



小能科技

V6.86 产品使用手册

北京能通天下网络技术有限公司

版权所有 侵权必究

密级：公开

文档归属：运营部

使用对象：全员

用户资源

目录

用户资源 (CRM)	- 3 -
一、 添加方式.....	- 3 -
二、 显示内容和筛选.....	- 5 -
三、 导出.....	- 5 -
四、 设置 (普通客服没有这个选项)	- 6 -
1、 字段设置.....	- 6 -
2、 标签管理.....	- 6 -
3、 参数设置.....	- 7 -

文档维护人：李兴兴

Tel: 18811212633

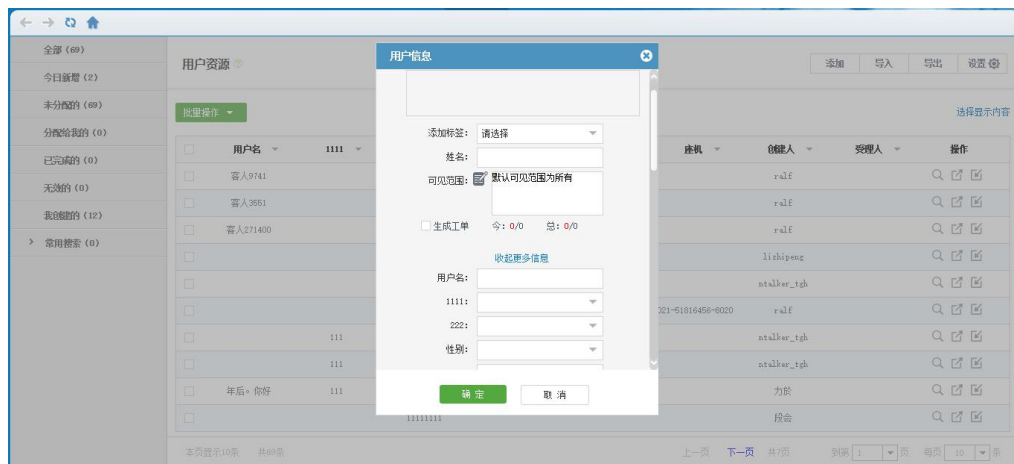
Email: lixingxing@xiaoneng.cn

用户资源（CRM）

公共的用户资源池，以资源池形式管理用户，获取用户资源有 5 种方式：

一、添加方式

1、添加单个用户资源



图一 添加单个用户

2、批量导入用户资源



图 2 批量导入

3、通过在线咨询获取用户

图 3 在线咨询获取

4、通过管理员分配 (配合工单使用)

5、自己领取 (配合工单使用)

标签	移动电话	电子邮箱	备注	微博	创建人	受理人	操作
	13660281956		16121089		董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人8154	13828583582	16108540		董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人1544	13817027081	16105485		董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人0757	13192074494	16107893		董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人5542	13424180733			董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人1788		16108006		董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人4306	18024518412	16105170		董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人5705	13272329164	16182525		董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	客人2835	18649605620			董映影		🔍 🗑️
<input type="checkbox"/>	微信68912	无	无		康楠		🔍 🗑️

图 4 自己领取

二、显示内容和筛选

显示：字段最多显示 8 项

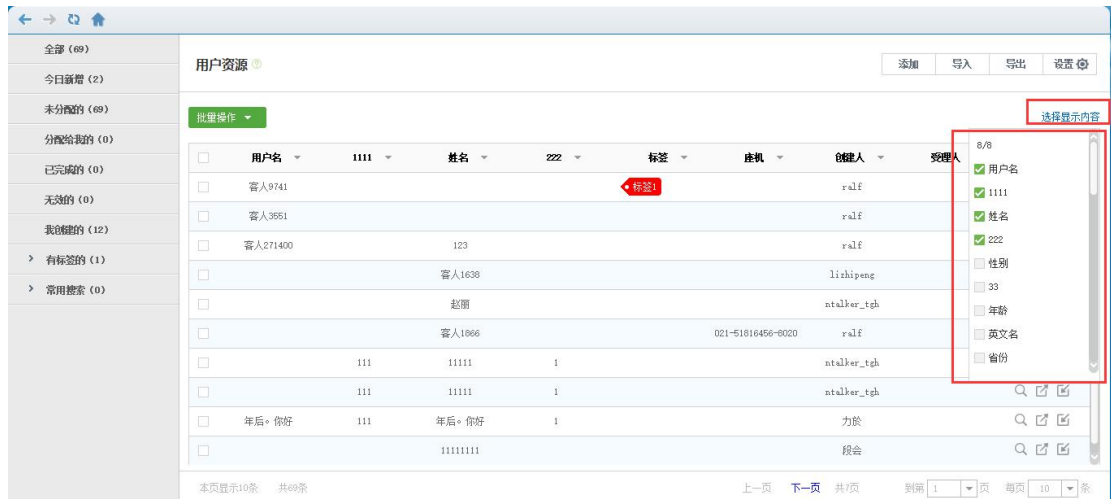


图 5 显示内容

筛选：手动筛选

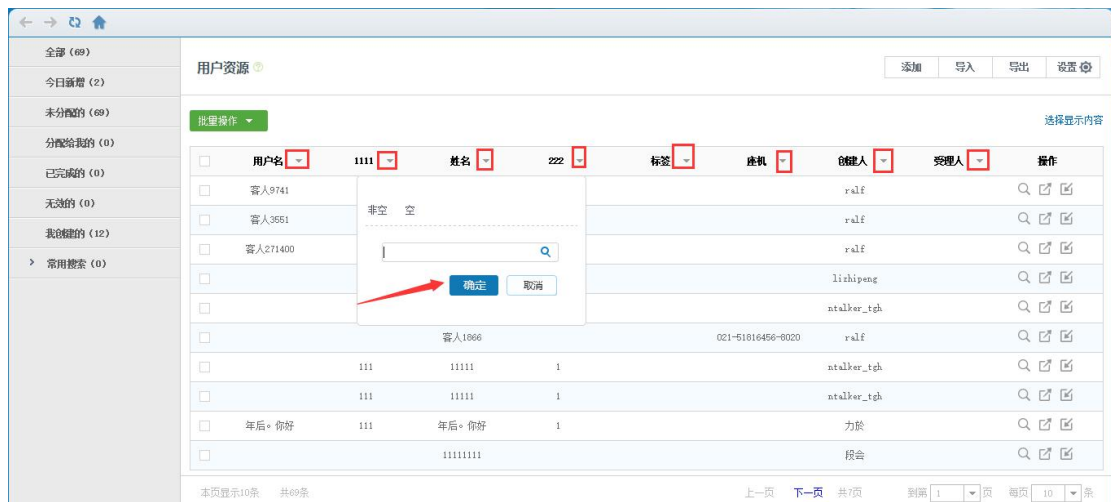


图 6 手动筛选

三、导出

普通客服没有导出这一项，只有管理员才有



图 7 导出

四、设置 (普通客服没有这个选项)

1、字段设置

可自定义用户资料内容，点击设置-字段设置-添加字段，选择字段形式；填写字段名称；

选择是否唯一、是否必须填写、是否可见后，点击【保存】



图 8 字段设置

2、标签管理

可以对不同的客户信息打上不同的标签，明确区分不同类型的数据。点击设置-标

签设置-添加标签，填写标签名称，选择标签颜色、填写标签描述，点击保存

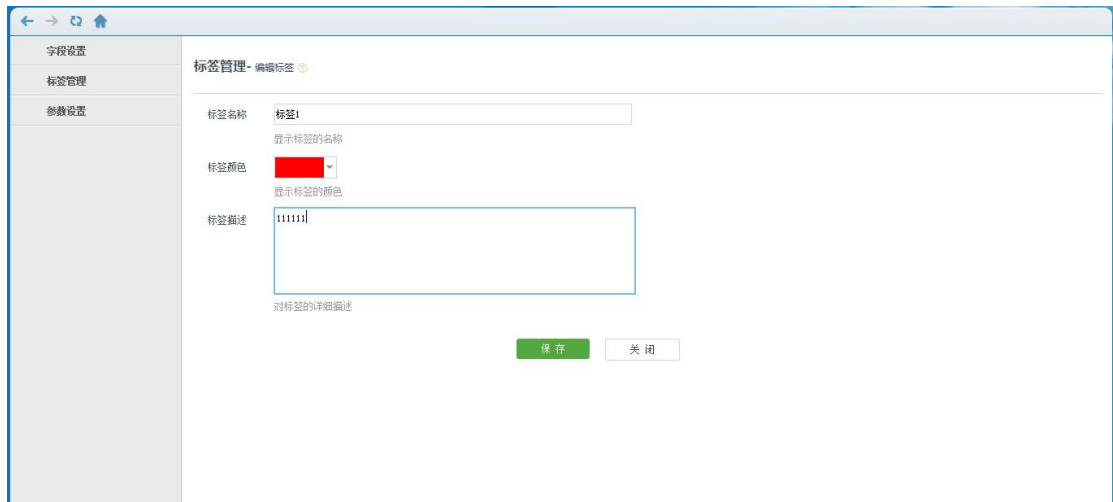


图 9 标签管理

前端展示效果

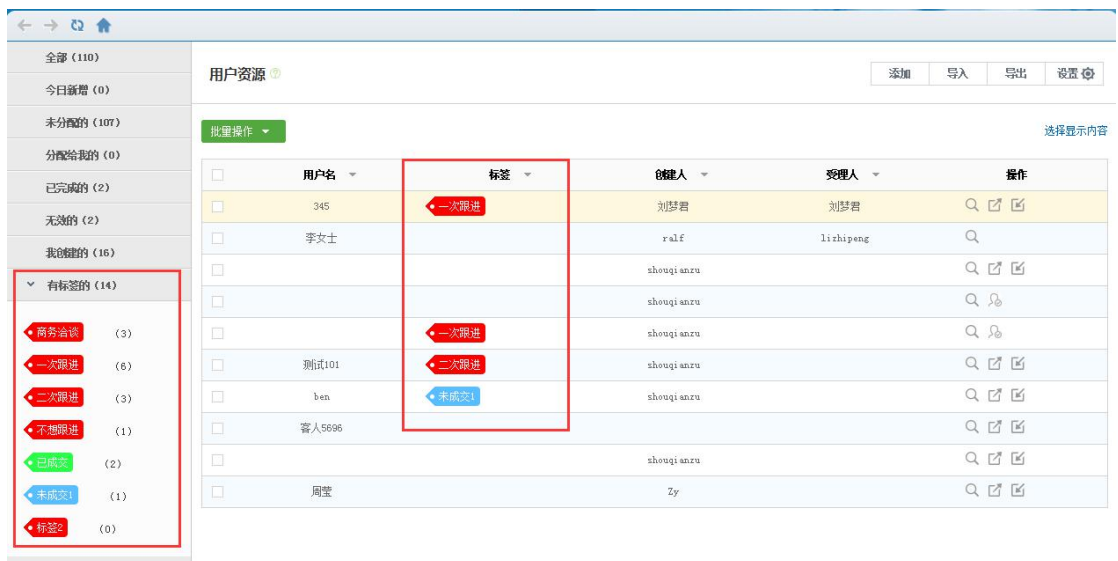


图 10 展示效果

3、参数设置

主要设置：电话号码隐藏、普通用户可以领取用户资源、普通用户可以编辑用户信息、可见范围自动变更（待工单处理完毕之后，用户资源释放后的可见范围）



图 11 参数设置