



宁波国际物流发展股份有限公司
NINGBO INTERNATIONAL LOGISTICS DEVELOPMENT COMPANY LIMITED

CRM 使用说明书



目 录

一	CRM 概要说明	3
1.	CRM 的功能目标	3
2.	CRM 的一般流程	3
二	CRM 操作范解	4
1.	CRM 代码设置	4
2	客户管理	6
2.1	新增信息客户	6
2.2	信息客户信息修改与删除	11
2.3	信息客户的业务计划和开发过程	12
2.4	信息客户的评审	14
2.5	生成往来户	17
2.6	正式客户相关操作	18
2.7	分配客户	23
2.8	正式客户的锁定	25
2.9	CRM 报表的使用简介	26

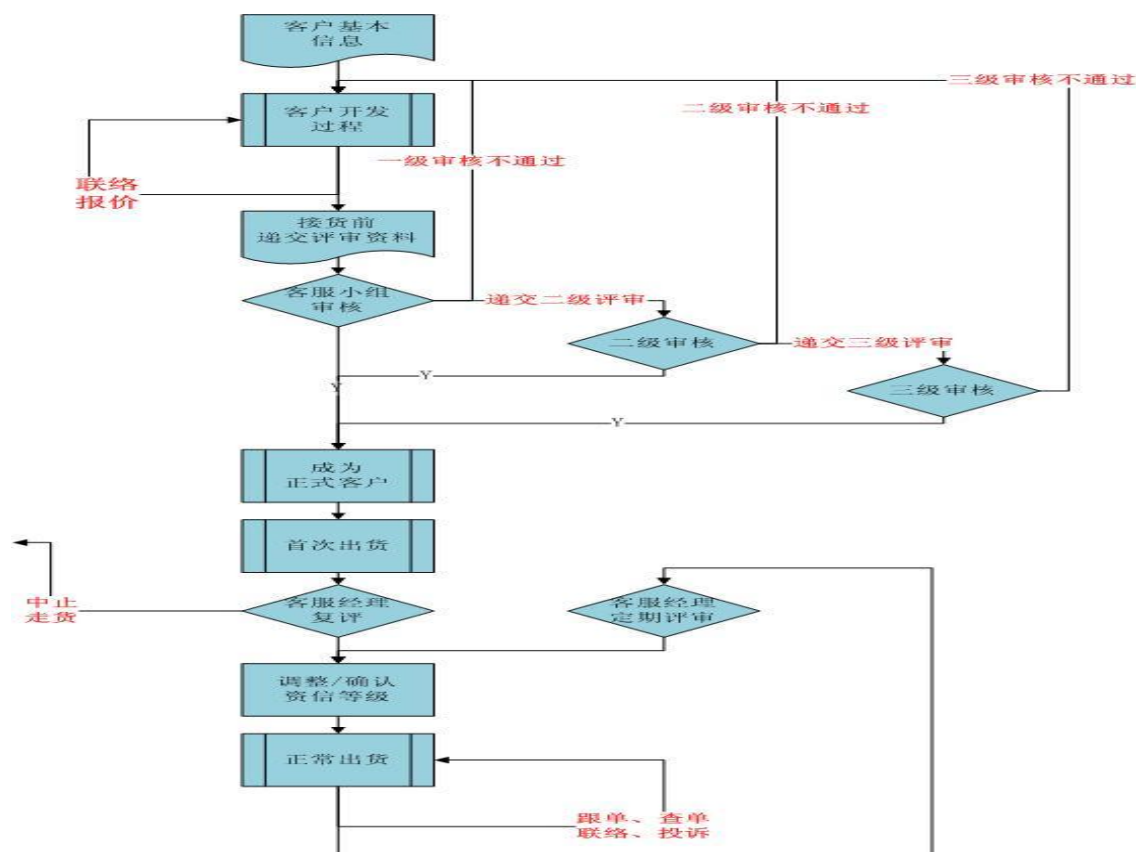
一 CRM 概要说明

1. CRM 的功能目标

协助软件使用者（货代）进行客户基本信息、客户联系人基本信息的管理，详细的记录客户开发过程，对客户进行风险控制，以降低软件使用者的经济风险，提高软件使用者的资金周转效率，而且本模块还提供客户统计查询功能,方便使用者进行整体分析,从比较宏观的角度去了解与客户的联系情况，从而达到软件使用者对客户的跟踪和及时作出提醒，方便决策者作出宏观调空。

2. CRM 的一般流程

如下图所示：



图：业务员新开发客户及正式客户维护流程

二 CRM 操作范解

1. CRM 代码设置

启动“国际货运 2008”（英文名称为：Hy2008），输入正确的帐户和密码，登录系统，进入系统后在左侧导航栏选中[客户管理]，点击进入，点击左上角图标，出现如下图 1-1 界面

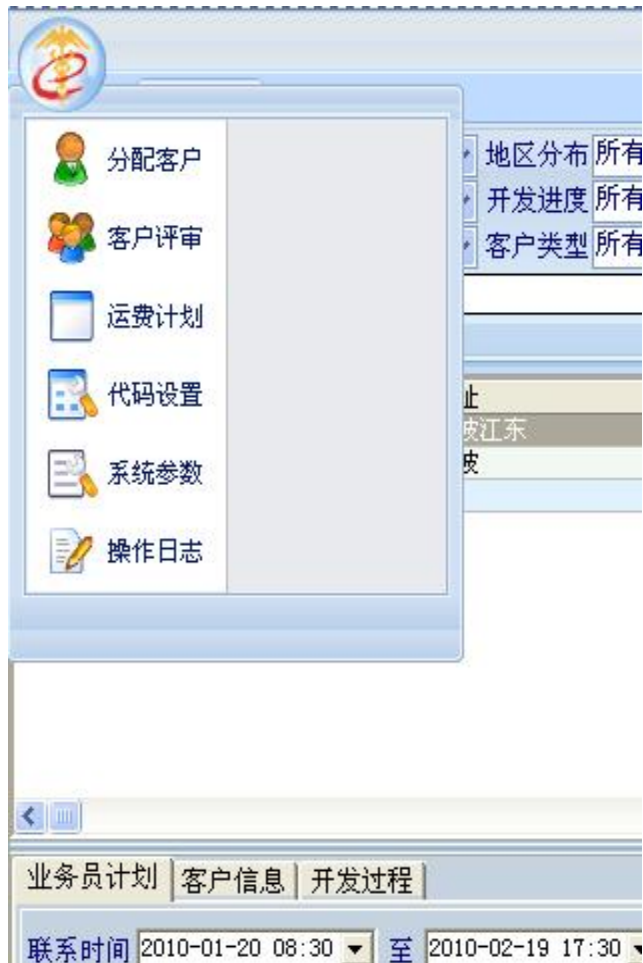
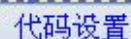


图 1-1

选择[代码设置]，进入如下图 1-2 界面



系统中要使用代码设置的项目内容较多,但幸运的是有很多不涉及到商业机密的通用性代码,我们已经直接设置好并存放在我们的系统中了,所有涉及到商业机密或客户特有的代码已经被置空。

选择[CRM 代码], 出现如图 1-3 所示,



在图 1-3 中 1 号区域为代码分类列表, 2 号区域为选中的代码类别下已设置的代码记录, 3 号区域为选中的代码记录的明细内容, 4 号区域为功能按钮区域, 包括[新增]、[删除]、[修

改]、[取消]、[查找]、[返回]这些功能按钮。

下面，我们以[地区代码]这个代码类别为代表，介绍下 CRM 代码的添加、修改、删除、查找等操作。

如果我们需要新增一个地区代码：

- 1、在 1 号区域选择[地区代码]，在 4 号区域点击[新增]按钮，此时 2 号区域出现一个空记录行。
- 2、我们开始在 3 号区域进行输入内容，在国家标签对应的输入框内输入‘中国’（也可以是其他国家，根据实际情况），在地区标签对应的输入框内输入‘西藏’（根据实际情况），在说明输入框中输入需要说明的内容。
- 3、点击[修改]按钮完成新增操作。

如果我们需要修改某个地区代码：

- 1、在 1 号区域选择[地区代码]，在 2 号区域选择需要修改的记录行。
- 2、我们开始在 3 号区域进行修改内容。
- 3、点击[修改]按钮完成修改操作。

如果我们需要查找某个地区代码：

- 1、在 1 号区域选择[地区代码]。
- 2、在 4 号区域中的输入框中输入想要查找的地区。
- 3、点击[查找<地区>]按钮，如果存在该记录，则 2 号区域的那个小三角会指向对应的记录行，3 号区域则显示该记录的明细信息。

如果我们需要删除某个地区代码：

- 1、在 1 号区域选择[地区代码]。
- 2、在 2 号区域选择需要修改的记录行。
- 3、点击[删除]按钮完成删除操作。

2 客户管理

客户分信息客户、正式客户、统计模式。信息客户和正式客户中的过滤条件通过切换不同的客户模式来显示不同的过滤条件。

信息客户：主要指业务员自己新开发的客户、从公司层面获得的客户或从业务组内其他业务员转移过来的公司层面的非正式客户。

正式客户：主要指业务员开发且已有货运委托书业务发生的正式客户。

2.1 新增信息客户



客户管理

基本信息 统计分析

☒ 信息客户 业务部门: 海运部 地区分布: 所有地区 客户来源: 所有来源
☐ 正式客户 业务分组: 所有分组 开发进度: 所有进度
☐ 统计模式 业务人员: 所有人员 客户类型: 所有类型

☒ 已排计划 ☒ 领导指示
 未联系: [] 天 已开发: [] 天 刷新

客户名称	企业性质	客户地址	客户来源	开发进度	客户类型	付款习惯
*TEST0009		浙江宁波江东	普通客户	已评审	货主	25号付款
*test00088	私营	浙江宁波	普通客户	已提交评审	货主	付款买
*cehj		wer	普通客户	已报价	同行	25号付款

客户新增 (N)
 客户修改 (X)
 客户删除 (Y)
 提交评审 (Z)

业务员计划 客户信息 开发过程

联系时间: 2010-01-20 08:30 至 2010-02-19 17:30 刷新

客户名称	联系性质	下次联系时间	下次联系事由说明	提醒天数	建立人
*cehj	常规联系	2010-01-20 9:30:00	需要提前预约		公开客户
*cehj	常规联系	2010-01-21 9:30:00	常规		公开客户

如上图所示,选择[客户新增],进入客户基本信息录入界面,如下图:

客户信息

客户详细信息 客户联系人 特殊要求

客户名称* [] 客户来源* 普通客户 客户类型* []
 客户地址* [] 付款习惯* [] 历史信誉 []
 电 话* 0574- [] 传真 0574- [] 主联系人 [] 客户等级 []
 电子邮件 [] 手机号码 [] 付款方式 []

上月箱量 [] T 年进出口 [] 万 人数 [] 企业性质 [] 开发进度* []
 地 区* [] 城市* [] 邮编 [] 起运港 NINGBO 目标利润* [] USD
 网 址 [] 往来户代码 [] 主出口地 [] 目标箱量* [] T
 主营产品 [] 自营出口权 [] 出货情况 [] 预开发期* [] 天

出口代理商
 代理名称 []
 代理地址 []
 付款方式 [] 传真 []
 操作人员及电话 []
 备 注 []

竞争对手分析
 []
 业务人员 公开客户 客服人员 []

注: *号标识为必填字段

保存 返回

图: 客户基本信息界面

尽可能的详细填写客户信息,字段[客户类型]可以在对应的输入框里回车后,出现类型下拉列表,方向键选择类型,按回车确定选择,字段[付款习惯]、[企业性质]、[开发进度]、[地区]、[城市]等等输入框都是和[客户类型]字段操作相似的。其中背景为浅绿色的输入框不需要手工填写,带*的为必填字段。按要求填写好客户的基本信息后点击[保存]按钮,保存客户信息(因为客户联系人、特殊要求都是针对某一个特定的客户而言的,所以在没有生成客户记录的情况下是无法进行操作的)。保存之后选择[客户联系人]这个信息录入 Page,



HY

客户信息

客户详细信息 客户联系人 特殊要求

联系人列表

姓名	职务	所在部门	性别	主联系人	电话	手机	QQ	MSN	电子邮箱

联系人信息

姓 名

所在部门

电 话

家庭电话

重要程度

电子邮件

性 别

职 务

手 机

QQ

MSN

性 别

男 女

休 息 日

备 注

主联系人

新增

删除

保存

返回

图： 客户联系人录入 Page

点击[新增]按钮，在联系人信息模块填写客户方面的联系人信息，字段[所在部门]、[职务]等都是现在 CRM 代码设置里预先设置好的信息，这里只要回车后出现的下拉列表中选择下就 OK 了，第一个添加的联系人默认为主联系人，主联系人有且只有一个，新增的联系人信息填写完之后要点击[保存]按钮进行保存客户对应的联系人信息。

点击[特殊要求]，进入客户特殊要求分页，这里可以填写一些客户的特殊要求，可以更好的为客户提供服务。界面如下：



客户信息

客户详细信息 客户联系人 特殊要求

特殊要求

类型过滤 ☐ 有效要求

要求类型	要求内容	添加人员	添加时间	关闭人员	关闭时间	已关闭	ID
▶ 装箱要求	小箱放后面	公开客户	2010-01-15			☐	

要求信息

要求类型

要求内容 ☐ 请在正常上班时间装箱 ☐ 小箱放后面

小箱放后面

添加时间 添加人员

☐ 关闭要求

关闭时间

关闭人员

新增 删除 保存 返回

如界面所示，客户可以有多个特殊要求，要求可以进行关闭。

首先，新增特殊要求：点击[新增]按钮，出现如下界面

要求信息

要求类型

要求内容

添加时间 添加人员

☐ 关闭要求

关闭时间

关闭人员

新增 删除 保存 返回

[新增]按钮变灰色，鼠标焦点停留在要求类型标签后面的输入框中，这时您只要按下回车键，就回出现如下下拉列表：



按 方向键 选择对应的要求类型，按 回车键 进行选择确认，要求内容，我们系统已经进行了常用的预留设置，您可以根据自己的情况进行选择（支持多选），或者在后面的输入框中填写自己的要求内容，如果您的客户群对于某些要求非常频繁的，而且我们又没有预设，那么您可以在[代码设置]里找到[CRM 设置]->[特殊要求]，选择[新增]，把您经常用的要求补充上去（记得要点[修改]按钮进行保存）。

其次，对于已存在的特殊要求进行删除或关闭操作，参照图一

图一

先在图一中 1 号位置中选择一条要求，点击图一中 3 号位置中[删除]按钮，弹出的警告对话框中选择 Yes, 如此就删除了选中的要求。有时候，我们的客户可能某段时间比较在意要求一，过段时间有开始在意要求二，这个时候我们就需要用到图一中 4 号位置的功能了，选择最近不需要的要求，把[关闭要求]这个选择框打上钩，就 OK 了，

条件过滤时候把[有效要求]前的钩打上就会把已关闭的要求屏蔽显示。

2.2 信息客户信息修改与删除

在客户信息管理界面里，如图 2-2-1：



图 2-2-1

在图 2-2-1 中 1 号区域点选[信息客户]，则 2 号区域所显示的就为信息客户列表，如果 1 号区域选择的是[正式客户]，那么 2 号区域所显示的就是正式的客户列表了。图 2-2-1 中 1 号区域选择的是[统计模式]，那么就根据选择前的是什么类型客户就统计什么类型客户（信息客户或正式客户）的一些信息。3 号区域为条件过滤区域，可以设置客户的筛选条件。4 号区域为消息界面，用于显示一些业务员关心计划和任务的提醒信息。5 号区域为收缩/展开按钮。

（一）、信息客户的信息修改



图 2-2-2

在图 2-2-1 中 2 号区域的信息客户管理列表中选择某个客户，双击或者右键单击选择[客户修改]，弹出如图 2-2-2 所示的界面，修改需要修改的内容后点击[保存]按钮进

行保存当前修改。

(二)、信息客户的删除操作

在图 2-2-1 中 2 号区域的信息客户管理列表中选择某个客户，右键单击选择[客户删除]，实现误输并且还未进行过任何开发的客户资料的删除功能，业务员已经提交评审的客户不能删除，要删除必须取消提交。

2.3 信息客户的业务计划和开发过程

对于信息客户，业务人员需要把他开发为正式客户，所以在 CRM 中就提供了业务员计划和开发过程功能，其中业务员计划是为了方便业务员规划客户开发计划和备忘功能为主，开发过程是记录业务员开发过程，方便核查及总结开发经验。

业务员计划操作流程如下：

- 1、新增业务计划：选择某个客户，点击图 2-3-1 所示的[新增]按钮



图 2-3-1

- 2、弹出如图 2-3-2 的新界面，按提示填写好计划之后点击[保存]按钮保存该业务计划。



图 2-3-2

- 3、保存完后点击[返回]按钮返回到客户管理界面。



- 在图 2-3-1 所示界面中选择某条计划点击 [完成计划] 按钮，在图 2-3-3 所示的界面中按要求填写相关信息。

图 2-3-3

- 点击[保存]按钮，则该计划生成为开发过程记录。
- 业务计划的修改：在图 2-3-1 所示的界面里选择某条需要修改的记录，点击[修改]按钮，出现图 2-3-2 界面，修改相关信息后，点[保存]按钮，完成修改操作。
- 业务计划的删除：对于尚未完成的计划进行删除操作，在图 2-3-1 所示的界面里选择某条需要修改的记录，点击[删除]按钮，完成删除操作。

开发过程操作流程如下：

- 新增开发过程：因为特殊情况下没有事先规划而临时决定拜访客户，而产生的开发过程，则如此添加开发过程。



图 2-3-4

2、在图 2-3-4 所示的界面里点击[新增]按钮。弹出如图 2-3-5 所示界面。

图 2-3-5

- 3、按要求填写相关信息后，点击[保存]按钮，生成新的开发过程记录。
- 4、开发过程的修改：在图 2-3-4 所示的界面里选择某条需要修改的记录，点击[修改]按钮，出现图 2-3-5 界面，修改相关信息后，点[保存]按钮，完成修改操作。
- 5、开发过程的删除：对于尚未完成的计划进行删除操作，在图 2-3-4 所示的界面里选择某条需要修改的记录，点击[删除]按钮，完成删除操作。

注意：

联系性质、联系方式、联系事由、提醒方式等相关信息都可以事先在 CRM 代码设置里预先设置。

2.4 信息客户的评审

业务员的评审申请和客服、客服经理和业务经理、总经理的评审，在同一界面内进行，按不同的状态显示不同的内容；

单客户评审申请和评审界面(通过信息客户模式下客户详细列表右键菜单中提交评审触发)，如图 2-4-1 所示：



客户管理

基本信息 统计分析

信息客户 业务部门 海运部 地区分布 所有地区 客户来源 所有来源
正式客户 业务分组 所有分组 开发进度 所有进度 已排计划 领导指示
统计模式 业务人员 所有人员 客户类型 所有类型 未联系 天 已开发 天 刷新

客户名称

客户名称	企业性质	客户地址	客户来源	开发进度	客户类型
*TEST0009		浙江宁波江东	普通客户	已评审	货主
*test00088	私营	浙江宁波	普通客户	已提交评审	货主
*cehj		wer	普通客户	已报价	同行
测试客户		士大夫上	普通客户	已联系	货主

客户新增 (N)
客户修改 (X)
客户删除 (Y)
提交评审 (Z)

业务员计划 客户信息 开发过程
开发过程

图 2-4-1

1、点击[提交评审]按钮后，弹出如图 2-4-2 所示的界面

初次提交评审

客户基本信息

客户名称 测试客户88 企业性质 国有制 付款习惯 25号付款
客户地址 士大夫上 目标箱量 1000 历史信誉
主联系人 dda 电话 传 真 0574-

评审指标

评审指标	业务员提交	业务员备注	客户核查	核查备注
有公司单位实体	☐		☐	
有正规托书	☐		☐	
有付款承诺	☐		☐	
使用有效核销单	☐		☐	
实际货物品名和报关品名相符	☐		☐	
单票运费金额小于一万美金	☐		☐	
付款信誉好，非言而无信的同行客户	☐		☐	

提交人 提交时间 取消提交 提交评审

核查结论

核 查 人 核查时间 客服核查

评审结果

客户等级 初级用户 信誉等级 签约客户 客服评审
信誉额度 0 款期额度 0 二级评审
付款方式 付款买单 付款周期 0 三级评审
评 审 人 评审时间 生成往来户 返回

图 2-4-2

- 2、业务员在评审指标列表中，在[业务员提交]这一栏中打钩，并提交评审。当客服审查已审情况下重复提交评审，出现提示‘是否取消客服审查’，点‘是’后取消审查，点‘否’还原不做改动。但当客服评审结束后就不允许提交评审，必须撤销客服评审。
- 3、客服审查，在[客服审核]这一栏中打钩，并提交评审，当客服审查未通过时，所有的评审按钮都是灰色的不允许操作

- 4、客服评审，有 4 中方式：a. 待评审（未通过，等待评审），b. 通过（直接通过，先检查客服资料审查是否完整，如果完整，跳出是否现在就生成往来户的对话框，点‘是’则弹出往来户编辑界面，点‘否’则需要手动点‘生成往来户’按钮生成往来户），c. 不通过，客服评审操作终止，d. 提交二级，流转到二级评审。

备注：在客户评审之前，业务员提交、业务员备注、客服核查、核查备注都允许修改。

- 5、二级评审，有 4 中方式：a. 待评审（未通过，等待评审），b. 通过，跳出是否现在就生成往来户的框，点‘否’手工点‘生成往来户’按钮生成往来户，c. 不通过，客服评审操作终止，d. 提交三级，流转到三级评审。

- 6、三级评审，最高级的评审，只有待评审、通过、不通过。

注意：如果三级评审不通过，二级评审和客服评审就不能再次选择操作。同样二级评审不通过客服评审就不能再次选择操作。高级别的评审不受低级别评审的限制（如果低级别的评审已经通过评审，那么高级别的评审就不允许操作，如果要操作必须撤销前面低级别的评审）

批量信息客户评审操作

在图 2-4-3 中所示（点击软件左上角的图标）

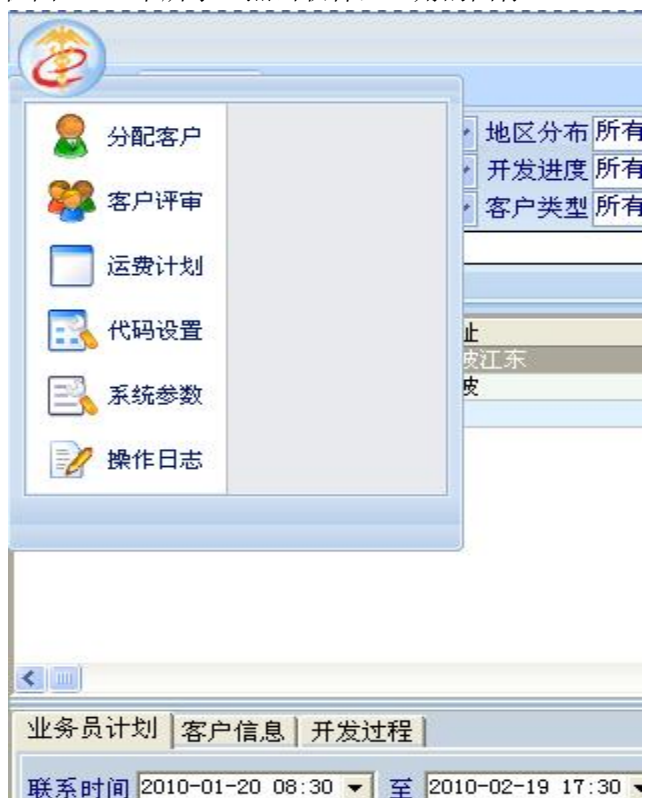


图 2-4-3

点击[客户评审]按钮，进入批量评审界面，如图 2-4-4 所示



初次提交评审

部门: 市场部 业务: 所有人员 分组: 所有分组 客户: 测试客户88

客户基本信息

客户名称: *TEST0009 企业性质: 付款习惯: 25号付款

客户地址: 浙江宁波江东 目标帐量: 1000 历史信誉:

主联系人: 电话: 0574- 传 真: 0574-

评审指标

评审指标	业务员提交	业务员备注	客户核查	核查备注
有公司单位实体	☒		☒	
有正规托书	☒		☒	
有付款承诺	☒		☒	
使用有效核销单	☒		☒	
实际货物品种和报关品种相符	☒		☒	
单票运费金额小于一万美金	☒		☒	
付款信誉好, 非言而无信的同行客户	☒		☒	

提交人: 公开客户 提交时间: 2010-01-13 15:53:22 取消提交 提交评审

核查结论:

核查人: 公开客户 核查时间: 2010-01-13 15:53:43 完成 客服核查

评审结果

客户等级: 初级用户 信誉等级: 签约客户 通过 客服评审

信誉额度: 0 欠款额度: 0 付款方式: 付款买单 付款周期: 0 一级评审

评审人: 公开客户 评审时间: 2010-01-13 15:53:50 二级评审

生成往来户 返回

图 2-4-4

如图 2-4-4 所示, 2 号区域部分所显示的已经提交评审的信息客户列表, 1 号区域为过滤条件区域, 4 号区域为评审指标列表区, 3 号区域为 2 号区域列表选中客户的一些基本信息, 5 号区域为领导评审意见与结果。具体操作过程和单个客户评审流程一样, 请参照单个客户评审操作。

2.5 生成往来户

点击图 2-4-2 或图 2-4-4 界面的[生成往来户]按钮触发如图 2-5-1 所示的界面。按界面上信息填写相关资料, 点[保存]按钮, 若保存成功则正式客户, 否则客户仍然为信息客户。

往来户信息

单位代码: 单位名称: *TEST0009

基本类别: 货主 单位类别: 货主

联系人: 地址信息: 浙江宁波江东 手机号码:

电话号码: 0574- 传真号码: 0574- 电子邮箱: 邮政编码:

寄单代码: 口岸代码: 港区代码:

USD 货主:

RMB 货主:

报关单位:

货物来源: 预付佣金: 0 倒付佣金: 0 业务员: e

月结方式: ☐ 月结 对帐日期: 1 付款日期: 1 商务人员: 客服人员:

EDI允许中文: ☐ EDI每行宽度: 35 EDI最大行数: 10 EDI校验方式: OnlyRemind

未对帐信用额度(元): 999999 自动销账尾数比例: 1 最长账期(天): 99 最大坏帐量: 999999

未收款信用额度(元): 999999 自动销账尾数余额: 0.1 最长账期(天): 99 最大坏帐比例: 100

导出代码: 导出名称: 项目代码: 地区代码: 散户: ☐

附加名称:

☐ 单位锁定 锁定原因:

保存 返回

图 2-5-1

2.6 正式客户相关操作

对于正式客户，从公司业务员、客服人员关心的多角度关心客户的详细情况：客户详细信息、往来户信息、客户联系人、信用评审、协议文档。

对于客户详细信息、往来户信息、客户联系人 3 个 Page 就再做说明了，有需要可以参照前面，下面主要介绍关于信用评审和协议文档方面的操作说明。图 2-6-1 为正式客户信息管理。

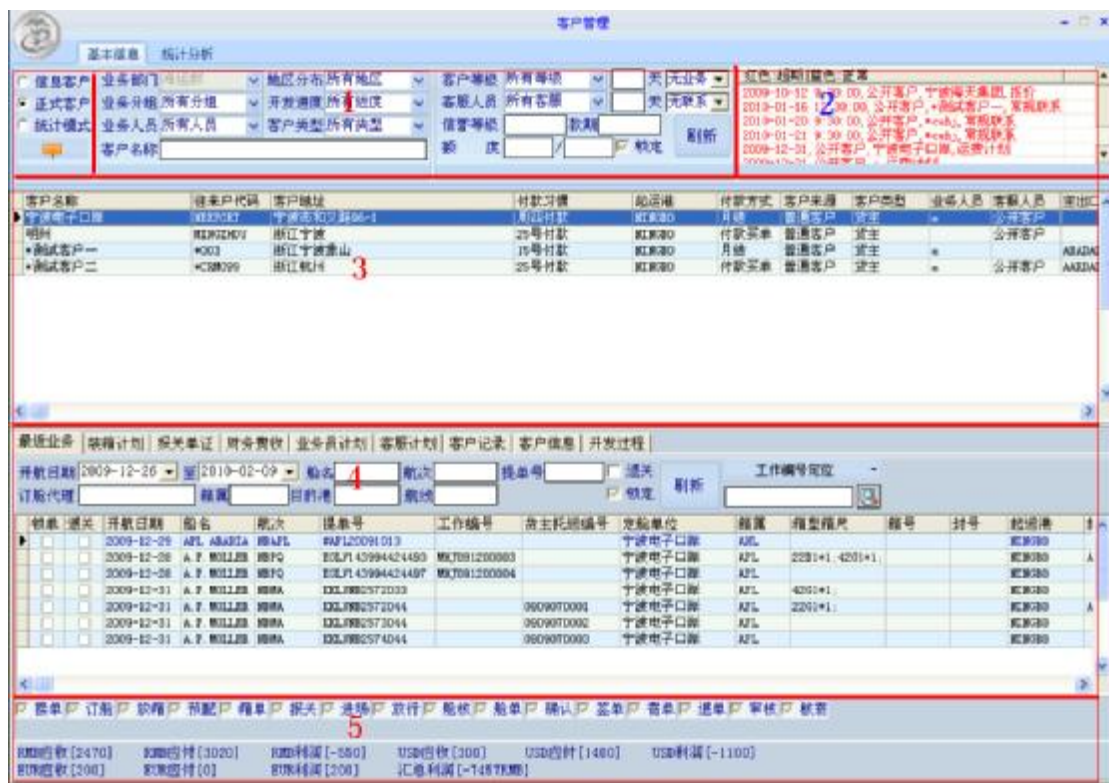


图 2-6-1

图 2-6-1 中 1 号区域是过滤条件设置区域，2 号区域为消息界面区域，主要是针对于业务计划、开发过程、客服计划、正式客服的运费计划、正式客户的合同到期等等进行消息提醒（如果消息字体颜色为蓝色则是正常消息提醒，若为红色，则是该消息已过期），有利于使用者提高工作效率和服务质量。3 号区域为正式客户列表。4 号区域为一些业务员和公司关心的角度进行相关的统计查询显示。

最近业务分页显示的为按时间逆序方式显示该客户正在进行业务中的业务信息，可以根据使用者的需求进行筛选，如图 2-6-2 所示；

最近业务 装箱计划 报关单证 财务费收 业务员计划 客服计划 客户记录 客户信息 开发过程											
开航日期	2009-12-22	至	2010-02-05	船名		航次		提单号		☐ 退关 ☐ 锁定	刷新
订舱代理		箱属		目的港		航线					
锁单	退关	开航日期	船名	航次	提单号	工作编号	货主托运编号	定舱单位	箱属	箱型箱尺	箱
☒	☐	2009-12-29	APL ARABIA	NBAPL	#APL20091013			宁波电子口岸	ANL		
☐	☐	2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	EGLV143994424493	MHT091200003		宁波电子口岸	APL	22D1*1; 42G1*1;	
☐	☐	2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	EGLV143994424497	MHT091200004		宁波电子口岸	APL		
☐	☐	2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2572033			宁波电子口岸	APL	42G1*1;	
☐	☐	2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2572044		0909070001	宁波电子口岸	APL	22G1*1;	
☐	☐	2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2573044		0909070002	宁波电子口岸	APL		
☐	☐	2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2574044		0909070003	宁波电子口岸	APL		

图 2-6-2

装箱计划分页所显示的为按时间逆序方式显示该客户正在进行业务中的装箱计划信息，可以根据提供的一些关键字进行筛选，如图 2-6-3 所示；

最近业务 装箱计划 报关单证 财务费收 业务员计划 客服计划 客户记录 客户信息 开发过程											
开航日期	2009-12-22	至	2010-02-05	船名		航次		提单号		☐ 退关 ☐ 锁定	刷新
订舱代理		箱属		目的港		航线					
开航日期	船名	航次	提单号	定舱单位	箱属	箱型	箱尺	箱	箱	箱	箱
2009-12-29	A. P. MOLLER	NBAPL	#APL20091013	宁波电子口岸	ANL						
2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	EGLV143994424493	宁波电子口岸	APL	22D1*1; 42G1*1;					
2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	EGLV143994424497	宁波电子口岸	APL						
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2572033	宁波电子口岸	APL	42G1*1;					
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2572044	宁波电子口岸	APL	22G1*1;					
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2573044	宁波电子口岸	APL						
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2574044	宁波电子口岸	APL						

图 2-6-3

报关单证分页所显示的为按时间逆序方式显示该客户正在进行业务中的报关信息，如图 2-6-4；

最近业务 装箱计划 报关单证 财务费收 业务员计划 客服计划 客户记录 客户信息 开发过程											
开航日期	2009-12-22	至	2010-02-05	船名		航次		提单号		☐ 已退 ☐ 已寄	刷新
报关货主		单种		单号		报关		报 检			
开航日期	船名	航次	报关单种	报检单位	报关单号	输入人员	退单日期	定舱			
2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	核销单	北仑二期	400	办办	1999-12-31	宁波			
2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	核销单	北仑二期		公开客户	1999-12-31	宁波			
2009-12-29	APL ARABIA	NBAPL	核销单			公开客户	1999-12-31	宁波			
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	核销单			公开客户	1999-12-31	宁波			
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	核销单			公开客户	1999-12-31	宁波			
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	核销单			公开客户	1999-12-31	宁波			
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	核销单			公开客户	1999-12-31	宁波			

图 2-6-4

财务费收分页所显示的为按时间逆序方式显示该客户业务的财务收费信息；如图 2-6-5

最近业务 装箱计划 报关单证 财务费收 业务员计划 客服计划 客户记录 客户信息 开发过程											
开航日期	2009-12-22	至	2010-02-05	船名		航次		提单号		☐ 退关 ☐ 锁定	刷新
订舱代理		箱属		目的港		航线					
开航日期	船名	航次	提单号	定舱单位	箱属	箱型	箱尺	箱	箱	箱	箱
2009-12-29	A. P. MOLLER	NBAPL	#APL20091013	宁波电子口岸	ANL						
2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	EGLV143994424493	宁波电子口岸	APL	22D1*1; 42G1*1;					
2009-12-28	A. P. MOLLER	NBPQ	EGLV143994424497	宁波电子口岸	APL						
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2572033	宁波电子口岸	APL	42G1*1;					
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2572044	宁波电子口岸	APL	22G1*1;					
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2573044	宁波电子口岸	APL						
2009-12-31	A. P. MOLLER	NBMA	KKLJNB2574044	宁波电子口岸	APL						

图 2-6-5

业务计划分页所显示的按时间逆序方式显示该客户的具体业务回访记录；客服计划分页所显示的按时间逆序方式显示该客户的具体业务的客服记录；客户记录分页所显示的为最近一段时间内业务计划与客服计划的完成记录情况；客户信息分页为当前客户的一些常用基本信息；开发过程分页所显示的为以列表的方式显示此客户在待开发阶段的开发过程信息，而且正式客户的开发过程的记录是不允许删除修改操作的，便于后续服务和决策。此外该分页还包含这软件使用方与客户签定的一些协议，其中业务计划和客服计划操作请操作信息客户相关方面的操作。

(一)、正式客户的信息修改，如图 2-6-6 所示：

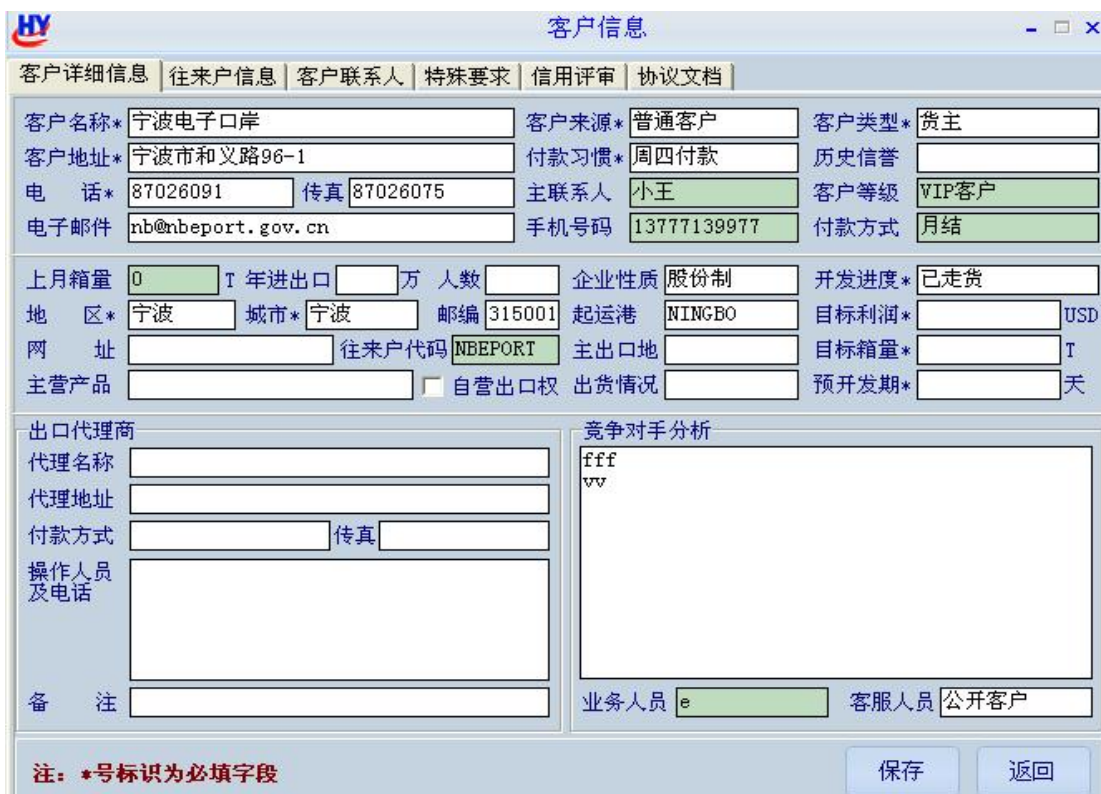


图 2-6-6

在正式客户管理列表中选择某个客户，右键单击选择[客户修改]，弹出如图 2-6-6 所示的界面，修改需要修改的内容后点击[保存]按钮进行保存当前修改。

(二)、客户信用评审

进入正式客户信息界面，选择[信用评审]分页，出现如图 2-6-7 所示界面，该界面即为客户信用评审界面。



图 2-6-7

图 2-6-7 中 1 号位置为客户信用状态信息区，其中客户等级分为：初级客户、中级客户、长期客户、VIP 客户，信誉等级分为：未签约客户、签约客户 2 个等级，当[付款方式]为‘付款买单’时，信誉额度、款期额度、付款周期都为默认不可操作项，只有当[付款方式]为‘月结’的时候，信誉额度、款期额度、付款周期才可以进行设置，一般情况下新的客户都是付款买单类型的，月结是针对与老客户和 VIP 客户的。修改 1 号区域内的信息后应该点击[信誉调整]按钮进行保存操作。

(三)、正式客户的协议文档

协议文档其实就相当于把软件使用方和客户签定的业务关系合同进行提取主要信息记录下来，方便查询合同到期情况、客户提供的资料类型、合同备注说明等信息。界面如图 2-6-8 所示，

客户信息

客户详细信息 | 往来户信息 | 客户联系人 | 特殊要求 | 信用评审 | 协议文档

合同起始时间	合同终止时间	合同签订时间	合同签订人员	操作人员	操作日期	已经提供资料
2010-01-15	2011-01-15	2010-01-15		公开客户	2010-01-15	1, 法人身份证复印件: 0

1

合同内容

合同起始时间: 2010-01-15 合同终止时间: 2011-01-15 备注:

合同签订时间: 2010-01-15 合同签订人员:

已经提供资料:

- ☒ 法人身份证复印件
- ☐ 核销单抵押 (同行)
- ☒ 税务登记证复印件
- ☒ 业务员身份证复印件
- ☒ 营业执照复印件

2

附件名称	附件路径

3

操作人员: 公开客户 操作时间: 2010-01-15 15:36:27

新增 删除 保存 返回

图 2-6-8

图 2-6-8 中 1 号区域为协议记录列表, 2 号区域协议的一些内容说明, 其中 3 号区域的为附件列表, 如图 2-6-9, 在该表格区域内可以使用右键快捷菜单进行附件的[上传]、

附件名称	附件路径

上传 (U)
下载 (D)
删除 (Z)

新增 删除 保存 返回

图 2-6-9

[下载]、[删除]操作, 在使用该功能前, 我们需要在系统参数中对 CRM 的协议附件 FTP 的路径进行设置, 具体设置如下面:

首先, 在进入如图 2-6-10 界面, 在参数类别下拉选择框中选中 CRM。

部门控制参数设置

宏观利润规则 利润明细规则 自动运费规则 工作编号前缀 自动升级配置 数据整理模块 单证列表设置 船司在线跟踪设置

参数设置列表 参数类别 用户

参数代码名	参数类别	参数的值
Bbtt	CRM	宁波国际货运代理有限公司
gscheck	EDI	0
gsdh	报价	0574-
gsdz	归属	宁波市
gsfax	部门	0574-
gslxrdh	公司	0574-
gsyb	单证	111111
	进程	
	部门传真	
	部门对外联系人电话	
	公司邮编	

图 2-6-10

其次，界面显示如图 2-6-11，找到[参数的说明]为‘协议文档附件路径’这一行，找到对应的[参数的值]这一列交叉的单元格，把你的附件存放路径设置好，这样就可以在图 2-6-9 所示的地方进行附件的上传操作了。

参数设置列表	参数类别	CRM
参数代码名	参数的说明	参数的值
hxdwtts	核销单未提天数	7
xywdfjlj	协议文档附件路径	\\6.100.4.12\version\CRM上
yswdxts	应收未兑现天数	5
zcxxtdh	装船信息提单号	http://nbsct.nbport.com.cn
zcxxxh	装船信息箱号	http://nbsct.nbport.com.cn

图 2-6-11

2.7 分配客户

此模块主要用于管理不同业务员之间公司客户资料的二次分配功能，对于有些特殊情况，例如某个业务员的离职或则客户要求跟换业务人员等等，需要对客户进行调整分配，也需要在[客户分配]模块进行调整分配。

客户分配模块主界面如图 2-7-1 所示：



图 2-7-1 客户分配

图 2-7-1 中 5 号区域是对 2 号区域的列表进行简单条件筛选,6 号区域是对 4 号区域的列表内容进行简单条件筛选。1 号区域的导航 TreeView 是针对业务分组及业务员的一个树型结构,用于指定到具体的业务分组或则业务人员,3 号区域的按钮功能如表 2-7-1 所描述。

表 2-7-1

序号	功能名称	功能描述
1	“>>”按钮	将“公司客户资料“内的全部客户转移到”已分配客户资料“中
2	“<<”按钮	将“已分配客户资料“内的全部客户转移到”公司客户资料“中
3	“>”按钮	将“公司客户资料“内的选中的客户转移到”已分配客户资料“中
4	“<”按钮	将“已分配客户资料“内的选中的客户转移到”公司客户资料“中

图 2-7-1 中 2 号和 4 号区域的列表中右键快捷键为[分配历史], 用于查询客户的分配历史信息。界面如下:



主要就是查看对该客户的分配操作的一些日志；通过起始时间、终止时间、操作人员的过滤列出操作人员、操作日期、所在模块、操作记录、进行操作等字段。

最后，要记得保存操作。点击[保存]按钮，保存本次客户分配操作。

2.8 正式客户的锁定

分为客户锁定和客户的最近业务的单证锁定。

与客户锁定，首先在客户信息管理界面选中某一个正式客户，鼠标右键快捷菜单，选择[客户锁定]按钮，弹出如图 2-8-1 所示界面



客户锁定

客户基本信息

客户名称 *测试客户二 客户类型 货主

企业性质 股份制 付款习惯 25号付款 业务人员 e

客户信用等级

客户等级 初级用户 付款方式 付款买单 信誉额度 0

信誉等级 签约客户 付款周期 0 款期额度 0

客户当前情况

锁定类型 未锁定 现状说明

历史锁定情况

锁操作	锁定人员	锁定日期	解锁人员	解锁日期	锁定类型	现状

锁操作结果

锁操作

操作备注

确定 返回

图 2-8-1

其中图 2-8-1 中 1 号区域为该客户基本信息、信誉等级、当前锁状态等信息，2 号区域为历史锁定情况，3 号区域为锁操作结果区域。在 3 号区域中锁操作对应的下列选择框选择需要进行的操作，操作备注里填写备注信息，点击确定提交操作。

对于客户的最近业务的单证锁定操作，在如图 2-8-2 中在最近业务列表中选中某条业务记录，右键快捷菜单中选择[单证锁定]按钮，



图 2-8-2

弹出如图 2-8-3 所示单证锁定界面界面，图中 1 号区域中显示客户部分信息、

图 2-8-3

客户信用等级、部分单据信息；2 号区域为锁操作区域，包括：提单锁定、核销单锁定（通过勾选操作），操作原因（输入框，可以输入锁定或者解锁的原因）；3 号区域为操作日志，记录该票提单的锁定和解锁情况。

例如，要对该票的提单进行锁定，则勾选[提单锁定]，在操作原因那里输入原因，点击[确定]按钮，如果不想进行该操作可以点[返回]按钮退出该界面，当然也可以对提单锁定和核销单锁定进行同时勾选，点击[确定]按钮进行锁定操作。

2.9 CRM 报表的使用简介

关于 CRM 模块中报表的使用，CRM 模块支持客户进行订制自己需要类型的报表，下面简单的介绍下该功能的使用流程。



图 2-9-1

如图 2-9-1，先选择[统计分析]分页，点击图中红色箭头所指的[CRM 报表]按钮，出现下拉报表列表，选择需要生成的报表点击确定，出现如下图 2-9-2 所示的条件输入对话框。如果需要查询某个业务员负责的 CRM 报表，



图 2-9-2

则先把鼠标焦点移到业务员标签后面的输入框，删除里面的内容（‘全部’），按回车，出现下拉列表中选择对应的业务员，回车确认，点[确定]按钮就会生成对应的报表了，归属和分组这 2 个条件操作可参照业务员的操作。