

ERP-CRM子系统功能说明

业务说明

CRM系统

用途：销售转化成单流程控制与追踪

系统用户角色说明

- 1、销售主管
- 2、销售人员
- 3、系统管理员

核心数据说明

- 1、客户信息

功能列表

- 客户数据维护
 - 录入客户
 - 手动录入客户（主管、销售）
 - 导入客户（csv格式导入-主管）
 - 分配客户给销售（主管）
 - 批量分配
 - 公海功能
 - 查看/筛选公海客户
 - 捞取客户
 - 释放客户到公海
 - 客户黑名单
 - 拉黑用户
 - 取消拉黑
 - 冷落周期配置
 - 永久拉黑

- 销售跟进
 - 查看分配的客户（筛选）
 - 记录沟通过程（跟单/转化）
 - 客户备注、标记、下次跟进日期（跟单/转化）
 - 录入客户个人信息
 - 客户报名操作
 - 查看客户跟进状态日志
- 跟单统计报表
 - 销售跟进状态统计（总表/分表）
 - 无操作统计
 - 有意向统计
 - 销售成单统计（总表/分表）
 - 日汇总
 - 周汇总
 - 月汇总
 - 年汇总
- 用户分析报表
 - 客户成单周期分析
 - 客户成单组成分析
- 系统用户维护
 - 添加系统用户（系统管理员）
 - 删除系统用户（系统管理员）
 - 分配权限（系统管理员）
 - 口令重置（系统管理员）
 - 登入登出功能

业务流程说明

1、主管分配客户

操作员角色：销售主管

处理流程

- 1、筛选/查看公海客户
- 2、手动/随机 批量选择客户
- 3、将客户分配到系统用户名下

导入客户数据的方式

- 1、手动录入
- 2、导入格式化数据（csv文件）

2、销售转化

操作员角色：销售

处理流程

- 1、查看需要成单的客户列表
- 2、选取/查找客户，查看信息和历史沟通记录
- 3、通过IM进行沟通交流
- 4、录入学员的个人信息数据
- 5、录入/上传沟通记录（文字/截图）并记录本次沟通的备注
- 6、记录跟进的进展程度（打标签）
- 7、备注下次沟通的日期

3、客户报名操作

操作员角色：销售

- 1、选取/查找报名客户
- 2、填写客户报名详情（班级、付款等详情）
- 3、标记客户身份为学员

4、把客户释放到公海

操作员角色：销售

处理流程

- 1、筛选多次沟通未果的客户
- 2、填写释放原因
- 3、释放到公海

5、客户拉黑（手动）

操作员角色：主管

处理流程

- 1、筛选符合拉黑条件的客户
- 2、标记拉黑备注（永久/设定冷落期）

3、拉黑到黑名单

6、回收分配的客户（手动）

操作员角色：主管

处理流程

- 1、筛选符合条件的已分配学员（长时间未沟通/转移销售）
- 2、标记回收原因
- 3、回收至公海

系统自动处理

- 1、提醒当前待沟通客户数据
- 2、强制自动回收客户到公海（后台服务）
- 3、将黑名单中超过冷冻期的客户恢复到公海