

协同客户管理应用

(标准版 V4.2)

产品功能简介

北京致远互联软件股份有限公司

2019年11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	3
5. 应用功能	4
5.1 客户信息	4
5.1.1 我的客户	4
5.1.2 我共享的客户	4
5.1.3 他人共享客户	4
5.1.4 客户公海	4
5.1.5 客户信息管理	4
5.1.6 信息变更	4
5.2 人员指标	5
5.2.1 人员新增	5
5.2.2 指标编审	5
5.2.3 人员指标信息	5
5.3 工作报告	5
5.3.1 销售日报	5
5.3.2 销售周报	5
5.3.3 销售月报	5
5.4 售前阶段	5
5.4.1 客户新增	5
5.4.2 客户申领	6
5.4.3 客户拜访	6
5.4.4 客户转交	6
5.5 售中阶段	6
5.5.1 客户成交	6
5.5.2 客户开票	6
5.5.3 客户回款	6
5.5.4 销售合同	7
5.6 售后阶段	7
5.6.1 销售交付	7
5.6.2 销售退货	7
5.6.3 销售换货	7
5.6.4 问题报告处理	7
5.7 产品与仓储	7

5.7.1 产品新增	7
5.7.2 产品入库	8
5.6.3 产品定价	8
5.6.4 产品仓储信息	8
5.4 客户报表	8
5.4.1 查询报表	8
5.4.2 统计报表	8
6. 服务说明	9

1. 应用概述

1.1 管理理念

以客户为核心，覆盖客户信息、人员指标、工作报告、产品仓储、售前、售中到售后服务的销售全过程管理；帮助销售人员更好地开发和维系客户，提高工作效率；让管理人员能随时随地查看客户资料，掌握销售活动情况，客观、公正地评价销售活动的价值；通过科学的数据分析，帮助企业提升管理方式，提高核心竞争力。

1.2 使用对象

客户管理应用（标准版）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;
- (3) 库管人员: 处理产品信息新增、产品出入库具体事务, 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（标准版）包含了单位、企业的客户管理中客户公海、客户新增、客户拜访、客户成交、客户开票、客户回款、销售交付、以及产品入库、指标编审等过程管理，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 100 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（标准版）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。

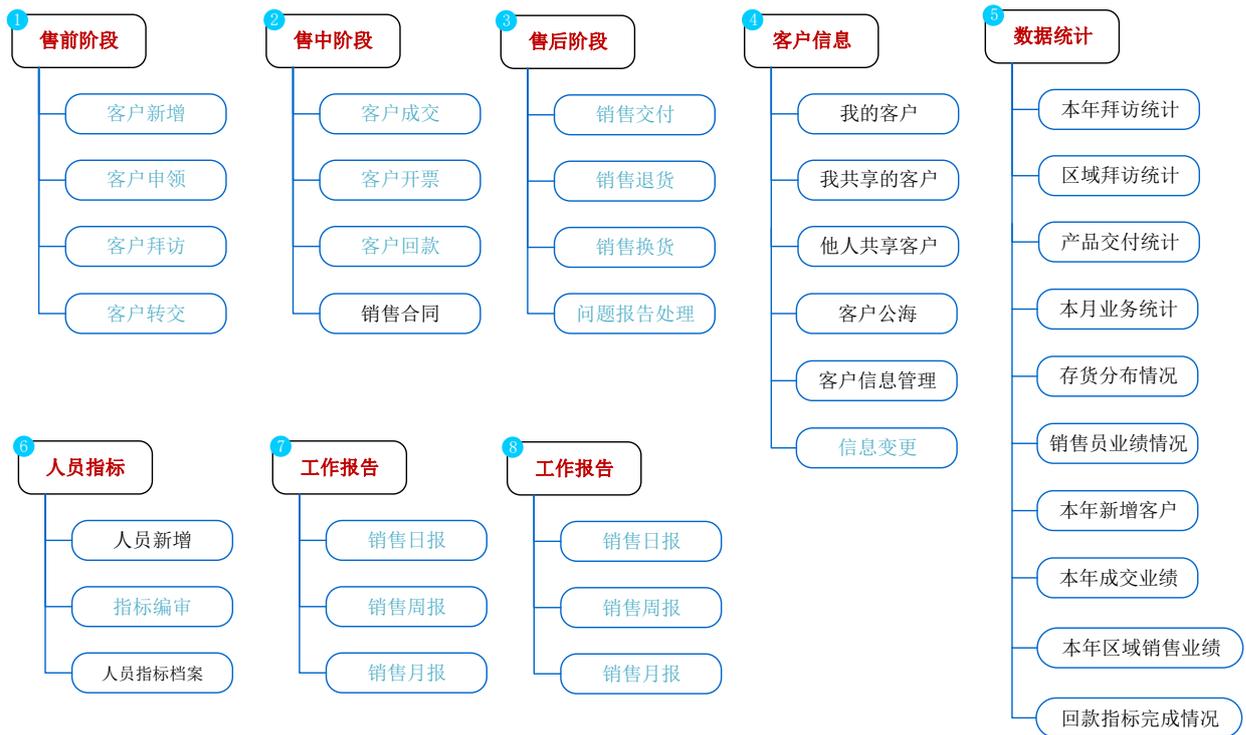
困难/问题	协同客户管理的解决	应用场景举例
信息填写不规范	智能化的电子表单，引导员工规范填写业务信息，避免信息遗漏和填写错误。	业务人员按要求填写客户名称、地址、联系人、联系电话、区域等信息，必填属性控制避免员工漏填。
客户信息重复	系统自动校验客户名称是否重复，防止同一客户多套信息。	业务人员新增的客户已存在时，表单智能地给出提醒文字并禁止信息保存，防止客户信息重复。
信息零散容易丢失	提供统一新增、变更、拜访、成交等业务入口，自动存档客户及业务信息，控制数	业务人员通过客户新增录入客户信息，信息变更需审批处理，无导出、修改和删除功能，保障数据安全

困难/问题	协同客户管理的解决	应用场景举例
	据导出、删除权限，实现统一管理。	全。
拜访真实性难分辨	业务人员只能使用移动端现场拍照上传拜访记录，系统自动读取拜访时间、地点，杜绝编造、补录等不规范行为。	业务人员到达客户办公地点，拍照上传拜访照片，系统自动读取拜访时间和地点信息。
数据查看不便	提供列表、查询、统计、业务门户功能方便查看，同时支持数据间的穿透查看。	管理人员在移动、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。
跟进权限控制困难	客户跟进权限归属到指定的业务人员，支持业务人员设定共享人员范围，只有归属人、共享人员才能选择和查看客户。	多个业务人员跟进同一客户的不同商机时，客户归属的业务人员将客户共享给其他人，共享人员可选择客户进行业务处理。
客户分配不合理	设定业务人员最大客户数量以及跟进时限，超时限未成交自动归入公海，公海客户允许其他人员申领。	由于超时限未成交原因自动归入公海的客户，业务人员可以通过客户申领业务单据竞争申领公海客户。
绩效评价偏主观	自动归集员工业务指标完成情况，通过数据统计分析。	管理人员在业务门户或统计中，查看部门、员工的客户新增、客户拜访、成交以及回款的统计结果，也可穿透查看详细的业务数据。
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（标准版）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（标准版）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、变更客户信息、转交客户。

- 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 客户公海

查看归入公海的客户档案。

- 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；
- 支持快捷发起客户申领；
- 支持客户自动归入公海前，自动触发消息提醒业务人员；
- 支持超期未成交的客户自动归入客户公海。

5.1.5 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。

5.1.6 信息变更

客户名称、地址、联系人等基本信息或客户共享范围发生变化时，业务人员申请变更客户信息。

- 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。

5.2 人员指标

5.2.1 人员新增

新增业务人员，录入姓名、部门、岗位、照片、手机号码、性别等信息。

- 支持从组织架构中选择人员以及部门；
- 支持设定业务人员跟进客户数量上限，超出数量上限后不能申领公海客户；
- 支持设定跟进客户最长时间，超出最长时间未成交自动归入客户公海。

5.2.2 指标编审

业务人员编制本人或销售团队管理人员编制整个团队的销售指标，录入指标期间、开始日期、结束日期以及人员的指标，包括新增客户数量、拜访客户次数、客户成交金额、客户回款金额。

- 支持自动新增业务人员；
- 支持自动新增业务人员指定期间的业务指标；
- 支持业务人员当前指标期间重复判断；
- 支持指标期间的开始日期、结束日期错误判断。

5.2.3 人员指标信息

树形显示组织架构、卡片展示业务人员的指标信息，可快捷查看新增记录、拜访记录、成交记录、回款记录。

- 支持快捷发起指标编审下达业务人员的指标；
- 支持快捷查看新增记录、拜访记录、成交记录、回款记录。

5.3 工作报告

5.3.1 销售日报

业务人员每日总结汇报当日的客户新增、拜访、成交和回款等销售情况，并制定明日工作计划。

- 支持自动汇总业务人员当日客户新增、拜访、成交和回款数据；
- 支持快捷查询客户新增、客户拜访、客户成交和客户回款。

5.3.2 销售周报

业务人员每周总结汇报本周的客户新增、拜访、成交和回款等销售情况，并制定下周工作计划。

- 支持自动汇总业务人员本周客户新增、拜访、成交和回款数据；

5.3.3 销售月报

业务人员每周总结汇报本月的客户新增、拜访、成交和回款等销售情况，并制定下月工作计划。

- 支持自动汇总业务人员本月客户新增、拜访、成交和回款数据；

5.4 售前阶段

5.4.1 客户新增

业务人员录入本人拓展的客户信息，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客户地址，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照片；
- 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

5.4.2 客户申领

业务人员申请认领已归入客户公海中的客户，获取客户跟进授权。

- 支持选择归入公海的客户，自动读取客户档案信息；
- 支持最大跟进客户数量限制的控制；

5.4.3 客户拜访

业务人员拍照上传拜访客户照片，真实记录拜访时间、拜访地点、拜访对象、当前销售阶段以及拜访记录等信息。

- 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照片，自动识别拍照时间与地点，保障客户拜访的真实有效性；
- 支持流程结束后自动更新客户档案中拜访次数、最近拜访日期等信息；
- 支持流程结束后自动更新客户档案中销售阶段、客户状态等信息；
- 支持流程结束后自动归集业务人员对应期间的指标执行情况。

5.4.4 客户转交

业务人员由于工作岗位变动、范围调整以及离职等原因，将自己跟进的部分或全部客户申请转交给其他人，并说明转交原因。

- 支持选择客户档案中的客户，自动读取客户档案信息；
- 支持接收人员最大跟进客户数量限制的控制；
- 支持流程结束后自动更新客户档案中销售经理的变更；
- 支持流程结束后自动更新人员指标档案中客户跟进数量。

5.5 售中阶段

5.5.1 客户成交

业务人员完成合同签约时，上报成交客户名称、成交日期、成交金额以及合同等信息。

- 支持选择客户档案中的客户，自动读取客户档案信息；
- 支持自动更新客户档案中客户状态、成交总额等信息；
- 支持自动归集业务人员对应期间的指标执行情况。

5.5.2 客户开票

业务人员根据合同或客户通知，选择销售合同、填写开票金额信息发起客户开票流程。

- 支持选择销售合同中未完成开票的合同，自动读取合同金额、未开票金额等信息；
- 支持流程结束后自动更新销售合同中开票金额信息；
- 支持流程结束后自动更新客户档案中开票金额信息。

5.5.3 客户回款

收到客户支付的预付款、销售回款时，业务人员上报登记客户的回款日期、回款金额等信息。

- 支持选择客户档案中的客户，自动读取客户档案信息；
- 支持自动更新客户档案中回款总额、剩余回款等信息；
- 支持自动归集业务人员对应期间的指标执行情况。

5.5.4 销售合同

存储客户成交合同基本信息、产品明细和合同执行情况。

- 支持快捷查看客户成交单据详情；
- 支持快捷查看客户回款详情；
- 支持快捷查看客户开票详情；
- 支持快捷查看客户交付详情；
- 支持快捷查看销售退货详情。

5.6 售后阶段

5.6.1 销售交付

业务人员按合同要求通知库管人员发货，库管人员按通知产品、数量从对应仓库中出库。

- 支持选择销售合同中未交付完成的合同，自动读取合同、产品信息；
- 支持自动获取产品仓储信息的成本单价、库存余额；
- 支持流程结束后自动更新产品仓储信息的库存余额、存货成本等信息；
- 支持流程结束后自动更新销售合同的交付数量。

5.6.2 销售退货

收到客户退货需求时，业务人员选择销售合同、填写退货产品数量发起退货申请，库管人员在收到退货产品后办理退货入库。

- 支持选择流程结束的销售交付，自动读取合同、产品、成本单价、交付数量等信息；
- 支持自动获取产品仓储信息的成本单价、库存余额；
- 支持流程结束后自动更新产品仓储信息的库存余额、存货成本等信息；
- 支持流程结束后自动更新销售合同的退货数量。

5.6.3 销售换货

收到客户换货需求时，业务人员选择销售合同、填写换货产品数量发起换货申请，库管人员在收到退货产品后办理退货入库和换货出库。

- 支持选择客户档案中的客户，自动读取客户档案信息；
- 支持自动获取产品仓储信息的成本单价、库存余额；
- 支持流程结束后自动更新产品仓储信息的库存余额、存货成本等信息。

5.6.4 问题报告处理

收到客户报告的问题时，业务人员填写客户名称、问题类型、问题描述等信息提交相关责任人处理，责任人处理完成后登记处理结果。

- 支持选择客户档案中的客户，自动读取客户档案信息。

5.7 产品与仓储

5.7.1 产品新增

有新产品可供销售时，信息管理员或库存人员填写产品名称、规格型号、计量单位等信息存储新产品档案信息。

- 支持自动生成产品编码。

5.7.2 产品入库

收到采购到货、生产入库的产品时，库管人员登记入库产品名称、入库数量、成本单价及入库仓库等信息办理产品入库。

- 支持选择状态为启用的产品档案，自动读取产品名称、规格型号、计量单位等信息；
- 支持流程结束后自动更新产品仓储信息的库存余额、存货成本等信息。

5.7.3 产品定价

产品售价需要变动时，业务人员选择产品、填写产品最新销售单价发起产品定价流程，管理人员审批通过后更新产品售价。

- 支持选择状态为启用的产品档案，自动读取产品名称、规格型号、原含税单价等信息；
- 支持自动获取产品仓储信息的成本单价、库存余额；
- 支持流程结束后自动更新产品仓储信息的含税单价、定价日期信息；
- 支持快捷查看产品历史定价审批详情。

5.7.4 产品仓储信息

存储销售产品基本信息、产品售价详细信息以及库存余额及存货单价、存货成本等信息。

- 支持快捷查看产品最后定价详细信息；
- 支持按仓库独立核算产品单价及存货本部。

5.8 客户报表

5.8.1 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 客户申领查询：列表查看申领客户的名称、类型、状态、申领日期、销售经理、销售区域等信息；
- ③ 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；
- ④ 客户位置信息：列表查看客户的名称、地址、楼栋门牌、联系人、联系方式等信息；
- ⑤ 客户回款查询：列表查看回款客户的名称、回款日期、回款金额、销售区域等信息；
- ⑥ 客户成交查询：列表查看成交客户的名称、成交日期、成交金额、销售经理、区域等信息；
- ⑦ 销售交付查询：列表查看交付客户的名称、换货日期、合同名称、数量等信息；
- ⑧ 销售换货查询：列表查看换货客户的名称、合同名称、合同编号、数量等信息；
- ⑨ 客户转交查询：列表查看转交客户的名称、类型、状态、转交日期、转出人员、接收人员等信息；
- ⑩ 销售日报查询：列表查看销售日报的报告日期、销售经理、本日总结、明日计划等信息；
- ⑪ 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。
- ⑫ 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；

5.8.2 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 我本年拜访统计：列表展示业务人员本年拜访客户的次数及最近拜访日期信息；
- ③ 区域拜访统计：列表展示本月拜访客户的次数及最近拜访日期信息；
- ④ 本年新增客户：分区域展示本年 1 到 12 月新增客户的数量；
- ⑤ 我本年新增客户：分类型展示业务人员本年 1 到 12 月新增客户的数量；
- ⑥ 本月业务统计：列表展示各业务人员的本月业务情况；
- ⑦ 我本月业务统计：列表展示业务人员的本月业务情况；
- ⑧ 业务人员业绩情况：折线图展示各业务人员本年的成交金额；
- ⑨ 本月成交业绩：列表展示各业务人员本月的成交金额；
- ⑩ 本年成交业绩：柱状图按区域展示各业务人员本年的成交金额；
- ⑪ 本年区域销售业绩：饼状图展示各区域本年的成交金额；
- ⑫ 我的客户状态：列表展示展示业务人员的客户状态；
- ⑬ 跟进阶段统计：列表展示各跟进阶段的客户数量；
- ⑭ 客户类型统计：饼图展示客户各类型数量及占比情况；
- ⑮ 客户状态统计：按状态分类列表展示各状态的客户数量；
- ⑯ 客户来源统计：按来源分类列表展示各来源的客户数量；
- ⑰ 产品销售统计：列表展示各产品在每个月的销售数量和销售金额；
- ⑱ 本年退货统计：列表展示各区域本年每个月产品退货数量和退货金额；
- ⑲ 存货分布情况：列表展示各产品在所有仓储中的库存数量和存货成本；

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）。