

客户中心管理系统 项目用户操作手册

(销售分册)

20180901 更新

亚信软件 *SW-CIT*

1	系统概述.....	4
2	生产环境地址.....	4
3	角色设置.....	4
4	状态说明.....	5
4.1	状态说明.....	5
4.2	状态流转.....	5
5	功能点定义.....	6
6	操作说明.....	6
6.1	新增外部客户.....	6
6.1.1	业务说明.....	6
6.1.2	注意事项.....	7
6.1.3	操作步骤.....	7
6.2	客户查询.....	9
6.2.1	注意事项.....	9
6.2.2	操作步骤.....	9
6.3	Owner 申请.....	10
6.3.1	业务说明.....	10
6.3.2	注意事项.....	10
6.3.3	操作步骤.....	10
6.4	基本信息变更.....	12
6.4.1	注意事项.....	12
6.4.2	操作步骤.....	13

6.5	联系人修改.....	14
6.5.1	注意事项.....	14
6.5.2	操作步骤.....	14
6.6	我的申请.....	15
6.6.1	注意事项.....	15
6.6.2	操作步骤.....	16
7	系统管理.....	17
7.1	代理设置.....	17
7.1.1	应用场景.....	17
7.1.2	注意事项.....	17
7.1.3	操作步骤.....	17

1 系统概述

随着公司业务的拓展，合作、服务的客户日益增加，对客户数据的管理提出了更大的挑战。在此背景下，进行客户中心管理系统建设，旨在使销售人员、服务人员及运维人员共享客户信息、减少信息断点。

为了使用户能够快速、熟练地使用客户管理系统，熟悉系统功能及操作，特制定本操作手册。

2 生产环境地址

内网环境下：<http://crm.asiainfo.com:30100/ai-ccm-redirect/>

也可通过 OA->更多->运营管理->客户管理系统

使用员工本人 NT 账号登录系统

3 角色设置

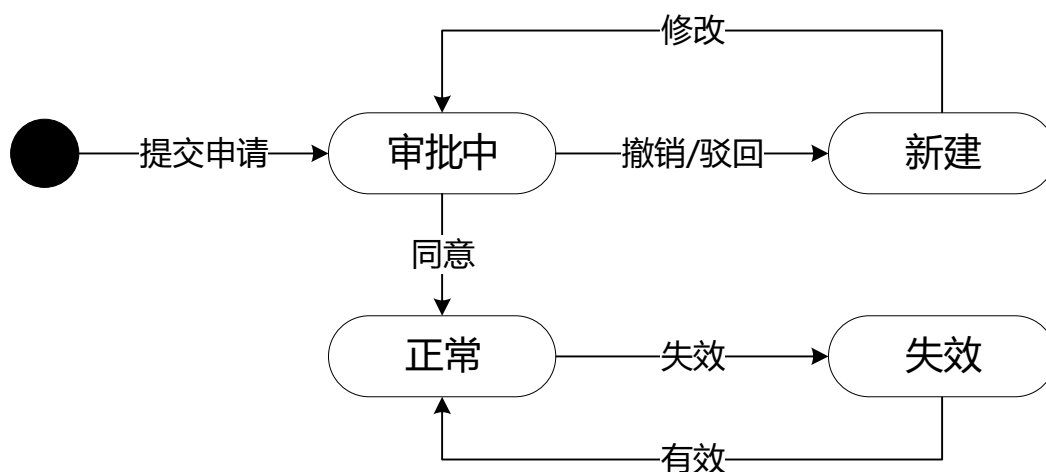
角色	解释
销售经理/销售助理 /销售人员白名单	进行客户接触并按公司统一模板进行客户信息的采集，完成客户信息、联系人信息的录入并负责后续客户资料信息的维护。
销售合同管理员	负责审批销售经理提交的新建/编辑客户申请单，补充客户管理信息；负责进行合同审批及大签标记。

4 状态说明

4.1 状态说明

状态名称	状态说明	对应操作
新建	待核实的客户	审批驳回/撤销
审批中	已提交待审批中的客户	新建提交
正常	经核实的客户，正式创建	审批同意/有效
失效	客户已失效或暂时终止合作	失效

4.2 状态流转

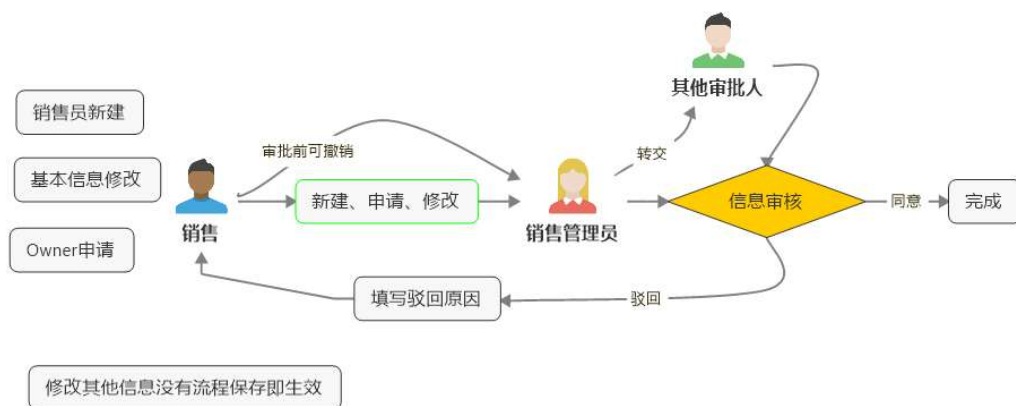


- 1、销售人员提交创建客户申请，提交后的客户状态为“审批中”；
- 2、如果由销售人员将“审批中”的客户进行撤销，客户状态变更为“新建”；
- 3、销售合同管理员核实并补充“审批中”的客户信息，审批通过的客户状态为“正常”，审批不通过的客户状态为“新建”；
- 4、销售人员对“新建”状态的客户进行修改后再提交，客户状态变更为“审批中”；
- 5、销售合同管理员对“正常”状态的客户进行失效操作，客户状态变更为“失效”；可再将“失效”状态的客户重新进行有效操作，客户状态变更为“正常”；

5 功能点定义

功能点	功能点说明
查询客户	销售人员可对已经创建的客户进行查询，可查看本人权限范围内的客户详情，可根据本人权限进行联系人修改、基本信息变更操作。
新增外部客户	销售人员可进行外部客户的创建，需要填写客户基本信息及联系人信息。
我的审批	——
我的申请	查看我提交的申请，可进行撤销操作
代理设置	进行代理关系的设置

6 操作说明



6.1 新增外部客户

6.1.1 业务说明

当有新的潜在合作外部客户时，销售人员发起进行新客户的创建，经销售合同管理部审批，后续提交合同审批申请并得到批复，财务人员确认该客户的关联信息，继而触发 ERP 自

动创建该客户。

6.1.2 注意事项

合同审批申请提交、立项审批申请提交、合同管理系统新增合同时，如果客户不存在，需要先到客户管理系统进行客户的新增。

客户名称、统一社会信用代码不允许与已创建的客户重复。

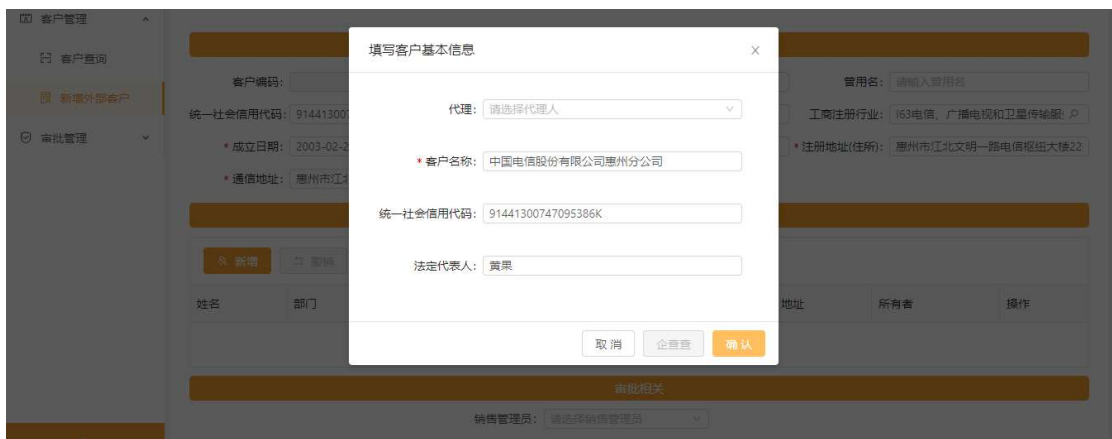
新创建的客户未完成审批不允许使用，仅在审批完成、状态变为“有效”后才方可使用。

代他人创建客户需要先完成代理设置，代理设置详见【7.1 代理设置】。

6.1.3 操作步骤

销售经理/销售助理进入系统中的“客户管理->新增外部客户”界面，新建客户并提交，具体操作步骤如下：

- 1) 销售人员的角色进入操作系统中的“客户管理->新增外部客户”界面，代理他人创建客户时需要选取代理人，需要填写“客户名称”，点击【企查查】可通过第三方接口获取客户信息：



- 2) 填写基本信息后，点击【确定】将进入客户信息并自动呈现客户的基本信息，可进行编辑，如下：

客户管理

客户查询

新增外部客户

审批管理

基本信息

客户编码:

* 客户名称: 中国电信股份有限公司惠州分公司

曾用名: 请输入曾用名

统一社会信用代码: 91441300747095386K

法定代表人: 黄果

工商注册行业: I63电信、广播电视和卫星传输业

* 成立日期: 2003-02-28

官网地址: chinatelecom.com.cn

* 注册地址(住所): 惠州市江北文明一路电信枢纽大楼22

* 通信地址: 惠州市江北文明一路电信枢纽大楼22

联系人信息

新增

编辑

姓名	部门	职位	电话	手机	邮箱	地址	所有者	操作
暂无数据								

审批相关

销售管理员: 请选择销售管理员

3) 点击【联系人信息->新增】可填写联系人信息（至少填写一条）：

新增联系人

* 姓名: 请输入姓名

* 部门: 请输入部门

* 职业: 请输入职业

电话: 请输入电话

* 手机: 请输入手机

邮箱: 请输入邮箱

* 国家: 中国

* 省/市/县: 请输入省/市/县

* 详细地址: 请输入详细地址

取消

确定

4) 选取【审批相关->销售管理员】并提交，即可提交申请：

审批相关

销售管理员: 请选择销售管理员

提交

取消

5) 申请提交后可到【客户管理->客户查询】处查看：

查询客户						
中国国际技术智力合作有限公司外企服务分公司						
客户编码	客户名称	社会统一信用代码	法人代表	最后更新人	状态	操作
81029	中国国际技术智力合作有限公司外企服务分公司	911101057596067881	李云雄	朱江	审核中	

如果状态为“审核中”则表示销售合同管理部尚未完成审批，审批完成后，该状态将变更为“正常”。

6) 如需撤销该申请, 可到【审批管理->我的申请】处查找该申请单并进行【撤销】操作:

客户管理

客户查询

新增外部客户

审批管理

我的审批

我的申请

我的申请

申请单编号	审批状态	申请单类型	申请信息	审批意见	审批人	申请时间	审批时间	操作
10456	审批中	客户审批	81123 亿阳信通科技股份有限公司 91230199128027157K		刘泉	2018-09-13 18:31:33		撤销
10455	审批中	客户变更	81006 北京中创信通科技股份有限公司 91110108098163915M		刘泉	2018-09-13 18:20:38		撤销

6.2 客户查询

6.2.1 注意事项

可进行本 BG 内所有客户信息列表的查询。

仅可查看本人权限范围内客户的详细信息。

6.2.2 操作步骤

销售经理/销售助理进入系统中的“客户管理->查询客户”界面, 可进行客户基本信息的变更, 具体操作步骤如下:

1) 销售经理/销售助理/合同管理员/财务管理员的角色进入操作系统中的“客户管理->查询客户”界面, 可查看客户列表:

<div>客户管理</div> <div>查询客户</div> <div>新增内部客户</div> <div>新增外部客户</div> <div>审批管理</div>	查询客户					
	请输入客户编码、客户名称、统一社会信用代码、法人代表, 多关键字用空格隔开					
	客户编码	客户名称	统一社会信用代码	法人代表	最后更新人	状态
	81008	北京京东世纪贸易有限公司	911103026605015136	刘强东	谢豪	正常
	81007	北京中电普华信息技术有限公司	9111010875824501XM	赵建保	归城	审核中
	81006	北京中创信通科技股份有限公司	91110108098163915M	李铁巍	李云川	审核中
	80930	北京电机sun	111111111111111112	11	刘泉	正常

2) 在客户名称及客户编码处, 对自己权限范围内的客户, 提供链接, 可点击查看详情:

客户管理

客户查询

新增外部客户

审批管理

基本信息

客户编码: 81084

统一社会信用代码: 91441300747095386K

* 成立日期: 2003-02-28

* 通信地址: 惠州市江北文明一路电信枢纽大楼22

* 客户名称: 中国电信股份有限公司惠州分公司

法定代表人: 黄果

官网地址: chinatelecom.com.cn

曾用名:

工商注册行业: 163电信、广播电视和卫星传输服务

* 注册地址(住所): 惠州市江北文明一路电信枢纽大楼22

管理信息

* 内外部客户: ☒ 外部 ☐ 内部

* 信用评估: ☐ 是 ☐ 否

* 客户分类:

* 销售订单客户: ☒ 是 ☐ 否

* 业务评估: ☐ 是 ☐ 否

* 客户注册所在地(省):

联系人信息

姓名	部门	职位	电话	手机	邮箱	地址	所有者	操作
2	2	2		2	2@1.com	中国-北京市市辖区西城区-1		

客户变更历史

6.3 Owner 申请

6.3.1 业务说明

销售人员创建的客户,不允许其他销售人员查看,如需要查看,需要先申请成为 Owner,经销售合同管理员审批通过后成为该客户的所有者,方可查看。

6.3.2 注意事项

其他人创建的客户详细信息不允许不相关的销售人员查看,该销售人员如需查看,可通过【客户管理->查询客户->客户列表->操作->Owner 申请】处申请成为客户所有者,经销售合同管理员审批通过后即可查看。

6.3.3 操作步骤

销售经理/销售助理进入系统中的“客户管理->客户查询”界面,进行 Owner 申请,具体操作步骤如下:

- 1) 销售经理/销售助理的角色进入操作系统中的“客户管理->客户查询”界面,可查看客户列表,支持按多关键字查询:



- 2) 查找需要申请成为 Owner 的客户列表, 此时“客户编码”及“客户名称”处不提供详细
信息查看的链接。可点击【操作->Owner 申请】申请成为该客户的 Owner:

客户编码	客户名称	社会统一信用代码	法人代表	最后更新人	状态	操作
81006	北京中创信测科技股份有限公司	91110108098163915M	李铁疆	刘泉	正常	

Owner 申请

- 3) 选取审批人后并【确定】即可完成 Owner 申请提交:



- 4) 完成申请提交后可到“审批管理->我的申请”界面查询到该申请单, 如需撤销, 可点击【撤
销】操作:

申请单编号	审批状态	申请单类型	申请信息	审批意见	审批人	申请时间	审批时间	操作
10451	审批中	所有者申请	81006 北京中创信测科技股份有限公司 91110108098163915M		刘泉	2018-09-13 17:27:50		
10428	审批中	客户审批	81095 LX-测试1-比亚迪		卢轩	2018-09-12 16:44:13		撤销
10383	审批中	客户变更	81021 测试审批不能修改成功		袁婉艳	2018-09-10 17:40:10		撤销
			81029 中国国际技术智					

- 5) 当销售合同管理员完成申请提交后, 可到“客户管理->客户查询”界面, 再查看该客户,
此时“客户编码”及“客户名称”处提供超链接, 点击可查看客户详情:

客户编码	客户名称	社会统一信用代码	法人代表	最后更新人	状态	操作
81006	北京中创信测科技股份有限公司	91110108098163915M	李铁疆	刘泉	正常	

客户详细信息:

基本信息							
客户编码:	81006	* 客户名称:	北京中创信测科技股份有限公司	曾用名:	北京中创信测信息技术有限公司		
统一社会信用代码:	91110108098163915M	法定代表人:	李铁巍	工商注册行业:	757597590		
* 成立日期:	2014-04-18	官网地址:	www.zctl.com	* 注册地址(住所):	北京市海淀区中关村南大街甲18号院		
* 通信地址:	北京市海淀区中关村南大街甲18号院						
管理信息							
* 内外部客户:	<input checked="" type="radio"/> 外部 <input type="radio"/> 内部	* 销售订单客户:	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否				
* 信用评估:	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否	* 业务评估:	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否				
* 客户分类:	中小企业, 中小8,	* 客户注册所在地(省):	北京市				
联系人信息							
姓名	部门	职位	电话	手机	邮箱	地址	所有者
尤小奇	ZC	总监		保密	yxq@163.COM	中国-北京市市辖区海淀区-国际大厦	...
客户所有者							
姓名	员工编号	部门	手机	邮箱	操作		
唐进	25705	VIC RD, B1	18011012502	yxq@163.COM			

6) 成为客户所有者后, 即可进行【联系人修改】及【基本信息变更】操作, 详见【6.4 基本信息变更】及【6.5 联系人修改】:

客户管理

客户查询

新增外部客户

审批管理

我的审批

我的申请

代理设置

查询客户

中创

客户编码	客户名称	统一社会信用代码	法人代表	最后更新人	状态	操作
81006	北京中创信测科技股份有限公司	91110108098163915M	李铁巍	刘泉	正常	联系人修改 基本信息变更

6.4 基本信息变更

6.4.1 注意事项

销售人员进行客户基本信息变更, 需要提交变更申请, 审批完成后才生效。

销售合同管理员/财务管理员进行客户变更立即生效。

“客户名称”、“统一社会信用代码”、“法定代表人”变更时, 需要上传文件说明。

6.4.2 操作步骤

销售经理/销售助理/合同管理员/财务管理员进入系统中的“客户管理->查询客户->操作->基本信息变更”界面，可进行客户基本信息的变更，具体操作步骤如下：

- 1) 销售经理/销售助理/合同管理员/财务管理员的角色进入操作系统中的“客户管理->查询客户”界面，可查看客户列表，在操作处，可对自己权限范围内的客户修改基本信息：



- 2) 点击【基本信息变更】将进入客户基本信息变更界面，可进行编辑，如下：



- 3) “客户名称”、“统一社会信用代码”、“法定代表人” 任意一项变更时，必须上传文件，支持的附件类型有：.jpg、.jpeg、.png、.gif、.doc、.docx、.pdf

可变更项目	变更前	变更后
客户编码	81006	81006
* 客户名称	北京中创信测科技股份有限公司	北京中创信测科技股份有限公司
统一社会信用代码	91110108098163915M	91110108098163915M
法定代表人	李铁巍	李铁巍
* 成立日期	2014-04-18	2014-04-18
工商注册行业		请选择工商注册行业
* 注册地址(住所)	北京市海淀区中关村南大街甲18号院1-4...	北京市海淀区中关村南大街甲18号院1-4号楼C座12-12C-1206室
* 通信地址	北京市海淀区中关村南大街甲18号院1-4...	北京市海淀区中关村南大街甲18号院1-4号楼C座12-12C-1206室
官网地址	www.zctt.com	
附件		附件类型: .jpg、.jpeg、.png、.gif、.doc、.docx、.pdf 点击上传
* 审批人	请选择审批人	
提交		取消

- 销售人员提交客户变更必须选取审批人，点击【提交】后，即提交变更申请。
- 该变更申请在销售合同管理员审批之前，客户基本信息的变更尚不生效。
- 客户变更申请过程中，不可再次发起该客户的变更，如发现变更信息有误，可到“**审批管理->我的申请**”界面查询到该申请单，如需撤销，可点击【撤销】操作：

客户管理

客户查询

新增外部客户

审批管理

我的申请

申请单编号	审批状态	申请单类型	申请信息	审批意见	审批人	申请时间	审批时间	操作
10455	审批中	客户变更	81006 北京中创信测科技股份有限公司 91110108098163915M		刘景	2018-09-13 18:20:38		撤销

6.5 联系人修改

6.5.1 注意事项

进行联系人变更无需审批，直接生效。

6.5.2 操作步骤

销售经理/销售助理/合同管理员/财务管理员进入系统中的“**客户管理->查询客户->操作**

->联系人修改”界面，可进行客户联系人信息的变更，具体操作步骤如下：

- 销售经理/销售助理/合同管理员/财务管理员的角色进入操作系统中的“**客户管理->查询**

客户”界面，可查看客户列表，在操作处，可对自己权限范围内的客户进行修改：



2) 点击【联系人修改】将进入客户基本信息变更界面，可进行编辑，如下：



➤ 在此可进行联系人信息的新增、删除、修改，亦可对删除的操作进行撤销，修改后必须点击【保存】方可生效。



6.6 我的申请

6.6.1 注意事项

界面默认仅展示“审批中”的申请，切换“审批状态”可查看其他状态的申请。

6.6.2 操作步骤

销售经理/销售助理进入系统中的“审批管理->我的申请”界面，可查看已提交的申请单位并进行“撤销”操作，具体操作步骤如下：

1) 销售经理/销售助理的角色进入系统中的“审批管理->我的申请”界面，可查看客户列表：

客户管理

客户查询

新建外部客户

审批管理

我的审批

我的申请

我的申请

申请单编号	审批状态	申请单类型	申请信息	审批意见	审批人	申请时间	审批时间	操作
10456	审批中	客户审批	81123 亿阳信通科技股份有限公司 91230199128027157K		刘泉	2018-09-13 18:31:33		撤销
10455	审批中	客户变更	81006 北京中创信通科技股份有限公司 91110108098163915M		刘泉	2018-09-13 18:20:38		撤销

2) 界面默认仅展示“审批中”的申请单，如需查看其他状态，需要自行切换【审批状态】，查看全部，可选择“重置”：

我的申请

申请单编号	审批状态	申请单类型	申请信息	审批意见	审批人	申请时间	审批时间	操作
10456	审批中	客户审批	81123 亿阳信通科技股份有限公司 91230199128027157K		刘泉	2018-09-13 18:31:33		撤销
10455	审批中	客户变更	81006 北京中创信通科技股份有限公司 91110108098163915M		刘泉	2018-09-13 18:20:38		撤销
10428	审批中	客户审批	81095 LX-测试1-比亚迪		卢轩	2018-09-12 16:44:13		撤销
10383	审批中	客户变更	81021 测试审批不能修改成功		袁晓艳	2018-09-10 17:40:10		撤销

3) 界面默认仅展示所有类型的申请单，如需筛选，可在“申请单类型”处选择：

我的申请

申请单编号	审批状态	申请单类型	申请信息	审批意见	审批人	申请时间	审批时间	操作
10456	审批中	客户审批	81123 亿阳信通科技股份有限公司 91230199128027157K		刘泉	2018-09-13 18:31:33		撤销
10455	审批中	客户变更	81006 北京中创信通科技股份有限公司 91110108098163915M		刘泉	2018-09-13 18:20:38		撤销
10428	审批中	客户审批	81095 LX-测试1-比亚迪		卢轩	2018-09-12 16:44:13		撤销

4) “审批中”的申请可进行【撤销】操作：

我的申请

申请单编号	审批状态	申请单类型	申请信息	审批意见	审批人	申请时间	审批时间	操作
10456	审批中	客户审批	81123 亿阳信通科技股份有限公司 91230199128027157K		刘泉	2018-09-13 18:31:33		撤销

7 系统管理

7.1 代理设置

7.1.1 应用场景

销售人员可设置销售助理代其进行客户创建。

7.1.2 注意事项

设置代理可选取的人员范围为：本 BG 内所有有登陆权限的销售人员/销售助理/销售白名单。如有新入职销售人员，需要其登陆过本系统才可选取。

7.1.3 操作步骤

7.1.3.1 设置代理

销售经理/销售助理进入系统中的“**审批管理->代理设置**”界面，可进行代理设置，具体操作步骤如下：

- 1) 销售经理的角色进入操作系统中的“**审批管理->代理设置->新建申请**”界面，可进行代理设置，需要选取代理人、代理类型、生效时间：



- 2) 完成代理设置后，销售助理在进行客户创建时可选取到被代理人：

客户编码:

统一社会信用代码: 请输入统一社会信用代码

成立日期: 2018-09-09

通信地址: 请输入通信地址

代理: 请选择代理人

李

* 客户名称: 请输入客户名称

统一社会信用代码: 请输入统一社会信用代码

法定代表人: 请输入法定代表人

曾用名: 请输入曾用名

* 工商注册行业: 请选择工商注册行业

* 注册地址(住所): 请输入注册地址(住所)

新增

删除

姓名	部门	地址	所有者

审批相关

3) 需要解除代理的话, 可在【代理我的人】处查到相关记录, 并进行删除操作:

新建申请

代理我的人

我代理的人

编号	代理类型	代理人	开始时间	结束时间	操作
10086	代理建外部客户	王帆	2018-09-09	2018-09-09	撤销

<

1

>