

爱番番基础版产品介绍

商业产品运营部 – 商业平台运营组

爱番番基础版——线索贴身管家

目录

1

产品介绍

2

功能介绍

3

操作指南



产品介绍

爱番番基础版——贴身线索管家，深度挖掘线索价值



线索管理

从线索收集到线索成单全流程贯通管理
提升线索跟进效率



线索运营

提供信息化指导和精益化服务赋能商家
提升成单率，实现降本增效




销售效能分析

全方位数字化分析销售效能
持续驱动业绩增长



功能介绍



爱番番基础版



PART 1

线索管理

- 1、线索收集
- 2、线索分配 +
- 3、线索跟进

业务管理

线索收集&线索分配

多渠道智能获客， 灵活分配线索， 实现业务规范化

- 轻松归集更多商机
自动沉淀“梧桐平台”的线索
支持手动添加留联线索
- 提升线索流转效率
支持设置规则自动分配线索
支持手动处理分配

沟通 客户管理 内容管理 发布管理 管理监控 协同办公 设置

智能挖掘 潜在客户池 潜在客户管理 客户管理

潜在客户池 (潜在客户自动分配中)

自定义列表 下载

沟通 客户管理 内容管理 发布管理 管理监控 协同办公 设置

智能挖掘 潜在客户池 潜在客户管理 客户管理

潜在客户池 (潜在客户自动分配中)

自定义列表

请选择

确定 取消

名字	潜在客户ID	潜在客户来源	销售自拓	跟进状态	跟进时间	更新时间
未组	1071046198...	销售自拓		待跟进		
jk	1571540475...	销售自拓		待跟进		
theshy	1571347339...	销售自拓		待跟进		
asd	1571054750...	销售自拓		待跟进		
高桥-电话0073903	1394962674...	留番番-电话		待跟进		
静姐	23630444	销售自拓		已跟进		
高桥自动0057581	23633199	留番番-自动		待跟进		
高桥-电话0098749	23621605	留番番-电话		待跟进		
智能名片0069672	23630488	智能名片		待跟进		

线索跟进

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

协同办公

设置

潜在客户

潜在客户池

潜在客户管理

客户管理

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

协同办公

设置

潜在客户

潜在客户池

潜在客户管理

客户管理

归属人

分组

归属人

流量来源

推广账号

客户来源

通话状态

通话次数

分组

标签

创建时间(起) ~ 创建时间(止)

名字

查询

重置

<input type="checkbox"/>	名字	性别	标签	手机	座机	归属人	分组	生日
<input type="checkbox"/>	郑小姐	未知	--		--	kevinkkkw	未分组	--
<input type="checkbox"/>	智能名片0014...	未知	--		--	kevinkkkw	未分组	--
<input type="checkbox"/>	钉钉	--	--		--	kevinkkkw	未分组	--
<input type="checkbox"/>	哈哈	男	--		--	kevinkkkw	未分组	--
<input type="checkbox"/>	王峰凡	未知	--		--	kevinkkkw	未分组	--

销售全流程标记管理，
整体认识顾客，
针对性提供服务

- 轻松定位顾客诉求
整合线索信息，识别线索来源
- 实现销售过程闭环管理
灵活标记线索意向、跟进程度
自定义线索类别标签

业务管理

销售业务统一管理， 把控销售节奏， 全面提升销售效能

- 灵活调度服务资源
支持多种权限配置
- 构建自动化的销售 workflow
多场景分配线索、设置标签

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

协同办公

设置

智能挖掘

潜客公共池

潜客管理

客户管理

潜客公共池 (潜客自动分配中)

自定义列表

下载

联系方式(多选)

账号管理

名字

账号管理 > yangyisama:小花

☐

名字

基本信息管理

☐

商桥-E

接待管理

☐

电话电

权限与角色管理

☐

黄晓梅

☐

商桥-E

☐

商桥-E

绑定角色

自定义权限

爱番番基础版



PART 2

线索运营

沟通工具 + 两大权益

□ 实时沟通

免费一键
呼叫

无效线索
返款

实时沟通

沟通		
访客列表	沟通列表	留言列表 12
2019-04-25		
	福建_三明 已经很久没有收到您的消息了，您还有其他需要咨询的吗？	2019/4/25 下午1:18
2019-04-22		
	江苏_扬州 访客已离开	2019/4/22 下午12:45
2019-04-20		
	江苏_苏州 访客已离开	2019/4/20 下午3:28
	江苏_苏州 访客已离开	2019/4/20 下午1:45
2019-04-19		
	江苏_泰州 访客已离开	2019/4/19 下午10:02
2019-04-18		
	江苏_泰州	2019/4/18 下午12:36
		
首页	沟通	客户
		
	工作台	我的



咨询接待场景高效赋能，提升服务质量

- 实时跟踪线索信息，历史轨迹，多维度构建顾客咨询诉求
- 支持设置常用语、机器人应答、发送地图定位等服务方式，提升服务效率
- 自定义屏蔽规则，避免资源浪费
- 记录统计内部外部沟通信息，帮助业绩达成

两大权益



免费一键呼叫，随时随地对销售线索进行跟进

- 对广告线索支持免费一键呼叫，降低销售维护成本
- 根据网民归属地显示中间号，减少资源流失
- 网民可在通话记录中回呼销售，持续保持互动
- 永久保存通话记录，支持下载查看，可参照优化客户体验
- 自动更新通话状态，清晰了解成单可能性

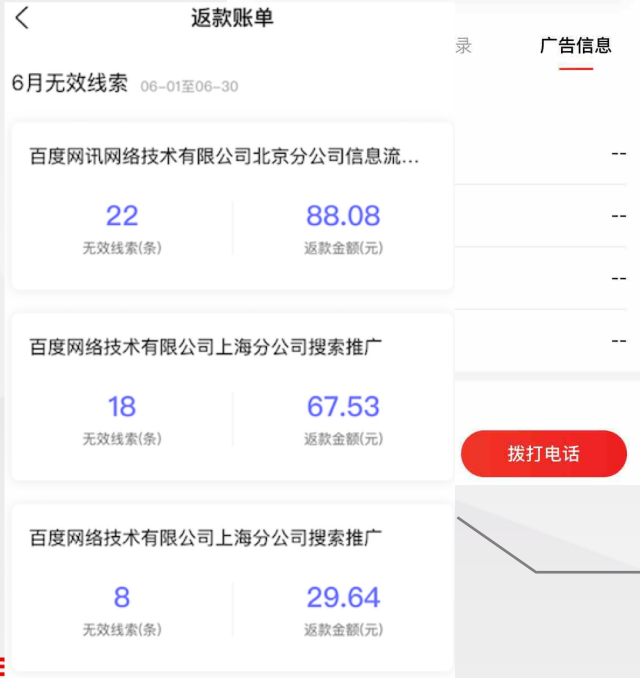


无效线索返款权益，精益获客成本

对来源于广告的销售线索进行拨打跟进后，系统会自动识别通话状态，若判定为无效线索，即对无效部分进行返款。
每月10号会推送上月无效线索返款详情，节约获客成本。

注：

仅对百度投放带来的广告线索支持拨打免费
无效线索返款细则请在“帮助中心”进行查看。





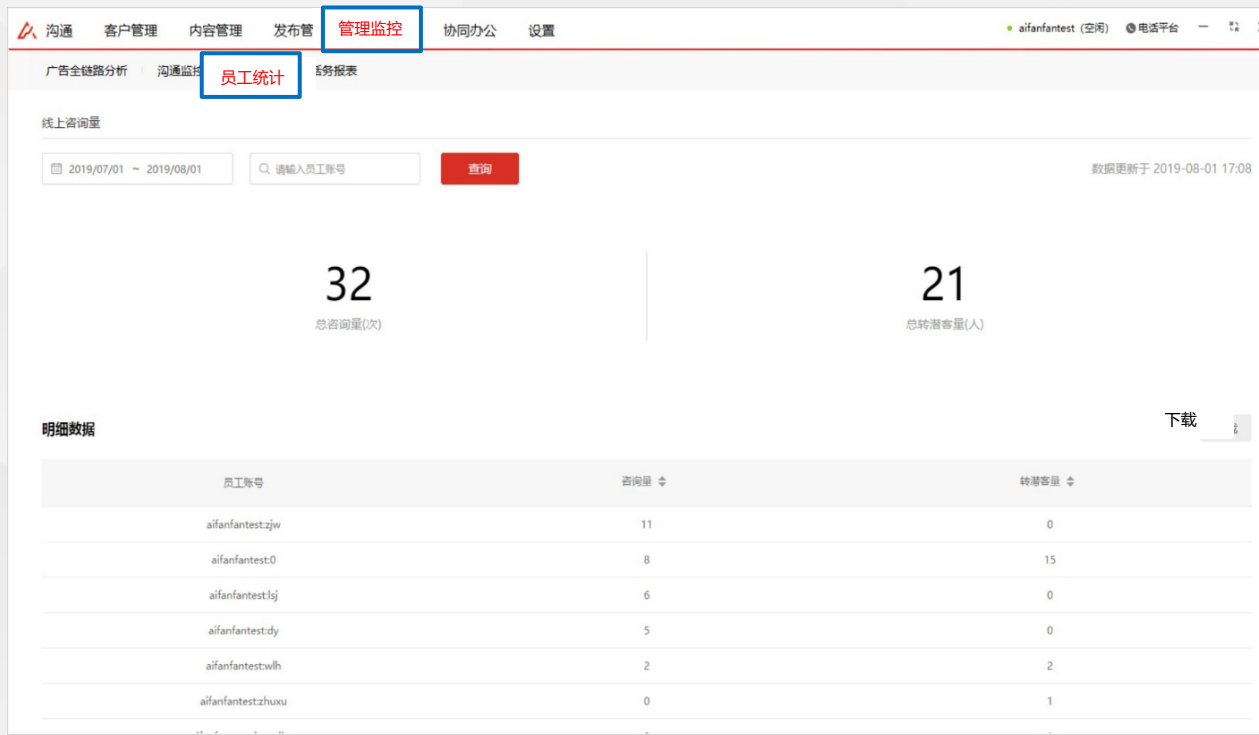
PART 3

销售效能分析

销售效能分析

销售业绩数字化管理， 驱动业绩增长

- 统计销售沟通情况，清晰分析销售效能
- 全流程统计销售跟进情况，确保业绩达成





操作指南

定义说明



- **主账号**
主账号即推广账号。
- **访客**
通过实时沟通工具进行咨询的网民，在未留联前定义为访客。
- **潜客**
不区分来源，留联后统称为潜客。
- **客户**
不区分来源，成单后统称为客户。
- **参与返款**
当回访线索未接通且未满足回访条件时，打上“参与返款”标签，提醒您继续回访。
- **满足返款**
当线索符合无效返款条件后，将会打上“满足返款”标签，次月可返款。

PC端和移动端说明

PC端和移动端均能使用爱番番基础版，支持的功能如下；后文操作介绍中若功能在两端均可实现，仅展示其中一端示例

功能	PC端	移动端	入口
登录	✓	✓	PC端：www2.baidu.com（推广账号登录）或下载客户端后登录 移动：安装APP后登录
账号及权限设置	✓		PC端：首页-沟通-基础设置
实时沟通设置	✓		PC端：首页-沟通-基础设置
绑定中间号	✓		PC端：首页-设置-中间号设置
绑定推广账号	✓		PC端：首页-设置-推广账户绑定
潜客公共池相关操作	✓		PC端：首页-客户管理-潜客公共池
咨询留联添加至潜客	✓	✓	咨询沟通页面
手动录入潜客/客户	✓	✓	PC端：首页-客户管理-潜客/客户管理-新建 移动端：客户-潜客/客户管理-+
设置自动分配规则	✓		PC端：首页-设置-潜客设置-分配设置
手动设置线索分配	✓		PC端：首页-客户管理-潜客公共池
设置线索标签	✓		PC端：首页-设置-客户设置-标签设置
跟进潜客	✓	✓	PC端：首页-客户管理-潜客管理 移动端：客户-潜客管理
一键呼叫	✓	✓	PC端：首页-客户管理-潜客管理-潜客管理详情页 移动端：客户-潜客管理-潜客管理详情页
潜客添加为客户	✓	✓	PC端：首页-客户管理-潜客管理-潜客管理详情页-跟进记录 移动端：客户-潜客管理-潜客管理详情页-跟进记录
跟进客户	✓	✓	PC端：首页-客户管理-客户管理 移动端：客户-客户管理
实时沟通	✓	✓	首页-沟通
查看通话记录	✓	✓	PC端：首页-管理监控-沟通监控 移动端：工作台-沟通监控
回听通话录音	✓	✓	PC端：首页-管理监控-沟通监控 移动端：工作台-沟通监控
转化分析	✓	✓	PC端：首页-管理监控 移动端：工作台-效果分析

客户端下载&登录客户端

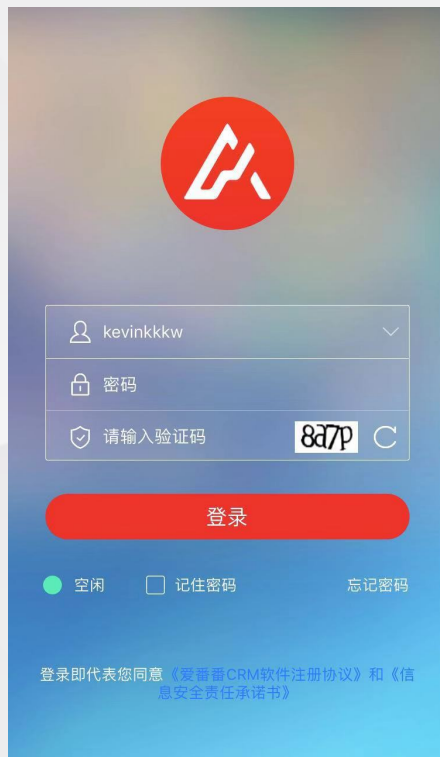
爱番番基础版在PC客户端和移动APP上进行操作，请先下载客户端，由推广账户登录体验。

客户端下载入口

- 请从爱番番官网：<http://aifanfan.baidu.com/#/>下载基础版的PC客户端和移动APP
- 推广账户也可从www2一站式平台跳转至官网进行下载

登录客户端

- **首次登录：**
使用推广账户登录客户端
- **其他员工账户登录：**
由推广账户新建员工账号后，在客户端上进行登录





01



基础设置

基础设置

账号&权限配置

将 业务体系 配置进系统，包括：

- 1、配置组织结构
- 2、新建账号
- 3、角色绑定
- 4、绑定推广账号

实时沟通设置

中间号申请&绑定

注：

- ✓ 基础设置均仅在PC端操作
- ✓ 未新建账号前，所有操作均可由主账号（推广账号）进行操作

账号&权限配置——配置组织结构

为更贴合业务场景，实现数据权限，需在系统中建立组织结构。

入口：【首页】→【沟通】→【基础设置】→【组织结构】

账号 角色 样式 站点 名片设置

组织结构

编辑组织结构

部门1

营销部

销售部

aifanfantest

yb

lsj

gq

fanyi

zhaoyang

zjw

dy

添加部门

* 部门

营销运营部

* 上级部门

yangyisama

yangyisama

营销部

若添加的部门没有上级架构，
请选择主账号名称作为上级

添加人员

操作
编辑 删除
编辑 删除
编辑 删除
编辑 删除
编辑 删除
编辑 删除

账号&权限配置——新建账号

建立组织结构后，需为业务人员新建爱番番账号，并添加至部门体系中。

入口：【首页】→【沟通】→【基础设置】→【账号】→【新建账号】

账号管理

账号	昵称	角色	站点	license编码	操作
aifanfatest	南征北战	主账号	baidu.com	20190815235332NTUc	编辑
aifanfatest:chaoqun	chaoqun	普通客服	baidu.com	201905300442005x77	编辑 删除
aifanfatest:yb	yangyang	超级管理员	baidu.com	20190530044001R121	编辑 删除
aifanfatest:lsj	lsj	超级管理员	baidu.com	20190530044002FEA8	编辑 删除
aifanfatest:gq	gq	超级管理员	baidu.com	201905300440035bKk	编辑 删除
aifanfatest:fanyi	fanyi	客服经理	baidu.com	20190530044004PE3O	编辑 删除
aifanfatest:zhaoyang	zhaoyang	超级管理员	baidu.com	201905300440058Q4L	编辑 删除

共 35 条记录 每页条数 20

新建账号

* 账号: aifanfatest:请输入账号

* 昵称: 请输入昵称

为了您的账号安全，建议不要使用推广名称来作为昵称

* 密码

请输入8-32位字符，必须是大小写字母、数字、特殊字符的组合

* 确认密码

* 密保手机

license: 请选择

* 部门: 部门1

职位: 员工

行业权益: 请选择行业权益

账号&权限配置——角色绑定

不同的角色对应不同权限，通过角色绑定为员工分配不同权限。

角色类型管理入口：【首页】→【沟通】→【基础设置】→【账号】→【账号管理】→【权限与角色管理】

绑定角色

自定义权限

角色	说明
<input type="radio"/> 超级管理员	默认角色
<input type="radio"/> 客服经理	默认角色
<input checked="" type="radio"/> 普通客服	默认角色
<input type="radio"/> 营销一线	2、若默认角色不能满足业务场景，可点击自定义添加角色，设置对应权限
<input type="radio"/> 营销管理层	默认角色
<input type="radio"/> 销售一线	默认角色
<input type="radio"/> 销售管理层	默认角色

角色管理

角色管理 > 新建角色

* 角色名称

沟通权限设置 crm权限设置

权限列表

权限范围

接待管理

☐ 接待权限

☐ 邀请访客对话 ☐ 所接待站点

☐ 发起直接对话 ☐ 所接待站点

☐ 多人会话权限

☐ 查看其他人对话内容 ☐ 所接待站点

☐ 参与其他人对话 ☐ 所接待站点

☐ 名片管理

☐ 名片管理查看、导出 ☐ 全部站点 ☐ 所接待站点 ☐ 仅自己

☐ 名片管理编辑 ☐ 全部站点 ☐ 所接待站点 ☐ 仅自己

账号&权限设置——角色绑定

入口1：【首页】→【沟通】→【基础设置】→【账号】→【账号管理】→【权限与角色管理】

入口2：新建账号点击保存后，系统提示对账号进行管理，点击“管理账号”

账号管理

账号管理 > yangyisama:小花 删除

绑定角色 自定义权限

基本信息管理

接待管理

权限与角色管理

角色	说明	权限
<input type="radio"/> 超级管理员	默认角色	新建发布,一触即发,百度APP群发,百度...
<input type="radio"/> 权限管理员	默认角色	百度APP群发设置,公众号授权,添加公众...
<input type="radio"/> 客服经理	默认角色	咨询监控,电话监控,智能邀请设置,日程管...
<input checked="" type="radio"/> 普通客服	默认角色	咨询监控,电话监控,智能邀请设置,电话直...
<input type="radio"/> 营销一线		潜客挖掘,沟通统计,智能名片,公众号访客...
<input type="radio"/> 营销管理层	默认角色	潜客挖掘,沟通统计,智能名片,公众号访客...

勾选完成对员工账号的角色绑定

账号&权限配置——绑定推广账号

若有多个推广账号在投，可以在系统中进行绑定设置，实现对投放带来的所有线索进行统一管理。

入口：【首页】→【设置】→【推广账号绑定】

沟通 客户管理 内容管理 发布管理 管理监控 协同办公 **设置**

微信营销 百度APP群发设置 微信公众号授权 中间号设置 身份认证 客户设置 权益设置 **推广账户绑定**

绑定账号列表

请输入需要绑定的推广账号名称 **绑定**

推广账号	绑定时间	操作人	操作
aifanfantest			

输入需要绑定的推广账号，完成绑定。
注：要求与主账号合同主体同一资质才可绑定成功

每页条数 20 < 1 >

实时沟通设置——咨询接待设置

若使用爱番番中提供的咨询工具，可通过设置咨询接待规则，实现将产生咨询的访客按浏览的网页、按地域等方式分配至员工接待。

入口1：【首页】→【沟通】→【基础设置】→【账号】→【账号管理】→【接待信息管理】

入口2：新建账号点击保存后，系统提示对账号进行管理，点击“管理账号”

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

用户名(在线)

快捷操作

访客接待

基础设置

接待设置

管理工具

记录与统计

个人设置

帮助中心

自定义快捷操作

账号

角色

样式

站点

名片设置

账号管理

账号编辑

基本信息编辑

接待信息编辑

权限角色编辑

接待站点

接待地域

优先接待地域

接待上限

☐ 全选

☒ a12.com

☐ a12.com

☐ a12.com

☐ a12.com

☐ a12.com

☐ a12.com

☐ a12.com

☒ 中国

☒ 华北地区

☒ 北京

☒ 天津

☒ 河北

☒ 内蒙古

☒ 山西

☒ 东北地区

☒ 黑龙江

☒ 吉林

☒ 辽宁

☒ 华东地区

☒ 上海

☒ 安徽

☒ 福建

☒ 江苏

☒ 江西

☒ 华中地区

☒ 河南

☒ 湖北

☒ 湖南

☒ 华南地区

☒ 广东

☒ 广西

☒ 海南

☒ 西南地区

☒ 重庆

☒ 贵州

☒ 四川

☒ 西藏

☒ 云南

☒ 西北地区

☒ 甘肃

☒ 宁夏

☒ 青海

☒ 陕西

☒ 新疆

- 接待站点：勾选网站后，浏览这些网站的访客产生咨询时，分配至该员工进行接待
- 接待地域：选择员工负责接待的地域
- 优先接待地域：勾选后，系统会按照优先顺序安排网民咨询排队
- 接待上限：选择可同时接待的访客数量

中间号申请

申请入口：请从爱番番官网：<http://aifanfan.baidu.com/#/>
点击右上角的“企业入口”按钮，登录推广账号

企业入口

点击“企业入口”进行登录后，进入中间号管理页面，点击“风云计划号码权益包”的“申请”按钮，进行中间号申请。

爱番番 企业管理后台

chuda100 退出

中间号管理

权益信息列表

权益管理

请输入权益名称

全部

查询

号码管理

通话详单

权益名称	内容	使用有效期②	状态	操作
风云计划号码权益包	号码数量:1个	-	待申请	申请
风云计划话费包	通话:活动期限内免费	同风云行动有效期	已生效	申请

点击“申请”按钮，进入申请页面后，系统默认分配一个号码，不支持手动选择，点击提交进行申请，申请成功后“权益信息列表”中显示一条号码租用信息

中间号绑定

绑定入口：【首页】→【设置】→【中间号设置】→【新增】

操作权限：默认系统管理员权限可操作

The screenshot shows the '设置' (Settings) tab in the Baidu MEG system. The '中间号设置' (Intermediate Number Settings) sub-tab is active, and the '新增' (Add) button is highlighted. The interface includes a form for adding a new intermediate number and a table of existing ones.

中间号设置

爱番番账号: aifanfantest.fanshifu

绑定手机号: [Input Field]

绑定中间号 (外显号): [Dropdown Menu]

从列表中选择中间号完成绑定
(系统根据申请情况将中间号自动填充至列表)

选择需要配置中间号的员工账号, 填写员工手机号码

新增

账号	绑定电话	操作
aifanfantest:qiyang	17...	编辑 删除
aifanfantest:wih	06...	编辑 删除
aifanfantest:0	46...	编辑 删除

每页条数: 10 1 < >

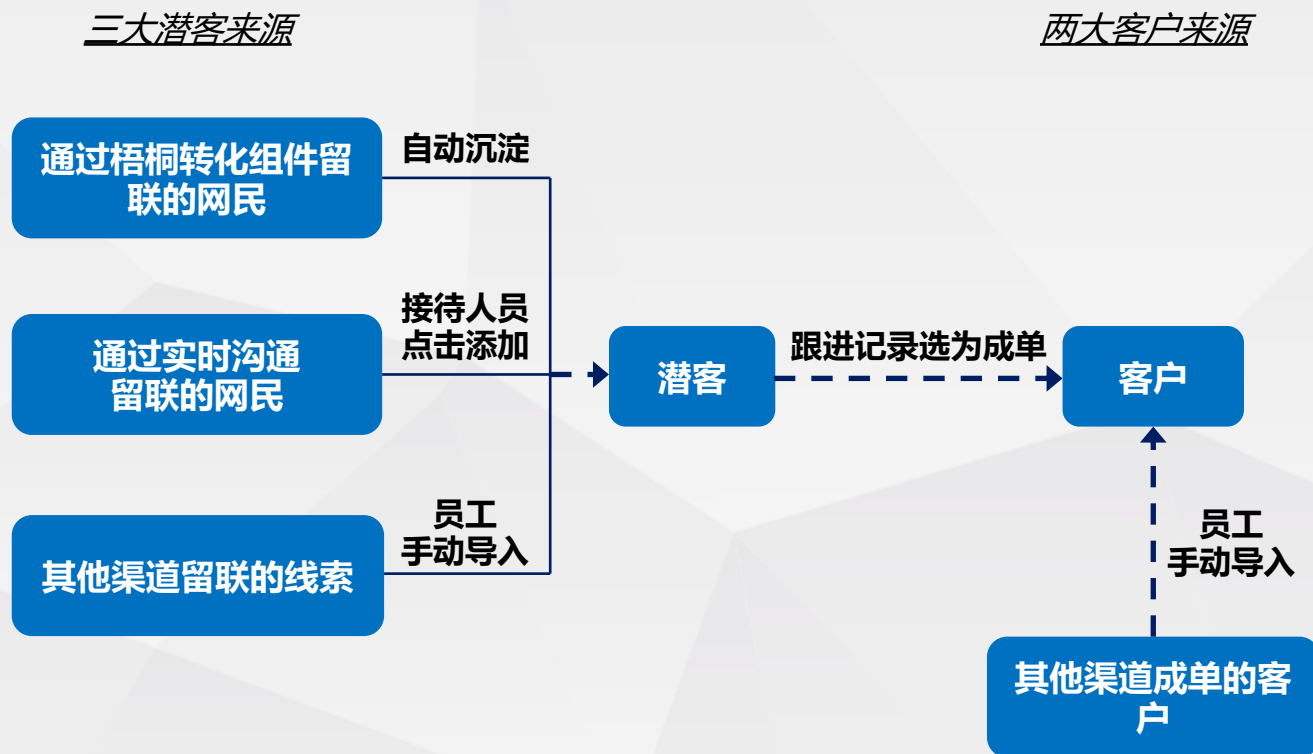


02



线索管理

线索转化过程概览



潜客三大来源——查看通过梧桐转化组件留联的潜客

通过梧桐转化组件留联的网民会自动沉淀至“潜客公共池”，整合显示潜客信息，可筛选进行查看。支持进行下载。

入口：【首页】→【客户管理】→【潜客公共池】

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

协同办公

设置

aifanfantest (空闲)

电话平台

智能挖掘

潜客公共池

潜客管理

客户管理

潜客公共池 (潜客自动分配中)

自定义列表

下载

导入

联系方式(多选)

性别

潜客来源

创建时间(起) ~ 创建时间(止)

名字

查询

<input type="checkbox"/>	名字	潜客ID	性别	手机	潜客状态	潜客来源	地域	创建时间 1↓	更新时间 1↓
<input type="checkbox"/>	商桥-电话0086527	23620153	未知		待跟进	商桥-电话	-	2019.05.31 01:18	2019.06.17 00:01
<input type="checkbox"/>	电话电话好多	23621765	未知		待跟进	销售自拓	-	2019.06.03 14:15	2019.06.17 00:01
<input type="checkbox"/>	黄晓梅	23592000	未知		已跟进	销售自拓	-	2019.05.15 22:29	2019.06.17 00:01
<input type="checkbox"/>	商桥-电话0098749	23621605	未知		待跟进	商桥-电话	-	2019.06.02 20:20	2019.06.04 17:05
<input type="checkbox"/>	商桥-电话0092704	23620160	未知		已跟进	商桥-电话	-	2019.05.31 03:14	2019.06.04 17:05

潜客三大来源——通过实时沟通留联的网民添加至潜客

若使用爱番番中提供的咨询工具，用户在与销售沟通时留下联系方式，系统会自动识别并弹出“添加到潜客”的提示信息，点击后，线索自动添加到“潜客详情”模块中，进行后续持续管理。

北京_海淀

已为您智能识别出联系方式，[立即添加到潜客](#)

母语是英语

北京_海淀

这么专业吗

嗯嗯

您方便留个电话么?

北京_海淀

哦哦

北京_海淀

好的

北京_海淀

添加到潜客

请将访客的线索添加到潜客列表

手机号码最多可添加三个

手机

QQ

邮箱

备注

提交

潜客三大来源——其他渠道留联的线索添加至潜客

可自行添加潜客，系统标记线索来源为“销售自拓”，可通过通讯录直接导入，也支持向潜客公共池批量导入

批量导入公共池入口：【首页】→【客户管理】→【潜客公共池】→【导入】

入口：【首页】→【客户管理】→【潜客管理】→【新建潜客】

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

协同办公

设置

智能挖潜

潜客公共池

潜客管理

客户管理

自定义列表

下载

导入

联系方式(多选)

性别

潜客来源

创建时间(起) ~ 创建时间(止)

名字

查询

<input type="checkbox"/>	名字	潜客ID	性别	手机	潜客状态	潜客来源	地域	创建时间 1k	更新时间 1k
<input type="checkbox"/>	商桥-电话0086527	23620153	未知		待跟进	商桥-电话	-	2019.05.31 01:18	2019.06.17 00:01
<input type="checkbox"/>	电话电话好多	23621765	未知		待跟进	销售自拓	-	2019.06.03 14:15	2019.06.17 00:01
<input type="checkbox"/>	黄晓梅	23592000	未知		已跟进	销售自拓	-	2019.05.15 22:29	2019.06.17 00:01
<input type="checkbox"/>	商桥-电话0098749	23621605	未知		待跟进	商桥-电话	-	2019.06.02 20:20	2019.06.04 17:05
<input type="checkbox"/>	商桥-电话0092704	23620160	未知		已跟进	商桥-电话	-	2019.05.31 03:14	2019.06.04 17:05

线索分配——将线索分配至对应销售跟进

- 默认超级管理员可将
线索分配至员工进行跟进：
- 为实现业务自动化，可通过设置分配规则实现自动分配；
 - 若有特殊线索，可以手动操作分配给指定销售。

▶ 设置自动分配规则：

入口：【首页】→【设置】→
【潜客设置】→【分配设置】

- **排序分配**：预先设置并启用规则后，新进入“潜客公共池”的线索，将按照规则的设置顺序，从上到下，依次自动分配线索。
- **补充分配**：优先将线索分配给当前潜客量最少的员工。
- 可以按照地域、性别、联系方式和来源等条件设置分配规则
- 停用的规则删除后不可找回；最多可建20条规则，最多生效10条规则；若不需要的规则请及时删除，以免误分配。

新建规则

新建规则将自动保存在“已停用”里，需启用才可生效

规则名称

请输入规则名称

0/15

潜客范围

☐ 公共池所有新增潜客

☒ 自定义条件

分配方式

☒ 排序分配

☐ 补充分配

推广账号

包含

aifanfantest

删除

线索来源

包含

爱番番-咨询

删除

地域

包含

上海,天津

删除

+添加筛选条件

分配用户

请选用户

全部添加

输入关键字进行过滤

▼ 部门1

▼ 销售部

▼ 销售二部

已选用户

全部删除

线索分配——将线索分配至对应销售跟进



手动设置线索分配：

入口：

【首页】→【客户管理】→【潜在客户池】

Step1

选中要分配的潜在客户，点击“分配至”

Step2

选择接受该潜客的账号

The screenshot shows the Baidu MEG system interface. The top navigation bar includes '沟通' (Communication), '客户管理' (Customer Management), '内容管理' (Content Management), '发布管理' (Release Management), '管理监控' (Management Monitoring), '协同办公' (Collaborative Office), and '设置' (Settings). The '客户管理' (Customer Management) tab is selected, and the '潜在客户池' (Potential Customer Pool) sub-tab is active. The main content area displays a table of potential customers with columns for '名字' (Name), '潜在客户ID' (Potential Customer ID), and '潜在客户来源' (Potential Customer Source). A modal window titled '潜在客户分配' (Potential Customer Allocation) is open, prompting the user to '请输入需要分配潜客的账号' (Please enter the account number for the potential customer to be allocated). The modal includes a dropdown menu labeled '请选择' (Please select) and two buttons: '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel).

名字	潜在客户ID	潜在客户来源
朱旭	1071046198...	销售自拓
jk	1571540475...	销售自拓
thesly	1571347339...	销售自拓
asd	1571054750...	销售自拓
商桥-电话0073903	1394962674...	销售自拓
静姐	23630444	销售自拓
商桥自动0057581	23633199	销售自拓
商桥-电话0098749	23621605	销售自拓
智能名片0069672	23630488	销售自拓

线索跟进——设置线索标签

为了方便线索的识别与管理，默认管理员可以设置一系列线索标签，销售可以选择对应的标签，对负责的潜客或客户进行标记，从而对线索的状态进行动态跟进。例如人群类标签、诉求类标签等

入口：首页-设置-客户设置-标签设置

沟通 客户管理 内容管理 发布管理 管理监控 协同办公 **设置**

微信营销 百度APP群发设置 微信公众号授权 中间号设置 身份认证 **客户设置**

潜客分配设置 潜客回收设置 **标签设置**

新建标签

标签名称 0/6

标签重要程度*

标签分类 ☒ 用于潜客管理 ☐ 用于客户管理

线索跟进——跟进潜客

入口：【首页】→【客户管理】→【潜客管理】→选择潜客进入潜客详情页



点击可针对潜客添加已设置的标签

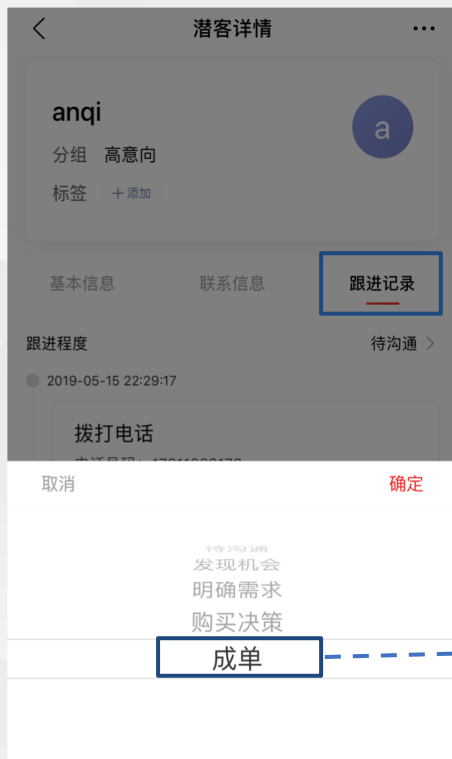
显示潜客的来源信息
包括：来自的推广账户、计划、单元及落地页

一键免费拨打电话

线索跟进——从潜在客户

当潜在客户下单后，可将客户的跟进记录更新为成单，使线索转化为客户进行管理

入口：【首页】→【客户管理】→【潜在客户管理】→选择潜在客户进入潜在客户详情页→【跟进记录】



选择成单后，该客户进入
客户详情页进行管理

线索跟进——手动添加其他渠道成单的客户

若有其他渠道成单的客户需统一进行管理，可手动上传，也可通过通讯录导入。也可批量导入。

入口：【首页】→【客户管理】→【客户管理】→【新建客户】

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

协同办公

设置

aifanfantest (空闲)

电话平台

潜在客户

潜在客户池

潜在客户

客户管理

客户列表

自定义列表

下载

新建客户

导入

归属人

流量来源

推广账号

客户来源

通话状态

通话次数

分组

联系方式(多选)

标签

创建时间(起)

创建时间(止)

名字

查询

<input type="checkbox"/>	名字	客户ID	分组	归属人	生日	手机	购买产品	跟进时间 1k	更新时间 1k	性别	座机	操作
<input type="checkbox"/>	郑女士	17812666...	未分组	aifanfantest	--		--	2019.08.09 15:59	2019.08.09 15:59	女	--	编辑
<input type="checkbox"/>	吴先生	17812645...	未分组	aifanfantest	--		--	2019.08.09 15:59	2019.08.09 15:59	男	--	编辑
<input type="checkbox"/>	周先生	17812587...	未分组	aifanfantest	--		--	2019.08.09 15:59	2019.08.09 15:59	男	--	编辑
<input type="checkbox"/>	钱女士	17812564...	未分组	aifanfantest	--		--	2019.08.09 15:59	2019.08.09 15:59	女	--	编辑
<input type="checkbox"/>	王女士	17812531...	未分组	aifanfantest	--		--	2019.08.09 15:58	2019.08.09 15:58	女	--	编辑
<input type="checkbox"/>	王女士	17801844...	未分组	aifanfantest	--		日语N2提...	2019.08.09 15:04	2019.08.09 15:05	女	--	编辑

线索跟进——跟进客户

入口：【首页】→【客户管理】→【客户管理】→选择客户进入客户详情页



点击可针对客户添加已设置的
标签

一键免费拨打



03



线索运营

实时沟通设置——自建落地页中安装沟通工具

推广账户中使用<梧桐平台>打造的落地页收集的线索可自动沉淀至爱番番基础版；
若需要收集自建落地页的线索，请先安装爱番番中提供的沟通工具，通过沟通工具进行线索沉淀。

安装沟通工具入口：【首页】→【沟通】→【基础设置】→【站点】

Step1

点击新建站点，设置安装沟通工具的网站



Step2

获取代码，将代码添加至网站



实时沟通——页面介绍

The screenshot shows the Baidu MEG Real-time Communication interface. The top navigation bar includes tabs for 沟通 (Communication), 客户管理 (Customer Management), 内容管理 (Content Management), 发布管理 (Release Management), 管理监控 (Management Monitoring), 协同办公 (Collaborative Office), and 设置 (Settings). The left sidebar contains a tree view with categories like 快速操作 (Quick Actions), 访客接待 (Visitor Reception), 基础设置 (Basic Settings), 管理工具 (Management Tools), 记录与统计 (Records and Statistics), 个人设置 (Personal Settings), and 帮助中心 (Help Center). The main content area is divided into several sections: 访客列表 (Visitor List) on the left, 访客信息 (Visitor Information) in the center, and 对话区域 (Conversation Area) on the right. The 访客列表 section shows a list of visitors with their status (e.g., 无访客等待开始, 我的访客, 全部访客) and a list of visitors with their location and status. The 访客信息 section shows a list of visitors with their status and a list of visitors. The 对话区域 section shows a list of visitors with their status and a list of visitors. The 常用语管理 (Common Phrase Management) section is located on the right side of the interface, showing a list of common phrases and a search bar.

访客列表

- 无访客等待开始
- 我的访客
 - 对话中 0
 - 邀请中 0
 - 最近沟通 0
- 全部访客
 - 访问中 121
 - 2529 || 北京观
 - 2528 || 安徽合肥 访问1页
 - 2527 || 浙江金华 访问1页
 - 2523 || 天津东丽 访问1页
 - 2521 || 北京 访问1页
 - 2520 || 广东惠州 访问1页
 - 2519 || 天津西青 访问2页
 - 2517 || 北京密云 访问1页
 - 2516 || 广东深圳 访问1页
 - 2515 || 北京密云 访问2页
 - 2513 || 陕西西安 访问1页
 - 0665 || 新到访客 访问1页
 - 2512 || 河北沧州 访问2页

访客信息

2019-07-04 13:58:54

- 访客列表：分状态展示访客情况，包括：访客等待开始、对话中、邀请中、最近沟通、访问中、机器人接待、已离开。
- 团队列表：可查看所有客服的接待以及当前正在沟通的访客情况。
- 对话区域：与访客沟通时，支持文字、表情、图片、截图、文件、地址位置的发送。
- 访客信息：沟通区域可查看访客消息、访客轨迹、访客名片、历史记录。
- 常用语管理：可以按照不同设备使用系统中的常用语或自定义常用语

对话区域

常用语管理

- 勾选的
- qa的
- rd的
- 非商桥
- 陶忠乐
- 导入常用语
- 耿相辉
- 凯璇的
- 斯宇
- 基本使用问题

实时沟通——访客接待

实现开始和访客沟通、对访客发出沟通邀请、将访客转移给其他人员、屏蔽访客等设置

入口：【首页】→【沟通】→【访客接待】



Step1

点击某位访客

Step2

点击操作按钮

- **接受沟通**：若访客在咨询等待中，可使用该功能开始和访客沟通
- **发起邀请**：若访客正在浏览站点，可使用该功能向访客发出邀请
- **转移访客**：若访客咨询的问题需询问其他人员，可使用该功能将访客转移至其他人员进行服务。
- **屏蔽访客**：可屏蔽该访客或进行IP屏蔽。设置成功后，访客端提示：“当前无可接待客服”。支持解除屏蔽，解除后，即可进行正常沟通

实时沟通——屏蔽管理

查看和管理入口：【首页】→【沟通】→【管理工具】→【屏蔽管理】

The screenshot displays the Baidu MEG Real-time Communication interface. The top navigation bar includes '沟通' (Communication), '客户管理' (Customer Management), '内容管理' (Content Management), '发布管理' (Publish Management), '管理监控' (Management Monitoring), '协同办公' (Collaborative Office), and '设置' (Settings). The '沟通' (Communication) tab is selected, and the '管理工具' (Management Tools) sub-tab is highlighted. The '屏蔽管理' (Screen Management) section is active, showing a table with columns for '访客ID' (Visitor ID), '对应站点' (Corresponding Site), '屏蔽时间' (Screening Time), '操作人' (Operator), '屏蔽原因' (Screening Reason), and '操作' (Action). The table is currently empty, and a '批量解除屏蔽' (Batch Unscreen) button is visible at the top of the table area.

沟通 客户管理 内容管理 发布管理 管理监控 协同办公 设置

快捷操作 访客接待 基础设置 接待设置 管理工具 记录与统计 个人设置 帮助中心

留言管理 屏蔽管理

访客

无访客等待开始

我的访客

- 对话中 0
- 邀请中 0
- 最近沟通 1
 - 0001 || 北京海淀

全部访客

- 访问中 0
- 机器人接待 0
- 已离开 0

屏蔽管理

批量解除屏蔽

<input type="checkbox"/>	访客ID	对应站点	屏蔽时间	操作人	屏蔽原因	操作
--------------------------	------	------	------	-----	------	----

实时沟通——记录与统计

查看访客消息、团队内部沟通消息入口：【首页】→【沟通】→【访客消息】

The screenshot displays the Baidu MEG communication interface. The top navigation bar includes '沟通' (Communication), '客户管理' (Customer Management), '内容管理' (Content Management), '发布管理' (Publish Management), '管理监控' (Management Monitoring), '协同办公' (Collaborative Office), and '设置' (Settings). The user 'kevinkkkw (空闲)' is logged in via the '电话平台' (Phone Platform).

The left sidebar contains '快捷操作' (Quick Actions) with links to '访客接待' (Visitor Reception), '基础设置' (Basic Settings), '接待设置' (Reception Settings), '管理工具' (Management Tools), '记录与统计' (Record and Statistics), '个人设置' (Personal Settings), and '帮助中心' (Help Center). Below this, there are tabs for '访客消息' (Visitor Messages), '团队消息' (Team Messages), '系统消息' (System Messages), and '数据统计' (Data Statistics).

The main content area is divided into two sections: '访客' (Visitor) and '团队' (Team). The '访客' section shows '无访客等待开始' (No visitor waiting to start) and '我的访客' (My Visitors). Under '我的访客', there are statistics for '对话中' (In Conversation: 0), '邀请中' (Invited: 0), and '最近沟通' (Recent Communication: 1). A list item shows '0001 || 北京海淀' with icons for a person, a speech bubble, and a document. The '全部访客' (All Visitors) section shows '访问中' (Visiting: 0), '机器人接待' (Robot Reception: 0), and '已离开' (Left: 0).

The '团队' section has tabs for '对话' (Conversation), '访客信息' (Visitor Information), '访客轨迹' (Visitor Trajectory), '访客名片' (Visitor Business Card), and '历史记录' (History Record). The '对话' tab is active, showing a large empty area for the conversation. At the bottom of this area are icons for text, emojis, images, attachments, and location.

On the right side, there are buttons for '新建分组' (New Group) and '新建常用语' (New Common Phrase). Below these is a search bar for '搜索常用语' (Search Common Phrases) and a list of common phrases: '自我介绍' (Self Introduction), '等待' (Waiting), '道别' (Farewell), and '财务专用' (Finance Only).

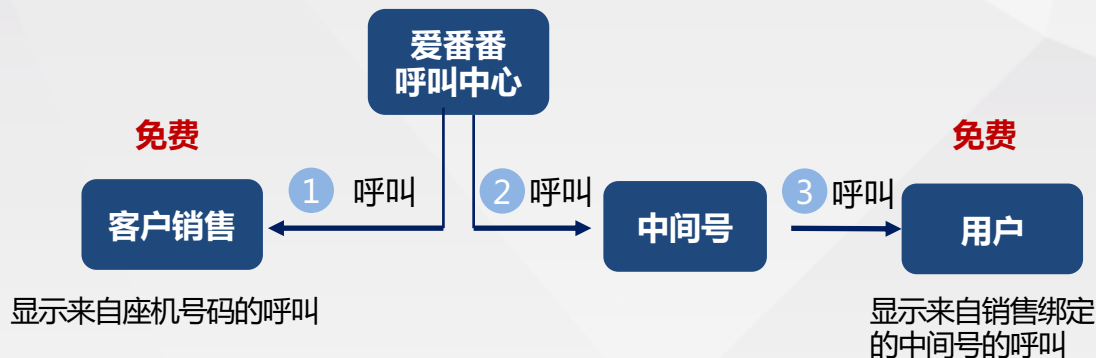
The bottom right corner features a '发送' (Send) button.

免费拨打流程

场景一

客户销售呼叫用户

- 1 客户销售在PC/APP点击“拨打电话”按钮
- 2 提示信息中的座机号码呼叫客户销售
- 3 客户销售接起后，中间号呼叫用户



场景二

用户呼叫客户销售

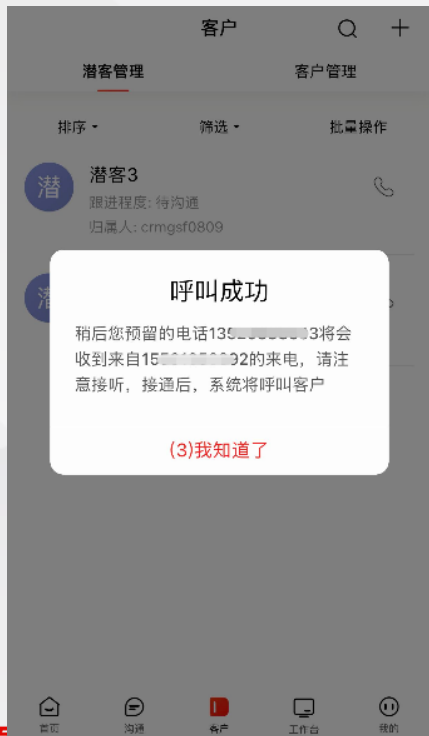
- 1 用户在通话记录中回拨中间号
- 2 中间号呼叫客户销售



免费一键呼叫——拨打&查看通话记录

Step1

潜客/客户详情页一键拨打电话



Step2

拨打后可随时随地查看通话记录数据, 可下载回听通话录音

入口: 【首页】→【客户】→【潜客详情】/【客户详情】



➢ 免费一键呼叫仅对百度投放带来的广告部分的线索免费;

➢ PC端和APP端均支持一键拨打,

PC端拨打流程: 需手机处于解锁状态&爱番番基础版APP在运行中, 点击“拨打电话”按钮后, 手机端弹出提示信息, 确认后, 即可进行呼叫。

- 调听录音: 在潜客管理/客户管理页面, 打开潜客详情, 点击“跟进记录”, 找到想要调听录音的记录, 点击打开跟进详情—“电话记录详情”听取录音, 管理者可以调听所属销售人员电话录音, 销售人员只能调听自己的电话录音。

免费一键呼叫——通话状态自动识别&查看

每次拨打电话跟进后，系统会自动识别通话状态，并进行记录，可在【客户管理】中进行查看

沟通 客户管理 内容管理 发布管理 管理监控 协同办公 设置

潜客挖掘 潜客公共池 潜客管理 客户管理

① 使用中间号跟进广告来源潜客，可参加无效线索返款活动。 [查看活动规则](#)

潜客管理 (潜客回收启用中) 自定义列表 下载 新建潜客

归属人 流量来源 推广账号 潜客来源 潜客状态 通话状态 通话次数 跟进程度

分组 联系方式(多选) 标签 创建时间(起) ~ 创建时间(止) 名字 查询 重置

<input type="checkbox"/>	名字	标签 ⑦	潜客来源	潜客状态 ⑦	推广账号	通话状态 ⑦	归属人	手机	流量来源	操作
<input type="checkbox"/>	孟尚军	参与返款 主账号标签	营销通-表单	已跟进	gaoqian07					新建日程
<input type="checkbox"/>	lxlcaimi电话	参与返款	营销通-表单	已跟进	liran18					
<input type="checkbox"/>	爱番番-自动0...	--	爱番番-自动	待跟进	--	待联系	aff3ty:gaoqian073	15559589073	其他	新建日程
<input type="checkbox"/>	lxl测试	参与返款 满足返款	营销通-表单	已跟进	liran18	未接通	aff3ty	15001174350 15801349895	搜索推广	编辑 新建日程

通话状态：

待联系：线索的初始通话状态，未与客户取得联系

未接通：给用户拨打过电话，但是电话未接通

已接通：给用户拨打过电话，电话已接通但通话时间小于60s

有效沟通：给用户拨打过电话，电话已接通且通话时间不小于60s

无效线索返款

若线索在无效返款的范围中，且未接通&未满足回访条件时，系统会打上“参与返款”的标签，提示继续进行回访；
若线索已符合无效线索返款条件，系统打上“满足返款”的标签，次月进行返款。

查看入口：【首页】→【客户管理】→【潜客管理】

沟通

客户管理

内容管理

发布管理

管理监控

协同办公

设置

aff3ty (空闲) 电话平台

潜客挖掘 潜客公共池 潜客管理 客户管理

爱番番无效潜客返款活动：使用中间号跟进广告来源潜客，判定无效即可返款！[查看活动规则](#)

潜客管理 (潜客回收启用中)

自定义列表 下载 新建潜客

归属人 流量来源 推广账号 潜客来源 潜客状态 通话状态 通话次数 跟进程度

分组 联系方式(多选) 标签 创建时间(起) ~ 创建时间(止) 名字 查询 重置

<input type="checkbox"/>	名字	标签	潜客来源	潜客状态	推广账号	归属人	手机	流量来源	潜客ID	操作
<input type="checkbox"/>	孟尚军	参与返款 主账号	营销通-表单	已跟进	liran18	aff3ty	18200279801	信息流	18567541	编辑 新建日程
<input type="checkbox"/>	爱番番-自动0...	--	爱番番-自动	待跟进	--	aff3ty:gaoqian073	15559589073	其他	18582173	新建日程
<input type="checkbox"/>	lxl测试	参与返款 满足返款 你好呀呀呀	营销通-表单	已跟进	liran18	aff3ty	15001174350 15801349895	搜索推广	18567542	编辑 新建日程
<input type="checkbox"/>	lxl测试停机	参与返款 满足返款	营销通-表单	已跟进	liran18	aff3ty:gaoqian073	13991325641	信息流	18574677	新建日程

- 参与返款：当回访线索未接通且未满足回访条件时，打上“参与返款”标签，提醒您继续回访。
- 满足返款：当线索符合无效返款条件后，将会打上“满足返款”标签，次月可返款。

查看无效线索返款

推送时间：每月10号，系统会推送上月无效线索返款详情

查看入口：【首页】→【消息中心】→【无效线索返款】



账单明细		
百度网讯网络技术有限公司北京分公司信息流推广账户		
无效线索：22条 返款金额：¥88.08		
线索产生日期	对应潜在客户ID	来源类型
06-28	29100233	表单
06-28	29100232	沟通
06-26	29100231	沟通
06-25	29100230	表单
06-21	29100229	表单
06-18	29100228	表单
06-18	29100225	表单
06-16	29100223	表单
06-16	29100220	表单
06-16	29100215	表单

注：无效线索返款细则请在“帮助中心”进行查看。



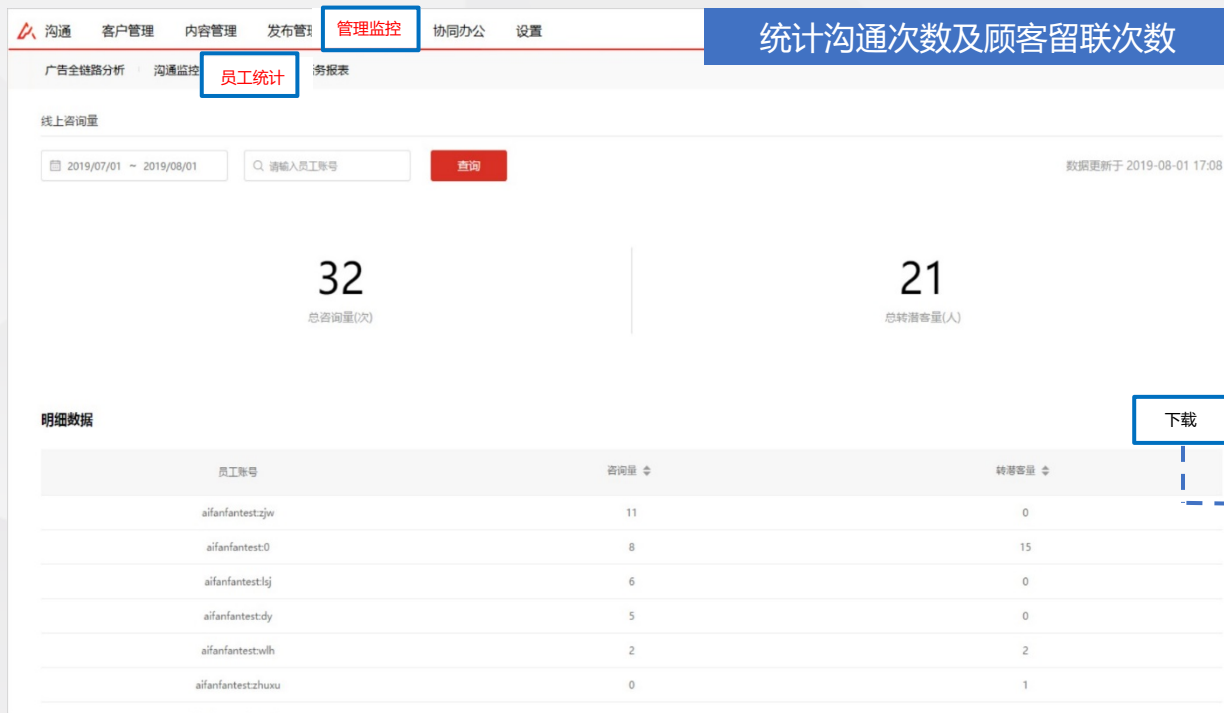
04



销售效能分析

销售效能分析——员工效能统计

查看入口：【首页】→【管理监控】→【员工统计】



数据下载入口



Thanks !