

# 拉环云CRM系统 用户使用手册

项目名称： CRM客户管理-旗舰版

编制单位： 拉环云

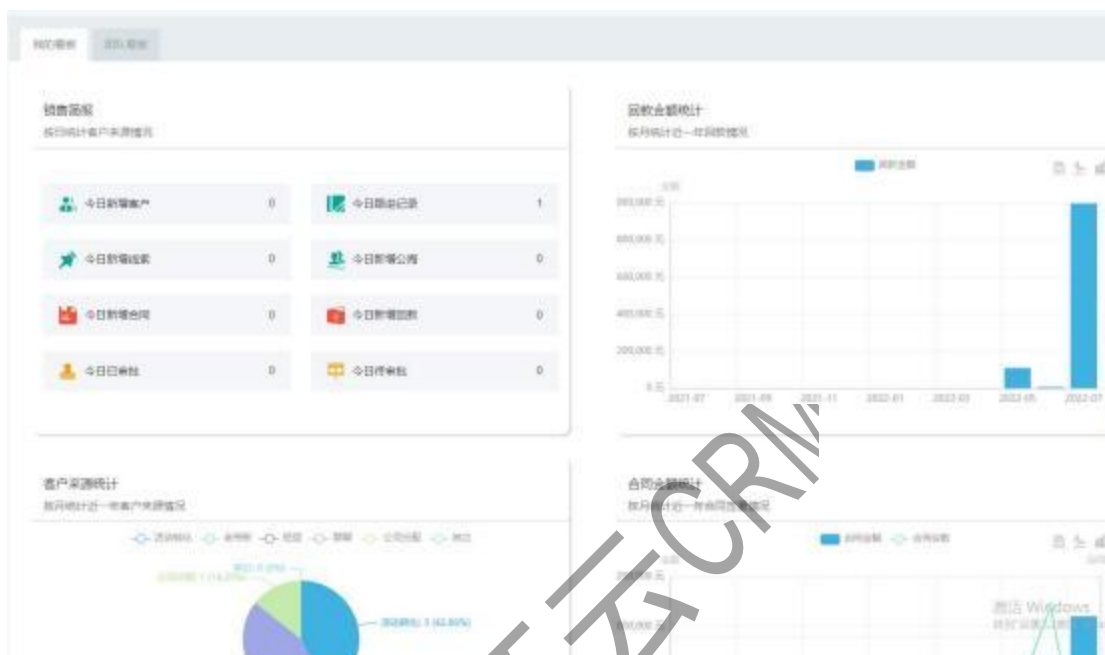
编制日期： 2023.1.9

编制	审核	批准	生效日期
开发人员	徐工	王工	2023.1.21

## 操作文档

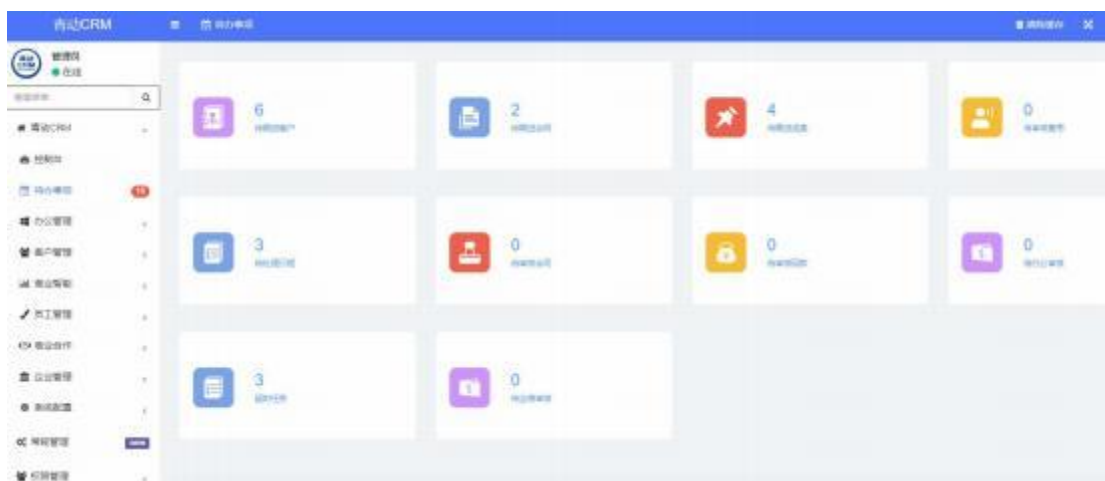
### 一、控制台

查看我的和团队的数据看板，主要展示销售简报、回款金额统计、客户来源统计、合同金额统计



### 二、待办事项

待办事项：待跟进客户、待跟进合同、待跟进线索、待审批费用、待处理日程、待审核合同、待审核回款、待办公审批、超时任务、待业绩审核



### 三、办公管理

#### 1. 审批管理

(1) 合同审批：审批提交给本人的合同，可通过和拒绝合同，在审批时可以备注信息，同时有数字角标显示待审批的数量

(2) 费用审批：审批提交给本人的费用，可通过和拒绝费用，在审批时可以备注信息，同时有数字角标显示待审批的数量

(3) 回款审批：审批提交给本人的回款，可通过和拒绝回款，在审批时可以备注信息，同时有数字角标显示待审批的数量

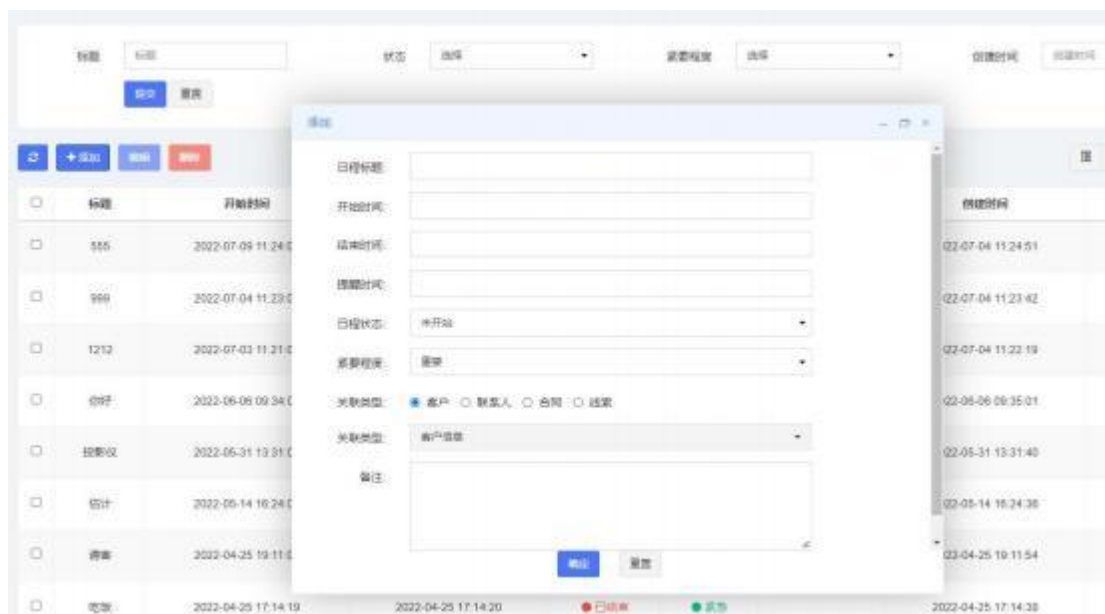
(4) 业绩审批：审批提交给本人的业绩，可通过和拒绝业绩，在审批时可以备注信息，同时有数字角标显示待审批的数量

(5) 办公审批：审批提交给本人的办公信息，可通过和拒绝办公信息，在审批时可以备注信息，同时有数字角标显示待审批的数量



#### 2. 日程管理

添加日程信息，可关联客户、联系人、线索、合同，明确日程安排



### 3. 办公审批

选择不同类型进行办公申请，类型及类型表单内容可自定义，在企业  
管理菜单下的办公审批进行设置



### 4. 公告管理

发送公告信息给所有员工，小程序会有公告提醒

## 四、客户管理

### 1. 线索

(1) 线索查看：可查看全部、我负责人、下属负责的、今日待跟进、  
今日已跟进、从未跟进的线索信息，有团队的权限，就是本人查看下

属的线索信息，也可对下属线索信息进行修改、跟进等操作。

全部我负责的下属负责的今日待跟进今日已跟进从未跟进的

线索名称

线索名称

线索来源

线索来源

电话

电话

客户行业

客户行业

创建时间

创建时间

提交重置

刷新

添加

导入

<input type="checkbox"/>	线索名称	线索来源	负责人	电话	手机	客户行业	客户星级	地址	备注信息	创建人
<input type="checkbox"/>	阿肯	群聊推广	1214		15836452643	成人高考	3		-	1214
<input type="checkbox"/>	测试1	抖音推广	体验号		38324085	成人高考	4		-	体验号
<input type="checkbox"/>	线索信息	电话营销	体验号		18302542585	互联网	4			体验号
<input type="checkbox"/>	新华都购买收银系统	电话营销	体验号		13313661366	互联网	5		-	体验号

显示第 1 到第 4 条记录，总共 4 条记录

(2) 添加线索：添加线索的基本信息，线索的添加表单可以自定义，在系统设置中的字段设置，自定义线索表单字段，可自定义图片、文件等字段。

全部我负责的下属负责的今日待跟进今日已跟进从未跟进的

线索名称

客户行业

添加

线索名称

线索名称

线索来源

线索来源

手机

手机

固定电话

固定电话

下次联系时间

下次联系时间

地址

地址

备注信息

备注信息

提交重置

### (3) 线索详情：查看线索基本信息及跟进记录情况



### (4) 线索转为客户：线索跟进后，客户有意向采购，线索中信息转为客户，进行合同、回款等添加。



(5)线索跟进：添加线索跟进记录，做到整体把控，方便后续跟进。



(6)线索导入：按模板批量导入线索信息，可选择归属员工，指定员工后线索归指定后的员工进行管理跟进



## 2. 公海

(1)批量分配：对选中的公海客户批量进行分配指定员工，分配后的客户信息归属指定员工进行管理跟进。



(2) 领取：可领取指定的客户，领取后到客户管理中查看客户信息



(3) 导入：按模板批量导入客户信息到公海，方便员工进行领取跟进客户



### 3. 客户

(1) 客户查看：可查看全部、我负责人、下属负责的、今日待跟进、今日已跟进、从未跟进的客户信息，有团队的权限，就是本人查看下属的客户信息，也可对下属客户信息进行修改、跟进等操作。

客户名称:  客户地址:  客户姓名:  客户电话:  客户状态:  客户来源:  客户等级:  客户备注:  提交 重置

客户名称	客户地址	客户姓名	客户电话	客户状态	客户来源	客户等级	客户备注	下次联系时间	最后跟进时间	创建时间	操作
测试	测试	测试	测试	测试	测试	测试	测试	2022-07-08 17:21:21	2022-07-08 17:21:21	2022-07-08 17:21:21	编辑
测试	测试	测试	测试	测试	测试	测试	测试	2022-07-07 16:27:49	2022-07-07 16:27:49	2022-07-07 16:27:49	编辑

(2) 客户添加：客户基本信息录入，主要有客户名、地址信息、客户标签等信息，同时支持图片和文件的添加

客户名称:  客户地址:  客户姓名:  客户电话:  客户状态:  客户来源:  客户等级:  客户备注:  提交 重置

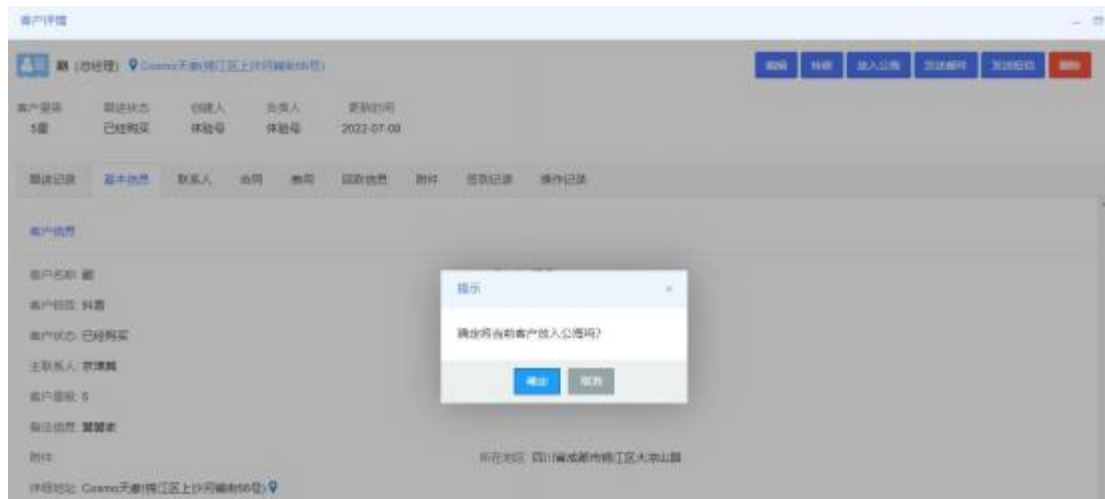
(3) 批量转移：批量选中客户转移到指定的员工，转移后所有客户相关的信息都会转移到指定的员工，包括联系人、合同、回款等



(4) 客户详情：查看客户基本信息，跟进记录，联系人、合同、回款计划、回款、费用等信息，同时支持发送邮件、短信



(5) 放入公海：长时间未跟进或者成交意向低的可放入公海，其他人进行跟进



(6) 批量发送邮件: 批量选择客户, 按邮件模板批量发送邮件信息, 邮箱为客户联系人添加的邮箱, 邮件模板配置可在系统设置中配置

(7) 批量发送短信: 批量选择客户, 按短信模板批量发送短信信息, 短信为客户联系人添加的手机号, 短信模板配置可在系统配置中设置

(8) 客户跟进: 添加跟进记录, 记录和客户交流过程中发生的事, 方便后期跟进

(9) 客户导入: 批量导入客户信息, 可直接导入公海, 也可指定员工, 指定员工后, 客户归属指定员工进行跟进



## 4. 联系人

(1) 联系人查看：可查看全部、我负责人、下属负责的、今日待跟进、今日已跟进、从未跟进的联系人信息，有团队的权限，就是本人查看下属的联系人信息，也可对下属联系人信息进行修改、跟进等操作。



(2) 添加：通过自定义表单信息，添加联系人，表单可设置图片、文件等类型



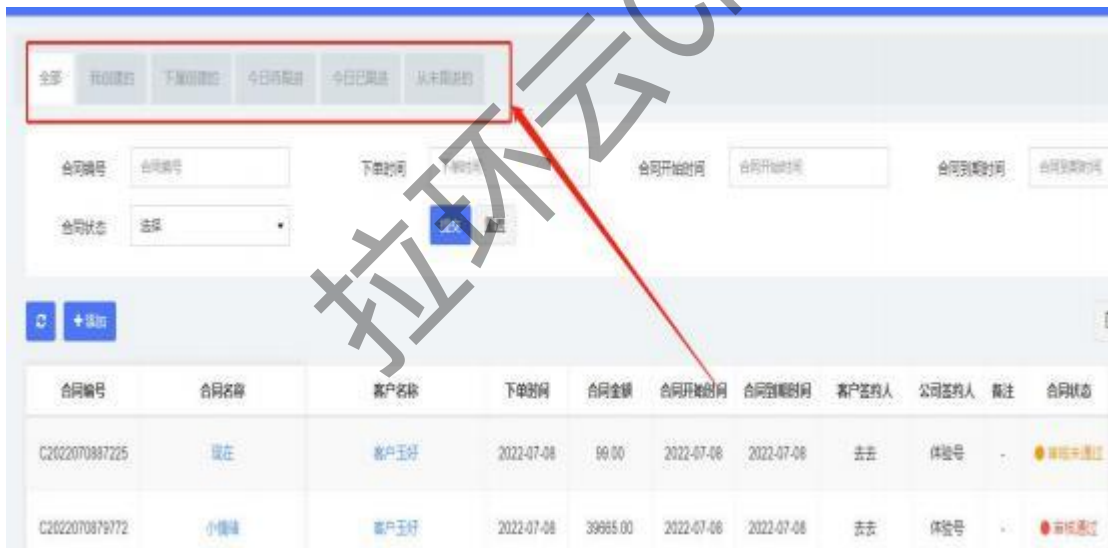
(3) 批量发送邮件: 批量选择联系人, 按邮件模板批量发送邮件信息, 邮件模板配置可在系统设置中配置

(4) 批量发送短信: 批量选择联系人, 按短信模板批量发送短信信息, 短信模板配置可在系统设置中配置

## 5. 合同

(1) 添加合同前, 请先设置审批流, 企业管理菜单下审批流程设置

(2) 合同查看: 可查看全部、我负责人、下属负责的、今日待跟进、今日已跟进、从未跟进的合同信息, 有团队的权限, 就是本人查看下属的合同信息, 也可对下属合同信息进行修改、跟进等操作。



(3) 合同添加: 合同表单自定义, 可以系统配置菜单下字段管理中配置合同表单, 添加合同可添加产品, 审批按设置的合同审批流

全部 我创建的 下属创建的 今日待跟进 今日已跟进 从未跟进的

添加

合同编号: 请选择

合同状态: 是否含税  
☐ 含税 ☐ 不含税

产品列表: +添加

旧老客户: 请选择

客户联系人: 请选择

公司信息: 请选择

审核信息: 网定审核通过

第1级: 2人通过 体验号: 刘[名字]

确定 重置

(4) 合同详情：合同列表点击合同详情可查看合同详情

合同列表

全部 我创建的 下属创建的

合同编号: 合同编号

合同状态: 选择

+添加

合同编号	合同名称	合同状态	客户名称	合同金额 (元)	下单时间	负责人
C2022070887225	测试					
C2022070879772	小德德	审核通过	客户王好	39665.00	2022-07-08	体验号
C2022070948988	看审核在系统内					
C2022070475998	测试					
C2022070382845	测试					
C2022070134913	1158 测试系统+2个					
C2022062463295	11114					

合同详情: 小德德

合同编号: C2022070879772

合同金额: 39665.00

合同开始时间: 2022-07-08

是否含税: 含税

公司联系人: 体验号

合同名称: 小德德

下单时间: 2022-07-08

合同结束时间: 2022-07-08

客户联系人: 王好

(5) 合同跟进：对指定合同添加跟进记录，方便后期跟进

## 6. 回款计划

添加合同后可添加回款计划，记录每期还款情况

## 7. 回款

(1) 添加回款前，请先设置审批流程和字段设置，企业管理菜单下审批流程和字段设置

(2) 回款查看：可查看全部、我回款的、下属回款的信息，有团队的权限，就是本人查看下属的回款信息，也可对下属回款信息进行修改、跟进等操作。



<input type="checkbox"/>	回款编号	客户	合同	回款日期	回款方式	回款金额	备注信息	审核状态
<input type="checkbox"/>	1111111	客户信息	查看信息在系统的总览上	2022-07-06	现金	1000000.00		审核通过
<input type="checkbox"/>	R2022062832791	麦肯云链	111111	2022-06-09	现金	789.00	-	审核中
<input type="checkbox"/>	R2022062322260	麦肯云链	111111	2022-06-23	微信	2000.00	-	审核通过

(3) 回款添加：自定义回款表单，自定义审批流程，关联客户和关联合同添加回款信息



## 8. 费用

- (1) 添加费用前，请先设置审批流，企业管理菜单下审批流程设置
- (2) 费用查看：可查看全部、我支出的、下属支出的费用信息，有团队的权限，就是本人查看下属的费用信息，也可对下属费用信息进行

修改、查看等操作。

全部 我支出的 下账支出的

新增

删除

<input type="checkbox"/>	客户名称	消费日期	消费方式	消费金额	审核状态	备注	附件	创建人
<input type="checkbox"/>	林	2022-06-30	交通费	49984.00	审核中	红		体验号
<input type="checkbox"/>	测试1	2022-06-23	吃饭	3000.00	审核通过			体验号
<input type="checkbox"/>	麦普云链	2022-06-23	交通费	2000.00	审核通过			体验号
<input type="checkbox"/>	人员	2022-06-19	吃饭	32.00	审核通过		 	体验号

(3) 费用添加：选择对应的客户，添加支出的费用，提交后指定的审批人进行审核

全部 我支出的 下账支出的

新增

删除

<input type="checkbox"/>	客户名称	消费日期	消费方式	消费金额	审核状态	备注	附件	创建人
<input type="checkbox"/>	林	2022-06-30						体验号
<input type="checkbox"/>	测试1	2022-06-23						体验号
<input type="checkbox"/>	麦普云链	2022-06-23						体验号
<input type="checkbox"/>	人员	2022-06-19						体验号
<input type="checkbox"/>	人员	2022-06-19						体验号
<input type="checkbox"/>	客户信息	2022-06-18						体验号

选择客户

消费日期

消费方式

备注

上传附件

审核信息

消费日期

消费金额

请输入备注

请上传附件

提交

第1级 2人审核

体验号 刘[理平]

确定 重置

9. 业绩目标

- (1)添加业绩前，请先设置审批流，企业管理菜单下审批流程设置
- (2) 设定每个业务的业绩，同时可设置年目标

	姓名	年份	目标	全年	第一季度	一月	二月	三月	第二季度	四月	五月	六月	第三季度	七月	八月	九月	期限	操作
	体验号	2022	合同金额	1212.75	27.75	9.25	9.25	9.25	1129.5	9.25	1111.00	9.25	27.75	9.25	9.25	9.25	2	修改目标
	李海峰	2022	合同金额	64300	3300	100.00	200.00	3000.00	19000	5000.00	7000.00	7000.00	21000	7000.00	7000.00	7000.00	2	修改目标
	刘理手	2022	合同金额	0	0	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-		修改目标

10. 产品

添加产品信息用来创建合同时，关联产品，产品销售情况

产品列表	选择	产品名称	产品ID	产品编码	产品单位	价格	数量
产品类别	产品名称	产品编码	产品图片	产品单位	价格	数量	
产品类别	产品名称	产品编码	产品图片	产品单位	价格	数量	
产品类别	产品名称	产品编码	产品图片	产品单位	价格	数量	
产品类别	产品名称	产品编码	产品图片	产品单位	价格	数量	

五、商业智能

- 1. 客户总量分析
- 2. 客户跟进次数分析
- 3. 客户跟进方式分析
- 4. 合同金额排行
- 5. 回款金额排行

## 6. 新增客户数排行

## 7. 跟进次数排行

# 六、员工管理

## 1. 组织架构

组织架构相当于公司的部门，部门分上下级，CRM 中所有涉及到权限的都是以部门为主，上级部门领导可以看到下级部门员工的数据，同级部门数据不可互相看

注：有小伙伴添加客户数据后，用另一个账户看不到数据，可能是同一个部门，请注意查看，同级部门不可看同级部门的数据

## 2. 员工管理

添加员工，同步 admin 表，员工后台通过手机号可登录，小程序通过手机号可以登录。

注：有许多小伙伴在权限管理处添加员工，会自动同步此账户到员工，但涉及到部门等需要手动修改，建议在员工处添加员工，自动同步到 admin 表

# 七、企业管理

## 1. 通知设置

设置微信公众号模板消息用来发送消息通知

## 2. 办公审批设置

设置办公审批表单及审批流程

## 3. 审批流程

设置合同、回款、费用、业绩目标审批流程，此流程必须设置否则涉

及到审批流的无法选择审批对象

## 八、系统配置

### 1. 字段设置

自定义表单字段，操作更灵活，字段支持文本框、数字框、单选框、多选框、评分、单行输入框、区域选择框、下拉选择框、时间选择框、日期选择框、图片上传、文件

### 2. 字段类型设置

字段类型来源于自定义表单下拉多先自动生成的，方便单独修改

拉环云CRM