

秩序改变生活

市场支持中心 005

课程内容：**CRM系统项目档案录入实操**

培训对象：各分支机构技术工程部 技术人员

目录



01

项目档案录入

CRM系统项目档案录入

02

常见问题

档案录入错误与常见问题

CRM系统项目档案录入



1、为什么要录入项目档案？

建立和完善“直接用户”信息（使用车安产品的直接用户），为售后优质服务提供保障

接到报修电话后需要解决如下问题：

- (1) 是哪个客户报修？
- (2) 这个客户用公司什么产品？数量多少？
- (3) 是不是在保修期内？
- (4) 之前都出现过哪些问题？
- (5) 哪位技术同事之前跟进过？

这些在系统都要有记录，才能做好服务

更重要的是：完善好项目档案，技术人员才能拿 调试奖 派工奖

CRM系统项目档案录入



2、哪一类用户的项目，才算有效项目档案？

(1) 只有“直接用户”的项目档案才有效（非工程商、代理商），必须为物业公司、政府单位、学校、医院等直接用户。

(2) 业务人员在系统里录入的项目档案，不能直接套用（因为80%以上为工程商或集成商），必须技术人员在开通调试后，根据实际情况收集项目信息并录入CRM系统。（现场是哪一家公司用车安设备，就录入谁的资料）

项目档案录入步骤



3、项目档案录入步骤

调试或技术服务派工 => 安装调试/现场服务 => 收集项目信息（直接用户） => 录入 CRM系统 => 中心审核=>发放调试奖/派工奖

项目档案审核标准



深圳市数字技术园					
合同信息:	品牌明细:				
	项目地址:	高新南七道1号			
	项目报备人:			项目报备附件:	
	合同号:		合同类型:		保修方式:
	保修起止时间:		合同清单附件:		
	车安通协议:				
工程技术填写区域					
	项目状态:	已安装调试并移交物业/管理方, 档案如下:			档案已合并到:
	用户客户名称 (设备使用方名称):	龙城城市运营服务集团有限公司数字技术园物业管理处	用户线索名称 (设备使用方名称):		注: 已合并档案无需填写下面内容
	用户地址:	高新南七道1号			
	用户联系人:	周安	联系人手机:	18680327268	联系人微信:
	保修状态:	过保	保修开始时间:	2019-03-19	保修结束时间:
	验收报告附件:	数字技术园.jpg;	现场完工照片 (全景):	微信图片_20220518153057.	维保合同附件:
					龙城城市运营XSHT20211101 双章
	维护记录:				
	备注:	增补设备保修到2023年 (龙城城市运营XSHT20211101)			
设备明细:	停车场/套:	6.00	单道闸/一体机:	0.00	门禁/台:
	通道闸/通道:	0.00	超声波探测器/个:	0.00	视频监控摄像机/个:
	自助机/台:	0.00	电梯/部:	19.00	消费机/台:
	巡更/台:	0.00	计数器/个:	0.00	反向寻车机/台:
	访客机/台:	0.00	其它:	0.00	
数量明细:	场区数量:	2.00	场区通道数量:	0.00	场区设备数量:
	独立通道数量:	0.00	独立通道设备数量:	0.00	独立设备数量:
	设备总数量:	0.00	设备总套数:	7.3	合同编码:
					龙城城市运营XSHT20211101
登记审核	软件平台:	BS/CS			
	创建日期:	2021-02-24	创建人:	许富荣(停用)	部门:
	实施日期:	2022-05-19	实施人员:	周楚杰	服务部门:
	审核日期:	2022-06-15	档案是否齐全:	是	审核人:
					深圳二业务部(停用)
					深圳技术工程部(停用)
					石龙生

项目档案录入实操



进入CRM系统实操讲解

档案录入错误与常见问题



- 一．无联系人和电话、无现场实景图、无设备套数、无保修期
- 二．直接使用方（公司名）错误，不是直接用户
- 三．审核登记，无审核人（石龙生）
- 四．项目档案合并如何处理，线索客户（非正式用户）如何处理。

CRM系统项目档案录入实操—培训



**扫码参加考试，所有技术人员都要参加
(15分钟内完成)**

培训是最好的共同进步！