客服

订单合同

拜访,添加客户

客户池

销售

1. 销售人员添加新客户,不需要审批, 但是每个人有客户数量限制.
2. 客服人员添加新客户, 需要注明客户的来源(程序不控制),不需要审批
3. 公海客户池, 所有人都可查看,并申请跟进此客户;

公海客户池的客户的拜访记录也是公开的

由指定 角色人员进行审批.

1. 每个客户只能有一个销售在跟进, 当销售人员跟进此客户时间超过 天后,此客户进入公海(销售人员可以在到期前申请延长跟进时间), 所有销售人员都可以看到,并申请跟进此客户
2. 客户的拜访记录, 是根据产品进行划分的; 销售或客户对客户进行一次拜访,可能会有涉及多个产品, 那么在添加拜访记录的时候, 要对所谈的每个产品都添加对应的沟通记录
3. 域名库 与 客户 进行关联, 每个客户可以有多个域名;

“域名订单关系表”让客户的每个域名都可以被多个订单重复使用, 此独立表便于通过域名反查关联的订单

1. 每个订单合同只能签订一个产品,如: 网站+优化, 要填成2个订单合同
2. 填写订单合同的时候要附注在续费的时候需要另外续费的东西,如:额外的空间、VPS等
3. 订单合同建成以后, 由 角色人员(比如:财务)审批后,订单生效
4. 当客户签单产品完成后,

该客户会增加一个跟进的客服, 此时, 该客户会同时有1个销售和1个客服在跟进;这2人谁先跟进客户的未签产品,那么谁就有此客户该产品的跟进权(以面访的拜访记录为准)

员工客户产品关系表, 用来记录 员工是否拥有某客户某产品跟进权.

当客服无法让客户签单产品进行续费的时候, 时间超过\_\_\_\_\_天,判断客户是否有其他订单,

若没有其他合同期内订单, 成为死亡客户,进入公海,该客户的所有数据全部公开.(公海客户的权限参考第3条)

若存在其他合同期内订单, 该客户的跟进权限不变. 无法续费的产品权限交由销售经理分配权限给指定的销售人员

1. 续费列表, 以客户为单位进行罗列,

客服在给客户订单合同进行续费的时候, 如果有域名,要对此次续费是否包含域名续费进行选择; 域名续费记录表中会记录域名的续费操作.

1. 域名续费记录表中的记录, 会交给对应权限的员工进行域名的续费, 续费完成后, 更改状态, 域名到期时间更新
2. 计算某员工销售业绩(财务核算)

计算当月此员工订单中, 缴费的订单, 并且此订单已经完结

1. 计算某员工续费业绩(财务核算)

计算当月此员工的续费记录, 并且此续费记录已经通过财务审核

1. 计算某员工增值服务的销售业绩(一般指修改)(财务核算)

计算当月此员工增值服务订单中, 已缴费的订单, 并且此订单已经完结

1. 计算某员工开发业绩(财务核算)
   1. 计算当月 缴费 的订单
   2. 从缴费订单中筛出 此员工开发完成的订单
   3. 如果完成时间,在当月之前, 那么计算当月之前订单的缴费金额, 应累加业绩 = 开发业绩-当月之前订单的缴费金额; 应累加业绩>0再进行累加.

如果完成时间,在当月之内, 那么累加即可

如果完成时间,在当月之后, 那么忽略

1. 计算某员工优化业绩(财务核算)

雷同 开发业绩 的计算

1. 计算某员工增值服务的制作业绩(一般指修改)(财务核算)

计算当月此员工完成的增值服务订单的业绩

数据表设计说明

1. order订单表

订单创建的时候, 要在order\_depart订单-部门关系表中记录订单所属部门

财务审核后, 由签单人员和签单部门来 决定 此订单分配至 哪个部门

存入order\_depart订单-部门关系表中

1. order\_depart订单-部门关系表

记录订单现在处于哪个部门的工作流程中

由对应部门的管理人员(从user\_depart\_mgr表获取)进行任务的分配

* 1. depart class=销售 ,权限分配至user\_cust\_prod表
  2. depart class=技术 ,订单任务分配至develop\_order表
  3. depart class=产品客服 ,订单任务分配至seo\_order表 ;售后分配至user\_cust\_prod表
  4. depart class=客服 ,售后分配至user\_cust\_prod表

1. user\_depart\_mgr员工-所管部门 关系表

由此表来确定,每个部门的直属领导

1. user\_cust\_prod销售和客服的客户权限表

利用mysql事件每天检测过期时间, 已经过期的删除, 并检测此客户是否还有其他人有未过期的权限,如果没有则将此客户加入公海客户池

1. user\_cust\_apply 员工-客户 权限申请记录

添加申请记录的时候检测 员工-客户 是否存在待审核的, 如已存在,不添加

由审核功能权限的员工进行 审核

该方案太复杂, 不采用 {

公司的产品库包含了主产品库, 和附属产品库(如:空间、独立服务器 等)

每个订单合同只能签订一个主产品,可以有多个附属产品,如:网站+优化, 要填成2个合同

销售人员在签订合同的时候, 必须要选择所签产品,并且写明订单合同的续费金额

客服在给客户订单合同进行续费的时候,

需要填写订单续费记录表;如果有域名, 需要填写 域名续费记录表(记录每个域名的续费信息);如果此订单有其他的附属产品, 如VPS, 手工站的优化

}

erp\_customer

erp\_customer\_visit（拜访记录）

erp\_user

erp\_public\_customer 公海客户池

erp\_product

erp\_visit\_prod（拜访记录产品表）

erp\_customer\_visit

erp\_customer\_visit

erp\_user erp\_order（订单表）

erp\_product

erp\_order

erp\_order\_depart（当前订单所在部门表）

erp\_depart