

# 智慧展业操作手册 v1.1

## 一、产品介绍

智慧展业，基于音视频服务、通过远程同屏讲解/辅助/协作、销售 SOP 实时辅助、AI 语音质检，以线上屏对屏极致还原线下面对面场景体验，赋能销售人员，有效提升沟通效率，提高销售专业度，让成单更高效，助力企业提升销售业绩，且降低服务成本。目前已应用的领域包括保险、银行、信贷、理财、在线政务、新能源汽车等。

## 二、系统配置说明

### 1、浏览器

请使用 Chrome 浏览器，浏览器版本 92.0.4515.107 及以上版本；下载地址：

<https://www.google.cn/chrome/>

### 2、网络带宽要求

- 链接同屏辅助，每个业务员至少保证独立的上下行各 1M 带宽；
- 链接同屏辅助，同事需要使用视频功能，则需要保证独立的上下行各 2M 带宽；

### 3、支持终端

PCweb 端、小程序、APP（SDK 集成）

## 三、角色权限说明

角色	权限
业务员	多终端展业；展业工作台：开展同屏会话、会话记录、素材管理（文件、链接、视频）
机构管理员	多终端展业；展业工作台：开展同屏会话、会话记录、素材管理（文件、链接、视频）；账号设置；数据查看权限；
公司管理员	多终端展业；展业工作台：开展同屏会话、会话记录、素材管理（文件、链接、视频）；账号设置；最高数据查看权限；监控统计；SOP 管理设置；机构设置；

## 四、PC 端操作说明

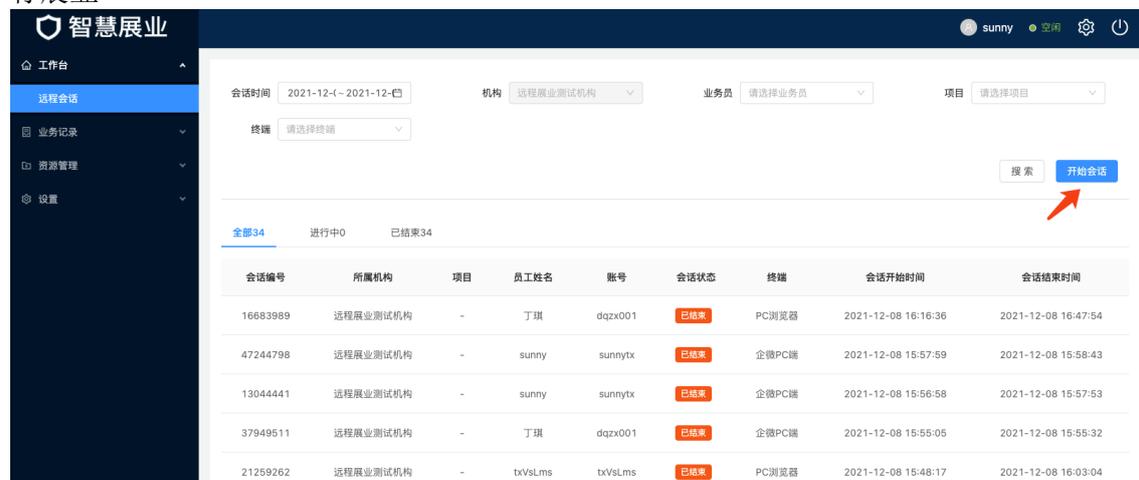
### 4.1 后台账号登录

登录地址 <https://hw-video-sells-common.ikandy.cn/#/user/login>

输入账号、密码进入后台管理页面

## 4.2 工作台-发起会话

业务员可在工作台-展业会议列表，点击开始会话发起快速会议，一键进入会议大厅进行展业



## 4.3 会话大厅展业

### 1. 会话大厅支持功能说明

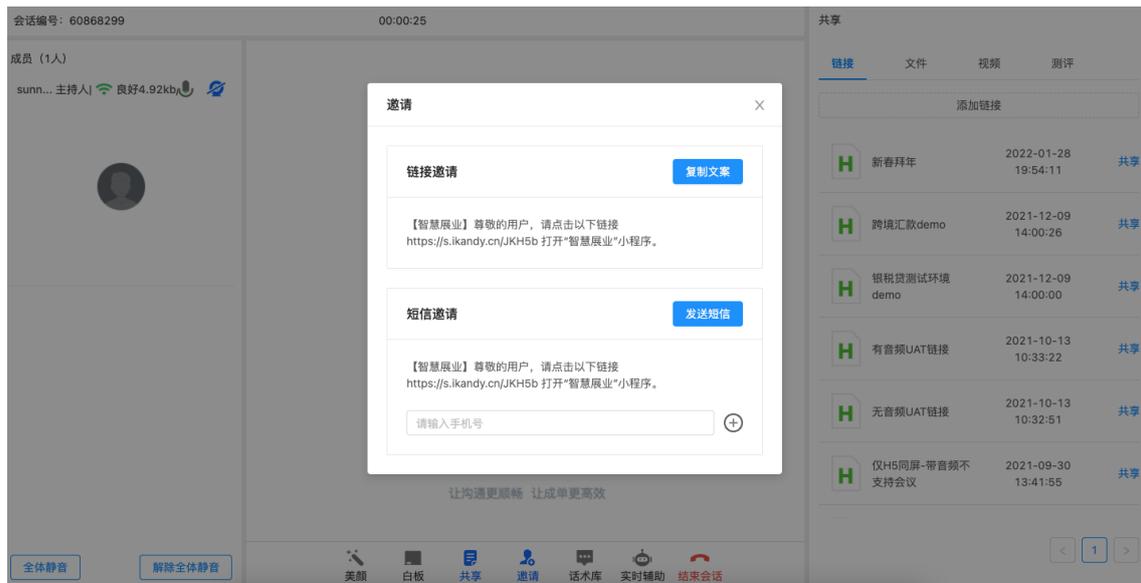
业务员在会话大厅展业，支持功能包括：

- 邀请客户
- 实时音视频功能，实时网络监测
- 素材同屏共享，话术库，SOP 话术实时辅助
- 美颜等



### 2. 邀请客户

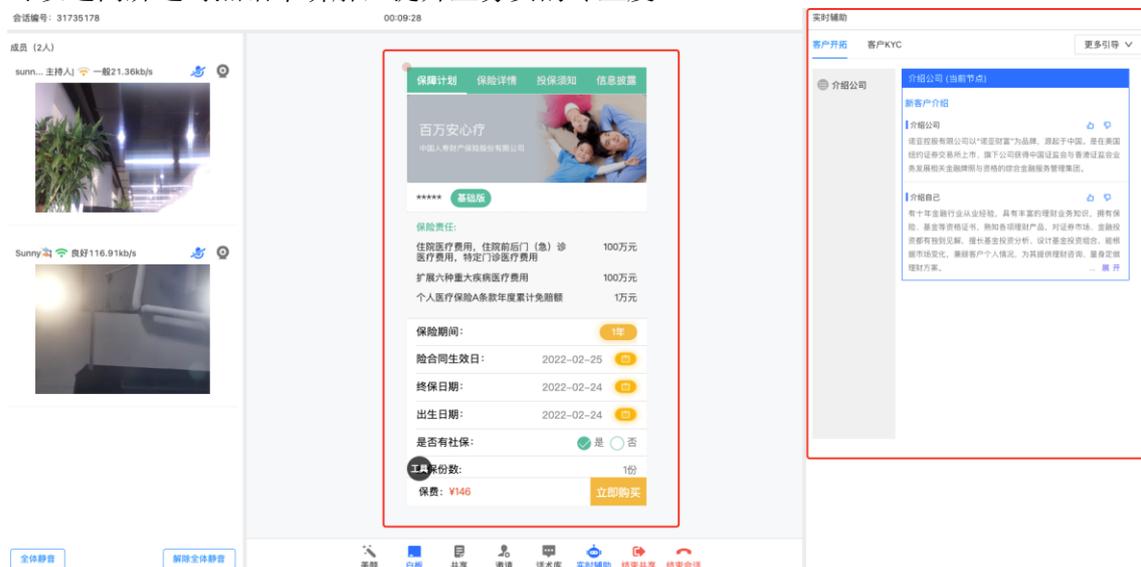
可通过链接邀请（复制链接），可通过短信邀请（输入手机号，支持输入多个手机号，发送短信）来邀请客户；



### 3. 共享素材，同屏讲解，SOP 实时辅助

业务员可选择一个素材，点击共享，会话大厅将显示共享给客户端的素材界面，实时同步客户端的操作过程，支持画笔写字，切换操作方功能；同时可查看 SOP 话术实时辅助；

- 支持同屏共享的素材类型包括：链接、文件（PPT、PDF、WORD、图片），视频
- SOP 实时辅助：针对共享的素材，自动关联到素材对应的关键话术讲解内容，业务员可以边同屏边对照话术讲解，提升业务员的专业度



### 4.4 会话记录查看

#### 1、会话记录查看权限

- 每次展业过程都会被详细记录，可回放展业记录
- 公司管理员可以管理对应管理权限下业务员的通话记录
- 机构管理员可以管理对应权限下业务员的通话记录
- 业务员只能查看自己的通话记录

#### 2、会话记录报表导出

- 点击【导出】按钮支持导出会话列表

### 3、会话记录查看

- 点击【查看】按钮，可以查看对应通话的录音录像的状态

### 4、客户评价查看

- 点击【评价详情】按钮，显示参会客户的评价记录

The screenshot displays the '智慧展业' (Smart Business) system interface. The top navigation bar includes the system name, user 'sunny', and status icons. The left sidebar contains navigation options like '工作台', '业务记录', '会话记录', '资源管理', 'scop管理', and '设置'. The main content area features a search and filter panel with fields for '会话时间', '机构', '业务员', '项目', '参会人数', '会话链接', '是否投保', '关键字', '评价', '详情', '姓名', and '视频使用'. Below this is a table of meeting records with columns for '会话ID', '会话编号', '所属机构', '项目', '员工姓名', '账号', '会话开始时间', and '操作'. A modal window titled '用户评价' (User Evaluation) is overlaid on the table, showing a table with columns '用户名称', '满意度', and '评价留言'. The modal contains one row with the name '甜新', a satisfaction level of '-', and an empty comment field. At the bottom of the modal are '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm) buttons.

会话ID	会话编号	所属机构	项目	员工姓名	账号	会话开始时间	操作
62172e45b41ca87a9e7f328a	16808033	远程展业测试机构	-	n9icP75B	n9icP75B	2022-02-24 15:05:41	查看
62172d86b41ca87a9e7f3287	31735178	远程展业测试机构	-	sunny	sunnytx	2022-02-24 15:02:30	查看
62172b00b41ca87a9e7f3285	60868299	远程展业测试机构	-	sunny	sunnytx	2022-02-24 14:51:44	查看
62172a7db41ca87a9e7f3282	10742419	远程展业测试机构	-	yzc	yzc001	2022-02-24 14:49:33	查看
62172917b41ca87a9e7f3280	67574724	远程展业测试机构	-	sunny	sunnytx	2022-02-24 14:43:35	查看
62172825b41ca87a9e7f327d	77618670	远程展业测试机构	-	yzc	yzc001	2022-02-24 14:39:33	查看
62171b90b41ca87a9e7f3278	55900620	远程展业测试机构	-	业务员hw	hwzx001	2022-02-24 13:45:52	查看
62171b4cb41ca87a9e7f3276	19918335	远程展业测试机构	-	业务员hw	hwzx001	2022-02-24 13:44:44	查看
621705b2b41ca87a9e7f3273	27212088	远程展业测试机构	-	lp	lpzy	2022-02-24 12:12:34	查看

用户名称	满意度	评价留言
甜新	-	-

点击查看，可查看会话详情信息，包括会话基础信息、共享素材信息、参会人信息、实时辅助执行情况信息；

会议详情			
会议信息			
会议编号	16808033	会议状态	已结束
创建时间	2022-02-24 15:05:41	创建人	n9icP75B
所属机构	过程职业测试机构	项目	-
参会人数	1	客户数量	0
共享文件	否	共享链接	否
共享提醒	否	共享群详	否
会议开始时间	2022-02-24 15:05:41	会议结束时间	2022-02-24 15:06:46
会议时长	00:01:05	会议录像	<a href="#">查看</a>
终端	电脑	会议结束方式	员工结束
共享素材信息			
素材类型	素材名称	素材内容	
参会人信息			
参会人	角色	参会时长	
n9icP75B	员工	00:00:52	
实时辅助执行情况			
一级流程节点	二级流程节点	执行情况	场景话术

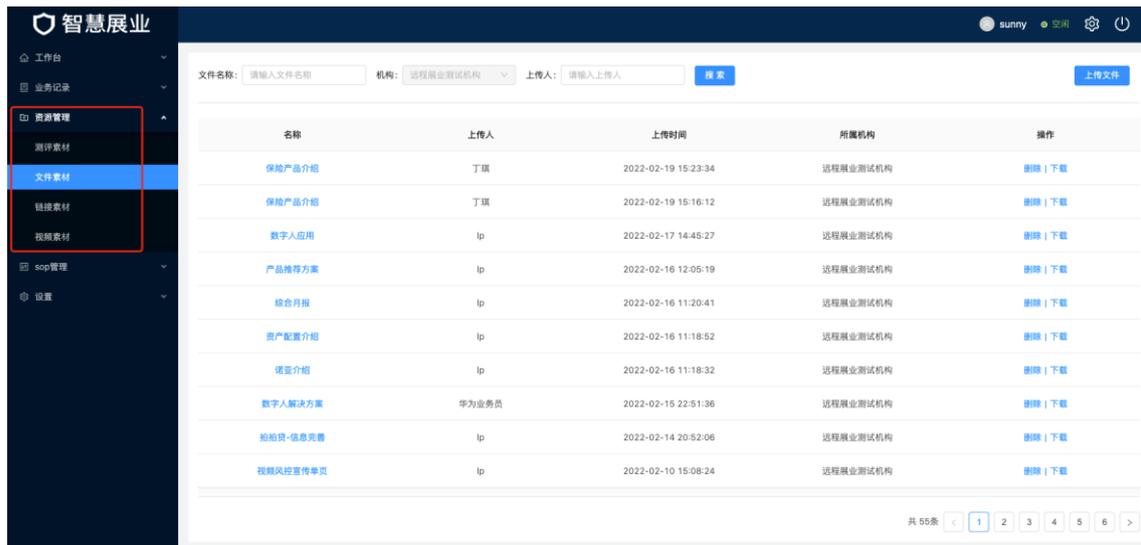
点击会话录像的查看可查看会话录像



#### 4.5 素材管理

资源管理支持多种素材管理，包括文件素材，链接素材，视频素材的管理；

1. 素材都支持上传，删除，下载等功能；



## 2. 素材权限说明

- 公司管理员支持选择添加素材的机构，添加的素材将会显示在对应管理权限下的机构管理员/业务员账号下
- 机构管理员添加的素材，显示在对应管理权限下的业务员账号下
- 公司管理员可以管理对应管理权限下机构管理
- 机构管理员可以管理对应权限下管理员上传的测评链接

上传素材
✕

---

**\* 文件**



单击或拖动文件到此区域以上载

支持图片、PPT、PPTX、PDF、WORD

**\* 文件名称**

**\* 选择机构**

远程展业测试机构
▼

取消

确定

## 4.6 SOP 管理

SOP 管理主要面向企业的运营人员使用，可以设置企业的专业话术库，素材讲解流程及关键节点的话术内容，让业务员在展业时更高效、专业；

SOP 管理支持的功能包括：话术分类及话术内容设置，流程配置（关联素材），SOP 模板配置（设置多素材的流程，机构权限的设置等）



话术库设置

- 工作台
- 业务记录
- 资源管理
- sop管理
- sop模板
- 流程配置
- 话术库
- 设置

财富管理行业话术

产品介绍

销售话术

关键字

搜索 重置

财富管理行业话术

新增话术

序号	话术名称	语义关键字	话术内容	更新时间	操作
1	断点	断点	断点	2022-02-22	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
2	存续服务	二级市场	存续说明	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
3	产品推荐介绍	资产配置	配置理念说明	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
4	资产配置介绍	宏观市场,量化策略	宏观市场介绍	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
5	客户KYC引导	服务	引导KYC	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
6	新客户介绍	美国纽约证券交易所上市	介绍公司	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>

## 流程设置

- 工作台
- 业务记录
- 资源管理
- sop管理
- sop模板
- 流程配置
- 话术库
- 设置

流程名称

搜索 重置

流程列表

新增流程

序号	流程名称	是否关联素材	关联素材	更新时间	操作
1	产品推荐	是	产品推荐方案	2022-02-21	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>
2	测试	是	保险产品介绍	2022-02-21	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>
3	存续服务	是	持仓月报	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>
4	资产配置介绍	是	资产配置介绍	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>
5	客户KYC	是	客户KYC信息填写问卷	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>
6	客户开户	是	渠道介绍	2022-02-16	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>

## 4.7 账号设置管理

### 1、账号创建

- 公司管理员、机构管理员支持创建账号
- 公司管理员支持创建机构管理员账号、业务员账号，公司管理员支持管理机构管理员创建的账号
- 机构管理员支持创建业务员账号
- 创建账号可在小程序端登录

### 2、账号删除、踢出、编辑

- 管理员支持删除对应管理权限下的账号

- 消息记录
- 素材管理
- 产品管理
- 设置
- 账号设置
- 机构设置

账号

姓名

手机号

角色

状态

机构

搜索 重置 新建

账号	姓名	角色	创建时间	手机号	创建人	状态	操作
kk	aaa	展业机构管理员	2021-04-28 15:21:27	-	公司管理员	禁用	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>   <a href="#">踢出</a>
szk150274	杨伟	展业业务员	2021-04-28 09:55:31	-	lqqadmin	禁用	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>   <a href="#">踢出</a>
lqqadmin	lqqadmin	展业机构管理员	2021-04-28 09:45:01	-	超级管理员	在线	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>   <a href="#">踢出</a>

## 4.8 机构设置管理

- 1、公司管理员支持创建新的机构
- 2、支持对机构进行编辑、删除、禁用

机构名称	所属公司	上午开始时间	上午结束时间	下午开始时间	下午结束时间	创建时间	创建人	操作
招商展业测试机构	招商信诺展业	00:00:00	23:59:59	00:00:00	23:59:59	2021-02-02	-	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>   <a href="#">禁用</a>
招商展业测试机构2	招商信诺展业	00:00:00	23:59:59	00:00:00	23:59:59	2021-01-28	-	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>   <a href="#">禁用</a>
招商展业测试机构1	招商信诺展业	00:00:00	23:59:59	00:00:00	23:59:59	2021-01-28	-	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>   <a href="#">禁用</a>
招商展业网电组	招商信诺展业	00:00:00	23:59:59	00:00:00	23:59:59	2021-01-28	-	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>   <a href="#">禁用</a>

共 4 条 < 1 >

## 五、移动端操作说明

### 5.1 业务员账号登录

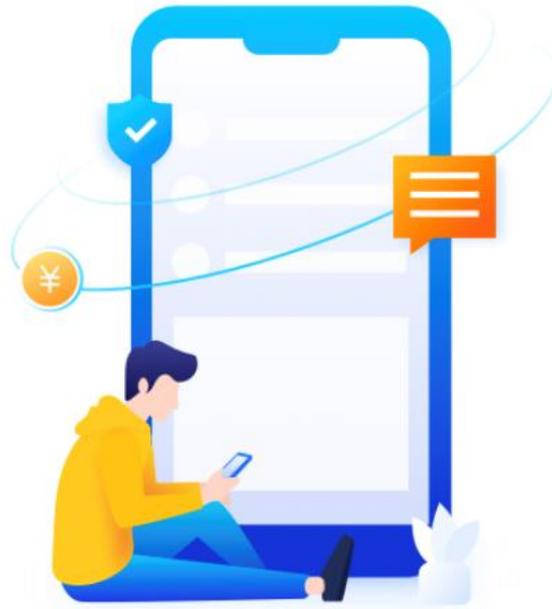
- 扫码及微信搜索“智慧展业演示”打开智慧展业小程序，输入账号、密码进入展业大厅
- 账号密码由公司管理员在后台创建与维护



4:50



# 智慧展业



用户名      zqw111

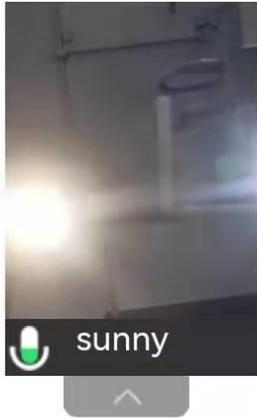
密码      ...

创建会议

## 5.2 业务员邀请好友加入会议

- 1、业务员进入展业大厅后，可点击成员页面的邀请按钮，分享邀请卡片给微信好友

智慧展业



实时 音视频 通讯

远程 同屏 云交互





2、客户接收到业务员的邀请卡片后，进入智慧展业小程序，点击【进入会议】按钮，加入会议

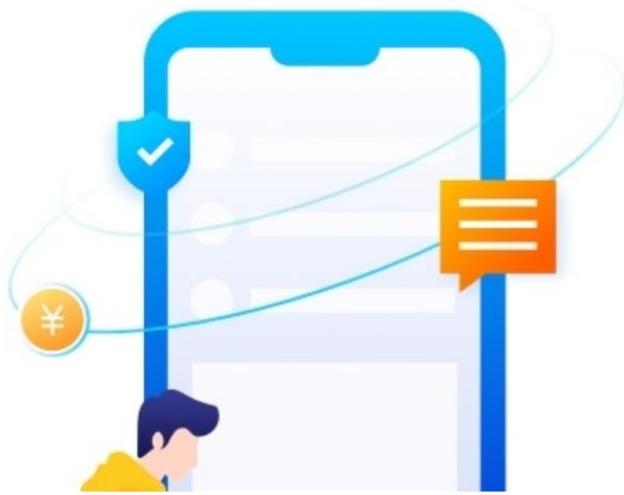


# 竹篱不离



🛡️ 智慧展业

Hi,邀请您体验智慧展业



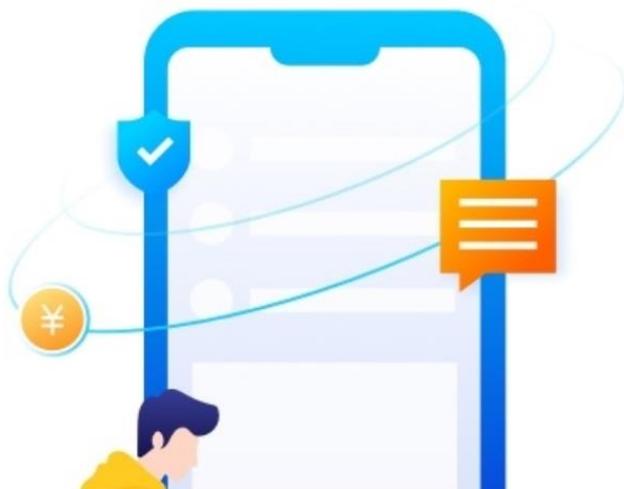
🔗 未发布的小程序·体验版

下午5:36



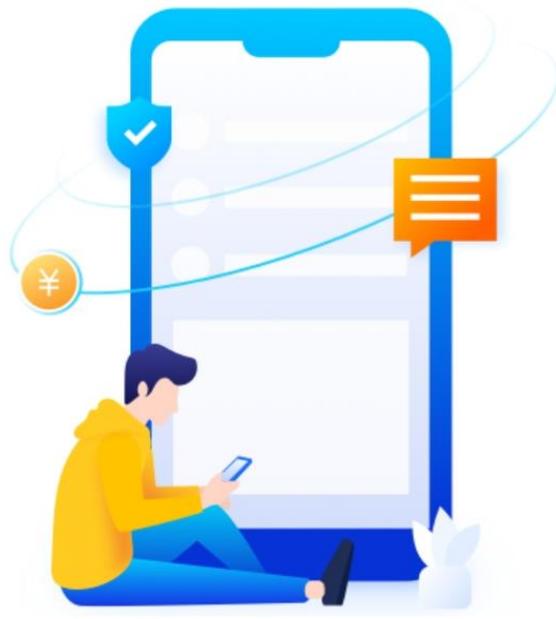
🛡️ 智慧展业

Hi,邀请您体验智慧展业



🔗 未发布的小程序·体验版

# 智慧展业



进入会议

1:36 ↗



# 智慧展业



竹篱不离



业务员



欢迎进入会议

### 5.3 业务员共享 H5 链接

在展业的时候业务人员可以推送 H5 链接给客户，客户打开链接之后所有的浏览和操作可以实时同步到业务人员的手机上。

- 1、点击【共享】按钮，选择共享产品链接，选择需要共享的产品后，进行产品共享
- 2、产品链接会同步展示到用户侧，支持同步查看用户侧的操作轨迹
- 3、产品链接来源：管理员、业务员通过 PC 端产品管理模块添加产品链接，显示至小程序



业务员



欢迎进入会议

共享测评

共享文件

共享产品链接

共享白板



业务员



请选择共享产品



有音频UAT链接

2021-10-13 10:33:22



无音频UAT链接

2021-10-13 10:32:51



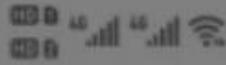
仅H5同屏-带音频不支持会议

2021-09-30 13:41:55



会议同屏-demo链接

2021-09-30 13:41:06



18:20

智慧展业



业务员

### 温馨提示

确认推送【有音频UAT链接】产品？

取消

确定

H

H

H5

仅H5同屏-带音频不支持会议

2021-09-30 13:41:55

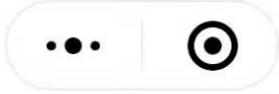
H5

会议同屏-demo链接

2021-09-30 13:41:06

同屏页面可查看业务员和客户的视频窗口；工具栏支持画笔涂鸦、切换滑动功能；视频窗口、工具栏都支持展开、收起，都支持任意位置拖动，不遮挡链接页面；

# 智慧展业



\*\*\*\*\*

基础版

## 保险责任:

住院医疗费用，住院前后门（急）诊 医疗费用，特定门诊医疗费用	100万元
扩展六种重大疾病医疗费用	100万元
个人医疗保险A条款年度累计免赔额	1万元

保险期间:

1年

保险合同生效日:

2022-02-25



续保日期:

2022-02-24



工具

出生日期:

2022-02-24



是否有社保:

是

否

投保份数:

1份

# 智慧展业



sunny 晏兰 投保须知 结束共享



\*\*\*\*\*

基础版

## 保险责任:

住院医疗费用，住院前后门（急）诊 医疗费用，特定门诊医疗费用	100万元
扩展六种重大疾病医疗费用	100万元
个人医疗保险A条款年度累计免赔额	1万元

## 保险期间:

1年

## 保险合同生效日:

2022-02-25



## 终保日期:

2022-02-24



## 出生日期:

2022-02-24



## 是否有社保:

是

否

## 投保份数:

1份

4、客户端同步展示产品链接，支持移动查看输入浏览产品

6:22



# 百万安心疗



选择计划:

基础版

## 保险责任:

住院医疗费用，住院前后门（急）诊医疗费用，特定门诊医疗费用	100万元
扩展六种重大疾病医疗费用	100万元
个人医疗保险A条款年度累计免赔额	1万元

保险期间:

1年

保险合同生效日:

2021-10-27



终保日期:

2021-10-26



出生日期:

2021-10-26



是否有社保:



是



否

投保份数:



份

## 5.4 业务员共享文件

- 1、点击【共享】按钮，选择共享文件，选择需要共享的文件后，进行文件共享
- 2、点击【画笔】按钮，打开白板菜单，可以进行涂鸦、清除、缩放移动
- 3、单击涂鸦按钮，还支持颜色和粗细选择
- 4、文件来源：管理员、业务员在 PC 后台上传至素材管理模块后，显示至小程序



- 5、客户端同步展示文件内容，支持白板涂鸦文件

👤 甜新

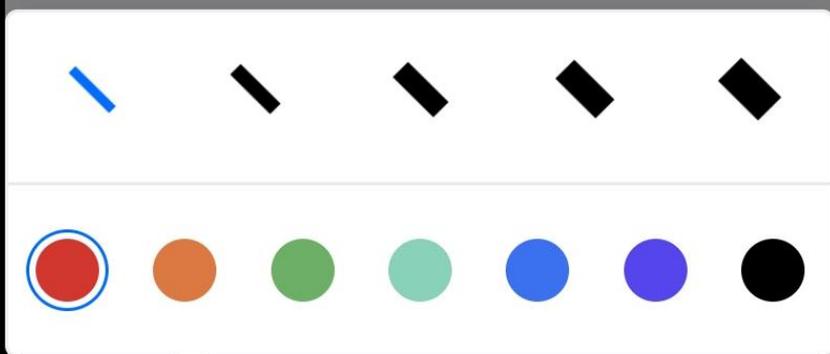
👤 业务员



美好生活 自在掌握

# 保险合同

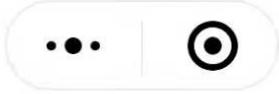
INSURANCE CONTRACT



## 5.5 成员管理

业务员可点击成员，打开成员管理界面，可控制自己和客户的语音开启、关闭状态，视频开启、关闭状态

# 智慧展业



实时 **音视频** 通讯

远程 **同屏** 云交互

## × 成员 (2)



sunny



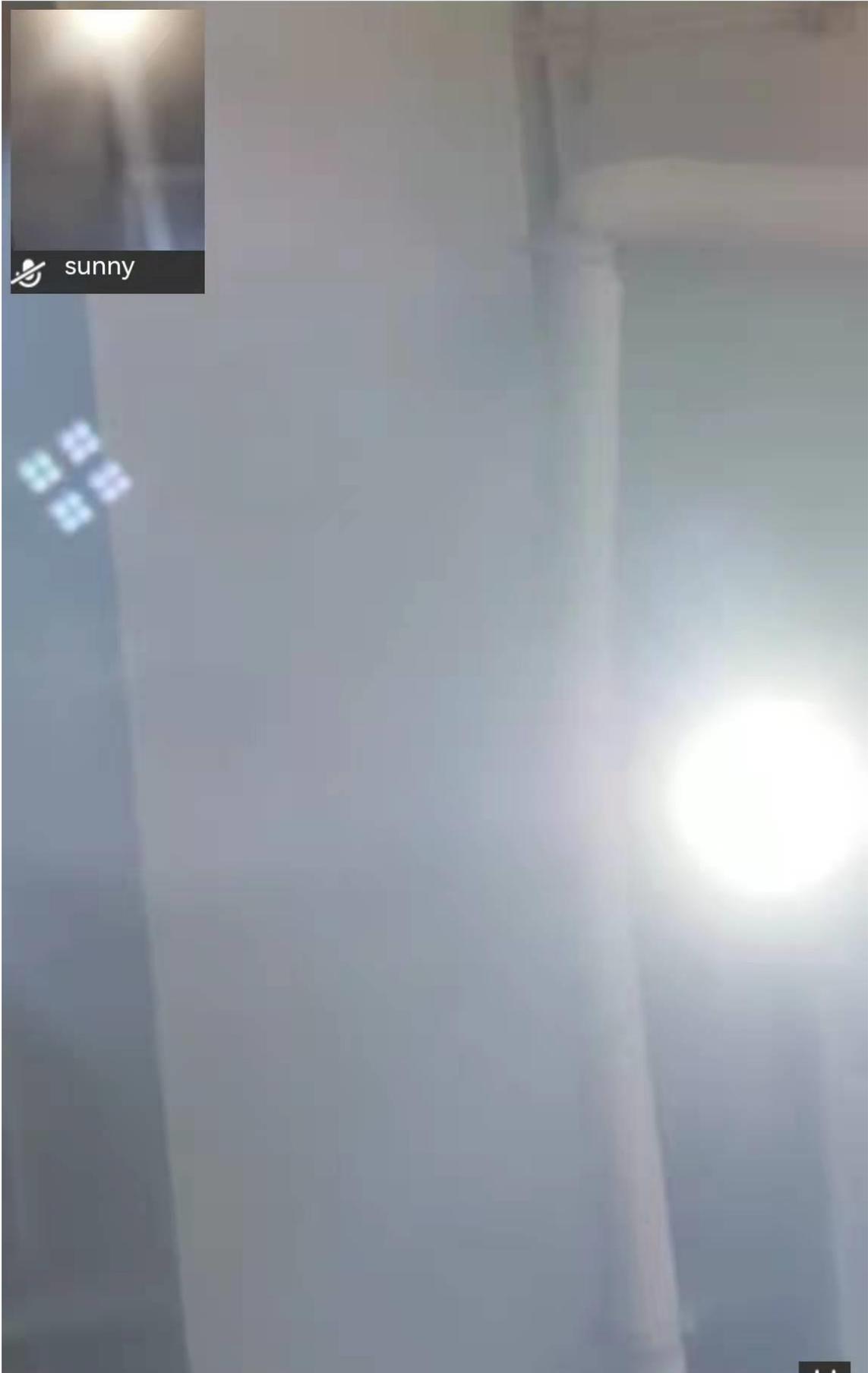
晏兰



## 5.6 视频画面交互

视频画面支持放大缩小，业务员端、客户端都支持点击小头像将视频画面放大，放大后可点击右下角的缩小 icon 将大画面缩小到小画面；可点击头像、或点击成员列表中的用户头像，来切换显示在大厅中的视频大画面；

# 智慧展业



 sunny

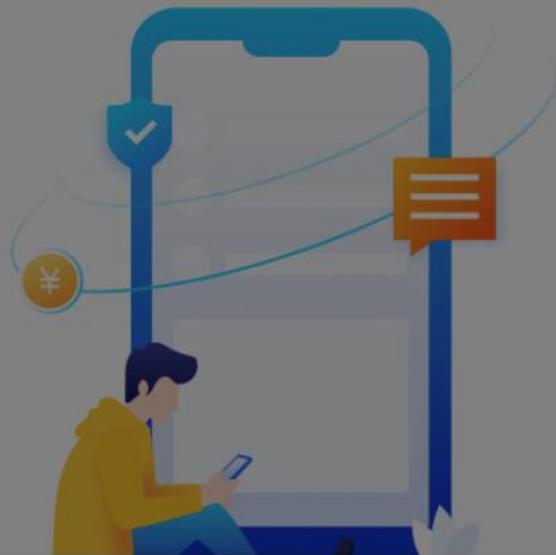
## 5.7 业务员重新进入房间

业务员异常退出房间，房间还存在的情况下，点击【创建会议】按钮，出现弹窗，点击【加入会议】按钮，加入原房间。点击【创建会议】按钮，加入新的会议

6:05



# 智慧展业



您当前有未结束的会议是否加入该会议？

新建会议

加入会议

创建会议