



# **Siebel Communications 指南**

版本 7.7  
2004 年 6 月

Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404

版权所有 © 2004 Siebel Systems, Inc.

保留所有权利。

美国印制

未与 Siebel Systems, Inc. 预先达成协议或获得书面许可，不得以任何方式复制、传播或在检索系统中存储本出版物的任何部分，包括但不限于影印、摄影、磁性介质或其它记录。

Siebel、Siebel 徽标、TrickleSync、Universal Agent 和此处引用的其它 Siebel 名称均是 Siebel Systems, Inc. 的商标，并且可能在某些管辖区内注册。

其他产品名称、称号、徽标和符号可能是其各自所有者的商标或注册商标。

产品模块和选项。本指南包含对可选模块以及您可能尚未购买许可证的模块的说明。Siebel 的“示例”数据库还包含与这些可选模块相关的数据。因此，您的软件实施可能与本指南中的说明有所不同。要了解关于您所在组织已购买的模块的更多信息，请向您的公司采购员或您的 Siebel 销售代表咨询。

美国政府限制权利。根据《美国联邦购买条例国防补充规定》所发布的“程序”、“辅助程序”和“文档”均为商用计算机软件（如 DFARS 227.7202 所述之“商用计算机软件”、“商用计算机软件文档”及此类物品），以任何方式使用、复制、公开此“程序”、“辅助程序”和“文档”应受制于适用 Siebel 许可协议中相关内容约束。美国政府对此类“程序”、“辅助程序”和“文档”的所有其它使用、复制和公开应受制于适用的 Siebel 许可协议和以下法律文件中相关内容的约束：FAR 52.227-19 中“商用计算机软件 — 有限权利（1987 年 6 月）”子章节、FAR 52.227-14 中“数据权利 — 诸论”，如有必要，还应包括 Alternate III（1987 年 6 月）。合约商/许可人为 Siebel Systems, Inc., 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, CA 94404。

#### **所有权信息**

Siebel Systems, Inc. 将本文档及 Siebel eBusiness Applications 在线帮助中包括的信息视为保密信息。您对此类保密信息的访问和使用受以下文档中的条款和条件约束：(1) 已执行或您同意遵循的适用的 Siebel Systems 软件许可协议，以及 (2) 本文档中包含的所有权和限制权利通告。

# 目录

## 第 1 章：本版本的最新资讯

## 第 2 章：Siebel Communications 概述

- Siebel Communications 的主要功能 11
- Siebel Communications 的产品模块和选项 14
- Siebel Communications 中屏幕的业务功能 14

## 第 3 章：Siebel Communications 中的帐户

- 关于 Siebel Communications 中的帐户 17
- Siebel Communications 中的帐户方案 20
- 为 Siebel Communications 设置外部组织 22
- 在 Siebel Communications 中创建帐户（最终用户） 23
- 在 Siebel Communications 中创建帐户结构（最终用户） 24
- 在 Siebel Communications 中复审帐户结构（最终用户） 24
- 访问或更新 Siebel Communications 中的帐户信息（最终用户） 25
- 监控 Siebel Communications 中的基础设施、设备和使用（最终用户） 26

## 第 4 章：Siebel Communications 中的资料

- 关于 Siebel Communications 中的资料 29
- Siebel Communications 中的资料方案 31
- 在 Siebel Communications 中创建和更新资料（最终用户） 34
- 关于 Siebel Communications 中的开票资料 34
- 关于 Siebel Communications 中的客户资料 35
- 关于 Siebel Communications 中的免税资料 35
- 关于 Siebel Communications 中的财务资料 36
- 关于 Siebel Communications 中的欺诈资料 37
- 关于 Siebel Communications 中的忠诚度资料 37
- 关于 Siebel Communications 中的场地资料 38

关于 Siebel Communications 中的报表资料	38
在 Siebel Communications 中创建和更新地址资料（最终用户）	38

## 第 5 章：Siebel Communications 中的联系人

Siebel Communications 中的联系人方案	41
在 Siebel Communications 中添加联系人（最终用户）	42
在 Siebel Communications 中修改联系人资料（最终用户）	43
在 Siebel Communications 中创建联系人相关活动（最终用户）	43
在 Siebel Communications 中将联系人与事故单关联（最终用户）	43
Siebel Communications 中有关联系人管理的其它最终用户任务	44

## 第 6 章：Siebel Communications 中的协议和授权

关于 Siebel Communications 中的协议和授权	45
Siebel Communications 中的协议和授权方案	46
设置 Siebel Communications 中自动文档功能的模板	48
在 Siebel Communications 中添加协议（最终用户）	49
在 Siebel Communications 中添加协议条款并且生成合计（最终用户）	50
在 Siebel Communications 中创建和打印协议文档（最终用户）	50
在 Siebel Communications 中将协议与订单关联（最终用户）	51
在 Siebel Communications 中将协议与服务项目关联（最终用户）	52
在 Siebel Communications 中修订协议（最终用户）	52
在 Siebel Communications 的浏览器中查看协议明细（最终用户）	53

## 第 7 章：Siebel Communications 中的（设备或房产）财产

Siebel Communications 中的（设备或房产）财产方案	55
在 Siebel Communications 中设置（设备或房产）财产（最终用户）	57
在 Siebel Communications 中注册（设备或房产）财产连接（最终用户）	58
在 Siebel Communications 中将活动与（设备或房产）财产关联（最终用户）	59
在 Siebel Communications 中验证（设备或房产）财产（最终用户）	59
在 Siebel Communications 中查看服务点信息（最终用户）	60
在 Siebel Communications 中查看使用历史记录（最终用户）	60
在 Siebel Communications 中查看（设备或房产）财产的服务请求（最终用户）	61
在 Siebel Communications 中为（设备或房产）财产添加服务请求（最终用户）	61

- 在 Siebel Communications 中添加基础设施信息（最终用户） 62
- Siebel Communications 中有关（设备或房产）财产管理的其它最终用户任务 62

## 第 8 章：Siebel Communications 中的资产

- 关于 Siebel Communications 中的资产 65
- Siebel Communications 中的资产方案 65
- 在 Siebel Communications 中创建资产（最终用户） 66
- 在 Siebel Communications 中将相关资产与主要资产关联（最终用户） 67
- 在 Siebel Communications 中查看资产的分层信息（最终用户） 67
- 在 Siebel Communications 中创建资产交易（最终用户） 68
- 在 Siebel Communications 中查看与资产关联的组件（最终用户） 68
- 在 Siebel Communications 中添加与资产关联的服务请求（最终用户） 69
- 在 Siebel Communications 中添加与资产关联的更改请求（最终用户） 69
- 在 Siebel Communications 中查看服务点和服务（最终用户） 70

## 第 9 章：Siebel Communications 中的商机

- Siebel Communications 中的商机方案 71
- 在 Siebel Communications 中创建商机（最终用户） 72
- 在 Siebel Communications 中将帐户与商机关联（最终用户） 73
- 在 Siebel Communications 中将产品与商机关联（最终用户） 73
- 在 Siebel Communications 中为商机创建报价（最终用户） 74
- 在 Siebel Communications 中创建商机资料（最终用户） 75
- 在 Siebel Communications 中将场地与商机关联（最终用户） 75
- 在 Siebel Communications 中将合作者与商机关联（最终用户） 76
- Siebel Communications 中有关商机管理的其它最终用户任务 76

## 第 10 章：Siebel Communications 中的开票

- Siebel Communications 中的开票方案 77
- 在 Siebel Communications 中生成信用、欺诈和使用信息 79
- 在 Siebel Communications 中设置发票图像功能 80
- 访问或更新 Siebel Communications 中的开票信息（最终用户） 81
- 在 Siebel Communications 中根据未清余额输入付款（最终用户） 84
- 在 Siebel Communications 中查看使用明细（最终用户） 86

在 Siebel Communications 中查看未开票费用（最终用户）	86
在 Siebel Communications 中创建调整的流程（最终用户）	87
请求调整	87
查看调整请求结果	88
记录客户有关调整结果条件的决定	88
在 Siebel Communications 中执行支付方案的流程（最终用户）	89
请求支付方案（最终用户）	89
查看支付方案请求的结果（最终用户）	90
记录客户有关支付方案条件的决定（最终用户）	91
在 Siebel Communications 中请求重复发票（最终用户）	91
在 Siebel Communications 中更新开票资料（最终用户）	92
有关开票管理的其它最终用户任务	92

## 第 11 章：Siebel Communications 中的工作订单

Siebel Communications 中的工作订单方案	93
在 Siebel Communications 中创建工作订单（最终用户）	94
在 Siebel Communications 中为工作订单添加活动（最终用户）	95
在 Siebel Communications 中创建工作订单行项目（最终用户）	95
在 Siebel Communications 中添加工作订单条款（最终用户）	96
Siebel Communications 中有关工作订单管理的其它最终用户任务	97

## 第 12 章：Siebel Communications 中的服务请求和事故单

关于 Siebel Communications 中的服务请求和事故单	99
Siebel Communications 中的服务请求和事故单方案	100
在 Siebel Communications 中设置服务请求和事故单	101
在 Siebel Communications 中创建事故单记录（最终用户）	102
在 Siebel Communications 中分配事故单（最终用户）	102
在 Siebel Communications 中将父子事故单关联（最终用户）	103
关于事故单解决方案	104
在 Siebel Communications 中解决事故单问题（最终用户）	104
在 Siebel Communications 中使用客户满意度调查（最终用户）	105
在 Siebel Communications 中分析事故单数据（最终用户）	106
Siebel Communications 中有关事故单管理的其它最终用户任务	106

## 第 13 章：Siebel Communications 中的信用管理

关于 Siebel Communications 中的信用管理	107
Siebel Communications 中的信用管理方案	108
在 Siebel Communications 中复审和添加信用警示通知（最终用户）	109
在 Siebel Communications 中为信用警示通知添加活动（最终用户）	110
就信用警示通知问题与客户联系（最终用户）	111
在 Siebel Communications 中输入付款信息（最终用户）	111
在 Siebel Communications 中创建帐户调整或付款计划的流程（最终用户）	112
提交帐户调整或付款计划请求（最终用户）	112
查看帐户调整或付款计划的请求结果（最终用户）	114
记录有关帐户调整或付款计划的客户决定（最终用户）	115
在 Siebel Communications 中关闭信用警示通知（最终用户）	116
Siebel Communications 中有关信用管理的其它最终用户任务	116

## 第 14 章：Siebel Communications 中的欺诈管理

关于 Siebel Communications 中的欺诈管理	117
Siebel Communications 中的欺诈管理方案（最终用户）	118
在 Siebel Communications 中查看欺诈警示通知（最终用户）	119
跟进客户的欺诈警示通知事宜（最终用户）	120
在 Siebel Communications 中更改欺诈阈值（最终用户）	121
在 Siebel Communications 中更新欺诈警示通知（最终用户）	121
Siebel Communications 中有关欺诈管理的其它最终用户任务	121

## 第 15 章：定义 Siebel Communications 的集成工作流程

Siebel Communications 中的集成工作流程术语	123
Siebel Communications 中的定义集成工作流程的方案	124
Siebel Communications 的示例集成工作流程	127
示例集成工作流程：CUT 发送帐户数据	135
示例集成工作流程：CUT 接收帐户数据	136

## 索引





# 1

## 本版本的最新资讯

### **Siebel Communications 指南，版本 7.7 中的最新资讯**

编辑改动不大。



# 2

## Siebel Communications 概述

利用 Siebel Communications，媒体和通讯服务提供商可以管理、同步以及协调客户的 Internet、呼叫中心、现场组织以及分销渠道的要求。它可以满足媒体服务和内容提供商以及有线、无线和 Internet 服务提供商的需要。从家庭消费者到跨国公司，它的客户无处不在。

Siebel Communications 也可以使用户访问驻留在其它系统中的客户数据。通过 Siebel eBusiness Application Integration (eAI) 功能，它可以与开票系统、操作支持系统 (OSS) 以及企业资源计划 (ERP) 系统集成在一起。

Siebel eBusiness Applications 经过专门设计，可以与其它产品配合使用，从而提供集成的客户关系管理 (CRM) 解决方案。Siebel Communications 使得媒体和通讯公司可以实施包括销售、服务以及市场营销功能在内的 Siebel 模块。这些模块包括 Siebel Sales、Siebel Service、Siebel Call Center、Siebel Field Service 以及 Siebel Configurator。

Siebel Anywhere 允许 Siebel 系统管理员升级专用 Web 客户机、移动 Web 客户机以及 Siebel 服务器。

## Siebel Communications 的主要功能

表 1 介绍了 Siebel Communications 和 Siebel Media 如何提供针对主要业务问题的解决方案。

表 1. Siebel Communications 和 Siebel Media 针对主要业务问题的解决方案

业务问题	Siebel Communications 和 Siebel Media 的解决方案
帐户与（设备或房产） 财产地址管理	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 通过在错综复杂的帐户关系基础上建立的多级帐户结构来管理帐户</li><li>■ 独立管理服务帐户和开票帐户</li><li>■ 通过（设备或房产）财产地址记录来跟踪实际设施以及网络传送点</li><li>■ 跟踪服务点的计量表</li><li>■ 通过资料来管理帐户以及客户信息</li></ul>
协议管理	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 根据认可的报价自动生成协议</li><li>■ 协调定价信息</li><li>■ 分配标准条款、条件以及功能</li><li>■ 跟踪确保用户履行协议和服务授权</li></ul>
审计追踪	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 创建对不同信息进行的所有更改的历史记录</li><li>■ 记录表明哪些人有权访问项目、已执行哪些操作、执行的时间以及它是如何改变价值的</li><li>■ 有利于维护安全性、检查特定记录的历史记录，以及将所作的修改记录下来以便将来分析和记录存档使用</li></ul>

表 1. Siebel Communications 和 Siebel Media 针对主要业务问题的解决方案

业务问题	Siebel Communications 和 Siebel Media 的解决方案
开票管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 与后台开票系统集成</li> <li>■ 查询并显示开票信息</li> <li>■ 管理付款信息、付款计划、帐单调整以及帐单资料</li> </ul>
呼叫中心优化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 一个桌面管理多种类型的客户交互</li> <li>■ 计算机电话集成 (CTI)，从而将呼叫者与最优秀的代理连接起来</li> <li>■ 集成的 Web 和交互式语音响应 (IVR) 自助功能</li> </ul>
信用管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 与后台信用系统集成</li> <li>■ 管理信用警示通知</li> <li>■ 给拖欠付款的客户发出通知</li> </ul>
客户赢取	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用分析工具细分潜在客户以及开发目标商业活动</li> <li>■ 利用商业活动管理工具开发以及执行多渠道商业活动</li> <li>■ 预制业绩分析工具</li> <li>■ 呼叫脚本（向雇员提供在与客户对话时所需使用的采用主动销售和保持技术的文字）</li> <li>■ 地区分配、潜在商机评分以及传送</li> </ul>
客户与合作者应用程序	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用 Siebel 合作者关系管理，使公司通过 Internet 将渠道合作者发展成扩展的虚拟销售和服务组织</li> <li>■ 利用 Siebel eService，使客户通过 Internet 创建并跟踪自己的事故单和服务请求、搜索常见问题的答案 (FAQ)</li> <li>■ 利用 Siebel eSales，使客户通过 Internet 浏览公司的产品和服务、配置并且购买它们</li> </ul>
客户保持度	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供整个企业共享的客户资料</li> <li>■ 进行资料分析，以预计客户 churn</li> <li>■ 制定赢回措施</li> <li>■ 利用销售工具提高销售效率并且最大限度地增加建立关系所需的时间</li> <li>■ 使用市场营销分析工具、商业活动开发以及执行工具</li> </ul>
设备与基础设施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 管理客户地点使用的实际资产</li> <li>■ 跟踪售给帐户的设备</li> <li>■ 管理计量表和资产</li> </ul>

表 1. Siebel Communications 和 Siebel Media 针对主要业务问题的解决方案

业务问题	Siebel Communications 和 Siebel Media 的解决方案
欺诈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 与后台欺诈管理系统集成</li> <li>■ 管理欺诈警示通知</li> <li>■ 定义客户欺诈资料的相关阈值</li> <li>■ 对客户帐户进行分类，以指明欺诈的相似性</li> <li>■ 管理延迟结算或拖欠付款的客户帐户</li> </ul>
订单配置与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用 Siebel Configurator 可以自动生成报价和销售订单</li> <li>■ 跟踪销售、销售订单以及工作订单之间的关系</li> <li>■ 定义流程规则并且自动升级未完成的销售订单</li> <li>■ 在生成销售订单的过程中使用产品分类、属性以及产品捆绑</li> <li>■ 通过工作订单提供销售订单</li> </ul>
定价管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 使用一套定义定价调整的工具以及应用这些调整所需依据的条件</li> <li>■ 利用引擎来评估条件语句并且确定要应用哪些定价调整</li> <li>■ 利用测试区域来评估定价调整</li> <li>■ 与“报价”、“订单”、Siebel eSales、Siebel 合作者关系管理以及 Siebel eConfigurator 等最终用户界面集成</li> </ul>
Siebel Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用 eIntelligence 来分析客户信息以及评估商业活动的结果</li> <li>■ 创建并且执行目标市场营销商业活动</li> <li>■ 利用 eMarketing 进行网上营销：集成的电子邮件商业活动、定制的 Web 报价、个性化 Web 页、网上时事通讯以及网上调查</li> </ul>
第三方和传统系统集成	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 与顶尖的操作系统软件 (OSS) 以及企业资源计划 (ERP) 应用程序连接的预制 COM 和 CORBA 接口</li> <li>■ 集成映射工具以便与交叉应用程序流程集成</li> <li>■ 利用 Siebel Enterprise Integration Manager (EIM) 进行双向数据交换和同步</li> <li>■ 执行信用验证和地址验证</li> <li>■ 通过外部开票系统维护开票帐户</li> </ul>
事故单与服务请求管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用一个平台同时记录、分配、管理以及解决客户的问题，包括影响客户的网络问题或损耗问题</li> <li>■ 在线解决方案搜索功能</li> <li>■ 通过电子邮件、寻呼机、传真和 Internet 主动通知客户</li> <li>■ 自动升级过期的事故单和服务请求</li> <li>■ 与外部损耗管理系统集成</li> </ul>

表 1. Siebel Communications 和 Siebel Media 针对主要业务问题的解决方案

业务问题	Siebel Communications 和 Siebel Media 的解决方案
进销与交叉销售	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用脚本引擎通过每个客户联系人确定进销和交叉销售的商机</li> <li>■ 利用产品配置系统提示销售人员向客户建议高利润的服务</li> <li>■ 与资产管理系统集成，从而提供有关每个服务地点配置的信息</li> </ul>
使用、开票以及服务明细	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 访问客户的使用和服务信息</li> <li>■ 汇总客户数据以便进行帐户分析</li> </ul>

## Siebel Communications 的产品模块和选项

利用 Siebel Communications 和 Siebel Media 可以购买和使用许多 Siebel eBusiness Applications 模块。此外，客户也可以购买一些 Siebel Communications 和 Siebel Media 专用的可选模块，以便提供针对不同业务流程的增强功能。

有关可用于 Siebel Communications 和 Siebel Media 的可选模块的信息，请与 Siebel 销售代表联系。

**注释：**本指南中介绍的 Siebel Communications 已经安装可选模块。此外，“示例”数据库中也包括可选模块的数据。如果您未安装其中的某些模块，则您的软件界面与本指南中某些章节介绍的界面会略有不同。

Siebel Communications 和 Siebel Media 的屏幕以及视图的确切配置取决于您公司应用程序的配置。有关如何使用 Siebel Communications 和 Siebel Media 界面的介绍性信息，请参阅 *基础*。

## Siebel Communications 中屏幕的业务功能

Siebel Communications 和 Siebel Media 的界面包括一些过程专用的屏幕。某些屏幕只能由管理员使用。表 2 列出了最常用的 Siebel Communications 和 Siebel Media 屏幕、视图以及这些屏幕中视图的功能。

表 2. Siebel Communications 和 Siebel Media 的屏幕以及视图

屏幕	功能	有关详细信息
帐户	创建、查看和更新帐户。设置和维护帐户结构。定义和维护帐户资料信息。查询客户帐单。记录帐单付款、偿还计划以及调整。	请参阅本指南中的第 3 章“Siebel Communications 中的帐户”、第 4 章“Siebel Communications 中的资料”和第 10 章“Siebel Communications 中的开票”
活动	跟踪个人活动以及查看其他团队成员的活动。跟踪帐户进展、事故单、服务请求、与联系人的交互情况以及商机。	请参阅 <i>应用程序管理指南</i>
协议	创建、生成、修改、审批以及跟踪协议。	请参阅本指南中的第 6 章“Siebel Communications 中的协议和授权”
资产	管理有关售给帐户的产品的信息	请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i>

表 2. Siebel Communications 和 Siebel Media 的屏幕以及视图

屏幕	功能	有关详细信息
审计追踪	创建在 Siebel Communications 和 Siebel Media 中进行的所有更改的历史记录。	请参阅 <i>应用程序管理指南</i>
简报	从公司内部、外部（包括万维网）的不同来源搜集信息并且编排信息格式。	请参阅 <i>Siebel eBriefings Administration Guide</i>
日程表	创建和显示活动（包括待办活动），以及与同事共享日程表信息。	请参阅 <i>基础</i>
商业活动	管理与为达到特定的市场营销效果而拟定的潜在客户之间的对外通讯。	请参阅 <i>应用程序管理指南</i>
联系人	记录和跟踪与帐户、商机、事故单或服务请求关联的公司以及个人的联系人信息。	请参阅本指南中的第 5 章“ <a href="#">Siebel Communications 中的联系人</a> ”
信用管理	管理和监控客户的信用问题。与第三方信用管理应用程序共享数据。	请参阅本指南中的第 13 章“ <a href="#">Siebel Communications 中的信用管理</a> ”
授权	将授权与帐户、联系人以及产品关联起来。确定客户是否有资格享受授权的服务。	请参阅本指南中的第 6 章“ <a href="#">Siebel Communications 中的协议和授权</a> ”
费用报表	管理有关您个人费用或团队整体费用的费用报表信息。	请参阅 <i>应用程序管理指南</i>
预测	创建基于商机或产品的业务预测。	请参阅 <i>应用程序管理指南</i>
欺诈管理	管理和监控客户的欺诈问题。与第三方欺诈管理应用程序共享数据。	请参阅本指南中的第 14 章“ <a href="#">Siebel Communications 中的欺诈管理</a> ”
说明	显示公司以及行业相关的说明（由 Siebel 管理员编成目录）。	请参阅 <i>应用程序管理指南</i>
商机	管理公司以及家庭客户的销售商机。	请参阅本指南中的第 9 章“ <a href="#">Siebel Communications 中的商机</a> ”
订单	创建销售订单并且跟踪其状态。生成订单概要。	请参阅 <i>Siebel Order Management Guide</i> 和 <i>Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications</i>
（设备或房产）财产	创建和维护（设备或房产）财产。跟踪服务点、客户（设备或房产）财产设备以及与（设备或房产）财产关联的计量表。	请参阅本指南中的第 7 章“ <a href="#">Siebel Communications 中的（设备或房产）财产</a> ”
产品	显示产品、产品系列、产品特征以及价格表。	请参阅 <i>Siebel Order Management Guide</i> 和 <i>Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications</i>
质量	管理与产品有关的不良事件或反应信息。	请参阅 <i>应用程序管理指南</i>

表 2. Siebel Communications 和 Siebel Media 的屏幕以及视图

屏幕	功能	有关详细信息
报价	创建、查看和更新报价。更新商机并且配置报价解决方案。	请参阅 <i>Siebel Order Management Guide</i> 和 <i>Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications</i>
服务请求	创建、显示和更新客户请求，以获得有助于或有关产品或服务的信息。	请参阅本指南中的第 12 章 “ <a href="#">Siebel Communications 中的服务请求和事故单</a> ”
SmartScript	定义适用于脚本中交互情况的应用程序工作流程。这些交互情况包括对内通讯（例如客户服务）以及对外通讯（例如电话营销）。	请参阅 <i>Siebel SmartScript Administration Guide</i>
解决方案	搜索、整理服务请求以及事故单，并且将其添加到答案知识库中。	请参阅 <i>Siebel Field Service Guide</i>
事故单	创建、显示和更新客户请求，以获得有助于或有关产品或服务的信息。	请参阅本指南中的第 12 章 “ <a href="#">Siebel Communications 中的服务请求和事故单</a> ”
工作订单	管理与启动或关闭客户服务关联的工作组件。	请参阅本指南中的第 11 章 “ <a href="#">Siebel Communications 中的工作订单</a> ”



# 3

## Siebel Communications 中的帐户

本章定义了一些有关帐户的基本概念，另外，还介绍了如何设置帐户结构以及更新帐户信息的过程。

诸如呼叫中心管理员、销售管理员以及销售经理等管理员可以从本章中大受裨益。本章介绍了客户服务代表（最终用户）如何在帐户屏幕中输入信息，这些信息构成了客户信息库。在熟悉最终用户的过程之后，您可以根据公司的需要定制软件。

### 关于 Siebel Communications 中的帐户

帐户是指与您的公司具有业务往来的任何外部组织。它会签订协议、接收服务和帐单以及提交事故单。帐户通常是 Siebel CRM 实施的中心实体。

在 Siebel Communications 中添加帐户之后，您的最终用户可以提供有关信息，以便跟踪客户服务、处理请求、查看协议等等。

#### 帐户结构

每个客户一个帐户也许可以满足您公司跟踪家庭客户帐户的需要。但是，对于大型商业客户而言，最终用户可能需要建立一个帐户结构。帐户结构是一个反映组织内父子关系的多层结构。

在复杂的帐户结构内，帐户通常代表以下内容之一：

- 客户、潜在客户或家庭
- 单个服务或开票帐户
- 由单个开票或服务帐户构成的集合帐户
- 组织内的部门
- 整个组织

此结构可以容纳子公司以及复杂的组织，例如，这些组织可以包含一个全球总部、多个区域总部以及多个分支地点，而且它们都有自己的服务和开票要求。

此多层结构支持由上至下的客户视图。单独的子帐户可用于指定哪些信息与组织内的一个或另一个子公司有关。

此结构还有以下优点：

- 它允许您维护客户信息，例如结构中每个点的地址和联系人姓名。
- 它可以帮助您指定使用与开票的累计关系。
- 它允许您创建和维护集合点，也允许您支持复杂的折扣方法。

为了充分支持合并、解散以及公司重组，当帐户结构发生变化时，Siebel Communications 会自动更新帐户记录的主帐户或父帐户及其子帐户。尤其是，如果将子公司卖给另外一家控股公司，它可能重新构建子帐户的父级；如果将子公司卖给另外一个实体，它也可以重新构建整个组织父级。在更改帐户记录中的父帐户时，这些更改也会生效。

## 帐户分类

帐户分类是一种根据帐户在帐户结构中的位置以及角色而对帐户进行分类的一种方法。在设置结构时，最终用户会定义帐户之间的父子关系。然后，他们要根据客户的要求以及组织结构指定为每个新帐户应用哪个帐户分类。

例如，对于通讯公司，在向一个子公司提供服务的同时，将帐单发给另一个子公司是很常见的。此时要为每个子公司创建一个单独的帐户，一个子公司的帐户分类为 *服务*，另一个的帐户分类为 *开票*，这样即可反映出二者的不同职能。帐户分类为 *服务* 的帐户一般会存储服务项目信息，并且允许最终用户分析客户的使用情况或订单。而帐户分类为 *开票* 的帐户一般会存储有关财务交易或发票的信息。

Siebel Communications 不会限制基于帐户分类的父子关系。任何分类均是其它分类的子项。例如，客户帐户可以放在结构中的任何位置，开票帐户可以是服务帐户的父帐户或子帐户。要根据帐户分类使用结构规则，您需要通过状态模型设置这些规则。有关状态模型的详细信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

Siebel Communications 出厂时一般会提供下面五个帐户分类：

- **客户分类。**具有此分类的帐户代表接收服务的实际客户、人员或组织。*客户帐户*包括基本的客户信息，例如公司名称和总部地址等。它可以接收服务和帐单。
- **服务集合器分类。**具有此分类的帐户会接收其所有子帐户的集合使用明细。它可以位于帐户结构的任意位置。它允许您生成和查看共享某些规范的多项服务帐户。

**实施示例：**某公司在不同的省/（直辖）市具有三个办事处，每个办事处均享受有线电话服务和无线电话服务。每个办事处均将服务设置成单独的服务帐户，而每个办事处均设置为上述服务的服务集合帐户。

- **服务类型。**具有此分类的帐户接收服务，不接收帐单。在帐户结构中，它所在的帐户层仅提供实际的服务或产品。它可以代表具有多个服务地址的人员或组织。
  - **开票集合器分类。**具有此分类的帐户会接收其所有子帐户的集合开票明细。它可以位于帐户结构的任意位置。它允许您生成和查看共享某些相同规范的多项开票帐户。它可以设置为根据特定的请求对客户开票。例如，针对不同的服务创建帐单，然后将这些单独的帐单报表累计至开票集合帐户。它还允许您创建和维护开票集合点，也允许您支持复杂的折扣方法。它接收并集合帐单。
- 实施示例：**某公司在不同的省/（直辖）市具有办事处，每个办事处均享受两种不同的服务：宽带电视和宽带上网。每个办事处均可以将上述两种服务设置成单独的开票帐户，也可以将每个办事处设置为服务的开票集合帐户。然后，可以将公司总部设置为三个办事处的开票集合，然后由它来单独支付上述服务的款项。

- **开票分类。**具有此分类的帐户用于为客户接收的产品和服务开票。在帐户结构中，它所在的帐户层只进行服务或产品的财务交易。它显示在指定的客户必须提交付款的时间范围内，适用于客户的所有费用集合。

Siebel Communications 根据帐户分类显示某些信息：

- “服务帐户浏览器”以及“开票帐户浏览器”用于根据帐户分类进行筛选。
- 在“报价”和“订单条目”视图中，只有那些具有适当帐户分类的帐户才出现在对话框中以进行关联。

**注释：**您可以设置附加的帐户分类或重命名缺省分类。不过在重命名时，请注意还要重命名浏览器，因为它们是根据分类名称来筛选帐户的。有关如何修改帐户分类的说明，请参阅 *应用程序管理指南*。

图 1 是一个帐户结构示例，其中的父子关系是根据服务和开票帐户分类建立的。

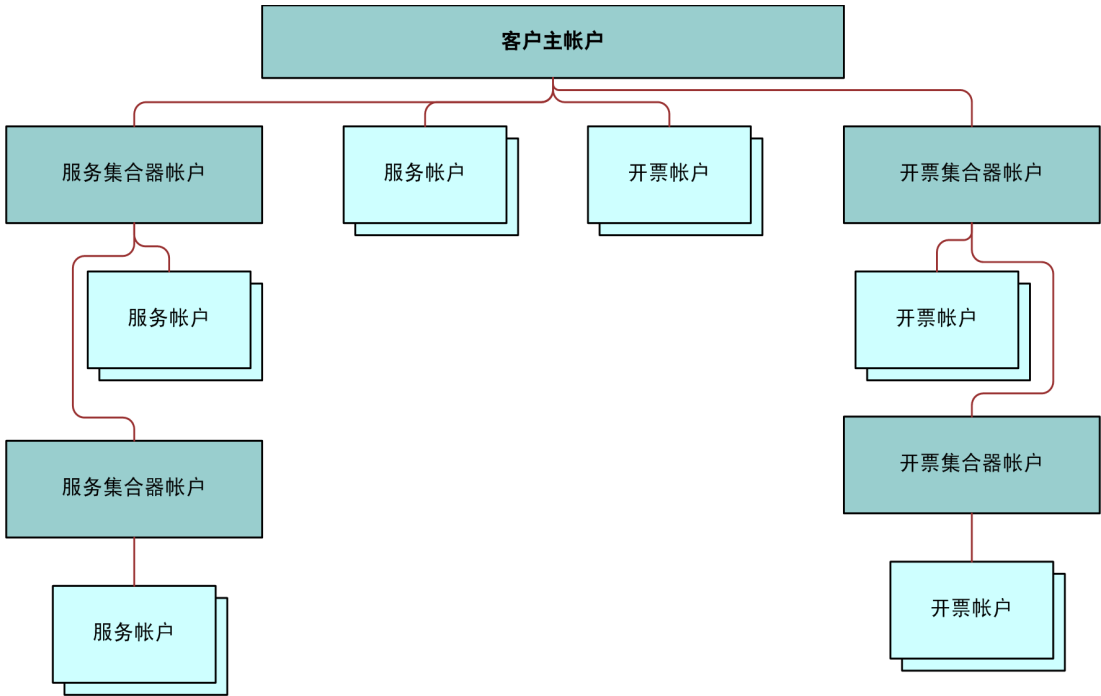


图 1. 帐户结构示例

帐户角色和职责

销售管理员和销售经理通常检查由他们的团队创建和维护的帐户。所有团队成员（最终用户）都可以创建帐户并更新帐户信息。

表 3 列出了与帐户过程有关的角色和职责。

表 3. 帐户角色和职责

角色	说明
管理员	<p>销售管理员或销售经理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 确定需要哪些帐户信息</li> <li>■ 确定销售队伍的每一位成员可以看到哪些帐户信息</li> <li>■ 复审和分析帐户活动，以便评估业绩和提高销售性</li> <li>■ 复审由销售人员制定的帐户结构</li> </ul>
最终用户	<p>客户服务代表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 执行呼叫中心活动，主要是响应客户查询和销售订单请求</li> <li>■ 为新客户创建帐户，其中包括帐户所需的关键信息</li> <li>■ 更新现有客户的帐户</li> <li>■ 了解帐户与所关联联系人之间的关系</li> <li>■ 创建帐户结构</li> <li>■ 了解帐户结构以及结构内的帐户关系</li> </ul> <p>销售代表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 集中管理外部销售和客户关系</li> <li>■ 为新客户创建帐户，其中包括帐户所需的关键信息</li> <li>■ 更新帐户（例如创建销售商机）、创建销售订单以及跟踪服务请求或事故单</li> <li>■ 创建帐户结构，同时指定组织帐户间的父子关系</li> </ul>

## Siebel Communications 中的帐户方案

本方案介绍了最终用户执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

客户服务代表 (CSR) 收到潜在客户发出的呼叫。此对内呼叫是随意传送给 CSR 的，因为 IVR（交互式语音响应）和 CTI（计算机电话集成）无法查找帐户。

此呼叫者说，他是一家专门开发适合高科技行业软件的小型公司的所有者和 CEO。他想要 CSR 的公司作为他的独家提供商。

CSR 首先要验证目前不存在此呼叫者的帐户，然后收集有关呼叫者公司的以下信息：

- 它具有三个服务地点：
  - 总部或管理部门位于英格兰的纽卡斯尔。
  - 开发部门位于约克。
  - 销售部门位于伯明翰。

- 英格兰北部部门（纽卡斯尔和约克）的所有服务都开在一张发票上。不过，每个地点都会收到一份报表。
- 伯明翰的销售部门会收到自己的发票。
- 呼叫者想要 CSR 公司对他在上述三个地点的所有服务打个折扣，然后接收所有服务的报帐单。

根据他们的谈话，CSR 创建一个帐户结构，如图 2 所示。

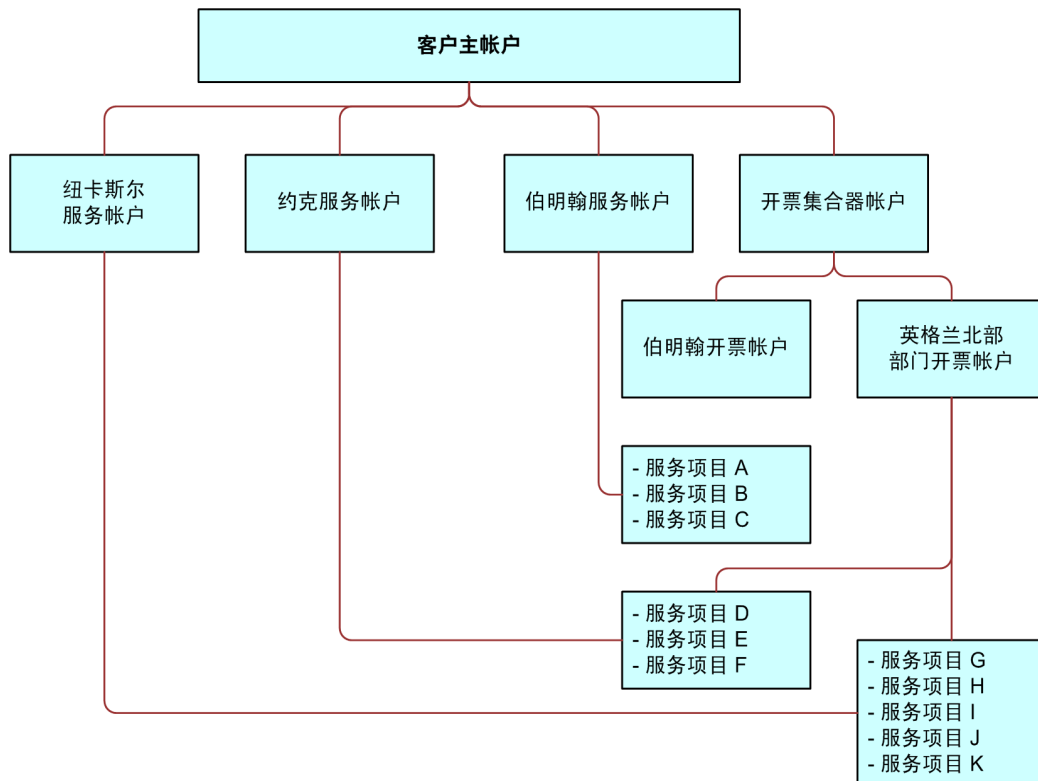


图 2. 业务方案的帐户结构

根据他的结构，CSR 必须进行以下设置以便为呼叫者建立服务：

- 整个公司一个客户帐户
- 两个开票帐户（英格兰北部一个；伯明翰一个）
- 三个服务帐户（纽卡斯尔一个；约克一个；伯明翰一个）
- 一个适于上述两个开票帐户的开票集合器帐户（以便开具完整的报表）

后来，CSR 又收到此客户的呼叫，他说想要为帐户增加宽带上网服务。此时，CSR 会访问此客户的帐户，然后更新相关信息。在接听客户电话的过程中，CSR 会检查现有的基础设施，以验证是否可以在客户附近实施这项服务。

图 3 显示了最终用户为管理帐户可能执行的过程顺序：

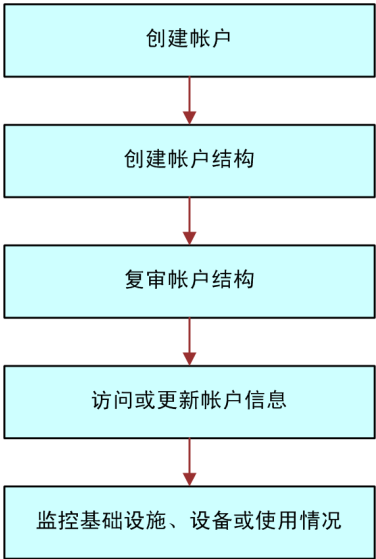


图 3. 帐户顺序示例

## 为 Siebel Communications 设置外部组织

管理员必须设置外部组织，以便填写整个 Siebel 应用程序的外部组织字段中显示的选择框。

有关外部组织的详细信息，请参阅 *Siebel eBusiness Applications 安全指南*。

外部组织出现在最终用户进入外部组织字段时显示的选择框中。外部组织字段包括但不限于表 4 中列出的组织。

表 4. 外部组织字段示例

屏幕	视图	字段
帐户	设备 > 其它设备	供应商
帐户	基础设施	所有者
（设备或房产） 财产	基础设施 > 帐户明细	所有者
工作订单	详细信息	提供商

# 在 Siebel Communications 中创建帐户 (最终用户)

帐户构成输入有关客户的详细信息的主要链接。在 Siebel Communications 中添加帐户之后，最终用户可以提供有关信息，以便跟踪客户服务、处理请求、查看协议等等。

## 要创建帐户

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在链接栏中，单击“帐户”列表。
- 3 在“帐户”列表中添加新记录，然后填写“帐户”记录以及“详细信息”表单中的必需字段。要访问更多字段，请单击表单上的“显示更多”按钮。下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
帐户分类	<p>在将帐户划分为开票帐户或服务帐户时，区分帐户结构中的帐户。“服务帐户浏览器”以及“开票帐户浏览器”会根据此字段进行筛选。另外，“报价”和“条目”视图中可关联的帐户由帐户分类确定。</p> <p>对于“帐户分类”，如果您创建的是家庭客户帐户，请选择“客户”。</p> <p>有关帐户分类的详细信息，请参阅第 17 页的<a href="#">“关于 Siebel Communications 中的帐户”</a>。</p>
帐户团队	确定哪些人员可以访问有关帐户的信息。
地址	帐户的地址。输入新地址或关联现有地址。在关联地址的对话框中，“（设备或房产）财产”复选框表示此地址是否是（设备或房产）财产。
良好信誉	确定帐户是否处于冻结状态，这样可以排除执行某些活动。请注意，此字段与帐户状态不同。
锁定分配	如果不想运行 Assignment Manager，请选定此字段。如果未选择“锁定分配”，则 Assignment Manager 可以将此帐户按其所属地区重新分配给另一团队。例如，如果您允许由同一名客户经理来处理具有三个不同地点的商业帐户，即使其中的一个或两个地点属于另一名客户经理的管辖地区，请不要选择“锁定分配”。
场地	帐户地点或职能的说明，例如 <b>总部</b> 、 <b>公司</b> 或 <b>旧金山</b> 。
同义名	<p>允许您使用喜欢的方式引用帐户及其场地。例如，一个名为 A/B Products, Inc. 的帐户可以具有以下同义名：AB、A/B 和 AB Products。</p> <p>当您搜索某个帐户或在 Siebel Communications 的另一部分输入帐户时，可以使用同义名，而不必使用实际名称。</p>

## 在 Siebel Communications 中创建帐户结构（最终用户）

创建帐户结构包括创建子帐户以及将子帐户与父帐户关联两步。您必须首先创建父帐户，然后才能添加子帐户。有关如何创建帐户的说明，请参阅第 23 页的“要创建帐户”。

**注释：**对于合并或收购，最终用户可能需要将整个结构移到新帐户的名下。为此，请执行第 24 页的“要更改父子关系”中所述的过程。请务必关联顶层的新父帐户。新的父 ID 会自动级联至其子帐户，从而反映这一变化。

### 要创建帐户结构

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在链接栏中，单击“帐户”列表。
- 3 在“帐户”列表中，添加每个子帐户的记录并且填写必需字段。
- 4 在“父项”字段中，从对话框中选择父帐户。

### 要更改父子关系

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，选择子帐户。
- 3 在“父项”字段中，从对话框中选择另一父帐户。

## 在 Siebel Communications 中复审帐户结构（最终用户）

最终用户可以复审整个帐户结构以检查其结构。

### 要复审帐户结构

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在链接栏中，单击以下选项之一：
  - 要复审开票或服务帐户的结构，请单击“开票帐户浏览器”或“服务帐户浏览器”，然后在浏览器树中展开子文件夹。  
浏览器视图仅包含具有指定帐户分类的帐户，其中包括对应的集合器帐户。
  - 要复审所有帐户结构，请单击“帐户管理”，然后在浏览器树中展开子文件夹。  
浏览器视图会显示子文件夹“帐户”（显示所有子帐户，而不考虑分类）、“开票帐户”或“服务帐户”下的帐户。



### 要以组织结构图方式查看帐户结构

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“帐户结构”视图选项卡。
- 4 向下滚动以查看显示帐户结构的组织结构图。

### 要查看子帐户列表

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“帐户结构”视图选项卡。
- 4 向下滚动并从下面的“显示”下拉列表中选择“帐户组织结构”。

此时屏幕上将出现子帐户列表。

## 访问或更新 Siebel Communications 中的帐户信息（最终用户）

Siebel Communications 允许最终用户通过不同的视图访问相同的帐户信息。某些视图还允许最终用户根据当时他们需要执行的步骤查找与其最相关的信息。

大多数视图均允许最终用户记录与客户的交互以及更新客户信息，具体情况取决于系统设置和最终用户的访问权限。

最终用户可以从所有视图中访问有关开票、服务、报价、协议、联系人等信息。

这些最终用户视图包括：

- “客户”门户站点视图（呼叫中心代理）。在与客户交谈时，呼叫中心代理通常需要概括了解有关此客户的帐户。“客户”门户站点视图允许代理访问最常用的信息（简单的演示）。
- “帐户”视图（销售代表）。与呼叫中心代理一样，销售代表可以访问相同的帐户信息。但是，他们可能要通过“帐户”视图来访问。每个视图均会显示特定的帐户信息片段。例如，在准备报表时，销售代表可能需要复审帐户的使用明细或订单历史记录。销售代表不需要使用客户门户站点中的帐户概述信息，因为在复审报表的信息时，她通常不会通过电话与客户联系。

### 要访问“客户”门户站点视图

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击“名称”字段。

此时将显示“客户”门户站点视图，其中包括一些汇总帐户信息的列表和表单。

### 要访问“帐户”视图

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击视图选项卡，访问有关该帐户的特定信息。

### 要查看帐户协议

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 选择帐户。
- 3 在链接栏中，单击选择“协议帐户浏览器”。
- 4 在浏览器树中，展开该帐户的文件夹。  
所选帐户协议的子文件夹出现在屏幕上。
- 5 展开该文件夹，并且选择要查看的特定协议或子协议。

## 监控 Siebel Communications 中的基础设施、设备和使用（最终用户）

最终用户可以记录和监控服务客户的基础设施、设备以及使用信息。

**注释：**最终用户既可以查看使用详细信息，也可以通过“（设备或房产）财产”屏幕添加电信相关的基础设施信息。

### 要查看使用详细信息

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“使用明细”视图选项卡。  
服务列表出现在屏幕上，下面是使用历史记录。历史记录中将会显示有关您选择的帐户和服务的逐期或每月使用信息。
- 4 在“使用明细”列表中，选择服务。
- 5 在“使用历史记录”列表中，从下拉列表中选择要查看的使用信息类型。  
除“使用历史记录”和“使用信息”之外的所有选项都会显示图表中的信息。

### 要添加已安装或已计划的设备

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“设备”视图选项卡。

#### 4 在“设备”或“其它设备”列表中，添加记录并且填写必需字段。

使用“设备”列表来记录和查看您公司提供的项目；使用“其它设备”列表来记录和查看其它公司（包括竞争对手和联盟合作者）提供的项目。

另外，您还可以使用这些列表来记录有关客户自有设备或计划购买设备的信息。例如，如果您的公司提供的是针对高端数字机顶盒的数字服务，则可能需要记录有关目前安装在大型公寓式建筑中的（设备或房产）财产设备或开发商将来布线需要的信息。

如果您为具有多个地点的客户创建单独的服务帐户，则可以将这些地点已安装和计划购买的设备与其对应的服务帐户关联起来。如果您使用一个单独帐户来表示具有多个地点的客户，则应将此客户每个不同地点的已安装和计划购买的设备均与该客户的一个帐户关联起来。

下表中介绍了这些列表中的一些字段。

字段	注释
安装日期	设备安装日期或客户计划购买设备的日期。
产品	可选产品随您选择的设备类型而动态变化。系统会使用有关所选产品的数据自动填写大多数的其它字段。
类型	将设备与可用于该设备的服务类型链接起来。

### 要添加电信相关基础设施

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“基础设施”视图选项卡。
- 4 在此列表中，添加记录并且填写必需字段。

使用此列表来记录您要向其提供服务的地点中电信相关基础设施的信息或属性。这对于大型的工业或商业地点（例如工厂、仓库和办公大楼等）尤其重要。

如果您使用多个服务帐户来表示具有多个地点的客户，则可以将每个地点的基础设施项目与其对应的服务帐户关联起来。如果您使用一个单独的帐户来表示具有多个地点的客户，则应将此客户所有地点的基础设施项目均与该客户的某个帐户关联起来。

下表中介绍了此列表中的一些字段。

字段	注释
属性	此值随您在“服务类型”字段中的选择而动态变化。
所有者	基础设施项目的所有者。
值	有关“属性”字段中数据的特定信息。



# 4

## Siebel Communications 中的资料

本章介绍了一些有关资料的基本概念，并逐步介绍了如何创建资料。另外，本章还介绍了资料、业务功能以及后台系统之间的相互关系。

诸如呼叫中心管理员、销售管理员以及销售经理等管理员可以从本章中大受裨益。它显示客户服务代表（最终用户）在何处输入这些资料的信息，以及哪些信息对于实现与后台系统的顺利集成至关重要。

在熟悉最终用户的过程之后，您可以根据公司的需要定制软件。

### 关于 Siebel Communications 中的资料

资料会存储执行业务功能所需的信息。例如，开票资料中包含为客户开具产品和服务发票所需的信息。

## 资料类型

表 5 介绍了 Siebel Communications 中可用的帐户资料。

表 5. 帐户资料

资料	注释
地址资料和 MSAG 资料	允许根据主街道地址指南 (MSAG) 数据来源或其它外部数据库来验证地址。这有助于您采用外部应用程序所需的格式提供准确的地址，例如“急救 911”数据库。您还可以使用“MSAG 资料”作为创建与您公司有关的其它资料的示例。
开票资料	捕获为客户开具产品和服务发票所需的帐单运行特征。它通常与开票帐户关联。帐户具有一个开票资料，它可用于在多个开票系统中为帐户生成帐单。
客户资料	当客户是组织而不是个人帐户时，包含有关此类帐户的信息。如果您的公司将此数据从开票软件或客户信息系统导入到 Siebel Communications 中，系统会自动添加大部分的资料信息。
免税资料	包含有关客户享有的任何津贴和免税的特定信息，跟踪提供津贴或免税待遇生效时间，记录支持信息的接收情况。
财务资料	包含对客户执行信用检查时所用的信息。
欺诈资料	包含有关帐户欺诈状态的信息。它允许最终用户设置欺诈阈值。一旦超出此值，则会触发欺诈警示通知。
忠诚度资料	包含预计客户 churn、估计债务风险以及确定进销和交叉销售商机所需的信息。在与第三方预计模软件包集成时，它还会显示该软件生成的得分。
场地资料	包含有关帐户地点的详细信息。
报表资料	记录帐单报表首选项，其中包括副本数、媒体以请求得到报表的联系人。

**注释：** 订单管理模块不再使用“服务资料”视图。如果您使用过 Siebel Communications 6.x 或更早版本中的“服务资料”视图，现在要使用新的“MSAG 资料”视图。

## 资料角色和职责

表 6 列出了通常执行与资料相关过程的雇员。

表 6. 最终用户角色和职责

职位	说明
客户服务代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 重点处理呼叫中心活动，主要是响应客户查询和销售订单请求</li> <li>■ 了解帐户结构，包括资料必需的关键信息</li> <li>■ 创建新客户的资料、修改和添加现有客户的资料</li> </ul>
销售代表	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 重点执行外部销售和客户关系管理</li> <li>■ 了解帐户结构，包括资料必需的关键信息</li> <li>■ 创建新客户的资料、修改和添加现有客户的资料</li> </ul>

## Siebel Communications 中的资料方案

本方案介绍了客户服务代表（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

本方案是第 20 页的“[Siebel Communications 中的帐户方案](#)”的延续。对于新客户，客户服务代表 (CSR) 已经创建帐户结构、添加帐户联系人和输入帐户地址。

现在，对于结构中的每个服务帐户，CSR 想要根据 MSAG（主街道地址指南）数据库或类似的外部数据库验证其地址。这样可以确保在提供服务时，发送至“急救 911”数据库的地址格式正确无误。

在提交每个新地址进行验证之后，CSR 会从数据库发回的列表中选择正确的匹配项。她会检查系统是否已经自动更新验证后的字段，以指明这一过程已经完成。

接下来，CSR 会创建与个人帐户关联的唯一资料。每个资料均会存储执行业务功能所需的信息。

她会从顶层父帐户开始创建财务资料以及报表资料：

- 由于客户公司对其所有帐户均负有财务责任，因此 CSR 会为顶层父帐户创建财务资料。财务资料包括对公司执行信用检查所需的所有信息。
- 另外，CSR 还会为顶层帐户创建报表资料，因为客户想要在公司层接收报表，它汇总了产品和服务的全部费用。报表资料包含地址、所需报表的副本数、报表媒体类型、报表频率、联系人等信息。每个报表资料在 CSR 的公司开票系统中均有唯一的标识符。要处理报表，开票系统需要所有这些资料信息。

然后，CSR 会移到结构中的开票子帐户处，并为这些子帐户创建单独的开票资料。每个开票资料均会存储邮寄地址、联系人、开票频率以及该帐户的借记卡或信用卡数据等信息。

然后，她会为这些子帐户创建报表资料，以便这些办事处可以收到有关所用服务金额信息的报表。

接下来，她会创建免税资料（只要津贴和免税信息适用）。例如，慈善组织可以享受免税待遇。用户可以为帐户结构的任何层创建免税资料，这些资料通常是初始帐户设置的一部分。它们包含也可传送到开票系统的信息。

然后，CSR 会为每个服务帐户创建一个场地资料，此资料会指定该场地有多少层、设备位于该场地的哪个位置等等。

图 4 显示了本业务方案中讨论的客户帐户结构所需的帐户以及资料。

**注释：** Siebel Communications 不会限制最终用户使用何种方式建立结构。如果要实施某些规则，您必须在 Siebel eBusiness Applications 中设置这些规则。此图显示了建议特定帐户分类使用的资料。

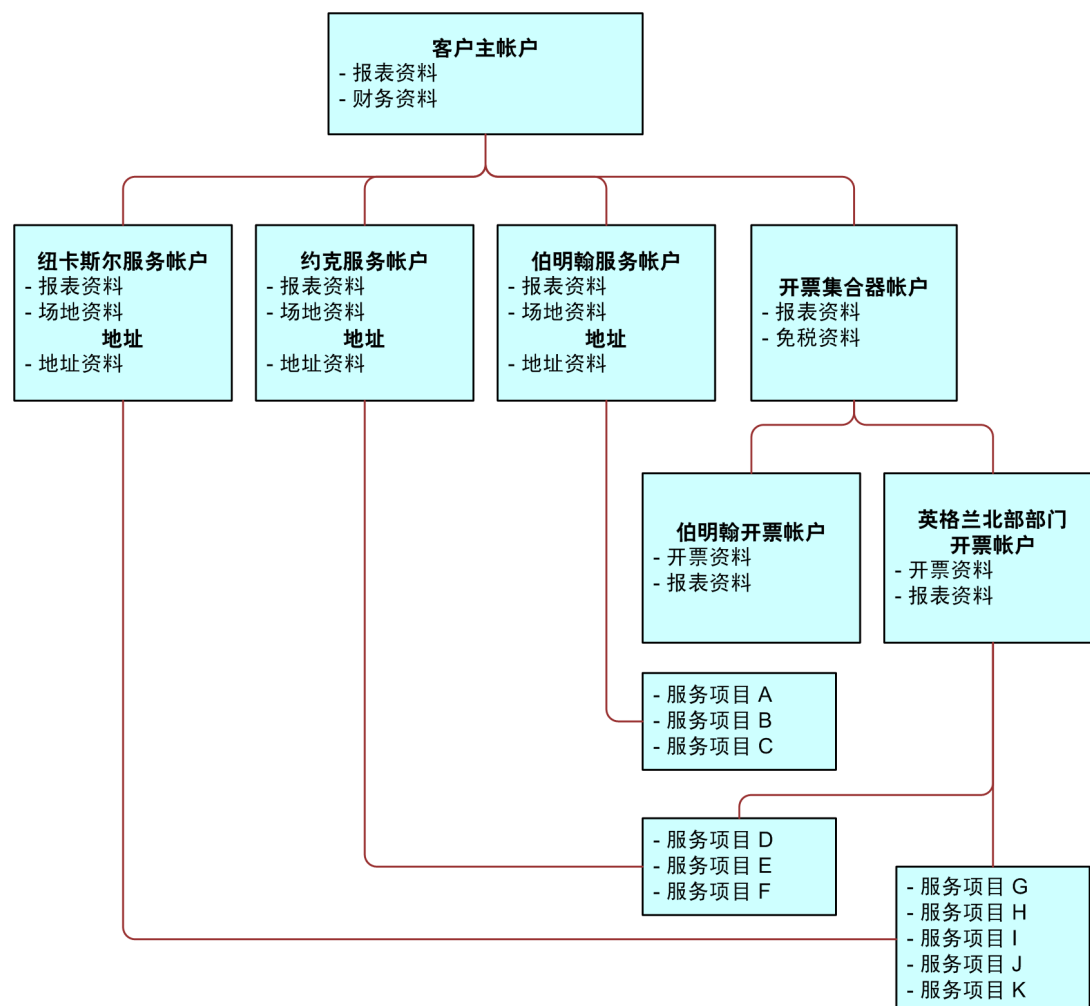


图 4. 帐户结构和资料的业务方案



第 33 页的图 5 汇总了帐户、资料以及后台系统之间的相互关系。

**注释：**对于简单的家庭客户帐户（并未分成开票帐户和服务帐户），所有资料均直接与客户帐户关联，而不与子帐户关联，如第 33 页的图 5 所示。

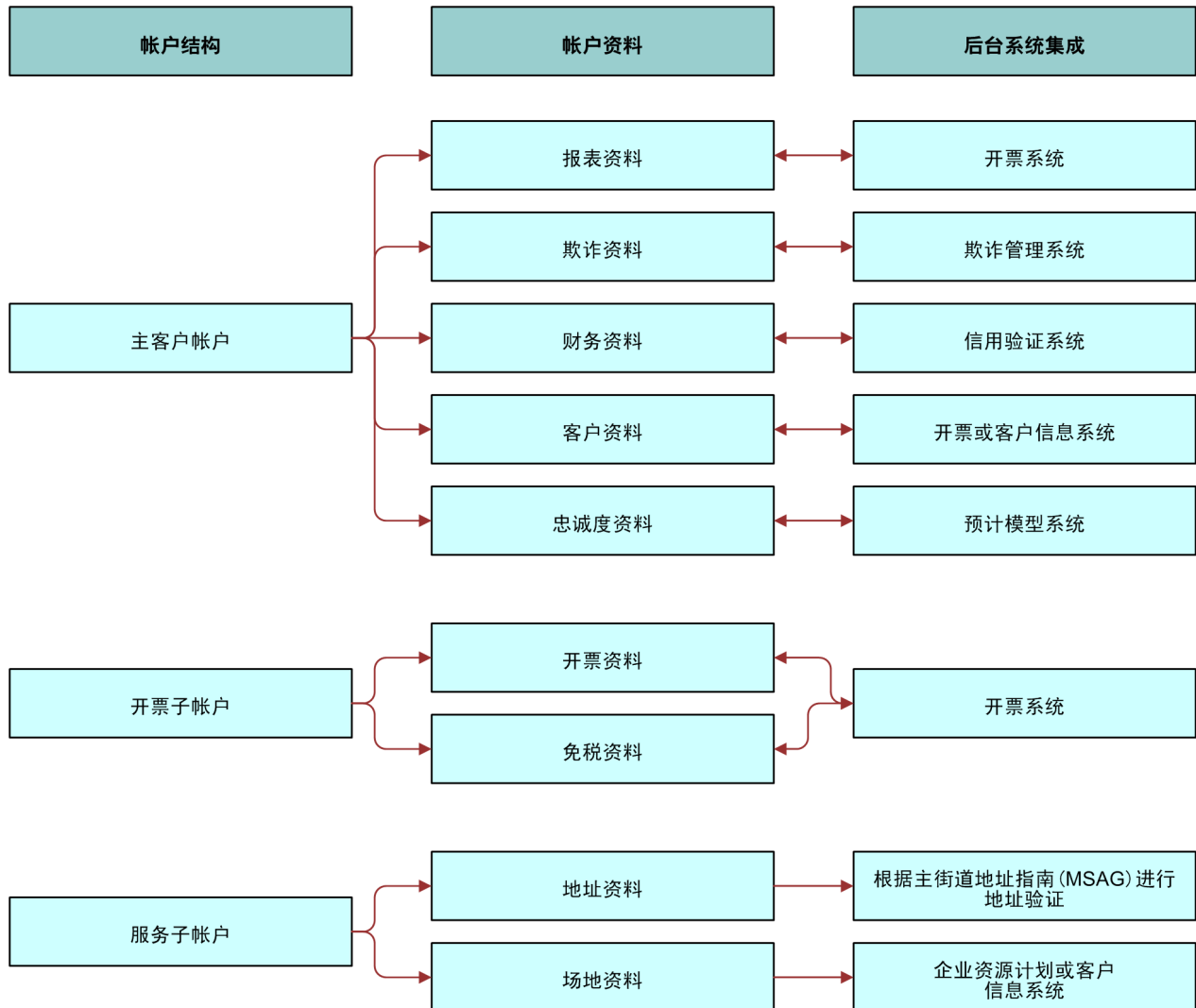


图 5. 帐户、资料以及后台系统之间的相互关系

# 在 Siebel Communications 中创建和更新资料（最终用户）

无论在帐户结构中的哪一层，最终用户均可创建一个或多个帐户资料。不过，管理员需要确保应用程序支持他们想要最终用户维护的特定类型的资料。例如，如果开票应用程序不支持免税计划，则无需具有免税资料。

**注释：**本节包含除地址 (MSAG) 资料之外的所有资料。有关如何处理 MSAG 资料的说明，请参阅第 38 页的“在 Siebel Communications 中创建和更新地址资料（最终用户）”。

## 要创建或更新资料

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“资料”视图选项卡。
- 4 在“资料”视图的链接栏中，单击资料类型。
- 5 在屏幕上出现的该特定资料的表单或列表中，按照下面各节中逐步介绍的步骤说明更新相关信息。

下面各节介绍了您可以使用此过程创建的不同资料以及每个资料必需的唯一字段。

# 关于 Siebel Communications 中的开票资料

最终用户可以创建 *开票资料*，以便为客户开具产品和服务发票。开票资料包含开票频率、付款类型、帐单媒体、帐单类型以及客户通过电子方式发送帐单所用的电子邮件地址等信息。这些信息可以提交至后台系统，它是这些信息的主要存储库。

开票资料一般与开票帐户关联，它可以代表客户与服务提供商之间具有法律效力的协议。它反映的是外部开票系统中的信息。

表 7 介绍了“开票资料”表单中的某些字段。

表 7. 开票资料字段

字段	注释
预算开票	指明您是否需要收集预算开票。
通过电子邮件将帐单发送到	使用电子方式接收客户帐单的电子邮件地址。
外部开票帐号	当 Siebel Communications 对后台系统执行预配置的调用并且请求帐号时，系统会填写此值。开票系统生成的帐号是开票系统对于帐户周期的一个主要参考。
付款方法	付款方法选择可以确定要更新的其它字段。

**要在开票资料中添加付款方法信息**

■ 根据所选的付款方法，添加详细信息或更新现有信息：

- 对于“自动记入借方”、“支票”或“月报表”，请在“自动记入借方”表单中输入信息。
- 对于“贷记”，请在“信用卡付款”表单中输入信息。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
类别	付款卡的卡类别，例如借记卡、采购卡或信用卡。
冻结	表示此卡是否处于冻结状态。您通过外部系统运行信用卡检查时可以确定此状态。
冻结原因	付款卡被冻结的原因。此冻结原因仅适用于某种特定的付款卡。如果客户具有多张付款卡，他还可以使用其它卡。

## 关于 Siebel Communications 中的客户资料

当客户是组织而不是家庭帐户时，最终用户可以为帐户创建 *客户资料*。如果您的公司将此数据从它的开票软件或客户信息系统中导入到 Siebel Communications 中，系统会自动添加大部分的资料信息。

客户资料允许最终用户捕获相关客户信息（例如有关客户的财务和销售信息），以及记录有关客户合作者和竞争对手的信息。

## 关于 Siebel Communications 中的免税资料

最终用户可以创建免税资料，以便列出有关客户享受的津贴和免税待遇的信息。免税资料包括跟踪提供津贴或免税待遇生效时间的字段，它还可以记录支持信息的接收情况。

表 8 中将会介绍“免税资料”表单中的某些字段。

表 8. 免税资料字段

部分	字段	注释
救济	有效日期	救济开始生效的日期。
	合格	客户有资格享受救济。
	收到日期	收到救济文档的日期。
	续签日期	要求续签救济的日期。
目录帮助		从“状态”下拉列表和“有效日期”日程表中选择。

表 8. 免税资料字段

部分	字段	注释
免税		显示“联邦”、“省/（直辖）市”、“县”或“市”免税资格的 ID 编号。“免税”编号会存储为暂时免税而签发的证明的编号。
电话帮助		从“状态”下拉列表和“有效日期”日程表中选择。

## 关于 Siebel Communications 中的财务资料

最终用户可以创建财务资料，以便对客户执行信用检查。要验证客户信用，Siebel Communications 会向后台系统或信用调查机构提交请求。而后台系统或信用调查机构会发回一个包含客户信用得分的响应，此响应可以确定客户是否得到内部信用政策的授权，预订相关服务。这些后台系统会对法人公司或法人进行信用检查。

表 9 中介绍了“财务资料”表单中的某些字段。不过，字段随您选择的“帐户类型”而有所不同（例如“家庭”帐户类型）。

表 9. 财务资料字段

部分	字段	注释
资料	联系人的姓氏与名字	帐户的联系人。系统会在此字段中自动填入您在“主要联系人”字段中指定的联系人姓名。
	公司编号	此编号是省/（直辖）市、县或市政府提供的公司编号。
	法人实体	公司的法人姓名。
	税务概况代码	显示标准税务类别（按它们的税收方面对公司进行分类）中的代码。此信息存储在外部开票或信用/税务系统中。
银行		客户信用检查的银行信息。
信用评级	上次更新	上次执行信用检查的日期。
	评级	客户的信用评级。
	来源	进行最新信用评级的小组。
	更新者	上次请求信用检查的人员的用户 ID。

**要运行信用检查**

- 1 设置财务资料（有关说明，请参阅第 34 页的“要创建或更新资料”和第 36 页的“关于 Siebel Communications 中的财务资料”）。
- 2 在“财务资料”表单中，单击“信用检查”。

此操作会将财务资料信息发送至外部系统，而它会报告信用评级。信用评级一般由信用调查机构提供，它代表客户的支付能力。它可以帮助公司在与潜在客户签订信用条款之前，评估公司的风险。

**注释：**法人公司或法人的信用检查数据包括公司名称、开票地址、公司 ID 以及税务 ID。对于不具有法人资格的公司，信用检查数据包括名称、社会保障号以及驾照。

## 关于 Siebel Communications 中的欺诈资料

欺诈资料包含有关客户帐户欺诈状态的信息。最终用户可以设置阈值，一旦超出这些阈值，即会触发创建欺诈警示通知。

表 10 介绍了“欺诈资料”表单中的某些字段。

表 10. 欺诈资料字段

字段	注释
信用阈值	允许的帐户信用额度。
日常阈值	客户可以拨打的呼叫阈值限额。
国内阈值	客户可以拨打的国内呼叫阈值限额。
国际阈值	客户可以拨打的国际呼叫阈值限额。
最长呼叫持续时间	一次呼叫允许的最长时间。
最多呼叫数	指定时期内最多可拨打的呼叫数。
最大呼叫值	呼叫成本（以适当的货币表示）。
溢出值	选择“计算器”中阈值限额允许的溢出值，以百分比表示。
敏感号码阈值	客户呼叫敏感号码的阈值限额。敏感号码包括高价呼叫，例如那些 900 号码。

## 关于 Siebel Communications 中的忠诚度资料

Siebel 的通讯以及媒体行业解决方案包含忠诚度资料。

“忠诚度资料”视图包含由第三方预计模型应用程序生成的客户帐户得分。这些得分有助于预计客户 churn、预计客户周期值、估计财务风险以及确定进销和交叉销售的商机。

另外，“忠诚度资料”视图还包含作为预计模型应用程序输入值的关键数据。“忠诚度资料”视图中的某些数据并不是在 Siebel 应用程序内生成。

市场营销管理员可以根据这些预计得分来开展忠诚度和保持度商业活动。

## 关于 Siebel Communications 中的场地资料

“场地资料”包含有关帐户地点的详细信息。这些信息可以向雇员和合作者提供特殊的交货说明或有助于确定可用服务类型的场地信息。

表 11 中介绍了“场地资料”表单中的某些字段。要访问所有字段，请单击表单上的“显示更多”按钮。

表 11. 场地资料字段

字段	注释
开放市场	表示场地位于不受管制还是受管制的市场中。
服务维护公司	服务公司或可提供服务的当地分销公司。
供应特征	指定场地在公司标准服务地区之内还是之外。

## 关于 Siebel Communications 中的报表资料

最终用户可以为一个帐户创建多个报表资料（如果开票系统支持此功能）。报表资料包含帐单报表首选项，其中包括副本数、媒体以及请求得到报表的联系人。

表 12 中介绍了“报表资料”表单中的某些字段。

表 12. 报表资料字段

字段	注释
媒体	传送报表所用的媒体类型。
供应商	印刷或分发帐单的组织。

## 在 Siebel Communications 中创建和更新地址资料（最终用户）

最终用户可以输入地址，而不严格地限制地址格式。不过，在提供服务时，后台系统对地址格式的限制更加严格。

为了确保格式正确，您需要对照后台数据来源验证地址。在 Siebel eBusiness Applications 中，“地址资料”允许用户存储一个地址的多种格式。MSAG（主街道地址指南）格式可用于发运的产品，但是，您可以使用 Siebel Tools 添加其它格式。在设置其它格式时，请参照“MSAG 资料”进行设置。

正确的地址格式对于执行多个关键业务流程来说非常重要：

- 对照外部标准来验证服务地址或邮寄地址，确保查找设施、激活服务或通过邮政服务邮寄资料时使用唯一的地点。
- 确定该地址的现有服务和服务提供商。这可能是一个非常简单的确认过程，尽管有线服务会移动，但是系统之间可以返回或交换各种服务信息。
- 使用必要的格式将更新后的信息转发给外部数据库，从而确保在激活服务之后该数据库内保持一致。

每个地址资料格式均需要外部数据来源进行验证。您的公司既可以立即提供自己的数据，也可以订购提供数据的服务。

**注释：**MSAG 格式符合本地服务订单准则 (LSOG) v5 规范。

在验证地址之后，最终用户可能需要更改某些地址字段。要编辑这些字段，最终用户必须重新验证地址（如本节所述）。

### 要验证地址

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“地址资料”视图选项卡。

“地址”列表将出现在屏幕上，“MSAG 资料”表单在它下面。“地址”列表中会显示与此帐户关联的所有地址。
- 4 在“地址”列表中，选择要验证的地址。
- 5 向下滚动至“MSAG 资料”表单，添加记录并且填写必需信息。
- 6 在“已验证”字段中，选择 Y。

如果将地址验证过程与外部数据来源相集成，选择 Y 则会开始搜索可能的地址。

**注释：**此行为与发运产品的缺省行为不同，它支持手动地址验证。在手动状态下，选择 Y 可以将“MSAG 资料”标记为“已验证”。

- 7 在包含地址的对话框中，选择与客户地址匹配的地址。

在地址验证完毕之后，“MSAG 资料”将变成只读状态，但“访问说明”和“说明性地点”字段除外。要更新资料，用户必须重新验证地址。

### 要重新验证地址

- 执行验证地址（第 39 页的“要验证地址”）的过程，但是在继续此过程之前，要单击第 39 页的步骤 4 后面的“重新验证”按钮。





# 5

## Siebel Communications 中的联系人

联系人是指您或公司要保存与其有关的个人信息或业务信息的人员。Siebel Communications 可以帮助您管理联系人，并且将联系人数据与帐户、商机、事故单或服务请求关联起来。

客户服务代表以及现场服务代表等最终用户经常会使用联系人管理功能。

最终用户可以使用 Siebel Communications:

- 记录并跟踪业务以及个人的联系人信息
- 创建并跟踪联系人的活动列表
- 查看联系人资料
- 查看与联系人关联的事故单和服务请求信息

本章讨论了这些过程，并且说明具体的执行步骤。

## Siebel Communications 中的联系人方案

本方案介绍了呼叫中心经理（管理员）以及呼叫中心代理（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

首先，呼叫中心代理接到客户有关服务问题的呼叫。接着，代理会查询联系人的姓名，从而验证此呼叫者是否已经注册为联系人。验证之后，代理创建一个事故单但是并不离开“联系人”屏幕，进而将相关信息添加到客户的联系人资料中，并向客户提供所需的服务。然后，代理会将此活动记录下来。呼叫期间，客户会流露出购买特定产品的兴趣，代理可以将此商机与联系人关联起来。呼叫之后，代理会向客户发送一封跟进邮件，验证客户是否已经采取相关措施。

图 6 显示了最终用户管理联系人所遵循的过程顺序。

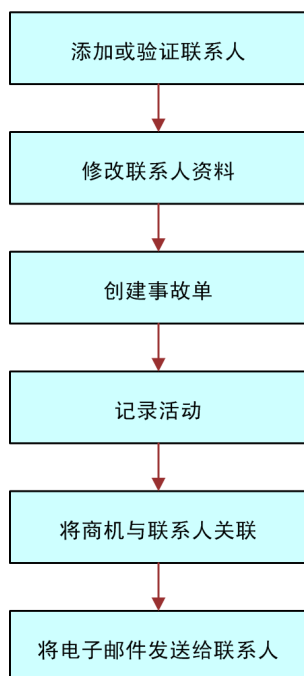


图 6. 联系人管理顺序示例

## 在 Siebel Communications 中添加联系人（最终用户）

最终用户需要添加联系人，并且验证这些特定联系人是否是已建立的客户。他们的公司可以选择使用口令来进行附加验证。

最终用户可以查看他们所创建的所有联系人记录。如果最终用户已经将联系人添加到帐户或商机中，并且该帐户或商机已有关联的销售团队，则销售团队的成员也可以查看此联系人。在联系人记录中，销售团队也称作联系人访问列表。

### 要添加联系人

- 1 定位至“联系人”屏幕。
- 2 在链接栏中，单击“联系人”列表。
- 3 在“联系人”列表中添加新记录，然后填写记录以及“详细信息”表单中的必需字段。
- 4 在“帐户”字段中，在对话框中选择一个或多个帐户。

如果此联系人具有多个关联的帐户，则为其中一个帐户选择“主要”字段，从而将其指定为主要帐户。

有关添加联系人的详细信息，请参阅*应用程序管理指南*。

## 在 Siebel Communications 中修改联系人资料（最终用户）

最终用户可以修改联系人资料。联系人资料与帐户资料不同。

### *要在联系人资料中添加信息*

- 1 定位至“联系人”屏幕。
- 2 在“联系人”列表中，单击联系人姓名。
- 3 单击“资料”视图选项卡。
- 4 在“资料”表单中，填写必需字段。

## 在 Siebel Communications 中创建联系人相关活动（最终用户）

最终用户可以添加、修改或删除联系人的活动。

### *要为联系人添加活动*

- 1 定位至“联系人”屏幕。
- 2 在“联系人”列表中，单击联系人姓名。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并且填写必需字段。

## 在 Siebel Communications 中将联系人与事故单关联（最终用户）

最终用户可以将联系人与事故单关联起来。最终用户还可以使用类似的方法将联系人与服务请求关联起来。

有关事故单的详细信息，请参阅第 12 章“Siebel Communications 中的服务请求和事故单”。

### 要将联系人与事故单关联

- 1 定位至“联系人”屏幕。
- 2 在“联系人”列表中，单击联系人姓名。
- 3 单击“事故单”视图选项卡。
- 4 在“事故单”列表中，添加记录并且填写必需字段。

**注释：**如果事故单的状态设置为“已完成”，则用户将无法修改其中的某些字段。要修改这些字段，用户需要向下搜索到“票据 ID”超级链接，进而打开“事故单明细”表单，然后在其中将状态更改为“未完成”或“未决”。

## Siebel Communications 中有关联系人管理的其它最终用户任务

有关与联系人管理相关的其它任务的说明，请参阅[应用程序管理指南](#)。

### 联系人与商机

最终用户可以使用 Siebel Communications 将商机与联系人关联起来。有关详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

### 联系人通信

最终用户可以使用 Siebel Communications 将电子邮件发送给联系人。如果已经安装电子邮件应用程序和 Siebel Office，系统则自动生成消息内容。有关详细信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

# 6

## Siebel Communications 中的协议和授权

协议和授权主要供客户服务代表、现场服务代表、服务经理、客户经理、支持续签代理以及合同管理员使用。协议和授权数据存储在必须创建、与其它记录关联、修订、检查以及打印的协议和授权记录中。

有关协议和授权的详细过程和信息，请参阅[应用程序管理指南](#)和 *Siebel Field Service Guide*。

## 关于 Siebel Communications 中的协议和授权

本节主要是定义协议和授权，并且讨论一下两者之间的关系。

### 定义的协议

协议是指具有法律效力的文档，它规定了在一段时间内以特定的货币价值提供或生产特定产品或服务的义务。销售人员需要使用协议来详细描述和记录销售交易。

协议一般包括详细的定价、条款、限制、保险范围、条件、合法权利、流程以及准则的说明。协议需要经常修订，以便反映出公司内部、公司产品系列或市场上的变化。

Siebel Communications 可以管理复杂的商业协议以及简单的家庭协议。复杂协议可以具有多个级别，而每个级别又分别具有不同的条款、条件以及折扣。

协议必须与一个联系人或至少与一个帐户关联，也可以与多个帐户关联。

### 定义的授权

授权定义了客户有权享受的支持级别。授权示例包括响应时间衡量标准和服务水平衡量标准。[衡量标准](#)是供应类型（例如响应时间）与该供应的值（例如 2 小时）的组合。

授权通过服务水平协议与客户关联（请参阅[第 46 页](#)的“[协议类型](#)”）。

### 协议与授权的关系

协议与授权之间的关系如下所示：

- 协议可以具有一项或多项授权。
- 授权可以具有一个或多个衡量标准、帐户、联系人或产品。
- 与协议关联的帐户和联系人不同于与授权关联的帐户和联系人。

与授权关联的协议可以指定，所有联系人或产品均应得到授权下的支持，这样可以提供总括联系人服务协议和总括产品服务协议。

## 协议类型

在 Siebel Communications 中，用户可以创建多种不同类型的协议，包括合同、销售协议、服务协议、服务水平协议、主服务协议、工作订单、资料、谅解书、意向书、不公开协议、承包商工作订单、价格保护以及支持续签。其中，有些类型的协议定义如下：

- **合同**指通常包括供应商与客户之间目前关系的一种协议。合同会注明按照合同规定，供应商应该向客户提供哪些产品或服务，而客户要从供应商那里购买哪些产品或服务。这种类型的协议具有法律效力并且可以指定产品、服务、折扣、条款以及授权等内容。
- **销售协议**是指通常与特定的销售交易相关的一种协议。这种类型的协议会指定基价、折扣、特价、出租或租赁以及融资等内容。
- **服务协议**是指定义服务关系的一种协议。它会详细说明客户享受服务的权利，包括价格、服务水平、支持要求、维护以及保修。服务协议具有特定的组件，其中包括：
  - **服务日程表**。指定提供服务的时间期，以天和小时计（例如星期一至星期五以及 9 至 5）。
  - **定额**。指定客户可以收到的服务量（例如，允许拨打的电话呼叫数、允许的场地走访次数等等）。
  - **授权**。指定包括的帐户、联系人、产品以及要使用的衡量标准。
- **服务水平协议**（也叫作 SLA 或 *服务支持级别*）是服务协议的一种，它主要是定义客户的授权和资产。*服务水平*是一个量化的评估结果，通常以百分比表示。例如，服务水平可以是客户准时收到的部件占所请求总部件数的百分比、资产运行时间百分比或在要求的时间范围内解决的问题数百分比。服务水平协议也可以是大型服务协议的一部分。

## 主协议与子协议

一些不太复杂的小交易只需要一个标准的样本协议。而大型交易则需要定制样本协议条文的组合。如果某位销售人员的交易中涉及多个产品而且交货时间表也有交叉，则他需要包含定制协议条文组合中的定制内容的协议。

最终用户可以在协议之间创建父子关系。例如，如果某个大型的商业客户需要一个主协议以及一个或多个子协议。此时，最终用户可以指定主要协议作为主协议，然后生成与其关联的子协议。这些协议均按父子协议相互链接。

制订协议所需的数据来自于 Siebel Communications 中的协议库。*协议库*是一个由您公司的销售人员以及法律组织开发的数据库。其中包括建议以及所需的协议条文文字、协议问题的答案、附信样本以及管理汇总样本。

# Siebel Communications 中的协议和授权方案

商业客户与家庭客户的协议管理不同。为此，本节需要介绍两个不同的业务方案。

## 商业客户方案

本方案介绍了客户经理（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务需要使用不同的顺序。

在过去的两个月里，客户经理一直在处理一位商业客户的商机问题，此客户的办公室需要 100 部新订以及租用的手持设备。此客户的帐户信息已记录在 Siebel Communications 中。在过去的两个月内，客户经理已经在 Siebel Communications 中创建和维护商机、报价以及提案。

在复审几个提案并且讨论不同的报价和服务之后，公司的所有者接受了客户经理的最新提案，并且以当前的报价申请服务协议。

首先，客户经理会创建一个包含基本信息的协议记录，例如帐户名称、有效日期以及有关协议中包括的产品和服务的一般说明。接下来，他会选择要添加到协议中的适当条款并且指定此协议的联系人。然后，创建订单。订单创建完毕之后，Siebel Communications 会将新服务与此协议关联起来。

此时，客户经理会使用 Siebel Communications 生成实际的服务协议。利用客户经理选择的预定义协议模板，Siebel Communications 会自动从协议库中组合条文，然后添加客户经理为协议记录及其关联条款和联系人输入的信息。然后，Siebel Communications 会将文字放在 Microsoft Word 文档中。如有必要，客户经理可以手动编辑 Word 文档，以便个性化客户的此文档。

最后，客户经理会打印出已完成的服务协议，以便递呈所有者审批和签署。

图 7 显示了管理商业协议所用的过程顺序。

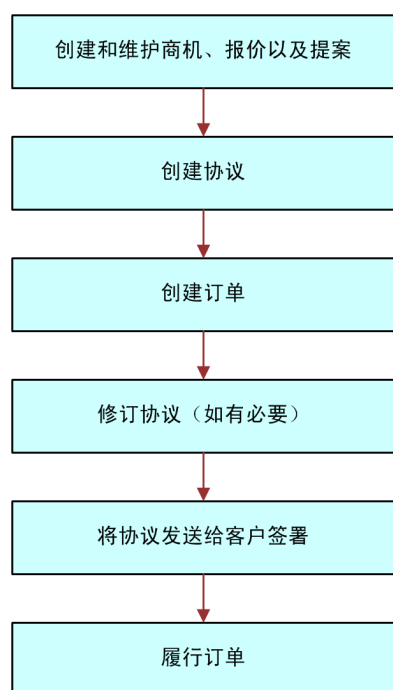


图 7. 协议顺序示例（商业）

## 家庭客户方案

本方案介绍了客户服务代表（最终用户）在本地办公室执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务需要使用不同的顺序。

某个目前具有服务协议的家庭客户决定为她女儿买一部无线手机。她去授权的转售商那里购买了一部手机。转售商在他们的后台系统中找到此客户的协议，此后台系统在格林威治时间 (GMT) 与 Siebel Communications 连接在一起。

然后，转售商在 Siebel Communications 中创建一个订单。订单创建完毕之后，Siebel Communications 会将此客户女儿的新服务与其母亲的协议关联起来。在订单完成时，Siebel Communications 会使用新服务自动更新此协议。最后，Siebel Communications 会向适当的后台应用程序发出请求，要求提供客户女儿的新无线服务。

图 8 显示了管理家庭协议所用的过程顺序。

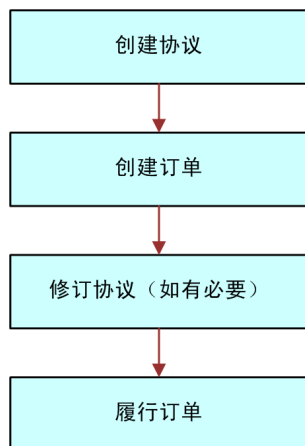


图 8. 协议顺序示例（家庭）

## 设置 Siebel Communications 中自动文档功能的模板

管理员必须设置协议模板，以使“自动文档”功能正常工作。

### 要设置“自动文档”功能的模板

- 1 定位至“管理 - 文档” > “提案字段映射”。
- 2 在“业务对象”列表中，添加映射信息记录。
- 3 在“业务对象”字段中，选择“服务协议”。
- 4 填写必需字段，然后单击“保存”。
- 5 在链接栏中，单击“提案模板”。
- 6 在“模板”列表中，添加记录并且填写必需字段。
  - a 在“映射名称”字段中，选择刚刚创建的名称。
  - b 在“缺省”字段中，如果要将此模板作为缺省模板，则选择此复选框。

**注释：**要使“自动文档”功能生效，您必须指定一个协议模板作为缺省模板。
  - c 在“类别”字段中，选择“协议”。
  - d “在模板文件名称”中，选择要使用的模板文件。



**要验证模板是否是协议模板**

- 1 定位至“协议”>“文档”。
- 2 在“文档”列表中，添加记录。
- 3 在“模板”下拉列表中，验证此模板是否是其中的一个选项。

## 在 Siebel Communications 中添加协议（最终用户）

最终用户可以将协议记录添加到 Siebel Communications 数据库中。

**要添加协议**

- 1 定位至“协议”屏幕。
- 2 在“协议”列表中，添加新记录，并且填写新记录以及“详细信息”表单中的必需字段。要访问更多字段，请单击表单上的“显示更多”按钮。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
帐户	协议中包括的帐户名称。 如果具有多个帐户与此协议关联，则表单中会显示主要帐户。
协议编号	协议编号。自动生成的唯一 ID，不能更改或更新。
批准人	协议团队中有权审批协议的成员。
有效日期	协议开始生效的日期。此字段仅供参考。
结束时间	协议到期的时间。
名称	用户为协议分配的名称。
父协议	如果当前协议是子协议，则此字段会确定主协议或父协议。
采购订单编号	采购订单编号。
修订	协议修订号。 在创建协议时，此值设置为 1。此后，只要修订一次协议，此值即会加 1。
服务	表示此协议是服务协议。
开始时间	协议开始使用的日期。
团队	执行协议的人员。

字段	注释
有效	表示协议有效。 在使用授权并且启动预防性维护行为的情况下，此字段会处于选中状态。
供应商	最初出售协议的供应商名称。

## 在 Siebel Communications 中添加协议条款并且生成合计（最终用户）

协议条款包括付款方法、运费以及信用卡号等信息。协议合计将与服务（已为其创建协议）有关的所有费用汇总在一起。

### 要添加协议条款并且生成合计

- 1 定位至“协议”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有协议”。
- 3 在“协议”列表中，选择协议。
- 4 单击“条款与合计”视图选项卡。
- 5 在“条款与合计”表单中，填写必需字段。

系统会自动计算协议合计，并且显示在“合计”表单中。“产品”字段与“服务”字段的金额分别等于“产品扩展价格合计”以及“服务扩展价格合计”。“合计”字段中会显示发运价格合计。

## 在 Siebel Communications 中创建和打印协议文档（最终用户）

最终用户可以准备和打印要用作合同文档的协议。

### 要创建和打印协议文档

- 1 定位至“协议”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有协议”。
- 3 在“协议”列表中，选择协议。
- 4 单击“文档”视图选项卡。

- 5 在“文档”列表中，单击“自动文档”。

系统会自动填写某些字段。

**注释：**如果您收到有关模板的错误消息，请检查模板设置。有关说明，请参阅第 48 页的“设置 Siebel Communications 中自动文档功能的模板”。

- 6 如有必要，请填写或修改某些字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
草稿名称	生成的协议的文件名。
名称	协议文档记录的名称。
模板	作为协议基础的模板。

- 7 在“文档”列表中，单击“生成草稿”。

Siebel Communications 会按照您选择的模板将标准协议条文放在 Microsoft Word 文件中，然后插入当前协议记录中的特定信息。接着，Microsoft Word 应用程序窗口将出现在屏幕上，并且显示协议草稿。

- 8 编辑和打印 Word 文档（如有必要）。

- 9 保存 Word 文档。

系统会自动将文档与协议记录关联起来。

## 在 Siebel Communications 中将协议与订单关联（最终用户）

最终用户可以将协议与订单关联起来。

### 要将协议与订单关联

- 1 定位至“订单”屏幕。
- 2 在链接栏中，单击“销售订单”列表或“服务订单”列表。
- 3 在“销售订单”列表或“服务订单”列表中添加新记录，并且填写必需字段。要访问更多字段，请单击表单上的“显示更多”按钮。
- 4 在“协议名称”字段中，从对话框中选择协议，然后单击“提交”。

## 在 Siebel Communications 中将协议与服务项目关联（最终用户）

最终用户可以将协议与服务项目关联起来。这样，公司就可以从产品绑定的项目级别跟踪详细协议。

### 要将协议与服务项目关联

- 1 定位至“报价”屏幕。
- 2 在“报价”列表中，选择现有报价或添加记录。
- 3 向下搜索到“名称”超级链接。
- 4 在“报价”表单中，填写必需字段。
- 5 在“行项目”列表中，添加记录并且填写要订购服务的必需字段。
- 6 在“产品”字段中，选择产品。

**注释：**此对话框中仅包含那些在“产品管理”屏幕的“详细信息”视图中选择“作为资产跟踪”字段的产品。

- 7 向下滚动，然后单击“行项目明细”子视图选项卡。
- 8 在“行项目明细”表单中，在“协议名称”字段中选择协议。
- 9 在“行项目”列表，单击“订单”视图选项卡。
- 10 单击“销售订单”或“服务订单”按钮。
- 11 填写订单中的必需字段。
- 12 向下搜索到“订单编号”超级链接。
- 13 验证报价的行项目是否出现在其中。
- 14 在“价格表”字段中，选择价格表。
- 15 提交订单，以将状态更改为“未完成”。

## 在 Siebel Communications 中修订协议（最终用户）

最终用户可以创建修订协议，以便添加新条文或条款，或者更新协议中现有的信息。例如，当客户订购现有协议中没有的新服务时，或者当最终用户的公司修改其折扣价时，最终用户可以对现有协议进行修订。

在最终用户修订协议时，Siebel Communications 会保留该协议每个较早版本的记录。因此，您也可以利用这些修订记录来跟踪任何协议的历史记录。原始协议另存为修订版 1。在修订协议之后：

- 每个修订号均加 1。
- “名称”字段中的协议名称变为名称(.x)，其中 x 是修订号。

### **要修订协议**

- 1** 定位至“协议”屏幕。
- 2** 在“协议”列表中，单击协议名称。
- 3** 在“详细信息”表单中，单击“修订”。

## **在 Siebel Communications 的浏览器中查看协议明细（最终用户）**

最终用户可以使用“协议”浏览器的分层格式来查看协议以及检查关联的信息。

### **要在浏览器中检查协议明细**

- 1** 定位至“协议”屏幕。
- 2** 在链接栏中，单击“浏览器”。
- 您的公司所具有的所有父级别协议的数据文档及其客户均会出现在屏幕上。
- 3** 展开数据文档的文件夹。
- 所选协议的关联协议、授权、活动、注释以及产品和服务的子文件夹将出现在屏幕上。
- 4** 展开子文件夹。
- 各个子文件夹的记录将以一系列数据文档的形式显示在子文件夹的下面，并以行的形式显示在列表中。
- 5** 选择记录。
- 记录明细高亮度显示在列表中。



# 7

## Siebel Communications 中的（设备或房产）财产

Siebel Communications 的（设备或房产）财产功能主要供管理员使用，例如分布式网络计划员、现场服务工程师、现场服务运作经理以及客户服务代表经理等。它也可以由客户服务代表等最终用户使用。

本章将会介绍（设备或房产）财产的概念以及您可以用来管理（设备或房产）财产记录的创建和维护行为的过程。另外，还会介绍最终用户在处理（设备或房产）财产记录时可能用到的典型过程，

（设备或房产）财产是指代表实际地点（例如建筑物、公寓、地块等）的地址，最终用户要向这些地址提供通讯服务。在 Siebel Communications 中，（设备或房产）财产是一组服务点。

（设备或房产）财产记录中会存储您的公司要向其提供通讯服务的建筑物、公寓或地块的地址，Siebel Communications 还会存储与特定客户关联的非服务地址，例如公司服务地区以外的开票地址。非服务帐户地址具有不同的用途，但是（设备或房产）财产记录专用于跟踪公司可能要向其提供服务的地址。系统决不会删除（设备或房产）财产记录，因此它可以用来跟踪资产和服务使用情况，即使（设备或房产）财产处于未使用状态。

另外，（设备或房产）财产记录也可以跟踪服务点。服务点是指在特定服务地点安装的资产，也表示网络传送点（例如电话接口）。

有关如何安装资产的详细信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide*。

（设备或房产）财产信息既可以利用 Siebel Enterprise Integration Manager 定期成批地导入到 Siebel Communications 中，也可以通过与第三方应用程序的实时集成导入到 Siebel Communications 中。另外，用户也可以手动输入（设备或房产）财产信息。

每个提供给特定（设备或房产）财产的服务实例均需一个唯一的标识符，叫作服务项目标识符。大多数服务均通过物理网络连接来提供。例如，将电话服务连到电话接口上，然后将数据访问线连到交换机的端口上。在具有物理网络连接的情况下，服务点用作服务项目标识符。而诸如移动电话等服务并不需要物理网络连接。在这些情况下，使用电话号码或 IP 地址等逻辑标识符作为服务项目标识符。通常，外部系统会自动分配此标识符。

## Siebel Communications 中的（设备或房产）财产方案

本方案介绍了客户服务代表（最终用户）、现场服务工程师以及现场服务运作经理执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

首先，客户致电您的公司说要在一所新房屋内安装电话。接着，接听呼叫的客户服务代表 (CSR) 会为此客户创建一个帐户，并且订购服务和设备（电话接口）。订购流程会启动一个活动，指导现场工程师到达服务地点。然后，现场服务工程师会将此房屋与电话网络连接起来，同时创建一个电话接口服务点。

现场服务运作经理会将帐户地址记录的状态更改为 Siebel Communications 中的（设备或房产）财产，她还会将服务点与此（设备或房产）财产关联起来。此外，她会输入有关（设备或房产）财产的一些信息作为注释，然后将包含连接布线示意图的电子文件与此（设备或房产）财产关联起来。最后，现场服务运作经理会创建一个活动，通知网络规划部门本地网络需要维护。

在房主搬进新房后的六个月，她打电话过来说，电话线中出现静电噪声。接听呼叫的 CSR 首先会验证呼叫者的身份以及地点。在创建服务请求之前，他首先要查看有关 (设备或房产) 财产的一般信息，并且看看是否还有与此 (设备或房产) 财产关联的现有服务请求。CSR 注意到，此客户之前已经多次报告静电噪声问题。因此，他创建一个记录重复问题的服务请求。

图 9 显示了设置家庭 (设备或房产) 财产可能用到的过程顺序。

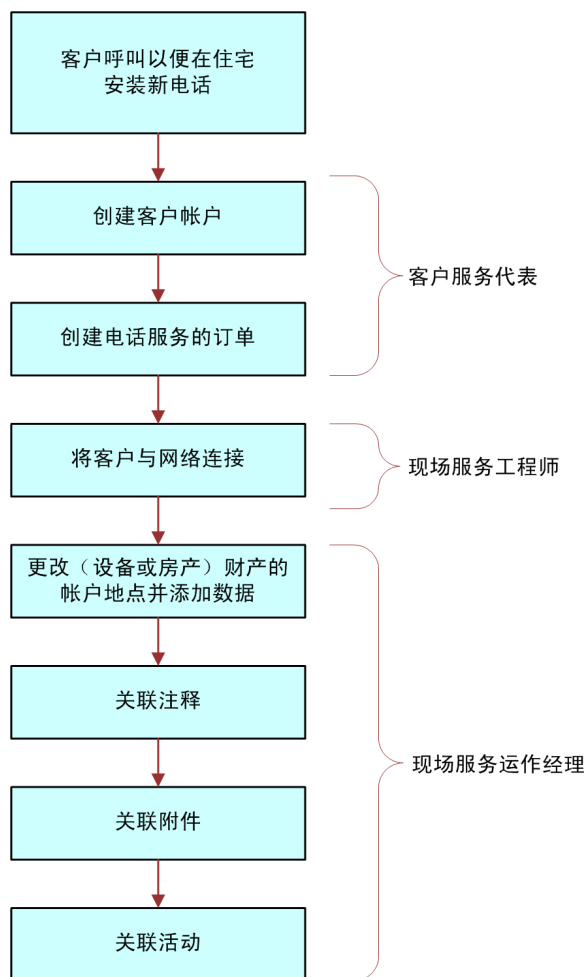


图 9. 家庭 (设备或房产) 财产初始设置顺序示例



图 10 显示了维护家庭（设备或房产）财产可能用到的过程顺序。

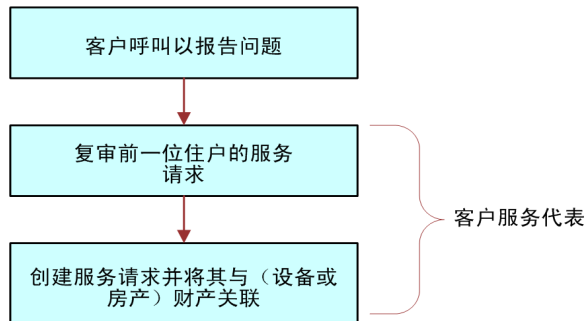


图 10. 家庭（设备或房产）财产维护顺序示例

## 在 Siebel Communications 中设置（设备或房产）财产（最终用户）

只有管理员才能设置（设备或房产）财产记录。最终用户可以查看（设备或房产）财产信息、查看与（设备或房产）财产关联的信息以及将其它记录与（设备或房产）财产关联起来。

### 关于添加（设备或房产）财产记录

您可以使用以下两种方法添加（设备或房产）财产记录。而您所使用的方法取决于是否已经为拥有此（设备或房产）财产的客户建立帐户。

您可以在找到拥有（设备或房产）财产的客户之前添加（设备或房产）财产记录。不过，此时并不存在与（设备或房产）财产关联的现有客户帐户。在客户搬到（设备或房产）财产并且请求服务之后，当您在帐户地址中添加（设备或房产）财产时，系统会自动建立此关联。

如果之前已经为拥有新（设备或房产）财产的客户建立帐户，则系统会将新地址添加到帐户地址中。一旦地址作为（设备或房产）财产通过验证，管理员就会将其标识为（设备或房产）财产。

### 创建（设备或房产）财产

请使用以下过程之一创建（设备或房产）财产。

#### 要在存在客户帐户之前添加（设备或房产）财产

- 1 定位至“管理 - 数据” > “（设备或房产）财产”。

“所有（设备或房产）财产”列表将出现在屏幕上，“详细信息”表单显示在它下面。

- 2 在表单中，添加记录并且填写必需字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
帐单组	（设备或房产）财产所属的开票系统批或组的 ID。
建筑物数	（设备或房产）财产的建筑物总数。
楼层数	（设备或房产）财产的楼层总数。
读数方式	（设备或房产）财产所属的计量表读数方式的名称。
读数顺序	用来标识在（设备或房产）财产处的计量表读取顺序的编号。

### **要在已经存在客户帐户时添加（设备或房产）财产**

- 1 定位至“管理 - 数据” > “地址”。
  - “地址”列表将出现在屏幕上，“地址”表单显示在它下面。
  - 2 在“地址”列表中，选择地址。
  - 3 在“地址”表单中，选定“（设备或房产）财产”字段。
  - 4 在链接栏中，单击“（设备或房产）财产”。
  - “所有（设备或房产）财产”列表将出现在屏幕上，“详细信息”表单显示在它下面。
  - 5 在列表中选择新的（设备或房产）财产，并且填写表单中的必需字段。
- 有关某些字段的说明，请参阅第 57 页的“要在存在客户帐户之前添加（设备或房产）财产”中的表。

## **在 Siebel Communications 中注册（设备或房产）财产连接（最终用户）**

（设备或房产）财产可以与一个或多个服务点关联。

### **要添加服务点并且将其与（设备或房产）财产关联**

- 1 定位至“管理 - 数据” > “（设备或房产）财产”。
- 2 在“所有（设备或房产）财产”列表中，选择（设备或房产）财产。
- 3 单击“服务点”视图选项卡。
- 4 在“服务点”列表中，添加记录。
- “服务点”对话框将出现在屏幕上，其中包括与任何（设备或房产）财产均不关联的服务点列表。
- 5 在对话框中，选择现有服务点，或者单击“新建”创建新服务点。

6 在“服务点”列表中，填写必需字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
地点	服务点的地点说明。
产品	将产品与此服务点关联。您只能选择产品“类型”字段中的值为“服务点”并且“服务类型”不为 NULL 的产品。
删除日期	从 (设备或房产) 财产删除服务点的日期。

## 在 Siebel Communications 中将活动与 (设备或房产) 财产关联 (最终用户)

最终用户可以创建活动，然后将其与 (设备或房产) 财产关联，以便：

- 提醒自己有关他们必须执行的与某个 (设备或房产) 财产相关的过程。
- 传送与组织其他成员必须执行的 (设备或房产) 财产有关的过程。

### 要将活动与 (设备或房产) 财产关联

- 1 定位至“(设备或房产) 财产”屏幕。
- 2 在“(设备或房产) 财产”列表中，单击 (设备或房产) 财产的地址。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并且填写必需字段。

## 在 Siebel Communications 中验证 (设备或房产) 财产 (最终用户)

最终用户可以通过查找 (设备或房产) 财产记录来验证呼叫者使用的 (设备或房产) 财产。

### 要查找 (设备或房产) 财产

- 1 定位至“(设备或房产) 财产”屏幕。
- 2 在“(设备或房产) 财产”列表中，单击 (设备或房产) 财产的名称。

有关某些字段的说明，请参阅第 57 页的“要在存在客户帐户之前添加 (设备或房产) 财产”中的表。

## 在 Siebel Communications 中查看服务点信息（最终用户）

最终用户可以查看（设备或房产）财产的服务点信息。

### 要查看（设备或房产）财产的服务点信息

- 1 定位至“（设备或房产）财产”屏幕。
- 2 在“（设备或房产）财产”列表中，单击（设备或房产）财产的名称。
- 3 单击“计量表位置点”视图选项卡。

“计量表位置点”列表中会显示该（设备或房产）财产的服务点信息。下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
产品	属于服务点的产品的名称。
服务类型	系统会根据所选的产品自动填写此值。

## 在 Siebel Communications 中查看使用历史记录（最终用户）

最终用户可以查看与（设备或房产）财产关联的服务点的使用历史记录。这对于解答最近才搬进（设备或房产）财产的客户的开票查询非常有帮助。使用历史记录以数据的形式显示在列表和图表中。最终用户可以通过“（设备或房产）财产”屏幕或“帐户”屏幕来查看使用历史记录。有关如何通过“帐户”屏幕来查看使用历史记录的说明，请参阅第 3 章“Siebel Communications 中的帐户”。

**注释：**使用数据可以驻留在外部数据库中，并且可以在 Siebel Communications 中查看（如果已经设置此类型的集成）。

### 要查看服务点的使用历史记录

- 1 定位至“（设备或房产）财产”屏幕。
- 2 在“（设备或房产）财产”列表中，单击（设备或房产）财产的名称。
- 3 单击计量表位置点视图选项卡。
- 4 在计量表位置点列表中，向下搜索到“服务点”超级链接。
- 5 在“服务点服务”列表中，选择记录。
- 6 在“使用历史记录”列表中，选择要从下拉列表中查看的信息。

# 在 Siebel Communications 中查看（设备或房产）财产的服务请求（最终用户）

最终用户可以查看与（设备或房产）财产关联的服务请求。

## 要查看与（设备或房产）财产关联的服务请求

- 1 定位至“（设备或房产）财产”屏幕。
- 2 在“（设备或房产）财产”列表中，单击（设备或房产）财产的名称。
- 3 单击“服务请求”视图选项卡。  
两个“服务请求”列表将出现在屏幕上。上面的列表显示帐户，下面的列表显示服务请求。
- 4 在上面的列表中，选择帐户。
- 5 在下面的列表中，选择服务请求。
- 6 要查看有关服务请求的详细信息，请向下搜索到“服务请求编号”字段。

# 在 Siebel Communications 中为（设备或房产）财产添加服务请求（最终用户）

最终用户可以通过在“（设备或房产）财产”屏幕的“服务请求”视图中创建新的服务请求来添加服务请求。

## 要为（设备或房产）财产添加服务请求

- 1 定位至“（设备或房产）财产”屏幕。
- 2 在“（设备或房产）财产”列表中，单击（设备或房产）财产的名称。
- 3 单击“服务请求”视图选项卡。  
两个“服务请求”列表将出现在屏幕上。上面的列表显示帐户，下面的列表显示服务请求。
- 4 在上面的列表中，选择帐户。
- 5 在下面的列表中，添加记录并且填写必需字段。  
下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
所有者	处理服务请求的人员。
优先级	排名有助于从内部排列服务请求的优先次序。描述公司对服务请求的响应。 “优先级”排名不一定要与严重性相同。

字段	注释
严重性	服务请求或对客户影响的严重性。描述问题的严重程度。 “严重性”排名不一定要与优先级相同。
服务请求编号	系统生成的用于标识服务请求的唯一编号。

## 在 Siebel Communications 中添加基础设施信息（最终用户）

最终用户可以创建包含通过帐户与（设备或房产）财产关联的基础设施信息的记录。

### 要向（设备或房产）财产添加基础设施信息

- 1 定位至“（设备或房产）财产”屏幕。
- 2 在“（设备或房产）财产”列表中，单击（设备或房产）财产的名称。
- 3 单击“基础设施”视图选项卡。  
两个“基础设施”列表将出现在屏幕上。上面的列表显示帐户，下面的列表显示基础设施。
- 4 在上面的列表中，选择帐户。
- 5 在下面的列表中，添加记录并且填写必需字段。  
下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
属性	随着在“服务类型”中选择的值而动态变化。
所有者	拥有基础设施项目的客户或帐户。
值	有关“属性”字段中数据的信息。

## Siebel Communications 中有关（设备或房产）财产管理的其它最终用户任务

有关与（设备或房产）财产相关的其它过程的说明，请参阅 *Siebel Bookshelf*。

### 呼叫者验证

在收到对内呼叫时，最终用户首先要验证和查找呼叫者。有关如何验证和查找呼叫者的详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

## 客户帐户

当新客户向您的公司请求服务时，最终用户需要为此客户创建一个帐户。有关如何创建客户帐户的详细信息，请参阅第 3 章 “[Siebel Communications 中的帐户](#)”。

## 销售订单

当客户请求新服务时，最终用户必须创建一个销售订单。有关如何创建销售订单的详细信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications*。

## （设备或房产）财产与附件

通过将电子文件与（设备或房产）财产记录关联起来，最终用户可以随时将与（设备或房产）财产有关的附加信息存储在数据库中。有关如何将附件与记录关联的说明，请参阅[基础](#)。

## （设备或房产）财产与注释

通过添加注释并且将其与（设备或房产）财产记录关联起来，最终用户可以随时将与（设备或房产）财产有关的附加信息存储在数据库中。有关如何将注释与记录关联的说明，请参阅[基础](#)。





# 8

## Siebel Communications 中的资产

资产记录主要供客户服务代表 (CSR)、现场服务代表、服务经理、客户经理、支持续签代理以及合同管理员使用。本章介绍的过程主要供客户服务代表使用。

资产数据存储可在创建、可与其它记录关联、可修订、可检查以及可打印的记录中。有关资产的详细信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide*。

### 关于 Siebel Communications 中的资产

资产是指客户已购买并且已在客户地点安装、启动或者已运抵客户地点的产品或产品组件。资产可以是实际产品，也可以是服务产品。产品示例包括寻呼机、手机、电信服务以及特定客户地点使用的 Internet 服务。最终用户需要在资产编号级别跟踪资产。资产具有属性、配置和地点。

Siebel Communications 利用资产编号和产品名称来跟踪资产。上述两个字段的组合也使资产在 Siebel 应用程序内具有唯一性。因此，不同的产品可以共享同一个资产编号。例如，对于不同产品，电话接口和 DSL 连接可以具有相同的资产编号。

资产管理和跟踪是帮助台系统以及现场服务应用程序的重要组成部分。Siebel Communications 可以跟踪购买过程，从而帮助您在购买之前创建资产，以及跟踪资产所在地点。资产管理系统会记录一系列产品及产品组件所在的地点，并且跟踪这些资产的移动（从存货地点到客户或雇员处）。

资产不可以删除，因此即使是不生效的服务，也会保留在对话框中以供选择。

最终用户可以使用以下方法来创建或修改资产：

- 在“资产”屏幕中手动创建或修改。
- 在“活动部件跟踪器”视图中手动创建或修改，假设产品是系列化产品。此方法一般用于现场服务代理。有关详细信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide*。
- 使用 Siebel Communications 应用程序的订单管理流程自动创建或修改。有关详细信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications*。

系统还可以从集成的第三方资产管理系统中自动收到新建或修改后的资产记录。有关详细信息，请参阅 *Siebel Enterprise Integration Manager Administration Guide*。

### Siebel Communications 中的资产方案

本方案介绍了客户服务代表（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

首先，CSR 会处理电信服务的订单，他会为核心服务以及每个组件创建一项资产。另外，客户还订购一个备份系统，CSR 也为此备份系统创建一项资产。之后，CSR 会将备份系统资产作为相关资产与客户的服务关联起来。

后来，客户打电话过来说产品出现故障。CSR 注意到此服务包含组件，因此他查看有关组件的详细情况，从而确定是哪个组件出现故障。

然后，CSR 复审了资产的服务历史记录，并没有看到什么异常。因此，他为本次问题创建一个服务请求，并且将其与资产组件关联起来。

几周后，客户再次打电话过来，建议改进服务。CSR 输入更改请求，然后将其与客户的资产关联起来。

而另一位客户，他的开票系统出现例外（使用数据超出正常范围）。这也提醒了 CSR，他与客户联系，验证在决定挂起服务之前，客户是否还在使用服务。

图 11 总结了最终用户在 Siebel Communications 中管理资产信息所用的顺序。

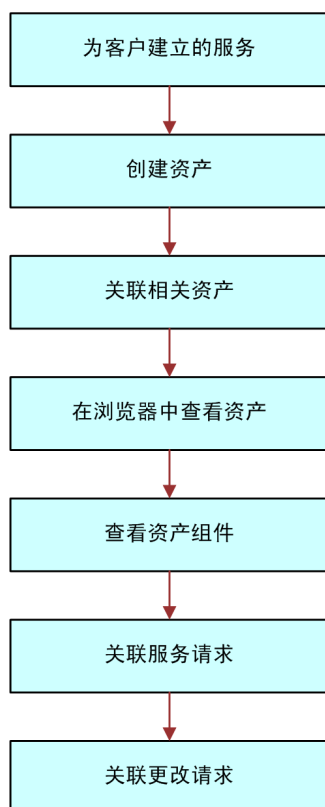


图 11. 资产顺序示例

## 在 Siebel Communications 中创建资产（最终用户）

最终用户可以在 Siebel Communications 中创建资产并且输入资产信息，如下所示。

**注释：**另外，最终用户还可以通过订单管理模块创建资产。有关说明，请参阅 *Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications*。

### 要创建资产

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 在“资产”列表中添加新记录，然后填写记录以及“详细信息”表单中的必需字段。要访问更多字段，请单击表单上的“显示更多”按钮。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
帐户	与资产关联的帐户。
资产编号	填入 Siebel Communications 生成的缺省编号。接受字符数在 100 以内的任意字符串。
数量	资产数量。
序列号	显示服务点中设置的序列号或订单中的服务 ID。

## 在 Siebel Communications 中将相关资产与主要资产关联（最终用户）

最终用户可以将一项或多项资产与其它资产关联起来，并且指定它们的关系（例如备份或选项）。与其它资产关联的资产是**主要资产**。

### 要将相关资产与主要资产关联

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有资产”。
- 3 在“资产”列表中，单击主要资产名称。
- 4 单击“关系”视图选项卡。
- 5 在“关系”列表中，添加记录并且填写必需字段。

## 在 Siebel Communications 中查看资产的分层信息（最终用户）

最终用户可以查看资产的分层信息，其中包括资产与其组件的关系。

### 要查看资产的分层信息

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 在链接栏中，单击“资产浏览器”。
- 3 在浏览器树中，选择资产。

4 展开资产分支，以便显示附属记录。

当您单击浏览器树中的资产名称时，“资产”列表会高亮度显示浏览器中选择的资产，并在视图右侧显示有关的详细信息。其中的字段与“所有资产”或“我的资产”视图的“资产”列表中的字段相同。

# 在 Siebel Communications 中创建资产交易（最终用户）

资产交易可以捕获资产组件的移动，例如安装或部件更换。最终用户可以创建资产交易。

**要创建资产交易**

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有资产”。
- 3 在“资产”列表中，单击资产名称。
- 4 单击“交易”视图选项卡。
- 5 在“交易”列表中，添加记录并且填写必需字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
资产编号	与交易关联的子资产（组件）的编号（例如在主资产中安装的部件）。
交易	交易的日期和时间。

# 在 Siebel Communications 中查看与资产关联的组件（最终用户）

最终用户可以查看与资产关联的组件。组件或子资产通常在用户创建资产时进行设置。

**注释：**当您在“交易”视图中添加某些交易时，系统会相应地自动添加组件。

**要查看与资产关联的组件**

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有资产”。
- 3 在“资产”列表中，单击资产名称。
- 4 单击“组件”视图选项卡。

“组件”列表中会显示有关组件的信息。

## 在 Siebel Communications 中添加与资产关联的服务请求（最终用户）

最终用户可以添加与资产关联的服务请求。

### 要添加与资产关联的服务请求

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有资产”。
- 3 在“资产”列表中，单击资产名称。
- 4 单击“服务请求”视图选项卡。
- 5 在“服务请求”列表中，添加记录并且填写必需字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
姓氏	帐户联系人的姓名。
所有者	服务请求的所有者。您可以选择多个所有者。
服务请求编号	系统为服务请求分配的唯一编号。

## 在 Siebel Communications 中添加与资产关联的更改请求（最终用户）

最终用户可以通过创建新的更改请求或者将现有更改请求与资产关联，来添加与资产关联的更改请求。

### 要添加与资产关联的更改请求

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有资产”。
- 3 在“资产”列表中，单击资产名称。
- 4 单击“更改请求”视图选项卡。
- 5 在“更改请求”列表中，添加记录并且执行以下操作之一：
  - 选择要与资产关联的现有更改请求。
  - 添加新更改请求并且填写必需字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
区域	出现更改请求的一般产品区域。
所有者	为处理更改请求而分配的人员。
优先级	为解决此问题而分配的优先级。
子区域	此更改请求所属的产品种类。
子状态	表明是否已将此更改请求分配给相应雇员解决。
类型	更改请求的类型。

## 在 Siebel Communications 中查看服务点和服务（最终用户）

最终用户可以查看与每个服务点关联的服务以及每项服务的使用明细，但是他们不能在此视图中添加服务点。有关如何添加服务点的说明，请参阅第 58 页的“要添加服务点并且将其与（设备或房产）财产关联”。

当 CSR 提交服务的“新建”或“修改”订单时，系统会将服务与服务点关联起来。当 CSR 提交“中断”订单时，服务也会因此而无效。有关详细信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications* 中有关雇员使用订单管理的章节。

### 要查看服务点和服务信息

- 1 定位至“资产”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有资产”。
- 3 在“资产”列表中，单击资产名称。
- 4 单击“服务点服务”视图选项卡。
- 5 要查看不同类型的服务使用信息：
  - a 在“服务点服务”列表中，选择服务。
  - b 在“使用历史记录”视图中，从下拉列表中选择选项。

# 9

## Siebel Communications 中的商机

商机是指任何可以促成销售交易的潜在商机。有些商机来自于商业活动潜在商机，而有些则是公司的销售代表创造的。利用 Siebel Communications，销售代表可以管理公司以及家庭客户的销售商机。具体地说，他们可以：

- 查看数据库中的所有商机列表或者仅查看特别分配给他们的商机
- 创建新商机
- 跟踪整个销售周期（从创建到完成）中商机的状态
- 随着他们在销售周期中的移动而更新商机相关信息
- 根据商机生成报价
- 利用商机资料记录附加信息以及复审客户对预定义问题的响应

工作内容涉及商机的管理员可以从本章中大受裨益。本章主要介绍 CSR 如何创建和更新商机。在熟悉最终用户的过程之后，您可以根据公司的需要自定义软件。

有关分层产品或者具有重复费用和非重复费用的多种价格类型的信息，请参阅以下指南：

- *Product Administration Guide*
- *Pricing Administration Guide*
- *Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications*

## Siebel Communications 中的商机方案

本方案介绍了销售代表（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

在参加某个展会时，销售代表遇到一家小公司的负责人，他表现出要购买销售代表所在公司产品的极大兴趣。销售代表要求此位潜在的客户填写一张表格，并且向他保证，她将提供一个特殊的产品定价。

回到办公室后，销售代表会在 Siebel Communications 中创建一个新帐户，然后输入联系人信息。然后，她又创建一个新商机并且将其与此新帐户关联起来。

在商机说明部分，她说明了这笔销售交易成功的概率、估计了销售交易的潜在收入并且指定了当前所处的销售阶段。

接下来，她将产品与商机关联起来，并且指定产品信息（例如产品类型、数量和定价等）。

为了评估潜在客户的一些初步报价，她创建了几个报价。对于具有子产品的产品，她选择了顶层产品的名称，以便正确计算收入。另外，她还查看了产品的安装费和重复费用。

之后，她致电给潜在的客户，要求安排一次会面，商讨一下她的报价。在电话交谈的过程中，她确定此客户可能对她公司的另一个产品也非常感兴趣。她更新了产品信息，然后注意到，按照通过 Siebel Communications 建立的规则规定，额外购买这个产品会导致提供整体产品折扣。

另外，此客户还提到他的公司因扩张而具有另外一个办公地点。销售代表输入此地点，作为同一商机的相关场地。

在与客户确认明天的会面之后，她挂断电话，继续为明天的会面作准备。在此过程中，她想到另一位客户也可能会享受相同的折扣。因此，她也输入该客户帐户，作为此商机的合作者。

图 12 总结了最终用户在 Siebel Communications 中使用商机时可能用到的顺序。

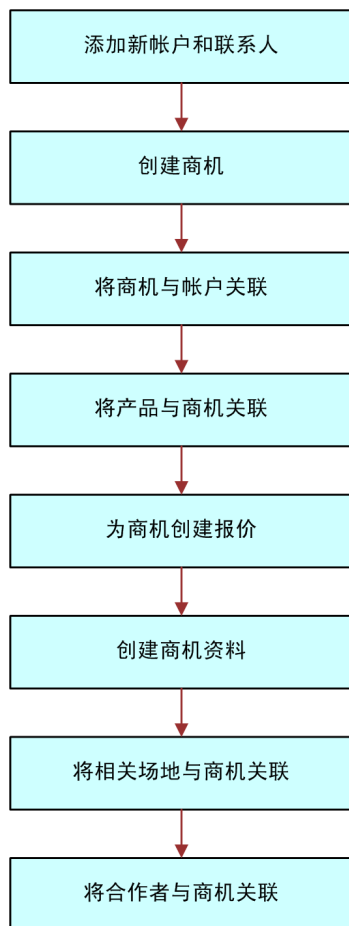


图 12. 商机顺序示例

## 在 Siebel Communications 中创建商机 (最终用户)

最终用户既可以在“商业活动”屏幕中生成商机，也可以手动添加商机。每次最终用户确定商机时，他们均应创建一个新记录。

### 要创建商机

- 1 定位至“商机”>“商机列表”。
- 2 在“商机”列表中，添加新记录，并且填写新记录以及“详细信息”表单中的必需字段。要访问更多字段，请单击表单上的“显示更多”按钮。



下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
渠道	此商机在组织中使用的分销策略。
预期值	在您选择“概率”和“收入额”字段后，系统会自动填写此值。
主要	系统会将您指定为您所创建的商机的主要人员。只有经理才能更改销售团队成员的“主要”字段。
概率百分比	完成销售的概率。
收入	以特定币种表示的预期收入。
销售团队	与商机有关的销售团队成员。
来源	数据来源。“来源类型”字段会反映与此选择有关的来源类型。

## 在 Siebel Communications 中将帐户与商机关联（最终用户）

最终用户可以将商机与帐户关联起来，从而便于他们跟踪客户的所有重要信息。

### 要将商机与帐户关联

- 1 定位至“商机”屏幕。
- 2 选择商机。
- 3 在“商机”列表的“帐户”字段中，从对话框中选择帐户。

## 在 Siebel Communications 中将产品与商机关联（最终用户）

最终用户可以将产品与商机关联起来，并向客户提供有关他们感兴趣的产品的详细信息。

### 要将产品与商机关联

- 1 定位至“商机”屏幕。
- 2 在“商机”列表中，单击商机名称。
- 3 单击“产品”视图选项卡。
- 4 在“产品”列表中，添加记录并且填写必需字段。
- 5 在“产品”字段中，从对话框中选择产品。

# 在 Siebel Communications 中为商机创建报价（最终用户）

最终用户可以为商机创建报价、查看商机的所有报价，或者使用从“报价”视图中得到的产品信息更新商机。

要使更新商机功能正常工作，最终用户必须满足以下条件：

- 在“产品管理”视图中，产品的发生次数必须大于 0。  
有关详细信息，请参阅 *Product Administration Guide*。
- 在“报价”屏幕的“价格表”列表中，最终用户可以将其与商机或报价关联的所有产品必须均定义为“价格表”行项目。
- 在“报价”屏幕的“行项目”视图中，报价行项目的“扩展价格”必须大于 0。
- 在“商机”屏幕的“报价”列表中，用户必须选择“价格表”（请参阅第 73 页的“要将产品与商机关联”）。

如果不满足上述条件，Siebel Communications 将无法生成商机的收入行项目。因此，在配置报价并且根据报价更新商机之前，用户始终无法准确确定收入。

## 要为商机创建报价

- 1 定位至“商机”屏幕。
- 2 在“商机”列表中，单击商机名称。
- 3 单击“报价”视图选项卡。
- 4 在“报价”列表中，单击“自动报价”。  
系统将使用某些字段中的缺省值创建新报价。
- 5 在“价格表”字段中，选择价格表。
- 6 为新报价填写必需字段。
- 7 在“报价”列表中，向下搜索到“名称”超级链接。  
“报价”表单将出现在屏幕上，“行项目”视图在它的下面。
- 8 在“行项目”列表中，添加记录并且填写必需字段。  
下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
扩展价格	将净价乘以数量即可得出此值。
MRC 小计	每月的重复费用。
NRC 小计	非重复费用。
计量单位	单位取决于价格类型。对于一次性费用，此值适用于每种单位。对于重复费用，此值表示时间期，例如每月或每季等。

**9** 要修改行项目明细：

- a** 向下滚动，然后单击“行项目明细”子视图选项卡。

**注释：**管理员可以通过“产品管理”屏幕指定更多的产品信息。在将产品作为行项目添加到报价中时，系统会填写某些行项目字段中的缺省产品信息。

- b** 要调整折扣，请编辑“行项目明细”表单中的“折扣百分比”、“折扣额”以及“折扣价格”字段。

**注释：**有关行项目明细的详细信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications*。

**10** 在“报价”表单中，单击“更新商机”按钮。

此时，系统会将每个产品的每笔一次性费用或重复费用的收入行项目添加到商机中。

## 在 Siebel Communications 中创建商机资料（最终用户）

最终用户可以启动呼叫脚本，帮助他们定义商机的合格信息。此脚本会指导他们完成一系列的问答。

在回答问题之后，最终用户可以在以后对信息进行分析。例如，他们可以使用图表来看看哪些商机可以作为目标市场的一部分，或者他们可以使用查询来查找与特定标准匹配的商机。

### 要创建商机资料

- 1** 定位至“商机”屏幕。
- 2** 在“商机”列表中，单击商机名称。
- 3** 单击“资料”视图选项卡。
- 4** 在“资料”表单中，单击“脚本”启动向导。
- 5** 回答脚本中的问题。

## 在 Siebel Communications 中将场地与商机关联（最终用户）

“商机帐户”会定义与商机有关的主要帐户。最终用户可以将办事处或子公司的帐户与商机关联起来。

### **要将相关场地与商机关联**

- 1 定位至“商机”屏幕。
- 2 在“商机”列表中，单击商机名称。
- 3 单击“相关场地”视图选项卡。
- 4 在“相关场地”列表中，添加记录。
- 5 在“帐户”字段中，从对话框中选择帐户。

## **在 Siebel Communications 中将合作者与商机关联（最终用户）**

“商机帐户”字段用于定义与商机有关的主要帐户。当商机中涉及其他帐户时，最终用户可以将他们作为合作者添加到商机中。

对于在“合作者”列表中出现的帐户，最终用户必须选定其帐户表单中的“合作者”字段。

### **要将合作者与商机关联**

- 1 定位至“商机”屏幕。
- 2 在“商机”列表中，单击商机名称。
- 3 单击“合作者”视图选项卡。
- 4 在“合作者”列表中，添加记录。
- 5 在出现的“添加合作者”对话框中，选择帐户。

此对话框中仅会列出已在“帐户”屏幕的“详细信息”视图中选择“合作者”字段的帐户。

## **Siebel Communications 中有关商机管理的其它最终用户任务**

有关与商机相关的其它过程的说明，请参阅 *Siebel Bookshelf*。

### **创建帐户和联系人**

在将潜在客户添加到数据库时，最终用户一般会先创建一个帐户，然后输入联系人信息。有关如何创建客户帐户的详细信息，请参阅第 3 章“[Siebel Communications 中的帐户](#)”。有关如何输入联系人的详细信息，请参阅第 5 章“[Siebel Communications 中的联系人](#)”。

# 10 Siebel Communications 中的开票

本章介绍了处理客户发票查询的过程，这些过程一般由客户服务代表 (CSR) 来执行。利用 Siebel Communications，CSR 可以检索过去的发票、当前未开票的费用以及其它发票明细。另外，CSR 可以安排付款计划、根据未清的余额记录付款，或者在帐单不正确时请求调整客户的记录。

工作内容涉及开票的管理员可以从本章中大受裨益。它介绍了 CSR 如何访问开票信息以及更新开票帐户。在熟悉最终用户的过程之后，您可以根据公司的需要定制软件。

开票流程与外部开票系统集成在一起，而 Siebel Communications 可以访问此系统来检索客户过去的报表等信息。该信息暂时存储在 Siebel 数据库表中。

开票屏幕的性能取决于系统在外部开票系统中执行检索的配置和速度。配置器可以设置 Siebel Communications，以便从后台应用程序中以实时或批处理模式发送和检索全部消息。另外，这些消息结果也可以存储在 Siebel Communications 数据库表中，从而允许 CSR 实时进行解决。

您的公司负责执行 Siebel Communications 与开票系统的集成。有关详细信息，请参阅 *Overview: Siebel eBusiness Application Integration Volume I*。

有关如何设置运行信用评级、记录开票首选项或存储免税信息所用的资料的说明，请参阅第 29 页的“[Siebel Communications 中的资料](#)”。

## Siebel Communications 中的开票方案

本方案介绍了 CSR（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

首先，电信公司的 CSR 收到业务客户的呼叫。该客户刚刚收到他十二月份的无线服务发票，他认为，公司的国际长途话费过高。

CSR 验证了呼叫者的身份，然后访问此客户的开票信息，这些信息主要是在外部开票系统中维护。利用 Siebel 前台系统，CSR 可以像在本地系统上一样访问开票信息。

由于客户对他十二月份发票中各国际话费抱有疑问，因此 CSR 首先查看了最近的发票列表，并且找到十二月份的报表。她打开发票图像，注意到客户的国际话费是 300 美元。

CSR 想与客户逐个讨论这些国际呼叫，确认他们是否拨打过这些呼叫。她首先检索客户十二月份开票期间的开票详细信息，然后按费率计划（即国际）对呼叫进行排序，并且通知客户所有呼叫都是打给德国法兰克福的同一个号码。另外，她还检查了其它月份的其它发票，看看情况是否类似。但是情况并不一样。客户意识到，某个雇员一直在没有知会他的情况下拨打了这些呼叫。

CSR 建议客户可以为此帐户创建一个欺诈资料，从而请求阻止从此帐户拨打所有国际呼叫。此客户还要求检查他这个月的呼叫情况，从而确保下个月的发票中不会出现令人吃惊的意外情况。CSR 查看了未开票费用，告诉他目前还没有异常费用。

但是，在查看发票明细时，她注意到客户一直在缴纳城市税，而他的公司应该是免缴此类税的。客户在过去几个月一直在支付城市税。为了对此错误作出补偿，她可以针对整个发票或仅针对该发票中的某个行项目输入调整请求。在目前的情况下，她决定请求调整发票行项目。

她输入税额，并且说明请求的原因 然后，将调整提交给外部开票系统进行处理。如果系统接受 CSR 的请求，此调整金额将立即贷记到客户的帐户余额中，并在客户的下一张发票上打印出来。

为了避免自己忘记，CSR 马上访问此客户的免税资料并且标上注释，此客户应免缴城市税，以便将来不会对此客户错误计费。

不过，客户还应支付他的未清余额。CSR 找到最近的一月份发票。她根据此发票创建一笔付款，输入客户的信用卡信息，然后将付款提交给外部开票系统进行处理。

在挂断电话之前，客户还有一个请求。他想通过电子邮件来接收发票。CSR 进入他的开票资料中，选择相应的“帐单媒体”，然后输入他的电子邮件地址。客户对 CSR 表示谢意，然后挂断电话。

吃完午饭之后，CSR 收到另一位客户的呼叫，他需要安排一个付款计划。他最近的发票金额远远超过正常水平，因此他想将付款分摊在接下来的三个月内。CSR 验证到此客户的信用良好，因此她输入他的支付方案请求并且注明了客户的特殊情况。接着，外部开票系统会处理此请求。不久，它批准了此请求。然后，CSR 通知此客户，已经接受他的请求，他可以在接下来的三个月内支付剩下的金额。

图 13 总结了最终用户在 Siebel Communications 中更新开票信息时可能用到的过程顺序。

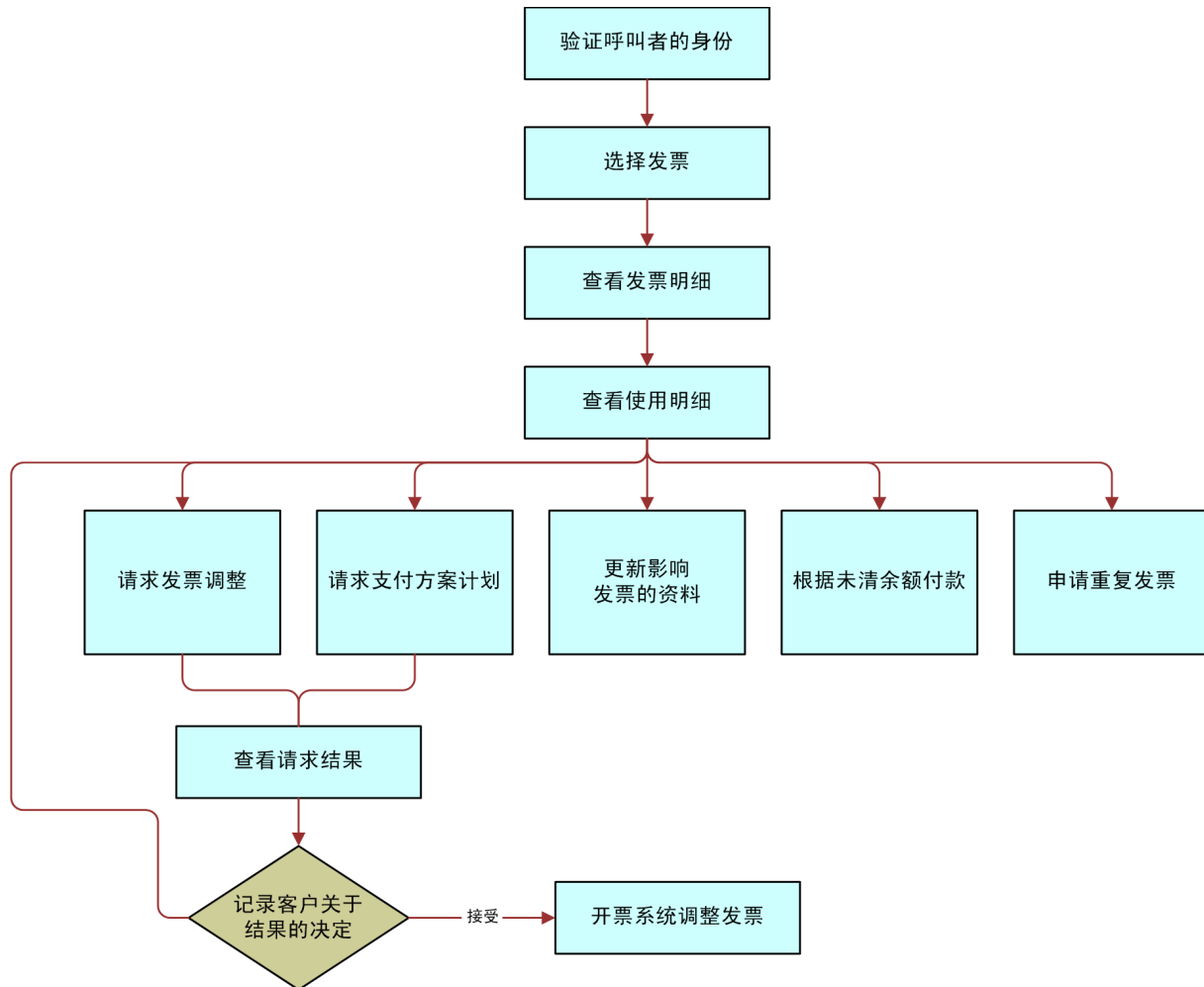


图 13. 开票顺序示例

## 在 Siebel Communications 中生成信用、欺诈和使用信息

Siebel Communications 包含模拟外部开票系统的管理员视图。您可以在该视图中创建开票帐户的信用、欺诈和使用明细。最终用户无权访问此视图。

**警告：** Siebel Communications 开票管理视图是“开票管理”选项的一部分。这些视图仅供测试使用，它们用于模拟外部开票系统，不应当在生产环境下使用，因此正式发布的文档中不包含这些视图。

要生成信用、欺诈以及使用信息

- 1 定位至“开票数据管理”屏幕。
- 2 在“开票帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“信用警示通知”、“欺诈警示通知”或“使用明细”视图选项卡。
- 4 在相应的列表中，添加记录并且填写必需字段。

## 在 Siebel Communications 中设置发票图像功能

最终用户可以请求外部开票系统中的客户帐单图像（如果管理员已设置该功能）。图像以 HTML 格式返回并且不存储在 Siebel 应用程序中。

要设置发票图像功能

- 1 定位至“管理 - 集成” > “WI 符号 URL 列表”。
- 2 在“主机管理”列表中，添加记录并且填写以下信息：

字段	注释
名称	发票主机的名称。这是一个标识符，应与虚拟名称匹配。
虚拟名称	发票主机的名称。

- 3 从“显示”下拉列表中，选择“符号 URL 管理”。
- 4 在“符号 URL”列表中，选择 BillStatement 记录。

**注释：**在“名称”字段中，运行 BillStatement 查询。BillStatement 是在使用 Siebel Tools 中定义的控件名称。

- 5 在“帐单报表”记录中，填写以下信息：

字段	注释
组织方式名称	InsideApplet 会在当前子视图内显示图像。OutsideApplication 则在新的弹出式窗口中显示图像。
主机名称	发票主机的名称。选择在步骤 2 中输入的名称。
URL	要显示的帐单图像的 URL。

- 6 重新启动应用程序。  
图像现在会指向指定的 URL。



## 访问或更新 Siebel Communications 中的开票信息（最终用户）

Siebel Communications 允许最终用户通过不同的视图访问相同的发票信息。通过选择一个或另一个视图，最终用户还可以根据当时他们需要执行的步骤查找与其最相关的信息。

大多数视图均允许最终用户记录与客户的交互以及更新客户信息，具体情况取决于系统设置和最终用户的访问权限。

最终用户可以在这些视图访问有关开票的信息，例如帐户余额、发票历史记录、付款历史记录以及调整历史记录。

**注释：**本章介绍的过程包含在执行每个任务（包括要访问哪个视图）时最常用的方法，尽管可能还有其它方法。

### 最终用户视图

这些最终用户视图包括：

- **“开票门户站点”视图（呼叫中心代理）。**“开票门户站点”视图中汇总了呼叫中心代理在与客户交谈时可能最需要复审的开票信息。另外，它也便于呼叫中心代理处理与发票关联的最常用的交易。

“开票门户站点”视图是大多数客户查询的起点。在其它任务中，“开票门户站点”视图允许呼叫中心代理：

- 复审帐户状态，例如余额、拖欠信息以及尚未对余额应用的未决财务交易（贷方和借方）。
- 查看客户最近的发票并且向下搜索以访问有关发票的详细信息。
- 查看付款和调整的历史记录。

这在客户声明他们已经付款但余额不正确时非常有用。

- 访问客户拥有的不同服务的使用历史记录，以便向客户说明费用意外增加的原因。
- 开始交易，例如记录付款或调整余额。

表 13 介绍了“开票门户站点”视图中的可用信息。

表 13. 开票门户站点视图

视图	说明
帐户	显示与“帐户”屏幕的“详细信息”视图对应的帐户信息。最终用户可以编辑此信息。
帐户余额	<p>显示帐户的余额信息。从外部开票系统检索此信息。这些是只读信息。</p> <p><b>“付款”按钮。</b>将最终用户带到“发票”屏幕的“付款”视图中，该视图中已创建付款，以便结算整个帐户余额。</p> <p><b>“刷新”按钮。</b>使用最新数据更新信息。</p>
发票历史记录	<p>显示“发票”屏幕中的信息。这些是只读信息。</p> <p><b>“发票编号”超级链接。</b>将最终用户带到“发票”屏幕的“行项目”视图。</p>
付款历史记录	<p>显示帐户的付款历史记录。这些是只读信息。</p> <p><b>“付款编号”超级链接。</b>将最终用户带到“发票”屏幕“付款详细信息”视图的“发票”子视图中，用户可以在其中记录付款。</p>

表 13. 开票门户网站视图

视图	说明
调整历史记录	显示“发票”屏幕“调整请求”视图中的一组信息。这些是只读信息。 “请求编号”超级链接。将最终用户带到“调整请求”视图的“行项目”子视图中。
附加信息	“开票资料”超级链接。将最终用户带到“帐户”屏幕“资料”视图的“开票资料”表单中。 “使用明细”超级链接。将最终用户带到“帐户详细信息”表单的“使用明细”视图中。 “未开票费用”超级链接。将最终用户带到“帐户详细信息”的“未开票费用”视图中。

- **发票视图（呼叫中心代理）。**“发票”视图允许呼叫中心代理查看所有帐单明细。用户一般可以通过访问这些视图来回复客户有关帐单上特定费用的投诉。另外，“发票”视图还允许呼叫中心代理开始交易，例如调整发票、根据发票记录付款以及申请帐单副本等。

## 访问开票信息的顺序

为了解决客户查询，最终用户首先要找到开票帐户，他们一般会在此帐户中记录付款。对于大多数其它交易，最终用户可以在发票层记录信息。

最终用户可以访问最新的发票，也可以检索过去的发票。在选择发票之后，他们可以查看行项目等发票明细。此外，他们可以使用 HTML 格式查看已发送的发票帐单的图像。

**注释：**有些客户具有多个服务项目的合并开票帐户。Siebel Communications 允许最终用户查看与开票帐户、服务帐户或父帐户关联的费用。有关帐户和子帐户的详细信息，请参阅第 3 章“Siebel Communications 中的帐户”。

### 要访问“开票门户网站”视图

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“开票门户网站”视图选项卡。

“开票门户网站”视图将出现在屏幕上，其中包括多个汇总该帐户开票信息的列表和表单。

### 要访问“发票”视图

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 在“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。

在您选择“所有外部发票”之后，“发票”列表会显示外部系统生成的所有帐单。“发票”列表中的信息（标题信息）一般存储在 Siebel 数据库中。不过，由于数据量很大，因此不建议您的公司将“发票行项目”信息存储在 Siebel 数据库中。我们建议您通过集成实时访问数据。

**注释：**当您从“显示”下拉列表中选择“所有发票”之后，“发票”列表中会显示所有发票（包括外部发票）。

- 3 在“发票”列表中，在“受单方帐户”字段中执行帐户名称查询。  
“发票”列表中会显示该帐户的所有发票（按发票编号排序）。
- 4 在“发票”列表中，选择要查看的发票。
- 5 单击视图选项卡，访问有关该帐户的特定信息。

### **要查看发票行项目**

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 在“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，向下搜索到“发票编号”超级链接。  
“发票”表单将出现在屏幕上，“行项目”列表在它的下面。在“发票”表单中，最终用户还可以单击“付款”、“调整”或“使用明细”等按钮继续处理交易。
- 4 如果服务项目未出现在列表中，请执行查询。  
例如，在呼叫的号码字段中输入电话号码。

### **要查看发票图像**

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 在“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 单击“发票图像”视图选项卡。  
发票将以图形的形式出现在管理员设置的 URL 上。有关如何设置此功能的说明，请参阅第 80 页的“在 Siebel Communications 中设置发票图像功能”。

### **要查看发票历史记录**

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“开票门户网站”视图选项卡。  
“发票历史记录”列表中将会显示发票的最新记录。
- 4 如果此信息未出现在“发票历史记录”列表中，请执行查询以访问正确的记录。
- 5 向下搜索到“发票编号”超级链接。
- 6 在“行项目”列表中，单击您要查看的信息的视图选项卡。

## 在 Siebel Communications 中根据未清余额输入付款（最终用户）

最终用户可以根据公司使用的会计系统，在帐户层或发票层为客户输入付款。

- **帐户层付款。**当公司的会计方法将付款划到帐户余额（余额结转）中时，将付款与帐户关联起来。
- **发票层付款。**当公司的会计方法将付款划到帐单余额（未结项目）中时，将付款与一张或多张发票关联起来。

### 要在帐户层记录付款

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“开票门户网站”视图选项卡。
- 4 在“帐户余额”表单中，单击“付款”。  
“付款”列表将出现在屏幕上，其中已经为新记录填写帐户信息。
- 5 在此字段中，选择付款方法。
- 6 在“付款”列表中，填写必需字段。  
下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
付款编号	系统生成的编号。
付款日期	系统自动填写。
付款金额	系统根据帐户以及帐户余额自动填写。要输入金额，“状态”必须设置为“未完成”。否则，它将是只读字段。
状态	自动设置为“未完成”。只要状态不是“已提交”，最终用户就可以编辑此记录。

- 7 在“详细信息”表单中，填写其它字段（如有必要）。列表中显示哪些字段要取决于您所选择的付款方法。

- **EFT。**从客户的银行帐户中扣除付款。

字段	注释
银行帐号	客户的银行帐号。
帐户持有者姓名	客户登记银行帐户时使用的姓名。
分行	客户银行的特定分行的参考编号。

- **信用卡。**将付款记入客户的信用卡。

- **参考。**捕获在第三方地点（例如邮局或银行）进行的付款详细信息。

字段	注释
地点	进行付款的地点。
参考编号	付款的参考编号。

- 8** 单击“提交”。

**要记录一张发票的付款**

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，单击“付款”。  
此时，系统会创建一个新记录，而且已经填写付款编号、金额、日期和状态。
- 4 继续执行第 84 页步骤 5 中的“要在帐户层记录付款”，然后执行该过程中的其余步骤。

**要记录多张发票的付款**

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。  
**注释：**最终用户也可以从“开票门户网站”视图中开始执行此过程。有关信息，请参阅第 81 页的表 13。
- 3 单击“付款”视图选项卡。
- 4 在“付款”列表中，添加付款。
- 5 向下搜索到“付款编号”超级链接。  
“付款明细”表单将出现在屏幕上，它下面包含多个视图选项卡。
- 6 单击“发票”视图选项卡。
- 7 在“发票”列表中，输入要应用于“付款金额”字段中的每张发票的金额。
- 8 在“付款明细”表单中，输入总额。

**要查看付款历史记录**

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“开票门户网站”视图选项卡。  
“付款历史记录”列表中会显示帐户的最新记录。

# 在 Siebel Communications 中查看使用明细（最终用户）

最终用户可以查看发票的使用明细。

## 要查看使用明细

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“开票门户网站”视图选项卡。
- 4 滚动至“附加信息”列表。
- 5 向下搜索到“使用明细”超级链接。  
“使用明细”列表将出现在屏幕上，“使用历史记录”列表在它下面。
- 6 在“使用历史记录”列表中，从下拉列表中选择要查看的数据。

# 在 Siebel Communications 中查看未开票费用（最终用户）

最终用户可以查看帐户的未开票费用。所有未开票费用的合计将出现在“开票门户网站”视图中（不包括费用细分），最终用户可以执行此过程。

**注释：**最终用户也可以从“开票门户网站”视图中开始执行此过程。有关信息，请参阅第 81 页的表 13。

## 要查看未开票费用

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“未开票费用”视图选项卡。  
“未开票费用”视图中将显示自上次开具发票之后产生的所有费用。  
下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
下一个发票日期	生成下一张报表的日期。
非重复费用	当前期间的非重复费用。
重复费用	当前期间的重复费用。
附加费	当前期间的税费和附加费。
费用合计	显示当前期间的未开票费用合计。重复费用 + 非重复费用 + 税费和附加费 = 费用合计。

## 在 Siebel Communications 中创建调整的流程（最终用户）

有时，由于多种原因（例如应用贷记以便补偿过度收费），最终用户必须调整客户的帐单。

要创建调整，请执行以下任务：

- 1 第 87 页的“请求调整”
- 2 第 88 页的“查看调整请求结果”
- 3 第 88 页的“记录客户有关调整结果条件的决定”

有关如何将开票组件与外部开票系统集成的详细信息，请参阅第 15 章“定义 Siebel Communications 的集成工作流程”。

### 请求调整

最终用户可以将调整请求与整个发票或发票上的特定行项目关联。由于开票组件已经集成到外部开票系统中，因此系统会将调整请求发送给外部开票系统来处理。

此任务是第 87 页的“在 Siebel Communications 中创建调整的流程（最终用户）”中的一个步骤。

**注释：**最终用户也可以从“开票门户网站”视图中开始执行此过程。有关信息，请参阅第 81 页的表 13。

#### 要请求调整整个发票

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 单击“详细信息”视图选项卡。
- 5 在“详细信息”表单中，单击“调整”。  
“调整请求”表单将出现在屏幕上（已填写某些信息）。
- 6 验证其中的字段并且填写所有必需字段。

#### 要请求调整发票上的某个行项目

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 单击“行项目”视图选项卡。  
“调整请求”表单将出现在屏幕上，“行项目”列表在它的下面。在“调整请求”表单中，“状态”的缺省值设置为“未完成”，“类型”的缺省值设置为“贷方”。此列表将会显示调整请求历史记录。

- 5 选择要调整的行项目，然后单击“调整”。

系统会创建一个新记录并且已经填写某些信息。

- 6 填写所有必要的信息（例如调整的原因），然后单击“提交”。

Siebel Communications 会处理请求并且将处理结果填入相关字段。

## 查看调整请求结果

通常，帐户调整和支付方案计划在后台中确定（手动或通过系统）。然后，后台系统会将客户请求的结果发送至 Siebel Communications。

最终用户既可以查看请求结果，也可以查看调整请求历史记录。

此任务是第 87 页的“在 Siebel Communications 中创建调整的流程（最终用户）”中的一个步骤。

### 要查看调整请求的结果

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 在“发票”列表中，向下搜索到“发票编号”超级链接。  
“发票”表单将出现在屏幕上，下面包含多个视图选项卡。
- 5 单击“调整请求”视图选项卡。
- 6 在“调整请求”列表中，查看“批准的金额”字段。

这些字段会指明外部开票系统对帐单偿还计划请求的响应。系统会自动更新“状态”字段。

### 要查看调整请求历史记录

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 单击帐户名称。
- 3 单击“调整请求”视图选项卡。  
“调整请求”列表中会显示此帐户现有的所有调整请求。

## 记录客户有关调整结果条件的决定

在与客户商议之后，最终用户可以记录客户是决定接受还是拒绝结果条件。

此任务是第 87 页的“在 Siebel Communications 中创建调整的流程（最终用户）”中的一个步骤。



### 要记录客户有关调整结果条件的决定

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，向下搜索到“发票编号”超级链接。  
“发票”表单将出现在屏幕上，下面包含多个视图选项卡。
- 4 单击“调整请求”视图选项卡。
- 5 在“调整请求”列表中，选择请求记录。
- 6 在“客户决定”字段中，选择相关信息以指明客户是接受还是拒绝结果条件。

**注释：**如果您公司的政策不需要提供客户有关帐单调整结果的决定，则这些客户决定字段不会出现在系统中。

## 在 Siebel Communications 中执行支付方案的流程（最终用户）

当帐单付款到期时，如果客户无法支付服务款项，最终用户可以请求特殊的支付方案。客户可以请求付款计划或延期付款。作为响应，您的公司可以批准、拒绝此请求，或者提出自己的条件。公司具体采取的响应取决于公司政策、客户的信用记录或信用价值，以及客户与公司建立关系的持续时间等因素。

要执行支付方案，请执行以下任务：

- 1 第 89 页的“请求支付方案（最终用户）”
- 2 第 90 页的“查看支付方案请求的结果（最终用户）”
- 3 第 91 页的“记录客户有关支付方案条件的决定（最终用户）”

有关如何将开票组件与外部开票系统集成的详细信息，请参阅第 15 章“定义 Siebel Communications 的集成工作流程”。

### 请求支付方案（最终用户）

由于开票组件已经集成到外部开票系统中，因此系统会将支付方案请求发送给外部开票系统来进行处理并生成响应。

此任务是第 89 页的“在 Siebel Communications 中执行支付方案的流程（最终用户）”中的一个步骤。

#### 要请求支付方案

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 单击“支付方案”视图选项卡。

- 5 在“支付方案”列表中，添加记录并且输入请求信息。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
分期付款次数	对于采用一次性付款形式的延期付款，此值为 1。在您单击“分期付款金额”字段之后，系统会自动生成此值。
分期付款金额	在您单击此字段之后，系统会根据“原始应付金额”和“分期付款次数”数据生成此金额。

外部开票系统会处理请求，然后填写屏幕底部的“支付方案结果”视图。

## 查看支付方案请求的结果（最终用户）

Siebel Communications 会收到由外部开票系统生成的请求结果。

此任务是第 89 页的“在 Siebel Communications 中执行支付方案的流程（最终用户）”中的一个步骤。

### 要查看支付方案请求的结果

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，向下搜索到“发票编号”超级链接。  
“发票”表单将出现在屏幕上，下面包含多个视图选项卡。
- 4 单击“支付方案”视图选项卡。
- 5 向下滚动至“支付方案结果”表单，查看外部开票系统对帐单偿还计划请求的响应。

### 要查看支付方案的历史记录

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 单击“支付方案”视图选项卡。
- 5 在“支付方案”列表中，从下拉列表中选择“支付方案”或“支付方案明细”。
- 6 如果此信息未出现在“支付方案”列表中，请执行查询以访问正确的记录。

## 记录客户有关支付方案条件的决定（最终用户）

在与客户商议之后，最终用户可以记录客户是决定接受还是拒绝他们公司提供的付款计划。

此任务是第 89 页的“在 Siebel Communications 中执行支付方案的流程（最终用户）”中的一个步骤。

### 要记录客户有关付款结果条件的决定

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 单击“支付方案”视图选项卡。
- 5 滚动至“支付方案结果”表单，然后选择“客户决定”字段中的信息，从而指明客户是决定接受还是拒绝这些条件。

**注释：**如果您公司的政策不需要提供客户有关帐单偿还计划结果的决定，则这些客户决定字段不会出现在系统中。

## 在 Siebel Communications 中请求重复发票（最终用户）

有时，客户可能会请求提供发票副本。

### 要请求提供重复发票

- 1 定位至“发票”屏幕。
- 2 从“显示”下拉列表中，选择“所有外部发票”。
- 3 在“发票”列表中，选择发票。
- 4 单击“重复请求”视图选项卡。
- 5 在“重复请求”列表中，添加记录并且填写必需字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
地址	发送重复帐单的地址。在您选择地址之后，系统会自动填写“城市”、“省/（直辖）市”、“邮政编码”以及“国家/地区”字段。
注释	有关复制流程的特定指导或说明。

- 6 要将发票寄到不同的邮寄地址：
  - a 在“重复请求”列表中，从“显示”下拉列表中选择“重复帐单请求明细”。
  - b 在“地址”字段中，关联其它地址。

## 在 Siebel Communications 中更新开票资料（最终用户）

在给客户开票时，Siebel Communications 会集成一些存储在资料中的信息（例如免税信息或折扣）。

### 要更新开票资料

- 1 定位至“帐户”屏幕。
- 2 在“帐户”列表中，单击帐户名称。
- 3 单击“开票门户网站”视图选项卡。
- 4 向下滚动至“附加信息”表单。
- 5 向下搜索到“开票资料”超级链接。
- 6 在“开票资料”表单中，更新相关信息。

有关资料的详细信息，请参阅第 4 章“Siebel Communications 中的资料”。

## 有关开票管理的其它最终用户任务

有关与开票相关的其它过程的说明，请参阅 *Siebel Bookshelf*。

### 呼叫者验证

在收到对内呼叫时，最终用户首先要验证和查找呼叫者。有关此流程的详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

# 11 Siebel Communications 中的工作订单

Siebel Communications 中的“工作订单”模块可以帮助服务提供商管理那些激活客户服务所需的组件。*工作订单*是指为了实施订单而必须完成的活动项。在提交订单之后，后台订单处理系统会根据服务提供商或到期日期等标准，将订单分成一个或多个工作订单。工作订单包含标准订单中的大多数组件，但是它只会专门处理那些供应流程所必需的项目。

通过单独创建和跟踪工作订单，您可以访问销售订单的状态。这一点非常重要，因为工作订单是由供应系统等后台系统执行的。通过跟踪订单状态，您可以即时访问与订单有关的最新信息，进而通过对内联系人或对外工作流程启动的活动随时向客户传达最新信息。

通讯工作订单模块要与通讯订单处理模块配合使用。它使用在订单处理过程中执行的大部分工作，并且提供屏幕来使您可以管理工作订单。

## Siebel Communications 中的工作订单方案

本方案介绍了客户服务代表（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

客户服务代表（CSR）刚刚完成一份客户订单，需要三部移动电话、两台寻呼机、一个 Internet 连接以及增加本地服务（语音邮件）。CSR 创建的订单中至少包含 7 个行项目：每部移动电话一个、每台寻呼机一个、Internet 连接一个、本地服务一个。CSR 已经为客户提供此订单的报价，而且该客户已经接受报价并且要求下单。

在“订单行项目”视图中，CSR 将订单提交给供应系统。由于您的公司是通讯服务转售商（在本例中），因此提交订单这一行为可以根据每个行项目的服务提供商创建 3 个工作订单。下面列出了工作订单的分配情况：

- 三部移动电话 — 由无线服务公司提供  
两台寻呼机 — 由无线服务公司提供
- 一个 Internet 连接 — 由 Internet 服务提供商提供
- 本地服务（语音邮件） — 由本地电话服务提供商提供

系统根据与订单关联的每个行项目的服务提供商创建工作订单。本例中具有三个唯一的提供商：无线服务提供商、Internet 服务提供商以及本地电话服务提供商。而此工作订单也分成三个单独的工作订单，然后分别提交给不同的提供商激活。

一周后，客户致电检查订单状态，因为他尚未收到设备。他的电话直接打给另一位 CSR，此 CSR 可以在他的整个公司帐户中搜索，看看是否具有任何未完成的订单。当 CSR 找到最近一张订单之后，他可以使用超级链接来查找与此订单关联的特定工作订单。在此过程中，他注意到除了移动电话和寻呼机的工作订单之外，其它订单均已完成。当他向下搜索到该订单时，他发现一些注释和活动表明，客户订购的特定寻呼机需要延迟交货。预计交付日期是自现在起的两天后。然后，CSR 在此工作订单中添加一个活动，指出当订单的状态变成完成时，需要通过电子邮件通知客户。

图 14 显示了最终用户管理工作订单可能遵循的过程顺序。

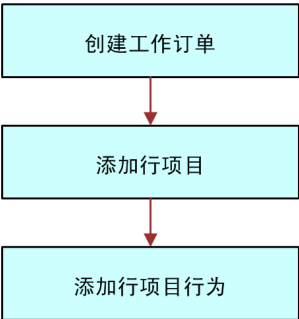


图 14. 工作订单顺序示例

# 在 Siebel Communications 中创建工作订单（最终用户）

最终用户可以创建工作订单。

## 要创建工作订单

- 1 定位至“工作订单”屏幕。
- 2 在“工作订单”列表中，添加记录，并且填写记录以及“详细信息”表单中的必需字段。要访问更多字段，请单击表单右上角的“显示更多”按钮。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
帐户	此订单的主帐户。当用户在此字段中输入值之后，系统会自动填写帐号。
地址	帐户的地址。
姓氏	此订单的联系人。
订单	与工作订单关联的销售订单。
提供商	工作订单的供应商。单击此字段中的“选择”按钮，启动“选择供应商”对话框。

## 在 Siebel Communications 中为工作订单添加活动（最终用户）

最终用户可以创建活动，然后将其与（设备或房产）财产关联，以便：

- 提醒自己有关他们必须执行的与某个（设备或房产）财产相关的过程。
- 传送与组织其他成员必须执行的工作订单有关的过程。

活动计划由为了解决问题而需执行的一系列活动构成。如果具有适用的活动模板，最终用户则可以选择此模板，然后将定义的活动集填入到他们的活动列表中。如有必要，最终用户还可以定制列表。

### **要将活动计划与工作订单关联**

- 1 定位至“工作订单”屏幕。
- 2 在“工作订单”列表中，单击工作订单的订单编号。
- 3 单击“活动计划”视图选项卡。
- 4 在“活动计划”列表中，添加记录。
- 5 在“模板”字段中，选择“活动模板”。

### **要为工作订单创建活动**

- 1 定位至“工作订单”屏幕。
- 2 在“工作订单”列表中，单击工作订单的订单编号。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并且填写必需字段。

## 在 Siebel Communications 中创建工作订单行项目（最终用户）

最终用户可以创建要分配给工作订单的行项目和行项目行为。

### **要创建计划分配给工作订单的行项目**

- 1 定位至“工作订单”屏幕。
- 2 在“工作订单”列表中，单击工作订单的订单编号。
- 3 单击“行项目”视图选项卡。
- 4 向下滚动，然后单击“行明细”子视图选项卡。

- 5** 在“行明细”表单中，添加记录并且填写必需字段。要访问更多字段，请单击表单右上角的“显示更多”按钮。下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
产品	当您选择产品时，同时也会从关联的服务订单中选择行项目。系统会在“行为”、“到期日期”、“单位”、“价格”以及“状态”字段中自动填入“订单行项目”视图的信息。
收货方姓氏	您既可以从“收货联系人”对话框中选择现有联系人，也可以添加新联系人。当您在此字段中输入值之后，系统会自动填写“收货方名字”字段。当您填完此字段之后，系统会自动填写“城市”、“省/（直辖）市”、“邮政编码”以及“国家/地区”字段。
地址	您既可以从“收货地址”对话框中选择现有地址，也可以添加新地址。当您填完此字段之后，系统会自动填写“城市”、“省/（直辖）市”、“邮政编码”以及“国家/地区”字段。

#### 要添加行项目行为

- 1 定位至“工作订单”屏幕。
- 2 在“工作订单”列表中，单击工作订单的订单编号。
- 3 单击“行项目行为”视图选项卡。
- 4 在“行项目行为”列表中，添加记录并且填写必需字段。

## 在 Siebel Communications 中添加工作订单条款（最终用户）

最终用户可以添加工作订单条款。

#### 要添加工作订单条款

- 1 定位至“工作订单”屏幕。
- 2 在“工作订单”列表中，单击工作订单的订单编号。
- 3 单击“条款”视图选项卡。



#### 4 滚动至第二个“条款”表单，然后填写必需字段。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
运输条件	描述如何发运订单的条款。
付款条件	描述客户如何付款的条款。
返回至	订单项目的返回地址。
状态	订单状态。

## Siebel Communications 中有关工作订单管理的其它最终用户任务

有关与工作订单相关的其它过程的说明，请参阅 *Siebel Bookshelf*。

### 工作订单与附件

通过将电子文件与工作订单记录关联起来，最终用户可以随时将与工作订单有关的附加信息存储在数据库中。有关如何将附件与记录关联的说明，请参阅 *基础*。



# 12 Siebel Communications 中的服务请求和事故单

Siebel Communications 服务请求和事故单一般用于客户服务代表 (CSR) 及其经理，还有网络运营中心 (NOC) 代理。

*服务请求和事故单*均是用于管理设备问题或一般服务请求问题的数据库记录。本章着重介绍的是事故单，但是也会对事故单与服务请求之间的差异加以说明，并且告诉您在哪里可以找到有关服务请求的详细信息。本章可以：

- 指导您设置有助于实现事故单自动管理的功能
- 介绍最终用户一般用于创建、监控和关闭事故单的过程
- 介绍您可以用于全面管理事故单的过程

## 关于 Siebel Communications 中的服务请求和事故单

服务请求和事故单通过“服务请求”屏幕和“事故单”屏幕来进行管理。

服务请求和事故单的功能类似。它们的主要差异包括：

- 事故单功能支持父子关系
- 事故单一般用于记录和跟踪与服务以及网络有关的问题，而服务请求一般用于记录和跟踪常见的客户问题和请求。常见的问题和请求示例包括开票问题、新设备请求以及帐单报表请求。

### 启动服务请求和事故单

您可以使用下面几种方法启动服务请求和事故单。

- 客户致电呼叫中心说，电话线出现故障。
- 然后，与 Siebel Communications 集成的网络通讯管理系统会在 Siebel Communications 数据库中自动创建一个事故单记录。
- 代理可以将服务请求和事故单重新分配给其它组或个人来解决。另外，代理也可以将服务请求或事故单细分成不同的活动，然后再将这些活动分配给不同的所有者。在这种情况下，代理可以监控活动完成情况的进展，并且关闭服务请求或事故单。

### 创建服务请求和事故单

通过以下途径可以在 Siebel Communications 中创建服务请求和事故单，或者将它们移到 Siebel Communications 中：

- 客户使用 Siebel eService
- 客户与合作者使用自动呼叫分配器 (ACD)

- 呼叫中心代理响应来自客户的电话或电子邮件
- NOC 代理响应网络问题
- 与 Siebel Communications 集成的自动网络通讯管理系统

## 事故单提交

通过与电子绑定网关集成，用户可以利用 Siebel eBusiness Application Integration (eAI) 将 Siebel Communications 中的事故单提交给贸易合作者软件。

## 关于服务请求的附加说明

本章接下来的内容主要是介绍事故单管理。有关服务请求的详细信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide* 和 *应用程序管理指南*。

# Siebel Communications 中的服务请求和事故单方案

本方案介绍了客户服务代表（最终用户）以及工作流程经理（管理员）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

首先，客户服务代表 (CSR) 收到来自软件公司所有者的呼叫。他说，他是用手机打的电话，他的办公电话没有拨号音。CSR 会验证此客户的服务配置，确定他所使用的特定电话线。

然后，CSR 创建一事故单，并且尝试使用 Siebel Communications 中的问题解决功能来解决此客户的问题。但是，CSR 无法解决这一问题，只好将事故单传送给网络服务组。CSR 挂断电话，然后在事故单上创建一个跟进活动。

两分钟后，CSR 收到一个广播消息，消息指出由于某个交换台出现断路，因而影响到客户的通话。CSR 查找网上报告的电路损耗问题，并且找到此特定的事故单。事故单详细说明，由于施工人员切坏某根电缆，而导致交换台出现网络堵塞。预计维修时间是 5 个小时。

然后，CSR 在 Siebel Communications 中执行搜索，查找所有未完成事故单，这些事故单包含与受影响的交换台类似的服务项目。搜索结果列出 15 个事故单，其中也包括网上报告事故单。

由于以下原因，CSR 将客户报告的 14 个事故单分别与网上报告的该事故单关联起来：

- 客户报告的 14 个问题均与网络损耗问题有关。
- 您公司的 Siebel 管理员已经配置 Siebel 应用程序，从而在解决网上报告的故障的同时，解决客户报告的所有故障。

CSR 将电缆故障的网络事故单分配给维修与维护部门的技术人员，然后收到现场维护人员的消息说，电缆已经修好并且通过测试，现在完全正常。技术人员在网络事故单中创建一系列注释，注明解决方案，然后关闭事故单。

当技术人员关闭父事故单时，子事故单不会自动关闭，因为 CSR 必须验证是否已经解决每个客户的问题。由于您的管理员先前已经配置此项。在 Siebel Communications 确定前面提到的客户事故单已经关闭时，它会给客户的手机上发送一则文字消息，通知他问题已经解决。

最后，经理会检查这一天生成的所有事故单。

图 15 显示了最终用户管理事故单可能遵循的过程顺序。

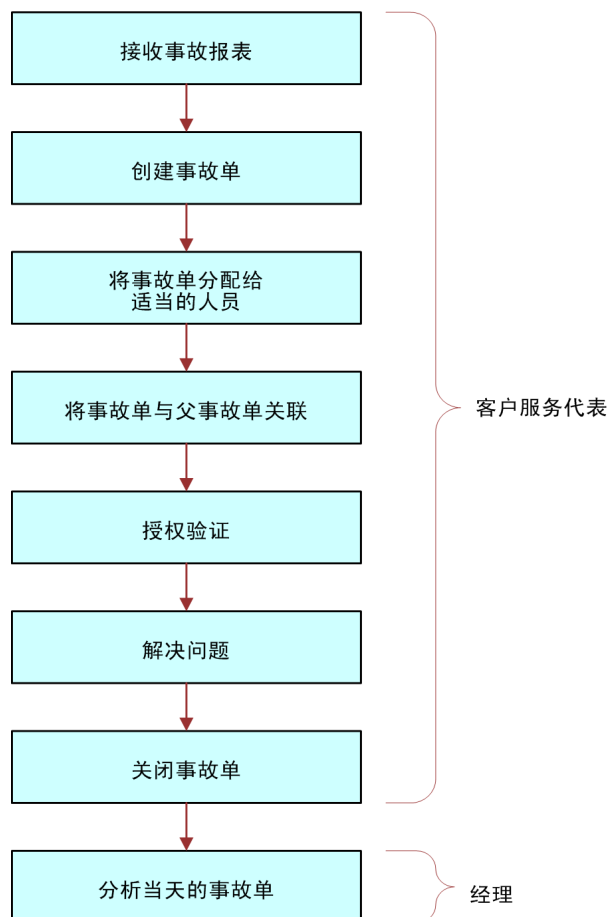


图 15. 事故单顺序示例

## 在 Siebel Communications 中设置服务请求和事故单

管理员可以创建脚本，并使系统自动分配事故单，从而减轻 CSR 的工作负担。

- 您可以使用 Siebel SmartScript 来提供脚本，在 CSR 收集有关事故单的信息时，这些脚本会对 CSR 加以指导。有关如何创建脚本的详细信息，请参阅 *Siebel SmartScript Administration Guide*。
- CSR 或其他合格的人员可以手动将事故单的所有权分配给他们自己、其他雇员或组。在进行适当的设置之后，CSR 可以使用 Siebel Assignment Manager 来实现自动分配。

有关如何设置 Siebel Assignment Manager（包括规则、标准、工作量、雇员、职位和地区）的详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。

## 在 Siebel Communications 中创建事故单记录（最终用户）

最终用户可以创建事故单记录。

### 要创建事故单

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中添加新记录，然后填写记录以及“详细信息”表单中的必需字段。要访问更多字段，请单击表单右上角的“显示更多”按钮。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
姓氏	报告问题的人员的姓氏。
所有者	负责解决事故单上的问题的人员（可能是最终用户、其他服务代表或服务组）。
参考编号	外部系统（如果有）用于标识事故单的编号。

## 在 Siebel Communications 中分配事故单（最终用户）

如果最终用户自己无法解决故障问题，他们可能需要将这些问题分配给其他合格的 CSR 或组。

通常，他们可以使用以下方法来分配事故单：

- **批分配。** Siebel Assignment Manager 可以在预定时间同时分配多个事故单。有关详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。
- **动态分配。** Siebel Assignment Manager 可以按预设的时间间隔自动分配事故单。有关详细信息，请参阅 *Siebel Assignment Manager Administration Guide*。
- **交互式分配。** 用户可以通过“详细信息”视图中的菜单按钮手动调用 Siebel Assignment Manager，如下面的过程所述。
- **手动分配。** 用户可以在“事故单”屏幕中选择所有者，如下面的过程所述。

### **要将事故单手动分配给个人或组**

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中，单击事故单的“票据 ID”。
- 3 在“详细信息”表单中，单击“显示更多”按钮，然后执行以下操作之一：
  - 要使用 Siebel Assignment Manager 来分配事故单，请单击菜单按钮，选择“分配”，然后选择人员。
  - 要将事故单手动分配给人员，请在“所有者”字段中选择人员。
  - 要将事故单手动分配给组，请在“组”字段中选择组。

## **在 Siebel Communications 中将父子事故单关联（最终用户）**

设置父子关系的一般过程是首先创建子事故单，然后将其与作为父项的现有事故单关联起来。

最终用户可以对一个父事故单下的多个子事故单进行分组，这对于管理多个客户反映的同一个问题非常有帮助。

### **要将子事故单与现有的父事故单关联**

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中，选择一个或多个子事故单。
- 3 单击“父事故单”视图选项卡。

“事故单明细”表单将出现在屏幕上，“父事故单”列表在它下面。
- 4 在“父事故单”列表中，单击“新建”。
- 5 在“添加事故单”对话框中，选择一个或多个父事故单。

**注释：**所选事故单的子事故单列表将出现在“相关事故单”视图中。

### **要验证与事故单关联的授权**

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中，单击事故单的“票据 ID”。
- 3 单击“详细信息”视图选项卡。
- 4 在“详细信息”表单中，单击“显示更多”按钮以访问更多字段。
- 5 在“授权名称”字段中，选择授权。

**注释：**有关确定如何填写此对话框的信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide*。

- 6 在“详细信息”表单中，单击“验证”。

系统会使用相应的时间期自动填写“到期日期”字段。例如，如果客户有权在 2 个小时内解决问题，“到期日期”字段中将反映出此时间。

## 关于事故单解决方案

据客户服务组织估计，在分配的事故单中，大约 85% 的事故单与以前遇到过的问题有关。Siebel Communications 可以使用户非常方便地访问有关如何解决以前的事故单问题的说明。如果目前没有事故单的解决方案，组织成员可以重新搜索问题，并以解决方法记录的形式创建一个新说明。

### 定义的解决方案

在 Siebel Communications 中，术语 *解决方案* 专指 Siebel Communications 数据库中的记录，其中包括有关如何解决以前的事故单问题的说明，或是如何解决预计将来会出现的事故单问题的说明。“解决方案”一词在一般的术语中是指问题的答案。

### 详细信息

最终用户可以复审和创建事故单的解决方案，同样的方法也适用于复审和创建服务请求的解决方案。有关如何处理解决方案的详细信息，请参阅 *Siebel Field Service Guide*。

## 在 Siebel Communications 中解决事故单问题 (最终用户)

本节介绍几种解决事故单问题的方法。

### 为事故单添加活动

解决事故单问题可能需要多个过程，一般要由多名人员或多个组来执行。最终用户可以为每个步骤创建一个活动，然后将活动分配给他们自己、其他合格的人员或组。

活动计划由为了解决问题而需执行的一系列活动构成。如果具有适用的活动模板，最终用户则可以选择此模板，然后将定义的活动集填入到他们的活动列表中。如有必要，最终用户还可以定制列表。

有关如何处理活动和活动计划的详细信息，请参阅 *应用程序管理指南*。

#### **要将活动计划与事故单关联**

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中，单击事故单的“票据 ID”。
- 3 单击“活动计划”视图选项卡。
- 4 在“活动计划”列表中，添加记录。
- 5 在“模板”字段中，选择“活动模板”。



### 要为事故单添加活动

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中，单击事故单的“票据 ID”。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并且填写必需字段。

### 关闭事故单

在解决事故单问题之后，最终用户可以在任意一个“事故单”列表或表单中将其状态更改为“已完成”。一旦事故单关闭，用户将不能对其进行更改。要继续处理已关闭的事故单，首先要将其状态更改为“未完成”或“未决”。

### 要关闭事故单

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中，单击事故单的“票据 ID”。
- 3 单击“详细信息”视图选项卡。
- 4 在“详细信息”表单中，从“状态”下拉列表中选择“已完成”。

**注释：**当您保存记录或在记录外单击时，“子状态”字段将更改为“已解决”，“完成日期”字段将会反映出当前时间和日期。

## 在 Siebel Communications 中使用客户满意度调查（最终用户）

利用客户满意度调查，最终用户可以对启动事故单的人员展开调查。如果最终用户安装了 Chart Works Server（第三方应用程序），则在他们记录客户响应时，图表中会显示客户满意度的评估结果。随后，他们可以展开另一个调查，而无需覆盖现有的调查记录。

在关闭事故单时，最终用户可以亲自展开客户调查，他们也可以利用“通信”屏幕给报告事故单的人员发送信件以及调查表。在邮寄调查表时，系统会自动为邮寄过程生成一个活动。

有关如何使用“通信”屏幕发送客户满意度调查的信息，请参阅[应用程序管理指南](#)。

### 要展开客户调查

- 1 定位至“事故单” > “事故单”列表。
- 2 在“事故单”列表中，单击事故单的“票据 ID”。
- 3 单击“客户满意度调查”视图选项卡。
- 4 滚动至“调查明细”表单，然后添加记录。
- 5 询问“调查”表单上的每一个问题，然后在每个字段中记录客户的答案。

## 在 Siebel Communications 中分析事故单数据（最终用户）

您可以使用图表来对组内的事事故单进行不同类型的分析。

### 要使用图表来分析事故单数据

- 1 定位至“事故单”>“图表”。
- 2 在“事故单”列表中，选择事故单。
- 3 在“图表”表单中，选择相应的图表设置。

## Siebel Communications 中有关事故单管理的其它最终用户任务

有关与事故单相关的其它过程的说明，请参阅 *Siebel Bookshelf*。

### 客户验证

当客户致电呼叫中心或服务中心时，最终用户必须验证此人是否是现有客户还是新客户。要对客户进行验证，最终用户需要定位至“帐户”或“联系人”屏幕，然后利用有关此客户的信息（例如姓氏、社会保障号等等）执行查询。如果此客户是系统中的现有客户，则最终用户可以复审为此客户输入了哪些请求。如果他不是现有客户，则最终用户可以添加此客户。有关帐户和联系人的详细信息，请参阅第 3 章“Siebel Communications 中的帐户”和第 5 章“Siebel Communications 中的联系人”。

### 授权验证

在创建事故单时，用户需要验证服务协议的类型以及与其关联的授权。有关服务协议和授权的详细信息，请参阅第 6 章“Siebel Communications 中的协议和授权”。

### 与现场服务代理通讯

最终用户可能需要与现场服务代理联系。利用 Siebel Communications，用户可以使用多种方法发送有关事故单的消息，其中包括发送文字消息到寻呼机上。有关详细信息，请参阅 *Siebel Communication Server 管理指南*。

### 事故单与附件

通过将电子文件与事故单记录关联起来，最终用户可以随时将与事故单有关的附加信息存储在数据库中。有关如何将附件与记录关联的说明，请参阅 *基础*。

# 13 Siebel Communications 中的信用管理

信用管理功能常常出现在第三方后台信用系统中。Siebel eBusiness Application Integration (eAI) 作为 Siebel Communications 的一部分，使您可以与这些系统集成并且使用它们的信息和功能。

如果客户延迟付款或尚未完全付款，第三方信用系统则会对他们的帐户加以标记。检测延迟付款或未付款所遵循的规则在信用系统中定义。Siebel Communications 可以解释信用系统生成的延迟付款或未付款消息。

作为信用管理的基础，Siebel Communications 可以采用信用警示通知的形式提供信息。*信用警示通知*是在客户超出 Siebel Communications 信用阈值时由来自后台信用管理系统的消息生成的一个信用记录。它也可以通过客户请求手动生成，或者由客户服务代表 (CSR) 主动生成。信用警示通知可以通过不同的途径来解决，例如客户支付未清款项、调整客户帐户以更正错误开票，或者与客户签订有关支付方案计划的协议。

## 关于 Siebel Communications 中的信用管理

Siebel Communications 信用管理具有以下功能：

- **信用警示通知。**在外部信用管理系统发送有关客户信用情况变化的信息时，生成信用警示通知。将更新后的信用警示通知信息发送回外部信用管理系统。
- **活动。**生成与信用警示通知关联的活动，也允许您根据信用警示通知添加活动。
- **付款。**允许您将客户付款发送至信用管理系统，以响应信用警示通知。
- **帐户调整。**允许您将请求发送至信用管理系统，以便在信用警示通知出错时调整客户帐户。显示信用管理系统对这些请求的响应。
- **支付方案。**允许您将请求发送至信用管理系统，以便制订支付方案计划来响应信用警示通知。显示信用管理系统对这些请求的响应。
- **附件。**允许您在信用警示通知中附加外部文档。

此外，Siebel Communications 在其它模块中还具有以下信用管理要求：

- **信用评级。**显示客户的信用评级明细，包括信用得分、来源和日期。有关详细信息，请参阅第 36 页的“[关于 Siebel Communications 中的财务资料](#)”。
- **开票信息。**显示解决信用警示通知问题所需的客户开票信息。

CSR 使用“信用管理”功能来管理和监控客户的信用问题。他们负责复审客户的所有帐户信息和信用问题、解答开票查询、提供支付方案计划建议以及调整帐户。

客户服务主管使用“信用管理”功能来确定是否允许 CSR 请求对客户帐户进行信用调整、制订支付方案计划以及维护开票资料。

## Siebel Communications 中的信用管理方案

本方案介绍了客户服务代表（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

CSR 负责处理您的所有中小型客户的信用查询。某个公司客户已为公司雇员签署无线订阅服务合同。一般情况下，此所有者会准时付款。但是，这次他已经逾期 18 天未支付最新的无线服务帐单。

公司的帐户应收款系统自动检测到此未付款，并且将其转发至信用管理系统，然后信用管理系统又将未付款消息转发至 Siebel Communications。此消息促使 Siebel Communications 创建一个信用警示通知。

然后，Siebel Communications 生成一个活动，与该所有者联系并且相应地设置帐户状态。缺省情况下，信用警示通知会出现在客户服务主管的队列中，然后主管会将此信用警示通知分配给 CSR。

接着，CSR 会检查信用警示通知并且复审处理任何客户问题所需的开票信息。另外，她还会检查最近 12 个月内是否出现由此客户帐户引起的所有信用警示通知，看看是否存在拖欠的历史记录。在本例中，这是与此客户帐户有关的一个信用警示通知。然后，CSR 会检查客户的信用评级（本例中是可接受的信用评级）。

因此，CSR 会在 Siebel Communications 中查找此客户的联系人信息，并且致电所有者，此人是该客户帐户的主要联系人。所有者先为延迟付款而道歉，然后解释说公司暂时遇到现金流转问题。然后，他问是否有其它选择。CSR 通知他说，他可以继续延迟付款，或者请求签订支付方案计划。此所有者要求分三次支付未清帐单。

CSR 将所需信息输入到 Siebel Communications 中，然后将信用警示通知状态设置为“未决”，并且将谈话的详细内容记录在“注释”字段中。

然后，Siebel Communications 会将此信息传送给信用管理系统，而信用管理系统会通宵处理此请求，并且更新信用警示通知的状态。第二天，CSR 会检查所有分配给他们的未完成和未决的信用警示通知。CSR 发现，该客户的支付方案请求已获得批准。

CSR 立即与该客户联系并且通知他请求的结果。然后，CSR 会写一封信，确认支付方案计划的详细信息，然后将此信附在信用警示通知后面。CSR 还会将信用警示通知的“行为类型”更新为“同意的支付方案”。

图 16 显示了 CSR 处理客户信用警示通知可能用到的顺序。

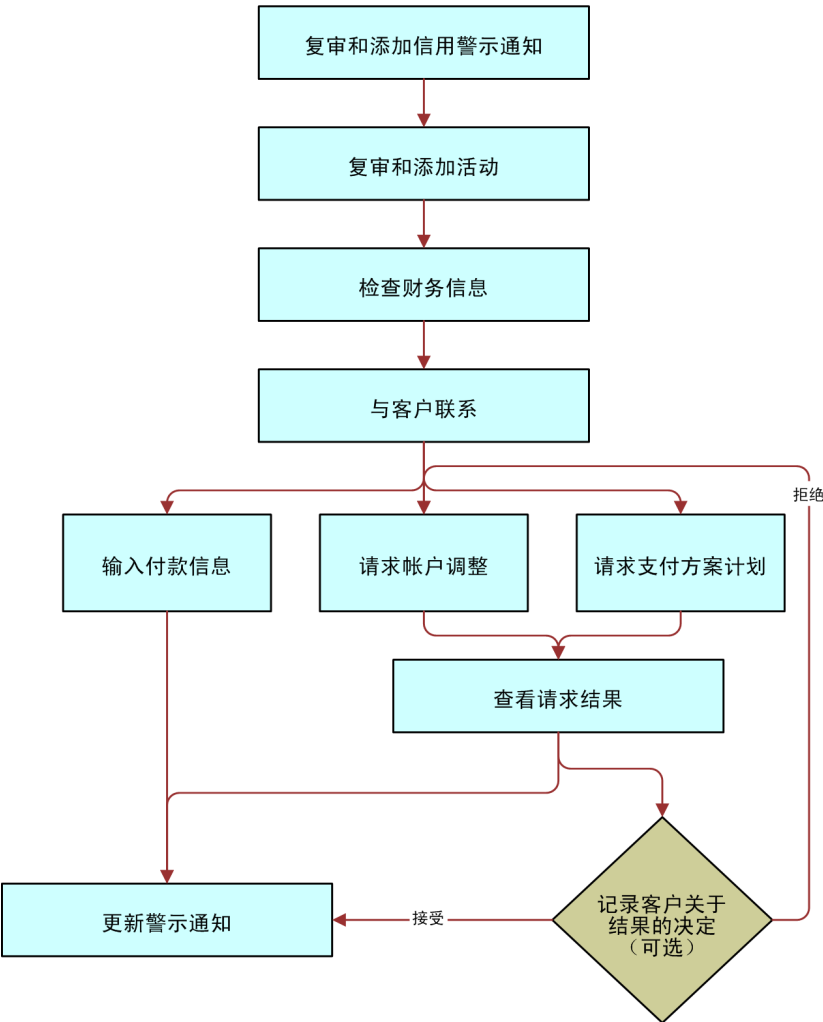


图 16. 信用管理顺序示例

## 在 Siebel Communications 中复审和添加信用警示通知（最终用户）

“所有信用警示通知”视图会显示系统中的所有信用警示通知。“我的信用警示通知”视图则仅显示分配给某位最终用户的信用警示通知。除所有权不同之外，这些视图完全相同。信用警示通知的分配政策由最终用户的公司来确定。

最终用户可以使用“所有信用警示通知”或“我的信用警示通知”视图来查看来自公司外部信用管理系统的外部信用警示通知。他们可以通过选择预定义的查询来限制列表。Siebel Communications 包括以下查询：“全部”、“已完成”、“未完成”和“未分配的警示通知”。

另外，最终用户还可以使用这些视图来创建内部信用警示通知，以便优先评估。这些警示通知可以记录诸如客户延迟付款的相似性等情况。如果拥有权限，最终用户还可以创建信用警示通知以及对应的支付方案计划记录。

当服务提供商就信用问题与客户联系时，客户可能需要您查询开票帐户。例如，客户可能认为，他的开票金额不正确。因此，最终用户需要参考客户开票数据来与客户联系人讨论相关事宜。有关详细信息，请参阅第 10 章“Siebel Communications 中的开票”。

要创建内部信用警示通知

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，添加记录，并且填写记录以及“详细信息”表单中的必需字段。要访问更多字段，请单击表单右上角的“显示更多”按钮。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
帐户	与信用警示通知关联的帐户名称。
帐号	与信用警示通知关联的帐号。
行为类型	要执行的与信用警示通知有关的行为类型。“行为类型”可能生成或需要一个或多个活动。
协议	与信用警示通知关联的协议。
警示通知编号	信用警示通知的唯一标识符，可以在也可以不在 Siebel Communications 中生成。在用户添加新记录时，系统会自动填写此值。
拖欠金额	客户拖欠的金额。
创建时间	当在 Siebel Communications 中生成信用警示通知时，屏幕上显示的日期和时间戳。
发票编号	与信用警示通知关联的发票编号。
所有者	已为其分配信用警示通知的人员。
优先级	为了响应信用警示通知而采取的措施的优先级。
来源	指明警示通知是由信用管理系统从外部生成，还是由 CSR 在内部生成。系统自动填写。
状态	信用警示通知的状态。

在 Siebel Communications 中为信用警示通知添加活动（最终用户）

最终用户可以将活动与信用警示通知关联起来。“信用警示通知活动”视图中会显示与所选信用警示通知关联的所有活动。

**要为信用警示通知添加活动**

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“活动”视图选项卡。
- 4 在“活动”列表中，添加记录并且填写必需字段。

## 就信用警示通知问题与客户联系（最终用户）

与客户联系，讨论出现信用警示通知的原因以及可用的付款选择。然后，确定是否需要调整客户帐户，或者帮助客户决定他们要立即发送付款还是申请支付方案计划。

## 在 Siebel Communications 中输入付款信息（最终用户）

“付款信息”视图允许最终用户提交客户的付款记录，以响应信用警示通知。信用警示通知一个可能的解决办法是客户立即支付未清的款项。最终用户可以为一个信用警示通知输入多个付款信息实例。

“信用警示通知明细”表单中会显示所选的信用警示通知。“付款信息”表单随最终用户在“方法”字段中选择的付款方式而动态更改。

**要创建付款记录**

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“付款”视图选项卡。
- 4 滚动至“付款明细”表单，然后添加记录。
- 5 在“付款方式”字段中，选择客户支付款项所用的付款方式类型。  
在您从“方法”下拉列表中选择付款方式之后，其它字段将出现在表单中。
- 6 填写必需字段。

下表介绍了其中一些字段。

字段	注释
卡号（仅限于信用卡）	信用卡正面的编号。
参考地点（仅限于参考）	第三方公司的名称（例如银行或邮局的名称。）
参考编号（仅限于参考）	采购订单编号或收据编号。

有关如何输入付款信息的详细信息，请参阅第 84 页的“在 Siebel Communications 中根据未清余额输入付款（最终用户）”。



## 在 Siebel Communications 中创建帐户调整或付款计划的流程 (最终用户)

由于客户服务的开票可能不正确，因此他可能还没有付款。此时，最终用户需要调整客户的开票帐户。通常，他们要将帐户调整与信用警示通知关联起来，因为帐户调整可能会解决客户的信用问题。实际的帐户调整是在第三方开票系统或帐户应收款系统中进行的。不过，Siebel Communications 可以使最终用户首先请求调整，然后接收有关调整结果的信息。

另一个客户可能一直面临资金短缺的问题，因此无法支付服务款项。此类客户可以请求支付方案计划，采用分期付款或延期付款的形式。作为响应，您的公司可以批准、拒绝此请求，或者提出自己的条件。公司具体采取的响应取决于公司政策、客户的信用历史记录或信用价值，以及客户与公司建立关系的时间等因素。支付方案计划与信用警示通知关联，因为它可能会解决客户的信用问题。

最终用户会将客户请求发送至后台信用管理系统进行审批。而信用管理系统可以完全批准、彻底拒绝客户的请求，或者使用新条件对其进行修改，然后，将结果发送回 Siebel Communications。

**注释：**您可以请求分期付款计划或延期付款。对于延期请求，请指定将来要支付的一期付款。

要创建帐户调整以及付款计划，请执行以下任务：

- 1 第 112 页的“提交帐户调整或付款计划请求 (最终用户)”
- 2 第 114 页的“查看帐户调整或付款计划的请求结果 (最终用户)”
- 3 第 115 页的“记录有关帐户调整或付款计划的客户决定 (最终用户)”

### 提交帐户调整或付款计划请求 (最终用户)

最终用户首先要提交帐户调整或付款计划请求。

此任务是第 112 页的“在 Siebel Communications 中创建帐户调整或付款计划的流程 (最终用户)”中的一个步骤。

#### **要提交帐户调整请求**

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“帐户调整”视图选项卡。  
“帐户调整”列表中会显示调整请求的历史记录。



- 4 在“帐户调整”列表中，添加记录并且填写必需字段。  
下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
金额	调整金额。缺省情况下设置为信用警示通知中显示的拖欠金额。
日期	提出调整请求的日期。缺省情况下设置为当前日期和时间。
原因	提出调整请求的原因。
状态	请求的状态。缺省情况下设置为“未完成”。
类型	调整请求的类型。

**注释：**您可以为一个帐户提交多个帐户调整请求。不过，这种情况并不常见。

**要提交支付方案计划请求**

- 1 定位至“信用管理”屏幕。  
2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。  
3 单击“支付方案”视图选项卡。  
4 在“支付方案”表单中，从“显示”下拉列表中选择“支付方案明细”。  
5 在“支付方案明细”表单中，添加记录并且填写必需字段。  
下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
分期付款金额	在您输入分期付款次数之后，系统会自动填写此字段。分期付款金额等于原始应付金额除以分期付款次数。
分期付款次数	支付方案中的分期付款次数。对于采用一次性付款形式的延期付款计划，此值为 1。
原始应付金额	应付金额合计。
原始应付款日期	原始的应付款日期。
计划结束日期	“支付方案”的计划结束日期。  对于采用一次性付款形式的延期付款计划，请为“开始日期”和“结束日期”使用同一个日期。
计划开始日期	“支付方案”的计划开始日期。
计划类型	支付方案计划的类型。
状态	请求的状态。从下拉列表中选择“未决”。

- 6 单击“返回”按钮，直至返回到信用警示通知列表。  
7 从“行为类型”下拉列表中，选择“请求的支付方案”。

要查看支付方案的历史记录

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“支付方案”视图选项卡。
- 4 在“支付方案”表单中，从“显示”下拉列表中选择“支付方案”。

查看帐户调整或付款计划的请求结果（最终用户）

通常，帐户调整和支付方案计划在后台协商（手动或通过系统）。然后，后台系统会将客户请求的结果发送至 Siebel Communications。

此任务是第 112 页的“在 Siebel Communications 中创建帐户调整或付款计划的流程（最终用户）”中的一个步骤。

要查看帐户调整的结果

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“帐户调整”视图选项卡。
- 4 在“帐户调整”列表中，复审信用管理系统对调整请求的响应，特别要查看“状态”、“批准金额”以及“批准说明”字段。

注释：每个调整请求都有一个调整结果。

要查看支付方案计划的结果

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“支付方案”视图选项卡。
- 4 滚动至“支付方案结果”表单，从中查看信用管理系统对调整请求的响应。

下表中介绍了其中一些字段。

字段	注释
分期付款金额	每笔分期付款的付款金额。它可以是一次性付款，也可以是多笔分期付款。
利息收费	在执行支付方案计划时所欠的利息。后台系统会计算此值。
分期付款次数	分期付款的次数。它可以是一次性付款，也可以是多笔分期付款。
计划类型	支付方案计划的类型。

字段	注释
状态	支付方案计划请求的结果。
应付金额合计	所欠开票利息和应计利息的合计。

## 记录有关帐户调整或付款计划的客户决定（最终用户）

最终用户可以记录客户有关请求结果的决定。

此任务是第 112 页的“在 Siebel Communications 中创建帐户调整或付款计划的流程（最终用户）”中的一个步骤。

### 要记录客户有关帐户调整结果的决定

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“帐户调整”视图选项卡。
- 4 在“帐户调整”列表中，在“客户决定”和“客户决定日期”字段中输入信息。

**注释：**如果您公司的政策不需要提供客户制定有关帐户调整结果的决定，则这些客户决定字段不会出现在 Siebel Communications 中。

- 5 如果客户拒绝请求结果，请再次与其讨论可能的选择，然后提交另一个请求。

### 要记录客户有关支付方案结果的决定

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 单击“支付方案”视图选项卡。
- 4 滚动至“支付方案结果”表单，然后在“客户决定”和“客户决定日期”字段中输入信息。

**注释：**如果您公司的政策不需要提供客户制定有关帐户调整结果的决定，则这些客户决定字段不会出现在 Siebel Communications 中。

- 5 如果客户拒绝请求结果，请再次与其讨论可能的选择，然后提交另一个请求。

## 在 Siebel Communications 中关闭信用警示通知（最终用户）

在客户收到并接受请求结果之后（如有必要），请关闭信用警示通知。

### 要关闭信用警示通知

- 1 定位至“信用管理”屏幕。
- 2 在“信用警示通知”列表中，单击信用警示通知记录的“警示通知编号”。
- 3 在“行为类型”字段中，选择“同意的支付方案”。
- 4 在“状态”字段中，选择“已完成”。

## Siebel Communications 中有关信用管理的其它最终用户任务

有关与信用管理相关的其它更通用过程的说明，请参阅 *Siebel Field Service Guide* 和 *应用程序管理指南*。

### 财务信息检查

了解客户的财务信息（包括帐单和信用评级数据），这对于解决信用警示通知问题可能会有帮助。有关如何检查客户财务信息的信息，请参阅第 36 页的“关于 Siebel Communications 中的财务资料”。

# 14 Siebel Communications 中的欺诈管理

某些人利用服务来欺骗消费者、公司或服务提供商，这也就是我们常说的**欺诈**，他们一般使用的方法是提供免费服务或者提供欺诈目标无法得到的服务。一些最常见的欺诈方法和特征包括：

- 克隆无线手机
- 偷窃手机
- 第三方擅自收费
- 偷窃或骗取电话卡和 PIN
- 通过邮件寄回的帐单，并且说明在该地址无此客户。

用户可以使用多种方法识别这些欺诈行为。例如，消费者可以通过指出帐单上未申请或未使用服务的费用，识别帐单上的欺诈行为。服务提供商可以识别出不规则的呼叫模式，这种不规则的呼叫也可能是欺诈行为。

公司一般使用传统的欺诈管理系统来识别和管理欺诈行为。

## 关于 Siebel Communications 中的欺诈管理

欺诈管理流程涉及**欺诈警示通知**，即警告欺诈行为可能已经发生，这些信息是欺诈管理系统在对呼叫详细信息进行分析之后生成的。例如，如果系统检测到在很短的时间内呼叫来自两个不同的城市，它就会生成警示通知。进行此类欺诈的常用方法是克隆、非法修改手机芯片，然后向另一部合法的电话发送识别信号。因而，非法手机的所有者也就可以致电合法电话所有者的帐户。

另外，超出欺诈阈值也会生成欺诈警示通知。**欺诈阈值**是指一个临界值，当超出此值时，系统会生成欺诈警示通知。例如，某客户每天的国内电话阈值限额为 250 美元。

后台系统会将客户置于**欺诈列表**中（一个怀疑或已确认发生欺诈的客户帐户列表），进而发出欺诈警示通知。后台系统可以生成多个列表，然后按类别、按欺诈相似性的降序分类。

后台欺诈管理系统一般会使用前台组件，此组件用于管理与欺诈有关的客户交互。Siebel Communications 主要作为管理欺诈的前台应用程序使用。您的公司的后台欺诈管理系统可以将欺诈列表发送至 Siebel Communications 以便跟进。客户服务代表 (CSR) 首先会浏览这些列表，并与客户联系，验证他们是否曾经发出此类呼叫，因而导致欺诈警示通知。

欺诈警示通知中会指明欺诈类型。例如，“超出阈值”欺诈警示通知类型表示此客户已经超出预定义的限额。另外一种欺诈警示通知类型“偷窃手机”表示客户的无线手机被窃。

为了帮助您解决怀疑或明显具有欺诈行为的情况，Siebel Communications 允许您查看欺诈列表、欺诈警示通知、与帐户有关的欺诈背景信息以及帐户的欺诈相关活动历史记录。

## Siebel Communications 中的欺诈管理方案 (最终用户)

本方案将会介绍客户服务代表（最终用户）执行过程的顺序。您的公司可以根据具体的业务要求使用不同的顺序。

CSR 负责处理您的所有中小型客户的欺诈问题。某个公司客户已为公司雇员签署无线订阅服务合同。而所有者是无线用户之一并且在罗马。

CSR 的欺诈管理系统发现此所有者无线电话发出的两次呼叫分别来自旧金山和洛杉矶，而且两次呼叫仅隔几分钟。只有在无线手机被克隆时，才会出现这种情况。因此，欺诈管理系统生成一个有关此客户帐户的欺诈警示通知，欺诈级别设置为“确定”、欺诈类型设置为“无效呼叫”、欺诈事件设置为“并发呼叫”。另外，欺诈管理系统还会挂起此客户帐户的服务，等待客户确认。然后，它会将欺诈消息以及关联的呼叫详细记录 (CDR) 转发给 Siebel Communications。欺诈系统还会创建警示通知并标记此帐户。通过与第三方系统集成，欺诈系统将欺诈数据发送给 CSR 的 Siebel 应用程序，并将此帐户标记为欺诈。接着，Siebel 应用程序会创建欺诈警示通知和欺诈警示通知明细，并且使用欺诈级别更新客户帐户。

Siebel Communications 在配置之后，可以生成一个活动，以便与客户联系。缺省情况下，欺诈警示通知会出现在客户服务主管的队列中，而主管会将此欺诈警示通知分配给 CSR。然后，CSR 会检查欺诈警示通知以及关联的欺诈警示通知明细。另外，CSR 还会检查在最近 12 个月内是否出现由此客户帐户引起的其它欺诈警示通知，看看是否存在欺诈历史记录。在本例中，这是与此客户帐户有关的第一个欺诈警示通知。

然后，CSR 会在 Siebel Communications 中查找此客户的联系人信息，并且致电电话所有者，此人是该客户帐户的主要联系人。电话所有者声称，他已经两年多没有去过洛杉矶了，并且保证在此期间，电话一直在他的手中。CSR 通知他，可能是有人骗取他的电话号码，因而需要向他提供另外一个电话号码。此客户同意将手机带到最近的转售商那里，由转售商协助完成换号过程。之后，CSR 会更新欺诈警示通知的状态并且附加相应的注释。

然后，Siebel Communications 会将此信息传送给欺诈管理系统。而 CSR 所在的欺诈管理部门会展开正式的调查。

图 17 显示了管理欺诈可能使用的顺序。

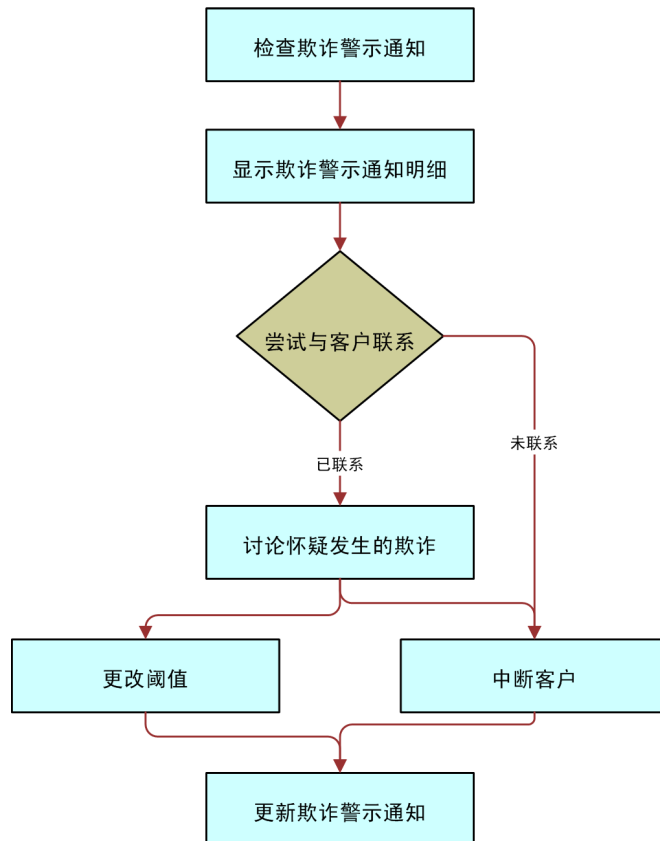


图 17. 欺诈管理顺序示例

## 在 Siebel Communications 中查看欺诈警示通知（最终用户）

当后台应用程序将某个帐户标记为欺诈时，Siebel Communications 会收到欺诈警示通知和欺诈警示通知明细。

在调查欺诈行为的过程中，最终用户可以复审欺诈警示通知，从而确定欺诈类型。然后，最终用户可以与客户讨论一下欺诈警示通知明细，其中包含据称与欺诈有关的特定数据。

**要查看欺诈警示通知**

- 1 定位至“欺诈管理”屏幕。
- 2 在“欺诈警示通知”列表中，单击欺诈警示通知的“警示通知编号”字段。

下表介绍了此列表中的一些字段。

字段	注释
警示通知编号	系统为每个欺诈警示通知分配的唯一标识符代码。
欺诈事件	怀疑具有欺诈行为的情况。此字段中的值取决于“欺诈类型”字段中的值。
所有者	为了实施欺诈管理而分配给此帐户的主要人员。此人负责客户跟进工作，确定是否出现欺诈。
阈值溢出	超出此帐户阈值级别的具体数量。

**要查看欺诈警示通知明细**

- 1 定位至“欺诈管理”屏幕。
- 2 在“欺诈警示通知”列表中，单击欺诈警示通知的“警示通知编号”字段。
- 3 单击“事件明细”视图选项卡。

“帐户”表单将出现在屏幕上，而“事件明细”列表在它的下面。“事件明细”列表中会显示与所选警示通知有关的详细信息。其中一般包括与怀疑具有欺诈行为的呼叫有关的呼叫详细记录。

而某些欺诈警示通知（例如“偷窃手机”）可能不具有关联的欺诈警示通知明细。

下表介绍了“事件明细”列表中的一些字段。

字段	注释
费用	“费用”对话框中的服务成本或费用。
日期/时间	事件的日期和时间。
服务期限	服务期限（以秒计）。
呼叫号码	使用怀疑具有欺诈行为的呼叫拨打的号码。
号码位置	使用怀疑具有欺诈行为的呼叫拨打的号码所在的地理位置。
费率	计算费用所用的费率计划的名称，例如“高峰期”、“非高峰期”、“标准”、“经济”或“国际”。

**跟进客户的欺诈警示通知事宜（最终用户）**

最终用户应与客户建立联系。关于确定最终用户尝试与客户联系的次数问题，您的公司可能具有自己的业务规则。

如果反复尝试与客户联系均告失败，最终用户可能需要中断此客户的服务。您的公司可以配置 Siebel Communications，使其将结果发送给后台系统。工作流程管理器或 VB 脚本可用于此配置。



## 在 Siebel Communications 中更改欺诈阈值（最终用户）

如有必要，最终用户可以更改欺诈资料中的阈值。例如，如果因超出信用阈值而生成欺诈警示通知，客户可以申请更高的阈值。申请成功之后，系统即会取消欺诈警示通知。

### 要更改欺诈阈值

- 1 定位至“欺诈管理”屏幕。
- 2 在“欺诈警示通知”列表的记录中，单击“帐户名称”超级链接。
- 3 在“欺诈帐户资料”表单中，更改一个或多个字段。

有关“欺诈帐户资料”表单中的字段的信息，请参阅第 4 章“Siebel Communications 中的资料”。

## 在 Siebel Communications 中更新欺诈警示通知（最终用户）

最终用户可以通过添加注释或更改欺诈警示通知记录中的其它字段（例如状态、优先级或所有者），来表明已经采取一些措施。

### 要更新欺诈警示通知

- 1 定位至“欺诈管理”屏幕。
- 2 在“欺诈警示通知”列表中，选择欺诈警示通知。
- 3 在“欺诈警示通知”记录以及“详细信息”表单中，填写必需字段。

## Siebel Communications 中有关欺诈管理的其它最终用户任务

有关与欺诈管理相关的其它过程的说明，请参阅 *Siebel Bookshelf*。

### 中断服务

如有必要，最终用户可以因警示通知的性质、与客户的讨论结果、未能联系到客户或公司政策等原因中断客户的服务。根据警示通知的严重性，后台系统可能已经中断客户的部分或全部服务（例如国际拨号）。

如果您的公司已经配置“欺诈活动”类型，使其包括“中断服务”，则最终用户可以将此活动添加到欺诈警示通知中。有关如何中断服务的信息，请参阅 *Siebel Order Management Guide Addendum for Industry Applications*。



# 15 定义 Siebel Communications 的集成工作流程

**工作流程**是指用于自动执行业务功能的一系列操作步骤。有些工作流程过程（也叫作业流程）可以使您的公司将 Siebel Communications 与后台系统（包括数据库）集成在一起。您可以利用以下资源和技术来实施与第三方系统的集成：

- **预制的工作流程。**某些预制的工作流程过程与 Siebel Tools 库中的预制集成对象一起，包括在使用 Siebel Communications 分配的“示例”数据库中。如果您的 Siebel 应用程序“示例”数据库中未包括本章提到的工作流程过程，您可以请求提供。要请求工作流程过程，请与 Siebel Professional Services 联系。
- **手动集成。**您的公司可以手动实现 Siebel Communications 与其它应用程序之间的自动集成。要手动实现 Siebel Communications 与其它应用程序之间的自动集成，一般要使用 Siebel Business Process Designer 和 Siebel eBusiness Application Integration (eAI)。
- **UAN 集成。**Siebel Systems 的通用应用程序网络 (UAN) 是一个单独的产品，它定义了可以将外部应用程序与 Siebel 应用程序相集成的业务流程库。此库包含业务流程流、常用对象以及在第三方集成服务器上运行的转换映射。您的公司可以根据需要，使用集成服务器供应商提供的设计工具来设计和配置业务流程、常用对象以及转换映射。设计完毕之后，您可以将这些流程导入到集成服务器中，以便部署。有关 UAN 或如何购买 UAN 的详细信息，请与 Siebel Sales 联系。

本章介绍了如何使用预制的示例工作流程来实施集成，这些工作流程可能随您的 Siebel 应用程序一起提供或者由您请求提供。本章包含以下小节：

- 业务方案，阐明如何使用示例集成工作流程过程才能自动或部分自动执行业务流程。
- Siebel Communications “示例”数据库中提供的示例集成工作流程过程的说明。
- 两个示例工作流程过程的详细信息，有助于您了解工作流程过程的设置方法。在您设计自己的集成工作流程过程时，请参阅这些示例。

本章一般不会提供有关业务流程管理或应用程序集成的详细信息。有关这些主题的信息，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南* 以及 *Siebel Bookshelf* 上的 Siebel eAI 指南。

**注释：**本章讨论的集成工作流程过程不是应用程序服务接口 (ASI)，尽管它们的功能类似。

## Siebel Communications 中的集成工作流程术语

本节介绍了一些本章中使用的有关工作流程过程的术语。

**Siebel eAI。**Siebel eBusiness Application Integration 是一组有助于促进应用程序集成的工具、技术和预制功能集成。它支持与外部应用程序的基于消息的集成。利用 eAI 模块，服务提供商可以直接将 Siebel Communications 与操作支持系统体系结构中的另一个应用程序连接在一起，或者与中心或队列连接在一起。此流程允许中间件供应商建立自己的 Siebel 至第三方应用程序的连接器。

**注释：**与特定的后台系统或中间件软件包集成的过程由您的公司来完成。Siebel eBusiness Applications 会提供与某些后台应用程序相连接的预制连接器。

**集成对象。**集成对象用于定义由 Siebel Communications 启动或接收的消息内容。它们以业务对象为基础。库中存储集成对象以及业务对象与集成对象之间的映射。

**业务服务。**业务服务根据对象来移动数据、转换数据格式以及执行计算。Siebel Communications 库包含一些对集成任务特别有帮助的业务服务。您也可以在 Siebel Tools（在设计时）或在 Siebel Web 客户机（在运行时）中建立自己的业务服务。

**工作流程过程。**工作流程过程是指业务流程管理为自动执行业务功能而使用的一系列操作步骤。工作流程过程步骤可以调用业务服务，让业务服务执行实施业务流程所需的过程。

## Siebel Communications 中的定义集成工作流程的方案

以下业务方案阐明了如何配合使用工作流程过程和业务流程管理来自动执行业务流程。

**注释：**某些业务流程的触发器（例如按一下按钮或工作流程规则）是在实施工作流程过程期间定义的。

### 响应外部的帐户数据请求

外部系统需要 Siebel Communications 中的帐户数据。外部应用程序可以利用可用的 Siebel 对象界面来调用“CUT 发送帐户数据”工作流程过程，而此工作流程过程可以触发“CUT 获取帐户数据”子流程。它可以使用工作流程过程作为 API 来检索 Siebel Communications 中的数据。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送帐户数据](#)，还有子流程 [CUT 发送帐户数据](#)。

### 将帐户数据发送至外部系统

最终用户可以在 Siebel Communications 中创建或修改客户帐户记录，然后，这些信息会传送至后台系统。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送帐户数据](#)。

### 从外部系统接收帐户数据

客户帐户数据在后台系统中进行修改，但是必须在 Siebel Communications 中更新。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收帐户数据](#)。

### 响应外部的服务资料数据请求

外部系统需要 Siebel Communications 中的服务资料数据。外部应用程序可以利用可用的 Siebel 对象界面直接调用“CUT 发送服务资料”工作流程过程，而此工作流程过程可以触发“CUT 获取服务资料”子流程。它可以使用工作流程过程作为 API 来检索 Siebel Communications 中的数据。

**注释：**服务资料包含的信息与“帐户”屏幕的“安装资产”视图中的信息相同。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送服务资料数据](#)，还有子流程 [CUT 获取服务资料数据](#)。

## 使服务资料数据与外部系统同步

最终用户可以在 Siebel Communications 中创建或修改服务资料，而资料数据必须与一个或多个后台系统保持同步。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送服务资料数据](#)。

## 使外部服务资料数据同步

最终用户可以在外部应用程序中创建或修改服务资料，并且将资料数据与 Siebel Communications 保持同步。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收服务资料数据](#)。

## 响应外部的销售订单数据请求

外部系统需要 Siebel Communications 中的销售订单数据。外部应用程序可以利用可用的 Siebel 对象界面直接调用“CUT 获取销售订单数据”工作流程过程。它可以使用工作流程过程作为 API 来直接检索 Siebel Communications 中的数据。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 获取销售订单数据](#)。

## 将销售订单数据发送至外部系统

最终用户可以在 Siebel Communications 中创建销售订单，并且将订单数据发送至一个或多个后台系统。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送销售订单数据](#)。

## 从外部系统接收销售订单数据

销售订单已由某个后台系统执行，但必须在 Siebel Communications 中更新。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收销售订单数据](#)。

## 响应外部的工作订单数据请求

外部系统需要工作订单数据。外部应用程序可以利用可用的 Siebel 对象界面来调用“CUT 获取工作订单数据”工作流程过程。它可以使用工作流程过程作为 API 来直接检索 Siebel Communications 中的数据。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 获取工作订单数据](#)。

## 将工作订单数据发送至外部系统

最终用户可以在 Siebel Communications 中创建工作订单，并且将订单数据发送至一个或多个后台系统。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送工作订单数据](#)。

## 从外部系统接收工作订单数据

工作订单已由某个后台系统执行，但必须在 Siebel Communications 中更新。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收工作订单数据](#)。

## 响应外部的事故单数据请求

外部系统需要事故单数据。外部应用程序可以利用可用的 Siebel 对象界面来调用“CUT 获取事故单数据”工作流程过程。外部应用程序会使用工作流程过程作为 API 来直接检索 Siebel Communications 中的数据。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 获取事故单数据](#)。

## 将事故单数据发送至外部系统

事故单由客户通过 Siebel Communications 客户应用程序或者呼叫 CSR 来创建。在输入事故单之后，外部应用程序会使用“CUT 发送事故单数据”工作流程过程，将事故单数据发送至后台系统。

**注释：**尽管客户有不同要求，但是外部应用程序只会将某些类型的事故单发送至后台系统。有些事故单完全在 Siebel Communications 中进行管理。支持集成流程是为发送给后台的事故单而设计。在实施工作流程过程期间，只有通过调用那些适用于发送给后台的事故单的工作流程过程，才能使用触发器。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送事故单数据](#)。

## 从外部系统接收事故单数据

事故单是在后台系统中创建的。后台系统会使用“CUT 接收事故单”工作流程过程将事故单记录发送到 Siebel Communications 中，同时允许呼叫中心代表访问外部系统生成的事故单。利用这一机制也可以将后台系统中存储的事故单更新发送到 Siebel Communications 中。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收事故单数据](#)。

## 接收欺诈警示通知数据

欺诈警示通知记录是在后台系统中创建的，之后，后台系统会使用“CUT 接收欺诈警示通知数据”工作流程过程将这些记录发送到 Siebel Communications 中。使用相同的方法也可以将后台系统中存储的欺诈警示通知更新信息发送到 Siebel Communications 中，同时允许 CSR 查看外部系统生成的最新警示通知信息。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收欺诈警示通知数据](#)。

## 接收信用警示通知数据

信用警示通知记录是在后台系统中创建的，之后，后台系统会使用“CUT 接收信用警示通知数据”工作流程过程将这些记录发送到 Siebel Communications 中。使用相同的方法也可以将后台系统中存储的信用警示通知更新信息发送到 Siebel Communications 中，同时允许 CSR 查看外部系统生成的最新警示通知信息。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收信用警示通知数据](#)。

## 使电话号码数据与外部系统同步

最终用户可以在 Siebel Communications 中创建或修改电话号码，并且将电话号码与一个或多个后台系统保持同步（通过“CUT 发送电话号码数据”工作流程过程）。

**注释：**此流程描述的是电话号码的数据交换过程。假设电话号码数据以资产的形式存储在 Siebel 数据库中。此流程适用于任何资产数据。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 发送电话号码数据](#)。

## 使外部电话号码数据与 Siebel Communications 同步

最终用户可以在外部应用程序中创建或修改电话号码，并且将电话号码数据与 Siebel Communications 保持同步（通过“CUT 接收电话号码数据”工作流程过程）。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 接收电话号码数据](#)。

**注释：**此流程描述的是电话号码的数据交换过程。假设电话号码数据以资产的形式存储在 Siebel 数据库中。此流程适用于任何资产数据。

## 响应外部的电话号码数据查询

外部系统需要电话号码（资产）数据。外部应用程序可以利用可用的 Siebel 对象界面来调用“CUT 获取电话号码数据”工作流程过程。外部应用程序会使用工作流程过程作为 API 来检索 Siebel Communications 中的数据。

执行此方案所用的工作流程过程是 [CUT 获取电话号码数据](#)。

**注释：**此流程描述的是电话号码的数据交换过程。假设电话号码数据以资产的形式存储在 Siebel 数据库中。此流程适用于任何资产数据。

# Siebel Communications 的示例集成工作流程

本节列出了示例集成工作流程过程并且指出每个步骤使用哪些业务服务、集成对象以及方法。

**注释：**示例工作流程必须导入到您的数据库中。有关如何导入这些工作流程的说明，请参阅 *Siebel Business Process Designer 管理指南*。

有些示例工作流程步骤可以调用其它工作流程过程。例如，“CUT 发送帐户数据”工作流程过程中的**步骤 1**可以调用“CUT 获取帐户数据”工作流程过程。在本例中，“CUT 获取帐户数据”工作流程过程是“CUT 发送帐户数据”工作流程过程的子流程（请参阅第 128 页的表 14）。

有些示例工作流程过程利用 Siebel EAI MQ 序列传输来进行通讯。如果您的公司未使用 MQ 序列，您可以使用其它序列（使用定制的传输业务服务、提供的 HTTP 业务服务或提供的 XML 文件业务服务）来替换相应的步骤。业务服务位于 Siebel Tools 库中，可以在定义工作流程过程时使用。

示例中使用的集成对象包括：

- CUT 示例帐户 IO
- CUT 示例资产 IO
- CUT 示例信用警示通知 IO



- CUT 示例欺诈警示通知 IO
- CUT 示例销售订单 IO
- CUT 示例服务资料 IO
- CUT 示例事故单 IO
- CUT 示例工作订单 IO

**注释：**本节提到的集成对象在 XML 中进行指定，但不能指定为“业务服务输入参数”。

## CUT 发送帐户数据

表 14 显示了“CUT 发送帐户数据”工作流程过程的步骤。

表 14. CUT 发送帐户数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取帐户数据	发送帐户数据
子流程名称	CUT 获取帐户数据	
业务服务		EAI MQSeries 服务器传输
集成对象		
方法		发送

## CUT 获取帐户数据

表 15 显示了“CUT 获取帐户数据”工作流程子流程的步骤。

表 15. CUT 获取帐户数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取帐户数据	转成 XML 格式
子流程名称		
业务服务	EAI Siebel 适配器	EAI XML 转换器
集成对象	CUT 示例帐户 IO	
方法	查询	集成对象结构至 XML 文档



## CUT 接收帐户数据

表 16 显示了“CUT 接收帐户数据”工作流程过程的步骤。

表 16. CUT 接收帐户数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收帐户更新	转成内部格式	更新帐户
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## CUT 发送服务资料数据

表 17 显示了“CUT 发送服务资料数据”工作流程过程的步骤。

表 17. CUT 发送服务资料数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取服务资料数据	发送服务资料数据
子流程名称	CUT 获取服务资料数据	
业务服务		EAI MQSeries 服务器传输
集成对象		
方法		发送

## CUT 获取服务资料数据

表 18 显示了“CUT 获取服务资料数据”工作流程子流程的步骤。

表 18. CUT 获取服务资料数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取服务资料数据	转成 XML 格式
子流程名称		
业务服务	EAI Siebel 适配器	EAI XML 转换器
集成对象	CUT 示例服务资料 IO	
方法	查询	集成对象结构至 XML 文档

## CUT 接收服务资料数据

表 19 显示了“CUT 接收服务资料数据”工作流程过程的步骤。

表 19. CUT 接收服务资料数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收服务资料更新	转成内部格式	更新服务资料
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## CUT 获取销售订单数据

表 20 显示了“CUT 获取销售订单数据”工作流程过程的步骤。

表 20. CUT 获取销售订单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取销售订单数据	转成 XML 格式
子流程名称		
业务服务	EAI Siebel 适配器	EAI XML 转换器
集成对象	CUT 示例销售订单 IO	
方法	查询	集成对象结构至 XML 文档

## CUT 发送销售订单数据

表 21 显示了“CUT 发送销售订单数据”工作流程过程的步骤。

表 21. CUT 发送销售订单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取销售订单数据	发送销售订单数据
子流程名称	CUT 获取销售订单数据	
业务服务		EAI MQSeries 服务器传输
集成对象		
方法		发送

## CUT 接收销售订单数据

表 22 显示了“CUT 接收销售订单数据”工作流程过程的步骤。

表 22. CUT 接收销售订单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收销售订单更新	转成内部格式	更新销售订单
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## CUT 获取工作订单数据

表 23 显示了“CUT 获取工作订单数据”工作流程过程的步骤。

表 23. CUT 获取工作订单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取工作订单数据	转成 XML 格式
子流程名称		
业务服务	EAI Siebel 适配器	EAI XML 转换器
集成对象	CUT 示例工作订单 IO	
方法	查询	集成对象结构至 XML 文档

## CUT 发送工作订单数据

表 24 显示了“CUT 发送工作订单数据”工作流程过程的步骤。

表 24. CUT 发送工作订单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取工作订单数据	发送工作订单数据
子流程名称	CUT 获取工作订单数据	
业务服务		EAI MQSeries 服务器传输
集成对象		
方法		发送

## CUT 接收工作订单数据

表 25 显示了“CUT 接收工作订单数据”工作流程过程的步骤。

表 25. CUT 接收工作订单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收工作订单更新	转成内部格式	更新工作订单
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## CUT 获取事故单数据

表 26 显示了“CUT 获取事故单数据”工作流程过程的步骤。

表 26. CUT 获取事故单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取事故单数据	转成 XML 格式
子流程名称		
业务服务	EAI Siebel 适配器	EAI XML 转换器
集成对象	CUT 示例事故单 IO	
方法	查询	集成对象结构至 XML 文档

## CUT 发送事故单数据

表 27 显示了“CUT 发送事故单数据”工作流程过程的步骤。

表 27. CUT 发送事故单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取事故单数据	发送事故单数据
子流程名称	CUT 获取事故单数据	
业务服务		EAI MQSeries 服务器传输
集成对象		
方法		发送

## CUT 接收事故单数据

表 28 显示了“CUT 接收事故单数据”工作流程过程的步骤。

表 28. CUT 接收事故单数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收事故单更新	转成内部格式	更新事故单
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## CUT 接收欺诈警示通知数据

表 29 显示了“CUT 接收欺诈警示通知数据”工作流程过程的步骤。

表 29. CUT 接收欺诈警示通知数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收欺诈警示通知更新	转成内部格式	更新欺诈警示通知
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## CUT 接收信用警示通知数据

表 30 显示了“CUT 接收信用警示通知数据”工作流程过程的步骤。

表 30. CUT 接收信用警示通知数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收信用警示通知更新	转成内部格式	更新信用警示通知
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## CUT 获取电话号码数据

表 31 显示了“CUT 获取电话号码数据”工作流程过程的步骤。

表 31. CUT 获取电话号码数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取电话号码数据	转成 XML 格式
子流程名称		
业务服务	EAI Siebel 适配器	EAI XML 转换器
集成对象	CUT 示例资产 IO	
方法	查询	集成对象结构至 XML 文档

## CUT 发送电话号码数据

表 32 显示了“CUT 发送电话号码数据”工作流程过程的步骤。

表 32. CUT 发送电话号码数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2
步骤名	获取电话号码数据	发送电话号码数据
子流程名称	CUT 获取电话号码数据	
业务服务		EAI MQSeries 服务器传输
集成对象		
方法		发送

## CUT 接收电话号码数据

表 33 显示了“CUT 接收电话号码数据”工作流程过程的步骤。

表 33. CUT 接收电话号码数据工作流程过程步骤

步骤元素	步骤 1	步骤 2	步骤 3
步骤名	接收电话号码更新	转成内部格式	更新电话号码
子流程名称			
业务服务	EAI MQSeries 服务器传输	EAI XML 转换器	EAI Siebel 适配器
集成对象			
方法	接收	XML 文档至集成对象结构	插入或更新

## 示例集成工作流程：CUT 发送帐户数据

本节检查了发送类型的示例工作流程过程，从而帮助您了解如何设置此类工作流程过程。

“CUT 发送帐户数据”工作流程过程首先将根据帐户记录创建的 XML 字符串发送到 IBM MQSeries 队列中。

此工作流程过程如图 18 所示。

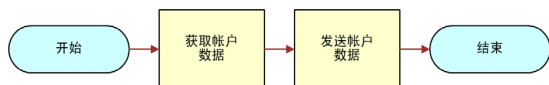


图 18. CUT 发送帐户数据工作流程

### CUT 发送帐户数据工作流程属性

适用于工作流程过程所有步骤的属性称之为 *工作流程过程属性*。这些属性适用于所有工作流程过程：

- 错误消息
- 错误代码
- 对象 ID
- Siebel 操作对象 ID

“CUT 发送帐户数据”工作流程过程具有以下附加属性：

- **帐户 XML**。指定已转换成 XML 的 Siebel 对象。
- **输入：Siebel 集成对象名称**。指定发送工作流程中使用的输入集成对象。
- **流程实例 ID**。指定流程实例，在执行流程并且启用持续性时，系统会自动填写此值。

### CUT 发送帐户数据工作流程步骤

“CUT 发送帐户数据”工作流程包括本节介绍的步骤。

#### 获取帐户数据子流程步骤

“开始”之后的第一步是“获取帐户数据”子流程。如下所示，此子流程包括以下两步：

- 获取帐户数据
- 转成 XML 格式

此子流程如图 19 所示。

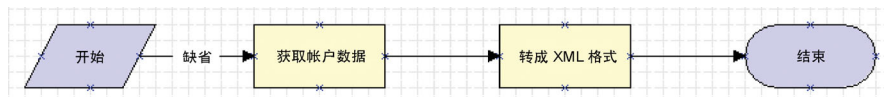


图 19. CUT 获取帐户数据子流程工作流程

### 获取帐户数据步骤

此步使用 Siebel EAI 适配器中的查询方法来获取 Siebel 数据库中的帐户记录实例。CUT 示例帐户 IO 描述了“帐户”业务对象的结构，它是使用集成对象生成器创建的。查询标准的另一部分是对象 ID，它是一个流程属性，包含示例数据库中帐户的行 ID。

**注释：**“CUT 示例帐户 IO”的值实际上被指定为用作流程步骤输入参数的流程属性。

### 转成 XML 格式

此步使用 EAI XML 转换器中的“集成对象结构至 XML 文档”方法，将对外 Siebel 消息转换成 XML 格式，并且将其存储在“帐户 XML”输出参数中。

### 发送步骤

在“结束”之前，“CUT 发送帐户数据”工作流程过程的最后一步是调用“EAI MQSeries 服务器传输”来将 XML 消息放到 MQSeries 队列中，称之为“雇员”。此消息使用“消息文本”参数来表示。

“队列管理器名称”和“物理队列名称”都在设置 MQSeries 期间定义。然后，系统会将“帐户 XML”消息发送到“物理队列名称”属性指定的队列中，此队列由在“队列管理器名称”属性中指定的队列管理器来管理。

## 示例集成工作流程：CUT 接收帐户数据

本节检查了接收类型的示例工作流程过程，从而帮助您了解如何设置此类工作流程过程。

此示例工作流程过程（如图 20 所示）从 IBM MQSeries 队列中接收 XML 字符串，然后更新 Siebel 数据库中的“帐户”实例。

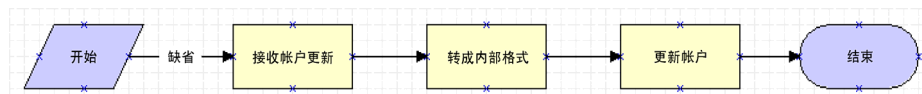


图 20. CUT 接收帐户数据工作流程过程

### CUT 接收帐户数据工作流程属性

如果需要属性适用于整个工作流程，您应设置工作流程过程属性。例如，如下列过程所示，“CUT 接收帐户数据”工作流程过程具有五个属性。缺省情况下，每个工作流程过程均包括“错误消息”、“错误代码”、“对象 ID”以及“Siebel 操作对象 ID”属性。“帐户 XML”属性将 MQSeries 消息定义为 Siebel eBusiness Applications 可以识别的 XML 格式。

“CUT 接收帐户数据”工作流程过程具有以下附加属性：

- **帐户消息。**在转换时，以 Siebel Communications 分层格式包含对象。在 Siebel Communications 中可以插入或更新消息之前，它必须使用这种格式。
- **帐户 XML。**指定已转换成 XML 的 Siebel 对象。
- **流程实例 ID。**指定流程实例，在执行流程并且启用持续性时，系统会自动填写此值。



## CUT 接收帐户数据工作流程步骤

“CUT 接收帐户数据”工作流程包括本节介绍的步骤。

### 接收帐户更新步骤

“EAI MQSeries 服务器传输”中的“接收”方法会从“帐户”物理队列中检索对内消息。此队列在“物理队列名称”在参数中进行命名。

在这种情况下，接收步骤的输出将放到“帐户 XML”流程属性中。前提条件是对内消息已经是 XML 格式。

### 转成内部格式步骤

下一步“转成内部格式”使用 EAI XML 转换器中的“XML 文档至集成对象结构”方法，将对内消息转换成 Siebel 业务对象格式。

此步的输出参数以 Siebel 消息的格式存储在“帐户消息”流程属性中。

### 更新帐户步骤

在“结束”之前，最后一步是使用 Siebel EAI 适配器的“插入或更新”方法执行更新任务。Siebel EAI 适配器会检查 Siebel 数据库中的帐户记录是否与“帐户消息”属性中的当前帐户实例匹配。

如果数据库中没有出现与当前实例匹配的帐户记录，Siebel EAI 适配器会将此记录插到数据库中。

如果数据库中的帐户记录与当前实例匹配，则适配器将使用当前实例更新此记录。



# 索引

## 英文字母

- CUT 发送电话号码数据工作流程过程, 步骤 134
- CUT 发送服务资料数据工作流程过程, 步骤 129
- CUT 发送工作订单数据工作流程过程, 步骤 131
- CUT 发送事故单数据工作流程过程, 步骤 132
- CUT 发送销售订单数据工作流程过程, 步骤 130
- CUT 发送帐户数据工作流程过程, 步骤 128
- CUT 获取电话号码数据工作流程过程, 步骤 134
- CUT 获取工作订单数据工作流程过程, 步骤 131
- CUT 获取事故单数据工作流程过程, 步骤 132
- CUT 获取销售订单数据工作流程过程, 步骤 130
- CUT 获取帐户数据工作流程过程 128
- CUT 接收电话号码数据工作流程过程, 步骤 134
- CUT 接收服务资料数据工作流程过程, 步骤 130
- CUT 接收服务资料数据工作流程子流程, 步骤 129
- CUT 接收工作订单数据工作流程过程, 步骤 132
- CUT 接收欺诈警示通知数据工作流程过程, 步骤 133
- CUT 接收事故单数据工作流程过程, 步骤 133
- CUT 接收销售订单数据工作流程过程, 步骤 131
- CUT 接收信用警示通知数据工作流程过程, 步骤 133
- CUT 接收帐户数据工作流程过程, 步骤 129
- MSAG 资料, 说明 30
- Siebel Communications
  - 屏幕和功能 (表) 14
  - 说明 11
  - 业务问题, 解决方案 (表) 11
- Siebel eBusiness Application Integration (eAI), 说明 123
- Siebel eMedia
  - 屏幕和功能 (表) 14
  - 业务问题, 解决方案 (表) 11

## B

- 报表资料
  - 说明 30
  - 最终用户过程, 关于报表资料 38
  - 最终用户过程, 关于和字段 (表) 38
- 报价
  - 请参阅商机
- 不具有法人资格的公司
  - 信用检查信息 37

## C

- 财务资料
  - 关于财务资料 36
  - 说明 30
  - 信用检查, 运行 37
  - 字段, 表 36
- 场地资料
  - 说明 30
  - 最终用户过程, 关于和字段 (表) 38
- 偿还计划
  - 偿还计划, 关于 89
  - 偿还计划结果, 查看 114
  - 客户决定, 提交 114
  - 列出的视图 112
  - 请求 113
  - 说明 112

## D

- 地址
  - 重新验证 39
  - 验证 39
- 地址资料
  - 创建和更新 38
  - 地址, 重新验证 39
  - 地址, 验证 39
  - 说明 30
- 第三方信用系统 107
- 电信相关基础设施, 添加 27
- 订单, 关联协议 51
- 订单管理模块
  - 关于服务资料视图的注释 30
- 动态分配, 关于 102

## F

- 发票
  - 重复, 请求 91
- 发票视图, 访问 82
- 发送帐户数据工作流程
  - 对外消息, 发送 136
- 法人公司/法人
  - 信用检查信息 37
- 服务点
  - 资产, 查看 70
- 服务分类
  - 说明 18

**服务集合器分类**

说明 18

**服务请求**

创建, 关于 99

管理员设置, 关于 101

联系人, 关联 44

启动, 关于 99

事故单, 差异 99

说明 99

业务方案 100

资产, 添加以与服务请求关联 69

**服务水平协议, 说明** 46**服务项目**

协议, 关联 52

**服务协议**

说明 46

**服务信息, 查看资产** 70**服务资料视图**

关于订单管理模块的注释 30

**付款信息**

付款记录, 创建 111

记录调整 112

输入, 关于 111

**父子关系, 更改** 24**G****更改请求**

资产, 添加与资产关联的请求 69

**工作订单**

定义 93

服务信息, 查看 70

附件, 关于相关 97

工作订单, 创建 94

工作订单活动, 创建 95

工作订单条款, 添加 96

活动计划, 关联 95

行项目, 创建 95

行项目行为, 添加 96

业务方案 93

**工作流程, 示例**

发送帐户数据, 发送对外消息 136

发送帐户数据, 访问工作流程过程设计器 135

接收帐户数据, 更新帐户记录 137

接收帐户数据, 接收来自 IBM MQSeries 的对内消息 137

接收帐户数据, 转换对内消息 137

**工作流程过程, 集成**

CUT 发送电话号码数据工作流程过程 134

CUT 发送服务资料数据工作流程过程 129

CUT 发送工作订单数据工作流程过程 131

CUT 发送事故单数据工作流程过程 132

CUT 发送销售订单数据工作流程过程 130

CUT 发送帐户数据工作流程过程 128

CUT 获取电话号码数据工作流程过程 134

CUT 获取服务资料数据工作流程子流程 129

CUT 获取工作订单数据工作流程过程 131

CUT 获取事故单数据工作流程过程 132

CUT 获取销售订单数据工作流程过程 130

CUT 获取帐户数据工作流程过程 128

CUT 接收电话号码数据工作流程过程 134

CUT 接收服务资料数据工作流程过程 130

CUT 接收工作订单数据工作流程过程 132

CUT 接收欺诈警示通知数据工作流程过程 133

CUT 接收事故单数据工作流程过程 133

CUT 接收销售订单数据工作流程过程 131

CUT 接收信用警示通知数据工作流程过程 133

CUT 接收帐户数据工作流程过程 129

示例流程, 关于 127

业务方案 124

**工作流程过程, 示例**

CUT 发送帐户数据, 查看工作流程过程

步骤 135

CUT 发送帐户数据, 查看过程属性 135

CUT 接收帐户数据, 查看工作流程过程

步骤 137

CUT 接收帐户数据, 定义属性 136

**管理员, 角色和职责, 表** 20**管理员过程**

文档, 创建和打印 50

协议, 添加 49

协议, 添加项目并且生成合计 50

协议模板, 验证 49

自动文档功能, 设置模板 48

**H****行项目**

工作订单, 创建 95

行为, 添加 96

**合同***请参阅协议***合同资料, 添加信息** 43**合作者**

商机, 关联 76

**活动**

事故单, 添加活动 105

**活动计划**

工作订单, 关联 95

事故单, 关联 104

**J****集成对象, 说明** 123**基础设施信息**

基础设施视图 27

**交互式分配, 关于** 102

**接收帐户数据工作流程**

- 对内消息, 转换 137
- 来自 IBM MQSeries 的对内消息, 接收 137
- 帐户记录, 更新 137

**角色**

- 表 20
- 资料, 表 31

**K****开票**

- 重复发票, 请求 91
- 多张发票的付款, 记录 85
- 发票, 查看图像 83
- 发票历史记录, 查看 83
- 发票视图, 访问 82
- 发票视图, 关于 82
- 发票行项目, 查看 83
- 付款, 在帐户层记录 84
- 付款结果条件, 记录客户决定 91
- 付款历史记录, 查看 85
- 关于使用 77
- 开票调整, 客户请求 112
- 开票门户网站视图, 访问 82
- 开票门户网站视图, 关于 81
- 开票门户网站视图, 视图 (表) 81
- 开票信息, 访问顺序 82
- 开票信息, 关于访问 81
- 开票资料, 更新 92
- 使用明细, 查看 86
- 调整结果条件, 记录客户决定 89
- 调整整个发票, 请求 87
- 为发票行项目调整发票, 请求 87
- 未开票费用, 查看 86
- 未清余额, 关于输入付款 84
- 业务方案 77
- 一张发票的付款, 记录 85

**开票调整**

- 开票调整, 关于 87
- 帐户调整, 请求 112

**开票分类, 说明 18****开票集合器分类, 说明 18****开票门户网站视图**

- 访问视图 82
- 关于 81
- 视图, 表 81

**开票资料**

- 说明 30
- 最终用户过程, 关于和字段 (表) 34

**客户分类, 说明 18****客户服务代表**

- 角色和职责, 表 20
- 资料, 角色和职责 31

**客户满意度调查**

- 关于 105
- 执行 105

**客户门户网站视图, 访问 25****客户帐户**

- 关联基础设施项目, 关于 27
- 说明 18
- 我的帐户视图, 字段说明 23

**客户资料**

- 说明 30
- 最终用户过程, 关于 35

**L****联系人**

- 电子邮件, 关于发送电子邮件 44
- 定义 41
- 过程顺序示例, 图表 42
- 合同资料, 添加信息 43
- 联系人, 添加 42
- 联系人相关活动, 设置 43
- 商机, 关于关联 44
- 事故单, 关联 44
- 业务方案 41

**M****免税资料**

- 说明 30
- 最终用户过程, 关于 35
- 最终用户过程, 字段 (表) 35

**P****批分配, 关于 102****屏幕, 表 14****Q****欺诈管理**

- 根据警示通知中止服务, 关于 121
- 客户跟进, 关于 120
- 欺诈, 定义 117
- 欺诈警示通知, 查看 120
- 欺诈警示通知, 更新 121
- 欺诈警示通知, 说明 117
- 欺诈警示通知明细, 查看 120
- 欺诈阈值, 更改 121
- 欺诈阈值, 说明 117
- 业务方案 118

**欺诈资料**

- 关于和字段 (表) 37
- 说明 30

**S****商机**

- 报价, 创建 74
- 报价, 工作条件 74
- 产品, 与商机关联 73
- 合作者, 与商机关联 76
- 商机, 创建 72
- 说明 71
- 相关场地, 与商机关联 76
- 业务方案 71
- 帐户, 关联商机 73
- 资料, 为商机创建 75

**设备**

- 列表, 使用和字段 27
- 添加已安装或计划购买的设备 26

**使用**

- 开票, 查看明细 86
- 详细信息, 查看 26

**事故单**

- 创建, 关于 99
- 创建事故单 102
- 分析数据 106
- 服务请求, 差异 99
- 附件, 关于 106
- 关闭事故单 105
- 管理员设置, 关于 101
- 合作者软件, 关于参考 100
- 解决方案, 定义 104
- 解决方案, 关于复审 104
- 客户验证, 关于 106
- 联系人, 关联 44
- 启动, 关于 99
- 人员或组, 分配 102
- 人员或组, 手动分配 103
- 授权, 验证是否关联 103
- 授权验证, 关于 106
- 说明 99
- 现场服务代理, 关于通讯 106
- 现有父事故单, 关联子事故单 103
- 业务方案 100

**事故单, 解决**

- 活动, 关于添加 104
- 活动, 添加 105
- 活动计划, 关联 104

**手动分配, 关于****授权**

- 定义 45
- 关于使用 45
- 事故单, 验证是否关联 103

- 协议, 关系 45
- 验证, 关于 106

**T****调整请求**

- 查看历史记录 88
- 概述 87
- 结果, 查看 88

**通讯订单处理模块, 关于****通讯工作订单模块, 关于****W****未开票费用, 查看****X****销售代表**

- 角色和职责, 表 20
- 资料, 角色和职责 31

**销售管理员**

- 角色和职责 20

**销售经理**

- 角色和职责 20

**销售协议, 说明****协议**

- 定义 45
- 订单, 关联协议 51
- 服务水平协议 46
- 服务项目, 关联 52
- 服务协议 46
- 关于使用 45
- 合同, 定义 46
- 类型 46
- 授权, 关系 45
- 条款, 添加并且生成合计 50
- 文档, 创建和打印 50
- 销售协议 46
- 协议记录, 添加 49
- 协议库 46
- 协议明细, 在浏览器中检查 53
- 协议模板, 验证 49
- 协议之间的关系, 关于 46
- 修改协议 53
- 业务方案, 家庭客户 47
- 业务方案, 商业客户 46
- 主协议, 关于 46
- 子协议, 关于 46
- 自动文档功能, 设置模板 48

**协议库, 说明****信用得分, 显示****信用管理**

- 偿还计划 113
- 第三方信用系统集成 107
- 客户决定, 提交 114

内部信用警示通知, 创建 110  
 任务列表 107  
 调整结果, 查看 114  
 信用得分 107  
 信用检查, 运行 37  
 信用警示通知, 定义 107  
 信用警示通知, 关于复审和添加 109  
 信用阈值, 超出 107  
 业务方案 108  
**信用检查, 运行** 37  
**信用警示通知**  
 偿还计划, 关联 113  
 定义 107  
 活动, 与信用警示通知关联 111  
 内部信用警示通知, 创建 110  
 添加和复审, 关于 109  
 调整结果, 与信用警示通知关联 114  
 信用警示通知类型 109  
 与客户通讯, 关于 111  
 帐户调整, 与信用警示通知关联 112  
**信用阈值, 超出** 107

## Y

**业务服务, 说明** 124

## Z

### 帐户

创建帐户 23  
 电信相关基础设施, 添加 27  
 定义 17  
 分类, 列表 18  
 分类, 说明和示例 18  
 分类, 显示的不同信息 18  
 客户门户站点视图, 访问 25  
 设备, 添加已安装或计划购买的设备 26  
 使用明细, 查看相关信息 26  
 信息, 关于访问和最终用户视图 25  
 业务方案 20  
 帐户结构, 查看子帐户列表 25  
 帐户结构, 创建 24  
 帐户结构, 复审 24  
 帐户结构, 说明 17  
 帐户结构, 以组织结构图方式查看 25  
 帐户结构示例 (图表) 19  
 帐户视图, 访问 26  
 帐户协议, 查看 26

### 帐户视图

关于 25

**帐户视图, 访问** 26

### 支付方案

付款结果条件, 记录客户决定 91  
 概述 89  
 结果, 查看 90

历史记录, 查看 90  
 请求 89

### 职责

表 20  
 资料, 表 31

### 忠诚度资料

说明 30  
 最终用户过程, 关于 37

### 主协议, 关于资产

创建资产 67  
 定义 65  
 分层信息, 为资产查看 67  
 服务点和服务信息, 查看 70  
 服务请求, 添加与资产关联的请求 69  
 更改请求, 添加与资产关联的请求 69  
 关于使用 65  
 交易, 创建 68  
 业务方案 65  
 主要资产, 关联相关资产 67  
 组件, 查看关联的组件 68

### 资料

报表资料, 关于最终用户过程和字段 (表) 38  
 财务资料, 关于最终用户过程 36  
 财务资料字段, 表 36  
 场地资料, 关于最终用户过程和字段 (表) 38  
 创建或更新 34  
 地址, 验证 39  
 地址, 重新验证 39  
 地址资料, 创建和更新 38  
 定义 29  
 角色和职责, 表 31  
 开票资料, 关于和字段 (表) 34  
 开票资料, 添加付款信息, 开票资料  
   付款信息, 添加 35  
 客户资料, 关于最终用户过程 35  
 类型, 表 30  
 免税资料, 关于最终用户过程 35  
 免税资料字段, 表 35  
 欺诈资料, 关于和字段 (表) 37  
 信用检查, 运行 37  
 业务方案 31  
 帐户, 资料, 和后台系统, 相互关系 (表) 33  
 忠诚度资料, 关于最终用户过程 37

### 子协议, 关于

### 自动文档功能

模板, 设置 48  
 协议模板, 验证 49

### 最终用户过程

报价, 创建商机 74  
 服务请求, 添加与资产关联的请求 69  
 服务项目, 关联协议 52  
 商机, 创建 72  
 商机, 创建商机资料 75

- 商机, 更新报价的条件 74
- 商机, 关联合作者 76
- 商机, 关联帐户 73
- 商机, 与产品关联 73
- 商机, 与相关场地关联 76
- 协议, 修改 53
- 协议, 与订单关联 51
- 协议明细, 在浏览器中检查 53
- 资产, 查看分层信息 67
- 资产, 查看服务点和服务信息 70
- 资产, 查看关联的组件 68
- 资产, 创建 67
- 资产, 创建交易 68
- 资产, 将相关资产与主要资产关联 67