

易客 CRM 中文用户手册

轻松管理从这里开始



2007 年 12 月 8 日

上海策瑞软件有限公司 版权所有

目 录

1 易客CRM系统介绍	4
1.1 易客 CRM 入门篇	4
1.2 易客 CRM 首页视图介绍	5
1.3 易客 CRM 系统模块介绍	5
2 易客CRM系统初始化	7
2.1 易客 CRM 系统初始化(一)	7
2.2 易客 CRM 系统初始化(二)	15
3 快速使用易客CRM	23
3.1 快速查找客户信息	23
3.2 导入原有数据和导出现有数据	30
4 易客CRM---工作台	36
4.1 如何使用日程安排模块?	36
4.2 Emails 模块	43
4.3 如何使用短信模块?	50
4.4 如何使用文档中心模块?	52
5 易客CRM---营销	55
5.1 营销活动	55
5.2 群发短信	57
5.3 群发邮件	58
6 易客CRM---客户	62
6.1 如何创建和查看客户?	62
6.2 如何管理好您的重点客户?	64
6.3 如何管理联系人信息?	67
6.4 如何管理业务联系记录?	70
7 易客CRM---产品	73
7.1 如何使用产品模块?	73
7.2 如何添加价目表?	76
8 易客CRM---销售	80
8.1 快速了解销售模块	80
8.2 把握销售机会	82
8.3 轻松添加管理报价单	85
8.4 重中之重的合同订单	89
8.5 做好份内事---发货单	93

9	易客CRM---采购	97
9.1	易客 CRM 如何添加进货单?	97
9.1	轻松使用供应商模块	100
10	易客CRM---售后	103
9.1	客户反馈	103
9.1	轻松掌控解决方案	106
11	易客CRM---库存	109
11.1	初始化库存	109
11.2	入库单	111
11.3	出库单	113
11.4	盘点	115
12	易客CRM---财务	118
13	易客CRM---报表	125
14	易客CRM---控制面板	132
14.1	workflow	132

1 易客 CRM 系统介绍

1.1 易客 CRM 系统入门篇

我们最新推出了易客 CRM 系统 2.0，您有没有用过呢？或者对新版本还不是十分清楚，请跟我来！

1 什么是易客 CRM 系统？

易客 CRM 系统是上海瑞策软件有限公司(C3CRM)为中小企业提供的客户管理工具，帮助开拓公司业务，从市场、销售、采购、库存和财务全程跟踪客户，最大可能获得订单。

2 客户管理系统能为您做什么？

- 1). 完整统一地记录客户资料，不再担心资料丢失。
- 2). 随时随地查找客户资料，及时联系客户。
- 3). 图形化地统计分析您的客户信息、销售情况及财务状况。
- 4). 全面掌握公司业务信息，杜绝人员离职导致客户流失。
- 5). 通过 workflow 使公司的业务流程自动化且标准化。

3 如何能用客户管理系统？

您可以通过我们的[在线演示](#)使用易客 CRM，也可以[申请在线试用](#)，当然您也可以直接联系我们的销售购买(销售电话：021-54656361、54656362，技术支持电话：021-54656361、54656362)。

4 如何登录客户管理系统？

登录易客 CRM 系统很简单，无须安装任何客户端，只要能上网即可登录使用易客 CRM 系统。打开上网浏览器(微软的 Internet Explorer)，在地址栏输入易客 CRM 系统的访问网址，例如 <http://www.crmone.cn/demo/index.php>，如下图所示，输入用户名和密码即可进入易客 CRM 系统。



用户登录

用户名

密码

验证码 

主题

语言

易客CRM，
为您提供简单、易用的客户关系管理
系统，让您更专注于您的专业领域！

销售电话: 021 54656361 54656362
E-mail: sales@c3crm.com

1.2 易客 CRM 首页视图介绍

在第一章中，我们一起大致了解易客 CRM 系统是什么，如何获得和登录使用。那在这章中，我们去看看易客 CRM 系统的首页视图界面。

登录易客 CRM 系统后，可以看到最新的易客 CRM 系统标准视图，首页视图界面的介绍如下图所示：



点击子菜单或主菜单的下拉菜单，可以进入对应模块列表页面，点击新增图标可以新增记录，点击查找图标，可以查找当前模块记录，点击导入图标，可以导入当前模块的记录，点击导出图标，可以导出当前模块的记录；注意：图标在灰色的情况下是不可以点击的，表示在当前情况下无法使用此功能。

这一节讲完了，关于这节讲的易客 CRM 系统的首页视图，大家还了解了吗？

1.3 易客 CRM 系统的模块介绍

上一节讲了易客 CRM 系统的首页视图，这一节我们看一看易客 CRM 包含的模块。

易客 CRM2.0 系统共分工作台、营销、客户、产品、销售、采购、售后、库存、财务、报表和控制面板等 11 大模块。

工作台包括首页、日程安排、短信、文档中心和 Email 模块。首页主要显示业务人员的最新客户相关数据、待办事项和标签列表(通过标签可以快速找到之前贴过标签的数据)。日程安排主要管理业务人员的销售活动，上级可以看到下级的销售活动，而且业务人员也可以共享销售活动。短信，通过此模块可以对

客户和同事群发短信，当然也可以直接填写手机号码单发或群发短信。文档中心，企业的网络 U 盘，管理企业内部的各种文档，通过负责人设置文档共享范围。Email，通过此模块可以收发 Email，2.0 版本与 OUTLOOK 集成，不同点在于易客 CRM 的 Email 模块把收发的 Email 与客户关联，可以快速找到客户相关的 Email，与 Email 模版结合可以群发 Email，而接收人却看不到是群发的。

营销包括营销活动、群发短信和群发邮件三个模块。营销活动主要管理企业的营销计划。群发短信和群发邮件就是能快速定位到用户、客户或者联系人进行群发。

客户包括客户档案、联系人档案、联系记录和客户关怀等四个模块。客户档案主要管理客户的详细信息以及客户的相关数据。联系人档案主要管理与客户相关的联系人信息。联系记录主要管理与客户业务往来的信息。一个客户对应多个联系人，多条联系记录。通过客户的相关信息可以查看客户相关的所有联系人，所有联系记录以及其它相关信息。客户关怀是记录和管理销售活动中客户关怀活动。

产品包括产品、价目表和产品分类等三个模块。产品主要管理本公司所销售或生产的产品档案信息。价目表主要管理产品的价格信息，一个价目表包括多个产品。产品分类(产品分类是 2.0 版本新加上去的一个模块)主要是对产品的类别进行管理，使用户很清晰的看到产品之间的关系。

销售主要包括销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单。销售机会主要管理跟踪的销售业务和待定交易。通过销售机会可以建立您的商机流量，以便进行预测。也可通过将销售机会链接到营销活动来测评市场营销计划的投资回报率。销售漏斗是辅助实现销售机会跟踪阶段分布、销售业绩预期的重要工具；对于预防销售阶段空洞，业绩的把握和提升有很好的辅助作用。报价单主要管理客户可能购买产品的价格清单。合同订单主要管理客户所购买的产品、价格清单以及购买合同信息。发货单是根据合同订单创建的发货产品清单。

采购包括进货单和供应商等两个模块。进货单管理公司需要将要购买的产品清单，进货单可以直接创建，也可以把合同订单转化为进货单。供应商主要管理为本公司提供产品的厂家或其它合作伙伴。

售后包括客户反馈和解决方案。客户反馈主要管理客户反馈的问题或疑问，并通过客户反馈跟踪并解决客户的问题。解决方案主要管理客户常见问题的解决方案，可以通过解决后的客户反馈转成解决方案。

库存包括入库单、出库单、盘点、库存余额、和初始化库存等 5 大模块。入库单用户管理录入的各种类别产品的入库记录。出库单是各种产品出库记录。盘点是企业到相应时间对货物进行清查。库存余额是对产品现有库存的记录。库存初始化就是把库存设置到原始状态。

财务主要包括应收款、应付款和费用报销。应收款主要通过合同订单创建而来，从而管理本公司的应收款项。应收款主要通过采购订单创建而来，从而管理本公司的应付款项。费用报销主要管理企业内部的费用报销信息。

报表主要针对对企业的业务数据进行统计，并图形化显示统计数据，让企业管理人员快速了解和管理企业业务。

控制面板包括系统设置、清除缓存和工作流。系统设置可以初始化易客 CRM 系统，例如创建易客 CRM 用户，角色，组织，管理企业的详细信息，SMTP 信息，汇率信息，共享规则，字段权限，自定义字段，编辑各个模块的下拉框选项，库存通知，Email 模版等等。工作流主要用来标准化企业的内部业务流程，提高企业的运作效率和效益。

这章到这里讲完了，关于这节讲的易客 CRM 系统的介绍，大家还了解了吗？请继续关注以下的文章！

2 易客 CRM 系统初始化

2.1 易客 CRM 系统初始化（一）

在前面几节大概了解了易客 CRM 系统，那在这章中，我们去看看如何初始化易客 CRM 系统。

第一步：首先指定公司的信息(在 2.1 版本中，控制面板页面进行了新的排列，公司详细信息改为公司信息)，因为在导出的一些 PDF 文件会用到公司的一些信息，例如公司名称，地址和 logo 等。操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“公司信息”，可以看到默认的公司信息，点击右上角的“编辑”按钮开始指定公司的详细信息，填写正确的公司信息后，点击右上角的“保存”按钮即可保存填写的公司信息;如下图所示：



控制面板 > 公司信息
设定公司信息

公司信息		编辑
公司名称	中国瑞策软件有限公司	
Logo 名称	易客CRM	
地址	中国上海卢湾建国大厦	
城市	上海	
省份	上海	
邮编	200025	
国家	中国	
电话	+8621-54656361	
传真	+8621-54656362	
网站	http://www.crmone.cn	

第二步：配置 SMTP 服务器，smtp 服务器主要用来发送 Email， workflow 提醒，库存提醒以及其它提醒信息。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“SMTP 服务器”，点击右上角的“编辑”按钮配置 SMTP 服务器信息，填写正确的信息后点击保存按钮，保存过程系统会自动发送一封测试 Email 信息到管理员的 Email 地址，如果 SMTP 服务器信息和管理员的 Email 正确，管理员将收到一封 Test Email，如下图所示：



第三步：确定每个模块所需要的字段，每个公司的业务大都不一样，需要的字段可能也不一样，所以需要屏蔽一些自己公司不需要的字段和添加一些自己需要但系统没有的字段。屏蔽字段：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“全局字段” (2.1 版本中，字段权限改为全局字段)，选择一个模块，可以查看所选模块的所有字段，点击右上角的“编辑”按钮，在需要的字段前面打勾，在不需要的字段前面不打勾，确定后点击“保存”按钮即可保存所选模块的全局字段信息，如下图所示：



控制面板 > 全局字段
定义模块的全局字段

选择模块

全局字段管理

选择模块：客户

保存 取消

可选的字段 客户

☒ * 客户名称	☒ 客户编号	☒ 电话	☒ 网站
☒ 传真	☐ 其它电话	☐ 关联单位	☒ Email
☐ 员工人数	☐ 其它Email	☒ 客户来源	☒ 客户级别
☒ 客户状态	☒ 行业	☒ 公司性质	☒ 类型
☒ 营业额	☒ 公司成立时间	☒ 下次联系时间	☒ 负责人
☒ 创建时间	☒ 修改时间	☒ 占用时间	☒ 开户行
☒ 开户名称	☒ 银行帐号	☒ 纳税号	☒ 支付方式
☒ 信用额度	☒ 付款国家	☒ 收货国家	☒ 付款省份
☒ 收货省份	☒ 付款城市	☒ 收货城市	☒ 付款地址
☒ 收货地址	☒ 付款邮箱地址	☒ 收货邮箱地址	☒ 付款邮编
☒ 收货邮编	☒ 重要提示	☒ 地址	

添加字段：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“工作室”板块的“自定义字段”，首先选择需要添加新字段的模块，然后点击“新增自定义字段”按钮，在弹出的小窗口里选择字段类型，然后在右边输入标签(新字段的显示名称)和字段长度，确认后点击“保存”按钮，即可为所选模块添加新字段，添加的新字段会在所选模块的页面上显示，如下图所示：



控制面板 > 自定义字段

- 创建和管理自定义字段，新增的字段默认在自定义区域显示，可以在页面布局修改所在区域和位置。

选择模块: 客户 自定义字段

新增自定义字段

选择字段类型:

- Email
- 电话
- 下拉框**
- 地址
- ☒ 复选框
- ab | 文本域
- 多选择框

选择字段类型

标签: 聊天工具

标签内容

下拉框列表值:

- QQ
- MSN
- TM
- Skype
- Googletalk

保存 取消

保存后重新查看客户模块下的字段内容，如下图所示：

客户 > 客户

[2] 上海瑞策软件有限公司 - 客户 信息
4天前已更新 (2007-12-06 10:10:27)

客户 信息 相关信息

编辑 共享 撤回列表 复制 删除

*客户信息			
客户名称	上海瑞策软件有限公司	客户编号	
电话	02154656361	网站	www.crmone.cn
传真	02154656362	其它电话	
关联单位		Email	sales@c3crm.com
员工人数	11 - 50 人	其它Email	
客户来源	电话来访	客户级别	无
客户状态	潜在	行业	电脑、软件
公司性质	独资企业	类型	客户
营业额	人民币 100 万元/年以下	公司成立时间	2007-11-28
下次联系时间	2007-11-28	负责人 用户名	admin
创建时间	2007-11-28 12:59:22	修改时间	2007-12-06 10:10:27
占用时间	2007-12-06 10:10:27 (已占用 4天)		

自定义信息

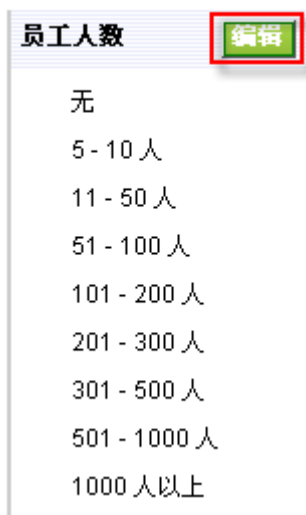
聊天工具 QQ 保存 或 取消

第四步：确定每个模块的下拉框选项，每个公司的业务大都不一样，例如销售流程，客户级别等，所以在 CRM 系统实施时需要修改下拉框的选项。操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“系统定制”板块的“下拉框编辑”，选择一个模块，可以查看所选模块的所有下拉框选项，点击下拉框选项右上角的“编辑”按钮，进入编辑页面，在弹出窗口里输入下拉框选项，每行只能输入一个选项，输入完毕后点击保存按钮即可生效，保存后可以到相应模块查看下拉框选项，如下图所示：

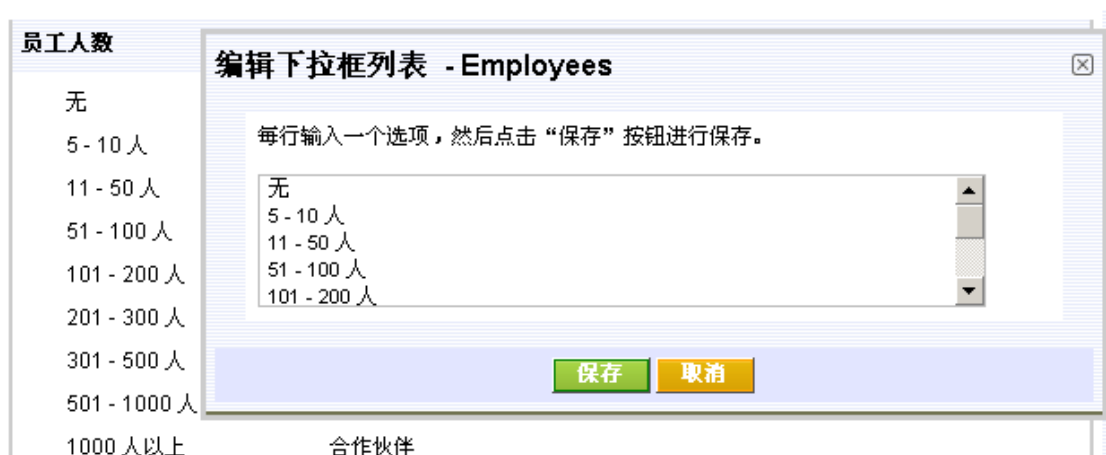


比如我要修改员工人数下拉框选项，先看一下未修改前员工人数的下拉框选项，如下图所示：

2. 下拉框-客户



然后点击编辑按钮，在 51—100 人后面插入一个“100 人以下”的选项，如下图所示：



插入后保存，然后查看保存后的结果，如下图所示：

员工人数 编辑

无

5 - 10 人

11 - 50 人

51 - 100 人

100人以下

101 - 200 人

201 - 300 人

301 - 500 人

501 - 1000 人

1000 人以上

第五步：创建用户组(Profile)，用户组是权限的核心部分，用户权限均是在用户组的基础上确定的。通过用户组可以控制对某个模块的权限(新增/编辑，删除、查看，导入、导出等权限)，而且还可以控制对某个模块的字段的读写权限(可见、读、写等权限)，通过此功能即可实现简单的审批功能(下级对某个字段具有只读权限，上级对某个字段具有可写权限)。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“用户组”，点击用户组左边的编辑图标即可编辑所选用户组，点击右上角的“新增用户组”按钮即可增加用户组。

编辑某个用户组，进入用户组编辑页面，如果选择全局权限的查看所有模块和编辑所有模块前面的选择框，下面的选择框就无须选择，当然如果不选择查看所有模块和编辑所有模块的选择框，就需要一一选择下面模块列表中各个模块的存取权限，在模块的前面打勾表示可以存取所选模块，不打勾表示表示不能存取该模块，在新增/编辑列的下面打勾表示可以新增和编辑该模块的记录，在查看列的下面打勾表示可以查看该模块的记录，在删除列的下面打勾表示可以删除该模块的记录。如果没有查看权限，就没有新增/编辑和删除权限。点击“字段/工具”列的展开/收缩图标，可以设定该用户组能存取该模块的哪些字段(可见某个字段，可写某个字段，只读某个字段等)，并且可以设定该用户组是否能导入和导出改模块的记录。依次设定每个模块的权限，确认无误后点击上方或下方的保存按钮即可保存该用户组的权限设置。当然，如果觉得默认权限设置已经能满足自己公司的需求，就不需要编辑用户组的权限设置，如下图所示：



点击用户组进入用户组页面，然后点击对应的用户组（或者点击某用户组前的编辑按钮对用户组进行编辑）进入该用户组页面，如下图所示：



控制面板 > 用户组

管理不同角色的模块存取权限

用户组

共计：4 用户组

[新增用户组](#)

#	工具	用户组名称	描述:
1		管理员组	管理用户组
2		销售用户组	与销售有关的用户组
3		支持用户组	与支持有关的用户组
4		访客组	用来测试的用户组



控制面板 > 用户组权限 > 查看 "销售用户组"

查看存取权限 "销售用户组"

定义权限 <销售用户组>

使用以下选项来设置权限

[重命名](#) [编辑](#)

全局权限

× 查看所有模块

允许 "销售用户组" 查看所有模块信息

× 编辑所有模块

允许 "销售用户组" 编辑所有模块信息

为每个模块设置权限

模块名称	编辑			字段/工具
	新增/编辑	查看	删除	
✓ 销售机会	✓	✓	✓	
✓ 联系人	✓	✓	✓	
✓ 客户	✓	✓	✓	
✓ 联系记录	✓	✓	✓	
✓ 日程安排	✓	✓	✓	
✓ Emails				

点击编辑按钮可以对某个字段进行编辑，以下步骤参考上述文字部分。

新增某个用户组，点击右上角的“新增用户组”按钮，输入用户组名称和描述信息，选择“基于已存在的用户组修改（建议）”，点击下一步，进入用户组的编辑页面，操作方法和编辑某个用户组的方法一样，确认后点击保存按钮即可保存用户组。

第六步：创建角色，角色是和用户组关联的，一个角色可以对应多个用户组，一个用户对应一个角色，用户拥有角色，从而拥有用户组对应的存取权限（各个模块和字段的存取权限）。角色是分上下级的，由于用户和角色是关联的，拥有上级角色的用户能看到拥有下级角色的记录，例如销售经理 A 的角色是“销售经理”，销售人员 A、销售人员 B、销售人员 C 的角色是“销售人员”，那么销售经理 A 能看到销售人员 A、销售人员 B 和销售人员 C 所拥有的记录。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“角色”，进入角色的继承关系图，把鼠标放在某个角色上，角色的右边会出现三个图标，第一个图标(+)是为当前角色创建下级角色，第二个图标是编辑当前角色，第三个图标是移动当前角色，改变当前角色在继承关系图中的位置。如果当前角色的左边有减号的图标，表示可以展开或收缩当前角色。

点击某个角色右边的第一个图标(+)，进入新增角色的页面（新增用户前先添加对应的用户组），首先输入角色名称，然后选择左边“可用用户组”中的用户组，接着中间的点击>>按钮，即可把所选用户组选择到“已指定用户组”输入框里，确认后点击保存按钮即可保存该角色。

点击某个角色右边的第二个图标，进入编辑角色的页面，操作方法和新增角色的方法一样，移动功能还在完善中。

第七步：创建用户，用户就是使用易客 CRM 系统的公司员工，只有为公司员工创建用户和指定角色，公司员工才能开始使用易客 CRM 系统。每个模块都有一个负责人，负责人主要是和用户关联的，当负责人指定为某个用户时，表示该用户可以操作这条记录，根据前面的角色权限定义，该用户的上级也能操作这条记录。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“用户”，进入用户列表页面，点击右上角的“新增用户”按钮可以增加新用户，点击列表中编辑图标即可编辑当前用户信息，点击列表中的复制图标即可复制当前用户信息，点击列表中的删除链接即可删除当前用户。

操作步骤：点击右上角的“新增用户”按钮，进入新增用户页面，输入用户名，密码，Email，姓名和角色，以及其它联系方式、地址、照片等信息，另外可以设定新用户在首页显示的模块最新记录，确认后点击保存按钮即可保存新用户信息。使用新用户的用户名和密码即可登陆易客 CRM 系统，如下图所示：



点击用户进入用户设置页面，如下图所示：



点击新增用户按钮进入新增用户页面，填写用户的基本信息后点击保存，如下图所示：



然后用新增的用户登陆系统，如下图所示：



这一章比较复杂，也比较重要，先写到这里，后面的几步系统设置不影响系统的使用，可以稍后设置。

2.2 易客 CRM 系统初始化（二）

上一章大概了解了如何初始化易客 CRM 系统(一)，那在这章中，我们去看看如何初始化易客 CRM 系统(二)。

第八步：创建组织，组织包含角色、用户、其它组织等，通过组织可以定义复杂的权限机制。每个模块的记录都有一个负责人，负责人不仅可以指定为用户，也可以指定为组织。当负责人指定为某个组织时，表示该组织所包含角色、用户和其它组织有权限操作这条记录。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“用户和权限”板块的“组织”，进入组织列表页面，点击右上角的“新增组织”按钮可以增加新组织，点击列表中编辑图标即可编辑所选组织信息，点击列表中的删除图标即可删除所选组织，如下图所示：



点击右上角的“新增组织”按钮，进入新增组织页面，输入组织名称和描述信息，切换成员类型，列表里可以显示所选成员类型对应的成员，选择左边的成员，然后点击>>按钮以添加新成员，选择右边的成员，然后点击<<以删除成员，确认后点击“保存”按钮。新增完毕后，在新增记录时即可指定负责人为该组织，如下图所示：

控制面板 > 组织 > 新增组织

新增组织

组织名称: 售后组

描述: 销售者对消费者承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动

成员

可用成员

成员类型: 组织

组织: 销售组
组织: 市场组
组织: 支持组

指定成员

选择成员

组织: 支持组

可以通过组织来定义复杂的权限机制。一个组织可以包含角色、用户、组织等。

选择左边的成员，然后点击>>按钮以添加成员

选择右边的成员，然后点击<<以删除成员

重新到组织页面可以刚才新增的组织，如下图所示：

控制面板 > 组织

管理公司内部不同的组织

组织列表

共计：4 组织

新增组织

#	工具	组织名称：	描述：
1	 	销售组	与销售有关的组织
2	 	市场组	与市场活动有关的组织
3	 	支持组	为客户提供支持的组织
4	 	售后组	销售者对消费者承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动

点击组织列表中的编辑图标，进入编辑组织组织页面，操作方法与新增组织的方法一样，确认后点击“保存”按钮。

第九步：设置共享权限，易客 CRM 系统不仅通过角色的上下级关系来控制权限，而且还通过共享来控制权限。如果全局共享规则为私有时，角色的上下级权限有效，如果全局共享规则为共享权限(非私有)时，角色的上下级权限就无须生效，因为已经全局共享了，公司内部的数据都是共享的，就无须上下级角色来控制权限了。如果全局共享规则为私有时，公司内部还需要特别的共享规则时，则可以通过自定义共享规则来实现。角色、角色和下级角色、组织之间可以互相共享只读和读写权限。注意自定义共享规则后，必须点击右上角的“更新共享规则”(原来叫重新计算)按钮，只有这样共享规则才能生效。

操作步骤：点击右上角的“修改共享规则”按钮可以修改全局共享规则，点击下面的“新增自定义共

享规则”按钮或“点击这里”可以自定义权限规则。

点击右上角的“修改共享规则”按钮，进入全局共享规则编辑页面，每个模块的共享规则可以选择私有，表示只有负责人和负责人的上级能存取负责人所创建的记录，选择“共享：共享只读权限”，表示系统内的所有用户均能查看该模块的记录，选择“共享：读、新增/编辑权限”，表示系统内的所有用户均能查看、新增和编辑该模块的记录，选择“共享：读、新增/编辑、删除权限”，表示系统内的所有用户均能查看、新增和编辑、编辑该模块的记录。确认后点击右上角的“保存”按钮。

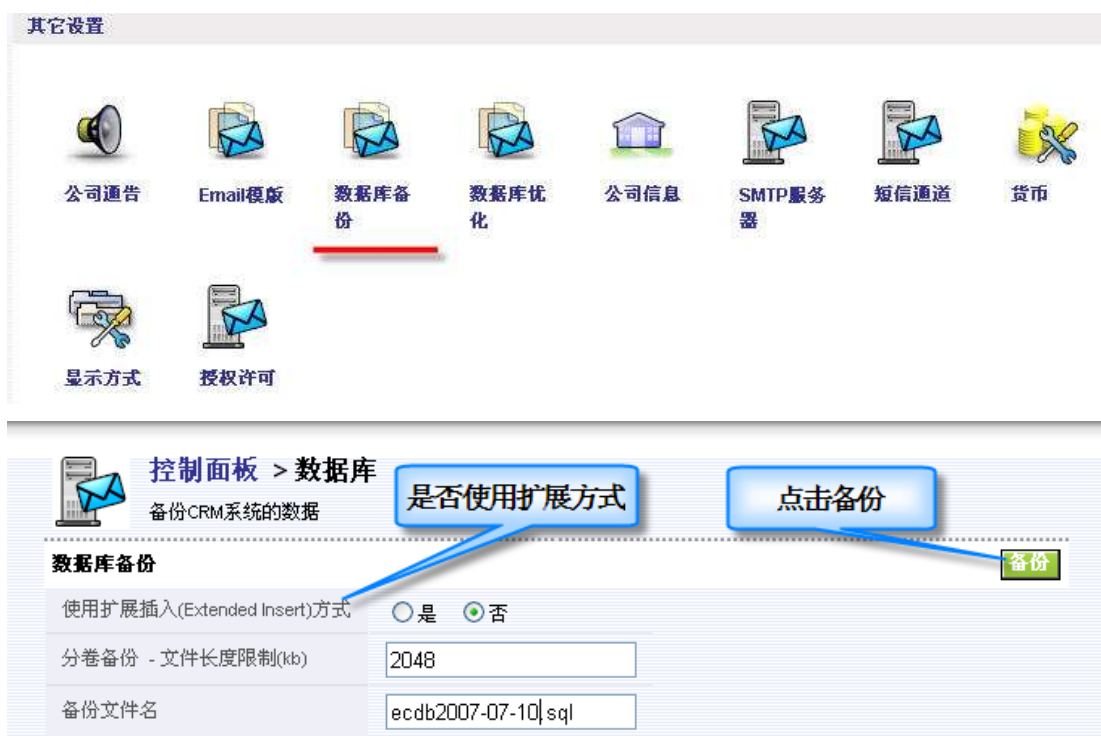
点击下面的“新增自定义共享规则”按钮，弹出新增自定义共享规则窗口，第一步：选择拥有记录的角色或角色和下级角色或组织，第二步：选择共享对象和共享权限，第三步，选择相关模块的共享权限，确认后点击下面的“新增规则”按钮。注意：点击上面“更新共享规则”按钮才可启用刚新增的共享规则。

第十步：设定企业短信通道，启用短信模块需要设置有效的企业短信通道帐号，发送短信只需购买短信即可，每条 1 角，2000 元起购，接收短信需要购买企业短信通道，通道占用费 1000 元。

操作步骤：以管理员的身份登陆易客 CRM 系统，点击“控制面板”主菜单，进入控制面板页面，点击“其它设置”板块的“企业短信通道设置”，进入企业短信通道的详细信息页面，可以查看可发送短信条数，点击右上角的编辑按钮即可编辑通道帐号，填写正确的通道帐号，点击保存按钮即可保存通道帐号信息，如果通道帐号有效，可显示可发送短信条数，如果不正确则不显示可发送短信条数。

第十一步：数据库，1.6.2 版本增加了数据库备份、数据表优化，数据库备份可以备份日常使用的数据，以防突发情况的发生；数据表优化可以提高数据运算速度，从而提高系统的运行速度；

操作步骤：点击“数据库备份”进入数据库备份页面，然后点击右上角备份按钮，几秒钟以后就可以完成系统数据的备份，备份的数据默认存放在“www\storage”目录下；如下图所示：





控制面板 > 数据库

备份CRM系统的数据

数据库备份成功!

o ecdb2007-07-24.sql

点击“数据表优化”进入数据表优化页面，然后点击“开始进行数据表优化”按钮，几秒钟以后数据表优化就完成了；如下图所示：

其它设置



公司通告



Email模版



数据库备份



数据库优化



公司信息



SMTP服务器



短信通道



货币



显示方式



授权许可



控制面板 > 数据表优化

数据表优化

点击进行数据表优化

总碎片数:0

开始进行数据表优化

数据表	数据表类型	记录数	数据	碎片	字符集	状态
ajaxim_chats	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ajaxim_messages	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_account	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountbillads	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountdepstatus	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountgrouprelation	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountownership	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK
ec_accountproductrel	InnoDB	0	16.00 KB	0		OK

在 1.7.1 中开发人员参考 memcached 的实现方法，系统增加了缓存功能，如果系统用户非常多，可以快速部署 memcache，如果管理员修改系统设置信息，需要清除缓存，控制面板已增加清除缓存功能，不然用户进来看不到最新的设置；或者在系统使用了一段时间以后也可以定期清除缓存，这样可以提高系统运行的速度，详细方法如下图所示：





第十二步：页面布局，通过页面布局可以调整模块中各个字段的先后顺序，通过这个功能不但可以使系统符合自己的习惯，而且还可以提高工作效率。例如客户模块中员工人数使用的比较少，可以把这个字段调整的靠后一点（注意：在您调整布局前，需要了解这个字段属于客户的哪个方面的信息（如：“员工人数”属于客户信息），所以在您调整的时候最好不要把“员工人数”调整到地址信息或其他客户信息栏里面），如下图所示：



2.1 版本对“页面布局”里的布局进行了修改，单一字段直接可以修改所属的区域和序列，点击进入“页面布局”页面，然后选择客户如下图：



控制面板 > 页面布局

字段所在的显示区域和显示顺序决定模块的页面布局，每行2个字段。

选择模块: 客户 页面布局

显示序号

编辑按钮

客户信息

#1 客户名称	#2 客户编号
#3 电话	#4 网站
#5 传真	#6 其它电话
#7 关联单位	#8 Email
#9 员工人数	#10 其它Email
#11 客户来源	#12 客户级别
#13 客户状态	#14 行业
#15 公司性质	#16 类型
#17 营业额	#18 公司成立时间
#19 下次联系时间	#20 负责人
#21 创建时间	#22 修改时间
#23 占用时间	

点击编辑按钮，系统会自动弹出编辑按钮，在此窗口内选择某字段所属的区域和序号了，如下图所示：



比较简单吧！通过上面的讲解相信您一定明白如何使用这个功能了！

第十三步：其它设置，通过系统的其它设置选项，可以设置系统的通知模版，Email 模版，货币，税额和条件条款，还可以查看用户的登陆历史和操作日志。
这一章中的设置共享权限比较复杂，一般的企业采用默认的共享权限即可。

3 快速使用易客 CRM

3.1 如何在易客 CRM 系统中快速查找客户信息？

在前几节，我们了解了如何初始化易客 CRM 系统。那么这一节，让我们看看如何快速查找客户？

使用易客 CRM 系统的朋友都知道 google、百度等搜索引擎，可能会认为“查找不就是类似搜索的东西吗，那还不简单”。其实易客 CRM 的查找功能的确不简单，包括全局查找、Web2.0 查找、模块查找和视图查找，通过这四个查找功能均能快速查到我们需要的客户信息。

1) 全局查找

进入易客 CRM 系统，在首页右上角，我们就可以看到“查找”。



随便输入一个搜索条件，我们可以看到系统反馈回来的列表信息。



里面显示了客户，销售机会，报价，合同订单等信息。这说明我们可以通过易客 CRM 系统，查找图中所显示的信息，而且，在搜索到的信息上，我们还可以点击进去，看到这条信息的详细资料。

2) Web2.0 查找

国内的 Web2.0 网站办得如火如荼，其中有一个重要的应用就是 Tag，中文翻译为标签。也就是说，您可以为任何信息贴标签(Tag)，然后通过标签(Tag)列表快速找到所需要的信息。这么方便易用的功能，易客 CRM 系统当然不能少。在易客 CRM 系统中，您可以为客户、联系人、销售机会、报价、订单等所有记录贴上标签，然后在易客 CRM 系统的首页的标签列表中能快速找到所需要的客户信息。

首先讲一下如何贴标签？

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，点击列表中的某条记录，进入所选记录的详细信息页面，在页面的右边，有一个标签列表的图标，在图标下边的输入框里输入一个简单易记的标签，然后点击“贴标签”按钮，即可为当前客户信息贴上标签。把鼠标放在标签上，旁边会出现一个叉图标，点击图标即可删除标签。

The first screenshot shows the '客户信息' (Customer Information) page for '国泰科技' (Guotai Technology). On the right side, there is a '标签列表' (Tag List) icon. Below it, there is an input field for '输入标签名称' (Enter tag name) and a '贴标签' (Add tag) button. A blue callout box points to the input field with the text '输入标签名称'.

The second screenshot shows the same page after the tag '国泰' (Guotai) has been added. The '贴标签' button is now disabled. A blue callout box points to the input field with the text '标签名称'.

The interface includes a top navigation bar with options like '工作台', '营销', '客户', '产品', '销售', '采购', '售后', '库存', '财务', '报表', and '控制面板'. Below this is a breadcrumb trail: '客户 > 客户'.

客户信息	
客户名称	国泰科技
电话	021-55966455
其它电话	
行业	无
下次联系时间	2007-10-29
修改时间	2007-10-29 10:00:24
客户编号	0212
传真	
客户状态	无
公司成立时间	2007-10-29
负责人	用户 admin

易客CRM 产品分类管理, 占用客户时间等用户急需的功能, 有什么不足或建议 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问 帐号&设置 短消息(0) 退出 (admin)

CRMone 工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板 查找...

客户 联系人 联系记录 客户关怀

客户 > 客户

[113] 国泰科技 - 客户信息
今天已更新 (2007-10-29 10:00:24)

客户信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

客户信息			
客户名称	国泰科技	客户编号	0212
电话	021-55966455	传真	
其它电话		客户状态	无
行业	无	公司成立时间	2007-10-29
下次联系时间	2007-10-29	负责人 用户	admin
修改时间	2007-10-29 10:00:24		

标签列表
输入 贴标签
国泰

如何使用标签查找呢?

很简单, 点击某条记录的详细信息页面或者系统首页的标签列表中的标签, 系统就会查找贴上该标签的所有信息。

易客CRM ad 联系电话:021-54656361 [用户手册](#) [我要提问](#) [帐号&设置](#) [短消息\(0\)](#) [退出 \(admin\)](#)

[工作台](#) [营销](#) [客户](#) [产品](#) [销售](#) [采购](#) [售后](#) [库存](#) [财务](#) [报表](#) [控制面板](#) [国泰](#) [查找](#)

[首页](#) [日程安排](#) [Emails](#) [短信](#) [文档中心](#)

已找到的记录:1 显示结果在 客户

客户(1) -- 标签查找结果: 国泰

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 删除
国泰科技			021-55966455		编辑 删除

E-CRM2.0 GA Server response time: 0.896778 seconds.

易客CRM admin: 易客2.0增加库存模块、联系电话:021-54656361 [用户手册](#) [我要提问](#) [帐号&设置](#) [短消息\(0\)](#) [退出 \(admin\)](#)

[工作台](#) [营销](#) [客户](#) [产品](#) [销售](#) [采购](#) [售后](#) [库存](#) [财务](#) [报表](#) [控制面板](#) [查找...](#) [查找](#)

[首页](#) [日程安排](#) [Emails](#) [短信](#) [文档中心](#)

工作台 > 首页

关键视图

- 预期客户: 41
- 待解决客户反馈: 0
- 成功销售机会: 2
- s1: 5
- 待定报价: 2

销售机会月对比图

月份	金额(元)	记录数
2007-09	~38,000	~0.9
2007-10	~38,000	~0.9

今天 待办日程 (3)
显示: 今天 | 所有

- [build up the client list](#)
- [build up the client list](#)
- [build up the client list](#)

今天 起期日程 (3)
显示: 今天 | 所有

- [build up the client list](#)
- [build up the client list](#)
- [build up the client list](#)

最新客户

- 利君沙
- 东方证券
- 国泰科技
- 554
- dfsadfasfd

最新销售机会

- dfghtrhrf
- bbb

最新报价单

标签列表

国泰 111

易客CRM 易客CRM感谢您的支持!! 联系电话:021-54656361 [用户手册](#) [我要提问](#) [帐号&设置](#) [短消息\(0\)](#) [退出 \(admin\)](#)

[工作台](#) [营销](#) [客户](#) [产品](#) [销售](#) [采购](#) [售后](#) [库存](#) [财务](#) [报表](#) [控制面板](#) [国泰](#) [查找](#)

[首页](#) [日程安排](#) [Emails](#) [短信](#) [文档中心](#)

已找到的记录:1 显示结果在 所有

客户(1) -- 标签查找结果: 国泰

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 删除
国泰科技			021-55966455		编辑 删除

日程安排(0) -- 标签查找结果: 国泰
没找到任何记录

营销活动(0) -- 标签查找结果: 国泰
没找到任何记录

客户关怀(0) -- 标签查找结果: 国泰
没找到任何记录

应付款(0) -- 标签查找结果: 国泰
没找到任何记录

盘点(0) -- 标签查找结果: 国泰
没找到任何记录

联系人(0) -- 标签查找结果: 国泰
没找到任何记录

3) 模块查找

全局查找和 Web2.0 查找都是针对整个易客 CRM 系统的，而模块查找功能只是针对某个模块进行查找。模块查找分基本查找和高级查找。

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，点击放大镜图标，弹出模块查找窗口，首先选择查找字段，然后在输入框里输入条件，点击右边的“立即查找”按钮，我们可以看到系统反馈回来的客户列表信息，而且注意哦，模块查找是无须刷新页面，Ajax 特性，呵呵！

点击查找小窗口里的高级查找，模块查找切换到高级查找界面，高级查找可以增加多个查询条件，而且可以指定查找选项，匹配所有条件和匹配任意条件，匹配所有条件是指查找结果要满足高级查找中的所有条件，而匹配任意条件是指查找结果只需要满足高级查找中的其中一个条件。



易客CRM 群发邮件、群发短信、树状产品分类管理，占用客户时间等用户 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问 帐号&设置 短消息(0) 退出 (admin)

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板 查找...

客户 联系人 联系记录 客户关怀

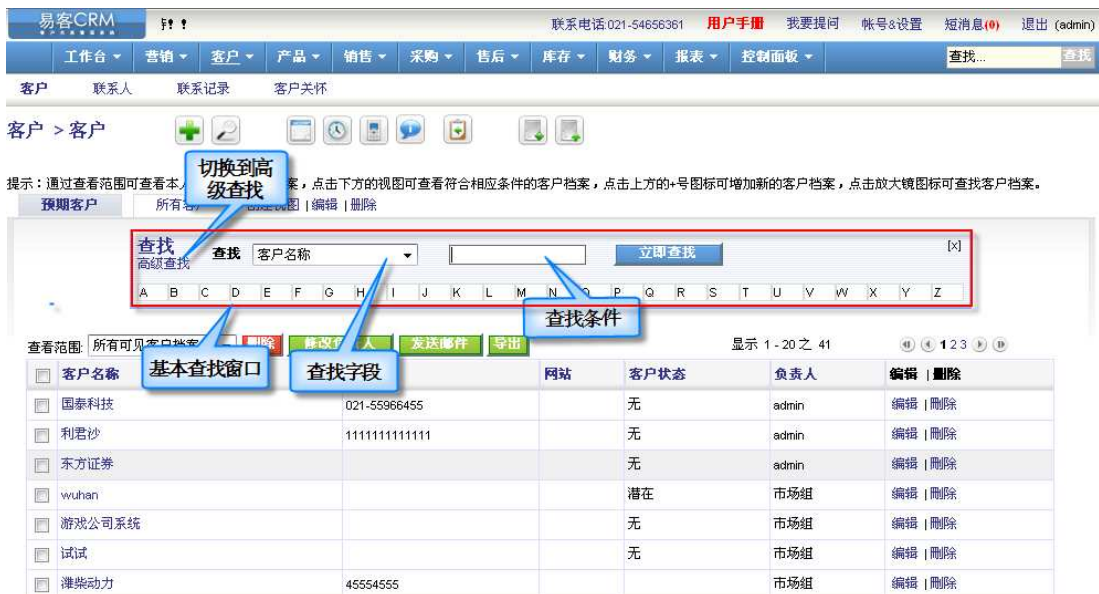
客户 > 客户

提示：通过查看的客户档案，点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案，点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大镜图标可查找客户档案。

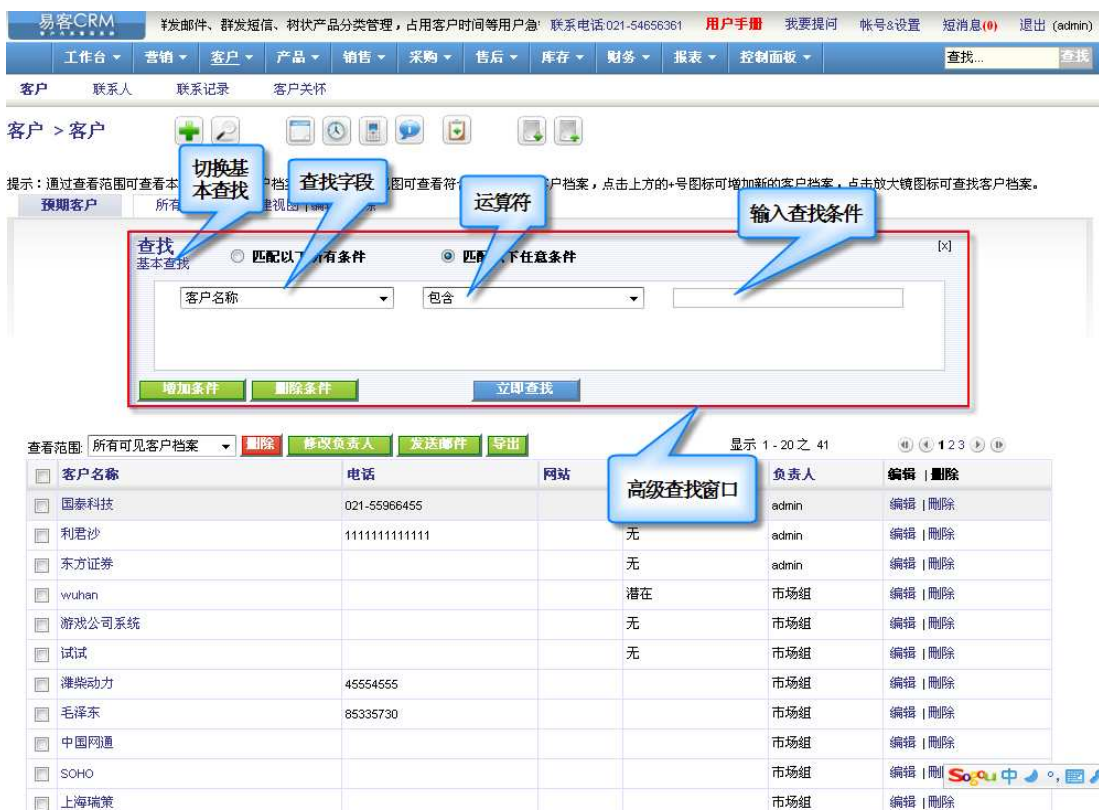
预期客户 所有客户 创建视图 | 编辑 | 删除

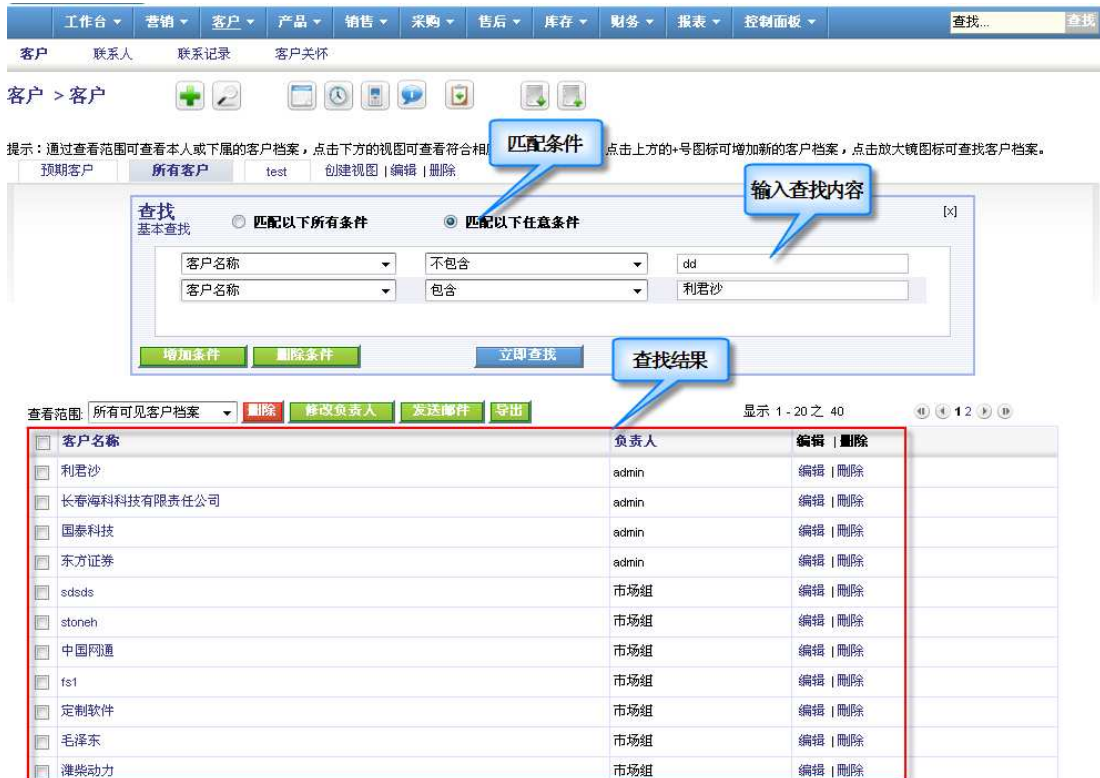
查看范围: 所有可见客户档案 删除 修改负责人 发送邮件 导出 显示 1 - 20 之 41

客户名称	电话	网站	客户状态	负责人	编辑 删除
国泰科技	021-55966455		无	admin	编辑 删除
利君沙	11111111111111		无	admin	编辑 删除
东方证券			无	admin	编辑 删除
wuhan			潜在	市场组	编辑 删除
游戏公司系统			无	市场组	编辑 删除
试试			无	市场组	编辑 删除
潍柴动力	45554555			市场组	编辑 删除
毛泽东	85335730			市场组	编辑 删除
中国网通				市场组	编辑 删除
SOHO				市场组	编辑 删除
上海瑞策				市场组	编辑 删除
陈津				市场组	编辑 删除
分				市场组	编辑 删除
fs1	2342341431			市场组	编辑 删除
sdsds				市场组	编辑 删除
jack				市场组	编辑 删除
定制软件			有意向	市场组	编辑 删除
定制软件	45554555		无	市场组	编辑 删除



首先选择查找选贤，然后选择查找字段和运算符，以及查找条件，如果需要多个查找条件，可以点击“增加条件”或“更多”按钮，如果需要删除多余的查找条件，可以点击“删除条件”按钮，注意是先删除最后一个查找条件，至少有一个查找条件。最后点击“立即查找”按钮，我们就可以看到系统反馈回来的客户列表信息。



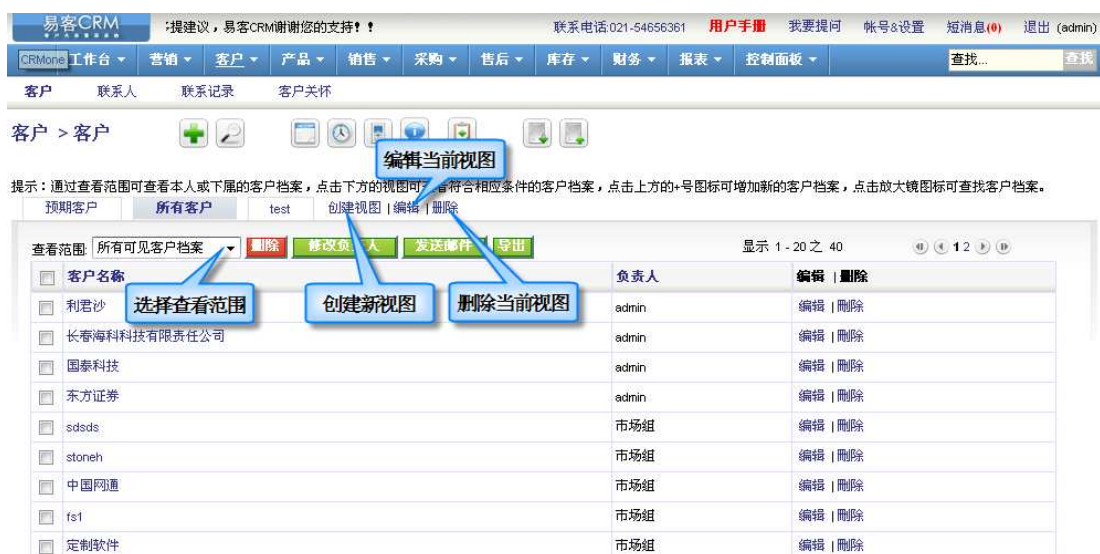


4) 视图查找

前面讲都是先输入条件，然后查找，如果经常查找某些条件的信息怎么办，每次都要输入同样的信息，岂不是很麻烦。视图查找就是为了解决这个问题而来，把常用的查找条件保存成视图，以后通过视图列表就可以查找所需要的信息，而且视图还可以指定显示列。说这么多，我们还是去试一下吧。

在版本 1.5.8 改进了视图功能，只有管理员可以根据不同角色来创建不同的视图，也可以创建全局视图，具体步骤如下：

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，在客户列表的上边，通过查看范围下拉框可以切换不同的查看范围，根据需要点击创建视图可以创建新的视图，点击编辑按钮可以编辑当前视图，点击删除按钮可以删除当前视图，如下图所示：



点击编辑按钮，进入视图编辑页面，视图名称就是当前视图的名称，大家都明白，呵呵。如果在“默认视图”的选择框打勾，表示当前视图为当前模块的默认视图，如果在“在首页关键视图显示”的选择框打勾，表示当前视图会在首页的关键视图列表中显示，在首页就可快速进入当前视图。如果在“公共视图”选项框内打勾，便是当前视图会在每个用户页面上显示。可以在“角色”里选择此视图是某个角色所需要的，一旦选定了某个角色，此视图只有此角色的用户和此角色的上级用户才能看到，其他角色无权看到。选择栏目就是要选择在列表中所要显示的列，注意不能显示重复的列。一般查询是指输入一般常用的查询条件，高级查询是指输入自定义的查询条件。指定一般查询条件和高级查询条件后就可以保存当前视图了，这样就可以把常用的查询条件保存起来，以后就可以通过切换视图来查找所需要的相关信息了，如下图所示：

客户 > 新增视图

详细信息

输入视图名称：视图名称

选择是否为默认视图：默认视图 ☐

是否在关键视图列表显示：首页关键视图列表中显示 ☒

是否选择为公共视图：公共视图 ☐

选择视图所属角色：角色

选择栏目

客户名称 电话 网站 客户来源

客户级别 客户状态 负责人 修改时间

占用时间

在此区域选择视图中所要显示的列

一般查询 高级查询

时间过滤器

切换到高级视图查询条件

选择查询字段：客户档案 - 公司成立时间

选择时间段：自定义

开始日期：

结束日期：

保存

保存 取消

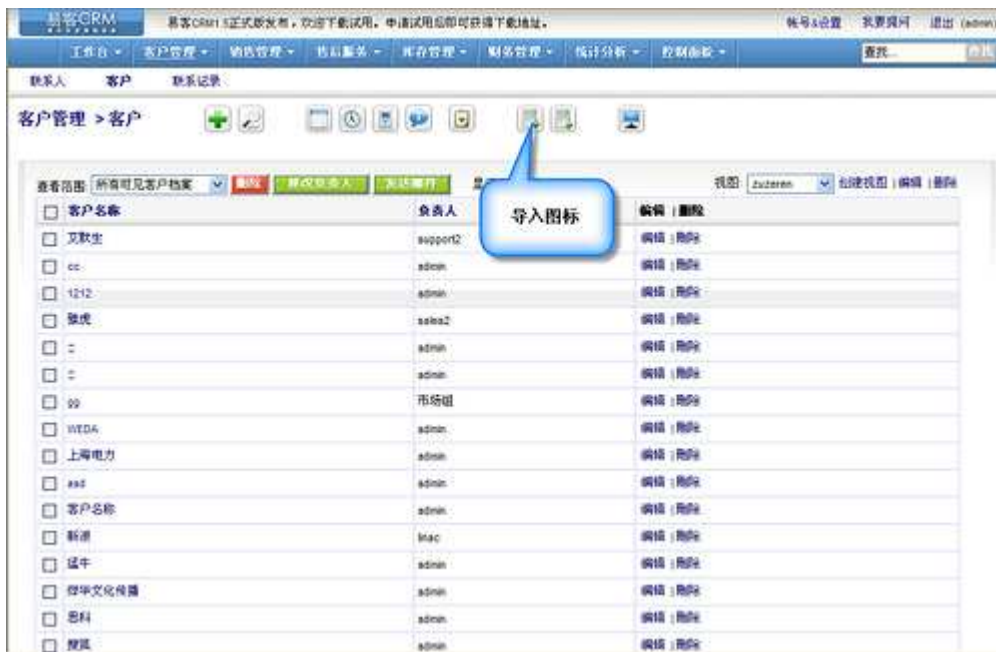
怎么样，易客 CRM 系统的查找功能还是很不错的吧！以后我们就不怕，客户太多，订单太多，一下子找不到所需要的客户资料了，直接“查找”就 OK 了！

好了，我们这章讲结束了，对易客 CRM 系统的查找功能还了解了吗？

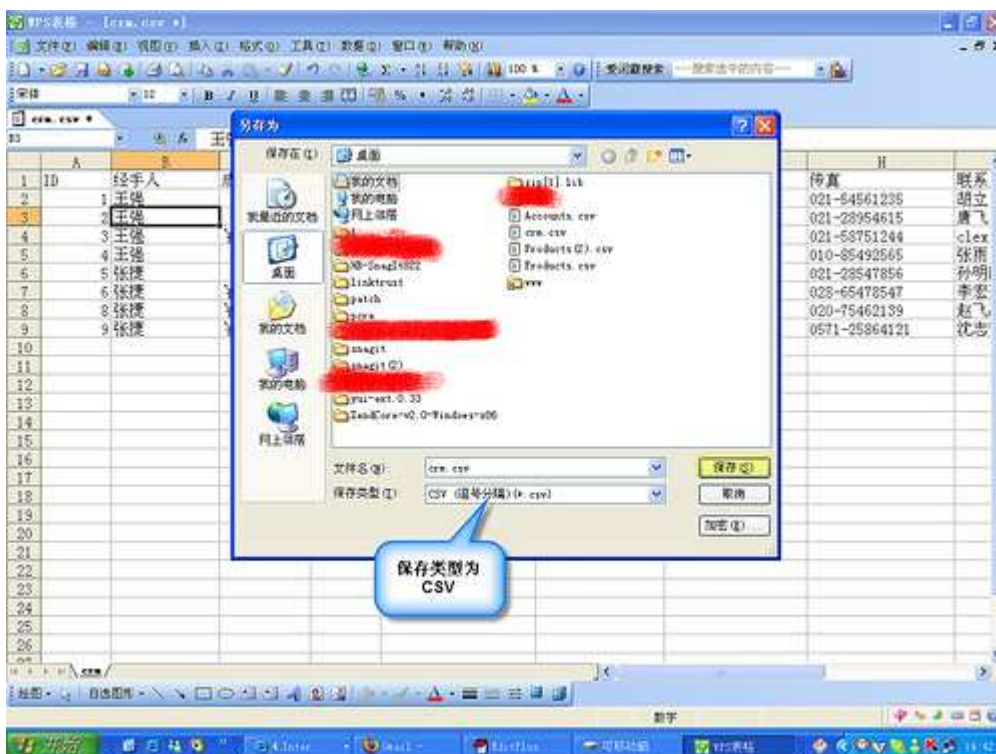
3.2 如何导入原有数据和导出易客 CRM 系统数据？

上一章讲了如何使用易客 CRM 系统的查找功能，那么这一章我们讲讲如何导入原有的数据。很多公司在没用 CRM 管理系统之前，大都使用 Excel 来管理客户等相关信息，如果一条条的手工输入这些数据，那岂不是很麻烦。难道没有简单的方法吗？当然有简单的方法了，那就是使用易客 CRM 系统的导入功能。如何使用导入功能呢，我们还是去试试吧！

进入易客 CRM 系统，进入某个模块，例如客户模块，在列表的上方有一排图标，右边有 2 个图标，一个是导入图标，一个是导出图标，点击导入图标，进入导入页面。



首先要把原有的数据另存为 CSV 文件,所谓的 CSV 文件其实就是文本文件,每列数据用逗号","分隔。打开存有客户信息的 Excel 文件,点击 Excel 文件菜单的"另存为"子菜单,输入文件名,保存类型选择为 CSV(逗号分隔(*.csv)),然后点击保存按钮,这样就可以把原有的 Excel 数据另存为 CSV 文件。



注意导入的 Excel 中的列名无需和易客 CRM 系统的数据字段一一对应,在导入的第二步会设置两者的对应关系。另外原有 Excel 中数据要以列表的形式存在,否则另存为 CSV 文件时会丢失复杂格式数据的。

数据准备好了，下一步就是把数据导入易客 CRM 系统中，返回刚才进入的导入页面，点击选择浏览按钮，选择，选择刚才另存为的 CSV 文件，点击打开按钮，然后点击下一步按钮，进入导入第二步。



这一步看起来比较复杂，其实很简单，主要就是把原来 Excel 数据中列名和易客 CRM 系统中客户模块的数据字段匹配起来，第一列是易客 CRM 系统客户模块的数据字段，要和右边第二列中的 Excel 列名对应起来，这样易客 CRM 系统就会把 Excel 原有数据和易客 CRM 中的数据字段一一对应起来并保存成功。





如果以后再导入类似这种 Excel 格式的文件, 是不是还要重新指定对应关系, 列少的话指定还算简单, 如果多的话岂不是很麻烦, 有没有简单的方法, 指定一次, 下一次就不用在指定了。CRM 系统是为用户设计的, 如果用户需要这样的功能, 易客 CRM 系统当然不能少啊。在指定对应关系时, 如果需要保存对应关系, 可以在"保存为字段映射表"左边的选择框打勾, 然后在右边输入对应关系名, 这样以后再导入类似格式的文件时直接选择使用字段映射表就可以了, 无需再重新指定对应关系。



注意：一定要指定客户模块的必填字段，例如客户名称，否则会提示出错的。

确认指定的对应关系，然后点击"立即导入"按钮，这样就可导入 Excel 中的数据，导入完成后会显示相应的完成信息，如果数据量比较大，易客 CRM 系统会分批导入，每批为 500 行。



如果导入出错，可以点击"恢复上次导入"按钮进行恢复，如果完成导入点击"完成"按钮，如果需要继续导入，点击"继续导入"按钮。

导入功能还算简单吧，忘了告诉你一个好消息，导入功能还支持自定义字段的导入。这样，如果系统中缺少自己需要的字段，可以添加自定义字段，而且还可以导入，易客 CRM 为用户考虑得比较周到吧，:)。

导出功能更是简单，如果某个模块有导出功能，而且你也有导出权限，那么进入模块的列表页面，点击上方的"导出"图标即可把当前模块的数据导出，并另存为 CSV 文件。

注意：新版本的导入导出功能已经没有编码问题，CSV 文件默认编码即可，简体中文无需配置，繁体还需要配置 config.ini.php 文件，修改完编码就 OK 了。

好了，我们这章讲结束了，对易客 CRM 系统的导入导出功能了解了吗？

4 易客 CRM--工作台

4.1 如何使用日程安排模块？

经过前面几章的介绍，想必您对易客 CRM 已经有了 更深一步的了解，今天就给大家介绍一下易客 CRM 工作台下的日程安排模块。日程安排模块在易客 CRM 系统下是此客户管理系统的完美结合；有了日程管理模块，对您使用易客 CRM 来说会更轻松，如果您想了解或打算使用此系统就跟我来吧！

如何添加日程安排？

进入易客 CRM，点击工作台下拉菜单里面的日程安排就可以进入日程安排界面，在相应的时间就可以添加对应的日程安排了，例如：在下午 15：30 点钟我有一会议要参加，所以上班的时候我就在 15 点处添加一新的日程，在时间列上点击 15：00 就可以添加相应的安排了，内容栏必须填写，如下图所示：

添加日程安排

必填栏目

内容: 会议 类型: 电话

状态: 尚未开始 优先级: 高

开始时间: 10-05-2007 15 Hr 20 min

结束时间: 10-05-2007 17 Hr 00 min

地点: 会议室 负责人: 用户 (admin)

备注: 财务总结

邀请同事 设置提醒 相关客户

- 点击添加按钮可以邀请用户
- 点击删除按钮可以移除用户

可选用户

sale2
kucun
aaa
sale3

已选用户

sale1
pss001
唐洁
saleadmin

已选用户将接收有关该日程安排的 Email。

保存 取消

根据不同的需要在上图类型、状态、优先级等栏目下选择所需的条件即可，系统默认设定的日常安排时间从开始时间到结束时间结束时间按为一个小时，可以根据自己的情况来选择。

为了节约时间，提高办事效率，可以使用日程安排模块的邀请功能，比如销售部门上午有会议，有了邀请功能以后，销售经理就不需要通知每个销售人员和销售部门的其他工作人员（前提是使用易客 CRM 系统的用户），只要邀请某个特定的用户即可。例如销售经理创建一个会议日程，邀请销售人员 c3sal02 参加，这样销售人员 c3sal02 就会收到一封来自销售经理自动发过来的 email（如需此功能，参考 [CRM 系统初始化（一）](#)），在邮件内容中为提示 c3sal02 参加会议；在 c3sal02 登陆系统的时候在首页或者日程安排下都会看到此日程安排，如下图所示：

保存
取消

日程安排信息			
内容	会议	类型	电话
状态	尚未开始	优先级	高
开始时间	2007-07-18 10:00 分	地点	
结束时间	2007-07-18 11:00 分	负责人	☒ 用户 ☐ 组织 junliang
备注			

邀请同事
设置提醒
相关客户

- 点击添加按钮可以邀请用户
- 点击删除按钮可以移除用户

可选用户

admin
c3manager
c3sal02

添加 >>
<< 移除

已选用户

c3sal02

已选用户将接收有关该日程安排的Email。

用户手册
我要提问
帐号&设置
退出 (c3sal02)

查找

今天 待办日程 (2)
显示：今天 | 所有

2

会议



您可以设置时间来提醒您准时参加某个日程安排，那么如何设置呢？点击上图的设置提醒按钮就可以要求系统是否提醒您了，如下图所示：

邀请同事
设置提醒
相关客户

设置提醒 ☒ 是 ☐ 不
提前 0 天 0 小时 10 分钟 以MSN，易客IM，或邮件方式提醒我

选择提醒的话，系统会在您设定的时间给您发一邮件，除了要提醒您参加公司里的某个会议，日程安排里还可以提醒您与相关的客户的会见安排等。例如在 18:00 前要与某客户联系，您就可以把这个客户以及相关的联系人添加到您的日程安排里，在您所设定的时间里，系统也会以发 E-mail 的形式来提醒您。

如何将客户以及联系人添加到日程安排里？

点击相关客户按钮，选择所需的客户和与此客户相关的联系人（注：选择联系人时首先选择对应的客户），如下图所示：

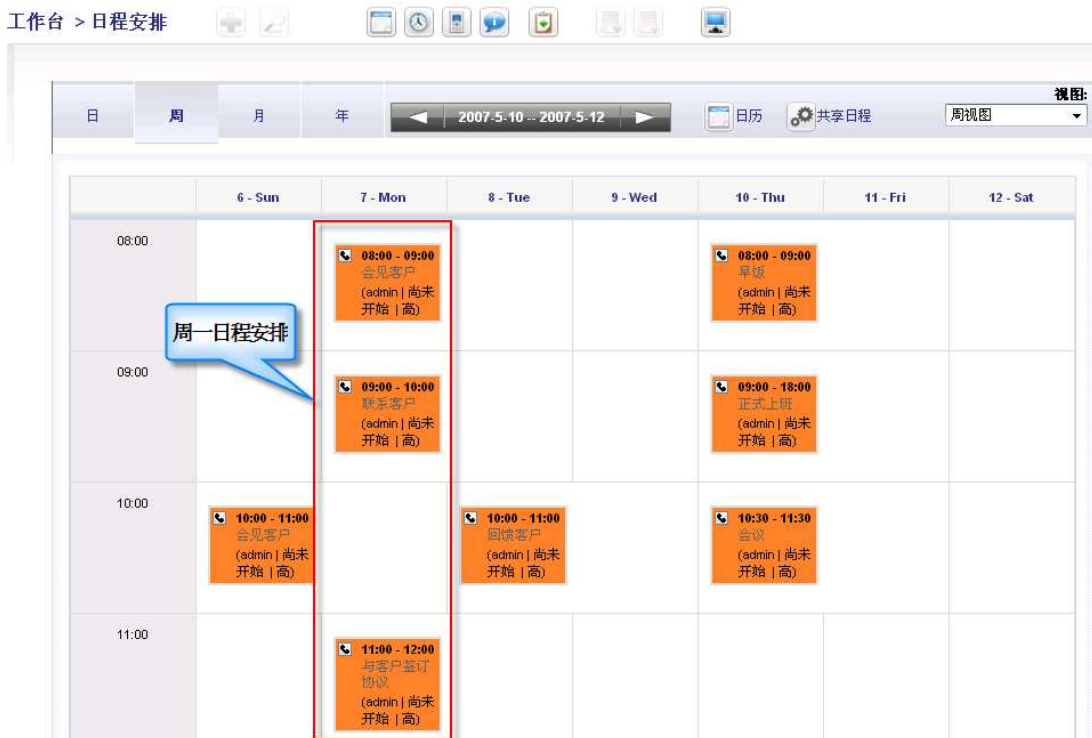
邀请同事
设置提醒
相关客户

相关客户
联系人

看过上面的介绍，您有没有感觉到系统简单而且实用呢？

在上面介绍了当天的日程安排，如果要把一个星期或者一年某日的日程安排也要添加上去怎么办？如果要查看过去的日程安排又该怎么办呢？点击日期栏里的某周或某年就可以添加或查看的日程安排了，比如要查看本周一自己日程安排下添加联系过的客户，就可以点击日期栏里的周，然后查看本周一的日程安

排（查看某月某天或某年某天与上面所述一样），如下图所示：

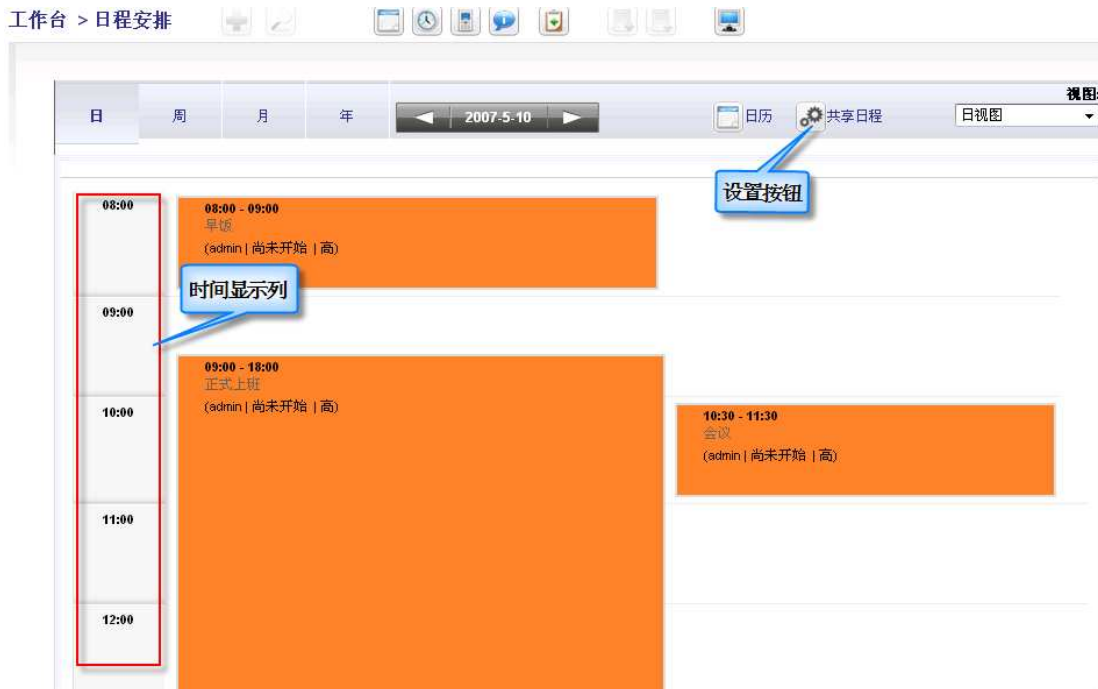


点击所要查看的主题就可以看到该日程安排的具体内容了。例如在 8 月 4 号要前去某客户公司参观学习，怕耽搁就在当天的日程安排里添加且提醒自己，具体的方法就是点击日期栏的月，然后点击 8 月 4 号进入即可在某时添加对应的日程安排了。

为了方便查看管理，您还可以选择不同的视图来查看某天的日程安排或编辑创建视图来查看某天的日程安排，上面讲的都是系统默认的日视图，可以选择列表视图来查看当日的日程安排，如下图所示：



易客 CRM 日程安排模块默认显示的是当天的工作时间（08：00—23：00，系统默认的时间格式是 12 小时格式，可以根据自己的习惯来切换不同的格式），如下图所示：



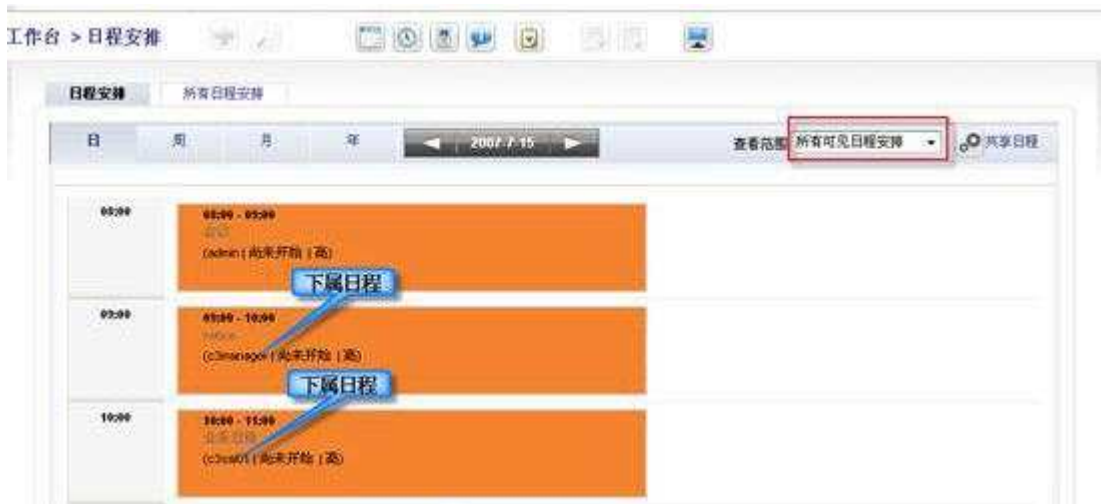
点击设置按钮即可设置时间格式，还可以看到与以下已选用户共享我的日程安排，如下图所示：



在上图中，在使用 24 小时前打勾就可以使用 24 小时格式了，否则就是系统默认输出的时间格式。

在 1.6.0 版本里面，增加了共享功能、权限功能（上级有权查看下级的日程安排，而下级却无权查看上级的日程安排）、小组日程安排等。先来看一下权限功能，以 admin 身份登陆系统，进入日程安排模块，然后选择查看范围栏里的查看可见日程安排（所有可见日程也包含自己当日的日程），如果下级有日程安排的话您点击具体的某个下属就可以看到其日程（而以非管理员身份或不是某用户的上级则看不到其用户

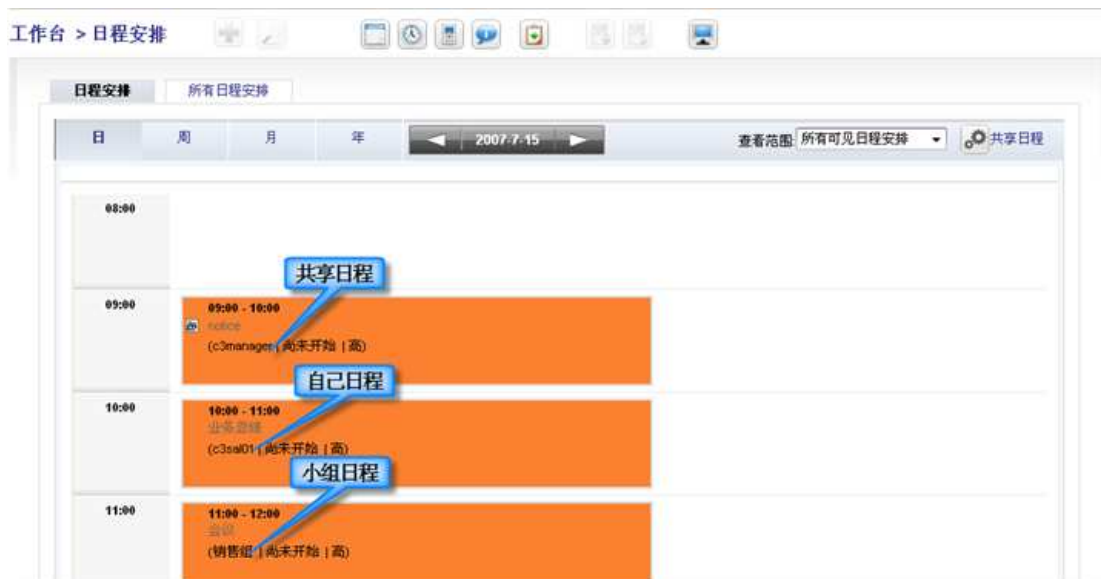
的日程安排), 如下图所示:



如果下级有日程安排的话您点击具体的某个下属就可以看到其日程(而以非管理员身份或不是某用户的上级则看不到其用户的日程安排), 如下图所示:

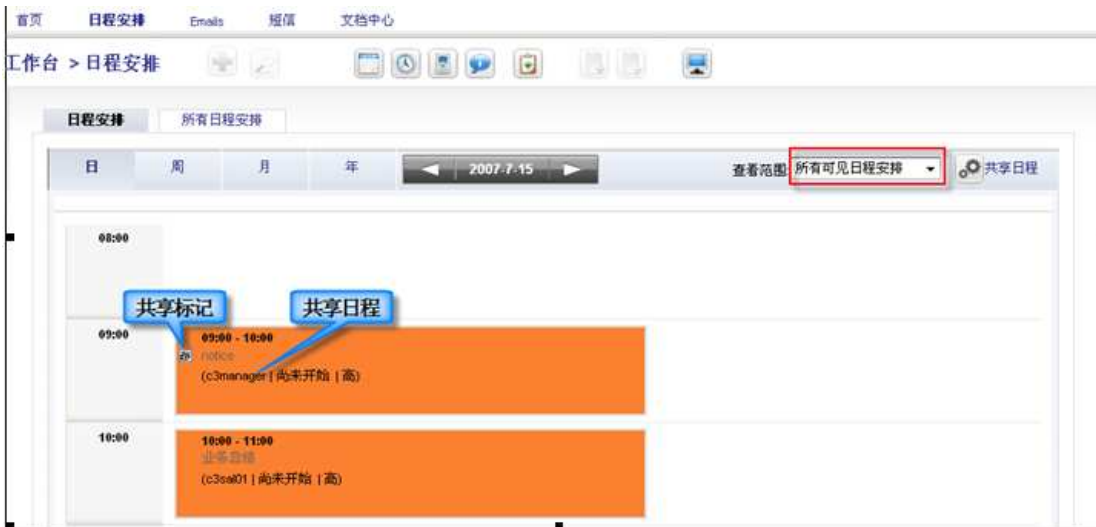


如果您以非管理员身份登陆系统查看“所有可见日程”日程的时候, 您可以看到自己的日程、同事共享日程和小组日程, 如下图所示:



为了提高效率又不影响其他同事做事, 您可以把您的日程安排共享给其他同事。具体方法: 进入日程安排模块, 点击共享日程, 在共享日程里面您就可以选择添加用此系统的同事, 您的上级则不需要添加,

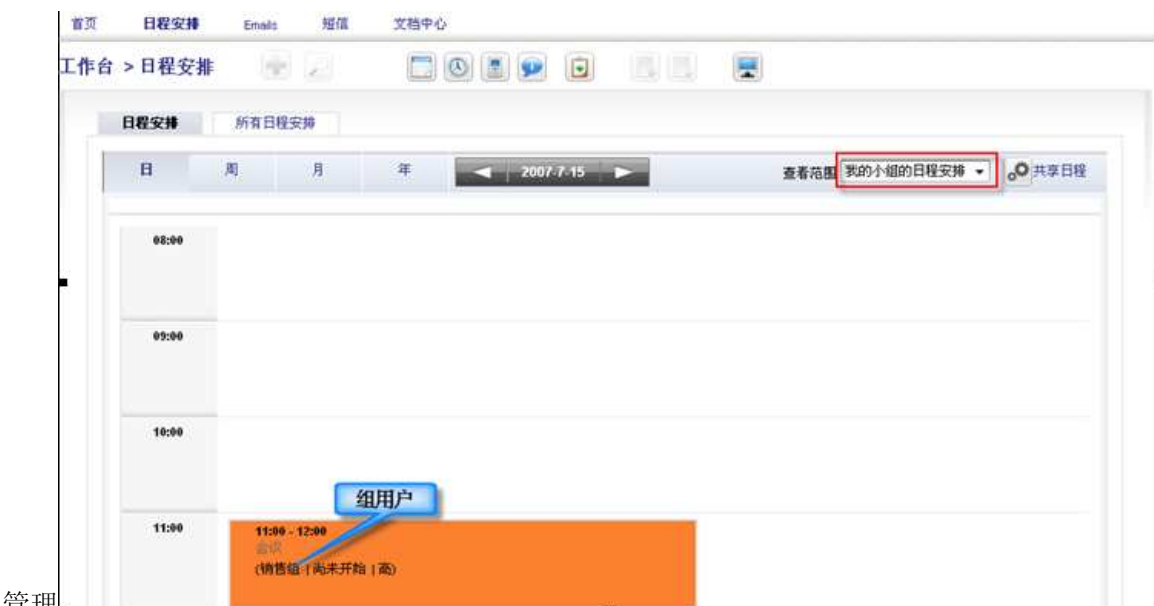
然后其他的同事就可以在查看范围栏里选择“共享给我的日常安排”就可以看到您的日程安排)，前提是所需的配置必须完成，参考 [CRM 系统初始化（一）](#)。如下图所示：



您还可以在查看范围里面选择“共享给我的日程安排”，这里只包含上级或同事共享给您的日程，如下图所示：



在创建日程安排的时候是以销售小组身份创建，在选择负责人的时候就可以选择销售组或者其他组，这样拥有组角色的所有用户和组用户的上级都可以看到此日程安排，如下图所示：



管理

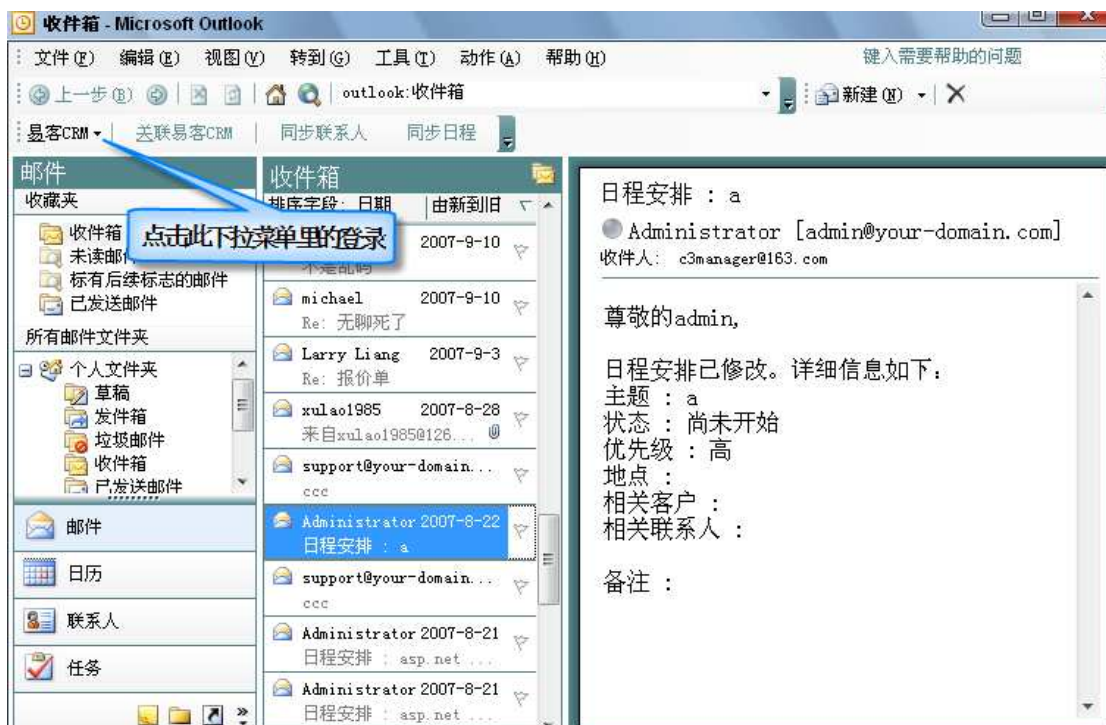
有了这样的功能对平时工作来讲是不是很有帮组呢？

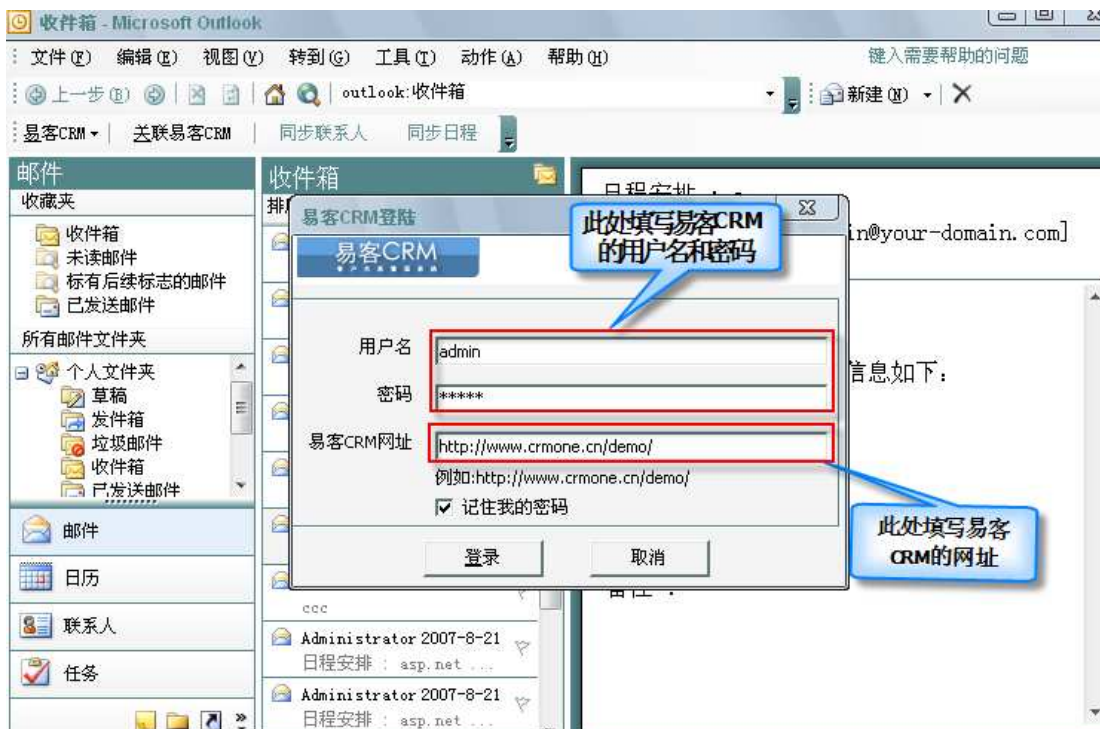
经过上面的讲解，相信您对日程已经相当熟悉了吧！

4.2 Emails 模块

参考用户提的建议和习惯，易客 CRM 从 1.7.1 版本开始与 outlook 集成，两个系统可以互相同步联系人、日程安排和邮件，不再使用 catmail。在 2.0 版本中，易客 CRM 与 OUTLOOK 集成是非常的成熟，这章接着给大家介绍 Emails 模块。

在用此功能之前一定要确认自己机器上要装有 outlook（系统自带的 outlook 还不能与易客 CRM 集成，需要用光盘中的程序来安装），然后配置 outlook 使之 outlook 能够正常接发邮件（如何配置 outlook 网上有很多介绍，不了解的朋友请到查看相关资料，在这里就不多说了）。之前所说的都已经做好了，还要加载一个 outlook 与易客 CRM 的插件，插件加载完毕再次打开进入 outlook，在 outlook 页面的左上角会有易客 CRM 的按钮，点击易客 CRM 按钮选择登录，如下图所示：





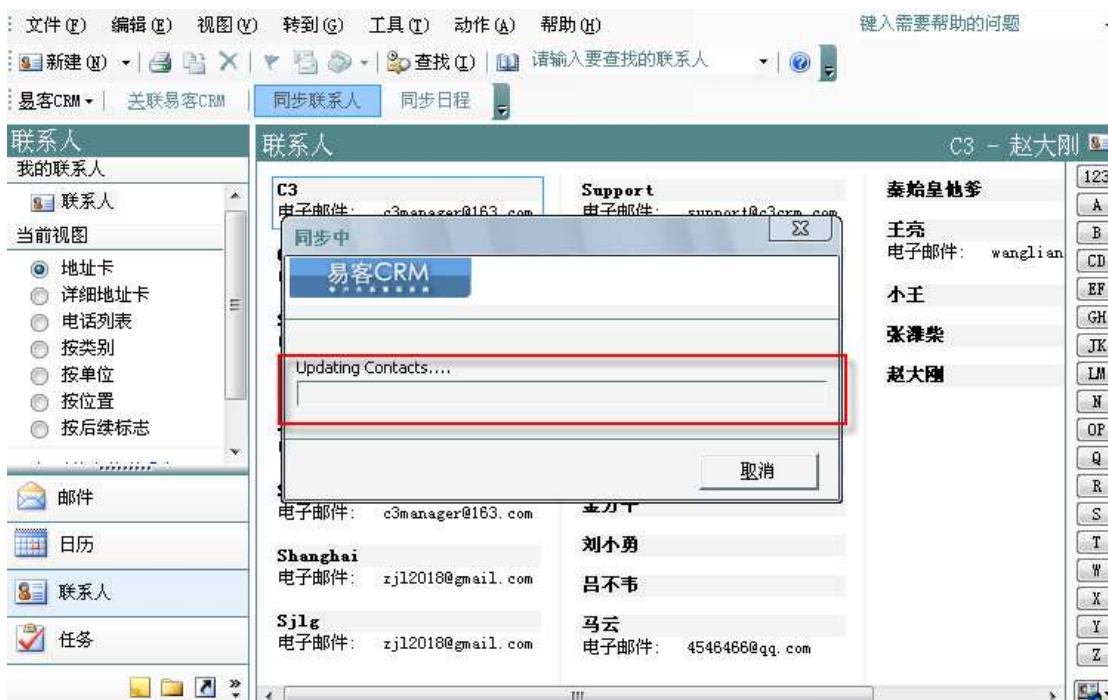
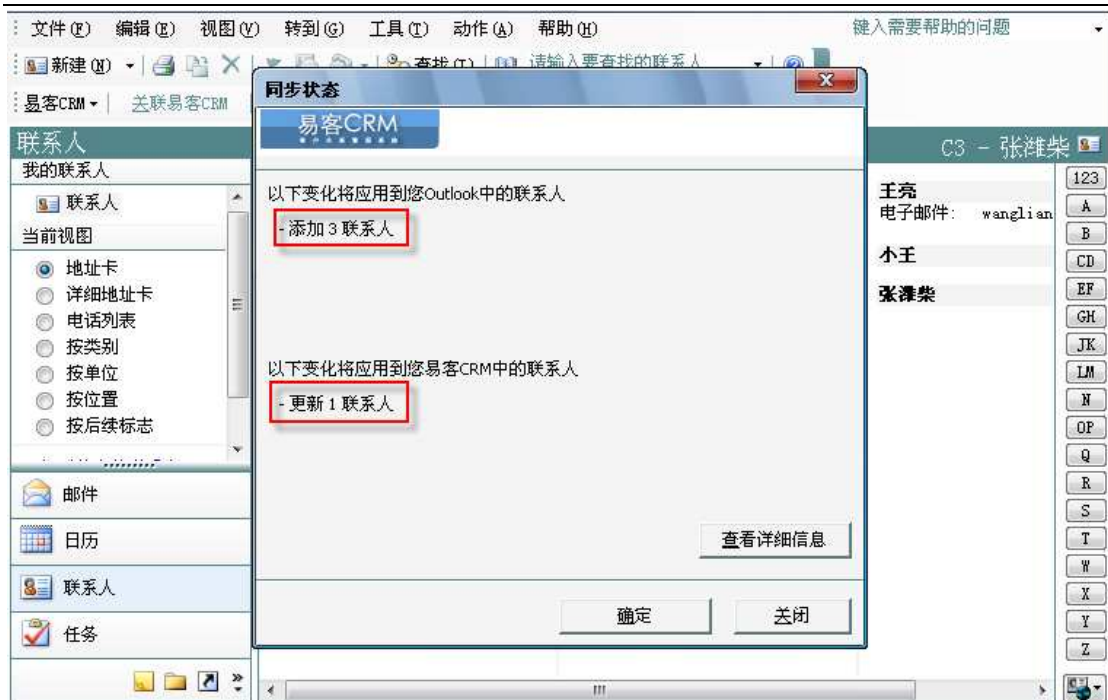
登录后，可以把系统的联系人关联到 outlook 里，点击联系人，然后点击同步联系人就可以把 CRM 系统最新联系人关联到 outlook 里面了，如下图所示：





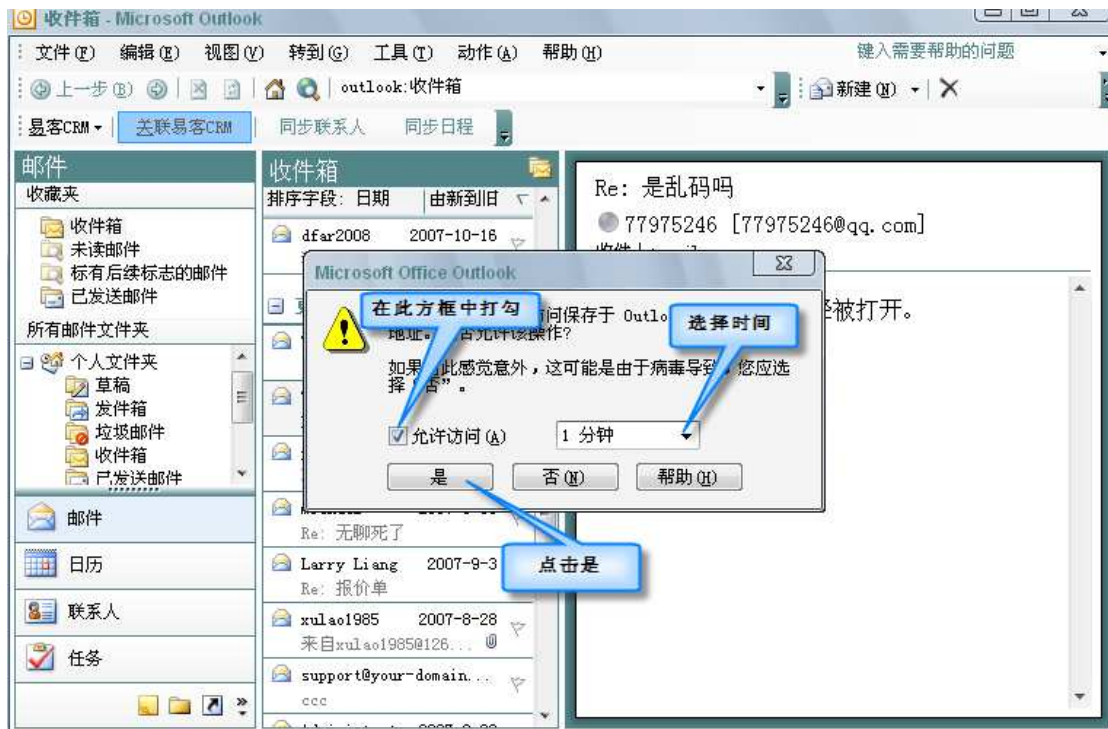
点击同步日程，如下图所示：

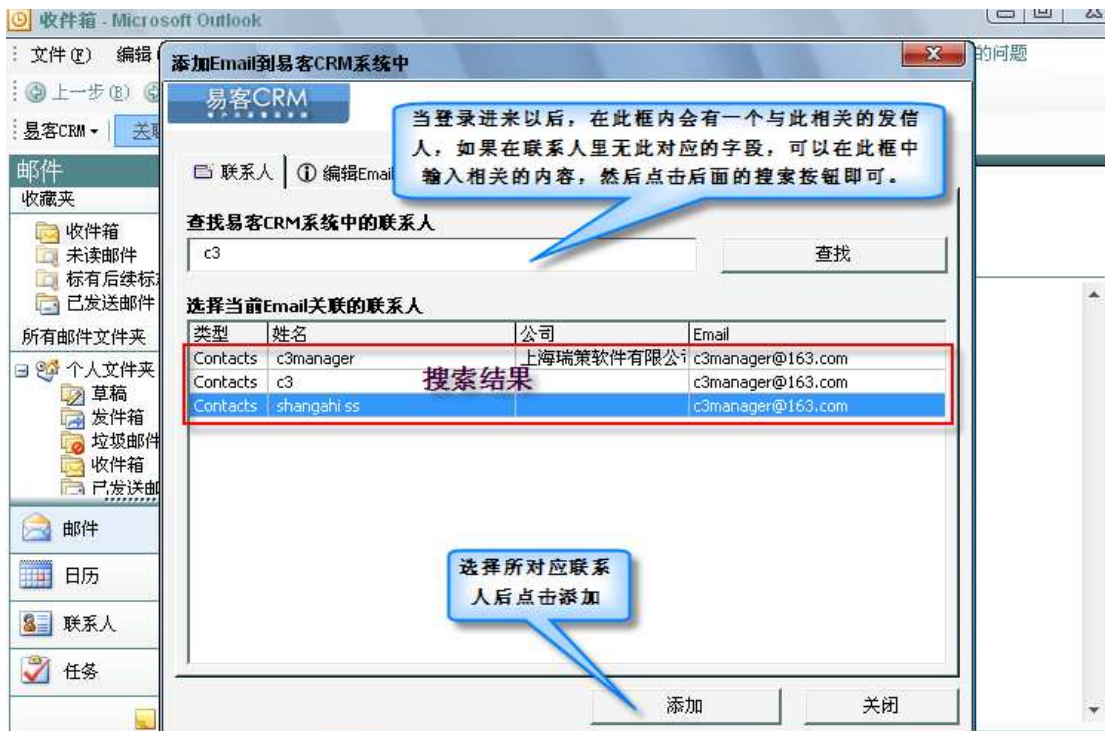




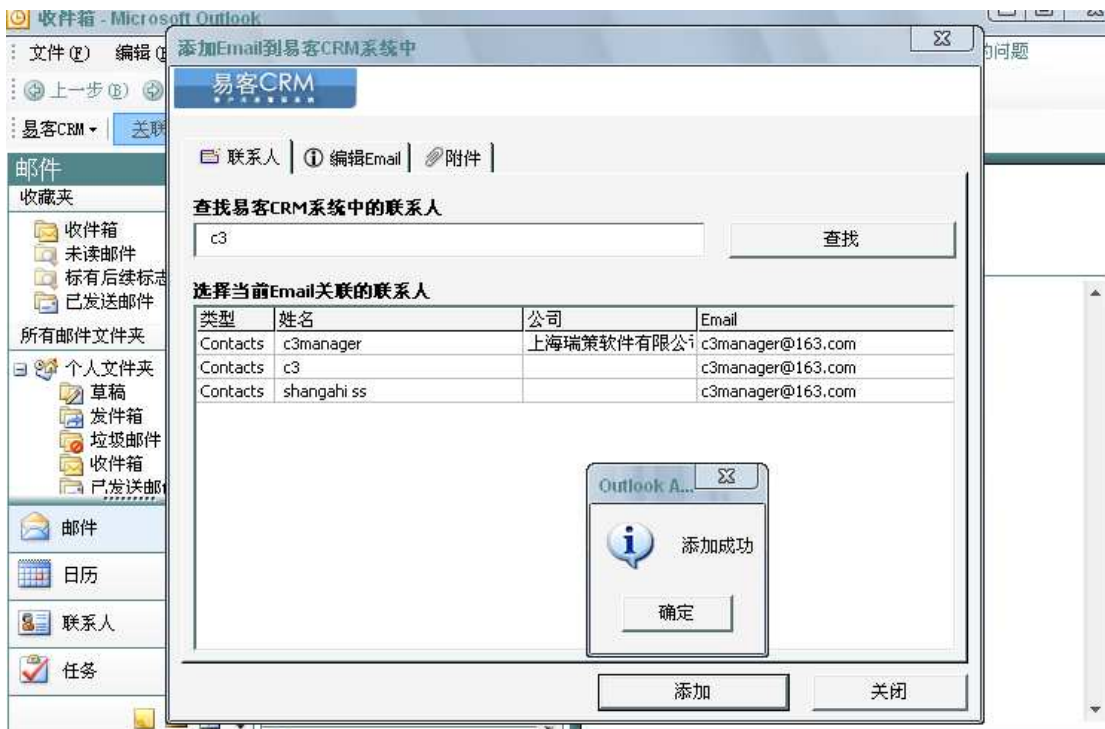


关联日程与关联联系人方法一样，在这里就不多做说明。也可以不把联系人拉到 outlook 里来关联，选择 outlook 收件箱里的邮件，然后点击关联易客 CRM 就可以把此邮件关联到易客 CRM 系统中的联系人了，如下图所示：





点击添加按钮后，如果添加成功，系统会提示已添加成功，如不成功，系统会提示出错信息，如下图所示：



添加成功后退出或者继续添加其他联系人，然后登录易客 CRM 进入联系人模块，点击对应的联系人进入，点击此联系人的相关信息，在相关信息下的下就可以看到添加上去的邮件，如下图所示：

客户 > 联系人



[46] c3manager - 联系人相关信息
12天前已更新 (2007-10-19 14:34:17)

联系人信息

相关信息

联系记录

新增 联系记录

无

发送的邮件

显示 1 - 1 之 1

主题	相关对象	发送日期 ▼	负责人	状态	编辑 删除
Re: 是乱码吗	c3manager	2007-09-10	admin		编辑 删除

点击就可以查看与原邮件一样的的内容了，比较简单吧！用 CRM 来管理您的邮件，您就可以安枕无忧了！

4.3 如何使用短信模块？

了解了日程安排模块以后，接下来继续介绍短信模块，如果说日程安排模块与易客 CRM 系统是完美结合的话，那么短信模块对整个易客 CRM 系统来说更是锦上添花，为什么这样说呢？不要着急，看完下面的文章相信您就了解了。

如果您是刚使用易客 CRM 的用户，进入短信模块下面是没有任何相关信息的，如果公司内部要使用其功能的话，须到后台设置，点击进入控制面板，具体步骤参考（[第五章：易客 CRM 系统初始化（二）](#)）。下面通过发送一条短信为例给大家介绍一下短信模块的功能，进入易客 CRM，点击进入工作台下拉菜单里的短信模块，点击添加按钮进入新建短信界面，填写短信的相关信息（手机号码和短信内容都是必填项），然后可以选择发送或保存短信，如下图所示：

工作台 > 短信

添加新短信

工作台 > 短信

[43] 货已发送，受到请确认 - 编辑短信信息
今天已更新 (2007-05-11 16:42:44)

短信信息

保存 发送 取消

手机号码

选择联系人 13781698852 选择用户 此框内填写手机号码

手机号码

短信内容 货已发送，受到请确认 此框内填写短信内容，最多65个字符

尚能输入 65 个字符

选择用户或组

基本信息

发送日期 2007-05-12 (yyyy-mm-dd)

负责人 用户 组织 市场部

如果负责人选定的是某个用户的话，那么他发送的信息只有拥有他同等权限的用户和此用户的上级可以看的到；如果负责人是某个组织，不但组织内的用户都可以看到，而且此组织的上级也可以看到。

如果短信要发给某联系人，可以直接从系统中把此联系人的号码提取出来，点击上图的选择联系人按钮就可以进入联系人列表了，选择所要发送的联系人即可把其号码给添加到系统中（注：此联系人的信息须包含其手机号码），如下图所示：

联系人

CRM



姓名

立即查找

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

选择 关闭

显示 1 - 8 之 8

☐	客户名称	姓名	职位	手机	电话	Email
☐	IBM	曾珍虎		13662668755		zzh1984@yahoo.com.c
☐	IBM	周程		13456869654		godzhou@yahoo.com.cn
☐	Dell	季伟		13896962323		jiwei@sina.com.cn
☐	Dell	詹学奎		13787271237		
☐	Dell	李楠		13366588566		
☐	IBM	王文杰	副总经理	13585893902		
☐	LENOVO	周群		13685668686		
☐	惠普	李军三	销售员	13585893903		

在联系人列表中选择为此发送短信的联系人姓名，可以选择多个联系人。公司内部也可以选择使用此功能，点击短信编辑页面的选择用户按钮，进入用户列表界面即可选择发送给某相关用户了，如下图所示：

用户

CRM



在 姓名

立即查找

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

选择 关闭

显示 1 - 1 之 1

☐	名称	手机	Email
☐	Administrator	13381717656	zjl2018@gmail.com

发送编号:1

发送结果:15901889682

发送结果编号:

在用户列表里选择要发送的用户即可迅速的把消息发送。这样收信人就可以在自己的手机中收到一封类似这样的短信：“今天下午三点在会议室开会[C3CRM]，发信人是由 323....131313 二十个数字组成的号码”，信息发送后系统会自动保存此信息的相关内容，如果短信发送不成功，系统也会自动为您保存，以备您下次发送。

经过上面的介绍可以感觉出来短信模块不但简单而且还相当实用吧！

4.4 如何使用文档中心模块？

公司业务繁多，每个职员手里都有一大堆的文件需要查看处理，实在不容易管理，而且有时候不小心还会丢失一两页，相信大家都遇到过这样的情况，那么有没有一个既可以管理公司业务，又可以管理平时文件的软件呢？有，易客 CRM 就是为您这样设计的，看过下面的介绍相信大家都会明白了。

在上一章给大家介绍了日程安排模块，在今天这讲中继续给大家介绍文档中心这个模块。文档中心模块就是可以存储与公司相关文档的模块，这是易客 CRM 专门为有上述那些烦恼的公司或个人量身定做的一个模块。那么在易客 CRM 系统里面如何使用这个模块呢？

如何添加新文档？

为了更好的讲解文档中心模块的功能，先来添加一个新的文档，在其过程中可以把此模块功能给体现出来。进入易客 CRM 系统，点击工作台下拉菜单下的文档中心即可进入工作台界面，点击添加按钮，填写此文档的相关信息，填写完毕后保存，如下图所示：



在上图中，文档名称和文档内容都是必须填写的，在文档类型中根据存放的文档来选择合适的文档类型，系统中提供的文档类型有：“规章制度、工作计划、工作总结、客户资料、产品文档、报价文档、合同文档和其他文档等八种不同的类型”。在文件栏目里可以选择上传本地与此文档相关的文件（可以在 php.ini 里面设置所需上传文件的大小）。经过上面的步骤即可保存所建的文档，如下图所示：

工作台 > 文档中心

[83] 所发生方式 - 文档中心 信息

8天前已更新 (2007-10-23 18:40:00)

文档中心 信息

相关信息

编辑

返回列表

点击此处可以查看或
下载所上传的文件

复制

删除

基本信息

文档名称	所发生方式	文档类型	规章制度
负责人 用户	admin	文件	谢谢你.doc
创建时间	2007-10-23 18:40:00	修改时间	2007-10-23 18:40:00

文档内容

文档内容 发生法所发生

编辑

返回列表

复制

删除

保存后还可以根据需要进行修改（方法：点击页面上或下方的编辑按钮即可重新编辑或修改）。在文档中心基本信息界面只能上传一个文件，如果再次上传文件的话，前一个文件将会被后一个上传的文件覆盖；如果您还想在此模块下上传其他文件，可以点击上图所示的相关信息按钮进入此模块的相关信息界面，在相关信息界面下点击添加附件按钮就可以添加与此模块相关的文件，如下图所示：



上传成功后系统自动进入上传文件列表，如下图所示：

工作台 > 文档中心

[14] - 文档中心更多信息
今天已更新 (2007-05-11 10:19:13)

文档中心信息

更多信息

附件

新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 删除
2007-05-10	联系记录.doc	包含06年12月-07年5月期间的所...	删除
2007-05-10	linux.doc		删除
2007-05-10	如何管理您的客户.doc	custom	删除
2007-05-10	新建 文本文档.txt	相关信息	删除

然后可以切换到文档中心模块首页，根据自己的需要来编辑或创建视图（参考第六章：[如何易客CRM系统中快速查找信息？](#)）。

经过上面的介绍相信您对文档中心模块已经了解了吧！很简单的步骤就可以把文档整理的井井有条，还不心动吗？那就赶快体验一下吧！

5 营销

5.1 营销活动

营销模块包括营销活动、群发短信和群发邮件三个子模块，首先介绍一下营销活动模块。

“营销活动”，是通过精心策划的具有鲜明主题，能够引起轰动效应的，具有强烈新闻价值的，不是一个单一的、或是系列性组合的营销活动，达到更有效的品牌传播和销售促进；它不但是集广告、促销、公关、推广等一体的营销手段，也是建立在品牌营销、关系营销、数据营销的基础之上的全新营销模式。“营销活动”，其功能就是一项高强度、高密度的综合性整合营销行为；活动的消息报道、尝试综合的新闻描写、直接的平面广告、多媒体宣传广告配合，以及特定“公众”的现场参与等。那么在易客 CRM 系统中如何使用营销活动和发生过的营销活动呢？

在这里可以在系统中创建一个营销活动来详细了解此模块的供能，可以做一个学校电子产品会展的营销活动，点击添加按钮进入营销活动编辑页面，如下图所示：

提示：通过查看范围可查看本人或下属的营销活动，点击下方的视图可查看符合相应条件的营销活动，点击上方的+号图标可增加新的营销活动，点击放大图标可查找营销活动。

营销活动名称	营销活动类型	营销活动状态	预期收入	预期结束日期	负责人	编辑 删除
广交会	无	无	0	2007-11-02	admin	编辑 删除
小型展会	无	无	0	2007-11-02	admin	编辑 删除
网络会展	无	无	0	2007-11-02	admin	编辑 删除
优惠促销	网上技术交流会	激活	0	2007-10-22	admin	编辑 删除

营销 > 营销活动



新增营销活动

基本信息

保存

取消

营销活动信息

*营销活动名称	学校电子产品会展	营销活动状态	计划中
负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin	产品	机箱
营销活动类型	展览会	预期结束日期	2007-11-15 (yyyy-mm-dd)
目标听众	学生	目标大小	5w
发起者	市场部	发送数量	500台

预期 & 实际

成本预算	120000	实际成本	100000
预期反应	非常好	预期收入	0
预期销售数量	300	实际销售数量	
预期反应数量	400	实际反应数量	
预期回报率	80	实际回报率	0

描述信息

描述	针对近期学生购买电子产品的需求，特在各个高校举行一个电脑机箱的产品展示。
----	--------------------------------------

填写上图内所需的信息后保存，也可以进入营销活动相关信息下添加与此营销活动相关的信息，如下图所示：

营销 > 营销活动



[166] 学校电子产品会展 - 营销活动 信息

今天已更新 (2007-11-02 12:37:36)

营销活动 信息

相关信息

编辑

返回列表

复制

删除

营销活动信息

营销活动名称	学校电子产品会展	营销活动状态	计划中
负责人 用户	admin	产品	机箱
营销活动类型	展览会	预期结束日期	2007-11-15
目标听众	学生	目标大小	
发起者	市场部	发送数量	
创建时间	2007-11-02 12:36:40	修改时间	2007-11-02 12:37:36

营销 > 营销活动



[166] 学校电子产品会展 - 营销活动相关信息
今天已更新 (2007-11-02 12:37:36)

营销活动信息 相关信息

附件

创建时间	附件	描述	编辑 删除
2007-11-02	收集潜在客户.txt		删除

新增 附件

客户 显示 1-1 之 1

-- 请选择 -- 加载列表 选择 客户 新增 客户

客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 删除
东方证券				admin	编辑 删除

联系人 显示 1-1 之 1

-- 请选择 -- 加载列表 选择 联系人 新增 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 删除
王亮		大商股份			wangliang@163.com	admin	编辑 删除

销售机会

无

新增 销售机会

日程安排

无

新增 日程安排

选择相关信息后，一个营销活动就创建完毕，如果在活动期间有需要改动的话可以重新进入此营销活动，点击编辑按钮编辑此营销活动，或者在进入营销活动页面下把鼠标箭头在某个字段的好后面系统会自动弹出一个编辑按钮，点击此编辑按钮就可以编辑里面的信息了。

需要查看的时候就可以在列表里打开查看，如果此方面的内容比较多，可以在系统中查询（参考“如何在易客 CRM 系统中快速查找客户信息”？）与此营销相关的字段就可以很快查看此营销活动了。

5.2 群发短信

在易客 CRM2.0 版本中增加了群发短信模块，群发短信可以创建具体的方案和与短信相关的内容，这在以后查看的时候也比较方便。在了解了上面的短信模块后，您一定会急着想了解群发短信这个模块吧！那就跟着我来吧！

进入营销下拉菜单下的群发短信模块，点击工具栏里的增加按钮就可以填写与此短信相关的信息，如下图所示：

易客CRM 之处请指出，谢谢！ 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问 帐号&设置 短消息(0) 退出 (admin)

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板 查找...

营销活动 群发短信 群发邮件

营销 > 群发短信

点击添加

#	方案名称	备注	短信内容	工具
---	------	----	------	----

创建群发短信

自定义群发短信

1. 基本信息

2. 群发短信规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

基本信息
输入名称 & 描述

方案名称：

备注：

短信内容：

点击下一步

创建群发短信

自定义群发短信

1. 基本信息

2. 群发短信规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

群发短信规则
至少指定一个条件以确定触发该规则执行群发短信操作的条件。

基本选项

字段	开始日期	结束日期
客户档案 - 公司成立时间	自定义	yyyy-mm-dd

高级选项

- 通过在第三列输入多个用逗号分开的关键字以使用“or”运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号分隔。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		和

选择选新规则 然后点击下一步

< 上一步 下一步 > 取消

创建群发短信

自定义群发短信

1. 基本信息	显示 1 - 50 之 145				
2. 群发短信规则	编号	姓名	公司	手机	状态
3. 确认接收人	3	张小姐	聚默生有限公司	13816500546	未发
4. 开始发送	10	louis	上海上师出国	13003234399	未发
	17	庄先生	广东中山润荣公司	13380875605	未发
	27	许先生	上海某阀门贸易公司	13601649817	未发
	30	张烨华	成都烨华文化传播	13880523616	未发
	33	农生	广西南宁安明财务咨询服务有限公司	13397719706	未发

点击发送

创建群发短信

自定义群发短信

1. 基本信息

2. 群发短信规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

发送完成

当收件人多的时候，发送的时间会相对长一点，上面就会显示正在发送

< 上一步 完成 > 取消

发送完成后点击完成就会到发送信息列表了，如下图所示：



经过上面的介绍我们不难发现，易客 CRM 群发邮件不但简单，而且非常实用，如果想使用此功能，那就赶快试试吧！

5.3 群发邮件

群发邮件和群发短信有很多相同之处，最大的不同之处就是群发邮件要配置 smtp（邮件发送协议），接下来就介绍一下如何使用群发邮件模块的。

点击营销菜单下的群发邮件，进入群发邮件页面，点击工具栏里的添加按钮就可以添加一个新的邮件方案了，如下图所示：



点击下一步

创建群发邮件

自定义群发邮件

1. 基本信息

2. 群发邮件规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

群发邮件规则

至少指定一个条件以触发该规则执行群发邮件操作的条件。

基本选项

字段: 客户档案 - 公司成立时间 开始日期: 结束日期: 自定义 0yyy-mm-dd 0yyy-mm-dd

高级选项

通过第三列输入多个用逗号分隔的关键词以使用“or”运算符。

最多可输入 10 项, 各项之间用逗号分隔。例如: 输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。

请用引号引起包含逗号的数据。例如, 输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段

运算符

值

无 无 和

无 无 和

无 无 和

无 无 和

无 无 和

可以根据自己的需
要来创建群发规则

定义规则后点击下一步

创建群发邮件

自定义群发邮件

1. 基本信息

2. 群发邮件规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

显示 1 - 13 之 13

编号	姓名	公司	Email	状态	删除
34	Sales		sales@c3crm.com	未发	删除
35	Support	雅虎中国	support@c3crm.com	未发	删除
36	Webmaster	关于集团	dfar2008@gmail.com	未发	删除
42	王亮	大商股份	wangliang@163.com	未发	删除
43	马云		4546466@qq.com	未发	删除
46	C3manager	上海瑞策软件有限公司	c3manager@163.com	未发	删除
47	Sifst		zjl2018@gmail.com	未发	删除
48	C3		c3manager@163.com	未发	删除
50	Silg		zjl2018@gmail.com	未发	删除
51	Shangahi Ss		c3manager@163.com	未发	删除
52	Shanghai		zjl2018@gmail.com	未发	删除
169	Wfwwfw		junliangemail@163.com	未发	删除
200	刘小勇		peter_zheng22518@hotmail.com	未发	删除

< 上一步 开始发送 取消

确认后点击发送

如果邮件多的话, 发送时间会比较长, 这时候系统会提示还有多少封邮件没有发送, 一直到发送结束, 如下图所示:

创建群发邮件

自定义群发邮件

1. 基本信息

2. 群发邮件规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

还有10个邮件没有发送

< 上一步 完成 取消

创建群发邮件

自定义群发邮件

1. 基本信息

2. 群发邮件规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

还有6个邮件没有发送

< 上一步 完成 取消

易客 CRM 感谢您的支持

EMAIL: support@c3crm.com

TEL: 021- 54656361

<http://www.crmone.cn>

P60

创建群发邮件

自定义群发邮件

1. 基本信息

2. 群发邮件规则

3. 确认接收人

4. 开始发送

发送完成

发送完成后点击完成就会返回到列表

< 上一步

完成

取消

营销 > 群发邮件

#	方案名称	备注	邮件主题	工具
1	下载地址	给新客户和老客户发最新下载地址	下载地址	
2	客户问候		hi User	

群发短信和群发邮件是一样的方便和实用，想必您一定心动了吧！那就赶快试用吧！到这里第五章要介绍的内容就介绍到这里了，下一章接着给大家介绍客户模块,请不要错过哦！

6 易客 CRM----客户

6.1 如何创建和查看客户？

在前面几章中已经了解了易客 CRM 首页视图介绍、易客 CRM 系统的模块介绍、易客 CRM 系统初始化、如何在易客 CRM 系统中快速查找客户信息、如何导入原有数据和导出易客 CRM 系统数据等。一般情况下，我们导入的数据无外乎就是客户信息、联系人信息、联系记录等。在导入数据到易客 CRM 客户管理系统后需要做什么呢？如何做呢？这就是今天课程的主题了，Let's go!

在客户模块中包括客户、联系人、联系记录和客户关怀等四个模块，先来了解一下客户模块。

什么是客户管理？

客户管理模块包括客户、联系人和联系记录三个模块。客户模块主要管理客户的详细信息以及客户的相关资料。联系人模块主要管理与客户相关的联系人信息。联系记录模块主要管理与客户业务往来的信息。一个客户对应多个联系人，多条联系记录。通过客户的相关信息可以查看客户相关的联系人，所有的联系记录以及其他相关信息。

如何创建客户？

相信每个销售人员手里都有一定的客户，也应该遇到过类似硬盘损坏或病毒导致客户资料丢失，因此这就要求我们使用客户管理系统来管理自己的客户，那么如何创建自己的客户呢？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理模块下的客户进入客户模块界面，然后点击菜单栏里的添加按钮，如下图所示：



点击添

加按钮后就可以看到新增客户里面的基本信息，根据您的需要来填写客户的信息，注意带星号的为必填项。如下图所示：

易客CRM 指出，谢谢！ 联系电话 021-54656361 用户手册 我要提问 帐号&设置 短消息(0) 退出 (admin)

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板 查找...

客户 联系人 联系记录 客户关怀

客户 > 客户

[206] 钱多多贸易有限公司 - 编辑客户信息
今天已更新 (2007-11-07 11:17:25)

客户信息

保存 取消

*客户名称	钱多多贸易有限公司	客户编号	0232
电话	021-55951323	网站	http://www.qdd.com
传真	021-54659658	其它电话	
关联单位		Email	admin@qdd.com
员工人数	201 - 300 人	其它Email	
客户来源	客户介绍	客户级别	3星
客户状态	有意向	行业	代理
公司性质	外资企业	类型	客户
营业额	人民币 5000 万元/年 - 1 亿元/年	公司成立时间	2007-11-05 (yyyy-mm-dd)
下次联系时间	2007-11-05 (yyyy-mm-dd)	负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin

在客户基本信息页面中填写您所需要的客户信息，然后点击页面上方或下方的“保存”按钮即可保存客户资料。如果您觉得基本信息不能完全概括客户的一些重要信息的话，可以点击页面上的“相关信息”，输入客户的相关信息，如下图所示：

客户 > 客户

[206] 钱多多贸易有限公司 - 客户 信息
今天已更新 (2007-11-07 11:20:21)

客户 信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

客户信息			
客户名称	钱多多贸易有限公司	客户编号	0232
电话	021-55951323	网站	www.qdd.com
传真	021-54659658	其它电话	
关联单位		Email	admin@qdd.com
员工人数	201 - 300 人	其它Email	
客户来源	客户介绍	客户级别	3星
客户状态	有意向	行业	代理
公司性质	外资企业	类型	客户
营业额	人民币 5000 万元/年 - 1 亿元/年	公司成立时间	2007-11-05
下次联系时间	2007-11-05	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-05 17:50:31	修改时间	2007-11-07 11:20:21

客户 > 客户

[206] 钱多多贸易有限公司 - 客户相关信息
今天已更新 (2007-11-07 11:20:21)

客户 信息 相关信息

联系记录 新增 联系记录

主题	联系类型	创建时间	负责人	编辑 删除
合同已传真过去	拜访客户	2007-11-07 11:24	admin	编辑 删除

附件 新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 删除
2007-11-05	test.php.txt		删除

应收款

无

联系人 显示 1 - 1 之 1 新增 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 删除
王经理		钱多多贸易有限公司(合同已传真过去)		021-55951323	admin@qdd.com	admin	编辑 删除

保存完毕后并不意味着此客户的信息永远保存，不再变化，生意上的往来随时都在变化，这就要求我们时刻保持更新的客户信息；如果要重新建立客户来增加客户的信息就太麻烦了，所以我们只需重新编辑客户信息就可以了。当然生意上只有永远的利益，没有永远的友谊，有的客户在一段时间之后可能不会再联系了，所以对于已经确认不再往来的客户就无需再保存他的信息，有必要的时候可以把他们删除掉。

那么如何删除呢？如下图所示：

客户 > 客户



提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案，点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大图标可查找客户档案。

所有

潜在客户

查看客户

查看范围

我负责的客户档案

删除

修改负责人

发送邮件

导出

显示 1 - 20 之 873

12345

☐ 客户名称	电话	网站	客户状态	负责人	编辑 删除
☐ 徐州华宇电力设备制造有限公司	0512-81895856		潜在	admin	编辑 删除
☐ 海门市天星纸箱有限公司	0513-82369166		已成交	admin	编辑 删除
☐ 昆山正仪娄江开发区建山新型建材厂	57890950		已成交	admin	编辑 删除
☐ 吴江临沪热电有限公司	0512-63248772		已成交	admin	编辑 删除
☐ 启东瑞丰化工有限公司	5138320100		失败	admin	编辑 删除
☐ 江苏连超微化工有限公司	黄建军		失败	admin	编辑 删除
☐ 上海悦腾混凝土制品有限公司(sdfgsdfsd)	021-66125668		有意向	admin	编辑 删除
☐ 苏州苏福马机械有限公司	0512-66627621		有意向		编辑 删除
☐ 苏州昆山鹿通路桥有限公司	0512-57773628		已成交		编辑 删除
☐ 海门麒麟镇麒龙机械制造有限公司			有意向	admin	编辑 删除
☐ 金建(海门)钢结构有限公司	0513-2181546		潜在	admin	编辑 删除

如何方便快捷的查看客户？

客户信息填写完毕之后，就可以进入客户列表了。作为销售人员，难免有很多的客户，有新客户、老客户、还有一些潜在的客户等。这么多的客户如果一个一个查看起来就比较麻烦，如果能有目的的查看客户的信息岂不是很方便，那么如何方便迅速的查看自己所需了解的客户呢？如下图所示：

客户 > 客户



提示：通过查看范围可查看本人或下属的客户档案，点击下方的视图可查看符合相应条件的客户档案，点击上方的+号图标可增加新的客户档案，点击放大图标可查找客户档案。

所有

潜在客户

已成交客户

查看客户

创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围

所有可见客户档案

删除

修改负责人

发送邮件

导出

显示 1 - 20 之 899

1 2 3 4

☐	客户名称	电话	网站	客户状态	负责人	编辑 删除
☐	江苏连连超微化工有限公司	025-559			admin	编辑 删除
☐	徐州华宇电力设备制造有限公司	0512-81895856		潜在	admin	编辑 删除
☐	海门市天星纸箱有限公司	0513-82369166		已成交	admin	编辑 删除
☐	昆山正仪娄江开发区建山新型建材厂	57890950		已成交	admin	编辑 删除
☐	吴江临沪热电有限公司	0512-63248772		已成交	admin	编辑 删除
☐	启东瑞丰化工有限公司	5138320100		失败	admin	编辑 删除
☐	上海悦腾混凝土制品有限公司(sdfgsdfsd)	021-66125668		有意向	admin	编辑 删除
☐	苏州苏福马机械有限公司	0512-66627621		有意向	admin	编辑 删除
☐	苏州昆山鹿通路桥有限公司	0512-57773628		已成交	admin	编辑 删除
☐	海门麒麟镇麒龙机械制造有限公司			有意向	admin	编辑 删除
☐	金建(海门)钢结构有限公司	0513-2181546		潜在	admin	编辑 删除

通过选择查看范围可以选择自己要查看的客户，查看范围里面包括：所有可见客户档案、我的客户档案、下属的客户档案、我的小组的客户档案、共享给我的客户档案等，您可以根据自己的需要来选择您要查看的客户档案（注意：在版本 1.5.8 以后，视图只能由管理员来创建，其他用户没有创建视图的权限）。不过您还可以选择视图来查看，在此系统的默认视图选项里面包括所有、预期客户和本周新客户。您可以根据自己的需要来选择要查看自己的客户，不过有时候系统默认的选项并不能满足平时工作中的需求，所以可以创建新的视图以满足工作的需要，如上图所示，如何使用视图请参考第六章。这样一来在工作中不是很方便的来查看自己的客户信息了吗？

好了，这节到这里就结束了，对客户模块了解了吗？

6.2 如何管理好您的重点客户？

在上一节中讲了如何创建客户和查看客户，前面几章也知道了如何将 CSV 格式的文件资料导入到易客 CRM 系统中。那么创建客户和导入客户后怎么做呢？这个就是接下来要讲的内容了。

如何将客户分级？

相信每个销售人员手里都有一定的客户，也有一部分是自己比较重要的客户，大部分订单都要从这些客户中来，那么如何将这客户从普通客户中区分开来呢？

在易客 CRM 系统中，用几个星表示客户级别，在这里共分了 5 级，最重要的客户是 5 星，最低级别的是 1 星（可以通过控制面板->下拉框选项来修改默认级别）。

知道了易客 CRM 系统的客户分级情况，有的会问，对客户分级有什么好处呢？又该如何将客户分级呢？

1、通过分级可以很直观的看到哪些是重要客户，哪些是普通客户，哪些是潜在的客户。

2、通过分级，就可以用不同的方式来对待不同级别的客户，这样就不会失去重要的客户，而潜在的客户也可以进一步的去沟通。

进入易客 CRM 系统，点击客户管理，然后进入客户列表，如下图所示：



可以在

客户列表中，找到一条对应的客户信息，开始进行相应操作。

点击编辑按钮，编辑客户信息，进入如下页面：

客户信息

客户名称: 搜狐
电话: 021-45525112
传真:
关联单位:
员工人数: 1000人以上
客户来源: 合作伙伴
客户状态: 有意向
公司性质: 无
营业额: 无
下次联系时间: 2007-04-18

客户编号: 00003
网站: http://www.sohu.com
其它电话:
Email:
其它Email:
客户级别: 5星
行业: 传媒
类型: 无
公司成立时间: 2007-03-18
负责人: admin

地址信息

付款国家: China
付款省份: peking
付款城市:
付款地址:
收货国家: America
收货省份: NEW YORK
收货城市:
收货地址:

例如：这个客户已经初步同意了我们的报价，所以我们可以选择这个客户为潜在客户，而下一步就是签单了，等级就要选择的高一点了，选择四颗星，然后保存一下，就可以是客户界面中很直观的看到这个客户的等级信息了。

关联单位		Email	
员工人数	1000 人以上	其它Email	
客户来源	合作伙伴	客户级别	4星
客户状态	潜在	行业	传媒
公司性质	无	类型	无
营业额	无	公司成立时间	2007-03-16
下次联系时间	2007-04-18	负责人 用户	admin

如果需要修改客户信息，也可以在客户的详细信息界面内进行编辑。进入客户的详细信息界面，把光标放到客户级别或客户状态上面，系统会自动弹出来一个编辑按钮，点击编辑按钮就可以编辑客户级别或客户状态了。

员工人数	1000 人以上	其它Email	
客户来源	合作伙伴	客户级别	4星
客户状态	潜在	行业	传媒
公司性质	无	类型	无

在下拉框内选择客户级别然后保存就可以了，这是不是很方便呢？当然您也可以用同样的方式修改客户的其他信息，注意不是所有字段都可以通过这种方式(Ajax 编辑)编辑。

很简单的操作，我们就可以将客户分级了，这样就把重要客户和普通客户区分开来了，比较好用吧！

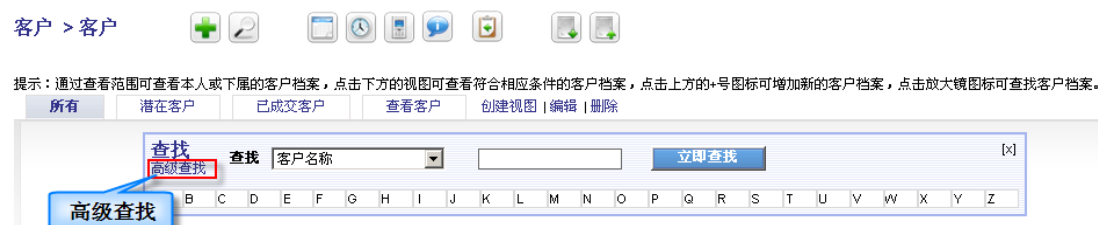
如何按客户的级别来查找客户？

这样也许会有朋友会问，我有很多客户，难道一个一个点进去看？这样不是很麻烦吗？其实也不用的，直接按照级别查找就可以了，对有几个 1 星、几个三星、有几个五星查的一清二楚。要知道是怎么回事就接下来学吧！

进入客户管理模块，然后点击工具栏里的查找按钮



然后切换到高级查找



接下来填写您的查找条件，在这里我们选择查找客户级别是 4 星的客户



下图就是按照级别来查找出来的客户。

查看范围: 所有可见客户档案 删除 修改负责人 发送邮件 显示 1 - 3 之 3

☐ 客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 删除
☐ 网易	北京	www.163.com		admin	编辑 删除
☐ 神舟		www.dell.com.cn		admin	编辑 删除
☐ 惠普	上海	www.hp.com.cn		admin	编辑 删除

还有一种更方便的方法就是创建以 1 星、3 星、5 星为条件的视图，以后通过切换视图就可以找到您所需要的客户信息。[请参考第六章如何使用视图。](#)

通过以上简单的操作，您就可以方便快捷地管理和查看每个客户的资料，了解不同客户的情况，就可以针对性的展开销售策略了！

6.3 如何管理联系人信息？

在上一节了解了客户模块中的客户，作为一个销售人员，就必定有跟客户相关的联系人，也就是今天所要讲的。如何用易客 CRM 来管理好联系人呢？如果您还不知道，或者正要准备使用易客 CRM 来管理这方面的信息，就跟我来吧！

如何添加联系人？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理下拉菜单下的联系人模块，进入新建联系人界面。



点击添加按钮后就可以看到新增联系人的基本信息，根据需要填写联系人所需的信息，带星号的是必填项（在以后的篇章里面就不在重复了），然后保存，如下图所示：

客户 > 联系人



新增联系人

联系人信息

保存 取消

联系人信息	
*姓名: 王经理	称呼: 先生
英文名: mike	职位: 销售经理
客户名称: 钱多多贸易有限公司	办公电话: 021-68546854
手机: 13585896565	小灵通:
传真: 021-68546856	Email: sales@qdd.com
客户来源: 电话来访	负责人: ☒ 用户 ☐ 组织
家庭电话:	其它电话:
助理电话:	部门:
生日: 2007-11-08	经理:
助理:	MSN: sales@qdd.com
QQ: 4561235	

客户 > 联系人



[3]王经理 - 联系人 信息

今天已更新 (2007-11-07 11:09:08)

联系人 信息

相关信息

编辑

返回列表

复制

删除

联系人信息

姓名	王经理	称呼	先生
英文名	mike	职位	销售经理
客户名称	钱多多贸易有限公司	办公电话	021-68546854
手机	13585896565	小灵通	
传真	021-68546856	Email	sales@qdd.com
客户来源	电话来访	负责人	用户 admin
家庭电话		其它电话	
助理电话		部门	
生日	2007-11-08	经理	
助理		MSN	sales@qdd.com
QQ	4561235	创建时间	2007-11-07 11:09:08
修改时间	2007-11-07 11:09:08		

联系人多的时候就会很难分辨是属于哪个客户，所以应该让联系人对应哪个客户在联系人信息中显示出来，因此，在添加联系人的同时就应该指定是属于哪个客户，如上图所示，点击选择客户图标按钮就可以选择联系人对应的客户了。

基本信息界面所包含的信息不一定能够完全概括此联系人的一些信息，可以进入此联系人相关信息界面来添加此联系人相关信息，如下图所示：

[15] 李四 - 更多信息
1天前已更新 (2007-05-04 15:10:58)

信息		更多信息				
联系记录 新增 联系记录						
主题	联系类型	创建时间	编辑 删除			
反馈	拜访客户	2007-03-25	编辑 删除			
销售机会 显示 1-1 之 1 新增 销售机会						
销售机会	客户名称	销售阶段	金额	预计完成日期	负责人	编辑 删除
冬季	腾讯	方案指定		2007-03-29	admin	编辑 删除
报价单 显示 1-1 之 1 新增 报价						
报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑 删除	
Q20070329-004	已审阅	冬季	腾讯	admin	编辑 删除	
客户反馈 显示 1-1 之 1 新增 客户反馈						
客户反馈编号	主题	相关对象	状态	优先级	负责人	编辑 删除
61	出现乱码	李四	打开	低	admin	编辑 删除
营销活动 显示 1-1 之 1 选择 营销活动						
营销活动名称	营销活动类型	营销活动状态	预期收入	预期结束日期	负责人	编辑 删除
测试软件	广告	无	20000	2007-03-28	admin	编辑 删除

作为销售人员在生意往来方面难免少不了应酬，一旦客户的联系人比较多的话，有时候在一个陌生的环境下就很难一下子分辨出来，在一定的场合下就造成了不必要的尴尬；如果能够及早的知道联系人的五官相貌的话，这样对于销售人员来说就比较方便。易客 CRM 就充分想到了这一点，就在联系人更多选项页面中的下方，有一个联系人照片选项，如果有联系人照片的话，就可以把联系人的照片上传上去，这样一来，如果遇到见面或者洽谈业务的时候不就非常容易的辨认对方了吗？当然也包括联系人的生日，如果在联系人生日那天能及时的送去我们的祝福，对您来说，您跟联系人的关系不是更进了一层吗？如下图所示：

住址信息		☐ 复制其它地址 ☐ 复制邮寄地址	
国家	china	其它国家	
省份	shanghai	其它省份	
城市	shanghai	其它城市	
主要街道	四平路	其它街道	
邮箱地址	sales@qdd.com	其它邮箱地址	
邮编	200092	其它邮编	
联系人照片信息:			
联系人照片 浏览...			

如果在联系人信息中并没有把该联系人对应哪个客户显示出来的时候，或者您想在客户和其他模块添加直接添加联系人的话，您就可以在跟联系人相关的一些模块下来添加联系人，例如在客户相关信息界面下添加与该客户对应的联系人，如下图所示：



上面的如何创建联系人，如果在您使用此系统以前已经在用其他方式创建了很多联系人，比如 excel 里面。如果都要一个一个输入岂不是很麻烦，为此，易客 CRM 为用户开发了导入联系人功能，可以批量导入多个联系人，详细信息请参考第二十九章[如何导入原有数据和导出易客 CRM 系统数据？](#)

这一章讲完了，关于这节讲的内容，大家还了解了吗？

6.4 如何管理业务联系记录？

在上一节了解了客户模块中的联系人，作为一个销售人员，既然有了客户和联系人，就必定有跟联系人相关的联系记录，也就是今天所要讲的。联系记录的重要性有时候直接关系到公司的盈利，那么如何用易客 CRM 来管理好联系记录呢？如果您还不知道，或者正要使用易客 CRM 来管理这方面的信息，就跟我来吧！

如何添加联系记录？

进入易客 CRM 系统，点击客户管理模块下拉菜单里面的联系记录，点击菜单栏里的添加按钮，然后进入联系记录的基本信息界面，填写联系记录所需的信息后点击保存，如下图所示：



新增联系记录

客户 > 联系记录



[182] 初步联系 - 联系记录 信息

3天前已更新 (2007-11-04 16:17:57)

联系记录 信息

编辑 返回列表

复制 删除

联系记录信息

客户	phpedu	联系人	
主题	初步联系	联系类型	拜访客户
联系日期	2007-11-04	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-04 16:17:57	修改时间	2007-11-04 16:17:57
文件			
内容	初步联系		

客户、联系人、联系记录之间是互相关联的，所以，在添加联系记录的时候最好把联系人和客户都添加进来，以后查看某个客户或者某个联系人的联系记录时就会比较方便。在联系记录的编辑框里输入与联系人的详细往来记录或其他方面的信息，填写完毕，点击页面上面或下面的保存按钮即可保存。这样是不是很简单呢？

另外您还可以把您与客户及联系人的联系记录整理成 CSV 文件导入到联系记录里面，详情请参看如何导入原有数据的章节。

如果您不想再次到联系记录模块下添加联系记录的话，也可以在与联系记录的相关模块下来添加联系记录，这种用法会比较多一点，也比较方便。比如在客户模块下添加联系记录；如下图所示：

[839] 步步高 - 更多信息
1天前已更新 (2007-04-02 11:51:40)

信息 更多信息

联系记录

无

添加联系记录

新增 联系记录

在联系人的相关信息添加联系记录:



输入完您所有的联系记录，您可以切换到联系记录列表，在列表里就可以看到刚才您添加的联系记录了吧！在这个界面中您可以对“联系记录”列表进行视图设置，系统默认的视图有主题、客户、联系人、联系类型、联系日期、负责人和编辑删除等列，当然您也可以根据自己的需要来添加和编辑视图。完整的联系记录列表要有对应的客户和联系人，如下图所示

数据库	联系小计	2007-03-25	admin	编辑 删除
拜访	拜访客户	2007-03-25	admin	编辑 删除
反馈	拜访客户	2007-03-25	admin	编辑 删除
投诉	拜访客户	2007-03-25	admin	编辑 删除
会议	拜访客户	2007-03-25	admin	编辑 删除
财务	联系小计	2007-03-25	admin	编辑 删除
	管理品	2007-03-25	admin	编辑 删除

示：

好了，到现在为止，客户管理模块就基本上讲解完毕，接下来的篇目里请大家继续关注产品。

7 易客 CRM----产品

7.1 如何使用产品模块？

产品模块包括产品、价目表和产品分类等三个模块，在易客 CRM2.0 中对产品模块进行了重新分类，产品模块不再放到销售模块下；在此版本中在产品模块下增加了产品结构，包括父状和子状结构，而且产品可以复选，这样就使产品显的更有层次性和关联性，添加产品分类还是比较简单的，就不做单独介绍，在产品模块中会涉及到此方面的内容，接下来先介绍一下如何使用产品模块的！

如何添加产品？

进入易客 CRM，依次进入产品下拉菜单下的产品或直接点击产品模块、点击添加按钮后填写产品的相关信息，如下图所示：



产品 > 产品

创建产品

产品信息

保存 取消

产品信息

产品名称: 海尔m系列冰箱 产品类别: 冰箱 单位: 盒 供应商名称: 海尔集团 产品组:

产品编码: 0256 型号: m-145 安全库存量: 10 网址: http:// www.jiadian.com

价格信息:

成本价(¥): 1450

产品图片信息:

产品图片: Files Maximum 6 浏览...

描述信息:

描述:

保存 取消

填写产品的相关信息后保存，在产品信息页面下根据需要直接可以创建报价、发货单等相关信息，如下图所示：

产品 > 产品

[55] 海尔m系列冰箱 - 产品信息
今天已更新 (2007-11-19 12:41:00)

产品信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

产品信息

产品名称	海尔m系列冰箱	产品编码	0256
产品类别	冰箱	型号	m-145
单位	盒	安全库存量	10
供应商名称	海尔集团	网址	www.jiadian.com
产品组		库存数量	
创建时间	2007-11-19 12:41:00	修改时间	2007-11-19 12:41:00

操作

- ☐ 创建报价
- ☐ 创建发货单
- ☐ 创建合同订单
- ☐ 创建进货单

标签列表

贴标签

根据需要可以进入产品的相关信息来选择不同的相关信息，如下图所示：

产品 > 产品



[55] 海尔m系列冰箱 - 产品相关信息
今天已更新 (2007-11-19 12:41:00)

产品信息	相关信息
客户反馈	新增
无	
附件	新增
无	
客户	新增
无	
报价单	新增
无	
进货单	新增
无	

在产品相关信息下根据需要来选择填写相关信息，如下图所示：

采购订单	新增/采购订单					
无						
合同订单编号 显示 1-1 之 1						
合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑 删除
SO20070331-003	新源	Q20070329-003	已批准	2000000		编辑
发货单 显示 1-1 之 1						
发货单编号	发货编号	合同订单	状态	总计	负责人	编辑 删除
SO20070331-003		SO20070331-003	已发送	2000000		编辑
价目表		新增/价目表				

在相关信息界面中补充您要的信息以后，可以进入产品列表了来编辑或创建自己习惯的视图。如下图所示：

产品 > 产品



所有 创建视图 | 编辑 | 删除

产品树状结构

- 根目录
 - 电器
 - 家用电器
 - 空调
 - 冰箱
 - 彩电
 - 洗衣机
 - 办公电器
 - 电脑
 - 显示器
 - 打印机

产品名称	产品编码	佣金率(%)	库存数量	数量/单位	成本价	编辑 删除
☐ 海尔m系列冰箱	0256				1450	编辑 删除
☐ 海尔n系列洗衣机	2586				1250	编辑 删除
☐ 海尔等离子空调	4562				1800	编辑 删除
☐ 海尔家庭型空调	64616				2300	编辑 删除
☐ 海尔34英寸液晶	9956				3500	编辑 删除
☐ 海尔笔记本电脑	4646				6700	编辑 删除
☐ 海尔台式家庭电脑	613979				3400	编辑 删除
☐ 等离子纯屏彩电	VA85-b				1650	编辑 删除

把产品入库之后，库存数量就会在这里显示，这个会在后面的章节中讲到

当点击空调类别时，系统就会显示类别属于空调的产品，如下图所示：



如何添加产品和使用产品的树状结构到这里就讲完了，相信经过上面的介绍大家一定会明白如何做了吧！

7.2 如何添加价目表？

前面讲了产品模块中的产品,接下来接着介绍如何把产品添加到价目表中和如何修改价目表;有不知道的或者需要了解这方面信息的朋友就跟我一起来吧!

什么是价目表？

价目表就是把产品的一些价格信息以表格的形式呈现出来。价目表一般有两种，一是公司给销售人员的一个价目表，里面包括成本价和参考价格，销售人员可以根据此价目表给出客户不同的价格。二是公司直接给客户或者消费者的一个价目表，里面只有参考价没有成本价。

在上面知道什么是价目表,那么在易客 CRM 系统里如何使用价目表模块呢?价目表的种类有很多，比如：大客户价目表、中小客户价目表、小客户价目表等，那么如何在易客 CRM 里面添加价目表呢？

如何添加价目表？

点击价目表工具栏中的添加按钮，填写价目表的名称和祥光信息，然后点击保存按钮，如下图所示：



产品 > 价目表



新增价目表

基本信息

保存 取消

价目表信息:

*价目表名称 起订数量

描述名称:

描述

保存 取消

产品 > 价目表



[57] 海尔电器价格 - 编辑价目表信息

今天已更新 (2007-11-19 16:06:34)

价目表信息

保存 取消

价目表信息:

*价目表名称 海尔电器价格 起订数量 10

描述名称:

此价目表包含所有海尔产品的价格

描述

保存 取消

产品 > 价目表



[57] 海尔电器价格 - 价目表信息

今天已更新 (2007-11-19 16:09:49)

价目表信息

相关信息

编辑 返回列表

复制 删除

价目表信息:

价目表名称 海尔电器价格 起订数量 10
创建时间 2007-11-19 12:52:59 修改时间 2007-11-19 16:09:49

描述名称:

描述 此价目表包含所有海尔产品的价格

工具

导出CSV



标签列表

贴标签

进入价目

表“相关信息”界面，点击添加产品按钮，系统会自动列出还没有列入到价目表中的产品，如下图所示

添加到价目表 取消

☐	产品名称	产品编码	成本价	参考价
☐	三星显示器	65892	2100.00	

在某产品前面的方框中打勾表示选中该商品，在产品名称前面方框中打勾标志选中列表中所有的产品，每选中一个产品后系统会自动把参考价改为编辑模式，系统默认的参考价就是该产品的成本价，可以根据价目表不同来填写不同的参考价格，也可以根据客户级别的不同来填写不同的参考价，这是可以修改

该产品的参考价，然后点击“添加到价目表”，该产品就添加到相应的价目表中，如下图所示：

☒	产品名称	产品编码	成本价	参考价
☒	三星显示器	65892	2100.00	2400.00

产品 > 价目表

[57] 海尔电器价格 - 价目表相关信息
今天已更新 (2007-11-19 16:09:49)

价目表信息 相关信息

产品名称	产品编码	成本价	参考价	操作
海尔m系列冰箱	0256	1450.00	1650.00	☐ ☐
海尔n系列洗衣机	2586	1250.00	1550.00	☐ ☐
海尔等离子空调	4562	1800.00	2100.00	☐ ☐
海尔家庭型空调	64616	2300.00	2800.00	☐ ☐
海尔34英寸液晶	9956	3500.00	3200.00	☐ ☐
海尔笔记本电脑	4646	6700.00	8100.00	☐ ☐
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00	4100.00	☐ ☐
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00	1980.00	☐ ☐
三星显示器	65892	2100.00	2400.00	☐ ☐

添加完产品以后，如果感觉此产品的参考价不合适，还可以对其进行修改；具体的方法是：进入该价目表的“相关信息”界面，在产品信息栏里的操作列下有编辑和删除两个操作按钮，点击编辑按钮就可以对此参考价进行修改了；如下图所示：

产品名称	产品编码	成本价	参考价	操作
海尔m系列冰箱	0256	1450.00	1650.00	☐ ☐
海尔n系列洗衣机	2586	1250.00	1550.00	☐ ☐
海尔等离子空调	4562	1800.00	2100.00	☐ ☐
海尔家庭型空调	64616	2300.00	2800.00	☐ ☐
海尔34英寸液晶	9956	3500.00	3200.00	☐ ☐
海尔笔记本电脑	4646	6700.00	8100.00	☐ ☐
海尔台式家庭电脑	613979	3400.00	4100.00	☐ ☐
等离子纯屏彩电	vA85-b	1650.00	1980.00	☐ ☐
三星显示器	65892	2100.00	2400.00	☐ ☐

编辑删除按钮

编辑参考价

编辑参考价

在编辑参考价框时，输入新的参考价，点击保存按钮新的参考价就修改完毕了。

如果在报价表中还没有把某个产品添加上去或者又有新的产品需要添加到该报价表中，可以进入该报价表“相关信息”界面中来选择添加，也可以进入到该产品“相关信息”界面，点击添加到报价表按钮就可以把该产品添加上去了，具体步骤请参考以上所述内容。

已添加到价目表中的产品就不能再次添加到同一个价目表中，到这里价目表就介绍完毕，还有什么不明白的吗？

8 易客 CRM----销售

8.1 快速了解销售模块

在前面的文章中给大家介绍了易客 CRM 产品模块，在接下来的章节里，带大家一起来认识一下易客 CRM 销售模块。销售模块包括销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单和发货单等六个模块，2.0 版本中在销售模块、采购模块、库存模块和财务模块中新增了图片导航功能，以图形化界面引领用户去熟悉系统，导航界面把整个销售过程做的很明了，在这里就不单独讲了，在应用中会涉及到此方面的内容，接下来就带大家一起来了解一下销售模块。如果您还不知道或者正要了解这方面的信息，就跟我一起来吧！

在了解销售管理之前，让我们知道什么是销售吧？

什么是销售？

销售就是介绍商品提供的利益，以满足客户特定需求的过程。知道了销售，那么我们就要知道销售模块的具体内容，销售模块都包括那些内容呢？

销售模块包括哪些？

销售模块主要包括销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单和发货单。销售机会主要跟踪销售业务和待定交易，通过销售机会可以建立您的商机流量，以便进行测量，也可以通过销售机会链接到营销活动来测评市场营销计划的投资回报率。销售漏斗也叫做销售管道（Sale Pipeline），它是一个形象的概念，是对销售过程控制的重要分析工具。销售漏斗通过对销售阶段的分析能够掌握销售的进展情况，是量化的对销售过程的管理方法。报价单主要管理客户可能要购买产品的价格清单。合同订单主要管理客户所购买的产品、价格清单以及购买合同信息。发货单是根据合同订单创建的发货产品清单。

现在知道销售模块的主要内容，那么接下来就进入易客 CRM 来了解一下销售模块的视图界面吧！进入易客 CRM 后，点击销售进入了销售导航界面了，如下图所示：



从上图可以看到，销售导航把销售的大致过程直观的显示出来了，在我们使用系统的时候给了很大的帮组。

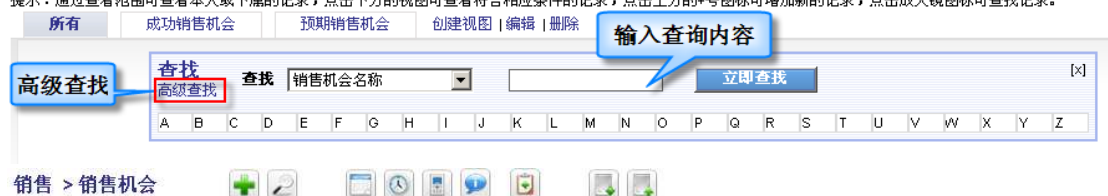
销售机会是对销售业务和特定业务的一个跟踪，所以要把整个跟踪过程和相关信息记录下来（在 2.0 版本中的销售机会模块中也增加了“销售机会推进历史”，在后面会有介绍），以便以后查询和总结。但是问题也就随之出现了，一旦销售机会多或者时间过去长，就给我们查阅带来不便，那么如何快速便捷的查询销售机会的推进记录呢？

如何快速查询销售机会记录？

首先进入易客 CRM 客户管理系统，进入销售模块，然后点击工具栏里的搜索按钮进入搜索界面，如下图所示？



提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图标可查找记录。



提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图标可查找记录。



如果按照上面的查找您查不出来，可以进入高级查找信息界面里填写您要查找的信息，如下图所示：



销售 > 销售机会

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方按钮可创建记录。

所有 成功销售机会 预期销售机会 创建视图 | 编辑 | 删除

查找 基本查找

☐ 匹配以下所有条件 ☒ 匹配以下任意条件

销售机会名称 包含 笔记本
客户名称 包含 关于
预计完成日期 包含 2007-11-21

增加条件 删除条件 立即查找

查看范围 我负责的销售机会 删除 修改负责人 导出

搜索结果 显示 1-3 之 3

☐	销售机会名称	客户名称	销售阶段	客户来源	预计完成日期	负责人	编辑 删除
☐	笔记本促销	关于集团	商务谈判	无	2007-11-21	admin	编辑 删除
☐	大卖场热卖	中国网通	招投标竞争	促销活动	2007-11-21	admin	编辑 删除
☐	校园热卖	梦想中国	方案指定	媒体宣传	2007-11-21	admin	编辑 删除

有了这样的功能对您以后查看任何一个信息是不是就很方便了？好了，今天的课程就讲到这里了；在下一讲中我继续给大家介绍销售模块中的销售机会，大家继续关注哦。

8.2 把握销售机会

在上面，我们了解了易客 CRM 的销售模块，但是如何利用使用销售机会模块呢？如何把销售机会转变才成订单呢？也就是要今天要讲的如何把握销售机会。想要了解的朋友就跟我来吧！

如何添加销售机会？

进入易客 CRM，点击销售模块下的销售机会，然后点击销售机会界面内的添加按钮，填写销售机会所需的信息，然后点击保存按钮既可。如下图所示：



销售 > 销售机会



新增销售机会

保存

取消

销售机会信息:

*销售机会名称	春节旺季	金额(¥)	1000000
*客户名称	钱多多贸易有限公司	预计完成日期	2007-11-21 (yyyy-mm-dd)
类型	已有业务	下一步	节后转向学生产品
客户来源	促销活动	*销售阶段	方案指定
负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin	可能性(%)	20.00
营销活动	笔记本促销		

描述信息:

阶段描述	春节来临前是商品销售的旺季, 节后又是学生购买商品的一个良好时机!
------	-----------------------------------

[76] 春节旺季 - 销售机会 信息

今天已更新 (2007-11-21 12:11:22)

销售机会 信息

相关信息

编辑

返回列表

复制

删除

销售机会信息:

销售机会名称	春节旺季	金额(¥)	1000000
客户名称	钱多多贸易有限公司	预计完成日期	2007-11-21
类型	已有业务	下一步	节后转向学生产品
客户来源	促销活动	销售阶段	方案指定
负责人 用户	admin	可能性(%)	20.00
营销活动	笔记本促销	创建时间	2007-11-21 12:11:22
修改时间	2007-11-21 12:11:22		

描述信息:

阶段描述	春节来临前是商品销售的旺季, 节后又是学生购买商品的一个良好时机!
------	-----------------------------------

销售机会推进历史

金额	销售阶段	可能性(%)	预计完成日期	阶段描述	最新修改日期
1000000	方案指定	20.00	2007-11-21	春节来临前是商品销售的旺季, 节后又是学生购买商品的一个良好时机!	2007-11-21 12:11:23

销售机会的基本信息不能完全概括某销售机会的一些相关信息, 还需要添加一些与此销售机会相关的信息, 这样您可以重新编辑刚才添加的销售机会进入该销售机会的相关信息界面, 如下图所示:

销售 > 销售机会



[76] 春节旺季 - 销售机会相关信息
今天已更新 (2007-11-21 12:11:22)

销售机会信息		相关信息																																	
附件 新增 附件 <table border="1"> <thead> <tr> <th>创建时间</th> <th>附件</th> <th>描述</th> <th>编辑 删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007-11-21</td> <td>197.doc</td> <td></td> <td>删除</td> </tr> </tbody> </table>				创建时间	附件	描述	编辑 删除	2007-11-21	197.doc		删除																								
创建时间	附件	描述	编辑 删除																																
2007-11-21	197.doc		删除																																
日程安排 显示 1-1 之 1 新增 日程安排 <table border="1"> <thead> <tr> <th>事件类型</th> <th>主题</th> <th>开始日期</th> <th>结束日期</th> <th>状态</th> <th>优先级</th> <th>负责人</th> <th>编辑 删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会议</td> <td>除夕那天总结工作，并发期间的奖金...</td> <td>2007-11-21</td> <td>2008-02-06</td> <td>尚未开始</td> <td>高</td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> </tbody> </table>				事件类型	主题	开始日期	结束日期	状态	优先级	负责人	编辑 删除	会议	除夕那天总结工作，并发期间的奖金...	2007-11-21	2008-02-06	尚未开始	高	admin	编辑 删除																
事件类型	主题	开始日期	结束日期	状态	优先级	负责人	编辑 删除																												
会议	除夕那天总结工作，并发期间的奖金...	2007-11-21	2008-02-06	尚未开始	高	admin	编辑 删除																												
联系人 显示 1-3 之 3 选择 联系人 <table border="1"> <thead> <tr> <th>姓名</th> <th>职位</th> <th>客户名称</th> <th>手机</th> <th>电话</th> <th>Email</th> <th>负责人</th> <th>编辑 删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>刘小勇</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> <tr> <td>赵大刚</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> <tr> <td>何慧芳</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> </tbody> </table>				姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 删除	刘小勇						admin	编辑 删除	赵大刚						admin	编辑 删除	何慧芳						admin	编辑 删除
姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 删除																												
刘小勇						admin	编辑 删除																												
赵大刚						admin	编辑 删除																												
何慧芳						admin	编辑 删除																												
产品 选择 产品 无																																			
销售机会推进历史 <table border="1"> <thead> <tr> <th>金额</th> <th>销售阶段</th> <th>可能性 (%)</th> <th>预计完成日期</th> <th>阶段描述</th> <th>最新修改日期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1000000</td> <td>方案指定</td> <td>20.00</td> <td>2007-11-21</td> <td>春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！</td> <td>2007-11-21 12:11:23</td> </tr> </tbody> </table>				金额	销售阶段	可能性 (%)	预计完成日期	阶段描述	最新修改日期	1000000	方案指定	20.00	2007-11-21	春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！	2007-11-21 12:11:23																				
金额	销售阶段	可能性 (%)	预计完成日期	阶段描述	最新修改日期																														
1000000	方案指定	20.00	2007-11-21	春节来临前是商品销售的旺季，节后又是学生购买商品的一个良好时机！	2007-11-21 12:11:23																														

在上图所示的界面里，选择或创建销售机会的相关信息即可。这样一个完整的销售机会在 CRM 系统中就体现出来了。

在营销活动的时候也会出现一些销售机会，所以在营销活动期间就可以把销售机会直接添加上去，而且还不会造成信息遗漏。具体步骤是：打开销售机会对应的营销活动，然后进入营销活动的“相关信息”界面，如下图所示：

营销 > 营销活动



[70] 笔记本促销 - 营销活动相关信息
今天已更新 (2007-11-21 10:02:56)

营销活动信息		相关信息																						
附件 新增 附件 <table border="1"> <thead> <tr> <th>创建时间</th> <th>附件</th> <th>描述</th> <th>编辑 删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007-11-21</td> <td>E秘书.doc</td> <td></td> <td>删除</td> </tr> </tbody> </table>				创建时间	附件	描述	编辑 删除	2007-11-21	E秘书.doc		删除													
创建时间	附件	描述	编辑 删除																					
2007-11-21	E秘书.doc		删除																					
客户 显示 1-1 之 1 -- 请选择 -- 加载列表 选择 客户 新增 客户 <table border="1"> <thead> <tr> <th>客户名称</th> <th>城市</th> <th>网站</th> <th>电话</th> <th>负责人</th> <th>编辑 删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>钱多多贸易有限公司</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> </tbody> </table>				客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 删除	钱多多贸易有限公司				admin	编辑 删除									
客户名称	城市	网站	电话	负责人	编辑 删除																			
钱多多贸易有限公司				admin	编辑 删除																			
联系人 显示 1-1 之 1 -- 请选择 -- 加载列表 选择 联系人 新增 联系人 <table border="1"> <thead> <tr> <th>姓名</th> <th>职位</th> <th>客户名称</th> <th>手机</th> <th>电话</th> <th>Email</th> <th>负责人</th> <th>编辑 删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>王经理</td> <td>销售经理</td> <td>钱多多贸易有限公司</td> <td></td> <td>021-68546854</td> <td>sales@qdd.com</td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> </tbody> </table>				姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 删除	王经理	销售经理	钱多多贸易有限公司		021-68546854	sales@qdd.com	admin	编辑 删除					
姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 删除																	
王经理	销售经理	钱多多贸易有限公司		021-68546854	sales@qdd.com	admin	编辑 删除																	
销售机会 显示 1-2 之 2 新增 销售机会 <table border="1"> <thead> <tr> <th>销售机会</th> <th>客户名称</th> <th>销售阶段</th> <th>金额</th> <th>预计完成日期</th> <th>负责人</th> <th>编辑 删除</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>春节旺季</td> <td></td> <td>方案指定</td> <td>1000000</td> <td>2007-11-21</td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> <tr> <td>笔记本促销</td> <td></td> <td>商务谈判</td> <td>500000</td> <td>2007-11-21</td> <td>admin</td> <td>编辑 删除</td> </tr> </tbody> </table>				销售机会	客户名称	销售阶段	金额	预计完成日期	负责人	编辑 删除	春节旺季		方案指定	1000000	2007-11-21	admin	编辑 删除	笔记本促销		商务谈判	500000	2007-11-21	admin	编辑 删除
销售机会	客户名称	销售阶段	金额	预计完成日期	负责人	编辑 删除																		
春节旺季		方案指定	1000000	2007-11-21	admin	编辑 删除																		
笔记本促销		商务谈判	500000	2007-11-21	admin	编辑 删除																		

在这里您就可以添加与此营销活动相关的销售机会了，在这里添加相关的销售机会，您的一些有用信

息是不是就不会遗漏了？

现在已经添加了销售机会，那么如何把握住上面添加的销售机会呢？

如何抓住销售机会？

- 1、销售机会的初评
 - a、客户项目或采购的确定性
 - b、客户当前业务状况和财务状况
 - c、客户的预算和资金来源
 - d、关键影响因素
- 2、竞争实力的衡量
 - a、客户评价标准和决策机制
 - b、产品和解决方案的适用性
 - c、当前客户关系
 - d、所需资源
 - e、独特让渡价值
 - f、文化相容性
- 3、内部支持的获得
 - a、内部支持
 - b、高层信任度
 - c、内部关系和内部规则
 - d、战略切合度
- 4、风险和回报的计算

在上面那些内容只给大家介绍了一下如何抓住销售机会的大致框架，具体情况的执行就看您的了。经过一步步地深入执行，如果您面前的机会确实物有所值，那么就放手去干吧。而且，相信这个时候您已相当清楚应该从何处下手，如何下手了。

8.3 轻松添加管理报价单

在上一章中，讲了一下如何把握销售机会，在今天这章中，接着给大家讲一下报价单模块。如果您还不知道如何创建和管理，或者正要了解这方面的信息，那就跟我来吧！

如何创建报价单？

进入易客 CRM，点击主菜单销售下的报价单，进入报价单模块，点击添加按钮，填写此报价单相关的信息点，如下图所示：



报价单信息					
*报价单编号	Q20071126-002	销售机会名称	笔记本促销		
报价单阶段	已创建	报价日期	2007-11-26		
*客户名称	关于集团	联系人姓名	Webmaster		
负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin	货币	人民币		
付款条件					
付款条件	- 所有付款都应该在发货单发出30天内付款。 - 所有报价都包括增值税。				
描述信息:					
描述					
产品详细信息					
工具	产品名称	库存数量	数量	售价	总计
	hp系列笔记本		10	9000.00	90000.00
选择产品 选择价目表					
添加产品 (-) 折扣 0.00 (+) 税 0.00 % 调整 增加 0.00 总计 90000.00					

在没有选择价目表的时候，售价就是产品的成本价，在选择对应的价目表后售价及时参考价了（具体参考[易客 CRM 如何添加价目表?](#)）。填写完报价单的基本信息，然后点击保存按钮保存报价单（销售人员面对的客户是各种各样的，如果客户要求把税注明在合同中，就可以在下图中添加当前产品的税收值；为了满足各种客户的需要，销售人员应该有良好的应变能力，比如某合同是 200900RMB，看根据客户的需求来调整总合同的金额 200000RMB，就可以在调整下选择减少(根据情况，也可以选择增加)900，合同金额就会由 200900RMB 变为 200000RMB），如下图所示：

报价信息

相关信息

编辑

返回列表

复制

删除

报价单信息

报价单编号	Q20071126-002	销售机会名称	笔记本促销
报价单阶段	已创建	报价日期	2007-11-26
客户名称	关于集团	联系人姓名	Webmaster
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-26 11:08:24
修改时间	2007-11-26 11:08:24	货币	人民币

付款条件

付款条件

- 所有付款都应该在发货单发出30天内付款。
 - 所有报价都包括增值税。

描述信息:

描述

产品详细信息

* 产品名称	库存数量	数量	售价	备注	总计
hp系列笔记本		10	9000		90000
			(-) 折扣		0.00
			(+) 税		0%
			调整		0
			总计		90000

操作

创建发货单

创建合同订单

工具

导出Excel

标签列表

贴标签

点击"相关信息"可以添加与此报价单相关的信息（其中报价阶段历史和销售机会推进历史一样都是在2.0版本中添加上去的），如下图所示：

销售 > 报价单

+

📄

🕒

📅

💬

📧

📎

📎

[101] Q20071126-002 - 报价相关信息

今天已更新 (2007-11-26 11:52:51)

报价信息

相关信息

附件

新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 删除
2007-11-26	Notes.php.txt		删除

合同订单编号

无

报价阶段历史

报价单编号	客户名称	总计	报价单阶段	最新修改日期
-------	------	----	-------	--------

报价单与销售机会密切相连，在添加新报价单的时候，在页面中会有选择销售机会按钮，所以在销售机会模块下也可以添加报价单，具体的方法是在进入某个销售机会的基本信息页面，在更多信息界面中会有创建报价单的按钮；如下图所示：

销售 > 销售机会



[76] 春节旺季 - 销售机会相关信息
4天前已更新 (2007-11-21 12:11:22)

报价单

显示 1-1 之 1

新增 报价

报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑 删除
Q20071126-003	已创建	春节旺季	钱多多贸易有限公司	admin	编辑 删除

在这里创建不但可以体现出工作流程的连贯性，而且还不会使一些有用的信息遗漏。

点击上图中的“新增报价”按钮即可创建当前销售机会对应的报价单。根据产品添加报价单的方法和上面的类似，在这里就不多讲了。

经过上面的介绍，您是不是认为创建报价单是不是很简单呢？不同的客户需要不同的产品或不同数量的产品，所以需要创建很多报价单。有这么多的报价单，如何管理好他们呢？

如何管理报价单？

管理报价单无非也就是要方便快捷的查看和跟踪，可以针对不同的客户来改变对应的报价，那么如何设置才会使我们能快捷的查看报价单呢？

为了方便查看报价单，我们可以在视图里面设置自己主要查看的栏目。那么我们具体要设置那些栏目？

一、报价单编号：这个肯定要选择的，重要性不言而喻。

二、客户名称：不同的客户对应不同的报价单，所以查看报价单的时候一定要选择客户名称。

三、报价单阶段：为了方便查看报价单，我们设置报价单阶段就是一个很好的办法，报价单有已接受、已审阅、已创建等不同的阶段，在查看的时候您就可以选择不同的阶段您就可以省掉很多时间了吗！

四、报价日期：对于客户，经过一段时间的往来，报价肯定会有变化的，所以我们可以视图上显示报价时间就会很方便查询了。

五、负责人：众多的客户报价不可能有一个负责人来管理，针对每个客户的报价阶段进入到哪个阶段了呢？为了方便的了解这方面的信息，我们需要把负责人显示出来。

六、联系人：报价单首先要给联系人了，报价后的客户的反映如何，如果能及时的联系上联系人就会很快能了解对方的情况，了解对方的情况以后，不就可以很快改变报价和策略了吗？

一般情况下这几个栏目是需要显示的，当然也可以根据自己的需要选择需要显示的栏目，经过上面的设置，就可以看到所设定的视图了，如下图所示：

销售 > 报价单



提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大镜图标可查找记录。

所有 待定报价 已拒绝报价 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围: 我负责的报价单 删除 修改负责人 显示 1-3 之 3

☐ 报价单编号	报价单阶段	销售机会名称	客户名称	负责人	编辑 删除
☐ Q20071126-003	已创建	春节旺季	钱多多贸易有限公司	admin	编辑 删除
☐ Q20071126-002	已创建	笔记本促销	关于集团	admin	编辑 删除
☐ Q20071121-001	已创建	大卖场热卖	中国网通	admin	编辑 删除

为了更方便的查阅，您还可以设置视图的查询条件来快速查询报价单，如下图所示：

报价单 > 新增视图

您还可以进入高级查询设置查询条件，搜索来查看您想要查看的报价单，如下图所示：

经过上面的讲解，您不是已经把您的报价单管理好了吗？

8.4 重中之重的合同订单

今天又和大家见面了，用过或者看过以前教程的朋友或许都知道，易客 CRM 的第三个模块销售模块里面包括六个小的模块，分别是销售导航、销售机会、销售漏斗、报价单、合同订单、发货单。用这个系统的朋友肯定都知道，虽然这几个模块里面相关的过程都是必不可少的，但那个是最重要的呢？关注的朋友就跟我一起来吧！

今天要介绍的就是重中之重的合同订单，也许大家看了标题就知道是为什么了吧！前面讲了销售导航、销售机会和报价单；其目的不就是把产品卖出去，可是如何批量、稳定的卖出去产品呢？当然这中间包括两个大的方面：

第一：在卖出去产品以前一定要把产品的各个方面做到位，这里面肯定包括质量和价格了，这也就是我们平时说的物美价廉。

第二：产品做好以后，只有签订了有效的法律合同，才能把产品批量、稳定的卖出去。那么接下来就带大家一起进入今天的合同订单：

合同一般都是书面形式的，易客 CRM 系统里面也可以添加合同订单，虽然这个合同没有法律效应，但是为了平时的方便管理和查看，还有就是与其他的模块相连贯，所以还是有必要在此系统上添加上合同。那么如何添加合同订单呢：

如何添加合同订单？

进入易客 CRM，跟前面一样，依次点击销售模块下的合同订单、点击添加按钮进入新订单界面、填写合同订单内容、保存。如下图所示：

易客CRM 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

销售导航 销售机会 销售漏斗 报价单 合同订单 发货单

销售 > 合同订单

添加合同订单

销售 > 合同订单

[99] SO20071126-005 - 编辑合同订单信息
今天已更新 (2007-11-26 10:20:48)

合同订单信息

保存 取消

合同订单信息

*合同订单编号	SO20071126-005	状态	已创建
*客户名称	臻多多贸易有限公司	联系人姓名	小王
销售机会名称	春节旺季	报价编号	Q20071121-001
签约日期	2007-11-26 (yyyy-mm-dd)	负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin
货币	人民币		

条件和条款

条件和条款	首付款总费用的30% 软件交付一个星期后付款总费用的50% 软件交付一个月后付款总费用的20%
-------	---

描述信息

描述	SO20071126-005合同是针对公司软件产品的一个付款模式, 其他产品除外
----	--

产品详细信息

工具	产品名称	库存数量	数量	售价	备注	总计
	海尔34英寸液晶	100	10	3200.00		32000.00
市	海尔家庭型空调	100	10	2300		23000.00
市	海尔笔记本电脑	100	10	6700		67000.00

添加产品

	(-) 折扣	0.00
	(+) 税	5 %
调整	减少	100
	总计	128000.00

如何使用上图红色框内的功能，请参考**报价单**的介绍，填写合同订单所需的内容后保存，如下图所示：

[编辑](#)
[创建应收款计划](#)
[返回列表](#)

[复制](#)
[删除](#)

合同订单信息

合同订单编号	SO20071126-005	状态	已创建
客户名称	钱多多贸易有限公司	联系人姓名	小王
销售机会名称	春节旺季	报价编号	
签约日期	2007-11-26	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-26 10:20:48	修改时间	2007-11-26 13:08:12
货币	人民币		

条件和条款

条件和条款	首付软件总费用的30% 软件交付一个星期后付软件总费用的50% 软件交付一个月后付软件总费用的20%
-------	--

描述信息

描述	SO20071126-005合同是针对公司软件产品的一个付款模式，其他产品除外
----	---

产品详细信息

* 产品名称	库存数量	数量	售价	备注	总计
海尔34英寸液晶	100	10	3200		32000
海尔家庭型空调	100	10	2300		23000
海尔笔记本电脑	100	10	6700		67000
(-) 折扣					0.00
(+) 税					5%
调整					-100
总计					128000

操作

- [创建出库单](#)
- [创建发货单](#)
- [创建进货单](#)

工具

- [导出Excel](#)

标签列表

[贴标签](#)

在上面的介绍中会看到在合同订单内需要选择添加销售机会，如果出现销售机会的时候就能够把合同订单签订下来，会对整个销售起一个大的推进作用，具体的方法是：进入销售机会模块下，点击“相关信息”按钮进入销售机会相关信息界面，点击“新增合同订单”按钮即可添加新的合同订单，这样添加合同订单不仅方便，而且能够避免遗漏产品信息。如下图所示：

易客CRM

联系电话:021-54656361 [用户手册](#) [我要提问](#) [帐号&设置](#) [短消息\(0\)](#) [退出 \(admin\)](#)

[工作台](#)
[营销](#)
[客户](#)
[产品](#)
[销售](#)
[采购](#)
[售后](#)
[库存](#)
[财务](#)
[报表](#)
[控制面版](#)

[销售漏斗](#)
[销售机会](#)
[销售漏斗](#)
[报价单](#)
[合同订单](#)
[发货单](#)

[销售 > 销售机会](#)

[76] 春节旺季 - 销售机会相关信息
 5天前已更新 (2007-11-21 12:11:22)

[销售机会信息](#)
[相关信息](#)

合同订单编号
 显示 1 - 1 之 1
 [新增 合同订单](#)

合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑 删除
SO20071126-005	钱多多贸易有限公司		已创建	128000		编辑 删除

您也可以在其他相关联的模块来添加合同订单，最好的时机就是在客户看完报价后直接签订合同，如下报价单下添加合同，如图所示：

销售 > 报价单

[103] Q20071126-003 - 报价信息
今天已更新 (2007-11-26 11:57:20)

报价信息 相关信息

编辑 返回列表 复制 删除

操作
创建发货单
创建合同订单
工具
导出Excel
标签列表
贴标签

报价单信息			
报价单编号	Q20071126-003	销售机会名称	春节旺季
报价单阶段	已创建	报价日期	2007-11-26
客户名称	钱多多贸易有限公司	联系人姓名	
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-26 11:57:20
修改时间	2007-11-26 11:57:20	货币	人民币

创建合同订单以后切换到合同订单列表，编辑或创建视图，使视图更加符合自己的需要，这样就可以更方便的查看和管理合同订单，根据我的需要编辑后的视图如下所示：

销售 > 合同订单

提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图图标可查找记录。

所有 待签合同订单 创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围: 我负责的合同订单 删除 修改负责人 显示 1 - 2 之 2

☐ 合同订单编号	客户名称	报价编号	状态	总计	负责人	编辑 删除
☐ SO20071126-005	钱多多贸易有限公司		已创建	128000	admin	编辑 删除
☐ SO20071121-002	中国网通	Q20071121-001	已批准	131250	admin	编辑 删除

好了，讲到这里合同订单模块就基本上讲完了，对于上面的讲解您明白如何使用这个小模块了吗？难度应该不大吧！关于在生意场上的运筹帷幄就不便多说了，请接着关注下面的文章。

8.5 做好份内事----发货单

在上一节中讲了如何使用合同订单模块。那么接下来以后呢？也就是说合同签订以后，就要按照合同的规定去做了，把自己的产品送到客户那里去。公司有多个部门，但是由哪个部门负责呢？工作人员要凭借发货单才能提货，也就是今天要讲的内容。那么如何使用易客 CRM 里的发货单呢？

如何添加发货单？

进入易客 CRM，打开销售模块下的发货单，点击添加按钮，如下图所示：



进入发货单信息页面，填写此发货单的相关信息，如下图所示：

销售 > 发货单



新增发货单

基本信息

保存

取消

发货单信息

*发货单编号	SO20071126-005	状态	已创建
*客户名称	臻多多贸易有限公司	合同订单	SO20071126-005
开单日期	2007-11-26	发货日期	2007-11-26
负责人	admin	货币	人民币
多个合同订单		发货编号	

付款条件

付款条件
首付款总费用的30%
软件交付一个星期后付款总费用的50%
软件交付一个月后付款总费用的20%

描述信息:

描述

SO20071126-005合同是针对公司软件产品的一个付款模式，其他产品除外

产品详细信息

工具	产品名称	库存数量	数量	售价	备注	总计
	海尔34英寸液晶	100	10	3200		32000.00
	海尔家庭型空调	100	10	2300		23000.00
	海尔笔记本电脑	100	10	6700		67000.00

添加产品

(-) 折扣 0.00

(+) 税 5 %

调整 增加 -100

总计 128000.00

在选择相应的客户和合同订单以后，系统会自动刷新一次把合同订单里的相关信息都传到发货单里（即红色框内的内容就不需要再次填写了），查看相应的信息，没有问题的话点击保存，如下图所示：

发货单信息

相关信息

编辑

返回列表

复制

删除

发货单信息

发货单编号	SO20071126-005	状态	已创建
客户名称	钱多多贸易有限公司	合同订单	SO20071126-005
开单日期	2007-11-26	发货日期	2007-11-26
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-26 13:49:13
修改时间	2007-11-26 13:49:13	货币	人民币
多个合同订单		发货编号	

付款条件

付款条件	首付软件总费用的30%
	软件交付一个星期后付软件总费用的50%
	软件交付一个月后付软件总费用的20%

描述信息:

描述	SO20071126-005合同是针对公司软件产品的一个付款模式，其他产品除外
----	---

产品详细信息

* 产品名称	库存数量	数量	售价	备注	总计
海尔34英寸液晶	100	10	3200		32000
海尔家庭型空调	100	10	2300		23000
海尔笔记本电脑	100	10	6700		67000
(-) 折扣					0.00
(+) 税					5%

直接创建发货单就这样添加完毕了，但是真正流程中的发货单并不经常这样添加，也不止这样一种方式来添加发货单，那么该如何正确的添加发货单呢？比如我公司与一家公司签订一份合同，合同内容是这家公司要购买我公司 50 台某型号服务器，签订合同以后我在易客 CRM 系统里就创建了合同订单，不用再次进入发货单模块，直接在合同订单下添加发货单（也可以在其他相关模块下来添加发货单），具体步骤是就是点击对应的合同订单，在合同订单界面上点击“创建发货单”按钮即可，如下图所示：

销售 > 合同订单



[99] SO20071126-005 - 合同订单信息
今天已更新 (2007-11-26 13:08:12)

合同订单信息

相关信息

编辑

创建应收款计划

返回列表

复制

删除

合同订单信息

合同订单编号	SO20071126-005	状态	已批准
客户名称	钱多多贸易有限公司	联系人姓名	小王
销售机会名称	春节旺季	报价编号	
签约日期	2007-11-26	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-26 10:20:48	修改时间	2007-11-26 13:08:12
货币	人民币		

操作

☐ 创建出库单

☒ 创建发货单

☐ 创建进货单

工具

☐ 导出Excel

标签列表
 贴标签

在其他模块下创建发货单就这么简单，在报价单和产品模块下如何添加发货单与上面的步骤大致相同，在这里就不多说了，相信经过上面的介绍对于发货单应该没有问题了吧！

9 采购

9.1 易客 CRM 如何添加进货单?

又和大家见面了，在上一章中介绍了销售模块，这章接着介绍采购模块，采购模块包括进货单和供应商，不知道的或者正要了解这方面信息的朋友就跟我来吧！

前面说过，2.0 版本在销售、采购、库存和财务等四个模块下增加了导航页面，导航已经提示我们如何操作系统了，我们就先从导航了解这个模块，如下图所示：



上图显示的采购过程已经很清晰了，在这里就不多说，先了解下进货单模块吧！点击上图所示的进货单，进入进货单模块，为了更方便的给大家介绍，可以添加一个进货单来做演示，如下图所示：



在进货单信息页面填写与此进货单相关的信息，如下图所示：

采购 > 进货单



新增进货单

基本信息

保存

取消

进货单信息

*进货单 PO20071126-009

*供应商名称 海尔集团

采购日期 2007-11-26

状态 已创建

负责人 用户 组织
admin

货币 人民币

条件和条款

条件条款 货款一次性付清

描述信息:

描述 此次进货只采购海尔的笔记本电脑，产品出了问题如在保修期内，厂家负责更换产品，如在保修期内，厂家负责维修产品，出了保修期由用户承担维修费用。
注：电脑价格是未加税价格，出售的时候需加5%的税

根据情况来选择
进货单的状态

选择产品的
供应商

产品详细信息

工具	产品名称	数量	售价	备注	总计
	海尔笔记本电脑	50	6700	购买加5%的税	335000.00
添加产品					
产品的售价框中一般给出的是产品的成本价格，价目表中一般给出的一般是给客户看的参考价格，但在适当的时候可以增加一个价目表，给公司内部人员一个参考价格					(-) 折扣 0.00
					(+) 税 5 %
					调整 增加 0.00
					总计 351750.00

填写所需的信息后保存，如下图所示：

采购 > 进货单

[105] PO20071126-009 - 进货单信息
今天已更新 (2007-11-26 17:14:23)

进货单信息 **相关信息**

编辑 创建付款计划 返回列表 复制 删除

进货单信息

进货单	PO20071126-009	供应商名称	海尔集团
采购日期	2007-11-26	状态	已入库
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-26 17:14:23
修改时间	2007-11-26 17:14:23	货币	人民币

条件和条款

条件和条款 货款一次性付清

描述信息:

描述 此次进货只采购海尔的笔记本电脑，产品出了问题如在保修期内，厂家负责更换产品，如在保修期内，厂家负责维修产品，出了保修期由用户承担维修费用。
注：电脑价格是未加税价格，出售的时候需加5%的税

产品详细信息

产品名称	数量	售价	备注	总计
海尔笔记本电脑	50	6700	购买加5%的税	335000

操作
创建入库单
工具
导出Excel
标签列表
贴标签

购买的产品入库后产品的库存才能显示数量

保存后可以把该产品入库或者创建相应的付款计划，点击上图所示的创建入库单，填写相关的信息就可以把该产品入库了，入库后可以到进货单的更多信息下查看进货单状态历史(若已经创建了相应的付款计划也会在发货单的相关信息下显示的)，如下图所示：

采购 > 进货单

[105] PO20071126-009 - 进货单相关信息
今天已更新 (2007-11-26 17:27:36)

进货单信息 **相关信息**

附件 新增 附件

创建时间	附件	描述	编辑 删除
2007-11-26	Popup.php.txt		删除

应付款

无

入库单 显示 1-1 之 1

主题	负责人	编辑 删除
海尔笔记本电脑		编辑 删除

进货单状态历史

进货单	供应商名称	总计	状态	最新修改日期
PO20071126-009	海尔集团	351750	已入库	2007-11-26 17:15:07
PO20071126-009	海尔集团	351750	已发送	2007-11-26 17:27:36

易客 CRM 系统关联性是非常强的，不必在此单独添加一个进货单，在公司和供应商谈好价格之后在产品模块下就可以直接常见与某产品相关的进货单了。例如某客户与本公司签订合同要求购买本公司 20 台家庭台式电脑，但是当查看库存的时候就发现服务器不足 20 台而且与此相关配件也不足，为了履行合同

及时做出产品，所以在这个时候就有必要购买所需的产品及配件。具体的方法就是进入产品模块，在产品列表中选择进入对应产品信息页面，在该产品信息页面有创建进货单的快捷方式，点击这个按钮就可以添加对应的进货单了（具体步骤参考上述内容），如下图所示：



进货单就这么简单，经过上面的介绍您一定掌握了吧！那就赶快体验一下吧！

9.2 轻松使用供应商模块

公司的产品或配件要从供应商那里来，在我们选择产品和添加进货单(在供应商下也有体现，在后面的内容中会提到)的前就要创建与公司产品相关的供应商，(文档的顺序是按照模块显示顺序来讲解的)，这节就介绍下供应商模块。

什么是供应商？

供应商就是生产某种产品或某产品配件的公司。

如何添加供应商？

点击工具栏里的添加按钮，填写供应商所需的信息，如下图所示：



采购 > 供应商



[54] 海尔集团 - 编辑供应商信息
今天已更新 (2007-11-26 17:59:02)

供应商信息

供应商信息:			
*供应商名称	海尔集团	联系人	赵先生
电话	021-55951265	传真	021-54656362
Email	admin@admin.com	网站	http://www.haier.com
员工人数	1000 人以上	供应商级别	5星
供应商状态	已成交	行业	家用电器
公司性质	国有企业	营业额	人民币 1 亿元以上

地址信息:			
国家	中国	省份	山东
城市	青岛	街道	
邮编			

描述名称:	
描述	供应洗衣机、冰箱、彩电、冰柜、电脑等多种家用电器。

填写供应商的相关信息，填写完毕后保存，如下图所示：

采购 > 供应商



[54] 海尔集团 - 供应商信息
今天已更新 (2007-11-26 18:02:52)

供应商信息

相关信息

供应商信息:			
供应商名称	海尔集团	联系人	赵先生
电话	021-55951265	传真	021-54656362
Email	admin@admin.com	网站	www.haier.com
员工人数	1000 人以上	供应商级别	5星
供应商状态	已成交	行业	家用电器
公司性质	国有企业	营业额	人民币 1 亿元以上
创建时间	2007-11-19 12:36:03	修改时间	2007-11-26 18:02:52

地址信息:			
国家	中国	省份	山东
城市	青岛	街道	
邮编			

描述名称:	
描述	供应洗衣机、冰箱、彩电、冰柜、电脑等多种家用电器。

操作

点击创建进货单就可以直接把相关的供应商添加到进货单中，具体步骤就不做多说了，进入供应商的相关信息页面还可以看到与此供应商相关的联系人、供应商提供的产品等等信息，如下图所示：

供应商信息

相关信息

附件

新增 附件

无

联系人

显示 1 - 1 之 1

选择 联系人

姓名	职位	客户名称	手机	电话	Email	负责人	编辑 删除
赵大刚						admin	编辑 删除

应付款

无

产品

显示 1 - 8 之 8

选择 产品

新增 产品

产品名称	产品编码	佣金率(%)	数量/单位	成本价	编辑 删除
等离子纯屏彩电	vA85-b			1650	编辑 删除
海尔台式家庭电脑	613979			3400	编辑 删除
海尔笔记本电脑	4646			6700	编辑 删除
海尔34英寸液晶	9956			3500	编辑 删除
海尔家庭型空调	64616			2300	编辑 删除
海尔等离子空调	4562			1800	编辑 删除
海尔m系列冰箱	0256			1450	编辑 删除
海尔n系列洗衣机	2586			1250	编辑 删除

进货单

显示 1 - 2 之 2

新增 进货单

订单ID	进货单	供应商名称	跟踪编号	负责人	编辑 删除
105	PO200711126-009	海尔集团		admin	编辑 删除
65	PO200711119-001	海尔集团		admin	编辑 删除

添加相关信息后可以到供应商列表页面，创建符合自己需要的列表视图，具体方法请参考视图章节，在这里就不多做介绍；有了易客CRM，对您的工作来说是不是变轻松了，那就赶快行动吧！

10 售后模块

10.1 客户反馈

经过前面的介绍，大家对系统应该有了一定的了解，接下来给大家介绍的易客 CRM 的售后模块。在售后模块里面包括客户反馈和解决方案两个模块，先了解一下售后的概念。

什么是售后？

售后就是产品生产单位对消费者负责的一项重要措施，是增强产品品牌效应的一个举措，也是增强产品竞争能力的一个办法。

作为一个企业和生意人，如果想让自己的产品在商场中立于不败之地的话，一是在提高产品质量的同时还要降低产品的投入和支出；二就是做好售后的各项服务，那么如何快速掌握售后模块呢？

快速掌握客户反馈

什么是客户反馈？

客户反馈就是消费者和产品代理商对此公司产品的一个客观评价。

如何添加客户反馈？

跟前面的一样，进入易客 CRM 系统的售后服务下的客户反馈，点击菜单栏里的添加按钮，进入客户信息界面填写信息，然后点击保存即可，如下图所示：



客户反馈信息

保存 取消

选择客户或联系人

选择产品

客户反馈信息

负责人 ☒ 用户 ☐ 组织

admin

优先级 低

严重性 一般

分类 大问题

客户

中国网通

产品名称 海尔笔记本电脑

状态 打开

附件

浏览...

*主题 CPU风扇不能牌风，造成CPU和硬盘处烫手！

描述信息:

描述

解决方案信息

解决方案 拿到我们的维修中心检测一下，如果情况属实凭保修卡维修人员会帮您更换原件的

评论信息

评论

发表评论

Sogou 中

客户反馈 信息 相关信息

编辑 返回列表 转化为解决方案 复制 删除

客户反馈信息

负责人 用户	admin	客户名称	中国网通
优先级	低	产品名称	海尔笔记本电脑
严重性	一般	状态	打开
分类	大问题	创建时间	2007-11-22 10:21:50
修改时间	2007-11-23 13:04:25	附件	
主题	CPU风扇不能牌风，造成CPU和硬盘处烫手！		

描述信息:

描述

解决方案信息

解决方案 拿到我们的维修中心检测一下，如果情况属实凭保修卡维修人员会帮您更换原件的

上面添加客户反馈的方式都是由CRM用户来添加的，不能真正起到促进客户的反馈和需求，易客CRM正是考虑到了这一点，特开发出在线技术支持插件，客户可以登录在线技术支持页面，添加自己对产品的

反馈或对产品的建议，客户提出的反馈和建议就会在 CRM 的客户反馈下显示，CRM 用户看到客户提出的反馈和建议后就可以给客户一个答复，客户看到此答复后可以对此发表自己的评论和看法，这样就可以轻松的和产品取得技术和售后的交流，具体使用方法参考官方网站论坛；

在添加客户反馈信息界面里，填写完毕此客户反馈所需的信息后即可保存。在客户反馈信息页面有一个转化为解决方案（下一篇会讲），当多个客户反馈同一个问题或此问题是比较典型的问题的时候就可以把此客户反馈转化为解决方案，这个下一篇会讲，在这里就不多说了。

客户反馈顾名思义就是客户在使用对方产品的时候对产品出现的问题给出的一个反馈，所以在客户和联系人模块里也可以添加相应的客户反馈，而且在这些模块里添加客户反馈的机会更多一点，在这些模块里添加客户反馈会使系统显得更加连贯，而且不会遗漏信息；那么如何在这些模块里添加客户反馈呢？进入客户模块，在客户列表中选择与此客户反馈所对应的客户，点击进入此客户的相关信息界面，在相关信息界面下您就会看到新增客户反馈的链接，点击此按钮就可以添加与此客户相关的客户反馈了；如下图所示：



点击上图红框内的客户反馈按钮，进入客户反馈界面，以下步骤与上述就一样了；在联系人等模块里面添加客户反馈与上面所说的基本一样，在这里就不多说了。

添加完毕客户反馈后，切换到客户反馈列表，进入列表以后从下图可以看到红框里的查看范围了，里面有所有、待解决客户反馈、重要客户反馈等。这样您就可以根据不同的情况来及时的解决客户反馈过来的问题，这样对您来说是不是很方便呢？当然您也可以为了更方便的查看客户反馈信息，可以根据自己需要重新编辑或创建视图；如下图所示：

售后 > 客户反馈



提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图标可查找记录。

所有

待解决客户反馈

重要客户反馈

创建视图 | 编辑 | 删除

查看范围

我负责的客户反馈

删除

修改负责人

显示 1 - 5 之 5

☐	客户反馈编号	主题	相关对象	状态	优先级	负责人	编辑 删除
☐	88	CPU风扇不能散热，造成CPU和硬盘处烫手！...	 中国网通	打开	低	admin	编辑 删除
☐	89	屏幕亮点多于标准值，打开打开电视会出现闪动。...	 王亮	打开	低	admin	编辑 删除
☐	87	电源风扇有异样的声音	 何慧芳	进行中	低	admin	编辑 删除
☐	86	遥控器不能静音	 刘小勇	等待反应	低	admin	编辑 删除
☐	85	无法消磁	 赵大刚	打开	低	admin	编辑 删除

今天的内容比较少，到这里就结束了，请继续关注下面的内容。

10.2 轻松掌控解决方案？

在前面给大家介绍了客户反馈模块，接下来介绍易客 CRM 售后模块里面的解决方案；不知道的或想要了解这方面信息的朋友就跟我一起来吧！

什么是解决方案呢？

解决方案就是由多方提出的，针对某一问题或行业得出的一个解决问题的方案。

知道了什么是解决方案，下面就进入易客 CRM 里面的解决方案模块来添加一个与公司产品所出现问题的一个解决方案吧

如何添加解决方案？

进入易客 CRM 解决方案界面下，点击工具栏里的添加按钮，在解决方案信息界面中填写与此相关的信息，然后保存即可，如下图所示：

易客CRM

联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问

工作台

营销

客户

产品

销售

采购

售后

库存

财务

报表

控制面板

客户反馈

解决方案

添加解决方案

售后 > 解决方案

+

售后 > 解决方案

+

[90] 屏幕亮点多于标准值，打开打开电视会出现闪动。 - 编辑解决方案信息

1天前已更新 (2007-11-22 10:27:55)

解决方案信息

选择产品

保存

取消

解决方案信息

产品名称

海尔34英寸液晶

分类

一般

状态

已发布

* 问题

屏幕亮点多于标准值，打开打开电视会出现闪动。

* 解决方案

可以把电视机拿到附近的服务中心，工作人员确认后会给你答复，如果确实是质量问题可以帮你换台新的

评论信息

评论信息

售后 > 解决方案

+

[90] - 解决方案 信息

今天已更新 (2007-11-23 13:18:22)

解决方案 信息

编辑

返回列表

复制

删除

解决方案信息

产品名称

海尔34英寸液晶

分类

一般

状态

已发布

修改时间

2007-11-23 13:18:22

问题

屏幕亮点多于标准值，打开打开电视会出现闪动。

解决方案

可以把电视机拿到附近的服务中心，工作人员确认后会给你答复，如果确实是质量问题可以帮你换台新的

评论信息

解决方案和客户反馈一样，同样可以让客户在在线技术支持下面使用，让客户查看解决方案，对解决方案发表自己的看法和建议，但是只有解决方案的状态为已发布的时候，客户才能在在线技术支持页面下看到。2.0 版本中的解决方案是没有负责人的，进入解决方案列表对其编辑适合自己的视图，如下图所示：

售后 > 解决方案



提示：通过查看范围可查看本人或下属的记录，点击下方的视图可查看符合相应条件的记录，点击上方的+号图标可增加新的记录，点击放大图标可查找记录。

所有 待定解决方案 已发布解决方案 创建视图 | 编辑 | 删除

显示 1 - 4 之 4

☐ 删除	编号	问题	分类	产品名称	创建时间	修改时间 ▲	编辑 删除
☐	90	屏幕亮点多于标准值，打开打开电视会出现闪动。...	一般	海尔34英寸液晶	2007-11-22 10:24:45	2007-11-23 13:18:22	编辑 删除
☐	98	遥控器不能静音	一般	等离子纯屏彩电	2007-11-23 10:46:18	2007-11-23 10:47:11	编辑 删除
☐	97	电源风扇有异样的声音	一般	海尔台式家庭电脑	2007-11-23 10:45:11	2007-11-23 10:45:44	编辑 删除
☐	91	CPU风扇不能排风，造成CPU和硬盘处烫手！...	一般	海尔笔记本电脑	2007-11-22 10:34:53	2007-11-22 10:36:03	编辑 删除

经过上面的步骤，解决方案已经创建好了，添加解决方案的方式有多种，例如长虹电视某部门负责人刘某在接到众多客户的反馈说某型号电视屏幕有问题，如果刘某及时的找出解决方案，就可以在客户反馈模块下直接添加与此相关的解决方案了。具体的方法就是在客户反馈列表中打开与此对应的客户反馈，在客户反馈界面下会有一个把客户反馈转化为解决方案的按钮，点击此按钮就直接可以把客户反馈转化为解决方案了；如下图所示：

客户反馈 信息

相关信息

编辑

返回列表

转化为解决方案

复制

删除

客户反馈信息

负责人 用户	admin	客户名称	中国网通
优先级	低	产品名称	海尔笔记本电脑
严重性	一般	状态	打开
分类	大问题	创建时间	2007-11-22 10:21:50
修改时间	2007-11-23 13:04:25	附件	
主题	CPU风扇不能排风，造成CPU和硬盘处烫手！		

描述信息:

描述	经常发生这样的情况
----	-----------

解决方案信息

解决方案	拿到我们的维修中心检测一下，如果情况属实凭保修卡维修人员会帮您更换原件的
------	--------------------------------------

评论信息

评论

发表评论	他们的服务还是不错的，去了就帮我解决了，用这样的产品，放心！	编辑
------	--------------------------------	----

编辑

返回列表

转化为解决方案

复制

删除

在上图红色框内就可以知道，我们在这里就可以把客户反馈转化为解决方案，是不是很方便呢？相信经过上面的介绍您一定掌握了如何使用这个模块了。不知道或者想要了解这方面信息的朋友就赶快来试试吧！

11 库存

2.0 版本中变化最大的就是库存模块，升级后的库存模块包括入库单、出库单、盘点、库存余额和初始化库存等 5 个模块，那么如何使用这些模块呢？我们还是先看看库存导航吧！如下图所示：



从导航图可以很直观的了解整个库存流程，在使用系统前，最好对各个仓库做一次盘存，把实际数量输入到仓库中来，做好初始化，接下来了解一下初始化库存。

11.1 初始化库存

进入 CRM 系统，点击一级菜单库存，点击二级菜单初始化库存进入，系统弹出库存初始列表栏，如下图所示：

易客CRM 联系电话:021-54656361 用户手册 我要提问

工作台 营销 客户 产品 销售 采购 售后 库存 财务 报表 控制面板

库存导航 入库单 出库单 盘点 库存余额 初始化库存

库存 > 初始化库存

保存 取消

显示 1 - 11 之 11

☐	产品名称	产品编码	初始化产品数量
☐	海尔m系列冰箱	0256	100
☐	海尔n系列洗衣机	2586	100
☐	海尔等离子空调	4562	100
☐	海尔家庭型空调	64616	100
☐	海尔34英寸液晶	9956	100
☐	海尔笔记本电脑	4646	100
☐	海尔台式家庭电脑	613979	100
☐	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
☐	三星显示器	65892	0

在库存初始列表栏里选择一条库存信息，输入起初数量，输入完毕，点击保存，如下图所示：

库存 > 初始化库存

保存 取消

显示 1 - 11 之 11

☐	产品名称	产品编码	初始化产品数量
☒	海尔m系列冰箱	0256	50
☐	海尔n系列洗衣机	2586	100
☐	海尔等离子空调	4562	100
☐	海尔家庭型空调	64616	100
☐	海尔34英寸液晶	9956	100
☐	海尔笔记本电脑	4646	100
☐	海尔台式家庭电脑	613979	100
☐	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
☐	三星显示器	65892	0

库存 > 初始化库存



保存 取消

显示 1 - 11 之 11

☐	产品名称	产品编码	初始化产品数量
☐	海尔m系列冰箱	0256	50
☐	海尔n系列洗衣机	2586	100
☐	海尔等离子空调	4562	100
☐	海尔家庭型空调	64616	100
☐	海尔34英寸液晶	9956	100
☐	海尔笔记本电脑	4646	100
☐	海尔台式家庭电脑	613979	100
☐	等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
☐	三星显示器	65892	0

按照前面的步骤一步一步来就可以把整个库存给初始化了，简单容易吧！接下来了解入库单。

11.2 入库单

海尔集团根据公司要求成功生产出洗衣机 100 台，生产的洗衣机需要入库，现在就给大家讲一下如何入库？点击一级菜单库存，点击二级菜单入库单，点击三级菜单新增，系统会自动生成入库日期，如下图所示：



库存 > 入库单



新增入库单

保存
取消

基本信息

*主题	海尔洗衣机	负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin
进货单	海尔洗衣机PO20071127-0 选择进货单	入库日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
状态	未入库		

描述信息

选择进货单后, 进货单相应的信息会自动传到下面的红色框内

产品详细信息

工具	产品名称	数量	备注
	海尔n系列洗衣机 选择进货单	100	[清除备注]

添加产品

填写完毕后保存, 如下图所示:

库存 > 入库单



[119] 海尔洗衣机 - 入库单 信息
今天已更新 (2007-11-27 13:57:54)

入库单 信息

编辑
返回列表
复制
删除

基本信息

主题	海尔洗衣机	负责人 用户	admin
进货单	海尔洗衣机PO20071127-012	入库日期	2007-11-27
状态	已入库		
修改时间	2007-11-27 13:57:54		

描述信息

产品详细信息

* 产品名称	数量	备注
海尔n系列洗衣机	100	

可以导出Excel 表格存档, 但表格不能擅自更改

工具

导出Excel

标签列表

贴标签

状态为已入库的入库单不能再次修改和编辑, 当再次编辑此入库单的时候系统会提示:"已入库", 如下图所示:



还可以在进货单信息页面下把进货单直接生成入库单，进入进货单信息页面，点击进货单信息页面下的创建入库单，如下图所示：



以下步骤同上，在这就不多说了。洗衣机成功入库，并生成规范的入库单信息，新建的入库单信息显示在入库单栏下，接下来介绍出库单。

11.3 出库单

公司与钱多多贸易公司签订合同，钱多多贸易公司购买我公司 100 台海尔洗衣机，仓库里的洗衣机需要出库，现在就给大家讲一下如何出库？点击主菜单里的库存，点击子菜单里的出库单，点击菜单栏里的新增，系统会自动生成出库日期，如下图所示：



销售 > 出库单



新增出库单

保存

取消

基本信息

*主题

100台海尔洗衣机

客户

钱多多贸易有限公司

出库日期

2007-11-27

选择客户

负责人

用户

admin

合同订单

SO20071127-006

状态

未出库

选择合同订单

描述信息

备注

产品详细信息

工具

产品

添加产品

数量

100

备注

[清除备注]

选择产品

添加产品

库存 > 出库单



[121]100台海尔洗衣机 - 出库单 信息
今天已更新 (2007-11-27 14:57:06)

出库单 信息

编辑 返回列表

复制 删除

基本信息

主题	100台海尔洗衣机	负责人	用户	admin
客户	钱多多贸易有限公司	合同订单	SO20071127-006	
出库日期	2007-11-27	状态	已出库	
创建时间	2007-11-27 14:55:47	修改时间	2007-11-27 14:57:06	

描述信息

备注

产品详细信息

*产品名称	数量	备注
海尔n系列洗衣机	100	

导出 Excel 表格打印
存档, 导出表格未经
允许不得擅自修改

工具

导出Excel

标签列表

贴标签

状态为已出库的出库单不能再次修改和编辑, 当再次编辑此入库单的时候系统会提示:“已出库”, 如下图所示:



还可以在合同订单信息页面下把合同订单直接生成出库单，进入合同订单信息页面，点击合同订单信息页面下的创建出库单，如下图所示：



产品成功出库，并生成规范的出库单信息，新建的出库单信息显示在出库单栏下，接下来介绍盘点。

11.4 盘点

为了销售的正常运行需要对公司产品进行月末盘点，下面对海尔洗衣机进行月末盘点，点击主菜单里的库存，点击子菜单里的盘点，点击工具栏里的添加按钮，如下图所示：



库存 > 盘点



[122] 海尔洗衣机盘点 - 编辑盘点信息
今天已更新 (2007-11-28 09:54:50)

盘点信息

保存 取消

基本信息

*主题
 海尔洗衣机盘点

负责人
 ☒ 用户 ☐ 组织
 admin

盘点日期
 2007-11-28
yyyy-mm-dd

盘点人
 admin

状态
 盘点中

描述信息

备注

产品明细

添加产品

工具	产品编码	产品名称	单位	帐面数量	实际数量	盈亏数量	备注
	2586	海尔n系列洗衣机	盒	100	200	100	[清除备注]

实际数量必须填写, 实际数量
可以预先填写, 也可以先到仓
库盘点然后填写实际数量

填写完毕后保存, 保存信息后导出前面填写的信息的表格并打印, 然后对照表格到仓库进行盘点, 盘点后在对盘点信息重新编辑修改, 如下图所示:

库存 > 盘点



[122] 海尔洗衣机盘点 - 盘点 信息
今天已更新 (2007-11-28 10:32:08)

盘点信息

编辑 返回列表

复制 删除

基本信息

主题	海尔洗衣机盘点	负责人	用户	admin
盘点日期	2007-11-28	状态	盘点中	
盘点人	admin	创建时间	2007-11-28 09:54:50	
修改时间	2007-11-28 10:32:08			

描述信息

备注

产品明细

产品编码	产品名称	单位	帐面数量	实际数量	盈亏数量	备注
2586	海尔n系列洗衣机	盒	100	200	100	

工具

导出Excel

标签列表

贴标签

盘点信息

保存
取消

基本信息							
*主题	海尔洗衣机盘点	负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin				
盘点日期	2007-11-28 (yyyy-mm-dd)	状态	盘点中				
盘点人	admin						
描述信息							
备注							
产品明细							
工具	产品编码	产品名称	单位	帐面数量	实际数量	盈亏数量	备注
	2586	海尔n系列洗衣机	盒	100	150	50	[清除备注]

重新编辑后保存，洗衣机当月的盘点完成了，盘点完成后到库存余额查看当月其他产品的库存信息，如下图所示：

库存 > 库存余额



显示 1 - 11 之 11

产品名称	产品编码	产品数量
海尔m系列冰箱	0256	50
海尔n系列洗衣机	2586	100
海尔等离子空调	4562	100
海尔家庭型空调	64616	100
海尔34英寸液晶	9956	100
海尔笔记本电脑	4646	150
海尔台式家庭电脑	613979	100
等离子纯屏彩电	vA85-b	1000
三星显示器	65892	0

12 易客 CRM 如何快速掌握财务模块?

又和大家见面了，上一章介绍了库存模块，接下来介绍另外一个模块财务模块；财务模块包括应收款、应付款和费用报销等三个小模块；在 2.0 版本中对财务模块稍微做了一些改动，增加了财务导航功能，并以单独的模板出现，导航很直观的显示整个业务的大致流程，先来看一下财务导航图吧！如下图所示：



在导航图上点击上图所示的链接就可以直接进入相应的模块，首先介绍应收款模块，在易客 CRM 下如何添加应收款呢？

如何添加应收款？

进入 CRM 系统的应收款模块，点击菜单栏里的添加按钮就可以进入应收款信息页面了，如下图所示：



财务 > 应收款



新增应收款

基本信息																									
保存 取消																									
<table border="1"> <tr> <td>应收款编号</td> <td>20071127012</td> <td>外币备注</td> <td></td> </tr> <tr> <td>客户</td> <td>錢多多貿易有限公司</td> <td>销售订单</td> <td>SO20071126-005</td> </tr> <tr> <td>应收金额</td> <td>128000</td> <td>应收日期</td> <td>2007-11-27 (yyyy-mm-dd)</td> </tr> <tr> <td>实收金额</td> <td>128000</td> <td>收款日期</td> <td>2007-11-27 (yyyy-mm-dd)</td> </tr> <tr> <td>是否收款</td> <td>已收</td> <td>是否开发票</td> <td>已开</td> </tr> <tr> <td>期次</td> <td>1</td> <td>负责人</td> <td>☒ 用户 ☐ 组织 admin</td> </tr> </table>		应收款编号	20071127012	外币备注		客户	錢多多貿易有限公司	销售订单	SO20071126-005	应收金额	128000	应收日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)	实收金额	128000	收款日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)	是否收款	已收	是否开发票	已开	期次	1	负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin
应收款编号	20071127012	外币备注																							
客户	錢多多貿易有限公司	销售订单	SO20071126-005																						
应收金额	128000	应收日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)																						
实收金额	128000	收款日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)																						
是否收款	已收	是否开发票	已开																						
期次	1	负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin																						
<table border="1"> <tr> <th colspan="2">描述信息</th> </tr> <tr> <td>备注</td> <td>货款一次性付清，已收到。</td> </tr> </table>		描述信息		备注	货款一次性付清，已收到。																				
描述信息																									
备注	货款一次性付清，已收到。																								

填写应收款的相关信息，检查无误后保存，如下图所示：

财务 > 应收款



[109]20071127012 - 应收款 信息

今天已更新 (2007-11-27 09:52:37)

应收款 信息

基本信息

应收款编号	20071127012	外币备注	
客户	錢多多貿易有限公司	销售订单	SO20071126-005
应收金额	128000.00	应收日期	2007-11-27
实收金额	128000.00	收款日期	2007-11-27
是否收款	已收	是否开发票	已开
期次	1	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-27 09:52:37	修改时间	2007-11-27 09:52:37

描述信息

备注	货款一次性付清，已收到。
----	--------------

大家可以想一下，应收款模块除了与财务管理模块关联外还与那些模块相关联呢？对，合同订单模块！如果有客户买我们的产品的话，在与客户签订完合同以后，当时就可以添加对应的应收款计划了，具体的方法是：进入合同订单模块，在合同订单列表里选择进入相应的合同订单，在该合同订单页面下就会看到“创建应收款计划”按钮，点击此按钮即可添加对应的应收款计划了，如下图所示：

销售 > 合同订单



[99] SO20071126-005 - 合同订单信息

今天已更新 (2007-11-26 13:08:12)

合同订单信息

相关信息

编辑

创建应收款计划

返回列表

复制

删除

合同订单信息

合同订单编号	SO20071126-005	状态	已发送
客户名称	钱多多贸易有限公司	联系人姓名	小王
销售机会名称	春节旺季	报价编号	
签约日期	2007-11-26	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-26 10:20:48	修改时间	2007-11-26 13:08:12
货币	人民币		

条件和条款

条件和条款	首付软件总费用的30%
	软件交付一个星期后付软件总费用的50%
	软件交付一个月后付软件总费用的20%

在应收款计划界面内我们会看到系统默认给出的应收款计划也是我们经常使用的办法：第一次收款 30%，第二次收款 50%，第三次收款 20%。在此界面中可以修改删除收款计划和收款时间，如下图所示：

销售 > 合同订单



[99] SO20071126-005 - 合同订单信息

今天已更新 (2007-11-26 13:08:12)

合同订单信息

编辑

创建应收款计划

合同订单信息

根据合同订单制定应收款计划，一般分三次(30%,50%,20%)。

客户名称	钱多多贸易有限公司		
合同订单编号	SO20071126-005		
总金额	128000.00		
删除	期次	金额	应收日期
☐	1	38400.00	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
☐	2	64000.00	2007-12-27 (yyyy-mm-dd)
☐	3	25600.00	2008-01-27 (yyyy-mm-dd)

删除按钮 添加收款计划 设置收款日期

添加 保存 取消

在版本 1.5.8 以后不能根据订单重复创建应收款和应付款计划，如果您已经在此采购订单上创建了应收款而又要再次创建应付款计划的话，系统会提示您已创建付款计划，如下图所示：



经过上面的介绍创建应收款还是比较容易的吧！

使用应付款模块

接下来看一下应付款，与前面的一样，进入 CRM 系统的应付款模块，点击菜单栏里的添加按钮就可以进入应付款信息页面了，如下图所示：



新增应付款

保存

取消

选择供应商

选择进货单

基本信息	
*应付款编号	20071127563
*供应商	海尔集团
应付金额	351750
实付金额	105525
是否付款	部分已付
期次	1
外币备注	
进货单	PO20071126-009
应付日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
付款日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
是否开发票	已开
负责人	用户 admin

描述信息

备注	已付总金额的30%
----	-----------

检查填写信息是否正确，确认无误后保存，如下图所示：

财务 > 应付款

[113] 20071127563 - 应付款 信息

今天已更新 (2007-11-27 10:27:37)

应付款 信息

编辑

返回列表

复制

删除

基本信息

应付款编号	20071127563	外币备注	
供应商	海尔集团	进货单	PO20071126-009
应付金额	351750.00	应付日期	2007-11-27
实付金额	105525.00	付款日期	2007-11-27
是否付款	部分已付	是否开发票	已开
期次	1	负责人 用户	admin
创建时间	2007-11-27 10:27:37	修改时间	2007-11-27 10:27:37

描述信息

备注	已付总金额的30%
----	-----------

应付款与进货单是相关的，应付款大部分也是去付进货单里所列出的款项，那么就可以在创建进货单的时候就把应付款添加上去，具体的方法就是：进入进货订单模块，点击进货单列表内与应付款对应的进货单，在该采购订单下会看到创建应付款计划按钮，点击进入就可以编辑应付款计划了（具体步骤察看应收款），如下图所示：

采购 > 进货单

[105] PO20071126-009 - 进货单信息
今天已更新 (2007-11-26 17:27:36)

进货单信息

相关信息

编辑 创建付款计划 返回列表

复制 删除

进货单信息

进货单	PO20071126-009	供应商名称	海尔集团
采购日期	2007-11-26	状态	已发送
负责人 用户	admin	创建时间	2007-11-26 17:14:23
修改时间	2007-11-26 17:27:36	货币	人民币

条件和条款

条件和条款	货款一次性付清
-------	---------

操作

创建入库单

工具

导出Excel

标签列表

贴标签

应付款和应收款是一样的，付款一般也是分三次付清，如下图所示：

库存管理 > 采购订单

[76] PO20070516-001 - 采购订单信息
-11天前已更新 (2007-05-16 12:08:37)

创建付款计划

根据采购订单制定付款计划，一般分三次(30%,50%,20%)。

客户名称: 上海瑞策软件有限公司

采购订单: PO20070516-001

总金额: 25000.00

负责人: admin

删除按钮

添加付款计划

付款日期

删除	序号	金额	应收日期
☐	1	7500.00	2007-05-05
☐	2	12500.00	2007-06-05
☐	3	5000.00	2007-07-05

添加

保存

取消

地址信息

付款日期

付款省份

付款城市

付款地址

北京

收货城市

收货地址

北京

已创建应付款计划的和应收款一样都不能再次添加相同的应付款，在这里就不多说了。接下来进入费用报销模块；接着点击菜单栏里添加按钮进入费用报销信息页面，填写费用报销所需信息，如下图所示：



财务 > 费用报销

新增费用报销

保存 取消

基本信息			
费用用途	招待客户	金额	1658
类别	餐饮	凭证	发票
客户	钱多多贸易有限公司	联系人	王经理
进度	批准	日期	2007-11-27 (yyyy-mm-dd)
负责人	☒ 用户 ☐ 组织 admin		

描述信息

备注	酒店、餐饮以及车费全部包含在内
----	-----------------

确认信息无误后点击保存，如下图所示：

财务 > 费用报销

[117]招待客户 - 费用报销 信息

今天已更新 (2007-11-27 11:05:17)

复制 删除

编辑 返回列表

基本信息			
费用用途	招待客户	金额	1658.00
类别	餐饮	凭证	发票
客户	钱多多贸易有限公司	联系人	王经理
进度	批准	日期	2007-11-27
负责人 用户	admin		
修改时间	2007-11-27 11:05:17		
	创建时间 2007-11-27 11:05:17		

描述信息

备注	酒店、餐饮以及车费全部包含在内
----	-----------------

这个模块还是比较容易理解吧！相信您一定掌握了吧！

在以后的篇章里接着介绍易客 CRM 的其他内容，希望大家继续关注！

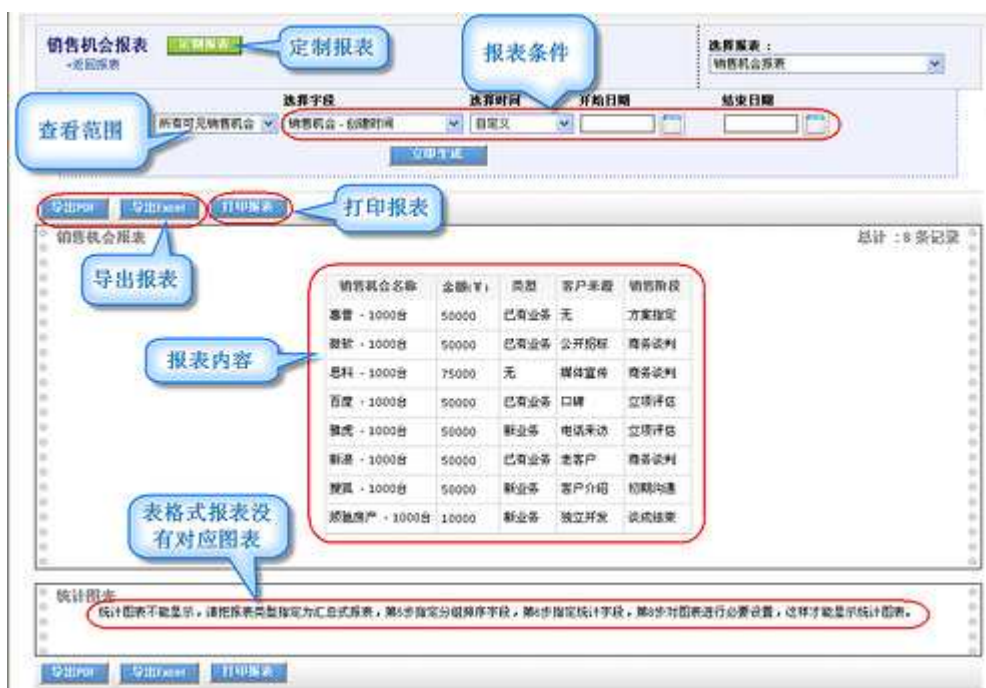
13 报表统计

统计报表不仅能统计一家公司的业务状况，更重要的是这些统计数据能协助公司高层制定相应的发展策略，找到公司发展的突破口。如何统计客户和各种销售数据呢，这个就是我们这章要讲的内容了？

首先我们先介绍一下统计报表的首页视图，进入易客 CRM 系统，点击统计分析里的统计报表子菜单，进入统计报表模块，如下图所示：

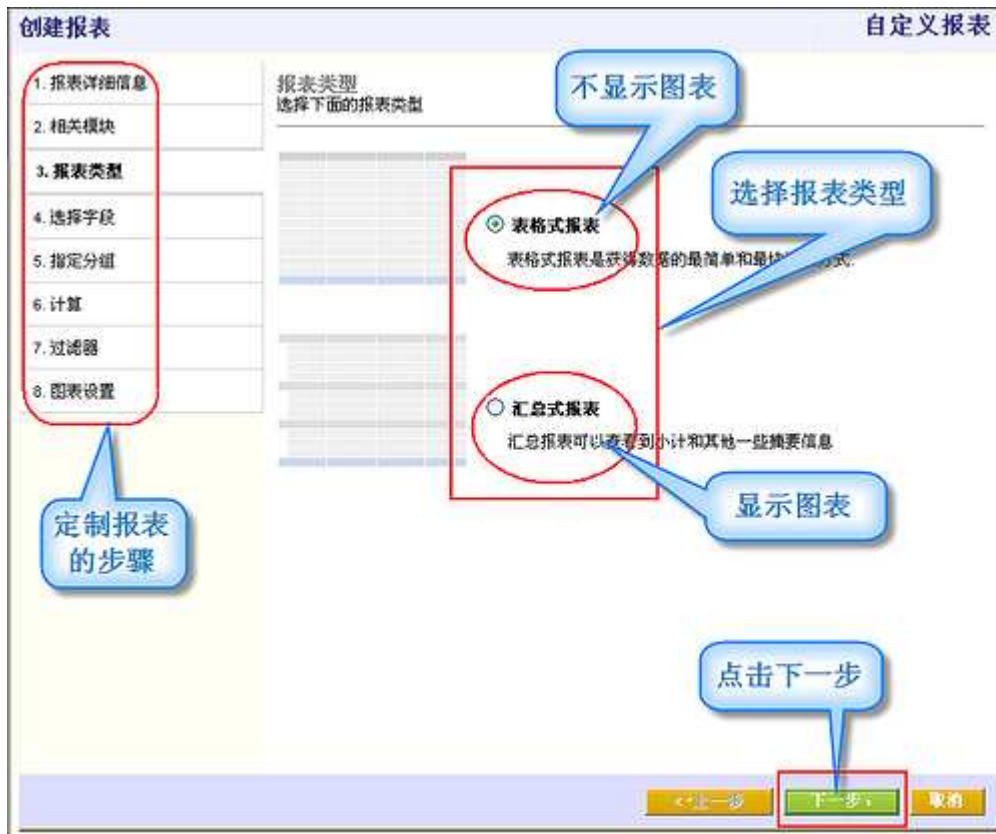


我们先运行一下报表，看看报表长什么样。点击“销售机会报表”，系统会根据指定的条件生成销售机会报表，如下图所示：

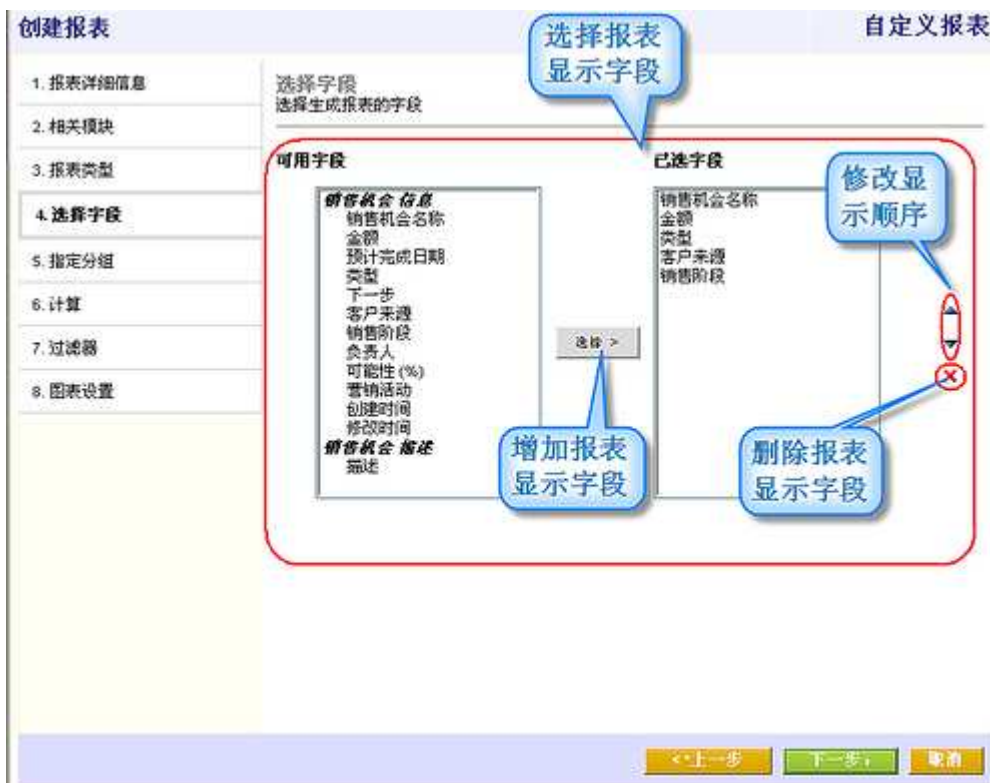


如何定制报表？

点击报表对应的编辑按钮或定制报表按钮，例如销售机会报表对应的编辑按钮，开始定制销售机会报表。系统会弹出一个定制报表的窗口，如下图所示：



如果只需要简单的统计列表，请选择表格式报表。如果需要图文并茂的统计列表，请选择汇总式报表。
我们选择汇总式报表，然后点击下一步按钮，选择报表显示的字段，如下图所示：



确认所选择的报表显示字段和报表字段显示顺序，点击下一步按钮，选择报表汇总的字段，如下图所示：

创建报表
自定义报表

1. 报表详细信息
2. 相关模块
3. 报表类型
4. 选择字段
- 5. 选择分组方式**
6. 选择汇总字段
7. 选择条件
8. 图表设置

选择分组方式
选择将报表分组所依据的字段和排序方式。

汇总信息依据:

客户来源

排序方式:

降序

然后按:

销售阶段

排序方式:

升序

最后按:

描述

排序方式:

升序

选择分组所依据的字段

选择排序方式

<< 上一步
下一步 >>
取消

我们选择客户来源和销售阶段作为汇总字段，点击下一步，选择报表需要统计的字段，如下图所示：

创建报表
自定义报表

1. 报表详细信息
2. 相关模块
3. 报表类型
4. 选择字段
5. 选择分组方式
- 6. 选择汇总字段**
7. 选择条件
8. 图表设置

选择汇总字段
选择汇总字段和汇总类型。

字段	总计	平均	最小值	最大值
销售机会 - 金额	☒	☒	☒	☒
销售机会 - 可能性 (%)	☐	☐	☐	☐
销售机会 - 营销活动	☐	☐	☐	☐

选择报表的汇总字段和汇总类型。
建议选择数字类型的字段

<< 上一步
下一步 >>
取消

我们选择销售机会的金额为统计字段，接着点击下一步，指定报表的统计条件，如下图所示：

创建报表

自定义报表

1. 报表详细信息

2. 相关模块

3. 报表类型

4. 选择字段

5. 指定分组

6. 计算

7. 过滤器

8. 图表设置

过滤器

选择过滤器以筛选数据

标准过滤器

字段

开始日期

结束日期

销售机会 - 创建时间

自定义

高级过滤器

通过第三列输入多个用逗号分隔的关键字以使用“or”运算符。

最多可输入 10 项，各项之间用逗号隔开。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。

请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 “200,000”, “1,000,000” 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段

运算符

值

无

无

和

无

无

和

无

无

和

无

无

和

无

无

和

根据指定条件

< 上一步

下一步 >

取消

接着点击下一步，设置图表的相关选项，如下图所示：

创建报表

自定义报表

1. 报表详细信息

2. 相关模块

3. 报表类型

4. 选择字段

5. 指定分组

6. 计算

7. 过滤器

8. 图表设置

图表设置

选择图表类型和其他图表选项

图表类型

水平图表

X轴

金额

(第6步所选统计字段)

Y轴

客户来源

(第5步所选分组排序字段)

分组

销售阶段

(第5步所选分组排序字段)

选择图表位置1显示的字段

选择图表位置2显示的字段

选择图表位置3显示的字段

指定图标类型：水平图表、垂直图表或饼图

1

2

3

< 上一步

完成

取消

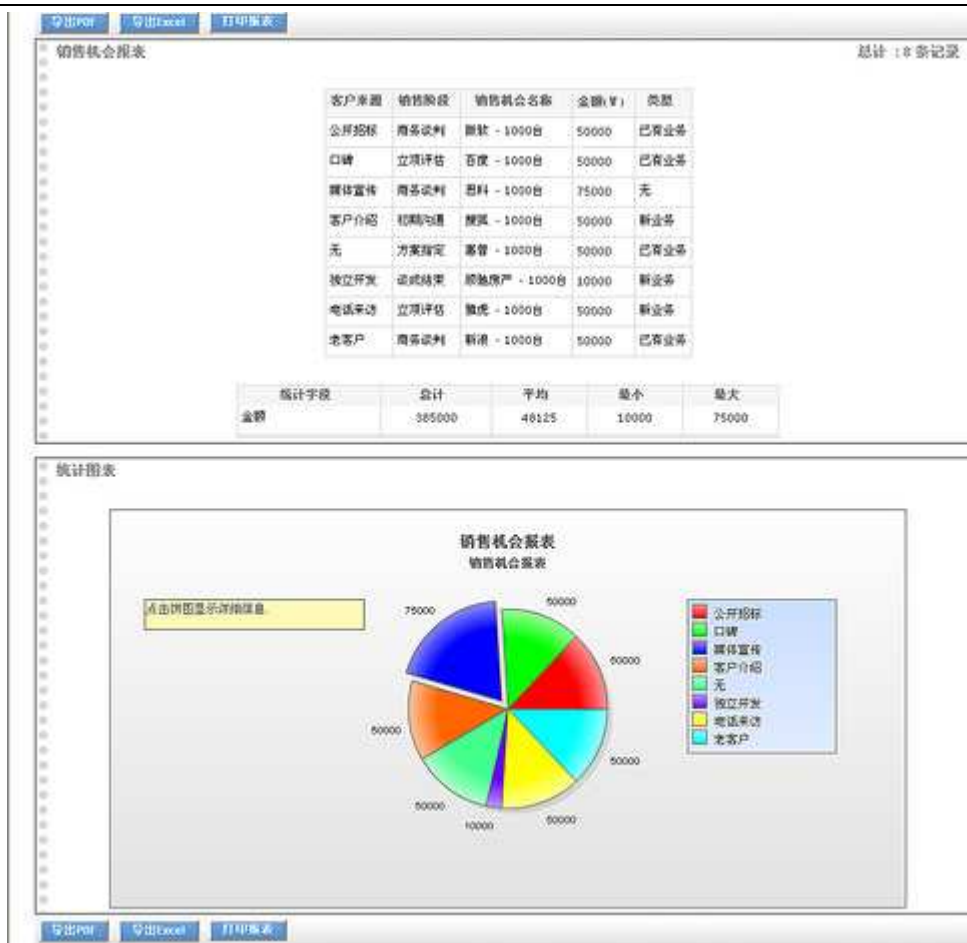
图标选项设置如上图所示，点击完成按钮，定制报表结束。重新执行销售机会报表，系统根据前面指定的选项生成报表，如下图所示：



重新定制报表，把图表类型改为垂直图表，重新执行销售机会报表，如下图所示：



重新定制报表，把图表类型改为饼图，重新执行销售机会报表，如下图所示：



如果报表类型为表格式报表，定制报表将更简单，没有指定分组和图表设置两个步骤。

如果系统默认的报表不能满足您的需要，您可以点击统计报表首页的新增报表按钮创建新的报表，而且还可以创建新的报表文件夹，另外还可以删除和移动新增的报表，注意系统默认的报表是不可以删除和移动的。

好了，我们这章讲结束了，对图文并茂的统计报表了解了吗？

14 控制面板

14.1 workflow

什么是 workflow?

工作流 (Workflow) 就是“业务过程的部分或整体在计算机应用环境下的自动化”，它主要解决的是“使在多个参与者之间按照某种预定义的规则传递文档、信息或任务的过程自动进行，从而实现某个预期的业务目标，或者促使此目标的实现”。

工作流在大多数的实际应用中的情况可以这样来简单地描述：在网络、服务器和多台计算机客户端的硬件平台上，业务过程按照预先设定的规则并借助应用程序和人对相关数据的处理而完成。下面就进入易客CRM系统来介绍一下工作流如何使用，通过使用工作流模块来了解工作流的功能。

如何添加 workflow?

点击菜单栏里的“控制面板”下拉菜单里的工作流进入工作流模块；在创建工作流以前为工作流定义文件夹，初始系统是没有文件夹和工作流的，点击新增新文件夹来增加一个文件夹（工作流要放在指定的文件夹内），如下图所示：



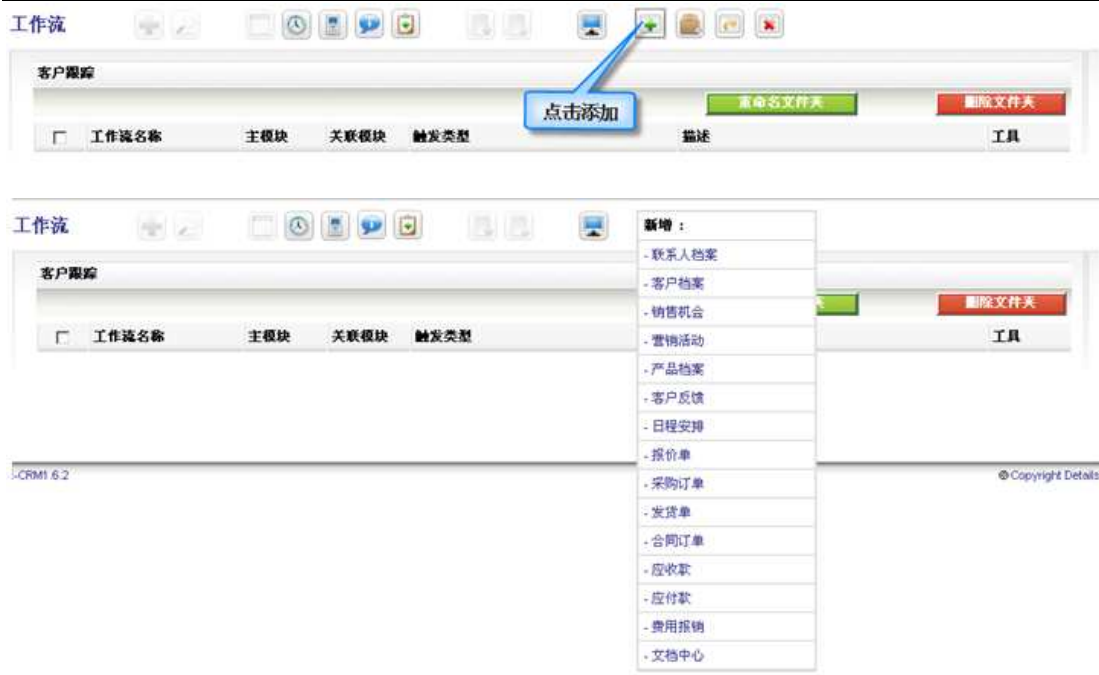
填写文件夹的名称（必填）和文件夹描述后保存，如下图所示：



若以后工作流不适合先前存放的文件夹，可以新增一个文件夹，也可以重命名一个文件夹；若某文件夹下的工作流已经触发结束，也可以删除文件夹，如下图所示：



添加完文件夹后，就可以在相应的文件夹下创建一个工作流，下面通过一个“客户档案”例子来介绍一下如何使用工作流模块。点击新增按钮就会弹出模块对话框，然后选择添加所要添加的模块，如下图所示：



选择“客户档案”后就会弹出工作流“基本信息”页面，在工作流“基本信息”页面下填写相应的信息，“工作流名称”字段是必填的，然后选择工作流触发类型（触发类型包括仅当创建记录时和每次创建或编辑记录时），如下图所示：

创建工作流	自定义工作流
1. 基本信息 2. 工作流规则 3. 工作流任务 4. 工作流提醒 5. 指定负责人	基本信息 输入名称 & 描述 工作流名称： 客户跟踪 主模块： 客户 触发类型： 仅当创建记录时 工作流文件夹： 客户跟踪 描述：

完毕后点击下一步进入“工作流规则”页面，在“工作流规则”页面下填写“基本选项”和“高级选项”的内容，在“基本选项”中可以选择客户档案的属性来设定工作流作用的时间范围，作用时间范围可以选择时间也可以自定义时间；在“高级选项”中选择工作流作用的字段条件，如下图所示：

创建工作流

自定义工作流

1. 基本信息

2. 工作流规则

3. 工作流任务

4. 工作流提醒

5. 指定负责人

工作流规则

至少指定一个条件以确定触发该规则执行工作流操作的条件。

基本选项

字段:	开始日期:	结束日期:
客户档案 - 创建时间	本月	
	(yyyy-mm-dd)	(yyyy-mm-dd)

高级选项

- 通过在第三列输入多个用逗号分隔的关键词以使用“or”运算符。
- 最多可输入 10 项，各项之间用逗号分隔。例如：输入 CA, NY, TX, FL 将搜索 CA 或 NY 或 TX 或 FL。
- 请用引号引起包含逗号的数据。例如，输入 "200,000","1,000,000" 将搜索 200,000 或 1,000,000。

字段	运算符	值	
客户级别	等于	3星	和
无	无		和
无	无		和
无	无		和
无	无		

< 上一步

下一步 >

取消

完毕后进入下一步“工作流任务”页面，在“工作流任务”页面下选择或填写负责人、填写工作流主题、触发时间等，如下图所示：

创建工作流

自定义工作流

1. 基本信息

2. 工作流规则

3. 工作流任务

4. 工作流提醒

5. 指定负责人

工作流任务

触发工作流时，为用户或记录负责人分配新任务。

负责人	c3manager
主题	客户跟踪
任务类型	电话
状态	尚未开始
优先级	高
开始时间	工作流触发日期 加 1 天 08 点 00 分
结束时间	工作流触发日期 加 30 天 10 点 00 分
描述	

完毕后进入下一步“工作流提醒”页面，在“工作流提醒”页面下选择或填写主题、内容、收件人类型等，如下图所示：

创建工作流

自定义 workflow

1. 基本信息

2. workflow 规则

3. workflow 任务

4. workflow 提醒

5. 指定负责人

workflow 提醒
设定 workflow 提醒信息和接收人。

提醒信息

主题

客户跟踪

内容

收件人

可用收件人

所选收件人

收件人类型: 组织

组织: 销售组

组织: 市场部

组织: 支持组

组织: 售后组

组织: 销售组

完毕后进入下一步“指定负责人”，在“指定负责人”页面下选择客户的负责人，如下图所示：

创建工作流

自定义 workflow

1. 基本信息

2. workflow 规则

3. workflow 任务

4. workflow 提醒

5. 指定负责人

指定负责人
根据业务规则进行业务流转，重新指定客户负责人。

负责人: admin

点击完成， workflow 就创建成功了， workflow 触发结束前后可以重新编辑 workflow 或删除 workflow，如下图所示：

客户跟踪

重命名文件夹

删除文件夹

编辑按钮

删除按钮

☐	workflow 名称	主模块	关联模块	触发类型	描述	工具
☐	客户跟踪	客户		仅当创建记录时		

还可以通过菜单栏里的删除按钮来删除 workflow，在需要删除的 workflow 名称前面的方框里打勾，然后点击删除按钮，如下图所示：

workflow

删除按钮

重命名文件夹

删除文件夹

☐	workflow 名称	主模块	关联模块	触发类型	描述	工具
☒	客户跟踪	客户		仅当创建记录时		

在选择删除 workflow 后，系统会自动弹出一个对话框，确认是否删除选择过的工作流，如下图所示：



点击上图的确定，被选定的工作流就会被删除，如下图所示：



下面验证一下工作流是否创建成功，因为上面创建工作流的时候是“仅当创建记录时”才触发的，所以我们可以到客户下面添加一个客户来验证一下，如下图所示：



为了验证工作流是否触发，必须填写客户名称、客户级别和负责人，然后点击保存，如下图所示：

客户信息 更多信息

编辑 返回列表 复制 删除

***客户信息**

客户名称	四方药业	客户编号	
电话		网站	
传真		其它电话	
Email		员工人数	无
客户来源	无	客户级别	3星
客户状态	无	行业	无
公司性质	无	类型	无
营业额	无	公司成立时间	2007-08-03
负责人 用户	admin	创建时间	2007-08-03 16:28:35
修改时间	2007-08-03 16:28:35		

从上面两幅图可以看出，客户级别在“3星”的时候原来的负责人转换为工作流中设定的“admin”用户。同时在工作流触发的时候，在日程安排下系统会自动的创建一个与此工作流相关的日程安排，如下图所示：

工作台 > 日程安排

日程安排 列表视图

日 周 月 年 2007-8-3 查看范围 所有可见日程安排 共享日程

08:00	08:00 - 10:00 客户跟踪 (c3manager 尚未开始 高)	08:00 - 10:00 客户跟踪 (c3manager 尚未开始 高)
-------	---	---

工作流作用时间结束后或者工作流不名称不适合放在某个文件夹下，我们可以采取重新编辑工作流或删除掉工作流，也可以把工作流转移到其他文件夹下，例如“已结束工作流”文件夹下，下面就介绍一下如何把已经结束的工作流转移到“已结束工作流”文件夹下；在工作流页面下添加一个“已结束工作流”的文件夹，然后把已结束的工作流转移到此文件夹下，如下图所示：

工作流

客户跟踪

新增文件夹 重命名文件夹 删除文件夹

☐	工作流名称	主模块	关联模块	触发类型	描述	工具
☐	客户跟踪	客户		仅当创建记录时		📄 🗑️

已结束文件夹

重命名文件夹 删除文件夹

☐	工作流名称	主模块	关联模块	触发类型	描述	工具
--------------------------	-------	-----	------	------	----	----

在需要转移到“已结束工作流”名称前面的方框里打勾，然后点击菜单栏里的转移按钮，如下图所示：



在选择对应的文件夹后，系统会弹出一个对话框提示是否确认把“客户跟踪”工作流转移到“已结束文件夹”，点击确认以后，“客户跟踪”工作流就会转移到“已结束文件夹”下，如下图所示：



好了，讲到这里 workflow 模块就基本上介绍完了，对于上面讲解您理解了吗？

还有问题，不要紧，到论坛上发帖，我们一起讨论，一起研究吧！