

EOC 营销通【网页版】常见问题

说明：本文档中的所有内容为江西尚通科技有限公司的机密和专属所有。未经江西尚通科技有限公司的明确书面许可，任何组织或个人不得以任何目的、任何形式及任何手段复制或传播本文档部分或全部内容。

目录

1. 注册、登录与购买.....	1
2. 系统用户管理.....	2
3. 销售线索与客户信息管理.....	4
4. 销售助手的功能使用及说明.....	7
5. 销售目标及仪表盘.....	8
6. 来电弹屏.....	9
7. 办公管理.....	10
8. 认证管理与许可管理.....	11
9. 自定义字段与数据字典管理.....	12
10. LOGO 与皮肤设置.....	13

1. 注册、登录与购买

1. EOC 营销通免费版可以使用多久？

答：免费版没有限制使用时间，我们仅对使用人数及功能做了限制，您可以放心使用。

2. EOC 营销通系统支持哪些浏览器？

答：系统支持常用的浏览器，如 IE（10 或以上版本）、火狐、谷歌等。

3. 登录 EOC 营销通系统时，忘记密码了要如何解决？

答：登录页面，点击【忘记密码】，输入邮箱或者手机账号获取验证码后可设置新密码进行登录；

4. 同一个手机或者邮箱账号可以同时存在多个企业中吗？

答：可以，当账号存在于多个企业时，登录时会显示企业名称，可自由选择需要登录的企业；

5. 注册 EOC 营销通时，输入了手机或者邮箱，收不到验证码是怎么回事？

答：①注册页面输入完信息后，需要手动点击【获取验证码】按钮，系统才会发送验证码；②请检查下输入的手机号或者邮箱是可以正确收取信息的号码；③请检查手机与邮箱是否有设置拦截，可以去垃圾箱查看是否有信息、或者存储量已满，无法收取新信息；④如果还是收不到，可 60 秒后再次点击获取验证码按钮，重新发送，依然无法收到时，可联系我司客服热线 4000-655-800。

6. 我公司想让其他人员也使用 EOC 营销通，是不是需要他们自己去网站注册？

答：不需要，同一个企业只需注册一次就可以，其他同事登录可由系统管理员去后台“部门与用户管理”页面添加他们的登录账号，激活后就可以登录系统了。

7. 如何购买 EOC 营销通软件？


答：如果您希望购买 EOC 营销通软件，您可以通过 EOC.CN 官网的在线咨询或拨打客服热线 4000-655-800，会有销售顾问与您详谈。

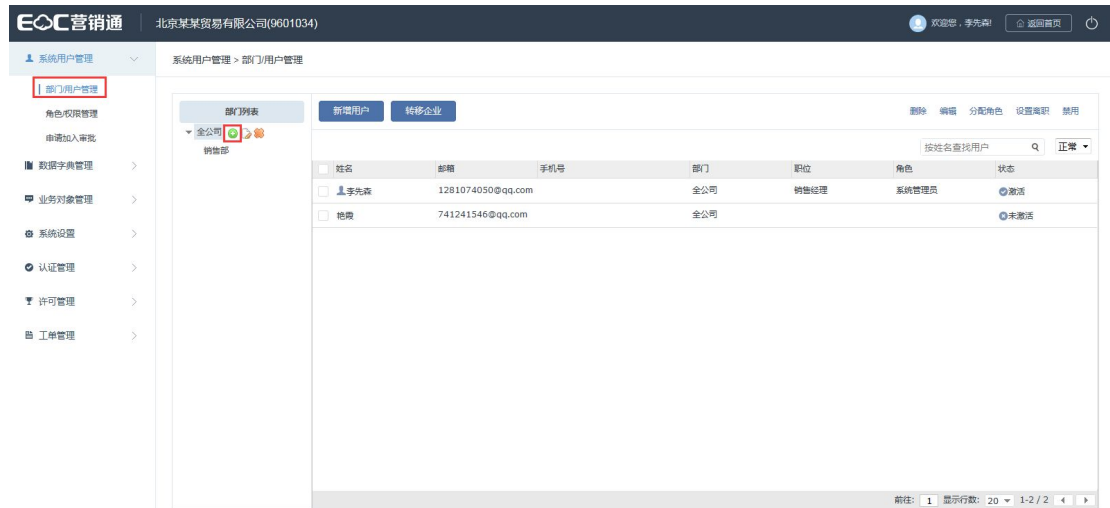
8. 第三方登录如何实现

答：用微博和 QQ 帐号进行第三方登录营销通，微博和 QQ 帐号第一次登录，会对输入的手机或邮箱进行绑定校验。如该手机号或邮箱已经注册，则直接绑定；如校验的手机号或邮箱未注册营销通，页面跳转到注册页面，注册完成；后续登录则可直接用微博或 QQ 帐号登录。

2. 系统用户管理

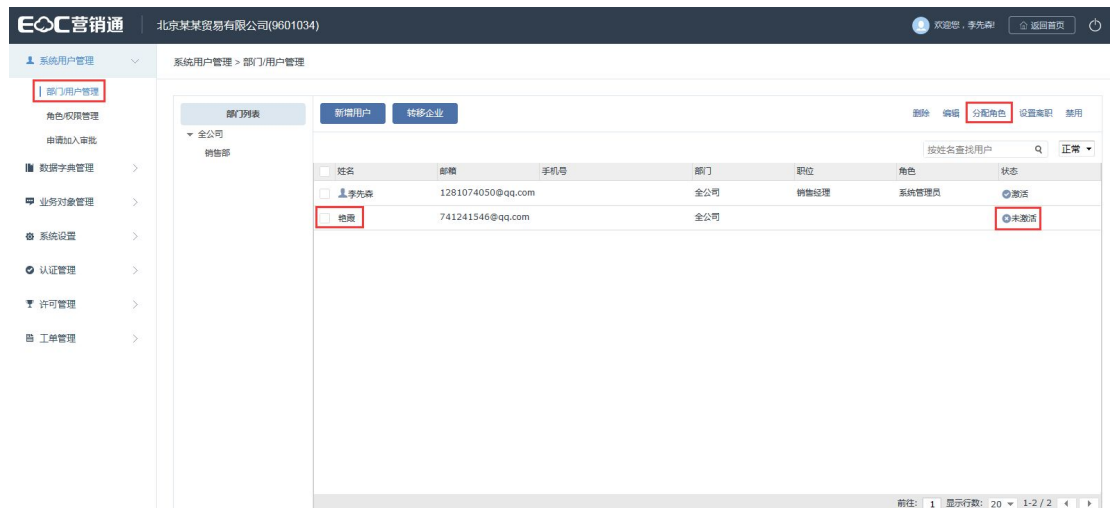
1. 如何新增部门，页面上没看到新增部门按钮呢？

答：后台系统 用户管理>>部门/用户管理 页面，左侧部门列表中点击全公司，即可显示新增编辑与删除部门的操作按钮，点击  图标，则可新增部门；



2. 新增的用户登录系统时，提示“当前用户未激活，不可登录”，要如何激活用户？

答：所谓激活用户就是给用户分配角色，新增的用户默认是没有角色的，可在后台部门/用户管理页面，选择用户后，分配对应角色即激活成功；



3. 转移企业是什么意思？

答：企业注册时的人员默认为企业的超级管理员，拥有最高权限，不可对其进行任何更改操作；转移企业就是超级管理员将自己的权限转移给他人，则新的负责人为企业的超级管

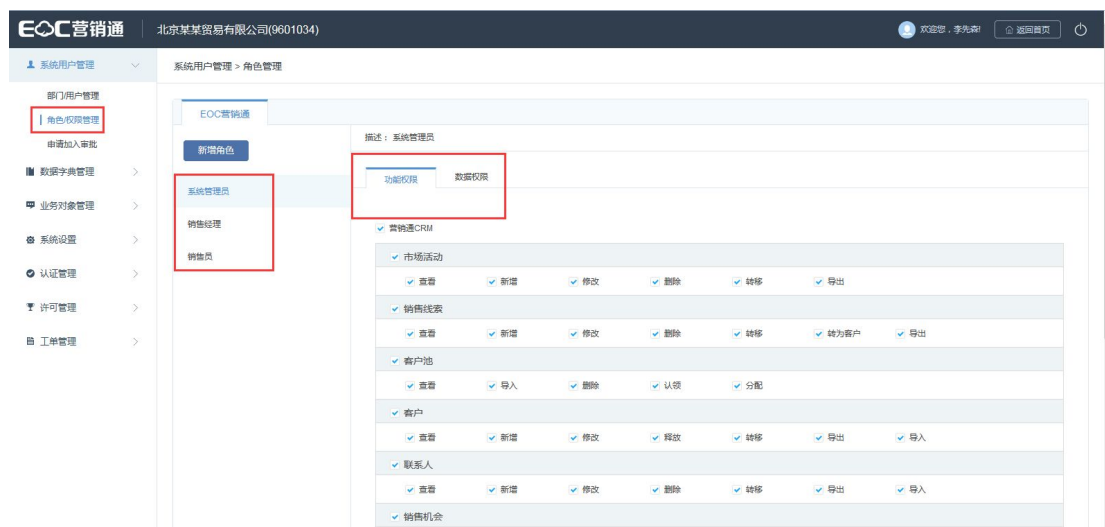
理员。

4. 如果有人员离职，账号是否可以禁用？

答：部门/用户管理中，选择用户后，点击【设置离职/禁用】按钮，则可将用户设置离职或禁用，设置后该用户无法登录 EOC 营销通系统，需要重新点击【恢复/启用】按钮后方可正常登录，且设置离职/禁用后，此用户将不占用使用名额；

5. 如何给用户设置系统的权限？

答：用户的权限是根据角色来控制的，在角色管理中编辑对应角色的功能权限及数据权限，功能权限只需勾选需要分配的权限后保存；数据权限选择需要设置的选项后保存即可。



6. 同一个企业中可以同时设置多个系统管理员吗？

答：可以，只要给用户分配系统管理员的角色即可，但一个企业只有一个超级管理员，该管理员账号即为产品注册时，填写的账号。

3. 销售线索与客户信息管理

1. EOC 营销通系统功能的标准使用流程是什么？

答：标准的销售使用流程是：市场活动->销售线索->（线索转换为）客户->建立销售机会->合同->合同回款。也可以根据自身情况，选择独立使用流程的某些部分。

2. 什么是销售线索？

答：线索是指未经任何验证和过滤的客户信息，通常来自于一些市场活动中收集到的资源信息。经过验证和过滤之后，将有效的线索信息可以转换成客户和销售机会，而无效的线索则可以进行关闭。

3. 销售线索点击转为客户后，怎么就查询不到了呢？

答：线索一旦转换为客户后，就不是线索了，而是客户，可在客户菜单下查询，销售线索页面是查不到的。

4. 数据支持批量导入吗？

答：目前支持批量导入的模块有：客户池、客户、联系人，这三个页面下的数据是支持批量导入的。

5. 什么是客户池？

答：客户池是客户的公海池，可以让销售人员从池中领取客户或者由管理员按照一定规则分配客户给销售人员。使客户数据活跃起来，保证客户不会因为无人跟进或者长时间未能跟进而被浪费；也可以对销售人员形成压力，使其在规定时间内成交。

6. 客户池里面的数据从哪里来的？

答：客户池的数据可以直接从客户池的菜单中批量导入，也可以在客户页面将释放客户，被释放的客户就自动进入到客户池中。

7. 客户被释放后到客户池后，那么此客户的相关联系人、销售机会与合同信息会删除吗？

答：客户释放后此客户的联系人、销售机会与合同信息也会被一起释放，只释放客户所归属人创建的数据，其他人创建的数据不会被释放；重新认领后恢复为正式的客户，数据也一并恢复。

8. 销售机会是什么？

答：简单的说，销售机会就是已经验证了的商机或者项目，值得进入销售过程并进行跟踪的商机。

9. 销售机会跟客户是什么关系？

答：销售机会是单次的商机或者项目，而客户保存的是客户的基本信息。销售机会是属于某个客户的，一个客户可以有多个销售机会，并由不同的销售去跟进。

10. 销售机会到达“赢单”阶段，可以自动转换成合同吗？

答：不可以，销售机会不论是何种阶段，都是销售机会，合同是需要单独录入的，在“销售合同”模块下新增。

11. 如何让其他同事协助我来跟进某个客户？

答：在客户详情中，可设置此客户的负责员工及相关员工，那么负责与相关员工就可以看到此客户信息，可以协助共同跟进客户。

12. 我负责的客户为什么在客户页面查询不到？

答：打开“客户”模块，页面默认显示的是所属人为自己的客户，如果是负责或者是参与的客户，则需要切换常用检索条件，选择“我参与的客户”或者是“全部客户”才可以查询出来。



13. 打开客户详细信息里面有联系人、销售机会、合同，左侧导航栏也有个联系人、销售机会、销售合同，两者之间有什么联系？

答：两者其实是一个模块，两个地方任意创建都可以，数据会同步。但需要注意的是在左侧导航栏模块下创建时候要选择“客户名称”，保存后自动显示在该客户下。

14. 如何添加企业的产品？

答：左侧导航栏“产品”中可以添加产品，但产品需要选择分类，故添加产品前需要在

左侧导航栏“产品分类”模块下添加产品分类后，再添加产品即可。

15. 销售机会中的“新增产品”与“产品”模块下的新增产品有什么关联？

答：销售机会中的新增产品只是引用企业中已存在的产品信息，将产品信息关联到此销售机会中，销售机会中的新增编辑产品不会影响系统中产品模块下的信息。

16. 销售合同中可以添加回款信息吗？

答：可以的，点击合同名称，在合同回款页签中可以添加回款期次，记录回款计划、实际回款记录及开票记录。

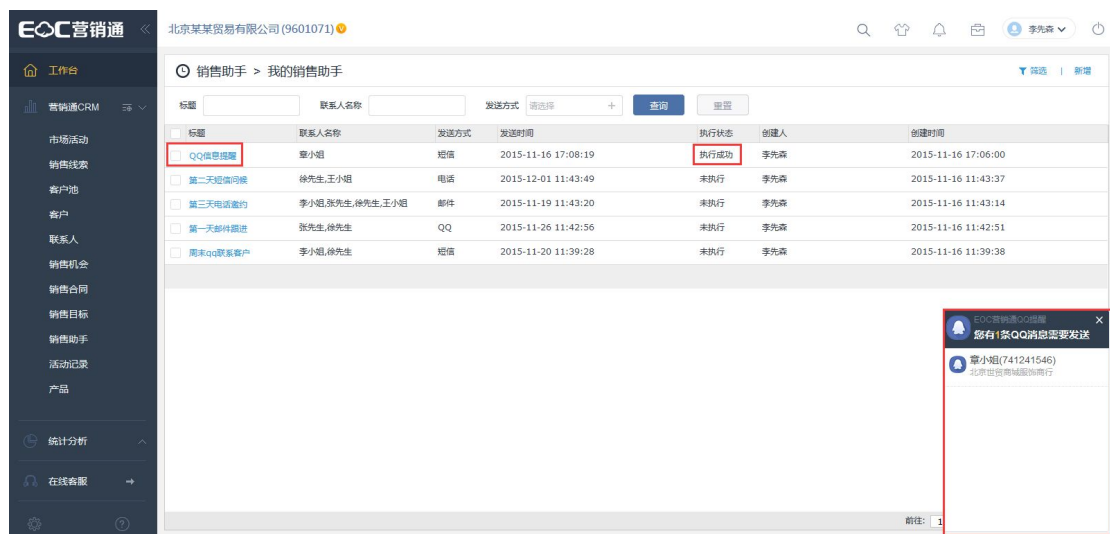
17. 我跟进不了的客户可以给其他同事跟进吗？

答：可以的，“客户”模块下有转移的功能，可以将客户转移给他人跟进负责。

4. 销售助手的功能使用及说明

1. 什么是销售助手？

答：销售助手是一个提醒功能，包括 QQ 提醒，邮件提醒，电话提醒，短信提醒，目前 QQ 提醒，电话提醒，短信提醒是以页面弹框的形式提醒。邮件提醒会发送邮件到目标邮箱，QQ 提醒计划，电话提醒计划，短信提醒计划会在系统右下角弹框提示：如图。



2. 添加销售助手与联系人如何关联？

答：在添加的销售提醒计划中，QQ、邮件，电话、短信一一关联联系人的 QQ，邮箱、电话，即可成功添加联系人。

3. 添加邮件提醒计划页面，为何要邮箱绑定？

答：邮件绑定以后，系统才会以给这个邮箱给设置了邮件提醒的联系人邮箱发送邮件。

5. 销售目标及仪表盘

1. 如何给部门及个人设置销售目标？

答：左侧导航栏“销售目标”模块下，可以设置目标，点击对应的设置部门/个人目标按钮，即可设置。

2. 企业管理者如何查看部门或者员工的销售完成情况？

答：管理者可以在销售目标菜单下，通过点击销售目标完成情况去查询部门或者员工的完成情况，也可以在左侧导航栏下的统计分析-仪表盘页面中的目标完成分析图中查看，前提是查看的部门或者员工必须设置了销售目标，那么他们的完成金额才会统计出来。

3. 我可以查询具体某一个时间段内的报表数据吗？

答：可以，在仪表盘中，每个图表上方有一个自定义的按钮，点击此按钮就可以选择自己需要的一个时间段才查询数据。

4. 仪表盘中的报表我可以看到统计数据的具体信息吗？比如客户报表，本周新增了 10 个，我想看这 10 个客户的具体信息？

答：可以，在仪表盘图表的右上方有一个放大的按钮，点击此按钮，可全屏显示图表，且下方会出现数据列表，查看详细信息。

6. 来电弹屏

1. 来电弹屏是什么功能？跟 EOC 营销通系统有什么关联？

答：来电弹屏是指当您的客户致电您的 400 号码咨询时，可以弹出页面提醒，并显示客户的信息，保存的信息可以同步至 EOC-营销通系统的客户中，当此客户再次来电时，页面会自动带出客户信息包括客户相关的联系人与联系记录信息。

2. 来电弹屏功能如何使用？

答：

① 认证管理>>400 电话认证，填写 400 认证资料信息，400 号码需要是在我司开通的 400 号码，保存后由我司审核人员审核通过。

② 400 号码在 3.0 平台开通 EOC 来电弹屏附加功能，且坐席设置中绑定的坐席号码是营销通登录用户的个人信息中的联系电话。

以上设置完成后，拨打企业 400 号码，接听人员登录了 EOC 营销通系统时，则可实现弹屏。

7. 办公管理

1. 如何查看别人分配给我及我分配给他人的任务？

答：登录 EOC 营销通系统后，在右上角的办公模块下，点击任务，即可查看到。

2. 公司或部门的知识库的文档我收藏之后可以在哪里查看？

答：其他人的文档收藏后，会同步至我的知识库下，但如果文档被删除后，则我的知识库中也同步删除。

3. 我上传的知识库文档不想被所有人看到，可以设置吗？

答：可以，上传文档时可以设置文档的阅读及下载权限，可设置所有人、指定人员或仅自己。

4. 我没有后台管理的菜单权限，但是我又想看到其他同事的联系方式，可以看到吗？

答：可以的，在办公管理下的通讯录中，会显示企业中的所有可正常登录系统的人员信息，不受权限控制。

5. 公告管理中发布公告选择部门是指只有这个部门下的人员才可以看到这个公告吗？

答：不是的，这个部门只是记录这个公告是哪个部门发的，只起到显示作用，不涉及查看权限控制。

8. 认证管理与许可管理

1. 【企业认证】与【400 电话认证】有什么区别，为什么有两个认证？

答：企业认证是认证企业的资料，不包含 400 电话，认证通过后企业资料信息不可修改；400 电话认证是认证企业的 400 号码，包含企业资料，认证后企业会同步认证，认证通过后信息不可修改。

2. 400 电话认证有什么作用？

答：400 电话认证是针对在我司开通了 400 号码的企业，400 电话认证通过后，可在 EOC 营销通系统中打开 400 电话后台管理页面可查询此 400 号码的来电记录、通话详单及附加功能信息；400 未认证通过则看不到 400 电话后台管理的图标。

3. 在哪里可以查看到当前使用的 EOC 营销通系统的版本及功能信息？

答：在营销通后台管理系统>>许可管理>>许可信息页面，可查询当前使用的版本，使用人数，版本功能等详细信息。

9. 自定义字段与数据字典管理

1. 新增内容页面里没有我想要的字段，可以添加吗？

答：可以，登录系统，打开 EOC 营销通后台管理系统>>业务对象管理，点击对应菜单，添加字段，选择需要的字段类型，输入信息保存后，刷新前台页面即可生效。

2. 下拉选择的内容中，如：活动类型，没有我需要的选项值，要怎么添加？


答：下拉字段的选项值是通过后台控制的，在 EOC 营销通后台管理系统>>数据字典管理，点击市场活动类型，可输入选项值，点击保存后，前台页面刷新后即可生效。

10. Logo 与皮肤设置

1. 可以上传企业自己的 logo 吗？

答：可以，EOC 营销通进行版本升级后，就可以进行 logo 设置，在左下角齿轮图标中点击 logo 设置，就可以上传自己的 logo 图片了，另外也可以在 EOC-营销通后台 管理系统>>系统设置>>企业设置 中进行 logo 设置。

2. 可以更改系统的皮肤吗？

答：可以，EOC-营销通进行版本升级后，就可以进行皮肤设置，点击右上角  图标，就可以更改皮肤，系统提供了三种皮肤样式供企业选择。