hermezen
赫境

HermeZen 赫境生态
完整用户指南

客户勘探 · 开发信 · 询盘转化 · 发信通道 · 团队席位 · 经营协同

TokenHub 账号体系 + 赫境云 SaaS 工作台 · 逐屏截图 · 12 章 47 图

赫境云 + 赫境私域

进哪页 → 点什么 → 看到什么

2026 年 10 月版 · 内容基于真实界面截图

本指南所有客户数据均为演示数据

目录

封面	封面	
第一部分	赫境云：外贸拓客 SaaS	4
第 1 章	客户勘探主界面	5
第 2 章	拓客面板与 AI 控制台	8
第 3 章	赛道管理与抓取计划	10
第 4 章	日常拓客操作	11
第 5 章	询盘转化与销售管线	15
第 6 章	Instantly 发信通道	16
第 7 章	邮局托管与邮件管理	18
第 8 章	团队席位与本月用量	20
第 9 章	AI 智能体与营销工作流	21
第 10 章	系统设置与用户管理	22
第二部分	赫境私域：服务商版	23
第 11 章	私域拓客与 AI 控制台	24
第 12 章	私域经营与协同模块	27
附录	常见问题	33

阅读说明

本指南怎么用

全文按「**进哪页 → 点什么 → 看到什么**」组织，每一张截图下方都有一句图说，说明这张图展示的内容——图片不是装饰，它就是你操作后应该看到的画面。凡是演示态、不能真做的动作，都用　/　明确标出。

本指南分两部分：**第一部分**讲赫境云（外贸拓客 SaaS）工作台，面向一线拓客人员与选型评估者；**第二部分**讲赫境私域（服务商版），面向用一套后台管多个客户与项目的团队。最后附常见问题。

阅读顺序建议：第一部分按章节顺序读，先认界面（第 1–3 章），再看日常动线（第 4–5 章），最后按需查阅发信通道、席位用量与其余功能（第 6–10 章）；第二部分的两个章节可按经营需要跳读。

三种入口对照表

你是谁	从哪里进	说明
付费客户 / 演示账号	TokenHub 登录 → 进入赫境	赫境云没有独立账号体系，走 TokenHub 账号 SSO 免密进入（本指南第一部分全篇用这种方式演示）
被邀请的团队成员	团队登录入口 / 邀请链接	由业主在「团队席位」里邀请，链接有有效期
私域部署管理员	本地账号登录	仅用于私有化部署的后台维护

走错入口是「登不上」最常见的原因：用 TokenHub 账号去走本地账号登录，一定会提示用户名或密码错误。

关于演示数据

本指南使用平台提供的**演示租户**截图讲解。**页面里出现的公司名、域名、联系人、邮件正文全部是演示数据**，与任何真实客户无关；涉及密钥的字段已做脱敏处理。

出于安全考虑：**演示账号的口令不随本指南发放**，需要体验请联系你的客户经理开通；本指南也不收录含明文密钥的设置页面截图。

截图说明

本指南全部截图均为**浅色主题 + 简体中文**界面，取自演示租户的真实操作。**询盘转化页**在演示租户下没有回信数据，因此呈现为空态，属正常情况。

第一部分 赫境云：外贸拓客 SaaS

> 这一部分讲什么：赫境云（外贸拓客 SaaS）工作台的完整用法——从自动抓来的客户怎么审、怎么发开发信，到回信如何变成询盘、席位与用量怎么管。

适合谁看：负责一线拓客的运营或业务人员，以及正在选型、评估这套工具是否贴合自己流程的团队负责人。按章节顺序读即可；已有使用经验的，可以直接跳到对应功能的章节查阅。

这一部分覆盖的内容：

- 客户勘探主界面（第 1 章）
- 拓客面板与 AI 控制台（第 2 章）
- 赛道管理与抓取计划（第 3 章）
- 日常拓客操作：开发信、模板、跟进（第 4 章）
- 询盘转化与销售管线（第 5 章）
- Instantly 发信通道（第 6 章）
- 邮局托管与邮件管理（第 7 章）
- 团队席位与本月用量（第 8 章）
- AI 智能体与营销工作流（第 9 章）
- 系统设置与用户管理（第 10 章）

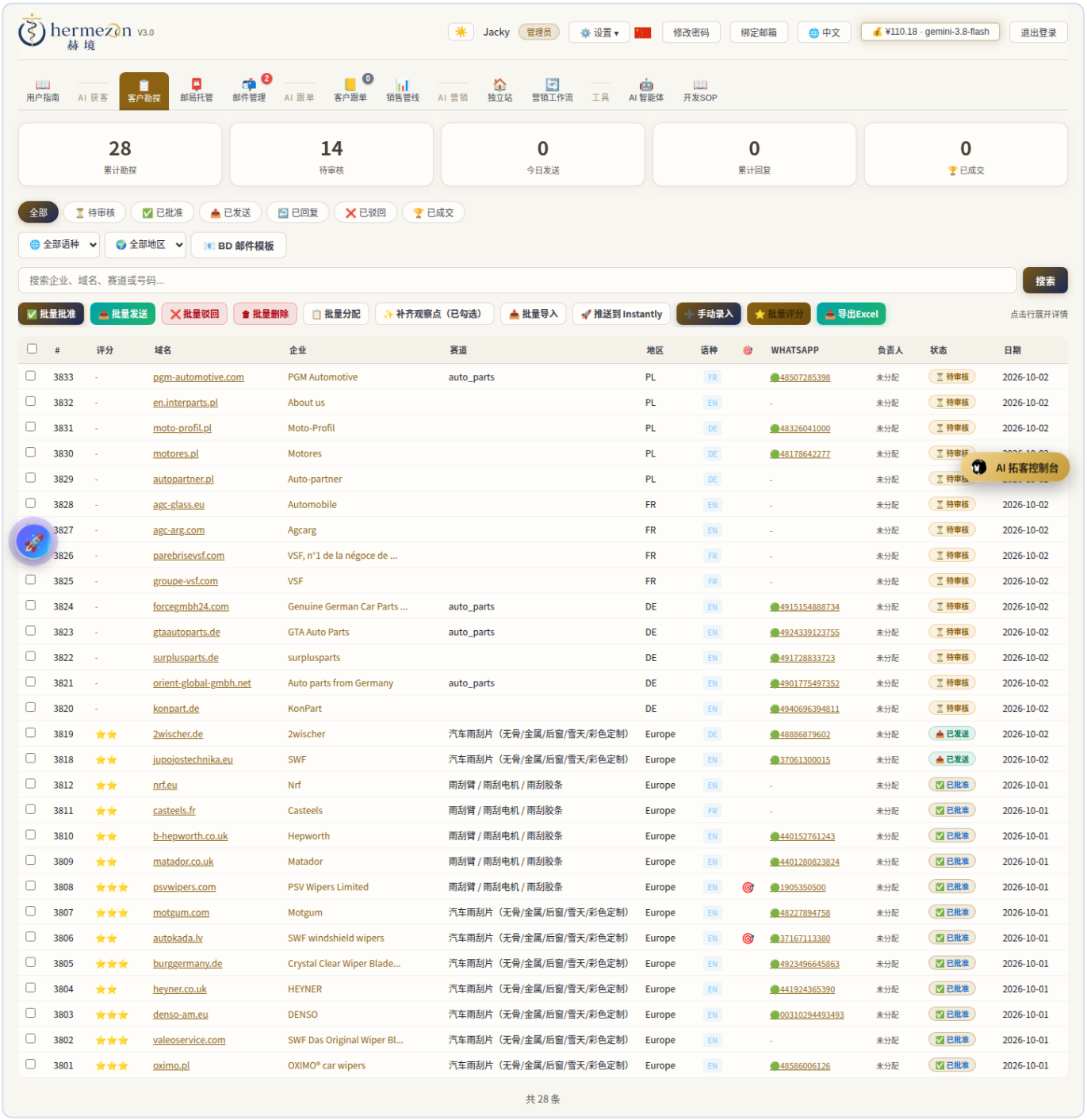
> 本指南使用平台提供的**演示租户**截图讲解。页面里出现的公司名、域名、联系人、邮件正文均为演示数据，与任何真实客户无关；涉及密钥的字段已做脱敏处理。

第 1 章 客户勘探主界面

> 一句话价值：工作台会按抓取计划自动带来潜在客户，你在这一页审核、筛选、展开并录入。

1.1 先认识整页布局

进入工作台后默认落在「客户勘探」。整页自上而下分成四块：顶部统计卡、状态页签、筛选条与客户数据表，日常操作基本都发生在这一页。



客户勘探页的整体布局——统计卡、状态页签、筛选条与数据表自上而下排布，构成一条完整的操作动线。

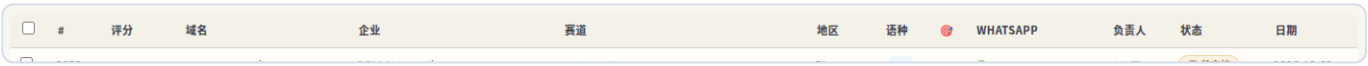
1.2 状态页签：客户走到哪一步

页签按客户的流转阶段划分，点一下即按该阶段过滤列表。整个「客户旅程」从一个页签就能看全。



> 状态筛选页签共七个，覆盖客户从待审核到已成交的各个阶段。

1.3 数据表里有哪些信息



> 数据表的列头——评分、域名、企业、赛道、地区、语种、WhatsApp、负责人、状态与日期，一屏内能看到一条客户的关键信息。

1.4 筛选与搜索

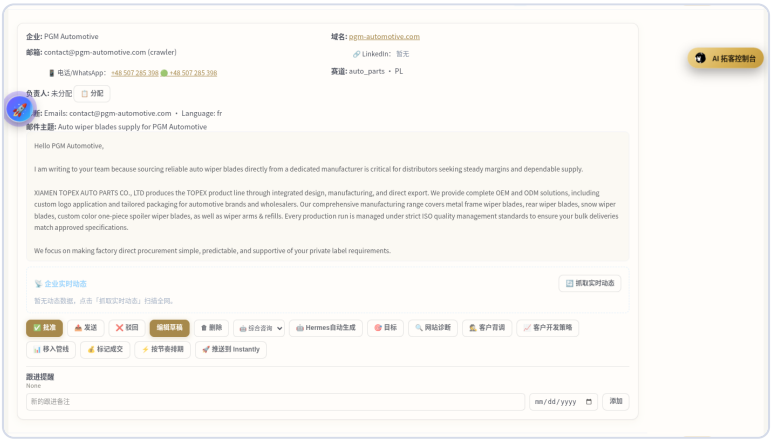
用顶部下拉按语种或地区收窄范围；用搜索框按企业名、域名或赛道直接定位。选回「全部」即相当于重置筛选。



> 语种与地区两个筛选下拉展开后的选项，可按条件收窄客户范围。

1.5 展开一条客户看明细

点表格任意一行，行下方展开「客户明细」卡，不必来回跳页。



> 展开单条客户后的明细卡，企业资料、联系方式、赛道诊断与开发信正文都集中在这张卡里。

1.6 批量操作按钮排



> 批量操作按钮排共十一个按钮，勾选客户后可对整批执行评分、批准、发送、导出、分配等动作。

> 批量评分、批量发送、导出与推送到 Instantly 等动作在演示态下只截图、不执行。

1.7 手动录入一条客户

自动抓取之外，也可以手动补录。手工录入的客户会与抓取来的客户走同一套审核流程。



> 手动录入客户弹窗，表单已填入示例值但未提交。

第 2 章 拓客面板与 AI 控制台

> 一句话价值：抓取、赛道、发信等入口收在页面角落的拓客面板里，AI 控制台则用自然语言下达操作。

2.1 左下角的拓客面板

为了方便主表格留出完整空间，这些入口收在页面左下角：展开时是完整面板，收起时悬停会显示入口名称。



左下角拓客面板的展开态，抓取、赛道、发信等入口集中在这里。



面板收起后悬停显示的金色文字气泡，用于快速确认入口名称。

2.2 右下角的 AI 控制台

AI 控制台用自然语言描述要执行的操作，平台先给出执行计划，确认后才真正运行。



右下角的 AI 控制台入口，圆形头像图标，点击后弹出对话窗。



AI 控制台弹窗展开后的样子，上方是说明文字，下方是输入框。



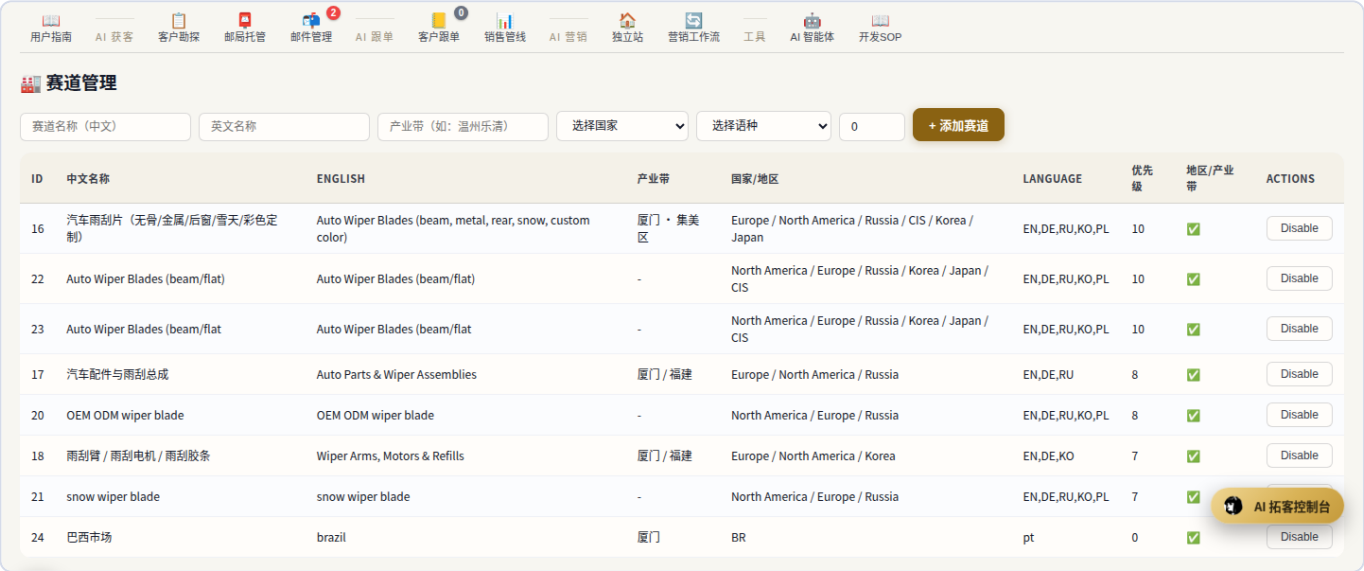
AI 控制台给出的执行计划卡，本例包含 crawl_config 与 crawl_trigger 两条动作，确认后才会执行。

第 3 章 赛道管理与抓取计划

> 一句话价值：抓什么行业的客户、什么时候抓、抓多少，都由赛道与抓取计划决定。

3.1 赛道管理

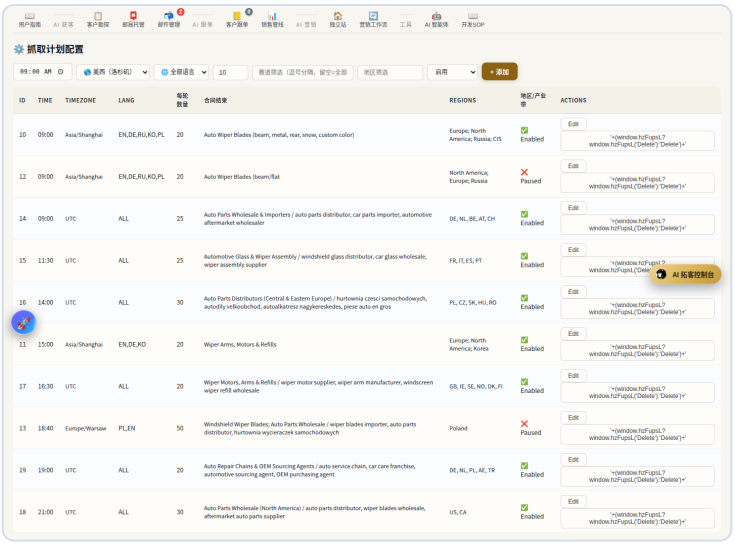
抓取与评分都按赛道进行。可以按自己的业务方向维护关注的行业，抓取结果会落到对应赛道下。



> 赛道管理列表，抓取与评分都按赛道进行，可按业务方向维护关注的行业。

3.2 抓取计划配置

抓取计划决定客户列表是怎么自动长出来的：每条计划可设置执行时间、时区、语种、地区与每轮数量，平台按计划定时产出客户。



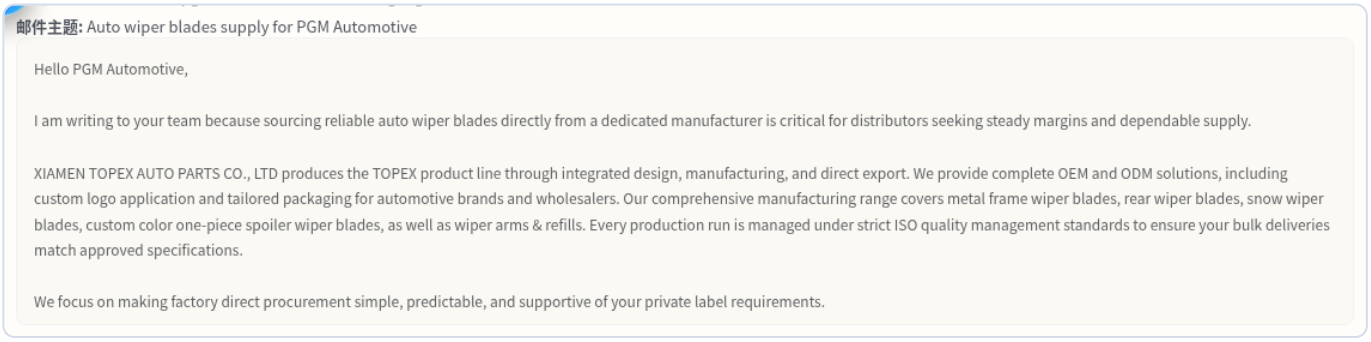
> 抓取计划配置共十条，每条设置时间、时区、语种、地区与每轮数量。

第 4 章 日常拓客操作

> 一句话价值：日常动线——写好开发信、成批发出去、跟进已回复的客户。

4.1 看开发信正文

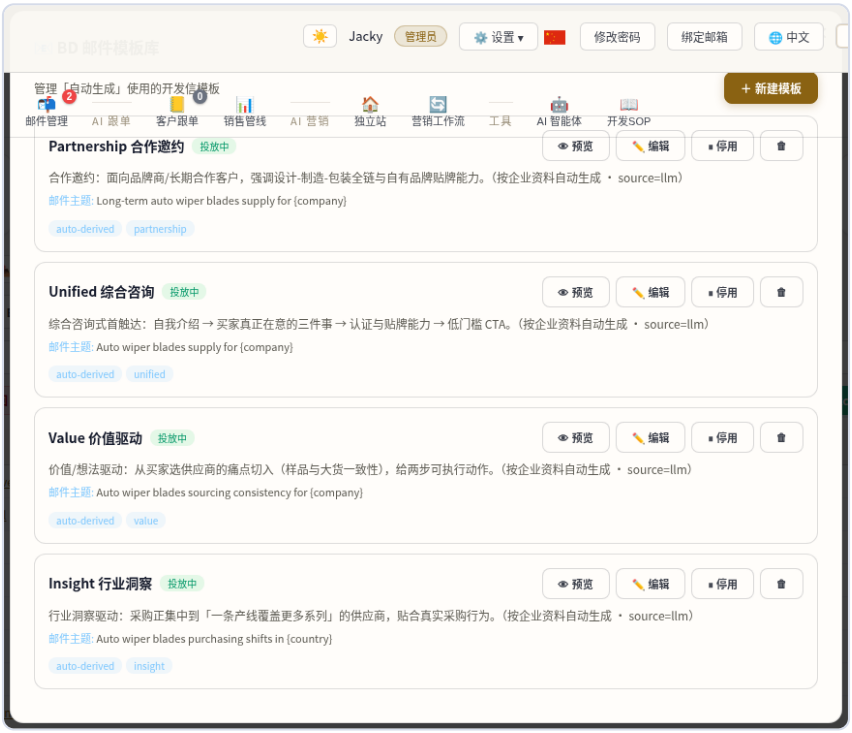
展开客户后即可看到给这家客户准备的开发信：主题与开头会带上企业名与域名，个性化开场自动填充，正文可直接发、也可先改。



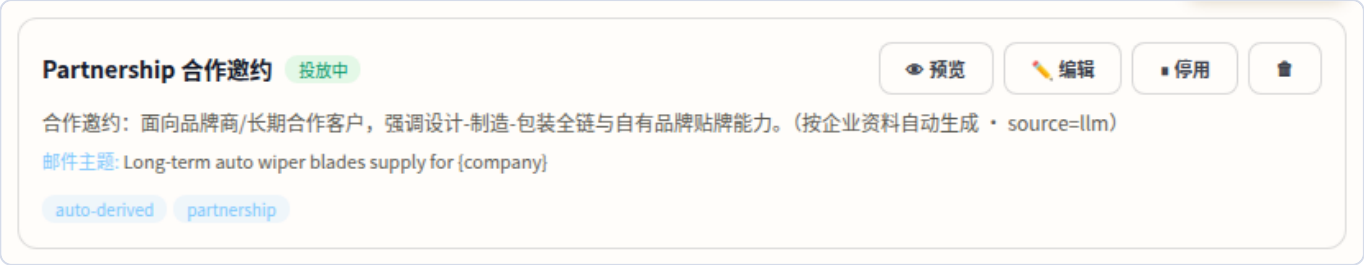
客户明细里的开发信正文，主题与开头带上企业名与域名，正文中的品牌名为占位符。

4.2 选用 BD 邮件模板

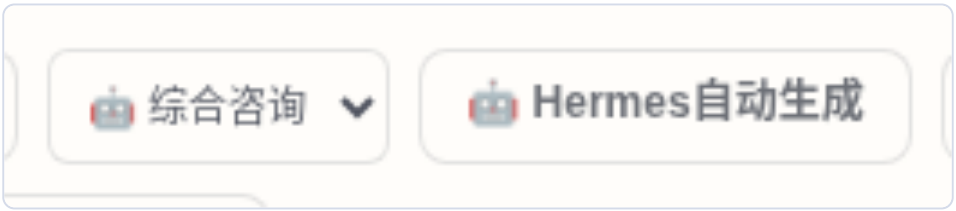
模板库内置四套写法，按客户类型选用即可。选模板后变量会自动填充，也可以在企业资料的基础上让 AI 起草，再人工润色。



BD 邮件模板库内置四套模板——综合咨询、价值驱动、洞察、合作。



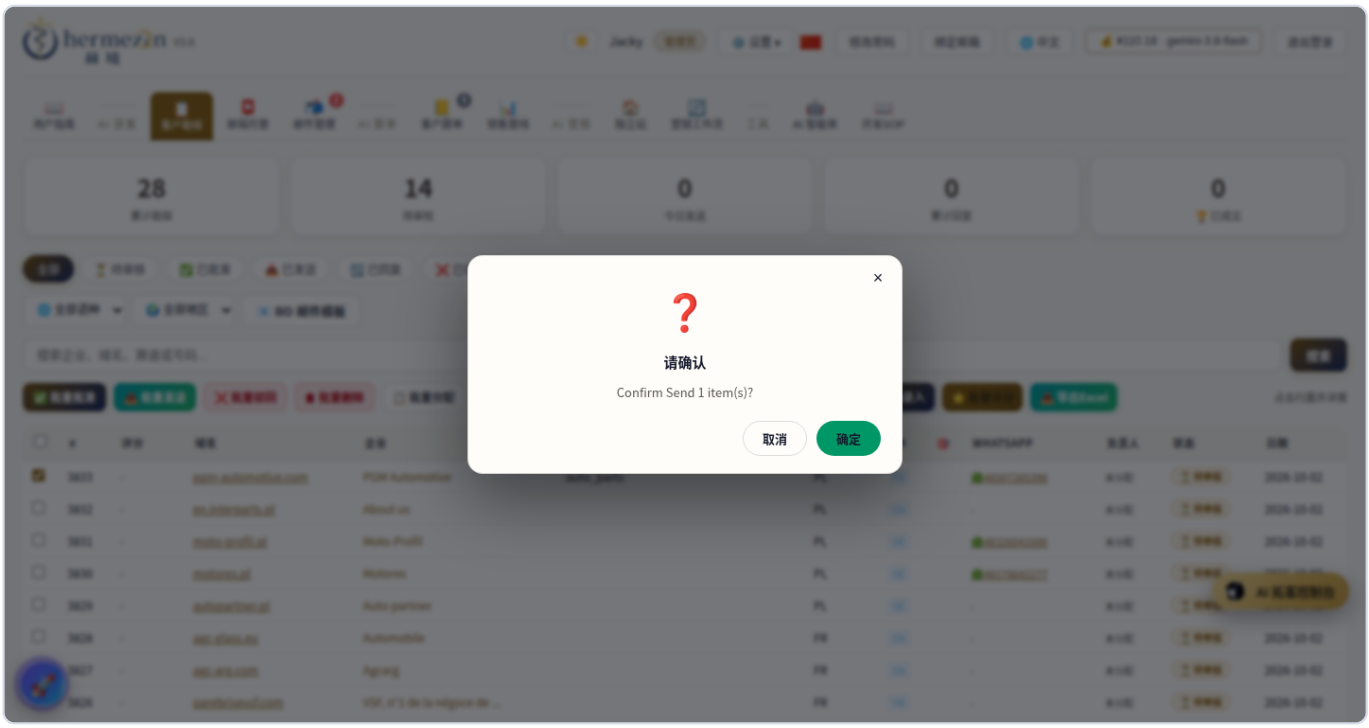
> 单张模板卡的特写，模板的适用场景与切换入口都在这张卡上。



> 按企业资料套用模板或让 AI 起草的入口，用于生成贴合该客户的正文。

4.3 批量发送

勾选客户后成批发送。平台会按每日上限与发送间隔逐步发出，新邮箱还会走预热曲线，不会一次性群发。



> 批量发送的确认弹窗，截图停在已取消、未发信的状态；确认后邮件才会进入发信队列。

> 本指南**绝不真发**：批量发送只截确认弹窗，不点确认。

4.4 推送到 Instantly

勾选客户后，可把这批客户推进指定的 Instantly 活动，由 Instantly 侧负责后续的发信节奏与预热。



> 「推送到 Instantly」按钮，勾选客户后点击即可把这批客户推进指定活动。

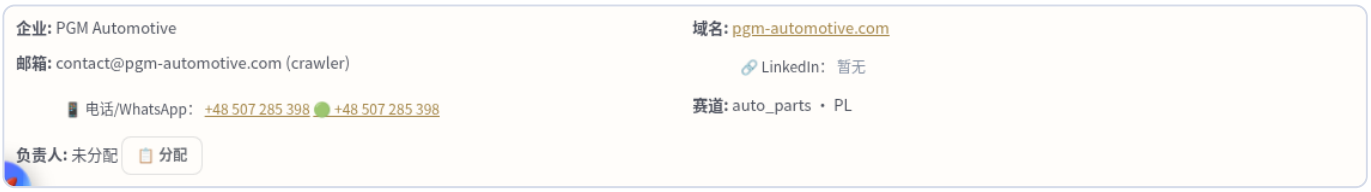
4.5 处理已回复的客户

回信客户的处理优先级最高，可切到「已回复」页签集中处理，再从明细里查看联系人信息、推进到询盘或成交。



> 「已回复」筛选态下的客户列表，这些是已经回信的客户，处理优先级最高。

4.6 客户联系人信息



> 客户联系人区，负责人、邮箱、LinkedIn 与电话 / WhatsApp 等字段集中展示，部分号码按平台规则脱敏。

4.7 开发 SOP

SOP 页把外贸开发的各个阶段对应到工作台里的具体动作，并标注各阶段的转化比例，新手照着做即可。



开发 SOP / 成交漏斗页，把各开发阶段对应到工作台动作，并标注阶段转化比例。

第 5 章 询盘转化与销售管线

> 一句话价值：客户回信后自动进询盘面板，再在销售管线上按阶段推进到成交。

5.1 询盘转化

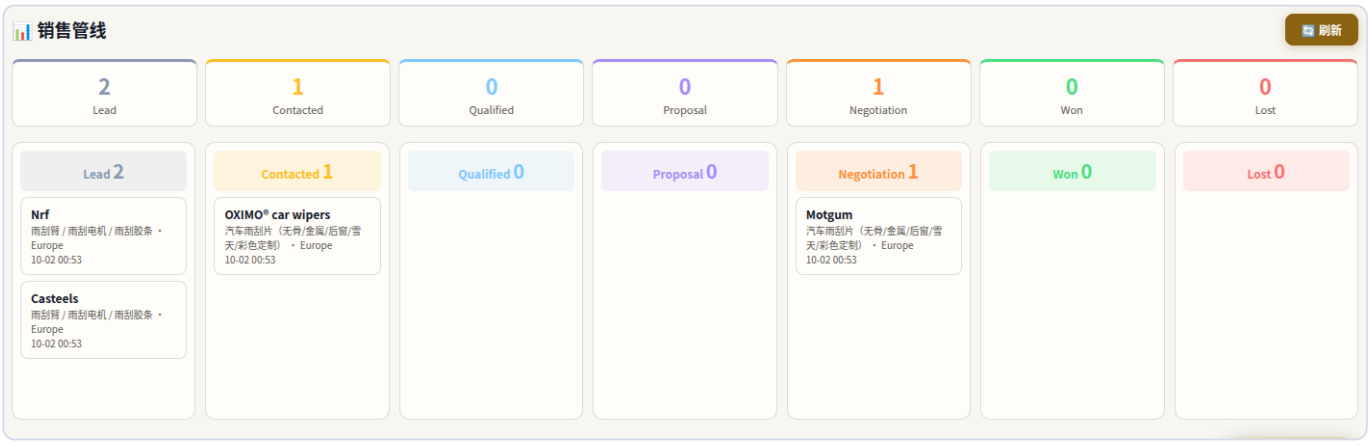
面板由询盘列表与漏斗卡组成，用于查看回信、分级与首响时长。演示租户当前没有回信，页面为空态——没有回信时列表为空、漏斗各项为零，属正常情况。



> 询盘转化页，当前为空的真实状态，没有回信时列表为空、漏斗各项为零。

5.2 销售管线

管线看板按阶段分列，拖动卡片或改状态即可推进，每列显示该阶段的客户数，用可视化的方式看清整条管线。



> 销售管线看板，七列对应线索到成交的七个阶段，卡片可拖动推进。

第 6 章 Instantly 发信通道

> 一句话价值：把自己已有的 Instantly 工作区接进来，用自带的发信邮箱与活动跑批量触达。

6.1 配置卡片

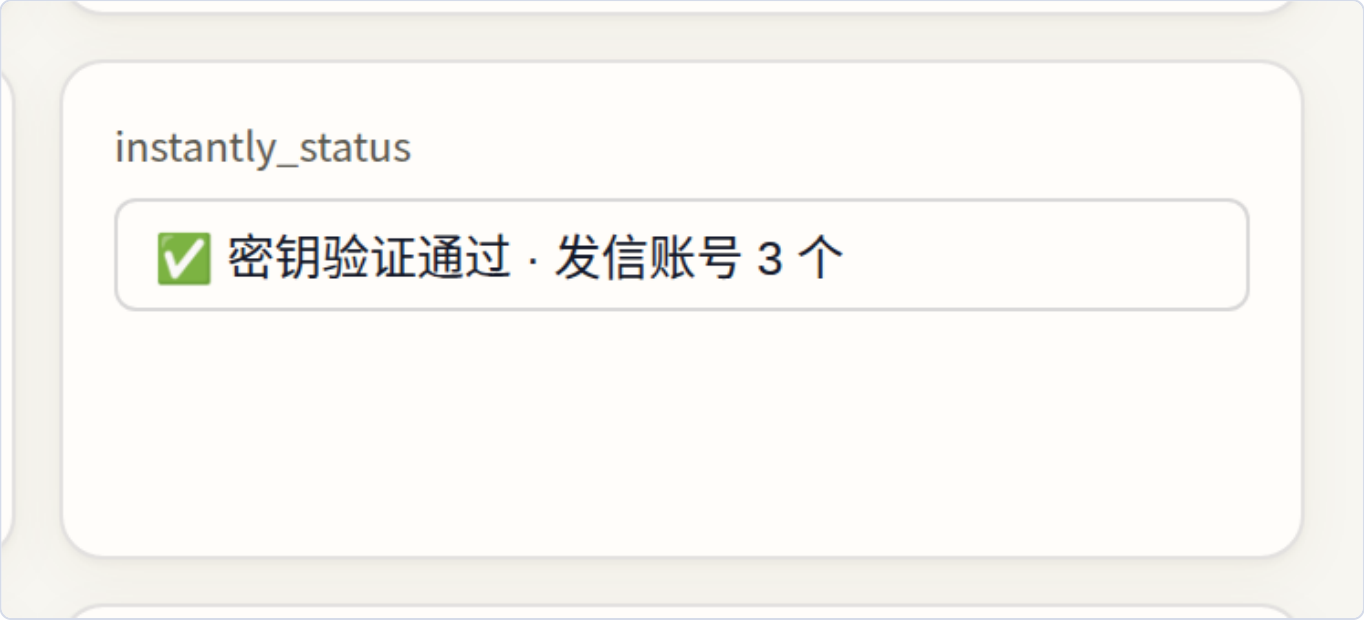
配置入口在拓客面板的「发信通道 · Instantly」卡片：粘贴 API Key、保存并启用后即可使用。



拓客面板里的 Instantly 发信通道卡片，粘贴 API Key 并保存后即可启用。

6.2 密钥验证状态

卡片顶部会显示密钥的验证状态。未配置时会明确提示，不会静默失败。



> Instantly 密钥验证状态，未配置时会明确提示。

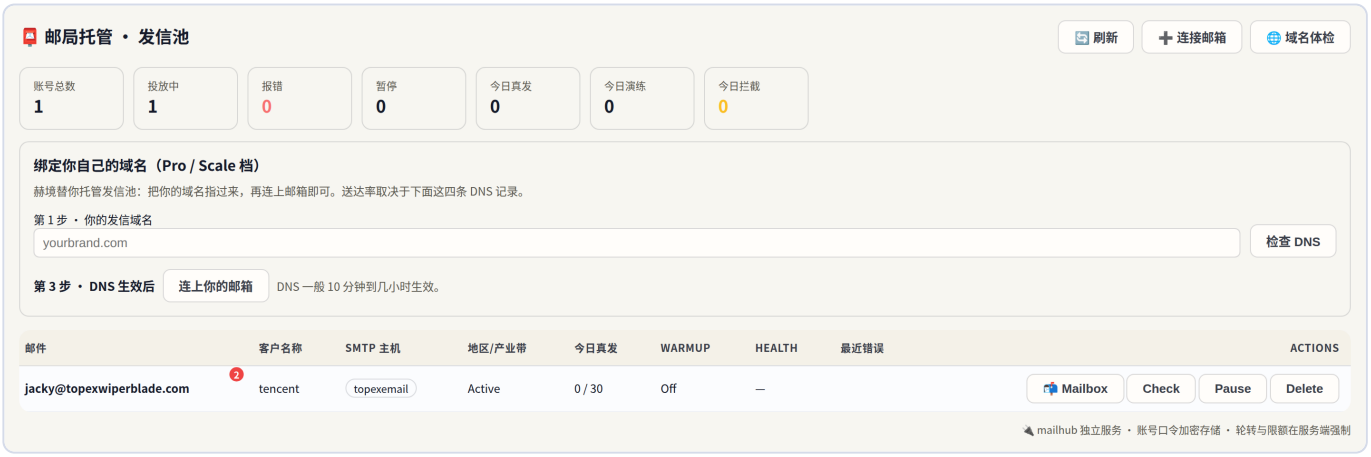
本指南**不粘贴真实 Key、不保存、不点测试连接**。真实接入时，在 Instantly 后台新建 API Key，粘进卡片保存并启用即可；发信邮箱、预热与每日上限仍在 Instantly 侧配置。

第 7 章 邮局托管与邮件管理

> 一句话价值：不想自带 Instantly 的，可以用赫境托管的发信池统一管理发信邮箱与收信。

7.1 邮局托管

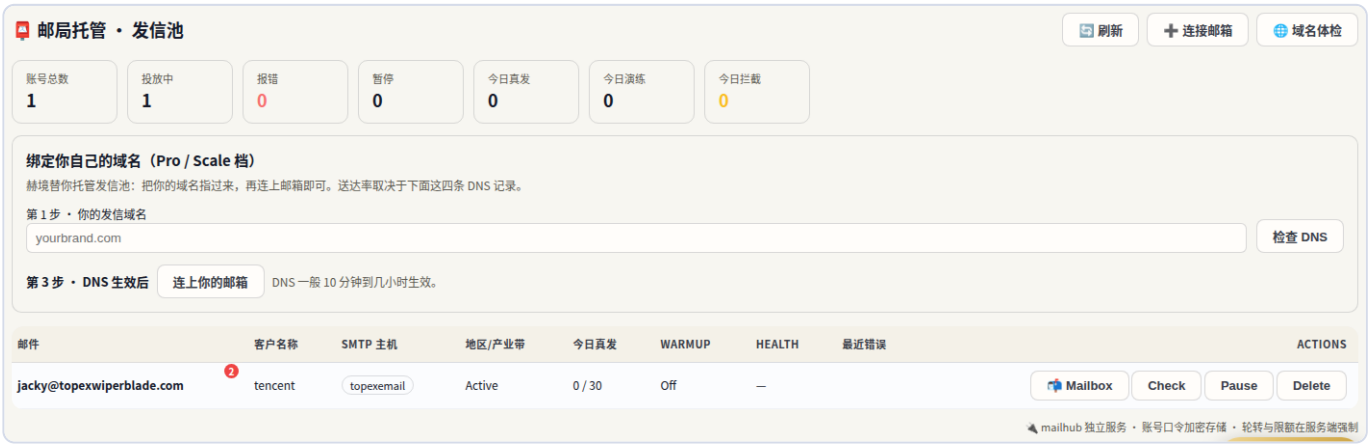
托管面板引导你填写发信域名、检查 DNS 记录并接入邮箱；接入后由平台负责发送轮转、每日闸门与发送间隔。



> 邮局托管面板，引导填写发信域名、检查 DNS 记录并接入邮箱。

7.2 发信池账号

发信池账号表列出已接入的邮箱及其状态，便于统一查看发信账号的健康情况。



> 邮局托管发信池账号表，列出已接入的邮箱及其状态。

7.3 邮件管理

邮件管理读的是你自己邮箱里的信：拉取最近邮件、查看回复，也可以直接撰写开发信。平台只通过你自己配置的 IMAP / SMTP 工作。



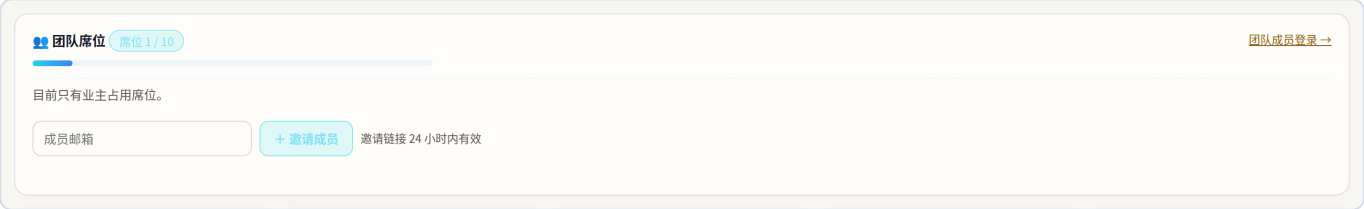
> 邮件管理面板，用于拉取邮箱最近邮件、查看回复并撰写开发信。

第 8 章 团队席位与本月用量

> 一句话价值：把同事拉进来一起干活，一人占一个席位；随时看清本月用量与剩余额度。

8.1 团队席位

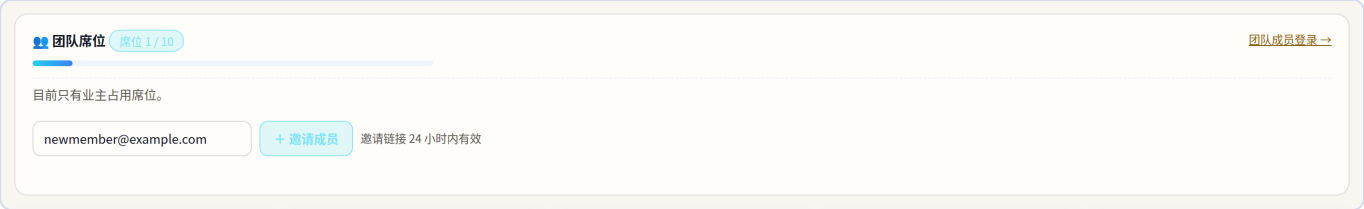
席位卡显示当前占用情况，席位数由套餐档位决定。满席时系统不会生成有效邀请链接，会提示升级，这是设计行为。



> 团队席位卡显示当前占用情况（本例 1/10），席位数由套餐档位决定。

8.2 邀请成员

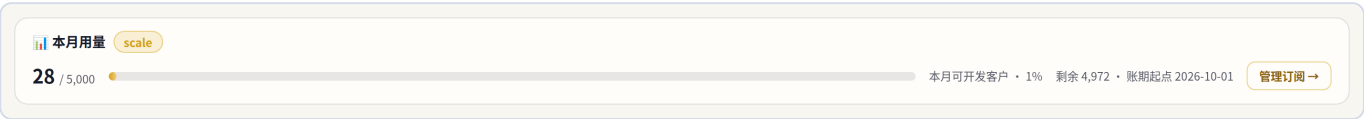
填入成员邮箱后生成邀请链接，链接有有效期，复制发给对方即可；成员接受后占用一个席位。



> 邀请成员弹窗，填入成员邮箱后生成邀请链接，弹窗未提交。

8.3 本月用量

用量卡回答三个问题：现在是什么档位、本月用了多少、剩余多少。用量只统计每月可开发客户数，抓取后经去重再计数。



> 本月用量与勘探配额卡，显示已用 / 总量（本例 28/5000）。

用满之后有两条路：升档，或等下一个账期自动重置。用满不影响已抓取的数据，只影响新的开发量。

第 9 章 AI 智能体与营销工作流

> 一句话价值：除拓客主干之外，工作台还提供对话、写文章、生图与多步群发序列。

9.1 AI 智能体

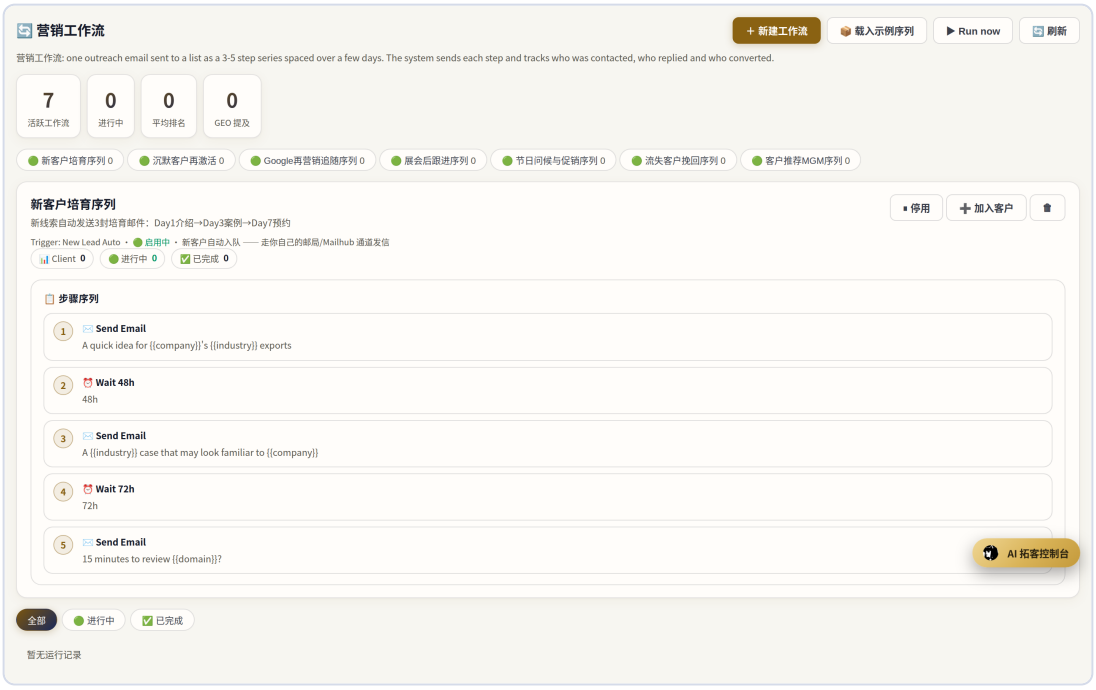
智能体页提供对话、写文章、生图等能力，模型清单与你的网关账号同源，每次调用都会留下模型、耗时与成本记录。



AI 智能体页，提供对话、写文章、生图等能力，模型清单与网关账号同源。

9.2 营销工作流

工作流把一封开发信拆成多步、按间隔自动发送：可设置触达条件、加入客户、随时停用。适合新客户培育、展会后跟进、沉默客户再激活等场景。



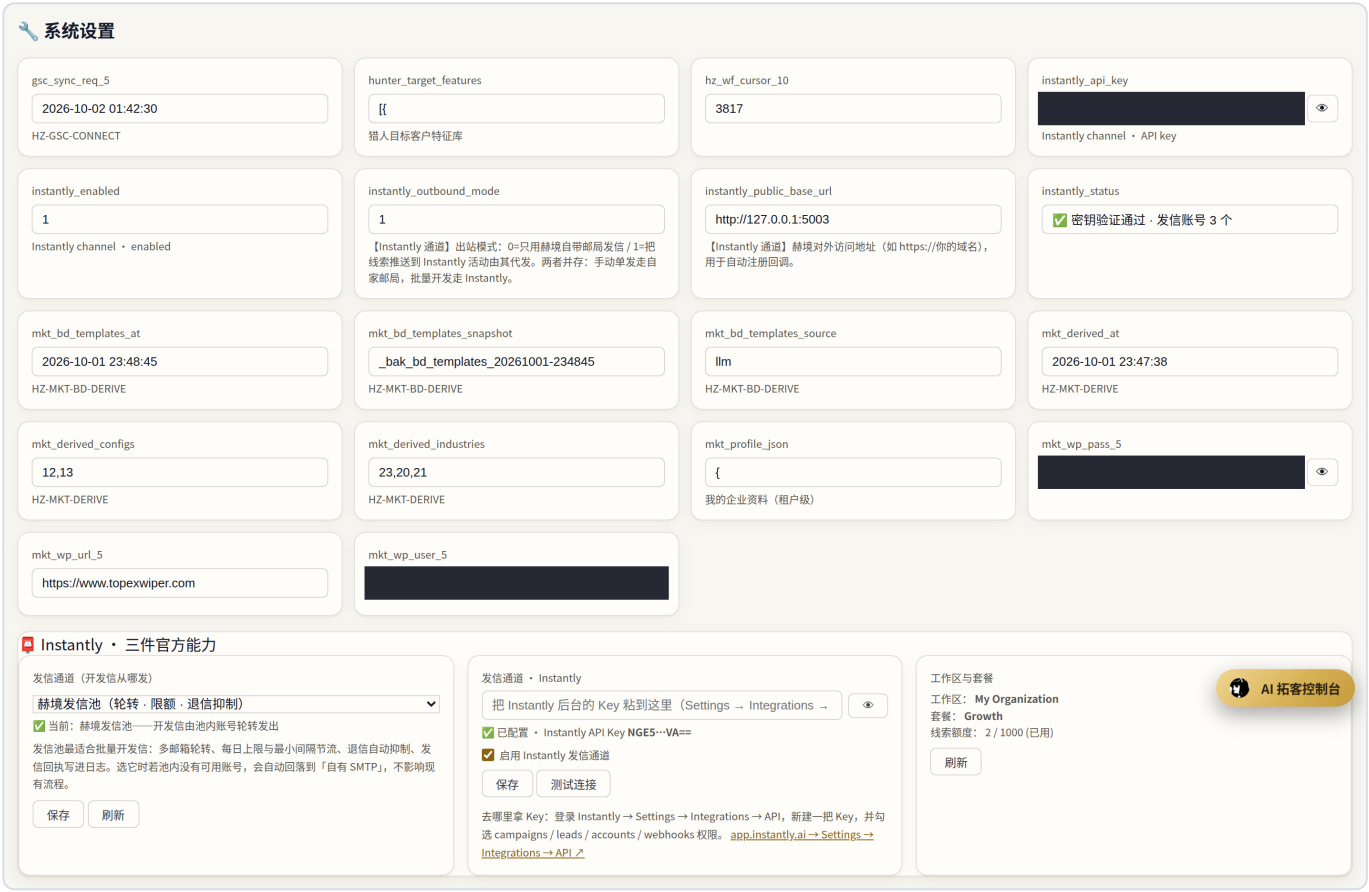
营销工作流页，内置七套群发序列，把开发信拆成多步、按间隔自动发送。

第 10 章 系统设置与用户管理

> 一句话价值：设置里集中放置模型接入、企业信息、发信与成员账号等配置项。

10.1 系统设置

系统设置集中放置模型接入、企业信息、发信等配置。本指南使用的截图已做脱敏处理，不含任何明文密钥。



> 系统设置页（截图已脱敏），集中放置模型接入、企业信息、发信等配置。

10.2 用户管理

用户管理可查看成员账号、角色与启用状态，用于日常的账号维护。



> 用户管理页（截图已脱敏），可查看成员账号、角色与启用状态。

> 含 SMTP 密码、大模型 API Key 等敏感字段的页面，本指南不收录其截图，请在系统内自行查看。

第二部分 赫境私域：服务商版

> 这一部分讲什么：赫境私域面向服务商——用一套后台替多个客户做交付、或把整套能力打包对外经营。除拓客之外，它还包含报价合同、社媒、SEO、项目与询盘等经营协同模块。

适合谁看：把赫境作为对外服务能力来经营的团队，例如代运营服务商、外贸综合服务方，以及需要「一套后台管多个客户与项目」的内部团队。

这一部分覆盖的内容：

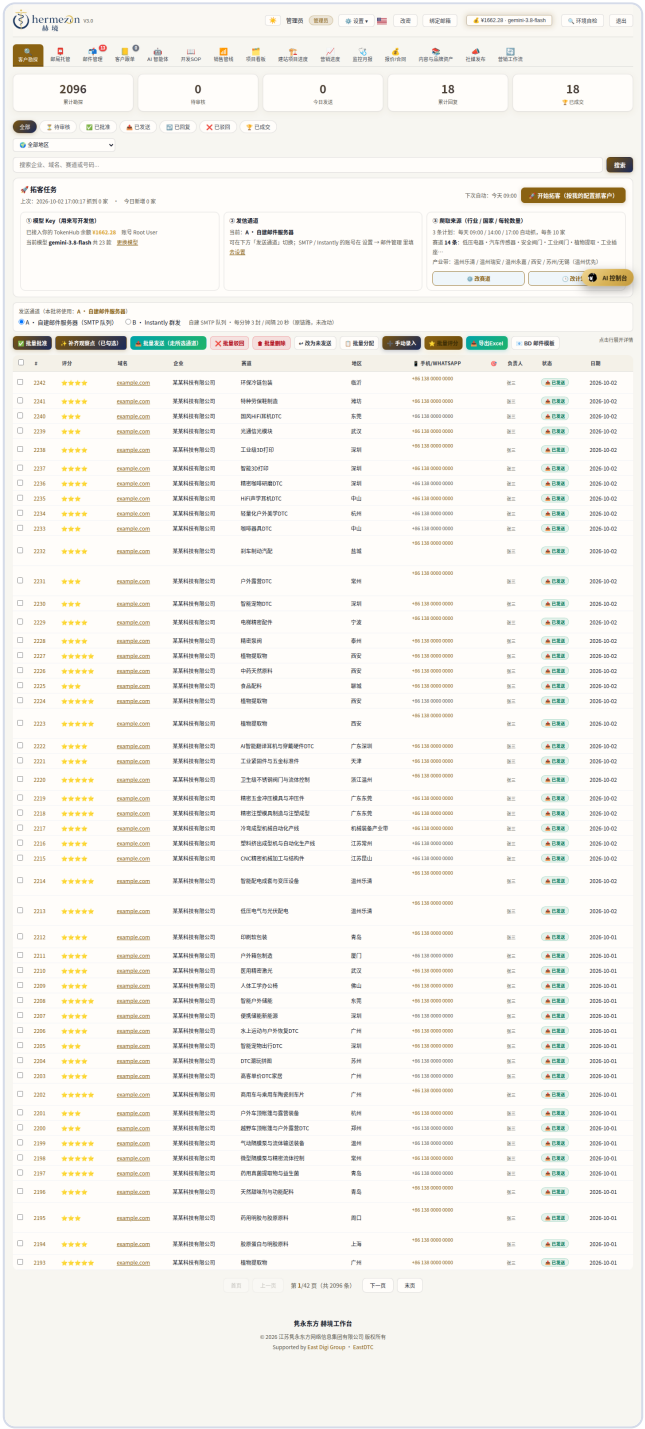
- 私域首页与客户勘探（第 11 章）
- 私域 AI 控制台（第 11 章）
- 报价与合同、社媒矩阵、SEO 监控（第 12 章）
- 项目看板、询盘跟单、邮件托管（第 12 章）

第 11 章 私域拓客与 AI 控制台

> 一句话价值：私域版在首页给出经营数据总览，拓客与 AI 控制台沿用了同一套交互。

11.1 私域首页

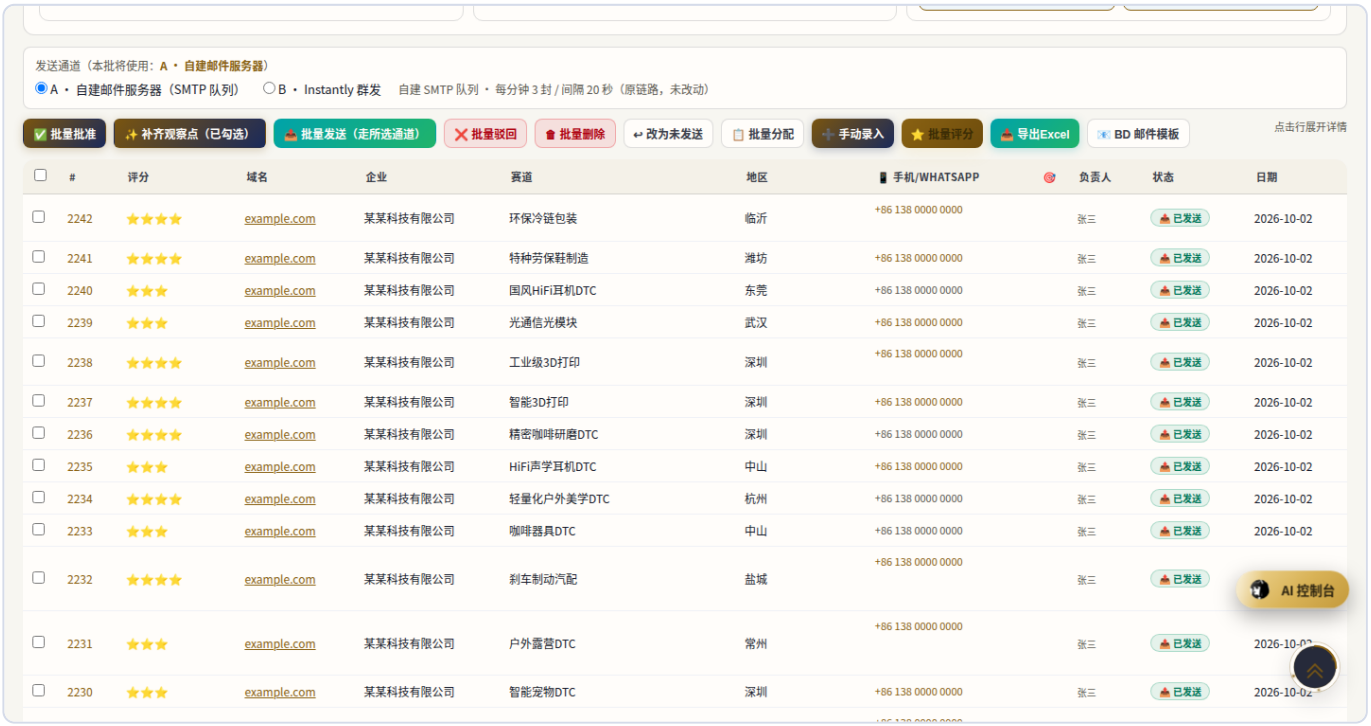
首页顶部是经营统计卡，累计勘探等数据一屏可见，是进入各项经营模块的总入口。



私域首页，顶部统计卡显示累计勘探 2096 等经营数据，是服务商版的入口页。

11.2 客户勘探

私域的客户勘探页与赫境云保持一致：客户列表加批量操作排，审核、筛选与批量动作的操作方式相同。



> 私域客户勘探页，包含客户列表与批量操作排，操作方式与赫境云一致。

11.3 AI 控制台

私域的 AI 控制台沿用了同一套交互：用自然语言下达操作，平台先给出执行计划，确认后再执行。



> 私域 AI 控制台的入口按钮与弹窗，与赫境云采用同一套交互。



私域 AI 控制台的执行计划卡，本例包含三条 POST 动作，确认后执行。

第 12 章 私域经营与协同模块

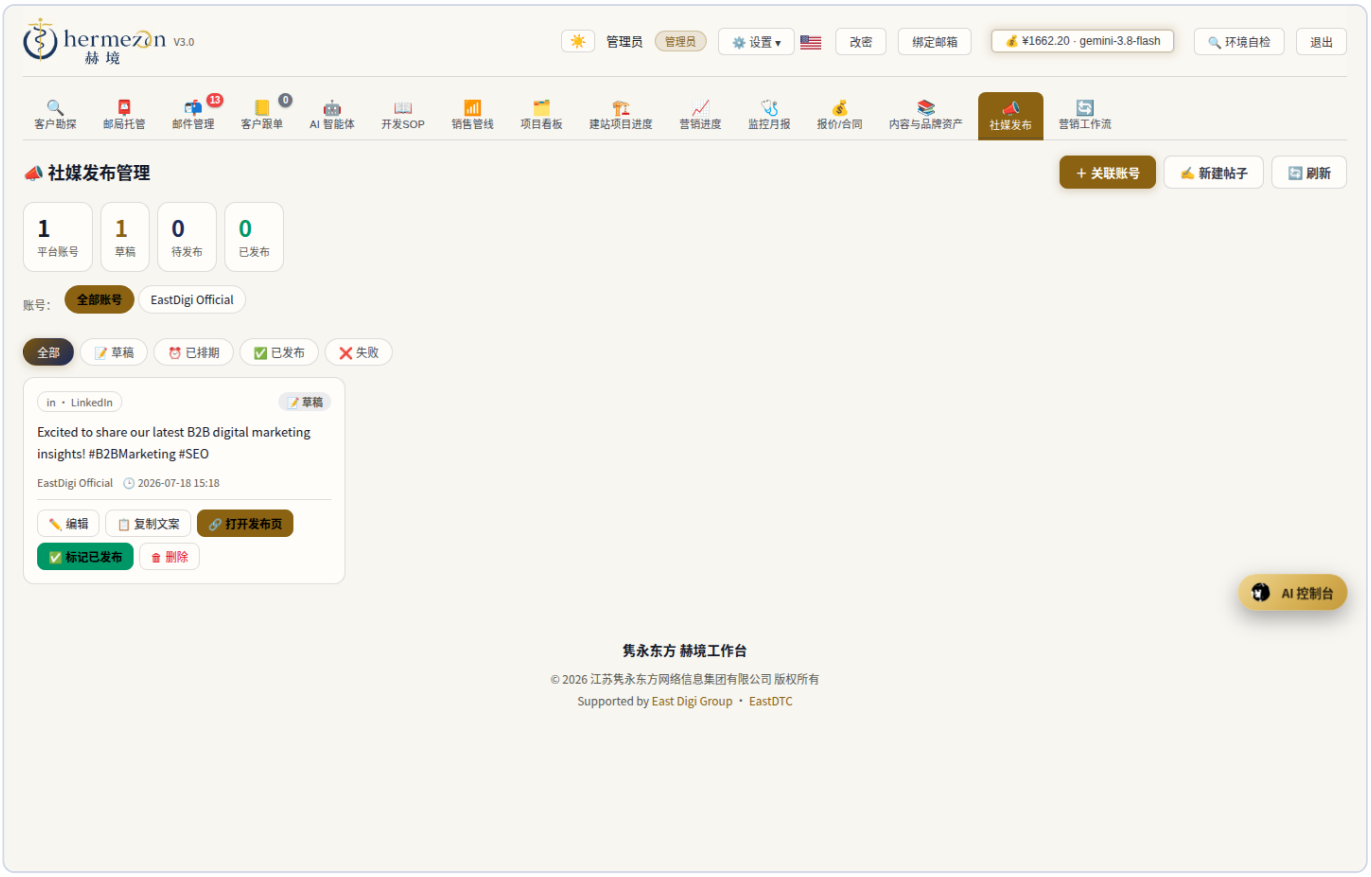
> 一句话价值：把报价合同、社媒、SEO、项目与询盘等经营环节收在同一套后台里。

12.1 报价与合同



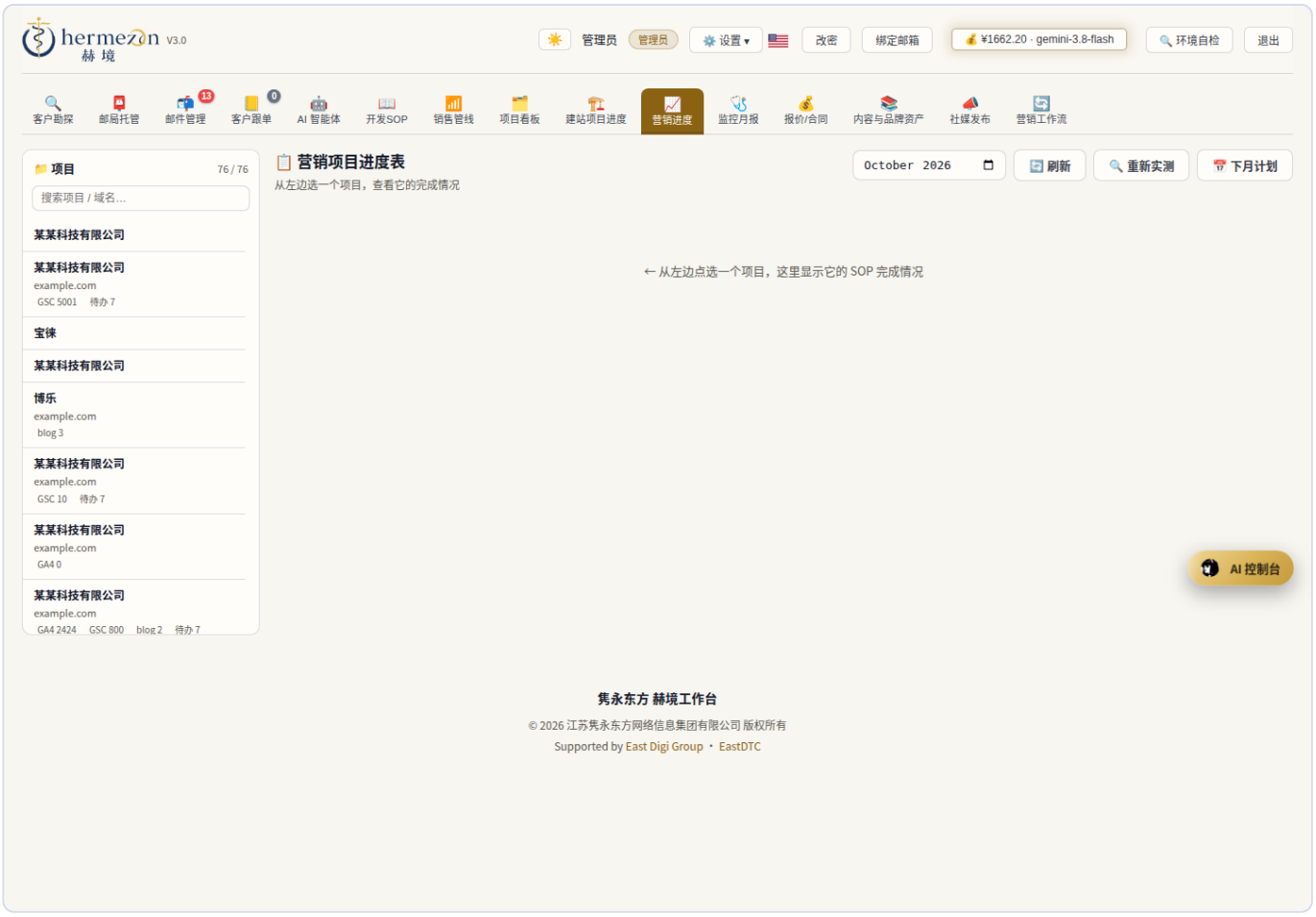
报价 / 合同模块，用于管理对外报价与合同记录。

12.2 社媒矩阵



> 社媒矩阵，用于统一维护多个社交账号的运营。

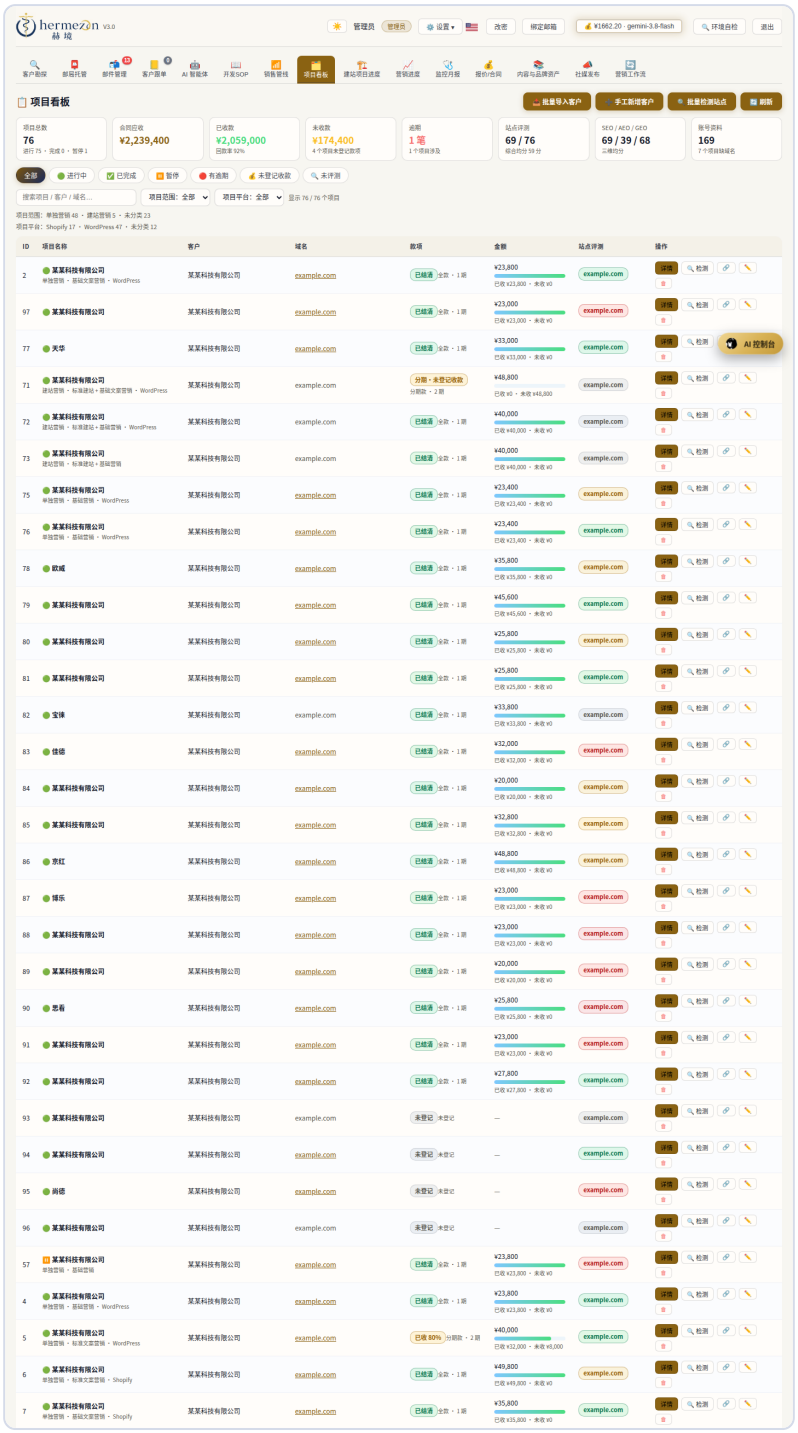
12.3 SEO 监控



> SEO 监控，用于跟踪站点关键词与排名变化。

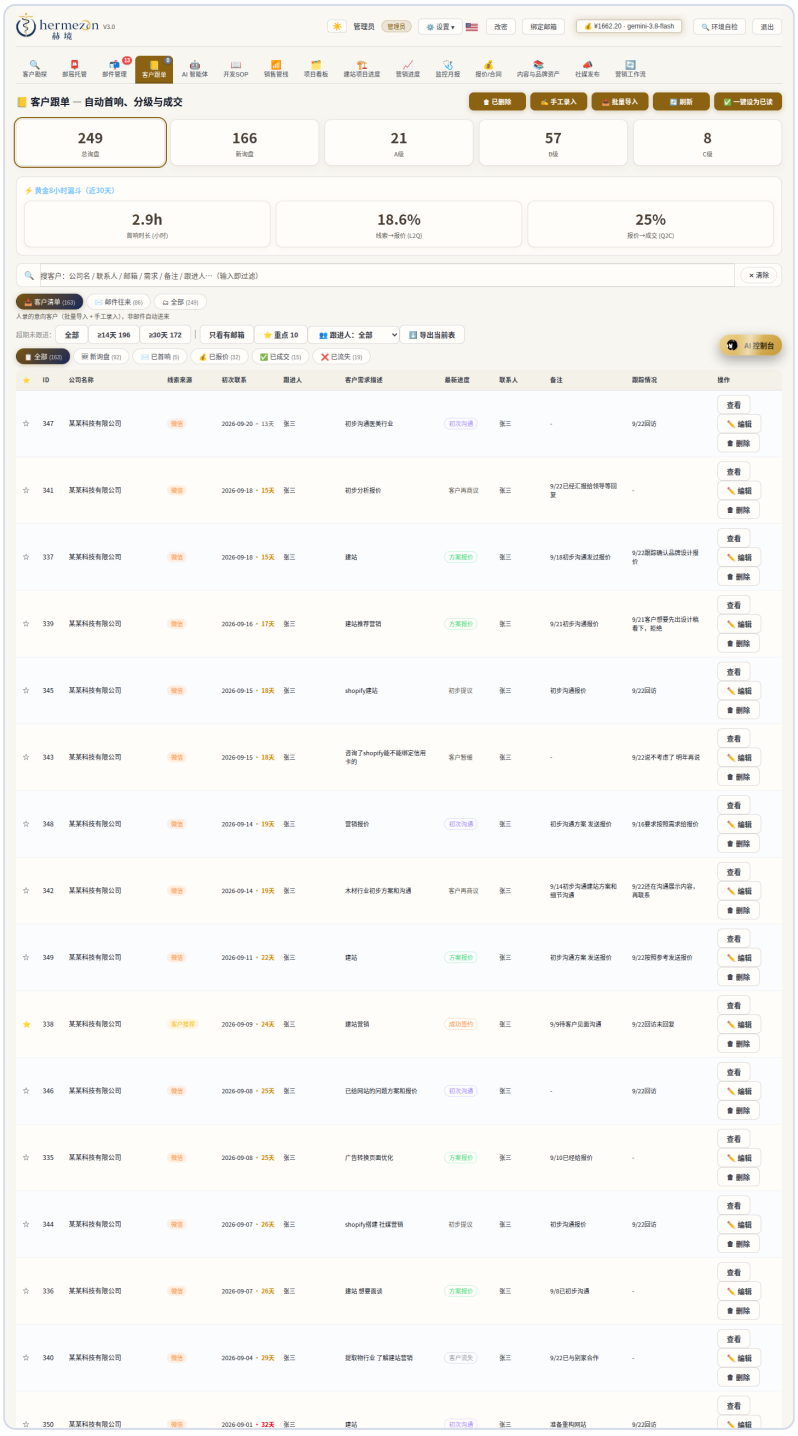
12.4 项目看板

项目看板把项目进度与回款情况放在一起看，含合同应收与回款率。



项目看板，含合同应收与回款率，把项目进度与回款情况放在一起看。

12.5 询盘 / 客户跟单



> 询盘 / 客户跟单，用于把询盘逐条跟进到客户。

12.6 邮件托管 / 邮局



> 邮件托管 / 邮局，用于管理发信邮箱与发信通道。

附录 常见问题

> 一句话价值：把最容易卡住的几个问题一次说清，并附上账号与密钥的安全习惯。

A. 常见问题

1）登录不上工作台，提示用户名或密码错误?

先确认是不是走错了入口。赫境云有三道门：付费客户与演示账号从 TokenHub 登录进入；受邀成员从团队登录入口进入；私域部署管理员走本地账号登录。用 TokenHub 账号去走本地账号登录，一定会提示用户名或密码错误。

2）注册时收不到邮箱验证码?

先查垃圾邮件；再确认邮箱填写正确（验证码是必需项）；稍等一分钟重试一次。若连续两次都收不到，联系客户经理核对发信服务状态。

3）明明批准了客户，为什么发不出去信?

1. 客户必须先处于「已批准」状态才能发送，待审核状态不会触发发送。
2. 确认发信通道已就绪：自带 Instantly 的需先粘贴密钥并启用；用赫境托管邮局的需先接入邮箱且 DNS 体检通过。
3. 发信受每日上限与发送间隔限制，新邮箱还要走预热曲线，所以发信量是逐步上升的，不会一次全部发出。

4）为什么询盘页是空的?

询盘页展示的是客户回信。还没有客户回信时，列表为空、漏斗各项为零，这是正常状态，不是故障。回信到达后会自动入库并按内容分级。

5）提示席位满了，或邀请链接点了没用?

席位数由套餐档位决定。满席时系统不会生成有效邀请链接，会提示升级——升档后即可继续邀请。邀请链接有有效期，过期需重新生成。

6）本月用量用满了怎么办?

两条路：升档，或等下一个账期自动重置。用满不影响已经抓取的数据，只影响新的开发量。

7）Instantly 卡片显示「尚未配置」，是坏了吗?

不是。那是从未粘贴过 API Key 的正常初始状态。按卡片提示去 Instantly 后台新建密钥，粘进卡片保存并启用即可。

8）截图里的客户和数据是真的吗?

本指南使用演示租户的数据截图，页面里的公司名、域名、联系人与邮件正文均为演示数据，与任何真实客户无关；涉及密钥的字段已脱敏。

B. 安全提示

- **账号口令不外传**：演示 / 试用账号的口令不随本指南发放，需要体验请联系客户经理开通。
- **API Key 只粘一次**：粘贴到对应配置卡片后即用即走，不要贴进聊天工具、工单或截图里。
- **截图前先自查**：设置类页面可能含敏感字段，对外分享前先确认没有明文密钥。
- **订阅与支付不可逆**：点下订阅 / 支付按钮会真实扣减钱包余额，操作前先核对金额与档位。
- **邮箱密码平台不代持**：邮件管理只通过你自己配置的 IMAP / SMTP 工作，赫境不保存你的邮箱密码。