

# 鸿电创科客户关系管理系统 V1.0 操作手册

联系电话：15999667982

QQ:664711737

微信：H664711737

## 目 录

第 1 章 概 述 .....	3
1.1. 系统概述 .....	3
1.2. 适应范围 .....	3
1.3. 关键词标识 .....	3
1.4. 系统特点 .....	4
第 2 章 功能介绍 .....	5
2.1. 总体架构 .....	5
第 3 章 功能操作 .....	9
3.1. 客户管理 .....	9
3.1.1 创建客户 .....	9
3.1.2 维护联系人 .....	11
3.1.3 维护记录和日志 .....	12
3.1.4 客户报价 .....	13
3.1.5 登记购买记录 .....	14
3.1.6 授权给其他业务员 .....	16
3.1.7 年费催缴以及欠款统计 .....	17
3.2. 商品管理 .....	18
3.2.1 商品注册 .....	18
3.2.2 供应商管理 .....	18
3.3. 财务管理 .....	19
3.3.1 提成结算 .....	19
3.4. 系统维护 .....	23
3.4.1 人员管理(包括业务员) .....	23
3.4.2 部门管理 .....	24

# 第 1 章 概述

## 1.1. 系统概述

鸿富兴客户管理系统是一款专业的客户关系管理软件(CRM 管理系统)。系统以客户为中心, 与信息技术相结合, 实现市场、销售、服务统一化管理。帮助企业规范业务流程、提高客户挖掘能力和客户服务质量、有效管理客户资源、提高销售成功率, 达到全面提升企业核心竞争力的目的。软件设计结构严谨、界面简洁, 美观, 其人性化的软件流程, 使普通用户不需培训也能很快掌握软件操作使用。

鸿富兴客户关系管理系统广泛适用于各个行业。

系统支持多业务员协同操作, 每个业务员开发自己的客户资源, 每个业务员只能查看、管理自己名下的客户。系统管理员可以查看所有的客户。

业务员之间可以授权开放某个客户给另外的业务员, 可以暂时将需要跟踪维护的客户授权给其他业务员, 由其他业务员暂时代为跟踪管理。

## 1.2. 适应范围

- ✓ 适应客户挖掘性的销售行业;
- ✓ 适应房产中介行业;
- ✓ 适应需要可持续性跟踪客户的行业;
- ✓ 适应根据销量统计业务员提成和绩效的行业;
- ✓ 适应于周期性要收费的行业, 系统自动提前预提醒;

## 1.3. 关键词标识

序号	关键词	描述
1.	角色	角色就是一个工作组, 可以定义为一个部门里相同级别、相同工作范围的一组人群。
2.	系统管理员	管理整个软件的数据、保证整个软件系统正常运行一个虚拟岗位工作人员。出现数据异常或者数据需要做手工的修正, 可以通过系统管理员去完成。
3.	客户端	安装在终端 PC 上的应用软件, 数据保存在远程服务器上, 英文 Client。
4.	服务器	存放数据库, 从事数据维护、运营、存储的电脑, 服务器的配置跟客户都会有所不同, 在数据安全性、宕机处理、数据灾备等性能方面, 比普通电脑强很多。英文 Server。
5.	UI	User Interface(用户界面)的简称。我们所见的软件、APP 等人机交互的界面, 都称之为 UI。
6.	CRM	Custom Relation Manager 客户关系管理系统的简称
7.	过滤	在现有的数据中, 根据一定的条件进行进一步的筛选, 就是过滤。英文 filter。
8.	模糊查询	根据不完整的信息内容进行大范围的数据检索, 叫做模糊查

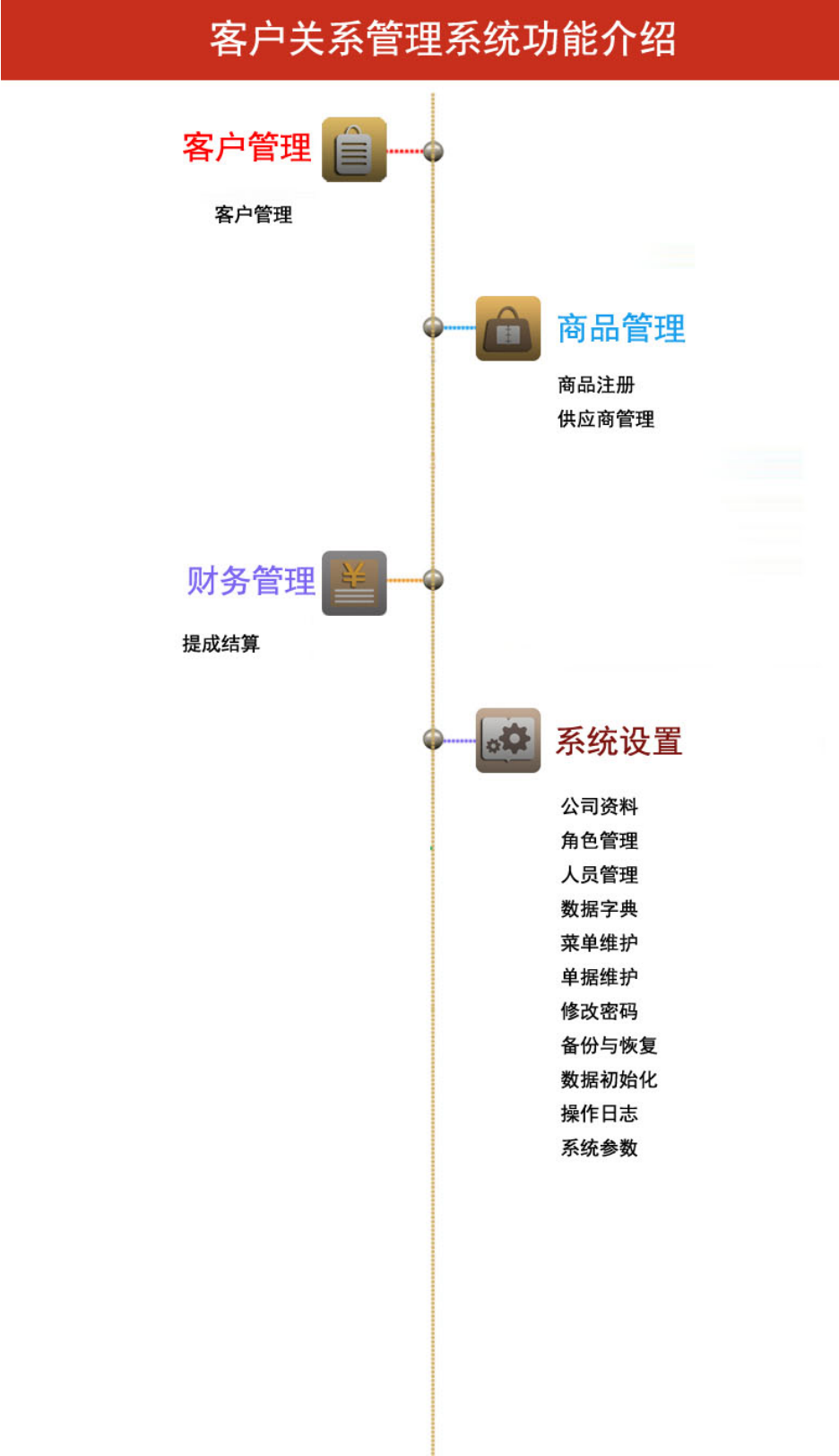
		询。网上搜索引擎里会用到部分数据库的模糊查询机制。
--	--	---------------------------

## 1.4. 系统特点

- ✓ 自定义各种客户类目：意向客户、正式客户.....;
- ✓ 自动统计欠费客户;
- ✓ 自动提前提醒缴纳年服务费客户;
- ✓ 权限严谨，每个客户隶属固定的业务员，业务员之间可以转移客户，方便业务接替。

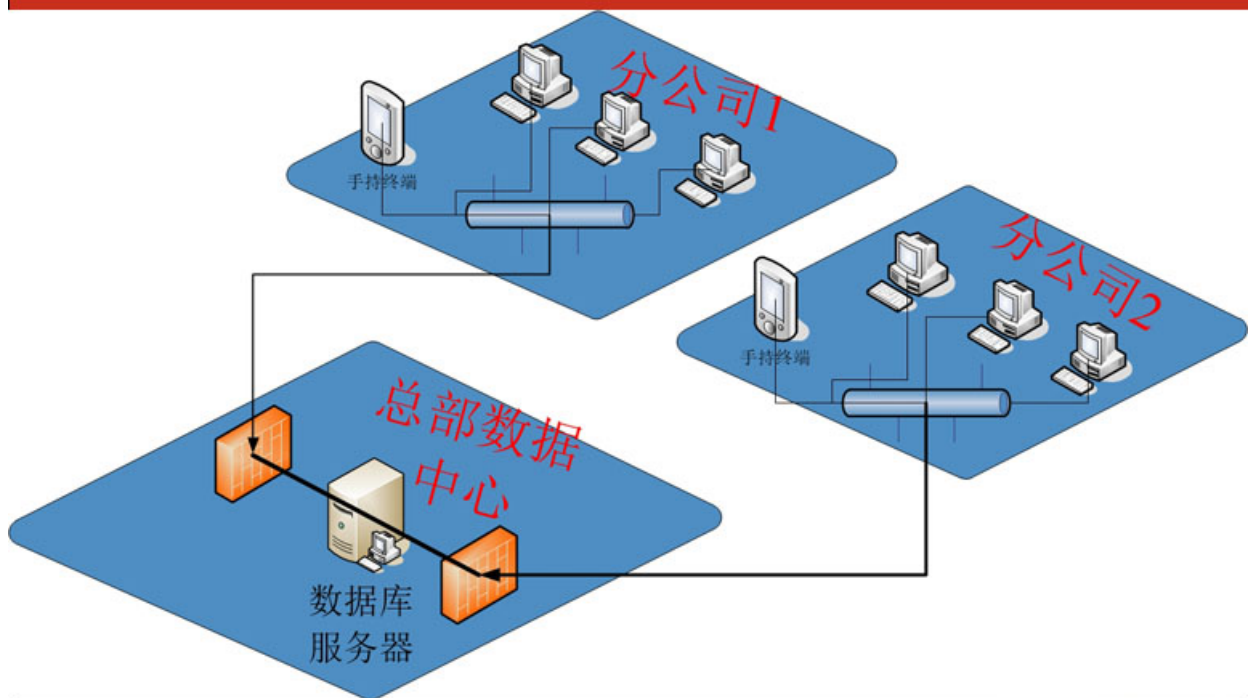
## 第 2 章 功能介绍

### 2.1. 总体架构



## ■ 系统架构—本地部署

一个总部数据中心、一个数据库；  
多个分公司、部门、多人员同时使用；  
局域网、广域网、云服务器范围内使用；  
数据库定期备份，操作系统磁盘自动镜像；



## ■ 系统架构—主流框架

采用outlook主流菜单风格；

所有的菜单、界面都可以自定义；

每个功能都可以定义为角色组、设置权限控制；

每个操作都有日志记录；



## ■支持主流数据库

多分公司、多部门、多人员经营模式，  
系统支持主流数据：Oracle、Sqlserver、DB2.....

ORACLE



DB2

持续增加中...

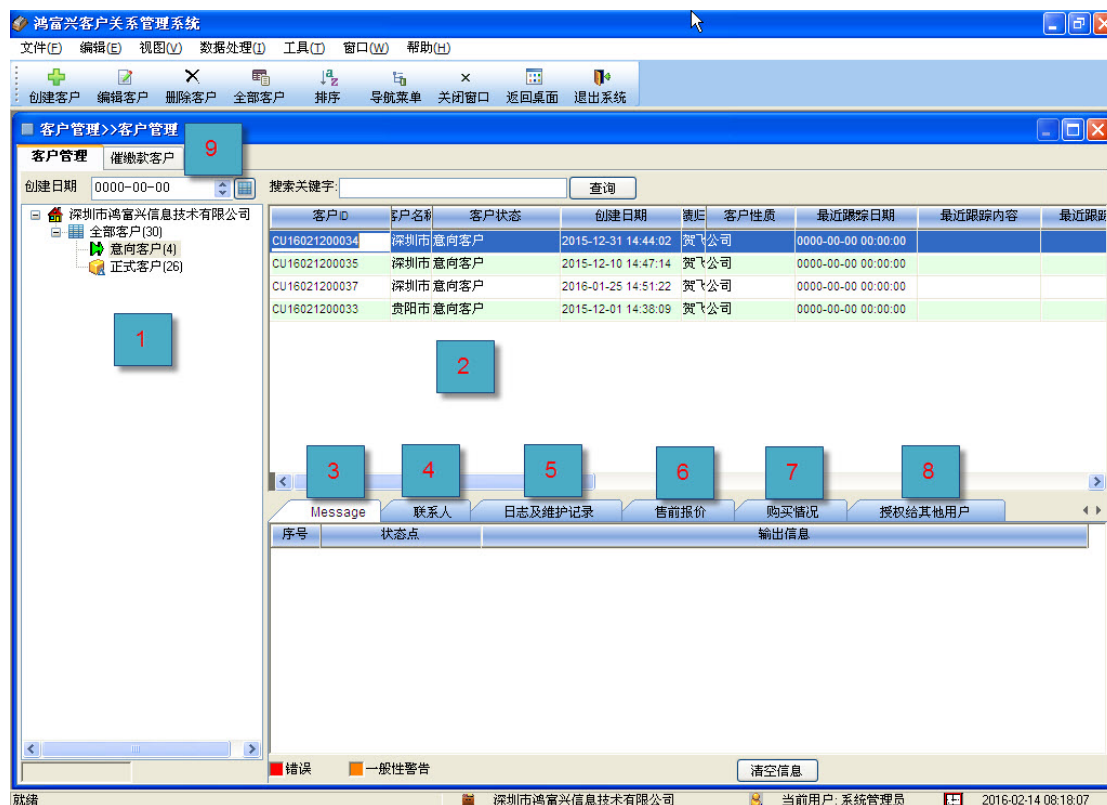


## 第 3 章 功能操作

### 3.1. 客户管理

#### 3.1.1 创建客户

进入‘客户管理->客户管理’模块，如下图：



各个数据区说明：

- 1 区：**客户状态。选中其中的客户状态时，右边 2 区自动显示该状态的客户。鼠标右键客户状态，可以对客户状态进行重命名。
- 2 区：**客户资料显示区。鼠标双击某条客户资料、或者鼠标右键，在弹出菜单中选择‘编辑客户’，将弹出客户资料详细情况，可以对客户资料进行编辑处理。在弹出菜单中，还可以做其他一些操作，如‘创建客户’，‘删除客户’、‘导出’、‘打印’等等。
- 3 区：**操作提示区 Message。对客户进行各种操作时，成功与否都会在 Message 显示，给予提醒。
- 4 区：**客户联系人。可以对客户的联系人进行维护。一个客户可以有多个联系人。具体操作见 2.2 章节。
- 5 区：**日志及维护记录。显示每个客户发生的操作日志记录，同时可以维护客户的日常追踪、交互往来等记录。

**6 区：**售前报价。对曾经给客户报的价格进行登记维护，再次联系时便于做到心中有数。

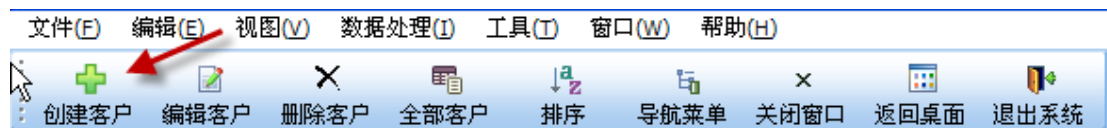
**7 区：**购买情况。登记客户购买的产品和服务。

**8 区：**当本客户的业务员由于休假等原因不能来上班跟踪客户，可以暂时先授权给其他业务员，由其他业务员暂行代为跟踪。休假完毕后，可以收回授权。

**9 区：**在该 tab 页面，可以统计该提前催缴年费的客户，还可以统计欠款的客户，便于业务员进行费用催缴。

### 创建客户操作方法：

鼠标右键 1 区：在弹出菜单中选择‘创建客户’，也可以直接点击本界面最上方的‘创建客户’菜单项：



弹出填写客户资料的界面：

客户资料

深圳市鸿富兴信息技术有限公司

客户基本资料

客户基本信息	客户编号	CU16021400048			关键字	中兴
	客户名称	深圳市中兴通信股份有限公司			客户状态	意向客户
	客户性质	公司	客户等级	初级客户	所属行业	民营企业
	所属国家	中国	省份/州	广东省	市	深圳市
	详细地址	深圳市南山区高新技术产业园中兴通信产业园区28楼2801室			县	南山区
	公司主页				邮政编码	518052
	所属公司	深圳市鸿富兴信息技...	业绩归属	系统管理员		
	创建人员	系统管理员	创建日期	2016-02-14 09:01:29		
	备 注					
	财税资料	开户银行			银行账号	
法人代表				税 号		
客户其他信息						
竞争对手信息						
最近处理业务						
最近处理日期		0000-00-00 00:00:00		最近处理人员		

确定

取消

其中红色字体表示必填项。关键字表示该客户名称的关键信息内容。例如深圳市中兴通信股份有限公司，关键字就是‘中兴’。这样其他业务员再创建带有‘中兴’的客户时，系统将会给予提醒，便于出现客户重复创建。

提醒：关键字越简洁越好。

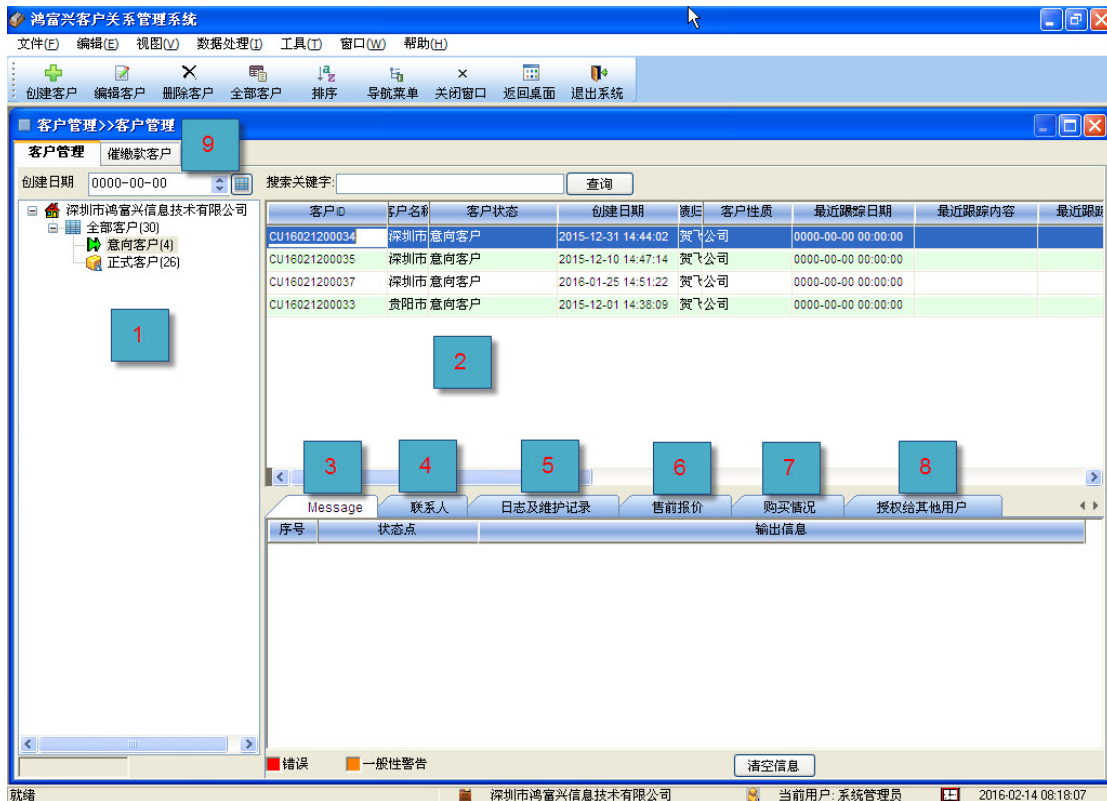
如果该客户已经是正式客户时，将‘客户状态’下拉选择改为‘正式客户’。

如果是补录历史客户，创建日期记得要修改为该客户的创建日期，这样便于统计。系统默认创建

日期为当前日期。

客户资料填写完毕后，点‘确定’，就对该客户进行了保存。保存成功后，在客户管理主界面的 1 区就可以看到该客户资料了。需要继续编辑时，鼠标双击就可以了。

### 3.1.2 维护联系人



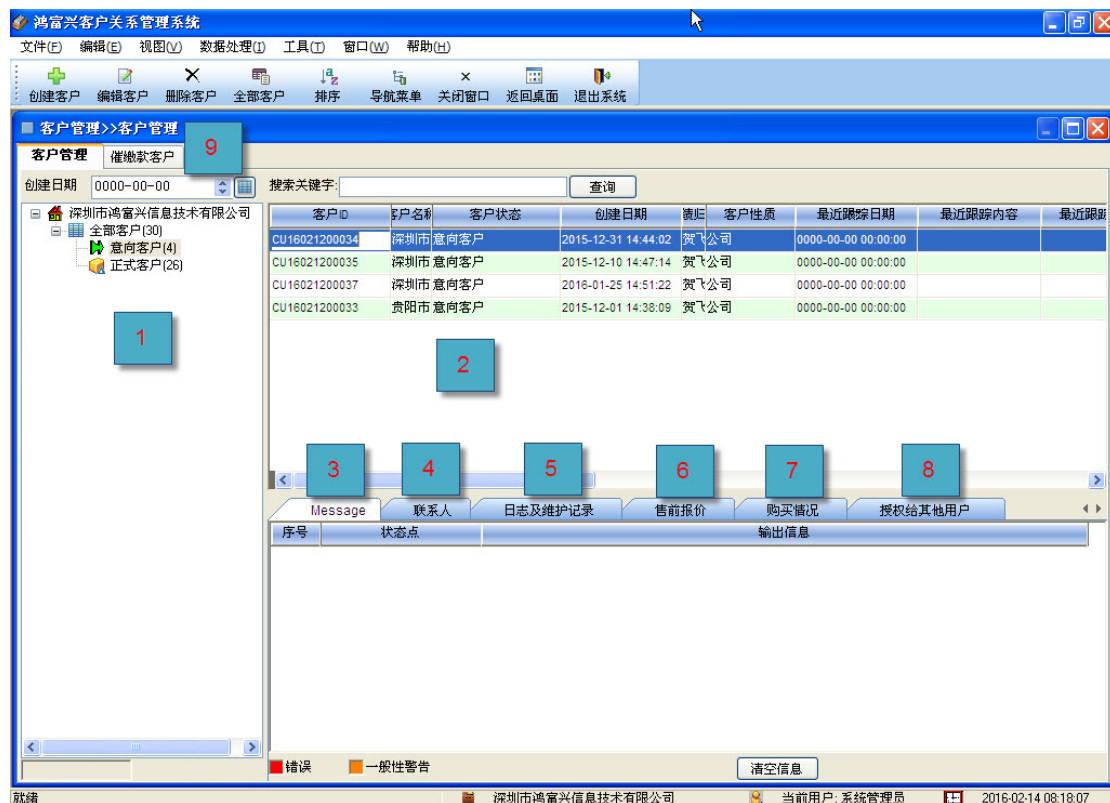
选中 1 区中的某个客户后，然后点击下方的‘联系人’tab 页：



可以新增联系人，删除联系人。填写完毕后，点‘保存’按钮即可。

提示：删除联系人后，也要点‘保存’，才能真正的从数据库中进行删除。

### 3.1.3 维护记录和日志



选中 1 区中的某个客户后，然后点击下方‘日志及维护记录’tab 页：

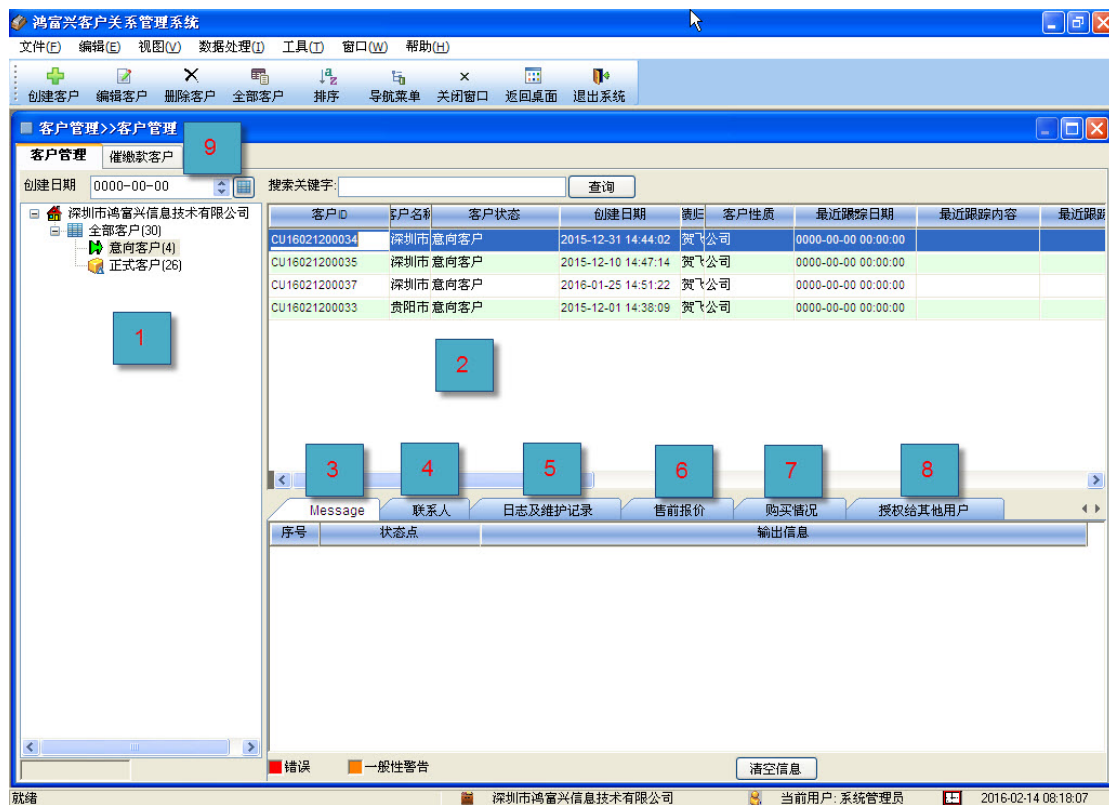


可以新增维护记录、删除维护记录。填写完毕后，点‘保存’按钮即可。

提示 2 点：

- 1、删除维护记录后，也要点‘保存’，才能真正的从数据库中进行删除；
- 2、属性为‘操作日志’的不能删除，因为操作日志是系统自动生成的，便于监督该客户曾经发生的数  
据处理记录。

### 3.1.4 客户报价

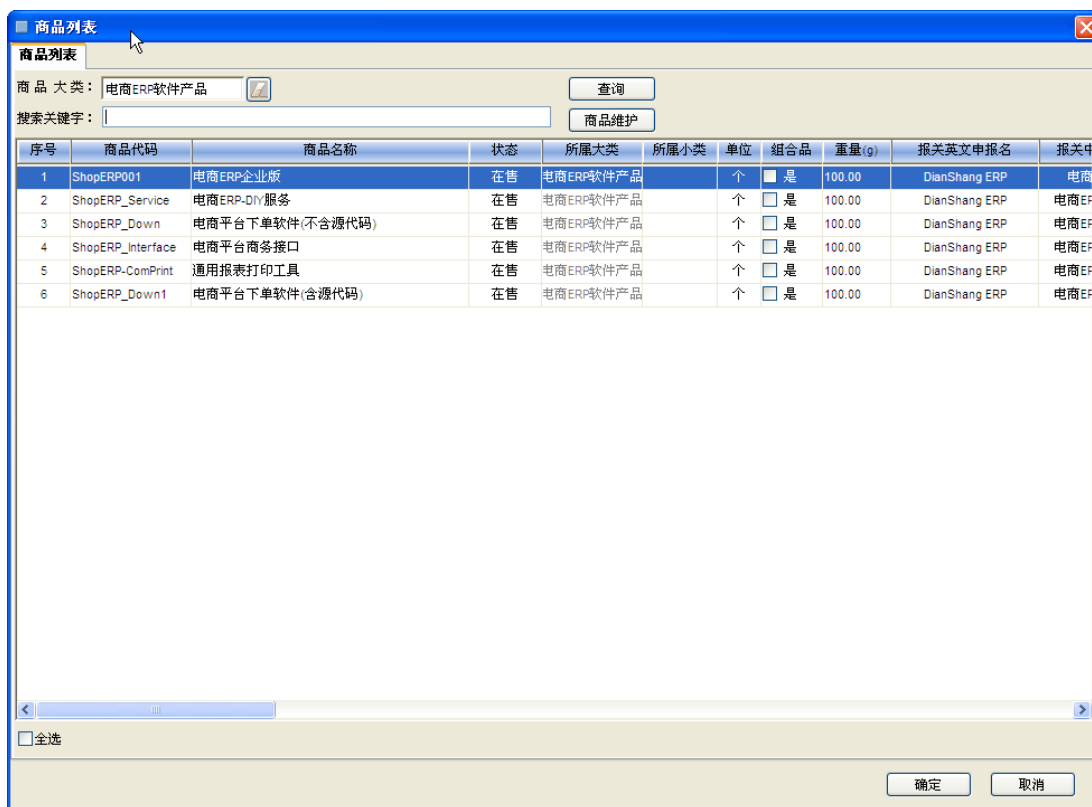


选中 1 区中的某个客户后，然后点击下方的‘售前报价’tab 页：



可以新增商品报价、删除商品报价。填写完毕后，点‘保存’按钮即可。

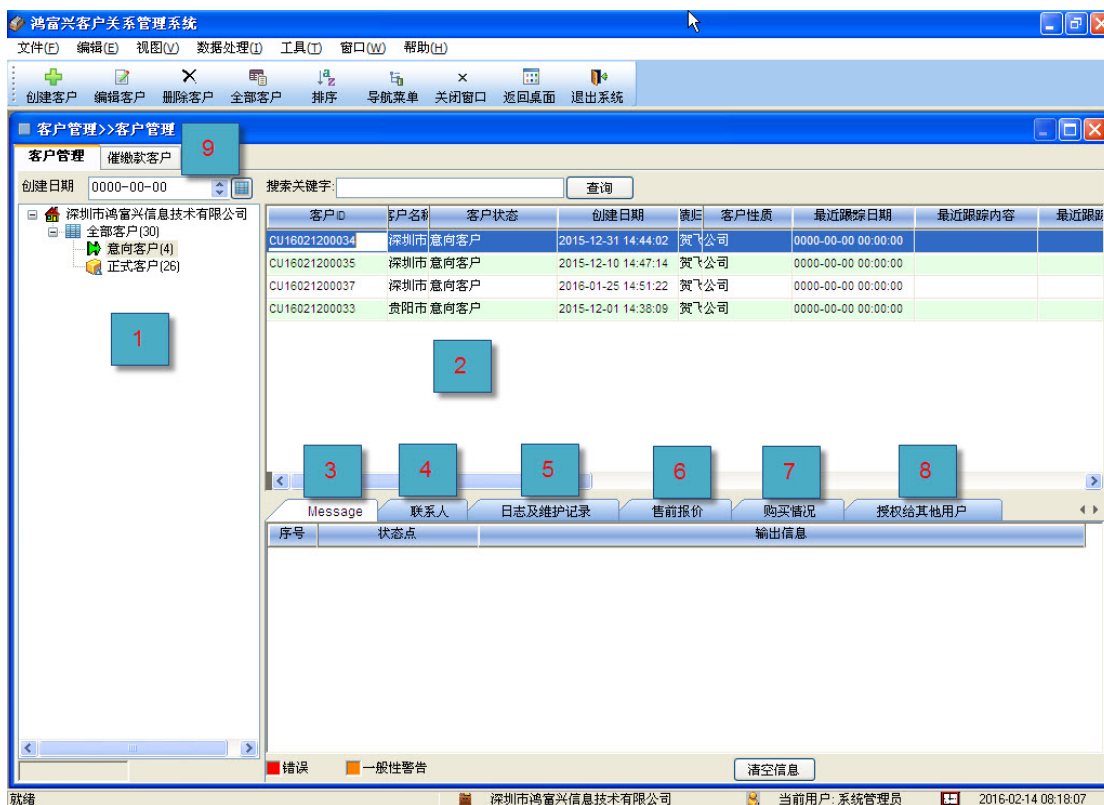
新增商品报价时，将弹出商品选择界面：



可以根据商品大类和搜索关键字，查询要添加的商品。让后选中要添加的商品，点‘确定’按钮，就可以了。

提示：添加多个商品时，可以按住键盘的‘CTRL’键，同时用鼠标挨个点击选中。

### 3.1.5 登记购买记录



选中 1 区中的某个客户后，然后然后点击下方的‘购买情况’tab 页：

Message 联系人 日志及维护记录 售前报价 购买情况 授权给其他用户								
序号	商品代码	商品名称	报价日期	购买方式	购买数量	给客户报价	指导价	
1	ShopERP001	电商ERP企业版	2016-02-14 09:13:06	买断	1	3500.00	3500.00	
2	ShopERP001	电商ERP企业版	2016-02-14 09:13:37	按年收费	1	1500.00	3500.00	1500.00

新增商品报价 删除商品报价 保存

深圳市鸿富兴信息技术有限公司 当前用户: 系统管理员 2016-02-14 09:13:55

可以新增商品销售、删除商品销售。填写完毕后，点‘保存’按钮即可。

新增商品销售时，将弹出商品选择界面：

商品列表

商品 大类: 电商ERP软件产品 查询

搜索关键字: 商品维护

序号	商品代码	商品名称	状态	所属大类	所属小类	单位	组合品	重量(g)	报关英文申报名	报关单
1	ShopERP001	电商ERP企业版	在售	电商ERP软件产品		个	<input checked="" type="checkbox"/> 是	100.00	DianShang ERP	电商ERP
2	ShopERP_Service	电商ERP-DIV服务	在售	电商ERP软件产品		个	<input type="checkbox"/> 是	100.00	DianShang ERP	电商ERP
3	ShopERP_Down	电商平台下单软件(不含源代码)	在售	电商ERP软件产品		个	<input type="checkbox"/> 是	100.00	DianShang ERP	电商ERP
4	ShopERP_Interface	电商平台商务接口	在售	电商ERP软件产品		个	<input type="checkbox"/> 是	100.00	DianShang ERP	电商ERP
5	ShopERP-ComPrint	通用报表打印工具	在售	电商ERP软件产品		个	<input type="checkbox"/> 是	100.00	DianShang ERP	电商ERP
6	ShopERP_Down1	电商平台下单软件(含源代码)	在售	电商ERP软件产品		个	<input type="checkbox"/> 是	100.00	DianShang ERP	电商ERP

☐ 全选

确定 取消

可以根据商品大类和搜索关键字，查询要添加的商品。让后选中要添加的商品，点‘确定’按钮，就可以了。

提示：添加多个商品时，可以按住键盘的‘CTRL’键，同时用鼠标挨个点击选中。

商品选择后，自动带出‘指导价’，填写本次销售的数量、单价。系统自动计算出‘应付金额’，填写‘已付金额’，如果已付金额小于应付金额时，系统自动标记为欠款：

Message 联系人 日志及维护记录 售前报价 购买情况 授权给其他用户											
购买方式	购买数量	单价	指导价	金额	已付金额	付款状态	备注	币种	业绩归属人员	年服务费	
买断	1	3800.00	3500.00	3800.00	3000.00	部分支付		人民币			0.00
	1			3800.00	3000.00						0.00

在催缴款界面就可以统计出来。催缴款统计见 2.7 章节。

如果购买该商品属于有持续售后类的，例如软件、机器设备等等。如果过了保修期限，客户需要购买

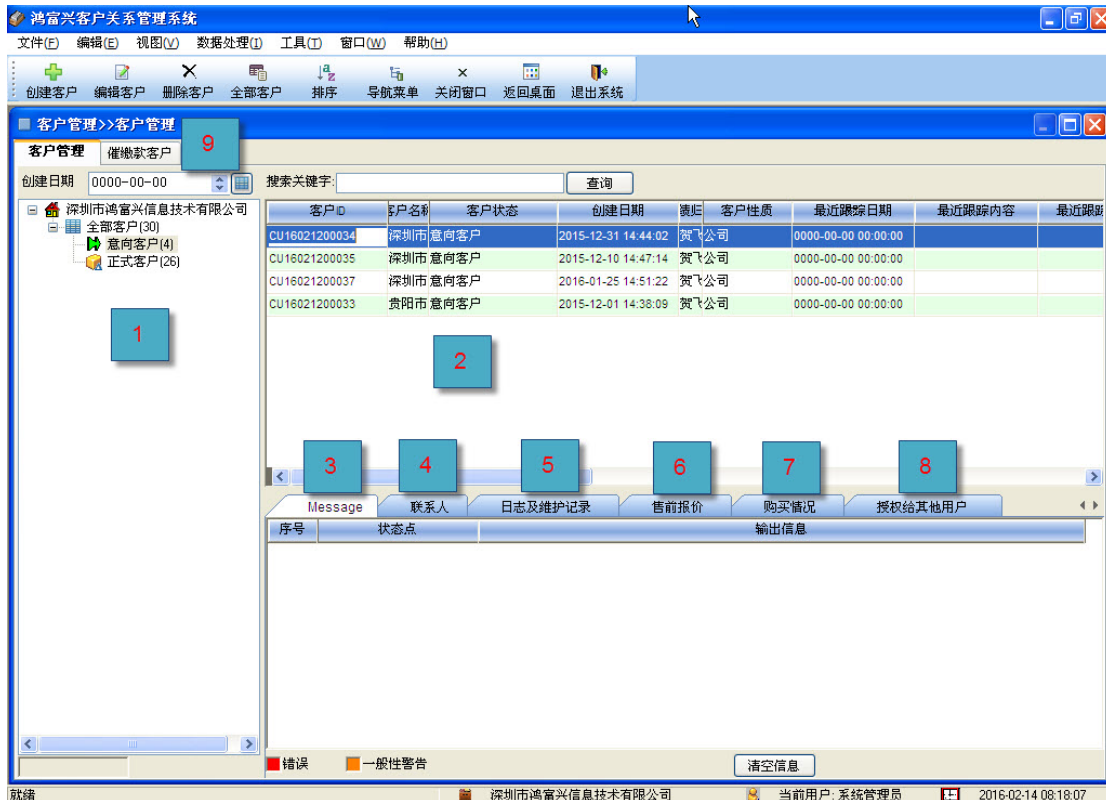


年费的，可以填写年服务费以及年服务费催缴标志：

币种	业绩归属人员	年服务费	是否催缴	服务截止期限	是否开发票	发票类型	发票号码
人民币		760.00	是	2017-02-13 09:19:36	否		
		760.00					

这样距离‘服务截止期限’前一个月，系统将给予自动提醒。业务员也可以打印出‘催缴单’给客户，提示客户缴纳年服务费。打印催缴单操作见 2.7 章节。

### 3.1.6 授权给其他业务员



选中 1 区中的某个客户后，然后然后点击下方的‘授权给其他用户’ tab 页：

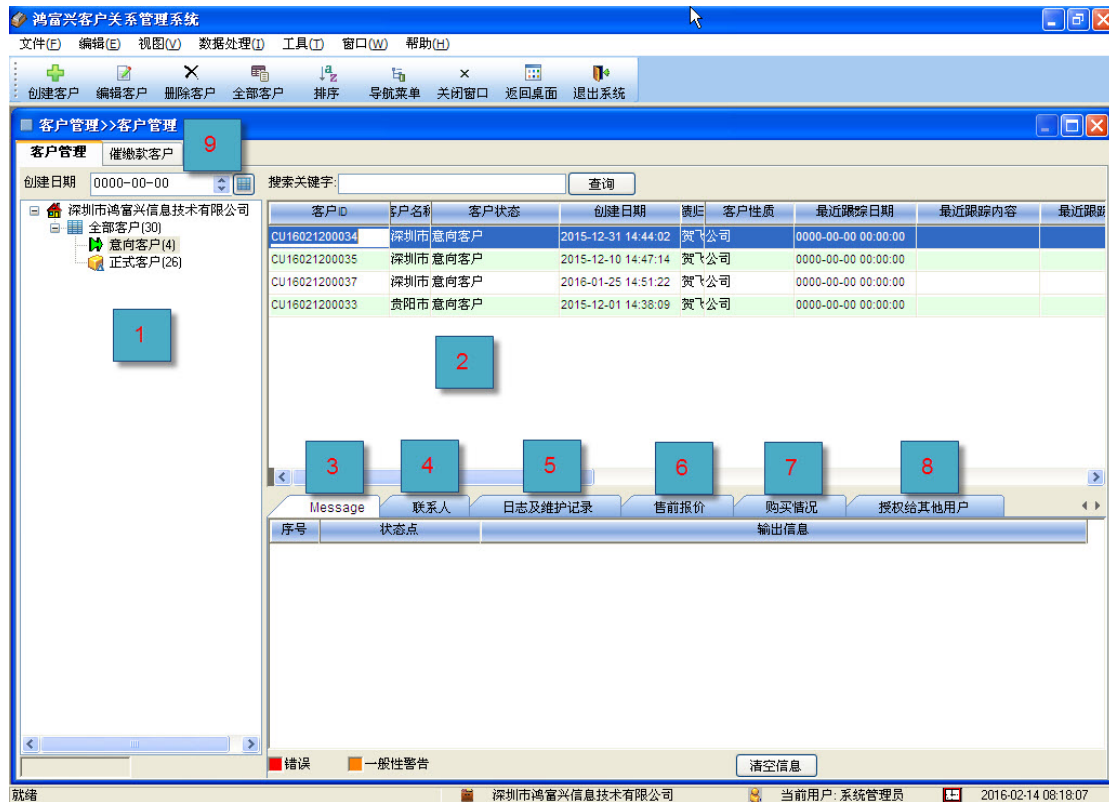


在‘权限标志’栏，勾选要授权的其他业务员，确认无误后点‘保存’按钮。这样授权的用户登录后，就可以查询到该客户资料了，进而对该客户进行跟踪和日常管理业务。

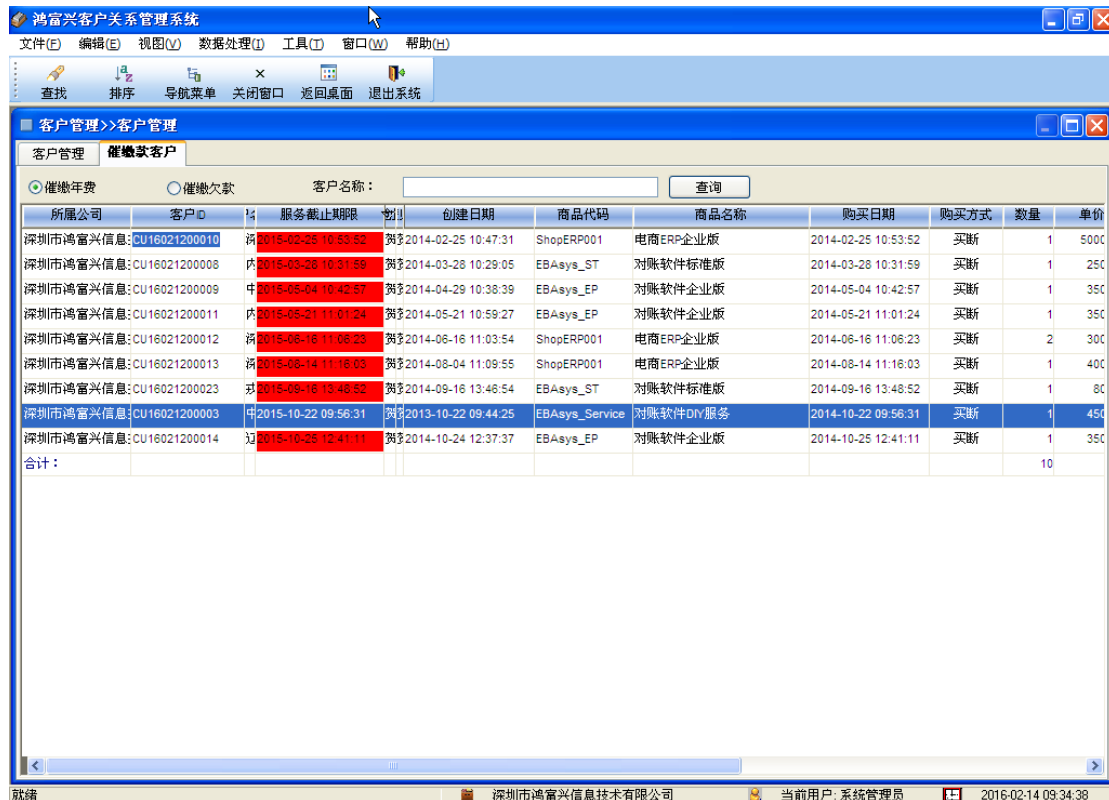
收回授权：取消勾选权限标志。



### 3.1.7 年费催缴以及欠款统计



切换到‘催缴款客户’tab 页：



催缴年费：选择‘催缴年费’圆形 BOX 后，点‘查询按钮’。

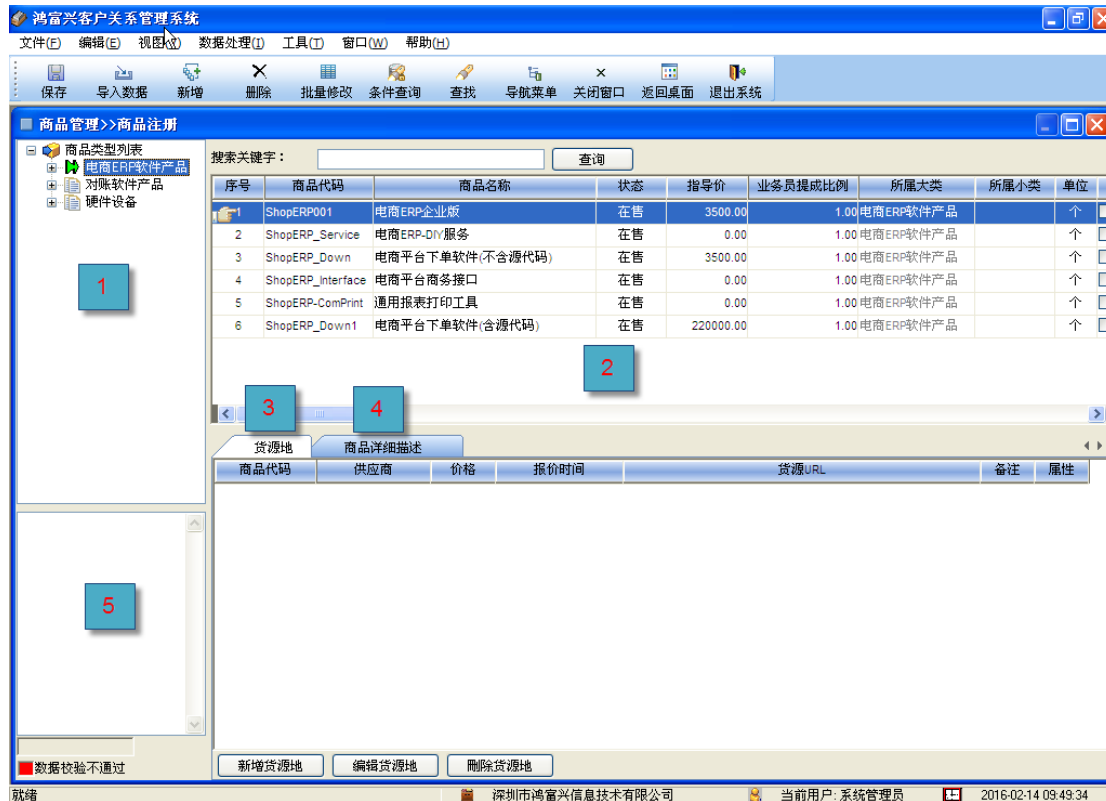
催缴欠款：选择‘催缴欠款’圆形 BOX 后，点‘查询按钮’。

**打印催款单：**鼠标右键数据区中的某条购买记录，在弹出菜单中选择‘打印催款单’。

## 3.2. 商品管理

### 3.2.1 商品注册

进入‘商品管理->商品注册’模块，如下图：



**1 区：**商品类型区。鼠标右键商品类型区，可以新增商品大类、商品小类、编辑商品类型名称。

**2 区：**商品资料区。鼠标右键，在弹出菜单中有诸多操作。

**3 区：**商品的货源信息。

**4 区：**商品的详细描述信息，包括中英文描述。

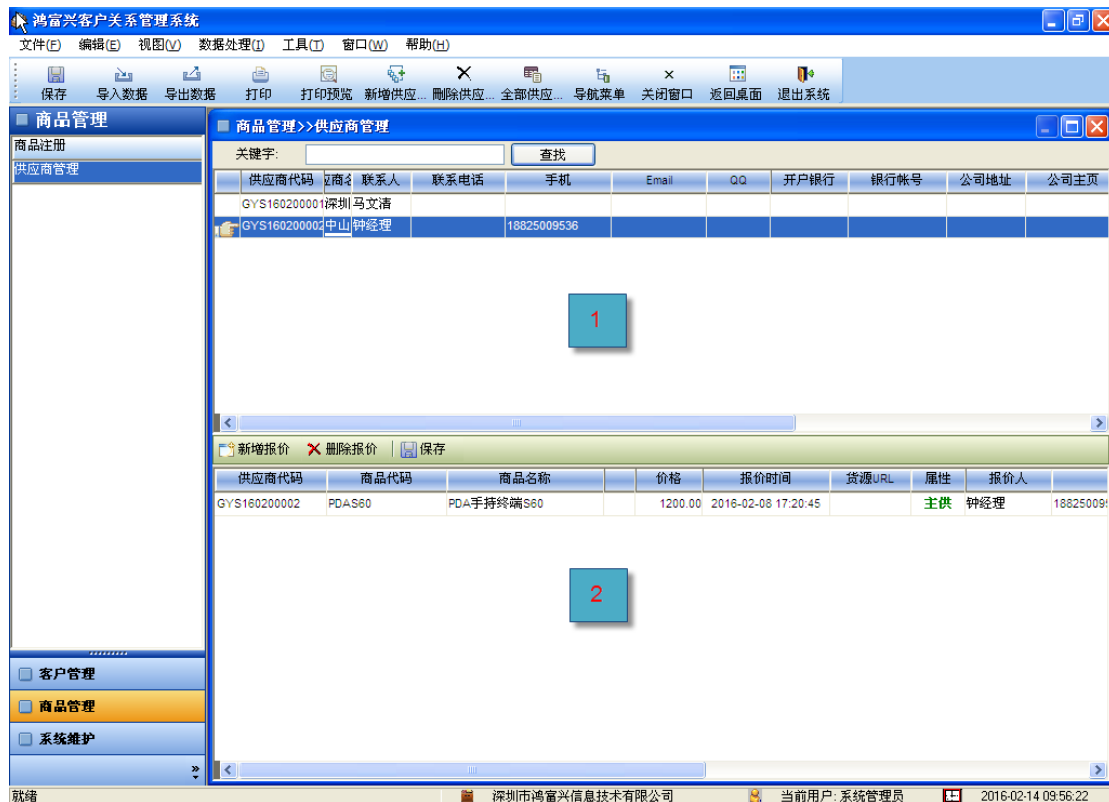
**5 区：**操作日志显示区。

**新增商品：**鼠标右键 2 区，在弹出菜单中选择新增。将自动增加一个空行，同时商品代码将自动生成（如果不需要用自动生成的商品代码，可以修改），填写商品名称、重量、指导价等信息后，保存。

**删除商品：**鼠标右键 2 区，在弹出菜单中选择‘删除商品’，最后保存。

### 3.2.2 供应商管理

进入‘商品管理->供应商管理’模块，如下图：



1 区：供应商资料区。鼠标右键 1 区，在弹出菜单中可以新增、删除供应商资料。

2 区：供应商的商品报价区。

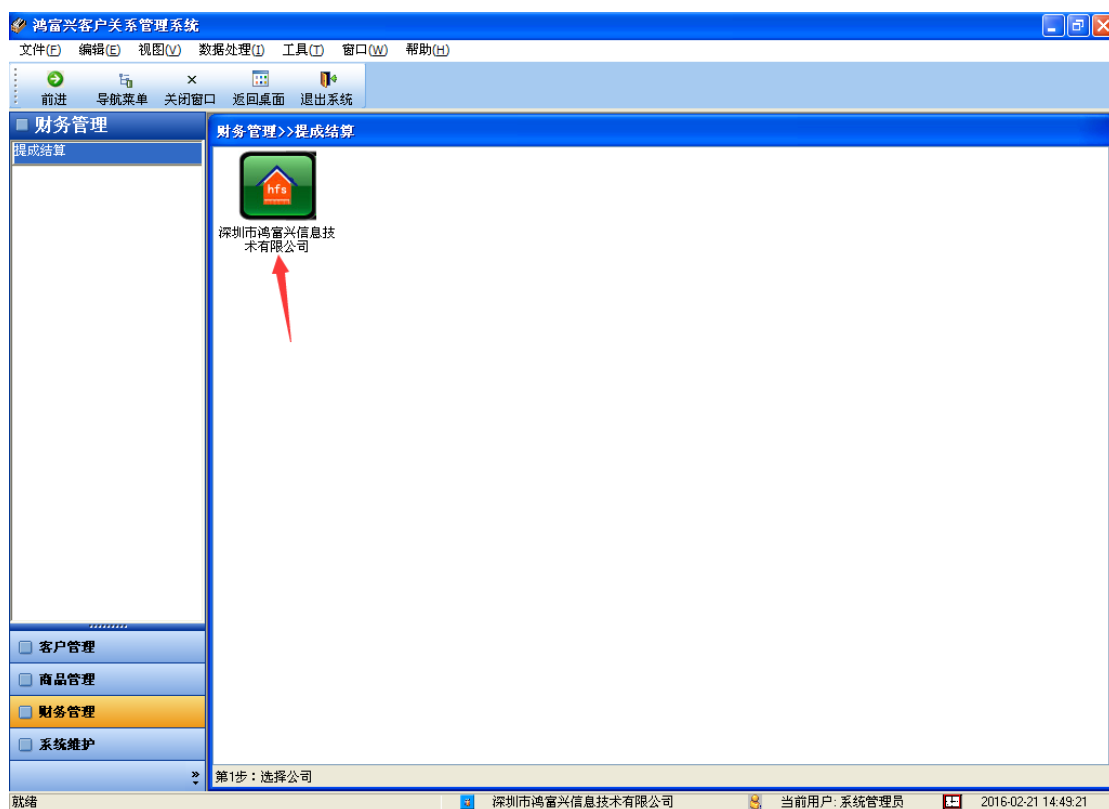
### 3.3. 财务管理

#### 3.3.1 提成结算

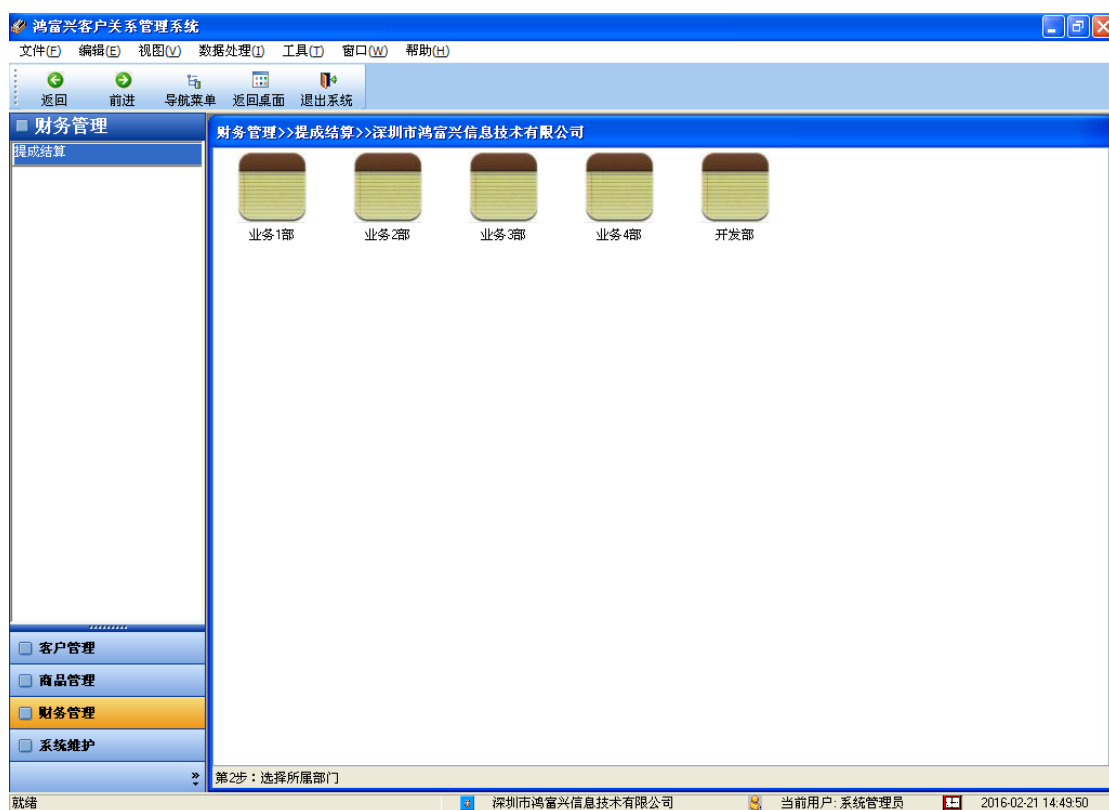
帮助财务人员对各个业务员、业务部门、行政部门等进行费用结算、根据比例核算提成。

进入‘财务管理->提成结算’，如下图：

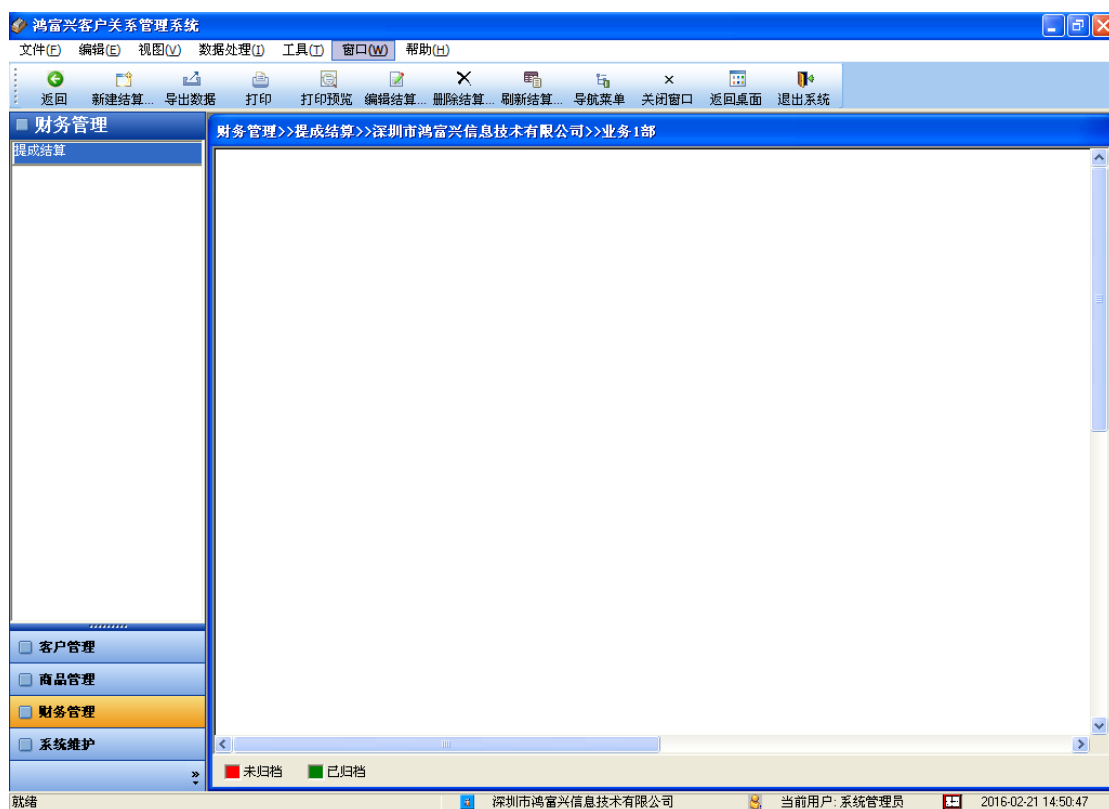
首先显示公司，单击所属公司：



进入后，显示该公司的所有待结算的部门：



鼠标单击要结算的部门，进入结算单界面：



鼠标右键空白处，在弹出菜单中选择‘新建结算单’，弹出结算单主表信息内容：

■ 结算单
✕

## 结算单

结算单编号: JS16022100009

所属公司: 深圳市鸿富兴信息技术有限公司

所属部门: 业务1部

结算级别: 部门级别

部门提成比率: 20.00%

所属月份: 2016-02 ...

所属日期(起始): 2016-02-01 ▼

所属日期(截止): 2016-02-29 ▼

备注:

结算人员: 系统管理员

结算日期: 2016-02-21 14:51:15

归档结果: 0

保存
取消

选择所属月份、日期范围后，点‘保存’按钮。保存成功后，系统自动将该部门未结算的费用明细转移到过来，进入结算明细界面：

序号	客户名称	商品代码	商品名称	购买日期	成本	数量	单价	金额	实收
1	上海拜耳生物科技有限公司	PDAI3000	扫描枪	2016-02-21 14:06:39	50.00	1	90.00	90.00	120.00
2	深圳市中星通信股份有限公司	EBAsys_Service	对账软件DIV服务	2016-02-21 14:08:19	0.00	1	0.00	1000.00	1000.00
						2		1090.00	1120.00

在该界面，就可以统计该部门各个业务员的提成费用以及部门的提成费用。

如果某条费用不想在本期中结算，则可以点中后，选择‘删除’。

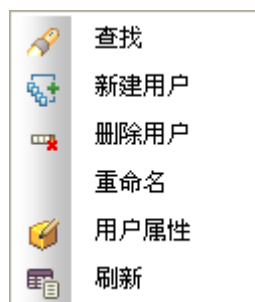
本期账务结算完毕后，点‘归档’按钮，对本期结算单进行归档封存。

## 3.4. 系统维护

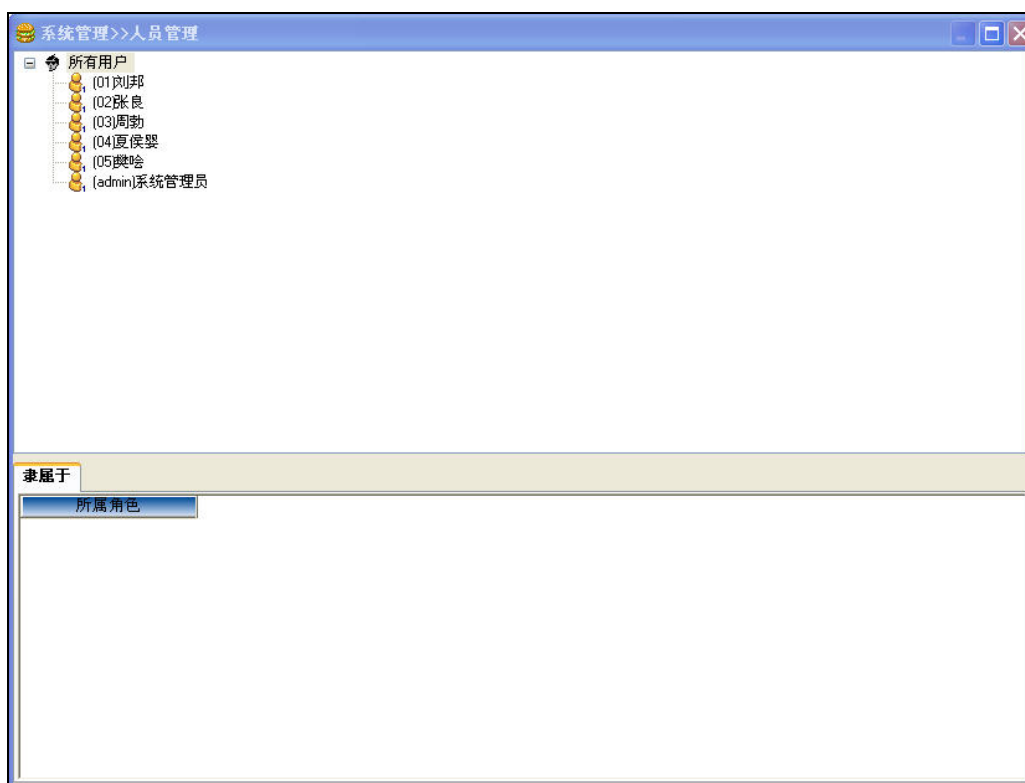
### 3.4.1 人员管理(包括业务员)

**注册新用户：**只有在此注册了用户、且分配了权限的用户才能登录操作本系统。

鼠标右键，在弹出菜单，选择‘新建客户’。弹出客户资料填写界面，填写完毕后保存。



**编辑客户和授权：**鼠标双击某个用户名称，或者鼠标右键，在弹出菜单中选择‘用户属性’。



### 权限管理

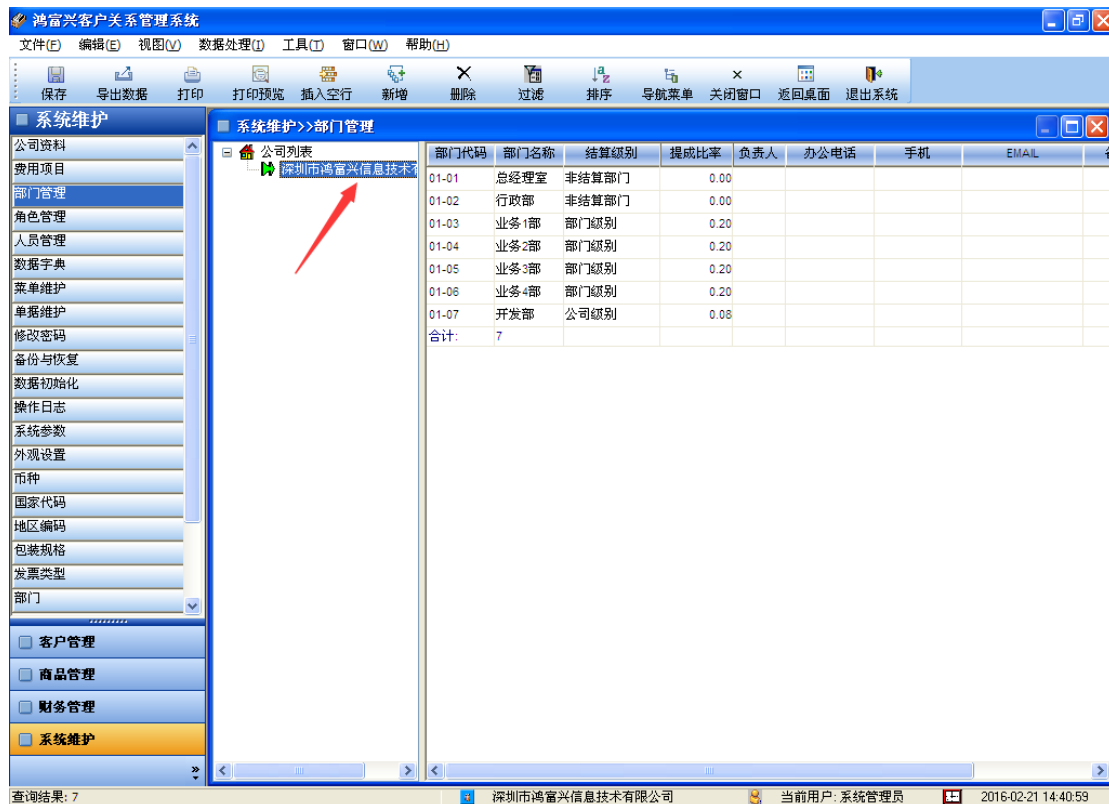
设置人员所属的角色后，对该人员就赋予了该角色的所具有的操作权限。



## 3.4.2 部门管理

进入‘系统维护->部门管理’模块，如下图：





点击左边的公司，在右边的部门列表数据区中显示该公司下的所有部门（本系统支持多公司组织结构）

**新增部门：**鼠标右键部门数据区，在弹出菜单中选择‘插入空行’或者‘新增’，将增加一空白行，在空白行中填写对应的部门信息内容：部门代码、部门名称、结算级别、提成比率、负责人...

**结算级别：**每个部门都可以参与业务销售利润的提成。有的部门只能提成自个部门的销售额，例如业务部，每个部门只能根据自个部门的销售利润进行提成，这就是部门级别；**公司级别：**就是可以参与本部公司所有业务部销售利润的提成，例如开发部、行政部...；**集团级别：**就是可以参与整个集团业务部销售利润的提成。

**删除部门：**鼠标右键，删除部门数据行。删除后还要保存，才能最终删除该部门。