**福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司**

**快速反应管理系统**

**操作手册**

福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司

2017年8月

# 目 录

[第1章 目 录 1](#_Toc493490138)

[第2章 引言 2](#_Toc493490139)

[2.1 编写目的 2](#_Toc493490140)

[2.2 项目背景 2](#_Toc493490141)

[2.3 术语定义 2](#_Toc493490142)

[第3章 运行环境 2](#_Toc493490143)

[3.1 服务器硬件设备 2](#_Toc493490144)

[3.2 支持客户端设备 3](#_Toc493490145)

[第4章 流程 4](#_Toc493490146)

[4.1 系统架构图 4](#_Toc493490147)

[4.2 系统业务流程 6](#_Toc493490148)

[第5章 使用说明 7](#_Toc493490149)

[5.1 登录系统 7](#_Toc493490150)

[5.2 主要功能说明 9](#_Toc493490151)

[5.2.1 客户信息维护 9](#_Toc493490152)

[5.2.2 快速反应问题录入 10](#_Toc493490153)

[5.2.3 快速反应考勤录入 12](#_Toc493490154)

[5.2.4 月度整改及时率看板 12](#_Toc493490155)

[5.2.5 快速反应图表 13](#_Toc493490156)

[5.2.6 快速反应考勤评分 13](#_Toc493490157)

[5.2.7 与分层审核系统接口 14](#_Toc493490158)

[5.3 客户竞争对手管理 15](#_Toc493490159)

[5.3.1 客户管理管理 15](#_Toc493490160)

[5.3.1.1 客户信息新增 15](#_Toc493490161)

[5.3.1.2 竞争对手名称维护 16](#_Toc493490162)

[5.3.1.3 竞争对手信息管理 17](#_Toc493490163)

[5.4 其他功能 18](#_Toc493490164)

[5.4.1 客服人员维护功能 18](#_Toc493490165)

# 引言

## 编写目的

《福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司快速反应管理系统操作手册》是为了方便用户了解和使用快速反应管理系统而编写。本操作说明书的读者限定为：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司。

## 项目背景

  项目名称：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司快速反应管理系统。

  任务提出者：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司。

  开 发 者：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司信息技术部。

  最终用户：福耀集团（上海）汽车玻璃有限公司。

## 术语定义

  福耀集团(上海)汽车玻璃有限公司：上海轿车。

  上海轿车：供上海轿车的工厂使用，上海轿车工厂人员可以通过指定浏览器登陆此系统。

  本系统：上海轿车快速反应管理系统

# 运行环境

## 服务器硬件设备

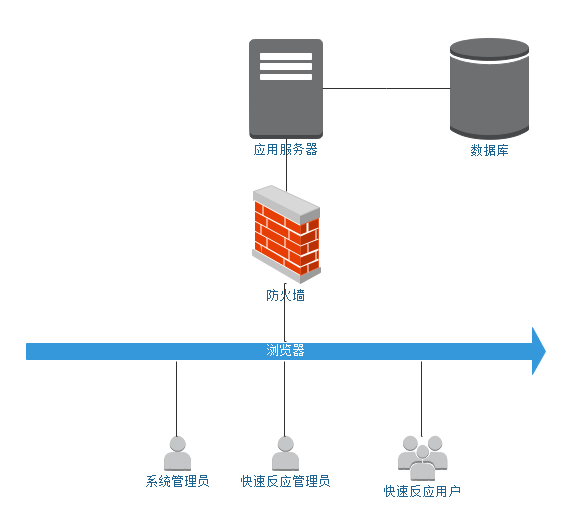
* 服务器配置要求（同时包括了应用和数据库）：XEON（R）E5-4620 双CPU，64G内存以及3T硬盘

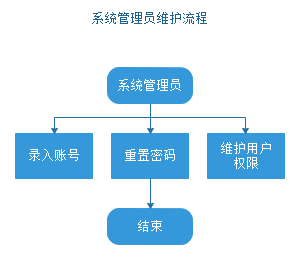
## 支持客户端设备

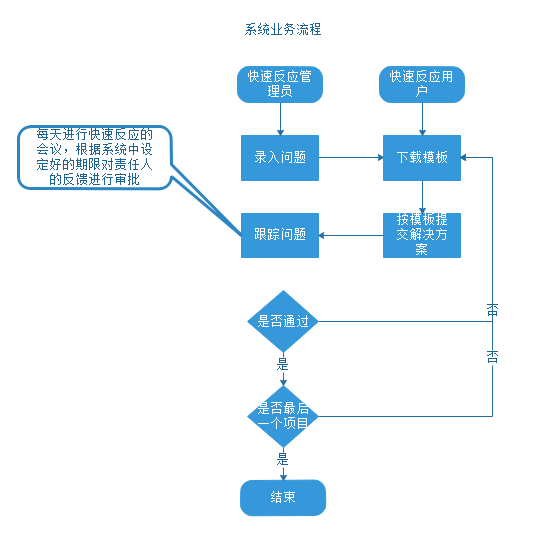
* Windows XP及以上操作系统
* IE10.0及以上浏览器、360极速浏览器、谷歌浏览器
* Microsoft Office2003及以上

# 流程

## 系统架构图







## 系统业务流程

* + - 第一步，由快速反应的管理员发现问题、规定责任人、录入系统；
    - 第二步，选定的责任人根据系统中的处理流程和每个部分的模板、在规定的时间内提交分别提交遏制表、根本原因、纠正措施、防错法、分层审核、措施跟踪等的解决方案；
    - 第三步，在每天的快速反应会议上，说明自己提交的解决方案、由快速反应的管理员进行审核，通过的话，该模块的解决方案即生效、退回的话需要责任人重新提交解决方案；
    - 第四步，全部模块完成以后，由快速反应管理员填写对策措施、实际完成日期，保存以后该问题结案。
    - 第五步，通过每个月的完成及时率报表、以及每周的用户扣分情况对快速用户进行考核**。**
    - 其他功能，相关管理员用户，可以实时录入客服、竞争对手的信息，可以根据这部分信息对录入的解决方案审批。

# 使用说明

## 登录系统

使用规定的浏览器，在地址栏中输入内网地址：http://172.19.0.5:8086

进入登陆界面：



在此界面账户、密码，单击【登录】按钮即可登陆系统。

若用户名或者密码输入错误，则进行相应的提示，

用户名和密码认证通过，则进入【快速反应系统】的主界面。显示如下图：



## 主要功能说明

### 客户信息维护



* + - 由快速反应的管理员对客户信息进行维护，在录入问题的时候只能选择系统中已经维护过的客户。

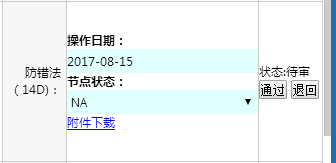
### 快速反应问题录入



* 操作：
  + - **快速反应管理员**：
    - 点击新增按钮，填写必要信息，选择责任人保存；



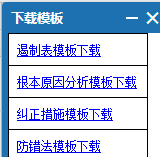
* + - 对责任人提交的方案进行审批、通过或者退回



* + - 全部模块都完成以后，选择实际完成日期，点击确定，对该问题进行结案。



* + - **责任人**：
    - 点击下载模板，下载相应模块的模板



* + - 选择我的待办，点击编辑上传附件以后点击提交、并且跟踪审批情况。



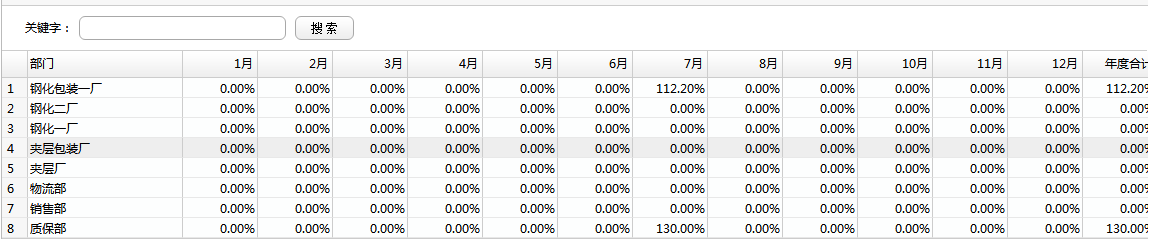
* + - 黄色代表进行中，绿色代表已完成，红色代表超期方案未通过、或者提交的方案被管理员退回。
    - 问题录入时，系统会邮件给责任人进行预警、每个模块超期方案未通过以后，系统会每天进行邮件的提醒。

### 快速反应考勤录入



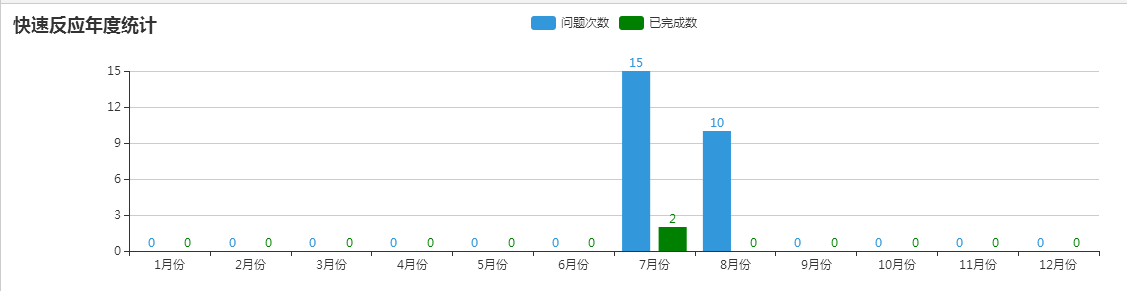
* 系统会根据快速反应责任人、处理状态、以及到期时间来进行判断，自动筛选出需要出席会议的人员，并提前一天进行邮件提醒。
* 快速反应管理员：对需要出勤的人员进行出勤、迟到、缺席、早退的录入。
* 每天录入考一小时以后，会对人员的考勤情况进行核对扣分。

### 月度整改及时率看板

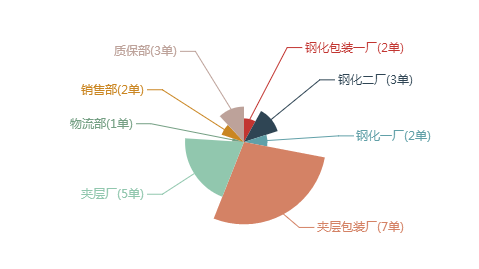


* + - 按照部门对完成的及时率进行统计：
* 计算方式：
* a、完成率计算：2.0-（实际完成使用的天数/计划完成使用的天数）
* b、部门完成率计算：部门下所有员工的完成率的平均值

### 快速反应图表

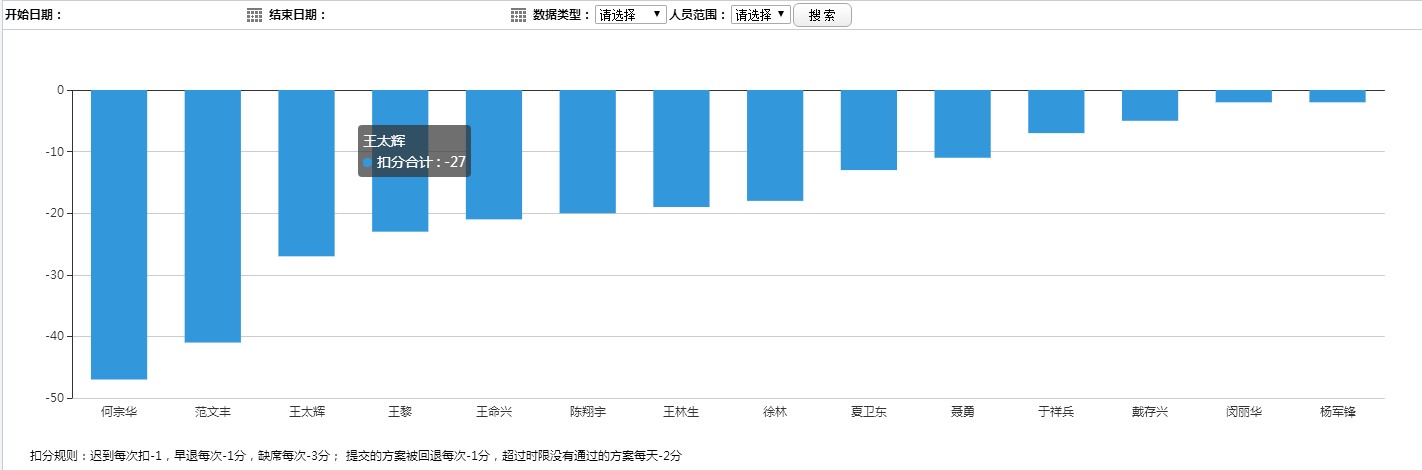


* + - 选择年份，统计该年内，每个月的问题次数以及完成次数的柱状图



* + - 选择年份，统计改年内每个部门发现的问题次数的南丁格尔图

### 快速反应考勤评分



* + - 按照系统设定的规则，统计每个人的扣分情况，以此作为考核的依据。
    - 点击柱状图的柱子，可以查看每个用户时间段内的扣分明细



### 与分层审核系统接口

快速反应中的分层审核模块，与分层审核系统中的审核表进行接口



点击新增按钮，会新增一条分层审核的审核表记录，同时作为快速反应分层审核模块的解决方案。

点击编辑可以对已存在的审核表进行编辑，点击删除，删除对应的审核表记录，提交以后，用户只看到查看按钮，即不能再对审核表进行编辑。

## 客户竞争对手管理

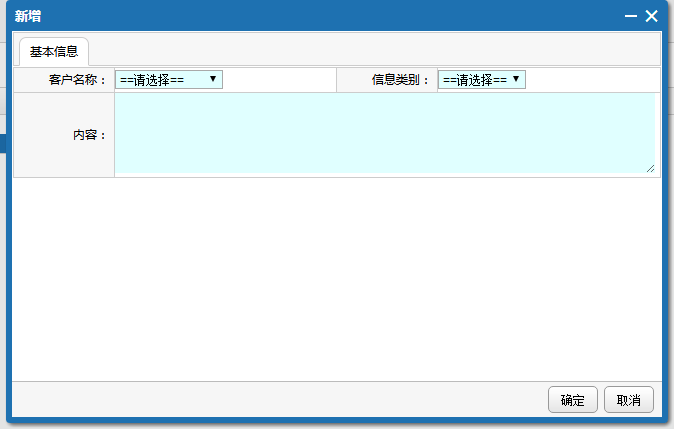
### 客户管理管理

#### 客户信息新增

点击【客户对手信息\客户信息维护】模块，进入如下所示的操作界面。



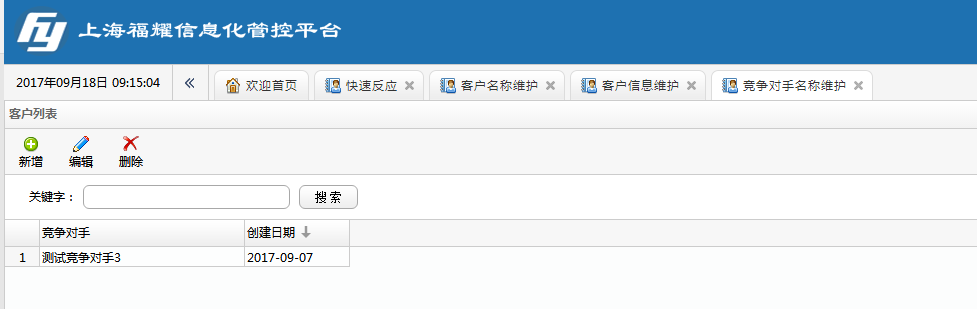
点击【新增】按钮增加记录，进入如下所示的操作界面：



选择客户、信息类别并填写内容以后，点击【保存】，生成新的账号。

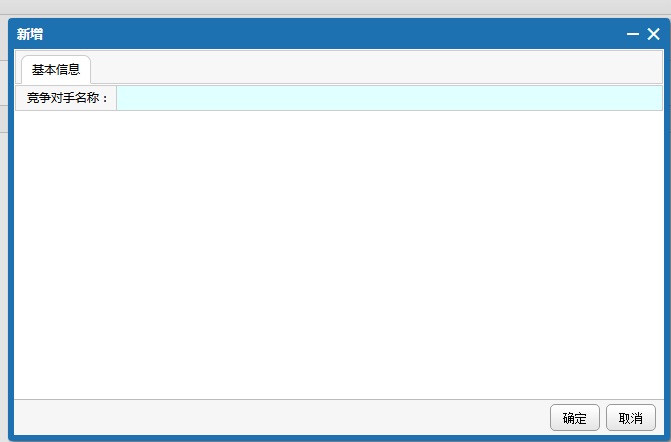
#### 竞争对手名称维护

点击【客户对手信息\竞争对手名称管理】模块，进入如下所示的操作界面。



**操作说明：**

  点击【新增】按钮后，进入新增竞争对手名称的界面，填写相关信息后，即可保存相对应的记录。

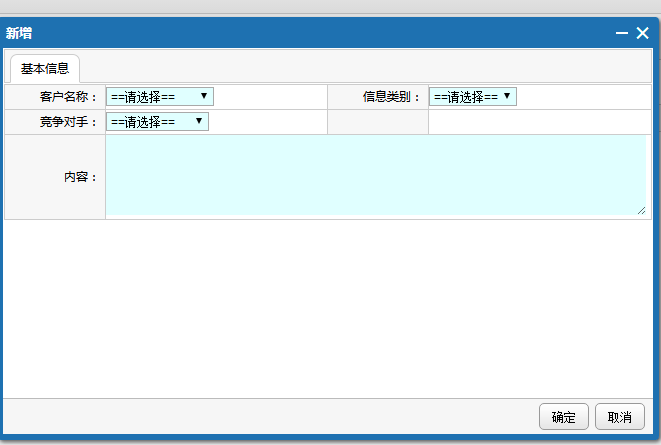


#### 竞争对手信息管理

点击【客户对手信息\竞争对手信息管理】模块



 点击【新增】以后进入如下新增页面

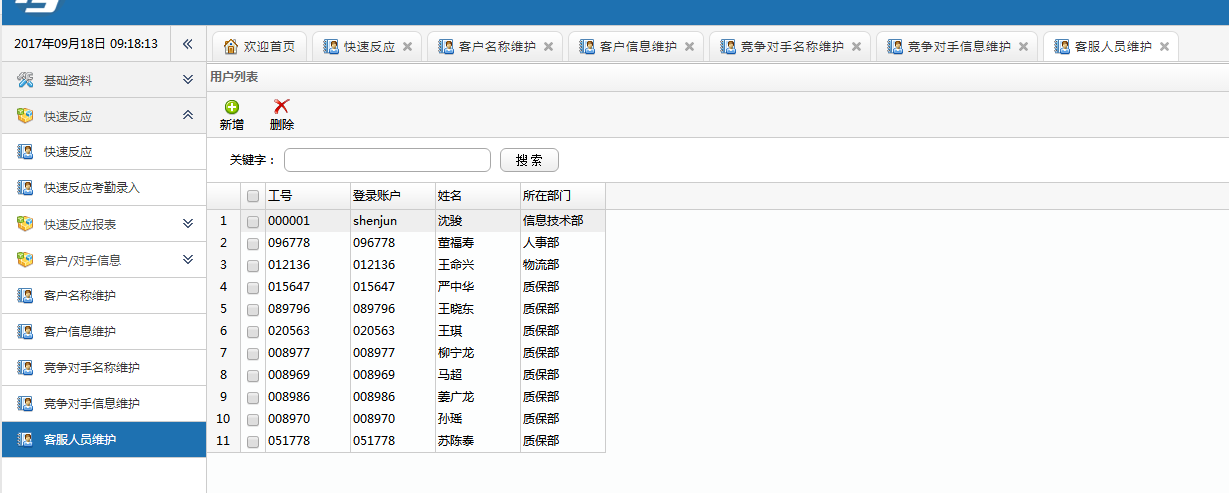


选择对应的客户、竞争对手；并且填写相关信息，点击确定以后新增成功。

## 其他功能

### 客服人员维护功能

 点击快速反应\客服人员维护，可以查看系统中所有有客服权限的人员



 点击新增，可以从系统的账号库中选择已有的账号，点击确定以后，赋予选择账号客服的权限，基可以编辑查看客户竞争对手的信息

