**7SCRM企业微信场景配置指南**

请注意，本文档仅针对7SCRM正式付费客户有效，如您尚未购买正式版，可先前往 <http://u.qiscrm.com/register> 注册一个账号，但无法绑定企业微信，系统中约70%的功能无法真实体验（比如自动标签和SOP的触发等等），但可以预先按照本指南进行配置客户分层和SOP等，这是私域客户转化的关键环节。

**1、企业微信预先设置(重要)**

＊未付费客户请略过此步

a.在 <https://work.weixin.qq.com/> 使用**管理员账号**，登录企业微信网页版后台，点击【通讯录】，点击左上角“添加成员”，把 13661531790 添加至手机字段，邀请我们进入你的组织：

图形用户界面, 文本, 应用程序, 电子邮件

描述已自动生成

其余字段请随意填写，这步完毕后，请在群内通知我们，我们成功加入你的企业之后，你需要将我们设置为超级管理员，剩余由我们进行配置。

b.点击“客户联系”——“权限配置”——“客户联系和客户群联系”——“使用范围” 选中自己的公司

这步完成后，新添加的企业微信好友才能够同步到7SCRM的客户公海池

c .使用管理员账户登陆u.qiscrm.com后台 。点击右上角 “管理设置”——“账户权限”，启用企业微信成员的账号，7SCRM等各项功能才可正常使用(扫码登录，渠道码等功能必须启用账号后可用)

**2、客户的引流与接待：**

**1）双重引流**

安装企业微信客户端后，通过微信授权登陆，点击“我”——“设置”——“隐私”——“接受我在微信收到的好友申请”，实现当客户添加你的个人号时，可以使用企业微信和个人号依次通过两次。

图形用户界面, 文本, 应用程序

描述已自动生成

配置企业微信通过个人微信好友请求，实现双重引流

**2）自动通过**

企业微信默认自动通过，无需配置

**3）自动招呼语**

http://u.7scrm.com/ 登陆7SCRM后台——“运营”——“企业微信”——“新客户招呼”，为每一个员工配置不同的招呼语

图形用户界面, 文本, 应用程序

描述已自动生成

配置不同员工的招呼语

**4）渠道码 ：用于监测不同渠道来源的客户**

u.7scrm.com 登陆7SCRM后台——“运营”——“渠道管理”——“新建”，在报表模块可以查看不同渠道来源的客户分布，一般会为每个销售或者客服配置一个渠道码，监测他们的引流表现。

(需要在企业微信后台的 客户联系——权限配置——客户联系和客户群的适用范围 包含需要的成员)

**5）会话存档的配置**

＊未付费客户请略过此步

*注：此环节并非必要，仅当需要监测聊天记录时需要*

进入企业微信网页版管理后台：https://work.weixin.qq.com/，登陆企业，点击“管理工具”——“会话内容存档”——“购买”——“下载确认函”——“盖章上传确认函”——等待购买完成（3天流程处理完毕）——购买完成后通知我们，进行最后配置

图形用户界面, 文本, 应用程序, 电子邮件

描述已自动生成

自行购买企业微信会话存档

**6）自动标签的配置**

u.qiscrm.com 登陆7SCRM后台，点击“客户”——“自动标签”——“新建”

当前支持的自动标签模式：

图形用户界面

描述已自动生成

自动标签策略

『根据客户属性』用于监测客户对话数据打上标签，需要预先开通会话存档方可支持；

『根据订单相关』用于监测客户行为数据，并打上标签，需要预先打通外部订单系统，仅在旗舰版套餐中支持；

『根据内容点击』用于监测客户浏览、点击行为，并基于此打上标签，需要配置公众号，请在服务群联系我们的技术支持人员。

**3、客户的分层与培育转化：**

**1）客户旅程（用于跟踪客户的生命周期）**

**使用【客户旅程】，实现「客户分层」**

http://u.qiscrm.com/ 登陆7SCRM后台——“商机”——“设置”——“新增业务类型” （仅管理员有此权限，新建的客户旅程类型全员可见、可用，但每个使用者都只能看到自己添加进去的客户，以此避免混淆）

电脑屏幕截图

描述已自动生成

新建商机看板（业务类型，也称客户旅程，叫法不同）

创建好业务类型后，将客户添加到客户旅程的各个阶段，有几种办法：

1）手动添加

“客户”页面，在公海池多选联系人，点击“创建客户旅程”，将联系人批量添加进来

图形用户界面, 表格

描述已自动生成

2）手动拖动

已经存在于公海中的客户，可以通过简单的拖拽改变客户阶段

图形用户界面, 应用程序

描述已自动生成

3）自动添加

“商机”页面，点击“流程自动化”，为商机看板配置“标签同步旅程阶段”，点击齿轮按钮，选择相应的商机看板，点击“双向同步”：

图形用户界面, 文本, 应用程序

描述已自动生成

将会得到一份旅程标签，添加相应标签客户便会自动同步进来，结合「自动标签」功能，可根据客户的对话、行为（点击内容）、下单等行为自动加上旅程标签；

4）自动规则触发

“商机”界面，进入旅程页面后，点击“进入条件”，选择“成为客户”，此时所有添加过来的好友，会自动进入到本旅程的第一个阶段。

不建议引流比较多的业务使用，如果加的人太多，客户旅程会非常拥挤，人数多到无法管理，也无法区分，达不到客户分层的目的。

图形用户界面, 应用程序

描述已自动生成

7SCRM骚操作tip：借助自动标签，标签会和旅程阶段同步，一旦客户行为——自动标签——旅程同步，三者无缝衔接，客户便会自动出现在商机旅程的某个阶段中，从而实现完全自动的旅程流转，和SOP配合使用，达到全生命周期跟进的效果。

**2）新客户培育SOP （用于培育新客户意向）**

关于SOP的设计逻辑和落地思路，请查看官网：http://[www.7scrm.com/sop-standard-operation-procedure/](http://www.7scrm.com/sop-standard-operation-procedure/)

我们强烈建议您预先阅读文章：[《做微信SCRM的那么多，为何没人做客户分层和SOP？》](https://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzU4NTc2MzExNA==&mid=2247483978&idx=1&sn=f0c9bb1c9d9e7d12d56b01bda2ad1383&chksm=fd84d20fcaf35b19462ac42cd4d1602e61be8c2d1762c1567146e00c70f2fbb59fc91785c35f&token=1601335525&lang=zh_CN#rd)，了解SOP模块的设计思路。

『新客培育SOP』配置指南：

登陆7SCRM后台 http://u.7scrm.com/ ——“SOP”——“新建”——点击“客户分层”——“新添加客户”——选择生效机器人——选择生效时间——添加内容推送序列、触点以及推送时间触发条件

图形用户界面, 应用程序, Teams

描述已自动生成

**3）沉默客户激活SOP**

与新客户培育SOP的配置非常类似，在选择客户分层的时候选择沉默客户即可：

登陆7SCRM后台 http://u.7scrm.com/ ——“SOP”——“新建”——点击“客户分层”——“沉默客户”——设定“对方未回消息天数”作为触发条件——选择生效机器人——选择生效时间——添加内容推送序列、触点以及推送时间

图形用户界面, 应用程序, Teams

描述已自动生成

**4）分群群发 （基于标签）**

分群群发的前提是已经打好的标签，我们基于标签组，实现分组群发。

在7SCRM系统中，有3种典型标签：

* 由企业微信手机端同步过来的「双向标签」
* 根据聊天对话关键词、对话次数、是否回复等标准触发的「自动标签」
* 由商机阶段同步生成的「商机标签」

三种标签均由7SCRM系统根据客户互动情况自动生成，群发时可作为依据。

**5）聊天侧边栏**

聊天侧边栏是针对PC版企业微信的加强聊天工具，可以在后台进行内容配置，也可以直接在侧边栏点击“+”添加快捷回复内容

后台配置内容操作：u.7scrm.com 登陆7SCRM后台，点击“内容”——“上传素材”

图形用户界面, 应用程序

描述已自动生成

**4、营销自动化配置：（本部分的功能配置需要联系商务开通RPA脚本）**

**1）根据手机号模拟自动加人**

*\*此模块需要联系我们技术进行脚本配置*

图形用户界面, 应用程序

描述已自动生成

自动复制手机号进行搜索

图形用户界面

描述已自动生成

自动复制招呼语文本

**2）模拟高级群发（突破一天一次的群发限制）**

*\*此模块需要联系我们技术进行脚本配置*

**5、内容的互动监测**

*（\*本部分的功能配置需要联系我们绑定公众号或者小程序作为监测内容载体）*

微信里给客户发资料是再常见不过的行为，但对方读没读你发的pdf，看没看你发的文章，以及看到什么地方，哪里停留的时间最长....这些内容的互动反馈对于转化极其重要，假如客户有一天点进去你的页面，看了很久的定价，但却无人第一时间跟进，那么你们可能会错过这个单子。

7SCRM提供的「内容监测能力」解决方案可以持续监测客户和内容的互动情况：

* 电子名片
* 资料文档
* 提案报价单
* 公众号文章
* 试听链接
* 商品页面

...

配置路径：

[**内容**](http://u.7scrm.com/content/contentMgr/contentList)**/**新建素材

图形用户界面, 应用程序

描述已自动生成

**6、外部系统打通与定制开发**

*（\*本模块的功能需要联系我们的技术进行配置API对接，可能会产生额外的定制开发费用）*

1）打通订单（有赞，小额通，或其他订单系统）

2）打通自有系统 （如erp或crm，进行数据交换）

**7、报表的配置**

7SCRM自动根据销售与客户的互动内容生成报表：

图表, 漏斗图

描述已自动生成

销售漏斗的统计报表

分析销售表现

图形用户界面

描述已自动生成

微信好友的统计报表

分析新增好友趋势

图形用户界面, 应用程序

描述已自动生成

社群的统计报表

甄别社群活跃用户，并挖掘成潜在客户

图表

描述已自动生成

消息的统计报表

分析各个销售的聊天内容、回复频率等等

**8、其他**

1. 7SCRM账户中管理员和普通员工的区别

管理员可以查看所有客户,普通员工只能查看跟进人是自己客户,

注册7SCRM的账户默认即为管理员,可以在7SCRM后台的右上角 管理设置—— 账户管理 中修改权限

1. 企业微信成员 和 奇SCRM 账户的关系

企业微信正常绑定到7scrm后,企微成员会自动在7SCRM中创建一个账户,

企微成员可以通过扫码登录系统,不需要手动创建账户,如果账户不存在,可以在7SCRM后 台的运营 —— 企业微信 —— 成员管理 中 点击手动同步,将成员同步到账号