**企业版客户全生命周期管理平台立项申请书**

1. **项目背景**

随着Dify业务的快速发展，客户群体和合作伙伴网络不断扩大，如何更高效地管理商机、优化合作伙伴协作流程，并提升客户生命周期管理水平，成为了我们进一步提升竞争力的关键课题。

当前，我们在商机管理、合作伙伴协作及财务对账等方面已经建立了一定的基础，但为了适应快速发展的业务需求和未来的战略目标，仍有进一步优化的空间：

1.1 **合作伙伴管理流程优化的机会：**

当前合作伙伴的商机和订单管理主要依赖线下流程（如PO单盖章），虽然流程规范，但在效率提升和响应速度上仍有较大优化空间。例如，license key的发放流程可以进一步数字化和自动化，以更好地满足客户和合作伙伴的实时需求。

1.2 **商机管理系统化的潜力：**

商机管理是业务增长的核心环节，当前以人工操作为主的方式为我们提供了灵活性，但同时也面临数据分散、难以追踪的挑战。通过引入系统化管理工具，我们可以更清晰地掌握商机状态，统计商机转化率和销售周期等关键指标，为管理团队提供更有力的数据支持，助力精准决策。

1.3 **财务对账效率提升的空间：**

随着业务规模的扩大，订单和汇款信息的匹配变得更加复杂。通过引入自动化对账功能，可以进一步提升财务对账效率，减少人工操作的错误率，同时优化发票管理流程，提高整体财务运营效率。

1.4 **现有系统的适配性改进：**

我们尝试引入Attio等CRM系统，但由于成本较高且功能限制（如商机导入需额外付费），未能完全满足我们快速发展的业务需求。这为我们提供了一个契机，去设计和开发一个更贴合Dify实际需求的系统，既能满足我们当前的业务需求，也能为未来的扩展留出空间。

**机遇与目标**：通过系统化的管理平台建设，我们不仅能够提升内部和外部协作的效率，还能进一步优化客户体验和合作伙伴满意度，为业务的长期增长奠定坚实基础。

2. **假设**

2.1 **用户需求假设**

* **公司需求**：公司需要一个覆盖客户全生命周期的管理平台，能够清晰掌握商机转化率，建立销售漏斗，分析销售周期等关键指标，从而为销售策略优化提供数据支持。此外，平台需优化财务对账和订单管理流程，减少人工操作，提高整体运营效率。
* **合作伙伴需求**：合作伙伴通过一个数字化平台，可简化下单和协作流程，实现最终用户的跟踪，意向金抵扣情况及应收帐款的记录，同时可实现license的快速发放，避免因线下盖章等低效操作而延误客户需求的响应时间，从而提升合作伙伴的工作效率和客户满意度。
* **客户生命周期管理需求：**针对每一个授权和每一个客户，形成简易的管理方法，对license中的各项指标，如有效期，工作空间数等进行管理追踪，使我们可以精确掌握所有客户运行软件的情况及单个客户的运作情况，有效弥补客户生命周期管理空白。

2.2 **价值假设**

* 平台化管理能够帮助公司系统化地追踪商机转化率和销售漏斗，发现销售过程中的瓶颈，提供优化空间，从而提升整体销售效率。
* 通过减少内部和外部协作中的摩擦（如手动对账、订单处理等），平台能够显著提升工作效率，改善客户体验，同时增强合作伙伴的协作积极性。
* 增强本公司对客户生命周期的管理能力，避免必须通过反复提问客户和服务商的方式对客户进行维护，推动客户 LTV 高效率增长。
* 数据驱动的管理方式将帮助公司更精准地制定业务决策，推动商机的高效转化和业务的可持续增长。

2.3 **商业化可行性假设**

* 相较于购买现成的CRM系统，定制化开发的系统不仅在长期成本上更具优势，还能更好地满足企业和合作伙伴的实际需求，避免额外付费功能的限制（如商机导入等）。
* 定制化平台能够灵活适应业务发展需求，支持未来的功能扩展和个性化调整，帮助公司建立核心竞争力，同时提升合作伙伴的使用意愿和粘性。
* 本公司现有的技术能力完全可以落地一款足够我们使用的相关平台，可以提前预留接口和数据库等，以便未来有其他需求时可以接入。

3. **目标交付物**

3.1 **一期目标交付物**

1. **合作伙伴下单流程**：

* 数字化下单功能，合作伙伴可直接通过平台提交订单，无需线下盖章。
* 经过后台管理员核准，自动生成license key并发送给合作伙伴或客户。

1. **商机管理**：

* 商机录入功能，支持从邮件或其他来源导入商机信息。
* 商机状态跟踪（如新线索、洽谈中、已成单等）。
* 简单的销售漏斗展示（如各阶段商机数量和金额）。
* 客户存续情况和 license 情况展示与管理。

1. **财务对账功能**：

* 汇款和订单信息的自动匹配，提高财务对账效率。
* 提供发票状态跟踪功能，减少发票管理混乱的问题。

3.2 **后续优化目标**

1. **商机管理扩展**：

* 增加商机转化率、销售周期等关键指标的统计和分析功能。
* 提供销售预测和趋势分析，支持管理层决策。

1. **合作伙伴管理扩展**：

* 支持合作伙伴绩效分析（如订单数量、金额、商机数据等）。
* 提供合作伙伴培训和支持材料的在线访问功能。

1. **高级数据看板**：

* 为管理层提供实时数据看板，展示商机、订单、财务等关键数据的可视化报告。

4. **资源需求**

4.1 **团队资源**

本项目团队由以下成员组成，各成员职责明确，确保项目顺利推进：

1. **Owner（平台研发负责人）程子轩**

* 负责技术方案设计和研发进度管理，确保系统架构稳定、功能开发高效。
* 解决项目中的技术难点，保障系统高质量实现。

1. **Owner（平台产品经理）刘馨睿**

* 负责项目整体规划与推进，明确需求优先级，协调资源，确保项目按期交付。
* 与各部门沟通，收集需求并转化为可执行的产品方案。

1. 【**肖逸】**

* 负责平台和前端功能的开发与实现，包括商机管理模块、合作伙伴下单模块及财务对账模块的用户界面设计与开发。
* 确保平台的用户体验友好，功能流畅，满足用户需求。

1. 【**】**

4.2 **潜在需求**

* 如果项目规模扩大或出现技术难点，可能需要增加开发人员或外部技术支持。

4.3 **预算资源**

* **一期开发成本**：
* 基于现有团队的开发能力，预计一期成本较低，可以通过内部资源完成。需充值一些 AI 代码开发工具如 Windsurf，总体预算不超过 500美元/人。
* **长期维护和优化成本**：
* 后续功能优化和维护成本预计远低于购买和维护Attio等CRM系统的费用。

5. **项目规划和排期**

5.1 **一期规划（约1个月）**

1. **第一周**：需求确认和系统框架搭建。
2. **第二周**：开发商机管理和合作伙伴下单功能。
3. **第三周**：开发财务对账功能并进行初步测试。（需收集需求）
4. **第四周**：上线一期系统并收集用户反馈。

5.2 **后续规划（约3-6个月）**

1. **功能优化**：根据反馈优化一期功能，增加商机分析、合作伙伴绩效分析等模块。
2. **数据看板开发**：为管理层提供实时数据可视化功能。
3. **用户培训和推广**：对内部员工和合作伙伴进行系统使用培训，确保功能得到充分利用。

6. **项目影响与收益**

6.1 **定性收益**

1. **内部效率提升**：

* 商机管理更加系统化，销售和财务流程更加顺畅。
* 管理层能够实时掌握商机和订单数据，支持决策。

1. **合作伙伴满意度提升**：

* 简化下单流程，提高license发放效率，减少沟通摩擦。

6.2 **定量收益**

1. **成本节约**：

* 平台开发和维护成本预计远低于购买现成CRM系统的长期费用。

1. **效率提升**：

* 预计商机转化率提升X%（需后续数据验证）。
* 财务对账时间减少X小时/周（需后续数据验证）。

7. **风险点与验证方式**

7.1 **风险点**

1. **功能不足**：一期功能可能无法完全满足实际需求，影响推广效果。
2. **使用意愿不足**：内部员工和合作伙伴可能不愿改变现有工作方式，导致系统使用率低。
3. **开发周期延长**：由于需求变更或资源不足，可能导致开发延迟。

7.2 **验证方式**

1. **需求确认**：在开发前与内部团队和合作伙伴充分沟通，确保功能设计符合实际需求。
2. **试用反馈**：一期上线后收集用户反馈，快速迭代优化。
3. **推广支持**：通过培训和激励措施，鼓励员工和合作伙伴使用新系统。

8. **商业化潜力的拓展**

8.1 **合作伙伴增值服务：**

提供高级数据分析功能，按需收费。

开放部分功能给其他企业使用，探索SaaS商业模式。

8.2 **客户服务扩展：**

提供客户生命周期管理工具，帮助客户更高效地使用产品。

**8.3 新形态功能探索**

本系统中不可避免地涉及到使用人工智能进行非结构化数据的处理，这部分的能力在以往的 CRM 中没有得到体现，我们可以尝试基于此思路建立创新型的功能实现方式，从而与旧时代的 CRM 产生竞争优势。