

版本：V1.1

云蝶客户关系管理 实施手册

轻智造软件技术（武汉）有限公司

2025年4月10日

文档控制

更改记录

日期	作者	版本	更改参考
2025-3-10	韩海强	V1.0	新建
2025-4-10	韩海强	V1.1	新建

审核

姓名	职位	签字

分发

拷贝号	姓名	区域

目 录

一、 云蝶客户关系管理整体解决方案	4
二、 客户关系管理总体业务流程	4
三、 系统操作流程	6
四、 启用客户关系管理	7
五、 平台限制	7
六、 基础设置	8
1. 客户区域模型	8
2. 线索池模型	9
3. 查重设置	10
4. 销售方法	11
5. 权限设置	12
七、 行为管理	13
1. 销售知识库	13
八、 销售过程	14
客户价值评估	14
九、 售后管理	15
1. 售后参数设置	15
2. 故障库	15
3. 产品档案	16
十、 学习链接	16

一、云蝶客户关系管理整体解决方案



二、客户关系管理总体业务流程

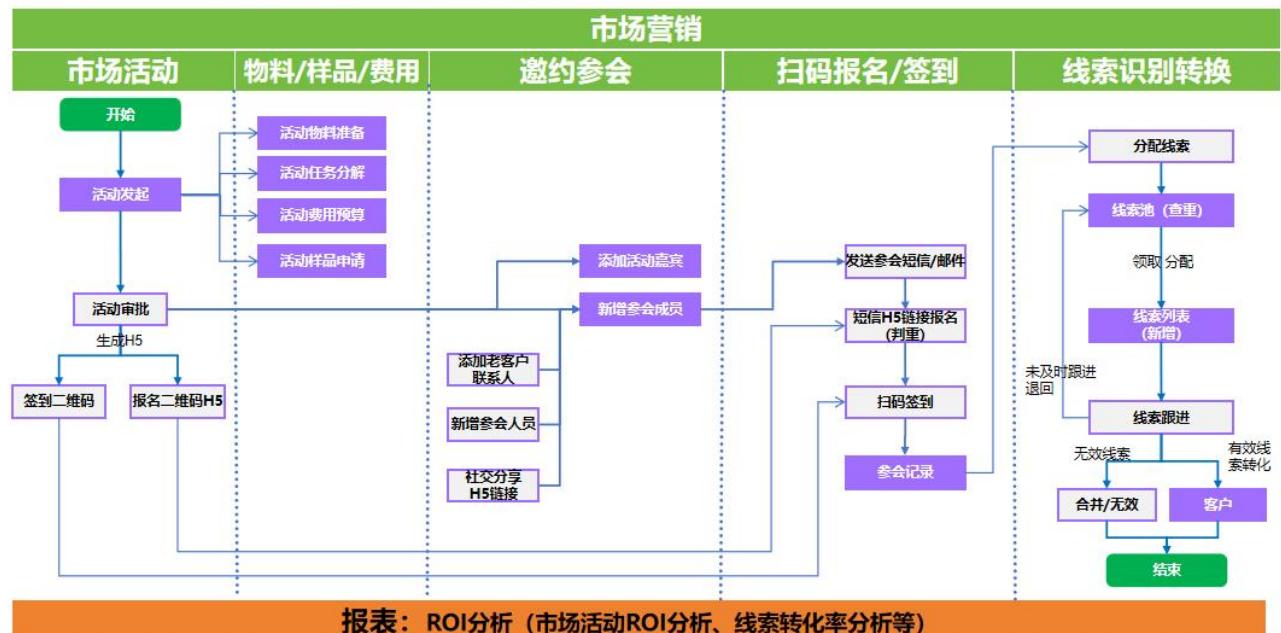
客户关系管理系统（Customer Relationship Management，简称 CRM）是一种旨在改善企业与客户之间关系的管理理念和技术手段。

系统通过收集、分析和利用客户信息，帮助企业更好地了解客户需求和行为，从而实现更有效的客户沟通、营销、销售和服务，提高客户满意度和忠诚度，最终提升企业的竞争力和盈利能力。

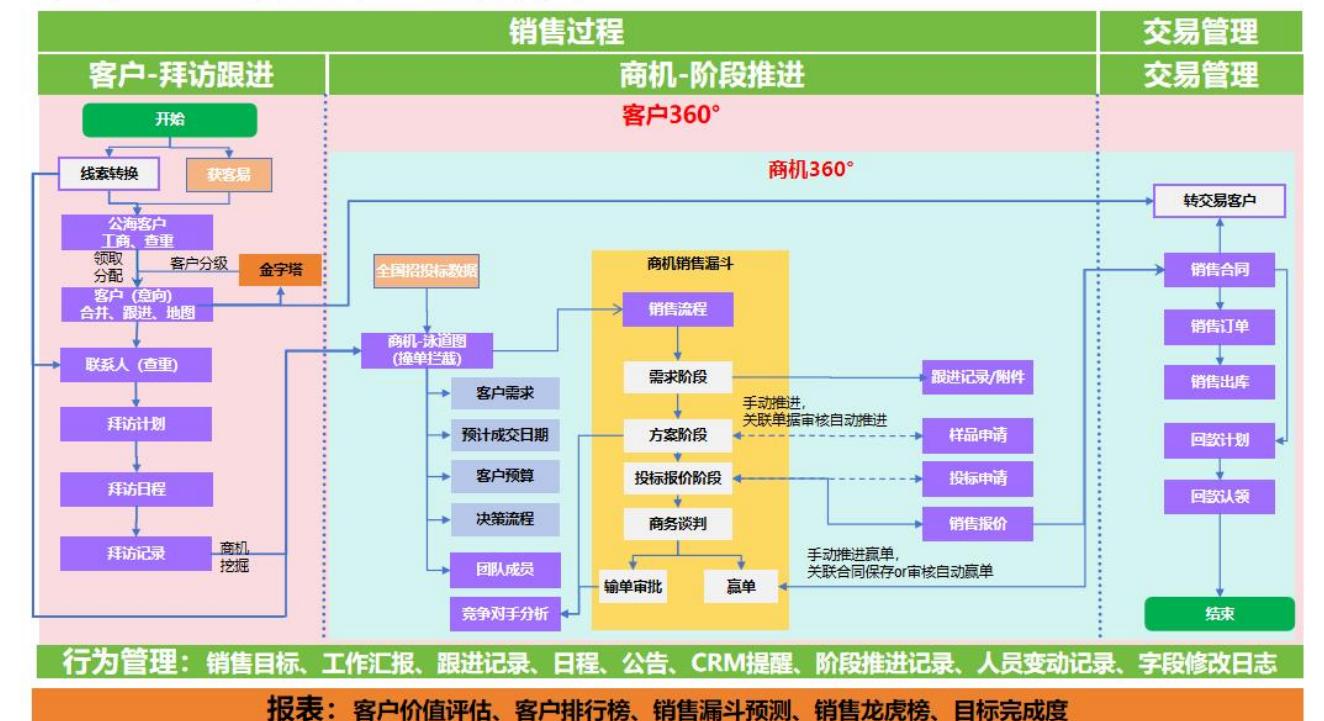
。



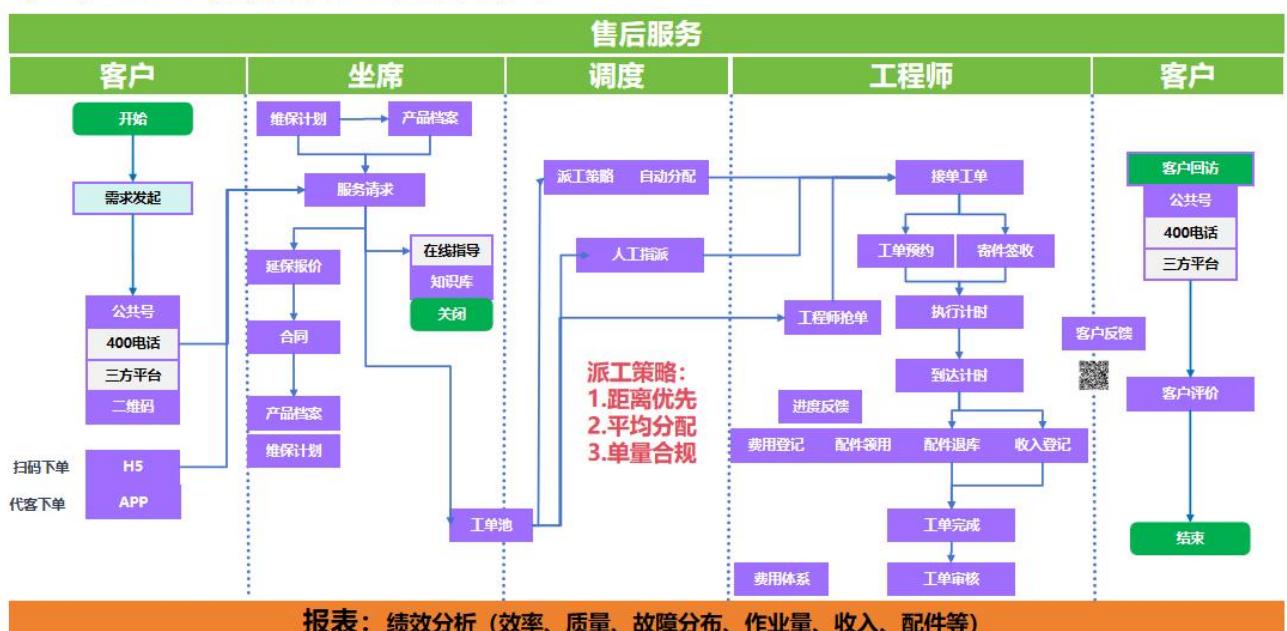
(一) CRM市场营销 业务流转图



(二) CRM销售过程业务流转图



(三) CRM售后管理业务流转图



三、系统操作流程

系统启用-->客户关系管理

四、启用客户关系管理

管理员账号登录，进入系统启用-->客户关系管理-->基础资料-->系统集成参数

是否启用 ERP 需要与上游 ERP 系统集成时候请勾选，如果本系统独立运行，则不勾选；

ERP 系统类型：请选择星空旗舰版，其他版本陆续开放

是否同一数据中心：如果上游 ERP 系统与本系统是在同一平台场景请勾选，否则不勾选。

目前下述两种场景需要勾选：1.ERP=星空旗舰版公有云 并且 本系统也在公有云 2.ERP=星空旗舰版私有云
并且 本系统也在同一云环境部署

OpenApi 配置：上游 ERP 系统配置参数填写。

集成同步配置：星空旗舰版公有云模式，此处不用配置，按下 CRM 数据同步，会将 ERP 客户作为期初数据导入 CRM 客户资料。其他功能为预留与星空企业版对接时候使用。

五、平台限制

星空旗舰版 ERP（公有云）+本系统（公有云），请注意：

- 由于平台对二开功能严格定义，如果 ERP 端对基础资料、业务单据有自定义字段或其他二开内容时候，需要调查，上述内容与客户关系管理是否有关，如有关需提前声明判断处置方法。重点单据为：客户基础资料、物料基础资料、销售订单、销售出库单。

2、平台移动端支持金蝶 APP、企微、钉钉，拍照定位需要预先获取权限才能使用，移动端暂不支持自定义项目。

六、 基础设置

1. 客户区域模型

1) 公海池

可以根据客户业务模型灵活定义公海池，例如按照产品分池：药品类、家电类、日化类，或者按照销售地域划分建池：华东区域、西南区域、西北区域等。每个池均可设定自己的团队人员、负责人及管控策略。此处需要按照客户的特征进行对应数据做；

基本信息	
编码	KHMX-20250328-13
公海池名称	勿动-定时任务模型测试
客户审核类型	<input type="radio"/> 不审批 <input checked="" type="radio"/> 审核按钮 <input type="radio"/> 审批流
是否为默认公海池	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否

描述	
* 管理员	李航英; 韩海强
公海池成员	韩海强; testManager
分配领取规则	<input type="radio"/> 成员可见不可领取+管理员分配 <input checked="" type="radio"/> 成员可见可领取+管理员分配

规则设置**领取上限**

每个员工最多领取 3 条客户

每个员工每天最多领取 2 条客户

同一客户最多被同一员工领取 1 次

经过 1 天后，取消领取限制

超时提醒时间

超过 1 天未跟进，系统将提醒公海池管理员

超过 2 天未成交，系统将提醒公海池管理员

回收时间

超过 1 天未跟进退回公海池

超过 2 天未成交退回公海池

2. 线索池模型

公海线索池，此模型与公海客户池思想完全相同，设定方法也一致，可以按照客户特征建立多线索池，多团队，多模型管控方案。

▼ 标签信息

暂无信息标签，请添加标签哦~

[修改CRM标签](#)

基本信息

编码	XSMX-20250310-11
* 公海池名称	勿动--定时任务测试0310
是否为默认公海池	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否

描述

* 管理员	韩海强
公海池成员	testManager; 李航英; 韩海强; 毛世鹏

3. 查重设置

查重规则设定，按照实际使用客户要求可以对：线索、客户、联系人、商机分别设定自己的查重规则，设订方法相同。1. 设定查重字段项目组合，支持多字段组合查重，支持模糊匹配及精准匹配套查重；2. 支持线索、客户、联系人的交叉查重；



4. 销售方法

商机管控的阶段定义（里程碑），重点调查客户对里程碑达成的条件定义，系统支持设定条件，进行阶段准入、准出管理，可以实现阶段自动推进模式。

阶段任务

编码* JDRW-20250415-0002

名称* 名称不能为空

销售阶段* 立项

任务次数

任务类型 填写字段

阶段完成联动对象 -

必须完成方可进入下一阶段

必填字段明细

- 商机产品明细子表
- 商机业绩拆分
- 商机联系人决策链
- 商机竞争对手

制单信息

5. 权限设置

客户关系管理系统中数据管控是非常重要的一个特征，基本要求为销售与销售之间数据隔离，需要合作时候又可以共享，管理人员可以对管理人员的所有数据进行查看等处理。本系统权限思想为：默认 3 个角色：

系统管理员(总负责人)可以看到所有人的数据并能进行修改

部门经理可以对本部门人员或下级部门人员的数据进行查看或修改

客户经理可以对本人数据进行查看或修改

下画面数据授权还可以实现对特定功能画面二次进行数据授权，授权类型有如下四种：

本人：仅能看本人

本人及下级：本人数据+人员设定数据中上级为自己的人员数据

本部门：部门内人员的数据

本部门及下属部门：本部门数据+人员设定数据中上级部门为本部门的人员数据

角色数据规则						
CRM角色	#	应用	业务对象	查询	查看	修改
管理员	1	行为管理	工作汇报	本人	本人	本人
部门领导	2	售后服务	销售出库单	本人	本人	本人
客户经理	3	市场营销	销售线索	本人	本人	本人
	4	市场营销	市场活动	本人	本人	本人
	5	市场营销	样品申请	本人	本人	本人
	6	行为管理	跟进记录	本人	本人	本人
	7	销售过程	投标申请单	本人	本人	本人
	8	销售过程	CRM联系人	本人及下级	本人	本人
	9	销售过程	客户	本部门	本人	本人
	10	销售过程	商机	本部门及下级部门	本人	本人
	11	行为管理	拜访计划	本人	本人	本人
	12	行为管理	日程	本人	本人	本人
	13	交易管理	销售报价单	本部门及下级部门	本部门	本人

七、 行为管理

1. 销售知识库

操作路径：客户关系管理-->行为管理。

销售知识库数据一般都是导入建立的，此处需要做好分类管理，按照模版进行整理后建立。后续检索查找会更加方便。

销售知识库列表								
销售知识库								
使用状态	可用	临时许可	临时许可	创建人	临时许可	临时许可	临时许可	临时许可
日期	日期	日期	日期	日期	日期	日期	日期	日期
新增	提交	审核	禁用	删除	更多	刷新	退出	
Q 搜索名称	搜索	筛选	筛选	筛选				
共3条								
全部	#	编码	名称	数据状态	分类名称	部门	标题	日期
设备故障类	1	XSZZK-20250326-00000002	设备打不开	已审核	设备故障类	基本生产一部	设备打不开	2025-03-26
	2	XSZZK-20250319-00000001	软件登录故障测试	已审核	asd	销售部门	软件登录故障0319	2025-03-19
	3	asdasd	asda	已审核	临时许可	环宇国际集团有限公司	adasd	2025-02-12

八、 销售过程

客户价值评估

客户价值评估体系为：首先对评分项目进行分值换算设定，然后建立评分模型做成对多评分项目组合权重分配模型，支持多维度组合设定，接下来建立客户分层模型，最后将评估模型+分成模型组合建立价值评估模型，通过此模型就可以快速进行客户金字塔分层处理及展示。备注：评分项目目前系统预制为下图。



业务控制方案里集合了生产相关的参数，请在使用系统前，了解各参数的作用和应用场景。

九、 售后管理

1. 售后参数设置

维保计划自动做成服务请求策略

启用

维保转服务请求提前天数:

请求来源: 业务类型: 服务类型:

需求说明:

销售单据自动做成服务请求策略

启用

同步单据类型: 同步更新时间:

请求来源: 业务类型: 服务类型:

需求说明:

售后参数设置重点设定内容为：基本参数、工单自动分配策略、维保计划自动做成服务请求策略、销售单据自动做成服务请求策略。

基本参数：前提售后仓在 ERP 独立并启用仓位管理，实物仓占一个固定仓位，各售后工程师个人仓占一个仓位建议个人仓位用员工工号定义仓位，仓位名称为工程师名称+电话。本处配置仓库对应关系及仓位模型。

工单自动分配策略：暂未开放。

维保计划自动做成服务请求策略：维保计划是否定时自动做成服务请求，及做成服务请求时候必录项默认值管理

销售单据自动做成服务请求策略：销售单据是否定时自动做成服务请求，及做成服务请求时候必录项默认值管理,销售单据来源支持：销售订单、发货通知单、销售出库单

2. 故障库

操作路径：客户关系管理-->售后管理。

故障库数据一般都是导入建立的，此处需要做好分类管理，按照模版进行整理后建立。后续检索查找会更加方便

The screenshot shows the 'Fault Database List' interface. At the top, there are buttons for 'Add', 'Submit', 'Review', 'Ban', 'Delete', and 'More'. The 'More' button is highlighted with a red box. Below it is a search bar and a filter section for 'Business Organization' (set to 'Huaxin International Group Co., Ltd.') and 'Usage Status' (set to 'Available'). A table displays one fault record:

#	Fault Code	Fault Name	Usage Status	Data Status	Organization	Fault Type	Product Category	Product Model	Fault Phenomenon	Fault Reason
1	GZK-250324-006	Client connection failure	Available	Reviewed	100000	Other			Client connection failure	Client connection failure

3. 产品档案

The screenshot shows the 'Product Record List' interface. At the top, there are buttons for 'Add', 'Submit', 'Review', 'Delete', 'Print', and 'More'. The 'More' button is highlighted with a red box. Below it is a search bar and filter sections for 'Creation Time' (set to 'This Month'), 'Organization' (set to 'Huaxin International Group Co., Ltd.'), and 'Project'. A table displays one product record:

#	Record Number	CRM Client	Customer	Record Status	Material Number	Item Name	Outbound Date	Quantity	Batch Number	Record Sequence Number	Service Due Date	Remarks	Contact Person	Creator	Creation Time
1	CPDA-20250401-0021	Xi'an Chongming Modern Control Co., Ltd.	Pending	Item-00000001	Laptop	133	DAXLH-20250402-1111	2025-04-30	文明	testManager	2025-04-01 20:20:42	Shen			

产品档案可以提前收集资料批量导入系统形成档案体系。

十、 学习链接