

合同编号:

纷享销客 CRM 旗舰版实施工作说明书

甲方: X

丙方: X (简称“纷享销客”)

经双方友好协商,乙方将为甲方提供 CRM 软件实施服务,本工作说明书定义了该实施的条款和条件。

一、前言

本工作说明书系 X 为

X 承担的 CRM 系统(以下简称“本项目”)提供实施的说明。实施旨在帮助甲方配置和部署其购买的纷享销客产品,以满足甲方自身的个性化需求帮助其正常使用纷享销客产品。

二、实施服务范围

本次实施仅限于甲方购买产品版本的标准功能范围内,实施内容包含纷享 CRM 产品介绍与基础培训、业务需求调研与流程梳理、系统使用流程设计、产品个性化配置、项目相关的产品功能配置培训、用户系统培训等。

序号	功能分类	功能描述
1	客户档案	按组织架构对应;包含负责人、相关团队等角色查看权限
		按现模版建立客户基本档案,包括:等级、所属类别等
2	外勤拜访、销售记录	按组织架构对应;包含负责人、相关团队等角色查看权限
3	项目商机管理	按现模版创建项目信息,可上传文件、图片类存档
		按客户实际项目管理设置项目商机推进流程节点
		报价单支持自定义审批流程
		同一客户下多笔报价单可沉淀、可追溯
		同一客户下多月份、多笔订单预测可沉淀、可追溯
		通过报表分析金额、数量变化曲线

		订单预测支持自定义审批流程
4	销售订单	按现模版创建正式销售订单，一键转化生成销售订单
5	发货管理	按现模版关联销售订单生成发货单，生成销售订单发货情况跟踪
		自定义打印模版，可打印出货明细单。
		退换货单支持自定义审批流程
		勾选退货类型：未采购、未生产、已生产、已出货
6	回款及开票管理	按现模版创建回款、开票申请，关联销售订单，生成销售订单回款、开票情况跟踪
		开放指定权限，订单负责人、财务、管理人员查看订单回款、开票信息。
		回款、开票申请支持自定义审批流程
		开票申请可选择：邮寄、面送
7	售后服务	按现模版创建售后服务记录，设置不同售后服务记录类型及故障原因
		售后服务记录支持自定义业务流程，形成服务记录创建 - 派工 - 售后服务结果反馈闭环
8	合同管理	支持上传文件、图片等形式
		合同管理支持自定义审批流程
		合同管理可沉淀追溯、设置到期提醒
9	其它标准产品包括的相关功能	

如果需要对纷享销客 Open API 的使用实现与其他信息化系统的数据集成，请联系销售经理获得技术支持。如果需要获得 PaaS 平台定制开发服务（如自定义函数、自定义按钮、系统集成、计划作业、大数据处理和迁移等），请联系销售经理购买产品及服务。

三、实施周期

- 1、本次实施服务的地点为【 x 】。实施服务开始时间为乙方确认收到合同回款的下一个工作日，乙方实施顾问将会在实施服务开始后的【 2 】个工作日内与甲方联系并确定实施工作安排。

2、项目实施结束以项目验收为准。

四、培训

乙方在甲方所在地对使用系统的相关人员进行培训，乙方标准提供一场次的培训服务，如果需要更多场次培训服务需提前与乙方协商。

培训内容和对象

1. 系统管理员培训：乙方实施顾问将为甲方公司指定的系统管理人员，提供一次的产品功能概述交付及使用功能的配置讲解，确保甲方公司的维护和系统管理人员能够对系统进行维护和日常管理。
2. 操作人员培训：乙方实施顾问将为面向甲方公司指定的系统使用人员，提供一次使用功能操作培训，保证各类人员对其所使用的子系统/模块能进行熟练的操作和使用。

培训方式：现场培训，在实施现场组织进行的培训。

五、实施服务完工标准

满足以下任意条件之一，即标志着此次实施服务完成：

- 1、乙方准备的项目验收文档，用于被甲方项目负责人接收、检查与验收实施服务范围中约定的工作，并获得甲方确认（邮件或签字盖章均可）。

六、其他

本工作说明书以甲乙双方盖章确认为准，一式二份，甲乙双方各执一份。

甲方：x

丙方：X

（盖章）

（盖章）

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日