

销售系统产品功能说明

➤ 概述

- 本文档主要描述销售系统产品各功能的【使用场景】及【功能介绍】
- 以本文档为基础延伸出使用手册、功能专题

➤ 如何通过本文档延伸功能介绍

功能介绍文档的框架【使用场景+功能价值+设置教程】，具体如下：

- ① 使用场景：文案介绍（已有）
- ② 功能价值：文案介绍（已有）+产品截图（需补充）
- ③ 设置教程：教程说明（需补充）+操作流程截图（需补充）

功能：获客文章

一、场景

- 1、朋友圈营销，不知道分享什么内容？——素材中心提供海量产品介绍，行业热文素材，且定期更新，支持一键转发，高效且质量高。
- 2、每天发朋友圈，没有点赞也没有回复，究竟谁才是我的目标客户？——通过对访问轨迹的数据分析，能帮助我们了解我们的用户，辅助判断哪些是重点的意向客户，帮助我们做出有效跟进决策。
- 3、能不能知道谁看了我分享到朋友圈的产品推送？我的客户们都对哪类产品感兴趣？——商机雷达可以24小时追踪用户的访问行为，客户有没有看名片，那个客户看了，看了多久均有数据显示，帮助销售及时了解跟进意向客户。
- 4、微信里的好文章，怎样为我所用，帮我寻找潜在客户？——支持一键转化行业爆文，作为自己的获客文章，做朋友圈营销。
- 5、做朋友圈营销的时候，会发一些微信热文，但同时也希望可以在文末去给自己的内容增加曝光，打广告。

二、如何获客

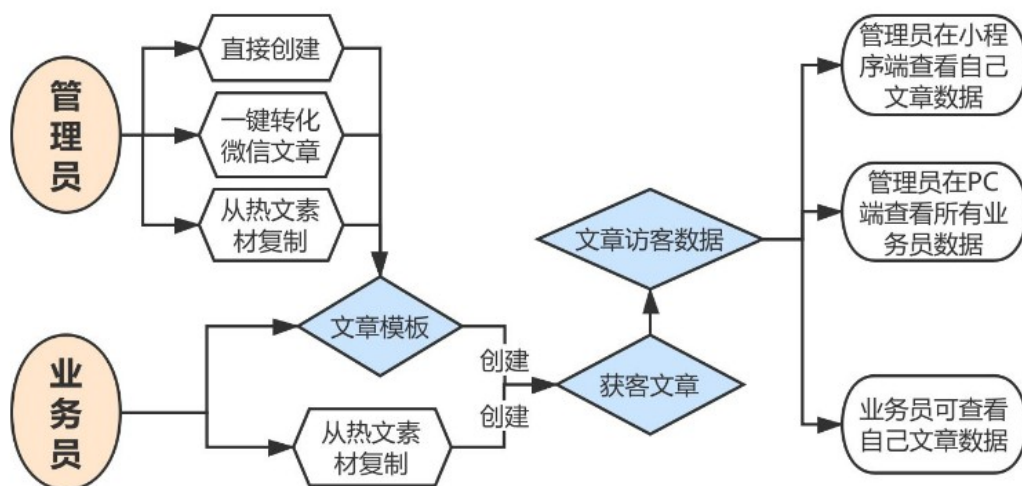


- 1、分享文章至朋友圈，筛选社交媒体上的目标客户
- 2、将链接嵌入公众号推送或者自动回复，吸引客户了解

- 3、直接向好友转发文章链接，获取客户
- 4、分享文章至社群，精准筛选群众潜在用户

三、功能说明

(一) 创建与转发文章



1、管理员创建文章

管理员有两种方式创建文章，一种是创建文库模板，一种是引用行业热文。（简单理解为前者是自己编写，后者是引用素材）

- (1) 创建文库模板
- (2) 直接引用“行业热文”

海量行业精选热门获客文章，定期更新，管理员可点击“编辑”--“保存到企业文库”，即可添加到“企业文库”。

2、企业文库管理

- (1) 引用的行业热文，自行创建的文章，都会保存到企业文库。
- (2) 企业文库可以查看文章的创建日期、发布状态、分享状态、文章数量，等。
- (3) 在企业文库新增自定义分类。
- (4) 关闭/开启文章。

3、业务员转发文章、分享文章

- (1) 可转发的文章范围
- (2) 在文章中心转发文章
- (3) 在名片中分享文章

4、业务员设置联系信息在文章顶部/底部/右侧悬浮展示

设置后，业务员分享的文章中展示业务员的信息。

(二) 热文推荐

1、功能描述：

热文模块最多展示 3 篇文章，如需查看业务员其他已经创建分享的文章，可以通过点击“更多文章”，跳转到更多文章列表，在分享文章时，可以选择增加文章推荐，去给自己的内容打广告

2、可由管理员设置文章中“推荐文章”模块的内容保持一致 or 各自独立

(三) 商品推荐

1、功能描述：销售系统的商品推荐功能，支持在文章末尾插入内容相关的主推商品，让客户在感兴趣的第一时间，即可点击进入商品详情页了解。

2、目前支持直接上传商品（纯展示），或接入 H5 商城（支持购买）

(四) 文章模块设置

1、管理员可在 PC 端对所有员工的“文章展示模块”进行设置，隐藏的模块将不在文章里展现，隐藏的模块在业务员小程序端也不展示。

2、业务员可在小程序，针对管理员设置展示的模块再做设置

3、设置后，员工分享出去的文章，按照设定的模块展示

(五) 精准用户定义

支持商家自定义“精准用户”，包括“最小点击次数”和“最少阅读时间”两个维度；同时满足这两个标准的用户即会被划归为精准用户，并在数据中心显示。

功能：智能名片

一、 场景

- 1、用名片小程序展示企业简介、销售信息、商品资料、文章资讯等，打通公司和客户关系、展示企业形象，塑造 IP、对接线上线下场景营销
- 3、把名片小程序发给刚加微信的客户，他一旦点开，我们就能收到实时提醒，并查看他的所有访问轨迹，再也不用丢过去一大堆资料，傻等着客户回复。
- 4、将名片小程序发到刚加的群里，哪些人点开了，哪些人查看了哪个产品.....一个 500 人的大群，一张名片就能提炼其中所有的意向客户。
- 5、把小程序码印刷在展会的易拉宝，或投映在大型会议的屏幕上，引导客户扫码自助了解。客户离开前只要扫描一次，线索永久留存。
- 6、从公众号菜单直接点击打开名片小程序，将公众号粉丝转化为意向客户。

二、 功能说明

1、管理员设置名片初始模板

- (1) 设置初始模板，保存后适用于未设置职务的新员工，对老员工不影响
- (2) 将名片复制给老员工

2、管理员设置名片中的模块

管理员可以对名片模块的名称进行统一编辑，也可以统一设置隐藏与否，设置后对所有员工生

效。如更改模块名称、隐藏/显示模块

3、业务员创建名片、填写个人信息

登录进入销售系统业务端小程序后，进入【我的名片】，设置专属的个人智能名片。包括：我的个人简介、我的主推商品、我的资讯、我的企业等内容

4、业务员分享名片

可以直接分享名片小程序，或生成名片海报分享

5、在公众号菜单中，设置跳转到名片。

功能：获客海报

一、 场景

- 1、涵盖幸运海报、励志鸡汤、节日推荐、日常问候等不同主题海报素材，不再担心没有素材发朋友圈 / 群发给客户，大大节省客户的设计成本
- 2、节日、热点、催单、品牌、互动海报实时更新。智能海报制作，可添加自定义图片，海报随手生成，帮助品牌及个人曝光。

二、 功能说明

- 1、仅限在小程序端操作
- 2、在热门推荐里选择海报、生成海报，海报自动带上名片二维码
- 3、制作我的海报，可以自行上传图片，保存后发给客户，客户扫码后仍旧进入“我”的名片。
- 4、管理我的海报，可以查看总获客数据，也可以查看每一张海报的获客数据

功能：企业表单

一、 场景

- 1、可以用于活动报名、客户信息收集、线下服务预约等场景，高效完成客户数据收集。
- 2、选项自由拼接，访客数据与名片、文章、文件夹、海报等数据互通，帮助销售在微信中和客户互动

二、 功能说明

- 1、创建表单：业务员在 PC 端创建表单模板
- 2、分享表单：业务员或管理员通过小程序进入企业表单，即可进行预览或分享。
- 3、填写表单：访客点击链接访问表单内容，接口填写提交。
- 4、查看表单数据：可在 PC 或 MP 查看表单数据

功能：素材库

一、 场景

- 1、首次与客户联系时，可以分享企业简介、产品资料、服务案例等内容的文档给客户，营造专业的形象，让客户更放心。
- 2、客户跟进期间，可以通过素材库分享合作方案，服务合同等资料给客户，通过客户访问次数，访问时长评估客户意向度。
- 3、销售外出拜访客户，轻松解决需要临时传输文件（文档/视频/图片）的问题，不用再担心资料遗漏。

二、 功能说明

- 1、企微素材库，通过企业微信将文件发送给客户
- 2、通过 PC 端上传文件，支持上传销售话术、图片、视频和文档；在小程序端能在线查看、分享和查看访问情况。

功能：IM 即时聊天

一、 场景

- 1、客户浏览名片、文章时，可主动向客户打招呼，客户也能立即咨询销售，避免没有及时联系而错失线索。
- 2、客户访问名片/文章后，通过 IM 通讯，无须加微信即可在小程序内直接与客户沟通，及时跟进商机转化。

二、 功能说明

（一）销售使用

- 1、小程序或 PC 端开启 IM 聊天功能，将名片或文章分享出去后，即可在小程序的消息中心查看访客留言；可以在聊天窗口中直接回复客户或通过获取到的客户手机号联系；
- 2、设置欢迎语，客户访问时将弹出欢迎语，主动与客户“打招呼”。

（二）访客使用

- 1、在访问名片或文章时，可以通过聊天入口，直接发消息给销售，自主选择是否将自己的手机号给到销售
- 2、使用聊天前若同意接收消息回复提醒，同意后，只要销售有回复，访客会收到 1 条公众号一次性订阅消息提醒

功能：企微助手

一、 场景

- 1、 有线上资源的企业，可以通过公众号、官网、微信广告等渠道添加客户；有线下门店的企业，可以通过门店海报、橱窗广告、实体产品等渠道添加客户。
- 2、 单/多个员工名片组合生成渠道二维码，微信用户扫码即可添加员工为好友，多个员工则随机分配其中一位。
- 3、 轻松管理不同渠道的客户资源，自动进行渠道分类；自定义客户标签，实现精细化运营。
- 4、 欢迎语、素材库、客户关系变动通知等多种方式维护客户关系，服务更贴心。
- 5、 在企业微信与客户交流时，随时可以查看客户信息和访问轨迹，增加对客户了解，投其所好成交更容易。
- 6、 企业管理员可监控各渠道的获客效果，发布并管理群发任务，掌握所有员工的客户动向。

二、 功能说明

（一）客户标签

- 1、 可以在销售系统管理平台或企微后台设置客户标签
- 2、 标签可用户客户分层，标记客户特性

（二）企业群发

- 1、 以任务的形式对企业成员发布群发任务，管理员先后台选择符合 xx 条件的客户（或全部客户）进行消息群发，系统再根据这些客户找到对应的员工，将群发任务的消息以待办的形式推送至企微。
- 2、 在管理平台创建群发，选择群发对象、群发类型，并发送提醒至选中的员工
- 3、 员工收到提醒后，可一键发送，完成任务
- 4、 群发统计可在 PC 端管理平台查看

（三）渠道二维码

- 1、 “渠道”、“渠道二维码”定义：

“渠道”：用来识别客户来源的一个属性，以及可以对不同类型的客户进行相关标记。

“渠道二维码”：建立在渠道之上的渠道二维码可以将（多个）员工的个人信息设置以及客户的来源设置到一个二维码中，微信客户在扫码后自动添加员工为好友，即成为该企业的客户，同时系统会对这个客户完成相关的标记以及专属欢迎语的发送。

2、使用渠道二维码：

生成好渠道二维码后，将二维码下载到电脑本地，可以投放到各个渠道，比如设置到海报或宣传页上、投放到线下或其他市场、线上平台等。

当有微信用户扫码后，可直接添加（单个/多个）员工成为好友，并且自动向该客户发送欢迎语以及打标签等。

（四）欢迎语

可以分别设置统一欢迎语、渠道欢迎语

（五）素材库

1、员工可在企微的聊天工具栏中，查看客户资料、访客详情与各种常用素材，从而进行快捷高效、针对性强的客户跟进。

2、在访客详情中，员工可查看客户在文章、名片、表单等获客工具中的一切浏览与行为轨迹，从而洞悉客户意向，主动跟进沟通。

3、管理员可将员工常用的话术、图片与文件录入企微助手素材库。员工跟进客户时，即可随时从聊天工具栏选择素材，一键回复给客户。

（六）客户关系变动通知

设置后，当企微员工与客户关系发生变化的时候，系统会自动发送消息提醒对应的员工或管理员，协助处理相关事宜。

（七）企微侧边栏客户详情

可以在企微聊天窗口侧边栏直接查看该客户的客户详情，访问轨迹等

功能：微信授权

一、 场景

- 1、 可以拥有自己专属的企业 logo 和小程序名称，更改小程序底部广告的名称，强化品牌色彩
- 2、 在公众号里关联了小程序，还可以通过公众号的菜单栏目直接点击打开小程序，更加简单便捷

二、 功能说明

为了功能的正常使用，需要完成微信授权的四个步骤：公众号授权、小程序授权、绑定开放平台、配置域名

功能：线索池

一、 场景

作为销售，我们每天要跟进的客户是很多的，如何提高效率，挖掘意向客户成为了一个难题。在销售系统里，针对意向不明，没有明确联系方式的，或公司安排给我们的陌拜客户，我们统称为“线索”；而当“线索”有了明确联系方式，且有一定意向后，我们就可以将其“置为客户”并进一步跟进；针对不同意向客户，采取不同的跟进方式，将大大提高我们的效率。

二、 功能说明

- 1、 PC端-客户管理-【线索池】功能，线索池存放所有访客数据
- 2、 导入线索
- 3、 分配线索、释放线索、置为客户
- 4、 特别说明：对同个帐号下，相同的线索（根据unionID识别）进行合并，仅保留1条线索（这种情况下，只有保留线索关联的业务员可以跟进这条线索，其他业务员无法跟进，除非管理员释放后重新分配给另一位业务员）

功能：全员营销

一、 场景

- 1、 管理者可以发布一项任务，制定任务目标和任务时间，指派员工并激励员工去完成，还能随时随地查看完成情况与完成效果，赋能销售
- 2、 通过下达任务，加强销售们对产品/的推广，增加曝光机会

二、 功能说明

- 1、 管理员登录小程序端，在[全员营销]中创建任务，也可在【文章中心】点击“发起任务”按钮，点击后立即进入创建任务界面，并指定该文章

- 2、查看已发布的任务：任务保存后，管理员可以查看“我发布的”任务
- 3、业务员接收任务：查看我接收的任务，查看任务详情
- 4：业务员按照要求完成任务

功能：数据中心

一、 场景

- 1、让管理员更清楚销售的使用情况，为政策规划、任务下发提供数据支撑
- 2、让销售清楚访客的行为数据，加深对访客/客户的了解，帮助提高成交转化

二、 功能说明

- 1、文章数据：统计素材文章的总分享人数、总阅读人数、总阅读时长等；
- 2、商城数据：统计客户付费人数、总金额、购买商品种数、退款金额等；销售系统的访客在商城购买的数据才会显示购买数据
- 3、业务员数据：统计业务员所创建的文章阅读人数、阅读时长、转发次数等；
- 4、访客数据：统计访客的阅读总次数、阅读时长等数据；
- 5、表单数据：统计表单的提交情况；

功能：客户管理

三、 场景

- 1、如今社会信息泛滥，客户也越来越趋于信任成交，方便销售为客户提供专业型销售和顾问式销售；记录历史互动行为，帮你更加了解每个客户，助力销售签单。
- 2、进行客户自定义分群，逐层转化，轻松管理客户、实现个性化运营
- 3、连接社交平台，丰富客户画像，赋能销售进行个性化互动。
- 4、加强客户和企业的连接，与客户建立“强关系”，实现留存转化。
- 5、大量的数据沉淀，可帮助企业分析更有效的互动路径并复制，从而规模化打造“订单收割机”。
- 6、支持在微信小程序端查看客户资料，同时在微信与客户取得联系，最大程度减少销售在各个平台之间的切换次数，一站式进行客户互动。

四、 功能说明

（一）小程序端客户中心

- 1、支持查看每个访客的微信昵称、头像、文章与名片访问的总次数与总时长、最近访问时间
及来源
- 2、可根据意向度、来源、访问日期及是否查看过筛选访客，还可根据最近访问时间、名片或
文章的访问量或访问次数排序。
- 3、查看访客详情，查看该访客的行为记录，包括访问文章、名片、表单、文件等
- 4、置为客户，销售可以将访客置为客户，击置为客户后，客户信息会汇入到“客户”tab，
可以“写跟进”。
- 5、录入客户，可以手动录入客户信息，也可以修改客户信息
- 6、合并客户、撞单情况：

合并客户处理：当客户列表存在相同手机号码的客户，且属于同个业务员或其中一个为空，允许业务员对2个客户进行合并；

撞单客户处理：当客户列表存在相同手机号码客户，且分别属于不同业务员，会有客户撞单提醒，允许业务员释放客户。

(二) PC端客户管理

1、客户列表

- ① 【跟进库】与【淘汰库】：跟进库即正在跟进的所有客户，淘汰库即放弃跟进的所有客户。
- ② 客户详情：可以录入客户信息，查看互动动态，跟进记录
- ③ 写跟进：允许业务员/管理员对客户“写跟进”，可以登记“跟进状态”、“下次跟进时间”、“跟进内容”，便于记录每次的跟进情况和客户意向。

2、录入客户

- ① 可以手动录入客户，也可以通过访客置为客户
- ② 客户被录入跟进库后，可在客户列表的对应操作中编辑或淘汰（即由跟进库转移至淘汰库），同理，被淘汰至淘汰库后，也可随时编辑或转移至跟进库。

3、标签管理

- ① 自定义添加标签
- ② 为客户贴上不同的标签，用以区分

功能：商品管理

一、 场景

- 1、实现在名片小程序跳转到商城小程序/手机商城购买的逻辑，引导微信用户去购买商品。
- 2、销售系统的名片商城，让销售将商城装进小程序名片，随身携带，发名片 = 卖东西，不再像传统微商城那样沦为摆设。
- 3、每位销售都将成为企业商城的一个窗口，为企业带来流量，打通线上交易闭环
- 4、销售系统的商品推荐功能，支持在文章末尾插入内容相关的主推商品，让客户在感兴趣的第一时间，直接购买。

二、 功能说明

(一) PC端功能

1、在 PC 端开启功能，“手机微商城”和“小程序商城”的开关，可单独开启

① “手机微商城”开启后，可以在 H5 文章中添加凡科商城的商品，并且访客点击后可直接跳转到对应的手机微商城进行购买（无需任何授权）

② “小程序商城”开启后，可以在小程序名片中添加主推商品，小支持跳转到小程序商城进行购买（需要完成销售系统的微信授权，并且在凡科商城也有小程序）

③ 可单独关闭“手机微商城”和“小程序商城”的开关，如：关闭了“小程序商城”开关，则无法再跳转到商城，并且名片里选择的商品也只能选择名片创建的商品

2、关联商城站点，选择商城站点进行关联。

3、导入商品，从选择的商城站点，将商品导入进来（同时会自动将名片里有的历史商品导入回商城站点里）。可导入多个站点的商品，但商城设置只能同时关联一个商城站点。

(二) MP端功能

1、完成 PC 端的开通操作，并且小程序完成了审核发布，就可以在小程序选择需要展示的商品，选择您要对外展示的商品，将名片小程序发给你的客户，让 TA 从名片底部的商品按钮，或点击商品详情图进入商城购买。

2、在 H5 文章中添加推荐商品，销售系统接入手机微商城后，可在文章中添加凡科商城商品，且访客点击后可直接跳转至对应商城，同时记录访客来源是销售系统。H5 文章的推荐商品支持点击跳转到对应 H5 商城的商品详情，进行购买。

3、在名片小程序中分享商品，在名片管理态可以分享商品（打开后仍进入销售个性名片），商品分享包括“分享微信好友”和“分享商品海报”。

分享微信好友：直接分享小程序，附带商品封面图图和商品名称，打开后进入销售名片

分享商品海报：进入商品海报页面，可以保存商品海报图，再分享图片

- 销售系统 -