

# 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: <http://www.dptel.hk.cn:8085/>

内网访问: <http://192.168.1.8:8085/>

登录界面如下:



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
-------------	--------	-----	----------------------------------

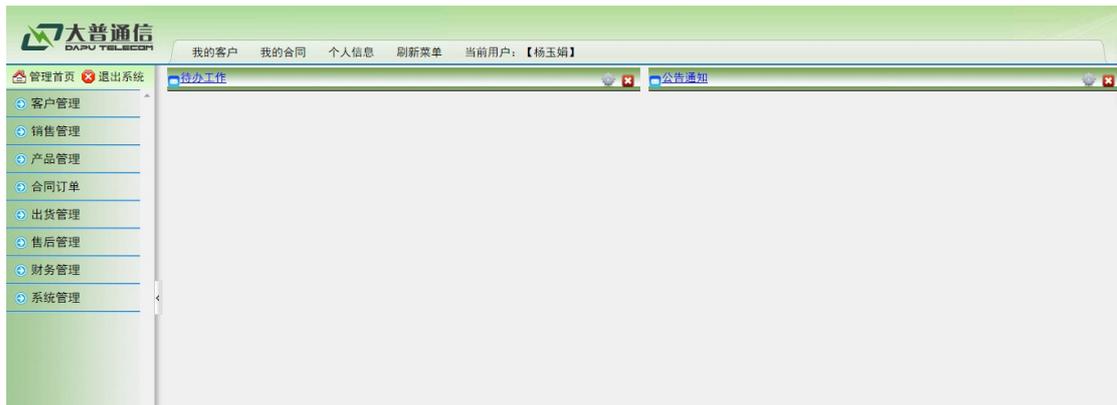
## 系统主界面

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。



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

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：

1. 【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。
2. 【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。
5. 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。



## 客户跟进

这个界面可以看到客户的跟进情况，



点击【**新增跟进记录**】可以提交客户的更新内容， 界面如下：

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

### 修改跟进记录信息

客户编号:  客户名称:

所属项目:  项目团队:

跟进日期: 2016-9-29  跟进人: 杨玉娟

跟进主题:

跟进内容:

跟进地址:

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

### 修改跟进费用信息

跟进费用:  元 费用类别:  [3]

费用内容:

### 审核跟进费用信息

审核意见:  同意  不同意

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。

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: 【林宏森】

管理首页 退出系统

客户关系管理系统 > 项目管理

模糊查询(项目编号/项目名称):  项目团队:

### 项目管理列表

项目编号	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
S42-201609004	华为批量订单	A018	60	500000	298.00	陈元元	晶振组	试产	汇报

共有 1 条数据, 当前第 1 页   1

新增项目

操作说明:

- (1)、项目管理中点击**修改**, 可在跳转页面中修改对应的项目信息。
- (2)、项目管理中点击**汇报**, 可在跳转页面中汇报对应项目的进度信息。
- (2)、项目管理中点击**删除**, 可删除对应的项目信息。
- (3)、项目管理中点击**团队管理**, 可在跳转页面中管理项目团队信息。

## 客户规格书

是 ERP 系统客户对应规格书的引用查看。

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】

客户关系管理系统 > 规格书管理

模糊查询(产品型号\产品品号):  模糊查询(客户编号):

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
1	L372	刘朝华	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	V2.1	否	冷晓丽	2016-6-12 10:23:37	下载
2	C167	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	1.0	否	杨霞	2015-9-7 10:16:01	下载
3	L257	周裕霞	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	1.0	否	杨霞	2015-9-14 9:40:46	下载
4	C167	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	1.0	否	杨霞	2015-9-18 9:28:14	下载
5	C451	刘朝华	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	V2.0	否	涂芬	2015-9-23 9:53:34	下载
6	C012	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	1.0	否	杨霞	2015-12-24 9:31:20	下载
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
9	C167	吴李斌	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	1.0	否	杨霞	2015-6-25 10:27:20	下载
10	L344	刘朝华	Z149YS12292	VC936J-AEAD-122.88MHz	V2.1	否	涂芬	2016-2-29 14:26:01	下载

共有 5722 条数据, 当前第 3 页 [首页](#) [上一页](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [...](#) [573](#) [下一页](#) [尾页](#)

备注:  
 (1)、在规格书管理界面中点击产品型号链接,可在弹出窗口查看对应规格书的各个历史版本。  
 (2)、在规格书管理界面中点击下载链接,可在弹出窗口打印并下载客户对应规格书信息。

## 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。

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】

客户关系管理系统 > 销售汇报

销售员:  汇报状态:  汇报类型:

汇报序号	汇报类型	销售员	汇报时间段	下周工作计划	提交时间	年度销售完成率	汇报状态	操作
抱歉, 当前查看项目无相关数据!								

[销售汇报](#)

操作说明:  
 (1)、销售汇报中点击修改可在跳转页面提交或修改销售汇报内容。  
 (2)、销售汇报中点击审核可在跳转页面审核销售汇报内容。  
 (3)、销售汇报中点击删除可删除对应的销售汇报信息。

## 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 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】

客户关系管理系统 > 产品管理

模糊查询(产品品号/产品品名):  选择仓库:  产品类别:

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
212000J3191	TCXO	晶振成品, T75A-J319-20.00MHz, PBF	温特: ±0.28ppm -5°C~85°C, 老化: ±1ppm	36882	16110	0	20197
212000ACX03	TCXO	晶振成品, T75-ACXFC-20.00MHz, PBF	晶振成品, T75-ACXFC-20.00MHz, PBF	17273	13494	0	4410
212000AAR03	TCXO	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
201000B1N0N1	OCXO	晶振成品, 0238-T321-10.00MHz, PBF	温特: ±0.2ppb/-40~80°C, 老化: ±0.05ppm	2446	0	0	15
202000M319S1	OCXO	晶振成品, 0115-M319-20.00MHz, PBF	温特: ±0.1ppm -40°C~85°C, 老化: ±1ppm	2429	1981	0	0
216553AAA011	TCXO	晶振成品, T11A-H319-65.537MHz, PBF	温特: ±2ppm -40°C 到85°C, 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。

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】

客户关系管理系统 > 产品信息库

模糊查询(产品品号/产品品名):  选择仓库:  产品类别:

产品品号	产品类别	产品品名	稳定度	老化率	特点	封装尺寸(mm)	最小包装量	参考价格	操作
Z756YK77161	VCXO	晶体, VCXO/77.76M/1.65V±0.25					0	0.00	更新
Z53YX30721	OCXO	VCXO/30.72M/5*3.2/1.65V±0.25V/方波 PBF					0	0.00	更新
Z53YS26000	VCXO	晶振成品, V53-A313-26.00MHz, PBF	±25ppm	±2E-6	小体积VCXO	5.0*3.2*1.2	0	0.00	更新
Z49ZCY58001	VCXO	压控晶体振荡器, VCXO-SMD149Z/58.00M/11.2*9.2/1.65V					0	0.00	更新
Z149YS50001	OCXO	外购晶振成品, VCXO/50.00M/TTL/3.3V, PBF					0	0.00	更新
Z149YS19441	OCXO	VCXO/19.44M/9*14mm/1.65V/3.3V供电 PBF					0	0.00	更新
Y75NM20004	Out	OSC, 20.00M/5*7/3.3V/HCMOS, PBF					0	0.00	更新
Y149NM16110	Out	OSC/161.1382MHz/19*4mm PBF					0	0.00	更新
Y149NM15550	Out	OSC/155.52MHz/19*4mm PBF					0	0.00	更新
X75YS19731	VCXO	晶振成品, VC7568-OCAD-19.728M, PBF					0	0.00	更新

共有 4008 条数据, 当前第 1 页   1 2 3 4 5 ... 401

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。

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】

客户关系管理系统 > 规格书管理

模糊查询(产品品号\产品品名):

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
Z75ZCY589601	晶体, VCXO/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
Z75ZCY532640	晶体, VCXO/32.640M/7*5/1.65V/有压控 PBF	V756-C315-32.64MHz (V1.0) W6 (1).pdf	V1.0	tuf	2014-11-1 17:44:53	下载
Z75ZCYM8000A	VCXO/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
Z75ZCYM25001	晶体, VCXO/25.00MHz/CMOS/-40~+85°C/±50ppm/year	V756-C311-25.00MHz-A (V1.0).pdf	V1.0	tuf	2015-3-17 17:25:41	下载
Z75YS6144B	晶体, VCXO/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
Z75YS6144A	晶体, VCXO/61.44M/7*5/HCMOS/3.3V/1.65V/老化3ppm Year, PBF	V756-A312-61.44MHz-A_V1.3_.pdf	V1.3	xiongy	2014-4-9 9:02:40	下载
Z75YS4000A	晶体, VCXO/40.00M/7*5/≤80mA/HCMOS/3.3V/1.65V/5ppm Year, PBF	V756-L315-40.00MHz (V1.1) W6加品号.pdf	V1.1	tuf	2015-5-22 10:26:07	下载
Z75YS3024A	晶体, VCXO/30.24M/7*5/HCMOS/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
Z75YS20480	VCXO/2.048M/7*5/3.3V/1.65V	V0756B-OCAD-2.048MHz (V1.2).pdf	V1.2	xiongy	2014-2-22 16:44:51	下载
Z75YM12281	VCXO, 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   1 2 3 4 5 ... 144

## 说明：

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，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：

1. 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。

客户编号	客户名称
A	
A001	
A012	
A013	
A021	

客户信息	客户名称
客户电话	021-36...
客户传真	021-36...
采购联系人	周行
联系电话	021-36...
收货单位	中国上海市浦东金桥路...
收货电话	021-36...
收货地址	
收货联系人	
发票联系人	
发票电话	021-36...
发票类型	A [A.专用发票, B.普通发票, C.其他]

2. 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	
订单信息	订单类型	<input type="radio"/> 销售合同 <input type="radio"/> 备货合同 <input 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	
	备注	

### 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。

模糊查询(产品品号/产品品名):	查询				
<input type="checkbox"/> 1AIP012300	电源. AIP-0123 PBF	电源. AIP-0123 PBF	只		
<input type="checkbox"/> 1BA4FT2350	电源. SBA04-220T3. 3D05N12	电源. SBA04-220T3. 3D05N12	只		
<input type="checkbox"/> 1BA5400000	电源. SBA05-08	电源. SBA05-08	只		
<input type="checkbox"/> 1BA61T0000	电源. SBA06-02	电源. SBA06-02	只		
<input type="checkbox"/> 1BA6FF6350	电源. SBA06-220F033T05D12N33	电源. SBA06-220F033T05D12N33	只	A001	客户品号 321654
<input type="checkbox"/> 1BA6FT3250	电源. SBA06-220005N3. 3N12N-12	电源. SBA06-220005N3. 3N12N-12	只		
<input type="checkbox"/> 1BA7400000	电源. SBA07-06	电源. SBA07-06	只		
<input type="checkbox"/> 1BA8000000	电源. SBA08-11	电源. SBA08-11	只		
<input type="checkbox"/> 1BA8FD2351	电源. SBA08-220T3. 3D05N12	电源. SBA08-220T3. 3D05N12	只	A003	1BA8FD2351
<input type="checkbox"/> 1BA4400000	电源. SBA10-05	电源. SBA10-05	只		

数量	单价	税率	交货日期	操作
0	0	0.17	20160930	添加

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。



## 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。



## 合同进度

可以查询合同的进度情况。



## 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。

客户订单号	我司订单号	客户料号	客户编号	产品型号	订单数量	出货人	出货日期	审核状态	操作
201507122	201507122	2T1000AAFQB1	C354	T75B-F319-10.00MHz	5 PCS	杨露	2015-8-7 15:51:00	已出货	
201507123	201507123	2P4000AFSU1	C259	T32-F519-40.00MHz	20 PCS	杨露	2015-8-3 16:35:00	评审结束	
201507125	201507125	201000K3271	C081	023B-K327-10.00MHz	600 PCS	涂芬	2015-8-18 16:11:00	部分出货	
201507125	201507125	Z149YS2000A	C081	V936-B611-200.00MHz	358 PCS	涂芬	2015-8-18 16:11:00	已出货	
201508001	201508001	202500AYHQF2	B071	011D-W319-25.00MHz	1 PCS	杨露	2015-8-3 10:59:00	评审结束	
201508003	201508003	2T1920AADQB3	C496	T75B-1102-19.20MHz	1000 PCS	涂芬	2015-8-25 15:32:00	已出货	
201508003	201508003	2T1000F812W1	J091	T75B-F812-10.00MHz	3 PCS	涂芬	2015-8-7 11:01:00	已出货	
201508004	201508004	Z53YX61441	C138	V53-B811-61.44MHz	5 PCS	杨露	2015-8-12 11:49:00	已出货	
201508005	201508005	2T4000G4191	L151	T11A-G419-40.00MHz	5 PCS	杨露	2015-8-14 16:55:00	已出货	
201508005	201508005	2T2500ADAQC1	C365	T53-E319-25.00MHz	2 PCS	涂芬	2015-8-20 14:08:00	评审结束	

共有 2208 条数据, 当前第 35 页

操作说明:  
 (1)、在出货进度中点击的“客户订单号”链接, 可在弹出窗口查看客户订单出货详细信息;  
 (2)、在出货进度中点击的“出货”按钮, 可在跳转页面扫描产品包装箱生成出货单信息。

## 工单进度

管理首页 退出系统 > 客户关系管理系统 > 实时监控

模糊查询(工单单号/产品品名):  完工状态:  工单类型:  在线工单

工单状态监控										
单号-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
p09-20201511001	201280AAEQE1	晶振成品.022S-2101-12.80MHz.PBF	10	10	0	10	0	2015-12-7	已完结	产品监控
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
p09-20160317001	202000M319S1	晶振成品.011S-M319-20.00MHz.PBF	10	10	0	10	0	2016-5-27	已完结	产品监控
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
p10-20160307001	201000B0QQM1	晶振成品.023B-2102-10.00MHz.PBF	50	50	0	50	0	2016-3-7	已完结	产品监控
p10-20151209001	201000012661	晶振成品.023B-0126-10.00MHz.PBF	527	527	0	527	0	2015-12-9	已完结	产品监控
p09-201511001-2	201280AAEQE1	晶振成品.022S-2101-12.80MHz.PBF	10	10	0	10	0	2015-12-7	已完结	产品监控
p40-20151012003	2010000MSD1	晶振成品.077A-QMSD-10.00MHz.PBF	380	380	0	380	0	2015-10-12	已完结	产品监控
p23-20150914001	201000B0VZL1	晶振成品.077A-2101-10.00MHz.PBF	249	249	0	249	0	2015-9-14	已完结	产品监控
p23-20150912001	201000B0VZL1	晶振成品.077A-2101-10.00MHz.PBF	300	300	0	300	0	2015-9-12	已完结	产品监控

共有 1331 条数据, 当前第 1 页   1 2 3 4 5 ... 134

操作说明:  
 (1)、实时监控中点击[产品监控](#)链接,可在跳转窗口查看当前工单的产品实时生产信息;  
 (2)、实时监控中[完工差异](#)列表表示ERP已入库数量-条码系统已完工数量,负数表示ERP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 > 客户关系管理系统 > 投诉管理

模糊查询(合同单号\产品型号):  合同状态:  评审中

待启动客户投诉列表										
销退单号	合同单号	销售员	客户编号	产品型号	退货数量	销退日期	投诉次数	订单状态	操作	
抱歉, 当前查看项目无相关数据!										
<input type="button" value="新增客户投诉"/>										

操作说明:  
 (1)、在投诉受理中点击[修改](#)按钮,可在跳转页面修改客户投诉单页面;  
 (2)、在投诉受理中点击[关闭](#)按钮,即可将对应的客户投诉单和待办记录关闭。

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公司 > 客户抱怨/投诉处理表

Guangdong Dapu Telecom Technology Co., Ltd. Customer Complaints Handle Sheet W/DP QA-Q5005-01 NO.: S14201609007 0001

合同评审号		受理日期	
客户编号		受理业务员	
产品品名		产品型号	
产品类别	<input type="radio"/> TOXO <input type="radio"/> 00X0 <input type="radio"/> 时钟模块 <input type="radio"/> 时钟芯片 <input type="radio"/> Lora <input type="radio"/> 其它	抱怨程度	<input type="radio"/> 严重 <input type="radio"/> 轻微 <input checked="" type="radio"/> 无
退货数量		RMA	201609002
抱怨/投诉性质	<input type="radio"/> 提升/更改指标 <input type="radio"/> 样品返回 <input type="radio"/> 客户原因更换产品 <input type="radio"/> 投诉 <input type="radio"/> 反馈 <input type="radio"/> 其它	处理方式	<input type="checkbox"/> 返回客户 <input checked="" type="checkbox"/> 不用返回客户 <input type="checkbox"/> 8D报告 <input type="checkbox"/> 无需8D报告
产品完成时间		报告完成时间	
关联附件: <input type="button" value="上传附件"/>		[制作部: ]	
其它信息			
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, 怎么发生的):			
FAC确认			
客退品返回检验项目及条件			
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。

销售编号	销售名称	客户编号	客户名称	收款单号	收款日期	应收金额	已核销金额	费用金额	收款状态
[REDACTED]	[REDACTED]	E015	[REDACTED]	[REDACTED]	20160919	[REDACTED]	0.00	0.00	未核销
[REDACTED]	[REDACTED]	E012	[REDACTED]	[REDACTED]	20160801	[REDACTED]	0.00	0.00	未核销

### 费用报销

显示销售员个人的费用报销情况。

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
抱歉, 当前查看项目无相关数据!									

### 客户信用

显示名下客户的财务信用状态。

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
E001	[REDACTED]	LoRa客户	★★★★★	0.00	杨玉娟		已核准	核准
E002	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准
E003	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准
E004	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准
E005	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准
E006	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准
E008	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟	2016-9-27 14:55:59	未核准	核准
E009	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准
E010	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准
E011	[REDACTED]	LoRa客户		0.00	杨玉娟		未核准	核准

### 客户对账

