

协同客户管理应用

(普及版 V4.2)

配置指南

北京致远互联软件股份有限公司

2019年9月

目 录

| | |
|------------------|---|
| 1. 应用功能简介..... | 1 |
| 2. 业务逻辑图..... | 2 |
| 3. 应用枚举说明..... | 2 |
| 4. 应用流水号说明..... | 3 |
| 5. 业务关系配置说明..... | 3 |
| 5.1 关联关系..... | 3 |
| 5.2 触发关系..... | 4 |
| 6. 表单配置说明..... | 4 |
| 6.1 客户档案..... | 4 |
| 6.2 客户新增..... | 5 |
| 6.3 客户拜访..... | 6 |
| 6.4 信息变更..... | 7 |

1. 应用功能简介

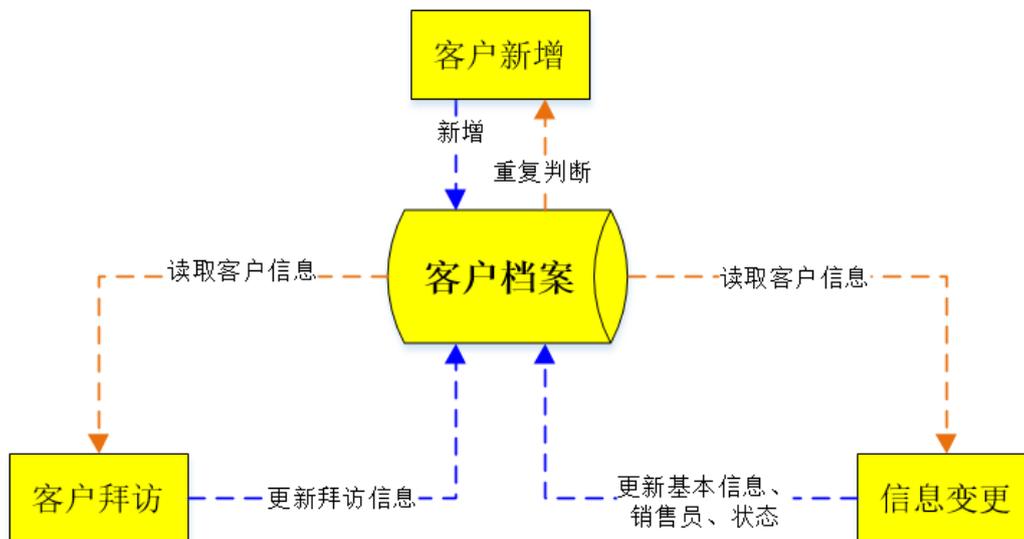
本应用的功能（按功能菜单的顺序）简介请参看下表，详细说明请参见《协同客户管理应用（普及版 V4.2）功能简介》。

| 功能菜单 | 类型 | 功能简介 | 建议使用对象 | 业务属性说明 | | |
|------|--------|-------|--|-----------|----|------|
| 客户信息 | 我的客户 | 查询 | 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。 | 销售经理 | 选用 | |
| | 我共享的客户 | 查询 | 查看业务人员共享给其他业务人员的客户档案。 | 销售经理 | 选用 | |
| | 他人共享客户 | 查询 | 查看其他业务人员共享给当前业务人员的客户档案。 | 销售经理 | 选用 | |
| | 客户信息管理 | 底表/编辑 | 存储客户信息，销售经理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、变更客户财务信息等。 | 系统管理人员 | 必需 | |
| 拜访销售 | 客户新增 | 表单/流程 | 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。 | 销售经理 | 选用 | 推荐使用 |
| | 客户拜访 | 表单/流程 | 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。 | 销售经理 | 选用 | 推荐使用 |
| | 信息变更 | 表单/流程 | 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。 | 销售经理 | 选用 | 推荐使用 |
| 信息查询 | 客户新增查询 | 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； | 销售经理、管理人员 | 选用 | |
| | 客户拜访查询 | 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； | 销售经理、管理人员 | 选用 | |
| | 信息变更查询 | 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； | 销售经理、管理人员 | 选用 | |
| | 客户信息查询 | 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。 | 销售经理、管理人员 | 选用 | |
| 数据统计 | 本年拜访统计 | 统计 | 列表展示本年拜访客户的次数及最近拜访日期信息； | 管理人员 | 选用 | |
| | 本月拜访统计 | 统计 | 列表展示本月拜访客户的次数及最近拜访日期信息 | 管理人员 | 选用 | |
| | 本月新增客户 | 统计 | 分区域统计本月新增客户的数量 | 管理人员 | 选用 | |
| | 本年新增客户 | 统计 | 分区域展示本年 1 到 12 月新增客户的数量； | 管理人员 | 选用 | |
| | 客户来源统计 | 统计 | 按来源分类列表展示各来源的客户数量； | 管理人员 | 选用 | |
| | 客户类型统计 | 统计 | 饼图展示客户各类型数量及占比情况； | 管理人员 | 选用 | |

| | | | | | | |
|----|----------|------|------------------------------|-----------|----|------|
| | 客户状态统计 | 统计 | 按状态分类列表展示各状态的客户数量。 | 管理人员 | 选用 | |
| | 区域拜访统计 | 统计 | 柱状图展示每月各区域拜访客户的次数 | 管理人员 | 选用 | |
| | 我本年拜访统计 | 统计 | 柱状图展示本人 1 到 12 月拜访次数情况； | 销售经理 | 选用 | |
| | 我本月拜访统计 | 统计 | 列表展示本人本月拜访客户的数量以及最近拜访日期； | 管理人员 | 选用 | |
| | 我本月新增客户 | 统计 | 分区域统计本人本月新增客户的数量 | 管理人员 | 选用 | |
| | 我本年新增客户 | 统计 | 分客户类型列表展示本人 1 到 12 月新增客户的数量； | 管理人员 | 选用 | |
| 门户 | 管理人员业务空间 | 业务空间 | 显示应用的菜单、部分统计报表。 | 管理人员 | 选用 | 推荐使用 |
| | 销售经理业务空间 | 业务空间 | 显示应用的菜单、部分统计报表。 | 销售经理 | 选用 | 推荐使用 |
| | 客户管理业务导图 | 导图 | 显示应用的功能全貌及相应的功能入口。 | 销售经理、管理人员 | 选用 | 推荐使用 |

2. 业务逻辑图

应用的业务逻辑图如下。



3. 应用枚举说明

以下为本应用所使用到的枚举。对于枚举需要注意：

- (1) 下列枚举无论是否实际使用，安装后请勿从系统中直接删除；
- (2) 枚举项的显示名称、排序号可根据需要随时修改，枚举项停用后请勿删除；
- (3) 枚举值在应用使用前可根据需要调整，使用后请勿修改；
- (4) 枚举所属人和授权人，根据实际需要修改，非所属人或授权人，不能调整修改枚举内容。

| 分类 | 枚举名称 | 数量 | 层级 | 枚举值显示名称 | 增加项 | 停用项 | 停用 | 调整影响说明 |
|------|------|----|----|---|-----|-----|----|------------|
| 客户管理 | 客户状态 | 4 | 1 | 潜在、跟踪中、丢失、已成交 | √ | √ | × | 影响客户状态统计 |
| | 客户来源 | 7 | 1 | 自拓、他人介绍、老客户转介绍、互联网搜集、市场活动、电话、其他 | √ | √ | × | 影响客户来源统计 |
| | 客户区域 | 8 | 1 | 华东地区、华南地区、华中地区、华北地区、西北地区、西南地区、东北地区、港澳台地区 | √ | √ | × | 影响客户区域统计 |
| 通用类 | 是否 | 2 | 1 | 是、否 | × | × | × | 通用类枚举不允许调整 |
| | 单位类型 | 9 | 1 | 政府机关、事业单位、国有企业、集体企业、外资/合资企业、民营企业、民办非企业单位、非政府组织、其他 | × | × | × | 通用类枚举不允许调整 |

4. 应用流水号说明

以下为本应用所使用到的流水号。对于流水号需要注意：

- (1) 流水号格式中的前缀、后缀、结束符、年号规则、重置规则可按需修改。
- (2) 流水号的位数可增大，但不能小于默认位数。

| 流水号枚举名称 | 默认显示样式 | 年号规则 | 重置规则 | 位数 | 修改格式 | 停用 | 调整影响说明 |
|-----------------|----------------------|------|------|----|------|----|------------------|
| 协同客户 V42-客户 ID | CRM-CU2019000001 | 年 | 按年份 | 6 | √ | × | 客户档案中客户 ID 字段使用。 |
| 协同客户 V42-客户编号 | CU2019000001 | 年 | 按年份 | 6 | √ | √ | |
| 协同客户 V42-客户新增编号 | 协同客户-客户新增-2019000001 | 年 | 按年份 | 6 | √ | √ | |
| 协同客户 V42-客户拜访单号 | 协同客户-客户拜访-2019000001 | 年 | 按年份 | 6 | √ | √ | |
| 协同客户 V42-客户变更编号 | 协同客户-客户变更-2019000001 | 年 | 按年份 | 6 | √ | √ | |

5. 业务关系配置说明

以下为方便陈述，客户档案表单中的字段颜色为绿色，黑色的字段为各个对应表单中的字段。

5.1 关联关系

本应用中所有的关联关系均为读取客户档案中的数据。对于关联关系需要注意：

- (1) 关联关系均不能随意停用；
- (2) 关联映射在没有新增字段的情况下，请勿随意修改；
- (3) 手工选择的选择器可以根据实际需要调整选择器列表、排序设置、筛选条件和穿透设置；
- (4) 自动关联的关联条件请勿随意修改；
- (5) 新增明细行的筛选条件、关联时机请勿随意修改。

5.1.1 客户拜访关联客户档案

| 名称 | 类型 | 内容说明 |
|------------|------|--|
| 客户拜访关联客户档案 | 手工关联 | 选择器的系统条件为： {b2222.M2.2 销售经理} = [登录人员 ID] or in([登录人员 ID] , {b2222.M2.3 共享人员}) |

5.1.2 客户新增自动关联客户档案

| 名称 | 类型 | 内容说明 |
|--------------|------|---------------------------------|
| 客户新增自动关联客户档案 | 自动关联 | 关联条件为： M2.1 客户名称 = M0.2 客户名称 |

5.1.3 信息变更关联客户档案

| 名称 | 类型 | 内容说明 |
|------------|------|---|
| 信息变更关联客户档案 | 手工选择 | 选择器的系统条件为： {b2222.M2.2 销售经理} = [登录人员 ID] |

5.2 触发关系

本应用中的触发关系分为如下 3 类：

- (1) 触发写入数据（新建数据记录和更新数据记录）；
- (2) 表单发送消息；
- (3) 触发新建流程。

注意：触发关系如果不需要可停用，请勿随意删除。

5.2.1 触发写入数据

- (1) 向客户档案写入数据

| 名称 | 触发前置条件 | 触发事件 | 关联条件 |
|-------------|-----------------|------|-----------------|
| 客户新增新建客户档案 | | 新建记录 | |
| 信息变更更新客户档案 | {客户 ID} <> null | 更新记录 | {客户 ID}={客户 ID} |
| 客户拜访后更新客户档案 | {客户 ID} <> null | 更新记录 | {客户 ID}={客户 ID} |

6. 表单配置说明

6.1 客户档案

(1) 表单属性

该表单包括客户信息和使用指南 2 个视图。

注意：下列内容均不能删除，表单视图可根据实际需要增加。

| 属性 | 数量 | 内容说明 |
|------|----|----------------|
| 数据唯一 | 1 | {客户 ID}、{客户名称} |
| 视图 | 2 | 客户信息、使用指南 |

(2) 字段属性与说明

① 关键字段。**注意：关键字段事关应用的运行和数据流转，不能删除（下同）。**

客户 ID、M0.2 客户名称、M0.3 客户状态、M1.1 客户来源、M1.2 客户类型、M1.3 联系人、M1.4 联系电话、M1.5 客户地址、M2.3 共享人员、M2.5 最近拜访日期、M2.7 最近变更日期

(3) 关键操作

操作均可根据实际的情况调整控件字段的操作（浏览、编辑、隐藏、追加），调整是否必填，调整初始值的设置。下列内容为操作权限中的关键设置。**注意：关键设置请勿修改，默认的操作请勿删除，可以另**

存为后增加（下同）；同名视图的电脑端和移动端操作权限一致。

| 视图 | 操作权限 | 必须填写的字段 | 字段初始值 |
|------|------|---------|---|
| 客户信息 | 填写 | | 客户 ID: 协同客户 V42-客户 ID (流水号) 客户编号: 协同客户 V42-客户编号 (流水号) 客户状态: 潜在 (枚举) |
| 使用指南 | 使用指南 | | |

注意：使用指南仅供查看，实际不能进行任何的新建记录操作（已通过校验规则屏蔽）。

(4) 应用绑定

应用绑定中，列表显示项、排序设置、自定义查询项以及相关按钮（批量修改、删除、批量删除、加锁、解锁、导入、导出、打印、日志）等均可根据实际情况调整。**注意：默认的应用绑定请勿删除（下同）。**

| 应用绑定名称 | 操作范围 | 新建 | 修改 | 显示视图 |
|--------|---|----------------------------------|----|------|
| 我的客户 | {M2.2 销售经理} = [登录人员 ID] | 客户拜访. 填写 客户新增. 填写 信息变更. 填写 | | 客户信息 |
| 客户信息管理 | | 客户新增. 填写 信息变更. 填写 | | 客户信息 |
| 我共享的客户 | {M2.2 销售经理} = [登录人员 ID] and {M2.3 共享人员} <> null | 信息变更. 填写 | | 客户信息 |
| 他人共享客户 | in([登录人员 ID], {M2.3 共享人员}) | | | 客户信息 |
| 使用指南 | | 使用指南. 填写 | | 使用指南 |

6.2 客户新增

(1) 表单属性

该表单包括客户新增共 1 个视图。

(2) 字段属性与说明

① 关键字段。**注意：关键字段事关应用的运行和数据流转，不能删除（下同）。**

M1.1 销售区域、M1.2 销售经理、M1.3 共享人员、M2.1 客户名称、M2.2 客户来源、M2.3 门头照片、M2.4 客户类型、M2.5 联系人、M2.6 联系电话、M2.7 地址标注

(3) 关键操作

操作均可根据实际情况调整控件字段的操作（浏览、编辑、隐藏、追加），调整是否必填，调整初始值的设置。下列内容为操作权限中的关键设置。**注意：关键设置请勿修改，默认的操作请勿删除，可以另存为后增加（下同）；同名视图的电脑端和移动端操作权限一致。**

| 视图 | 操作权限 | 必须填写的字段 | 字段初始值 |
|------|------|--|--|
| 客户新增 | 填写 | M1.1 销售区域、M1.2 销售经理、M2.1 客户名称、M2.2 客户来源、M2.3 门头照片、M2.4 客户类型、M2.5 联系人、M2.6 联系电话、M2.7 地址标注 | 单据编号: 协同客户 V42-客户新增编号 (流水号) M1.2 销售经理: 登录人员 ID M2.2 客户来源: 自拓 M0.2 新增日期: 系统日期 M0.4 客户状态: 潜在 |

(4) 应用绑定

应用绑定默认有 1 个模板即“客户管理客户新增”。默认的审批流程为销售经理发起流程，不需要审批直接结束（如下图）。

i 提示：单击流程中的某个节点，可以增加节点、替换或删除



注意：流程节点及参与则根据实际管理需求自行修改，修改后注意设置正确的“表单绑定”（下同）。

6.3 客户拜访

(1) 表单属性

该表单包括客户拜访共 1 个视图。

(2) 字段属性与说明

① 关键字段。

客户 ID、M1.1 销售经理、M1.3 拜访日期、M2.1 客户名称、M2.2 客户地址、M2.3 销售区域、M2.4 拜访对象、M2.5 拜访地点、M2.6 拜访时间、M2.8 拜访照片、M2.9 拜访记录

(3) 关键操作

下列内容为操作权限中的关键设置。

| 视图 | 操作权限 | 必须填写的字段 | 字段初始值 |
|------|------|---|--|
| 客户拜访 | 填写 | M1.1 销售经理、M1.3 拜访日期、M2.1 客户名称、M2.4 拜访对象、M2.8 拜访照片、M2.9 拜访记录 | 单据编号：协同客户 V42-客户拜访单号（流水号） M1.1 销售经理：登录人员 ID M1.3 拜访日期：系统日期 |

(4) 应用绑定

应用绑定默认有 1 个模板即“客户管理客户拜访”。默认的审批流程为销售经理发起流程，不需要审批直接结束（如下图）。

i 提示：单击流程中的某个节点，可以增加节点、替换或删除



注意：流程节点及参与则根据实际管理需求自行修改，修改后注意设置正确的“表单绑定”（下同）。

6.4 信息变更

(1) 表单属性

该表单包括信息变更 1 个视图。

(2) 字段属性与说明

① 关键字段。

M1.2 变更说明、M2.1 客户名称、M2.3 门头照片、M2.4 客户来源、M2.5 客户类型、M2.6 客户状态、M2.7 销售区域、M2.8 联系人、M2.9 联系电话、M2.10 客户地址、M3.1 销售经理。

(3) 关键操作

下列内容为操作权限中的关键设置。

| 视图 | 操作权限 | 必须填写的字段 | 字段初始值 |
|------|------|---|---|
| 信息变更 | 填写 | M1.2 变更说明、M2.1 客户名称、M2.3 门头照片、M2.4 客户来源、M2.5 客户类型、M2.6 客户状态、M2.7 销售区域、M2.8 联系人、M2.9 联系电话、M2.10 客户地址、M3.1 销售经理 | 单据编号：协同客户 V42-客户变更编号（流水号） M1.1 申请人：登录人员 ID M0.3 申请日期：系统日期 |

(4) 应用绑定

应用绑定默认有 1 个模板即“客户管理信息变更”。默认的审批流程为销售经理发起流程，不需要审批直接结束（如下图）。

客户管理信息变更 [说明书](#)

流程信息设置

流程制作

i 提示：单击流程中的某个节点，可以增加节点、替换或删

