

# 星烛客户管理系统操作手册

第一章	系统概述	4
1.1	系统简介	4
1.2	安装环境	4
1.3	运行环境	4
第二章	如何登录系统	5
2.1	如何登录系统	5
2.2	登录常见问题	5
第三章	第一次使用系统	6
3.1	客户类别管理	6
3.2	客户来源管理	6
3.3	产品类别管理	7
3.4	产品信息管理	8
3.5	企业部门管理	9
3.6	系统角色管理	10
3.7	员工管理(系统账号管理)	12
3.8	客户信息相关设置	14
3.9	仓库信息管理	18
3.1	0供应商管理	19
第四章	客户管理	20
4.1	客户资料管理	20
4.2	我的客户列表	27
4.3	联系记录管理	28
4.4	等待回访客户	28
4.5	客户资料导入	29
4.6	共享客户列表	30
4.7	公共客户管理	31
第五章	订单管理	32
5.1	等待审核订单	32
5.2	正在配货订单	34
5.3	已经发货订单	38
5.4	交易完成订单	41
5.5	退货订单管理	41
5.6	取消订单管理	41
5.7	订单综合查询	41
5.8	报价单管理	12
第六章	售后管理	14



6.1	添加工单	44
6.2	新提交的工单	45
6.3	已分配的工单	46
6.4	已解决的工单	48
6.5	已关闭的工单	49
6.6	已取消的工单	49
6.7	工单综合查询	49
6.8	工单信息设置	50
第七章	统计报表	52
7.1	客户数量报表	52
7.2	客户跟进报表	52
7.3	公司销售报表	53
7.4	产品销售报表	54
7.5	客服业绩报表	54
7.6	客户销售报表	54
7.7	售后工单报表	55
第八章	办公 OA	56
8.1	工作日志管理	56
8.2	公告管理	57
8.3	提醒中心	59
8.4	日程管理	60
8.5	工作计划	62
8.6	员工考勤	63
第九章	系统设置	64
9.1	员工信息管理	64
9.2	企业部门管理	64
9.3	系统角色管理	64
9.4	系统登录日志	64
9.5	客户信息设置	64
9.6	物流公司设置	64
9.7	数据备份还原	65
9.8	系统初始化	65
第十章	邮件管理	67
10.	1 邮件配置	67
10.	2 发送邮件	68
10.	3 发件箱	69
第十一章	章 短信管理	70
11.	1 账户管理	70

地址: 洛阳市洛龙区牡丹大道 239 号 G7 座 402 室



11.2	群发短信	70
11.3	发送历史	71
11.4	查看余额	71
11.5	短信模板	72
11.6	提醒设置	73
第十二章	f 库存管理	74
12.1	采购进货管理	74
12.2	采购退货管理	79
12.3	库存盘点管理	82
12.4	当前库存查询	84
12.5	库存流水查询	85
第十三章	f 常见问题	86



# 第一章 系统概述

### 1.1 系统简介

星烛客户管理系统是一套集成了中小型企业管理最需要的: 客户资料管理, 订单管理, 售后管理, 跟进记录管理, 产品管理, 邮件管理, 短信管理, 统计报表, 办公 OA 等功能的小型企业办公系统, 界面清晰, 功能实用, 操作简单, 是企业经营以及日常办公所必不可少的一套工具软件, 互联网、局域网皆可使用。

### 1.2 安装环境

#### 1、硬件要求

推荐 内存 2G 以上, 硬盘 40G 以上, CPU 酷睿双核以上/AMD 双核速龙™ 64 以上

- 2、软件要求
  - A、操作系统 Windows 2003、Windows 2008、Windows 2012、WIN7 旗舰版、WIN8
  - B、数据库 SQL Server2005、SQL Server2008、SQL Server2012
  - C、IIS6.0 以上;
  - D、.NET Framework4.0;
  - 注: Windows 7 操作系统,家庭版无法安装星烛客户管理系统;

#### Windows 7 操作系统版本查看方法:

#### 右击"计算机"->属性

#### 查看有关计算机的基本信息

Windows 版本

Windows 7 旗舰版

版权所有 © 2009 Microsoft Corporation。保留所有权利。

Service Pack 1

## 1.3 运行环境

星烛 CRM 系统采用 B/S 架构,只需要在服务器上安装,客户端无论使用什么操作系统,打开推荐浏览器并输入系统登录地址,用自己的用户名,密码登录即可。 推荐客户端使用的浏览器: Chrome, Firefox, 360 安全浏览器,百度浏览器; 推荐下载地址: <u>http://rj.baidu.com/soft/lists/3</u>



# 第二章 如何登录系统

## 2.1 如何登录系统

打开浏览器,在地址栏中输入您系统的登录地址,例如:<u>http://192.168.1.199/</u>(如果软件安装在公网服务器上,请输入服务器的 IP 地址或者系统的登录域名)就可以看到系统的登录界面,如下图,输入自己的用户名,密码及四位验证码(验证码不区分大小写)即可登录;

🕒 洛阳星烛软件技术有限公主 🗙 📃		
← ⇒ C 🗋 192.168.1.199		公 公
	星烛客户管理系统	
	用户:	
	密码:	
	验证码: 85 Ri	
	家	
	COPYRIGHT © 2010 WWW.XZRJNET ALL RIGHTS RESERVED	
	COMMENT () BOTO MAGNERTHEL NET HIGHLE MERENAED	

## 2.2 登录常见问题

1. 登陆失败! 用户名或密码错误!

请确认用户名及密码是否正确, 密码是区分大小写的;

#### 2. 登录后,没有任何提示,屏幕闪一下就又停留在登录页面;

这种情况原因是账号没有设置角色,或者角色没有任何权限,联系管理员到"系统设置"→ "员工信息管理",看下账号是否有角色;

当前页面:系统管理>>员工信息管理										
请选择部门	•				检索					
员工信息管理										
□ 用户名	姓名	所属部门	所属角色	办公电话	手机号码	添加时间	可用状态			
🔲 abc	<u>abc</u>	销售部	销售一部销售员			2015-4-22	0	编辑 删除 修改密码 工作日		
🔲 test	测试	销售部	市场部经理			2014-11-30	0	编辑 删除 修改密码 工作日		
🔲 wangwu	王五	销售部	销售一部销售员			2014-11-21	0	编辑 删除 修改密码 工作日		
🔲 lisi	<u>李四</u>	销售部	销售一部销售员			2014-10-27	0	编辑 删除 修改密码 工作日		



# 第三章 第一次使用系统

第一次使用系统时,需要先将系统的基础数据根据公司自身的情况设置一次,具体需要设置的内容如下

## 3.1 客户类别管理

1. 客户管理—> 客户类别管理—>可以添加新的类别,也可以修改系统保留的客户类别,来满足公司对客 户类别划分的需求【例潜在客户,意向客户,正式客户,流失客户,无意向客户】,具体可参照图 3-1 所示;

🖊 星烛软	华 客户名称电话·联系人/QQ 搜索 考别签到 2	2015年5月23日 星期六   🜒 关于   🐴 夜里好,超級管理员   🔞 退出
XINGZHURUAN	i JIAN 4 提醒中心	🗐 计算器 👍 后退 📫 前进 🤱 添加客户 🏠 我的工作台
各户管理	当前页面:客户管理>>客户类别管理	
■ 客户资料管理	检索	
■ 我的客户列表	安古米别答理	
■ 联系记录管理		
■ 等待回访客户	□ 类别名称   类别描述	操作人 添加时间   是否默认 操作
■ 客户资料导入	□ 代理商 代理商	admin 2014-11-30 🛛 💢 <u>编辑 删除 设为默认 取消默认</u>
■ 共享客户列表	□ 流失客户 潜在客户或者意向客户,被竞争对手抢走或者跟单跟丢而流失了的客户	admin 2014-11-16 🛛 💢 <u>編辑 删除 设为默认 取消默认</u>
■ 公共客户管理	□ 无意向客户 客户明确表示完全不会购买的客户	admin 2014-11-16 🛛 💥 <u>编辑 删除 设为默认 取消默认</u>
■ 客户类别管理	□ 无效客户 电话号码失效,或者联系不上了的客户	admin 2014-11-16 🛛 💥 <u>编辑 删除 设为默认 取消默认</u>
■ 客户来源管理	□ 正式客户 已经达成交易的客户	admin 2014-11-16 🛛 💥 🥼 <u>编辑 删除 设为默认 取消默认</u>
□ 订单管理	□ 意向客户 有需求,并且准备购买相关产品,对我们产品也认可的客户	admin 2014-11-9 🛛 💥 <u>编辑 删除 设为默认 取消默认</u>
★ 售后管理	□ 潜在客户 目前没有我们推介的产品,有潜在需求,但没有明确购买意向的客户	admin 2014-11-9 🛛 🖌 <u>编辑 删除 设为默认 取消默认</u>
🏠 库存管理	□ 删除	直页 上一页 1 下一页 尾页 1 ▼
📊 统计报表		
☆ 产品管理		
₩ 中公OA		

(图 3-1)

2. **设为默认:** 客户类别里可以且仅可以设置一个默认客户类别,设为默认的客户类别,在添加客户时客 户类别项目会自动被选中;

### 3.2 客户来源管理

 客户管理→ 客户来源管理→根据公司实际情况,添加,修改,删除客户来源,具体界面请参考图 3-2 所示;



🖊 昆竹软	<b>仕</b> 客户名和	尔/电话/联系人/QQ	搜索	2 考勤签到	015年5月23日 星期六  🕦 <u>关于</u>   4	🍡 夜里好,超级管理员   😇 <u>退出</u>
	MAIL			◀ 提醒中心	🗐 计算器 🖕 后退 📫 前进	🚴 添加客户 🍐 我的工作台
冬客户管理	当前页面:客户管理	理>>客户来源管理				
■ 客户资料管理			检索	]		_
■ 我的客户列表	安白亚海丝珊					
■ 联系记录管理	各户木际官理					
■ 等待回访客户	🗌 来源名称	操作人	添加时间	是否默认	操作	
■ 客户资料导入	🔲 360推广	超级管理员	2015-5-4	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
■ 共享客户列表	□ 百度推广	超级管理员	2015-5-4	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
■ 公共客户管理	□ 其他来源	超级管理员	2014-11-30	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
■ 客户类别管理	□ 朋友介绍	超级管理员	2014-11-17	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
● 客户来源管理	□ 线下活动	超级管理员	2014-11-17	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
	□ 搜索引擎	超级管理员	2014-11-17	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
☆ 售后管理	□ 媒体广告	超级管理员	2014-11-17	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
🏠 库存管理	□ 主动开拓	超级管理员	2014-11-17	×	编辑 删除 设为默认 取消默认	
🛄 统计报表	□ 删除					
🏠 产品管理	备注:默认的客户?	来源,添加客户时会被自	动选中;			
E #/\0						

(图 3-2)

- 2. **设为默认:** 客户来源里可以且仅可以设置一个默认客户来源,设为默认的客户来源,在添加客户时客 户来源项目会自动被选中;
- 3.3 产品类别管理
  - 1. 产品管理→ 产品类别管理→ 根据公司实际情况,添加产品类别,支持多级分类,如图 3-3 所示;

🖊 昆地软	仕	客户名称/电话/联系人/QQ	搜索	2015年5月2 <del>皆勤签到</del>	4日 星期日   🕦 关于   🐴 」	上午好,超级管理员   😈 退出
	NAILN			◆ 提醒中心 🔳 计算器	屠 🔷 后退 中 前进 🤱	添加客户 🏠 我的工作台
冬客户管理	当前页	面:产品管理>>产品类别管理				
📄 订单管理			检索			
★ 售后管理	产品类	別管理				一一添加
🏠 库存管理		 举别名称	<b>挹作</b> 人	添加时间	揭作	
📊 统计报表		软件	admin	2014-11-13	编辑删除	
🏠 产品管理			admin	2014-11-13	编辑删除	
■ 产品类别管理		来电显示盒	admin	2015-4-15	编辑 删除	
■ 产品信息管理 □ 充品信息 ○ Δ		硬件	admin	2014-12-4	编辑删除	
		┣硬盘	超级管理员	2015-3-26	编辑 删除	
総支统设置		H服务器	超级管理员	2015-5-24	编辑删除	
◎ 邮件管理		企业管理软件	admin	2015-4-15	<u>编辑 删除</u>	
		食品机械系列	超级管理员	2015-5-6	<u>编辑 删除</u>	
		删除			<u>首页 上-</u>	-页1下页 尾页  1 ▼

(图 3-3)

#### 2. 产品类别是如何实现层级关系的?

在添加或者修改产品类别界面,可以选择上级分类即可,如果新添加的分类是一级分类,上级分类不选即可;如图 3-4 所示;

#### 3. 设置产品类别有什么作用?

- ▶ 产品管理里,可以根据产品类别检索产品;
- ▶ 添加订单时,可以根据产品类别来选择产品;



▶ ERP 版本,采购进货,库存盘点,都可以根据产品类别来快速检索产品;



(图 3-4)

### 3.4 产品信息管理

可以在产品信息管理里,把公司销售的产品录入进来。添加订单,查看订单明细,销售报价,采购进货,库存盘点,产品销售量,销售金额统计的地方都要用到。

₹ 星烛软	件。	□名称/电话	/联系人/QQ	搜索		考勤签到		2015年5月	月24日 星期	旧 ①关于	🐴 上午好,趙	遐管理员	<b>回</b> 退出
XINGZHURUAN	IJIAN						● 提醒	中心 🔳 计算	等器 🔶 席	話退 🔶 前道	± 🤱 添加客)	户	的工作台
各户管理	当前页面:产品	管理>>产品(	言息管理										
〕订单管理	便件	▼ 产	品编号/名称/拼音	音简码广产品规格		全	部 🔻 🕺 🕹	索					
★ 售后管理	<del>请选择</del> 软件												添tin
🏠 库存管理	财务管理	軟件		产品坝构	产品刑具	市场伦	伝始价格	委住於趨	产品作本	#5#≠ ↓	据作时间	お作	
<b>山</b> 统计报表	硬件				<u>/ mæs</u>	¥1.00	×1.00	<u>幸言///</u> 目 ×1.00	) 0047435	1第1F八 地纳等理号	2015 05 24	1第1 F	
☆产品管理	- 硬盘 - 服务器	r#П		百世	LIWT15	∓ 1.00 ¥ 2011 00	¥ 2244 92	∓ 1.00 ¥ 2121.66		超级各理风	2015-05-24	三位 塘港	
■ 产品类别管理	企业管理软件	217 6		600*490*700		¥ 2011.00	¥ 2344.05	≠ 2131.00 ¥ 2221 76		把放台堆风	2013-03-22	三位 洒起	
■ 产品信息管理	其他	5.52		-40 700	HVV112.5	¥ 090.00	¥ 0 00	¥ 600.00		超级各理风	2015-03-07	三位 捕獲	
■ 产品信息导入	DD12442		1年史1/1次時 自己)100			¥ 100.00	¥ 124.40	¥ 169.00		超级自建风	2015-04-13	三位 洒退	
n 办公OA	PD12442		志永八125	d	100411	¥ 190.00	¥ 100.00	¥ 100.00		迎放台建风	2015-04-04	三位 捕獲	
🔉 系统设置		电池	頂式法		TUUAH	\$ 100.00	+ 100.00	+ 100.00		起版百姓风	2015-03-05	三石 独独	
	RJ0006	星畑吉庙吉	理系统	旦趺网版	V0.5	¥ 4800.00	¥ 4600.00	¥ 4600.00	-	超级管理风	2015-04-04	<u> 単有 </u> 漏視	<u>mis</u>
	RJ0005	星畑ERP系	阮	<u></u> 旦 联 例 版	V6.4	¥ 6800.00	¥ 5800.00	¥ 5800.00	•	超级管理页	2015-02-06	<u> 全</u> 君 編辑	删除
	RJ0004	来电显示盒		一路	V6.2	¥199.00	¥99.00	¥99.00	•	超级管理员	2014-12-10	<u> </u>	删除
	RJ0003	星烛客户管	理系统	ERP版	V6.2	¥20000.00	¥ 5000.00	¥ 5000.00	•	超级管理员	2015-02-06	查看编辑	删除
	RJ0002	星烛客户管	理系统	售后服务版	V6.2	¥12000.00	¥3500.00	¥ 3200.00	•	超级管理员	2015-02-06	查看 编辑	删除
	RJ0001	星烛客户管	理系统	标准版	V6.2	¥7000.00	¥2500.00	¥2200.00		admin	2015-01-17	查看 编辑	删除
	64	藻蓝色素		1*25/桶	食品级	¥260.00	¥260.00	¥260.00	•	admin	2014-11-13	查看 编辑	删除
	63	栀子黄色素		1*25/桶	食品级	¥180.00	¥180.00	¥180.00	•	超级管理员	2014-10-22	<u> 查看 编辑</u>	删除
	62	桔子绿色素		1*25/桶	食品级	¥ 340.00	¥ 340.00	¥ 340.00	•	超级管理员	2014-10-22	查看 编辑	删除
		梁上架	导出Excel	>						<u>首页 上—</u> 〕	1 <u>2 3 4 5</u>	下一页 尾页	1 •

(图 3-5)

3.4.1 **产品检索**: 可以根据产品类别(产品类别的数据来源, 3.3 中录入的产品类别),产品编号,产品 名称,产品名称的拼变产品类和,上下架状态来检索;

3.4.2 产品添加:在此处点击 送送 按钮,就会弹出添加产品的窗口,如果此处点了没反应,请观

洛阳星烛软件技术有限公司

地址: 洛阳市洛龙区牡丹大道 239 号 G7 座 402 室



察浏览器地址栏附近是否有提示,拦截了弹出窗口,如果拦截请选择始终允许该站点弹出窗口, 各浏览器间提示会有些差异,具体请参阅文档最后的常见问题;

- 3.4.3 产品编辑:针对产品信息的修改,可以在产品信息右侧的操作栏中,点击编辑,弹出编辑产品窗口,修改产品信息;
- 3.4.4 产品删除:对于录错或者不再需要的产品,可以删除。如果以前有销售过的产品尽量不要删除,可以将其下架;

删除可以在产品右侧操作列,一个个删除,也可以选中多个,在下方点击"删除"按钮,批量删除;

- 3.4.5 产品查看: 查看产品的详细信息;
- 3.4.6 产品上架:产品上架后,添加订单,销售报价,采购进货等地方才会出现该产品,新录的产品默认是上架状态;
- 3.4.7 产品下架:对于缺货或者不再销售的产品,可以操作下架,下架后产品将不可再用于销售或者采购;
- 3.4.8 **导出 Excel:** 可以将产品库导出成 Excel 备份;可以根据查询条件导出,也可以没有查询条件,全部导出;

### 3.5 企业部门管理

系统设置→部门管理→根据公司实际情况,添加或修改系统初始的部门划分;

部门主要作用:

- ▶ 员工信息管理里,可以根据部门筛选员工;
- ▶ 系统角色管理里,根据部门筛选角色;

#### 如何添加一个部门?

在左侧的导航菜单上,点击系统设置→企业部门管理,在界面的右上角点击 <sup>•</sup> 添加 按钮,即会弹出添 加部门的窗口,如图 3-6 所示。

当前页面:部门管理>>所有部门	]		
		检索	
部门管理			🔶 🔶 添 加
□ 部门名称	相关描述		操作
□ 销售部	销售部	C 192 168 1 199/SystemSetting/DepartmentsSave aspy	编辑 删除
□ 总裁办	总裁办		编辑 删除
□ 财务部	财务部	当別贝周:前」管理>>前」班が	编辑 删除
□ 市场运营部	市场运营部	部门名称:	編辑 删除
□ 人事行政部	人事行政部	部门描述:	编辑 删除
□ 技术支持部	技术支持部		编辑 删除
□ 删除所有		h	<u>首页 上一页 1 下一页 尾页</u> 1 ▼
		保存取消	

(图 3-6)



## 3.6 系统角色管理

系统角色管理,主要是用来控制权限的,初始的系统会带有几个默认的角色,可以增加,修改和删除;其 中超级管理员角色,不要删除,最好也不要修改名字。具体界面如图 3-7 所示。

具体的角色,例如老板,销售经理,销售员,财务经理,会计,出纳等,给不同的角色,分配不同的权限;

💋 昆蜥标	14	客户名称/电话/联系人/QQ	搜	索	考勤签到	2015年6月3日	星期三	() 关于	ね 上午好,超級	管理员	<mark>0</mark> 退出
	NJIAN				◆》提醒中心	🖩 计算器	🖕 后退	📦 前进	🚴 添加客户	🏠 我的]	工作台
🕭 客户管理	当前页	面:系统管理 >> 角色管理									
📄 订单管理	请选	择部门 🔻									_
★ 售后管理	角色管	管理								<b>(</b>	添加
🚺 统计报表	序号	角色名称		角色描	述	所属部	ต		操	Έ	
🏠 产品管理	1	超级管理员		超级管	理员	总裁办			分配权限	<u> </u>	1
☐ 办公OA	2	销售总监		销售总	监	销售部			分配权限	<u> </u>	
👹 系统设置	3	├销售一部经理		销售一	部经理	销售部			分配权限	<u> 編辑 删除</u>	
	4	├销售一部销售员		销售一	部销售员	销售部			分配权限	<u> 編辑 删除</u>	
■ 企业部门管理	5	l销售二部经理		销售二	部经理	销售部			分配权限	<u> </u>	
■ 系统角色管理	6	├销售二部销售员		销售二	部销售员	销售部			分配权限	<u> </u>	
■ 系统登录日志	7	F市场部经理		市场部	经理	销售部			分配权限	<u> </u>	
■ 客户信息设置	8	技术部经理		技术部	经理	技术支	持部		分配权限	<u>扁揖 删除</u>	
■物流公司设置	9	技术部主管		技术部	注管	技术支	持部		分配权限	<u> </u>	
■ 数据备份还原	10	F软件工程师		软件工	程师	技术支	持部		分配权限	<u>輪揖 删除</u>	
■ 条统初始化								直	瓦上—页1下	一页尾页	1 🔻
□ □ 邮件管理											

(图 3-7)

#### 如何添加一个角色?

点击左侧导航菜单,系统设置→系统角色管理,在角色管理界面,点击右上角的 <sup>+</sup> 添加</sup> 按钮,在弹出的添加角色窗口中,输入角色名称,角色描述(可不填),选择角色对应的部门,及父角色,保存即可; 如图 3-8 所示;

> 如果新建的是一级角色,那么父角色可以不选,例如图 3-7 中的超级管理员,销售总监,技术部经理。

▶ 如果选择了父角色,新添加的角色,就隶属于选择的父角色,例如图 3-7 中的销售一部经理,销售二部 经理,就隶属于销售总监的角色。



<mark>当前页</mark> 请选排	面:系统管理 >> 角色管理 译部门    ▼		
角色管	理		( <del></del>
序号	角色名称	角色描述 所属部门	操作
1	超级管理员		公配权限 编辑 删除
2	销售总监	森加用色 - Google Chrome	
3	├销售一部经理	192.168.1.199/SystemSetting/KoleAdd.aspx	
4	├销售一部销售员	当前页面:系统管理>>添加角色	又限 编辑 删除
5	l销售二部经理	角色名称:	又限 编辑 删除
6	l销售二部销售员	角色描述:	又限 编辑 删除
7	┣市场部经理	所雇部门	又限 编辑 删除
8	技术部经理	父 角 色 请选择父角色	又限编辑删除
9	▶ 技术部主管	1保存	
10	F软件工程师		又限编辑删除
			1 下─页 尾页 1 ▼

(图 3-8)

#### 角色必须按照公司的组织架构的上下级关系来划分吗?

不是的。角色里需要体现的上下级,仅用于系统里的有隶属的查看权限:查看自己及下属。例如销售经理 和销售员,是需要体现上下级关系的。销售经理除了能看到自己的客户资料,还能看到下属的客户资料, 那么就需要在角色管理里,体现出这种录属关系。

#### 如何给某个角色分配权限?

在角色管理界面,每个角色的后面都有一个"分配权限"的按钮,点击即可给该角色分配权限,如图 3-9 所示。弹出的分配权限界面如图 3-10 所示,需要给其分配的权限,就打勾,不需要的权限把勾取消掉。

当前页	当前页面:系统管理 >> 角色管理							
请选择部门    ▼								
角色管	理			🔶 添 加				
序号	角色名称	角色描述	所属部门	操作				
1	超级管理员	超级管理员	总裁办	分配权限 编辑 删除				
2	销售总监	销售总监	销售部	分配权限 编辑 删除				
3	├销售一部经理	销售一部经理	销售部	分配权限 编辑 删除				
4	销售——部销售员	销售一部销售员	销售部	分配权限 編辑 删除				
5	├销售二部经理	销售二部经理	销售部 🦯	分配权限 编辑 删除				
6	ŀ销售二部销售员	销售二部销售员	销售部	分配权限 编辑 删除				
7	l市场部经理	市场部经理	销售部	分配权限 編辑 删除				
8	技术部经理	技术部经理	技术支持部	分配权限 编辑 删除				
9	技术部主管	技术部主管	技术支持部	分配权限编辑删除				
10	F软件工程师	软件工程师	技术支持部	分配权限编辑删除				
				<u>首页 上─页 1 下─页 尾页</u> 1 ▼				



销售总监 分配权限
✓ 客户管理
→ 🗹 客户类别管理
→ ☑ 客户来源管理
→ 🗹 客户资料管理
→ ● 客户资料添加 ● 客户资料修改 ● 客户资料删除 ● 電看自己的客户 ● 電看自己及下層客户  ● 電看所有客户 ● 客户指派  ● 回款 ● 雪看回款记录 ● 开票  ● 客户资料导出  ● 批量修改客户状态  ● 批量修改客户来源  ● 批量删除客户资料
→ 我的客户列表
→ ● 客户资料添加 ● 客户资料修改 ● 客户资料删除 ● 客户放弃 ● 批量修改客户状态 ● 批量修改客户来源 ● 批量删除客户资料 ● 修改合同文档 ● 删除合同文档 ● 修改联系人 ● 删除联系人
→ 🗹 联系记录管理
→ 🕑 查看全部联系记录 🕑 查看自己的联系记录 🕑 查看自己及下属的联系记录 📝 修改联系记录 🕑 删除联系记录 🔲 联系记录导 出
→ 🖉 等待回访客户
→ □ 查看全部 🗹 客户自己 🗹 客户自己及下属
→ ■ 客户资料导入
→ ✓ 共享客户列表
→ 🖉 公共客户管理
→ ■ 客户领用 ■ 客户指派
☑ 订单管理
→ 🕑 等待审核订单
→ 🕑 等待审核订单导出 🕑 等待审核订单通过审核 🕑 等待审核订单删除 🕑 等待审核订单修改 🗹 查看自己 🗹 查看自己及下属
→      ✓ 正在配货订单     ✓

(图 3-10)

## 3.7 员工管理(系统账号管理)

在这里,可以查看系统中所有的账户,可以添加,修改,停用,删除某个员工账号,界面如图 3-11 所示。

- 需要说明的是,员工离职或者账号弃用,不要直接删除账号,可以将账号停用即可,停用后,该账号 即无法再登录系统。如果直接删除,会导致该账号下的客户资料,联系记录无法查看。如果确要删除, 需要先把账号下面的客户资料,重新指派给别的账号,再进行删除操作。
- 具体每个账号,拥有什么权限,是通过给其分配的角色来确定的。如果给员工分配的角色是销售经理, 那么账号就是销售经理的权限,如果分配的是销售员,那账号登录就是销售员的权限。
- 该功能通常是要给每个账号开通的,因为要让员工自己可以修改自己的密码。但为了避免员工修改别 人的信息,普通员工只开通"查看自己"的权限即可,让员工在这里只能看到自己的账号,修改自己 的信息。
- ▶ 操作列中,提供了一些快捷方式。例如点击"工作日志"可以直接查看员工的工作日志,点击"员工权限" 可以查看员工当前的权限信息,点击"客户列表",可以查看员工的客户;



当前	当前页面:系统管理>>员工信息管理								
请	选择部门	T					检索		$\sim$
员工	信息管理								🔶 添 加
	用户名	姓名	所属部门	所属角色	办公电话	手机号码	添加时间	可用状态	操作
	abc	<u>abc</u>	销售部	销售一部销售员			2015-4-22	0	编辑 删除 修改密码 工作日志 员工权限 客户列表
	test	<u>测试</u>	销售部	市场部经理			2014-11-30	0	编辑 删除 修改密码 工作日志 员工权限 客户列表
	wangwu	王五	销售部	销售一部销售员			2014-11-21	0	编辑 删除 修改密码 工作日志 员工权限 客户列表
	lisi	<u>李四</u>	销售部	销售一部销售员			2014-10-27	0	编辑 删除 修改密码 工作日志 员工权限 客户列表
	zhangsan	张三	销售部	销售一部经理		13027630356	2014-10-27	0	编辑 删除 修改密码 工作日志 员工权限 客户列表
	admin	超级管理员	技术支持部	超级管理员	8001	13027630356	2010-3-21	0	修改密码 工作日志 员工权限 客户列表
	删除所选         停用所选         启用所选         首页 前页 1 后页 尾页								
注:	注:员工离职请将账号停用即可,或者直接把密码修改了;删除账户会使其下面的客户资料,联系记录,工作日志无法显示,请慎重操作!								

(图 3-11)

#### 如何添加一个账号?

在员工信息管理界面,点击右上角的添加按钮,就会弹出添加账号的界面,如图 3-12 所示;填写账号名称, 真实姓名,初始密码,所属部门,所属角色。

当前页面:系	当前页面:系统管理>>员工信息管理							
请选择部门	T	检索						
员工信息管理			🔶 添 加					
□ 用户名	姓名	🖹 员工信息保存 - Google Chrome 📃 🖂 🖂 🖂						
🔲 abc	<u>abc</u>	🛅 192.168.1.199/SystemSetting/EmployeesManageSave.aspx	【权限 客户列表					
🗌 test	<u>测试</u>	当前页面:系统管理>>员工信息	[权限 客户列表					
🔲 wangwu	王五	*用户名: 登录系统用的账户名,姓名的拼音 *真实姓名: 不允许重复	[权限 客户列表					
🗌 lisi	李四	*密码: *确认密码:	[权限 客户列表					
🔲 zhangsan	张三	所属部に、请选择部门 ・ 所属角色	[权限 客户列表					
🔲 admin	超级管理员	办公电话: 员工手机:	<u>列表</u>					
🔲 删除所选	停用所	员工职务: 电子邮箱:	<u> 顷 1 后页 尾页</u>					
注:员工离职;	<b>韩将账号停月</b>	保存取消						

(图 3-12)

提醒:用户名(登录系统的账户名称)是不允许修改的,系统里很多地方记录的是真实姓名,所以系统里如果已经录入了很多的资料,真实姓名也不能改,否则以真实姓名记录的地方,就读不出来了。

#### 怎样修改账号的密码?

每个账号的右侧操作列,都有一个修改密码按钮,点击设置新的密码即可;如图 3-13 所示。

							公司网址: 售后电话: 文档版本:	<u>http://ww</u> 0379-6550 V20150527	<u>w.xzrj.net</u> 8337
员工信息管理	!								÷
🔲 用户名	姓名	所属部门	所属角色	办公电话 手机号码	添加时间	可用状态		操作	
🔲 abc	<u>abc</u>	销售部	销售一部销售员	i	2015-4-22	0	编辑删除修改	密码 工作日志	员工权限客/
🔲 test	<u>测试</u>	销售部	市场部经理		2014-11-30	0	编辑删除修改	密码 工作日志	员工权限客
🔲 wangwu	五	<u>出来在</u> 了。			2014 11 21		编辑删除修改	密码 工作日志	员工权限客/
🗌 lisi	<u>李四</u>	15423316					编辑删除修改	密码 工作日志	员工权限客/
🔲 zhangsa	in <u>张三</u>		设置新的密码:				编辑 删除 修改	密码 工作日志	员工权限客/
🔲 admin	<u>超级</u>		重复新的密码:				修改密码 工作日	志员工权限	客户列表
🔲 删除所	先 傍				确定	关闭		直	页前页1后
注:员工离职	请将账号停	明即可,或者)	直接把密码修改了	;删除账户会使其下面	前客户资料,联系	《记录,工	作日志无法显示,	,请慎重操作!	

(图 3-13)

## 3.8 客户信息相关设置

#### 3.8.1 客户池设置

客户池功能,主要用于提高客户资源的利用率,避免客户被某些业务员占用,却始终不跟进而造成的资源 浪费。开启客户池功能的方法如下:

系统设置→客户信息设置→客户池设置,勾选"开启客户池功能",并设置回收周期,例如回收周期是 30 天,那么员工在持有客户超过 30 天还没有做一次跟进记录的话,持有的客户就会被系统自动回收到公共 客户池(客户管理→公共客户管理),谁都可以看到,谁都可以领用。

客户回收范围:是指都回收哪些类别的客户,不要回收的类别不勾选。



(图 3-14)

#### 3.8.2 自定义字段

此处的自定义字段是针对客户信息的,如果系统当前提供的客户信息不够用,那么可以根据公司的需求, 自定义添加一些。例如我们添加一个自定义字段:企业人数,如图 3-15 所示,那么在添加或修改客户资料 界面就会看到新添加的自定义字段,如图 3-16 所示。

自定义字段是可以通过排序值来调整顺序的,值越小越靠前。系统字段目前是不支持修改,删除及排序的。 自定义字段,如果删除,对应的历史数据也将被删除;



当前页面: 預	当前页面:系统设置>>客户设置>>自定义字段设置						
客户池设置	自定义字段	联系方式设置	客户验证设置				
					添加		
字段名称	字段类型	排列顺序	添加人	添加时间	操作		
企业人数	自定义字段	1	超级管理员	2015-6-4 16:36:31	<u>编辑 删除</u>		
客户ID	系统字段	2	admin	2013-8-8 23:00:52			
客户名称	系统字段	3	admin	2013-8-8 23:00:52			
客户状态	系统字段	7	admin	2013-8-8 23:00:52			
客户地址	系统字段	9	admin	2013-8-8 23:00:52			
电话1	系统字段	10	admin	2013-8-8 23:00:52			

#### (图 3-15)



#### (图 3-16)

#### 3.8.3 联系方式设置

此处的联系方式,主要用于添加联系记录时,指定本次联系客户的方式,是通过电话,还是电子邮件,还是 QQ,还是上门拜访等,如图 3-18 所示。

联系方式的添加,修改、删除如图 3-17 所示,排序值的作用是设置各联系方式的显示顺序。操作都很直观,不再详述。



客户名称/电话/联系人/QQ

搜索

公司网址: <u>http://www.xzrj.net</u> 售后电话: 0379-65508337 文档版本: V20150527

当前页面:系统设置>>客户设置>>联系方式管理						
客户池设置	自定义字段 联系	方式设置)客户	验证设置			
				🔶 添 加		
联系方式名称	排序值	操作人	操作时间	操作		
传真号码	1	超级管理员	2014/5/9 15:42:15	編辑删除		
联系电话	1	超级管理员	2013/8/22 22:29:55	编辑删除		
电子邮件	2	超级管理员	2014/5/10 8:18:42	编辑删除		
微信号	3	超级管理员	2014/6/3 14:09:05	编辑删除		
QQ号/旺旺号	4	超级管理员	2014/6/12 15:13:25	编辑删除		
其他方式	10	超级管理员	2013/8/22 22:29:55	编辑 删除		

(图 3-17)

2015年6月4日 星期四 | 🕦 关于 | 🐴 上午好,超级管理员 | 🔟 退出



(图 3-18)

#### 3.8.4 客户验证设置

用于设置客户重复性验证的条件,避免业务员间撞单;目前可以验证的信息有客户名称,固定电话,联系 手机,办公电话,QQ/旺旺,电子邮件,传真。需要验证的就在对应的项目上打勾即可,具体界面如图 3-19 所示。

设置的验证条件,只要系统检测到其中一项在系统中已经存在,系统即会判定客户已经存在,不再允许录 入,并给出提示,如图 3-20 所示。



当前页面:系统设置>>客户设置>>客户重复验证条件设置					
客户池设置	自定义字段	联系方式设置 客户验	证设置		
验证字段		是否开启			
客户名称					
固定电话					
联系手机					
办公电话					
传真					
QQ/旺旺					
电子邮箱					
		1	保存		

(图 3-19)

192.168.1.199/Customs/CustomSave. aspx?t=m&r=1433432228198									
▲ 手机已存在,客户编号:CT2015052300003,客户名称:北京世纪城有限公司,客服专员:张三									
当前页面:客户管理>>客户资料管理									
*客户名称:	北京世纪城	主联系人:		● 先生 ○ 女士					
当前职位:		出生日期:		● 公历 ○ 农历					
电子邮箱:		QQ/旺旺:							
固定电话:		联系手机:	13651238877						
办公电话:		传 真:							
所在地区:	请选择省份 ▼请选持	释城市 ▼请选择地区	•						
详细地址:									
客户类别:	潜在客户 ▼	客户来源:	主动并拓	•					
所属行业:		网站地址:							
合同始日:		合同止日:							
备注信息:									
				8					
建档客服:	超级管理员	建档时间:	2015-06-04 23:37						
	保存 保存并添加联系记录 取消								

(图 3-20)



## 3.9 仓库信息管理

可以在这里建立仓库信息,添加、修改,删除仓库信息。

#### 如何添加仓库?

🥏 昆地な		名称/电话/	联系人/QQ	搜索	考勤签到	2016	5年7月27日星	期三  🚺 🕯	5王  🎝 上午好	,超级管理员	🔑 改密   😈 退出
					_	●)提	腥中心 🔳 计	算器 🔶	后退 🔶 前进	🚨 添加客户	🏠 我的工作台
冬春户管理	当前页面:库存管理	理>>仓库信!	急管理								0
1) 订单管理				检索							(1)
★ 售后管理	仓库信息管理									(	🔶 湊 加
🏠 库存管理	序号 仓库名称	联系人	联系电话	仓库地址	仓库备注	建库时间	是否启用	是否默认 技	B/E (2)		<u> </u>
■ 采购进货管理	1 北京仓库	吴京	13651233321	北京大兴		2015-9-22	<b>v</b>	×G	肩握 删除 没为黑	<u> </u>	
■ 米购退货管理									首页上一页	1 下一页	[ 尾页 1▼
■ 当前库存查询	备注:默认的仓库	,添加销售,	采购进货时会被自动	选中;							
■ 库存流水查询											
• 仓库信息管理											
	•										
◎ 赤水吃火豆											

(图 12-28)

在"仓库信息管理"菜单中,点击"添加"按钮(如图 12-28 所示),会弹出添加仓库信息的界面。如图 12-29 所示。填写仓库信息后,点击"保存并新增"或者"保存并关闭"。

保存并新增:保存当前录入的仓库信息,同时可以继续添加添加库存;

保存并关闭:保存当前录入的仓库信息,然后关闭添加窗口;

是否启用: 打勾表示启用。只有启用的仓库,添加订单,采购进货才会显示出来。

是否默认:打勾表示默认。默认的仓库,采购进货,销售订单界面会自动选择上。

当前页面:库存管于	□ 仓库信息管理 - Google Chrome □ ≥ X	
	🗅 192.168.3.111/warehouse/WarehouseSave.aspx?r=1469595008328	
仓库信息管理	当前页面:库存管理>>仓库信息管理	🔶 添 加
序号 仓库名称	仓库名称: 建库时间: 2016-07-27 🔤	品用 是否默认 操作
1 北京仓库	联系人: 联系电话:	🖌 🦌 编辑 删除 设为默认 取消默认
	联系地址:	首页 上一页 1 下一页 尾页 1▼
备注:默认的仓库	仓库备注:	
	☑ 是否启用 □ 是否默认	
	保存并新增保存并关闭关闭	

(图 12-29)

#### 如何修改仓库信息?

在仓库信息右侧"操作"列,点编辑(如图 12-28 ②所示),即可弹出仓库信息编辑界面,修改后保存即可。 如果删除仓库信息,直接在仓库信息右侧"操作"列,点删除(如图 12-28 ②所示)。

#### 设为默认什么意思?

默认的仓库,采购进货,销售订单界面会自动选择上

洛阳星烛软件技术有限公司



## 3.10 供应商管理

在此模块添加,修改,删除供应商信息,此处供应商信息用于录入或者修改,采购进货,采购退货单时选择。

#### 如何添加供应商?

在库存管理—供应商管理界面,点"添加"按钮,在弹出的添加界面中录入供应商信息,保存即可。如图 12-30 所示。

	K14 △ 2010年 1000 1000 1000 1000 1000 1000 100
🔊 客户管理	当前页面:库存普理>>供应商信息管理
📄 订单管理	供应商名称/联系人/电话 检索
★ 售后管理	
🏠 库存管理	底层 供应商资料 [] 192.168.3.111/warehouse/SupplierSave.aspx?r=1469632232640 备注 具石田 操作
■ 采购进货管理	1 测试公司 当前页面:库存管理>>供应商信息管理 × 编辑 删除 设为默认 取消默认
■ 库存盘点管理	供应商名称:      联系人:      首页 上一页 1 下一页 尾页 1 ▼
🖬 当前库存查询	备注:默认的供。 联系电话: □ 是否默认
■ 库存流水查询	联系地址:
■ 仓库信息管理	备注信息:
■ 供应商管理	操作人: 超级管理员 操作时间: 2016-07-27 IIII
·····································	保存并新增保存并关闭关闭
▲ 产品管理	

(图 12-30)

#### 如何修改供应商信息?

在供应商信息右侧"操作"列,点编辑(如图 12-30 所示),即可弹出供应商信息编辑界面,修改后保存即可。

如果删除供应商信息,直接在供应商信息右侧"操作"列,点删除(如图 12-28 ②所示)。

#### 设为默认什么意思?

默认的供应商,采购进货,采购退货界面会自动选择上。



# 第四章 客户管理

### 4.1 客户资料管理

**客户列表查看:** 此处显示的客户列表(图 4-1)是有权限控制的,查看权限共分三个级别:查看所有 客户资料(老板级别),查看自己及下属客户资料(经理级别),查看自己的客户资料(普通业务人员), 该列表可以看到哪些客户,就取决于账号所拥有的权限,权限分配请参阅"系统设置"下的"系统角 色管理";

🖊 昆地软	· <b>仕</b> 客户名称电话概系/	VQQ	捜索	考勤	<b>5</b>	2	015年5月25日	3 星期一   🕕 关	王  🐴 上午好,超統	管理员   🔟 退出
						➡ 提醒中心	📰 计算器	←后退 🔶前	进 🤱 添加客户	🏠 我的工作台
各户管理	当前页面:客户资料管理>>客户列表									
■ 客户资料管理	客户ID/客户名称/电话/联系人/地址/客服号	詩员 请注	选择客户类型 ▼ i	青选择客户来演	亰▼ 检索				请选择性	央捷视图 ▼
■ 我的客户列表	客户列表 🦳 在新窗口打开页面					批量修改客户类别	別 批量修改	客户来源 客户:	指派 导出Excel	添加新客户
■ 联系记求管理	■ <u>客户名称</u>	联系人	联系方式	客户类别	<u>客户来源</u>	建档人&时间	客服专员	最近一次联系	预约联系时间	操作
■ 客户资料导入	□ 北京世纪城有限公司	李先生	13651238877	潜在客户	主动开拓	张三 2015-05-23	张三	2015-05-23 19:09	2015-05-25 19:08	编辑 删除
■ 共享客户列表	□ 南京探路者科技有限公司	陈先生	13454234211	潜在客户	主动开拓	张三 2015-05-23	张三	2015-05-22 14:23	无预约	编辑删除
■ 公共客户管理	□ 湖北创杰通达商贸有限公司	林生	18986397898	潜在客户	媒体广告	超级管理员 2015-05-20	王五	2015-05-22 14:23	无预约	编辑 删除
■ 客户来源管理	□ 宝鸡西虢文武学校	叶清	13213214567	意向客户	360推广	admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 14:23	无预约	编辑删除
1 订单管理	□ 河南省启明机械设备有限公司	张瞿	18637851234	意向客户	360推广	admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 14:23	无预约	编辑 删除
★ 售后管理	深圳晶显自动化设备有限公司	陈军	13798497581	正式客户	媒体广告	admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 14:23	无预约	编辑删除
🏠 库存管理	<u>叶柏新</u>	叶柏新	15834556789	意向客户	360推广	admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 22:40	无预约	编辑 删除
🛄 统计报表	□ <u>陈女士</u>	陈女士	17812343241	意向客户		admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 22:40	无预约	编辑删除
🏠 产品管理	□ 成都知客网络技术有限公司	张先生	18655601245	意向客户	媒体广告	admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 22:40	无预约	编辑 删除
<u>…</u> 办公OA		王玉洁	18685202110			超级管理员 2015-04-15	张三	2015-04-30 09:23	无预约	编辑 删除
祭 系统设置	□ <u>投</u> <u>按</u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u>	贺涛	18685428113			超级管理员 2015-04-15	张三	2015-04-30 09:23	无预约	编辑 删除
▶ 邮件管理	Luoshuang	罗爽	13142267493			超级管理员 2015-04-15	张三	2015-04-30 09:23	无预约	编辑删除
	□ <u>鲜艳</u>	鲁昇艳	15173166501			超级管理员 2015-04-15	张三	2015-04-30 09:23	无预约	编辑 删除
◎ 吊用⊥具	□ 唐雨柔	唐雨柔	15574987424			超级管理员 2015-04-15	张三	2015-04-30 09:23	无预约	编辑 删除
	回 <u>加助用</u>	旭旭	15085615587			超级管理员 2015-04-15	张三	2015-04-30 09:23	无预约	编辑删除
	□ 删除	当前第1	页,每页 15 🔹 条,共	1321条记录	首页上一页	1 2 3 4	5 6 7	8 9 10	. 下一页 尾页	1 go -
山 待审单据   订单查询   计算	99 52		洛阳星烛	软件技术有限公	回				Ĕ	¥前版本号:V6.9



#### 关于客户检索:

系统顶部的"万能"检索框:让使用者随时快速方便的查询客户,此处的检索是模糊检索,提供了非常强大的检索功能,具体检索项目可以为客户编号,客户名称,客户名称拼音简码,联系人,联系电话,省份,城市,详细地址,QQ,电子邮件,客服专员,客户备注;

← → C 🗋 192.168.1.199/main.aspx	¶☆ Ξ
<b>星烛软件</b> (客户名称电话展系人/QQ 搜索) 考别经到	2015年5月25日 星期一   🕦 关于   🐴 上午好,超级管理员   🔟 退出
XINGZHURUANJIAN	◆ 力提醒中心 團 计算器 ◆ 后退 → 前进 & 添加客户 🏠 我的工作台
魯 客户管理 当前页面:客户资料管理>>客户列表	

(图 4-2)

▶ 客户资料管理里的客户检索,模糊搜索客户编号,客户名称,客户名称拼音简码,联系人,联系 电话,省份,城市,详细地址,QQ,电子邮件,客服专员,客户备注,还可以按客户来型,客户 来源检索;



	各版专页	请选择客户类型 ▼	请选择客	户来源▼	检索			请选择	快捷视图
客户列表 🗌 在新窗口打开页面		请选择各尸突型 潜在客户			批量修改客户类	别 批量修改	又客户来源 客户	指派 导出Excel	添加新客
<u>客户名称</u>	联系人	意向客户 正式客户	客户类别	客户来源	建档人&时间	客服专员	最近一次联系	预约联系时间	操作
1 北京世纪城有限公司	李先生	无效客户 无意向客户	潜在客户	主动开拓	张三 2015-05-23	张三	2015-05-23 19:09	2015-05-25 19:08	编辑 删
南京探路者科技有限公司	陈先生	流失客户	潜在客户	主动开拓	张三 2015-05-23	张三	2015-05-22 14:23	无预约	编辑删
		1(,11)		(图4	1-3)				
▷ 亥纮坦卅了—山	七骨 田百	内杜捷加团	庙l hn 7	天丰旺多	医的安白 :	右左步的	安白笙 +	加肉 / / 所	<u> </u>
▶ 示乳涎床】 ≦	三市市口	门大淀忧宫,	1919H 7	八八4人之	下时台/,	日八示凹	合ノマ・シ		1/;
前页面:客户资料管理>>客户列表	ŧ								
户ID/客户名称/电话/联系人/地址/客	服专员	请选择客户类型 ▼	请选择客户	▶来源 ▼	检索			请选择快; 	捷视图  ▼ 捷视图
户列表 📃 在新窗口打开页面					批量修改客户类别	山 批量修改零	字户来源 名字指	新派 号 最近联系 最近成单	的客户 的客户
〕 <u>客户名称</u>	<u>联系人</u>	联系方式	<u>客户类别</u>	<u>客户来源</u>	<u>建档人&amp;时间</u> 北一	客服专员	<u>最近一次联系</u>	■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	客户
〕北京世纪城有限公司	李先生	13651238877	潜在客户	主动开拓	新二 2015-05-23	张三	2015-05-23 19:09	2015-0 有订单的- 19:08 有二次订	谷厂 单的客户
南京探路者科技有限公司	陈先生	13454234211	潜在客户	主动开拓	5015-05-23	张三	2015-05-22 14:23	无预约 <sup>分大新增</sup> 昨天新增	时各尸 的客户
湖北创杰通达商贸有限公司	林生	18986397898	潜在客户	媒体广告	超级官理员 2015-05-20	王五	2015-05-22 14:23	无预约 7天内新增 7天未联系	智的客户 系的客户
宝鸡西虢文武学校	叶清	13213214567	意向客户	360推广	admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 14:23	无预约 15天未联 30天未联	系客户 系客户
河南省启明机械设备有限公司	张瞿	18637851234	意向客户	360推广	admin 2015-05-04	王五	2015-05-22 14:23	无预约 从未联系	的客户
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话联系人	<sup>11</sup> 类别的 客户列表	内客户, 点击 ₩考员 _ 请选择客	<mark>; 批量的</mark> ;户类型 ▼	8改客户类 请选择客	\$别,在弹 户来源▼ &	□出的窗口 鍊	1中设置客	户类别,确	定;
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话联系从 客户列表 在新窗口打开	中类别的 客户列表 (地址客期	内客户, 点击 ₩考员 _ [请选择客	, <b>批量的</b>	8改客户类   请选择客	\$别,在弾 户来源▼ <b>&amp;</b>	1出的窗口 读 批量修改客户	口中设置客 类别 批量修改	户类别,确 <sup>政客户来遇名</sup>	户指派 5
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话联系/ 客户列表 C 在新窗口打开 客户名称	<sup>中</sup> 类别的 客户列表 (地址客服	的客户,点击 <sup>服专员 请选择客</sup> 联系人 联系方:	; :户类型 ▼ 式	於改客户共     「请选择客」 音产类别	<ul> <li>説,在弾</li> <li>户来源▼ ▲</li> <li>查户来源</li> </ul>	1出的窗口 读 11出的窗口 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版。 11出版 11出版	1中设置客 类别 批量修改 客服专员	户类别,确 欧客户来源]客 最近一次联系	定; 中指派
<ul> <li>洗 中 左 侧 要 修 改 客 戶</li> <li>当前页面:客户资料管理&gt;&gt;</li> <li>客户 D/客户名称/电话 联系 ♪</li> <li>客户列表 ○ 在新窗口打开</li> <li>○ 客户名称</li> </ul>	□ 类别的 客户列表 ↓地址/客朋 顶面	的客户,点击 最专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b><u></u> <b><u></u> 最修改客户状态 -</b></b>	; 户类型 ▼ 式 Google Ch	於改客户共     门请选择客 <u>         音         去         方类         明         rome     </u>	<ul> <li>割,在弾</li> <li>户来源▼</li> <li>▲</li> <li><u>客户来源</u></li> </ul>	1出的窗口 读素 批量修改客户 建档人&时间	口中设置客 类别 批量修码 客服专员	户类别,确 <u>数客户来源</u> 客/ <u>最近一次联系</u>	户指派
<ul> <li>洗車 医(以谷) (矢川:</li> <li>洗車 左側要修改客户</li> <li>当前页面:客户资料管理&gt;&gt;</li> <li>客户回客户名称/电话联系→</li> <li>客户列表 □ 在新窗口打开</li> <li>畜户名称</li> <li></li> <li></li></ul> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li></li> <li> <li><td>中类别的 客户列表 《地址客》 所页面</td><td>的客户,点击 8专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>192.168.1.19</b>9</td><td>前 加量的 CP类型 ▼ 式 Google Ch 0/Customa</td><td>を改客户数 「请选择客」 <u>客户类別</u> srome srCustom</td><td><ul> <li>知,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li><u>客户来</u>源</li> <li>State. aspx?</li> </ul></td><td>出的窗口 读 就 世 生 档 人 &amp; 时间</td><td>1中设置客 类别 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,</td><td>户类别,确 <u> 数客户来源</u> 客/ <u> 最近一次联系</u>  , 2915</td><td>中指派 中指派 预約联 回 X</td></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li></li>	中类别的 客户列表 《地址客》 所页面	的客户,点击 8专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>192.168.1.19</b> 9	前 加量的 CP类型 ▼ 式 Google Ch 0/Customa	を改客户数 「请选择客」 <u>客户类別</u> srome srCustom	<ul> <li>知,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li><u>客户来</u>源</li> <li>State. aspx?</li> </ul>	出的窗口 读 就 世 生 档 人 & 时间	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,	户类别,确 <u> 数客户来源</u> 客/ <u> 最近一次联系</u>  , 2915	中指派 中指派 预約联 回 X
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户D/客户名称/电话联系/ 客户列表 □在新窗口打开 □ 客户名称 ☑ 1 京世纪城有限公司 ☑ 直京深路者科技有限公司 ☑ 淘北创杰通达商贸有限	中类别的 客户列表 、他址客朋 页面 可 日: 需要	的客户,点击 最专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u>	; 广类型 ▼ 式 Google Ch G/Custom:	を改客户共	<ul> <li>割,在弾</li> <li>户来源▼</li> <li>▲</li> <li><u>客户来源</u></li> <li>State. aspx?</li> </ul>	出的窗口	1中设置客 类别 批量修改 客服专员 , 2922, 2920,	() 戸类别,確 () () () () () () () () () () () () () (	)定; 中指派 「 類約联 「 回 、 X
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话联系/ 客户列表 在新窗口打开 客户名称 2 1.京世纪城有限公司 2 南京探路者科技有限公式 2 海北创杰通达商贸有限/ 2 1.空西虢文武学校	中类别的 客户列表 低地址容期 页面 可 日: 新 云	的客户, 点击 最专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>建修改客户状态</b> 192.168.1.199 跨改的客户列表 鸡西歌文武学校	注 批量的 注户类型 ▼ Google Ch D/Customa 湖北创杰通	を改客户数 「请选择客」 <u>客户美別</u> s/Custom <mark> 达商资有限</mark>	<ul> <li>説,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li><u>客户来源</u></li> <li>State. aspx?</li> <li>公司 南京保護</li> </ul>	<ul> <li>出的窗口</li> <li>法案</li> <li>批量修改客户</li> <li>建档人&amp;时间</li> <li>cids=2923</li> <li>古科技有限公</li> </ul>	1中设置客 类別 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,	<ul> <li>ウ类别,確</li> <li>数客户来源 客/</li> <li>最近一次联系</li> <li>,2915</li> <li>城有限公司</li> </ul>	户指派 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户D/客户名称/电话联系/ 客户列表   在新窗口打开 客户名称		的客户, 点击 嚴专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>提修改客户状态</b> 192.168.1.199 穆改的客户列表 <b>鸡西線文武学校</b>	注户类型 ▼ 式 Google Ch Ø/Customa <b>湖北创杰通</b>	を改客户数 「请选择客	<ul> <li>説,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li><u>客户来源</u></li> <li>State. aspx?</li> <li>公司 南京探路</li> </ul>	出的窗口 读 識 出 世 修改客户 建 档 人 & 时间 に i ds=2923 者 科技有限2 客	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,	(户类别, 确 () () () () () () () () () () () () ()	户指派 ₹ 预约联 □ X
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话联系/ 客户列表 在新窗口打开 客户名称 2 1 京世纪城有限公司 2 南京探路者科技有限公司 2 南京探路者科技有限公司 2 南京探路者科技有限公司 2 京西航文武学校 前面南省启明机械设备有到 2 深圳晶显自动化设备有到	中 类 别的 客户列表 、地址 客期 页面 目目: 二 、 二 、 二 、 二 、 二 、 二 、 二 、 二 、 一 列表	的客户, 点击 最专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>提修改客户状态</b> 192.168.1.199 穆改的客户列表 <b>鸡西線文武学校</b>	· 北量的 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	を改客户数	<ul> <li>説,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>査户来源</li> <li>State.aspx?</li> <li>公司 南京探路</li> </ul>	<ul> <li>出的窗口</li> <li>法案</li> <li>株量修改客户</li> <li>建档人&amp;时间</li> <li>cids=2923</li> <li>古科技有限公</li> <li>客</li> </ul>	1中设置客 类别 批量修 室服专员 ,2922,2920, 同 北京世纪	(户类别, 确 () () () () () () () () () () () () ()	户指派 ₹ 预约联 回 X 确定
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户D/客户名称/电话联系/ 客户列表  在新窗口打开 客户名称 《 11.原世纪城有限公司 《 直京探路者科技有限公司 《 直京探路者科技有限公司 《 道北创杰通达商贸有限》 《 道北创杰通达商贸有限》 《 道波西號文武学校		的客户, 点击 服专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>1</b> 92.168.1.199 修改的客户列表 <b>鸡西藏文武学校</b>	注户类型 ▼ 式 Google Ch 次/Custom: 湖北创杰通	を改客户共 「请选择客 <u>客户类別</u> s/Custom <mark>达商资有限</mark>	<ul> <li>割,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>客户来源</li> <li>State. aspx?</li> <li>公司 南京探路</li> </ul>	出的窗口 读	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,	<ul> <li>户类别, 确</li> <li>数客户来源 客)</li> <li>最近一次联系</li> <li>, 2915</li> <li>或有限公司</li> <li>请选择客户类型</li> <li>请选择客户类型</li> <li>着选择客户类型</li> <li>着选择客户类型</li> </ul>	i定; □ 13派 및 □ 133 □ 133 - 345 - 345
选中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话联系/ 客户列表 在新窗口打开 客户名称 2 1 京世纪城有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司 2 南京深路者科技有限公司	中 类 别的 客户列表 、地址 客周 页面 可 日 :	的客户, 点击 最专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <u></u> 握修改客户状态	注 批量的 注 定类型 ▼ 式 Google Ch Ø/Custom: 湖北创杰通	を改客户数 「 请选择客 <u> 客户类別</u> s/Custom	<ul> <li>割,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>客户来源</li> <li>State.aspx?</li> <li>公司 南京保路</li> </ul>	出的窗口 读 開 出 生 生 生 生 生 生 生 生 生 生 生 生 生 の の の に 生 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 ,2922,2920, 同 北京世纪	<ul> <li>         ・</li></ul>	户指派 ₹ 预约联 □ X
法中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户D/客户名称/电话联系/ 客户列表 □在新窗口打开 ●客户名称 ● 出京世纪城有限公司 ● 東京探路者科技有限公司 ● 東京探路者科技有限公司 ● 東西號文武学校 ● 河南省启明机械设备有 ● 吐柏新 ● 陸女士		的客户, 点击 服专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>1</b> 92.168.1.199 修改的客户列表 <b>鸡西藏文武学校</b>	注户类型 ▼ 式 Google Ch 次/Custom: 湖北创杰通	を改客户共 「请选择客 <u>客户类別</u> s/Custom	<ul> <li>割,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>客户来源</li> <li>State. aspx?</li> <li>公司 南京探路</li> </ul>	出的窗口 读	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,	户类别, 确 效客户来源 客) 最近一次联系 。2915 ,2915 诸选择客户类型 青选择客户类型 青选择客户类型	户指派 导 预约联 预约联 承定;
此中左侧要修改客户 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话联系/ 客户列表 □在新窗口打开 □ 客户名称 ☑ 北创杰通达商贸有限/ ☑ 常見深路者科技有限公司 ☑ 常見四號文武学校 □ 河南省启明机械设备有 □ 叶柏新 □ 陈女士		的客户, 点击 最专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> <b>建修改客户状态 -</b> 192.168.1.199 <b>跨改的客户列表</b> <b>鸡西融文武学校</b>	注 批量的 注 一 大型 ▼ 式 Google Ch 分/Custom: 湖北创杰通	を改客户数 「 请选择客 <u> 客 ら で い の で の で し 、 の で の で の で の で の で の で の で の で の で の で の の の の の の の の の の の の の </u>	<ul> <li>割,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>客户来源</li> <li>State.aspx?</li> <li>公司 南京保護</li> </ul>	出的窗口 读	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 ,2922,2920, 可 北京世纪	户类别, 确 数客户来源 客/ 最近一次联系 。2915 ,2915 请选择客户关型 青选择客户产关型 青选择客户户 王 教室向之一 五 、文章	户指派 ↓ ① X ③ 确定
此 里 医 以 子 / 天 加: 选 中 左 侧 要 修 改 客 f 当前页面:客户资料管理>> 客户ID/客户名称/电话 联系人 客户列表 □ 在新窗口打开 □ 客户名称 ☑ 1 京世紀城有限公司 ☑ 首 京採路者科技有限公司 ☑ 首 京 ※ 新聞		的客户, 点击 最专员 请选择客 联系人 联系方: <b>提修改客户状态</b> 192.168.1.199 修改的客户列表 <b>湾西號文武学校</b>	戸类型 ▼ 式 Google Ch 分/Customa 湖北创杰通	を改客户数	<ul> <li>説,在弾</li> <li>户来源▼</li> <li>を</li> <li>客户来源</li> <li>State.aspx?</li> <li>公司 南京探路</li> </ul>	出的窗口 读	1中设置客 类别 批量修 客服专员 , 2922, 2920,	中 类别, 确 数客户来源 名 最近一次联系 是近一次联系 , 2915 域有限公司 请选择客户户类型 着选在客户户类型 着选在客户户类型 着意在客户户户类型 着意在客户户户类型	户指派 ↓ 県 预约联 · 一 确定
<ul> <li>此 里 医 以 子 / 天 加:</li> <li>选 中 左 侧 要 修 改 客 广</li> <li>当前页面:客户资料管理&gt;&gt;</li> <li>客户D/客户名称/电话联系/</li> <li>客户列表 □ 在新窗口打开</li> <li>畜户名称</li> <li>④ 1 京世纪城有限公司</li> <li>④ 直京採路者科技有限公司</li> <li>④ 道 北创杰通达商贸有限/</li> <li>④ 道 北创杰通达商贸有限/</li> <li>④ 道 西省启明机械设备有野</li> <li>□ 所有省合明机械设备有野</li> <li>□ 所有省合明机械设备有野</li> <li>□ 所有省合明机械设备有野</li> <li>□ 所有省合明机械设备有野</li> <li>□ 所有省合明机械设备有野</li> <li>□ 所有省合明和基本有限/</li> <li>□ 玉洁</li> </ul>		的客户, 点击 最专员 请选择客 <u>联系人 联系方</u> : <b>建修改客户状态</b> 192.168.1.199 建修改的客户列表 鸡西融文武学校	注 批量的 注 一 大型 ▼ 式 ● Google Ch 分/Custom: 湖北创杰通	S改客户数	<ul> <li>割,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>客户来源</li> <li>State.aspx?</li> <li>公司 南京保留</li> <li>)</li> </ul>	<ul> <li>出的窗口</li> <li>法案</li> <li>批量修改客户</li> <li>建档人&amp;时间</li> <li>cids=2923</li> <li>古科技有限公</li> <li>客,</li> </ul>	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 ,2922,2920, 可 北京世纪	户类别, 确 数客户来源 客/ 最近一次联系 。2915 ,2915 请选择客户关型 青选择客户产关型 青选择客户户户户 五、数客向客户 无无意告客户户户户	户指派 ●指派 ● 近约联 ■ X
<ul> <li>北重修改各广关加:</li> <li>选中左侧要修改客广</li> <li>当前页面:客户资料管理&gt;&gt;</li> <li>客户问席户名称/电话联系/</li> <li>客户列表 □在新窗口打开</li> <li>客户名称</li> <li>《 1.原世纪城有限公司</li> <li>《 1.原世纪城有限公司</li> <li>《 1.原世纪城有限公司</li> <li>《 1.原世紀城有限公司</li> <li>※ 1.原西語文武学校</li> <li>《 1.原西語文武学校</li> <li>※ 1.原本</li> <li>※ 1.原本<td></td><td>的客户, 点击</td><td>注 批量的 注 使类型 ▼ 式  Google Ch 3/Custom: 湖北创杰通</td><td>S改客户共 高户共别 s/Custom D达商贸有限</td><td><ul> <li>説,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>室户来源</li> <li>State. aspx?</li> <li>公司 南京床路</li> </ul></td><td><ul> <li>出的窗口</li> <li>法</li> <li>建档人&amp;时间</li> <li>cids=2923</li> <li>者科技有限公</li> <li>客</li> </ul></td><td>1中设置客 类别 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,</td><td><ul> <li>戸类别,確</li> <li>数客户来源 名)</li> <li>最近一次联系</li> <li>3.2915</li> <li>域有限公司</li> <li>请选在客客户户类型</li> <li>请选在客客户户</li> <li>支数客向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向</li></ul></td><td>户指派 ₹ 预约联 @ X</td></li></ul>		的客户, 点击	注 批量的 注 使类型 ▼ 式  Google Ch 3/Custom: 湖北创杰通	S改客户共 高户共别 s/Custom D达商贸有限	<ul> <li>説,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>室户来源</li> <li>State. aspx?</li> <li>公司 南京床路</li> </ul>	<ul> <li>出的窗口</li> <li>法</li> <li>建档人&amp;时间</li> <li>cids=2923</li> <li>者科技有限公</li> <li>客</li> </ul>	1中设置客 类别 批量修理 客服专员 , 2922, 2920,	<ul> <li>戸类别,確</li> <li>数客户来源 名)</li> <li>最近一次联系</li> <li>3.2915</li> <li>域有限公司</li> <li>请选在客客户户类型</li> <li>请选在客客户户</li> <li>支数客向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向考察向</li></ul>	户指派 ₹ 预约联 @ X
此重 個以各方 突加: 选中左侧要修改客方 当前页面:客户资料管理>> 客户DI客户名称/电话联系/ 客户列表 □在新窗口打开 □ 客户名称 ② 1 京世紀域有限公司 ② 萬京採路者科技有限公司 ③ 萬京採路者科技有限公司 ③ 萬京採路者科技有限公司 ③ 第二十二章 》 1 京世紀域有限公司 ③ 第二十二章 》 1 京世紀域有限公司 ③ 第二十二章 》 1 京世紀域有限公司 ③ 第二十二章 》 1 京世紀域有限公司 ④ 第二章 》 1 京世紀一章 》 1 京世紀一章 》 1 京世紀一章 》 1 京世紀一章 》 1 京世紀一章 》 1 京世紀一章 ○ 第二章 》 1 章 『一章 『 1 章 『		的客户,点击 最专员 请选择客 联系人 联系方: 量修改客户状态 192.168.1.199 修改的客户列表 鸡西融文武学校	i 注 注 注 注 注 注 注 注 注 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	B B B C B C C C C C C C C C C C C C	<ul> <li>訳,在弾</li> <li>户来源 ▼ ▲</li> <li>客户来源</li> <li>State. aspx?</li> <li>公司 南京保路</li> <li>)</li> <li>:源,在弾</li> </ul>	<ul> <li>出的窗口</li> <li>法案</li> <li>出台(1)</li> <li>出台(1)</li> <li>出台(1)</li> <li>出台(1)</li> <li>出的窗口</li> </ul>	1中设置客 <u>*</u> <u>*</u> <u>*</u> <u>*</u> <u>*</u> <u>*</u> <u>*</u> <u>*</u>	<ul> <li>         户类别, 确     </li> <li>         数客户来遞 客/ 金/// 金// 金// 金// 金// 金// 金// 金// 金// 金/</li></ul>	〕定; □ × 定; 如



当前页面:客户资料管理>	>客户列表								
客户ID/客户名称/电话/联系	人/地址/客服专员	请选择客户乡	类别 ▼ 请选择客户	•来源 ▼ 检索	<del>ç</del>			请选择的	央捷视图 ▼
客户列表 🦳 在新窗口打	开页面			批	量修改客户类别	批量修改客户来源	客户指派	导出Excel	添加新客户
□ 客户名称	📄 批量修改零	客户来源 - Goog]	Le Chrome			l	- 0 ×	和问	操作
✓ <u>北京世纪城有限公司</u>	192.16	8.1.199/Cus	toms/CustomSou	rce.aspx?ci	ds=2923, 2922	2, 2920, 2915		5-25	编辑删除
	這 需要修改的智	客户列表							编辑删除
✓ 湖北创杰通达商贸有限	<u>ジン</u> 宝鸡西號文	武学校 湖北仓	则杰通达商贸有限公司	南京採路者科	技有限公司 北	京世纪城有限公司			编辑删除
✓ <u>宝鸡西號文武学校</u>					客户来源修	改为主动开拓	▼ 确定	i l	编辑删除
□ 河南省启明机械设备有	196					请选择客户来:	源		编辑删除
□ 深圳晶显自动化设备有	T PB					媒体广告			编辑删除
□ <u>叶柏新</u>						线下活动			<u>编辑 删除</u>
□ <u>陈女士</u>						胡皮介绍 其他来源			编辑删除
□ 成都知客网络技术有限	2/2					白度推厂 360推广			<u>编辑 删除</u>
1	•		(	图 4-6)					
<b>安白</b> 指派。田	1	分配负害。	٨						
<b>在/ 消除</b> : //	」和作人		· ○ 白指派 →		コートッチャーマク	丰人 水产		- cr	
远中左侧安尔	<b>f</b> 能的各户,	,	,111000,仕	"押出的肉」	口中远挥贝	、页八,	9 如图 4	-7 所不	;
当前页面:客户资料管理>	>客户列表						0		
客户ID/客户名称/电话/联系	《人/地址/客服专员	请选择客户	送别 ▼ 请选择客	户来源 ▼	读			请选择快	捷视图 ▼
客户列表 🤤 在新窗口打	开页面			批量	修改客户类别	批量修改客户来源	客户指派	导出Excel	添加新客户
	🖹 客户分配 - G	oogle Chrome				le			操作
✓ <u>北京世纪城有限公司</u>	🗋 192.168.1	.199/Custo	ms/CustomDistr	ibute.aspx?	cids=2923%2	c2922%2c2920%2	c2915	5-25	<u>编辑 删除</u>
南京探路者科技有限	待分配客户列表								<u>编辑 删除</u>
☑ <u>朝北创杰通达商贸有</u>	宝鸡西虢文武等	<b>洋校 湖北创</b> 杰	通达商贸有限公司	南京探路者科技	有限公司 北京	世纪城有限公司			<u>编辑 删除</u>
☑ <u>宝鸡西虢文武学校</u>	分配给				3				<u>编辑 删除</u>
🔲 河南省启明机械设备	新的负责人	销售部	▼ 李四		$\overline{\mathcal{O}}$				编辑删除
🔲 深圳晶显自动化设备			<u>米二</u> 本四						编辑删除
□ <u>叶柏新</u>			王五						编辑删除
□ <u>陈女士</u>	7788111月日:		abc			_			编辑删除
🔲 成都知客网络技术有						(4			编辑删除
🗆 玉洁							确定		编辑删除

(图 4-7)

导出 Excel: 可以将系统中的客户资料导出至 Excel 表格留存;

说明:此处的导出是根据查询条件导出指定的数据至 Excel 表格,如果查询条件为空,并且拥有查看所 有客户的权限,导出就是所有的客户资料,如果只有查看自己客户资料的权限,导出的就是自己的客户资 料;如图 4-8 所示;



当前页面:客户资料管理>>客户列表	ŧ								
客户ID/客户名称/电话/联系人/地址/3	客服专员	请选择客户类别	▼ 请选择客	\$户来源 ▼	检索			请选择	聲快捷视图 ▼
客户列表 🔲 在新窗口打开页面					批量修改客户类	别批量修改	客户来源 客	;户指派 导出Exc	el)添加新客户
□ <u>客户名称</u>	联系人	联系方式	<u>客户类别</u>	客户来源	<u>建档人&amp;时间</u>	客服专员	最近一次联	系 预 关系时间	操作
🔲 北京世纪城有限公司	李先生	13651238877	潜在客户	主动开拓	张三 2015-05-23	张三	2015-05-23 19:09	3 .015-05-25 19:08	编辑删除
	₽ <del>+ /+</del> / <del>-</del>			→-+π+7	张=	- 4E	2015-05-22	775/6	

(图 4-8)

导出的结果里有两张表,一张表是客户资料表,一张表是联系人表,具体如图 4-9 所示

	A	В	С	D	E		F	G	
1	客户名称	联系人	性别	手机	联系电话		办公电话	传真	电子邮
2	北京成多科技有限公司	陈平	先生	13632132345	010-87561234				workpy(
3	北京卡特新网络有限公司	陈丽	先生	13212344321	010-12344321				
4	郑州彭和塑料制品有限公司	成平	先生	13848711257	0371-88765432				wwh@1
5	星田电子科技有限公司	付林	先生	13950789055	0594-2562855				
6	北京宏达科技公司	翟女士	先生	13613613136	010-5799758				workzz(
7	北京诚天实商贸有限公司	王先生	先生	13212131237					
8	福建田兴商务	张进在	先生	15912321233					
9	北京中科宇杰节电设备有限公司	赵家荣	先生	13366565696	010-83263777				zkyj888
10	北京鑫一税务顾问有限公司	李先生	先生		012-51238233				
11	今启航办公设备经营部	王经理	先生		0379-54231795				
12	上海丰淮二手叉车有限公司	梁俊松	先生	13701626801	021-33522485				
13	刘红		女士	18726880746					
14	刘黎明	0371-66966101	女士	13531235678		_			
■、就約	▶ ▶ 各尸资科列表(联系人列表) 者 🔚						100% 😑	Ų	)

(图 4-9)

#### 客户资料添加:可以通过下面两种方式来添加客户,如图 4-10 所示

🜈 星烛软	作 客户名称/电话/联系	〔人 <b>/QQ</b>	搜索	考	動签到	20:	15年5月25日	星期一   🕕 关于	E   🐴 上午好,超約	吸管理员   😈 退出
XINGZHURUAN	NJIAN					◆》提醒中心	🖩 计算器	◆ 后退 → 前	進 🚨 添加客户	我的工作台
🗟 客户管理	当前页面:客户资料管理>>客户列	表								-
■ 客户资料管理	客户ID/客户名称/电话/联系人/地址/	客服专员	请选择客户类型	▼ 请选择	客户来源	▼检索			请选择	快捷视图 ▼
■ 我的客户列表	客户列表 🗌 在新窗口打开页面					批量修改客户类别	批量修改	客户来源 客户 客户 1	皆派 导出Excel	添加新客户
■ 联系记录管理	<u>客户名称</u>	联系人	联系方式	<u>客户类别</u>	客户来源	建档人&时间	客服专员	最近一次联系	预约联系时间	操作
■ 客户资料导入	□ 北京世纪城有限公司	李先生	13651238877	潜在客户	主动开拓	张三 2015-05-23	张三	2015-05-23	2015-05 z5	编辑删除
🖬 共享客户列表	□ 南京探路者科技有限公司	陈先生	13454234211	潜在客户	主动开拓	张三 2015-05-23	张三	未联系	无预约	编辑删除
····			13434234211			2013-03-23				

(图 4-10 )

点击 《 添加客户, 弹出添加客户界面 (如图 4-11 所示), 录入客户资料保存, 其中\*号标识表示必填项, 因为客户名称为必填项, 所以如果是个人客户, 客户名称可以和主联系人填成一个。固定电话, 联系手机, 办公电话, 传真四个必填一项;

点击添加客户资料界面的下面的 保存 按钮,客户资料保存后,跳转到客户列表界面;点击 保存并添加联系记录 保存客户资料后,跳转到添加联系记录的界面,同时可增加一条跟进记录;



当前页面:客户	管理>>客户资料管理				
*客户名称:			主联系人:		◉ 先生 ◎ 女士
当前职位:			出生日期:		● 公历 ○ 农历
电子邮箱:			QQ/旺旺:		
固定电话:			联系手机:		
办公电话:			传 真:		
所在地区:	请选择省份  ▼	请选择城市 ▼	请选择地区 ▼	· _	
详细地址:					
客户类别:	潜在客户	•	客户来源:	主动开拓	T
所属行业:			网站地址:		
合同始日:			合同止日:		
公司人数:					
备注信息:					
					1.
建档客服:	超级管理员		建档时间: 2	2015-05-25 17:28	
	(	保存)保存并添加	加联系记录 — 取消	ŧ.	

(图 4-11)

**客户详细信息页:**在客户列表,点击客户名称上的超链接,或者双击客户所在行,即可进入客户详细信息 页面,客户详细页如图 4-12 所示;

客户基本信息		_		_			编辑
客户编号: C	T2015040700001	客户名称	深圳晶显自动化设备有限		客户》	K态: 正式客/	•
主联系人: 防	浑	联系电话:	13798497581 <u>发送短信</u>		QQ/E	田田 (1042109	371
销售总额: 1	9000.00	欠款总额:	0.00		电子的	邮件:	
建档客服: 超	銀管理员 [2015-04-07 11:22]	客服专员:	王五		客户	来源: 媒体广告	-
详细地址:广	东省 深圳市 福田区 华碧北路 如果客户有网站 卢击可直接跳转到客	中國站			所属	行业:	
客户备注: 开	F票信息:中国银行新区支行营业部账号:14112176	6511户名:	深圳晶显自动化设备有限公	词 点击Q	Q即可QQ对话,	点击旺旺即可日	王旺对话
订单历史	联系记录 合同文档 <u>销售报价</u>	联系人	生后服务				
			如果是手机号,可以直	接给手机发送短	臣信		添加记录
联系时间&客服	联系内容			类型&方式	联系人&电话	预约时间	操作
2015-04-09 10:10 超级管理员	沟通内容:今天联系电话拜访了下客户,回访的非常及 竞争的还有广州的一家企业,针对客户的疑问,————————————————————————————————————	3时,客户正准 合客户做了解智	挂备今天确定下来,和我们 答,客户确定下来下午签订	客户回访 联系电话	陈军 13798497581	2015-04-09 14:10	编辑 删除
2015-04-07 11:40 超级管理员	沟通内容:客户通过搜索引擎找到的我们公司,电话将 格,以及各方面的指标及参数,给客户发了报价单。署 天再比较一下,如果差不多就付款签合同了。周四再题 下次目标:该客户最近就会购买,是个成交意向很强的 法及顾虑,为客户打消顾虑,促进合同的签订;	容询了我们的⊺ 客户整体对我们 员进下 约客户,今天再	C50自动化设备的采购价 ]的产品很满意,客户这几 耳跟进下,弄清楚客户的想	客户回访 联系电话	陈军 13798497581	1900-01-01 00:00	编辑删除
当前第1页,每页5条,共	52条记录				直页上	页 1 下页 尾页	转到 1 ▼页

(图 4-12)



客户	9信息页,上方	为客户基本信	息。下面标签项			
	<u>订单历史</u>	联系记录	合同文档	销售报价	联系人	售后服务
订自	急历中.					

▶ 记录了该客户所有的订单信息,包括订单应付金额,实付金额,欠款金额,订单日期,订单状态,回款方式,如果订单有欠款,还会有"回款"按钮,可以录入回款单;

۶	如	果客户有成	交,可以点击	添加订单	录入销售	订单,如果	有销售退	货,点击	销售退货	录入退货	货单;
	iI	单历史 联系	录 合同文档	销售报	û <u>联系</u> 人	生后服务				$\sim$	
									(	添加订单	销售退货
	下单日期	:2015-04-09 15:30	订单号: <u>XS201505</u>	<u>2500001</u>	应付:¥19000.00	实付:¥19000.00	优惠:¥0 欠	マ款:¥0.00 下单人	、:admin 状态:	等待审核	回款记录
	序号	产品编号	产品名称			产品规格	单位	单价	数量	小计	
	1	PD12442	测试产品信息录	わ		T450	个	19000.00	1	1900	0
2	当前第1页	页,每页5条,共1条记录	ŧ						<u>首页 上页</u> 1	下页尾页:	转到 1 ▼ 页

(图 4-13)

#### 联系记录:

- ▶ 员工每一次与客户的沟通,将沟通内容摘要成一条联系记录,添加进来,为日后跟进做备忘,添加本 次联系记录的同时,可以预约下次联系时间,到预约时间,系统右下角会弹出一个回访提醒;
- ▶ 如果要增加一条联系记录,点击该标签下的添加记录,打开添加联系记录界面,如图 4-15 所示,选择联系人,联系方式,并填写联系内容,如果需要预约下次联系时间,就在下次联系处填写预约时间;

订单历史	<u>联系记录</u>	
		添加记录
联系时间&客服	联系内容 类型&方式	联系人&电话 预约时间 操作
2015-04-09 10:10 超级管理员	<ul> <li>沟通内容:今天联系电话拜访了下客户,回访的非常及时,客户正准备今天确定下来,和我</li> <li>① 们竞争的还有广州的一家企业,针对客户的疑问,──给客户做了解答 客户确定下来下午 客户回访 签订合同,就定我们的产品了,合同金额19000元;</li> <li>联系电话</li> <li>下次目标:去客户处签订合同,并收款;</li> </ul>	陈军 13798497581 14:10
2015-04-07 11:40 超级管理员	<ul> <li>沟通内容:客户通过搜索引擎找到的我们公司,电话咨询了我们的TC50自动化设备的采购价</li> <li>格,以及各方面的指标及参数,给客户发了报价单。客户整体对我们的产品很满意,客户这</li> <li>几天再比较一下,如果差不多就付款签合同了。周四再跟进下</li> <li>下次目标:该客户最近就会购买,是个成交意向很强的客户,今天再跟进下,弄清楚客户的</li> <li>想法及顾虑,为客户打消顾虑,促进合同的签订;</li> </ul>	
当前第1页,每页5条,共	.共2条记录	
nderl	洛阳星烛软件技术有限公司	我知道了

(图 4-14)



添加联系记	录			
客户名称:	深圳晶显自动化设备有限	₿公司 联系 /	、: 陈军 💙	客户类别: 正式客户 ▼
联系方式:	联系电话 ▼	联系电话	£: 13798497582	联系时间: 2015-04-10 09:57:
联系内容:	此处记录与客户本次联	系的沟通内容摘要,以备于	*次联系时做回忆,根据本次	联系记录,做有针对性的跟进;
联系类型:	客户回访 🔹	下次联系	10:15:39	联系客服: admin
下次目标:	可填可不填,如果沟通的	的有下次什么时间联系,浴	3通什么,可以在此处列下;	
		保存	取消	
联系时间::	2015-04-09 10:10	联系人:陈军	联系电话:13798497581	联系方式:联系电话
联系时间: 今天联系电; ——给客户(	2015-04-09 10:10 舌拜访了下客户,回访的: 故了解答,客户确定下来	联系人:陈军 非常及时,客户正准备今7 下午签订合同,就定我们的	联系电话:13798497581 天确定下来,和我们竞争的还 约产品了,合同金额19000元	联系方式:联系电话 有广州的一家企业,针对客户的疑问, ;;
联系时间::: 今天联系电; ——给客户( 联系时间:::	2015-04-09 10:10 活拜访了下客户,回访的: 故了解答,客户确定下来 2015-04-07 11:40	联系人:陈军 非常及时,客户正准备今7 下午签订合同,就定我们的 联系人:陈军	联系电话:13798497581 F确定下来,和我们竞争的还 的产品了,合同金额19000元 联系电话:13798497581	联系方式:联系电话 有广州的一家企业,针对客户的疑问, ;; 联系方式:联系电话
联系时间:: 今天联系电; ——给客户( 联系时间:: 客户通过搜; 单。客户整	2015-04-09 10:10 舌拜访了下客户,回访的: 故了解答,客户确定下来 2015-04-07 11:40 奏引擎找到的我们公司, 本对我们的产品很满意,	联系人:陈军 非常及时,客户正准备今7 下午签订合同,就定我们的 联系人:陈军 电话咨询了我们的TC50自: 客户这几天再比较一下,女	联系电话:13798497581 天确定下来,和我们竞争的还 约产品了,合同金额19000元 联系电话:13798497581 动化设备的采购价格,以及行 如果差不多就付款签合同了。	联系方式:联系电话 有广州的一家企业,针对客户的疑问, ;; 联系方式:联系电话 各方面的指标及参数,给客户发了报价 周四再跟进下
联系时间:: 今天联系电; ——给客户( 联系时间:: 客户通过搜; 单。客户整( 联系时间::	2015-04-09 10:10 舌拜访了下客户,回访的: 故了解答,客户确定下来 2015-04-07 11:40 奏引擎找到的我们公司, 本对我们的产品很满意, 2015-05-22 22:40	联系人:陈军 非常及时,客户正准备今7 下午签订合同,就定我们的 联系人:陈军 电话咨询了我们的TC50自: 客户这几天再比较一下,如 联系人:	联系电话:13798497581 天确定下来,和我们竞争的还 为产品了,合同金额19000元 联系电话:13798497581 动化设备的采购价格,以及行 如果差不多就付款签合同了。 联系电话:	联系方式:联系电话 有广州的一家企业,针对客户的疑问, ;; 联系方式:联系电话 各方面的指标及参数,给客户发了报价 周四再跟进下 联系方式:联系电话

(图 4-15)

#### 合同文档:

▶ 与客户相关的电子性的文档,例如合同,营业执照等电子性的文件,可以上传到这里,支持上传的格式有图片(\*.jpg;\*.gif;\*.png;\*.bmp),压缩包(\*.rar;\*.zip;),文档

(\*.txt;\*.doc;\*.docx;\*.xls;\*.xlsx;\*.ppt;\*.pptx;), 每个文件的大小不能超过 10M;

▶ 支持一次上传多个文件;

▶ 添加文档,点击该标签下的 添加文档

订单历史	联系记	录 <u>合同文档</u>	销售报价	联系人	售后服务				
									添加文档
文档名称	文档类别	相关附件				文档说明	添加人	添加时间	操作
合同扫描件	合同文档	Page2.jpg Page1.jpg	Page3.jpg Pag	e4.jpg		签订的合同扫描件	admin	2015-05-26 16:48	编辑删除
当前第1页,每页7	7条,共1条记录							<u>首页</u> 上页 1 王	页 尾页 转到 1 ▼页

#### 销售报价:

记录了对该客户曾经的报价,报价单可以直接转为销售订单,也可以根据曾经的报价单复制出来一个新的报价单;



▶ 点击 添加报价单, 可以添加新的报价单, 报价单可以在"订单管理"下的"报价单管理"里打印;

订单历史	联系记录	销售报价 联系	£Д	生后服务		
						添加报价单
报价日期	报价单号	报价总额	联系人	联系电话	报价人	操作
2015-05-26 17:12	BJ2015052600002	¥19,000.00	陈军	86 0755,,13798497581,	admin	编辑 复制 删除 转为销售
当前第1页,每页5条,共1	1条记录					<u>首页 上页 1 下页 尾页</u> 转到 1 ▼页

#### 联系人:

▶ 如果一个客户有多个联系人,可以在此处录入;添加客户信息时会自动生成一个联系人;

▶ 导出客户资料时,也会导出此处录入的联系人;

订单历史	联系记录	合同文档	销售报价	联系人	售后服务				$\frown$
								(	添加联系人
联系人	部门	职位 耳	联系电话		QQ/旺旺	邮件	生日	操作	$\smile$
陈军(先生)		1	3798497582		1042109371			编辑 删除 查看	
当前第1页,每页7条,	共1条记录							<u>首页 上页 1 下页 尾页</u>	转到 1 ▼ 页

#### 售后工单(售后服务版功能):

> 客户售后服务问题,可以提交成一个工单,工单可以分配到人去处理;

$\triangleright$	点击 荡	和工单	,可以提交日	〔单;				
j j	<u>(单历史</u>	联系记录	合同文档	销售报价	医人 售后	服务		
								添加工单
优先级	状态	工单号	主题	提交者	分配给	提交时间	操作	$\smile$
<b>P</b>	已分配	10	产品安装调试	超级管理员	测试	2015-05-26 18:50	编辑 取消 关闭 工单日志	
当前第1]	页,每页5条,共	共1条记录					<u> 首页 上页 <b>1</b> 下页 尾页</u>	转到 1 ▼页

## 4.2 我的客户列表

共分三个标签 **我的客户 我的领用 即将回收 我的客户:** 谁登录的系统,显示的就是谁的客户,此处提供了诸如查询,快捷视图,客户指派,添加客户,

				-		●)提醒中	印心 🔲 计算器	醫 🖕 后退 🔹	🕨 前进  🚨 添加	四客户 🏠 我的工作台
冬春户管理	当前页面:客户管理>>我的客户列表	l								
■ 客户资料管理	我的客户 我的领用	即将回收	τ							
■ 我的客户列表	客户ID/客户名称/电话/联系人/地址/客	服专员	请选择客	『户类别 ▼	请选择客户	□来源 ▼ 检索	R			请选择快捷视图 ▼
■ 联系记录管理	我的客户列表 🗌 在新窗口打开页面	ī					批量修改	客户类别 批量	修改客户来源	客户指派 添加客户
等待四访各户 定立姿料目 )	<u>客户名称</u>	联系人	联系方式	客户类别	客户来源	建档人&时间	客服专员	最近一次联系	预约联系时间	操作
■ 共享客户列表	☐ <u>黄倩莹</u>	黄倩莹	18956305091			超级管理员 2015-03-17	超级管理员	2015-04-21	无预约	编辑删除 共享 放弃
🗉 公共客户管理	□ <u>广州飞科电子有限公司</u>	黄先生	65255555	正式客户	线下活动	超级管理员 2014-10-20	超级管理员	2014-11-04	2014-11-04	编辑 删除 共享 放弃
🗉 客户类别管理	□ 辽宁宝富煤炭	王涛	024-24513343	正式客户	主动开拓	超级管理员 2014-10-20	超级管理员	2014-11-22	13.44 无预约	编辑 删除 共享 放弃
■ 客户来源管理	□ 蒙牛集团	)T∦T		已怒合同	公司推荐	2014-10-20 超级管理员	招级管理员	2014-11-02	无预约	编辑 删除 共享 放弃
1) 订单管理	□ 李四	,	13/616/104/	已签合同	搜索引擎	2014-10-20 超级管理员	招级管理员	10:26 2014-11-04	天预约	
★ 售后管理		当前年1	而毎而 15 ▼ 冬 共	5名记录	136.34 31-9-	2014-10-20	ENDIN	10:50		
■ 统计报表			New D. Star	o ze nu ak				EX.		
🏠 产品管理										

修改,删除客户等功能外,多出来共享和放弃两个功能;

- **共享:**是指把"我"的客户共享给别人,例如张三的客户,共享给了李四,那么李四就也可以看到这 个客户;
- ▶ 放弃:是指员工可以把自己认为无价值的客户丢弃,丢弃后的客户会进入到公共客户管理里,谁都可



以看到,并领用。张三觉得"客户 A"没有跟进的价值了,可以点放弃,放弃后的客户就会从张三的客户列表中消失,进入到公共客户管理,别人可以自由领用,自由跟进;

我的领用:我从公共客户池领用的客户;

即将回收:根据当前系统设置的回收策略,我的客户里即将被回收到公共客户池的客户;

🕭 客户管理	当前页面:系统设置>>客户设置>>客户池设置
1 订单管理	客户池设置 自定义字段 联系方式设置 客户验证设置
★ 售后管理	☑开启客户池功能 回收周期:30 天
📊 统计报表	客户回收范围: ❷ 潜在客户 ❷ 意向客户 □ 正式客户 ❷ 无效客户 ❷ 无意向客户 ❷ 流失客户 ❷ 代理商
🏠 产品管理	保在
nn か公OA	
🙀 系统设置	说明:开启客户池功能后,根据系统设置的回收范围,以及回收周期,超过回收周期,还没有联系的客户,系统将
■ 员工信息管理	
■ 企业部门管理	
■ 系统角色管理	
■ 系统登录日志	
■ 客户信息设置	
■物流公司设置	

(图 4-16)

4.3 联系记录管理

- ▶ 跟进记录统一查看的地方,员工可以通过此处查看每天的跟进记录;
- ▶ 可以修改,删除联系记录;
- ▶ 可以导出 Excel;

🕭 客户管理	当前页面:客户管理>>联系记录管理
■ 客户资料管理	客户名称拼音简码:电话,联系人,联系内容 联系时间2015-04-01 🔤 至 2015-05-26 🗐 请选择员工 ▼ 选择联系方式 ▼ 检索
■ 我的客户列表	超级管理员 联系时间:2015-04-10 09:57 客户名称: 深圳局显自动化设备有限公司 联系, 相场管理员 电话:13798497582 联系类型:客户回访 编辑 删除 查看
■联系记录管理	此处记录与客户本次联系的沟通内容摘要,以备下次联系时做回忆,根据本次联系记录,做有针
■等待回访客户	学い   超級管理员 联系时间:2015-04-09 10:10 客户名称: <u>深圳晶显自动化设备有限公司</u> 联系/王五 电话:13798497581 联系类型:客户回访 <u>編掲 删除 音音</u>
<ul> <li>■ 各户资料导入</li> <li>■ 共享客户列表</li> </ul>	
■ 公 <del>八各</del> 尸合理 ■ 客户类别管理	超级管理员 联系时间:2015-04-07 11:40 客户名称: <u>深圳扁显自动化设备有限公司</u> 联系人:陈军联系电话:13798497581 联系类型:客户回访 编辑 删除 查查
■ 客户来源管理 〕 订单管理	客户通过搜索引擎找到的我们公司,电话咨询了我们的TC50自动化设备的采购价格,以及各方面的指标及参数,给客户发了报价单。客户整体对我们的产品很满意,客户这几天再比较 一下,如果差不多就付款签合同了。周四再跟进下
	张三 联系时间:2015-05-22 14:08 客户名称:北京世纪城有限公司 联系人:李先生 联系电话:13651238877 联系类型:客户回访 编辑 删除 查看
	老板今天没在,周一会过来,周一再电话联系下,谈下我们的产品。
	超级管理员联系时间:2015-04-13 12:15 客户名称: <u>宋</u> 月 联系人: 宋月 联系电话: 15948319661 联系类型: 客户回访 <u>编辑 删除</u> 查看
 〒 办公OA	dedf
	超级管理员联系时间:2015-04-13 12:15 客户名称: <u>宋</u> 玥 联系人: 宋玥 联系电话: 15948319661 联系类型: 客户回访 <u>编辑 删除 查看</u>
	₩Excel 当前第10,每015条,开6条10条 直页上页1 上页 星页 特别1 ▼ (0)

(图 4-17)

4.4 等待回访客户



这里面的记录是根据客户信息界面,添加联系记录时设置的预约时间自动生成的,如图 4-18 所示; 预约客户,到了预约时间系统右下角也会弹出提醒,如图 4-19 所示;

🜈 足炉	厺	化 客户名称伸话/联系	λ <b>/</b> αα	捜索	考勤	签到	20	015年5月27日 星	期三   🚺 关于	🎝 上午好,超级管理	员   😈 退出
		IJIAN					> 提醒中心	🖩 计算器 🖕	后退 📫 前进	🔱 添加客户 🏠	我的工作台
各户管理		当前页面:客户管理>>等待回访客户	□列表								
■ 客户资料管理		关键字:客户名称/拼音简码/电话/联/	系人/联系内容/客服	最专员	预约时间从201	15-02-26 至 20	015-05-27	检索			
■ 我的客户列表		预约时间&客户名称	联系记录						联系人及电	话 回访客服&时间	司 操作
■ 联系IC灰合理 ■ 等待回访客户		2015-04-13 10:15	本次目标:可增	「可不填 , 如	1果沟通的有下次	什么时间联系,沟通	●什么,可以	在此处列下;	陈军	超级管理员	
■ 客户资料导入		深圳晶显自动化设备有限公司	上次记录:此处 录,做有针对性	Lid汞与各户; L的跟进;	本次联系的沟通	内容摘要,以省ト/	<b>双联条时做回</b>	化,根据本次联系	137984975	2015-04-10 582 09:57	
■ 天學各戶列表 ■ 公共客户管理		2015-05-25 19:08	本次目标:						李先生	张三	同注
■ 客户类别管理		北京世纪城有限公司	上次记录:老板	运今天没在,)	周一会过来,周	一再电话联系下,讼	炎下我们的产	品。	136512388	877 14:08	
🛯 客户来源管理	_	2015-05-27 10:07	本次目标: 上次记录:溶液	了我们产品。	的价格,提供哪	1. 此服务、早否可以通	《案——此样品	——给客户做了	何 张先生	超级管理员	
	_	成都知客网络技术有限公司	复,今天给客户	■寄下样品,:	大概2天后到达	,到时和客户确认下	, 看样品是?	百收到,样品是否;	茜 186556012	2015-05-25 245 10:07	<u>回访</u>
	_		意。								
▲ 产品管理	_	当前第1页,每页15条,共3条记录							直央.	上页 1 下页 尾页 ( 氧	)到_1 ▼页
				(	图 4-18)	)					
	0.50		100 A		~ ~		/ 10.10	,	325712		
	273	060650	±724	你些吧!	<u>م</u>	0015 02 1	7 15.16		術田		
	273	509052	<u>원모</u> :	蚁日理!	m '	2013-03-1	/ 15.10	,	<u>790/111</u>		
	532	207816	超	级管理	员	2015-03-17	7 15:16	5	<u>领用</u>		
	884	464109	超	级管理	员	2015-03-17	7 15:16	5	<u>领用</u>		
	841	160971	- <b></b> -			0015 02 1	7 4 6 4 7	-		-	
	966	541723	ti i	꼽尸凹	145						
	113	331609	E C	标题:	深圳晶显	自动化设备	有限公	同 回访提	醒		
	792	257888	ŧ	内容:	客户深圳	晶显自动(	化设备有	服公司图	门了预定		
	360	042019	111	的回访	<u>时间,点</u>	<u> </u>					
	হ	1 2 3 4 5	6 7								
									我知道	17	

(图 4-19)

## 4.5 客户资料导入

第一次使用系统时,可以利用此功能,将以前积累的客户资料一次性导入到系统里来;如果用超级管理员导入,导入的客户默认会进入公共客户管理里;业务员用自己的账号导入的客户资料,默认负责 人是自己;操作流程如图 4-20 所示



▶ 模板标题不允许修改,不允许删除,不允许更换位置,否则数据可能会导入到错误的位置;



(图 4-20)

下载后的 Excel 模板如图 4-21 所示

<b>C</b> .,	1 - 19 -	(° - 🖸	) <del>-</del>					cust	oms.xls	[兼容模]	t] - Microsoft	Excel					
	开始	插入	页面布	跼	公式 数	据审阅	视图	开发	江具	负载测	试团队					(	)
	H4	•	0	$f_{x}$													_
	A	В	C	D	F	Ŧ	C	н	T	Т	K	L	м	М	0	P	T,
1	客户名称	联系人	性别	手机	联系电话	电子邮件	QQ/旺旺	省份	城市	县区	详细地址	客户来源	客户类别	合同开始日期	合同结束日期	备注信息	
2																	-
3																	

(图 4-21)

把需要导入的数据,按照该模板(图 4-21)填入(对数据的要求请参阅界面上的温馨提示),填完后,点击
 选择文件,然后点击 开始导入 即可;导入时系统会根据设置的验证规则(系统设置→客户信息设置→
 客户验证设置),验证客户资料是否可以导入,如果数据都正常,并且系统中没有重复的,就可以导入,否则界面上会显示导入失败及失败原因;

## 4.6 共享客户列表

共享客户列表:分为别人共享给我的和我共享给别人的; 共享给我:会显示共享人是谁,如图 4-22 所示; 我的共享:会显示我的客户共享给了谁,并且可以取消共享,如图 4-22 所示;

🖊 星烛软	<b>客</b> 户名称/电话	5/联系人/(	QQ 搜索		考勤签到		2015年5月27日	3 星期三  🚯 关于	🍇 上午好,超	波管理员   🔟 退
XINGZHURUA	ИЛІАН					● → 提醒中	心 🔳 计算器	◆ 后退 🔶 前途	生 🤱 添加客户	🏠 我的工作台
冬客户管理	当前页面:客户管理>>共享客	户列表								
■ 客户资料管理	共享给我 我的共享		>							
■ 我的客户列表	客户ID/客户名称/电话/联系人/J	也址	请选择客户类别	↓▼ 检索						
■ 联系记录管理	<u>客户名称</u>	联系人	联系方式	客户类别	客户来源	建档人&时间	客服专员	最近一次联系	预约联系时间	共享人
■ 零侍回访客户 ■ 客户资料导入	<u>河北XXX电气有限公司</u>	江仔	15632485145	正式客户	主动来电	超级管理员 2014-10-20	李四	2014-11-22 23:57	无预约	李四
■共享客户列表	肥肉日是否	的让人	道德魑魑魑饿	潜在客户	主动来电	超级管理员 2014-10-20	公共客户	2014-11-02 10:26	无预约	超级管理员
■ 公共客户管理	<u> 蒙牛集团</u>	江红	13761671047	已签合同	公司推荐	超级管理员 2014-10-20	超级管理员	2014-11-02 10:26	无预约	超级管理员
<ul> <li>客户类别管理</li> <li>客户来源管理</li> </ul>	当前第1页,每页15条,共3条记录	1 Č						首页 上-	页 1 下一	页尾页 1



#### (图 4-21)

当前页面:客户管理>>共享客户	□列表										
共享给我 我的共享 我的关系,我们就是这个人的问题,我们就是这个人的问题,我们就是这个人的问题,我们就是不是这个人的问题,我们就是这个人的问题,我们就是这个人的人											
客户ID/客户名称/电话/联系人/地	址	请选择客户类别 ▼	检索								
□ 客户名称	共享给	共享时间	联系人	联系方式	客户类别	客户来源	建档客服	建档时间	操作		
🔲 广州飞科电子有限公司	张三	2015-05-27 23:15	黄先生	65255555 13555858585	正式客户	线下活动	超级管理员	2014-10-20	取消共享		
🔲 广东木森进出口公司	张三	2014-11-02 10:26	李阳	13817273961	意向客户	线下活动	超级管理员	2014-10-20	取消共享		
□ <u>广东木森进出口公司</u>	李四	2014-11-02 10:26	李阳	13817273961	意向客户	线下活动	超级管理员	2014-10-20	取消共享		
□ 北京拉克丝公司	张三	2014-11-02 10:26	WWW	34343434 34343434	潜在客户	主动来电	超级管理员	2014-10-20	取消共享		
□ 北京拉克丝公司	李四	2014-11-02 10:26	WWW	34343434 34343434	潜在客户	主动来电	超级管理员	2014-10-20	取消共享		
□ 肥肉日是否	超级管理员	2014-11-02 10:27	的让人	道德鹅鹅鹅饿	潜在客户	主动来电	超级管理员	2014-10-20	取消共享		
□ <u>蒙牛集团</u>	超级管理员	2014-11-02 10:27	江紅	13761671047	已签合同	公司推荐	超級管理员	2014-10-20	取消共享		
取消共享	当前第1页,每	身页15条,共7条记录				首	页上一页	1 下一页 尾	页 1 🔻		

(图 4-22)

## 4.7 公共客户管理

公共客户池的目的在于提高客户利用率,同时也促进业务员及时去跟进自己的客户;公共客户池里的客户可以被员工自行领用,也可以通过客户指派功能,指派给对应的业务人员,界面如图 4-23 所示; 该模块里的数据来源:

- ▶ 建档客服或者客服专员,主动放弃的客户,对应于"我的客户列表"里的"放弃"操作;
- ▶ 超过跟进周期,被系统自动强制回收的客户,对应于"系统设置"→"客户信息设置"→"客户池设置"设置的回收周期,如图 4-16 所示;

冬客户管理	当前页面:客户管理>>	公共客户池						
■ 客户资料管理	客户ID/客户名称/电话周	美系人/地址	请选择客户类	别▼ 检索				5户指派
■ 我的客户列表	客户ID	客户名称	联系人	联系方式	客户类别	建档客服	建档时间	操作
■ 联系记求官理	CT201503170103	5 蒋婵	蒋婵	18674093717		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
■ 客户资料导入	CT201503170103	4 159357	张莹峰	18537922220		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
■ 共享客户列表	CT201503170103	<u>3</u> 明天 , 你好	李书慧	13037896125		超级管理员	2015-03-17 15:16	<u>领用</u>
■ 公共客户管理	CT201503170103	<u>2</u> 511840497	陈敏	15874478211		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
■ 客户类别管理	CT201503170103	1 阳光沙滩	焦道勇	13973443723		超級管理员	2015-03-17 15:16	<u>领用</u>
■ 客户来源管理	CT201503170103	0银行从业	张里恩	13856560307		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
1 订单管理	CT201503170102	<u>9</u> 罗妍	罗妍	15983808700		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
🚖 售后管理	CT201503170102	<u>8</u> minhaopaopao	minhaopaopao	13327369652		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
📊 统计报表	CT201503170102	7 bingxue8270	韩俊清	15253207816		超级管理员	2015-03-17 15:16	<u>领用</u>
☆产品管理	CT201503170102	<u>6</u> yuxingjiao	余兴娇	13888464109		超级管理员	2015-03-17 15:16	<u>领用</u>
同 办公OA	CT201503170102	5 money	张钱	13984160971		超级管理员	2015-03-17 15:16	<u>领用</u>
	CT201503170102	<u>4</u> 192066	杨范	15096641723		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
	CT201503170102	<u>3</u> 笑淡浮华	杨俊婷	18111331609		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
	CT201503170102	<u>2</u> 622823197408122819	张虎	15379257888		超级管理员	2015-03-17 15:16	领用
	CT201503170102	<u>1</u> yxlsyl	闫筱丽	18636042019		超级管理员	2015-03-17 15:16	<u>领用</u>
en en transie	□ 〔 领用 〕	当前第1页,每页 15 ▼ 条	,共1054条) 首页 上	一页 1 2 3	4 5	6 7 8 9	10 下一页	尾页

(图 4-23)



# 第五章 订单管理

系统中录入的订单都显示在该模块。**订单流程:等待审核→正在配货→已经发货→交易完成** 新提交的订单,订单状态为等待审核,并进入到"等待审核订单"列表,订单审核通过后,会从"等待审 核订单"列表消失,流转到"正在配货订单"列表,在此流程可以给订单分配物流公司和物流单号,然后 转入发货,订单流转到"已经发货订单"列表中,确认客户收货后,将订单标记完成,订单流转结束。 原则上:审核通过后的订单不再允许修改订单信息;

## 5.1 等待审核订单

- ▶ 新提交的订单,订单状态为等待审核,对应的会进入到"等待审核订单"列表,如图 5-1 所示;
- ▶ 点击订单号可以查看订单明细,点击客户名称,可以进入客户详细信息页;

▶ 处于等待审核状态的订单,可以修改,删除;

🖊 足烛软	仕	客户名称/电话/联系人/QQ	捜索	考	動签到		2	015年5月28日	星期四	<b>①</b> 关于	🐴 中午好,超级管	5理员   😈 <u>退出</u>
	IJIAN						● 提醒中心	🖩 计算器	< ← 后退	🗼 前进	🚨 添加客户	🏠 我的工作台
各户管理		订单号 客户名称	收货人	应付金额	实付金额	运费	欠款金额	下单日期		下单客服	操作	
		XS2015052500001 深圳晶显自动化设备有限公司	陈军	¥19,000.00	¥19,000.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-04-09	15:30	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
· 等待审核订单		XS2015052300011 湖北创杰通达商贸有限公司	林生	¥ 2,480.00	¥ 2,480.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-05-23	19:01	超级管理员	编辑 回款 回款	记录 删除
■ 正在配货订单		XS2015041900008 今麦郎航	南天航	¥99.00	¥99.00	¥0.00	¥0.00	2015-04-19	00:00	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
■ 已经发货订单		<u>XS2015041900002</u> 龙秋菊	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-04-19	18:05	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
■ 交易完成订单		XS2015040800003 htg123456	穆鲁	¥ 549.00	¥ 549.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-08	00:00	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
■ 退货订单管理		XS2015040600004 swcyhero	田松	¥ 260.00	¥ 260.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-03	18:14	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
■ 取消订单管理		<u>XS2015040600003 fjcxjfj</u>	陈小建	¥99.00	¥99.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-06	23:12	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
🖬 订单综合查询		<u>XS2015040600002</u> 杨 <u></u>	杨娇	¥990.00	¥ 990.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-04-06	21:49	王五	编辑 回款 回款	记录删除
■ 报价单管理		<u>XS2015040600001</u> 星哥	吴寿星	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-06	21:40	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
★ 售后管理		XS2015040200003 15086537102	李升珍	¥ 2,434.40	¥ 2,430.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-02	00:00	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
📊 统计报表		XS2015040100002 w2559385270	魏豪杰	¥ 2,200.00	¥ 1,000.00	¥ 0.00	¥ 1,200.00	2015-04-01	00:00	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
🏠 产品管理		XS2015030500001 安徽佑逸管业有限公司	顾老板	¥660.00	¥ 660.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-03-05	20:42	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
市 办公OA		XS2015020400003 测试客户信息	吴女士	¥11,398.00	¥ 2,398.00	¥ 0.00	¥ 9,000.00	2015-02-04	00:00	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
祭 系统设置		XS2015020200003 福建田兴商务	张进在	¥7,299.00	¥7,299.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-02-02	15:56	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
────		XS2015020200001 北京远志宏达科技公司	翟相逢	¥11,099.00	¥11,099.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-02-02	10:35	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
		<u>XS2015020100001</u> 20141207新增客户	陈先生	¥12,099.00	¥12,099.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-02-01	00:14	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
		<u>XS2015012800014</u> <u>测试生日</u>		¥ 260.00	¥ 260.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-01-28	15:17	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
		XS2015012800010		¥ 5,000.00	¥0.00	¥ 0.00	¥ 5,000.00	2015-01-28	14:46	超级管理员	编辑 回款 回款	记录 删除
		XS2015012800009	张先生	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-01-28	14:13	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
		XS2015012800008	张先生	¥ 5,000.00	¥ 5,000.00	¥0.00	¥0.00	2015-01-28	14:12	超级管理员	编辑 回款 回款	记录删除
		订单金额汇总		¥133608.00	¥115499.60	¥0.00	¥18074.60					
	- 导出	通过审核 删除订单		当前为第1页,	辱页20条,共50条	記录			Ĩ	顶 前页 <b>1</b> 2	3 后页 尾页 4	<b>6到1▼页</b> ,
山 待审单据   订单查询   计算器			洛阳星	洛阳星烛软件技术有限公司							当前	前版本号:V6.9

(图 5-1)

#### 如何审核订单?

选中要审核通过的订单, 然后点击"通过审核"按钮, 如图 5-2 所示;



_	<u></u>	0270 X/540/m	. 1,200,000	. 1,000,000		. 1,200.00	2010 0.01
	XS2015030500001 <u>安徽佑逸</u>	<u>管业有限公司</u> 顾老板	¥ 660.00	¥ 660.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-03-05
	XS2015020400003 测试客户	<u>信息</u> 吴女士	¥11,398.00	¥ 2,398.00	¥0.00	¥9,000.00	2015-02-04
	XS2015020200003 福建田兴	<u>商务</u> 张进在	¥7,299.00	¥7,299.00	¥0.00	¥0.00	2015-02-02
(	1次 2015020200001 北京远志	宏达科技公司 翟相逢	¥11,099.00	¥11,099.00	¥0.00	¥0.00	2015-02-02
	XS2015020100001 2014120	<u>7新增客户</u> 陈先生	¥12,099.00	¥12,099.00	¥0.00	¥ 0.00	2015-02-01
	<u>XS2015012800014</u> <u>测试生日</u>		¥ 260.00	¥ 260.00	¥0.00	¥0.00	2015-01-28
	XS2015012800010 <u>演示客户</u>		¥ 5,000.00	¥0.00	¥0.00	¥ 5,000.00	2015-01-28
	XS2015012800009	张先生	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	¥0.00	2015-01-28
	XS2015012800008 <u>演示客户</u>	张先生	¥ 5,000.00	¥ 5,000.00	¥0.00	¥0.00	2015-01-28
	订单金额汇总 (2)		¥133608.00	¥115499.60	¥0.00	¥ 18074.60	
导出	出 通过审核 删除订单		当前为第1页,每	ī页20条,共50条	记录		

(图 5-2)

#### 如何添加一个订单?

1) 找到客户,打开客户资料页面;

2) 切换到"订单历史"标签,点击"添加订单"按钮;具体可参考图 5-3;

客户基本信息	编辑
客户编号: CT2015040700001 客/	白名称: 深圳晶显自动化设备有限公司 客户类别: 正式客户
主联系人: 陈军 联系	系电话: 13798497582 <u>发送短信</u> QQ/旺旺: <u>1042109371</u>
销售总额: 19000.00 欠調	款总额: 0.00 电子邮件:
建档客服: 超级管理员 [2015-04-07 11:22] 客服	<b>报专员: 王五 客户来源: 媒体广告</b>
详细地址: 广东省 深圳市 福田区 华强北路	所属行业:
客户备注: 开票信息:中国银行新区支行营业部 账 号:141121766511	户名:深圳晶显自动化设备有限公司
订单历史 联系记录 合同文档 销售报价 联系	山
	添加订单 销售退货
下单日期:2015-04-09 15:30 订单号: <u>XS2015052500001</u> 应付:¥19000.	00 实付:¥19000.00 优惠:¥0 欠款:¥0.00 下单人:admin 状态: 等待审核 回款记录
序号 产品编号 产品名称	产品规格      单位   单价     数量     小计
1 PD12442 测试产品信息录入	T450 个 19000.00 1 19000
当前第1页,每页5条,共1条记录	<u>首页 上页 1 下页 尾页</u> 转到 1 ▼ 页

(图 5-3)

#### 如何给订单回款?

订单列表中,每个订单的右侧都会有一个回款按钮,如图 5-4 所示,只有有欠款的订单,才可以回款, 订单提交时,应付金额-实付金额,就是该订单的欠款金额;



当前	前页面:订单管理>>等待审核订单管理										
关键	字:按订单号,收货人	搜索	下单日期		重至		检索				
等待	等待审核订单管理										
	订单号	客户名称		收货人	应付金额	实付金额	运费	欠款金额	下单日期	下单客版	制作
	XS2015053000001	成都知客网络技术有	限公司	张先生	¥ 6,900.00	¥1,000.00	¥ 0.00	¥ 5,900.00	2015-05-30 15:24	超级管理员	编辑回款回款记录删除
	XS2015052500001	深圳晶显自动化设备	有限公司	陈军	¥19,000.00	¥19,000.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-04-09 15:30	超级管理员	编辑 回款 回款记录 删除
	XS2015052300011	湖北创杰通达商贸有	限公司	林生	¥ 2,480.00	¥ 2,480.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-05-23 19:01	超级管理员	编辑 回款 回款记录 删除
	XS2015041900008	3 今麦郎航		南天航	¥99.00	¥99.00	¥ 0.00	¥0.00	2015-04-19 00:00	超级管理员	编辑 回款 回款记录 删除
	XS2015041900002	2 龙秋菊		龙秋菊	¥ 2,000.00	¥ 2,000.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-19 00:00	超级管理员	编辑 回款 回款记录 删除
	XS2015040800003	<u>htg123456</u>		穆鲁	¥ 549.00	¥ 549.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-08 00:00	超级管理员	编辑 回款 回款记录 删除
	XS2015040600004	<u>swcyhero</u>		田松	¥ 260.00	¥ 260.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-03 18:14	超级管理员	编辑 回款 回款记录 删除
	XS2015040600003	<u>ficxifi</u>		陈小建	¥99.00	¥99.00	¥ 0.00	¥ 0.00	2015-04-06 23:12	超级管理员	编辑 回款 回款记录 删除
-						·····					

(图 5-4)

#### ▶ 在客户资料详细信息页面,切换到"订单历史"标签,也是可以给订单回款的,如图 5-5 所示;



(图 5-5)

## 5.2 正在配货订单

- ▶ 审核通过的订单,状态将变更为"正在配货",对应的会进入到"正在配货订单"列表,如图 5-1 所示;
- ▶ 点击订单号可以查看订单明细,点击客户名称,可以进入客户详细信息页;
- 处于正在配货状态的订单,不可以修改,可以分配物流公司及单号,删除,回款,发货,打印或者取 消;

#### 配货订单如何设置物流信息?

▶ 点击"订单管理" → "正在配货订单",每个订单右侧都会有一个"物流"链接,如图 5-6 所示,点击
 "物流"会弹出物流设置界面,如图 5-7 所示。选择物流公司,填写物流单号,保存即可。



=18											
6	<b>丁单列表</b> 订单打印	模板管理								<u></u>	
关制	睫字: <mark>按订字, 收货人搜索</mark>	物流公司	: 请选持	蚤物流公司	▼ 下单日期		iii <del>4</del>	5	🔟 检索		
	订单号	客户名称	收货人	应付金额	实付金额	运费	欠款总额	下单客服	下单日期	物流公司 物流单号	操作
	XS2015040800008	软静	钦静	¥ 301.95	¥ 301.95	¥ 0.00	¥0.00	超级管理员	2015-04-08 23:20	无需物流 LP6550343616	物流 回款 回款记录
	XS2015040800002	<u>中和</u>	张力	¥ 291.20	¥ 291.20	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2015-04-08 17:59		物流回款回款记录
	XS2015040800001	TANA3182015	塔娜	¥ 101.97	¥0.00	¥ 0.00	¥ 101.97	超级管理员	2015-04-08 14:22		物流 回款 回款记录
	XS2015032700001	<u></u>	陈林	¥99.00	¥99.00	¥ 0.00	¥0.00	超級管理员	2015-03-27 23:23		物流 回款 回款记录
	XS2015031100001	<u> 报价单修改客户</u>	吴先生	¥118.00	¥118.00	¥ 0.00	¥0.00	测试	2015-03-12 00:00		物流 回款 回款记录
	XS2015030500001	安徽佑逸管业有限公司	顾老板	¥ 660.00	¥ 660.00	¥ 0.00	¥0.00	超级管理员	2015-03-05 00:00		物流 回款 回款记录
	XS2014121800002	<u> 蒙牛集团</u>	江红	¥495.00	¥495.00	¥ 0.00	¥0.00	超级管理员	2014-12-18 19:56	无需物流 LP3618829261	物流 回款 回款记录
	XS2014102900002	<u>北京XXe限公司</u>	张先生	¥180.00	¥180.00	¥ 0.00	¥0.00	李四	2014-10-29 15:56	韵达快递 22424254657567	物流 回款 回款记录
	XS2014102900001	北京博科阀门有限公司	王小宝	¥750.00	¥750.00	¥ 0.00	¥0.00	超级管理员	2014-10-29 15:40		物流 回款 回款记录
	XS2014102700007	杜甫	屠夫	¥ 230.00	¥ 230.00	¥ 0.00	¥0.00	超级管理员	2014-10-27 13:49		物流 回款 回款记录
	订单金额汇总			¥ 3227.12	¥ 3125.15	¥0.00	¥ 101.97				
导	出 发货 删除订单	当前为第1页,每页20条,共	10条记录	ł						直页前页1。	≦页 屋页 转到 1 ▼页

(图 5-6)

> 物流公司里有一个无需物流,如果用的上,不要修改其名称或者删除,如果物流公司选择"无需物流", 系统会自动生成一个物流单号;

基本信息									
订单编号	: XS20150408000	002	下单日期:	2015-04-08	下单客朋	艮: admin			
客户名称	: 中和		业务客服:						
产品信息									
编号 产品	名称	产品规格	单位	单价	数量	小计			
92 藻蓝	色素	1*25/桶	KG	260.0000	1.12	291.2			
收货信息									
物流公司:	无需物流	•	物流单号:	LP3411951017	短信告知				
产品总额:	291.2		配送费用:	0					
应付金额:	291.2		实付金额:	291.2					
收货人:	张力		性别:	男					
座机电话:			手机:	18935138676					
送货地址:									
邮编:			送货时间:	随时					
随包物品:									
备注信息:									
	0	1 短信通知收货人 保存	保存并发货	取消订单(关闭)					
(图 5-7) (子下面一排按钮的说明: 保存 保存并发货 取消订单 关闭									

保存:保存物流公司,物流单号,备注信息,并关闭窗口;

保存并发货:保存物流公司,物流单号,备注信息,并将订单标记为已发货,同时关闭窗口;

取消订单:可以将订单状态标记为取消;



#### 关闭:不进行任何操作,关闭窗口;

短信通知收货人:如果开通了短信账号,可以给客户发送一条发货短信;

#### 配货订单如何打印?

在"正在配货订单"列表中,切换到

订单打印 标签,选择打印模板,点击"打印"按钮即可;

当前页面:订单管理>>正在配货订单管理>>配货单打印

ĩ	「单列表 订单打印	横	板管理							
关健	词: (1)	下单日期	3	======================================		打印状态全	部 🔻 检索		_	
	订单号	收货人	应付金额	实付金额	欠款金额	发货客服	发货日期 (2)	打印模板	状态(3	JED
	XS2015040800008						1900-01-01 00:00 🤇	配货单打印默认模板 🔹	已打印	打印
	XS2015040800002	张力	¥ 291.20	¥ 291.20	¥0.00		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	<u>ŧten</u>
	XS2015040800001	塔娜	¥ 101.97	¥0.00	¥ 101.97		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	打印
	XS2015032700001	陈林	¥99.00	¥99.00	¥0.00		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	<u>打印</u>
	XS2015031100001	吴先生	¥118.00	¥118.00	¥0.00		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	打印
	XS2014121800002	江紅	¥495.00	¥495.00	¥0.00		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	<u> 1760</u>
	XS2014102900002	张先生	¥180.00	¥180.00	¥0.00		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	<u> </u>
	XS2014102900001	王小宝	¥750.00	¥750.00	¥0.00		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	<u> 1760</u>
	XS2014102700007	屠夫	¥230.00	¥230.00	¥0.00		1900-01-01 00:00	配货单打印默认模板 ▼	未打印	<u> </u>
			当前页 <mark>1</mark>	共1页 , <mark>记录</mark> 1	-9			<u>首页上-</u>	-页[ <b>1</b> ]下	<u>-页末页</u>

(图 5-7)

打印效果如图 5-8 所示

R.	<b>星烛软</b>	件 配货		号:XS20 期:2015	1503050 -05-30 2	00001 1:43 1				
收货人:顾	收货人:顾老板 收货地址:河北省石家庄市长安区湘江北路49号									
序号	产品编号	产品名称	产品规格	单位	单价	数量				
1	30	蛋白糖100倍	25KG/袋	KG	40.00	3				
2	63	栀子黄色素	1*25/桶	KG	180.00	3				
备注:	•	•				(2)				
合计金额大写:陆佰陆拾元整 ¥660										
说明: 对图										

(图 5-8)

#### 配货单打印模板可以自己修改吗?

可以的。您甚至可以定义多个模板,根据不同需求,打印出来不同的配货单模板;操作步骤如下:


当前页面	ī:订单管理>	>正在配货订单管理>>打印模板				
订单3	列表 订	「単打印 模板管理				
日期从		111 到	🔟 关健词:	搜索		$\mathbf{N}$
	是否启用	打印模板名称	添加人	发布时间	是否默认	操作
	<b>v</b>	配货单通用模板	超级管理员	2015-5-30 20:26:13	×	修改设为默认取消默认
	<b>~</b>	配货单打印默认模板	超级管理员	2015-5-30 17:11:30	<b>~</b>	修改 设为默认 取消默认
	删除所选	当前第1页,每页15条,共2条记录				
				可跟据不同的需求定制	1不同的打印模板,选择	译之后就可以直接输出打印 添加 <b>模</b> 板

<sup>(</sup>图 5-9)

- ▶ 点击"模板管理",找到要修改的模板,点击"修改"按钮,如图 5-9 所示,就可以看到如图 5-10 所示 界面。
- ▶ 模板中, 文本编辑器里的内容都可以修改设置, 包括 LOGO, 文字, 订单明细显示的列。
- ▶ 模板中"上部模板设置"对应图 5-8 中①的位置,"产品明细设置"对应图 5-8 中的②的位置,"底部模板设置"对应图 5-8 中③的位置

当前页面:订单管理>>正在配货订单管理>>酮	记货单模板修改	
订单列表 订单打印 模板管	理	
模板名称: 配货单通用模板		(*) 是否启用: ☑ (启用的请打"√")
上部模板设置		
HTML 1 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (	🕶 🧷 arial 👻 📑	字号 🔹 📰 🗃 📾 🖏 🤫 🔳
	配货单	订单编号: {\$OrderNo\$} 订单日期: {\$OrderDate\$}
收货人:{\$Receiver\$}	收货地址: {\$CustomerAddress\$}	
产品明细打印设置		产品明细表中显示的项目:要显示的请打上"√"
□ 订单编号  ✓ 产品编号  ✓ 产品编号	品名称 🕑 产品规格	✓ 单位 ✓ 单价 ✓ 数量 □ 小计
产品明细统计打印设置		明细表统计合计信息是否显示: 🗹 显示 请在要显示的项目上打"√"
🕑 [记录数合计] 是否显示 🕑 [数量合计] 是召	톱显示 🕑 <b>[金额合计]</b> 是否显示	
底部模板设置		
HTML 🖆 🍽 B I <u>U</u> ABE A - 🏘	▼	12 🔹 🗐 😇 🚍 📾 🖓 🥲 🔳
说明:对配货单信息如有疑问,请拨打电话	£0379-65508337	
		修改打印模板

(图 5-10)



#### 配货订单如何导出?

在正在配货订单列表中,点击左下角的"导出"按钮,如图 5-11 所示。

38	当刑贝闾:1)早官理>>止任职灾1)甲官理										
ĩ	<b>J单列表</b> 订单打印	模板管理									
关級	主: 按订单号,收货人搜索	物流公司	: 请选持	肇物流公司	▼ 下单日期		iii <del>2</del>	5	🗰 检索		
	订单号	客户名称	收货人	应付金额	实付金额	运费	欠款总额	下单客服	下单日期		
	XS2015040800008	<u>软静</u>	钦静	¥ 301.95	¥ 301.95	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2015-04-08 23:20		
	XS2015040800002	<u>中和</u>	张力	¥ 291.20	¥ 291.20	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2015-04-08 17:59		
	XS2015040800001	TANA3182015	塔娜	¥ 101.97	¥0.00	¥0.00	¥ 101.97	超级管理员	2015-04-08 14:22		
	XS2015032700001	<u>—米0360</u>	陈林	¥99.00	¥99.00	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2015-03-27 23:23		
	XS2015031100001	<u> 报价单修改客户</u>	吴先生	¥118.00	¥118.00	¥0.00	¥ 0.00	测试	2015-03-12 00:00		
	XS2015030500001	安徽佑逸管业有限公司	顾老板	¥660.00	¥ 660.00	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2015-03-05 00:00		
	XS2014121800002	<u> 蒙牛集团</u>	江紅	¥495.00	¥495.00	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2014-12-18 19:56		
	XS2014102900002	<u>北京XXe限公司</u>	张先生	¥180.00	¥180.00	¥0.00	¥0.00	李四	2014-10-29 15:56		
	<u>XS2014102900001</u>	北京博科阀门有限公司	王小宝	¥750.00	¥750.00	¥0.00	¥ 0.00	超级管理员	2014-10-29 15:40		
	XS201417_700007	杜甫	屠夫	¥230.00	¥230.00	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2014-10-27 13:49		
	订广,须汇总			¥ 3227.12	¥ 3125.15	¥0.00	¥ 101.97				
<b>(</b> 导:	出 发货 删除订单	当前为第1页,每页20条,共	10条记录	ł							

(图 5-11)

## 5.3 已经发货订单

- ▶ 点击发货后,状态将变更为"已经配货",对应的会进入到"已经发货订单"列表,如图 5-1 所示;
- ▶ 点击订单号可以查看订单明细,点击客户名称,可以进入客户详细信息页;
- ▶ 处于已经发货状态的订单,不可以修改,可以回款,导出,转完成或者打印;

🗟 客户管理	当前页面:订单管理>>	已经发货订单管理										
📄 订单管理	订单列表 订单	自打印 模板管理										
■ 等待审核订单	关键字:按订单号,收货	人搜索	发货日期	明	童至			检索				
■ 正在配货订单	□ 订单号	客户名称	收货人	应付金额	实付金额	运费	欠款金额	发货客服	发货日期	物流公司	物流单号	操作
已经发货订单	XS2015042000001	. 吴炜	吴炜	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	¥ 0.00	超级管理员	2015-04-20 11:19	9 韵达快递	1201520254894	回款 回款记录
■ 交易完成订单	□ <u>XS2015041900004</u>	<u> 龙秋菊</u>	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥ 0.00	¥ 0.00	超级管理员	2015-04-20 11:3	3 韵达快递	1201520254895	回款 回款记录
■ 退货订单管理	XS2015041900003	<u>龙秋菊</u>	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥ 0.00	¥ 0.00	超级管理员	2015-04-20 11:5:	2		回款 回款记录
取消订单管理 口 过单综合态沟	□ <u>XS2015040100001</u>	624303300	王泽众	¥260.00	¥250.00	¥ 0.00	¥ 10.00	超级管理员	2015-04-01 13:33	3		回款 回款记录
	XS2014120500002	2 测试客户信息	吴女士	¥ 2,500.00	¥ 2,500.00	¥ 0.00	¥ 0.00	超级管理员	2014-12-05 18:2	3 无需物流	LP2249986336	回款 回款记录
	□ <u>XS2014102200002</u>	2 <u>河北XXX电气有限公司</u>	江仔	¥1,560.00	¥1,560.00	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2014-10-28 12:3	2 无需物流	LP2129962854	回款 回款记录
		订单金额汇总		¥10920.00	¥10910.00	¥0.00	¥10.00					
	导出     订单完成     册	除订单	当前为	第1页,每页20	条,共6条记录	ŧ				首页	<u>前页 1 后页 尾页</u>	转到 1 ▼ 页

(图 5-12)



#### 如何将订单标记完成?

点击"已经发货订单",选择要"标记为完成"的订单,点击"订单完成",如图 5-13 所示。

🕭 客户管理	当前	当前页面:订单管理>>已经发货订单管理										
1 订单管理	i	<b>J单列表</b> 订单打	印模板管理									
■ 等待审核订单	×	建字:按订单号,收货人搜	索发	送日期	======================================		检索					
		订单号	客户名称	收货人	应付金额	实付金额	运费	欠款金				
■已经发货订单	V	XS2015042000001	吴炜	吴炜	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	¥0.00				
■ 交易完成订单		XS2015041900004	龙秋菊	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	¥0.00				
■ 返页17 甲官理		XS2015041900003	龙秋菊	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	¥0.00				
■ 政府以半自理		XS2015040100001	<u>624303300</u>	王泽众	¥ 260.00	¥ 250.00	¥0.00	¥10.00				
■ 报价单管理	V	XS2014120500002	测试客户信息	吴女士	¥ 2,500.00	¥ 2,500.00	¥0.00	¥0.00				
★售后管理		XS2014102200002	河北XXX电气有限公	司江仔	¥1,560.00	¥1,560.00	¥0.00	¥0.00				
	(2)	(3)	订单金额汇总		¥10920.00	¥10910.00	¥0.00	¥10.00				
	导	出 ( 订单完成 ) 删除;	丁单	当前为贫	第1页,每页20条	,共6条记录						
	•	$\smile$										
EE 95 GOA												

(图 5-13)

如何删除订单?

冬客户管理	当前	当前页面:订单管理>>已经发货订单管理									
📄 订单管理	ĩ	<b>J单列表</b> 订单打	印模板管理								
■等待审核订单	关键	建字:按订单号,收货人搜	索 发货日	期	1111 至						
□ 正在配货订单		订单号	客户名称	收货人	应付金额	实付金额					
■ 已经发货订单		XS2015042000001	<u>吴炜</u>	吴炜	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00					
■ 交易完成订单		<u>XS2015041900004</u>	龙秋菊	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00					
■ 返页订 早百姓		XS2015041900003	龙秋菊	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00					
■ 订单综合查询		<u>XS2015040100001</u>	<u>624303300</u>	王泽众	¥ 260.00	¥ 250.00					
■ 报价单管理		XS2014120500002	测试客户信息	吴女士	¥ 2,500.00	¥ 2,500.00					
★ 售后管理		XS2014102200002	<u>河北XXX电气有限公司</u>	江仔	¥1,560.00	¥1,560.00					
	(2		订单金额汇总		¥10920.00	¥10910.00					
	<b>导</b>	出 订单完成 删除订		当前为贫	第1页,每页20条	,共6条记录					
■ / AA → → → → → → → → → → → → → → → → →											

(图 5-14)



#### 如何打印发货单?

在"已经发货订单"列表中,切换到"订单打印"标签,选择打印模板,点击"打印",如图 5-15 所示。

当前页面	:订单管理>>已经发	货订单>	>订单打印								
订单列	表 订单打印		莫板管理								
关健词:	(1)	发货日期	明	======================================	iii ł	1印状态 全部	郛 ▼ 检索			~	
🔲 订单	号 一	收货人	应付金额	实付金额	欠款金额	发货客服	发货日期	打印模板	2	状态(3	ŧJép
<u>xs2</u>	015042000001	吴炜	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	admin	2015-04-20 11:19	发货单打印模板		未打印	<u>ŧte</u>
<u>XS2</u>	015041900004	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	admin	2015-04-20 11:33	发货单打印模板	•	未打印	<u> 1760</u>
<u>XS2</u>	015041900003	龙秋菊	¥ 2,200.00	¥ 2,200.00	¥0.00	admin	2015-04-20 11:52	发货单打印模板	•	未打印	<u>ŧted</u>
<u>XS2</u>	015040100001	王泽众	¥260.00	¥ 250.00	¥10.00	admin	2015-04-01 13:38	发货单打印模板	T	未打印	<u>ŧted</u>
<u>XS2</u>	014120500002	吴女士	¥ 2,500.00	¥ 2,500.00	¥0.00	admin	2014-12-05 18:28	发货单打印模板	•	未打印	<u>ŧted</u>
<u>xs2</u>	014102200002	江仔	¥ 1,560.00	¥1,560.00	¥0.00	admin	2014-10-28 12:32	发货单打印模板	T	未打印	<u>ŧted</u>
			当前页 <mark>1</mark> 共	1页,记录1-6					直页上一页	፤ <b>[1</b> ]下—	页末页

(图 5-15)

打印效果如图 5-16 所示。

## 发货单

订单编号:XS2015042000001

发货日期:2015-05-31 15:4	43
----------------------	----

运输形式	t □汽运□;	航空 🗆 快递 🗏 铁路	□其他		发货类	型 🗆	发货 🗆 退1	赀	□ 常	规 🗆 理赔		
订购方/	PURCHASE:			供应商	/VENDO	DR:						
名称/NAME:吴炜 名称/NAME:北京富士达照明科技有限公司												
地址/AD	DRESS:湖南省	长沙市市辖区			地址/ム	DDRES:	5:上海市宝	山区,	/北京	市通州区		
电话/TEL: 18637955610 电话/TEL:021-51690000												
传真/FAX: 传真/FAX:												
联系人:吴炜 联系人:李总13269450000												
序号	产品编号	产品名称	产品规模	<u>۴</u>	单位	单价	数	量	小ዝ			
1	RJ0001	星烛客户管理系统		标准版	:	套	2200.00	1		2200.00		
备注:										1		
合计金額	硕大写: 贰仟贰	伯元整								¥ 2200		
说明:												
1.此单-	—式三份,送单	联(黄)交运输公司转	订购方	,仓库耶	€(紅)仓	▷库留月	月,存根联(	(白)耆	<b>歖销</b> 音	8留用,		
2.运输2	公司确保货物无	丢损交付订购方,其	【途中由	于运输7	「当造成	吃的丢掉	员费用按运输	俞协议	义理购	ž;		
订购方言	订购方盖章: 供应商盖章: 承运商盖章: 物流公司: 韵达快递											
日期:	日期: 日期: 日期: 物流单号: 1201520254894											
			(]	图 5-16)								

#### 打印模板添加及修改,可参阅正在配货订单打印模板的添加及修改;



## 5.4 交易完成订单

- 已经发货的订单,标记为完成后,订单的状态将变更为"已经完成",对应的会进入到"已经完成订单" 列表,如图 5-1 所示;
- ▶ 点击订单号可以查看订单明细,点击客户名称,可以进入客户详细信息页;
- ▶ 处于已经完成状态的订单,不可以修改,可以回款,删除,导出或者打印;

至于完成订单的导出,删除,回款,打印操作,与正在配货订单,已经发货订单都一样,在此不再赘述;

### 5.5 退货订单管理

在客户资料详细页面,切换到订单历史标签,可以添加退货单,如图 5-17 所示;退货订单的录入和销售订 单是一样的,只不过应付金额和实付金额是负数;

客户基本信息		编辑
客户编号: CT2015050400001	客户名称: <u>成都知客网络技术有限公司</u>	客户类别: 意向客户
主联系人: 张先生	联系电话: 18655601245 <u>发送短信</u>	QQ/旺旺:
销售总额: 6900.00	欠款总额: <b>5900.00</b>	电子邮件:
建档客服: admin [2015-05-04 22:35]	客服专员: 王五	客户来源:媒体广告
详细地址: 四川省 成都市 市辖区		所属行业:
客户备注:  备注信息:试用申请,注册IP:127.0.0.1		~
<b>订单历史</b> 联系记录	联系人售后服务	
		添加订单(销售退货
下单日期:2015-05-30 15:24 订单号: <u>XS2015053000001</u> 应付:¥6	900.00 实付:¥1000.00 优惠:¥0 欠款:¥5900.00 下	单人:admin 状态: 等待审核 回款 回款记录
序号 产品编号 产品名称	产品规格 单位	单价 数量 小计
1 PD0415 立式减震器弹簧折装器	一台 个	690.00 10 6900
当前第1页,每页5条,共1条记录		<u>首页 上页 1 下页 尾页</u> 转到 1 ▼ 页

(图 5-17)

关于退货订单的打印,导出,请参阅正在配货订单,已经发货订单;

## 5.6 取消订单管理

正在配货的订单可以取消,取消后即进入"取消订单管理";目前系统里各阶段的订单都提供了删除功能, 所以取消订单这里的功能,只有公司有要求的,订单不允许删除的,才有意义; 取消的订单,系统会记录取消操作人,以及订单的取消时间;

## 5.7 订单综合查询

此功能提供了非常详细的订单查询条件,如图 5-18 所示,可以查询系统里所有的订单,在列表的底部,对 应的还有查询出来的订单的应付金额,实付金额,运费及欠款金额的汇总。也可以将查询结果导出 Excel。



当前页面:订单管理	理>>订单综合查询								
订单编号:	收货人:	₿	(系电话:		订单区域	ŧ :	下单	单客服 ▼ : 请选	择 🔻
下单时间 ▼	<b>至</b>	💼 金额段	::	-	产品名称	:			
订单状态: 🗌 等待	寺审核 🗆 正在配货 🔲 已经发货	5 🗌 已经完	記成 🗌 取消订	单 🗌 退货	订单备	注:		检索	
			( ]	图 5-18)					
XS2015040200003	<u>15086537102</u>	李升珍	¥ 2,434.40	¥ 2,430.00	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2015-04-02 00:00	等待审核
XS2015040100002	<u>w2559385270</u>	魏豪杰	¥ 2,200.00	¥1,000.00	¥0.00	¥1,200.00	超级管理员	2015-04-01 00:00	等待审核
XS2015040100001	624303300	王泽众	¥ 260.00	¥250.00	¥0.00	¥10.00	超级管理员	2015-04-01 00:00	已经发货
<u>XS2015032700001</u>	<u></u>	陈林	¥ 99.00	¥99.00	¥0.00	¥0.00	超级管理员	2015-03-27 23:23	正在配货
订单金额汇总		<	¥ 165488.12	¥141367.75	¥0.00	¥ 24086.57	>		
小田	当前为第1页,每页20条,共80条)	录					直页前页	234后页尾页:	转到 1 ▼ 页

(图 5-19)

## 5.8 报价单管理

此列表列出来了系统里提交的所有报价单,在这里可以查看报价单的详细报价信息,可以打印报价单。

冬客户管理	当前页面:订单管理>>报价单管理					
1) 订单管理	<b>报价单列表</b> 报价单打印	模板管理				
■ 等待审核订单	关键字:按订单号,联络人搜索	报价日期 🔤 至		检索		
■ 正在配货订单	□ 报价单号	客户名称	联络人	报价总额	报价客服	报价日期
■ 已经发货订单	BJ2015052600003	深圳晶显自动化设备有限公司	陈军	¥ 19,000.00	超级管理员	2015-05-26 17:27
■ 交易完成订单	BJ2015052600002	深圳晶显自动化设备有限公司	陈军	¥ 19,000.00	超级管理员	2015-05-26 17:12
	BJ2015031100001	报价单修改客户	。 吴先生	¥ 260.00	测试	2015-03-11 14:32
■ 取消订单管理	BJ2015030500002	秦丙软件	秦刚	¥ 1,140.00	超级管理员	2015-03-05 20:43
■ 1) 半标百旦间	BJ2015020400005	上海易方达生物有限公司		¥ 1,190.00	超级管理员	2015-02-04 21:05
	BJ2015020400004	上海易方达生物有限公司		¥ 1,190.00	超级管理员	2015-02-04 20:49
	BJ2015020400003	上海易方达生物有限公司		¥ 1,190.00	超级管理员	2015-02-04 13:42
	BJ2015020400002	广州飞科电子有限公司	黄先生	¥99.00	超级管理员	2015-02-04 13:41
	BJ2015020400001	测试客户信息	吴女士	¥ 5,000.00	超级管理员	2015-02-04 13:39
EII 办公OA	BJ2015020200004	北京诚天实商贸有限公司	王先生	¥ 1,370.00	超级管理员	2015-02-02 16:52
☆ 系统设置	BJ2015020200003	福建田兴商务		¥ 5,000.00	超级管理员	2015-02-02 16:15
▶ 邮件管理	BJ2015012900001	北京博科阀门有限公司	王小宝	¥11,869.00	超级管理员	2015-01-29 18:18
总 短信管理	BJ2015011700002	河北XXX电气有限公司	江仔	¥ 3,200.00	超级管理员	2015-01-17 13:17
🖳 常用工具	BJ2014120800001	<u>演示客户</u>	张先生	¥ 2,500.00	超级管理员	2014-12-08 11:32
	BJ2014102900002	江西省好在科技公司	吴先生	¥ 820.00	超级管理员	2014-10-29 22:35
	BJ2014102700003	江西东太科技有限公司	张	¥ 260.00	超级管理员	2014-10-27 12:37
	报价单金额汇总			¥73088.00		
(	导出一册除报价单	当前为第1页,每页20条,共16条记录			直	瓦前页 1 后页 尾页 转到
₩ 待审单据   订单查询   计算		洛阳星烛软件技术有限公司				当前版本号

(图 5-20)



#### 报价单如何添加?

在客户资料详细信息页面,切换到"销售报价"标签,就可以看到"添加报价单"按钮,如图 5-21 所示, 即可弹出添加报价单界面,选择产品,修改报价,最后提交即可;



(图 5-21)

#### 报价单如何修改, 删除, 复制?

先找到客户,在客户资料详细信息界面,切换到"销售报价"标签,找到对应的报价单,点击操作区的"编辑"按钮即可修改。点击"删除"删除报价单,点击"复制"生成一个新的相同内容的报价单;

#### 报价单可以直接转化为销售订单吗?

可以的。在客户资料详细信息界面,切换到"销售报价"标签,找到对应的报价单,点击操作区的"转为 销售"按钮,即可将该报价单转化为销售订单;报价单会从"销售报价"消失,进入"订单历史",同时客 户的销售总额,欠款总额会对应变化。



# 第六章 售后管理

#### 提醒: 该模块是售后服务版的功能。

售后管理模块,是对客户每次的售后服务请求,形成一条工单记录,统一管理,同时也将售后人员的工作 量化。**工单处理流程:新提交的工单→已分配的工单→已解决的工单→已关闭的工单**。此模块如图 6-1 所示。 新提交并且没有安排处理人员的工单,会进入"新提交的工单"列表里;分配处理人员后,工单流转到"已 分配的工单"列表里;分配的处理人员处理完成后,可以将工单标记为"已解决",回访确认人员确认客户 问题已经给解决过了,可以将工单"关闭",工单流转结束。如果问题没有解决,可以将工单重新打开,工 单会重新回到"已分配的工单"列表。

该模块也可以灵活运用于,公司内部的任务分派;

🖊 昆恤软	徃	jx		搜索考到签到		2015年6月2	2日 星期二   🚺 送	王   🎭 上午短
	NAIL				➡ 提醒中心	📄 计算器	🔶 后退 🔶 前	前进 🤱 添加
各户管理	当前页面:售店	管理>>工	单综合查询					
1) 订单管理	工单号:	关键	字:按工单标题,客户名称,提单人	、解决、服务类别 ▼ 状态 ▼ 请选择部门	] ▼ 优先级 ▼ 提刻	日期	1111 至	
★ 售后管理	工单综合查询							
■新提交的工单	优先级 状态	: 工单号	客户名称	主题	部门	问题类别 损	是交者&提交时间	分配给
■ 已分配的工单	🔁 🗳	R <u>10</u>	深圳晶显自动化设备有限公司	产品安装调试	技术支持部	服务问题 <sup>超</sup> 2	8级管理员 015-05-26 18:50	测试
	Pu 新I	<u>9</u>	演示客户	a	技术支持部	技术问题 2	8级管理员 015-03-03 23:08	
■ 已取消的工单	1995 🕫	<u>8</u>	演示客户	测试	技术支持部	技术问题 2	8级管理员 015-01-24 21:56	超级管理员
■ 工单综合查询	🂫 🕄	Z 3	三门峡永星铝厂	<u>签合同</u>	人事行政部	技术问题 2	8级管理员 014-12-25 22:51	超级管理员
	🂫 新工	<u>6</u>	河北XXX电气有限公司	<u>客户做软件升级,增加购买售后工单模块</u>	技术支持部	技术问题 2	8级管理员 014-12-25 14:49	
▲ 死け放表 ▲ 卒品等理	关5 🧐	a) <u>5</u>	演示客户	客户设备有问题,要求上门维修;	技术支持部	技术问题 2	8级管理员 014-12-08 11:34	张三
	1997 1997	2 4	北京博科阀门有限公司	安排实施人员上门安装	销售部	服务问题 <sup>超</sup> 2	3级管理员 014-11-21 22:26	张三
	🏴 已分	<u>3</u>	北京XXe限公司	客户购买的我们的X产品,收到的货物有瑕疵,	要求处理 销售部	服务问题 <sup>超</sup> 2	8级管理员 014-11-21 22:10	李四
₩ 邮件管理	P 新I	<b>₽</b> _2	上海易方达生物有限公司	给客户邮寄的发票未加盖财务章,已快递寄回	财务部	服务问题 <sup>起</sup> 2	3级管理员 014-11-21 22:07	
	🏴 已分	2 1	深圳成志医疗器械有限公司	激光治疗仪故障	技术支持部	技术问题 <sup>超</sup> 20	3级管理员 014-11-21 22:05	超级管理员
■ 常用工具	当前第1页,每页	15条,共10分	条记录				首页上页	1 下页

(图 6-1)

### 6.1 添加工单

找到客户,在客户资料详细信息页面,切换到"售后服务"标签,就可以看到"添加工单"按钮,如图 6-2 所示。点击"添加工单"按钮,就会弹出添加工单的界面,如图 6-3 所示,填写完工单内容,提交即可。 工单可以上传附件;



客户基本信	息								编辑
客户编	枵:(	CT201504070	00001			客户名称:	深圳晶显自动化设备有限公司	客户类别:	正式客户
主联系	人:1	东军				联系电话:	13798497582 <u>发送短信</u>	QQ/旺旺:	<u>1042109371</u>
销售总	额:1	9000.00				欠款总额:	0.00	电子邮件:	
建档客	服:走	習級管理员 [2	015-04	-07 11:22]		客服专员:	王五	客户来源:	媒体广告
详细地	跳: フ	亡东省 深圳市	福田区	华强北路				所属行业:	
客户备	i注:ヲ	开票信息:中国	国银行亲	币区支行营业部	阝账 号:141121	766511 户,	深圳晶显自动化设备有限公司		
订单历	史	联系记录		合同文档	销售报价	联系人	售后服务		
							(1)		添加工单
优先级 为	怸	工单号	主题		提交者	分配给	提交时间	操作	
Р 🖪	分配	10	产品会	装调试	超级管理员	测试	2015-05-26 18:50	编辑 取消 关闭 工单日	志
当前第1页,每3	页5条,结	共1条记录						<u>首页 上页 1</u> 下	<u>页 尾页</u> 转到 1 ▼ 页
						(图	6-2)		
							0 2/		
服务类别	J: 月	服务问题		•			优先级	: 中 •	]
服务部门	]: [ł	支术支持部	:	•			服务订单	: XS20150525000 •	
联系人	• R4	=' <i>'</i>		~			联系由任	· 13708/07582	,
40.34	· •	• <del>•</del>	-				unat-Bia	13730437302	
服务主题	1: 7	"品安装调词	ť.						
	Ę	客户购买了 <b>那</b>	我们的不	卒品 <b>,</b> 需要∮	合客户安装调试;	I			
工单内容	₽:								
相关附件	::[	上传文件	0	7件已经上传	取消所有				
指派给	: 河	试							
						保存	取消		

(图 6-3)

说明:添加工单界面的"服务类别",可以在"售后管理"→"工单信息设置"里添加,修改和删除;

## 6.2 新提交的工单

- 图 6-3 中,提交工单时,如果"指派给"处没有分配处理人员,工单状态即为"新工单",进入"新提 交的工单"列表中。如果填写了指派给(如图 6-4),工单会进入"已分配的工单"列表中。
- ▶ 新提交的工单,可以分配工单处理人员,如图 6-5 所示;选中要分配的工单,点击"工单分配",之后 选择分配给的人员,确定即可,如图 6-6 所示;工单分配处理人员后,就会进入"已分配的工单"列表;
- ▶ 新提交的工单,可以修改,删除,关闭(关闭后进入"已关闭的工单"列表),取消(取消后进入"已 取消的工单"列表)



相关	目关附件: 上传文件   0 个文件已经上传   取消所有															
指	派给:	测试														
							保存	取消								
							(	图 6-4)								
当前页	面:售后	管理>>新	提交工	单管理												
关键字	≱:按工单	自标题,提	单人,触	解决人搜索	提交日期	(i) e	至	检索						(	2	_
新提交	工单管理														(I#	分配)
	优先级	状态	工单号	客户名称		主题			部门	问题类别	提交者	提交时间		操作	$\sim$	
	P	新工单	<u>9</u>	演示客户		a			技术支持部	技术问题	超级管理员	2015-03-03	23:08	编辑取消	<u> 关闭 工单</u>	日志
	<b>P</b>	新工单	<u>6</u>	河北XXX电气有	铜限公司	客户做软件升级	8, 増加购买售后	工单模块	技术支持部	技术问题	超级管理员	2014-12-25	14:49	<u>编辑 取消</u>	关闭 工单	日志
	P	新工单	2	上海易方达生物	物有限公司	给客户邮寄的发	<u> </u>	:,已快递寄回	财务部	服务问题	超级管理员	2014-11-21	22:07	编辑取消	关闭 工单	日志
当前第	1页,每页:	15条,共3会	記录									首页	上页 1	下页 尾页	转到 1	▼页

(图 6-5)

当前页面:售后管理>>新提交工单	管理	
关键字:按工单标题,提单人,解	决人搜索 提交日期 國 至 國 检索	
新提交工单管理	员工列表	1 工单分配
□ 优先级 状态 工单号	分配给	操作
	□技术支持部	:08 <u>编辑 取消 关闭 工单日志</u>
	□ 超级管理员	
	□ 人事行政部	
当前第1页,可贝13款,共5款记录	□ 市场运营部	
	□ 财务部	
	日記載か	
	「「「「「「」」の「「」」の「「」」の「「」」の「「」」の「「」」の「「」」	
	備定	

(图 6-6)

## 6.3 已分配的工单

已经分配处理人员的工单,处理人员可以对工单进行回复,标记解决。也可以对工单进行重新分配处理人员; 被分配的处理人,会在系统右下角收到一个弹窗提醒; 如果开通的有短信,并且"短信管理"→"提醒设置"里开启了"工单分配短信提醒",被分配的处理人,还会收到一条短信通知。



🌿 星炪牧	1 <del>T</del>		Х		技派	专制公别					
XINGZHURUAN	JIĀN						<ul> <li>◀ 提醒中</li> </ul>	や心 🔳 计算器 🖕	后退 🛶 前进 👌	。添加客户 🏠 我的	口作台
8.客户管理	当前页	面:售后	管理>>已分	和工单	管理						
订单管理	关键	字:按工单	自标题,提单	〕人,解	决人搜索 提交日期	至 10 检索					
★ 售后管理	已分前	工单管理								标记解决 重	新分配
■ 新提交的工单		优先级	状态	工单号	客户名称	主题	部门	问题类别 分配给	提交者&提交时间	操作	
		P	已分配	<u>10</u>	深圳晶显自动化设备有限公司	产品安装调试	技术支持部	3 服务问题 测试	超级管理员 2015-05-26 18:50		単日志
■已关闭的工单		<b>P</b>	已分配	<u>8</u>	演示客户	测试	技术支持部	3 技术问题 超级管理员	超级管理员 2015-01-24 21:56	; 编辑 取消 关闭 工會	単日志
■ 已取消的工单		P	已分配	Z	三门峡永星铝厂	签合同	人事行政部	3 技术问题 超级管理员	超级管理员 2014-12-25 22:51	编辑 取消 关闭 工會	単日志
■ 工单综合查询		<b>P</b>	已分配	<u>4</u>	北京博科阀门有限公司	安排实施人员上门安装	销售部	服务问题 张三	超级管理员 2014-11-21 22:26	; 编辑 取消 关闭 工會	<u>単日志</u>
		P	已分配	<u>3</u>	北京XXe限公司	购买我们的X产品,收到的货物有瑕疵	11 销售部	服务问题 李四	超级管理员 2014-11-21 22:10	编辑 取消 关闭 工師	<u>単日志</u>
→ 死日 按理		P	已分配	1	深圳成志医疗器械有限公司	激光治疗仪故障	技术支持部	3 技术问题 超级管理员	超级管理员 2014-11-21 22:05	编辑 取消 关闭 工會	<u>単日志</u>
	当前算	1页,每页1	15条,共6条)	录					<u>首页 上页</u>	1 下页 尾页 转到	1▼页
 ▲ 系统设置											

(图 6-7)

#### 如何对工单进行回复?

只要工单处理人员才可以回复,例如工单分配给了员工"张三",那么只有张三可以回复工单。在要回复的 工单上面. 占击"主题"列,即弹出工单详细页,可以对工单进行回复。如图 6-8 所示。

如果 提交回复 为灰色的,说明工单分配人不是您,不能进行回复。否则可以回复,回复的同时,选中"标记为解决"可以将工单标记为解决。

安排实施	海人员上门安	禐					
服务类别	: 服务问题	对应订单:XS2014	102900001	客户名称:北京博科阀门	门有限公司	联系人:	联系电话:
优先级	当前状态	工单号	提交者	提交时间	处理部门	分配给	
<b>P</b>	已分配	4	超级管理员	2014-11-21 22:26		超级管理的	员,张三
工单内容	:产品客户已经收	<b>섯到,需安排实施</b> 人员	让门安装。				
超级管理	民回复						
在这里对.	工单进行回复。						
							1.
提示:工	单状态为"新工单	"或者"已分配",并且	是工单指定的处	理人员才能回复:>>	<	🗌 标记为解	世に提交回复

(图 6-8)

#### 如何将工单状态变更为已解决?

在"已分配的工单"列表中,选中要标记为已解决的工单,点击右上方的 标记解决 即可,具体操作步骤 如图 6-9 所示。



当前页	前页面:售后管理>>已分配工单管理										
关键	≥:按工单	标题,提单	€人,解	决人搜索 提交日期	1 全 1 检索	•		2			
已分配	工单管理							标记解决 重新分配			
	尤先级	状态	工单号	客户名称	主题	部门	问题类别 分配给	提交者&提交时间 操作			
	<b>P</b>	已分配	<u>10</u>	深圳晶显自动化设备有限公司	产品安装调试	技术支持部	8 服务问题 测试	超级管理员 2015-05-26 18:50 <u>編辑 取消 关闭 工单日志</u>			
	<b>P</b>	已分配	<u>8</u>	演示客户	测试	技术支持部	防 技术问题 超级管理员	超级管理员 2015-01-24 21:56 <u>編辑 取消 关闭 工单日志</u>			
	<b>P</b>	已分配	Z	三门峡永星铝厂	<u>签合同</u>	人事行政部	3 技术问题 超级管理员	超级管理员 2014-12-25 22:51 <u>编辑 取消 关闭 工单日志</u>			
	<b>P</b>	已分配	<u>4</u>	北京博科阀门有限公司	安排实施人员上门安装	销售部	服务问题 超级管理员,张三	超级管理员 2014-11-21 22:26 <u>編辑 取消 关闭 工单日志</u>			
	<b>P</b>	已分配	<u>3</u>	北京XXe限公司	购买我们的X产品,收到的货物有瑕疵	销售部	服务问题 李四	超级管理员 2014-11-21 22:10 <u>編辑 取消 关闭 工单日志</u>			
	₽	已分配	<u>1</u>	深圳成志医疗器械有限公司	激光治疗仪故障	技术支持部	防 技术问题 超级管理员	超级管理员 2014-11-21 22:05 <u>編辑 取消 关闭 工单日志</u>			
当前第	1页,每页1	5条,共6条	记录					<u>首页 上页 1 下页 尾页</u> 转到 1 ▼ 页			



编辑,取消,关闭操作,点击工单右侧操作列,对应的按钮即可,不再详述;

### 6.4 已解决的工单

已解决的工单,可以关闭,可以重新打开,但不能再回复了。回访人员,确定客户的问题已经解决,可以 将工单关闭。如果没有解决,可以把工单重新打开,重新打回到已分配状态,让处理人员再次处理。

当前	前页面:售后管理>>已解决工单管理											
关級	■ 字:按工	单标题,提	单人,	解决人搜索	提交日期	重至		检索				
已解	决工单管理	1									关闭工	单 重新打开
	优先级	状态	工单号	書客户名称		主题	部门	问题类别	提交者&提交时间	分配给	解决者&解决时间	操作
	2	已解决	<u>10</u>	深圳晶显自动	加化设备有限公司	产品安装调试	技术支持部	服务问题	超级管理员 2015-05-26 18:50	超级管理员	超级管理员 2015-05-27 09:35	关闭 工单日志
	<b>P</b>	已解决	Z	三门峡永星铝	3/ <sup></sup>	签合同	人事行政部	技术问题	超级管理员 2014-12-25 22:51	超级管理员	超级管理员 2015-06-02 22:32	关闭 工单日志
	<b>P</b>	已解决	<u>4</u>	北京博科阀门	]有限公司	安排实施人员上门安装	销售部	服务问题	超级管理员 2014-11-21 22:26	超级管理员,张三	超级管理员 2015-06-02 22:32	关闭 工单日志
当前	。 第1页,每页	15条,共3会	記录							道	页 上页 <b>1</b> 下页 屋页	፬ 转到 1 ▼页

(图 6-10)

#### 如何关闭工单?

在已解决的工单列表中,选中要关闭的工单,点击右上方的"关闭工单"按钮即可;

#### 如何重新打开一个工单?

在已解决的工单列表中,选中要重新打开的工单,点击右上方的"重新打开"按钮即可;

#### 如何查看工单的状态变更日志?

点击工单号,或者点击操作列中的"工单日志"按钮,就可以查看工单日志。具体日志如图 6-11 所示

当前页	面:售后管理>>工单日志		
编号	日志内容	操作人	操作时间
116	超级管理员对工单做出了回复,并将工单状态修改为 <mark>已解决</mark>	超级管理员	2015-05-27 09:35
115	修改了工单信息,处理人员由"测试"变更为"超级管理员",	超级管理员	2015-05-27 09:12
110	修改了工单信息,处理人员由""变更为" <mark>测试</mark> ",工单状态由"新工单"变更为"已分配",	超级管理员	2015-05-26 18:50
109	提交了工单,等待分配;	超级管理员	2015-05-26 18:50
18	提交并分配了工单;	超级管理员	2014-06-15 21:49
		首页 上一页 1	下一页 尾页 1▼



## 6.5 已关闭的工单

工单关闭后,就宣告结束了,状态不再允许变更,并且不能再回复。

- ▶ 点击工单标题,可以查看工单回复记录;
- ▶ 点击工单号和工单日志,可以查看工单状态变更日志;

### 6.6 已取消的工单

工单状态为"新工单"(图 6-12 所示)或者"已分配"(图 6-13 所示)时,工单可以被取消。取消状态,主要用于工单提交错误,或者客户自己操作失误,并且已经自己解决过,不需要我方人员处理了的工单;

当前页面	当前页面:售后管理~新提交工单管理												
关键字	: 按工 <sup></sup>	单标题,排	是单人,解	陕人搜索	提交日期	靈至	1 检索						
新提交]	E单管理												工单分配
🗆 (t	访先级	状态	工单号	客户名称		主题		部门	问题类别	1) 提交者	提交时间	操作	
	<b>P</b>	新工单	<u>9</u>	演示客户		<u>a</u>		技术支持	部 技术问题	圆 超级管理员	责 2015-03-03 23:0	8 <u>编辑 取消</u>	关闭 工单日志
	P	新工单	<u>6</u>	河北XXX电	气有限公司	<u>客户做软件升级,增加</u> 9	购买售后工单模块	技术支持	部 技术问题	圆 超级管理员	뤈 2014-12-25 14:4	9 <u>编辑</u> 取消	关闭 工单日志
	P	新工单	<u>2</u>	上海易方达	生物有限公司	给客户邮寄的发票未加到	盖财务章,已快递寄回	财务部	服务问题	圆 超级管理员	员 2014-11-21 22:0	7 <u>编辑</u> <u>取消</u>	关闭 工单日志
当前第1	页,每页	15条,共3	条记录								直页上	页 1 下页 尾	瓦 转到 1 ▼页
							(図61	2)					
							(国 0-1	2)					
当前页面	面:售后	管理> 💽	分配工单	管理									
关键字	: 按工单	龟标题,携	皇单人 <b>,</b> 解	决人搜索	提交日期	<b>三</b> 至	检索						
已分配日	E单管理											标记解决	重新分配
th 🗐	讫先级	状态	工単号	子 客户名称		主题		部门	问题类别	分配给 技	提交者&提交时间	操作	
	₽	已分配	<u>8</u>	演示客户		测试		技术支持部	技术问题 #	超级管理员	超级管理员 2015-01-24 21:56	编辑 取消 关闭	工单日志
	<b>P</b>	已分配	<u>3</u>	北京XXe限	议司	购买我们的X产品,	收到的货物有瑕疵	销售部	服务问题	如	超级管理员 2014-11-21 22:10	<u>编辑 取消 关闭</u>	工单日志
	P	已分配	<u>1</u>	深圳成志图	医疗器械有限公司	同 激光治疗仪故障		技术支持部	技术问题	留级管理员	超级管理员 2014-11-21 22:05	编辑 <u>取消</u> 关闭	工单日志
当前第1	页,每页	15条,共3约	条记录								<u>首页</u> 上页	<b>1</b> 下页 尾页	转到 1 ▼页

(图 6-13)

## 6.7 工单综合查询

记录了系统中所有的工单,并且提供了很详细的检索功能。具体检索条件,请参考图 6-14;

当前页面	当前页面:售后管理>>工单综合查询														
工单号	:	关键	字:按工单标题,客户名称,提单人	,解决,服务类别 ▼	状态	۲	请选择部门	•	优先级	及 ▼ 提	交日期		111 至		检索
工单综合	查询														
优先级	状态	工单号	客户名称	主题				部门		问题类别	提交者&提交时	间	分配给	解决人	B解决时间
P	已关闭	<u>10</u>	深圳晶显自动化设备有限公司	产品安装调试				技术支	持部	服务问题	超级管理员 2015-05-26 1	8:50	超级管理员	超级管理 2015-0	理员 )5-27 09:35
₽	新工单	<u>9</u>	演示客户	a				技术支	持部	技术问题	超级管理员 2015-03-03 2	3:08		1900-0	01-01 00:00
P	已分配	<u>8</u>	演示客户	测试				技术支	持部	技术问题	超级管理员 2015-01-24 2	1:56	超级管理员	1900-0	01-01 00:00
P	已解决	Ζ	三门峡永星铝厂	<u>签合同</u>				人事行	政部	技术问题	超级管理员 2014-12-25 2	2:51	超级管理员	超级管 2015-0	理员 )6-02 22:32
Ρ	新工单	<u>6</u>	河北XXX电气有限公司	<u>客户做软件升级,增加</u>	叫买售后	Ξ¥	<u> 模块</u>	技术支	持部	技术问题	超级管理员 2014-12-25 1-	4:49		1900-0	01-01 00:00
P	已关闭	<u>5</u>	演示客户	<u>客户设备有问题,要</u> 家	<u> </u>	ŧ;		技术支	持部	技术问题	超级管理员 2014-12-08 1	1:34	张三	超级管 2014-1	理员 2-08 11:36
P	已解决	<u>4</u>	北京博科阀门有限公司	安排实施人员上门安装	ŧ.			销售部		服务问题	超级管理员 2014-11-21 2	2:26	超级管理员,张三	超級管 2015-0	運员 )6-02 22:32
<b>P</b>	已分配	<u>3</u>	北京XXe限公司	<u>购买我们的X产品,收</u>	到的货物	有瑕	疵	销售部		服务问题	超级管理员 2014-11-21 2	2:10	李四	1900-0	01-01 00:00
P	新工单	2	上海易方达生物有限公司	给客户邮寄的发票未加	這财务章	t, E	快递寄回	财务部		服务问题	超级管理员 2014-11-21 2	2:07		1900-0	01-01 00:00
۳	已分配	<u>1</u>	深圳成志医疗器械有限公司	激光治疗仪故障				技术支	持部	技术问题	超级管理员 2014-11-21 2	2:05	超级管理员	1900-0	01-01 00:00
当前第1	页,每页15翁	發,共10參	记录								首	页	上页 1 下页	尾页	转到 1 ▼页

(图 6-14)

洛阳星烛软件技术有限公司



## 6.8 工单信息设置



此处设置的工单类别,对应于添加工单界面上的"服务类别"项目,如图 6-15 所示。

#### (图 6-15)

#### 如何添加一个工单类别?

在"售后管理"→"工单信息设置"菜单下,点击"添加"按钮,在弹出的"客户类别管理"对话框中, 输入新类别的名称,点击"保存"即可,如图 6-16 所示。

当前页面:售后管理>>	工单类别管理					
		检索				
服务类别管理						🔶 添 加
□ 类别名称	操作人	添加时间	是否默认	操作		
□ 技术问题	admin	2014-3-29	×	编辑 删除 ]	设为默认 取消默认	
□ 服务问题	超级管理员	2014-3-29	×	<u>编辑 删除</u> j	设为默认 取消默认	
□ 删除	📄 客户类别	)管理 - Google Chrome	-	- 🗆 🗴 🗎		
备注:默认的工单类别	<mark>, 添加工</mark> 🗋 192.1	68.1.199/CustomService/cate	gorySave. aspx			
	当前页面	:客户管理>>客户类别管理				
	类别	名称:				
	操(	乍人: 超级管理员				
		保存取消	ă.			
					工单提醒	
					标题:工单状态到	医更提醒
	<u> </u>				内容: 丁单状态码	原更为"已关闭",丁单编号:10



#### 如何修改, 删除一个工单类别?

在"售后管理"→"工单信息设置"菜单下,每个类别右侧的操作列里都有一个编辑和删除按钮,点击"编辑",就可以修改类别名称,点击"删除"可以删除某个类别。



# 第七章 统计报表

系统里可以实时生成常用的一些报表,包括客户数量报表,客户跟进报表,公司销售报表,产品销售报表, 客户业绩报表,客户销售报表和售后工单报表,部分报表下面还有更细化的统计纬度。

## 7.1 客户数量报表

包含了按省份统计,按地区统计,按部门统计,按客户类别统计,按员工统计,按客户来源统计,按年份 统计和按行业统计。

- 按省份统计:统计各省份的客户量,检索条件处,可以设置时间段和客户类别,根据时间段查询某个时间段内,哪个客户类别,在各省份的客户数量,具体界面如图 7-1 所示
- 按地区统计:是按省份统计的细化,可以看出来哪个省份的客户,在各城市及地区的分布情况,如图 7-2 所示。
- ▶ 按部门统计:按部门统计客户数量;
- > 按类别统计:按客户类别统计客户数量,从而知道公司各个类别的客户有多少;
- ▶ 按员工统计:统计出来每个员工,当前拥有的客户数量;
- ▶ 按来源统计:统计出来各个来源,带来的客户量;
- ▶ 按年份统计:统计出指定年份,每个月新增的客户数量;



(图 7-1)

说明:以上各统计结果,柱状图上都是可以点击的,点击即可看明细。例如"按省份统计",河南客户显示 有2个,点击其柱状图,就会打开客户列表页面,显示出这两个客户是谁。

## 7.2 客户跟进报表



员工对客户的跟进记录报表。包括按员工统计,按部门统计,按天统计,按月统计,按年份统计; 按员工统计:统计指定时间段内,每个员工的跟进记录数量; 按部门统计:统计指定时间段内,各部门总的跟进记录数量; 按天统计:统计指定月份,每天的客户跟进数量; 按月统计:统计指定年份,每月的客户跟进数量;

说明:以上各统计结果,柱状图上都是可以点击的,点击即可看跟进记录的明细。例如"按员工统计",张 三跟进数量是50个,点击其柱状图,就会打开跟进记录列表页面,显示出这50条跟进记录。

## 7.3 公司销售报表

在该统计报表,可以从多个纬度查看到公司的销售业绩。具体的统计纬度有:按省份统计,按地区统计, 按部门统计,按来源统计,按年份统计和按行业统计;统计的订单状态包括:正在配货的订单,已经发货 的订单,交易完成的订单和退货的订单,不包括等待审核的订单和取消的订单;该模块界面如图 按省份统计:统计出公司的销售订单,都集中在哪些省份,哪些省份的销售业绩很好,哪些省份的销售业 绩不好;

按地区统计:是按省份统计的细化,可以更清楚的知道,某个省份的销售额都来自哪些城市;

按部门统计:统计出来各部门的销售业绩,如果公司有多个销售部门,作用比较明显;

**按来源统计**:统计出哪种渠道产生的销售额比较高,可以判断出哪个营销渠道,对公司的销售比较有利; **按年份统计**:统计各年份公司总体的销售额;

按行业统计:统计出公司的销售额,都来自于什么行业,更有针对性定位产品,或者针对某些行业做些重 点营销;



(图 7-3)



说明:以上各统计结果,柱状图上都是可以点击的,点击即可看销售金额对应的订单。例如"广东省"销 售总额19000元,点击其柱状图,就会打开订单记录列表页面,显示出这19000元对应哪几个订单。

## 7.4 产品销售报表

统计公司各产品指定时间段内的销售情况。可以看出哪些产品销售比较好,哪些产品销售不好。辅助管理 层优化产品结构,淘汰无效产能。

当前页面:统计报表>>产	品销售报表			今天	昨天前天本周上	司本月上月本年去年全部
请选择 🔹 🔻	产品编号/名称/拼音简码/产品规格	下单日期 20	15-04-01 📠 至	2015-06-01 📠 请选择员	11 • 检	索导出Excel
产品销售报表						
产品名称	规格	单位	销售数量	销售金额	退货数量	退货金额
栀子黄色素	1*25/桶	KG	3.05	549.00	0	0.00
藻蓝色素	1*25/桶	KG	3.12	811.20	0	0.00
星烛客户管理系统	标准版	套	8	17880.00	0	0.00
来电显示盒	一路	$\uparrow$	16.08	1591.92	0	0.00
电池	100AH	台	1	100.00	0	0.00
测试产品信息录入	T450	个	1	19000.00	0	0.00
测试产品信息录入123	а	个	1	134.40	0	0.00
立式减震器弹簧折装器	一台	$\uparrow$	10	6900.00	0	0.00
合计			43.25	46966.52	0	0.00

(图 7-4)

## 7.5 客服业绩报表

统计销售人员,指定时间段内的销售业绩。如图 7-5 所示。

🕭 客户管理	当前页面:统计报表:	>>客服业绩报表					
📄 订单管理	下单日期 2015-1-1	IIII 至2015-6-6	💼 检索	今天	昨天 前天 本周	上周 本月 上月	本年 去年 全部
★ 售后管理	客服业绩报表						
🖬 统计报表	业务员	销售单数	销售总额	实收总额	欠款总额	退货单数	退货总额
■ 客户数量报表	超级管理员	33	106841.12	85514.75	21292.57	1	-336.00
<ul> <li>客户跟进报表</li> <li>公司銷售招表</li> </ul>	李四	1	5000.00	5000.00	0.00	0	0.00
■ 产品销售报表	王五	1	990.00	990.00	0.00	0	0.00
■ 客服业绩报表	测试	1	118.00	118.00	0.00	0	0.00
◙ 客户销售报表	张三	1	99.00	99.00	0.00	0	0.00
□ 售后工单报表	合计	37	113048.10	91721.75	21292.57	1	-336.00

(图 7-5)

## 7.6 客户销售报表

统计客户的销售额,按销售额从高到底排序,如图 7-6 所示;



各户管理	当前页面:统计报表>>客户销售报表						
1) 订单管理	下单日期:2015-04-08 🔤 至2015-6-6	🛄 是否有欠調	款: 全部 ▼	检索导	出Excel		
★ 售后管理	客户销售报表						
📊 统计报表	客户名称	销售单数	应收总额	实收总额	欠款总额	退货单数	退货总额
■ 客户数量报表	深圳晶显自动化设备有限公司	1	19000.00	19000.00	0.00	0	0.00
■客户跟进报表	成都知客网络技术有限公司	1	6900.00	1000.00	5900.00	0	0.00
■ 产品销售报表	龙秋菊	3	6400.00	6400.00	0.00	0	0.00
■ 客服业绩报表	湖北创杰通达商贸有限公司	1	2480.00	2480.00	0.00	0	0.00
■ 客户销售报表	吴炜	1	2200.00	2200.00	0.00	0	0.00
■ 售后工单报表	htg123456	1	549.00	549.00	0.00	0	0.00
☆ 产品管理	<u>钦静</u>	1	301.95	301.95	0.00	0	0.00
動会OA	<u>中和</u>	1	291.20	291.20	0.00	0	0.00
祭 系统设置	TANA3182015	1	101.97	0.00	101.97	0	0.00
◎邮件管理	<u>今麦郎航</u>	1	99.00	99.00	0.00	0	0.00
	合计	12	38323.12	32321.15	6001.97	0	0.00

(图 7-6)

## 7.7 售后工单报表

售后服务版才有的功能。客户的售后服务,系统里是以工单的形式体现的,可以统计出公司现在售后服务工单各状态的分布情况;每个员工的工单数量及解决情况,具体如图 7-7 所示。





# 第八章 办公 OA

### 8.1 工作日志管理

标题为工作日志,实际此处可以写工作日报,还可以写周报,月报,季报和年报,添加工作日志可以自己 选择日志类别。

领导可以针对员工的工作日志,做回复点评。

#### 如何添加工作日志?

在工作日志列表页面,点击右上角的"添加"按钮,如图 8-1 所示,就会弹出添加工作日志的界面,如图 8-2 所示,填写日志内容,最后提交即可。

#### 当前页面:办公OA>>工作日志 添加 超级管理员 ▼ 全部 ▼ 时间段:2015-6-1 □ 至2015-6-7 □ 关键字: 检索 今天 昨天 前天 本周 上周 末日 上日 **工作日报** 超级管理员 2015年06月03日工作总结与计划 提交时间: 2015-06-03 17:55 修改时间: 2015-06-03 17:55 删除 主管点评 1. 在慧聪网,阿里巴巴,中国供应商等企业黄页上,找了一些客户资料,并已经导入系统中; 本日 2.回访了十几个需要跟进的客户,其中有两个客户今天已经成单,成单金额24000元; 工作 3.解决了几个正式客户咨询的使用问题; 总结 明日 1.跟进历史客户; 工作 2.回访并筛选今天新开发的一些客户; 计划 点评人:超级管理员 点评时间:2015-06-05 17:30 编辑删除 领导 很好,争取本月超额完成销售任务 占证 当前为第1页,每页5条,共1条记录 <u>首页 上一页 1 下一页 尾页</u> 1 ▼

(图 8-1)







#### 如何修改, 删除, 点评工作日志?

在要修改或者删除的日志右上角,有编辑,删除,和主管点评三个按钮,如图 8-3 所示。

- ▶ 点击右上角的编辑,弹出编辑日志的窗口,修改日志后,点击保存即可;
- ▶ 点击日志右上角的删除按钮,即可删除日志;
- ▶ 点击主管点评按钮,弹出点评窗口,录入点评的内容,点击"确定",点评即提交;被点评人在系统右 下角也会收到点评提醒;
- ▶ 点击点评内容右上角的编辑和删除,可以修改点评内容或者删除点评;

当前页面	: 办公OA>>工作日志	🔶 添 加
请选择员	员工 ▼ 全部 ▼ 时间段:2015-5-6	今天 昨天 前天 本周 上周 本月 上月
工作日期	✔ 超级管理员 2015年06月03日工作总结与计划 提交时间:2015-06-03 17:55 修改时间:2015-06-03 17:55	编辑 删除 主管点评
本日 工作 总结	1. 在慧聪网,阿里巴巴,中国供应商等企业黄页上,找了一些客户资料,并已经导入系统中; 2.回访了十几个需要跟进的客户,其中有两个客户今天已经成单,成单金额24000元; 3.解决了几个正式客户咨询的使用问题;	
明日 工作 计划	1.跟进历史客户; 2.回访并筛选今天新开发的一些客户;	
点评人:	超级管理员 点泙时间:2015-06-05 17:30	编辑删除
领导 点评	很好,争取本月超额完成销售任务	
当前为第:	1页,每页5条,共1条记录	直页 上─页 1 下─页 尾页 1 ▼

(图 8-3)

## 8.2 公告管理

可以在系统里发布公告或者通知,发布后员工就会收到这个公告通知,并在系统右下角弹出一个通知提醒; 如何添加公告?

点击办公 OA→ 公告管理,即可进入公告管理界面,点击右上角的 <sup>+</sup> 添加</sup> 按钮,即弹出添加公告的界面,如图 8-5 所示;填写公告内容后,点击"提交",公告即发布;

XINGZHURUAN	JIAN			▲》 提醒中心	> 🔲 计算器 🖕 后退	🔶 前进 🛛 🔱 添加器	客户 💧	我的工作台
冬客户管理	公告管理						(	🔶 添 加
1 订单管理	日期从		11111111111111111111111111111111111111	🔤 公告类别: 所有类	剐 ▼ 关健词:	公告检约	*	
	选择(	公告类别	标题	发布人	发布时间		状态	操作
6. 统计报表		内部通知	星烛客户管理系统发布新版本V6.3	超级管理员	2014-11-13 14:00:03		显示	修改
🏠 产品管理		内部通知	星烛客户管理系统发布新版本V6.2	超级管理员	2014-10-30 15:15:32		显示	修改
前の公OA		删除所选		当前页 <mark>1</mark> 共1页 , i	已录1-2	<u> 首页 上页 1 下</u>	页尾页	1 转
□ 工作日志								
□ 提醒中心								
□ 日程管理								
🛛 工作计划								
□ 员工考勤								
◎ 系统设置 4								



公告管理		
公告标题:		
公告类别: 内部通知 ▼	是否显示: 🖲 是 🗌 否	
HTTML 9 (2)	B I ∐ ABC A • B∳ •	
		保存

(图 8-5)

#### 如何修改公告?

在公告管理界面(图 8-4),点击公告右侧的"修改"按钮,在弹出的公告修改界面里,修改公告内容,点击保存按钮即可,如图 8-5 所示。



(图 8-5)



#### 如何删除公告?

在公告管理界面,选中要删除的公告,点击底部的 删除所选 按钮即可,如图 8-6 所示;

公告管理	ŧ					🔶 添 加
日期从		1111 到	🔤 公告美别: 所有类别	別 ▼ 关健词:	公告检索	
选择	公告类别	标题	发布人	发布时间	状态	操作
	内部通知	<u>星烛客户管理系统发布新版本V6.3</u>	超级管理员	2014-11-13 14:00:03	显示	<u>修改</u>
	内部通知	星烛客户管理系统发布新版本V6.2	超级管理员	2014-10-30 15:15:32	显示	<u>修改</u>
	删除所选	$\triangleright$	当前页 <mark>1</mark> 共1页 ,	已录1-2	<u> 首页 上页 1 下页 尾页</u>	<b>1</b> 转

<sup>(</sup>图 8-6)

## 8.3 提醒中心

系统里所有的提醒(右下角弹窗)都会显示在这里,包括客户回访提醒,合同到期提醒,生日提醒,日程提醒,订单审核提醒,工作日志点评提醒,工单分配提醒,采购进货单审核提醒,库存盘点单审核提醒等。
▶ 客户回访提醒:给客户添加跟进记录时,填写了下次联系时间(预约时间)的客户(图 8-7 所示),到

了预约的时间就会弹出提醒,提醒中心里对应的也会有一个提醒记录;

修改联系记录	₹							
客户名称:	深圳晶显自动化设行	备有限公司	联系人:	陈军	*	客户类别:	正式客户	•
联系方式:	联系电话	•	联系电话:	13798497582	2	联系时间:	2015-04-10 09:57	]
联系内容:	此处记录与客户本	次联系的沟通内容	摘要,以备下?	欠联系时做回忆,	,根据本次	联系记录,做	波有针对性的跟进 <b>;</b>	
联系类型:	客户回访	¥	下次联系:	2015-04-13 1	0:15	联系客服:	超级管理员	
	可填可不填,如果	沟通的有下次什么	时间联系,沟汕	恿什么,可以在此	比处列下;			
下次目标:								1.
			保存	取消				

(图 8-7)

- ▶ 合同到期提醒:添加或者修改客户资料时,界面上有一个合同始日和合同止日(图 8-8 ①所示),如果 设置了合同始日和合同止日,系统会提前3天开始提醒,直至过了合同日期。
- 生日提醒:和合同到期提醒一样,添加或者修改客户资料时,界面上有一个出生日期(图 8-8 ②所示), 如果设置了出生日期,系统会提交 3 天开始提醒,直至过了生日;客户资料详细信息页面,联系人标 签里也可以设置联系人的生日,系统也会做出提醒;



当前页面:客	户管理>>客户资料管理		
*客户名称:	深圳晶显自动化设备有限公司	主联系人:	陈军 🛛 先生 🖲 女士
当前职位:		出生日期:	1978-09-06 🔳 🔾 公历 🖲 农历
电子邮箱:		QQ/旺旺:	1042109371
固定电话:		联系手机:	13798497582
办公电话:		传 真:	
所在地区:	「「「「「「」」「「」」「「」」「「」」「「」」「「」」「」」「」」「」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」」「」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」」	× ×	
详细地址:	华强北路		
客户类别:	正式客户	客户来源:	媒体广告    ▼
所属行业:		网站地址:	http://
合同始日:	2014-06-03	合同止日:	2015-06-02
备注信息:	开票信息:中国银行新区支行营业部 账 号:141121766511 户 名:深圳晶显自动化设备有限公司		
建档客服:	超级管理员	建档时间:	2015-04-07 11:22
	保存	取消	

(图 8-8)

订单审核提醒:销售人员下了订单,有审核权限的账号就会收到审核提醒; 日程提醒:如果在办公 OA 下面的日程管理里,安排了日程,到了日程开始的日期,系统会给出提醒; 工作日志点评提醒:如果领导对员工的工作日志,做出了点评,被点评人会收到提醒; 工单分配提醒:售后服务工单分配给了谁来处理,谁就会收到提醒; 采购进货单审核提醒:系统里新录了采购进货单,有审核权限的人会收到审核提醒; 库存盘点单审核:系统里新录了库存盘点单,有审核权限的人会收到审核提醒;

### 8.4 日程管理

可以在该模块安排自己的工作日程,通过权限控制,可以设置领导查看下属的日程安排。日程开始系统里 会有提醒;可以按月,按周,按日查看日程,默认按月查看,进入日程管理界面,会看到当月的所有日程, 点击日程,可以修改日程信息或者删除日程,如图 8-9 所示;







(图 8-9)

#### 如何添加一个日程?

在对应日期的方格里点击鼠标,即可添加日程,添加日程界面如图 8-10 所示。

2	3	4	5	6
3				-
-	ㅎㅎㅎㅎ冸드하수ᆈᅲᅆᄭ	C42		×
新建事件				
日程内容:	记录你将要做的一件事…			13
开始时间:	2015-06-03			
结束时间:				
✓ 全天	✔ 结束时间			20
标记颜色:				20
删除			确定 取消	
22	24	25	26	27



#### 如何修改, 删除一个日程?

点击日程,即弹出日程修改界面。在弹出的日程修改界面,可以修改日程内容,点击确定保存,也可以点击删除,删除该日程。如图 8-11 所示。



2	3	4	5	6
系统里	几个功能界面做些简单	的调整		
新建事件				
日程内容:系统	里几个功能界面做些简单	单的调整		13
开始时间:2015	-06-03			
结束时间:2015	j-06-06			
☑ 全天 ☑ 结	束时间			
标记颜色:				20
		(	确定取消	
<u> </u>				
23	24	25	26	27

(图 8-11)

## 8.5 工作计划

工作计划包括周计划,月计划和年计划,工作计划可以选择汇报给谁,接收汇报的人会收到提醒信息。此处功能操作方式与 8.1 节工作日志一样,不再详述,界面如图 8-12 所示。

🖊 足地软	2015年6月7日 星期日   ① 关于   為 上午好,超级管理员   ② 退低 支払 ( 2015年6月7日 星期日   ① 大丁   為 上午好,超级管理员   ② 退低
	NJIAN 🔹 沙提醒中心 🔳 计算器 🖕 后退 🛶 前进 🙇 添加客户 🏠 我的工作台
各户管理	当前页面: 办公OA>>工作计划
📄 订单管理	请选择员工 ▼ 全部 ▼ 时间段:2014-05-01 ■至2015-06-03 ■ 关键字: 检索
★ 售后管理	周计划 超级管理员 2014-10-26至2014-11-01工作计划 提交时间: 2014-10-30 23:46 修改时间: 2014-10-30 23:46 編編 删除 主管点评
🛄 统计报表	本周
🏠 产品管理	工作 2014-10-26至2014-11-01工作计划2014-10-26至2014-11-01工作计划2014-10-26至2014-11-01工作计划2014-10-26至2014-11-01工作计划
iii 办公OA	
🖬 工作日志	点评人: 超级管理员 点评时间: 2014-10-30 23:46 编辑 删除
■ 公告管理	领导 dsdfd
	来点
	周计划         超级管理员         2014-10-26至2014-11-01工作计划         提交时间: 2014-10-30 23:45         修改时间: 2014-10-30 23:45         编辑         删除         主管点评
□ 员工考勤	本周
◎ 系统设置	工作 2014-10-26至2014-11-01工作计划2014-10-26至2014-11-01工作计划2014-10-26至2014-11-01工作计划 计划
≥ 邮件管理	点评人: 超级管理员 点评时间: 2014-10-30 23:45 编辑 删除
自 短信管理	领导
🗐 常用工具	点评 abcd
	<b>周计划</b> 超级管理员 2014-10-26至2014-11-01工作计划 提交时间: 2014-10-30 23:40 修改时间: 2014-10-30 23:40 <u>编辑 删除 主管点评</u>
	本周 工作 2014-10-26至2014-11-01工作计划





来签到,下班时点

## 8.6 员工考勤

系体担供了电子考勤功能,员工每天上班,可以登录系统,点击页面顶端的

击<sup>考到签退</sup>来签退,系统会记录签到及签退的时间,来做为考勤记录。签到时间以最早时间为准,签退时间以最晚时间为准。

考勤查询:系统提供了很详细的查询方式,可以按员工查询,按时间段查询,以及按考勤状态查询,如图 8-13 所示。

考勤设置:可以设置考勤周期(周一至周五),上班时间及下班时间,如图 8-14 所示;

🗟 客户管理	当前页面:办公OA>>员工考勤							
📄 订单管理	<b>员工考勤</b> 考勤设置							
★ 售后管理	请选择员工 ▼ 考勤状	志: 🗌 全部 🗌 迟到 🗌	早退 🗌 迟到早退 🗌	) 请假 🔲 缺勤 🔲	正常 提交日期	: 2015-6-1	□□至2015-06-05 □□	检索
💼 统计报表	考勤日期	姓名	上班时间	下班时间	考勤状态	上班签到IP	下班签到IP	操作
🏠 产品管理	2015-06-05(星期五)	超级管理员	8:39:40	18:21:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	修改
〒 办公OA	2015-06-05(星期五)	张三	9:02:20	18:11:00	迟到	127.0.0.1	127.0.0.1	<u>修改</u>
■ 工作日志	2015-06-05(星期五)	李四	8:37:40	18:06:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	<u>修改</u>
🖬 公告管理	2015-06-05(星期五)	王五	8:52:17	18:07:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	<u>修改</u>
■ 提醒中心	2015-06-05(星期五)	测试			请假			修改
■ 日程管理	2015-06-05(星期五)	abc			缺勤			<u>修改</u>
🖬 工作计划	, 2015-06-04(星期四)	超级管理员	8:37:40	18:54:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	<u>修改</u>
■ 员工考勤	2015-06-04(星期四)	张三	8:46:40	18:09:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	<u>修改</u>
🍄 系统设置	2015-06-04(星期四)	李四	8:35:40	18:02:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	修改
≥ 邮件管理	2015-06-04(星期四)	王五	8:32:40	18:00:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	修改
□ 短信管理	2015-06-04(星期四)	测试			缺勤			修改
🖳 常用工具	2015-06-04(星期四)	abc			缺勤			修改
	2015-06-03(星期三)	超级管理员	8:32:40	18:00:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	修改
	2015-06-03(星期三)	张三	8:32:40	18:00:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	修改
	2015-06-03(星期三)	李四	8:32:40	18:00:00	正常	127.0.0.1	127.0.0.1	修改
	当前第1页,每页15条,共24条记录					首页上了	1 2 下页 尾页	转到 1 ▼页

<sup>(</sup>图 8-13)

当前页面:办公OA>>考勤设置	
员工考勤考到设置	
考勤日期: 🗹 星期一 🕑 星期二 🖟	🛛 星期三 🕑 星期四 🕑 星期五 🕑 星期六 🔲 星期日
开始时间: 09 ▼: 00 ▼	结束时间: 18 ▼ : 00 ▼
	保存取消

(图 8-14)



# 第九章 系统设置

包括了员工信息管理,企业部门管理,系统角色管理,系统登录日志,客户信息设置,物流公司设置,数 据备份还原,系统初始化等功能设置。

### 9.1 员工信息管理

使用系统的账号在这里设置,如果您是按用户数购买的,例如5用户,在这里就只能建立5个账号。具体 操作请参阅第一次使用3.7节;

### 9.2 企业部门管理

可以在这里面建立公司部门,具体操作请参考第一次使用 3.5 节;

### 9.3 系统角色管理

请参阅第一次使用 3.6节;

## 9.4 系统登录日志

在这里,每次账号的登录都会形成一条日志。如果觉得账号有异常登录,可以从这里查询到。系统会记录 登录时间及 IP.

### 9.5 客户信息设置

请参阅第一次使用 3.8节;

### 9.6 物流公司设置

可以在这里,添加添加,修改,删除物流公司,如图 9-1 所示,此处设置的物流公司主要用于正在配货订单, 分配物流公司,物流单号之用,如图 9-2 所示。新购买的系统,该处会有一个"无需物流",如果有无需发 货的订单,可以使用这个(文字不能修改),系统会自动生成一个流水号。

当前页面:系统设置	(+ 添加)					
物流公司名称	联系人	联系电话	排序值	操作人	操作时间	操作
韵达快递	张先生	0379-6141242	1	超级管理员	2015-1-28 16:44:08	查看 编辑 删除
无需物流			11	超级管理员	2013-11-21 21:54:53	查看 编辑 删除
备注:如果不需要物	流,请添加	一个"无需物流"。订单	单配送时,选择	亂亡式 , 系统会自	目动生成一个默认的物流单号;	

(图 9-1)



当前页面:订单管理> 正在配货订单管理 1									
订单列表 订单打	📑 物流信息设置 - Google Chrome								
关键字:按订单号,收货人推	🗋 192.168.1.199/order/OrderLogistic.aspx?d	oID=216&ocode=XS2015040800	001&tids=6356939855101562						
□ 订单号	基本信息		之 操作						
<u>XS2015040800008</u>	订单编号: XS2015040800001	下单日期: 2015-04-08	下单客服: admin 3616 物流,回款 回款记						
S2015040800002	客户名称: TANA3182015	业务客服:	8758 物流 回款 回款记						
XS2015040800001	产品信息		1565 物流 回款 回款记						
<u>XS2015032700001</u>	·	单位 单位	物品 回款 回款记						
<u>XS2015031100001</u>		+ 12 + 1/1	数量 5.01 約流 回款 回款记						
<u>XS2015030500001</u>	125 未电亚示量 一曲	1. 99.0000	1.05 101.97 物流 回款 回款记						
<u>XS2014121800002</u>	收货信息		9261 物流 回款 回款记						
<u>XS2014102900002</u>	物流公司: 无需物流 ▼	物流单号: LP0079711565	<u>短信告知</u> -657567 <u>物流 回款 回款记</u>						
<u>XS2014102900001</u>	产品总额: 简选择物流公司 韵达快递	配送费用: 0	物流 回款 回款记						
<u>XS2014102700007</u>	应付金额: 无需物流	实付金额: 0	物流 回款 回款记						
订单金额汇总	收货人: 塔娜	性别: 男							
导出 发货 删除订单	座机电话:	手机: 15247497770	<u>前页 1 后页</u> 尾页 转到 1 ▼						
		<u>-</u> //. 1324/45///0							

(图 9-2)

## 9.7 数据备份还原

软件如果有我们实施时,我们的工程师默认都会帮客户做一个定时自动备份,尽量做到万无一失,帮客户 将数据损坏的风险降至最低。

关于数据安全,还建议客户定期把系统自动备份的数据在其他地方(其他电脑、邮箱,云盘)再留一个备份,万一服务器的电脑硬盘损坏时,这个非常重要。现在很多云盘,例如百度云盘支持自动备份目录,所以建议客户可以在服务器上安装个百度云盘,定时将系统自动备份的数据上传至百度云盘。

做为辅助,系统还提供了手动备份功能,手工备份的数据可以直接从服务器下载到本地的电脑。

#### 如何手动备份?

在系统设置→数据备份还原界面,点击右上角的 备份数据库 即可,如图 9-3 所示,备份成功,在下面的备份 历史列表里会多出一条备份记录。文件名称格式:年月日时分秒.bak 。

当前页面:系统设置>>系统备份						
备份历史				备份数据库		
备份编号	文件名称	备份时间	备份人员	操作		
1	20141027181457.bak	2014-10-27 18:15:10	超级管理员	【还原】【删除】【下载】		

(图 9-3)

如果要下载备份文件,点击备份文件右侧的"【下载】"即可。

这里还提供了还原功能,但还原操作尽量不要自己操作,因为该操作比较容易导致数据库损坏,如果要还 原尽量联系我们的专业工程师帮您远程操作。

## 9.8 系统初始化

该操作具体很大的风险性,该权限建议只开给管理员或者非常专业的工程师。可以选择初始化具体的项目,如图,初始化后,系统中对应项目数据就会被彻底清除。具体可以初始化的项目如图 9-4 所示。 **温馨提示:**初始化前强烈建议您在"数据备份还原"(9.7节)中先备份数据库。



#### 当前页面:系统设置>>系统初始化

系统初始化警告: 1.系统初始化将清除原有系统的数据记录,重新开始新的数据业务,所以一旦初始化,原所有数据将会丢失,请一定谨慎操作! 2. \$78784.4. \$2895.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$2995.4. \$											
<ol> <li>2. 确要初始化,建议在操作之前先进行数据库备份工作,以备不时之需!</li> <li>请选择要初始化的数据项</li> </ol>											
□ 客户类别初始化	□ 客户来源初始化	□ 企业部门初始化	□ 系统角色初始化	□ 支付方式初始化							
□ 客户信息初始化	□ 订单信息初始化	□ 联系记录初始化	□ 合同文档初始化	□ 服务工单初始化							
□ 物流公司初始化	🔲 工作日志初始化	□ 工作计划初始化	□ 日程信息初始化	□ 提醒信息初始化							
□ 员工信息初始化	🔲 邮件账户初始化	🔲 邮件历史初始化	□ 短信账户初始化	□ 短信模板初始化							
□ 短信记录初始化	🔲 公告信息初始化	产品类别初始化	□ 产品信息初始化	□ 登录日志初始化							
□ 仓库信息初始化	🔲 供应商信息初始化	🔲 库存信息初始化									
					初始化						



#### 如何初始化一个项目的信息?

在图 9-4 中,勾选要初始化的项目,例如"客户信息初始化",勾选后,点击"初始化"按钮,客户信息即 被全部清除。



# 第十章 邮件管理

该模块主要用于群发邮件,各主流邮箱均支持,例163,QQ,Sohu,Gmail,Hotmail等。理论上支持SMTP的邮箱都可以,建议使用企业邮箱,更稳定,邮件到达率更高。

## 10.1 邮件配置

邮件配置里,可以设置用于发送邮件的账号,每个用户都可以设置自己发送邮件的账号,需要将邮箱地址, 密码,以及对应的 SMTP 录入。

#### 如何添加邮件账户?

图 10-1 中,点击右上角的 添加账户 按钮,即可弹出添加邮件账户页面,如图 10-2 所示。 账户名称:可以任意填写,例如"通知邮件账户";

发件 Email: 发送邮件的账号, <u>例如 2829435776@qq.com;</u>

Email 密码:邮箱的密码;

SMTP 服务器:每个邮箱都会有自己的 SMTP,具体请参阅图 10-1 下方的说明;

当前页面	当前页面:邮件管理>>邮件配置									
							(添加账户)			
邮件列表										
	账户名称	邮件地址	SI	MTP服务器	是否默认账户	是否公共账户	操作			
	xzrj02	xzrj02@163.com	sr	mtp.163.com	<b>O</b>	8	编辑 删除			
	xywcsc xywcsc@163.com		sr	mtp.163.com	€3	8	编辑删除			
	zm 2280656209@qq.com		sr	mtp.qq.com	8	8	编辑 删除			
	xzrjzm	xzrjzm@hotmail.com	sr	mtp.live.com	•••	8	编辑 删除			
	测试	preuse@163.com	sr	mtp.163.com	€3	8	编辑 删除			
	删除所选					Î	<u> </u>			
常用的乡	e费SMTP服务器	如下								
邮箱		smtp服务器	邮箱	smtp服务器		邮箱	smtp服务器			
@163.c	om	smtp.163.com @126.com		smtp.126.com		@sina.com.cn	smtp.sina.com.cn			
@gmail.com		smtp.gmail.com (SSL)	@sohu.com	smtp.sohu.com	smtp.sohu.com		smtp.21cn.com			
@hotmail.com		smtp.live.com (SSL)	@qq.com	smtp.gg.com , 需要到邮箱里先开通 ()		smtp.qq.com,需要到邮箱里先开通 @263.net		@263.net	smtp.263.net	

(图 10-1)



当前	页面:邮	4倍理>>邮件	配置				添加账户
邮件	列表						
	账户名	称 邮件地	址	SMTP服务器	是否默认账户	是否公共账户	操作
	- 添加	叩发送邮件账户	- Google Chrome				X I <sup>重 删除</sup>
	19	92.168.1.19	99/mail/MailSett	ingSave.aspx			量删除
	当前	<b>顶面:系统设</b> 置	置>>添加发送邮件账户				
		账户名称:		*发	#Email :		
		*Email密码:		*SMTF	服务器:		3夏
<u>ж</u> н			□ 是否公用账户		🗌 是否默认	、邮件发送账户	
常用					保存取	消	
<sup>ലം</sup> നല ത16							tina com cn

(图 10-2)

## 10.2 发送邮件

系统设置→邮件管理→发邮件,在这里即可给客户或者联系人发送电子邮件。

发件人: 就是 10.1 节添加的发送邮件的账户, 在这里可以直接选择用哪个账户发送邮件;

收件人:收件人的电子邮件,多个收件人用半角的分号隔开。也可以直接在收件人框右侧,点自客户或者 自联系人,从系统中的客户或者联系人中选择。

抄送:除了邮件接收人,在这里还可以抄送给哪些邮件,有则填,无留空即可;

邮件主题:填写邮件的主题,不能为空

邮件内容:填写邮件的正文内容,不能为空;

附件信息:如果邮件有附件,可以在这里添加;

信息填写完成,点击发送按钮,发送成功,会进入发送成功页面,如图 10-4 所示。



发送					新窗口写信
发件人:	xzrj02@163.com 🔻	□ 群发单显			
收件人:	xzrj02@163.com preuse@163.com			自客户自联系人	
抄 送:	xzrjzm@hotmail.com			自客户 自联系人	
邮件主题:	xywcsc@163.com				
邮件正文:			sans-s • 1		
附件信息:	上传文件 0 个文件已经」	上传   取消所有			
发送					
			(图 10 2)		

#### (图 10-3)



(图 10-4)

## 10.3 发件箱

此处记录了发送的历史邮件。



# 第十一章 短信管理

短信群发服务是星烛客户管理系统的增值服务项目,如果需要使用该功能,需要先充值开通短信发送账户。 开通后您可以为您的客户发送通知,问候,提醒,祝福等信息,短信发送一般采用106通道,提交信息均 人工审核,营销类信息人工切换至卡发通道,如发现违法信息拒绝发送。

## 11.1 账户管理

您充值并开通短信账户后,将客服给您的短信账号及密码,在这里添加进来,就可以了。添加后您就可以 看到账户中的短信余额,如图 11-1 所示。

当前页	面:短信管理>>账户	配置				
*账户名称:*账户密码:		会员通知短信通道	▼ 添加账户			
账户列	表					
	短信通道	账户名称	可用短信数量	添加人	添加山间	操作
	会员通知短信通道	xingzhu	640	超级管理员	2014-11-8 15:53:38	编辑 删除
	会员通知短信通道	xzrjtest	399	超级管理员	2014-11-8 23:40:25	编辑删除

(图 11-1)

短信通知有"会员通知短信通道"和"会员营销短信通道"两种。会员通知通道用于发送通知,问候,提醒,祝福等信息,速度快,到达率高。会员营销短信通道,用于发送一些带有营销性质的短信,例如双十 一促销之类的,此种短信,政策性比较强,具体您的短信内容是否可以发送,需开通前先用客服确认。会 员通知通道,不允许发送营销短信。

## 11.2 群发短信

可以在这里做短信群发,操作步骤:

- 1) 选择短信发送账号,旁边会显示账号剩余短信数量;
- 2) 输入接收短信的手机号码,可以从客户,联系人,通讯录选择,如图 11-2 红框所示;
- 3)填写短信内容,如果是通用短信也可以通过"短信模板"选择;一条短信尽量不要超过200个字符,扣 费是按每条65字符计费的,如输入200个字符,是按4条短信扣费的,中英文,大小写字母,标点符 号都算一个字符。
- 4) 预定发送时间,可以定时发送,如果要立即发送,空着即可;



#### 5) 最后点击"发送"按钮即可;

当前页面:短信平台>>发送短信
发送账号: xingzhu-[会员通知短信通道]   ▼
手机号码:【多个手机号码间用逗号分隔,每次最多发送500个,自动过滤重复手机号,已输入手机号15个】
13112353283, 18450087338, 13007825476, 13617094956, 15916278266, 13125708361, 18076584812, 18974715108, 15948319661, 13785619041, 15247497770, 18990176920, 139234 10940, 18935138676, 13998778367
短信内容:【每条普通短信可输入67个字符,超出部分将按多条发送,一条短信最多200个字符。已输入字符110个】 祝福短信 ▼
岁月匆匆,人生如寄;时光迢递,无须回避;春夏秋冬,乾换交替;阴暗冷暖,不过天气;年老年少,都会有趣;是非黑白,清楚标记;好的坏的,都会过去;成功失败, 都别放弃;贫富贵贱,但看际遇;离合聚散,何须在意;思念遥寄,愿君顺利! 。
预定发送时间:
发送
(团 11 2)

(图 11-2)

## 11.3 发送历史

短信发送历史,在这里可以查看发送结果,短信是否发送成功,状态返回会有延时。如图 11-3 所示。

当前页面:	短信管理>>	发件箱							
接收人:		短信内容: 发送人	、: 发送时间	= <u> </u>	💼 全部状态	▼ 搜索			
短信列表									
□ 接收人		短信内容				发送时间	发送账号	发送人	发送状态
130	)356	农历03-20是sumengmeng苏萌萌的	<u> 圭日!</u>			2015-05-08 14:02	xingzhu	超级管理员	发送成功
158	4509	苏萌萌您好.农历03-20是您的生日,被	<u> 微生日快乐!</u>			2015-05-08 14:02	xingzhu	超级管理员	发送成功
130	)356,	超级管理员分配给您一个工单:签合同	, 请及时处理!			2015-04-21 11:05	xingzhu	超級管理员	发送成功
130	)356	<u> 您负责的客户:sumengmeng,合同</u>	期至2015-04-22,还剩余0天	,请安排相关事宜!		2015-04-21 10:05	xingzhu	超级管理员	发送成功
158	509	尊敬的客户苏萌萌您好,您与我公司会	衍的合同将于2015-04-22到	期,请安排相关事宜,谢谢!		2015-04-21 10:05	xingzhu	超级管理员	发送成功
1302	356	农历03-02是朱廷阁的生日!				2015-04-20 17:08	xingzhu	超级管理员	发送成功
1583	409	朱廷阁您好,农历03-02是您的生日, 被	<u> </u>			2015-04-20 17:08	xingzhu	超级管理员	发送成功
1583	509	尊敬的客户苏萌萌您好,您与我公司会	衍的合同将于2015-04-22到	期,请安排相关事宜,谢谢!		2015-04-20 16:31	xingzhu	超级管理员	发送成功
1863	610	龙秋菊您好,您在我公司订购的产品已	3经发货,韵达快递,单号:1	.201520254896,预计3天后送;	<u>t</u>	2015-04-20 11:52	xingzhu	超级管理员	发送成功
1302	356	您负责的客户:sumengmeng,合同	期至2015-04-22,还剩余1天	,请安排相关事宜!		2015-04-20 00:05	xingzhu	超级管理员	发送成功
1583	409	尊敬的客户苏萌萌您好,您与我公司会	衍的合同将于2015-04-22到	期,请安排相关事宜,谢谢!		2015-04-20 00:05	xingzhu	超级管理员	发送成功
130	356,	超级管理员提交了一张新订单:XS20	15041900004,订单金额:2	<u>200元,等待您的审核!</u>		2015-04-19 18:08	xingzhu	超级管理员	发送成功
130	0356	<u>您负责的客户:sumengmeng,合同</u>	期至2015-04-22,还剩余2天	,请安排相关事宜!		2015-04-19 09:48	xingzhu	超级管理员	发送成功
15	.4409	尊敬的客户苏萌萌您好,您与我公司会	衍的合同将于2015-04-22到	期,请安排相关事宜,谢谢!		2015-04-19 09:48	xingzhu	超级管理员	发送成功
13	30356	您负责的客户:sumengmeng,合同	期至2015-04-22,还剩余3天	,请安排相关事宜!		2015-04-18 22:51	xingzhu	超级管理员	发送成功
						直	瓦 <u>上—页</u> 1	23下—页月	页 1▼

(图 11-3)

## 11.4 查看余额

查看各账号的短信余额,如图 11-4 所示;



当前页面:短信管理>>短信账户余额查询

账户名称:xingzhu 剩余短信数量:640 账户名称:xzrjtest 剩余短信数量:399

(图 11-4)

## 11.5 短信模板

可以将常用的短信内容做成模板,群发短信时,可以直接选择,方便后续使用。短信模板分两种:系统短 信模板和用户自定义模板。系统短信模板,模板标题不允许修改,内容可以修改。用户自定义模板不受此 限制。

系统短信模板当前有:订单发货提醒,订单审核提醒,订单审核通过提醒,采购进货单审核提醒,采购退货单审核提醒,库存盘点单审核提醒,合同到期客户提醒,合同到期负责人提醒,客户生日提醒,客户生日负责人提醒,工单分配提醒。

#### 如何添加一个短信模板?

点击左侧导航菜单"短信管理"**→**"短信模板",在短信模板管理界面,点击右上角的 添加模板,即可弹 出添加短信模板的界面,如图 11-5 所示。

当前页面:短信管理>>短信模板管理		
祝福短信		编辑 删除
岁月匆匆,人生如寄, <del>日半</del> 遇;离合聚散,何须在	カメーズ通知者 生気がな かとさ井・明治小塔 アオテラ・エッエル 新クチャー オキロ 法執行 けんけん 添加短信模板 - Google Chrome	都会过去;成功失败,都别放弃;贫富贵贱,但看际
工单分配提醒	192.168.1.199/sms/SmsTemplateSave.aspx	编辑 删除
{\$指派人\$}分配给您一	当前页面:系统设置>> 漆加超信模板	
客户生日负责人提醒	*模板名称:	编辑 删除
{\$历法\$}{\$生日\$}是{\$ <mark>?</mark>		
客户生日提醒	*模板内容:	编辑 删除
{\$联系人\$}您好,{\$历法		
合同到期负责人提醒		编辑 删除
您负责的客户:{\$客户	採住」 取消	
合同到期客户提醒		编辑 删除
尊敬的客户{\$联系人\$6	(2)	
库存盘点单审核提醒		编辑 删除
{\$下单客服\$}提交了一:		
采购退货单审核提醒		编辑 删除
{\$下单客服\$}提交了一派新的米购返贷单:{\$\] 半编号\$},等待忽的审核!		

(图 11-5)

#### 如何修改、删除一个短信模板?

在短信模板管理界面,每个模板项目上,都对应的有个编辑和删除按钮,点击编辑可以修改模板名称及内容,点击删除可以删除模板。


当前页面:系统	设置>>修改短信模板
*模板名称	订单发货提醒
*模板内容:	{\$收货人\$}您好,您在我公司订购的产品已经发货、{\$快递公司\$},单 号:{\$快递单号\$},预计3天后送达,诸注意查收,祝念工作顺利,生活 愉快!
	保存取消

(图 11-6)

修改模板时,模板名称不能修改的为系统模板,只允许修改模板内容,如图 11-6 所示。

## 11.6 提醒设置

用于设置什么情况下自动发送短信。具体可以设置的项目如图 11-7 所示。如果在项目最前面的打勾,对应 的项目在设置的提醒日期就会给对应的人员发送短信提醒。

例如:如果勾选开启合同到期短信提醒,并设置了提前5天提醒,提醒客户的主联系人,那么在合同到期前5天,就会发送短信,提醒客户的主联系人,短信内容就是11.5节中对应的"合同到期客户提醒"模板。

当前页面:短信管理>>提醒设置	
□ 开启合同到期短信提醒 提前5 天提醒, □ 提醒客户的主联系人, 🕑 提醒客户的负责人	
□开启生日短信提醒 提前0 天提醒 , 🕑 提醒寿星, 🕑 提醒寿星的负责人	
🔲 开启销售订单审核短信提醒 🕑 提醒有审核权限的人, 🕑 其他 涨 三,李四	•••
□ 开启采购订单审核短信提醒 🕑 提醒有审核权限的人, 🕑 其他 王五	•••
□ 开启订单发货短信提醒 🕑 提醒收货人	
□ 开启工单分配短信提醒 □ 提醒指派人	
保存	

(图 11-7)



# 第十二章 库存管理

#### 提醒: 该模块是 ERP 版的功能。

库存管理模块,可以录入采购进货单,配合订单管理里的销售订单,实现产品的入库和出库。如果系统中 的账面库存与实际库存不符,可以使用系统里的库存盘点功能平库存。

该模块包括:采购进货管理,采购退货管理,库存管理管理,当前库存查询,库存流水查询,仓库信息管理,供应商管理。

### 12.1 采购进货管理

该菜单里包含四个子菜单:已审采购单,待审采购单,采购单打印,模板管理(采购单打印模板)。

#### 采购进货流程:

在"待审采购单"标签里,添加采购单,保存后采购单处于等待审核状态,此时采购单可以修改。只有审 核以后,账面库存才会增加,审核后原则上不能再修改,如果录入错误,只能通过库存盘点修正库存。

12.1.1 待审采购单

#### 如何添加采购进货单?

		.诘/联糸人/QQ	搜	索	考勤签到	◀ 摄	醒中心 🗐 计	算器 🔶 后退 🛛	🔶 前进 🔒 添如著	沪
冬客户管理	当前页面:库存管理>>采购	进货管理>>待审	采购单							
📄 订单管理	已审采购单 ( 待审采账	9单) 采购单排	1印 模板	反管理						
★ 售后管理	采购单号:	供应商:			🔺 收货仓库:	请选择仓库,	▼ 收货日期	:	至	检索 🔵 添加
🏠 库存管理	□ 单据编号	供应商名称	收货仓库	应付金额	实付金额	优惠金额	欠款金额	收货日期	灵单人	操作
■ 采购进货管理	<u>JH20160416020</u>	测试公司	北京仓库	2800.00	0.00	0	2800.00	2016-04-16	超级管理员	编辑删除
■ 采购退货管理	导出 通过审核 删除;	订单		当前为第1	页,每页20条,共1	条记录		首页	前页 1 后页	尾页 转到 1 ▼
目前库仔查询										
■ 件行////10月 ■ 合座信息管理										
🚺 统计报表										
<b>渝</b> 产品管理										

#### (图 12-1)

采购单号系统自动生成,选择供应商(需要在"库存管理"—"供应商管理"里添加)和收货仓库(采购 后商品进入的仓库),从商品列表选择采购的商品,点操作列的"添加",将商品放入采购列表,再设置采 购单价及采购数量,系统会自动计算采购总额,添加完成保存即可生成采购进货单。

此时录入的采购进货单是待审核状态,库存也是不会增加的。只有在审核通过后,库存才会增加。



公司网址: <u>http://www.xzrj.net</u> 售后电话: 0379-65508337

文档版本: V20150527

采购单号:	JH20160708002	★供应商:	测试公司	*	★收货仓库:	北京仓库	¥
商品列表					产品编号/名》	称/拼音简码/产品规格	搜索
产品编码	产品名称	产品规格	单位	上次进价	当前库存	操作	
rjy	热灸油	100			0.00	<u>添加 进货记</u>	晟
1111	奖状机械	该区域为表	录入系统	中的产品列表,	采购 🖊	<u>添加</u> 进货记	晟
ZX0004	绩效考核咨询	哪个商品,	就在产品	右侧的操作列导	した田	<u>添加 进货记</u>	晟
ZX0003	员工招聘咨询	"添加",	就会进	入下面的采购列	利表里 🥤	<u>添加</u> 进货记	晟
ZX0002	人事政策咨询	标准		0.	0.00	<u>添加</u> 进货记	晟
			-	首页 上一页 1	2 3 下一页	尾页 1▼ 毎页	<mark>5 ▼</mark> 条
产品名称	规格型号	单位	采购单价	数量	小记		操作
热灸油	100ml	瓶	15.00	1000	150	00.00	<u>删除</u>
奖状机械	iii	台	16000.00	10	160	0000.0	<u>删除</u>
应付金额:	175000.00	实付金额:	0.0		优惠金额:	0.0	
欠款金额:	175000	收货日期:	2016-	07-08			
备注说明:							
						□ 短信通知审单人审核	亥 提交

(图 12-2)

#### 如何审核采购进货单?

1) 选中要审核的采购单;

2) 点击"通过审核"按钮即可(如图 12-3)

当前	当前页面:库存管理>>采购进货管理>>待审采购单									
E	已审采购单 待审采购单 采购单打印 模板管理									
采则	9单号:	供应商:		*	收货仓库:	请选择仓库 ▼	收货日期:	至		检索 添加
	单据编号	供应商名称	收货仓库	应付金额	实付金额	优惠金额	欠款金额	收货日期	录单人	操作
	JH20160708002	测试公司	北京仓库	175000.00	0.00	0	175000.00	2016-07-08	超级管理员	<u>编辑 删除</u>
	JH20160416020	测试公司	北京仓库	2800.00	0.00	0	2800.00	2016-04-16	超级管理员	<u>編辑 删除</u>
导t	出 通过审核 删除订	单		当前为第1页,每	每页20条,共2条	记录		首页前页	1 后页 尾	页 转到1▼页
	$\smile$									

(图 12-3)

#### 如何修改待审核的采购进货单?

点击要修改的单子右侧操作列的"编辑"按钮(如图 12-4 所示),即会弹出采购单修改的界面,修改采购单 内容即可。只有等待审核的采购单才可以修改。

当前	当前页面:库存管理>>采购进货管理>>待审采购单									
已审采购单 待审采购单 采购单打印 模板管理										
采购	单号:	供应商:		*	收货仓库:[	请选择仓库 ▼	收货日期:	1111 至		检索添加
	单据编号	供应商名称	收货仓库	应付金额	实付金额	优惠金额	欠款金额	收货日期	录单人	
	JH20160708002	测试公司	北京仓库	175000.00	0.00	0	175000.00	2016-07-08	超级百人	<u>编辑 删除</u>
	JH20160416020	测试公司	北京仓库	2800.00	0.00	0	2800.00	2016-04-16	超级管理员	<u>编辑 删除</u>
导出	通过审核 删除订	单		当前为第1页,每	·页20条,共2条	記录		首页前页	1 后页 尾	页 转到1▼页

(图 12-4)



#### 待审采购进货单如何导出?

1) 选中要审核的采购单;

2) 点击"导出"按钮即可(如图 12-5)

当前	当前页面:库存管理>>采购进货管理>>待审采购单									
E	已审采购单 待审采购单 采购单打印 模板管理									
采购	单号:	供应商:		*	收货仓库:	请选择仓库 ▼	收货日期:	1000 至		检索 添加
	单据编号	供应商名称	收货仓库	应付金额	实付金额	优惠金额	欠款金额	收货日期	录单人	操作
	JH2016072.002	测试公司	北京仓库	175000.00	0.00	0	175000.00	2016-07-08	超级管理员	<u>编辑 删除</u>
	20160416020	测试公司	北京仓库	2800.00	0.00	0	2800.00	2016-04-16	超级管理员	<u>编辑 删除</u>
<b>一</b> 合日	] 通过审核 删除订.	单		当前为第1页,每	<b>页20条,共2</b> 条	记录		首页前页	1 后页 尾	页 转到 1 ▼ 页

(图 12-5)

#### 待审采购进货单如何删除?

1) 选中要审核的采购单;

2) 点击"删除订单"按钮即可(如图 12-6)

当前	当前页面:库存管理>>采购进货管理>>待审采购单									
E	有年来购单 待审采购自	1 采购单打	印模板	管理						
采购	单号:	供应商:		*	收货仓库:	请选择仓库 ▼	收货日期:	1111 至	111	检索添加
	单据编号	供应商名称	收货仓库	应付金额	实付金额	优惠金额	欠款金额	收货日期	录单人	操作
	JH20160708002	测试公司	北京仓库	175000.00	0.00	0	175000.00	2016-07-08	超级管理员	编辑 删除
	<u>JH20160416020</u>	淡 <sub>和</sub> 公司	北京仓库	2800.00	0.00	0	2800.00	2016-04-16	超级管理员	<u>编辑</u> 删除
导出	通过审核 删除订	¥ )		当前为第1页,每	<b>顾20条,共2</b> 条	記录		首页前页	1 后页 尾頭	页 转到1▼页

(图 12-6)

### 12.1.2 已审采购单

采购进货单审核通过后,采购单就会进入已审采购单列表里。审核过的采购单,如果未付款,可以在"操作"列点"付款",在弹出的付款界面录入付款金额,如图 12-7 所示。导出和删除同待审采购单,此处略。

当前页面:库存管理	2>>采购进货管理>>已审采购单		
已审采购单	待审采购单 采购单打印 模板管理		
采购单号:	▶ 订单回款 - 360极速浏览器	收货日期:	1 至 1 检索
□ 单据编号	😯 192.168.3.111/Warehouse/cashback.aspx?oid=3&t=636 🦸	欠款金额 收货日期	录单人 操作
<u>JH20160401</u>	当前页面:库存管理>>单据回款	800.00 2016-04-03	1 超级管理员 付款付款记录
<u>JH20150922</u>	采购单号: JH20160401001	0.00 2015-09-22	2 超级管理员 <u>付款 付款记录</u>
导出删除订单	供 应 商: 测试公司	Ê	颜前页1 后页尾页 转到1▼]
	欠款金额: <mark>800.00</mark>		
	付款金额: 800.00		
	差额处理: 💿 差额作为欠款 💿 差额作为优惠		
	付款备注:		
	保存取消		
	(图 12-7)		

洛阳星烛软件技术有限公司



说明:已审的采购单是不能修改的,如果采购单有误,只能删除采购单重新录入,或者通过库存盘点把不 正确的库存盘正确。

### 12.1.3 采购单打印

只有审核通过的采购单可以打印,打印模板可以在模板管理里自定义,具体可参考12.1.4.

#### 如何打印采购单?

在采购单打印标签,在要打印的采购单上选择打印模板,在"打印"列点击"打印"按钮(如图 12-8 所示),即可弹出根据打印模板生成的采购进货单,点打印进货单即可打印(如图 12-9 所示)。

当前	当前页面:库存管理>>采购进货管理>>已审采购单打印												
E	已审采购单 待审采购单 (采购单打印) 模板管理												
采购	单号:	供应商	:		*	收货仓库	请选择仓	」库 ▼   收货	(日期:	1111 至		检索	
	单据编号	供应商名称	收货仓库	应付金额	实付金额	优惠金额	欠款金额	收货日期	录单人	打印模板			打印
	JH20160401001	测试公司	北京仓库	800.00	0.00	0	800.00	2016-04-01	超级管理员	进货单打印模板	¥	未打印	<u>打印</u>
	JH20150922002	测试公司	北京仓库	26000.00	26000.00	0	0.00	2015-09-22	超级管理员	进货单打印模板	T	未打印	<u>打印</u>
				当前为第1]	页,每页20条,;	共2条记录				首页 前页 1 后	页尾页	え 转到	1▼页

(图 12-8)

38. 3. 111/Warehouse/ProcureOrderPrintPage. aspx?oid=3&tid=1

									打印进货单
<b>لا</b> ر کر				采则	勾过	生货	¥		
供方:测试公司 采购单号:JH20160401001									
需方: 洛阳星烛软件技术有限公司 签订日期: 2016-04-01 22:51									
供力	5联系:张先生 03	79-65508337		需方取	€系:	小明 <mark>(0</mark> 7	755-56	622222)	
供需双	方经过协商达成如	如下商品采购交易:							
序号	产品编号	产品名称	产品规	格	单位	と 単位	阶	数量	小ዝ
1	ZT1300	网络眼WLY-N2OL	100*78	;	台	500	.00	1	500.00
2	PD00011	录音卡	14cm	个 300		.00	1	300.00	
备注:									
合计金	额大写: 捌佰元朝	<b></b> 整						¥800	.00
为顺利	则执行采购双方协	商达成如下条款:							
(—)	:质量要求和技术	标准: 符合中国国家标准;	规定和约	主产厂质	壨				
(二)	(二):供方对所销售商品执行国家三包								
(三):采购合同签订时付40%的货款,商品运达一周后									
(四)	(四):交货方式是供方送货上门,交货地址为深圳市x路								

(图 12-9)



# 12.1.4 模板管理

#### 如何修改现在的模板?

模板管理页面,点击模板右侧的"修改"按钮,即进入模板修改界面。

当前页面	当前页面:库存管理>>采购进货管理>>打印模板										
已审采	购单 待审采	购单 采购单打印	模板管理								
日期从		100 到	Te.	关健词:	搜索						
	是否启用	打印模板名称	添加人	发布时间	是否默认	操作					
	<b>v</b>	进货单打印模板	超级管理员	2015-9-22 11:23:24	×	修改设为默认取消默认					
	删除所选	当前第1页,每页15条,共	1条记录		首页上一	页 1 下一页 尾页 1 🔻					
	可跟据不同的需求定制不同的打印模板,选择之后就可以直接输出打印.添加模板										

<sup>(</sup>图 12-10)

在模板修改界面,LOGO,以及里面的文字,甚至模板的表格格式都是可以自行调整的。里面有些{\$xxxxxxx\$} 样式的字符,这些是点位符,打印时系统会自动替换成采购单里对应的数据,例如{\$OrderCode\$}对应的采 购单号,{\$SupplierName\$}对应供货商;

已审采购单	待审采购单 采购单打印 模板管	理		
模板名称: 进货	单打印模板		(*) 是否启用: ✔ (启用的请打"√")	
上部模板设置				
нттац 🔊 (24   ]	В I Ц же А - 🎶 - 🧷 (8053)	雅黒 • 1	2 🔹 📑 🚍 📾 🗞 🥴 🔳	
	<b>星烛软件</b>	采	购进货单	
供方:	{\$SupplierName\$}	采购单号:	{\$OrderCode\$}	
需方:	洛阳星烛软件技术有限公司	签订日期:	{\$AddTime\$}	
供方联系:	{\$SupplierLinkman\$} {\$SupplierLi	需方联系:	小明(0755-5622222)	
供需双方经过	协商达成如下商品采购交易:			
产品明细打印设置	2 			产品明细表中显示的项目:要显示的请打上"√"
🗹 产品编号 🗹 ;	产品名称 🕑 产品规格 🕑 单位 🕑 单价 🕑	数量 🗹 小计		
产品明细统计打印	设置			明细表统计合计信息是否显示: 🕑 显示 请在要显示的项目上打"🗸"
🗹 [记录数合计] 🐰	Ē否显示 🕑 [ <b>数量合计</b> ] 是否显示 🕑 [金額6	计] 是否显示		
底部模板设置				
HTML 9 (24 ]	В I U же А - 🎶 - 🧷 微软	雅黑 - 1	2 🔹 📰 🚍 🚍 📾 🖏 😆 🔳	
カ版和执行采 (一):质量要 (二):供方对 (二):水和加加 国中 → ・・回)	(男对方协商达成如下条款: 求和技术标准:符合中国国家标准规定和生产 所销售商品执行国家三包。 □2%17时付40%的贷款,商品运达一周后 量。 从 Noterr方送货上门,交货地址为深圳市X路	「「质量		
				修改打印模板

(图 12-11)

#### 如何添加打印模板?

切换到"打印模板"标签,点击"添加模板"按钮,即进入添加模板界面,如图 12-11 所示。



当前页面	面:库存管理>>采购	9进货管理>>打印模板	$\frown$			
已审新	彩 前年 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	如单 采购单打印 🌘	模板管理			
日期从		1111 到	🧰 关健词:	搜索		
	是否启用	打印模板名称	添加人	发布时间	是否默认	操作
	×	进货单打印模板	超级管理员	2015-9-22 11:23:24	<b>v</b>	修改设为美兴、取消默认
	删除所选	当前第1页,每页15条,共	共1条记录		首	页 上—页 1 下—页 页 1 •

可跟据不同的需求定制不同的打印模板,选择之后就可以直接输出口印.添加模板

#### (图 12-10)

已审采购单 待审采购单 采购单打印 模板管理	
模板名称: (*) 是否启用: 🗹 (启用的请打 "√" )	
上部模板设置	
HTML 19 12 B I U ABC A • 妙 • 夕 字体 • 12 • 巨 喜 喜 100 12 12 10 日	
产品明细打印设置	产品明细表中显示的项目:要显示的请打上"√"
✓ 产品编号 □ 产品名称 □ 产品规格 □ 单位 □ 单价 □ 数量 □ 小计	
产品明细统计打印设置	明细表统计合计信息 是否显示: 🗹 显示 请在要显示的项目上打"🗸"
☑ [记录数合计] 是否显示 ☑ [数量合计] 是否显示 ☑ [金额合计] 是否显示	
底部模板设置	
HTML 町 (**) B I U 出版 A • 戦 • ク 字体 • 12 • 三 三 三 ∞ 🔞 🥴 🖬	
	运 thatTCH语标
	添加引印模板

#### (图 12-11)

#### 模板里设为默认是什么意思?

将模板"设为默认",打印时将自动选择默认的打印模板,不用再次选择。

当前	页面:库存管理>>釆购;	进货管理>>已审	采购单打印										
E	审采购单 待审采购	单 采购单	11印 模	板管理									
采购	单号:	供应商:			▶ 收货仓库	: 请选择仓	库▼ 收	货日期:	丽至	🔟 检索			
	单据编号	供应商名称	收货仓库	应付金额	实付金额	优惠金额	欠款金额	收货日期	灵单人	打印模板		状态	打印
	JH20160401001	测试公司	北京仓库	800.00	0.00	0	800.00	2016-04-01	超级管理员 🔇	进货单打印模板	•	未打印	<u> \$760</u>
	JH20150922002	测试公司	北京仓库	26000.00	26000.00	0	0.00	2015-09-22	超级管理员	进货单打印模板	•	未打印	<u> #TED</u>
				当前为第1页	[,每页20条,共2	条记录				首页前页	1 后页	尾页 转到	」1▼页

(图 12-12)

# 12.2 采购退货管理

已经审核的采购进货单不允许再修改,如果采购单中产品因某种原因需要退回给供应商,可以使用该功能。

12.2.1 待审采购退货单

#### 如何添加采购退货单?



点击左侧导航菜单"库存管理"—> "采购退货管理",默认进入的就是"待审采购退货单"页面,如下图 12-13 所示。点击右上角的 添加 按钮,即可弹出添加采购退货单页面。

	客户名称/电话/联系人/QC	搜索	考勤签到		▲ 后退 ▲ 前进 魚	
冬客户管理	当前页面:库存管理>>釆购退货管理>>等符	宇宙核采购退货单列表	()			
📄 订单管理	已审采购退货单(存审采购退货单)	退货单打印 模板管	理			
★ 售后管理	退货单号: 供应商:		➤ 退货仓库: 请选择仓库 ▼	退货日期:	■至	💿 检索 添加
🏠 库存管理	■ 单据编号 供应商名称 退入	仓库 应退金额	实退金额	退货日期	录单人	操作
■ 采购进货管理	导出 通过审核 删除订单	当前为第1页,每	页20条,共0条记录		首页 前页 1 月	后页 尾页 转到 1 ▼ 页
■ 当前库存查询						
■ 库存流水查询						
🔲 仓库信息管理						
🖬 供应商管理	1					

#### (图 12-13)

采购单号系统自动生成,选择供应商和退货仓库(退货后扣库存的仓库),从商品列表选择退货的商品,点 操作列的"添加",将商品放入退货列表,再设置退货单价及退货数量,系统会自动计算退货总额,添加完 成保存即可生成采购退货单。

此时录入的采购退货单是待审核状态,库存也是不会减少的。只有在审核通过后,库存才会减少。

#### 如何修改采购退货单?

只有未审核的采购退货单是可以修改的,已审核的采购退货单只能通过删除,或者库存盘点的方式修正库存。

"待审采购退货单"界面,在要修改的采购退货单右侧的操作列点击"编辑"即可,如图 12-14 所示。

当前页面:库存管理>>采购;	■【していません しんしゅう しんしゅ しんしゅ	<b>寺审核采购退货</b> 单	列表				
已审采购退货单 待审别	《购退货单	退货单打印	模板管理				
退货单号:	供应商:		~	/ 退货仓库: 请选择	仓库 ▼ 退货日期:	1 至	💼 检索 添加
□ 单据编号	供应商名称	退入仓库	应退金额	实退金额	退货日期	录单人	操作
<u>JT20160720003</u>	测试公司	北京仓库	1500.00	1500.00	2016-07-20	超级管理员	编辑删除
导出 通过审核 删除证	「单		当前为第1页	每页20条,共1条记录		首页前页	1 后页 尾页 转到 1 ▼ 页

#### (图 12-14)

#### 如何审核采购退货单?

选中要审核的采购退货单,点击下方的"通过审核"按钮即可。通过审核后,退货产品对应库存减少,退货单不再允许修改,

当前	页面:库存管理>>釆购训	退货管理>>等	待审核釆购退货单	列表					
E	盲采购退货单 待审采	购退货单	退货单打印	模板管理					
退贷	禅号:	供应商:		•	🖌 退货仓库: 请选择·	仓库 ▼ 退货日期:	<b>回</b> 至	💼 检索	添加
R	单据编号	供应了古称	退入仓库	应退金额	实退金额	退货日期	录单人	操作	
	JT20160720002	测试公司	北京仓库	1500.00	1500.00	2016-07-20	超级管理员	编辑 删除	
导出	出 通过审核 删除订	单		当前为第1页	,每页20条,共1条记录		首页 前页 1	后页尾页转	副 1 ▼ 页

#### (图 12-15)

#### 如何删除采购退货单?

先选中要删除的采购退货单,点击下方的"删除订单"即可。



公司网址: <u>http://www.xzrj.net</u> 售后电话: 0379-65508337 文档版本: V20150527

#### 如何导出待审的采购退货单?

直接点击"待审采购退货单"下方的"导出"按钮即可。

#### 12.2.2 已审采购退货单

待审采购退货单审核通过后,就会进入已审采购退货单。已审的采购退货单目前只提供了查询,查看及导出的功能。

#### 如何导出已审的采购退货单?

直接点击"已审采购退货单"下方的"导出"按钮即可。如图 12-16 所示。

当前页面:库存管理>>采购退货管理>	>已审核采购退货单列表							
已审采购退货单 待审采购退货单	退货单打印 模板	管理						
采购单号:	韵:	▶ 退货仓库:	请选择仓库 ▼	退货日期:	1111 至	🔟 检索		
□ 单据编号	供应商名称	退货仓库	应退金额	实退金额	收货日期		录单人	
<u>JT201607_J003</u>	测试公司	北京仓库	1500.00	1500.00	2016-07-20	)	超级管理员	
●田 ●	当前为第1页,每页20条,共1	条记录				首页 前页 1	后页 尾页	转到 1 ▼页

(图 12-16)

#### 12.2.3 采购退货单模板管理

采购退货单打印模板,系统初始自带一个,可以直接在自带的一个模板上修改模板,也可以另行添加模板。 如何添加一个退货单打印模板呢?

通过左侧导航菜单"库存管理"—"采购退货管理",点击"模板管理"即看到系统自带的一个打印模板, 点击右下角的"添加模板",进入添加模板界面,如图 12-17 所示,具体添加界面参考采购进货模板添加,一 样的,不再赘述。

日扉采购退货单       街窗采购退货单       退货单打印       模板管理         日期从       副       副       其建词:       搜索         显否启用       打印模板名称       添加人       发布时间       是否默认       操作         過       通貨単打印模板       超級管理员       2015-6-15 16:12:17       修改 设方法: 取消默认	当前页面	፬:库存管理≥	>>采购退货管理>>打印模板				
日期从     副     当     搜索       显否启用     打印模板名称     添加人     发布时间     是否默认     操作       ●     退货单打印模板     超级管理员     2015-6-15 16:12:17     ●     修改 设为学、取消默认	已审采	购退货单	待审采购退货单 退货单打印	模板管理			
是否启用     打印模板名称     添加人     发布时间     是否默认     操作       ▲     退货单打印模板     超级管理员     2015-6-15 16:12:17     ▲     修改 设方法认取消默认	日期从		111 到	🛄 关健词:	搜索		
🔲 🖌 退货单打印模板 超级管理员 2015-6-15 16:12:17 🖌 修改设方法 取消默认		是否启用	打印模板名称	添加人	发布时间	是否默认	操作
		<b>v</b>	退货单打印模板	超级管理员	2015-6-15 16:12:17	×	修改设为武义取消默认
□ <u>删除所选</u> 当前第1页每页15条共1条记录 首页 上一页 1 下一页 1 下一页 1 □		删除所选	当前第1页,每页15条,共1	条记录			首页 上一页 1 下一页 1 ▼

可跟据不同的需求定制不同的打印模板,选择之后就可以直接输出打印。添加模板

#### (图 12-17)

### 12.2.4 退货单打印

只有审核通过的采购退货单可会显示到"退货单打印"列表里。在要打印的退货单上,选择打印模板,点 "打印"弹出预览界面,如图 12-18 所示,再点打印即可。

当前	页面:库存管理>>釆则	9退货管理>>退	货单打印							
E	盲采购退货单 待审	采购退货单	退货单打印	模板管理						
采购	)单号:	供应商:			▶ 退货仓库	■: 请选择仓库 ▼	退货日期:	1000 至	检索	添加
	单据编号	供应商名称	退货仓库	应退金额	实退金额	收货日期	录单人	打印模板	X	打印
	JT20160720003	测试公司	北京仓库	1500.00	1500.00	2016-07-20	超級管理员 🤇	退货单打印模板	→ 未打印	TE
		当前为第1页	,每页20条,共1条	记录				请选择打印模板 退货单打印模板	后页 尾页 转到	』1▼页



洛阳星烛软件技术有限公司



公司网址: <u>http://www.xzrj.net</u> 售后电话: 0379-65508337 文档版本: V20150527

# 12.3 库存盘点管理

无论因何种原因,当系统中显示的库存与实际仓库中的库存不一致时,可以使用库存盘点功能。通过盘盈 盘亏来修正系统中的账面库存与实际库存的一致。

盘盈:仓库中的库存大于系统中的账面库存;

盘亏:仓库中的库存小于系统中的账面库存;

### 12.3.1 待审盘点单

新提交的盘点单,是待审核的状态,会进入"待审盘点单"列表。待审的盘点单,盘点数据是不会影响库存的,只有审核通过后,盘点的数据才会真正更新库存。



(图 12-19)

#### 如何添加库存盘点单?

在"待审盘点单"界面,点击右上方的"添加"按钮(如图 12-20 所示),即可弹出添加盘点单界面。(如图 12-21 所示),操作步骤如下:

①选择要盘点的仓库;

②点击开始盘点,系统会自动调出步骤①仓库中所有商品的库存,显示在图中高亮区域;

③对照前面的账面库存,输入仓库中实际的库存,系统自动显示盘点结果;

④点击"提交"按钮,提交盘点单,在"待审盘点单"列表中显示出添加的盘点单,操作完成。

当前页面:库存管理>>库存盘点管理>>等待	审核库存盘点单列表					
已审盘点单 待审盘点单 盘点单打	印 模板管理					
盘点单号: 盘点仓库: ì	青选择仓库▼ 盘点日期:	100 至	💼 检索			添加
□ 单据编号 盘点仓库	备注信息	盘点人	盘点日期		操作	$\bigcirc$
导出 通过审核 删除订单	当前为第1页,每页20条,共0条记录			首页前页 1 后	页尾页转	到 1▼页

(图 12-20)

盘点单号:	PD20160723005	盘点仓库	北京仓库		🔰 盘点时间	]: 2016-07-23	
备注信息:		①选择	要盘点	的仓库	2点	击开始盘点	开始盘点
产品编码	产品名称		产品规格	单位	账面库存	实际库存	盘点结果
PD00012	测试产品		规格	$\uparrow$	9.00	10.00	盘正
PD00011	录音卡		14cm	$\uparrow$	60.00	60.00	相符
ZT1300	网络眼WLY-N20L		100*78	台	0.00	0.00	相符
rjy	热灸油		100ml	瓶	900.00	900.00	相符
1111	奖状机械		iii	台	10.00	6.00	盘负
							提交

(图 12-21)



#### 如何审核库存盘点单?

① 选中要审核的盘点单

② 点击"通过审核"按钮,当提示审核通过即可。然后,该盘点单就会从待审盘点单转入已审盘点单。

当前页面:库存管理>>库存盘点管	前面:库存管理>>库存盘点管理>>等待审核库存盘点单列表									
已审盘点单 待审盘点单	盘点单打印 模板管	理								
盘点单号: 盘	点仓库: 请选择仓库 ▼	盘点日期:	1 至	检索	添加					
□ 单据编号 盘点:	仓库 备注信息	盘点人	盘点日期	操作						
PD20160723001 北京	仓库	超级管理员	2016-07-23	编辑删除						
导出 通过审核 删除订单	当前为第1页,每页20	条,共1条记录	首页	顶 1 后页 尾页	转到 1 ▼页					

(图 12-22)

#### 如何修改盘点单?

在盘点单右侧的操作列中点击"编辑"按钮,即会弹出盘点单的修改界面,重新录入产品的盘点库存,重新保存即可。

#### 如何删除盘点单?

① 选中要删除的盘点单;

② 点击"删除订单"按钮,在弹出的删除确认框中选择确定,收到提示:删除成功即可。

如果删除单个盘点单,也可以直接点击单子右侧操作列中的"删除"按钮。

#### 如何导出盘点单?

直接在 "待审盘点单"标签页,最下方,点击"导出"按钮即可。如图 12-23 所示。

当前页面:库存管理>>库存盘点管理>>等待审核库存盘点单列表										
已审盘点单 荷雷盘点单 盘点单打印 模板管理										
盘点单号: 盘点仓留	- 请选择仓库 ▼	盘点日期:	至	📄 检索	添加					
□ 单据编号 盘点仓库	备注信息	<b>盘点人</b>	盘点日期	操作						
PD211_0125002 北京仓库		超级管理员	2016-07-25	编辑删除						
导出通过审核 删除订单	当前为第1页,每页20氪	<b>餐,共1条记录</b>	首页前	页 1 后页 尾页	转到 1 ▼页					

(图 12-23)

### 12.3.2 已审盘点单

待审盘点单审核后,就会进入已审盘点单中。这时盘点单中的库存已经体现到的系统中的产品当前库存上 了,可以在库存流水中看到该盘点单的流水,也可以在"当前库存查询"中查询到盘点后的库存。 说明:已审盘点单不允许修改和删除,如果盘点错误,只能重新录入盘点单,重新盘点。

#### 12.3.3 模板管理

在这里可以定义库存盘点单的打印模板,系统初始自带的一个模板,可以自定义添加,也可以直接修改自 带的盘点单。

具体添加和修改盘点单的方法,和采购进货模板,采购退货模板一样,不再赘述。

#### 12.3.4 盘点单打印

洛阳星烛软件技术有限公司



在盘点单上选择打印模板,然后在右侧"操作"列点击"打印"即弹出盘点单打印预览界面,没有问题, 再点"打印盘点单"即可。如图 12-24 所示。

盘月	点仓库:北京仓库				盘点单号:PD20160723005				
240	至办人:超级管理员	:	盘点日期: 2016-07-23						
直接对		盘点:		I					
序号	产品名称	产品规格	单位	账面库存	实际库	存 盘差数量	盘点结果		
1	测试产品	规格	个	-1.00	-1.00	0.00	相符		
2	录音卡	14cm	个	0.00	0.00	0.00	相符		
3	网络眼WLY-N2OL	100*78	台	-10.00	-10.00	0.00	相符		
4	热灸油	100ml	瓶	900.00	900.00	0.00	相符		
5	奖状机械	iii	台	10.00	10.00	0.00	相符		
3	测试产品	规格	个	9.00	10.00	1.00	盘正		
7	录音卡	14cm	个	60.00	60.00	0.00	相符		
8	网络眼WLY-N2OL	100*78	台	0.00	0.00	0.00	相符		
9	热灸油	100ml	瓶	900.00	900.00	0.00	相符		
10	奖状机械	iii	台	10.00	6.00	-4.00	盘负		
备注:	1								

#### (图 12-24)

## 12.4 当前库存查询

在这里可以实时查询某个产品的库存。检索条件按仓库,按产品编号,产品名称,产品名称的拼音简码以 及产品规格进行检索。

库存均价的计算方法:

当产品是第一次采购时,库存均价 = 采购总额/采购数量,之后再次采购时,库存均价=(本次采购总额+ 库存中产品总额)/(本次采购数量+库存中剩余数量)。

库存总额:因为系统中负库存允许销售,所以可能会出现库存总额为负的情况,属正常现象。



公司网址: <u>http://www.xzrj.net</u> 售后电话: 0379-65508337 文档版本: V20150527

🌈 星炉ダ	<b>下件</b> 图	□名称/电话/联系	系人/QQ 搜索	<u>201</u> 考勤签到	16年7月2	<u>5日星期一  🚺 👌</u>	长于   🐴 上午好,超级	管理员   🔑 改密   🔟 退出
XINGZHURU	ANJIAN			<b>■</b> 》 掛	醒中心	🖩 计算器 🖕	后退 🔶 前进 🤱	添加客户 🏠 我的工作台
冬客户管理	当前页面:库存管	管理>>当前库存者	[询]					
📄 订单管理 🧲	仓库: 请选择仓	}库 ▼	产品编号或名称:产品编号/名称/	并音简码/产品规格 查询		>		
襘 售后管理	仓库名称	产品编号	广面省称	产品型号	单位	库存数量	库存均价	库存总额
🏠 库存管理	北京仓库	1111	奖状机械	iii	台	6.00	16000	96000
■ 采购进货管理	北京仓库	PD00011	录音卡	14cm	$\uparrow$	60.00	290	17400
🖬 采购退货管理	北京仓库	PD00012	测试产品	规格	个	10.00	2600	26000
■ 库存盘点管理	北京仓库	rjy	热灸油	100ml	瓶	900.00	15	13500
■ 当前库存查询	北京仓库	ZT1300	网络眼WLY-N20L	100*78	台	0.00	0	2000
■ 库存流水查询	当前为第1页每页20条共5条记录							
□ 仓库信息管理								
■ 统计报表								
於 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	(							
〒 办公OA								
💮 系统设置								

(图 12-25)

# 12.5 库存流水查询

库存流水记录了产品每次库存变化的情况,引起库存变化的业务类型有采购进货,采购退货,商品销售, 库存盘点。检索条件提供了按仓库检索,按业务类型,按产品编号,产品名称,拼音简码,产品规格,操 作日期检索。

当前页面:库存管理>>库存流水查询									
请选择仓库 ▼	选择业务类型 ▼ 产品緣	扁号 <mark>/</mark> 名称/拼音简	码产品规格 🔲	精确匹配 操作日期:	靈至		查询		
操作日期	业务类型	仓库名称	产品编号	产品名称	产品型号	单位	入库数量	出库数量	
2016-07-25 22:34	库存盘负	北京仓库	1111	奖状机械	iii	台	-4.00	0.00	
2016-07-25 22:34	库存盘正	北京仓库	PD00012	测试产品	规格	$\uparrow$	1.00	0.00	
2016-07-23 23:04	采购进货	北京仓库	ZT1300	网络眼WLY-N20L	100*78	台	10.00	0.00	
2016-07-23 23:04	采购进货	北京仓库	PD00012	测试产品	规格	$\uparrow$	10.00	0.00	
2016-07-23 23:04	采购进货	北京仓库	PD00011	录音卡	14cm	个	60.00	0.00	
2016-07-23 23:02	采购进货	北京仓库	rjy	热灸油	100ml	瓶	1000.00	0.00	
2016-07-23 23:02	采购进货	北京仓库	1111	奖状机械	iii	台	10.00	0.00	
2016-07-20 18:07	采购退货	北京仓库	rjy	热灸油	100ml	瓶	0.00	100.00	
2016-05-31 15:02	销售出库	北京仓库	ZT1300	网络眼WLY-N20L	100*78	台	0.00	20000.00	
2016-05-31 15:02	销售出库	北京仓库	ZT1300	网络眼WLY-N20L	100*78	台	0.00	10.00	
2016-04-23 12:07	采购进货	北京仓库	ZT1300	网络眼WLY-N20L	100*78	台	1.00	0.00	
2016-04-23 12:07	采购进货	北京仓库	PD00011	录音卡	14cm	$\uparrow$	1.00	0.00	
2016-04-19 12:45	退货入库	北京仓库	PD00011	录音卡	14cm	$\uparrow$	1.00	0.00	
2016-04-06 21:09	销售出库	北京仓库	PD00011	录音卡	14cm	$\uparrow$	0.00	1.00	
2016-04-03 00:39	销售出库	北京仓库	PD00012	测试产品	规格	个	0.00	1.00	
2016-04-02 17:11	销售出库	北京仓库	ZT1300	网络眼WLY-N20L	100*78	台	0.00	1.00	
2016-04-02 17:11	销售出库	北京仓库	PD00011	录音卡	14cm	$\uparrow$	0.00	1.00	
2016-03-25 15:33	库存盘负	北京仓库	PD00012	测试产品	规格	$\uparrow$	-6.00	0.00	
2016-03-25 15:32	销售出库	北京仓库	PD00012	测试产品	规格	个	0.00	1.00	
				(图 12-26)					

- 85 -



# 第十三章 常见问题

#### 1. 什么浏览器都可以吗?

因为目前浏览器太多,版本也很多,各版本间的差异性也比较大。所以为了避免您使用过程中,因浏览器兼容而产生的问题,我们推荐使用以下几款浏览器:

(1) 谷歌 Chrome 浏览器 (2) Firefox 浏览器 (3) 360 浏览器(请切换到极速内核) (4) 百度浏览器

#### 2. 点击了添加客户,添加订单等按钮,没有任何反应?

这种情况,通常是浏览器把弹出窗口拦截了,下面给出系统建议的浏览器针对此问题的解决方案;

1. 谷歌 Chrome 浏览器,请参照图 12-1 所示



(图 12-1)

2. 360 浏览器,请参照图 12-2



(图 12-2)

#### 星烛 CRM 系统分几个版本?

分标准版,售后服务版和 ERP 版三个版本。



**售后服务版**比标准版多一个售后工单管理模块。客户每次的售后服务要求,可以在系统里提交一个工单, 工单可以指派给员工去处理。指派的员工可以回复该工单,可以将工单的状态变更为已解决。 ERP 版包含标准版和售后服务版里所有的功能,多一个库存管理模块。可以采购进货,管理供应商,商品 销售后对应的也会减去库存。可以实时查询产品的库存。

星烛 CRM 是一次性费用,还是要按年收费的?数据是存储在我们自己电脑上,还是你们服务器上?

星烛 CRM 根据不同客户的需求,分为买断型和云租用型两种。

买断型是一次性费用,数据是存储在你们自己的服务器上的。

云租用型是按年付费,数据是存储在我们云服务器上的。我们提供了服务器,并负责服务器的安全,程序的升级,只要能上网哪儿都可以用,你们只管按年付费使用即可。

#### 买断型的对服务器有什么要求?

#### <mark>如果只是局域网使用:</mark>

公司里找台电脑安装我们的 CRM 系统就可以了,这台安装软件的电脑就是服务器。

别的员工什么都不用装,只要和服务器是在一个局域网内(一个路由器出来的网线或者无线),打开浏览器 输入安装软件电脑的 IP 就可以访问系统了。

例如: 安装软件的电脑 IP 是 192.168.1.100, 那么员工只要在浏览器地址栏输入 http://192.168.1.100/ 就可以 访问系统了。

缺点: 只能公司内部局域网使用, 出了公司局域网就访问不了了。

#### 如果要互联网使用:

就需要有一台外网的服务器(有公网固定 IP 的),例如阿里云或者腾讯云服务器。

我们 CRM 系统资源使用率很少,性能也很好。20个人使用,5万以下的客户量。推荐:1核 CPU,2G内存,1M带宽就够用了,阿里云服务器这个配置一年大概 1200元左右(使用推荐码: o371di 购买或续费可以再打个9折,)。

#### 软件对电脑都有什么要求?

星烛客户管理系统只需要服务器安装,所以只对服务器电脑要求如下,使用系统的电脑没有要求:

1、硬件要求

推荐 内存 2G 以上, 硬盘 80G 以上, CPU 酷睿双核以上/AMD 双核速龙™ 64 以上

2、软件要求

A、操作系统 Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows Server 2012 或者 WIN7 旗舰版(需要用户自己准备)

- B、数据库 SQL Server2005、SQL Server2008 或者 SQL2012,任选其一;(我们可以远程协助安装)
- C、IIS6.0以上;(我们可以远程协助安装)
- D、.NET Framework4.0;(我们可以远程协助安装)