

SCRM 用户手册

版本号：v 1.0.0

更新日期：2024.09.06

1. 目录

- 1 简介4
- 2 准备工作4
- 3 管理员使用基础教程4
 - 3.1 账号认证4
 - 3.1.1 注册4
 - 3.1.2 登录5
 - 3.1.3 登出5
 - 3.1.4 忘记密码6
 - 3.2 账号管理7
 - 3.2.1 修改密码7
 - 3.3 激活码管理8
 - 3.3.1 创建激活码8
 - 3.3.2 编辑激活码8
 - 3.3.3 删除激活码9
 - 3.3.3.1 单个删除激活码9
 - 3.3.3.2 批量删除激活码 10
 - 3.3.4 激活码停用/启用 10
 - 3.3.5 查看激活码下会话存档 11
 - 3.3.6 查看激活码工单 12
 - 3.4 客服管理 13
 - 3.4.1 查询客服 13

3.5	客户管理.....	13
3.5.1	查询客户.....	13
3.5.2	查看/编辑客户详情及跟进记录	14
3.5.3	查看客户聊天记录	15
3.6	渠道设备管理.....	16
3.6.1	添加设备.....	17
3.7	线索管理.....	17
3.8	网站工单管理.....	18
4	客户端使用基础教程	18
4.1	下载	18
4.2	安装	19
4.3	登录	19
4.4	建立会话.....	20
4.5	新建会话.....	21
4.6	翻译功能.....	21

1 简介

欢迎使用我们的 SCRM 系统！本教程将引导您完成初次设置，帮助你快速上手使用！

2 准备工作

所需条件：

- 可接收信息的邮箱
- 账号、套餐购买
- 可访问互联网设备
- 登录管理后台

Step: 在中国境外网络环境打开登录链接，然后输入注册并开通套餐的邮箱+密码，点击登录

登录链接: <http://test.bestscrm.org>（测试环境）

- 桌面端下载（Window）

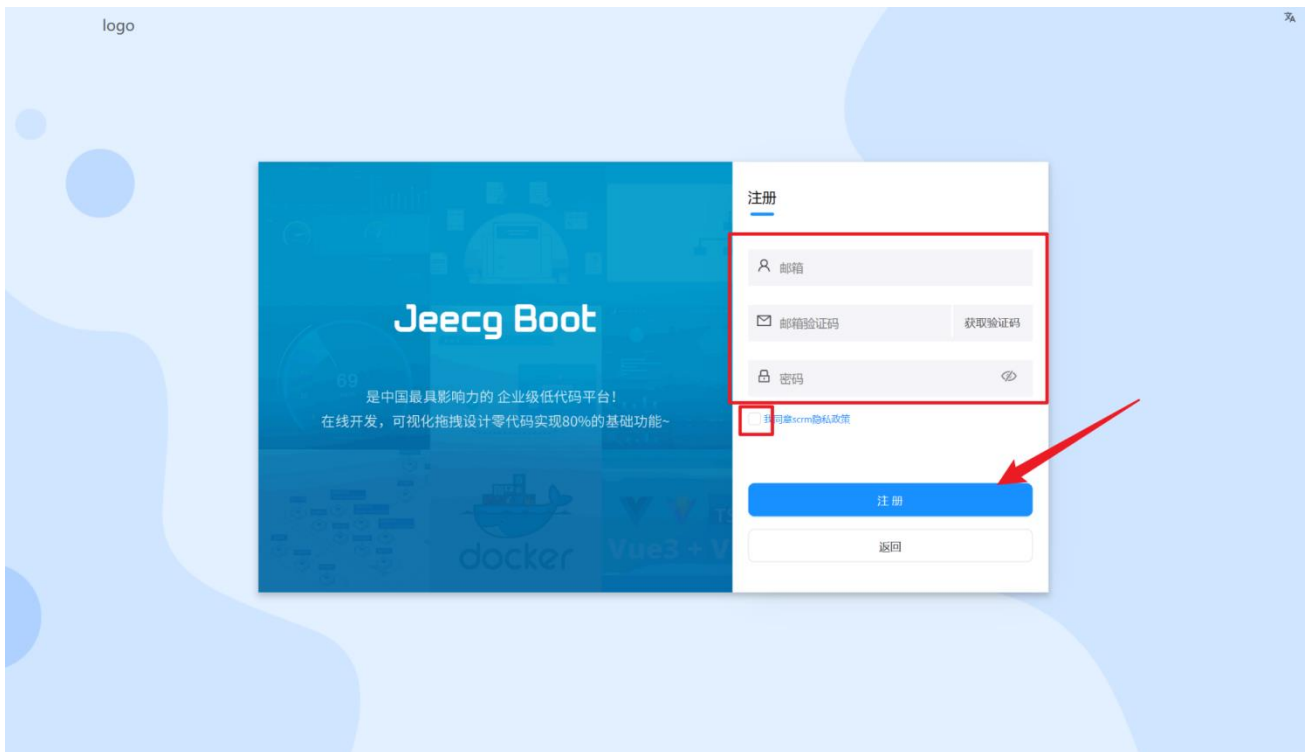
下载链接: -

3 管理员使用基础教程

3.1 账号认证

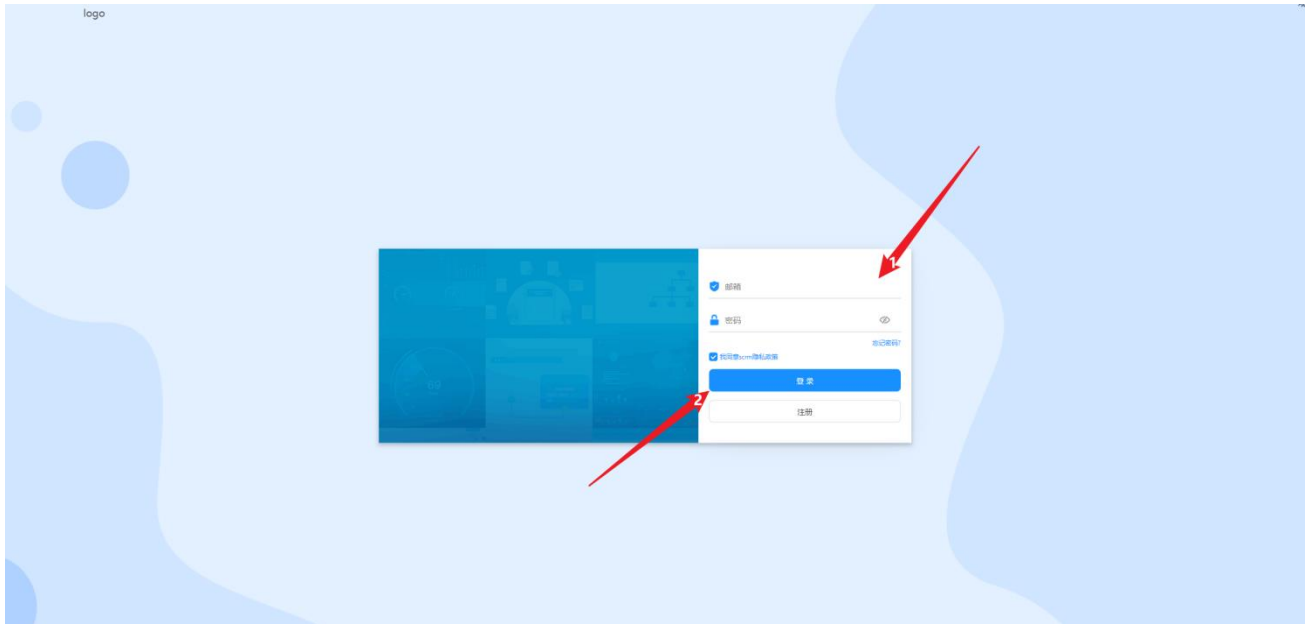
3.1.1注册

打开登录链接，点击“注册”进入注册页面后，依次填写邮箱、邮箱验证码、密码，点击“注册”



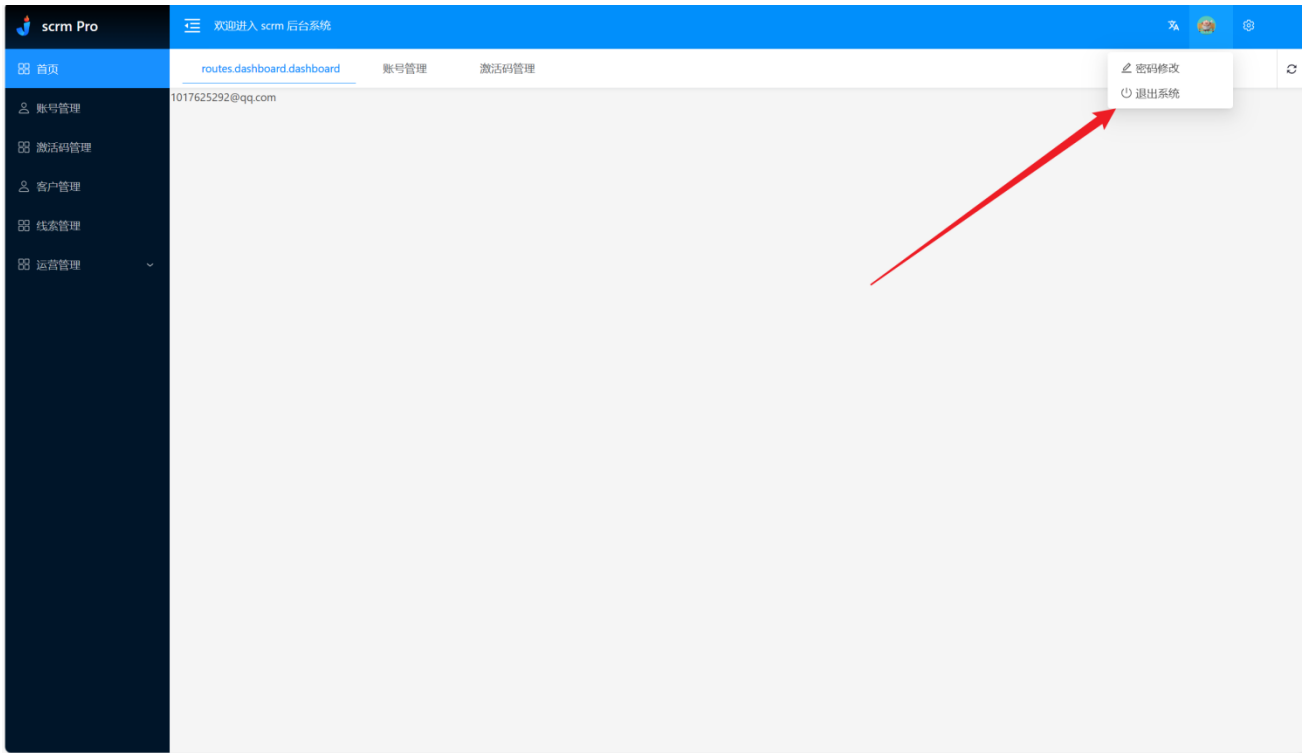
3.1.2 登录

打开登录链接，然后输入注册并开通套餐的邮箱+密码，点击“登录”



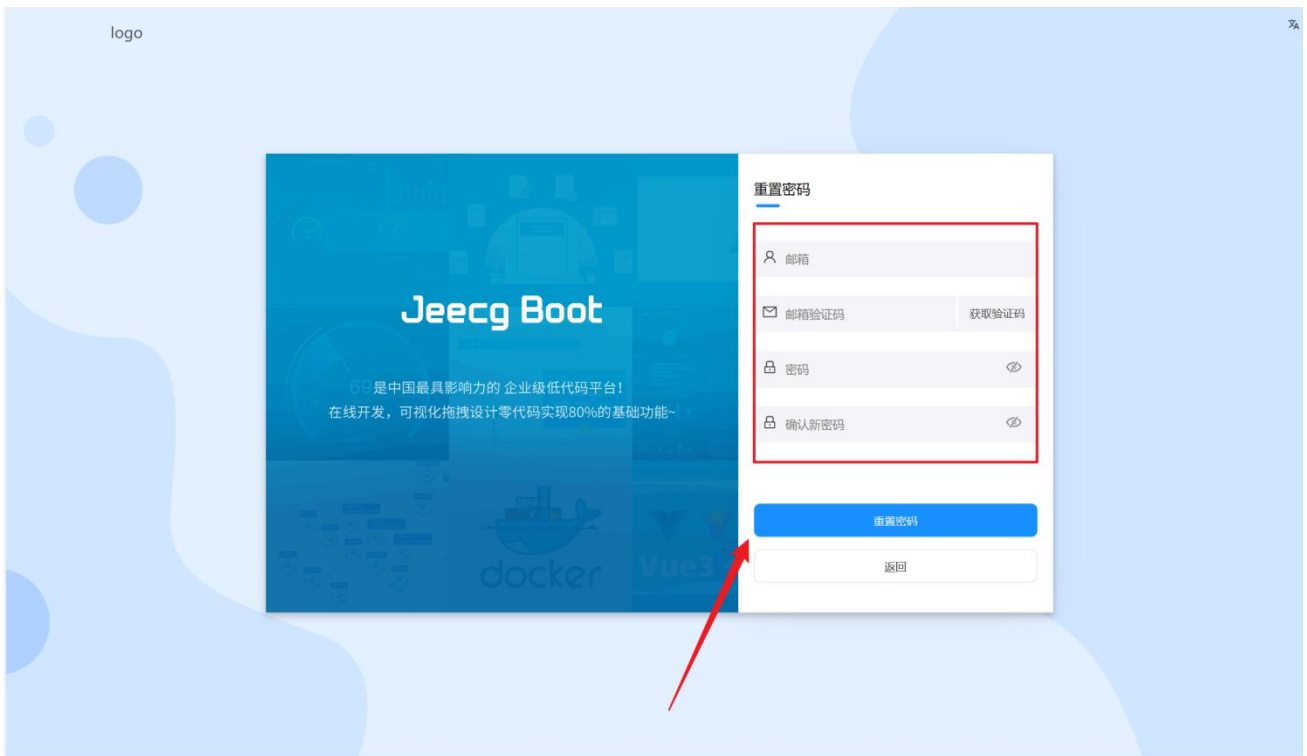
3.1.3 登出

鼠标在头像处悬停，单击“退出系统”



3.1.4 忘记密码

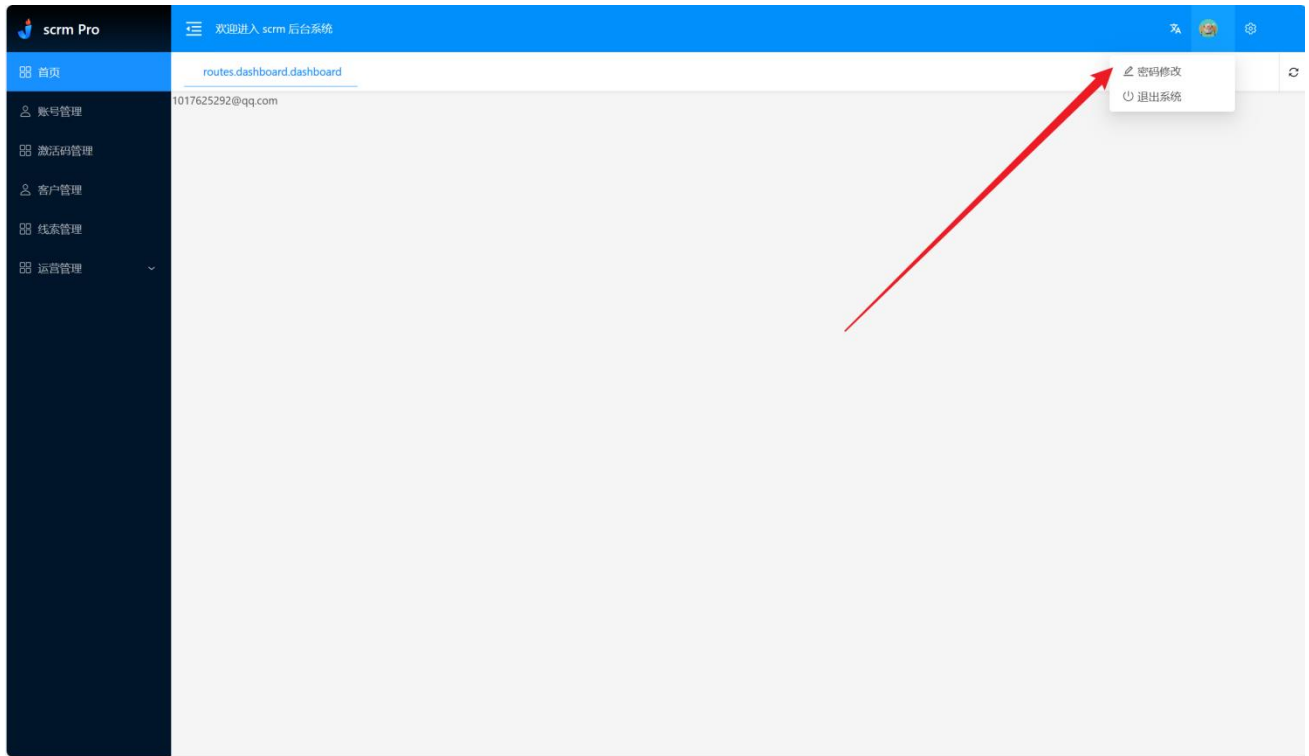
打开登录链接，点击“忘记密码”进入忘记密码页面后，依次输入邮箱、邮箱验证码、密码、新密码，点击“重置密码”



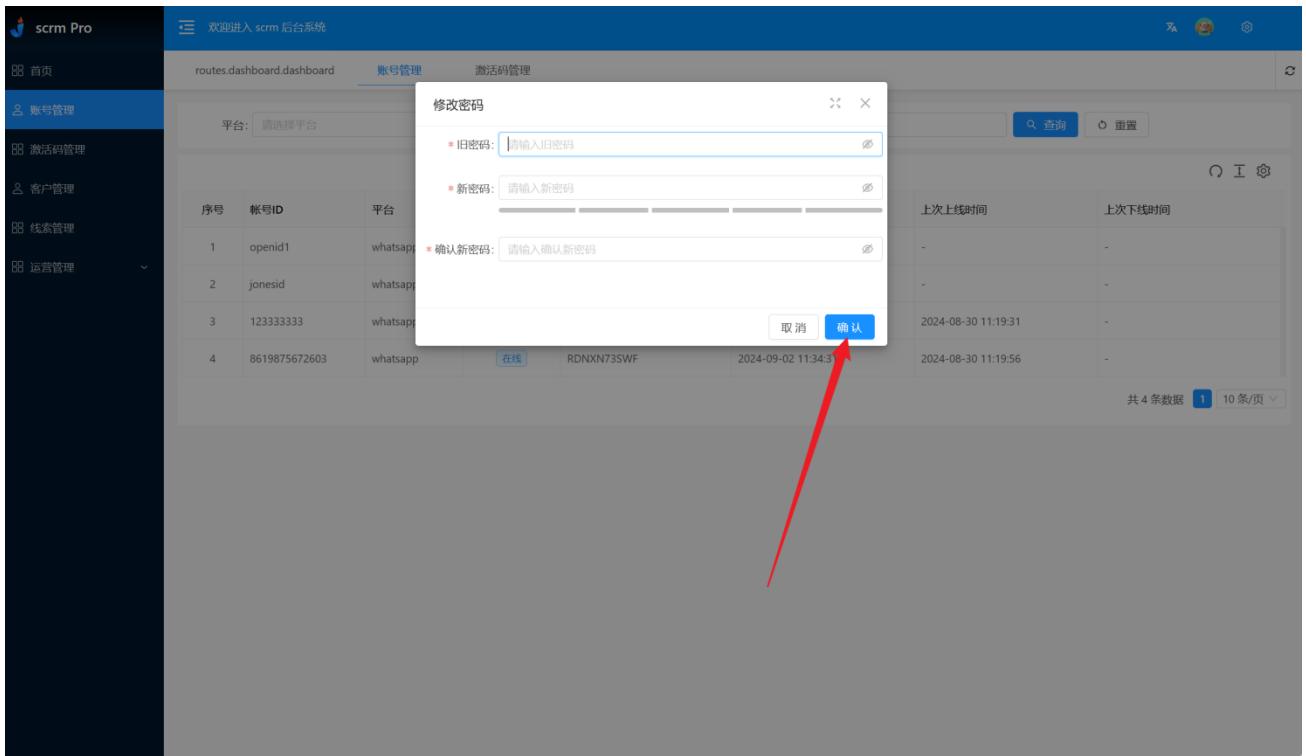
3.2 账号管理

3.2.1 修改密码

鼠标悬停至头像处，点击“修改密码”



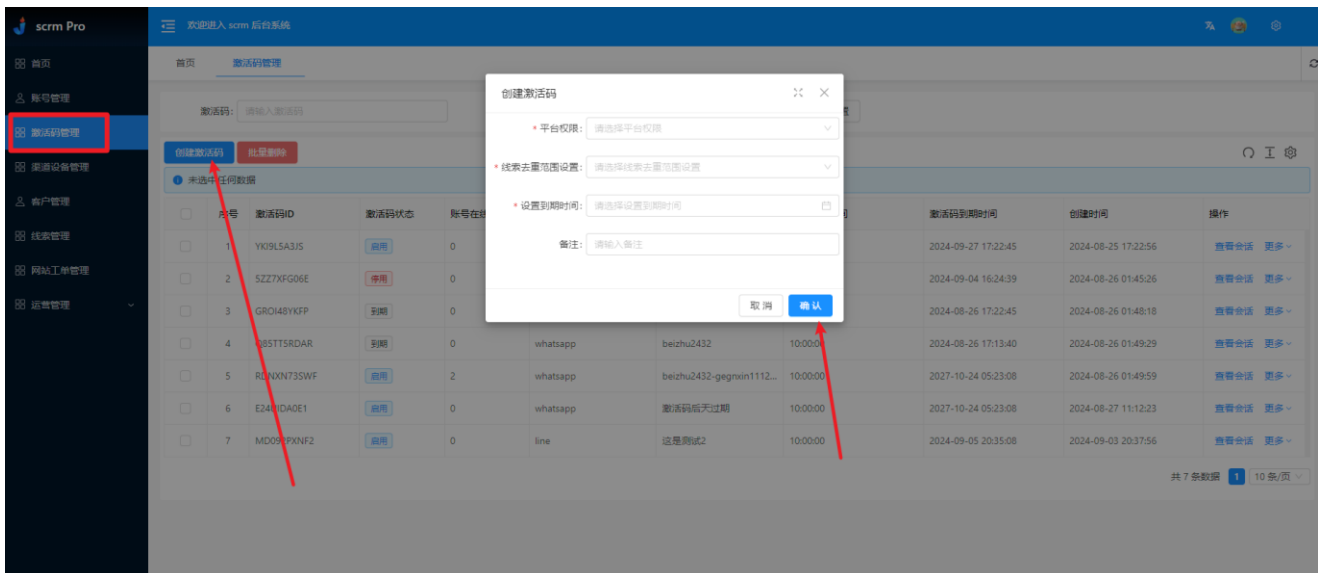
依次输入旧密码、新密码、确认新密码后，点击“确认”



3.3 激活码管理

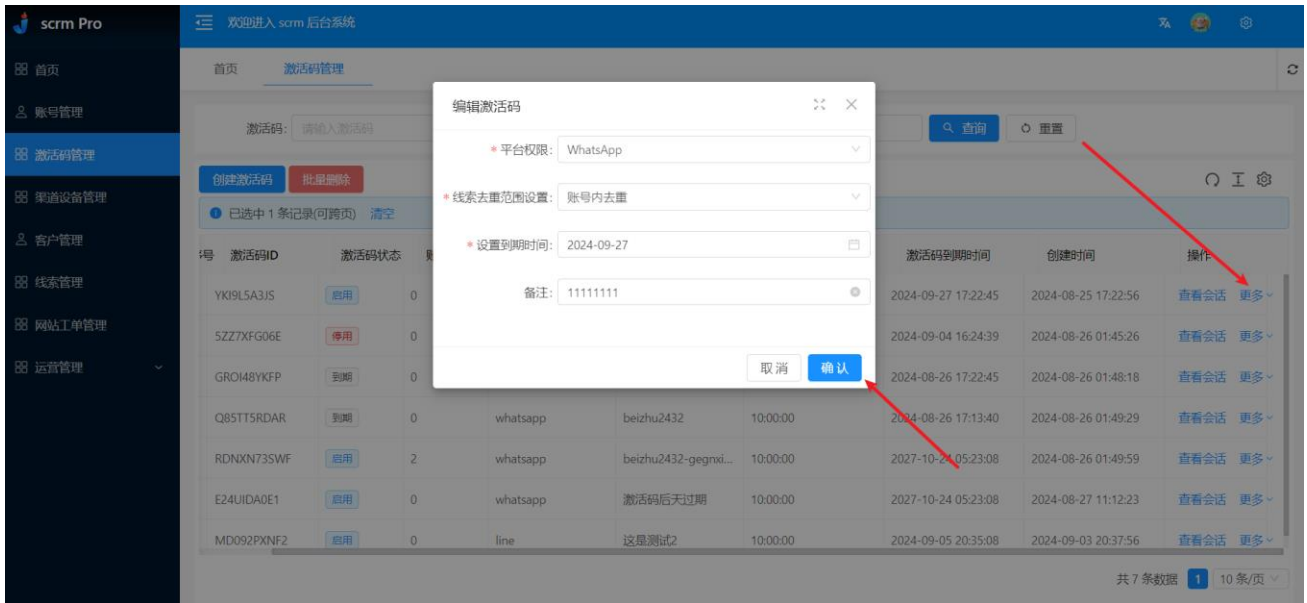
3.3.1 创建激活码

依次填入平台权限、线索去重范围设置、设置到期时间、备注后点击【确认】，创建激活码成功



3.3.2 编辑激活码

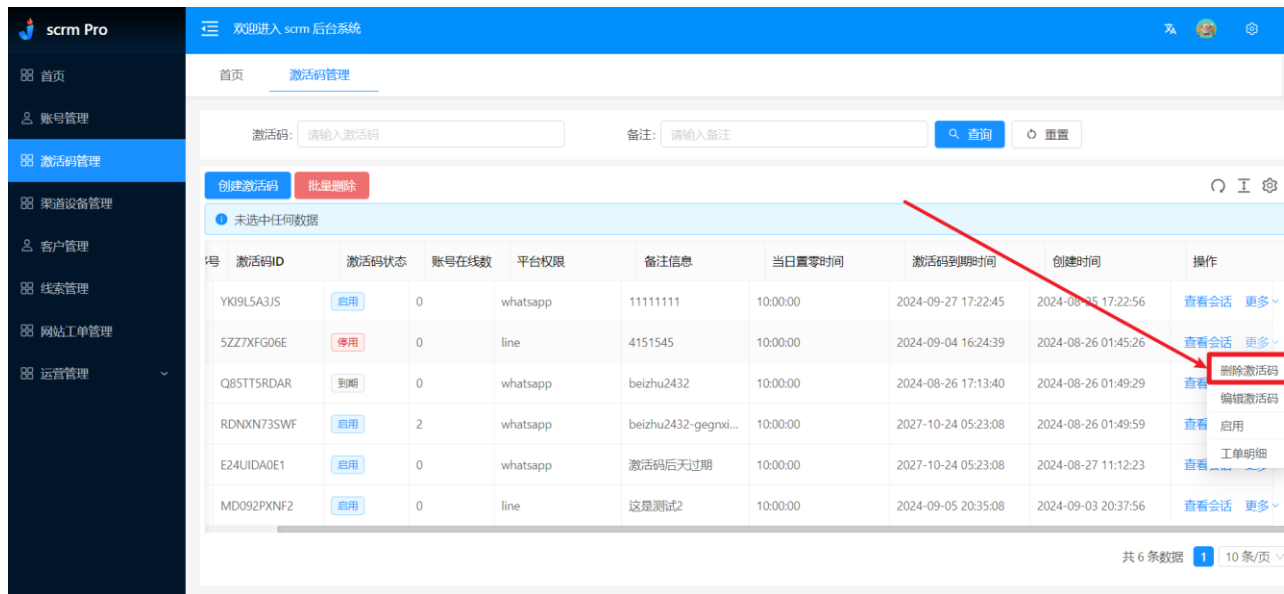
在激活码管理列表选择 操作列选择更多下拉框，点击【编辑激活码】按钮展示弹窗，根据内容进行编辑后点击【确认】按钮，即可编辑完成。

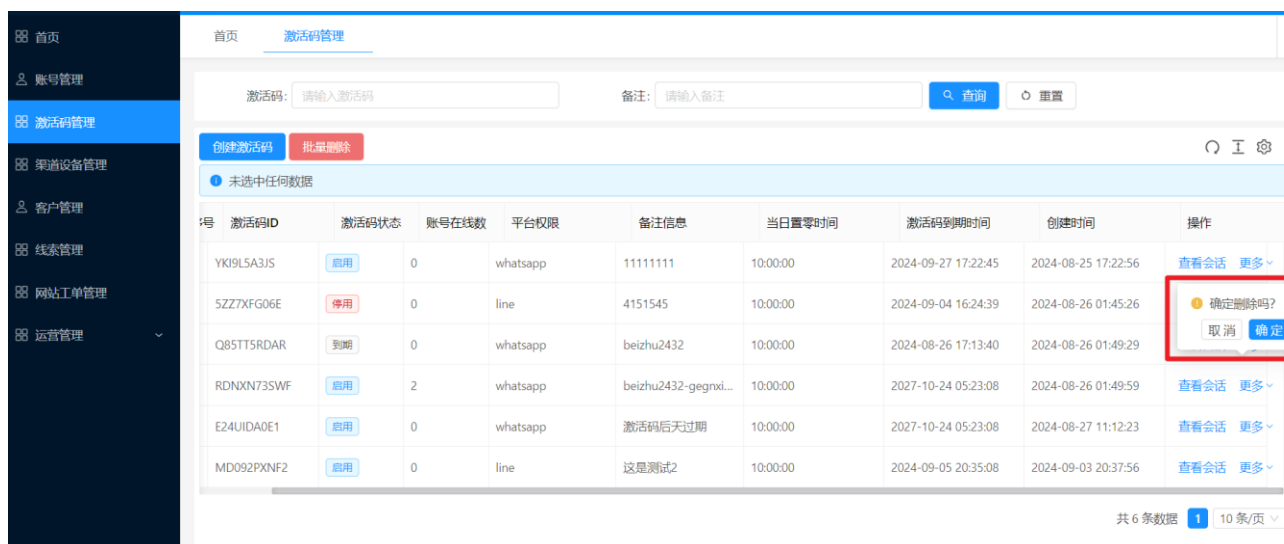


3.3.3 删除激活码

3.3.3.1 单个删除激活码

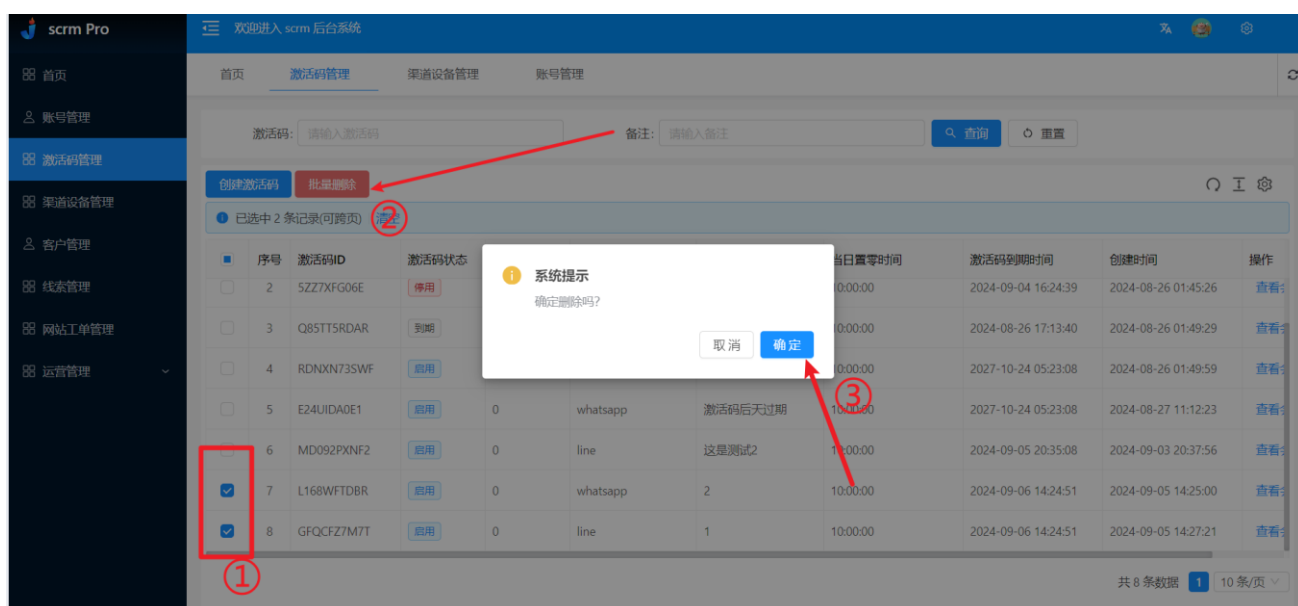
在激活码管理列表选择 操作列选择更多下拉框，选择要删除行数据，点击【删除激活码】按钮展示弹窗，二次确认删除点击【确定】按钮，即删除激活码成功。





3.3.3.2 批量删除激活码

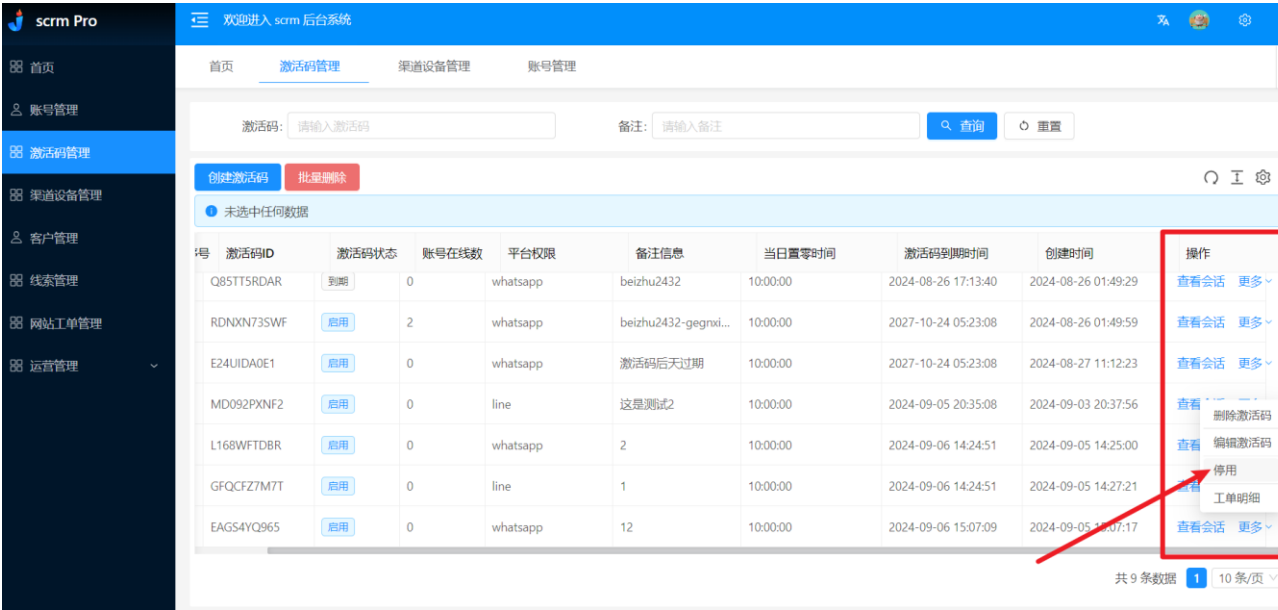
在激活码管理列表中，勾选列表中要删除的激活码行数据复选框，点击批量删除，弹窗二次确认提示删除，点击【确定】进行删除。



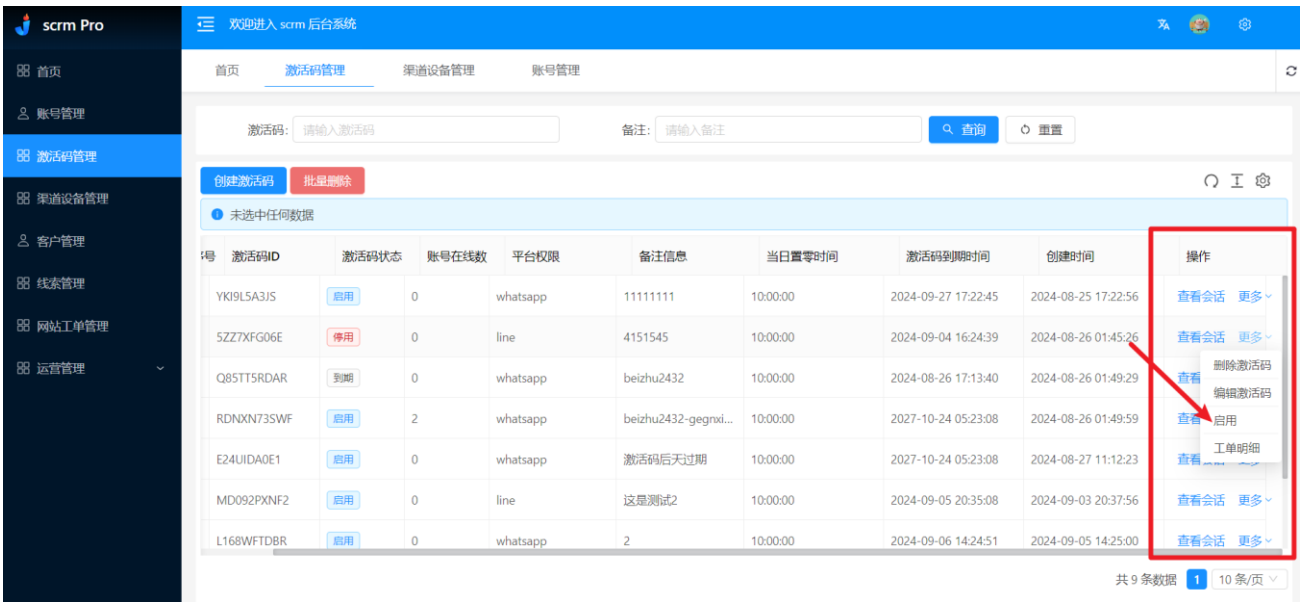
3.3.4 激活码停用/启用

创建激活码默认激活码状态为【启用】状态，在激活码管理列表中选择操作列，点击更多下拉框按钮，找到【停用】选项，展示弹窗二次确认停用操作，点击【确定】按钮，即停用激活码。停用激活码后，客服端操作人员不能再使用该激活码进行客服端操作，且使用该激活码客服端自动跳转至登

陆界面。

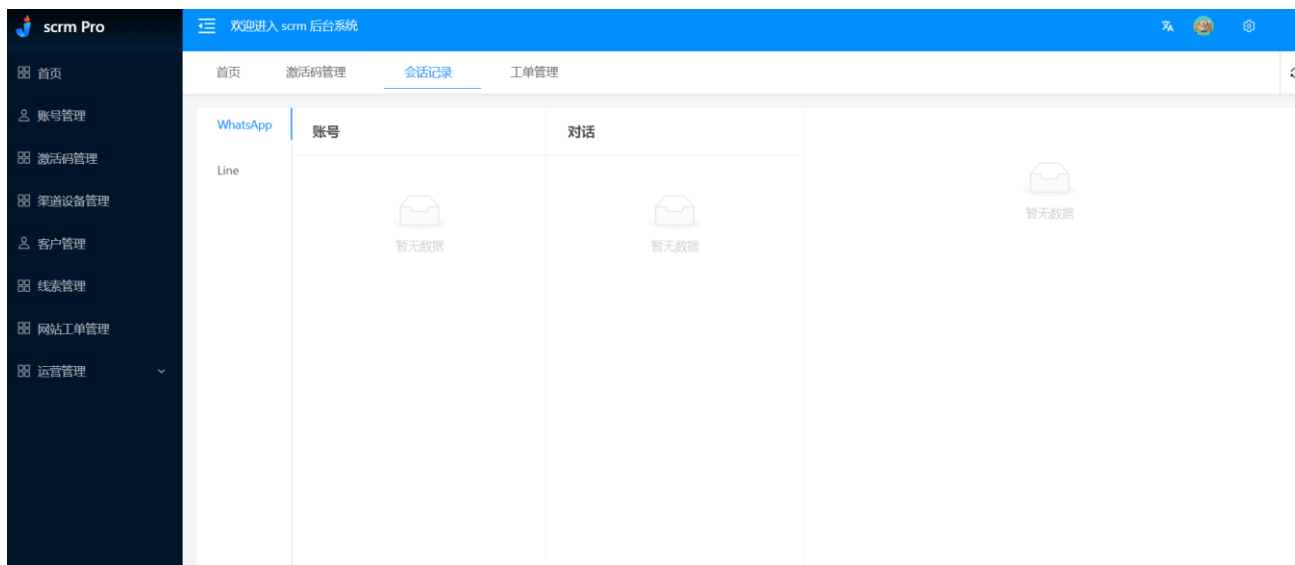


在激活码管理列表中选择操作列，点击更多下拉框按钮，找到【启动】选项，展示弹窗二次确认启动操作，点击【确定】按钮，即启动激活码。启动激活码后操作人员可根据激活码进行客服端登陆。



3.3.5 查看激活码下会话存档

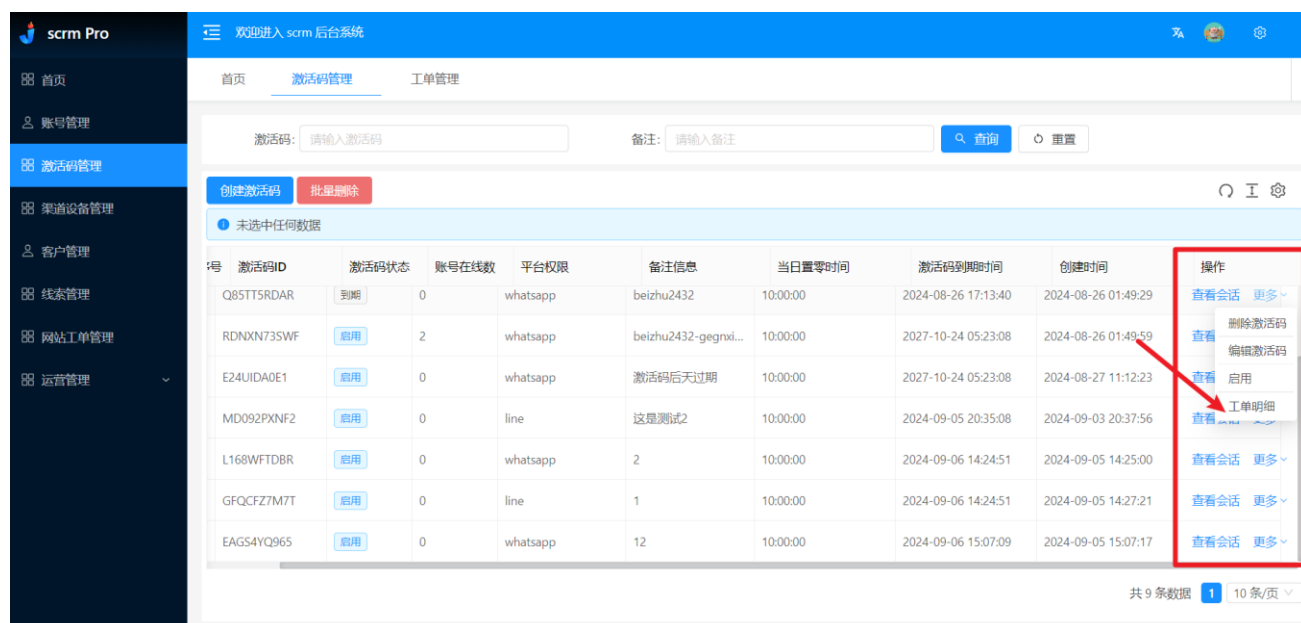
在激活码管理列表中选择操作列，点击【查看会话】选项，跳转至该激活码下的会话记录。查看与激活码关联的完整的对话记录信息。

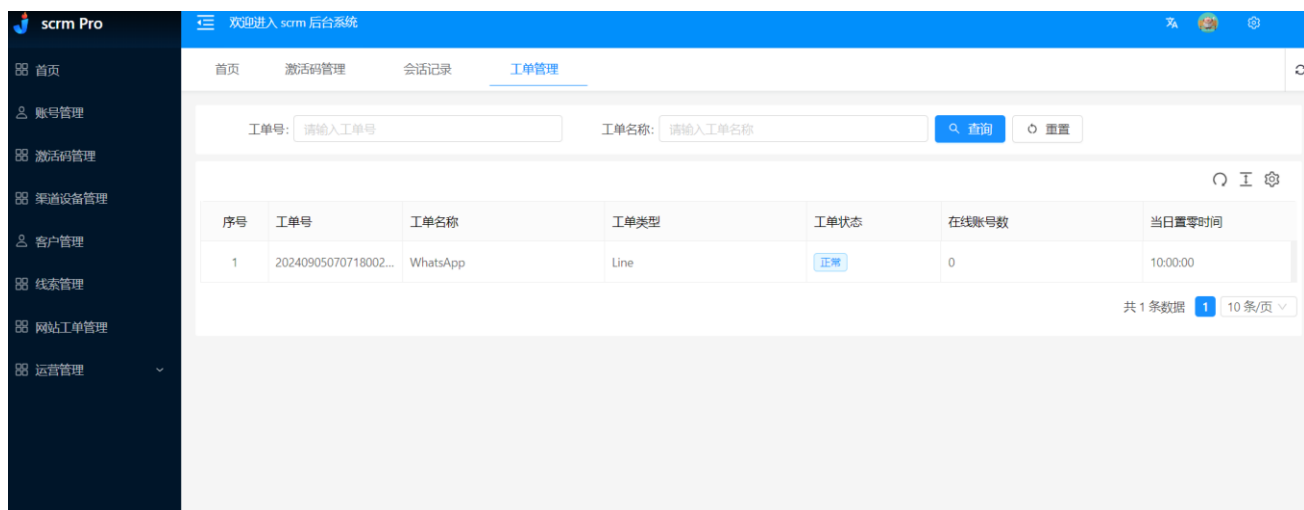


3.3.6查看激活码工单

在激活码管理列表中选择操作列，点击更多下拉框按钮，点击【工单明细】选项，跳转至该激活码

下的工单。查看与激活码关联的完整的工单信息。

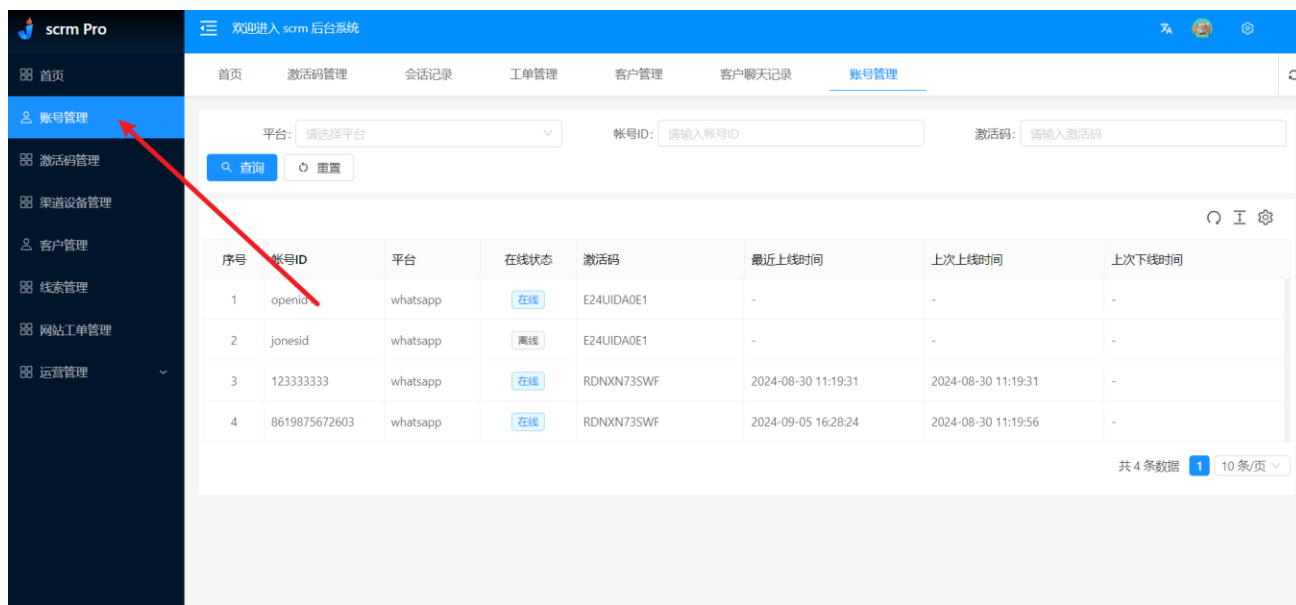




3.4 客服管理

3.4.1 查询客服

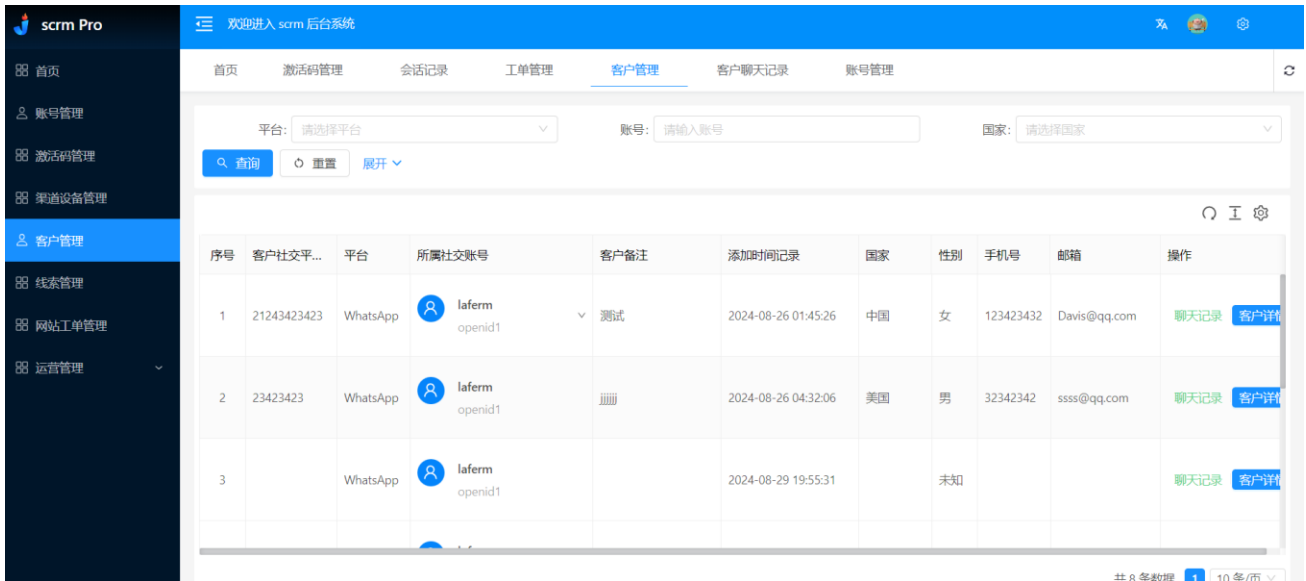
左侧点击【账号管理】菜单进行查询。 可根据平台、账号 ID、激活码进行条件筛选查询。



3.5 客户管理

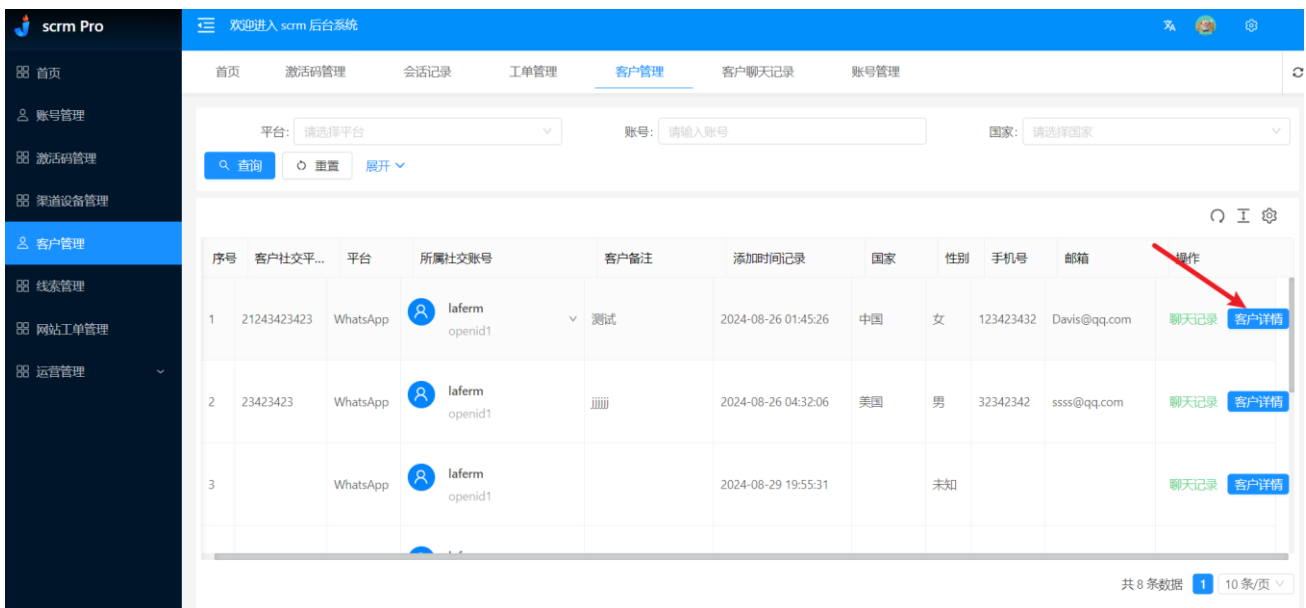
3.5.1 查询客户

左侧点击【客户管理】菜单进行查询。 可根据平台、账号 ID、国家进行条件筛选查询。



3.5.2 查看/编辑客户详情及跟进记录

点击操作列表，【客户详情】按钮，即可查看/修改客户详情信息，点击确认进行修改。



会话记录工单管理客户管理客户聊天记录账号管理

客户详情

昵称: 请输入昵称

邮箱: Davis@qq.com

* 性别: 女

备注: 测试

国家: 中国

跟进记录

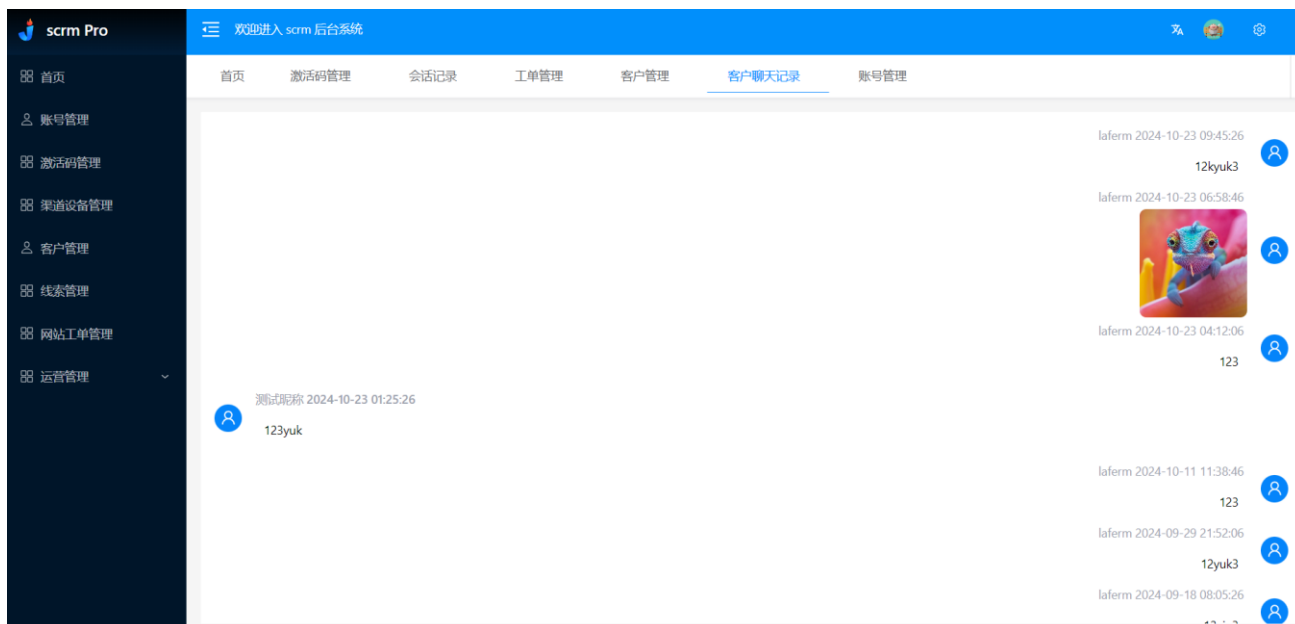
内容: test创建时间: 2024-08-27 08:18:46

取消

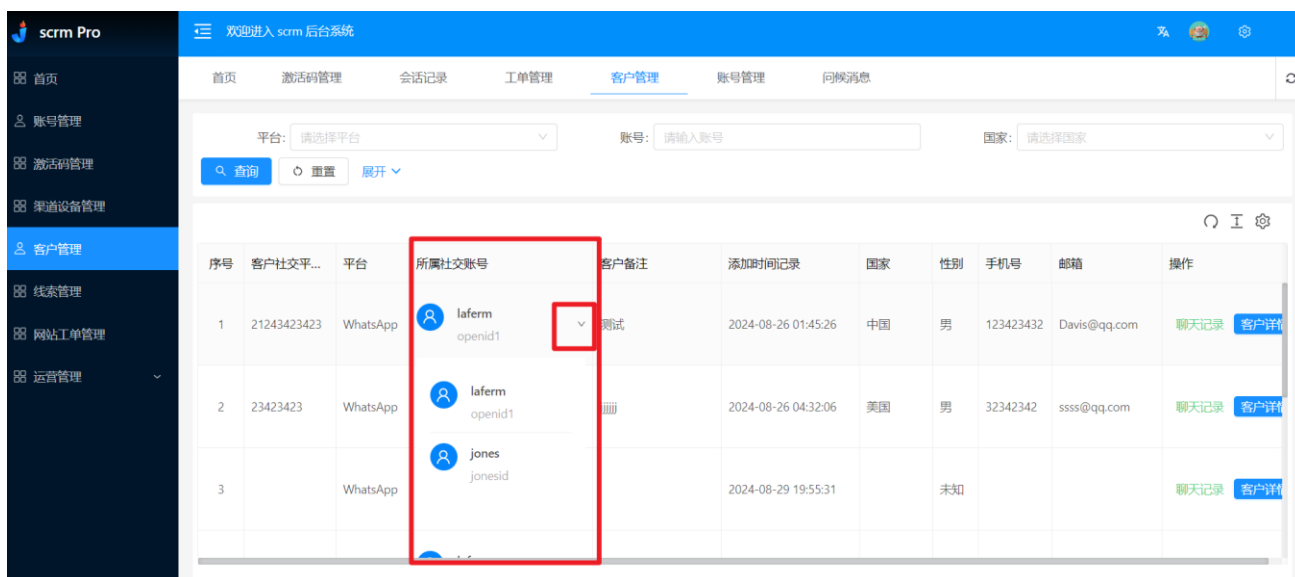
确认

3.5.3 查看客户聊天记录

点击操作列表，选择要查看的客户信息行记录，点击【聊天记录】按钮，即可查看该客户对应客服的聊天记录。

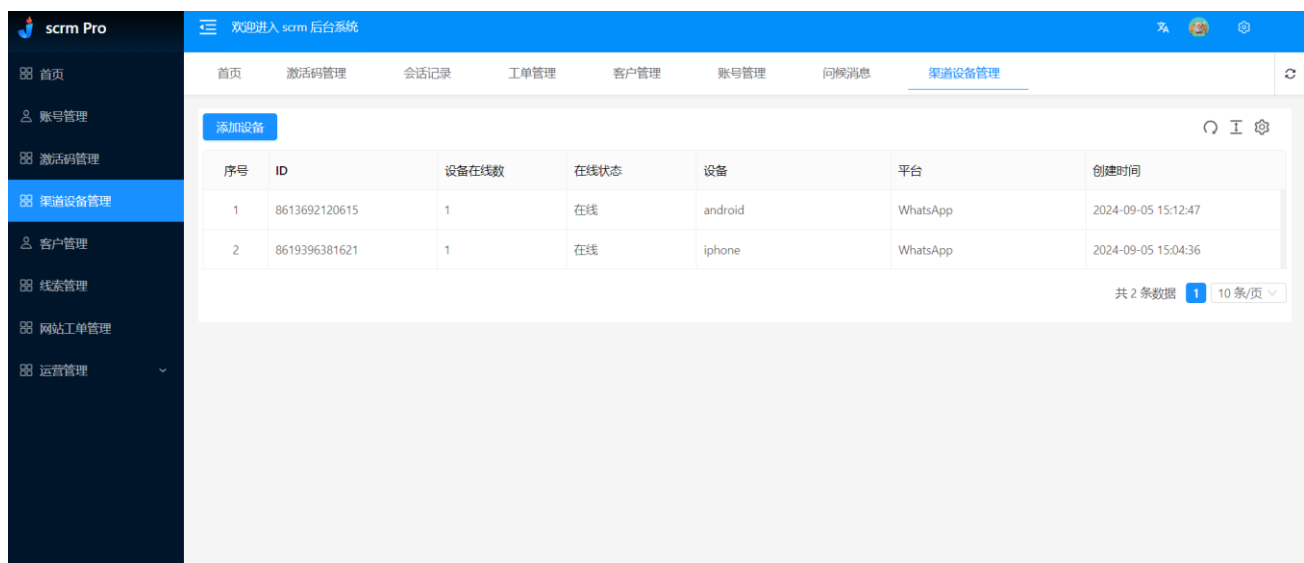


若该客户与多个客服进行过沟通会话，则在【所属社交账号】列进行下拉更改客服，即可查看该客户与不同客户之间的聊天记录。



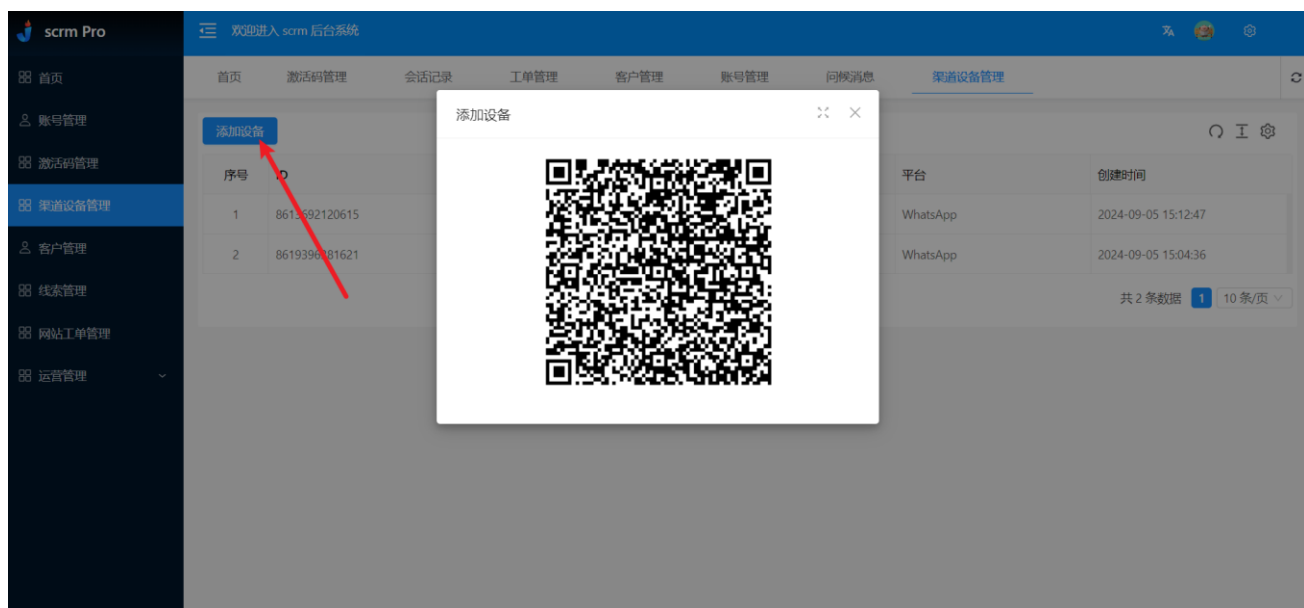
3.6 渠道设备管理

后台可查看登陆设备列表



3.6.1 添加设备

点击添加按钮，弹出二维码弹窗，即可扫码添加设备。



3.7 线索管理

线索管理即是为管理员可通过后台查看客服线索信息，包含当前激活码下的在线客服数，工单新增线索数等信息

scrm Pro

首页

账号管理

聊天记录管理

消息记录管理

客户管理

线索管理

网站工单管理

运营管理

欢迎进入 scrm 后台系统

首页

聊天记录管理

线索管理

序号	聊天记录	聊天记录状态	聊天记录在线索数据	WhatsApp工单信息	LINE工单信息	聊天记录创建时间	聊天记录更新时间
1	Y09LSA3IS	关闭	0	工单名称: WhatsApp 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	工单名称: Line 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	2024-09-27 17:22:45	2024-09-25 17:22:56
2	SZZ7XG0RE	关闭	0	未开启权限	未开启权限	2024-09-04 16:24:29	2024-09-26 01:45:26
3	Q8STTSRDAR	关闭	0	工单名称: WhatsApp 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	未开启权限	2024-09-26 17:13:40	2024-09-26 01:49:29
4	RDNXN733WF	关闭	3	工单名称: WhatsApp 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	未开启权限	2027-10-24 05:23:08	2024-09-26 01:49:59
5	E34UJDAE1	关闭	0	工单名称: WhatsApp 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	未开启权限	2027-10-24 05:23:08	2024-09-27 11:12:23
6	MD9R2PNW2	关闭	0	未开启权限	工单名称: Line 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56
7	L18WYTD8R	关闭	0	工单名称: WhatsApp 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	未开启权限	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:25:00
8	GFOCFZ7MTT	关闭	0	未开启权限	工单名称: Line 工单新增次数: 0 工单量发送次数: 0 每日新增次数: 0	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:27:21
				工单名称: WhatsApp			

3.8 网站工单管理

网站工单管理即从独立站推送过来的工单列表信息。包含平台信息、客户信息、工单状态等内容。

scrm Pro

首页

账号管理

聊天记录管理

消息记录管理

客户管理

线索管理

网站工单管理

运营管理

欢迎进入 scrm 后台系统

首页

聊天记录管理

线索管理

网站消息

网站工单管理

ID	工单名称	国家代码	国家	平台	客户名称	客户手机号码	工单状态	创建时间	站源	性别	备注
12	1-test_website-us-166d5d...	ch	1	whatsapp	郭思明	0613992120615	已分配给客服	2024-09-03 17:59:14	test1	男	
16	2-left_website-us-166d5d...	ch	1	whatsapp	郭思明	0613936301621	未处理	2024-09-03 17:59:14	test1	男	自动触发成功
18	1-test_website-ch-en-166d...	ch	1	whatsapp	梁文贵	0613986702319	需要手工分配给客服	2024-09-06 12:08:17	test1	男	没有找到对应的自动分配逻辑
19	1-test_website-ch-en-166d...	ch	1	whatsapp	林利心	0617710064174	需要手工分配给客服	2024-09-06 12:29:33	test1	男	
20	1-test_website-ch-en-166d...	ch	1	whatsapp	吴树华	0610802544169	需要手工分配给客服	2024-09-06 12:30:06	test1	男	
22	1-test_website-ch-en-166d...	ch	1	whatsapp	梁文贵	0619875672063	未处理	2024-09-06 12:34:17	test1	男	自动触发成功

4 客户端使用基础教程

4.1 下载

首次使用客服端，需到指定地址进行下载。下载文件名为 smart-scrm-1.0.0-setup.exe(随版本升级、1.0.0 版本号会改变)

图标为下图所示



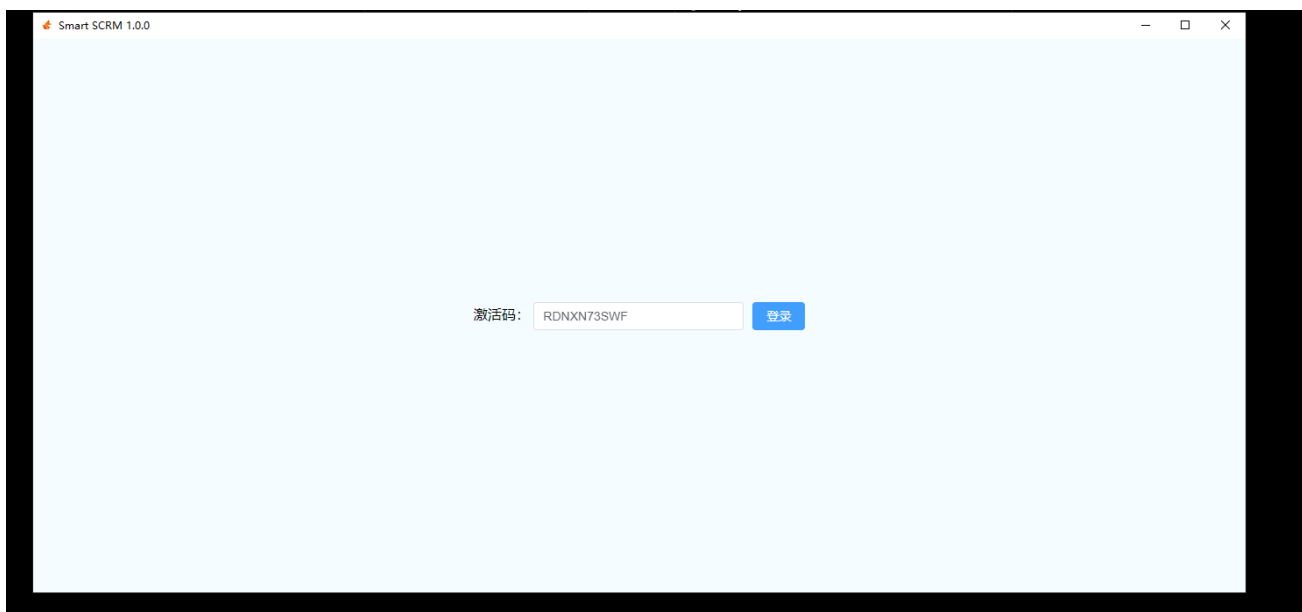
4.2 安装

双击图标则进行自动安装，安装完成后在桌面即可找到客服端软件。如下图所示

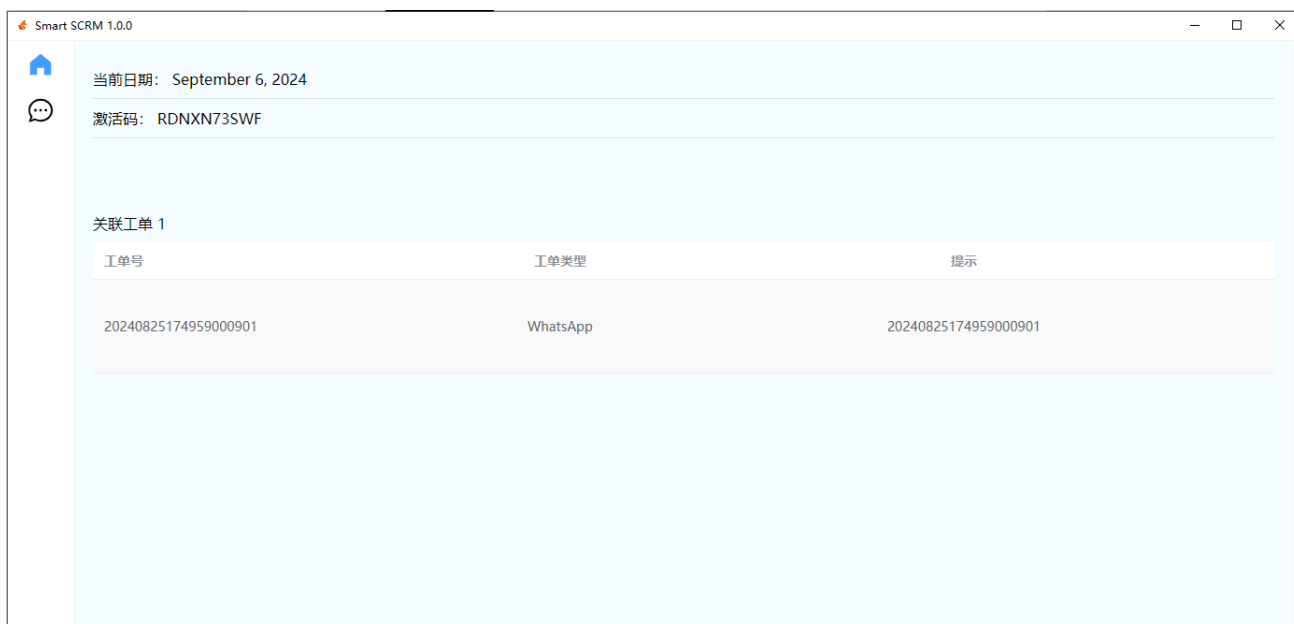


4.3 登录

操作人员由系统端获取激活码，则可用激活码进行登录。



登录成功后，则进入客服端主页，如下图所示。



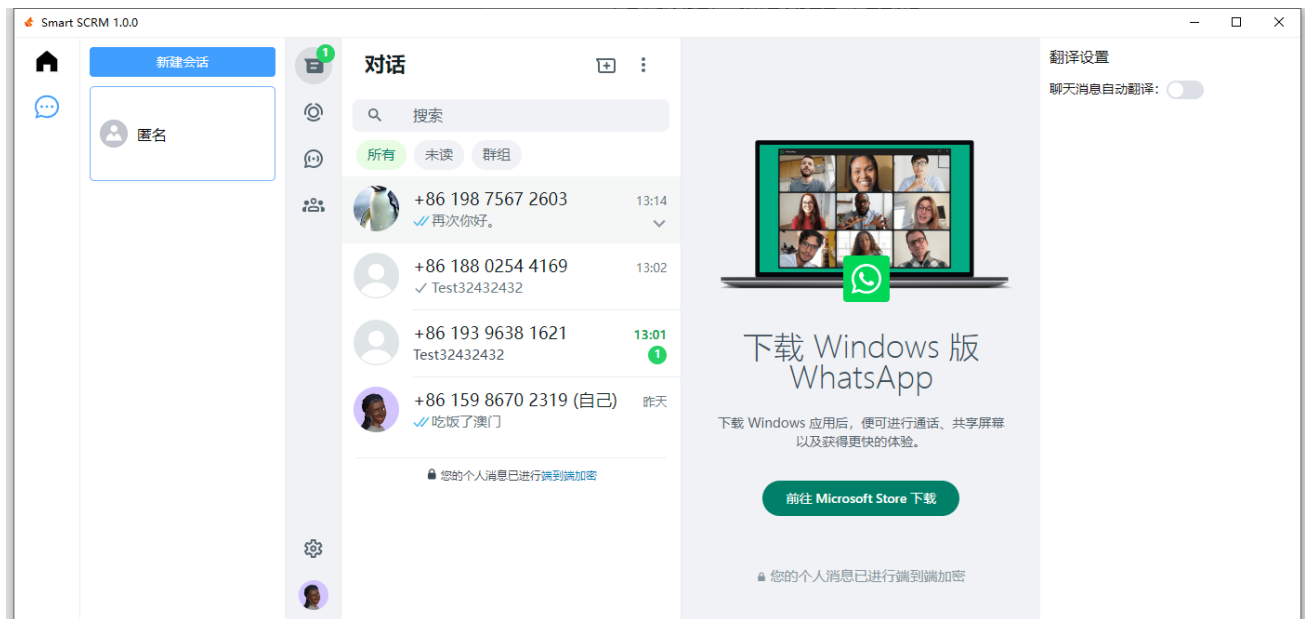
4.4 建立会话

打开左侧会话图标，跳转至会话页面，如下图所示。



首次登录会话，需使用 WhatsApp 进行扫码登录。

根据提示关联设备扫码登录后，即可与客户进行沟通会话。



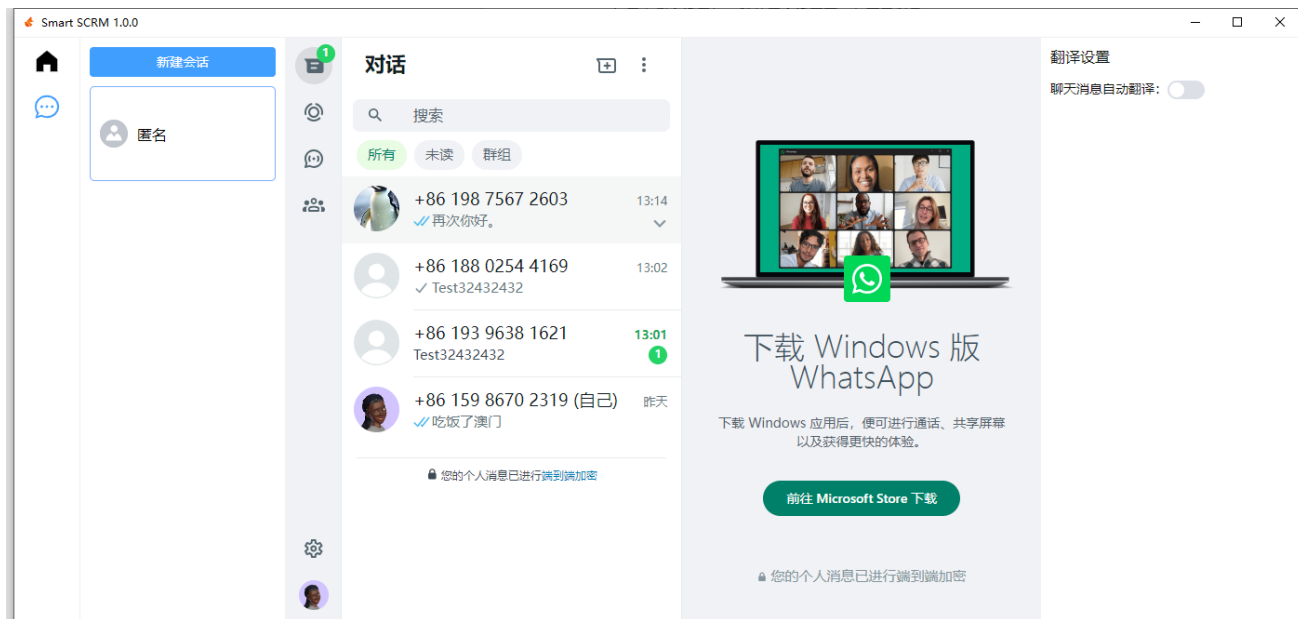
4.5 新建会话

点击新建会话按钮，则在按钮下放新增会话窗口，客服可再次使用其他账号同时进行登录会话消息。



4.6 翻译功能

在右侧栏窗口选择开启 聊天消息自动翻译



开启后设置源语言与目标语言，设置完成后发送内容消息，则会进行自动翻译。

