

## 目录（点击目录即可跳转）

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| ERP 销售流程使用手册.....               | 2  |
| V23 更新：移动端名片识别，发票重开等功能。.....    | 2  |
| V22 更新：更改提醒机制，解决三网调价问题.....     | 2  |
| 三网调价解决方案.....                   | 3  |
| V21 更新：员工中心上线，移动端可发起流程.....     | 3  |
| 员工中心.....                       | 4  |
| V20 更新：工作汇报系统等.....             | 5  |
| 工作汇报系统.....                     | 5  |
| V19 更新：单价支持 6 位等多项内容.....       | 7  |
| 第二次 ERP 调查问题汇总.....             | 7  |
| V18 更新：对账功能 — 相关流程（对账流程）.....   | 9  |
| 对账流程.....                       | 10 |
| V17 更新：计息罚息功能—相关流程（账期更改流程）..... | 11 |
| 账单周期更改流程（更新）.....               | 11 |
| V17 更新：销售公共池漏斗功能.....           | 11 |
| 升降级规则.....                      | 12 |
| 申请客户流程.....                     | 12 |
| ERP 第一次调查问题答疑.....              | 13 |
| 仅收录描述明确的问题，其他问题视为改进方向。.....     | 13 |
| 总览.....                         | 15 |
| 销售流程参考图.....                    | 17 |
| 一、信息添加.....                     | 18 |
| 1.1 添加客户.....                   | 18 |
| 1.2 添加部门.....                   | 19 |
| 1.3 添加联系日志.....                 | 20 |
| 1.4 添加产品.....                   | 21 |
| 二、运营流程.....                     | 21 |
| 2.1 测试账号申请流程.....               | 21 |
| 2.2 合同评审流程.....                 | 22 |
| 2.3 通道报备流程.....                 | 23 |

|                   |    |
|-------------------|----|
| 2.4 销售调价流程.....   | 24 |
| 2.5 销售充值流程.....   | 25 |
| 2.6 客服特殊申请流程..... | 25 |
| 三、收尾流程.....       | 26 |
| 3.1 对账流程.....     | 26 |
| 3.2 账单开票流程.....   | 27 |
| 3.3 无账单开票流程.....  | 28 |
| 3.4 销账流程.....     | 29 |

## ERP 销售流程使用手册

### V23 更新：移动端名片识别，发票重开等功能。

1. 消息中心现在合并至员工中心。
2. 表格将逐步增加排序功能，本次更新排序表格：利润毛利表。
3. 现在异常操作将会展示给上级，所以取消系统账单，流程处理超时（处理时限由上级确定）等异常需要阐明原因。
4. 现在发票有权限的角色可以撤销重开了，请找销管或财务进行发票撤销，之后数据会还原至开票前，重新开始正确开票流程即可。作废的发票现在有新状态已作废，用于区分正常归档的开票流程。
5. 充值流程现在增加了核销步骤，只有到账导入 ERP 系统后，充值流程才算真正完成。
6. 为财务精心打造了发票管理页面。
7. ERP 移动端现在可以照片识别名片进行添加客户或联系人了。
8. 现在多角色身份可在同一界面查看所有流程，无需再切换角色。

### V22 更新：更改提醒机制，解决三网调价问题

1. 更改了罚息提醒机制，现在即将产生罚息，或已经产生罚息的客户，都会精确至产品提醒到商务人员，以减少罚息的产生。
2. 对三网调价问题在现有系统框架下提出解决方案。
3. 现在测试客户，不大于公司设定量的，不会再自动出账单了。（如客户测试了 50 条，以前会有账单一直挂着，现在则不会产生账单。）
4. 利润提成表增加详情导出，现在导出可以看到每个客户每个产品每个账单的详细到款信息。
5. 现在不会再出现一个人要对同一流程通过多次的情况了，如果当前审批人拥有下个流程节点的审批权限并通过当前节点的审批，那么下个节点也将一并通过。
6. 移动端现在可以进行工作汇报了。

- 7. 现在充值流程可以为每个账号单独设置价格等属性。
- 8. 后台管理员流程监控。

### 三网调价解决方案

三网调价作为长期以来的痛点问题,难解决的根本原因在于产品间的账号互斥与后台的数据提取与区分处理。针对于此,技术小哥不吃不喝两个小时终于想出了解决办法,此处省略五千字的背后处理逻辑,仅告知商务人员应当如何操作。

现在新建产品后有个新增的选项:

\*产品名称:

A公司—电信

\*产品类型:

短信

\*运营商发送范围:

☐ 全部

☐ 中国移动

☐ 中国联通

☒ 中国电信

\*是否直连供应商:

否

账号:

(提示: 账号之间用"换行"、"中文逗号"、"英文逗号"分隔均可)

0323

即如果涉及同账号三网调价的产品,则需拆分该产品到移动、联通、电信。注意拆分后需要删除原产品。

产品(5个) ⊕

> A公司—移动

> A公司—联通

> A公司—电信

> 短信

> 8560

最终效果如图,各个拆分后的产品按照独立产品处理各项流程即可。

### V21 更新: 员工中心上线, 移动端可发起流程

- 1. 罚息计算周期改动,现在罚息不再是最后结算一次性扣除,而是扣除在每月初的提成计算里。
- 2. 改进提成计算算法,现在月初 1-3 号的销账,只要到款和账单均是上个月,也可将提成计在上个月进行发放了。
- 3. 财务经营权责表现在已经上线,相关管理者可以从线上清楚的看到各区间客户当月的大致经营情况。
- 4. 特殊产品现在可以配置特殊产品类型了,如隐号通话小号。
- 5. 更改销售漏斗规则为可配置。

6. 移动端现在可以申请流程了。

## 员工中心

员工中心是 ERP 上线的最新功能，区别于工作台与外界（客户或供应商）进行信息交互，所有与个人相关的流程将统一在此进行处理。当前计划版本已经实现个人信息的初步展示，以及申请请假流程。

需要注意的是，工作汇报系统和 ERP 使用帮助现在已经转移至员工中心，请注意相关变动带来的操作入口改变。



如图，正中部分即为员工中心入口。点开后可以看见左侧的功能菜单。



与个人有关流程都将在此展示和处理，如请假流程的申请，先点击申请流程。

请假流程

\*请假类型:
 ☐ 事假
 ☒ 病假
 ☐ 年假
 ☐ 探亲假
 ☐ 婚假
 ☐ 产假及看护假
 ☐ 哺乳假
 ☐ 丧假
 ☐ 带薪病假
 ☐ 调休

\*请假原因:
 

疾病发作

\*请假时间:
 

2020-07-23 00:00:00 - 2020-07-24 00:00:00

备注:
 

请输入内容

附件:
 

选择文件
 (总大小不超过100M)

| 批次              | 文件名 | 状态 | 操作 |
|-----------------|-----|----|----|
| <div>立即发起</div> |     |    |    |

如图，带\*为必填项，填好后发起流程，和对外流程一样，所有审核节点通过后即可归档记录，形成一次依法合规的请假流程。在此界面，你同时也可以看到历史相关流程的申请情况。

## V20 更新：工作汇报系统等

1. 增加[工作汇报系统](#)。
2. 现在到款关联后会给销售发送提醒。
3. 改进了自动销账过程，现在不会再销错相同客户不同销售的到款了。
4. 现在充值流程可以自动计算条数了。
5. 改进了电子账单，增加显示了对接人的职务部门座机，增加了我方人员座机。
6. 电子账单现在也会显示发送量为 0 的账号了。
7. [汇报系统](#)增加辨别标识，现在日期头部的标识红色即为当天有日报，灰色则为没有。

## 工作汇报系统

截至目前大汉三通工作汇报均采用第三方软件，即企业微信来实现。然而企业微信的工作汇报格式固定，无法切实满足公司管理的各种定制化需求，因此，大汉三通 ERP 针对这一需求，开发了 ERP 工作汇报系统。

工作汇报系统入口暂时设在消息当中，未来或将集成至待开发的个人中心中。

点击消息，进入工作汇报系统。



如图，点击写汇报即可弹出输入框：



注意汇报类型，选择不同周期的汇报来提交日报，周报，月报等。

该编辑框可以输入文字或表情，也可上传图片。



如果这些依然不能详尽汇报工作内容，不能够满足汇报人汇报欲望的话，你还可以选择上传各种格式的附件，注意单文件大小超过 100M 可能导致上传失败，附件在提交前可以删除。

汉鼎部 - 技术账号-Json: 2020-06-17 16:46:36 修改

今天签了合同 😊



附件:

【评论】: 暂无评论

请输入评论内容，回车键保存 保存

如图，汇报上传后即可在我的汇报里找到，如果汇报内容有纰漏可以点击修改按钮。汇报的对象和自身均可以对汇报做出评论，如果仅仅是汇报内容缺少，直接利用评论补全内容也是不错的选择。

## V19 更新：单价支持 6 位等多项内容

1. ERP 收到新皮肤，界面改版，更加好看
2. 单价现在支持六位了
3. 搜索客户现在可以直接定位至第一个结果
4. 销售可以全过程撤回未归档流程，无需线下找节点人员驳回
5. 流程附件展示优化
6. 销管现在可以自定义配置计息账号，入口：管理工作台—不计息账号配置。
7. 优化了管理工作台的分类展示
8. 消息系统优化，现在已阅消息会排至最后，消息可以筛选。

## 第二次 ERP 调查问题汇总

1. 客户购买了一套企信通8.0软件，成交价20万，针对这一销售事件ERP需要走哪个流程？（单选）(5分)

- ☐ A. 对账流程
- ☐ B. 客服特殊申请流程
- ☐ C. 测试账号申请流程
- ☒ D. 销售调价流程和对账流程

考生回答 D ✓

正确答案 D

注意对账流程都需要有调价流程作为前置，否则没价格不能正常生成账单。

2. 账期三个月的客户，为了不被罚息需要走以下哪个流程？（单选）（5分）

- ☐ A. 客服特殊申请流程
- ☐ B. 账单流程
- ☒ C. 账期更改流程
- ☐ D. 后付款申请流程

考生回答 C ✓

正确答案 C

送分题不讲。

3. 我客户的到款要如何关联到我客户名下？（多选）（10分）

- ☒ A. 到款名称和客户名称匹配
- ☒ B. 到款名称和开票信息中的公司名称匹配
- ☐ C. 到款名称和银行信息名称匹配

考生回答 A、B ✓

正确答案 A、B

在争取银行账户可以匹配，但是目前只能做到 A、B。

4. 账单没有自动销账，需要手动查找款项销账，可能有哪几个原因？（多选）（10分）

- ☒ A. 到款没有关联到客户名下
- ☒ B. 到款金额小于最早未销账单金额
- ☒ C. 预付费到款时间大于账单时间
- ☐ D. 后付费到款时间大于账单时间

考生回答 A、B、C ✓

正确答案 A、B、C

后付费到款时间大于账单合情合理且合法。



5. 到了每月自动出账单时间客户却没有自动出账，可能有哪些原因？（多选）(10分)

- ☒ A. 产品当月没有调价
- ☒ B. 国际调价表格式错误
- ☒ C. 产品该月没有发送量
- ☒ D. 产品账号填写错误
- ☐ E. 客户联系人没有填写

考生回答 A、B、C、D ✓

正确答案 A、B、C、D

得分 10

虽然如此，但还是建议填写好客户联系人。

6. 新签的客户统一为\_\_\_，想成为合同客户需要走\_\_\_流程，为公共池客户申请了测试账号该客户将变为\_\_\_，积极与沉默客户互动3个月，该客户仍没回应，该客户将成为\_\_\_。A 合同客户 B 测试客户 C 意向客户 D 沉默客户 E 公共池客户 F 合同评审流程 G 测试账号申请流程(20分)

考生回答 ✗

填空项1

填空项2

填空项3

填空项4

正确答案 C、F、B、D

得分 15

本章考卷唯一一道陷阱题，也是几乎全军覆没的一题：只要有联系日志，证明还在争取跟客户的沟通，是不会降级到公共池的。

## V18 更新：对账功能 — 相关流程 ([对账流程](#))

ERP 听从销售人员意见，响应公司战略发展节省资源的需要，耗时两周倾力改造了原账单流程，摒弃了较为繁琐的多账单模式，改为可以以客户为单位批量对账的对账模式。该流程上线后原本一个客户每月需要五六张对账单的局面将不复存在，最少一张账单即可满足一个客户的需要，不仅提高了对账的便捷程度，减少了对账流程的重复过程，还极大程度节省了各种战略资源。



## V17 更新：计息罚息功能—相关流程（[账期更改流程](#)）

小时候一块钱一份的驴肉火烧，到了现在只能买个火烧了。驴肉哪去了呢？这就是资金时间价值的体现了。在公司正常运营当中，现金流是相当重要的一个方面，有的客户签了几个月的合同，回款却用了几年时间，虽然账面上是盈利的，但是公司承担了几年的负债，等收回款已经只能买个火烧了。这样情况下，客户对接的销售提成自然受到影响。相对的，预付费客户提前把资金存入我们公司，使我们公司得以运用这些资金创造更多价值，也就可以给销售同事更丰富的提成回报了。

目前，罚息计息的息率均以资金月为单位，具体数值由公司管理根据公司运营状况动态考量。

计息罚息功能既然以月度为单位，自然有一个可以依据的标准，这个标准就是账期了。系统默认账期为一个月，即客户使用了大汉三通提供的服务后产生账单的一个月内由财务确认收到该账单的款项。如果合同有特殊要求的，不能一个月内回款的，那么就需要申请[账期更改流程](#)，通过后，在允许的账期内就都不会进行罚息了。

## 账单周期更改流程（更新）

账单周期更改流程节点待定。

新账单周期：请选择

附件：

选择文件

(总大小不超过100M)

| 文件名 | 状态 | 操作 |
|-----|----|----|
|-----|----|----|

\*备注：请输入内容

立即发起

账单周期更改流程适用于合同有特殊约定付款周期的客户，没有明确约定的账期均以一个月为准计算计息罚息。申请者仅需选中产品，选择**新账单周期**（最多不超过 12 个月），必要时添加证明的附件，和必要的简要说明，即可发起新账单周期的申请流程。

## V17 更新：销售公共池漏斗功能

大汉三通根据客户活跃度与合作紧密程度将全部客户共分为 5 种类型，由上至下分别为：合同客户，测试客户，意向客户，沉默客户和公共池客户。其中前 4 层客户均由唯一对应销售跟进维护，而公共池中的客户则属于共有资源，所有销售均可申请跟进，一旦有销售发起申请，对应的客户将从公共池移除，除非申请流程被驳回。

## 升降级规则

客户联系的紧密度等级随着合作的进行并非一成不变, 因此采用升降级制度对客户状态进行实施更新, 更有利于公司在管理中对客户状况及销售部门工作进行评估。具体升降级规则如下:

### 升级:

- 1、公共池: 销售选择公共池中的客户, 进行申请, 流程经审批同意后, 系统自动将该客户升级到申请者名下潜在客户目录中, 他人不再可见。
- 2、沉默客户: 3个月有联系日志, 且客户基本信息完善率高于一定阈值(手机+人名+职位、电话、QQ、微信、邮件等联系方式录入完整) 系统自动升级到意向客户。
- 3、沉默客户: 3个月有联系日志, 且测试账号流程归档 or 该客户下产品有账号, 系统自动升级到测试客户。
- 4、沉默客户: 3个月有联系日志, 且测试账号流程归档 or 该客户下产品有账号, 且合同流程归档, 系统自动升级到合同客户。
- 5、意向客户: 15日有联系日志, 且测试账号流程归档 or 该客户下产品有账号, 系统自动升级到测试客户。
- 6、意向客户: 15日有联系日志, 且测试账号流程归档 or 该客户下产品有账号, 且合同流程归档, 系统自动升级到合同客户。
- 7、测试客户: 1个月有联系日志, 且合同流程归档(合同在有效期内), 系统自动升级到合同客户。

### 降级:

- 1、合同客户, 1个月没有联系日志, 通知对应销售和部门领导, 一个客户一个月只通知一次。
- 2、合同客户, 合同到期前一个月, 通知对应销售和部门领导, 一个客户一个月只通知一次。
- 3、合同客户, 合同到期后三个月还没有续签完成, 且没有发送量, 自动降级到测试客户, 并通知相关销售和其上级。
- 4、测试客户, 1个月没有联系日志, 自动降级到意向客户, 并通知相关销售和其上级。
- 5、意向客户, 15日没有联系日志, 自动降级到沉默客户, 并通知相关销售和其上级。
- 6、沉默客户, 3个月没有联系日志, 自动降到公共池中, 并通知相关销售和其上级。

## 申请客户流程

流程节点顺序:



公共池的客户作为销售扩展业务的重要手段, 属于公共资源, 每个人都可申请, 页面如下:

申请客户流程

\*申请理由：

请输入内容

附件：

选择文件

(总大小不超过100M)

| 文件名 | 状态 | 操作 |
|-----|----|----|
|-----|----|----|

立即发起

如图，选中公共池客户后，运营栏点击申请客户流程，只需填入申请理由，必要时添加说明附件，即可发起申请，申请后该客户即从公共池消失。

## ERP 第一次调查问题答疑

**仅收录描述明确的问题，其他问题视为改进方向。**

答疑时间为五月底，具体系统情况视开发进度早晚上线时间可能有差异。

1. 待处理提醒对应界面难找，比如销账确认

答：已计划开发精确引导，提醒至每个子菜单项。

2. 调价模块设计如果是三网分开报价的，无法走调价流程

答：解决方案研究中，现行版本暂且算出平均单价后走调价。

3. 找一些客户信息或者搜索客户比较麻烦，如搜索客户之后菜单栏是关闭的，联系日志层级太多

答：下个版本开始，客户栏搜索客户之后会自动选中第一个符合搜索条件的客户。考虑

到可能有多个搜索结果，请尽可能精确的输入客户名称，以便定位精确。

4. 希望可以多个流程的网页同时打开

答：希望总教人失望。

5. 希望可以根据时间选择已处理流程

答：预计于六月上线的移动端将会有按时间段筛选搜索流程的功能，敬请期待。

6. 希望已处理流程点击后可以直接跳转到相关界面

答：啥？

7. 到款池的款太多的时候不是很好找有没有自己的款，希望有什么搜索或者筛选的办法

答：已改进匹配范围，现在只要打款公司名，和登记的客户公司名，或者发票信息的客户公司名称匹配上即可自动发起销账。此外现在销管也有权限匹配到款到销售，匹配后也会自动发起流程，无需销售自行手动查找。

8. 新建流程没有自动缓存，切到其他界面以后回来还要重新填

答：设置缓存保存填写状态因涉及到全部流程，开发量较大，虽然必要但现有更为紧急的开发任务，预计两到三个版本迭代后该问题将得到解决。

9. 希望到款信息可以支持滚动条，太多的时候要滑动好久到底部才能提交销账。

答：系统流畅度一直在改进，此外销账简便办法请参考回答 7。

10. 希望可以在主界面添加流程细化功能，如：合同评审、充值、调价等并在该功能下可实现单个条件搜索功能。

答：运营类流程种类较多，可通过流程搜索功能找到需要的流程，将来会改进搜索功能，使得在搜索结果中可以清晰展示不同类型流程，或可在流程搜索结果实现相关操作，以解决这一问题。

11. 希望节点处理人员完全展示

答：问题已引起重视，目前将任务比较繁重的节点固定在前角色位置有所调整。但往往真正节点处理人只有展示出来的几个，后面的省略号大多是技术支持人员，不实际处理流程，展示无意义。

## 总览

作为大汉三通的销售人员，每天最开心的时候莫过于打开 ERP 看到利润一天天上漲的过程。到了月底，利润的上涨终于到达了顶峰，高高兴兴的打开人事发送过来的工资条，一看内容却傻了眼：我的提成哪去了？正所谓辛辛苦苦为公忙，一看提成透心凉。这时候千万不要沮丧，为什么做了客户却没有提成呢？赶紧看下是不是[销账流程](#)还没走！

**（一句话总结：完成销账流程是获得提成的必要条件）**

自大汉 ERP 销账功能不断完善以来，销售人员计算提成的依据逐渐全部以线上为准了。所以要想最后拿到丰厚的利润提成，销账流程步骤必不可少。但是每次要在茫茫的到账池中寻找自己的收款客户实在是太困难了，有什么办法可以解决呢？很简单，当前由财务导入款项的客户信息，系统会自动匹配已添加的客户，和已有的开票信息中的客户名称。二者有其中一个匹配成功，系统就会自动发起销账啦！所以，只要在[添加客户](#)时，规范完整的填写客户信息，就省去了接下来的诸多麻烦！

**（一句话总结：完整规范填写客户信息可大幅减少销账流程的手动操作）**

与销账流程互相依靠的还有[发票流程](#)，对于需要开具发票的客户，销账流程并不是整个周期结束的唯一标志。无论是客户要求先开票后付款，还是要求付款后补开发票，那么只有走完发票流程和销账流程才可以算是客户一笔账单周期的完全结束。

**（一句话总结：需要开具发票的客户以发票销账两流程为账单周期结束标志）**

销账流程和发票流程作为一个账单周期的结束，是最终得到回报的必要条件，那么销账的这个账单，同时也是发票流程开票的依据，到底是从哪来的呢？在最新版本的 ERP 中，以产品为基本出账单位的[账单流程](#)被功能更强大的以客户为基本出账单位的[对账流程](#)所取代。而走完这个对账流程就能获取销账所必须的账单了。

**（一句话总结：销账和发票流程的账单依据来自于对账流程）**

至此，以上我们提到的就是客户开始使用大汉产品后的所有必须流程了。那么，要想使客户接入到大汉云通讯系统，需要有哪些前期准备流程呢？

首先我们要明确客户接入大汉云通讯系统，开始计费的必要条件有哪些。首先客户计费都必须要以账号为基本单位（[账号申请流程](#)），有了账号还要有对应时间段的计费单价（[销售调价流程](#)），还要有相应的通道来实现对应的服务（[通道报备流程](#)）。另外如果是预付费客服，需要充值后才能使用大汉云通讯的服务（[销售充值流程](#)）。在对账中，有一些客户可能有特殊要求，比如导出详单、申请子号码（更多点击[特殊客服申请流程](#)查看）等，这时就要走申请流程来满足客户的需要了。

到了这里，我们已经熟悉了客户从准备工作到周期回款的一个服务过程了。但是我们都知客户不是凭空产生的，那么一个客户是如何从陌生对象变为 ERP 系统的服务对象的呢？这就需要销售同事在扩展客户后及时添加相应的客户信息（[添加客户](#)、[添加产品](#)、[添加联系人](#)、[添加联系日志](#)）到 ERP 的系统当中了。如果没有这一步，上面所有流程就没有了可以操作的对象，客户也就不能正常享用大汉云通讯的服务了。

需要注意的是，虽然录入客户信息是比较耗时的工作，但是只要这部分录入的信息精确，使得 ERP 系统能够准确识别相关客户信息，系统就会在之后的大量重复流程当中进行相当部分自动化的操作，最终反而会节省更多的时间。

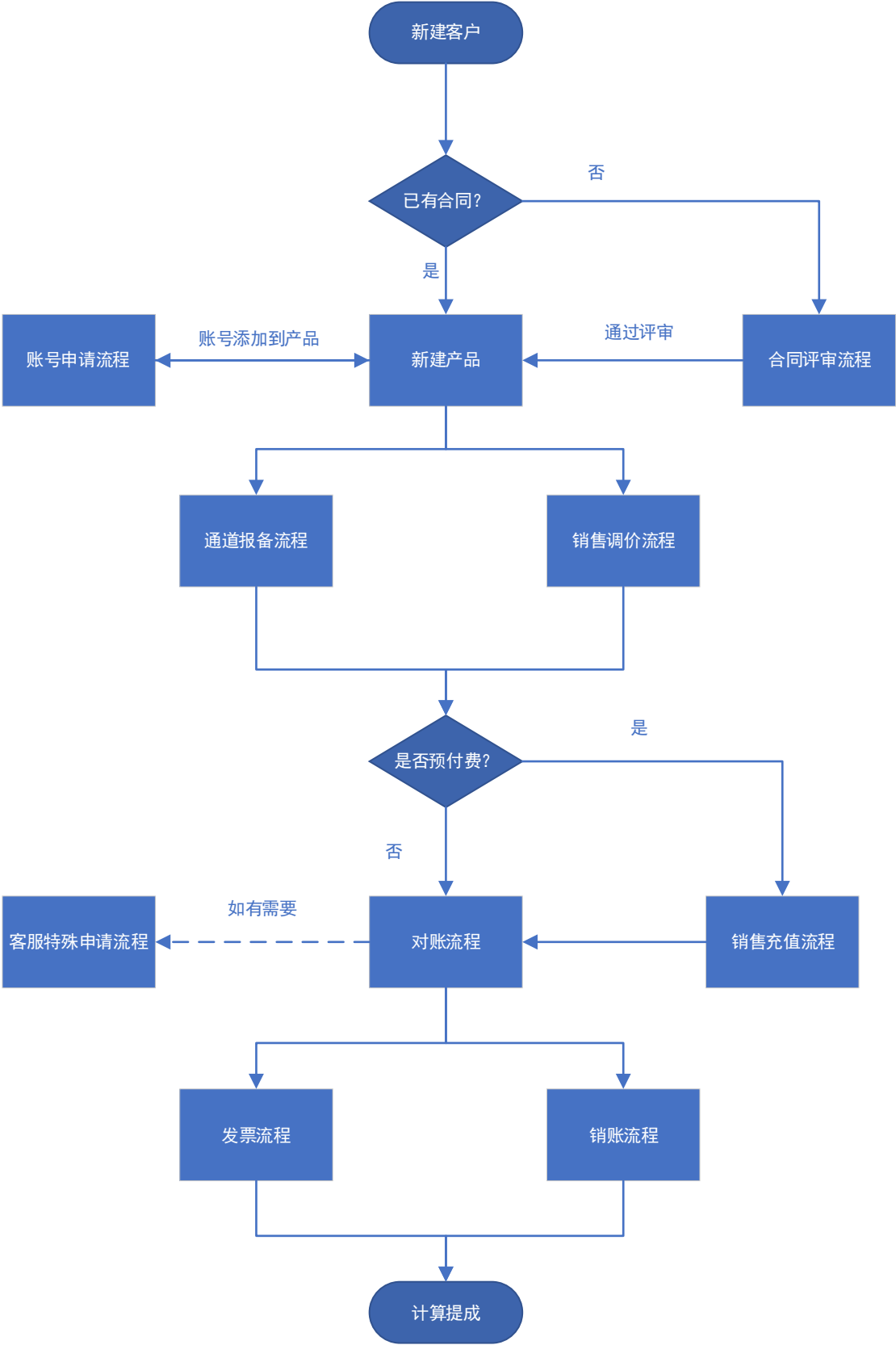
客户前期建档，后期维护的全部流程我们已经大致了解了。但是不要忘了还有最重要的一步，那就是打通建档客户与提供服务之间的界限的[合同评审流程](#)了。想要长期与客户维持良好合作关系，合同是双方必不可少的保障。

以上就是销售在 ERP 使用时所需要的全部流程了，流程的规范性一天半天可能看不出

工作效率的改变，但随着系统不断改进的自动化操作和销售同事提供维护愈发完整的信息，相信不远的未来各位就会有多出的大把时间去开疆拓土，多拿提成了！



# 销售流程参考图



# 一、信息添加

## 1.1 添加客户



如图，在客户工作台点击+号添加客户，展示所示界面。

信息

\* 公司名称:

请填写公司名称

检测

客户类别:

意向客户

\* 业务联系人:

请填写业务联系人

\* 联系方式:

请填写联系手机

法人:

请填写法人

注册号:

请填写注册号

注册地址:

请填写注册地址

通讯地址:

请填写通讯地址

电话号码:

请填写电话号码

电子邮件:

请填写电子邮件

公司网页:

请填写公司网页

公司成立日期:

注册资本(万元):

公司性质:

民营

税务号:

客户归属地:

全国

合同日期:

合同流程归档自动更新

使用日期:

从版本 17 上线开始，新建客户类型全部改为意向客户，可通过相应流程更改客户类型。比如为客户申请了测试账号流程，通过后客户自动升级为测试客户。同样的，申请通过合同评审的客户将自动升级为合同客户。

开票信息:

|       |         |       |         |
|-------|---------|-------|---------|
| 公司名称: | 请填写公司名称 | 税务号:  | 请填写税务号  |
| 公司地址: | 请填写公司地址 | 联系电话: | 请填写联系电话 |
| 开户银行: | 请填写开户银行 | 银行账号: | 请填写银行账号 |

需要注意开票信息普票的要求是公司名称和税务号，而增值税专用发票则需以上信息全部准确填写，否则将会影响开票流程的通过。

填写提交后，该客户信息即可通过 ERP 查询，相关数据也将由 ERP 系统用作流程自动处理依据。

## 1.2 添加部门

部门信息

请填写部门名称

添加部门

1

添加联系人

\*姓名

1

\*职务

1

号码1

请填写号码

号码2

请填写号码

座机

请填写号码

邮箱

请填写邮箱

微信

请填写微信

QQ号

请填写QQ号

备注

请填写备注

2

添加联系人

\*姓名

请填写姓名

\*职务

请填写姓名

号码1

请填写号码

号码2

请填写号码

座机

请填写号码

邮箱

请填写邮箱

如图可以根据不同的部门添加不同的联系人，方便以后打开 ERP 查询已记录的客户部门信息。

### 1.3 添加联系日志

信息

\* 联系日期:

请选择联系日期

\* 联系人:

请填写联系人

\* 联系形式:

请填写联系形式

\* 联系内容:

请输入内容

\* 工作成果:

请输入内容

提交

取消

联系日志作为销售与客户之间沟通过程的重要记录，是体现销售工作能力的重要指标之一。所以尽可能完整的填写联系日志将是绩效反馈的重要手段，因此 ERP 系统也在不断完善这一功能，减少不必要的输入，改善销售使用体验。

# 1.4 添加产品

添加产品

\*产品名称:

请输入产品名称

\*产品类型:

——请选择产品类型——

\*是否直连供应商:

否

账号:

(提示: 账号之间用“换行”、“中文逗号”、“英文逗号”分隔均可)

请输入账号

\*账单类型:

自动

\*账单日:

——请选择——

\*账期:

1个月

\*结算方式:

——请选择——

添加产品时，需要选中对应的客户。每个客户可能使用大汉的多个产品，根据类型和计价的不同需要分别录入产品，并以产品为基本单位进行调价等流程。

## 二、运营流程

运营类流程经常需要大量填写的操作，为了信息完全展示，可通过点击运营标题拓宽当前操作栏。  
如[演示](#)。

### 2.1 测试账号申请流程

流程节点顺序:



账号是计费的最基本单位，每个产品可以有多个账号，大汉三通每月为客户所出账单中将精确到每个账号下的发送数量。所以客户在 ERP 中建档后，想要进一步建立合作关系，为客户申请账号的过程必不可少。

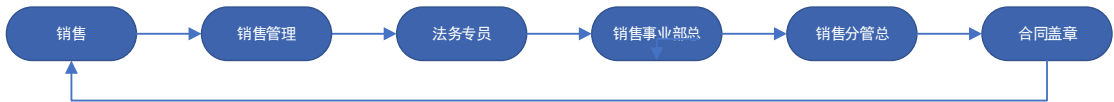
点击客户，选中对应产品，系统将展示以下界面：

|          |       |
|----------|-------|
| *测试条数：   | 请填写整数 |
| 单价：      | 请填写数额 |
| *签名：     | 请输入内容 |
| 上报IP地址：  | 请输入内容 |
| *接口类型：   | 请选择   |
| *账号类型：   | 请选择   |
| 计费类型：    | 请选择   |
| *公司情况介绍： | 请输入内容 |
| *发送模板：   | 请输入内容 |

带\*为必填项，其中签名为短信中【】内内容，接口类型根据客户需要选择，发送模板即为接收方收到的内容框架。

## 2.2 合同评审流程

流程节点顺序：



合同是交易双方的重要保障，也是双发合作依据的重要基础。大汉三通坚持合法合规经营，所以规范合同评审流程重要且必要。以下是合同评审流程的界面：

|        |              |
|--------|--------------|
| 合同名称：  | 请输入内容        |
| *紧急程度： | 请选择          |
| *合同编号： | 流程自动生成，不需要填写 |
| *申请日期： | 请选择日期        |
| *合同类型： | 请选择          |
| 合同归属：  | 请选择          |

| 开始有效期:          | 请选择日期  |    |     |    |    |
|-----------------|--|----|-----|----|----|
| 结束有效期:          | 请选择日期  |    |     |    |    |
| 月发送量:           | 请输入内容  |    |     |    |    |
| 合同金额:           | 请输入内容  |    |     |    |    |
| 单价:             | 请输入内容  |    |     |    |    |
| *是否标准合同:        | <input type="radio"/> 否 <input checked="" type="radio"/> 是   |    |     |    |    |
| *合同附件:          | <div>选择文件 (总大小不超过100M)</div> <table><thead><tr><th>文件名</th><th>状态</th><th>操作</th></tr></thead></table> |    | 文件名 | 状态 | 操作 |
| 文件名             | 状态   | 操作 |     |    |    |
| *备注:            | <div>请输入内容</div>   |    |     |    |    |
| <div>立即发起</div> |  |    |     |    |    |

需要注意的是，合同评审节点由销售开始，又回到销售结束，形成一个闭环。销售全过程需要上传两次合同附件，第一次是合同评审的起点，也是所有审核部门的参照，在经过各个部门确认或修改后，形成一个可以与客户签订的版本，最终上传一个双方盖章的合同实例扫描版本。

根据销售部门反馈，后续版本将根据合同是否为自动续签进行区分，使合同条款中有自动续签的合同在流程中简便快捷的通过，无需再走整个流程的所有节点。

## 2.3 通道报备流程

流程节点顺序：



通道报备流程是连接上游资源到客户的重要打通步骤，也是信息系统留存便于追溯的重要手段，因此流程由销售发起到资源部结束，才可以为客户建立可靠的通信保障。

\*签名:

请输入内容

\*报备类型:

请选择

子号码:

请输入内容

\*行业:

请选择

\*申请说明:

请输入内容

申请材料:

选择文件

(总大小不超过100M)

文件名

状态

操作

立即发起

签名即【】内内容，报备类型分为短信，彩信，或皆有之。子号码根据客户需要填写，行业按国家标准进行选择。

## 2.4 销售调价流程

流程节点顺序：



销售调价流程是对账流程的前部流程，对应时间范围内没有调价信息则无法进行系统自动出账单。所以即时更新调价信息极为重要，否则不仅会影响跟客户对账的过程，还会增添很多手工操作来进行补救。

销售充值流程

销售调价流程

测试账号申请流程

客服特殊申请流程

通道报备流程

销售合同评审流程

电商购销单

账单周期更改流程

\*价格类型:

阶段价

默认

0

≤条<

请填写

\*价格:

请填写

元

百万投比:

请填写

省占比:

请填写

%

+

\*价格起始日期:

请选择日期

\*价格截止日期:

请选择日期

\*备注:

请输入内容

附件:

选择文件

(总大小不超过100M)

如图，调价的价格类型主要分为三种：统一价，即所有发送数量采用同一价格；阶段价，即



价格分梯度制定，用户周期累计最高发送量到达的梯度的价格为该周期所有发送量的价格；阶梯价与阶段价相似，但是结算价格是分梯度结算的。

## 2.5 销售充值流程

流程节点顺序：



对于预付费客户，采用的是先充值后提供服务的形式。因此，在服务开始前要为客户进行充值，也就是完成销售充值流程。

|          |        |          |          |        |          |       |
|----------|--------|----------|----------|--------|----------|-------|
| 销售充值流程   | 销售调价流程 | 测试账号申请流程 | 客服特殊申请流程 | 通道报备流程 | 销售合同评审流程 | 电商购销单 |
| 账单周期更改流程 |        |          |          |        |          |       |

\*账号：

请输入内容

\*充值类型：

请选择

\*当前余额：

请填写数额

\*单价：

请填写数额

\*充值金额：

请填写数额

\*条数：

请填写整数

\*开票截止日期：

请选择日期

\*收款截止日期：

请选择日期

实际开票日期：

请选择日期

实际收款日期：

请选择日期

由于预付费客户的特殊性，充值前销售已应当与客户谈好价格，按价格进行预付费扣除，然后再进行对账与开发票等后续动作。

预付费客户分为两种类型，预付和预购，区别是预付费是预存费用，使用不完可退回。预购是购买服务，服务资源用不用尽都是属于客户的，不可退回现金。

## 2.6 客服特殊申请流程

流程节点顺序：



诸如被封账号解禁，敏感词排除，绿色客户申请这样的较为敏感的客户要求，均需要由运营部门进行风险核查后进行批准或驳回。其他如子号码申请等功能，也需要运营部门审核后提供支持。

销售充值流程

销售调价流程

测试账号申请流程

客服特殊申请流程

通道报备流程

销售合同评审流程

电商购销单

账单周期更改流程

\*客户账号:

请输入内容

\*申请类型:

请选择

\*开始日期:

请选择

\*结束日期:

详单导出

\*申请说明:

子号码申请

申请说明:

账号解禁

申请说明:

绿色客户申请

申请说明:

三网合一产品申请

申请说明:

敏感词排除

申请附件:

文件名

状态

操作

立即发起

### 三、收尾流程

#### 3.1 对账流程

流程节点顺序:



与原对账流程相同，其中运营核对包括（计费专家,运营稽核专家,风控专家,客户维护专员,运营副总,智能路由经理），其中之一通过即可。每月自动出账单，打开对应界面如下：

|  |        |
|--|--------|
| 销售账单流程   | 销售对账流程 |
| *未对账账单:  |        |
| <div><div><input checked="" type="checkbox"/> 账单-2019-11-8560</div><div><div>我司数据</div><div>3</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>0.12</div></div><div><div>客户数据</div><div>3</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>0.12</div></div><div><div>对账数据</div><div>3</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>0.12</div></div></div>    |        |
| <div><div><input checked="" type="checkbox"/> 账单-2019-10-8560</div><div><div>我司数据</div><div>11</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>0.44</div></div><div><div>客户数据</div><div>11</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>0.44</div></div><div><div>对账数据</div><div>11</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>0.44</div></div></div> |        |
| <div><div><input type="checkbox"/> 账单-2019-09-8560</div><div><div>我司数据</div><div>57</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>2.28</div></div><div><div>客户数据</div><div>57</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>2.28</div></div><div><div>对账数据</div><div>57</div><div>X</div><div>0.04</div><div>=</div><div>2.28</div></div></div>            |        |

①未找到? [生成账单](#)

本次对账总计:

|      |    |            |      |
|------|----|------------|------|
| 我司数据 | 14 | X 0.0400 = | 0.56 |
| 客户数据 | 14 | X 0.0400 = | 0.56 |
| 对账数据 | 14 | X 0.0400 = | 0.56 |

电子对账单: \*已选中账单的对账单 [下载](#) [预览](#)

数据分析报告: \*已选中账单的数据分析报告 [下载](#) [预览](#)

备注: 

请输入内容

立即发起

其中黑框部分即为该客户所有产品在上一结算周期产生的账单, 如果有客户未建立产品导致账单缺少的, 只需添加上产品, 走完必要的前置流程后 (如销售调价流程), 点击生成账单即可。

黑框展示所有账单后, 销售可自行根据客户需要与合同要求批量选择对应的账单, 然后点击电子对账单的下载按钮, 即可获得可与客户对接的 PDF 账单版本。当前与客户对照完成后需重新进入到当前界面选中账单, 预计之后会改进存储相关数据以便中途离开页面与客户对账后重回界面减少重复操作。

有的客户需要平台发送详情数据, 即数据分析报告的, 只需点击下载按钮, 等待系统请求生成即可下载, 整个过程大概仅需 5-10 秒时间。

对账流程发起后续与原账单流程大体一致, 在此不过多赘述。

## 3.2 账单开票流程

流程节点顺序:



开票与付款往往息息相关, 都关系到销售提成, 是最后节点的关键一步。开票流程的发起界面如下:

账单开票流程

无账单开票信息

账单信息：

| ✓ | 账单信息                 | 应开金额(元) | 可开金额(元) | 该账单本次开票(元) |
|---|----------------------|---------|---------|------------|
| ✓ | 账单-2020-04-8560-8560 | 3       | 3       | 0          |

账单合计：0.00 元

\*我司开票信息：请选择

\*客户开票信息：请选择

\*已收金额：请填写 元

\*开票金额：请填写 元

开票合计：0.00 元

备注：请输入内容

\*发票类型：请选择

立即发起

如上所言，发票流程因为其重要的特殊性，出错后补救流程繁琐且易造成损失，故对应账单均需手动填写开票金额。确认账单合计与开票合计一致后系统才予以放行。

发票开票类型分为增值税普通发票和增值税专用发票，分别用作企业抵扣支出项和企业直接抵扣税款。因用途不同所需资料也不同，普票仅要求公司名称和税号无误，专票则要求开票信息中所有栏目填写的准确和完整。

注意涉及金额部分均需手动填写，不可复制粘贴。

### 3.3 无账单开票流程

流程节点顺序：



无账单开票流程节点与正常开票完全一致，区别在于有无账单。大部分预付费客户还未产生账单，但是已经购买了服务付过了款，所以有开票需求。此时就应该申请无账单开票流程，并在备注中说明情况，严格核实已收金额和开票金额。

账单开票流程
无账单开票信息

\*我司开票信息: 请选择

\*客户开票信息: 请选择

\*已收金额: 请填写 元

\*开票金额: 请填写 元

开票合计: 0.00 元

附件: 选择文件 (总大小不超过100M)

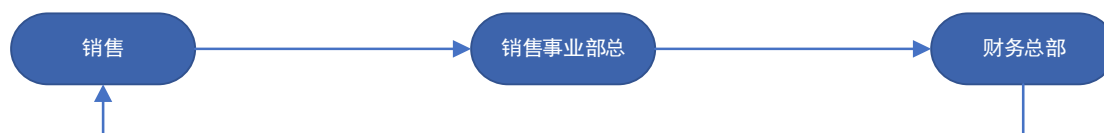
| 文件名       | 状态 | 操作 |
|-----------|----|----|
| 备注: 请输入内容 |    |    |

立即发起

如图，无账单开票没有两个金额对比相等的判断，所以要求申请人慎之又慎。

## 3.4 销账流程

流程节点顺序：



如图，销售如客户信息填写规范完整的，并且数据正常符合设定的，前三步节点将由系统自动通过，销售自己仅需要进行确认即可拿到提成，只需操作一次流程界面。

03日 销售销账流程(上海[REDACTED]有限公司[REDACTED]行业短信) 已归档

客户名称: 上海[REDACTED]有限公司

3日 09:29 周日 [REDACTED] [销售] 创建流程

账单信息:

| 账单名称                            | 账单金额        |
|---------------------------------|-------------|
| 账单-2020-04-上海[REDACTED]有限公司行业短信 | 5[REDACTED] |
| 账单合计                            | 5[REDACTED] |

到款信息:

| 到款时间       | 到款信息             | 到款           | 余额           | 销账          |
|------------|------------------|--------------|--------------|-------------|
| 2020-04-01 | 上海[REDACTED]有限公司 | 24[REDACTED] | 24[REDACTED] | 5[REDACTED] |
| 销账合计       |                  |              |              | 5[REDACTED] |

备注: 自动销账流程

3日 09:29 周日 管理员[销售事业部总] 通过流程

处理意见: 满足条件: 自动销账 等于 1 系统自动通过

3日 09:29 周日 管理员[财务 (总部) ] 通过流程

处理意见: 满足条件: 自动销账 等于 1 系统自动通过

5日 17:10 周二 [REDACTED] 通过流程

处理意见: 确认

如图为实际发生的销账流程, 可以清晰的看到因为名称一致, 该账单自动通过三个节点, 仅需销售做最后确认。

由于信息不一致, 导致到款和现有客户无法匹配的, 需手动在到账池中找到自己客户的打款信息与账单进行关联销账。