

头条抖音广告获客系统飞鱼crm怎么操作

产品名称	头条抖音广告获客系统飞鱼crm怎么操作
公司名称	广州博辉网络技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	咨询投流代运营:联系我们 咨询开户投放:联系我们 咨询广告如何做:联系我们
公司地址	广州市天河区灵山东路东英科技园
联系电话	13686810231 13750564677

产品详情

头条抖音广告获客系统飞鱼crm怎么操作

一、[飞鱼CRM](#)是什么

飞鱼CRM系统致力于为[广告](#)

主搭建高效的客户管理系统，通过连接广告投放与线索数据，深度挖掘线索背后的价值，降低广告主的线索处理成本、优化广告投放效果与进行客户再营销建设，从而提高广告主的企业营销效率与ROI。

二、飞鱼CRM产品优势

1、连接广告与客户，优化投放效果。

飞鱼CRM通过连接广告投放与线索数据，可以让推荐模型更精准地发现会产生购买行为的客户，同时结合客户再营销，提高您的广告效果。

2、一站式管理线索，提高处理效率

飞鱼CRM通过将广告投放搜集到的表单、电话、咨询类销售线索全部汇总，进行一站式管理，可以便捷的进行线索分发，且移动端可以实时收到短信提醒并且马上免费回访。

3、高效的销转流程，促进客户下单。

飞鱼CRM通过搭建基于集客、转客、赢客的三步营销方法论体系，挖掘线索背后的价值，降低您的线索处理成本，提高您的营销效率与ROI

三、飞鱼CRM如何操作

1、飞鱼CRM登录

1) [AD](#)广告投放后台---工具箱---飞鱼CRM

2) 飞鱼CRM独立登陆网址：<https://crm.bytedance.com/>

超级管理员用AD后台的账号和密码进行登录

飞鱼管理员与普通员工用手机号码+验证码的方式进行登录

飞鱼**管理员角色可以独立的账号密码或者手机号登录

在未登陆飞鱼CRM网页版之前，从AD后台的工具箱中无法直接跳转到飞鱼CRM页面

2、查看线索

1) AD后台收集的转化

数据，广告主可在飞鱼销售tab---业务来源---

橙子建站/巨量**鲁班**

---按计划/营销组件维度进行查看（重要：查看AD后台广告投放转化数据的方式，以此为准）

2) 所有的线索都会自动进入线索公海（未进行分配的线索）

销售线索模块分为未标记、待回访、无效线索三类，便于广告主根据线索的不同流转状态进行管理，可切换查看团队当前线索与个人当前线索两栏

A：未标记：分配后的线索进入「未标记页面」，所有线索都是未被标记的状态，需员工进行处理与添加标记，线索才可转移

B：待回访：标记为待回访的线索进入「待回访」

C：无效线索：标记为无效的线索进入「无效」

D：所有筛选和标签移至顶部，客户可自定义表格信息，筛选项包括：标签、业务来源、线索类型、转化状态、通话状态、回访次数

点击姓名进行线索详情页，可拨打电话、线索手动分配、填写跟进记录、线索状态转换、进行标签标记、查看通话录音，新增预约回访模块，便于线索回访跟进

3、新建员工

在管理tab栏--团队设置---员工与分组---新建员工组别---点击新建员工---输入员工信息（姓名、手机号、

角色权限、工作时间) ---按照系统下发短信内容---进行操作激活员工---新建员工完毕

4、线索分配

1) 使用自定义规则自动分配 (推荐使用)

可根据计划ID、表单ID、手机归属地、自定义关键词等维度进行自定义分配

适用于中大团队，可自定义分配规则并按规则的顺序自动分配所有线索

2) 使用基本规则自动分配

适用于中小团队

仅根据所选基础规则自动分配所有线索

3) 使用手工分配

使用手工分配无需设置规则，完全以手工分配为准，分配效率较低

5、线索通知

如果开启线索手动分配，客-服/管理员/超管无法收到短信通知

6、线索去重

飞鱼线索池是提供给广告主给用户拨打电话的工具，开启线索去重功能后，线索池将不会出现重复线索

7、标签管理

1) 仅支持超级管理员创建与管理线索标签，*多可添加20个标签；标签可根据线索回访阶段进行分类

2) 管理员和客-服在联系线索时，可判别线索意向度，给线索打上对应的标签，给线索进行分别标识用于反哺广告投放之中

8、呼叫中心

1) 预留手机号：支持手机号码、固话、400电话格式；注意设置固话、400电话无法收到飞鱼短信提醒

2) 坐席号码：手机号形式，与预留手机号的来电归属地保持一致，提高电话的接通率；每周可支持手动更换一次

9、再营销

行业优秀广告主线索拨打5次以上，接通率可以达到80%，但是在调研中发现大部分广告主并没有足够的客-服能力，能够每个未接通线索都拨打5次，因此期望通过针对电话未接通人群做再营销，挑选出仍有继续跟进价值的线索，指导广告主的销售跟进策略，从而提升广告主的线索接通率。

本次上线功能，会针对使用飞鱼CRM，且没有接通的人群再展示一次广告（免费），用户点击进入落地页后可预约销售回访，并且可直接回拨联系广告主。

菜单导航更新：

顶部菜单名称修改：

销售->客户管理

数据->数据洞察

设置->系统设置

新增菜单“市场营销”

原来的“业务来源”菜单移动到是“市场营销”菜单，并更名为“营销活动”

市场营销首页，

顶部披露所有市场营销活动相关数据指标，中间为再营销数据，针对未接通人群的数据趋势预览，展现再营销覆盖的人群趋势图

增加再营销-未接通人群管理

可查看未接通再营销活动的各项指标：覆盖人群数量、已触达人群数量、已预约人群数、已接通人群数、触达率、预约率、接通率，并且可以查看对应的趋势预览

如何开启再营销？

可手动开启关闭计划是否需要支持再营销（目前仅支持在头条app投放且创意为大图的计划），并且可单独查看对应计划的再营销效果

四、FAQ

1、飞鱼系统登陆问题

1) 使用Google[浏览器](#)进行登录飞鱼系统

2) 超级管理员（飞鱼从未切换过超管的状态）需要用账号密码登陆飞鱼，不能使用手机号方式进行登录

3) 如广告主登录ad后台从工具箱无法跳转飞鱼crm，则是飞鱼切换了超级管理员，需要用新的超管用手机号方式进行登录飞鱼

2、线索一致性的问题

1) AD广告投放后台的转化数据，在业务来源---橙子建站---按照计划维度、营销组件维度来进行查看

2) 飞鱼的数据内容是青鸟线索通平台同步过来的，与线索通的数据保持一致，如出现数据不匹配问题，先自查线索通平台是否有披露相关内容

3、线索池显示、线索来源、转化状态问题

1) 如线索的姓名在线索池显示为空格，没披露具体内容；是因为创建表单组件的时候，姓名是文本栏目不是标准的“姓名”字段

2) 线索中的“异常提交”状态是什么意思？之前建站也是这样的显示，同建站里边的反作弊逻辑可能会涉及到的原因：重复提交；未通过短信验证

4、呼叫中心问题

Q：飞鱼呼叫中心拨打的电话流程是怎么样的？

A：

(1) 客户需要现在飞鱼---管理栏---呼叫中心--设置预留手机号

(2) 拨打电话的流程如下：预留手机号点击飞鱼拨打电话按钮---系统界面提示会有010的固话给预留手机号来电---预留手机号接听固话来电后---预留手机号和用户的号码建立通话联系

(3) 用户侧显示的来电号码是飞鱼--呼叫中心---坐席号码，坐席号码为系统分配的手机号为保证用户电话接通率，产品逻辑为来电归属地与预留手机号归属地一致

(4) 广告主接听的010固话来电，为系统转接的号码，不会在用户侧的来电记录显示。

Q：如果呼叫中心拨打电话，会出现自动挂断、无反应等状态，应该怎么自查和反馈？

A：客户可先手动更换呼叫中心的坐席号码，更换坐席号后仍未改变，可反馈给各地区的飞鱼负责人

Q：如果点击电话拨打按钮显示当前操作行为过于繁忙，请稍后再试的提示，应该怎么自查？

A：客户同一时间内多次点击电话拨打按钮，触发系统自动的保护策略，可5分钟后再尝试拨打即可