

知客 CRM

试用指南

从注册到配置，7 步快速上手

适用版本：创业版 / 企业版 / 旗舰版

本文档旨在帮助首次接触知客 CRM 的客户
在 30 分钟内完成系统初始化配置
快速体验核心功能，评估是否匹配业务需求

目录

- 一、试用前准备 3
 - 1.1 注册试用账号 3
 - 1.2 了解产品全貌 3
- 二、核心配置七步走 3
 - 步骤一：管理数据字典（基础数据） 4
 - 步骤二：配置销售阶段 4
 - 步骤三：配置产品与分类 4
 - 步骤四：创建组织架构 5
 - 步骤五：配置角色与权限 5
 - 步骤六：添加扩展字段 6
 - 步骤七：配置 workflow 6
- 三、进阶配置（按需选做） 7
 - 3.1 客户查重规则 7
 - 3.2 客户编号规则 7
 - 3.3 客户公海与回落机制 7
 - 3.4 客户信用等级 7
 - 3.5 自动化触发器 7
- 四、试用建议与最佳实践 8
 - 4.1 录入真实业务数据 8
 - 4.2 模拟多人协作 8
 - 4.3 关注核心报表 8
- 五、常见问题解答 9
- 六、获取帮助 9

一、试用前准备

1.1 注册试用账号

访问知客 CRM 官网（www.zkcrm.com），点击「在线试用」进入注册页面。填写真实有效的公司名称、联系人姓名和手机号，约 20 秒即可完成注册，无需审核。

注册成功后，您将获得一个有效期为一个月的试用账号。如果清除了浏览器 Cookie 导致账号下线，可以通过注册手机号随时重新登录。

提示：请务必填写真实有效的信息，否则试用账号可能被系统判定为失效。注册后建议与售前顾问至少进行一次有效沟通，可获得一对一远程演示和专属试用通道。

1.2 了解产品全貌

在动手配置之前，建议先通过以下方式快速了解知客 CRM 的核心能力：

- 观看官网首页的产品演示视频，将您的业务需求代入演示场景
- 浏览「知客百科」，理解 CRM 基本概念（销售漏斗、客户 360 度视图、工作流等）
- 联系售前顾问，说明您面临的具体业务挑战，获取针对性解决方案

二、核心配置七步走

以下七个步骤是知客 CRM 试用的标准配置流程。建议按顺序执行，每完成一步可在系统中验证效果。

知客 CRM 试用配置步骤总览		
步骤	配置事项	说明
1	管理数据字典	配置客户类型、来源、行业等分类选项，匹配贵公司业务术语
2	配置销售阶段	定义从线索到成交的各个里程碑，构建销售管道
3	配置产品与分类	录入贵公司产品信息，设置产品类型层级关系
4	创建组织架构	搭建部门层级，为权限分配和人员管理奠定基础
5	配置角色与权限	创建角色并绑定权限，为员工账号分配合适的角色
6	添加扩展字段	为客户、合同等模块增加自定义字段，适配业务需求
7	配置工作流	设计审批流程，实现跨部门自动化协作

步骤一：管理数据字典（基础数据）

所在模块：【系统管理】→【基础数据】→「字典表选项配置」

数据字典是 CRM 中各项数据的分类选项，比如客户类型（潜在客户/意向客户/成交客户）、客户来源（官网/展会/转介绍）、行业分类等。科学合理的字典设置能让后续的数据统计更有价值。

操作要点：

- 点击对应字段（如「客户类型」），在下方的表格中新增、编辑或删除选项
- 选项顺序可通过上下移动调整，删除前需确保该选项未被任何记录引用
- 建议先梳理贵公司的客户分类体系，再一次性录入，避免反复修改

验证方法：进入【客户管理】→【客户】，新增一个客户，查看对应下拉框是否已更新为您的自定义选项。

步骤二：配置销售阶段

所在模块：【系统配置】→【基础数据】→「销售机会阶段配置」

销售阶段是从客户产生意向到最终成交的一系列步骤，每个阶段代表销售推进过程中的一个里程碑。合理的阶段划分能让销售管道可视化，帮助管理人员精准把控团队进度。

操作要点：

- 根据贵公司实际销售流程，定义各阶段名称（如：初步接触→需求分析→方案演示→报价→合同磋商→成交）
- 可为每个阶段设置推进前提条件（必填字段、必传附件等）
- 可为每个阶段设置推进超时消息提醒
- 支持为关键阶段嵌入审批流程，实现流程化推进
- 后续可随时调整阶段，已存在的销售机会不受影响

验证方法：进入【销售】→【销售机会】，新增一条销售机会，尝试按阶段逐一推进，体验 Pipeline 的完整流程。

步骤三：配置产品与分类

所在模块：【产品】→【产品管理】

根据贵公司正在销售的产品，规划产品类型并设置层级关系（如：软件产品→专业版→企业版套餐）。

操作要点：

- 在【管理产品类型】中创建分类层级，支持多级嵌套
- 进入【产品】→【产品管理】，逐一录入产品信息（名称、规格、单价等）

- 产品信息将直接用于报价单和订单合同，建议认真填写

验证方法：在报价单或合同中添加产品，查看产品选择器和价格是否准确显示。

步骤四：创建组织架构

所在模块：【用户管理】→【部门】

搭建企业的部门层级结构。知客 CRM 支持多级部门关系，上级部门负责人可以查看本部门及下属部门所有人员的数据。

操作要点：

- 点击右上角「新建子部门」，按贵公司组织结构逐层创建
- 通过拖拽调整部门层级关系
- 典型的架构形式：总经理→各部门（销售部/客服部/财务部）→各组
- 如有各地代理商，可将代理商作为独立部门管理

验证方法：在团队架构页面查看部门树形结构是否正确，层级关系是否反映实际组织。

步骤五：配置角色与权限

所在模块：【用户管理】→【角色与权限】+【用户】

知客 CRM 可以对每个账号设置非常细致的权限。先创建角色并配置权限集合，再将员工账号与角色绑定。

推荐的角色设计：

角色	典型权限	适用人群
超级管理员	全部权限，系统配置，数据导出	老板/总经理
部门经理	查看本部门及下属部门数据，审批	销售总监/部门主管
业务员	管理自有客户，跟进销售机会	一线销售人员
客服人员	查看客户信息，处理服务请求	客服团队成员

绑定角色与账号：进入【用户】，编辑员工账号，在「用户角色」栏选择对应的角色。一个员工可关联多个角色。

验证方法：用不同角色的账号登录系统，确认各角色看到的数据范围和操作权限是否符合预期。

步骤六：添加扩展字段

所在模块：【系统管理】→【表单布局】

当 CRM 标准字段不足以描述贵公司业务时，可以通过扩展字段为客户、联系人、产品、合同等模块增加自定义字段。

操作要点：

- 支持十余种字段类型：单行文本、多行文本、数字、日期、单选框、多选框、下拉框、文件上传等
- 以客户模块为例：可增加「公司规模」「注册资金」「客户等级」等字段
- 单选框和多选框的选项用英文逗号分隔
- 还可创建「业务关联表单」，为客户添加表格型数据集（如股东信息、知识产权列表）

提示：扩展字段支持的类型非常丰富，建议在配置前先列出贵公司需要的额外客户信息清单，再批量添加。

步骤七：配置 workflow

所在模块：【智能表单】→【工作流表单】→「流转方案」

知客 CRM 内置可视化 workflow 引擎，支持通过拖拽方式设计审批流程，无需编写代码。可实现合同审批、费用报销、客户服务派单等跨部门协作。

操作要点：

- 通过拖拽节点设计流程路径：支持多级审批、会签（多人并行审批）、或签（任一通过即可）
- 设置审批人规则：可指定固定人员、按部门轮转、或根据字段条件动态指派
- 配置抄送规则，确保关键节点信息同步至相关人员

建议先从一个简单的请假审批流程开始练手，熟悉设计器操作后再配置核心业务流程。

三、进阶配置（按需选做）

3.1 客户查重规则

所在模块：【系统管理】→【业务参数】→【客户及销售业务参数】

防止业务员重复录入同一客户。可设置根据客户名称（智能短语匹配）、手机号、邮箱、地址等字段进行查重。还可设置名称查重前的干扰词过滤（如「有限公司」「股份」等后缀）。

3.2 客户编号规则

所在模块：【系统管理】→【基础数据】→【自动生成编号 / 名称规则】

自定义客户编号生成规则，支持组合：创建人员首拼缩写 + 年份 + 月份 + 日期 + 月度流水号。建议在系统上线初期就确定好规则，因为修改后只对新记录生效。

3.3 客户公海与回落机制

所在模块：【系统管理】→【自动化】→【长时间未跟进的客户回落至公海】

设置客户回落规则：销售人员在指定天数内未跟进客户，该客户自动回收到公海池，供其他业务员认领。支持公司级公海和多公海池（按部门隔离或共享）。还可设置业务员客户拥有量上限。

3.4 客户评分

所在模块：【系统管理】→【基础数据】→【客户标签评分维护】

管理员在给每个标签设分：正向行为给正分，负面属性给负分。

- 正分例子：主动来电咨询 +5、通话超 3 分钟 +3、索要方案/报价 +8、匹配目标行业 +10
- 负分例子：职位不对口 -5、预算不足 -10、竞品已签约 -15、异地无法覆盖 -8

编辑客户信息时勾选对应的标签，系统自动计算客户评分，在客户列表显示并且可排序，一眼看出谁该先跟。

3.5 自动化触发器

所在模块：【系统管理】→【自动化】

为系统事件（新增客户、新增合同等）绑定触发条件和动作。例如：修改联系人资料时，给指定人员发送消息或者发起流程审批。

四、试用建议与最佳实践

4.1 录入真实业务数据（仅针对独立企业试用账号）

查看系统工作方式的最好方法，是录入符合贵公司实际业务的数据。建议：

- 录入 5-10 个真实客户信息，体验 360 度客户视图
- 为 2-3 个重点客户创建完整的销售机会推进过程
- 尝试创建一个报价单并推进到合同阶段
- 录入若干行动记录（拜访、电话、邮件），体验时间轴视图

4.2 模拟多人协作

如果申请了企业级试用通道（可联系售前顾问开通），建议创建多个角色账号，模拟真实协作场景：

- 业务员录入客户 → 主管分配 → 协同跟进 → 提交报价 → 经理审批
- 体验客户共享、客户转移、公海认领等操作
- 测试移动端操作（业务跟进、审批、查看报表）

4.3 关注核心报表

数据录入后，进入【报表】模块查看：

- 销售活动分析：统计指定时间段内销售人员的客户跟进、销售机会创建及推进的各项数据，全面复盘销售人员日常销售工作动态。
- 销售漏斗分析：统计销售各阶段的商机数量与报价分布情况，拆解销售机会的成功、失败原因占比，同时统计各销售机会中竞争对手的参与情况及赢单数据。
- 成交客户统计：根据合同销售金额区间、客户来源、所在地区等分布统计客户的销售占比。
- 销售报表：采用穿透式数据展示模式呈现销售业绩，支持用户依托各类销售指标，完成销售数据的统计汇总与深度数据挖掘分析。
- 销售排行：按月度、季度、年度维度，对员工个人及部门的销售业绩进行排名统计，直观展示销售能力梯队。
- 年度对比分析：可自定义选取两个年度，对销售业绩、回款金额、毛利数据进行多维度对比统计，清晰地呈现年度经营差异。
- 产品分析：针对指定产品或产品品类，从销售业绩、销售排行、畅销与滞销时段等维度开展全方位统计分析，精准研判产品销售态势。
- 业绩地图：以可视化地图形式直观展示各地区的销售数据，清晰地呈现全国各区域的销售业绩分布格局。

五、常见问题解答

Q: 试用账号到期怎么办?
A: 试用期默认一个月，到期前联系售前顾问即可免费延期。建议提前 3 天沟通，避免中断试用。
Q: 可以申请多人同时试用吗?
A: 可以。联系售前顾问申请企业级试用通道，可创建多个员工账号，模拟真实协同环境。
Q: 数据字典改了之后之前的数据会变吗?
A: 不会。修改字典选项只影响新记录 and 下拉框显示，已有记录中已选的值保持不变。
Q: 销售阶段能随时调整吗?
A: 可以。支持新增、修改、删除阶段。已存在的销售机会不受影响，可继续在原阶段推进。
Q: 配置错了能恢复吗?
A: 大部分配置可以重新修改。建议每一步配置后及时验证，发现问题立即调整。正式使用前可清空试用数据重新开始。
Q: 如何判断知客 CRM 是否适合我们?
A: 关注三个核心问题：①客户信息能否被有效管理和共享？②销售过程是否变得可控可追踪？③团队协作效率是否提升？如果三个答案都是肯定的，说明匹配度很高。

六、获取帮助

如在试用过程中遇到任何问题，可通过以下方式获取支持：

- 售前顾问：注册后会有专属顾问联系，可提供一对一远程演示和配置指导
- 官网帮助中心：<https://www.zkcrm.com/list.html>，包含完整的操作指南和视频教程
- 知客百科：系统内置的知识库，涵盖 CRM 概念和系统操作技巧
- 在线演示视频：<https://www.zkcrm.com/videoshow.html>，直观了解各功能模块用法
- 销售热线：15359022306

最后建议：试用结束时，回顾这七个步骤的配置成果，结合贵公司业务团队的反馈，评估知客 CRM 在客户管理、销售流程、团队协作三个维度的提升效果，作为采购决策的依据。