CRM 系统作业指南(简版)

功能概述:

目的:

- 1. 完善客户资料登记及跟进记录。
- 2. 快速处理销售交易业务。
- 3. 方便销售管理者统计分析。

主要功能:

- 1. 客户登记,跟进,项目登记跟进。
- 2. 交易单据处理,订单,样品,价格,备货等。
- 3. 产品信息查询,库存,参考价格等等。
- 4. 客户交易记录查询。
- 5. 财务信息查询记录,包括客户对账,个人报销等等。

作业指南

外网访问: <u>http://www.dptel.hk.cn:8085/</u> 内网访问: <u>http://192.168.1.8:8085/</u> 登录界面如下:

IPD管理系统	统入口 设备管理系统入口	薪资查询系统入口	
电子流管理	系统入口 新条码管理系统入口		
		CRM System	
		账号:	

每个人都有自己的用户名和登录密码,不清楚的找 IT 部门陈元元要。

首次登陆帐号之后要在个人信息页面修改密码。

元元联系方式:

15876496536 666536 839 外邮 admin@dptel.com 内邮 cyy@dp.com

系统主界面

主界面主要显示待办工作和公告通知, 主界面上面有几个选项

【我的客户】,可以看到自己的客户列表。

【我的合同】,客户看到合同情况。

【个人信息】客户看到个人的信息,包括主管信息,业务区域,其中有个人邮箱和电话,可 以修改。登录密码也在这个修改。



客户管理模块

客户管理主要分为下面几个小栏目: 客户资料,客户跟进,客户项目,客户规格书。

客户资料界面

这个栏目功能是查询客户信息,新增客户,更新客户信息。

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				変合米田	□类型: ▼		你住皇。	- x +++	* +	100 MT -	坦立泰讷	
E ALL Y	商):			各广天里:			HEQU:	• 8/-1/	不更利 ,		派义皇问	
资料				客户资料管理列表								~
限进	客户编号	客戶	白名称	客户类型	销售员	跟单员	联系人	最近交易日	代理商	业务状态	客户状态	操作
页目	E012	Telecom Co. La		LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟	-	20160719		样品	未更新	更新
见格书	E008			LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟	Real	20160711		样品	未更新	更
管理	E009	India		LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟		20160711		量产	未更新	更
的 工用	E003			LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟		20160701		量产	未更新	更新
自理	E001			LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟		20160612		量产	已审核	
订单	E006		e d	LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟	Vohrad	20160612		量产	未更新	更新
管理	E005	Co Puild IT		LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟	Windows	20160531		量产	未更新	更新
管理	E004			LoRa客户	杨玉娟	杨玉娟		20160530		量产	未更新	更新
管理	G055	Page Marine State		海外客户	杨玉娟	杨玉娟		20160506		量产	未更新	更新
答III	6053-01	lut i nucle		海外客户	杨玉娟	杨玉娟	and the diff	20160505		量产	未更新	更新
B-11	新增客户	导入客户										1
	共有 16 条	数据,当前第 1 页							首页 上	一页 1	2 下一页	尾灵
	操作说明:											

客户资料界面右侧显示的是系统已经存在的客户信息,这个信息需要重新整理,填写完善。 界面右侧的【更新】按钮,可以修改客户的信息。 界面左下角【新增客户】,可以增加新客户信息,新客户建档就在这个地方,后续所有的新客户建立都是在这个地方操作。

新增客户界面

🐣 管理首页 🔯 退出系统	客户关系管理系	5统 > 客户新增		
◎ 客户管理 🗸 🔺		客户基本信	息	
、安白姿刻	客户类型:	◎大客户◎中型客户◎中小客户◎其他客户◎一般客户◎军工客户◎代	理商 💿 海外客户	◎ 消费类客户 ◎ TopSync客户 ◎ LoRa客户
> 客户跟进	客户编号:	-	客户分类:	■ 晶振 ■ 时钟芯片 ■ Rola ■ PLL
> 客户项目	客户简称:	* 请输入客户简称。	客户名称:	*
> 客户规格书	销售员:	杨玉娟 *	母公司编号:	
() 销售管理	代理商:	•	最近交易:	2016-9-29
⊙ 产品管理		联系人信息	ļ.	
◎ 合同订单	联系人:	*	职位:	*
⊙ 出货管理	手机/电话:	*	传真号:	*
⊙ 售后管理	联系邮箱:		出生日期:	
⊙ 财务管理		客户联系信	息	
 系统管理 	公司网站:		注册地址:	
	收货公司:	*	收货电话:	*
	收货联系人:	*	收货地址:	*
	发票联系人:	•	发票联系电话:	*
	发票地址:	*		

这个界面填写客户的基本信息,主要是分类信息,联系信息等等。几个重要的需要注意:

- 【客户编号】有系统自动生成,销售选择编码的首字母,既能自动生成编码。
 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
 其中A:大客户,J:军工客户,H:香港客户为特别重要需要 慎重分别的客户编码,尤 其是 H 香港客户代表香港大普公司的客户,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。
- 【客户名称】必须填写客户的正式全称,不允许缺漏,例如大普公司的全称是"广东大 普通信技术有限公司"这个全称要和客户的工商登记资料一致。不允许遗漏一个字。 客户全称是系统自动默认查询的,如果重复,系统会提示新增客户不成功,表示该客户 在系统中已经有登记报备。
- 3. 【客户简称】是为了方便查看记忆,客户简称的字数一般不要超过5个字,填写规则为客户名称的关键字,例如深圳市四方科技股份有限公司的简称为"四方科技",或者"深圳四方",个别客户有多区域子公司的,加上区域名称,例如中兴通讯科技有限公司南京分公司简称为"南京中兴"或者"中兴南京",英文客户名称也以客户的关键字为简称。

4. 【代理商/供货商】这个属性非常重要,在公司系统中,如果是代理商的客户,直 接选择该代理商名称。如果是广东大普直供的客户,按照国内/国外交易的实际情况, 选择"广东大普",在这里,广东大普,做为供货商属性,可以快速查看客户的交易归 属。

这个属性仅仅是在 CRM 端参考管理而已,并不进入 ERP 属性。

客户的分类属性,主要设置如下几种属性,根据实际情况选择。
 1.)客户规模:大客户,中客户,小客户

2.)客户类别:代理商,终端客户
3.)产品线:晶振,时钟芯片,Lora,PLL
4.)客户类型:军工,消费类,其他
5)国家区域:国内客户,海外客户
6)所在城市:(填写客户注册的所在城市地区名字,例如北京,南京,杭州,香港,荷兰,德国等等)

其他联系信息请根据实际填写,没有信息的填写"暂无",提交资料,则客户新增加完毕,可以在客户资料中查询得到。

客户资料更新界面

这个界面可以看到该客户相关的一切数据。 如:客户跟进记录,项目记录,客户基本资料,订单情况,报价询价情况,客诉记录等。 可以做修改的的有:客户基本资料,客户信息登记,客户移交共享。三个模块,主要是就客 户的一些资料属性的完善修改。

大普通信													
	我的客户 我的合同	个人信息 刷新菜单	当前用户:【杨玉娟】				_						
會理百贝 💟 退出系統	<u>\</u> •	客户跟进记录 🔍 客户基本	资料 🔍 客户信息登记 🔍 客户移交共享 💭	客户订单记录 〇 客户	- 报价明细 ◎ 客	户投诉记录 ◎ 客户附件	预览						
》客户管理 🗸	▶ 客户关系管理系统 >	跟进记录											
客户资料			客户交易	信息									
客户跟进	客户编号:	客户编号: E012 客户名称: 客户名称:											
客户项目	业务状态:	业务状态: 样品 客户分类: 晶振											
客户规格书	今年交易额:	今年交易额: 累计交易总额: 累计交易总额:											
销售管理			客户项目	跟进									
产品管理	项目编号:			项目名称:									
合同订单	项目周期:			项目状态:									
	项目销售预测:			项目负责人:									
出货管理			客户跟进	记录									
售后管理	跟进日期	跟进主题	跟进内容		跟进人	跟进方式	跟进费用						
财务管理	抱歉,当前查看项目无标	目关数据!											

客户跟进

这个界面可以看到客户的跟进情况,

入 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: 【杨玉娟	1					
🐣 管理首页 🔯 退出系统	▶ 客户关系管理	系统 > 跟进记	录5							
◎ 客户管理 ~ [*]	模糊查询(客户编	嗣号/客户名称)):	业务员:	[▼提交查询			
> 客户资料					客户	眼进记录列	表			
> 客户跟进	客户编号		客户简称	跟进日期	业务员	跟进方式	跟进主题	跟进费用	跟进状态	操作
> 客户项目	抱歉,当前查看	项目无相关数据	据!							
> 客户规格书	新增跟进记录									
◎ 销售管理										
产品管理	操作说明: (1), 跟进记录中	中占击修改可有	F3%转页面中修改对应的客F	白眼讲记录信息。						
◎ 合同订单	(2)、跟进记录中	中点击删除可册	制除对应的客户跟进记录信息							
◎ 出货管理	 (3)、跟进记录中 (4)、跟进记录中 	2点击甲核可在 2点击新增跟进	王跳转页面中审核对应的客户 <mark>进记录</mark> 可在跳转页面中新增》	P跟进记录信息。 时应的客户跟进记录信	息.					
◎ 售后管理										
◎ 财务管理										
◎ 系统管理										

点击【新增跟进记录】可以提交客户的更新内容,界面如下:

入 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:【杨玉娟】		
😤 管理首页 🔯 退出系统	 客户关系管理系统 	> 跟进记录		
◎ 客户管理 ∨ *			修改跟进记录信息	
客户资料	客户编号:		客户名称:	
> 客户跟进	所属项目:		项目团队:	
◎ 客户项目	跟进日期:	2016-9-29	跟进人:	杨玉娟
> 客尸规格书	跟进主题:			
◎ 销售管理				
◎ 产品管理	跟进内容:			
◎ 合同订单				
⊙ 出货管理	跟进地址:			
◎ 售后管理	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
◎ 财务管理			修改跟进费用信息	
◎ 系统管理	跟进费用:		费用类别:	[出差报销 ▼ [3]
	费用内容:			
			审核跟进费用信息	
	审核意见.	● 同意 ◎ 不同意		
	47 TX/EX.9C :			

其中涉及客户的费用,会和主管上级的审批相关,关系到费用的报销,请正确填写记录。 客户编号,客户名称是在系统中选择的,和客户信息密切关联,不能选错。 表格中的所属项目,及项目团队框格可以不填。项目情况合并到项目模块集中处理了。

客户项目

集中记录客户的项目情况。 点击【项目编号】可以修改项目信息。 点击【新增项目】可以填写项目的情况 点击右边的【更新/汇报】可以提交项目跟进记录。

入 大普通信														
DAPU TELECOM	我的客户 劧	讷合同 个人信息	刷新菜单	当前用户:	【林宏森】									
🐣 管理首页 😰 退出系统	> 客户关系管理系	統 > 项目管理												
③ 客户管理 ~	模糊查询(项目编号	骨/项目名称):		I	项目团队:	~	提交查询							
> 客户资料						项目管理列表								
> 客户跟进	项目编号	目编号 项目名称 客户编号 项目周期(天) 销售量预测 产品价格(元) 负责人 项目团队 项目状态 操作												
> 客户项目	\$ 12 201609 004	01669004 华为批量订单 A018 60 500000 298.00 陈元元 晶振组 试产 汇册												
> 客户分析	新增项目													
> 客户规格书	共有 1 条数据	条数据。当前第 1 页												
() 销售管理	操作说明:	明.												
产品管理	 (1)、项目管理中点 (2)、项目管理中点 	ā击 <mark>修改</mark> ,可在跳转贞 点击 <mark>汇报</mark> ,可在跳转员	〔面中修改对应的〕 〔面中汇报对应项	谈目信息。 目的进度信息										
◎ 合同订单 〈	 (2)、项目管理中点 (3)、项目管理中点 	ā击 <mark>删除</mark> ,可删除对应 点击 团队管理 ,可在踏	2的项目信息。 [转页面中管理项]	目团队信息。										
⊙ 出货管理														
● 售后管理														
⊙ 财务管理														
● 系统管理														

客户规格书

是 ERP 系统客户对应规格书的引用查看。

管理首页 区 退出系统	▶ 客户关	系管理系统	> 规格书管:	里								
客户管理 🗸 📩	模糊查询	(产品型号\产	-品品号):			模糊查询(客户编 号):		提交查询	1			
客户资料	客户规格书列表											
客户取进	序号	客户编号	负责人	产品品号	产品型号			规格书版本	是否军工	跟单员	上传日期	操作
合户"坝白 安白铜格式	1	L372	刘朝华	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		V2. 1	否	冷晓丽	2016-6-12 10:23:37	下机
	2	C167	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		1.0	否	杨霞	2015-9-7 10:16:01	下着
销售管理	3	L257	周裕庭	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		1.0	否	杨霞	2015-9-14 9:40:46	下非
产品管理	4	C167	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122. 888Hz PYS12292 VC936J-AEAD-122. 888Hz				否	杨霞	2015-9-18 9:28:14	下载
合同订单	5	C451	刘朝华	Z149YS12292					否	涂芬	2015-9-23 9:53:34	下载
出货管理	6	C012	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		1.0	否	杨霞	2015-12-24 9:31:20	下都
住后答理	7	C451	刘朝华	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		V2. 0	否	涂芬	2015-6-3 15:19:20	下载
	8	C435	刘朝华	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		1.0	否	涂芬	2015-6-17 10:41:47	下载
以夯官埋	9	C167	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		1.0	否	杨霞	2015-6-25 10:27:20	下载
系统管理	10	L344	刘朝华	Z149YS12292	VC936J-AEAD-	122. 88MHz		V2. 1	否	涂芬	2016-2-29 14:26:01	下机
	共有 5	722 条数据	,当前第 :	页			首页	上一页 1 2	3 4	5 6 7	573 下一页	尾引
	备注: (1)、在规 (2)、在规	(格书管理界)	面中点击 产 。 面中点击 下 。	品型号链接,可存得。	生弾出窗口査看系 七窗口打印并下射	应规格书的各个历史版 客户对应规格书信息。	本.					

销售管理模块

销售汇报

提交销售汇报的界面,周报,月报,季报,年报都在这个地方提交。

	我的客户	我的合同	同 个人信息	刷新菜单 当前用户:【杨	玉娟】					
🐣 管理首页 区 退出系统	▶ 客户关系管	會理系统 > (销售汇报							
◎ 客户管理	销售员:		▼ 汇报状态:	周报 ▼ 汇报类型:	待审核 • 提交到	查询				
◎ 销售管理 ~					销售汇报管理列表	表				
> 销售汇报	汇报序号	汇报类型	销售员	汇报时间段	下周工作计划	刘	提交时间	年度销售完成率	汇报状态	操作
	抱歉,当前查	E看项目无相	关数据!							
 合同订单 	销售汇报									
◎ 出货管理	操作说明:									
⊙ 售后管理	(1)、销售汇(2)、销售汇	报中点击修 报中点击审	改可在跳转页面提 核可在跳转页面审	交或修改销售汇报内容。 移销售汇报内容。						
◎ 财务管理 〈	(3)、销售汇	报中点击 <mark>删</mark>	除可删除对应的销	售汇报信息。						
 系统管理 										

产品管理模块

这个模块的作用主要是集中查询公司产品相关的库存,参数,价格指导和规格书下载。

产品库存

产品库存是查询产品库存的界面,可以根据产品型号/品名实时查询该产品的库存。 库存信息实时更新。点击产品品号,可以查询该产品的具体详细库存信息。

大普通信	我的客户	我的合同	个人信息 刷新菜单 当前月	用户: 【杨玉娟】							
🐣 管理首页 😰 退出系统	▶ 客户关系管理系	系统 > 产品	管理								
◎ 客户管理 ^	模糊查询(产品品	号/产品品名	ζ):	选择仓库:	✓ 7	≏品类别∶		~	提交查询		
销售管理					产品管理列表						
⑦ 产品管理 ~	产品品号	产品类别	产品品名		产品规格			库存数量	环保成品仓	生产中间品仓	降级使用仓
> 产品库存	2T2000J3191	TCX0	振成品, 175A-J319- 3.00MHz, PBF 温特:±0.28ppm -5°C [~] 85°C, 年老化:±1ppm			36882	16110	0	20197		
> 产品信息库 > 产品规格书	2T2000ACXC3	TCXO	晶振成品、T75-ACXFCE-20.00MHz PBF				17273	13494	0	4410	
 合同订单 出作符冊 	2T2000AARQA3	TCX0	晶振成品. T75A-1801- 20. 00MHz, PBF	温特: ±0.28ppm	-40°C [~] 85°C. 老化率	≝:±1ppm		6549	198	4023	1024
 ・ 田賀管理 ・ ・ ・	201000B I NQN1	0CX0	晶振成品. 023B-T321- 10. 00MHz, PBF	温特:±0.2ppb/-	40 [~] 80°C, 老化:±0.	05ppm		2446	0	0	15
	202000M319S1	0CX0	晶振成品.011S-M319- 20.00MHz,PBF	温特:±0.1ppm -	40°C [~] 85°C, 年老化	:±1ppm		2429	1981	0	0
♥ 赤纸 目理	2T6553AAAQ11	тсхо	晶振成品.T11A-H319- 65.537MHz,PBF	温特:±2ppm -40	'C 到85'C,年老化:	±1ppm		2076	2076	0	0

产品信息库

是在 CRM 建立的产品详细属性信息,主要是为了更好服务销售人员的查询。 包括产品的基本特性,封装类型,最小包装量,以及价格参考等信息。产品信息库上面的一 些信息还有待完善。

🌯 管理首页 区 退出系统	客户关系管理系	系统 > 产品	信息库							
》客户管理 人	模糊查询(产品品:	号/产品品名	i): 选择仓库:	~	产品类别:		✔ 提交查询]		
销售管理				^在 品信息管理列	利表					
产品管理 ∨	产品品号	产品类别	产品品名	稳定度	年老化率	特点	封装尺寸(mm)	最小包装量	参考价格	操作
立旦庆方	Z756YX77761	VCXO	晶体, VCX0/77.76M/1.65V±0.25					0	0.00	更新
产品信首店	Z53YX30721	0CX0	VCX0/30.72M/5*3.2/1.65V±0.25V/方波 PBF					0	0.00	更新
产品规格书	Z53YS26000	VCXO	晶振成品、V53-A313-26.00MHz, PBF	±25ppm	±2E-6	小体积VCX0	5. 0*3. 2*1. 2	0	0.00	更新
合同订单	Z49ZCYS58001	VCXO	压控晶体振荡器.VCXO- SMD1492/58.00M/11.2*9.2/1.65V					0	0.00	更新
出货管理	Z149YS50001	0CX0	外购晶振成品/VCX0/50.00M/TTL/3.3V,PBF					0	0.00	更新
售后管理	Z149YS19441	0CX0	VCX0/19.44M/9*14mm/1.65V/3.3V供电 PBF					0	0.00	更新
财务管理	Y75NN20004	Out	0SC, 20. 00M/5*7/3. 3V/HCMOS, PBF					0	0.00	更新
至纳西田	¥149NN16110	Out	0SC/161.1382MHz/19*4mm PBF					0	0.00	更新
赤坑昌理	¥149NN15550	Out	0SC/155.52MHz/19*4mm PBF					0	0.00	更新
	X75YS19731	VCXO	晶振成品. VC756B-CCAD-19. 728M. PBF					0	0.00	更新
	共有 4008 条	数据,当前	第 1 页			首页 上一页	1 2 3 4	5 4	01 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

此处可以下载查看公司产品的规格书资料。 这是规范的规格书渠道。这个和客户规格书模块不同一样。客户的规格书下载查看以此模块 为准。

入一 大普通信							
	我的客户	我的合同 个人信息 刷新菜单 当前用户:【杨玉娟】					
🐣 管理首页 🔯 退出系统	▶ 客户关系管理系	系统 > 规格书管理					
⊙客户管理 ∧	模糊查询(产品品)	号\产品品名): 提交查询					
() 销售管理			产品规格书列表				
◎ 产品管理 ∨	产品品号	产品品名	规格书名称	规格书版本	归档人	归档日期	操作
» 产品库存	Z75ZCYS89601	晶体,VCX0/89.6MHz/7*5/20mA/HCMOS/3.3V/±2ppm Year,PBF	V756-D315-89.6MHz(V1.0).pdf	V1.0	tuf	2014-10-20 17:17:45	下载
> 产品信息库	Z75ZCYS32640	晶体, VCX0/32.640M/7*5/1.65V/有压控 PBF	V756-C315-32.64MHz(V1.0)WG(1).pdf	V1.0	tuf	2014-11-1 17:44:53	下载
> 产品规格书	Z75ZCYM8000A	VCX0/80.00MHz/7.0*5.0/年老化: ±3ppm year	V756-C315-80.00MHz (V1.0).pdf	V1.0	tuf	2015-6-25 9:43:37	下载
合同订单	Z75ZCYM25001	晶体/VCX0/25.00MHz/CM0S/-40~+85°C/±50ppm/yeah	V756-C311-25.00MHz-A(V1.0).pdf	V1.0	tuf	2015-3-17 17:25:41	下载
当货管理	Z75YS6144B	晶体, VCX0/61.44M/7*5/20mA/LVDS/3.3V/1.65V, PBF	V756-N711-61. 44MHz (V1. 0).pdf	V1.0	xiongy	2014-5-6 14:34:01	下载
 售后管理 	Z75YS6144A	晶体,VCX0/61.44M/7*5/HCMOS/3.3V/1.65V/老化3ppm Year,PBF	V756-A312-61.44MHz-A_V1.3pdf	V1.3	xiongy	2014-4-9 9:02:40	下载
⑤ 财务管理	Z75Y\$4000A	晶体,VCX0/40.00M/7*5/≤80mA/HCMOS/3.3V/1.65V/5ppm Year,PBF	V756-L315-40.00MHz(V1.1)WG加品 号.pdf	V1. 1	tuf	2015-5-22 10:26:07	下载
⊙ 系统管理	Z75Y\$3024A	晶体,VCX0/30.24M/7*5/HCM0S/3.3V/1.65V/老化3ppm Year,PBF	V756-A314-30. 24MHz (V1. 0). pdf	V1.0	yangx	2016-1-28 11:17:54	下载
	Z75Y\$20480	VCX0/2. 048M/7*5/3. 3V/1. 65V	VC756B-CCAD-2. 048MHz (V1. 2).pdf	V1.2	xiongy	2014-2-22 16:44:51	下载
	Z75YM12281	VCX0, 122.88MHz/7*5/18pF/±20ppm/year, PBF	V756-D313-122.88MHz (V1.0).pdf	V1.0	xiongy	2014-8-4 11:59:15	下载
	共有 1440 条	数据,当前第 1 页	首页上	一页 1 2	3 4 5	144 下一页	尾页
	多注,						

说明:

<mark>系统的产品信息更多是同步公司的 ERP 系统,所有单据对产品型号的调用都是以此为基础,</mark> 杜绝自己手工输入。

对于一些新产品,系统还没有登记,则没有办法继续相关业务工作处理。这类情况需要联系 公司内部同事在 ERP 系统上建立新产品信息,才能继续下一步。

合同订单模块

处理销售订单相关的事项。如销售申请单,样品申请,备货申请,价格申请等,按照单据填 写。

单据申请

提交销售申请单据步骤:

 填写客户编号,只要输入客户编号的模糊字段,会自动跳出客户编号名称供选择,直接 选择,则客户信息会自动出现,不用一一填写。此处客户只能在系统中选择,不能自己 填写,遇到系统没有的客户资料,需要先增加新客户信息,才能在这里选择。

销售员选择好客户名称/编号之后,需要确认自动带出的信息是否完整正确,如果不正确, 需要在客户资料哪里修改。

注意: 香港大普公司的销售申请单请选用【销售申请单(HK)】这个表单。避免出错。

六 大普通信						
	我的客户	我的合同 个人信	自 刷新菜单 当前用户:	【杨玉娟】		
😤 管理首页 区 退出系统	客户关系管理	系统 > 单据选择				
◎ 客户管理 🔨		选择单	●据: ● 销售申请单 ○ 销售	申请单(HK) 〇合同	变更单○ 对内询价	}单 ○ 客户报价单 ○ 客户报价单 (HK)
○ 销售管理	广东大普通信	技术有限公司		销售	青申请单	W/DP ME-Q4004-02
⑦ 产品管理	Guangdong Da	pu Telecom Technol	logy Co., Ltd.	Sales F	Requisition	NO.: \$11 201609075
③ 合同订单 ∨		客户编号	Al ×		客户名称	
> 单据申请		客户电话	A001 A012		客户传真	021-31-0
> 单据管理		采购联系人	A013 A021		联系电话	021-0010 0000
» 待办评审		收货单位	< >>		收货联系人	周信
» 已办评审			021-		ukt 145 tak tuk	
> 评审进度 <		<u>иден</u>	021- 0 300		-UL DI ABAIL	中国工海市
>岗位设定	客户信息	发票联系人	wu		发票电话	021-36
> 合同进度		收款业务员	lj.		发票类型	A [A. 专用发票、B. 普通发票、C. 其他]
> 合同分析			1 [1. 内含、2. 外加、3. 零利	税率、4. 免税、9. 不计	1.0-14	

选择订单类型:销售合同,备货合同,样品合同(免费样品)。
 其中销售合同是指销售申请单,包括付费样品都在这单处理。
 备货合同是对某客户的备货申请。
 样品合同是指免费样品的申请。

	附件	信息		
	订单	类型	○销售合同○备货合同○样品合同 *	ŧ
	序号		产品品号"产品品名"产品规格"单位"客户品	号
订单信息	0001			
	各	·‡		

3. 选择产品型号,确定数量价格。

点击产品品号下面的输入框,会自动跳出产品选择框,销售人员可以查询产品型号选择,对 于系统中没有的产品型号,不能选择,遇到这种情况,需要和内部同事联系,先登记新产品 型号进入系统,才能进行选择,进行交易。 如下表。

入 大普诵信															
DAPU TELECOM	我的客户	我的合同 个人	a	选择条件 网页对词	······-····························				×						
🐣 管理首页 😰 退出系统		收款业务员	0	http://192.168.1.8:8	085/admin/select/Se	elect Product.aspx		_		. 专用发票	畏、 B. 普通	包装票、0.	其他]		
◎ 客户管理				1.11	p	品列表				-					1
 销售管理 		交易税种													
		付款条件	模糊查询(产品品号/产品品名):							现全.2	由汇,3	三报, 4	其他,5 承兑	1	-
				1AIP012300	电源.AIP-0123	电源, AIP-0123	只								-
○ 合同订単 ∨		信用额度			中语 \$2404-	中语 9804-	-			L**	****	E常、★-	预警、☆☆☆	-冻结」	
> 单据申请		外壳要求		1BA4FT2350	220T3. 3D05N12	220T3. 3D05N12	只) 无铅					
> 单据管理	包装信息	外观标签		1BA5400000	电源. SBA05-08	电源. SBA05-08	只			【告□技:	术参数 🗌	质量保证	书□发票		
> 待办评审		附件信息		1BA61T0000	电源. SBA06-02	电源, SBA06-02	只								
> 已办评审		订单类型		1BA6FFG350	电源.SBA06- 220F033T05D12N33	电源, SBA06- 220F033T05D12N33	只	A001	客户品号 321654	-					-
· 叶甲近度 、岗位设定		序号			电源. SBA06-	电源. SBA06-				数量	单价	税率	交货日期	操作	1
合同进度	订单信息	0001		1BA6FT3250	220005N3. 3N12N-	220005N3. 3N12N-	只			0	0	0.17	20160930	添加	-1
、全國分析					12	12	_				, °	v. 17	20100730	770-778	1
工業進度			Ľ	1BA/400000	电源. SBA07-06	电源, SBA07-06	<u> </u>	_			申	请人:	申请时间:	确认签名	
7 工半处版		客户订单	Ш	1BA8000000	电源. SBA08-11	电源, SBA08-11	<u>H</u>	_							
● 出货管理	订单确认	-		1BA8FD2351	电源, SBA08- 220T3. 3D05N12	电源, SBA08- 220T3. 3D05N12	只	A003	1BA8FD2351			认人:	确认时间:		-
⑤ 售后管理		● 同意 ○ 不同意		1BAA400000	电源.SBA10-05	电源.SBA10-05	只								1
◎ 财务管理	희더옥해		12345678910							-					
 系统管理 	997-02 PD 112		确定									4			
											8	『核人:	审核时间:		
													0		_

选择完产品型号,再填写相应数量和单价,即可。提交确认。

待办评审,已办评审,评审进度。

可以查看系统单据的评审状态。

入 大普诵信													-
DAPU TELECOM	我的客户	我的合同	个人信息 刷新药	束单 当前月	月户: 【杨玉娟】)
🐣 管理首页 🔯 退出系统	▶ 客户关系管理	哩系统 > 评审词	性度										
③客户管理 🔨	模糊查询(评审	单号/设备名称):		单据类型:	销售申请	₩ ✓	评审岗位:		~	评审状态:	评审中单据 🗸	提交查询
③ 销售管理						评审中	单据进度监	控					
⑦ 产品管理	评审单号	评审单别	评审类型	申请人	申请时	6	待办人		待办岗位			办理时限	操作
⑦ 合同订单 ~	201609074	\$11	销售申请单	陈元元	2016-9-22 1	4:19:31	陈元元		审核批准			已延期22小时52分	进度详情
、前挥中语	共有 1 条	数据,当前第	1 页								首页	上一页 1 下	一页 尾页
> 单据管理	操作说明:												
≱待办评审	 (1)、単据官埋 (2)、进度管理 	中选择销售申证 中点击进度详情	9里,包含销售合同 1链接,可查看相应	単、	卑、科品合同卑 进度详情。	、二部合同	可毕;						
» 已办评审													
> 评审进度 <													
> 岗位设定													
◎ 合同进度													
> 否问分析													
⑤ 出货管理													
⑤ 售后管理													
⑤ 财务管理													
◎ 系统管理													

岗位设定

查看系统单据的评审设置。销售员仅仅有查看选项,设置权限在上级主管。

	3243	87 324341-3					
🐣 管理首页 🙆 退出系统	 客户: 	关系管理系统 > 流利	昆设定				
⊙ 客户管理	流程选择	♀: 销售申请流	程 合同变更流	程 对内询价流程 客户报价流程			
销售管理				销售申请流程设定			
 产品管理 	序号	岗位名称	下一岗位	岗位经办人		首选经办人	办理时限(H)
◎ 合同订单	1	销售申请	2	陈晓燕,冷晓丽,熊燕,杨霞,古婷,郭浈芳,萧玉兰,陈元元	2	熊燕	2
****	2	助理确认	3, 1	陈晓燕、冷晓丽、熊燕、杨霞、古婷、郭浈芳、萧玉兰、陈元元	3	熊燕	3 2
 ● 庄倍中頃 ● 庄倍 	3	审核批准	6. 2	陈晓燕.林宏淼.陈宝华.陈元元	<u></u>	陈晓燕	8
> 待办评审	6	评审管理员	1.2	陈元元	<u>.</u>	陈元元	3 2
 > 已办评审 > 评审进度 				设定			
 岗位设定 , 合同进度 	ſ						

合同进度

可以查询合同的进度情况。

🏝 管理首页 😰 退出系	系统	▶ 客户关系管理系统 > 合同进度												
客户管理	^	模糊查询(合同单号	号\产品型号\奢	异户):		合同类型:	~	提交查询						
销售管理						客户	合同进度管理列表							
产品管理		合同单号	物料序号	客户编号	产品	需求数量	下单日期	完工时间	生产部门	合同状态	操作			
◎ 今同订单 …	- 1	\$11201609114	0001	B011	T936-F426-20. 00MHz	86 PCS	2016-9-30		生产部	未开工单	进度详情			
	- 1	\$11201609113	0001	0515	M11A-L119-25.00MHz		10 PCS	2016-9-30		生产部	未开工单	进度详情		
> 单据申请		\$17201609014	0001	L392	T75B-F319-10.00MHz		2 PCS	2016-9-30		生产部	未开工单	进度详情		
> 单据管理		\$11201609112	0001	B048	M11A-L419-80.00MHz 4 PCS			2016-9-30		生产部	未开工单	进度详情		
> 待办评审		\$11201609111	0001	0043-01	T75B-F319-10.00MHz		500 PCS	2016-9-30		生产部	未开工单	进度详情		
> 已办评审		\$11201609110	0002	A011	023L-1101-10.00MHz		100 PCS	2016-9-29		生产部	未开工单	进度详情		
> 评审进度	<	S11201609110	0001	A011	V754-B812-61.44MHz		1000 PCS	2016-9-29		生产部	未开工单	进度详情		
> 岗位设定		\$11201609109	0001	8049	T036-0110-30 72MHz		000 PCS	2016-0-20		生产的	+#TM	进度详续		
。合同进度		311201007107	0001	0470	1750 U117 30.72MIL		500 105	2010 7 27	001/ 0.00		*/1_*			
合同分析		511201609108	0001	6170	175B-W312-20. 00MHz		500 PCS	2016-9-29	2016-9-29	生产部	木生产[1620]	进度计值		
> 工单进度		\$11201609107	0001	E005	RM-7X00-TB		6 PCS	2016-9-29		研发部	未开工单	进度详情		
 出货管理 		共有 5963 条	数据,当前第	1 页		首页	上一页 1	2 3 4 5	597 下·	一页 尾页				
	_	操作说明.												

合同分析

可以查询自己名下客户的合同交易情况。



工单进度

查询工单的进度。

出货管理模块

可以查询出货评审及相关信息。

🐣 管理首页 😰 退出系统	ž	▶ 客户关系管理系统	E > 出货进度														
⊙ 客户管理	~	模糊查询(客户订单)	号/客户料号):		出	货类型:	•	✔ 提:	交查询								
销售管理						រា	单出货进	度列表									
) 产品管理		客户订单号	我司订单号	客户料号	客户编号	j ^{‡±}	品型号		订	单数量	出货	λ.	出货	日期		审核状态	操作
▲ 局订单		201507122	201507122	2T1000AAFQB1	0354	T75B-F319-10.00	/Hz		5	PCS	杨霞	2	015-8-7	15:51:	00	已出货	
		201507123	201507123	2P4000AAFSU1	0259	T32-F519-40.00M	lz		20	PCS	杨霞	1 2	015-8-3	16:35:	00	评审结束	
》出货管理 ~		201507125	201507125	201000K3271	C081	023B-K327-10.00M	/Hz		60	D PCS	涂芬	5 2	015-8-18	8 16:11:	00	部分出货	
新增出货		201507125	201507125	Z149YS2000A	C081	V936-B611-200.00	OMHz		35	B PCS	涂芬	2	015-8-18	3 16:11:	00	已出货	
评审管理		201508001	201508001	202500AYHQF2	B071	011D-W319-25.00	/Hz		1	PCS	杨霞	2	015-8-3	10:59:	00	评审结束	
待办评审	1	201508003	201508003	2T1920AADQB3	C496	T75B-1102-19. 20	/Hz		100	0 PCS	涂芬	5 2	015-8-25	5 15:32:	00	已出货	
已办评审	1	201508003	201508003	2T1000F812W1	J091	T75B-F812-10.00	/Hz		3	PCS	涂芬	F 2	015-8-7	11:01:	00	已出货	
出货进度		201508004	201508004	Z53YX61441	C138	V53-B811-61.44M	łz		5	PCS	杨霞	2	015-8-12	2 11:49:	00	已出货	
客户料号		201508005	201508005	2T4000G4191	L151	T11A-G419-40.00	/Hz		5	PCS	杨霞	2	015-8-14	16:55:	00	已出货	
售后管理		201508005	201508005	2T2500ADAQC1	C365	T53-E319-25.00M	łz		2	PCS	涂芬	5 2	015-8-20	14:08:	00	评审结束	
财务管理		共有 2208 条数	据,当前第 35	页			首页	上一页:	31 32	33	34 35	36	37 3	3 39		221 下-	页尾了
)系统管理		操作说明: (1)、在出货进货中; (2) 在出货进货中;	5.击的"客户订单 5.击的"山华"封	1号"链接,可在9	単出窗口查報	看客户订单出货详细 同 装箱生 d u 货 角 /	·信息;										

工单进度

管理首页 👔	3 退出系	系统	▶ 客户关系管理教	系统 > 实时监控												
客户管理		^	模糊查询(工单单	号/产品品名):	完工状态		▼ 工单类型	2: 在线工	₩ v i	提交查询						
销售管理						工单状态监控										
产品管理			单别-工单号	产品品号	产品品名	工单数量	条码已完工	条码未完工	ERP已入库	完工差异	预计完工日	工单状态	操作			
合同订单	~	- 1	p09-20201511001	201280AAEQE1	晶振成品, 022S-2101-12.80MHz, PBF	10	10	0	10	0	2015-12-7	己完工	产品监控			
HIMT		- 1	p14-20201504001	2T2000AARQA3	晶振成品, T75A-1801-20.00MHz, PBF	681	681	0	681	0	2016-5-25	生产中	产品监控			
单据申请			p09-20160317001	202000M319S1	晶振成品.011S-M319-20.00MHz,PBF	10	10	0	10	0	2016-5-27	已完工	产品监控			
単据管理			p10-20160317001	202000M319S1	晶振成品.011S-M319-20.00MHz,PBF	1390	1186	204	1390	204	2016-3-17	生产中	产品监控			
待办评审			p10-20160307001	201000BDQQN1	晶振成品,023B-2102-10.00MHz,PBF	50	50	0	50	0	2016-3-7	己完工	产品监控			
このかけ申			p10-20151209001	201000012601	晶振成品, 023B-0126-10.00MHz, PBF	527	527	0	527	0	2015-12-9	己完工	产品监控			
叶中 <u>坦</u> 度 居位沿金		1	p09-201511001-2	201280AAEQE1	晶振成品, 022S-2101-12.80MHz, PBF	10	10	0	10	0	2015-12-7	己完工	产品监控			
合同进度			p40-20151012003	2010000MSD1	晶振成品,077A-0MSD-10.00MHz,PBF	380	380	0	380	0	2015-10-12	已完工	产品监控			
合同分析			p23-20150914001	201000BVZQL1	晶振成品, 077A-2101-10.00MHz, PBF	249	249	0	249	0	2015-9-14	己完工	产品监控			
工单进度			p23-20150912001	201000BVZQL1	晶振成品, 077A-2101-10.00MHz, PBF	300	300	0	300	0	2015-9-12	己完工	产品监控			
出货管理		- 1	共有 1331 条	数据,当前第	1 页			首页	上一页 1	2 3	4 5	134 下一	页 尾页			
售后管理		-	操作说明: (1)、实时监控中	点击 产品监控 链排	g、可在跳转窗口查看当前工单的产品实时生	产信息;										
财务管理			(2)、实时监控中	★**/型はするのは、回転用はない、可は取べきは三日ヨヨヨーボーキジは、回水やジェノ(max) 支付は近中(元)主義5列表示にPPC)人本改善条码系统に行び数量、负数表示EPP入库数量小于条码系统完工数量。												

售后管理模块

主要处理客诉,查询客诉处理。 客户投诉在这里提交。

投诉管理

添加客户投诉和管理投诉

🐣 管理首页 😰 退出系统	统) 客户关系管理系统 > 投诉管理
 客户管理 	▲ 模糊査询(合同単号\产品型号): 合同状态: 评审中 ✔ 提交查询
◎ 销售管理	待启动客户投诉列表
产品管理	特遇单号 合同单号 銷售员 客户编号 产品型号 退货数量 销退日期 投诉次数 订单状态 操
合同订单	抱歉,当前查看项目无相关数据!
 出货管理 	
⑤ 售后管理 ~	- 操作说明:
 投诉管理 待办投诉 已办投诉 已办投诉 投诉进度 投诉分析 流程设定 售后跟进 	 (1)、在投诉受理中点击會裁拨钮,可在跳转页面修改客户投诉单页面; (2)、在投诉受理中点击查美制按钮,即可将对应的客户投诉单和将办记录关闭。
财务管理	
◎ 系统管理	

在投诉管理栏目,新增客户投诉,

点击,出现下面界面,填写客诉信息。

😤 管理首页 😰 退出系统	广东大普通信技术有限	R公司 客户抱怨	於投诉处理表	W/DP QA-Q5005-01
○ 左 白谷田	Guangdong Dapu Tele	com Technology Co., Ltd. Customer Comple	aints Handle SH	heet NO.: \$14201609007 0001
	合同评审号		受理日期	
 销售管理 	客户编号		受理业务员	-
⊙ 产品管理	产品品名		产品型号	
合同订单	产品类别	● TCX0 ○ 0CX0 ○ 时钟模块 ○ 时钟芯片 ○ Lora ○ 其它	抱怨程度	○严重 ○ 轻微 ● 无
⑤ 出货管理	退货数量		RMA	201609002
 ○ 售后管理 ∨ 	抱怨/投诉性质	○提升/更改指标 ● 样品返回 ○ 客户原因更换产品 ○ 投诉 ○ 反馈 ○ 其它	处理方式	□返回客户 ☑ 不用返回客户 □ 80报告 □ 无需80报告
▶ 投诉管理	产品完成时间		报告完成时间	
> 待办投诉		关联附件: 上传附件		[制作部:]
◆ 已办投诉	其它信息			<u>)</u>
> 投诉进度				古话朝, 确计时间, 确计案名
> 投诉分析		详细描述不良现象及环境条件(描述发生时间,发生的地点,谁发现的	. 不良现象, 怎么发生	
» 流程设定				
▶售后跟进				C.
⑤ 财务管理	FAE确认	客退品返回检验项目及条件		
● 系统管理				Ô
				工程师: 处理日期:

财务管理模块

主要查询客户的财务状态,个人报销费用等信息。

应收管理

显示客户的应收款状态。

😤 管理首页 🛜 退出系统		▶ 客户关系管理系统 > 应收管理												
◎ 客户管理		模糊查询(销售编号/银	背售名称):			提交查询							
() 销售管理								应收账款	管理列表					
⑦ 产品管理		销售编号	销售名称	已核销金额	费用金额	收款状态								
合同订单		4		E015		Puis lest sument	- De con			20160919	-	0.00	0.00	未核销
 出货管理 		1		E012						20160801		0.00	0.00	未核销
◎ 牛戶管理		共有 2	条数据,	当前第 1	页							首页 上	一页 1 下	一页 尾页
	Ľ	操作说明:		1V + - + +										
◎ 州方官堆 ∨		(1), 12400	官理中费用	仁衣示各户	合回热	机丁过程中的特例费用。								
◎ 应收管理	<													
> 费用报销	Ľ.													
◎ 客户信用														
> 客户对账														
> 费用分析														
系统管理														

费用报销

显示销售员个人的费用报销情况。

🐣 管理首页 🔯 退出系统	▶ 客户关系管理系统 > 费用报销											
◎ 客户管理 へ	実願查询(客户编号/客户名称):											
销售管理	待报销费用列表											
产品管理	序号 客户编号 客户名称 跟进日期 跟进人 跟进方式 跟进内容 跟进费用 跟进地址	操作										
⊙ 合同订单	抱歉,当前查看项目无相关数据!											
⊙ 出货管理	48 /L 1/ r/n											
⑤ 售后管理	播作说明: (1)、联系记录中点击-修改可在跳转页面中修改对应的客户跟进记录信息。 (2)、联系记录中点击 <mark>删除</mark> 可删除对应的客户跟进记录信息。 (3)、联系记录中点击 删除 错述可可定跳转页面中卸爆对应的客户照进记录信息。											
○ 财务管理 ∨												
 >> 应收管理 >> 费用报销 >> 客户信用 												

客户信用

显示名下客户的财务信用状态。

🐣 答理首页	○ 退出系统	 案户关系管理系统 > 案户信用 	

⑤客户管理		^	模糊查询(客户	9编号/客户名称):		客户类型:		▼ 提交查	询					
③ 销售管理				客户信用管理列表										
⑦ 产品管理			客户编号		客户名称		客户类型	信用类别	信用额度	销售负责人	更新日期	信用状态	操作	
合同订单		1	E001	1			LoRa客户	*****	0.00	杨玉娟		已核准	核准	
◎ 山北約町田		1	E002				LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
● 山贞自理		- 1	E003		A DIAL		LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
⑤ 售后管理			E004		,)		LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
⑦ 财务管理	\sim		E005	a mena di Kalendari			LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
> 应收管理		<	E006	C	a haas ahin Pay bad		LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
▶ 费用报销			E008				LoRa客户		0.00	杨玉娟	2016-9-27 14:55:59	未核准	核准	
> 客户信用			E009				LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
> 客户对账			E010				LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
> 费用分析			E011				LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准	
● 系统管理			共有 16 :	条数据,当前第 1	页						首页 上一页 1	2 下一页	尾页	
			操作说明: (1)、客户信用	中点击客户编号可在	弹出窗口查看对应的客户信	言用信息。								

客户对账

可以查询客户的对账记录



费用分析

可以查看自己的业务费用状况。

🐣 管理首页 区 退出系统	▶ 客户关系管理系统 > 费用分析											
⊙客户管理 ∧	模糊查询(销	销售编号/销售名称):			提文查询							
销售管理	销售费用分析列表											
产品管理	销售编号	销售名称	去年负责客户	今年负责客户	相比去年	去年成交总额	今年成交总额	相比去年	去年费用总额	今年费用总额	费用比例	相比去年
合同订单								K				
 出货管理 	共有 1	共有 1 条数据,当前第 1 页										
⑤ 售后管理	操作说明。 (1) 、费用分析中点击销售编号可在弹出页面中查看对应的客户今年的交易明细。											
◎ 财务管理 ~	(2)、费用分析中1表示与去年全年费用或客户数相比较增长比。											
> 应收管理 <	(4)、费用分析中学表示与去年费用或客户数相比较持平。											
> 费用报销												

系统管理

是发布公告和会议记录的板块。 可以根据实际情况使用。