

爱尚理客产品操作手册

目 录

一、	简介.....	4
1.	名词解释.....	4
2.	完整使用流程.....	4
二、	管理（系统管理员操作）	4
1.	系统管理.....	4
1.1.	新建组织.....	5
1.2.	新建员工.....	5
1.3.	权限管理.....	7
1.4.	授权.....	7
1.5.	dayHR 用户同步.....	8
2.	客户管理（系统管理员操作）	9
2.1.	全部客户.....	9
2.2.	公海客户.....	11
3.	自定义管理（系统管理员操作）	12
三、	销售看板.....	13
1.	什么是销售看板.....	13
2.	新建日志.....	13
2.1.	操作指引.....	13
3.	新建任务.....	15
3.1.	操作指引.....	15
4.	快速查看本月销售数据.....	16
4.1.	操作指引.....	16
5.	快速新建客户、机会、联系人、合同、线索.....	16
5.1.	操作指引.....	16
6.	快速跟踪合同回款.....	17
6.1.	操作指引.....	17
7.	快速跟踪机会.....	18
7.1.	操作指引.....	18
四、	消息中心.....	19
1.	什么是消息中心.....	19
1.1.	查看各类消息通知.....	19
五、	客户管理.....	19
1.	什么是客户.....	19
2.	新建客户.....	19
2.1.	手工新建客户.....	20
2.2.	通过联系人新建客户.....	21
2.3.	批量导入客户.....	21
3.	查看下属客户.....	23
3.1.	操作指引.....	23
4.	我的客户地图.....	23
4.1.	操作指引.....	23
5.	我的公海.....	24

5. 1.	操作指引	24
六、	机会跟踪	24
1.	什么是机会	24
2.	新建机会	24
2. 1.	操作指引	24
3.	查看下属的机会	26
3. 1.	操作指引	26
4.	作废的机会	26
4. 1.	操作指引	26
七、	联系人管理	27
1.	什么是联系人	27
2.	新建联系人	27
2. 1.	手工新建联系人	27
2. 2.	导入联系人	28
3.	查看下属联系人	29
3. 1.	操作指引	29
4.	共享给我的联系人	30
4. 1.	操作指引	30
八、	合同管理	30
1.	什么是合同管理	30
2.	新建合同	30
3.	查看下属合同	31
九、	线索管理	32
1.	什么是线索	32
2.	新建线索	32
3.	查看下属线索	32
十、	市场管理	33
1.	什么是市场	33
2.	新建市场	33
3.	查看下属市场活动	34
十一、	产品管理	34
1.	什么是产品	34
2.	新建产品	34
2. 1.	手动新建	34
2. 2.	批量导入	35
十二、	仪表盘	35
1.	什么是仪表盘	35
2.	查看下属仪表盘	36
十三、	管理报表	36
1.	什么是管理报表	36
2.	查看业绩分析报表	36
3.	查看行为分析报表	37
4.	查看绩效分析报表	37
5.	查看签到轨迹	37

一、简介

1. 名词解释

市场活动：公司参加或者举办的市场宣传活动，用来扩大影响力，吸引潜在客户；

销售线索：通过市场活动、在线注册等方式获取的未经过滤的客户联系信息；

客户：目标群体或者已成交的客户；

联系人：客户方的联络人；

销售机会：项目或者商机，即卖给目标客户或者已成交客户产品或服务的机会；

公海：客户公海池，即公共的存放客户的地方，可以由公海管理员对公海中的客户进行分配，或由销售人员自行从池中领取；在满足一定条件的前提下，公海池可以自动客户收回公海池，由其他人继续跟进；

销售记录：在系统中，针对客户、销售机会、联系人等填写的跟进记录或拜访记录；

仪表盘：以图形方式展示销售人员业绩、行为的地方；

销售漏斗：科学反映机会状态以及销售效率的一个重要的销售管理模型；

工作日志：日报、周报和月报，用于工作汇报。

2. 完整使用流程

系统管理员：组织框架、账号的维护和后台设置

注册 → 登录 → 管理

普通用户：客户、联系人、机会的录入，记录客户跟进情况、查看销售业绩等。

联系人 → 客户 → 机会 → 合同 ← 产品

↑
线索

↑
市场活动

二、管理（系统管理员操作）

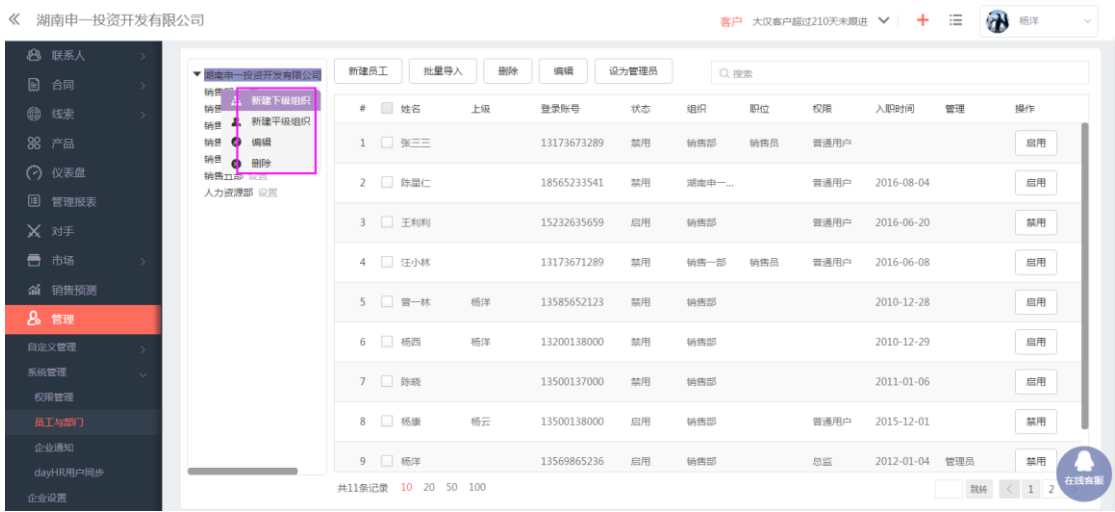
1. 系统管理

注册后需要维护部门和员工信息。



1.1. 新建组织

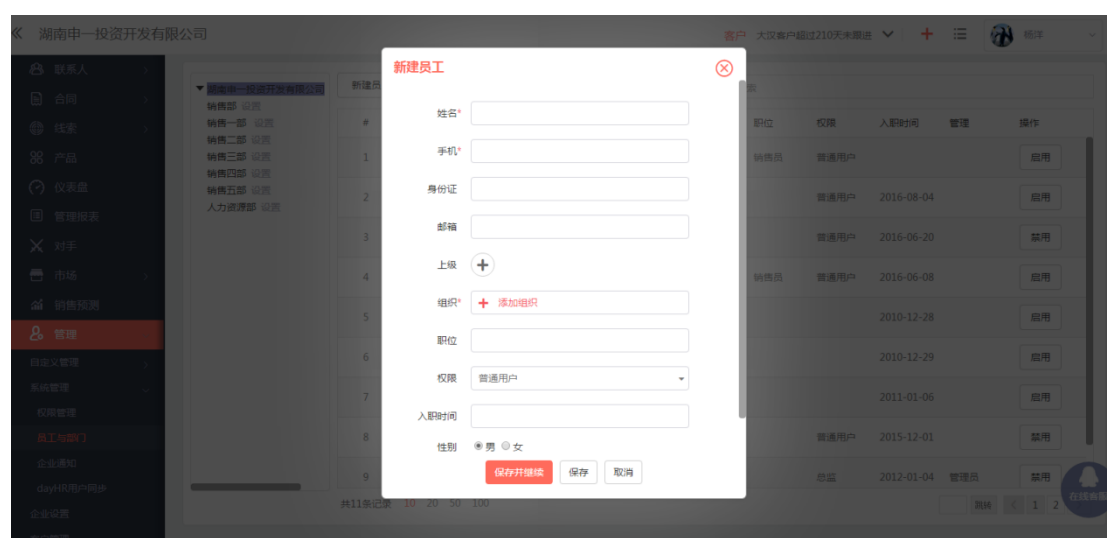
注册后系统会默认一级组织，即注册名称，点击一级组织下面的【设置】，会出现【新建下级组织】，【新建平级组织】，【编辑】，【删除】，默认的一级组织、存在员工的组织无法修改和删除。点击新建【新建下级组织】或【新建平级组织】，输入组织名称，点击页面空白处，自动保存。



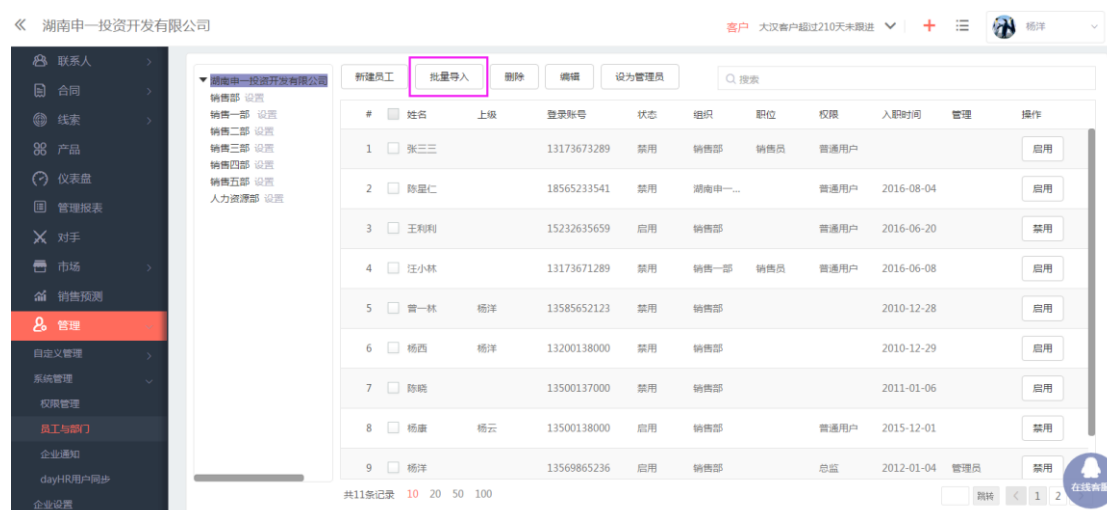
1.2. 新建员工

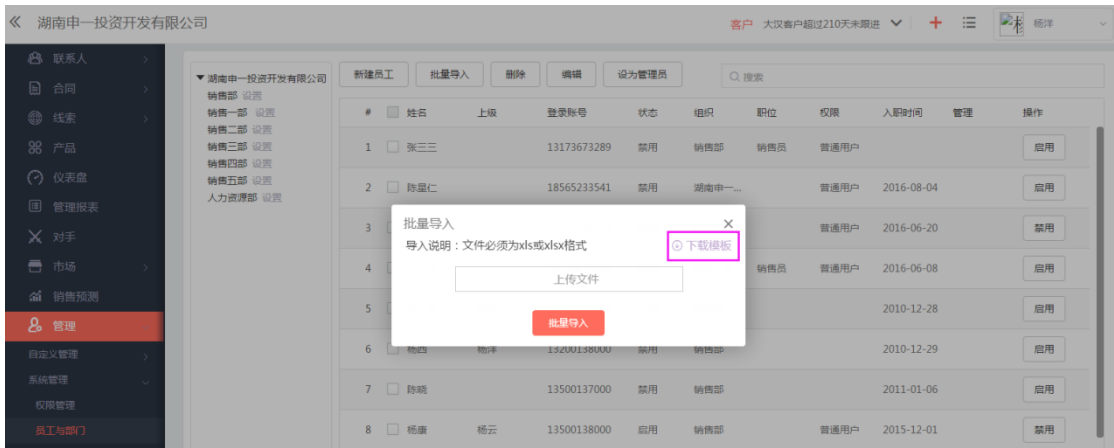
新建员工有手动新建和批量导入两种。

1) 手动新建：带*为必填项。



2) 批量导入：下载模板，导入系统。

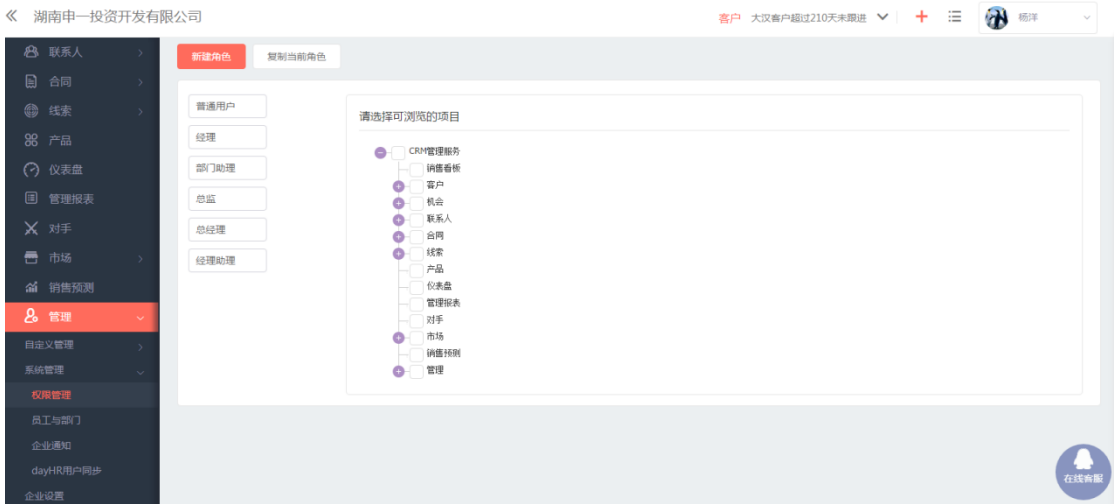




姓名	手机	邮箱	上级	职位	权限	组织	性别
张三	13173671289	aslk1@aslk.com	李四	销售员	普通用户	理客网	男

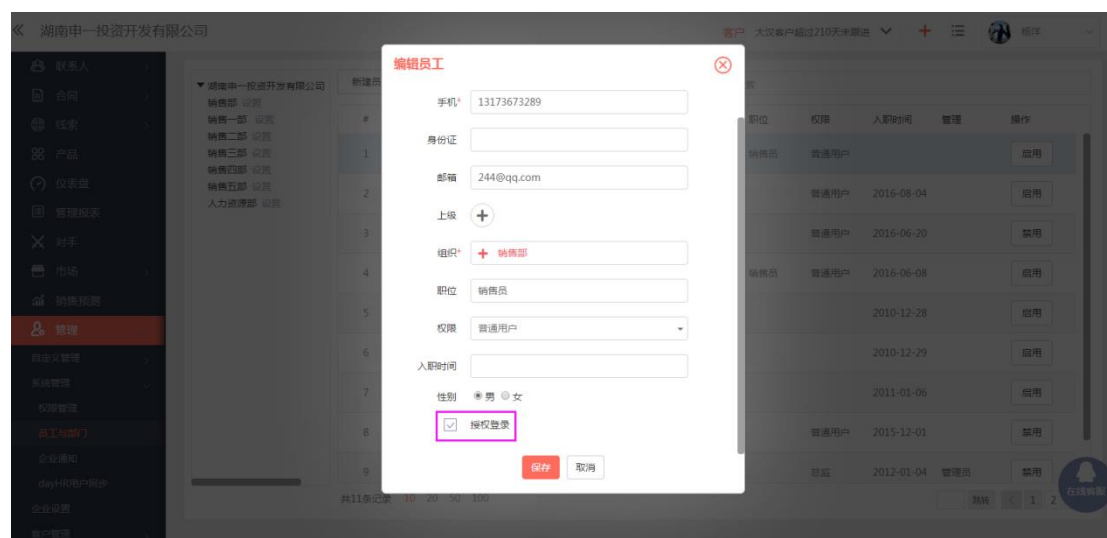
1.3. 权限管理

系统默认三种角色：普通用户、经理和部门助理，默认的角色无法修改删除，建议新建其他角色，授权。



1.4. 授权

新建员工时可勾选授权登陆，也可在新建后，点击编辑选择角色和启用账号。



1.5. dayHR 用户同步

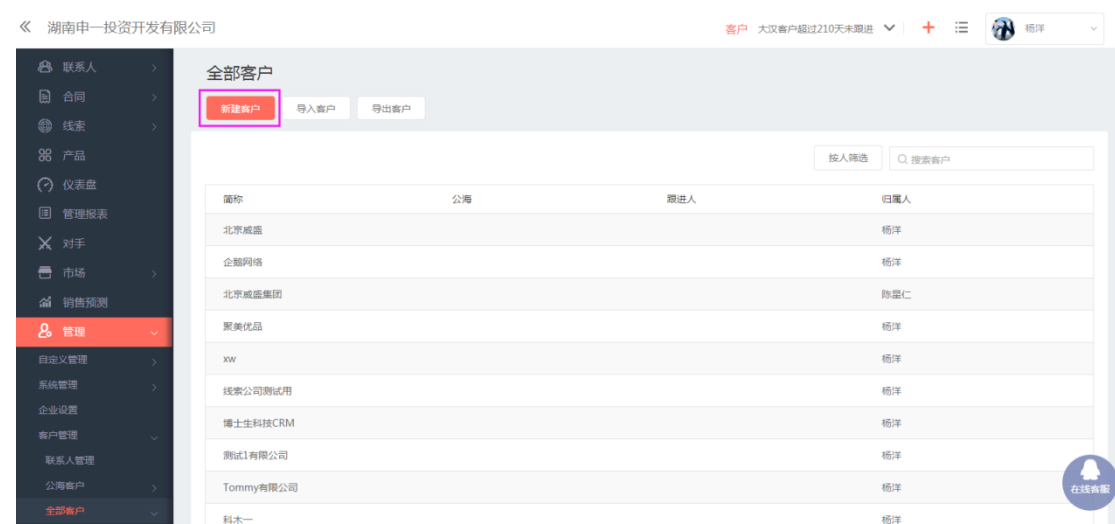
已经注册 dayHR 账号的用户，可用企业账号和密码直接登录爱尚理客，不需要重新注册，只需点击同步，dayHR 中维护好的组织人事信息会自动同步到爱尚理客系统。



2. 客户管理（系统管理员操作）

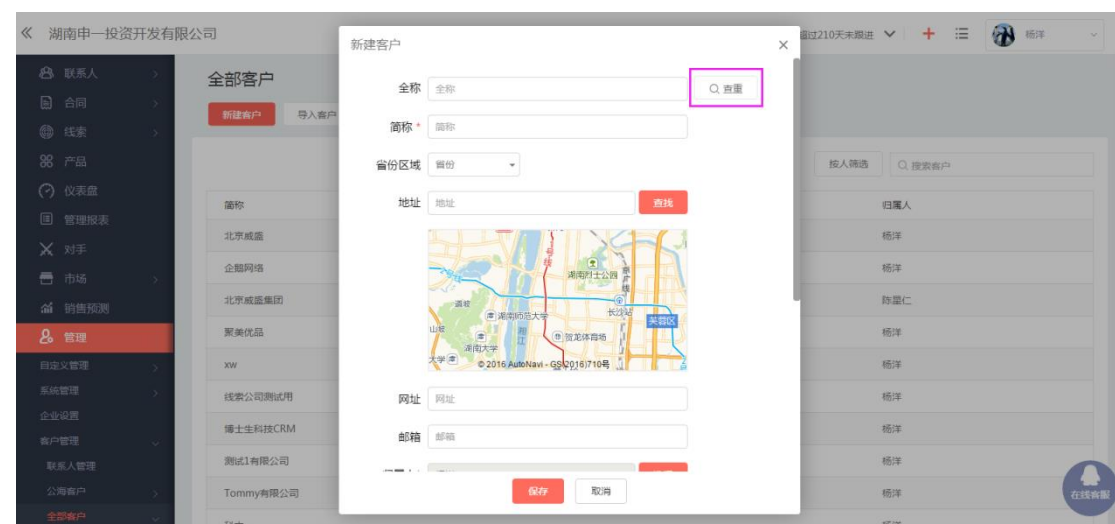
2.1. 全部客户

手动新建：点击左侧导航栏【客户管理】中的【全部客户】，进入全部客户的页面，点击左上角的【新建客户】按钮新建客户。



注：

- 1) 新建客户页面默认显示的项目为客户的必填项目和基本项目，其中标注【*】的项目为必填项目。
- 2) 输入客户全称可进行客户查重，填写客户信息保存时，系统自动对客户简称进行查重提示。
- 3) 新建客户基本信息，可点击【简称】对应下方的客户名称查看客户的基本资料、修改记录、归属人历史和联系人历史。

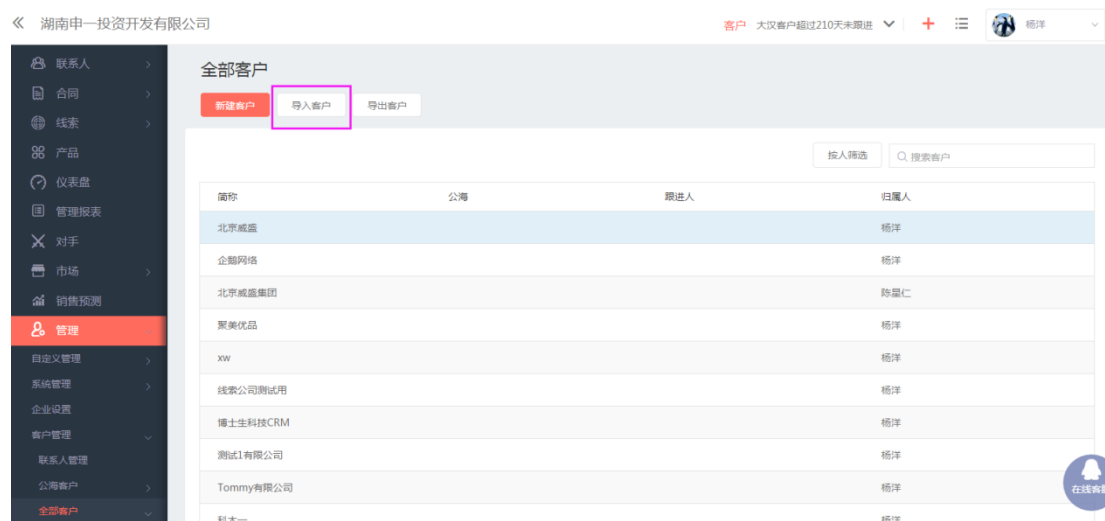


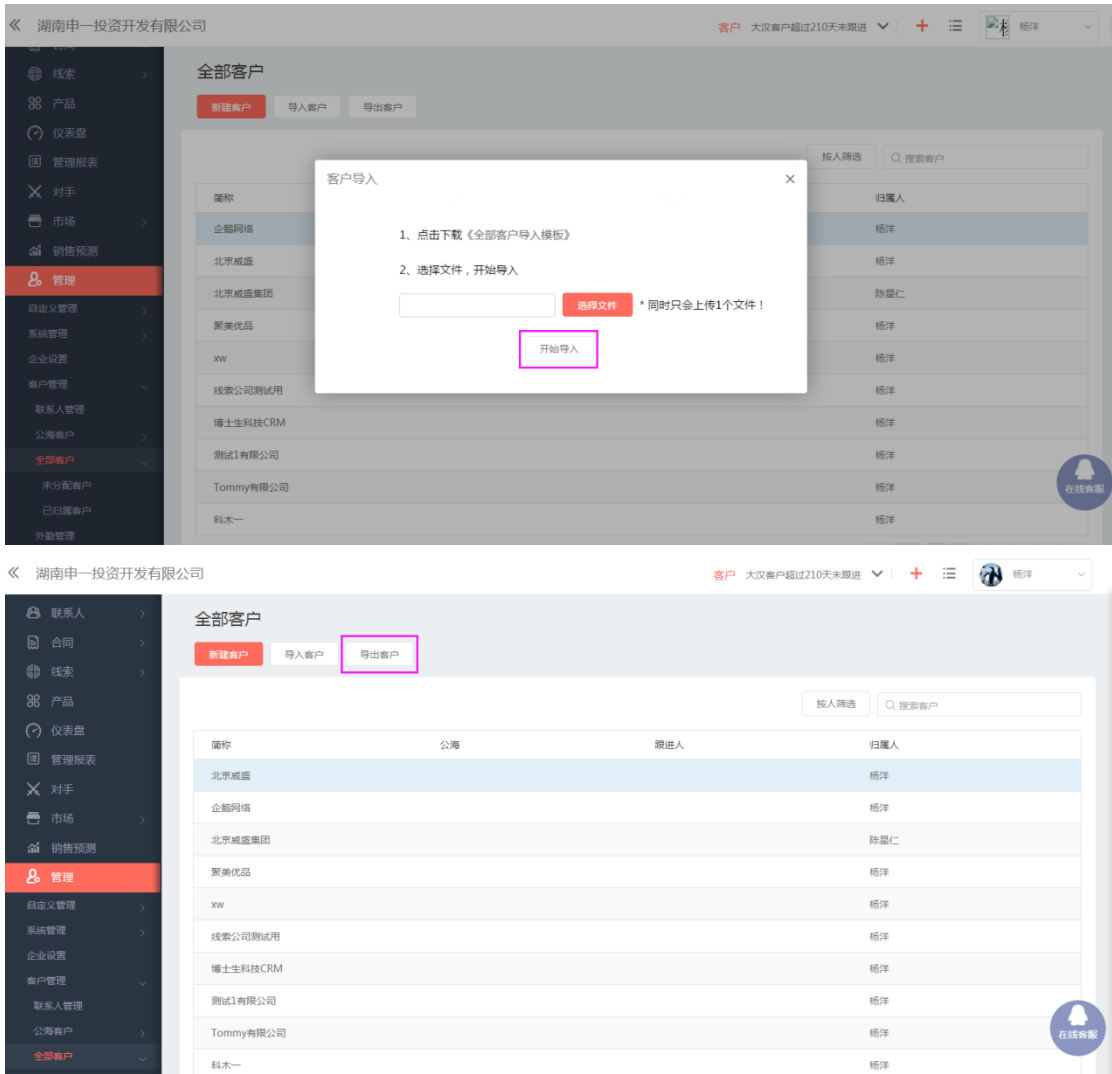


批量导入：点击左侧导航栏【客户管理】中的【全部客户】，进入全部客户页面，点击左上角的【导入客户】可批量导入客户。

注：

- 1) 下载【全部客户导入模板】，按照模板录入要导入的客户数据，模板表头信息来自于系统设置中配置的客户字段，表头名称不能更改，表头行不能删除。
- 2) 选择需要导入的 xls 文件，点击【开始导入】按钮进行导入，如有错误信息则可修改正确或删除先导正确信息。
- 3) 通过【导出客户】按钮可导出客户信息。





2.2. 公海客户

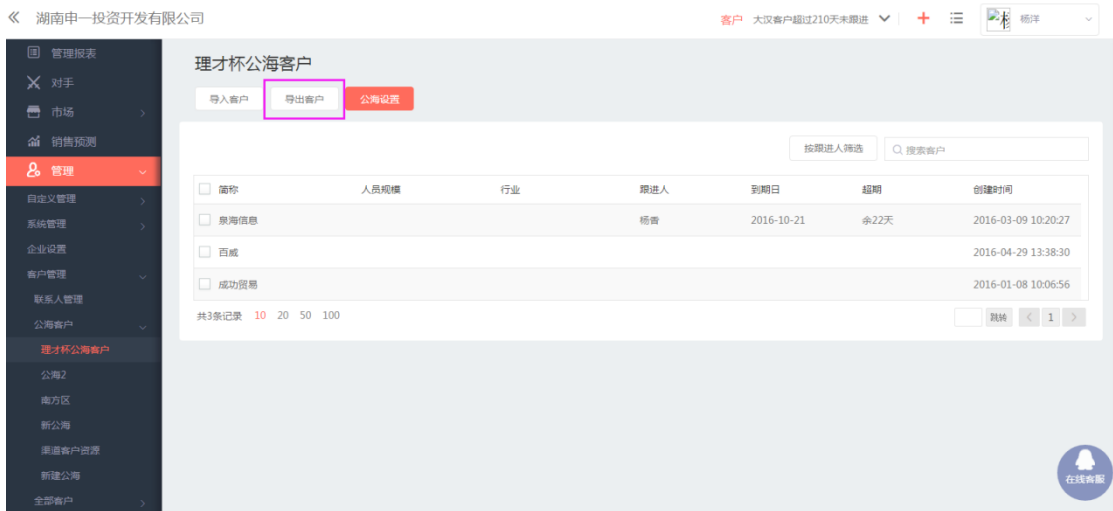
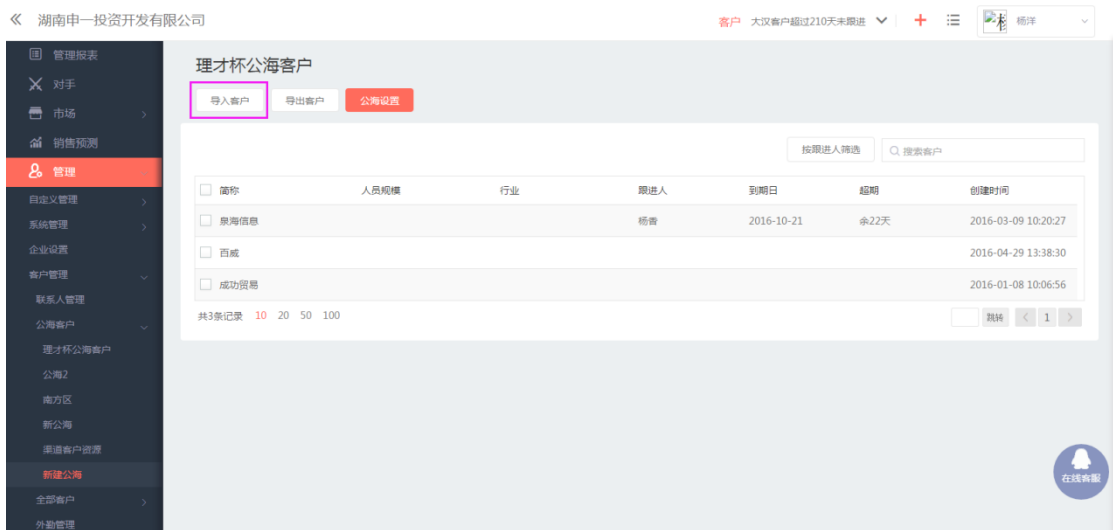
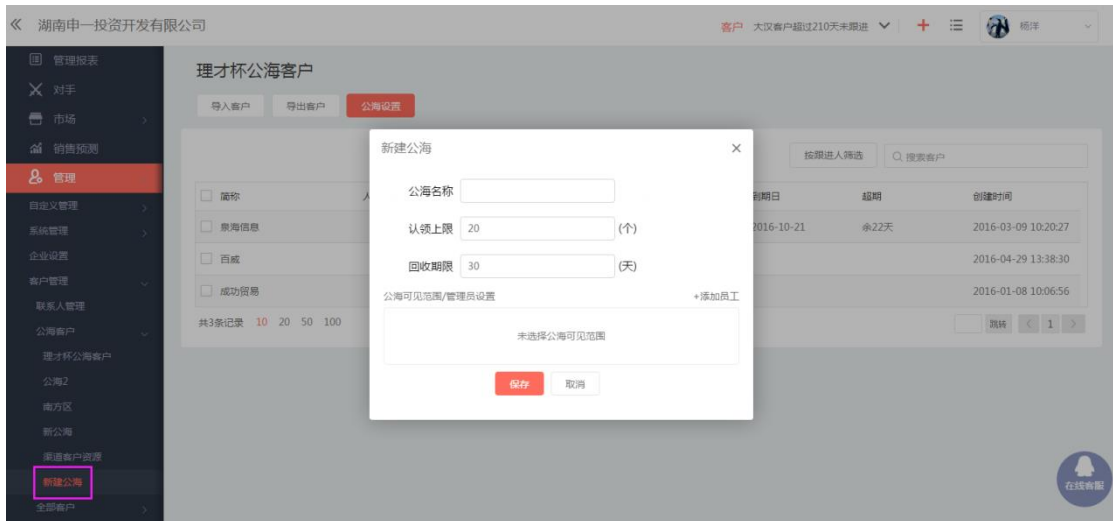
公海客户是客户的公共池，用于管理公用的客户资源。通过后台设置的分配和回收机制，使客户信息得到充分的活用，实现资源的最适化管理。可以在后台设置不同的分组，实现客户的分组管理，只有分组的成员才可以查看该分组内的客户信息。

注：

1) 点击【新建公海】，完善公海名称、认领上限、回收期限信息，添加员工，设置管理员后，管理员有权限支配公海客户，普通员工可以认领公海客户。

2) 导入公海客户，点击建立好的公海，下载导入模板，完善信息后导入，如有错误信息则可修改正确或删除先导正确信息。

3) 通过【导出客户】按钮可导出公海客户信息。

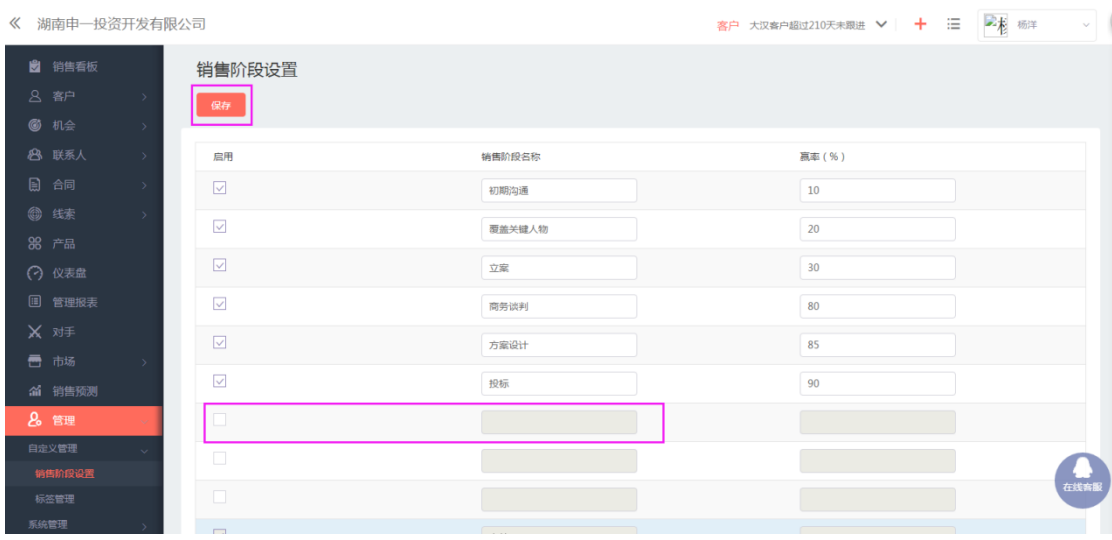


3. 自定义管理（系统管理员操作）

3.1. 销售阶段设置

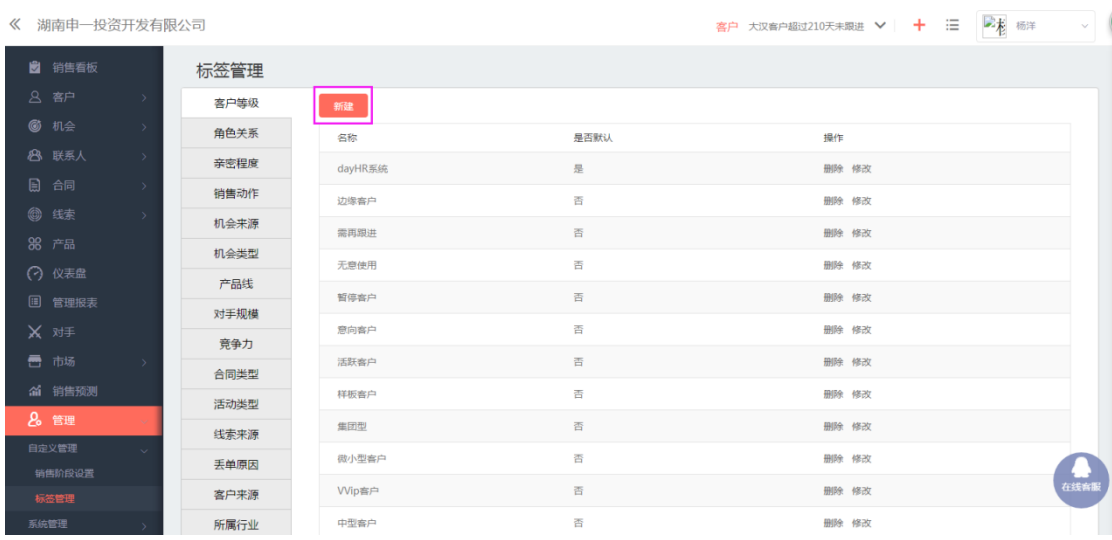
设置销售阶段、赢率，启用或禁用销售阶段等，系统会有默认的销售阶段八类，

可自定义或者添加销售阶段三项，设置成功后保存即可，在客户管理中体现。



3.2. 标签管理

系统默认多种标签类型，每一种标签类型可新增、删除，也可新建标签类型，注：已经被引用的标签不可删除，带*为必填项。



三、销售看板

1. 什么是销售看板

销售看板是为了方便、直观及高效的查看本月销售数据，将工作的主要功能集中展示，能快速的新建客户、机会、联系人、合同等内容，使用起来更加方便清晰。

2. 新建日志

2.1. 操作指引

点击左侧导航栏【销售看板】，进入看板主页面，点击右上角的红色+号下的工作【新建日志】填写完基本信息，选择接收人发送即可。



注:

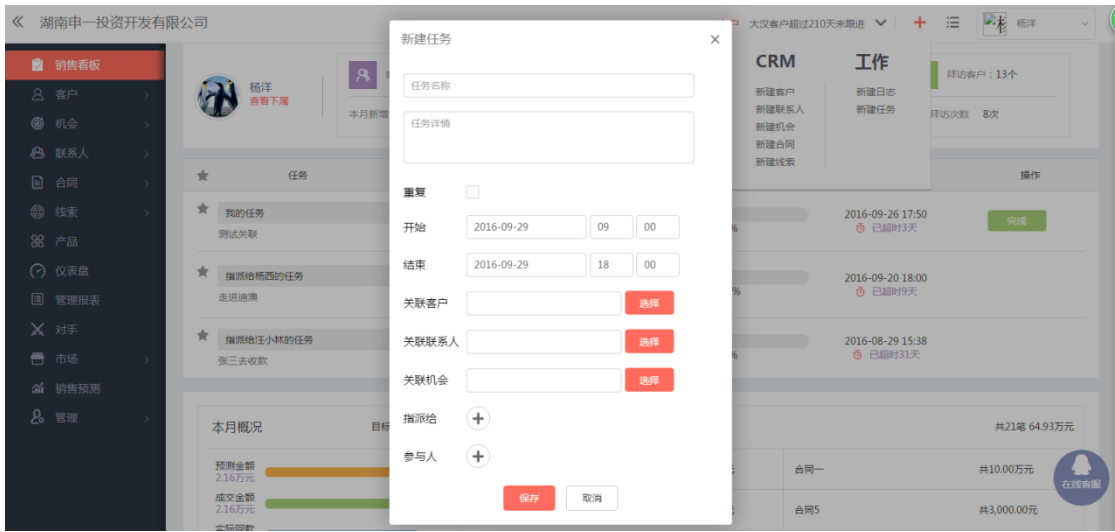
- 1) 新建日志页面默认显示日报, 可选择周报、月报进行汇报。
- 2) 日志汇报接收人默认为上级, 可增加或删除接收人。
- 3) 新建完日志内容, 可点击右上角的图标可查看全部日志内容, 收到的日志以及发出的日志内容。



3. 新建任务

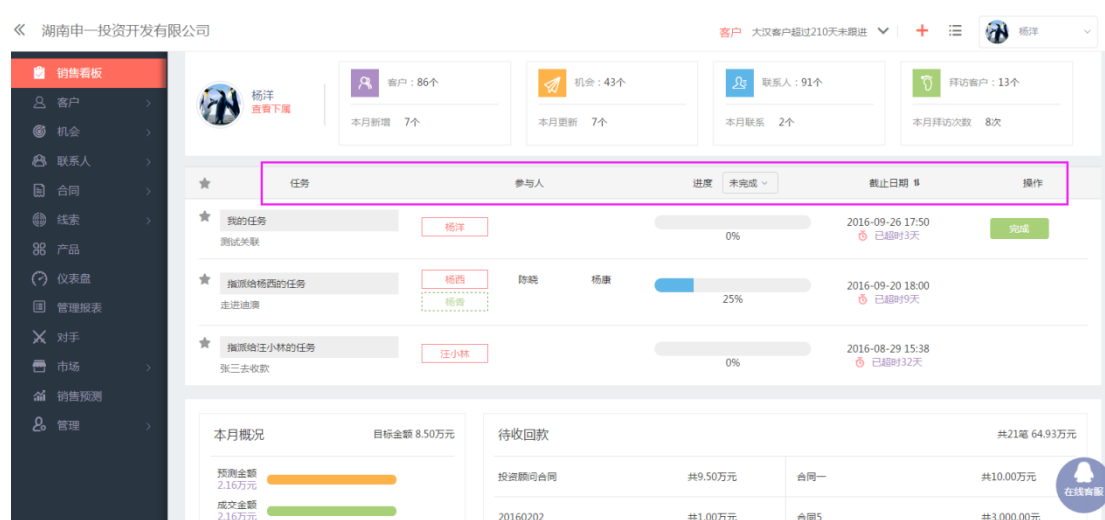
3.1. 操作指引

点击左侧导航栏【销售看板】，进入看板主页面，点击右上角的红色+号下的工作【新建任务】填写基本信息，保存即可。



注：

- 1) 新建任务页面任务名称和任务详情是必填项；
- 2) 新建任务时可以选择性的关联客户、联系人或机会；
- 3) 新建任务时可以将任务指派给某一，或添加该任务的参与人；
- 4) 在销售看板主页可直接查看任务进度及修改任务信息。



4. 快速查看本月销售数据

4.1. 操作指引

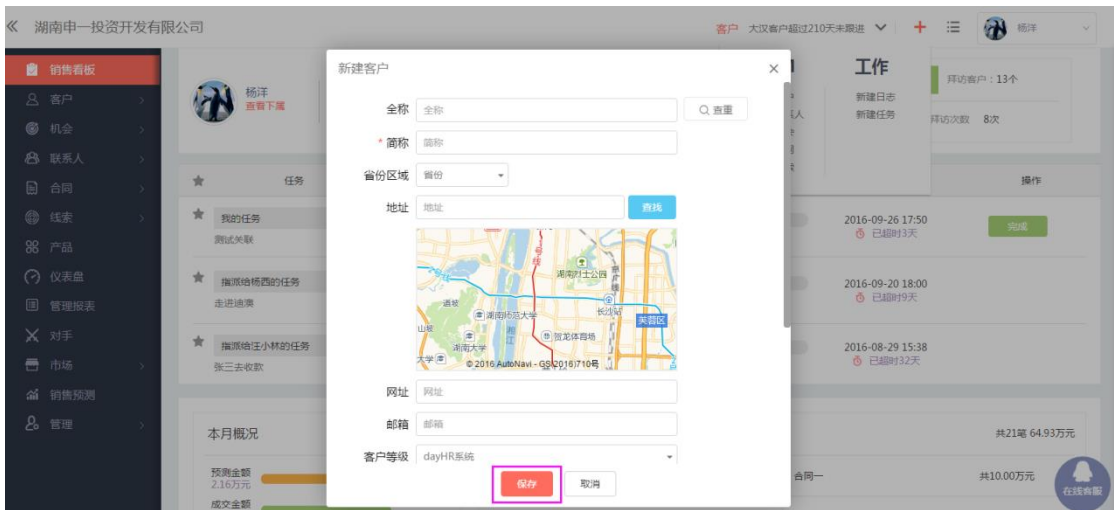
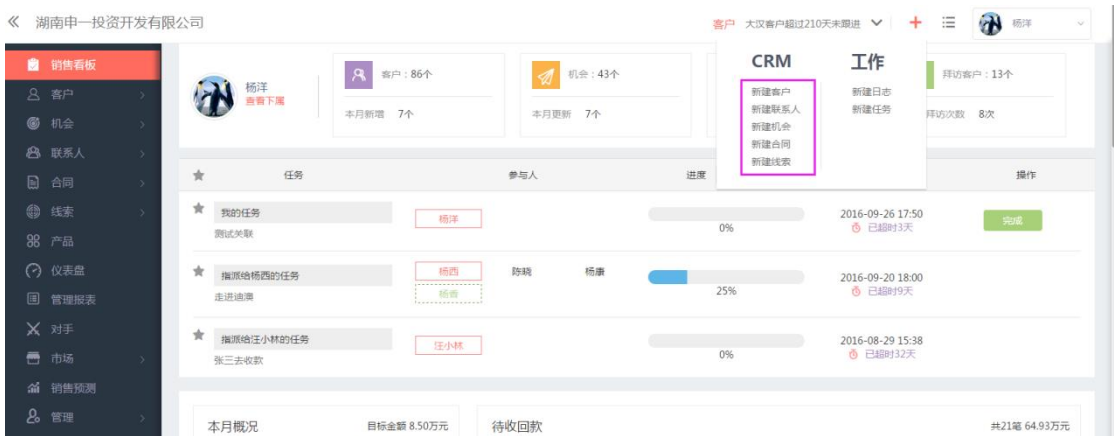
点击左侧导航栏【销售看板】，进入看板主页面，即可看到本月客户、机会及联系人总数。新增客户数，本月更新的机会次数、本月联系及拜访客户次数。



5. 快速新建客户、机会、联系人、合同、线索

5.1. 操作指引

点击左侧导航栏【销售看板】，进入看板主页面，点击右上角的红色+号下的 CRM 选择新建客户、机会或线索等，填写完对应的基本信息，保存即可。



6. 快速跟踪合同回款

6.1. 操作指引

点击左侧导航栏【销售看板】，进入看板主页面，点击待回收款中的合同名称可进行合同编辑及回款。





7. 快速跟踪机会

7.1. 操作指引

点击左侧导航栏【销售看板】，进入看板主页面，滑动鼠标可根据机会不同的阶段进行跟踪。



四、消息中心

1. 什么是消息中心

消息中心是指系统通知、企业公告及任务提醒所有的消息动态汇总,一目了然。只要登录 CRM 系统,轻松几步即可进入消息中心

1.1. 查看各类消息通知

登录 CRM 系统点击右上角下拉符号,即可进入消息中心,点击查看系统通知,即可查看到各类消息。

The screenshot displays the CRM system's main dashboard for '湖南申一投资开发有限公司'. The top navigation bar includes a dropdown menu for '客户' (Customer) with a red box highlighting the '消息中心' (Message Center) icon. The dashboard features several key metrics: '预测金额' (Forecast Amount) at 2.16 million, '成交金额' (Deal Amount) at 2.16 million, and '实际回款' (Actual Payment) at 2.58 million. Below these are sections for '客户跟踪' (Customer Tracking) and '机会跟踪' (Opportunity Tracking). The '消息中心' dropdown menu is open, showing various notifications such as '客户' (Customer), '机会' (Opportunity), '外勤' (Field Work), '日志' (Log), '公告' (Announcement), '任务' (Task), '合同' (Contract), '系统' (System), '维护通知' (Maintenance Notice), '资讯' (News), and '联系人' (Contact). The '客户' option is highlighted with a red box.

注:

- 1) 系统版本更新内容会由系统自动推送;
- 2) 合同回款信息在合同版块中的回款明细中设置时间后,系统根据设置的时间自动推荐提醒。

五、客户管理

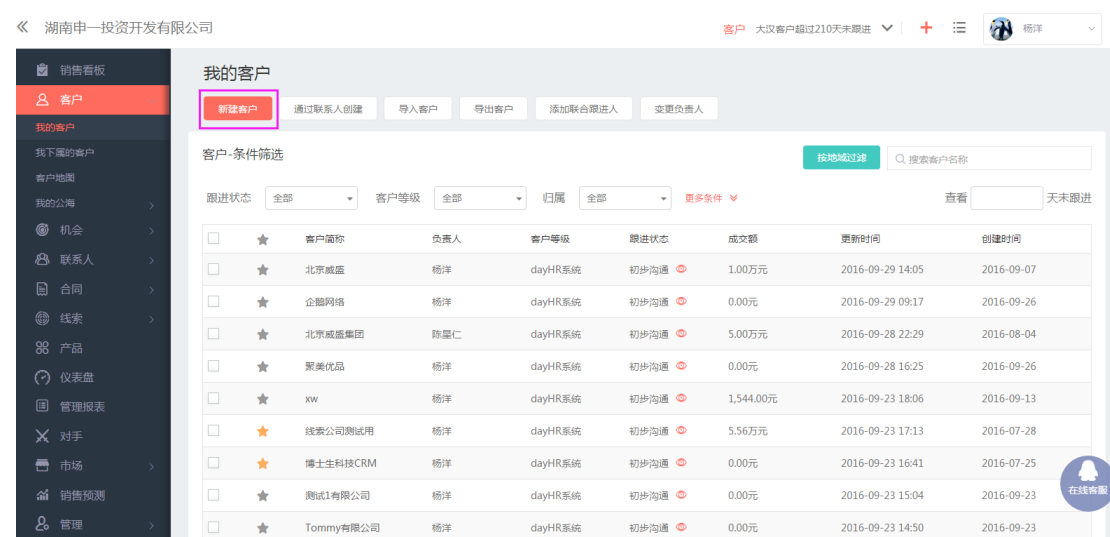
1. 什么是客户

客户是指我方有业务往来的目标群体或已与我方有关系的单位或个人。

2. 新建客户

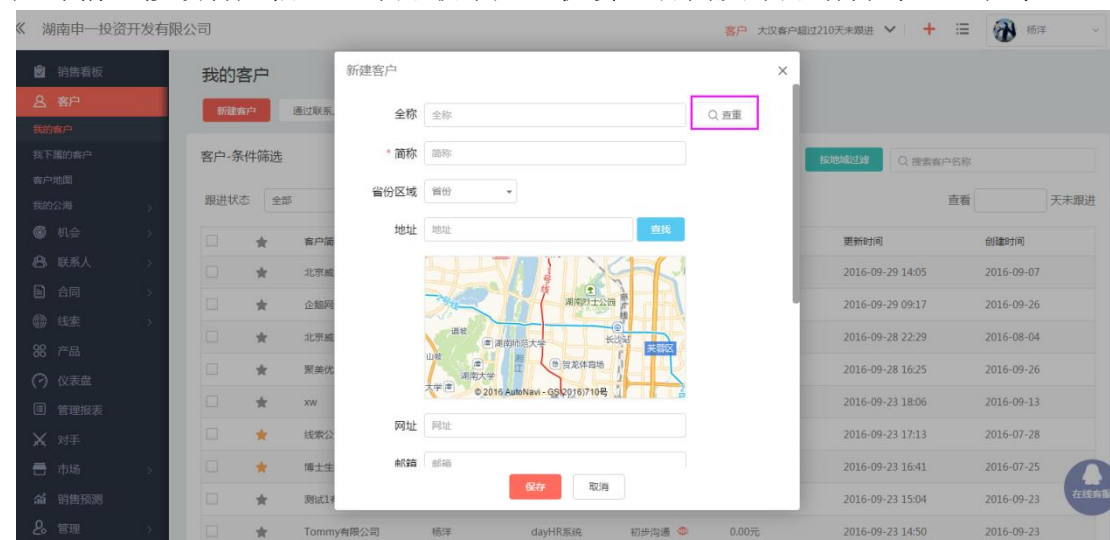
2.1. 手工新建客户

点击左侧导航栏【客户】中的【我的客户】，进入我的客户页面，点击左上角的【新建客户】，填写客户基本信息，保存即可。



注：

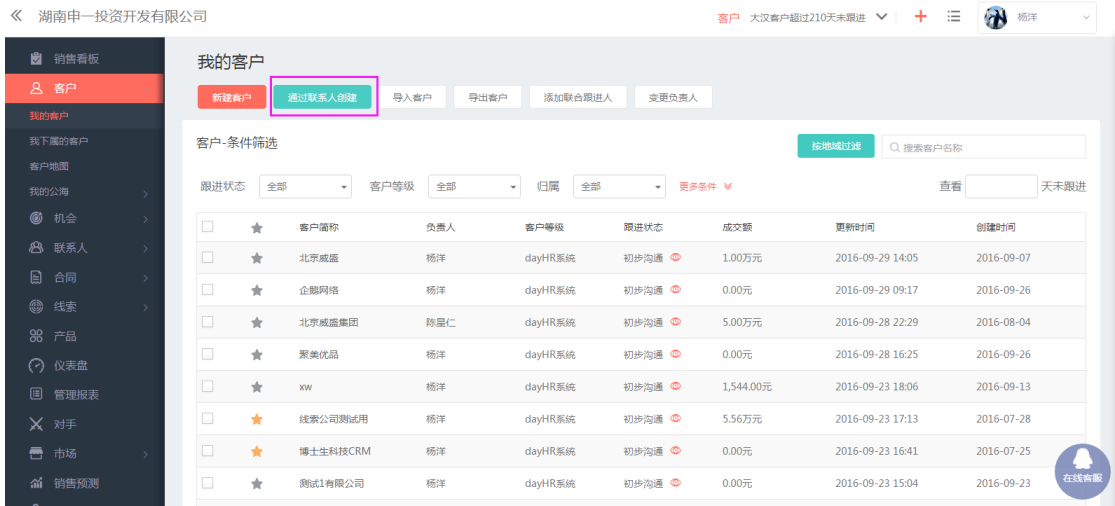
- 1) 新建客户页面默认显示的项目为客户的必填项目和基本项目，其中标注【*】的项目为必填项目。
- 2) 输入客户全称可进行客户查重，填写客户信息保存时，系统自动对客户简称进行查重提示。
- 3) 新建完客户基本信息，可点击【客户简称】对应下方的客户名称了解客户详情、修改客户信息、添加联系人、机会、合同及添加销售沟通记录等。





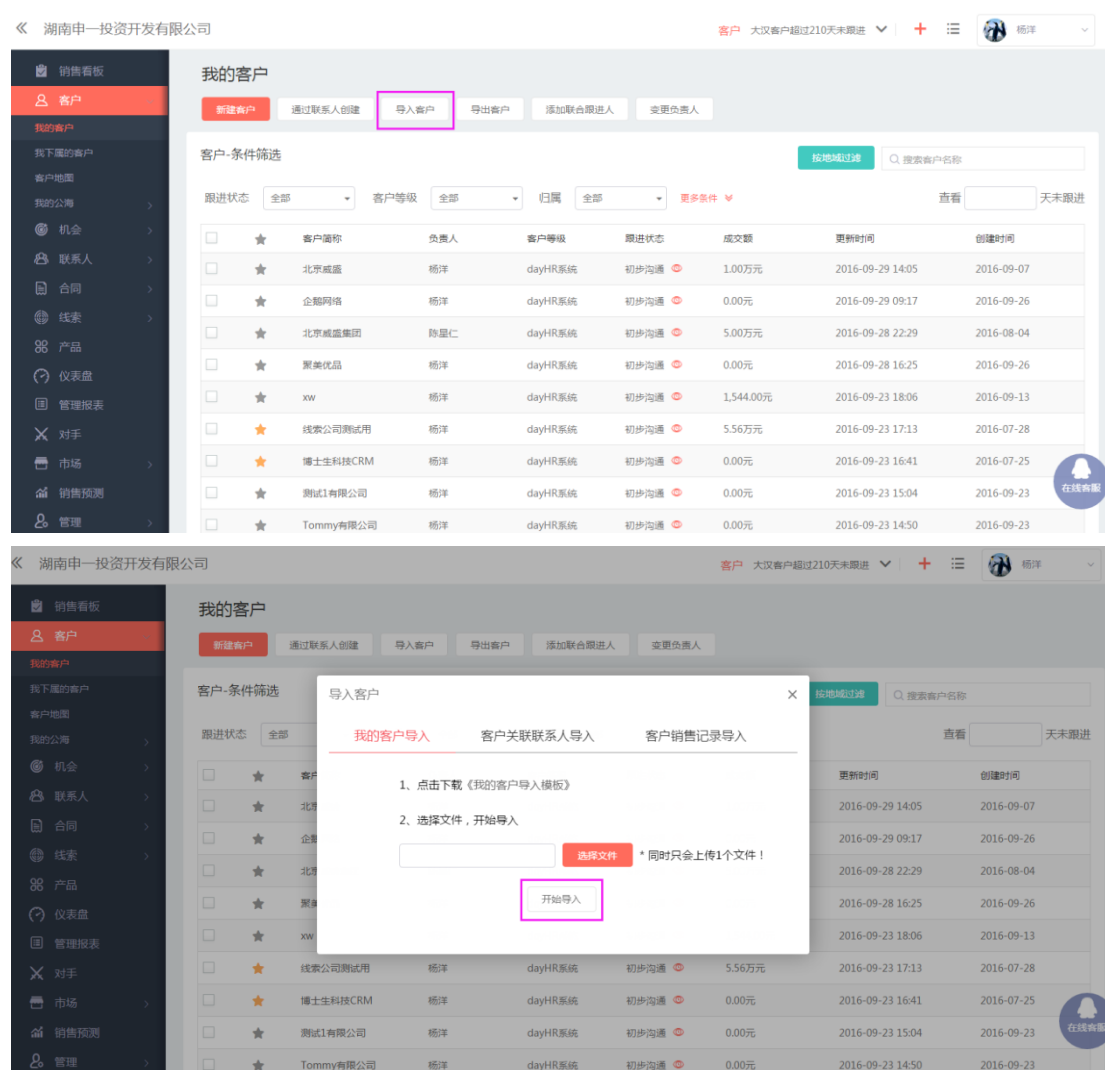
2.2. 通过联系人新建客户

点击左侧导航栏【客户】中的【我的客户】，进入我的客户页面，点击左上角的【通过联系人创建】也可新建客户。



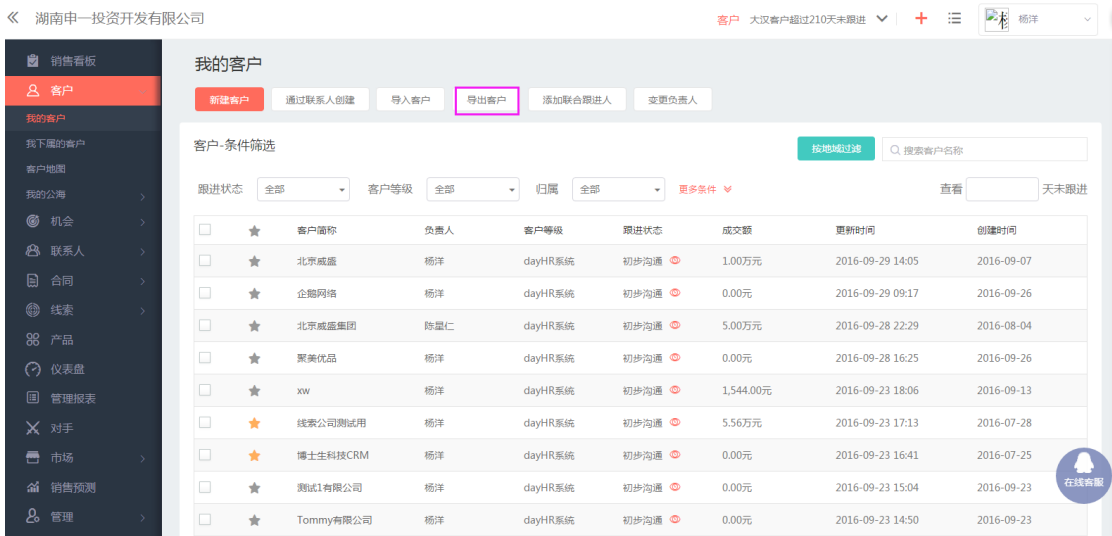
2.3. 批量导入客户

点击左侧导航栏【客户】中的【我的客户】，进入我的客户页面，点击左上角的【导入客户】亦可新建客户。



注：

- 1) 下载【我的客户导入模板】，按照模板录入要导入的客户数据，模板表头信息来自于系统设置中配置的客户字段，表头名称不能更改，表头行不能删除。
- 2) 选择需要导入的 xls 文件，点击【开始导入】按钮进行导入，如有错误信息则可修改正确或删除先导正确信息。
- 3) 通过【导出客户】按钮可导出客户信息。



3. 查看下属客户

3.1. 操作指引

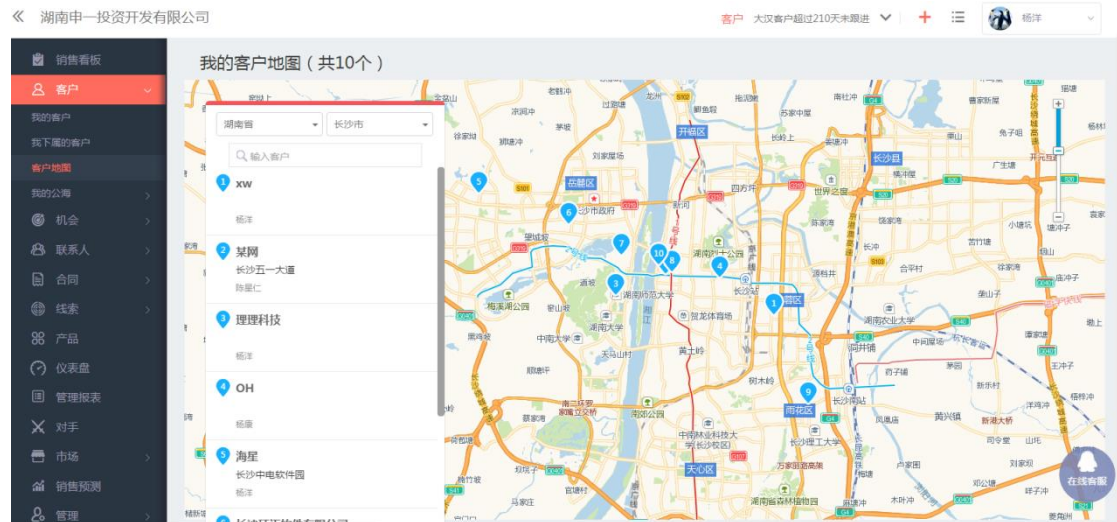
点击左侧导航栏【客户】中的【我下属的客户】，进入下属的客户页面，点击【客户简称】对应下方的客户名称了解客户详情、修改客户信息、添加联系人、机会、合同及添加销售沟通记录等。



4. 我的客户地图

4.1. 操作指引

点击左侧导航栏【客户】中的【客户地图】，进入我的客户地图页面，可查看所有客户的地址。



5. 我的公海

5.1. 操作指引

点击左侧导航栏【客户】中的【我的公海】，选择对应的公海，点击【简称】对应下方的客户名称进行认领或设置跟进人（为公司管理员权限时可设置跟进人）。



六、机会跟踪

1. 什么是机会

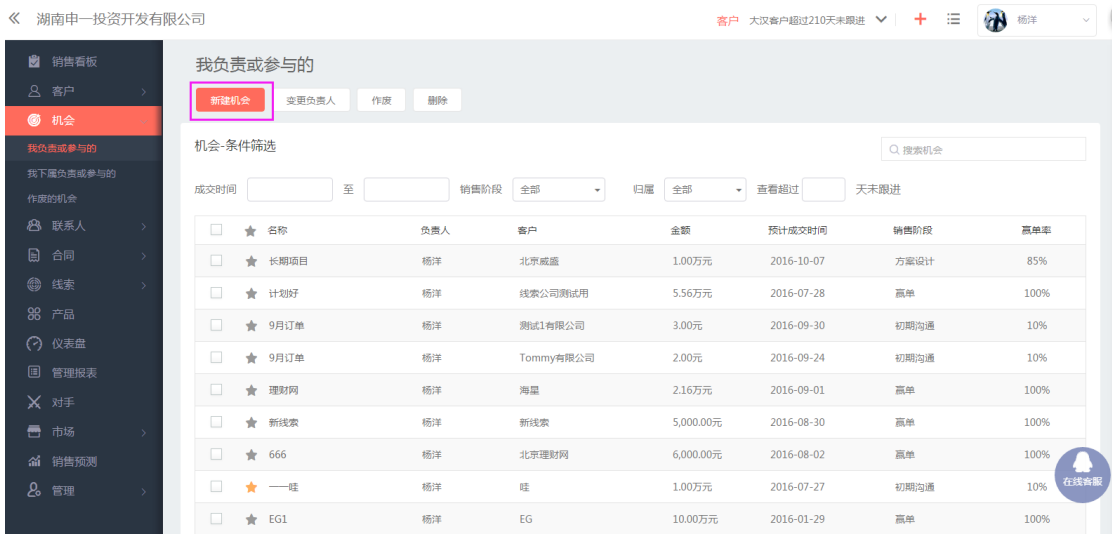
机会就是指具有时间性的有利情况，就是客户方有购买您的产品或服务的需求，也常被称为“商机”。

通过建立机会，可以使销售人员更有针对性的掌握商机，销售机会所处阶段形成销售漏斗，可实时掌握所有项目所处的阶段，预测某时间段内的销售趋势或其他销售数据，从而提高跟单效率和赢率。

2. 新建机会

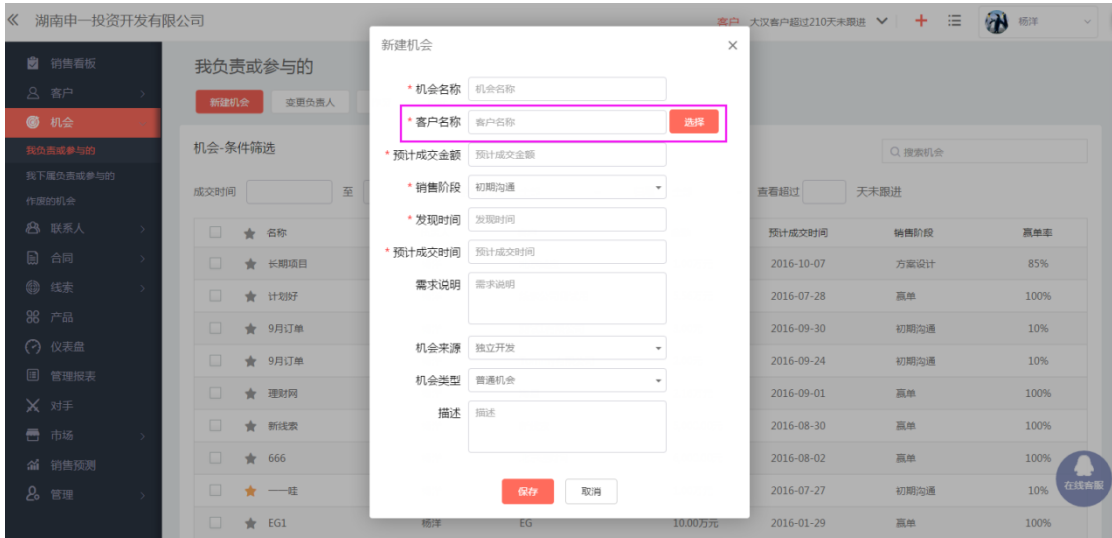
2.1. 操作指引

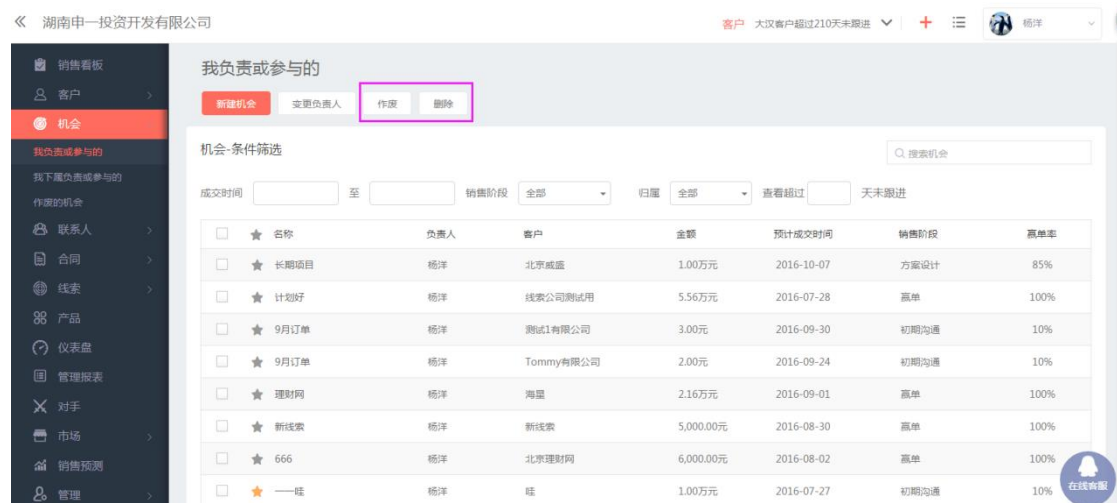
点击左侧导航栏【机会】中的【我负责或参与的】，进入机会页面，点击左上角的【新建机会】，填写客户基本信息，保存即可。



注：

- 1) 新建机会页面标注【*】的项目为必填项目，需选择对应的客户名称。
- 2) 新建完机会信息，可点击机会的【名称】了解机会详情、修改机会状态、添加联系人、产品、竞争对手、合同及添加销售沟通记录等。
- 3) 新建完机会信息，也可勾选机会名称将机会【作废】或【删除】，作废的机会可以再启用，删除的机会无法启用。

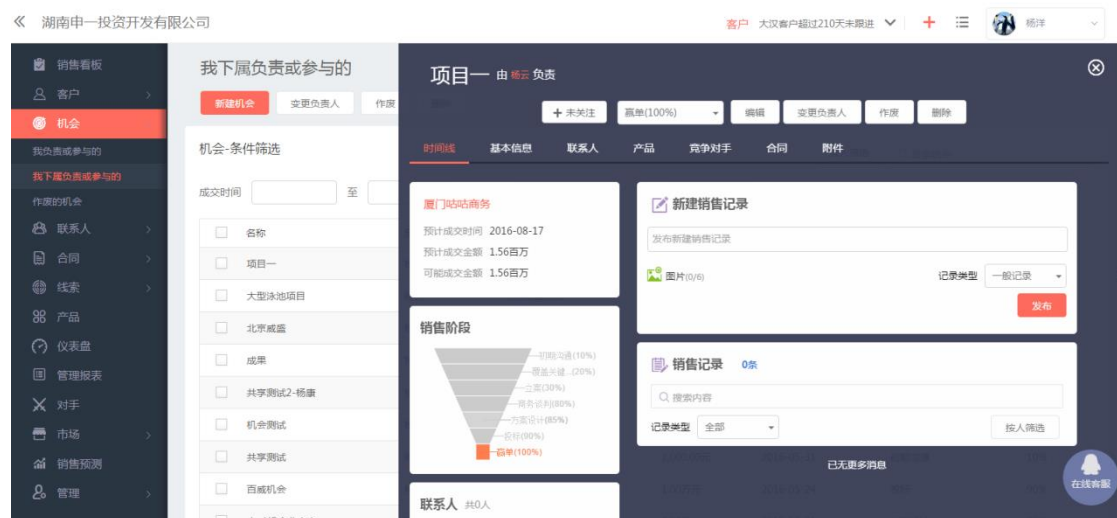




3. 查看下属的机会

3.1. 操作指引

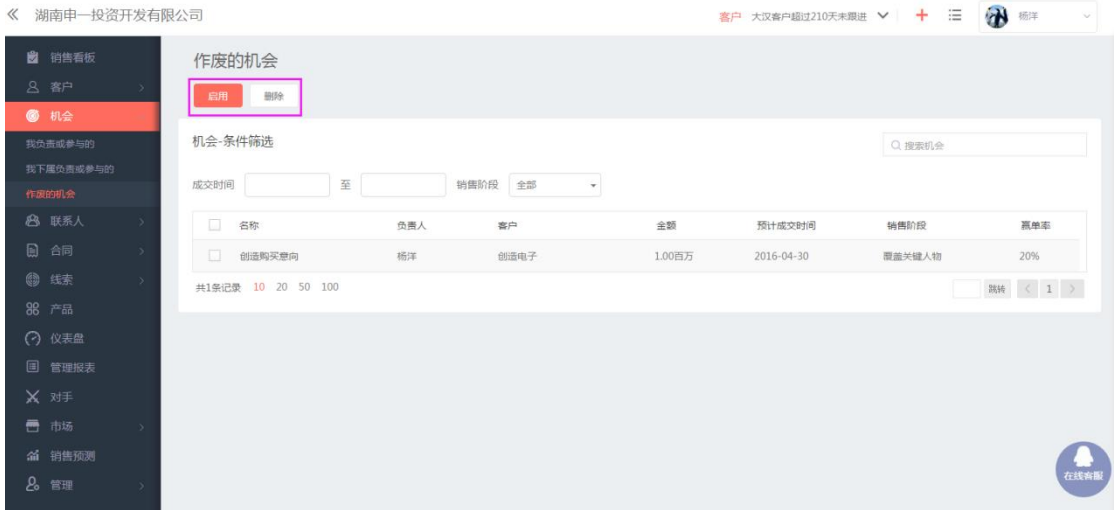
点击左侧导航栏【机会】中的【我下属的负责或参与的】，进入下属的机会页面，可点击机会的【名称】了解机会详情、修改机会状态、添加联系人、产品、竞争对手、合同及添加销售沟通记录等。



4. 作废的机会

4.1. 操作指引

点击左侧导航栏【机会】中的【作废的机会】，进入作废的机会页面，勾选机会【名称】，可将作废的机会重新【启用】或彻底【删除】。



七、联系人管理

1. 什么是联系人

联系人是指客户方与我方进行业务联系的人，一个客户可有多个联系人，通过联系人档案的建立，可了解客户方与我方对接人是哪位，是通过什么方式联系上关键联系人的，各联系人有哪些特点。

2. 新建联系人

2.1. 手工新建联系人

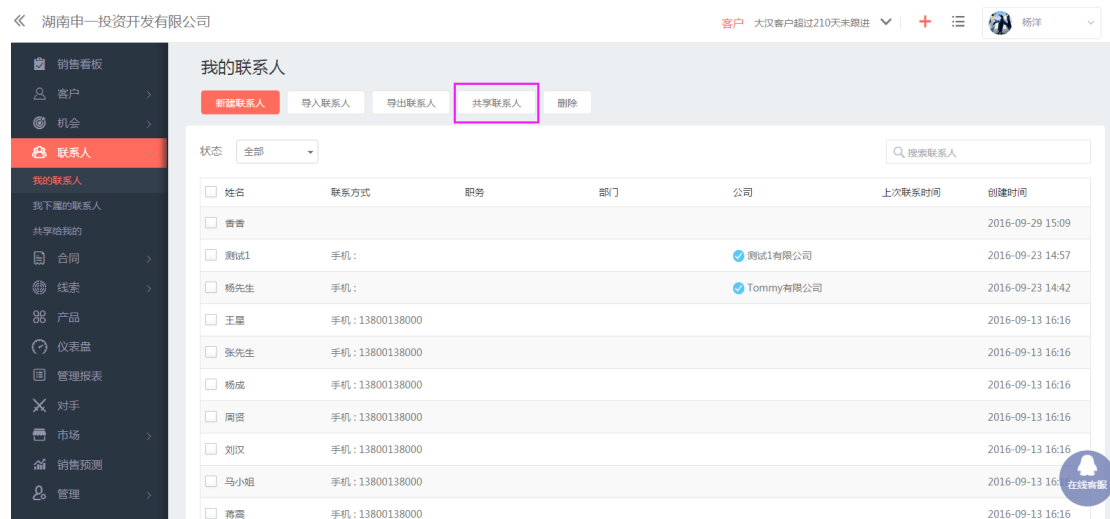
点击左侧导航栏【联系人】中的【我的联系人】，进入我的联系人页面，点击左上角的【新建联系人】，填写联系人信息，保存即可。



注:

- 1) 新建联系人页面标注【*】的项目为必填项目。
- 2) 新建完联系人信息，可点击联系人的【姓名】了解联系人详情、修改联系人信息、添加联系人共享、创建新客户、关联已有客户等。
- 3) 新建完联系人信息，也可勾选所有或单个联系人【姓名】点击【共享联

系人】将联系人信息共享给对应的人员。

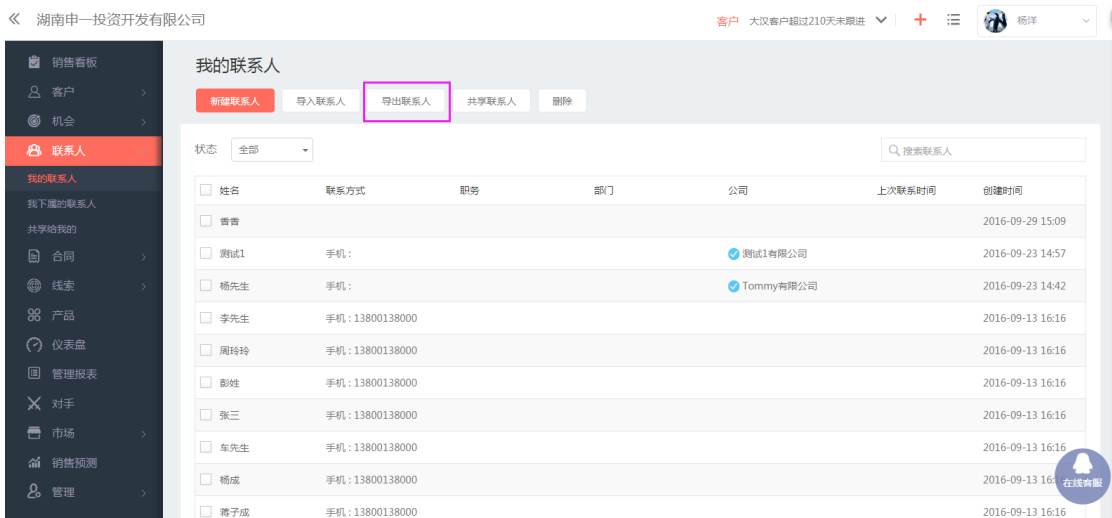


2.2. 导入联系人

点击左侧导航栏【联系人】中的【我的联系人】，进入我的联系人页面，点击左上角的【导入联系人】亦可新建联系人。

注：

- 1) 下载【我的联系人导入模板】，按照模板录入要导入的联系人信息，模板表头信息来自于系统设置中配置的客户字段，表头名称不能更改，表头行不能删除；
- 2) 选择需要导入的 xls 文件，点击【开始导入】按钮进行导入，如有错误信息则可修改正确或删除先导正确信息；
- 3) 通过【导出联系人】按钮可导出联系人信息。



3. 查看下属联系人

3.1. 操作指引

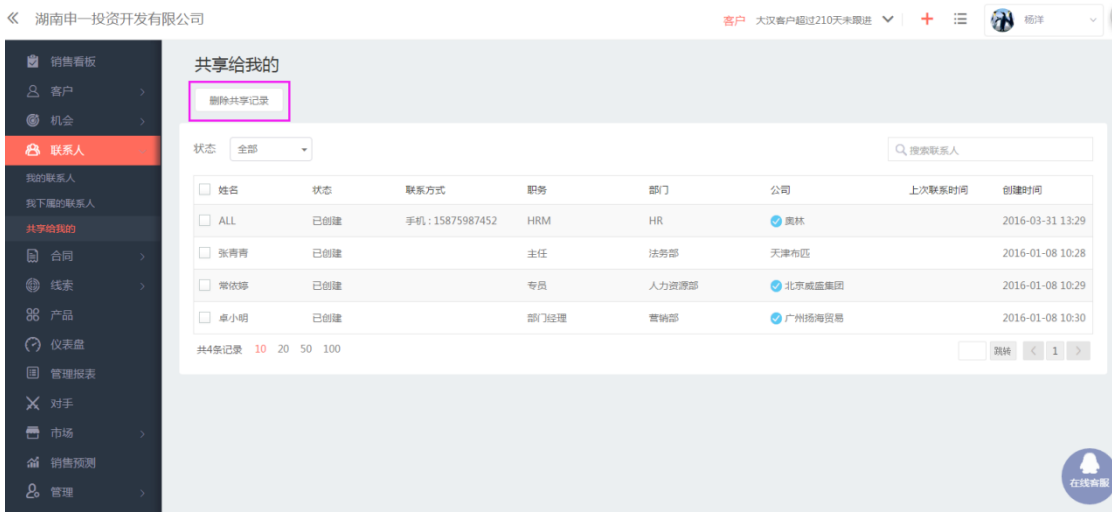
点击左侧导航栏【联系人】中的【我下属的联系人】，进入下属的联系人页面，可点击联系人【姓名】了解联系人详情、修改联系人信息，添加共享联系人等。



4. 共享给我的联系人

4.1. 操作指引

点击左侧导航栏【联系人】中的【共享给我的】，可删除共享记录。



八、合同管理

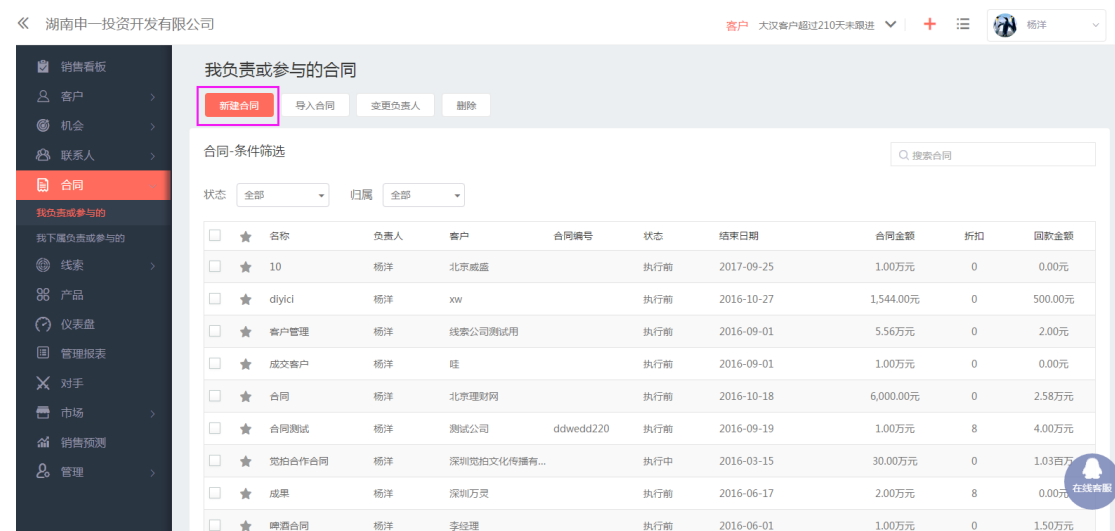
1. 什么是合同管理

合同是当事人或当事双方之间设立、变更、终止民事关系的协议。

2. 新建合同

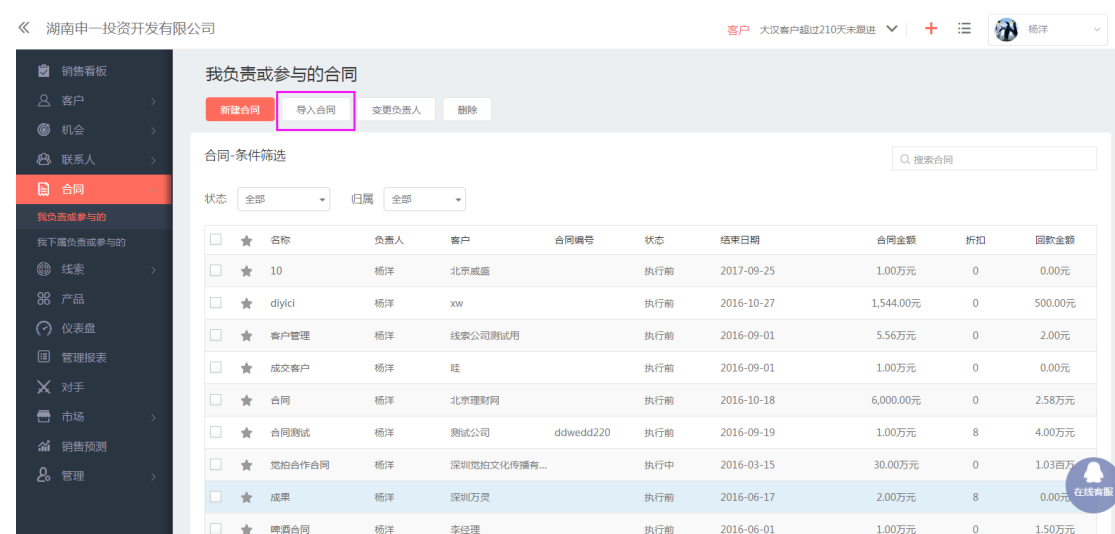
注：

1) 手动新建。点击左侧导航栏【合同】中的【我负责或参与的】或【我下属负责或参与的】，进入我负责或参与的或下属负责或参与的页面，点击左上角的【新建合同】，填写合同基本信息，保存即可。其中标注【*】的项目为必填项目。



2) 新建完合同基本信息，可点击【名称】对应下方的合同名称了解合同详情、修改合同信息、上传合同附件、添加合同参与人、变更合同负责人、添加合同回款计划、合同回款记录等。

3) 批量导入。点击左侧导航栏【合同】中的【我负责或参与的】或【我下属负责或参与的】，进入我负责或参与的或下属负责或参与的页面，点击左上角的【导入】，下载我的合同导入模板将信息完善之后上传模板即可。



3. 查看下属合同

查看我下属负责或参与的合同详情、修改合同信息。

点击左侧导航栏【合同】中的【我下属负责或参与的】，进入我下属负责或参与的页面，点击【名称】对应下方的合同名称了解合同详情、也可以修改我下属负责或参与的合同信息、上传合同附件、添加合同参与人、变更合同负责人、添加合同回款计划、合同回款记录等。



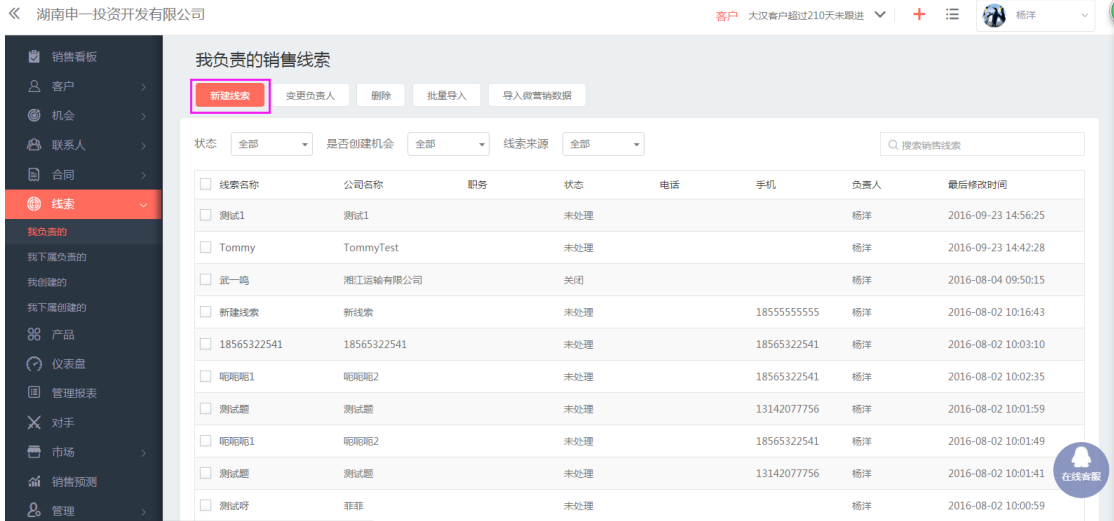
九、线索管理

1. 什么是线索

线索在销售管理体系中处于客户产生机会的最前端，一般由举办市场活动、网络信息、电话咨询、消费者访谈等多样方式获得。

2. 新建线索

点击左侧导航栏【线索】中的【我负责的】或者【我创建的】，进入我负责的或我创建的页面，点击左上角的【新建线索】，填写线索基本信息，保存即可。



注：

- 1) 新建线索页面默认显示的项目为线索的必填项目和基本项目，其中标注【*】的项目为必填项目。
- 2) 新建线索—线索来源，是提前通过设置管理—标签管理—线索来源进行新建和修改。
- 3) 新建完线索基本信息，可点击【线索名称】对应下方的线索名称修改线索信息、上传线索附件、变更线索负责人、通过线索创建机会等。

3. 查看下属线索

查看我下属负责或创建的线索详情、修改线索信息。
点击左侧导航栏【线索】中的【我下属负责的】或者【我下属创建的】，进入我下属负责或我下属创建的页面，点击【线索名称】对应下方的线索名称了解线索详情、也可以修改我下属负责或我下属创建的线索信息、上传线索附件、变更线索负责人、通过线索创建机会等。



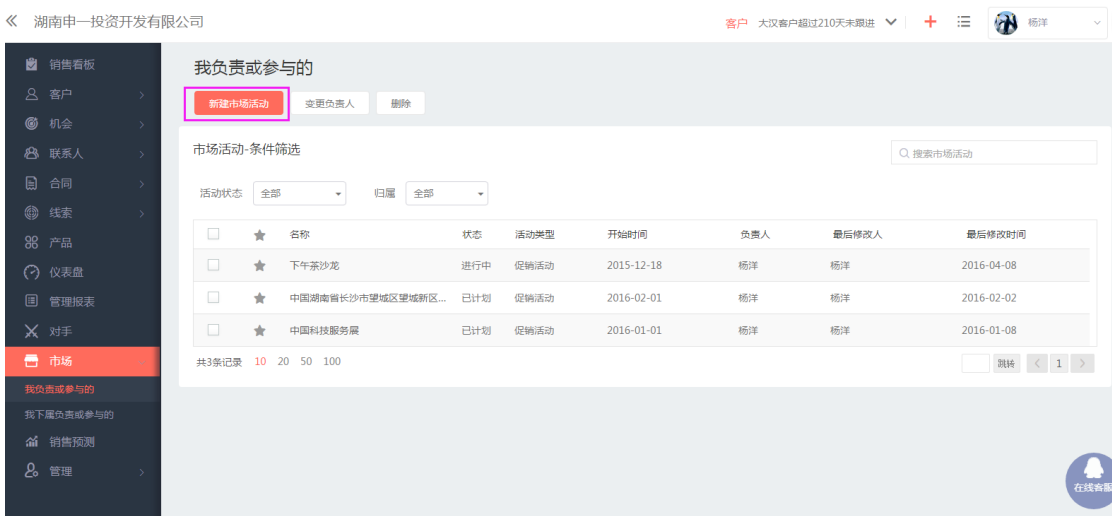
十、市场管理

1. 什么是市场

市场活动是指企业为了宣传公司产品，提升产品的影响力和知名度而开展的展览会议或公关活动。

2. 新建市场

点击左侧导航栏【市场】中的【我负责或参与的】或者【我下属负责或参与的】，进入我负责或参与的或我下属负责或参与的页面，点击左上角的【新建市场活动】，填写市场基本信息，保存即可。



注：

1) 新建市场活动页面默认显示的项目为市场活动的必填项目和基本项目，其中

标注【*】的项目为必填项目。

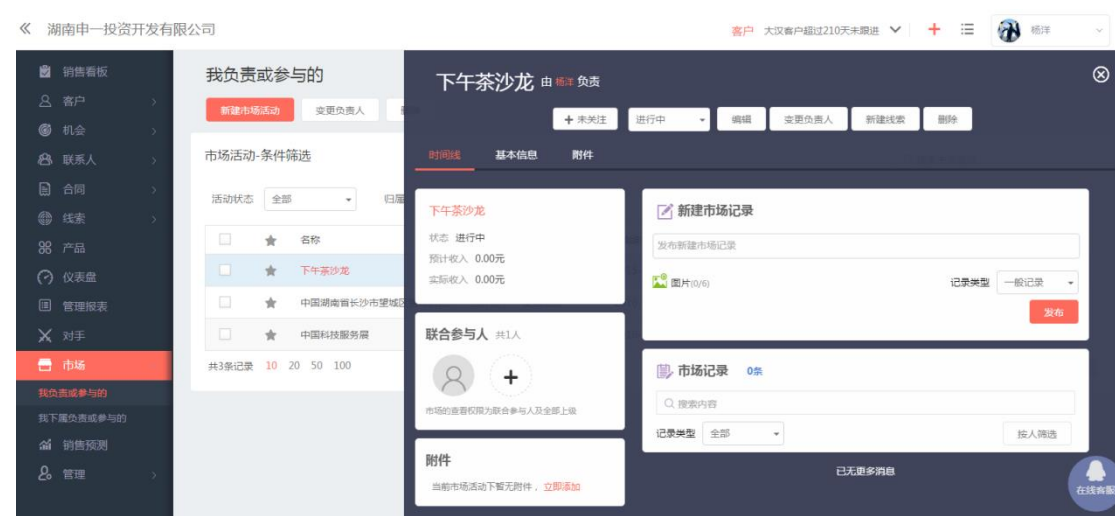
2) 新建市场活动—活动类型，是提前通过设置管理—标签管理—活动类型进行新建和修改。

3) 新建完市场活动基本信息，可点击【名称】对应下方的活动名称修改市场活动信息、上传市场活动附件、添加市场活动联合参与人、变更市场活动负责人、通过市场活动新建线索等。

3. 查看下属市场活动

查看我下属负责或参与的市场活动详情、修改市场活动信息。

点击左侧导航栏【市场】中的【我下属负责或参与的】，进入我下属负责或参与的页面，点击【名称】对应下方的市场活动名称了解市场活动详情、修改我下属负责或参与的市场活动信息、上传市场活动附件、添加市场活动联合参与人、变更市场活动负责人、通过市场活动新建线索等。



十一、产品管理

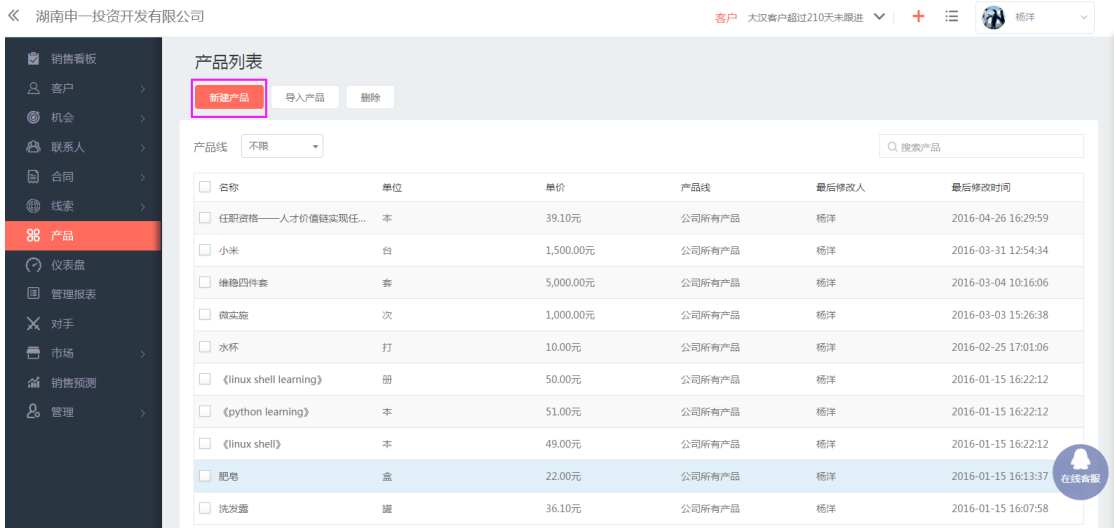
1. 什么是产品

产品是指企业中有目的的劳动生产物，既包括生产企业的有形产品，又包括服务行业的无形产品。

2. 新建产品

2.1. 手动新建

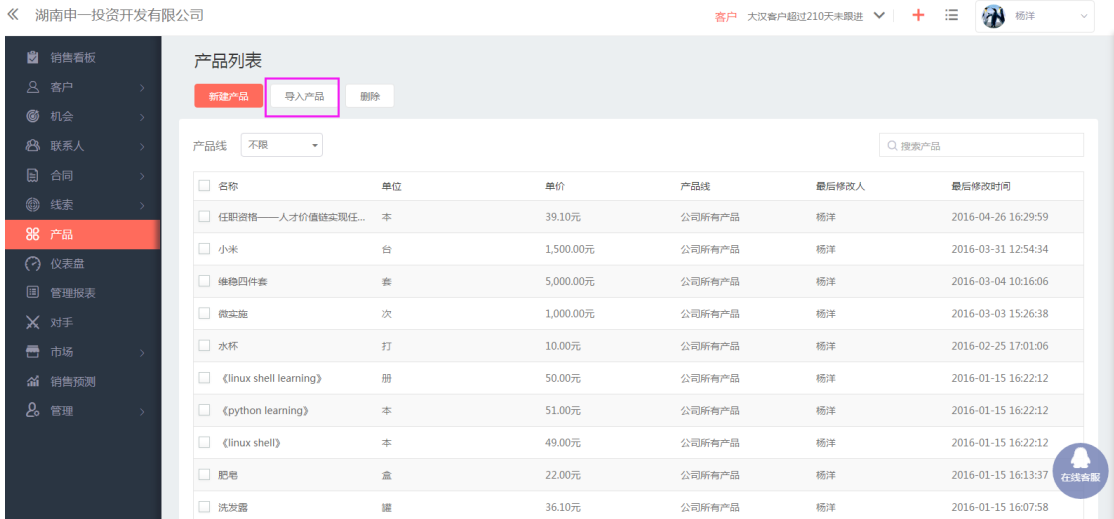
点击左侧导航栏【产品】，进入产品的页面，点击左上角的【新建产品】，填写产品基本信息，保存即可。



- 注：
- 1) 新建产品页面默认显示的项目为产品的必填项目和基本项目，其中标注【*】的项目为必填项目。
 - 2) 新建产品—产品线，是提前通过设置管理—标签管理—产品线进行新建和修改。
 - 3) 新建完产品基本信息，可点击【名称】对应下方的产品名称修改产品信息、上传产品附件等。

2.2. 批量导入

点击左侧导航栏【产品】，进入产品的页面，点击左上角的【导入产品】，下载我的产品导入模板将信息完善之后上传模板即可。



十二、仪表盘

1. 什么是仪表盘

仪表盘根据实际情况设置业务目标并查看任务完成情况、能直观地显示销售进度，明确个人与团队的销售趋势，提前预知当前目标的达成结果，协助销售经理及时

采取补救措施。



2. 查看下属仪表盘



十三、管理报表

1. 什么是管理报表

管理报表是按一定规格，集中相关数据，对报表进行设计，归类、整理等的过程，反应出业绩、行为、绩效分析及签到轨迹的指标，以此作为管理者的决策依据。

2. 查看业绩分析报表



3. 查看行为分析报表



4. 查看绩效分析报表

湖南申一投资开发有限公司

客户 大汉客户超过210天未跟进

管理报表

业绩分析

行为分析

绩效分析

签到轨迹

全部组织 导出 2016-09-01 至 2016-09-30 搜索名称 按部门查看

#	姓名	部门	销售额	成交金额	实际回款	客户数	联系人	线索	跟单
1	杨云	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0
2	杨青	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0
3	杨洋	销售部	2.16万元	2.16万元	2.58万元	7	29	2	4
4	杨康	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0
5	陈璐	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0
6	杨西	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0
7	曾一林	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0
8	王利利	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0
9	张三三	销售部	0.00元	0.00元	0.00元	0	0	0	0

共9条记录 10 20 50 100 跳转 在线客服

5. 查看签到轨迹

