

Q1: 数据放在云端，销售易能够查看并且操作公司的数据吗？

A1: 技术方面：销售易员工对客户生产系统数据的查看，均需要在有客户书面授权的情况下进行。只有该流程审批通过后，指定问题处理人才会具有相关权限。且所有操作均在有审计记录的环境中进行。对敏感字段操作平台有字段脱敏等保护能力，无法看到敏感内容的全部信息，并且公司内部通过技术手段限制敏感数据外传。

合规方面：销售易公司通过了 ISO 27001 国际信息安全体系认证，公司相关信息安全流程完全符合国际上的相关规范要求及最佳实践。

管理方面：销售易对员工进行严格的安全管理，覆盖员工入职前、任职中和离职后全流程。入职前严格进行背景调查，并借助第三方大数据手段鉴别人员风险。入职后签署保密协议，并且要参加公司信息安全教育并通过考试方可转正。员工有离职意向后，及时收回敏感权限，保障公司及客户的数据安全。

Q2: 公有云怎么保证数据安全？数据存放在云服务器上比本地安全么？

A2: 公有云采用多种手段来保证数据安全：

1. 防入侵及黑客攻击方面：公司每年都会聘请国内知名第三方安全公司，对系统进行安全性评估，协助发现安全风险。销售易公有云系统通过部署业内成熟的安全监控和防护产品，有效发现并阻断攻击行为；

2. 防范内部风险：关键数据文件在云端使用加密方式有效防范数据泄露；基于最小化原则，对销售易运维团队严格管控操作权限，所有操作均有审计记录，并定期进行内部人工审计；同时敏感信息支持字段级加密及脱敏能力，内部人员也无法解密；

3. 数据灾备方面：云端使用跨数据中心、跨可用区的数据容灾方案。同时，每日会对数据进行全量备份，并加密存储到云端；

4. 销售易具有一支专业能力强、经验丰富的安全团队，保护系统安全及数据安全。

Q3: 是否有国际 / 国内的技术安全性认证，一旦发生数据丢失或泄露，你们如何负责？

A3: 销售易 CRM 在设计之初就将安全性考虑在其中，因此在安全性方面是有保证的。并取得了国际和国内多个权威性的认证：

1. 销售易通过了 ISO 27001 信息安全管理体认证；
2. 销售易通过了 ISO 27701 隐私保护管理体系认证；
3. 销售易 CRM 系统及易店均通过了公安部网络安全等级保护三级测评；
4. 销售易每年会聘请国内知名的第三方安全服务商进行渗透测试，并及时修复发现的安全风险。

销售易高度重视数据安全性，通过销售易安全保障体系防范安全风险（技术层面及管理层面）。对数据采用了跨数据中心及跨可用区的实时备份，并每日对数据进行全量备份。公司成立以来未发生过数据泄露或丢失事件，这也是对现有安全保障体系的很好地验证。

Q4: 如果后续不签约的话，我们的客户资料怎么办？

A4: 基于对客户数据安全性的保护，对已明确不续约的客户，销售易会使用技术手段在合同到期 60 天后开始自动删除相关数据。

若客户需要导出数据，可以在合同有效期内，使用销售易对外提供的 API 接口或页面导出功能，并自行存储。

Q5: 客户声称知道很多软件都有超级管理员账号的，你们销售易是不是也有，这样怎么保证数据安全？

A5: 销售易系统不存在隐藏账号。客户的 CRM 管理员具有系统最高的管理权限，该账号是使用客户自行管理的邮箱（或手机号）和密码来进行登录的。销售易人员无法通过其他技术手段以该用户身份登录系统。

Q6: 你们采用的腾讯云在中国有几个点？优势在哪？是否有灾备？灾备在哪里？

A6: 当前腾讯云生产集群主要使用腾讯云广州区及北京区的资源，部署均采用跨可用区的部署，保证了系统的高可用架构。

数据库集群启用了异地灾备中心，并进行实时数据同步；同时，每日对数据库进行全量备份，从多个方面保证数据的安全性。

Q7: 你们登录入口没有保护吗? 这样会不会很不安全?

A7: 销售易设计了安全的账户保护体系, 主要内容如下:

1. 密码规则检测: 管理员可以配置符合公司内部要求的灵活的密码规则, 包括密码长度、密码复杂度、密码有效期、密码历史限制等;
2. 账户锁定策略: 管理员可以配置符合公司内部要求的账户锁定策略, 账户在 N (N 可配置) 次密码错误后账户将进行锁定, 无法登陆, 有效保证账户安全;
3. 登录图形验证码: 用户登录密码错误 3 次以上将出现图形验证码强制验证。这种方式很好地兼顾了安全性及用户体验, 并有效防范暴力破解攻击;
4. 服务端做了安全方面的相关措施, 只不过这些措施对普通用户是透明的。如找回密码次数限制、短信暴力破解防范等。

Q8: 如果销售人员离职前, 将系统中客户数据删除或者修改, 如何有效预防和恢复?

A8: 账户对数据进行的删除或修改操作, 系统中记录有详细的审计日志, 记录内容包括操作时间、操作人员、行为类型、操作的对象名称、使用的 IP 地址等。可以很好地进行追溯。

正所谓三分技术, 七分管理。建议客户在得知销售人员即将离职时, 及时回收相关的权限。防范相关风险。

对于非销售易平台原因, 客户需要进行数据恢复的, 销售易相关技术人员在有客户明确书面授权的情况下可以协助从已有数据备份中进行恢复。但可能会收取一定费用。

Q9: 是否可以让客服人员定期协助客户来做数据备份?

A9: 对公有云环境, 数据采用了异地跨数据中心的异地容灾方式, 并且销售易每天会自动全量备份所有客户数据。可有效保障所有客户的数据安全性。

对一些有意愿要自行备份数据的客户。可以使用销售易提供的 API 来导出系统内的数据, 并备份到本地数据库。

Q10: 客户是否能一键导出所有数据？而不是按模块导出？

A10: 系统中提供了数据导出的功能，在不同的功能模块中有不同的导出功能选项。

一些用户有自行备份数据的相关需求，这是可以通过销售易系统提供的 API 来实现的。客户的开发人员可以通过编写程序调用销售易 API 导出数据，并以自己所需的方式来存储数据。

销售易也在规划数据一键导出能力，后续在验证通过后会进行正式发布。