

一客一码使用说明

一、功能概览

功能信息	说明
功能名称	一客一码
功能介绍	【一客一码】是一个帮助销售人员跟进客户的功能。通过给客户发送专属的邀约链接，销售可以通过后台查到客户在直播间的行为动态，并可以通过监控面板实时查看自己的客户状态，帮助销售高效跟进
使用目的	通过一客一码帮助销售跟进客户，达到直播间转化的目的
使用场景	举例场景：某客户举办一场带货直播，希望更多观众能进到直播间观看并下单。因此使用一客一码功能，让销售根据客户的观看数据，优先跟进观看数据较高的客户，从而高效达到业绩结算
使用教程	The flowchart is divided into three main sections: Management (管理), Sales (销售), and Customer (客户). Management (管理): - Start (开始) -> Add Sales Staff (销售管理: 添加销售人员) -> Decision: Is it a new staff member? (是否新加人员?) - If Yes: Add staff number (添加新加人员编号) -> Save to Sales Management (保存至销售管理) -> Set up One-Code-One-Customer management (在一客一码直播管理-设置跟进销售) -> View Sales Customer Progress (查看销售客户跟进). - If No: Go to Sales section. Sales (销售): - Log in to Sub-account Management Platform (登录子账号管理平台) -> Add New Customer (新建客户) -> Generate Invite Link (在直播时生成邀约链接或生成邀约码) -> Download Invite Link/Code and Share (下载邀约链接或邀约码-分享给客户) -> Customer Follow Status (客户跟进状态: 待跟进/跟进中) -> Enter Customer Progress (进入客户跟进). - There is a feedback loop from 'Enter Customer Progress' back to 'Add New Customer'. Customer (客户): - Obtain Invite Link/Code (获取邀约链接/码) -> Decision: Do you need to verify the phone number? (是否需要验证手机号?) - If Yes: Decision: Does the phone number exist in the customer's phone number? (是否该客户的手机号存在?) - If Yes: Complete phone number (填写完整手机号) -> Decision: Is it a 11-digit phone number? (是否为11位手机号?) - If Yes: Submit and enter the live broadcast room (提交成功进入直播间). - If No: Go to Sales section. - If No (from first decision): Go to Sales section. 规则说明 (Rules): - When adding a new customer, the phone number is a required field, and the invite link/code is an optional field. - When a customer's dynamic status is "Entered Live Broadcast Room", it is recorded as "Entered Live Broadcast Room". - Customers can be monitored through the monitoring panel.
功能点清单	客户管理、销售管理、直播管理、监控看板、行为轨迹
注意事项	仅支持子账号发起客户跟进，需要提前开通好子账号权限
SDK对接指南	1、支持sdk对接（使用V3观看页SDK）；

二、操作说明

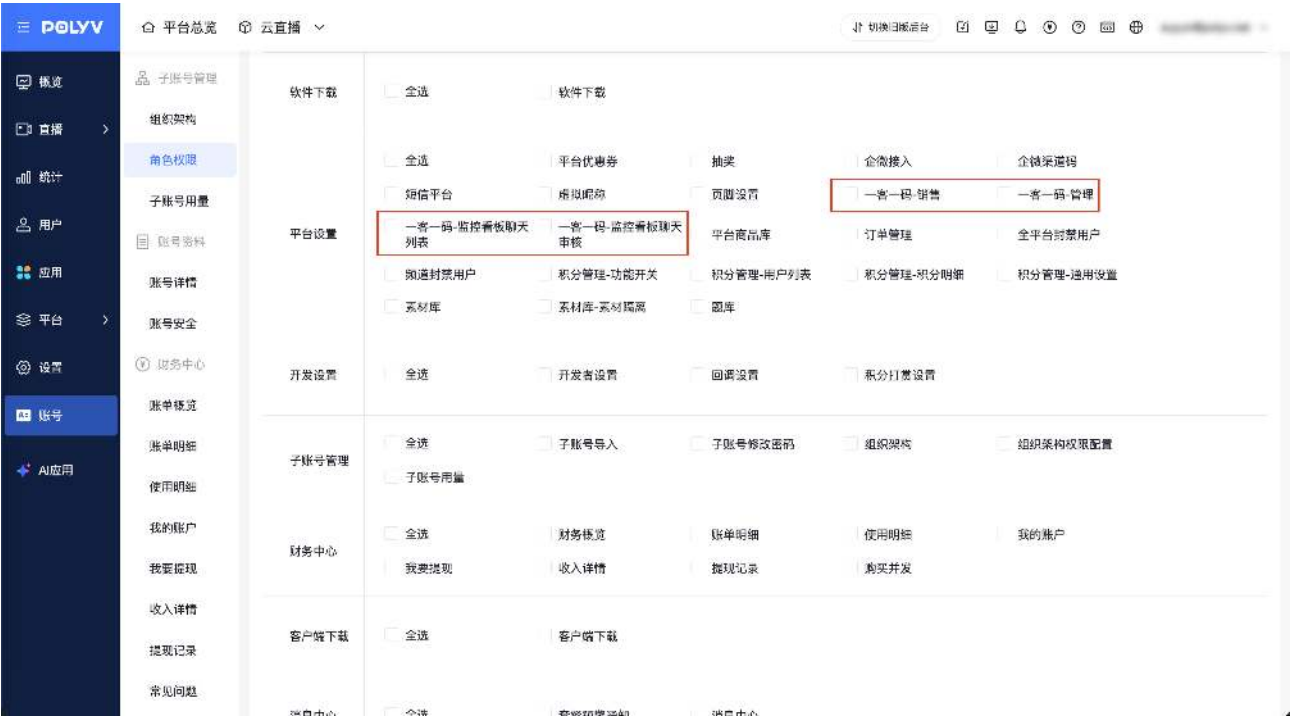
准备工作

- 1.账号开通：功能可免费使用，如需使用监控看板和观众的行为轨迹，可联系商务开通一客一码监控看板权限以及用户画像权限
- 2.账号准备：需要一个普通的SaaS账号，以及对应的销售管理和普通的销售名单，注意名单数量需在子账号数量范围内

1. 创建角色

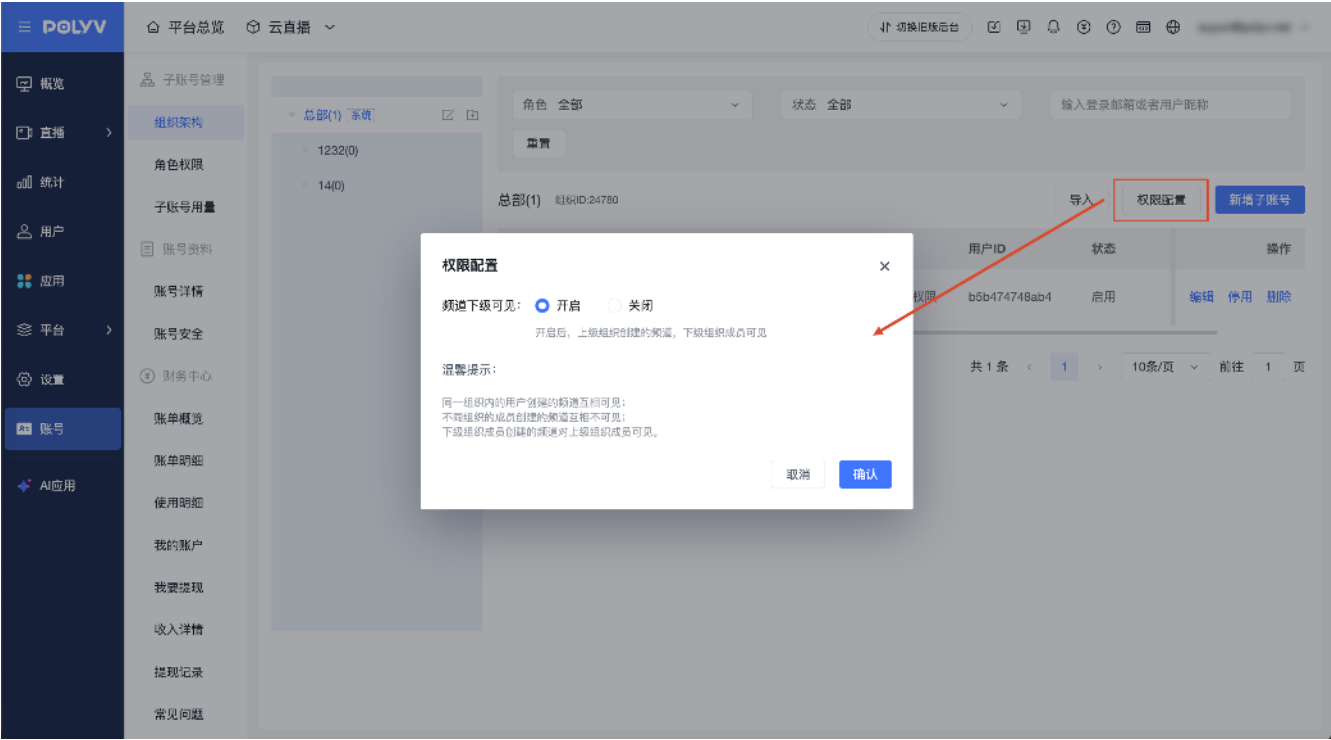
位置：管理后台-子账号管理-角色权限-平台设置 权限说明：

- 一客一码-销售：勾选后，此角色的账号可进入管理后台-一客一码-客户管理&直播管理页面
- 一客一码-管理：勾选后，此角色的账号可进入管理后台-一客一码-销售管理页面
- 一客一码-监控看板聊天列表：勾选后，此角色的账号可在监控看板查看聊天列表
- 一客一码-监控看板聊天审核：勾选后，此角色的账号可在监控看板审核聊天信息



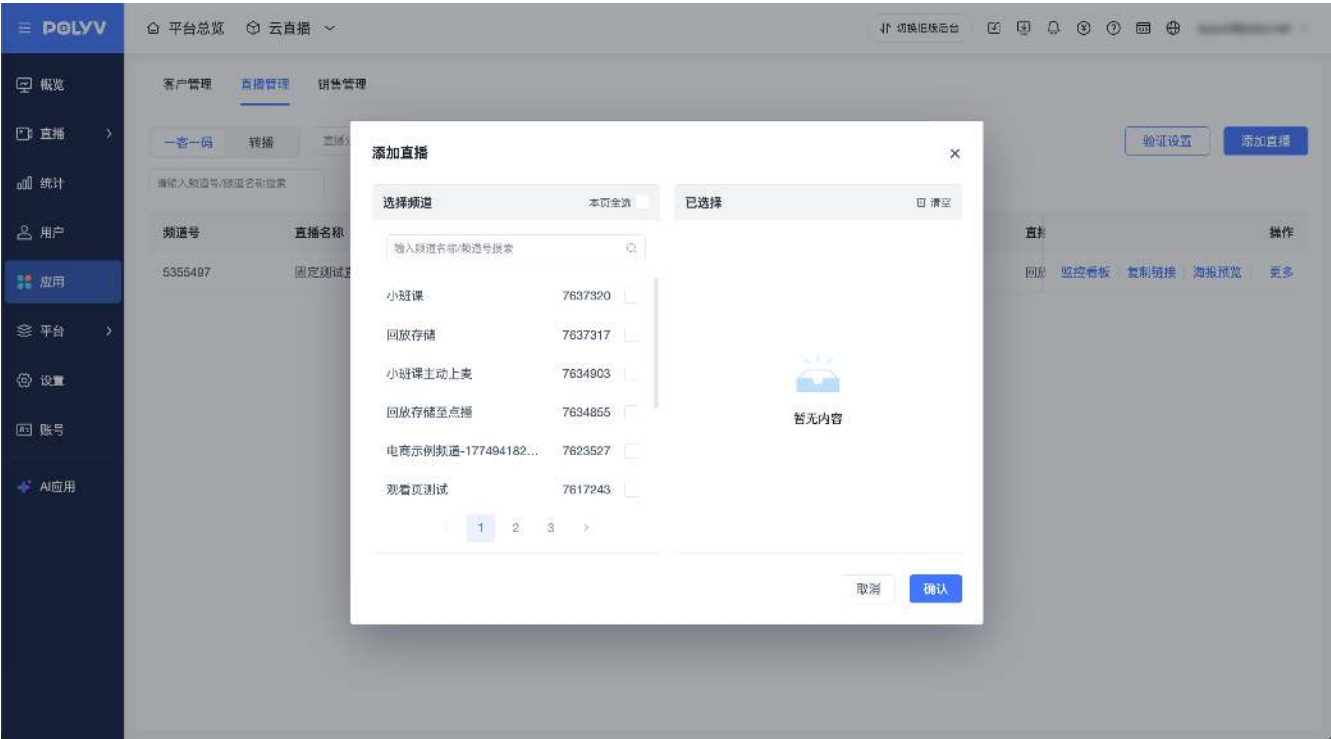
2. 创建子账号并关联角色

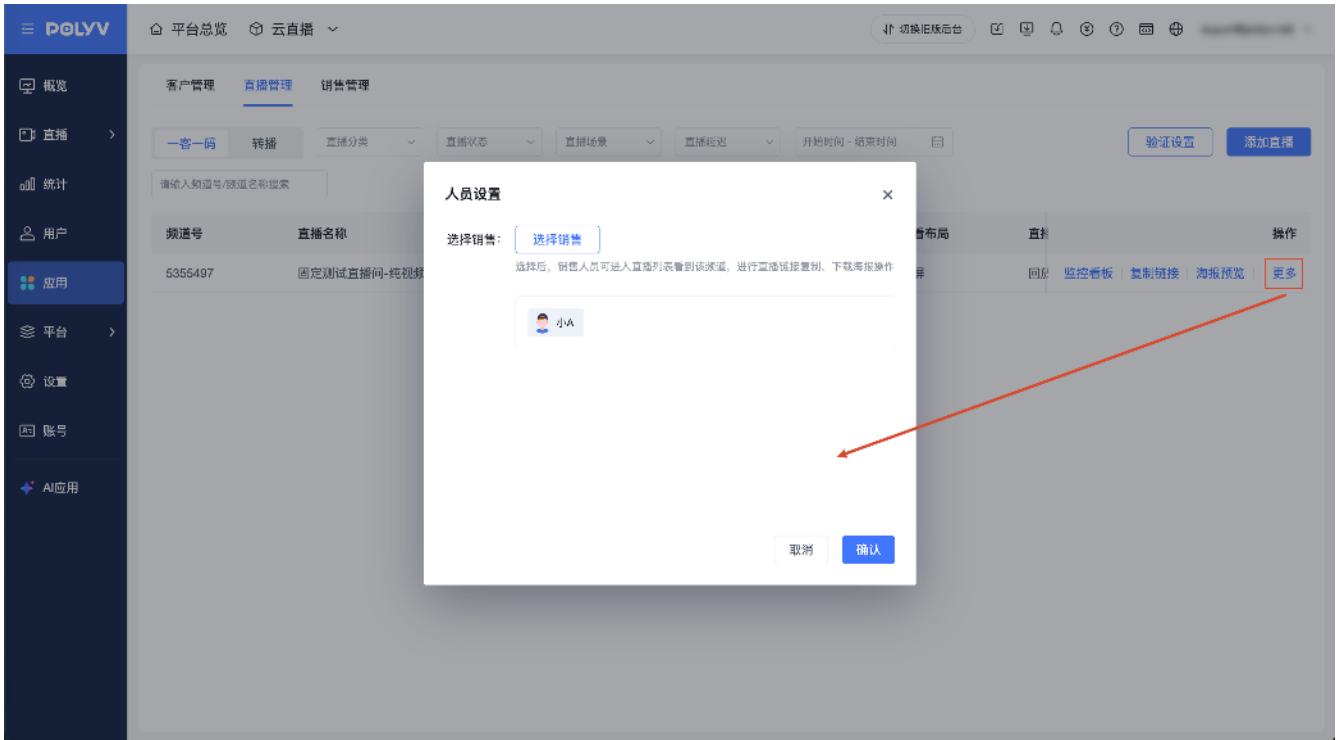
2.1 新建或编辑子账号，子账号根据需要设置权限，可以放在总部或总部以下的组织，子账号放在总部，可以在直播列表看到账号下所有直播。子账号放在二级及二级以下组织，可设置为只能看到该组织下的直播或可查看上级组织的直播的权限



3. 添加需要推广的直播频道，勾选对应的销售

需要销售去推广的直播，进入直播列表，设置需要推广的直播；可搭配其他观看条件一起开启使用，专属邀请跟进的客户，通过销售分享的专属链接进入，其他观看条件通过普通直播链接进入，校验观看条件



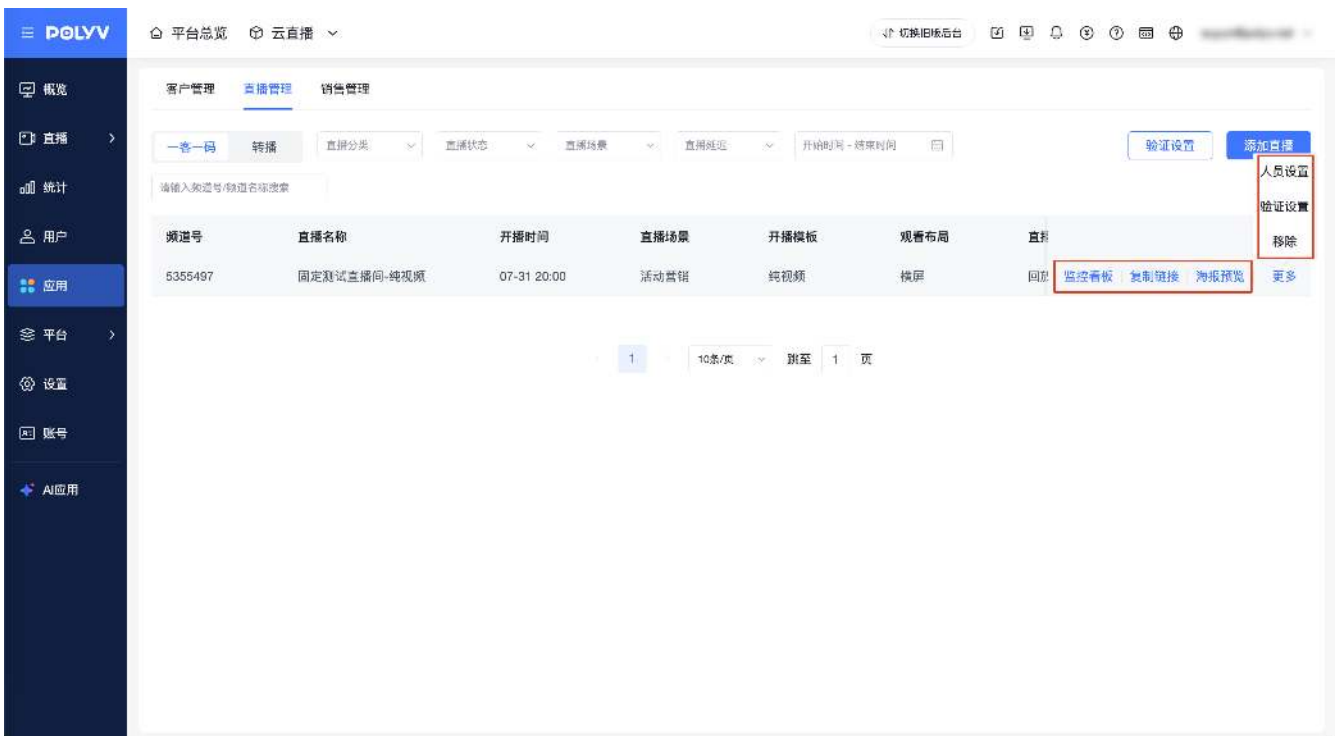


4. 进入一客一码页面

位置：管理后台->平台设置--一客一码 可进行客户管理、直播链接复制或海报下载、以及跟进客户操作

4.1 一客一码直播管理

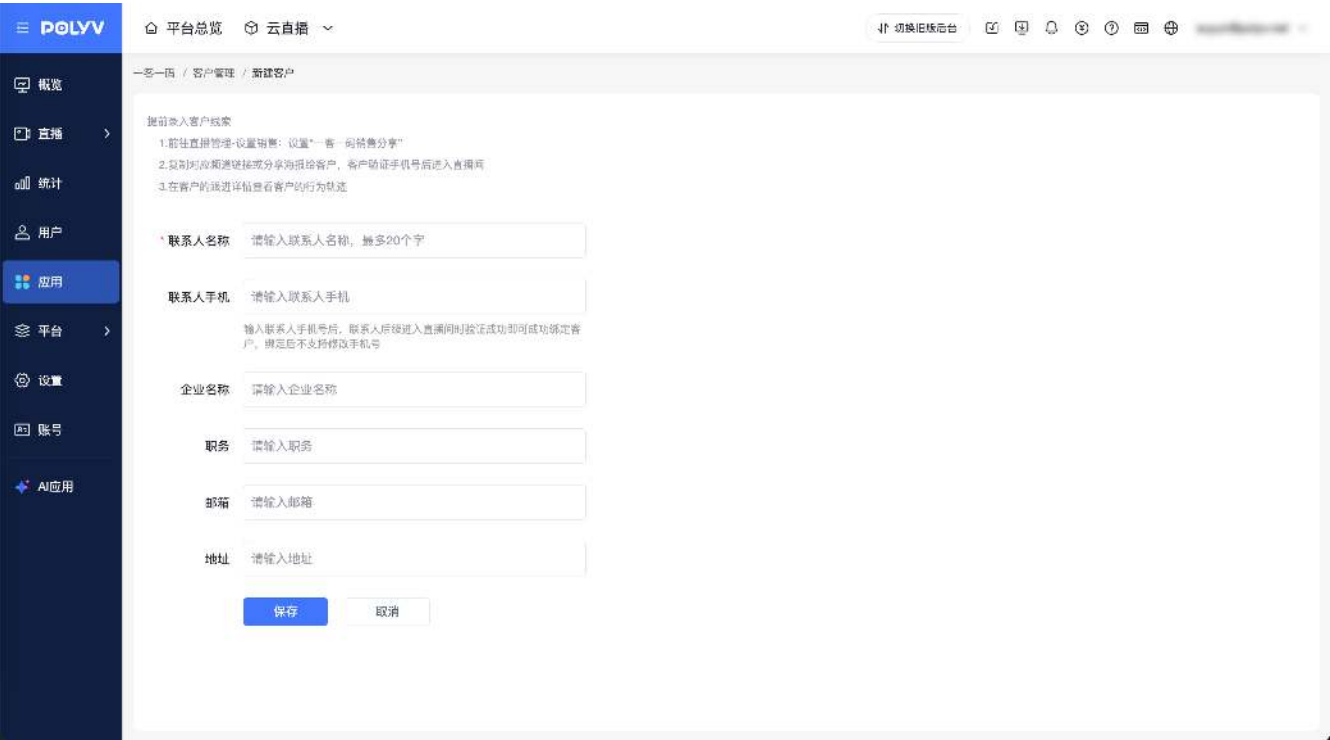
此处复制的链接、下载的海报，会带上销售的个人参数，客户通过此链接或海报进入时，如开启手机号和短信验证，会要求填写短信验证码进入，支持海外及国内手机号，验证后此客户会归属于对应的销售



4.2 一客一码客户管理

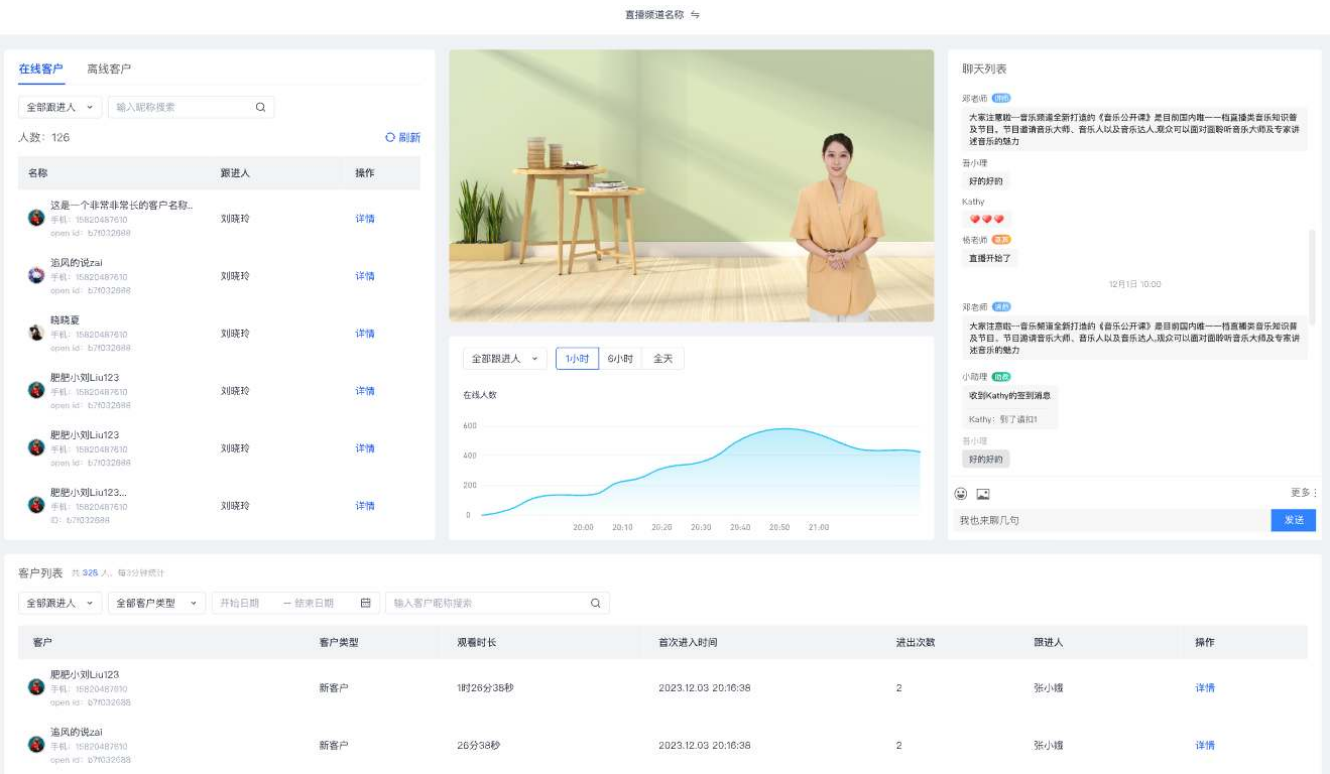
客户管理

销售可以提前录入客户线索



监控看板

销售可以查看自己跟进的客户的在线状态、直播间发言以及进出情况

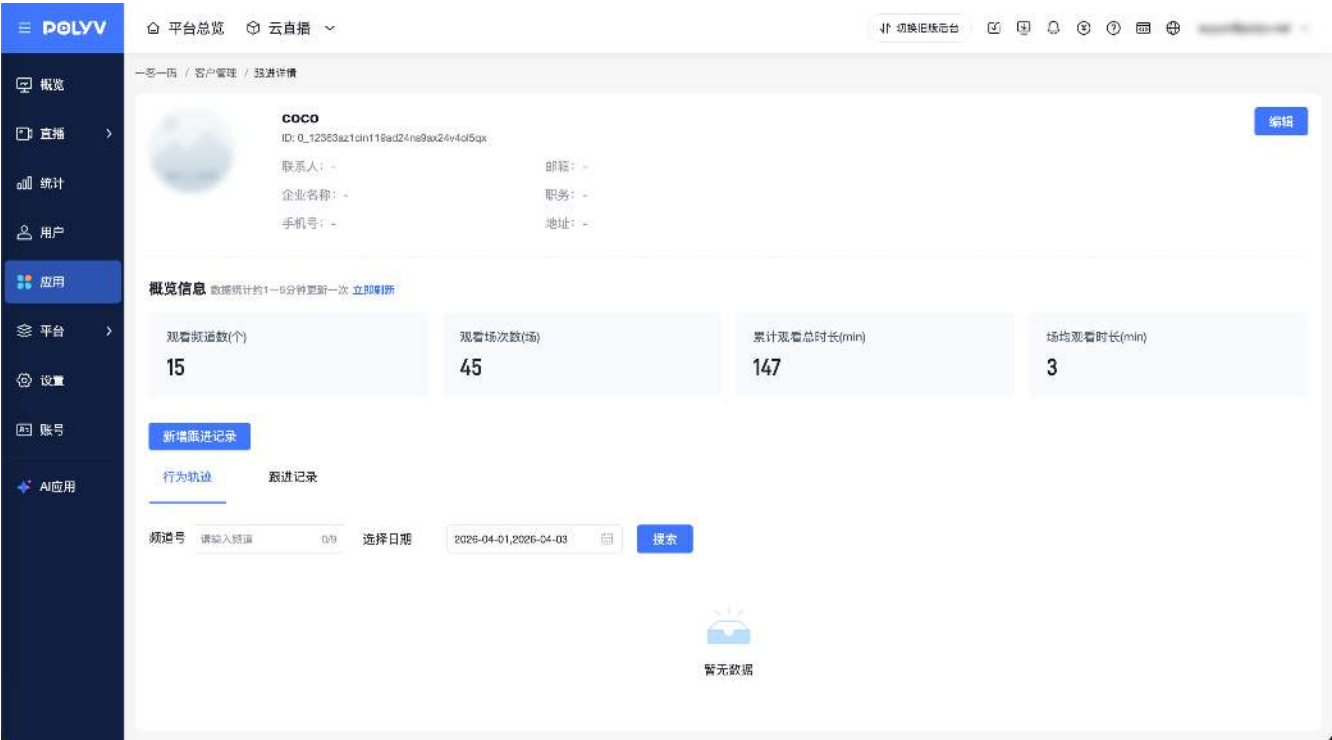


数据延迟：

- 监控看板-在线客户-详情：数据延迟1-2分钟
- 监控看板-客户列表：数据返回延迟2-3分钟

跟进详情

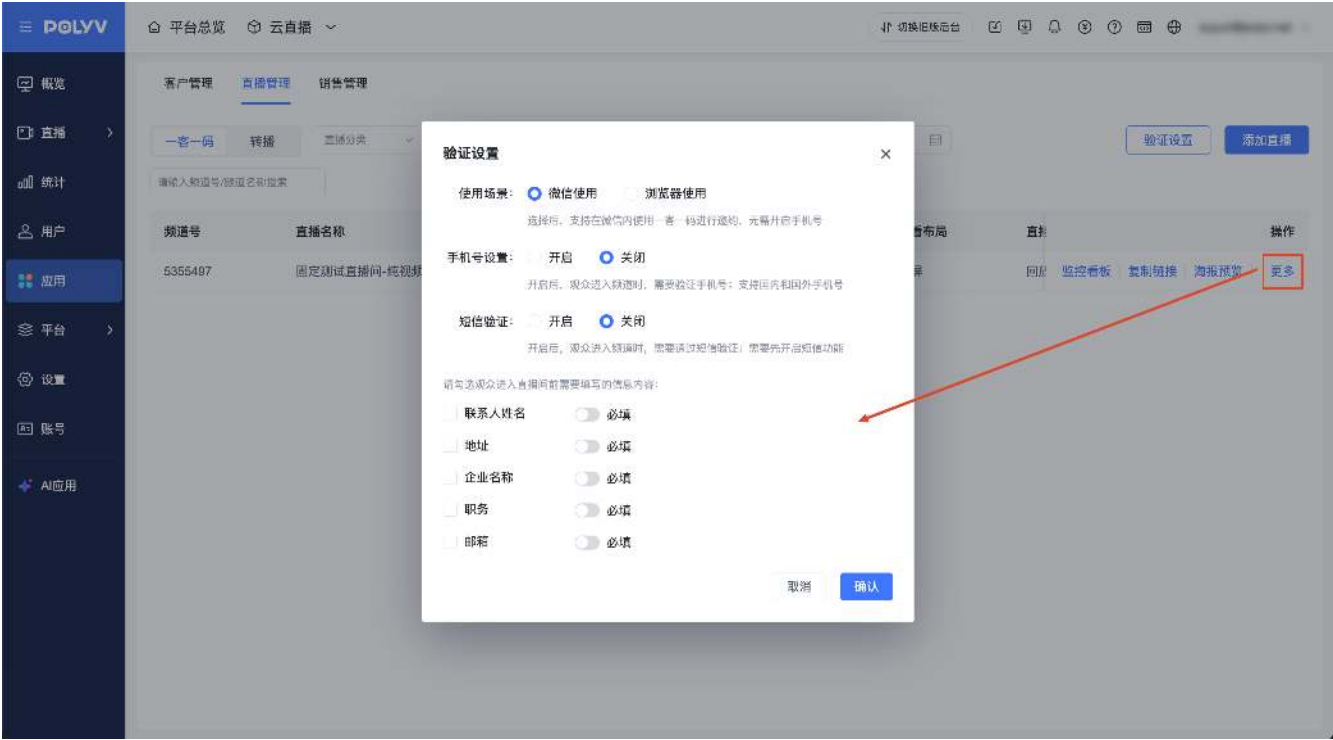
点击跟进详情可以进入客户的详情页面，分为客户信息、行为轨迹、跟进记录三部分



其中客户信息为销售填写编辑的，行为轨迹为客户通过专属链接进入直播间的客户动态，跟进记录为销售手动填写的跟进记录

5. 客户填写手机号页面

5.1 通过销售发送的专属链接、邀请海报的，可以选择是否需要填写手机号、短信验证，验证过不需要再次填写；



5.2 销售的专属链接、邀请海报被客户转发，带来新客户（即客户填写手机号验证，且该手机号不在用户池中），该客户归属于该销售



开启手机验证后，观众进入直播间规则： 1.通过一客一码专属链接或带参海报进入直播间的观众，开启手机短信验证后，需要验证进入。 2.通过普通的“直播链接”进入直播间的观众，无条件进入

分享直播间规则： 1.销售发专属海报给客户A，客户A通过微信等转发给客户B，客户B进入需要验证手机。

2.客户A通过一客一码邀请进入直播间，直接在直播间（链接或生成海报）分享给客户B，客户B需要验证手机。

3.客户A通过普通链接进入直播间，直接在直播间（链接或生成海报）分享给客户B，客户无条件进入

6.常见问题

Q 为什么行为轨迹里没有数据

A 检查账号是不是开启了「用户画像权限」

Q 为什么销售管理账号添加不了角色

A 检查角色权限是仅主账号，需要开启主账号+分账号

Q 行为轨迹多久更新一次

A 目前是5~10分钟，后续会继续提升

Q 行为轨迹还有哪些条件

A 目前的数据统计是需要直播间有场次，没有场次的情况下是不会采集观众的行为动作（历史原因，改动较大，已经在排期优化）

Q 主账号可用于客户跟进吗

A 不行，请使用带销售管理或普通销售的权限进行链接复制或海报下载，这样才能带上销售人员的信息，做到客户归属

Q 目前支持哪些行为的采集

A 评论、点赞、抽奖结果、答题卡、问卷、签到，其他互动数据开发中