文件编号：UTRY-CMMI-RD-T-05

**CRM**

**需求分析说明书**

版本：V7.1

发布时间：2022-6-20

**浙江远传信息技术股份有限公司**

**变更记录**

\*A - 增加 M - 修订 D - 删除

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 变更  版本号 | 日期 | 变更类型 | 修改人 | 变更摘要 | 备注 |
| V1.0 | 2020-12-31 | A-新增 | 史忠良、汪佳庆 | 新建需求-线索、客户、商机,合同模块，完善表单细节 |  |
| V1.1 | 2021-1-14 | M-修改 | 胡菊斐 | 修改整体结构，完成线索管理需求细节补充 |  |
| V1.2 | 2021-1-22 | M-修改 | 胡菊斐、史忠良 | 完成业务流程图、客户管理、商机管理、合同管理需求细节补充 |  |
| V1.3 | 2021-1-23 | M-修改 | 胡菊斐 | 根据陈总评审的内容进行修改，具体修改内容见评审报告中内容。 |  |
| V1.4 | 2021-1-26 | M-修改 | 胡菊斐、史忠良 | 精简筛选字段和筛选条件，完善流程说明 |  |
| V1.5 | 2021-1-30 | M-修改 | 胡菊斐 | 修改线索、客户管理和商机的系统设计部分及公共部分内容 |  |
| V1.6 | 2021-2-24 | M-修改 | 史忠良 | 增加项目奖金相关需求，补充提醒功能细节、生态协议和特批进场管理页面说明、模块状态操作说明。 |  |
| V1.7 | 2021-3-17 | M-修改 | 史忠良 | 增加客户/合同/商机模块中“原负责人”字段，增加特批进场表单“实施（运营）归属”字段，更新流程审批到最新版。 |  |
| V1.8 | 2021-3-23 | M-修改 | 史忠良 | 增加线索自主领取、线索后续操作的必要条件，增加市场活动“线索录入人”字段。 |  |
| V1.9 | 2021-4-21 | M-修改 | 史忠良 | 增加走电访关联线索功能，取消线索回访记录功能。售前工作表单及流程变更，销售奖金字段增加。 |  |
| V2.0 | 2021-6-5 | M-修改 | 史忠良 | 增加“战狼计划”销售专项培训相关考核要求 |  |
| V2.1 | 2021-6-7 | M-修改 | 胡菊斐、史忠良 | 增加LTC流程相关管理要求 |  |
| V2.2 | 2021-6-8 | M-修改 | 史忠良 | 修改审批流程到最新版，增加刚采集到的新需求 |  |
| V2.3 | 2021-6-11 | M-修改 | 史忠良 | 增加采集到的新需求，销售奖金流程更新，投标决策评审人员补充 |  |
| V2.4 | 2021-6-23 | M-修改 | 史忠良 | 线索、商机模块修改，增加评审决策模块。 |  |
| V2.5 | 2021-6-30 | M-修改 | 史忠良 | 修改合作伙伴部分字段，根据最新文件修改项目分类和产品名称 |  |
| V2.6 | 2021-7-15 | M-修改 | 史忠良 | 修改评审确认的部分字段，修改特批进场模块 |  |
| V2.7 | 2021-7-19 | M-修改 | 史忠良 | 修改合同评审和合同变更模块 |  |
| V3.0 | 2021-9-9 | M-修改 | 史忠良 | 增加五大动作、商机关闭反馈、法务评审模块，线索、商机全局提醒功能。 |  |
| V3.1 | 2021-9-15 | M-修改 | 史忠良 | 调整五大动作字段细节。 |  |
| V3.2 | 2021-9-16 | M-修改 | 史忠良 | 调整五大动作字段细节。 |  |
| V3.3 | 2021-9-18 | M-修改 | 史忠良 | 商机关闭、法务评审功能细节更新。 |  |
| V3.4 | 2021-10-8 | M-修改 | 史忠良 | 增加新增线索、商机统计报表。 |  |
| V3.5 | 2021-10-15 | M-修改 | 史忠良 | 增加商机编号自动生成规则。 |  |
| V3.6 | 2021-10-29 | M-修改 | 史忠良 | 增加功能：商机级别可调整、合同个别字段更新、客户和合作伙伴功能合并、评审功能更新（细节待补）、待评审邮件提醒功能 |  |
| V3.7 | 2021-11-2 | M-修改 | 史忠良 | 增加需求收集模块、会议沟通内容微调。 |  |
| V3.8 | 2021-11-3 | M-修改 | 史忠良 | 需求收集模块修订、售前支撑补充、功能细节补充。 |  |
| V3.9 | 2021-11-17 | M-修改 | 史忠良 | 特批进场字段、流程更新（紧急）。 |  |
| V3.91 | 2021-11-30 | M-修改 | 史忠良 | 需求管理模块细节更新、评审管理字段更新 |  |
| V3.92 | 2022-1-5 | M-修改 | 史忠良 | 组织架构调整相关功能更新 |  |
| V3.93 | 2022-1-11 | M-修改 | 史忠良 | 特批进场审批流微调；实施（运营）归属字段更新；项目交付类型、项目分类统一改名项目类型；用户行业、项目行业字段更新。 |  |
| V4.0 | 2022-1-26 | M-修改 | 史忠良 | 增加大量优化和细节修改 |  |
| V4.1 | 2022-3-2 | M-修改 | 史忠良 | 特批进场、合同评审字段和流程更新、商机行业属性增加、生态合作协议流程更新、回款凭证上传 |  |
| V4.2 | 2022-3-8 | M-修改 | 史忠良 | 线索增加售前机会字段、线索增加售前查看权限，其他细节更新等 |  |
| V5.0 | 2022-4-21 | M-修改 | 史忠良 | 自动赢单状态变更、关闭&输单审批流增加、售前工单功能更新、开票新增发票代码和发票号码回填、更多相关模块内容互相跳转穿透 |  |
| V5.1 | 2022-5-6 | M-修改 | 史忠良 | 增加线索提供人&产研人员相关查看权限、售前工单流程变更、线上评审人员信息变更 |  |
| V5.11 | 2022-5-9 | M-修改 | 史忠良 | 商机关闭原因更新、新建合同页产品&预付款字段更新 |  |
| V5.12 | 2022-5-11 | M-修改 | 史忠良 | 开票模块增加已开发票退票、修改发票代码号码功能；  商机增加重新激活功能 |  |
| V5.13 | 2022-5-19 | M-修改 | 史忠良 | 智慧医疗中心、智能云众包中心合同签约流程变更、框架合同流程字段变更、合同字段微调。 | 绿色背景 |
| V6.0 | 2022-5-27 | M-修改 | 史忠良 | 商机字段更新；招标文件评审&标书评审字段、功能更新；单据详情页增加关联售前信息显示 | 绿色背景 |
| V6.1 | 2022-6-1 | M-修改 | 史忠良 | 根据评审意见修正一些细节 | 绿色背景 |
| V6.11 | 2022-6-10 | M-修改 | 史忠良 | 审批流程图更新 |  |
| V6.12 | 2022-6-13 | M-修改 | 史忠良 | 主业务流程图更新 |  |
| V7.0 | 2022-6-14 | M-修改 | 胡菊斐 | 基于汪建伟的crm优化需求，整理到需求文档中 | 黄色红字 |
| V7.1 | 2022-6-20 | M-修改 | 胡菊斐 | 补充银行回单确认流程 | 黄色背景 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1. 目标和范围 8](#_Toc104997428)

[2. 文档读者 8](#_Toc104997429)

[3. 名词解释 8](#_Toc104997430)

[4. 参考资料 9](#_Toc104997431)

[5. 需求概述 9](#_Toc104997432)

**[5.1](#_Toc104997433)****[项目背景](#_Toc104997433)** [9](#_Toc104997433)

**[5.2](#_Toc104997434)****[项目建设目标](#_Toc104997434)** [9](#_Toc104997434)

**[5.3](#_Toc104997435)****[项目主体功能](#_Toc104997435)** [10](#_Toc104997435)

**[5.4](#_Toc104997436)****[业务流程图](#_Toc104997436)** [11](#_Toc104997436)

**[5.5](#_Toc104997437)****[操作环境](#_Toc104997437)** [12](#_Toc104997437)

**[5.6](#_Toc104997438)****[假设 ,依赖和外部风险](#_Toc104997438)** [12](#_Toc104997438)

**[5.7](#_Toc104997439)****[接口需求](#_Toc104997439)** [12](#_Toc104997439)

[6. 功能性需求 13](#_Toc104997440)

**[6.1](#_Toc104997441)****[线索管理模块](#_Toc104997441)** [13](#_Toc104997441)

**[6.1.1](#_Toc104997442)****[市场活动管理](#_Toc104997442)** [13](#_Toc104997442)

**[6.1.2](#_Toc104997443)****[线索登记及分配](#_Toc104997443)** [16](#_Toc104997443)

**[6.1.3](#_Toc104997444)****[线索跟进及处理](#_Toc104997444)** [23](#_Toc104997444)

**[6.1.4](#_Toc104997445)****[线索查询](#_Toc104997445)** [27](#_Toc104997445)

**[6.2](#_Toc104997446)****[客户管理模块](#_Toc104997446)** [30](#_Toc104997446)

**[6.2.1](#_Toc104997447)****[客户登记](#_Toc104997447)** [30](#_Toc104997447)

**[6.2.2](#_Toc104997448)****[客户管理](#_Toc104997448)** [33](#_Toc104997448)

**[6.2.3](#_Toc104997449)****[联系人登记](#_Toc104997449)** [36](#_Toc104997449)

**[6.2.4](#_Toc104997450)****[联系人管理](#_Toc104997450)** [38](#_Toc104997450)

**[6.2.5](#_Toc104997451)****[合作伙伴录入](#_Toc104997451)** [39](#_Toc104997451)

**[6.2.6](#_Toc104997452)****[合作伙伴管理](#_Toc104997452)** [41](#_Toc104997452)

**[6.2.7](#_Toc104997453)****[五大动作](#_Toc104997453)** [43](#_Toc104997453)

**~~[6.2.8](#_Toc104997454)~~****~~[新建走电访记录](#_Toc104997454)~~** [47](#_Toc104997454)

**~~[6.2.9](#_Toc104997455)~~****~~[走电访记录管理](#_Toc104997455)~~** [49](#_Toc104997455)

**[6.3](#_Toc104997456)****[商机管理模块](#_Toc104997456)** [52](#_Toc104997456)

**[6.3.1](#_Toc104997457)****[商机的转换](#_Toc104997457)** [52](#_Toc104997457)

**[6.3.2](#_Toc104997458)****[商机立项决策](#_Toc104997458)** [56](#_Toc104997458)

**[6.3.3](#_Toc104997459)****[商机管理](#_Toc104997459)** [58](#_Toc104997459)

**[6.3.4](#_Toc104997460)****[商机输单](#_Toc104997460)** [62](#_Toc104997460)

**[6.3.5](#_Toc104997461)****[商机关闭](#_Toc104997461)** [62](#_Toc104997461)

**[6.4](#_Toc104997462)****[线上评审模块](#_Toc104997462)** [63](#_Toc104997462)

**[6.4.1](#_Toc104997463)****[日常售前支撑](#_Toc104997463)** [63](#_Toc104997463)

**[6.4.2](#_Toc104997464)****[技术方案评审](#_Toc104997464)** [65](#_Toc104997464)

**[6.4.3](#_Toc104997465)****[售前/技术方案支撑管理](#_Toc104997465)** [66](#_Toc104997465)

**[6.4.4](#_Toc104997466)****[招标文件评审](#_Toc104997466)** [67](#_Toc104997466)

**[6.4.5](#_Toc104997467)****[招标文件评审管理](#_Toc104997467)** [69](#_Toc104997467)

**[6.4.6](#_Toc104997468)****[投标决策ATB](#_Toc104997468)** [71](#_Toc104997468)

**[6.4.7](#_Toc104997469)****[投标决策管理](#_Toc104997469)** [73](#_Toc104997469)

**[6.4.8](#_Toc104997470)****[标书评审](#_Toc104997470)** [75](#_Toc104997470)

**[6.4.9](#_Toc104997471)****[标书评审管理](#_Toc104997471)** [77](#_Toc104997471)

**[6.4.10](#_Toc104997472)****[投标结果反馈](#_Toc104997472)** [78](#_Toc104997472)

**[6.5](#_Toc104997473)****[销售合同模块](#_Toc104997473)** [79](#_Toc104997473)

**[6.5.1](#_Toc104997474)****[合同评审](#_Toc104997474)** [80](#_Toc104997474)

**[6.5.2](#_Toc104997475)****[签约决策](#_Toc104997475)** [86](#_Toc104997475)

**[6.5.3](#_Toc104997476)****[合同查询](#_Toc104997476)** [92](#_Toc104997476)

**[6.5.4](#_Toc104997477)****[合同变更决策](#_Toc104997477)** [96](#_Toc104997477)

**[6.5.5](#_Toc104997478)****[开票](#_Toc104997478)** [97](#_Toc104997478)

**[6.5.6](#_Toc104997479)****[回款单](#_Toc104997479)** [103](#_Toc104997479)

**[6.5.7](#_Toc104997480)****[新建生态合作协议](#_Toc104997480)** [106](#_Toc104997480)

**[6.5.8](#_Toc104997481)****[生态合作协议管理](#_Toc104997481)** [107](#_Toc104997481)

**[6.6](#_Toc104997482)****[独立功能模块](#_Toc104997482)** [109](#_Toc104997482)

**[6.6.1](#_Toc104997483)****[销售奖金](#_Toc104997483)** [109](#_Toc104997483)

**[6.6.2](#_Toc104997484)****[销售奖金管理](#_Toc104997484)** [111](#_Toc104997484)

**[6.6.3](#_Toc104997485)****[特批进场](#_Toc104997485)** [114](#_Toc104997485)

**[6.6.4](#_Toc104997486)****[特批进场管理](#_Toc104997486)** [119](#_Toc104997486)

**[6.6.5](#_Toc104997487)****[特批进场变更](#_Toc104997487)** [123](#_Toc104997487)

**[6.6.6](#_Toc104997488)****[项目文件](#_Toc104997488)** [123](#_Toc104997488)

**[6.6.7](#_Toc104997489)****[项目文件管理](#_Toc104997489)** [124](#_Toc104997489)

**[6.6.8](#_Toc104997490)****[法务评审功能说明](#_Toc104997490)** [126](#_Toc104997490)

**[6.6.9](#_Toc104997491)****[需求反馈功能](#_Toc104997491)** [127](#_Toc104997491)

**[6.6.10](#_Toc104997492)****[需求反馈管理](#_Toc104997492)** [129](#_Toc104997492)

**[6.7](#_Toc104997493)****[审批流程说明](#_Toc104997493)** [131](#_Toc104997493)

**[6.7.1](#_Toc104997494)****[特批进场流程](#_Toc104997494)** [132](#_Toc104997494)

**[6.7.2](#_Toc104997495)****[开票申请流程](#_Toc104997495)** [134](#_Toc104997495)

**[6.7.3](#_Toc104997496)****[走点访记录流程](#_Toc104997496)** [135](#_Toc104997496)

**[6.7.4](#_Toc104997497)****[售前申请表](#_Toc104997497)** [135](#_Toc104997497)

**[6.7.5](#_Toc104997498)****[生态合作协议](#_Toc104997498)** [137](#_Toc104997498)

**[6.7.6](#_Toc104997499)****[销售奖金](#_Toc104997499)** [138](#_Toc104997499)

**[6.8](#_Toc104997500)****[数据报表相关](#_Toc104997500)** [140](#_Toc104997500)

**[6.8.1](#_Toc104997501)****[首页报表需求](#_Toc104997501)** [140](#_Toc104997501)

**[6.8.2](#_Toc104997502)****[一般报表需求](#_Toc104997502)** [141](#_Toc104997502)

**[6.8.3](#_Toc104997503)****[新增报表需求](#_Toc104997503)** [142](#_Toc104997503)

**[6.9](#_Toc104997504)****[功能相关公共需求](#_Toc104997504)** [143](#_Toc104997504)

**[6.9.1](#_Toc104997505)****[关于页面风格](#_Toc104997505)** [143](#_Toc104997505)

**[6.9.2](#_Toc104997506)****[新增帮助页面](#_Toc104997506)** [143](#_Toc104997506)

**[6.9.3](#_Toc104997507)****[优化部门显示（全局）](#_Toc104997507)** [143](#_Toc104997507)

**[6.9.4](#_Toc104997508)****[关于操作权限和提醒相关](#_Toc104997508)** [144](#_Toc104997508)

**~~[6.9.5](#_Toc104997509)~~****~~[关于积分系统](#_Toc104997509)~~** [146](#_Toc104997509)

**[6.9.6](#_Toc104997510)****[关于全局参数配置](#_Toc104997510)** [148](#_Toc104997510)

**[6.9.7](#_Toc104997511)****[权限控制的优化需求](#_Toc104997511)** [148](#_Toc104997511)

**[6.9.8](#_Toc104997512)****[其他必须的优化需求](#_Toc104997512)** [149](#_Toc104997512)

[7. 性能需求 150](#_Toc104997513)

[8. 可维护性需求 150](#_Toc104997514)

[9. 其他需求 150](#_Toc104997515)

**[9.1](#_Toc104997516)****[可移植性需求](#_Toc104997516)** [150](#_Toc104997516)

**[9.2](#_Toc104997517)****[可靠性需求](#_Toc104997517)** [150](#_Toc104997517)

# 目标和范围

客户关系管理系统（以下简称CRM）从市场活动入手，收集销售线索，经过有效跟进将线索转换为客户或商机，通过销售流程规范销售过程，用拜访引导销售行为，最终达成交易并收款。

本文档描述了CRM项目的主要需求，作为系统设计、编码实现及测试验收的依据。

# 文档读者

业务相关人员：销售管理职能人员、销售、商务助理、事业部总经理、分管领导、售前、售前管理人员等；

实施团队：项目经理、设计、开发和测试人员等。

# 名词解释

销售线索：是与客户初次接触获得的原始信息，可以是从展会中获得的名片，通过推广活动获得的电话号码，或是会议、广告、外部购买等渠道获得的客户简单信息，然后通过管理和跟进可以转化为客户。

线索池：将线索通过按不同行业不同地区或是其它的方式组合一起，即成为线索池。

客户：是指与企业业务有往来企业、团体或个人，是企业的重要资源，可以通过线索转化而来，或是销售挖掘等多种渠道获取。

联系人：即与企业直接联系的客户方相关人员。

商机：具备较明确的客户需求信息，客户联系人信息情况下的销售机会。

拜访：为了更好的维护好客户关系，销售需定期拜访客户，了解客户需求或是产品使用情况等信息。

合同：是销售过程中的一个重要组成部分，为了确定各自的权利和义务而订立的各自遵守的条文。

开票申请：发票开具是指法律、法规的规定在何种情况下开具发票，基于证明商品和资金所有权转移的需要、进行会计核算的需要和进行税收管理的需要，发票应在发生经营业务确认营业收入时由收款方向付款方开具。

回款：是企业营销活动重要环节，针对特定销售订单，记录实际收到的款项。

# 参考资料

《纷享逍客系统》

# 需求概述

## **项目背景**

从2018年6月启用纷享销客以来，客户管理系统的从无到有，对公司的整个销售管理流程有了一定程度的提升和帮助。但是随着公司经营战略升级和业务发展需要，SaaS化的CRM产品已不能在安全性和功能性上满足公司需求，公司决定自行研发本地化部署CRM系统，从而对客户管理和销售流程功能扩展和数据安全方面更有保障。

## **项目建设目标**

在分享逍客6月账号续费之前，完成现有分享逍客主体业务功能的迁移，同步收集各类相关角色的优化需求点，完成系统自建。目标分为两期：

**一期目标：**

完成分享逍客现有系统主体功能切换到自建CRM系统：

* 3月底完成PC端功能上线。
* 5月15日之前完成手机移动端功能上线。

**二期目标**：

基于内部收集的优化需求和咨询公司提供的优化需求，按月计划、迭代升级。

## **项目主体功能**

基于一期的建设目标，一期功能的实现主要围绕**“市场线索、客户管理、商机管理、合同管理”**的范围开展。每个模块的功能范围如下：











## **业务流程图**



## **操作环境**

PC端：网页版

手机移动端：企业微信统一入口

## **假设 ,依赖和外部风险**

暂无

## **接口需求**

与各系统有多块业务功能对接，具体如下

UTMP：

* 输出商机主记录信息：商机名称、财务编号、归属部门、销售人员、售前人员、商机状态到UTMP
* 输出合同信息：合同名称、合同金额、支付节点、开票信息、收款信息等到UTMP
* 根据要求输出其他基础数据到UTMP（待补充）。

北森：

* 从北森HER系统拉取最新组织架构及人员信息（一期可以考虑手工导入系统相关人员，二期同步系统相关角色：销售、售前、商务助理、合同管理员、采购专业、渠道经理、渠道专员、各级管理者等）

知识库：

* 知识库首页单点登录一键连接到CRM系统
* CRM待办事项提醒推送到知识库
* CRM商机、合同资料及文件回传到知识库（待确认回传的资料范围）

易快报：

* 商机名称数据实时同步到易快报

# 功能性需求

一期建设内容包含四个主业务线模块：**“线索管理、客户管理、商机管理、合同管理”。**以下是需求的详细内容：

## **线索管理模块**

销售线索是与客户初次接触获得的原始简单信息，然后通过管理和跟进可以转化为客户。线索池可以设置管理员和成员，并配置推送或拉取的方式分配线索给销售人员跟进。可以根据不同线索来源分析渠道的转化率，从而优化市场活动的资源投放，以达到利润最大化。

### **市场活动管理**

市场活动管理目的是将市场活动维护到系统中，线索中可关联市场活动，跟随线索、商机直至合同的转换，最终能对市场活动的有效性进行分析。

一、市场活动登记

1. 功能目的：市场活动登记的目的是将市场活动的信息录入到系统。
2. 功能字段：

品宣部在活动前在CRM中录入活动的基本信息（见功能字段表中字段）

|  |  |
| --- | --- |
| **填写字段** | **填写内容** |
| 市场活动名称\* | 填写市场活动的准确命名 |
| 开始时间 \* | 填写活动的开始日期 |
| 结束时间\* | 填写活动的结束日期 |
| 负责人 \* | 本次活动的主要负责人，默认为登录人，可选择其他人员 |
| 活动类型 \* | 单选：品牌活动/会议销售/电话营销/短信营销/邮件营销/线上活动/在线营销【希望后台可配置】 |
| 地点 | 填写活动地点 |
| 归属部门 | 从公司组织架构选择活动的主要负责一级部门 |
| 活动参与人 | 关联公司通讯录，勾选活动参与人，可多选 |
| 线索录入人 | 关联公司通讯录，勾选线索录入人，可多选 |
| 参与方式 | 填写参与活动方式，可多选（展台\演讲\参与【希望后台可配置】） |

3、操作功能：

* 保存草稿：暂存信息
* 保存：记录保存

二、市场活动查询

目的在于管理录入的市场活动信息。包含市场活动的筛选、查询、编辑、新增和导出等操作功能。

1. 列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明），

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、列表字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **列表中字段** | **说明备注** |
| 市场活动名称 | 支持名称模糊查询 |
| 开始时间 | 支持开始时间段的查询 |
| 结束时间 | ~~支持结束时间段的查询~~ |
| 负责人 | 支持负责人员姓名的模糊查询 |
| 活动类型 | 支持活动类型的多选和单选查询 |
| 地点 | 支持地址的模糊查询 |
| 归属部门 | 支持部门的模糊查询 |
| 活动参与人 | ~~支持参与人姓名的模糊查询~~ |
| 线索录入人 | / |
| 参与方式 | ~~支持参与方式的多选单选查询~~ |
| 创建时间 | 展现市场活动录入的时间，支持时间区间查询 |
| 创建人员 | 展现市场活动的录入人员姓名，支持模糊查询 |
| 线索数量 | 统计该市场活动下的线索数量，点击数量可跳转查看所有线索信息（线索管理页面） |

1. 操作按钮说明

* 新增：提供新增市场活动的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。
* 编辑：点击列表中市场活动名称字段，可查看详细市场活动信息，并可以对市场活动主记录信息进行编辑。
* 作废：将该条记录放入回收站，创建人、创建人上级及系统管理员可操作。

3、其他逻辑说明

暂无

### **线索登记及分配**

线索登记及分配是线索管理的第一步，将线索信息录入到系统，并完成最合适的处理人员的流转。

1. **线索登记：**

线索登记的目的是将收集到的原始简单线索信息录入到系统。

1、字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分区** | **填写字段** | **填写内容** |
| 线索基本信息 | 线索来源 \* | 单选：渠道/市场活动/高管资源/个人资源/400热线/自媒体 |
| 线索名称 | 自动生成：企业名称+产品需求 |
| 终端客户名称 | 来源非渠道时必填，选择最终项目落地的客户，支持新建和搜索。来源为渠道时，可选择未知客户。 |
| 未知客户备注 | 来源为渠道时出现并必填。单行文本50字。 |
| 渠道名称 | 来源为渠道时显示并必填，支持新建和搜索。 |
| 合作伙伴名称 | 线索来源渠道时必填 |
| 市场活动名称 | 信息来源为市场活动时出现并必填，支持新建和搜索。 |
| 信息提供人 | 线索来源为个人资源或高管资源时出现并必填，填写初始反馈线索的人员 |
| 项目所在地 \* | 单选：列出共34个省、自治区、直辖市、特行区等 |
| 项目行业 \* | 单选：金融：银行/金融：证券保险/金融：其它/政务︰热线/政务：大厅/政务：局办信息化/政务：其它/能源：电力/能源：燃气/能源：水务/能源：其它/制造业︰车企/制造业︰家电/制造业：其它/美丽乡村/交通/运营商/邮政/教育/医疗/互联网/其它 |
| 联系人 \* | 填写客户对接人姓名（或者称呼），单行文本50字 |
| 联系人部门与职务 | 填写联系人的部门与职务，单行文本50字 |
| 联系方式 \* | 对接人联系方式，手机/固话/微信/QQ均可。  用户可以自己新增多行联系方式填写框（也可删除） |
| 感兴趣的产品 \* | 最多选3个：U-IPCC 5.2/U-IPCC 7.0/U-CCMS/U-CKMS/U-Agent/U-Link/U-在线客服/U-智能质检分析/U-语音机器人/U-在线机器人/U-客服助手/U-智慧政工/U-数字人/U-5G视频/BPO/云众包/云客服(U客）/机器人运营/其他 |
| 其他产品 | 单行文本，50字。感兴趣的产品选择其他时出现且必填。 |
| 营销机会名称 \* | 多选，展示所选行业对应的机会名称（售前在后台可维护） |
| 线索详情 \* | 简单填写客户需求和说明等，不少于50字 |
| 线索池 \* | 单选：华东大区/华南大区/西部大区/智慧乡村部/渠道营销中心/智慧医疗中心/众包运营中心/电力服务中心 |
|  | 附件上传 | 请在此上传名片或其他文件 |
| 线索培育记录 | 痛点 | 填写提示：是否存在具体的痛点、需要改进点或者业务问题？是否为具体客户的线索？  文本框记录，可自行增加行，自动记录并显示记录时间、记录人 |
| 构想 | 填写提示：是否符合公司战略？客户是否愿意购买相应解决方案来解决这个业务问题？  文本框记录，可自行增加行，自动记录并显示记录时间、记录人 |
| 预算 | 填写提示：客户是否有预算或者通过融资或者其它交易模式买卖或者启动购买流程？  文本框记录，可自行增加行，自动记录并显示记录时间、记录人 |
| 切入点 | 填写提示：这个线索公司的切入点在哪里？需要重点处理哪些客户关系？  文本框记录，可自行增加行，自动记录并显示记录时间、记录人 |
| 线索评审结果 | 评审结论 \* | 单选：驳回/有效线索/无效线索 |
| 线索状态 | 结论为有效线索时必填，单选：冷线索/温线索/热线索 |
| 驳回原因 | 评审结论为驳回时必填 |
| 线索负责人 | 可选择公司内部相关业务的销售人员，结论为有效线索时必填 |
| 负责人归属大区 | 自动展示负责人归属大区 |
| 评审人 | 自动显示线索池管理员 |
| 评审日期 | 自动填充管理员处理本线索的日期 |
| 评审结论备注 | 填写评审结论备注，多行文本500字 |
| 系统信息 | 状态 | 展现线索状态（培育中\无效\已转换） |
| 商机编号 | 当线索已转换，则展现转换的商机编号 |
| 是否超时 | 未超时/已超时 |
| 创建人 | 展现对应字段 |
| 创建日期 | 展现对应信息 |
| 评审（分配）时间 | 自动记录对应的时间（驳回时间或分配时间） |

2、操作按钮说明：

* 保存草稿：暂存信息，仅仅登录人可见，且无法进入下一环节操作。登录人可对暂存的信息再进行编辑。
* 保存：记录保存，可进行下一环节的操作（如线索分配等）。
* 附件上传功能：全平台可用，方便导入客户名片等资料。

1. 其他逻辑说明

* 线索录入成功后，在线索池管理员分配线索前，该线索登记人可编辑线索内容、添加培育记录，但无法添加五个基本动作内容。线索池管理员分配线索后（负责人字段不为空），则编辑权移交给线索负责人，登记人无法编辑线索（可查看）。
* 商机立项申请时，四个培育记录必须都填写完成，否则无法转换。
* 销售通过走电访，将跟踪培育的结果进行记录，可多次记录，每次记录都会自动记录并显示时间，内容按时间倒叙排序展示。
* 营销机会名称：售前在后台可维护某行业对应的营销机会，（行业固定，机会可增删）

页面字段录入成功的同时，系统需自动录入日志信息，包含的字段如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **说明备注** |
| 线索状态 | 展现线索状态（跟进中\无效\已转换），一旦录入成功，状态为跟进中 |
| 是否分配超时 | 未超时\已超时，默认未超时，见6.1.3 |
| 是否培育超时 | 未超时\已超时，默认未超时，见6.1.3 |
| 分配管理员 | 默认展现该线索池的管理员【需支持线索池管理员的后台参数配置】 |
| 创建人 | 记录录入人员 |
| 创建时间 | 记录创建时间 |

1. **线索分配逻辑：**

线索分配~~和销售转交~~的目的是区总审核线索的有效性，并尽快将线索分配给最合适的销售~~，从而可以进行下一个阶段电话回访的工作~~。具体的分配~~和转交的~~需求如下：

1. 线索池管理员分配线索给销售：

线索登记人选择好线索池并提交线索后，线索流转到该线索池管理员处进行审并核分配。线索管理员在代办事项内收到提醒，需对已提交且销售未分配的线索进行审核并填写“线索评审结果”分区内所有数据。若被分配线索的销售不是线索关联客户的负责人或相关团队成员，则系统自动将此销售加入该客户相关团队内。考虑到线索提交人可能存在对线索内容应该匹配哪个大区并不清楚，线索管理员认为不是本线索池负责的，可修改线索池将此线索移交给对应的线索池管理员进行再分配。

2、线索池管理员驳回线索：

线索登记人选择好线索池并提交线索后，线索流转到该线索池管理员处进行审核并分配。若管理员认为该线索无效、信息不够充足、内容无法识别等，可驳回该线索到线索登记人。驳回后，登记人会收到站内信提醒该线索未通过审核，同时该线索从线索池内消失。登记人对驳回的信息可以进行修改，并再次提交审核。

3、线索评审由线索经理（区域经理）录入。

华东大区：黄海良

华南大区：杜超

西部大区：邓植文

智慧乡村：谭亚强

注：邓植文，谭亚强，杜超发起时，黄海良评审

智慧医疗中心：高斯坦

众包运营中心：颜强

电力服务中心：刘琪

渠道营销中心：高超

注：高超发起时，熊锋评审

4、线索基础信息，线索跟踪和培育记录，线索评审结果，作为后续商机立项申请的基础信息资料。

5、待办事项通知

线索提交、分配等各部操作都能有邮件消息和移动端消息通知、待办事项通知等到对应的操作人和操作对象，确保信息的及时告知。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 角色 | 消息触发点 | 渠道 |
| 线索登记人 | 1. 线索提交成功 2. 线索被线索池管理员修改 | 邮件消息、移动端消息通知、PC待办事项通知 |
| 线索管理员 | 1. ~~线索24小时未分配-超时提醒~~ 2. 管理员分配的线索分配后超过24小时未反馈培育记录 3. 销售添加了重点线索基本动作登记操作 | 移动端消息通知、PC待办事项通知 |
| 销售 | 1. 被分配到线索 2. 线索超过24小时未反馈培育记录 | 移动端消息通知、PC待办事项通知 |
| 销售直接主管 | 1. 自己团队成员被分配到线索：提醒中标识被分配内容 2. ~~自己团队成员主动认领线索：提醒中标识主动认领内容~~ 3. 团队内销售有线索24小时未反馈培育记录，提醒超时线索和销售信息 4. 下属反馈培育记录结果通知 5. 下属添加了重点线索基本动作登记操作 | 移动端消息通知、PC待办事项通知 |

6. 该过程系统需自动录入日志信息，包含的字段如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **说明备注** |
| 分配形式 | 录入分配状态（预设\分配） |
| 分配时间 | 记录预设\分配的具体时间 |
| 分配是否超时 | 记录具体超时情况，是\否 |

### **线索跟进及处理**

销售线索负责人需要对自己负责的线索跟进处理，验证线索的有效性，有价值的线索转换为客户/联系人或是商机，没有价值的线索设置为无效线索。

一、线索分配及时性监控

线索是否及时分配和及时处理（培育及记录录入）由系统监控，以24小时为限，具体如下：

1、线索一旦创建并进入相应线索池内开始，管理员未在24小时内分配，该条线索标题处出现“已超时”的图示。

2、销售分配到线索后，需要在24小时内进行第一次的客户电话回访或上门拜访并添加培育记录。若24小时内没有更新线索培育记录，该条线索标题处出现“已超时”的图示。

四、无效线索处理

销售培育后确认无效的线索，可在线索管理界面进行如下处理：“置为无效”、~~“退回线索池”、“移交线索”，~~对应的逻辑说明如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **选择项** | **逻辑说明备注** |
| 置为无效 | 将选中的线索置为无效，同时判断“是否保存联系人信息”，线索状态更新为“无效” |
| ~~退回线索池~~ | ~~将线索退回到线索池，系统通知线索管理员重新分配~~ |
| ~~移交线索~~ | ~~移交给别的销售，可在组织架构内选择~~ |
| 是否保存联系人信息 | 保存联系人信息，并将线索内的联系信息自动带入 |

五、有效线索处理

如果确认当前线索为有价值的线索，可以将其转换为~~客户、~~联系人或是商机，以便后续跟进，并沉淀业务数据。

|  |  |
| --- | --- |
| **选择项** | **选择内容备注** |
| ~~转换为客户 \*~~ | ~~创建一个客户，相关信息自动带入，如果客户已存在，则关联此客户，线索状态更新为“已转换”~~ |
| ~~转换为联系人~~ | ~~同时创建一个联系人，联系人信息自动带入~~ |
| 转换为商机 | 转换时由系统自动根据规则生成商机名称，并进行立项审批。线索状态更新为“已转换” |

### **线索查询**

作为线索模块的主页面，目的在于管理录入的线索信息。包含线索的筛选、查询、编辑、新增和导出等操作功能。

1. 列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：待我跟进的、待我下属跟进的、我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认待我跟进的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

1. 列表字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分区** | **填写字段** | **填写内容** |
| 线索基本信息 | 线索来源 \* | 支持信息来源的单复选查询 |
| 线索名称 | 支持模糊查询 |
| 客户名称 | 支持模糊查询 |
| 未知客户备注 | / |
| 渠道名称 | 支持模糊查询 |
| 渠道商 | 支持模糊查询 |
| 市场活动名称 | 支持模糊查询 |
| 信息提供人 | 支持模糊查询 |
| 项目所在地 \* | 支持省份的单复选查询 |
| 项目行业 \* | 支持行业属性的单复选查询 |
| 联系人 \* | / |
| 联系人部门与职务 | / |
| 联系方式 \* | / |
| 感兴趣的产品 \* | 支持产品的单复选查询 |
| 其他产品 | / |
| 线索详情 \* | / |
| 线索池 \* | 支持线索池的单复选查询 |
|  | 附件上传 | / |
| 线索分析 | 痛点 | / |
| 构想 | / |
| 预算 | / |
| 切入点 | / |
| 线索评审结果 | 评审结论 \* | 根据结论筛选 |
| 线索状态 | 结论为有效线索时必填，单选：冷线索/温线索/热线索 |
| 驳回原因 | / |
| 线索负责人 | 支持模糊查询 |
| 负责人归属大区 | / |
| 评审人 | / |
| 分配（驳回）日期 | / |
| 评审结论备注 | / |
| 系统信息 | 状态 | 根据状态筛选 |
| 商机编号 | 支持根据编号模糊搜索 |
| 是否超时 | 根据是否超时筛选 |
| 创建人 | 展现对应字段 |
| 创建日期 | 展现对应信息 |

1. 操作按钮说明

针对单条线索记录的操作说明如下：

* 跟进中的线索，可进行编辑、置为已转换和置为无效操作。
* 无效的线索：可转换为联系人，不可编辑。
* 已转换的线索：不可编辑。

针对销售管理本身：

新增：提供新增线索的入口。

查询：能依据筛选条件，查询出记录。

导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

编辑：点击列表中联系人字段，可查看线索详细信息，在可编辑的情况下，并可以对线索主记录信息进行编辑。

作废：系统管理员可对无效线索进行作废操作

3、其他逻辑说明

根据线索池筛选查询线索时，只显示经过区总审核分配的线索。

1. 售前对线索池的查看权限：

行业售前可查看、导出自身对应行业的所有线索商机，行业售前目前对应关系如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 政务 | 周耀 |
| 金融（银行、证券、保险） | 董柳刚 |
| 制造（车企、家电）、泛能源（公共事业） | 李晨鹏 |
| 其他类型（医院、教育、交通等） | 陈栋 |
| 所有行业 | 许亮 |

## **客户管理模块**

客户管理的主要目的是将各种渠道获取到的客户信息登记入系统，防止因人员变动等原因造成信息断档。

### **客户登记**

~~新建客户有两种方式，手工录入和由线索转换而来。~~

手工方式创建客户：将各种外部渠道搜集的客户信息通过手工的方式直接录入系统。

~~线索转换：当线索被验证为有价值时，使用转换功能可以转换为客户及联系人。~~

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 客户公司名称 \* | 输入客户名称，必须使用工商查询回填通用名称，避免客户名称不准确和重名。若工商查询不到该客户的，可以手动输入。 |
| 客户类型 \* | 多选：终端客户/合作伙伴 |
| 来源 \* | 单选：自开拓/400电话/渠道/会议/高管资源/员工介绍/广告/销售自有渠道/市场活动（可备注）/邮箱/网站/其他 |
| 注册资本 | 自动工商回填 |
| 电话 | 自动工商回填 |
| 邮件 | 自动工商回填 |
| 网址 | 自动工商回填 |
| 客户级别 | 单选：山头客户/样板点客户 |
| 所属行业\* | 金融：银行/金融：证券保险/金融：其它/政务︰热线/政务：大厅/政务：局办信息化/政务：其它/能源：电力/能源：燃气/能源：水务/能源：其它/制造业︰车企/制造业︰家电/制造业：其它/美丽乡村/交通/运营商/邮政/教育/医疗/互联网/其它 |
| 客户分析规划表 | 附件上传功能 |
| 负责人\* | 选择对应销售人员，默认登录人 |
| 原负责人 | 负责人有变更的，在此记录原负责人 |
| 相关团队成员 | 默认仅负责人本身，销管可添加其他人员作为联合跟进人 |
| 备注 | 可输入客户的其他信息 |
| 合作状态 | 未签约/已签约【根据有无合同自动判断显示】 |
| 客户编码 | 按规则自动生成【生成公式：客户编号-所属行业-客户级别，客户编号为顺序号码，其余均为拼音首字母】 |
| 详细地址 | 客户详细地址，支持定位获取标准地址 |
| 合作伙伴类型 \* | （选中合作伙伴时时出现并必填）单选：全国性泛市场分销商/全国性垂直分销商/区域性泛市场分销商/区域性垂直分销商 |
| 合作伙伴级别 \* | （选中合作伙伴时时出现并必填）单选：战略/核心/普通 |
| ~~联系人 \*~~ | ~~填写合作伙伴联系人信息~~ |
| ~~联系方式 \*~~ | ~~联系人联系方式，手机/固话/微信/QQ均可。~~  ~~用户可以自己新增多行联系方式填写框~~ |
| 合作内容 \* | （选中合作伙伴时时出现并必填）多行文本，500字，填写合作伙伴擅长的领域，和远传的合作内容和方向。 |
| 合作伙伴销售渠道 \* | （选中合作伙伴时时出现并必填）单选：是/否 |
| 合作伙伴材料 | （选中合作伙伴时时出现）附件上传，可以上传合作伙伴材料，如公司介绍，解决方案，支持多附件上传 |
| 创建人 | 记录录入人员 |
| 创建时间 | 创建时间 |
| 修改人 | 记录修改人员 |
| 最后修改时间 | 最后修改时间 |
| 最后跟进时间 | 记录培育记录的最后时间 |

2、操作按钮说明：

* 保存草稿：暂存信息，登录人可对暂存的信息再进行编辑。
* 保存：记录保存，将数据存入系统内正式保存。
* 保存并新建联系人：保存客户的同时，打开新建联系人界面，两者相互关联，客户名称自动填入联系人的客户名称。
* 附件上传功能：全平台可用，上传客户分析规划表附件使用。

优化需求：~~可以在移动端通过扫名片的方式录入创建客户和联系人；~~对接企查查天眼查等用来查询客户公开信息。

3、客户信息附表-开票资料【选填】

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 抬头类型 \* | 单选：个人/公司 |
| 开票抬头 \* | 单行文本，50字符 |
| 纳税人识别号\* | 单行文本，50字符 |
| 开户银行 | 单行文本，50字符 |
| 开户账号 | 单行文本，50字符 |
| 开票地址 | 单行文本，50字符 |
| 电话 | 单行文本，50字符 |
| 备注 | 多行文本，200字符 |
| 开票资料附件 | 附件上传 |

### **客户管理**

客户管理的主页面，用于查看、维护客户信息。用户详情页面，可关联显示该用户所有商机、合同信息。包含客户的筛选、查询、编辑、新增和导入导出等操作功能。

1. 列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

1. 字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 客户公司名称 \* | 支持模糊查询 |
| 客户类型 \* | 支持筛选查询 |
| 来源 \* | 支持单复选查询 |
| 注册资本 | / |
| 电话 | / |
| 邮件 | / |
| 网址 | / |
| 客户级别 | 支持单复选查询 |
| 所属行业\* | 支持单复选查询 |
| 客户分析规划表 | / |
| 负责人\* | 支持模糊查询 |
| 原负责人 | 支持模糊查询 |
| 相关团队成员 | / |
| 备注 | / |
| 合作状态 | 支持筛选查询 |
| 客户编码 | 支持模糊查询 |
| 详细地址 | / |
| 合作伙伴类型 \* | 支持单复选查询 |
| 合作伙伴级别 \* | 支持单复选查询 |
| ~~联系人 \*~~ | ~~/~~ |
| ~~联系方式 \*~~ | ~~/~~ |
| 合作内容 \* | / |
| 合作伙伴销售渠道 \* | 支持筛选查询 |
| 合作伙伴材料 | / |
| 创建人 | 支持模糊查询 |
| 创建时间 | 支持根据创建时间筛选 |
| 修改人 | / |
| 最后修改时间 | / |
| 最后跟进时间 | / |

3、操作按钮说明

针对单条客户信息的操作说明如下：

* 编辑：创建人及创建人的上级有编辑权限，可对客户信息进行修改。具体如下：

更换负责人：更改客户的负责人（创建人的上级、销管或系统管理员可更改）。

添加团队成员：将人员添加为联合跟进人（销管或系统管理员可添加）

* 作废：将客户移入回收站，创建人、创建人上级及系统管理员可操作。

针对客户管理本身：

* 新增：提供新增客户的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。
* ~~导入：能按照模板excel填写后，批量导入客户信息。本页同时提供导入模板。~~

1. 客户详情页信息展示说明

客户详情页中增加两个页签，可显示该客户关联的所有商机、合同、特批进场、项目文件等关联信息。

5、其他逻辑说明

暂无

### **联系人登记**

如果是企业客户，联系人是我们与企业联系沟通的对接人员。如果是个人客户，联系人可以是与客户有关系的沟通联系人。

新建联系人有两种方式，手工录入和由线索转换而来。

手工方式创建联系人：将各种外部渠道搜集的联系人信息通过手工的方式录入。

线索转换：当线索被验证为有价值时，使用转换功能可以转换为联系人。

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 客户名称 \* | 点击后跳出选择框，关联到某个客户 |
| 姓名 \* | 联系人姓名 |
| 联系方式 \* | 对接人联系方式，手机/固话/微信/QQ均可  用户可自行添加多行 |
| 是否关键联系人 | 单选：是/否 |
| 是否为第一联系人 \* | 单选是/否 |
| 是否为第二联系人 \* | “是否为第一联系人”选否才会出现 |
| 联系人办公地址 | 联系人的办公场所 |
| 职务 \* | 联系人的职务 |
| 部门 \* | 联系人所在部门 |
| 喜好 | 方便销售联络感情 |
| 办公电话 | 联系人办公电话 |
| 性别 | 单选：男/女 |
| 上级领导 | 联系人的上级 |
| 客户生日 | 方便销售在指定日子慰问客户 |
| ~~线索~~ | ~~点击后跳出选择框，可关联到某条线索~~ |
| 备注 |  |
| 名片 | 可上传图片附件 |
| 相关团队成员 \* | 默认仅负责人本身，销管可添加其他人员作为联合跟进人 |
| 创建时间 \* | 系统自动记录创建时间或线索转换时间 |

2、操作按钮说明：

* 保存草稿：暂存信息，登录人可对暂存的信息再进行编辑。
* 保存：记录保存，将数据存入系统内正式保存。
* 保存并继续新建：保存联系人的同时，再次打开新建联系人界面，客户名称自动填入上条的客户。
* 附件上传功能：全平台可用，上传客户名片等附件用。

### **联系人管理**

联系人管理的主页面，用于查看、维护联系人信息。包含联系人的筛选、查询、编辑、新增和导入导出等操作功能。

1. 列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明），

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、列表字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **列表中字段** | **说明备注** |
| 客户名称 \* | 支持根据某个或多个客户名称筛选 |
| 姓名 \* | 支持姓名的模糊查询 |
| 联系方式 \* | 对接人联系方式，手机/固话/微信/QQ均可  用户可自行添加多行 |
| 是否关键联系人 | 根据是/否筛选 |
| 是否为第一联系人 \* | ~~根据是/否筛选~~ |
| 是否为第二联系人 \* | ~~根据是/否筛选~~ |
| 联系人办公地址 | 可根据区域筛选，例如广东省所有联系人，浙江省杭州市所有联系人 |
| 职务 \* | ~~支持根据某个日期或日期段筛选~~ |
| 部门 \* | 支持模糊查询 |
| 喜好 | 显示联系人喜好 |
| 办公电话 | 联系人办公电话 |
| 性别 | 单选：男/女 |
| 上级领导 | 联系人的上级 |
| 客户生日 | 显示联系人生日 |
| ~~线索~~ |  |
| 备注 | / |
| 名片 | 显示名片附件 |
| 相关团队成员 | / |
| 创建时间 \* | 根据创建时间筛选 |

1. 操作按钮说明

同客户管理

4、其他逻辑说明

暂无

### **合作伙伴录入**

合作伙伴的录入可直接新建或直接从客户转换而来。

客户转合作伙伴功能：已经录入的终端客户 负责人可以在客户列表处，点击转为合作伙伴，跳转到合作伙伴编辑页面，补充信息后，点击保存，改终端客户改为合作伙伴类型。

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 合作伙伴名称 \* | 输入合作伙伴名称，必须使用工商查询回填通用名称，避免客户名称不准确和重名。若工商查询不到该客户的，可以手动输入。 |
| 合作伙伴所在地 \* | 单选：列出共34个省、自治区、直辖市、特行区等 |
| 合作类型 \* | 单选：全国性泛市场分销商/全国性垂直分销商/区域性泛市场分销商/区域性垂直分销商 |
| 级别 \* | 单选：战略/核心/普通 |
| 注册资本 | 自动工商回填 |
| 电话 | 自动工商回填 |
| 邮件 | 自动工商回填 |
| 网址 | 自动工商回填 |
| 联系人 \* | 填写合作伙伴联系人信息 |
| 联系方式 \* | 联系人联系方式，手机/固话/微信/QQ均可。  用户可以自己新增多行联系方式填写框 |
| 合作内容 \* | 多行文本，500字，填写合作伙伴擅长的领域，和远传的合作内容和方向。 |
| 销售渠道 \* | 单选：是/否 |
| 合作伙伴材料 | 附件上传，可以上传合作伙伴材料，如公司介绍，解决方案，支持多附件上传 |
| 负责人 \* | 选择对应销售人员，默认创建人 |
| 相关团队成员 | 默认仅负责人本身，销管可添加其他人员作为联合跟进人 |
| 备注 | 多行文本，可输入其他信息 |
| 创建时间 | 自动记录创建时间 |

2、操作按钮说明：

* 保存草稿：暂存信息，登录人可对暂存的信息再进行编辑。
* 保存：记录保存，将数据存入系统内正式保存。

### **合作伙伴管理**

合作伙伴的主页面，用于查看、维护合作伙伴信息。包含筛选、查询、编辑、新增和导入导出等操作功能。

1. 列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明），

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

1. 列表字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 合作伙伴名称 \* | 支持合作伙伴模糊查询 |
| 合作伙伴所在地 \* | 支持根据所在地筛选，可多选。 |
| 合作类型 \* | 支持根据合作类型筛选 |
| 级别 \* | 支持根据级别筛选 |
| 注册资本 | / |
| 电话 | / |
| 邮件 | / |
| 网址 | / |
| 联系人 \* | / |
| 联系方式 \* | / |
| 合作内容 \* | / |
| 销售渠道 \* | 根据是否筛选 |
| 合作伙伴材料 | / |
| 负责人 \* | 支持模糊查询 |
| 相关团队成员 | / |
| 备注 | / |
| 创建时间 | / |

1. 操作按钮说明

针对单条合作伙伴的操作说明如下：

* 编辑：创建人及创建人的上级有编辑权限，可对客户信息进行修改。具体如下：

更换负责人：更改客户的负责人（创建人的上级、销管或系统管理员可更改）。

添加团队成员：将人员添加为联合跟进人（创建人或系统管理员可添加）

* 作废：创建人或创建人上级或系统管理员可将伙伴移入回收站。

针对合作伙伴管理本身：

* 新增：提供新增合作伙伴的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

3、其他逻辑说明

暂无

### **五大动作**

销售针对重点线索、商机进行五个基本动作，并在系统里记录完成结果。五大动作在关联的线索、商机、客户页作分页展示。

1. 新建字段说明：

**高层拜访**

客户的高层往往是决定我司整体客户关系和销售项目成败的关键，安排公司区总及以上部门领导与客户高层会晤，增强双方的高层接触和交流，将能从上至下的全面提升公司的整体形象和客户关系。

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 关联线索 \* | 自动代入或填写关联的线索 |
| 关联商机 \* | 自动代入或填写关联的商机 |
| 拜访日期 \* | 选择一个日期 |
| 拜访客户 \* | 默认线索/商机对应的客户名 |
| 拜访对象 \* | 提示词：“姓名+职位”文本框，限制100字符 |
| 拜访人 \* | 提示词：” 填写此次客户拜访参与的远传人员，必须包含一位区总及以上级别领导”多选：公司员工及高管 |
| 拜访纪要 \* | 提示词：” 对此次拜访做纪要说明，包含但不限于主要沟通内容，达成的共识点，后续推进内容。可上传附件”多行文本，1000字 |
| 附件上传 | / |

**客户参观远传总部**

邀请客户实地访问和了解远传，是双方建立合作关系的基础，也是增强客户对远传的熟悉和认可程度的重要手段，更是客户高层做出采购决策时安全感的主要来源。客户来访远传的过程中，还可以安排技术交流，参观样板点，周边旅游等一系列活动。

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 关联线索 \* | 自动代入或填写关联的线索 |
| 关联商机 \* | 自动代入或填写关联的商机 |
| 参观日期 \* | 选择一个日期 |
| 来访客户 \* | 默认线索/商机对应的客户名 |
| 来访主要人员 \* | 提示词：“姓名+职位”文本框，限制100字符 |
| 参观纪要 \* | 提示词：”对客户此次参观远传做纪要说明，包含但不限于主要沟通内容，达成的共识点，后续推进内容。可上传附件”多行文本，1000字 |
| 照片、附件上传 | / |

**参观远传样板点**

邀请客户亲临实地，参观公司相应的样板点，展示我司产品的实际应用情况，让客户和同为用户的第三方客户进行洽谈，通过第三方客户传送远传的口碑，从而达到助销目的。

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 关联线索 \* | 自动代入或填写关联的线索 |
| 关联商机 \* | 自动代入或填写关联的商机 |
| 参观日期 \* | 选择一个日期 |
| 样板点名称 \* | 文本框，限制50字符 |
| 来访客户 \* | 默认线索/商机对应的客户名 |
| 来访主要人员 \* | 提示词：“姓名+职位”文本框，限制100字符 |
| 参观纪要 \* | 提示词：”对客户此次参观远传样板点做纪要说明，包括但不限于客户的兴趣点，后续可推进内容。可上传附件”多行文本，1000字 |
| 照片、附件上传 | / |

**技术交流**

通过售前或研发人员专业的技术交流，去发现客户的兴趣点和具体需求，挖掘出销售机会，并尝试将远传的产品优势点植入到客户的规划中。此外，POC也是一种让客户对产品和方案有直观了解的方式，进一步引导和管理客户预期，为客户内部立项、招投标打基础。

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 关联线索 \* | 自动代入或填写关联的线索 |
| 关联商机 \* | 自动代入或填写关联的商机 |
| 交流日期 \* | 选择一个日期 |
| 交流形式 \* | 单选：线上/线下 |
| 客户名称 \* | 默认线索/商机对应的客户名 |
| 客户参与人员 \* | 提示词：“姓名+职位”文本框，限制100字符 |
| 远传参与人员 \* | 提示词：”必须包含售前或技术人员”多选：公司员工 |
| 交流纪要 \* | 提示词：”对此次技术交流做纪要说明，包含但不限于主要交流内容，达成的共识点，客户对远传技术方案的认可情况，后续推进安排。可上传附件”多行文本，1000字 |
| 交流材料或纪要 | 附件上传 |
| 是否POC \* | 单选： 是/否 |
| POC负责人 | 是否POC选“是”时必填：单选：公司员工 |

**大型营销活动**

大型营销活动是树立公司形象并让客户信服公司产品服务的好机会。带客户参加公司或外部组织的沙龙，论坛，展会等营销活动，贴身公关，多方面了解客户需求。

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 关联线索 | 自动代入或填写关联的线索 |
| 关联商机 | 自动代入或填写关联的商机 |
| 活动日期 \* | 选择一个日期 |
| 活动名称 \* | 提示词：“填写带客户参与的活动名称”文本框，限制50字符 |
| 客户名称 \* | 默认线索/商机对应的客户名 |
| 客户参与人员 \* | 提示词：“姓名+职位”文本框，限制100字符 |
| 活动纪要 \* | 提示词：” 对此次活动过程中和客户交流的内容做纪要说明。可上传附件”多行文本，1000字 |
| 附件上传 | / |

2、展示字段说明：

在关联的客户、线索、商机分页展示五大动作，列表展示的信息字段如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 关联客户 | 展示客户名称（可点击打开详情） |
| 关联线索 | 展示线索名称（可点击打开详情） |
| 关联商机 | 展示商机名称（可点击打开详情） |
| 动作类型 \* | 展示类型：高层拜访/客户参观远传总部/参观远传样板点/技术交流/大型营销活动 |
| 发生日期 \* | 展示相关日期 |
| 负责人 | 展示该动作的记录人 |
| 客户方相关人员 \* | 展示相关信息 |
| 我方相关人员 \* | 展示相关信息 |
| 相关纪要 \* | 展示相关信息 |
| 附件上传 | 展示附件 |
| 样板点名称 | 展示相关信息 |
| 活动名称 | 展示相关信息 |

## **商机管理模块**

### **商机的转换**

新建商机必须由线索转换而来。

线索转换：销售人员对销售线索进一步验证筛选后，将有价值的线索，或是有明确购买意向的线索转化为商机，以便后续采取进一步的跟进措施或是销售流程跟进。

商机立项申请时，培育记录必须都填写完成，否则无法转换。非代理项目要有五大动作至少一项。如果没有，需要说明理由。

销售人员点击转换后，系统自动将线索内字段填充到商机新建页，待销售补全其余必填项后，即可保存提交。

商机转换时，自动将线索联系人转换成对应客户联系人。

若转换商机的销售不是线索关联客户的负责人或相关团队成员（发生在线索中途更换负责人的情况），则系统自动将提示目前负责人。

商机跟进（推进销售阶段）：将商机分割成多个阶段，顺序推进，并在每个阶段对销售人员提出要求，进而产生可衡量的阶段性成果的跟进方法。

关闭商机：当创建合同并通过审批后，该商机自动关闭变为赢单；如果在推进过程中某一阶段被淘汰出局，可以手动关闭商机为输单。

1、字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **填写项** | **填写内容备注** |
| 商机基本信息 | 项目编号 | 按规则自动生成【评审完成时】 |
| 商机名称 | 单行文本 |
| 销售线索 | 自动关联显示本条商机转换自某条线索 |
| 项目行业 | 自动读取线索对应行业字段 |
| 客户名称 | 自动读取关联线索内客户名称 |
| 合作伙伴 | 自动读取关联线索内合作伙伴名称 |
| 预计成交日期 \* | 选择一个日期 |
| 商机金额（元） \* | 输入商机预计成交的金额，保留两位小数 |
| 签约主体 \* | 单选：新业/技术/商路通/智享/小远 |
| 产品需求 \* | 默认显示线索中的“感兴趣产品”，可重新编辑选择，最多3项 |
| 项目类型 \* | 多选：自有产品项目/定制开发项目/集成项目/运维（含维保）项目/技术人力外包项目/运营类项目/咨询培训项目/代理项目/内部项目  （代理项目选项仅渠道部的人可见，其它部门不可选） |
| 商机级别 | 根据产品需求（一级）和商机金额自动判断：公司级/中心级/部门级，规则下附。 |
| 商机项目策划报告 | 附件上传，公司级项目必填 |
| 负责人 | 自动带入相关线索的负责人 |
| 负责人归属大区 | 自动展示负责人归属大区 |
| 原负责人 | 负责人有变更的，在此记录原负责人 |
| 相关团队成员 | 默认仅负责人本身，销管可添加其他人员作为联合跟进人 |
| 解决方案经理 \* | 选择一个人员，立项审批结束最后节点由销售填写 |
| 交付经理 \* | 选择一个人员，立项审批结束最后节点由销售填写 |
| 团队成员 | 选择系统内多个人员（销售和售前可在任意阶段添加团队成员，发起售前支撑、招标文件评审时必须要有售前；人员选择框按部门分开，同时可删除人员；添加一个成员若不在项目团队成员内，自动添加到项目团队成员） |
| 招投标信息 | 是否需要招投标 \* | 单选：是/否（此选项控制是否显示下面几个字段），若发起招标文件评审或标书评审，则此选项自动强制选是 |
| ~~预计发标时间~~ | ~~填写项目预计发标时间~~ |
| ~~预计投标时间~~ | ~~填写项目预计投标时间~~ |
| 实际开标时间 | 选择一个开标时间，招标文件评审结束时自动回填 |
| 实际投标时间 | 选择一个投标时间，招标文件评审结束时自动回填 |
| 投标性质 | 单选：公司投标、客情投标、联合投标 |
| 合作伙伴 | 单行文本，投标性质为联合投标时出现 |
| 是否中标 | 单选：是/否 |
| 中标金额 | 单行文本 |
| 中标时间 | 选择一个投标时间，招标文件评审结束时自动回填 |
| 竞争信息 | 竞争对手情况 | 多行文本，500字，提示词：该项目目前竞争对手有哪些？情况如何？ |
| 我司可匹配的产品和方案情况 \* | 多行文本，不少于50字，上限500字。提示词：针对客户的产品需求，目前远传匹配的产品和方案情况简要说明 |
| 其它说明 | 多行文本，500字。提示词：其它需要补充说明的信息 |
| 系统状态 | 商机状态 | 审批中/进行中/赢单/输单，一旦商机录入成功，状态为审批中 |
| 商机阶段 | 展现商机目前所处阶段：6个阶段之一（商机立项、需求沟通、招标文件评审阶段、技术方案评审阶段、提交标书阶段、合同签订阶段） |
| 创建人 | 自动显示单据创建人 |
| 创建时间 | 自动显示单据创建时间 |

2、操作按钮说明：

* 保存草稿：暂存信息，登录人可对暂存的信息再进行编辑。
* 保存：记录保存，将数据存入系统内正式保存，并可以让相关权限人员浏览。

1. 其他逻辑说明

商机级别自动判断条件：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **商机级别** | **产品类别** | **商机金额** |
| 公司级 | 成熟产品 | ＞200万元 |
| 创新产品 | ＞50万元 |
| 中心级 | 成熟产品 | ＞50万，≤200万元 |
| 创新产品 | ≤50万元 |
| 部门级 | 成熟产品 | ≤50万元 |
| \*成熟产品：呼叫中心产品（U-IPCC，U-Agent，电销系统，U客）；业务应用系统（CCMS，业务应用定制）；智能应用产品（智能质检，智能交互机器人，智能助手，智能中台，智能分析）；人力服务（BPO,ITO）；软硬件集成。  \*创新产品：创新应用（5G视频客服，数字人，5G消息RCS）。《》+  \*代理项目一律归为部门级 | | |

1. 售前对商机的查看权限：

行业售前可查看、导出自身对应行业的所有线索商机，行业售前目前对应关系如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 政务 | 周耀 |
| 金融（银行、证券、保险） | 董柳刚 |
| 制造（车企、家电）、泛能源（公共事业） | 李晨鹏 |
| 其他类型（医院、教育、交通等） | 陈栋 |
| 所有行业 | 许亮 |

### **商机立项决策**

1、字段说明：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 审批人 | 自动读取一级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |
| 审批人 | 自动读取二级级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |
| 审批人 | 自动读取三级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |

1. 审批流程及逻辑

营销中心部门级/中心级二级审批，公司级需三级审批。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **营销中心** | **一级审批** | **二级审批** | **三级审批** |
| 华东大区 | 颜强 | 黄海良 | 嵇望 |
| 华南大区 | 杜超 | 黄海良 | 嵇望 |
| 西部大区 | 邓植文 | 黄海良 | 嵇望 |
| 智慧乡村部 | 谭亚强 | 黄海良 | 嵇望 |
| 渠道营销中心 | 高超 | 熊锋 | 嵇望 |

注：杜超，邓植文，谭亚强发起时，黄海良一级审批，嵇望二级审批。

其它部门部门级/中心级一级审批，公司级需二级审批

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **其它部门** | **一级审批** | **二级审批** |
| 智慧医疗中心 | 高斯坦 | 嵇望 |
| 众包运营中心 | 沈晖 | 嵇望 |
| 电力服务中心 | 刘琪 | 嵇望 |

其他逻辑说明：

* 商机立项审批通过后由吴晓芳进行最终数据确认评审。
* 吴晓芳审批结束后，系统根据编号规则自动生成商机（项目）编号。

编号规则：编号由10位数字构成。分别如下

年度 主体 顺序

XXXX XX XXXX

年度—— 2021

主体—— 远传技术01

远传新业 02

远传智享 03

小远 04

商路通 05

顺序—— 每一类从0001开始（因原编号由UTMP生成，初始需确认起始号码）

* 商机转换时由销售勾选项目团队成员，范围包括售前，产研，交付。整个项目阶段，销售和售前可以添加新的项目团队成员。
* 商机级别在审批流程进行中可以由审批人或管理员进行调整，调整后若为公司级的，审批节点不变。

### **商机管理**

商机管理的主页面，用于查看商机信息，变更商机状态。包含商机的筛选、查询、编辑、新增和导入导出等操作功能。

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明），

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、急需跟进的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

1. 列表字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **填写项** | **填写内容备注** |
| 商机基本信息 | 项目编号 | 支持项目编号的模糊查询 |
| 商机名称 | 支持商机名称的模糊查询 |
| 销售线索 | 支持线索的模糊查询 |
| 项目行业 | 支持筛选查询 |
| 客户名称 | 支持客户的模糊查询 |
| 合作伙伴 | / |
| 预计成交日期 \* | / |
| 商机金额（元） \* | / |
| 签约主体 \* | 支持根据签约主体筛选 |
| 产品需求 \* | / |
| 交付类型 \* | 根据交付类型筛选 |
| 商机级别 | 根据上级级别筛选 |
| 商机项目策划报告 | / |
| 负责人 | 支持负责人的模糊查询 |
| 负责人归属大区 | 支持根据区域筛选 |
| 原负责人 | / |
| 相关团队成员 | / |
| 解决方案经理 \* | / |
| 交付经理 \* | / |
| 团队成员 \* | / |
| 招投标信息 | 是否需要招投标 \* | 根据是否需要筛选 |
| ~~预计发标时间~~ | ~~/~~ |
| ~~预计投标时间~~ | ~~/~~ |
| 实际开标时间 | / |
| 实际投标时间 | / |
| 投标性质 | / |
| 合作伙伴 | / |
| 是否中标 | / |
| 中标金额 | / |
| 中标时间 | / |
| 竞争信息 | 竞争对手情况 | / |
| 我司可匹配的产品和方案情况 \* | / |
| 其它说明 | / |
| 系统状态 | 商机状态（排到最前） | 展现目前商机状态，进行中/赢单/输单，可筛选 |
| 商机阶段 | 展现商机目前所处阶段：6个阶段之一（商机立项、需求沟通、招标文件评审阶段、技术方案评审阶段、提交标书阶段、合同签订阶段） |
| 创建人 | 展现对应字段，支持模糊查询 |
| 创建日期 | 展现对应字段，支持时间段查询 |

1. 操作按钮说明

针对单条商机记录的操作说明如下：

* 编辑：创建人及其上级可对商机信息进行修改。
* 结束：如果确定商机的信息有误或出现客户需求中止等情况，可将商机提前结束。
* 更换负责人：更改商机的负责人（创建人的上级、销管或系统管理员可更改）。
* 添加团队成员：将人员添加为联合跟进人
* 作废：将该条记录放入回收站，创建人及上级，系统管理员可操作。

针对商机管理本身：

* 新增：提供新增商机的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。
* ~~导入：能按照模板excel填写后，批量导入商机。本页同时提供导入模板。~~

3、其他逻辑说明

商机销售流程阶段显示：点击每条商机进入商机查看主页面，需图形化展现商机阶段指示该条商机目前处于何种阶段。目前远传的销售阶段分为六步：1、商机立项 2、需求沟通 3、招标文件评审阶段 4、技术方案评审阶段 5、提交标书阶段 6、合同签订阶段。根据商机的跟进，系统自动展示对应的阶段。具体逻辑控制如下：

* 商机立项：申请转商机-商机立项完成
* 需求沟通：商机立项完成-上传招标文件
* 招标文件评审阶段：上传招标文件-招标文件评审完成
* 技术方案评审阶段：招标文件评审完成-技术方案评审完成
* 提交标书阶段：技术方案评审完成-选择输单赢单，赢单上传中标通知书（相关附件），输单原因为分析必填
* 合同签订阶段：赢单-合同管理员归档
* 【0123新增】关于提醒：商机长期处于某个阶段（超过一个月），且销售没有跟进处理的，需要提醒销售和其上级
* ~~【0203新增】中标通知书上传或更新后，站内消息待办事项提醒合同管理员吴晓芳。~~
* 【0510新增】隐藏商机原负责人信息字段。

### **商机输单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **填写项** | **填写内容备注** |
| 输单信息 | 输单原因 \* | 未中标/其他 |
| 原因具体描述 \* | 多行文本输入框，500字符 （选择未中标/其他都出现此字段） |
| 开标时间 | 选择一个日期（原因为未中标时必填） |
| 合作伙伴 | 联合招投标的厂商或者合作伙伴 |
| 签约甲方全称 | 工商回填：中标方准确名称（原因为未中标时必填） |
| 中标金额 | 文本输入框（原因为未中标时必填） |
| 我方报价 | 文本输入框（原因为未中标时必填） |
| 成败原因 | 单选：价格原因/商务原因/资质原因/技术原因/失误/其他(请说明) （原因为未中标时必填） |
| 竞标方名称（输入所有竞标方全称） | 工商回填：一框一个名称，用户可自行添加，最多10个。 |
| 附件上传 | 点击上传附件（选择未中标/其他都出现此字段） |

### **商机关闭**

在商机推进过程中某一阶段被淘汰出局，或在跟进过程中也因为信息错误、客户取消原因，识别出其是一个非真实有效的机会，可以关闭商机为输单。在商机详情页面，单击关闭商机按钮可进行关闭操作，填写系统提示填写的附表字段后，即可保存提交并发起审批流，由销售的直接上级、中心总依次审批通过后，商机更新为输单。

1. 列表字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **填写项** | **填写内容备注** |
| 输单信息 | 输单原因 \* | 选择：客户取消/客户需求变更/其他 (出现选项字段：原因具体描述/预计重启时间/附件上传)  选择：客户人员变动，客情丢失/我司人员变动，客情丢失/我司交付的/我司交付的其他项目未符合客户预期（出现选项字段：原因具体描述/附件上传） |
| 原因具体描述 \* | 多行文本输入框，500字符 |
| 预计重启时间 | 选择一个日期（到达预计重启时间提醒负责人） |
| 附件上传 | 点击上传附件 |

商机关闭额外说明：

1、审批中的商机，不可操作关闭，输单；

2、有关联特批进场的商机，不可操作关闭，输单，需先关闭对应的特批单据后，才可操作商机状态；

3、商机关闭，输单后，需同时关闭易快报上相关该项目的报销入口（非本系统实现）

4、商机管理员包海萍可重新激活商机（暂定权限为她个人）

## **线上评审模块**

销售在商机的招投标环节，按需选择发起售前方案支撑申请、技术方案评审、招标文件评审、投标决策及标书评审等几个环节，从而把控投标风险。各评审环节和售前支撑任务，都支持转派给他人，但仅限1次。由被转派的人输出最终结论或文件。

### **日常售前支撑**

1、 销售发起日常售前支撑需求（材料支撑/演示汇报/客户立项/询价/招标支撑/投标支撑），录入情况说明（便于售前了解项目情况及要求，更准确的输出成果），设定完成时间。

2、 需求流转至对应的专业售前（根据商机/线索的行业属性字段自动分配，分配规则如下：金融-董柳刚；政务-吴伶斌；制造-李晨鹏；其他行业或者行业为空的分配给姚逸能），该节点专业售前可自行受理工单，自行受理后需要流转回销售（发起人）；或者填写受理意见（及附件），并选择是否需要复核后流转至区域售前分配节点。

3、 需流转至区域售前分配的单据，由 姚逸能 进行工单分配（转派）。

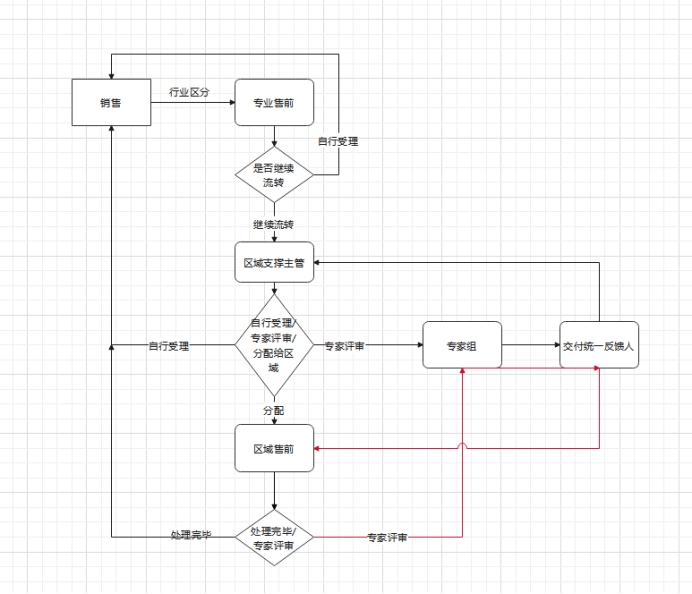
4、 区域售前可以完成后输出对应成果（需要校验附件必传），流转回销售；或者发起线上评审（勾选人员提交后，抄送系统内消息到交付总经理、副总经理），评审人员名单如下，勾选的专家处理完后，统一流转至交付的反馈人员（鲁宁），然后回到区域售前，再流转回销售（抄送区总、市场营销中心负责人）

5、 销售可以选择闭单或者驳回、驳回均到上一提交节点

1、字段说明

|  |  |
| --- | --- |
| 填写项 | 填写内容备注 |
| 关联类别 \* | 单选：线索/商机 |
| 线索名称 \* | 选择一个线索（与商机二选一） |
| 商机名称 \* | 选择一个商机（与线索二选一） |
| 需求产品\* | 基于产品字典下拉多选 |
| 项目类型 \* | 基于商机信息同步，可修改并同步更新商机信息 |
| 商机类型 \* | 直拓\合作（需填写合作伙伴，上限暂定3个） |
| 期望完成日期 \* | 选择一个日期 |
| 支撑类型\* | 材料支撑/演示汇报/客户立项/询价/招标支撑/投标支撑 |
| 需求描述\* |  |
| 关键技术指标\* |  |
| 输出物要求\* |  |
| 附件上传 | 上传文件 |

2. 流程说明



### **售前/技术方案支撑管理**

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、字段说明

|  |  |
| --- | --- |
| 填写项 | 填写内容备注 |
| 商机名称 \* | 支持模糊查询 |
| 客户名称 | / |
| 支撑内容 \* | 根据选项筛选 |
| 情况说明 \* | / |
| 售前人员 \* | / |
| 完成时限 \* | / |
| 售前产出上传 | 附件上传 |

3、操作按钮说明

新增：提供新增合同的入口。

查询：能依据筛选条件，查询出记录。

导入：能支持合同主记录导入（字段见合同主记录字段，其中必填项作为导入必填字段，其他为选填）。

导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

### **招标文件评审**

招标文件评审发起时必须（只能）关联到商机，无商机的项目不可发起招标文件评审。

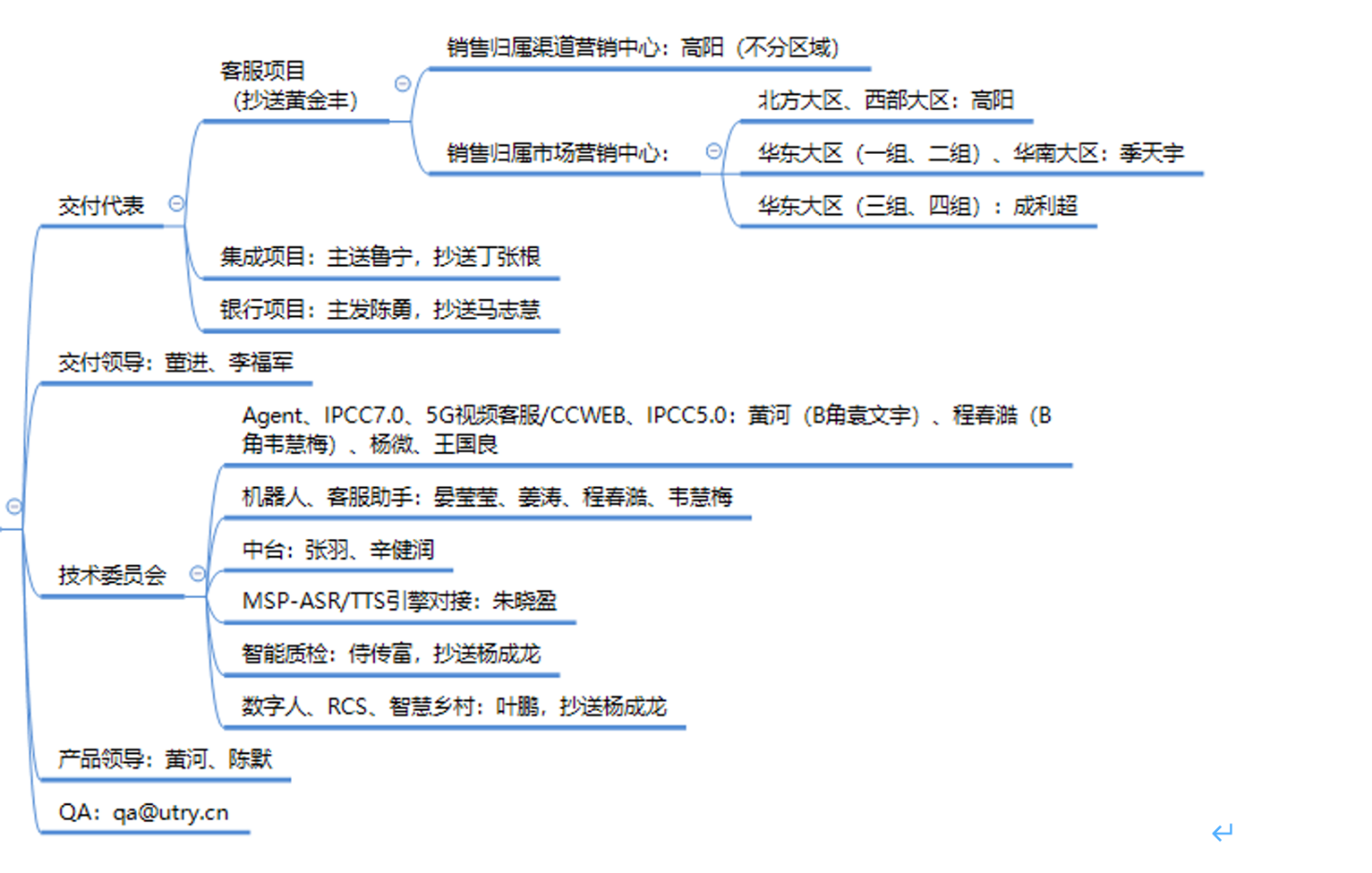
销售上传招标文件，录入情况说明、实际投标时间、实际开标时间、投标性质、合作伙伴（投标性质为联合投标时出现），设定完成时间。需求流转至售前，售前勾选其它评审人（也可选中其他售前），并可补充说明自己的评估意见和需要评审人重点评估内容会希望给到的建议。评审人完成评审后，售前结合评审人的反馈，汇总输出最终评审结论。

1、字段说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 招标文件 \* | 附件上传，支持多个 | 招标规则和评标关键点 \* | 多行文本，限制500字，提示词：几轮招标？评标关键点有哪些？  其它补充说明信息 |
| 解决方案评审人 | 自动读取解决方案评审人 | 评审意见 \* | 多行文本，限制500字 |
| 交付审批人 | 自动读取交付评审人 | 评审意见 \* | 多行文本，限制500字 |
| 法务评审人 | 自动读取法务评审人 | 评审意见 \* | 多行文本，限制500字 |
| 财务评审人 | 自动读取财务评审人 | 评审意见 \* | 多行文本，限制500字 |

2、 审批流程及逻辑

|  |  |
| --- | --- |
| 营销中心 | 判断逻辑 |
| 解决方案评审 | \*商机行业属性判断：  金融行业：董柳刚，政务行业：周耀，其他行业：李晨鹏 |
| 交付评审 | 由下列负责人设定相关参与人员：  \*项目行业属性判断（是否金融行业）：  金融行业：陈勇  非金融行业：  \*\*交付类型判断：  集成类交付：丁张根  自有客服产品交付：黄金丰 |
| 法务评审 | 暂缺 |
| 财务评审 | 商机金额≤50万元：詹丹，商机金额＞50万元：李建平 |

评审人员补充：

其他逻辑说明：

* 中心级，公司级参与招投标的项目需要招标文件评审，部门级可自行线下评审线上直接跳过该环节。
* 招标文件由销售上传，并概括说明招标规则和评标关键点。评审意见由对应部门专家进行填写。
* 众包运营中心，创新运营部，电力服务中心暂先不用进行招标文件评审，技术方案评审（相关动作线下执行），直接跳转至标书评审。

### **招标文件评审管理**

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、字段说明

|  |  |
| --- | --- |
| 填写项 | 填写内容备注 |
| 商机名称 \* | 支持模糊查询 |
| 客户名称 | / |
| 情况说明 \* | / |
| 实际投标时间 | / |
| 实际开标时间 | / |
| 投标性质 | / |
| 合作伙伴 | / |
| 是否中标 | / |
| 中标时间 | / |
| 中标金额 | / |
| 售前人员 \* | / |
| 完成时限 \* | / |
| 售前产出上传 | 附件上传 |
| 当前评审人 | 展示目前评审人，支持模糊查询 |
| 评审状态 | 展示目前评审状态：评审中/评审完成，可筛选 |
| 创建人 | 展现对应字段，支持模糊查询 |
| 创建日期 | 展现对应字段，支持时间段查询 |

实际开标时间，实际投标时间评审结束后提交人、总经办部门人员可手动修改，并同步到商机。

优化字段显示：XX是否参与招投标意见 →XX的参与招投标意见

3、操作按钮说明

新增：提供新增合同的入口。

查询：能依据筛选条件，查询出记录。

导入：能支持合同主记录导入（字段见合同主记录字段，其中必填项作为导入必填字段，其他为选填）。

导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

### **投标决策ATB**

销售根据招标文件的评审结论判断是否要参与投标，并录入原因，由上级领导进行投标决策审批。最终决策不投的，商机可以进行关闭；参与投标的，销售设定标书输出时间，由售前准备标书。

1、字段说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标书终稿 \* | 附件上传，支持多个 | 待决策事项 \* | 多行文本，500字，提示词：对本次投标申请在条款、价格、风险等内容，需要重点决策的点进行说明 | | |
| 审批人 | 自动读取一级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |
| 审批人 | 自动读取二级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |
| 审批人 | 自动读取三级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |

1. 审批流程及逻辑

营销中心部门级/中心级二级审批，公司级需三级审批。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **营销中心** | **一级审批** | **二级审批** | **三级审批** |
| 华东大区 | 黄海良 | 黄海良 | 嵇望 |
| 华南大区 | 杜超 | 黄海良 | 嵇望 |
| 西部大区 | 邓植文 | 黄海良 | 嵇望 |
| 智慧乡村部 | 谭亚强 | 黄海良 | 嵇望 |
| 渠道营销中心 | 高超 | 熊锋 | 嵇望 |

注：杜超，邓植文，谭亚强发起时，黄海良一级审批，嵇望二级审批。

其它部门部门级/中心级一级审批，公司级需二级审批

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **其它部门** | **一级审批** | **二级审批** |
| 智慧医疗中心 | 高斯坦 | 嵇望 |
| 众包运营中心 | 颜强 | 嵇望 |
| 电力服务中心 | 刘琪 | 嵇望 |

### **投标决策管理**

投标决策中心的主页面，用于查看、维护投标决策信息。信息详情页面，可关联显示该决策关联的商机、合同信息。包含投标决策的筛选、查询、编辑、新增和导入导出等操作功能。

1、 列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **填写项** | **填写内容备注** |
| 商机基本信息 | 项目编号 | 支持项目编号的模糊查询 |
| 商机名称 | 支持商机名称的模糊查询 |
| 销售线索 | 支持线索的模糊查询 |
| 客户名称 | 支持客户的模糊查询 |
| 预计成交日期 \* | / |
| 商机金额（元） \* | / |
| 签约主体 \* | 支持根据签约主体筛选 |
| 产品需求 \* | / |
| 交付类型 \* | 根据交付类型筛选 |
| 商机级别 | 根据上级级别筛选 |
| 商机项目策划报告 | / |
| 评审完成时限 \* | 显示时间（精确到小时） |
| 负责人 | 支持负责人的模糊查询 |
| 负责人归属大区 | 支持根据区域筛选 |
| 原负责人 | / |
| 相关团队成员 | / |
| 评审人填写 | 是否参与投标 \* | 展示选择项：是/否 |
| 原因说明 \* | / |
| 系统状态 | 当前评审人 | 展示目前评审人，支持模糊查询 |
| 评审状态 | 展示目前评审状态：评审中/评审完成，可筛选 |
| 创建人 | 展现对应字段，支持模糊查询 |
| 创建日期 | 展现对应字段，支持时间段查询 |

3、操作按钮说明

针对单条信息的操作说明如下：

* 撤回：创建人及创建人的上级有撤回权限，可对评审信息进行撤回修改
* 作废：将该条评审移入回收站，创建人、创建人上级及系统管理员可操作。

针对招标文件评审管理本身：

* 新增：提供新增客户的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

### **标书评审**

标书评审发起时必须（只能）关联到商机，无商机的项目不可发起标书评审。

售前完成标书编写并上传（联合投标的只技术标，主投的技术+商务标），勾选评审人（也可选中其他售前），对标书的关键点和希望评审人重点关注做出评审意见的内容进行说明，设定评审完成时间。售前根据评审人反馈意见修改标书，如有需要，可继续发起新一轮评审。标书定稿，上传最终成果（供销售打印版）。

读取招标文件评审模块以下字段并展示：是否招投标（读取最后一个审批人的意见）、开标时间、投标时间、投标性质（单选：公司投标、客情投标、联合投标）、合作伙伴（联合投标时出现）；若同个商机有多次评审，只取最后一次的数值。

评审结束后，在开标时间当天邮件提醒提交人去系统填写是否中标的反馈，开标时间+7天没有处理反馈的，给提交人发邮件提醒处理，连续提醒7天。

反馈中标后，标书评审单据及对应的商机自动更新是否中标字段。

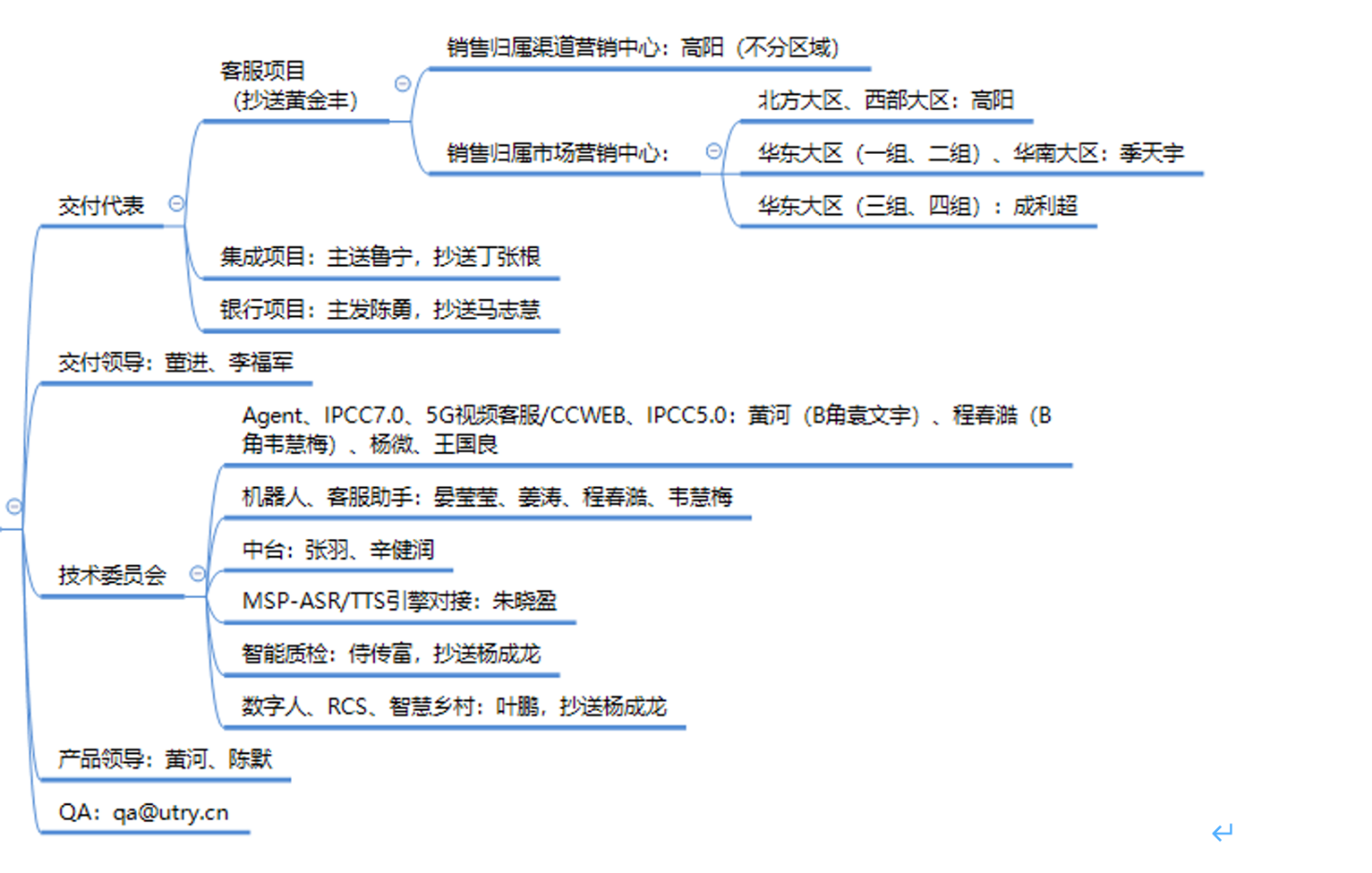
1、字段说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 待评审标书 \* | 附件上传，支持多个 |  |  |  |  |
| 解决方案评审人 | 自动读取解决方案评审人 | 解决方案评审意见 \* | 多行文本，500字，支持上传附件 | 评审意见采纳说明 \* | 多行文本，限制500字 |
| 交付评审人 | 自动读取交付评审人 | 交付评审意见 \* | 多行文本，500字，支持上传附件 | 评审意见采纳说明 \* | 多行文本，限制500字 |
| 法务评审人 | 自动读取法务评审人 | 法务评审意见 \* | 多行文本，500字，支持上传附件 | 评审意见采纳说明 \* | 多行文本，限制500字 |
| 财务评审人 | 自动读取财务评审人 | 财务评审意见 \* | 多行文本，500字，支持上传附件 | 评审意见采纳说明 \* | 多行文本，限制500字 |

2、审批流程及逻辑

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 营销中心 | 众包运营中心 | 创新运营部 | 电力运营中心 |
| 解决方案评审 | 项目行业属性判断：  金融行业：董柳刚，政务行业：周耀，其他行业：李晨鹏  三人为发起人时，评审人为姚逸能 | 众包运营中心：无 | 创新运营部：无 | 电力运营中心：无 |
| 交付评审 | 由下列负责人设定相关参与人员：  \*项目行业属性判断（是否金融行业）：  金融行业：陈勇  非金融行业：  \*\*交付类型判断：  集成类交付：丁张根  自有客服产品交付：黄金丰 | 众包运营中心：无 | 创新运营部：无 | 电力运营中心：无 |
| 法务评审 | 暂缺 | | | |
| 财务评审 | 商机金额≤50万元：詹丹，商机金额＞50万元：李建平 | | | |

评审人员补充：



### **标书评审管理**

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、字段说明

|  |  |
| --- | --- |
| 填写项 | 填写内容备注 |
| 商机名称 \* | 支持模糊查询 |
| 客户名称 | / |
| 情况说明 \* | / |
| 是否参与招投标 \* | / |
| 实际投标时间 | / |
| 实际开标时间 | / |
| 投标性质 | / |
| 合作伙伴 | / |
| 是否中标 | / |
| 中标时间 | / |
| 中标金额 | / |
| 售前人员 \* | / |
| 完成时限 \* | / |
| 售前产出上传 | 附件上传 |
| 当前评审人 | 展示目前评审人，支持模糊查询 |
| 评审状态 | 展示目前评审状态：评审中/评审完成，可筛选 |
| 创建人 | 展现对应字段，支持模糊查询 |
| 创建日期 | 展现对应字段，支持时间段查询 |

3、操作按钮说明

新增：提供新增合同的入口。

查询：能依据筛选条件，查询出记录。

导入：能支持合同主记录导入（字段见合同主记录字段，其中必填项作为导入必填字段，其他为选填）。

导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

### **投标结果反馈**

销售录入投标结果，包括是否中标，报价，竞对情况，原因分析等。

结果反馈的字段：我司报价、投标结果（单选：中标，未中标，未中标但有合同）。

若选择未中标，需输入相关跟踪信息（开标日期和输单原因自动带入），对应商机自动发起关闭流程。（如果这里有输入输单信息，商机处的输单入口关闭。若商机下有招投标记录，则只能在此处输入输单信息，对应的商机输单按钮处无法使用，并提醒到此处输入。）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **填写项** | **填写/展示内容备注** |
| 未中标 | 合作伙伴 | 联合招投标的厂商或者合作伙伴（多个） |
| 中标方全称 | 工商回填：中标方准确名称（原因为未中标时必填） |
| 中标金额 | 文本输入框（原因为未中标时必填） |
| 我方报价 | 文本输入框（原因为未中标时必填） |
| 成败原因 | 单选：价格原因/商务原因/资质原因/技术原因/失误/其他(请说明) （原因为未中标时必填） |
| 原因具体描述 \* | 多行文本输入框，500字符 （选择未中标/其他都出现此字段） |
| 竞标方名称（输入所有竞标方全称） | 工商回填：一框一个名称，用户可自行添加，最多10个。 |
| 附件上传 | 点击上传附件（选择未中标/其他都出现此字段） |

选择中标，需输入相关跟踪信息（必填：成败原因，中标时间、中标金额、竞标方、原因详细描述），上传中标通知书（不必填），才可新建合同。

## **销售合同模块**

### **合同评审**

销售编写合同并上传，法务（固定），财务（固定）进行评审，设定评审完成时间。销售根据评审人反馈意见修改合同，如有需要，可继续发起新一轮评审。

~~众包需求：一个合同可关联多个商机，同时在这个合同下新建开票，只开一张汇总金额的开票单据，支持按照商机分别录入拆分后的开票金额，各商机后续收款信息统计时可单独计算该商机的累计开票数据。~~

1、字段说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 填写项 | 填写内容备注 |
| 合同基本信息 | 负责人归属大区\* | 自动展示负责人归属大区 |
| 负责人 \* | 合同的销售人员，默认为登录人 |
| 合同主体 \* | 单选：新业/技术/商路通/智享/小远 |
| 合同名称 \* | 单行文本，填写准确的合同名称，50个字符长度 |
| 商机 \* | 选择已有的商机 |
| 项目编号 | 自动带出相关编号 |
| 客户名称 \* | 从商机关联字段自动带出 |
| 合同金额 \* | 录入销售合同的金额，保留两位小数，单位”元” （已中标的商机新建合同时，合同金额自动读取中标金额但可手动修改后提交） |
| 是否框架合同 \* | 单选，是/否，默认空值（实施归属为智能云众包中心时默认否） |
| 预估合同金额 | 是否框架合同选择“是”的情况下，需填写此字段 |
| 税率 \* | 多选：0/6/13/16/17 |
| 预付款比例 \* | 自动关联支付方式里的“合同生效”节点的比例，若无合同生效节点，则为0% |
| 预付款低于30%原因\* | 当上述选项预付款比例低于30%的时候，需要说明原因（保留） |
| ~~第三方总成本~~ | ~~读取附表“第三方支付信息”中累计总价~~ |
| ~~预估实施成本\*~~ | ~~根据实际的评估成本填写，保留两位小数，单位”元”~~ |
| 实施归属中心预估第三方总成本 | 实施归属中心填写  当实施归属为智能云众包中心时，不用填写，设置自动隐藏 |
| 实施归属中心预估投入人天 | 实施归属中心填写  当实施归属为智能云众包中心时，不用填写，设置自动隐藏 |
| 实施归属中心预估人工成本 | 自动计算人天\*900；实施归属为ITO交付部时为手动填写  当实施归属为智能云众包中心时，不用填写，设置自动隐藏 |
| 实施归属中心预估差旅成本 | 实施归属中心填写  当实施归属为智能云众包中心时，不用填写，设置自动隐藏 |
| 实施归属中心预估总成本\* | 自动计算，公式：实施归属中心预估第三方总成本+实施归属中心预估人工成本+实施归属中心预估差旅成本  当实施归属为智能云众包中心时，不用填写，设置自动隐藏 |
| 实施归属中心预估毛利\* | 自动计算，公式：合同总额-实施归属中心预估总成本 |
| 合同毛利率\* | 自动计算，公式：实施归属中心预估毛利/合同总额\*100% |
| 合同产品\* | 最多选3个：U-IPCC 5.2/U-IPCC 7.0/U-CCMS/U-CKMS/U-Agent/U-Link/U-在线客服/U-智能质检分析/U-语音机器人/U-在线机器人/U-客服助手/U-智慧政工/U-数字人/U-5G视频/BPO/云众包/云客服(U客）/机器人运营/其他 |
| 产品金额 | 数字文本框，保留两位小数（创单时隐藏，由合同管理员归档时填写） |
| 合同编号\* | SCN+商机编号 |
| 合同开始日期 \* | 录入合同中标明的开始日期 |
| 合同截止日期（维保到期时间） \* | 录入合同中标明的结束日期 |
| 收入确认方式\* | 三个单选项：“按月”、“一次性全额”、“自定义”。选择其一后，开始维护结算周期编号附表。见表格下发第5点 |
| 预计终验时间\* | 实施归属中心填写 |
| 免费质保期 | "填写免费质保期限，单位月。  如果是自有产品、集成、定制开发，则该字段默认值为12，其他类型默认值为0。" |
| 合同补充说明 | 多行文本，合同毛利小于等于0时必填 |
| 预设管理等级 | "系统通过逻辑控制自动预设等级。  I级（重要项目）/II级（一般项目）/III（小微项目）【支持后台配置】"  划分逻辑：1、项目类型是自有产品类型或定制开发类型，且合同金额大于等于200万，设置该字段值为“I级（重要项目）”  2、项目合同金额小于200万，且大于等于10万，且非“挑战项目”，且非“运维（含维保）项目”，设置该字段值为“II级（一般项目）”  3、项目合同金额小于10万，或项目类型属于“运维（含维保）项目”，或属于“挑战项目”，设置该字段值为“III级（小微项目）” |
| 合同附件 | 附件上传 |
| 中标通知书 | 如有中标通知书，上传附件 |
| 责任书或毛利率测算表 | 附件上传 |
| 评审信息 | 分管副总评审意见 | 分管副总填写，支持上传附件 |
| 解决方案评审意见 | 解决方案部专家填写，支持上传附件 |
| 法务评审意见 | 法务部专家填写，支持上传附件 |
| 财务评审意见 | 财务部专家填写，支持上传附件 |
| 采购评审意见 | 采购部填写，支持上传附件 |
| 合同定稿 | 评审意见采纳说明 | 销售填写对各部方评审意见的采纳情况 |
| 实施（运营）归属 \* | 单选归属部门：客服平台产品部/技术研发部/智能营销服务产品部/渠道营销中心/智能客服交付部/智能集成交付部/实施运维部/金融交付部/ITO交付部/智慧医疗中心/智能云众包中心/电力服务中心 |
| 项目经理 | 录入项目交付负责人，单选人员 |
| 业绩是否划分 | 可单选：是/否。默认为否，选择是，展现“划分事业部”字段 |
| 划分事业部 | 业绩是否划分字段选择是的时候才展现，可单选： |
| 是否挑战\* | 单选：是/否 |
| 寄送信息 | 项目用户行业 | 读取关联线索相关信息 |
| 项目类型 \* | 读取关联商机相关信息。“项目类型”和合同产品放到相邻格子 |
| 是否需要寄送给客户 | 是/否，选“是”跳出寄送收件人输入框，可选择输入联系人 |
| 收件人信息 | 选择归属的客户下的联系人，自动展现收件人的收件地址和电话 |
| 快递单号信息及备注 | 多行文本：快递单号和备注 |
| 归档信息 | 合同扫描件 \* | 合同管理员上传 |
| 合同签订日期 \* | 纸质合同写的时间 |
| 合同归档日期 | 合同管理员填写 |
| 售后信息 | 应收款项 | 自动拉取相关数值 |
| 已开票金额 | 自动拉取相关数值 |
| 已回款金额 | 自动拉取相关数值 |
| 开票未达金额 | 自动拉取相关数值\* |
| 合同履行状态 | 单选状态：执行中/已完结/异常中止 |
| 合同变更或中止说明 | 若合同履行状态选为异常结束，此处填写中止原因 |

2、销售合同附表-合同支付方式【必填】

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 支付节点 \* | 单选：合同生效、第一次结算、第二次结算、第三次结算（直到第十二次结算）第一次巡检（直到到第十二次巡检）、维保到期、上线、初验、终验、质保、软硬件到货 |
| 支付比例 | 保留两位小数，单位% |
| 金额 | 按照合同金额\*支付比例计算所得 |
| 预计回款日期 | 选择预计回款的日期 |

操作说明：逐条新增，可对已有记录进行复制和删除。

逻辑控制：若实施（运营）归属字段不是：众包运营管理部，则支付比例累计需为100%，若不等于100%，系统报错提示，且不能保存成功。该情况下合同归档后本子表无法编辑。

若实施（运营）归属字段为：众包运营管理部，则不做如上控制，且创建人（负责人）可在合同审批完成后编辑并添加节点。

注：系统管理员不受以上逻辑控制，无论什么情况下都可编辑字段。

3、销售合同附表-第三方信息【必填】

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 产品名称 \* | 填写采购的产品名称 |
| 单价 \* | 产品的采购单价 |
| 数量 \* | 产品的采购数量 |
| 总价 | 自动计算：单价\*数量 |
| 供货商名称 | 填写供应商名称 |
| 付款方式 | 填写付款方式 |
| 开票税点 | 单选：6/10/13，单位% |
| 负责人 | 选择采购需求申请人姓名，默认登录人。 |

操作说明：逐条新增，可对已有记录进行复制和删除。

4、销售合同附表-专家费【选填】【暂缓】

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 支付节点 \* | 单选：合同生效、第一次结算、第二次结算、第三次结算（直到第十二次结算）第一次巡检（直到到第十二次巡检）、维保到期、上线、初验、终验、质保、软硬件到货 |
| 金额（含税） \* | 保留两位小数，单位：元 |

操作说明：逐条新增，可对已有记录进行复制和删除，创单时可添加，后续无法修改。

5、销售合同附表-结算编号【必填】

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 结算周期编号 \* | 1、当收入确认方式选择“按月”时，自动生成多个结算编号，编号命名规则为“STO商机编号-结算年月”——生成的“结算年月”字段规则为，当合同开始日≤15，结算年=合同开始年，结算月=合同开始月；当合同开始日>15时，结算年=合同开始年，结算月=合同开始月+1。（注：此条里的年为去除20后的年，比如2022结算编号内结算年字段显示的是22）；  2、当收入确认方式选择“一次性全额”时，自动生成一个结算编号，编号命名规则为“STO商机编号”；  3、当收入确认方式当选择“自定义”时，编号命名规则为“STO商机编号-XXX”。  “STO商机编号”此前置字段不可修改，每个结算编号必须携带此字段，可在此字段后添加字段，类如“STO商机编号-01”， |
| 结算开始日期\* | 第一个结算周期的开始日期=合同开始日期，如果是按月，则结束日期=开始日期+当月自然月的周期。比如合同开始时间是2022年4月16日，则第一个周期编号“STO商机编号-2205”，对应的开始时间是：2022年4月16日，结束日期是2022年5月15日。 |
| 结算结束日期\* |

操作说明：结算编号一旦被使用（UTMP提供易快报和工时上的使用情况接口、crm上成本确认处结算编号数据关联），不允许删除和修改，在使用之前修改和删除权限的人为合同管理员、合同创单人。合同创单人仅在合同归档之前可修改和删除。

6、操作按钮说明：

* 保存草稿：暂存信息，仅仅登录人可见，且无法进入下一环节操作。登录人可对暂存的信息再进行编辑。
* 保存：记录保存，可进行下一环节的操作（合同审批）。
* 保存并继续新建：当前记录保存，同时刷新页面，便于再新建下一个合同。

6、其他逻辑说明

页面字段录入成功的同时，系统需自动录入日志信息，包含的字段如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **说明备注** |
| 合同记录状态 | 展现合同状态（待审核\已审核\已归档），一旦录入成功，状态为待审核 |
| 创建人 | 创建记录人员 |
| 创建日期 | 创建记录时的当前日期 |
| 最后修改人 | 记录合同主记录的最后修改人员姓名 |
| 最后修改时间 | 记录合同主记录的最后修改时间 |

7、审批流程

销售编写合同并上传，法务（固定），财务（固定）进行评审，设定评审完成时间。销售根据评审人反馈意见修改合同，如有需要，可继续发起新一轮评审。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 营销中心 | 众包运营中心 | 创新运营部 | 电力运营中心 |
| 解决方案评审 | 项目行业属性判断：  金融行业：董柳刚，政务行业：周耀，其他行业：李晨鹏  三人为发起人时，评审人为姚逸能 | 众包运营中心：无 | 创新运营部：无 | 电力运营中心：无 |
| 法务评审 | 暂缺 | | | |
| 财务评审 | 商机金额≤50万元：詹丹，商机金额＞50万元：李建平 | | | |

### **签约决策**

销售上传合同终稿，逐层进行审批。售前阶段不再是合同签约的必须前置条件，即商机可以直接签合同（部分业务不需经历售前阶段）。但售前阶段的记录在签约前均可见（查看商机详情）。

1、字段说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 合同终稿 \* | 附件上传，支持多个 |  |  | | |
| 审批人 | 自动读取一级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |
| 审批人 | 自动读取二级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |
| 审批人 | 自动读取三级审批审批人 | 审批意见 \* | 单选：同意/驳回，若驳回可选择驳回到上个节点或原始节点，并输入驳回原因，申请人可修改内容 | 审批意见说明 | 多行文本，限制500字 |

2、审批流程及逻辑

合同决策审批流程新增实施归属中心上传责任书及相关信息填写节点，调整后审批流如下：

实施归属为交付中心：销售发起-实施归属所属中心出具项目责任书（实施归属二级部门负责人填写成本数据，上传附件）-对应QA-实施归属中心负责人审批-采购-财务、法务-合同归属中心一级、二级审批-总经理-合同管理员

实施归属为渠道营销中心：销售发起（销售填写成本数据，上传附件）-对应QA-采购-财务、法务-合同归属中心一级、二级审批-总经理-合同管理员

实施归属为电力服务中心：销售发起-实施归属所属中心出具项目责任书（实施归属中心负责人填写成本数据，上传附件）-对应QA-采购-财务、法务-合同归属中心负责人审批-总经理-合同管理员

实施归属为智慧医疗中心：

当销售归属于智慧医疗中心时：销售发起（销售填写成本数据，上传附件）-对应QA-采购-财务、法务-合同归属中心负责人审批-总经理-合同管理员

当销售归不在智慧医疗中心时：销售发起-实施归属所属中心出具项目责任书（实施归属二级部门负责人填写成本数据，上传附件）-对应QA-实施归属中心负责人审批-采购-财务、法务-合同归属中心一级、二级审批-总经理-合同管理员

实施归属为智能云众包中心：

当销售归属于智能云众包中心时：销售发起（销售填写成本数据，上传附件）-对应QA-采购-财务、法务-合同归属中心负责人审批-总经理-合同管理员

当销售归属不在智能云众包中心时：销售发起-实施归属所属中心出具项目责任书（实施归属二级部门负责人填写成本数据，上传附件）-对应QA-实施归属中心负责人审批-采购-财务、法务-合同归属中心一级、二级审批-总经理-合同管理员

实施归属为研发中心：销售发起-实施归属所属中心出具项目责任书（实施归属二级部门负责人填写成本数据，上传附件）-对应QA-实施归属中心负责人审批-采购-财务、法务-合同归属中心一级、二级审批-总经理-合同管理员

其他逻辑说明：

* 框架合同（非众包）审批流说明

在合同审批发起时，新增单选框：是否为框架合同（非众包），默认初始值为空，设置必选。其中，实施归属为智能云众包中心的，不做此项修改。

当选择【否】则执行当前需求的审批流程。（对应表单与现行版本内容保持一致）

当选择【是】则执行以下审批流程：不分实施归属中心，销售发起（填写表单数据）-采购-财务、法务-合同归属中心一级、二级审批-总经理-合同管理员（对应填写表单如下）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 填写项 | 填写内容备注 |
| 合同基本信息 | 负责人归属大区\* | 自动展示负责人归属大区 |
| 负责人 \* | 合同的销售人员，默认为登录人 |
| 合同主体 \* | 单选：新业/技术/商路通/智享/小远 |
| 合同名称 \* | 单行文本，填写准确的合同名称，50个字符长度 |
| 商机 \* | 选择已有的商机 |
| 项目编号 | 自动带出相关编号 |
| 客户名称 \* | 从商机关联字段自动带出 |
| 合同金额 \* | 录入销售合同的金额，保留两位小数，单位”元” |
| 是否框架合同 | 单选，是/否，默认否 |
| 预估合同金额 | 是否框架合同选择“是”的情况下，需填写此字段 |
| 税率 \* | 多选：0/6/13/16/17 |
| 预付款比例 \* | 客户预付款的比例，百分比，保留两位小数，单位”%” |
| 预付款低于30%原因\* | 当预付款比例低于30%的时候，需要说明原因 |
| 第三方总成本 | 读取附表“第三方支付信息”中累计总价 |
| 预估实施成本\* | 根据实际的评估成本填写，保留两位小数，单位”元” |
| 合同毛利率\* | 自动计算，公式：（合同总额-预估实施成本-第三方总成本）/合同总额\*100% |
| 合同产品\* | 自动读取商机对应字段数据 |
| 合同开始日期 \* | 录入合同中标明的开始日期 |
| 合同截止日期（维保到期时间） \* | 录入合同中标明的结束日期 |
| 免费质保期 | "填写免费质保期限，单位月。  如果是自有产品、集成、定制开发，则该字段默认值为12，其他类型默认值为0。" |
| 合同补充说明 | 多行文本，合同毛利小于等于0时必填 |
| 预设管理等级 | "系统通过逻辑控制自动预设等级。  I级（重要项目）/II级（一般项目）/III（小微项目）【支持后台配置】"  划分逻辑：1、项目类型是自有产品类型或定制开发类型，且合同金额大于等于200万，设置该字段值为“I级（重要项目）”  2、项目合同金额小于200万，且大于等于10万，且非“挑战项目”，且非“运维（含维保）项目”，设置该字段值为“II级（一般项目）”  3、项目合同金额小于10万，或项目类型属于“运维（含维保）项目”，或属于“挑战项目”，设置该字段值为“III级（小微项目）” |
| 合同附件 | 附件上传 |
| 中标通知书 | 如有中标通知书，上传附件 |
| 评审信息 | 分管副总评审意见 | 分管副总填写，支持上传附件 |
| 解决方案评审意见 | 解决方案部专家填写，支持上传附件 |
| 法务评审意见 | 法务部专家填写，支持上传附件 |
| 财务评审意见 | 财务部专家填写，支持上传附件 |
| 采购评审意见 | 采购部填写，支持上传附件 |
| 合同定稿 | 评审意见采纳说明 | 销售填写对各部方评审意见的采纳情况 |
| 实施（运营）归属 \* | 单选归属部门：客服平台产品部/技术研发部/智能营销服务产品部/渠道营销中心/智能客服交付部/智能集成交付部/金融交付部/ITO交付部/智慧医疗中心/智能云众包中心/电力服务中心 |
| 项目经理 | 录入项目交付负责人，单选人员 |
| 业绩是否划分 | 可单选：是/否。默认为否，选择是，展现“划分事业部”字段 |
| 划分事业部 | 业绩是否划分字段选择是的时候才展现，可单选： |
| 是否挑战\* | 单选：是/否 |
| 寄送信息 | 项目用户行业 | 读取关联线索相关信息 |
| 项目类型 \* | 读取关联商机相关信息 |
| 是否需要寄送给客户 | 是/否，选“是”跳出寄送收件人输入框，可选择输入联系人 |
| 收件人信息 | 选择归属的客户下的联系人，自动展现收件人的收件地址和电话 |
| 快递单号信息及备注 | 多行文本：快递单号和备注 |
| 归档信息 | 合同扫描件 \* | 合同管理员上传 |
| 合同签订日期 \* | 纸质合同写的时间 |
| 合同归档日期 | 合同管理员填写 |
| 售后信息 | 应收款项 | 自动拉取相关数值 |
| 已开票金额 | 自动拉取相关数值 |
| 已回款金额 | 自动拉取相关数值 |
| 开票未达金额 | 自动拉取相关数值\* |
| 合同履行状态 | 单选状态：执行中/已完结/异常中止 |
| 合同变更或中止说明 | 若合同履行状态选为异常结束，此处填写中止原因 |

* 合同审批通过后由吴晓芳进行合同归档。
* 审批通过后吴晓芳在权限范围内编辑数据时，有保存按钮，而不是直接闭单结束流程。

### **合同查询**

合同管理主页面，用于查看合同记录信息。包含合同的查看、查询、进入编辑、导出等操作功能。

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

1. 列表字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 填写项 | 填写内容备注 |
| 合同基本信息 | 负责人归属大区\* | 可根据大区筛选 |
| 负责人 \* | 支持负责人的模糊查询 |
| 合同主体 \* | 根据公司主体筛选 |
| 合同名称 \* | 支持合同名的模糊查询 |
| 商机 \* | 支持商机名称的模糊查询 |
| 项目编号 | 支持编号查询 |
| 客户名称 \* | 支持客户名称的模糊查询 |
| 合同金额 \* | / |
| 是否框架合同 | 根据“是/否”筛选 |
| 预估合同金额 | / |
| 税率 \* | / |
| 预付款比例 \* | / |
| 预付款低于30%原因\* | / |
| ~~第三方总成本~~ | / |
| ~~预估实施成本\*~~ | / |
| 实施归属中心预估第三方总成本 | / |
| 实施归属中心预估投入人天 | / |
| 实施归属中心预估人工成本 | / |
| 实施归属中心预估差旅成本 | / |
| 实施归属中心预估总成本\* | / |
| 实施归属中心预估毛利 \* | / |
| 合同毛利率\* | / |
| 合同产品\* | / |
| 产品金额 | / |
| 合同开始日期 \* | 根据合同开始日期筛选 |
| 合同截止日期（维保到期时间） \* | / |
| 预计终验时间 \* | / |
| 免费质保期 | / |
| 合同补充说明 | / |
| 预设管理等级 | 根据管理等级筛选 |
| 合同附件 | / |
| 中标通知书 | / |
| 责任书或毛利率测算表 | / |
| 评审信息 | 分管副总评审意见 | / |
| 解决方案评审意见 | / |
| 法务评审意见 | / |
| 财务评审意见 | / |
| 采购评审意见 | / |
| 合同定稿 | 评审意见采纳说明 | / |
| 实施（运营）归属 \* | 根据归属部门筛选：客服平台产品部/技术研发部/智能营销服务产品部/渠道营销中心/智能客服交付部/智能集成交付部/实施运维部/金融交付部/ITO交付部/智慧医疗中心/智能云众包中心/电力服务中心 |
| 项目经理 | / |
| 业绩是否划分 | / |
| 划分事业部 | / |
| 是否挑战\* | / |
| 寄送信息 | 项目用户行业 | 根据相关行业筛选 |
| 项目类型 \* | 根据项目类型筛选 |
| 是否需要寄送给客户 | / |
| 收件人信息 | / |
| 快递单号信息及备注 | / |
| 归档信息 | 合同扫描件 \* | / |
| 合同签订日期 \* | 根据签订日期筛选 |
| 合同归档日期 | / |
| 售后信息 | 应收款项 | / |
| 已开票金额 | / |
| 已回款金额 | / |
| 开票未达金额 | / |
| 合同履行状态 | 根据合同旅行状态筛选 |
| 合同变更或中止说明 | / |

3、操作按钮说明

点击列表中记录，进入合同页面，针对单条合同记录的操作说明如下：

* 合同审批过程中合同主记录不能被合同创建人修改，审批完成后仅仅合同相关权限人员可修改数据。
* 作废：将该条记录放入回收站，仅系统管理员可操作。

针对合同管理页面本身：

新增：提供新增合同的入口。

查询：能依据筛选条件，查询出记录。

导入：能支持合同主记录导入（字段见合同主记录字段，其中必填项作为导入必填字段，其他为选填）。

导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

4、特别权限说明：

吴晓芳作为合同管理员 可以无条件编辑合同支付方式子表，如已归档限制，比例、金额限制等

### **合同变更决策**

在合同管理页面，查看已审批通过的单据详情时，界面增加“合同变更申请“按钮，以发起合同变更申请单。

1、逻辑说明：用户点击“合同变更申请“按钮后，系统提示”此通过审批的单据即将作废，需重新评审“。用户点击确认后，已通过审批的单据即变成一条历史数据无法修改，仅供查看。并且新建一条“同名+变更版本号”的新合同，将老合同单据数据自动带入，用户可以修改数据并重新提交评审。

1. 列表字段说明：

参见新建合同评审列表字段说明。

1. 审批流程及逻辑

参见新建合同评审审批流程说明。

### **开票**

开票的目的是展现现有所有开票的信息，并通过系统将合同新开票申请录入和流转的过程。

一、开票申请

开票申请的目的是通过系统填写开票信息，并走流程完成开票过程。

可开票的合同补充说明：合同处于审批结束（合同管理员已归档），或已审核未归档（当前审批节点在合同管理员），都可进行开票。

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 合同名称 \* | 选取已有合同 |
| 客户名称 \* | 自动带出合同所属客户 |
| 合同主体 | 自动带出合同签订公司主体 |
| 付款节点 \* | 必选，从合同付款节点处选择，支持单选和多选。（多选主要支持客户要求一次性开票的场景） |
| 结算编号关联\* | 如果一次性结算的项目，则系统自动选中结算编号。  否则点击进入全量结算编号选择子页面，支持单选和多选。子页面具体见表下2点内容 |
| 开票日期 | 财务开票后，自动记录开票时间 |
| 开票申请人\* | 默认登录人，可更新为非本人申请开票人员 |
| 相关团队成员 | 自动读取对应合同的相关团队成员 |
| ~~是否复计\*~~ | ~~默认是否，若选择是，则需录入复计事业部~~ |
| ~~复计事业部\*~~ | ~~当是否复计选择是，可支持一级事业部的单复选~~ |
| 提醒回款日期 | 系统自动计算，开票日期+30天，若时间到达还未完成回款的，系统自动发起催款提醒給开票申请人 |
| 发票类型 \* | 专票/普票 |
| 抬头类型 \* | 单选：个人/公司（自动读取客户下的信息附表-开票资料内信息） |
| 开票抬头 \* | 单行文本，50字符（自动读取客户下的信息附表-开票资料内信息） |
| 纳税人识别号 | 单行文本，50字符（自动读取客户下的信息附表-开票资料内信息） |
| 开户银行 | 单行文本，50字符（自动读取客户下的信息附表-开票资料内信息） |
| 开户账号 | 单行文本，50字符（自动读取客户下的信息附表-开票资料内信息） |
| 开票地址 | 单行文本，50字符（自动读取客户下的信息附表-开票资料内信息） |
| 电话 | 单行文本，50字符（自动读取客户下的信息附表-开票资料内信息） |
| 开票内容 \* | 单行文本，50字符 |
| 开票数量 | 浮点型，默认等于选入的支付节点的支付比例累计值，小数表示。可支持手工修改。 |
| 开票金额 | 浮点型，默认等于选入的支付节点的支付金额累计值，小数表示。可支持手工修改。非一次性结算的情况下，不可编辑。 |
| 税率 | 展现合同名称选取后带出的合同中税率数据。不可编辑 |
| 发票代码 | 文本框，财务开票后回填 |
| 发票号码 | 文本框，财务开票后回填 |
| 冲红发票代码 | 文本框，默认隐藏状态，财务点击作废后填写 |
| 冲红发票号码 | 文本框，默认隐藏状态，财务点击作废后填写 |
| 开票明细附件 | 附件上传 |
| 备注 | 文本输入框 |
| 是否需要寄送给客户 | 是/否，选“是”跳出寄送收件人输入框 |
| 收件人信息 | 通合同录入时设置 |
| 开票编号 | 系统自动生成的开票唯一标识码，类似：  P2021-01-252264（P加10位日期加四位数字），人为不可编辑 |
| ~~生命状态~~ | ~~展现开票状态（正常\审核中），一旦录入成功，进入流程，状态为审核中~~ |
| 开票状态 | 系统自动展现：待开票/已开票/已退票, 一旦录入成功进入流程，状态为“待开票”，流程走完后状态为“已开票”。另外财务发起作废操作后，状态为“已退票” |
| 创建人 | 创建记录人员 |
| 创建日期 | 创建记录时的当前日期 |
| 最后修改人 | 记录主记录的最后修改人员姓名 |
| 最后修改时间 | 记录主记录的最后修改时间 |

2、开票关联结算编号附表：

新建开票时，需选择对应的结算编号，则自动弹出结算单子表，进行开票金额拆分。

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 结算周期编号\* | 若一次性结算，则默认绑定结算编号。否则默认展现所有结算编号，手工选择若干。 |
| 结算开始日期 | 展现结算周期对应的开始时间，不可修改 |
| 结算结束日期 | 展现结算周期对应的结束时间，不可修改 |
| 结算对应开票金额（元） \* | 文本框，填写数字，保留两位小数。 |
| 结算累计已完结开票金额（元） | 展现归属该结算编号下历史开票的累计金额。 |

点击确定后，回传绑定的结算编号（用,分开）。结算单对应的开票金额合计值作为主记录中的开票金额字段值。

3、操作说明

同新增记录常规按钮。开票闭单后，系统自动插入收入确认流程的创单数据。创单人自动绑定云众包商助。

创单字段信息见收入确认页面的需求。

4、逻辑说明

开票记录生成的同时，该开票记录对应的待回款记录也同步生成。

作废开票单时，一并作废关联的回款单。

若创单时未填写，后期可添加补充快递单号信息。

二、开票查询

通过该管理页面，提供给开票相关人员查询开票记录的入口。同时通过该页面，可查看、查询、进入编辑、导出等操作功能。

1. 列表筛选条件

通合同查询筛选条件说明。

2、列表字段

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 开票编号 | 绑定开票编号，支持模糊查询 |
| 合同名称 | 绑定对应合同，支持模糊查询 |
| 客户名称 | 绑定合同所属客户，支持模糊查询 |
| 合同主体 | 绑定合同所属客户，支持筛选 |
| 付款节点 | 绑定支付节点 |
| 开票日期 | 绑定开票日期，支持时间段查询 |
| 开票申请人 | 绑定申请人，支持名字模糊查询 |
| 相关团队成员 | / |
| 开票部门 | 绑定申请人所在部门，支持模糊查询 |
| 商机名称 | 绑定商机项目名称，支持模糊查询 |
| 商机编号 | 绑定商机项目编号，支持模糊查询 |
| ~~复计事业部~~ | ~~有则展现~~ |
| 发票类型 \* | 根据 专票/普票 筛选 |
| 抬头类型 \* | 显示抬头类型 |
| 开票抬头 \* | 显示开票抬头 |
| 纳税人识别号 | 显示纳税人识别号 |
| 开户银行 | 显示开户银行 |
| 开户账号 | 显示开户账号 |
| 开票地址 | 显示开票地址 |
| 电话 | 显示电话 |
| 开票内容 \* | 显示开票内容 |
| 开票数量 | 显示开票数量 |
| 开票金额 | 绑定开票金额 |
| 税率 | 展现合同名称选取后带出的合同中税率数据 |
| 发票代码 | 显示发票代码 |
| 发票号码 | 显示发票号码 |
| 冲红发票代码 | 显示冲红发票代码 |
| 冲红发票号码 | 显示冲红发票号码 |
| 开票附件 | 绑定附件，支持点击下载 |
| 开票状态 | 展现开票状态（待开票\已开票）支撑单复选 |
| 创建人 | 绑定创建记录人员 |
| 创建日期 | 绑定创建记录时的当前日期 |
| 最后修改人 | 绑定主记录的最后修改人员姓名 |
| 最后修改时间 | 绑定主记录的最后修改时间 |

2、新增作废功能说明

发票作废：仅财务可操作，点击作废按钮后，弹出提示框让财务填写冲红发票代码与冲红发票号码，确认提交后，单据状态自动变为“已退票”，并自动作废关联的回款单。

已闭单的开票单据修改：仅财务可操作，闭单后可修改发票号码、发票代码。

3、操作按钮

* 新增：提供新增开票的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。点击主记录中的开票记录可进入开票明细页面，点击合同、商机等都可以进入对应元素的明细页面
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。
* 作废：将该条记录放入回收站，创建人、创建人上级及系统管理员可操作。
* 编辑：仅系统管理员可编辑

### **回款单**

回款的目的是展现所有回款单记录，回款确认人员通过系统将合同新发生的回款记录系统过程。

一、新建回款单

特别说明，一般情况下不用手工新建回款单，仅仅当某开票分多次回款情况下，需要多次记录回款情况，才需要手工新建或点击该开票的回款单进入点击复制来生成新的回款单。新建回款单如下

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 开票单 \* | 仅支持选择系统已存在的开票单。 |
| 合同名称 \* | 自动带出开票单关联合同名 |
| 客户名称 | 自动带出开票单关联客户名 |
| 本次回款金额 | 自动从关联开票中带出开票金额 |
| 回款状态 | 可单选：待回款/已回款，默认已回款 |
| 支付节点\* | 自动带出开票单关联支付节点，多个支付节点用/分开。不支持手工调整 |
| 系统预估回款时间 | 自动计算：开票时间+2个月 |
| 实际回款时间 | 录入实际回款日期，默认系统当前日期。 |
| 回款时间差值 | 自动计算：预估回款时间-实际回款时间，正数为提前，复数为延误 |
| 回款凭证上传 | 附件上传 |
| ~~合同签订日期~~ | ~~自动带出合同签订日期~~ |
| ~~复计事业部~~ | ~~自动带出开票中归属的复计事业部，多选情况下，用/分开~~ |
| 相关团队成员 | 自动读取对应合同的相关团队成员 |

1、操作按钮

* 新增：提供新增回款的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。
* 复制：可复制当前开票单内容，
* 待回款状态下，记录可被编辑。已回款状态下不可编辑。

1. 逻辑说明

* 一个开票记录下，可挂多个回款记录，主要支持非一次性回款的情况。
* 待回款状态下，记录可被编辑。已回款状态下不可编辑。
* 实际回款时间填写时（不为空时），站内信提醒对应的负责人和商务助理。
* 财务收到回款后，和吴晓芳确认回款对应的项目，吴晓芳在销售群里告知销售项目回款（线下流程），出纳将回款凭证打包给吴晓芳。吴晓芳在CRM将回款凭证上传到项目对应的支付节点。

二、回款单查询

该页面作为回款记录回填时的查询处理页面。通过该页面进入回款明细页面，录入回款数据

1、列表筛选条件

通合同查询筛选条件说明。

1. 列表字段

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 回款编号 | 展现回款编号，支持模糊查询。 |
| 实际回款时间 | 展现实际回款日期，支持时间区间查询 |
| 回款金额 | 展现回款数额 |
| 待回款金额 | 等于合同金额-该合同累计已回款金额 |
| 开票编号\* | 展现对应的开票单支持模糊查询 |
| 回款状态 | 展现状态，支持单复选：待回款/已回款,支持筛选 |
| 合同名称 | 绑定对应合同，支持模糊查询 |
| 客户名称 | 绑定合同所属客户，支持模糊查询 |
| 付款节点 | 绑定支付节点 |
| 开票日期 | 绑定开票日期，支持时间段查询 |
| 预计回款时间 | 绑定预计回款时间 |
| 开票申请人 | 绑定申请人，支持名字模糊查询 |
| 开票部门 | 绑定申请人所在部门，支持筛选查询 |
| 商机名称 | 绑定商机项目名称，支持模糊查询 |
| 商机编号 | 绑定商机项目编号，支持模糊查询 |
| 相关团队成员 | 自动读取对应合同的相关团队成员 |
| 最后修改时间 |  |
| 最后修改人 |  |

3、操作按钮

* 新增：提供新增回款单的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。点击主记录中的回款、开票记录可进入回款、开票明细页面，点击合同、商机等都可以进入对应元素的明细页面
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。
* 作废：将该条记录放入回收站，创建人、创建人上级及系统管理员可操作。
* 编辑：仅系统管理员可编辑。

4、逻辑说明

暂无

### **银行回款确认流程**

需求目的：提升流程的合规性，加强内控管理，提高回款拆分的准确性与可靠性，加强合同负责人对合同回款的把握。

1. 字段说明

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 到款编号\* | 自动生成，生成规则为“到款日期+序号”，此序号为三位，类如“20220617-001”，无法更改 |
| 到款日期\* | 自动生成默认值，默认值生成规则为“当天日期”，类如“2022-06-17”，此字段可修改日期 |
| 到款金额\* | 此字段为数字填写字段，保留两位小数，仅出纳可填写修改此字段，出纳提交到下一流程后，此字段无法更改 |
| 客户名称\* | 从已有客户列表中筛选一个客户，支持模糊查询。 |
| 归属回款单\* | 需设置子表，进行相应的填报，具体见下表 |
| 银行回单附件\* | 上传附件 |
| 银行回单编号\* | 文本框：30位，可编辑字母文字和特殊字符。（校验唯一性） |
| 到款银行\* | 文本框：支持手工输入 |

归属回款单子表（合同管理员填写）

|  |  |
| --- | --- |
| 填写项 | 填写内容备注 |
| 归属合同 | 点击该字段，跳转到归属合同筛选页面。该页面基于选中的客户名称，默认绑定关联的合同信息，每次选中一条，返回值：合同编号。同时该页面也支持基于合同名称或编号的模糊查询。已支持选中其他客户下的合同。（先自动带入 主体表单中的客户名称） |
| 归属合同名称 | 基于上一个字段合同编号的选择，自动绑定合同名称。不可修改。 |
| 归属回款单 | 展现该合同下的所有待回款的回款单，每次勾选一条，返回回款单编号。 |
| 回款金额 | 必填项，保留两位小数。回款金额不可超过回款单金额。 |

1. 审批流程描述

|  |  |
| --- | --- |
| 角色与流程 | 说明 |
| 提交人：出纳 | 出纳必须填写“到款编号”，“到款日期”，“到款金额”，“客户名称”字段，填写完成后单据流转至 “合同管理员”进行拆分 |
| 拆分人：合同管理员 | 合同管理员填写“归属回款单”子表内的所有字段 |
| 确认人：合同负责人 | 合同管理员填写完回款单子表内的所有字段后，流程依据合同编号自动推送到相关合同负责人（基于不同的合同，流程流转到不同的合同负责人处审批），合同负责人需确认。如若驳回，则自动驳回至上一流程，如若确认，流程流转到对应商助和销售的直接领导， |
| 确认人：各中心商助、销售直接主管  会签 | 负责商助和销售直接主管，对回款信息进行会签确认。 |

1. 操作

保存草稿

保存

按照创单页面常规按钮。

1. 特殊逻辑说明

审批通过之后，回款单模块的回款相关信息自动接口回填。具体如下：

回款金额、回款时间回填。回款状态更新为：已回款。

销售奖金是否自动生成。

### **银行回款查询**

需求目的：该页面作为银行回款记录回填时的查询处理页面。通过该页面进入银行回款明细页面，录入回款数据

1、列表筛选条件

基于下表中的五个字段模糊查询。

2、列表字段

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 到款编号 | 展现到款编号，支持模糊查询。 |
| 到款时间 | 到款日期，支持时间区间查询 |
| 到款金额 | 展现到款数额 |
| 回款单编号\* | 展现对应的开票单，支持模糊查询 |
| 客户名称 | 展示客户名称字段，支持模糊查询 |

3、操作按钮

* 新增：提供新增到款单的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel。
* 作废：正常逻辑。
* 查看详情：有权限的人员可点击查看详情。

4、逻辑说明

暂无

### **项目收入确认流程**

**频率**：项目取得符合财务要求的验收、结算凭证时执行。

#### 非云众包结算项目需求

**需求内容：**

1、项目经理提交符合财务要求的验收、结算凭证

2、项目经理发起收入确认流程，各相关环节审核确认，财务将项目收入录入财务系统。

流程环节如下：

1. 项目经理提交收入确认申请。填写项如下表单内容：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目基本信息 | |
| 项目名称 | 1. 必填，发起人填写 2. 初始表格为空，可模糊查询，输入部分字符即出现选项可选择填写 |
| 项目编号 | 1. 必填，系统自动填写 2. 与项目名称强关联，自动关联蓝云中项目编号 |
| 项目类型 | 1. 必填，系统自动填写 2. 与项目编号强关联，自动关联蓝云中该项目的项目类型 |
| 项目管理工具中显示的归属产品（用于参考） | 1. 必填，系统自动填写 2. 与项目编号强关联，自动关联蓝云中该项目的归属产品 |
| 归属产品 | 1. 必填，发起人填写 2. 初始表格为空，设置下拉选项，可多选（选项范围见后附件） |

|  |  |
| --- | --- |
| 项目收入成本信息 | |
| 收入所属里程碑 | 必填，发起人填写  初始表格为空，与项目强编号关联，自动关联蓝云中该项目最新版本里程碑信息，设置下拉选项，可选择不可自由填写 |
| 收入金额 | 必填，发起人填写  初始表格中设置灰色字提示，提示如下内容：填写结算金额或项目合同金额 |
| 结算周期 | ~~项目类型中包含“运营类项目”、“技术人力外包”这两种类型之一的，设置必填，发起人填写。 初始表格为空，日期填写方式为选择，不可自由填写，精确到日~~  若合同对应收入确认方式非“一次性结算”，系统展现收入分拆到结算周期的子表。创单人需入子表将收入分拆到结算编号中。具体见自分拆子表说明。子表天下完成后，自动带入最早的结算周期开始日期和最晚的结算周期的结束日期。作为该合并周期。  其他类型项目（不含“运营类项目”、“技术人力外包”）设置可填写，但不必填 |
| 验收日期 | 必填，发起人填写  初始表格为空，日期填写方式为选择，不可自由填写，精确到日 |
| 易快报已报销的采购成本 | 必填，系统自动填写  与项目编号强关联，  取值报表：UTMP-实施中项目累计成本-实际采购成本  有结算周期的，读取结算周期内的实际采购成本（周期内累计） |
| CRM中已确认的采购成本 | 必填，系统自动填写  与项目编号强关联，数据自动关联CRM中该项目已确认的项目采购成本合计值 |
| 已签订的采购合同金额 | 必填，系统自动填写  与项目编号强关联，  取值报表：UTMP-项目成本-实施中项目累计成本报表—采购合同金额栏  点击金额可钻取项目下对应所有采购合同信息，显示对应合同已确认的成本信息 |
| 采购成本确认的特殊情况说明 | 当“CRM中已确认的采购成本”与“已签订的采购合同金额”不一致时，弹出此框，设置必填，发起人填写；  初始表格中设置灰色字提示，提示如下内容：如项目已确认的采购成本与采购合同额不一致时，请填写原因说明  例如原因1：与采购部确认历史项目无法在CRM中确认采购成本 |
| 已发生工时成本 | 必填，系统自动填写  与项目编号强关联，  取值报表：UTMP-项目成本-实施中项目累计成本报表-实际工时成本栏  有结算周期的，读取结算周期内的实际工时成本（周期内累计） |
| 已发生差旅成本 | 必填，系统自动填写  与项目编号强关联，  取值报表：UTMP-项目成本-实施中项目累计成本报表-实际差旅成本栏  有结算周期的，读取结算周期内的实际差旅成本（周期内累计） |
| 项目后续成本—预计采购成本投入 | 当本表中“收入所属”里程碑不含“结算”字眼时，设置必填，发起人填写；  当本表中“收入所属”里程碑含“结算”字眼时，设置自动隐藏；  初始表格为空，填写数值格式 |
| 项目后续成本—预计工时成本投入 | 当本表中“收入所属”里程碑不含“结算”字眼时，设置必填，发起人填写；  当本表中“收入所属”里程碑含“结算”字眼时，设置自动隐藏；  初始表格为空，填写数值格式 |
| 项目后续成本—预计差旅成本投入 | 当本表中“收入所属”里程碑不含“结算”字眼时，设置必填，发起人填写；  当本表中“收入所属”里程碑含“结算”字眼时，设置自动隐藏；  初始表格为空，填写数值格式 |
| 项目后续成本—预计成本合计 | 当“项目后续成本”三个框有值时设置必填，系统自动填写；  数值=“项目后续成本—预计采购成本投入”+“项目后续成本—预计工时成本投入”+“项目后续成本—预计工时成本投入” |
| 项目后续成本—预计成本合计占项目首版预算的比值 | 当“项目后续成本—预计成本合计”框有值时设置必填，系统自动填写；  计算公式=“项目后续成本—预计成本合计”/“蓝云中该项目首版—成本预算界面合计值”\*100% |
| 项目预计成本合计占项目首版预算超过15%的原因说明 | 当“项目后续成本—预计成本合计占项目首版预算的比值（%）”栏数值＞15%时，设置必填，发起人填写  当“项目后续成本—预计成本合计占项目首版预算的比值（%）”栏数值≤15%时，设置隐藏  初始表格中设置灰色字提示，提示如下内容：请说明后续投入较多成本的原因 |
| 后续整改措施及整改计划（含时间节点） | 当“项目后续成本—预计成本合计占项目首版预算的比值（%）”栏数值＞15%时，设置必填，发起人填写  当“项目后续成本—预计成本合计占项目首版预算的比值（%）”栏数值≤15%时，设置隐藏  初始表格中设置灰色字提示，提示如下内容：基于项目后续预计成本超过首版预算总额的15%，请填写后续整改措施及整改计划，整改计划需明确何时完成。 |

分拆子表2

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 结算周期编号\* | 默认展现合同关联的结算编号，默认不选中，可复选。 |
| 结算开始日期 | 展现结算周期对应的开始时间，不可修改 |
| 结算结束日期 | 展现结算周期对应的结束时间，不可修改 |
| 本次确认收入金额（元） \* | 填写该结算编号的确认收入金额，保留2位小数。 |
| 累计已确认金额（元） | 默认绑定该结算编号的累计收入确认金额。不可编辑 |

点击确定后，回传绑定的结算编号（用,分开）。结算单对应的确认收入金额合计值作为主记录中的收入金额字段值。

识别控制：如UTMP—项目管理-项目中，当前特批进场期为“是”，则系统提示“合同签订未完成，不可进行收入确认”，不予提交申请。（提示出现时机：选择项目名称后弹出，提示可关闭，关闭后可继续填写表单信息，但不予提交，可以保存所填信息）

附件上传：验收凭据，设置必传

项目QA审核：审计上传验收单合规性和流程的合规性（项目QA取蓝云项目团队中的QA），负责后续整改措施的跟进闭环（如有）；

项目负责人：审核内容准确和完整性，确认项目收入金额准确性，审批已发生成本准确性，把控后续投入的风险；（项目负责人去蓝云项目团队中的项目负责人）

实施归属中心二级部门负责人审批，确认项目收入金额准确性，审批已发生成本准确性，把控后续投入的风险；（项目实施归属部门读取蓝云-项目信息界面-实施(运营)归属）

实施归属中心负责人审批，确认项目收入金额准确性，审批已发生成本准确性，把控后续投入的风险；

财务审核确认。财务审核通过的同时，在财务系统对应项目中录入收入金额

财务审核人：俞晓帆

填写字段：是否已完成财务系统录入（是/否）

每个流程环节支持审批通过/不通过，支持驳回发起人。不通过或者驳回需填写理由。

#### 云众包结算类需求

 项目定义：通过开票关联合同的实施（运营）归属字段

 归属为：智能云众包中心 、云众包运营中心  、云众包—渠道运营部、云众包—项目运营部。

符合以上条件的项目，当CRM完成开票审批通过的同时开票信息及附件同步至CRM的项目收入确认模块，进行审批确认收入

同步字段列表：

一条开票，对应一条收入确认流程。若出现CRM开票时，拆分多个结算周期编号，则收入金额为合计值；结算周期编号均同步过来。

主记录表：

|  |  |
| --- | --- |
| 字段 | 描述 |
| 项目名称 | 开票关联的合同，关联的”商机名称“ |
| 项目编号 | 开票关联的合同，关联的”项目编号“ |
| 项目类型 | 开票关联合同的“项目类型” |
| 合同产品 | 开票关联合同的“合同产品” |
| 付款节点 | 付款节点 |
| 开票金额 | 开票金额 |
| 结算周期编号 | 结算周期编号，用逗号分开。对应页面下发有分拆的字表。见下表2 |
| 结算周期（起） | 结算周期中的最早时间 |
| 结算周期（止） | 结算周期中的最晚时间 |
| 结算单附件 | 同步开票中的附件 |
| 开票日期 | 开票审批通过日期 |
| 创建人 | 创建人：系统 |
| 创建时间 | 创建时间 |

结算单子表2

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 结算周期编号\* | 默认展现开票选中的结算编号 |
| 结算开始日期 | 展现结算周期对应的开始时间，不可修改 |
| 结算结束日期 | 展现结算周期对应的结束时间，不可修改 |
| 本次确认收入金额（元） \* | 默认绑定该结算编号的开票金额，可编辑。 |
| 累计已确认金额（元） | 默认绑定该结算编号的累计收入确认金额。不可编辑 |

点击确定后，回传绑定的结算编号（用,分开）。结算单对应的收入确认金额合计值作为主记录中的收入金额字段值。

 2、收入确认审批流程

 项目QA（郑焱方）—云众包运营中心商务专员（戴湘欢）—云众包运营中心领导（沈晖）——财务（毕晓航）

3、操作：显示“处理”、“审批”、“附件”按钮。

   处理权限开通给商助戴相欢，点击后即可修改上方相关字段，也可进行删除操作。

   但是当收入确认审批通过后，无法进行任何操作。

### **新建生态合作协议**

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 合作协议主体 \* | 单选：新业/技术/小远/商路通/智享/北京新业 |
| 合作协议名称 \* | 填写准确的合作协议名称，50个字符长度 |
| 客户名称 \* | 从商机关联字段自动带出，也可手动录入（支持两类录入方式，见上一行） |
| 合作产品 \* | 选择一个或若干公司产品。【支持多选，支持后台配置】 |
| 合作协议附件 | 附件上传 |
| 合作协议扫描件 | 附件上传 |
| 合作协议签订日期 \* | 录入合作协议签订日期 |
| 合作协议归档日期 | 录入合作协议归档实际 |
| 合作协议开始日期 \* | 录入合作协议中标明的开始日期 |
| 合作协议截止日期 | 录入合作协议中标明的结束日期 |
| 合作协议负责人 \* | 单选合作协议的销售人员，默认为登录人 |
| 相关团队成员 | 默认仅负责人本身，销管可添加其他人员作为联合跟进人 |
| 归属部门 \* | 单选归属部门：客服平台产品部/技术研发部/智能营销服务产品部/渠道营销中心/智能客服交付部/智能集成交付部/金融交付部/ITO交付部/智慧医疗中心/智能云众包中心/电力服务中心，默认登录人所在部门 |
| 是否需要寄送给客户 | 是/否，选“是”跳出寄送收件人输入框，可选择输入联系人 |
| 收件人信息 | 选择归属的客户下的联系人，自动展现收件人的收件地址和电话；快递单号和备注支撑手工录入。 |

2、操作按钮说明：

保存草稿：暂存信息，登录人可对暂存的信息再进行编辑。

保存：记录保存，将数据存入系统内正式保存，并可以让相关权限人员浏览。

提交表单后发起对应流程，见6.7.6.

### **生态合作协议管理**

生态合作协议管理界面，包含合作协议的筛选、查询、编辑、新增和导出等操作功能。

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 合作协议主体 \* | 支持根据合同主体筛选 |
| 合作协议名称 \* | / |
| 客户名称 \* | 支持根据客户名称的模糊查询 |
| 合作产品 \* | 支持根据产品筛选 |
| 合作协议附件 | / |
| 合作协议扫描件 | / |
| 合作协议签订日期 \* | / |
| 合作协议归档日期 | / |
| 合作协议开始日期 \* | / |
| 合作协议截止日期 | / |
| 合作协议负责人 \* | 支持负责人模糊查询 |
| 相关团队成员 | / |
| 归属部门 \* | 支持根据部门模糊查询 |
| 是否需要寄送给客户 | / |
| 收件人信息 | / |

2、操作按钮说明

针对单条合作协议的操作说明如下：

* 协议审批过程中协议内容不能被协议创建人修改，审批完成后仅仅协议创建人的上级和合同管理员可修改数据。
* 系统管理员可以对协议进行锁定和解锁操作。锁定的协议不能被修改，解锁后可被修改。
* 编辑：可对项目文件信息进行修改。
* 更换负责人：更改协议的负责人（创建人的上级、销管或系统管理员可更改）。
* 作废：将该条记录放入回收站，仅系统管理员可操作。

针对合作协议管理本身：

* 新增：提供新增文件的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能批量导出附件，导出过程能显示进度条。

## **独立功能模块**

此模块包含不包括在业务主流程内的独立模块需求。

### **销售奖金**

合同签订完毕去且回款实际到账后，系统自动读取相关回款数据并发起销售奖金流程。

触发条件：回款单--实际回款时间填写后（吴晓芳填写），关联合同实施（归属）字段不为众包运营管理部/常熟基地/重庆基地/平台开发部/质培部，关联合同“是否挑战业务目标”为否。

由系统根据触发条件自动填写表单并发起流程

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 标题（描述） | 系统自动填写：XX回款单销售奖金 |
| 负责人 | 系统自动填写：相关合同负责人 |
| 商机名称 | 系统自动填写 |
| 合同名称 | 系统自动填写 |
| 客户名称 | 系统自动填写 |
| 合同签订时间 | 系统自动填写 |
| 项目编码 | 系统自动填写 |
| 合同金额 | 系统自动填写 |
| 支付节点 | 选择关联合同的支付节点（项目类型为人力外包项目时出现本字段且必填） |
| 项目类型 | 系统自动填写 |
| 本次回款单 | 系统自动填写 |
| 本次回款金额 | 系统自动填写，保留两位小数 |
| 本次回款时间 | 系统自动填写 |
| 累计回款比例 | 系统自动填写，百分比保留两位小数 |
| 第三方采购成本 | 系统自动填写，采购审核，保留两位小数 |
| 垫资成本 | 财务填写，保留两位小数 |
| 实际人力成本 | 由QA填写，保留两位小数（项目类型为人力外包项目时出现本字段） |
| 代理费 | 事业部负责人填写，保留两位小数 |
| 合同毛利 | 系统自动核算填写，保留两位小数，计算方法下附 |
| 销售总奖金包 | 系统自动核算填写，保留两位小数，计算方法下附 |
| 季度发放金额上限 | 销售总奖金包\*0.6, 保留两位小数 |
| 年底留存金额上限 | 销售总奖金包\*0.4, 保留两位小数 |
| 实际季度发放金额 | 区域总填写发放总额和每人的奖金金额，总额不得大于季度发放金额，保留两位小数。 |
| 奖金支付状态 | 单选，未发放/已发放，默认未发放，仅奖金管理员可编辑。 |
| 负责人归属大区 | 系统自动读取相应信息 |
| 单据状态 | 展示单据状态：待提交（草稿），审批中，已完成 |

以下字段为详细发放金额子表，所有字段为一行内容，填写人可添加多行。

|  |  |
| --- | --- |
| 销售团队成员 \* | 选择一个员工 |
| 岗位或职责 | 单行文本框 |
| 实发比例 | 销售填写百分比，保留两位小数，所有列数百分比相加为100%，不为100%则无法保存。 |
| 实发金额 | 根据比例计算实发金额，保留两位小数 |
| 说明 | 多行文本 |

### **销售奖金管理**

查看销售奖金的主界面，并包含筛选、查询、编辑、新增和导入导出等操作功能。

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明），

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、列表字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **列表中字段** | **说明备注** |
| 标题（描述） | / |
| 负责人 | 支持负责人模糊查询 |
| 商机名称 | 支持商机模糊查询 |
| 合同名称 | 支持合同模糊查询 |
| 客户名称 | / |
| 合同签订时间 | / |
| 项目编码 | 支持项目编码模糊查询 |
| 合同金额 | / |
| 支付节点 | / |
| 项目类型 | / |
| 本次回款单 | / |
| 本次回款金额 | / |
| 本次回款时间 | / |
| 累计回款比例 | / |
| 第三方采购成本 | / |
| 垫资成本 | / |
| 实际人力成本 | / |
| 代理费 | / |
| 合同毛利 | / |
| 销售总奖金包 | / |
| 季度发放金额上限 | / |
| 年底留存金额上限 | / |
| 实际季度发放金额 | / |
| 奖金支付状态 | 按已发放/未发放筛选 |
| 负责人归属大区 | 支持按大区单复选筛选 |
| 单据状态 | 支持单据状态筛选 |

3、操作按钮说明

针对单条奖金的操作说明如下：

* 编辑：仅系统管理员可修改。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。
* 作废：将该条记录放入回收站，仅系统管理员可操作。

4、其他逻辑说明

* 合同毛利计算规则

合同毛利＝合同金额-第三方采购成本-代理费-垫资成本-实际人力成本（人力外包项目）

* 激励系数说明：

|  |  |
| --- | --- |
| 项目类型 | **提成比例** |
| 自有产品项目 | 6% |
| 定制开发项目 | 4% |
| 集成项目 | 4% |
| 运维（含维保）项目 | 3% |
| 技术人力外包项目 | 8% |
| 运营类项目 | 6% |
| 租赁类项目 | 6% |
| 咨询培训项目 | 4% |
| 代理项目 | 10% |
| 内部项目 | 0 |

* 销售奖金核算公式：

销售总奖金包=提成基数\*对应提成比例\*到款比例\*兑现比例；

提成基数＝合同额－第三方软硬件采购（已付加应付）－代理费－垫资成本 -实际人力成本（人力外包项目）

垫资成本=（付款累计-回款累计）\*12%/365\*垫资天数

* 【0623新增】项目奖金自动计算公式所需数值在未填写时，按0计算出数值，先行显示在单据内。待审批流推进数值每次添加变动时，更新计算出的数值。

审批流程逻辑见6.7.6

### **特批进场**

为防范项目合同未签但需要交付提前投入的风险，公司要求项目特批进场前，需由销售发起申请领导审批通过后才能进行项目交付人员投入。

特批进场填写字段。

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 关联商机 \* | 选取已有商机 |
| 负责人 \* | 销售负责人，默认是登录人 |
| 责任售前 \* | 自动或手动选择对应人员，对应人员见说明 |
| 是否补充合同 \* | 是/否，默认否 |
| 项目类型 | 自动读取商机相关字段 |
| 特批进场类型 \* | 渠道中标项目（上传中标凭据）/谈判完成，合同签订流程较长项目（上传谈判结果凭据）/紧急、客户要求提前进场的项目（提供提前施工函或甲方提出需求的邮件凭据） |
| 客户方原因 \* | 文本输入框 |
| 无凭据情况说明 | 填写提示词：“如暂无凭据，请说明原因” |
| 商机金额 | 自动拉取商机相关金额 |
| ~~营销侧预估实施成本 \*~~ | ~~销售填写营销侧预估实施成本，两位小数~~ |
| ~~营销侧预估第三方总成本 \*~~ | ~~销售填写营销侧预估第三方成本，两位小数~~ |
| ~~营销侧合同毛利~~ | ~~自动计算，两位小数，公式：合同总额-预估实施成本-预估第三方总成本~~ |
| ~~营销侧合同毛利率~~ | ~~自动计算，两位小数，公式：（合同总额-预估实施成本-预估第三方总成本）/合同总额~~ |
| ~~交付侧预估实施成本~~ | ~~交付中心各部门负责人填写交付侧预估实施成本，两位小数。填写提示词：“由交付侧填写“~~ |
| ~~交付侧预估第三方总成本~~ | ~~交付中心各部门负责人填写交付侧预估第三方成本，两位小数。填写提示词：“由交付侧填写“~~ |
| ~~交付侧合同毛利~~ | ~~自动计算，两位小数，公式：合同总额-预估实施成本-预估第三方总成本~~ |
| ~~交付侧合同毛利率~~ | ~~自动计算，两位小数，公式：（合同总额-预估实施成本-预估第三方总成本）/合同总额~~ |
| 实施归属中心预估第三方总成本 | 实施归属中心填写 |
| 实施归属中心预估投入人天 | 实施归属中心填写 |
| 实施归属中心预估人工成本 | 自动计算人天\*900；实施归属为ITO交付部时为手动填写 |
| 实施归属中心预估差旅成本 | 实施归属中心填写 |
| 实施归属中心预估总成本\* | 自动计算，公式：实施归属中心预估第三方总成本+实施归属中心预估人工成本+实施归属中心预估差旅成本 |
| 实施归属中心预估毛利\* | 自动计算，公式：合同总额-实施归属中心预估总成本 |
| 实施归属中心预估毛利率\* | 自动计算，公式：实施归属中心预估毛利/合同总额\*100% |
| 合同毛利低于50%说明 | 填写提示词：“合同毛利低于50%，或以上信息无法提供时，请说明原因及优化措施” |
| 预计项目进场日期 \* | 填写预计项目进场日期 |
| 项目进场回款比例 \* | 填写项目进场阶段回款比例，填写提示词：“以商机金额为基数，预估比例” |
| 项目进场回款金额 | 自动计算，两位小数，公式：商机金额\*回款比例 |
| 预计合同签订日期 \* | 填写预计合同签订日期 |
| 合同签订回款比例 \* | 填写合同签订阶段回款比例，填写提示词：“以商机金额为基数，预估比例” |
| 合同签订回款金额 \* | 自动计算，两位小数，公式：商机金额\*回款比例 |
| 预计项目上线日期 \* | 填写预计项目上线日期 |
| 项目上线回款比例 \* | 填写项目上线阶段回款比例，填写提示词：“以商机金额为基数，预估比例” |
| 项目上线回款金额 \* | 自动计算，两位小数，公式：商机金额\*回款比例 |
| 预计项目初验日期 | 填写预计初验日期 |
| 项目初验回款比例 | 填写项目初验阶段回款比例，填写提示词：“以商机金额为基数，预估比例” |
| 项目初验回款金额 | 自动计算，两位小数，公式：商机金额\*回款比例 |
| 预计终验时间\* | 实施归属中心填写预计终验时间 |
| 预计终验日期\* | 填写预计终验日期 |
| 项目终验回款比例\* | 填写项目终验阶段回款比例，填写提示词：“以商机金额为基数，预估比例” |
| 项目终验回款金额\* | 自动计算，两位小数，公式：商机金额\*回款比例 |
| 总回款比例\* | 自动计算，两位小数，公式：上述回款比例累加（不等于100%时不可提交） |
| 总回款金额\* | 自动计算，两位小数，公式：上述回款金额累加（不等于商机金额时不可提交） |
| 实施（运营）归属 | 单选归属部门：客服平台产品部/技术研发部/智能营销服务产品部/渠道营销中心/智能客服交付部/智能集成交付部/实施运维部/金融交付部/ITO交付部/智慧医疗中心/智能云众包中心/电力服务中心 |
| 预设管理等级 | I级（重要项目）/II级（一般项目）/III（小微项目）  根据商机金额自动识别：  商机金额≥200万元，识别为：I级（重要项目）  10万≤商机金额＜200万元，识别为：II级（一般项目）  商机金额＜10万元，识别为：III级（小微项目） |
| 风险类别 \* | 人员风险/合同风险/需求风险/其他风险  初始提供1个输入文本框，在字段下方增加“+”号控件，可以无限制增加。每增加一个“风险类别”文本框，配套增加“存在风险描述”文本框、“风险减缓、规避措施”、“需要的资源、配合部门”文本框 |
| 存在风险描述 \* | 1、初始提供1个输入文本框，当增加一个“风险类别”文本框，配套增加“存在风险描述”文本框  2、初始文本框内用灰色字简要解释风险类别，双击编辑时，灰色字消失  当“风险类别”选择“人员风险”，文本框内显示“如：从人员资源缺乏/人员能力匹配度等方面描述”；  当“风险类别”选择“合同风险”，文本框内显示“如：从合同签订延期/无法签订等方面描述”；  当“风险类别”选择“需求风险”，文本框内显示“如：从需求变更等方面描述”；  当“风险类别”选择“其他风险”，文本框内显示为空 |
| 风险减缓、规避措施 \* | 初始提供1个输入文本框，当增加一个“风险类别”文本框，同时增加一个“风险减缓、规避措施”文本框 |
| 需要的资源、配合部门 | 初始提供1个输入文本框，当增加一个“风险类别”文本框，同时增加一个“需要的资源、配合部门”文本框 |
| 项目目标 \* | 多行文本，填写提示词：“请描述招标相关条款等要求” |
| 需求范围 \* | 多行文本，填写提示词：“请概要描述需求范围，包含业务领域、模块定义、模块目标等，详细内容需要添加SOW附件” |
| 相关凭据附件(SOW文档) \* | 填写提示词：“请上传SOW附件，支持参考模板和参考样例下载” |
| 相关凭据附件(责任书或毛利率测算表) \* | 实施归属中心为非智能云众包中心时上传责任书  实施归属中心为智能云众包中心时上传毛利率测算表  由实施归属中心上传 |
| 实施计划要求 \* | 多行文本，填写提示词：“请描述工期要求、重要里程碑要求等” |
| 参考附件 | 填写提示词：“请上传招标书、投标书、设计方案、可行性研究报告、项目建议书、中标凭据、谈判结果凭据、提前施工函或甲方提出需求的邮件凭据等” |

### **特批进场管理**

特批进场管理主页面，用于查看特批进场信息，根据商机、负责人等信息筛选，批量导出等功能。

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明），

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、列表字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **说明备注** |
| 关联商机 \* | 支持商机的模糊查询 |
| 负责人 \* | 支持负责人的模糊查询 |
| 责任售前 \* | / |
| 是否补充合同 \* | / |
| 项目类型 | / |
| 客户方原因 \* | / |
| 相关凭据附件 | / |
| 无凭据情况说明 | / |
| 商机金额 | / |
| 实施归属中心预估第三方总成本 | / |
| 实施归属中心预估投入人天 | / |
| 实施归属中心预估人工成本 | / |
| 实施归属中心预估差旅成本 | / |
| 实施归属中心预估总成本\* | / |
| 实施归属中心预估毛利\* | / |
| 实施归属中心预估毛利率\* | / |
| 合同毛利低于50%说明 | / |
| 预计项目进场日期 \* | 根据日期筛选 |
| 项目进场回款比例 \* | / |
| 项目进场回款金额 | / |
| 预计合同签订日期 \* | 根据日期筛选 |
| 合同签订回款比例 \* | / |
| 合同签订回款金额 \* | / |
| 预计项目上线日期 \* | / |
| 项目上线回款比例 \* | / |
| 项目上线回款金额 \* | / |
| 预计项目初验日期 | / |
| 项目初验回款比例 | / |
| 项目初验回款金额 | / |
| 预计终验时间\* | / |
| 预计终验日期\* | / |
| 项目终验回款比例\* | / |
| 项目终验回款金额\* | / |
| 总回款比例\* | / |
| 总回款金额\* | / |
| 实施（运营）归属 | 根据项目归属单/复选筛选 |
| 预设管理等级 | 根据管理等级筛选 |
| 风险类别 \* | / |
| 存在风险描述 \* | / |
| 风险减缓、规避措施 \* | / |
| 需要的资源、配合部门 | / |
| 项目目标 \* | / |
| 需求范围 \* | / |
| 相关凭据附件(SOW文档) \* | / |
| 相关凭据附件(责任书或毛利率测算表) \* | / |
| 实施计划要求 \* | / |
| 参考附件 | / |

3、操作按钮说明

针对单条特批进场的操作说明如下：

* 特批进场审批过程中内容不能被创建人修改，审批完成后仅仅特批进场创建人的上级和合同管理员可修改数据。
* 系统管理员可以对特批进场进行锁定和解锁操作。锁定的特批进场不能被修改，解锁后可被修改。
* 作废：将该条记录放入回收站，仅系统管理员可操作。
* 编辑：可对特批进场信息进行修改。
* 更换负责人：更改特批进场的负责人（创建人的上级、销管或系统管理员可更改）。

针对项目文件管理本身：

* 新增：提供新增特批进场的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

4、其他逻辑说明

* 对应责任售前：

|  |  |
| --- | --- |
| **销售归属** | **对应售前人员**（下拉选择其一，市场一个池子，渠道一个池子） |
| 华东大区 | 陆智盈、刘雨桥、卜剑安 |
| 华南大区 | 伍爵 |
| 西部大区 | 胡盟 |
|  |  |
| 渠道营销中心 | 马栋、章宏斌、高建震、赵磊、刘亚晖 |

* 若符合以下两类情况其一则按原有流程执行，不增加售前审批环节。

1）是否补充合同为“是”

2）项目类型为运维（含维保）项目

### **特批进场变更**

特批进场审批流程结束之后，若涉及合同范围、实施成本、采购金额等数据变动时，创建人可发起变更申请流程，修改相关数据后重新提交审批。此功能仅针对特批进场流程已完结的单据，若还处于审批过程中的单据，创建人可使用撤回功能修改后重新提交。

1. 操作按钮说明

* 变更申请：针对已审批完结的单据，创建人可使用此按钮撤销该条特批进场的审批完结状态，重新变回单据未审批状态（点击后需进行一次确认），并可进行内容的修改编辑。修改完成后，点击提交可重新进行审批（审批流程与新建的审批流一致）。

### **项目文件**

此功能主要用于销售工作生命周期中产生的一些重要文件，例如项目需求书、解决方案、招投标文件、验收报告等，与客户、商机相关联，方便查找。可关联显示在对应客户或者商机、合同下。

1、字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **填写项** | **填写内容备注** |
| 文件类型 \* | 单选：投标文件/招标文件/方案/客户分析/其他【选此可输入文本】 |
| 客户名称 \* | 点击后跳出选择框，关联到已有客户 |
| 项目名称 \*【只有文件类型选投标文件/招标文件/方案才会出现该字段】 | 点击后跳出选择框，关联到该客户已有的商机 |
| 文件名称 \* | 单行文本输入框 |
| 签署公司 | 自动读取该商机签署的公司主体 |
| 文件上传 \* | 附件上传功能 |
| 备注 | 文本框，输入备注信息 |
| 负责人 | 选择一个员工，默认创建人 |
| 相关团队成员 | 默认仅负责人本身，销管可添加其他人员作为联合跟进人 |
| 是否需要用章 \* | 单选：是/否 |
| 用章类型 \* | 盖章/借章/借资质 |
| 借用/归还时间 \* | 选择一个日期 |

操作按钮说明：

* 保存草稿：暂存信息，登录人可对暂存的信息再进行编辑。
* 保存：记录保存，将数据存入系统内正式保存，并可以让相关权限人员浏览。
* 附件上传功能：全平台可用，上传文档等附件用。

### **项目文件管理**

文件管理的主页面，用于查看文件列表，根据商机或客户筛选，批量导出等功能。

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明），

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、列表字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **列表中字段** | **说明备注** |
| 文件类型 \* | 按投标文件/招标文件/方案/客户分析/其他 筛选 |
| 客户名称 \* | 支持客户名称的模糊查询 |
| 项目名称 \*【只有文件类型选投标文件/招标文件/方案才会出现该字段】 | 支持项目（商机）名称的模糊查询 |
| 文件名称 \* | 支持文件名称的模糊查询 |
| 签署公司 | / |
| 文件上传 \* | / |
| 备注 | / |
| 负责人 | 支持负责人模糊查询 |
| 相关团队成员 | / |
| 是否需要用章 \* | ~~按 是/否 筛选~~ |
| 用章类型 \* | ~~根据 盖章/借章/借资质 筛选~~ |
| 借用/归还时间 \* | ~~根据日期筛选~~ |

3、操作按钮说明

针对单条项目文件的操作说明如下：

* 编辑：创建人及上级可对项目文件信息进行修改。
* 更换负责人：更改文件的负责人（创建人的上级、销管或系统管理员可更改）。

针对项目文件管理本身：

* 作废：将该条记录放入回收站，仅系统管理员可操作。
* 新增：提供新增文件的入口。
* 查询：能依据筛选条件，查询出记录。
* 导出：能批量导出附件，导出过程能显示进度条。

### **法务评审功能说明**

因法务评审人员为公司外聘，不适宜展示CRM内所有数据，特单独设置法务评审页。

1、提醒审批：

有单据流转到法务时，系统自动发送邮件给法务提醒登录系统参与评审。（邮箱由华旻提供）

2、列表字段说明：

|  |  |
| --- | --- |
| **列表中字段** | **说明备注** |
| 合同名称 | 显示合同名称 |
| 需评审文件 | 需评审合同下载 |
| 评审文件上传 | 附件上传 |
| 备注说明 | 多行文本框，500字符 |

3、列表筛选条件

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：待评审的、全部。

### **需求反馈功能**

销售售前、项目经理等人员从客户处收集到需求时，可在此进行填写反馈，流转到对应的评估人处评估并进行反馈。

1、字段说明：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **填写项** | **填写内容备注** |
| 需求提交 | 归属产品 \* | 单选：U-IPCC/ U-Agent/U-Link/U-在线客服/ U-5G视频/U-智能质检分析/ U-数字人/ U-语音机器人/U-在线机器人/U-客服助手/U-智慧政工 /BPO/云众包/云客服(U客） |
| 需求类型 \* | 功能新增/功能优化/其他 |
| 归属客户 \* | 搜索选择对应客户（若无客户，选择“暂无”） |
| 归属线索 | 根据客户选择对应线索，若无客户或不知道线索，选择“暂无” |
| 客户需求人及联系方式 | 单行文本 |
| 需求摘要 \* | 单行文本 |
| 客户的痛点或难处 \* | 多行文本 |
| 需求内容描述 \* | 多行文本 |
| 需求优先级 \* | 单选：极高/高/中/低 |
| 期望完成时间 \* | 选择一个日期 |
| 附件上传 | 点击上传需求附件 |
| 需求反馈 \* | 多行文本：需求人对开发完成后的结果进行评价，或需求未采纳时对评估结果的反馈 |
| 需求反馈 | 评估人反馈 \* | 多行文本 |
| 评估结果 \* | 单选：采纳并排期/挂起/不采纳/个性需求转定制 |
| 发布版本号 | （评估结果为采纳并排期时必填）文本框，填写发布的版本号 |
| 预计完成时间 \* | （评估结果为采纳并排期时必填）选择一个日期 |
| 实际完成时间 | 选择一个时间 |
| 评估理由 \* | （评估结果为挂起、不采纳时必填）多行文本 |
| 系统记录 | 创建人 | 自动记录创建人 |
| 创建人所属部门 | 自动显示 |
| 创建时间 | 自动记录创建时间 |
| 反馈人 | 自动记录反馈人 |
| 反馈时间 | 自动记录反馈时间 |
| 状态 | 待提交/评估中/开发中/待确认/已完成 |

1. 需求流转及状态说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 操作者 | 动作 | 单据状态 | 需求状态 | 权限 | 备注 |
| 需求提交人 | 填写需求表单 | 草稿 | 待提交/评估中 | 需求提交（编辑）所有字段（查看） | 创单 |
| 需求评估人 | 评估需求 | 进行中 | 采纳并排期/挂起/不采纳/个性需求转定制 | 需求反馈（编辑）所有字段（查看） | 需求采纳的，流转到开发人，否则直接到提交人确认 |
| 需求开发人 | 开发结果反馈 | 进行中 | 采纳并排期 | 需求反馈（编辑）所有字段（查看） | 开发负责人填写 |
| 需求提交人 | 结果确认 | 结束 | 已完成/未验证通过 | 所有字段（查看） | 提交人查看不采纳原因并确认，或开发完成后确认结果 |

若需求评估结果为“采纳并排期”的，且评估负责人与开发负责人不同的（见下附表），则由系统自动或由评估负责人指定开发负责人填写开发结果反馈。

3、对应负责人

|  |  |
| --- | --- |
| 产品名称 | 对应负责人（开发负责人） |
| U-IPCC/ U-Agent/U-Link/U-在线客服/ U-5G视频 | 黄河（袁文宇负责U-Agent），徐鹏皋负责其他） |
| U-智能质检分析/ U-数字人 | 侍传富 |
| U-语音机器人/U-在线机器人/U-客服助手 | 姜涛 |
| U-智慧政工 | 鲁宁 |
| BPO/云众包/云客服(U客） | 颜强（徐江峰） |

### **需求反馈管理**

1、列表筛选条件

能基于列表字段信息进行相关筛选（见列表字段说明）

能基于数据查看权限进行相关筛选。内置的数据权限选项包含：我负责的、我下属负责的、我们部门负责的、我参与的、我下属参与的、全部。默认——普通员工：我负责的；管理者：我们部门负责的。选择不同的数据权限选项，列表中展现对应能看到的数据范围。

2、字段说明

|  |  |
| --- | --- |
| 填写项 | 填写内容备注 |
| 归属产品 \* | 根据产品单复选筛选 |
| 需求类型 \* | 根据类型筛选 |
| 归属线索 \* | / |
| 归属客户 \* | / |
| 客户需求人及联系方式 | / |
| 需求摘要 \* | / |
| 客户的痛点或难处 \* | / |
| 需求内容描述 \* | / |
| 需求优先级 \* | 根据级别筛选 |
| 期望完成时间 \* | / |
| 附件上传 | / |
| 需求反馈 \* | / |
| 评估人反馈 \* | / |
| 评估结果 \* | 根据选项筛选 |
| 预计完成时间 \* | / |
| 实际完成时间 | / |
| 评估理由 \* | / |
| 创建人 | 显示对应值 |
| 创建人所属部门 | 显示对应值 |
| 创建时间 | 显示对应值 |
| 反馈人 | 显示对应值 |
| 反馈时间 | 显示对应值 |
| 状态 | 可根据状态筛选 |

3、操作按钮说明

新增：提供新增需求的入口。

查询：能依据筛选条件，查询出记录。

导出：能导出列表中记录到excel，导出过程能显示进度条。

## **审批流程说明**

1、从单据提交后进入流程审批阶段开始，到审批结束为止，单据所有字段即处于锁定阶段，除非下面流程中注明审批人可修改的字段，否则所有字段在审批中皆不可修改。

2、流程流转到审批人时，默认审批人有两个选项，即通过或驳回。点击通过时，可选择添加备注（可选），驳回时，则必须填写原因说明。

3、审批完成的单据，数据即处于锁定状态，默认只有创建人上级或管理员可修改，除非模块中有特别说明。

4、管理员可在后台修改流程审批人，或将流程转交给别人审批：后台增加流程监控中心，相关权限用户可在此监控权限范围内的流程状态（审批中、已完结），当前审批人、后续审批人、审批备注等信息，并可对流程进行驳回到起点、驳回到上个审批人、更换当前审批人等操作。

5、异常流程在流程中心单独显示，并提醒系统管理员处理。

### **合同签约决策流程**



### **特批进场流程**



### **开票申请流程**



### **~~走电访记录流程~~**



### **售前支撑**



### **生态合作协议**



### **销售奖金**



## **数据报表相关**

### **首页报表需求**

1. 全局销售漏斗报表需求

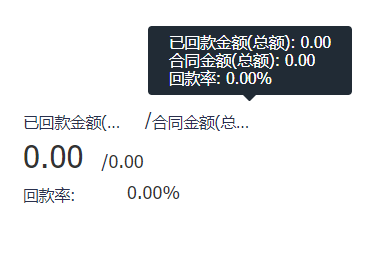


数据范围：已审批通过的商机

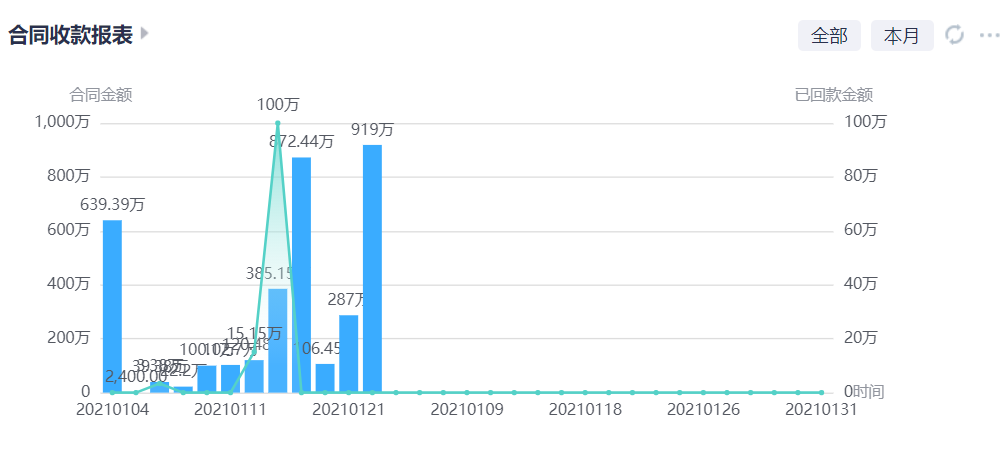
数据权限：默认销售人员，只能查阅自己大区的数据；管理者可查阅自己管理部门的数据（包含子部门，具体权限可参考帐号权限说明）

时间维度：自然月、自然年

1. 合同回款率报表需求



1. 按时段合同回款报表需求



统计维度：增加客等级分类。

### **一般报表需求**

根据各部门、各业务线的具体需求输出报表：

* 市场活动分析：客户满意度、线索收集数量、商机转化率（线索转化为商机的比例），可以分析单个活动、也可以选择按季度、年分析。

**市场活动分析需求报表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 功能 | 筛选条件 | 结果 | 备注 |
| 线索统计 | 日历时间选择  开始时间XXXX年XX月XX日  结束时间XXXX年XX月XX日 | 一份线索列表  包含：活动名称、活动开始时间、活动结束时间、线索内容、参与人、参与方式 | 可导出,  可另存为excel |
| 商机转化 | 日历时间选择  开始时间XXXX年XX月XX日  结束时间XXXX年XX月XX日 | 形成一个饼图，体现:  线索总数XXX个  商机总数XXX个，(商机是指线索在分配后被判定为有效的线索的数量）  合同总数XXX个,商机转化率XX%;(商机转化率= 商机数/合同数） | 可导出  可另存为图片jpg，png. |

### **新增报表需求**

* 新增线索、商机（合同，回款）数量报表

例表：（可切换日、周、月维度）

权限范围：区总（含）以上领导，销售管理部，系统管理员可见。区总可查看自己区域的数据，区总以上领导、销售管理部，系统管理员可查看所有数据。

其他说明：点击报表数字可链接到数据详情页。

## **功能相关公共需求**

* + 1. **关于页面风格**

UE&UI优化：按照研发中心提供的优化界面进行重新设计优化。

* + 1. **新增帮助页面**

1. 首页右上角增加“帮助”按钮，点击后可进入系统帮助页面。
2. 帮助文档展式以WIKI形式为佳，并可在管理员后台进行修改、新增、删除等操作。
3. 帮助文档支持模糊查找。
4. 可支持视频功能，方便放置教学视频。
5. 支持表格、文字大小、文字颜色等常用富文本格式。

参考图：

图形用户界面, 文本, 应用程序

描述已自动生成

* + 1. **优化部门显示（全局）**

系统内所有部门归属字段，优化显示为一级部门/二级部门

例如目前显示：金融交付部

优化后需显示：交付中心/金融交付部

### **关于操作权限和提醒相关**

1. 所有信息录入页面都需要有保存草稿，录入页面填写过字段后关闭（或取消）页面前提示是否存为草稿。
2. 草稿箱：所有草稿状态的记录纳入本人草稿箱，可在页头快捷点击打开草稿箱，点击草稿记录进行编辑提交操作。草稿状态为未生效，系统管理员可见，其他人不可见。
3. 回收站：所有作废的数据不会直接删除，而是全部移入回收站，回收站根据业务模块分类。回收站功能仅系统管理员可用，管理员可在此恢复或彻底删除数据。
4. 通过主业务线上所有环节，都可以关联查询到线上的任何一个环节信息。比如商机可以关联查看线索，可以关联查看合同等。
5. 整个CRM系统需要有提醒功能，具体提醒的需求细节如下：

全局提醒：我成功提交单据提醒、待我审批单据提醒、我发起的流程审批结束提醒、我发起的流程被驳回提醒。

9.16更新：每日检查系统内所有商机，若持续有30日未更新（商机的阶段未变更、五大动作未更新）的，发送站内信及邮件提醒销售关注处理。

处理按钮：

关闭：填写关闭原因。

继续跟进：填写下一步五大动作计划（至少一项），或者下一步跟进计划。

9.18更新：商机输单原因为客户延期时，添加商机状态为暂停，不做每月更新提醒；当暂停商机的预计重启时间到期时，继续开始发送提醒。

线上评审模块：

评审人有待评审事宜时，需邮件提醒功能。

线索管理模块：

1)市场活动线索录入提醒：活动结束1个工作日内，活动线索录入人收到“录入线索提醒”，未完成者会连续提醒（每天中午12点提醒一次。填写记录存在则不提醒，若一直未有记录联系提醒满7天截止提醒）。

2)线索从录入线索池开始计时，若超过24小时未处理，系统将提醒线索池管理员及时分配线索。

3)销售人员收到分配的线索超过24小时未跟进，系统将提醒线索负责人。

4)培育中的销售线索23天没有新跟进记录，提醒到线索负责人及其直接上级。

商机管理模块：

1)某个商机长期处于某个阶段（超过30天），且销售负责人没有跟进处理的，需要提醒销售负责人和其上级。

2）商机中有中标通知书上传或更新后，系统内提醒合同管理员吴晓芳。

合同管理模块：

2)所有支付节点支付比例累计不为100%时，提醒到QA部门所有人员及吴晓芳。

3)新合同审批完成时，提醒到赵航及吴晓芳。

4)新合同被创建进入审批时，提醒财务合同管理员汪建伟。

特批进场模块：

1)新建特批进场及特批进场审批完成时，提醒到QA部门所有人员。

注：所有CRM系统内提醒发送的同时，同步发送提醒邮件到用户的邮箱，内容和系统提醒一致。

提醒信息示例: 标题提示模块名+单据名+提醒的事项，比如：商机XX项目立项审批被驳回，内容就是单据名称+目前状态+接收人需要如何处理，比如：XX项目被驳回，请查看原因。

合同管理模块：

1)合同产品为“自有产品”时，合同归档时自动发送任务书给陈默。

1. 所有涉及关键字段修改的功能都需要有日志保持（关键字段待梳理）。
2. 查询页面：能支持列表中字段列的显隐控制；能支持列表中针对该列字段的单独筛选。
3. 操作权限：希望能梳理各个模块的基本操作权限(如新增、修改、删除、查看、点评、分配等)，并能将操作权限配置到对应的角色中，从而控制操作。
4. 数据权限：crm系统具有较为严格的数据权限要求，希望能实现数据权限的灵活配置：

* 创建人能看到和操作自己的记录，上级能看到和操作下属的记录的常规权限。
* 要能支持部门商务助理{部门内专岗}类似管理者的操作权限。
* 能支持分管领导能看到和操作若干业务团队数据的要求。
* 分管领导助理能看到若干业务团队数据的要求。
* 能支持商务助理或管理者能看到自己部门下人员参与到其他部门的商机、合同或售前工作的记录。
* 能支持合同管理员、QA或其他角色能看到某块数据全部数据的要求。

1. 全局系统单据状态：

线索：待提交（草稿），待分配，被驳回，跟进中，已转换。

商机：待提交（草稿），审批中，已审批，被驳回。

合同：待提交（草稿），审批中，已审批，已归档，被驳回。

销售奖金：待提交（草稿），审批中，已完成

### **关于全局参数配置**

1. 线索管理模块

线索池配置：支持线索池的名称自定义，支持线索池对应线索池管理员的设置（可设置多位管理员），支持线索池成员的设置（选择若干部门，改部门下属成员即为线索池成员）

1. 公司自有产品
2. 公司项目最终客户分类
3. 所有需求中标明需支持后台配置的字段。

### **权限控制的优化需求**

1. 线索提供人查看权限：可以查看自己提供的线索、对应的商机信息；
2. 产研人员查看权限：通过各产品需求中的产品字段，按各产品对应的人员信息（按下表），开放线索、商机、线上评审查看权限

|  |  |
| --- | --- |
| **CRM现有产品需求类别** | **权限开通对应人员** |
| U-IPCC 7.0 | 李晓波、徐鹏皋、程春澔、杨伟锋、韦慧梅 |
| U-Agent | 李晓波、徐鹏皋、程春澔、袁怀峰、孙晓凤 |
| U-Link | 李晓波、徐鹏皋、程春澔 |
| U-在线客服 | 李晓波、徐鹏皋、程春澔、袁怀峰、孙晓凤 |
| U-语音机器人 | 姜涛、张羽、孙悦、辛健润 |
| U-在线机器人 | 姜涛、张羽、孙悦、辛健润 |
| 机器人运营 | 姜涛、张羽、孙悦、辛健润 |
| U-客服助手 | 姜涛、张羽、孙悦、辛健润 |
| U-数字人 | 姜涛、张羽、孙悦、辛健润 |
| U-5G视频 | 李晓波、徐鹏皋、程春澔 |
| 云客服(U客） | 李晓波、徐鹏皋、程春澔 |
| U-IPCC 5.2 | 李晓波、徐鹏皋、程春澔 |
| U-智能质检分析 |  |
| U-CCMS |  |
| U-CKMS |  |
| U-智慧政工 |  |
| BPO |  |
| 云众包 |  |
| 其他 |  |

### **其他必须的优化需求**

1. 任务书自动发送需求：合同、特批进场审批结束后，系统自动发送任务书（含本单据所有数据）到QA邮箱（qa@utry.cn），邮件标题：任务书—{单据标题}
2. 关联单据快捷显示功能：线索、商机、合同、特批进场、开票等主要单据，可在单据详情页点击关联字段打开详情页。例如：合同详情页，点击关联线索名，可跳出该关联线索详情页；点击商机名，可跳出该关联商机详情页。

（4.21新增）关联显示更多相关数据，例：商机、合同详情里可关联显示开票、回款单、售前支撑、采购申请等。

（5.25新增）线索、商机、合同等模块的单据详情页，增加售前工作分页，展示该线索（商机）关联的各种售前信息（日常售前、招标文件评审、标书评审）

# 性能需求

能确保打开页面的速度和提交的响应速度在用户能接受的范围内，原则上响应越快速越好。

# 可维护性需求

暂无

# 其他需求

## **可移植性需求**

暂无

## **可靠性需求**

暂无