

# 活水计划操作手册

2.0版本

# 起源

- i云保作为国内领先的互联网保险平台，立足于解决保险代理人获客、成交、售后管理、保全理赔等全流程问题。经过3年的发展i云保已成为佼佼者，并在2020年用更多方式赋能保险代理人。i云保了解到获客难一直是代理人的最大痛点，为针对性解决获客难题，i云保推出“活水计划”，与多渠道合作，获取了丰富的客户资源，这些客户资源将提供给“活水计划”入选保通代理公司代理人，由保通老师服务客户，在i云保产品范围内制作合理方案，协助客户投保，提供售后服务。
- 恭喜您入选活水计划，公司将给您配置客户，愿您在活水如鱼得水，开源节流，客户源源不断，打造活水，成就自己！请正式开启活水之旅吧！

# 目录

- 一、客户引流来源
- 二、业务操作流程
- 三、考核规则说明
- 四、常见问题解答

# 一、客户引流来源

## 客户端的信息提示

客户进入投放的广告以后，会收到短信提醒，客户知道会有服务人员联系他。以下是短信模板

短信/彩信  
今天星期六

【保通】您好，我是保通保险规划师-袁███ 您的一对一保险咨询顾问，您可以点击以下链接联系我，点此查看。<https://iyb.tm/I4T1>

1分钟前

1分钟前

【保通】感谢您投保众安保险产品。已为您安排保通保险咨询顾问袁███ 提供保单与咨询服务，并赠送体检卡1张！Ta将添加您微信，请留意。

刚刚

# 二、业务操作流程

## 如何进入活水计划后台

- 1) 活水代理人老师们，从通知入职开始就需要关注公众号“i云保”，当完成入职流程以后，系统就会开始分配客户。短信和i云保账号都会推送客户配置信息。请您在第一时间与客户取得联系。



**手机短信通知获客并可给客户赠送体检卡**



# 二、业务操作流程

## 如何使用CRM客户管理后台

- 2) 进入CRM系统,这是对客户进行标签和与客户互动行为的记录.与客户交流行为的归纳.方便您记录与客户的交流进展与熟悉客户情况.同时也是考核的重要部分.



CRM首页

- crm首页, 每个客户的跟进情况在此页面进入。有提醒功能告诉您有几位客户需要及时跟进超时将会回收客户。每个客户的弹框处也会有服务天数显示。首页可以根据客户名字搜索,也可以根据自己跟进时填写的投保意向和跟进意向进行客户筛选。



- 点击进需要反馈的单个客户以后会展示客户详情页,非常详细的介绍了客户来源等基本信息。
- 同时客户的基本信息,客户保险意识以及互动日志需要老师们记录并反馈。帮助各位老师记忆每一个客户理清逻辑。

# 二、业务操作流程



需要说的是,在客户保险意识里第一个“已添加客户微信”,如果您是选用私人微信添加的客户可以自行修改成已添加.

- 电子保单发送功能: /客户已购买的保单会展示在客户详情里,客户不清楚保障责任的化可以点击发送电子保单给客户。



互动日志反馈是很重要的环节,记录下和客户沟通的结果.反馈以后需要修改反馈的话,点击反馈的对话框就可以更改..

互动日志很重要



# 二、业务操作流程 如何使用体检卡破冰

3) 除了CRM帮助各位记录客户行为轨迹以外，还有一个客户黏性抓手——体检卡。只要是分配过来的活水客户都可以免费领取体检卡一张。便于各位对客户破冰。

## 活水体检卡入口



活水体检卡入口，赠送的是50岁以上中老年体检卡，点赠送给客户。客户领取，需要验证码的。客户领取的电话号码需要是后台分配过来时记录的号码。体检卡号就说领取口令。同时，在该页可以查到哪些客户领取了体检卡，便于追踪和管理客户。

<https://gpo.iyunbao.com/static/activity/physicalCard.html?actpage=1>

代理人端看的使用流程，请复制到网页打开。

第一步：从云保公众号进入体检卡赠送页面选择赠送体检卡



第二步：点击赠送给客户，将体检卡转发给客户



第二步：或选择通过企业微信分享给客户



第三步：客户点击领取链接



第四步：输入个人留手机号（出单投保人手机号或填写卷手机号）



第五步：领取成功



第六步：查看客户领取记录



# 二、业务操作流程 如何登录正确活水账号

4) 还有一种情况您的i云保公众号登陆不了或者登陆的不是参加活水的账号。涉及到账号修改问题。这里需要利用到另一个小程序—微客站。



1, 微信里搜索“微客站”



2, 微客站显示您当前登陆的账号

3, 退出当前登陆



4, 登陆活水出单的保通账号。

## 四、常见问题解答

1)客户被回收了,后面又成交可以算看考核吗?

算的,分配到的客户都算您的客户数,60天无法成交或者其他情况被收回的客户之后完成了成交.也是算在考核里的.

2)一定需要企业微信添加客户吗?

不一定的,联系客户的方法很多种,电话,私人微信都可以的.目的是将客户沉淀在您的私域里.企业微信是在对外宣传时的官方口径以及客户主动添加是通过企业微信二维码添加的.

3)联系不上客户怎么办?

请尝试多种方式联系客户,建议是电话联系。经统计, **电话联系客户的添加通过率在80%**。如果多次联系无果或者因其他原因导致不能再继续跟进的,请在CRM做好反馈, 在互动日志里反馈加或者没有加上客户。

## 四、常见问题解答

4)通过哪个账号出单?

在入职活水的时候填过i云保的出单账号,也是保通的入职账号,请固定用该账号出单.

5)加入活水以后该如何联系内勤老师?

有两个群,一个是活水交流群,有问题请在此群交流.有老师会及时回答.

还有一个是活水爆单群,此群禁止发表言论,此群的目的是出单情况公布和重要信息同步.有任何问题可以联系分公司老师和活水老师

6) .给代理人的这个客户就归代理人了么? 可以随便怎么用么?

客户由i云保出资获得, 客户最终归属于i云保, 参加计划的代理人是客户流量的承接者, 负责客户成交, 并获得相应利益。但不得出现违规行为, 具体见活水考核办法。