**钉友CRM操作使用文档**

**此文档作为钉友CRM系统搭建文档（搭建步骤）**

## 

## 目录

[1 企业管理 1](#_Toc26002)

[1.1 设置组织框架 1](#_Toc24313)

[1.1.1 新建部门 1](#_Toc24830)

[1.1.2 添加员工账号 2](#_Toc691)

[1.2 权限管理 3](#_Toc3835)

[1.2.1 设置不同职位 3](#_Toc7128)

[1.2.2 为不同职位分配不同权限 4](#_Toc3665)

[1.3 系统设置 5](#_Toc8489)

[1.3.1 设置成熟度选项 5](#_Toc18822)

[1.3.2 临时库、私有库时间设置 6](#_Toc3765)

[1.3.3 临时私有库人数上限设置 7](#_Toc8583)

[1.4 绩效设置 8](#_Toc10850)

[1.4.1 按总业绩设置 8](#_Toc21132)

[1.4.2 按等级设置 8](#_Toc15822)

[1.4.3 按产品设置 9](#_Toc3317)

[2 客户管理 10](#_Toc30764)

[2.1 客户手工录入 10](#_Toc18997)

[2.1.1 公司信息填写页面自定义 11](#_Toc3)

[2.1.2 联系人填写页面自定义 12](#_Toc26125)

[2.1.3 自定义‘客户类别’与选择 13](#_Toc15360)

[2.1.4 自定义‘客户来源’与选择 14](#_Toc1699)

[2.1.5 自定义‘客户状态’与选择 14](#_Toc21304)

[2.1.6 自定义成熟度与选择 15](#_Toc29234)

[2.2 批量导入客户点击 17](#_Toc10376)

[2.3 共享客户 17](#_Toc10092)

[2.4 转交客户 18](#_Toc29179)

[2.5 自定义显示客户内容和排序 19](#_Toc30154)

[2.6 按不同条件查看客户 19](#_Toc21598)

[2.7 客户投诉 19](#_Toc32078)

[2.7 销售机会 20](#_Toc27750)

[2.8 已成交客户 21](#_Toc31124)

[2.9 客户操作日志 21](#_Toc14871)

[2.10 操作小技巧 22](#_Toc6686)

[2.10.1 快捷操作 22](#_Toc18503)

[2.10.2 搜索客户 22](#_Toc31291)

[2.10.3 回收客户 23](#_Toc31104)

[2.10.4 快捷菜单 23](#_Toc7426)

[3 培训管理 25](#_Toc13868)

[3.1 新建培训列表 25](#_Toc15911)

[3.2 新建培训客户列表 26](#_Toc3808)

[4 任务跟进 27](#_Toc3493)

[4.1 新建待办任务 27](#_Toc28445)

[4.2 新建联系跟进 27](#_Toc25366)

[4.3 客户记事 28](#_Toc507)

[5 产品管理 29](#_Toc10511)

[5.1 新建销售产品 29](#_Toc3067)

[5.2 新建成交订单 29](#_Toc28780)

[5.3 已退款订单 30](#_Toc6768)

[5.4 回款管理 31](#_Toc22926)

[5.5 费用收支 32](#_Toc23331)

[6 文档管理 33](#_Toc30278)

[6.1 我的文档 33](#_Toc28454)

[6.2 共享文档 33](#_Toc26582)

[6.3 公共文档 34](#_Toc19784)

[7 内部协同 35](#_Toc30982)

[7.1 发送企业内部消息 35](#_Toc17728)

[7.2 内部审批 35](#_Toc14897)

[7.3 工作日志 36](#_Toc18738)

[7.4 内部公告 37](#_Toc8868)

[7.5 资料库 37](#_Toc21277)

[7.6 记事本 38](#_Toc23225)

[7.7 网址收藏 39](#_Toc19066)

[7.8 我的日记 40](#_Toc12901)

[8 统计报表 41](#_Toc13386)

[8.1 来源意向统计 41](#_Toc9243)

[8.2 综合统计 41](#_Toc19677)

[8.3 产品统计 41](#_Toc8167)

[8.4 时间统计 42](#_Toc23813)

[8.5 统计分析 42](#_Toc26732)

[8.5 分类统计 43](#_Toc22685)

[8.6 业绩排行 43](#_Toc21758)

[8.7 自定义统计 44](#_Toc24681)

# 1 企业管理

在企业管理里，我们主要设置组织框架、权限管理、系统设置。

## 1.1 设置组织框架

### 1.1.1 新建部门

① 设置企业部门和员工，在‘企业管理’下的‘组织框架’里，在右边界面里，点击左边栏目里的‘编辑’，来编辑添加部门。



图1.1 设置部门

② 点击编辑之后进入部门设置，再点击‘新建部门’：



图1.2 新建部门

③ 进入新建部门，设置相关部门信息，点击保存。



图1.3 部门保存

### 1.1.2 添加员工账号

① 在‘企业管理’下的‘组织框架’里，点击右边栏目里的‘添加新成员’，来添加员工账号，之后在这里也可以修改和删除员工信息。



图1.4 添加新成员

② 点击‘添加新成员’后，设置员工的账号密码、所属部门等相关信息，点击保存。（登录名和密码必填）

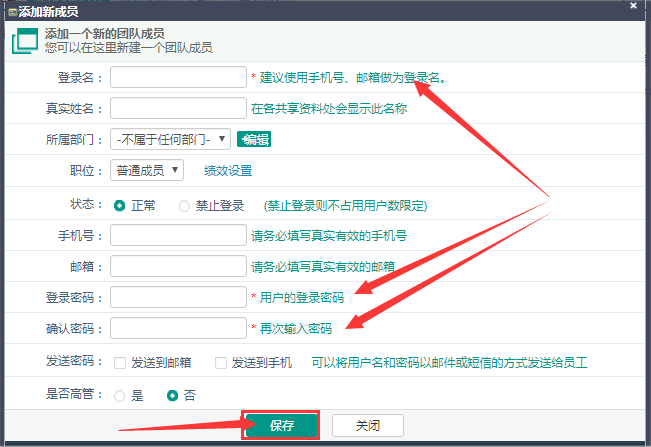


图1.5 员工信息保存

## 1.2 权限管理

### 1.2.1 设置不同职位

在‘企业管理’下的‘权限管理’里，在右边界面里，点击左边栏目里的‘添加’，添加不同的职位名称，比如：业务一部经理、二部经理、普通职员等，保存即可。



图1.6 新建部门职位

### 1.2.2 为不同职位分配不同权限

① 设置基本权限

设置每个职位可以拥有的权限，允许拥有的权限勾选即可，勾选之后点击保存就设置好了拥有的权限，比如：普通员工可以给修改的权限，但不给删除权限，这样保证员工不会因为不小心或者恶意删除客户。

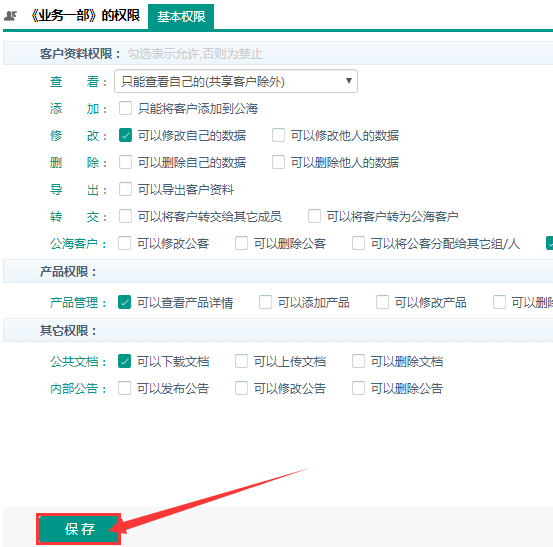


图1.7 分配不同权限

② 设置高级权限

点击右上角的高级权限，来设置联系跟进、成交订单、回款管理等权限。（注意：如果不是必须设置权限，尽量不要随意编辑此界面）





图1.8 高级权限设置

## 1.3 系统设置

我们来设置销售跟进客户的时间，这样来不断促进我们的销售效率，提升业绩。我们主要通过来设置成熟度、跟进时间、跟进人数来进行设置。

### 1.3.1 设置成熟度选项

在‘企业管理’下的‘系统设置’里来设置成熟度选项、跟进时间、私有临时库上限时间。

**请仔细阅读：**首先我们有三个库：公海库、私有库和临时库，我们设计的原理是根据成熟度的不同，来进行分配客户，把客户放入不同的库中。

* **私有库：**私有库就是意向比较好的客户，成单机率比较大的，员工自己才能看到的,比如可以设置A-C这样的级别。
* **临时库：**意向不大，但是又有一些成交意向的客户，需要随时跟进的客户，员工自己才可以看到，比如可以设置成D—F这样的。
* **公海库：**公司所有的客户资源都在其中，比如可以设置成G-J这样的。

员工在录入客户的时候选择成熟度选项，比如您按照我下图勾选设置，当员工成熟度选择A-C选项时，客户会进入员工的私有库，选择D-F时，会进入到员工的临时库，选择G-J时，客户就会直接进入公海。

备注：不选择成熟度选项时，客户会直接进入公海。



图1.9 成熟度选项设置

**备注：**

当然A-J选项的内容都是可以根据需求和想法来自定义的。在录入客户里的成熟度中可以直接编辑。



图1.10 成熟度选项内容设置

### 1.3.2 临时库、私有库时间设置

成熟度选项设置之后，当然需要设置临时库、私有库各自人数以及跟进时间的限制，我们以此来促进销售跟进，提升效率！



图1.11 设置限定时间

**备注：**

临时库释放时间限定：临时库的客户，在该时间内没有任何跟进记录，将落回公海。

临时库客户分两种情况：①员工直接录入临时库 ②员工从公海领取客户。

临时库释放时间：针对第一种直接录入客户，当客户在员工临时库中时，因未及时跟进而导致客户落入公海，则该客户在该时间内不允许被此员工再次领取！

抢公海客户释放时间：针对第二种领取客户，如果客户从临时库自动掉入公海，则该客户在该时间内不允许被此员工再次领取。

私有库客户无联系时间:已在自己的私有库内，并存在跟进记录及客户意向度，在该时间内未联系，该客户落回公海。永久不可再次领取。

### 1.3.3 临时私有库人数上限设置

同时可以设置员工‘已联系客户’和‘领取临时客户’上限，这样防止员工拥有太多的客户，而导致不能及时联系客户，从而导致意向客户失去意向，资源浪费。



这是私有库所拥有的人数上限。



这是临时库所拥有的人数上限

## 1.4 绩效设置

绩效分为两类：管理绩效和销售绩效。

管理绩效：管理人员的绩效设置，比如说张经理管理销售一部，那么张经理的绩效是根据销售一部所有销售做的绩效基础上，在进行设置绩效考核方式。

销售绩效：销售人员做的业绩的绩效考核方式。

### 1.4.1 按总业绩设置

操作：首先选择‘计算方式’，可以选择计算方式为按%、按%除成本或按金额设置绩效。点击添加‘管理绩效’或‘销售绩效’，可以分别按月、按季、按年来进行绩效考核设置。



图1.12 总业绩绩效考核

### 1.4.2 按等级设置

等级设置：有的公司会对销售进行等级评估，那么就可以按照等级来进行绩效设置，比如一星销售每月、季、年可以拿到多少绩效，二星销售可以拿到多少，都可以进行绩效设置。

操作：选择‘计算方式’，设置等级名称，每月每季每年可以拿到的提成，进行保存。

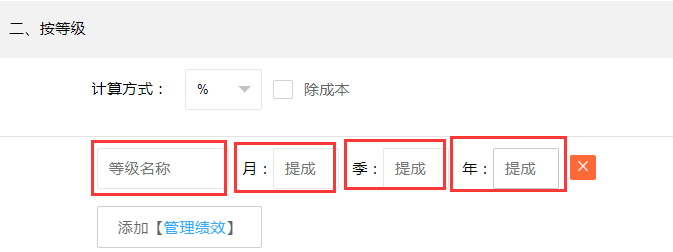


图1.13 等级绩效设置

### 1.4.3 按产品设置

产品绩效在‘产品管理’的‘添加新产品’中，点击‘绩效设置’，选定相应的计算方式，提成比例，这个可以按部门、按销售进行绩效设置，点击保存即可。

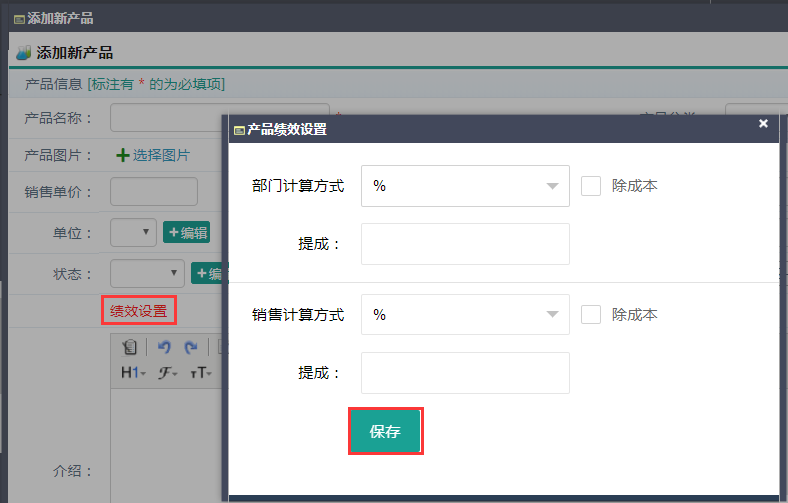


图1.14 产品绩效设置

# 2 客户管理

## 2.1 客户手工录入

在客户管理里，点击手工录入客户，填入客户获得时间，企业信息比如：企业名称、客户类别、来源、状态、成熟度等。客户信息比如：姓名、性别、电话等。

注意：成熟度员工自己录入一定要填，不填会放入公海。

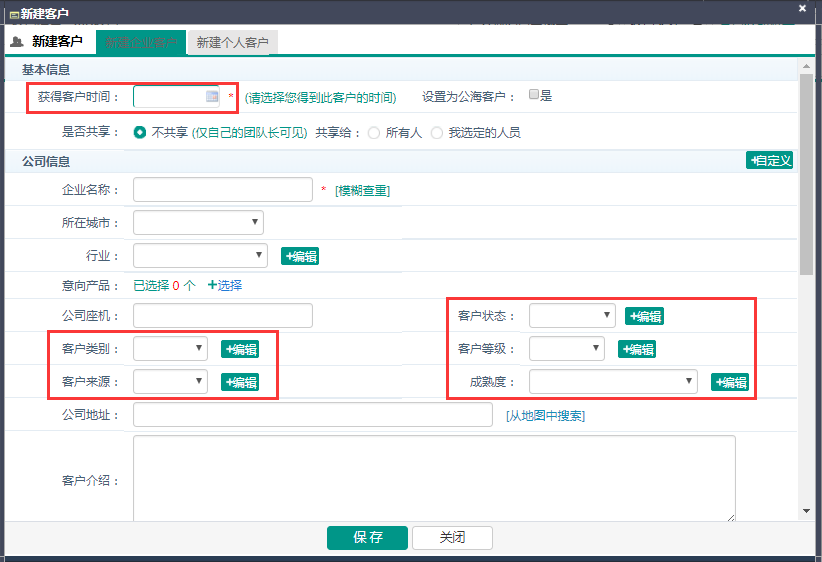


图2.1 录入客户

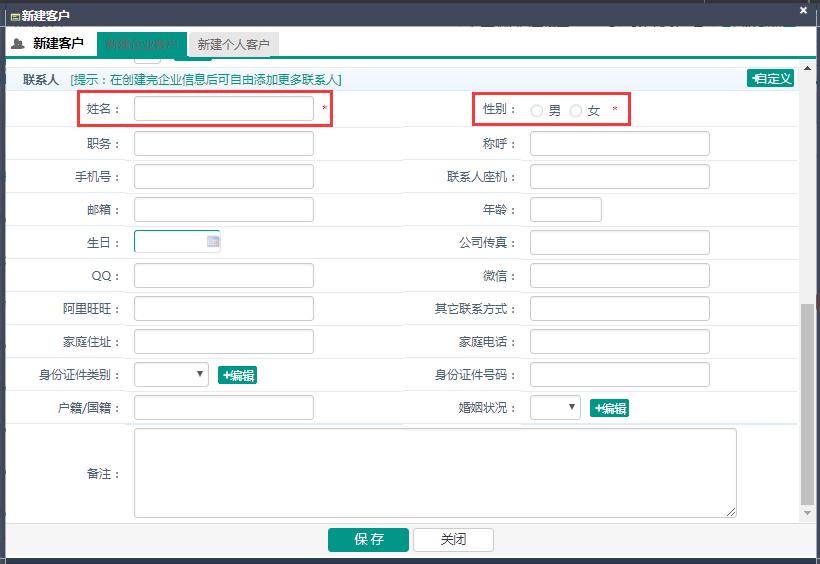


图2.2 录入客户个人信息

### 2.1.1 公司信息填写页面自定义

自定义录入客户需要获得信息。点击新建客户界面的公司信息右边的‘自定义’，对需要录入信息进行设置。

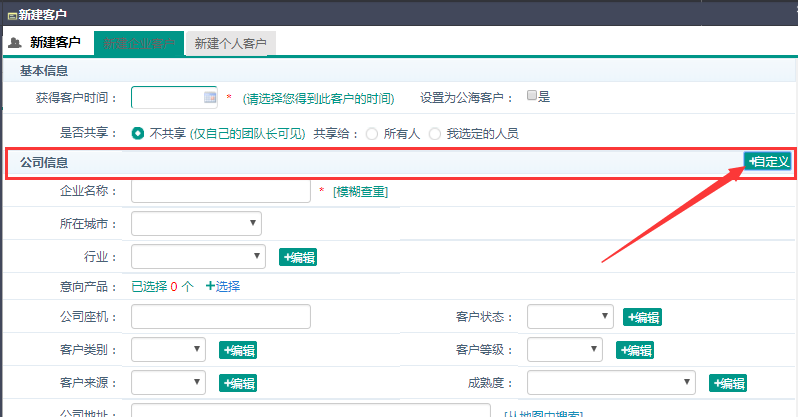


图2.3 自定义设置

对公司信息显示内容，和是否必填进行设置。联系人也是如此，点击自定义即可。



图2.4 设置页面显示内容

### 2.1.2 联系人填写页面自定义

自定义客户联系人需要填入信息，点击联系人边上的自定义，进行自定义设置



图2.5 自定义客户录入信息

### 2.1.3 自定义‘客户类别’与选择

客户类别：可以为客户选择不同的类别，比如老客户、普通客户、VIP客户等等，清晰了解是哪一类别的客户，也方便统计。当然客户类别选项内容，根据公司需求都可以自定义修改。

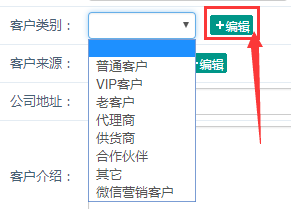


图2.6 客户类别



图2.7 客户类别

### 2.1.4 自定义‘客户来源’与选择

客户来源：可以为客户标记来源信息，比如说:标记客户来源为广告、合作伙伴等，这样清晰知道客户通过什么方式进来，便于后期统计。当然，这些客户来源的选项也都是可以自定义的，根据公司情况来自定义客户来源，点击‘编辑’，进行修改、删除、添加都可。



图2.8 自定义客户来源

### 2.1.5 自定义‘客户状态’与选择

客户状态：可以为客户划分状态，比如潜在客户、意向客户、无意向客户等等，这样便于直观了解，快速跟进，也便于统计分析。当然客户状态也是根据公司具体状况可以去自定义设置，点击自定义，去进行添加、修改、删除操作来设置。



图2.9 自定义客户状态

### 2.1.6 自定义成熟度与选择

成熟度：可以自定义客户的成熟度，比如初步联系有意向，明确成交意向等，当然这也可以根据公司需求去自己设置修改的，修改之后，在系统设置里的成熟度内容也会更改，在输入时，一定要注意成熟度的选择，这关系到客户究竟进入哪个库中。

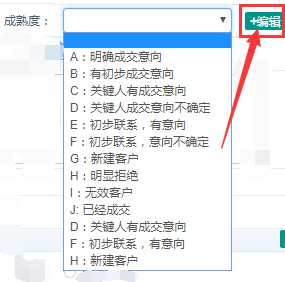




图2.10 自定义成熟度

## 2.2 批量导入客户点击

点击批量导入，进入界面，可以按照操作提示进行操作。先下载模板，按照模板的样式来准备客户信息，然后录入。

如果自定义有修改客户录入信息页面，注意EXECL中的列与系统中的列对应关系。

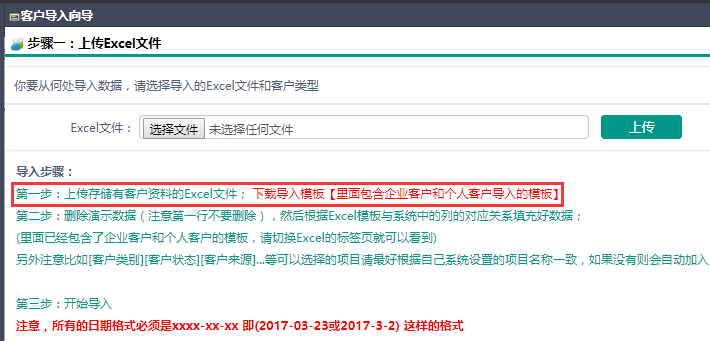


图2.11 导入客户信息

## 2.3 共享客户

在我的客户中，标题栏上可以新建、修改、删除、共享或转交客户，自己跟进不下来的客户可以选择共享给其它同事一起来跟进，来大大提供成单几率。

选择客户，点击标题栏上的‘共享’，将客户设置为共享，共享给想要共享的同事。

注意：删除的客户信息、联系跟进记录以及成交订单都会先进入个人中心的回收站中。



图2.12 共享客户

## 2.4 转交客户

当客户跟进不下来的时候，除了共享给别的同事。我们也可以选择直接把客户转交给同事，或者直接转入公海库或公海特殊库（可以将不小心点到广告的一些毫无意向、或者空号等等客户放入其中）。选择客户，点击标题栏上的转交，选择将客户转交到哪里。





图2.13 转交客户

## 2.5 自定义显示客户内容和排序

在标题栏上还有自定义和排序功能，自定义可以设置在栏目上想要客户显示的信息，排序可以根据客户获得时间、最后跟进时间等等进行查看。

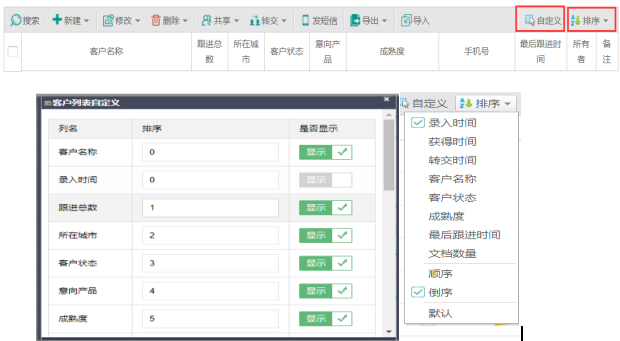


图2.14 客户信息搜索与自定义

## 2.6 按不同条件查看客户

在客户管理中，可以按照客户类别、客户状态、我的客户、下属客户、共享客户、公海客户来分别进行查看，在左边标题栏，可以进行选择什么分类来查看客户，比如说客户类别下的普通客户，那就可以看到自己库中普通客户有多少。

## 2.7 客户投诉

客户投诉：我们可以记录下客户的投诉内容，投诉人，这样可以让我们更好的为客户服务，也更清晰知道客户对公司的哪块有意见，更好的处理。

操作：点击新建投诉，可以选择客户，填入投诉类型、投诉方式、投诉时间内容等等，之后也可以指定成员来进行不同时间录入的客户投诉状况。



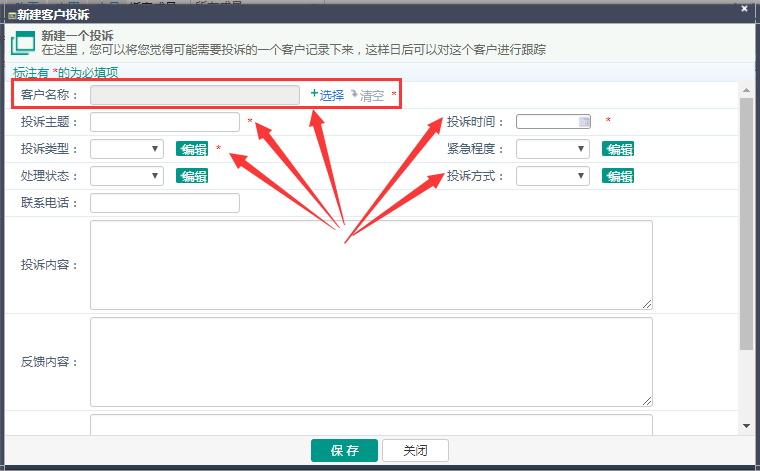


图2.15 客户投诉

## 2.7 销售机会

销售机会：当客户对产品很有成交意向时，可以录入销售机会，来便于查看。

操作：点击新建机会，来选择客户，录入客户机会类型、机会来源、成交可能性等等，便于查看。



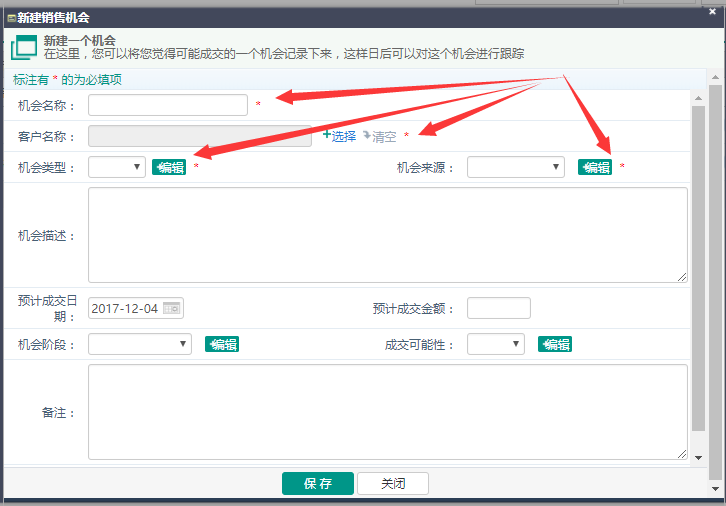


图2.16 销售机会

## 2.8 已成交客户

已成交客户：当建立成交订单之后，我们可以在已成交客户中，看到具体的成交客户、总额等等，当然我们也可以新建成交订单，之后在已成交客户中也可以看到。

## 2.9 客户操作日志

客户操作日志：可以看到销售员工对客户的操作信息，比如转公客记录、客户共享记录等等。



图2.17 客户日志查看

## 2.10 操作小技巧

### 2.10.1 快捷操作

快捷操作，可以直接点击客户边的三角形，来进行快速的跟进，订单录入、修改等等一系列操作。



图2.18 快捷操作

### 2.10.2 搜索客户

查询客户时，可以快速根据客户信息进行查询，比如公司名称、手机号等等。

可以查询我的、下属的、公海等客户的信息，根据不同的字段搜索。



图2.19 搜索客户

### 2.10.3 回收客户

回收客户：当删除客户、任务跟进或订单后，我们可以在‘个人中心’下的‘回收站’中，查看到已删除的客户，并进行数据恢复，或者彻底的删除数据。



2.20 回收客户

### 2.10.4 快捷菜单

* 快捷菜单：顾名思义，可以通过快捷菜单进行快捷的操作，比如录订单、新建客户、统计分析等等功能，都可以通过点击快速进入，无需再寻找。
* 发布即时通知：可以发布一些想要快速被在线客户查看的信息，查看之后信息就会消失。
* 通知铃铛：通知铃铛会显示个人消息数、系统消息数等等，可以快速查看自己有多少信息。



图2.21 快捷菜单

# 3 培训管理

## 3.1 新建培训列表

1. 新建培训项目，比如CRM培训课程、o2o培训课程等等，在‘培训列表’里点击‘管理培训项目’，去新建公司提供的培训项目。



图3.1 建立培训列表

② 点击新建，来新建课程标题，主讲人、开始结束时间、内容等等。同时培训课程也可以在此点击‘编辑’，信息填写完毕之后，点击‘保存’。

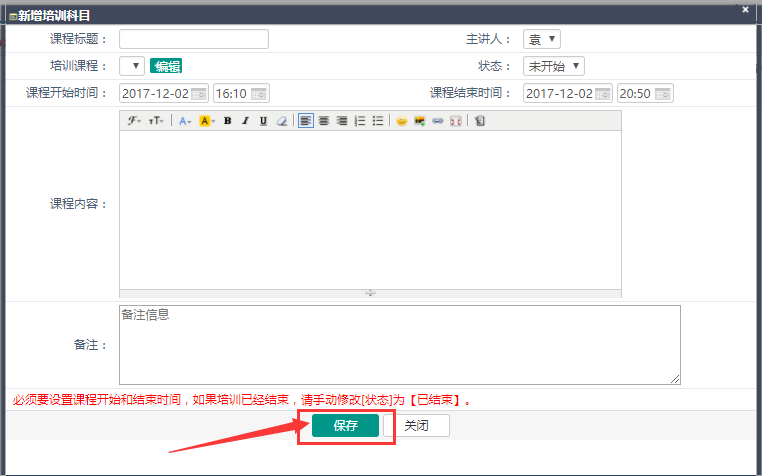


图3.2 建立培训科目

## 3.2 新建培训客户列表

① ‘培训管理’下的‘培训客户列表’，可以新建、修改或删除培训客户，

来记录具体哪个客户要来听哪个课程，确保无遗漏，合理安排客户。



图3.3 培训客户列表

# 4 任务跟进

## 4.1 新建待办任务

设置客户接下来的‘跟进提醒’，比如设置客户两天之后再次跟进，可以进行时间提醒的设置。点击新建任务，选择要跟进的客户，设置执行时间和内容。



图4.1 新建代办任务

## 4.2 新建联系跟进

可录入客户的跟进记录，点击‘联系跟进’里‘新建跟进记录’，来选择客户录入跟进信息。



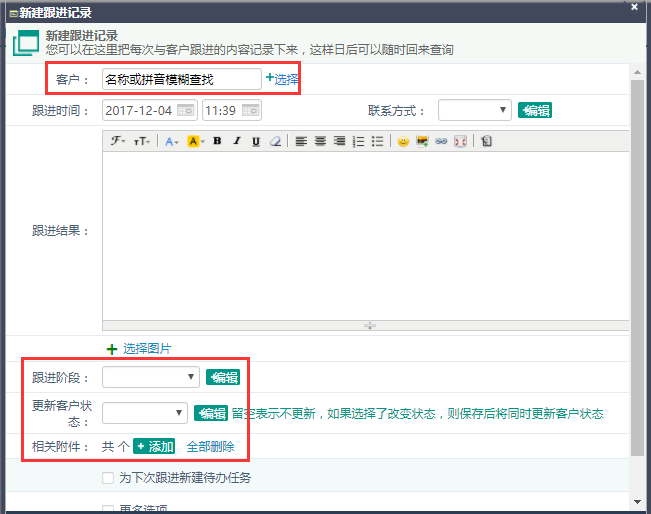


图4.2 新建跟进记录

## 4.3 客户记事

可以记录自己想要记录的一些客户特殊情况，方便自己随时查看。

操作：点击‘’新建记事，输入记事内容，点击保存

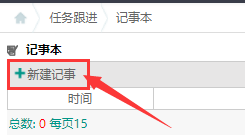


图4.3 新建记事

# 5 产品管理

## 5.1 新建销售产品

可以录入公司所有销售的产品，产品名称、价格、成本、分类等，清晰明了。有编辑按钮的都可以自定义编辑。

操作：点击‘新建产品’，输入相关产品信息，保存。当然也可以选择直接导入产品信息，点击‘导入’，按照模板样式进行数据编辑，将数据导入即可。

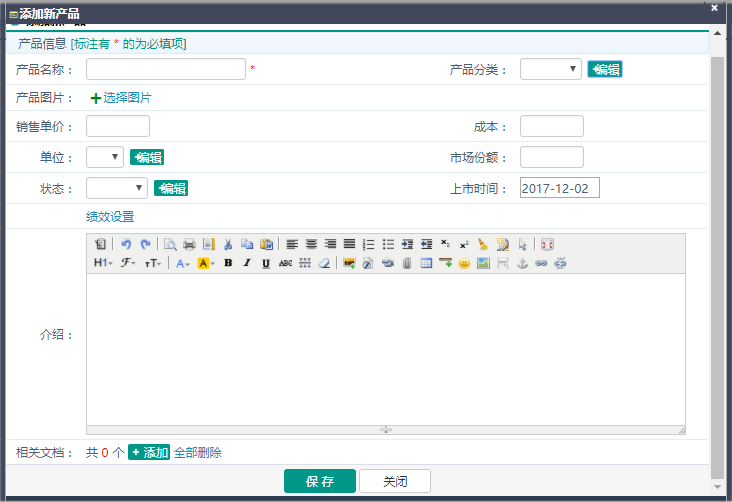


图5.1 添加产品信息

## 5.2 新建成交订单

新建成交订单，来录入客户成交信息，成交产品、价格、日期等等，清晰看到客户成交信息，以及到期信息和到期天数剩余。

操作：点击‘新建’，新建‘成交订单’，输入相关的成交客户、成交金额、成交产品等等信息，建立成交订单。订单建立之后，也可以在标题栏进行查询，成家的、未付款的、到期的订单信息等。

**备注：**录入成交订单之后，成交客户自动从私有库中消失，查看信息可以点击成交订单或已成交客户均可查看客户信息。



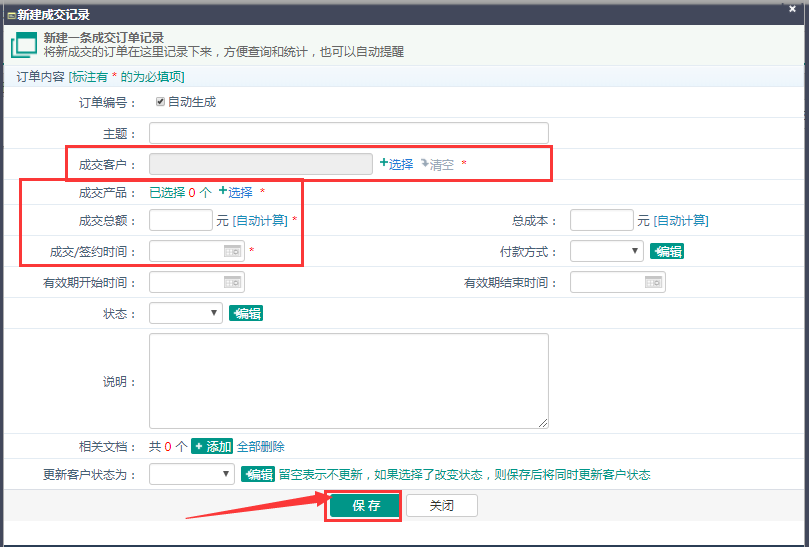
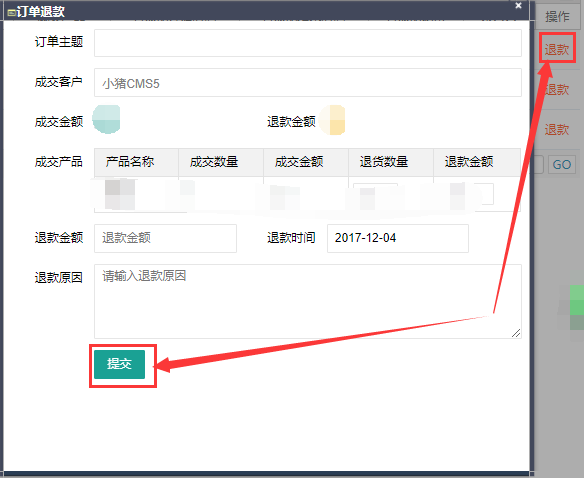


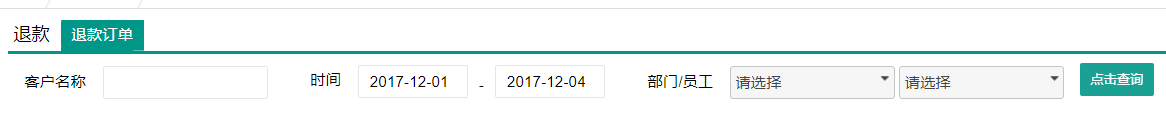
图5.2 新建成交订单

## 5.3 已退款订单

记录客户成交之后要求退款信息，可以在此查看退款时间、退款金额。

操作：在成交订单最右侧，会有个‘退款’按钮，点击进行退款操作，输入相关退款信息、退款金额。完成之后在已退款订单中进行查看。退款订单也可以根据客户信息进行搜索。





5.3 退款订单

## 5.4 回款管理

可以新建回款记录，记录成交订单中的哪个客户第几次回款，回款金额、回款时间，清晰看到所有的回款记录。

也可以点击“新建”，“修改”或“删除”，来编辑回款记录。同时回款记录也可以全部导出。



图5.4 回款管理

## 5.5 费用收支

记录具体的收取客户金额以及支出金额，方便统计。

操作：可以点击“修改”，“删除”，“新建”来编辑费用收支，同时也可以搜索记录。



图5.5 费用收支

# 6 文档管理

可以新建文件夹、上传文件，把一些常用或需要的文件放入其中，便于查看。

## 6.1 我的文档

我的文档：自己私有的，只能自己查看的文档。

操作：可以点击‘新建文件夹’，创建文件夹，将文件上传到文件夹中。或直接点击“上传文件”，上传文件的同时也可以新建文件夹，将文件上传到新建文件夹中。





图6.1 上传我的文档

## 6.2 共享文档

共享文档：可以把自己的文档共享给其他同事，这样自己和共享的同事都可以查看文档。

操作：在‘我的文档’中，可以选择文档，点击共享，共享给想要共享的同事。之后可以在共享文档中查看。



图6.2 共享文档

## 6.3 公共文档

公共文档：所有人都可以查看的文档。

操作：点击‘上传文件’将文件上传即可。



图6.3 公共文档

# 7 内部协同

## 7.1 发送企业内部消息

操作：点击‘写信息’，可以写消息发送给在线其他员工，只有在线才能收到。





图7.1 发送内部消息

## 7.2 内部审批

操作：点击‘新建审批’，可以选择审批类型，如请假申请、出差申请、报销申请等等，建立申请发送给审批人，审批人看到之后可以进行审批是否通过，进行评论。可清晰看到所有员工的所有申请内容，对员工情况一目了然。



图7.2 新建申请审批

## 7.3 工作日志

工作日志：可以建立工作日志，提交给领导查看，向领导汇报最近的工作状况、工作进度等情况，领导清晰了解工作状况，无需面对面沟通，随时了解情况。

操作：点击‘新建工作日志’，选择提交人，保存完成提交工作日志。

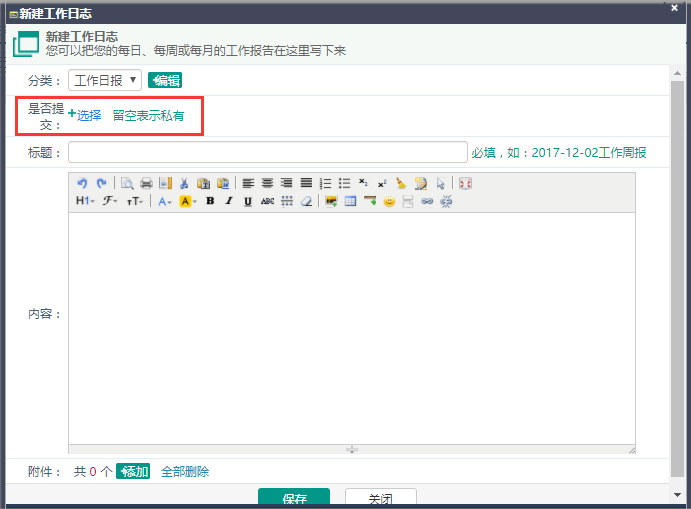


图7.3 新建工作日志

## 7.4 内部公告

操作：可以点击‘修改’、‘删除’‘发布’新公告。比如点击‘发布新公告’，输入标题和公告内容，还可以勾选‘设置标题外观’，来设置‘标题样式’，选择‘发布范围’，点击‘保存’。



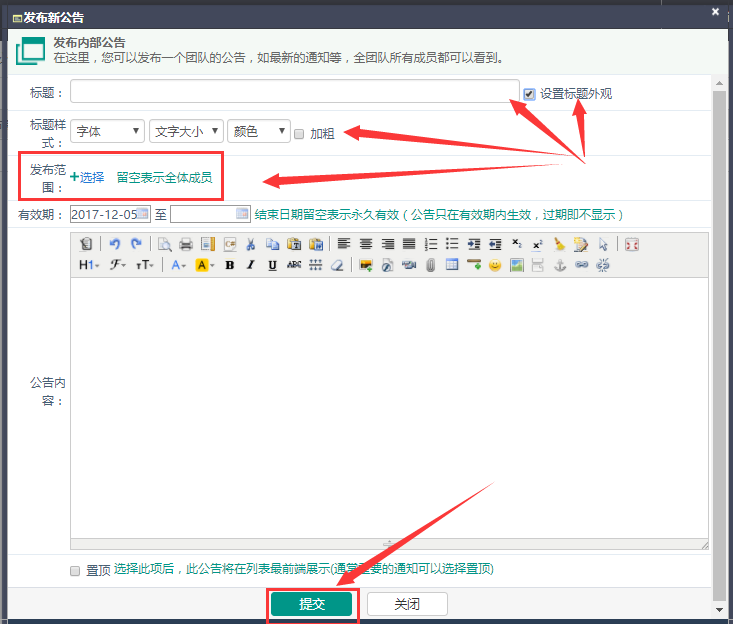
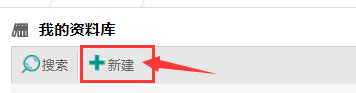


图7.4 内部公告

## 7.5 资料库

操作：点击新建，可以上传相关资料，进行保存。



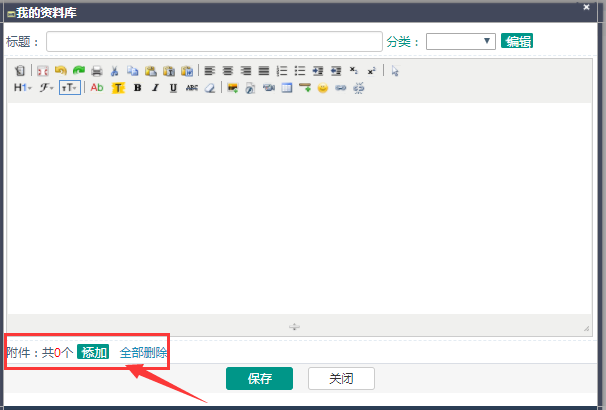


图7.5 资料库

## 7.6 记事本

点击‘新建记事’，写下相关内容，点击保存。

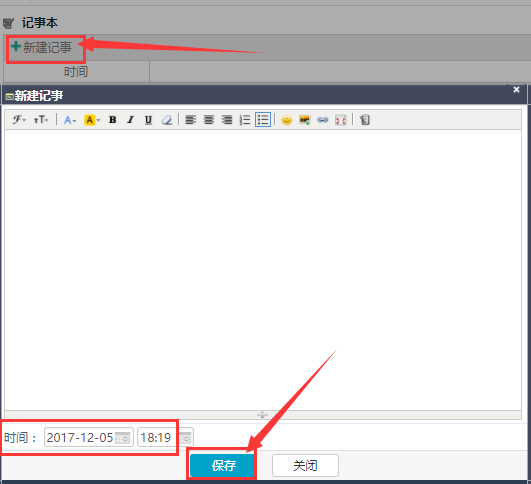


图7.6 记事本

## 7.7 网址收藏

可以把一些常用的网址进行收藏，点击‘收藏新网址’，填写相关信息保存。



图7.7 网址收藏

## 7.8 我的日记

点击‘写日记’，写下相关日记内部，保存即可。

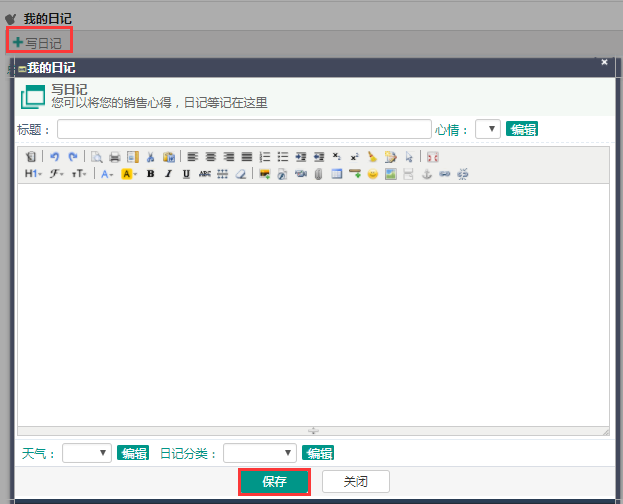


图7.8 我的日记

# 8 统计报表

## 8.1 来源意向统计

可以选择统计时间、客户类别、产品分类、客户来源进行统计，统计出该时间内不同类别的意向客户数、意向产品数、不同来源的意向客户数。

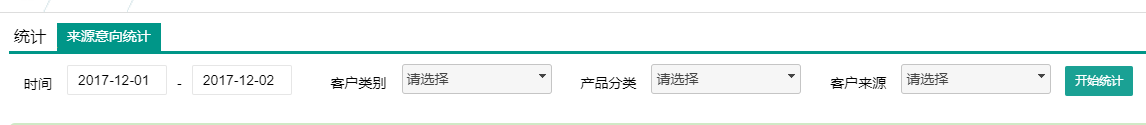


图8.1 来源意向统计

## 8.2 综合统计

选择时间、部门、员工、成交类型开始统计，统计出员工录入客户数、领取客户数、销售金额、成交产品等等信息。

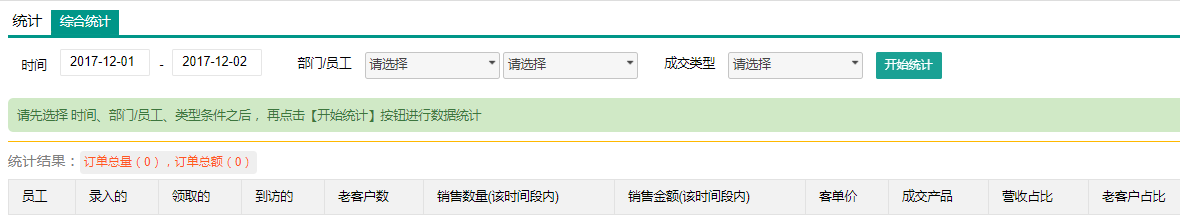


图8.2 综合统计

## 8.3 产品统计

在搜索栏上输入查询时间、产品、部门员工，进行统计，可以清晰看看某员工在该段时间内，手上的对该产品的意向客户数、成交产品数（销售数量）、销售金额等，一目了然。



图8.3 产品统计

## 8.4 时间统计

在搜索栏上选择需要查询的数据，比如新增客户数、成交总额、销售利润等，

选择按年按月或按日查询，再选择想要表现出来的图标类型，进行统计。

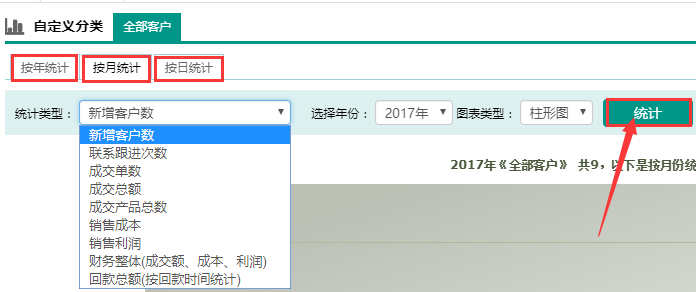


图8.4 时间统计

## 8.5 统计分析

按客户类型进行统计，可以看到客户中有多少企业客户和个人客户。

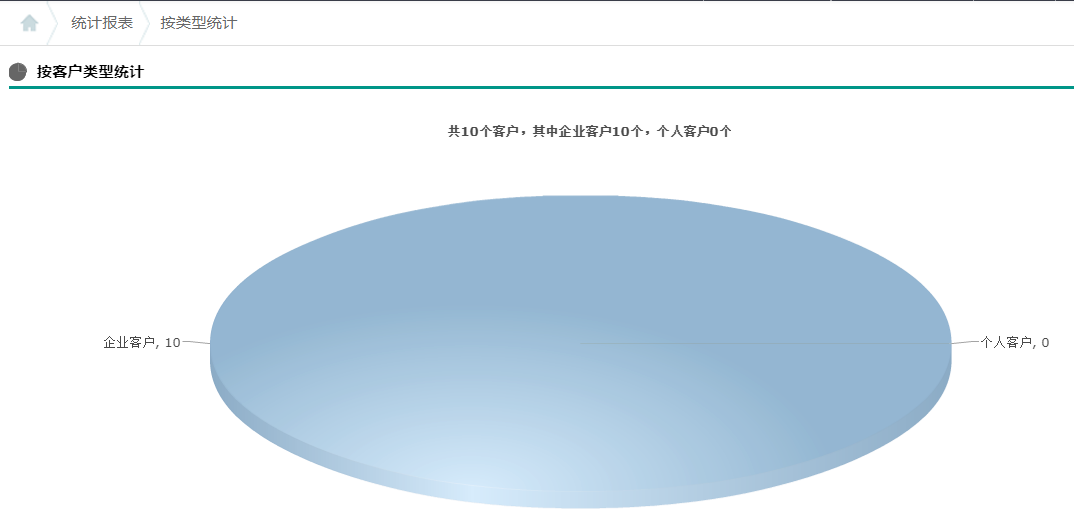


图8.5 客户类型统计

## 8.5 分类统计

可以根据不同的分类进行统计，按所在城市、客户状态、成熟度、行业等等分类进行统计，选择按年或按月或按日，不同的统计类型去统计，比如说可以查询在某月内，新增客户中的客户状态。



图8.5 分类统计

## 8.6 业绩排行

可以选择按人员或部门进行排行，根据新增客户数、跟进次数、成交总额、利润等等数据在选择的时间段内进行排行，清晰看到每个人、每个部门的业绩排行。

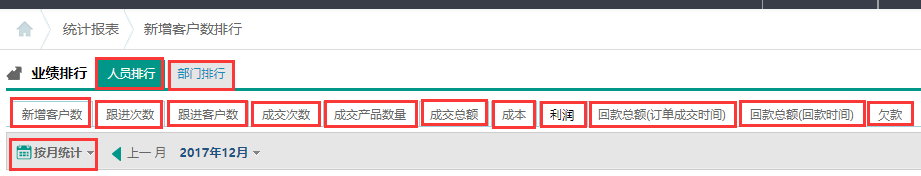


图8.6 业绩排行

## 8.7 自定义统计

可以按照新增客户数、成交总额、回款总额、费用收取支出总和等来进行按年、按月或者按日进行统计，清晰看到某年、某月或某日的新增客户总数、成交总额、回款总额等等。



图8.7 自定义统计