

企酷 CRM 软件用户操作手册

版本说明

文档名称	更新时间	更新内容	作者	版本号
企酷 CRM 软件用户 操作手册	2018/3/8	1.『统计分析』	刘叶	3.0
企酷 CRM 软件用户 操作手册	2017/9/12	1.『客户管理』 1.『办公管理』	刘叶	2.0

目录

1	引言	2
1.1	手册概述	2
1.2	软件简介	2
1.3	特别标识	2
2	操作说明.....	3
2.1	首页	3
2.2	系统设置	3
2.2.1	基本设置	3
2.2.2	用户管理	4
2.2.2.1	添加	4
2.2.3	组织管理	5
2.2.4	角色管理	5
2.2.4.1	添加	6
2.2.4.2	权限设置	6
2.2.4.3	分配用户	7
2.3	办公管理	8
2.3.1	公告	8
2.3.1	审批	8
2.3.1	工作报告	9
2.3.2	知识	10
2.3.3	任务	10
2.1	客户管理	11
2.1.1	客户	11
2.1.1	跟进	13
2.1.2	机会	13
2.1.3	报价单	14
2.1.4	合同订单	15
2.2	进销存管理	17
2.2.1	产品	17
2.2.1	采购	17
2.2.2	库存	18
2.3	财务管理	19
2.3.1	应收	19
2.3.1	应付	20
2.4	统计分析	21
2.4.1	报表主页	21
2.4.1	客户统计	22
2.4.2	商机统计	22

1 引言

1.1 手册概述

本手册主要是对本系统的主要功能及操作方法进行全面介绍,帮助您先从各个小模块了解本系统,进入全面地了解各个模块的相互作用后的整体效果。使您能灵活、有效的应用该系统。

本手册将本系统的功能按操作步骤一步步进行详细阐述,由浅入深讲述系统的各项功能和操作方法,使您在使用过程中遇到问题时,能通过查阅本用户手册而得到轻松解决。还要提醒您注意的是,本手册中的页面图片只是列举的实例,可能与您在实际操作时略有不同,但并无大碍,相信您能够灵活地应用本系统解决实际问题。

1.2 软件简介

企酷 CRM 是由深圳创之科技公司开发团队开发的一种的客户关系管理软件。企酷 CRM 结合中小企业现状,采用科学的客户关系管理模型,还包括进销存一体化、营销、财务记账、企业内部管理等功能,完整的销售周期及售后管理让企业实际运作更加方便快捷。企酷 CRM 不仅能够科学的管理客户关系更进一步改善企业的营销能力、加强科学决策、实现企业管理信息化!

1.3 特别标识

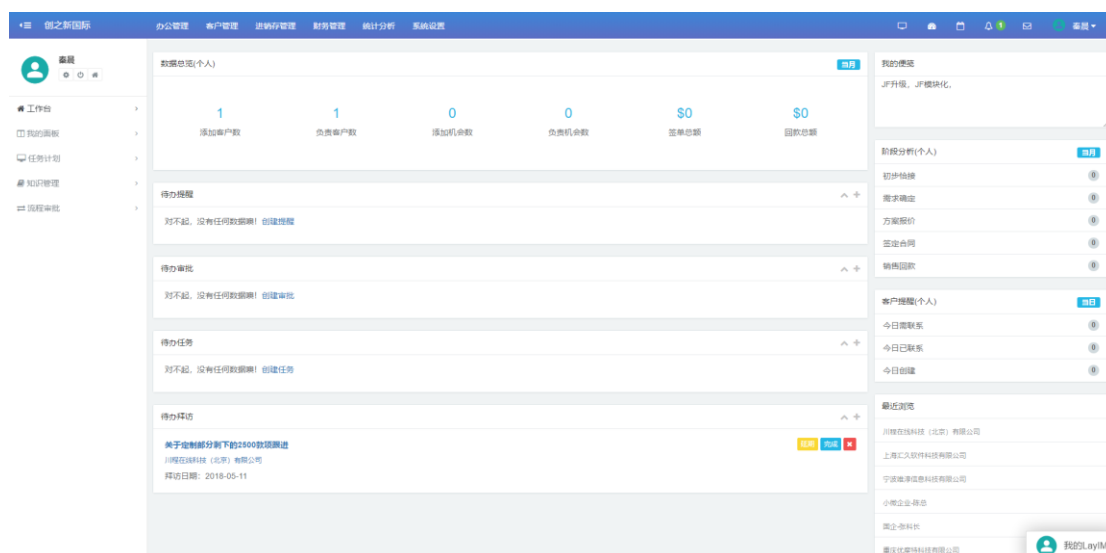
为了直截了当地提供你需要的操作步骤,节省您的宝贵时间,在文中的必要位置采用下列特别标志或自定义清晰明确的标志,如下表格:

序号	图标	定义
1	*	必填内容
2		有修改功能的图标
3		有删除功能的图标
4	搜索 	展开查询功能的图标

2 操作说明

2.1 首页

进入首页后，可以看到CRM 的导航栏在上方和左侧，通过“菜单管理”可以增加和减少菜单栏内的功能；企业内部通讯IM在首页的右下角。



2.2 系统设置

管理员在用户组织管理模块中主要是给系统添加用户、组织、角色，并且可以给添加的用户设置组织、角色、职位，给用户和组织设置属性参数。

2.2.1 基本设置

『系统设置』→『系统设置』→『基本设置』

在【基本设置】页面填写企业相关信息。

创之新国际 办公管理 客户管理 进销存管理 财务管理 统计分析 系统设置

系统设置

系统名称:	创之新国际	手机:	18680667650
公司名称:	创之新	公司英文名:	
电话:		邮箱:	
传真:		地址:	
开户银行:		开户帐号:	
管理员账号:	18680667650	授权用户数:	3
当前用户数:	2	状态:	激活
API接口权限:	请联系平台方授权	Key Secret:	
公司LOGO:	无 [选择] [清除]	网址:	

[保存]

2.2.2 用户管理

『系统设置』→『组织架构』→『用户管理』

在【用户管理】列表页面中给系统添加用户，对用户进行编辑、删除、查看明细、切换用户操作。

2.2.2.1 添加

添加用户的操作步骤：（1）在『系统设置』→『组织架构』→『用户管理』页面中点击“添加”按钮，进入【添加用户】页面（2）在页面中填写要添加的用户的姓名、账号、密码等信息，账号和密码是用来登录系统的，账号必须唯一，点击“保存”按钮（3）提示保存成功，是否继续添加。操作演示如下：

创之新国际 办公管理 客户管理 进销存管理 财务管理 统计分析 系统设置

用户列表

登录名: 姓名: 允许登录: 是

[+ 添加] [修改] [删除] [刷新]

登录名	工号	姓名	手机	电话	归属公司	归属部门	状态	操作
18680667650	106	秦晨	18680667650		创之新科技	业务部	正常	[编辑] [删除] [重置]
18665091989	107	符睿	18665091989		创之新科技	业务部	正常	[编辑] [删除] [重置]

显示第 1 到第 2 条记录, 总共 2 条记录 每页显示 10 条记录

2.2.3 组织管理

『系统设置』→『组织架构』→『组织管理』

组织结构以树形菜单的形式展现给用户,用户可以清晰的看到部门岗位结构和上下级关系结构。

机构名称	机构编码	机构类型	备注	操作
创之新科技	10000	公司		[Add] [Edit] [Delete] [Refresh]
业务部	10000002	部门		[Add] [Edit] [Delete] [Refresh]
人事部	10000003	部门		[Add] [Edit] [Delete] [Refresh]
销售部	10000004	部门		[Add] [Edit] [Delete] [Refresh]
财务部	10000005	部门		[Add] [Edit] [Delete] [Refresh]
技术部	10000006	部门		[Add] [Edit] [Delete] [Refresh]

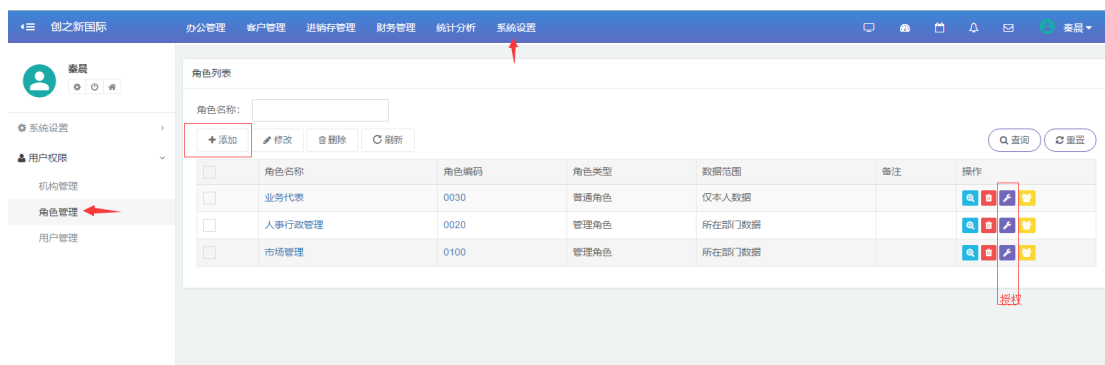
2.2.4 角色管理

『系统设置』→『组织架构』→『角色管理』

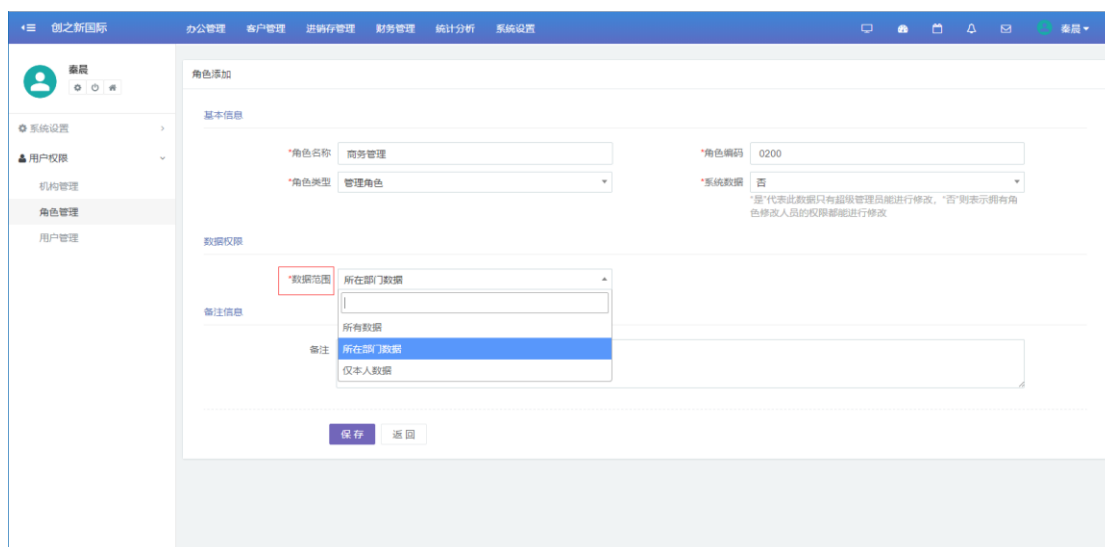
在『角色管理』中主要是给系统添加角色,添加角色后给角色分配资源和人员。属于角色的人员登录系统后,才可以看到属于该角色的资源。若用户没有所属角色,或者用户的所属角色的资源是空的,则用户登录系统后看不到任何系统资源,即系统功能模块。

2.2.4.1 添加

在『角色管理』页面中点击“添加”按钮，打开『添加角色』页面，在页面中填写角色名称，角色编码，状态，描述，然后点击“保存”按钮，提示添加角色成功，操作演示如下：



角色的名称和编码是必填项，数据权限可设置该角色的数据权限范围。如下所示：



2.2.4.2 权限设置

管理员可以对角色进行权限分配，给角色分配系统的资源后，属于该角色的用户登录系统才可以看到属于该角色的资源。点击操作列的“权限设置”按钮，在『权限设置』对话框中勾选要分配给该角色的系统资源，然后点击“确定”按钮，提示分配资源成功。在下面的演示中给角色“业务代表”分配了系统资源“办公管理”下的所有资源：

2.3 办公管理

【办公模块】包括任务、日程、工单、审批、日志、公告的管理，通过站内提醒、公告指定实时到达等功能，大幅度提高工作效率。可自由设置知识库分类，知识内容可具有共享性。加强团队协作效率，可以指派相应日程，并可实时查询完成情况，让多人协作变的简单。下面分别进行说明。

2.3.1 公告

『办公管理』→『流程审批』→『公告管理』

公告是企业发布的一些关于公司的新闻、通知等信息，是员工了解企业最新动态的一个窗口。

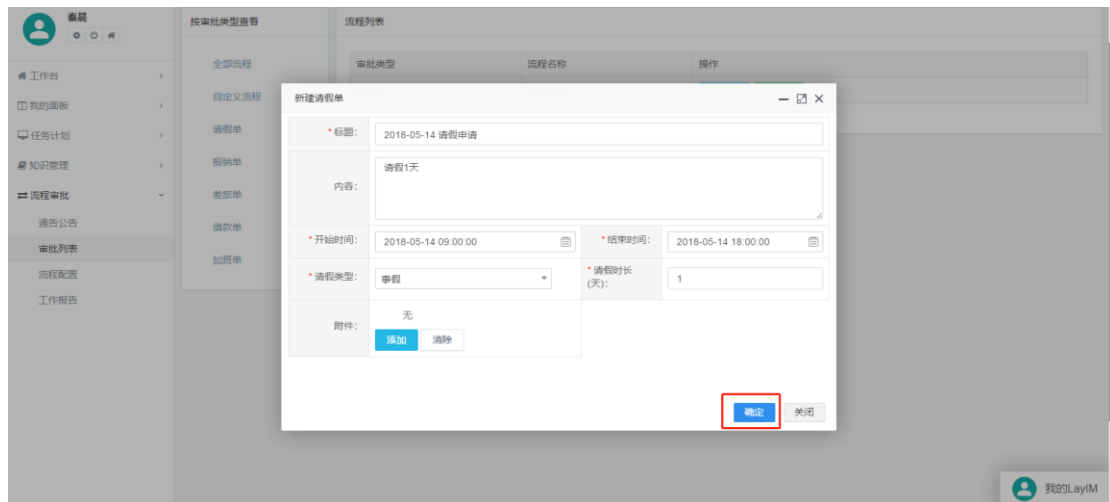
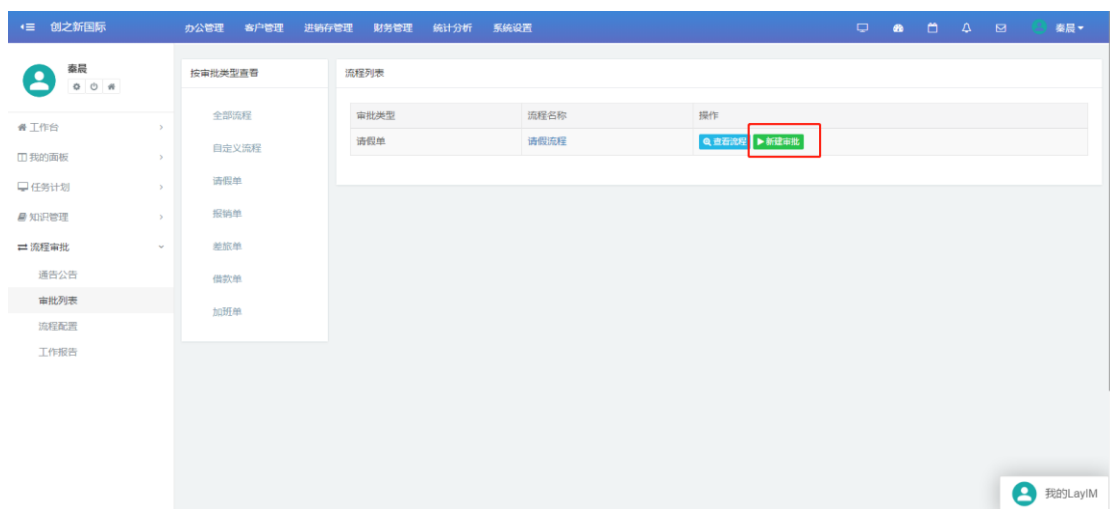


2.3.1 审批

『办公管理』→『流程审批』→『审批列表』

【审批模块】属于企业内部请假、报销、差旅、借款等表单的审批，不用再使用繁杂的现实审批流程，直接使用 CRM 进行审批申请，倘若审批提交之后，系统会自动生成站内信，提醒有关人员进行审批，可随时查看审批进程。

进入审批列表可以看到“全部审批、我创建的、下属创建的、审批中、已审批、待我审批”等分类，在左侧可以看到“普通审批、请假单、报销单、差旅单、借款单”等分类，多样性的类型分类可以让您更加方便的管理工单。



2.3.1 工作报告

『办公管理』→『流程审批』→『工作报告』

员工提交工作报告，这样公司领导可以更清楚的了解到每个员工的工作进度和工作状态。



2.3.2 知识

『办公管理』→『流程审批』→『工作报告』

知识模块中用于员工发表各种资料文献，比如：企业资料、学习知识、经验分享等。



2.3.3 任务

『办公管理』→『任务计划』→『任务管理』

在【任务模块】中，上级可以直接对下属进行任务分配，以便达到便捷、高效的任务执行。同时，在任务模块中会显示任务的主题、任务的相关信息、任务的执行人、任务的执行状态、任务的优先级、任务的创建

人、以及任务的截止时间。当任务即将到达截止日期或者任务超出截止日期，还会有任务提

醒功能，对任务的执行人以及任务的分配人进行提醒。



2.1 客户管理

客户是业务开展的重心，也是 CRM 系统的灵魂，一切业务活动的都是围绕客户为中心而开展。

2.1.1 客户

『客户管理』→『客户管理』→『客户』

客户是指与我方有业务往来的单位或个人，或已经进行较深接触的潜在客户；也可以是与我有关系的其他企业实体。



在 CRM 中，客户包括 “潜在客户”，“开发中”，“已成交”，“失效”。客户是商机的主体，每个商机都必须关联一个客户，但客户不一定必须关联商机。例如：一线工作人员挖掘了一个有明确合作意向的公司，但是还没有正式进行合作，那么这样的公司就叫做潜在客户。

创之新国际

办公管理

客户管理

进销存管理

财务管理

统计分析

系统设置

符蓉

客户

客户

联系人

跟进记录

关注客户

客户池

客户分类

客户标签

客户回收站

机会

服务

某某公司

★关注

↻振源

快捷操作 ▾

🔄刷新

🔍返回

快捷菜单

≡ 基本信息

👤 联系人

1

📅 跟进记录

1

🔑 销售机会

📄 报价单

📑 订单合同

💵 应收款

🔔 任务

📎 附件

客户信息

基本信息

客户名称: 某某公司

客户分类: 默认

客户状态: 潜在

客户级别: 重点

首要联系人: 刘总

人:

联系方式: 18665091989

详细信息

客户行业: 电子商务

客户来源: 网络搜索

公司性质: 民营

企业规模: 100-500人

公司电话:

公司传真:

公司地址: 北京市郊区东城区

详细地址:

联系提醒

下次联系时间: 2018-05-14

沟通需求:

操作信息

所有者: 符蓉

创建者: 符蓉

创建时间: 2018-05-14

最后更新时间: 2018-05-14

其他信息

客户标签: 好沟通

动态信息

符蓉 创建客户

某某公司

3分钟前

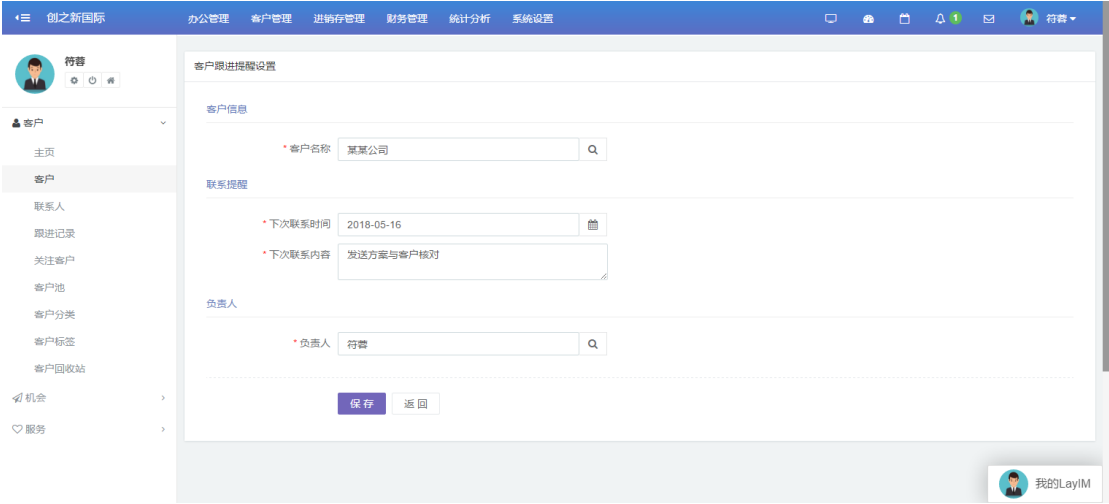
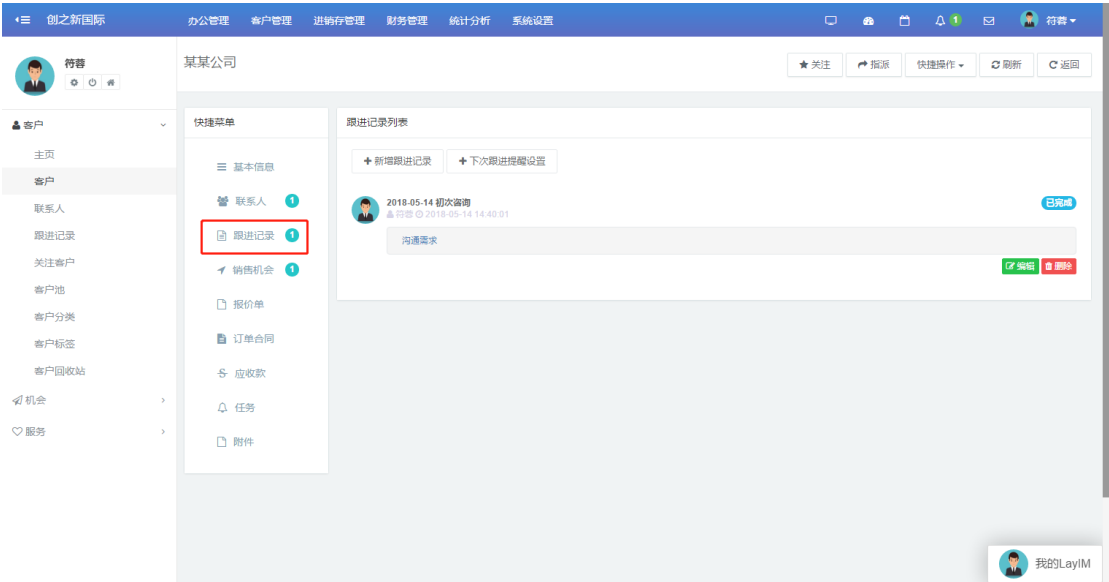
2018-05-14 14:40

我的LayIM

2.1.1跟进

『客户管理』→『客户管理』→『客户』

跟进记录是指在销售过程中，每一次跟进客户的情况的记录，以便于详细了解客户跟进的过程。在【跟进记录】模块，可以添加本次跟进情况，也可以添加下次跟进计划提醒。

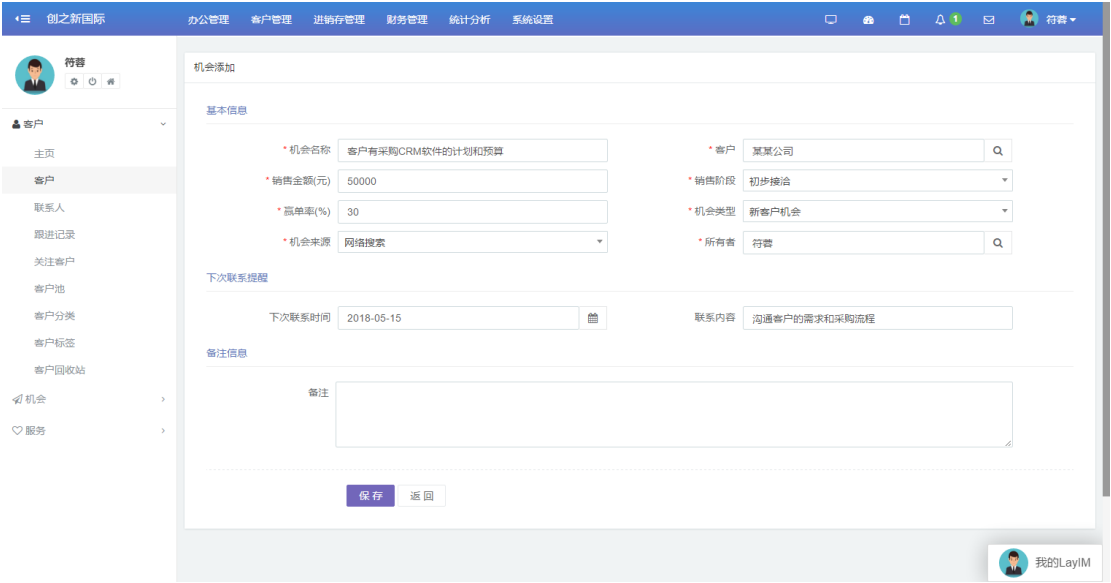


2.1.2机会

『客户管理』→『机会管理』→『机会』

销售机会是指在推销过程中，由于环境经常发生变化，给销售人员提供的实现其推销目的的一种可能性的统称。销售机会是多种多样、纷繁复杂的。因此一个客户可以有多个商机，每个商机又可以产生不同的合同。销售人员可以通过客户的信息和资料，从中发现销售机会

出现的可能性和具体内容，以提高合同签订率。

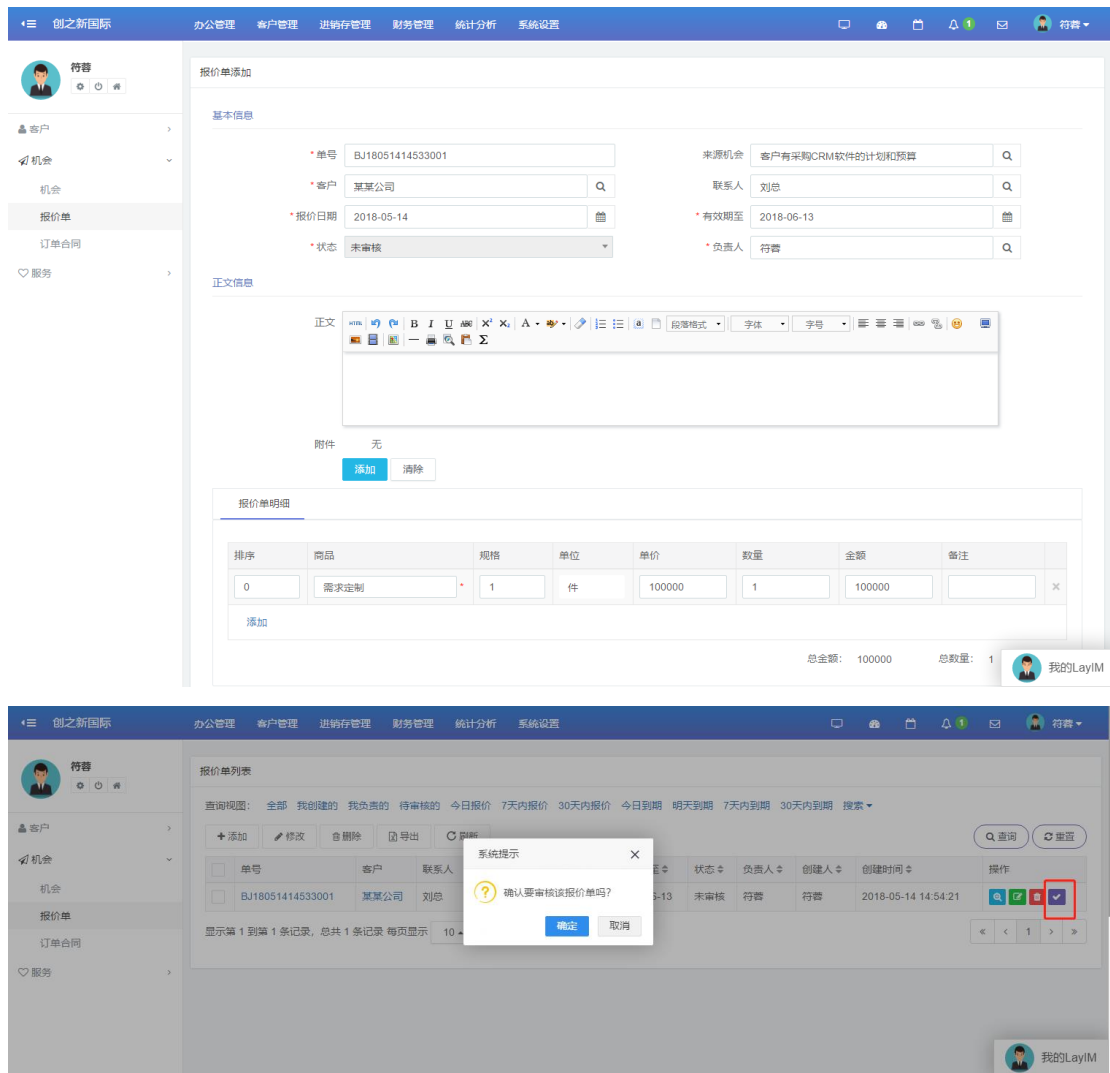


2.1.3 报价单

『客户管理』→『机会管理』→『报价单』

报价单主要用于供应商给客户的报价，类似价格清单。报价单可以在客户、商机详情页中添加，也可在报价单列表添加，选择相关的客户和商机。





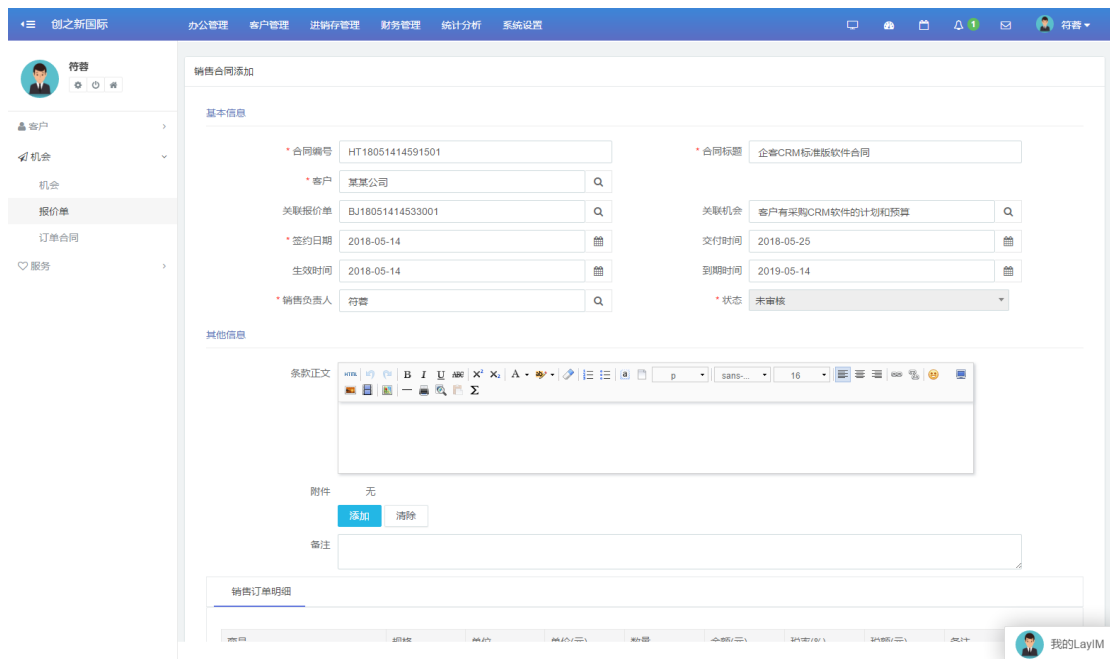
创建的报价单需要进行审核确认。审核通过的报价单，可以直接创建合同订单。

2.1.4合同订单

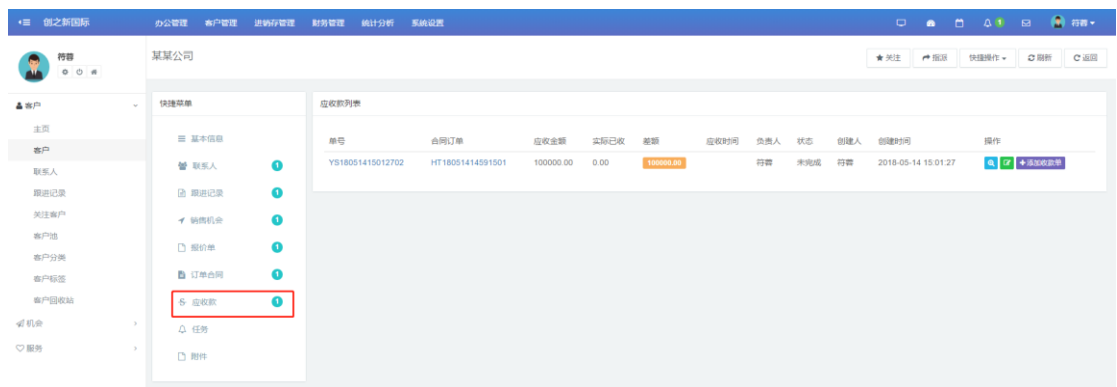
『客户管理』→『机会管理』→『合同订单』

对于已签订合同的客户，用户需在合同板块及时添加已签合同信息和内容。合同内容包括：合同编号（自动生成）、签约日期、来源商机、联系人、来源客户、负责人、合同金额、销售明细、合同生效时间和合同到期时间。员工需及时如实填写这些内容。合同是商机的具体体现，合同与“商机”、“客户”、“报价单”、“财务”都有关联。

合同可以通过创建，也可以由报价单直接生成合同。



创建的合同，需要有合同审核权限的人员进行审核。合同审核完成后，会自动生成应收款。



2.2 进销存管理

【进销存】模块包括企业管理过程中采购（进）→入库（存）→销售（销）的动态过程。CRM 集采购、销售、库存管理和应收、应付款管理为一体，提供订单、采购、销售、退货、库存等的管理，帮助企业处理日常的进销存业务。

2.2.1 产品

『进销存』→『产品管理』→『产品列表』

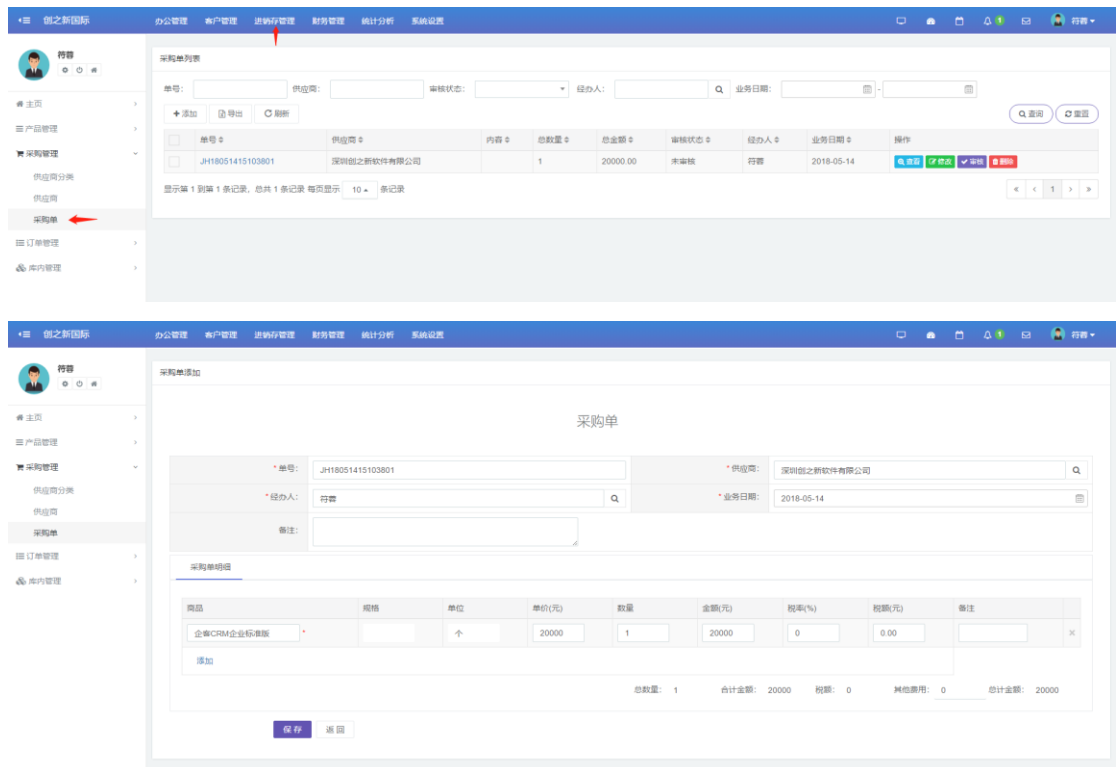
产品模块中，用户可以添加企业研发或者生成的产品。可以明确的看到某个产品的生产时间、生产费用、产品描述以及建议零售价等信息。



2.2.1 采购

『进销存』→『采购管理』→『采购管理』

采购单是企业在产生销售业务时需要添加的单据，里面包含：主题、客户、商品、规格、数量、原价、折扣率、折扣额、税率、税额、税前、税后、备注等详细信息，将采购过程完全信息化，提升企业在管理采购过程当中的效率。

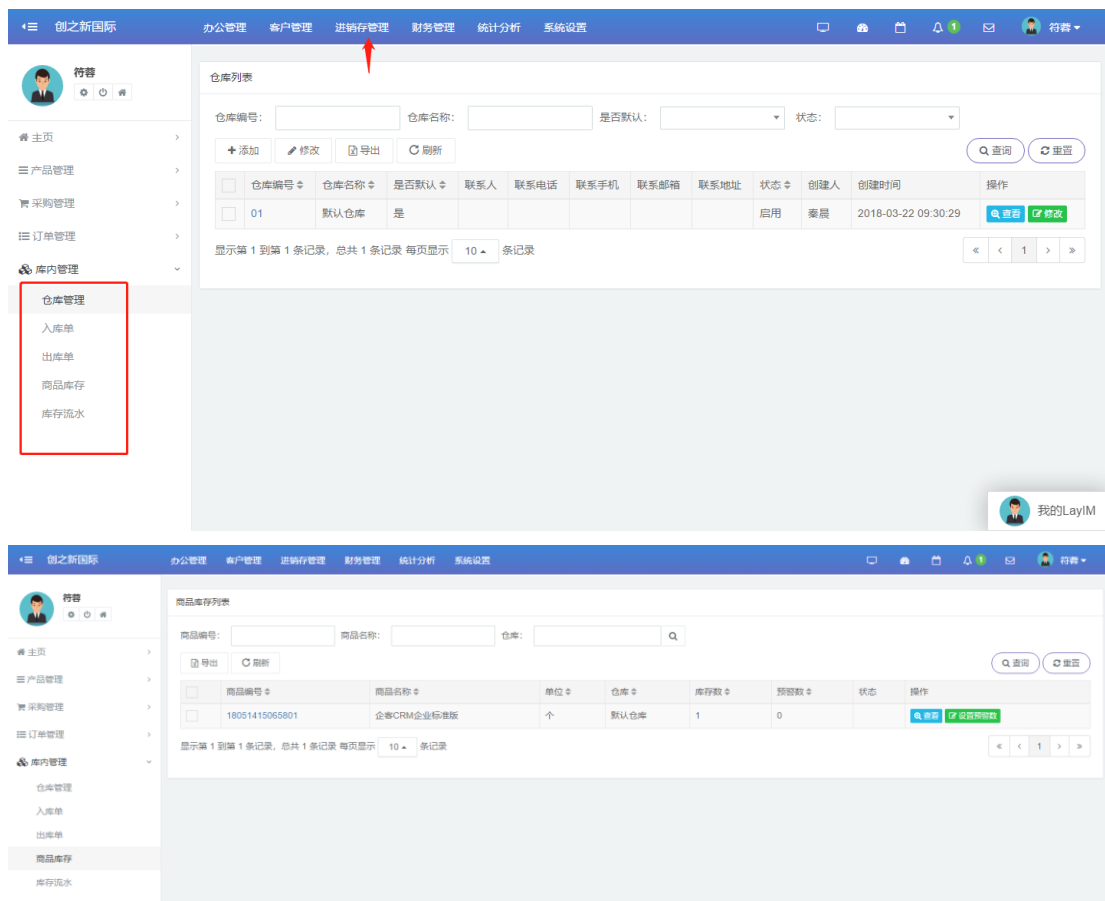


2.2.2 库存

『进销存』→『库存管理』→『库存管理』

库存中记载企业所拥有产品的信息，包括产品名称、产品数量、仓库、库存变更记录等信息。使用者可以点击“查看”来获得产品详细信息。还可以通过不同条件的筛选来快速获得想要查找的产品的信息。

仓库中记载各个仓库的信息，添加描述可以对各个仓库突出点加以介绍，使用者还可以自行进行编辑和删除。



2.3 财务管理

财务不仅是企业各部门在物质资料再生产过程中客观存在的资金运动及资金运动过程中所体现的经济关系。财务方面主要包含收入和支出两大块，收款方面包括应收、未收及收款纪录方面的事情。付款方面包括应付款、付款记录。

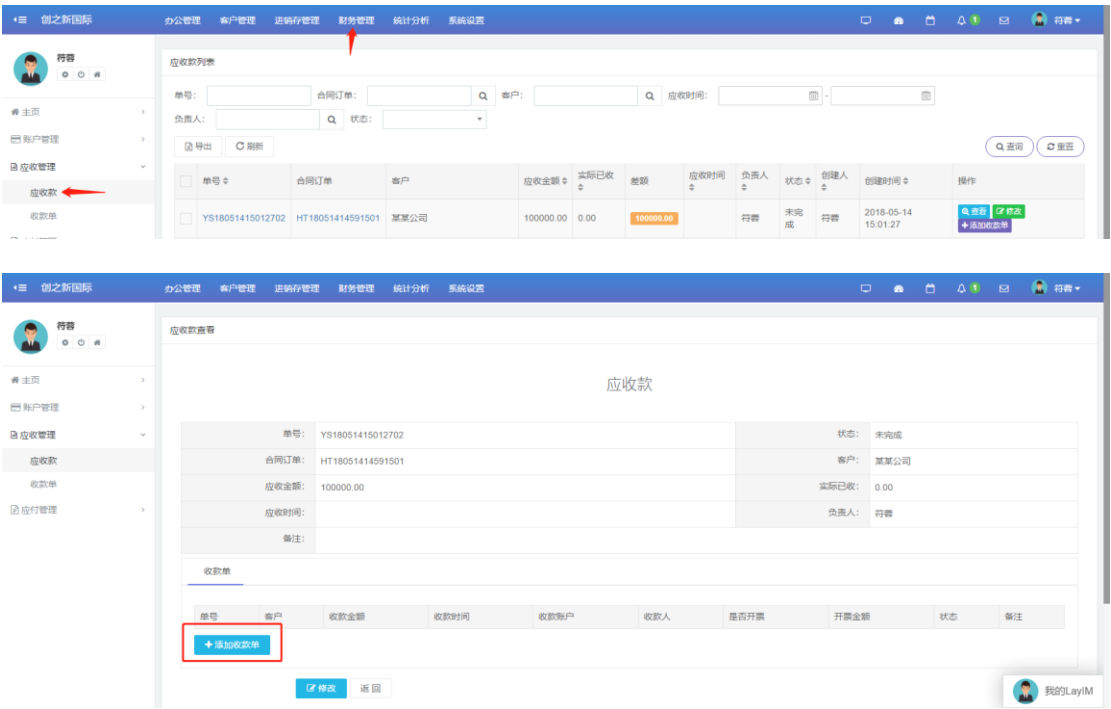
2.3.1 应收

『财务管理』→『应收管理』→『应收款』

应收款:对于合同签订的客户即可转入财务流程，负责人对项目完成过程中的财务状态进行及时的更新录入。合同金额既为应收款。内容包括收款名，关联客户、关联合同、负责人、应收款金额，应收款到期时间、描述等内容。如已有收取一定的款项，可同时创建收款单，在收款单位位置选择同时创建收款单，即可填写当前收款信息。

收款单:收款单是收款纪录，每次收款需添加并填写详细收款信息。收款单关联负责

人，合同、应收款。填写信息包括收款金额、收款时间、状态（结账、未结账）、描述等信息。添加收款单后会进行自动运算并记录应收款的收款记录。

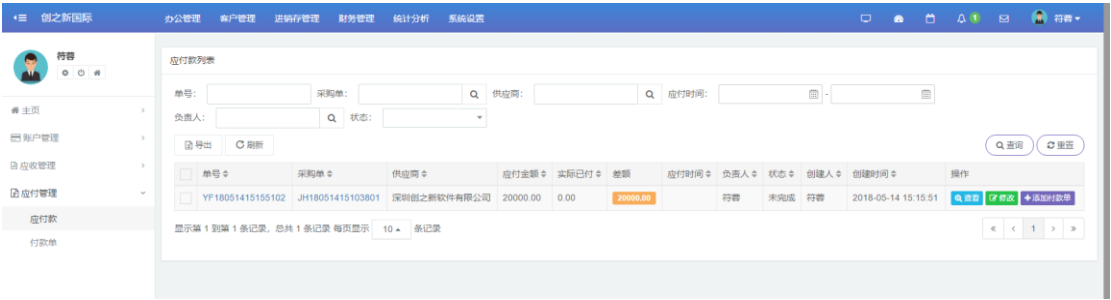


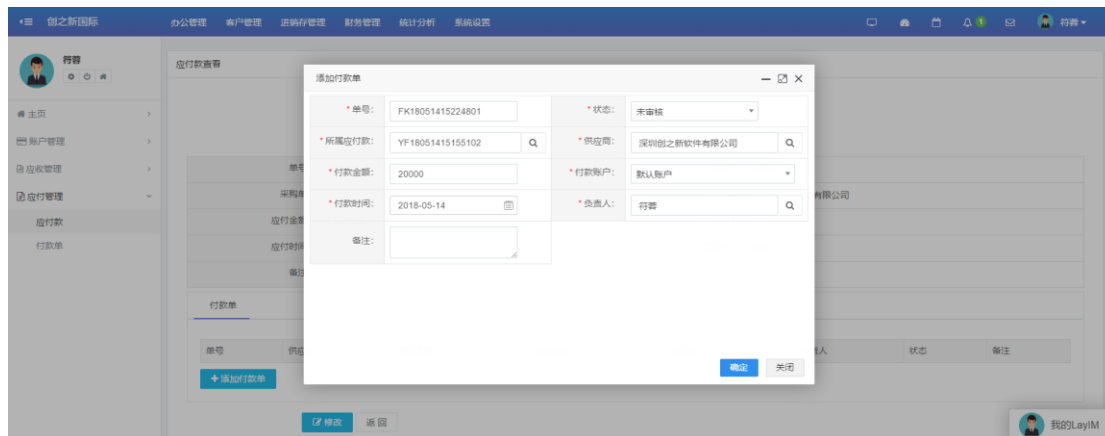
2.3.1 应付

『财务管理』→『应付管理』→『应付款』

应付款:应付款主要是采购单和销售退货单审核后转入应付流程。

付款单: 付款单是付款纪录，每次付款需添加并填写详细收款信息。





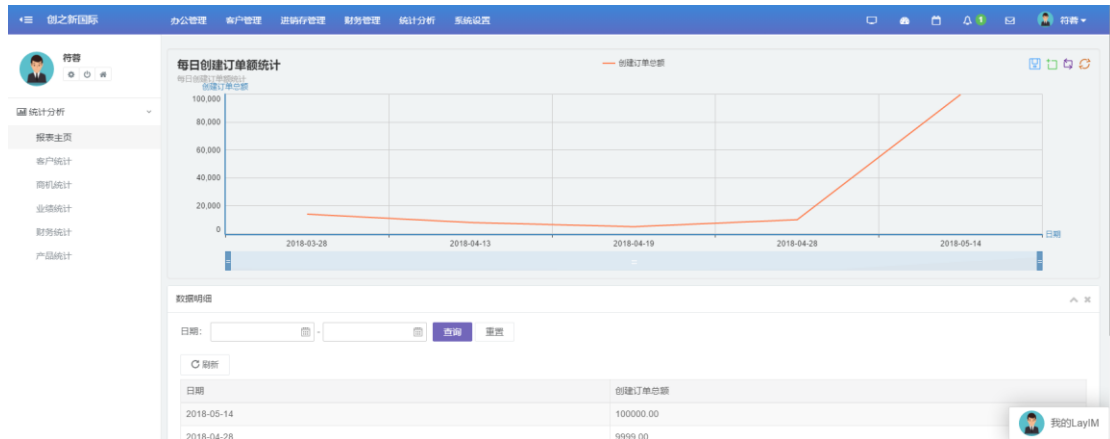
2.4 统计分析

“统计分析”能够直观的反映当前客户、线索、财务、商机、产品销量、审批等当前状态，而员工的工作业绩是更不可或缺的，上级或员工可以设置每月/每季度/每年的回款计划，根据员工的完成情况分析每月/每季度/每年的业绩完成率。

2.4.1 报表主页

『统计分析』→『报表主页』





2.4.1 客户统计

『统计分析』→『客户统计』

客户统计

用户名称: 归属部门: 时间: 2018-05-01 - 2018-06-01 查询 重置 导出

员工	添加客户数	负责客户数	创建销售机会数	负责销售机会数	总单数
秦晨	1	1	0	0	0
符蓉	1	1	1	1	1

2.4.2 商机统计

『统计分析』→『商机统计』

商机统计

用户名称: 归属部门: 时间: 2018-05-01 - 2018-06-01 查询 重置 导出

员工	添加客户数	负责客户数	创建销售机会数	负责销售机会数	总单数
秦晨	1	1	0	0	0
符蓉	1	1	1	1	1