

一、客户管理模块

用于对客户生命周期进行统一管理，是 CRM 的核心。

1. 客户信息管理

- 客户档案维护（基本信息、联系人、地址、行业、规模等）
- 客户分类（按区域、行业、等级、来源等）
- 客户标签管理（标签化管理客户特征）
- 客户关系链（上下游企业、关联客户）

2. 联系人管理

- 联系人信息（职位、联系方式、角色）
- 联系人标签
- 多联系人维护（一个客户多个联系人）

3. 客户跟进记录

- 跟进日志（电话、面访、邮件、微信等）
- 添加附件（录音、合同、照片）
- 跟进提醒（计划提醒）

4. 客户状态管理

- 线索 → 商机 → 客户 → 成交 → 复购全流程
- 客户生命周期管理
- 客户公海（无主客户池）
- 领取/分配/回收客户

5. 客户画像

- 客户价值评分（RFM 模型）
- 客户活跃度分析
- 客户偏好与行为特征

二、服务与支持模块

用于售后服务管理，提升客户满意度。

1. 服务工单管理

- 工单创建（用户主动报修/客服创建）
- 工单分类（售前、售后、技术支持）
- 工单分配/流转
- 处理进度更新
- 工单评价

2. 服务计划

- 定期回访客户
- 服务提醒（例检、维护计划）
- 服务人员派工

3. 知识库管理

- FAQ 常见问题库
- 技术文档管理
- 经验分享

三、销售自动化模块 (SFA)

用于管理销售整个流程，从线索到成交。

1. 线索管理

- 线索录入/导入
- 线索分配
- 线索跟进与转化
- 线索评分（智能评分）

2. 商机管理

- 商机阶段管理（初步沟通 → 方案 → 报价 → 合同 → 成交）
- 商机价值评估
- 商机预测（赢单率预测）
- 商机团队协作

3. 报价管理

- 报价单制作
- 产品与价格管理
- 报价审批流程

4. 签约合同管理

- 合同模板管理
- 合同电子签章
- 合同执行状态
- 到期提醒

5. 回款管理

- 回款计划制定
- 催收提醒
- 回款记录

四、营销模块

用于客户触达、活动推广和营销自动化。

1. 营销活动管理

- 活动创建（线上、线下）
- 活动预算与执行
- 报名统计
- 活动效果分析

2. 短信/邮件营销

- 模板管理
- 批量发送
- 打开率、点击率统计

3. 营销自动化 (MA)

- 定时任务触达（欢迎邮件、跟进提醒）
- 用户行为触发（访问网站 → 推送内容）
- 自动化工作流编排

4. 私域流量管理

- 微信/公众号客户管理
- 客户互动记录

五、数据分析与报表模块

用于管理者随时掌握运营与销售情况。

1. 销售报表

- 个人/团队业绩统计
- 销售漏斗
- 商机进展
- 回款报表

2. 客户报表

- 客户增长趋势
- 客户分类统计
- 客户流失预测

3. 服务报表

- 工单处理效率
- 客户满意度报表
- 服务质量分析

4. 营销报表

- 活动效果分析
- 转化率分析

5. 自定义报表

- 字段自由组合
- 多维度分析（类似 BI）

六、协同办公模块

用于提升团队之间的协作效率。

1. 任务管理

- 创建任务
- 分配、协作
- 状态跟踪、截止提醒

2. 日程管理

- 日历视图
- 自动提醒
- 客户相关事件绑定（拜访计划）

3. 审批流

- 自定义审批模板
- 合同审批
- 报价审批
- 报销审批

4. 企业内部通讯

- 站内消息
- 通知公告

- 多角色沟通

七、系统管理模块

为管理员提供配置功能。

1. 组织架构管理

- 部门设置
- 成员添加/禁用
- 角色与权限配置

2. 权限管理

- 功能权限
- 数据权限（按客户归属/部门层级）

3. 系统配置

- 自定义字段
- 自定义流程
- 系统参数

4. 日志管理

- 操作日志
- 登录日志
- 数据变更记录

5. 数据导入导出

- Excel 模板导入客户/线索
- 批量导出数据

1. 客户档案维护

客户基本信息维护

- 客户名称（唯一）
- 客户编码（唯一，系统生成或自定义）
- 公司规模（员工数/营业额）
- 客户类型（企业/个人/经销商/供应商）
- 所属行业（可选行业库）制造业、建筑业、IT/互联网、零售/批发、教育培训、医疗卫生、餐饮/酒店
- 所在区域、省市区
- 客户来源（广告、官网、渠道、会议、介绍等）

联系人信息管理

- 联系人姓名、角色（决策人/使用者/财务等）
- 联系方式（电话、邮箱、微信、座机）
- 生日、性别（用于营销或客户关怀）

- 多联系人支持
- 联系人主次标记（默认联系人）

地址信息

- 注册地址
- 办公地址
- 发票地址
- 配送地址

（支持多个地址，标签区分）

企业证照/附件管理

- 营业执照上传
- 合同、协议文件
- 公司简介、重要文件

客户状态

- 新增、跟进中、成交、暂停、流失等
- 可定义状态流转规则

2. 客户分类管理

💡 功能说明

根据企业维度，将客户进行细分分类，便于管理与精细化运营。

📌 可支持的分类类型

1. 区域分类
 - 按国家/省/市/区
 - 按区域负责人
2. 行业分类
 - 制造业、医药、互联网、教育等
 - 支持自定义行业树结构
3. 等级分类
 - A/B/C/D 等级
 - 依据客户价值（交易金额、合作意愿、战略价值）
 - 可设置自动评分规则（如 RFM 模型）
4. 来源分类
 - 展会
 - 渠道代理
 - 广告投放
 - 官网注册
 - 老客户推荐
 - 电销挖掘
 - 线上线索等
5. 业务属性分类
 - 新客户 / 老客户
 - 重点客户 / 战略客户 / 关键客户

3. 客户关系链（关联客户）

💡 功能说明

用于展示客户之间的商业关系和组织结构，让销售对客户企业生态有完整了解。

📌 关系类型

1. 上下游关系

- 上游供应商
- 下游经销商/代理商
- 合作伙伴

2. 集团架构 / 组织结构

- 母公司
- 子公司
- 分公司
- 关联企业

3. 人脉关系

- 联系人与客户之间的关系链
- 联系人与其他客户的关系（例如某位关键人跳槽到另一公司）