

## 关于首途业务资源管理的简要使用说明

长期以来，因为集团内部各业务部门业务数据不规范的原因，造成了各部门各自统计备案自己的数据，彼此间数据无法共通，客观形成了信息壁垒，形成无法及时查看业务情况、无法统计业务信息、各部门重复统计同一数据、信息统计错误造成分歧等各类情况。

为解决这一情况，资源管理中心进行了诸多努力，首先上线了基于 **excel 电子表格** 的规范方案，但文件难以共享查看修改的原因，效果并不好；其次为解决文件共享问题，上线了基于私有网盘的**协作系统（网址 152.136.146.28）**，该系统解决了各部门共享权限的问题，但每个部门需要记住其他部门的表格地址和表格特征，仍旧不够简单有效。

实际上，这一类问题在市场上有成熟的解决方法，这就是 CRM（Custom-Relationship-Management）客户关系管理系统。

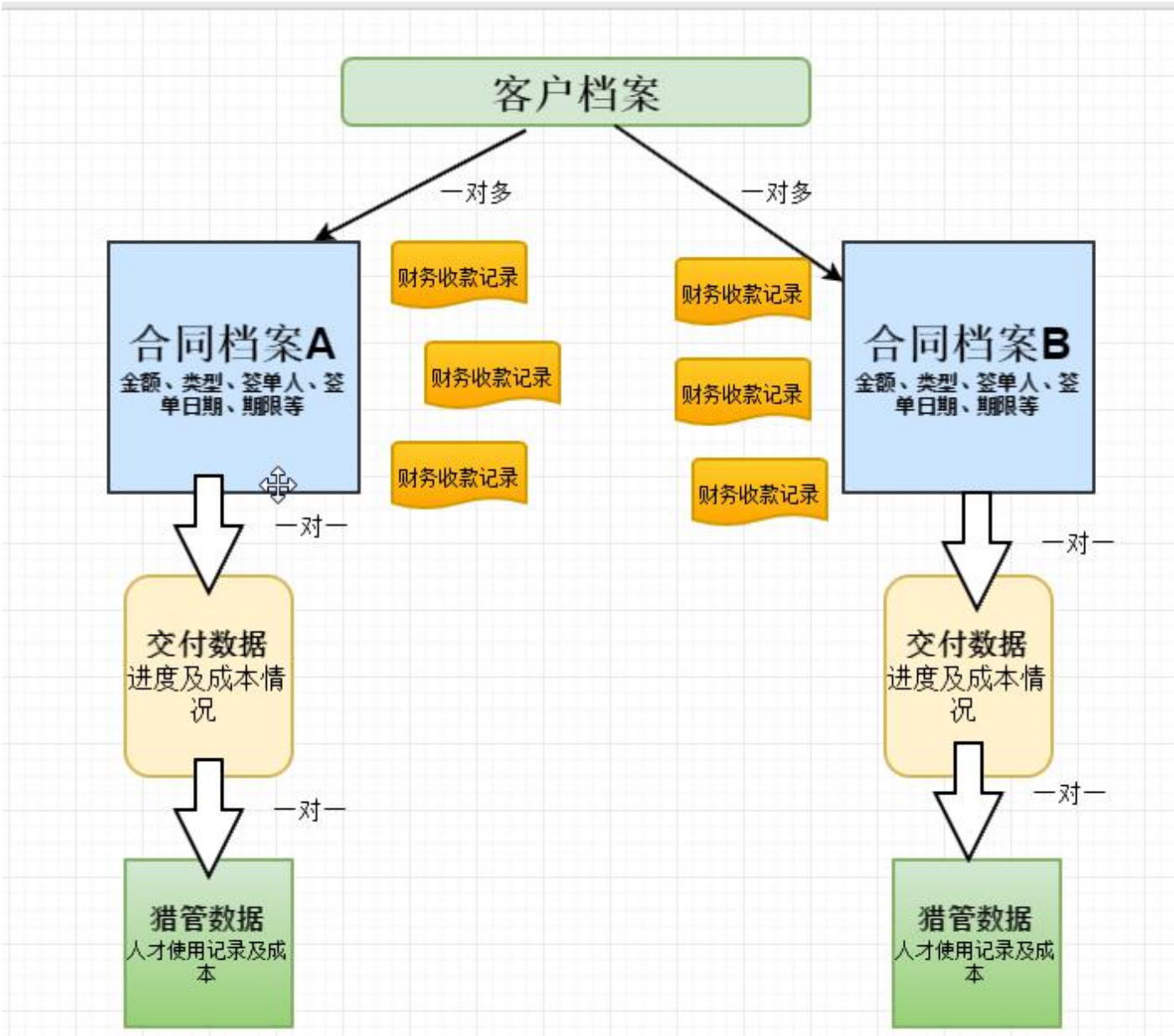
CRM 以客户数据为核心，可以充分根据公司需求进行数据类型的定制，充分考虑到中大型企业各部门协作处理客户数据的需求，已经是公司管理领域比较成熟的概念，但市场上的 CRM 系统较为昂贵，除了定制费用以外，仅套餐费通常在数百元/人/月左右，还有 10-20 人最低限额，平均费用为每月 3000-20000 元左右。对于分公司较多的大型企业来说，这笔开销不可或缺，但对于中型团队来说，完全没有必要使用配置太高的分布式 CRM 服务。

经过一番重新学习和编程开发，本人编写的 CRM 系统已经上线（网址：<https://scwork.club>），并命名为“首途业务资源管理系统”，该系统实现了基本数据模型联动的增删改查功能和一些简单的业务逻辑，以下将对本系统做简要介绍：

### 一、数据关系介绍

系统内置各类数据模型如下：

客服中心王永庆需要对各类合同进行备案，交付部门根据资质合同建立档案并更新进度，猎管部门需要根据交付部门的配备表配齐人才，财务部门对客户进行收款，客服部门联系客户后期回款。于是总结数据模型如下：



每一类型的数据具有所属关系：

- 客户：**根数据，一个客户拥有多个合同，每个合同可以是不同类型。
- 合同：**与客户是一对多关系，每一类合同交由不同部门处理，其中，资质类合同需由交付-猎管协同处理，同时，每一个总价大于 0 的合同需要记录财务的收款情况。
- 收款单：**收款单属于合同的子分类，与合同是一对多关系，需要记录客户收款情况，包括打款方式、打款日期等。

**交付-进度表：**每一个资质类合同必然拥有一个对应的交付数据，进度表需要在合同数据类型的基础上新建，与其是一对一关系，主要数据为进度情况及配备表。同时，交付办理业务过程中会造成如培训费的费用，这就是该表的子项目——成本单。

**猎管-配备记录：**猎管需要根据交付的配备表配齐人才，记录每一类人才的人数和价格，每一类人才对应着配备表的子项目——配备条。猎管的配备记录与交付进度表、合同都是一对一关系，主要根据进度表进行新建。

根据各类数据之前的关系，可以轻易统计该单是否办理完毕、是否收款完毕，成本及结余的信息，这就是最终报表，先看一下报表的最终形态：

项目名称	客户名称	客户电话	客户城市	客户联系人	签单人	签单日期	年度	合同金额（元）	收款单.已收	收款单.未收	是否收结	付款方式	合同期限（天）	合同期限详细描述	当前做单人
红工技术有任公019后合同303	实验工程技术有限公司	15285649038	贵阳	赵红	文斌	2019/5/20	2019	20000	0	0			空		空
红工技术有任公	实验工程技术有限公司	15285649038	贵阳	赵红	文斌	2019/5/20	2019	10000	2000	8000			空		王友静

付款方式	合同期限（天）	合同期限详细描述	当前做单人	做单人记录	审批部门	资质类别	办理进度	是否办结	成本汇总	配备人	总人数	首途需提供总人数	总费用	是否配齐	配备说明	利润结余
	空		空	空	空	空	空	空	空	空	空	空	空	空	空	空
	空		王友静	无记录	贵阳南明区建管站	城市园林绿化企业资质叁级	已办结	True	1000	谢青	12	7	6200	True	该单已配齐，已点配齐选项	-5200

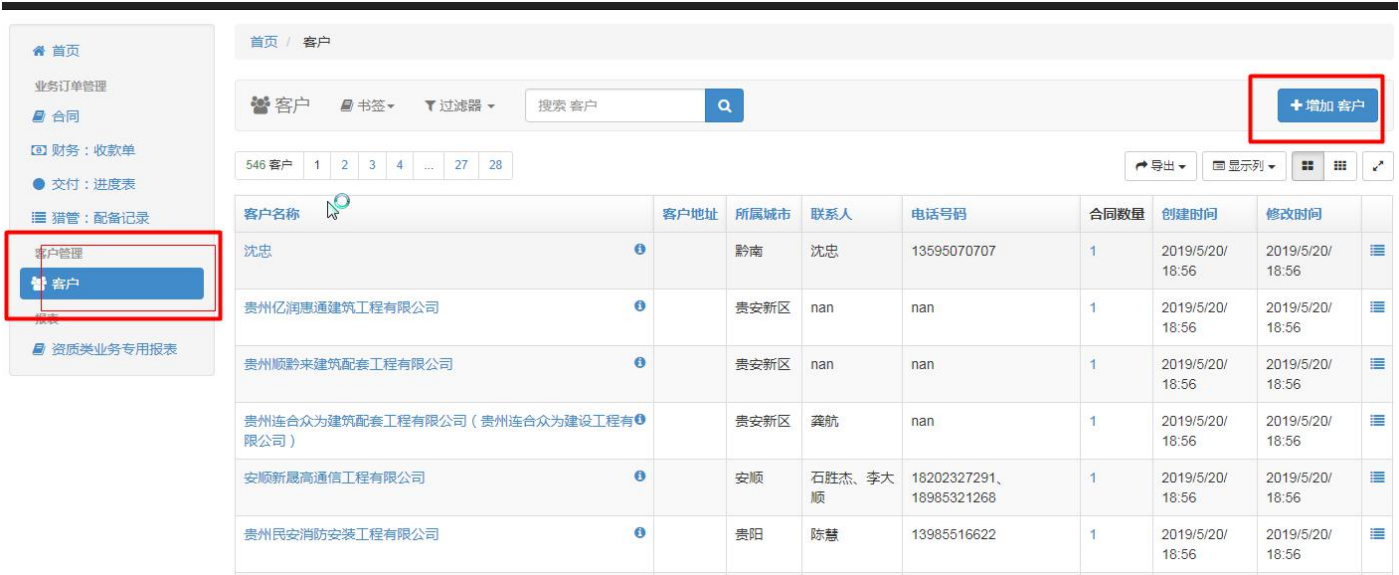
通过阅读报表，管理者比较容易清楚业务单的处理情况和处理节点，客服部门也容易找到已办结待汇款的合同订单，事实上，本系统首页提供了这个提醒功能。

## 二、系统功能介绍

### 2.1 客户



点击左侧菜单栏的客户、合同按钮可以进入该项列表，进入列表会显示客户模块的所有记录，列表右上方也显示了新增按钮：



 增加 客户

客户名称*	<input type="text"/>
客户地址	<input type="text"/>
所属城市	<input type="text"/>
联系人	<input type="text"/>
电话号码	<input type="text"/>
客户备注	<div></div>

客户名称	客户地址	所属城市	联系人	电话号码	合同数量	创建时间	修改时间	
沈忠		黔南	沈忠	13595070707	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56	
贵州亿润惠通建筑工程有限公司		贵安新区	nan	nan	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56	
贵州顺黔来建筑配套工程有限公司		贵安新区	nan	nan	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56	
贵州连合众为建筑配套工程有限公司 (贵州连合众为建设工程有		贵安新区	龚航	nan	1	2019/5/20/	2019/5/20/	

合同管理、总监两个分组的用户可以新增、修改客户，但客户不能删除。对于有权限的用户，点击左侧红框会进入修改页面，对于没有权限的用户，点击左侧红框进入详情页面。所有用户点击右侧 i 字提醒都会在该页面弹出模态框显示详情。



CRM客户关系管理系统

沈忠详情

客户名称	沈忠
客户地址	空
所属城市	黔南
联系人	沈忠
电话号码	13595070707
客户备注	空
创建人	杨亚

Close Edit

客户只具有合同一个子项目，点击右侧菜单按钮可以为这个客户新建一个合同，或者查看该客户的合同列表，实际上，点击列表中的合同数量同样可以进入合同列表。

客户

546 客户

客户名称	客户地址	所属城市	联系人	电话号码	合同数量	创建时间	修改时间
沈忠		黔南	沈忠	13595070707	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56
贵州亿润惠通建筑工程有限公司		贵安新区	nan	nan	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56
贵州顺黔来建筑配套工程有限公司		贵安新区	nan	nan	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56
贵州连合众为建筑配套工程有限公司（贵州连合众为建设工程有限公司）		贵安新区	龚航	nan	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56
安顺新晟高通信工程有限公司		安顺	石胜杰、李大顺	18202327291、18985321268	1	2019/5/20/18:56	2019/5/20/18:56

## 2.2 合同

合同的新增和查看方式和客户相同，不同的是，从客户页面点击新增会自动关联该客户。而从列表页点击新建需要手动关联。

通用

自动关联客户

客户名称\* 实验工程技术有限公司

合同编号\* 注意，该编号不能重复

另外，如果合同是补充合同或解除合同，可以为该合同关联原始合同，合同的相关附件也可以上

传系统。

合同金额 (元) *	<input type="text"/>
合同分类 *	解除合同
关联原始合同	<div><input type="text"/> +</div> <div>若本合同为其他合同的补充合同或解除合同，可以选此关联到原始合同</div>
相关附件	<div>选择文件 未选择任何文件</div>

资质类合同需要填写附加选项：

资质合同专项			
合同期限 (天)	<div><input type="text"/> 填写该合同最长的期限时间，以天为单位，详细描述填写到下一个字段</div>	合同期限详细描述	<div><input type="text"/> 填写期限描述，例如分阶段的期限</div>
项目具体内容	<div></div>		
付款方式	<div></div>		

对于合同，仅合同管理成员（王永庆）拥有修改权限，点击合同名称可以进入修改界面，但其他人员仅拥有只读权限，点击合同名称会进入详情页。

首页

业务订单管理

合同

财务：收款单

交付：进度表

猎管：配备记录

客户管理

客户

报表

资质类业务专用报表

用户管理

用户

管理

日志记录

认证和授权

组

权限

首页 / 合同 / 实验工程技术有限责任公司2019工商TX004

修改 实验工程技术有限责任公司2019工商TX004

通用

客户名称 \*

实验工程技术有限责任公司

合同编号 \*

TX004

注意，该编号不能重复

合同名称

实验工程技术有限责任公司2019工商TX004

签单人

HEIDDI

签单日期 \*

2019/05/20

今天

年度 \*

2019

合同金额 (元) \*

0

有修改权限人员将进入 修改界面

+

保存

保存并增加另一个

保存并继续编辑

删除

首页

业务订单管理

合同

财务：收款单

交付：进度表

猫管：配备记录

客户管理

客户

报表

资质类业务专用报表

首页 / 合同 / 实验工程技术有限公司2019工商TX004

实验工程技术有限公司2019工商TX004

通用

客户名称

实验工程技术有限公司

否则进入 详情页面

合同编号

TX004

合同名称

实验工程技术有限公司2019工商TX004

签单人

HEIDDI

签单日期

2019/5/20

年度

2019

合同金额（元）

0

点击右侧菜单将弹出合同的子项目，包括收款单、进度表和配备记录：

CRM客户关系管理系统

首页 / 合同

合同

合同

591 合同

1 2 3 4 ... 39 40

合同名称	客户名称	签单人	签单日期	年度	合同金额（元）	合同分类	数据生成方式	收款单.已收	收款单.未收	是否收结	附件	创建时间	收结时间
沈忠资质合同G17-92	沈忠	李敏红 1-11	2017/1/9	2017	700000	资质合同	管理员脚本上传	0	0	+	无	2019/5/20/18:56	空
贵州亿润惠通建筑工程有限公司资质合同G17-85	贵州亿润惠通建筑工程有限公司	郑新波 1-5	2017/1/5	2017	50000	资质合同	管理员脚本上传	0	0	+	无	2019/5/20/18:56	空
贵州顺黔来建筑配套	贵州顺黔来建筑配套	周睿喆 1-5	2017/1/5	2017	160000	资质合同	管理员脚本上传	0	0	+	无	2019/5/20/18:56	空

合同

财务：收款单

交付：进度表

猫管：配备记录

各个子项目由各个部门账号维护，其他部门职能查看，无法修改，删除，增加。如上图所示，这是一个交付部门的账号登陆的，所以只有交付：进度表模块有“+”符号，表示可以为该合同关联增加一个进度表。

另外，合同的列表页会自动统计关联收款单的汇总信息，详情页也会显示，对于收款等于或超出合同金额的合同，系统将会自动判定该单已收结，当然，如果存在退单情况，财务或者合同管理人员应该在核实没有应收款后手动点击已收结，避免该单继续出现在客服人员的待办事项上：

业务订单管理

合同

财务：收款单

交付：进度表

猫管：配备记录

客户管理

客户

报表

资质类业务专用报表

首页 / 合同

合同

合同

591 合同

1 2 3 4 ... 39 40

合同名称	客户名称	签单人	签单日期	年度	合同金额（元）	合同分类	数据生成方式	收款单.已收	收款单.未收	是否收结	附件	创建时间	收结时间
沈忠资质合同G17-92	沈忠	李敏红 1-11	2017/1/9	2017	700000	资质合同	管理员脚本上传	0	0	+	无	2019/5/20/18:56	空
贵州亿润惠通建筑工程有限公司资质合同G17-85	贵州亿润惠通建筑工程有限公司	郑新波 1-5	2017/1/5	2017	50000	资质合同	管理员脚本上传	0	0	+	无	2019/5/20/18:56	空
贵州顺黔来建筑配套	贵州顺黔来建筑配套	周睿喆 1-5	2017/1/5	2017	160000	资质合同	管理员脚本上传	0	0	+	无	2019/5/20/18:56	空



合同备注	空				
创建时间	2019/5/20/ 09:21	修改时间	2019/5/21/ 16:31	收结时间	空
收款单自动汇总					
收款单.已收	2000	收款单.未收	8000		
是否收结	✖				
资质合同专项					

## 2.3 交付：进度表

期	年度	合同金额 (元)	合同分类	数据生成方式	收款单.已收	收款单.未收	是否收结	附件	创建时间	收结时间	
/20	2019	0	工商	网站生成	0	0	✖	无	2019/5/20/	空	
/20	2019	20000	资质合同	网站生成	0	0	✔	无			

合同

财务：收款单

交付：进度表

猎管：配备记录

交付：进度表

猎管：配备记录

交付：进度表

猎管：配备记录

交付：进度表

猎管：配备记录

在合同页面的具体合同可以增加一个关联的进度表，同样，在进度表的列表页右上角也可以增加，所不同的是，前者会自动关联合同，后者需要手动选取，这个逻辑和合同-客户之间是相似的。

增加 交付：进度表

交付：进度表

590 交付：进度表

1 2 3 4 ... 39 40

当前做单人

合同

做单人记录

审批部门

审批部门地址

资质类别

办理进度

进度说明

是否办结

成本汇总

附件

创建时间

办结时间

列表页新增：需要手动选取

进度表

合同

做单人记录

审批部门

资质类别

当前做单人

审批部门地址

办理进度

进度表填写的信息主要是进度和人员配备相关信息，方便领导把控具体业务单的进度，也方便猎管部门对接协作。

财务：收款单

交付：进度表

猫管：配置记录

客户管理

客户

报表

资质类业务专用报表

用户管理

用户

管理

日志记录

认证和授权

组

权限

进度表

合同\*

做单人记录

做单人存在更换情况在此记录

当前做单人

审批部门

审批部门地址

资质类别

资质申请业务（新办/增项/升级）

办理进度

未启动/已启动/差安证/差增项/已退单/已办结等

是否办结

成本汇总

0

相关附件

选择文件

未选择任何文件

人员配备相关

建造师

注明：级别、专业、人数

技术负责人

注明：职称级别、专业、工程管理经验年限、人数

保存

保存并增加另一个

保存并继续编辑

有关权限方面，仅交付部门有维护此表权限，其中，交付总监可以删除，普通员工仅可新增、修改。需要注明的是，办理进度为“已退单”、“已办结”、“公示办结”等时，是否办结字段会自动打上勾，该单将被锁定，任何人不可再修改，同时系统会自动生成办结时间，交付部门可以以做单人和办结时间为考量，进行一些数据统计，例如，各个员工每季度的办结量和办结率等。

首页 / 交付：进度表

交付：进度表

书签

过滤器

x 实验工程技术有限公司

增加 交付：进度表

2 交付：进度表

导出

显示列

	当前做单人	合同	做单人记录	审批部门	审批部门地址	资质类别	办理进度	进度说明	是否办结	成本汇总	附件	创建时间	办结时间
	谢青	实验工程技术有限公司2019工商TX004	无记录							0	无	2019/5/20/14:41	空
	王友静	实验工程技术有限公司2019工商TX001	无记录	贵阳南明区建管站	南明区9中对面	城市园林绿化企业资质叁级（新办）	已办结			1000	无	2019/5/20/09:25	2019/5/24/14:04

选中了 2 个中的 0 个

交付部门在办理业务很多时候会造成一些成本，因此进度表下辖有成本单这个子项目。成本单的汇总信息会自动汇总在进度表的【成本汇总】字段里。

● 交付：进度表

书签

过滤器

x 实验工程技术有限公司

+

增加 交付：进度表

2 交付：进度表

导出

显示列

	当前做单人	合同	做单人记录	审批部门	审批部门地址	资质类别	办理进度	进度说明	是否办结	成本汇总	附件	创建时间	办结时间
<input type="checkbox"/>	谢青	实验工程技术有限公司2019工商TX004	无记录							0	无	2019/5/20/ 空	
<input type="checkbox"/>	王友静	实验工程技术有限公司2019工商TX001	无记录	贵阳南明区建管站	南明区9中对面	城市园林绿化企业资质叁级（新办）	已办结		✓	1000	无	2019/5/20/ 09:25	2019/5/24/ 14:04

成本单

猪管：配备记录

增加 成本单

进度表\*

JDB-TX004

+

费用类型\*

培训费/公关费等

费用事由\*

用于什么公司的什么费用

费用金额(元)\*

创建时间

空

保存

保存并增加另一个

保存并继续编辑

## 2.3 配备记录

资质类支出大头是人才费用，资源管理中心最初的目标也仅是统计人才成本明细而已，这个诉求被集中在配备记录项目上。

配备记录可以从进度表的子项目栏添加，也可以从列表页右上角添加，和合同、进度表类似，这里不再赘述。

配备表主体信息很简单，仅需要填写配备人、是否配齐、备注说明而已。这个表的细节在于具体的配备条：

每一个大类的不同专业人员，需要填写一个配备条，红框的+号可以无限添加足够的配备条，工种和专业栏目如果没有具体的专业信息，也可以点右边蓝色+号进行新增。

比如：建造师 公路工程专业 中级；建造师 公路工程专业 高级，需要建两个配备条，分别标明人数和费用。不同专业、不同级别的人员，应该尽量详细记录，方便领导核实具体人员的单价是否在合理范围内。

配备人	查看详情	进度表	合同	总人数	首涂需提供总人数	总费用	是否配齐	创建时间	配齐时间
谢青	记录单	JDB-TX001	实验工程技术有限责任公司2019工商TX001	12	7	6200	✓	2019/5/20/ 09:42	空

配备条的详情页是这样的，总人数、费用会自动统计，如果想要查看详细记录，可以点击查看详情

的【记录单】字样进行查看：

PBJL-TX001 ▶ 配备条

书签

+ 增加 配备条

3 配备条

导出

显示列

<input type="checkbox"/>	所属大类	工种/专业	级别/证书级别	年限或其他描述	总人数	首涂需提供人数	费用	具体人员姓名	备注说明
<input type="checkbox"/>	工程师	公路交通工程	中级		2	2	200	鸿景、钱德明	
<input type="checkbox"/>	工程师	机电工程	中级		9	4	5000	赵静、张威、洪明、赵金友...	
<input type="checkbox"/>	技术负责人	园林绿化工程	中级	5年以上	1	1	1000	赵共	
					12 总和	7 总和	6200 总和		

权限方面，仅猎管部门有维护此表权限，其中普通员工仅查看、新增、修改，总监可删除。和进度表类似，该表也有是否配齐字段，但不会自动提交，需要手动选择。是否配齐打钩保存之后，会生成配齐时间。显然，衡量一个配备记录创建时间和配齐时间之间的长度，可以为员工的具体效率提供某种参考，也可以很方便以月、季度统计配齐量和配齐率。

### 三、报表、过滤、搜索、导出和首页

本系统还提供了一些便捷功能，资质类专用报表提供了合同、进度表、配备记录三种数据类型最全的关联信息。可以很方便地查看一个资质类合同的具体收款、进度、办理时长、应收账款情况。

首页

业务订单管理

合同

财务：收款单

交付：进度表

猎管：配备记录

客户管理

销售管理

报表

资质类业务专用报表

用户管理

用户

管理

日志记录

认证和授权

组

权限

首页 / 资质类业务专用报表

资质类业务专用报表

书签

过滤器

搜索 资质类业务专用报表

+ 增加 资质类业务专用报表

2 资质类业务专用报表

导出

显示列

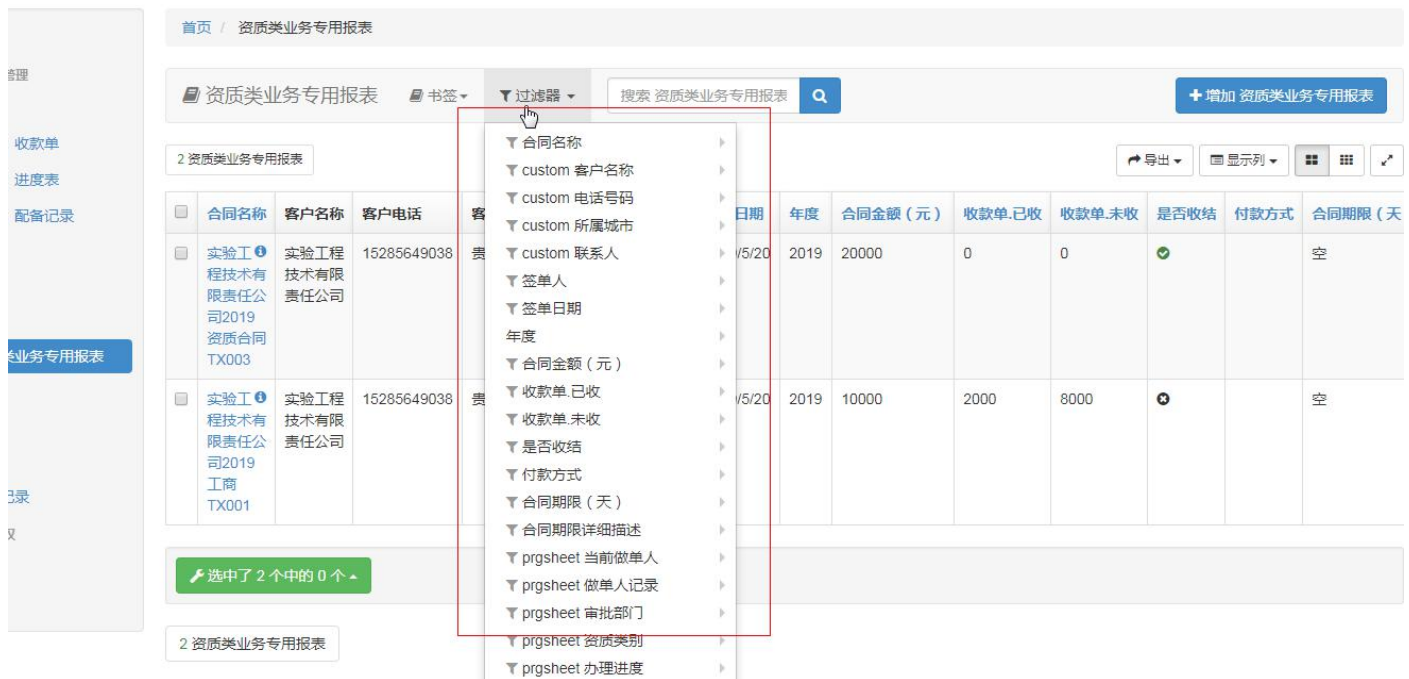
<input type="checkbox"/>	合同名称	客户名称	客户电话	客户城市	客户联系人	签单人	签单日期	年度	合同金额 (元)	收款单已收	收款单未收	是否收结	付款方式	合同期限 (天)
<input type="checkbox"/>	实验工程技术有限公司2019资质合同TX003	实验工程技术有限公司	15285649038	贵阳	赵红	文斌	2019/5/20	2019	20000	0	0	✓		空
<input type="checkbox"/>	实验工程技术有限公司2019工商TX001	实验工程技术有限公司	15285649038	贵阳	赵红	文斌	2019/5/20	2019	10000	2000	8000	⊕		空

选中了 2 个中的 0 个

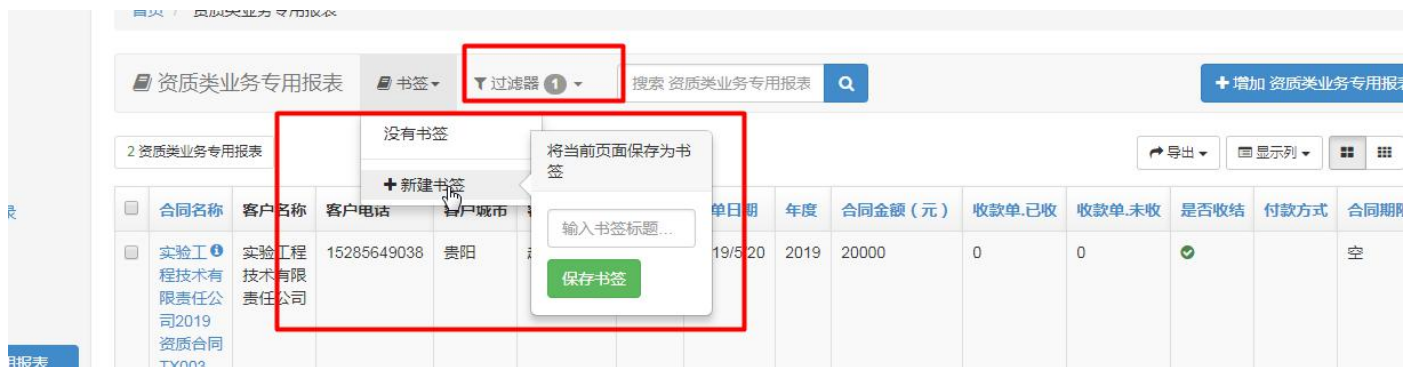
2 资质类业务专用报表

每一个数据类型的列表页都提供了类似筛选的过滤信息，可以方便筛选想要的信息，例如，仅想查看已办结进度单；仅想查看某做单人的单子；想查看已办结单为收结的单子等。

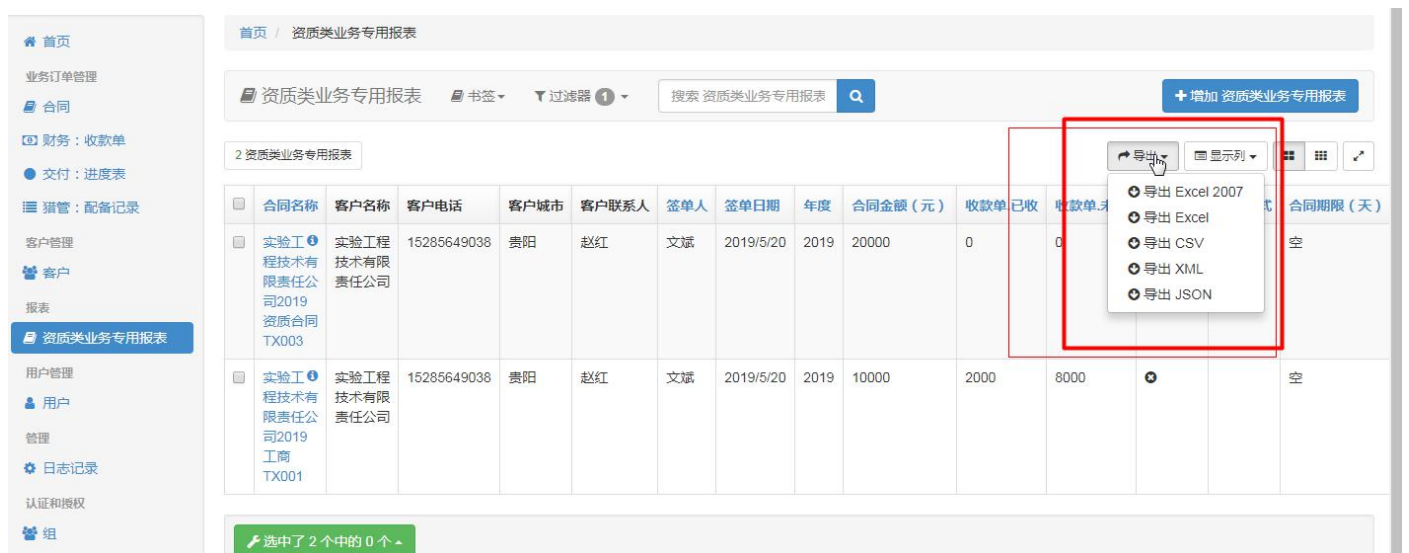




另外，某种过滤规则如果您经常使用，可以使用书签将这个规则收藏起来，下次点击书签具体名称就可以直接查看自己需要的报表了：



如果您觉得过滤规则不好用，还可以将数据导出到 excel，使用 excel 功能进行数据处理：



最后，介绍一下本系统首页功能，首页提供了三个待办事项的提醒：

首页

业务订单管理

合同

财务：收款单

交付：进度表

猎管：配备记录

客户管理

客户

报表

资质类业务专用报表

用户管理

用户

管理

日志记录

认证和授权

组

权限

主页面

添加小组件

交付总监待办：新资质合同需匹配进度表

合同名称	客户名称	签单人	签单日期	年度
实验工程技术有限公司2019资质合同TX003	实验工程技术有限公司	文斌	2019/5/20	2019

客服总监待办：已办结资质单未收款需回款

合同名称	客户名称	签单人	签单日期	年度
实验工程技术有限公司2019工商TX001	实验工程技术有限公司	文斌	2019/5/20	2019

猎管总监待办：有进度表需新建配备记录

空列表

这些待办事项都是顾名思义很好明白的，如果合同管理人员新增了资质类合同，但交付人员还未新建进度单，此处会进行待办提醒。

同样，如果进度单已经存在，人员配备说明已经填写完毕，也会提醒猎管总监注意新建相应的配备记录。

最后，如果有已办结但未收款完毕的单子，客服总监需要注意处理回款，并和财务沟通，回款完毕后及时将合同状态改为已收结。

在这个界面，点击具体合同名称将视你的权限情况进入修改/详情页面。点击右边的数字将进入列表页。建议各位总监随时注意首页的待办事项，如果某个单子的创建日期已经很久了，您就需要尽快分配员工处理了。