

协同客户管理应用

(普及版 V4.2)

产品功能简介

北京致远互联软件股份有限公司

2019年9月

目 录

1. 应用概述.....	1
1.1 管理理念.....	1
1.2 使用对象.....	1
1.3 适用范围.....	1
2. 解决的问题.....	1
3. 应用结构.....	2
4. 管理应用特色.....	2
5. 应用功能.....	3
5.1 客户信息.....	3
5.1.1 我的客户.....	3
5.1.2 我共享的客户.....	3
5.1.3 他人共享客户.....	3
5.1.4 客户信息管理.....	3
5.2 客户管理.....	4
5.2.1 客户新增.....	4
5.2.2 客户拜访.....	4
5.2.3 信息变更.....	4
5.3 客户报表.....	4
5.3.1 查询报表.....	4
5.3.2 统计报表.....	4
6. 服务说明.....	4

1. 应用概述

1.1 管理理念

以客户信息为核心，记录客户的新增、拜访、信息变更的过程，存储客户信息、客户状态、拜访记录，达到管理并经营好客户的目的，实现企业本身效益与利润的最大化。

1.2 使用对象

客户管理应用（普及版）的主管部门通常为销售管理部门，管理客户相关数据、客户相关报表、各项审批流程和应用事务授权等内容。

使用群体为单位、企业内的高层管理人员及销售部门的业务人员，分管理层级处理不同的工作事务。

- (1) 销售管理人员(如销售总监、销售经理): 处理客户的相关审批, 查阅客户的相关信息数据与报表, 制定客户信息管理的相关规章制度和流程规范;
- (2) 业务人员(如业务人员): 处理客户信息管理的业务事务, 查阅职权范围内的客户相关信息数据与报表, 执行客户管理的相关制度;

1.3 适用范围

客户管理应用（普及版）包含了单位、企业的客户管理中最基础的客户录入、客户拜访和客户信息变更的过程管理，同时可以针对使用场景进行调整，扩展性、灵活性强。

应用适用于销售业务团队人员在 50 人以下的单位、企业，在经过组织架构的设置与快速流程配置即可实现快速实现客户管理的信息化。

2. 解决的问题

客户管理中，如果客户信息记录分散，则客户的信息难以进行统一地管理，也难以对客户进行分析和良好地经营，对于客户的拓展和持续经营，以及产品、服务的提升发展都会产生影响。同时，相关的客户经营过程也没有记录，管理者难以了解相关的行为，不容易评估业务人员的优劣。

通过客户管理应用（普及版）应用，很多客户管理工作中容易出现的问题，都可以轻松地解决，使得相关管理人员能随时地对客户进行分析。

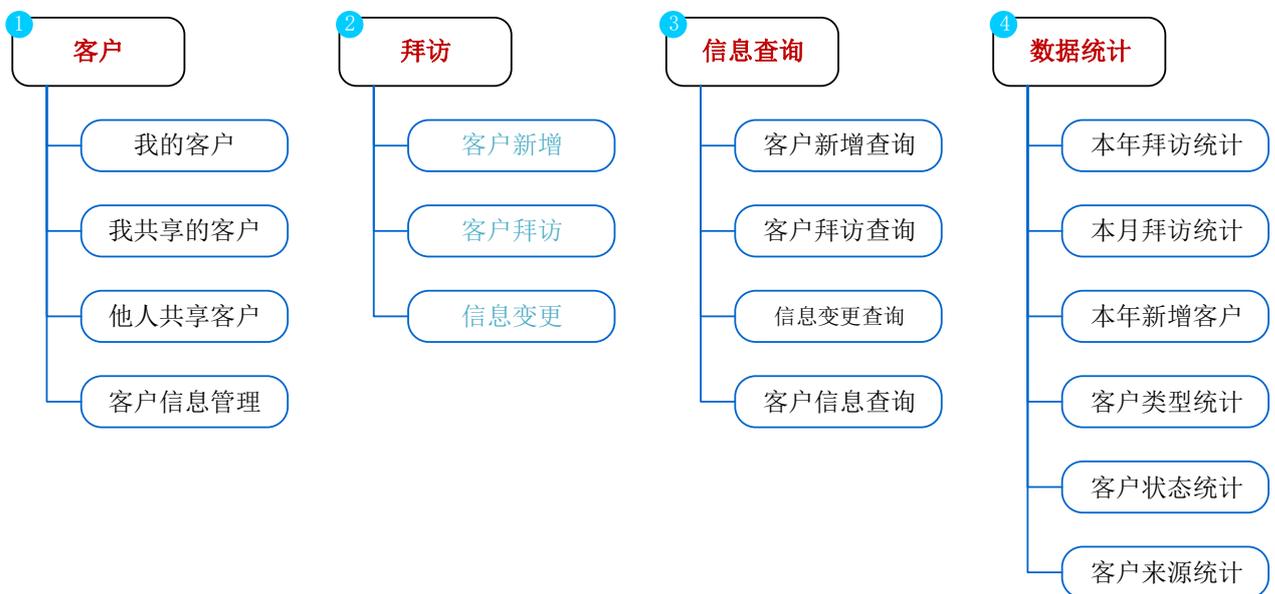
困难/问题	协同客户管理的解决	应用场景举例
客户信息不规范	智能化的电子表单，引导员工规范填写客户信息，避免信息遗漏。	业务人员按要求填写客户名称、地址、联系人、联系电话、区域、类型等设信息，必填属性控制避免员工漏填。
客户信息重复	系统自动校验名称重复，防止同一客户多套信息。	业务人员新增的客户已存在时，表单自动给出提醒消息并禁止保存，防止客户信息重复。
信息分散不易管理	面向全公司提供统一新增入口，自动存档、更新客户信息及业务信息，实现统一管理。	全公司业务人员通过客户新增录入客户信息，可由信息管理人员统一维护。
查找查看不方便	提供列表、查询、统计功能方便查找，支持数据间的穿透方便查看业务信息。	管理人员在移动端、PC 端实时查看业务门户图表，点击关注内容穿透查看业务列表及单据信息。
避免信息丢失	数据统一管理，业务人员不能导出、篡改、	不提供导出、修改和删除功能，防止信息丢

困难/问题	协同客户管理的解决	应用场景举例
	删除客户信息。	失。
客户权限控制	通过共享人员的设定，实现客户共享范围的控制。	多个业务人员跟踪同一客户的不同商机，控制可查看客户信息的人员范围。
难以分辨拜访记录真实有效	通过业务人员上传的照片，自动读取拜访时间、地点。	业务人员到达客户办公地点，拍照上传拜访照片，自动读取拜访时间、地点。
发展壮大后应用无法适应	用户自己可快速调配应用报表、授权、流程等，数据字段、运行逻辑都可部分调整。	部门调整，人力审批流程快速适配；管理强化，增加管理元素（新增字段）。

3. 应用结构

客户管理应用（普及版）的功能结构如下图所示。

其中蓝色标注的内容均具有审阅或审批流程，均可自行设置；报表只列出了部分内容。



4. 管理应用特色

客户管理应用（普及版）具备的特色如下。

- (1) 单位内从事销售的人员均可分配帐号并参与使用，具备良好的群众基础；如此参与管理的人员更多，管理所需的数据来源更广泛，为积累管理的大数据打下了坚实的基础，为提升单位管理水平提供了良好的保障。
- (2) 除部分仅供特定人员使用的内容（在“应用内容及功能”部分中以 * 标注）外，应用内容中大部分均同时支持电脑端（推荐使用 IE11 和新版本 Chrome）和移动端（M3），包括各种业务单据、报表和门户。**注意：为方便使用，移动端的部分内容会相对简单，部分审批节点必须在电脑端处理。**
- (3) 所有审批流程均可以根据单位的实际情况进行编辑，充分贯彻单位内部的管理权责；并且智能的审批流程在大大提高工作效率的同时使得管理的痕迹链条完整，方便审计监察的同时也能够进行责任追究。

- (4) 信息数据随审批流程而自动存储记录，在避免二次录入提高效率的同时确保了数据的合法有效、真实准确。
- (5) 操作智能简便，界面可快速调整，学习与培训成本低廉，短时间内即可上手使用，快速地实现管理的信息化。
- (6) 工作衔接优化整合，可以通过系统发出提醒、预警等消息告知相关人员，可以自动推送工作流程到相关人员的桌面，如此能够很好地避免工作事务因为遗忘而延误，避免工作事务因为衔接不力而断档。
- (7) 除了应用内置的部分报表以外，用户可以根据系统存储的数据信息，方便地自行定义符合单位管理所需的相关查询统计报表，方便管理人员随时获知信息的同时也便于其管理决策。
- (8) 用户可快速地调整应用菜单名称，可对应用内容进行统一、批量化授权。

5. 应用功能

5.1 客户信息

5.1.1 我的客户

查看业务人员本人拓展及他人共享的客户档案，包括客户编号、客户名称、状态等信息，支持快捷新增客户和变更客户信息。

- 支持客户列表按类型树形展示，点击指定类型后自动按类型过滤客户信息；
- 支持在电子地图中录入客户地址，移动端可直接进行地图定位；
- 支持在移动端拍照客户门头照片后上传 Logo 图片；
- 支持设置客户信息共享人员范围；
- 支持快捷发起客户新增、客户拜访和信息变更。

5.1.2 我共享的客户

查看业务人员共享给其他业务人员的客户档案。

- 支持客户列表按类型树形展示，点击指定类型后自动按类型过滤客户信息；
- 支持快捷发起信息变更来调整共享人员范围。

5.1.3 他人共享客户

查看其他业务人员共享给当前业务人员的客户档案。

- 支持客户列表按类型树形展示，点击指定类型后自动按类型过滤客户信息；

5.1.4 客户信息管理

存储客户信息，管理人员可以对已有客户档案进行维护，包括变更客户信息、变更业务人员、变更共享范围等。

- 支持客户列表按类型树形展示，点击指定类型后自动按类型过滤客户信息；
- 支持快捷发起客户新增和信息变更；
- 支持按模板批量导入历史客户档案；
- 支持快捷查看指定客户的拜访记录；
- 支持快捷查看指定客户的变更记录。

5.2 客户管理

5.2.1 客户新增

业务人员录入本人拓展的客户档案，包括客户名称、地址、联系人、联系电话、区域、类型等信息。

- 支持在电子地图中选择用户地址，移动端可直接进行地图定位；
- 支持新增客户名称与已有客户名称重复校验；
- 支持在移动端直接对客户门头拍照后上传 Logo 图片；
- 支持设置客户信息共享范围；
- 支持自动生成客户编号，存储客户信息至客户档案

5.2.2 客户拜访

记录业务人员拜访客户的拜访时间、拜访地点、拜访图片等拜访记录信息。

- 支持从客户档案中选择拜访的客户，自动读取客户地址、销售区域、联系人等档案信息；
- 支持快捷查看当前客户拜访的历史信息；
- 支持移动端拍照上传图片，自动获取拍照地点及拍照时间，记录客户拜访的真实有效性；
- 支持自动更新客户档案中拜访次数、最近拜访日期等信息。

5.2.3 信息变更

客户名称、地址、联系人、状态等基本信息或客户归属及共享范围发生变化时，业务人员变更客户信息。

- 支持选择客户档案中的客户，自动读取客户档案信息；
- 支持自动存储变更后的信息至客户档案。

5.3 客户报表

5.3.1 查询报表

内置的查询报表及其功能如下，均可根据实际需要调整修改。

- ① 客户新增查询：列表查看新增客户的名称、类型、来源、区域及新增日期等信息；
- ② 客户拜访查询：列表查看拜访客户的名称、拜访时间、拜访人员、拜访地点等信息；
- ③ 信息变更查询：列表查看变更客户的名称、申请日期、申请人、变更说明等信息；
- ④ 客户信息查询：列表查看所有客户的名称、类型、状态、区域、销售经理、拜访次数等信息。

5.3.2 统计报表

内置的统计报表及其功能如下，均可根据实际需要调整修改。

- ① 本年拜访统计：列表展示本年拜访客户的次数及最近拜访日期信息；
- ② 本月拜访统计：列表展示本月拜访客户的次数及最近拜访日期信息；
- ③ 本年新增客户：分区域展示本年 1 到 12 月新增客户的数量；
- ④ 客户类型统计：饼图展示客户各类型数量及占比情况；
- ⑤ 客户状态统计：按状态分类列表展示各状态的客户数量；
- ⑥ 客户来源统计：按来源分类列表展示各来源的客户数量。

6. 服务说明

除本功能简介外，我们还提供如下文档。请[点击这里](#)下载。

(1) 应用配置指南：介绍应用的逻辑结构和相关配置方式方法，供用户根据实际需要修改应用的配置以适应自身管理需求。

(2) 客户管理规范：本应用推荐的相关客户管理制度和规范，讲解如何操作本应用进行客户各项事务的管理，供用户参考使用。

应用除了进行权限和流程的配置以满足用户管理需求外，还支持个性化的调整。致远业务管理应用工厂针对个性化的需求，提供多样的定制服务（含付费定制）。

(1) 个性化管理的实现，包含且不限于如下内容。

- 增加个性化管理所属的控件或字段；
- 增加特定的页面视图；
- 增加特定的操作权限和复杂的审批流程；
- 增加特定的统计报表与业务门户；
- 在标准产品外增加流程表单；
- 在标准产品外增加数据底表及相应的业务关系。

(2) 应用数据的更好展示或使用界面的更加美观，包含且不限于如下内容。

- 表单模板（含电脑端和移动端）；
- 统计图模板（含电脑端和移动端）；
- 数据记录显示模板（含电脑端和移动端）；
- 业务门户模板（含电脑端和移动端）。