



# 易客 **CRM** 中文用户手册

## 轻松管理从这里开始



2012年04月

上海瑞策软件有限公司 版权所有

# 目录

1、工作台.....	4
2、客户池.....	5
3、客户任务计划和客户任务模块.....	7
4、客服工作台.....	10
5、产品序列号功能.....	11
6、库存台账.....	15
7、收款单、付款单、往来账和期初余额.....	16
8、综合报表.....	17
9、自定义模块.....	19
10、自定义共享规则.....	22
11、日报周报月报.....	23
12、关键视图.....	26
13、客户分类.....	28
14、自定义字段.....	30
15、级联字段.....	33
16、审批流程.....	36
17、员工绩效.....	41
18、销售目标.....	42
19、系统初始化.....	44
19.1 系统初始化（一） .....	44
19.2 系统初始化（二） .....	54
20、查找信息.....	60
21、导入和导出.....	67
22、日程安排.....	72
23、Webmail.....	80
24、客户管理.....	81
24.1 如何创建和查看客户？ .....	81
24.2 如何管理好您的重点客户？ .....	85
24.3 如何批量修改客户信息.....	89
24.4 如何管理联系人信息？ .....	90
24.5 如何管理业务联系记录？ .....	92
25 产品管理.....	94
25.1 如何添加产品分类？ .....	95
25.2 产品模块如何使用？ .....	96
25.3 如何添加价目表？.....	99
26、销售管理.....	103
26.1 快速了解销售模块.....	103
26.2 把握销售机会 .....	105
26.3 如何使用销售漏斗.....	109
26.4 轻松添加和管理报价单.....	110
26.5 重中之重的合同订单.....	115
26.6 做好份内事----发货单.....	121

<b>26.7 销售退回的处理—销售退货单</b> .....	123
<b>27、采购管理</b> .....	125
<b>27.1 易客 CRM 如何添加进货单?</b> .....	125
<b>27.2 轻松使用供应商模块</b> .....	129
<b>27.3 供应商联系人模块</b> .....	131
<b>27.4 供应商联系记录模块</b> .....	132
<b>28、售后服务</b> .....	134
<b>28.1 报修单</b> .....	134
<b>28.2 轻松掌握知识库?</b> .....	137
<b>28.3 知识库分类</b> .....	139
<b>29、库存管理</b> .....	140
<b>29.1 库存概要</b> .....	140
<b>29.2 初始化库存</b> .....	141
<b>29.3 入库单</b> .....	143
<b>30、财务</b> .....	150
<b>30.1 如何添加应收款?</b> .....	151
<b>30.2 使用应付款模块</b> .....	154
<b>30.3 费用报销单</b> .....	156
<b>31、统计报表</b> .....	160
<b>31.1 常用报表</b> .....	160
<b>31.2 统计报表</b> .....	162
<b>32、控制面板</b> .....	170
<b>32.1 工作流</b> .....	170
<b>32.3 如何定制打印模板</b> .....	183
<b>32.3 如何定制订单中的产品字段</b> .....	183
<b>附录：易客 CRM 常见问题</b> .....	184

# 1、工作台

管理员可以为每个角色设置工作台，普通用户不能设置自己的工作台，工作台组件增加老板组件和销售专用组件，每个用户只能看到管理员为自己设置的组件，不能看到没有权限的组件。

管理员登陆系统：

只有管理员才可以修改和添加组件。

管理员增加组件和修改组件的时候，可以选择哪些角色可以看到这些组件，一般只有老板才能看到公司相关的组件，销售人员只能看到销售相关的组件。



## 2、客户池

全新的客户池功能，也就是公海客户管理，可以进行多项设置，管理员可以设置自动回归日期和最大获取公海客户数，销售人员可以领取公海客户，管理人员也可以直接分配客户给销售人员。主要特点：将客户池客户领取或分配给某些销售，每个销售只能领取一定数量内的客户池客户，且在期限内必须达成签约或回款，否则客户就会自动回归客户池重新分配给其他销售。

使用步骤：

1) 管理员首先进行客户池设置

**客户 > 客户池**

未分配	已分配	<b>客户池设置</b>
-----	-----	--------------

**客户池规则设置**    **客户池普通用户设置**    **客户池管理员设置**

**客户池设置**

**是否启用客户池**

1. 说明：客户池是一种压力型销售管理工具。  
 2. 主要特点：将客户池客户领取或分配给某些销售，每个销售只能领取一定数量内的客户池客户，且在期限内必须达成签约或回款，否则客户就会自动回归客户池重新分配给其他销售。  
 除非必要，我们更建议企业提供给销售人员积极和公平的竞争环境与保障，而不是过度依赖压力。  
 3. 客户池权限：包括 客户池管理员，客户池用户

**自动回归期限**  
 天数： 天  
 说明：客户池客户被分配或领取到某用户之后，达到期限仍然没有新建回款且没有新建合同订单，则该客户自动回归客户池。

**一个用户可领取客户池客户数量上限**  
 数量： 个  
 说明：限制单一用户领取的客户池客户数量。

**设置**

管理员可以设置客户池规则、客户池普通用户以及客户池的管理员。

## 客户 > 客户池

未分配 已分配 客户池设置

客户池规则设置

客户池普通用户设置

客户池管理员设置

### 客户池用户权限设置

说明：拥有客户池用户权限的用户，可以操作：

- 1.在客户列表看到客户池客户
- 2.领取客户池客户池中的客户池客户
- 3.可对已领取或分配给自己的客户池客户，进入视图，操作跟单
- 4.可以将已领取或分配给自己的客户池客户释放到客户池客户池中

**注意：管理员权限的用户，自动拥有此权限。**

李旦生  史松  刘建  景洪泉  吕小军  朱维  孙阳  李学森  吴峻峰  卢星池  
 丁苏林  梁琴  顾永明  孙超  张冬敏  李洋  袁晶晶

**设置**

## 客户 > 客户池

未分配 已分配 客户池设置

客户池规则设置

客户池普通用户设置

客户池管理员设置

### 客户池管理员权限设置

说明：拥有客户池管理员权限的用户，可以操作：

- 1.将客户转为客户池客户或将客户池客户转为非客户池客户
- 2.可以将客户池客户分配给某个用户跟进（此用户必须是客户池用户）
- 3.可以延长某个客户池客户的期限，延缓其自动回归
- 4.可以将已分配的客户池客户释放回客户池
- 5.可以领取客户池池的客户池客户
- 6.可以批量导入客户池客户

**注意：管理员权限的用户，自动拥有此权限。**

李旦生  史松  刘建  景洪泉  吕小军  朱维  孙阳  李学森  吴峻峰  卢星池  
 丁苏林  梁琴  顾永明  孙超  张冬敏  李洋  袁晶晶

**设置**

易客 CRM 用户只能拥有客户池普通用户和客户池管理员两种权限中的一种，客户池普通用户可以在客户池领取公共客户，当然管理员也可以领取，如果易客 CRM 中的用户没有设置为客户池权限，是不能领取公共客户的。所以在启用客户池后，一定要设置客户池普通用户和客户池管理员。

2) 客户池管理员可以把客户放进客户池中

客户池管理员也可以批量分配客户给某个销售人员，也可以把公共客户移出客户池。

### 3) 客户池普通用户

普通用户可以领取和分配公共客户。

## 3、客户任务计划和客户任务模块

管理人员可以批量为销售人员分配跟踪客户的任务，销售人员在指定的时间内跟踪客户，并填写跟踪记录，销售人员也可以领取任务和转移任务。

### 1) 首先创建客户任务计划

[ 782 ] 拜访3月成交客户 - 客户任务计划 信息  
2天前已更新 (2012-03-14 11:46:32)

客户任务计划 信息							
<a href="#">编辑</a>	<a href="#">返回列表</a>	<a href="#">复制</a>	<a href="#">删除</a>				
基本信息							
主题	拜访3月成交客户			状态	处理中		
认领	开启			是否修改客户负责人为执行人	否		
开始日期	2012-03-14			结束日期	2012-03-31		
执行人	bjsales,ftzsales,张宏伟,张伟,郑飞,郑忠强,管理员			负责人	admin		
创建人	admin			创建时间	2012-03-14 11:45:07		
修改时间	2012-03-14 11:46:32						
描述信息							
<table border="1"> <tr> <td>备注</td> </tr> </table>							备注
备注							
<b>分配状态:</b> 全部(20) 已分配(1) 待分配(19) <b>任务状态:</b> 未处理(20) <b>执行人:</b> 管理员(1)							
<a href="#">批量删除</a> <a href="#">选择客户</a> <a href="#">分配客户</a>							
选择常规计划客户							
<input type="checkbox"/>	客户名称	客户编号	电话	E-mail	负责人	执行人	
<input type="checkbox"/>	aaaaaaaaaa	C-127	803		管理员	待分配	
						未处理	
						删除	

**认领字段** 表示：如果开启认领，表示此任务计划无需分配任务，执行人员在客户任务列表中自己领取客户任务，如果不开启，表示此任务计划需要管理人员为执行人员分配任务，分配机制分 2 种，如下图：

描述信息															
备注															
分配状态: 全部(20) 已分配(1) 待分配(19)															
任务状态: 未处理(20)															
执行人: 管理员(1)															
<a href="#">批量删除</a>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>选择客户</span> <span>分配客户</span> </div> <div style="margin-top: 10px;"> <input type="radio"/> 平均分配  <input type="radio"/> 按负责人分配         </div>														
选择常规计划客户	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">客户名称</th> <th>客户编号</th> <th>电话</th> <th>E-mail</th> <th>状态</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>aaaaaaaaaaa</td> <td>C-127</td> <td>803</td> <td></td> <td>管理员 待分配 未处理</td> <td><a href="#">删除</a></td> </tr> </tbody> </table>			客户名称	客户编号	电话	E-mail	状态	操作	aaaaaaaaaaa	C-127	803		管理员 待分配 未处理	<a href="#">删除</a>
客户名称	客户编号	电话	E-mail	状态	操作										
aaaaaaaaaaa	C-127	803		管理员 待分配 未处理	<a href="#">删除</a>										

平均分配表示执行人员平均分配此次任务计划中的任务数，按负责人分配表示，此任务计划中的客户对应的负责人是谁，这个任务就是谁的。

**是否修改客户负责人为执行人** 表示执行人在执行任务后，系统是否自动把任务对应客户的负责人修改为执行人，如果为是，表示自动修改负责人为执行人，如果不是，则不修改负责人，客户的负责人不变化。

## 2) 执行客户任务

如果客户任务计划是平均分配客户任务的，在执行人的客户任务列表中将自动会有客户任务，执行人点击客户名称即可跟踪客户。

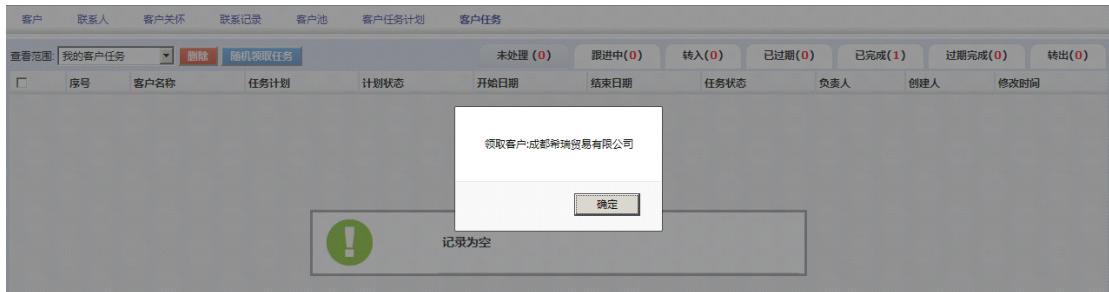
易客CRM									手机短信	我的审批中心	自定义提醒	我要提问	帐号&设置	退出(admin)																										
客户管理											支持拼音首字母搜索																													
工作台		营销		客户		产品		销售		采购		售后		库存		财务		报表		控制面板																				
客户			联系人			客户关怀			联系记录			客户池			客户任务计划			客户任务																						
<b>查看范围:</b> 我的客户任务 <a href="#">删除</a> <a href="#">随机领取任务</a>																																								
<a href="#">未处理(1)</a> <a href="#">跟进中(0)</a> <a href="#">转入(0)</a> <a href="#">已过期(0)</a> <a href="#">已完成(0)</a> <a href="#">过期完成(0)</a> <a href="#">转出(0)</a>																																								
序号	客户名称	任务计划			计划状态		开始日期		结束日期		任务状态		负责人		创建人		修改时间																							
1	成都川钢机械有限责任公司	拜访3月成交客户			处理中		2012-03-14		2012-03-31		未处理		管理员		管理员		2012-03-14 11:45:31																							
显示 1-1之1 每页条数 <input type="text" value="20"/> <a href="#">下一页</a> <a href="#">最后一页</a>																																								

在客户任务列表中，可以查看未处理的数量、跟进中的数量、转入的数量(其他执行人转给自己的任务)、已过期的数量、已完成的数量、过期完成的数量和转出的数量(当前执行人把客户任务转给其他执行人的数量)。

如果客户任务计划信息中的认领状态是开启，执行人需要点击”随机领取任务”按钮领取客户任务。领取任务时，必须完成当前的客户任务才能领取新的客户任务。



## 领取任务



点击确定按钮，进入客户信息页面，默认进入客户的相关信息页面，如下图：



可以查看客户的信息、任务计划信息和联系记录信息，点击“创建联系记录”按钮可以创建联系记录



输入跟踪信息和选择完成状态，即可完成本次任务。如果不想跟踪这个客户任务，可以把这个客户任务转给其他执行人。

## 4、客服工作台

为方便客服人员为客户提供服务，为了避免复杂的权限设置问题，易客 CRM 为客服人员专门开发了客服工作台的功能，客服人员在一个界面内即可为客户提供售后服务，快速查找客户，创建客服记录和客户投诉等，还可以快速找到问题的解决方法。

客服在左边输入客户信息，即可快速找到对应的客户，在右边，输入客户的问题，即可快速找到解决方案。

点击客户名称，进入客户服务页面，如下图：

在客户服务页面，可以查看客户的基本信息，可以查看客户的相关信息，也可以查看服务与投诉信息。在服务与投诉信息页面，客服人员可以记录客服信息、记录投诉信息，也可以增加联系人和安排任务给某个用户。

在左边输入客户的问题，即可查找解决方案，如下图：

The screenshot shows a customer service application with a search bar at the top right containing the text "CRM不能登录". Below the search bar, a list of results is displayed, with the first result being "CRM不能登录" (CRM cannot log in). The result card includes fields for "问题" (Problem), "类别" (Category), "浏览次数" (View count), "状态" (Status), and "关键字" (Keywords).

## 5、产品序列号功能

如果销售的每个产品都有唯一的序列号，而且都需要知道客户买的序列号是多少，发货和退货都要知道序列号是什么，这种情况就需要使用产品序列号功能。

1) 修改产品属性，支持产品序列号

This screenshot shows a form for modifying product attributes. In the middle section, there is a checkbox labeled "是否启用产品序列号" (Enable Product SN) which is checked. Red arrows point to this checkbox and to the "保存" (Save) button at the top right.

保存后如下图：

This screenshot shows a product information page. At the top right, there are two buttons: "在库 SN+" (In Stock SN+) and "补录历史 SN" (Record History SN). To the right of the main form, there is a sidebar with three sections: "库存数量" (Inventory Quantity), "序列号/SN" (Serial Number/SN), and "产品锁定、在途数量" (Product Lock, In-transit Quantity). Red arrows point to each of these three sections.

如果产品是序列号产品，产品信息页面将显示“在库 SN+”和“补录历史 SN”的按钮，而且右边也会出现产品的序列号在库信息。

点击“在库 SN+”按钮可以查看序列号的情况，如下图：

在库SN+ 补录历史SN

### 序列号管理

1号仓库 产品:安控小超人套装 库存:13.00 序列号:13 不需增补

已有序列号 : 补录序列号 :

111 在库	1
222 在库	2
333 在库	3
1111 在库	4
444 在库	5
555 在库	6
666 在库	7
777 在库	8
888 在库	9
000 在库	

说明 : ①每行一个序列号 ②选择删除时, 需填写左侧列表中存在的序列号

**保存** **取消**

点击“补录历史 SN”按钮, 可以对产品的序列号进行补录, 如下图:

补录历史序列号 - Mozilla Firefox

gin.c3crm.net/index.php?module=Products&action=ProductsAjax&file=historysn&productid=530

补录历史序列号 >> 安控小超人套装

序号	模块	客户	操作工单	仓库	出入库数量	序列号数量	操作时间▲	操作
1	入库单		RK20120314-003	1号仓库	10.00	10	2012-03-14 23:24:25	<b>查看</b> <b>编辑</b>
2	入库单		RK20120314-002	1号仓库	3.00	3	2012-03-14 13:19:52	<b>查看</b> <b>编辑</b>

显示 1 - 2 之 2 每页条数: 20

序号管理

仓库 : 1号仓库 产品:安控小超人套装 产品数量:10.00 序列号:10 不需增补

已有序列号 :  添加序列号  删除序列号

1111 在库	1
444 在库	2
555 在库	3
666 在库	4
777 在库	5
888 在库	6
999 在库	7
101 在库	8
1234 在库	9
000 在库	

说明 : ①每行一个序列号 ②选择删除时, 需填写左侧列表中存在的序列号

**保存** **取消**

点击右边的序列号在库数量, 可以查看序列号的详细信息, 如下图:

产品SN列表 >> 安控小超人套装

序号	产品SN▲	产品	仓库	状态	补录
1	999	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
2	888	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
3	777	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
4	666	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
5	555	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
6	444	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
7	333	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
8	2345	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
9	222	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
10	1234	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
11	1111	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
12	111	安控小超人套装	1号仓库	在库	否
13	101	安控小超人套装	1号仓库	在库	否

显示 1 - 13 之 13 每页条数: 20

库存数量

所在仓库	库存数量
1号仓库	13.00

序列号/SN

所在仓库	SN总计	在库
1号仓库	13	13

查看当前产品全部序列号>>

产品锁定、在途数量

锁定数量	1413.00
在途数量	0

2) 入库的时候需要输入产品的序列号

入库单信息

更多信息

编辑 入库 撤单 返回列表 复制 删除

基本信息

入库单编号	RK20120316-005	负责人	admin
进货单		入库日期	2012-03-16
状态	未入库	仓库	1号仓库
创建时间	2012-03-16 15:01:15	修改时间	2012-03-16 15:01:15

描述信息

备注

产品详细信息

产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注	操作
安控小超人套装	M213	29C3	13.00	5.00		编辑序列号(SN : 0/5)
总计 5						

编辑 入库 撤单 返回列表 复制 删除

点击编辑序列号，即可输入产品对应的序列号，如下图：

## 编辑序列号

[X]

仓库:1号仓库 产品:安控小超人套装

入库数量:5个 已有序列号:0个

已有序列号:

添加序列号  删除序列号

A01	1
A02	2
A03	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9

说明: ①每行一个序列号 ②选择删除时, 需填写左侧列表中存在的序列号

保存

取消

如果输入的序列号和入库数量不一致, 系统会有提示, 也不能入库的, 必须和数量一致时才能入库。

[编辑](#) [入库](#) [撤单](#) [返回列表](#)

[复制](#) [删除](#)

### 基本信息

入库单编号	RK20120316-005	负责人	admin
进货单		入库日期	2012-03-16
状态	未入库	仓库	1号仓库
创建时间	2012-03-16 15:01:15	修改时间	2012-03-16 15:01:15

### 描述信息

备注

### 产品详细信息

产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注	操作
安控小超人套装	M213	29C3	13.00	5.00		<a href="#">编辑序列号(SN : 3/5)</a>
			总计	5		

[编辑](#) [入库](#) [撤单](#) [返回列表](#)

[复制](#) [删除](#)

点击入库时, 系统提示:

**产品序列号数量和入库数量不一致, 无法入库!**

在做入库、出库、库间调拨, 退货等操作时, 如果产品是序列号产品, 出入库之前一定要输入产品序列号, 否则将不能出入库。

可以在产品序列号模块查看序列号的历史记录, 也可以修改产品的序列号。

## 产品 > 产品序列号



查找 产品:		序列号:	仓库:	状态:	是否补录:	请选择	搜索
序号	序列号▲	产品名称	仓库	状态	是否补录	操作	
1	A03	安控小超人套装	1号仓库	待入库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>
2	A02	安控小超人套装	1号仓库	待入库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>
3	A01	安控小超人套装	1号仓库	待入库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>
4	999	安控小超人套装	1号仓库	在库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>
5	888	安控小超人套装	1号仓库	在库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>
6	777	安控小超人套装	1号仓库	在库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>
7	666	安控小超人套装	1号仓库	在库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>
8	555	安控小超人套装	1号仓库	在库	否	<button>查看历史</button>	<button>编辑序列号</button>

## 6、库存台账

管理员可以为库存台帐模块设置权限，只有指定的人才能查看库存台帐信息。台帐中的金额是由数量乘以单价基准对应的价格得出，单价基准包括产品成本价和产品价格(产品信息中有成本价和价格信息)，入库合计数量和出库合计数量支持数据钻取，点击数量可以查看相应明细。

库存 > 库存台帐																					
全部仓库		1号仓库		2号仓库		查找 时间		本月	期间	2012-03-01	至	2012-03-31	单价基准	产品成本价	模块	全部	台帐统计	全部	产品编号	生成库存台帐	导出
仓库: 全部   期间: 2012-03-01 -- 2012-03-31   期间 入库 36 金额 431948   期间 出库 3 金额 83																					
序号	仓库▲	产品名称	产品编码	产品类别	期初数量	期初金额	期间入库	入库金额	期间出库	出库金额	期末数量	期末金额									
1	1号仓库	Kingston 多功能读卡器	M232	配件	50.0000	1050.00	20.00	420.00	3.00	63.00	67.0000	1407.00									
2	1号仓库	安控小超人套装	M213	安防设备	0.0000	0.00	13.00	416000.00	0.00	0.00	13.0000	416000.00									
3	1号仓库	监视器控制台	D1021	安防器材	0.0000	0.00	1.00	10800.00	0.00	0.00	1.0000	10800.00									
4	1号仓库	线路防爆套管	D1195	安防器材	0.0000	0.00	1.00	68.00	0.00	0.00	1.0000	68.00									
5	1号仓库	美国T35型电源模块	Z8200	安防器材	0.0000	0.00	1.00	4660.00	0.00	0.00	1.0000	4660.00									

点击入库数量弹出明细信息，如下图：

库存 > 库存台帐																					
全部仓库		1号仓库		2号仓库		查找 时间		本月	期间	2012-03-01	至	2012-03-31	单价基准	产品成本价	模块	全部	台帐统计	全部	产品编号	生成库存台帐	导出
仓库: 全部   期间: 2012-03-01 -- 2012-03-31   期间 入库 36 金额 431948   期间 出库 3 金额 83																					
序号	仓库▲	产品名称	产品编码	产品类别	期初数量	期初金额	期间入库	入库金额	期间出库	出库金额	期末数量	期末金额									
1	1号仓库	Kingston 多功能读卡器	M232	配件	50.0000	1050.00	20.00	420.00	3.00	63.00	67.0000	1407.00									
2	1号仓库	安控小超人套装	M213	安防设备	0.0000	0.00	13.00	416000.00	0.00	0.00	13.0000	416000.00									
3	1号仓库	监视器控制台	D1021	安防器材	0.0000	0.00	1.00	10800.00	0.00	0.00	1.0000	10800.00									
4	1号仓库	线路防爆套管	D1195	安防器材	0.0000	0.00	1.00	68.00	0.00	0.00	1.0000	68.00									
5	1号仓库	美国T35型电源模块	Z8200	安防器材	0.0000	0.00	1.00	4660.00	0.00	0.00	1.0000	4660.00									



库存台帐可以导出，可供进一步的分析和处理。

另外库存余额功能也做了改进，在库存余额模块里，可以快速查看库存的情况，包括库存余额、锁定数量和在途数量，点击锁定数量和在途数量，可以查看对应的单据。

库存 > 库存余额

仓库	全部仓库	1号仓库	2号仓库					
视图:	所有	库存预警	采购预警					
		<a href="#">导出库存余额</a>	<a href="#">创建进货单</a>					
产品名称	产品编号	型号	单价	库存数量	库存价值	锁定数量	在途数量	备注
AMD CPU	P074	X180	300.00	50.00	15000.00	20.00	50.00	
AMD CPU	P073	X240	320.00	50.00	16000.00	20.00	50.00	
Epson	P082	Me330	345.00	7.00	2415.00	0.00	0.00	
Epson	P081	k560	1200.00	9.00	10800.00	0.00	0.00	
Intel CPU	P072	E3400	335.00	50.00	16750.00	20.00	50.00	
Kingston 多功能读卡器	M232	8GB	35.00	67.00	2345.00	188.00	50.00	
Kiston	P080	2G 800	146.00	63.00	9198.00	20.00	50.00	
Kiston	P079	2G 1333	80.00	59.00	4720.00	20.00	50.00	
Kiston	P078	4G 1333	140.00	53.00	7420.00	20.00	50.00	

点击锁定数量，弹出数量明细信息，如下图：

产品数据钻取 - Mozilla Firefox

gin.c3crm.net/index.php?module=Products&action=ProductsAjax&file=prodsocklist&productid=511&set=

产品数据钻取 >> Kingston 多功能读卡器

序号	单据编号▲	锁定数量	状态	日期	负责人	最新修改时间
1	SO20111130-015	140.00	履行完毕	2011-11-30	管理员	2011-11-30 18:43:09
2	SO20111126-014	20.00	Finished	2011-11-26	管理员	2011-11-26 16:09:31
3	SO20110928-013	5.00	已创建	2011-09-28	管理员	2011-09-28 10:53:04
4	SO20110816-012	3.00	已创建	2011-08-16	管理员	2011-08-16 14:38:28
5	SO20110728-011	20.00	已批准	2011-07-28	管理员	2011-07-28 12:05:53

显示 1-5 之 5 每页条数: 20

显示 1-19 之 19

锁定数量	在途数量
20.00	50.00
20.00	50.00
0.00	0.00
0.00	0.00
20.00	50.00
188.00	50.00

库存预警表示安全库存量大于当前仓库产品库存量的产品，采购预警表示当前仓库库存量加上产品在途数量，减去产品锁定数量，小于零的产品，根据库存预警和采购预警可以快速生成进货单。

## 7、收款单、付款单、往来账和期初余额

在应收款、应付款的基础上增加收款单和付款单，收款单和付款单自动关联应收款和应付款，应收款、收款单、应付款、付款单、期初余额等信息组成往来账。收款之前，应收款可以修改，付款之前，应付款可以修改。往来账可以结账，结账之前，收款单和付款单可以修改，结账之后，收款单和付款单禁止修改。为客户或供应商设置期初余额后，将不可再次修改。

创建收款单时，选择客户后，客户相关的应收款自动显示，收款人员可以选择收哪笔的应收款，收款后，应收款的状态将改为已收款，应收款将不能再修改。如下图：

新增收款单

基本信息					
* 主题: 自动生成 广东中企通贸易有限公司 * 客户: ①直接客户: [输入框] [查] ②浏览客户: [输入框] [查]			状态: 未结账 [下拉] * 收款时间: 2012-03-16 [日期选择] * 负责人: admin [下拉] * 收款金额: [输入框] * 是否开发票: 未开 [下拉]		
描述信息					
备注: [文本框]					
应收款信息					
工具	应收款项号	状态	期次	应收日期	应收金额
<input type="checkbox"/>	G20120314-009	未收	2	2012-04-14	52.50
<input type="checkbox"/>	G20120314-008	未收	1	2012-03-14	31.50

付款单的功能类似收款单，结账之前收款单和付款单都可以修改，结账之后将不能修改。

进入往来账模块，选择客户后，系统将显示所选客户的往来账信息，包括收款、付款、应收款、应付款、期初余额等信息，如下图：

The screenshot shows a grid of transaction details for the client '广东中企通贸易有限公司'. The columns include: 工单 (Work Order), 描述 (Description), 日期 (Date), 应收款 (Receivable), 应付款 (Payable), 收款金额 (Collection Amount), 付款金额 (Payment Amount), 操作人 (Operator), and 操作时间 (Operation Time). The grid lists several entries, with a red arrow pointing to the '未结账' (Unsettled) radio button in the top right corner of the header.

选择相应的单据，可以对这些单据进行结账，结账后的余额将作为期初余额，便于以后往来账计算。

## 8、综合报表

管理人员通过综合报表可以了解公司的运营情况，报表包括销售汇总表、销售明细表、采购和仓库管理统计表。

## 报表 > 综合报表

年度选择 : 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012

### ◆ 2012年 销售汇总表 :

表名	
1.年度基本情况表	2.销售综合汇总表

### ◆ 2012年 销售明细表 :

表名	
3.当前库存资产	

### ◆ 2012年 销售明细表 :

表名	时间段												
	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
4.人员签署合同明细表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
5.客户回款明细表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
6.人员回款明细表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月

### ◆ 2012年 采购和仓库管理统计表 :

表名	时间段												
	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
7.采购汇总表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
8.毛利明细表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
9.毛利汇总表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
10.出库汇总表(产品)	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
11.出库汇总表(客户)	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
12.发货/交付汇总表(产品)	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
13.发货/交付汇总表(客户)	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
14.客户毛利统计表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月
15.产品毛利统计表	年度表	一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月

点击年度基本情况表，如下图：

2012年度企业销售状况总表

总计	
回款 0.00 元	费用 0.00 元
签约数 29205.0000 元	签约数 2 张
新客户 0 个	付款 320420.0000 元
采购额 335948.0000 元	毛利 -320420.00 元
毛利率 0%	

说明:

- 毛利 = 回款 - 付款；
- 毛利率 = (毛利 / 回款) \* 100%；

同期对比

回款情况 :				合同/订单情况 : ( 签约 )				费用情况 : ( 审批通过 )				付款情况 :				进货情况 : ( 采购 )			
月份	去年(2011)	今年(2012)	比例	增长率	月份	去年(2011)	今年(2012)	比例	增长率	月份	去年(2011)	今年(2012)	比例	增长率	月份	去年(2011)	今年(2012)		
一月					一月					一月					一月				
二月					二月					二月					二月				
三月	73.5000				三月	29205.0000				三月					三月	320420.0000			
四月					四月					四月					四月				
五月					五月					五月					五月				
六月					六月					六月					六月				
七月	433940.0000		0.00%	-100%	七月					七月					七月	105100.0000			
八月					八月					八月					八月				
九月					九月					九月					九月				
十月					十月					十月					十月				
十一月	58171600.0000		0.00%	-100%	十一月					十一月					十一月				

点击销售综合报表，如下图：

#### 销售综合汇总表：— 销售综合汇总

另外还增加年终销售报表，管理人员可以和去年比较企业的运营情况。

## 9、自定义模块

易客 CRM 的自定义功能比较强大，自定义模块不仅可以自定义字段、布局、下拉框选项，而且还可以定义审批流程，打印模板，新版本中自定义模块还支持出入库操作。

控制面板 > 模块开发

管理员根据自身需求开发新模块。如需共享自己开发的模块，可导出完成的模块共享。

#	英文名称	显示名称	主菜单	客户字段
	waichu	外出申请	工作台	6

 → **新增模块** → 

**新增模块**

**基本信息**

英文名称	waichu	显示名称	外出申请
主菜单	工作台	显示顺序	6
审批功能	<input checked="" type="checkbox"/>		

**关联模块信息**

客户字段	<input checked="" type="checkbox"/>	联系人字段	<input checked="" type="checkbox"/>
销售机会字段	<input type="checkbox"/>	合同订单字段	<input type="checkbox"/>
供应商字段	<input type="checkbox"/>	进货单字段	<input type="checkbox"/>
关联附件	<input checked="" type="checkbox"/>	其它模块字段1	-- 无 --
其它模块字段2	-- 无 --	其它模块字段3	-- 无 --

**产品列表信息**

产品入库	<input checked="" type="checkbox"/>	导入导出功能	<input type="checkbox"/>
允许产品入库	<input type="checkbox"/>	允许产品出库	<input checked="" type="checkbox"/>

**提示:** 关联模块表示字段的值是从其它模块选择而来的。以上新模块的字段选择后将不能修改，请根据需求谨慎选择所需字段。

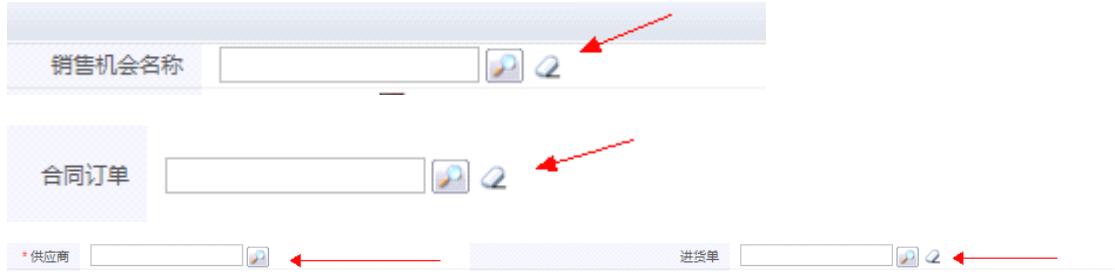
**保存** **取消**

在上面创建模块的页面里，选择审批功能表示此模块将支持审批功能，在控制面板中将可以为当前模块设置审批流程，审批流程不仅可以用来审批，还可以用来协作，每个审批步骤的操作用户可以修改特定的信息。

选择客户字段表示，在当前模块新增记录时，将出现 选择客户的字段，截图如下：

*客户	<input type="text"/>	<input type="button" value="查"/>
①直接查客户:	<input type="text"/>	<input type="button" value="查"/>
②浏览选客户:		

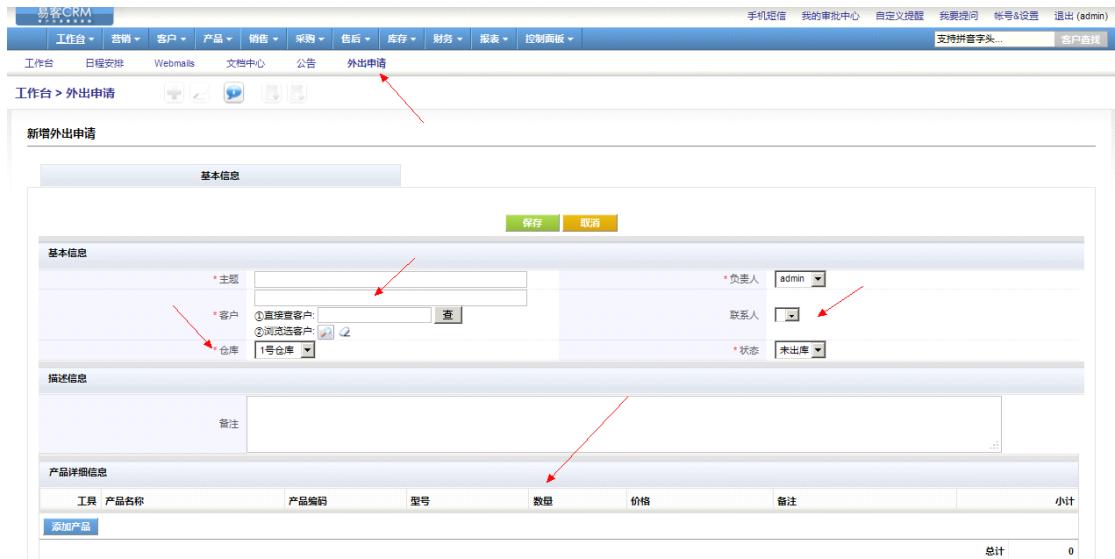
选择联系人字段、销售机会字段、合同订单字段、供应商字段、进货单字段、其他模块字段等都是类似选择客户的字段，如下图：



刚才的自定义模块保存，结果如图：



点击安装按钮，即可安装此模块，清除缓存后，此模块的基本信息就确定下来了。



输入测试信息，保存后如下图：

工作台 日程安排 Webmails 文档中心 公告 外出申请

工作台 > 外出申请

[ 834 ] 今天外出申请需要帮客户安装换配件 - 外出申请 信息  
今天已更新 (2012-03-16 16:34:57)

外出申请 信息		相关信息				
<a href="#">编辑</a>	<a href="#">审批</a>	<a href="#">反审批</a>	<a href="#">出库</a>	<a href="#">撤单</a>	<a href="#">返回列表</a>	
<b>基本信息</b>						
主题	今天外出申请需要帮客户安装换配件		负责人	admin		
客户	广东中企通贸易有限公司		联系人			
仓库	1号仓库		状态	未出库		
创建人	admin		创建时间	2012-03-16 16:34:57		
修改时间	2012-03-16 16:34:57		审批人			
审批状态	待批准					
<b>描述信息</b>						
备注						
<b>产品详细信息</b>						
产品名称	产品编码	型号	数量	价格	备注	小计
美国T35型电源模块	Z8200	9000	1.00	5,300.00		5,300.00
					总计	5,300.00

操作

[打印](#)

[标签列表](#) [贴标签](#)

在外出申请模块的详细信息有审批按钮，表示此模块支持审批。

控制面板 > 审批流程

选择模块: [外出申请](#) [审批流程](#)

[新增审批流程](#)

#	流程名称	是否激活	工具
提示： ◦ 每个模块可以新增多个审批流程，如果没有设置审批流程，审批将是单级审批，记录负责人的上级具有审批权限。 ◦ 点击查看审批步骤可以新增和修改审批步骤，每个审批流程可以具有多个审批步骤，步骤数量没有限制。 ◦ 如果记录正在通过审批流程处理，那么所在的审批流程将不能修改和删除。			

在控制面板的审批流程里，可以为外出申请模块设置审批流程。

审批完成后，外出申请的详细信息出现出库的按钮，如下图：

[ 834 ] 今天外出申请需要帮客户安装换配件 - 外出申请 信息  
今天已更新 (2012-03-16 16:38:38)

外出申请 信息		相关信息				
<a href="#">编辑</a>	<a href="#">审批</a>	<a href="#">反审批</a>	<a href="#">出库</a>	<a href="#">撤单</a>	<a href="#">返回列表</a>	
<b>基本信息</b>						
主题	今天外出申请需要帮客户安装换配件		负责人	admin		
客户	广东中企通贸易有限公司		联系人			
仓库	1号仓库		状态	未出库		
创建人	admin		创建时间	2012-03-16 16:34:57		
修改时间	2012-03-16 16:38:38		审批人	admin		
审批状态	已批准					
<b>描述信息</b>						
备注						
<b>产品详细信息</b>						
产品名称	产品编码	型号	数量	价格	备注	小计
美国T35型电源模块	Z8200	9000	1.00	5,300.00		5,300.00
					总计	5,300.00

这表示刚才自定义的模块外出申请模块支持出库的操作，同理，自定义模块也支持入库的操作。

完成自定义模块的基本设置之后，您就可以丰富这个模块的字段信息，例如自定义字段，修改下拉框选项，修改页面布局，增加显示区域、修改打印模板、修改关联产品字段、审批流程和级联字段等信息。



## 10、自定义共享规则

在易客 CRM5.0 中，每个模块的数据记录可以按照自定义共享规则自动把某个用户负责的记录共享给另外某一个或某几个用户。

#	数据共享人	被共享人	共享权限	工具
1	丁苏林	吕小军,孙阳	共享: 查看权限	

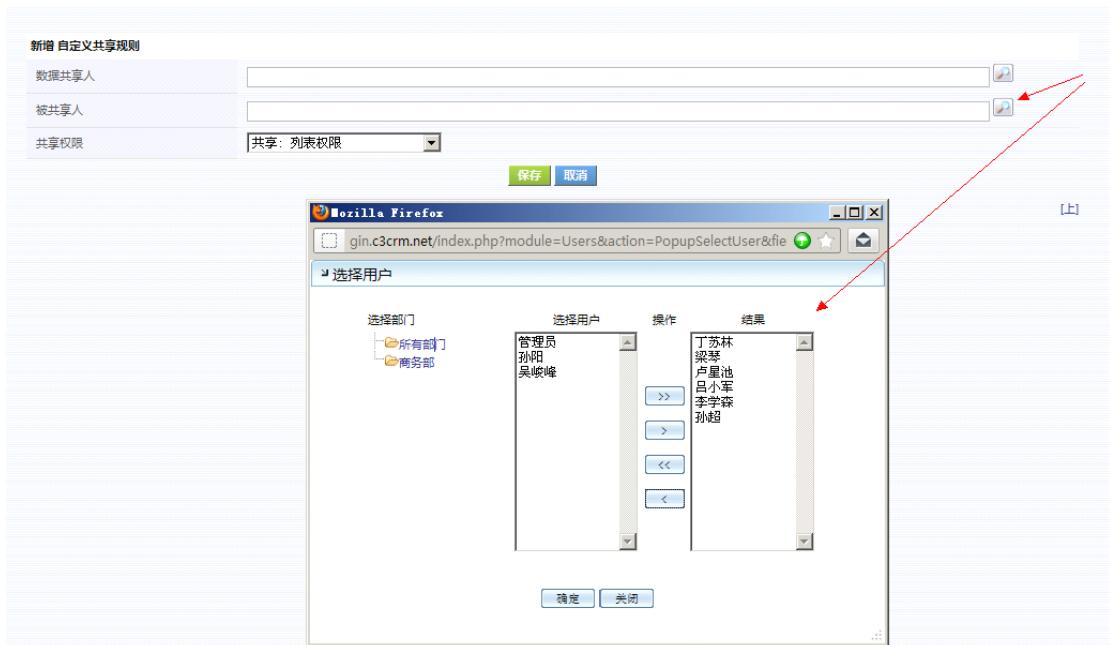
**提示：**

- 请慎重自定义共享规则的创建、编辑以及删除。
- 自定义共享规则删除之后无法恢复。
- 自定义共享：可以自主定义用户与用户之间的数据共享规则，且不受角色上下级限制。
- 数据共享人：数据的当前负责人或者执行人。被共享人：接收数据共享人当前负责、执行数据的用户。
- 例如把销售A负责的客户共享给销售助理B，销售A就是数据共享人，销售B就是被共享人。
- 共享：列表权限：被共享人可以在列表中看到所共享的数据记录，但是不能查看、编辑或删除数据记录。
- 共享：查看权限：被共享人可以查看所共享数据的详细信息，但是不能编辑、删除数据记录。
- 共享：查看、编辑权限：被共享人能够查看、编辑所共享的数据记录，但是不能删除数据记录。
- 共享：查看、编辑、删除权限：被共享人能够查看、编辑和删除所共享的数据记录，和数据负责人的权限一样。
- 不能自己共享数据给自己，两个客户之间不能创建两个权限相同的共享规则。
- 如果两个客户之间有多个共享规则，默认执行权限最大的共享规则。

如上图所示，丁苏林负责的客户将自动共享给吕小军和孙阳 2 个人，共享的是只读权限，吕小军和孙阳只能查看丁苏林负责的客户，不能修改和删除。

设置共享规则时，可以为不同的模块设置共享规则，还可以设置共享哪些权限，包括共享查看、共享查看和编辑权限、共享查看编辑删除权限和共享列表权限，共享列表权限表示在列表中可以看到，但是不能查看详细信息。

另外，数据共享人和被共享人都可以是多个，也可以是一个人，如下图。



确定后效果如下所示：



设置好共享规则，在客户列表中将可以查看共享给自己的客户了。

## 11、日报周报月报

为了方便公司高层查看下属工作总结和下属提交工作总结，易客 CRM 增加日报周报月报功能。

在每个人的工作台都应该有一个日报周报月报组件，如下图：

日/周/月报	日	周	月
写			
看下级			
提交情况			
汇总			

每个用户在这个组件中，可以提交日报周报月报，可以查看下属提交的日报周报月报，可以查看下属的日报周报月报的提交情况，还可以对下属的日报周报月报汇总。

### 1) 写日报周报月报

在写日报的时候，系统会智能提取当日的动态数据，为写日报提供一个参考，如下图：

1. 当日数据参考 (注意：当日数据会随编辑而变化，仅作为填写总结时的参考)

新增客户：	<a href="#">新增 客户</a>
● 上海金融MBA学员 无	
日程安排：	<a href="#">新增 日程安排</a>
● 拜访客户，为客户做demo 电话 高 尚未开始	
联系记录：	<a href="#">新增 联系记录</a>
● 联系客户，客户答应月底前付余款 上海俊逸 拜访客户	
销售机会：	<a href="#">新增 销售机会</a>
● 100个用户的CRM 上海俊逸 初期沟通	
报价单：	<a href="#">新增 报价单</a>
合同订单：	<a href="#">新增 合同订单</a>
● SO20120320-50015 上海俊逸 已批准 2000000.0000	
应收账款：	<a href="#">新增 应收款</a>
● G20120320-031 400000.0000/400000.0000 第3期 SO20120320-50015	

2. 查看计划，填写今日工作总结：

今日总结：	今日计划： (昨日填写)
-------	-----------------

3. 填写明日计划：

在写周报的时候，系统会智能提取当周的日程安排和日报，方便做周总结，如下图：

写周报 [未写] << Administrator 2012-03-19 ~ 2012-03-25 周报 [查看周报](#)

本周计划：(由上周拟定)

本周计划：

周报内容：

本周总结：	下周计划：
-------	-------

[暂存](#) [交周报](#)

当周日报参考：

客户：全部							日报分类：尚未处理 待处理 待阅 已处理 待办
19日 - 星期一	20日 - 星期二	21日 - 星期三	22日 - 星期四	23日 - 星期五	24日 - 星期六	25日 - 星期日	
拜访客户，为客户做demo...							
日报总结和计划	日报总结和计划	日报总结和计划	日报总结和计划	日报总结和计划	日报总结和计划	日报总结和计划	
当日总结： 今天为客户做培训 报价和签合同 次日计划：							
<a href="#">[]</a>	<a href="#">[]</a>	<a href="#">[]</a>	<a href="#">[]</a>	<a href="#">[]</a>	<a href="#">[]</a>	<a href="#">[]</a>	<a href="#">[]</a>

写月报和周报日报类似，系统会智能提取当月的日程安排和周报，方便做月总结。

## 2) 查看下级日报周报月报

点击组件中的"查看"，即可查看下属的日报周报月报，可以选择日期和下属，如下图：

日报日期: 2012-03-20  负责人:

2012-03-20(星期二) Administrator 已交 月度日报状态

**新增客户:**

- 上海金融MBA学员 无

**日程安排:**

- 拜访客户, 为客户提供demo 电话 高 尚未开始

**联系记录:**

- 联系客户, 客户答应月底前付余款 上海俊逸 拜访客户

**销售机会:**

- 100个用户的CRM 上海俊逸 初期沟通

**报价单:**

- SO20120320-50015 上海俊逸 已批准 2000000.0000

**合同订单:**

- G20120320-031 400000.0000/400000.0000 第3期 SO20120320-50015

**应收:**

- G20120320-031 400000.0000/400000.0000 第3期 SO20120320-50015

#### 工作总结

今天为客户做培训  
报价和签合同

查看下属周报, 如下图:

看周报 [未写] << Administrator 2012-03-19 ~ 2012-03-25 周报 负责人:

本周计划: (由上周拟定)

本周计划:

周报内容:

本周总结: 下周计划:

当周日报参考:

19日 - 星期一	20日 - 星期二	21日 - 星期三	22日 - 星期四	23日 - 星期五	24日 - 星期六	25日 - 星期日
拜访客户, 为客户提供demo...						
日报总结和计划						
当日总结: 今天为客户做培训 报价和签合同 次日计划:						
[ <input type="button" value=""/> <]						

查看下属月报的界面和周报类似。

#### 3) 查看提交情况

点击组件中提交情况对应的按钮, 您就查看日报周报月报的提交情况, 如下图:

日报 2012-03月度状态 <<前一日 状态说明 空白: 未交日报; +n: n天后上交日报; ✓: 当日交日报; 注意: 此状态对于0年及以后的数据生效

姓名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六
Administrator																															
涂建廷																															
程																															

打钩的日期表示已经提交, 点击绿色的钩可以查看对应日期的日报, 没有打钩表示没有提交。在查看日报提交情况时, 可以快速查看周报和月报提交情况, 周报和月报的界面和日报的界面类似。

#### 4) 汇总日报周报月报

在易客 CRM 中, 可以对一个用户的日报做汇总, 也可以对某几个用户的周报月报做汇总, 开会的时候可以把这些汇总信息打印出来, 便于对工作进行分析总结。

## 12、关键视图

在工作台组件中，有一个组件是关键视图，所谓的关键视图，也就是重要的数据分类，系统会自动根据关键视图设置的条件做汇总，当用户登陆系统的时候，在工作台就可以看到这些重要数据分类的汇总信息，为进行下一步的工作提供方便。

关键视图		
视图:	模块	数量
意向客户	客户	42
成交客户	客户	10
本周新客户	客户	0
7天未联系	客户	124
15天未联系	客户	124
30天未联系	客户	124
本周需要联系	客户	0
潜在客户	客户	53
热点客户	客户	1

点击视图名称，即可快速进入关键视图对应的数据列表，如下图：



The screenshot shows a list of customers under the 'Customer' module. At the top, there is a navigation bar with icons for search, add, edit, and delete. Below it, a toolbar has buttons for '所有' (All), '意向客户' (Intentional Customer) [highlighted with a red box and arrow], '成交客户' (Closed Client), '本周新客户' (New Client This Week), '7天未联系' (7 Days No Contact), '15天未联系' (15 Days No Contact), '30天未联系' (30 Days No Contact), '本周需要联系' (This Week Needs Contact), '潜在客户' (Potential Client), '热点客户' (Hot Client), '7天未更新' (7 Days Not Updated), '15天未更新' (15 Days Not Updated), '30天未更新' (30 Days Not Updated), '7天未报价' (7 Days No Quotation), '15天未报价' (15 Days No Quotation), and '30天未报价' (30 Days No Quotation). The main table lists 42 intentional clients, each with details like customer ID, name, phone, source, responsible person, creator, level, status, industry, and tools.

关键视图是可以定义，只有管理员才有这个权限，在定义视图的时候，可以指定当前视图是否为关键视图，如下图：

**基本信息**

视图名称：意向客户  默认视图  首页关键视图列表中显示  公共视图  角色：总经理助理、财务经理、商务部经理、行政部主管

**选择列表中显示字段**

客户名称	客户编号	电话	客户来源
负责人	创建人	客户级别	客户状态
行业			

**选择列表中汇总字段**

列表中将根据所选汇总字段进行自动汇总  
无

**设置过滤条件**

基本条件 高级条件

设置查询条件以过滤视图列表：  
1)你可以在第三列中使用or并输入多个条件。  
2)你至多可以输入10个条件，并以逗号分割。例如：CA, NY, TX, FL 查找CA 或 NY 或 TX 或 FL。

根据字段设置过滤条件

客户状态	包含	意向	和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

关键视图的汇总数量是由视图的查询条件确定的，“意向客户”视图显示的内容是由高级条件中的条件确定的，客户状态等于意向的客户就属于意向客户，当然还可以指定其他条件。一般查询条件是有关时间的过滤条件，如下图：

**基本信息**

视图名称：7天未联系  默认视图  首页关键视图列表中显示  公共视图  角色：总经理助理、财务经理、商务部经理、行政部主管

**选择列表中显示字段**

客户名称	电话	客户来源	客户级别
客户状态	行业	营业额	负责人
最新联系时间			

**选择列表中汇总字段**

列表中将根据所选汇总字段进行自动汇总  
无

**设置过滤条件**

基本条件 高级条件

设置查询条件以过滤视图列表：  
1)当时间段为自定义时，开始日期和结束日期将为指定的日期，例如2010-10-10。  
2)当时间段为非自定义时，开始日期和结束日期将为动态的日期，例如选择本周时，开始日期和结束日期将分别为本周的周一和周末，而不是固定的日期。

根据时间类型字段设置过滤条件

选择查询字段：客户 - 最新联系时间
选择时间段：7天前
开始日期：1900-01-01
结束日期：2012-03-13

7天未联系 视图对应条件是一般查询中设置，最新联系时间在 7 天前的，都属于 7 天未联系的，注意，7 天前这个时间段是一个动态的，每天的时间段都不一样，随着日期的变化而变化，再看下图的过滤条件，下图是本周需要联系，

**基本信息**

\*视图名称: 本周需要联系  默认视图  首页关键视图列表中显示  公共视图

角色: 总经理助理 ▲ 财务经理 ▲ 商务部经理 ▲ 行政部主管 ▲

**选择列表中显示字段**

客户名称	电话	客户来源	客户级别
客户状态	行业	营业额	负责人
下次联系时间			

**选择列表中汇总字段**

列表中将根据所选汇总字段进行自动汇总  
无

**设置过滤条件**

基本条件	高级条件
设置查询条件以过滤视图列表:	
1) 当时间段为自定义时, 开始日期和结束日期将为指定的日期, 例如2010-10-10。 2) 当时间段为非自定义时, 开始日期和结束日期将为动态的日期, 例如选择本周时, 开始日期和结束日期将分别为本周的周一和周末, 而不是固定的日期。	
<b>根据时间类型字段设置过滤条件</b>	
选择查询字段: 客户 - 下次联系时间 选择时间段: 本星期 开始日期: 2012-03-18 结束日期: 2012-03-24	

## 13、客户分类

在易客 CRM 中, 可以通过系统的视图功能对客户进行快速分类, 方便管理客户, 帮助业务人员快速找到需要关注的客户, 客户分类可以根据各个企业的具体情况自定义, 更加贴切各自企业对客户数据管理的习惯, 关键视图也是通过系统的视图功能对客户进行分类的。

**客户分类**

所有客户 新建客户 成交客户 本周新增客户 7天未联系 15天未联系 30天未联系 本周需要联系 潜在客户 热点客户 7天未更新 15天未更新 30天未更新 7天未报价 15天未报价 30天未报价  
7天未下单 15天未下单 30天未下单 5星客户 100天未下单 2 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围: 所有客户  新建客户  修改负责人  共享  删除

客户名称	客户编号	电话	客户来源	负责人	创建人	客户级别	客户状态	行业	工具
成都川羽机械有限责任公司	C-089	028-87077171	独立开发	admin	admin	3星	有意向	机械及行业设备	
北京安荣化工有限公司	C-101	13701696656	无	admin	admin	3星	有意向	公安	
上海网信科技有限公司	C-104	0755-5485529	独立开发	admin	admin	3星	有意向	通讯产品	
深圳市合达信息有限公司	C-103	0755-5485528	独立开发	admin	admin	3星	有意向	通讯产品	
上海新能机械有限公司	C-098	021-56823459	电话来访	admin	admin	3星	有意向	商务服务	

用户可以创建新的数据分类, 也可以编辑和删除已有的数据分类。

在新增和编辑视图的时候, 可以输入视图的基本信息、选择当前视图中需要显示的列表字段和输入视图过滤数据所需要的条件等 3 种信息, 如下图:

客户 > 新增视图

注意：只有管理员才能新增、修改和删除视图。

视图中所显示的数据由视图的查询条件确定的，上图中“意向客户”视图显示的内容是由高级条件中的条件确定的，客户状态等于意向的客户就属于意向客户，当然还可以指定其他条件。

一般查询条件是有关时间的过滤条件，如下图：

“7天未联系”视图对应条件是一般查询中设置，最新联系时间在7天前的，都属于7天未联系的，注意，7天前这个时间段是一个动态的，每天的时间段都不一样，随着日期的变化而变化，再看下图的过滤条件，下图是本周需要联系，

另外，这个分类功能很多模块都具有，例如联系人模块、联系记录模块、销售机会、合同订单等模块都有这样的分类功能，也叫视图功能。

## 14、自定义字段

在易客CRM中，用户可以根据需求定义系统中各个模块的字段，可以把不需要的字段隐藏掉，也可以增加自己需要的字段，也就是自定义字段。

保存 取消

<b>基本信息</b>			
*客户名称	成都川钢机械有限责任公司 <input type="button" value="查重"/>	客户编号	C-089
网站	http:// http://	上级单位	<input type="text"/> ①直接连客户: <input type="button" value="查"/> ②浏览连客户: <input type="button" value="查"/>
员工人数	51 - 100 人 <input type="button"/>	客户来源	无 <input type="button"/>
客户级别	3星 <input type="button"/>	客户状态	有意向 <input type="button"/>
行业	公安 <input type="button"/>	公司性质	无 <input type="button"/>
类型	无 <input type="button"/>	营业额	无 <input type="button"/>
公司成立时间	<input type="text"/> 2011-08-02 <input type="button"/>	下次联系时间	<input type="text"/>
*负责人	admin <input type="button"/>		
<b>自定义信息</b>			
热点客户	无 <input type="button"/>	热度	无 <input type="button"/>
热点分类	无 <input type="button"/>	热点说明	<input type="text"/>
客户产品	键盘 <input type="button"/>		
<b>联系信息</b>			
电话	028-87077171	传真	028-87077171
其它电话	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
其它Email	<input type="text"/>		
<b>地址信息</b>			
国家	中国 <input type="button"/>	省份	北京市 <input type="button"/>
城市	北京市 <input type="button"/>	地址	四川省成都市青羊区蛟龙机械及行业设备港高新区B区三座 <input type="button"/>
邮编地址	<input type="text"/>	邮编	510000 <input type="button"/>

在上图中，显示的是客户模块里的字段，上面的字段如果哪个字段不需要，可以在**控制面板->全局字段**中把需要的字段屏蔽掉，也可以在**控制面板->自定义字段**中增加自己需要但系统没有的字段，而且上面的字段的下拉框选项也是可以根据需求在**控制面板->下拉框选项**中修改。另外，如果您需要字段之间相互关联，您也可以在**控制面板->级联字段**中增加级联字段。



点击**自定义字段**，如下图：

**控制面板 > 自定义字段**

- 创建和管理自定义字段，新增的字段默认在自定义区域显示，可以在页面布局修改所在区域和位置。

选择模块:	客户	自定义字段
#	字段标签	字段类型
1	热点客户	下拉框
2	热度	下拉框
3	热点分类	下拉框
4	热点说明	文本
5	客户产品	下拉框

新增自定义字段

选择字段类型:  文本  数字  百分比  货币  日期

是否必填:  标签:  长度:

可以选择不同的字段类型的自定义字段，标签是指字段输入框之前显示的字段名称，也就是字段的名字，长度就是这个框能输入多少字数，一个汉字一般是占用 2 个长度，如果您想输入 20 个字段，那这个字段的长度就需要设置为 40 或稍微长一些。是否必填表示，如果复选框被选中，表示这个字段必须输入，否则系统将不能保存，如果没有选中，表示这个字段可以为空。

点击下拉框选项，可以对某模块的下拉框选项进行修改。如下图：

控制面板 > 下拉框选项

定制每个模块的下拉框选项

1. 选择模块

选择CRM模块 客户

2. 下拉框 - 客户

客户来源 编辑

客户级别 编辑

编辑下拉框列表 - Lead Source

每行输入一个选项，然后点击‘保存’按钮进行保存。

无  
主动开拓  
朋友介绍  
公开招标

保存 取消

注意修改后需要清除缓存，系统中的下拉框选项才能生效。

点击全局字段，可以隐藏一些不需要的字段，如下图：

控制面板 > 全局字段

定义模块的全局字段

全局字段管理

选择模块：客户

保存 取消

可选的字段 客户

<input checked="" type="checkbox"/> *客户名称	<input checked="" type="checkbox"/> 客户编号	<input checked="" type="checkbox"/> 电话	<input checked="" type="checkbox"/> 网站
<input checked="" type="checkbox"/> 传真	<input checked="" type="checkbox"/> 其它电话	<input checked="" type="checkbox"/> 上级单位	<input checked="" type="checkbox"/> Email
<input checked="" type="checkbox"/> 员工人数	<input checked="" type="checkbox"/> 其它Email	<input checked="" type="checkbox"/> 客户来源	<input checked="" type="checkbox"/> 客户级别
<input checked="" type="checkbox"/> 客户状态	<input checked="" type="checkbox"/> 行业	<input checked="" type="checkbox"/> 公司性质	<input checked="" type="checkbox"/> 类型
<input checked="" type="checkbox"/> 营业额	<input checked="" type="checkbox"/> 公司成立时间	<input checked="" type="checkbox"/> 下次联系时间	<input checked="" type="checkbox"/> 负责人
<input checked="" type="checkbox"/> 创建人	<input checked="" type="checkbox"/> 创建时间	<input checked="" type="checkbox"/> 修改时间	<input checked="" type="checkbox"/> 最新联系时间
<input checked="" type="checkbox"/> 最新发货日期	<input checked="" type="checkbox"/> 最新订单日期	<input checked="" type="checkbox"/> 最新报价日期	<input checked="" type="checkbox"/> 联系次数
<input checked="" type="checkbox"/> 分配状态	<input checked="" type="checkbox"/> 保护开始日期	<input checked="" type="checkbox"/> 保护结束日期	<input checked="" type="checkbox"/> 开户行
<input type="checkbox"/> 开户名称	<input type="checkbox"/> 银行帐号	<input type="checkbox"/> 纳税号	<input type="checkbox"/> 支付方式
<input type="checkbox"/> 信用额度	<input checked="" type="checkbox"/> 订单数量	<input checked="" type="checkbox"/> 订单金额	<input checked="" type="checkbox"/> 国家
<input checked="" type="checkbox"/> 省份	<input checked="" type="checkbox"/> 城市	<input checked="" type="checkbox"/> 地址	<input checked="" type="checkbox"/> 邮箱地址
<input checked="" type="checkbox"/> 邮编	<input checked="" type="checkbox"/> 备注	<input checked="" type="checkbox"/> 热点客户	<input checked="" type="checkbox"/> 热度
<input checked="" type="checkbox"/> 热点分类	<input checked="" type="checkbox"/> 热点说明	<input checked="" type="checkbox"/> 客户产品	<input checked="" type="checkbox"/> 首要联系人
<input checked="" type="checkbox"/> 手机	<input checked="" type="checkbox"/> 最新进展	<input checked="" type="checkbox"/> 公用客户	

字段前面的复选框没选中表示将隐藏该字段，客户模块中将不显示没选中的字段。

点击页面布局，可以修改模块中字段所处的显示区域、字段的显示顺序、字段的标签(显示的名字)、是否必填，如下图：

基本信息

- #1 \* 客户名称
- #3 电话
- #5 传真
- #7 上级单位
- #9 员工人数
- #11 客户来源
- #13 客户状态
- #15 公司性质
- #17 营业额
- #19 下次联系时间
- #21 创建时间
- #23 \* 创建人
- #24 最新订单日期
- #24 最新联系时间

**编辑页面布局**

字段标签	客户状态
显示区域	基本信息
是否必填:	<input type="checkbox"/>
显示顺序	13

保存 取消

如果是必填字段，字段前面将有一个红色的\*号，保存信息的时候必须输入信息才可以保存。显示区域是把同类的字段组织在一起，例如客户模块中基本信息、自定义信息、联系信息、地址信息、银行财务信息、描述信息等都是显示区域。字段所处位置是由字段的显示顺序和字段的显示区域决定的，首先确定字段需要放置在哪个显示区域中，然后在某个显示区域中，字段所处位置是由显示顺序决定的。

## 15、级联字段

所谓的级联字段是指字段之间相互关联，例如选择国家的时候，所选国家对应的省份就会显示，选择省份的时候，对应的城市就会显示，这样的字段就是级联字段。

操作步骤如下：

1、用 admin 身份进入控制面板，进入级联字段界面，点击右边的“新增级联字段”按钮，如下图：

用户和权限

- 用户
- 角色
- 部门
- 共享规则
- 系统日志
- 登录历史
- 系统定制**
- 模块开发
- 显示区域
- 自定义字段
- 下拉框选项
- 页面布局
- 主菜单
- 全局字段

控制面板 > 级联字段

创建和管理级联字段。

选择模块: 客户

**新增级联字段**

字段标签	国家城市联动
级联字段数	3

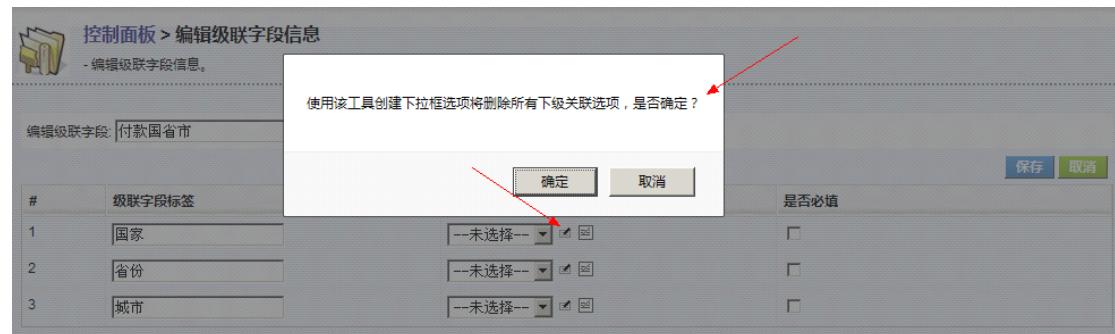
[上] [下]

级别有 2 和 3 两种级别。

2、输入级联字段的名称，以及各个级别字段的名称，点击第一级(国家)下拉框的编辑按钮，可以批量增加选项和逐个添加选项，如下图所示：



级联字段值后面有 2 个按钮，第一个按钮是批量增加选项，注意点击这个按钮，下级选项将被自动清除。



在修改字段选项时，不要轻易点击这个下拉框，新增级联字段的时候可以使用这个功能。修改级联字段选项时可以点击第二个按钮，将可以逐个修改和增加新的选项，如下图：



点击中国旁边的+号，可以增加新的国家，如下图：

## 设置关联下拉框选项

使用帮助：把鼠标放在某个下拉框选项上，旁边会出现添加下拉框选项、编辑下拉框选项和删除下拉框选项的图标，点击相应图标可以维护关联下拉框选项信息。

### 根目录

- 无
- 中国
- 美国
- 欧洲
- 日本
- 新加坡
- 韩国

3、依次增加省份和城市区域的选项，如下图所示：

控制面板 > 编辑级联字段信息  
- 编辑级联字段信息。

编辑级联字段: 国家城市联动

#	级联字段标签	级联字段值	是否必填
1	国家	中国	<input type="checkbox"/>
2	省份	--未选择--	<input type="checkbox"/>
3	城市	--未选择--	<input type="checkbox"/>

编辑下拉框列表

每行输入一个选项，然后点击“保存”按钮进行保存。

北京市  
上海市  
天津市  
重庆市  
...  
保存 取消

控制面板 > 编辑级联字段信息  
- 编辑级联字段信息。

编辑级联字段: 国家城市联动

#	级联字段标签	级联字段值	是否必填
1	国家	中国	<input type="checkbox"/>
2	省份	上海市	<input type="checkbox"/>
3	城市/区域	--未选择--	<input type="checkbox"/>

编辑下拉框列表

每行输入一个选项，然后点击“保存”按钮进行保存。

徐汇区  
黄浦区  
卢湾区  
长宁区  
...  
保存 取消

控制面板 > 编辑级联字段信息

编辑级联字段: 国家城市联动

#	级联字段标签	级联字段值	是否必填
1	国家	中国	<input type="checkbox"/>
2	省份	上海市	<input type="checkbox"/>
3	城市/区域	--未选择-- 徐汇区 黄浦区 卢湾区 长宁区 浦东新区	<input checked="" type="checkbox"/>

[上]

保存 取消

然后保存，在客户模块即可增加国家省份城市级联字段。

4、增加客户，可以选择国家、省份和城市，省份的选项会根据所选的国家选项变化，城市区域的选项会根据所选的省份选项变化，如下图所示：

基本信息

*客户名称	客户编号	自动生成
电话	网站	http://
传真	* smcreator	admin
其它电话	关联单位	
Email	员工人数	无
其它Email	客户来源	无
客户级别	客户状态	无
类型	公司成立时间	(yyyy-mm-dd)
下次联系时间	* 负责人	用户名 admin 部门

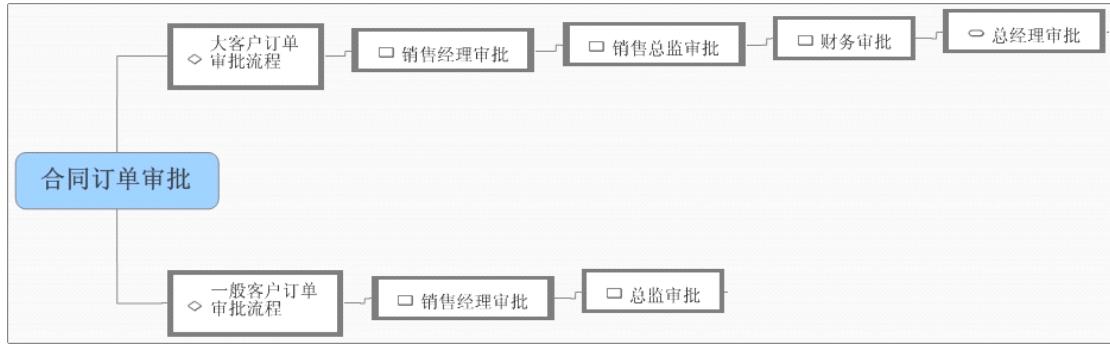
自定义信息

国家	中国	省份	上海市
城市/区域	徐汇区		
	徐汇区 黄浦区 卢湾区 长宁区 浦东新区		
地址信息			
付款国家		收货国家	

通过以上简单的步骤就可以增加您需要的级联字段 (Related Field)，无需编写任何程序即可实现需要程序员很长时间才能实现的功能。

## 16、审批流程

易客 CRM 新版本中增加多级审批功能，每个模块可以设置多个审批流程，每个流程可以设置多个审批步骤。如下图：



另外，通过控制面板新增加的模块也可以支持多级审批功能。审批不仅可以实现单据的审批功能，还可以实现多部门多用户之间的协作功能，每个人可以负责不同的事务，每个人可以修改权限内的信息。

设置审批流程的步骤如下：

第一步：使用管理员账号登陆易客 CRM，进入控制面板->审批流程，选择合同订单模块，进入合同订单模块的审判流程列表，如下图所示：

#	流程名称	是否激活	工具
1	上海分公司审批流程	激活	<input checked="" type="checkbox"/>   <input type="button" value="编辑"/>
2	大额订单	激活	<input checked="" type="checkbox"/>   <input type="button" value="编辑"/>
3	北京分公司审批流程	激活	<input checked="" type="checkbox"/>   <input type="button" value="编辑"/>
4	小金额订单	激活	<input checked="" type="checkbox"/>   <input type="button" value="编辑"/>

提示：

- 每个模块可以新增多个审批流程，如果没有设置审批流程，审批将是单级审批，记录负责人的上级具有审批权限。
- 点击查看审批步骤可以新增和修改审批步骤，每个审批流程可以具有多个审批步骤，步骤数量没有限制。
- 如果记录正在通过审批流程处理，那么所在的审批流程将不能修改和删除。

第二步：点击“新增审批流程”，进入创建审批流程界面，如下图所示：

审批模块：合同订单

基本信息

流程名称	<input type="text"/>	是否激活	<input checked="" type="checkbox"/> 激活
允许指定下一步审批人	<input checked="" type="checkbox"/> 是	注意：如果审批人有多个，可以使用此功能，下一步审批人将从下一步审批步骤中指定的审批人中选择，否则请选择“否”。	

备注

高级选项

提示：

- 每个模块可以设置多个审批流程，每个用户可以参与多个审批流程，用户提交时单据时可以选择通过哪个审批流程进行审批。
- 如果用户没有参与任何一个审批流程，其提交的记录将通过单级审批进行处理。

默认情况下，每个用户提交订单时都可以选择当前审批流程，如果需要某些用户不能选择当前审批流程，可以点击"高级选项"，如下图所示：

审批模块：合同订单

**保存** **取消**

**基本信息**

流程名称	大额订单	是否激活	激活
允许指定下一步审批人	<input checked="" type="checkbox"/> 否	注意：如果审批人有多个，可以使用此功能，下一步审批人将从下一步审批步骤中指定的审批人中选择，否则请选择为“否”。	
备注			

**高级选项**

角色信息(所选角色提交的记录将通过当前审批流程审批)

总公司

- 总经理
- 副总经理
- 销售经理
- 销售人员
- 销售人员
- 销售经理2
- 销售经理1

提示：

- 每个模块可以设置多个审批流程，每个用户可以参与多个审批流程，用户提交时单据时可以选择通过哪个审批流程进行审批。
- 如果用户没有参与任何一个审批流程，其提交的记录将通过单级审批进行处理。

所选角色的用户将可以选择当前审批流程，未选角色用户提交流程审批时将无法使用当前审批流程。

确认流程信息后点击保存按钮，进入流程信息页面，如下图所示：

控制面板 > 编辑审批步骤

**流程信息**

流程名称	南京分公司审批流程	激活状态	激活
备注			

**高级选项**

**审批步骤**

#	步骤名称	序列	经办人员	是否可以结束整个流程	下一步	工具
						<b>新增审批步骤</b>

第三步：点击“新增审批步骤”按钮，进入创建审批步骤界面，如下图所示：

审批流程：南京分公司审批流程

**保存** **取消**

**基本信息**

步骤名称	分公司销售经理审批
下一步骤	无
是否可以结束整个流程	<input checked="" type="checkbox"/> 否
备注	

**用户信息**

**系统用户**

记录创建人	<input type="checkbox"/>
记录负责人	<input type="checkbox"/>

**销售部**

admin (管理者)	<input type="checkbox"/>
杜云磊 (销售经理)	<input checked="" type="checkbox"/> 正式 <input type="checkbox"/> 候补

每个审批步骤可以有多个审批人，审批人分正式和候补，正式的可以接收审批通知，候补审批人接收不到审批通知，但是可以审批记录，以防正式审批人不在公司的时候。

审批步骤的信息分3个部分，第一个是基本信息，设置审批步骤的基本信息和审批人，每个审批可以设置多个审批人，每个审批人可以为正式审批人和候选审批人，正式审批人可以接收审批通知和审批记录，候选审批人不接收审批通知和审批记录。

审批步骤如果没有指定下一步的审批步骤，将按照自然序列指定下一步的审批步骤，如果指定下一步审批步骤，将可以跳转到指定的下一步审批步骤。审批步骤可以指定是否可以结束整个审批流程，如果没有指定，最后一个审批步骤将可以结束整个审批流程。

审批步骤的第二个部分是字段权限，如下图所示：

审批流程：南京分公司审批流程

基本信息	字段权限	高级功能	
<input type="checkbox"/> 合同订单编号(合同订单信息)	<input type="checkbox"/> 状态(合同订单信息)	<input type="checkbox"/> 客户名称(合同订单信息)	<input type="checkbox"/> 联系人姓名(合同订单信息)
<input type="checkbox"/> 销售机会名称(合同订单信息)	<input type="checkbox"/> 报价编号(合同订单信息)	<input type="checkbox"/> 签约日期(合同订单信息)	<input type="checkbox"/> 负责人(合同订单信息)
<input type="checkbox"/> 货币(合同订单信息)	<input type="checkbox"/> 描述(描述信息)	<input type="checkbox"/> 条件和条款(条件和条款)	<input type="checkbox"/> 应收款状态(合同订单信息)

每个审批步骤可以设置字段权限，审批时可以修改设置的字段，如果没有设置字段权限，审批时不能修改字段，只能读取没有设置的字段

保存 取消

在审批过程中，如果审批步骤中的字段权限没有设置，审批人在审批之前可以查看模块中的字段信息，不能修改。如果设置了审批步骤中的字段权限，审批人在审批之前将可以修改指定的字段信息。通过这个字段权限，可以实现每个审批人在每个步骤中只能修改指定的字段信息，从而实现多部门多用户之间进行协作。例如客服接听电话时只能填写客户的服务请求信息，技术处理问题时只能填写技术处理的信息，技术经理在确认问题时只能填写有关确认信息。

审批步骤的第三个部分是高级选项，审批通过时将可以自动更新订单的某个下拉框类型的字段，如下图所示：

审批流程：南京分公司审批流程

基本信息	字段权限	高级功能
动态赋值		
状态	= 已通过	当此审批步骤通过时，将自动更新合同订单的状态为已通过，每个步骤动态赋值时可以设置5个字段，字段的类型必须是下拉框类型的字段。
无	=	
无	=	
无	=	
无	=	

保存 取消

第四步：重复第三步，依次创建3个审批步骤，分公司销售经理审批、法务确认和总经理审批，如下图所示：

[编辑流程信息](#) [返回列表](#)

流程信息 审批流程使用时可以编辑流程的基本信息，但不可以编辑审批步骤

流程名称	南京分公司审批流程	激活状态	激活																												
备注																															
高级选项																															
<b>审批步骤</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>步骤名称</th> <th>序列</th> <th>经办人员</th> <th>是否可以结束整个流程</th> <th>下一步</th> <th>工具</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>分公司销售经理审批</td> <td>1</td> <td>杜云磊</td> <td>不是</td> <td></td> <td><a href="#">编辑审批步骤</a>   <a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a>   <a href="#">移动审批步骤的前后顺序</a></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>法务确认</td> <td>2</td> <td>张毅</td> <td>不是</td> <td></td> <td><a href="#">删除审批步骤</a>   <a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>总经理审批</td> <td>3</td> <td>admin</td> <td>不是</td> <td></td> <td><a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a></td> </tr> </tbody> </table>				#	步骤名称	序列	经办人员	是否可以结束整个流程	下一步	工具	1	分公司销售经理审批	1	杜云磊	不是		<a href="#">编辑审批步骤</a>   <a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a>   <a href="#">移动审批步骤的前后顺序</a>	2	法务确认	2	张毅	不是		<a href="#">删除审批步骤</a>   <a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a>	3	总经理审批	3	admin	不是		<a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a>
#	步骤名称	序列	经办人员	是否可以结束整个流程	下一步	工具																									
1	分公司销售经理审批	1	杜云磊	不是		<a href="#">编辑审批步骤</a>   <a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a>   <a href="#">移动审批步骤的前后顺序</a>																									
2	法务确认	2	张毅	不是		<a href="#">删除审批步骤</a>   <a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a>																									
3	总经理审批	3	admin	不是		<a href="#">↑</a>   <a href="#">↓</a>																									

第五步：创建合同订单后，点击“审批”按钮，选择审批流程提交，如下图所示：

销售 > 合同订单 [+](#) [/](#) [消息](#) [合同](#) [我的](#)

[ 261124 ] SO20100401-043 - 合同订单信息  
4天前已更新 (2010-04-01 03:23:52)

**审批: 选择审批流程**

<b>合同订单信息</b>	<b>相关信息</b>	审批结果																																
<a href="#">编辑</a> <a href="#">创建应收账款计划</a> <a href="#">审批</a>	<b>选择审批流程:</b> <a href="#">南京分公司审批流程</a>	<a href="#">复制</a> <a href="#">删除</a>																																
<b>合同订单信息</b> <table border="1"> <tr> <td>合同订单编号</td> <td>SO20100401-043</td> <td>状态</td> <td>已创建</td> </tr> <tr> <td>客户名称</td> <td>温州捷禾水产食品有限公司</td> <td>联系人姓名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>销售机会名称</td> <td></td> <td>报价编号</td> <td></td> </tr> <tr> <td>签约日期</td> <td>2010-04-27</td> <td>负责人用户名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>创建时间</td> <td>2010-04-01 03:23:44</td> <td>修改时间</td> <td>2010-04-01 03:23:52</td> </tr> <tr> <td>汇率</td> <td>1.00</td> <td>货币</td> <td>人民币</td> </tr> <tr> <td>审批状态</td> <td>待批准</td> <td>审批人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>应收款状态</td> <td>未创建</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>			合同订单编号	SO20100401-043	状态	已创建	客户名称	温州捷禾水产食品有限公司	联系人姓名		销售机会名称		报价编号		签约日期	2010-04-27	负责人用户名		创建时间	2010-04-01 03:23:44	修改时间	2010-04-01 03:23:52	汇率	1.00	货币	人民币	审批状态	待批准	审批人		应收款状态	未创建		
合同订单编号	SO20100401-043	状态	已创建																															
客户名称	温州捷禾水产食品有限公司	联系人姓名																																
销售机会名称		报价编号																																
签约日期	2010-04-27	负责人用户名																																
创建时间	2010-04-01 03:23:44	修改时间	2010-04-01 03:23:52																															
汇率	1.00	货币	人民币																															
审批状态	待批准	审批人																																
应收款状态	未创建																																	

第六步：南京分公司的审批流程的负责人登陆系统后收到审批通知，或者在右上角的我的审批中心可以看到未审批和已审批的记录，如下图所示：

[未审批](#) [已审批](#) 显示 1 - 1 至 1

审批对象	审批流程	审批步骤	审批人	审批结果	审批备注	审批时间
合同订单: SO20100401-043	南京分公司审批流程	分公司销售经理审批		尚未审批		2010-04-05 13:35:18

第七步：点击未审批的记录，进入合同订单信息的界面，点击审批按钮，如下图所示：

审批窗口中可以快速查看审批流程的详细信息和审批历史。

## 17、员工绩效

易客 CRM 新版本中增强了员工绩效模块，作为公司老板，或者部门经理，员工绩效能做些什么呢。

### 1) 可以查看每个业务人员的工作情况

通过员工绩效模块，管理人员可以查看每个员工，每个部门具体做了哪些事情，例如每个月新增了多少个客户，拜访了多少个客户，成交了多少订单，收了多少款等。

[报表 > 员工绩效](#)

查看范围:		本月	开始日期	2010-11-01	结束日期	2010-11-30	确定						
编号	员工	客户	新客户	日程安排	联系记录	电话记录	销售机会	机会金额	报价单	报价金额	合同订单	合同金额	已收款
1	管	17	3	6	0	10	913326.00	4	34162.00	3	133864.00	0	
2	sal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	per	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	w	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
总计	4	19	3	8	0	10	913,326.00	4	34,162.00	3	133,864.00	0.00	

客户	日程安排	联系记录	通话记录	销售机会	报价单	合同订单	应收款
显示 1 - 19 之 19							
客户名称	客户编号	付款城市	电话	Email	客户状态	负责人	操作
深圳大事记	C-2889	无	123456		无	peter	<a href="#">查看点评   添加点评</a>
011	C-2888	无	1		有意向	admin	<a href="#">查看点评   添加点评</a>
eeeeee	C-2887	无			无	admin	<a href="#">查看点评   添加点评</a>
sg	C-2884	无	12345		无	admin	<a href="#">查看点评   添加点评</a>
777777	C-2883	无			无	admin	<a href="#">查看点评   添加点评</a>

另外，点击统计表格中的数字，可以查看数字对应的记录，查看数字背后的明细。

### 2) 可以查看每个业务人员的销售业绩

可以查看每个业务人员的合同订单数量、金额和回款金额。

### 3) 可以按照员工的各项 工作情况或销售业绩排名，点击列表的标题即可排序；

点击图1中列表的统计项目标题，即可根据统计项目进行排序，例如可以根据联系记录数量、合同金额、回款等进行排序。

### 4) 可以快速查看每个员工的详细工作情况

例如可以快速查看业务人员的新客户、联系记录和销售订单等；

**5) 可以对业务人员的工作进行点评，和业务人员直接交流；**

2	sales	销售部	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	peter	销售部	1066	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	w		24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
总计	4		1690	19	3	8	0	10	913,326.00	4	34,162.00	3	133,864.00	0.00	

The screenshot displays two windows from a CRM application. The left window, titled '客户: 深圳大事记 相关点评', lists a single review entry:

序号	点评内容	点评时间	点评人
1	请继续跟下去	2010-11-24 14:56:09	admin

The right window, titled '添加评论', is a form for entering a new review:

**自己填写**
评论内容
<input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="关闭"/>

**6) 作为管理人员，不仅知道业务人员的销售成果，而且还可以知道业务人员的销售过程。除了查看业务人员的合同订单和回款情况，还可以查看客户拜访情况、报价、和销售机会的跟踪情况。**

**7) 作为管理人员，不仅可以查看某个业务人员的工作情况，还可以知道某个部门的工作情况，甚至整个公司的工作情况**

通过查看范围即可查看某个部门、某个员工或者说有业务人员的工作情况，如图1中的查看范围。

通过以上功能，公司管理人员不仅可以更好的管理业务人员，还可以为业务人员提供销售建议，重要的还可以从整体上把握公司的运营情况，提高整个公司的销售业绩和管理效率。

## 18、销售目标

易客 CRM 新增加销售目标考核模块，按照回款额、销售额和客户数等 3 个指标来考核员工在规定的期限内对企业所设定的销售目标的完成情况。在销售目标模块中，目标值由人工设置，完成值由系统自动统计得出。点击目标查看按钮可查看销售目标的完成情况，点击目标设置按钮可设置销售目标。

## 报表 > 销售目标

查看范围		所有销售目标	年份	2012	销售指标	销售额	目标查看	目标设置	保存
月份		2012-01	2012-02	2012-03	2012-04	2012-05	2012-06	2012-07	合计
用户	销售额	销售额	销售额	销售额	销售额	销售额	销售额	销售额	销售额
<input checked="" type="checkbox"/> 管理员	20000	20000	20000	20000	20000	30000	0	0	130000
<input checked="" type="checkbox"/> 丁松	30000	30000	30000	30000	30000	30000	0	0	180000
<input checked="" type="checkbox"/> 张东升	30000	30000	30000	30000	30000	30000	0	0	150000
<input checked="" type="checkbox"/> 张伟	30000	30000	30000	30000	30000	30000	0	0	180000
<input checked="" type="checkbox"/> 张宏伟	30000	30000	30000	30000	30000	30000	0	0	180000
<input checked="" type="checkbox"/> 王刚	30000	30000	30000	30000	30000	30000	0	0	180000
<input type="checkbox"/> 赵小璐	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 郑忠强	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 马莉	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 郑飞	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> demo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> jackie	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> manager	0	0	0	0	0	0	0	0	0

选中的用户对应的销售目标需要填写，表示这些用户是需要考核的，没选中的用户表示无需考核。点击“目标查看”按钮，如下图：

查看范围		所有销售目标	年份	2012	销售指标	销售额	目标查看	目标设置				
月份		2012-01	2012-02	2012-03	2012-04	2012-05	2012-06	2012-07	合计			
用户		目标	完成	%	目标	完成	%	目标	完成	目标	完成	%
管理员	20000	0.0000	0%	20000	0.0000	0%	20000	414105.0000	2070%	20000	270500.0000	1352%
丁松	30000	0.0000	0%	30000	0.0000	0%	50000	0.0000	0%	60000	0.0000	0%
张东升	30000	0.0000	0%	30000	0.0000	0%	30000	0.0000	0%	40000	0.0000	0%
张伟	30000	0.0000	0%	30000	0.0000	0%	40000	0.0000	0%	30000	0.0000	0%
张宏伟	30000	0.0000	0%	30000	0.0000	0%	50000	0.0000	0%	50000	0.0000	0%
王刚	30000	0.0000	0%	30000	0.0000	0%	70000	0.0000	0%	60000	0.0000	0%





图表显示目标销售额和实际销售额，及完成任务的百分比，有数据列表，也有统计图。

另外，回款额表示已收取的应收款，根据收款日期计算。销售额表示审批通过而且没有撤单的合同订单金额，根据签约日期计算。客户数是表示负责的客户数，根据创建日期计算。

## 19、系统初始化

### 19.1 系统初始化（一）

在前面几节大概了解了易客 CRM 系统，那在这章中，我们去看看如何初始化易客 CRM 系统。

**第一步：**首先指定公司的信息，因为在导出的一些打印模板中会引用到公司的一些信息，例如公司名称，地址和 logo 等。操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“公司信息”，可以看到默认的公司信息，点击右上角的“编辑”按钮开始指定公司的详细信息，填写正确的公司信息后，点击右上角的“保存”按钮即可保存填写的公司信息；如下图所示：



控制面板 > 公司信息

设定公司信息

公司信息

公司名称	中国策策软件有限公司	编辑
Logo 名称	易客CRM	
地址	中国上海零陵路631号	
城市	上海	
省份	上海	
邮编	600 042	
国家	中国	
电话	+8621-64876448	
传真	+8621-64876441	
网站	http://www.crmone.cn	

第二步：配置 SMTP 服务器，smtp 服务器主要用来群发 Email 和日程邀请提醒等。

**操作步骤：**以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“SMTP 服务器”，点击右上角的“编辑”按钮配置 SMTP 服务器信息，填写正确的信息后点击保存按钮，保存过程系统会自动发送一封测试 Email 信息到管理员的 Email 地址，如果 SMTP 服务器信息和管理员的 Email 正确，管理员将收到一封 Test Email，如下图所示：



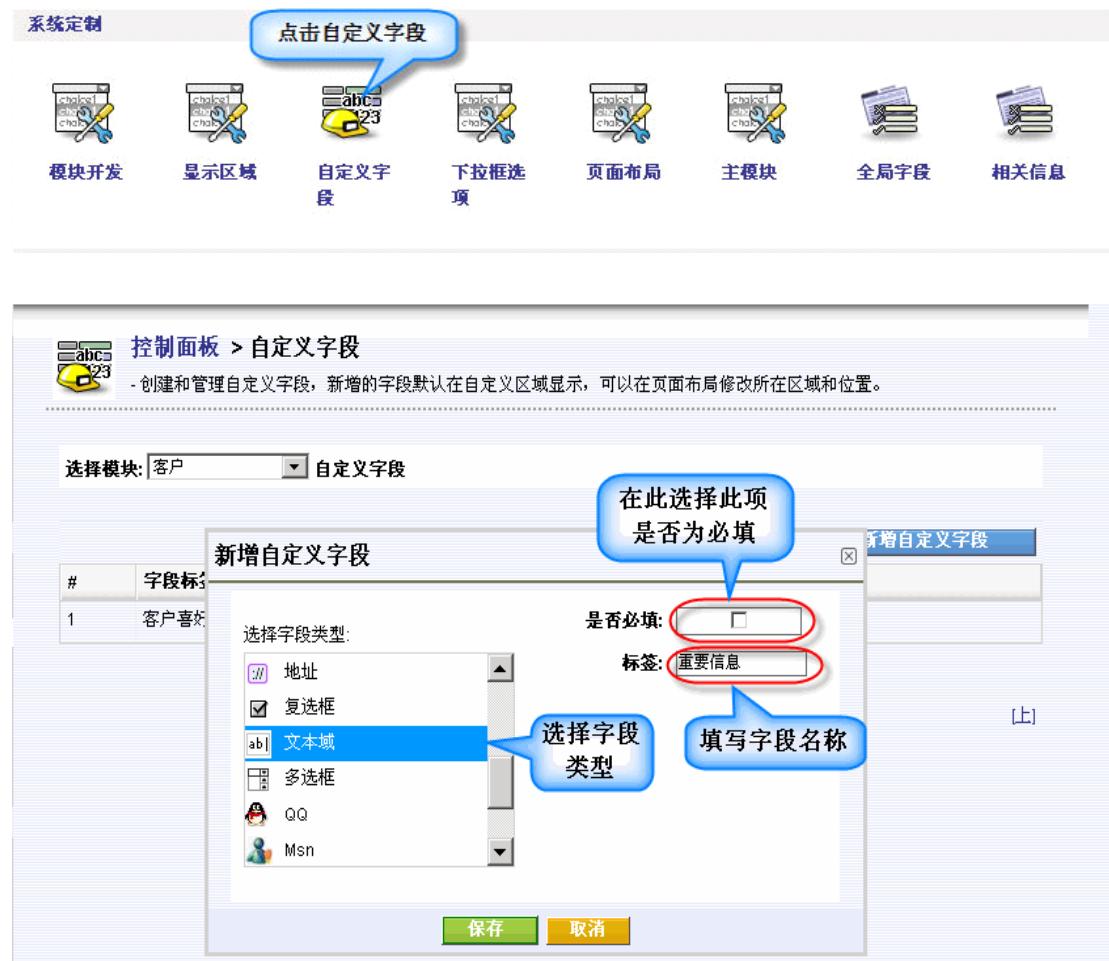
The screenshot shows the 'SMTP Server Settings' configuration page. It includes fields for SMTP server (smtp.163.com), port (25), username (junliangemail), password (\*\*\*\*\*), and a verification requirement (Yes). A green 'Edit' button is located in the top right corner.

第三步：确定每个模块所需要的字段，每个公司的业务大都不一样，需要的字段可能也不一样，所以需要屏蔽一些自己公司不需要的字段和添加一些自己需要但系统没有的字段。屏蔽字段：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“全局字段”，选择一个模块，可以查看所选模块的所有字段，点击右上角的“编辑”按钮，在需要的字段前面打勾，在不需要的字段前面不打勾，确定后点击“保存”按钮即可保存所选模块的全局字段信息，如下图所示：

The screenshot shows the 'System Customization' interface with the 'Global Fields' tab selected. Other tabs include Module Development, Display Area, Customized Fields, Drop-down Options, Page Layout, Main Module, and Related Information. A blue callout points to the 'Global Fields' tab with the text 'Click Global Fields'.

The screenshot shows the 'Global Fields' configuration page for the 'Customer' module. A blue callout points to the 'Select Module' dropdown with the text 'Select Module'. The 'Customer' module is selected. The 'Selectable Fields' section lists various customer-related fields, some of which are checked (e.g., \*Customer Name, Customer ID, Phone, Website, Fax, etc.) and some are not (e.g., Employee Count, Other Phone, Other Email, etc.). A red box highlights the 'Employee Count' field. The 'Save' button is highlighted with a red box.

**添加字段：**以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“工作室”板块的“自定义字段”，首先选择需要添加新字段的模块，然后点击“新增自定义字段”按钮，在弹出的小窗口里选择字段类型，然后在右边输入标签(新字段的显示名称)和字段长度，确认后点击“保存”按钮，即可为所选模块添加新字段，添加的新字段会在所选模块的页面上显示，如下图所示：



保存后重新查看客户模块下的字段内容，如下图所示：

客户信息 相关信息

编辑 共享 返回列表 新增客户 复制 删除

**客户信息**

客户名称	万体有限公司55555	客户编号	
电话		网站	
传真		其它电话	
关联单位		Email	
员工人数	无	其它Email	
客户来源	无	客户级别	无
客户状态	无	营业额	无
下次联系时间	2008-09-23	负责人	用户名 admin
创建时间	2008-09-23 09:48:14	修改时间	2008-09-23 17:50:10
占用时间	0000-00-00 00:00:00 (已占用3275天)	最新联系时间	0000-00-00 00:00:00
联系次数			

**自定义信息**

新增字段

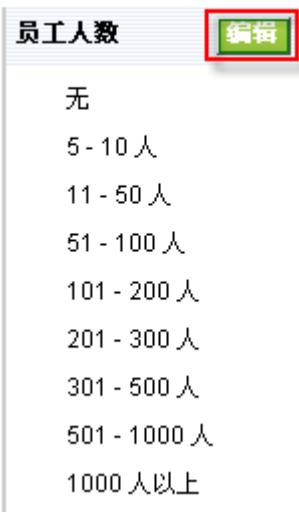
客户喜好 重要信息

**第四步：确定每个模块的下拉框选项，**每个公司的业务大都不一样，例如销售流程，客户级别等，所以在 CRM 系统实施时需要修改下拉框的选项。操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“系统定制”板块的“下拉框编辑”，选择一个模块，可以查看所选模块的所有下拉框选项，点击下拉框选项右上角的“编辑”按钮，进入编辑页面，在弹出窗口里输入下拉框选项，每行只能输入一个选项，输入完毕后点击保存按钮即可生效，保存后可以到相应模块查看下拉框选项，如下图所示：

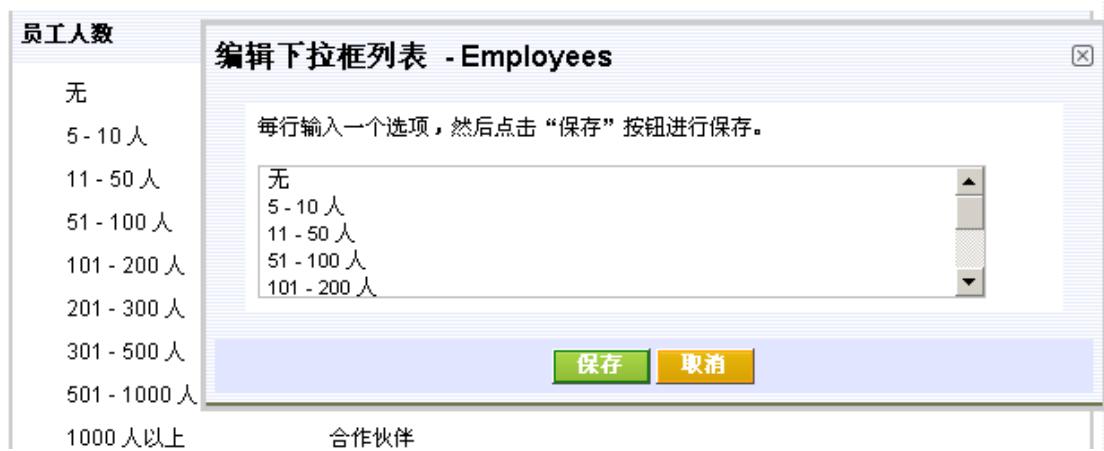


比如我要修改员工人数下拉框选项，先看一下未修改前员工人数的下拉框选项，如下图所示：

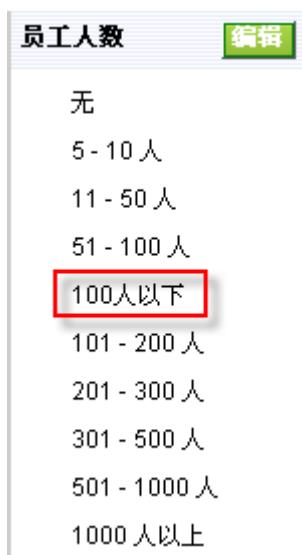
## 2. 下拉框- 客户



然后点击编辑按钮，在 51-100 人后面插入一个“100 人以下”的选项，如下图所示：



插入后保存，然后查看保存后的结果，如下图所示：



**第五步：创建角色**，一个角色可以对应多个用户，一个用户只能对应一个角色，用户拥有角色，从而拥有该角色对应的权限(各个模块和字段的权限)。角色是分上下级的，由于用户和角色是关联的，上级角色的用户能看到所拥有的下级角色的记录，例如销售经理 A 的角色是"销售经理"，销售人员 A、销售人员 B、销售人员 C 的角色是"销售人员"，那么销售经理 A 能看到销售人员 A、销售人员 B 和销售人员 C 所拥有的记录。



**操作步骤：**以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“角色”，进入角色的继承关系图，把鼠标放在某个角色上，角色的右边会出现三个图标，第一个图标(+)是为当前角色创建下级角色，第二个图标是编辑当前角色，第三个图标是删除当前角色，删除角色之前一定要指定替代角色，以免用户失去角色属性。如果当前角色的左边有减号的图标，表示可以展开或收缩当前角色。



用户和权限

角色

总公司

总经理

副总经理

销售经理

点击某个角色右边的第一个图标(+), 可新增该角色的下级角色。点击某个角色右边的第二个图标, 进入编辑角色的页面, 操作方法和新增角色的方法一样。

例如我们在销售经理下新增一个销售人员角色。

控制面板 > 用户组权限

第一步(共2步)：设置用户组权限

选择新增用户组的选项

上级角色 : 销售经理

\* 用户组名称 : 销售人员

描述: 销售代表

下一步 > 取消

点击下一步进行该用户组权限的设置:



设置完成之后点击完成，再点击控制面板中的清除缓存按钮，就设置成功了。

**第七步：创建用户**，用户就是使用易客 CRM 系统的公司员工，只有为公司员工创建用户和指定角色，公司员工才能开始使用易客 CRM 系统。每个模块都有一个负责人，负责人主要是和用户关联的，当负责人指定为某个用户时，表示该用户可以操作这条记录，根据前面的角色权限定义，该用户的上级也能操作这条记录。

**操作步骤：**以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“用户”，进入用户列表页面，点击右上角的“新增用户”按钮可以增加新用户，点击列表中编辑图标即可编辑当前用户信息，点击列表中的复制图标即可复制当前用户信息，点击列表中的删除链接即可删除当前用户。

**操作步骤：**点击右上角的“新增用户”按钮，进入新增用户页面，输入用户名，密码，Email，姓名和角色，以及其它联系方式、地址、照片等信息，另外可以设定新用户在首页显示的模块最新记录，确认后点击保存按钮即可保存新用户信息。使用新用户的用户名和密码即可登陆易客 CRM 系统，如下图所示：



点击用户进入用户设置页面，如下图所示：

#	姓名	用户名	角色	状态	管理员	电话	Email	工具
1	Administrator	admin	总经理	激活	激活		admin@yahoo.com	
2	dd	peter	abcd	激活	禁止		dlkj@kdf.com	
3	pp	sales1	销售人员	激活	禁止		sales1@hotmail.com	
4	z	zjl2018	销售人员	激活	禁止		zjl2012@yahoo.com.cn	
5	zhanghong	bjct	售后经理	激活	禁止		bjct@yahoo.com.cn	

点击新增用户按钮进入新增用户页面，填写用户的基本信息后点击保存，如下图所示：

1. 用户登陆和角色

*用户名	c3manager	管理员	<input type="checkbox"/>
*密码	*****	* Email	c3manager@163.com
*确认密码	*****	状态	Active
货币	人民币	*姓名	zhang
默认潜在客户视图	今天	*角色	销售经理
默认日历视图	今天		

然后用新增的用户登录系统，如下图所示：



这一章比较复杂，也比较重要，先写到这里，后面的几步系统设置不影响系统的使用，可以稍后设置。

## 19.2 系统初始化（二）

上一章大概了解了如何初始化易客 CRM 系统(一)，那在这章中，我们去看看如何初始化易客 CRM 系统(二)。

**第八步：创建部门**，每个模块的记录都有一个负责人，负责人不仅可以指定为用户，也可以指定为部门。当负责人指定为某个部门时，表示该部门所包含的用户及其上级有权限操作这条记录。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“部门”，进入组织列表页面，点击右上角的“新增部门”按钮可以增加新部门，点击列表中编辑图标即可编辑所选组织信息，点击列表中的删除图标即可删除所选部门，如下图所示：

The screenshot shows the 'User and Permissions' section of the control panel. Under 'System Customization', the 'Department' icon is highlighted with a red box. The 'Control Panel > Department' page is then shown, displaying a list of departments: 销售部, 市场部, and 售后服务部. A red box highlights the 'Add Department' button at the top right. Below the table, two blue callout boxes point to the 'Edit' and 'Delete' icons in the first row of the department list.

#	工具	部门名称:	描述:
1		销售部	与销售有关的部门
2		市场部	与市场活动有关的部门
3		售后服务部	为客户提供支持的部门

点击右上角的“新增部门”按钮，进入新增部门页面，输入部门名称和描述信息，确认后点击“保存”按钮。新增完毕后，在新增用户时，将可以当前用户所归属的部门。如下图所示：

控制面板 > 部门 > 新增部门  
新增部门

新增部门	<input type="button" value="保存"/>	<input type="button" value="取消"/>
*部门名称:	<input type="text"/>	
描述:	<input type="text"/>	
成员	<input type="text"/>	

重新到部门页面可以看到刚才新增的部门，如下图所示：

控制面板 > 部门  
管理公司内部不同的部门

部门列表 共计 : 4 部门

#	工具	部门名称:	描述:
1	<input type="checkbox"/> <input type="radio"/>	<b>销售部</b>	与销售有关的部门
2	<input type="checkbox"/> <input type="radio"/>	<b>市场部</b>	与市场活动有关的部门
3	<input type="checkbox"/> <input type="radio"/>	<b>售后服务部</b>	为客户提供支持的部门
4	<input type="checkbox"/> <input type="radio"/>	<b>财务部</b>	财务管理

[上]

点击部门列表中的编辑图标，进入编辑部门页面，操作方法与新增部门的方法一样，确认后点击“保存”按钮。

**第九步：设置共享权限**，易客 CRM 系统不仅通过角色的上下级关系来控制权限，而且还通过共享来控制权限。如果全局共享规则为私有时，角色的上下级权限有效，如果全局共享规则为共享权限(非私有)时，角色的上下级权限就无须生效，因为已经全局共享了，公司内部的数据都是共享的，就无须上下级角色来控制权限了。如果全局共享规则为私有时，公司内部还需要特别的共享规则时，则可以通过自定义共享规则来实现。角色、角色和下级角色、组织之间可以互相共享只读和读写权限。注意自定义共享规则后，必须点击右上角的“更新共享规则”按钮，只有这样共享规则才能生效。如下图：

1. 全局共享规则		
		更新共享规则   修改共享规则
销售机会	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(销售机会)
联系人	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(联系人)
客户 & 联系人	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(客户 & 联系人)
联系记录	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(联系记录)
报修单	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(报修单)
日程安排	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(日程安排)
供应商	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(供应商)
报价单	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(报价单)
进货单	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(进货单)
合同订单	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(合同订单)
发货单	★ 私有	用户不能查看其它用户负责的记录(发货单)

**操作步骤:** 点击右上角的“修改共享规则”按钮可以修改全局共享规则,点击下面的“新增自定义共享规则”按钮或“点击这里”可以自定义权限规则。

点击右上角的“修改共享规则”按钮,进入全局共享规则编辑页面,每个模块的共享规则可以选择私有,表示只有负责人和负责人的上级能存取负责人所创建的记录,选择“共享:共享只读权限”,表示系统内的所有用户均能查看该模块的记录,选择“共享:读、新增/编辑权限”,表示系统内的所有用户均能查看、新增和编辑该模块的记录,选择“共享:读、新增/编辑、删除权限”,表示系统内的所有用户均能查看、新增和编辑、编辑该模块的记录。确认后点击右上角的“保存”按钮。

**第十步:设定企业短信通道**,启用短信模块需要设置有效的企业短信通道帐号,发送短信需要向短信供应商购买短信。

操作步骤:以管理员的身份登陆易客CRM系统,点击“控制面板”主菜单,进入控制面板页面,点击“其它设置”板块的“企业短信通道设置”,进入企业短信通道的详细信息页面,可以查看可发送短信条数,点击右上角的编辑按钮即可编辑通道帐号,填写正确的通道帐号,点击保存按钮即可保存通道帐号信息,如果通道帐号有效,可显示可发送短信条数,如果不正确则不显示可发送短信条数。

**第十一步:数据库**,数据库备份、数据表优化,数据库备份可以备份日常使用的数据,以防突发情况的发生;数据表优化可以提高数据运算速度,从而提高系统的运行速度;

操作步骤:点击“数据库备份”进入数据库备份页面,然后点击右上角备份按钮,几秒钟以后就可以完成系统数据的备份,备份的数据默认存放在“d:\xampp\htdocs\storage”目录下;如下图所示:



在易客 CRM 中开发人员参考 memcached 的实现方法，系统增加了缓存功能，如果系统用户非常多，可以快速部署 memcache，如果管理员修改系统设置信息，需要清除缓存，控制面板已增加清除缓存功能，不然用户进来看不到最新的设置；或者在系统使用了一段时间以后也可以定期清除缓存，这样可以提高系统运行的速度，详细方法如下图所示：



**第十二步：页面布局**，通过页面布局可以调整模块中各个字段的先后顺序，通过这个功能不但可以使系统符合自己的习惯，而且还可以提高工作效率。例如客户模块中员工人数使用的比较少，可以把这个字段调整的靠后一点（注意：在您调整布局前，需要了解这个字段属于客户的哪个方面的信息（如：“员工人数”属于客户信息），所以在您调整的时候最好不要把“员工人数”调整到地址信息或其他客户信息栏里面），如下图所示：



点击进入“页面布局”页面，然后选择客户，单一字段直接可以修改所属的区域和序列，如下图：

The screenshot shows the 'Page Layout' configuration page for the 'Customer' module. At the top, there is a dropdown menu '选择模块: 客户' and a 'Page Layout' button. Below this, there are two buttons: '显示序号' (highlighted with a blue oval) and '编辑按钮' (highlighted with a blue oval). The main area displays a grid of fields under the heading '客户信息'. The fields are arranged in two columns:

#1 客户名称	#2 客户编号
#3 电话	#4 网站
#5 传真	#6 其它电话
#7 关联单位	#8 Email
#9 员工人数	#10 其它Email
#11 客户来源	#12 客户级别
#13 客户状态	#14 行业
#15 公司性质	#16 类型
#17 营业额	#18 公司成立时间
#19 下次联系时间	#20 负责人
#21 创建时间	#22 修改时间
#23 占用时间	

点击编辑按钮,系统自动会弹出编辑按钮,在此窗口内选择某字段所属的区域和序号了,如下图所示:



注意: 最新版本的页面布局功能可以修改某个字段是否必填,日期类型的字段有一个特殊的地方,如果日期字段设为必填时,日期的默认的值为当天。如果日期字段不是必填,日期的默认值为空。

比较简单吧!通过上面的讲解相信您一定明白如何使用这个功能了!

**第十三步: 其它设置**, 通过系统的其它设置选项, 可以设置系统的通知模版, Email 模版, 货币, 税额和条件条款, 还可以查看用户的登陆历史和操作日志。  
这一章中的设置共享权限比较复杂, 一般的企业采用默认的共享权限即可。

易客 CRM 支持导入 Shopex 和垃圾回收站的功能。Shopex4.8, Shopex4.7.1 和 Shopex4.7.2 中的客户, 联系人, 订单信息可以同步到 CRM 系统中。回收站功能, 可以彻底删除记录或者恢复已删除的记录。



## 20、查找信息

在前几节，我们了解了如何初始化易客 CRM 系统。那么这一节，让我们看看如何快速查找客户？

使用易客 CRM 系统的朋友都知道 google、百度等搜索引擎，可能会认为“查找不到就是类似搜索的东西吗，那还不简单”。其实易客 CRM 的查找功能的确不简单，包括全局查找、Web2.0 查找、模块查找和视图查找，通过这四个查找功能均能快速查到我们需要的客户信息。

### 1) 全局查找

进入易客 CRM 系统，在首页右上角，我们就可以看到“查找”。

The screenshot shows the main interface of the EasyCRM system. At the top, there's a navigation bar with links like '工作台', '营销', '客户', etc. On the right side of the header, there's a search bar with an input field labeled '查找...' and a button labeled '查找'. A blue callout bubble points to this search area with the text '输入查询内容 点击查找按钮' (Enter search content and click the search button). Below the header, there are two main content areas: '个人本月销售数据' (Personal monthly sales data) and '7天内日程' (7-day schedule). The '个人本月销售数据' area contains a table with the following data:

新增客户数	16
新增联系记录数	2
新增销售机会数	1
新增合同订单数	1
合同金额	¥120000.00
已收款	¥

随便输入一个搜索条件，我们可以看到系统反馈回来的列表信息。

客户(4) -- 查找结果: 55

客户名称	城市	网站	电话	负责人	
津柴动力	天津	http://www.tjzch.com	45554555	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>
554					<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>
东方证券					<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>
利君沙			111111111111		<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>

日程安排(1) -- 查找结果: 55

事件类型	主题	开始日期	结束日期	状态	优先级	负责人	
电话	build up the client list	2007-10-29	2007-10-29	处理中	高	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>

营销活动(0) -- 查找结果: 55  
没找到任何记录

客户关怀(0) -- 查找结果: 55  
没找到任何记录

应付账(0) -- 查找结果: 55  
没找到任何记录

盘点(0) -- 查找结果: 55  
没找到任何记录

里面显示了客户，销售机会，报价，合同订单等等信息。这说明我们可以通过易客 CRM 系统，查找到图中所显示的信息，而且，在搜索到的信息上，我们还可以点击进去，看到这条信息的详细资料。

## 2) Web2.0 查找

国内的 Web2.0 网站办得如火如荼，其中有一个重要的应用就是 Tag，中文翻译为标签。也就是说，您可以为任何信息贴标签(Tag)，然后通过标签(Tag)列表快速找到所需要的信息。这么方便易用的功能，易客 CRM 系统当然不能少。在易客 CRM 系统中，您可以为客户、联系人、销售机会、报价、订单等所有记录贴上标签，然后在易客 CRM 系统的首页的标签列表中能快速找到所需要的客户信息。

### 首先讲一下如何贴标签？

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，点击列表中的某条记录，进入所选记录的详细信息页面，在页面的右边，有一个标签列表的图标，在图标下边的输入框里输入一个简单易记的标签，然后点击“贴标签”按钮，即可为当前客户信息贴上标签。把鼠标放在标签上，旁边会出现一个叉图标，点击图标即可删除标签。

[113]国泰科技 - 客户信息  
今天已更新 (2007-10-29 10:00:24)

客户信息		相关信息																									
<b>编辑</b>	<b>返回列表</b>	<b>复制</b>	<b>删除</b>																								
<b>客户信息</b> <table border="1"> <tr> <td>客户名称</td> <td>国泰科技</td> <td>客户编号</td> <td>0212</td> </tr> <tr> <td>电话</td> <td>021-55966455</td> <td>传真</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其它电话</td> <td></td> <td>客户状态</td> <td>无</td> </tr> <tr> <td>行业</td> <td>无</td> <td>公司成立时间</td> <td>2007-10-29</td> </tr> <tr> <td>下次联系时间</td> <td>2007-10-29</td> <td>负责人</td> <td>用户 admin</td> </tr> <tr> <td>修改时间</td> <td>2007-10-29 10:00:24</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				客户名称	国泰科技	客户编号	0212	电话	021-55966455	传真		其它电话		客户状态	无	行业	无	公司成立时间	2007-10-29	下次联系时间	2007-10-29	负责人	用户 admin	修改时间	2007-10-29 10:00:24		
客户名称	国泰科技	客户编号	0212																								
电话	021-55966455	传真																									
其它电话		客户状态	无																								
行业	无	公司成立时间	2007-10-29																								
下次联系时间	2007-10-29	负责人	用户 admin																								
修改时间	2007-10-29 10:00:24																										

输入标签名称      点击帖标签按钮

[113]国泰科技 - 客户信息  
今天已更新 (2007-10-29 10:00:24)

客户信息		相关信息																									
<b>编辑</b>	<b>返回列表</b>	<b>复制</b>	<b>删除</b>																								
<b>客户信息</b> <table border="1"> <tr> <td>客户名称</td> <td>国泰科技</td> <td>客户编号</td> <td>0212</td> </tr> <tr> <td>电话</td> <td>021-55966455</td> <td>传真</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其它电话</td> <td></td> <td>客户状态</td> <td>无</td> </tr> <tr> <td>行业</td> <td>无</td> <td>公司成立时间</td> <td>2007-10-29</td> </tr> <tr> <td>下次联系时间</td> <td>2007-10-29</td> <td>负责人</td> <td>用户 admin</td> </tr> <tr> <td>修改时间</td> <td>2007-10-29 10:00:24</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				客户名称	国泰科技	客户编号	0212	电话	021-55966455	传真		其它电话		客户状态	无	行业	无	公司成立时间	2007-10-29	下次联系时间	2007-10-29	负责人	用户 admin	修改时间	2007-10-29 10:00:24		
客户名称	国泰科技	客户编号	0212																								
电话	021-55966455	传真																									
其它电话		客户状态	无																								
行业	无	公司成立时间	2007-10-29																								
下次联系时间	2007-10-29	负责人	用户 admin																								
修改时间	2007-10-29 10:00:24																										

标签名称

[113]国泰科技 - 客户信息  
今天已更新 (2007-10-29 10:00:24)

客户信息		相关信息																									
<b>编辑</b>	<b>返回列表</b>	<b>复制</b>	<b>删除</b>																								
<b>客户信息</b> <table border="1"> <tr> <td>客户名称</td> <td>国泰科技</td> <td>客户编号</td> <td>0212</td> </tr> <tr> <td>电话</td> <td>021-55966455</td> <td>传真</td> <td></td> </tr> <tr> <td>其它电话</td> <td></td> <td>客户状态</td> <td>无</td> </tr> <tr> <td>行业</td> <td>无</td> <td>公司成立时间</td> <td>2007-10-29</td> </tr> <tr> <td>下次联系时间</td> <td>2007-10-29</td> <td>负责人</td> <td>用户 admin</td> </tr> <tr> <td>修改时间</td> <td>2007-10-29 10:00:24</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				客户名称	国泰科技	客户编号	0212	电话	021-55966455	传真		其它电话		客户状态	无	行业	无	公司成立时间	2007-10-29	下次联系时间	2007-10-29	负责人	用户 admin	修改时间	2007-10-29 10:00:24		
客户名称	国泰科技	客户编号	0212																								
电话	021-55966455	传真																									
其它电话		客户状态	无																								
行业	无	公司成立时间	2007-10-29																								
下次联系时间	2007-10-29	负责人	用户 admin																								
修改时间	2007-10-29 10:00:24																										

### 如何使用标签查找呢？

很简单，点击某条记录的详细信息页面或者系统首页的标签列表中的标签，系统就会查找贴上该标签的所有信息。

The screenshot shows the Yixun CRM interface. At the top, there's a blue header bar with the title '易客CRM' and various menu items like '工作台', '营销', '客户', etc. Below the header is a navigation bar with links for '首页', '日程安排', 'Emails', '短信', and '文档中心'. A search bar at the top right contains the text '国泰'. The main content area displays a table titled '客户(1) - 标签查找结果: 国泰'. The table has columns for '客户名称' (Guotai Technology), '城市' (City), '网站' (Website), '电话' (Phone), and '负责人' (Responsible Person). The phone number '021-55966455' is highlighted with a red border. On the far right of the table, there are '编辑' and '删除' buttons. At the bottom of the page, there's a footer with copyright information and a note about the server response time.

This screenshot shows the Yixun CRM interface displaying search results for 'Guotai' across multiple modules. The top part is identical to the previous screenshot, showing the '客户(1) - 标签查找结果: 国泰' table. Below it, there are several sections for other modules:

- 日程安排(0) - 标签查找结果: 国泰**: Shows a message '没找到任何记录' (No records found).
- 营销活动(0) - 标签查找结果: 国泰**: Shows a message '没找到任何记录' (No records found).
- 客户关怀(0) - 标签查找结果: 国泰**: Shows a message '没找到任何记录' (No records found).
- 应付账(0) - 标签查找结果: 国泰**: Shows a message '没找到任何记录' (No records found).
- 盘点(0) - 标签查找结果: 国泰**: Shows a message '没找到任何记录' (No records found).
- 联系人(0) - 标签查找结果: 国泰**: Shows a message '没找到任何记录' (No records found).

### 3) 模块查找

全局查找和 Web2.0 查找都是针对整个易客 CRM 系统的，而模块查找功能只是针对某个模块进行查找。模块查找分基本查找和高级查找。

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，点击放大镜图标，弹出模块查找窗口，首先选择查找字段，然后在输入框里输入条件，点击右边的“立即查找”按钮或按“回车”键，我们就可以看到系统反馈回来的客户列表信息，而且注意哦，模块查找是无须刷新页面，Ajax 特性，呵呵！

查找窗口中有 26 个字母，选择某个字母，也可以查找与字母相关的信息。客户、联系人、供应商和供应商联系人支持汉语拼音前缀，基于客户名称或姓名的第一个汉字的汉语拼音查找，例如，选择 Z 字母，将查找张，章，中(汉语拼音的第一个字母是 Z)为开头的公司或联系人，如果是英文名称，直接是第一个英语字母。

点击查找小窗口里的高级查找，模块查找切换到高级查找界面，高级查找可以增加多个查询条件，而且可以指定查找选项，匹配所有条件和匹配任意条件，匹配所有条件是指查找结果要满足高级查找中的所有条件，而匹配任意条件是指查找结果只需要满足高级查找其中一个条件。

客户 > 客户

易客CRM

联系电话: 021-54656361 | 用户手册 | 我要提问 | 帐号&设置 | 短消息(0) | 退出 (admin)

工作台 | 营销 | 客户 | 产品 | 销售 | 采购 | 售后 | 库存 | 财务 | 报表 | 控制面板 | 查找... | 搜索

客户 | 联系人 | 联系记录 | 客户关怀

客户 > 客户

提示: 通过查看范围可查看本人所有客户档案, 点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案, 点击上方的+号图标可增加新的客户档案, 点击放大镜图标可查找客户档案。

预览客户 | 所有客户 | 新增 | 编辑 | 删除

查找 | 高级查找 | 客户名称 | 立即查找 | [X]

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

查看范围: 所有可见客户档案 | 全部 | 修改联系人 | 发送邮件 | 导出 | 显示 1 - 20 之 41 | 1 2 3 | 上 | 下

	客户名称	网站	客户状态	负责人	编辑   删除
<input type="checkbox"/> 国泰科技	021-55966455	无	admin	编辑   删除	
<input type="checkbox"/> 利君沙	111111111111	无	admin	编辑   删除	
<input type="checkbox"/> 东方证券		无	admin	编辑   删除	
<input type="checkbox"/> wuhan		潜在	市场组	编辑   删除	
<input type="checkbox"/> 游戏公司系统		无	市场组	编辑   删除	
<input type="checkbox"/> 试试		无	市场组	编辑   删除	
<input type="checkbox"/> 潍柴动力	45554555		市场组	编辑   删除	

首先选择查找选项，然后选择查找字段和运算符，以及查找条件，如果需要多个查找条件，可以点击“增加条件”或“更多”按钮，如果需要删除多余的查找条件，可以点击“删除条件”按钮，注意是先删除最后一个查找条件，至少有一个查找条件。最后点击“立即查找”按钮，我们就可以看到系统反馈回来的客户列表信息。

易客CRM 现发邮件、群发短信、树状产品分类管理，占用客户时间等用户急！联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问 帐号&设置 短消息(0) 退出 (admin)

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

客户 联系人 联系记录 客户关怀

**客户 > 客户**

提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相... 点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大镜图标可查找客户档案。

**切换基本查找** **查找字段** **运算符** **输入查找条件**

**查找** 基本查找 **匹配以下所有条件** **匹配以下任意条件** **[x]**

**客户名称** **包含**

**增加条件** **删除条件** **立即查找**

查看范围：所有可见客户档案 **删除** **修改负责人** **发送邮件** **导出**

显示 1 - 20 之 41 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

	客户名称	电话	网站	负责人	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	国泰科技	021-55966455		admin	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	利君沙	111111111111	无	admin	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	东方证券		无	admin	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	wuhan		潜在	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	游戏公司系统		无	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	试试		无	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	潍柴动力	45554555		市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	毛泽东	85335730		市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	中国网通			市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	SOHO			市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	上海瑞策			市场组	编辑   删除

Sogou 中 国

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

客户 联系人 联系记录 客户关怀

**客户 > 客户**

提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相... 点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大镜图标可查找客户档案。

**匹配条件** **输入查找内容**

**查找** 基本查找 **匹配以下所有条件** **匹配以下任意条件** **[x]**

**客户名称** **不包含** **dd** **客户名称** **包含** **利君沙**

**增加条件** **删除条件** **立即查找** **查找结果**

查看范围：所有可见客户档案 **删除** **修改负责人** **发送邮件** **导出**

显示 1 - 20 之 40 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

	客户名称	负责人	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	利君沙	admin	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	长春海科科技有限责任公司	admin	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	国泰科技	admin	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	东方证券	admin	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	sdsds	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	stoneh	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	中国网通	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	ts1	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	定制软件	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	毛泽东	市场组	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	潍柴动力	市场组	编辑   删除

#### 4) 视图查找

前面讲都是先输入条件，然后查找，如果经常查找某些条件的信息怎么办，每次都要输入同样的信息，岂不是很麻烦。视图查找就是为了解决这个问题而来，把常用的查找条件保存成视图，以后通过视图列表就可以查找所需要的信息，而且视图还可以指定显示列。说这

么多，我们还是去试一下吧。

视图功能，管理员可以根据不同角色来创建不同的视图，也可以创建全局视图，具体步骤如下：

进入易客CRM系统，进入某个模块，例如客户模块，在客户列表的上边，通过查看范围下拉框可以切换不同的查看范围，根据需要点击创建视图可以创建新的视图，点击编辑按钮可以编辑当前视图，点击删除按钮可以删除当前视图，如下图所示：

易客CRM 提建议，易客CRM感谢您的支持！！ 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问 帐号&设置 短消息(0) 退出 (admin)

CRMOne 工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

客户 联系人 联系记录 客户关怀

客户 > 客户

编辑当前视图

提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案，点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大镜图标可查找客户档案。

预期客户 所有客户 test 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围 所有可见客户档案 | 删除 | 修改页 | 人 | 发送邮件 | 导出

客户名称	负责人	编辑   删除
利君沙	admin	编辑   删除
长春海科科技有限责任公司	admin	编辑   删除
国泰科技	admin	编辑   删除
东方证券	admin	编辑   删除
sdsds	市场组	编辑   删除
stoneh	市场组	编辑   删除
中国网通	市场组	编辑   删除
fs1	市场组	编辑   删除
定制软件	市场组	编辑   删除

点击编辑按钮，进入视图编辑页面，视图名称就是当前视图的名称，大家都明白，呵呵。如果在“默认视图”的选择框打勾，表示当前视图为当前模块的默认视图，如果在“在首页关键视图显示”的选择框打勾，表示当前视图会在首页的关键视图列表中显示，在首页就可快速进入当前视图。如果在“公共视图”选项框内打勾，便是当前视图会在每个用户页面上显示。可以在“角色”里选择此视图是某个角色所需要的，一旦选定了某个角色，此视图只有此角色的用户和此角色的上级用户才能看到，其他角色无权看到。选择栏目就是要选择在列表中要显示的列，注意不能显示重复的列。一般查询是指输入一般常用的查询条件，高级查询是指输入自定义的查询条件。指定一般查询条件和高级查询条件后就可以保存当前视图了，这样就可以把常用的查询条件保存起来，以后就可以通过切换视图来查找所需要的相关

信息了，如下图所示：



注意：一般查询的条件是动态，例如，如果选择时间段是“前 7 天”，那么开始日期和结束日期一直是前 7 天的日期，每天的日期条件都是根据当前的日期计算的，不是根据创建视图的日期计算的，通过动态日期，可以实现 7 天前创建的客户，7 天未联系的客户，7 天后要联系的客户等常用的过滤条件，客户模块的日期查询字段可以为下次联系时间、最新联系时间、创建时间，修改时间等日期类型的字段。

怎么样，易客 CRM 系统的查找功能还是很不错的吧！以后我们就不怕，客户太多，订单太多，一下子找不到所需要的客户资料了，直接“查找”就 OK 了！

好了，我们这章讲结束了，对易客 CRM 系统的查找功能还了解了吗？

## 21、导入和导出

很多用户在没用 CRM 管理系统之前，大都使用 Excel 来管理客户等相关信息，如果一条条的手工输入这些数据，那岂不是很麻烦。难道没有简单的方法吗？当然有简单的方法了，那就是使用易客 CRM 系统的导入功能。如何使用导入功能呢，我们还是去试试吧！

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，在列表的上方有一排图标，右边有 2 个图标，一个是导入图标，一个是导出图标，点击导入图标，进入导入页面。

The screenshot shows the '客户 > 客户' (Clients) page in the EasyCRM system. At the top, there are several filter buttons: '视图' (View), '所有' (All), '意向客户' (Prospect), '成交客户' (Closed), '本周新客户' (New this week), '7天未联系' (7 days no contact), '15天未联系' (15 days no contact), '30天未联系' (30 days no contact), '本周需要联系' (Needs contact this week), '潜在客户' (Prospect), '热点客户' (Hot client), '7天未更新' (7 days no update), '15天未更新' (15 days no update), '30天未更新' (30 days no update), '7天未报价' (7 days no quote), and '15天未报价' (15 days no quote). Below the filters is a search bar with dropdowns for '查看范围' (View range) set to '我的客户' (My clients) and '批量修改' (Batch modify) button.

客户名称	电话	城市	客户来源	客户级别	客户状态	行业	创建时间	负责人	工具
上海新解机械有限公司	021-56623459	北京市	电话来访	3星	有意向	商务服务	2010-11-28	admin	
北京浩城科技集团公司	010-58888888	北京市	独立开发	3星	有意向	电子元器件	2010-11-28	admin	
demovip		东城区		VIP会员			2012-04-06 14:11:21	admin	
demo		徐汇区		普通会员			2012-04-06 14:11:20	admin	
北京蓝天科技有限公司	2222333	无	无	无	无	无	2012-04-05 12:08:14	admin	
北京安泰化工有限公司	13701690656	北京市	客户介绍	3星	有意向	无	2010-11-28	admin	

注意：导入的 Excel 中的字段名无需和易客 CRM 系统的数据字段一一对应，在导入的第二步会设置两者的对应关系。另外原有 Excel 中数据要以列表的形式存在，否则另存为 CSV 文件时会丢失复杂格式数据的。

数据准备好了，下一步就是把数据导入易客 CRM 系统中，返回刚才进入的导入页面，点击选择浏览按钮，选择，Excel 文件，点击打开按钮，然后点击下一步按钮，进入导入第二步。

导入客户

第一步(共三步): 选择来源  
CRM导入功能支持Excel文件

请选择要导入的Excel文件 :  浏览...  有标题

下一步 >

接下来一步看起来比较复杂，其实很简单，主要就是把原来 Excel 数据中列名和易客 CRM 系统中客户模块的数据字段匹配起来，第一列是易客 CRM 系统客户模块的数据字段，要和右边第二列中的 Excel 列名对应起来，这样易客 CRM 系统就会把 Excel 原有数据和易

客 CRM 中的数据字段一一对应起来并保存成功。

易客CRM

客户管理 > 客户

导入客户

选择对应关系

第二步(共三步): 客户 字段映射  
以下列表显示 客户 和其它信息. 请在下拉框中选择易客CRM 系统对应的数据库字段

CRM系统字段 导入字段 列 1 列 2

- 不要映射该字段 -	ID	1	2
- 不要映射该字段 -	经手人	王强	王强
- 不要映射该字段 -	成交金额	¥ 1,200.00	¥ 5,000.00
- 不要映射该字段 -	行业	汽车	交通
- 不要映射该字段 -	客户	上海多客汽贸	上海能飞公司
- 不要映射该字段 -	日期	2005-4-7	2005-4-11
- 不要映射该字段 -	电话	021-54561234	021-28954612
- 不要映射该字段 -	传真	021-54561235	021-28954615
- 不要映射该字段 -	联系人	周立	唐飞
- 不要映射该字段 -	Email	duoc@163.com	yinfei@gmail.com

使用字段映射表: 请选择

保存为字段映射表:  同义客户

<上一步 现在导入

保存对应关系

导入数据

Copyright Details

易客CRM

客户管理 > 客户

导入客户

第二步(共三步): 客户 字段映射  
以下列表显示 客户 和其它信息. 请在下拉框中选择易客CRM 系统对应的数据库字段。

指定好的对应关系

CRM系统字段 导入字段 列 1 列 2

- 不要映射该字段 -	ID	1	2
负责人	经手人	王强	王强
- 不要映射该字段 -	成交金额	¥ 1,200.00	¥ 5,000.00
行业	行业	汽车	交通
开户名称	客户	上海多客汽贸	上海能飞公司
创建时间	日期	2005-4-7	2005-4-11
电话	电话	021-54561234	021-28954612
传真	传真	021-54561235	021-28954615
- 不要映射该字段 -	联系人	周立	唐飞
Email	Email	duoc@163.com	yinfei@gmail.com

使用字段映射表: 请选择

保存为字段映射表:  同义客户

<上一步 现在导入

保存对应关系

导入

Copyright Details

如果以后再导入类似这种 Excel 格式的文件，是不是还要重新指定对应关系，列少的话指定还算简单，如果多的话岂不是很麻烦，有没有简单的方法，指定一次，下一次就不用在指定了。在指定对应关系时，如果需要保存对应关系，可以在“保存为字段映射表”左边的选择框打勾，然后在右边输入对应关系名，这样以后再导入相同类型格式的文件时直接选择使用字段映射表就可以了，无需再重新指定对应关系。

注意：如果导入的 Excel 文件里面有特殊的格式设置，可以先将 Excel 文件另存为 CSV 文件，这样把格式去除，再存为 Excel 文件就可以顺利导入 CRM 系统。

The screenshot shows the 'Import Client' dialog in the EasyCRM system. The title bar says '易客CRM' and '客户管理 > 客户'. The main area is titled '第二步(共三步): 客户 字段映射' (Step 2 of 3: Client Field Mapping). A callout bubble points to the checked checkbox '使用刚才保存的映射关系' (Use the mapping relationship saved just now), which is highlighted with a blue border. Below this, a table maps CRM system fields to import fields. The table has columns: CRM系统字段 (CRM System Field), 导入字段 (Import Field), 列 1 (Column 1), and 列 2 (Column 2). The data is as follows:

CRM系统字段	导入字段	列 1	列 2
- 不要映射该字段 -	ID	1	2
负责人	经手人	王强	王强
- 不要映射该字段 -	成交金额	¥ 1,200.00	¥ 5,000.00
行业	行业	汽车	交通
客户名称	客户	上海多客汽贸	上海蓝飞公司
创建时间	日期	2005-4-7	2005-4-11
电话	电话	021-54561234	021-28954612
传真	传真	021-54561235	021-28954615
- 不要映射该字段 -	联系人	周立	周飞
Email	Email	duoc@163.com	yifei@gmail.com

At the bottom left is a checkbox '保存为字段映射表:' (Save as mapping table) with an empty input field. At the bottom right are buttons: '<上一步' (Previous Step), '现在导入' (Import Now), and '>下一步' (Next Step).

注意：一定要指定客户模块的必填字段，例如客户名称，否则会提示出错的。

确认指定的对应关系，然后点击“立即导入”按钮，这样就可导入 Excel 中的数据，导入完成后会显示相应的完成信息，如果数据量比较大，建议分批导入，每批 500 行最佳。

点击现在导入后会显示成功导入的记录，见下图：



如果数据全部导入完成你可点击“完成”按钮，还有数据需要导入则选择“继续导入”按钮。如果导入的数据有重复或不能保存的数据，系统将提示下载没有导入成功的数据。

另外，产品模块导入数据时可以修改已存在的数据，例如，如果产品的信息变化比较大，尤其是价格信息，并且产品数量还比较多，在 CRM 系统一个一个的修改，那还是需要一定的时间的，这时可以在 Excel 中修改好，然后通过导入功能批量修改产品信息，这样操作的话效率将大大提高。

导入功能还算简单吧，忘了告诉你一个好消息，导入功能还支持自定义字段的导入。这样，如果系统中缺少自己需要的字段，可以添加自定义字段，而且还可以导入，易客 CRM 为用户考虑得比较周到吧，:)。

导出功能更是简单，如果某个模块有导出功能，而且你也有导出权限，那么进入模块的列表页面，点击上方的“导出”图标即可把当前模块的数据导出，并另存为 CSV 文件。易客 CRM 新版本的导出功能新增选择条件，见下图：



这样在新版本里我们就可以选择自己需要的资料进行导出，而不是全部导出，更方便了用户的使用。

## 22、日程安排

经过前面几章的介绍，想必您对易客 CRM 已经有了更深一步的了解，今天就给大家介绍一下易客 CRM 工作台下的日程安排模块。日程安排模块在易客 CRM 系统下是此客户管理系统的完美结合；有了日程管理模块，对您使用易客 CRM 来说会更轻松，如果您想了解或打算使用此系统就跟我来吧！

### 如何添加日程安排？

进入易客 CRM，点击工作台下拉菜单里面的日程安排就可以进入日程安排界面，在相应的时间就可以添加对应的日程安排了，例如：在下午 15:30 我有一会议要参加，所以上班的时候我就在 15 点处添加一个新的日程，在时间列上点击 15:00 就可以添加相应的安排了，内容栏必须填写，如下图所示：

**必填栏目**

**添加日程安排**

内容	会议	类型	电话
状态	尚未开始	优先级	高
开始时间	10-05-2007	15 Hr 20 min	
结束时间	10-05-2007	17 Hr 00 min	
地点	会议室	负责人	用户 admin
备注	财务总结		

**邀请同事** **设置提醒** **相关客户**

○ 点击添加按钮可以邀请用户  
○ 点击删除按钮可以移除用户

可选用户	添加 >>	已选用户
sale2 kucun aaa sale3	<< 移除	sale1 pss001 唐洁 saleadmin

已选用户将接收有关该日程安排的 Email。

保存 取消

根据不同的需要在上图类型、状态、优先级等栏目下选择所需的条件即可，系统默认设定的日常安排时间从开始时间到结束时间结束时间按为一个小时，可以根据自己的情况来选择。

为了节约时间，提高办事效率，可以使用日程安排模块的邀请功能，比如销售部门上午有会议，有了邀请功能以后，销售经理就不需要通知每个销售人员和销售部门的其他工作人员（前提是使用易客 CRM 系统的用户），只要邀请某个特定的用户即可。例如销售经理创建一个会议日程，邀请销售人员 peter 参加，这样销售人员 peter 就会收到一封来自销售经理自动发过来的 email（如需此功能，参考 [CRM 系统初始化（一）](#)），在邮件内容中为提示 peter 参加会议；在 peter 登陆系统的时候在首页或者日程安排下都会看到此日程安排，如下图所示：

**添加日程安排**

内容	新品发布	事件类型	电话
状态	尚未开始	优先级	高
开始时间	2009-04-14	11	点 35 分
结束时间	2009-04-14	12	点 00 分
地点		负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin
备注			

[相关信息](#) [邀请同事](#) [设置提醒](#) [重复](#)

点击添加按钮可以邀请用户  
 点击删除按钮可以移除用户

<b>可选用户</b>	<b>已选用户</b>
AA test vicky	peter
<a href="#">添加 &gt;&gt;</a>	<a href="#">&lt;&lt; 移除</a>

已选用户将接收有关该日程安排的Email。

[保存](#) [取消](#)

The screenshot shows the Yike CRM homepage. At the top, there's a navigation bar with links for Workstation, Marketing, Customers, Products, Sales, After-sales, Reports, and Home. On the right, there are links for Administer, Ask a Question, Account & Settings, and Log Out (peter). Below the navigation is a search bar with a 'Search' button. The main content area has a title 'Workstation > Home'. It features two boxes: 'Personal This Month Sales Data' and '7-day Calendar'. The '7-day Calendar' box contains a single event: 'New Product Launch (2009-04-14)'.

The screenshot shows the Yike CRM calendar page. The top navigation bar includes 'Administrator: Yike CRM 3.0 Release' and links for Workstation, Marketing, Customers, Products, Sales, After-sales, Reports, and Home. The main area is titled 'Workstation > Calendar'. It displays a daily calendar view for April 14, 2009. A specific event is highlighted in orange: '11:35 - 12:00 新品发布 (admin | Not Started | High)'. The entire event box is outlined with a red border.

您可以设置时间来提醒您准时参加某个日程安排，那么如何设置呢？点击上图的设置提醒按钮就可以要求系统是否提醒您了，如下图所示：

保存 取消

### 日程安排信息

内容	会议	事件类型	电话
状态	尚未开始	优先级	高
开始时间	2009-04-14 12:05	地点	
结束时间	2009-04-14 13:00	负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin
备注			

相关信息 邀请同事 设置提醒 重复

设置提醒  是  不 提前 0 天 0 小时 5 分钟 提醒我

保存 取消

当到达提醒的时间段我们会在右下角看到短消息：



选择提醒的话，系统会在您设定的时间给您发短消息，除了要提醒您参加公司里的某个会议，日程安排里还可以提醒您与相关的客户的会见安排等。例如在 18: 00 前要与某客户联系，您就可以把这个客户以及相关的联系人添加到您的日程安排里，在您所设定的时间里，系统也会以发 E—mail 的形式来提醒您。

#### 如何将客户以及联系人添加到日程安排里？

点击相关客户按钮，选择所需的客户和与此客户相关的联系人（注：选择联系人时首先选择对应的客户），如下图所示：

邀请同事 设置提醒 相关客户

相关客户

联系人

最新版本中，日程安排中默认有客户、联系人和销售机会字段。

当安排的日程完成后(日程的状态为已完成), 系统将自动保存一条联系记录与所选的客户、联系人和销售机会关联。

看过上面的介绍, 您有没有感觉到系统简单而且实用呢?

在上面介绍了当天的日程安排, 如果要把一个星期或者一年某日的日程安排也要添加上去怎么办? 如果要查看过去的日程安排又该怎么办呢? 点击日期栏里的某周或某年就可以添加或查看的日程安排了, 比如要查看本周一自己日程安排下添加联系过的客户, 就可以点击日期栏里的周, 然后查看本周一的日程安排(查看某月某天或某年某天与上面所述一样), 如下图所示:

工作台 > 日程安排

周一  
日程安排

日	周	月	年	2007-5-10 .. 2007-5-12	日历	共享日程	视图: 周视图			
				6 - Sun	7 - Mon	8 - Tue	9 - Wed	10 - Thu	11 - Fri	12 - Sat
08:00					<b>08:00 - 09:00 会见客户 (admin   尚未开始   高)</b>			<b>08:00 - 09:00 早饭 (admin   尚未开始   高)</b>		
09:00					<b>09:00 - 10:00 联系客户 (admin   尚未开始   高)</b>			<b>09:00 - 18:00 正式上班 (admin   尚未开始   高)</b>		
10:00					<b>10:00 - 11:00 会见客户 (admin   尚未开始   高)</b>	<b>10:00 - 11:00 回访客户 (admin   尚未开始   高)</b>		<b>10:30 - 11:30 会议 (admin   尚未开始   高)</b>		
11:00					<b>11:00 - 12:00 与客户签订协议 (admin   尚未开始   高)</b>					

点击所要查看的主题就可以看到该日程安排的具体内容了。例如在 8 月 4 号要前去某客户公司参观学习, 怕耽搁就在当天的日程安排里添加且提醒自己, 具体的方法就是点击日期栏的月, 然后点击 8 月 4 号进入即可在某时添加对应的日程安排了。

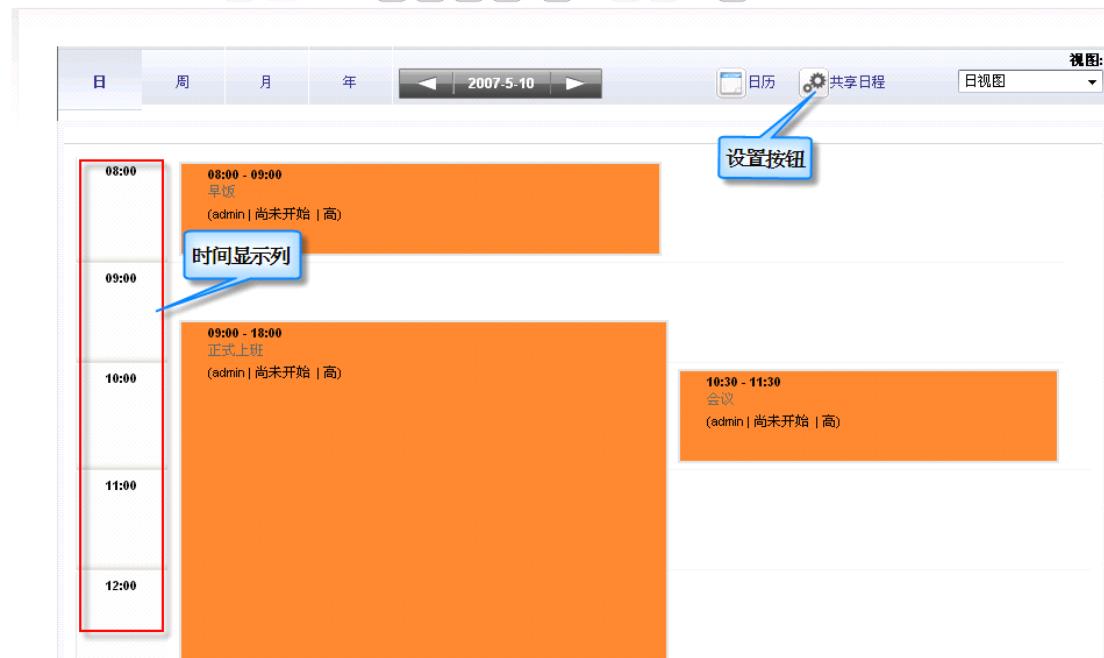
为了方便查看管理, 您还可以选择不同的视图来查看某天的日程安排或编辑创建视图来查看某天的日程安排, 上面讲的都是系统默认的日视图, 可以选择列表视图来查看当日的日程安排, 如下图所示:

工作台 > 日程安排

周一  
日程安排

#	主题	类型	状态	开始时间	结束时间	负责人	操作
1	<a href="#">早饭</a>	电话	尚未开始	08:00	09:00	admin	
2	<a href="#">正式上班</a>	电话	尚未开始	09:00	18:00	admin	
3	<a href="#">会议</a>	会议	尚未开始	10:30	11:30	admin	

易客 CRM 日程安排模块默认显示的是当天的工作时间 (08: 00—23: 00, 系统默认的时间格式是 12 小时格式, 可以根据自己的习惯来切换不同的格式), 如下图所示:



点击设置按钮即可设置时间格式，还可以看到与以下已选用户共享我的日程安排，如下图所示：



在上图中，在使用 24 小时前打勾就可以使用 24 小时格式了，否则就是系统默认输出的时间格式。

日程安排还具有共享功能、权限功能（上级有权查看下级的日程安排，而下级却无权查

看上级的日程安排)、小组日程安排等。先来看一下权限功能，以 admin 身份登陆系统，进入日程安排模块，然后选择查看范围栏里的查看可见日程安排(所有可见日程也包含自己当日的日程)，如果下级有日程安排的话您点击具体的某个下属就可以看到其日程(而以非管理员身份或不是某用户的上级则看不到其用户的日程安排)，如下图所示：



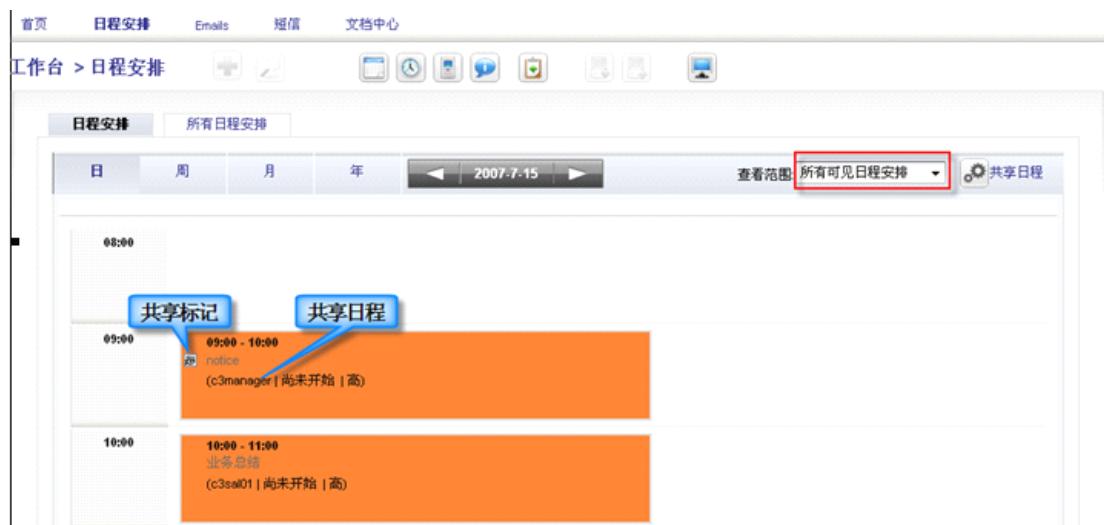
如果下级有日程安排的话您点击具体的某个下属就可以看到其日程(而以非管理员身份或不是某用户的上级则看不到其用户的日程安排)，如下图所示：



如果您以非管理员身份登陆系统查看“所有可见日程”日程的时候，您可以看到自己的日程、同事共享日程和小组日程，如下图所示：



为了提高效率又不影响其他同事做事，您可以把您的日程安排共享给其他同事。具体方法：进入日程安排模块，点击共享日程，在共享日程里面您就可以选择添加用此系统的同事，您的上级则不需要添加，然后其他的同事就可以在查看范围栏里选择“共享给我的日常安排”就可以看到您的日程安排），前提是所需的配置必须完成，参考 [CRM 系统初始化（一）](#)。如下图所示：



您还可以在查看范围里面选择“共享给我的日程安排”，这里只包含上级或同事共享给您的日程，如下图所示：



在创建日程安排的时候是以销售小组身份创建，在选择负责人的时候就可以选择销售组或者其他组，这样拥有组角色的所有用户和组用户的上级都可以看到此日程安排，如下图所示：

## 23、Webmail

参考用户提的建议和习惯，易客 CRM 中的 Webmails 模块类似于 OUTLOOK 功能，但是邮件可与 CRM 中的联系人相关联起来，在客户和联系人相关信息中可以查看相关的邮件，而且在邮件列表中，上级可以查看下级的邮件。如下图：

发件人	主题	日期	大小
anna	日程安排：本周六上午培训安排，详见备注栏	2011/10/28 11:10 (Fri)	3 KB
Postmaster@163.com	系统退信	2011/10/27 11:01 (Thu)	25 KB
anna	日程安排：拓展培训心得分享-本周六上午	2011/10/21 15:05 (Fri)	3 KB
anna	日程安排：本周六上午拓展培训心得分享（详见备注...）	2011/10/17 14:26 (Mon)	3 KB
网易邮件中心	免费体验南航空客A380国内首航 1个积分就能抢机票	2011/10/10 14:56 (Mon)	8 KB
anna	日程安排：今天下午1点召开9月份承诺兑现会及10月...	2011/10/09 09:00 (Sun)	3 KB
anna	:CAD培训，本周六下午13：30开始，参加人员名单见群...	2011/09/22 10:59 (Thu)	3 KB
anna	:CAD培训，本周六下午13：30开始，参加人员名单见群...	2011/09/22 10:59 (Thu)	3 KB
anna	:CAD培训，本周六下午13：30开始，参加人员名单见群...	2011/09/22 10:58 (Thu)	3 KB
anna	日程安排：拓展训练-10月15号周六	2011/09/22 10:23 (Thu)	3 KB
anna	日程安排：本周六黄山旅游巨献及心得分享	2011/09/19 15:43 (Mon)	3 KB
Postmaster@163.com	系统退信	2011/09/06 00:25 (Tue)	10 KB
anna	日程安排：明天上午10：00至会议室观看电影《冲出...	2011/08/19 13:25 (Fri)	3 KB
tom	:9:30 培训心得分享大会 地点：会议室	2011/08/18 15:25 (Thu)	3 KB
tom	:9:30 培训心得分享大会 地点：会议室	2011/08/18 15:24 (Thu)	3 KB

然后点击帐号按钮，进行帐号设置，见下图：



可选择新建或者编辑系统自带的帐号来建立自己的帐号，见下图：

用户名	sales
密码	*****
POP3服务器	pop.gmail.com
POP3端口	110
SMTP服务器	smtp.gmail.com
SMTP端口	25
姓名	ff
邮件地址	vicky@c3crm.net
签名	
下载后保存到	收件箱
选择是否启用 <input checked="" type="checkbox"/> 启用 <input checked="" type="checkbox"/> 在邮件服务器上保留副本	
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="返回"/>	

填写该帐号的相关信息，并选择该帐号是否启用，和是否要在邮件服务器上保留副本，最后点保存完成设置。回到帐号页面，可以看到刚才设置好的帐号，如下图：

用户名	POP3服务器	启用	编辑	删除
sales	pop.gmail.com:110	✓		

## 24、客户管理

### 24.1 如何创建和查看客户

在前面几章中已经了解了易客 CRM 首页视图介绍、易客 CRM 系统的模块介绍、易客 CRM 系统初始化、如何在易客 CRM 系统中快速查找客户信息、如何导入原有数据和导出易客 CRM 系统数据等。一般情况下，我们导入的数据无外乎就是客户信息、联系人信息、联系记录等。在导入数据到易客 CRM 客户管理系统后需要做什么呢？如何做呢？这就是今天课程的主题了，Let's go！

在客户模块中包括客户、联系人、联系记录和客户关怀等四个模块，先来了解一下客户模块。

### 什么是客户管理？

客户管理模块包括客户、联系人和联系记录三个模块。客户模块主要管理客户的详细信息以及客户的相关资料。联系人模块主要管理与客户相关的联系人信息。联系记录模块主要管理与客户业务往来的信息。一个客户对应多个联系人，多条联系记录。通过客户的相关信息可以查看客户相关的联系人，所有的联系记录以及其他相关信息。

### 如何创建客户？

相信每个销售人员手里都有一定的客户，也应该遇到过类似硬盘损坏或病毒导致客户资料丢失，因此这就要求我们使用客户管理系统来管理自己的客户，那么如何创建自己的客户呢？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理模块下的客户进入客户模块界面，然后点击菜单栏里的添加按钮，如下图所示：



点击添加按钮后就可以看到新增客户里面的基本信息，根据您的需要来填写客户的信息，注意带星号的为必填项。如下图所示：

A screenshot of the 'New Client' form. The title bar says '新增客户'. The main tab is '客户信息'. The form has two sections: '客户信息' and '客户关怀'. The '客户信息' section contains fields for: 客户名称 (必填, Shanghai Ruicheng Software Co., Ltd.), 电话 (021-64876441), 传真, 关联单位, 员工人数 (无), 客户来源 (无), 客户状态 (无), 下次联系时间 (2012-01-01), 客户编号, 网站 (http://), 其它电话, Email, 其它Email, 客户级别 (无), 营业额 (无), 负责人 (admin). There are also radio buttons for '用户名' and '部门'.

在客户基本信息页面中填写您所需要的客户信息，然后点击页面上方或下方的“保存”按钮即可保存客户资料。易客 CRM 新版本中在原客户模块增加最新联系时间、联系次数和最新进展字段，结合视图可以实现类似腾讯 TM 中最近联系客户和最常联系客户。当你每一次更新联系记录时，最新联系时间和联系次数会随之自动更新，同时联系记录的主题也会更

新到客户的最新进展字段上。另外，易客 CRM 中还增加最新订单日期、最新发货日期和最新报价日期字段，下单、发货和报价时，这 3 个日期字段将会随之更新，通过视图功能可以对客户进行更详细的分类。这些字段在编辑客户时是不能直接修改，只能通过系统自动更新。

基本信息			
客户名称	上海新解机械有限公司	客户编号	C-098
网站	http://	上级单位	
公用客户	Yes	员工人数	51 - 100 人
客户来源	电话来访	客户级别	3星
客户状态	有意向	行业	商务服务
公司性质	无	类型	无
营业额	无	公司成立时间	
下次联系时间	2011-08-03	负责人	admin
创建时间	2010-11-28	修改时间	2012-04-07 15:49:00
创建人	admin	最新联系时间	2012-04-07
最新发货日期		最新订单日期	2012-03-06
最新报价日期		联系次数	1
分配状态	未分配	保护开始日期	
保护结束日期		最新进展	给客户介绍功能，抽时间做演示

另外，客户中增加首要联系人和手机字段，这 2 个字段是在联系人模块中自动修改的，当把联系人改为首要联系人时，系统会自动修改这 2 个字段，对一个客户来说，只能有一个首要联系人。如下图：

客户模块的截图：

联系信息			
首要联系人	王先生	手机	13825106906
电话	021-56623459	传真	021-85008506
其它电话		Email	
其它Email			

联系人模块的截图：

联系人信息			
*姓名	王先生	称呼	先生
英文名		职位	
客户名称	上海新解机械有限公司	办公电话	021-56623459
客户来源	①直接客户: <input type="text"/> ②浏览客户:	小灵通	
手机	13825106906	Email	
传真	021-85008506	首要联系人	Yes
客户来源	电话来访	家庭电话	
*负责人	admin	助理电话	
其它电话		生日	
部门		助理	
经理		QQ	
MSN			

如果您觉得基本信息不能完全概括客户的一些重要信息的话，可以点击页面上的“相关信息”，输入客户的相关信息，如下图所示：

**[277] 上海瑞策软件 - 客户相关信息**  
今天已更新 (2008-11-18 13:32:14)

客户信息		相关信息				
<b>联系记录</b>		显示 1-1之 1			<b>新增 联系记录</b>	
主题	客户	联系人	联系日期	联系类型	负责人	<b>编辑   删除</b>
交货	上海瑞策软件(交货)			拜访客户	admin	<b>编辑   删除</b>
<b>附件</b>						
<b>创建时间</b>		<b>附件</b>	<b>描述</b>	<b>编辑   删除</b>		
<b>应收款</b>						
显示 1-3之 3						
应收款编号	客户	应收金额	应收日期	是否收款	负责人	<b>编辑   删除</b>
G20081117-015	上海瑞策软件(交货)	3000.00	2009-01-17	未收	admin	<b>编辑   删除</b>
G20081117-014	上海瑞策软件(交货)	7500.00	2008-12-17	未收	admin	<b>编辑   删除</b>
G20081117-013	上海瑞策软件(交货)	4500.00	2008-11-17	未收	admin	<b>编辑   删除</b>
<b>联系人</b>						
<b>新增 联系人</b>						
无						
<b>销售退货单</b>						
显示 1-1之 1						
编号	负责人	<b>编辑   删除</b>				
THD20081117-001	admin	<b>编辑</b>				

保存完毕后并不意味着此客户的信息永远保存，不再变化，生意上的往来随时都在变化，这就要求我们时刻保持更新的客户信息；如果要重新建立客户来增加客户的信息就太麻烦了，所以我们只需重新编辑客户信息就可以了。当然生意上只有永远的利益，没有永远的友谊，有的客户在一段时间之后可能不会再联系了，所以对于已经确认不再往来的客户就无需再保存他的信息，有必要的时候可以把他们删除掉。那么如何删除呢？如下图所示：

视图 所有 意向客户 成交客户 本周新客户 7天未联系 15天未联系 30天未联系 本周需要联系 潜在客户 热点客户 7天未更新 15天未更新 30天未更新 7天未报价 15天未报价 30天未报价 7天未下单 15天未下单 30天未下单 5星客户 100天未下单2 创建视图   编辑   删除								
显示 1-20 之 66 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 每页条数 20								
查看范围：我的客户		批量修改		修改负责人		共享		删除
<input type="checkbox"/>	客户名称	电话	城市	客户来源	客户级别	客户状态	行业	创建时间
<input type="checkbox"/>	上海新解机械有限公司	021-56623459	北京市	电话来访	3星	有意向	商务服务	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	北京浩域科技集团公司	010-58888888	北京市	独立开发	3星	有意向	电子元器件	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	demovip		东城区		VIP会员			2012-04-06 14:11:21
<input type="checkbox"/>	demo		徐汇区		普通会员			2012-04-06 14:11:20
<input type="checkbox"/>	北京蓝天科技有限公司	2222333	无	无	无	无		2012-04-05 12:08:14
<input type="checkbox"/>	北京安荣化工有限公司	13701696656	北京市	客户介绍	3星	有意向		2010-11-28
<input type="checkbox"/>	广东中企通贸易有限公司	0769-88855258	北京市	媒体宣传	3星	潜在	商务服务	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	深圳市创达信息有限公司	0755-5485528	北京市	独立开发	3星	有意向	通讯产品	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	上海华硕电子科技有限公司	021-56623458	北京市	电话来访	3星	已成交	商务服务	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	武汉隆达药业股份	021-56623457	北京市	电话来访	3星	有意向	商务服务	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	上海宣洋世纪商贸有限公司	021-56623456	北京市	电话来访	3星	潜在	商务服务	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	湖南海涛科技有限公司	010-78787878	北京市	电话来访	3星	有意向	商务服务	2010-11-28
<input type="checkbox"/>	北京华远房地产有限公司	028-87077175	北京市	促销活动	3星	有意向	商务服务	2010-11-28

在客户列表的右侧，有 3 个按钮，第一个是创建联系记录，第二个是编辑客户，第三个是删除客户，通过这三个按钮可以快速跟踪客户、编辑客户和删除客户。

### 如何方便快捷的查看客户？

客户信息填写完毕之后，就可以进入客户列表了。作为销售人员，难免有很多的客户，有新客户、老客户、还有一些潜在的客户等。这么多的客户如果一个一个查看起来就比较麻烦，如果能有目的的查看客户的信息岂不是很方便，那么如何方便迅速的查看自己所需了解的客户呢？如下图所示：

客户名称	电话	网站	客户状态	负责人	编辑   删除
江苏连连超微化工有限公司	025-559		admin	编辑   删除	
徐州华宇电力设备制造有限公司	0512-81539000	www	admin	编辑   删除	
海门市天星纸箱有限公司	0513-8236166		已成交	admin	编辑   删除
昆山正仪姜江开发区建山新型建材厂	57890950		已成交	admin	编辑   删除
吴江临沪热电有限公司	0512-63246772		已成交	admin	编辑   删除
启东瑞丰化工有限公司	5138320100		失败	admin	编辑   删除
上海悦腾混凝土制品有限公司(sdfgsdfsdf)	021-66125668		有意向	admin	编辑   删除
苏州苏福马机械有限公司	0512-66627621		有意向	admin	编辑   删除
苏州昆山鹿通路桥有限公司	0512-57773628		已成交	admin	编辑   删除
海门麒麟镇麒龙机械制造有限公司			有意向	admin	编辑   删除
金建(海门)钢结构有限公司	0513-2181546		潜在	admin	编辑   删除

通过选择查看范围可以选择自己要查看的客户，查看范围里面包括：所有可见客户档案、我的客户档案、下属的客户档案、我的小组的客户档案、共享给我的客户档案等，您可以根据自己的需要来选择您要查看的客户档案（注意：视图只能由管理员来创建，其他用户没有创建视图的权限）。不过您还可以选择视图来查看，在此系统的默认视图选项里面包括所有、预期客户和本周新客户。您可以根据自己的需要来选择要查看自己的客户，不过有时候系统默认的选项并不能满足平时工作中的需求，所以可以创建新的视图以满足工作的需要，如上图所示，如何使用视图请参考第六章。这样一来在工作中不是很方便的来查看自己的客户信息了吗？

好了，这节到这里就结束了，对客户模块了解了吗？

## 24.2 如何管理好您的重点客户

在上一节中讲了如何创建客户和查看客户，前面几章也知道了如何将 CSV 格式的文件资料导入到易客 CRM 系统中。那么创建客户和导入客户后怎么做呢？这个就是接下来要讲的内容了。

如何将客户分级？

相信每个销售人员手里都有一定的客户，也有一部分是自己比较重要的客户，大部分订单都要从这些客户中来，那么如何将这些客户从普通客户中区分开来呢？

在易客 CRM 系统中，用几个星表示客户级别，在这里共分了 5 级，最重要的客户是 5 星，最低级别的客户是 1 星（可以通过控制面板->下拉框选项来修改默认级别）。

知道了易客 CRM 系统的客户分级情况，有的会问，对客户分级有什么好处呢？又该如何将客户分级呢？

- 1、通过分级可以很直观的看到哪些是重要客户，哪些是普通客户，哪些是潜在的客户
- 2、通过分级，就可以用不同的方式来对待不同级别的客户，这样就不会失去重要的客户，而潜在的客户也可以进一步的去沟通。

进入易客 CRM 系统，点击客户管理，然后进入客户列表，如下图所示：

所有 预期客户 创建视图 | 编辑 | 增除

查看范围: 所有可见客户档案 | **删除** | **修改负责人** | **发送邮件**

显示 1 - 9 之 9

<input type="checkbox"/> 客户名称	城市	网站	电话	负责人	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> 网易	北京	www.163.com		admin	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> 上海文广	上海			admin	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> 华东电力				admin	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> 新浪		www.sina.com.cn		admin	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> 钟鼎		www.dell.com.cn		admin	<b>编辑   删除</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Dell	厦门	www.dell.com.cn		admin	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> IBM	上海	www.ibm.com.cn		admin	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> LENOVO	南京	www.lenovo.com.cn		admin	<b>编辑   删除</b>
<input type="checkbox"/> 惠普	上海	www.hp.com.cn		admin	<b>编辑   删除</b>

可以在客户列表中，找到一条对应的客户信息，开始进行相应操作。

点击编辑按钮，编辑客户信息，进入如下页面：

客户信息

*客户名称:搜狐	客户编号:00003
电话:021-45525112	网站:http://www.sohu.com
传真:	其它电话:
关联单位:	Email:
员工人数:1000人以上	级别选项:
客户来源:合作伙伴	客户级别:5星
客户状态:有意购买	行业:传媒
公司性质:无	类型:无
营业额:无	公司成立时间:2007-03-16 (yyyy-mm-dd)
下次联系时间:2007-04-18 (yyyy-mm-dd)	负责人:admin
地址信息	
付款国家:china	收货国家:America
付款省份:peking	收货省份:NEW YORK
付款城市:	收货城市:
付款地址:	收货地址:

例如：这个客户已经初步同意了我们的报价，所以我们就可以选择这个客户为潜在客户，而下一步就是签单了，等级就要选择的高一点了，选择四颗星，然后保存一下，就可以在客户界面中很直观的看到这个客户的等级信息了。

关联单位	Email		
员工人数:1000人以上	其它Email:		
客户来源:合作伙伴	客户级别:	4星	
客户状态:潜在	行业:	传媒	
公司性质:无	编辑	类型:	无
营业额:无		公司成立时间:	2007-03-16
下次联系时间:2007-04-18		负责人:	用户 admin

很简单的操作，我们就可以将客户分级了，这样就把重要客户和普通客户区分开来了，比较好用吧！

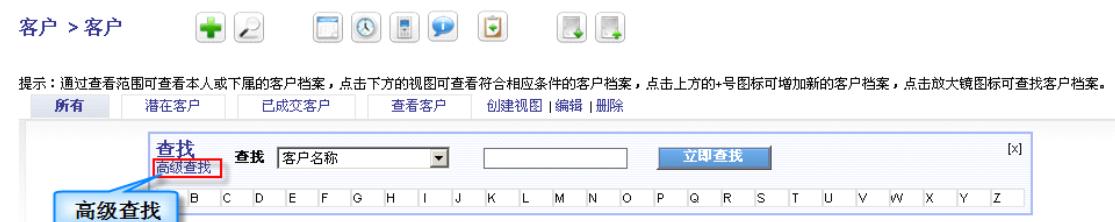
如何按客户的级别来查找客户？

这样也许会有朋友会问，我有很多客户，难道一个一个点进去看？这样不是很麻烦吗？其实也不用的，直接按照级别查找就可以了，对有几个1星、几个三星、有几个五星查的一清二楚。要知道是怎么回事就接下来学吧！

进入客户管理模块，然后点击工具栏里的查找按钮



然后切换到高级查找



接下来填写您的查找条件，在这里我们选择查找客户级别是4星的客户



下图就是按照级别来查找出来的客户。

查看范围   所有可见客户档案					显示 1 - 3 之 3
客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑   删除
网易	北京	www.163.com		admin	编辑   删除
神舟		www.dell.com.cn		admin	编辑   删除
惠普	上海	www.hp.com.cn		admin	编辑   删除

还有其他方法，就是创建以1星、3星、5星为条件的视图，以后通过切换视图就可以找到您所需要的客户信息。[请参考第六章如何使用视图。](#)

除了上述方法外，还可以通过客户名称的首个拼音或者英文字母来查找：



现在我们点击英文字母表的 S，所有以 S 开头的客户就都列出来了。



查看范围: [我负责的客户档案]   批量修改   删除   共享   修改负责人   导出								显示 1-6 之 6	
客户名称	网站	收货国家	客户编号	负责人	客户状态	客户级别	客户来源	编辑   删除	
S-A				admin	无	3星	无	编辑   删除	
上海瑞策软件(交货)				admin	无	3星	无	编辑   删除	
苏州喜多坊婚纱礼服有限公司(需要60个不同尺寸的相框)	www.lissabride.com/		05454	admin	无	无	无	编辑   删除	
上海剑龙礼品有限公司	www.jianglong.com			admin	潜在	3星	老客户	编辑   删除	
上海会意咨询有限公司	www.huiyi.com			admin	潜在	3星	老客户	编辑   删除	
盛大网络				admin	无	无	无	编辑   删除	

另外，也可以通过右上角的查找功能来快速查找客户，支持汉字的首个拼音字母查找，例如输入 shak，即可搜索上海奥科华科技公司，如下图：



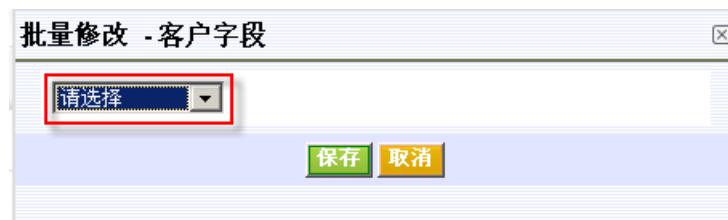
通过以上简单的操作，您就可以方便快捷地管理和查看每个客户的资料，了解不同客户的情况，就可以针对性的展开销售策略了！首字母查找方式同样适用于联系人，供应商，供应商联系人等模块。

## 24.3 如何批量修改客户信息

易客 CRM 新版本新增了批量修改的功能，方便用户批量修改客户信息，见下图：



先选择要修改的客户，然后点击批量修改按钮，点击之后弹出以下窗口：



选择要修改的字段，并填写或选择修改内容。例如我们选择把这三个客户级别都改为 3 星，如下图：



保存之后我们再看客户列表，会发现三个客户的级别都从原来的无改为 3 星。

	客户名称	网站	收货国家	客户编号	负责人	客户状态	客户级别	客户来源	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	上海瑞策软件(交货)				admin	无	3星	无	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	S-A				admin	无	3星	无	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	万体有限公司55555				admin	无	3星	无	编辑   删除

这个新功能是不是让你们修改客户信息的效率提高了很多呢？

## 24.4 如何管理联系人信息

在上一节了解了客户模块中的客户，作为一个销售人员，就必定有跟客户相关的联系人，也就是今天所要讲的。如何用易客 CRM 来管理好联系人呢？如果您还不知道，或者正要准备使用易客 CRM 来管理这方面信息，就跟我来吧！

### 如何添加联系人？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理下拉菜单下的联系人模块，进入新建联系人界面。



点击添加按钮后就可以看到新增联系人的基本信息，根据需要填写联系人所需的信息，带星号的是必填项（在以后的篇章里面就不在重复了），然后保存，如下图所示：

联系人信息			
*姓名	王经理	称呼	先生. ▾
英文名	mike	职位	销售经理
客户名称	多多贸易有限公司	办公电话	021-68546854
手机	13585896565	小灵通	
传真	021-68546856	Email	sales@qdd.com
客户来源	电话来访 ▾	负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户 <input type="radio"/> 组织 admin ▾
家庭电话		其它电话	
助理电话		部门	
生日	2007-11-08 (yyyy-mm-dd)	经理	
助理		MSN	sales@qdd.com
QQ	4561235		



## [3] 王经理 - 联系人 信息

今天已更新 (2007-11-07 11:09:08)

联系人 信息

相关信息

编辑

返回列表

复制

删除

## 联系人信息

姓名	王经理	称呼	先生
英文名	mike	职位	销售经理
客户名称	钱多多贸易有限公司	办公电话	021-68546854
手机	13585896565	小灵通	
传真	021-68546856	Email	sales@qdd.com
客户来源	电话来访	负责人 用户	admin
家庭电话		其它电话	
助理电话		部门	
生日	2007-11-08	经理	
助理		MSN	sales@qdd.com
QQ	4561235	创建时间	2007-11-07 11:09:08
修改时间	2007-11-07 11:09:08		

联系人多的时候就会很难分辨是属于哪个客户，所以应该让联系人对应哪个客户在联系人信息中显示出来，因此，在添加联系人的同时就应该指定是属于哪个客户，如上图所示，点击选择客户图标按钮就可以选择联系人对应的客户了。

基本信息界面所包含的信息不一定能够完全概括此联系人的一些信息，可以进入此联系人相关信息界面来添加此联系人相关信息，如下图所示：

## [15] 李四 - 更多信息

1天前已更新 (2007-05-04 15:10:58)

信息

更多信息

新增 联系记录

主题	联系类型	创建时间	编辑   删除
反馈	拜访客户	2007-03-25	编辑   删除

新增 销售机会

显示 1 - 1 之 1					
销售机会	客户名称	销售阶段	金额	预计完成日期	负责人
冬季	腾讯	方案指定		2007-03-29	admin

新增 报价

显示 1 - 1 之 1					
报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑   删除
Q20070329-004	已审阅	冬季	腾讯	admin	编辑   删除

新增 客户反馈

显示 1 - 1 之 1					
客户反馈编号	主题	相关对象	状态	优先级	负责人
61	出现乱码	李四	打开	低	admin

选择 营销活动

显示 1 - 1 之 1					
营销活动名称	营销活动类型	营销活动状态	预期收入	预期结束日期	负责人
测试软件	广告	无	20000	2007-03-26	admin

作为销售人员在生意往来方面难免少不了应酬，一旦客户的联系人比较多的话，有时候在一个陌生的环境下就很难一下子分辨出来，在一定的场合下就造成了不必要的尴尬；如果能够及早的知道联系人的五官貌相的话，这样对于销售人员来说就比较方便。易客 CRM 就充分想到了这一点，就在联系人更多选项页面中的下方，有一个联系人照片选项，如果有联系人照片的话，就可以把联系人的照片上传上去，这样一来，如果遇到见面或者洽谈业务的时候不就非常容易的辨认对方了吗？当然也包括联系人的生日，如果在联系人生日那天能及时的送去我们的祝福，对您来说，您跟联系人的关系不是更进了一层吗？如下图所示：

住址信息		<input type="radio"/> 复制其它地址	<input type="radio"/> 复制邮寄地址
国家	china	其它国家	
省份	shanghai	其它省份	
城市	shanghai	其它城市	
主要街道	四平路	其它街道	
邮箱地址	sales@qdd.com	其它邮箱地址	
邮编	200092	其它邮编	
<b>联系人照片信息:</b>			
<input type="text" value="联系人照片"/> <input type="button" value="浏览..."/>			

如果在联系人信息中并没有把该联系人对应哪个客户显示出来的时候，或者您想在客户和其他模块添加直接添加联系人的话，您就可以在跟联系人相关的一些模块下来添加联系人，例如在客户相关信息界面下添加与该客户对应的联系人，如下图所示：

联系记录				<input type="button" value="新增 联系记录"/>
主题	联系类型	创建时间	编辑   删除	
新浪	联系人	2007-03-25	<input type="button" value="编辑   删除"/>	

联系人								显示 1-1 之 1	<input type="button" value="新增 联系人"/>
姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑   删除		
刘云		新浪				admin	<input type="button" value="编辑   删除"/>		

上面的如何创建联系人，如果在您使用此系统以前已经在用其他方式创建了很多联系人，比如 excel 里面。如果都要一个一个输入岂不是很麻烦，为此，易客 CRM 为用户开发了导入联系人功能，可以批量导入多个联系人，详细信息请参考第二十九章[如何导入原有数据和导出易客 CRM 系统数据？](#)

这一章讲完了，关于这节讲的内容，大家还了解了吗？

## 24.5 如何管理业务联系记录

在上一节了解了客户模块中的联系人，作为一个销售人员，既然有了客户和联系人，就必定有跟联系人相关的联系记录，也就是今天所要讲的。联系记录的重要性有时候直接关系到公司的盈利，那么如何用易客 CRM 来管理好联系记录呢？如果您还不知道，或者正要使用易客 CRM 来管理这方面的信息，就跟我来吧！

## 如何添加联系记录？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理模块下拉菜单里面的联系记录，点击菜单栏里的添加按钮，然后进入联系记录的基本信息界面，填写联系记录所需的信息后点击保存，如下图所示：

The screenshot shows the 'EasyCRM' system interface for adding a contact record. At the top, there's a navigation bar with links like '客户', '联系人', '联系记录', and '客户关怀'. Below it is a toolbar with icons for file operations. A blue box highlights the '联系记录' tab. A large blue box encloses the '新增联系记录' (Add Contact Record) form. Inside this form, several fields are highlighted with blue boxes and arrows pointing to them:

- 星号**: Points to the required field for '客户' (Customer).
- 选择客户**: Points to the '选择客户' (Select Customer) button.
- 选择联系人**: Points to the '选择联系人' (Select Contact Person) button.
- 上传文件**: Points to the '上传文件' (Upload File) button.
- 编辑框**: Points to the rich text editor area for '内容' (Content).

Below the form, another section titled '[ 182 ] 初步联系 - 联系记录 信息' shows the details of the newly created contact record. It includes fields like '客户' (Customer), '联系人' (Contact Person), '主题' (Subject), '联系日期' (Contact Date), '创建时间' (Creation Time), and '内容' (Content). Buttons for '编辑' (Edit) and '删除' (Delete) are also visible.

客户、联系人、联系记录之间是互相关联的，所以，在添加联系记录的时候最好把联系人和客户都添加进来，以后查看某个客户或者某个联系人的联系记录时就会比较方便。在联

系记录的编辑框里输入与和联系人的详细往来记录或其他方面的信息，填写完毕，点击页面上面或下面的保存按钮即可保存。这样是不是很简单呢？

另外您还可以把您与客户及联系人的联系记录整理成 EXCEL 文件导入到联系记录里面，详情请参看如何导入原有数据的章节。

如果您不想再次到联系记录模块下添加联系记录的话，也可以在与联系记录的相关模块下来添加联系记录，这种用法会比较多一点，也比较方便。比如在客户模块下添加联系记录；如下图所示：



在联系人的相关信息添加联系记录：



输入完您所有的联系记录，您可以切换到联系记录列表，在列表里就可以看到刚才您添加的联系记录了吧！在这个界面中您可以对“联系记录”列表进行视图设置，系统默认的视图有主题、客户、联系人、联系类型、联系日期、负责人和编辑删除等列，当然您也可以根据自己的需要来添加和编辑视图。完整的联系记录列表要有对应的客户和联系人，如下图所示

This screenshot shows a grid of contact records. The columns are: 主题 (Subject), 联系类型 (Contact Type), 创建时间 (Creation Time), 编辑 | 删除 (Edit | Delete). The rows show various entries like '联系小计' (Contact Summary) and names like '刘云' (Liu Yun). A blue speech bubble labeled '对应客户' (Corresponding Client) points to the first column, and another labeled '对应联系人' (Corresponding Contact Person) points to the second column.

主题	联系类型	创建时间	编辑   删除
数据库	联系小计	2007-03-25	编辑   删除
网易	拜访客户	2007-03-25	编辑   删除
腾讯	拜访客户	2007-03-25	编辑   删除
联想	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
高普	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
百度	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
会议	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
财务	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
SOHU	联系小计	2007-03-25	编辑   删除
EM	寄样品	2007-03-25	编辑   删除
刘云	联系小计	2007-03-25	编辑   删除
刘强	拜访客户	2007-03-25	编辑   删除
李雷	拜访客户	2007-03-25	编辑   删除
刘七	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
王五	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
张三	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
赵二	联系客户	2007-03-25	编辑   删除
马六一	联系小计	2007-03-25	编辑   删除

好了，到现在为止，客户管理模块就基本上讲解完毕，接下来的篇目里请大家继续关注产品。

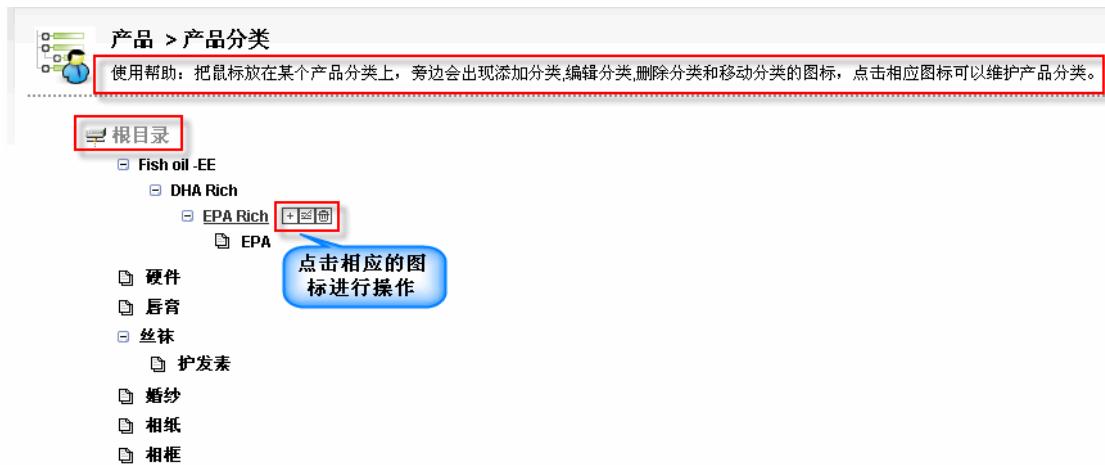
## 25 产品管理

产品模块包括产品、价目表和产品分类等三个模块，现在的产品结构，包括父状和子状结构，而且产品可以复选，这样就使产品显的更有层次性和关联性。

## 25.1 如何添加产品分类

我们在增加产品之前先进入产品分类，制订好产品目录才能对产品进行方便有顺的管理。

我们进入产品分类会看到下图：



我们点击在根目录下添加分类：



写上分类名称，他的上级分类显示的是根本录，点击保存，在产品分类的列表中就看到软件这个类别了。



## 25.2 产品模块如何使用

进入易客 CRM，依次进入产品下拉菜单下的产品或直接点击产品模块、点击添加按钮后填写产品的相关信息，如下图所示：



产品 > 产品

产品名称	海尔m系列冰箱	产品编码	0256
产品类别	冰箱	型号	m-145
单位	盒	安全库存量	10
供应商名称	海尔集团	网址	http://www.jadian.com
产品组			

**价格信息:**  
成本价: (元) 1450

**产品图片信息:**  
产品图片 Files Maximum 6 浏览...

**描述信息:**  
描述

**保存** | **取消**

填写产品的相关信息后保存，在产品信息页面下根据需要直接可以创建报价、发货单等相关信息，如下图所示：

产品 > 产品

产品名称	海尔m系列冰箱	产品编码	0256
产品类别	冰箱	型号	m-145
单位	盒	安全库存量	10
供应商名称	海尔集团	网址	www.jadian.com
产品组		库存数量	
创建时间	2007-11-19 12:41:00	修改时间	2007-11-19 12:41:00

**操作**

- 创建报价
- 创建发货单
- 创建合同订单
- 创建进货单

标签列表

贴标签

根据需要可以进入产品的相关信息来选择不同的相关信息，如下图所示：

产品 > 产品

[ 55 ] 海尔m系列冰箱 - 产品相关信息  
今天已更新 (2007-11-19 12:41:00)

产品信息	相关信息
客户反馈	新增   反馈
附件	新增   附件
客户	新增   客户
报价单	新增   报价
进货单	新增   进货单

在产品相关信息下根据需要来选择填写相关信息，如下图所示：

新增 | 采购订单

新增 | 合同订单

合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑   删除
SO20070331-003	新浪	Q20070329-003	已批准	2000000		编辑

新增 | 发货单

发货单编号	发货编号	合同订单	状态	总计	负责人	编辑   删除
SO20070331-003	SO20070331-003		已发送	2000000		编辑

新加列 | 账目表

在相关信息界面中补充您所要的信息以后，可以进入产品列表了来编辑或创建自己习惯的视图。如下图所示：

产品 > 产品

所有 创建视图 | 编辑 | 删除

产品树状结构

根目录

产品树状结构		显示 1-8 之 8						
操作	产品类别	产品名称	产品编码	佣金率(%)	库存数量	数量/单位	成本价	编辑   删除
	电器	海尔m系列冰箱	0256				1450	编辑   删除
	家用电器	海尔n系列洗衣机	2586				1250	编辑   删除
	空调	海尔等离子空调	4562				1800	编辑   删除
	冰箱	海尔家庭型空调	64616				2300	编辑   删除
	彩电	海尔34英寸液晶	9956				3500	编辑   删除
	洗衣机	海尔笔记本电脑	4646				6700	编辑   删除
	办公电器	海尔台式家庭电脑	613979				3400	编辑   删除
	电脑	等离子纯屏彩电	vA85-b				1650	编辑   删除

把产品入库之后，库存数量就会在这里显示，这个会在后面的章节中讲到

当点击空调类别时，系统就会显示类别属于空调的产品，如下图所示：

如何添加产品和使用产品的树状结构到这里就讲完了，相信经过上面的介绍大家一定会明白如何做了吧！

## 25.3 如何添加价目表

前面讲了产品模块中的产品，接下来接着介绍如何把产品添加到价目表中和如何修改价目表，有不知道的或者需要了解这方面信息的朋友就跟我一起来吧！

### 什么是价目表？

价目表就是把产品的一些价格信息以表格的形式呈现出来。价目表一般有两种，一是公司给销售人员的一个价目表，里面包括成本价和参考价格，销售人员可以根据此价目表给出客户不同的价格。二是公司直接给客户或者消费者的一个价目表，里面只有参考价没有成本价。

在上面知道什么是价目表，那么在易客 CRM 系统里如何使用价目表模块呢？价目表的种类有很多，比如：大客户价目表、中小客户价目表、小客户价目表等，那么如何在易客 CRM 里面添加价目表呢？

### 如何添加价目表？

点击价目表工具栏中的添加按钮，填写价目表的名称和祥光信息，然后点击保存按钮，如下图所示：

产品 > 价目表

**新增价目表**

**基本信息**

价目表信息:

\*价目表名称:  起订数量:

描述名称:

描述:

保存 取消

产品 > 价目表

[57] 海尔电器价格 - 编辑价目表信息  
今天已更新 (2007-11-19 16:06:34)

**价目表信息**

价目表信息:

\*价目表名称: 海尔电器价格 起订数量: 10

描述名称:

描述: 此价目表包含所有海尔产品的价格

保存 取消

**价目表信息**

编辑 返回列表 复制 删除

价目表信息:

价目表名称	机械设备价格	起订数量	1
创建时间	2011-07-28 11:59:28	修改时间	2011-07-28 11:59:28

描述名称:

描述:

查找 产品名称 立即查找

产品	显示 1 - 9 之 9 每页条数: 20	选择产品			
产品名称	产品编码	型号	单价	参考价	操作
笔记本清洁保养	M241	8GB	130.00	130.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
数码相机清洁保养	M240	8GB	60.00	60.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
数据备份	M206	不定期	500.00	500.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
定期检修	M205	半年间隔	1000.00	1000.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
定期检修	M370	季度间隔	600.00	600.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
定制开发系统	S570	灰色	3500.00	3500.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
维护服务	M302	灰色	800.00	800.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
施工服务	M300	灰色	29600.00	29600.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审
卡巴斯基防病毒软件	S539	V5	1300.00	1300.00	<input checked="" type="checkbox"/>   审

产品 显示 1 - 9 之 9 每页条数: 20 选择产品

工具

导出价目表  
 导入价目表

标签列表

进入价目表“详细信息”界面，点击“选择产品”按钮，系统会自动列出还没有加入到价目表中的产品，如下图所示

显示 1-20 之 73					
	产品名称	产品编码	型号	单价	参考价
<input type="checkbox"/>	摄像机	P064	2.2KW(220KW)	13003.00	
<input type="checkbox"/>	星座气吹	M239	8GB	89.00	
<input checked="" type="checkbox"/>	数码超微清洁布	M238	8GB	62.00	62.00
<input type="checkbox"/>	清洁液	M237	8GB	76.00	
<input type="checkbox"/>	无纺镜头纸	M236	8GB	29.00	
<input type="checkbox"/>	数码养护套	M235	8GB	128.00	
<input type="checkbox"/>	日本尼康LF-1	M234	8GB	58.00	
<input type="checkbox"/>	日本尼康LC-62	M233	8GB	95.00	
<input type="checkbox"/>	Kingston 多功能读卡器	M232	8GB	35.00	
<input type="checkbox"/>	Kingston 读卡器	M231	8GB	12.00	
<input type="checkbox"/>	Kingston CF卡	M230	8GB	165.00	
<input type="checkbox"/>	Kingston SD卡	M229	8GB	225.00	
<input type="checkbox"/>	Kingston SD卡	M228	4GB	115.00	

在某产品前面的方框中打勾表示选中该商品，在产品名称前面方框中打勾标志选中列表中所有的产品，每选中一个产品后系统会自动把参考价改为编辑模式，系统默认的参考价就是该产品的成本价，可以根据价目表不同来填写不同的参考价格，也可以根据客户级别的不同来填写不同的参考价，这是可以修改该产品的参考价，然后点击“添加到价目表”，该产品就添加到相应的价目表中，如下图所示：

	产品名称	产品编码	成本价	参考价
<input checked="" type="checkbox"/>	三星显示器	65892	2100.00	2400.00

产品 > 价目表

**[57] 海尔电器价格 - 价目表相关信息**  
今天已更新 (2007-11-19 16:09:49)

**价目表信息**    **相关信息**

**产品**

产品名称	产品编码	成本价	参考价	操作
海尔In系列冰箱	0256	1450.00	1650.00	
海尔n系列洗衣机	2586	1250.00	1550.00	
海尔等离子空调	4562	1800.00	2100.00	
海尔家庭型空调	64616	2300.00	2800.00	
海尔34英寸液晶	9956	3500.00	3200.00	
海尔笔记本电脑	4646	6700.00	8100.00	
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00	4100.00	
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00	1980.00	
<b>三星显示器</b>	65892	2100.00	2400.00	

**选择产品**

添加完产品以后，如果感觉此产品的参考价不合适，还可以对其进行修改；具体的方法是：进入该价目表的“相关信息”界面，在产品信息栏里的操作列下有编辑和删除两个操作按钮，点击编辑按钮就可以对此参考价进行修改了；如下图所示：

产品名称	产品编码	成本价	参考价	操作
海尔m系列冰箱	0256	1450.00	1650.00	
海尔n系列洗衣机	2586	1250.00	1550.00	
海尔等离子空调	4562	1800.00	2100.00	
海尔家庭型空调	64616	2300.00	2800.00	
海尔34英寸液晶	9956	3500.00	3200.00	
海尔笔记本电脑	4646	6700.00	8100.00	
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00		
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00		
三星显示器	65892	2100.00	2400.00	

编辑删除按钮

海尔m系列冰箱	0256	编辑参考价		
海尔n系列洗衣机	2586	编辑参考价	1650.00	
海尔等离子空调	4562			
海尔家庭型空调	64616			
海尔34英寸液晶	9956			
海尔笔记本电脑	4646			
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00	4100.00	
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00	1980.00	
三星显示器	65892	2100.00	2400.00	

在编辑参考价框时，输入新的参考价，点击保存按钮新的参考价就修改完毕了。

如果在报价表中还没有把某个产品添加上去或者又有新的产品需要添加到该报价表中，可以进入该价目表“详细信息”界面中来选择添加，也可以进入到该产品“相关信息”界面，点击添加到报价表按钮就可以把该产品添加上去了，具体步骤请参考以上所述内容。

已添加到价目表中的产品就不能再次添加到同一个价目表中，到这里价目表就介绍完毕。

# 26、销售管理

## 26.1 快速了解销售模块

在前面的文章中给大家介绍了易客 CRM 产品模块，在接下来的章节里，带大家一起来认识一下易客 CRM 销售模块。销售模块包括销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单和销售退货单等七个模块，在销售模块、采购模块、库存模块和财务模块中都有图片导航功能，以图形化界面引领用户去熟悉系统，导航界面把整个销售过程做的很明了，在这里就不单独讲了，在应用中会涉及到此方面的内容，接下来就带大家一起来了解一下销售模块。如果您还不知道或者正要了解这方面的信息，就跟我一起来吧！

在了解销售管理之前，让我们知道什么是销售吧？

### 什么是销售？

销售就是介绍商品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。知道了销售，那么我们就要知道销售模块的具体内容，销售模块都包括那些内容呢？

### 销售模块包括哪些？

销售模块主要包括销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单和销售退货单。销售机会主要跟踪销售业务和待定交易，通过销售机会可以建立您的商机流量，以便进行测量，也可以通过销售机会链接到营销活动来测评市场营销计划的投资回报率。销售漏斗也叫做销售管道（Sale Pipeline），它是一个形象的概念，是对销售过程控制的重要分析工具。销售漏斗通过对销售阶段的分析能够掌握销售的进展情况，是量化的对销售过程的管理方法。报价单主要管理客户可能要购买产品的价格清单。合同订单主要管理客户所购买的产品、价格清单以及购买合同信息。发货单是根据合同订单创建的发货产品清单。

现在知道销售模块的主要内容，那么接下来就进入易客 CRM 来了解一下销售模块的视图界面吧！进入易客 CRM 后，点击销售进入了销售导航界面了，如下图所示：



从上图可以看到，销售导航把销售的大致过程直观的显示出来了，在我们使用系统的时候给了很大的帮组。

销售机会是对销售业务和待定业务的一个跟踪，所以要把整个跟踪过程和相关信息记录下来，以便以后查询和总结。但是问题也就随之出现了，一旦销售机会多或者时间过去长，就给我们查阅带来不便，那么如何快速便捷的查询销售机会的推进记录呢？

### 如何快速查询销售机会记录？

首先进入易客 CRM 客户管理系统，进入销售模块，然后点击工具栏里的搜索按钮进入搜索界面，如下图所示？

The screenshot shows the 'Sales > Sales Opportunities' page. At the top, there's a navigation bar with links like Workstation, Marketing, Client, Product, Sales, Purchase, After-sales, Inventory, Finance, Report, and Control Panel. Below the navigation bar, there are several buttons: Sales Navigation, Sales Opportunities, Sales Funnel, Quotation, Contract Order, and Shipment. The main title 'Sales > Sales Opportunities' is followed by a toolbar with icons for adding, editing, deleting, and viewing opportunities. A large blue callout box labeled 'Query Button' points to the magnifying glass icon in the toolbar. Below the toolbar, another set of icons is shown. A note at the bottom left says: '提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。' The search interface itself has tabs for All, Success, Expected, Create View, Edit, and Delete. It includes a basic search bar with fields for 'Search' and 'Search Scope' (set to 'My Sales Opportunities'), and an advanced search section with a 'Basic Search' tab and a 'Advanced Search' tab (which is highlighted with a red box). The advanced search section contains fields for 'Opportunity Name', 'Notebook Promotion', and other filters like 'Customer Name', 'Stage', 'Source', 'Completion Date', and 'Owner'. A red box highlights the 'Notebook Promotion' field in the search results table. The bottom right of the search interface shows a result count of '1 - 1 of 1'.

如果按照上面的查找您查不出来，可以进入高级查找信息界面里填写您要查找的信息，如下图所示：

This screenshot shows the 'Advanced Search' interface for sales opportunities. It features a search scope dropdown ('My Sales Opportunities') and tabs for All, Success, Expected, Create View, Edit, and Delete. The search interface includes a 'Basic Search' tab and an 'Advanced Search' tab (highlighted with a red box). The advanced search panel allows users to define search conditions using 'Match All Conditions' or 'Match Any Condition' logic. It lists fields such as 'Opportunity Name', 'Customer Name', 'Stage', 'Source', 'Completion Date', and 'Owner', each with dropdown menus for operators like 'Contains' and input fields for values like 'Notebook' and 'About'. Buttons for 'Add Condition' and 'Delete Condition' are visible at the bottom of the search panel. A note at the bottom left of the page says: '提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。'

有了这样的功能对您以后查看任何一个信息是不是就很方便了？好了，今天的课程就讲到这里了；在下一讲中我继续给大家介绍销售模块中的销售机会，大家继续关注哦。

## 26.2 把握销售机会

在上面，我们了解了易客 CRM 的销售模块，但是如何利用使用销售机会模块呢？如何把销售机会转变成订单呢？也就是要今天要讲的如何把握销售机会。想要了解的朋友就跟我来吧！

### 如何添加销售机会？

进入易客 CRM，点击销售模块下的销售机会，然后点击销售机会界面内的添加按钮，填写销售机会所需的信息，然后点击保存按钮既可。如下图所示：



## 新增销售机会

**基本信息**

**保存** **取消**

**销售机会信息:**

*销售机会名称	春节旺季	金额(¥)	1000000
*客户名称	钱多多贸易有限公司	预计完成日期	2007-11-21 (yyyy-mm-dd)
类型	已有业务	下一步	节后转向学产品
客户来源	促销活动	*销售阶段	方案指定
负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户 <input type="radio"/> 组织 admin	可能性 (%)	20.00
营销活动	笔记本促销		

**描述信息:**

阶段描述: 春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！

## [ 76 ] 春节旺季 - 销售机会 信息

今天已更新 (2007-11-21 12:11:22)

**销售机会 信息** **相关信息**

**编辑** **返回列表** **复制** **删除**

**销售机会信息:**

销售机会名称	春节旺季	金额(¥)	1000000
客户名称	钱多多贸易有限公司	预计完成日期	2007-11-21
类型	已有业务	下一步	节后转向学产品
客户来源	促销活动	销售阶段	方案指定
负责人	用户 admin	可能性 (%)	20.00
营销活动	笔记本促销	创建时间	2007-11-21 12:11:22
修改时间	2007-11-21 12:11:22		

**描述信息:**

阶段描述: 春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！

**销售机会推进历史**

金额	销售阶段	可能性 (%)	预计完成日期	阶段描述	最新修改日期
1000000	方案指定	20.00	2007-11-21	春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！	2007-11-21 12:11:23

销售机会的基本信息中还包括销售机会推进历史，方便看到每一次的推进过程，当然在基本信息中不能完全概括某销售机会的一些相关信息，还需要添加一些与此销售机会相关的信息，这样您可以点击销售机会的相关信息进入相关信息界面，如下图所示：

销售机会信息 | 相关信息

联系记录						<a href="#">新增联系记录</a>
主题	联系人	联系类型	创建时间	负责人	操作	
10个工控设备的报价	郑先生	发报价	2010-04-09 09:56	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>	
周三上午9:30拜访客户	郑先生	拜访客户	2010-04-09 09:56	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>	

客户						<a href="#">显示客户</a>	<a href="#">新增客户</a>
客户名称	客户编号	网站	电话	负责人	操作		
上海惠普有限公司	C-004		15268551877	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>		
上海花旗有限公司	C-003		13918967439	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>		

竞争对手						<a href="#">选择竞争对手</a>	<a href="#">新增竞争对手</a>
公司名称	价格	竞争能力	负责人	操作			
超普电阻有限公司	10万左右	强	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>			
诺亚方舟有限公司	7万左右	一般	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>			

联系人								<a href="#">选择联系人</a>	<a href="#">新增联系人</a>
姓名	职位	客户名称	电话	手机	传真	Email	负责人	操作	
史先生		上海惠普有限公司	021-38821111	13901165623		dfar@163.com	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>	

销售机会推进历史							
金额	可能性 (%)	预计成交日期	销售阶段	阶段描述	最新修改日期	负责人	操作
1000000	80%	2010-04-10	洽谈中	客户对产品表示初步兴趣，但未做出购买决定。	2010-04-09 10:00:00	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>

在上图所示的界面里，选择或创建销售机会的相关信息即可。这样一个完整的销售机会在 CRM 系统中就体现出来了。

如果您一个销售机会可能和多个客户有关，您可以在销售机会的相关信息选择多个客户和多个联系人，也可以选择多个竞争对手，也可以多个业务人员参与一个销售机会。如果销售机会共享给另外一个业务员，那么销售机会相关客户、联系人、竞争对手和联系记录等也自动共享给该业务员。例如，如上图所示，如果销售机会共享给销售人员 A，那么与销售机会关联的客户：上海惠普有限公司和上海花旗有限公司也将自动共享给销售人员 A，销售人员也可以查看这 2 个客户的信息，尽管这 2 个客户不是销售人员 A 负责。其他相关信息也是类似的处理方式。

在营销活动的时候也会出现一些销售机会，所以在营销活动期间就可以把销售机会直接添加上去，而且还不会造成信息遗漏。具体步骤是：打开销售机会对应的营销活动，然后进入营销活动的“相关信息”界面，如下图所示：



**[70] 笔记本促销 - 营销活动相关信息**  
今天已更新 (2007-11-21 10:02:56)

营销活动信息 相关信息

新增 附件

附件

创建时间	附件	描述	编辑   删除
2007-11-21	E秘书.doc		删除

客户 显示 1-1 之 1

-- 请选择 -- 加载列表 选择 客户 新增 客户

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑   删除
钱多多贸易有限公司				admin	编辑   删除

联系人 显示 1-1 之 1

-- 请选择 -- 加载列表 选择 联系人 新增 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑   删除
王经理	销售经理	钱多多贸易有限公司		021-68546854	sales@qdd.com	admin	编辑   删除

销售机会

显示 1-2 之 2

新增 销售机会

销售机会	客户名称	销售阶段	金额	预计完成日期	负责人	编辑   删除
春节旺季		方案指定	1000000	2007-11-21	admin	编辑   删除
笔记本促销		商务谈判	500000	2007-11-21	admin	编辑   删除

在这里您就可以添加与此营销活动相关的销售机会了，在这里添加相关的销售机会，您的一些有用信息是不是就不会遗漏了？

现在已经添加了销售机会，那么如何把握住上面添加的销售机会呢？

如何抓住销售机会？

1、销售机会的初评

- a、客户项目或采购的确定性
- b、客户当前业务状况和财务状况
- c、客户的预算和资金来源
- d、关键影响因素

2、竞争实力的衡量

- a、客户评价标准和决策机制
- b、产品和解决方案的适用性
- c、当前客户关系
- d、所需资源
- e、独特让渡价值
- f、文化相容性

3、内部支持的获得

- a、内部支持
- b、高层信任度
- c、内部关系和内部规则
- d、战略切合度

4、风险和回报的计算

在上面那些内容只给大家介绍了一下如何抓住销售机会的大致框架，具体情况的执行就看您的了。经过一步步地深入执行，如果您面前的机会确实物有所值，那么就放手去干吧。而且，相信这个时候您已相当清楚应该从何处下手，如何下手了。

## 26.3 如何使用销售漏斗

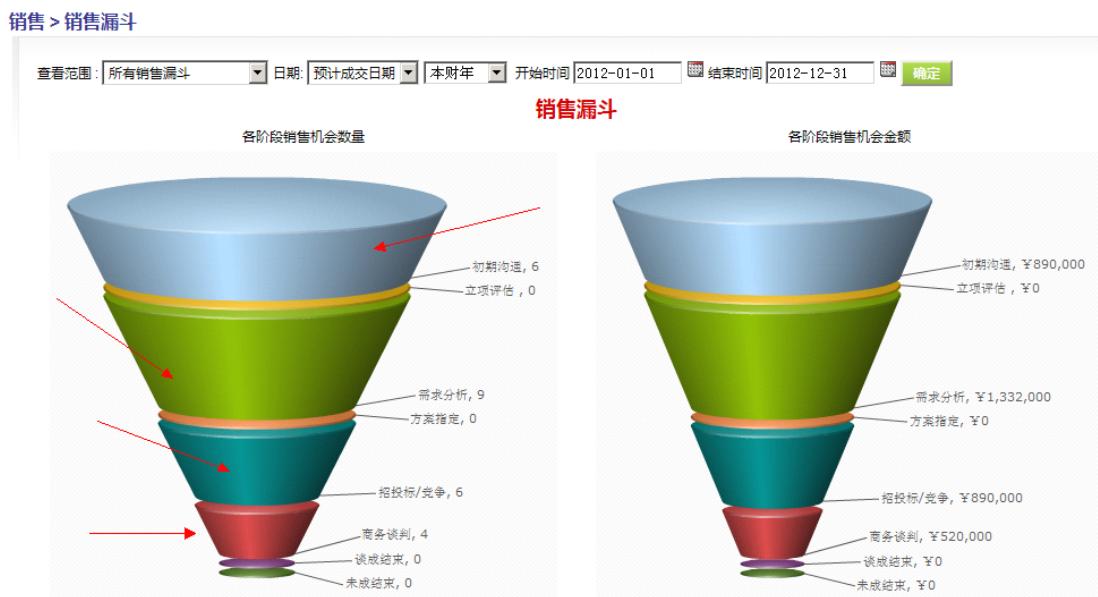
在上一章中，讲了一下如何把握销售机会，在今天这章中，接着给大家讲一下销售漏斗模块。使用销售漏斗之前我们先来了解一下销售漏斗的原理，这对您的销售管理和销售预期是很有帮助的。

销售漏斗的原理：销售漏斗涵盖了从目标客户发现机会，直到将销售机会转变成订单的过程。一些销售机会由于客户停止采购或者选择竞争被漏掉，其他的机会则被转变成订单。

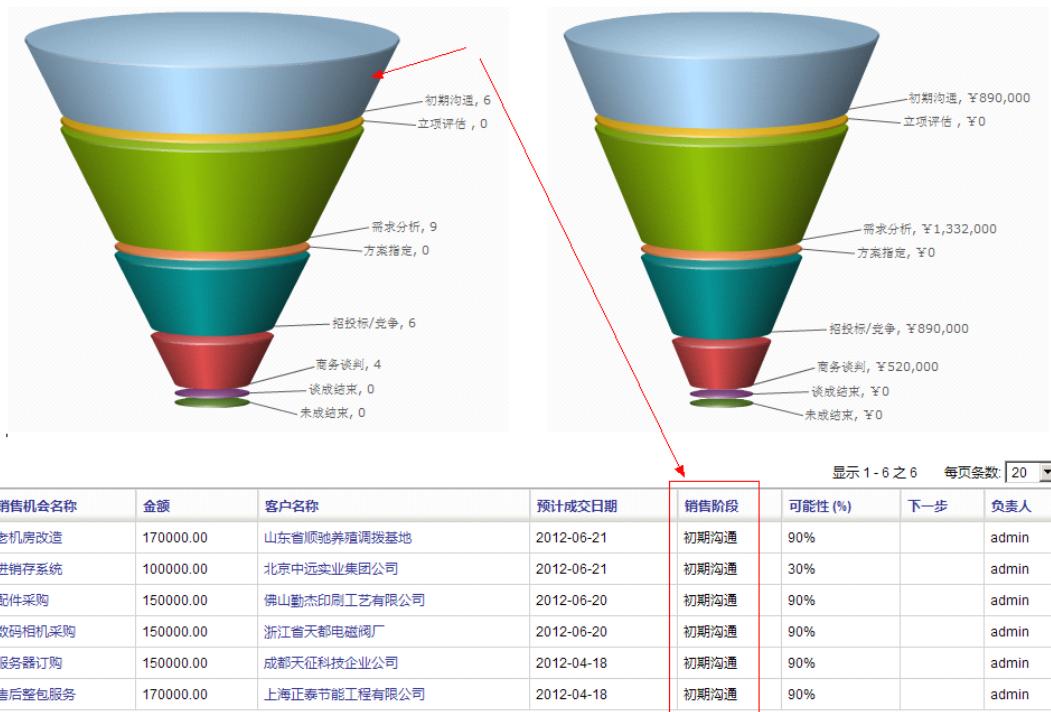
从销售漏斗看来，达成销售目标的充分必要条件只有两个：

- 一. 漏斗中要有足够的销售机会（销售预计）
- 二. 漏斗中的机会不断地向下流动（销售进展）

在使用销售漏斗前我们必须先创建销售机会，当创建了销售机会后，我们进入销售漏斗的模块，就可以看到一个漏斗状的图表，一共分成七个阶段，初期沟通、立项评估、需求分析、方案指定、招投标/竞争、商务谈判、谈成结束



例如我们点击初期沟通，漏斗下面将列出对应销售机会信息，如下图：



销售漏斗功能就介绍到这，大家可以自己动手试一下。

## 26.4 轻松添加和管理报价单

在上一章中，讲了一下如何使用销售漏斗，在今天这章中，接着给大家讲一下报价单模块。如果您还不知道如何创建和管理，或者正要了解这方面的信息，那就跟我来吧！

### 如何创建报价单？

进入易客 CRM，点击主菜单销售下的报价单，进入报价单模块，点击添加按钮，填写此报价单相关的信息点，如下图所示：



**报价信息**

报价单信息			
*报价单编号	Q20081117-034	销售机会名称	岁末促销
报价单阶段	已创建	报价日期	2008-11-01 (yyyy-mm-dd)
*客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	
*负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin	货币	人民币
自定义信息			
报价有效期	2008-11-30 (yyyy-mm-dd)	选择报价有效期	

一般的报价单都会写上价格有效期，所以易客 CRM 的报价单也具有报价有效期的设置。填写完报价单的基本信息，然后点击保存按钮保存报价单（销售人员面对的客户是各种各样的，如果客户要求把税注明在合同中，就可以在下图中添加当前产品的税收值；为了满足各种客户的需要，销售人员应该有良好的应变能力，比如上图合同是 15000，看根据客户的需求来调整总合同的金额，就可以在调整下选择增加或者减少一定的金额。

**产品详细信息**

工具	产品名称	产品编码	库存数量	数量	售价	备注	小计
CRM	006	15	1000.00	0.00	15000.00		
<input type="button" value="添加产品"/> <b>选择产品</b>						(-) 折扣 0.00	(+) 税 0.00 %
						调整 增加 0.00	总计 15000.00
						<b>调节报价金额</b>	

易客 CRM2.7.0 版本在报价单、合同订单、进货单、发货单、入库单和出库单、退货单等模块中都支持产品多选。例如您点击报价单中的添加产品时会弹出如下窗口：

显示 1-15 之 15

<input type="checkbox"/> 产品名称	产品编码	型号	库存数量	成本价
<input type="checkbox"/> CRM	006			1000.00
<input checked="" type="checkbox"/> 10/70	10/70-1	a	0	55.00
<input checked="" type="checkbox"/> 拉力机	025	ai-7000	0	
<input checked="" type="checkbox"/> 70/8	70/8		0	
<input type="checkbox"/> 12/60	12/60		0	200.00
<input type="checkbox"/> 翠柔洗发水	H-0003		103	26.00
<input type="checkbox"/> arbutin	arbutin		0	
<input type="checkbox"/> 索尼专业数码相机	C-0003		65	10200.00
<input type="checkbox"/> 柯达光学数码相机	C-0002		56	8900.00
<input type="checkbox"/> 海飞丝洗发水	H-0002		31	52.00

选择多个产品后点击选择产品按钮，这样所有选中的产品就会被添加到报价单的产品信息中，如下图：

**产品详细信息**

工具	*产品名称	产品编码	库存数量
<input type="checkbox"/>	CRM	006	
<input type="checkbox"/>	70/8	70/8	0
<input type="checkbox"/>	拉力机	025	0
<input type="checkbox"/>	10/70	10/70-1	0

**添加产品**

在没有选择价目表的时候，售价就是产品的成本价，在选择对应的价目表后售价及时参考价了（具体参考[易客 CRM 如何添加价目表？](#)）。

点击“相关信息”可以添加与此报价单相关的信息，如下图所示：

销售 > 报价单

**[101] Q20071126-002 - 报价相关信息**  
今天已更新 (2007-11-26 11:52:51)

报价信息		相关信息																			
<b>附件</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>创建时间</th> <th>附件</th> <th>描述</th> <th>编辑   删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007-11-26</td> <td>Notes.php.txt</td> <td></td> <td>删除</td> </tr> </tbody> </table> <b>合同订单编号</b> <input type="text" value="无"/> <b>报价阶段历史</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>报价单编号</th> <th>客户名称</th> <th>总计</th> <th>报价单阶段</th> <th>最新修改日期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				创建时间	附件	描述	编辑   删除	2007-11-26	Notes.php.txt		删除	报价单编号	客户名称	总计	报价单阶段	最新修改日期					
创建时间	附件	描述	编辑   删除																		
2007-11-26	Notes.php.txt		删除																		
报价单编号	客户名称	总计	报价单阶段	最新修改日期																	

报价单与销售机会密切相连，在添加新报价单的时候，在页面中会有选择销售机会按钮，所以在销售机会模块下也可以添加报价单，具体的方法是在进入某个销售机会的基本信息页面，在更多信息界面中会有创建报价单的按钮；如下图所示：

销售 > 销售机会

**[76] 春节旺季 - 销售机会相关信息**  
4天前已更新 (2007-11-21 12:11:22)

报价单						显示 1-1 之 1	<b>新增 报价</b>
报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑   删除		
Q20071126-003	已创建	春节旺季	多多贸易有限公司	admin	编辑   删除		

在这里创建不但可以体现出工作流程的连贯性，而且还不会使一些有用的信息遗漏。

点击上图中的“新增报价”按钮即可创建当前销售机会对应的报价单。根据产品添加报价单的方法和上面的类似，在这里就不多讲了。

经过上面的介绍，您是不是认为创建报价单是不是很简单呢？不同的客户需要不同的产品或不同数量的产品，所以需要创建很多报价单。有这么多的报价单，如何管理好他们呢？

### 如何管理报价单？

管理报价单无非也就是要方便快捷的查看和跟踪，可以针对不同的客户来改变对应的报价，那么如何设置才会使我们能快捷的查看报价单呢？

为了方便查看报价单，我们可以在视图里面设置自己主要查看的栏目。那么我们具体要设置那些栏目？

一、报价单编号：这个肯定要选择的，重要性不言而喻。

二、客户名称：不同的客户对应不同的报价单，所以查看报价单的时候一定要选择客户名称。

三、报价单阶段：为了方便查看报价单，我们设置报价单阶段就是一个很好的办法，报价单有已接受、已审阅、已创建等不同的阶段，在查看的时候您就可以选择不同的阶段就可以了省掉很多时间了吗！

四、报价日期：对于客户，经过一段时间的往来，报价肯定会有变化的，所以我们可以视图上显示报价时间就会很方便查询了。

五、负责人：众多的客户报价不可能有一个负责人来管理，针对每个客户的报价阶段进入到哪个阶段了呢？为了方便的了解这方面的信息，我们需要把负责人显示出来。

六、联系人：报价单首先要给联系人了，报价后的客户的反映如何，如果能及时的联系上联系人就会很快能了解对方的情况，了解对方的情况以后，不就可以很快改变报价和策略了吗？

一般情况下这几个栏目是需要显示的，当然也可以根据自己的需要选择需要显示的栏目，经过上面的设置，就可以看到所设定的视图了，如下图所示：

销售 > 报价单        

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有	待定报价	已拒绝报价	创建视图	编辑	删除
查看范围 [我负责的报价单]   修改负责人					
□ 报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑   删除
□ Q20071126-003	已创建	春节旺季	镁多多贸易有限公司	admin	 
□ Q20071126-002	已创建	笔记本促销	关于集团	admin	 
□ Q20071121-001	已创建	大卖场热卖	中国网通	admin	 

为了更方便的查阅，您还可以设置视图的查询条件来快速查询报价单，如下图所示：

报价单 > 新增视图

详细信息

\* 视图名称   默认  在首页关键视图显示

选择栏目

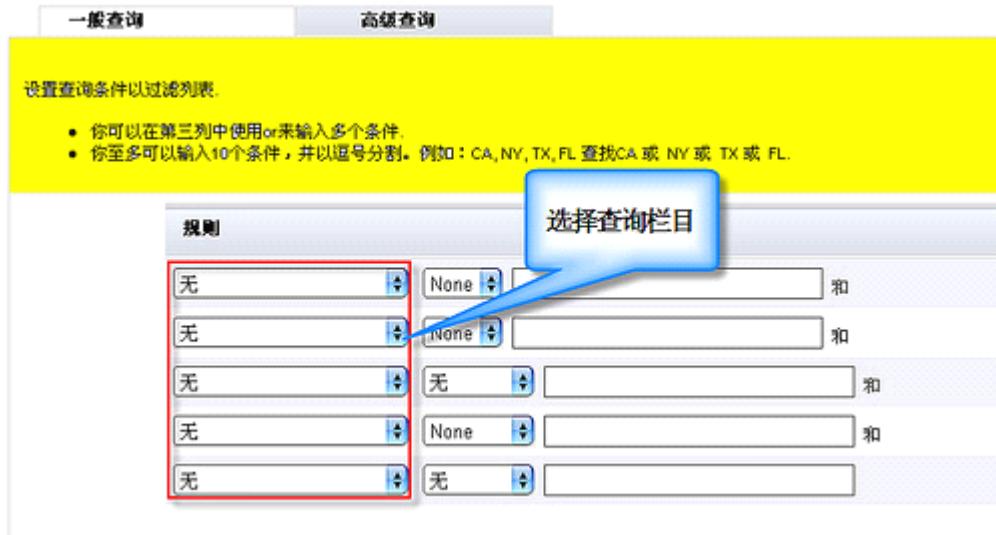
报价单编号	客户名称	报价单阶段	报价日期
负责人	联系人姓名	无	无
无			

一般查询  高级查询  

时间过滤器  选择字段  查询字段 

选择查询字段： 报价单 - 有效日期   
选择时间段： 自定义   
开始日期：   
结束日期： 

您还可以进入高级查询设置查询条件，搜索来查看您想要查看的报价单，如下图所示：



经过上面的讲解，您不是已经把您的报价单管理好了吗？

## 26.5 重中之重的合同订单

今天又和大家见面了，用过或者看过以前教程的朋友或许都知道，易客 CRM 的第三个模块销售模块里面包括七个小的模块，分别是销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单和销售退货单用这个系统的的朋友肯定都知道，虽然这几个模块里面相关的过 程都是必不可少的，但那个是最重要的呢？关注的朋友就跟我一起来吧！

今天要介绍的就是重中之重的合同订单，也许大家看了标题就知道是为什么了吧！前面讲了销售导航、销售机会和报价单；其目的不就是把产品卖出去，可是如何批量、稳定的卖出去产品呢？当然这中间包括两个大的方面：

第一：在卖出去产品以前一定要把产品的各个方面做到位，这里面肯定包括质量和价格了，这也就是我们平时说的物美价廉。

第二：产品做好以后，只有签订了有效的法律合同，才能把产品批量、稳定的卖出去。那么接下来就带大家一起进入今天的合同订单：

合同一般都是书面形式的，易客 CRM 系统里面也可以添加合同订单，虽然这个合同没有法律效应，但是为了平时的方便管理和查看，还有就是与其他的模块相连贯，所以还是有必要在此系统上添加上合同。那么如何添加合同订单呢：

### 如何添加合同订单？

进入易客 CRM，跟前面一样，依次点击销售模块下的合同订单、点击添加按钮进入新订单界面、填写合同订单内容、保存。如下图所示：



保存 取消

### 合同订单信息

*合同订单编号	SO20090416-003	状态	已创建
*客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	sales
销售机会名称		报价编号	Q20090416-002
签约日期	(yyyy-mm-dd)	*负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin
货币	人民币		

**选择已有报价单**

### 条件和条款

条件和条款	
-------	--

### 描述信息

描述	
----	--

### 产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	价格	备注	小计
CRM	P20090416-003		1000	20	1000.00			20000
<b>添加产品</b>								

如果选择已有的报价单，则该报价单的产品及报价值会自动填入合同订单内。

在合同信息都填写完毕之后，点击保存，我们会看到合同为待批准状态如下图：

合同订单信息 相关信息

**审批** 点击审批按钮会弹出审批窗

### 合同订单信息

合同订单编号	SO20090416-003	状态	已创建
客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	sales
销售机会名称		报价编号	Q20090416-002
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-16 12:11:37	修改时间	2009-04-16 12:11:37
货币	人民币	审批状态	待批准
审批人			

**操作**

- 创建附件
- 创建进货单
- 创建发货单

**工具**

- 导出Excel
- 打印

**标签列表**

**贴标签**

当有审批权限的用户点击审批按钮后弹出以下窗口：



点击保存按钮，合同订单上的状态就会改为已批准，如下图：

合同订单信息		相关信息	
编辑	创建应收款计划	审批	反审批
撤销		返回列表	复制
合同订单信息			
合同订单编号	SO20090416-003	状态	已批准
客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	sales
销售机会名称		报价编号	Q20090416-002
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-16 12:11:37	修改时间	2009-04-16 12:14:26
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		

在易客 3.0 版本中，合同订单增加了反审批和撤单功能，方便用户对已经审批的合同进行修改和撤单。

审批通过后点击创建应收款计划会弹出以下窗口：

根据合同订单制定应收款计划，一般分三次(30%,50%,20%)。

客户	上海瑞策软件		
合同订单编号	SO20090416-003		
总金额	20000.00		
负责人:	admin		
删除	期次	金额	应收日期
	1	6000.00	2009-04-16 mm-dd)
	2	10000.00	2009-05-16 mm-dd)
	3	4000.00	2009-06-16 mm-dd)
<b>添加</b>			

系统自动创建的应收款计划分为三次，按应收金额的 30%50%20%来收，日期间隔都是一个月，用户可以根据自己的要求来更改收款期数，金额和日期。

**注意：**应收款和应付款默认的次数和比例可以通过修改 config.inc.php 来修改，详情请参考 config.inc.php 的新增参数说明：<http://blog.c3crm.com/node/378>。

点击保存之后我们在财务下的应收款中可以看到这三笔款项：

财务 > 应收款     

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图标可查找记录。

所有	创建视图	编辑	删除						
查看范围: 我负责的应收款  									
显示 1 - 3 之 3									
 期次  应收款编号  应收金额  应收日期  是否收款  客户  合同订单  负责人  编辑   									
<input type="checkbox"/>	2	G20090416-002	10000.00	2009-05-16	未收	上海瑞策软件	SO20090416-003	admin	   
<input type="checkbox"/>	3	G20090416-003	4000.00	2009-06-16	未收	上海瑞策软件	SO20090416-003	admin	   
<input type="checkbox"/>	1	G20090416-001	6000.00	2009-04-16	未收	上海瑞策软件	SO20090416-003	admin	   
查看范围: 我负责的应收款  									
显示 1 - 3 之 3									

如果合同审批之后我们发现有问题需要修改，此时就需要用到反审批功能了：

合同订单信息      

合同订单信息

点击反审批

合同订单编号	SO20090416-001	状态	已批准
客户名称	上海瑞策软件	联系人姓名	sales
销售机会名称		报价编号	Q20090416-002
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-16 12:11:37	修改时间	2009-04-16 12:14:26
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		

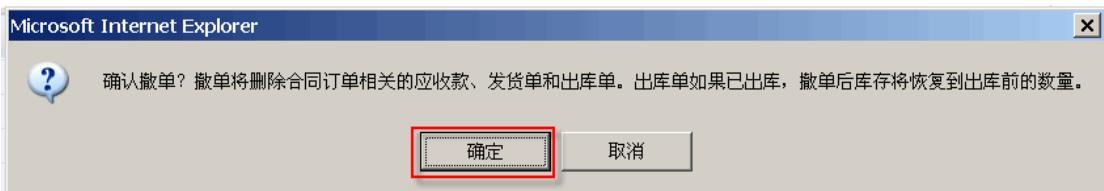


确定后会看到审批状态重新变为待批准，若是合同订单已创建应收款、发货单、出库单就不能反审批了，此时只能使用撤单功能。见下图：

合同订单信息

合同订单信息		相关信息	
合同订单编号	SO20090413-009	状态	履行完毕
客户名称	万体有限公司55555	联系人姓名	HHH
销售机会名称		报价编号	
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-13 14:40:45	修改时间	2009-04-13 14:40:51
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		

条件和条款



当我们点击撤单按钮会弹出确认撤单的窗口，撤单将删除与此合同相关的应收款、发货单和出库单，点确定后您可以看到合同订单状态改为已撤单，见下图：

合同订单信息

合同订单信息		相关信息	
合同订单编号	SO20090413-009	状态	已撤单
客户名称	万体有限公司55555	联系人姓名	HHH
销售机会名称		报价编号	
签约日期	--	负责人 用户名	admin
创建时间	2009-04-13 14:40:45	修改时间	2009-04-16 10:47:40
货币	人民币	审批状态	已批准
审批人	admin		

我们再来看看其他模块和合同订单的关联，在合同订单内可以选择添加销售机会，如果出现销售机会的时候就能够把合同订单签订下来，会对整个销售起一个大的推进作用，具体的方法是：进入销售机会模块下，点击“相关信息”按钮进入销售机会相关信息界面，点击“新增合同订单”按钮即可添加新的合同订单，这样添加合同订单不仅方便，而且能够避免遗漏产品信息。如下图所示：

**易客CRM**

联系电话:021-54656361 [用户手册](#) [我要提问](#) [帐号&设置](#) [短消息\(0\)](#) [退出 \(admin\)](#)

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

销售导航 销售机会 销售漏斗 报价单 合同订单 发货单

销售 > 销售机会

**[76] 春节旺季 - 销售机会相关信息**  
5天前已更新 (2007-11-21 12:11:22)

销售机会信息 相关信息

合同订单编号 显示 1-1 之 1 新增 合同订单

合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑   删除
SO20071126-005	钱多多贸易有限公司		已创建	128000		编辑   删除

您也可以在其他相关联的模块来添加合同订单，最好的时机就是在客户看完报价后直接签订合同，如下报价单下添加合同，如图所示：

销售 > 报价单

**[103] Q20071126-003 - 报价信息**  
今天已更新 (2007-11-26 11:57:20)

报价信息 相关信息

报价单信息 编辑 返回列表 复制 删除

报价单编号	销售机会名称	报价日期
Q20071126-003	春节旺季	2007-11-26
报价单阶段	联系人姓名	
已创建		
客户名称	创建时间	
钱多多贸易有限公司	2007-11-26 11:57:20	
负责人 用户	货币	
admin	人民币	
修改时间		
2007-11-26 11:57:20		

操作  
 创建发货单  
 创建合同订单  
 导出Excel

工具  
 标签列表

创建合同订单以后切换到合同订单列表，编辑或创建视图，使视图更加符合自己的需要，这样就可以更方便的查看和管理合同订单，根据我的需要编辑后的视图如下所示：

销售 > 合同订单

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有 待定合同订单 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围「我负责的合同订单」 新增 修改负责人 显示 1-2 之 2

合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑   删除
SO20071126-005	钱多多贸易有限公司		已创建	128000	admin	编辑   删除
SO20071121-002	中国网通	Q20071121-001	已批准	131250	admin	编辑   删除

合同订单中有2个系统自动修改的字段：状态和出库状态，创建发货单时，系统会自动把状态改为部分履行和全部履行，根据数量判断是部分履行和全部履行。出库时，系统会自动把出库状态改为部分出库和已出库，根据出库数量判断是部分出库和已出库(全部出库)。

发货单模块中也有出库状态字段，出库时，系统会自动把出库状态改为部分出库和已出库，根据出库数量判断是部分出库和已出库(全部出库)。

好了，讲到这里合同订单模块就基本上讲完了，对于上面的讲解您明白如何使用这个小模块了吗？难度应该不大吧！关于在生意场上的运筹帷幄就不便多说了，请接着关注下面的文章。

## 26.6 做好份内事----发货单

在上一节中讲了如何使用合同订单模块。那么接下来以后呢？也就是说合同签订以后，就要按照合同的规定去做了，把自己的产品送到客户那里去。公司有多个部门，但是由哪个部门负责呢？工作人员要凭借发货单才能提货，也就是今天要讲的内容。那么如何使用易客CRM里的发货单呢？

### 如何添加发货单？

易客CRM3.0版本中的发货单不能通过发货单模块直接创建，一定要合同审批通过后才能创建发货单，见下图：

The screenshot shows the 'Contract Order Information' page in the EasyCRM 3.0 system. The top navigation bar includes tabs for 'Contract Order Information' (selected), 'Related Information', and several buttons: 'Edit', 'Create Receivable Plan', 'Review', 'Unreview', 'Delete', 'Return List', 'Copy', and 'Delete'. On the right side, there's a 'Operation' section with buttons for 'Create Attachment', 'Create Purchase Order', 'Create Delivery Note' (which is highlighted with a red box and a blue callout bubble pointing to it with the text 'Click to Create Delivery Note'), 'Export Excel', and 'Print'. Below that is a 'Tools' section with 'Label List' and a 'Paste Label' button. The main content area displays a table of contract order information:

Contract Order Number	SO20090416-003	Status	Approved
Customer Name	Shanghai Ruide Software	Contact Person Name	sales
Sales Opportunity Name		Bidding Price Number	Q20090416-002
Sign Date	--	Responsible Person Username	admin
Creation Time	2009-04-16 12:11:37	Modification Time	2009-04-16 12:14:26
Currency	RMB	Review Status	Approved
Reviewer	admin		

The 'Review Status' field is highlighted with a red box. Below the table is a 'Conditions and Terms' section with a single row: 'Conditions and Terms'.

点击创建发货单后系统会把合同订单里的相关信息都传到发货单里(即红色框内的内容就不需要再次填写了)，查看相应的信息，没有问题的话点击保存，如下图所示：

保存 取消

### 发货单信息

*发货单编号	I20090416-002	状态	已创建
*客户名称	上海瑞策软件	联系人名称	sales
合同订单	SO20090416-003	开单日期	<input type="text"/>
发货日期	<input type="text"/> (yyyy-mm-dd)	*负责人	<input type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin
货币	人民币	*创建人	admin
快递单号			

### 付款条件

付款条件:

描述信息:

描述:

### 产品详细信息

工具	*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	价格	备注	小计
CRM	P20090416-003		1000	20	1000.00			20000

保存后我们在发货单列表可以看到:

销售 > 发货单 + / ? / /

提示: 通过查看范围可查看本人或下属的记录, 点击下方的视图可查看符合相应条件的记录, 点击上方的+号图标可增加新的记录, 点击放大图标可查找记录。

所有	待定发货单	已付款发货单	创建视图	编辑	删除
查看范围: 我负责的发货单 <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">删除</span> 共享 修改负责人 显示 1-1之 1					
<input type="checkbox"/>	发发货单编号	合同订单	状态	总计	负责人
<input type="checkbox"/>	I20090416-002	SO20090416-003	已创建	20,000.00	admin
<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">删除</span> 共享 修改负责人 显示 1-1之 1					

如何需要直接创建发货单和出库单, 请访问这里: <http://blog.c3crm.com/node/455>  
 发货时如果需要隐藏产品的价格, 请访问这里:<http://blog.c3crm.com/node/378>  
 相信经过上面的介绍对于发货单应该没有问题了吧!

## 26.7 销售退回的处理—销售退货单

在日常的销售活动中也有可能出现退货的情况，客户订多了、产品不合要求等，接下来我们就看看易客 CRM 中销售退货单如何使用。

点击销售退货单，我们填写退货的基本信息，此时退货单的状态还是未入货，见下图：

The screenshot shows three tabs of the application:

- 基本信息 (Basic Information):** Contains fields for: 编号 (Number) - THD20081117-001; 负责人 (Responsible Person) - admin; 客户 (Customer) - 上海瑞策软件; 退货运期 (Return Date) - 2008-11-17; 状态 (Status) - 未入库 (Not Received); 经办人 (Handler); and 退货原因 (Reason for Return) - 订货太多 (Too many orders). The status field is highlighted with a red box.
- 描述信息 (Description Information):** Contains a 备注 (Remarks) text area with a scroll bar.
- 产品详细信息 (Product Detailed Information):** A table showing product details:

工具 (Tool)	产品名称 (Product Name)	产品编码 (Product Code)	库存数量 (Inventory Quantity)	数量 (Quantity)	售价 (Sales Price)	备注 (Remarks)	小计 (Subtotal)
增加产品 (Add Product)	飘柔洗发水 (Pantene Shampoo)	H-0003	101	2	26.00		52.00

A blue callout points to the "添加产品" button, which is also highlighted with a red box. At the bottom of the table, there are buttons for 总计 (Total), 保存 (Save), and 取消 (Cancel).

点击保存后进入下图：

需要审批通过

编号	THD20081117-001	负责人	用户名	admin
客户	上海瑞策软件	客户编号		
退货日期	2008-11-17	状态	未入库	
经办人		退货原因	订货太多	
创建时间	2008-11-17 16:26:49	修改时间	2008-11-17 16:26:49	
审批状态	待批准	审批人		

**描述信息**

备注

**产品详细信息**

产品名称	产品编码	库存数量	数量	售价	备注	小计
飘柔洗发水	H-0003	101	2	26.00		52
总计						52

有审批权限的用户审批通过后，该退货单内的产品才能退货入库，退货单状态则显示为已入库，库存数量也由原来的 101 件变为 103 件。如图：

已入库

编号	THD20081117-001	负责人	用户名	admin
客户	上海瑞策软件	客户编号		
退货日期	2008-11-17	状态	已入库	
经办人		退货原因	订货太多	
创建时间	2008-11-17 16:26:49	修改时间	2008-11-17 16:31:33	
审批状态	已批准	审批人	admin	

**描述信息**

备注 审批结果：已批准。

**产品详细信息**

产品名称	产品编码	库存数量	数量	售价	备注	小计
飘柔洗发水	H-0003	103	2	26.00		52
总计						52

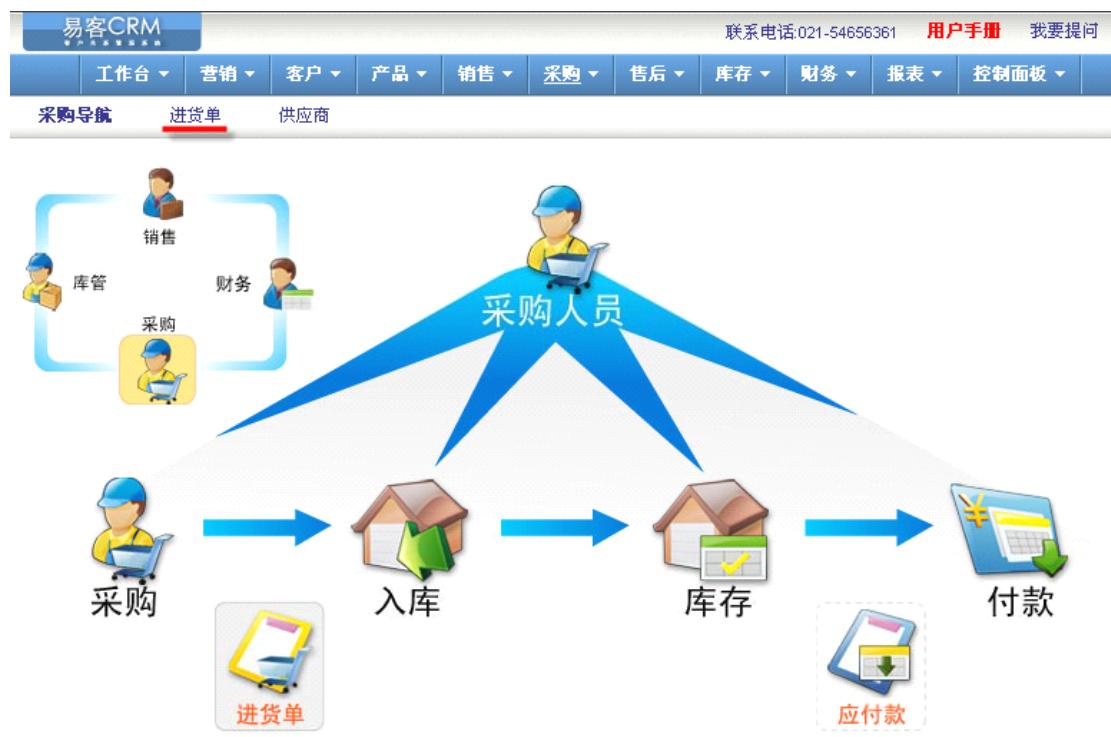
销售退货单就介绍到这，整个销售的七个模块功能就都介绍了，是否对我们的系统了解得越来越多了呢。

## 27、采购管理

### 27.1 如何添加进货单

又和大家见面了，在上一章中介绍了销售模块，这章接着介绍采购模块，采购模块包括进货单、供应商和供应商联系人，不知道的或者正要了解这方面信息的朋友就跟我来吧！

前面说过，在销售、采购、库存和财务等四个模块下都增加了导航页面，导航已经提示我们如何操作系统了，我们就先从导航了解这个模块，如下图所示：



上图显示的采购过程已经很清晰了，在这里就不多说，先了解下进货单模块吧！点击上图所示的进货单，进入进货单模块，为了更方便的给大家介绍，可以添加一个进货单来做演

示，如下图所示：



在进货单信息页面填写与此进货单相关的信息，在进货单中要选择供应商名称所以在做进货单之前系统要先录入供应商的相关信息，供应商信息的录入我们会在下一节中详细说明。我们先来看进货单的页面，如下图所示：

The screenshot shows the 'Purchase Order Information' page. The top section is titled 'Purchase Order Information' and contains fields for 'Purchase Order' (PO20081118-016), 'Supplier Name' (Shanghai Ruikang Software), 'Purchase Date' (2008-11-18), 'Status' (Created), 'Currency' (RMB), and 'Responsible Person' (admin). There are two buttons: 'System automatically generates' and 'Select Supplier'. The middle section is titled 'Conditions and Terms' and contains a 'Conditions and Terms' field. The bottom section is titled 'Description Information' and contains a 'Description' field. The final section is titled 'Product Detailed Information' and contains a table with columns: Tool, Product Name, Product Code, Quantity, Price, Remarks, and Subtotal. A button labeled 'Add Product' is highlighted with a blue callout, and another callout points to the price field (1000.00) with the text 'The price here can be changed'.

填写所需的信息后保存，如下图所示：

**进货单信息** **相关信息**

进货单信息			
进货单	PO20081118-016	供应商名称	上海瑞策软件
采购日期	2008-11-18	状态	已创建
负责人 用户名	admin	创建时间	2008-11-18 15:59:05
修改时间	2008-11-18 15:59:05	货币	人民币
审批状态	待批准	合同订单	
审批人			

**条件和条款**

**描述信息:**

**操作**

- [创建附件](#)
- [创建入库单](#)

**工具**

- [导出Excel](#)
- [打印](#)

**标签列表** **贴标签**

在未审批前，进货单的状态和审批状态分别为已创建和待批准，我们审批后再看看：

**进货单信息** **相关信息**

进货单信息			
进货单	PO20081118-016	供应商名称	上海瑞策软件
采购日期	2008-11-18	状态	已批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2008-11-18 15:59:05
修改时间	2008-11-18 16:01:12	货币	人民币
审批状态	已批准	合同订单	
审批人	admin		

**条件和条款**

**描述信息:**

**操作**

- [创建附件](#)
- [创建入库单](#)

**工具**

- [导出Excel](#)
- [打印](#)

**标签列表** **贴标签**

可点击创建付款计划

采购产品入库后才会显示在库存信息中

审批结果：已批准。

审批后可以把该产品入库或者创建相应的付款计划，点击上图所示的创建入库单，填写相关的信息就可以把该产品入库了，入库后可以到进货单的更多信息下查看进货单状态历史（若已经创建了相应的付款计划也会在发货单的相关信息下显示的），如下图所示：

采购 > 进货单

**[ 105 ] PO20071126-009 - 进货单相关信息**  
今天已更新 (2007-11-26 17:27:36)

进货单信息		相关信息																																								
<b>附件</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>创建时间</th> <th>附件</th> <th>描述</th> <th>编辑   删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007-11-26</td> <td>Popup.php.txt</td> <td></td> <td>删除</td> </tr> </tbody> </table> <b>应付账</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">应付账</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">无</td> </tr> </tbody> </table> <b>入库单</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">显示 1 - 1 之 1</th> </tr> <tr> <th>主题</th> <th>负责人</th> <th>编辑   删除</th> <th>编辑   删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>海尔笔记本电脑</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <b>进货单状态历史</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>进货单</th> <th>供应商名称</th> <th>总计</th> <th>状态</th> <th>最新修改日期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PO20071126-009</td> <td>海尔集团</td> <td>351750</td> <td>已入库</td> <td>2007-11-26 17:15:07</td> </tr> <tr> <td>PO20071126-009</td> <td>海尔集团</td> <td>351750</td> <td>已发送</td> <td>2007-11-26 17:27:36</td> </tr> </tbody> </table>				创建时间	附件	描述	编辑   删除	2007-11-26	Popup.php.txt		删除	应付账		无		显示 1 - 1 之 1				主题	负责人	编辑   删除	编辑   删除	海尔笔记本电脑				进货单	供应商名称	总计	状态	最新修改日期	PO20071126-009	海尔集团	351750	已入库	2007-11-26 17:15:07	PO20071126-009	海尔集团	351750	已发送	2007-11-26 17:27:36
创建时间	附件	描述	编辑   删除																																							
2007-11-26	Popup.php.txt		删除																																							
应付账																																										
无																																										
显示 1 - 1 之 1																																										
主题	负责人	编辑   删除	编辑   删除																																							
海尔笔记本电脑																																										
进货单	供应商名称	总计	状态	最新修改日期																																						
PO20071126-009	海尔集团	351750	已入库	2007-11-26 17:15:07																																						
PO20071126-009	海尔集团	351750	已发送	2007-11-26 17:27:36																																						

易客 CRM 系统关联性是非常强的，不必在此单独添加一个进货单，在公司和供应商谈好价格之后在产品模块下就可以直接常见与某产品相关的进货单了。例如某客户与本公司签订合同要求购买本公司 20 台家庭台式电脑，但是当查看库存的时候就发现服务器不足 20 台而且与此相关配件也不足，为了履行合同时做出产品，所以在这个时候就有必要购买所需的产品及配件。具体的方法就是进入产品模块，在产品列表中选择进入对应产品信息页面，在该产品信息页面有创建进货单的快捷方式，点击这个按钮就可以添加对应的进货单了（具体步骤参考上述内容），如下图所示：

产品 > 产品

**[ 63 ] 海尔台式家庭电脑 - 产品信息**  
7天前已更新 (2007-11-19 14:40:37)

产品信息		相关信息																									
<a href="#">编辑</a>	<a href="#">返回列表</a>	<a href="#">复制</a>	<a href="#">删除</a>																								
<b>产品信息</b> <table border="1"> <thead> <tr> <td>产品名称</td> <td>海尔台式家庭电脑</td> <td>产品编码</td> <td>613979</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>产品类别</td> <td>电脑</td> <td>型号</td> <td>Ju-548</td> </tr> <tr> <td>单位</td> <td>盒</td> <td>安全库存量</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>供应商名称</td> <td>海尔集团</td> <td>网址</td> <td>www.jadian.com</td> </tr> <tr> <td>产品组</td> <td></td> <td>库存数量</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>创建时间</td> <td>2007-11-19 14:40:10</td> <td>修改时间</td> <td>2007-11-19 14:40:37</td> </tr> </tbody> </table>				产品名称	海尔台式家庭电脑	产品编码	613979	产品类别	电脑	型号	Ju-548	单位	盒	安全库存量	20	供应商名称	海尔集团	网址	www.jadian.com	产品组		库存数量	100	创建时间	2007-11-19 14:40:10	修改时间	2007-11-19 14:40:37
产品名称	海尔台式家庭电脑	产品编码	613979																								
产品类别	电脑	型号	Ju-548																								
单位	盒	安全库存量	20																								
供应商名称	海尔集团	网址	www.jadian.com																								
产品组		库存数量	100																								
创建时间	2007-11-19 14:40:10	修改时间	2007-11-19 14:40:37																								
<b>操作</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <a href="#">创建报价</a></li> <li><input type="checkbox"/> <a href="#">创建发货单</a></li> <li><input type="checkbox"/> <a href="#">创建合同订单</a></li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">创建进货单</a></li> </ul>																											
<b>标签列表</b> <table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><a href="#">贴标签</a></td> </tr> </table>				<input type="text"/>	<a href="#">贴标签</a>																						
<input type="text"/>	<a href="#">贴标签</a>																										

进货单模块中也有入库状态字段，入库时，系统会自动把入库状态改为部分入库和已入库，根据入库数量判断是部分入库和已入库(全部入库)。

进货单就这么简单，经过上面的介绍您一定掌握了了吧！那就赶快体验一下吧！

## 27.2 轻松使用供应商模块

公司的产品或配件要从供应商那里来，在我们选择产品和添加进货单(在供应商下也有体现，在后面的内容中会提到)的前就要创建与公司产品相关的供应商，(文档的顺序是按照模块显示顺序来讲解的)，这节就介绍下供应商模块。

### 什么是供应商？

供应商就是生产某种产品或某产品配件的公司。

### 如何添加供应商？

点击工具栏里的添加按钮，填写供应商所需的信息，如下图所示：

The screenshot shows the Yike CRM software interface. At the top, there is a navigation bar with links for Workstation, Marketing, Customer, Product, Sales, Purchase, After-sales, Inventory, Finance, Reports, and Control Panel. Below the navigation bar, there is a toolbar with icons for Purchase Navigation, Purchase Orders, and Suppliers. A blue callout box highlights the 'Add Supplier' button, which is located next to the 'Purchase' icon. The main window has a title 'Purchase > Supplier'. Below the title, there is a section titled 'Basic Information' with two buttons: 'Save' and 'Cancel'. The form itself is divided into three sections: 'Supplier Information', 'Address Information', and 'Description'. In the 'Supplier Information' section, the 'Supplier Name' field is filled with 'Shanghai Electric Supply'. Other fields include 'Phone', 'Email', 'Employee Count' (set to 'None'), 'Supplier Status' (set to 'None'), 'Company Nature' (set to 'None'), 'Number' (empty), 'Fax' (empty), 'Website' (empty), 'Supplier Level' (set to 'None'), 'Industry' (empty), and 'Revenue' (empty). The 'Address Information' section includes fields for 'Country', 'Province', 'City', 'District', and 'Postcode'. The 'Description' section has a single 'Description' field.

填写供应商的相关信息，填写完毕后保存，如下图所示：

供应商信息
相关信息

[编辑](#)
[返回列表](#)
可点击查看  
相关信息
[复制](#)
[删除](#)

**供应商信息:**

供应商名称	上海瑞策软件	编号	
电话	64876441	传真	
Email		网站	
员工人数	无	供应商级别	无
供应商状态	无	行业	无
公司性质	无	营业额	无
创建时间	2008-11-21 11:57:03	修改时间	2008-11-21 11:57:03

**地址信息:**

国家	省份
城市	街道
邮编	

**描述名称:**

描述
----

**操作**

- [创建日程安排](#)
- [创建供应商联系人](#)
- [创建进货单](#)

**工具**

- [查找来往Email](#)

**标签列表**

贴标签

点击创建供应商联系人或者进货单就可以直接进入供应商联系人或是进货单的添加大页面中，具体步骤就不再做介绍了，进入供应商的相关信息页面还可以看到与此供应商相关的联系人、供应商提供的产品等等信息，如下图所示：

供应商信息		相关信息																																																							
<p><b>附件</b></p> <p>无</p>																																																									
<b>[新增 附件]</b>																																																									
<p><b>联系人</b></p> <p>显示 1-1 之 1</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>姓名</th> <th>职位</th> <th>客户名称</th> <th>手机</th> <th>电话</th> <th>Email</th> <th>负责人</th> <th><b>[编辑   删除]</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>赵大刚</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>admin</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> </tbody> </table>				姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	<b>[编辑   删除]</b>	赵大刚						admin	<b>[编辑   删除]</b>																																						
姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	<b>[编辑   删除]</b>																																																		
赵大刚						admin	<b>[编辑   删除]</b>																																																		
<b>[选择 联系人]</b>																																																									
<p><b>应付款</b></p> <p>无</p>																																																									
<p><b>产品</b></p> <p>显示 1-8 之 8</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>产品名称</th> <th>产品编码</th> <th>佣金率(%)</th> <th>数量/单位</th> <th>成本价</th> <th><b>[编辑   删除]</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>等离子纯屏彩电</td> <td>vA85-b</td> <td></td> <td></td> <td>1650</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>海尔台式家庭电脑</td> <td>613979</td> <td></td> <td></td> <td>3400</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>海尔笔记本电脑</td> <td>4646</td> <td></td> <td></td> <td>6700</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>海尔32英寸液晶</td> <td>9956</td> <td></td> <td></td> <td>3500</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>海尔家庭型空调</td> <td>64616</td> <td></td> <td></td> <td>2300</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>海尔等离子空调</td> <td>4562</td> <td></td> <td></td> <td>1800</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>海尔n系列冰箱</td> <td>0256</td> <td></td> <td></td> <td>1450</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>海尔n系列洗衣机</td> <td>2586</td> <td></td> <td></td> <td>1250</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> </tbody> </table>				产品名称	产品编码	佣金率(%)	数量/单位	成本价	<b>[编辑   删除]</b>	等离子纯屏彩电	vA85-b			1650	<b>[编辑   删除]</b>	海尔台式家庭电脑	613979			3400	<b>[编辑   删除]</b>	海尔笔记本电脑	4646			6700	<b>[编辑   删除]</b>	海尔32英寸液晶	9956			3500	<b>[编辑   删除]</b>	海尔家庭型空调	64616			2300	<b>[编辑   删除]</b>	海尔等离子空调	4562			1800	<b>[编辑   删除]</b>	海尔n系列冰箱	0256			1450	<b>[编辑   删除]</b>	海尔n系列洗衣机	2586			1250	<b>[编辑   删除]</b>
产品名称	产品编码	佣金率(%)	数量/单位	成本价	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
等离子纯屏彩电	vA85-b			1650	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
海尔台式家庭电脑	613979			3400	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
海尔笔记本电脑	4646			6700	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
海尔32英寸液晶	9956			3500	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
海尔家庭型空调	64616			2300	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
海尔等离子空调	4562			1800	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
海尔n系列冰箱	0256			1450	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
海尔n系列洗衣机	2586			1250	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
<b>[选择 产品] [新增 产品]</b>																																																									
<p><b>进货单</b></p> <p>显示 1-2 之 2</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>订单ID</th> <th>进货单</th> <th>供应商名称</th> <th>跟踪编号</th> <th>负责人</th> <th><b>[编辑   删除]</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>105</td> <td>PO20071126-009</td> <td>海尔集团</td> <td></td> <td>admin</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> <tr> <td>65</td> <td>PO20071119-001</td> <td>海尔集团</td> <td></td> <td>admin</td> <td><b>[编辑   删除]</b></td> </tr> </tbody> </table>				订单ID	进货单	供应商名称	跟踪编号	负责人	<b>[编辑   删除]</b>	105	PO20071126-009	海尔集团		admin	<b>[编辑   删除]</b>	65	PO20071119-001	海尔集团		admin	<b>[编辑   删除]</b>																																				
订单ID	进货单	供应商名称	跟踪编号	负责人	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
105	PO20071126-009	海尔集团		admin	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
65	PO20071119-001	海尔集团		admin	<b>[编辑   删除]</b>																																																				
<b>[新增 进货单]</b>																																																									

添加相关信息后可以到供应商列表页面，创建符合自己需要的列表视图，具体方法请参考视图章节，在这里就不多做介绍；

## 27.3 供应商联系人模块

上节介绍了供应商模块，接下来我们看看在供应商联系人模块中如何操作：



**基本信息**

**保存** **取消**

**基本信息**

*姓名: tt	供应商: 义乌小商品	
称呼: Mr.	英文名:	<b>选择供应商</b>
6161166	公司电话:	
传真:	小灵通:	
家庭电话:	其他电话:	
助手:	助手电话:	
部门:	生日:	(yyyy-mm-dd)
MSN:	QQ:	
*负责人: <input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin		

**描述信息**

备注:

**保存** **取消**

填写完信息之后点击保存，我们打开供应商联系人列表就会看到新添加的联系人了：

**所有** [创建视图](#) | [编辑](#) | [删除](#)

**删除** 显示 1-3 之 3

<input type="checkbox"/>	姓名	供应商	手机	公司电话	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	tt	义乌小商品	16161166		<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	peter	S-A			<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>
<input type="checkbox"/>	Tim	S-A	1444444	021-54656361	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>

**删除** 显示 1-3 之 3

## 27.4 供应商联系记录模块

易客 CRM3.0 版本新增加了供应商联系记录模块，用来记录和供应商的来往记录。

采购 > 供应商联系记录

所有 创建视图 | 编辑 | 删除 点击新增按钮

查看范围: 我负责的供应商联系记录 | **删除** | 共享 | **修改负责人**

	主题	负责人

**保存** | **取消**

**基本信息**

*主题	采购	*负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin
供应商	瑞策软件	供应商联系人	<input type="text"/>
联系日期	<input type="text"/> (yyyy-mm-dd)	联系类型	Email

**描述信息**

备注:

**保存** | **取消**

填写相应的信息，后保存即可。

这节内容很简单吧，这样采购模块的内容就全部介绍完了，有了易客 C R M，对您的工作来说是不是变轻松了，那就赶快行动吧！

# 28、售后服务

## 28.1 报修单

经过前面的介绍，大家对系统应该有了一定的了解，接下来给大家介绍的易客 CRM 的售后模块。在售后模块里面包括报修单和常见问题两个模块，先了解一下售后的概念。

### 什么是售后？

售后就是产品生产单位对消费者负责的一项重要措施，是增强产品品牌效应的一个举措，也是增强产品竞争能力的一个办法。

作为一个企业和生意人，如果想让自己的产品在商场中立于不败之地的话，一是在提高产品质量的同时还要降低产品的投入和支出；二就是做好售后的各项服务，那么如何快速掌握售后模块呢？

### 快速掌握客户反馈

#### 什么是客户反馈？

客户反馈就是消费者和产品代理商对此公司产品的一个客观评价。

#### 如何添加报修单？

跟前面的一样，进入易客 CRM 系统的售后服务下的报修单，点击菜单栏里的添加按钮，进入客户信息界面填写信息，如下图所示：

The screenshot shows the 'Report Repair' (报修单) form in the EasyCRM system. The form is divided into sections: 'Basic Information' (基本信息) and 'Report Repair Information' (报修单信息). In the 'Report Repair Information' section, several fields are highlighted with red boxes:

- \* Repairer (负责人): A radio button group for 'Username' (用户名) and 'Department' (部门), with 'Username' selected. Below it is a dropdown menu showing 'admin'.
- Status (状态): A dropdown menu showing 'Open' (打开).
- Description (描述): A large text area containing the text 'Image is blurry' (图像模糊), which is also highlighted with a red box.

At the bottom of the form are 'Save' (保存) and 'Cancel' (取消) buttons.

保存后，可见下图：

售后 > 报修单



[ 84 ] 图像模糊 - 报修单 信息

今天已更新 (2009-04-15 16:50:45)

报修单 信息

相关信息

编辑

返回列表

转化为知识库

复制

删除

报修单信息

负责人	用户名	admin	客户名称	test
优先级	低	产品名称	投影仪	
严重性	一般	状态	打开	
分类	大问题	创建时间	2009-04-15 16:50:45	
修改时间	2009-04-15 16:50:45	附件		
主题	图像模糊			

描述信息:

描述

解决方案信息

解决方案

评论信息

评论

发表评论

编辑

返回列表

转化为知识库

复制

删除

此报修单的状态为打开，解决方案也还未写出，说明报修单尚未处理。若客服人员进行编辑处理完成后，可将状态改为关闭，并写出解决方案，保存后则出现下图：

报修单 信息 相关信息

**编辑** **返回列表** **转化为知识库** **复制** **删除**

**报修单信息**

负责人	用户名	admin	客户名称	test
优先级	低	产品名称	投影仪	
严重性	一般	<b>状态</b>	<b>关闭</b>	
分类	大问题	创建时间	2009-04-15 16:50:45	
修改时间	2009-04-15 16:53:36	附件		
主题	图像模糊			

**描述信息:**

描述

**解决方案信息**

解决方案 镜头检查

**评论信息**

**评论**

发表评论

**编辑** **返回列表** **转化为知识库** **复制** **删除**

可将此解决方案  
转为知识库

在报修单信息页面有一个转化为知识库（下一篇会讲），当多个客户反馈同一个问题或此问题是比较典型的问题的时候就可以把此报修单转化为知识库，这样下次遇到同样问题时只要查找知识库即可。这个下一篇会讲，在这里就不多介绍了。

上面添加客户反馈的方式都是由 CRM 用户来添加的，不能真正起到促进客户的反馈和需求，易客 CRM 正是考虑到了这一点，特开发出在线技术支持插件，客户可以登录在线技术支持页面，添加自己对产品的反馈或对产品的建议，客户提出的反馈和建议就会在 CRM 的客户反馈下显示，CRM 用户看到客户提出的反馈和建议后就可以给客户一个答复，客户看到此答复后可以对此发表自己的评论和看法，这样就可以轻松的和产品方取得技术和售后的交流，具体使用方法参考官方网站论坛；

报修单就是客户在使用对方产品的时候，产品出现问题需要供应方来解决。所以在客户和联系人模块里也可以添加相应的报修单，而且在这些模块里添加报修单的机会更多一点，在这些模块里添加报修单会使系统显得更加连贯，而且不会遗漏信息；那么如何在这些模块里添加客户反馈呢？进入客户模块，在客户列表中选择与此报修单所对应的客户，点击进入此客户的相关信息界面，在相关信息界面下您就会看到新增客户反馈的链接，点击此按钮就可以添加与此客户相关的报修单了；如下图所示：



点击上图红框内的新增报修单按钮，进入报修单界面，以下步骤与上述就一样了；在联系人等模块里面添加报修单与上面所说的基本一样，在这里就不多说了。

今天的内容比较少，到这里就结束了，请继续关注下面的内容。

## 28.2 轻松掌握知识库

在前面给大家介绍了报修单功能块，接下来介绍易客 CRM 售后模块里面的知识库；不知道的或想要了解这方面信息的朋友就跟我一起来吧！

### 如何添加常见问题？

进入易客 CRM 解决方案界面下，点击工具栏里的添加按钮，在知识库信息界面中填写与此相关的信息，然后保存即可，如下图所示：

**基本信息**

**常见问题信息**

产品名称	<input type="text" value="70/8"/>			分类	<input type="button" value="一般"/>
状态	<input type="button" value="草稿"/>				
* 问题	可否干洗				
* 解决方案	干洗水洗都可				

解决方案和客户反馈一样，同样可以让客户在线技术支持下面使用，让客户查看解决方案，对解决方案发表自己的看法和建议，但是只有解决方案的状态为已发布的时候，客户才能在在线技术支持页面下看到。2.0 版本中的解决方案是没有负责人的，进入解决方案列表对其进行编辑适合自己的视图，如下图所示：

售后 > 常见问题

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

<input type="button" value="所有"/>	<input type="button" value="待定常见问题"/>	<input type="button" value="已发布常见问题"/>	<input type="button" value="创建视图"/>	<input type="button" value="编辑"/>	<input type="button" value="删除"/>		
显示 1 - 2 之 2							
删除	编号	问题	分类	产品名称	创建时间	修改时间 ▲	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	297	可否干洗	一般	70/8	2008-11-18 16:53:56	2008-11-18 16:53:56	<input type="button" value="编辑   删除"/>
<input type="checkbox"/>	296	颜色太白	一般	10/70	2008-11-18 16:34:27	2008-11-18 16:34:42	<input type="button" value="编辑   删除"/>

显示 1 - 2 之 2

经过上面的步骤，解决方案已经创建好了，添加常见问题的方式有多种，例如某部门负责人在接到众多客户的反馈说某型号产品有问题，如果该负责人及时的找出解决方案，就可以在报修单模块下直接添加与此相关的知识库了。具体的方法就是在报修单列表中打开与此对应的报修单，在报修单界面会有一个转化为知识库的按钮，点击此按钮就直接可以把报修单转化为知识库了；

报修单 信息 相关信息

**编辑** **返回列表** **转化为知识库** **复制** **删除**

**报修单信息**

负责人	用户名	admin	客户名称	test
优先级	低	产品名称	投影仪	
严重性	一般	<b>状态</b>	<b>关闭</b>	
分类	大问题	创建时间	2009-04-15 16:50:45	
修改时间	2009-04-15 16:53:36	附件		
主题	图像模糊			

**描述信息:**

描述

**解决方案信息**

解决方案 镜头检查

**评论信息**

**评论**

发表评论

**编辑** **返回列表** **转化为知识库** **复制** **删除**

可将此解决方案  
转为知识库

相信经过上面的介绍您一定掌握了如何使用这个模块，想要了解这方面信息的朋友就赶快过来试试吧！

## 28.3 知识库分类

易客 CRM3.0 新增加了知识库树状分类的功能，这样方便于用户进行知识库的分类管理和查询。

进入知识库分类我们可以看到：



把鼠标放到根目录或者已创建的下级目录的右侧会看到增加、编辑、删除等按钮。就可以点击进行相应的操作了。

售后这章就讲完了，操作还是比较简单的，大家应该都掌握了吧！

## 29、库存管理

### 29.1 库存概述

库存模块包括库存导航、入库单、出库单、盘点、库存余额和初始化库存等六个模块。那么如何使用这些模块呢？我们还是先看看库存导航吧！如下图所示：



从导航图可以很直观的了解整个库存流程，在使用系统前，最好对各个仓库做一次盘点，把实际数量输入到仓库中来，做好初始化，接下来了解一下初始化库存。

## 29.2 初始化库存

进入 CRM 系统，点击一级菜单库存，点击二级菜单初始化库存进入，系统弹出库存初始列表栏，如下图所示：

The screenshot shows the EasyCRM software interface. At the top, there is a navigation bar with links for Workstation, Marketing, Customer, Product, Sales, Purchase, After-sales, Inventory (highlighted in red), Finance, Reports, and Control Panel. Below the navigation bar, there are buttons for Inventory Navigation, Inbound Order, Outbound Order, Inventory Count, Inventory Balance, and Initialization Inventory (highlighted in blue). The main area is titled 'Inventory > Initialization Inventory'. It features a toolbar with icons for Add, Search, Print, Refresh, and Save. A message at the top right says '显示 1 - 11 之 11'. Below is a table with 11 rows, each representing a product with its name, code, and initial quantity. The last row for '三星显示器' has an empty input field for the initial quantity.

<input type="checkbox"/>	产品名称	产品编码	初始化产品数量
<input type="checkbox"/>	海尔n系列冰箱	0256	100
<input type="checkbox"/>	海尔n系列洗衣机	2586	100
<input type="checkbox"/>	海尔等离子空调	4562	100
<input type="checkbox"/>	海尔家庭型空调	64616	100
<input type="checkbox"/>	海尔34英寸液晶	9956	100
<input type="checkbox"/>	海尔笔记本电脑	4646	100
<input type="checkbox"/>	海尔台式家庭电脑	613979	100
<input type="checkbox"/>	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
<input type="checkbox"/>	三星显示器	65892	0

在库存初始列表栏里选择一条库存信息，输入起初数量，输入完毕，点击保存，如下图所示：

## 库存 &gt; 初始化库存



保存 取消

显示 1 - 11 之 11

<input type="checkbox"/>	产品名称	产品编码	初始化产品数量
<input checked="" type="checkbox"/>	海尔m系列冰箱	0256	50
<input type="checkbox"/>	海尔n系列洗衣机	2586	100
<input type="checkbox"/>	海尔等离子空调	4562	100
<input type="checkbox"/>	海尔家庭型空调	64616	100
<input type="checkbox"/>	海尔34英寸液晶	9956	100
<input type="checkbox"/>	海尔笔记本电脑	4646	100
<input type="checkbox"/>	海尔台式家庭电脑	613979	100
<input type="checkbox"/>	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
<input type="checkbox"/>	三星显示器	65892	0

## 库存 &gt; 初始化库存



保存 取消

显示 1 - 11 之 11

<input type="checkbox"/>	产品名称	产品编码	初始化产品数量
<input checked="" type="checkbox"/>	海尔m系列冰箱	0256	50
<input type="checkbox"/>	海尔n系列洗衣机	2586	100
<input type="checkbox"/>	海尔等离子空调	4562	100
<input type="checkbox"/>	海尔家庭型空调	64616	100
<input type="checkbox"/>	海尔34英寸液晶	9956	100
<input type="checkbox"/>	海尔笔记本电脑	4646	100
<input type="checkbox"/>	海尔台式家庭电脑	613979	100
<input type="checkbox"/>	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
<input type="checkbox"/>	三星显示器	65892	0

按照前面的步骤一步一步来就可以把整个库存给初始化了，简单容易吧！接下来了解入库单。

## 29.3 入库单

海尔集团根据公司要求成功生产出洗衣机 100 台，生产的洗衣机需要入库，现在就给大家讲一下如何入库？点击一级菜单库存，点击二级菜单入库单，点击三级菜单新增，系统会自动生成入库日期，如下图所示：

The screenshot shows the EasyCRM system interface for managing inventory. At the top, there is a navigation bar with links for Workstation, Marketing, Customer, Product, Sales, Purchase, After-sales, Inventory, Finance, Reports, and Control Panel. The 'Inventory' link is highlighted in red. Below the navigation bar, there is a secondary menu with links for Inventory Navigation, Inventory Receipt (highlighted in red), Inventory Dispatch, Inventory Count, Inventory Balance, and Initialize Inventory. The main content area shows a 'New Inventory Receipt' dialog box. The dialog has tabs for Basic Information and Description Information. In the Basic Information tab, there is a 'Select Purchase Order' button with a blue arrow pointing to it. The purchase order field contains 'Haier washing machine PO20071127-0'. Other fields include 'Theme' (Haier washing machine), 'Responsible Person' (admin), and 'Entry Date' (2007-11-27). The Description Information tab has a 'Remarks' field. Below the dialog, a note says '选择进货单后, 进货单相应的信息会自动传到下面的红色框内' (After selecting the purchase order, the corresponding information will be automatically transmitted to the red box below). The bottom part of the dialog shows a product detail table with a red box around the 'Product Name' column, which lists 'Haier N series washing machine'. The quantity is set to 100. A blue arrow points to the 'Add Product' button at the bottom left of the table.

填写完毕后保存，如下图所示：

库存 > 入库单

主题	海尔洗衣机	负责人	用户
进货单	海尔洗衣机PO20071127-012	入库日期	2007-11-27
状态	已入库	创建时间	2007-11-27 13:56:51
修改时间	2007-11-27 13:57:54		

**基本信息**

**描述信息**

**产品详细信息**

当状态改为已入库的入库单不能再次修改和编辑，当再次编辑此入库单的时候系统会提示：“已入库”，如下图所示：



还可以在进货单信息页面下把进货单直接生成入库单，进入进货单信息页面，点击进货单信息页面下的创建入库单，如下图所示：



[ 118 ] 海尔洗衣机PO20071127-012 - 进货单信息  
今天已更新 (2007-11-27 13:47:28)

[进货单信息](#) [相关信息](#)

[编辑](#) [创建付款计划](#) [返回列表](#)

[复制](#) [删除](#)

#### 进货单信息

进货单	海尔洗衣机PO20071127-012	供应商名称	海尔集团
采购日期	2007-11-27	状态	已入库
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-27 13:47:28
修改时间	2007-11-27 13:47:28	货币	人民币

#### 条件和条款

- 所有付款都应该在发货单发出30天内付款。

#### 条件和条款

- 所有报价都包括增值税。

#### 操作

[创建入库单](#)

#### 工具

[导出Excel](#)

标签列表

[贴标签](#)

以下步骤同上，在这就不多说了。洗衣机成功入库，并生成规范的入库单信息，新建的入库单信息显示在入库单栏下，接下来介绍出库单。

## 11.4 出库单

易客 CRM3.0 中修改了销售发货流程，出库单不允许直接创建，只能通过已创建的发货单来创建出库单，我们进入一张已审批的发货单见下图：

[编辑](#) [创建应收账款计划](#) [审批](#) [返回列表](#)

[复制](#)

#### 发货单信息

发货单编号	I20090416-008	状态	已批准
客户名称	TTB	联系人名称	
合同订单	SO20090416-016	开单日期	--
发货日期	--	负责人 用户名	AA
创建时间	2009-04-16 11:29:29	修改时间	2009-04-16 11:30:17
货币	人民币	创建人	admin
发货编号		审批人	admin
审批状态	已批准		

#### 付款条件

付款条件

#### 描述信息:

描述

#### 操作

[创建附件](#)

[创建出库单](#)

#### 工具

[导出Excel](#)

[打印](#)

标签列表

[贴标签](#)

#### 产品详细信息

产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	售价	备注	小计
crm	P20090324-001	3.0	2000	10	1,000.00		10,000.00
					(-) 折扣	0.00	
					(+) 税	0.00%	

已审批的发货单才能点击创建出库单，当我们点击创建出库单，弹出出库单页面：

**基本信息**

**保存** **取消**

**基本信息**

*出库单编号	CK20090416-009	*负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin
客户	TTB	联系人	
合同订单	SO20090416-016	出库日期	2009-04-16 (yyyy-mm-dd)
状态	未出库	发货单	I20090416-008

**描述信息**

备注

**产品详细信息**

工具	产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
	crm	P20090324-001	3.0	2000	10	
						总数量 10

**保存** **取消**

发货单的信息会自动带到出库单信息中，此时出库单状态为未出库，可选择出库日期，点击保存后我们进入出库单列表可看到下图：

库存 > 出库单

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

**所有** [创建视图](#) | [编辑](#) | [删除](#)

查看范围: 我负责的出库单						显示 1 - 3 之 3	
<input type="checkbox"/>	出库单编号	状态	出库日期	客户	合同订单	负责人	编辑   删除
<input type="checkbox"/>	CK20090416-009	未出库	2009-04-16	TTB	SO20090416-016	admin	<a href="#">编辑</a>   <a href="#">删除</a>

点击进入该出库单：

**出库单 信息**

基本信息		点击审批按钮			
出库单编号	CK20090416-009	负责人	用户名	admin	
客户	TTB	联系人			
合同订单	SO20090416-016	出库日期	2009-04-16		
状态	未出库	创建时间	2009-04-16 11:36:11		
修改时间	2009-04-16 11:36:11	审批状态	待批准		
审批人		发货单	I20090416-008		

**描述信息**

备注
----

**产品详细信息**

*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
crm	P20090324-001	3.0	2000	10	
<b>总计 10</b>					

**审批**

审批结果	<input checked="" type="radio"/> 审批通过 <input type="radio"/> 审批失败
<b>保存</b>	<b>取消</b>

审批通过后，则出库单的审批状态改为已批准，状态为未出库：

**出库单 信息**

基本信息		出库			
出库单编号	CK20090416-009	负责人	用户名	admin	
客户	TTB	联系人			
合同订单	SO20090416-016	出库日期	2009-04-16		
状态	未出库	创建时间	2009-04-16 11:36:11		
修改时间	2009-04-16 11:41:55	审批状态	已批准		
审批人	admin	发货单	I20090416-008		

**描述信息**

备注
----

**产品详细信息**

*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
crm	P20090324-001	3.0	2000	10	
<b>总计 10</b>					

确定货物要出库必须点击出库按钮，确定后该货物为已出库，并扣减库存：

**出库单 信息**

基本信息		负责人 用户名		复制 	
出库单编号	CK20090416-009	客户	TTB	联系人	
合同订单	SO20090416-016			出库日期	2009-04-16
状态	已出库			创建时间	2009-04-16 11:36:11
修改时间	2009-04-16 11:44:29			审批状态	已批准
审批人	admin			发货单	I20090416-008

**描述信息**

备注					
----	--	--	--	--	--

**产品详细信息**

*产品名称	产品编码	型号	库存数量	数量	备注
crm	P20090324-001	3.0	1990	10	
总计 10					

点击右边的导出 Excel 或者打印按钮，可导出 Excel 格式的出库单，或者打印出库单。状态为已出库的出库单不能再次修改和编辑，当再次编辑此入库单的时候系统会提示：



产品成功出库，并生成规范的出库单信息，出库单列表中将显示该出库单状为已出库，接下来介绍盘点。

## 11.5 盘点

为了销售的正常运行需要对公司产品进行月末盘点，下面对海尔洗衣机进行月末盘点，点击主菜单里的库存，点击子菜单里的盘点，点击工具栏里的添加按钮，如下图所示：



库存 > 盘点

**新增盘点**

**基本信息**

**保存** | **取消**

*主题	4月盘点	*负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门 admin
盘点日期	2009-04-30 (yyyy-mm-dd)	状态	盘点中
盘点人	AA		

**描述信息**

备注

**产品详细信息**

工具	产品编码	产品名称	账面数量	实际数量	盈亏数量	备注
√	220	投影仪	100	90	-10	

**添加产品**

**保存** | **取消**

在盘点表中填写相关信息，此时盘点表的状态默认为盘点中，填写产品的实际数量后系统会自动算出盈亏数量，点击保存后我们看看库存余额，见下图：

库存 > 库存余额

**导出 库存余额**

显示 1 - 2 之 2

产品名称	产品编码	型号	产品分类	产品数量	安全库存	备注
crm	P20090324-001	3.0	软件	1980	0	
投影仪	220		硬件	100	0	

库存余额显示的还是账面余额。

我们再进入盘点表，把盘点表的状态改为盘存入库看看库存余额将有什么变化：

**盘点 信息**

基本信息		操作	
主题	4月盘点	负责人	用户名 admin
盘点日期	2009-04-30	状态	盘存入库
盘点人	AA	创建时间	2009-04-16 11:59:40
修改时间	2009-04-16 12:03:32		
描述信息			
备注			
产品明细			
产品编码	产品名称	单位	帐面数量
220	投影仪	台	100
实际数量	盈亏数量	备注	
90	-10		

库存 > 库存余额

显示 1 - 2 之 2						
产品名称	产品编码	型号	产品分类	产品数量	安全库存	备注
crm	P20090324-001	3.0	软件	1980	0	
投影仪	220		硬件	90	0	

[导出 库存余额](#)

此时投影仪数量就为实际数量 90 台，而不是帐面数量 100 台了。

## 30、财务

又和大家见面了，上一章介绍了库存模块，接下来介绍另外一个模块财务模块；财务模块包括财务导航、应收款、应付款和费用报销等四个小模块；财务导航可以很直观的显示整个业务的大致流程，先来看一下财务导航图吧！如下图所示：



在导航图上点击上图所示的链接就可以直接进入相应的模块，首先介绍应收款模块，在易客 CRM 下如何添加应收款呢？

## 30.1 如何添加应收款

进入 CRM 系统的应收款模块，点击菜单栏里的添加按钮就可以进入应收款信息页面了，如下图所示：



财务 > 应收款

**新增应收款**

**基本信息**

*应收款编号	20071127012	外币备注	SO20071126-005
客户	錢多多貿易有限公司	销售订单	应收日期
应收金额	128000	应收日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
实收金额	128000	收款日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
是否收款	已收	是否开发票	已开
期次	1	负责人	admin

**描述信息**

备注	货款一次性付清，已收到。
----	--------------

填写应收款的相关信息，检查无误后保存，如下图所示：

财务 > 应收款

**[ 109 ]20071127012 - 应收款 信息**

今天已更新 (2007-11-27 09:52:37)

**应收款 信息**

**基本信息**

应收款编号	20071127012	外币备注	
客户	錢多多貿易有限公司	销售订单	SO20071126-005
应收金额	128000.00	应收日期	2007-11-27
实收金额	128000.00	收款日期	2007-11-27
是否收款	已收	是否开发票	已开
期次	1	负责人	用户 admin
创建时间	2007-11-27 09:52:37	修改时间	2007-11-27 09:52:37

**描述信息**

备注	货款一次性付清，已收到。
----	--------------

大家可以想一下，应收款模块除了与财务管理模块关联外还与那些模块相关联呢？对，合同订单模块！如果有客户买我们的产品的话，在与客户签订完合同以后，当时就可以添加对应的应收款计划了，具体的方法是：进入合同订单模块，在合同订单列表里选择进入相应的合同订单，在该合同订单页面下就会看到“创建应收款计划”按钮，点击此按钮即可添加对应的应收款计划了，如下图所示：

销售 > 合同订单

**[99] SO20071126-005 - 合同订单信息**  
今天已更新 (2007-11-26 13:08:12)

合同订单信息

合同订单编号	SO20071126-005	状态	已发送
客户名称	錢多多貿易有限公司	联系人姓名	小王
销售机会名称	春节旺季	报价编号	
签约日期	2007-11-26	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-26 10:20:48	修改时间	2007-11-26 13:08:12
货币	人民币		

条件和条款

条件和条款	首付软件总费用的30%
	软件交付一个星期后付软件总费用的50%
	软件交付一个月后付软件总费用的20%

在应收计划界面内我们会看到系统默认给出的应收计划也是我们经常使用的方法：第一次收款 30%，第二次收款 50%，第三次收款 20%。在此界面中可以修改删除收款计划和收款时间，如下图所示：

销售 > 合同订单

**[99] SO20071126-005 - 合同订单信息**  
今天已更新 (2007-11-26 13:08:12)

合同订单信息

合同订单编号	SO20071126-005
客户名称	錢多多貿易有限公司
销售机会名称	
签约日期	
创建时间	
货币	

条件和条款

条件和条款	首付软件总费用的30%
	软件交付一个星期后付软件总费用的50%
	软件交付一个月后付软件总费用的20%

根据合同订单制定应收计划，一般分三次(30%,50%,20%)。

删除按钮	期次	金额	应收日期	设置收款日期
删除	1	38400.00	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)	
删除	2	64000.00	2007-12-27 (yyyy-mm-dd)	
删除	3	25600.00	2008-01-27 (yyyy-mm-dd)	

添加

保存 取消

不能根据订单重复创建应收款和应付款计划，如果您已经在此采购订单上创建了应收款

而又要再次创建应付款计划的话，系统会提示您已创建付款计划，如下图所示：



经过上面的介绍创建应收款还是比较容易的吧！

## 30.2 使用应付款模块

接下来看一下应付款，与前面的一样，进入 CRM 系统的应付款模块，点击菜单栏里的添加按钮就可以进入应付款信息页面了，如下图所示：



## 新增应付款

基本信息

保存 取消

选择供应商 选择进货单

*应付款编号	20071127563	外币备注	
*供应商	海尔集团	进货单	PO20071126-009
应付金额	351750	应付日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
实付金额	105525	付款日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
是否付款	部分已付	是否开发票	已开
期次	1	负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户 <input type="radio"/> 组织 admin

描述信息

备注 已付总金额的30%

检查填写信息是否正确，确认无误后保存，如下图所示：

财务 > 应付款

[113] 20071127563 - 应付款 信息  
今天已更新 (2007-11-27 10:27:37)

应付款 信息

编辑 返回列表 复制 删除

基本信息

应付款编号	20071127563	外币备注	
供应商	海尔集团	进货单	PO20071126-009
应付金额	351750.00	应付日期	2007-11-27
实付金额	105525.00	付款日期	2007-11-27
是否付款	部分已付	是否开发票	已开
期次	1	负责人	用户 admin
创建时间	2007-11-27 10:27:37	修改时间	2007-11-27 10:27:37

描述信息

备注 已付总金额的30%

应付款与进货单是相关的，应付款大部分也是去付进货单里所列出的款项，那么就可以在创建进货单的时候就把应付款添加上去，具体的方法就是：进入进货订单模块，点击进货单列表内与应付款对应的进货单，在该采购订单下会看到创建应付款计划按钮，点击进入就可以编辑应付款计划了（具体步骤察看应收款项），如下图所示：

采购 > 进货单

[ 105 ] PO20071126-009 - 进货单信息  
今天已更新 (2007-11-26 17:27:36)

进货单信息			
进货单	PO20071126-009	供应商名称	海尔集团
采购日期	2007-11-26	状态	已发送
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-26 17:14:23
修改时间	2007-11-26 17:27:36	货币	人民币

**条件和条款**

条件和条款	货款一次性付清
-------	---------

**操作**

- 创建入库单
- 导出Excel

**工具**

- 标签列表
- 贴标签

应付款和应收款是一样的，付款一般也是分三次付清，如下图所示：

库存管理 > 采购订单

[ 76 ] PO20070516-001 - 采购订单  
-11天前已更新 (2007-05-16 12:08:37)

**采购订单信息**

采购订单信息	
采购订单号	PO20070516-001
申请编号	
联系人姓名	
运输方式	
货物描述	
负责人 用户	admin
修改时间	2007-05-16 12:08:37

**付款计划**

根据采购订单制定付款计划，一般分三次(30%,50%,20%).

删除	金额	应收日期
1	7500.00	2007-05-05 (yyyy-mm-dd)
2	12500.00	2007-06-05 (yyyy-mm-dd)
3	000.00	2007-07-05 (yyyy-mm-dd)

**操作**

- 添加**
- 删除按钮**
- 添加付款计划**
- 付款日期**
- 保存**
- 取消**

已创建应付款计划的和应收款一样都不能再次添加相同的应付款，在这里就不多说了。

**注意：**应收款计划和应付款的默认的次数和比例可以通过 config.inc.php 里修改，详情请见 <http://blog.c3crm.com/node/378>。

### 30.3 费用报销单

易客 CRM 新版本新增了费用报销的审批功能。我们点击菜单栏里添加按钮进入费用报销信息页面，填写费用报销所需信息，如下图所示：

易客CRM

联系电话:021-54656361 [用户手册](#) [我要提问](#)

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

财务导航 应收款 应付款 费用报销

财务 > 费用报销

[添加费用报销](#)

**新增费用报销**

**基本信息**

保存 取消

**基本信息**

*费用用途	出差费用	*金额	2000
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	待批	日期	2009-04-16 (yyyy-mm-dd)
*负责人	<input checked="" type="radio"/> 用户名 <input type="radio"/> 部门	admin	

**描述信息**

出差北京机票

\*备注

保存 取消



填写相关信息，此时系统默认进度为待批，确认信息无误后点击保存，如下图所示：

## [ 90 ]出差费用 - 费用报销 信息

今天已更新 (2009-04-16 12:14:13)

费用报销 信息

费用用途	出差费用	金额	2000.00
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	待批	日期	2009-04-16
审批人		审批状态	待批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2009-04-16 12:14:13
修改时间	2009-04-16 12:14:13		

描述信息

备注	出差北京机票
----	--------

待有审批权限的人员点击审批按钮，审批通过后，费用报销单的进度为已批准。



费用报销 信息

费用用途	出差费用	金额	2000.00
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	已批准	日期	2009-04-16
审批人	admin	审批状态	已批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2009-04-16 12:14:13
修改时间	2009-04-16 12:16:47		

描述信息

备注	出差北京机票
----	--------

费用报销批准后才可以报销此费用，点击报销费用按钮，确认后如下图：

费用报销 信息

编辑 审批 报销费用 返回列表 复制

**基本信息**

费用用途	出差费用	金额	2000.00
类别	交通	凭证	发票
客户	花嫁新娘	联系人	AA
进度	已报销	日期	2009-04-16
审批人	admin	审批状态	已批准
负责人 用户名	admin	创建时间	2009-04-16 12:14:13
修改时间	2009-04-16 12:18:55		

**描述信息**

备注	出差北京机票
----	--------

此时费用报销单进度已自动变为已报销，这样整个费用报销的流程就结束了。

**注意：**新版本中，费用报销的审批支持多级审批。

这个模块还是比较容易理解吧！相信您一定掌握了吧！

在以后的篇章里接着介绍易客 CRM 的其他内容，希望大家继续关注！

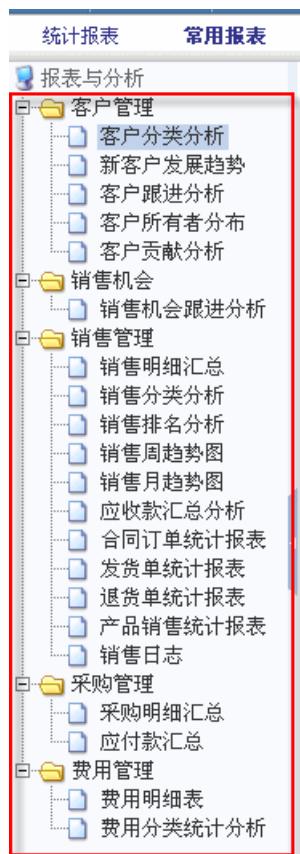
# 31、统计报表

报表包括常用报表、统计报表。

## 31.1 常用报表

易客 CRM 新版本增强了常用报表功能,从原来的八个常用报表增加到现在的二十一个,报表更详细, 使用更方便了。

我们点击菜单栏的常用报表可以看到所有的常用报表都会列示在左侧, 如下图:



点击客户分类分析进去看看:

统计报表 常用报表 员工绩效 销售目标

报表与分析  
客户管理  
销售机会  
销售管理  
采购管理  
费用管理

新客户发展趋势

查询条件

创建时间: 自定义 开始时间 结束时间  
查看范围: 我负责的客户档案 客户来源:  
省份(付款): 客户状态:  
客户级别: 图形样式:

生成报表

选择查询条件 点击生成报表

在查询条件中选择您要生成报表的相关条件，然后点击生成报表即可。

我们选择了客户状态等于潜在试试看，点击生成报表后弹出如下窗口：



左上角有报表图形和报表数据两个按钮，点击可进入相应的视图，现在显示的是报表图形，我们点击报表数据如下图：

报表图形 | 报表数据

新客户发展趋势

月份	客户数量
2009-03	1
2009-04	2
<b>总计</b>	<b>3</b>

无论是报表图形还是报表数据都显示出 2009 年 3 月的潜在客户 1 个，2009 年 4 月的潜在客户数为 2 个。

其他常用报表的使用方法也是一样的，只要选择条件就可以生成相对应的报表。这里就不一一做介绍了。

## 31.2 统计报表

上节介绍了常用报表，有些用户可能会说这些报表还不能满足我的需求，那么再让我们来看看统计报表。统计报表不仅能统计一家公司的业务状况，更重要的是这些统计数据能协助公司高层制定相应的发展策略，找到公司发展的突破口。如何统计客户和各种销售数据呢，这个就是我们这章要讲的内容了？

首先我们先介绍一下统计报表的首页视图，进入易客 CRM 系统，点击统计分析里的统计报表子菜单，进入统计报表模块，如下图所示：



我们先运行一下报表，看看报表长什么样。点击“销售机会报表”，系统会根据指定的条件生成销售机会报表，如下图所示：

The screenshot shows a reporting interface with the following elements:

- Top Bar:** Includes buttons for "定制报表" (Custom Report), "报表条件" (Report Conditions), and "选择报表" (Select Report) with a dropdown menu set to "销售机会报表".
- Filter Area:** Contains "查看范围" (View Range) and "筛选字段" (Filter Fields) dropdowns, and date selection fields for "开始日期" (Start Date) and "结束日期" (End Date).
- Report Buttons:** "导出PDF", "导出Excel", and "打印报表" (Print Report).
- Table Area:** A table titled "销售机会报表" with 8 records, showing columns: 销售机会名称, 金额(万), 类型, 客户来源, 销售阶段.
- Bottom Buttons:** "导出PDF", "导出Excel", and "打印报表".
- Message Box:** A message box at the bottom states: "统计图表不能显示, 请把报表类型指定为汇总式报表, 第5步指定分组排序字段, 第6步指定统计字段, 第8步对图表进行必要设置, 这样才能显示统计图表。"

### 如何定制报表?

点击报表对应的编辑按钮或定制报表按钮，例如销售机会报表对应的编辑按钮，开始定制销售机会报表。系统会弹出一个定制报表的窗口，如下图所示：

The screenshot shows the "Create Report" wizard, Step 3: 报表类型 (Report Type). The steps are listed on the left:

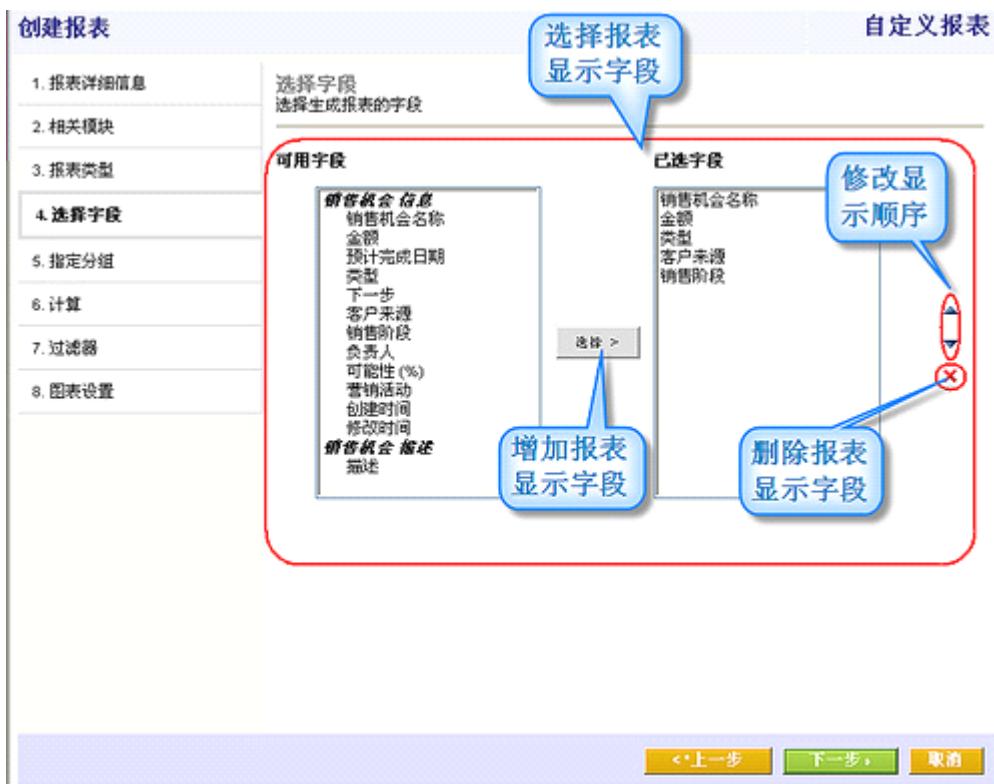
1. 报表详细信息
2. 相关模块
3. 报表类型
4. 选择字段
5. 指定分组
6. 计算
7. 过滤器
8. 图表设置

The "报表类型" section contains two options:

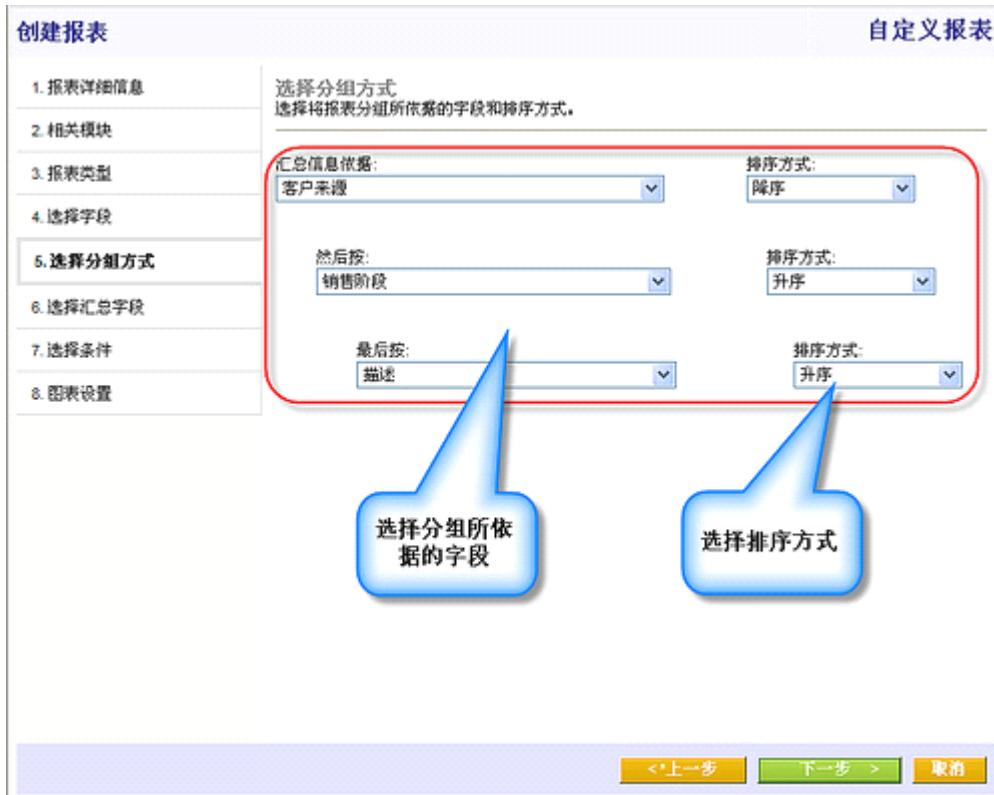
- 表格式报表** (Table Report): Selected. Description: 表格式报表是获得数据的最简单和最快的方式。
- 汇总式报表** (Summary Report): Description: 汇总报表可以看到小计和其他一些摘要信息。

Other interface elements include "不显示图表" (No Chart), "选择报表类型" (Select Report Type), "显示图表" (Show Chart), and a "点击下一步" (Next Step) button.

如果只需要简单的统计列表，请选择表格式报表。如果需要图文并茂的统计列表，请选择汇总式报表。我们选择汇总式报表，然后点击下一步按钮，选择报表显示的字段，如下图所示：



确认所选择的报表显示字段和报表字段显示顺序，点击下一步按钮，选择报表汇总的字段，如下图所示：



我们选择客户来源和销售阶段作为汇总字段，点击下一步，选择报表需要统计的字段，如下图所示：

**创建报表**

**自定义报表**

1. 报表详细信息	选择汇总字段 选择汇总字段和汇总类型。																				
2. 相关模块																					
3. 报表类型																					
4. 选择字段																					
5. 选择分组方式																					
<b>6. 选择汇总字段</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>字段</th> <th>总计</th> <th>平均</th> <th>最小值</th> <th>最大值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>销售机会 - 金额</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>销售机会 - 可能性 (%)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>销售机会 - 营销活动</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	字段	总计	平均	最小值	最大值	销售机会 - 金额	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	销售机会 - 可能性 (%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	销售机会 - 营销活动	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
字段	总计	平均	最小值	最大值																	
销售机会 - 金额	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																	
销售机会 - 可能性 (%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
销售机会 - 营销活动	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
7. 选择条件																					
8. 图表设置																					

选择报表的汇总字段和汇总类型，建议选择数字类型的字段

**<上一步** **下一步 >** **取消**

我们选择销售机会的金额为统计字段，接着点击下一步，指定报表的统计条件，如下图所示：

**创建报表**

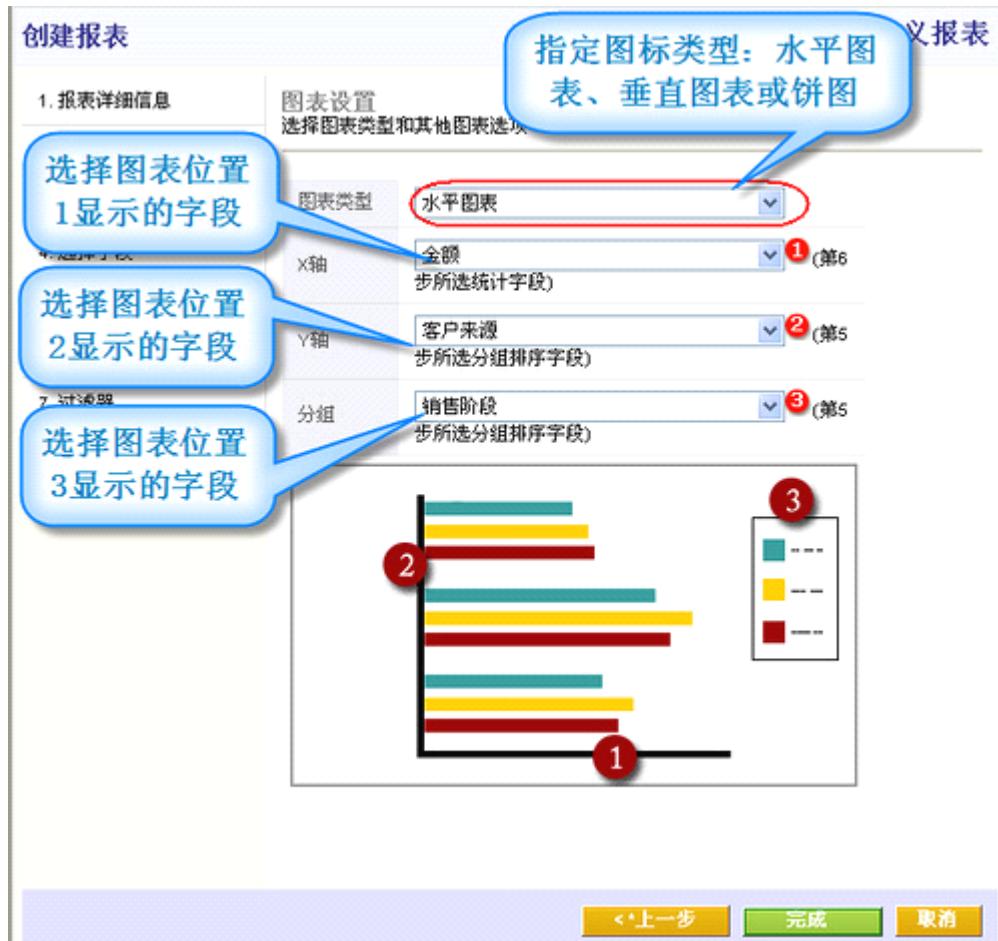
**自定义报表**

1. 报表详细信息	过滤器 选择过滤器以筛选数据																								
2. 相关模块																									
3. 报表类型																									
4. 选择字段																									
5. 指定分组																									
6. 计算																									
<b>7. 过滤器</b>	<p style="border: 1px solid blue; padding: 5px; width: fit-content;">指定报表有关时间的条件</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>标准过滤器</th> <th>开始日期</th> <th>结束日期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>销售机会 - 创建时间</td> <td>自定义</td> <td><input type="text"/> <input type="button"/> <input type="text"/> <input type="button"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>高级过滤器</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用“or”运算符。</li> <li>最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA,NY,TX,FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。</li> <li>请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 “200,000”,“1,000,000” 将搜索 200,000 或 1,000,000。</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>字段</th> <th>运算符</th> <th>值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>无</td> <td>无</td> <td><input type="text"/> 和</td> </tr> <tr> <td>无</td> <td>无</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>	标准过滤器	开始日期	结束日期	销售机会 - 创建时间	自定义	<input type="text"/> <input type="button"/> <input type="text"/> <input type="button"/>	字段	运算符	值	无	无	<input type="text"/> 和	无	无	<input type="text"/>									
标准过滤器	开始日期	结束日期																							
销售机会 - 创建时间	自定义	<input type="text"/> <input type="button"/> <input type="text"/> <input type="button"/>																							
字段	运算符	值																							
无	无	<input type="text"/> 和																							
无	无	<input type="text"/> 和																							
无	无	<input type="text"/> 和																							
无	无	<input type="text"/> 和																							
无	无	<input type="text"/>																							
8. 图表设置																									

**<上一步** **下一步 >** **取消**

根据需要指定条件

接着点击下一步，设置图表的相关选项，如下图所示：



图标选项设置如上图所示，点击完成按钮，定制报表结束。重新执行销售机会报表，系统根据前面指定的选项生成报表，如下图所示：

导出PDF    导出Excel    打印报表

销售机会报表

总计 : 8 条记录

客户来源	销售阶段	销售机会名称	金额(¥)	类型
公开招标	商务谈判	微软 - 1000台	50000	已商务
口碑	立项评估	百度 - 1000台	50000	已商务
媒体宣传	商务谈判	思科 - 1000台	75000	无
客户介绍	初期沟通	搜狐 - 1000台	50000	新业务
无	方案指定	高普 - 1000台	50000	已商务
独立开发	谈成结束	顺驰房产 - 1000台	10000	新业务
电话采访	立项评估	雅虎 - 1000台	50000	新业务
老客户	商务谈判	新浪 - 1000台	50000	已商务

统计字段	总计	平均	最小	最大
金额	365000	45625	10000	75000

统计图表

**销售机会报表**

公开招标	50000
口碑	50000
媒体宣传	75000
客户介绍	50000
无	50000
独立开发	10000
电话采访	50000
老客户	50000

销售机会报表

导出PDF    导出Excel    打印报表

重新定制报表，把图表类型改为垂直图表，重新执行销售机会报表，如下图所示：

导出PDF 导出Excel 打印报表

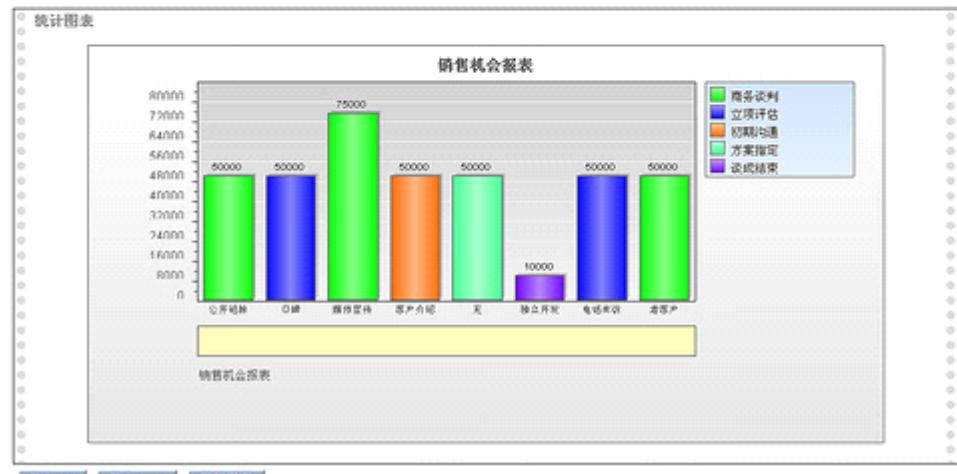
销售机会报表

总计 : 8 条记录

客户来源	销售阶段	销售机会名称	金额(¥)	类型
公开招标	商务谈判	微软 - 1000台	50000	已商务
口碑	立项评估	百度 - 1000台	50000	已商务
媒体报道	商务谈判	思科 - 1000台	75000	无
客户介绍	初期沟通	搜狐 - 1000台	50000	新业务
无	方案指定	高普 - 1000台	50000	已商务
独立开发	谈成结束	顺驰房产 - 1000台	10000	新业务
电话来访	立项评估	雅虎 - 1000台	50000	新业务
老客户	商务谈判	新浪 - 1000台	50000	已商务

统计字段      总计      平均      最小      最大

金额      365000      45625      10000      75000



重新定制报表，把图表类型改为饼图，重新执行销售机会报表，如下图所示：

总计 : 8 条记录

客户来源	销售阶段	销售机会名称	金额(万)	类型
公开招标	商务谈判	微软 - 1000台	50000	已商业务
口碑	立项评估	百度 - 1000台	50000	已商业务
媒体报道	商务谈判	思科 - 1000台	75000	无
客户介绍	初期沟通	搜狐 - 1000台	50000	新业务
无	方案指定	高通 - 1000台	50000	已商业务
独立开发	谈成结束	顺驰房产 - 1000台	10000	新业务
电话来访	立项评估	联想 - 1000台	50000	新业务
老客户	商务谈判	新浪 - 1000台	50000	已商业务

统计字段	总计	平均	最小	最大
金额	385000	48125	10000	75000

**销售机会报表**  
**销售机会报表**

点击饼图显示详细信息。

导出PDF   导出Excel   打印报表

如果报表类型为表格式报表，定制报表将更简单，没有指定分组和图表设置两个步骤。

如果系统默认的报表不能满足您的需要，您可以点击统计报表首页的新增报表按钮创建新的报表，而且还可以创建新的报表文件夹，另外还可以删除和移动新增的报表，注意系统默认的报表是不可以删除和移动的。

# 32、控制面板

## 32.1 工作流

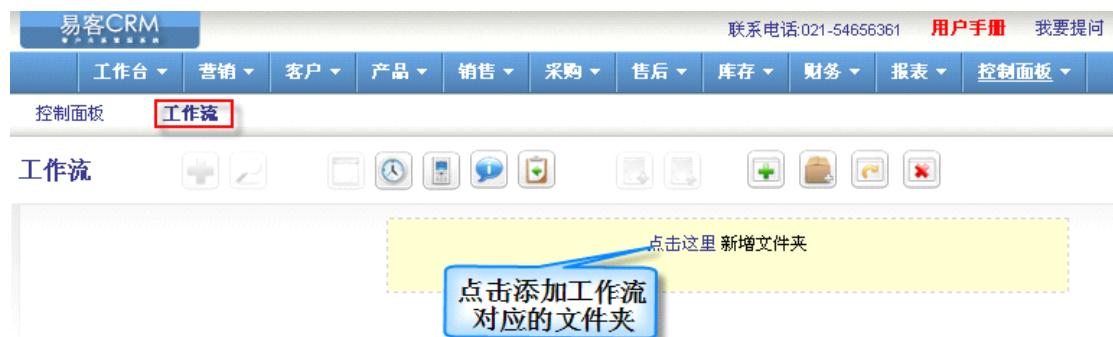
### 什么是工作流？

工作流（Workflow）就是“业务过程的部分或整体在计算机应用环境下的自动化”，它主要解决的是“使在多个参与者之间按照某种预定义的规则传递文档、信息或任务的过程自动进行，从而实现某个预期的业务目标，或者促使此目标的实现”。

工作流在大多数的实际应用中的情况可以这样来简单地描述：在网络、服务器和多台计算机客户端的硬件平台上，业务过程按照预先设定的规则并借助应用程序和人对相关数据的处理而完成。下面就进入易客 CRM 系统来介绍一下工作流如何使用，通过使用工作流模块来了解工作流的功能。

### 如何添加工作流？

点击菜单栏里的“控制面板”下拉菜单里的工作流进入工作流模块；在创建工作流以前为工作流定义文件夹，初始系统是没有文件夹和工作流的，点击新增新件夹来增加一个文件夹（工作流要放在指定的文件夹内），如下图所示：



填写文件夹的名称（必填）和文件夹描述后保存，如下图所示：



若以后工作流不适合先前存放的文件夹，可以新增一个文件夹，也可以重命名一个文件夹；若某文件夹下的工作流已经触发结束，也可以删除文件夹，如下图所示：



添加完文件夹后，就可以在相应的文件夹下创建一个工作流，下面通过一个“客户档案”例子来介绍一下如何使用工作流模块。点击新增按钮就会弹出模块对话框，然后选择添加所要

添加的模块，如下图所示：



选择“客户档案”后就会弹出工作流“基本信息”页面，在工作流“基本信息”页面下填写相应的信息，“工作流名称”字段是必填的，然后选择工作流触发类型（触发类型包括仅当创建记录时和每次创建或编辑记录时），如下图所示：

1. 基本信息	基本信息 输入名称 & 描述
2. 工作流规则	
3. 工作流任务	
4. 工作流提醒	
5. 指定负责人	

完毕后点击下一步进入“工作流规则”页面，在“工作流规则”页面下填写“基本选项”和“高级选项”的内容，在“基本选项”中可以选择客户档案的属性来设定工作流作用的时间范围，作用时间范围可以选择时间也可以自定义时间；在“高级选项”中选择工作流作用的字段条件，如下图所示：

## 创建工作流

## 自定义工作流

1. 基本信息

2. 工作流规则

3. 工作流任务

4. 工作流提醒

5. 指定负责人

### 工作流规则

至少指定一个条件以确定触发该规则执行工作流操作的条件。

#### 基本选项

字段:

开始日期:

结束日期:

客户档案 - 创建时间

本月

(yyyy-mm-dd)

(yyyy-mm-dd)

#### 高级选查

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用“or”运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000", "1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
客户级别	等于	3星	和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

<上一步

下一步>

取消

完毕后进入下一步“工作流任务”页面，在“工作流任务”页面下选择或填写负责人、填写工作流主题、触发时间等，如下图所示：

## 创建工作流

## 自定义工作流

1. 基本信息

2. 工作流规则

3. 工作流任务

4. 工作流提醒

5. 指定负责人

### 工作流任务

触发工作流时，为用户或记录负责人分配新任务。

负责人:

c3manager

主题:

客户跟踪

任务类型:

电话

状态:

尚未开始

优先级:

高

开始时间:

工作流触发日期 加 1 天 08 点 00 分

结束时间:

工作流触发日期 加 30 天 10 点 00 分

描述:

完毕后进入下一步“工作流提醒”页面，在“工作流提醒”页面下选择或填写主题、内容、收件人类型等，如下图所示：

**创建工作流**

自定义工作流

1. 基本信息  
2. 工作流规则  
3. 工作流任务  
**4. 工作流提醒**  
5. 指定负责人

工作流提醒  
设定工作流提醒信息和接收人。

**提醒信息**

主题: 客户跟踪

内容:

收件人

可用收件人      所选收件人

收件人类型: 组织

组织: 销售组  
组织: 市场组  
组织: 支持组  
组织: 售后组

完毕后进入下一步“指定负责人”，在“指定负责人”页面下选择客户的负责人，如下图所示：

**创建工作流**

自定义工作流

1. 基本信息  
2. 工作流规则  
3. 工作流任务  
4. 工作流提醒  
**5. 指定负责人**

指定负责人  
根据业务规则进行业务流转，重新指定客户负责人。

负责人: admin

点击完成，工作流就创建成功了，工作流触发结束前后可以重新编辑工作流或删除工作流，如下图所示：



还可以通过菜单栏里的删除按钮来删除工作流，在需要删除的工作流名称前面的方框里打勾，然后点击删除按钮，如下图所示：



在选择删除工作流后，系统会自动弹出一个对话框，确认是否删除选择过的工作流，如下图所示：



点击上图的确定，被选定的工作流就会被删除，如下图所示：



下面验证一下工作流是否创建成功，因为上面创建工作流的时候是“仅当创建记录时”才触发的，所以我们可以到客户下面添加一个客户来验证一下，如下图所示：



为了验证工作流是否触发，必须填写客户名称、客户级别和负责人，然后点击保存，如下图所示：

客户信息 | 更多信息

编辑 | 返回列表 | 复制 | 删除

\*客户信息

客户名称	四方药业	客户编号	
电话		网站	
传真		其它电话	
Email		员工人数	无
客户来源	无	客户级别	3星
客户状态	无	行业	无
公司性质	无	类型	无
营业额	无	公司成立时间	2007-08-03
负责人	用户 admin	创建时间	2007-08-03 16:28:35
修改时间	2007-08-03 16:28:35		

从上面两幅图可以看出，客户级别在“3星”的时候原来的负责人转换为工作流中设定的“admin”用户。同时在工作流触发的时候，在日程安排下系统会自动的创建一个与此工作流相关的工作流，如下图所示：



工作流作用时间结束后或者工作流不名称不适合放在某个文件夹下，我们可以采取重新编辑工作流或删除掉工作流，也可以把工作流转移到其他文件夹下，例如“已结束工作流”文件夹下，下面就介绍一下如何把已经结束的工作流转移到“已结束工作流”文件夹下；在工作流页面下添加一个“已结束工作流”的文件夹，然后把已结束的工作流转移到此文件夹下，如下图所示：



在需要转移到“已结束工作流”名称前面的方框里打勾，然后点击菜单栏里的转移按钮，如下图所示：

The screenshot shows the 'Work Flow' interface. In the top navigation bar, there are several icons. Below the bar, there are two sections: '客户跟踪' (Customer Tracking) and '已结束文件夹' (Completed Folders). Each section has its own toolbar with buttons for '重命名文件夹' (Rename Folder), '删除文件夹' (Delete Folder), and '工具' (Tools). In the '客户跟踪' section, the '客户跟踪' workflow is selected. A blue arrow points from the '转移按钮' (Transfer Button) in the toolbar to a '转移' (Transfer) dialog box that is overlaid on the interface.

在选择对应的文件夹后，系统会弹出一个对话框提示是否确认把“客户跟踪”工作流转移到“已结束文件夹”，点击确认以后，“客户跟踪”工作流就会转移到“已结束文件夹”下，如下图所示：

This screenshot shows the 'Work Flow' interface again. The '客户跟踪' workflow is selected. A confirmation dialog box titled 'Microsoft Internet Explorer' is displayed in the center, asking '确认把工作流移动到已结束文件夹文件夹?' (Confirm moving the workflow to the completed folder folder?). The dialog has '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons. The background shows the '客户跟踪' and '已完成文件夹' sections of the interface.

讲到这里工作流模块的基本操作流程就介绍完了，大家看明白了吗？如果觉得还不太了解，那我们再建 3 个例子来讲解下如何建立和使用工作流：

例 1：客户建档后 7 天，提醒自己跟进下客户，加深下印象。

例 2：客户建档后 15 天，提醒自己再跟进下客户，维持下印象。

例 3：给客户报价后，提醒自己修改客户的状态。（我的习惯是把客户分为新联系客户（默认），已报价客户，已寄样客户，有意向客户，已成交客户。自己老是在报价后忘了修改客户状态，不过有了易客的工作流就没有关系了，建个工作流提醒下自己）

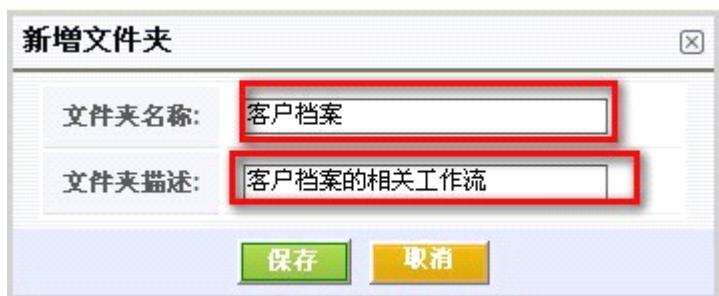
让我们先看下易客工作流的界面：



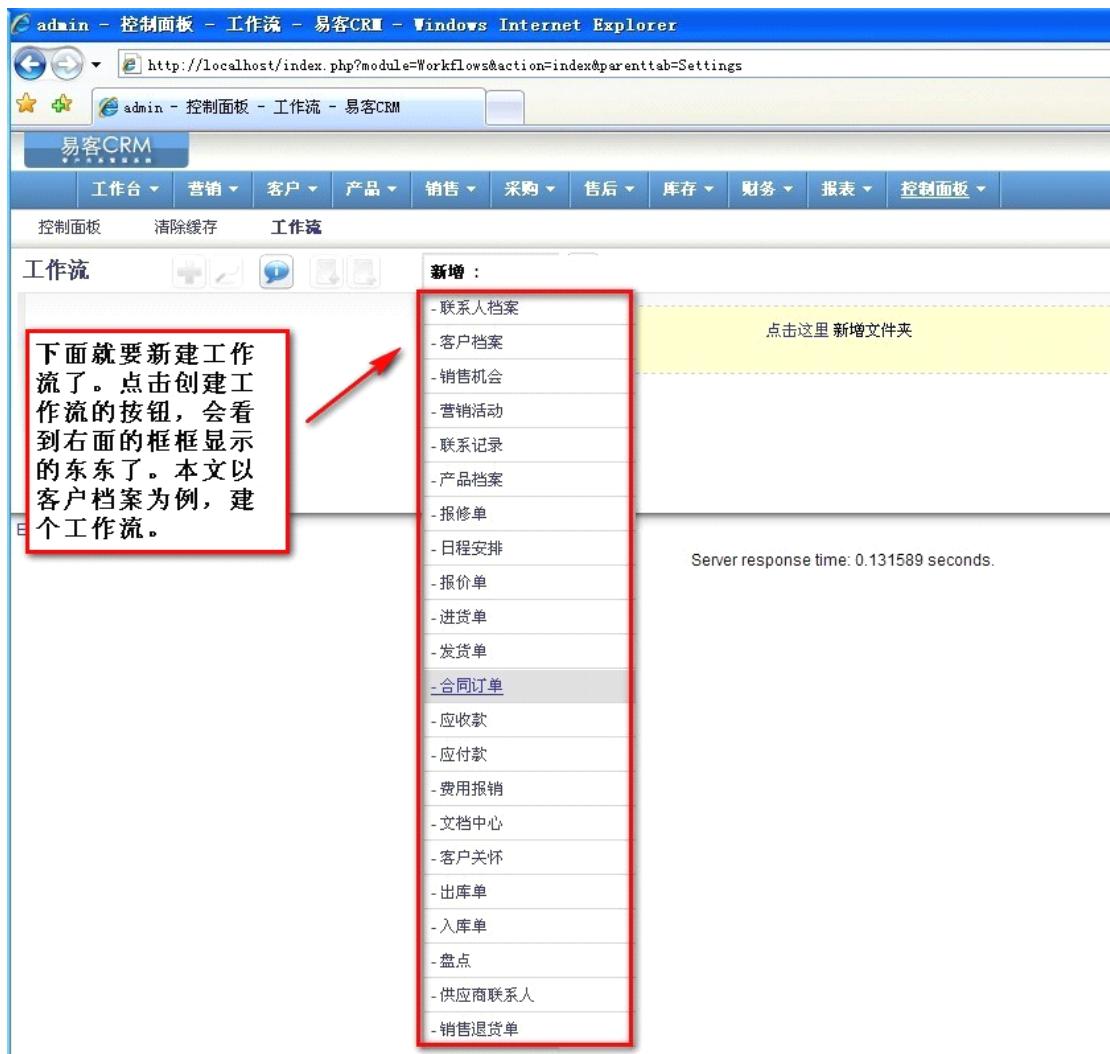
下面要建个文件夹来保存工作流，为什么一定要建？因为工作流一旦多起来以后不好管理，所以一开始的分类很重要。



点击新增文件夹后弹出以下窗口：



大家可以看到保存之后，就出现了我们刚才新建的文件夹。接下来我们开始创建工作流：



在这里，我们将演示第 1 个例子，所以选择客户档案作为这个工作流的基础，然后会出现下图。

注意：下图中的主模块经刚刚的选定之后是不可以更改的。如需更改，只能是关闭该窗口，重建工作流了。

创建工作流

自定义工作流

1. 基本信息

基本信息  
输入名称 & 描述

2. 工作流规则

3. 工作流任务

4. 指定负责人

工作流名称 : 建档7天跟进客户

主模块 : 客户

触发类型 :

- 每次创建或编辑记录时
- 仅当创建记录时
- 每次创建或编辑记录时**
- 客户档案

描述: 建档7天跟进客户，加深客户印象

因为是按照建档时间来创建工作流，这里就选上面这个了。

简单描述下以便日后查看。

**上一步** **下一步** **取消**

按下一步后会出来下面一个比较重要的一个窗口了，这个是操作的难点，操作说明图片中已经有了，关键就是其它条件处。

其它条件这里主要是用来缩小触发工作流的数据的范围的，这样可以使工作流的影响范围更精确一点。不过此处我的例子用不到，所以就不作更改了，但是有一点。操作符那里（运算符的概念大家可能不清楚，没关系，鼠标点一下就知道是什么意思了）如果选择等于的话，这里一定要写得和之前模块中出现的数据一模一样才行。比如说我这里添加了一个其它条件，字段我选择客户状态，运算符我选择等于，值那里我要怎么填？

我想把我的条件限制到新联系客户（我的客户状态下拉列表框里的确有和这个一样的），我在值这里就一定要写新联系客户，而不能写文字不同的内容，哪怕是语义相同（如：刚联系客户或最近联系客户），一定要完全一样才行。

**创建工作流**

1. 基本信息  
2. 工作流规则  
3. 工作流任务  
4. 指定负责人

**工作流规则**  
至少指定一个条件以确定触发该规则执行工作流操作的条件。

**基本选项** **基本条件**

字段: **客户档案 - 公司成立时间** **自定义** **开始日期:** **结束日期:**

客户档案 - 公司成立时间  
客户档案 - 创建时间  
客户档案 - 修改时间  
客户档案 - 下次联系时间  
客户档案 - 占用时间

通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用“or”运算符。  
最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。  
请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 “200,000”,“1,000,000” 将搜索 200,000 或 1,000,000。

**选择客户档案的创建时间为创建这个工作流的。**

**其它条件**

**其它条件的高级说明**

**字段** **运算符** **值**

无	无	和
无	无	和
无	无	和
无	无	和
无	无	

**\*上一步** **下一步** **取消**

**在这个页面选择下符合哪些条件的数据才能执行工作流**

好了，下面看下工作流任务。

这里的任务是指符合了之前设定的条件数据而触发了工作流以后产生的一系列任务的分配。

**创建工作流**

1. 基本信息  
2. 工作流规则  
**3. 工作流任务**  
4. 指定负责人

**工作流任务**  
触发工作流时，为用户或记录负责人分配新任务。

**负责人:** admin **选择下接受用户的人**

**任务的主题:** 主题: 联系下建档已7天的客户

**任务类型:** Email

**状态:** 尚未开始

**优先级:** 低

**任务的有效时间:** 开始时间: 工作流触发日期 加 7 天 09 点 00 分  
结束时间: 工作流触发日期 加 8 天 11 点 00 分

**任务的内容:** 描述: 联系下建档已7天的客户，加深下印象

**工作流产生的任务都会有所显示。**

**\*上一步** **下一步** **取消**

这是工作流产生的任务，可以在日程安排里看到：

客户 > 日程安排

日程安排		列表视图																								
<b>[ 19619 ] 联系下建档已7天的客户 - 日程安排 信息</b> 今天已更新 (2008-10-09 05:53:35)																										
<a href="#">编辑</a> <a href="#">返回列表</a> <a href="#">复制</a> <a href="#">删除</a>																										
<b>日程安排信息</b> <table border="1"> <tr> <td>内容</td> <td>联系下建档已7天的客户</td> <td>事件类型</td> <td>Email</td> </tr> <tr> <td>状态</td> <td>尚未开始</td> <td>优先级</td> <td>低</td> </tr> <tr> <td>开始时间</td> <td>2008-10-16 09:00</td> <td>地点</td> <td></td> </tr> <tr> <td>结束时间</td> <td>2008-10-17 11:00</td> <td>负责人 用户名</td> <td>admin</td> </tr> <tr> <td>创建时间</td> <td>2008-10-09 05:53:35</td> <td>修改时间</td> <td>2008-10-09 05:53:35</td> </tr> <tr> <td>备注</td> <td colspan="3">联系下建档已7天的客户，加深印象</td> </tr> </table>			内容	联系下建档已7天的客户	事件类型	Email	状态	尚未开始	优先级	低	开始时间	2008-10-16 09:00	地点		结束时间	2008-10-17 11:00	负责人 用户名	admin	创建时间	2008-10-09 05:53:35	修改时间	2008-10-09 05:53:35	备注	联系下建档已7天的客户，加深印象		
内容	联系下建档已7天的客户	事件类型	Email																							
状态	尚未开始	优先级	低																							
开始时间	2008-10-16 09:00	地点																								
结束时间	2008-10-17 11:00	负责人 用户名	admin																							
创建时间	2008-10-09 05:53:35	修改时间	2008-10-09 05:53:35																							
备注	联系下建档已7天的客户，加深印象																									
<b>创建工作流</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 基本信息</li> <li>2. 工作流规则</li> <li>3. 工作流任务</li> <li>4. 指定负责人</li> </ol>		<b>自定义工作流</b>																								
指定负责人 根据业务规则进行业务流转，重新指定客户负责人。																										
负责人： <input style="width: 150px;" type="text" value="无"/> <input checked="" style="width: 150px;" type="text" value="admin"/>																										
<a href="#">&lt;上一步</a> <a href="#">完成</a> <a href="#">取消</a>																										

> 工作流

客户档案		重命名文件夹		删除文件夹	
<input type="checkbox"/>	工作流名称	主模块	关联模块	触发类型	描述
<input type="checkbox"/>	建档7天跟进客户	客户		每次创建或编辑记录时	建档7天跟进客户，加深客户印象
<b>这样一个工作流就建好了。</b>					

E-CRM2.6.0 © Copyright Details  
 Server response time: 0.152127 seconds.

同样我们可以建立一个工作流来作一个建档 15 天的提醒。

工作流

工作流名称	主模块	关联模块	触发类型	描述
建档7天跟进客户	客户		每次创建或编辑记录时	建档7天跟进客户，加深客户印象
建档15天跟进客户	客户		每次创建或编辑记录时	建档15天跟进客户，继续维持印象

建立一个客户试一下，  
然后就可以在图片所说的位置看到工作流触发的任务了。

日程安排

事件类型	显示 1 - 2 之 2
Email	联系下建档已7天的客户
Email	建档14天跟进客户

下面再看第三个例子，因为之前讲得比较细，这里就给大家按操作步骤的图片来展示：

创建工作流

基本信息

我把客户状态分为：新建档（默认），已报价，已寄样，有意向，已成交等几个状态。经常报价后忘了把客户的状态从新建档改为新报价了。现在可以对报价单用工作流来提醒下自己了。

工作流名称：提醒更改客户状态  
主模块：报价单  
触发类型：每次创建或编辑记录时  
工作流文件夹：客户档案  
描述：提醒更改客户状态，以便后期分类查看。

这一个大家可以酌情选择。

创建工作流

自定义工作流

工作流规则  
至少指定一个条件以确定触发该规则执行工作流操作的条件。

**基本选项**

字段：报价单 - 报价日期  
开始日期：结束日期：  
自定义 (yyyy-mm-dd) (yyyy-mm-dd)

**高级选项**

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用“or”运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 “200,000,”1,000,000” 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值
无	无	和
无	无	和
无	无	和
无	无	和
无	无	和

创建工作流

1. 基本信息  
2. 工作流规则  
3. 工作流任务  
4. 指定负责人

工作流任务  
触发工作流时，为用户或记录负责人分配新任务。

负责人: admin  
主题: 该客户已报价，请更改客户状态  
任务类型: Email  
状态: 尚未开始  
优先级: 低  
开始时间: 工作流触发日期 +0 天 08 点 00 分  
结束时间: 工作流触发日期 +0 天 18 点 00 分  
描述:

创建工作流

1. 基本信息  
2. 工作流规则  
3. 工作流任务  
4. 指定负责人

指定负责人  
根据业务规则进行业务流转，重新指定客户负责人。

负责人: admin

工作台 > 日程安排

日程安排

这个就是我建立并更改了几次报价单后，日程安排安排显示的（因为任务日期是在工作流触发日期后+0天工作台中也有显示）。注意，因为这个是针对以报价单为基础的工作流，产生的任务并不会显示到客户相关信息中的日程安排中去，这一点注意下。

查看范围: 我负责的日程安排

08:00	08:00 - 18:00 该客户已报价，请更改客户状态。 (admin   已完成   低)	08:00 - 18:00 该客户已报价，请更改客户状态。 (admin   尚未开始   低)	08:00 - 18:00 该客户已报价，请更改客户状态。 (admin   尚未开始   低)	08:00 - 18:00 该客户已报价，请更改客户状态。 (admin   尚未开始   低)	08:05 - 09:05 2222 (admin   尚未开始   高)
-------	---	--	--	--	---

工作流就介绍到这，如果还有问题，不要紧，到论坛上发帖，我们一起讨论，一起研究吧！

### 32.3 如何定制打印模板

请访问在线教程，网址如下：

<http://blog.c3crm.com/node/450>

### 32.3 如何定制订单中的产品字段

请访问在线教程，网址如下：

<http://blog.c3crm.com/node/511>

## 附录：易客CRM常见问题

Q:什么情况下需要清除缓存？

A:修改控制面板的任何设置都需要清除缓存，这样才能让新的设置生效。另外删除和增加视图也需要清除缓存。清除缓存的操作步骤：管理员登录易客CRM系统 ->控制面板主菜单->点击清除缓存子菜单。

Q:易客CRM是免费的吗？

A:易客CRM是商业版系统，C3CRM是免费开源的系统，但我们对C3CRM不再提供技术支持服务，仅在论坛上负责解答C3CRM的相关问题。

Q:易客CRM的运行环境是什么？

A:易客CRM支持最新的PHP5.x(包括5.0.x,5.1.x和5.2.x)，Zend3.3.x和Mysql5.x版本。

Q:购买易客CRM后如何升级？

A:我们为易客CRM用户提供一年免费升级包。

Q:购买易客CRM后如何部署？

A:易客CRM可以安装在公司内部服务器和外部托管服务器上，也可以安装在虚拟主机上，支持windows、linux和unix等操作系统。我们推荐香港虚拟主机，稳定性、访问速度、性价比和售后服务都非常好。

Q:易客CRM和C3CRM的区别是什么？

A:易客CRM在C3CRM的基础上增加很多适合国内企业的功能，详细信息如下：

- 1) 易客CRM的用户界面比C3CRM更适合国内用户的使用习惯，易用性更好，被中计在线评为最易用的CRM系统；
- 2) 易客CRM采用缓存技术，系统运行效率比C3CRM更快；
- 3) 增加进销存模块、销售漏斗、工作流、Webmail、群发邮件和短信、联系记录、客户关怀、产品目录、应收款、应付款、费用报销、报表、常用报表、员工绩效、销售目标、在线技术支持中心、webform等；
- 4) 模块开发、布局定制、自定义字段、主菜单管理更方便，权限控制可以控制到字段级别，共享机制更灵活，角色、部门、用户之间均可以共享，还可以全局共享；
- 5) 视图、日程安排更加方便使用。

Q:易客CRM的权限规则是什么？

A:请访问<http://blog.c3crm.com/node/354>。

Q:如何备份和恢复易客CRM数据?

A:设置自动备份数据库:<http://blog.c3crm.com/node/443>

恢复数据库: <http://blog.c3crm.com/node/442>。

Q:易客CRM试用下载和安装后如何使用(支持大附件的功能)?

A:易客CRM setup.exe安装后, 运行EasyPHP(杀毒软件允许apache和mysql运行), 确认apache和mysql启动正常, 然后打开IE, 输入<http://localhost:81/>, 显示易客CRM登录界面, 默认的用户名和密码均为admin, 输入用户名和密码即可登录和使用易客CRM。

Q:易客CRM是开源软件吗?

A:易客CRM是部分开源软件, 拥有开放式的Soap接口, 而且易客CRM自带的定制工具可以非常容易的开发模块、添加和删除字段、定制页面布局和系统主菜单。

Q:如何修改访问的端口, 例如把81改成88?

A:如果您使用的CRMONE 安装包, 需要修改 d:/CRMONE/apache/conf/httpd.conf 和 d:/CRMONE /conf\_files/httpd.conf, 把里面的81替换成88, 然后重启EasyPHP即可通过新端口访问, 注意端口前不要加IP(例如 192.168.0.1:88), 否则只能通过192.168.0.1:88访问, 不能通过localhost:88访问。另外还需要修改 D:/CRMONE/www/config.inc.php, 把里面的81端口改成其它端口。

如果您使用的是XAMPP 安装包, 需要修改 d:/xampp/apache/conf/httpd.conf 和 d:/xampp/htdocs /config.inc.php这2个文件, 把里面的80端口改成其它端口。

注意修改php文件时请使用EditPlus文件, 不要使用系统自带的写字板。

Q:如何修改php默认时区?

A:<http://blog.c3crm.com/node/375>

Q:如何选择虚拟主机?

A:<http://blog.c3crm.com/node/372>

Q:如何配置易客CRM自动备份数据库?

A:<http://blog.c3crm.com/node/369>

Q:在易客主机中如何备份和恢复数据?

A:<http://blog.c3crm.com/node/379>

Q:易客CRM如何与呼叫中心集?

A:<http://blog.c3crm.com/node/323>

Q:如何隐藏工作台(首页)不需要显示的内容?

A:登录易客CRM, 点击右上角的”帐号&设置”, 编辑个人信息, 然后隐藏工作台(首页)不需要显示的内容。

Q:为什么点击共享客户按钮后没有显示任何用户?

A:共享客户是根据部门来显示用户的, 如果没有显示任何客户, 则表示没有把用户归属到部门里, 一个用户可以归属于多个部门。

Q:为什么上传文件的进度条没有任何进展?

A:php.ini的session.auto\_start 要设为0, 而不是1。

Q:如何设定审批状态的条件?

A:1代表审批通过, 0代表未审批, -1代表审批失败。

Q:角色和用户组的关系?

A:一个用户对应一个角色, 一个角色对应一个用户组。

Q:如何修改每页显示条数?

A: 修改 crm 根 目 录 ( 例 如 d:/xampp/htdocs/) 下 的 config.inc.php , 把 list\_max\_entries\_per\_page的值从20改成你想要的数字, 注意请使用Editplus或UltraEdit编辑器修改php文件。

Q:如何集成Gmail?

A:<http://blog.c3crm.com/node/411>。

Q:如何在易客CRM中禁止审批功能?

A:<http://blog.c3crm.com/node/408>。

Q:如何在客户的相关信息增加新开发模块的信息?

A:<http://blog.c3crm.com/node/398>。

Q:如何配置Gmail的Smtp服务器?

A:<http://blog.c3crm.com/node/385>。

Q:如何修改日程安排的默认视图, 例如把默认日视图改成默认周视图?

A: 用 EditPlus 修改 config.inc.php, 把 \$default\_activity\_view = “ day ” ; 改成

\$default\_activity\_view = "week"; week改成month是默认月视图，week改成year是默认年视图。

Q:附件上传采用Flash文件上传，Adobe Flash Player的版本是多少？

A:目前支持Adobe Flash Player 9 ActiveX。

Q:数据库备份时，扩展插入选项是什么意思？

A:<http://www.crmone.cn/bbs/redirect.php?tid=265&goto=newpost#newpost>

Q:如何配置易客CRM 运行环境？

A: 手把手教你安装易客（配置运行环境和易客 2.6.0）  
<http://www.crmone.cn/bbs/viewthread.php?tid=261&extra=page%3D1>

Q:是否可以在全局字段中取消负责人的显示？

A:我们建议一般情况下不要取消负责人的显示，否则在我负责的记录列表里将看不到本人创建的记录。

Q:工作流起什么作用？

A:工作流是自动分配任务的，当系统满足某个条件时，系统会自动为某个用户分配一个任务，任务会在日程安排中显示。例如，输入的新客户，需要3天后拜访这个客户，7天后再次拜访这个客户，这个工作就可以通过工作流自动实现。

Q:config.inc.php新增配置参数说明？

A:<http://blog.c3crm.com/node/378>

Q:如何设置Session的过期时间？

A:修改php.ini中session.gc\_maxlifetime = 1440，1440为秒数。

Q:安装易客CRM后，不能保存客户、联系人等记录？

A:修改mysql的配置文件my.ini或my.cnf文件，把里面的sql-mode的值设为”，然后重启mysql。

Q:添加进货单不能选择产品？

A:添加进货单时需要选择供应商，选择的产品必需是供应商关联的产品才可以选择，否则是不能选择产品的。

Q:Apache启动失败，报错信息为(OS 10022)提供了一个无效的参数。: Child 5316: setup\_inherited\_listeners(), WSASocket failed to open the inherited socket.

A:在网络连接属性里选tcp/ip属性 -> 高级 -> wins标签—>下面有启用LMHOSTS查询，及netbios的选项，

随便更改一个就可以了,如当前是使用默认设置,你改为禁用,你在任务管理器里立刻就可以看到apache进程cpu迅速下降(不再尝试开子进程),你得把那么进程给关了(内存占用一直在升,会占很大内存的,),当然关闭后再操作以及重启都没问题.

Q:Linux安装完成，通过http不能访问？

A:linux的防火墙导致的，可以考虑关闭防火墙或允许80端口访问。

Q:Mysql之前启动正常，后来莫名其妙不能启动？

A:检查mysql的配置文件， my.ini或my.cnf， 查看有关的路径是否正确。

Q:安装xampp，在本机通过localhost和ip都可以访问，但是局域网其它机器不能访问？

A:修改xampp/apache/httpd.conf,把Listen 80改成Listen 192.168.0.188:80,192.168.0.188换成您服务器的ip。

Q:日程安排设置提醒后，没有收到提醒？

A:请检查CRM服务器的系统时间.

Q:如何直接创建发货单和出库单？

A:<http://blog.c3crm.com/node/455>

Q:如何修改合同订单、客户和产品等模块的编号前缀？

A:<http://blog.c3crm.com/node/452>

Q:在视图里查询一个字段的信息为空，如何设置？

A:把字段对应的值设为空格

Q:如何使用自定义提醒功能？

A:<http://blog.c3crm.com/node/509>

Q:如何设置审批流程？

A:<http://www.crmone.cn/bbs/viewthread.php?tid=964&extra=page%3D1>

Q:如何使用客户池功能？

A:<http://blog.c3crm.com/node/512>

Q:如何定制打印模板？

A:<http://blog.c3crm.com/node/450>

Q:如何定制订单中的产品字段？

A:<http://blog.c3crm.com/node/511>

Q:如何通过CRM实现销售自动化？

A:<http://blog.c3crm.com/node/466>