

# 业务流程管理功能清单

功能	描述
<b>项目管理</b>	
<b>项目立项</b>	
创建项目立项	支持记录项目立项名称、项目类型、申请预算等信息。
创建项目立项	支持对项目立项进行风险评估。
立项审批	支持将项目立项提交审批。
立项关联项目	支持项目立项审批通过后关联项目。
<b>项目启动</b>	
创建项目	支持通过以下方式创建项目： a) 从模板创建项目 b) 从mpp文件导入项目 c) 从无到有创建项目 d) 复制已有项目
组建项目团队	定义项目计划人、项目赞助人、项目监管人、项目经理、项目助理以及审批人，登记后即拥有对应的操作权限。
定义项目章程	允许在项目章程中定义目标、利害关系人、约定、方法、范围、计划和预算。
项目范围说明书管理	支持上传项目范围文档说明书。
项目文档库	支持根据文档库模板来创建文档库。
	支持在新建项目时创建项目文档库。
	支持将项目可交付成果与项目文档库中的文档关联，使得项目中创建的文档可以从项目文档库直接访问。
	项目文档库支持知识管理。
<b>项目活动规划</b>	
WBS 操作	支持鼠标拖动排序和升级、降级操作，支持键盘热键的快捷操作方式。支持MS Project文件导入导出功能。
指定活动负责人	可以为每个活动指定负责人。
	系统支持多人负责同一项活动。
设定可交付成果	可以为活动/项目定义可交付成果，设定可交付成果的负责人、计划完成日期、评审和验收流程、质量标准等。
多种计划方式	支持“自上而下”锁定式计划方式和“自下而上”浮动式计划方式。
子项目	子项目可作为一个活动插入WBS。
关键路径	在WBS中显示关键路径上的活动。支持实时显示关键路径，支持导出成PDF文档。
甘特图	支持显示甘特图，支持导出成PDF。
基线	支持建立项目基线和单个活动的基线。

项目资源规划	
资源类型	系统支持内部人力资源、外部人力资源，非人力资源等资源类型的定义；支持自定义资源属性。
资源工作日历	允许定义多个工作日历；每个项目、每个资源都可以有不同的工作日历。
关键资源预警	关键资源的冲突或过度分配将会特别预警。
外部人力资源	可以管理参与项目的外部人力资源。
人力资源技能	可以自定义记录人力资源的所有技能所需的字段。
推荐资源	系统将根据资源计划表列出满足条件的资源。
资源工作量预警	资源计划过程中可随时了解资源的工作量，资源过度分配时系统自动预警。
资源调配	支持资源跟踪以及根据资源的使用状况调整资源的使用申请。
项目可交付成果规划	
可交付成果的评审与验收	可为可交付成果设置评审和验收流程。
可交付成果的最低质量要求	支持在企业/项目级别设置可交付成果需要满足的最低质量要求。
里程碑的最低质量要求	支持在企业/项目级别设置里程碑的最低质量要求。
可交付成果的完成方式	允许设置评估可交付成果质量的指标；
	支持设置完工率的计算方法，可以根据指标的目标值和实际值计算，或者根据评审与验收状态计算。
预算规划	
已批准预算+额外的预测/实际+暂估预算	“已批准预算+额外的预测”反映的是管理层认可和估计的预算；“实际+暂估预算”反映的是项目团队实际和暂估的的预算，两者的差异可直观地进行比较和提供超支预警。
费用控制规则	支持设置费用控制的分类层级以及项目需（再次）审批和费用需再次审批的情况。
费用分类	支持在企业级别或项目级别自定义不同的费用分类。
准备金管理	支持管理项目的准备金。
资产折旧	支持管理项目资产的折旧。
项目审批	
多阶段审批	支持多阶段审批功能。
自定义的审批流程	项目审批流程可在系统中预定义，或由项目经理在提交审批时确定。
重新审批的条件	支持定义重新审批的条件，当项目的某些关键目标（例如费用、计划完成日期等）改变时，系统会自动触发重新审批。
项目活动执行	
可交付成果管理	
内部评审	可交付成果的负责人提交内部评审；评审人对可交付成果进行评审。
验收	验收人对可交付成果进行验收检查。
承诺管理	支持对可交付成果进行承诺管理；承诺过程包括：承诺 -> 履行 / 重议/ 违诺。
可交付成果结构	可以按照层次结构的方式来组织可交付成果。

可交付成果完成情况反馈	允许设置指标的目标值来评估可交付成果。
	负责人可以更新实际值，系统将根据指标的目标值和实际值，或者根据评审和验收状态来计算完工率。
<b>项目资源使用</b>	
工时表	团队成员可以使用工时表记录每个项目的实际工作小时数。
资源申请和审批	支持资源的申请和审批过程。
资源使用记录	系统可以根据实际工时表记录自动生成资源使用记录，自动计算项目资源成本。
资源跟踪	资源跟踪分布功能可以对项目中的资源使用状况进行动态跟踪，发现资源过度分配和冲突的情况。
承诺管理	支持对资源分配情况进行承诺管理；承诺过程包括：承诺 -> 履行 / 重议 / 违诺。
<b>项目费用管理</b>	
费用报销	系统支持费用报销和发放的管理流程。
费用分类	项目可以继承企业的费用分类，也可以对继承的分类进行修改或调整。
预算与实际开支	支持跟踪计划预算与实际开支的差异，根据设定的条件预警。
<b>项目沟通管理</b>	
请求与应答 审批、评审、验收)	用户发起请求后，被请求者（如审批人）会收到通知，然后响应请求完成沟通。
提醒通知	当计划修改、撤回交付等事件发生时（可由用户设置）系统自动进行通知。
	系统还会在截止日期之前向活动负责人发送工作提醒通知。
上报	当事件超过处理时间仍未处理，系统会自动向其上级领导报告。
聊天与论坛	支持在线即时讨论和论坛。
注释 & 邮件沟通	支持项目团队成员在线提交或通过电子邮件提交关于项目、活动、可交付成果、问题等的注释。
	所有注释（包括电子邮件沟通）都会被实时捕捉并按时间先后顺序记录在系统。
	支持项目团队成员查阅历史注释和电子邮件沟通记录。
<b>项目变更管理</b>	
变更请求	用户可以在系统上登记和处理变更请求。
严重性与优先级别队列	变更请求可以按照严重性进行区分；可以排入不同的优先级别队列，以便控制访问权限。
审计跟踪	变更管理过程中的所有操作都由系统进行了记录，可以方便的进行审计跟踪。
客户化定制	可由用户定义变更请求单和变更请求的处理流程。
<b>需求管理</b>	
需求	用户可在系统上登记和处理需求，包括项目需求和产品需求。
严重性与优先级别队列	需求可按照严重性进行区分；可排入不同的优先级别队列，以便控制访问权限。
审计跟踪	需求相关操作由系统进行记录，方便进行审计跟踪。
<b>测试用例管理</b>	
测试用例	用户可在系统上记录测试用例，并将测试用例与需求关联。

测试范围	支持用户评估需求的测试范围。
<b>团队管理</b>	
工作绩效统计报表	提供工作量统计、工作质量统计、里程碑完成情况统计等多项实时项目统计报表。
现状调查	支持使用现状调查功收集项目利害关系人的意见，允许匿名回答问题。
<b>项目监控</b>	
<b>费用监控</b>	
实现价值	采用PMBOK推荐的EVM管理方法进行项目费用监控。
自上而下与自下而上预算的差异	系统自动实时监测自上而下与自下而上预算的差异。
预算超支	系统自动实时监测实际费用超过已审批预算的情况。
预算重新审批	设定触发条件之后，当预算修改之后，系统自动触发项目重新审批流程。
<b>进度监控</b>	
概览和预警	提供项目摘要概览和预警功能。
实现价值	采用PMBOK推荐的EVM管理方法进行项目进度监控。
<b>质量监控</b>	
质量监控	系统通过检测：尚未承诺的可交付成果、逾期的可交付成果、尚未评审和验收的可交付成果、被拒绝的可交付成果、被拒绝率高的可交付成果、逾期最久的可交付成果等，来实时跟踪项目质量。
<b>资源监控</b>	
资源总体监控	系统自动实时监测总体资源状况，包括：逾期的资源、过度分配的资源、待聘资源、尚未被承诺的资源等。
资源工作量分析柱形图	可在系统上直观地看到资源柱形图，可以分析已计划、已申请、已批准、或实际资源使用的总全职当量、资源日或资源小时数。
资源工作量分析表	可在系统上直观地看到资源分析图，可以查看和比较总体资源使用、资源限制和偏差的全职当量、资源日或资源小时数。
资源报表	系统提供各种资源报表，帮助用户从不同维度监控资源，例如：资源计划报表、资源时间与成本报表、资源分配使用报表等。
<b>风险与问题监控</b>	
风险自动识别	系统自动识别资源风险、进度风险、费用风险、管理控制风险等，可以在项目概览中显示风险。
风险管理	除了系统自动识别风险以外，系统还支持用户登记和监控用户自己识别的风险。
	支持风险的应对、减轻和规避措施的规划，跟踪风险处理的情况直至风险解除或关闭。
问题处理	支持问题的登记、问题影响的分析、行动规划、行动跟踪直至最终问题的解决和关闭。
<b>再次预测管理</b>	
再次制定预测计划	支持根据进度绩效指数(SPI)和当前日期再次制定预测计划。
再次预测资源（工作量）	支持依据新的预测计划和额外的资源申请再次预测资源（工作量）。
再次预测费用	支持依据实际支出(AC)和自下而上费用预测再次预测费用。

项目收尾管理	
未完成事项列表	列出项目收尾前必须处理的所有未完成事项（例如，尚未支付的发票）。
可交付成果附件转移至文档库	支持将可交付成果中的附件转移到项目文档库的指定目录中。
项目资源申请的释放	项目关闭后可以释放所有已申请的资源。
项目文档的整理和归档	使用项目文档库功能，可以对项目文档进行整理和归档。
项目计划完成确认	支持在系统上完成和关闭项目。
产品管理	
产品库	允许用户自定义产品类型、系列、子系列和品牌。
	支持按用户定义的规则自动生成产品编号。
	支持企业产品视图和按内部机构查看的产品视图以及访问权限控制。
	支持在产品库中记录、维护产品的基本信息，如产品类型、产品系列、产品名称、产品编号、产品供应商、产品价格等。
	可增加产品基本信息页面的自定义字段。
	支持包装规格和数量控制。
	支持产品成本计算基于采购价格或生产成本。
	支持产品定价基于成本加毛利，或者基于标价减去折扣。
	支持基于客户类型和购买数量的多重价格和折扣规则。
	可以记录相关的可向上销售、交叉销售产品。
	提供库存管理： a) 通过销售订单跟踪需求； b) 通过发货信息跟踪供给； c) 跟踪库存移动记录和当前库存数量； d) 支持定期库存盘点
支持序列号或其他编号管理。	
允许用户自定义产品的审批流程。	
产品分析及评估	允许用户进行客户数量、营销活动总数量、售前投资回报率、产品总成本、毛利率等内容的分析和评估。
服务管理	
事件管理	
咨询单（事件）管理	支持记录咨询单的基本信息，例如主题、编号、提出人、紧急程度、严重性、优先级。
	客户可递交问题、咨询、投诉、事件，客服人员可回复和跟踪客户问题。
	允许记录服务水平、行动和验收。
	客服人员可以与客户实时沟通。
	允许客户向客服经理上报问题。
	允许查询客户咨询单相关报表，如客户咨询单总数综合报表。

服务目录管理	支持记录服务目录，包括服务名称、服务事件、服务类型、服务水平等。
	支持通过表格视图和目录看板查看服务目录。
配置项管理	支持为产品/服务添加配置项，记录服务提供方、服务终止日期等信息。
	支持为配置项添加子配置项。
<b>配置与集成管理 (SVN/CVS)</b>	
配置与集成管理	内置与SVN/CVS集成，立即可用。
<b>变更管理</b>	
变更请求	支持在系统上登记和处理关于产品缺陷和增强的变更请求。
严重性与优先级队列	变更请求可以按照严重性进行区分；可以排入不同的优先级队列，以便控制访问权限。
变更审批	支持自定义内部机构的变更请求审批流程。
审计跟踪	变更管理过程中的所有操作都由系统进行记录，方便进行审计跟踪。
<b>IT资产管理</b>	
固定资产登记	支持记录固定资产信息，包括固定资产名称、使用状态等。
资产维修、捐赠和报废	支持填写固定资产维修单、捐赠单和报废单，并提交审批。
固定资产盘点	支持基于资产所属内部机构添加盘点单，记录盘点人、盘点日期、盘点结果等。
	支持提交盘点单进行审批。
<b>知识管理</b>	
服务知识库	提供构建知识库的框架。
	支持从知识库中快速获取知识。
<b>客户服务满意度</b>	
客户满意度调查	支持自定义电子调查表的问题和评分规则。
	支持客户在线参与调查，系统将自动计算分数。
<b>采购管理</b>	
<b>供应商 (外包商) 管理</b>	
供应商基础资料管理	支持记录供应商的基本信息，如：区域、行业、类型、等级、产品、状态等。
	支持记录与供应商的沟通。
	支持供应商页面灵活定义字段。
供应商准入审批	支持自定义供应商准入评估准则。
	支持自定义供应商准入审批流程。

供应商评估	支持对单个供应商或多个供应商进行评估。
	支持供应商评估指标评分与审核。
	支持供应商等级划分。
	支持供应商黑名单记录。
	支持灵活定义调查问卷内容。
风险识别	支持对接天眼查平台获取供应商征信信息。
<b>采购需求管理</b>	
采购需求管理	支持在线填报与审批采购需求。
	支持按产品类型设置采购员，采购员再将已审批的产品生成采购计划。
	支持将审批通过的采购需求的产品与采购计划相关联。
<b>采购计划管理</b>	
采购计划基本功能	支持在线填报与审批采购计划。
	支持按内部机构、费用等级设置审批流程。
	支持在提交采购计划时自动检查采购预算。
	支持采购计划审批通过以后进行采购负责人指派。
	支持产品库及一次性物资采购。
	支持获取采购产品当前生效的报价信息。
	支持快速报价功能。
	支持跟踪采购结果。
报价过程	支持供应商在线报价。
	支持按照供应商报价信息进行价格排名。
	支持询价结果审批。
	支持从采购计划或采购申请直接生成采购订单。
<b>采购订单管理</b>	
采购订单基本功能	支持由采购计划直接生成采购订单。
	支持用户自定义采购订单审批流。
	支持通过手机H5审批采购订单。
	可以从报价单和框架合同提取协议价格。
	支持对比采购价格与产品基准价，并生成价格浮动提醒。
	支持用户自定义付款安排和发货安排。
	支持采购成本超支预警。
	支持供应商在线确认采购订单，并可在线反馈发货信息。

收货管理	允许设置收取免费货物的数量、部分或差额收货的规则。
	支持向收货负责人推送工作台收货提醒。
	允许部分或超额收货。
	允许收取货物。
	支持质检流程。
	支持退货流程。
	支持在产品入库之前进行产品收货单位与库存单位的自动转换。
	支持收货状态跟踪。
	支持收货后立即进行供应商绩效评估。
质检	支持用户自定义质检单模板。
	支持收货质量控制流程。
	支持记录质检结果。
<b>采购（外包）合同管理</b>	
合同基本功能	支持自定义合同类型。
	支持记录合同的基本信息（例如：负责机构、日期、费用项、付款安排、续约）。
	支持合同附件上传。
	支持记录与供应商关于合同所进行的重要沟通。
	支持跟踪合同预算和支出。
	支持合同的在线审批流程。
	支持合同活动的分配。
	支持合同暂停。
	支持合同的版本管理。
	支持合同评估。
	支持审计跟踪记录。
框架合同	支持框架合同。
	支持框架合同的全过程管理，从合同的建立到执行。
	自动跟踪框架合同下的子合同或采购订单的执行。
SLA	允许用户根据预定义的SLA类型自定义服务水平协议(SLA)。
	自动对照目标值实时跟踪每个SLA指标。
<b>采购结算管理</b>	
销售单	支持按照单次收货或者付款安排生成销售单。

对账单管理	支持按周期汇总收退货明细生成对账单。
	支持将对账单发送给供应商联系人进行确认。
	支持账单金额扣减供应商预付款计算实际应付款。
付款管理	支持针对已确认对账单或销售单金额进行付款。
	支持付款金额与发票金额关联，可筛选付款金额与发票金额有差异的付款记录。
<b>销售管理</b>	
<b>客户管理</b>	
客户资料库管理	可以按销售单、发货、服务、付款的目的记录不同联系类型、不同联系方式、不同联系地址的联系人信息。
	允许用户自定义的客户资格审核条件和办法。
	可指派客户的销售团队成员，包括：客户关系经理、销售代表、客户经理、客户交付经理以及客服人员。
	可以记录客户的所有基于产品的或基于需求的兴趣和行销信息。
	可以记录客户的所有商机和进展。
	可以记录与客户的所有沟通和交易信息。
	可以记录为客户提供的服务信息。
	用户可以定义代表客户价值的字段和评分方法，系统可以自动计算每个客户的价值评分。
潜在客户管理	支持记录或导入潜在客户信息。
	支持根据预定义规则自动将潜在客户分配给销售代表。
	支持分配给销售代表的潜在客户重新回到公共客户池里。
	支持用户自定义的资格审核条件和评分方法。
客户转化管理	支持跟踪客户转化，例如：潜在客户转化为新客户、新客户转化为老客户、老客户转化为愿意提供推荐的客户、活跃客户转化为不活跃客户。
查询和数据挖掘	支持根据在基本信息页面定义的字段（如企业规模、销售区域）进行基本查询。
	提供基于以下类别定义的字段的高级查询： a) 常规 b) 负责对象 c) 兴趣 d) 价值 e) 沟通 f) 行为 g) 特别信息
放弃和拉黑管理	管理放弃的和列入黑名单的客户。
审计跟踪	提供客户信息变更的审计跟踪记录。

销售自动化	
营销活动与销售规划	市场营销活动规划与自动化。
	允许用户定义销售阶段和信心指标。
	支持按行业、区域等企业规则自动将新客户分派给销售代表。
	可以在销售日历中创建销售任务。
	提供自动的客户销售日程及客户拜访提醒。
	支持自动的销售日程及销售任务完成情况跟踪。
	支持客户沟通管理，包括： a) 目的 b) 日程 c) 销售阶段 d) 沟通类型 e) 客户方关键决策人 f) 结果 g) 下一步的行动计划
商机管理	支持费用预算和跟踪。
	支持进行商机投资回报分析，竞争分析等，并自动计算预计利润及利润率。
	支持管理层评估优先级和审批。
	允许在售前为概念验证建立项目
	商机成功以后可以自动生成销售订单或合同。
报价管理	支持报价管理： a) 基于产品库信息轻松创建报价单； b) 基于指标的授权管理，允许用户定义基于部门/团队的报价单审批流程； c) 跟踪发送给客户的报价单； d) 报价单可以自动转化成销售合同或订单。
	支持报价单打印设置，导出成Excel或PDF文件。
复杂产品的合同管理	为复杂产品提供合同管理： a) 基于固定价格或时间与材料创建合同； b) 基于指标的授权管理，允许用户定义基于部门/团队的合同审批流程； c) 在合同中提供复杂的材料清单功能，例如版本定义和比较，审批流程/阶段设置，与库存关联等等； d) 允许合同收款由时间或项目里程碑完成触发； e) 支持合同自动续约，或者提供合同续约提醒以便手动续约。
	支持合同中的服务水平协议管理： a) 用户自定义指标类型； b) 定义目标类型、奖励类型、缓冲类型和惩罚类型； c) 自动将SLA指标与项目里程碑/用户自定义的里程碑关联； d) 自动计算并监控实际结果以及目标值和实际值的差距； e) 跟踪SLA目标值与实际值。
	支持用户自定义的合同模板，按用户自定义的格式导出成Excel或PDF文件。
	支持在对已审批的合同进行更改前必须进行合同变更审批。
	支持合同的版本控制。

收入预算、销售配额与佣金管理	支持按每个收入项为销售人员、销售团队、部门批量分配销售配额。
	支持监控每个销售人员/团队的销售配额完成情况以及完成配额百分比。
	支持向下钻取数据，查看销售订单/合同的详细信息。
	支持按分公司、部门及销售人员设置年/季/月度销售目标、销售配额。
	支持对企业、分公司、部门及销售人员实际销售收入的实时汇总和统计。
	支持对销售指标及实际销售收入的KPI管理，动态跟踪并实时显示销售指标和实际收入的差异情况。
	提供佣金计算，既可以基于用户预定义的佣金计划，也可以在每张订单/合同中输入佣金。
	支持按月/季/年度跟踪销售佣金的完成情况。
收入管理	<p>提供收入管理，在统计收入时可以将销售商机的信心值也考虑进来：</p> <p>a) 在一个屏幕上自动按季度跟踪收款和未付款销售单；</p> <p>b) 提供向下钻取数据，显示收款/未付款销售单的详细信息；</p> <p>c) 支持将分公司的收入信息汇总到总部；</p> <p>d) 自带收入显示组件，包括收入柱形图和收入趋势图。</p>
销售单与收款	<p>提供开销售单和收款功能：</p> <p>a) 根据付款安排自动生成销售单；</p> <p>b) 批量处理发给客户的销售单/合同；</p> <p>c) 批量处理收款，结算一个客户的多个销售单，它们可能对应不同订单/合同；</p> <p>d) 关联销售单和收款；</p> <p>e) 提供基于付款安排的销售单提醒；</p> <p>f) 提供销售单和收款的详细跟踪报表。</p>
<b>人力资源管理</b>	
<b>组织规划</b>	
组织架构	支持搭建多层级的组织架构，按需调整结构。
	允许按国家、行业、财务、IT等不同维度查看组织架构。
	允许用户钻取获得部门、子部门以及员工等详细信息。
雇佣类型、企业级别和职位	允许用户自定义雇佣类型。
	允许用户自定义企业级别和职位。
人员编制	允许按内部机构和职位查看现有员工总数。
	支持根据项目计划按内部机构和职位汇总未来员工总数需求。
	支持按内部机构和职位确定员工缺口数。
<b>培训管理</b>	
技能记录与跟踪	允许定义各种技能领域，每种领域中可以定义各种技能。
	允许定义每个员工获得的技能。
	允许某些技能每年自动增加经验级别。
	支持提供查询条件查找具备特定技能的员工。
申请培训	员工可提交课堂培训或在线自学的申请，并请求审批。

安排培训	支持批量计划和执行培训安排。
跟踪培训结果	支持记录和跟踪不同类型的培训结果，例如获取的学分或等级，以及获取的证书。
培训费用	支持记录培训费用，并支持将费用关联至相关部门和培训活动成本中。
培训结果关联绩效考核	支持关联培训结果作为绩效考核KPI。
<b>绩效管理</b>	
设置目标	支持按部门或岗位要求定义KPI和设计评估表。
规范化考核模板	支持针对不同内部机构和/或不同岗位设置统一的绩效考核模板。
自上而下或360°测评	允许选择自上而下的评价或360°测评。
实时的客观指标	为绩效结果提客观指标信息，辅助绩效评估。
主观指标	主评估人可以邀请客户/合作伙伴/供应商和经理提供主观指标信息。
评分	允许用户自定义客观指标和主观指标的自动计分方式。
完整的评估流程	支持整个绩效评估项目的相关工作，包括从发起评估计划、按需制定目标/指标和评估表、核实信息、评估正式启动、了解员工工作成效、确认并最终等级评定。