**Forus软件开发团队**

**Sherry化妆品有限公司网上销售系统**

**用户操作手册（管理员部分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文档作者： | 林思然 | 日期： | 2010-01-15 |
|  |  |  |  |
| 审核： |  | 日期： |  |
|  |  |  |  |
| 批准： |  | 日期： |  |
|  |  |  |  |

目录

[**1.** **后台管理系统** 3](#_Toc251439392)

[**2.** **管理员管理** 7](#_Toc251439393)

[**2.1** **添加管理员** 7](#_Toc251439394)

[**2.2** **管理员显示|调整|删除** 8](#_Toc251439395)

[**2.3** **用户显示|调整|删除** 8](#_Toc251439396)

[**2.4** **修改我的信息** 8](#_Toc251439397)

[**3.** **工作人员管理** 9](#_Toc251439398)

[**3.1** **工作人员添加** 9](#_Toc251439399)

[**3.2** **工作人员显示|调整|删除** 9](#_Toc251439400)

[**3.3** **修改我的信息** 9](#_Toc251439401)

[**4.** **商品管理** 9](#_Toc251439402)

[**4.1** **商品添加** 9](#_Toc251439403)

[**4.2** **商品查找** 10](#_Toc251439404)

[**5.** **电话销售** 10](#_Toc251439405)

[**5.1** **添加订单** 10](#_Toc251439406)

[**5.2** **订单显示** 11](#_Toc251439407)

[**6.** **物流管理** 12](#_Toc251439408)

[**6.1** **添加订单** 12](#_Toc251439409)

[**6.2** **工作人员查看订单** 12](#_Toc251439410)

[**6.3** **负责人查看订单** 12](#_Toc251439411)

[**7.** **市场决策** 13](#_Toc251439412)

[**7.1** **店面销售信息导入** 13](#_Toc251439413)

[**7.2** **市场决策** 14](#_Toc251439414)

[**8.** **客户服务** 14](#_Toc251439415)

[**8.1** **添加投票** 14](#_Toc251439416)

[**8.2** **编辑投票** 15](#_Toc251439417)

[**8.3** **回复留言** 15](#_Toc251439418)

[**9.** **个人信息** 16](#_Toc251439419)

[**9.1** **修改个人信息** 16](#_Toc251439420)

1. **后台管理系统**

在前台系统中用管理员账号登陆就会自动进入管理员用户界面。本系统的管理员分为五类：顶级管理员、管理经理、人事管理员、市场管理员、商品管理员。

顶级管理员：顶级管理员由系统内置，拥有最高权限，可以使用所有功能。

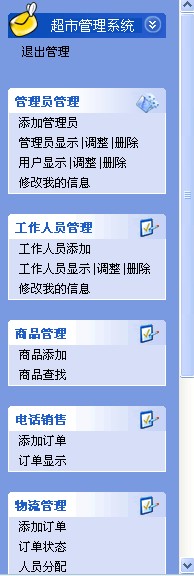
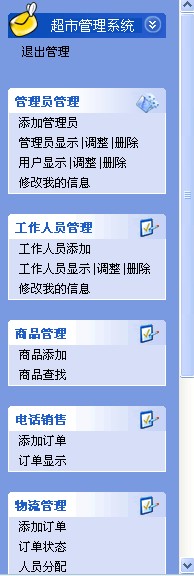


图 1顶级管理员功能

管理经理：相比顶级管理员，其不能添加管理员。



图表 2管理经理功能

人事管理员：只能使用管理员管理、工作人员管理和个人信息模块。

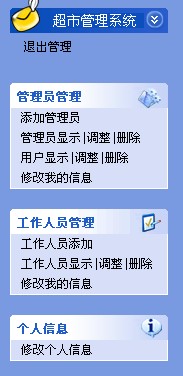


图 3 人事管理员功能

市场管理员：只能使用商品管理、电话销售、物流管理、市场决策、客户服务和个人信息模块。



图表 4市场管理员功能

商品管理员：只能使用商品管理和个人信息模块。



图表 5商品管理员功能

1. **管理员管理**

管理经理、人事管理员可见。通过这个模块可以添加管理员、编辑管理员信息及修改使用者自身信息。

* 1. **添加管理员**

点击添加管理员，右边窗口即显示“添加新管理员”页面。

输入项限制如下：

用户名：6-12位英文或数字字符，可含下划线

密码：6-12位任意字符

电子邮箱：50位以内数字字符

电话号码：20位以内数字，区号可用“-”隔开

真实姓名：50位以内汉字或英文字符

管理员类型：下拉选择

输入完毕后，点击“添加管理员”即可成功添加。



图 6添加新管理员

* 1. **管理员显示|调整|删除**

在这个页面中，可以查看系统当前所有的管理员，并对其进行删除或职务调整操作。



图表 7管理员显示|调整|删除

* 1. **用户显示|调整|删除**

在这个页面中，管理员可以查看用户账号，并可以对其进行删除或调整是否冻结状态。



图表 8用户显示|调整|删除

* 1. **修改我的信息**

此部分的操作请参照“8.1修改个人信息”。

1. **工作人员管理**

工作人员管理模块主要面向管理店面的工作人员。每个店面分为一个负责人及多个工作人员。

* 1. **工作人员添加**

在工作人员添加页面中，您可以输入相关信息添加新的工作人员。需要注意的是，当添加类型为普通员工时，需要选定一个负责人，如果负责人是“无”，则不能添加普通员工。输入信息限制请参照“1.1添加管理员”。



图表 9添加工作人员

* 1. **工作人员显示|调整|删除**

此部分的操作请参照“1.2管理员显示|调整|删除”。

* 1. **修改我的信息**

此部分的操作请参照“8.1修改个人信息”。

1. **商品管理**

这个模块主要提供给商品管理员进行网站上的商品管理。

* 1. **商品添加**

在商品添加页面中，提供管理员对网站添加商品的功能。管理员只需要将商品信息准确填入页面空格中，便可以成功添加商品。

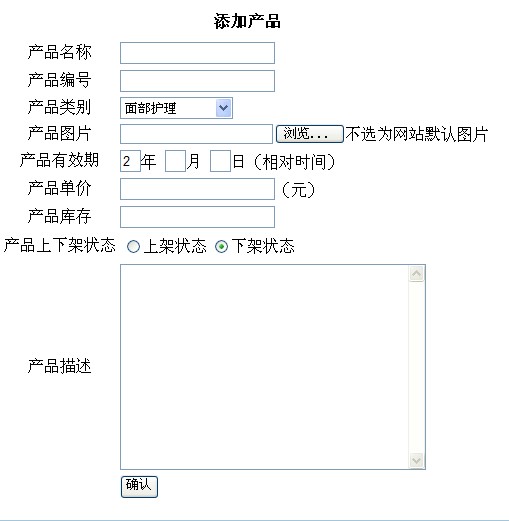


图 10添加商品

* 1. **商品查找**

商品查找页面提供管理员一种快捷地方式查看当前系统中存在的商品。

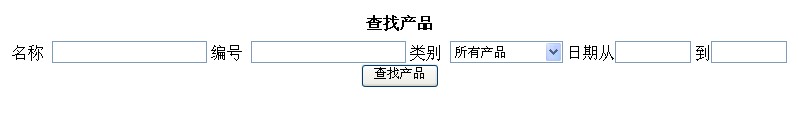


图 11查找商品

1. **电话销售**

电话销售由call center工作人员使用，其接听用户的订购电话后，通过这个模块来实现在系统中下订单的功能。

* 1. **添加订单**

在添加订单页面中，工作人员需要根据与买家的沟通，输入买家信息，并选择买家所购买的商品。将商品添加到订单之后，商品会显示在页面右边的方框中(与“我的购物车”页面类似)。工作人员可以在右边的方框中方便地操作购买商品的数量等属性。



图表 12电话销售订单添加

* 1. **订单显示**

订单显示页面会显示所有成功下单的电话销售记录，点击订单号便可以查看到订单的详细信息。



图 13订单显示



图 14查看订单

1. **物流管理**

物流管理模块用于管理员及工作人员为商品发货指定物流方式。

* 1. **添加订单**

此部分的操作请参照“8.1修改个人信息”。需要注意的是，在这个模块中添加订单，其指定的店面必须有负责人和工作人员，这样才能保证订单内的货物能够由指定店面发送。

* 1. **工作人员查看订单**

在这个页面中，工作人员可以查看自己需要送货的订单。

* 1. **负责人查看订单**

在负责人查看订单页面中，负责人对订单进行是否发货的操作，点击“确认发货”进行货物发送。确认发货后，就会进入货物已发送，等待收货确认的状态。



图 15确认发货



图 16等待收货确认

1. **市场决策**

市场决策模块是系统提供给网站及公司的决策人员对销售信息的统计模块。这些统计信息可以有效地帮助管理人员进行市场决策

* 1. **店面销售信息导入**

管理员可以手动导入店面销售信息，以供系统对店面销售信息进行统计。导入的数据需要遵循一定的格式，并且后缀名为.csv或.txt。

文件格式如下：

时间，消费总金额，顾客性别，顾客年龄，消费店面编号，店面所在地，商品类别，商品名，购买数量，商品单价，商品总价

（文件中每一行表示一种商品的销售情况，时间项相同的行共同构成同一订单，消费总金额为整个消费订单的金额。）

导入文件举例：

2009-10-26 11:19:00,1000,女,30,1,北京,88886,护肤水,2,300,600

2009-10-26 11:19:00,1000,女,30,1,北京,87222,保湿露,2,100,200

2009-10-26 11:19:00,1000,女,30,1,北京,10000,眼影,1,200,200

* 1. **市场决策**

市场决策页面提供对公司网络销售、电话销售和店面销售的销售情况进行统计，提供三种统计方式：会员数统计、各用户群消费额统计和各类商品消费额统计。统计信息通过图表的方式展现。



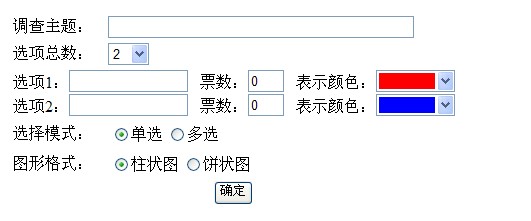
图 17市场决策

1. **客户服务**

客户服务提供给管理员一些与客户交流的功能，如投票方式的问卷调查以及在线答复客户留言。

* 1. **添加投票**

在添加投票页面，管理员根据页面的提示进行输入就可以生成投票了。



图表 18添加投票

* 1. **编辑投票**

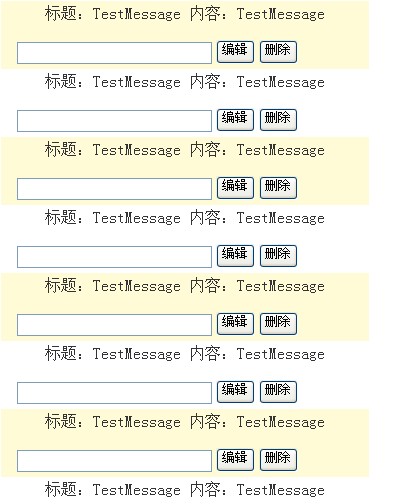
编辑投票页面可以使管理员轻松地修改投票的主题、选项的描述或其他属性。管理员还可以在这里删除投票。

![C:\DOCUME~1\ADMINI~1\LOCALS~1\Temp\)DHL27RT}7F]H6I(660](X8.jpg](data:image/jpeg;base64,)

图 19编辑投票

* 1. **回复留言**

在回复留言页面中，管理员可以看到用户的在线留言或问题，管理员可以选择回复或者将该问题删除。回复的留言将会在网站前台显示。



图表 20回复留言

1. **个人信息**

个人信息模块供网站后台使用者查看及修改个人信息。

* 1. **修改个人信息**

在这个页面中，您可以查看当前登录账号的信息，并对其中部分信息进行编辑。编辑完成后，需要点击“确认修改”保存。



图表 21修改我的信息