

如何使用 **800CRM** 实现 销售自动化？

800CRM用户指南

2005年7月22日

八百客（北京）信息技术有限公司 版权所有

目录

概览.....	1
简介.....	1
入门.....	2
注册.....	2
使用在线 800CRM 软件的一般步骤.....	3
获取帮助.....	3
个人设置.....	4
个人设置概览.....	4
编辑个人信息.....	4
自定制显示.....	5
查看全部选项卡.....	6
更改密码.....	6
添加和编辑定额.....	6
管理帐户组.....	7
编辑电子邮件设置.....	8
编辑保持联系设置.....	8
共享日程.....	8
管理设置.....	10
设置您的组织.....	10
设置客户支持.....	11
公司信息.....	11
添加和更新帐户.....	12
添加和编辑帐户角色.....	14
设置共享模式.....	15
设置共享规则.....	17
设置密码策略.....	18
设置会话安全性.....	18
监视设置更改.....	18
监视帐户事件.....	19
监视资源.....	19
管理模板.....	20
管理邮件合并模板.....	34
使用信头.....	35
管理电子邮件模板.....	36
禁用电子邮件跟踪.....	38
转移记录.....	38
批量删除数据.....	39
自定制.....	40
自定制概览.....	40
自定制选项卡.....	40
自定制主页页面布局.....	41

启用可折叠页面部分.....	43
自定义字段.....	43
自定义标准字段.....	43
修改选项列表.....	44
排序选项列表.....	47
替换选项列表.....	47
更新业务机会阶段.....	48
创建自定义字段.....	48
映射自定义潜在客户字段.....	51
设置 Web 链接.....	52
设置页面布局.....	52
分配页面布局.....	54
自定义搜索布局.....	54
管理文件夹.....	54
自定义潜在客户设置.....	55
捕获 Web 潜在客户.....	56
设置分配规则.....	57
设置升级规则.....	58
管理队列.....	60
设置工作时间.....	60
启用公用知识库.....	61
设置自动响应规则.....	62
自定义支持设置.....	63
管理类别.....	64
自定义解决方案设置.....	65
设置产品计划.....	65
自动启用产品价格.....	66
提示业务机会中的产品.....	66
启用业务机会更新提醒.....	67
自定义大宗交易报警.....	67
自定义合同设置.....	68
管理公用日程和资源日程.....	68
客户.....	70
什么是客户?	70
客户主页.....	70
查看客户列表.....	71
显示和编辑客户.....	71
查看父级客户.....	72
共享客户.....	72
合并重复客户.....	74
更改所有权.....	75
合同.....	76
什么是合同?	76
合同主页.....	76

查看合同列表.....	77
显示和编辑合同.....	77
创建合同.....	78
批准合同.....	79
启用合同.....	80
活动.....	81
查看和编辑活动.....	81
创建活动.....	82
活动列表视图.....	83
未处理活动.....	84
活动历史记录.....	84
营销计划.....	86
什么是营销计划?	86
营销计划主页.....	86
查看营销计划列表.....	87
显示和编辑营销计划.....	87
更新营销计划历史记录.....	88
导入营销计划成员.....	88
自定制营销计划设置.....	90
客户反馈.....	92
什么是客户反馈?	92
客户反馈主页.....	92
分配客户反馈.....	93
查看客户反馈列表.....	94
更改多个客户反馈.....	94
显示和编辑客户反馈.....	95
解决和结束客户反馈.....	97
共享客户反馈.....	98
竞争者.....	99
竞争者概览.....	99
查看和编辑竞争者.....	99
联系人.....	100
什么是联系人?	100
联系人主页.....	100
查看联系人列表.....	101
显示和编辑联系人.....	101
显示联系人层次结构.....	102
发送保持联系请求.....	102
合并重复联系人.....	103
联系人角色.....	105
查看和编辑联系人角色.....	105
添加联系人角色.....	105
公司文件.....	107
什么是公司文件库?	107

公司文件主页.....	107
查看公司文件列表.....	108
显示和编辑公司文件属性.....	108
上载和替换公司文件.....	109
更改公司文件作者.....	109
搜索公司文件.....	110
电子邮件.....	111
发送电子邮件.....	111
批量发送电子邮件.....	111
跟踪 HTML 电子邮件	112
销售目标.....	114
什么是销售目标?	114
销售目标主页.....	114
查看销售目标列表.....	114
显示和编辑销售目标.....	115
创建销售目标.....	116
主页.....	117
主页概览.....	117
更改主页统计图.....	117
回收站.....	117
搜索.....	117
搜索通配符和运算符.....	119
搜索字段.....	120
搜索提示.....	124
导入数据.....	125
导入概览.....	125
创建导出文件.....	126
准备数据.....	127
使用导入向导.....	127
撤消导入.....	129
潜在客户.....	130
什么是潜在客户?	130
潜在客户主页.....	130
管理潜在客户.....	131
查看潜在客户列表.....	132
更改多个潜在客户.....	133
显示和编辑潜在客户	133
转换潜在客户.....	134
共享潜在客户.....	136
合并重复潜在客户	136
列表视图.....	138
创建自定义列表视图.....	138
日期字段的特殊值.....	138
邮件合并.....	140

发送邮件合并公司文件.....	140
备注和附件.....	141
查看和编辑备注和附件.....	141
创建备注.....	141
添加附件.....	141
业务机会.....	143
什么是业务机会?	143
业务机会主页.....	143
查看业务机会列表.....	144
显示和编辑业务机会.....	144
合作伙伴.....	146
查看和添加合作伙伴.....	146
合作伙伴报表.....	146
产品.....	148
什么是产品、价格手册和计划?	148
产品主页.....	149
查看产品列表.....	149
查看价格手册条目.....	150
管理价格手册.....	150
显示和编辑产品.....	151
显示和编辑价格手册.....	152
创建产品.....	152
设置产品价格.....	154
为业务机会选择价格手册.....	155
将产品添加到业务机会.....	156
建立计划.....	157
编辑计划.....	158
共享价格手册.....	159
删除产品和价格手册.....	159
搜索价格手册和产品.....	161
资产.....	163
什么是资产?	163
开始使用资产.....	163
查看资产列表.....	163
显示和编辑资产.....	164
删除资产.....	165
报表.....	166
显示报表.....	166
自定义报表.....	167
输入筛选条件.....	168
保存报表.....	169
打印和导出报表.....	170
统计图.....	171
什么是统计图?	171

查看统计图列表.....	171
显示统计图.....	172
编辑统计图.....	173
统计图属性.....	173
添加统计图组件.....	174
解决方案.....	176
什么是解决方案?	176
解决方案主页.....	176
查看解决方案列表.....	177
显示和选择解决方案.....	177
创建和审核解决方案.....	178
分类解决方案.....	180
搜索解决方案.....	180
常见问题.....	182
入门.....	182
活动.....	182
营销计划.....	183
客户反馈.....	184
客户支持.....	185
一般问题.....	185
导入.....	185
报表.....	189
安全性.....	189
解决方案.....	190
词汇表.....	191
A.....	191
B.....	191
C.....	191
D.....	192
E.....	192
F.....	192
G.....	192
H.....	193
I.....	193
J.....	193
K.....	194
L.....	194
M.....	194
N.....	195
O.....	195
P.....	195
Q.....	195
R.....	195
S.....	195
T.....	196
U.....	196
V.....	196

W.....	196
X.....	196
Y.....	197
Z.....	198
索引.....	199





概览

简介

欢迎您使用800CRM即时、即需、帮助您实现销售自动化的全方位服务。它超强的自定制功能使您无需懂得专业技术，就可以随心所欲地设计属于您的 CRM，从而帮助您有效地管理客户关系和销售流程，实现企业效益最大化。
800CRM包括以下几大功能模块：

功能模块	字段描述
自定制	 自定制设置 - 可按自己的要求进行定义界面布局、添加字段等，以适应使用。
客户市场管理	 客户 - 记录与查询目标公司的详细信息。  联系人 - 记录与查询目标公司个人的详细信息。  潜在客户 - 潜在客户的信息、销售线索。  营销计划 - 针对目标客户所做的运营计划、活动的信息。
客户销售管理	 业务机会 - 有机会进行、已经进行的商务跟踪。  销售目标 - 根据预期销售额，制定目标，以获得最佳实现途径。  产品 - 对公司产品项目、价格、详细特征等的纪录与描述。
客户支持与服务管理	 合同 - 与客户之间订立的书面协议。  客户反馈 - 客户提出的问题、疑问、要求等的信息。  解决方案 - 客户提出问题、公司内部问题等有效解决的记录与跟踪。
公司文件管理	 公司文件 - 存储和共享公司文件，供员工们参考使用。  报表 - 对员工、公司整体的数据录入与分析。  统计图 - 公司报表的图形显示与分析。

800CRM还包含以下内容：

-  任务和日程安排。
-  竞争者和合作伙伴信息。
-  客户拥有的资产。
-  各种记录类型的备注和附件

入门

注册

您组织中最先注册的用户将成为系统管理员。注册时，管理员输入您组织基本信息。您可以根据需要选择标准版和专业版。

删除试用数据

当您注册800CRM时，最初贵组织中已填充了一些示例数据。试用期间，管理员可以一次性地删除所有这些示例数据，以及组织的所有试用数据。

删除试用组织的所有现有数据：

1. 单击管理设置|数据管理|删除所有数据。此链接仅在试用期间可用。
2. 输入要求您声明的文本，表明您明白贵组织中的所有数据将会被删除。包括示例数据和您已输入的数据。您的帐户和管理员设置不会受影响。
3. 单击提交。

试用期后，您可手动删除任何示例数据，或使用“批量删除”功能删除这些数据。

更改试用模板

当您注册800CRM时，最初您的组织中包括注册期间所选的一个行业特定模板中的示例数据。试用期间，管理员可以更改组织的行业模板，或使用空模板开始试用。

试用期间更改组织的模板：

1. 单击管理设置|数据管理|更改模板。此链接仅在试用期间可用。
2. 选择您的语言和模板首选项。
3. 输入要求您声明的文本，表明您明白贵组织中的所有数据将会被删除。包括示例数据和您已输入的数据。
4. 单击提交。

注

这将删除所有现有数据和自定义设置。将仅保留帐户名和密码。删除的信息将无法恢复。

使用在线800CRM软件的一般步骤

通过在线800CRM软件，您可以在不同的场所输入并查找公司信息和客户数据。

一，打开主页，查看您的已计划事件和任务。

二，编辑您的个人设置。

三，根据需要导入现有联系人和备注。

如果您是多位账户的管理员，还需：

一，设置您的组织。

二，根据需要为整个组织导入现有潜在客户、联系人和客户。

错误消息

在使用此服务期间，有时会出现错误消息。通常情况下，当您试图查看、编辑或删除您无权访问的信息时便会出现此类消息。所显示的消息页中解释出错的原因。单击浏览器“后退”按钮即可返回上一页。

如果您认为不应该出现该错误消息，请与800CRM客户服务人员联系。

获取帮助

我们为您提供多种帮助、培训和支持选项：

使用在线帮助-----

单击任何页面顶部的帮助链接以访问该页面的上下文相关帮助信息。

打印在线帮助-----

要打印整个帮助手册，请单击“帮助”窗口中“帮助”选项卡上的Adobe PDF图标。此操作将打开帮助文件的PDF版本，以供打印。

搜索在线帮助和知识库-----

单击任意页面顶部的帮助。在搜索框中输入关键词，然后单击红色箭头。搜索将返回包含与您输入的所有关键字完全匹配的在线帮助主题和知识库解决方案。例如，如果您输入潜在客户分配规则，结果会列出包含全部这个词组的帮助主题和知识库解决方案，但不一定按该顺序排列。

与客户支持联系-----

单击任意页面顶部的帮助，选择“支持”选项卡并将您的问题直接提交给“客户支持”。对标准版帐户不提供技术支持。

个人设置

个人设置概览

“个人设置”页（单击系统设置|个人设置可访问此页）包含设置选项和自定义选项，帮助您根据个人需要个性化设置 800CRM。

我的个人信息

展开个人设置下方的基本信息文件夹可以访问下列选项：

- 🚦 个人信息 - 编辑您的帐户信息、创建定额、查看登录历史记录及更多信息。
- 🚦 更改密码 - 更改您的800CRM密码。
- 🚦 帐户组 - 添加、更新或删除您的个人帐户组。
- 🚦 更改显示 - 自定义800CRM选项卡和相关列表的显示。
- 🚦 授予登录访问权限 - 允许800CRM客户支持代表登录您的客户。
- 🚦 日程共享 - 与您的帐户组共享您的日程。

电子邮件

展开个人设置下方的电子邮件文件夹可以访问下列选项：

- 🚦 电子邮件设置 - 设置您的出站电子邮件设置。
- 🚦 模板 - 创建并编辑您自己的电子邮件模板。
- 🚦 保持联系设置 - 为请求更新联系人信息的电子邮件设置首选项。

导入

展开个人设置下方的导入文件夹可以访问下列选项：

- 🚦 导入联系人 - 导入您的个人客户和联系人。

编辑个人信息

要更新您的个人信息，请单击个人设置 | 基本信息 | 个人信息。从个人信息页上，您可以更改以下内容：

- 🚦 个人信息 - 要进行更改，请单击编辑。
- 🚦 更改密码 - 单击更改密码按钮。
- 🚦 存储空间 - 单击已用空间字段旁边的视图可以查看已使用了多少存储空间。
- 🚦 定额 - 创建和编辑定额。
- 🚦 个人帐户组 - 添加、更新或删除个人帐户组。

- ✚ 登录历史记录 – 管理员可以查看帐户最近10次成功登录和登录尝试失败的信息。

您也可访问和查看下列内容：

- ✚ 公用帐户组成员关系 – 列出您所属的公用帐户组，由您的管理员设置。
- ✚ 角色层次结构管理员 – 列出角色层次结构中您的上级帐户，由您的管理员设置。

授予登录访问权限

要授予登录访问权限，请选择个人设置 | 基本信息 | 授予登录访问权限。设置 800CRM 支持或管理员的访问权限到期日期，然后单击保存。除非以这种方式授予登录访问权限，否则任何人无法登录到您的客户，因而无法帮您解决支持方面的问题。

角色层次结构中的管理员

“角色层次结构管理员”相关列表显示层次结构中您的所有上级帐户。这些帐户对您的数据具有与您相同的访问权限 – 他们能够访问您拥有的所有数据以及与您共享的所有数据。要查看此相关列表，请单击个人设置 | 基本信息 | 个人信息，然后向下滚动到此相关列表。

自定义显示

单击个人设置 | 基本信息 | 更改显示以更改各种个人显示选项。您可以：

- ✚ 选择自定义我的选项卡以更改登录时显示的选项卡。默认情况下，系统将显示您的简档中设置的选项卡。添加要显示的选项卡，并根据需要更改其显示顺序，然后单击保存。
- ✚ 单击“自定义我的页面”下的任何链接，以自定义相应项目的显示。
- ✚ 对于您的主页，自定义显示在您主页上的统计图快照。选择要使用的统计图并单击保存。
- ✚ 对于所有其它选项卡，设置要在您的详细信息页上显示哪些相关列表。要添加或删除相关列表，请选择相关列表的标题，然后单击添加或删除箭头。要更改相关列表的顺序，请在“选取的列表”框中选择相关列表的标题，然后单击向上或向下箭头。完成后，单击保存。



注

如果管理员改变了特定选项卡的页面布局，则您的个人相关列表的自定义设置可能也会改变。

您也可通过“主页”选项卡或任何“营销计划”、“潜在客户”、“客户”、“联系人”、“业务机会”、“客户反馈”或“解决方案”详细信息页中的自定义界面链接来访问“自定义显示”页。

查看全部选项卡

单击带有右箭头的选项卡以查看您的所有可用选项卡。使用此页，您可以：

-  单击任何选项卡名以快速跳至该选项卡。
-  单击自定义我的选项卡以更改您登录时要显示哪些选项卡。

注

您的管理员可以隐藏组织范围内您不使用的选项卡。

更改密码

无论何时想更改密码，只需单击个人设置 | 基本信息 | 更改密码。

注

密码长度不得少于 5 个字符。密码可以是字母、数字或符号的组合，而且不得包含您的帐户名。

添加和编辑定额

可以按季度跟踪销售的定额。要添加或编辑定额，请转至该季度的销售目标，或选择个人设置 | 基本信息 | 个人信息。

通过个人信息页创建新定额：

1. 在“定额”相关列表中单击新建
 2. 选择年份和季度，然后单击下一步。
 3. 输入各月份的金额。
 4. 单击保存完成操作。创建定额会自动创建相应的季度销售目标。
- 要编辑定额，请单击“定额”相关列表中的定额名。编辑定额金额会自动在相应销售目标的“销售目标历史记录”相关列表中写入一条记录。

注

经理输入的定额金额应等于整个小组定额的总和。

如果销售小组不将季度定额划分为月定额，则在前两个月输入 0，而将整个金额输入到第三个月中。

管理帐户组

帐户组是一组帐户。帐户组可以包含单个帐户、其它帐户组、特定角色中的帐户和（或）特定角色中的帐户及角色层次结构中的所有下级帐户。

帐户组有两种类型：

🚦 公用帐户组 – 只有管理员能够创建公用帐户组。组织中的所有人都可使用这种类型的帐户组。

🚦 个人帐户组 – 每个帐户可以创建供个人使用的帐户组。

可通过以下方式使用帐户组：

🚦 按照共享规则，设置默认共享访问权限

🚦 与其他帐户共享您的客户

🚦 与其他帐户共享您的业务机会

🚦 指定您希望同步的由其他帐户拥有的联系人

创建和编辑帐户组

创建新帐户组：

1. 要创建个人帐户组，请单击个人设置 | 基本信息 | 帐户组。
要创建公用帐户组，请单击管理设置 | 管理帐户 | 公用帐户组。
2. 在“帐户组”相关列表中单击新建。
3. 输入帐户组名。
4. 从下拉菜单中选择要添加的成员类型。
5. 添加成员至帐户组。
6. 单击保存。

要修改帐户组，请单击“帐户组”相关列表中帐户组名旁边的编辑。类似地，也可单击要删除的帐户组旁边的删除。

查看帐户组成员关系

查看特定帐户组中的成员：

1. 对于个人帐户组，单击个人设置 | 基本信息 | 帐户组。
对于公用帐户组，单击管理设置 | 管理帐户 | 公用帐户组。
2. 单击“帐户组”相关列表中的帐户组名。
3. 在帐户组详细信息页上，“帐户组成员”相关列表显示帐户组中的所有成员。
4. 单击展开列表以查看“展开的帐户组成员关系”相关列表，该列表可以显示该帐户组所有成员以及具有与帐户组成员相同访问权限的所有上级帐户。

注

对于潜在客户和客户反馈队列，您也可从队列详细资料页中单击展开列表以查看展开的队列成员。

查看包含您的公用帐户组：

1. 单击个人设置 | 基本信息 | 帐户组。
2. 翻屏下移至“公用帐户组成员关系”相关列表。
3. 单击帐户组名，以查看有关帐户组成员的详细信息。

层级结构中的各个角色还拥有两个自动为该角色创建的共享帐户组。这些共享帐户组的成员具有与该角色中的帐户所共享的所有数据的访问权限。

“角色”共享帐户组包括该角色中的所有帐户和角色层次结构中的所有上级帐户。“角色和下属”共享帐户组包括该角色中的所有帐户以及层次结构中的所有上级帐户和下级帐户。

要查看某个角色共享帐户组的成员，请单击管理设置 | 管理帐户 | 角色，选择角色名，然后单击共享帐户组字段中的一个链接。“共享的帐户组成员关系”相关列表显示共享帐户组的所有成员。

编辑电子邮件设置

单击个人设置 | 电子邮件 | 电子邮件设置以改变您从800CRM发送的出站电子邮件所应用的电子邮件设置。

编辑保持联系设置

在发送联系人更新电子邮件之前，请设置这些出站邮件的首选项。

1. 单击个人设置 | 电子邮件 | 保持联系设置。
2. 如果您希望每当您保存新创建的联系人时提示发送一个“保持联系”请求，请启用此项提醒。
3. 输入电子邮件主题。
4. 如果希望规范邮件内容，请输入附注。
5. 输入签名和您的联系信息。
使用顶部的可用合并字段，在主题、正文、附注或签名中包含任何合并字段。将合并字段复制并粘贴到相应位置。
6. 单击保存。

共享日程

您可为其他帐户、个人帐户组和公用帐户组、角色或下属授予访问权限，以便他们可以查看您的日程。

1. 单击个人设置 | 基本信息 | 日程共享。
2. 单击添加以将您的日程共享给其他帐户。
3. 使用箭头以向您的日程添加或从中删除帐户、角色或帐户组。
4. 在日程访问权限中，通过选择以下选项之一来指定如何共享您的日程：

隐藏详细信息	其他人可以查看在给定时间的可用性，但只能查看日程中有关事件性质的其它信息。
隐藏详细信息并添加事件	其他人可以查看在给定时间的可用性，但不能查看事件的详细信息。其他帐户可以向日程中插入事件。
显示详细信息	其他帐户可查看日程中事件的详细信息。
显示详细信息并添加事件	其他帐户可查看日程中事件的详细信息，并可向日程中插入事件。
完全访问权限	其他帐户可查看日程中事件的详细信息、向日程中插入事件，并可编辑日程中的现有事件。

5. 单击保存。

注

日程访问权限的可用选项视您的管理员所设置的组织范围内日程共享级别而有所差异。只有可扩大日程访问权限的选项可用。日程共享设置影响日程中项目的可视性，但并不提供对事件详细信息页的访问权限。

管理设置

设置您的组织

“管理设置”页（单击系统设置|管理设置可访问此页）包含设置和自定制选项，用于帮助您设置800CRM组织。

入门

- ✚ 展示指南 - 认真阅读该指南以了解有关设置800CRM并确保展示成功的最佳实践示例。

管理帐户

展开管理设置下的管理帐户文件夹可以访问下列选项：

- ✚ 帐户 - 创建、编辑和禁用帐户。
- ✚ 批量电子邮件帐户 - 一次向您的几个帐户发送同一封电子邮件。
- ✚ 角色 - 定义您的组织的角色层次结构。
- ✚ 公用帐户组 - 添加、更新或删除公用帐户组。
- ✚ 登录历史记录 - 查看帐户登录的时间。
- ✚ 培训历史记录 - 查看哪些帐户参加了在线培训。

公司简档

展开管理设置下的公司简档文件夹可以访问下列选项：

- ✚ 公司信息 - 更新公司信息并设置多种货币。

安全性控制

展开管理设置下的安全性控制文件夹可以访问下列选项：

- ✚ 共享规则 - 定义帐户共享数据的方式。
- ✚ 密码策略 - 定义安全性密码策略。
- ✚ 会话设置 - 将帐户的会话锁定到某个 IP 地址或更改会话超时设置。
- ✚ 设置审计线索 - 查看哪些帐户最近更改了您的组织设置。
- ✚ 使所有密码到期 - 使组织中所有帐户的密码到期。

通信模板

展开管理设置下的通信模板文件夹可以访问下列选项：

- ✚ 信头 - 为HTML电子邮件创建具有特色的信头。
- ✚ 电子邮件模板 - 创建电子邮件模板，以使通信标准化。
- ✚ 邮件合并模板 - 上载邮件合并公司文件模板。

数据管理

展开管理设置下的数据管理文件夹可以访问下列选项：

- ✚ 导入数据 - 导入组织的联系人、客户和潜在客户。
- ✚ 导出数据 - 导出您的组织的数据。
- ✚ 存储使用情况 - 查看组织使用的磁盘空间数量。

- ✚ 批量转移记录 - 一次转移多个记录。
- ✚ 批量删除记录 - 一次删除多个记录。
- ✚ 删除所有数据 - 从您的试用组织中删除所有现有数据。
- ✚ 更改模板 - 更改您组织的行业模板。

设置客户支持

如果您的组织使用客户反馈和解决方案，则可以设置各种自动支持功能。单击 [系统设置](#) | [自定义](#) | [客户反馈](#)。

- ✚ 单击队列以便配置队列。
- ✚ 单击工作时间，设置您的组织提供支持的时段。
- ✚ 单击分配规则，创建自动发送客户反馈规则。
- ✚ 单击升级规则，创建自动升级客户反馈规则。
- ✚ 单击支持设置，自定义电子邮件模板以及自动支持功能的默认设置。
- ✚ 单击自动响应规则，设置向通过“在线客户反馈”提交客户反馈的客户发送电子邮件的规则。

有关其它支持功能，请单击 [系统设置](#) | [自定义](#) | [自助](#)。

- ✚ 单击公用知识库以设置解决方案公用知识库，便于客户搜索解决方案。
- ✚ 单击在线客户反馈，设置从您的网站捕获客户反馈的功能。

有关解决方案的相关支持功能，请单击 [设置](#) | [自定义](#) | [解决方案](#)。

- ✚ 单击解决方案类别以设置类别，以便帐户分类其创建的解决方案。
- ✚ 单击解决方案设置以启用解决方案的特定选项。

通过支持功能，可以在手动或通过 Web 方式创建客户的客户反馈时，或在客户的客户反馈获得解决时通知客户。您也可以在升级、创建或重新分配客户反馈后自动通知帐户。要使用通知电子邮件，您必须为每种通知类型创建电子邮件模板。

公司信息

当公司注册时，“公司信息”页上将显示注册时提供的信息。要编辑此信息，请选择 [管理设置](#) | [公司简档](#) | [公司信息](#) | [编辑](#)。

从“公司信息”页还可以执行以下操作：

- ✚ 更改公司的会计年度设置。

导出备份数据

您的组织可以通过注册来接收数据的每周备份文件。可以将您的组织的所有数据导出到一组逗号分隔值文件中。要注册获取每周导出服务，请与800CRM联系。

如果组织每周执行一次数据导出，则可以每六天生成一次备份文件。

1. 单击 [管理设置](#) | [数据管理](#) | [导出数据](#)。

2. 为导出文件选择所需的编码。
3. 如果您希望导出数据包括附件，请选择包括附件...。
4. 选择导出中要包括的数据类型。如果需要，可在导出文件中包括所有数据。如果您对某些数据类型的术语尚不熟悉，建议您包括所有数据。如果您的组织使用分部，导出文件中将包括来自所有分部的数据。

5. 单击导出数据。


800CRM 创建数据的 csv 文件，将其压缩为一个存档，然后通过电子邮件将备妥的文件发送给您。您可以按照该电子邮件中的链接，或使用导出数据链接下载备份数据的 zip 文件。必须在 48 小时之内从该页下载此压缩文件，超过此时间，该文件将被删除。


取决于所选的编码，您可能需要在查看之前对导出文件进行某些调整。按以下指导选择字符编码。


设置会计年度

更改会计年度设置：

1. 建议首先将数据归档。运行下列报表，并将这些报表导出到 Excel：

 业务机会流量

 季度销售目标摘要

 定额与实际销售

2. 单击管理设置|公司简档|公司信息，然后选择会计年度开始月份旁边的更改。

3. 选择开始月份。

4. 指定是以开始年份还是以结束年份来定义会计年度。

5. 选取此复选框以使用更改内容追溯更新销售目标和定额。

6. 单击保存完成操作。

如果更改了会计年度的开始月份，会计季度将随之变化，并会以不同的月份组成新的季度。

添加和更新帐户

要创建帐户、更新或禁用帐户以及重置帐户密码，请单击管理设置|管理帐户|帐户。

您可以为帐户创建自定义字段，并设置在帐户详细信息页上显示的 Web 链接。通过系统设置|自定义|帐户可以访问这些选项。

此外，您也可使用搜索功能搜索组织中的有效帐户。也可在“报表”选项卡中运行帐户报表。

为简化具有大量帐户的组织中的帐户管理，可将某些管理任务委派给非管理员帐户执行。

添加新帐户

管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户可以单击“帐户”页或任何角色页的“帐户”相关列表（两者均可通过“设置”页上的管理帐户文件夹进行访问）中的新建帐户来添加帐户，选择“帐户”页上的添加多个帐户可以一次添加多个帐户。

创建新帐户：

1. 输入帐户的名、姓及电子邮件地址。电子邮件地址将成为帐户名。
2. 选择一个控制帐户权限的简档，例如“系统管理员”。
选择“解决方案管理员”简档可以允许帐户审核并发布解决方案。
选择“市场营销帐户”简档可以允许帐户通过成员导入向导导入潜在客户，及更新营销计划历史记录。
3. 选取市场营销帐户复选框可允许帐户管理营销计划
4. 从为角色字段定义的列表中选择一个角色。如果尚未设置角色层次结构。
5. 要设置帐户的初始密码，请选取“生成新密码并立即通知帐户”。

编辑帐户

编辑帐户信息：

1. 选择管理设置|管理帐户|帐户，然后选择帐户名旁边的编辑。
2. 更改必要的信息，然后单击保存。如果要禁用一个帐户从而使其无法再使用该服务，请确保已启用复选框未被选取。

重置密码和使密码到期

要重置帐户密码，管理员可以选择管理设置|管理帐户|帐户，选取帐户名旁边的复选框，然后单击重新设置密码，以便通过电子邮件将新密码发送给帐户。要使组织中所有帐户的密码到期，请选择管理设置|安全性控制|使所有密码到期，然后选取“使所有帐户密码到期”复选框并单击保存。在每个帐户下一次登录时，将会提示帐户重置其密码。

以另一帐户身份登录

要以另一帐户身份登录，请单击管理设置|管理帐户|帐户，然后单击已授予您访问权限的帐户旁边的登录链接。登录链接只会显示在已授予管理员登录访问权限的帐户旁边。





添加和编辑帐户角色

角色可以控制帐户对组织数据的可视级别。无论组织采用何种共享模式，给定角色级别的帐户始终能够查看、编辑和报表在层次结构中位于其下方的帐户所拥有或共享的全部数据。

定义角色层次结构：

1. 单击管理设置|管理帐户|角色。
2. 单击新建角色或添加角色，这取决于是要查看角色的列表视图还是树状视图。
3. 输入角色的名称。
4. 选择层次结构中位于新角色之上的角色。
5. 选择此角色帐户的默认业务机会访问权限。这可以控制帐户对其并不拥有、但与帐户所拥有的客户相关联的业务机会的可视级别。
6. 选择此角色帐户的默认客户反馈访问权限。这可以控制帐户对其并不拥有、但与帐户所拥有的客户相关联的客户反馈的可视级别。
7. 单击保存完成操作。

编辑角色或将帐户分配给该角色：

-  要编辑角色，请单击特定角色旁边的编辑。
-  要将多个帐户指定为同一个角色，请单击角色名旁边的分配。
-  单击角色名以查看指定为该角色的帐户。您可选择编辑来编辑该角色，或单击新建帐户来创建属于该角色的帐户。要快速将其他帐户分配给该角色，请单击为帐户分配角色。
-  为简化具有大量帐户的组织中的帐户管理，可以委派管理员管理特定角色及其所有下级角色的帐户。

要查看层次结构中您的上级角色的帐户列表，请单击个人设置 | 基本信息 | 个人信息。“角色层次结构管理员”相关列表显示层次结构中您的所有上级帐户。这些帐户对您的数据具有与您相同的访问权限；也就是说，他们可以访问您所拥有的或与您共享的所有数据。

为帐户分配角色

快速将帐户指定为特定的角色：

1. 单击管理设置|管理帐户|角色。
 2. 单击所需角色名旁边的分配。
 3. 从下拉菜单中进行选择以显示可用帐户。
 4. 选择左侧的帐户，然后单击添加为该帐户分配此角色。
- 从“选取的帐户”列表中删除帐户即可删除该帐户的角色分配。

设置共享模式







组织的共享模式设置帐户相互之间对数据的默认访问权限。以下列出默认的共享访问权限级别。管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户能够更改客户、日程、客户反馈、联系人、合同、潜在客户、业务机会、价格手册和自定制对象的默认访问权限。

类型	默认访问权限级别	控制方
客户	公用读/写	组织范围内默认设置
活动	专用	对其他帐户的活动的访问权限取决于您在层次结构中的角色。请注意，对日程视图中事件的访问权限由组织范围内的日程共享设置控制。
日程访问权限	隐藏详细信息并添加事件	组织范围内默认设置
营销计划	公用只读或公用读/写 (对于在个人信息页中选取市场营销帐户复选框的帐户)	无法更改
客户反馈	公用读/写/转移	组织范围内默认设置
联系人	公用读/写	组织范围内默认设置
合同	公用读/写	组织范围内默认设置
自定制对象	公用读/写	组织范围内默认设置
类型	默认访问权限级别	控制方
公司文件	专用	查看或编辑公司文件的权限取决于对公司文件文件夹的访问权限
销售目标	专用	对其他帐户销售目标的访问权限取决于您在层次结构中的角色
潜在客户	公用读/写	组织范围内默认设置

业务机会	公用只读	组织范围内默认设置
价格手册	使用	组织范围内默认设置
解决方案	公用读/写	无法更改

管理共享模式

要维护组织的共享模式，应创建公用帐户组并指定共享规则，请选择管理设置|安全性控制|共享规则。视您所使用的版本而定，此页可能包括以下相关列表：


-  组织范围内默认设置
-  公用帐户组
-  客户共享规则
-  客户反馈共享规则
-  潜在客户共享规则
-  业务机会共享规则


组织范围内默认设置

单击“共享规则”页的此相关列表中的编辑，可以为客户、日程、客户反馈、联系人、合同、潜在客户、业务机会、价格手册和自定义对象设置默认共享访问权限。

公用帐户组

在“共享规则”页的此相关列表中可以创建、编辑和删除公用帐户组。

-  单击新建，以创建公用帐户组。指定帐户组名，向帐户组中添加成员，并单击保存。

-  要编辑或删除一个帐户组，请单击帐户组名旁边的编辑或删除。

客户共享规则

通过“共享规则”页的“客户共享规则”相关列表，可以为客户及其相关联业务机会和客户反馈设置默认共享访问权限。有关详细信息。

客户反馈共享规则

通过“共享规则”页的“客户反馈共享规则”相关列表，可以为客户反馈及其相关联客户设置默认共享访问权限。


潜在客户共享规则

通过“共享规则”页的“潜在客户共享规则”相关列表，可以为潜在客户设置默认共享访问权限，直到潜在客户被转换。有关详细信息。

业务机会共享规则

通过“共享规则”页的“业务机会共享规则”相关列表，可以为单个业务机会及其相关联客户设置默认共享访问权限。

有关共享模式的备注

-  无论组织范围的默认设置如何，帐户始终能够查看和编辑自己拥有的所有数据，以及与角色层次结构中位于其下方的帐户共享的所有数据。

- ✚ 共享模式控制记录的可视性，而帐户权限控制帐户对其可看到的记录可以执行何种操作。例如，如果您与其他帐户共享某个客户，只有当这些帐户对客户具有“读取”权限时才可以看到该客户。类似地，对联系人具有“编辑”权限的帐户如果工作于“专用”共享模式，则对其不拥有的联系人为仍不能进行编辑。
- ✚ 管理员和拥有“查看全部数据”或“修改全部数据”权限的帐户具有查看或编辑所有数据的权限。
- ✚ 所有帐户可查看营销计划。组织可以在帐户个人信息页上选取市场营销帐户复选框，以授予该帐户创建、编辑和删除营销计划的权限。
- ✚ 没有链接到客户的联系人始终为专用。只有联系人的所有人和管理员可以对其进行查看。

设置共享规则

管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户能够设置共享规则。通过共享规则，所选公用帐户组或角色的帐户可以访问其它公用帐户组或角色中的帐户所拥有的数据。

可以创建以下类型的共享规则：

- ✚ 客户共享规则 – 为客户及其相关联的联系人、客户反馈、合同和业务机会设置默认的共享访问权限。
- ✚ 客户反馈共享规则 – 为单个客户反馈及其相关联的客户设置默认的共享访问权限。
- ✚ 潜在客户共享规则 – 为单个潜在客户设置默认的共享访问权限。
- ✚ 业务机会共享规则 – 为单个业务机会及其相关联的客户设置默认的共享访问权限。

创建共享规则

创建共享规则：

1. 单击管理设置 | 安全性控制 | 共享规则。
2. 创建公用帐户组（如果尚未创建）。
3. 单击相应记录类型的相关列表中的编辑。
4. 选择应共享数据的帐户组、队列或角色。然后选择应拥有数据访问权限的帐户组、队列或角色。
5. 设置帐户应该拥有的共享访问权限。
6. 单击保存。

重新计算共享规则

修改帐户组和角色时，将自动重新评估共享规则，以便根据需要添加或删除访问权限。修改可能包括从某个帐户组或角色中添加或删除单个帐户、更改特定角色的直属上司角色或者从其它帐户组内添加或删除某个帐户组。然而，如果这些修改影响的帐户数量过多，系统会警告您将不自动重新评估共享规则。必须手动对其进行重新计算。

要重新计算共享规则，请单击“共享规则”页的“共享规则”相关列表中的重新计算。

设置密码策略

为确保组织的安全性，管理员或拥有“自定义 800CRM”权限的帐户都可以设置各种密码和登录策略。

1. 单击管理设置 | 安全性控制 | 密码策略。
2. 自定义下列密码设置。
3. 单击保存。

字段	描述
帐户密码有效期	所有帐户密码到期且必须更改的时间长度。
密码提问要求	要求帐户提供密码提示问题的回答（不含密码本身）的设置。
最大无效登录尝试次数	在帐户变为锁定状态之前，允许帐户尝试登录的无效次数。
锁定有效期间	登录锁定的持续时间。

设置会话安全性

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以修改会话安全性设置，以控制会话超时警告并阻止已登录帐户的 IP 发生变化。

1. 单击管理设置 | 安全性控制 | 会话设置。
2. 选择一个超时值。如果帐户在此时间段中无效，系统会提示他们注销或继续工作。
3. 如果不希望系统在任何无效长度后提示帐户，请选取禁用会话超时...
4. 选取锁定会话复选框将帐户会话锁定在该帐户登录的 IP 地址，以防未授权的帐户攻击有效会话。
5. 单击保存。

监视设置更改

设置审计线索历史记录以跟踪您和其他管理员最近对组织设置所做的更改。

要查看设置审计线索历史记录，请单击管理设置 | 安全性控制 | 设置审计线索。
要下载组织在过去180天中的完整设置历史记录，请单击下载链接。只有管理员或拥有“查看800CRM配置”权限的帐户才能访问设置审计线索历史记录。

设置审计线索历史记录为您显示最近对组织所做的20次设置更改，并列出更改日期、更改人以及更改内容。

设置审计线索历史记录并不跟踪对自定制对象所做的更改。

监视帐户事件

管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户能够监视帐户的登录和培训。

监视登录

管理员可以监视组织中成功及失败的登录尝试。

1. 单击管理设置|管理帐户|登录历史记录。
2. 您可单击下载... 链接以下载组织在过去6个月中的登录历史记录的CSV文件。

要查看任何帐户最近十次登录成功和登录失败的记录，请查看该帐户的个人信息。

监视培训历史记录

“培训课程历史记录”显示帐户已参加的所有800CRM培训课程。

管理员可以通过选择管理设置|管理帐户|培训历史记录，来查看“培训课程历史记录”。

在参加一次实时培训课程后，帐户必须提交在线培训反馈表单，以便在培训历史记录中记录其参加培训的情况。

监视资源

管理员可以监视组织所使用的800CRM资源。

监视使用情况

管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户可以跟踪组织使用存储空间的情况。所有单个帐户可以在其个人信息中查看自己的存储空间使用情况。一般存储空间为5M。

查看组织当前的磁盘存储空间使用情况：

1. 单击管理设置|数据管理|存储使用情况。
2. 可以查看一般存储空间和额外公司文件存储空间的可用空间。在该可用空间下方，记录有每个记录类型所使用的千字节数的详细信息。
3. 您也可查看使用空间最多的前几位帐户。要查看特定帐户存储数据的类型，

请单击该帐户的帐户名。

4. 此外，还可以按大小顺序查看存储的最大文件。此列表包含公司文件和附件。

管理员可以查看每个帐户的存储空间使用情况：

1. 单击管理设置|管理帐户|帐户。
2. 单击任意帐户的帐户名。
3. 单击已用空间字段旁边的视图可以按记录类型查看该帐户的存储空间使用情况。您也可查看该帐户的公司文件和附件等不同文件占用空间的情况。

管理模板

管理员可以创建和维护用于发送出站电子邮件和生成邮件合并公司文件的模板。

有效合并字段

创建电子邮件或邮件合并模板或 Web 链接时，可以使用下列合并字段。发送电子邮件、创建邮件合并公司文件或使用 Web 链接时，这些字段将替换为您的记录中的信息、帐户信息或公司信息。

可用合并字段

客户字段（合并字段名）	
800CRM 字段名	800CRM 字段名
客户名 {!Account_Name}	职员数 {!Account_Employees}
客户名（本地） {!Account_Name_Local}	传真 {!Account_Fax}
客户编号 {!Account_AccountNumber}	ID {!Account_ID}
客户所有人电子邮件 {!AccountOwner_Email}	行业 {!Account_Industry}
客户所有人名 {!AccountOwner_FirstName}	上次更新 {!Account_LastUpdated}
客户所有人姓 {!AccountOwner_LastName}	所有权 {!Account_Ownership}

客户所有人姓名（全名） {!AccountOwner_FullName}	电话 {!Account_Phone}
客户所有人电话 {!AccountOwner_Phone}	分级 {!Account_Rating}
客户所有人职务 {!AccountOwner_Title}	标准行业分类代码 {!Account_SICCode}
客户地点 {!Account_Site}	发货地址（完整） {!Account_FullShippingAddress}
年收入 {!Account_AnnualRevenue}	发货地址 {!Account_ShippingAddress}
开单地址（完整） {!Account_FullBillingAddress}	发货地址 - 城市 {!Account_ShippingCity}
开单地址 {!Account_BillingAddress}	发货地址 - 国家/地区 {!Account_ShippingCountry}
开单地址 - 城市 {!Account_BillingCity}	发货地址 - 邮政编码 {!Account_ShippingPostalCode}
开单地址 - 国家/地区 {!Account_BillingCountry}	发货地址 - 州/省 {!Account_ShippingState}
开单地址 - 邮政编码 {!Account_BillingPostalCode}	公司股票代码 {!Account_TickerSymbol}
开单地址 - 州/省 {!Account_BillingState}	类型 {!Account_Type}
描述 {!Account_Description}	网址 {!Account_Website}
客户详细信息页 URL {!Account_Link}	

资产字段

800CRM 字段名（合并字段名）
客户（与资产关联） {!Asset_Account}
资产 ID {!Asset_ID}
资产名 {!Asset_Name}
竞争者资产 {!Asset_IsCompetitorProduct}
联系人（与资产关联） {!Asset_Contact}
描述 {!Asset_Description}
安装日期 {!Asset_InstallDate}
链接（用于链接到资产详细信息） {!Asset_Link}
价格 {!Asset_Price}
产品（与资产关联） {!Asset_Product}
产品代码 {!Asset_ProductCode}
产品描述 {!Asset_ProductDescription}
产品系列 {!Asset_ProductFamily}
购买日期 {!Asset_PurchaseDate}
数量 {!Asset_Quantity}
序列号 {!Asset_SerialNumber}
状态 {!Asset_Status}
使用结束日期 {!Asset_UsageEndDate}

营销计划字段
邮件合并模板不能包含营销计划合并字段。
800CRM 字段名（合并字段名）
已启用 {!Campaign_Active}
实际成本 {!Campaign_ActualCost}

全部业务机会金额{!Campaign_AmountAllOpportunities}
赢得客户业务机会金额{!Campaign_AmountWonOpportunities}
预算成本{!Campaign_BudgetedCost}
营销计划名{!Campaign_Name}
描述{!Campaign_Description}
结束日期{!Campaign_EndDate}
预期响应{!Campaign_ExpectedResponse}
预期收入{!Campaign_ExpectedRevenue}
ID {!Campaign_ID}
上次活动{!Campaign_LastActivity}
上次更新{!Campaign_LastUpdated}
联系人数{!Campaign_NumberContacts}
已转换潜在客户数{!Campaign_NumberConvertedLeads}
潜在客户数{!Campaign_NumberLeads}
业务机会数{!Campaign_NumberOpportunities}
响应数{!Campaign_NumberResponses}
发件数{!Campaign_NumberSent}
赢得客户业务机会数{!Campaign_NumberWonOpportunities}
开始日期{!Campaign_StartDate}
状态{!Campaign_Status}
类型{!Campaign_Type}

客户反馈字段

800CRM 字段名（合并字段名）

客户（与客户反馈关联）{!Case_Account}

资产（与客户反馈关联） {!Case_Asset}

联系人（与客户反馈关联） {!Case_Contact}

已结束 {!Case_Closed}

公司（针对提交在线客户反馈的人员） {!Case_OnlineCustomerCompany}

创建日期（仅针对电子邮件模板） {!Case_CreatedDate}

描述 {!Case_Description}

电子邮件（针对提交在线客户反馈的人员） {!Case_OnlineCustomerEmail}

ID {!Case_ID}

上次更新 {!Case_LastUpdated}

名称（针对提交在线客户反馈的人员） {!Case_OnlineCustomerName}

数字 {!Case_Number}

来源 {!Case_Origin}

所有人电子邮件 {!CaseOwner_Email}

所有人姓名 {!CaseOwner_FirstName}

所有人全名 {!CaseOwner_FullName}

所有人姓 {!CaseOwner_LastName}

所有人电话 {!CaseOwner_Phone}

所有人职务 {!CaseOwner_Title}

电话（针对提交在线客户反馈的人员） {!Case_OnlineCustomerPhone}

优先级 {!Case_Priority}

原因 {!Case_Reason}

状态 {!Case_Status}

主题 {!Case_Subject}

类型 {!Case_Type}

客户反馈详细信息页 URL {!Case_Link}

联系人字段
800CRM 字段名(合并字段名)
助理{!Contact_Assistant}
助理电话{!Contact_AsstPhone}
出生日期{!Contact_Birthdate}
部门{!Contact_Department}
描述{!Contact_Description}
电子邮件{!Contact_Email}
传真{!Contact_Fax}
名{!Contact_FirstName}
名（本地语言） {!Contact_FirstName_Local}
家庭电话{!Contact_HomePhone}
ID {!Contact_ID}
姓{!Contact_LastName}
姓（本地语言） {!Contact_LastName_Local}
上次保持联系请求日期{!Contact_Stay-in-Touch_Request_Date}
上次保持联系保存日期{!Contact_Stay-in-Touch_Save_Date}
上次更新{!Contact_LastUpdated}
潜在客户来源{!Contact_LeadSource}
邮寄地址（完整） {!Contact_FullMailingAddress}
邮寄地址{!Contact_MailingAddress}
邮寄地址 - 城市{!Contact_MailingCity}
邮寄地址 - 国家/地区{!Contact_MailingCountry}
邮寄地址 - 邮政编码{!Contact_MailingPostalCode}

邮寄地址 - 州/省{!Contact_MailingState}
名称{!Contact_FullName}
手机{!Contact_Mobile}
其它地址（完整） {!Contact_FullOtherAddress}
其它地址{!Contact_OtherAddress}
其它地址 - 城市{!Contact_OtherCity}
其它地址 - 国家/地区{!Contact_OtherCountry}
其它电话{!Contact_OtherPhone}
其它地址 - 邮政编码{!Contact_OtherPostalCode}
其它地址 - 州/省{!Contact_OtherState}
电话{!Contact_Phone}
称谓{!Contact_Salutation}
职务{!Contact_Title}
联系人详细信息页 URL {!Contact_Link}

合同字段
800CRM 字段名(合并字段名)
客户名{!Contract_Account_Name}
启用人{!Contract_ActivatedBy}
启用日期{!Contract_ActivatedDate}
公司签字人{!Contract_CompanySigned}
合同所有人名{!ContractOwner_FirstName}
合同所有人姓{!ContractOwner_LastName}
合同记录类型{!Contract_RecordType_ID}
客户到期通知{!Contract_OwnerExpirationNotice}

客户签字人{!Contract_CustomerSigned}
客户签字人职务{!Contract_CompanySignedTitle}

潜在客户字段
800CRM 字段名（合并字段名）
地址（完整） {!Lead_FullAddress}
地址{!Lead_Address}
年收入{!Lead_AnnualRevenue}
城市{!Lead_City}
公司{!Lead_Company}
国家/地区{!Lead_Country}
描述{!Lead_Description}
电子邮件{!Lead_Email}
传真{!Lead_Fax}
名{!Lead_FirstName}
名（本地语言） {!Lead_FirstName_Local}
ID {!Lead_ID}
行业{!Lead_Industry}
姓{!Lead_LastName}
姓（本地语言） {!Lead_LastName_Local}
上次更新{!Lead_LastUpdated}
潜在客户公司（本地） {!Lead_Company_Local}
潜在客户来源{!Lead_LeadSource}
手机{!Lead_Mobile}
名称{!Lead_FullName}

职员数 {!Lead_Employees}
所有人电子邮件 {!LeadOwner_Email}
所有人名 {!LeadOwner_FirstName}
所有人全名 {!LeadOwner_FullName}
所有人姓 {!LeadOwner_LastName}
所有人电话 {!LeadOwner_Phone}
所有人职务 {!LeadOwner_Title}
电话 {!Lead_Phone}
邮政编码 {!Lead_PostalCode}
称谓 {!Lead_Salutation}
州/省 {!Lead_State}
职务 {!Lead_Title}
网址 {!Lead_Website}
潜在客户详细信息页 URL {!Lead_Link}

业务机会字段
800CRM 字段名(合并字段名)
客户 ID {!Opportunity_Account_ID}
客户名 {!Opportunity_Account_Name}
金额 {!Opportunity_Amount}
营销计划来源 {!Opportunity_Campaign_Source}
结束日期 {!Opportunity_CloseDate}
创建日期（仅针对电子邮件模板） {!Opportunity_CreatedDate}
描述 {!Opportunity_Description}
ID {!Opportunity_ID}

上次更新 {!Opportunity_LastUpdated}
潜在客户来源 {!Opportunity_LeadSource}
名称 {!Opportunity_Name}
下一步 {!Opportunity_NextStep}
可能性 {!Opportunity_Probability}
阶段 {!Opportunity_Stage}
类型 {!Opportunity_Type}
业务机会详细信息页 URL {!Opportunity_Link}

业务机会的产品字段
业务机会的产品合并字段只能在邮件合并模板和 Web 链接中使用。它们仅适用于已启用产品的组织。除以下列出的合并字段外，您也可合并自定义业务机会产品字段
800CRM 字段名(合并字段名)
日期Opportunity_LineItem_Date
行式项目描述Opportunity_LineItem_Description
行式项目结束（将此合并字段放在模板中产品合并字段之后。在您的邮件合并字段中包括一次“行式项目开始”和“行式项目结束”，以列出业务机会的所有产品。）Opportunity_LineItem_End
行式项目开始（将此合并字段放在模板中您希望开始列出产品合并字段的位置Opportunity_LineItem_Start
价目表价格（以前称为“单价”，指价格手册中定义的价格）Opportunity_LineItem_ListPrice
产品代码Opportunity_LineItem_ProductCode
产品描述（在价格手册中定义）Opportunity_LineItem_ProductDescription
产品名称Opportunity_LineItem_ProductName
数量Opportunity_LineItem_Quantity

<p>总价Opportunity_LineItem_TotalPrice</p> <p>销售价格（以前称为“单价”，在业务机会中定义的价格） Opportunity_LineItem_SalesPrice</p>
--

<p>产品字段</p> <p>产品合并字段仅对已启用产品的组织的 Web 链接可用。</p>
<p>800CRM 字段名 合并字段名</p>
<p>产品可使用数量计划Product_CanUseQuantitySchedule</p> <p>产品可使用收入计划Product_CanUseRevenueSchedule</p> <p>产品代码Product_ProductCode</p> <p>产品描述（在价格手册中定义）Product_Description</p> <p>产品系列Product_Family</p> <p>产品 ID Product_ID</p> <p>已启用产品Product_IsActive</p> <p>产品链接Product_Link</p> <p>产品名称Product_Name</p> <p>产品数量分期付款期数Product_NumberOf QuantityInstallments</p> <p>产品收入分期付款期数Product_NumberOf RevenueInstallments</p> <p>产品数量分期付款周期Product_QuantityInstallmentPeriod</p> <p>产品数量计划类型Product_QuantityScheduleType</p> <p>产品收入分期付款周期Product_RevenueInstallmentPeriod</p> <p>产品收入计划类型Product_RevenueScheduleType</p>

<p>解决方案字段</p>
<p>800CRM 字段名(合并字段名)</p>

解决方案附件（所有附件文件均作为电子邮件的附件发送。）{!Solution_Attachments}

解决方案详细信息{!Solution_Description}

解决方案标题{!Solution_Subject}

组织字段

800CRM 字段名(合并字段名)

地址（完整） {!Org_FullAddress}

地址{!Org_Address}

城市{!Org_City}

国家/地区{!Org_Country}

分部{!Org_Division}

传真{!Org_Fax}

名称{!Org_Name}

组织 ID {!Org_ID}

电话{!Org_Phone}

邮政编码{!Org_PostalCode}

州/省{!Org_State}

帐户字段

“帐户字段”对于管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户又称为“发送帐户字段”。在电子邮件模板中使用它们引用发送电子邮件的人员；有关引用电子邮件收件人的合并字段的列表，请参阅接收帐户字段。这些字段的一个子集在自定义自助页上显示。

800CRM 字段名（合并字段名）

地址（完整） {!User_FullAddress}

地址{!User_Address}
别名{!User_Alias}
城市{!User_City}
公司{!User_Company}
国家/地区{!User_Country}
部门{!User_Department}
分部{!User_Division}
电子邮件{!User_Email}
传真{!User_Fax}
名{!User_FirstName}
ID {!User_ID}
姓{!User_LastName}
手机{!User_Mobile}
名称{!User_FullName}
电话{!User_Phone}
邮政编码{!User_PostalCode}
会话 ID (帐户) {!User_Session_ID}
州/省{!User_State}
职务{!User_Title}
今天日期{!Today}
帐户名{!User_Username}

接收帐户字段

管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户可以在电子邮件模板中使用这些合并字段以引用电子邮件的收件人。有关引用发送电子邮件人员的合并字段列表，请参阅帐户字段

800CRM 字段名（合并字段名）
地址（完整） {!Receiving_User_FullAddress}
地址 {!Receiving_User_Address}
别名 {!Receiving_User_Alias}
城市 {!Receiving_User_City}
公司 {!Receiving_User_Company}
国家/地区 {!Receiving_User_Country}
部门 {!Receiving_User_Department}
分部 {!Receiving_User_Division}
电子邮件 {!Receiving_User_Email}
传真 {!Receiving_User_Fax}
名 {!Receiving_User_FirstName}
ID {!Receiving_User_ID}
姓 {!Receiving_User_LastName}
手机 {!Receiving_User_Mobile}
名称 {!Receiving_User_FullName}
电话 {!Receiving_User_Phone}
邮政编码 {!Receiving_User_PostalCode}
会话 ID（帐户） {!Receiving_User_Session_ID}
州/省 {!Receiving_User_State}
职务 {!Receiving_User_Title}
帐户名 {!Receiving_User_Username}

管理邮件合并模板

发送合并信函和公司文件前，需要在Microsoft® Word中创建模板，然后上载它们。一个模板就是一个允许您反复基于其结构来创建公司文件的“外壳”。请参阅创建邮件合并模板和添加邮件合并模板。

您可以创建自己的模板，也可以下载默认模板，然后根据组织的具体情况对其进行修改。

创建邮件合并模板

1. 以一个格式化的Microsoft Word公司文件为基础开始。确定该公司文件中所有的可变信息。

可变信息是指每次使用该模板时要更改的文本或数据，例如：日期、收件人姓名和地址等。

2. 使用Microsoft Word合并字段替换变量信息。

a. 将光标定位到要插入合并字段的位置，选择插入|域...

b. 在对话框中，在类别列中选择“邮件合并”。

c. 在字段名列中选择“MergeField”。

d. 在文本框中，在“MERGEFIELD”文本后输入800CRM合并字段的字段名。例如：**MERGEFIELD Account_Name**然后单击确定。请查阅有效合并字段列表，了解800CRM可识别的有效合并字段。

3. 将 Word 模板保存到硬盘中。有关将模板上载到800CRM的说明，请参阅添加邮件合并模板。

修改邮件合并模板

按照下列描述修改默认的邮件合并模板或更新您自己的模板。

1. 下载默认邮件合并模板，然后在Microsoft Word中打开该文件。文件的每一页都包含一个单独的模板。

2. 确定想要修改的邮件合并模板。

3. 突出显示所选模板中的所有文本，然后选择编辑|复制。

4. 按Ctrl+N键为新模板创建一个空白公司文件。

5. 选择编辑|粘贴将模板文本复制到公司文件中。

6. 在新模板中，按Alt+F9键以显示隐藏的邮件合并代码。

每个邮件合并字段将以如下形式出现：**{ MERGEFIELD Contact_FullName * MERGEFORMAT }**

7. 如有必要，请修改模板文本。

8. 必要时更改任何邮件合并字段，只修改邮件合并代码的中央部分。例如，可以将**Contact_FullName**更改为**Account_Name**。请勿修改代码中的**{ MERGEFIELD 或 * MERGEFORMAT }**部分。

请查阅有效合并字段列表，了解800CRM可识别的有效合并字段。

9. 如有必要，可添加其它邮件合并字段。有关说明，请参阅创建邮件合并模板。

10. 将模板保存到硬盘中。有关将模板上载到800CRM的说明，请参阅添加邮件合并模板。

添加邮件合并模板

创建邮件合并模板之后，管理员或拥有“管理公用模板”权限的帐户必须将这些模板添加到 800CRM。




1. 单击管理设置|通信模板|邮件合并模板，然后选择用于管理模板的链接。
2. 单击新建模板。
3. 输入模板的名称和描述。这些信息可以帮助帐户在发送邮件合并公司文件时正确地选择模板。
4. 单击浏览以搜索您的硬盘并上载您的模板。完成后，单击保存。

使用信头

信头用于定义HTML电子邮件模板的徽标、页面颜色和文本设置。要获得最佳效果，请创建一个可用于所有HTML电子邮件模板的信头。管理员和拥有“管理信头”权限的帐户可以创建信头并使其可在组织范围内使用。

要使用信头，请单击管理设置|通信模板|信头。

在“信头”列表页中：

-  要查看信头，请从该列表中选择信头名。
-  要编辑信头，请单击该列表中的信头名，然后选择以下编辑选项之一：编辑属性或编辑信头。
-  要删除信头，请单击信头名旁边的删除。不能删除已在任何HTML电子邮件模板中使用的信头。

创建信头

信头由属性和详细信息构成。属性只在组织内部可见，用于帮助帐户识别信头。使用信头时，详细信息将应用于电子邮件。使用信头向导创建信头的属性和详细信息。

1. 单击管理设置|通信模板|信头。
2. 单击新建信头。

设置信头属性

3. 如果希望帐户能够立即使用新信头，请选取可供使用。
4. 输入一个信头名。
5. 输入此信头的描述。
6. 单击保存及下一步。

设置信头详细信息

7. 设置信头的属性。
8. 或者，单击预览，在单独的浏览器窗口中显示信头。

9. 单击保存并完成以存储当前设置。或者，单击保存并上一步以存储当前设置并返回属性页。
10. 然后，创建包含信头中各项设置的HTML电子邮件模板。有关创建HTML电子邮件模板的说明。

管理电子邮件模板

可以创建三种不同种类的电子邮件模板：

- ✚ 文本 - 所有帐户都可以创建文本电子邮件模板。
- ✚ 带信头的HTML- 管理员和拥有“编辑HTML模板”权限的帐户可以基于信头创建HTML电子邮件模板。
- ✚ 自定义HTML- 管理员和拥有“编辑HTML模板”权限的帐户可以不使用信头而创建自定义HTML电子邮件模板。您必须了解HTML代码或获取HTML代码，以便将其插入电子邮件模板中。

所有电子邮件模板都可以包含文本、合并字段和附件。管理员和拥有“管理公用模板”或“编辑HTML模板”权限的帐户也可使其模板在组织范围内可用。从某个记录的“活动历史记录”相关列表中发送电子邮件时，或在批量发送电子邮件时，可以使用电子邮件模板。

要管理个人电子邮件模板，请单击个人设置 | 电子邮件 | 模板。如果您拥有管理公用电子邮件模板的权限，请单击管理设置 | 通信模板 | 电子邮件模板。

创建文本电子邮件模板

创建文本电子邮件模板：

1. 单击个人设置 | 电子邮件 | 模板。如果您具有“编辑公用模板”权限，请单击管理设置 | 通信模板 | 电子邮件模板。
2. 单击新建模板。
3. 选择文本模板类型，然后单击下一步。
4. 选择存储模板的文件夹。
5. 如果希望在发送电子邮件时将此模板提供给帐户，请选取可供使用复选框。
6. 输入模板名。
7. 选择编码设置。
8. 输入模板的描述。
9. 输入信息的主题。
10. 输入信息中显示的文本正文。
11. 还可以在模板主题和文本正文中输入合并字段。在发送电子邮件时，这些字段将被替换为潜在客户、联系人、客户、业务机会、客户反馈或解决方案中的信息。
12. 单击保存。

将文件附加到模板要将附件添加到模板，请单击电子邮件模板详细信息页中的附加文件。

创建HTML电子邮件模板

1. 单击个人设置|电子邮件 |模板。如果您具有“编辑公用模板”权限，请单击管理设置 |通信模板|电子邮件模板。
2. 单击新建模板。
3. 选择HTML(使用信头)，然后单击下一步。
4. 选择存储模板的文件夹。
5. 如果希望帐户使用此模板发送电子邮件，请选取可供使用复选框。
6. 输入模板名。
7. 选择一个信头。信头决定电子邮件的徽标、页面颜色和文本设置。
8. 选择电子邮件布局。电子邮件布局决定信息文本的列和页面布局。单击查看电子邮件布局选项以查看示例。
9. 选择编码设置。
10. 输入模板的描述。
11. 单击保存及下一步。
12. 输入将在所发送的电子邮件中显示的主题。
13. 输入在所发送的信息中显示的文本。单击任意部分并开始输入信息的文本。若要在使用此模板时阻止帐户对某个部分进行编辑，请单击锁定图标。
14. 选择文本并使用格式工具栏可更改文本的样式。
15. 也可在模板主题和正文中输入合并字段。在发送电子邮件时，这些字段将被替换为潜在客户、联系人、客户、业务机会、客户反馈或解决方案中的信息。
16. 单击保存及下一步。
17. 输入电子邮件的纯文本版本。这样，无法阅读HTML格式电子邮件的收件人也可阅读该邮件。单击从HTML版本复制文本可以从HTML版本中自动粘贴文本，而不带HTML标记。
18. 单击保存并完成。

创建自定义HTML电子邮件模板

1. 单击个人设置|电子邮件 |模板。如果您具有“编辑公用模板”权限，请单击管理设置 |通信模板|电子邮件模板。
2. 单击新建模板。
3. 选择自定义(不使用信头)，然后单击下一步。
4. 选择存储模板的文件夹。
5. 如果希望帐户能立即使用模板，请选取可供使用。
6. 输入模板名。
7. 选择编码设置。
8. 输入模板的描述。
9. 单击保存及下一步。
10. 输入将在所发送的电子邮件中显示的主题。
11. 输入将在所发送的信息中显示的HTML源文本。此处应包括所有HTML标记。

12. 也可在模板主题和正文中输入合并字段。在发送电子邮件时，这些字段将被替换为潜在客户、联系人、客户、业务机会、客户反馈或解决方案中的信息。
13. 单击保存及下一步。
14. 输入电子邮件的纯文本版本。这样，无法阅读HTML格式电子邮件的收件人也可阅读该邮件。单击从HTML版本复制文本可以从HTML版本中自动粘贴文本，而不带HTML标记。
15. 单击保存并完成。

禁用电子邮件跟踪

您的组织可以跟踪出站的HTML电子邮件。如果您已创建HTML电子邮件模板，您的组织应该已经自动启用电子邮件跟踪功能。管理员可随时禁用此项功能。

禁用电子邮件跟踪功能：

1. 单击系统设置|自定义|活动|电子邮件跟踪。
2. 取消选取启用电子邮件跟踪复选框。

另请参阅：跟踪HTML电子邮件

转移记录



管理员和拥有“转移记录”权限的帐户能够转移多个客户或潜在客户的所属关系。此外，具有“转移潜在客户”权限的帐户可以转移多个潜在客户。

将多条记录从一个帐户或队列转移到另一个帐户或队列：

1. 在转移记录之前，确保新所有人对正转移的记录及所有相关记录具有共享访问权限并至少具有“读取”权限。
2. 选择设置|数据管理|批量转移记录。
3. 单击要转移的记录类型的链接。
4. 在转移自和转移到字段中，填写现有记录和新记录的所有人名称。可以将潜在客户在帐户（或队列）之间转移。
5. 如果您的组织使用分部，选取更改分部... 复选框，以将所有被转移记录的分部设置为新所有人的默认分部。
6. 在转移客户时，如果希望转移与该客户关联的其他帐户所拥有的未处理业务机会，可选取转移未处理业务机会... 复选框。
7. 转移客户时，如果希望转移与该客户关联的已结束业务机会，请选取转移已结束业务机会复选框。该选项仅应用于客户所有人拥有的已结束业务机会；而不会更改其他帐户拥有的已结束业务机会。
8. 填写记录必须匹配的搜索条件。
9. 选择搜索查找匹配条件的记录。
10. 选取每个要转移记录旁边的复选框，然后单击转移。

批量删除数据

删除多个记录：

1. 单击管理设置 | 数据管理 | 批量删除记录。
2. 单击要删除的记录类型对应的链接。
3. 审查将要连同记录一起删除的信息。
4. 指定所选项目必须匹配的条件。
5. 在删除客户时，如果要删除的客户具有已结束/赢得客户的业务机会或具有属于其他帐户的业务机会，则请选取相应的复选框。
6. 当删除产品时，如果您希望删除业务机会中的产品，则请选择归档产品... 复选框。
已归档的产品不会被移到回收站中。选择此选项以便：
 -  删除未包括在业务机会中的产品，并将它们移到回收站中。
 -  将业务机会中的产品归档。这些产品不会被移到回收站中，而且无法恢复。
7. 选择搜索以查找符合条件的记录。
8. 选取每个要删除项目旁边的复选框，然后单击删除。

自定义

自定义概览

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可为您的组织自定义不同的项目。可以自定义每个标准选项卡和记录类型，包括添加自定义字段和设置页面布局。也可设置自动执行的处理过程，以协助更高效地管理您的业务。单击系统设置|自定义可查看自定义选项。

自定义选项卡

为使800CRM满足您组织的需求，您可以自定义各个选项卡的显示设置。单击系统设置|自定义，然后选择一个链接以查看自定义选项。

- 主页 – 向主页添加徽标、统计图或链接，并为不同帐户创建额外主页页面布局。
- 活动 – 自定义标准选项列表、控制活动页面布局以及创建自定义字段，并设置是否跟踪发送的HTML电子邮件。
- 潜在客户 – 自定义标准选项列表、创建自定义字段和 Web 链接、控制字段、相关列表和Web 链接的布局。也可设置潜在客户队列、分配规则、潜在客户设置和在线捕获潜在客户。
- 客户 – 自定义标准选项列表、创建自定义字段和 Web 链接、控制字段、相关列表和Web 链接的布局。
- 业务机会 – 自定义标准选项列表、创建自定义字段和 Web 链接、控制字段、相关列表和 Web 链接的布局。
- 业务机会产品 – 自定义标准字段、创建自定义字段和控制“业务机会”选项卡中产品页各字段的布局。
- 产品 – 设置价格手册、产品和计划。
- 资产 – 自定义标准字段、创建自定义字段、控制资产页面上字段的布局、设置搜索结果布局，以及创建 Web 链接。有关资产的使用技巧提示，请参阅开始使用资产。
- 客户反馈 – 自定义标准选项列表、创建自定义字段和 Web 链接、控制字段、相关列表和Web 链接的布局。也可设置客户反馈队列、分配规则和升级规则、支持设置、在线客户反馈捕获以及自助入口网页。
- 合同 – 自定义标准选项列表、创建自定义字段和 Web 链接、控制字段、相关列表和Web 链接的布局。您也可为您的组织设置合同到期通知，并设置自动计算合同结束日期。
- 解决方案 – 您可自定义标准解决方案选项列表、创建自定义字段和 Web 链接、控制字段、相关列表和 Web 链接的布局。

- 帐户 – 为帐户创建自定义字段和 Web 链接。
- 其它设置 – 启用“快速创建”或可折叠页面部分。
- 报表 – 为不同帐户组自定义可用报表集，并将公用自定义报表放入不同文件夹中。

各帐户也可控制自己登录时显示的选项卡和相关列表；详情请参阅自定义显示。

自定义主页页面布局

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以设计包括诸如公司徽标或统计图快照等组件的自定义主页。统计图快照是统计图组件的顶行内容的裁剪图。与其它选项卡相似，您也可基于简档为不同帐户分配不同的主页。

创建主页功能设置

主页页面布局中包括诸如最近项目和公司消息之类的标准组件，及您创建的任何自定义组件。您可创建如公司徽标或 Web 链接等自定义组件。某些标准组件不能从主页页面布局中删除。

编辑组件

1. 单击系统设置|自定义|主页|主页功能设置。
2. 单击您要编辑的组件旁边的编辑。
3. 进行任何所需的更改。
4. 单击保存。

然后，将组件添加到主页页面布局中；详情请参阅设计主页页面布局。

创建自定义组件


如果您正创建自定义 Web 链接组件，应首先定义 Web 链接。请参阅设置 Web 链接。如果您正创建图像组件，应首先将您的图像上传到“公司文件”选项卡上。有关将文件上传到“公司文件”选项卡的说明，请参阅上传和替换公司文件。



1. 单击系统设置|自定义|主页|主页功能设置。
2. 单击新建。
3. 输入组件的名称。对于 Web 链接，此名称将显示为主页上 Web 链接部分的标题。

注

当选择“统计图快照”作为显示在主页页面布局中的一个组件时，800CRM 将显示帐户访问过的最后一个统计图。应为帐户提供他们自己如何更改统计图的指导；详情请参阅自定义显示。如果帐户曾访问过至少一个统计图，则帐户在其主页上将可看到统计图快照。

4. 选择组件类型。
5. 单击下一步。

 对于链接，在链接选项列表中选择适当的 Web 链接，并单击添加。

-  对于图像，单击插入图像，选择公司文件文件夹，然后选择图像文件。
-  对于HTML区域，选择要显示组件的位置，并在下面的框中输入您的文本、图像或链接。

6. 单击保存。

然后，将组件添加到主页页面布局中；详情请参阅设计主页页面布局。

提示

让您的图像文件大小保持在小于 20 KB 以获得最佳效果。如果图像太大而无法插入窗口，应使用一种图像编辑程序缩小图像。以 gif 或 jpeg 格式保存图像以缩小文件大小。

设计主页页面布局

当创建您想在主页上显示的组件之后，便可开始设计您的主页页面布局。初始状态下，所有帐户均分配为“主页默认设置”。在设计您自己的主页页面布局后，为帐户指定页面布局；详情请参阅将主页页面布局分配给简档。

1. 单击系统设置|自定义|主页|主页页面布局。
2. 单击新建。
3. 要从现有页面布局中复制一个布局，请选择您想复制的页面布局。
4. 为新页面布局输入一个名称。
5. 单击保存。
6. 选择您希望包括在新主页页面布局中的各组件。
7. 单击下一步。
8. 将所选组件摆放在期望的列中。选择某个组件，并使用箭头键移动其位置。
9. 也可单击预览以显示主页页面布局。
10. 单击保存。或单击保存并分配，以保存此页面布局并将其分配给一个简档。

另请参阅：

创建主页功能设置

将主页页面布局分配给简档

将主页页面布局分配给简档

只有当您将主页页面布局分配给帐户简档之后，相应帐户才可看到您的页面布局。

1. 单击系统设置|自定义|主页|主页页面布局。
2. 单击页面布局分配。
3. 单击编辑分配。
4. 为每个简档选择相应的页面布局。
5. 单击保存。

启用可折叠页面部分

管理员和拥有“自定义800CRM”权限的帐户，可以控制帐户记录详细信息页上是否显示切换折叠部分的选项。帐户可隐藏一些目前不适用的字段，从而使详细信息页上显示尽可能少的部分，并为当前使用的部分提供尽可能大的显示区域。





为所有记录详细信息页启用可折叠部分：

1. 单击系统设置|自定义|其它设置|可折叠部分。
2. 选择启用可折叠部分。
3. 单击保存。

帐户可以使用每个详细信息页上部分标题旁边的箭头来折叠或展开不同的部分。确保在每个页面布局中显示部分标题。有关部分标题的说明，请参阅自定义页面布局。

自定义字段

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以自定义不同的字段，以根据组织的特定需要细化设置 800CRM。您可以：

-  修改标准字段的某些方面，请参阅自定义标准字段
-  更改或添加标准和自定义选项列表字段的值，请参阅修改选项列表
-  创建自定义字段以捕获附加信息，请参阅创建自定义字段
-  创建页面布局以控制不同字段的显示布局，请参阅设置页面布局

自定义标准字段

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以自定义标准 800CRM字段的某些方面，如选项列表值和标准自动编号字段的格式。

修改标准自动编号字段

解决方案、客户反馈和合同的唯一识别符均为标准自动编号字段。每条记录在创建时按特定格式分配一个唯一编号。您可修改这些自动编号字段的格式和编号方式。

1. 单击系统设置|自定义，选择相应的选项卡链接，然后单击字段链接。
2. 在“标准字段”列表中单击字段名旁边的编辑。
3. 输入一个显示格式，以控制诸如前置零最小个数及编号前缀或后缀等格式化细节。

请参阅自动编号格式示例。

格式更改不会影响现有记录；它们只应用于新记录。

4. 输入在您保存此更改后要为所创建的下一个记录指定的编号。
5. 单击保存。

修改选项列表

自定制的选择列表（即“选项列表”）允许帐户从预定义的条目列表中选择值。管理员和拥有“自定制 800CRM”权限的帐户，可以更新标准和自定制选项列表中的条目；请参阅更新选项列表。要设置选项列表值的多个列表，并将其用于组织的不同部分，请参阅管理记录类型。

使用选项列表可以简化报表筛选器；帐户可以从预定义的选项列表值中进行选择而不用手动输入匹配值。

更新选项列表


更新任何标准或自定制选项列表字段：

1. 选择系统设置|自定制，选择相应的活动或选项卡链接，然后单击字段链接。
2. 单击要更新的选项列表旁边的编辑。
3. 如果您的组织使用报表类型，或您正编辑某些特殊的选项列表，如任务优先级或合作伙伴角色，请参阅更新选项列表的其它选项。否则，请继续下一步骤。
4. 编辑现有条目或添加新项目。每个条目必须单独占一行。而且条目不能重复。
5. 选取相应的复选框以按字母顺序排列选项列表条目。也可将第一个值设置为默认选项。如果同时选取两个复选框，800CRM会首先按字母顺序排列条目，然后再将按字母顺序排列的第一个值设置为默认选项。
6. 单击保存。
7. 如果删除特定选项列表中的现有值，800CRM会显示一个映射页，使您可以将组织的所有记录中已删除的值映射为另一个值。您可以选择映射为其它值或保留现有数据不变。

可显示映射页的选项列表有：业务机会阶段、任务优先级、任务状态、潜在客户状态和客户反馈状态。

更新选项列表的其它选项

如果您的组织使用报表类型，或您正编辑某些特殊的选项列表，如任务优先级或合作伙伴角色，在编辑选项列表值时请使用以下选项。

 单击值旁边的编辑以更改其名称或使之成为默认选项列表值。

如果您使用记录类型，更改主选项列表的默认值并不影响记录类型的选项列表的默认值。有关更改记录类型选项列表默认值的说明，请参阅管理记录类型。可以在诸如任务优先级或合作伙伴角色之类的特殊选项列表中编辑更多信息；请参阅包括附加信息的选项列表。

- 单击值旁边的删除以将其从选项列表中删除。某些选项列表可能会提示您在组织的所有记录中将删除的值映射为另一个现有值，请参阅包括附加信息的选项列表。
- 单击新建以将值添加到选项列表。如果您使用记录类型，选择您希望包含新值的任何记录类型。
- 单击重新排序以更改选项列表中值的顺序，请参阅排序选项列表。
- 单击替换以更改现有记录中选项列表字段的值，请参阅替换选项列表。

对于使用记录类型的组织，此选项列表为主选项列表。您可在不同记录类型中包括主选项列表的某些或全部值，以根据帐户简档为其提供值的一个子集。有关各种记录类型共享主选项列表值的说明，请参阅管理记录类型。

包括附加信息的选项列表

某些标准选项列表字段包括您可编辑的附加信息。以下是这些字段的描述：

选项列表	描述
合作伙伴角色 (用于客户)	<p>客户合作伙伴的角色，例如：顾问或供应商。在向客户或业务机会的“合作伙伴”相关列表中添加客户时，可以使用这些选项。</p> <p>要进行编辑，请单击系统设置 自定义 客户 合作伙伴角色。在“角色”列中输入合作伙伴角色的名称。在“对应角色”列中，输入相应的对应合作伙伴角色。将合作伙伴角色分配给客户的同时会创建对应的合作伙伴关系，从而使两个客户都将对方列为合作伙伴。每个角色和对应角色的值最多可使用 40 个字符。</p>
优先级 (用于客户反馈)	<p>客户反馈的紧急程度，例如：“低”或“高”。</p> <p>如果删除一个值，您可选择一项，以将组织的所有客户反馈中已删除的该值映射为另一个现有值。</p> <p>每个选项列表值最多可使用 40 个字符。</p>
状态 (用于客户反馈)	<p>客户反馈的状态，例如：“新建”或“待处理”。</p> <p>如果删除一个值，您可选择一项，以将组织的所有客户反馈中已删除的该值映射为另一个现有值。</p> <p>每个选项列表值最多可使用 40 个字符。</p>
状态 (用于合同)	<p>合同业务处理过程中合同的状态。</p> <p>您可在该选项列表中添加新值，并将值组织到几个不同的</p>

	类别中，例如“草稿”、“批准过程中”或“已启用”。 然后使用这些类别在报表和视图中排序您的合同。
联系人角色 (用于合同)	合同中某位联系人的角色，如商业帐户、决策者等。当向合同的“联系人角色”相关列表中添加联系人时，可以使用这些选项。要进行编辑，请单击系统设置 自定义 合同 联系人角色。 每个选项列表值最多可使用 40 个字符。
潜在客户状态 (用于潜在客户)	潜在客户的状态，例如：“未处理”或“合格”。选择一个值作为“默认状态”，以分配给您通过导入向导或通过您的 Web 浏览器手动创建的所有新潜在客户。选择一个或多个值作为“已转换状态”，分配给转移后的潜在客户。如果删除一个值，您可选择一个选项，以将组织的所有潜在客户中已删除的该值映射为另一个现有值。 每个值最多可使用 20 个字符。
联系人角色 (用于业务机会)	业务机会的联系人角色，例如，商业帐户、决策者等。当您向业务机会的“联系人角色”相关列表中添加联系人时可使用这些选项。要进行编辑，请单击系统设置 自定义 业务机会 联系人角色。 每个选项列表值最多可使用 40 个字符。
阶段 (用于业务机会)	销售流程阶段，例如，潜在客户、建议书等。要进行编辑，请单击系统设置 自定义 业务机会 字段，然后选择字段旁边的编辑。 有关详情，请参阅更新业务机会阶段。
状态 (用于解决方案)	解决方案的状态，例如：“草稿”、“已审核”等。将一个或多个值标记为“已审核”。当帐户使用解决方案解决客户反馈时，他们可以查看哪些解决方案已审核以及哪些尚未审核。 每个选项列表值最多可使用 40 个字符。
优先级 (用于任务)	任务的重要性，例如：“高”、“普通”或“低”。为所有新建任务设置一个值作为默认优先级，设置另一个值作为其最高优先级。如果删除一个值，您可选择一个选项，以将组织的所有任务中已删除的该值映射为另一个现有值。

	每个选项列表值最多可使用 20 个字符。
状态 (用于任务)	任务的状态，例如：“未开始”或“已完成”。为所有新任务选择一个值作为“已结束”状态，选择另一个值作为“默认”状态。如果删除一个值，您可选择一个选项，以将组织的所有任务中已删除的该值映射为另一个现有值。 每个选项列表值最多可使用 40 个字符。

排序选项列表

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以对自定义或标准选项列表字段的值进行排序。

1. 单击系统设置 | 自定义，选择相应的活动或选项卡链接，然后单击字段链接。
2. 单击要更新的选项列表旁边的编辑。
3. 单击重新排序。
4. 使用箭头按所需顺序排列字段。
5. 需要时选择一个默认值。
6. 选取按字母序排序的复选框，为帐户编辑页上显示的条目排序。这些条目将始终按字母序排序，而无论使用何种语言。
7. 单击保存。

替换选项列表

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以全局性地替换现有记录中自定义或标准选项列表字段的值。

1. 单击系统设置 | 自定义，选择相应的活动或选项卡链接，然后单击字段链接。
2. 确保替换值已经存在于选项列表值中。
3. 单击选项列表旁边的替换。
4. 键入想要更改的确切值，然后选择新的替换值。
5. 选取替换所有空值以将新值应用到记录中该字段没有值的任何记录。
6. 单击替换，将组织记录中存在的该值全部更新为新值，包括回收站中的记录。

更新业务机会阶段

业务机会阶段选项列表包括不同销售阶段的值。同时，它还会影响业务机会的可能性和销售目标类别值。当帐户更改业务机会的阶段时，可能性和销售目标类别字段会自动更改为您在设置期间指定的值。要更新业务机会阶段，请单击系统设置|自定义|业务机会|字段，然后选择阶段字段旁边的编辑。

- ✚ 要创建阶段，请单击新建。要编辑阶段，请单击阶段旁边的编辑。输入阶段名、结束的可能性、类型、销售目标类别和描述。销售目标类别会自动确定在销售目标中跟踪业务机会的方式。请注意，类型值和销售目标类别值之间会互相影响。
- ✚ 单击重新排序对已启用阶段进行排序。
- ✚ 要禁用一个阶段并将其移动到未启用列表中，请单击已启用阶段旁边的删除。在映射页中，不要将该阶段映射为另一个现有的值，单击保存即可。未启用阶段是不再使用的阶段，但可能在较早的业务机会记录中存在。
- ✚ 要完全删除一个阶段，请单击已启用阶段或未启用阶段旁边的删除。将已删除的值映射为另一个有效阶段。如果不映射已删除的值，则该阶段将被移动到未启用阶段列表中。

注

您最多可以创建 100 个不同的阶段，每个阶段值最多可包含 40 个字符。此 100个阶段的限制对使用记录类型的组织不适用。在业务机会报表中，如果按阶段升序排列数据，则带有历史阶段的业务机会将显示在底部。确保只对用于已结束业务机会的阶段使用“已结束/赢得客户”和“已结束/客户流失”阶段类型。否则，报表中业务机会的帐龄值将不准确。

创建自定义字段

为使800CRM能够满足贵组织的需要，您可为组织使用的每个选项卡添加自定义字段。每个选项卡 100 个，为活动和帐户再添加 20 个。对于长文本区自定义字段，您最多可为每个记录类型创建 5 个字段。

添加字段

添加自定义字段：

1. 单击系统设置|自定义，并选择相应的活动、选项卡或帐户链接，然后单击字段链接。
 2. 单击此页“自定义字段”部分的新建。
 3. 选择要创建的字段类型，然后单击下一步。
 4. 输入字段标签、名称以及其它属性，然后单击下一步。
- 请注意，字段名只能包含字符、字母和下划线（_）字符，必须以字母开头，不能以下划线字符结尾或包含两个连续的下划线。

5. 选择将此字段显示为可编辑字段的页面布局。
6. 单击保存结束操作，或单击保存并新建以创建更多自定义字段。

自定义字段的其它属性

以下是创建或编辑自定义字段时您可设置的其它属性。

自定义字段类型	描述
自动编号	<p>输入一个显示格式，以控制诸如前置零最小个数及编号前缀或后缀等格式化细节。</p> <p>输入所需的 {0} 的最小值开始。这是一个占位符，用于不包含任何前置零的自动编号。添加此占位符之前数字的任何前缀，并插入占位符之后的任何后缀文本。插入任何日期前缀或后缀，采用 {YY}、YYYY}、{MM} 或 {DD} 格式，日期始终代表记录的创建日期。当输入显示格式时，使用第 65 页自动编号格式示例所示的格式。</p> <p>然后输入一个初始编号，应小于10亿。如果您希望用您输入的初始编号为所有当前记录自动编号，则请选择为现有记录生成自动编号...。如果未选取此复选框，则您输入的下一个记录将自动编号为初始编号，而您的现有记录在此字段中则为空白。对于潜在客户，只有未转换的潜在客户才会为其分配编号。</p> <p>自动编号字段中最多可包含10位数字和最多 20 个附加字符（前缀或后缀）。</p>
复选框	选择选取或未选取以指示创建新记录时的默认设置。
币种 数字 百分比	设置帐户可输入的数字位数。长度指小数点左边的数字位数，小数位数指小数点右边的小数位数。
选项列表	<p>选取相应的复选框以按字母顺序排列选项列表条目。也可将第一个值设置为默认选项。如果同时选取两个复选框，800CRM会首先按字母顺序排列条目，然后再将按字母顺序排列的第一个值设置为默认选项。</p>

选项列表（多项选择）	输入一个多值列表，选取适用的排序选项，并输入您希望编辑页上一次显示多少个值，这将决定显示框的高度。
文本区（长）	设置编辑页上要显示的行数。可显示2至50行（默认为显示6行）。如果文本在指定的可见行数内无法全部显示，会显示滚动条。长文本区字段在详细信息页和可打印视图中完整显示。

自动编号格式示例

您可参考这些示例设置自动编号字段的显示格式。

格式	显示值
{0}	3 66 103
{000}	003 066 103
潜在客户-{00000}	潜在客户-00003 潜在客户-00666 潜在客户-10023
营销计划-{00} {MM} {DD} {YY}	营销计划-03 120204 营销计划-76 030304 营销计划-123 110904
PO # {0} {MM} - {DD} - {YY}	PO #12233 12-20-04 PO #25 06-07-04 PO #3 07-07-04

编辑字段

编辑自定义字段：

1. 单击系统设置|自定义，并选择相应的活动、选项卡或帐户链接，然后单击字段链接。
2. 单击字段名旁边的编辑。
3. 修改字段属性，更改字段的数据类型。

另请参阅：

自定义字段的其它属性

其它自定义字段选项：

更改页面布局

要更改新自定义字段的位置，请对相应选项卡的页面布局进行编辑。请参阅设置页面布局。

使用记录类型

如果您的组织使用记录类型，则可编辑记录类型，以便修改对于此记录类型来说为可见的选项列表值。请参阅管理记录类型。

活动自定义字段

活动自定义字段只能应用于任务或事件，或同时应用于任务和事件。例如，可创建一个已用时间字段，然后将其添加到事件页面布局 and 任务页面布局中。

映射自定义潜在客户字段

对于潜在客户自定义字段，您可单击映射潜在客户字段以指定在转换潜在客户期间将哪些自定义潜在客户字段映射到自定义客户、联系人和业务机会字段。请参阅映射自定义潜在客户字段。

映射自定义潜在客户字段

在转换合格潜在客户时，会将标准潜在客户字段中的信息插入标准客户、联系人和业务机会字段中（请参阅潜在客户转换映射）。如果组织中包含自定义潜在客户字段，则可指定将该自定义信息转换到自定义客户、联系人或业务机会字段的方式。

指定自定义潜在客户字段的映射：

1. 选择系统设置|自定义|潜在客户|字段|映射潜在客户字段。
2. 为每个自定义潜在客户字段选择一个自定义客户、联系人或业务机会字段，以便在转换潜在客户时可以将信息插入该字段。
3. 单击保存。

另请参阅：

转换潜在客户

设置 Web 链接

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以创建 Web 链接，将800CRM 数据与外部 URL、公司内部网或其它后端办公系统集成在一起。





Web 链接可链接到：外部 URL，例如 www.google.com 或您公司的内部网Web 链接可以包含800CRM字段作为 URL。例如，可以在搜索 Yahoo 的 URL 中包含一个客户名：http://search.yahoo.com/bin/search?p={!Account_Name}。

设置页面布局

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以自定义记录详细信息页和编辑页以及自助入口网页和客户反馈结束页的页面布局。页面布局控制字段、Web 链接和相关列表的布局和排列组织。它们也帮助确定哪些字段可见、只读和必填。

每个帐户看到的页面布局是相同的。

对于页面布局，可执行以下操作：

-  单击新建以创建页面布局；请参阅创建页面布局。
-  单击编辑以修改页面布局；请参阅自定义页面布局。
-  单击删除以删除页面布局；请参阅删除页面布局。
-  单击页面布局分配可将页面布局分配给简档和记录类型；请参阅分配页面布局。

另请参阅：

自定义主页页面布局

启用可折叠页面部分

自定义搜索布局

创建页面布局

创建新页面布局：

1. 选择系统设置|自定义，选择相应的活动或选项卡链接，然后选择页面布局链接。

对于业务机会，单击系统设置|自定义|业务机会|业务机会产品|页面布局以创建或编辑业务机会中产品的附加页面布局。

2. 单击新建按钮，然后可选择一个现有布局进行复制。

从页面布局列表中选择一個现有页面布局，然后单击复制按钮。

3. 为新页面布局输入一个名称。

4. 单击保存。

有关修改页面布局的说明，请参阅自定义页面布局。

另请参阅：

启用可折叠页面部分

定制页面布局

定制组织的页面布局：

1. 选择系统设置| 定制，选择相应的活动或选项卡链接，然后选择页面布局链接。
2. 单击编辑以修改此页面布局。
3. 要对布局上的字段、Web 链接及相关列表进行排列，请选择一项或多项，然后将它们拖动到所需位置。
4. 要将字段设置为必填和只读，请选择一个或多个字段，然后单击编辑字段属性。
5. 要使用各部分来组织页面，请单击现有页面部分旁边的编辑，或单击创建新部分以创建新页面部分。
6. 选择改写帐户的个人相关列表定制设置将此页面布局中的相关列表应用于所有帐户，即使他们对显示进行了定制设置，也仍应用。
7. 单击预览查看页面布局。
8. 单击保存完成操作。

注

在客户/联系人和潜在客户的组织范围内导入向导中，管理员可以向任何字段执行导入操作，即使某些字段在页面布局或字段级安全性设置中为隐藏或只读，也仍可导入。单个帐户只能根据其页面布局和字段级安全性设置，向其具有访问权限的字段执行导入操作。

页面布局可以控制帐户在相关列表、列表视图、报表、电子邮件和电子邮件合并模板、Web 链接中可访问的字段。

各帐户可根据自己的需要定制要显示的选项卡和相关列表。请参阅定制显示。

删除页面布局

删除页面布局：

1. 选择系统设置| 定制，选择相应的活动或选项卡链接，然后选择页面布局链接。
2. 单击页面布局名旁边的删除。
3. 选择另一个页面布局，以便替换适用于任意简档和记录类型组合的已删除布局。拥有这些简档和记录类型的帐户将看到新的页面布局。
4. 单击替换。

另请参阅：

分配页面布局

分配页面布局

管理员和拥有“管理帐户”权限的帐户可以分配帐户可看到的页面布局。帐户简档可以确定帐户可看到的页面布局。此外，如果组织针对特定选项卡使用记录类型，帐户简档和记录类型组合将决定要显示的页面布局。

分配页面布局：

1. 单击系统设置|自定义，选择相应的活动或选项卡链接，然后选择页面布局或记录类型。
 2. 在页面布局或记录类型列表页上，单击页面布局分配。
- 从简档中单击“页面布局”部分任意选项卡名旁边的查看布局。
3. 单击编辑分配。
 4. 在布局分配表中选择一个或多个单元格。
 5. 从要使用的页面布局下拉列表中，选择要分配给所选简档或简档/记录类型组合的页面布局。
 6. 单击保存。

自定义搜索布局

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以自定义在搜索结果、查找对话框和主页选项卡的主要列表中为帐户显示哪些字段。可以为每个搜索布局指定不同的字段组合。这些设置应用于您组织的所有帐户。

1. 单击系统设置|自定义，选择相应的活动或选项卡链接，然后选择搜索布局链接。
2. 单击要自定义的搜索布局旁边的编辑。您可为搜索结果、查找对话框和主页选项卡的主要列表指定显示不同的字段组合。
3. 使用箭头向搜索布局中添加或从中删除字段，并定义各字段显示的顺序。
4. 单击保存。

搜索布局注释

另请参阅：

设置页面布局

管理文件夹

文件夹是存储公司文件、统计图、报表或电子邮件模板的地方。可以基于角色、公用帐户组或整个组织来控制可以访问文件夹的帐户。或者，也可将某个文件夹设为专用，禁止其他所有帐户查看该文件夹。

- 要访问公司文件文件夹，请单击“公司文件”选项卡。只有管理员和拥有“管理公用文件”权限的帐户才可以创建、编辑或删除公用公司文件文件夹。有关显示“公司文件”选项卡的说明，请参阅什么是公司文件库？。

- ✚ 要访问电子邮件模板文件夹，请单击管理设置|通信模板|电子邮件模板。只有管理员和拥有“管理公用模板”权限的帐户才可以创建、编辑或删除公用电子邮件模板文件夹。
- ✚ 要访问报表文件夹，请单击系统设置|自定义|报表。只有管理员和拥有“管理公用报表”权限的帐户才可以创建、编辑或删除公用报表文件夹。
- ✚ 要访问统计图文件夹，请单击“统计图”选项卡。帐户必须拥有“管理统计图”、“管理公用报表”和“查看全部数据”权限，才可创建、编辑或删除公用统计图文件夹。有关统计图的详细说明，请参阅什么是统计图？。
- ✚ 要创建新文件夹，请单击创建新文件夹。
- ✚ 要编辑文件夹，请单击文件夹名旁边的编辑。

另请参阅：
创建和编辑文件夹

创建和编辑文件夹

- 要创建新文件夹，请单击列有文件夹的任意页面的创建新文件夹。
要更改文件夹，请在列有文件夹的任意页面上单击文件夹名旁边的编辑。
1. 输入文件夹名。
 2. 选择公用文件夹访问权限选项。如果希望帐户能够更改文件夹内容，请选择“读/写”。对于“只读”文件夹，帐户可以看到，但不能改变其内容。
 3. 选择一个未归档的报表、统计图或模板，然后单击添加以将其存储在新文件夹中。
- 如果是公司文件文件夹，则跳过这一步。
4. 选择文件夹可视性选项：
 - 所有帐户均可访问使组织中的每个帐户都可以查看此文件夹内容。
 - 所有帐户均看不到使文件夹成为专用文件夹。
 5. 单击保存。
- 有关创建新文件夹所需权限的说明，请参阅管理文件夹。

自定义潜在客户设置

- 要优化潜在客户管理功能，管理员或拥有“自定义 800CRM”权限的帐户必须对潜在客户设置进行编辑，以指定某些默认值。
1. 单击系统设置|自定义|潜在客户|设置。
 2. 单击编辑以自定义下列默认值：

字段	描述
默认潜在客户所有人	在已启用分配规则无法确定潜在客户所有人时，潜在客户将被分配给的帐户或队列。该设置适用于在线捕获的

	潜在客户，以及在启用“自动分配”复选框时帐户手动创建或编辑的潜在客户。
通知默认潜在客户所有人	此复选框决定在为默认潜在客户所有人分配潜在客户时 800CRM 是否向他/她发送通知。默认潜在客户所有人选取时必须是帐户。
记录类型设置	如果帐户创建新潜在客户并应用分配规则，此设置决定为新记录分配何种记录类型。如果您希望潜在客户保持创建人的记录类型，则请选取保持现有记录类型。如果您希望应用分配规则时改写创建人的记录类型，则请选取用被分配人的默认记录类型改写现有记录类型。

捕获 Web 潜在客户

通过在线潜在客户，您可从贵公司网站上收集信息，并且每天可自动生成多达 500 个新潜在客户。管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以设置在线潜在客户：

1. 单击系统设置|自定义|潜在客户|在线潜在客户。
2. 单击链接，以启用或修改在线潜在客户设置。
3. 自定义在线潜在客户设置（见下表），并单击保存。
4. 单击生成 HTML，然后指定帐户提交信息后应被定向到的完整 URL。
5. 为您希望收集的数据选择对应的潜在客户字段，然后单击生成。
- ✚ 如果所使用的在线潜在客户是营销计划的一部分，请务必选择营销计划字段（也可选择成员状态字段）。
- ✚ 对于使用多货种的组织，如果添加任何币种金额字段，则应添加潜在客户币种字段；否则，所有捕获的金额都将以公司币种为货币组织。
7. 复制生成的HTML代码，并将其提供给贵公司的网站管理员，以便他们将代码集成到您公司的网站中。

在线潜在客户设置	描述
已启用在线潜在客户	启用在线潜在客户。
默认潜在客户创建人	将被列为在线潜在客户创建人以及将显示为响应电子邮件发件人的帐户。
默认响应模板	<p>在帐户提交在线潜在客户后，向潜在客户自动发送电子邮件响应时使用的默认响应模板。</p> <p>如果您设置响应规则以根据提交的信息使用不同的电子邮件模板，则在无响应规则应用时使用默认响应模</p>

	板。有关设置响应规则的说明，请参阅设置自动响应规则。无响应规则应用时，如果不想发送电子邮件，请将此选项留空。
--	--

通过您的网站生成的所有潜在客户最初都标记为潜在客户状态选项列表中指定的“默认状态”。对于作为营销计划一部分生成的 Web 潜在客户，新潜在客户的成员状态将被设置为表格中指定的成员状态值。如果表格中没有成员状态字段，新潜在客户将被设置为“默认”成员状态。此外，对于所有标记为“未读”的新潜在客户，只有在潜在客户所有人查看或编辑该潜在客户后其状态才会更改为“已读”。帐户可选择“我的未读潜在客户”列表视图以快速查找自己的所有新潜在客户。

另请参阅：

设置分配规则

管理队列

自定义潜在客户设置



显示和编辑潜在客户

转换潜在客户

设置自动响应规则

设置分配规则

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以创建分配规则，以便使贵组织的潜在客户生成过程和支持过程自动化。

-  潜在客户分配规则 - 指定在手动创建潜在客户、通过 Web 捕获潜在客户或通过潜在客户导入向导导入潜在客户时，将潜在客户分配给帐户或队列的方式。
-  客户反馈分配规则 - 确定当通过在线客户反馈或自助入口网站手动创建客户反馈时，如何将客户反馈分配给帐户或放入队列。

创建分配规则

创建分配规则：

- 从任意页面顶部选择系统设置 | 自定义。
- 选择潜在客户或客户反馈，然后单击分配规则。
- 选择新建，并为规则命名。指定是否希望将该规则用作手动或通过 Web 创建潜在客户或客户反馈时的有效规则。单击保存。
- 要创建规则条目，请单击新建。每个规则最多可拥有 500 个条目。每个条目定义一条用于确定潜在客户或客户反馈处理方式的条件。对于每个条目，可以指定下列字段：

字段	描述
----	----

订单	设置条目在规则中处理的顺序，例如，1、2。
条件	指定要分配的潜在客户或客户反馈必须符合的条件
分配给	指定要向其分配潜在客户或客户反馈的帐户或队列（如果与条件匹配）。如果您的组织使用分部，潜在客户将分配到此字段中指定的帐户或队列的默认分部。客户反馈将继承与其相关的联系人的分部，或如果未指定联系人则分配到默认全局分部。
通知模板	指定自动向新所有人发送电子邮件通知时使用的模板。

在创建条目之后，单击保存，或单击保存并新建以保存该条目并创建更多条目。

编辑分配规则

- 要编辑规则名，请单击规则名旁边的重命名。
- 要编辑规则的条目，请选择规则列表中的规则名。单击新建以添加条目，选择编辑或删除以编辑或删除条目，选择重新排序以更改条目应用的顺序。

另请参阅：

捕获 Web 潜在客户
自定义支持设置
分配客户反馈
捕获 Web 客户反馈

设置升级规则

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以创建客户反馈升级规则，以便客户反馈在特定时间内未得到解决时，将客户反馈自动升级。升级规则只能在指定的工作时间内运行；请参阅设置工作时间。

创建升级规则

创建升级规则：

- 选择系统设置 | 自定义 | 客户反馈 | 升级规则。
 - 选择新建，并为规则命名。指定是否将此规则设置为已启用升级规则。单击保存。
 - 要创建规则条目，请单击新建。每个规则最多可拥有 500 个条目。每个条目定义一条用于确定客户反馈处理方式的条件。
- 对于每个条目，可以指定下列字段：

字段	描述
订单	设置条目在规则中处理的顺序，例如，1、2。
条件	指定要分配的潜在客户或客户反馈必须符合的条件
忽略工作时间	表示该规则条目在任何时间都有效。

4. 在创建条目之后，单击保存，或单击保存并新建以保存该条目并创建更多条目。
5. 在创建最后一个条目后，单击保存。屏幕上即显示升级规则和包括一个或多个规则条目的列表。
6. 指定当某个升级规则条目规定的条件为真时您希望执行的操作。单击某个规则条目名旁边的编辑。
7. 单击新建以添加升级操作。对于每个规则条目，您最多可指定五个升级操作，以便在更多期间内对客户反馈进行多次升级。

对于每个升级操作，您可指定以下字段：

字段	描述
超过	指定尚未结束的客户反馈在多少小时以后应当升级。在计算时间时，将计算从客户反馈创建到当前时间的支持时间。（请参阅设置工作时间）。此字段中不能为两个升级操作填写相同的小时数。
忽略工作时间	表示该规则条目在任何时间都有效。
分配给	指定当匹配条件时要向其分配客户反馈的帐户或队列。
通知模板	指定向分配给字段中指定的新所有人自动发送电子邮件时使用的模板
通知	指定在升级客户反馈时要通知的帐户。
通知客户反馈所有人	指定在升级客户反馈时将通知客户反馈所有人。
通知模板	指定在向通知字段中指定的帐户自动发送电子邮件通知时使用的模板。
其它电子邮件	指定在升级时希望通知的其他帐户。

编辑升级规则

- ✚ 要编辑规则名，请单击规则名旁边的重命名。
- ✚ 要编辑规则的条目，请选择规则列表中的规则名。单击新建以添加条目，选择编辑或删除以编辑或删除条目，选择重新排序以更改条目应用的顺序。

管理队列

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以创建队列，以帮助销售小组和支持小组管理潜在客户和客户反馈。

设置潜在客户和客户反馈队列：

1. 单击系统设置|自定义，选择客户反馈或潜在客户，然后选择队列。
2. 单击新建。
3. 输入队列名。
4. （仅适用于客户反馈队列）指定所有通知电子邮件将要发送到的电子邮件地址（例如，在升级客户反馈或将其放入队列时）。该地址可以是单个帐户地址，也可以是通过您组织电子邮件系统设置的通讯组列表。
5. 如果您的组织使用分部，为潜在客户队列选择默认分部。这将决定当通过分配规则或手动更改所有权将潜在客户分配到队列时潜在客户所属的分部。请注意，客户反馈将继承与其相关的联系人的分部，或如果未指定联系人则分配到默认全局分部。
6. 指定哪些帐户将成为队列的成员。
对于没有为潜在客户或客户反馈设置“公用读/写/转移”共享权限的组织，只有队列成员和角色层次结构中位于他们之上的帐户才可以获得该队列中记录的所有权。
7. 单击保存。

编辑或删除队列：

1. 选择系统设置|自定义，选择客户反馈或潜在客户，然后单击队列。
2. 选择队列名。
3. 单击删除以删除该队列，或选择编辑以进行更改。

队列详细信息页上将显示队列中所有成员的列表。单击展开列表以查看“展开的队列成员关系”相关列表，该列表显示队列中的所有成员，以及因其在角色层次结构中位于队列成员之上而具有相同访问权限的任何帐户。

设置工作时间

管理员和拥有“管理客户反馈”权限的帐户可以指定支持组织的工作时间。升级规则只在这些时间内运行。工作时间基于组织简档中设置的默认时区。

1. 单击系统设置|自定义|客户反馈|工作时间。
2. 设置一星期中每天的工作时间。

如果支持小组能始终提供支持，请选取“24x7”复选框。

3. 单击保存完成操作。

另请参阅：

设置升级规则

启用公用知识库

使用“客户反馈”或“解决方案”选项卡，您的客户支持代表可以创建许多解决方案，吸引公司外客户的注意力。使用由800CRM提供的HTML代码，并与您的网站管理员配合，您可将特殊搜索框和按钮添加到您的网站上，以允许客户搜索解决方案。这项功能便是公用知识库。

使用公用知识库，您的客户可以查找常见问题的答案，而无需向贵组织的客户支持中心致电查询。所有选取在公用知识库中可见字段的解决方案都会放入公用知识库中，包括任何解决方案附件。

公用知识库与自助入口网站不同，因为帐户不必登录即可访问公用知识库，而且在这里只能搜索解决方案，而不能提交客户反馈。有关自助入口网站的详情，请参阅设置自助。

启用解决方案 Web 访问功能：

1. 单击系统设置|自定义|自助|公用知识库。
2. 单击编辑。
3. 选取公用知识库已启用复选框。
4. 如果您的组织使用解决方案类别，选取启用解决方案浏览以允许客户按类别浏览公用知识库中的解决方案。

5. 如果已启用解决方案类别浏览，应选择客户在公用知识库中可访问的顶级类别。客户可以查看该类别及其所有下级类别中的所有解决方案（只要它们已标记为在公用知识库中可见。如果您希望客户查看公用知识库中所有类别的所有解决方案（如果它们标记为“在公用知识库中可见”），则让顶级类别留为空白。

6. 如果需要，您可更改帧在网站上显示的外观；为此，请指定最大页面宽度和最小页面高度。

7. 在样式表 URL 中提供 CSS 页的 URL。CSS 文件不必一定存在，您可于稍后下载一个示例文件作为基础，也可使用您自己的文件。

8. 可以在替换术语中更改帧中用来描述解决方案所用的词汇和短语。提供术语的单数和复数表述。


9. 单击保存。


10. 如果需要，请单击下载示例 CSS 文件以获得800CRM样式表。

11. 单击生成 HTML。

12. 复制最终HTML代码并单击完成。

13. 将HTML代码（以及您下载的 CSS 文件）传送给您的网站管理员，以便按以下方式将其添加到您的公司网站中：

 将HTML添加到您的 Web 页面。

 自定义下载的风格表。


 将样式表上载到您的 Web 服务器上的公共可访问目录下。

设置自动响应规则

在线客户反馈响应规则和在线潜在客户响应规则确定对在线捕获或通过您的自助入口网站捕获的客户反馈和潜在客户进行响应时将使用的电子邮件模板。可根据传入客户反馈或潜在客户的属性创建响应规则。电子邮件响应列在潜在客户或联系人的“活动历史记录”相关列表中。


要设置在线客户反馈响应规则，请单击系统设置 | 自定义 | 客户反馈 | 自动响应规则。

要设置在线潜在客户响应规则，请单击系统设置 | 自定义 | 潜在客户 | 自动响应规则。

 单击新建以创建新响应规则。


 单击重命名以更改规则名。


 单击删除以删除规则。

 单击规则名可查看其条目列表。

创建自动响应规则

可根据需要创建响应规则，但只能启用一个客户反馈响应规则和一个潜在客户响应规则。每个规则最多可包含 500 个条目。规则条目确定必须满足的条件，以及由 Web 生成的客户反馈或潜在客户满足这些条件时将使用的电子邮件模板。

 要创建在线客户反馈响应规则，请单击系统设置 | 自定义 | 客户反馈 | 自动响应规则。

 要创建在线潜在客户响应规则，请单击系统设置 | 自定义 | 潜在客户 | 自动响应规则。

1. 单击新建。
2. 输入规则名。
3. 选取“已启用”复选框使其成为唯一有效的规则。
4. 单击保存。
5. 创建规则条目。

创建响应规则条目






1. 从规则详细信息页中单击新建。
2. 输入一个数字以指定处理此条目的顺序。该规则按此顺序处理条目，并在找到第一个匹配条目时停止处理，然后发送电子邮件。该规则将使用无响应规则应用时在“在线潜在客户设置”或“在线客户反馈设置”页上指定的默认模板。
3. 为该规则选择条件。有关输入筛选条件的说明，请参阅输入筛选条件。
4. 输入电子邮件发件人姓名。

- 5. 输入发件人的电子邮件地址。
- 6. 选择电子邮件模板。
- 7. 单击保存。

编辑自动响应规则

要编辑在线客户反馈自动响应规则，请单击系统设置 | 自定制 | 客户反馈 | 自动响应规则，然后单击规则名。

要编辑在线潜在客户自动响应规则，请单击系统设置 | 自定制 | 潜在客户 | 自动响应规则，然后单击规则名。

-  单击编辑以更改规则名。
-  单击“规则条目”列表旁边的新建以创建新规则条目。
-  单击“规则条目”列表旁边的重新排序以更改规则条目的处理顺序。
-  单击规则条目旁边的编辑以对其进行更改。
-  单击规则条目旁边的删除以将其删除。

自定制支持设置

要优化自动支持功能，管理员或拥有“管理客户反馈”权限的帐户必须对支持设置进行编辑，以指定特定的模板和默认值。

- 1. 单击系统设置 | 自定制 | 客户反馈 | 支持设置。
- 2. 单击编辑以自定制下列默认值和模板：

字段	描述
默认客户反馈所有人	在客户反馈不符合任何客户反馈分配规则条目时，它们将全部被分配给的帐户或队列。
通知默认客户反馈所有人	此复选框决定在为默认客户反馈所有人分配客户反馈时，是否向他/她发送通知。当新所有人为队列时，通知将发送到队列的电子邮件地址。
记录类型设置	如果帐户创建新客户反馈并应用分配规则，此设置决定为新记录分配何种记录类型。如果您希望客户反馈保持创建人的记录类型，则请选取保持现有记录类型。如果您希望在应用分配规则时改写创建人的记录类型，则请选取用被分配人的默认记录类型改写现有记录类型。
自动客户反馈帐户	根据分配或升级规则进行的自动客户反馈更改，在“客户反馈历史记录”相关列表中列出的帐户。
客户反馈创建模	在手动创建联系人的客户反馈后，支持代表向其发送通知



板	时所用的模板。发送电子邮件通知是可选项，可通过“客户反馈”编辑页中的复选框来启用。
客户反馈分配模板	管理员或其他帐户在手动分配客户反馈后通知相应的帐户时所用的模板。发送电子邮件通知是可选项，可通过“更改客户反馈所有人”页中的复选框来启用。
客户反馈结束模板	通知联系人客户反馈已结束时要使用的模板。发送电子邮件通知是可选项，可通过“结束客户反馈”页中的复选框来启用。
启用客户反馈注释通知	每当另一个帐户向客户反馈添加公用或专用注释时，向客户反馈所有人发送通知。如果选取此项，则客户反馈所有人将不能从这些通知的邮寄列表退出。
早期触发已启用	此复选框应用于升级规则及其操作。您可设置一个升级规则，以便在经过指定小时数之后，若客户反馈仍未得到解决时将执行的操作。您在超过字段中指定的小时数决定800CRM于何时执行升级操作。要确保升级操作在超过字段中指定的小时数之前触发，应启用早期触发。

管理类别

管理员和拥有“管理类别”权限的帐户可以创建解决方案类别，以便帐户可以将相似的解决方案分为一组。一旦您的解决方案按类别分组，帐户即可从解决方案选项卡或在解决客户反馈时按类别浏览和查找解决方案。

定义解决方案类别




从创建解决方案类别开始。“所有解决方案”是自动创建的类别，位于解决方案层次结构的最顶级。帐户不能向此类别中添加解决方案。

1. 单击系统设置 | 自定义 | 解决方案 | 解决方案类别。
2. 单击添加类别以在特定类别之下创建子类别。
3. 输入类别名。类别名中不能包含反斜杠 ‘ \ ’ 字符。
4. 需要时，选择一个不同的父类别。父类别是层次结构中正好位于当前类别之上的类别。
5. 选择一种排序顺序，将该类别下您创建的所有子类别进行排序。
 选择“字母序排序”按字母序排序子类别。
 选择“自定义排序”则按您指定的顺序排序子类别，请参阅添加和排序子类别。
6. 单击保存。

7. 创建类别后，将解决方案归入不同的类别中。请参阅分类解决方案。管理员和拥有“管理类别”权限的帐户，在为整个组织启用解决方案类别之前，可对解决方案进行分类。
8. 然后，在对解决方案分类之后，在“解决方案”选项卡上启用解决方案浏览。请参阅自定义解决方案设置。



编辑和删除类别

从解决方案类别列表中，您可以：

-  单击编辑以修改类别名、父类别或对类别排序。
-  单击删除以删除某个类别。并不删除与类别相关联的解决方案。
-  单击类别名以查看该类别的详细信息。

添加和排序子类别

从类别详细信息页上，您可以：

-  单击新建以在该类别之下添加一个子类别。
 -  输入子类别的自定义排序顺序。
1. 编辑子类别，将子类别排序方式设置为“自定义排序”。
 2. 在“排序”列中输入顺序号，以指定子类别的顺序。
 3. 单击重新排序。

另请参阅：

分类解决方案

自定义解决方案设置

管理员和拥有“管理类别”权限的帐户，可以自定义解决方案设置，以打开按类别浏览解决方案的功能。

1. 单击系统设置 | 自定义 | 解决方案 | 解决方案设置。
2. 选择启用解决方案浏览以打开按类别浏览和查找解决方案的功能。

此项设置将启用“解决方案”选项卡上和解决客户反馈时的解决方案浏览功能。

3. 单击保存。


另请参阅：

管理类别

分类解决方案

设置产品计划

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户，可以创建产品的默认收入计划和数量计划。此外，管理员还可以启用计划设置，通过该设置，帐户可为业务机会中的各产品创建计划。

-  数量计划 – 概要描述产品分期付款的日期、数量和次数，以便开单或发货。您的组织可以自行确定使用数量计划的方式。

- ✚ 收入计划 – 概要描述产品分期付款的日期、收入金额和次数，以便开单或确认收入。您的组织可以自行确定使用收入计划的方式。
- ✚ 默认计划 – 与价格手册中的某产品相关联的计划。管理员可以建立默认数量计划、默认收入计划，也可同时建立这两个计划。每次向业务机会添加产品时，都会使用其默认计划。在具体某个业务机会中，帐户可以改写默认计划。

启用计划

启用组织的计划：

1. 单击系统设置|自定义|产品|计划设置。
2. 选择相应的复选框，以便为您的组织启用数量计划和收入计划。请注意，禁用一种计划类型将自动删除产品中现有的全部计划信息。
3. 对于启用的每种计划类型，请选择是否对价格手册中的所有产品自动启用该计划类型。
4. 单击保存。

要对计划实施更严格的控制，管理员也可以决定帐户可以为每种产品建立的计划类型（请参阅创建和编辑默认计划）。

自动启用产品价格

当您禁用某产品时，您可能希望与该产品相关的所有价格也自动被禁用。类似地，当您启用某产品时，可以自动启用该产品的所有价格。

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可为您启用800CRM的此项功能。

1. 单击系统设置|自定义|产品|设置。
 2. 选取当更改产品上的已启用标记时... 复选框，以便800CRM将产品上所有相关价格的已启用标记自动更改为相关产品的已启用标记状态。
- 如果您希望当帐户启用或禁用某产品时，使产品的相关价格仍保持不变，则不要选取此项。
3. 单击保存。

提示业务机会中的产品

自定义 800CRM，以便在创建业务机会时提示帐户选择产品。启用此选项将使帐户在创建业务机会时很方便地添加产品。

管理员和拥有“修改全部数据”权限的帐户可以启用此选项。

1. 单击系统设置|自定义|业务机会|设置。
2. 选取设置业务机会所需的产品复选框，以便800CRM在帐户创建业务机会时提示其选择产品。
3. 单击保存。

4. 我们建议您将业务机会的金额字段设置为只读，以确保您的业务机会金额从业务机会的产品中获得。请参阅设置字段级安全性。

启用业务机会更新提醒

更新业务机会并使业务机会精确化将有助于精确销售目标。通过让管理员计划业务机会更新提醒以确保拥有最新的业务机会信息：管理员可为他们的小组自定义自动业务机会报表。例如，管理员可以计划每星期报表，生成小组中任何成员所拥有的所有当前会计季度的业务机会报表，并将该报表分发给小组中的每个人。

为您的组织启用业务机会更新提醒：

1. 单击系统设置 | 自定义 | 业务机会 | 更新提醒。
2. 单击编辑。
3. 选择为我的组织启用更新提醒。取消选取此复选框即禁用此功能。
4. 如果您要为您的所有当前帐户以及未来您添加的具有直接下属的帐户计划业务机会更新提醒，可选择为具有直接下属的帐户自动启动提醒。
5. 单击保存。
6. 选择您要启用的所有帐户。已启用的帐户可以计划业务机会更新提醒。请参阅计划业务机会更新提醒。
7. 单击启用。单击禁用以禁止所选帐户创建业务机会更新提醒。

这将使每个所选的帐户只能为他/她所在的小组计划业务机会更新提醒。您可启用任何具有直接下属的帐户。

另请参阅：

计划业务机会更新提醒

自定义大宗交易报警

您的组织可以使用报警为大额业务机会自动发送电子邮件通知。管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以自定义此报警，并在业务机会达到阈值时发送电子邮件。阈值包括业务机会的金额和可能性。

启用大宗交易报警

可以为组织启用大宗交易报警。报警消息与业务机会详细信息页相似，包括页面布局和所选帐户的语言。启用报警之前，您可能希望确定将在所有报警中包含其页面布局和语言设置的帐户。此帐户也必须具有“查看全部数据”权限。

1. 单击系统设置 | 自定义 | 业务机会 | 大宗交易报警。
2. 输入报警的名称。
3. 输入触发可能性和以公司币种表示的触发金额。如果业务机会达到或超出此可能性和金额，即会触发业务机会报警。只有在这些业务机会同时达到设置的触发可能性和触发金额极限时，才会触发报警。

4. 如果希望在保存后立刻启用新报警，请选取已启用复选框。
5. 输入发件人电子邮件名。
6. 输入发件人电子邮件地址。
7. 选择一个帐户，该帐户将提供电子邮件内容的相应业务机会页面布局、语言和币种设置。此帐户的简档必须包括“查看全部数据”权限。
对于使用多种货币的组织，所有报警都包括以业务机会币种表示的金额。如果业务机会币种与本步骤选取的帐户所使用的币种不同，则两个币种都将包括在电子邮件中。
8. 输入电子邮件收件人的列表，以逗号分隔。其中也可包括抄送：和密件抄送：收件人，但所有收件人都必须具有有效的电子邮件地址。
9. 如果希望将业务机会所有人也包括在报警电子邮件邮寄列表中，请选取通知业务机会所有人复选框。
10. 单击保存。

自定义合同设置

自定义800CRM以处理您的内部合同管理流程。启用或禁用合同到期通知及自动计算合同结束日期的功能。

启用合同到期通知

管理员和拥有“自定义 800CRM”权限的帐户可以设置一个选项，以便在合同到期时向客户所有人和合同所有人发送电子邮件通知。启用合同到期通知：

1. 单击系统设置|自定义|合同|设置。
2. 选择发送合同到期通知电子邮件... 选项。
3. 单击保存。

要停止发送到到期通知，请去除此选项中的选取标记，并单击保存。

禁用自动计算合同结束日期

您的合同中可能未包括结束日期，或您可能希望帐户手动输入合同结束日期。如果是这样，请禁用自动计算合同结束日期功能：

1. 单击系统设置|自定义|合同|设置。
2. 去除自动计算合同结束日期复选框中的选取标记。
3. 单击保存。
4. 查看您的页面布局和合同结束日期、合同开始日期以及合同期限字段的字段级安全性设置，以确保帐户可以在需要时读取或编辑这些项。请参阅设置页面布局和检查字段可访问性。

要启用自动计算功能，请选取此选项并单击保存。如果800CRM自动计算合同结束日期，则此项不会显示在合同编辑页上。

管理公用日程和资源日程

管理员和拥有“自定义800CRM”权限的帐户可以创建、编辑和删除公用日程和资源日程。

✚ 要显示当前已定义的公用日程和资源日程，请单击系统设置 | 自定义 | 活动 | 公用日程和资源。

从列表页中，您可执行以下操作：

✚ 要查看某个日程的属性，请单击列表中该日程的名称。

✚ 要编辑日程属性，请单击编辑。

✚ 创建新公用日程和资源：

1. 单击新建。
2. 为日程或资源命名，并选取已启用复选框。
3. 单击保存。
4. 要使新建日程或资源对帐户可用，请单击共享。添加您要与其共享日程的公用帐户组、角色或帐户。
5. 在日程访问权限中，通过选择以下选项之一来指定日程的共享方式：

隐藏详细信息	其他人可以查看在给定时间的可用性，但只能查看日程中有关事件性质的其它信息。
隐藏详细信息并添加事件	其他人可以查看在给定时间的可用性，但不能查看事件的详细信息。其他帐户可以向日程中插入事件。
显示详细信息	其他帐户可查看日程中事件的详细信息。
显示详细信息并添加事件	其他帐户可查看日程中事件的详细信息，并可向日程中插入事件。
完全访问权限	其他帐户可查看日程中事件的详细信息、向日程中插入事件，并可编辑日程中的现有事件。

注

要查看任何活动的相关记录，帐户需拥有适当的“读取”权限。例如，对客户反馈不拥有“读取”权限的事件被邀请人将不能查看与事件相关联的客户反馈。

客户

什么是客户？

客户是与您的业务相关的公司和组织，如客户、竞争者和合作伙伴。每个客户都存储了商家名、地址和电话号码等信息。对于每个客户，可存储相关的联系人、业务机会、活动、客户反馈、合作伙伴、合同和备注等。

“客户”选项卡显示可用于快速创建和查找客户的主页。也可使用标准列表视图和自定义列表视图对客户进行排序和筛选。此外，通过此选项卡还可查看和编辑每个客户的详细信息，但您必须对其拥有相应的访问权限。

另请参阅：

客户主页

客户主页

所需用户权限	
查看“帐户”选项卡：	对帐户拥有“读取”权限
查看帐户：	对帐户拥有“读取”权限
使用快速创建功能：	对帐户拥有“创建”权限

单击“客户”选项卡即显示“客户”主页。

- 在客户视图部分，从下拉列表中选择一个列表视图以直接进入该列表页，或单击创建新视图以定义您的自定义视图。
- 在主要客户部分，从下拉列表中选择一个项目以显示与该条件匹配的顶级客户的简要列表。从列表中单击任何客户名，可直接进入该客户的详细信息页。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。您可看到的字段取决于您的管理员定义的搜索页面布局。

“主要客户”的选项包括：

最近查看	显示最近更新的10个或25个客户，最后更新的客户列在最前面
最近创建	显示最近创建的10个或25个客户，最后创建的客户列在最前面
最近修改	显示最近更新的10个或25个客户，最后更新的客户列在最前面

- 在快速创建下方，填写相应字段以添加新客户。
- 在客户报表下方，单击任何报表名以转至该报表。
- 在客户工具下方，选择任何链接，以访问用于管理您的客户的实用程序。

另请参阅：

- 什么是客户？
- 显示和编辑客户
- 合并重复客户
- 创建自定义列表视图

查看客户列表

所需用户权限
查看帐户列表：对帐户拥有“读取”权限
创建帐户：对帐户拥有“创建”权限

“客户”列表页在当前视图中显示一个客户列表。通过该页可以查看客户的详细信息，并访问其它相关信息。

- 单击某个客户名以查看该客户的详细信息。单击客户名旁边的编辑或删除，以编辑或删除该客户。请参阅显示和编辑客户。
- 从下拉列表中选择一个预定义的视图，以选择要显示的客户。或者，也可选择创建新视图，以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 单击任务栏上的新建客户以创建客户。仅当您对客户具有“创建”权限时才会显示此选项。
- 单击任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列客户。再次单击列标题将以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接，以显示下一组或上一组客户。
- 在客户列表的底部，选择更少或更多，以查看更短或更长的显示列表。

显示和编辑客户

所需用户权限
查看帐户：对帐户拥有“读取”权限
更改帐户：对帐户拥有“编辑”权限

- 显示客户 - 在客户主页或列表页上找到客户后，单击客户名以显示其详细信息。
- 编辑客户 - 要更新客户详细信息，请单击编辑，然后更改要更新的字段。完成后，单击保存。您也可单击保存并新建，以保存当前客户并创建另一个客户。
- 共享 - 要与其他帐户、帐户组或角色共享客户及其相关信息，请单击共享。请参阅共享客户。
- 客户相关列表 - 显示的下面部分提供与客户相关的一些信息，包括活动、业务机会、联系人、客户反馈、合作伙伴、合同、客户小组、资产和附注等。此处显示的相关列表由您的个人自定义设置、管理员对页面布局所做

的自定义设置、或您查看相关数据的权限确定。可以单击单个项目，以显示其它详细信息。单击页面底部的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。单击新建以直接添加新项目。

- 打印客户 – 要查看客户的所有可打印信息，请单击可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。要返回您查看过的上一个列表页，请单击位于任何客户详细信息页顶部的返回列表。如果您的组织已启用可折叠页面部分，请使用部分标题旁边的箭头以展开或折叠详细信息页的每个部分。

注
作为客户所有人，您一般能够查看与该客户有关的所有数据。然而，您的管理员可以为您的角色设置一个选项，以确定您是否能够查看与您的客户相关联但并不属于您所有的业务机会。有关详情，请参阅添加和编辑帐户角色。

另请参阅：
查看父级客户
共享客户

查看父级客户

所需用户权限
查看帐户：对帐户拥有“读取”权限
查看父级帐户：对帐户拥有“读取”权限

客户层次结构展示通过父级客户字段相关联的客户，从而提供一个公司及其分支机构的全局视图。在层次结构中，如果客户以缩进方式显示，则表明该客户是其上方的父级客户的分支机构。

- 🔗 要查看客户层次结构，请单击客户详细信息页上位于客户名旁边的查看层次结构。
- 🔗 要使某个客户显示为分支机构客户，请编辑该客户并在其父级客户字段中输入一个现有客户的名称。或者，也可单击查找 图标以搜索（或创建）父级客户。父级客户必须是现有客户，才能输入和保存到此字段中。对于拥有多个办事处的公司，也可使用客户地点字段来区分不同的办事处。

另请参阅：
显示和编辑客户

共享客户

组织的共享模式由管理员定义，但是，您可以逐个客户提供针对自己数据的共享权限。您可以使用客户共享来扩大您客户的访问权限，但不能将访问权限限制为小于组织的默认访问权限级别。
或者，可以通过创建客户小组来共享客户访问权限。有关客户小组的详情，请参阅什么是客户小组？

注

共享客户时也将800CRM自动共享所有相关的联系人、业务机会、活动和与该客户相关联的其它信息。

另请参阅：

授予记录访问权限

查看哪些帐户具有访问权限


授予记录访问权限

帐户可以手动授予某些类型记录的访问权限。有些情况下，授予访问权限会包括对所有相关联记录的访问权限。例如，如果您为另一个帐户授予对您客户的访问权限，则该帐户将自动拥有与该客户相关联的所有业务机会和客户反馈的访问权限。


授予记录访问权限：

1. 在您希望共享的记录上单击共享。
2. 单击添加。
3. 从下拉列表中，选择要添加的帐户组、帐户或角色的类型。
4. 通过在“新建共享”列表中添加名称，选择需拥有访问权限的特定帐户组、帐户或角色。
5. 选择您要共享的该记录的访问权限级别以及任何相关联的记录。
6. 单击保存。

编辑记录的访问权限级别：

-  在记录上单击共享，然后单击您要修改其访问权限的帐户组、帐户或角色旁边的编辑。

删除帐户组、帐户或角色的共享访问权限：

-  单击记录上的共享，然后单击要删除其访问权限的帐户组、帐户或角色旁边的删除。

查看哪些帐户具有访问权限

在为您所拥有的记录授予访问权限后，您可以查看一个列表，列示哪些帐户具有对该记录及其相关信息的访问权限。也可查看这些帐户具有访问权限的原因。

1. 在要查看的记录上单击共享。
2. 单击展开列表，以查看访问权限大于组织范围默认访问权限设置的每位帐户的详细信息列表。

此列表也显示每位帐户对该记录 and 任何相关联记录的访问权限级别。

3. 单击帐户名旁边的为什么？，以查看该帐户拥有访问权限的原因。

此列表显示帐户拥有访问权限的全部原因。帐户被授予了最高的访问权限级别。

另请参阅：

共享业务机会
设置共享模式

合并重复客户




所需用户权限
查看帐户： 对帐户拥有“读取”权限
合并帐户： 对帐户拥有“创建”和“删除”权限

合并重复客户：

1. 从“客户”选项卡上单击“工具”部分的合并客户。
2. 输入搜索字符串，查找重复的客户。
3. 选择要合并的行（最多三个客户）。单击下一步。
4. 将其中一个客户选择为“主记录”。隐藏字段或只读字段中的所有数据将从主记录中取出。但是，管理员和具有“编辑只读字段”权限的帐户可以手动选择要保留哪些只读字段。
5. 选择每条记录中要保留的字段。

当存在冲突数据时，将预先选择左边列中的字段，并将相应的行标为蓝色。

6. 单击合并按钮完成合并。

-  所有重复客户中的所有相关项目都与新合并的客户相关联。
-  所有共享规则都被应用于新合并的客户。而且，任何“主记录”的手动共享也将应用于合并的客户。
-  所有被丢弃的重复记录将被移到回收站中。

另请参阅：

合并重复联系人

添加翻译的名称

本地名用于存储相应客户、联系人或潜在客户字段的翻译值。例如，您可用您所在组织的默认语言以及客户或帐户的语言来存储客户名。下列字段可以具有相应的本地名：

标准字段	本地名字段
客户名	客户名（本地）
联系人：名	联系人：名（本地语言）
联系人：姓	联系人：姓（本地语言）
潜在客户：公司	潜在客户：公司名（本地语言）
潜在客户：名	潜在客户：名（本地语言）

潜在客户：姓	潜在客户：姓（本地语言）
--------	--------------

本地名不影响帐户的语言设置。根据页面布局设置，本地名可以显示在详细信息页或编辑页上。

要能够使用本地名，管理员必须首先与800CRM取得联系，然后才能将相应的本地名字段添加到页面布局设置中。

另请参阅：
设置页面布局

更改所有权

转移记录的所有权：

1. 在将某记录转移给新的所有人之前，确保新所有人对该记录及所有相关记录至少具有查看权限。

2. 单击所有人字段旁边的更改。

更改链接仅出现在详细信息页上，而出现在编辑页上。如果您未看到更改链接，将无法更改所有权。

3. 输入新的所有人，或使用查找 图标选择一个帐户。

4. 选取该复选框，以向新所有人发送通知电子邮件。

客户反馈的电子邮件文本由“支持设置”中指定的客户反馈分配模板设置确定。其它记录的电子邮件文本则是自动生成的，无法进行自定制。

5. 转移客户时，管理员和对客户具有“编辑”权限的帐户可选取转移未处理业务机会... 复选框，以转移与该客户相关联的其他帐户所拥有的未处理业务机会。

6. 转移客户时，如果希望转移与该客户关联的已结束业务机会，请选择转移已结束业务机会复选框。该选项仅应用于客户所有人所拥有的已结束业务机会；其他帐户所拥有的已结束业务机会不会被更改。

7. 转移客户时，管理员和对客户具有“编辑”权限的帐户可选取转移未处理客户反馈... 复选框，以转移与现有客户所有人所有的该客户相关联的所有未处理客户反馈。

8. 转移客户时，如果希望转移与该客户关联的已结束客户反馈，请选择转移已结束客户反馈复选框。该选项仅应用于客户所有人所拥有的已结束客户反馈；其他帐户所拥有的已结束客户反馈不会被更改。

9. 转移客户时，选取保留客户小组复选框将该客户中的所有客户小组成员转移给新所有人。销售小组成员不会从与该客户相关联的业务机会中删除。

10. 转移业务机会时，选取保留销售小组复选框将该业务机会的所有销售小组成员转移给新所有人。

11. 单击保存完成操作。

另请参阅：
转移记录
分配客户反馈

合同

什么是合同？

合同是在双方或更多方之间达成的书面协议。许多公司使用合同来定义与其它公司从事业务往来的条款和条件。

使用800CRM您可制定合同，并对您客户的合同进行公司文件化管理。然后，可跟踪合同在整个组织中的批准程序，并使用 workflow 报警在启动合同展期时向您发出通知。

显示合同选项卡

“合同”选项卡自动为所有帐户显示。如果您的“合同”选项卡不可见，您可自定制显示方式以将其显示出来。有关详情，请参阅自定制显示。

另请参阅：

合同主页

合同主页

所需用户权限
查看“合同”选项卡：对合同拥有“读取”权限
查看合同：对合同拥有“读取”权限

单击“合同”选项卡即显示“合同”主页。

- 在合同视图部分，从下拉列表中选择一个列表视图，以直接进入该列表页，或单击创建新视图以定义您自己的合同自定制视图。
- 在主要合同部分，从下拉列表中选择一个选项，以显示满足该条件的前几个合同的简要列表。在列表中选择任何合同以直接进入该合同的详细信息页。如果您已在合同页面布局中添加合同名，则此列表中会显示合同名。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。“主要合同”中包括以下选项：

最近创建	显示最近创建的10个或25个合同，最后创建的合同列在最前面
最近修改	显示最近更新的10个或25个合同，最后更新的合同列在最前面
最近查看	显示最近查看的10个或25个合同，最后查看的合同列在最前面
等待批准	显示具有至少一个批准请求且等待您批准的最近10个或25个合同

另请参阅：

什么是合同？
显示和编辑合同
创建自定义列表视图

查看合同列表

所需用户权限
查看合同列表：对合同拥有“读取”权限
创建合同：对合同拥有“创建”权限

“合同”列表页显示当前视图中的合同列表。通过此页可查看合同的详细信息，并访问相关信息。

- 单击合同编号以查看其详细信息。单击编辑或删除以编辑或删除合同。请参阅显示和编辑合同。
- 从下拉列表中选择预定义视图以显示合同列表。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 单击任务栏中的新建合同以创建合同。仅当您对合同拥有“创建”权限时才会显示此选项。
- 从“主要合同”列表选择一个视图。“等待批准”列表显示需要您批准的所有合同。
- 单击任意列的标题，将按该列的信息升序排列合同。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接，以转至下一组或上一组合同。
- 在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

显示和编辑合同

所需用户权限
查看合同：对合同拥有“读取”权限
更改合同：对合同拥有“编辑”权限及对帐户拥有“读取”权限
更改已启用的合同：“启用合同”权限

- 显示合同 - 在“合同”主页或列表页上找到合同后，单击合同编号以显示其详细信息。从客户中，单击“合同”相关列表中的合同编号可以显示合同信息。“合同”相关列表显示所有与客户相关联的合同。
- 编辑合同 - 要更新合同，请单击编辑，然后更改希望更新的字段。完成后，单击保存。也可选择保存并新建，以保存当前合同并创建另一个合同。对合同拥有“编辑”权限的帐户可以编辑合同，直到合同被启用。
- 合同相关列表 - 该页的下半部分提供与此合同相关的主要信息的快照。此处显示的相关列表由您的个人自定义设置、管理员对页面布局所做的自定义设置、或您查看相关数据的权限确定。可以单击单个项目，以显示其它

详细信息。单击页面底部的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。单击新建以直接添加新项目。

- 打印合同 – 要查看合同的所有可打印信息，请在“合同”详细信息页上单击可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回上一个查看的列表页，请单击“合同”详细信息页顶部的返回列表。

另请参阅：

批准请求

合同历史记录

批准请求

“合同”详细信息页中的“批准请求”相关列表跟踪每一项批准请求的状态。此列表显示有关每一项批准请求的信息，包括状态及任何批准或拒绝注释。状态为“待处理”时，不包括注释。

另请参阅：

批准合同

合同历史记录

合同详细信息页上的“合同历史记录”相关列表跟踪合同状态为批准过程中或已启用期间对合同标准字段的更改。当对合同的标准字段做出更改时，800CRM会在此相关列表中创建一个新条目。每个条目包括做出更改的更改人姓名、更改描述和日期时间戳。

创建合同

所需用户权限
查看合同： 对合同拥有“读取”权限
创建合同： 对合同拥有“创建”权限及对帐户拥有“读取”权限

要创建合同，必须至少拥有对客户读取访问权限，以便将合同与客户相关联。

1. 从任务栏中单击新建合同，并选择一个客户名，以将新合同与该客户相关联。另一种方法是，先查看客户记录，然后单击“合同”相关列表中的新建。
2. 选择一个合同状态。
3. 输入合同的开始日期。
4. 输入新合同将生效的月数。
5. 输入新合同的其它信息。
6. 单击保存。

新建合同即显示在该客户的“合同”相关列表下方。

批准合同

所需用户权限
批准合同：“批准合同” 权限

您的组织已拥有批准合同的程序。例如，您可为每个小组指定一名成员，由他/她批准合同。您也可能已指定一名管理员来启用合同。如果是这样，则您的800CRM管理员就可以自定制800CRM以便为相关人员授予适当权限，使他们在合同有效期内执行相应操作。

在您开始自定制800CRM之前，请定义您组织中某个合同的有效期。请使用以下基本合同批准程序开始此操作：

1. 帐户创建合同。此帐户需对合同拥有“编辑”权限。所有新创建的合同都具有草稿状态。
2. 合同所有人发送批准请求，以便小组负责人批准合同。合同的第一个批准请求将状态更改为批准过程中。
3. 小组负责人接受或拒绝合同批准请求。如果遭拒绝，合同所有人可对合同做出更改，并提交另一个批准请求。无论批准请求被接受或遭拒绝，其状态均为批准过程中。
4. 如果合同获接受，则合同管理员会启用该合同。具有“启用合同”权限的帐户可以启用合同。启用合同会将合同的状态更改为已启用，并使合同变为只读。不能对已启用的合同做出更改，而且只有具有“删除已生效合同”权限的帐户才可以删除状态为已启用的合同。



发送批准请求

发送合同的批准请求：

1. 选择合同。
2. 在“批准请求”相关列表中单击新建。
3. 选择您希望其接收批准请求的人员。
4. 输入任何请求注释。
5. 单击保存。800CRM即向您所选的收件人发送批准请求电子邮件。收件人可单击邮件中的链接来查看合同，并单击批准以批准此合同，或单击拒绝以退回批准请求。在“批准请求”相关列表中将跟踪所有的批准请求。

接收批准请求

使用“合同”主页中的“等待批准”列表，可查看所有需要您批准的合同。当您收到批准请求电子邮件时，单击邮件中的链接即可查看合同内容。

-  单击批准以接受当前合同，并通知合同所有人其请求已获批准。将提示您选择批准请求状态，并输入任何批准请求注释。单击保存以发送并保存批准请求。
-  单击拒绝以退回批准请求。选择适当的批准请求状态，并输入您希望附加到批准请求的任何注释说明。单击保存以发送您的回复，并保存批准请求。

另请参阅：

启用合同

启用合同


所需用户权限
启用合同： “启用合同” 权限及对合同拥有“读取”和“编辑”权限 管理员和拥有“启用合同”权限的帐户可以启用合同。要编辑已启用的合同， 帐户必须具有“启用合同”权限。 启用合同： 1. 选择您要启用的合同。 2. 单击启用。启用后合同的状态为“已启用”。 另请参阅： 批准合同

活动


查看和编辑活动

取决于您的主页页面布局，主页上会显示当前月份的日程、未来七天的事件以及所选时段内的任务。


您也可通过相关联记录的“未处理活动”和“活动历史记录”相关列表查看、创建和更新活动。这些相关列表显示与该记录相关联的所有活动，而无论活动的所有人是谁。


 要查看活动的详细信息，请单击活动标题。

帐户组事件的详细信息中也列示受邀请的帐户以及他们是接受还是拒绝此事件。如果您的组织已启用可折叠页面部分，请使用部分标题旁边的箭头以展开或折叠详细信息页的每个部分。

 要查看您的活动列表，请选择主页中日程下方的列表视图图标。使用“视图”下拉列表中的选项更改此列表视图。请参阅活动列表视图。

如果您的主页上未显示日程，请与管理员联系以自定制您的主页。


 要更改允许其他帐户查看您的日程的方式，请单击共享我的日程（在日视图、星期视图和月视图中可用）。有关详情，请参阅共享您的日程。


 查看非您所拥有的日程：


1. 在日视图、星期视图或月视图中，单击日程顶部名称旁边的[更改]，然后选择您要查看的日程类型（“帐户日程”或“公用日程和资源”）和名称。


窗口中的“任务”部分继续显示您的任务，即使您变换查看另一个日程。

2. 要再次查看您所拥有的日程，请单击返回我的日程。

 要同时查看几个日程，请单击“多帐户视图”图标。有关详情，请参阅同时查看多个日程。

 要转到其它日视图、星期视图或月视图，请选择日程图标之一（在日视图、星期视图和月视图中显示）。

 要编辑一项活动，请单击活动详细信息页上的编辑，或单击列表视图或相关列表中该活动旁边的编辑。

 要编辑帐户组事件，请单击事件详细信息页上的编辑。更改事件字段，然后选择是向所有特邀帐户，还是只向编辑期间添加或删除的帐户发送电子邮件更新信息。单击保存并发送更新，以保存事件并发送更新电子邮件；或单击保存，以保存更改但不发送电子邮件。将在特邀帐户的日程上显示所有的更改。

注

只有帐户组事件的所有人可以编辑事件。当被邀请人接受或拒绝事件邀请时，事件所有人不会收到电子邮件。

同时查看多个日程

帐户使用多帐户视图图标可同时查看一个以上的日程。

多帐户视图和单帐户视图图标与日视图、星期视图或月视图图标一起使用。例如，查看一星期日程的帐户可单击“单帐户视图”以查看他们自己的日程，或者单击“多帐户视图”以查看他们整个小组在一星期内的约会。

1. 从某个日程视图中，单击“多帐户视图”图标。
2. 从列表视图下拉菜单中，选择您要查看其日程的一组帐户。

要定义希望包括在任何日程视图中的新帐户列表，请单击创建新视图。有关创建新列表视图的说明，请参阅创建自定义列表视图。





您也可从任何多帐户日程视图中创建事件：选取您要邀请的帐户旁边的复选框，然后单击新建事件。

另请参阅：

创建活动

创建活动

从您的日程的日视图、星期视图或月视图中，或者从记录的详细信息页上创建任务和事件。有关查看日程的指导，请参阅查看和编辑活动。





-  要从某个记录的“未处理活动”相关列表中创建新活动，请单击新建任务或新建事件。从详细信息页创建活动，活动将自动与该记录相关联。要向记录中添加一项活动，必须至少拥有对该记录的读取访问权限。
-  要将计划外的电话记录为一项活动，请单击“活动历史记录”相关列表中的记录电话，并填写字段内容，也可计划跟踪任务。
-  要将邮件合并公司文件记录为一项活动，请单击“活动历史记录”相关列表中的邮件合并，并选择记录活动的选项，然后填写相关信息，也可计划跟踪任务。并非对所有类型的记录都可使用此按钮。
-  要发送电子邮件，并将其记录为一项活动，请单击“活动历史记录”相关列表中的发送电子邮件。并非对所有类型的记录都可使用此按钮。

创建事件

您可从记录的详细信息页或主页上创建事件，取决于您的主页页面布局。

创建个人事件

在您的个人日程中创建事件：

-  单击主页上日程部分的新建事件。
- 如果您的主页上未显示日程，请与管理员联系以自定义您的主页。
-  从日程的日视图中选择事件的时间。
 -  从日程的星期视图中单击事件日期旁边的新建。
 -  从日程的月视图中单击事件日期上的新建。

在公用或资源日程中创建事件

在公用或资源日程中创建事件：

1. 单击任何日程页标题的日程：旁边的[更改]，从搜索选项列表中选择公用日程和资源，并选择公用日程或资源。
2. 从所需的日程中单击新建。
3. 输入事件的详细信息。
4. 要使该事件成为帐户组事件，在“邀请其他人”部分单击添加被邀请人，然后继续创建帐户组事件。请参阅创建帐户组事件。
5. 单击保存。或者，单击保存并新建任务以保存该事件并创建另一个新任务，或单击保存并新建事件以保存该事件并创建另一事件。

创建帐户组事件

1. 如果您当前未在多帐户日程视图中，则按通常方法开始创建事件。（如果您当前在多帐户视图中，请按同时查看多个日程描述的特殊方法创建事件。）
2. 在“邀请其他人”部分单击添加被邀请人。
3. 搜索帐户或联系人。
4. 选取您要邀请的人员旁边的复选框，然后单击插入所选以将他们添加进来。要添加更多被邀请人，请指定新搜索并根据需要选择更多人员。
5. 单击完成将所选人员添加到该事件中。
6. 审查每个被邀请人的日程，如有必要，调整事件的日期和时间。
7. 单击发送邀请。

系统即发送电子邮件给被邀请人。如果邀请的资源在给定时间内空闲，则会自动接受邀请。不能重复预定资源。被邀请的潜在客户和联系人所收到的电子邮件中包括让他们接受或拒绝邀请的网页链接。

创建任务

创建任务，任务显示在记录的活动相关列表或您的主页上“我的任务”部分，取决于您的主页页面布局设置。请参阅未处理活动和活动历史记录。


1. 单击“未处理活动”相关列表中或主页上“我的任务”部分的新建。
2. 输入任务的详细信息。
3. 单击保存。或者，单击保存并新建任务以保存该任务并创建另一个新任务，或单击保存并新建事件以保存该任务并创建一个事件。


如果您的组织已启用可折叠页面部分，请使用部分标题旁边的箭头以展开或折叠详细信息页的每个部分。

活动列表视图

要显示活动的列表视图，请单击主页中日程下方的列表视图图标。

如果您的主页上未显示日程，请与管理员联系以自定制您的主页。

 要更改所显示的列表视图，请从“活动”列表页上的下拉列表选择一个视图名。

 选择以下标准列表视图之一，以快速查看相关活动。

➤ 我的活动 - 显示您拥有的活动。

- 我的小组的活动 - 显示角色层次结构中您的下属帐户拥有的活动。
 - 今天任务 - 显示今天为到期日期的未完成任务。
 - 即将发生事件 - 显示到期日期在未来的事件。
- ✚ 管理员和具有“查看全部数据”权限的帐户可查看所有帐户的活动，而无论其角色为何。
- ✚ 要定义希望查看的新活动列表，请单击“活动”列表页上的创建新视图。有关详情，请参阅创建自定义列表视图。您只能查看自己的活动，以及分配给层次结构中低于您的帐户的活动，但管理员和具有“查看全部数据”权限的帐户可以查看所有帐户的活动，而无论其角色为何。
- ✚ 要返回您查看的上一个列表页面，请单击任何活动详细信息页顶部的返回列表。
- ✚ 已归档的活动不包括在活动列表视图中。有关哪些活动已被归档的详细说明，请参阅活动历史记录。

未处理活动

某个记录的“未处理活动”相关列表显示该记录及其相关联记录的所有未处理任务和事件。例如，如果有一项任务与某个联系人相关联，则该联系人以及相关客户的“未处理活动”相关列表中将会显示该任务。单击所列的某个项目，即可查看该任务或事件的详细信息。要创建与该记录关联的新任务或事件，请单击新建任务或新建事件。

另请参阅：
活动历史记录

活动历史记录

某个记录的“活动历史记录”相关列表显示所有已完成的任务、记录的电话、已到期的事件、出站电子邮件、批量发送电子邮件、以及记录及其相关联记录的合并公司文件。单击某个项目即可查看该项目的详细信息。

- ✚ 请使用记录电话按钮输入计划外电话的结果，然后计划跟踪任务。通过此功能及计划的事件和任务，可以更好地跟踪项目的活动。
- ✚ 请使用邮件合并按钮，以便使用您的数据和管理员提供的 Microsoft® Word 模板来创建个性化公司文件。选择时，已合并的公司文件会列入相关记录的“活动历史记录”相关列表中。并非对所有类型的记录都可使用此按钮。
- ✚ 使用发送电子邮件按钮向显示的联系人、潜在客户、以及与显示的客户、业务机会或客户反馈相关联的联系人或其他帐户发送电子邮件。相应客户、联系人或潜在客户的“活动历史记录”相关列表中会自动列出您发送的电子邮件。已发送的电子邮件也会显示在与邮件相关联的记录中，如业务机会或客户反馈列表中。并非对所有类型的记录都可使用此按钮。

- ✚ 单击请求更新以启动一个联系人更新电子邮件，发送给所选的联系人。在此电子邮件中可输入一个描述性的附注，请求联系人更新您所拥有的联系人信息，并发送包含更新信息的答复。您可在收到答复时更新联系人记录。“活动历史记录”相关列表中将列出这些电子邮件和批量保持联系电子邮件。
- ✚ 单击查看全部以显示所有已完成活动的可打印视图。

已归档活动

800CRM 根据以下条件对较早的活动进行归档。这些活动只能在可打印视图或“活动历史记录”相关列表、导出文件中查看，或单击“活动历史记录”相关列表中的查看全部进行查看。可使用高级搜索功能来搜索已归档的活动。管理员也可使用批量删除功能删除已归档的活动。

- ✚ 具有有效期且已超过 365 天的事件
- ✚ 具有有效期且超过 365 天的已结束任务
- ✚ 无有效期但创建时间超过 365 天的已结束任务

另请参阅：

未处理活动

发送电子邮件

发送邮件合并公司文件

营销计划

什么是营销计划？

营销计划是您在800CRM中计划、管理和跟踪的对外市场营销项目。可以是直接邮件计划、研讨会、印刷品广告、电子邮件或其它类型的营销举措。

“营销计划”选项卡显示一个可用于快速查找和报表营销计划的主页。也可使用标准列表视图和自定制列表视图对营销计划进行排序和筛选。此外，通过此选项卡还可查看和编辑营销计划的详细信息。

另请参阅：
营销计划主页


注


只有那些在其个人信息页上选取市场营销帐户复选框和拥有适当权限的帐户才有权管理营销计划。其他帐户只能查看营销计划和运行营销计划报表。请参阅哪些帐户可访问营销计划？。

营销计划主页

所需用户权限	
查看“营销计划”选项卡：	对营销计划拥有“读取”权限
查看营销计划：	对营销计划拥有“读取”权限


单击“营销计划”选项卡可显示营销计划主页。任何帐户均可访问“营销计划”主页。

 在营销计划视图部分，从下拉列表选择一个列表视图，以直接进入该列表页，或单击创建新视图，以定义您的自定制视图。

 在关键营销计划部分，从下拉列表选择一个项目，以显示满足该条件的前几个营销计划的简要列表。

在列表中单击任何营销计划名可直接进入该营销计划的详细信息页。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。“主要营销计划”包括以下选项：

最近查看	显示最近查看的10个或25个营销计划，最后查看的营销计划列在最前面。
我的有效营销计划	显示最近的10个或25个标记为“已启用”的营销计划，最后创建的营销计划列在最前面。

 在报表下方，单击任意报表名以转至相应报表。

另请参阅：
什么是营销计划？
显示和编辑营销计划
创建自定义列表视图

查看营销计划列表

所需用户权限
查看营销计划列表：对营销计划拥有“读取”权限
创建营销计划：对营销计划拥有“创建”权限

“营销计划”列表页显示当前视图中的营销计划列表。通过该页可查看营销计划的详细信息，并访问其它相关信息。任何帐户都可以查看营销计划，但只有那些在其个人信息页上选取市场营销帐户复选框并拥有适当权限的帐户才可以创建、编辑和删除营销计划。

- 单击营销计划名以查看详细信息。单击编辑以编辑特定的营销计划。单击删除以删除某个营销计划。请参阅显示和编辑营销计划。
- 从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的营销计划。
- 单击创建新视图以定义自己的列表视图。请参阅第 227 页创建自定义列表视图。
- 单击任务栏中的新建营销计划以创建营销计划。仅当您拥有“创建”权限时才会显示此选项。
- 单击任意列的标题，将按该列的信息升序排列营销计划。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接以访问下一组（或上一组）营销计划。
- 在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

显示和编辑营销计划

所需用户权限
查看营销计划列表：对营销计划拥有“读取”权限
更改营销计划：对营销计划拥有“编辑”权限

- ◆ 显示营销计划 – 在营销计划主页或列表页中找到某个营销计划后，单击该营销计划名即可显示其详细信息。您也可从相关关联潜在客户或联系人的“营销计划历史记录”相关列表中选择营销计划名。
- ◆ 编辑营销计划 – 要更新营销计划，请单击编辑，然后更改希望更新的字段。完成后，单击保存。也可单击保存并新建以保存当前营销计划并新建另一个营销计划。
- ◆ 计算营销计划统计数据 – “营销计划”详细信息包括营销计划统计字段，这些字段会自动更新。

- ◆ 将潜在客户和联系人链接到营销计划 – 单击“营销计划”详细信息中的导入成员即可将此营销计划与潜在客户或联系人相关联。请参阅导入营销计划成员。
- ◆ 高级设置 – 单击高级设置，为营销计划自定制成员状态值。请参阅自定制营销计划设置。
- ◆ 营销计划相关列表 – 此页的下半部分提供营销计划的相关信息，包括活动、附件及该营销计划生成的业务机会。此处显示的相关列表由您的个人自定制设置、管理员对页面布局所做的自定制设置、或您查看相关数据的权限确定。可单击单个项目，以显示其它详细信息。单击页面底部的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。
- ◆ 打印营销计划 – 要预览营销计划的所有可打印信息，请单击“营销计划”详细信息页中的可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。要返回上一个查看的列表页，请单击“营销计划”详细信息页顶部的返回列表链接。

另请参阅：

哪些帐户可访问营销计划？

更新营销计划历史记录

所需用户权限
更新联系人营销计划历史记录： 对营销计划拥有“读取”权限及对联系人拥有“编辑”权限
更新潜在客户营销计划历史记录： 对营销计划拥有“读取”权限及对潜在客户拥有“编辑”权限

对于可能会引起连锁反应的营销计划（如致电销售代表），可以手动将潜在客户或联系人链接到营销计划，并更新潜在客户或联系人的营销计划状态。所有帐户均可通过潜在客户或联系人的“营销计划历史记录”相关列表执行此操作。

将潜在客户或联系人关联到营销计划：

1. 查看要链接到营销计划的潜在客户或联系人。
2. 在“营销计划历史记录”相关列表中，单击添加营销计划。
3. 选择营销计划，然后单击下一步。
4. 选择潜在客户或联系人在此营销计划中的状态，然后单击保存。

更新现有营销计划中潜在客户或联系人的成员状态：

1. 查看与营销计划相关联的潜在客户或联系人。
2. 在“营销计划历史记录”相关列表中，单击营销计划名旁边的编辑。
3. 更改潜在客户或联系人的状态，然后单击保存。



导入营销计划成员

所需用户权限
更改营销计划：对营销计划拥有“编辑”权限
将潜在客户导入为营销计划成员： 对营销计划拥有“编辑”权限及“导入潜在客户”权限
使用营销计划更新向导： 对营销计划拥有“编辑”权限及“导入潜在客户”权限

通过下文所述的两个营销计划导入向导，指定的市场营销帐户可以导入新的潜在客户，并跟踪营销计划每一个阶段中潜在客户和联系人的响应。

单击任何“营销计划”详细信息页上的导入成员，以访问营销计划导入向导。

营销计划导入向导包括：

-  导入潜在客户向导 - 导入新名称列表、在系统中创建潜在客户并将这些潜在客户与营销计划相关联。请参阅导入潜在客户向导。
-  营销计划更新向导 - 导入现有的800CRM联系人和潜在客户列表，将他们与营销计划相关联，并更新他们的响应历史记录。请参阅营销计划更新向导。

另请参阅：

更新营销计划历史记录

词汇表中的营销计划成员

词汇表中的成员状态

导入潜在客户向导

通过“导入潜在客户向导”，市场营销帐户可导入多达 1000 个新潜在客户，并将他们与一个营销计划相关联。请使用此向导导入生成全新潜在客户的营销计划。

- 按照导入潜在客户的字段映射中说明的规格准备名称列表。
- 查看要向其中导入新潜在客户的营销计划。
- 在“营销计划”详细信息页上单击导入成员。
- 单击向导中的导入潜在客户按钮。
- 按照“导入我的组织的潜在客户”向导的描述进行操作；请参阅导入我的组织的潜在客户。
- 为确保导入潜在客户的成员状态正确无误，必须检查潜在客户的“营销计划历史记录”相关列表。请参阅更新营销计划历史记录。

另请参阅：

导入概览

营销计划更新向导

营销计划更新向导

通过“营销计划更新向导”，市场营销帐户可以导入多达 3000 个现有联系人和潜在客户，以更新特定营销计划中联系人或潜在客户的成员状态。请为以现有潜在客户或联系人为目标的营销计划使用此向导。

1. 在800CRM中运行联系人或潜在客户报表，包括联系人 ID 或潜在客户 ID 字段，然后将其导出到 Excel。

通常在营销计划的初期阶段即计划营销计划的目标列表时完成此操作。

如果要同时处理潜在客户和联系人，请在 Excel 中将导出的潜在客户和联系人报表组合为一个csv（逗号分隔值）文件。确保潜在客户 ID 和联系人 ID 值位于同一个Excel列中。

2. 将潜在客户 ID/联系人 ID 列重命名为记录 ID。

3. 添加标题为状态的一列，然后为各联系人或潜在客户输入成员状态。

如果潜在客户或联系人的成员状态值为空或无效，则会将导入向导中选取的默认成员状态分配给潜在客户或联系人。

4. 查看要向其中导入新潜在客户的营销计划。

5. 单击导入成员。

6. 在弹出式窗口中选择更新营销计划历史记录按钮。

7. 单击向导中的浏览以选择导入文件。

8. 为导入文件的状态列中状态值为空或无效的所有联系人或潜在客户选择默认成员状态，单击下一步。

9. 将800CRM各字段映射到导入文件中的相应字段，单击下一步。

另请参阅：

导入潜在客户向导

自定义营销计划设置

所需用户权限
查看营销计划： 对营销计划拥有“读取”权限
编辑成员状态值：对营销计划拥有“编辑”权限

对于每个营销计划，市场营销帐户必须定义营销计划可能的成员状态值。这些值是营销计划中潜在客户或联系人可能拥有的状态。例如，您可以为某次会议定义“已计划”、“已发送邀请”、“等待回复”和“已出席”等状态值。如果希望从现有营销计划中复制成员状态值，可以从复制该营销计划开始。

定义成员状态值

1. 查看要自定义的营销计划，然后单击高级设置。

2. 单击编辑以添加或更新成员状态值。

3. 更新现有条目或添加新值。

4. 将其中一个条目设置为“默认”值。

5. 选择将计入“已响应”的值。具有“已响应”值的潜在客户或联系人将被累加到营销计划的响应总数字段中。

替换成员状态值

可以全局替换与营销计划相关联的所有联系人或潜在客户的成员状态值。

1. 查看要自定义的营销计划，然后单击高级设置。

2. 单击编辑以添加希望使用的新成员状态值（如果该值尚不存在）。单击保存。

3. 在“成员状态值”相关列表中单击替换。
4. 输入要更改的确切值，并选择一个新值。
5. 单击保存，使用新的替换值更新相关的营销计划成员。

客户反馈

什么是客户反馈？

客户反馈是对客户反馈的问题或疑问的详细描述。组织可以通过客户反馈跟踪并解决客户的问题。您可手动在“客户反馈”选择卡中输入或者导入；或由您的管理员设置在线客户反馈，从您公司的网站上收集客户的反馈。“客户反馈”选项卡显示可用于快速创建和查找客户反馈的主页。也可使用标准列表视图和自定义列表视图对客户反馈进行排序和筛选。此外，通过此选项卡也可查看和编辑所有客户反馈的详细信息。

另请参阅：
客户反馈主页

客户反馈主页

所需用户权限	
查看“客户反馈”选项卡：	对客户反馈拥有“读取”权限
查看客户反馈：	对客户反馈拥有“读取”权限

单击“客户反馈”选项卡即显示客户反馈主页。

- 在客户反馈视图部分，选择列表视图，以直接进入该列表页，或单击创建新视图以定义您自己的自定义视图。
要查看队列中的客户反馈，请从下拉列表中选择该队列列表。800CRM 将为管理员创建的每个队列添加相应的队列列表视图。
- 在主要客户反馈部分，从下拉列表中选择一个项目，以显示满足该条件的前几个客户反馈的简要列表。在列表中单击任何客户反馈名可直接进入该客户反馈的详细信息页。也可在显示25 个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。您可看到的字段取决于您的管理员定义的搜索页面布局设置。

“主要客户反馈”包括以下选项：

我的未处理	您最近拥有的10个或25个未处理的客户反馈，最早的客户反馈列在最前面。
最近查看	您最近查看的10个或25个客户反馈，最后查看的客户反馈列在最前面。

- 在报表下方，单击任意报表名以转至相应报表。
 - 选择客户反馈工具下的任何链接，以使用实用程序管理您的客户反馈。
- 另请参阅：
什么是客户反馈？

显示和编辑客户反馈
解决和结束客户反馈
创建自定义列表视图

分配客户反馈

所需用户权限
查看客户反馈： 对客户反馈拥有“读取”权限
从队列获取客户反馈的所有权： 对客户反馈拥有“编辑”权限

可通过多种方式将客户反馈分配给帐户或队列。

- 使用在线客户反馈的分配规则Web生成的客户反馈将根据已启用客户反馈分配规则中的条件分配到帐户或队列。（请参阅设置分配规则。）
不符合分配规则条件的客户反馈将自动分配给“支持设置”中定义的默认客户反馈所有人。
- 创建或编辑客户反馈时使用分配规则
当创建或编辑客户反馈时，可选取复选框，以使用已启用的客户反馈分配规则来自动分配客户反馈。如果管理员在匹配的规则条目中指定了电子邮件模板，则会自动向新的所有人发送一封电子邮件。
- 更改多个客户反馈的所有权（仅限管理员）
管理员或拥有“管理客户反馈”权限的帐户可通过任何客户反馈列表页手动将一个或多个客户反馈分配给帐户或队列。请参阅更改多个客户反馈。
- 从队列获取客户反馈
要获取队列中客户反馈的所有权，请转到队列列表视图，选取一个或多个客户反馈旁边的复选框，然后单击接受。请参阅更改多个客户反馈。

注

对客户反馈设置“公用读/写/ 转移”共享模式的组织，可从任意队列中查看并获取客户反馈。
对客户反馈设置“公用读/写”或“公用只读”共享模式的组织，可从任意队列中查看客户反馈，但只能从您是其成员的队列中获取客户反馈，或当您位于角色层次结构中队列成员之上时可从队列中获取客户反馈。
对于“专用”客户反馈共享模式，您只能从您是其成员的队列中查看和接受客户反馈，或当您位于角色层次结构中队列成员之上时从队列中查看和接受客户反馈。
管理员和拥有“修改全部数据”权限的帐户可从多个队列中查看和获取客户反馈，而无论客户反馈的共享设置如何。

- 更改某个客户反馈的所有权
要转移您拥有的或您拥有“读/写”特权的单个客户反馈，请从客户反馈详细信息页上单击客户反馈所有人字段旁边的更改，并指定一个帐户或队列。确保新所有人对客户反馈拥有“读取”权限。更改链接仅出现在详细信息页上，而不出现在编辑页上。
选取发送通知电子邮件复选框，以自动向新的客户反馈所有人发送电子邮件。此电子邮件的模板在“支持设置”中指定。

手动创建客户反馈（默认分配）

通过“客户反馈”选项卡创建客户反馈时，除非选取相应复选框以通过分配规则分配客户反馈，否则自动将客户反馈创建人列为其所有人。

另请参阅：

显示和编辑客户反馈

更改多个客户反馈

查看客户反馈列表

所需用户权限
查看客户反馈列表：对客户反馈拥有“读取”权限
创建客户反馈：对客户反馈拥有“创建”权限

“客户反馈”列表页显示当前视图中的客户反馈列表。通过该页可查看客户反馈的详细信息，并访问其它相关信息。





- 取决于您对客户反馈拥有的帐户权限，您可能会看到编辑或删除链接。单击编辑以编辑特定客户反馈。单击删除以删除客户反馈。请参阅显示和编辑客户反馈。
- 从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的客户反馈。下拉列表也包括管理员所创建的每个队列的列表视图。有关详情，请参阅更改多个客户反馈。
- 单击创建新视图以定义自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 选取一个或多个客户反馈旁边的复选框，然后使用视图顶部的按钮结束客户反馈、获得客户反馈所有权或更改客户反馈的状态或所有人。请参阅更改多个客户反馈。
- 带红色箭头的客户反馈已通过组织的升级规则自动升级。
- 单击任务栏中的新建客户反馈以创建新客户反馈。仅当您对客户反馈拥有“创建”权限时才会显示此选项。
- 单击任意列的标题，将按该列的信息升序排列客户反馈。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接，以转至下一组或上一组客户反馈。
- 在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

更改多个客户反馈

所需用户权限
更改客户反馈所有人：对客户反馈拥有“编辑”权限
批量转移客户反馈：拥有“管理客户反馈”权限

管理员可从任何客户反馈列表页一次性“批量更新”多个客户反馈。如果帐户是队列的成员，或在角色层次结构中位于队列成员之上，或组织的客户反馈默

认共享模式为“公用读/写/转移”，则帐户可从任何队列列表视图中获取一个或多个客户反馈的所有权。只需选取所需客户反馈旁边的复选框并单击相应按钮即可。可执行的操作包括：

-  **接受** – 分配您为一个队列列表中所选客户反馈的所有人。执行此操作还将把所有附加的未处理活动转移给您。
-  **更改所有人** – 将客户反馈分配给指定的某个帐户或队列。所有附加的未处理活动也将转移给新的所有人。如果将客户反馈放入队列，则未处理的活动不会转移。
 - ✓ 只有管理员（或拥有“管理客户反馈”和对客户反馈拥有“读/写”权限的帐户）才可以使用此功能。
-  **结束** – 使用您指定的值结束所选客户反馈。可以设置常用状态和原因并添加相应注释。请参阅结束客户反馈。
 - ✓ 只有管理员（或拥有“管理客户反馈”和对客户反馈拥有“读/写”权限的帐户）才可以使用此功能。
-  **更改状态** – 将客户反馈的状态更改为您设置的值。
 - ✓ 只有管理员（或拥有“管理客户反馈”和对客户反馈拥有“读/写”权限的帐户）才可以使用此功能。

另请参阅：
更改所有权

显示和编辑客户反馈

所需用户权限
查看客户反馈： 对客户反馈拥有“读取”权限
更改客户反馈： 对客户反馈拥有“编辑”权限

- ◆ **显示客户反馈** – 在客户反馈主页或列表页上查找到客户反馈后，可通过单击客户反馈名来显示其详细信息。也可在“客户”、“联系人”或“解决方案”详细信息页上单击“客户反馈”相关列表中的客户反馈编号。“客户反馈”相关列表显示与该项目关联的所有客户反馈。
带红色箭头的客户反馈已通过组织的升级规则自动升级。带红色注释图标的客户反馈表示有一个由客户在自助入口网站添加的新注释。
- ◆ **在线客户反馈显示** – 通过在线客户反馈生成的客户反馈会显示另外一个标题为在线客户反馈信息的一部分，其中包括客户输入的所有信息。
- ◆ **编辑客户反馈** – 要更新客户反馈，请单击编辑，然后更改您希望更新的字段。选取客户反馈详细信息下方的复选框，以使用组织的已启用客户反馈分配规则自动重新分配客户反馈（请参阅设置分配规则）。完成后，单击保存。也可单击保存并新建，以保存该客户反馈并新建其它客户反馈，或单击保存并关闭，以保存并关闭当前客户反馈。
- ◆ **结束客户反馈** – 要结束客户反馈，请单击结束客户反馈，更改客户反馈状态，填写其它所有字段，然后单击保存。请参阅解决和结束客户反馈。
- ◆ **共享** – 要与其他帐户、帐户组或角色共享客户反馈及其相关信息，请单击共享。请参阅共享客户反馈。

- ◆ **查找解决方案** – 要查找客户反馈的解决方案，请在“解决方案”相关列表的搜索框中输入相关的关键词，选择搜索的类别（如果您的组织使用解决方案类别），然后单击查找解决方案。要使用此功能，帐户必须对解决方案拥有“读取”权限。请参阅搜索解决方案。
- ◆ **客户反馈相关列表** – 页面底部提供了与客户反馈相关的信息，包括活动、解决方案、历史记录、注释、资产和附件。此处显示的相关列表由您的个人自定义设置、管理员对页面布局所做的自定义设置、或您查看相关数据的权限确定。可单击单个项目，以显示其它详细信息。单击页面底部的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。
- ◆ **打印客户反馈** – 要查看客户反馈的所有可打印信息，请从客户反馈详细信息页上单击可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回上一个查看的列表页，请单击详细信息页顶部的返回列表。

另请参阅：

客户反馈历史记录

客户反馈注释

分配客户反馈

添加附件

客户反馈历史记录

“客户反馈”详细信息页中的“客户反馈历史记录”相关列表跟踪对客户反馈所做的更改。任何时候对客户反馈做出更改，都会向“客户反馈历史记录”相关列表中添加一项新条目。所有条目都包含日期、时间、所做更改和更改人。对于通过在线客户反馈、客户反馈分配规则或升级规则产生的自动客户反馈更改，历史记录中列出的帐户即为“支持设置”中选取的自动客户反馈帐户；请参阅自定义支持设置。

客户反馈注释

所需用户权限
查看客户反馈： 对客户反馈拥有“读取”权限
添加客户反馈注释： 对客户反馈拥有“编辑”权限



“客户反馈”详细信息页的“客户反馈注释”相关列表显示添加到客户反馈的注释列表。

- 每次编辑客户反馈并在内部注释字段中输入文本时，列表中都将添加一条专用注释。
- 要直接添加注释，请在相关列表中单击新建。不能编辑现有注释。
- 选取公用复选框使联系人能够在自助入口网站中查看注释。
- 选取发送客户通知复选框可以通知联系人有关最新的公用注释。
- 要更改自助入口网站上注释的公用状态，请单击“客户反馈注释”相关列表中的成为公用/成为专用切换按钮。

另请参阅：

自定义查看客户反馈页

解决和结束客户反馈

-  解决客户反馈
-  结束客户反馈



解决客户反馈

所需用户权限
解决客户反馈： 对客户反馈拥有“编辑”权限及对解决方案具有“读取”权限

解决客户反馈：

1. 查看客户反馈。
2. 在“解决方案”相关列表的“搜索”框中输入与可能解决方案相关的关键字。
3. 如果您的组织使用解决方案类别，选择一个要搜索的类别。
4. 单击查找解决方案。
5. 此搜索将返回一个相关解决方案列表。如果您的组织使用类别，可根据需要按类别（最常用或最近更新）对结果进行排序。

另一种方法是在页面的“浏览解决方案”部分单击一个解决方案类别，以查找属于其它类别的解决方案。

6. 当您找到一个解决方案，按以下方式将该解决方案附加到客户反馈：
 -  在解决方案列表中单击要审阅的解决方案旁边的选择链接。
 -  单击未审阅的某个解决方案的标题，并在解决方案详细信息页上选择选择按钮。
7. 在“活动历史记录”相关列表中选择发送电子邮件，以便通过电子邮件将解决方案发送给联系人。
 - a. 单击电子邮件中的选择模板，并选择一个模板。您或管理员可以创建自动加入客户反馈描述、解决方案详细信息、解决方案附件和其它字段信息的电子邮件模板。请参阅管理电子邮件模板。
- b. 按照发送电子邮件的描述填写电子邮件各字段。
 - c. 单击发送，以便通过电子邮件发送解决方案，并将其作为一项活动记录到“活动历史记录”相关列表中。
8. 按照结束客户反馈的描述结束客户反馈。

结束客户反馈

所需用户权限
结束客户反馈： 对客户反馈拥有“编辑”权限

结束客户反馈：

1. 在客户反馈详细信息页上单击结束客户反馈，或在编辑客户反馈时单击保存并关闭。

2. 选择“已结束”状态，添加内部注释并根据需要填写其它字段。
 3. 要通过该客户反馈创建解决方案，请填写解决方案详细信息；如果您不希望解决方案管理员审阅提交的解决方案，可选取提交到知识库复选框。让该复选框处于选取状态，则会自动将客户反馈链接到解决方案。
 4. 如果有一位联系人与该客户反馈相关联，选取客户反馈结束时通知联系人复选框，以便在客户反馈结束时使用客户反馈结束模板向联系人发送一封通知电子邮件。
 5. 单击保存完成操作。
 6. 请按照解决客户反馈的描述将解决方案发送给联系人。
- 管理员或拥有“管理客户反馈”权限并对客户反馈拥有“读/写”访问权限的帐户能够使用客户反馈列表页上的结束按钮一次性结束多个客户反馈。建议在多个客户反馈相似且解决方案相同时采用此操作。请参阅更改多个客户反馈。

共享客户反馈

您的管理员为整个组织定义默认的共享模式。您可更改管理员设置的共享模式默认设置，以便将共享扩展到更多帐户。然而，您不能将共享模式更改为比默认共享范围更小的设置。

要扩展客户反馈的共享范围，请在您要共享的客户反馈旁边单击共享。

要为其他人授予访问权限，请参阅授予记录访问权限。




要查看对该记录拥有访问权限的所有帐户的列表，请参阅查看哪些帐户具有访问权限。

竞争者

竞争者概览

所需用户权限
定义竞争者： “自定义800CRM” 权限
您可以通过在业务机会中列出竞争者的名称来跟踪待处理销售中的竞争者。您可以输入新竞争者的名称，或通过系统设置 自定制 业务机会 竞争者从管理员定义的竞争者列表中进行选择。要访问此信息，请转至业务机会的“竞争者”相关列表。 另请参阅： 查看和编辑竞争者

查看和编辑竞争者

所需用户权限
查看竞争者： 对业务机会拥有“读取”权限
编辑竞争者： 对业务机会拥有“编辑”权限
业务机会的“竞争者”相关列表显示相应交易的竞争者。  要查看某个竞争者的信息，请单击其名称。  单击竞争者名旁边的编辑，可以编辑竞争者在该业务机会中的优点和弱点。  要添加竞争者，请单击新建。输入竞争者的名称，或者单击查找 图标，然后单击系统设置 自定制 业务机会 竞争者，从管理员定义的竞争者列表中选择竞争者。竞争者不必是现有客户或联系人。然后指定该竞争者的优点和弱点，各业务机会中竞争者的优点和弱点可能各不相同。 另请参阅： 竞争者概览

联系人

什么是联系人？

联系人即需要在800CRM中跟踪的、与您的客户相关联的所有个人。您可以存储联系人的各种信息：电话号码、地址、职务和在交易中的角色。

“联系人”选项卡显示可用于快速创建和查找联系人的主页。也可使用标准列表视图和自定制列表视图对联系人进行排序和筛选。此外，通过此选项卡也可查看和编辑有关联系人的详细信息，但您必须对其拥有相应的访问权限。

另请参阅：

联系人主页

联系人主页

所需用户权限	
查看“联系人”选项卡：	对联系人拥有“读取”权限
查看联系人：	对联系人拥有“读取”权限
使用快速创建功能：	对联系人拥有“创建”权限

单击“联系人”选项卡即显示“联系人”主页。


✚ 在联系人视图部分，从下拉列表中选择一个列表视图，以直接进入该列表页，或单击创建新视图以定义您的自定制视图。

✚ 在主要联系人部分，从下拉列表中选择一个项目，以显示满足该条件的前几个联系人的简要列表。在列表中单击任何联系人姓名可以直接进入该联系人的详细信息页。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。“主要联系人”包括以下选项：

最近查看	显示最近查看的10个或25个联系人，最后查看的联系人列在最前面。
最近创建	显示最近创建的10个或25个联系人，最后创建的联系人列在最前面。
最近修改	显示最近更新的10个或25个联系人，最后更新的联系人列在最前面。

✚ 在快速创建下方，填写各字段以添加新联系人。

✚ 在报表下方，单击任意报表名以转至相应报表。

 选择联系人工具下的任意一个链接，以管理您的联系人。

另请参阅：

什么是联系人？








显示和编辑联系人

创建自定义列表视图

查看联系人列表

所需用户权限
查看联系人： 对联系人拥有“读取”权限

“联系人”列表页显示当前视图中的联系人列表。通过此页可查看联系人的详细信息，并访问其它相关信息。

-  单击联系人姓名以查看其详细信息。单击编辑或删除以编辑或删除联系人。请参阅显示和编辑联系人。
-  从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的联系人。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
-  单击任务栏中的新建联系人以创建联系人。仅当您对联系人拥有“创建”权限时才会显示此选项。
-  单击任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列联系人。再次单击该标题则以降序排列。
-  在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
-  单击下一页（或上一页）链接，以转至下一组或上一组联系人。
-  在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

显示和编辑联系人

所需用户权限
查看联系人： 对联系人拥有“读取”权限
编辑联系人： 对联系人拥有“编辑”权限

- ◆ **显示联系人** – 在“联系人”主页或列表页上找到联系人后，单击联系人名称可以显示其详细信息。也可从“客户”详细信息页上单击“联系人”相关列表内的联系人名称。“联系人”相关列表中包含相应客户的所有联系人。
- ◆ **编辑联系人** – 要更新联系人，请单击编辑，然后更改希望更新的字段。完成后，单击保存。也可单击保存并新建，以保存当前联系人并创建另一个联系人。
- ◆ **联系人相关列表** – 页面底部提供了与该联系人相关的信息，包括活动、备注、业务机会、营销计划、资产和客户反馈。此处显示的相关列表由您的个人自定义设置、管理员对页面布局所做的自定义设置、或您查看相关数据的权限确定。可以单击单个项目，以显示其它详细信息。单击页面底部

的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。单击新建以直接添加新项目。

◆ **打印联系人** – 要查看联系人的所有可打印信息，请从“联系人”详细信息页上单击可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回上一个查看的列表页，请单击“联系人”详细信息页顶部的返回列表。

如果您的组织已启用可折叠页面部分，请使用部分标题旁边的箭头以展开或折叠详细信息页的每个部分。

另请参阅：

合并重复联系人

显示联系人层次结构

更新营销计划历史记录

显示联系人层次结构

所需用户权限
查看组织图： 对联系人拥有“读取”权限
更改组织图： 对联系人拥有“编辑”权限

要显示组织图，请在客户中每个联系人的直属上司字段中输入联系人的经理姓名。然后，单击客户中任何联系人的[查看组织图]链接。800CRM 将显示一个组织图，其中显示联系人的层次结构，在该层次结构中您会看到输入的联系人的直接下属。

发送保持联系请求

所需用户权限
请求更新： “发送保持联系请求” 权限

从联系人中检索已更新联系人信息的一种快速易行的方法，是使用请求更新选项。可以对您拥有的联系人以及与您拥有的客户关联的联系人使用保持联系选项。

操作步骤：

- ✚ 选择联系人，然后单击请求更新。
- ✚ 检查要发送给联系人的电子邮件，然后单击发送。
- ✚ 联系人接收到电子邮件后，单击链接并更新联系人信息。
- ✚ 您接收到包含更新信息的电子邮件。然后，通过单击以更新、检查及接受或拒绝对联系人记录的更新信息。

另请参阅：

编辑保持联系设置

请求联系人信息更新

合并已更新联系人信息

批量保持联系更新

请求联系人信息更新

向联系人请求更新信息：

1. 找到您要更新的联系人。
2. 单击请求更新。
3. 检查电子邮件并单击发送。

要使所有出站电子邮件保持一致，请从“个人设置”中设置您的出站“保持联系”设置。有关详情，请参阅编辑保持联系设置。

合并已更新联系人信息

当您的某个联系人已更新请求并返回更新信息时，您将收到包含链接的电子邮件。将新信息与原有数据合并：

1. 单击收到的电子邮件中的立即更新。
2. 检查已更新的信息，为与以前的值区分而作了标记。
3. 单击接受更改以更新您的数据。单击拒绝更改以保留有关此联系人的当前信息。

批量保持联系更新

如果您具有“批量发送电子邮件”权限，您可一次向多个联系人请求更新的联系人信息。有关请求和合并已更新联系人信息的步骤说明，请参阅发送保持联系请求。

发送批量“保持联系”电子邮件：

1. 单击“联系人”选项卡。
2. 单击“联系人工具”部分中的批量保持联系。
3. 选择视图，或创建您要请求更新信息的联系人视图。有关创建新视图的说明，请参阅创建自定义列表视图。
4. 单击执行。
5. 检查收件人列表，并单击下一步。
6. 检查要发送的信息，并单击发送。

联系人可以更新他们的信息，并将已更新的信息返回给您。您将以电子邮件的形式收到更新，并可在接收到电子邮件时合并更新信息。有关处理这些回复的说明，请参阅合并已更新联系人信息。

另请参阅：

编辑保持联系设置

合并重复联系人






所需用户权限
合并联系人： 对联系人拥有“创建”和“删除”权限

合并与某个公共客户关联的重复联系人：

1. 在客户的“联系人”相关列表中，单击合并联系人。
2. 选择要合并的行（最多三个联系人）。您可搜索相关联的联系人列表，以缩短列表长度，或单击全部联系人以查看相关联的联系人完整列表。单击下一步继续操作。
3. 将其中一个联系人选择为“主记录”。隐藏字段或只读字段中的所有数据将被从主记录中取出。但是，管理员和具有“编辑只读字段”权限的帐户可以手动选择要保留哪些只读字段。
4. 选择每条记录中要保留的字段。

当出现冲突数据时，将预先选择左边列中的字段，并将相应的行标记为紫色。

5. 单击合并按钮完成合并。

-  所有重复联系人中的所有相关项目都将与合并后的联系人相关联。
-  在合并两个都具有已启用自助帐户名的联系人之前，禁用其中一个自助帐户名。合并后记录将采用已启用的自助帐户名。
-  所有共享规则均被应用于新合并的联系人。但不会对合并后的联系人应用任何手动共享设置。
-  在合并具有直属上司关系的联系人时，合并后的新联系人将保留所选“主记录”中的直属上司字段。
-  所有已放弃的重复记录将被移入“回收站”中。

另请参阅：

合并重复客户

联系人角色

查看和编辑联系人角色

所需用户权限
查看联系人角色：对客户、合同或业务机会拥有“读取”权限
编辑客户联系人角色：对客户拥有“编辑”权限及对联系人拥有“读取”权限
编辑合同联系人角色：对合同拥有“编辑”权限及对联系人拥有“读取”权限
编辑业务机会联系人角色：对业务机会拥有“编辑”权限及对联系人拥有“读取”权限

- 要查看联系人和他们在客户、合同或业务机会中的角色，请转至该记录的“联系人角色”相关列表。
- 要为客户、合同或业务机会添加联系人角色，请单击相关列表中的新建。请参阅添加联系人角色。
- 要更新联系人角色，请单击该联系人角色旁边的编辑。完成更改后单击保存。
- 要将某个联系人标记为客户、合同或业务机会的主要联系人，请单击联系人角色条目旁边的编辑，然后选择“主要”选项。
- 要删除联系人角色，请单击您希望删除的联系人角色旁边的删除。

另请参阅：
添加联系人角色

添加联系人角色

所需用户权限
添加客户联系人角色：对客户拥有“编辑”权限及对联系人拥有“读取”权限
添加合同联系人角色：对合同拥有“编辑”权限及对联系人拥有“读取”权限
添加业务机会联系人角色：对业务机会拥有“编辑”权限及对联系人拥有“读取”权限

- 为联系人分配角色：
- 单击客户、合同或业务机会的“联系人角色”相关列表中的新建。
 - 选择列表中的联系人，或单击查找 图标选择（或创建）另一个联系人。
当添加（或编辑）业务机会的联系人角色时，该页将自动显示与业务机会关联的客户的联系人。如果该客户的联系人超出 50 个，联系人将不会自动显示，您必须使用查找 图标来选择一个联系人。
 - 选择角色。
 - 选择“主要”选项以标识客户、合同或业务机会的主要联系人（如果适用）。

5. 单击保存。

通过“联系人”详细信息页创建业务机会时，该联系人将自动变为业务机会的主要联系人。

另请参阅：

[查看和编辑联系人角色](#)

公司文件

什么是公司文件库？

公司文件库用于存储文件，但不将这些文件附加到客户、联系人、业务机会或其它记录。公司文件库中的每个公司文件都保存在文件夹中。文件夹的属性决定文件夹及其中公司文件的可访问性。

显示公司文件选项卡


“公司文件”选项卡将自动对具有标准简档和以前未自定义过选项卡的所有帐户显示。如果“公司文件”选项卡不可见，您可自定义显示方式以将其显示出来。有关详情，请参阅自定义显示。


另请参阅：
公司文件主页
监视使用情况

公司文件主页

所需用户权限	
查看“公司文件”选项卡：对公司文件拥有“读取”权限	
查看公司文件：	对公司文件拥有“读取”权限

单击“公司文件”选项卡即显示“公司文件”主页。

 在查找公司文件下输入关键字可以搜索公司文件。

 在公司文件文件夹部分，选择一个文件夹以查看该文件夹中包含的所有公司文件。

主要公司文件部分显示符合下拉列表中所列条件的公司文件列表。单击列表中的任何公司文件可直接查看公司文件详细信息。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。您看到的字段经过预定义，而且不能更改。“关键公司文件”中包括以下选项：

最近查看	显示最近查看的10个或25个公司文件，最后查看的公司文件列在最前面。
------	------------------------------------

另请参阅：
什么是公司文件库？
查看公司文件列表
显示和编辑公司文件属性
上载和替换公司文件
更改公司文件作者
搜索公司文件

管理文件夹

查看公司文件列表

所需用户权限
查看公司文件： 对公司文件拥有“读取”权限
更改公司文件属性： 对公司文件拥有“编辑”权限
替换公司文件： 对公司文件拥有“编辑”权限
删除公司文件： 对公司文件拥有“删除”权限

公司文件列表页显示所选文件夹中公司文件的列表。从此页上可查看详细的公司文件信息或处理公司文件。

- ✚ 单击公司文件名以查看公司文件属性详细信息。有关查看公司文件详细信息的说明，请参阅显示和编辑公司文件属性。
- ✚ 单击公司文件旁边的编辑以查看公司文件的文件属性。有关此信息的详细说明，请参阅显示和编辑公司文件属性。
- ✚ 单击删除从公司文件库中删除公司文件。所有删除的公司文件将被移动到回收站。
- ✚ 单击视图可在相关联应用程序中打开该文件。
- ✚ 选择文件夹以查看保存在该文件夹中的公司文件列表。
- ✚ 单击任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列公司文件。再次单击相同的列标题，将按降序排列公司文件。
- ✚ 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- ✚ 单击下一页（或上一页）链接可以访问下一组或上一组公司文件。
- ✚ 在公司文件列表底部，选择更少或更多可查看较短或较长的显示列表。

显示和编辑公司文件属性

所需用户权限
查看公司文件： 对公司文件拥有“读取”权限
更新属性： 对公司文件拥有“编辑”权限
替换公司文件： 对公司文件拥有“编辑”权限
移动公司文件： 对公司文件拥有“编辑”权限
删除公司文件： 对公司文件拥有“删除”权限

- ◆ **显示公司文件** – 在“公司文件”主页或列表页中找到某个公司文件后，单击该公司文件名即可显示其详细信息。
- ◆ **编辑公司文件** – 要更新公司文件属性，请单击编辑，然后更改您要更新的属性。完成后，请单击保存。
- ◆ **删除公司文件** – 要删除公司文件，请单击删除。
- ◆ **更新公司文件** – 要用一个更新的版本替换公司文件，请单击替换公司文件。有关替换公司文件的说明，请参阅上载和替换公司文件。

- ◆ **用电子邮件发送公司文件** – 要使用电子邮件将公司文件发送给联系人，可单击电子邮件公司文件，填入电子邮件的详细信息，然后单击发送。公司文件将作为电子邮件的附件发送出去，并将记录到联系人的“活动历史记录”中。引用 URL 而不是实际文件的公司文件不能用电子邮件发送。
- ◆ **查看文件夹内容** – 要查看文件夹内的所有公司文件，请单击文件夹名。
- ◆ **移动公司文件** – 要在不同文件夹中保存公司文件，请单击编辑，选择一个新文件夹，然后单击保存。

要返回上一个查看的列表页，请单击任意公司文件详细信息页顶部的返回列表。

上载和替换公司文件

所需用户权限
上载新公司文件： 对公司文件拥有“创建”权限
替换公司文件： 对公司文件拥有“编辑”权限

✚ 要上载公司文件，请从“公司文件”选项卡中单击新建公司文件。如果未显示新建公司文件选项，请检查您是否具有适当的权限。

✚ 要用一个更新的版本替换公司文件，请显示该公司文件并单击替换公司文件。

800CRM将最近的上载日期保存为修改日期。

注

只可以上载文件名最多为255个字符（包括扩展名在内）的公司文件。所有上载公司文件的大小极限均为5MB。组织的已用存储空间包括存储在公司文件库中的所有文件。

另请参阅：
搜索公司文件
监视使用情况

更改公司文件作者

所需用户权限
更改公司文件： 对公司文件拥有“编辑”权限

更改公司文件的作者：

1. 查看要修改的公司文件。
 2. 单击作者字段旁边的更改。
- 更改链接仅出现在详细信息页上，而不出现在编辑页上。如果看不到更改链接，则表明您可能没有足够的权限来更改公司文件作者。
3. 输入新作者的姓名。或单击查找 图标从帐户列表中进行选择。
 4. 如果要对新作者的更改发出报警，请选取发送通知电子邮件复选框。

✚ 更改公司文件作者时，800CRM不会更改公司文件的可见性。
另请参阅：
管理文件夹

搜索公司文件

所需用户权限	
查看公司文件： 对公司文件拥有“读取”权限	
要查找指定的公司文件，请使用“公司文件”主页上的查找公司文件按钮。	
1. 单击“公司文件”选项卡。	
2. 输入搜索词语。可以搜索下列字段中的词语：	
公司文件名	关键字
描述	类型

3. 单击查找公司文件。

搜索结果将返回所有符合搜索条件的公司文件列表，每个公司文件都将附有详细信息。搜索结果按匹配程度顺序列出；使用关键字和公司文件名字段确定匹配程度。您看到的字段经过预定义，而且不能更改。选择任何公司文件都可以直接转至该公司文件的详细信息页。

给短语加上引号将会搜索按顺序排列的单词。如果未加引号，搜索结果将返回包括其中任意一个关键字的所有公司文件。

使用通配符和特殊运算符可以缩小搜索范围，有关这些通配符和运算符的列表，请参阅搜索通配符和运算符。

另请参阅：
上载和替换公司文件

电子邮件

发送电子邮件

在选项卡营销计划、潜在客户、客户、联系人、业务机会、合同、客户反馈、解决方案、产品、资产的每条记录里，都可以向具体某联系人、某潜在客户或其他帐户发送电子邮件：

- 1，单击某条记录的相关列表活动历史记录中的发送电子邮件。
- 2，在邮件格式中选择纯文本，发送纯文本格式电子邮件；选择HTML，发送HTML格式电子邮件。
- 3，单击收件人旁边的快速查找框，选择收件人，或者使用与该电子邮件相关联的另一个记录下拉框，单击记录选项，查找相应收件人。
- 4，在抄送：和密件抄送：字段中，输入任何其它电子邮件地址，或单击抄送或密件抄送链接并在列表中选择单个地址。电子邮件地址可以用分号、逗号或空格分隔，也可每个地址占一行。
- 5，输入电子邮件的主题和正文，或单击选择模板以选择一个预定义的电子邮件模板。选择一个文件夹并从文件夹中选择一个模板。
- 6，如果选择HTML电子邮件模板，请使用格式工具栏确定文本格式，注意需要将模板的源代码输入邮件正文中，出站邮件才能正常显示模板中色彩或者图标等内容，否则正文都是文本格式。
- 7，也可选择添加附件以添加文件。
- 8，单击发送。

相关记录的“活动历史记录”列表中将列出该电子邮件。您可单击电子邮件主题以查看其正文。附件不与电子邮件一起存储。

注

只要您有权查看或编辑记录并能创建任务（例如，具有“编辑任务”权限），就可以发送与任何记录相关的电子邮件。

另请参阅：
编辑电子邮件设置
批量发送电子邮件
跟踪HTML电子邮件

批量发送电子邮件

可以通过两种方式，实现向不同收件人批量发送电子邮件：

- 1，要向联系人或潜在客户批量发送电子邮件，请在“潜在客户”、“联系人”、或“客户反馈”选项卡上，单击“批量发送电子邮件...”。

2, 要向帐户批量发送电子邮件, 请单击管理设置 | 管理帐户 | 批量电子邮件帐户。将对管理员和拥有“管理帐户”权限的用户显示此链接。

- 收件人列表显示相应类型的所有记录和一个电子邮件地址。若单击选择满足条件的所有记录, 将选定列表中所有记录为收件人。
- 指定收件人列表后, 请选择下一步。
- 选择电子邮件模板, 然后单击下一步。有关创建新模板的说明, 请参阅 管理电子邮件模板。
- 此页显示所选模板及其全部附件。单击下一步。
- 在确认页上, 选取相应选项: 将邮件密件抄送给自己, 或使用您的电子邮件签名。
- 单击下一步开始发送。

当收件人为潜在客户或联系人时, 最后一页显示无法向其发送任何邮件的收件人。选择某个名称以更新电子邮件地址。

可通过从“活动历史记录”相关列表中选择发送电子邮件并选择用于批量发送电子邮件的同一个模板, 将同一封电子邮件发送给更新后的地址。

注

只要您有权查看或编辑记录并能创建任务（例如, 具有“编辑任务”权限）, 就可以发送与任何记录相关的电子邮件。

在批量发送电子邮件时, 其中的附件将作为链接而不作为实际文件进行发送。

当收件人单击邮件中的附件链接时, 将在另一个浏览器窗口中打开附件, 收件人便可以下载该文件。批量发送的电子邮件中的附件将保留30天。

电子邮件模板让您只能访问通过页面布局和字段级安全性设置您具有访问权限的字段。


另请参阅:


编辑电子邮件设置




跟踪HTML电子邮件

发送完HTML电子邮件后, 可以跟踪邮件第一次打开的日期、打开的次数和最近一次打开的日期。

“潜在客户”和“联系人”详细信息页都包括“HTML 电子邮件状态”相关列表。您向个人或批量发送列表发送的每一封电子邮件都将列出, 并包括电子邮件发送的日期、第一次打开的日期, 最后一次打开的日期和打开过的总次数。该列表还包含自动电子邮件（如通过在线潜在客户和在线客户反馈响应规则发送的电子邮件）。

 单击发送电子邮件以创建一封新邮件。有关发送电子邮件的详细说明, 请参阅发送电子邮件。

 单击查看全部以查看有关HTML电子邮件状态相关列表中所有项目的详细信息。

-  单击电子邮件旁边的编辑向该电子邮件添加备注。
-  单击删除以从HTML电子邮件状态相关列表中删除电子邮件。
-  单击电子邮件主题以查看整个电子邮件信息。

要对HTML电子邮件状态相关列表中列出的HTML电子邮件统计信息进行报表，请使用“报表”选项卡上可用的“HTML 电子邮件状态报表”。

另请参阅：

禁用电子邮件跟踪

销售目标

什么是销售目标？

销售目标是一个季度中可获得收入的最佳估计值。该金额分为两个部分：提交金额（确定可以获得的金额）和最高金额（可能获得的最高收入金额）。经理的销售目标应当等于整个小组可以获得收入的总和。


“销售目标”选项卡显示可用于快速创建与查找销售目标和定额的主页。“销售目标”选项卡还显示月收入销售目标、季度业务机会中未结束业务机会的金额以及已结束/已赢得客户的业务机会金额。经理的销售目标还包括直接下属销售目标的累计值。


另请参阅：


[销售目标主页](#)


销售目标主页


单击“销售目标”选项卡即显示“销售目标”主页。

 在销售目标视图部分，从下拉列表选择一个列表视图，以直接进入该列表页，或单击创建新视图以定义您的自定义视图。

 默认情况下，销售目标摘要部分将显示当前季度的销售目标金额。要查看其它季度的销售目标，请从下拉列表中选择。在摘要页中，单击视图按钮或总计链接以进入销售目标详细信息页。单击编辑以编辑销售目标。

 在快速创建下，选择销售目标季度以添加新销售目标。

 在销售目标报表下，单击任何报表名以转至相应报表。

 在定额分配部分单击链接以创建新定额。或者编辑销售目标，以更改该季度的定额。

另请参阅：

[什么是销售目标？](#)

[显示和编辑销售目标](#)

[创建销售目标](#)

[创建自定义列表视图](#)

查看销售目标列表

“销售目标”列表页显示当前视图中的销售目标列表。从此页可查看销售目标详细信息，访问用于生成销售目标结果的业务机会的相关信息。

- ✚ 单击特定销售目标以查看其详细信息。单击销售目标条目旁边的编辑或删除以编辑或删除该销售目标条目。请参阅显示和编辑销售目标。
- ✚ 选择一个预定义视图以选择要显示的销售目标。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- ✚ 单击任务栏中的新建销售目标以创建新销售目标。请参阅创建销售目标。
- ✚ 单击列表页上的任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列销售目标记录。再次单击该标题则以降序排列。

显示和编辑销售目标

- ✚ 显示销售目标
- ✚ 编辑销售目标

显示销售目标

在“销售目标”主页或列表页中找到某个销售目标后，即可单击视图或销售目标名以显示其详细信息。

页面顶部的表格显示销售目标字段，其中可以包含计算值或输入的信息。单击编辑以编辑预测（请参阅编辑销售目标）。

在“销售目标”详细信息页的下半部以蓝色显示销售目标详细信息，以黄色显示相关业务机会：

- ✚ 对于销售目标中的每个月份，可以单击单个业务机会以显示更多详细信息。单击新建，以在销售目标中为该月份添加业务机会。
- ✚ 在“小组销售目标”相关列表中（请参阅小组销售目标），经理可查看其它小组的累计金额。
- ✚ 在“销售目标历史记录”相关列表中（请参阅销售目标历史记录），您可查看更改销售目标的历史记录。

要返回上一个查看的列表页，请单击“销售目标”详细信息页顶部的返回列表链接。

编辑销售目标


要更改销售目标，请从“销售目标”主页或销售目标详细信息页中选择编辑。如果要创建新销售目标，请参阅创建销售目标。

1. 如果需要，对每个业务机会调整销售目标类别值。

- ✚ 业务机会的整个金额将会添加到所选类别中。计算时不使用预期收入。
- ✚ 选择“忽略”类别，从提交金额、最高金额和总计流量中删除该业务机会。

2. 要查看对销售目标值进行更改后的最终结果，请单击重新计算。将基于以下内容重新计算销售目标字段：

- ✚ 每个销售目标类别中的业务机会的金额字段
- ✚ 对销售目标类别所做的所有更改

 小组成员对他们的销售目标所做的更改（如果您在角色层次结构中是经理）。

请注意，除非保存销售目标，否则不会更新流量值。

3. 如有必要，调整定额、提交金额和最高金额。
4. 要永久保留更改，请单击保存。此操作将保存经过重新计算的总金额以及对定额、提交金额和最高金额列或对特定业务机会中的销售目标类别所做的任何更改。保存操作也将更新销售目标的流量值。

另请参阅：

[销售目标历史记录](#)

[创建销售目标](#)

销售目标历史记录

“销售目标”详细信息页中的“销售目标历史记录”相关列表跟踪对相应销售目标所做的更改。只要对定额（在“销售目标”详细信息页或“个人信息”页中）、提交金额或最高金额值进行更改，就会将一个新条目添加到“销售目标历史记录”相关列表中。所有条目都包含更改时的日期、时间和销售目标总计。

通过“报表”选项卡可查看“销售目标历史记录”报表，该报表显示销售目标历史记录，并按业务机会进行小计。

另请参阅：

[添加和编辑定额](#)

创建销售目标

创建新销售目标：

1. 从任务栏中单击新建销售目标。
2. 选择要销售目标的年份和季度，然后单击下一步。应基于组织的会计年度开始月份设置来选择年份。
3. 在销售目标中输入每个月份的定额。
4. 验证销售目标中业务机会的销售目标类别，并根据需要加以修改。
如果更改了任何销售目标类别值，请单击重新计算以更新销售目标值。请注意，除非保存预测，否则不会更新流量值。
5. 根据需要调整提交金额和最高金额字段中的计算值。经理的销售目标值应当包括经理自己及其整个小组获得的收入总和。
6. 单击保存。

如果您的管理员启用了快速创建，则您还可在“销售目标”主页中添加新销售目标，也可选择系统设置 | 个人设置 | 基本信息访问个人信息页并创建季度定额来实现此目的。

有关销售目标显示的说明，请参阅显示销售目标。

另请参阅：

[编辑销售目标](#)

主页

主页概览

通过主页可查看日程和任务，选择各个选项卡和侧栏选项以访问其它信息。您也可搜索信息，查看管理员提供的消息和 Web 链接。

通过此页顶部的选项卡可访问不同类型的信息。每个选项卡页上都有一个任务栏（紧靠选项卡栏下方），其中包括用于执行日常任务的其它选项。

另请参阅：

[搜索](#)

[回收站](#)

更改主页统计图

您的管理员可创建定制的主页，以显示定制组件，如统计图快照或您的公司徽标。

如果您的主页中包括统计图快照，您可更改统计图设置。

如果您的主页中包括统计图，请从“统计图”部分单击定制页面。使用此页可选择要在主页上显示的不同统计图。单击刷新以刷新您的统计图中的数据。

另请参阅：

[定制显示](#)

回收站

通过任务栏上的回收站链接，可查看和恢复已删除的信息。选择此选项后将显示您或角色层次结构中位于您之下的帐户已删除的项目列表。

从下拉列表中选择我的回收站，可只查看您的已删除项目。管理员可选择全部回收站，以查看整个组织已删除的全部数据。

选取这些项目旁边的复选框并单击取消删除可恢复这些项目。要恢复所有已删除的项目，请选择全选，然后单击取消删除。

搜索

800CRM 提供两种主要信息搜索方式 – 侧栏搜索和高级搜索（可通过侧栏链接访问）。这两种方法的主要区别如下。


侧栏搜索	高级搜索
自动将搜索视为短语搜索。	搜索术语将被视为一些分开的单词。如果这些单词分散在一个记录的各个索引字段中，也将该记录视为匹配项目。
自动在搜索字符串后附加通配符。	不在搜索字符串后附加隐式通配符。
仅搜索字段的特定子集。请参阅搜索字段。	搜索更广的字段集。
可使用通配符搜索更多匹配结果。无法使用特殊运算符。	可使用通配符和特殊运算符搜索更多匹配结果。请参阅搜索通配符和运算符。


搜索结果只会显示您拥有“读取”权限的记录类型的记录、您对其拥有访问权限的记录、以及由管理员定义的搜索布局中设置的可见字段。如果您正在您拥有访问权限的某个自定义选项卡上，搜索结果只会包括来自于自定义对象的记录。

另请参阅：
搜索通配符和运算符
搜索字段
搜索提示
自定义搜索布局

查找对话框搜索

您也可使用查找 图标搜索信息。很多字段旁边都显示查找 放大镜图标，单击该图标可打开一个对话框，允许您搜索联系人、客户、帐户或其它类型的记录。

 要增多查找 对话框中的搜索结果，可在搜索字符串后附加一个“*”通配符。

 在查找 对话框中，搜索术语被视为一个短语。

有关详情，请参阅查找对话框搜索字段。

如果您单击查找 图标而没有在查找 字段中输入任何内容，则对话中将会列出您最近使用过的项目。但是，对于帐户、产品和队列，只会按字母序列出最前边的50条记录。

对于营销计划，对话框中将显示最前边的100项已启用的营销计划。对于查找客户反馈上的资产，对话框中将显示与客户反馈的联系人相关联的所有资产（若有）。

您也可只在查找 字段中输入一个或两个字母，并单击查找 图标，以查看与所输入字母匹配的前50个记录。

搜索解决方案、公司文件和产品

某些选项卡上包括该选项卡特定的搜索实用程序，让您可以不必使用侧栏搜索或高级搜索。使用相关选项卡上的搜索功能以查找该类型的记录。此外，您的

管理员可自定制您的“主页”选项卡，以在侧栏中包括产品、公司文件或解决方案搜索。

另请参阅：

- 搜索解决方案
- 搜索公司文件
- 搜索价格手册和产品

搜索通配符和运算符

使用通配符和特殊运算符以搜索更匹配的结果。

通配符

在侧栏搜索、高级搜索和搜索解决方案时，可使用通配符来帮助查找所需的信息。

通配符	描述
*（星号）	使用星号可匹配搜索项中间或末尾的一个或多个字符。请不要在搜索项的开头使用星号。
?（问号）	使用问号可匹配搜索项中间或末尾的一个字符。请不要在搜索项的开头使用问号通配符。

注

因为标点符号已编入索引，所以在查找单词中的 * 或 ? 时，必须将搜索字符串放入引号内。

特殊运算符

您可使用特殊运算符搜索更匹配的结果。仅可在高级搜索中使用（与）、（或）和（与非）运算符。

运算符	描述
与	查找包含所有搜索术语的项目。在高级搜索中，与 是可选的, 添不添加，搜索结果都是一样的。
或	查找至少包含一个搜索术语的项目。
与非	查找不包含该搜索术语的项目。
“ ”（引号）	在“高级搜索”或“搜索解决方案”中，搜索术语的两侧加上引号可查找完全匹配的词组。

另请参阅：

- 搜索提示
- 搜索字段
- 搜索

搜索字段

可以搜索下表所列字段中的任何信息。第1列显示“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段。第2列显示仅可在“高级搜索”中搜索的字段。

客户字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
客户名	开单地址
客户名（本地）	描述
客户编号	发货地址
客户地点	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段
传真	
电话	
公司股票代码	
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	

资产字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
资产名	描述
序列号	状态
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段

附件字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
	文件名

营销计划字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
营销计划名	描述
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段

客户反馈字段

“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
客户反馈编号 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	描述
公司（在线提交客户反馈的帐户所在的公司）	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段
电子邮件（在线提交客户反馈的帐户的电子邮件）	
姓名（在线提交客户反馈的帐户姓名）	
电话（在线提交客户反馈的帐户电话）	
主题	
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	

联系人字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
助理电话	描述
电子邮件	邮寄地址
传真	其它地址
名	职务
名（本地语言）	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段
家庭电话	
姓	
姓（本地语言）	
手机	
其它电话	
电话	
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	

合同字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
开单名称	开单地址
合同名	描述

合同编号	特别条款
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段

自定义对象字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
名称	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	

潜在客户字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
公司	地址
电子邮件	描述
传真	职务
名	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段
名（本地语言）	
姓	
姓（本地语言）	
电话	
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	

备注字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
标题	正文

业务机会字段	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
业务机会名	描述
自动编号类型的所有自定义字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	文本、文本区、长文本区、电子邮件和电话类型的所有自定义字段

任务和日程事件字段 (只能在高级搜索中访问已归档活动)	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
主题	注释
	文本、文本区域、电子邮件和电话类型的所有自定制字段

帐户字段 (仅有效帐户)	
“侧栏搜索”和“高级搜索”都可以搜索的字段	仅“高级搜索”可搜索的字段
电子邮件	
名	
姓	
电话	
帐户名	
自动编号类型的所有自定制字段。 请注意，搜索期间您不必输入任何前置零。	

查找对话框搜索字段

在查找对话框中可搜索的字段	
记录类型	搜索的字段
搜索很多字段旁边都显示查找 放大图标，单击该图标可打开一个对话框，允许您搜索其它记录。	
客户	客户名 客户名 (本地)
营销计划	营销计划名
客户反馈	客户反馈编号
联系人	名 (本地语言) 姓 姓 (本地语言)
合同	合同名 合同编号
公司文件	公司文件名 关键字
潜在客户	公司 公司 (本地语言) 名称 名称 (本地)
业务机会	客户名

	业务机会名
产品	产品代码 产品名称
解决方案	解决方案标题
帐户	名 姓
自定制对象名称	

另请参阅：
搜索解决方案
搜索公司文件
搜索价格手册和产品
搜索提示

搜索提示

- 侧栏搜索将自动向搜索字符串尾附加通配符。
- 使用星号通配符来代表搜索术语中的一个或多个字符。
- 使用问号通配符来代表搜索术语中的单个字符，。
- 搜索中不忽略标点符号。
- 搜索中忽略大小写。。
- 要查找电话号码，请输入完整的号码，或仅输入号码的特定部分。
- 在查找包含任何特殊运算符或通配符的项目时，请使用引号。
- 从搜索结果页上，管理员可单击为所有帐户自定制显示链接，以自定制在搜索结果中对每种记录类型要显示哪些字段；请参阅自定制搜索布局。

另请参阅：
搜索
搜索通配符和运算符
搜索字段

导入数据

导入概览

您可从任何能以csv（逗号分隔值）格式保存数据的程序中导入数据，如Excel等。

可以导入哪些记录？	
记录类型	具有访问权限的帐户
个人客户和联系人	所有帐户
多个帐户的客户和联系人	管理员 具有“修改全部数据”权限的帐户
潜在客户	管理员 具有“市场营销帐户”简档（或“导入潜在客户”权限）的帐户
导入营销计划成员	管理员 具有“市场营销帐户”简档（或拥有“导入潜在客户”权限并对营销计划拥有“编辑”权限）的帐户，可以将新潜在客户导入为营销计划成员，或使用营销计划更新向导将现有潜在客户或联系人更新为营销计划成员。
客户反馈 营销计划 业务机会 解决方案	管理员
公司文件	不能导入

注

除了要满足每次导入的记录极限数外，导入操作还要满足组织的总存储空间极限。有关存储空间极限的说明，请参阅监视使用情况。

请按以下部分说明的步骤操作：

1. 创建导出文件
2. 准备数据
3. 使用导入向导

另请参阅：

撤消导入

导入营销计划成员

常见问题：导入

管理员技巧提示表：导入贵组织的数据

创建导出文件

800CRM只能允许导入.csv（逗号分隔值）文件。

要将数据导入 800CRM，首先需要将数据从现有应用程序中导出，创建一个包含要导入信息的导出.csv文件。

创建导出文件后，请将您的数据和导入的800CRM字段进行比较。请参阅 准备数据。。

注

管理员在为多个帐户导入数据时，必须使用Excel将导出的数据合并为一个CSV 文件。

在文件中添加或修改记录所有人字段，并使该字段包含现有的有效帐户名称。输入帐户的全名，或输入帐户的姓名。这将为组织的导入操作指定导入数据的所有人。对于潜在客户导入，还可以指定潜在客户队列的名称。

导入潜在客户时，也可不使用记录所有人字段，而是使用潜在客户分配规则来指定导入数据的所有人。

从 Outlook 导出

Microsoft Outlook 允许您导出 CSV（逗号分隔值）格式的数据，然后将文件扩展名CSV改为csv后导入。

- 1，启动 Outlook。
- 2，选择 文件|导入和导出... 。
- 3，选择 导出到一个文件 ，然后单击 下一步 。
- 4，选择 以逗号为分隔符(Windows)，然后单击 下一步 。
- 5，选择 联系人 文件夹，然后单击 下一步 。如果联系人存储在多个文件夹中，可以选择另一个联系人文件夹。
- 6，选择导出数据的文件名，然后单击 下一步 。
- 7，单击 完成 。

从其它数据源导出

您可将任何能够创建csv（逗号分隔值）文件的应用程序中的数据导入本系统。

1. 将数据源另存为csv文件。
2. 确保文件中每个字段仅包括一个名称。系统不允许一个字段包括多个名称。
3. 确保文件将姓名和职务分为两个字段。系统不允许一个字段同时包含姓名和职务。
4. 确保文件中每个字段仅包括一个电话号码。

另请参阅：




其它数据源和组织导入的字段映射

准备数据



要导入数据，必须使用Excel在导入文件中为各列加上标签，以便与800CRM字段相映射，如果数据中的字段没有对应的标准字段，管理员可在导入之前为这些数据创建自定义字段。完成导入之前必须调整映射。

使用导入向导

要访问单个导入向导，请选择个人设置|导入。要使用组织导入向导，请选择管理设置|数据管理。然后选择相应的导入向导：

-  导入我的联系人
-  导入我的组织的客户和联系人
-  导入我的组织的潜在客户

要访问营销计划导入向导，请打开一个营销计划，并单击导入成员。然后选择相应的向导：

-  导入潜在客户向导
-  营销计划更新向导

导入我的联系人

使用“导入我的联系人”向导进行导入时，任何帐户都可以导入多达 500 条个人联系人和客户。开始之前，请确认您已创建导出文件（请参阅创建导出文件），并已正确地准备数据（请参阅准备数据）。

注

建议先导入一个小测试文件，以确保所准备的导入文件正确无误。

1. 选择来源
指定数据的源应用程序-Outlook或其它数据源（任何csv文件）。单击下一步继续操作。
2. 上载文件

单击浏览以上载文件，然后选择该文件的字符编码。请选择下一步继续操作。

3. 映射字段

检查800CRM默认字段和导入文件字段映射并修改不正确的映射。有关默认字段映射的说明，请参阅准备数据。

您只能根据您的页面布局设置，向您具有访问权限的字段中导入数据。（请参阅设置页面布局）

正确指定所有字段之后，单击下一步。完成导入。

导入我的客户和联系人

通过“导入客户”向导，管理员和拥有“修改全部数据”权限的帐户能够一次性为多个帐户导入多达50,000个记录。开始之前，请确认您已创建导出文件（请参阅创建导出文件），并已正确地准备数据（请参阅其它数据源和组织导入的字段映射）。

1. 创建导入文件

按照指导说明创建导入文件，或参阅创建导出文件。单击下一步继续操作。

2. 上载文件

单击浏览以上载您的文件。

选择文件的字符编码方式。大多数帐户无需更改默认字符编码设置。

单击下一步继续操作。

3. 映射字段

正确指定所有字段之后，单击下一步。完成导入申请。

4. 检查导入队列

您可使用“导入队列”检查导入进度。

导入我的潜在客户

通过“导入潜在客户”向导，管理员、拥有“市场营销帐户”简档或“导入潜在客户”权限并对潜在客户拥有“读取”、“创建”和“编辑”权限的帐户能够一次为多个帐户导入多达1,000个潜在客户。开始之前，请确认您已创建导出文件（请参阅创建导出文件），并已正确地准备数据（请参阅导入潜在客户的字段映射）。

1. 上载文件

选择浏览以上载导入文件。

可根据需要选择一个值并将其导入到所有导入潜在客户的潜在客户来源字段中。此外，也可通过导入文件中的潜在客户来源字段指定潜在客户来源。

然后，选择潜在客户分配规则，以确定导入潜在客户的所有人（请参阅设置分配规则）。如果导入文件中有记录所有人字段，请不要选择分配规则。如果没有选择分配规则或导入文件中没有记录所有人字段，则所有潜在客户都将分配给执行导入操作的管理员。

如果您已选择一个分配规则，选取使用分配规则设置将通知电子邮件发送给记录所有人复选框，以将通知电子邮件发送给新创建潜在客户的所有人。如果不选取此复选框，则不发送任何通知电子邮件，而无论您的分配规则设置如何。

然后选择文件的字符编码方式。大多数帐户无需更改默认设置。

单击下一步继续操作。

2. 映射字段

该向导将800CRM潜在客户字段名与导入文件中的字段名相关联。必须检查默认映射并修改不正确的映射。有关默认字段映射的说明，请参阅导入潜在客户的字段映射。不会导入未映射的任何字段。单击下一步继续操作。

3. 检查导入队列

您可使用导入队列链接检查导入进度。单击“导入我的组织的潜在客户向导”页中的导入队列链接。如果尚未开始执行导入操作，则可以单击删除取消导入。

撤消导入

如果导入时出错，管理员可以单击管理设置 | 数据管理 | 批量删除记录，以删除错误导入的项目。

导入队列

管理员可以检查“导入队列”以取消组织导入。单击管理设置 | 数据管理，然后单击导入数据，可以访问“导入队列”链接。如果尚未开始处理导入文件，则选择删除以取消导入。不能取消已经开始处理的导入。

潜在客户

什么是潜在客户？

潜在客户是潜在或可能出现的业务机会 – 如会议过程中关注贵公司的人士，或在贵公司网站上填写表单的客户。


可在“潜在客户”选项卡中手工输入潜在客户，管理员也可导入潜在客户或设置在线潜在客户以便从贵公司网站收集信息。如果已选取帐户信息页中的市场营销帐户复选框，且具有“市场营销帐户”简档（或拥有“导入潜在客户”权限并对营销计划拥有“编辑”权限），则用户也可通过营销计划导入向导导入潜在客户。

“潜在客户”选项卡显示用于快速创建和查找潜在客户的主页。也可使用标准列表视图和自定义列表视图对潜在客户进行排序和筛选。此外，通过此选项卡也可创建和编辑潜在客户，将事件和任务与这些潜在客户相关联，以及将合格的潜在客户转换为客户和联系人，还可以决定是否将其转换为业务机会。

潜在客户主页

所需帐户权限	
查看“潜在客户”选项卡：	对潜在客户拥有“读取”权限
查看潜在客户：	对潜在客户拥有“读取”权限
使用快速创建功能：	对潜在客户拥有“创建”权限

单击“潜在客户”选项卡即显示“潜在客户”主页。

 在潜在客户视图部分，从下拉列表中选择一個列表视图，以直接进入该列表页，或单击创建新视图，以定义您的自定义视图。

要查看队列中的潜在客户，请从下拉列表中选择该队列列表。800CRM 将为管理员创建的每个队列添加相应的队列列表视图。

注

对潜在客户设置“公用读/写/ 转移”共享模式的组织，可从任意队列中查看并获取潜在客户。

对潜在客户设置“公用读/写”或“公用只读”共享模式的组织，可从任意队列中查看潜在客户，但只能从您是其成员的队列中获取潜在客户，或当您位于角色层次结构中队列成员之上时可从队列中获取潜在客户。

对于“专用”潜在客户共享模式，您只能从您是其成员的队列中查看和接受潜在客户，或当您位于角色层次结构中队列成员之上时从队列中查看和接受潜在客户。

管理员和拥有“修改全部数据”权限的帐户可从多个队列中查看和获取潜在客户，而无论潜在客户的共享设置如何。

- 在关键潜在客户部分，从下拉列表中选择个项目，以显示满足该条件的前几个潜在客户的简单列表。在列表中单击任意潜在客户名可直接进入该潜在客户的详细信息页。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。
 - “主要潜在客户”中包括以下选项：
 - 在快速添加下方的字段中填写相应信息，以添加新潜在客户。
 - 在报表下方，单击任意报表名以转至相应报表。
 - 在摘要部分，选择值并单击运行报表以查看潜在客户的摘要列表。
 - 选择潜在客户工具下的任意一个链接以管理您的潜在客户。
- 另请参阅：
- 什么是潜在客户？
 - 管理潜在客户
 - 显示和编辑潜在客户
 - 转换潜在客户
 - 合并重复潜在客户
 - 创建自定义列表视图

管理潜在客户

- 在贵组织开始使用潜在客户之前，管理员可以进行以下设置：
- 自定义默认潜在客户设置，请参阅自定义潜在客户设置。
 - 创建潜在客户队列以帮助管理潜在客户分派，请参阅管理队列。
 - 设置潜在客户分配规则以自动分配潜在客户，请参阅设置分配规则。
 - 设置在线潜在客户以从网站自动捕获潜在客户，请参阅捕获 Web 潜在客户。

我的未读潜在客户	已分配给您、但尚未被查看或编辑的最近10个或25个潜在客户。
最近查看	显示最近查看的10个或25个潜在客户，最后查看的潜在客户列在最前面。
最近创建	显示最近创建的10个或25个潜在客户，最后创建的潜在客户列在最前面。

- 导入组织的现有潜在客户，请参阅导入我的组织的潜在客户。
- 创建自定义潜在客户字段，请参阅创建自定义字段。
- 将自定义潜在客户字段映射到其它自定义字段，以便进行潜在客户转换，请参阅映射自定义潜在客户字段。
- 编辑潜在客户状态选项列表，为新潜在客户和转换的潜在客户选择默认状态，请参阅更新选项列表。

查看潜在客户列表

所需帐户权限
查看潜在客户：对潜在客户拥有“读取”权限
创建潜在客户：对潜在客户拥有“创建”权限

“潜在客户”列表页显示当前视图中的潜在客户列表。通过此页可查看潜在客户的详细信息，访问相关活动信息。

- 单击潜在客户名以查看其详细信息。单击某个潜在客户条目旁边的编辑或删除以编辑或删除此潜在客户。请参阅显示和编辑潜在客户。
- 从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的潜在客户。选择“我的未读潜在客户”视图以查看您的所有新潜在客户。（未读潜在客户是您拥有但尚未查看或编辑的潜在客户。）
- 单击创建新视图以定义自己的列表视图。仅当您对潜在客户拥有“创建”权限时才会显示此选项。请参阅创建自定义列表视图。
- 要更改多个潜在客户的所有人或状态，请显示列表视图，然后选取一个或多个潜在客户旁边的复选框，单击更改所有人或更改状态按钮。请参阅更改多个潜在客户。
- 要获取队列中潜在客户的所有权，请查看队列列表视图，选取一个或多个潜在客户旁边的复选框，然后单击接受。

注

对潜在客户设置“公用读/写/ 转移”共享模式的组织，可从任意队列中查看并获取潜在客户。

对潜在客户设置“公用读/写”或“公用只读”共享模式的组织，可从任意队列中查看潜在客户，但只能从您是其成员的队列中获取潜在客户，或当您位于角色层次结构中队列成员之上时可从队列中获取潜在客户。

对于“专用”潜在客户共享模式，您只能从您是其成员的队列中查看和接受潜在客户，或当您位于角色层次结构中队列成员之上时从队列中查看和接受潜在客户。



管理员和拥有“修改全部数据”权限的帐户，可从任何队列查看并获取潜在客户。

- 单击任务栏中的新建潜在客户以创建潜在客户。
- 单击任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列潜在客户。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接以访问下一组（或上一组）潜在客户。
- 在潜在客户列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。


更改多个潜在客户

所需帐户权限
更新多个潜在客户：“管理潜在客户” 权限

管理员通过任何潜在客户列表页可一次性“批量更新”多个潜在客户。如果帐户是队列的成员，或在角色层次结构中位于队列成员之上，或组织的潜在客户默认共享模式为“公用读/写/转移”，则帐户可从任何队列的列表视图获取一个或多个潜在客户的所有权。只需选取所需潜在客户旁边的复选框并单击相应按钮即可。可执行的操作包括：

-  接受——将自己指定为队列列表视图中所选潜在客户的所有人。执行此操作还将把所有附加的未处理活动转移给您。
-  更改所有人——将潜在客户分配给指定的某个帐户或队列。所有附加的未处理活动也将转移给新的所有人。如果将潜在客户放入队列，未处理的活动不会转移。

只有管理员（或拥有“管理潜在客户”和“转移潜在客户”权限并对潜在客户拥有“读/写”权限的帐户）才可以使用此功能。

-  更改状态——将潜在客户的状态更改为您设置的值。

只有管理员（或拥有“管理潜在客户”权限和对潜在客户拥有“读/写”权限的帐户）才可以使用此功能。

另请参阅：
更改所有权

显示和编辑潜在客户

所需帐户权限
查看潜在客户： 对潜在客户拥有“读取”权限
更改潜在客户： 对潜在客户拥有“编辑”权限

- 显示潜在客户——在“潜在客户”主页或列表页上找到某个潜在客户后，单击其名称即显示其详细信息。
- 编辑潜在客户—— 要更新潜在客户，请单击编辑，然后更改希望更新的字段。选取潜在客户详细信息下方的复选框以使用当前潜在客户分配规则自动重新分配潜在客户（请参阅设置分配规则）。完成后，单击保存。也可单击保存并新建以保存当前潜在客户并新建另一个潜在客户。
- 潜在客户相关列表——该页的下半部分提供了有关潜在客户当前活动和已完成活动的信息，以及与该潜在客户相关联的任何营销计划。此处显示的相关列表由您的个人自定义设置、管理员对页面布局所做的自定义设置、或您查看相关数据的权限确定。可单击单个项目，以显示其它详细信息。单击页面底部的更多以在相关列表中显示更多项目。有关详细信息，请参阅未处理活动和活动历史记录。
- 共享——要与其他帐户、帐户组或角色共享潜在客户，请单击共享。请参阅共享潜在客户。

- 打印潜在客户——要查看潜在客户的所有可打印信息，请单击“潜在客户”详细信息页中的可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回查看的上一个列表页，请单击“潜在客户”详细信息页顶部的返回列表。如果您的组织已启用可折叠页面部分，请使用部分标题旁边的箭头以展开或折叠详细信息页的每个部分。

另请参阅：

转换潜在客户

更新营销计划历史记录

共享潜在客户

合并重复潜在客户

转换潜在客户

所需帐户权限
转换潜在客户： 对客户、联系人和业务机会拥有“创建”和“编辑”权限及“转换潜在客户”权限

转换潜在客户：

1. 查看潜在客户，然后单击转换。
2. 如果需要，请更改新记录的所有人。这会将所有未处理的活动重新指定给新所有人，但不会更改已结束的活动。选取“发送电子邮件”复选框，以向新所有人发送一封自动生成的电子邮件。
3. 选择是创建一个新客户，还是使用相同名称更新现有客户（如果适用）。潜在客户中的信息只会插入空白字段中；这些信息不会改写现有客户的数据。
4. 为新业务机会命名，如果不希望创建业务机会，请选取相应复选框。
5. 选择已转换潜在客户的状态。可供使用的选项包括由管理员标记为“已转换”的状态。
6. 根据需要计划跟踪任务，并单击转换。
7. 如果存在完全相同的联系人，请选择是创建新联系人还是更新现有联系人。潜在客户中的信息只会插入空白字段中；这些信息不会改写现有联系人的数据。
8. 当更新现有联系人时，如果希望使用潜在客户中的值改写联系人中的潜在客户来源字段，请选择相应的复选框。
9. 单击转换以结束操作。

系统自动转换潜在客户中所有未处理的活动和活动历史记录，并将它们附加到新客户、联系人和业务机会。已转换的潜在客户记录不可再查看，但报表中仍可包含记录中的数据。

潜在客户转换映射

在转换潜在客户时，标准潜在客户字段将自动转换为下表所列的客户、联系人和业务机会字段。

所有自定制潜在客户字段都将根据管理员的指定转换为自定制客户、联系人和业务机会字段。（请参阅映射自定制潜在客户字段）。

潜在客户字段	映射到
地址	客户：开单地址 联系人：邮寄地址
年收入	客户：年收入
营销计划	业务机会：营销计划来源 （如果潜在客户与多个营销计划相关联，则向业务机会插入成员状态最新的营销计划。）
公司	客户：客户名 联系人：客户 业务机会：客户名 业务机会：业务机会名
公司名（本地语言）	客户：客户名（本地）
描述	联系人：描述
电子邮件	联系人：电子邮件
退出邮寄列表	联系人：退出邮寄列表 （在更新现有联系人时不更新此字段。）
传真	客户：传真 联系人：传真
名	联系人：名
名（本地语言）	联系人：名（本地语言）
行业	客户：行业
姓	联系人：姓
姓（本地语言）	联系人：姓（本地语言）
潜在客户所有人	客户：所有人 联系人：所有人 业务机会：所有人
潜在客户来源	联系人：潜在客户来源 业务机会：潜在客户来源
手机	联系人：手机
职员数	客户：职员数
电话	客户：电话 联系人：电话
分级	客户：分级
职务	联系人：职务
网址	客户：网址

注

新建业务机会的结束日期将自动设置为当前会计季度的最后一天。

共享潜在客户

组织的共享模式由管理员定义，但是，您可以逐个潜在客户扩展针对自己数据的共享特权。

您可以使用潜在客户共享来扩大您潜在客户的访问权限，但无法限制超出组织默认访问权限级别的访问权限。

要扩展潜在客户的共享范围，请在您要共享的潜在客户旁边单击共享。要为其他人授予访问权限，请参阅授予记录访问权限。要查看对该记录拥有访问权限的所有帐户的列表，请参阅查看哪些帐户具有访问权限。

提示

确保您与具有适当“读取”权限的帐户共享记录，以查看共享记录。

合并重复潜在客户

所需帐户权限

查看潜在客户：对潜在客户拥有“读取”权限

合并潜在客户：对潜在客户拥有“创建”和“删除”权限

合并重复潜在客户：

1. 选择一个潜在客户记录。
2. 单击查找重复。
3. 在匹配潜在客户列表中选择最多三个您希望合并的潜在客户。

也可输入一个新潜在客户名或公司名并单击搜索，以查找另一个要合并的潜在客户。

800CRM在名称和公司字段中执行短语搜索以查找匹配项。也会在任何输入术语后包括隐性通配符执行搜索。有关短语搜索的说明，请参阅搜索。搜索结果包括与您输入的任何字段相匹配的项目。

4. 单击合并潜在客户。

提示

单击转换潜在客户以快速将所选潜在客户转换为一个现有客户、业务机会和联系人。请参阅转换潜在客户。

5. 将其中一个潜在客户选择为“主记录”。隐藏字段或只读字段中的所有数据将被从主记录中取出。但是，管理员和具有“编辑只读字段”权限的帐户可以手动选择要保留哪些只读字段。
 6. 选择每条记录中要保留的字段。当出现冲突数据时，将预先选择左边列中的字段，并标记相应的行。
 7. 单击合并按钮完成合并。
 8. 单击确定以确认。
- 复潜在客户中的所有相关项目（如业务机会或活动信息）都将与新合并的潜在客户相关联。

注
要合并潜在客户，必须具有删除要合并潜在客户的访问权限。
另请参阅：
合并重复联系人
合并重复客户

列表视图

创建自定义列表视图

您可创建新列表视图以查看一组特定记录，如联系人、公司文件或营销计划记录。例如，可创建您所在国家的客户列表视图、具有特定潜在客户来源的潜在客户列表视图，或高于某个特定金额的业务机会列表视图。也可创建联系人视图、潜在客户视图、帐户视图或客户反馈视图，将其用作批量电子邮件的收件人列表。

要编辑或删除已创建的任何视图，请单击“视图”下拉列表旁边的编辑。管理员和拥有“管理公用列表视图”权限的帐户也可以编辑或删除某些标准视图。要创建新视图，请选择任意列表页顶部或选项卡主页“视图”部分的创建新视图。请填写以下内容：

1. 视图名

输入将显示在“视图”下拉列表中的名称。

2. 搜索范围

选择“全部...”或“我的...”以确定要搜索信息的范围。也可选择只搜索特定价格手册、潜在客户队列或客户反馈队列中的项目。

3. 搜索条件

指定所选项目必须满足的条件，例如，“潜在客户来源等于Web”。有关详情，请参阅输入筛选条件。

4. 选择列

默认数据列将自动选取。最多可选择10列不同的数据字段以显示在视图中。请注意，只能显示页面布局中包含的字段。当您选择长文本区字段时，列表视图中最多显示255个字符。

5. 可见性

如果您是管理员或具有“管理公用列表视图”权限的帐户，请指定是所有人还是只有您可以看到自定义视图。此选项不适用于 Personal Edition。要查看列表视图，帐户也必须对列表视图内的记录类型拥有相应的“读取”权限。

6. 单击保存。该视图即显示在“视图”下拉列表中，您以后可以访问它。

要返回上一个查看的列表页，请单击任意详细信息页顶部的返回列表链接。

另请参阅：

日期字段的特殊值

日期字段的特殊值

输入报表的开始日期或结束日期时，您可以使用特殊日期值。这些日期值也可在您输入搜索条件或使用高级筛选时用于自定义列表视图或报表。如果在“高

级筛选”中选择日期字段（例如，“创建日期”或“上次更新日期”），或在列表视图的“搜索条件”中选择日期字段，该值可以是按区域设置允许的格式表示的日期。

另请参阅：

创建自定义列表视图

邮件合并

发送邮件合并公司文件

生成邮件合并公司文件并将其发送给联系人或潜在客户：

1. 在联系人、潜在客户、客户反馈或业务机会的“活动历史记录”部分单击邮件合并。
2. 指定从中合并信息的联系人、潜在客户、客户反馈或业务机会，然后选择一个模板。也可选择为邮件合并创建一项任务。单击生成。
3. 公司文件显示后，从浏览器的文件菜单中选择另存为，将公司文件保存到您的硬盘中。
4. 如果选择记录邮件合并的活动，请输入任务信息，并可选择创建一项跟踪任务。

默认情况下，邮件合并任务的主题设置为邮件合并模板的名称，而且该任务将在“活动历史记录”相关列表中显示为已完成活动。合并的公司文件并不随任务一起存储。

5. 可以打印并邮寄该公司文件，或将其作为电子邮件的附件发送。

邮件合并公司文件让您只能访问通过页面布局您具有访问权限的字段。

另请参阅：

管理邮件合并模板

备注和附件

查看和编辑备注和附件

在所选客户、联系人、业务机会和产品详细信息页的“备注和附件”相关列表中，您可创建、查看和编辑备注并添加附件。也可从客户反馈、解决方案和营销计划详细信息页的“附件”相关列表添加附件。

注
附件文件的大小不得超过5MB。如果文件附加到解决方案，则其大小不得超过1.5MB。附加到电子邮件的一个或多个文件的大小不得超过10MB。

添加到联系人和业务机会的所有备注和附件也将一起出现在相关联客户中。

- 要查看备注内容，请单击备注名。
- 要查看附件，请单击文件名，然后选择“附加文件”详细信息页中的链接。
- 要对备注或附件名称进行编辑，请单击编辑并进行所需的更改。不能直接编辑附件文件。

要编辑备注或附件，需拥有编辑相关记录的访问权限。

另请参阅：

创建备注

添加附件

创建备注

要创建备注，请在记录的“备注和附件”相关列表中单击新建备注。指定备注的描述及其内容。备注内容可以包含32KB的数据。创建完毕后，单击保存。请注意，创建备注需要拥有编辑相关记录的访问权限。

注
所有通过“联系人”页或“业务机会”页添加的备注将显示在相应记录的“备注和附件”相关列表以及相关联客户的相关列表中。

另请参阅：

添加附件

添加附件

在客户反馈、解决方案或营销计划的“附件”相关列表或客户、联系人、业务机会或自定义选项卡的“备注和附件”相关列表中，单击附加文件以上载文

件。然后单击浏览以指定文件的位置和文件名。然后单击附加文件以上载文件。文件上载完毕后，单击完成。请注意，添加附件需要拥有编辑相应记录的访问权限。

注
附件文件的大小不得超过5MB。如果文件附加到解决方案，则其大小不得超过1.5MB。附加到电子邮件的一个或多个文件的大小不得超过10MB。

另请参阅：
创建备注

业务机会

什么是业务机会？

业务机会是指您希望跟踪的销售业务和待定交易。通过添加业务机会可以建立您的潜在客户流量，以便进行销售目标。您也可通过将业务机会链接到营销计划来测评市场营销计划的投资回报率。

“业务机会”选项卡显示用于快速创建和查找业务机会的主页。您也可使用标准列表视图和自定义列表视图对业务机会进行排序和筛选。此外，通过此选项卡还可查看和编辑有关业务机会的详细信息，但您必须具有相应的访问权限。

另请参阅：
业务机会主页

业务机会主页

所需帐户权限	
查看“业务机会”选项卡：	对业务机会拥有“读取”权限
查看业务机会：	对业务机会拥有“读取”权限
使用快速创建功能：	对业务机会拥有“创建”权限

单击“业务机会”选项卡即显示“业务机会”主页。

- 在业务机会视图部分，从下拉列表中选择一个列表视图以直接进入该列表页，或单击创建新视图以定义您的自定义视图。
- 在关键业务机会部分，从下拉列表中选择一个项目，以显示符合条件的前几个业务机会的简要列表。在列表中单击任意业务机会名可直接进入该业务机会的详细信息页。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。您可看到的字段取决于您的管理员定义的搜索页面布局。

“主要业务机会”中包括以下选项：

最近查看	显示最近查看的10个或25个业务机会，最后查看的业务机会列在最前面。
最近创建	显示最近创建的10个或25个业务机会，最后创建的业务机会列在最前面。
最近修改	显示最近更新的10个或25个业务机会，最后更新的业务机会列在最前面。

- 在快速添加下方，填写各字段以添加新业务机会。
- 在报表下方，单击任意报表名以转至相应报表。

- 在季度摘要部分，选择一些值并单击运行报表以查看季度业务机会摘要。
- 另请参阅：
- 什么是业务机会？
 - 显示和编辑业务机会
 - 创建自定义列表视图

查看业务机会列表

所需帐户权限
查看业务机会列表：对业务机会拥有“读取”权限
创建业务机会：对业务机会拥有“创建”权限

“业务机会”列表页显示当前视图中的业务机会列表。通过此页可查看业务机会的详细信息，并访问相关信息。

- 单击业务机会名以查看其详细信息。单击编辑或删除以编辑或删除业务机会。请参阅显示和编辑业务机会。
- 从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的业务机会。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 单击任务栏中的新建业务机会以创建新业务机会。仅当您对业务机会拥有“创建”权限时才会显示此选项。
- 单击任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列业务机会。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接以访问下一组（或上一组）业务机会。
- 在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

显示和编辑业务机会

所需帐户权限
查看业务机会：对业务机会拥有“读取”权限
更改业务机会：对业务机会拥有“编辑”权限

- 显示业务机会——在“业务机会”主页或列表页上找到某个业务机会后，单击其名称即可显示其详细信息。可从客户、联系人或营销计划的“业务机会”相关列表中单击业务机会名称，以显示该业务机会。“业务机会”相关列表显示所有与客户、联系人或市场活动相关的业务机会。
- 编辑业务机会——要更新业务机会，请单击编辑，然后更改希望更新的字段。完成后，单击保存。也可单击保存并新建以保存当前业务机会并创建另一个业务机会。
- 业务机会相关列表——此页的下半部分提供与此业务机会相关的主要销售信息的快照。此处显示的相关列表由您的个人自定义设置、管理员对页面布局所做的自定义设置、或您查看相关数据的权限确定。可以单击单个项

目，以显示其它详细信息。单击页面底部的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。单击新建以直接添加新项目。

- 打印业务机会——要预览业务机会的所有可打印信息，请单击“业务机会”详细信息页中的可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回上一个查看的列表页，请单击“业务机会”详细信息页顶部的返回列表。如果您的组织已启用可折叠页面部分，请使用部分标题旁边的箭头以展开或折叠详细信息页的每个部分。

另请参阅：

阶段历史记录

将产品添加到业务机会

阶段历史记录

“业务机会”详细信息页中的“阶段历史记录”相关列表跟踪该业务机会状态的变化情况。只要更改业务机会的金额、可能性、阶段或结束日期，就会以该更改人的名称及日期时间戳向该列表添加一个新条目。

产品

所需帐户权限
查看业务机会产品：对业务机会、产品价格手册拥有“读取”权限
更改业务机会产品：对业务机会拥有“编辑”权限

业务机会详细信息页中的“产品”相关列表列出包括在该业务机会的所有产品。您的管理员可单击系统设置| 自定义| 业务机会| 业务机会产品| 页面布局以自定义产品编辑页和详细信息页，以便您选择业务机会的某个产品时查看其有关信息。有关创建和自定义页面布局的指导，请参阅设置页面布局。

另请参阅：

为业务机会选择价格手册

将产品添加到业务机会

合作伙伴

查看和添加合作伙伴

所需帐户权限
将合作伙伴添加到客户：对客户拥有“编辑”权限
将合作伙伴添加到业务机会：对客户拥有“读取”权限及对业务机会拥有“编辑”权限

“业务机会”和“客户”详细信息页中包括一个“合作伙伴”相关列表，以便查看和添加合作伙伴关系。

- 要查看特定合作伙伴的客户信息，请单击“合作伙伴”相关列表中该合作伙伴的名称。
- 单击特定合作伙伴条目旁边的删除可删除该合作伙伴关系。
- 向业务机会或客户添加合作伙伴：
 - 在“合作伙伴”相关列表中单击新建。
 - （仅适用于业务机会）选择“主要”选项以标明业务机会的主要合作伙伴（如果适用）。

每个业务机会只能有一个主要合作伙伴。设置新的主要合作伙伴时，将自动删除当前主要合作伙伴的“主要”状态。

将合作伙伴的状态标记为“主要”后，您即可在所有业务机会报表中报表该合作伙伴。请参阅合作伙伴报表。

- 在“合作伙伴”列中，输入合作伙伴客户（必须为现有客户）的名称，或单击查找 图标，以搜索或创建合作伙伴客户。
- 在“角色”列中，选择合作伙伴客户在当前客户或业务机会中充当的角色。与所选角色对应的角色将应用于当前客户，以体现对应的合作伙伴关系。

注
您所指定的所有合作伙伴都必须是现有客户或通过查找 图标创建的客户。
在客户或业务机会中选择合作伙伴后，系统将自动创建对应的合作伙伴关系，以便这两个客户都将对方列为合作伙伴。所选角色将应用于合作伙伴帐户，而与其对应的角色将应用于当前客户。
管理员在编辑合作伙伴角色选项列表值时设置可供使用的角色及各角色的对应角色；请参阅更新选项列表。

另请参阅：
合作伙伴报表

合作伙伴报表

所需帐户权限

运行合作伙伴报表：对客户或业务机会拥有“读取”权限及“运行报表”权限
报表业务机会中所有的合作伙伴或主要合作伙伴：

1. 在“报表”选项卡中选择“合作伙伴业务机会”报表。
2. 选择自定义以更改报表并仅查看主要合作伙伴关系。在“自定义报表”向导最后一页的搜索条件中输入“主要等于 1”。

在其它任何业务机会报表中，如果您自定义报表以显示“合作伙伴”列，则只会显示主要合作伙伴。

您也可运行“合作伙伴客户”报表以分析客户的合作伙伴关系。

另请参阅：

自定义报表

查看和添加合作伙伴

产品

什么是产品、价格手册和计划？

产品

产品是业务机会中正在销售的各个项目。您可在价格手册中创建产品并将其与价格相关联。每种产品可出现在不同的多个价格手册中，并使用多个不同的价格。在价格手册中列出的与价格相关联的产品，称为价格手册条目。

您可将产品添加到业务机会中。业务机会详细信息页中的“产品”相关列表列出该业务机会的产品。在“产品”相关列表中，可以将一个价格手册关联到业务机会，可以添加或编辑产品，也可以建立或编辑产品计划。

价格手册

价格手册包括产品及其相关价格。每种产品及其相关价格称为一个价格手册条目。

您可使用标准价格手册，也可创建自定制价格手册。标准价格手册由系统自动生成，其中包括所有产品和标准价格的主记录列表，而无论是否创建自定制价格手册（若创建，则其中也会包括这些内容）。

计划

您也可以为业务机会中的产品建立计划。管理员决定贵组织可使用的计划类型：数量计划、收入计划，或两者都使用。管理员也指定可为各单个产品建立的计划类型。

✚ 数量计划——概要描述分期付款的日期、产品数量和分期付款次数，以用于发货或贵组织决定的其它用途。

✚ 收入计划——概要描述分期付款的日期、收入金额和分期付款次数，以用于确认收入或其它用途。

另请参阅：

为业务机会选择价格手册

将产品添加到业务机会

编辑业务机会产品

排序业务机会产品

建立计划

编辑计划

设置产品计划

产品主页

所需帐户权限	
查看“产品”选项卡：对产品拥有“读取”权限	
查看产品：	对产品拥有“读取”权限
查看资产：	对资产拥有“读取”权限
查看价格手册：	对产品和价格手册拥有“读取”权限

单击“产品”选项卡即显示产品主页。

- 在查找产品部分，输入产品搜索术语并单击查找产品，以搜索与搜索术语匹配的产品。建议您输入包括至少 2 个字符的搜索术语，但也可将此字段留为空白以显示所有产品的列表。
- 在价格手册部分，选择一个价格手册以查看此价格手册中包括的所有产品的列表，或单击创建新视图以定义您的自定制价格手册视图。
- 在产品视图部分，从下拉列表中选择一个列表视图以直接进入其产品列表页，或单击创建新视图以定义您的产品自定制视图。
- 在资产视图部分，从下拉列表中选择一个列表视图以直接进入该列表页；或单击创建新视图以定义您的资产列表自定制视图。有关资产的更详细说明，请参阅什么是资产？。
- 在主要产品部分，从下拉列表中选择一个项目以显示与该条件匹配的顶级产品的简要列表。在列表中单击任何产品名可直接进入该产品的详细信息页。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。您可看到的字段取决于您的管理员定义的搜索页面布局。“主要产品”包括以下选项：

最近创建	显示最近创建的10个或25个产品，最后创建的产品列在最前面。
最近修改	显示最近更新的10个或25个产品，最后更新的产品列在最前面。

- 在“报表”中，单击转至报表以创建包括您的产品及价格手册信息的自定制报表。
- 管理员和拥有适当权限的帐户可单击管理价格手册以创建、复制、启用或禁用价格手册。

另请参阅：

什么是产品、价格手册和计划？

显示和编辑产品

显示和编辑价格手册

创建产品

查看产品列表

所需帐户权限	
查看产品：	对产品拥有“读取”权限
创建产品：	对产品拥有“创建”权限
更改产品：	对产品拥有“编辑”权限

“产品”列表页显示所选视图中的产品列表。通过此页可查看产品详细信息，并访问相关信息。

- 单击产品名以查看该产品的详细信息。请参阅显示和编辑产品。
- 从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的产品。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 帐户可单击添加或从任务栏中单击新建产品以创建新产品。仅当您对产品拥有“创建”权限时才会显示此选项。
- 帐户可单击编辑以更改产品详细信息。请参阅显示和编辑产品。
- 单击任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列产品。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接，以转至下一组或上一组产品。
- 在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

查看价格手册条目

所需帐户权限
查看价格手册条目：对价格手册拥有“读取”权限及对产品拥有“读取”权限
更改价格手册条目：对价格手册拥有“编辑”权限

“价格手册”列表页显示价格手册的条目列表。从此页您可查看价格手册条目的详细信息。

- 从下拉列表中选择预定义的视图以选择要显示的价格手册信息。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 如果视图中只包含单个价格手册的条目，选择所列出的多个条目并单击编辑所选以立即对多个条目做出更改。
- 如果您正查看单个价格手册中的条目，单击添加以将价格和产品信息添加到价格手册中。有关查找所需产品的说明，请参阅选择价格手册和产品。
- 单击编辑以更改价格手册条目的属性。
- 单击任意列的标题，将按该列的信息升序排列条目。再次单击列标题将以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接，以转至下一组或上一组价格手册条目。
- 在列表底部，选择更少或更多可查看较短或较长的显示列表。

管理价格手册

所需帐户权限
查看价格手册：对产品和价格手册拥有“读取”权限
创建价格手册：对价格手册拥有“创建”权限

复制价格手册：对价格手册拥有“创建”权限
更改价格手册：对价格手册拥有“编辑”权限

在“产品”主页中单击管理价格手册以创建新价格手册、启用或禁用现有价格手册。

- 单击所列的任何价格手册名以查看其详细信息，包括该价格手册中包括的产品列表。从此页单击编辑以更改价格手册的属性；单击复制以使用相同的产品条目创建新价格手册；或使用以下产品链接更改产品条目：
- 添加允许您将新产品条目添加到价格手册。
- 编辑全部允许您对价格手册中的所有产品条目做出更改。
- 编辑允许您对单个产品条目做出更改。
- 单击视图以显示所选价格手册的价格手册条目列表。请参阅查看价格手册条目。
- 单击新建以创建新自定制价格手册。
- 单击查看更多以查看更长的价格手册列表。

另请参阅：
为业务机会选择价格手册

显示和编辑产品

所需帐户权限
查看产品：对产品拥有“读取”权限
更改产品：对产品拥有“编辑”权限

- 显示产品——在“产品”主页或列表页上找到某个产品后，单击其名称即可显示其详细信息。
- 编辑产品——帐户可单击产品旁边的编辑以更新产品并更改所选字段。完成后，单击保存。
- 产品相关列表——在产品详细信息下方是产品相关信息，如标准价格、价格手册和资产。

此处显示的相关列表由您的个人自定制设置、管理员对页面布局所做的自定制设置、或您查看相关数据的权限确定。可以单击单个项目，以显示该项目的其它详细信息。单击页面底部的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。

- 在“标准价格”相关列表中单击添加以将标准价格与产品相关联。
- 单击标准价格旁边的编辑以对其做出更改；或在“标准价格”相关列表中单击编辑全部以对所列的任何货币的所有价格做出更改。
- 在“价格手册”相关列表中单击添加到价格手册以选择要包括此产品的价格手册。请参阅选择价格手册和产品。
- 在“价格手册”相关列表中单击编辑全部以对任何价格手册中该产品的所有价目表价格做出更改。请参阅设置价目表价格。
- 单击价格手册名以查看该价格手册的详细信息，或单击价格手册名旁边的编辑以对该价格手册中此产品的价目表价格做出更改。请参阅设置价目表价格。
- 单击“资产”相关列表中的新建，以根据当前产品创建新资产。

✚ 打印产品——要查看产品的所有可打印信息，请从“产品”详细信息页中单击可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回上一个查看的列表页，请单击“产品”详细信息页顶部的返回列表。

另请参阅：

创建产品

设置产品价格

将产品添加到业务机会

显示和编辑价格手册

所需帐户权限
查看价格手册：对产品和价格手册拥有“读取”权限
更改价格手册：对价格手册拥有“编辑”权限
复制价格手册：对价格手册拥有“创建”权限

标准价格手册由800CRM自动生成，其中包含贵组织的所有产品及其标准价格。帐户可编辑标准价格手册或启用标准价格手册。他们也可创建自定制价格手册以包括所选的产品及价目表价格。

✚ 显示价格手册——在“管理价格手册”页（可从“产品”主页访问）中找到某个所列的价格手册后，单击其名称即可显示其详细信息。在“产品”相关列表中列出所有价格手册条目。

✚ 编辑价格手册——要更新价格手册，请单击价格手册名旁边的编辑，然后更改希望更新的字段。完成后，单击保存。单击复制以创建包含相同产品的新价格手册。

✚ 价格手册相关列表——在价格手册详细信息下方为显示价格手册条目（即价格手册中产品及其相关价格）的“产品”相关列表。您可单击编辑或编辑全部以对价格手册条目做出更改。有关价格列表的说明，请参阅设置价目表价格。单击添加以将更多产品包括在该价格手册中。有关查找和选择产品的说明，请参阅选择价格手册和产品。单击页面底部的更多以显示更多项目，或单击更少以显示更短的列表。

要返回上一个查看的列表页，请单击页面顶部的返回列表。

另请参阅：



创建产品

创建产品

所需帐户权限
查看产品：对产品拥有“读取”权限
创建产品：对产品拥有“创建”权限

创建新产品：

1. 从任务栏中单击新建产品。
2. 输入产品的名称。

3. 输入产品的任何附加信息。
4. 单击保存结束操作，或单击保存并添加价格以保存当前产品并输入标准价格。
-  也可在“标准价格”相关列表中单击添加以将相关联的价格和币种添加到新产品。
-  也可从“价格手册”相关列表中单击添加到价格手册以将新产品包括到某个价格手册中。在您将产品添加到价格手册之前，产品必须具有标准价格。请参阅设置产品价格。

创建和编辑默认计划

所需帐户权限
创建计划： 对产品拥有“编辑”权限
编辑计划： 对产品拥有“编辑”权限

在创建默认计划之前，应确保已启用相应的计划类型；请参阅启用计划。
创建和编辑默认计划：

1. 从“产品”主页中选择产品。
2. 单击产品详细信息上方的编辑。
3. 设置计划的详细信息。


字段	描述
计划类型	定义产品收入或数量值是否被多次分期付款期数均分，或在每次分期付款中重复相同的收入或数量。
分期付款周期	设置分期付款的间隔，例如，每星期、每月等。
分期付款期数	计划中分期付款的次数。

4. 单击保存。

注
如果添加或更改了产品的默认计划，包含该产品的业务机会将不会更新。
如果某产品既有默认数量计划，也有默认收入计划，则首先计算数量计划，以便确定产品总收入，然后再将收入计划应用于该收入金额。

示例

以下示例描述一些常用的默认计划。

-  仅默认收入计划——您的ASP公司以每年每个许可证1200美元的价格，按年度销售产品许可证合同。客户购买许可证时，这些许可证全部一次性“交付”，但收入却是按月确认。在这种情况下，可以设置如下收入计划：计划类型=均分，分期付款周期=每月，分期付款期数=12。

在使用这种默认收入计划的情况下，如果销售人员在3月15日的一个业务机会中，以每年每个许可证1200元的价格售出200个许可证，则该200个许可证在3月15日全部“交付”。本产品的总收入等于数量200乘以每年1200元的单价，得到240,000元的年总收入。收入计划自动将总收入均分到按月的分期付款周期中，各期金额为20,000元，付款日期为下一个年度的每月15日。

✚ 仅默认数量计划——您的医疗用品公司以10元一箱的价格销售一箱压舌板。通常您的公司与医院签订年度合同，规定每月交付若干箱压舌板。在这种情况下，可以设置如下数量计划：计划类型=重复，分期付款周期=每月，分期付款期数=12。

在使用这种默认数量计划的情况下，如果销售人员在1月1日的某个业务机会中售出1000 箱压舌板，则数量计划自动为总量12,000箱的压舌板创建每次1000箱，共计12次的每月分期付款周期。使用单价和总量计算本次业务机会的总收入，于是在1月1日接受了120,000元的订单。

✚ 默认数量和收入计划——您的制造公司以10美元的单价销售小器具。通常您的公司签订年度合同，规定每星期交付若干小器具；但是，您的客户却是按季度付款。在这种情况下，可以设置如下数量计划：付款计划类型=重复，分期付款周期=每星期，分期付款期数=52 ；也可设置如下收入计划：付款计划类型=均分，分期付款周期=每季度，分期付款期数=4。

在使用以上默认付款计划的情况下，如果销售人员在1月1日的某个业务机会中售出2000个小器具，那么首先应用数量计划，对于总量为104,000 的小器具，该计划安排在一年中每星期交付2000个小器具。使用单价和总量计算总收入。然后，将1,040,000元的总收入均分到每季度的分期付款周期中，即每期260,000元。

另请参阅：
设置产品价格

设置产品价格

所需帐户权限
设置价格： 对产品拥有“编辑”权限

您的组织可自定制800CRM以适合贵组织为产品定价的方式。例如，最多可设置三种不同类型的价格：

- ✚ 标准价格是与产品相关联的默认价格列表，自动包括在“标准价格手册”中。
- ✚ 价目表价格是指您的自定制价格手册中与产品相关联的价格。
- ✚ 销售价格是对您向业务机会中添加的产品所应用的价格。销售价格可以与价目表价格和标准价格不同。

设置标准价格

在您可以将新产品添加到业务机会或自定制价格手册之前，必须先创建该产品的标准价格。

创建产品的标准价格：

1. 选择产品。
2. 在产品详细信息页中，从“标准价格”相关列表中单击新增。如果您已添加标准价格，单击编辑以更改该价格，或单击编辑全部以编辑采用其它币种的所有标准价格。
3. 输入标准价格。

- 4. 选择启用复选框以将此价格设置为在业务机会或其它自定制价格手册中可由产品使用。
- 5. 单击保存。标准价格在标准价格手册中自动与产品相关联。

设置价目表价格

如果您已创建自定制价格手册，便可为产品指定一个价目表价格。当您从贵组织已创建的任何自定制价格手册中将产品添加到某个业务机会时，可以使用价目表价格。

开始设置之前，产品必须已具有标准价格。添加价目表价格：

- 1. 选择产品。
- 2. 在产品详细信息页中，从将包含价目表价格的自定制价格手册旁边的“价格手册”相关列表中单击编辑。

如果您尚未将产品添加到某个自定制价格手册，则请从“价格手册”相关列表中单击添加到价格手册。

- 3. 输入价目表价格。如果两个价格相同，也可选取使用标准价格复选框。
- 4. 选择启用复选框以将此价格设置为在业务机会中可由产品使用。
- 5. 单击保存。

设置销售价格

无论使用哪一个价格手册，您都可以为添加到业务机会中的任何产品指定销售价格。初始状态下，为添加到业务机会的产品指定的销售价格为价格手册中该产品的价目表价格。有关将销售价格与产品相关联的说明，请参阅将产品添加到业务机会。

另请参阅：

将产品添加到业务机会

建立计划

显示和编辑产品

显示和编辑价格手册

创建产品

为业务机会选择价格手册

所需帐户权限

选择价格手册：对业务机会拥有“编辑”权限及对价格手册拥有“读取”权限 要向业务机会添加产品，必须先选择一个包含要添加产品的价格手册。仅可通过一个价格手册添加产品。可单击“产品”相关列表中的选择价格手册来选择一个价格手册。

当您对一个以上的价格手册拥有访问权限时会显示此按钮。

另请参阅：

将产品添加到业务机会

将产品添加到业务机会

所需帐户权限
选择业务机会产品： 对业务机会拥有“编辑”权限及对产品价格手册拥有“读取”权限
将产品添加到业务机会： 1. 选择价格手册，请参阅为业务机会选择价格手册。 2. 在“产品”相关列表中单击添加产品。 3. 选择一个或多个产品。有关选择产品的说明，请参阅选择价格手册和产品。 4. 输入每个产品的属性。管理员可能已自定制此页面，以包括您的业务所特有的一些字段。 5. 输入产品的销售价格。 自动使用价格手册中指定的价目表价格填充销售价格。您可改写此价格值。 6. 在数量字段中输入标注此价格的产品数量。 7. 单击保存。 另请参阅： 什么是产品、价格手册和计划？ 编辑业务机会产品 排序业务机会产品 建立计划 编辑计划

编辑业务机会产品

所需帐户权限
编辑业务机会产品：对业务机会拥有“编辑”权限及对产品价格手册拥有“读取”权限
编辑业务机会中产品的属性： 1. 单击业务机会的“产品”相关列表中产品名旁边的编辑，或单击编辑全部按钮以同时编辑所有产品。 2. 输入每个产品的属性。管理员可能已自定制此页面，以包括您的业务所特有的一些字段。 3. 输入产品的销售价格。 4. 在数量字段中输入标注此价格的产品数量。 5. 单击保存。 另请参阅： 什么是产品、价格手册和计划？ 排序业务机会产品 建立计划 编辑计划

排序业务机会产品

所需帐户权限
排序业务机会产品：对业务机会拥有“编辑”权限及对产品价格手册拥有“读取”权限

指定业务机会的“产品”相关列表中产品的排列顺序：

1. 在“产品”相关列表中单击排序。
2. 选择产品名，然后使用箭头将该产品排序。
3. 单击保存完成操作。

另请参阅：

[什么是产品、价格手册和计划？](#)

[编辑业务机会产品](#)

建立计划

所需帐户权限
创建计划：对产品拥有“编辑”权限
编辑计划：对产品拥有“编辑”权限

为业务机会中的产品创建新计划：

1. 单击“产品”相关列表中的产品名。
2. 单击建立以创建新计划，或单击重新建立以删除原有计划并创建新计划。
(请参阅编辑计划以编辑现有计划。)
3. 选择要创建的计划类型 - 数量计划、收入计划或两者。您的选择受贵组织计划设置的限制，而且还受管理员为产品启用的计划类型的限制。
4. 设置计划的详细信息。
5. 单击保存以显示分期付款计划。
6. 如有必要，根据编辑计划的说明编辑分期付款。

包含默认计划的产品

如果在价格手册中产品包含默认计划，则在向业务机会添加该产品时，将自动创建计划。分期付款的首次付款日期是您在添加产品时指定的日期。如果将产品日期保留为空，则分期付款的首次付款日期将是业务机会的结束日期。

注
如果产品既有默认数量计划又有默认收入计划，将首先计算数量计划以确定产品收入总额，然后将收入计划应用于收入总额。

另请参阅：

[什么是产品、价格手册和计划？](#)

[编辑计划](#)

编辑计划

所需帐户权限
创建计划： 对产品拥有“编辑”权限
编辑计划： 对产品拥有“编辑”权限

编辑业务机会中产品的现有计划：

1. 单击“产品”相关列表中的产品名。
2. 在产品详细信息页的“计划”相关列表中单击编辑。
3. 在分期付款列表中，添加注释或更改日期、数量及收入金额。
4. 单击重新计算以预览产品的新收入总额和（或）数量。

产品总价为各分期付款金额的总和。任何更改都将改写当前为产品保存的产品总价。

5. 单击保存完成操作。

另请参阅：

什么是产品、价格手册和计划？




建立计划

选择价格手册和产品

所需帐户权限
查看产品： 对产品拥有“读取”权限
查看价格手册： 对产品价格手册拥有“读取”权限

您可查找并选择产品价格手册，以将它们互相关联，或与业务机会相关联。

例如：

-  在业务机会详细信息页中，单击添加产品以选择要在业务机会中列出的产品。
-  在产品详细信息页中，单击添加到价格手册以选择要包含此产品的价格手册。如果此产品不具有标准价格，则不会显示此按钮。
-  在价格手册详细信息页中，单击添加以选择要包括在该价格手册中的产品。

查找和选择价格手册或产品：

1. 输入搜索关键字。
2. 选择筛选条件，以进一步限定搜索范围。有关筛选运算符的说明，请参阅输入筛选条件。单击更多筛选器以使用附加条件限定搜索范围。

提示
可单独或同时使用关键字或筛选条件进行搜索。当同时使用两者进行搜索时，800CRM 将查找同时与关键字和筛选条件匹配的记录。

3. 单击查找按钮。
4. 选取您要选择的记录旁边的复选框。也可选取列标题中的复选框以选择该列的所有记录，或取消选取所有记录。
5. 单击选择。

提示

应尝试使搜索结果尽可能少。如果单击下一页，将会丢失已作上选取标记的记录。使用关键字进行搜索时，应使用至少两个字符的关键字。如果不使用任何关键字或筛选条件进行搜索，则搜索结果将包括所有产品或价格手册。

另请参阅：

什么是产品、价格手册和计划？

创建产品

共享价格手册

所需帐户权限

共享价格手册：对价格手册拥有“编辑”权限

您的管理员为整个组织定义对价格手册的默认访问权限。管理员和对价格手册拥有“编辑”权限的帐户可以手动将某个价格手册的共享扩展到更多帐户。然而，您不能将共享模式更改为比默认共享范围更小的设置。

扩展价格手册的共享：

1. 从“产品”主页上选择管理价格手册。
2. 单击您要设置共享的价格手册名。
3. 单击共享。
4. 单击添加。
5. 从下拉列表中，选择要添加的帐户组、帐户或角色的类型。
6. 通过在“新建共享”列表中添加名称，选择需拥有访问权限的特定帐户组、帐户或角色。
7. 选择您要共享的该记录的访问权限级别以及任何相关联的记录。
8. 单击保存。

删除产品和价格手册

所需帐户权限

删除产品：对产品拥有“删除”权限

删除价格手册：对价格手册拥有“删除”权限

删除业务机会产品：对业务机会拥有“编辑”权限

删除产品或价格手册产生唯一的效果，因为任一种操作会涉及到相关的价格手册条目。

您可删除某产品及其相关的价格手册条目，或删除某价格手册及其中的价格手册条目。

有关价格手册和产品如何与价格手册条目相关的详情，请参阅什么是产品、价格手册和计划？。

在任何一种情况下，当您删除价格手册中的某个产品时，价格手册本身并不会


受到影响。类似地，当您删除某个价格手册时，也不会事实上删除其中的产品，更不会从任何其它价格手册中删除这些产品。

开始之前，请审查您所选取的删除产品以及包含相关记录的价格手册的选项：

 是否包括相关的价格手册条目？

如果产品或价格手册不与任何价格手册条目相关联，您便可以删除它。

800CRM会将您指定删除的产品或价格手册临时移动到回收站中；如果需要，您可从回收站中将其恢复。如果要删除的产品或价格手册包括价格手册条目，则所有价格手册条目会被删除；而且如需恢复，则要与相关产品或价格手册一同恢复。

 是否包括在某个业务机会中？

如果您要删除的产品或价格手册包括在某个业务机会中，您有以下三种选择：

1. 编辑其属性并取消选取已启用字段以禁用它。我们建议您禁用包括在业务机会中的产品或价格手册，因为禁用后它对帐户不再可用，但您仍可在需要时将其启用。
2. 从所有业务机会中删除相关产品或价格手册。当您尝试删除包括在某业务机会中的产品或价格手册时，800CRM会显示一个使用该产品或价格手册的业务机会列表。如果您正要删除一个价格手册，可进入每个所列的业务机会并从中删除该价格手册。如果您正要删除一个产品，从每个使用该产品的业务机会中删除该产品。然后删除该价格手册或产品，它将会临时存储在回收站中；在此期间，您可将其与相关的价格手册条目一同恢复。
3. 将产品或价格手册与每个相关价格手册条目一起归档。已归档的产品和价格手册不能恢复，因为它们不会存储到回收站中。不过，您仍可在它们被归档之前显示包括它们的任何业务机会。

删除产品

要删除某个产品，请从该产品的详细信息页中单击删除。当您删除某个产品时，也会删除所有相关的价格手册条目。产品会被移到回收站中。当您从回收站中恢复删除的产品时，相关的价格手册条目也会一同恢复。

注

您不能删除某个业务机会中已使用的产品。如果您尝试删除它，800CRM会显示一个业务机会列表，您可先从所列业务机会中删除该产品，然后再尝试删除该产品。如果您不想从所有业务机会中删除该产品，可禁用该产品（建议方式）或将其归档。有关这些操作的描述，请参阅删除产品和价格手册。

另请参阅：

回收站

批量删除数据

删除价格手册

要删除某个价格手册，请从该价格手册的详细信息页中单击删除。当您删除其个价格手册时，也会删除所有相关的价格手册条目。价格手册会被移到回收站中。当您从回收站中恢复删除的价格手册时，相关的价格手册条目也会一同恢复。

注
您不能删除标准价格手册或已包括在某个业务机会中的价格手册。如果您尝试删除包括在某业务机会中的价格手册，800CRM 会显示受影响业务机会的列表。如果您不想从所有业务机会中删除该价格手册，可禁用该价格手册（建议方式）或将其归档。有关这些操作的描述，请参阅删除产品和价格手册。

另请参阅：

回收站

搜索价格手册和产品

所需帐户权限
查看产品：对产品拥有“读取”权限
查看价格手册：对产品和价格手册拥有“读取”权限

您可从任何搜索或选择页上通过使用高级关键字搜索功能查找特定的产品或价格手册。

要执行高级关键字产品搜索，请使用以下搜索技巧提示：

✚ 输入您在

高级搜索中使用的相同格式输入您的关键字。例如，输入一个关键字以查找任何标准或自定义字段中包含该关键字的记录。输入一个以上的关键字以查找文本字段中包含该确切短语的记录，或同一记录的不同文本字段中包含这些关键字的记录。

✚ 使用特殊运算符以搜索更匹配的结果。有关特殊运算符的列表，请参阅搜索通配符和运算符。

✚ 与高级搜索不同，高级关键字产品搜索自动在所列的最后一个关键字后附加一个隐式通配符。

有关高级搜索的详细说明，请参阅搜索。

✚ 要从产品主页上查找某产品，请在“查找产品”区输入关键字，并单击查找产品。

✚ 从搜索结果中选择一个记录即直接进入该记录的详细信息页。

提示
使用关键字进行搜索时，应使用至少两个字符的关键字。如果不使用任何关键字进行搜索，则搜索结果将包括所有产品。

✚ 要查找价格手册，请从产品主页的“价格手册”区列出的可用价格手册列表中选择所需的价格手册。单击执行！以查看所选价格手册的详细信息。

- 在产品主页的“价格手册”区单击创建新视图以创建一个新价格手册列表视图，显示与特定条件相匹配的价格手册条目。您可选择包括所有价格手册或只包括一个价格手册。请参阅创建自定义列表视图。
- 在产品主页的“产品视图”区单击创建新视图以创建一个新产品列表视图，显示与特定条件相匹配的产品。请参阅创建自定义列表视图。

注
侧栏搜索功能并非设计用于查找产品或价格手册。应从“产品”选项卡上使用搜索和选择页进行此类搜索。

产品搜索字段

当您搜索产品时，800CRM将查找以下字段中的匹配项：

产品搜索中搜索的字段		
产品名称	产品代码	产品描述

资产

什么是资产？

产品代表您的公司销售的项目，而资产则代表您的客户已购买的特定产品，包括序列号、购买日期、或任何与单笔销售相关的其它信息。取决于您的公司使用资产的方式，它们可能代表您的客户拥有的一项竞争对手产品，或您的产品的一个版本。

使用资产存储您的客户所拥有的产品的特定信息。取决于您的页面布局，您可以在帐户、联系人和产品页面布局上查看到资产相关列表。

另请参阅：

[开始使用资产](#)

[查看资产列表](#)

开始使用资产

如果您的组织已启用产品功能，则自动为您的组织启用资产功能。然而，在帐户可以使用资产之前，管理员需要对组织进行一些自定义。启用组织的资产功能：

- ✚ 将“资产”相关列表添加到客户、联系人和产品页面布局中。帐户可从这些相关列表中创建新资产。有关修改页面布局的说明，请参阅自定义页面布局。
- ✚ 将“客户反馈”相关列表添加到相应的产品和资产页面布局中。
- ✚ 将资产字段添加到您的客户反馈页面布局中。
- ✚ 默认情况下，您的帐户对资产拥有“读取”、“创建”、“编辑”和“删除”权限。如果需要，可修改您的帐户简档的这些权限设置。如果对资产不拥有“读取”权限，帐户将不能在800CRM中看到任何资产或资产相关列表。有关帐户简档中权限设置的详情，请参阅管理简档。
- ✚ 作为一种选择，您可单击系统设置|自定义|资产，以自定义资产字段和页面布局。

查看资产列表

所需帐户权限	
查看资产：	对资产拥有“读取”权限
更改资产：	对资产拥有“编辑”权限

选择“产品”选项卡并从“资产视图”部分选择一个视图，可显示资产列表。
从任何资产视图中，您均可查看资产详细信息并访问相关信息。

- 单击资产名以查看该资产的详细信息。请参阅显示和编辑资产。
- 从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的资产。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 单击编辑以更改资产详细信息。请参阅显示和编辑资产。
- 单击任意列的标题，将根据该列中的信息升序排列资产。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接以访问下一组（或上一组）资产。
- 在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

显示和编辑资产

所需帐户权限
查看资产： 对资产拥有“读取”权限
更改资产： 对资产拥有“编辑”权限

您可从“产品”选项卡或相关客户或联系人页面上显示一项资产。

- 显示资产——从相关列表、产品主页或列表页上找到某项资产后，单击其名称即可显示其详细信息。
- 编辑资产——要更新资产详细信息，请单击编辑，然后更改要更新的字段。完成后，单击保存。
- 资产相关列表——资产详细信息下方为相关列表，其中包括相关联客户反馈、活动或备注和附件的有关信息。此处显示的相关列表由您的个人定制设置及管理員对页面布局所做的自定义设置确定。可以单击单个项目，以显示该项目的其它详细信息。单击页面底部的更多或相关列表下方的查看更多，以显示更多项目。
- 打印资产——要查看资产的所有可打印信息，请从“资产”详细信息页上单击可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回上一个查看的列表页，请单击资产详细信息页顶部的返回列表。如果您的组织已启用可折叠页面部分，请使用部分标题旁边的箭头以展开或折叠详细信息页的每个部分。




注
如果帐户可查看资产页面上列出的客户或联系人，则帐户也可查看一项资产。
但是，共享设置可能会限制帐户查看资产页面上与某个联系人相关联的客户。

另请参阅：
删除资产

删除资产

所需帐户权限
查看资产： 对资产拥有“读取”权限
删除资产： 对资产拥有“删除”权限
恢复删除的资产：对资产拥有“删除”权限

管理员和对资产拥有“删除”权限的帐户可以删除资产。由于资产与客户和联系人记录相关，您可在“产品”选项卡上从这些记录中或以单独方式删除资产。在删除一项资产之前，请复查以下情况：

-  该资产是否与某个客户反馈相关联？
不能删除与客户反馈相关联的资产。这包括删除与客户反馈页面上列出的资产相关联的客户或联系人记录。
-  该资产是否与某个产品相关联？
如果某资产以某个产品为基础，删除产品时并不删除该资产。
-  该资产是否与某个客户或联系人相关联？
如果删除一个客户或联系人，也将删除所有相关联的资产，并将其移动到回收站中。
请注意，如果您删除一个客户而该客户具有与某项资产相关联的联系人，则所有三项记录均会被删除。要恢复所有这三个记录，请恢复客户记录。

删除资产：

1. 在客户或联系人的“资产”相关列表中或在“产品”选项卡的资产列表视图中找到要删除的资产。
2. 单击要删除的资产旁边的删除。
3. 单击确定。

另请参阅：

[回收站](#)

[批量删除数据](#)












报表

显示报表


“报表”选项卡按文件夹列出可用报表。要查看报表文件夹，您必须对这些报表中包括的记录类型拥有“读取”权限。可通过单击文件夹名旁边的绿色三角形图标以显示或隐藏该文件夹中的报表列表。要重新放置报表文件夹的显示顺序，请使用每个文件夹名右边的灰色上、下箭头。

要显示某个报表，请单击其标题。然后可使用其它选项进一步自定义或组织数据。

标准报表文件夹包括：

-  我的个人自定义报表 – 您通过报表顶部的另存为或保存按钮已保存的自定义报表。请参阅自定义报表。
-  未归档公用报表 – 由管理员创建、但尚未归入自定义报表文件夹的共享自定义报告。请参阅管理文件夹。
-  客户和联系人报表 – 有关客户和联系人的信息。
-  活动报表 – 有关日程事件和任务的信息。
-  业务机会和销售目标报表 – 有关业务机会、销售目标、产品和销售流量的详细信息。
-  销售报表 – 有关销售的信息。
-  潜在客户报表 – 有关贵组织潜在客户的信息。
-  支持报表 – 有关贵组织客户反馈和解决方案的信息。
-  营销计划报表 – 有关市场营销活动的信息。
-  产品和资产报表 – 有关您的产品、价格手册和资产的信息。
-  管理报表 – 有关800CRM帐户、公司文件和报表的信息。

注
您可在报表中看到的信息只能是您拥有访问权限的数据。包括您所拥有的或具有读取权限或读/写权限的记录、您共享的记录或角色层次结构中您的下级帐户所拥有或共享的记录，以及您对其拥有“读取”权限的记录。

-  自定义报表选项卡 – 管理员可以添加新报表文件夹，自定义在“报表”选项卡中显示哪些报表文件夹，及确定哪些帐户组可以访问哪些报表。请参阅管理文件夹。

另请参阅：
自定义报表

定制报表

所需帐户权限
运行报表：“运行报表”权限及对报表中包括的记录拥有“读取”权限
创建自定义报表：“运行报表”权限及对报表中包括的记录拥有“读取”权限

使用“自定义报表”向导创建自定义报表：

1. 开始创建报表：

- 选择创建新自定义报表按钮，然后选择报表的数据类型，并单击下一步。
要创建自定义对象报表，请选择其它报表作为报表数据类型，除非自定义对象与某个标准对象存在关系。当该自定义对象与某个标准对象存在“主-详细信息”关系，或对象为某标准对象的查找对象时，选择标准对象作为数据类型。

- 运行标准报表，然后单击自定义。跳过步骤 3。

2. 选择要创建的报表类型：

列表式	只提供数据的简单列表，不包括任何小计。此类型的报表适用于联系人邮寄列表报表和活动报表等。
摘要	提供数据的列表，并对数据进行排序和分类小计。例如，在希望生成包含小组所有业务机会的报表并按阶段和所有人进行小计时可使用此类型。
矩阵	以网格形式汇总数据。此类型的报表适用于比较相关的汇总信息，尤其是在要汇总的数据量极大且需要比较几个不同字段的值时。

3. 使用下一步按钮依次执行向导的各步骤。创建任何类型的报表均需执行下列部分或全部步骤：

- 选择分组方式：对于摘要报表和矩阵报表，请选择对数据进行分组和小计时所依据的字段。在摘要报表中，选择多个排序字段可以对数据进行多级排序。对于矩阵报表，选择汇总字段的行标签和列标题。当按日期字段分组时，您可按特定时间期间（例如日、星期或月）进一步分组。
- 选择要总计的列：对于摘要报表和矩阵报表，请选择用于显示数字字段的汇总信息类型。
- 选择列：显示报表中要显示的字段。仅能显示页面布局和字段级安全性设置中可见的字段。如果选择描述字段或其它任何长文本字段，则只显示前 255 个字符。
- 对列排序：选择所选字段的显示顺序。
- 选择条件：从下拉列表中选择相应设置，然后使用筛选选项将报表限定为只记录特定数据。有关详情，请参阅输入筛选条件。
- 选择图表类型：也可选择图表设置，以便在图表中显示报表数据。图表仅适用于摘要报表和矩阵报表。如果要创建列表式报表，请汇总数据以获得最佳图表效果。

4. 单击运行报表以查看报表，或单击导出到Excel将报表另存为Excel文件。

运行报表之后可执行下列操作：

- 使用页面顶部的选项进一步自定义报表。

- ✚ 使用图表上边的链接进一步自定制图表。单击大、中或小以更改显示图表的大小。
- ✚ 单击编辑返回图表选项页。有关图表选项的详细说明，请参阅选择图表类型。
- ✚ 进一步限定报表结果。
- ✚ 对报表结果排序。
- ✚ 保存报表。请参阅保存报表。
- ✚ 打印报表或将数据导出到 Excel。请参阅第 263 页打印和导出报表。
- ✚ 如果您输入筛选条件，可在“已生成报表”标题下查看扼要重述的筛选条件。单击扼要重述上边的编辑以更改筛选条件。单击扼要重述旁边的清除以不应用筛选条件而重新运行报表。
- ✚ 在摘要报表和矩阵报表中获得一行或多行的更详细信息。在报表详细信息的底部，选取您想展开的行，选择一个字段以按该字段细化显示，然后单击分层细节以显示所选行的细节。例如，如果您创建了一个业务机会报表以显示按行业的销售业绩，您可选择业绩较佳的行业并选择产品名以查找针对某一行业哪些产品的销售业绩较好。

提示

如果您的组织有重命名的选项卡，管理员可以重命名包含原始选项卡名的任何自定制报表。

另请参阅：
管理文件夹

输入筛选条件

输入搜索条件：

1. 从字段下方的下拉列表中选择字段名。
2. 选择运算符。
3. 在值字段中输入搜索术语。
4. 对于报表筛选，单击高级选项以更改每个筛选之间的默认“与”关系。
- ✚ 输入高级筛选器条件以指定每个筛选行的关系。使用每个筛选行开头的行号并用“与”、“或”或“非”分开行号，以指定要在报表中包括的记录必须符合的条件。

使用“与”运算符以查找与两个值都匹配的记录，使用“或”运算符以查找与其中一个值匹配的记录，使用“非”运算符以查找不包括指定值的记录。

- ✚ 使用添加行链接，最多可输入十行不同的搜索条件。单击删除行以使用更少的筛选条件。
- 5. 如果您的组织使用翻译工作台而且您正使用“起始字符”或“包含”运算符，请选择筛选器语言。您输入的搜索术语必须使用与筛选器语言相同的语言。对于使用其它任何运算符的筛选，您的搜索术语必须使用您的个人语言输入。

输入筛选条件注意事项

- ✚ 输入的搜索术语最多可包含 80 个字符。这包括用作 或运算符的任何逗号。

- ✚ 当筛选多项选择选项列表字段时，在值之间使用分号以指定完全匹配。
- ✚ 如果输入日期，请使用区域设置允许使用的格式。也可使用特殊日期值（请参阅日期字段的特殊值）。
- ✚ 搜索数字或其它包含逗号的数据时，请在数据两侧加上引号。
- ✚ 要搜索电话号码，可能需要使用正确的电话号码格式。
- ✚ 要将搜索的记录限制为特定字段非空或不包含“空”值，请选择该字段及（不等于）运算符；第三个字段保留为空。
- ✚ 当筛选诸如描述或解决方案详细信息等长文本字段时，只会搜索字段的前 255 个字符以查找匹配并在报表中显示。您不能使用长文本字段或自定义长文本区字段作为列表视图中的搜索条件。类似地，您不能使用自定义长文本区字段作为报表中的搜索条件。
此外，当您选择在报表或列表视图中显示长文本区字段时，只会显示前 255 个字符。
- ✚ 要在报表筛选条件中筛选选项列表值，请单击值列旁边的查找 图标。然后选择要在筛选中包括的选项列表值，并单击完成以插入所选值。如果您的组织使用记录类型，查找对话框中将列出所有记录类型的选项列表值。为这些筛选使用等于或不等于运算符。
- ✚ 要创建包括一个以上值的筛选条件，在第三个字段中输入搜索术语，并以逗号隔开。最多可输入 80 个字符，包括逗号。。
- ✚ 指定的条件基于 AND 运算符。即如果指定了多个条件，则结果仅包含满足全部条件的记录。

在报表中使用高级筛选器条件

输入报表中的高级筛选器条件时，请参照以下技巧提示：

- ✚ 对于包含字段、运算符和值的每一行筛选条件，应在高级筛选器条件中包括行号。
- ✚ 确保每个 “(” 括号都有一个与之对应的 “)” 以结束括号。
- ✚ 在括号中包括具有优先级的运算条件。
- ✚ 在每个筛选行编号之间插入这些术语之一：“与”、“或” 或 “否”。
- ✚ “否” 术语只能用于筛选条件的开始，但不能在结尾处使用 “否”。
- ✚ 如果您删除了某项筛选条件的内容，也应从高级筛选器条件字段中删除该筛选条件的行号。
- ✚ 可使用任何自定义或标准字段，但描述字段或任何长文本区字段除外。

另请参阅：

自定义报表

创建自定义列表视图

转移记录

批量删除数据

保存报表

请使用以下任何一种方式保存报表：

- ✚ 选择任何标准报表、公用报表或自定义报表中的另存为可保存报表参数而不会更改原始报表。为新报表指定名称并输入可帮助记忆的问题。管理员

和拥有“管理公用报表”权限的帐户也可选择一个文件夹以存储公用报表。

- 如果没有立即在“报表”选项卡中显示报表，请单击绿色三角形图标以展开各报告文件夹。
- 选择保存将参数更改保存到您自己的一个自定义报表或公用报表中（仅适用于管理员）。使用保存按钮不会像使用另存为按钮那样创建一个新自定义报表。
- 要共享自定义报表，管理员可以在保存报表时从报表文件夹下拉列表中选择一个报告文件夹。只有管理员和拥有“管理公用报表”权限的帐户才可以使自定义报表公开可用。
- 要保存报表中的数据，请使用导出到Excel按钮将报表导出到 Excel。请参阅打印和导出报表。
- 选择删除以删除您的某个自定义报表。管理员也可删除公用报表。

打印和导出报表

请使用以下任何一种方式打印或导出报表：

- 要打印报表，请使用浏览器的打印功能。
- 选择可打印视图按钮以便在Excel中以可打印格式显示报表。
- 要直接将报表导出到Excel电子表格，请单击导出到 Excel，选择文件编码设置，然后单击导出。在浏览器的“下载文件”对话框中，选择将文件保存到磁盘。
- 对于已通过可打印视图或导出到Excel按钮导出到Excel的报表，您可执行下列操作：
 - 1，根据需要调整列或执行任何其它运算。
 - 2，要调整列的大小，请全选整个电子表格，然后使用Excel的格式|列|最适合的列宽选项。
 - 3，要将报表打印在一页上，请使用页面设置中的调整为选项。
 - 4，使用Excel中的打印图标打印报表。

注

如果在Internet Explorer中设置了“不将加密的页面存入硬盘”选项，则单击可打印视图或导出到Excel时将不能在Excel中在线查看报表。必须将导出的报表保存到计算机中，然后在Excel中将其打开。

要更改Internet Explorer中的此项设置，请选择工具|Internet 选项，单击高级选项卡，向下移动至安全文件夹，然后取消选取“不将加密的页面存入硬盘”。

统计图

什么是统计图？

统计图为您提供企业度量和关键性能指标的实时快照。统计图是以图形方式显示您的自定义报表数据的一组不同图表（或组件）。每个统计图中最多可选择20个不同的自定义报表来以图表的形式图形化显示其数据。

具有“管理统计图”权限的管理员和帐户可以创建、编辑和删除统计图。不具有“管理统计图”权限的帐户可以查看存储在他们具有访问权限的文件夹中的统计图。

显示统计图选项卡

如果“统计图”选项卡不可见，请自定义您的显示方式以将其显示出来。有关详情，请参阅自定义显示。

另请参阅：









[查看统计图列表](#)

[创建和编辑统计图属性](#)

[编辑统计图](#)

查看统计图列表

统计图列表页显示所选文件夹中统计图的列表。在此页中，您可以查看统计图的详细信息、按名称查找统计图或单击统计图名以显示该统计图。

-  选择文件夹以查看存储在该文件夹中的统计图列表。
-  单击统计图名可以显示该统计图。
-  单击统计图旁边的编辑以编辑统计图组件。
-  单击统计图旁边的删除可从文件夹中删除该统计图。这样将永久删除统计图，您无法从回收站中检索它。
-  单击任意列的标题可以根据该列中的信息按升序排列统计图。再次单击同一列标题可以按降序排列统计图。
-  在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示存储在所选文件夹中且以该字母开头的列的内容。
-  单击下一页（或上一页）链接可以转到下一组或上一组统计图。
-  在统计图列表底部，选择更少或更多可以查看更短或更长的显示列表。只有当一个页面显示不下所有统计图时才会显示这些按钮。

显示统计图

单击“统计图”选项卡将显示您上次查看的统计图。如果这是您第一次访问“统计图”选项卡，将显示上次创建的统计图。当前的统计图数据是截止到统计图顶部显示的于日期为止的最新数据。

- 要查看其它统计图，请从统计图列表中进行选择。此下拉列表包括您有权访问的所有统计图文件夹中的统计图。
- 单击编辑以对统计图进行更改。
- 单击复制以便对统计图进行任何更改。
- 单击刷新以更新统计图中的数据。
- 单击转至统计图列表以查看您的统计图列表。
- 对于某些图表类型，单击统计图组件可以查看用于创建该图表的报表详细信息。

另请参阅：
编辑统计图

创建和编辑统计图属性

具有“管理统计图”权限的管理员和帐户可以创建、编辑和删除统计图。开始之前，请创建包含要显示在统计图中数据的自定义报表。统计图的自定义报表与您创建的其它任何自定义报表相同，只是您必须汇总或分组数据以便获得最佳图表效果。

确保将报表存储在公用文件夹中。某些自定义销售目标和潜在客户报表不可用于统计图。有关创建自定义报表的说明，请参阅自定义报表。

- 单击“统计图”选项卡。
- 单击转至统计图列表。
- 单击新建统计图以创建新统计图。也可单击添加示例统计图将两个新的自定义报表添加到您的个人报表文件夹，并将示例统计图添加到所选文件夹中。要修改现有统计图的属性，请单击统计图名旁边的编辑并选择编辑属性。
- 选择要存储统计图的文件夹。
- 输入统计图的标题和描述。
- 选择一个帐户以将该帐户的安全性设置应用到统计图。如果您具有“查看全部数据”权限，可以选择不同帐户。如果不具有“查看全部数据”权限，则只能选择您自己。

注
此步骤中选择的帐户决定统计图的数据访问权限级别。这样会绕过所有安全性设置，对于能查看统计图的所有帐户，通过此方式就有权访问用其它任何方法都无法查看的数据。

- 选择此统计图的列数。每个统计图最多可以有三列。
- 选择统计图图表标题的文本颜色和大小。
- 选择图表中文本的颜色。
- 为图表上的渐变颜色选择背景选项，然后选择两种渐变色。如果希望背景为单色而不使用渐变设计，请为开始颜色和结束颜色选择相同的颜色。
- 单击保存。

12. 编辑统计图以组织统计图布局，并添加用于显示自定制报表数据的组件。
请参阅编辑统计图。

另请参阅：
统计图属性
添加统计图组件






编辑统计图

统计图由最多三列不同的统计图组件组成。每个组件都是代表您的自定制报表数据的一个图表。

如果正在创建统计图，您可以：

1. 从任一列的顶部单击添加组件以向该列添加组件。有关创建新统计图组件的说明，请参阅添加统计图组件。
2. 从列的顶部单击任何列大小选项以更改列的宽度。
3. 使用组件顶部的相应箭头将新组件移动到其它列。
4. 如有必要，在新组件顶部单击编辑以更改其属性。
5. 单击编辑属性以更改统计图的属性。有关详情，请参阅创建和编辑统计图属性。
6. 单击完成。所做更改会全部保存到统计图中。

如果正在编辑统计图，您还可以：

-  刷新统计图信息 - 单击刷新以更新统计图中的数据。
-  删除统计图组件 - 单击任何统计图组件顶部的删除以从统计图中删除该组件。
-  编辑统计图组件 - 单击任何统计图组件顶部的编辑以对该组件进行更改。
-  显示统计图 - 单击转至统计图列表以查看您的统计图列表。
-  对于某些图表类型，单击统计图组件可以查看用于创建该图表的报表详细信息。

另请参阅：
创建和编辑统计图属性
添加统计图组件

统计图属性

下面是为每个统计图所存储属性的描述（按字母顺序排列）。

字段	描述
背景渐变方向	指明渐变颜色如何消散。
统计图布局样式	指明统计图中的列数。
描述	帮助其他帐户查找统计图的统计图描述。
结束颜色	图表背景渐变中的渐变设计结束时使用的颜色。

文件夹	存储统计图的位置
运行帐户	应用到统计图的帐户安全性设置。查看统计图的所有人都可使用此帐户可看到的任何数据。
开始颜色	渐变设计开始处使用的颜色。
文本颜色	统计图内每个图表中的文本颜色。
标题	显示统计图内所有组件的页面标题。
标题颜色	每个仪表板组件标题的颜色。
标题大小	每个仪表板组件标题的字体大小。


另请参阅：
创建和编辑统计图属性

添加统计图组件


统计图中最多可以添加20个组件。组件中包含自定制报表的数据（以图表格式显示）。

在编辑统计图时添加统计图组件：

1. 在任何列的顶部单击添加组件。
2. 选择组件类型。
3. 输入将显示在统计图组件顶部的页眉。
4. 输入将显示在统计图组件底部的页脚。
5. 输入用于显示图表总计数值的度量组织。
6. 进行适当的图表设置：



 如果选择图表作为组件类型，请选择图表类型。输入如下所述的图表设置：

图表设置	描述
图表类型	选择要显示数据的图表类型。
标题	输入图表的标识名称。
排序标准	选择排序元素，以确定希望在任何水平图表的水平轴上或垂直图表的垂直轴上首先显示的元素。
显示的最大值	输入水平图表的水平轴或垂直图表的垂直轴中包含的最大元素数。例如，如果您要只列出前 5 名销售人员，可创建按所有人列出所有业务机会的业务机会报告，并在此字段中输入 5。
图例位置	选择希望图例在图表中显示的位置。

 如果选择表格作为组件类型，请输入下列表格设置：

表格设置	描述
排序标准	确定是按照表格元素的标签还是值对表格元素进行排序，以及按升序还是降序排列。
显示的最大值	输入表格中包含元素的最大数目。例如，如果您要只列出前 5 名销售人员，可创建按所有人列出所有业务机会的业务机会报

	表，并在此字段中输入 5。
--	---------------

-  如果选择度量作为组件类型，请输入描述显示值的度量标签。度量用于显示该值的标签后面的自定义报表总计。
-  如果选择标准，请定义要用于在标准上从左到右显示低、中和高的三种颜色。然后选择代表每种颜色的值的范围。输入以下标准设置：

标准设置	描述
最小值	标准的最低值。
低范围颜色	表示标准左边部分的颜色。此部分的范围从最小值到断点 #1 值。
断点 #1 值	将标准的最左边颜色与中间范围的颜色分开的值。
中范围颜色	表示标准的中间部分的颜色。此部分的范围从断点 #1 值到断点 #2 值。
断点 #2 值	将标准的中范围颜色与最右边颜色分开的值。
高范围颜色	表示标准右边部分的颜色。此颜色的范围从断点 #2 值到最大值。
最大值	标准的最高值。

7. 选择为统计图组件提供数据的自定义报表。

8. 单击保存。

另请参阅：

创建和编辑统计图属性

编辑统计图

解决方案

什么是解决方案？

解决方案是客户问题及其解决方案的详细描述。组织的解决方案集合有时也称为解决方案知识库。解决方案管理员、系统管理员和具有适当权限的帐户可以创建、审阅和分类解决方案。他们也可在自助入口网站和公用知识库中发布解决方案。

“解决方案”选项卡显示用于快速查找和管理解决方案的主页。如果您的组织使用解决方案类别，您可按类别浏览和查找解决方案。您也可使用标准列表视图和自定义列表视图对解决方案进行排序和筛选。

另请参阅：

解决方案主页

技巧提示表：解决方案技巧和提示

解决方案主页

所需帐户权限	
查看“解决方案”选项卡：	对解决方案具有“读取”权限
查看解决方案：	对解决方案具有“读取”权限

单击“解决方案”选项卡即显示“解决方案”主页。

- 在查找解决方案下方输入关键字以搜索解决方案。如果您的组织使用解决方案类别，也可选择一个要搜索的类别。
- 在浏览解决方案部分单击一个解决方案类别，以查看该类别及其子类别的所有解决方案。
- 在解决方案视图部分，从下拉列表选择一个列表视图以直接进入该列表页；或单击创建新视图以定义您的自定义视图。
- 在主要解决方案部分，从下拉列表选择一个项目，以显示符合条件的前几个解决方案的简要列表。在列表中单击任意解决方案名以直接进入该解决方案的详细信息页。也可在显示25个项目与显示10个项目链接之间进行切换，以更改显示的项目数。“主要解决方案”中包括以下选项：

最近查看	显示最近查看的10个或25个解决方案，最后查看的解决方案列在最前面。
------	------------------------------------

- 在报表下方，单击任意报表名以显示相应报表。“解决方案列表”报表允许您报表任意解决方案字段。

另请参阅：

什么是解决方案？
显示和选择解决方案
创建和审核解决方案
搜索解决方案
创建自定义列表视图

查看解决方案列表

所需帐户权限
查看解决方案列表：对解决方案拥有“读取”权限
创建解决方案：对解决方案拥有“创建”权限
更改解决方案：对解决方案拥有“编辑”权限
删除解决方案：对解决方案拥有“删除”权限

“解决方案”列表页显示当前视图中的解决方案列表。从此页可查看解决方案的详细信息，并访问其它相关信息。

- 单击解决方案标题以打开其详细信息页。
- 取决于您对解决方案拥有的帐户权限，您可能会看到编辑或删除链接。单击编辑以更改解决方案，或单击删除以删除解决方案并将其移动到回收站。请参阅显示和选择解决方案。
- 从下拉列表中选择预定义视图以选择要显示的解决方案。或者，单击创建新视图以定义您自己的列表视图。请参阅创建自定义列表视图。
- 单击任务栏中的新建解决方案以创建解决方案。仅当您对解决方案拥有“创建”权限时才会显示此选项。请参阅创建和审核解决方案。
- 单击任意列的标题，将按该列的信息升序排列列表。再次单击该标题则以降序排列。
- 在列表的顶部和底部单击某个字母，将显示所存储的以该字母开头的列的内容。
- 单击下一页（或上一页）链接以访问下一组（或上一组）解决方案。
- 在列表视图底部，选择更少或更多以查看较短或较长的显示列表。

另请参阅：

什么是解决方案？

显示和选择解决方案

所需帐户权限
查看解决方案：对解决方案拥有“读取”权限
将解决方案附加到客户反馈： 对解决方案和客户反馈拥有“读取”权限及对客户反馈拥有“编辑”权限
更改未发布的解决方案：对解决方案拥有“编辑”权限
删除未发布的解决方案：对解决方案拥有“删除”权限
更改已发布的解决方案：“管理已发布解决方案”权限

删除已发布的解决方案：“管理已发布解决方案”权限

- 显示解决方案——从“客户反馈”或“解决方案”主页或列表页搜索找到某个解决方案后，即可单击解决方案标题以显示其详细信息。
- 选择解决方案——要将解决方案附加到客户反馈，请在“解决方案”详细信息页或搜索结果列表中单击选择。该解决方案将自动添加到该客户反馈。选择选项只有在从客户反馈中搜索解决方案或搜索解决方案以将其添加到“自助”入口网站主页时才可以使用。
- 编辑和删除未发布的解决方案——对解决方案拥有“编辑”权限的帐户可通过单击编辑来更改必要字段，然后单击保存以更新未发布的解决方案。要删除未发布的解决方案，对解决方案拥有“删除”权限的帐户可单击删除按钮。
- 编辑和删除已发布的解决方案——编辑和删除已发布的解决方案的操作仅限拥有“管理已发布解决方案”权限的帐户执行，如解决方案管理员和系统管理员。
- 解决方案相关列表——在解决方案详细信息下方为解决方案相关信息，包括对解决方案更改的历史记录、未完成和已结束的活动、附件、相关客户反馈、以及解决方案所属的类别。此处显示的相关列表由您的个人自定义设置、管理员对页面布局所做的自定义设置、或您查看相关数据的权限确定。
- 打印解决方案——要查看解决方案的所有可打印信息，请单击“解决方案”详细信息页上的可打印视图。使用浏览器的“打印”功能打印显示的页面。

要返回查看的上一个列表页，请单击“解决方案”详细信息页顶部的返回列表。

- 另请参阅：
- 解决方案历史记录
- 创建和审核解决方案
- 添加附件
- 分类解决方案

解决方案历史记录



“解决方案”详细信息页中的“解决方案历史记录”相关列表跟踪对解决方案所做的更改。只要帐户更改了解决方案，就会向“解决方案历史记录”相关列表中添加新条目。所有条目都包含日期、时间、所做更改和更改人。

创建和审核解决方案

所需帐户权限
创建解决方案：对解决方案拥有“创建”权限
结束客户反馈时创建解决方案：



对解决方案拥有“创建”权限
审核解决方案：对解决方案拥有“编辑”权限
发布解决方案：“管理已发布解决方案”权限

解决方案管理员、系统管理员和对解决方案拥有“创建”权限的帐户可以创建解决方案。解决方案管理员、系统管理员和对解决方案拥有“编辑”权限的帐户可在发布解决方案之前审核现有解决方案。解决方案管理员、系统管理员和拥有“管理已发布解决方案”权限的帐户可以发布解决方案。

-  创建解决方案
-  审核解决方案

创建解决方案

解决方案管理员、系统管理员和具有适当权限的帐户可按如下步骤创建新解决方案：

-  单击任意页面任务栏中的新建解决方案。输入解决方案的标题和描述，单击拼写检查对该解决方案进行拼写检查，然后选择保存。
-  结束客户反馈时创建新解决方案：
 - 选择“客户反馈”详细信息页中的结束客户反馈，或在编辑客户反馈时单击保存并关闭。
 - 在解决方案信息下输入标题和描述，然后选取提交此解决方案以提交此解决方案供解决方案管理员审核。
 - 单击保存。

另请参阅：
结束客户反馈
审核解决方案
分类解决方案

审核解决方案

解决方案管理员、系统管理员和对解决方案拥有“编辑”权限的帐户可以审核现有解决方案。解决方案管理员、系统管理员和拥有“管理已发布解决方案”权限的帐户可以发布解决方案。

- 在“解决方案”详细信息页中单击编辑。
- 根据需要编辑相应信息，然后将状态更改为“已审核”。
- 选取已发布复选框以便您组织的客户可在自助入口网站上使用该解决方案。
- 也可选取在公用知识库中可见复选框，使访问公用知识库的帐户可以使用该解决方案。
- 单击保存。

另请参阅：
创建解决方案
设置自助
分类解决方案

分类解决方案

所需帐户权限
分类解决方案：对解决方案拥有“编辑”权限
<p>使用解决方案类别以便将类似的解决方案分组到一个类别。每个解决方案可属于一个以上的类别。一旦您的解决方案按类别分组，您便可从解决方案选项卡或在解决客户反馈时按类别浏览和查找解决方案。客户也可在公用知识库或自助入口网站中按类别浏览已发布的解决方案。</p> <p>管理员和拥有“管理类别”权限的帐户，在为整个组织启用解决方案类别之前，可对解决方案进行分类。一旦启用解决方案类别浏览功能，具有适当权限的所有帐户都可以分类解决方案。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 查看您要分类的解决方案。2. 在“解决方案类别”相关列表中单击选择类别。 <p>除非您的管理员已定义并启用类别，否则不会显示此相关列表。要启用类别浏览，请参阅自定义解决方案设置。</p> <ol style="list-style-type: none">3. 在解决方案类别层次结构中，单击选择以将类别添加到解决方案。重复此步骤直到您添加了所有适用的类别。 <p>如有必要，单击取消选择以从解决方案中删除某个类别。</p> <ol style="list-style-type: none">4. 单击保存。 <p>要于稍后从解决方案中删除某个类别，请在解决方案详细信息页的“解决方案类别”相关列表中单击删除。</p>
注
您可创建解决方案类别自定义报表。但是，在列表视图中不显示解决方案类别信息。

另请参阅：
管理类别
自定义解决方案设置
搜索解决方案

搜索解决方案

所需帐户权限
查看解决方案：对解决方案拥有“读取”权限
<p>可以使用多种方法查找解决方案：</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 解决客户反馈——在“客户反馈”详细信息页的“解决方案”相关列表搜索框中，输入与可能合适的解决方案相关的关键字。如果您的组织使用解决方案类别，选择一个要搜索的类别。单击查找解决方案。此搜索将返回一个相关解决方案列表。有关选择解决方案和解决客户反馈的信息，请参阅解决客户反馈。

- 搜索解决方案——在“解决方案”选项卡的搜索区域中输入关键字。如果您的组织使用解决方案类别，选择一个要搜索的类别。单击查找解决方案。此搜索将返回一个匹配的项目列表。在列表中选择某个条目可直接转到该项目。如果未找到匹配的项目，使用类别浏览相关的解决方案。
- 浏览解决方案——在解决方案选项卡的“浏览解决方案”部分，单击一个解决方案类别，以查看该类别及其子类别的所有解决方案。如果需要，使用下拉列表并按类别（最常用或最近更新）排序解决方案。从结果列表中选择某个条目可直接转到该项目。
- 解决方案列表视图——创建解决方案列表视图以显示满足特定条件的解决方案。请参阅创建自定义列表视图。
- 800CRM 知识库——要搜索800CRM的在线解决方案知识库和在线帮助以获取有关使用800CRM的信息，请单击任意页面顶部的帮助，在“搜索”框中输入关键字，然后单击红色箭头。

搜索解决方案不执行关键字短语搜索，除非使用引号。将每个关键字分别视作（或）搜索的一部分。

有关用于使解决方案搜索结果更符合要求的通配符和特殊运算符的列表，请参阅搜索通配符和运算符。

解决方案搜索字段

搜索解决方案时将搜索下列字段：

“解决方案搜索”中搜索的字段		
解决方案详细信息	解决方案编号	解决方案标题

另请参阅：

搜索

常见问题

入门

800CRM 支持哪些浏览器？

为获得最佳性能，建议您使用Microsoft® Internet Explorer 5.5或更高版本。我们也支持Netscape Navigator 6或更高版本。

如何注册参加培训？

单击任意页面顶部的帮助，然后选择“培训”选项卡以注册并参加培训课程。所有课程均免费提供。

活动

如何查看其他帐户的活动？

您可以查看和编辑您自己的活动，以及那些分配给角色层次结构中低于您的帐户的活动。

此外，如果您至少具有对相关记录读取权限，则可以查看与“未处理活动”和“活动历史记录”相关列表中的记录相关的活动。

管理员和具有“查看全部数据”权限的帐户可以查看所有活动。




您可查看其他帐户拥有的日程。根据贵组织的日程共享默认设置以及帐户对单个日程共享权限的设置，您可以查看不同级别的详细信息、添加事件或修改现有事件。在日视图、星期视图或月视图中，单击日程顶部名称旁边的[更改]，然后选择您要查看的帐户日程。

您可使用公用日历查看帐户组活动。公用日程包含可由一组帐户使用的事件计划；例如销售部的销售事件日程。如果您的组织已设置公用日程，而且您被分配到这些帐户组，您就可以查看公用日程，这与切换查看另一帐户日程效果相同。

要创建活动的列表视图，请选择主页中日程下方的列表视图图标。要查看活动报表，请选择“报表”选项卡中的任务和约会链接。您也可创建与其它记录类型相关的活动的定制报表，例如，关于活动和业务机会的定制报表。在“报表”选项卡上单击创建定制报表并选择活动报表类型。

如何查看时间超过一年的活动？

800CRM根据以下条件对较早的活动进行归档。归档后的活动只能在相关记录的可打印视图、相关联记录的“活动历史记录”相关列表或导出文件中查看，或通过单击“活动历史记录”相关列表中的查看全部按钮进行查看。可使用高级搜索功能来搜索已归档的活动。管理员也可使用批量删除功能删除已归档的活动。

-  具有有效期且已超过365天的事件
-  具有有效期且超过365天的已结束任务
-  无有效期但创建时间超过365天的已结束任务

如何查看包括其他帐户活动的日程？

从日程的日视图、星期视图或月视图中单击多帐户视图图标。单击创建新视图并建立一个包括您要查看其事件的所有帐户的列表视图。有关创建新列表视图的说明，请参阅创建自定义列表视图。

营销计划

哪些帐户可访问营销计划？

组织中的任何帐户均可查看营销计划和高级营销计划设置，也可运行营销计划报表。但是，只有拥有适当的帐户权限且指定为“市场营销帐户”的帐户才能够创建、编辑和删除营销计划，并配置高级营销计划设置。要将帐户指定为市场营销帐户，管理员必须在该帐户的个人信息页中选取市场营销帐户复选框。此外，如果市场营销帐户也具有市场营销帐户简档（或拥有“导入潜在客户”权限并对市场活动拥有“编辑”权限），则可以导入潜在客户并使用营销计划导入向导。

如何跟踪营销计划产生的业务机会？

营销计划管理的一个主要优点是您可以跟踪每个营销计划已生成的业务机会量。当创建业务机会时，您可以在营销计划来源字段中填入相关信息，以表明该业务机会是由市场活动生成的。

此外，在转换链接到营销计划的潜在客户时，该营销计划将自动插入业务机会的营销计划来源字段中。如果潜在客户链接到多个营销计划，则成员状态最新的营销计划将映射到新的业务机会。

营销计划中的“业务机会”相关列表显示每个链接到该营销计划的业务机会。也可运行“营销计划收入报表”来跟踪哪些业务机会与您的营销计划相链接。

如何计算营销计划的投资回报率？

“营销计划投资回报率分析报表”将计算营销计划的投资回报率和平均成本。
投资回报率=净收益（赢得客户业务机会总值 - 实际成本）/除以实际成本。投资回报率以百分比方式表示。

客户反馈

如何指定要捕获的信息？

在为公司网站生成HTML时，可以选择要收集的信息源于哪些标准客户反馈字段或自定义客户反馈字段。在生成HTML代码之前，必须创建自定义客户反馈字段。请选择[系统设置](#) | [自定义](#) | [自助](#) | [在线客户反馈](#)，以设置此功能并生成HTML。

是否可以从多个网页捕获客户反馈？

请将生成的HTML代码插入您希望从中捕获客户反馈的网页。当从其中任意一个页面提交信息时，就会生成一个客户反馈。

为 Web 生成的客户反馈分配哪些状态和来源？

所有新 Web 客户反馈的状态都将标记为指定的“默认状态”，“默认状态”是由管理员在编辑客户反馈状态选项列表值时选取的状态（请参阅 [更新选项列表](#)）。新 Web 客户反馈的来源字段的默认值由管理员在设置“在线客户反馈”时确定（请参阅 [捕获 Web 客户反馈](#)）。

如何确保不会丢失客户反馈？

如果超出了其每日“在线客户反馈”限制数，则“默认客户反馈所有人”（通过“支持”设置指定）将收到一封包含额外客户反馈信息的电子邮件。此外，如果由于“在线客户反馈”的设置存在错误而无法生成新客户反馈，则客户支持部将会收到有关该问题的通知，以便我们可以协助您纠正该问题。800CRM还采取了相关技术，可确保当账户在800CRM计划关闭期间提交客户反馈时，这些客户反馈不会丢失。

客户支持

如何联系客户支持？

单击任意页面顶部的帮助，即可访问800CRM支持选项。





注
800CRM 客户支持对标准版账户不提供。
专业版账户可享受800CRM为您提供的24小时客户服务

一般问题

在编辑记录时，按退格键后数据为何会消失？

某些版本的 Internet Explorer 将退格键视为浏览器“后退”按钮的键盘快捷键。如果您按了退格键，且光标当前不在文本字段中，则浏览器将返回上一页，这样就好像数据已丢失一样。要恢复您的数据，并返回到您刚才工作的页面，请单击浏览器的“前进”按钮。

导入

-  一般导入问题
-  导入客户和联系人
-  导入潜在客户
-  导入营销计划成员

一般导入问题

导入向导可以处理哪些文件格式？

您可从 csv（逗号分隔值）文件（如Excel文件）导入这些信息。

可以导入哪些数据？

可以使用“导入我的联系人”向导或“导入……”向导导入联系人和客户、营销计划、潜在客户、业务机会、合同、客户反馈、解决方案等数据。

如果出现错误是否可以删除已导入的数据？

管理员可以选择设置|数据管理|批量删除记录，以批量删除误导入的项目。

导入客户和联系人

可以导入多少条记录？

单个帐户在每次导入会话期间最多可导入 500 条记录，而管理员如果使用“导入我的组织的客户和联系人”向导，则每次最多可导入 50,000 条记录。如果要导入记录的数量超出所允许的记录数，请多次重复执行导入操作。除了要满足每次导入的记录极限数外，导入操作还要满足组织的总存储空间极限。有关存储空间极限的说明，请参阅监视使用情况。

如何准备联系人数据？

1. 从联系人和客户来源导出联系人和客户。请参阅创建导出文件。
2. 如果单个帐户要导入Outlook中的数据，请检查字段映射（请参阅准备数据），并根据需要修改数据。如果单个帐户要导入其它来源的数据，请使用Excel整理数据。
3. 然后以csv格式保存该文件，并启动相应的导入向导。

导入向导是否可剔除完全相同的数据？

向导将尝试清除完全相同的客户和联系人。仅当您是现有记录的所有人或对其拥有读/写权限时，导入向导才可以使用导入文件中的数据合并现有记录。潜在客户导入向导不会清除完全相同的潜在客户。

导入向导基于以下条件剔除完全相同的客户：

- ✚ 如果两个客户拥有相同的客户名和客户地点，则向导将导入数据添加到800CRM 的现有数据之后。
- ✚ 如果导入文件包括多个拥有相同客户名和客户地点的记录，则向导先合并这些记录，然后在800CRM中仅创建一个客户。
- ✚ 如果两个客户拥有“相似”的客户名和客户地点值，则向导将导入数据添加到800CRM中的现有数据中（请参阅导入向导是否可以识别相似的名称？）。
- ✚ 如果导入文件中客户地点字段为空，则向导仅匹配客户名字段，而忽略800CRM中可能存在的任何“地点”值。
- ✚ 本地名字段会导入，但不会检查是否重复。
- ✚ 除非在向导中选择改写现有客户值复选框，否则向导不会改写现有的任何客户字段。

导入向导基于以下条件剔除完全相同的联系人：

- ✚ 如果联系人包含相同的客户名、客户地点、名和姓（或相同的客户名、客户地点和全名），则向导将导入数据与800CRM中的现有数据合并。仅联系人名不足以决定联系人是否重复，必须也包括联系人的客户。
- ✚ 向导将合并导入文件中完全相同的记录，以便在800CRM中仅创建一个联系人。
- ✚ 如果两个联系人包含“相似”的客户名、客户地点、名和姓（或全名）字段，则向导在800CRM中将这两个联系人合并成一条记录（请参阅导入向导是否可以识别相似的名称？）。但如果两个联系人具有相同的姓（本地）或姓（本地），向导将不会合并这些记录。

如果现有客户或联系人备注中包含完全相同的文本，则向导将剔除导入文件中的备注。

导入向导在什么情况下会创建新客户和联系人？

- 如果导入文件中的任何联系人或客户与现有记录不匹配，则向导将创建一个新联系人或客户。有关将联系人或客户视为匹配项的条件的详细说明，请参阅导入向导是否可剔除完全相同的数据？。
- 如果现有客户或联系人与导入数据相匹配，但您对它们不具有读/写权限，则向导将创建一条新记录，并将您作为所有人。
- 向导将基于导入文件中特定的字段创建新记录：

导入文件中的字段	在800CRM中创建的记录
客户地点	向导尝试将该字段与包含相同客户名的现有帐户相匹配。如果客户名匹配，但客户地点不匹配，将创建一个新客户。如果客户名相匹配，但导入文件中客户地点字段为空，则向导将更新现有客户，但不会改写现有的“地点”值，除非您已在向导中选取改写现有客户值复选框。
Outlook 经理姓名	如果该字段映射到联系人直属上司字段，则向导尝试将经理姓名与相同客户中现有的联系人相匹配。如果同一个客户中没有对应于经理的联系人，则创建一个新联系人。对于没有附加到客户的联系人，向导尝试将经理姓名字段与任何客户中的联系人相匹配。
直属上司	向导尝试将该名称与相同客户名中现有的联系人相匹配。如果同一客户中没有对应于该名称的联系人，则创建一个新联系人。对于没有附加到客户的联系人，向导尝试将直属上司字段与任何客户中的联系人相匹配。
父级客户	向导尝试将该字段中的名称与现有客户相匹配。如果没有该名称的客户，则创建一个新帐户。

导入向导是否可以识别相似的名称？

向导可以识别出不同客户名、客户地点和联系人姓名之间的细微区别。向导遵循下列规则来确定客户名、客户地点或联系人姓名是否相同以及是否需要合并：

- 忽略大小写
- 忽略客户名和客户地点中的标点符号
- 忽略客户名和客户地点中的空格
- 忽略联系人姓名中的称谓
- 不忽略客户名中的“.com”
- 不忽略联系人姓名中的中间名和缩写

导入潜在客户

可以导入多少条潜在客户？

管理员每次最多可以导入 1,000 条潜在客户。如果要导入更多潜在客户，请多次重复执行导入操作。

除了要满足每次导入的记录极限数外，导入操作还要满足组织的总存储空间极限。有关存储空间极限的说明，请参阅监视使用情况。

谁可以导入潜在客户？

仅管理员可以通过“导入潜在客户”向导导入潜在客户。

导入的潜在客户将分配给何人？

根据向导中选择的潜在客户分配规则将已导入的潜在客户分配给相应的帐户或队列。如果尚未选择分配规则，或者分配规则无法正确分配潜在客户，则将执行导入操作的管理员指定为已导入潜在客户的所有人。也可在导入文件中添加记录所有人列，指定潜在客户所有人（可以是用户，也可以是队列）。

如何处理导入文件中重复的潜在客户？

导入向导不会剔除导入文件中重复的潜在客户。将在800CRM中创建重复的潜在客户，您可于稍后合并它们，详情请参阅合并重复潜在客户。同样，即使导入文件中的潜在客户与现有潜在客户相匹配，也不合并数据。



但是，使用“营销计划更新向导”时不会创建重复的潜在客户。导入文件中的潜在客户ID字段可确保使用营销计划状态信息更新相应的现有潜在客户。

导入营销计划成员


为何提供两个营销计划导入向导？

可通过“营销计划”详细信息页中的导入潜在客户按钮访问营销计划导入向导。

营销计划导入向导包括：

-  潜在客户导入向导 - 该向导仅适用于导入新的潜在客户。该向导将导入一个新名称列表、在系统中创建潜在客户并将这些潜在客户与营销计划相关联。请参阅导入潜在客户向导。
-  营销计划更新向导 - 该向导适用于更新现有潜在客户和联系人。该向导将导入现有800CRM 联系人和潜在客户的列表、将这些联系人和潜在客户与营销计划相关联并更新相应的历史记录。请参阅营销计划更新向导。

可以导入多少营销计划成员？

 潜在客户导入向导 - 每次最多可导入 1000 个新潜在客户。

 营销计划更新向导 - 每次最多可导入 3000 个联系人和潜在客户。

除了要满足每次导入的记录极限数外，导入操作还要满足组织的总存储空间极限。有关存储空间极限的说明，请参阅监视使用情况。

谁可以导入营销计划成员？

为了使用营销计划导入向导导入营销计划的新潜在客户，或为多个潜在客户和联系人更新市场活动历史记录，帐户的“个人信息”页中必须选取市场营销帐户复选框。帐户也必须具有“市场营销帐户”简档（或对营销计划拥有“编辑”权限并拥有“导入潜在客户”权限）。

可将哪些状态指定给营销计划成员？

通过营销计划导入向导，可通过如下所述的方法将营销计划成员状态分配给潜在客户或联系人：

- ✚ 在导入文件中添加状态列。输入营销计划中每个潜在客户或联系人的状态。
- ✚ 在营销计划导入向导中选择一个默认状态。自动将导入文件中状态为空值或无效值的潜在客户或联系人分配默认状态。

另请参阅：

常见问题：导入潜在客户

报表

是否可以导出我报表中的信息？

可以选择报表顶部的导出到 Excel，将报表导出到 Microsoft®Excel 中，也可使用可打印视图按钮以可打印的 Excel 格式显示报表。请参阅打印和导出报表。

如何创建自定义报表？

要自定义任何报表，请单击报表顶部的自定义，或在“报表”选项卡中选择创建新自定义报表。可以通过另存为按钮保存报表，以便以后参考。请参阅自定义报告。

如何将报表共享给其他帐户？

管理员或拥有“管理公用报表”权限的帐户可以创建所有帐户均可查看的自定义报表。此操作又称为将报表“公开”。他们还可以通过创建自定义报表文件夹、将报表归入不同文件夹以及指定哪些帐户组可以访问哪些文件夹，来设置“报表”选项卡。请参阅管理文件夹。

要将报表设置为公用报表，请运行该报表然后单击另存为。指定报表名，并从“报表文件夹”下拉列表中选择公用报表文件夹。

安全性

如何确保数据的安全性？

当您登录时，用于访问您数据的 URL 以 https:// 而不是 http:// 开头，这表明已建立了安全连接。在您访问 800CRM 一开始，所有数据都经过加密，另外我们为您提供的数据库都经过隔离加密，任何一个谷凌员工都无权访问。

如何确保我的数据始终为专用数据？

我们承诺确保您数据的专用性和安全性。为了充分了解800CRM所遵守的有关数据专用性的法律条文，请参考用户协议。

解决方案

解决方案管理员的职责是什么？

解决方案管理员可以编辑、发布和删除解决方案。通常情况下，每位解决方案管理员都是产品专家，具有优秀的书面交流技巧，精通产品的特定领域。要将一个或多个帐户指定为解决方案管理员，管理员可以在创建或编辑帐户个人信息时为这些帐户分配“解决方案管理员”简档。

词汇表

A|B|C|D|E|F | G|H|I|J | K|L|M|N|O|P|Q|R | S|T|U|V|W | X|Y|Z

A

该字母下没有对应词条。

B

报表

可以显示或打印的数据摘要信息。

备注

关于特定客户、联系人、潜在客户和业务机会的各种注释信息。

本地名

以用户的语言或客户的语言所存储的字段值。字段的本地名与该字段的标准名相关联。

标准价格

标准价格手册中所列的产品价格。

标准价格手册

自动生成的价格手册，其中包含您的所有产品及其标准价格。

C

产品

贵组织出售的任何产品或服务。产品在价格手册中定义，可以添加到业务机会中。

长度

用于自定义文本字段的参数，指定用户可在字段中输入的最大字符数（最多为 255 个字符）。用于数字、货币和百分比字段的参数，指定可在小数点左边输入的数字位数。

成员状态

与营销计划相关的潜在客户或联系人状态。例如，在电子邮件营销计划的不同阶段，潜在客户或联系人的成员状态可能为“已计划”、“已发送”或“已响应”。

D

导出到 Excel

一个用来将显示的报告信息保存为单独的csv（逗号分隔值）文件的选项。可在Excel中查看并处理csv文件。

导入

用于从其它销售管理系统和桌面程序工具中导入现有信息的选项。

定额

以月或季度为单位指定给用户的收入目标。经理的定额应等于其自己及其小组预期收入的金额总和。

定额百分比

预测中的计算值，表示销售人员确定可以获得的定额的百分比。该值等于提交金额除以定额。

队列

用于存放客户反馈或潜在客户的区域，以便管理工作量或区分不同级别的支持。

E

该字母下没有对应词条。

F

该字母下没有对应词条。

G

workflow报警

workflow规则在发送电子邮件报警时使用的电子邮件模板和收件人。

workflow规则

一组条件，一旦满足这些条件，将以电子邮件通知的形式分配任务或发送报警。

workflow任务

一种任务模板，用于确定将由 workflow规则自动分配的任务的详细信息。

公司消息

显示在您组织中每个用户主页上的信息。管理员可通过单击系统设置| 自定义| 主页| 主页功能设置以自定义该消息。

公用日程

用于让一组人员跟踪他们共同关注的事件进程的日程（如市场营销事件、产品发布或培训课程时间表），或用于计划共用活动的日程。例如，您的市场营销小组可设置一个事件日程，以显示面向整个销售和市场营销组织的即将到来的市场营销事件日程。

关系

两个数据存储对象之间的连接方式，用于创建页面布局中的相关列表或报告中的详细信息级别。

管理员（系统管理员）

组织中一位或多位可以配置和自定义 800CRM 的职员。分配系统管理员简档的用户也拥有管理员权限。

H

合同

合同是在双方或更多方之间定义商业交易条款和条件的书面协议。

欢迎信息

请参阅 公司消息。

回收站

用于查看和还原已删除信息的页面。以链接的形式出现在选项卡下方的任务栏中。

活动（日程事件/任务）

计划的任务或事件，可与客户、联系人、潜在客户、业务机会或潜在客户相关联。

I

该字母下没有对应词条。

J

计划

请参阅 数量计划和收入计划。

记录

用于描述存储在数据库中的信息的术语。对应于特定项目的条目，如客户、业务机会或潜在客户记录。

记录类型

用于特定记录的字段，此字段能包含该记录的部分或全部标准和自定义选项列表值。记录类型是一些特殊字段，可以将其与简档关联，以使具有该简档的用户只能使用它所包含的选项列表值。

价格手册

贵组织出售产品的列表。

价目表价格

自定义价格手册中产品的价格。

简档

用于定义用户执行800CRM各项功能的权限。例如，拥有解决方案管理员简档的用户可以创建、编辑或删除解决方案。

角色

特定用户或业务机会中分配给用户、合作伙伴用户或联系人的职责。管理员可以在组织设置中定义不同的用户角色。单个用户可以为用户或联系人分配特定的合作伙伴和联系人角色。

解决方案

客户问题的解决方法的详细描述。 解决方案管理员 组织中一位或多位可查看、编辑、发布或删除解决方案的职员。通常情况下，每位解决方案管理员都是产品专家，具有优秀的书面交流技巧，精通产品的特定领域。在创建或编辑用户时，为用户分配解决方案管理员简档即可使他们拥有此权限。

K

客户反馈

客户的反馈、问题或疑问的详细描述。用于跟踪和解决客户的不同问题。

可折叠部分

详细信息页上用户可以切换显示和隐藏的部分。

L

联系人

与客户相关联的人员的信息。

流量

结束日期在本季度内但尚未结束的业务机会的计算得出的金额。在预测详细信息页和编辑页上显示。对于经理而言，包括他们自己以及整个小组的尚未结束的业务机会金额。

M

该字母下没有对应词条。

N

年金

请参阅 计划。

O

该字母下没有对应词条。

P

该字母下没有对应词条。

Q

潜在客户

潜在的销售业务机会或潜在客户的相关信息；也包括关注产品或公司的个人。

R

任务栏链接

包括选项卡的页面中显示的链接，提供使用特定页面最常用操作的快捷方式，如创建新用户。

S

市场营销用户

组织中一位或多位可以管理营销计划的职员。管理员可以通过选取用户“个人信息”页中的市场营销用户复选框，将该用户指定为市场营销用户。只有市场营销用户才有权创建、编辑和删除营销计划，及配置高级营销计划设置。要使用营销计划导入向导，市场营销用户还必须拥有市场营销用户简档（或“导入潜在客户”权限）。

视图

基于特定条件显示的项目（例如，用户或联系人）列表。800CRM提供了一些预定义视图，您也可创建自己的自定义视图。

T

提交金额

在预测中输入的、销售人员确信在特定月份或季度可获得的收入金额。对于经理而言，该金额应该等于他们自己以及他们管理的小组确定可以获得的金额总和。

统计图

统计图是自定义报告数据的可视表示。您可在一个统计图中创建多个统计图组件，以便为您提供企业度量和关键性能指标的实时快照。

U

该字母下没有对应词条。

V

该字母下没有对应词条。

W

文件夹

集中存储公司文件、电子邮件模板和报告的位置。文件夹对所有组织均可用。

X

相关列表

记录或其它详细信息页的一个部分，其中列出与记录相关的项目。如业务机会的“阶段历史记录”相关列表或客户反馈的“未处理活动”相关列表。

详细信息

显示的有关特定客户、联系人、业务机会和其它记录的信息。此外，该术语还用于报告中，以区分在报告中是仅显示所有信息的摘要信息还是同时包含所有列数据。您可切换显示详细信息/隐藏详细信息按钮，以显示和隐藏报告的详细信息。

销售价格

业务机会中产品的价格。此价格可以与产品的标准价格或价目表价格不同。

销售目标

按您组织会计年度中的季度对销售收入的规划。

销售目标类别

决定业务机会在销售目标中所属的类别。业务机会的默认类别设置取决于它所处的阶段；阶段在阶段选项列表中设置。要更新特定业务机会的销售目标类别，必须编辑该业务机会的销售目标。

小数位数

用于数字、货币和百分比自定义字段的参数，表示可在小数点右边输入的数字总位数。例如，要显示类似 1.85 的数值，则该参数应设置为 2。请注意，系统将根据需要对输入的数字执行舍入操作。例如，如果在字段中输入 1.856，并且小数位数设置为 2，系统就会将该数字舍入为 1.86。

信头

决定HTML电子邮件模板的基本属性。用户可以创建包含背景色、LOGO、字体大小和字体颜色等属性的信头。该字母下没有对应词条。

选项列表

用于特定字段的不同选项的列表，如用户中的行业字段。用户可通过选项列表选择单个值，而无需在字段中直接输入。相关链接 [主选项列表](#)。

选项列表（多项选择）

特定字段的可用选项的选择列表。多项选择选项列表允许用户选择一个或多个值。通过双击某个值可选取该值，按下Ctrl键可从滚动列表选取多个值，使用箭头键可将所选值移动到选取框中。

Y

业务机会

有关希望跟踪的特定销售业务和待定交易的信息。

营销计划

为产生潜在客户以及建立品牌知名度而采取的市场营销手段，例如广告、直接邮寄广告或会议等。

营销计划 ROI（投资回报率）

营销计划投资回报率是指市场营销投资的回报率。请使用“营销计划投资回报率分析报表”分析投资回报率。投资回报率=净收益（赢得客户业务机会总值 - 实际成本）/实际成本。投资回报率以百分比方式表示。

营销计划成员

与营销计划相关联的任何潜在客户或联系人。

用户

用户希望在800CRM中跟踪的组织或公司，例如客户、合作伙伴或竞争者。

用户小组

用户小组是指使用同一个用户协作的用户小组。例如，用户小组可以包括协调主管、专门支持代表或项目经理。

用户组事件

多个用户应邀参加的计划事件。邀请其他用户参加您创建的任何日历事件时便创建了用户组事件。

Z

只读

一种可分配给用户的标准简档。只读用户可以根据他们在组织中的角色查看和报告相应信息。

主选项列表

可用于某种记录类型或业务流程的选项列表值的完整列表。

主页

起始页，用户可以通过该页选择侧栏快捷方式和选项，查看当前任务和活动，或选择任意一个主选项卡。

资产

客户已拥有的特定型号或类型的产品。取决于您的公司使用资产的方式，它们可能代表您的客户已购买或已安装的由您提供的产品，或您的客户正使用的由您的竞争对手提供的产品。

资源日程

用于让多人协调使用共享资源的日程，如共享会议室或打印机。

自定义对象

用于存储贵组织特有信息的自定义800CRM记录。

自动编号

一种自定义字段类型，自动为每条记录分配唯一的序列编号。此类型的字段为只读字段。

组织

注册使用此服务的单位。

最高金额

预测中特定月份或季度内所有“可能”收入的总和。对于经理而言，该金额应等于他们自己以及他们管理的整个小组可能获得的收入总和。

索引

[A](#)[B](#)[C](#)[D](#)[E](#)[F](#)[G](#)[H](#)[I](#) | [J](#) | [K](#)[L](#)[M](#)[N](#)[O](#)[P](#)[Q](#)[R](#)[S](#)[T](#)[U](#)[V](#)[W](#)[X](#)[Y](#)[Z](#)

A

- 安全性
 - 数据的安全性 · 189
 - 数据专用性 · 190

B

- 帮助
 - 获取帮助 · 3
- 保持联系
 - 合并已更新信息 · 103
 - 批量联系人更新 · 103
 - 请求 · 103
 - 设置 · 8
- 报表
 - 保存 · 169
 - 打印和导出 · 170
 - 高级筛选 · 168
 - 公用共享 · 170
 - 合作伙伴 · 146
 - 日期字段的特殊值 · 138
 - 显示 · 166
 - 定制 · 167
- 备注
 - 查看和编辑 · 141
 - 创建 · 141
- 编辑
 - 备注和附件 · 141
 - 产品 · 151
 - 电子邮件设置 · 8
 - 定额 · 6
 - 个人信息 · 4
 - 公司文件 · 108
 - 公用帐户组 · 16
 - 合同 · 77
 - 活动 · 81
 - 价格手册 · 152
 - 竞争者 · 99
 - 客户 · 71
 - 客户反馈 · 95
 - 联系人 · 101
 - 联系人角色 · 105
 - 潜在客户 · 133
 - 销售目标 · 115
 - 业务机会 · 144
 - 营销计划 · 87
 - 帐户 · 13

- 帐户角色 · 14
- 帐户组 · 7
- 主页信息 · 41
- 资产 · 164
- 自定义字段 · 51

- 布局
 - 搜索布局 · 54
 - 页面布局 · 52

C

- 查看
 - 备注和附件 · 141
 - 产品 · 149
 - 父级客户层次结构 · 72
 - 公司文件 · 108
 - 合同 · 77
 - 合作伙伴 · 146
 - 活动 · 81
 - 价格手册 · 150
 - 解决方案 · 177
 - 竞争者 · 99
 - 客户 · 71
 - 客户反馈 · 94
 - 联系人 · 101
 - 联系人角色 · 105
 - 潜在客户 · 132
 - 未处理活动 · 84
 - 销售目标 · 114
 - 业务机会 · 144
 - 已完成活动 · 84
 - 营销计划 · 87
- 查找对话框
 - 搜索的字段 · 123
 - 自定义 · 54
- 产品
 - 标准价格 · 154
 - 查看 · 149
 - 创建 · 152
 - 创建默认计划 · 153
 - 概览 · 148
 - 管理价格手册 · 150
 - 价目表价格 · 155
 - 删除 · 160
 - 设置价格 · 154
 - 搜索 · 161
 - 添加到业务机会 · 156
 - 显示和编辑 · 151
 - 销售价格 · 155
 - 选择 · 158

业务机会中编辑 · 156
业务机会中排序 · 157
主页 · 149
撤消导入 · 129
创建
 备注 · 141
 产品 · 152
 定额 · 6
 公用帐户组 · 17
 合同 · 78
 活动 · 82
 解决方案 · 179
 竞争者 · 99
 联系人角色 · 105
 销售目标 · 116
 帐户组 · 7
 主页功能设置 · 41
 自定义字段 · 48
存储空间 · 19

D

打印
 报表 · 170
 在线帮助 · 3
大宗交易报警
 自定义 · 67
导出文件
 为导入创建 · 126
导入
 撤销导入 · 129
 单个帐户的联系人 · 127
 导入队列 · 129
 概览 · 125
 潜在客户 · 128
 使用导入向导 · 127
 准备数据 · 127
登录
 历史记录 · 19
电子邮件
 编辑个人设置 · 8
 创建和编辑模板 · 36
 发送 · 111
 跟踪 · 112
 模板字段 · 20
 批量发送 · 111
 信头 · 35
电子邮件跟踪
 禁用 · 38
电子邮件模板
 类型 · 36
定额
 添加和编辑 · 6
队列
 管理 · 60

F

发送电子邮件 · 111
分配
 客户反馈 · 93
父级客户 · 72
附件
 查看和编辑 · 141
 添加 · 141

G

高级搜索 · 118
公司文件
 查看 · 108
 概览 · 107
 更改作者 · 109
 上载 · 109
 显示和编辑 · 108
 主页 · 107
公司消息
 添加 · 41
公司信息
 编辑 · 11
公用日程
 设置 · 69
公用知识库
 启用 · 61
共享
 公用日程和资源 · 69
 价格手册 · 159
 客户 · 72
 客户反馈 · 98
 潜在客户 · 136
 日程 · 8
 设置共享规则 · 17
 设置共享模式 · 15
 组织范围内默认设置 · 16

H

合并
 客户 · 74
 联系人 · 103
 潜在客户 · 136
合同
 查看 · 77
 创建 · 78
 概览 · 76
 合同选项卡 · 76
 批准 · 79
 启用 · 80
 显示和编辑 · 77
 主页 · 76
合作伙伴
 报表 · 146

- 查看和添加 · 146
- 回收站 · 117
- 会计年度
 - 设置 · 12
- 活动
 - 查看和编辑 · 81
 - 创建 · 82
 - 列表视图 · 83
 - 未处理 · 84
 - 已归档 · 85
- 活动历史记录 · 84

J

- 计划
 - 创建默认计划 · 153
 - 概览 · 148
 - 在业务机会中编辑 · 158
 - 在业务机会中建立 · 157
- 价格手册
 - 查看 · 150
 - 概览 · 148
 - 共享 · 159
 - 管理 · 150
 - 删除 · 161
 - 搜索 · 161
 - 为业务机会选择 · 155
 - 选择 · 158
- 角色
 - 帐户角色 · 14
- 阶段历史记录 · 145
- 解决方案
 - 查看 · 177
 - 创建 · 179
 - 分类 · 180
 - 概览 · 176
 - 类别 · 64
 - 历史记录 · 178
 - 审核 · 179
 - 搜索 · 180
 - 显示和选择 · 177
 - 主页 · 176
 - 自定义设置 · 65
- 解决客户反馈 · 97
- 竞争者
 - 概览 · 99
 - 添加和编辑 · 99

K

- 可执行业务机会报警
 - 自定义 · 68
- 客户
 - 查看 · 71
 - 父级 · 72
 - 概览 · 70
 - 更改所有权 · 75

- 共享 · 72
- 合并 · 74
- 快速创建 · 70
- 显示和编辑 · 71
- 主页 · 70
- 转移多个客户 · 38
- 客户反馈
 - 查看 · 94
 - 查找解决方案 · 96
 - 分配 · 93
 - 概览 · 92
 - 更改多个所有人 · 95
 - 更改所有权 · 75
 - 更改状态 · 95
 - 共享 · 98
 - 管理队列 · 60
 - 接受所有权 · 95
 - 结束 · 97
 - 解决 · 97
 - 历史记录 · 96
 - 批量更新 · 94
 - 设置分配规则 · 57
 - 设置升级规则 · 58
 - 显示和编辑 · 95
 - 主页 · 92
 - 注释 · 96

L

- 联系人
 - 查看 · 101
 - 概览 · 100
 - 更新营销计划历史记录 · 88
 - 合并 · 103
 - 快速创建 · 100
 - 请求更新 · 102
 - 显示和编辑 · 101
 - 主页 · 100
- 联系人角色
 - 查看和编辑 · 105
 - 添加 · 105
- 列表视图
 - 创建 · 138

M

- 密码
 - 个人更改 · 6
 - 管理员更改 · 13
 - 设置 · 18
 - 使所有密码到期 · 13
 - 要求 · 6
- 模板
 - 电子邮件模板 · 36
 - 管理 · 20
 - 邮件合并模板 · 34

P

- 培训历史记录 · 19
- 批量发送电子邮件 · 111
- 批量删除数据 · 39

Q

- 潜在客户
 - 查看 · 132
 - 概览 · 130
 - 更改多个所有人 · 133
 - 更改所有权 · 75
 - 更新营销计划历史记录 · 88
 - 共享 · 136
 - 管理 · 131
 - 管理队列 · 60
 - 合并 · 136
 - 快速添加 · 131
 - 设置分配规则 · 57
 - 显示和编辑 · 133
 - 映射标准字段 · 134
 - 主页 · 130
 - 转换 · 134

R

- 日程
 - 查看 · 82
 - 公用和资源 · 69
 - 共享 · 8
- 日期
 - 自定义视图和报表 · 138

S

- 删除
 - 产品 · 160
 - 导入数据 · 129
 - 多条记录 · 39
 - 价格手册 · 161
 - 试用数据 · 2
 - 资产 · 165
- 设置
 - 个人信息 · 4
 - 监视更改 · 18
 - 客户支持 · 11
 - 账户设置 · 4
 - 组织 · 10
- 数据
 - 导入数据 · 125
- 搜索
 - 侧栏搜索 · 118
 - 产品和价格手册 · 161
 - 高级搜索 · 118

- 公司文件 · 110
- 解决方案 · 180
- 搜索字段 · 120
- 提示 · 124
- 通配符 · 119
- 运算符 · 119
- 自定义搜索布局 · 54
- 所有权
 - 更改记录所有人 · 75
 - 更改客户反馈所有权 · 94
 - 更改潜在客户所有权 · 133

T

- 添加
 - 附件 · 141
 - 公司文件 · 109
 - 合作伙伴 · 146
 - 账户 · 13
 - 账户角色 · 14
- 统计图
 - 编辑 · 173
 - 查看 · 171
 - 创建 · 172
 - 添加组件 · 174
 - 显示 · 172

W

- 未处理活动 · 84
- 文件夹
 - 报表 · 55
 - 创建 · 55
 - 电子邮件模板 · 55
 - 访问权限 · 55
 - 公司文件 · 54

X

- 销售目标
 - 查看 · 114
 - 创建 · 116
 - 概览 · 114
 - 快速创建 · 114
 - 历史记录 · 116
 - 显示 · 115
 - 主页 · 114
- 信头 · 35
- 选项列表
 - 更新业务机会阶段 · 48
 - 排序 · 47
 - 替换 · 47
 - 添加或编辑 · 44

Y

- 业务机会
 - 报警 · 68
 - 查看 · 144
 - 概览 · 143
 - 更改所有权 · 75
 - 更新阶段 · 48
 - 阶段历史记录 · 145
 - 快速添加 · 143
 - 显示和编辑 · 144
 - 主页 · 143
- 业务机会更新
 - 启用提醒 · 67
- 页面布局
 - 定制 · 53
- 营销计划
 - 查看 · 87
 - 导入成员 · 89
 - 概览 · 86
 - 高级设置 · 90
 - 更新向导 · 90
 - 潜在客户向导 · 89
 - 设置成员状态 · 90
 - 市场营销帐户 · 13
 - 显示和编辑 · 87
 - 主页 · 86
- 邮件合并
 - 创建模板 · 34
 - 生成和发送公司文件 · 140
 - 添加模板 · 35
 - 修改模板 · 34
 - 有效字段 · 20

Z

- 帐户
 - 分配角色 · 14
 - 添加和编辑 · 12
- 帐户角色
 - 添加和编辑 · 14
- 帐户设置
 - 编辑 · 4
 - 授予登录访问权限 · 5
 - 定制显示 · 5

- 帐户组
 - 个人帐户组 · 7
 - 公用帐户组 · 16
 - 帐户组成员关系 · 7
- 帐户设置
 - 电子邮件设置 · 8
 - 个人帐户组 · 7
 - 密码更改 · 6
 - 添加或编辑定额 · 6
- 重复
 - 客户 · 74
 - 联系人 · 103
 - 潜在客户 · 136
- 主页
 - 概览 · 117
 - 更改信息 · 117
 - 回收站 · 117
 - 搜索 · 117
 - 定制 · 41
- 资产
 - 编辑和显示 · 164
 - 查看 · 163
 - 概览 · 163
 - 开始使用 · 163
 - 删除 · 165
- 字段
 - 定制 · 48
- 定制
 - 报表 · 167
 - 标准字段 · 43
 - 电子邮件模板 · 37
 - 个人显示 · 5
 - 信头 · 35
 - 选项卡 · 40
 - 选项列表条目 · 44
 - 页面布局 · 53
 - 邮件合并模板 · 34
 - 主页页面布局 · 41
 - 字段 · 48
- 定制视图
 - 创建和保存 · 138
 - 活动 · 83
 - 日期字段值 · 138
 - 搜索条件 · 168
- 自动响应规则
 - 设置 · 62