

安康移动电话营销使用手册

目录

- 月政策勾选.....3
 - 月政策勾选确定目标库.....3
 - 电话营销查询与处理.....5
 - 点击电话营销下的营销工作查询.....5
- 处理预警/业务信息：6
 - 业务/预警6
 - 终端处理.....8
- 处理详情.....10
 - 基础资料.....10
 - 立即处理.....11
 - 历史呼叫.....13
- 黑名单14
- 区县终端派单处理工作流程.....15
 - 一、 登录成功后进入我的工单页面。15
 - 二、 通过筛选选择需要处理的工单，进入终端工单处理页面。完成终端工单处理。
15
- 附录一：19
 - 日期选择控件使用。19
- 附录二：20
 - 下拉框控件使用。20

月政策勾选

月政策勾选确定目标库

通过月政策勾选来确定目标库，根据选择月份不同，所配置的目标库也不一样
步骤：1，打开月政策勾选页面

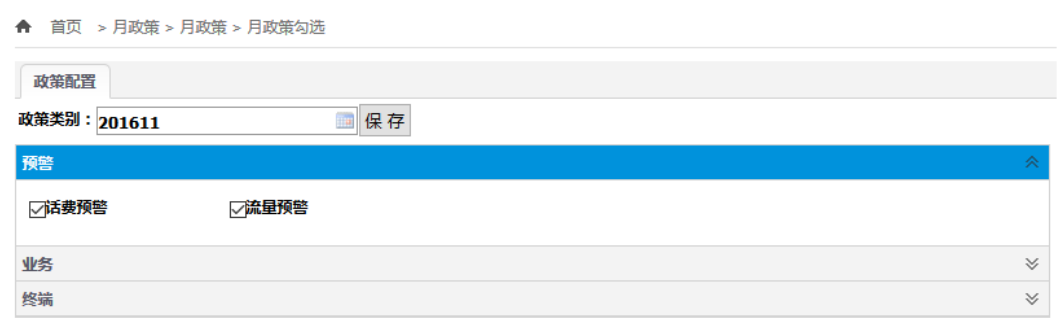


图 1

2，选择需要勾选的月份

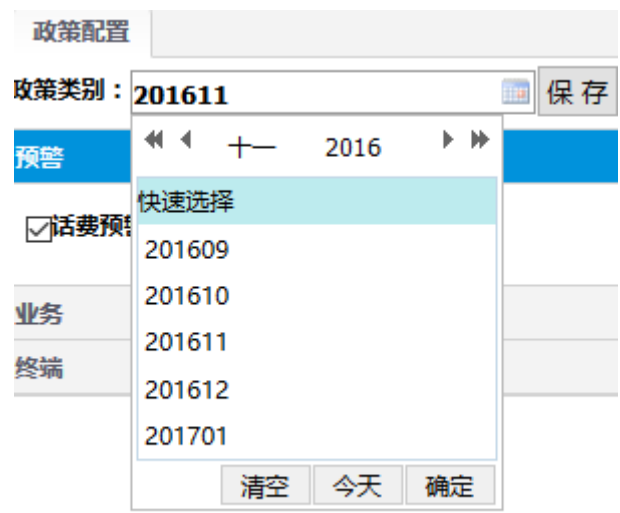


图 2

3，勾选后点击保存

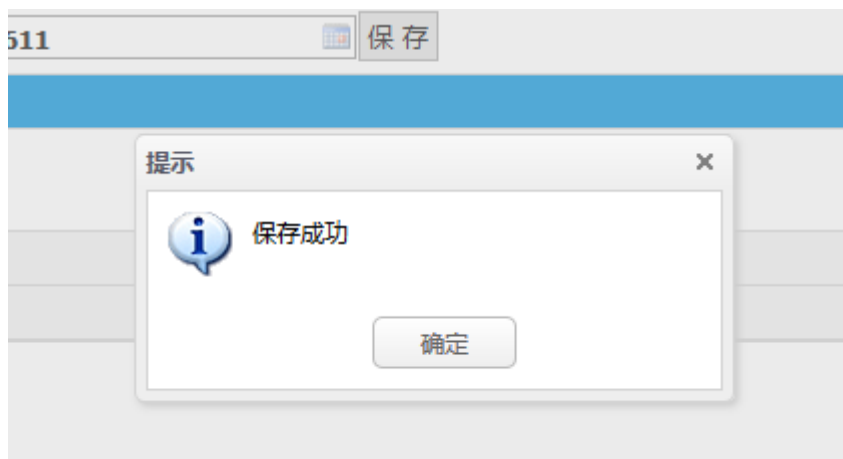


图 3

电话营销查询与处理

营销工作查询界面：

首页

>

月政策

>

月政策

>

营销工作查询

查询条件

全选

话费预警

流量预警

话费业务

测试活动

话费送终端

流量送终端

查询月份:

201611

电话号码:

查询

	号码	外呼状态	最近联系日期	通话备注	客户星级	话费预警	流量预警	话费业务	测试活动	话费送终端	流量送终端
处理	18583736615	已接通	2016/11/16	sgsdffgwerterrtwerwert							
处理	18893838898	已接通	2016/11/16								

共计 2 条记录, 共 1 页

跳转

图 4

筛选条件：根据前面所勾选的政策 查询条件筛选的政策也不一样
可以通过选择月份来控制需要查询的表的月份
可以通过电话号码来查询指定的用户

查询条件

全选

话费预警

流量预警

话费业务

测试活动

话费送终端

流量送终端

查询月份: 201611

电话号码:

查询

图 5

选择多个政策后:

查询条件

全选

话费预警

流量预警

话费业务

测试活动

话费送终端

流量送终端

查询月份: 201611

电话号码:

查询

	号码	外呼状态	最近联系日期	通话备注	客户星级	话费预警	流量预警	测试活动	流量送终端
处理	18583736615	已接通	2016/11/16	sgsdffgwertwertwertwert					
处理	18888888888	已接通	2016/11/16						

共计 2 条记录，共 1 页

跳转

图 6

点击小电话即可处理:

客户星级	话费预警	流量预警	测试活动	流量送终端
				
				

图 7

处理预警/业务信息：

业务/预警

业务/预警名称为自动带出的业务名称 后面有当前电话的已处理情况。

和

PMFrame

欢迎您，张松立

预警处理

×

预警名称

话费预警 当前状态：已接通

预警信息

导弹

是否接通：

☒ 是

☐ 否

处理状态：

☐ 接受

☒ 考虑

☐ 拒绝

预约时间：

2016-11-10

备注：

发的

保存

图 8

业务/预警信息需要处理人员自行输入，若接通状态为否则不能继续往下填写，出现界面如下图：

终端处理

业务名称: 流里送终端 当前状态: 已接通

推荐机型: fda

是否接通: ☐ 是 ☒ 否

用户状态: 已关怀

- 已关怀
- 需二次联系
- 同意定制
- 不同意定制
- 拒绝接听
- 呼叫转移
- 客户关机
- 客户停机
- 中途挂机
- 无法接通
- 被叫市话忙
- 空号

图 9

如果接通状态为是，处理状态为接受，则在第二次点击此用户政策时自动带出上次输入的数据

如果处理状态为拒绝，则出现如下图带有加入黑名单的对话框，点击加入黑名单可以将此用户加入到黑名单中，加入黑名单的用户将不会出现在查询列表中。

预警处理

预警名称

话费预警 当前状态: 已接通

预警信息

导弹

是否接通:

☒ 是

☐ 否

处理状态:

☐ 接受

☐ 考虑

☒ 拒绝

保存

加入黑名单

图 10

可以通过输入页码来跳转

共计 1 条记录，共 1 页

跳转

图 11

终端处理

中断处理中增加了区县和客户经理派单，通过选择区县和客户经理来实现派单。

和

EMFrame

欢迎你: 张松奇

终端处理

业务名称: 流里送终端 - 当前状态: 已接通

推荐机型:

是否接通: ☒ 是 ☐ 否

处理状态: ☐ 接受 ☒ 考虑 ☐ 拒绝

预约机型:

预约时间: 2016-12-12

区县: 青川县分公司

客户经理: 青川

预约地址:

备注:

保存

图 12

点击是否接通和处理状态的跟处理 业务/预警信息一样。

处理详情

点击处理按钮，进入详情处理页面：



图 13

此页面分为基础资料信息，客户基本信息，历史呼叫情况三个模块

基础资料

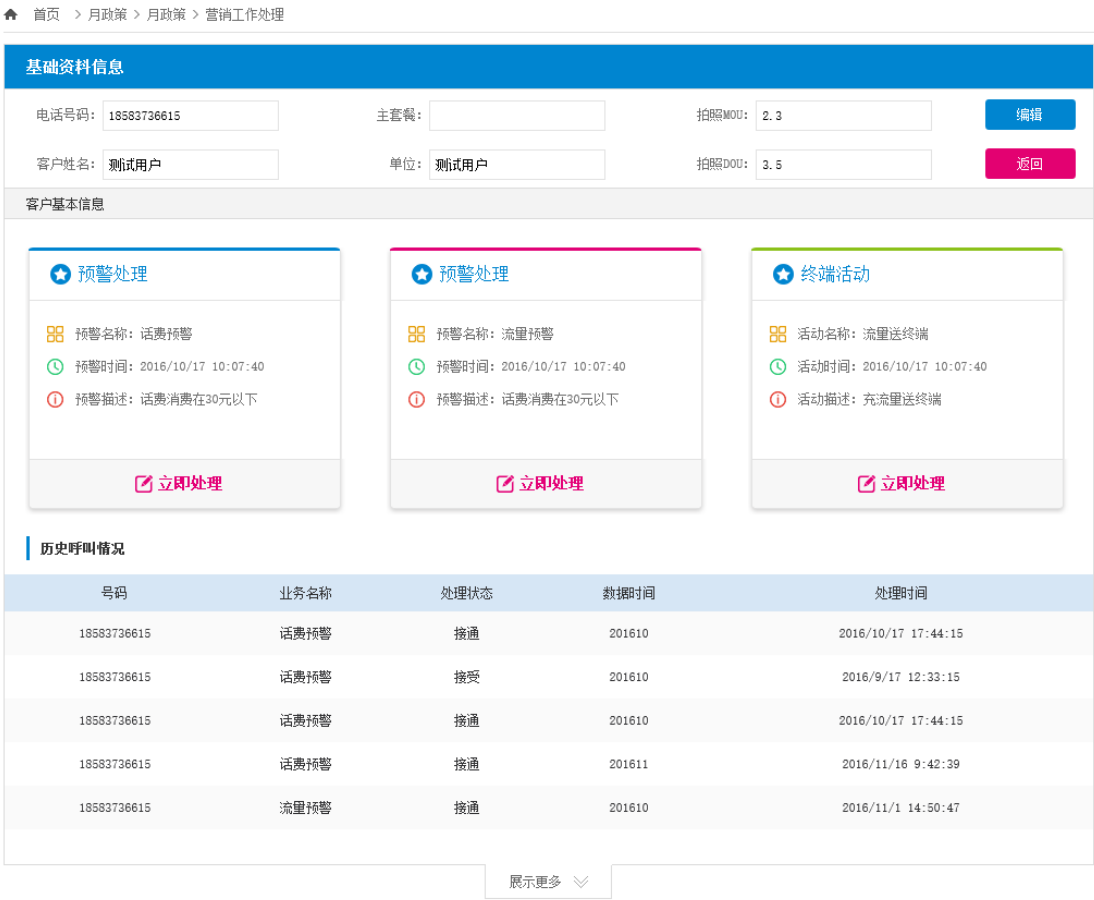
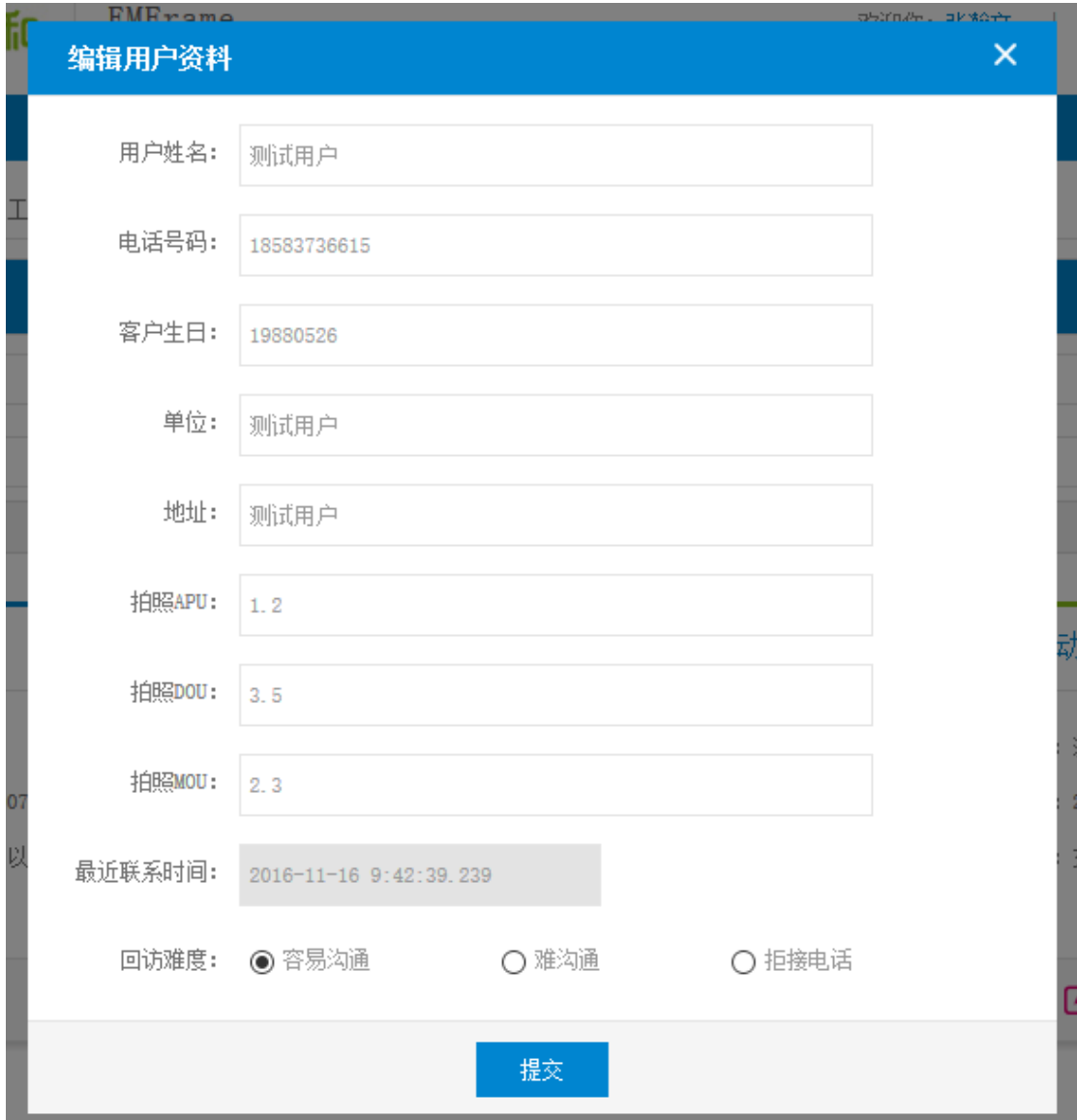


图 14

在此界面上可以调整用户的一些基本信息，点击提交保存



编辑用户资料

用户姓名: 测试用户

电话号码: 18583736615

客户生日: 19880526

单位: 测试用户

地址: 测试用户

拍照APU: 1.2

拍照DOU: 3.5

拍照MOU: 2.3

最近联系时间: 2016-11-16 9:42:39.239

回访难度: ☒ 容易沟通 ☐ 难沟通 ☐ 拒接电话

提交

图 15

立即处理

展示了当前用户需要处理的所有政策，点击立即处理则打开如上面所展示的处理情况。



图 16



图 17

终端:

终端处理

业务名称：

流里送终端 - 当前状态：已接通

推荐机型：

是否接通：

☒ 是

☐ 否

处理状态：

☐ 接受

☒ 考虑

☐ 拒绝

预约机型：

预约时间：

2016-12-12

区县：

客户经理：

预约地址：

备注：

保存

图 18

历史呼叫

此处展示了历史呼叫的记录：

历史呼叫情况				
号码	业务名称	处理状态	数据时间	处理时间
18583736615	话费预警	接通	201610	2016/10/17 17:44:15
18583736615	话费预警	接受	201610	2016/9/17 12:33:15
18583736615	话费预警	接通	201610	2016/10/17 17:44:15
18583736615	话费预警	接通	201611	2016/11/16 9:42:39
18583736615	流量预警	接通	201610	2016/11/1 14:50:47

展示更多

图 19

黑名单

黑名单，展示了之前加入到黑名单的用户：

首页 > 月政策 > 月政策 > 黑名单									
解除黑名单									
	用户姓名	联系方式	用户星级	公司	联系地址	最后联系时间	联系备注	用户状态	回访难度
1	GGGGG	18888888888		联宇创新科	四栋2单元	2016-11-18 10:52:41.4			容易沟通
20	第 1 共 1 页								显示1到1,共1记录

图 20

可以通过点击解除黑名单来恢复用户的政策处理情况：

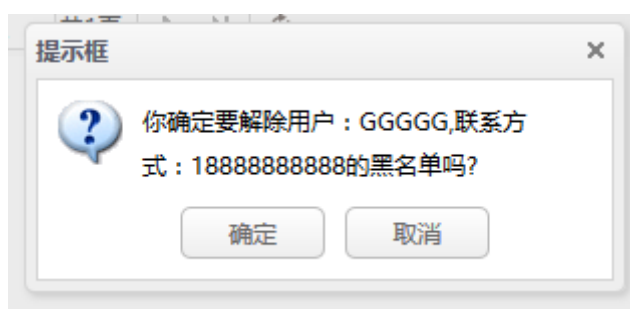


图 21

区县终端派单处理工作流程

一、 登录成功后进入我的工单页面。

操作流程：

- 1. 将鼠标移动到菜单”工单管理”(图 25 中标号为 1 的红色方框)。
- 2. 在弹出的二级菜单中， 点击”我的工单”(图 25 中标号为 2 的红色方框)



图 25

二、 通过筛选选择需要处理的工单，进入终端工单处理页面。完成终端工单处理。

操作流程：

- 1. 确定筛选条件。
 - 1.1 活动名称(图 26 中标号为 1 的红色方框)。活动名称支

持模糊查询。如查询活动名称为充 100 送手机。可输入充即可查询出工单。

1.2 客户名称(图 6 中标号为 2 的红色方框)。客户名称基本上都是汉字。客户名称支持模糊查询。如查询客户名称为李四的客户。可输入四即可查询出工单。

1.3 客户号码(图 26 中标号为 3 的红色方框)。客户号码由 11 位数字组成。客户号码支持模糊查询。如查询客户号码为 138*****的客户。可输入**即可查询出工单。

1.4 是否处理(图 26 中标号为 4 的红色方框)。是否处理标识工单是否处理。是否处理通过下拉选择。如查询未处理的工单。选择未处理即可查询出工单。

2. 在确定筛选条件后，点击“查询”按钮(图 26 中标号为 5 的红色方框)。列表(图 26 中标号为 6 的红色方框)中展示出筛选后的终端工单信息。有活动名称、终端类型、客户名称、客户号码、预约区县、预约地址、预约时间、活动时间。



3. 在查询出信息中。通过鼠标左键点击每列最左侧处理按钮。弹出处理窗口。
4. 在处理窗口中选择是否处理 (图 28 中标号为 1 的红色方框)。
5. 在处理窗口中选择是否购买 (图 28 中标号为 2 的红色方框)。
6. 在处理窗口中选择客户上门情况 (图 28 中标号为 3 的红色方框)。
7. 选择上门时间。系统默认加载当前时间。鼠标左键点击处理时间输入框(图 28 中标号为 2 的红色方框)。弹出日期选择控件。选择预约时间(参见附录二)。
8. 选择处理时间。系统默认加载当前时间。鼠标左键点击处理时间输入框(图 28 中标号为 2 的红色方框)。弹出日期选择控件。选择预约时间(参见附录二)。

9. 填写终端机型。在输入框(图 28 中标号为 2 的红色方框)填写终端机型。
- 10.填写异常说明。在输入框(图 28 中标号为 3 的红色方框)填写异常说明。
- 11.填写客户收集意见。在输入框(图 28 中标号为 4 的红色方框)填写客户收集意见。
- 12.点击”保存”按钮(图 29 中标号为 1 的红色方框)。等待弹出信息提示框。

The screenshot displays the 'Order Processing' (工单处理) interface. The form includes the following sections:

- 客户信息管理 (Customer Information Management):**
 - 电话号码: 18888888888
 - 客户生日: 20150514
 - 工作: 2
 - 客户姓名: GGGGG
 - 真实姓名: 2
 - 单位: 联宇创新科技有限公司
 - 拍照APRU: 拍照MOV: 0
 - 拍照DOU: 0
 - 地址: fdfdfdf
 - 其他联系方式: 2
 - 最近联系时间: 2016-11-18 10:11:41
- 订单信息 (Order Information):**
 - 订单号: 1888888888_21
 - 订单类型: 流量送终端
 - 派单时间: 2016-11-14 11:11:34
 - 预约机型: dgdaeee
 - 预约时间: 2016-11-24
 - 预约区县: 青川县分公司
 - 预约地址: fdfdfdf
 - 备注: ddo
- 工单处理 (Order Processing):**
 - 是否处理: ☒ 是 ☐ 否
 - 是否购买: ☒ 是 ☐ 否
 - 客户上门情况: ☒ 上门 ☐ 未上门

A red box highlights the '保存' (Save) button at the bottom right of the form.

图 29

- 13.点击”确定”按钮(图 30 中标号为 1 的红色方框)。完成终端活动处理工作。

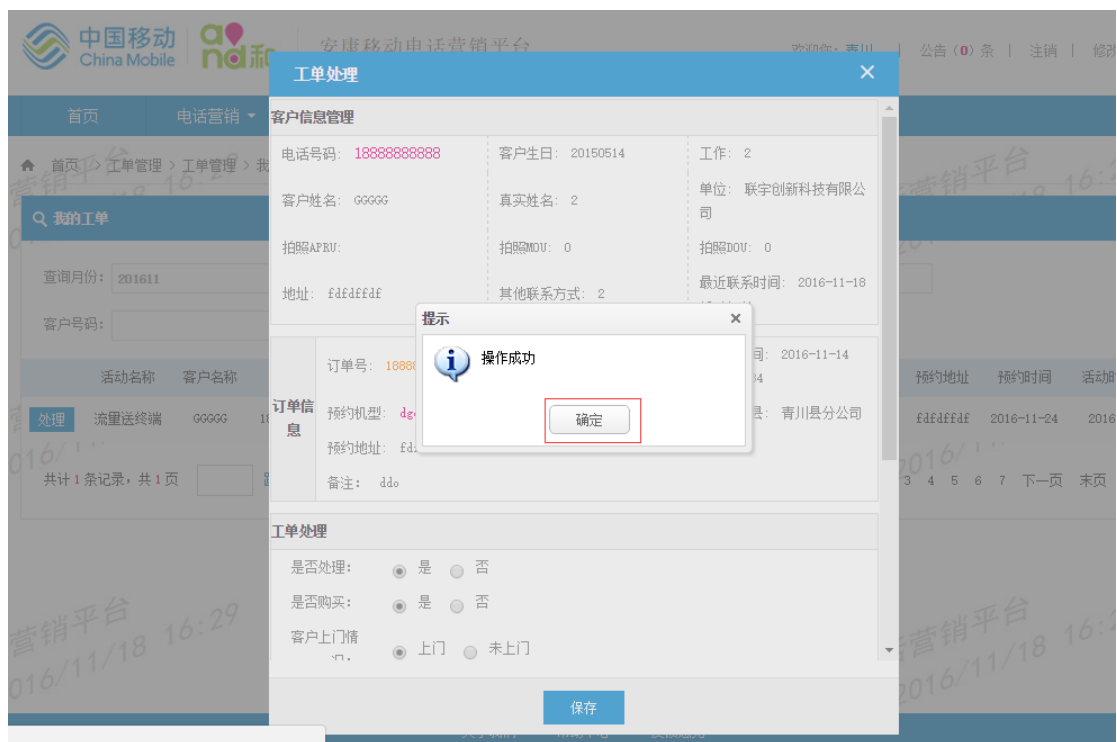


图 30

附录一：

日期选择控件使用。

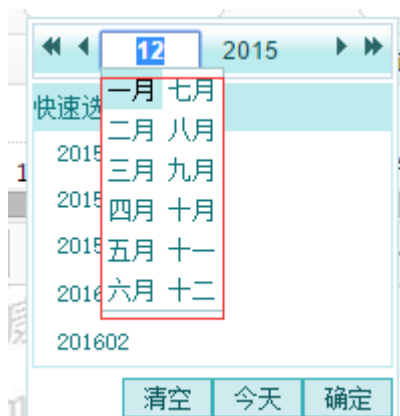
1.通过导航按钮选择日期范围。



2. 直接使用键盘输入数字



3.直接从弹出的下拉框中选择



附录二：

下拉框控件使用。

点击向下箭头弹出下拉框。



鼠标左键点击选择区域即可选中

