

第二章：客户关系管理集合与事件--集合


编写：[OSOE项目](#).

▼ Details

从对ERP“事件”的介绍我们看到事件是用于记录发生在组织内员工与组织外的每项交流。使用事件使记录简单或复杂交流变得很简单。

那么平行交流呢？如果您组织了一个会议并希望记录您在会议中的所有交流事项？这将不可能单单使用“事件”来处理。同样的情况也会发生在新闻发布会上：您将同时发起许多交流。这就是为什么CRM系统使用所谓的“集合”。

纲要

- 什么是集合
- 集合由什么组成
- 集合的标准流程
- 活动流程
- 销售机会流程
- 客户支持请求流程
- 会议流程

▼ Details

例子：Beta Developer Program


▼ Details

从对ERP“事件”的介绍中，我们已经大致了解如何使用CRM中“事件”模块功能来管理组织与外界的交流事项。延续VIFIB的例子，在接收事件文件（一个VIFIB经理的联系人对收到邮件的回复）的“概览”标签页（左图），我们看到**该事件“跟进”**一个集合--“Beta Developer Program”（右图）。

描述：该集合是一个招聘软件开发员的营销活动。

VIFIB总经理计划展开一项营销活动，目的是通过招聘软件开发员来提升VIFIB产品SlapOS的知名度。该活动主要方式是向VIFIB的联系人（客户等）发送邮件信息，这些邮件信息就是该“活动集合”的**相关事件**，因此它们将被显示在该集合页面的事件列表中。

标题：Beta Developer Program

集合类型：活动

运行经理：许晶晶

数量：10天

开始日期：12/01/2011

结束日期：02/01/2012

这是ERP5 CRM的一个典型集合。现在我们就来详细学习什么是集合，以及四类集合类型。

什么是集合


▼ Details

集合是CRM系统中的一个文件，用于集合所有主题相关的事件及其他文件。
例如，您可以把所有与一个营销活动相关的**交流事件**集中到一个**集合文件**中。

通过这种管理方式，您可以更好地汇报公司的实际情况，分配和管理每名组织成员的工作。

本例“VIFIB Beta Developer Program”中运行经理许晶晶负责该集合所有事件的管理，包括协调VIFIB社区经理Cédric和他的联系人之间沟通，以及VIFIB公司内部与该营销活动相关人员之间的合作。

集合的构成


▼ Details

现在我们了解了集合的用途，现在就来看看集合的构成。

一个集合显示了一项资源的运动，例如，该集合进行的时间**开始时间**和**结束时间**。因此，集合文件看起来和一个订单文件相似。**该资源就是集合的类型**，例如一次销售机会，一项活动，一个客户支持请求以及一次会议。在销售机会的情况下，我们将它从我公司转移到客户公司，这就是为什么集合中有**发票开票人**和**客户**两个条目。

一个集合集中了所有相关事件和其他文件。在该集合文件的“概览”页面，您会看到**相关事件文件列表**，这些事件都**跟进**该集合。

我们也可以评估该集合的价格以及数量。这些条目将帮助我们进行汇报。在销售机会的情况下，如果我们评估每个销售机会集合，我们就可以生成一份接下去六个月的销售预测报告。我们也可以比较一个给定期间的销售机会大致总数与以定销售订单的数量。在会议的情况下，我们可能根据时间来评估该集合的价格。例如，准备会议所需时间。

集合的标准流程

▼ Details

集合的标准流程并不复杂：集合运行经理编辑并准备集合，然后向该活动集合的负责人要求批准。如果一切就绪，负责人就会开启这个已递交集合。然后相关的交流事项就会被最为事件记录集中在该集合中。当活动结束后，操作人就会关闭集合。

注意：已关闭的集合仍可以被重新开启。

现在就让我们来看看ERP5的四种具体集合：活动，销售机会，客户支持请求以及会议。

活动：Beta Developer Program

▼ Details

活动类型

▼ Details

1. 新闻发布会

新闻发布会是一个通过向不同接收人发送许多不同事件（左图）开始的活动。

在一个SlapOS产品发布会中，我们会**准备许多不同的事件**，它们内容不同（因为我们需要发送许多个性化的电子邮件）或者方式不同，除了电子邮件意外还可以是电话或者访问（由于某些记者非常重要）。

一旦该活动集合准备就绪，我们就可以**开启集合并向VIFIB的记者联系人发送事件**（发送邮件，打电话或进行访问）。接下来我们就会陆续从记者那里**接收活动反馈**，同样通过邮件，电话，访问等方式。因此，我们会同时与不同的记者有不同的交流事项。

ERP5集合就为您处理这些交流事项提供了便利，VIFIB与记者间的**每条交流信息都会被集中到该集合--产品发布会**。

在活动时，当我们完成了所有交流事项，就可以通过已关闭的集合知道回馈信息的数量，以及多少回馈成为一个“销售机会”等。这些信息对该活动以及市场前景的**评估**非常有用。它们还可以帮助您获得经验以提高将来进行新闻发布的效率。

2. 新闻通讯

新闻通讯是另一类活动集合。和新闻发布会的唯一不同是新闻通讯通过向多个接收人发送同一事件（右图）开始，因此每个接收人将收到相同的事件。

本例“VIFIB Beta Developer Program”，从这个市场营销活动的集合中我们可以**准备一个事件--一个发出事件**来向VIFIB的联系人发送招聘信息。

3. 其他类型：前景，合作伙伴收购，公共关系等。

Please note that, as the other features of ERP5, the Campaign types can be modified by ERP5 configuration.

活动流程

▼ Details

一项活动的流程是一个标准的集合流程。它假定有两个层级：一个人（通常是该活动的操作人）**草拟**该活动集合，然后**递交**给活动负责人，这时**活动状态由“草拟”变为“已申请批准”或“已递交”**。然后另一个人（活动负责人）**批准并开启集合**，集合状态变为**“已开启”**。活动过程中，该集合集中了所有相关的交流事项。活动结束后，他们就**关闭集合**，集合状态变为**“已关闭”**。

本例中，“VIFIB Beta Developer Program”就是一个活动集合，**活动运行经理**许晶晶**草拟**并准备该集合以招聘软件开发员，然后将它**递交**给活动负责人VIFIB总经理Smets先生来**批准**它。当一切就绪后，Smets先生就打开该活动集合，然后VIFIB社区经理Cédric就开始向他的联系人发送邮件信息事件“SlapOS Ongoing!”，而所有他发送以及收到的回复都会被集中到该集合“Beta Developer Program”。当VIFIB获得足够的符合要求的程序员，该营销活动就结束了，运行经理就会关闭该集合。这以后，所有和该活动相关的交流事项--事件都可以通过该集合轻松查询。

活动工作列表

▼ Details

上图显示了不同状态下的活动集合，以及一个显示了不同状态集合数量的工作列表。和事件一样，工作列表使我们便捷地进入不同状态的活动集合，促进了公司活动的运行和管理。

销售机会：VIFIB Offer PC Internet

▼ Details

如图所示，这是一个名为“VIFIB Offer PC Internet”的销售机会集合的“概览”标签页。该例是2011年VIFIB的一个销售项目，我们首先把对电脑的促销通过新闻通讯事件以邮件事件发送给客户。有些客户对购买该产品和服务感兴趣，于是他们回复邮件“您好，我对你们的产品感兴趣，可以发给我更多详细信息吗？”等等。从这一刻开始，我们就需要建立专门的集合来处理接下来发生在VIFIB与客户之间关于该销售项目的交流事项。

销售机会的角色

▼ Details

一个销售机会集合通过客户对公司的产品或服务表示兴趣的回复事件开启。但通常情况下销售机会很少能很快有结果。首先，很少客户会迅速做出决定。其次，同一个销售机会可能有很多决策参与人：在与客户洽谈时，您可能同时需要和产品供应商以及银行联系。

总之，关于一个销售机会的决定可能很快，也可能需要一年甚至更久。因此我们需要使用“销售机会集合”来记录您所有的销售努力--您和所有相关联系人的交流事项，以此来组织以及评估这次销售机会。

销售机会流程

▼ Details

销售机会集合的流程比集合的标准流程更复杂，它以一项销售或一个回绝结束。在“VIFIB Offer PC Internet”的例子中，当销售经理相客户发盘之后，她收到了回复。于是她**创建**了一个销售机会集合来集中将会发生在VIFIB和客户，供应商以及银行之间的交流事项。她将该集合**递交**给项目负责人。如果负责人审阅并批准该集合，运行经理以及销售人员就会开始**联系潜在客户**并同电脑供应商商讨价格。当销售条款设定后，VIFIB就会进行最终发盘。最后，如果客户接受了该发盘，该销售机会的状态就会变为“已售出”，否则就是“已回绝”。

销售机会工作列表

▼ Details

上图显示了不同状态下的销售机会集合，以及一个显示了不同状态集合数量的工作列表。工作列表使我们便捷地进入不同状态的销售机会集合，促进了公司对销售机会的管理。

客户支持请求的角色

▼ Details

第三类集合是客户支持请求集合。支持请求用于处理客户的支持请求。例如，如果您通过网上销售产品，一些客户可能因产品损坏或有瑕疵而要求退回产品。

当一位客户通过电话联系您其购买的额产品有问题，您就需要开启一个客户支持请求集合。然后如果客户发送产品图片，保修扫描等，您就可以将这些文件连接到这个集合中；当您接收到客户的退回产品时，您可能需要联系产品生产商是否能偶更换或修复产品。有了这个客户支持请求集合，您就可以管理您和客户以及产品供应商关于该事件的所有交流事项。

客户支持请求流程

▼ Details

这是客户支持请求集合的流程。

如同集合的标准流程，它假定有两个层级：一个人准备并递交客户支持请求集合，另一个批准，开启并最终关闭该集合。

客户支持请求工作列表

▼ Details

上图显示了不同状态下的客户支持请求集合，以及一个显示了不同状态集合数量的工作列表。工作列表使我们便捷地进入不同状态的客户支持请求集合，促进了公司对客户支持请求的管理。

会议的角色

▼ Details

最后一类ERP5 CRM的集合类型是“会议”。
“会议”集合和“访问”事件不可混淆。它可以是一次会议，当您准备会议时就需要联系您希望邀请的发言人，已确认他们是否有兴趣参与。您还需要联系会议地点负责人以及您希望邀请的会议嘉宾。在演讲之前，您开需要联系发言人是否到齐。当会议结束后，您还需要发邮件感谢所有发言人对这次会议的贡献。

会议流程

▼ Details

会议集合的流程和标准集合流程一致。

会议工作列表

▼ Details

这就是会议集合在ERP5工作列表的呈现方式。和其他集合相同，您可以查看有多少会议在草拟，已递交或开启等状态。