**车神CRM系统所需功能**

**【项目立项，演示，培训，落实执行，检查，反馈修正】**

**\* 客户分为：股东、未还款股东、参加招商会的受邀人 、会员、交定金会员、参加试驾的**

**受邀人等等**

|  |  |
| --- | --- |
| **一、工作提醒** | |
| **跟单提醒** | 功能概要：查询客户名称、跟单人员、跟单日期、跟单方式、跟单内容、下次跟单日期。 1. 根据客户名称、跟单人员、下次跟单日期的时间段进行模糊查询。 2. 点击表中的客户名称可链接到与客户名称相关联的客户资料模块页面。 |
| **商机提醒** | 功能概要：查询客户名称、商机名称、跟单人员、销售阶段、销售状态。 1. 根据客户名称、下次跟单日期的时间段进行模糊查询。 2. 点击商机提醒列表中的商机名称可链接到与商机名称相关联的商机管理模块页面。 |
| **未联系提醒** | 功能概要：查询预期未联系客户名称、主联系人、电话、业务员、最近跟单日期、未联系天数。 1. 根据客户名称、业务员进行模糊查询。 2. 点击逾期未联系列表中的客户名称可链接到与客户名称相关联的客户资料模块页面。 |
| **应收提醒** | 功能概要：查询签约客户的应收账款金额和应收明细。 1. 应收账款页面：根据客户名称、应收日期的时间段进行模糊查询。 显示签约客户名称以及应收金额。 2. 应收明细页面：根据客户名称、应收日期的时间段进行模糊查询。 3. 点击合同号码链接到相关联的合同管理模块页面。 |
| **生日提醒** | 功能概要：查询客户生日信息、发送短信祝福语。 1. 根据所设置天数查询客户生日信息。 2. 可点击发送短信按钮向顾客发送短信信息。 |
| **二、客户管理** | |
| **客户资料** | 功能概要：具有对客户资料进行增删改查、导入导出、发送短信的功能。 并能为新增的客户按客户类别、星级分类。 1. 根据客户名称、客户类别、客户性质、客户来源、业务员、星级选项进行模糊查询。 2. 客户类别下拉框中可选择潜在客户、意向客户、重点客户、成交客户，不同客户类型对应不同颜色。 3. 销售主管可以通过客户转移按钮来把客户分配于业务员。 4. 点击按钮可以批量导入规定格式Excel客户信息。 5. 点击发送短信按钮向客户发送短信。 6. 点击群发短信按钮可以向多个客户批量发送短信。 7. 通过点击客户列表联系电话弹出客户详细。 8. 跟单信息页面可对某一个客户添加跟单信息，选中跟单日期显示其相对应的跟单明细。 9. 客户联系人页面可针对客户添加联系人详细资料。 10. 客户商机页面可针对客户添加客户商机明细资料。 11. 销售历史页面查询选中客户的销售历史详细情况。 |
| **再生客户** | 功能概要：对再生客户资料进行增删改查、导入导出、发送短信。 1. 根据客户名称、客户类别、客户性质、客户来源、业务员、星级选项进行模糊查询。 2. 客户类别下拉框中可选择潜在客户、意向客户、重点客户、成交客户，不同的客户其相对应的颜色也会发生相对应的改变。 3. 业务员通过点击客户转移按钮来申请客户，销售经理则通过点击审批转移按钮来审批业务员申请的客户。 4. 导入导出按钮可以批量导入或者导出客户信息。 5. 点击发送短信按钮输入要发客户手机号码及内容来发送短信。 6. 点击群发短信按钮选择一个或者多个客户添加短信内容来发送短信。 7. 跟单信息页面可对某一个客户添加跟单信息，对选中跟单日期还可显示其相对应的跟单明细。 8. 点击客户联系人选项卡添加客户联系人详细信息。 9. 点击客户商机选项卡添加商机明细。 10. 在业务费用子页面可以添加业务费用信息。 |
| **报备查询** | 功能概要：按客户名称查询客户报备信息（显示客户名称、业务员、录入日期）。 |
| **客户跟单** | 能概要：添加客户跟单信息并显示跟单明细，跟单提醒。 1. 根据客户名称、跟单日期时间段、跟单人员进行模糊查询。 2. 点击客户名称链接到相关联的客户名称模块页面。 3. 跟单提醒页面：显示跟单客户详细信息。 4. 跟单明细页面：选择客户会显示相对应的跟单明细信息。 |
| **商机管理** | 功能概要：添加客户商机信息并显示跟单历史，商机跟单提醒。 1. 根据客户名称、商机日期时间段、销售阶段、销售状态、可能性进行模糊查询。 2. 点击客户名称链接到相关联的客户名称模块页面。 3. 销售漏斗按钮显示销售情况漏斗动态统计图。 4. 商机跟单提醒页面显示客户名称、商机名称、销售阶段、销售状态等信息。 点击商机名称链接到相关联的商机管理模块。 5. 跟单信息页面可对某一个客户添加跟单信息，对选中的跟单日期还可显示其相对应的跟单明细。 6. 报价历史页面可对某一个客户添加报价日期、客户名称、商机主题、业务员、报价金额等信息。 7. 竞争对手页面可对某一个客户添加竞争对手商机主题、竞争对手、竞争对手报价、优势劣势等信息。 8. 详细需求页面可对某一个客户添加需求商机主题、详细需求、需求提供人、记录时间、紧急程度等信息。 9. 解决方案页面可对某一个客户添加方案商机主题、方案名称、方案描述、备注。 10. 客户联系人页面可对某一个客户添加客户姓名、部门、职务、联系电话、传真号码、手机号码、邮箱等信息。 |
| **三、销售合同** | |
| **合同管理** | 功能概要：全面记录合同信息，在合同界面可以集中查看合同类型、合同金额等信息。 1. 根据合同编号、签约人、合同类型、签约日期时间段、客户名称、合同标题进行模糊查询。 2. 点击客户名称链接到相关联的客户名称模块页面。 3. 合同收款明细页面针对选中得合同编号显示合同收款明细信息。 4. 合同明细页面针对选中得合同编号显示合同明细信息（产品编号、中文品名、产品规格、计量单位、数量、单价、总价）。 5. 开票明细页面针对选中得合同编号显示合同开票明细（发票号码、开票日期、开票金额、开票人、发票类型、备注）。 6. 合同费用页面针对选中得合同编号显示合同费用（费用名称、费用日期、费用金额、报销人）。 |
| **收款管理** | 功能概要：查找应收账款、应收明细、已收账款、已收明细等信息。 1. 应收账款页面：按客户名称、应收日期时间段查询客户的签约客户、应收金额信息。 2. 应收明细页面：按客户名称、应收日期时间段查询客户的客户名称、合同号码、应收日期、应收金额信息。 3. 已收账款页面：按客户名称、收款日期时间段查询客户的签约客户、收款金额、关联合同信息。 4. 已收明细页面：按客户名称、收款日期时间段查询客户的客户名称、合同号码、收款日期、收款金额、收款人。 |
| **开票管理** | 功能概要：查找客户开票的信息如发票号码、开票日期、开票金额、开票人、合同号码等信息。 1. 开票查询页面：按客户名称、开票日期时间段查询客户的客户名称、发票号码、开票日期、开票金额、开票人、合同号码、备注。 |
| **四、售后服务** | |
| **服务单** | 功能概要：记录服务单，在服务单界面可以集中查看服务单号、服务日期、服务人员、派单人员、客户名称、客户电话、联系人、服务态度、客户满意度等信息并显示服务明细。 1. 根据客户名称、服务日期、服务人员进行模糊查询。 2. 查询到的记录单击，下方可显示服务明细。 |
| **客户回访** | 功能概要：记录客户回访，在客户回访界面可以集中查看回访编号、回访日期、客户名称、客户电话、客服、回访内容、客户反馈、满意度。 1. 根据客户名称、回访日期进行模糊查询。 2. 回访提醒页面：显示客户名称、回访编号、下次回访日期、下次回访计划、上次回访内容、上次回访反馈、上次回访满意度。 |
| **投诉处理** | 功能概要：对投诉处理(投诉单号、投诉日期、客户名称等信息)进行增删改查。 1. 根据客户名称、投诉日期进行模糊查询。 |
| **五、财务管理** | |
| **收款登记** | 功能概要：记录销售合同，在销售合同界面可以集中查看合同编号、客户名称、合同类型、等信息，并显示合同收款明细、开票明细、合同费用。 1. 根据合同编号、客户名称、合同标题、签约日期、合同类项、签约人进行模糊查询。 2. 导出按钮可进行销售合同的信息按Excel格式导出。 3. 点击客户名称链接到相关联的客户名称模块页面。 4. 单击"隐藏已结款"复选框可隐藏或显示已结款项。 |
| **开票登记** | 功能概要：记录销售合同信息并显示对应的开票明细、合同收款明细、合同费用等信息。 1. 根据合同编号、客户名称、合同标题、签约日期、合同类项、签约人进行查询。 2. 点击导出按钮以Excel方式批量导出合同信息。 3. 点击客户名称链接到相关联的客户名称模块页面。 4. 单击"隐藏已开票"复选框可隐藏或显示已开票项。 |
| **付款登记** | 功能概要：按合同号码、供应商查找采购合同号码、日期、供应商、采购员、合同金额等信息，并显示付款明细、合同明细。 1. 根据合同号码、供应商、合同日期、采购员进行模糊查询。 2. 点击导出按钮以Excel格式批量导出合同信息。 3. 单击"隐藏已付款"复选框可隐藏或显示已付款项。 |
| **收款查询** | 功能概要：查询应收账款、应收明细、已收账款、已收明细。 1. 应收账款页面：根据客户名称、应收日期进行模糊查询。 2. 应收明细页面：根据客户名称、应收日期进行模糊查询。 3. 已收账款页面：根据客户名称、收款日期进行模糊查询。 4. 已收明细页面：根据客户名称、收款日期进行模糊查询。 |
| **开票查询** | 功能概要：查询开票信息。 1. 开票查询页面：根据客户名称、开票日期进行模糊查询。 |
| **付款查询** | 功能概要：查询应付账款、应付明细、已付账款、已付明细。 1. 应收账款页面：根据应付日期、供应商名称进行模糊查询。 2. 应付明细页面：根据应付日期、供应商名称进行模糊查询。 3. 已付汇总页面：根据实付日期、供应商名称进行模糊查询。 4. 已付明细页面：根据实付日期、供应商名称进行模糊查询。 |
| **六、统计分析** | |
| **销售漏斗** | 选择预计签单日期时间段及可能性，来统计以销售漏斗图显示机会数和预期金各占百分比。 |
| **业绩统计** | 可根据日期范围时间段生成柱状图、饼状图来统计公司业绩、业务员业绩，客户业绩、产品销售业绩。 |
| **应收统计** | 可根据日期范围时间段生成柱状图、饼状图来统计公司应收账款、客户应收账款、业务员应收账款。 |
| **应付统计** | 可根据日期范围时间段生成柱状图、饼状图来统计公司应付账款、供应商应付账款、业务员应付账款。 |
| **跟单统计** | 可根据日期范围时间段生成柱状图、饼状图来统计跟单、业务员跟单、客户跟单。 |
| **客户统计** | 可根据日期范围时间段生成柱状图、饼状图来统计客户数量、客户性质、客户类别、客户来源、客户行业、客户区域、业务员客户。 |
| **财务统计** | 可根据日期范围时间段生成柱状图、饼状图来统计公司开票日期、开票金额。 |
| **七、回收站** | |
| **回收站** | 功能概要：删除客户资料，只有管理员能彻底删除，有效防止了误删和恶意删除。 1. 按客户名称、客户类别、业务员、客户来源、星级进行模糊查询。 2. 点击导出客户按钮批量以Excel格式导出客户信息。 3. 还原客户按钮可对已删除的客户信息进行还原。 |