

蓝云 Cloud



蓝云ERP产品培训

--客户关系管理

浙江蓝云产品部

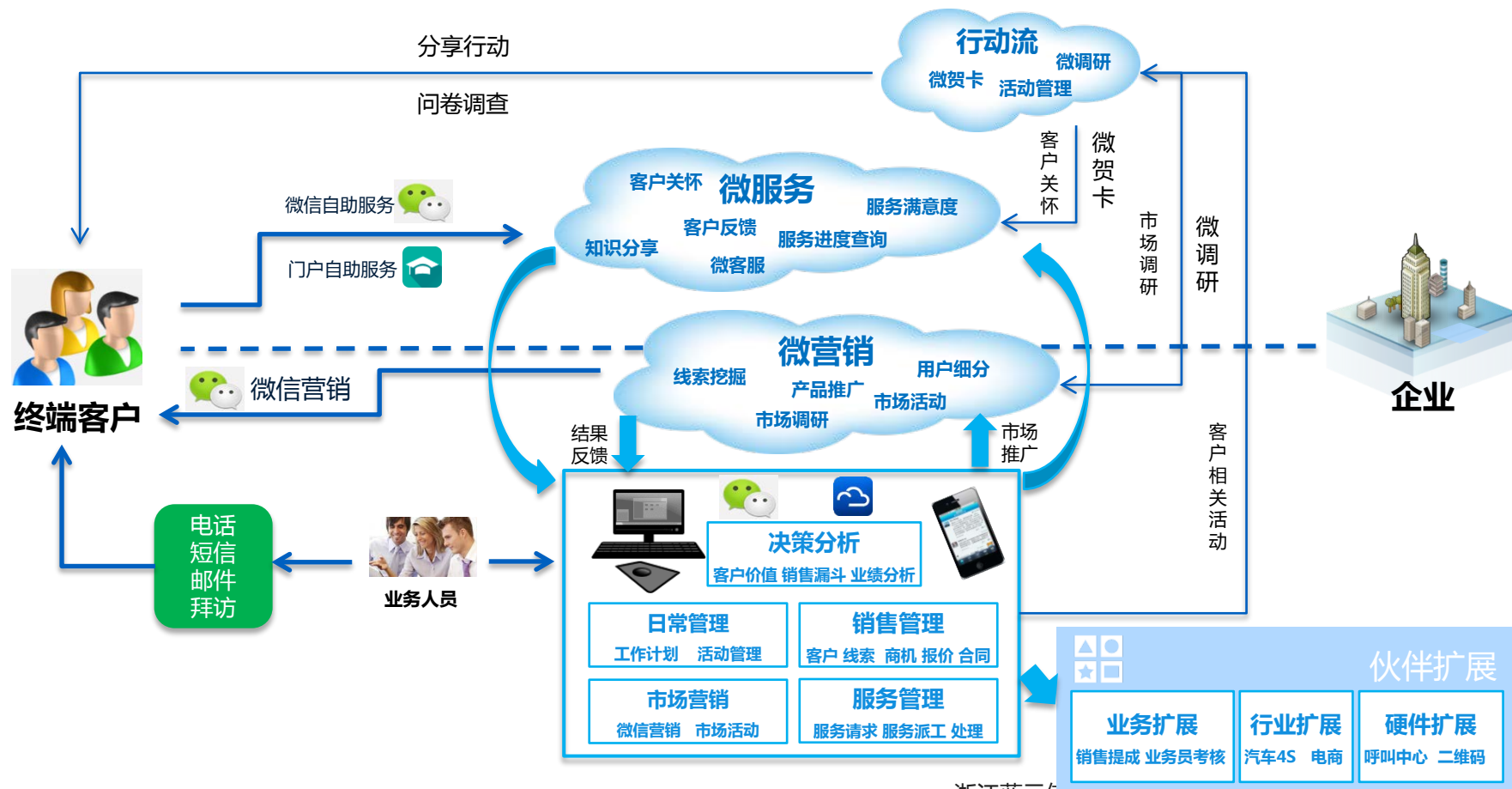


- ☁ 1、**客户关系管理整体方案**
- ☁ 2、**基础数据设置**
- ☁ 3、**业务流程**
- ☁ 4、**查询报表**
- ☁ 5、**移动应用**

什么是客户关系管理？

CRM (CustomerRelationshipManagement) 就是客户关系管理。从字义上看，是指企业用CRM来管理与客户之间的关系。CRM是选择和管理有价值客户及其关系的一种商业策略，CRM要求以客户为中心的商业哲学和企业文化来支持有效的市场营销、销售与服务流程。如果企业拥有正确的领导、策略和企业文化，CRM应用将为企业实现有效的客户关系管理。

客户关系管理（CRM）是利用信息科学技术，实现市场营销、销售、服务等活动自动化，使企业能更高效地为客户提供满意、周到的服务，以提高客户满意度、忠诚度为目的的一种管理经营方式。客户关系管理既是一种管理理念，又是一种软件技术。以客户为中心的管理理念是CRM实施的基础。



CRM业务框架

基础资料

客户

产品

职员/部门

竞争对手

知识库

...

社交渠道

微信

云之家

企业门户

邮件

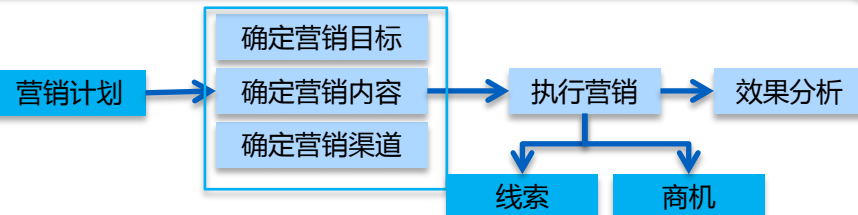
短信

...

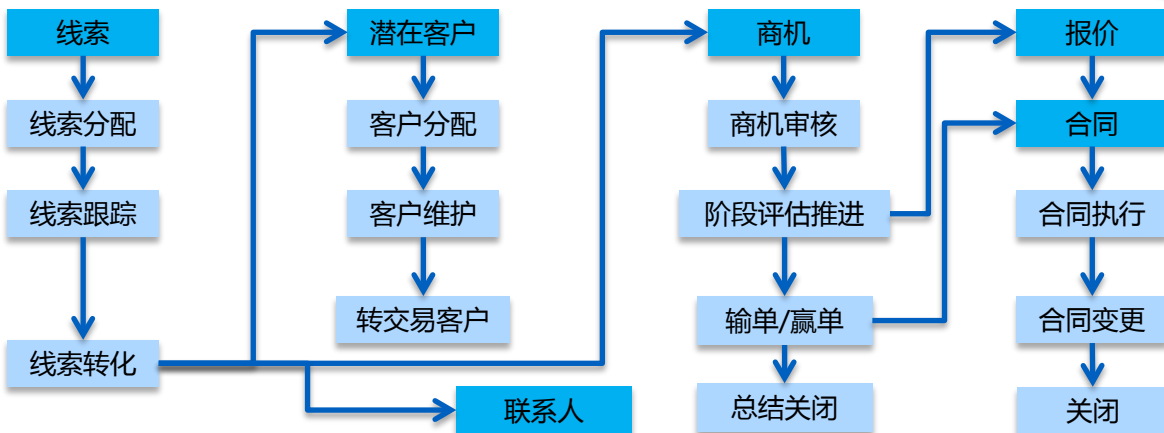
日程管理



市场营销



销售过程管理



ERP

销售订单

销售出库

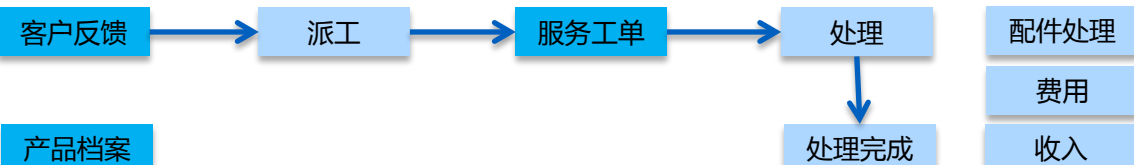
销售退货

费用申请

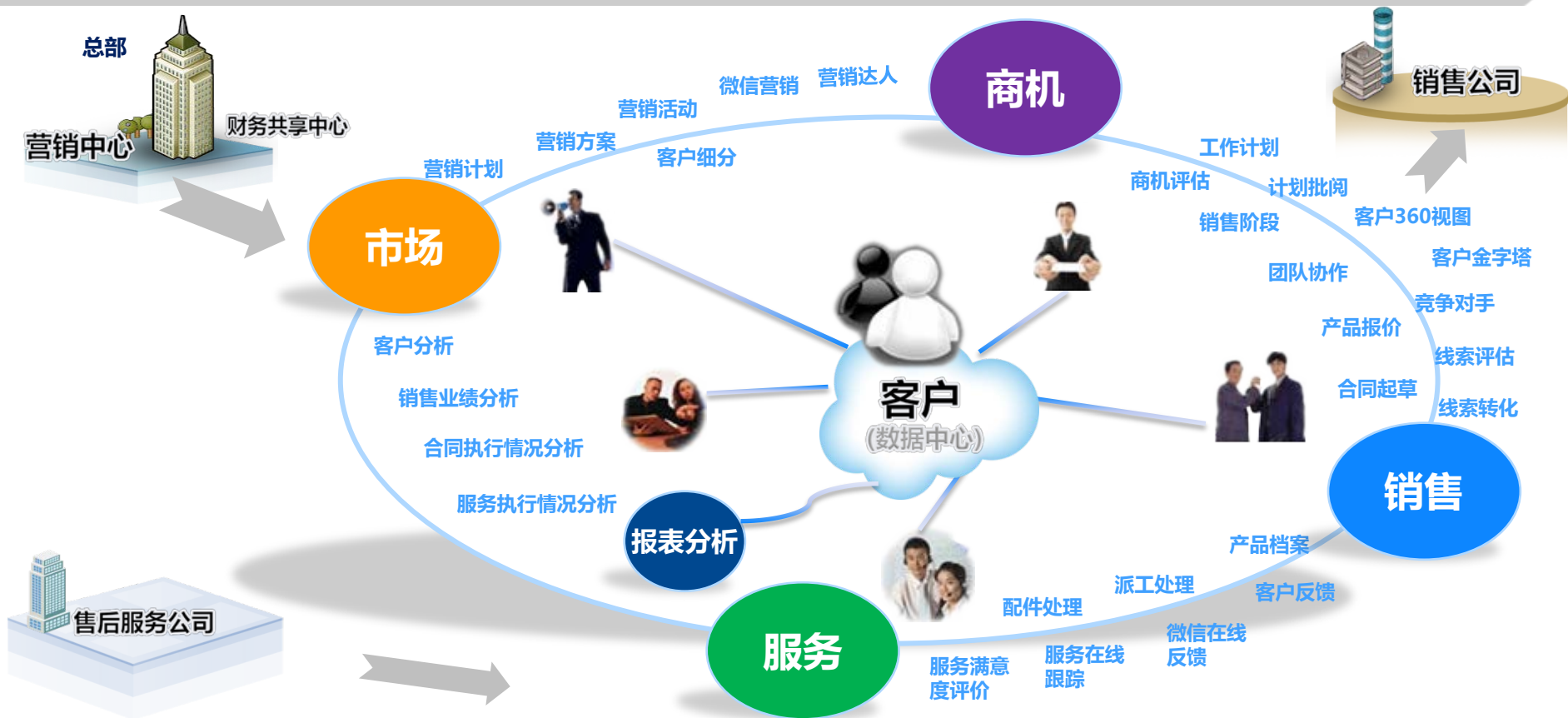
其他应收

...

服务管理



以客户为中心的解决方案



- ☁ 1、组织间结算整体方案
- ☁ 2、**基础数据设置**
- ☁ 3、业务流程
- ☁ 4、查询报表
- ☁ 5、移动应用

2.1基础数据设置-启用组织对应的业务职能



蓝云企业管理软件
lanyun enterprise management software

应用介绍

业务职能控制组织对应的业务范畴，正常进行CRM的业务需要启用销售职能、营销职能和服务职能。

应用场景

集团中的多组织需要通过业务职能控制其对应的业务范畴。

组织机构

组织机构 - 修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 选项 列表 退出

编码 103

名称 销售公司

形态 公司

地址

描述

联系人

联系电话

邮编

组织分类

☒ 核算组织

☒ 法人 ☐ 利润中心

☒ 业务组织

☒ 销售职能

☒ 结算职能

☒ 服务职能

☒ 采购职能

☒ 资产职能

☒ 库存职能

☐ 资金职能

☐ 工厂职能

☒ 收付职能

☐ 质检职能

☒ 营销职能

组织属性

所属法人

销售职能控制客户、商机、合同、报价业务正常进行

营销职能控制市场营销业务功能

服务职能控制服务管理业务功能

应用介绍

CRM的所有业务的数据权限都是通过职员和组织机构来进行控制。职员的组织架构师通过岗位汇报关系进行建立

应用场景

数据权限精确控制到对应的用户单据的功能操作权限。

部门-修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

创建组织 销售公司 使用组织 销售公司 部门分组

编码 BMD00003 名称 销售部

基本信息 部门属性 其他

岗位信息-修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 查看汇报关系 列表 选项 退出

创建组织 销售公司 使用组织 销售公司 负责人岗位

员工-修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

创建组织 销售公司 使用组织 销售公司

员工姓名 张丽 员工编号 1001

基本信息 员工任岗信息

添加岗位	修改岗位	添加行	删除行				
工作组织	序号	所属部门	现任岗位	任岗开始日期	是否主任岗	禁用状态	部门名称
销售公司	1	销售部	销售员	2013/8/18	☒		

维护员工对应的岗位信息

应用介绍

用户关联职员，实现用户的数据权限控制

应用场景

设置用户的组织和角色，便于对用户授权

用户 - 修改

新增 保存 业务操作 业务查询 退出

基本 个人 联系对象信息 查询权限

用户帐号 20150908

用户名称 张丽

联系对象类型 员工

联系对象 张丽

部门分组

移动电话

用户说明

用户关联职员

组织编码	组织名称
100	蓝海机械总公司
103	销售公司

角色编码	角色名称
SCM04_SYS	销售员

2.3基础数据设置-设置角色的功能权限

应用介绍

设置角色的功能权限，支持按照业务领域、子系统、和业务对象设置权限，且有对应的报表可查看对应的权限项。

应用场景

每个业务系统在使用之前都需要先进行功能权限设置，按照角色设置功能权限可大大减少设置的工作量，且用户按照权限加载功能菜单是界面更为简洁易用。

权限 业务对象权限 权限组 权限项

选择	业务领域	子系统	业务对象	权限	权限组	描述	☒ 有权	☐ 无权	☐ 禁止
+	客户	过滤条件	过滤条件	查看	查询	用于查看操作权限控制	☒	☐	☐
			360度客户视图	新增	编辑	用于对新增操作的权限	☒	☐	☐
			CRM客户	修改	编辑		☒	☐	☐
			CRM联系人	删除	编辑		☒	☐	☐
			客户价值等级设置	批改	编辑		☒	☐	☐
			客户价值计算方案	提交	编辑		☒	☐	☐
			客户价值模型	撤销	编辑	撤销工作流程提交, 撤销	☒	☐	☐
			客户价值评分选项	审核	审核		☒	☐	☐
			客户金字塔	分配	业务操作		☒	☐	☐
			客户细分	分配	业务操作		☒	☐	☐
			线索	分配	业务操作		☒	☐	☐
			工作计划	分配	业务操作		☒	☐	☐
			活动	分配	业务操作		☒	☐	☐
			活动统计报表	业务动态删除	业务操作		☒	☐	☐
			日历视图	客户合并	业务操作		☒	☐	☐
			移动签到报表	客户转交易	业务操作		☒	☐	☐
				业务动态查看	业务操作	业务动态查看	☒	☐	☐
				附件	其他		☒	☐	☐
				打印	其他		☒	☐	☐
				引出	其他		☒	☐	☐
				引入	其他		☒	☐	☐
				附件上传	其他		☒	☐	☐

2.3基础数据设置-设置数据权限

应用介绍

按照用户和角色设置业务单据的权限，支持设置上级领导下级领导和部门之间的设置，同时支持直接指定组织架构外的其他的部门和职员。

应用场景

CRM系统的业务的特殊性造成业务数据的权限功能比较严密，需要一套比较严密的权限体系的支持，数据规则的设置能够满足简单和复杂的业务数据权限控制。

CRM数据规则 - 新增

新增 保存 列表 选项 退出

授予角色 销售员

☐ 按用户 ☒ 按角色

新增行 删除行 批量填充

子系统	业务对象	☒ 直接下属	☐ 所有下属	其它员工	☐ 本部门	☐ 直属部门	☐ 所有下级部门	其它部门
客户管理	CRM客户	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐

组织架构图

添加岗位 删除岗位 引入下级 调整汇报关系 添加任岗信息 刷新 退出

汇报类型 行政 岗位

岗位	编码	所属组织	所属部门
销售经理	GW000001	销售公司	营销部
销售员	GW000002	销售公司	营销部

过滤 刷新 删除

☐	创建组织	使用组织	来源于s-HR	员工	员工编号	所属部门	现任岗位	HR
☐	过滤条件	过滤条件	过滤条件	过滤条件	过滤条件	过滤条件	过滤条件	过滤
☒	销售公司	销售公司	否	李晓丽	2014082201	营销部	销售员	否
☐	销售公司	销售公司	否	王小敏	2014082202	营销部	销售员	否

调整 and 查看组织架构，便于做对应的数据权限设置

2.3基础数据设置-撞单参数设置



应用介绍

线索、客户、商机支持撞单参数设置，在业务数据维护过程中可通过设置的参数来进行撞单分析和提示。

应用场景

为了提供一个良好的、公平的市场环境，需要通过系统的撞单分析控制来控制业务员之间的良性竞争。

线索编号 XS000001
兴趣产品 机房空调、线缆
销售部门 营销部
备注

客户 联系人

客户名称 东方机械
客户地址 深圳市南山区
其他相关客户

撞单分析设置

保存 退出

撞单分析设置

保存 退出

字段设置 参数设置

有效期判断规则

☐ 当前日期 - 最近联系日期 > 100 天

撞单判定规则

☐ 所有撞单字段的匹配度平均值 >= 100

☐ 存在匹配度为100%的字段

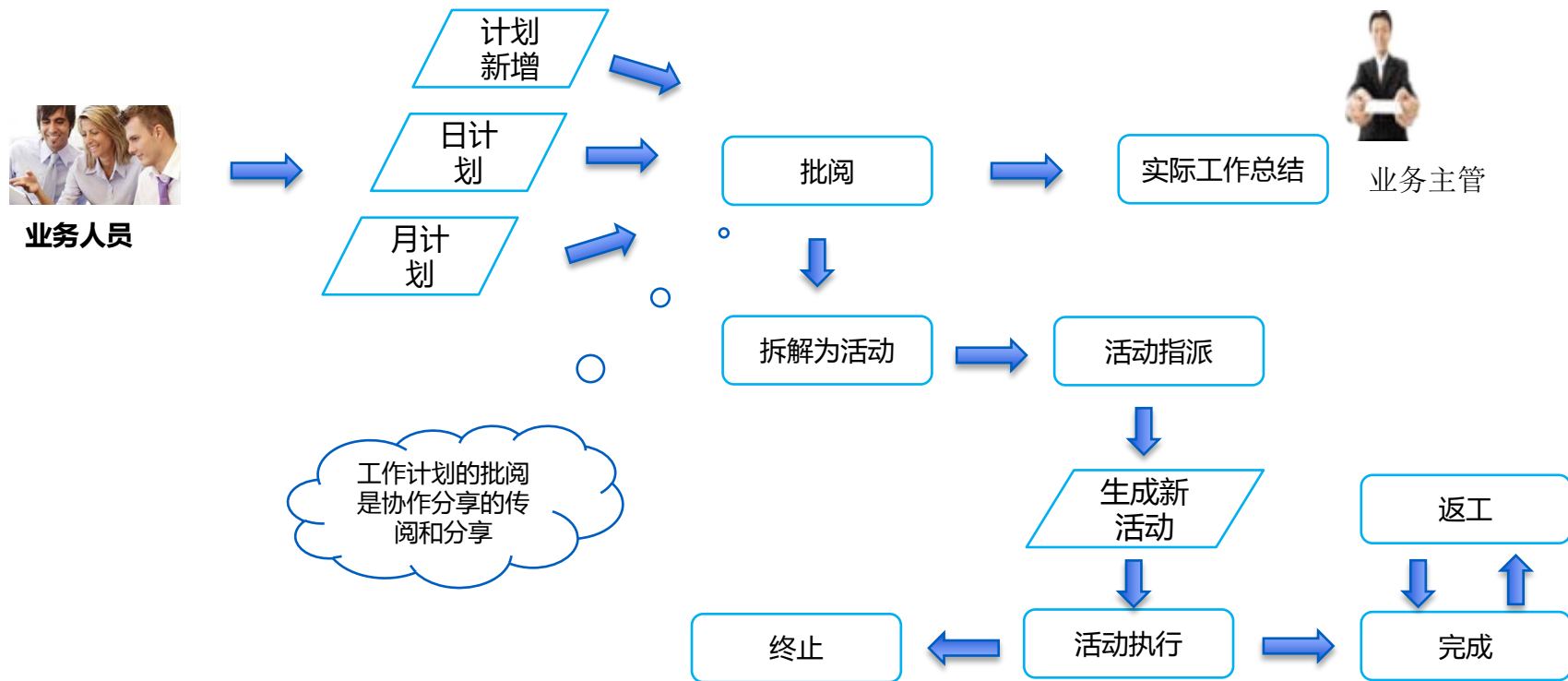
撞单结束控制规则

☒ 弹出列表提示，单据可正常保存

☐ 弹出列表提示，单据不允许保存

通过参数设置来辅助撞单判断的规则，同时可设置撞单之后单据是否允许保存

- ☁ 1、组织间结算整体方案
- ☁ 2、基础数据设置
- ☁ 3、**业务流程**
- ☁ 4、查询报表
- ☁ 5、移动应用



 蓝云企业管理软件
lanyun enterprise management software

新增

保存

业务操作

刷新

前一

后一

列表

选项

退出

日期视图

工作计划列表

工作计划 - 修改

基本信息

其他

计划类型

月计划

*

年

2014

*

月

9

*

开始日期

2014/9/1

截止日期

2014/9/30

计划人

张岳明

Q

*

上月总结

上午工作按照计划完成

*

上月计划

1: 新增20个客户
2: 将深圳区域内的客户上门拜访一次
3: 完成本月收款计划500K
4: 招聘两名新的业务员
5: 制定好下月的工作计划安排

1: 新增20个客户
2: 将深圳区域内的客户上门拜访一次
3: 完成本月收款计划500K
4: 招聘两名新的业务员
5: 制定好下月的工作计划安排

本月计划

1: 新增20个客户
2: 将深圳区域内的客户上门拜访一次
3: 完成本月收款计划500K
4: 招聘两名新的业务员
5: 制定好下月的工作计划安排

批阅记录

待办活动

上月工作总结

协作团队

客户 新增[64]

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0001(同益科技)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

CUST0004(蓝海柴油机公司)

CUST0009(销售公司)

CUST0006(总装事业部)

CUST0003(大字机械)

CUST0008(变电器公司)

CUST0005(蓝海柴油机本部)

CUST0002(东方机械)

CUST0007(机加事业部)

活动 新增[8]

ACT000002-002(收集客户需求)

ACT000007(拜访欧切斯的郝总)

ACT000002-003(收集客户需求)

ACT000008(与大字机械的孙总洽谈...

ACT000001(面谈服务续费问题)

ACT000009(参与同益科技的30周年...

ACT000005(了解客户详细需求)

ACT000006(参与深圳的市场活动)

活动 完成[2]

ACT000002-001(收集客户需求)

ACT000003(拜访客户-日常拜访)

应用介绍

- 支持活动的协作分配；
- 支持活动的指派；
- 支持活动的执行过程控制；
- 支持指派生成的新活动的信息更新到主活动；
- 支持活动的计划开始时间预警和计划完成时间预警；

应用场景

- 活动作为工作计划的最小执行单位，是所有的工作计划能够通过活动进行跟踪执行，提升业务员的工作效率，便于管理者跟踪。
- 活动作为客户的最小接触事件，是所有的工作能精细化，提升客户满意度

新增

保存

业务操作

刷新

前一

后一

列表

选项

退出

活动计划

处理日志

其他

活动编号

ACT000007

活动主题

拜访欧切斯的郝总

重要性

一般

客户

联系人

活动类型

拜访

执行人

李晓丽;王小敏

指派人

前置活动

计划开始时间

2014/8/25 13:30:44

计划完成时间

2014/8/25 15:00:44

持续时间(天)

0.06

是否提醒

☐

提前天数

1

天

活动状态

未开始

活动描述

拜访讨论CRM方案，主要是前期需求调研确认，对我们的方案有没有异议。

活动结果

跟踪记录

协作团队

相关活动

过滤

刷新

删除

关联查询

业务操作

选项

☐	活动编号	活动主题	指派人	计划开始时间	计划完成时间	工期(天)	是否提醒	实际开始时间	实际完成时间
☐	ACT000007-001	拜访欧切斯的郝总	张岳明	2014/8/25 13:30:4	2014/8/25 15:00:4	0.06	否		
☐	ACT000007-002	拜访欧切斯的郝总	张岳明	2014/8/25 13:30:4	2014/8/25 15:00:4	0.06	否		

当前选中了 1 行数据 第 1 页/ 1 页 每页显示 200 行/共 2 行

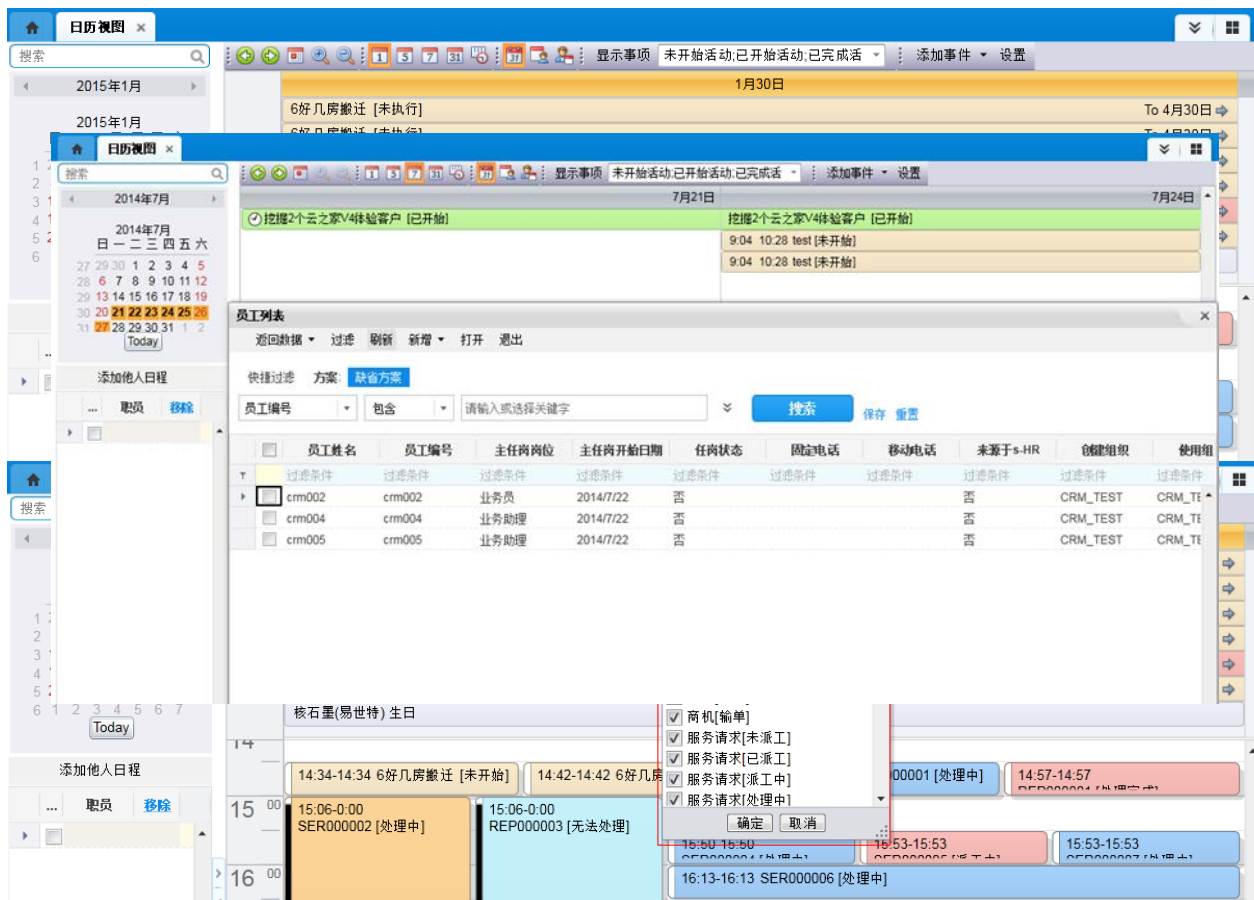
 蓝云企业管理软件
lanyun enterprise management software

■ 日历视图支持业务事件的展示

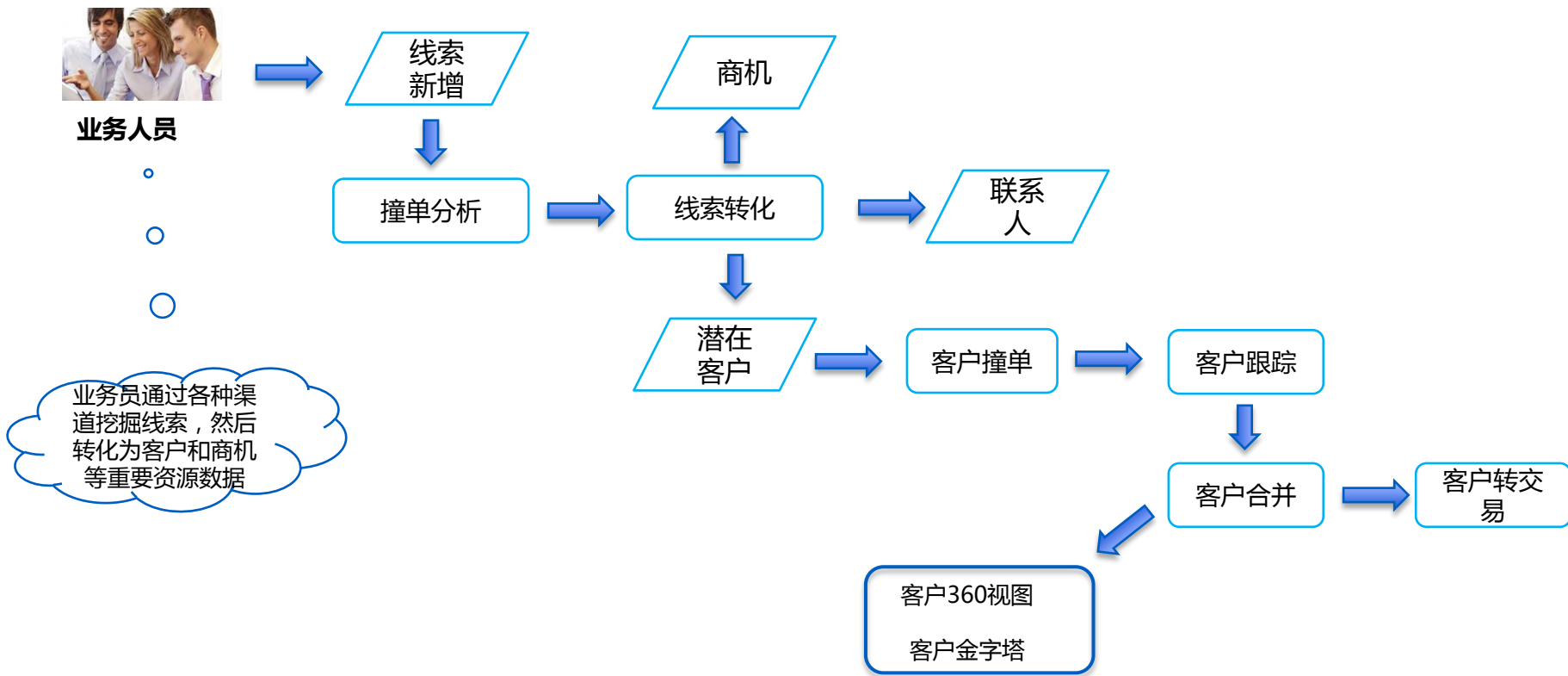
- 支持事件的直接添加；
- 支持他人视图的查看；
- 支持按照时间类型和时间分类展示事件
- 支持多类型视图的动态切换；

应用场景：

- 日历视图使管理者对所有下属的工作计划安排能够一目了然，且能够动态的为下属职员调整工作事项，实现科学化的工作管理。



应用流程介绍-客户管理流程



应用介绍

- 支持多渠道线索信息的录入；
- 支持线索的转化
- 支持线索转化客户、联系人、活动和商机的字段配置；
- 支持线索的协作分配
- 支持线索的关闭；
- 支持线索撞单分析；

应用场景

- 线索作为真正的销售机会产生前将提供大量的真假不一的信息源，在商业价值链中处于重要地位。

线索 - 修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

线索编号 XS000001

兴趣产品 机房空调、线路、机房设备

销售部门 营销部

备注

客户 联系人 活动

客户名称 东方机械

客户地址 深圳市南山区客户南十八路

其他相关客户

选择单据

☒ CRM客户 ☐ CRM联系人

☐ 活动 ☐ 商业机会

参数选择

转换规则 线索到CRM客户转换规则

确定 取消

应用介绍

- 支持客户基础信息和关系信息的维护；
- 支持客户转交易；
- 支持客户合并；
- 支持客户360视图查看；
- 支持客户撞单分析

应用场景

客户的全生命周期管理方式能使客户的价值最大化，多维度的客户数据统计使各个角色用户都能准确及时的掌握客户动态，企业根据这些业务信息能够量身订造服务和营销策略，实现企业经营效益稳步上升。

360度客户视图

同益科技

联系人：艾明明 电话：021-63251478 销售员：李曉丽 客户地址：北京西路1399号信达大厦26层

客户简称	同益	国家	中国	demo 完成服务请求单【SER000006】	2015-02-02 15:07:11
地区	华东区	邮政编码	200040	demo 处理维修工单【REP000022】	2015-02-02 15:07:11
公司网址	http://www.itravellivenn.com	公司规模	中小型企业	demo 生成维修工单【REP000022】	2015-02-02 15:03:19
公司性质	外资企业	公司类别	服务商	demo 派工服务请求单【SER000006】	2015-02-02 15:03:19
上级客户		最后接触时间	2014-08-22 17:37:26		

最新动态

客户交易概览

业务数据

联系人 2

活动 2

执行中 0

超期未完成 0

终止 0

未开始 1

超期未开始 1

最后活动日期 2014-08-22 17:37:26

线索 1

本年发现 0

跟进中 1

销售报价 2

累计金额 82500.00

本年报价 0

本年金额 0.00

商机 6

执行中 0

金额 0.00

金额 0.00

高单 1

金额 910000.00

输单 0

服务请求 2

未派工 0

已派工 0

处理中 0

处理完成 2

无法处理 0

维修工单 2

未处理 0

处理中 0

处理完成 2

无法处理 0

交易类数据

销售订单 6

本年金额 910000.00

累计金额 5437000.00

未出库订单 3

未出库订单金额 705000.00

销售出库单 5

本年金额 0.00

累计金额 609000.00

财务类数据

本年收款额 0.00

累计收款额 40000.00

最后收款日期 2014-09-27

最后收款金额 25000.00

到期应收款金额 482000.00

联系人

活动

销售报价

销售订单

销售出库单

收款单

线索

商机

服务请求单

维修工单

过滤 刷新 新增 删除 提交 审核 业务操作 选项 退出

编码	名称	电话	移动电话	传真	电子邮箱	即时通讯	通讯地址	数据状态	禁用状态
CONT000003	艾明明	021-78965452	18969357896	021-78965325	mm_ai@126.com			已审核	否
CONT000004	付青黎	021-86079865	1947896541	021-86258845	qingqing_fu@163.			已审核	否

应用介绍

- 支持联系人基础信息维护；
- 支持联系人关系人信息的维护；
- 联系人支持协作分配；

应用场景

- 联系人关系网的建立能够很好的帮助业务员了解联系人的兴趣爱好，从而提高跟联系人的感情联络。

CRM联系人 - 修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 刷新 前一 后一 列表 选项 退出

编码 CONT000001

名称 李双林

☒ 主联系人

销售部门 营销部

销售组

销售员 张岳明

基本信息

关系人

协作团队

数据信息

新增行 删除行

联系人	联系电话	关系	说明
CONT000004	1947896541	下属	他得力的助手

应用介绍

- 客户细分是对客户的分类管理；
- 客户细分根据目标客户进行方案管理；
- 目标对象是客户以及对客户联系人；

应用场景

- 客户细分可以很好的服务于市场营销，帮助市场部做精准营销；
- 客户细分也可以用来做客户关怀，提高客户满意度和粘度；

新增

保存

提交

审核

业务操作

前一

后一

列表

选项

退出

CRM联系人 - 修改

客户细分

客户细分 - 修改

基本信息

其它信息

细分编号

001

方案名称

500万级VIP客户

细分类型

客户关怀

创建组织

销售公司

使用组织

销售公司

方案说明

交易金额超过500万的VIP客户，我们要重点跟进定期做客户关怀。

客户

易世特;同益科技;东方机械

主联系人

全部联系人

确定

删除行

序号	客户名称	联系人	移动电话	电子邮箱	
1	同益科技	艾明明	18969357896	mm_ai@126.com	
2	易世特	核石墨	13586255255	mm@163.com	
3	东方机械	张罗里	13523522704	luoliang_zhang@163.com	
4	同益科技	付青擎	1947896541	qingqing_fu@163.com	

应用介绍

- 支持价值方案的自定义设置；
- 支持评分价值选项的自定义设置；
- 支持价值等级的实时计算；
- 支持各价值等级的客户信息的查看；
- 支持价值等级的动态更新；

应用场景

- 客户金字塔是根据价值指标和指标权重计算客户综合价值，然后按照价值等级将客户划分为价值金字塔的不同区段，并进行可视化展现，从而形成量化的客户价值体系。
- 客户价值为企业的经营决策提供重要的数据依据。

金字塔计算方案设置

计算方案说明 客户价值评分选项 价值模型 等级设置 **计算方案设置**

过滤 刷新 新增 删除 修改 审核 业务操作 选项

快捷过滤

方案编号

客户价值计算方案 - 修改

新增 保存 提交 审核 关联查询 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

方案编号 SYS_SCH01 方案名称 成交收款模型方案 *

客户价值模型 成交收款模型 * 客户等级设置 客户重要性 *

禁用状态 否

☒ 默认方案

方案说明

当前选中了 0 行数据。 第 1 页 / 1 页 每页显示 200 行 / 共 1 行

9 10

应用流程介绍-销售过程管理流程



业务人员

商机新增维护基本信息、竞争对手信息和客户联系人的角色信息



ERP业务员

产品库存查询
产品报价
费用申请
下订单

商机新增

销售方法

销售阶段

竞争对手

竞争产品

撞单分析

商机审核

活动计划

阶段推进

阶段推进控制

输单

商机总结

赢单

兴趣产品可用
库存查询

费用申请

销售报价

销售订单

销售合同

发货

收款

销售过程管理-销售方法阶段定义

应用介绍

- 支持销售方法完全自定义；
- 支持销售阶段自定义并提醒；
- 销售阶段推进支持设置条件控制；

应用场景

- 销售阶段提醒功能帮助业务员及时跟进提高商机跟进效率；
- 灵活的销售阶段推进条件控制能够很好的控制商机有效推进，并能提醒业务员在各阶段需要做的事情，从而提高商机赢单率；

销售方法 - 修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

编码 METH000001 名称 标准销售方法

基本资料 销售阶段 其他信息

过滤 刷新 新增 删除 提交 审核 业务操作 选项 退出

编码	成功率/进度	阶段长(天数)	控制方式	名称	数据状态	禁用状态	SQL语句	是否提醒	提示信息
STAG000001	20.00	6.0000000000	不控制	需求调研	已审核	否		是	
STAG000002	40.00	6.0000000000	提醒	客户报价	已审核	否		是	
STAG000003	80.00	6.0000000000	提醒			否			
STAG000004	100.00	6.0000000000	提醒			否			

销售阶段 - 修改

新增 保存 提交 审核 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

编码 STAG000001 名称 了解情况 方法名称 标准销售方法

基本信息 推进条件 其他信息

控制方式 不控制

控制条件 不控制

新增行 删除行 插入行

单据类型 活动 费用申请单 销售报价单 销售订单 服务请求单

自定义控制条件

SQL语句

提示信息

销售阶段 - 修改

新增 保存 提交

编码 STAG000001

基本信息 推进条件

阶段说明 需求调研

阶段长(天数) 6.000000

是否提醒 ☒

启用评估 ☒

数据状态 已审核

禁用状态 否

应用介绍

- 竞争对手信息维护；
- 支持竞争对手产品信息的维护，包括价格以及市场份额；

应用场景

- 掌握竞争对手信息，做到知己知彼，百战不殆，提高商机转化率；

🏠

日历视图

销售方法列表

竞争对手列表

竞争对手 - 修改

新增 ▾ 保存 ▾ 提交 ▾ 审核 ▾ 业务操作 ▾ 前一 ▾ 后一 ▾ 列表 选项 ▾ 退出

基本资料

单据编号COMP000001 竞争对手用友软件有限公司 创建组织销售公司 使用组织销售公司

基本信息

竞争产品

其他信息

过滤 刷新 新增 ▾ 删除 提交 ▾ 审核 ▾ 业务操作 ▾ 选项 ▾ 退出

☐	竞争对手	产品类型	产品代码	产品名称	价格上限	价格下限	市场份额	描述
☒	用友软件有限公司	软件	001	U8			20.00	

竞争产品 - 新增

新增 ▾ 保存 ▾ 提交 ▾ 审核 ▾ 业务操作 ▾ 列表 选项 ▾ 退出

基本资料

竞争对手用友软件有限公司 产品类型 产品代码 产品名称 价格上限 价格下限 市场份额0.00

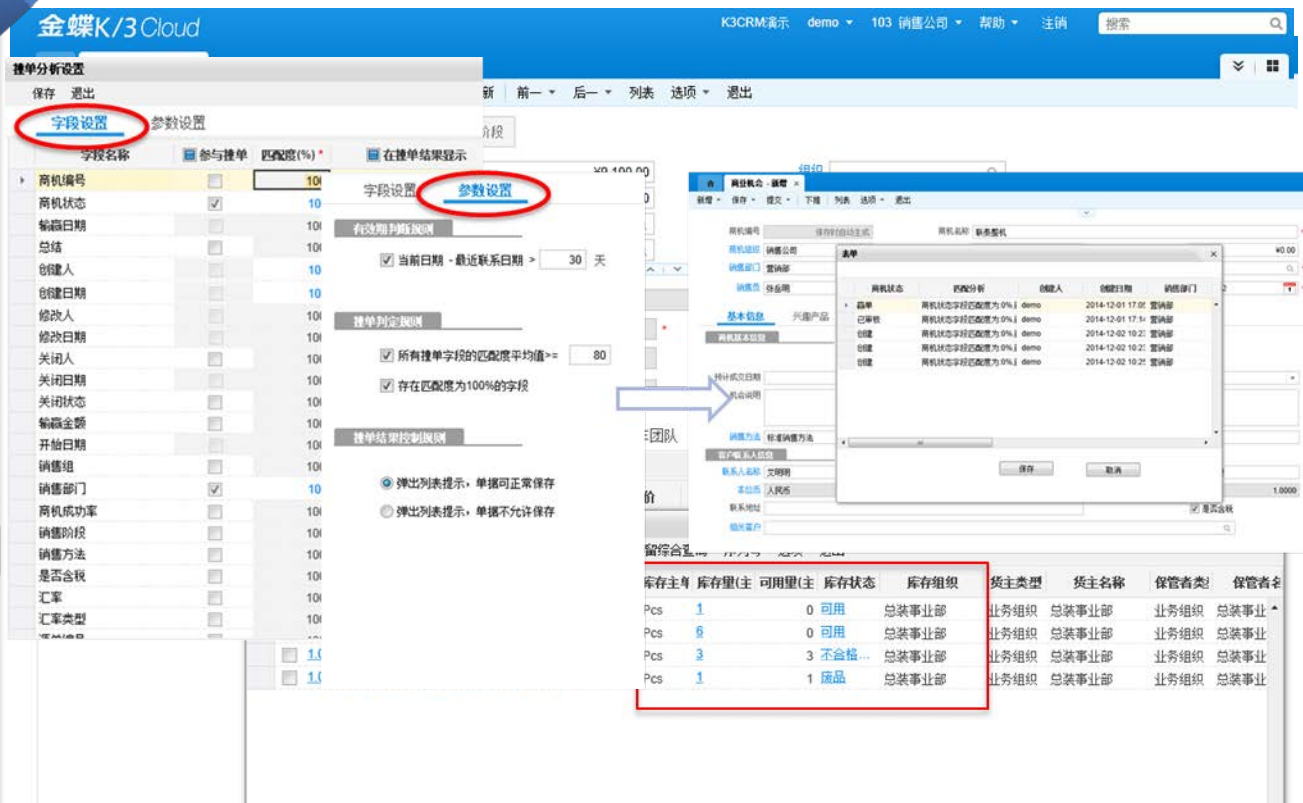
其他信息

创建人demo 修改人 禁用用户 创建日期2015/1/30 修改日期 禁用日期 禁用状态否

 蓝云企业管理软件
lanyun enterprise management software

- 商机的信息维护，包括基本信息、兴趣产品信息、竞争分析、费用等商机有关信息的维护；
- 支持多个渠道的商机来源；
- 支持商机多级审批，审核通过的商机才允许评估推进；
- 支持兴趣产品及时库存查询；
- 支持商机的撞单分析；

■商机有关信息不断维护完善，帮助业务员及时应对跟进，提高商机成交机会；



销售过程管理-商机阶段评估推进

应用介绍

- 商机阶段推进导航图形化；
- 支持销售阶段评估再推进；
- 自动监测阶段推进控制条件；
- 支持跨阶段推进；

应用场景

- 销售阶段导航图引导业务员根据阶段及时处理推进；
- 阶段评估控制了商机每个阶段的成果以及实际推进条件，尽可能提高每个阶段的成交可能性；

金蝶K/3 Cloud

K3CRM演示 demo 103 销售公司 帮助 注销 搜索

新增 保存 提交 审核 下推 关联查询 业务操作 刷新 前一 后一 列表 选项 退出

了解情况 预研阶段 制作方案★ 投标阶段 签约阶段

计划开始时间 2014/12/9 预计金额 ¥9,100.00 计划结束时间 2014/12/13 实际开始时间 2014/12/9 实际结束时间 2014/12/1

商机编号 OPP000002 商机组织 销售公司 销售部门 营销部 销售员 张岳明

阶段推进

销售阶段 投标阶段 成功概率 80 负责人 评估人

确定 取消

商机状态 审核 开始日期 2014/12/1

基本信息 兴趣产品 联系人角色 竞争分析 商机总结 协作团队 费用 其它信息

商机基本信息

预计成交日期 2015/1/31 机会说明 需求量大，交期比较短，价格比较低 销售方法 标准销售方法

客户联系人信息

联系人名称 张镜月 本位币 人民币 联系地址 关联客户 飞跃集团/东方机械/大字机械

商机评估

通过 不通过

评估意见

确定 取消

汇率类型 固定汇率 汇率 1.0000 是否含税

应用介绍

■ 商机预设了下推费用申请单、服务请求单、销售报价单、销售订单、活动、销售合同；

应用场景

■ 集成销售流程实现了从售前到售中再到成交的整个业务流程，为企业提供了完整的销售过程方案；

■ 商机费用集成财务费用流程，能够帮助企业严格控制各环节成本；

■ 商机生成服务请求单满足了企业在商机过程中服务客户的业务流程；

商业机会列表 商业机会 - 修改 x

新增 保存 提交 审核 下推 关联查询 业务操作 刷新 前一 后一 列表 选项 退出

商机编号 OPP000001 商机名称 大字机械

商机组织 销售公司 客户 大字机械 预计收入 ¥0.00

销售部门 营销部 销售币种 人民币

销售员 张岳明 日期 5/5/8

基本信息 兴趣产品

商机基本信息

预计成交日期 2015/5/31

机会说明

销售方法 标准销售方法

客户联系人信息

联系人名称 张亮

本位币 人民币

联系地址

相关客户

选择单据

☒ 费用申请单 ☐ 服务请求单

☐ 活动 ☐ 销售报价单

☐ 销售订单 ☐ 销售合同

参数选择

转换规则 商业机会下推费用申请单转换规则

单据类型 费用申请单

确定 取消

应用介绍

- 支持对客户进行报价；
- 支持报价单的有效期管理；
- 支持报价单失效；
- 支持自动计算金额、折扣；
- 支持预估利润查询；
- 支持与商机、销售合同、订单进行关联

应用场景

- 企业根据销售政策、产品成本、目标利润、以往价格资料等向客户提出产品报价；
- 商机跟进过程中可随时对非交易客户进行产品报价。

销售报价单列表 销售报价单 - 修改 ×

新增 保存 提交 审核 下推 关联查询 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

基本信息 财务信息 其他

单据类型 标准销售报价单 单据编号 XSBJD0005 日期 2014/8/25 客户 飞跃集团

销售报价单列表 销售报价单 - 修改 ×

新增 保存 提交 审核 下推 关联查询 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

基本信息 财务信息 其他

销售报价单列表 销售报价单 - 修改 ×

新增 保存 提交 审核 下推 关联查询 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

基本信息 财务信息 其他

销售报价单列表 销售报价单 - 修改 ×

新增 保存 提交 审核 下推 关联查询 业务操作 前一 后一 列表 选项 退出

基本信息 财务信息 其他

选择单据

销售订单 销售合同

参数选择

转换规则 销售报价单至销售订单

单据类型 标准销售订单

确定 取消

序号	物料编码	物料名称
1	1.01.001	50KW
2	1.01.002	55KW

价	含税单价	税率%	税额	金额
2.649573	¥58,000.000000	17.00	¥84,273.50	¥495
1.452991	¥62,000.000000	17.00	¥90,085.47	¥529

金额

¥495

¥529

应用介绍

- 销售合同支持明细产品录入和无明细产品合同的录入；
- 销售合同支持变更；
- 销售合同支持选择价格表和折扣表携带；
- 合同审核时自动将非交易客户转为交易客户；
- 支持商机和报价生成合同；
- 支持合同下推订单、收款单、应收单。

应用场景

- 实现了销售合同的记录、维护；
- 实现客户转交易自动化；
- 完整了销售业务流程。

商业机会列表 商业机会 - 修改 销售合同列表 销售合同 - 修改

新增 保存 提交 审核 选单 下推 关联查询 业务操作 业务查询 前一 后一 列表 选项 退出

销售合同列表 销售合同 - 修改

新增 保存 提交 审核 选单 下推 关联查询 业务操作 业务查询 前一 后一 列表 选项 退出

基本信息 财务信息 收款计划 合同条款 其他

结算方式 收款条件 是否含税 合同金额

审核

选择单据

收款单 销售订单

参数选择

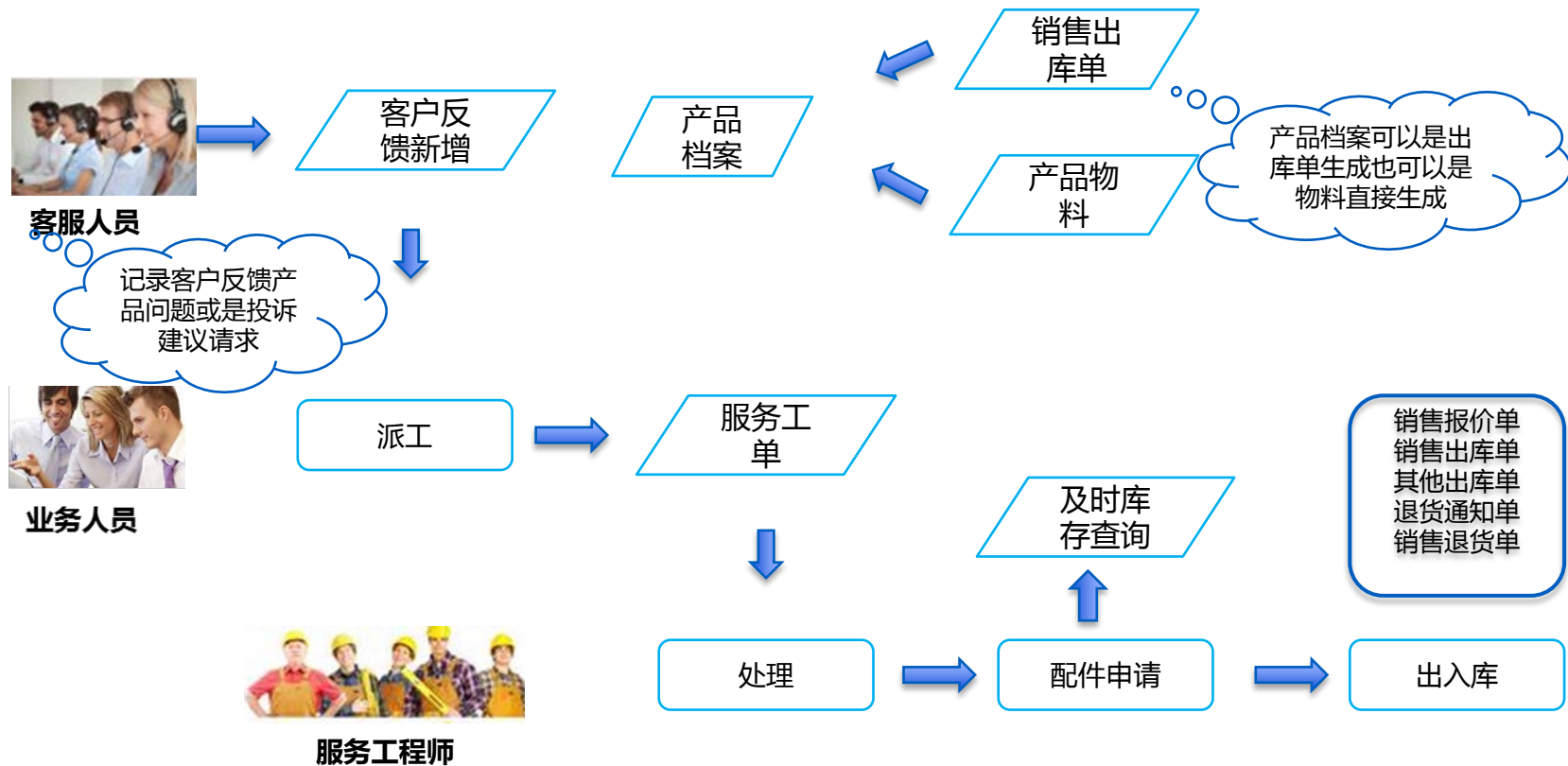
转换规则 销售合同至收款单

单据类型 销售收款单

目标组织 销售公司

确定 取消

应用流程介绍-服务管理流程



应用介绍

- 支持从销售出库单生成
- 支持物料直接生成
- 支持序时簿批量选择销售出库单生成；
- 支持保修到期提醒；

应用场景

能够帮助服务人员及时掌握产品详细配置，从而快速判断问题所在；

- 到期提醒预警提醒业务员及时保养保修，提高服务满意度；

产品档案列表 × 产品档案 - 新增

过滤 刷新 新增 删除 提交 审核 业务操作 选项 退出

禁用
反禁用
分配
取消分配
分配查询
未分配查询
文本翻译
批量生成

快捷过滤 方案: 缺省方案

单据编码 包含

规格型号 计量单位 产品S/N 数据状态 禁用状态

单据编码	产品代码	产品名称	规格型号	计量单位	产品S/N	数据状态	禁用状态
PRO000001	1.01.002	55KW	KW	Pcs	CYJ00003	重新审核	否
PRO000025	1.01.002	55KW	KW	Pcs	CYJ00005	重新审核	否
PRO000026	1.01.002	55KW	KW	Pcs	CYJ00010	重新审核	否

销售出库单明细列表

返回数据 过滤 刷新 新增 打开 退出

快捷过滤 方案: 缺省方案

出库单号 包含 请输入或选择关键字

搜索 保存 重置

出库单号	使用组织	数量	计量单位	产品S/N	日期	客户	产品名称
XSCKD000001	销售公司	8.0000000000	Pcs		2014/8/13	大字机械	50KW柴油机
XSCKD000001	销售公司	1.0000000000	Pcs	CYJ00001	2014/8/13	大字机械	55KW柴油机
XSCKD000001	销售公司	1.0000000000	Pcs	CYJ00002	2014/8/13	大字机械	55KW柴油机
XSCKD000001	销售公司	1.0000000000	Pcs	CYJ00009	2014/8/13	大字机械	55KW柴油机
XSCKD000013	销售公司	3.0000000000	Pcs		2014/9/27	大字机械	BK控制系列变压器

当前选中了 0 行数据: 第 1 页 / 1 页 每页显示 200 行 / 共 5 行

应用介绍

- 客户反馈信息维护
- 支持已有产品档案的反馈、物料直接反馈、无产品信息投诉建议；
- 支持派工生成服务工单或是撤销派工；
- 支持直接完成；
- 支持客户要求完成时间的提醒；

应用场景

- 客户反馈是所有客户的反馈信息，通过及时响应派工处理提高客户满意度，从而提高企业服务竞争力；

客户反馈列表

客户反馈 - 修改

服务工单 - 修改

新增 保存 选单 关联查询 业务操作 刷新 前一 后一 列表 选项 退出

反馈信息

其他信息

反馈单号

SER000001

主题

机器无法启动

反馈方式

电话

反馈类型

维修保养

反馈时间

2015/10/15 15:50:44

客户要求完成

1

问题描述

机器无法启动，影响正

速处理

客户反馈状态

创建

处理负责人

处理部门

产品质量问题

☒

基本信息

协作员工

处理跟踪

服务工单

客户联系人信息

服务对象

大字机械

联系人

手机

座机

邮箱

服务地址

产品信息

产品档案

PRO000002

产品代码

1.01.002

产品名称

55KW柴油机

规格型号

55KW

产品序列号

CYJ00001

批号

出库日期

2014/8/13

出库单号

XSCKD000001

数量

1

购买客户

大字机械

保修到期日

2014/8/13

BOM版本

应用介绍

- 支持转派
- 支持多人协作处理
- 支持多次处理
- 支持配件清单申请并集成ERP物流；
- 支持发生费用生成费用申请；
- 支持有偿收入生成收入单；

应用场景

- 服务工单是整个服务请求处理过程的跟踪，多人多次处理，强调了团队协作性；
- 处理过程配件的出入库为企业提供了完整的售后服务流程；

客户反馈列表

客户反馈 - 修改

服务工单 - 修改

保存 关联查询 业务操作 刷新 列表 选项 退出

申简华

反馈信息

相关信息

工单号

REP000001

处理状态

处理中

产品名称

55KW柴油机

规格型号

55KW

产品序列号

CYJ00001

产品批号

反馈类型

维修保养

反馈时间

2015/10/15 15:50:44

客户要求完成

问题描述

机器无法启动，影响正常声场，请快速处理

服务对象

大宇机械

联系人

手机

座机

邮箱

服务地址

派工说明

华东区客户请负责派工处理

处理负责人

张岳明

负责部门

营销部

要求完成时间

汇率类型

固定汇率

币别

PRE001

汇率

1.0000

处理记录

处理详情

配件服务清单

费用

收入

协作员工

其它信息

序号	处理时间从	至	处理部门	处理人	其他处理人	处理结果
1	2015-10-15 16:00:00	2015-10-15 18:00:00	营销部	张岳明		处理完成
2	2015-10-16 12:00:00	2015-10-16 14:00:00	营销部	张岳明	李圣霞;李晓明;王小敏	已经正常运作

应用介绍

- 配件处理支持配件清单下推生成销售出库、销售退货等
- 服务费用支持费用清单生成费用申请
- 有偿服务支持收入清单生成其他应收

应用场景

- 售后服务涉及到配品配件处理实现ERP的配品配件出入库流程；
- 售后服务涉及到费用通过费用申请走费用报销流程实现服务成本的核算；
- 有偿服务就会带来收入，做为企业的业绩收入；

工单号 REP000001

规格型号 55KW

反馈类型 维修保养

问题描述 机器无法启动，影响正常声场，

服务对象 大字机械

座机

派工说明 华东区客户请负责派工处理

处理负责人 张岳明

汇率类型 固定汇率

处理记录 处理详情 配件

新增行 复制行 删除分录 批量填充

序号	费用项目编码	费用项目
1	FYXM06_SYS	拆卸费用

选择单据

☒ 费用申请单 ☐ 其他出库单

☐ 其他应收单 ☐ 退货通知单

☐ 销售报价单 ☐ 销售出库单

☐ 销售退货单

参数选择

转换规则 服务工单到费用申请单转换规则

单据类型 费用申请单

确定 取消

新增行 复制行 删除分录 批量填充

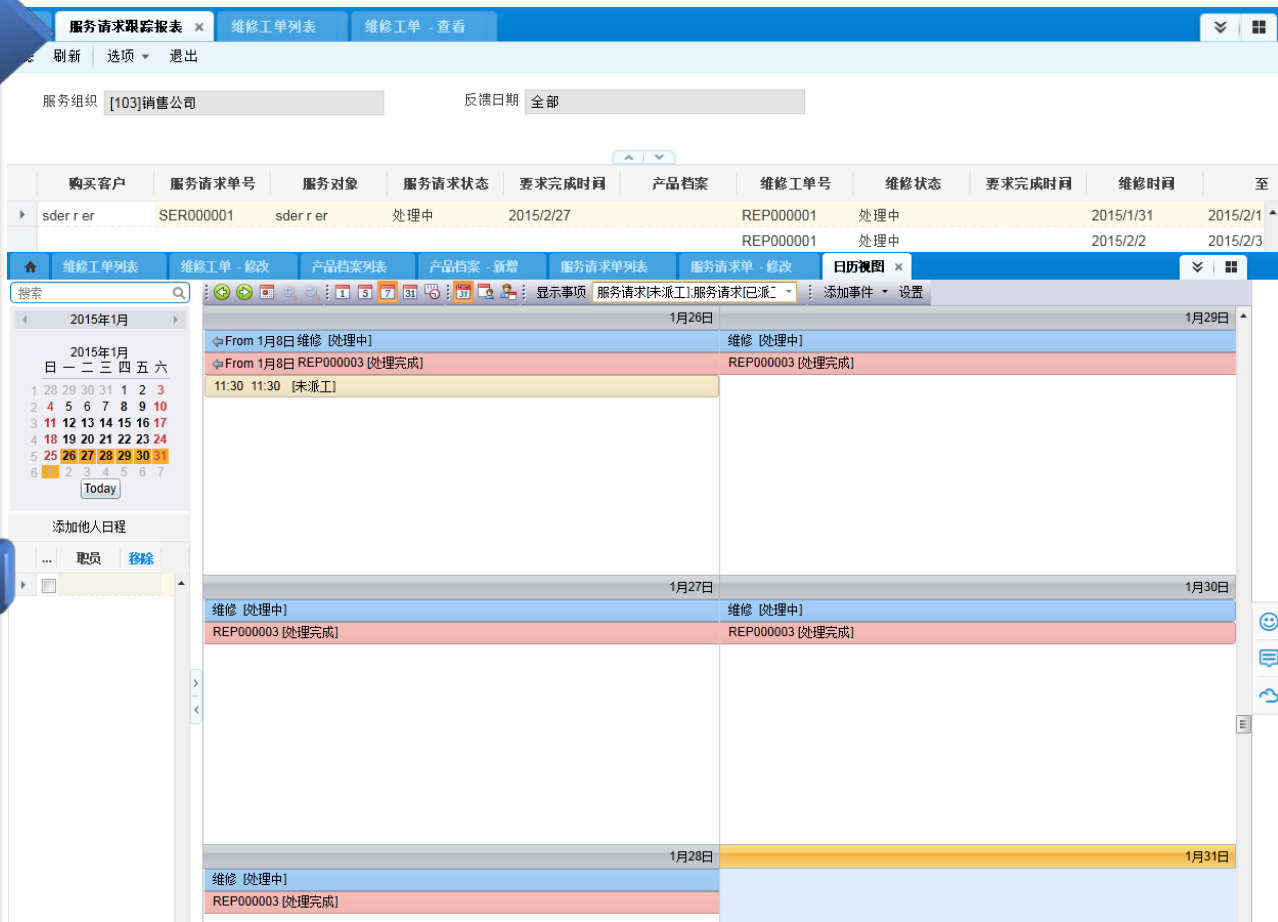
序号	费用项目编码	费用项目名称	金额	金额本位币	备注	关联应收金额(本位币)
1	FYXM06_SYS	拆卸费用	¥1,500.00	¥1,500.00		

应用介绍

- 提供了服务请求跟踪报表；
- 提供了日历视图服务派工日程；

应用场景

理的整个跟踪过程，方便服务管理人员查看服务处理状态，及时作出调整；



The screenshot displays the 'Service Request Tracking Report' (服务请求跟踪报表) interface. The top navigation bar includes tabs for 'Service Request Tracking Report' (服务请求跟踪报表), 'Maintenance Work Order List' (维修工单列表), and 'Maintenance Work Order View' (维修工单 - 查看). Below the navigation bar, there are filters for 'Service Organization' (服务组织) set to '[103] Sales Company' and 'Feedback Date' (反馈日期) set to 'All' (全部). The main table lists service requests with columns: 'Buyer' (购买客户), 'Service Request No.' (服务请求单号), 'Service Object' (服务对象), 'Service Request Status' (服务请求状态), 'Required Completion Time' (要求完成时间), 'Product Archive' (产品档案), 'Maintenance Work Order No.' (维修工单号), 'Maintenance Status' (维修状态), 'Required Completion Time' (要求完成时间), 'Maintenance Time' (维修时间), and 'To' (至). The table shows several records, including one for 'sder r er' with service request number 'SER000001' and maintenance work order number 'REP000001'.

Below the table, there is a 'Calendar View' (日历视图) section. It includes a search bar and a calendar for January 2015. The calendar shows dates from 1st to 31st, with a 'Today' button. The calendar view displays maintenance work orders as horizontal bars across the dates. For example, on January 8th, there is a 'Maintenance [Processing]' (维修 [处理中]) bar for 'REP000003' and a 'Maintenance [Completed]' (维修 [处理完成]) bar for 'REP000003'. On January 27th, there is a 'Maintenance [Processing]' (维修 [处理中]) bar for 'REP000003' and a 'Maintenance [Completed]' (维修 [处理完成]) bar for 'REP000003'. On January 28th, there is a 'Maintenance [Processing]' (维修 [处理中]) bar for 'REP000003' and a 'Maintenance [Completed]' (维修 [处理完成]) bar for 'REP000003'. On January 31st, there is a 'Maintenance [Processing]' (维修 [处理中]) bar for 'REP000003' and a 'Maintenance [Completed]' (维修 [处理完成]) bar for 'REP000003'.

应用介绍

- 独立的集成微信公共号管理平台；
- 营销用素材管理，支持扫描二维码预览；
- 营销平台进行营销方案的维护和微信推广；
- 方案的传播路径跟踪进行大数据分析；
- 所属用户的历史方案列表管理，实现方案的排序和快速查找，即使48小时没有互动都不会错过专属自己的方案

应用场景

- 营销部门通过平台实现微信端营销信息的推广和传播；
- 营销人员能够通过微信随时随地查找营销信息，并给客户快速提供方案建议；
- 客户可以通过微信随时了解到企业的相关信息；
- 分析营销方案的执行力和执行效果



应用介绍

- 市场营销支持市场活动和微信营销；
- 市场活动支持线索、客户、商机生成，支持活动效果分析；
- 微信用户管理关联系统客户联系人进行微信消息推送；
- 微信营销应用素材制定营销方案以及目标客户通过微信进行精准营销；
- 用户通过微信端提交意向生成线索进行跟踪
- 对营销内容进行营销效果分析

应用场景

- 营销部门制定营销活动并做活动的跟踪和分析；
- 营销部门制定微信营销方案针对目标客户进行精准营销，通过微信获取潜在机会，并对营销结果进行分析

微信营销 - 列表 | 微信营销 - 修改

新增 | 保存 | 提交 | 审核 | 业务操作 | 前一 | 后一 | 列表 | 选项 | 退出

基本信息 | 其它信息

营销编码: WXYX0000001 | 营销名称: 我们的微信就是这样玩的 | 营销渠道: 微信营销

营销类型: 新品推广 | 发布状态: 已发布 | 推广日期: 2015/10/9 19:19:41

☒ 永久有效 | 有效期开始: 2015/10/9 19:01:31 | 有效期结束:

微信营销 - 列表 | 微信营销 - 修改

新增 | 保存 | 提交 | 审核 | 业务操作 | 前一 | 后一 | 列表 | 选项 | 退出

基本信息 | 其它信息

营销编码: WXYX0000001 | 营销名称: 我们的微信就是这样玩的 | 营销渠道: 微信营销

营销类型: 新品推广 | 发布状态: 已发布 | 推广日期: 2015/10/9 19:19:41

☒ 永久有效 | 有效期开始: 2015/10/9 19:01:31 | 有效期结束:

营销组织: 销售公司 | 营销部门: 营销部 | 营销人员: 张岳明

营销对象 | 协作员工 | 营销内容 | 营销结果 | 客户 | 线索 | 商机

获取阅读/转发数

阅读数: 19 | 转发数: 3

潜在客户数: 1 | 潜在商机数: 1

潜在线索数: 1 | 转交易客户数:

线索转化率: | 预计成交金额: 230,000.0000000000

实际成交金额:

审核

- ☁ 1、组织间结算整体方案
- ☁ 2、基础数据设置
- ☁ 3、业务流程
- ☁ 4、**查询报表**
- ☁ 5、移动应用

应用介绍

- 提供了活动统计报表和移动签到报表；
- 活动统计报表主要是按状态统计时间范围内活动次数；
- 移动签到报表是业务人员在移动端的签到记录

应用场景

- 活动的小计、合计数据方便管理者对业务员的业绩数据的掌握且能清晰了解客户的跟进情况；
- 移动签到报表让上级可以及时掌握到业务员的外出动态

活动统计报表

过滤 刷新 选项 退出

活动状态 未开始、执行中、已完成、终止

计划开始时间 全部

客户 全部

执行人 全部

实际开始时间 全部

指派人 全部

活动编号	活动主题	活动类型	客户	计划开始时间	计划结束时间	执行人	指派人	活动状态	实际开始时间	实际结束时间
▶ ACT000006	参与深圳的市场活	拜访		2014/8/25 09:00:5	2014/8/25 12:00:5			未开始		
ACT000007	拜访欧切斯的郝总	拜访		2014/8/25 13:30:4	2014/8/25 15:00:4	李晓丽,王小敏		未开始		
ACT000008	与大学机械的孙总	拜访		2014/8/25 15:30:1	2014/8/25 18:00:1			未开始		
ACT000009	参与同益科技的30	拜访		2014/8/25 19:30:5	2014/8/25 21:00:5			未开始		
ACT000010	6好几房搬迁	拜访		2015/1/30 14:34:3	2015/1/30 14:34:3			未开始		
ACT000007-001	拜访欧切斯的郝总	拜访		2014/8/25 13:30:4	2014/8/25 15:00:4	李晓丽	张岳明	未开始		
ACT000007-002	拜访欧切斯的郝总	拜访		2014/8/25 13:30:4	2014/8/25 15:00:4	王小敏	张岳明	未开始		
	合计:		7				小计:	7		
ACT000004	商谈服务续费问题	拜访	同益科技	2014/8/26 09:36:4	2014/8/26 17:36:4			未开始		
							小计:	1		
ACT000003	拜访客户-日常拜访	拜访	同益科技	2014/8/22 17:36:4	2014/8/22 17:36:4	张岳明		已完成	2014/8/22 17:37:2	2014/8/22
	合计:		2				小计:	1		
ACT000002-002	收集客户需求	拜访	东方机械	2014/8/22 16:53:0	2014/8/22 16:53:0	李晓丽	张岳明	未开始		
ACT000002-003	收集客户需求	拜访	东方机械	2014/8/22 16:53:0	2014/8/22 16:53:0	王小敏	张岳明	未开始		
							小计:	2		
ACT000002	收集客户需求	拜访	东方机械	2014/8/22 16:53:0	2014/8/22 16:53:0	张岳明,李晓丽,王		执行中	2014/8/22 16:54:1	
							小计:	1		
ACT000002-001	收集客户需求	拜访	东方机械	2014/8/22 16:53:0	2014/8/22 16:53:0	张岳明	张岳明	已完成	2014/8/22 16:54:1	2014/8/22
	合计:		4				小计:	1		
ACT000005	了解客户详细需求	拜访	飞跃集团	2014/8/25 11:16:2	2014/8/25 11:16:2			未开始		

第 1 页 / 1 页 每页显示 100 行 / 共 28 行

应用介绍

- 客户管理下有应收款汇总表、到期债权表、客户分析报表；
- 应收款汇总表和到期债权表是反映客户收款状况的；
- 客户分析报表是从多维度分析客户不同数据来源；

应用场景

- 应收款汇总表和到期债权表帮助业务员以及业务经理及时查询客户收款数据以及到期该收没收的应收款，提醒或是帮助及时完成收款。
- 客户分析报表从多个维度分析客户多个渠道的贡献度。

客户分析报表过滤

保存 另存 重置 删除

快捷 条件 排序 显示隐藏列

基本设置

销售组织 销售公司 隶属方案

日期 2015/2/12 至 2015/2/12

快捷设置

客户分析报表

销售组织 [103]销售公司 日期范围 2010/2/12 至 2015/2/12

隶属方案 币别 人民币

序号	客户编码	客户名称	销售金额	销售比例
1	CUST0003	大字机械	17,029,000	63.8292289816
2	CUST0001	同益科技	5,437,000	20.3793245624
3	CUST0002	东方机械	4,059,000	15.2142134263
4	CUST000008	金蝶软件	154,000	0.5772330297

应用介绍

- 销售过程管理提供了竞争对手分析报表、销售业绩统计报表和销售漏斗；
- 销售过程管理提供了销售合同执行明细报表和销售合同执行汇总报表

应用场景

- 销售业务统计从多个维度汇总分析业绩数据，掌握各销售部门和销售人员的业务完成情况；
- 合同全过程的执行情况，从订单到收款好开票；

竞争对手分析报表												
商业机会列表												
销售漏斗												
销售合同列表												
销售合同执行明细表												
销售合同执行汇总表												
销售组织 销售公司												
销售员范围 全部												
销售合同 全部												
客户范围 全部												
物料范围 全部												
合同日期 2015/7/9 至 2015/7/9												
销售组织 销售公司												
销售员范围 全部												
销售合同 全部												
客户范围 全部												
物料范围 全部												
合同日期 2015/7/9 至 2015/7/9												
合同		订单		出库		销售退货		应收				
数量	金额	数量	金额	已出数量	已出金额	未出数量	未出金额	数量	金额	数量	金额	已
10	1000											
20	800											
10	1000	5	500			5	500			5	500	
20	800	10	400	10	400					10	400	
2	400	1	400			2	800			1	200	
5	1000	5	1000			5	1000			5	1000	
0	0.00000000	营销部	张岳明	20140822		M01-001	JBK高硅硅钢片	钢片		1.0mm	千克	
9	BM000005	营销部	张岳明	20140822		M01-001	JBK高硅硅钢片	钢片		1.0mm	千克	
销售员小计:												
部门小计:												
合计:												

应用介绍

- 提供了服务请求跟踪报表；
- 提供了日历视图服务派工日程；

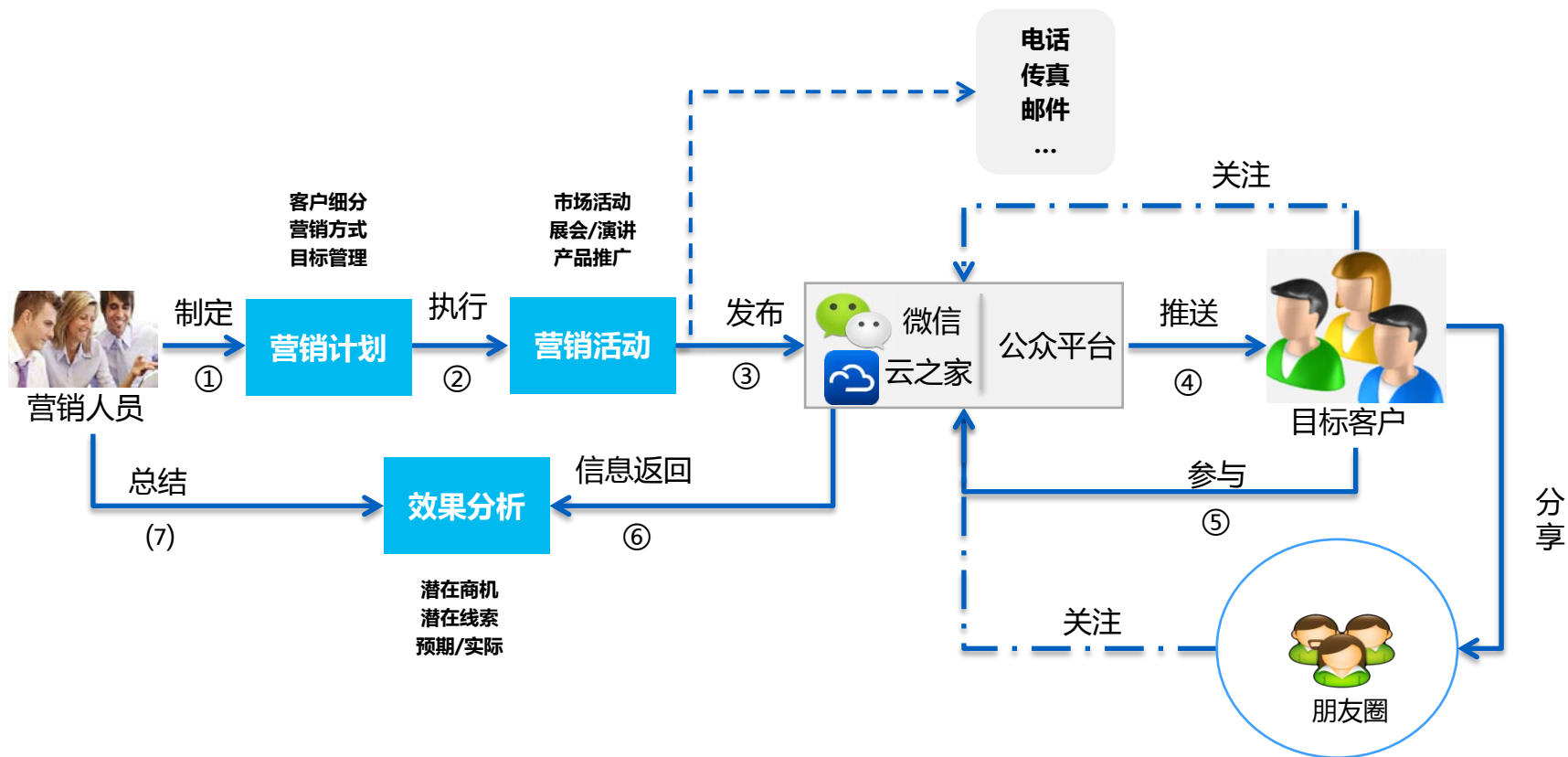
应用场景

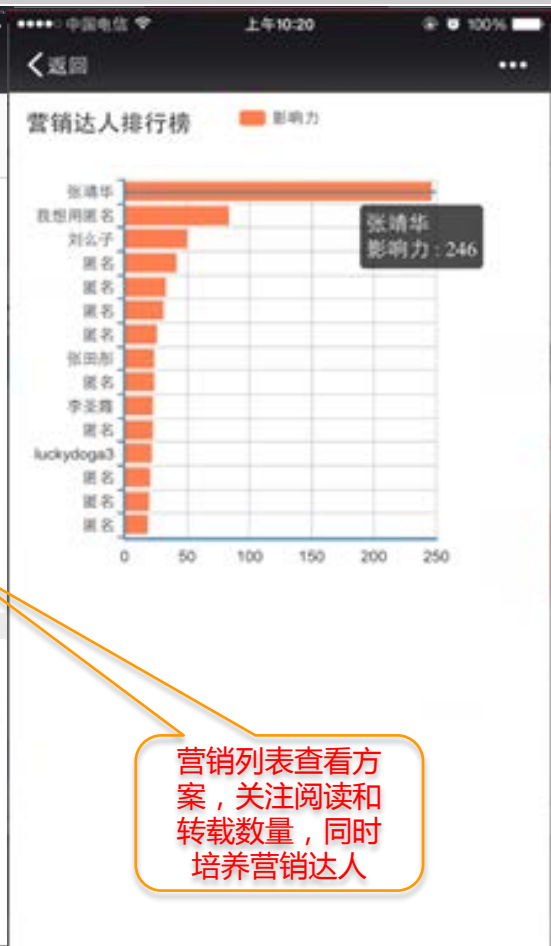
- 管理的整个跟踪过程，方便服务管理人员查看服务处理状态，及时作出调整；

The screenshot displays the 'Service Request Tracking Report' (服务请求跟踪报表) interface. At the top, there are tabs for 'Service Request Tracking Report' (服务请求跟踪报表), 'Maintenance Work Order List' (维修工单列表), and 'Maintenance Work Order View' (维修工单 - 查看). Below the tabs, there are filters for 'Service Organization' (服务组织) set to '[103] Sales Company' and 'Feedback Date' (反馈日期) set to 'All' (全部). The main table lists service requests with columns: 'Buyer' (购买客户), 'Service Request No.' (服务请求单号), 'Service Object' (服务对象), 'Service Request Status' (服务请求状态), 'Required Completion Time' (要求完成时间), 'Product Archive' (产品档案), 'Maintenance Work Order No.' (维修工单号), 'Maintenance Status' (维修状态), 'Required Completion Time' (要求完成时间), 'Maintenance Time' (维修时间), and 'To' (至). The table shows two rows of data for 'sder r er' with service request numbers 'SER000001' and 'REP000001', both in 'Processing' (处理中) status, with required completion times of '2015/2/27' and '2015/1/31' respectively. Below the table, there is a 'Calendar View' (日历视图) section. It includes a search bar, a calendar for January 2015, and a detailed view of the calendar events. The calendar shows events for 'From 1月8日 维修 [处理中]' and 'From 1月8日 REP000003 [处理完成]'. The detailed view shows the status of these events over time, with '维修 [处理中]' and 'REP000003 [处理完成]' being tracked. The interface also includes a 'Add Other Calendar' (添加他人日程) section and a 'Summary' (移综) button.

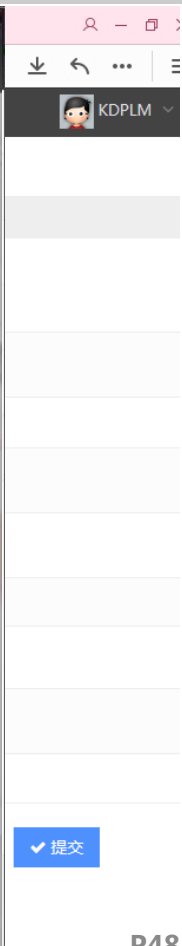
- ☁ 1、组织间结算整体方案
- ☁ 2、基础数据设置
- ☁ 3、业务流程
- ☁ 4、查询报表
- ☁ 5、**移动应用**

微营销-助你成为营销达人





营销列表查看方案，关注阅读和转载数量，同时培养营销达人



自助式服务-打通企业与消费者的连接，提升服务响应速度

返回

S/N B321007000001

批号

产品名称

规格型号

问题描述

要求完成时间

提交

返回 金蝶K3移动工作台

客户: 大连天达五金机电贸易有限公司 处理完成

联系人: 李圣霞 13510450661

反馈单号: SER000225 反馈时间: 2015/9/10 10:45:04

GSN伺服电机

规格型号: YSD04010GSN

S/N: a011

机器故障

分配 派工

客户: 大连天达五金机电贸易有限公司 处理完成

联系人: 李圣霞 13510450661

反馈单号: SER000224 反馈时间: 2015/8/26 8:20:46

DSN伺服电机

规格型号: YSD04010DSN

S/N: b001

返回

搜索

关闭 要求完成时间

驱动器

规格型号: Q2HB44MA

S/N: B3421008002016

反馈时间 2014-03-19 18:48:25

驱动器通电不工作

满意度反馈 查看进度

关闭 要求完成时间

驱动器

规格型号: Q2HB44MA

S/N: B3421008002390

反馈时间 2014-03-19 18:50:57

驱动器通电不工作

反馈信息

驱动器

规格型号: Q2HB44MA

S/N: B3421008002016

驱动器通电不工作

处理进度

处理完成

处理人: 李靖

电话: 0755-83681167, 手机: 13826593113

2014-03-27 09:19:12

已派工

处理人: 李靖

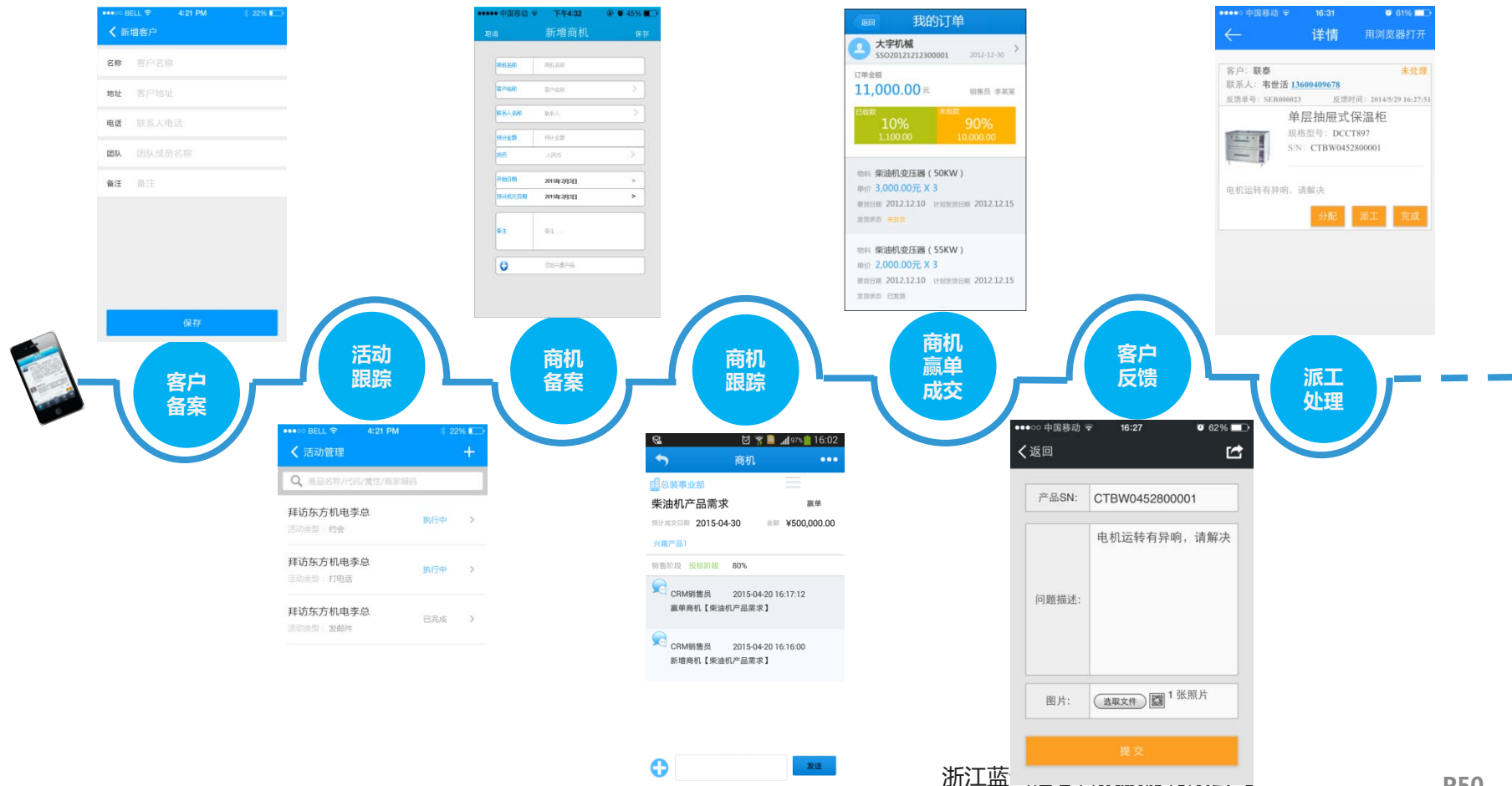
电话: 0755-83681167, 手机: 13826593113

2014-03-27 09:18:42

购买者（客户）通过**微服务**（微信公众号）在线服务请求，企业售后服务人员收到服务请求后，根据反馈描述，立即进行**派工**（讯通轻应用），购买者在**微服务**上及时查看到**跟进处理人**以及**处理进度**，如有需要可直接与电话联系处理人沟通；

1、关注 → 2、身份验证 → 3、在线反馈 → 4、服务派工 → 5、进度查询 → 6、满意度

全面移动化的业务管理



感謝 ありがとう
Thanks
ขอบคุณ
terima kasih 谢谢

