



翼有群 SCRM

用户操作指南

天翼云科技有限公司

目录

1. 产品介绍	1
1.1 产品定义	1
1.2 产品规格	1
1.3 产品功能	1
1.4 产品优势	5
1.5 应用场景	5
2. 计费说明	6
2.1 产品计费模式	6
2.1.1 翼有群 SCRM 的价格	6
2.2 产品试用	6
2.3 产品订购	7
2.4 产品续订	8
2.5 产品退订	9
2.6 产品规格变更	9
3. 功能使用指南	11
3.1 产品搭建	11
3.2、企业安装翼有群 SCRM 应用	错误!未定义书签。
3.2 产品运营	14
4. 常见问题	17
4.1 翼有群 SCRM 产品哪些行业是可以做的?	17
4.2 翼有群 SCRM 产品在广告投放时是否可以选择不投放标签?	错误!未定义书签。

4.3 在合作过程中有需要特别注意的事项吗? 19

1. 产品介绍

1.1 产品定义

翼有群 SCRM 基于企业微信平台打造的 SCRM 产品，通过连接公域和私域，帮助企业把所有用户添加到企业微信上来，通过融合线上和线下的服务，助力企业，实现业务增长。它是基于企业微信的微信互通、微信客服和上下游等等能力，围绕企业客户的「拉新」、「激活」和「转化」的三个核心场景，为一线销售人员助力，为运营管理人员提效，助力企业微信生态私域运营，具有丰富运营工具 提升用户激活及转化。

1.2 产品规格

翼有群 SCRM 的 4 种产品规格

方案	形态	版本	功能
翼有群 scrm 营销 解决方案	saas	高级版	营销工具：引流获客，运营转化，高效管理等丰富运营工具，提升用户激活机转化
		10 人版	合规记录聊天记录，实现员工服务过程合规性审查和风控，基于数据做决策和分析
		企微注册服务 (标准)	企业微信互通接口费
		企微注册服务 (扩容)	企业微信互通接口费

1.3 产品功能

产品功能词	产品功能详情
-------	--------

<p>引流获客</p>	<p>员工活码 识客码 员工欢迎语 部门员工欢迎语 客户群活码 识客群码 区域群活码 新客自动拉群 老客标签建群 一键拉群 客户群欢迎语 社交裂变 任务裂变 群裂变</p>
<p>营销转化</p>	<p>群发工具 群发客户 群发客户群 群发朋友圈 超级群发 跟进客户 跟进客户群 客户待办 客户画像 聊天素材 营销工具 商品库 营销工具 社群答题 抽奖 积分权益 积分规则 积分管理 积分统计</p>

<p>微信客服</p>	<p>渠道管理 客服账号 自助导航 客服工具 升级服务 聊天素材 访客详情 排队池 客服统计 数据总览 员工统计 会话记录</p>
<p>客户管理</p>	<p>客户列表 客户标签 企业标签 业务标签 自动标签 在职继承 在职继承 已分配的客户 离职继承 离职继承 已分配的离职员工 流失客户 流失客户列表 流失风控设置 客户群列表 客户群标签 客户群统计</p>
<p>素材</p>	<p>企业海报 个人海报 文章 网页 视频 文件 收集表 文本 图片 小程序 组合素材 组合素材配置 共享合集 客服咨询</p>

企业管理	通讯录 门店管理 上下游
员工管理	使用分析 员工积分 员工积分商城
API 接入	API 接入
系统配置	功能设置 字段应用 字段映射关系 字段库 权限管理 管理员权限 配置管理 操作日志
会话内容存档	客户检索 员工检索 全局检索 离职人员检索 敏感词预警 敏感词触发统计 敏感词触发明细 敏感词管理 敏感行为预警 敏感行为触发记录 敏感行为管理 员工白名单 回复超时记录 回复超时统计 回复超时记录 回复超时设置 单聊统计 联系客户统计 成员联系明细 存档及会话类别统计 存档情况统计 会话类别统计

1.4 产品优势

- 1 移动端营销工具更强：海报、轨迹素材、活码、裂变
- 2 业务统计分析更丰富：每日小结、客户统计、裂变统计、素材统计、商城统计、销售统计
- 3 总部&一线协同效率更高：群发任务体系、协作任务
- 4 更贴合私域运营场景的功能设计：抽奖、优惠券、秒杀、商城业绩提供了较多的私域运营场景
- 5 一对一直接触达，一键转发：自动标签、批量打标签、sop
- 6 客户列表帮助销售找到更高意向客户：客户画像、客户动态
- 7 合规安全的会话存档：会话存档敏感行为、语音转文字、群活跃分析

1.5 应用场景

全域获客一站式解决方案



支持企业客户管理的完整生命周期，高效获客，裂变，销售管理和运营分析工具



2. 计费说明

2.1 产品计费模式

翼有群 SCRM 计费方式是按年/按月订购，起订周期为年。

2.1.1 翼有群 SCRM 的价格

方案	形态	版本	功能	标准资费
翼有群 SCRM 解决方案	SAAS	ge-高级版	标准企微管家能力，并且有 60 个管理账号	7000/年
		企微注册服务 (扩容)	协助注册企微开通，每新增 10 个账号	600/年
		企微注册服务 (标准)	协助注册企微开通，开通 1-5 个账号	500/年
		gd-10 人版	拥有会话存档消息风控能力，有 10 个管理账号	8000/年

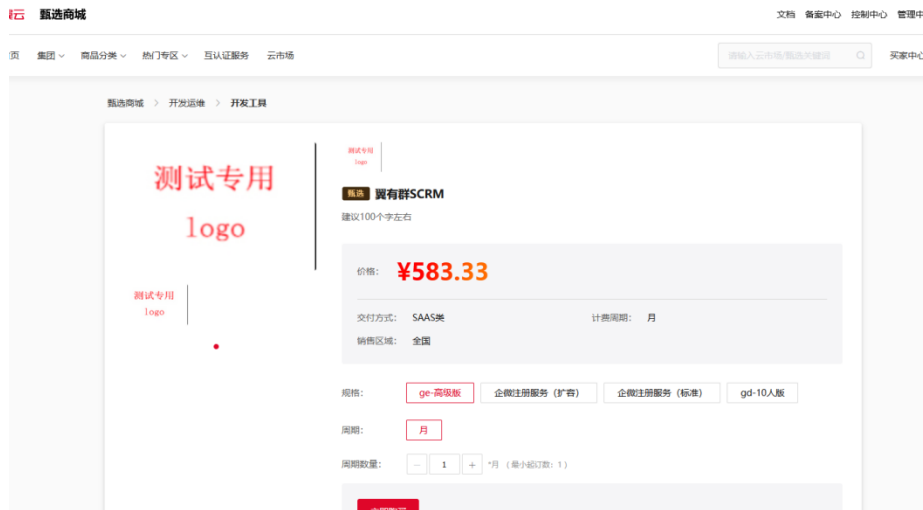
2.2 产品试用

本产品不支持试用

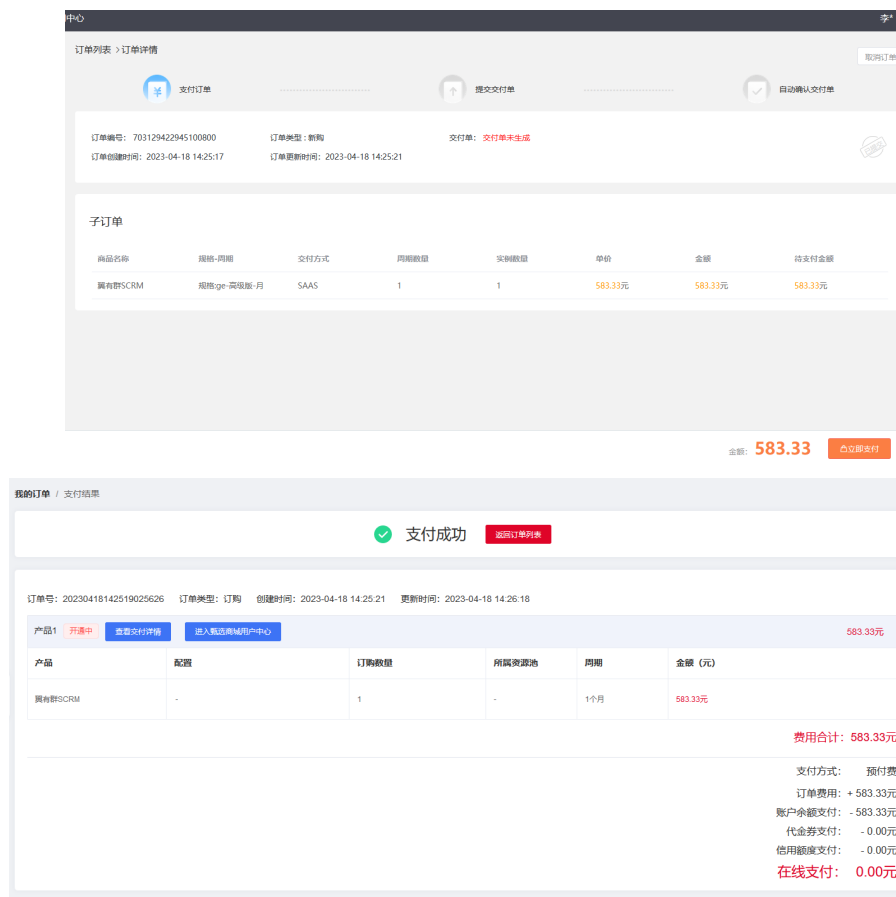
2.3 产品订购

用户可在天翼云官网订购；具体步骤如下：

第一步：在天翼云甄选商城找到相关产品选择对应规格点击立即购买



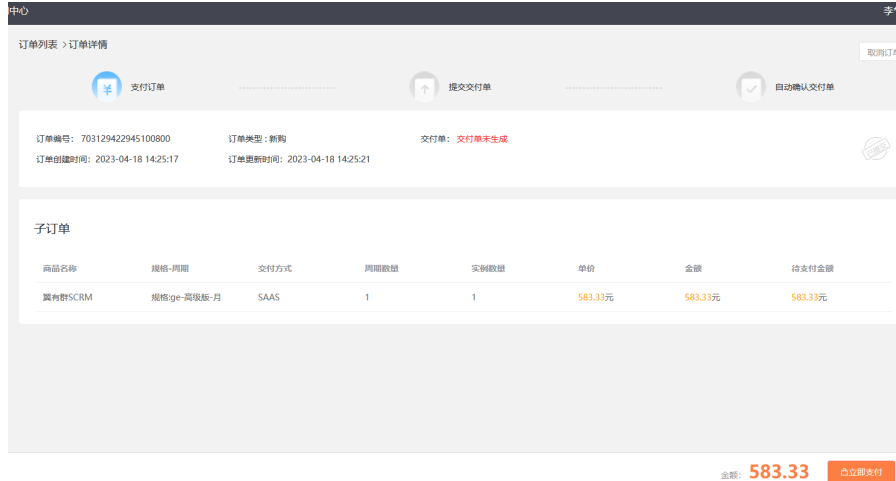
第二步：点击立即支付，显示支付成功完成购买



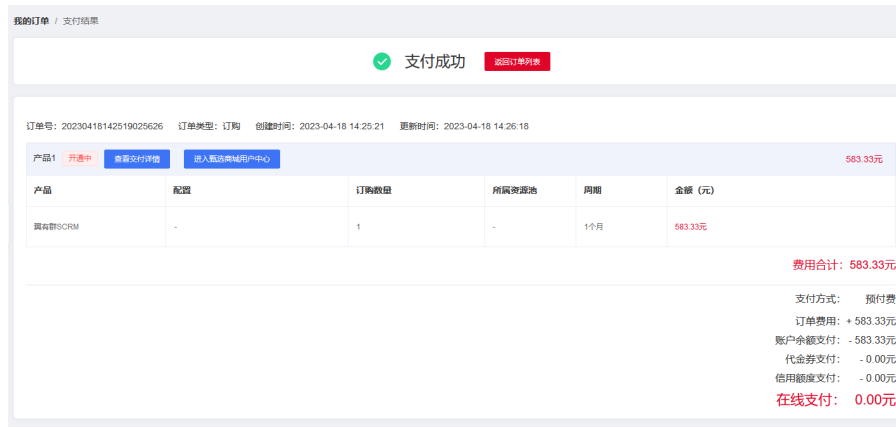
2.4 产品续订

翼有群 SCRM 产品支持续订，续订以年为单位订购。具体步骤如下：

第一步：在天翼云甄选商城找到相关产品，并点击续订，进入支付流程。



第二步：完成支付即可。



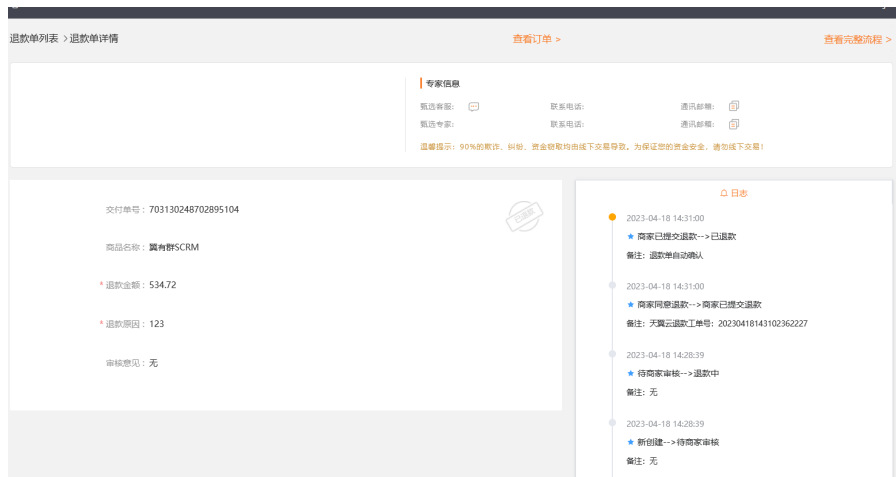
第三步：查看续订订单



2.5 产品退订

翼有群 SCRM 产品支持退订，具体步骤如下：

第一步：进入“甄选商城”页面进入甄选控制台，找到已订购的产品“翼有群 SCRM”，操作“退订”



第二步：提交退订申请后将自动创建工单并跳转“退款单详情”页面；确认信息无误并输入“

退款原因”后提交退款单，可在补充说明弹窗中反馈具体退款的原因



2.6 产品规格变更

翼有群 SCRM 产品在服务期内，支持用户升级同类产品的版本，其他不支持。具体步骤如下：

第一步：进入“甄选商城”页面进入甄选控制台，找到已订购的产品“翼有群 SCRM”，操

作“升级”

中心

订单列表 > 订单详情

支付订单 提交交付单 自动确认交付单

订单编号: 703129422945100800 订单类型: 新购 交付单: 交付单未生成

订单创建时间: 2023-04-18 14:25:17 订单更新时间: 2023-04-18 14:25:21

子订单

商品名称	规格-周期	交付方式	周期数量	实例数量	单价	金额	待支付金额
翼有群SCRM	规格ge-高级版-月	SaaS	1	1	583.33元	583.33元	583.33元

金额: **583.33** [立即支付](#)

第二步：确认支付

我的订单 / 支付结果

支付成功 [返回订单列表](#)

订单号: 20230418142519025626 订单类型: 订购 创建时间: 2023-04-18 14:25:21 更新时间: 2023-04-18 14:26:18

产品: [开通中](#) [查看交付详情](#) [进入服务商城用户中心](#) 583.33元

产品	配置	订购数量	所属资源池	周期	金额(元)
翼有群SCRM	-	1	-	1个月	583.33元

费用合计: **583.33元**

支付方式: 预付费
订单费用: + 583.33元
账户余额支付: - 583.33元
代金券支付: - 0.00元
信用额度支付: - 0.00元
在线支付: 0.00元

第三步：查看订单详情

申请试用: 关联合同: 自下单:

主订单ID: 订单号: 20230418142519025626 合同编号:

登录邮箱: 电话: 创建时间: 2022-04-18 - 2023-04-18

资源ID: 真实资源ID:

[条件选择](#) [查询](#) [重置](#) [展开](#)

订单号	使用类型	订单类型	总金额	用户信息	创建时间	更新时间	完成时间	申请试用	关联合同	状态	操作
20230418142519025626	商用	订购	583.33元	李雷 (xiancheng@163.com)	2023-04-18 14:25:21	2023-04-18 14:26:54	2023-04-18 14:26:54	否	否	完成	详情 ...

导出 [批量修改订单合同](#) [合同解除](#) 共 1 条 [1](#) / 10 页/页 前往 [1](#) 页

3. 功能使用指南

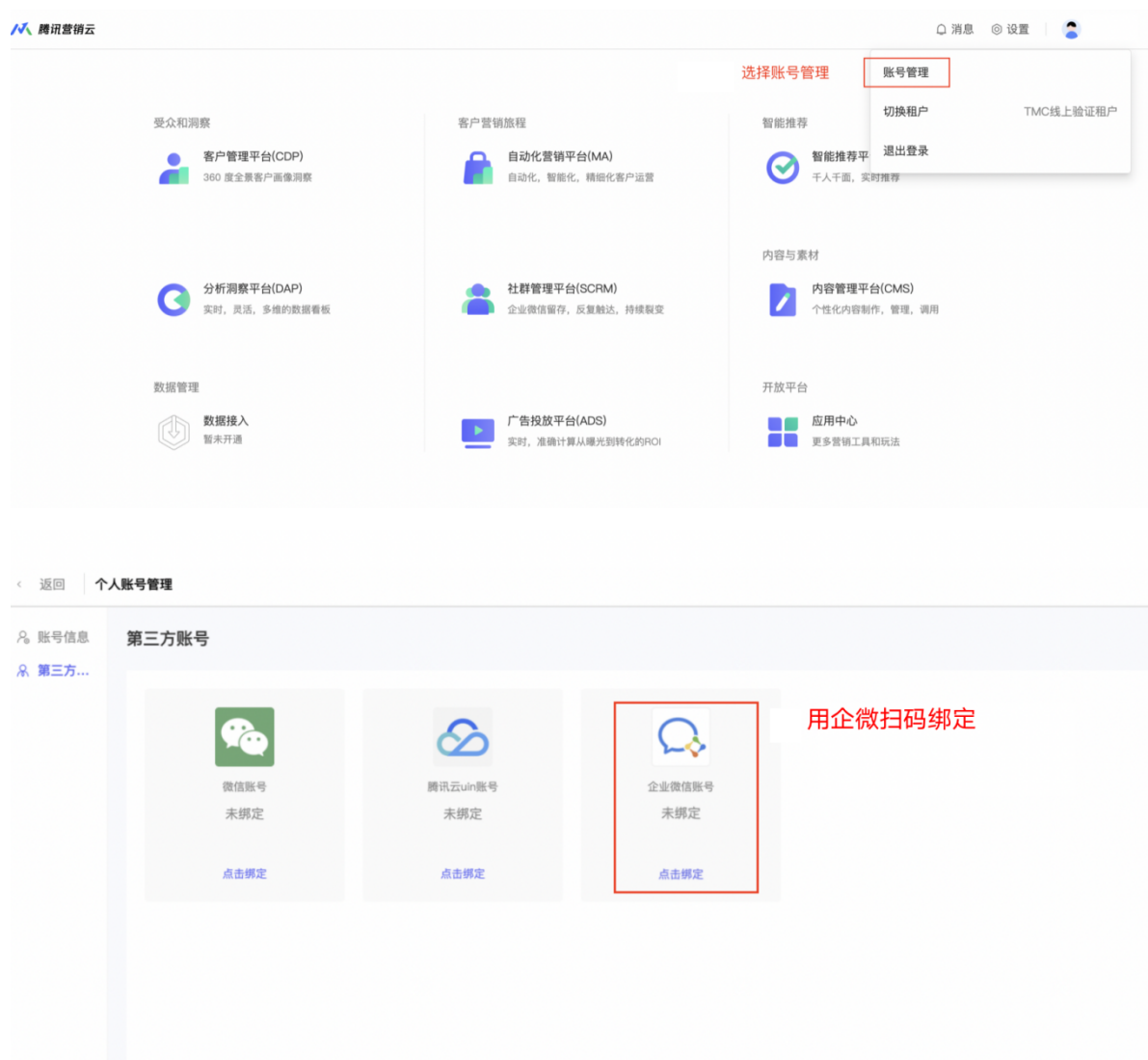
3.1 产品搭建

企业安装翼有群 SCRM 应用；安装角色身份：管理员+企业微信管理员

- (1) 经过步骤 1，前述“企业管理员”已成为管理员。
- (2) 除此之外，其还需要同时具备企业微信主体中的管理员权限（由客户自行在企业微信中进行权限管理设置）



安装前置条件：管理员要在翼有群 scrm 完成企微账号的绑定



安装步骤：

管理员点击翼有群 SCRM，自动跳转安装应用二维码界面，管理员用企业微信扫码安装，选择【同意以上授权并添加】；安装完成后，管理员可直接访问翼有群 SCRM





3.2 产品运营

3.2.1 客户营销——裂变

进行活动小程序授权

1、初次使用裂变功能，会提示需要安装活动小程序，点击「立即安装使用」



2、根据操作步骤指引，点击「添加应用-同意以上授权并添加」即可完成授权；



3.2.2 聊天侧边栏——管理员统一配置

1、配置聊天工具栏工具：进入「客户营销」，点击「聊天工具栏」，点击要添加的 tab，点击「复制链接」；进入企业微信管理后台完成配置；

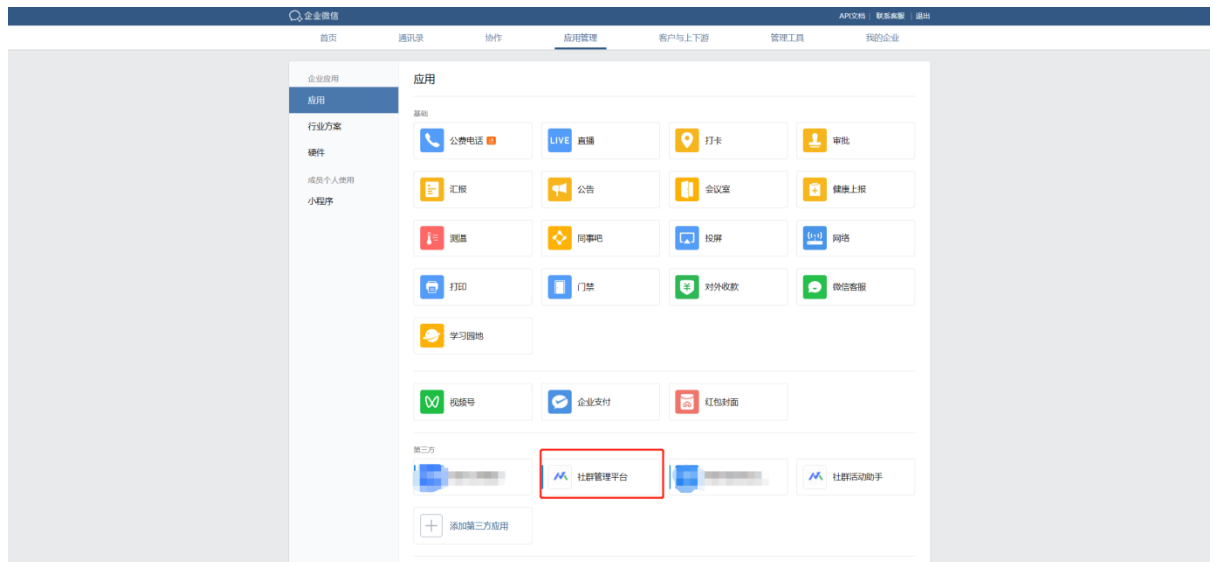


3.2.3 客服中心

已安装社群管理平台的客户，如需使用客服功能，需前往企业微信后台完成新功能权限授权

授权流程指引

1、登录企业微信管理后台 - 应用管理，找到「社群管理平台」应用；进行应用授权



3.2.4 会话存档

企业微信参数配置完成后，为保障数据及时同步，请联系运营沟通同步通讯录数据

配置企业微信自建应用

权限说明：此处需要企业管理员和服务商企业管理员两方配合完成，请需要配置会话存档的

客户联系专属运营沟通

4. 常见问题

4.1 翼有群 SCRM 产品哪些行业是可以做的？

重点行业场景及痛点：

行业	重点场景/痛点
金融	1, 金融机构人力不足，没有太多运营人员； 2, 行业监管性和安全性要求更高，更关注数据及客户资料保密性
零售终端&食品饮料酒水	1、to c 及小 b 端；核心基于 拉新、激活转化、运营管理、系统对接等客户全生命周期管理等场景需求 2、安全部门 会话存档需求
医疗大健康	1、文件泄密风险高、项目缺乏切实管理手段、对外协作无留痕难追责 2、沟通风控管理、药代销售管理、直销/经销商管理
日化美妆	1、核心基于 拉新、激活转化、运营管理、系统对接等客户全生命周期管理等场景需求 2、会话存档

IT 服务、泛互联网、企业服务	<p>协同：项目团队协同效率低</p> <p>客户：销售离职，客户流失</p> <p>管理：无法有效管理赋能销售团队</p> <p>安全：如何保障外部聊天安全合规</p>
地产物业	<p>1、线索沉淀在员工个微，同时无法有效统计拓客情况</p> <p>2、客户关系服务提升</p>
酒店文旅	组织架构复杂，没有统一的平台进行运营，需要统一客户池并有有效工具
服装服饰	基于客户全生命周期、精细化运营的需求
家居家纺	<p>1.引流活动，客户精细化服务，b 端管理和赋能</p> <p>2.售后服务流程</p>
教培	<p>1.过度承诺监督，学员资产管理</p> <p>2.学员全生命周期管理服务，提升满意度</p>
汽车出行	<p>1.线索跟进及销售转化</p> <p>2.集团层面的安全合规问题</p> <p>3.业务团队企微实施经验不足</p> <p>4.集团层面落地企微缺少规划</p>
医疗医院	1、到院前线上咨询，院内服务流、离院后关怀疗程,项目服务提醒
家电数码 3c	<p>1、以经销商渠道为主，品牌为渠道赋能客户和工具</p> <p>2、客户没有有效的管理，没有统一的管理 后台</p>
工业制造	<p>1、对内：内部协作，没有统一入口；oa 系统应用太多，管理使用不方便。</p> <p>2、对外：业务部门使用个微，客户资产问题</p>

政务	<ul style="list-style-type: none"> 1、内部办公安全性需求，效率提升 2、民生服务相关的有效触达
能源	<ul style="list-style-type: none"> 1、传统业务的线下网格无法和客服团队做好无缝对接； 2、客户经理无法针对网格员进行激励和监管； 3、客户经理与客户服务对话需要进行监管和监督；
烟草	<ul style="list-style-type: none"> 1、零售户线下走访维护少，难以持续获得终端动态； 2、商业对零售户的管理依赖于客户经理的个人，工商缺乏共同面向零售户的营销方式；

4.2 翼有群 SCRM 交付需要多久？

客户资料准备完成，交付时间为 5-10 个工作日

4.3 在合作过程中有需要特别注意的事项吗？

- 1、翼有群 scrm 产品使用需要客户有认证完成的企业微信，如果客户没有需要认证企业微信，售后人员可以帮助客户注册或者认证微信公众号；
- 2、10 人版-会话内容存档：需要客户签署企业微信会话内容存档官方开通协议模板，需提前联系专属运营人员；
- 3、企微注册服务（标准版）及企微注册服务（扩容）版本为必选项目，根据客户实际企业微信通讯录员工账号数收取；