# SCRM 用户手册

版本号: v1.0.0

更新日期: 2024.09.06

# 1. 目录

1	简介.		4
2	准备	工作	4
3	管理员	员使用基础教程	4
3.1	账号	号认证	4
3.1. <sup>-</sup>	1 <u>}</u>	注册	4
3.1.2	2 💈	登录	5
3.1.3	3 💈	登出	5
3.1.4	4 Ђ	忘记密码	6
3.2	账	号管理	7
3.2.	1 偵	修改密码	7
3.3	激制	活码管理	8
3.3.	1 🕯	创建激活码	8
3.3.2	2 绚	编辑激活码	8
3.3.3	3 ∄	删除激活码	9
3.3.3	3.1	单个删除激活码	9
3.3.3	3.2	批量删除激活码	10
3.3.4	4	激活码停用/启用	
3.3.!	5 👔	查看激活码下会话存档	11
3.3.	6 👔	查看激活码工单单	12
3.4	客朋	服管理	13
3.4.	1 👔	查询客服	

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 철	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: <u>http://test.bestscrm.org</u>(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

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"

<sup>3.1.1</sup>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"进度忘记密码页面后,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"

🦸 scrm Pro	正 X2B进入 scm 后台系统 & 私	
88 首页	routes.dashboard.dashboard	C
名 账号管理	1017625292@qq.com	
<b>部 激活码管理</b>		
▲ 客户管理		
田 线索管理		
昭 运営管理 ~		

依次输入旧密码、新密码、确认新密码后,点击"确认"

🦸 scrm Pro	i xiuii	主入 scrm 后台系统							× 🙆	\$
器 首页	routes.da	ashboard.dashboard	账号管	里 激活	码管理					2
<del>账号管理</del>	₩4	★· 清洗择平台		修改密码			$\times$ $\times$	0. 香油	の雨田	
88 激活码管理	1 6			*旧密码:	青输入旧密码		ø			
△ 客户管理				*新密码:			ø		Q .	1 😳
88 线索管理	序号	帐号ID	平台					上次上线时间	上次下线时间	
昭 运营管理 ~	1	openid1	whatsap	* 确认新密码:			Ø			
	2	jonesid	whatsap							
	3	12333333	whatsap		_	取;	消 确认	2024-08-30 11:19:31		
	4	8619875672603	whatsap		在线 RDNXN73SWF	2024-09-02	11:34:31	2024-08-30 11:19:56		
									共4条数据 1 10	)条/页 ∨
							/			
						/				
						/				

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

👌 scrm Pro														
器 首页	首页	激	活码管理			_						4		
2 账号管理	30	enera.				创建激活码			$\times \times$	-				
器 激活码管理			New Colores Pro			*平台权限:	请选择平台权							
11 渠道设备管理	创建数	253 	北里那除			* 线索去重范围设置:	请选择线索去	重范围设置		C I Ø				
2 客户管理		PH 도 Post	激活码ID	激活码状态	账号在线	* 设置到期时间:	请选择设置到			] 激活码到期时间	创建时间	操作		
器 线索管理		1	YKI9L5A3JS	启用	0	备注:	请输入备注			2024-09-27 17:22:45	2024-08-25 17:22:56	查看会话 更多 ~		
器 网站工单管理		2	5ZZ7XFG06E	停用	0					2024-09-04 16:24:39	2024-08-26 01:45:26	查看会话 更多 ~		
88 运营管理 🗸 🗸		3	GROI48YKFP	FUND	0			取消	确认	2024-08-26 17:22:45	2024-08-26 01:48:18	直看会话 更多 ~		
		4	085TT5RDAR	FUND	0	whatsapp		beizhu2432	10:00:0	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	查看会话 更多 ~		
	0	5	RENXN73SWF	雇用	2	whatsapp		beizhu2432-gegrxin1112	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	直看会话 更多 ~		
		6	E2411DA0E1	雇用	0	whatsapp		激活码后天过期	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	查看会话 更多 ~		
		7	MD093PXNF2	雇用	0	line		这是鹅试2	10:00:00	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	查看会话 更多 >		
			1								±	7条数据 1 10条/页 🗸		

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。

👌 scrm Pro	三 XGD进入 scrm	后台系统									74 🙆	٢
韶 首页	首页 激活	褐管理										c
은 账号管理	300°∓x⊡.			编辑激活码			2	×	0 756	心 東来		
88 激活码管理	1501213.	AND COLORS		*平台权限:	WhatsA	рр						
88 渠道设备管理	创建激活码			*线索去重范围设置:	账号内去	主重					0	E @
名 客户管理	<ul> <li>已选中1条记载</li> <li>湯</li> <li>湯</li> <li>激活码ID</li> </ul>	(可跨页) 清空 激活码状态		*设置到期时间:	2024-09	1-27			激活码到期时间	创建时间	提作	
器 线索管理	YKI9L5A3JS	[周用]	0	备注:	1111111	11		0	2024-09-27 17:22:45	2024-08-25 17:22:56	查看会话	更多~
88 网站工单管理	5ZZ7XFG06E	停用	0						2024-09-04 16:24:39	2024-08-26 01:45:26	查看会话	更多。
品 运营管理 🛛 🗸 🗸	GRO148YKFP	EUKA	0				取消	确认	2024-08-26 17:22:45	2024-08-26 01:48:18	查看会话	更多~
	Q85TT5RDAR	HALE	0	whatsapp		beizhu2432	10:00:00		2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	直看会话	更多。
	RDNXN735WF	自用	2	whatsapp		beizhu2432-gegnxi	10:00:00		2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	直看会话	更多。
	E24UIDA0E1		0	whatsapp		激活码后天过期	10:00:00		2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	查看会话	更多。
	MD092PXNF2	雇用	0	line		这是测试2	10:00:00		2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	查看会话	更多~
										共7条	彩掘 🚺 10	条/页 >

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。

🦸 scrm Pro	🤕 欢迎进入 scrm f	后台系统							泓	0	٩
昭 首页	首页 激活	将管理									
S 账号管理	激活码: 请				<b>备注:</b> 请输入备注		Q 查询	○ 重置			
器 激活码管理											
铝 渠道设备管理	创建激活码批	量删除					<hr/>			Q	1 🕸
2 安山禁囲	未选中任何数据										
	冯 激活码ID	激活码状态	账号在线数	平台权限	备注信息	当日置零时间	激活码到期时间	创建时间	4	操作	
器 线索管理	YKI9L5A3JS	启用	0	whatsapp	1111111	10:00:00	2024-09-27 17:22:45	2024-08-25 17:22:56	濆	看会话	更多~
88 网站工单管理	5ZZ7XFG06E	停用	0	line	4151545	10:00:00	2024-09-04 16:24:39	2024-08-26 01:45:26	đ	看会话	更多~
品 运营管理 ~	Q85TT5RDAR	到期	0	whatsapp	beizhu2432	10:00:00	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	査	制陶	激活码 *激活码
	RDNXN73SWF	启用	2	whatsapp	beizhu2432-gegnxi	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	查	1 启月	3.5.0119
	E24UIDA0E1	启用	0	whatsapp	激活码后天过期	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	查		師細
	MD092PXNF2	启用	0	line	这是测试2	10:00:00	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	查	看会话	更多~
								共6条	数据	1 10	条/页 >>

器 首页	首页 激活	丹管理							
은 账号管理	激活码: 请	輸入激活码			<b>备注:</b> 请输入备注		Q 查询	○ 重置	
器 激活码管理									
昭 渠道设备管理		(量删除							Q <u>†</u>
8 客戸管理	号 激活码ID	激活码状态	账号在线数	平台权限	备注信息	当日置零时间	激活码到期时间	创建时间	操作
铝 线索管理	YKI9L5A3JS	启用	0	whatsapp	1111111	10:00:00	2024-09-27 17:22:45	2024-08-25 17:22:56	查看会话 更多 ~
88 网站工单管理	5ZZ7XFG06E	停用	0	line	4151545	10:00:00	2024-09-04 16:24:39	2024-08-26 01:45:26	④ 确定删除吗?
器运营管理 ~	Q85TT5RDAR	到期	0	whatsapp	beizhu2432	10:00:00	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	取消 确定
	RDNXN73SWF	启用	2	whatsapp	beizhu2432-gegnxi	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	查看会话 更多~
	E24UIDA0E1	启用	0	whatsapp	激活码后天过期	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	查看会话 更多~
	MD092PXNF2	启用	0	line	这是测试2	10:00:00	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	查看会话 更多 ~
								共6条数	姻 1 10条/页∨

### 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。

👌 scrm Pro											
路 首页	首页	i	激活码管理	渠道设备管理	!	账号管理					0
△ 账号管理		激活码	3: 请输入激活码			备注:			く 市街 (0 重置)		
88 激活码管理		MALANTARI		_	_						
138 第点设备管理         1012.00.649         102.00.649         ()           • 已选中 2 新记录回路到 (2)         ()         ()         ()											
△ 客户管理		序号	激活码ID	激活码状态				当日置零时间	激活码到期时间	创建时间	操作
88 线索管理		2	5ZZ7XFG06E	停用		<b>系统提示</b> 确定删除吗?		0:00:00	2024-09-04 16:24:39	2024-08-26 01:45:26	查看;
88 网站工单管理		3	Q85TT5RDAR	到期			取消确定	0:00:00	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	查看:
		4	RDNXN73SWF	启用			90,113	0:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	查看;
		5	E24UIDA0E1	启用	0	whatsapp	激活码后天过期	(3)	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	查看;
		6	MD092PXNF2	启用	0	line	这是测试2	11:00:00	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	查看;
		7	L168WFTDBR	启用	0	whatsapp	2	10:00:00	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:25:00	查看;
		8	GFQCFZ7M7T	启用	0	line	1	10:00:00	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:27:21	查看;
	(1	D								共8条数据 1 10	条/页 ∨

#### 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。

🦸 scrm Pro	3	☰ 欢迎进入 scrm 后	台系统							泓	0	۲
器 首页		首页 激活码	管理	渠道设备管理	账号管理							
△ 账号管理		激活码: 请	谕入激活码			<b>备注:</b> 请输入备注		の 査询	○ 重置			
88 激活码管理											~	- ~
铝 渠道设备管理		创建激活码 批 ① 未选中任何数据	量删除								Q	1 😳
△ 客户管理	;4	号 激活码ID	激活码状态	账号在线数	平台权限	备注信息	当日置零时间	激活码到期时间	创建时间	Γ	操作	
器 线索管理		Q85TT5RDAR	到期	0	whatsapp	beizhu2432	10:00:00	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	査	看会话	更多~
88 网站工单管理		RDNXN73SWF	启用	2	whatsapp	beizhu2432-gegnxi	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	査	看会话	更多~
88运营管理 ~		E24UIDA0E1	启用	0	whatsapp	激活码后天过期	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	查	看会话	更多~
		MD092PXNF2	启用	0	line	这是测试2	10:00:00	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	査	看册	余激活码
		L168WFTDBR	启用	0	whatsapp	2	10:00:00	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:25:00	查	看 编	眉激活码
		GFQCFZ7M7T	启用	0	line	1	10:00:00	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:27:21		「 「 」	刊 単明细
		EAGS4YQ965	启用	0	whatsapp	12	10:00:00	2024-09-06 15:07:09	2024-09-05 13.07:17	査	看会话	更多~
									共9条	数据	1 10	)条/页 >

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。

🤳 scrm Pro	🧾 欢迎进入 scrm 盾	后台系统							* 🙆 🐵
器 首页	首页 激活	時管理	渠道设备管理	账号管理					c
△ 账号管理	激活码: 诘				<b>备注:</b> 请输入备注		Q 香询	0 重置	
88 激活码管理									
88 渠道设备管理		量删除							ΟIΦ
△ 客户管理	● 米远中田问数据 得 激活码ID	激活码状态	账号在线数	平台权限	备注信息	当日置索时间	激活码到期时间	创建时间	操作
品 线索管理	YKI9L5A3JS	启用	0	whatsapp	11111111	10:00:00	2024-09-27 17:22:45	2024-08-25 17:22:56	查看会话 更多~
器 网站工单管理	5ZZ7XFG06E	停用	0	line	4151545	10:00:00	2024-09-04 16:24:39	2024-08-26 01:45:26	<b>查看</b> 会话 更多 ~
器 运 <del>营管理</del> ~	Q85TT5RDAR	到期	0	whatsapp	beizhu2432	10:00:00	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	一 删除激活码 查看 但虚物活动
	RDNXN73SWF	启用	2	whatsapp	beizhu2432-gegnxi	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	細類成/169 查看 启用
	E24UIDA0E1	启用	0	whatsapp	激活码后天过期	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	工单明细 查看
	MD092PXNF2	启用	0	line	这是测试2	10:00:00	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	查看会话 更多~
	L168WFTDBR	启用	0	whatsapp	2	10:00:00	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:25:00	查看会话 更多 >
								共9条	数据 1 10条/页 ∨

### 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。

🤳 scrm Pro	🤁 欢迎进入 scrm 后台系统			* 🙆 🐵
器 首页	首页 激活码管理 会话记录 工单	管理		c
≤ 账号管理	WhatsApp 账号	对话		
铝 激活码管理	Line			
铝 渠道设备管理			暂无数据	
△ 客户管理	暂无数据	暂无数据		
昍 线索管理				
器 网站工单管理				
昭 运营管理 ~				

## 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。

🤳 scrm Pro	🤕 欢迎进入 scrm /	后台系统							* 🙆	
昭 首页	首页 激活	丹管理	工单管理							-
△ 账号管理	激活码: 這	输入激活码			<b>备注:</b> 请输入备注		Q 青海	0 重置		
器 激活码管理										
品 渠道设备管理	10建激活得 1	全制除							(	) <u>T</u> fôt
△ 客户管理	号 激活码ID	激活码状态	账号在线数	平台权限	备注信息	当日置零时间	激活码到期时间	创建时间	操作	
昍 线索管理	Q85TT5RDAR	到期	0	whatsapp	beizhu2432	10:00:00	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	查看会	話 更多~
铝 网站工单管理	RDNXN73SWF	启用	2	whatsapp	beizhu2432-gegnxi	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	查看	删除激活码 编辑激活码
昭 运营管理 ~	E24UIDA0E1	启用	0	whatsapp	激活码后天过期	10:00:00	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	查看	启用
	MD092PXNF2	启用	0	line	这是测试2	10:00:00	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	查看 "	工単明細
	L168WFTDBR	启用	0	whatsapp	2	10:00:00	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:25:00	查看会	活 更多~
	GFQCFZ7M7T	启用	0	line	1	10:00:00	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:27:21	查看会	活 更多~
	EAGS4YQ965	启用	0	whatsapp	12	10:00:00	2024-09-06 15:07:09	2024-09-05 15:07:17	查看会	活更多~
								共9条	数据 1	10 条/页 >>

👌 scrm Pro	🖅 XiQiH	沃 scrm 后台系统					× 🙆 🕸
昭 首页	首页	激活码管理	会话记录 工单管理	£			
△ 账号管理	D	<b>祥号:</b> 请输入工单号		工单名称: 请输入工单名		く 査询 (* 重調	E
88 激活码管理							
铝 渠道设备管理		740	7454		THIL		
△ 客户管理	序号	上単号	工甲名称	工甲类型	工単状态	在线账号数	当日軍泰印间
品 线索管理	1	20240905070718002	WhatsApp	Line	正常	0	10:00:00
器 网站工单管理							共1条数据   1   10条/页 ∨
88运营管理 ~							

- 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。

👌 scrm Pro	🖅 XiBi	进入 scrm 后台系统						X 🙆 🤅	3
器 首页	首页	激活码管理	会话记录	工单管理	客户管理 客户	聊天记录 账号管理	_		c
▲ 账号管理		平台: 请选择平台			<b>帐号ID:</b> 请输入帐号ID		激活码: 请输入激活码		
出 激活码管理	く 査道	0 重置							
昭 渠道设备管理								ΟĪ	鏱
△ 客户管理	序号	张号ID	平台	在线状态	激活码	最近上线时间	上次上线时间	上次下线时间	
器 线索管理	1	openia	whatsapp	在线	E24UIDA0E1				
器 网站工单管理	2	jonesid	whatsapp	阁线	E24UIDA0E1	-	-	-	
器运营管理 ~	3	123333333	whatsapp	在线	RDNXN73SWF	2024-08-30 11:19:31	2024-08-30 11:19:31	-	
	4	8619875672603	whatsapp	在线	RDNXN73SWF	2024-09-05 16:28:24	2024-08-30 11:19:56		
								共4条数据 1 10条	(页 )

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。

👌 scrm Pro	≣ x	迎进入 scrm 后台。	系统								* 🙆	٥
昭 首页	首页	激活码管:	理会	话记录    工单管理	客户管理	客户聊天记录    则	长号管理					c
은 账号管理		平台: 请选择			账号: 清输入账号				国家: 请洪			
器 激活码管理	વા	111 の 重置	i 展开 🗸									
品 渠道设备管理											0 3	\$
▲ 客户管理	序号	客户社交平	平台	所属社交账号	客户备注	添加时间记录	国家	性别	手机号	邮箱	操作	
铝 线索管理				Q laferm								
88 网站工单管理	1	21243423423	WhatsApp	openid1	测试	2024-08-26 01:45:26	中国	女	123423432	Davis@qq.com	聊天记录	客户详情
88 运营管理 ~	2	23423423	WhatsApp	laferm openid1		2024-08-26 04:32:06	美国	男	32342342	ssss@qq.com	聊天记录	消代电离
	3		WhatsApp	A laferm		2024-08-29 19:55:31		规			聊天记录	客户详情
	-			• • •						# 0.42		

## 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。

🦸 scrm Pro	₫ *	亞班进入 scrm 后台	合系统											
昭 首页	首页	激活码管	管理	会话记录	工单管理	客户管理	客户聊天记录	账号管理						0
△ 账号管理		平台: 请洗				咪号: 法输入				国家: 1:				
昭 激活码管理	۹ :		置展开、	,		74 2 · [ //3102/ 0				шах. [				
铝 渠道设备管理												Q	工命	
8 客户管理	序号	客户社交平	平台	所属社交账号		客户备注	添加时间记录	国家	性别	手机号	邮箱	操作		
昭 线索管理				laferm										1
器 网站工单管理	1	21243423423	WhatsApp	openid1	~	测试	2024-08-26 01:45:26	中国	女	123423432	Davis@qq.com	聊天记录	客户详情	
器运营管理 ~	2	23423423	WhatsApp	8 laferm openid1			2024-08-26 04:32:06	美国	男	32342342	ssss@qq.com	聊天记录	客户详情	
	3		WhatsApp	A laferm openid1			2024-08-29 19:55:31		栽知			聊天记录	客户详情	
	-			<b>•</b> • •							共8	条数据 1 1	10条/页	2

会话记录		工单管理	客户管理	客户国	聊天记录		账号	管理
	客户详情					х	×	
		昵称:	请输入昵称					
		邮箱:	Davis@qq.com				8	
所加		* 性别:	女				$\vee$	家
8		备注:	测试				8	
		国家:	中国				$\vee$	
8	跟进记录							
	内容: test			创建时间:	2024-08-2	7 08:18:4	46	
8					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。

👌 scrm Pro	≡ x	迎进入 scrm 后台;	系统								* 🙆	۹
器 首页	首页	激活码管理	먣 🗧	会话记录 工单管理	客户管理	账号管理 问候消	態					0
△ 账号管理		平台: 请选择			账号: 请输入账				国家: 请送			
器 激活码管理	Q <u>7</u>	111 の 重音	t 展开 🗸									
品 渠道设备管理											0	<u>I</u> 🕸
	序号	客户社交平	平台	所属社交账号	客户备注	添加时间记录	国家	性别	手机号	由『箱	操作	
留 线索管理				alaferm	-							
器 网站工单管理	1	21243423423	WhatsApp	openid1	~ 则试	2024-08-26 01:45:26	中国	男	123423432	Davis@qq.com	聊天记录	客户详作
器运营管理 ~	2	23423423	WhatsApp	laferm openid1		2024-08-26 04:32:06	美国	男	32342342	ssss@qq.com	聊天记录	客户详
	3		WhatsApp	jones jonesid		2024-08-29 19:55:31		未知			聊天记录	客户详
	_			• • •								_

3.6 渠道设备管理

后台可查看登陆设备列表

👌 scrm Pro	i wei	进入 scrm 后台系统							× 🙆	\$	
器 首页	首页	激活码管理	会话记录	工单管理	客户管理	账号管理	问候消息	渠道设备管理			c
△ 账号管理	添加设备	1							0	王 🕸	
88 激活码管理	序号	ID	设备在	线数	在线状态	设备		平台	创建时间		
器 渠道设备管理	1	8613692120615	1		在线	android		WhatsApp	2024-09-05 15:12:47		
△ 客户管理	2	8619396381621	1		在线	iphone		WhatsApp	2024-09-05 15:04:36		
留 线索管理									共2条数据 1	10条/页、	
器 网站工单管理											
88运营管理 ~											

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。

🦸 scrm Pro	i the									
昭 首页	首页	激活码管理	会话记录	工单管理	客户管理	账号管理	问候消息	渠道设备管理		c
名 <del>账号管理</del>	添加设备		添加	设备			××		ΟI	ŝ
88 激活码管理	序号	P						平台	创建时间	
88 渠道设备管理	1	8613692120615						WhatsApp	2024-09-05 15:12:47	
△ 客户管理	2	8619396181621			10446	333		WhatsApp	2024-09-05 15:04:36	
铝 线索管理					猫雄	· 我的			共2条数据 10条/	页 <
88 网站工单管理					14.52	87 D -				
昭 运营管理 ~						9868 A				

#### 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	查 政治进入 som E								
田 前页	首页 激活码	管理 经农管理							4
2 <b>%022</b>								ΟI®	3
88 激沫的管理	序号	激压码	激活码状态	激活码在线客服数	whatsApp工单信息	UNE工業價值	激活得创建时间	激活码到期时间	
88 東道设备管理 8 春户管理	1	YK9LSA3JS	88	0	工学名称:WhatsApp 工学科描述表表:0 工学重要纪教教:0 用日新博说表表:0	工単名称: Line 工単料電能気数: 0 工単重要近失数: 0 単日新環境実数: 0	2024-09-27 17:22:45	2024-08-25 17:22:56	
	2	5ZZ7XFG06E	EINE	0	*开启60限	工単名称::Une 工単新環境実践:0 工単電動環境実践:0 単日新環境実践:0	2024-09-04 16:24:39	2024-08-26 01:45:26	
	3	Q85TT5RDAR	(BM)	0	工業約約:WhattApp 工業所備成委員:0 工業業額成委員:0 単目期間法委員:0	<b>米开启67</b> 限	2024-08-26 17:13:40	2024-08-26 01:49:29	
	4	RDN0N73SWF		3	工単名称:WhatsApp 工単新環境表数:0 工単置製造表数:0 利日期環境振動:0	未开启按照	2027-10-24 05:23:08	2024-08-26 01:49:59	
	5	E24UIDA0E1	RT	0	工能55%:WhatApp 工単新環境務数:0 工業重要規模表数:0 単日新環境系数:0	未开启权限	2027-10-24 05:23:08	2024-08-27 11:12:23	
	6	MD092P20NF2	90 <b>9</b>	0	未开盘权限	工件名称: Une 工単新環紀実現:0 工単類環境実現:0 州日新環境実現:0	2024-09-05 20:35:08	2024-09-03 20:37:56	
	7	L168WFTDBR	(AR)	0	工業名称:WhatApp 工業期間途影政:0 工業業績法表政:0 州田新環境実政:0	未开启按照	2024-09-06 14:24:51	2024-09-05 14:25:00	
	8	GFQCFZ7M7T	88	0	<b>未开启60</b> 限	工第名称::Line 工単新環境支援:0 工単環境投資数:0 無目新環境実践: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	😇 🕅 REPUBLA som ES É												
80 MQ	前页 激活药物	理 成素管理	158248 <b>PD</b>	4工学管理									c
▲ 账句管理												OI¢	\$
10 30X491290	ID	I#6	国家编码	国家	平台	客户名	有户手机号码	工業状态	0(00014)	站道	性別	備注	
	12	1-test_website-us-166d6dd	ch	1	whatsApp	彩思明	8613692120615	2924E	2024-09-03 17:59:14	test1	9		
冬 #P管理	16	2-tefst_website-us-166d6d	ch	1	whatsApp	較富福	8619396381621	非处理	2024-09-03 17:59:14	test1	п	自动触达成功	
田 北水管理	18	1-test_website-ch-en-166d	ch	1	whatsApp	派关责	8615986702319	需要承工分配存在	2024-09-06 12:28:17	test1	5	没有找到对应的自动回复模版	
B PALLATE	19	1-test_website-ch-en-166d	ch	1	whatsApp	钟玮心	8617710054174	需要手工分配再投	2024-09-06 12:29:33	test1	5		
18 运营管理 ~	20	1-test_website-ch-en-166d	ch	1	whatsApp	吴炳华	8618802544169	编模手工分配实际	2024-09-06 12:30:06	test1	5		
	22	1-test_website-ch-en-166d	ch	1	whatsApp	霍松语	8619875672603	来处理	2024-09-06 12:34:17	test1	7	日动触达成功	
												共 6 祭歌謡 🚺 10 条/页	$\overline{\mathbf{v}}$

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。

激活码: RDNXN73SWF DB						-	×
激活码: RDNXN73SWF 53							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
激活码: RDNXN73SWF 登录							
	激活	马: RDNXN	173SWF	登录			

登录成功后,则进入客服端主页,如下图所示。

💰 Smart S	CRM 1.0.0			- 0	$\times$
•	当前日期: September 6, 2024				
$\odot$	激活码: RDNXN73SWF				
	大昕上甲「				
	工单号	工单类型	提示		
	20240825174959000901	WhatsApp	20240825174959000901		

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。

新建会話 WHATSAPP 网页版 WHATSAPP 网页版 聊天消息自动	翻译:	
<ul> <li>● 客名</li> <li>● 下教 Windows 版 WhatsApp (明全新 Windows 应用, 获李通言、屏華共享和更快的体 下数)</li> <li>● 日本部 Windows 应用, 获李通言、屏華共享和更快的体 下数)</li> <li>● 日本部 Windows 应用, 获李通言、屏華共享和更快的体 下数)</li> <li>● 日本部の中国に上使用 (小田本)</li> <li>● 日本部の中国に上使用 (小田本)</li> <li>● 日本部の中国に上使用 (注意)</li> <li>● 日本部の中国に上使用 (注意)</li> <li>● 日本部の中国には一般の中国には一般の中国には一般の中国には一般の中国には「一般の中国」</li> <li>● 日本部の中国には一般の中国には「一般の中国」</li> <li>● 日本部の中国には「一般の中国」</li> <li>● 日本部の中国には「一般の中国」</li> <li>● 日本部の中国には「一般の中国」</li> <li>● 日本部の中国には「一般の中国」</li> <li>● 日本部の中国」</li> <li>● 日本部の中国</li> <li>● 日本の中国</li> <li>● 日本の日本の中国</li> <li>● 日本の中国</li> <li>● 日本の日</li> <li>● 日本の日本の</li></ul>		

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。

💰 Smart	SCRM 1.0.0								-	×
	新建会话	P	对话	i	+	:		翻译设置		
<u></u>		Ø	Q	搜索				聊天消息目动翻译:(		
	医	Ð	所有	未读 群组						
		000 400	Ø	+86 198 7567 2603 ✔ 再次你好。		13:14 丫				
				+86 188 0254 4169 √ Test32432432		13:02				
				+86 193 9638 1621 Test32432432		13:01	下载 Windows 版			
				+86 159 8670 2319 (自 《吃饭了澳门	32)	昨天	VVITALSADD 下載 Windows 应用后,便可进行通话、共享屏幕 以及获得更快的体验。			
					密		前往 Microsoft Store 下载			
		يې ۲					▲ 您的个人消息已进行端到端加密			

### 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

💰 Smart	SCRM 1.0.0						_	×
	新建会话	B	对话	÷	:		翻译设置	
$\bigcirc$		Ø	Q. 搜索				聊入消息日初翻译.	
		Ð	所有未读群组	E				
		000 400	+86 198 75 《 再次你好。	67 2603	13:14 丫			
			+86 188 02	2 <b>54 4169</b> 432	13:02			
			+86 193 96 Test32432432	38 1621	13:01	下载 Windows 版		
			+86 159 86 《吃饭了澳门	70 2319 (自己)	昨天	VVITALSAPP 下载 Windows 成用后,便可进行通话、共享屏幕 以及获得更快的体验。		
			▲ 您的个人消息	息已进行端到端加密		前往 Microsoft Store 下载		
		ф 9				▲ 您的个人消息已进行講到識加密		

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。

💰 Smart S	CRM 1.0.0				X
	新建会话	B	<b>对话</b>	) :	●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
$\bigcirc$	0 ==	Ô	Q. 搜索		收到 1230 // 投到 1230 // 建路 goode
	(四) 唐名	(··)	所有未读群组		Test32432432 12.51 // 源语言 中文 (简体) //
		000 600	+86 198 7567 2603 《月次测试你好。	13:24	別試用息 1256 別試 1256 目标語言 英语 >>
			+86 188 0254 4169	13:02	2010年12:57 通知 12:57 F2401年
			+86 193 9638 1621 Test32432432	13:01	ceshi 13:04 wufanchism 13:04
			+86 159 8670 2319 (自己 √吃饭了澳门	) 昨天	你好 13:13 // 再次你好
		~	● 您的个人消息已进行講到講加密		再次则试你好。
		263			
		۶	交 获取 Windows 版 WhatsAp	р	(□) 十 \\[\u00eda\)\]