

客户管理使用手册

WorkDo 高级工具轻松用

目 录

I	高级 Do 工具介绍	1
II	客户管理：维护客户关系的最佳帮手	2
III	启用设置流程	2
STEP 1	. 启用工具	3
	a. 确认 / 设置公司管理员	4
	b. 变更成员的工具使用权限	4
STEP 2	. 开始使用	6
	a. 我要建立客户电话本	6
	b. 我要导入手机电话本	7
	c. 我要查看联络人资料	7
	d. 我要编辑联络人资料	8
	e. 我要删除联络人	8
	f. 我要记录联络内容	9
	g. 我要查看联络记录	9
	h. 我要编辑联络内容	10
	i. 我要更新任务进度	11
	j. 我要删除联络记录	12

I 高级 Do 工具介绍

众多灵活且实用的高级 Do 工具任您选用组装，是 WorkDo 最大的特色；第二大特色是让您可轻松建构公司总体、项目群组、一对一同事等三大不同级别，每个级别有对应可选用的高级 Do 工具(如下表 I-1)，让您独立组装各级别需要的模块，确实达到资料分级管理的目的。

当您在 WorkDo 创建了公司，系统将默认启用『人事』、『请假』、『报销』、『签核』、『会议室』等公司级别可用的工具，其它工具默认为停用，您可根据每个级别的性质与需求启用或停用工具，独立组装需要的模块。其中，『打卡』、『请假』、『休假』、『加班』、『报销』、『签核』等工具涉及了审批步骤或工作时间设置，而这些相关数据都是通过『人事』工具设置，因此都与『人事』工具有相关性。也就是说，需维持启用『人事』并设置所有相关数据，才可使用这些工具。

本文件主要介绍的『客户管理』工具，虽然是公司级别可用的工具，但并未串联其它工具，启用后即可独立使用。

▼ 表 I-1. WorkDo 高级 Do 工具使用一览表

高级 Do 工具	公司	群组	好友	相关性
人事	●	X	X	
打卡	●	X	X	需先启用人事
请假	●	X	X	需先启用人事
休假	●	X	X	需先启用人事
加班	●	X	X	需先启用人事
报销	●	X	X	需先启用人事
签核	●	X	X	需先启用人事
排班	●	X	X	
会议室	●	X	X	

高级 Do 工具	公司	群组	好友	相关性
客户管理	●	X	X	
记账	●	●	●	
电话本	●	●	●	
团购	●	●	X	
AA 收款	●	●	X	

II 客户管理：维护客户关系的最佳帮手

WorkDo 最强大的是每一个高级 Do 工具都提供基本设置功能，可套用公司规章、福利制度，让您灵活打造专属的云端协同空间，工作大小事通通交给 WorkDo，一切都会变得很简单！

『客户管理』是 WorkDo 实现移动办公室愿望的代表工具之一，因其使用特性，现在并未串联其他工具。主要帮助您统一管理客户资料，客户管理更无忧！联络记录不仅能作为客户拜访联络备忘录，也能让主管更快速掌握客户联络内容及进度，提升客户满意度。

启用本工具后，只需先建立好客户的联络信息，就可开始记录与每位客户的联络内容，非常简单，是帮助您顺利开展业务、维护客户关系的最佳帮手。

III 启用设置流程

本文将带领您一起了解如何使用『客户管理』工具，手机版和网页版的用语和图标皆相同，功能则以网页版较为完整。您可选择喜爱的装置进行，本文主要以网页版介绍使用步骤，需使用手机版完成的功能将另外标注。如下页流程图所示，启用『客户管理』工具后，就可以开始使用本工具。



启用工具

确认公司管理员
确认启用客户管理

开始使用

建立联络人
记录联络内容

▲ 图 III-1. 启用设置流程图

STEP 1. 启用工具

为了确实达到资料分级管理，WorkDo 设计了『公司管理员』与『工具管理员』概念，其权限如下页表 STEP 1-1。

『公司管理员』包含一位负责人及多位管理员，可共同管理公司级别的所有使用设置，一般建议由管理部门或程序员担任。『工具管理员^[1]』则是高级 Do 工具的资料管理者，不同工具的管理员可由不同专业人员担任。因此，此阶段请由公司管理员遵循后续步骤启用工具。

▼ 表 STEP 1-1. 管理员权限表

权限	公司负责人	公司管理员	工具管理员
删除公司	●	X	X
负责人管理权转让	●	X	X
管理公司级别的所有设置	●	●	X
启用 / 停用高级 Do 工具	●	●	X

¹关于工具管理员更详细的介绍请见 STEP 1-b [变更成员的工具使用权限](#)

权限	公司负责人	公司管理员	工具管理员
变更工具使用权限	●	●	X
管理特定高级 Do 工具的所有数据	X	X	●

a. 确认 / 设置公司管理员

由表 STEP 1-1 可知，『管理员名单』是公司级别的使用设置之一，由公司管理员指派。您可以通过下列步骤确认自己是否为公司管理员。

如果您已经是管理员，则可跳至步骤 **b** [变更成员的工具使用权限](#)。当您需要成为公司管理员时，就请他们按下列步骤将您设置为『公司管理员』吧！

设置公司管理员

1. 请公司管理员点击进入『公司』
2. 点击小齿轮图标，进入『公司设置』
3. 点击『管理员名单』，标示红色皇冠图标表示为公司负责人，蓝色皇冠图标则为公司管理员
4. 点击『新增管理员』键
5. 点击选取要添加的管理员
6. 点击『完成』键，显示成功信息表示设置完成
7. 请刚被设置为管理员者刷新网页，就会拥有相关管理功能

b. 变更成员的工具使用权限

如同公司有营运、行政、人力资源、销售、财务等专业人员分别掌管相关数据资料，WorkDo 也设计了不同工具有不同使用权限！每个工具的使用权限可概分为工具管理员及一般成员，

再依照工具特色而细分不同权限。

『客户管理』使用权限由小至大共有『没有角色、成员、高级成员、工具管理员』等四种。设置为『没有角色』的员工将不会看到这个工具；『成员』即一般员工，只能确认并管理自己创建的记录；『高级成员』可以确认并管理自己和所有『成员』权限者所创建的资料；『工具管理员』权限最大，可确认并管理所有资料和联络记录。每个权限实际的权限名称、可用的功能及可读取的数据资料大相径庭，在权限设置页面里都有详细说明，设置时请务必仔细阅读，在此不另加介绍。

目前系统默认未启用『客户管理』，一旦启用后，系统将默认公司管理员为『工具管理员』，而原本已加入及新注册加入的员工都是『成员』权限。接下来，请公司管理员依下列步骤将所有权限调整正确，确保资料管理权都正确无误。

变更成员的工具使用权限

1. 请公司管理员点击进入『公司』
2. 点击小齿轮图标，进入『公司设置』
3. 点击『工具管理』，进入默认页面为『已启用』，可个别进行停用或变更权限等多项管理设置；如果本工具没有在此页面，则点击『高级的』页面中此工具的『启用』键即可
4. 确认『客户管理』工具为『已启用』并点击『变更权限』键
5. 点击『变更成员权限』
6. 输入成员昵称关键字，快速搜索出要变更权限的成员
7. 点击成员右侧下拉菜单，选取正确权限后点击『变更』键即完成，直到所有权限都设置完成

STEP 2. 开始使用

『客户管理』工具主要提供您在 WorkDo 中统一管理客户资料，无需担心资料遗失外泄、客户管理更无忧！联络记录不仅能作为拜访联络备忘录，也能让主管更快速掌握客户联络内容及进度，提升客户满意度。

启用本工具后，只需先建立好客户的联络信息，就可以开始记录与每位客户的联络内容，非常简单，是帮助您顺利开展业务、维护客户关系的最佳帮手。

a. 我要建立客户电话本

所有成员都可以建立专属于自己的客户联络资料。每笔联络人资料中，都可以建立多个联络电话、邮箱及社交账户。按照下列操作步骤，轻松建立联络人电话本。

建立联络人

1. 点击进入『公司 > Do > 客户管理』
2. 点击左侧功能菜单中的『联络人 > 联络人列表』
3. 点击『+ 新增』键，填妥下列字段（页面上标示 * 为必填）
 - 基本资料：姓名、照片、电话及邮箱
 - 工作资料：公司名称、职位、地址
 - 其它资料
 - ➡ 业务负责人：默认为此联络资料的创建者
 - ➡ 描述：可记录相关资料
 - 其它电话 / 其它邮箱：可建立多笔
 - 社交账号：可记录客户常用的各种社交账号
4. 点击『储存』键，显示成功信息表示完成

b. 我要导入手机电话本

当您已经在手机电话本里储存了多笔客户联络资料，可通过手机版 WorkDo 直接导入，请按照下列步骤操作。

导入手机通讯录

1. 请打开并登录手机版 WorkDo，默认进入主功能『公司』
2. 依次点击进入『Do > 客户管理 > 联络人列表』
3. 点击右下角的编辑图标，再点击『导入』
4. 选取要导入的联络人，再点击右上角的『导入』键，显示成功信息表示完成

c. 我要查看联络人资料

当您要查看客户的联络资料时，请按照下列步骤操作。

查看联络人资料

1. 点击进入『公司 > Do > 客户管理 > 联络人 > 联络人列表』，将显示全部资料
2. 填写搜索条件，快速筛选出要查看的资料
 - 提供两个常用搜索条件
 - 点击下三角型图标，将显示高级搜索条件
 - 点击圆心中间 X 的图标，将全部清空已填的条件
3. 点击放大镜图标，将立即显示搜索结果

d. 我要编辑联络人资料

当您需要编辑客户的联络资料或业务负责人时，请按照下列步骤操作。

编辑联络人资料

1. 请参照 [STEP 2-c](#)，快速搜索出要修改的资料
2. 点击要编辑资料左侧的编辑图标，或直接点击进入联络人明细，并点击资料最下方的『编辑』键
3. 修改内容
4. 点击『储存』键，显示成功信息表示完成

e. 我要删除联络人

当您需要删除某个联络人时，请按照下列步骤操作。

删除联络人

1. 请参照 [STEP 2-c](#)，快速筛选出要删除的资料
2. 勾选要删除资料左侧空白方框，再点击删除图标
3. 点击确认键，显示成功信息表示完成



删除联络人后，系统将同时删除与该联络人的所有联络记录

f. 我要记录联络内容

记录联络客户的内容，不仅能作为联络客户的备忘录，也能让主管更快速掌握下属与客户联络的事项和进度，进而提高客户满意度。您可以按照习惯来选用『联络人』功能或『联络方式』功能建立记录，现在就按照下列步骤操作。

记录联络内容

1. 点击进入新增功能
 - 自联络人：
 - ➡ 请参照 [STEP 2-c](#)，快速筛选出要修改的资料
 - ➡ 直接点击进入联络人明细
 - ➡ 默认进入『活动记录』页面，点击『+ 新增』键
 - 自联络记录：
 - ➡ 点击进入『公司 > Do > 客户管理』
 - ➡ 点击进入『活动』中要记录的联络方式
 - ➡ 点击『+ 新增』
2. 填写相关资料
3. 点击『储存 / 新增』键，显示成功信息表示完成

g. 我要查看联络记录

您可利用『联络人』功能查看与特定客户的所有联络内容，或是利用『活动记录』功能查看特定联络方式的相关记录。

查看联络记录

- 查看与特定客户的所有联络内容
 1. 请参照 [STEP 2-c](#)，快速筛选出要查看的资料
 2. 直接点击进入该联络人的明细
 3. 查看该联络人的『活动记录』页面
 4. 直接点击进入该联络内容
- 查看特定联络方式的相关记录
 1. 点击进入『公司 > Do > 客户管理』
 2. 点击进入『活动』中要查看的联络方式
 3. 利用搜索条件快速筛选出要查看的资料
 4. 直接点击进入该联络内容



每个联络记录功能中，当您需要查看当周或当月的资料时，可点击搜索区的『本周 / 本月』绿色快搜键，让您更快速的找到符合的资料

h. 我要编辑联络内容

当您需要调整与客户的联络内容时，请按照下列步骤操作。

编辑联络内容

1. 请参照 [STEP 2-g](#) 『查看特定联络方式的相关记录』的步骤，快速筛选出要修改的资料
2. 点击要修改的记录左侧的编辑图标，或直接点击进入该记录明细，并点击资料最下方的『编辑』键
3. 修改内容
4. 点击『储存』键，显示成功信息表示完成

i. 我要更新任务进度

当您与客户的联络方式是『任务』时，可通过『未完成 / 已完成』两种状态让您和主管互相掌握进度。当您已经执行完毕，可将任务状态更新为『已完成』，若检核后发现未完成，可再更新为『未完成』。请按照下列步骤操作。

更新任务进度

1. 请参照 [STEP 2-g](#) 『查看特定联络方式的相关记录』的步骤，进入『任务』功能，并快速筛选出要修改的资料
2. 更新进度
 - 回报完成：勾选要更新资料左侧的空白方框，再点击『完成任务』，显示成功信息表示完成
 - 重标未完成：已完成的任務才能重新标示为未完成。勾选要更新资料左侧的空白方框，再点击『未完成任务』，显示成功信息表示完成

j. 我要删除联络记录

当您需要删除某个联络记录时，请按照下列步骤操作。

删除联络记录

1. 请参照 [STEP 2-g](#) 『查看特定联络方式的相关记录』的步骤，快速筛选出要删除的资料
2. 点击要删除资料左侧空白方框，再点击删除图标
3. 点击确认键，显示成功信息表示完成



联系我们



服务中心



其它手册