



# CRM系统操作手册

## 细胞储存

# 目 录

- 整体业务流程图
- 系统登入及首页
- 客户及合同管理
- 回款管理
- 取样及偏差管理
- 其他业务模块

1

# 整体业务流程图



## 业务应用

目标管理	市场活动管理	销售线索	客户管理	产品及物料管理	合同管理	回款及开票
<ul style="list-style-type: none"> <li>顾问目标</li> <li>目标设定</li> <li>目标完成情况</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市场活动</li> <li>活动总结</li> <li>竞争对手档案</li> <li>竞品档案</li> <li>竞争品数据上报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>线索录入</li> <li>线索查重</li> <li>线索池规则</li> <li>线索跟进/转化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户档案</li> <li>实名认证</li> <li>家庭档案</li> <li>客户标签</li> <li>客户查重</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品、物料档案</li> <li>物料申请表</li> <li>库存</li> <li>入库</li> <li>出库</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康调查表</li> <li>签约服务调查表</li> <li>合同及电子签章</li> <li>合同转金额</li> <li>补充协议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回款计划</li> <li>线上收款</li> <li>线下收款</li> <li>回款合计</li> <li>回款拆单</li> <li>开票申请</li> </ul>
合同终止及退款	取样管理	制备结果	细胞健康管理	客户服务	医院管理	行为管理
<ul style="list-style-type: none"> <li>合同终止</li> <li>退款申请</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取样预约及派单</li> <li>样本交接</li> <li>样本补采</li> <li>线下样本交接</li> <li>细胞生产标签</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>偏差单</li> <li>制备结果</li> <li>储存证</li> <li>年度监测报告</li> <li>库存信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>需求清单</li> <li>方案</li> <li>制备发放计划</li> <li>回访</li> <li>不良反应</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>呼叫中心集成</li> <li>工单</li> <li>微信用户</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医院档案</li> <li>月分娩量上报</li> <li>医院所属区域</li> <li>医院合作协议</li> <li>医院管理费用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>销售记录</li> <li>外勤计划</li> <li>外勤签到</li> </ul>

多维度报表，洞察全局

销售结果分析

销售过程分析

销售行为分析

企业仪表盘

自定义报表

PaaS平台

角色/权限

业务流/审批流/工作流

自定义对象/属性

自定义函数

OpenAPI



系统集成

营销系统

电子合同

开票系统

检测系统

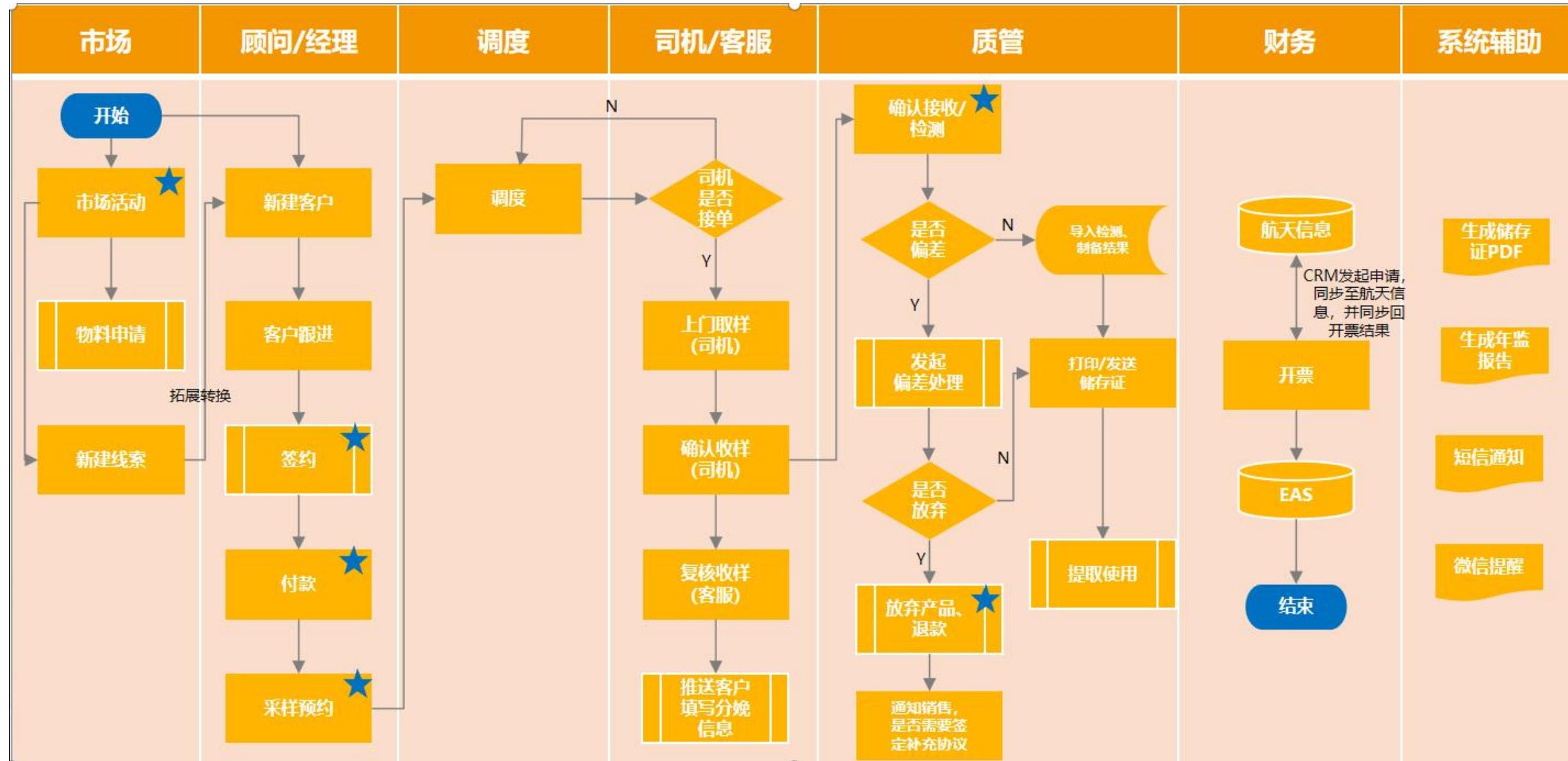
EAS系统

云之家

短信平台

呼叫中心

微信公众号





[2]

# 系统登入及首页



- **账号建立**

系统管理员才有建立账号的权限

账号创建后，用户会收到短信通知，提示账号已部署，进行登录密码的更改，完成更改后，直接进入纷享销客

- **网页登陆建议使用IE11以上/Chrome浏览器登录**

入口：[www.fxiaoake.com](http://www.fxiaoake.com)

忘记密码：可以在登录页面点击忘记密码，输入手机号，获取验证码，填入该验证码可找回密码，或请管理员协助重置密码。

- **登录手机APP**

从各大应用市场（apple store、360手机助手、豌豆荚等）搜索“纷享销客”下载APP



- **个人资料维护**

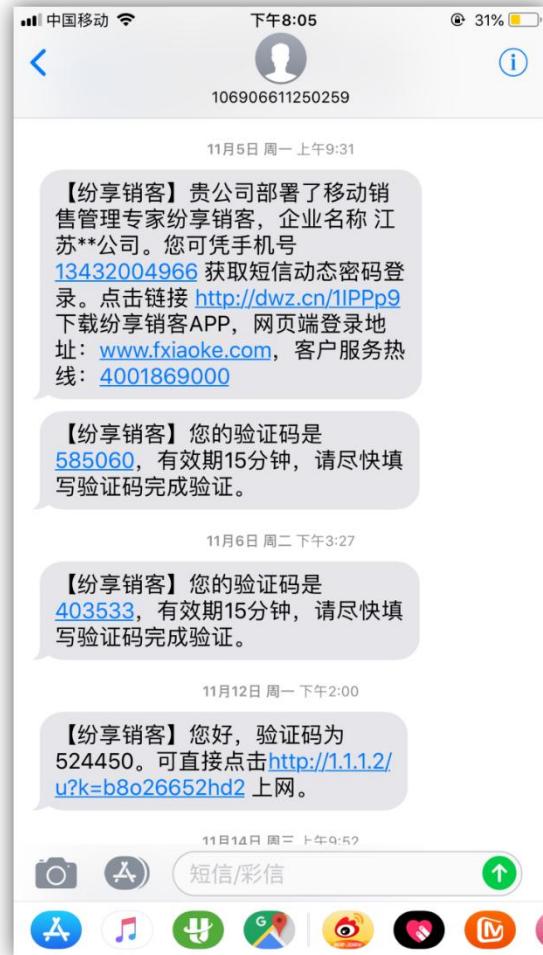
CRM首页个性化设置

基本资料修改

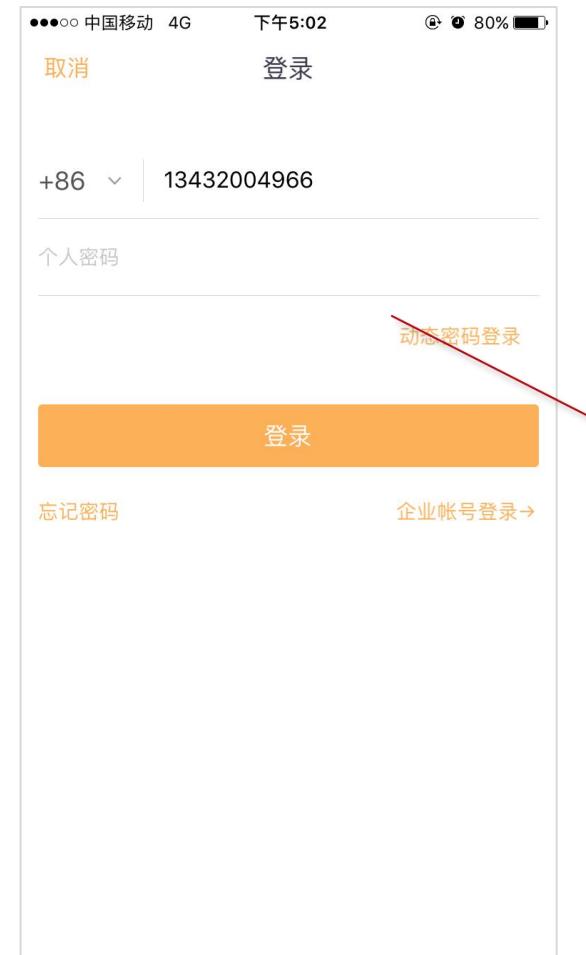
密码修改

手机扫码下载APP

## 2.2 端系统登录与使用

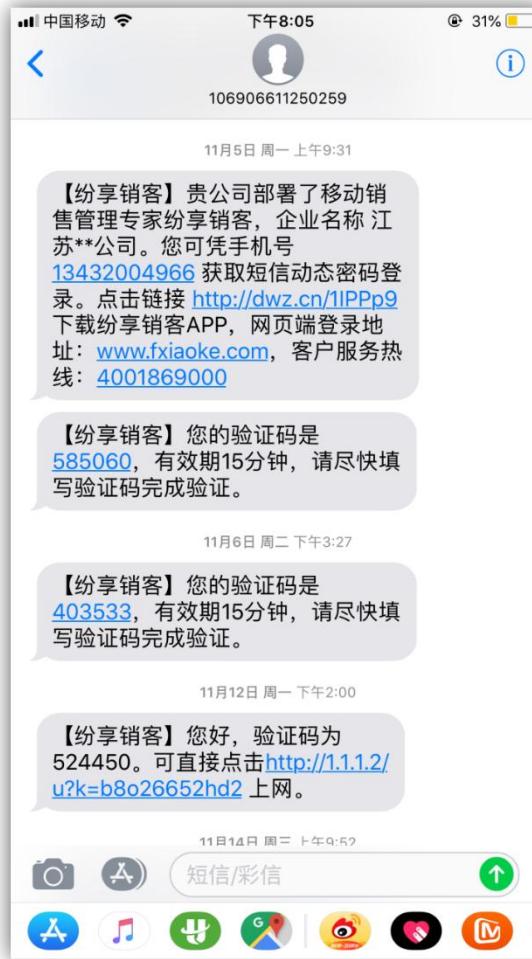


账号开通通知



点击纷享销客APP输入账号密码

如果用户第一次登录系统，可以采用动态密码登录，在登录页面设置密码（第一次登录系统提示设置密码）。



## 官网营销

嵌入线索表单引导客户留资，追踪潜客浏览行为，掌握真实兴趣意向。

[了解详情 →](#)

A diagram showing a person interacting with a laptop. The laptop screen displays three charts: '线索新增趋势' (Lead Generation Trend), '访问统计' (Visitor Statistics), and '线索来源与转化' (Lead Source and Conversion). A dashed arrow points from the person to the laptop, and another dashed arrow points from the laptop to a button labeled '申请免费试用' (Apply for Free Trial).

 华大智造 UAT环境

扫码登录 帐号登录 [更多入口](#)

+86 [+86](#) 13420969025

请输入验证码 [58s 语音收](#)

记住登录状态 [忘记密码](#)

[立即登录](#)

[个人密码登录](#) | [企业帐号登录](#) | [邮箱帐号登录](#)

登录即视为同意 [《服务协议》](#) 及 [《隐私政策》](#)

## 2.4 移动端首页




企信(1)

搜索

网页端 已登录

待办事项 (6)

安全助手 (1)

文件传输助手

纷享-张加怡

CRM消息

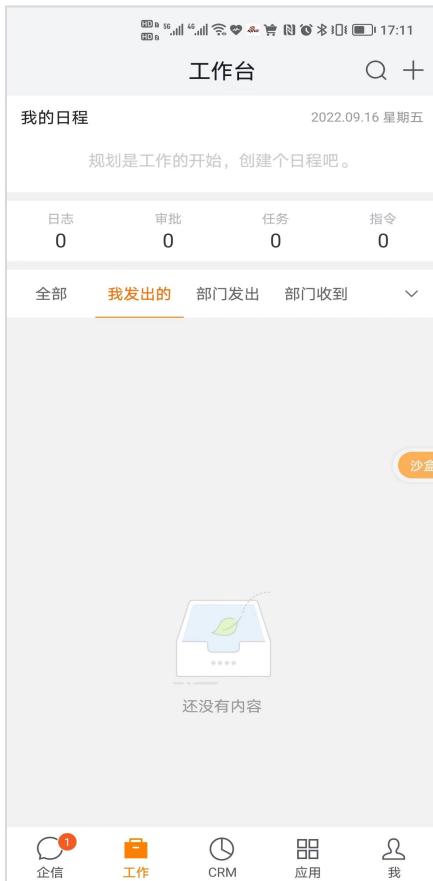
培训助手

纷享应用管家

文件助手

企信 (1)

工作 CRM 应用 我



工作台

我的日程 2022.09.16 星期五  
规划是工作的开始，创建个日程吧。

日志 审批 任务 指令  
0 0 0 0

全部 我发出的 部门发出 部门收到

还没有内容

企信 (1)

工作 CRM 应用 我



CRM

CRM提醒 数据驾驶舱 销售线索 客户

联系人 CRM信息 全部对象

纷享-范家顺 本月

我的日程 +创建新日程

业务概览

0 外勤数	0 客户总数
0 商机数(商机2.0)	0.00 商机金额(商机2.0)
0 赢单商机数(商机2.0)	0 合同数
0.00 合同金额	0.00% 赢单率

企信 (1)

工作 CRM 应用 我



应用

外勤 考勤 工商查询

扫描名片 培训助手 纷享邮箱

扫码收款 假期管理 纷享福利社

员工积分系统 设备查询 营销通

企业互联 (NEW)

应用广场

企信 (1)

工作 CRM 应用 我



我

纷享-范家顺  
暂无职位信息  
华大智造 UAT环境

我的二维码 我的微信名片

通讯录 日程 网盘

工作状态

我的工作

我的收藏

我的话题

草稿箱

我的下载

帮助中心

意见反馈

企信 (1)

工作 CRM 应用 我

**企信:** 日常工作沟通, 可基于项目建群, 文档, 日常沟通可沉淀到系统。

**工作:** 可工作分享、发起审批、安排任务、填写工作日志、设置日程等。

**CRM:** 登录时显录首页, 可通过“全部对象”显示所有的CRM模块和功能。

**应用:** 包括外勤打卡、考勤、工商查询、扫名片等, 可根据实际情况使用。

**我:** 个人基本信息, 可设置工作状态, 或退出系统等操作。

## 2.5 APP首页常用功能设置



全部对象：点击全部对象

设置：点击设置

常用功能：拖动菜单设置常用功能

3

# 客户及合同管理

## 3.1 新建客户



The screenshot shows the CRM system interface with various sections and annotations:

- Left Sidebar:** Includes sections for 党研室 (Party Research Room), 销售简报 (Sales Report), 我的日程 (My Schedule), and 应用 (Applications). A red box highlights the CRM icon.
- Top Navigation:** Shows network status, time (14:31), and search/filter options. A red box highlights the search bar and a '+' button.
- Client List:** Shows a list of clients categorized by source: 医院渠道 (Hospital Channel), 微信公众号 (WeChat Official Account), 自行开发 (Self-developed), 医生推荐 (Doctor Recommendation), 客户推荐 (Client Recommendation), 亲朋推荐 (Family and Friends Recommendation), 老客户转介绍 (Old Client Referral), and 顾问介绍 (Consultant Introduction). A red box highlights the '医院渠道' field, and a red circle labeled ③ points to the '+' button.
- New Client Creation:** A detailed form for creating a new client. Fields include 姓名 (Name), 上级客户 (Supervisor Client), 家庭身份 (Family Status), 家庭档案 (Family Record) (highlighted with a red box), 性别 (Gender), 国家/民族 (Country/Nationality), 职业 (Occupation), 手机号码 (Mobile Number), 微信号 (WeChat ID), 生日 (Birthday), 年龄 (Age), 来源渠道 (Source Channel), 来源类型 (Source Type), 意向产品 (Product Interest), 签约意向 (Contract Interest), and 约会意向 (Appointment Interest). A red box highlights the '家庭档案' field, and a red box highlights the '提交' (Submit) button.
- Client Details:** A summary page for a specific client. It includes sections for 跟进动态 (Follow-up Dynamics), 详细信息 (Detailed Information), 修改记录 (Modification History), and 合同-关联客户 (Contract-Associated Client). A red box highlights the '跟进动态' section, and a red box highlights the '+' button for adding follow-up records.

**客户:** CRM系统中找到客户模块，未设置常用功能，可点击全部对象。

**新建:** 系统操作中+号为新建功能。  
**必填项:** 客户录入时，星标字段为必填项。

**选择来源:** 根据医院、公司、代理、自行开发等正确选择对应的客户来源，便于客户来源数据统计。

**家庭档案:** 若新建客户在系统中无其家庭成员信息，则会在提交保存后生成一份新的家庭档案；若该客户的家庭成员已录入过，则可在家庭档案中选择其家人，与此家庭档案进行关联。

**客户跟进动态:** 进入客户详情-客户跟进动态-添加客户跟进记录

## 3.2 跨部门客户共享



全部对象

搜索

客户管理


合同管理


新建跨部门客户共享

仅显示必填字段

基本信息 (3天内未完成签约或回款, 系统将自动收回该客户)

\*共享类型  共享线索  共享客户

\*姓名  请输入

\*手机号  请输入

\*申请原因  请输入

原负责人  —

原负责人一级部门  —

系统信息

审批状态 待审批 (只读)

申请人 郭丽君 (只读)

申请人一级部门 —

\*负责人 郭丽君 >

保存草稿 提交并新建 提交

审批详情

审批内容 详细信息 明细 审批意见

负责人 李会勤

负责人主属部门 深圳市妇幼保健院

创建人 李会勤

创建时间 2024-05-25 12:21:50

最后修改人 系统

最后修改时间 2024-05-26 14:25:02

工作流信息

13:42 2024-01-09 跨部门客户共享提醒  
数据名称: KBMGX202401002  
备注: [客户] [客户] 发起了客户[Y测试]的共享申请, 分管领导已审批通过, 系统将自动共享给TA!

14:33 2024-01-09 跨部门共享客户收回提醒  
数据名称: KBMGX202401002  
备注: [客户] [客户] 申请的客户[Y测试], 由于超时未签约, 系统已自动收回!

明细

暂时还没有数据

审批意见

李会勤 回复  
由 李会勤 提交数据 2024-05-25 12:21

分管领导审批 已通过 回复  
同意 向伟 2024-05-25 12:24

审批已通过 2024-05-25 12:24

回复 讨论

13:42 2024-01-09 跨部门客户共享提醒  
数据名称: KBMGX202401002  
备注: [客户] [客户] 发起了客户[Y测试]的共享申请, 分管领导已审批通过, 系统将自动共享给TA!

14:33 2024-01-09 跨部门共享客户收回提醒  
数据名称: KBMGX202401002  
备注: [客户] [客户] 申请的客户[Y测试], 由于超时未签约, 系统已自动收回!

客户原负责顾问收到的提醒

审批信息

16:40 2024-01-10 您发起的审批: 跨部门客户共享审批 已同意, 请知晓  
跨部门客户共享: KBM...  
同意

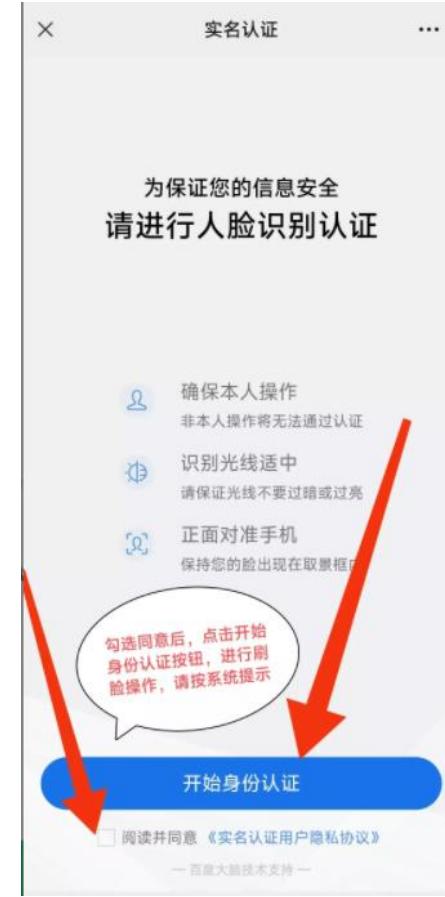
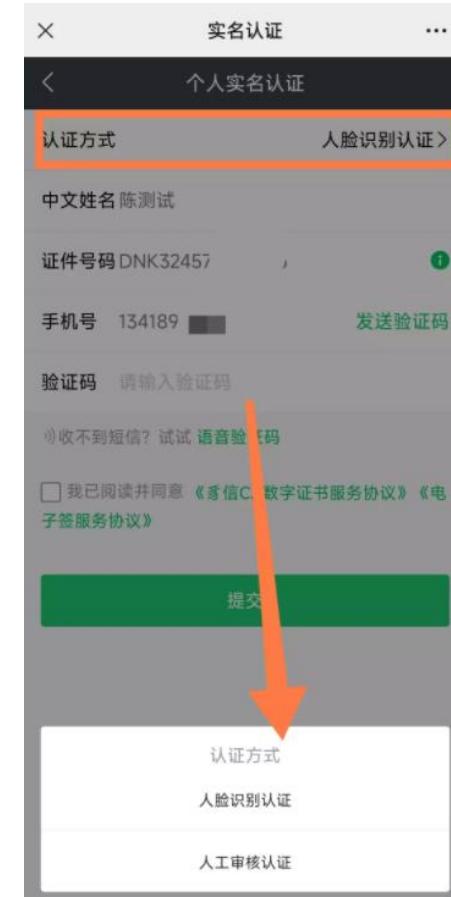
16:41 2024-01-13 跨部门共享客户收回提醒  
数据名称: KBMGX202401003  
备注: [客户] [客户] 申请的客户[Y测试], 由于超时未签约, 系统已自动收回!

申请人收到的提醒

创建客户出现跨部门客户，则客户已存在无需新建客户，提交跨部门客户共享申请，由分管领导审批，审批通过后系统自动共享该客户相关的信息，超过3天未成交的客户系统将自动收回。

申请人收到的提醒

## 3.3 公微实名认证



关注《深圳综合细胞库》公微，  
点击签约及查询

填写签约个人信息，选择证件类  
型

选择对应认证方式，如人脸无法认证通过时，请选择人工审核，人工审核24小时内完成

## 3.4 优惠申请



< 全部对象

搜索

**合同管理**

	健康调查表	签约服务调查表
	电子签章附件	合同/订单产品
	合同转金额	<b>优惠申请</b>
	延期储存	

< 请选择 市场政策(全部) >

搜索

标签 ▾ 优惠名称 ▾ 优惠政策 ▾ 失效日期 ▾

**公司特殊VIP**

优惠政策 [REDACTED]  
失效日期 [REDACTED]

**医疗优惠**

优惠政策 参与产品: 脐血、宝宝存/妈妈存  
(基础版、健康版及宝宝存尊享版)、人人存 (基础版22年、蝶变版、健康版10年/22年、觅我版、时光版)、  
...  
失效日期 [REDACTED]

**公司员工**

优惠政策 未填写  
失效日期 [REDACTED]

< 审批详情 >

审批内容 详细信息 明细 审批意见

**基本信息**

优惠申请编号 2 [REDACTED]

客户姓名 [REDACTED]

联系电话 [REDACTED]

优惠业务类型 [REDACTED]

**优惠政策** [REDACTED]

政策编号 CGZC0007

VIP优惠来源 [REDACTED]

VIP客户来源 [REDACTED]

优惠原因 [REDACTED]

医院/部门 [REDACTED]

优惠前金额 [REDACTED]

**折扣总金额** [REDACTED]

优惠后金额 [REDACTED]

附件

Screen cent.w ework.jpg 1MB

... 更多 回复 更换处理人 取回 同意

< 新建合同/订单 >

基本信息 合同产品

**合同金额信息**

\*是否参与市场政策 是 [REDACTED]

\*优惠政策 请选择 [REDACTED] **[+]**

附件

添加附件

单个文件不得超过100M

保存草稿 提交并新建 提交

< 新建合同/订单 >

基本信息 合同产品

**合同产品 (1)**

合同产品编号(只读) [REDACTED]

\*产品名称 复苏提取-脐带间充质干细胞 [REDACTED]

\*产品数量 [REDACTED]

\*计划发放次数 [REDACTED]

\*产品储户类型 当前产品储户 非当前产品储户 非储户 [REDACTED]

产品单价 [REDACTED]

\*产品金额 [REDACTED]

已核对回款 [REDACTED]

合同签约金额 [REDACTED]

没有更多了

保存草稿 提交并新建 提交

**优惠申请：**常规开放日、慢病等活动中无需发起优惠申请进行审批，直接选择政策即可。

**市场政策：**选择是否参与市场政策，选择对应的市场政策；公司特殊VIP、医疗优惠、公司员工类政策需在创建合同前建立优惠申请，经部门领导审批后关联合同信息。常规市场政策无需发起审批，直接选择政策即可，例如开放日政策等。

**优惠申请详情：**选择对应的政策，填写政策所需的相关信息，上传相关证明。

**是否参与市场政策：**选择是否参与市场政策

**合同产品：**选择对应的产品及产品储户类型，优惠后金额可进行手动编辑，如有市场活动需先更改为正确合同金额再提交合同。

## 3.5 新建合同



CRM System Home Page:

- Top Bar: 中国联通 4G 信号强度 293 仅限紧急呼叫 10:26
- Header: CRM
- Left Sidebar:
  - CRM提醒
  - 客户
  - 合同** (highlighted with a red box)
  - 优惠申请
  - 全部对象
- Middle Section:
  - 党研字 本月
  - 销售简报
 

新增客户 1 个	新增联系人 0 个
新增商机2.0 0 个	阶段变化的商机2.0 0 个
新增跟进动态 0 个	
  - 我的日程 +创建新日程 (highlighted with a red box)
  - Bottom Icons: 企信 (CRM) (highlighted with a red box), 工作, 应用, 我

**合同:** CRM系统中找到合同模块，未设置常用功能，可点击全部对象。

储存合同-合同/订单:

- Header: 搜索, 标签 (合同), 分娩日期
- Text: 共 999+ 条 查看精确结果
- Table (部分列):
 

客户名称	待生成
合同金额	
已回款金额	
合同状态	
产品列表	未填写
合同签订时间	2023-06-21 11:10
创建时间	2023-06-21 11:11
- 业务类型 (highlighted with a red box):
  - 新生儿干细胞
  - 外周血免疫细胞
  - 牙髓干细胞
  - 营销中心细胞健康
  - 预付款订单
- 取消

**新建合同:** 点击+号新建合同，选择对应的合同业务类型。

新建合同/订单:

- Header: 基本信息 合同产品 (highlighted with a red box)
- Text: 仅显示必填字段
- Form Fields:
 

*客户名称	请选择
*移动电话	请输入
客户详细地址	--
家庭档案	请选择
客户来源	--
邀请人	--
*签约医院/部门	请选择
*储存地点	深圳市
*合同/订单类型	请选择
是否加入“拯救慢飞天使”公益行动	是 否 (highlighted with a red box)
合同签订时间	2023-06-21 11:19
储存证类型	电子储存证 (只读)
备注	请输入
- Buttons: 保存草稿, 提交并新建, 提交 (highlighted with a red box)

**填写合同基本信息:** 选择对应已创建客户，填写客户基本信息。

新建合同/订单:

- Header: 基本信息 合同产品 (highlighted with a red box)
- Text: 已选合同产品 (1)
- Table:
 

合同产品编号(只读)	
*产品名称	宝宝存健康版
含税制备费	71,300
年度储存费	1,250.00
*优惠后金额	98,800 (highlighted with a red box)
回款总金额	0.00
- Text: 合同金额 98,800
- Text: 没有更多了
- Buttons: 保存草稿, 提交并新建, 提交 (highlighted with a red box)

**合同产品:** 优惠后金额可进行手动编辑，如有市场活动需先更改为正确合同金额再提交合同。

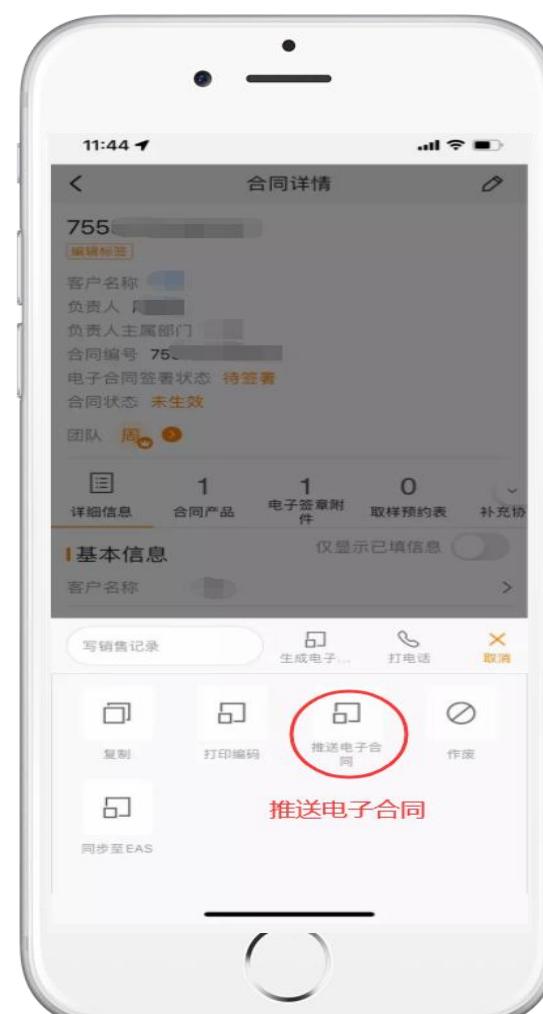


合同创建

生成电子合同

电子合同附件查看

电子合同推送



## 3.7合同签约-公众号客户端



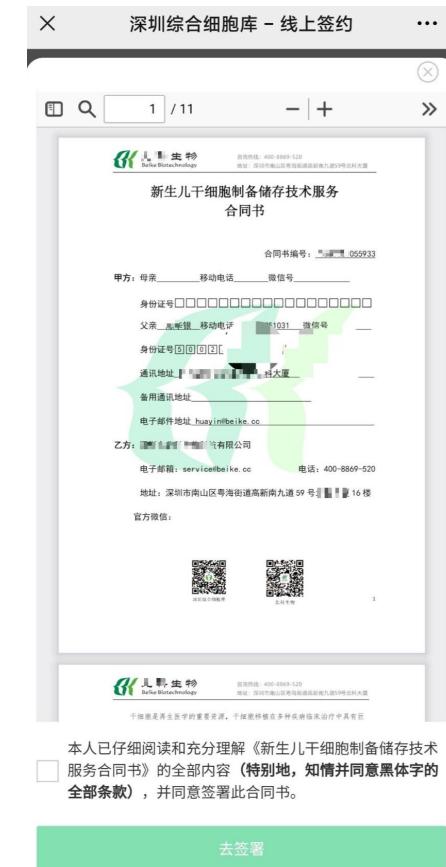
签约提醒

签约文件列表

合同及协议签订

签署完成

合同点击详情页面



## 3.8 新建各类补充协议及退款



< | 合同/订单详情

1 0 0 1 1

康调查表 签约服务表 补充协议 合同拆单 回款计划

全部

客户名称 负责人 负责顾问(历史) 负责人主属部门 合同编号 电子合同签署状态 合同状态

相关团队

审批: [REDACTED] 批 [REDACTED] 查看详情

客服审批 是否提交审批 -- 变更为 是

1 0 0 1 1

补充协议 合同拆单 回款计划

点击补充协议-点击+新建

终止合同协议书 (样本采集前)  
R-03 终止合同协议书 (样本采集前)

终止合同协议书 (样本采集后)  
R-04 终止合同协议书 (样本采集后)

变更存储项目 (样本采集后)  
变更存储项目, 仅支持干细胞三存改双存、三存改单存, 双存改单存

通知函

取消

打电话 复制 打印编码 加入家庭套餐 更多

< | 合同/订单详情

755

客户名称 商户人 负责人主属部门 合同编号 755 电子合同签署状态 已签署 合同状态 团队

审批: 客户签署合同后提交客服审核  
是否提交审批 变更为 是

签约医院 [REDACTED]

1 1 0 0 C

插下收款 回款会计 退款申请 占位申请 开票明细 全部

新建退款申请单, 填写退款申请单内容

**基本信息**

\*客户 \*合同编号 产品金额 回款金额 退款金额

\*退款类型 \*是否终止合同或变更储存类型 \*放弃产品申请 \*退款原因

选择是否合同终止或变更储存类型, 并关联签署的相关协议

**申请人账户信息**

账户姓名 开户银行 银行账号 支行名称 联系电话

填写退款合同基本信息  
填写退款人账户信息, 或保存后推送客户填写退款账户信息

**系统信息**

负责人(历史) \*负责人 明细数量 0

已选退款明细 (0)

预设业务类型

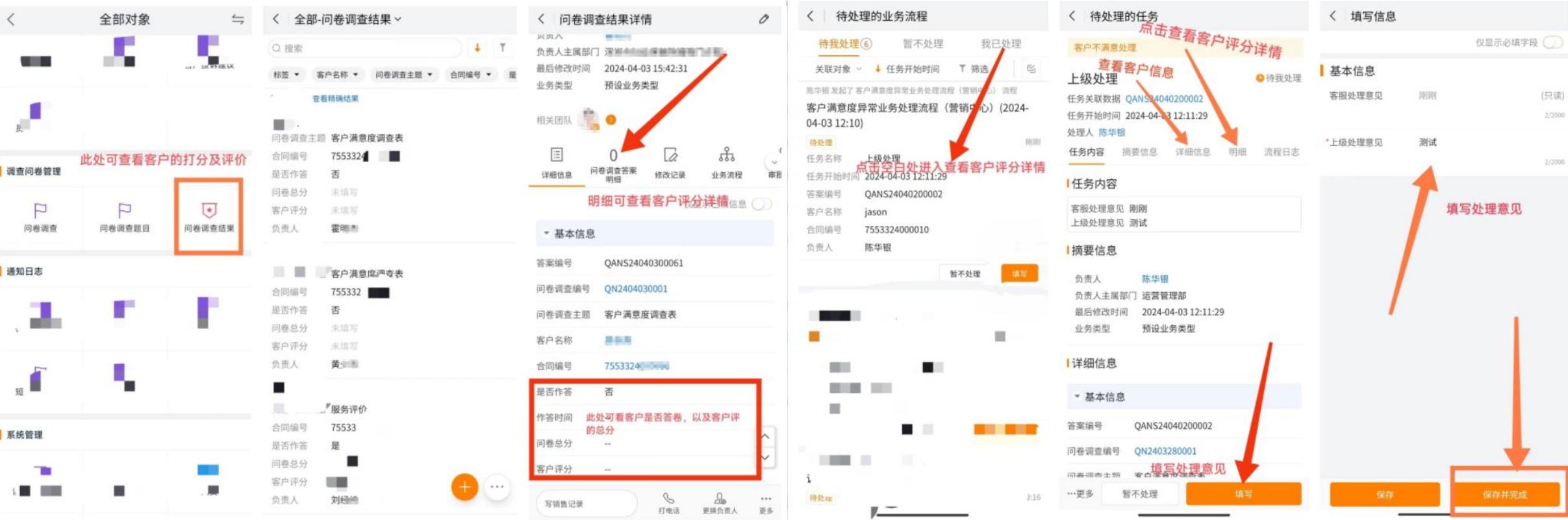
退款明细

保存草稿 保存并新建 提交

**补充协议:** 包括分期协议、终止合同协议、变更储存项目及金额, 细胞健康提取协议等, 以上各类协议签约场景说明可见补充协议详情, 协议签署方式同合同一致。

**退款:** 终止合同后退款需先签署合终止协议再关联退款, 只需退款无需终止合同, 直接新建退款单填写退款信息发起审批即可。

## 3.9 客户满意度调查问卷

**客户满意度调查问卷模块功能示例：**

- 调查问卷管理**：显示客户满意度调查表的统计结果，如合同编号、是否作答、问卷总分、客户评分等。
- 问卷调查结果**：显示问卷调查结果详情，包括负责人、业务类型、最后修改时间等。
- 待处理的业务流程**：显示客户满意度异常业务处理流程，由客服和顾问逐级处理。
- 填写信息**：填写客户评分详情，包括基本信息、任务内容、摘要信息等。

系统操作提示：

- 客户完成合同签约后系统将自动推送客户满意度调查，客户点击公微消息提醒进入答题，顾问也可查看客户的评价，是否作答为否时，表示未答题。
- 当客户评分较低时，系统会发起评分异常流程，由客服和顾问逐级依次处理。

客户完成合同签约后系统将自动推送客户满意度调查，客户点击公微消息提醒进入答题，顾问也可查看客户的评价，是否作答为否时，表示未答题。

当客户评分较低时，系统会发起评分异常流程，由客服和顾问逐级依次处理

4

# 回款管理

## 4.1 新建线上收款



**合同详情**

7553321000033 ①

客户名称 党研宇  
负责人 党研宇  
负责人直属部门 运营管理部  
合同编号 7553321000033

团队 ②

流程列表 0 线上收款 0 扩增发放申请明细 合同拆单

全部 ▾

③

**新建线上收款**

保存并新建 提交

**基本信息** ① 收款明细

**基本信息**

\*负责人 党研宇 >

\*付款方 党研宇 ②

应收金额 只读

应收金额 只读

应收金额 只读

已收款明细 (0)

预设业务类型

+ 收款明细 ③

应收金额

选择新建方式

新建 收款明细

④ 从回款计划添加

取消

暂时还没有数据

写销售记录 生成电子... 打电话 更多

**新建线上收款:** 在对应合同下的线上收款模块点击“+”创建线上收款

**新建收款明细**

保存并新建 保存

**基本信息**

选择回款计划 ①

\*回款计划 20210320-0878

合同编号 7553321000033

应收金额 16000.00

已回款金额 只读

\*本次收款金额 6,000 录入收款金额

应收金额 0.01

已收款明细 (1)

预设业务类型

-(收款明细编号)  
创建人 未填写  
最后修改时间 未填写

应收金额 0.01

写销售记录 生成电子... 打电话 更多

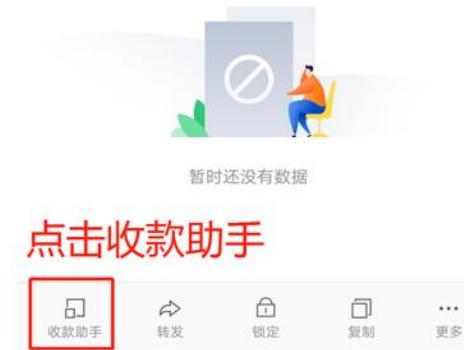
**新建线上收款明细:** 选择对应的回款计划，或新建对应收款明细，收取非回款计划的收款金额。

## 4.2 线上收款



2021032000038  
编辑标签  
负责人 党研宇  
最后修改时间 2021-03-20 13:48:13  
业务类型 预设业务类型  
团队

跟进动态 详细信息 修改记录 流程列表 审批流



**推送线上收款:** 点击收款助手-立即发起，客户公微即可收到缴费通知提醒。



发起收款

付款方: 党研宇  
收款理由: 7553321000033  
收款金额(元): 0.01

说明: 发起收款后, 将在微信公众号向客户推送付款链接, 付款链接10个月有效!

点击发起

立即发起

取消



关注细胞健康 → 20岁和70岁的免疫细胞有什么区别?

脐带是最佳来源! 间充质干细胞治疗植物抗宿主病延长患者生存期

临床招募 | 人脐带间充质干细胞治疗脑性瘫痪临床研究招募继续!

13:47



缴费通知

订单编号: 75   
企业名称: 深圳市北科生物科技有限公司  
缴费类型: 服务费  
缴费金额:

查看详情 >

储户福利 细胞库 在线咨询

**客户公微端:** 客户公微收到缴费通知, 客户点击即可直接微信付款。

## 4.3 新建线下收款



合同详情

7553321000033

客户名称 党研宇  
负责人 党研宇  
负责人直属部门 运营管理部  
合同编号 7553321000033  
团队

0 0 0 0 线下收款 退款申请单 跟进动态

全部

写销售记录 生成电子... 打电话 更多

**新建线下收款**

**基本信息** **线下回款明细**

是否通知客户  是  否

合同业务类型 新生儿干细胞 (只读)

**回款方式**

\*回款方式  请选择

备注  请输入

附件

以下回款方式指公司收款途径

- 光大银行刷卡
- 光大银行转账
- 中行聚合码（微信/支付宝/云闪付）
- 中行-POS机刷卡
- 工行转账
- 中行转账
- 中行-微信/支付宝（POS机扫码）
- 中行-微信/支付宝（客户扫公司码）

**填写基本信息，选择回款方式**

**新建线下收款**

**基本信息** **线下回款明细**

本次回款总金额 只读

**回款方式**

\*回款方式  工行转账

转账人  请输入

备注  请输入

**系统信息**

\*负责人  党研宇

已选线下回款明细 (0)

预设业务类型 **添加回款明细**

+ 线下回款明细

**新建线下回款明细**

**全部**

编号	筛选	基本信息
合同编号 7553321000033		合同产品 202103200206
制备费 100		产品名称
年度存储费 100		产品类型
优惠后金额 100		应收金额
回款总金额 0.01		已回款金额 0
		*本次回款金额 16,000

根据合同编号选择对应的收款产品

录入本次回款金额，保存并提交

**新建线下收款：**在对应合同下的线上收款模块点击“+”创建线上收款，选择对应客户及合同，填写实际回款日期。

**线下回款录入注意事项：**  
根据提供给客户的公司收款途径，回款当天务必把回款录入系统。

**线下回款明细：**添加合同内对应的收款产品，录入回款金额后提交。

## 4.4 合同拆单



< | 合同/订单详情

客户名称 [REDACTED]  
负责人 [REDACTED]  
负责顾问 (历史) [REDACTED]  
负责人主属部门 [REDACTED]  
合同编号 [REDACTED]  
电子合同签署状态 已签署  
合同状态 [REDACTED]

相关团队 [REDACTED] >

审批: [REDACTED] 诸存业 查看详情  
客服审批  
是否提交审批 -- 变更为 是

1 1 1 0  
合同拆单 回款计划 线上收款 线下收款

全部 新建合同拆单 + ...

张叶芬  
合同编号 [REDACTED]  
本次回款金额 25,800.00  
回款日期 2023-06-21

打电话 复制 打印编码 加入家庭套餐 更多

**新建合同拆单:** 选择对应的合同，新建合同拆单。

< | 编辑回款拆单

基本信息 回款拆单明细

已选回款拆单明细 (2) 操作 添加

202306 [REDACTED]

\*顾问 [REDACTED]  
\*拆分医院 深圳市 [REDACTED]  
\*比例 [REDACTED]  
回款金额 2 [REDACTED] 0.00

合同拆单明细编号(只读)

\*顾问 请选择  
\*拆分医院 请选择  
\*比例 请输入  
回款金额 --

拆单明细总额 25800.00  
明细总数 2

没有更多了 提交

**填写拆单明细:** 点击添加，增加拆单明细，按照实际拆单情况填写拆分顾问、拆分医院、比例，系统自动根据拆分比例匹配各自拆分金额，点击提交

< | 审批详情

审批内容 详细信息 明细 审批意见

回款拆单明细 (2)  
预设业务类型

拆分医院 深圳市 [REDACTED]  
比例 50%  
回款金额 1 [REDACTED]  
退款金额 [REDACTED]

张成  
拆分医院 深圳市 [REDACTED]  
比例 50%  
回款金额 1 [REDACTED]  
退款金额 [REDACTED]

审批意见

由 黄飞 提交数据 2024-06-17 19:41  
区域经理审核 已通过  
同意 [REDACTED] 2024-06-17 21:06 同意  
审批已通过 2024-06-17 21:06

回复 讨论

**拆单审批:** 填写拆单内容，点击提交回款拆单，上级审批拆单信息。

## 4.5 预付款录入与抵扣 (适用于还未确认合同产品)

< 全部-合同/订单 >

标签 合同编号

合同签订时间 2024-01-08 15:18  
创建时间 2024-01-08 15:08:33

755XBJK24000035  
客户名称 荆玉侠  
合同金额 22,022  
已回款金额 0  
合同状态 未生效  
产品列表 临床应用-TCNK->40亿  
合同签订时间 2024-01-08 15:14  
创建时间 2024-01-08 15:16:21

755YFK2400006  
业务类型  
新生儿干细胞  
外周血免疫细胞  
牙髓干细胞  
营销中心细胞健康  
仅自体客户需要签署合同订单，其他客户只需录入订单即可  
**预付款订单**

< 新建合同/订单 >

基本信息 合同产品

合同产品编号(只读) 合同产品  
\*产品名称 预设预付款产品  
\*优惠后金额 请输入  
回款总金额 ——

合同金额 0  
—— 没有更多了 ——

**保存草稿 提交并新建 提交**

< 新建线下收款 >

基本信息 线下回款明细

合同业务类型 预付款订单 (只读)

**回款方式**

\*回款方式 请选择  
备注 请输入  
附件  
● 添加附件

○ 搜索  
 中行聚合码 (微信/支付宝/云闪付)  
 中行-POS机刷卡  
 招行转账  
 工行转账  
 中行转账  
 中行-微信/支付宝 (POS机扫码)  
 中行-微信/支付宝 (客户扫公司码)  
 银联-POS机刷卡  
 银联-微信/支付宝 (POS机扫码)  
 银联-微信/支付宝 (客户扫公司码)  
 微信支付宝  
 预付款抵扣  
 其他 请输入

**保存草稿 提交并新建 提交**

< 新建线下收款 >

基本信息 线下回款明细

合同业务类型 营销中心细胞健康 (只读)

附件  
● 添加附件  
单个文件不得超过100M

**回款方式**

\*回款方式 预付款抵扣  
\*预付款订单 请选择  
预付款余额 0.00 (只读)  
备注 请输入

**核对信息**

核对人 请选择  
核对日期 请选择  
回款核对 请选择  
是否有错误 没有 有  
**保存草稿 提交并新建 提交**

**创建预付款合同/订单：**在还未确认合同产品场景时，新建合同/订单，业务类型选择预付款订单

**合同产品：**系统自动预设预付款产品

**预付款回款录入：**按客户回款录入回款方式

**预付款抵扣：**确认合同产品，正式合同中回款录入，回款方式选择预付款抵扣

**预付款抵扣：**选择对应抵扣的预付款订单



## 4.6 分期转一次性回款自动核销回款计划



线下收款

基本信息 线下回款明细

\*客户名称  
客户手机号  
\*合同编号  
\*回款日期  
是否延长储存期限回款  
已回款金额  
应收金额  
本次回款总金额  
本次回款总金额 (合计)  
合同业务类型  
合同付款方式  
分期数  
是否付清首付款  
\*是否分期转一次性回款

线下回款明细 (1)

合同产品  
产品名称  
产品类型  
应收金额  
已回款金额  
\*本次回款金额  
提前还清应付金额 18920.00  
系统自动计算的金额

总计 本次回款总金额 (合 18,920 计) 提前还清应付总金额 18920.00 没有更多了

保存草稿 提交并新建 提交

线上收款

收款明细 (4)

收款明细编号(只读)  
\*回款计划 20240326-327310  
产品名称 妈妈存基础版  
合同编号 75533  
当前期数 2  
已回款金额  
应收金额 5,500.00  
\*本次收款金额 5,500

收款明细编号(只读)  
\*回款计划 20240326-327311  
产品名称 妈妈存基础版  
合同编号 75533  
当前期数 3  
已回款金额  
应收金额 5,500.00  
\*本次收款金额 5,500

基本信息 (针对单个合同分期提前还款时,建议选择合同号,系统会自动计算一次性应付款金额)  
负责人  
付款方  
应收金额  
\*回款计划 20240326-327312  
产品名称 妈妈存基础版  
合同编号 75533  
当前期数 4  
已回款金额  
应收金额 5,500.00  
\*本次收款金额 5,500

收款明细编号(只读)  
\*回款计划 20240326-327313  
产品名称 妈妈存基础版  
合同编号 75533  
当前期数 5  
已回款金额  
应收金额 5,500.00  
\*本次收款金额 2,420

最后一笔填剩余金额

线下回款选择合同产品后会自动带出当前产品一次性结清应付费用；

线上回款会显示总结清应付金额，回款计划应全部勾选，并对应上相应金额。

分期转一次性回款自动核销回款计划的功能：如此笔回款是分期转一次性的回款，请务必选择是否分期转一次性回款选择“是”：

5

# 取样及制备入库管理

## 5.1 新建取样预约表 (样本入库时效: 胎盘24H; 脐带36H; 免疫12H)

合同/订单详情

客户名称: 7553  
编辑标签

负责人: 负责人 (历史)  
负责人直属部门: 储存  
合同编号: 755  
电子合同签署状态: 已签署  
合同状态: 合同状态

相关团队: 相关团队

审批: 客服审批 (储存在业) 查看详情  
客服审批: 是否提交审批 -- 变更为 是

0 0 1 1 0 0 业务类型

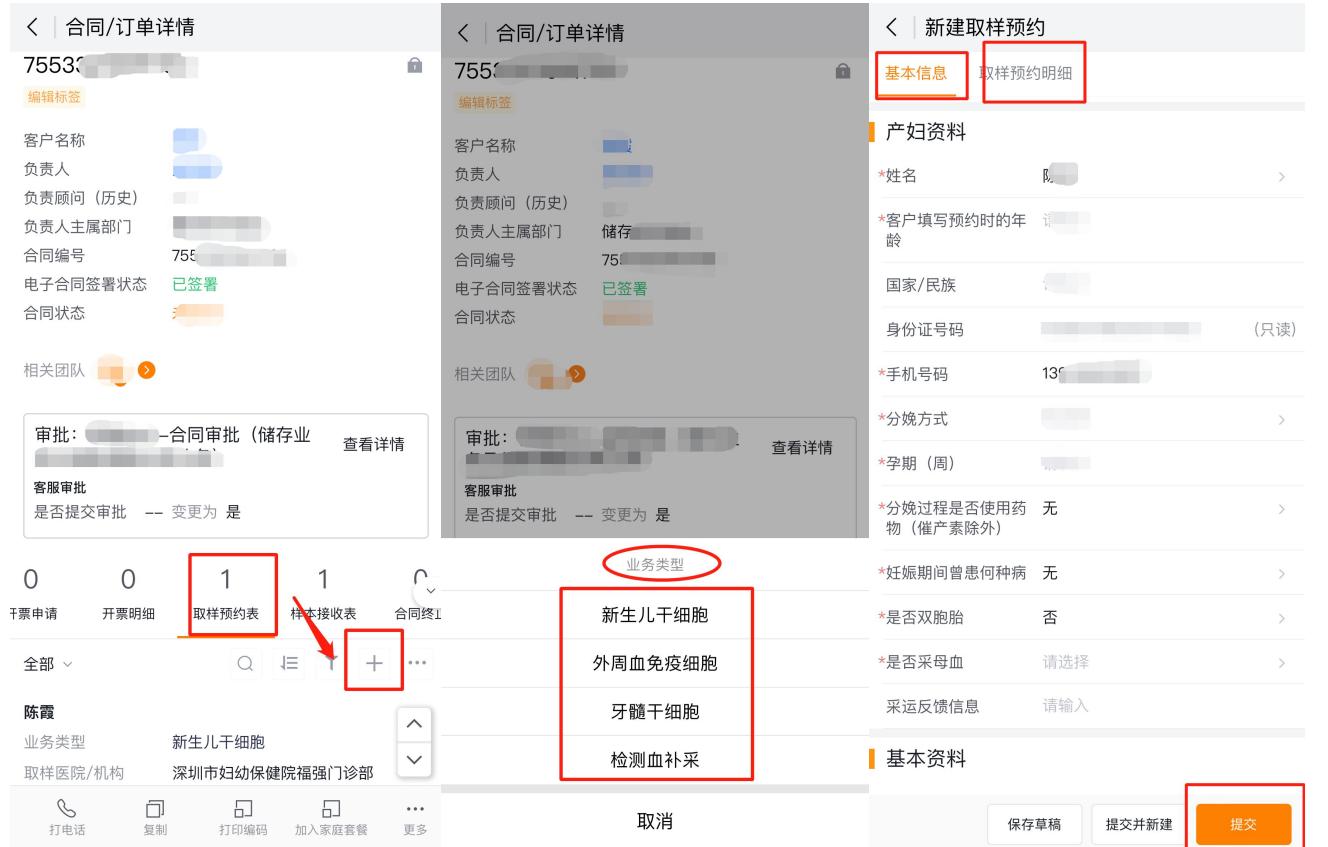
开票明细 取样预约表 样本接收表 合同终止

全部 + ...

陈霞 业务类型: 新生儿干细胞  
取样医院/机构: 深圳市妇幼保健院福强门诊部

新生儿干细胞  
外周血免疫细胞  
牙髓干细胞  
检测血补采

取消 保存草稿 提交并新建 提交



**新建取样预约表:** 在对应合同下的取样预约表点击“+”，选择对应要预约的合同业务类型，建立采运预约信息，填写取样预约基本信息和取样明细后点击提交，进入采运调度环节。

待处理的任务

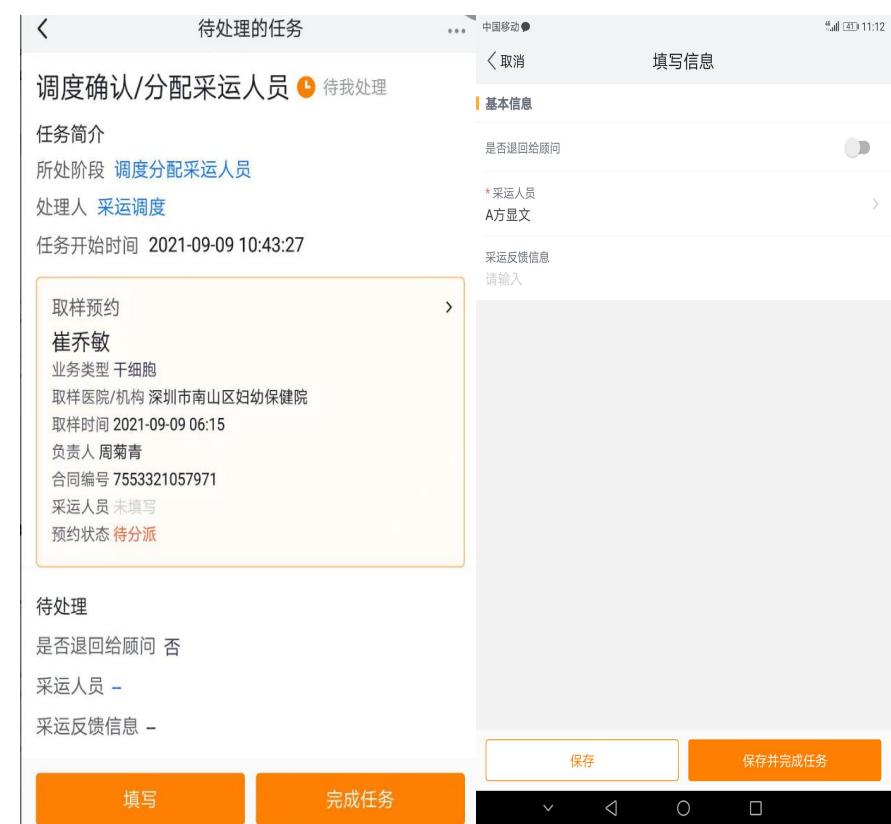
调度确认/分配采运人员 待我处理

任务简介  
所处阶段: 调度分配采运人员  
处理人: 采运调度  
任务开始时间: 2021-09-09 10:43:27

采运预约  
崔乔敏  
业务类型: 干细胞  
取样医院/机构: 深圳市南山区妇幼保健院  
取样时间: 2021-09-09 06:15  
负责人: 周菊青  
合同编号: 7553321057971  
采运人员: 未填写  
预约状态: 待分派

待处理  
是否退回报顾人: 否  
采运人员: -  
采运反馈信息: -

填写 保存 完成任务 保存并完成任务



**调度和司机接收取样任务:** 调度人员接收取样任务分配采运任务至采运司机。

## 5.3 偏差单管理



< | 全部-偏差单 ~

标签 客户

900372: [REDACTED]

客户	[REDACTED]
合同编号	755 [REDACTED]
发现时间	2023 [REDACTED]
偏差业务类型	未填写
偏差类型	检测管异常
质量保证部意见	通知顾问，联系客户，补采两管母体血
偏差处理状态	[REDACTED]

900372: [REDACTED]

客户	[REDACTED]
合同编号	755 [REDACTED]
发现时间	202 [REDACTED]
偏差业务类型	未填写
偏差类型	标本异常
质量保证部意见	该脐带长度不足25厘米。 [REDACTED]

业务类型

**to 顾问偏差单** 预设业务类型  
**to 质管偏差单**

取消 提交

< | 编辑偏差单 ~

基本信息 偏差单明细

基本信息

\*记录类型 细胞储存 >

\*细胞类型 干细胞 >

\*DIN码 900 [REDACTED] >

\*合同编号 755 [REDACTED] >

\*客户 [REDACTED] >

联系电话 13 [REDACTED] (只读)

储户姓名 [REDACTED] (只读)

\*质量保证部意见

脐带颜色异常，不符合标本接收标准，制备时可能存在污染风险，建议采集时，注意暂存管理，温度等要求，避免因人为原因使其污染。规范采集运输环节！

备注 请输入 69/2000

偏差信息

\*发现环节 标本接收过程 >

\*偏差类型 标本异常 >

编辑偏差进行处理

偏差单详情

2023 [REDACTED]

编辑标签

负责人 [REDACTED]

最后修改时间 2023- [REDACTED]

**业务类型 to 顾问偏差单**

相关团队

待处理的任务

其他1个他人正在处理的任务 ~

跟进动态 详细信息 偏差单明细 流程列表

仅显示已填信息

顾问处理

顾问处理意见

已知 2/2000

客户是否放弃 请选择 >

是否需要签署补充协议 请选择 >

是否补采 请选择 >

客服反馈意见 已知悉 3/2000

提交

**偏差接收：**样本交接后，质量保证部门会发起有偏差样本的信息，顾问根据质量保证部意见对偏差单进行处理（处理流程详见偏差培训课程）。

**偏差处理：**进入偏差单详情，编辑偏差单，填写顾问处理意见并提交。



## 5.4 查看合同、储存证、发票、年度监测报告



**深圳综合细胞库-客户服务**



**深圳综合细胞库 - 年度监测报告**

2021年度监测报告

**胎盘蜕膜间充质干细胞**

出报告月份 2021年6月  
邮件发送状态 发送成功

**基础信息**

合同编号 755  
储存类型  
合同金额  
付款方式  
电子合同签署状态  
合同状态  
合同签订时间  
取样时间  
储存期限至  
DIN码 (供者标识码) 90

**深圳综合细胞库 - 储存证**

可查询2018年及以后数据

**脐带间充质干细胞**

DIN码 (供者标识码) 90  
储存期限至

**胎盘蜕膜间充质干细胞**

DIN码 (供者标识码) 90  
储存期限至

**深圳综合细胞库 - 开票信息**

2021年06月25日 票据

深圳综合细胞库 123456  
开票金额 74400.00元  
开票日期 2021年06月25日

**深圳综合细胞库 - 合同详情**

储存流程

```

    graph LR
      1[1. 合同签订] --> 2[2. 取样]
      2 --> 3[3. 检测与制备(45个工作日)]
      3 --> 4[4. 细胞入库]
      4 --> 5[5. 出具储存证]
      5 --> 2
  
```

**全部-储存证**

标签 客户姓名 合同编号 产品类

产品类型	新生儿干细胞/胎盘
DIN/细胞编码	[REDACTED]
制作状态	已制作
储存证制作日期	2024-05-30

**秦坚**

合同编号	75
产品类型	新生儿干细胞/胎盘
DIN/细胞编码	[REDACTED]
制作状态	已制作
储存证制作日期	2024-05-30

**润**

开票金额 (元)	[REDACTED]
开票日期	2024-05-31
开票类型	首期
开票状态	开票成功

**全部-年度监测报告**

标签 客户姓名 合同编号 干细胞出报告月份

合同编号	755
产品全称	脐带间充质干细胞
干细胞出报告月份	2024年6月
制作状态	[REDACTED]

**廖顺君**

合同编号	7
产品全称	脐带间充质干细胞
干细胞出报告月份	2024年6月
制作状态	[REDACTED]

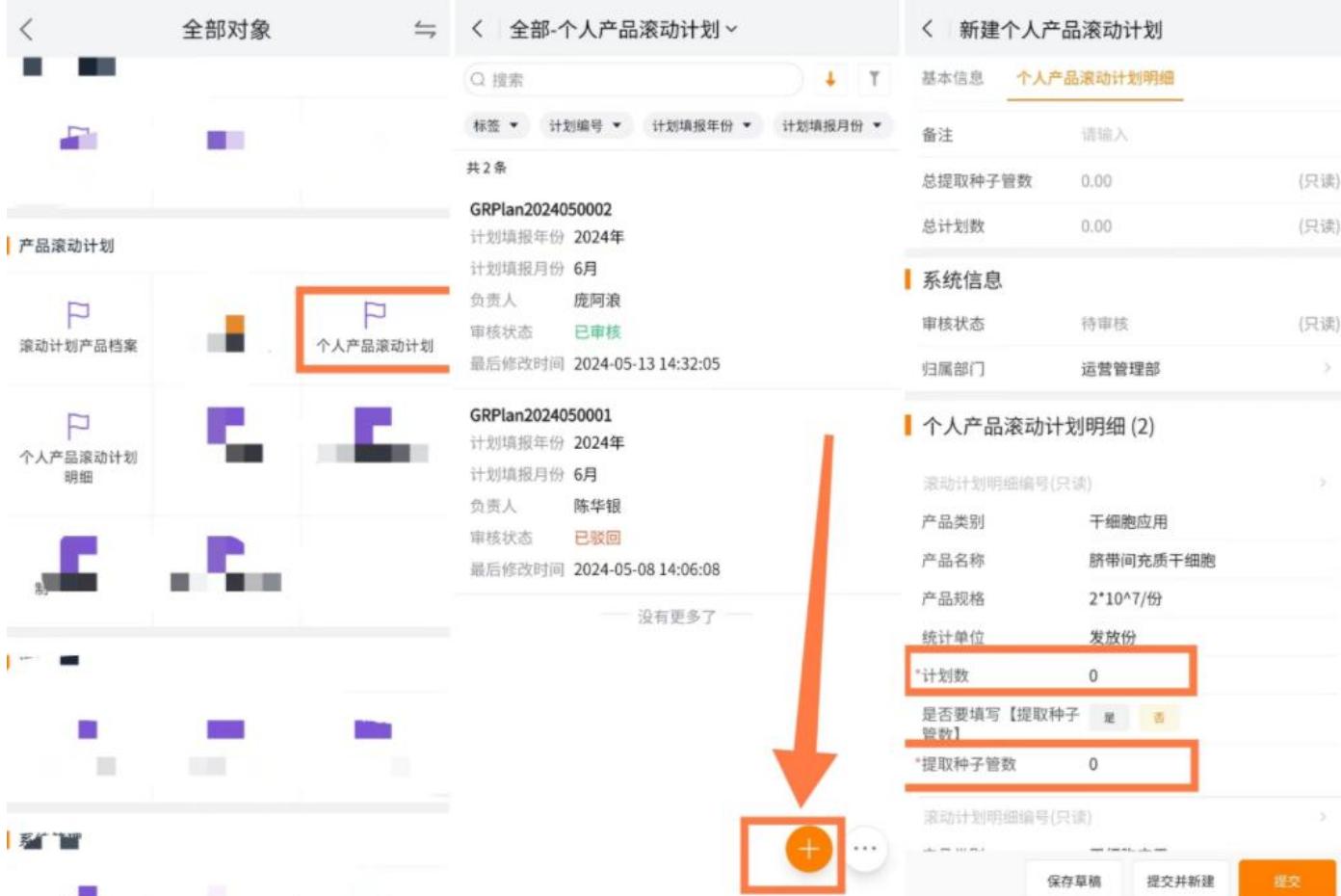
客户可在《深圳综合细胞库》公微查看合同、储存证（细胞合格入库）、发票（细胞合格入库）、年度监测报告（储存后次年起每年宝宝出生月份）等相关信息，同时，相对应的节点公微会推送提醒。

顾问移动端查看客户合同、储存证（细胞合格入库）、发票（细胞合格入库）、年度监测报告（储存后次年起每年宝宝出生月份）等相关信息

[ 6 ]

# 其他业务模块

## 6.1 产品滚动计划填报功能



全部对象 < 全部-个人产品滚动计划 < 新建个人产品滚动计划

搜索 标签 计划编号 计划填报年份 计划填报月份 备注 请输入

共 2 条

GRPlan2024050002  
计划填报年份 2024年  
计划填报月份 6月  
负责人 庞阿浪  
审核状态 已审核  
最后修改时间 2024-05-13 14:32:05

GRPlan2024050001  
计划填报年份 2024年  
计划填报月份 6月  
负责人 陈华银  
审核状态 已驳回  
最后修改时间 2024-05-08 14:06:08

没有更多了

系统信息

个人产品滚动计划明细 (2)

滚动计划明细编号(只读)

产品类别 干细胞应用

产品名称 脐带间充质干细胞

产品规格 2\*10<sup>7</sup>/份

统计单位 发放份

\*计划数 0

是否要填写【提取种子管数】 是 否

\*提取种子管数 0

滚动计划明细编号(只读)

保存草稿 提交并新建 提交

合同个人产品滚动计划：点击个人产品滚动计划

**新建：**新建个人产品滚动计划，系统自动带出所有产品，只需填写各产品的计划数和提取管数（注：仅当【是否需要填写提取管数】为“是”时才需要填写）即可，无需手动选择产品，如下月无计划请填0；

当月填报下月个人各产品的滚动计划数，每月固定时间发送CRM提醒通知顾问填报计划，提交后系统自动触发流程到上级审批，如填写有误可自行撤回审批，或者上级驳回。

## 6.2 市场活动

< 全部对象

搜索

活动管理

市场活动	<b>市场活动申请</b>	科普馆预约表
科普馆签到表	科普馆参观通讯录	

< 全部-市场活动申请

搜索

标签 活动主题 活动目的 活动形式 活动背景

业务类型

- 科室会
- 院内孕妇班
- 学术会议
- 大型孕妇班
- 团体客户到库参观
- 医护到库参观

取消

< 新建市场活动申请

基本信息

\*申请医院 请选择

医院所属区域

\*活动主题 请输入

\*举办地点 请输入

\*活动形式 请选择

\*举办日期 请选择

\*预计参加人数 请输入

\*活动流程 请输入

申请费用类别

\*内部餐费(预申请) 请输入

\*交通费(预申请) 请输入

\*赞助费(预申请) 请输入

\*场租费(预申请) 请输入

\*礼品费(预申请) 请输入

\*讲师费(预申请) 请输入

保存草稿 提交并新建 提交

**市场活动申请:** 打开全部对象，  
点击市场活动申请。

**选择对应市场活动申请类型**

**填写市场活动基本信息并提交审批**

## 6.3 物料管理



4:52 新建 物料申请表 提交

基本信息 物料申请明细

基本信息 (物料一般将在申请日期第二天发货)

\*负责人

\*收件人姓名 请输入 必填项

\*收件地址 请输入 必填项

\*申请医院 请选择 必填项

\*申请日期 2021-04-13

归属部门 团队服务组

\*仓库 请选择 营销物料仓

已选物料申请明细 (0) 第三步：填写必填项  
点击物料申请明细

+ 物料申请明细

保存并新建 保存草稿

4:52 新建 物料申请表 提交

基本信息 物料申请明细

基本信息 (物料一般将在申请日期第二天发货)

\*负责人 柯锐彬

\*收件人姓名 请输入

\*收件地址 请输入

\*申请医院 请选择

\*申请日期 2021-04-13

归属部门 团队服务组

\*仓库 营销物料仓

选择新建方式 第四步：点击从库存编号添加

添加一行

从库存编号添加

从合同编号添加

取消

**市场活动申请：**打开全部对象，点击物料申请。

**新建：**点击+新建物料申请。

**填写物料申请表**

**从库存中添加所需物料**

## 6.3物料管理



10:10 全部

第五步：勾选所需物料点击“确定”

SK2021-04-13\_0074 产品名称 胎带血套装  
实际库存 60.00 可用库存 60.00  
冻结库存 0.00 产品状态 已上架  
规格 未填写 单位 个  
分类 营销物料/常规物料

SK2021-04-13\_0073 产品名称 加高雪青  
实际库存 60.00 可用库存 60.00  
冻结库存 0.00 产品状态 已上架  
规格 未填写 单位 个  
分类 营销物料/常规物料

SK2021-04-13\_0072 产品名称 胎带血套装  
实际库存 60.00 可用库存 60.00  
冻结库存 0.00 产品状态 已上架  
规格 未填写 单位 个  
分类 营销物料/常规物料

SK2021-04-13\_0071 产品名称 胎带套装  
实际库存 100.00 可用库存 100.00  
冻结库存 0.00 产品状态 已上架  
规格 未填写 单位 个  
分类 营销物料/常规物料

全选 已选择：2个 确定

4:53 新建 物料申请明细 保存并新建 保存

基本信息

\*库存编号 SK2021-04-13\_0074 >  
物料名称 胎带血套装  
可用库存 60.00  
物料分类 营销物料/常规物料  
\*申请数量 请输入  
仓库 营销物料仓 收起 ▲

第六步：填写所需物料数量完成后点击“保存”

10:17 新建 物料申请表 提交

基本信息 物料申请明细

\*负责人 >  
\*收件人姓名 > 第七步：点击“提交”等待经理审批  
\*收件地址 >  
\*申请医院 >  
\*申请日期 2021-04-14 >  
归属部门 团队服务组  
\*仓库 营销物料仓 收起 ▲

已选物料申请明细 (2)

预设业务类型 批量编辑 操作 新建  
胎带血套装  
申请数量 1  
物料分类 营销物料/常规物料  
创建人 陈锐  
创建时间 2021-04-14  
保存并新建 保存草稿

14:30 审批详情 CRM审批 - 待处理

审批内容 详细信息 明细 审批意见

审批内容

物料申请审批流 新建物料申请表 编辑审批内容  
仓库审批  
发货单号 -- 发货后填写发货单号

详细信息 基本信息（物料一般在申请通过后第二天发货）

物料申请编号 >  
负责人 >  
收件人姓名 >  
收件人电话 > 广东深圳移动  
收件地址 >  
广东号 南方区 >  
申请医院 >  
申请日期 2021-09-22  
负责人直属部门 三区  
业务类型 预设业务类型  
生命状态 审核中  
归属部门 三区  
仓库 营销物料仓  
物料总价 213.30  
... 更多 回复 更换处理人 反回 同意

第八步：发货人确认同意

选择所需申请的物料，可同时选择多个物料

输入申请的数量

填写收件的信息，提交后上级领导审批

仓库管理人员确认后发货填写发货单号



谢谢  
*Thanks.*