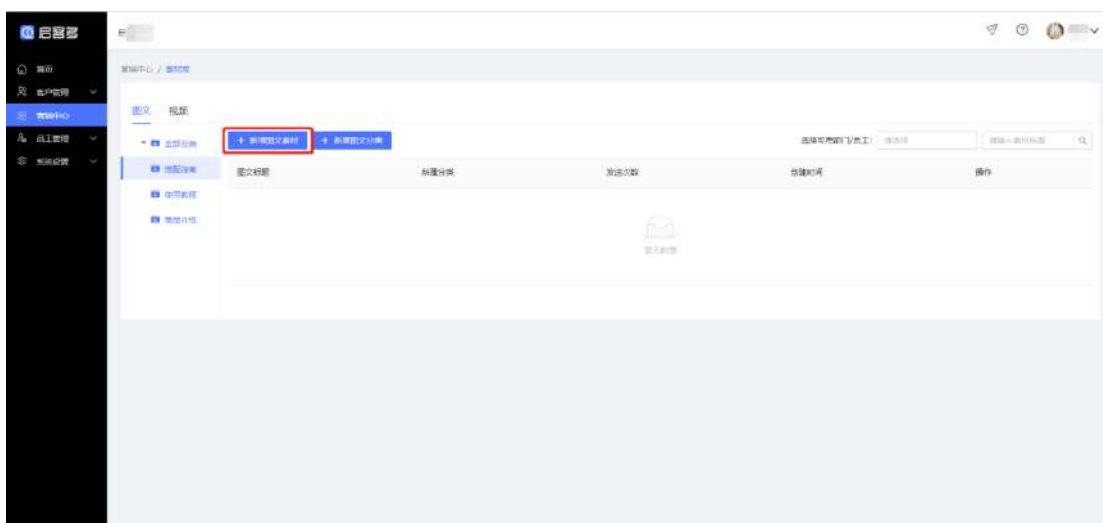
点击【新增图文分类】，在弹窗内填写分类名称，填写完成后点击【确定】，即可在左侧图文分类中看见新增的分类，点击分类名称，可查看该分类下所有图文素材内容，



图文分类添加页面

(2) 新增图文素材

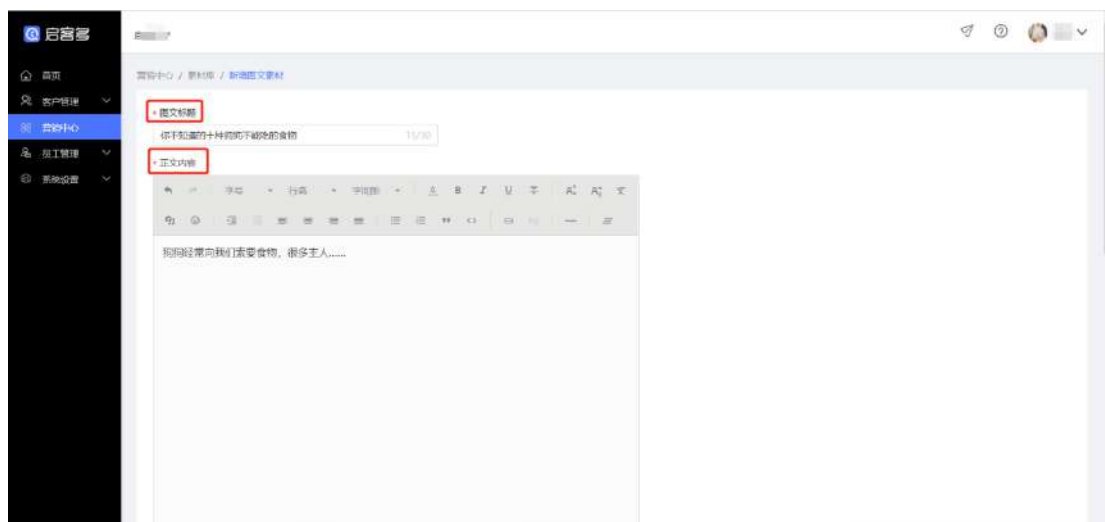
点击【新增图文素材】，进入图文素材编辑页面。



填写图文标题、正文内容、上传员工分享时显示的分享封面、填写分享概要、选择可用该素材内容的员工、选择该图文所属的图文分类、根据用户行为关联营销标签、选择是否展示员工二维码，设置完成后点击【保存】即可完成素材创建。

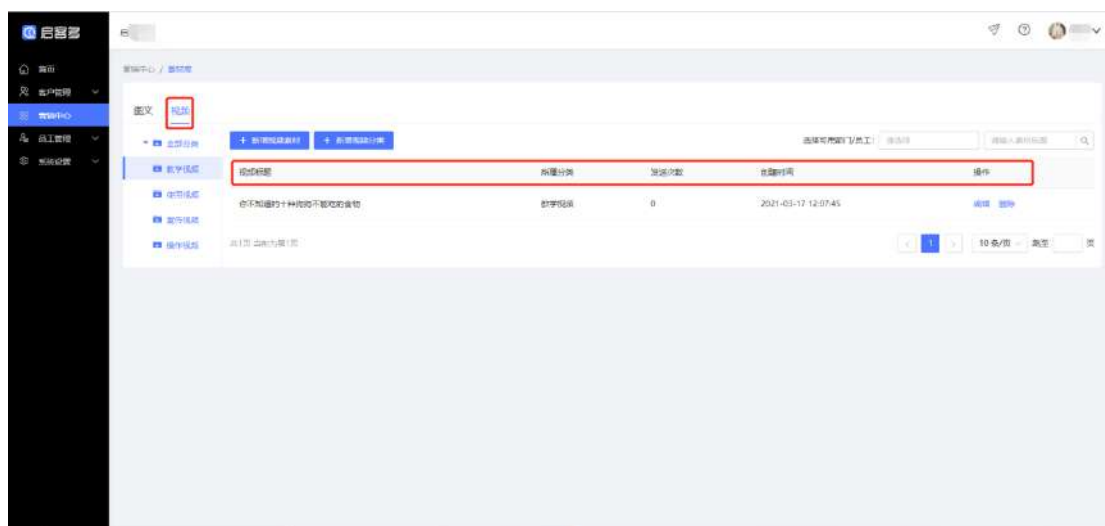
员工范围：可选择全部员工或指定员工使用，如选择指定员工，可在【选择可用部门/员工】弹窗中进行选择，勾选后可查看已选择的员工数量。

标签：点击用户行为选择框，选择【用户进入页面后】、【进入页面 20 秒后】或【离开页面前】3 种行为之一，并选择与其关联的营销标签，最多可以关联 5 个营销标签。



2. 视频素材列表

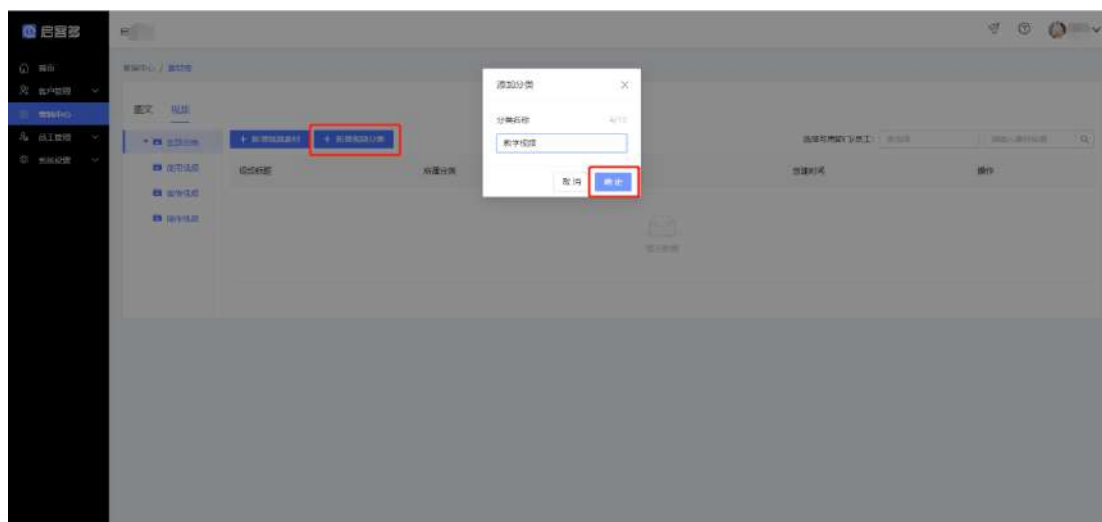
点击【视频】即可查看并新建所有视频素材，可查看单个素材的视频标题、所属分类、员工分享次数、创建时间，并进行编辑或删除。可按照素材可用部门/员工、素材名称进行筛选，也可点击左侧素材分类名称查看该分类下的素材内容。



图文素材展示页面

(1) 新增视频分类

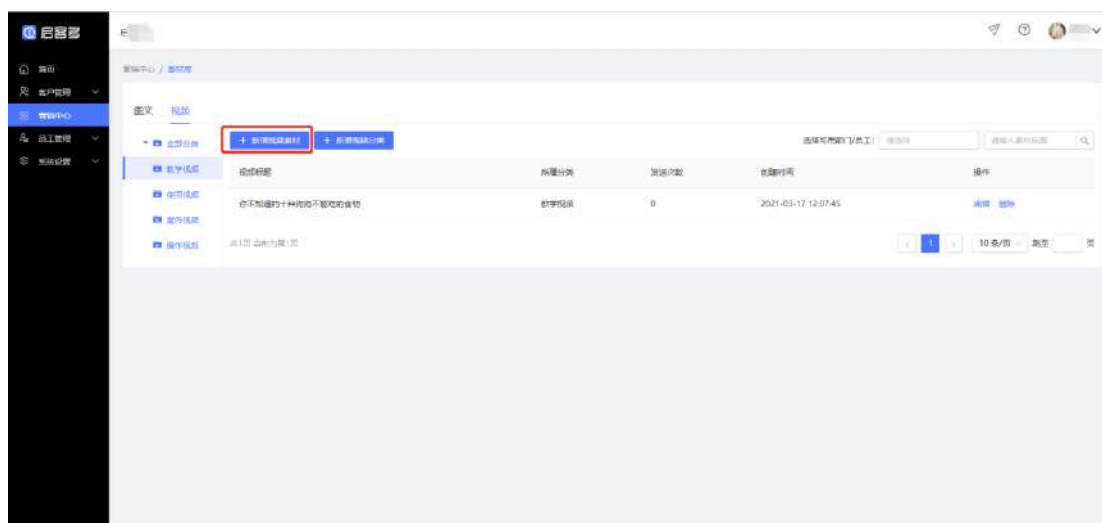
点击【新增视频分类】，在弹窗内填写分类名称，填写完成后点击【确定】，可在左侧视频分类中看见新增的分类，点击分类名称，即可查看该分类下所有视频素材内容。



视频分类添加页面

(2) 新增视频素材

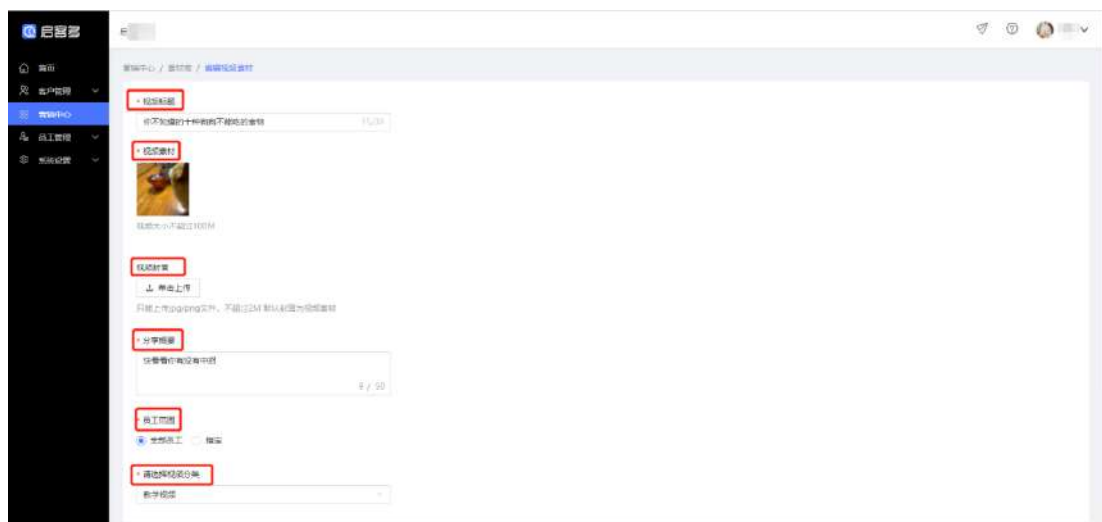
点击【新增视频素材】，即可进入视频素材编辑页面。



填写视频标题、上传视频素材及视频封面、填写分享概要、选择可用该素材内容的员工范围、选择该视频所属的视频分类、根据用户行为关联营销标签、选择是否展示员工二维码，设置完成后点击【保存】即可完成素材创建。

员工范围：可选择全部员工或指定员工使用，如选择指定员工，可在【选择可用部门/员工】弹窗中进行选择，勾选后可查看已选择的员工数量。

标签：点击用户行为选择框，选择【用户进入页面后】、【进入页面 20 秒后】或【离开页面前】3 种行为之一，并选择与其关联的营销标签，最多可以关联 5 个营销标签。



3.员工分享素材库内容给客户

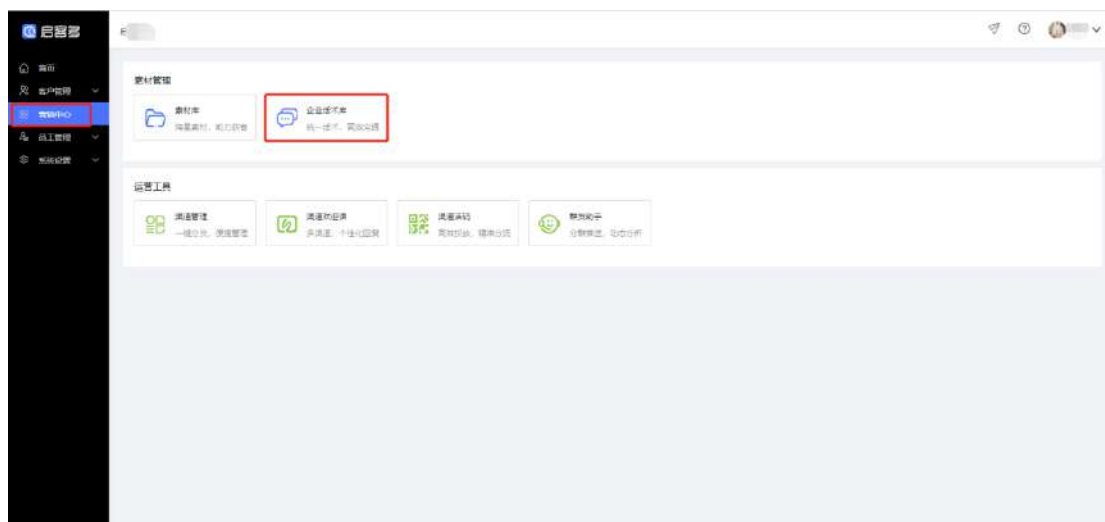
员工可在的企业微信 PC 端或手机端通过企微侧边栏，选择素材内容，点击【发送】分享素材内容给客户。



员工手机端企业微信分享素材流程

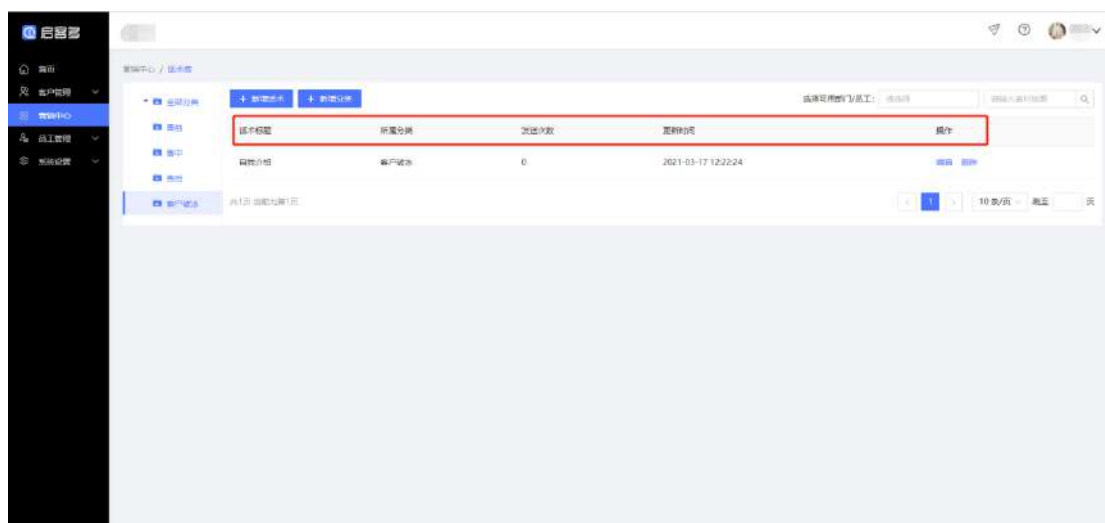
二、企业话术

用户可在企业话术中创建多种话术内容，方便员工在与客户交流过程中进行快捷回复，快速响应客户，提高客户体验。点击【企业话术库】即可进入话书库列表页面。



(1) 话术库列表

进入页面后，可查看所有话术标题、所属分类、发送次数、更新时间，可直接在列表编辑或删除该话术。



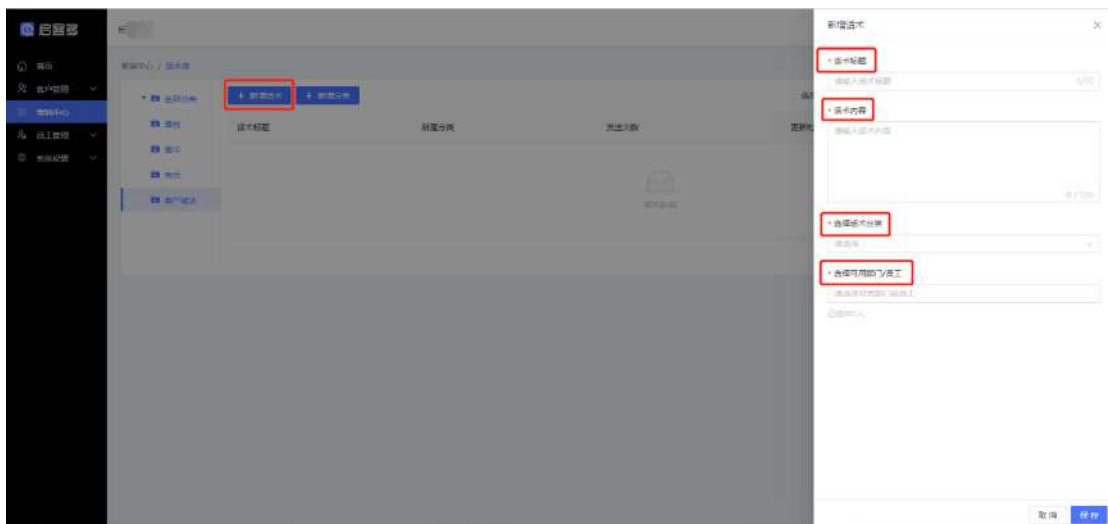
(2) 新增话术分类

点击【新增分类】，可在弹窗内填写分类名称，填写完成后点击【确定】，即可在左侧分类中看见新增的分类，点击分类名称，还可查看该分类下所有话术内容。



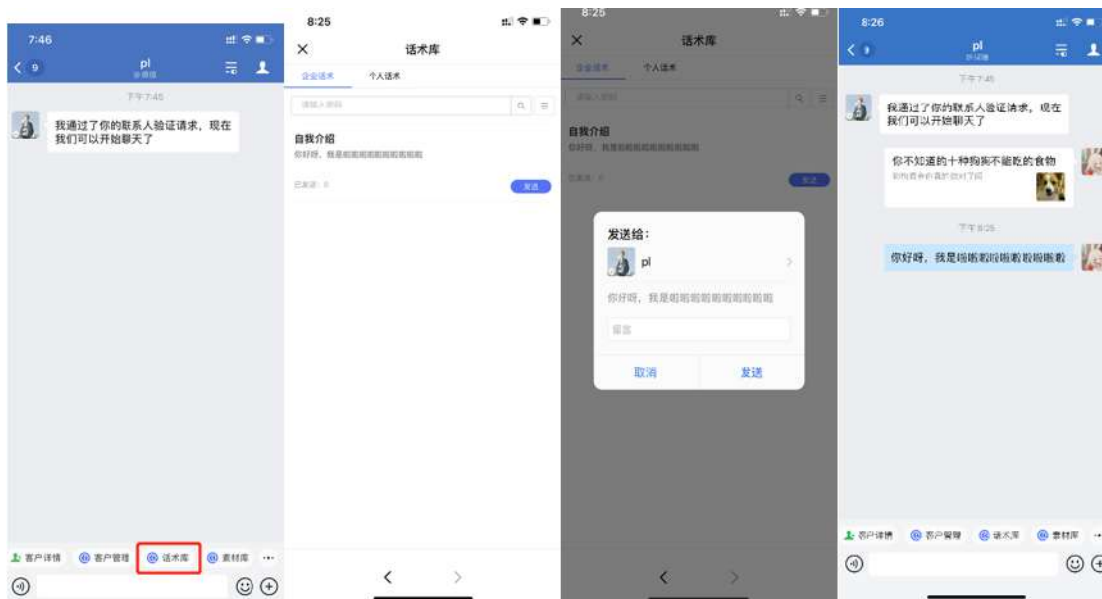
(3) 新增话术

点击【新增话术】，在右侧填写话术标题、话术内容、选择话术分类并选择可用部门/员工，点击【确定】完成创建。



(4) 员工使用话术库

员工可在的企业微信 PC 端或手机端通过企微侧边栏，选择话术，点击【发送】回复给客户。



点击话术库

选择话术发送

确认发送

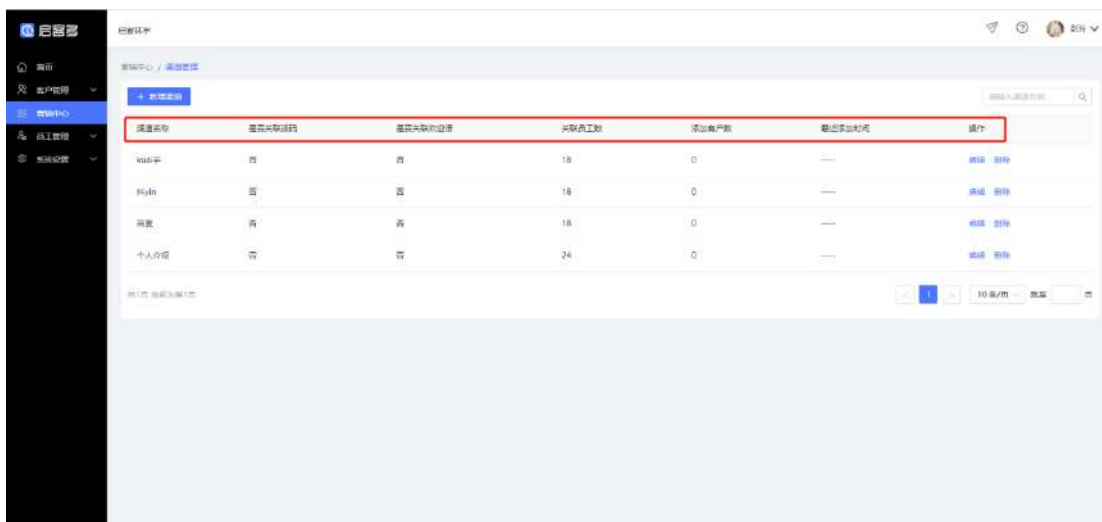
发送成功

员工企业微信手机端操作流程

5.6.2 运营工具

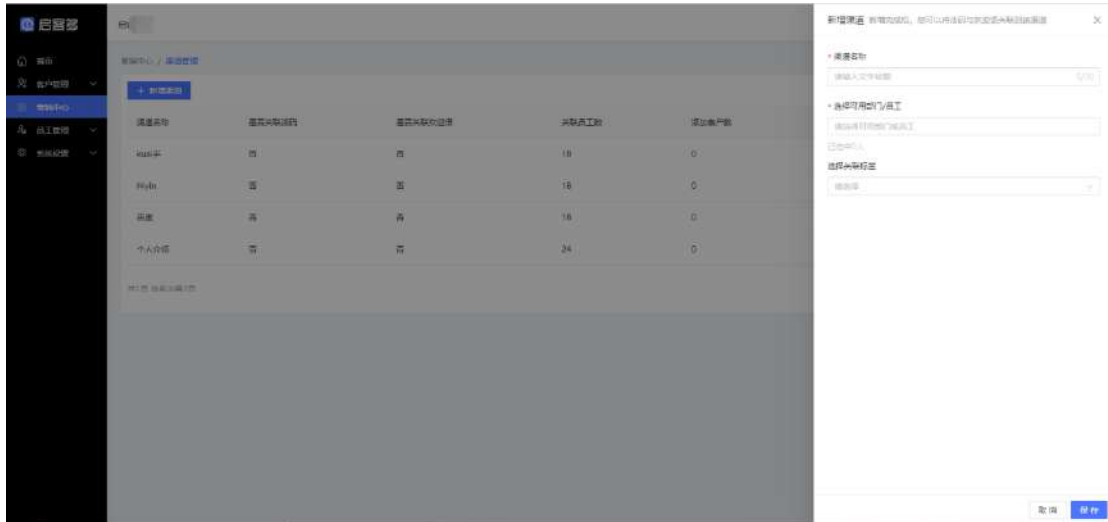
一、渠道管理

点击渠道管理，即可进入渠道管理页面。进入渠道列表页后，可查看所有渠道信息，包括渠道名称、是否关联活码、是否关联欢迎语、关联员工数、添加客户数、最近添加时间，并可在列表页对单个渠道进行删除或编辑。



1.新增渠道

点击【新增渠道】，在右边弹窗填写渠道名称、选择可用部门/员工并关联标签，渠道创建完成后即可将渠道活码与渠道欢迎语关联到该渠道。

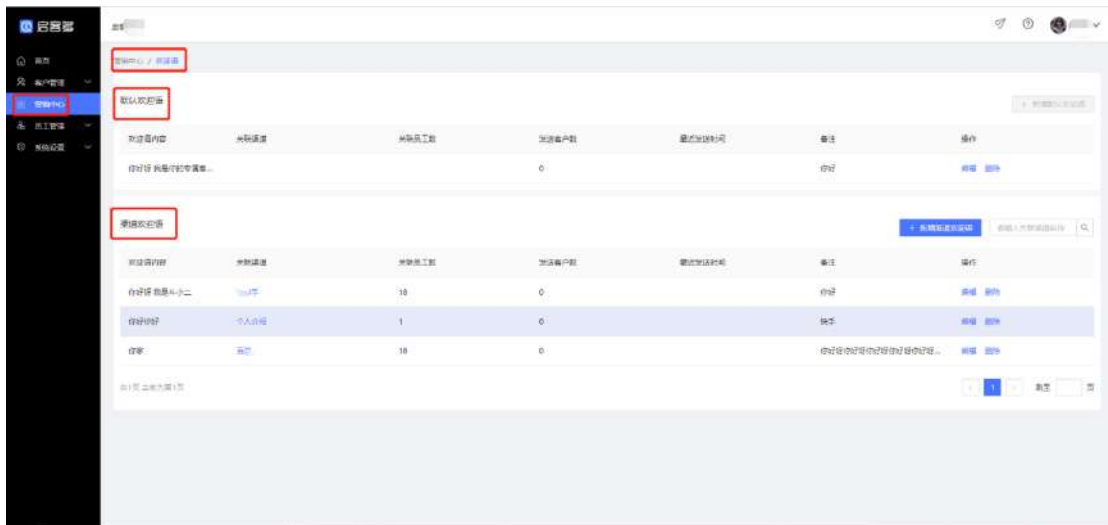


二、渠道欢迎语

点击渠道欢迎语，进入配置欢迎语页面。欢迎语分成两种类型：默认欢迎语和渠道欢迎语。

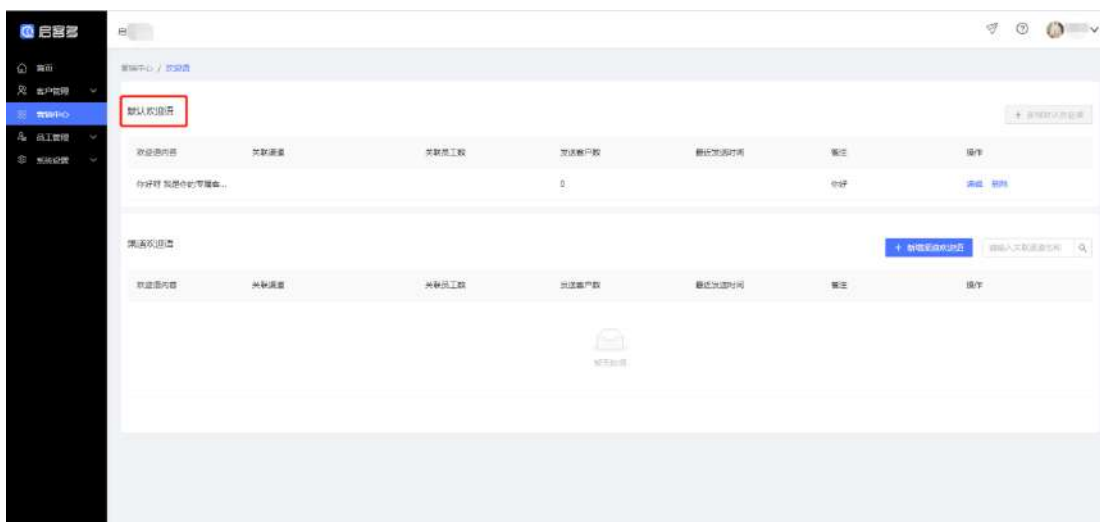
情况一：当客户通过渠道活码添加员工企业微信时，如果该渠道未关联渠道欢迎语，则不推送任何内容；若该渠道关联渠道欢迎语，则推送对应的渠道欢迎语；

情况二：当客户未通过渠道活码添加员工时，如果没有设置默认欢迎语，不推送任何内容；如果设置默认欢迎语，则推送所设置的默认欢迎语。

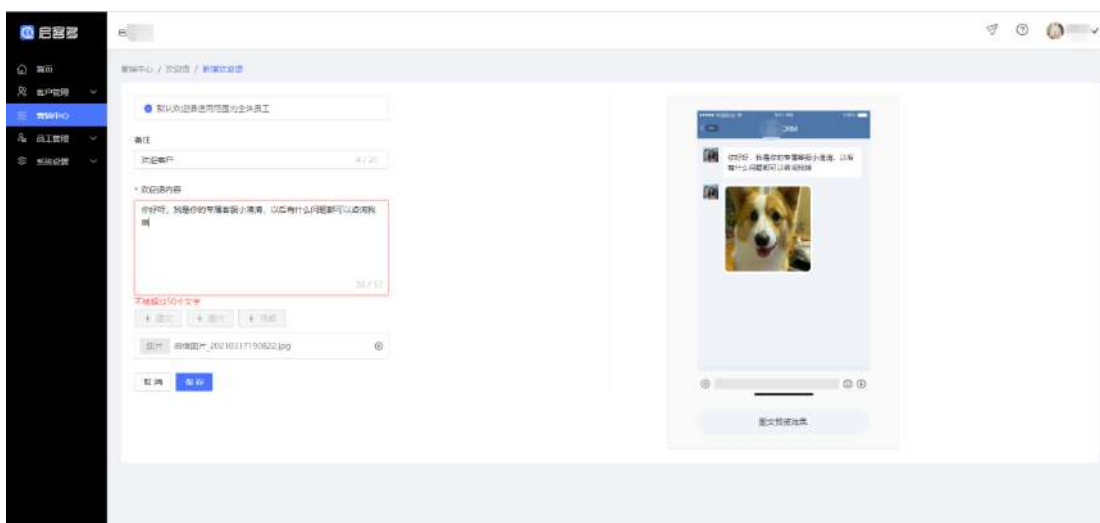


1、默认欢迎语

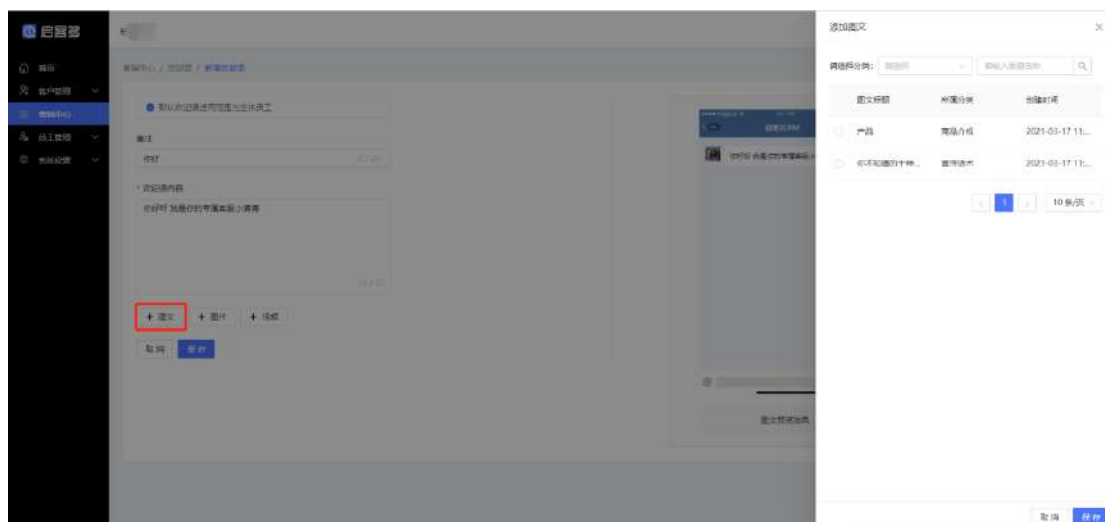
默认欢迎语适用范围为所有员工，且不支持修改，默认欢迎语仅支持创建一条。员工可以查看所设置的默认欢迎语的关联渠道、关联员工数、发送客户数、最近发送时间、备注，并支持在列表页对默认欢迎语进行编辑或删除。



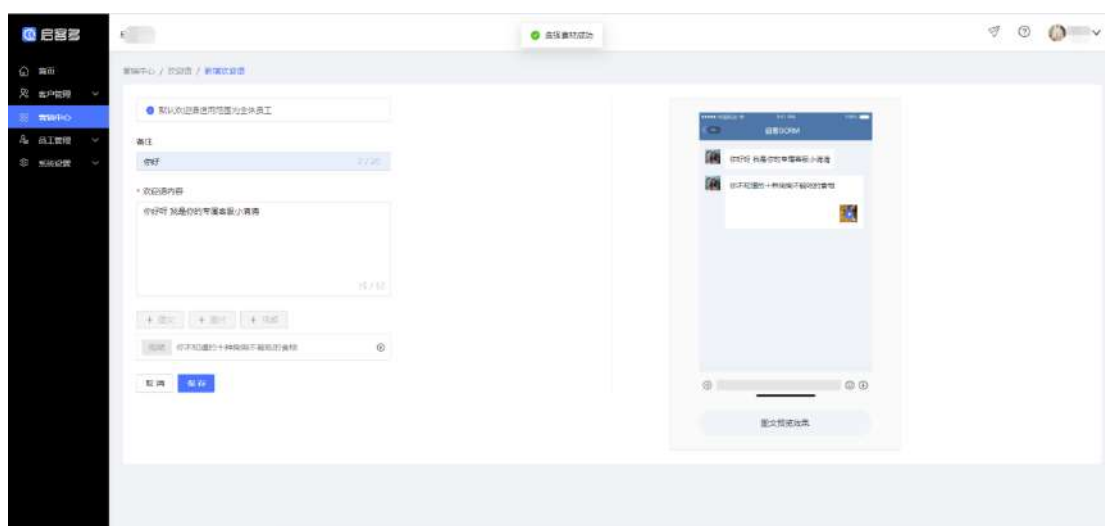
点击【新增默认欢迎语】即可进入添加页面，填写备注、欢迎语内容+图文/图片/视频，点击保存即可，右侧支持预览欢迎语推送样式。若选择图文，则选择素材库中的图文内容；若选择图片，则需上传电脑端图片；若选择视频，则选择素材库中的视频内容。



欢迎语+图片样式



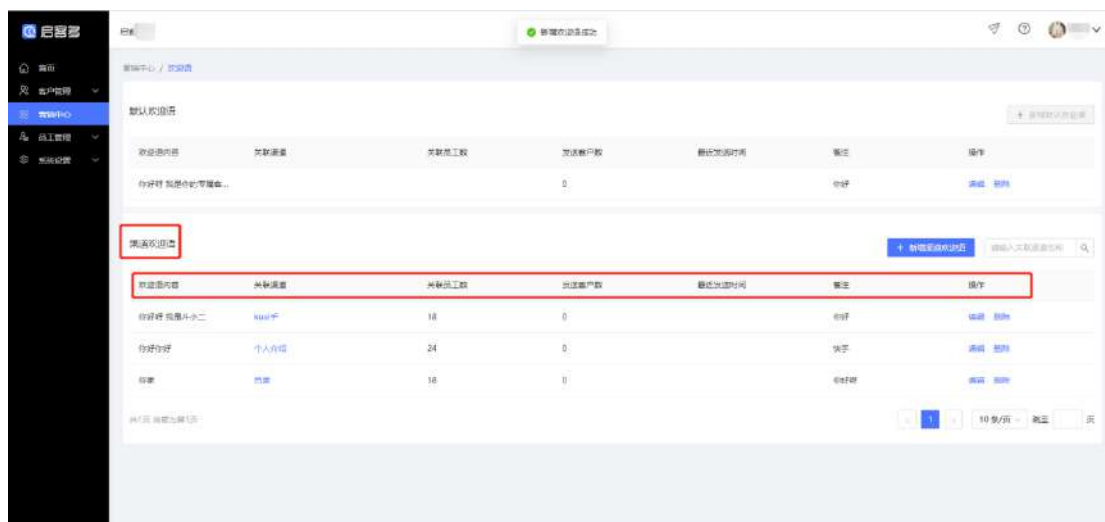
欢迎语+图文样式



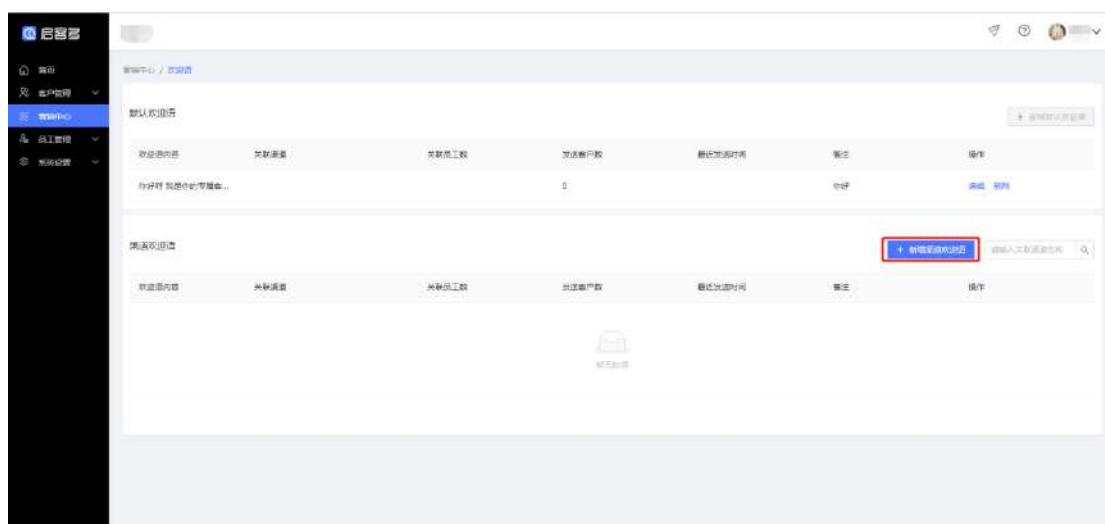
欢迎语+视频样式

2、渠道欢迎语

当客户通过渠道活码添加员工时，如果该渠道关联了渠道欢迎语，则给该客户推送所设置的欢迎语内容，支持创建多个渠道欢迎语，但一个渠道仅支持添加一个渠道欢迎语。员工可查看渠道欢迎语的关联渠道、关联员工数、发送客户数、最近发送时间、备注，并可在列表页对该渠道欢迎语进行编辑或删除。

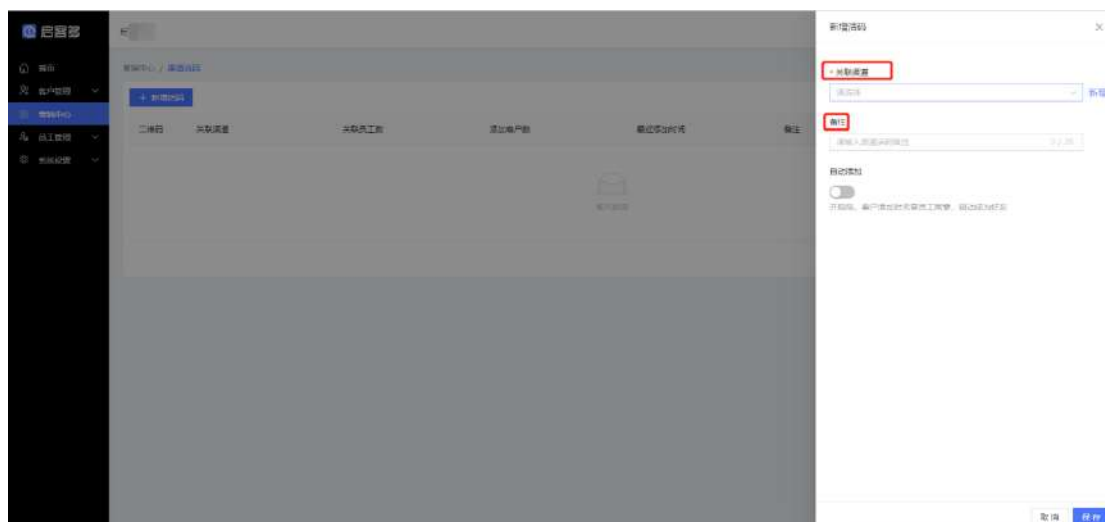


点击【新增渠道欢迎语】即可进入创建页面，选择关联渠道、填写备注、输入欢迎语内容+图文/图片/视频，点击保存即可完成创建。



三、渠道活码

点击【新增活码】进入渠道活码创建页面，选择关联渠道、填写备注、选择是否自动添加员工，若选择开启，则客户扫码添加员工时不需要员工同意，自动通过验证。可创建多个渠道活码，但一个渠道仅支持关联一个渠道活码。



四、群发助手

1.群发列表

在群发任务列表页可查看所有群发任务的标题、员工执行状态、预计触达客户数、实际触达客户数、执行时间，还可查看单个群发任务的执行明细和删除群发任务。

员工执行状态：

(1) 未开始：定时发送任务，未到下发时间，消息未下发到员工端这三种情况下的群发任务都是未开始状态；

(2) 执行中：消息已下发至员工端，但范围内的员工未全部执行完成，即还有员工没有发送给客户；

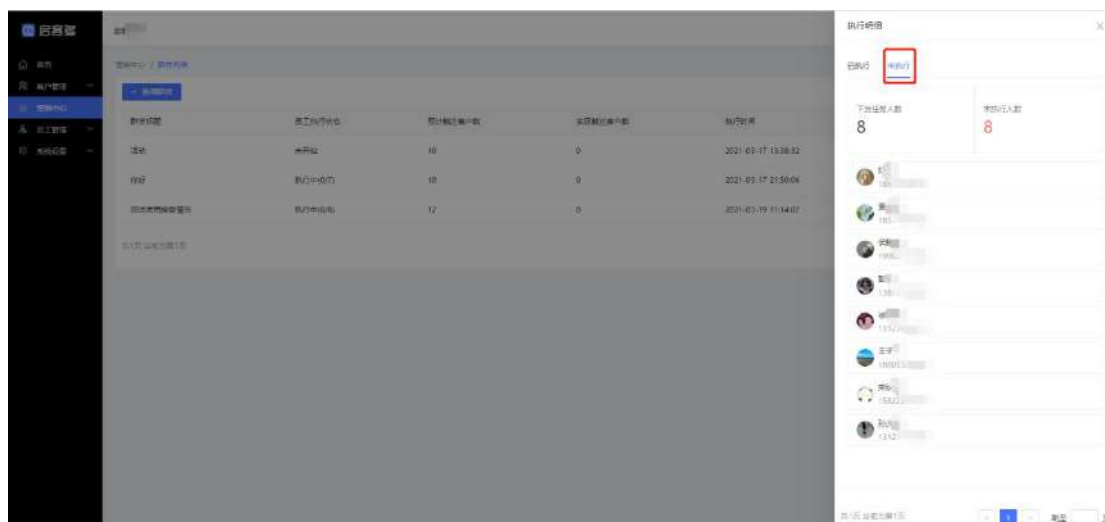
(3) 执行完成：消息已下发至员工端，且范围内的所有员工均已执行完成；

(4) 执行失败：消息已下发至员工端，但范围内员工未全部执行完成，且距推送时间已过1个月。

执行明细：

(1) 已执行：可查看下发任务人数、已执行人数、已执行员工姓名和手机号信息；

(2) 未执行：可查看下发任务人数、未执行人数、未执行员工姓名和手机号信息；



执行明细-未执行明细

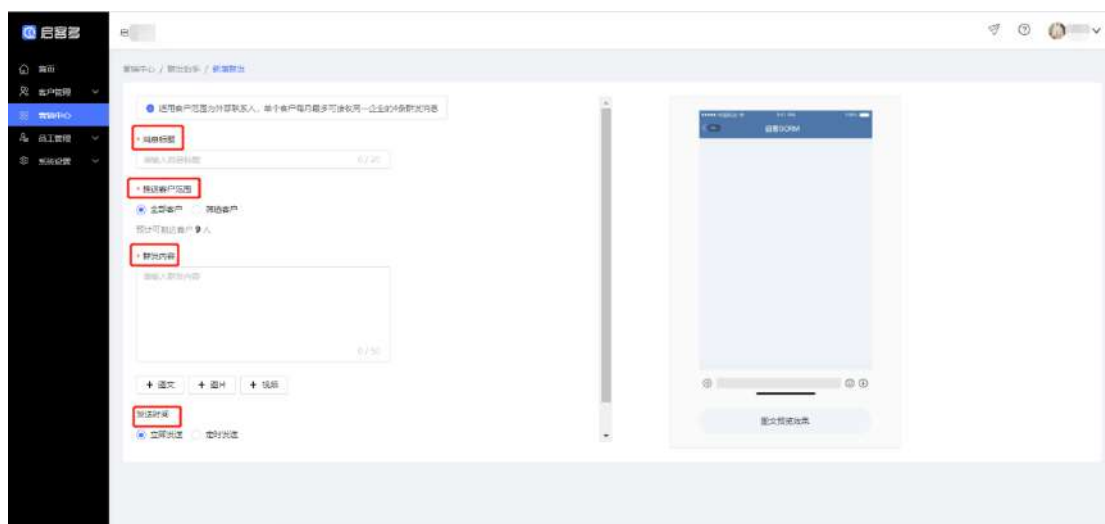
2. 新增群发

点击【新增群发】，即可创建群发任务。填写消息标题、推送客户范围、群发内容、选择发送时间，点击【保存】，任务创建完成后，员工企业微信端将会收到群发任务消息提醒。

客户范围：可选择全部客户或按条件筛选客户，筛选条件包括客户性别、客户来源、跟进状态及销售阶段，选择完条件后可查看预计触达人数；

群发内容：支持内容+图文/图片/视频形式；

发送时间：支持立即发送或定时发送。



3. 员工收到群发任务提醒，执行群发任务

群发任务创建完成后，员工企业微信端将收到消息提醒，员工点击消息并确认发送，该消息将直接发送给客户。

员工在企微收到通知提醒，需员工确认是否使用。

入群欢迎语内容：企业管理员输入入群欢迎语内容，最多支持 500 字符，支持插入客户昵称；

图文：企业管理员点击【图文】，右侧侧边栏选中图文，点击保存。右侧预览可查看已设置的图文，包含图文标题、图文摘要、图文封面图；

图片：企业管理员点击【图片】，添加图片后（(图片大小不能超过 2M，只支持 jpg,png 格式)，右侧预览可查看展示效果；

通知企业成员配置使用：默认为通知，企业管理员可以进行设置；

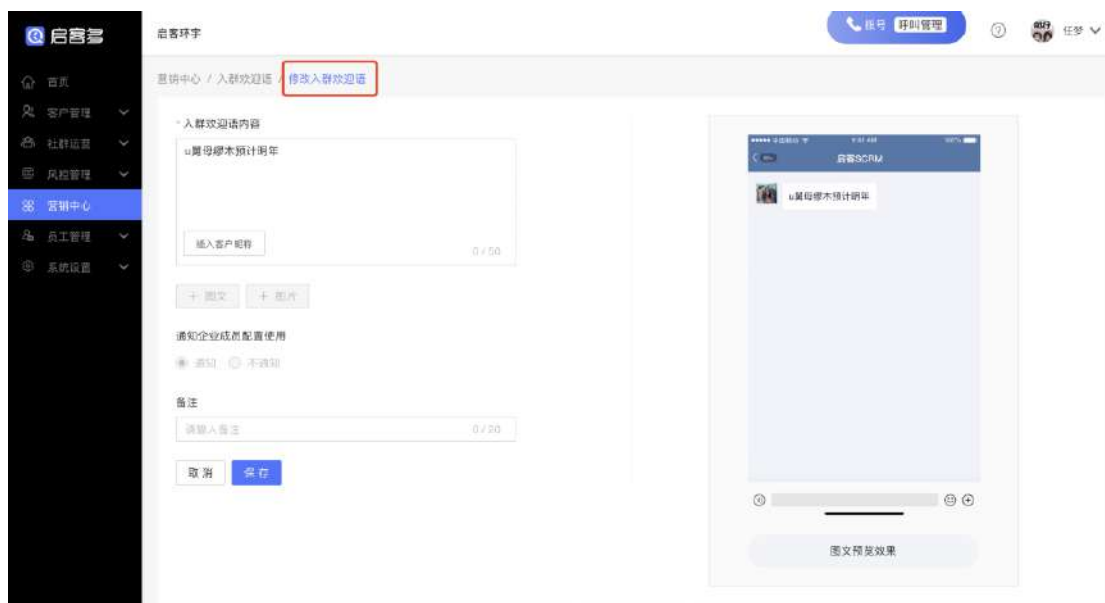
备注：支持企业管理员输入企业欢迎语备注，最多支持 20 字符。



新增入群欢迎语

3. 编辑入群欢迎语

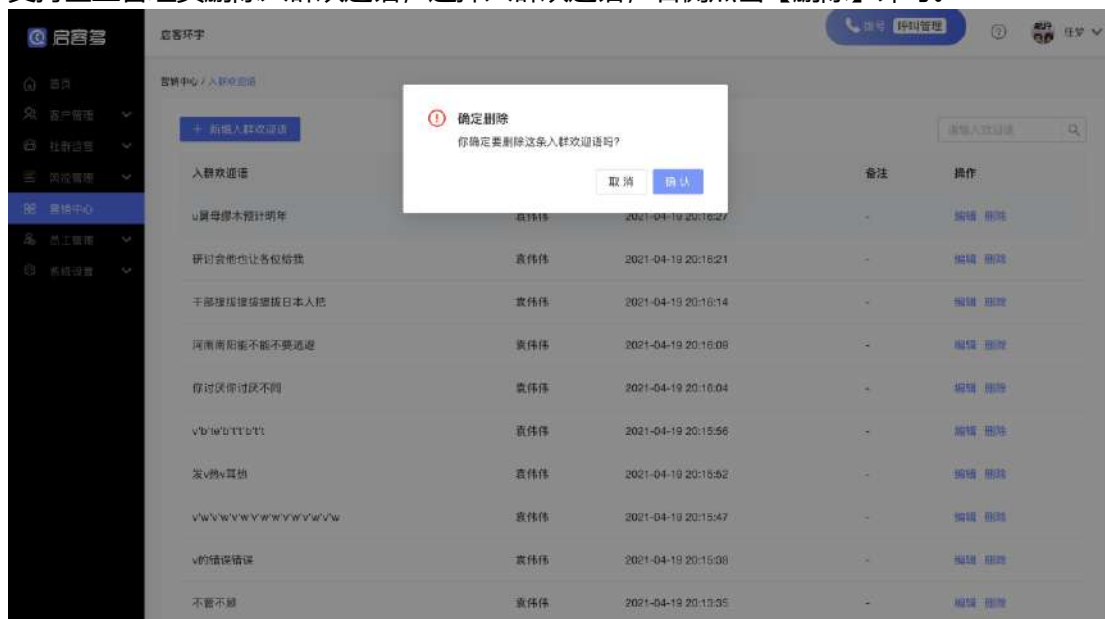
支持企业管理员编辑入群欢迎语，点击【编辑】，可编辑内容包含入群欢迎语内容、图文、图片、通知企业成员是否配置使用，右侧可以预览效果。



编辑入群欢迎语

4. 删除入群欢迎语

支持企业管理员删除入群欢迎语，选择入群欢迎语，右侧点击【删除】即可。



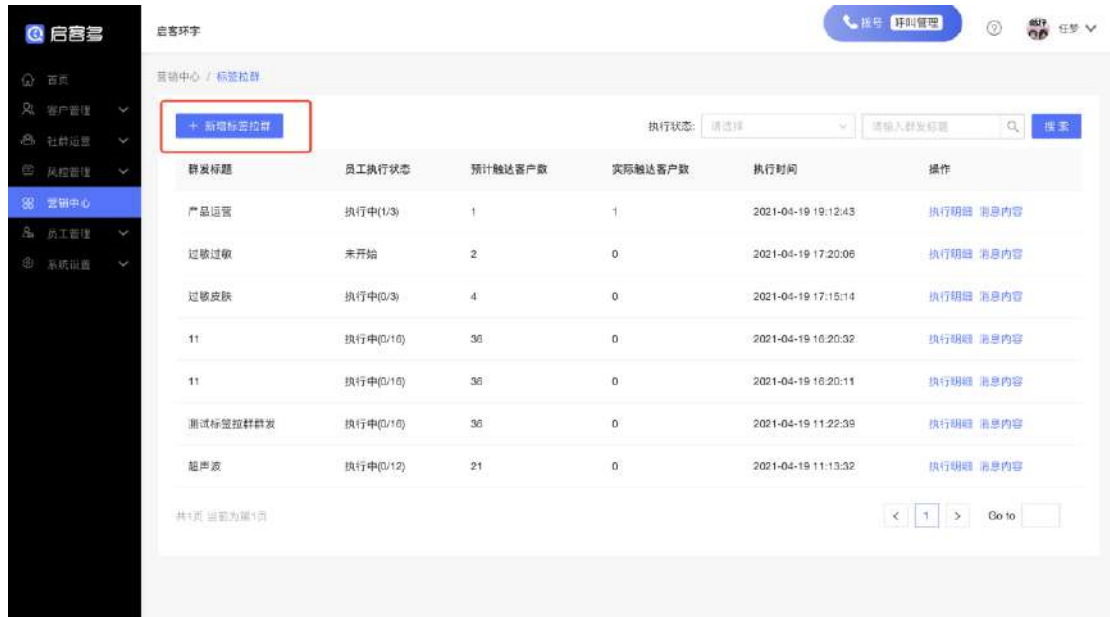
删除入群欢迎语

六、标签拉群

企业管理员点击【标签拉群】，页面展示群发标题、员工执行状态、预计触达客户数、实际触达客户数、当前群人数、执行时间、操作（执行明细/消息内容）。支持按执行状态、群发标题进行搜索筛选。

执行状态：分为未开始、进行中、已结束、失败；

执行时间：若选择立即发送，执行时间为立即发送的时间；若选择定时发送，执行时间为定时发送的时间。



1. 新增标签拉群

企业管理员点击【新增标签拉群】，在弹窗中输入消息标题、推送客户范围、群发内容、添加群聊、过滤客户开关、发送时间（立即发送/定时发送）。任务创建完成后，员工企业微信端将会收到群发任务消息提醒，领取任务后可执行将客户按标签分类拉群，客户同意后即可进群，已在群中的客户将被去重。

消息标题：输入消息标题，最多支持 20 字符；

推送客户范围：分为全部客户、筛选客户。点击筛选客户后，在弹窗中选择客户性别、客户来源、跟进状态、销售阶段、客户标签（一次最多可选 10 个标签），可以选择包含以下任意标签和包含以下全部标签；

群发内容：输入群发内容，最多支持 50 字符；

群聊：支持添加多个群聊（每个群入群人数上限 200 人），选择群聊、上传二维码（企业管理员进入企业微信管理后台点击【客户联系-客户群】，点击右上角二维码图标，点击【下载二维码】）。系统会根据群成员当前人数推送入群二维码，当推送的客户数达到群上限人数时，系统会自动更换另外入群二维码群发给下一个客户。系统推送仅适用于外部联系人，单个客户每月最多可接收同一企业的 4 条群发消息；

过滤开关：默认开启，开启后已在群聊中的客户将不会收到邀请；

发送时间：支持立即发送、定时发送。



新增标签拉群弹窗

5.7 呼叫统计

智能呼叫操作手册点击查看：<https://docs.qq.com/doc/DRHdhQVZKam5JRFJ3>

5.7.1 通话记录

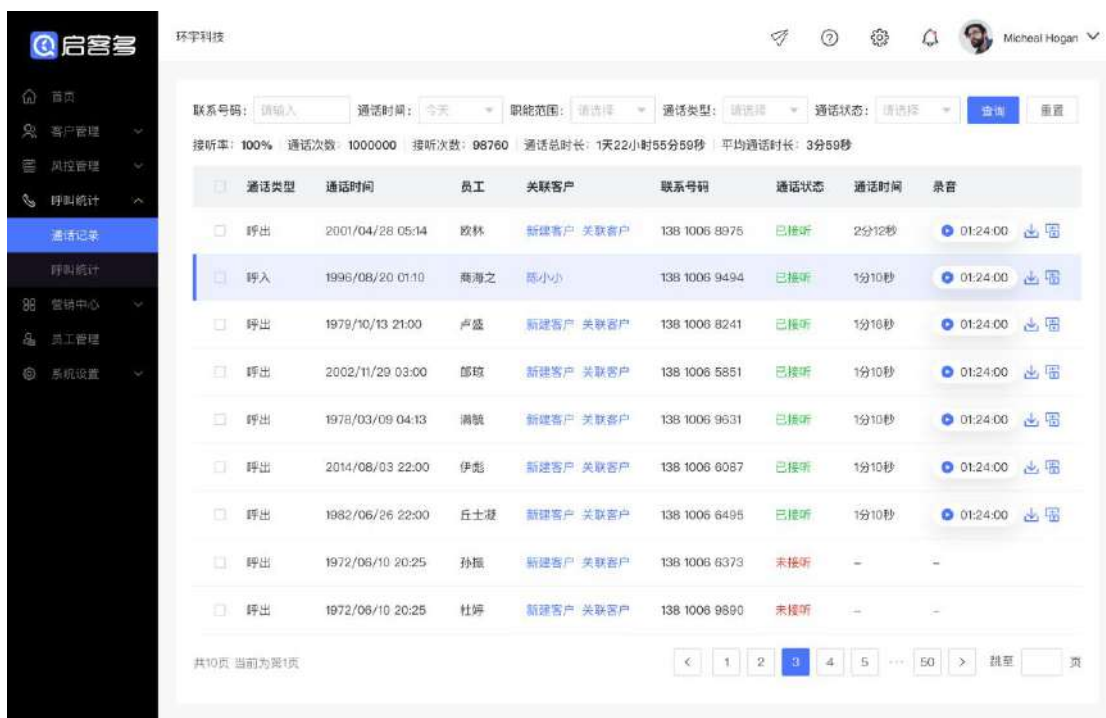
联系号码：输入后可直接搜索此号码的通话记录

通话时间：搜索该时间段的通话记录

职能范围：点击选择需要查看的员工，支持选择部门

通话类型：呼入、呼出、全部

通话状态：支持选择通话状态，已接通状态的支持按通话时长进行选择

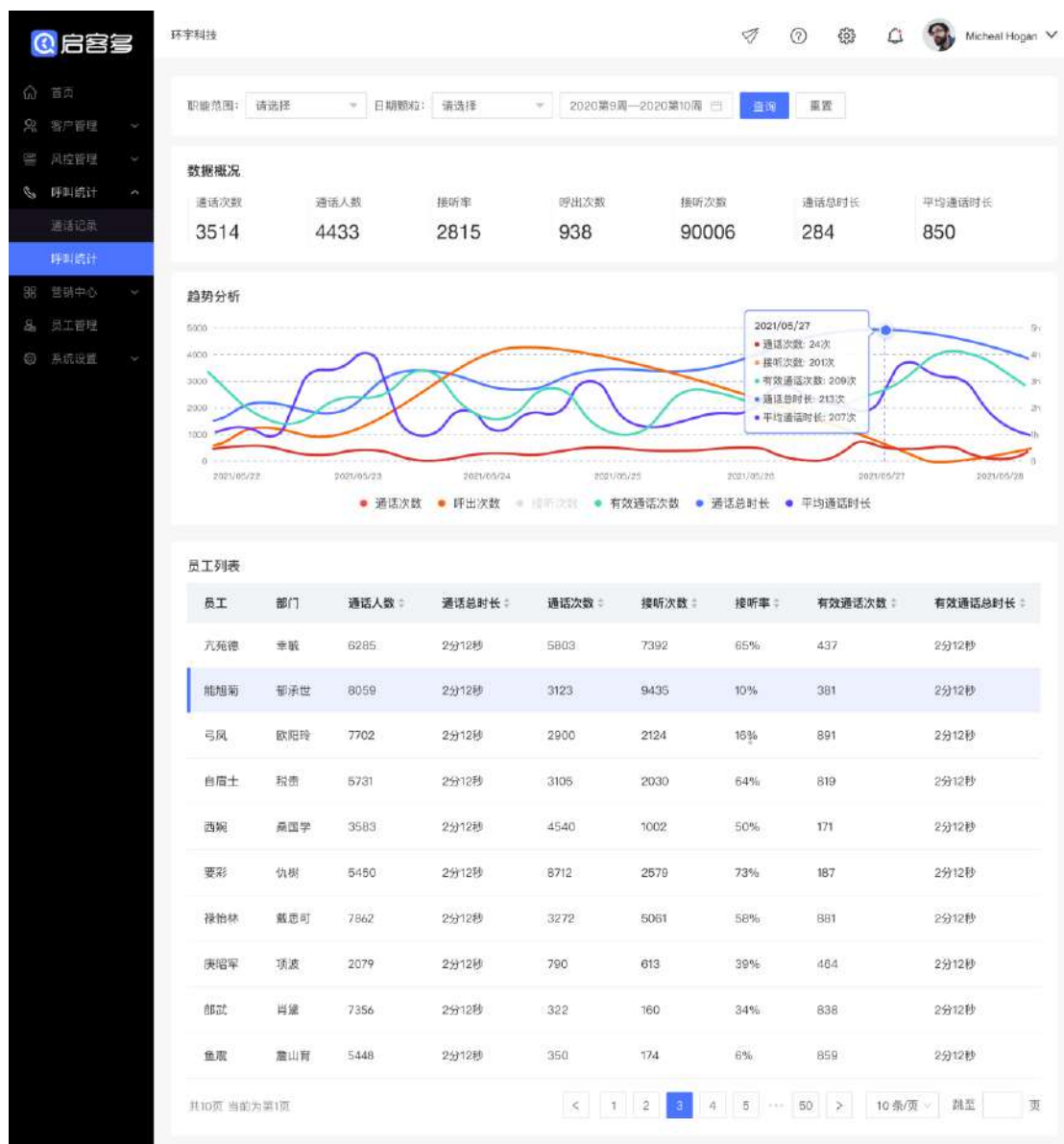


5.7.2 呼叫统计

通话相关数据概况、员工通话趋势分析、员工列表通话数据排行

职能范围： 点击选择需要查看的员工，支持选择部门

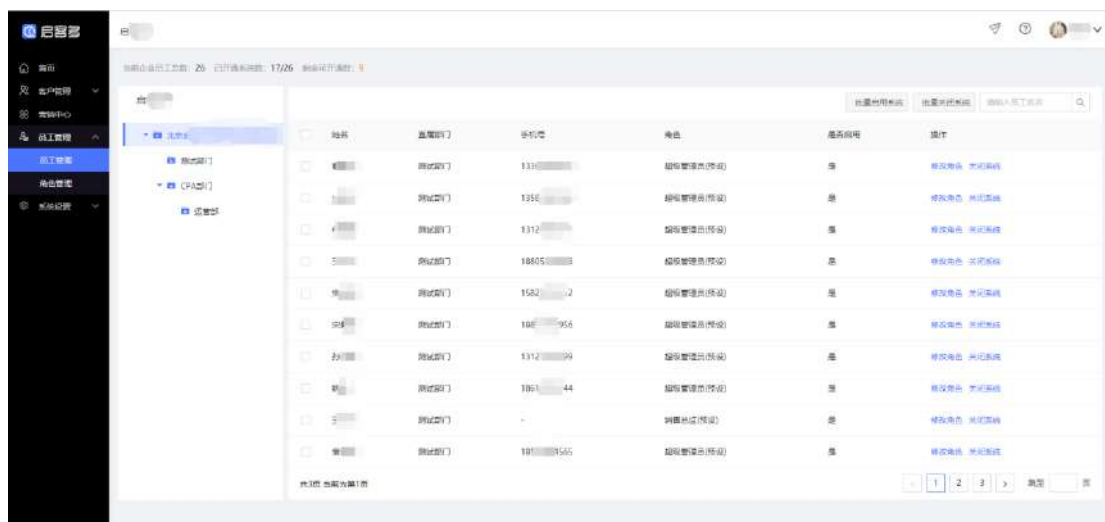
日期颗粒： 日、周、月



5.8 员工管理

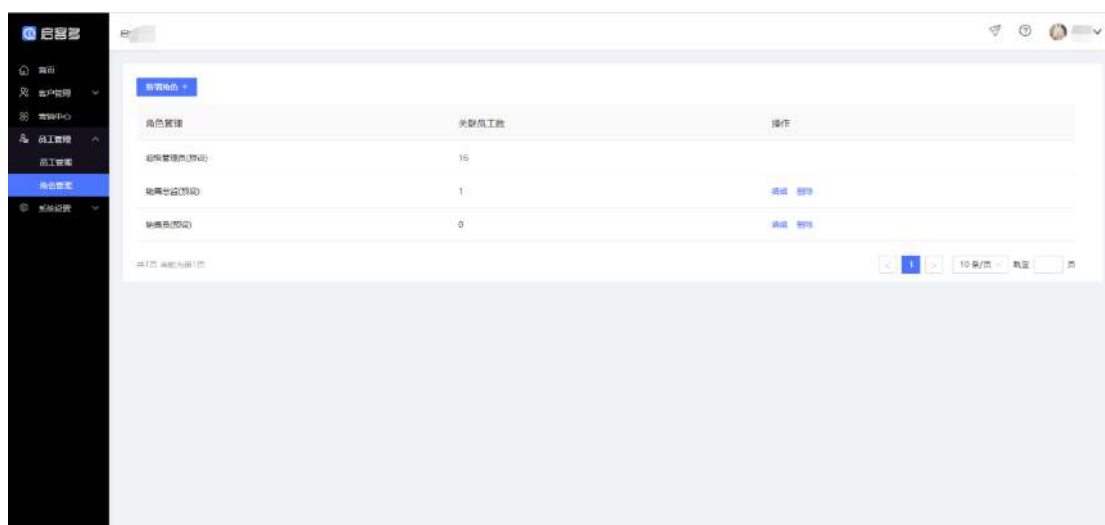
5.8.1 员工管理

员工管理列表显示在启客多 scrm 后台所添加的所有员工账号，包括员工姓名、直属部门、手机号、角色、是否启用，并可进行修改角色和关闭系统操作，用户还可进行批量启用/关闭系统，支持按员工姓名搜索员工账号。

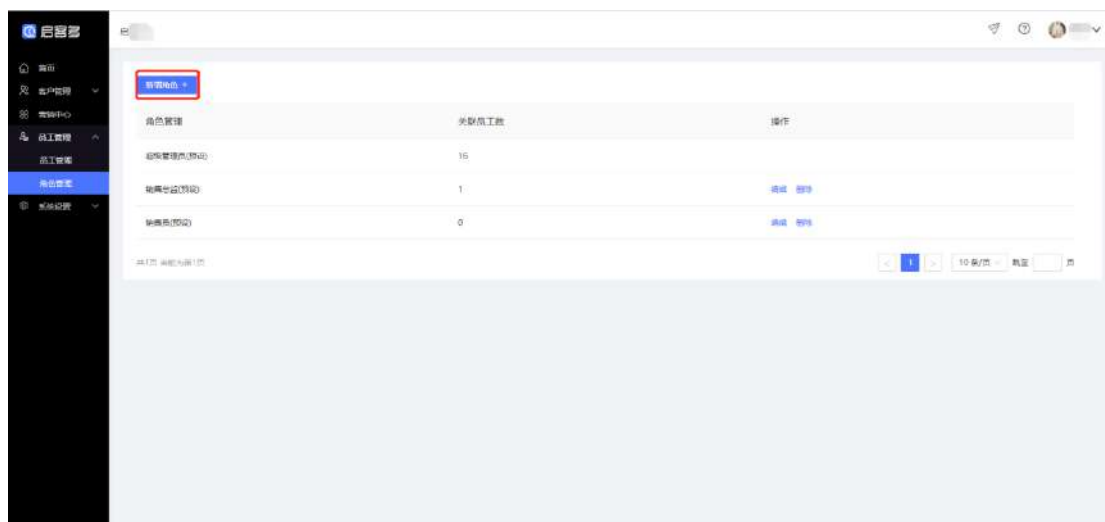


5.8.2 角色管理

员工角色即员工登录启客多 scrm 后台可进行的操作权限,用户可创建多个不同权限的角色,分配给不同员工。在角色列表,可查看已创建的角色管理名称、关联员工数,并进行编辑或删除操作。



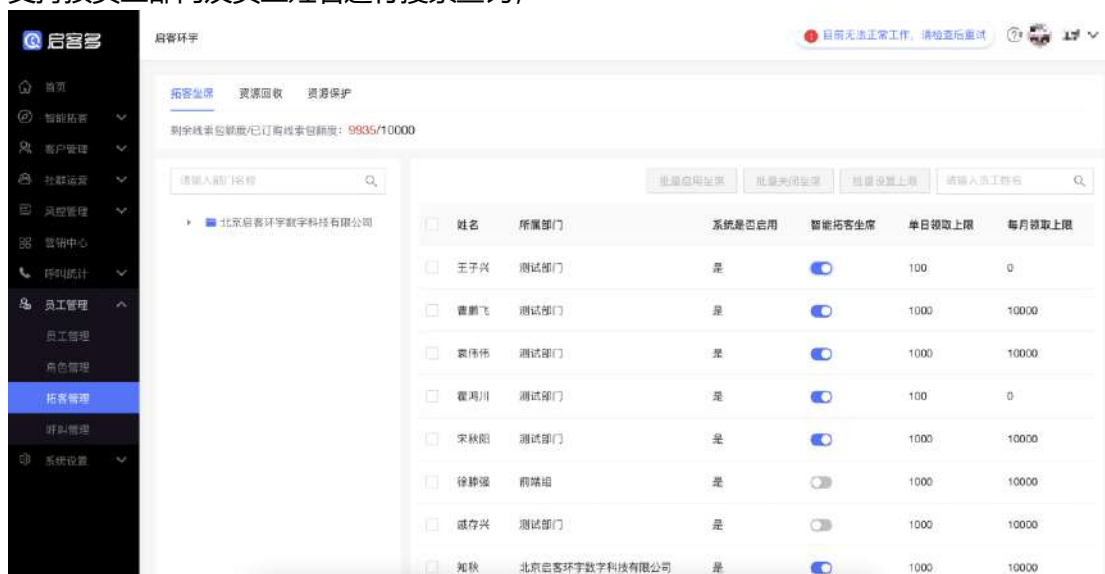
点击【新增角色】,即可进入角色创建页面,填写角色名称并勾选功能权限和数据权限,点击【保存】即可。



5.8.3 拓客管理

1. 拓客座席

列表展示姓名、所属部门、系统是否启用、智能拓客坐席、单日领取上限、每月领取上限；支持按员工部门及员工姓名进行搜索查询；



批量操作：支持企业管理员批量启用坐席、批量关闭坐席、批量设置上限；支持企业管理员开启智能拓客坐席、设置单员工单日领取上限（上限 1000）、每月领取上限（上限 10000）；开启后，员工使用智能拓客时，消耗企业订购的线索包；关闭时，员工使用智能拓客时，不消耗企业订购的线索包，员工使用时只享有未付费的权限；默认为关闭状态；



2. 资源回收

默认为不释放。开启后，企业管理员设定指定时间（天、小时、分钟），未转化企业下的任一联系人，所有联系人将被释放，员工可再次到【智能拓客】中领取企业联系人；



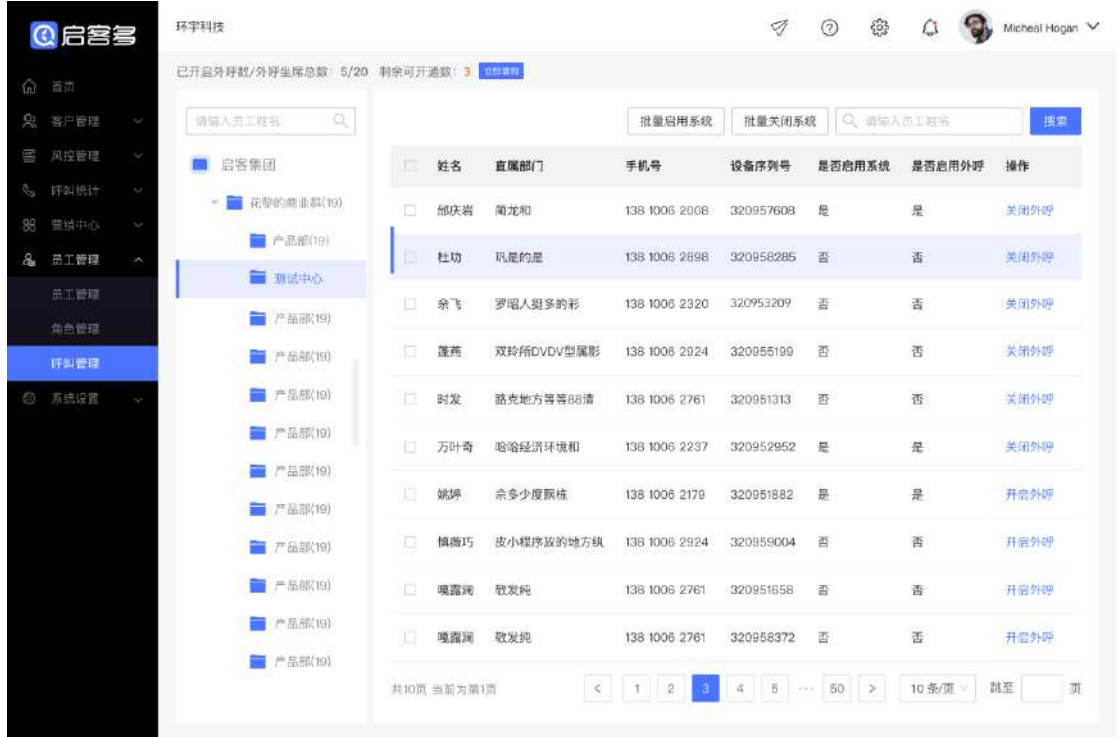
3. 资源保护

默认为关闭，一家企业的多条联系方式，可以被多名员工分别领取。开启后，一家企业的多条联系方式，只能被一名员工领取。



5.8.4 呼叫管理

- 点击操作栏中的“开启/关闭外呼”可调整单一坐席的外呼权限
- 勾选目标员工群体，可实现批量开启/关闭目标员工群体的外呼权限
- 当企业可开通数为 0 时，开启外呼按钮无法点击，直至增购或关闭某员工外呼权限



5.9 系统设置

5.9.1 客户设置

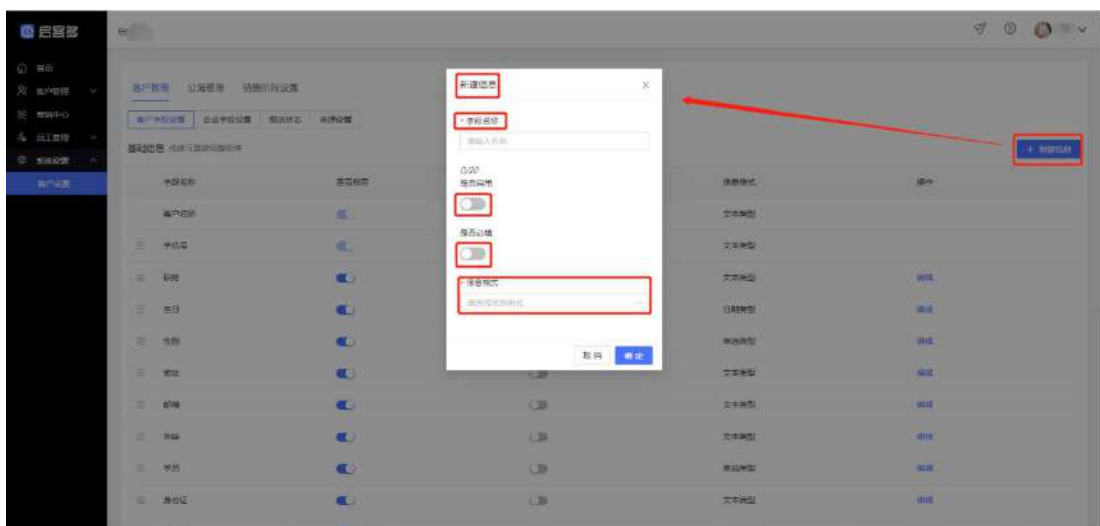
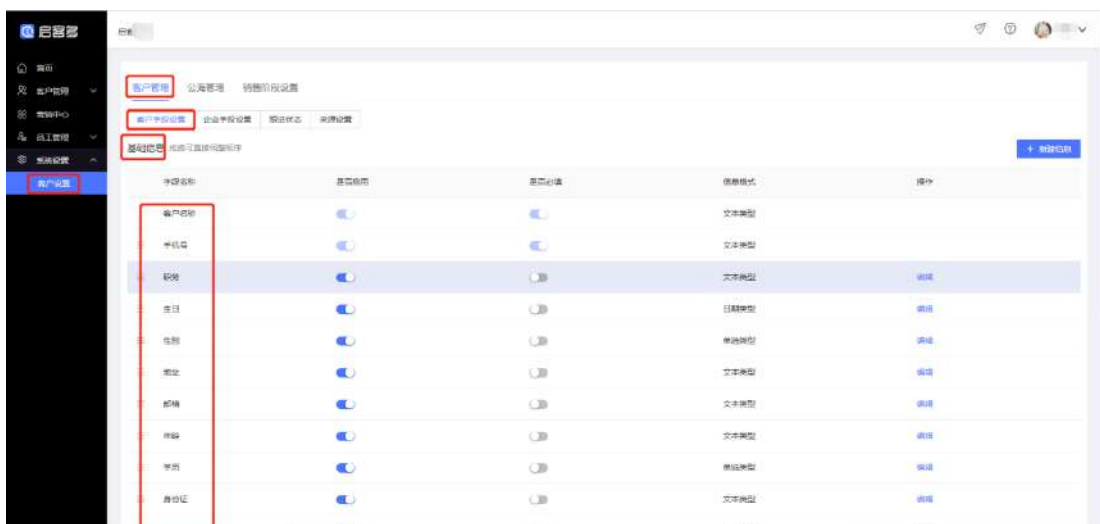
一、客户管理

1、客户字段设置

客户字段即在客户列表中显示的客户信息，客户字段分为基础信息和自定义信息。

基础信息：包含客户名称、手机号、生日、性别、年龄、身份证、微信号、QQ 等共 17 项客户信息，用户可以选择是否启用和是否必填，还可以调整字段显示顺序。基础信息不支持用户新增，但支持用户编辑修改客户信息名称、选择是否启用以及是否必填（客户姓名和手机号信息名称不支持编辑）。

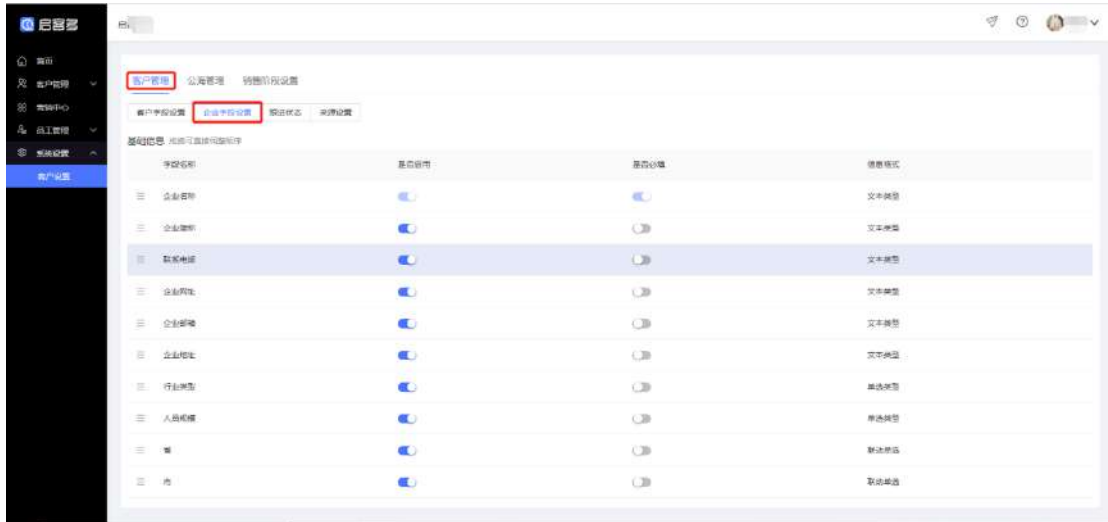
自定义信息：用户可根据自己企业需求，添加自定义信息，点击【新建信息】，即可在弹窗中输入自定义字段名称，选择是否使用、是否必填和信息格式（文本、日期或单选），对于已创建的自定义信息，支持用户编辑和删除。



添加自定义信息页面

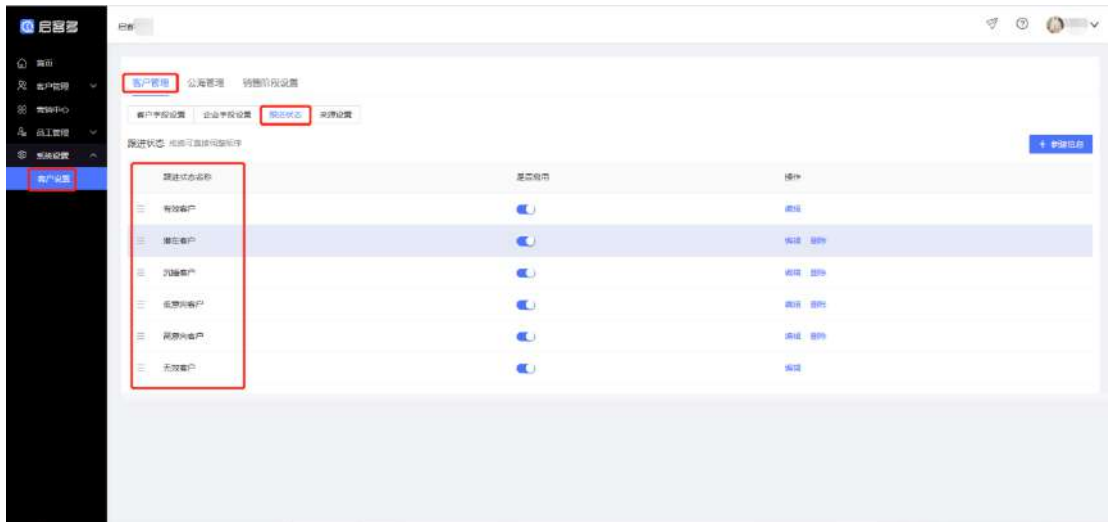
2、企业字段设置

企业字段即在客户管理-企业列表中显示的企业信息，企业字段包括企业名称、企业简称、联系电话、企业网址等信息，用户可选择是否启用、是否必填和调整字段顺序。



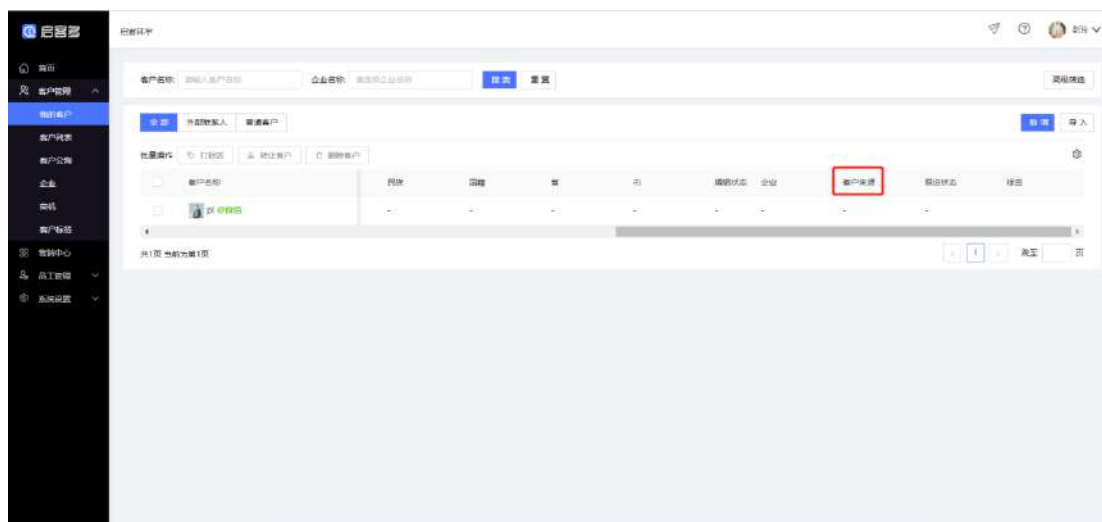
3、跟进状态

跟进状态即企业员工和客户的对接进度，点击【新建信息】即可在弹窗中输入字段名称并选择是否使用,已创建的跟进状态支持用户根据企业销售环节进行编辑、删除和调整字段顺序。



4、来源设置

点击【新建信息】即可在弹窗中输入客户来源的字段名称，选择是否启用，点击【确定】即可完成新建。在客户来源列表中可查看已创建的获客来源名称、选择是否启用、进行编辑和删除操作。

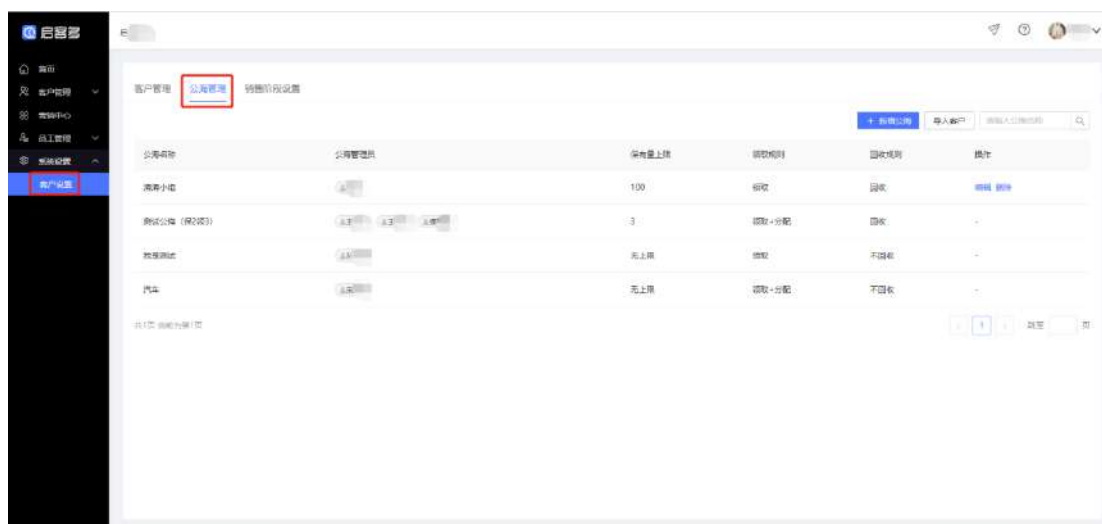


客户列表中客户来源显示页面

二、公海管理

公海列表展示所创建的所有客户公海的名称、管理员、保有量上限、领取规则和回收规则，公海管理员可对自己的公海进行编辑和删除，编辑公海时，管理员仅可以修改公海名称、公海管理员和公海成员信息，其余不可更改。支持新增公海、导入客户和按名称搜索。

导入客户：支持用户在线导入客户线索，点击【导入客户】，在弹窗中选择要导入客户的公海，点击【确定】，再点击【点击下载模板】，在下载 excel 表格中填写客户信息，其中客户名称、手机号必填，一次最多导入 5000 条客户信息，表格编辑完成后，点击【上传文件】，再点击【确认】即可完成公海客户的导入。



公海列表页

点击【新增公海】即可进入公海新增页面。填写公海名称、选择公海管理员和公海成员、选

择资源分配规则、选择是否设置资源保有量上限及成员单日领取客户数上限、选择资源回收规则及资源去重规则，填写完成后，点击【保存】即可完成公海新建。

公海管理员：即新建的客户公海管理员，创建完成后可对该公海进行编辑修改和删除；

公海成员：即此客户公海里的员工，服务此公海内的客户；

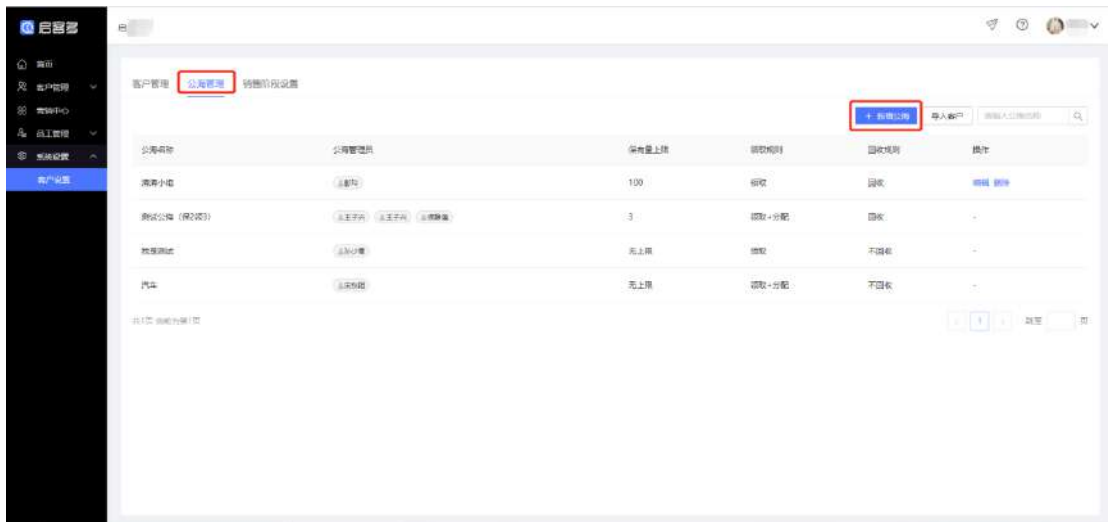
资源分配规则：包括员工领取、管理员分配和员工领取+管理员分配三种客户资源分配方式，若选择员工领取，则公海成员可领取所在公海内的客户资源；若选择管理员分配，则仅管理员可为公海成员分配客户；若选择员工+管理员分配，则公海成员可主动领取，管理员也可进行分配；

资源保有量上限：当资源分配规则是员工领取或员工领取+管理员分配时，可设置此公海成员所持有的客户资源上限数量，点击开启，即可设置数量上限；

单日领取上限：当资源分配规则是员工领取或员工领取+管理员分配时，可设置此公海成员单日领取客户的上限数量，点击开启，即可设置数量上限；

资源回收规则：可选择资源不回收或自动回收，若选择不回收，除非成员主动将客户退回公海，否则该客户将一直属于某成员；若选择自动回收，则需设置回收条件，条件一：超过 X 时间未产生联系记录，资源回收至公海，条件二：超过 X 时间未新增销售机会，则资源退回至公海，两个条件支持单选或全选；

资源去重规则：若选择去重，在公海导入客户时，如果有多个手机号相同的客户，那么只保留第一条；如选择不去重，则全部保留。

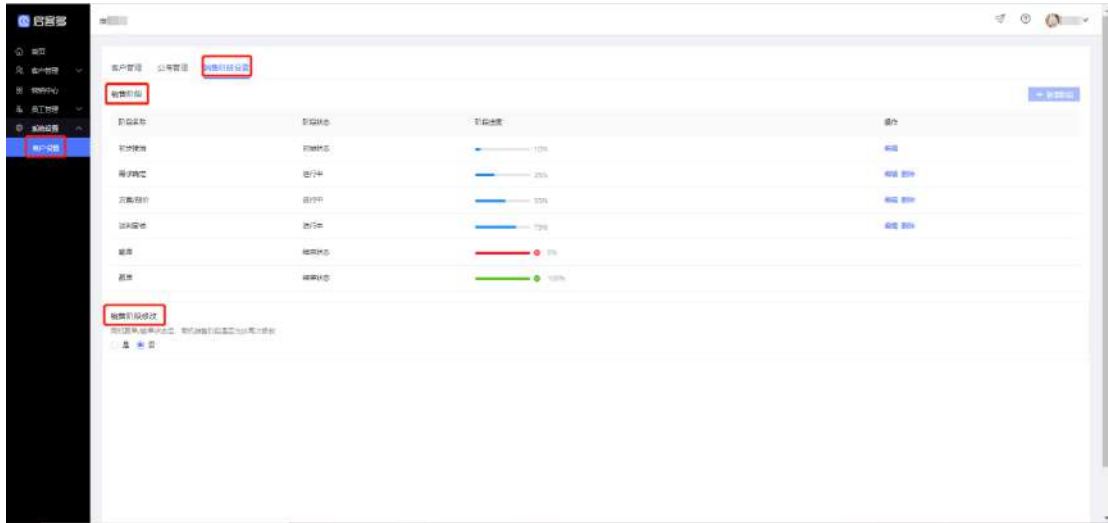


三、销售阶段设置

销售阶段设置包括【销售阶段】和【销售阶段修改】。

销售阶段：初始默认销售阶段为 6 个状态，分别是：初步接洽、需求确定、方案/报价、谈判审核、赢单、输单，每个阶段对应不同的阶段状态和阶段进度，用户可在编辑处修改，但赢单和输单不可删除与编辑；

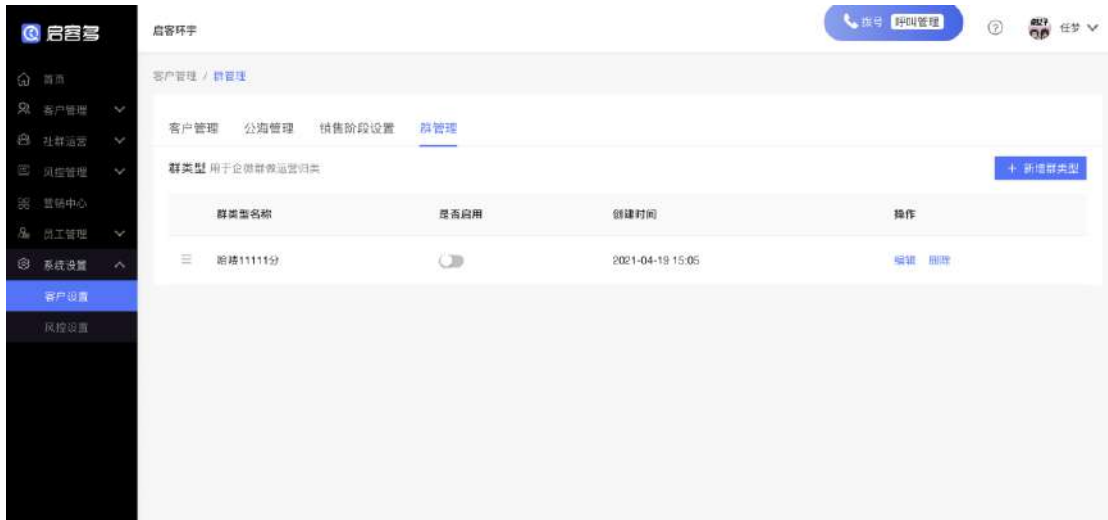
销售阶段修改：用户可选择商机赢单/输单状态后，商机销售阶段是否允许再次修改，若选择【是】则员工还能更改客户的销售状态，若选择【否】则不能修改。



四、群管理

1. 群管理列表

群管理列表展示群类型名称、是否启用、创建时间、操作（编辑、删除）。



2. 新增群类型

企业管理员点击【新增群类型】，在弹窗中输入字段名称，点击保存完成新增。选择是否启用。启用后，员工可在【社群运营-企微信群列表-详情】中选择使用。



3. 编辑、删除

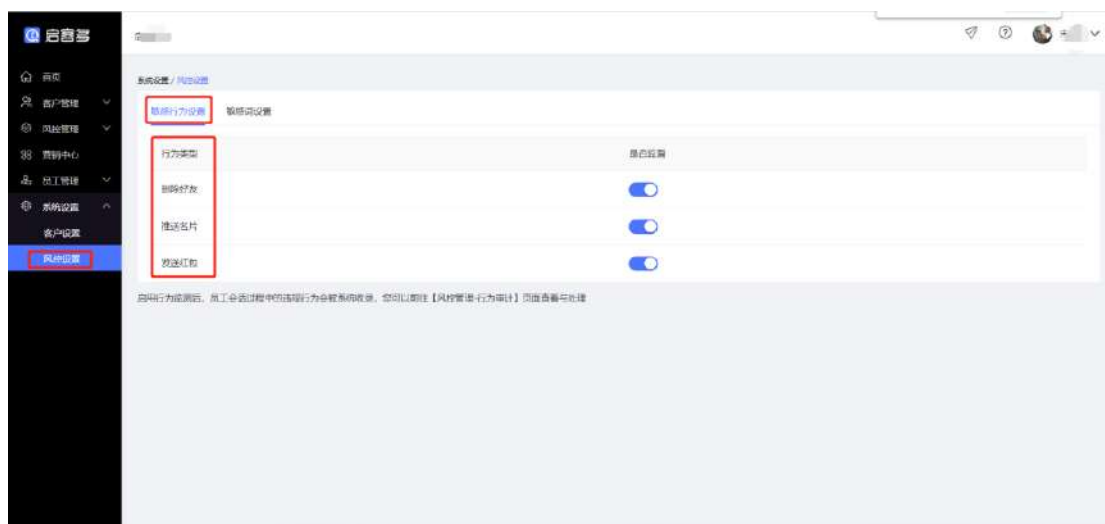
企业管理员点击编辑或删除后，在弹窗中进行操作，点击确认完成操作。



5.9.2 风控设置

一、敏感行为设置

敏感行为包括删除好友、推送名片、发红包，默认启用，用户可选择关闭。启用后，员工与客户会话过程中，员工若出现敏感行为将会被系统收录，用户可在【风控管理-行为审计】中进行查看与处理。



二、敏感词设置

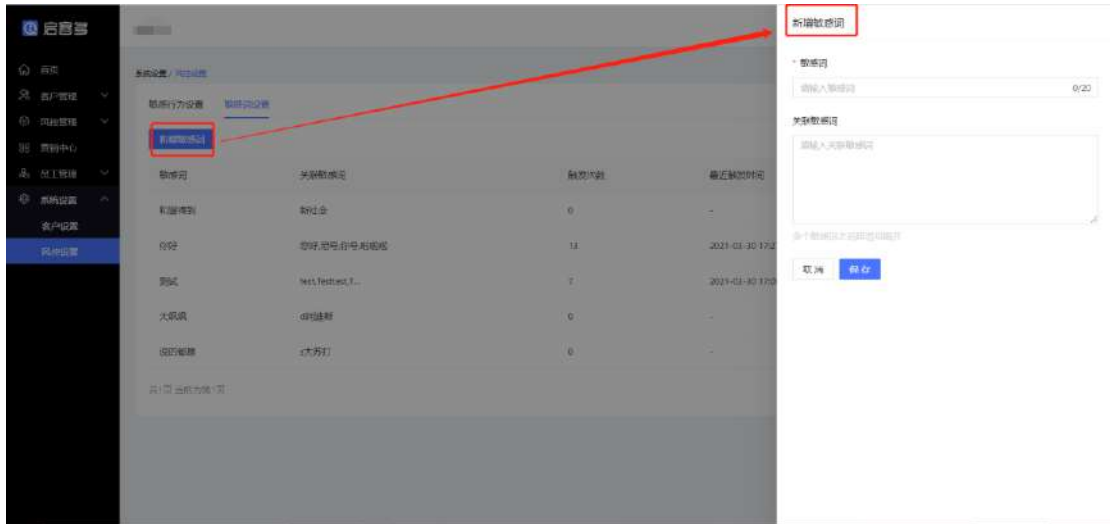
1.敏感词列表

敏感词列表中展示所有添加的敏感词，用户可查看敏感词内容、关联敏感词、触发次数、最近触发时间，并对敏感词进行编辑和删除操作。



2.新增敏感词

点击【新增敏感词】，在右侧弹窗中输入敏感词信息，包括敏感词内容、关联敏感词，填写完成后点击【保存】即可完成添加。最多添加 10 个关联敏感词，员工与客户沟通过程中，员工的会话内容中出现敏感词和关联敏感词词中文字、数字和字母的任意内容，即算一次触发，用户可在【风控管理-内容审计】中进行查看与处理。



5.9.3 呼叫设置

设置外呼相关的有效通话设置及防封卡设置项（自动换卡、拨打上限、拨号间隔、骚扰电话）



1. 有效通话设置

- **有效通话**：支持设置外呼通话时长达到 N 秒即认定为有效通话

2. 防封卡设置

- **自动换卡**：支持设置每张 SIM 卡连续拨打 N 通电话后，自动切换至下一张 SIM 卡

建议设置 15-20 分摊每张卡的拨打次数和频率

注意：设备工作时仅工作 SIM 卡为开机状态，其余卡均处于关机状态，所以拨打

次数不要设置 3 通以下，以免出现频繁开机的情况，频繁开关机也是运营商封卡机制之一

- **拨打上限：**支持控制每张 SIM 卡拨打数量
建议设置每天每张卡最多拨打 **50-80** 通电话，控制拨打次数，次数越低，封卡概率越低，**新卡当天呼叫数量建议不超过 30 次**
- **拨号间隙：**支持设置每次通话结束 N 秒之后才可以拨打下一通电话
建议设置 **100 秒** 及以上，控制拨打频率，**间隔时间越长，封卡概率越低**，可根据业务情况酌情设置
- **骚扰电话：**支持限制同一号码单天外呼次数
建议同一号码一天内拨打次数 **3 次** 以内，防止骚扰客户，降低封卡概率