



销售工作制度及CRM介绍

林宏森 Larry Lin



本文档内容是公司机密，严禁外传！

Sync with you!

销售工作制度



销售工作制度

销售工作制度

• 销售部业务架构



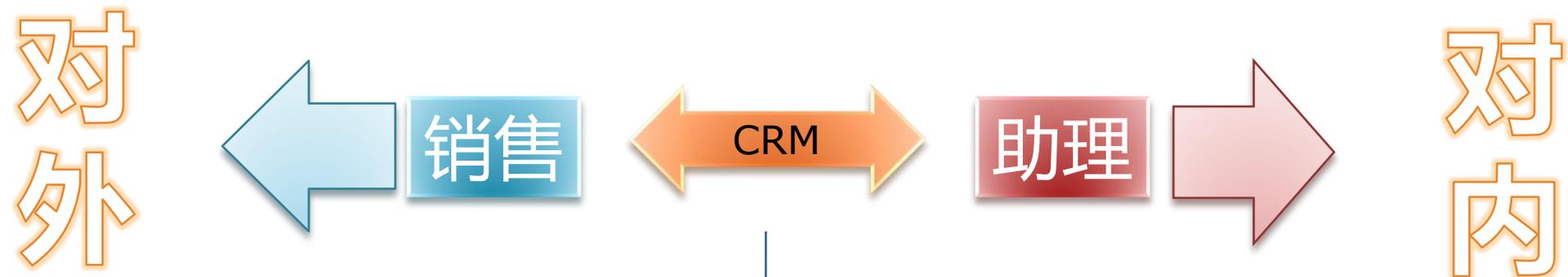
本表格仅表示业务结构，不表示人员职位和行政结构

销售工作制度



- 基本工作流程设置

以CRM为平台，以销售/助理为纽带的工作流程



负责面对客户沟通联系的所有事情
每个销售对应一个销售助理，任何
工作相关的都可以咨询助理。

服务销售处理好订单交货，内部推动等事情
对服务的销售人员起到桥梁作用，负责的
态度来应对销售的工作需求。

销售工作制度



• 销售的工作职责

- 1、负责指定区域的市场开发、客户维护和销售管理等工作。
- 2、负责所属区域的产品宣传、推广和销售，完成销售的任务。
- 3、完善销售工作记录，定期汇报销售进展。
- 4、负责货款催收。
- 5、做好销售合同的签订、上传，履行与管理等相关工作，以及协调处理各类市场问题。
- 6、汇总与协调货源需求计划，以及制定相关备货计划。
- 7、接待来访客户，以及综合协调日常销售事务。
- 8、其他销售相关的工作。

销售工作制度



• 销售助理的工作职责

- 1、协助销售完成订单处理，存档，交期反馈，发货等交易相关的工作。
- 2、协助核对和调取相关销售业务数据。助理只负责提供已备案的数据和资料输出，不加工，不审核，销售需要自己审核加工，
- 3、对账单，发票，应收款的汇总和发送。
- 4、出货/交易信息的定期汇总和发送。
- 5、协助销售人员汇总报销单并完成内部审批流程。
- 6、协助处理客诉的内部联系流程。
- 7、销售部门活动经费的保管和出纳。
- 8、其他相关的工作。

销售工作制度



• 销售分部主管的工作职责

- 1.负责业务部门的全部销售活动的督导和管理，帮助和支持部门内销售业绩开拓。
- 2.制定部门销售及拓展的计划并实施。
- 3.完成公司布置的销售任务并分解落实。
- 4.培训指导销售完成销售工作，编写相关销售指导书。
- 5.协调部门销售工作的对内对外的沟通事宜。
- 6.做好部门客户销售总预测和备货计划。
- 7.定期汇报部门的销售进展。
- 8.其他相关工作。

销售工作制度



• 销售小组/大客户团队的工作职责

大客户建立销售团队，几个销售建立小组，不再单打独斗，团队作战，以团队业绩为首要目标。

组长职责：

- 1.对团队/小组的所有销售活动负责，整体协调并督导。
- 2.指导落实团队成员的工作。
- 3.对团队成员的工作进行分配和考核。
- 3.分解团队/小组任务，完成销售目标。
- 4.其他相关工作。

团队成员职责：

- 1.配合组长完成团队销售任务
- 2.完成自己的销售任务。
- 3.团队成员之间互助，共享，协作。

销售工作制度



客户报备-CRM系统报备

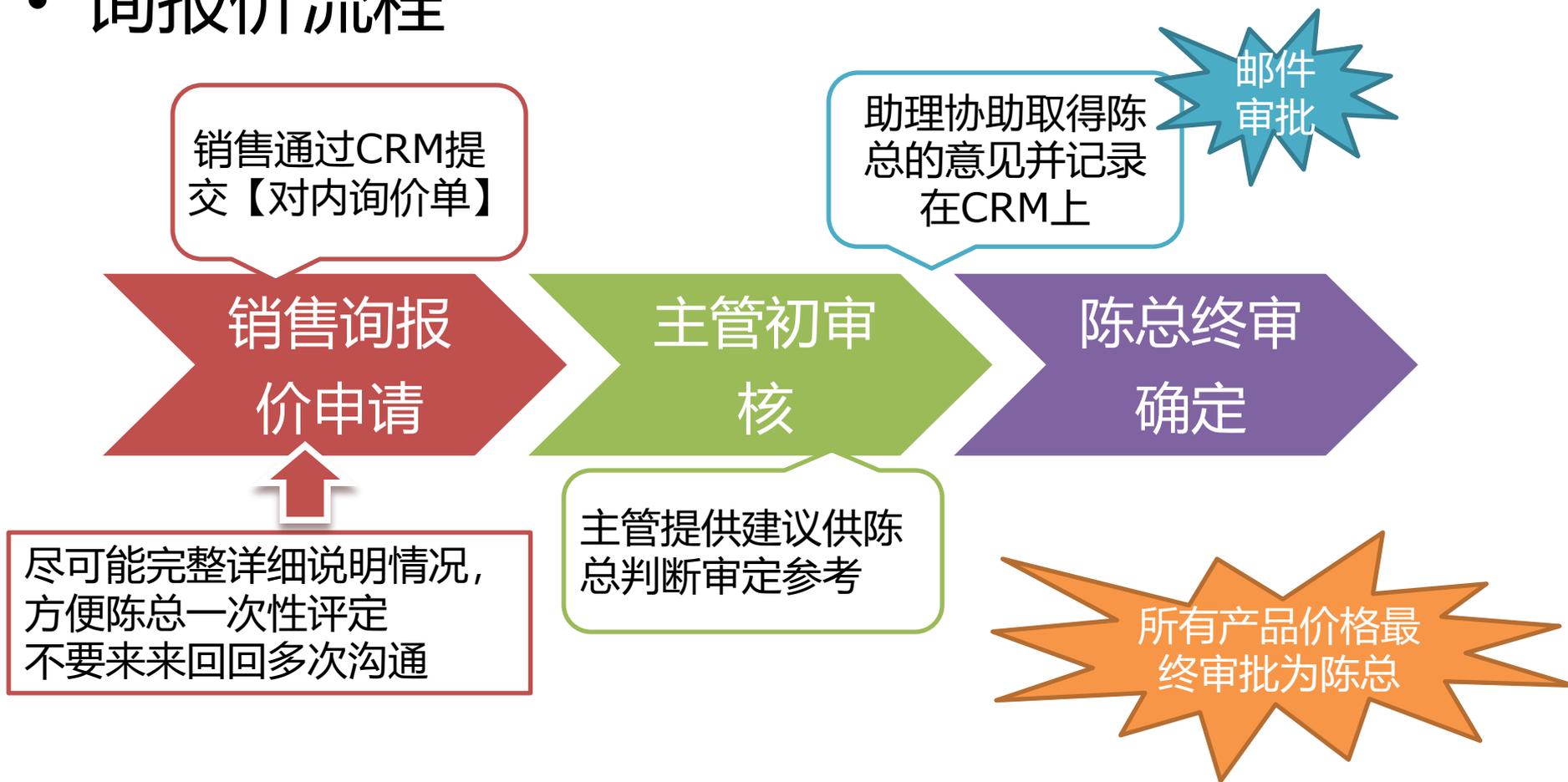


- ◆系统同一个客户只有一个记录，以客户全称（工商登记公司名）识别
- ◆系统中的客户归属到不同的销售名下，可以转移和共享给其他销售员
- ◆香港大普和广大大普的客户可以重复，分别属于不同的公司，客户编码不一样，香港大普以H开头，广东大普以ABC等字母开头

销售工作制度



• 询报价流程



销售工作制度



• 免费样品流程

助理根据产品类型
选择相关主管
审核

助理反馈交期并
安排发货

销售在CRM提样品销
售申请单

主管审核

进入公司产品系统制
作或发货

订单类型选择【样品合同】

主管审核

订单信息	附件信息	
	订单类型	<input type="radio"/> 销售合同 <input type="radio"/> 备货合同 <input checked="" type="radio"/> 样品合同 *
	序号	产品品号^产品品名^产品规格^单位^客户品号
	0001	

• 付费样品等同正常产品销售流程

销售工作制度



• 订单流程

合同订单给助理
订单需要有客户
签章，销售负责

费用备注信息填
写完整

核对CRM系统上的
销售申请单和
客户合同的一致

助理协助相关的
审批和内部沟通

客户下单

销售在CRM提
交销售申请单

助理核对审核

助理反馈交期
并发货

CRM-单据申请-销售
申请单-销售合同

助理打印销售申请
单给陈总签核。

助理出销货单
/发对账单/发
票

提醒销售回款

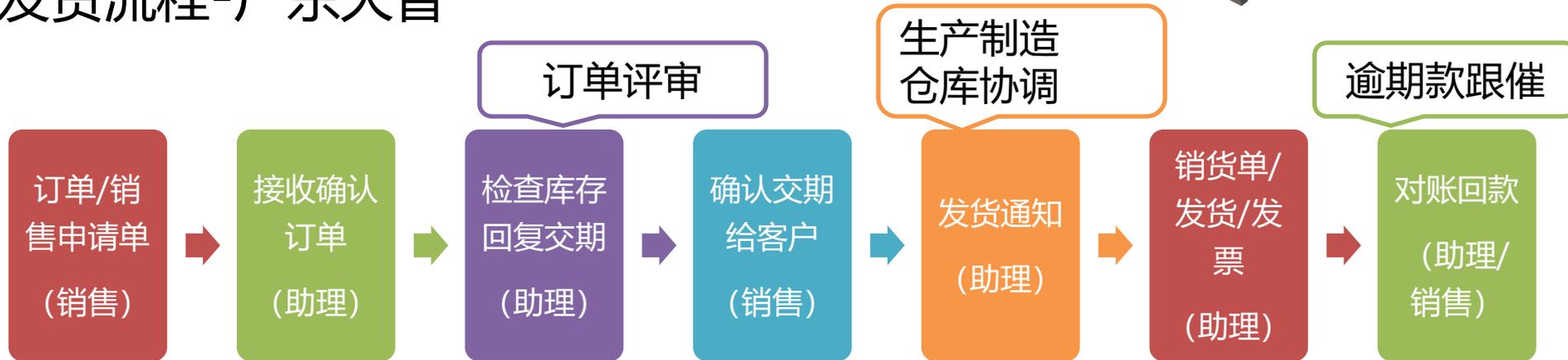
客户回款

助理资料归档

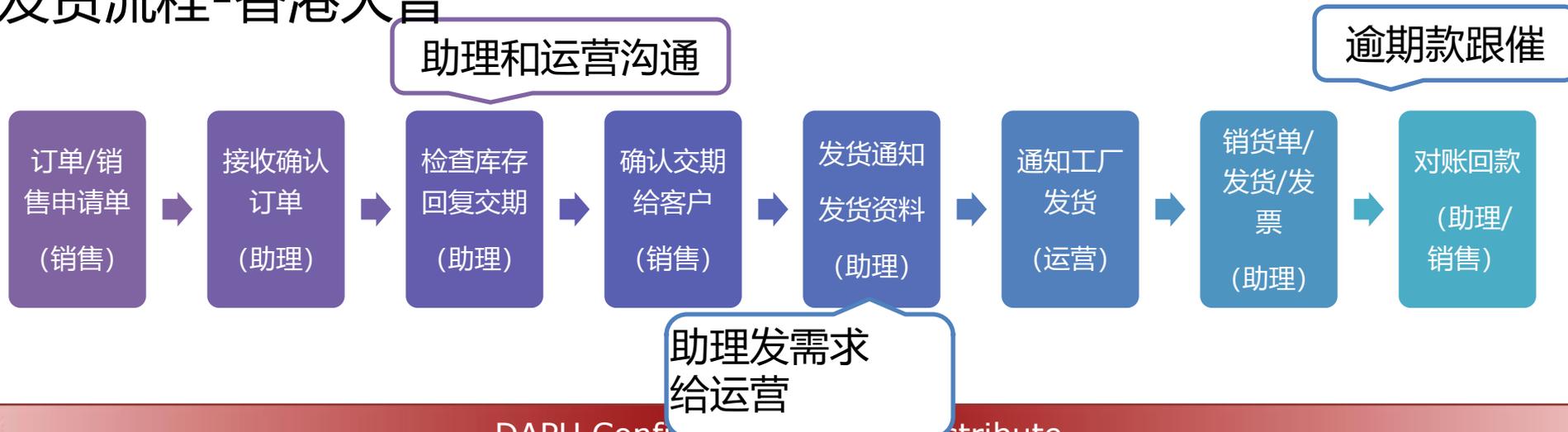
销售工作制度



发货流程-广东大普



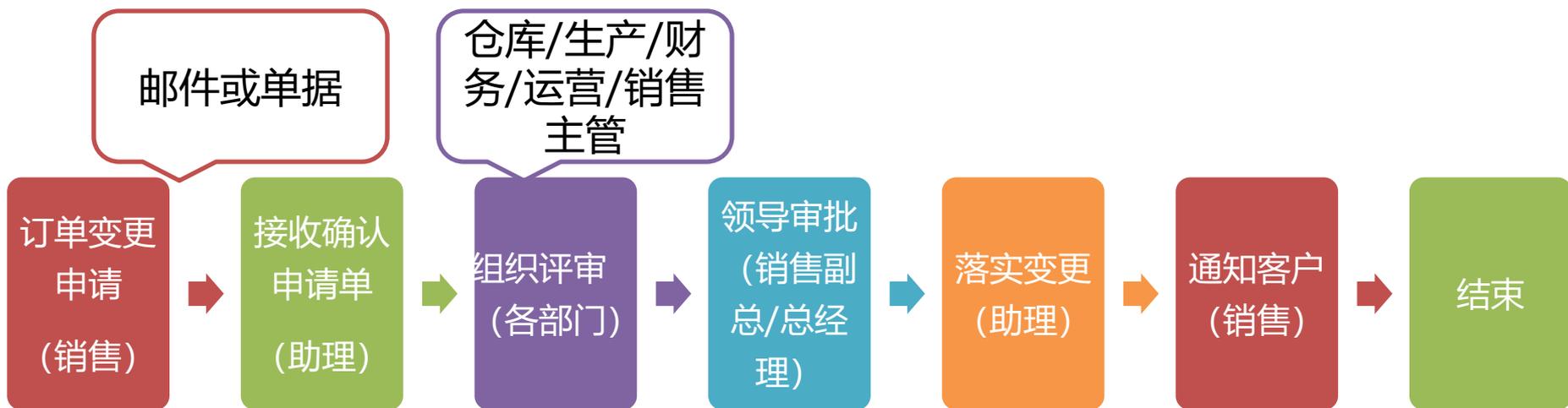
发货流程-香港大普



销售工作制度



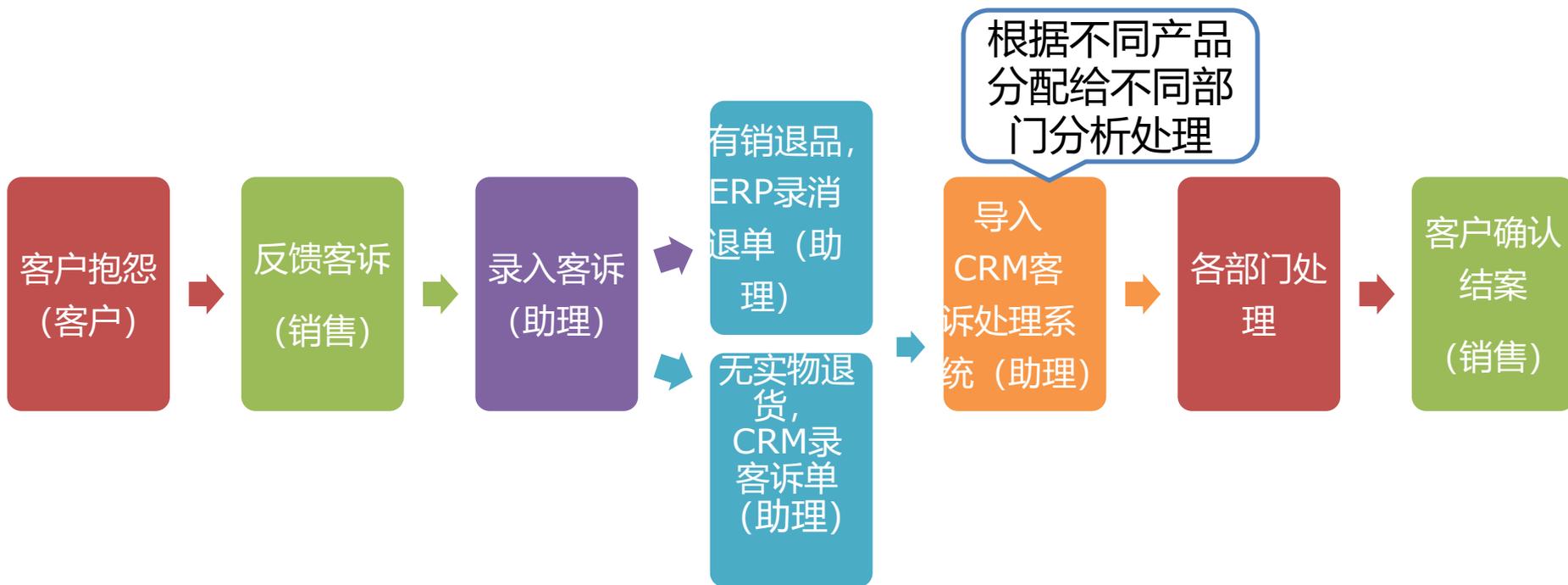
• 订单取消/变更流程



销售工作制度



• 客诉流程



销售工作制度

• 报销流程

增值税专用发票，开票名称：广东大普通信技术有限公司
 增值税专票可抵扣，普票不能抵扣，报销需要提供相关审批证明，当月只能报销当月和上月费用。

销售填写费用报
销单/贴发票

- 销售填写/张贴发票
- 据发票内容填写
- 实际报销项目和发票不一致时候加贴纸备注

报销单交助理
汇总处理

- 助理收到销售的报销资料汇总。
- 提交给相应销售主管和财务审核。
- 登记备案。

审核

- 财务审核。
- 主管审核
- 陈总审核。

发放

- 财务跟进审批过的单据发放报销款

• 详细的说明参考报销另外的说明文档

销售工作制度



• 费用标准及管理（参考标准文件）

- ✓ **飞机**-所有人只能坐经济舱选低价票，票价超过6折需要助理审核
- ✓ **高铁动车**-不允许商务座特等座，一等座需要审批
- ✓ **的士**-城际之间不允许打车，同城以轨道交通+的士，廉价原则，打车需要说明起点终点。
- ✓ **公司派车**-原则上单人不允许用一台车，行程需2人以上才能派车，特殊除外。
- ✓ **餐补**-补贴出差，因为工作原因耽误午餐晚餐，当天来回的不补晚餐。同事间吃饭不报销。
 销售：40/餐，区域经理：50/餐，总监/副总：100/餐
 国际出差：销售：30USD/天，副总：40USD/天

✓ 住宿

酒店费用标准/天	副总/总监	销售经理/区域经理	销售
A类：北上广深杭	600	450	300
B类：其他省会城市	450	350	260
C类：地级市	400	300	200

✓ 招待

宴请人均标准（按客户人数）	A类:年需求1千万	B类:年需求大于200万	C类:年需50万
A类：北上广深杭	360	300	240
B类：其他省会城市	300	240	200
C类：地级市	240	180	140

销售工作制度



• 晶振新产品导入方式

晶振产品线涉及很多都是客户定制产品，涉及新产品开发。



新产品规格书做好的时候，发布给客户，此时新产品品号没有在公司ERP系统建立，一般是客户要下单（样品单/量产单）之前，由销售提新产品品号建立申请，才正式建立品号信息。如此避免很多最终客户没有需求的产品信息进入系统。

销售申请新产品导入表格也可以填写之后发给助理，让助理代转给规格书专员

研发目前负责规格书的专员：谢应阳 内邮：xieyy@dp.com

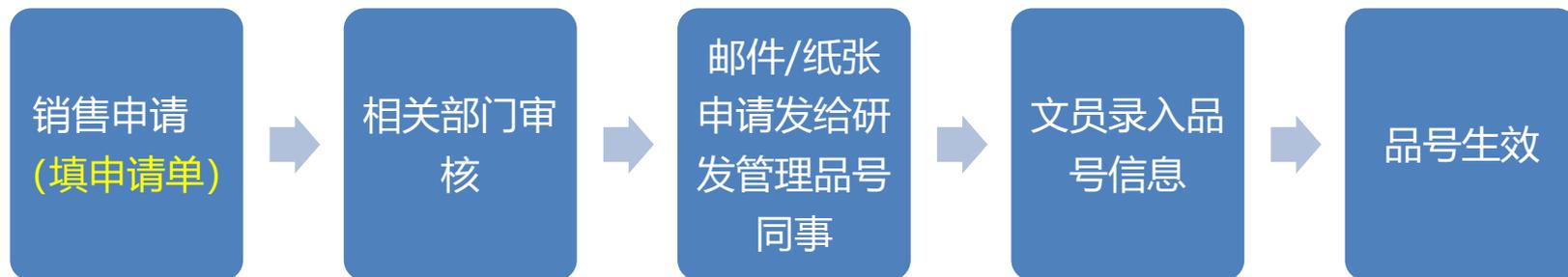
销售工作制度



• 品号信息申请/变更制度

产品的几个重要属性：品号，型号，规格，品名。这些信息在ERP系统是构成产品的重要元素，尤其是品号，是所有系统工作的灵魂。

所有进入ERP系统的品号信息新建，变更都要书面申请。



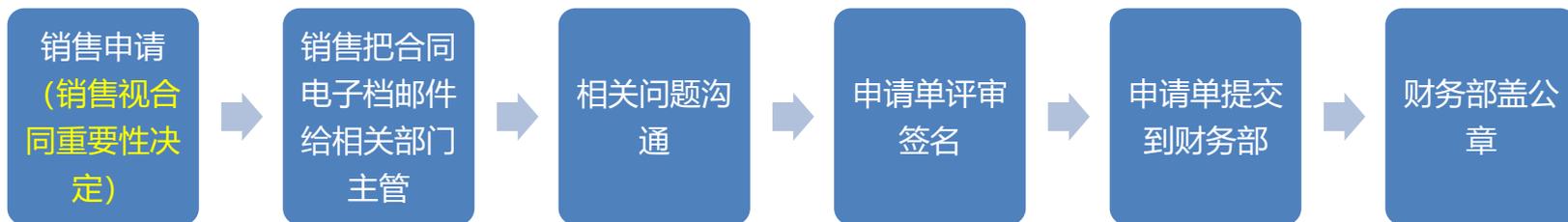
1. 必须建立品号，该产品才能使用于CRM系统的下单。
2. 销售申请可以填写申请单之后，交助理内部走流程。
3. 品号建立审批：
 - 新产品新建品号，需要产品线主管，研发主管审核
 - 品号信息变更，需要：物资，财务，研发，产品线主管，生产部多部门确认审核。尤其是品号禁用，或者禁用品号重新启用等情况。
4. 研发负责品号的同事：李梅香，手机13712530332 分机 827
内邮 dpwk@dp.com 外邮： meixiang.li@dptel.com

销售工作制度



• 重要合同评审制度

对于重要的合同，复杂程度高的合同，如供货保障协议，合作协议，等等，需要多部门共同评审，才能申请盖章。



普通的简单的订单一般不进入此重要合同评审流程
销售合同评审可以请销售助理协助内部流程，

财务部需要看到各部门签名同意的评审单，才会盖公章。

销售工作制度



• 客户信用账期申请

公司对所有交易客户进行信用评级制度，客户信用包含三个内容：信用等级，账期，信用额度。只有信用账期，信用额度都不为0，客户信用才能正式起效。新客户默认为预付款，额度0.需要调整信用账期，需要销售发申请邮件给陈总审批。



常用账期：预收货款，货到付款，当月结，月结30天，月结60天
客户货款逾期60天，不允许继续发货。

信用额度：根据客户实际交易，允许客户最大欠款额。**如客户欠款超过此额度，不能继续发货。**

客户信用及额度情况在CRM系统-财务管理-客户信用 可以查询

财务主管李海燕邮箱：lihy@dptel.com

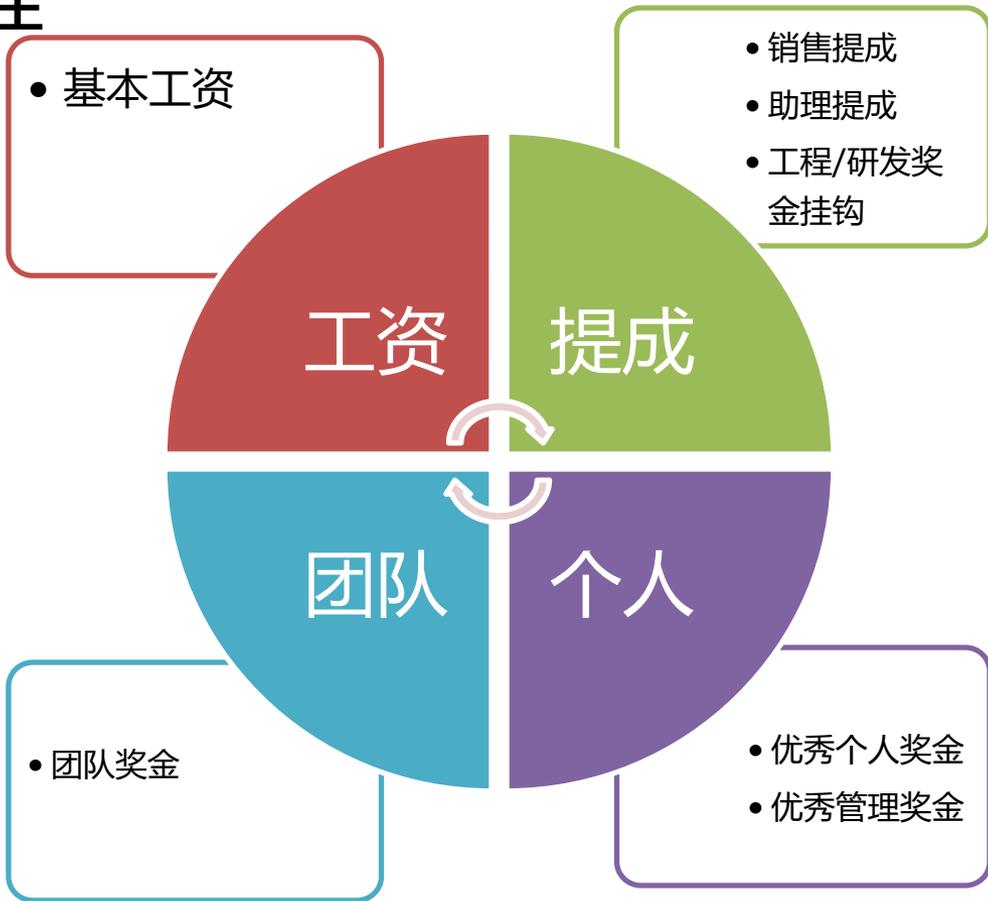
销售工作制度

• 业绩考核和薪酬标准



- ✓基本工作职责完成
- ✓销售业绩
- ✓回款/逾期款表现
- ✓CRM完成度
- ✓备货和呆滞库存情况
- ✓新客户新项目Design in
- ✓团队精神
- ✓费用及投入产出比例
- ✓大客户开拓
- ✓新同事带领
- ✓执行力/责任心

.....



销售工作制度



• 提成比例

网权八，产品分类如下：

产品线	终端客户提成比例	渠道/代理商客户提成
DP Sync 时钟芯片	大客户 2%，其他客户 2.5%	国内代理商 1% 海外代理商 2%
时间服务器 DP2000/DP3000 系列	5%	2.5%
晶振	A 级四大客户 1%，B 级大客户 1.5%，其他客户 2%	1%
LoRa 模块/节点	1%	1%
Lora 网关/服务器	3%	2%
其他产品线	1%~2%	1%

说明：

- 提成核算方式为：(已回款未税订单金额-业务费用) * 提成比率- 逾期款扣除额-库存扣除额
- 晶振产品线大客户指：
A级4家：华为，中兴，爱立信，诺基亚。
B级6家：烽火，海能达，虹信，大唐，华三，ciena
- 时钟芯片的大客户指：中兴，诺基亚，烽火，爱立信，华为，海能达，虹信，大唐，华三，ciena。
- 纯粹跟单的客户业绩（自己没有做design in）按照跟单提成，比例为0.5%。
- 逾期扣款额和库存扣款额详细参考本制度条目5.扣款
- 各类客户如果是走代理商渠道的，全部按照代理商渠道提成比例计算。
- B类客户原则上每年年初调整一次，依照客户的行业位置、市场价值等多方面综合考虑，由产品线主管和公司讨论确定，B类大客户的总数原则不会超过20家。
- 产品线的提成比例原则上每年调整一次，根据实际市场情况和公司战略作调整。
- 个别客户design in 和接单是客户不同的分公司对接，具体工作也对接到不同的大普销售员工。对于此等特殊情况，该类客户的提成分享划分为：design in=70%，接单=30%。如果有该类情况，由销售提出，没有提出则无法知晓并计算分享。

销售工作制度



• 销售跟进项目跟进（CRM记录）

客户跟进

- ◆ 每个客户至少一条跟进记录
- ◆ 主要客户每月至少一条记录
- ◆ 重要客户至少每周一记录

项目跟进

- ◆ 重要客户的项目需要登记
- ◆ 项目需要跟进汇报

客户跟进和项目记录是最主要的销售工作表现和考核依据

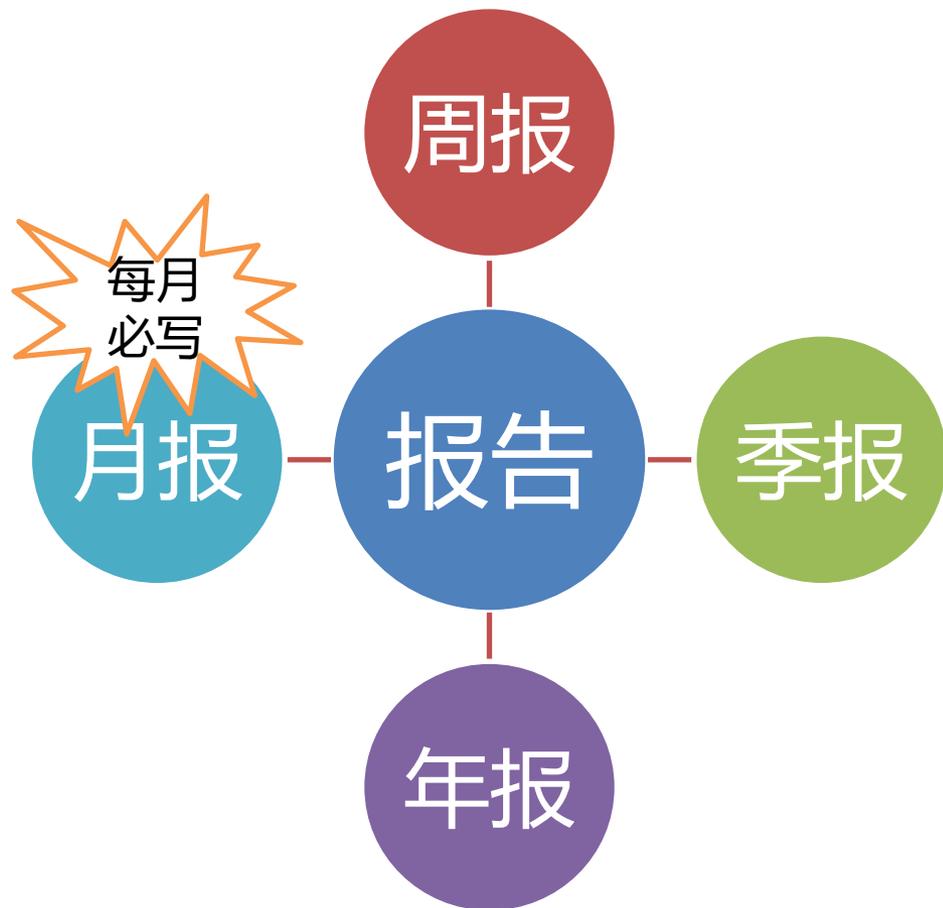
销售工作制度

• 工作汇报

定期汇报工作进展和总结
结合客户跟进完善销售工
作日志（客户跟进，
项目跟进）

销售日常报告为月报，销售
每月月报发邮件给陈总，并
在CRM系统上传月报备份。

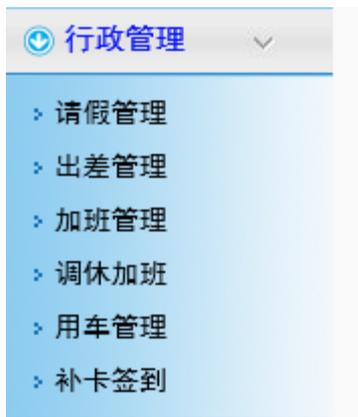
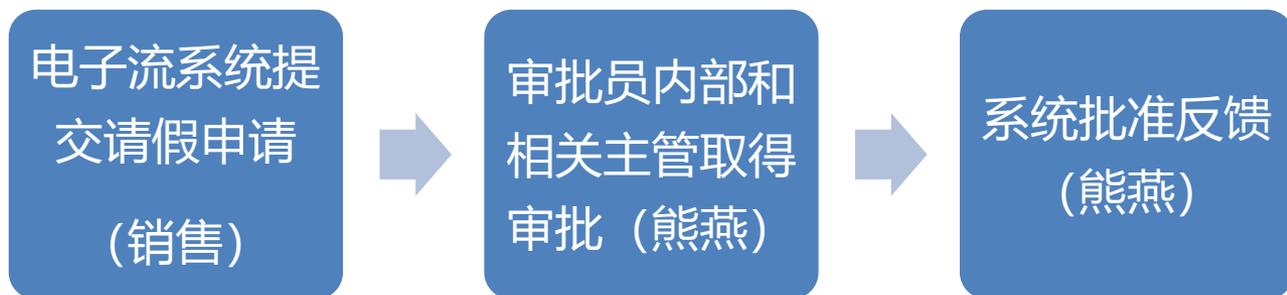
目前不强制要求写周报，除
非主管特殊要求。



销售工作制度



• 请假/考勤补卡/出差/用车申请



电子流系统登陆地址：内网：<http://192.168.1.8:8082>，外网：<http://dptel.hk.cn:8082/>



CRM应用介绍

CRM应用介绍



• CRM的目的及作用

- ✓ 公司整体信息化系统战略的一部分
- ✓ 系统完善销售及客户的数据保存和追踪
- ✓ 更加有效管理客户和销售活动
- ✓ 简化工作流程
- ✓ 提升效率促进业绩



CRM应用介绍



• 登录界面

外网访问: <http://www.dptel.hk.cn:8085/>

内网访问: <http://192.168.1.8:8085/>

目前广东大普公司和香港大普公司的信息在CRM端是整合在一起的，在ERP端是分属两个系统的。香港大普公司的客户编码用H开头来区别，销售申请单用【销售申请单（HK）】来区别



The screenshot shows the login page for the CRM System. It features the DAPU TELECOM logo and the text 'CRM System' in a green header. Below the header are two input fields for '账号:' (Account) and '密码:' (Password). A checkbox labeled '记住用户名(有效期: 7天)' (Remember username (validity: 7 days)) is checked. There are two buttons: a blue '登录' (Login) button and a green '重置' (Reset) button. At the bottom, there is a quote: '世界上一成不变的东西，只有“任何事物都是在不断变化的”这条真理。' (The only thing that remains constant in the world is the truth that 'everything is constantly changing').

CRM应用介绍



• 个人信息

登录CRM系统，在最上方的导航栏，点击【个人信息】，可以设置邮箱和密码等信息。其中E-mail地址是接收系统信息的邮箱，非常重要，需要正确设置。用户密码修改，需要修改掉简单的初始密码，防止泄密，非常重要。



大普通信 DAPU TELECOM

我的客户 我的合同 **个人信息** 刷新菜单 当前用户: [用户名]

管理首页 退出系统 客户关系管理系统 > 个人信息

个人信息修改

登录账号: [用户名]	用户姓名: [姓名]
所在部门: [部门]	所属角色: 销售总监
出生日期: 2016-8-30 0:00:00 *	手机号码: [手机号] *
直属上司: 陈宝华 *	Email地址: [邮箱] * <small>*请正确填写, 用于接收系统提醒邮件。</small>

修改 返回

用户密码修改

原始密码: [密码] *	登录密码: [密码] * <small>* 只能由字母、数字或下划线组成。</small>
	确认密码: [密码] * <small>* 要求密码长度为6~16位。</small>

修改 返回

去年销售业绩

销售总金额: 0.00 元	销售产品数: 0 PCS
负责客户数: 0 个	负责区域: 东莞总部

今年销售目标

最低达成目标: 50000.00 元	最高达成目标: 5000000.00 元
--------------------	----------------------

CRM应用介绍



• 主要功能模块

客户管理

- 客户资料
- 客户跟进
- 客户项目
- 客户分析
- 客户规格书

销售管理

- 销售汇报
- 销售业绩

产品管理

- 产品库存
- 产品信息库
- 产品规格书

合同订单

- 单据申请
- 单据管理
- 待办评审
- 已办评审
- 合同进度

出货管理

- 新增出货
- 评审管理
- 出货进度
- 客户料号

售后管理

- 投诉管理
- 待办投诉
- 已办投诉
- 投诉分析

财务管理

- 应收管理
- 应收排行
- 费用报销
- 客户信用
- 客户对账

系统管理

- 公告管理
- 桌面管理
- 会议管理

CRM应用介绍



• 客户管理模块

客户管理

- 客户资料
- 客户跟进
- 客户项目
- 客户分析
- 客户规格书

客户资料：查看管理客户相关的基本信息及记录，**新增客户**

● 客户基本资料 ● 客户跟进记录 ● 客户项目记录 ● 客户移交共享 ● 客户订单记录 ● 客户报价明细 ● 客户询价明细 ● 客户投诉记录 ● 客户附件预览

客户编码注意，新增客户的第一步就是选择客户编码，选择编码首字母，则系统自动生成编码，原来系统的编码规则如：

A：大客户，B：中客户，C：中小客户，D：其他客户，
L：一般客户，J：军工客户，S：代理商，G：海外客户，
X：消费类客户 K：Topsync客户，E:LoRa客户
H：香港大普的客户，Z：深圳英特瑞客户

其中A：大客户，J：军工客户，H：香港客户，Z：深圳英特瑞客户
为特别重要需要

慎重分别的客户编码，尤其是H，Z代表香港大普，深圳英特瑞公司的客户，而其他编码都是代表广大大普客户，两个公司归属不同数据库，一定不能出错。其他编码字母意义已经不完全准确。

客户跟进：查看客户跟进记录，**新增跟进记录**

客户项目：查看客户的项目登记及汇报，**新增项目**

客户分析：查询客户的历史交易数据汇总

客户规格书：查询已经交易过的客户的对应规格书

CRM应用介绍



客户管理-客户资料

在此界面，销售可以查看到自己名下的客户资料，进行管理。

点击客户编号，可以浏览该客户的信息

更新：更改客户资料
跟进：填写该客户的客户跟进情况和【客户跟进】界面功能一样。这个地方更加便捷

客户编号	客户名称	销售分部	产品线	销售员	跟单员	最近交易日	客户规模	客户类型	业务状态	更新日期	客户状态	操作
A013-01	...	二部中小客户	晶振	林宏森	熊燕	20090227	中大客户	终端客户	禁止交易	2017-09-11	待审核	更新 跟进

新增客户 可以新增客户

CRM应用介绍

客户管理-客户资料-新增客户

代理商供货商处选择对该客户供货的公司，如果是大普直接供货的选大普，如果是代理商供货的选代理商，贸易商供货的选贸易商，如此类推

按客户所属大客户，中小客户，军工客户，物联网，海外客户选择---必选

选择分部

1.选择编码

填写内容

上传资料

客户关系管理系统

客户基本信息

客户编号: A142 销售分部: *

客户全称: * 产品线: 晶振 时钟芯片 Lora PLL 滤波器 * [可多选]

客户类别: 代理商 终端客户 贸易商 代工厂 * 客户简称: *

代理商/供货商: * 客户规模: 大客户 中大客户 中小客户 小客户 *

销售员: 林宏森 * 客户类型: 军工 消费类 其他 * [其他请备注]

业务员: 杨震 熊燕 郭淑芳 冷晓丽 * 客户地域/城市: 国内客户 海外客户 所在城市: *

[开票信息 || 营业执照 || 一般纳税人证明 || 组织架构图 || 授权委托书] [可以后补, 下单之前要有] [20180329] 母公司编号: A142

客户应用领域: 航天 航空 陆地 海上 水下 基站 网络 终端 电力 数字集群 工控 仪器仪表 其他

客户产品方向: 经营性质: 国有企业 民营企业 其他

公司网站: 注册地址:

备注: (100字以内)

客户业务状况

进展程度: 接触 样品 DI DW 试产 量产 停产 中止 不跟 无需求 禁止交易

默认联系人信息

注意：界面最下面客户帐期，信用额度，信用等级为默认，需要申请更改

CRM应用介绍



客户管理-客户跟进

在此界面，销售可以查看到自己名下的客户跟进，新增跟进。



我的客户 我的合同

管理首页 退出系统

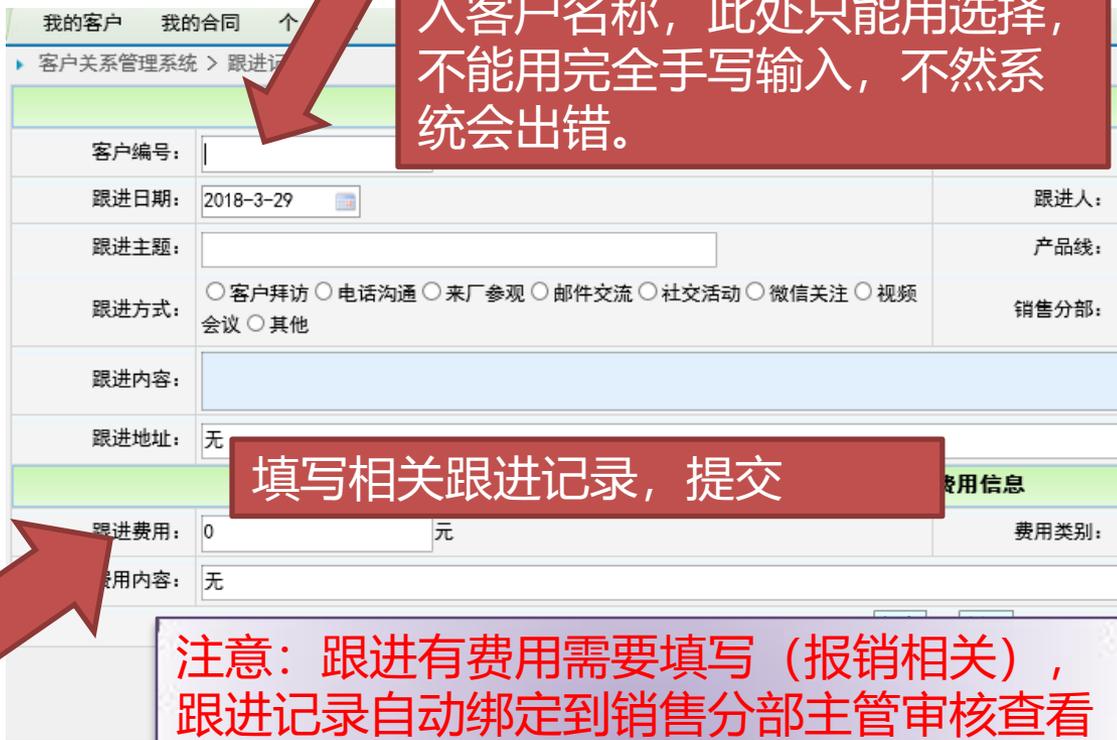
客户关系管理系统

模糊查询(客户编号)

客户编号

E050	深
E049	深
D053	湖
B065	海
B065	海
B065	海
B030	深
B030	深
L363	深
A016	商

新增跟进记录



我的客户 我的合同

客户关系管理系统 > 跟进记录

客户编号: [输入框]

跟进日期: 2018-3-29

跟进主题: [输入框]

跟进方式: 客户拜访 电话沟通 来厂参观 邮件交流 社交活动 微信关注 视频会议 其他

跟进内容: [输入框]

跟进地址: 无

跟进费用: 0 元

跟进内容: 无

跟进人: [输入框]

产品线: [输入框]

销售分部: [输入框]

费用信息

费用类别: [输入框]

输入客户编码首字母，出现下拉框，选择客户编码，自动导入客户名称，此处只能用选择，不能用完全手写输入，不然系统会出错。

填写相关跟进记录，提交

注意：跟进有费用需要填写（报销相关），跟进记录自动绑定到销售分部主管审核查看

CRM应用介绍



• 销售管理模块

销售管理

- 销售汇报
- 销售预测

销售汇报：查看提交周报/月报/季报/年报，**新增销售汇报**

客户关系管理系统 > 销售汇报

提交【2017】2销售汇报

汇报类型:	<input checked="" type="radio"/> 周报 <input type="radio"/> 月报 <input type="radio"/> 季报 <input type="radio"/> 年报	汇报编号:	20170108001	年度销售目标:	50000
销售员:	林宏森	汇报周期:	2017-1-2 ~ 2017-1-6	年度销售完成率:	0.00%

客户编号	订单号	产品品号	产品型号	订单数量	销售员	下单日期
本周暂无订单记录。						

客户编号	回款单号	客户名称	订单金额	回款金额	销售员	回款日期
本周暂无回款记录。						

阶段工作总结:

销售预测：销售预测界面功能还在进一步完善中。暂时不用

CRM应用介绍



销售管理-销售汇报
在此界面，销售可以提交定期销售报告



大普通信 DAPU TELECOM

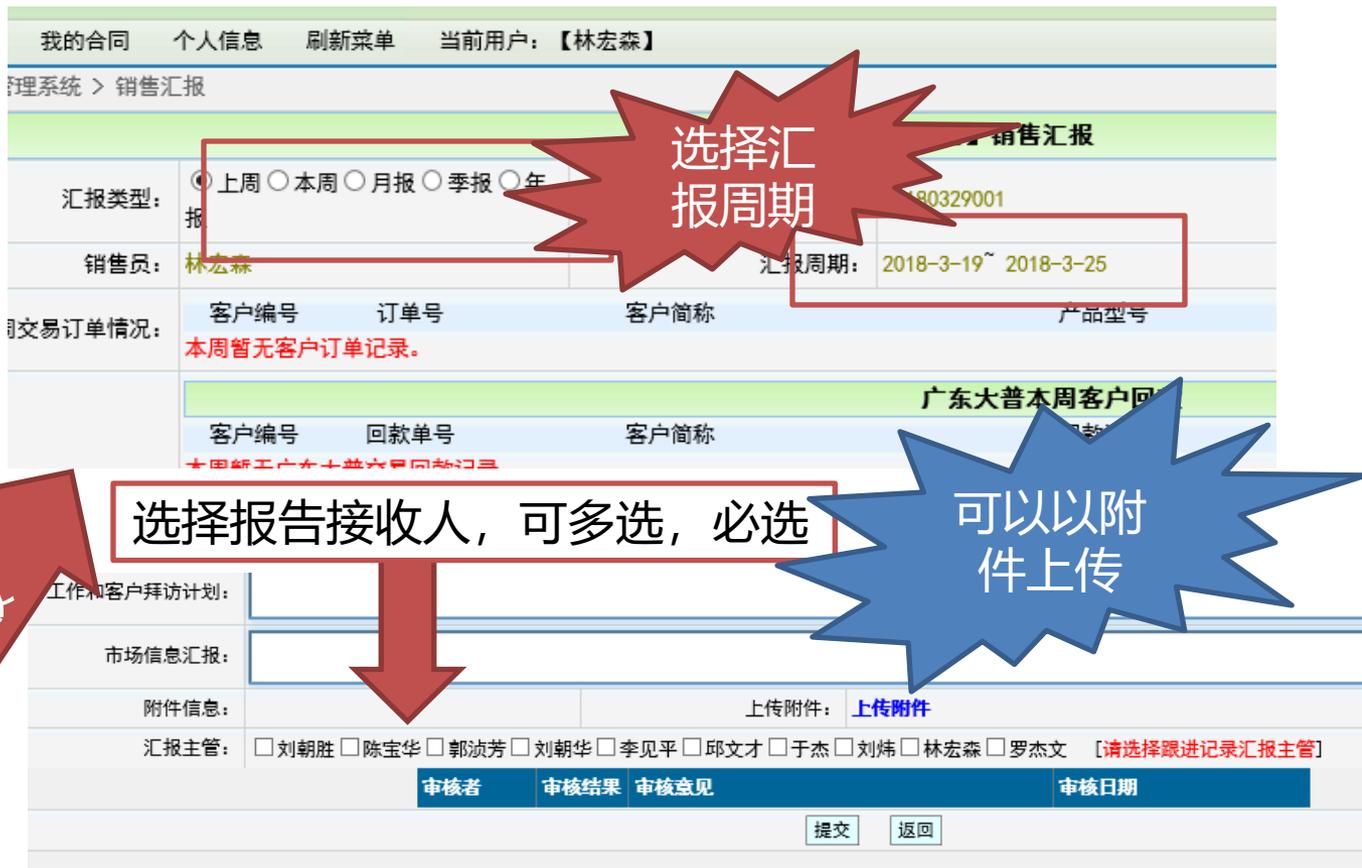
我的客户

- 管理首页
- 退出系统
- 客户管理
- 销售管理**
 - 销售汇报**
 - 销售预测
 - 销售配置
 - 销售任务
 - 销售统计
 - 销售业绩
 - 销售排行
- 产品管理
- 合同订单
- 出货管理
- 售后管理
- 财务管理
- 系统管理

客户列表 (部分可见):

- 20180305002
- 20180305001
- 20180304001
- 20180204003
- 20180204001

销售汇报



我的合同 个人信息 刷新菜单 当前用户: 【林宏森】

管理系统 > 销售汇报

销售汇报

汇报类型: 上周 本周 月报 季报 年报

销售员: 林宏森 汇报周期: 2018-3-19 ~ 2018-3-25

交易订单情况: 本周暂无客户订单记录。

广东大普本周客户回款

客户编号 回款单号 客户简称

汇报主管: 刘朝胜 陈宝华 郭淑芳 刘朝华 李见平 邱文才 于杰 刘炜 林宏森 罗杰文 [请选择跟进记录汇报主管]

审核者 审核结果 审核意见 审核日期

提交 返回

选择汇报周期

选择报告接收人，可多选，必选

可以以附件上传

销售汇报

CRM应用介绍



产品管理模块

产品管理

- 产品库存
- 产品信息库
- 产品规格书
- **文件管理**

产品库存：查看公司的实时产品库存

产品信息库：查看公司完整的产品信息，该信息还在完善中

模糊查询(产品品号/产品型号): 选择仓库: 产品类别:

产品信息管理列表								
产品品号	产品类别	产品型号	产品规格	封装尺寸(mm)	最小包装量	最小订单量	参考价格	操作
Z75ZCYX14.321		Z75ZCYX14.321	供电电压:5V/-20~+70°C/+25ppm/year	-	0	100	0	更新
Z75ZCYX04101		Z75ZCYX04101	晶体、VCXO/4.10MHz/3.3V/有压控/+50/+100ppm	-	0	100	0	更新
Z75ZCYS89601	晶体	V756-D315-89.6MHz	温度范围:-20~70°C/牵引:±100ppm/中心电压:1.65V/10ms	-	-	10	0.00	更新
Z75ZCYS32640	晶体	V756-C315-32.64MHz	供电电压3.3V/15PF/aging:±3PPM/-40-85度	-	-	10	0	更新
Z75ZCYS12501		Z75ZCYS12501	-40~+85摄氏度/100MA	-	0	100	0	更新
Z75ZCYM8000A	晶体	V756-C315-80.00MHz	-40°C~+85°C/3.3V/20mA/负载:15pF/中央电压:1.65V	-	-	10	0	更新
Z75ZCYM77761		Z75ZCYM77761	77.76MHz/+50/+70ppm/3.3V	-	0	100	0	更新
Z75ZCYM50001		Z75ZCYM50001	+5ppm/year/-20~+75°C/35MA	-	0	100	0	更新
Z75ZCYM40001		Z75ZCYM40001	V756-L315-40.00MHz/7.0*5.0/15pF/牵引范围:±15ppm 1.65V	-	0	100	0	更新
Z75ZCYM3251D4		Z75ZCYM3251D4	6只脚/温特-40~+85度 ±50PPM、牵引±100PPM、±3PPM/年	-	0	100	0	更新

共有 6172 条数据, 当前第 1 页 [首页](#) [上一页](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [...](#) [618](#) [下一页](#) [尾页](#)

操作说明:
 (1)、价格管理中点击**产品品号**可在弹出页面查看对应产品各个库存的明细。

产品规格书：查看下载公司的产品规格书

文件管理：此处有公司一些基本产品培训，财务，等资料，方便下载

CRM应用介绍



产品管理-文件管理

在此界面，销售可以查询下载常用的表格，资料，合同模板以供使用学习



The screenshot shows the CRM system interface with the following elements:

- Navigation Bar:** 我的客户, 我的合同, 个人信息, 刷新菜单, 当前用户: 【林宏森】
- Left Sidebar:**
 - 管理首页, 退出系统
 - 客户管理
 - 销售管理
 - 产品管理 (highlighted with a red circle and arrow)
 - 产品库存
 - 产品信息库
 - 产品规格书
 - 文件管理 (highlighted with a red circle and arrow)
 - 合同订单
 - 出货管理
 - 售后管理
 - 财务管理
 - 系统管理
- Main Content Area:**
 - 客户关系管理系统 > 合同附件
 - 公共文件夹, 个人文件夹, 规格书文件, 机密文件夹
 - 操作栏: 刷新, 新建, 剪切, 复制, 粘贴, 重命名, 删除
 - Table of files and folders:

	名称
<input type="checkbox"/>	CRM作业指南
<input type="checkbox"/>	产品资料及培训-PLL
<input type="checkbox"/>	产品资料及培训-时钟芯片
<input type="checkbox"/>	产品资料及培训-晶振
<input type="checkbox"/>	产品资料及培训-物联网
<input type="checkbox"/>	人事部门资料表格
<input type="checkbox"/>	常用表格
<input type="checkbox"/>	文件及合同模板
<input type="checkbox"/>	无线模块射频PA产品线
<input type="checkbox"/>	财务部门资料表格
<input type="checkbox"/>	银行账号
<input type="checkbox"/>	销售工作资料及培训
<input type="checkbox"/>	logo-en. jpg
<input type="checkbox"/>	Thumbs. db
<input type="checkbox"/>	公共文件夹. txt
<input type="checkbox"/>	大普公司logo中文版图片. jpg
<input type="checkbox"/>	客户关系管理系统作业指导书. doc

CRM应用介绍



• 合同订单模块（销售系统下单之处）

合同订单

- 单据申请
- 单据管理
- 待办评审
- 已办评审
- 合同进度
- 合同分析
- 工单进度

单据申请：所有销售相关销售单据在此提交，销售申请单，备货单，样品单，合同变更单，对内询价单，客户报价单。

销售申请单(HK)指香港大普公司对应的销售申请，销售申请单(SZ)指深圳英特瑞公司对应的销售申请和广大大普公司的需要明确分开。

销售提交销售申请单，助理进一步操作进入系统，此处是最重要的销售单据提交的模块。

单据管理：查询申请的单据信息

待办评审：需要办理的事项都在这里。

已办评审：查询已办评审的单据

评审进度：查询单据的评审进度

合同进度：查询合同的进度

合同分析：对合同进行分析

工单进度：查询工单的进度情况。

香港大普和深圳英特瑞都是广东大普的全资子公司，有不同的客户对应不同的公司下单交易

CRM应用介绍



合同订单-单据申请 (销售申请单=客户订单, 免费样品订单, 备货合同)

1. 选择单据类型, 默认销售申请单为大大普公司的订单, 尾缀为 (HK) 的为香港大普订单, (SZ) 为深圳英特瑞订单



选择		<input checked="" type="radio"/> 销售申请单 <input type="radio"/> 销售申请单 (HK) <input type="radio"/> 销售申请单 (SZ) <input type="radio"/> 合同变更单 <input type="radio"/> 对内询价单 <input type="radio"/> 客户报价单 <input type="radio"/> 客户报价单 (EN)	
客户编号	<input type="text"/>	客户名称	<input type="text"/>
客户类别	<input type="text"/>	终端客户	<input type="text"/>
客户电话	<input type="text"/>	客户传真	<input type="text"/>
收款业务员	<input type="text"/>	票类型	<input type="text"/> [A. 专用发票, B. 普通发票, C. 其他]
交易税种	<input type="text"/> [1. 内销]	货币种	<input type="text"/> [RMB, USD, EUR, HKD]
付款条件	<input type="text"/>	付款方式	<input type="text"/> [1. 现金, 2. 电汇, 3. 票据, 4. 其他, 5. 承兑]
信用额度	<input type="text"/>	财务状况	<input type="text"/> [★★★★★-正常, ★-预警, ☆☆☆-冻结]
联系人	<input type="text"/>		<input type="button" value="下一联系人"/>
收货单位	<input type="text"/>		<input type="button" value="下一收货人"/>
收货电话	<input type="text"/>		
发票联系人	<input type="text"/>	发票电话	<input type="text"/>
外壳要求	<input type="radio"/> 黑壳 <input type="radio"/> 胶壳 <input checked="" type="radio"/> 钢壳	环保要求	<input type="radio"/> 有铅 <input checked="" type="radio"/> 无铅
	<input type="radio"/> 自打标贴 <input type="radio"/> 丝印 <input type="radio"/> 印刷		<input checked="" type="checkbox"/> 检测报告 <input type="checkbox"/> 技术参数 <input type="checkbox"/> 质量保证书
订单类型	<input checked="" type="radio"/> 销售合同 <input type="radio"/> 备货		<input checked="" type="checkbox"/> 上传附件 * [注: 晶振销售申请单必须上传]
			<input checked="" type="radio"/> 长期需求 <input type="radio"/> 一次性需求 <input type="radio"/> 半年内需求 <input type="radio"/> 半年后预有订单 *
数量	<input type="text"/>	单价	<input type="text"/>
交货日期	<input type="text"/>	操作	<input type="button" value="添加"/>
备注	<input type="text"/>		

2. 输入客户编码首字母, 下拉框选择, 带出客户资料。在此界面不允许手工修改资料, 如果信息不对, 请回到客户资料模块修改客户资料。此处只能选择方式导入客户, 不能完全手工输入, 会出错。

3. 代理商/贸易商/代工厂需要填写终端客户名称

4. 客户多个联系人的, 点击此处循环罗列, 无需手工输入, 联系人以客户资料界面登记为准

7. 填写数量单价交期

5. 选择合同类型

6. 点击空格, 选择产品型号, 不允许手工输入

8. 特殊情况需要填写备注。样品申请需要填写客户项目名称。

9. 最后确认签名提交订单

合同订单-单据申请-对内询价单 (对内询价单=客户价格内部审批)

单据选择

选择单据： 销售申请单 销售申请单 (HK) 销售申请单 (SZ) 合同变更单 对内询价单 客户报价单 客户报价单 (EN)

选择对内询价单

有限公司 Telecom Technology Co., Ltd.		对内询价单 Internal Inquiry		W/DP ME-Q4004-02 NO. : S18 201803063		P
客户编号:	<input type="text"/>	客户名称:	<input type="text"/>			
应用领域:	<input type="text"/>	付款条件:	<input type="text"/>			
产品型号:	<input type="text"/>	客户品号:	<input type="text"/>			
产品品名:	<input type="text"/>	关键指标:	<input type="text"/>			
本次用量:	<input type="text"/>	备注说明:	<input type="text"/>			
测年用量:	<input type="text"/> PCS*	询价日期:	<input type="text"/>			
对手名称:	<input type="text"/>	竞争对手价格:	<input type="text"/>			
原有价格:	<input type="text"/>	建议价格:	<input type="text"/>			
附件信息:	<input type="text"/>	附件上传:	上传附件			
选择主管:	<input type="radio"/> 郭浚芳 <input type="radio"/> 刘朝华 <input type="radio"/> 林宏森					销售员: <input type="text"/>
主管审核:	<input checked="" type="radio"/> 同意 <input type="radio"/> 不同意					日期: <input type="text"/>
选择销售主管 中小客户, 军工客户: 刘朝华 海外客户: 郭浚芳 大客户, 物联网客户: 林宏森 (代走单据)						<input type="button" value="确认提交"/>

输入客户编码首字母, 下拉框选择, 带出客户资料。在此界面不允许手工修改资料, 如果信息不对, 请回到客户资料模块修改客户资料。此处只能选择方式导入客户, 不能完全手工输入, 会出错。

建议价格为销售申请价格, 必须包含是否含税, 币种信息。如RMB含税100元

选择销售主管
 中小客户, 军工客户: 刘朝华
 海外客户: 郭浚芳
 大客户, 物联网客户: 林宏森 (代走单据)

确认提交

CRM应用介绍



• 出货管理模块-供助理出货操作

出货管理

- 新增出货
- 评审管理
- 待办评审
- 已办评审
- 出货进度
- 客户料号
- 海外订单

新增出货：提交新增出货

评审管理：出货评审查询管理

待办评审：待办出货。

已办评审：已办出货

评审进度：查询出货进度

客户料号：查询客户料号和公司产品的对应关系，
在此处可以新增和修改客户的料号信息。

海外订单：专门为海外助理设置的工作模块。

CRM应用介绍



• 售后管理模块

售后管理

- 投诉管理
- 待办投诉
- 已办投诉
- 投诉进度
- 投诉分析
- 售后跟进

投诉管理：查看客诉列表

待办投诉：查询待办的客诉信息，对名下客诉进行办理和确认操作

已办投诉：查询已办的客诉信息。

投诉进度：查询客诉的处理进度，进度详情，可以查询客诉的完整信息

投诉分析：查询客诉的汇总分析

售后跟进：查询添加客户的售后记录，新增售后记录

CRM应用介绍



• 财务管理模块

财务管理

- 应收管理
- 应收排行
- 应收统计
- 应付管理
- 费用报销
- 客户信用
- 客户对账
- 费用分析

应收管理：实时查看客户的应收款和逾期情况

应收排行：查询客户应收的排行（特殊权限）

应收统计：统计客户的应收款信息。

应付管理：查询客户业务费用报销的付款情况

费用报销：查询提交费用报销情况（未正式启用）

客户信用：查询客户的信用帐期情况，**财务部可修改黄色字体表示预警，表示客户有逾期款或者信用额度已用掉80%以上。**

客户对账：产线客户的交易记录和对账

费用分析：管理权限，分析业务费用。

CRM应用介绍



• 系统管理模块

系统管理

- 公告管理
- 桌面管理
- 会议管理

公告管理：可以发布公告给其他同事，系统会提醒。
 桌面设置：管理自己CRM系统的桌面设置
 会议管理：发布会议记录，并分享给相关人员。

客户关系管理系统 > 会议记录

新增会议记录

主持： 时间： 地点：

会议主题：

记录人： 林宏森

与会人员：

<input type="checkbox"/> 研发部	<input type="checkbox"/> 邓利文 <input type="checkbox"/> 冯刚涛 <input type="checkbox"/> 李洪润 <input type="checkbox"/> 刘栋 <input type="checkbox"/> 刘雷勇 <input type="checkbox"/> 吕振锋 <input type="checkbox"/> 罗胜贵 <input type="checkbox"/> 王丹 <input type="checkbox"/> 王巍巍 <input type="checkbox"/> 王义锋 <input type="checkbox"/> 周柏雄 <input type="checkbox"/> 周文
<input type="checkbox"/> 市场部	<input type="checkbox"/> 陈宝华 <input type="checkbox"/> 姜华 <input type="checkbox"/> 林锡坚 <input type="checkbox"/> 王健 <input type="checkbox"/> 闻培
<input type="checkbox"/> 财务部	<input type="checkbox"/> 陈仕凤 <input type="checkbox"/> 李海燕 <input type="checkbox"/> 龙武
<input type="checkbox"/> 品质部	<input type="checkbox"/> 李志豪 <input type="checkbox"/> 刘俊杰 <input type="checkbox"/> 杨中绿
<input type="checkbox"/> 生产部	<input type="checkbox"/> 谭凯 <input type="checkbox"/> 王春明
<input type="checkbox"/> 物资部	<input type="checkbox"/> 段新龙 <input type="checkbox"/> 张丽媛
<input type="checkbox"/> 总经办	<input type="checkbox"/> 古婷
<input type="checkbox"/> 销售部	<input type="checkbox"/> 白益毅 <input type="checkbox"/> 陈晓燕 <input type="checkbox"/> 高建华 <input type="checkbox"/> 郭淑芳 <input type="checkbox"/> 冷晓丽 <input type="checkbox"/> 李见平 <input type="checkbox"/> 刘朝华 <input type="checkbox"/> 刘炜 <input type="checkbox"/> 陆建波 <input type="checkbox"/> 马林 <input type="checkbox"/> 穆春娟 <input type="checkbox"/> 彭云辉 <input type="checkbox"/> 宋晓琴 <input type="checkbox"/> 吴李斌 <input type="checkbox"/> 熊燕 <input type="checkbox"/> 杨霞 <input type="checkbox"/> 袁萌 <input type="checkbox"/> 张振华 <input type="checkbox"/> 张蓓蓓 <input type="checkbox"/> 周裕庭
<input type="checkbox"/> 经营支持部	
<input type="checkbox"/> 时钟事业部	
<input type="checkbox"/> IT信息管理部	<input type="checkbox"/> 陈元元 <input type="checkbox"/> 刘超 <input type="checkbox"/> 张荣
<input type="checkbox"/> 销售射频组	<input type="checkbox"/> 李仕意 <input type="checkbox"/> 林宏森 <input type="checkbox"/> 杨玉娟 <input type="checkbox"/> 杨婷
<input type="checkbox"/> 销售时钟组	<input type="checkbox"/> 曹莉香 <input type="checkbox"/> 谭亮 <input type="checkbox"/> 于杰

CRM应用介绍



• 相关教程 (完善中...)



CRM客户移交
共享的设置教程



CRM系统客户开票
财务信用信息填写教程



CRM销售申请单
上传附件教程



CRM系统订单
打印说明



CRM系统上询价单-
报价单审批流程



CRM销售申请
单审批流程



谢谢!



Sync with you!