中服 SaaS CRM 用户使用手册

CSERVER

中服 SaaS CRM 基础使用手册主要面向所有使用中服 SaaS CRM 的用户，旨在帮助所有使用中服 SaaS CRM 的新用户快速上手，因此只会涉及到基本功能。

本基础使用手册主要包括对以下功能的讲解：

系统管理（权限管理、组织机构管理、系统设置、数据字典、操作日志、工作日定义、单位门户管理、参与者配置、流程管理）

客户关系管理（客户管理、销售管理、客户关系统计、行动统计、销售漏斗）

合同管理（合同管理、合同查询、合同分析）

如您有任何其他疑问，请拨打咨询电话：400-880-6725

CSERVER

目录

第 1 章 系统管理.....1
1.1 权限管理.....1
1.1.1 功能点管理.....1
1.1.2 权限设置.....6
1.2 组织机构管理.....14
1.2.1 组织机构管理.....14
1.2.2 组织机构视图.....34
1.3 系统设置.....34
1.3.1 系统名称.....34
1.3.2 Logo 设置.....35
1.3.3 显示设置.....36
1.4 数据字典.....37
1.4.1 数据项.....37
1.4.2 添加数据.....39
1.4.3 编辑数据.....39
1.4.4 删除数据.....40
1.5 操作日志.....40
1.5.1 日志列表.....40
1.5.2 统计报表.....41
1.6 工作日定义.....41
1.6.1 新增.....42
1.6.2 编辑.....42
1.6.3 删除.....43
1.6.4 配置.....43
1.6.5 保存设置.....44
1.6.6 恢复默认设置.....44
1.7 单位门户管理.....44
1.7.1 色调.....45
1.7.2 布局.....47
1.7.3 增加内容.....48
1.7.4 内容管理.....49
1.8 参与者配置.....50
1.8.1 配置管理.....50
1.8.2 函数注册.....55
1.9 流程管理.....56
1.9.1 流程查看.....57
1.9.2 流程统计.....59
第 2 章 客户关系.....63
2.1 客户管理.....64
2.1.1 客户信息.....64
2.1.2 客户管理.....74
2.1.3 联系人信息.....85

CSERVER

2.2 销售管理.....89
2.2.1 跟踪管理.....90
2.2.2 销售机会.....93
2.2.3 竞争对手.....96
2.2.4 详细需求.....99
2.2.5 解决方案.....102
2.2.6 报价单.....105
2.3 客户关系统计.....108
2.3.1 客户统计.....109
2.3.2 机会统计.....112
2.4 行动统计.....121
2.5 销售漏斗.....124

CSERVER

第1章 系统管理

系统管理主要是用于完成对用户选择的系统的各个模块的管理功能,包括权限管理、组织机构管理、系统设置、数据字典、操作日志、工作日定义、单位门户管理、参与者配置、报表组件和流程管理十个模块的功能。

1.1 权限管理

权限管理，该模块可以实现对该系统的所有模块和功能点的管理，同时对使用该系统的用户的权限的进行设置。

1.1.1 功能点管理

功能点管理，管理用户自定义系统的所有模块和功能点，主界面如下图所示：



图 1 功能点管理主界面

其中，界面左侧是用户现有系统的各个模块及其功能点，示例中用户共有 15 个模块，包括系统管理、个人事务、人事管理、信息发布、公文管理、行政办公、物品管理、销售管理、申请审批、考勤管理、薪资管理、车辆管理、固定资产、招聘与培训、手机短信

界面中间为各个模块或其功能的基本信息，包括路径、图标、模块名称、URL 和模块描述，有一些模块功能还有快捷菜单信息。下面从该模块包含的功能操作，逐步介绍该模块的功能使用及注意事项。

OBSERVER

1.1.1.1 新建模块

右键点击新建子模块的模块，选择“新建模块”，输入模块信息，例如在“信息发布”模块下新建“供应商”模块，如下图所示：

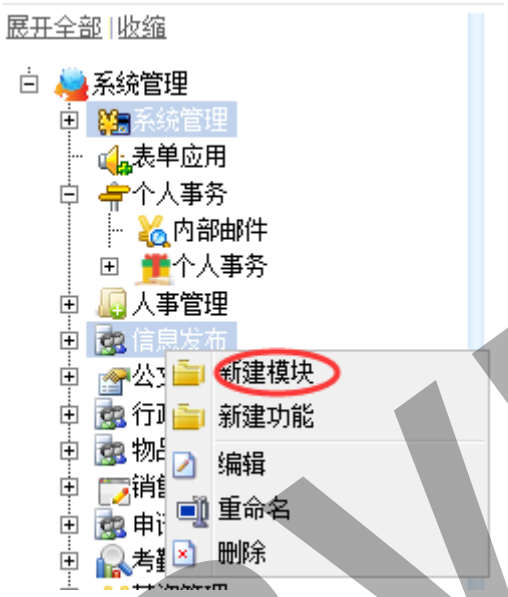


图 新建模块功能图

在“新建模块”界面输入新建模块的信息，包括图标、模块名称、URL 和模块描述。

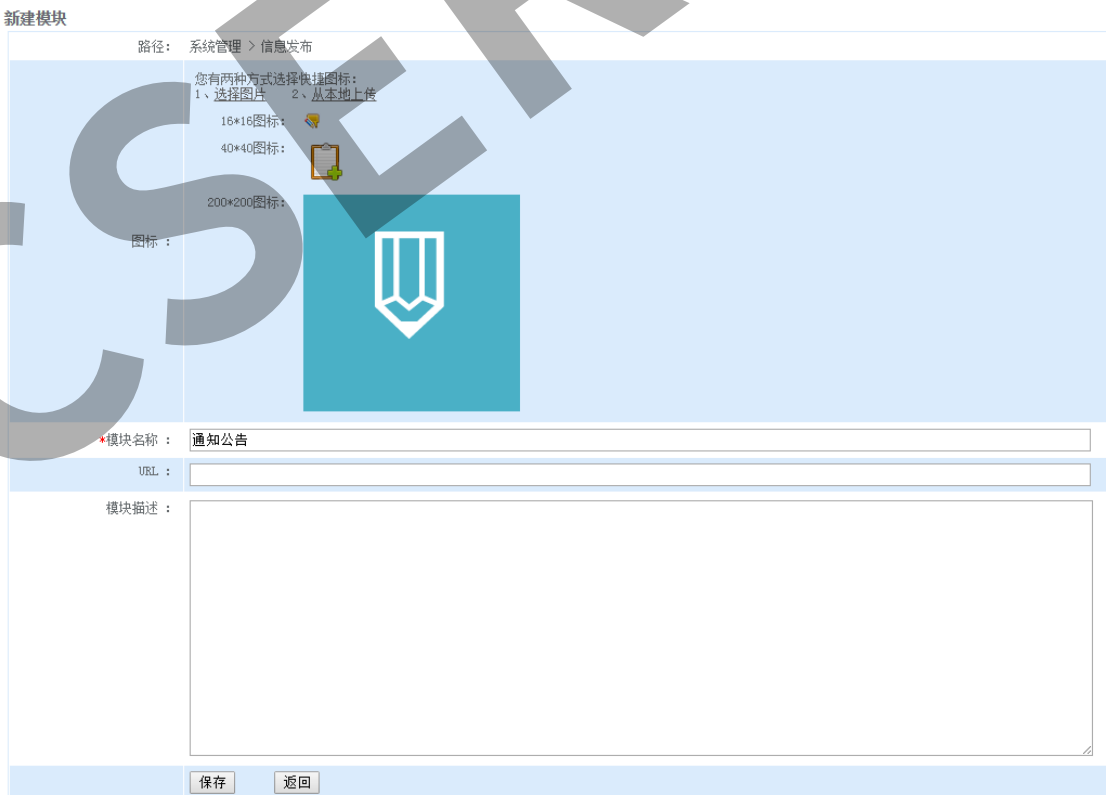


图 15 新建模块操作图

CSERVER

点击“返回”退出新建模块操作；点击“保存”，模块新建成功，如图所示是该模块的基本信息：



图 16 新建模块成功图

1.1.1.2 新建功能

右键要新建功能的模块，选择“新建功能”，在“新建功能”界面输入新建的功能的信息，包括路径、图标、快捷菜单、选择图片、功能名称、URL 和功能描述，例如在“信息发布”模块下新建“信息查看”功能，如下图所示：

CSERVER

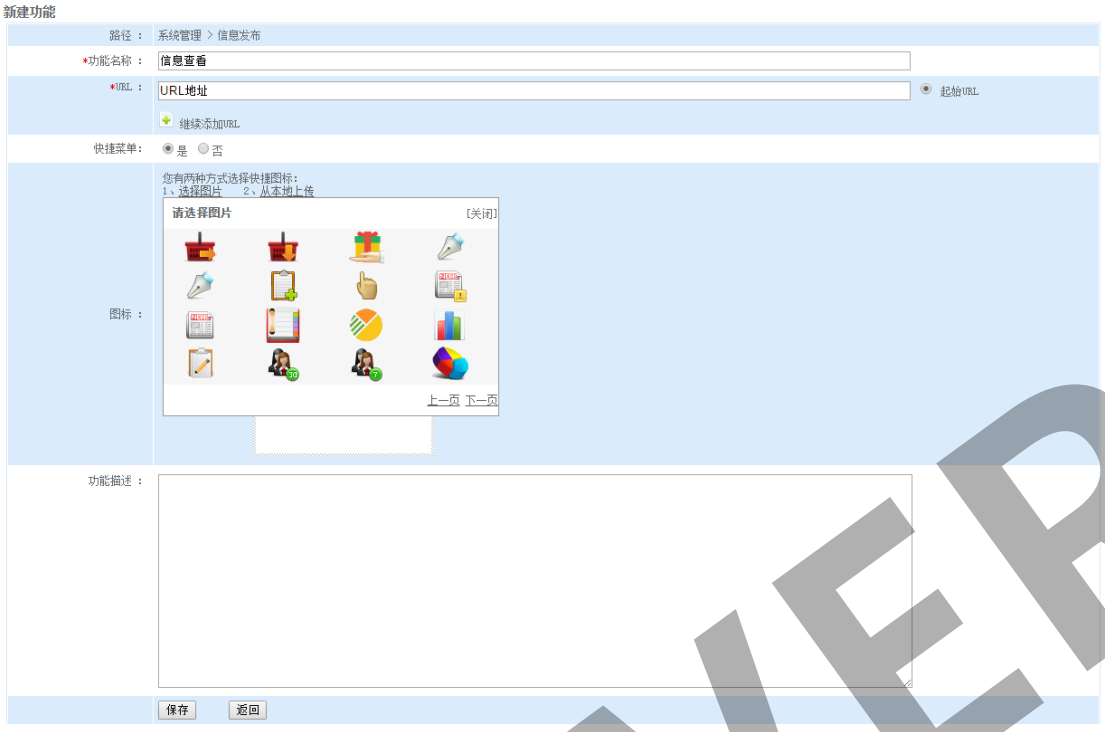


图 17 新建模块信息输入图

点击“返回”退出新建模块操作；点击“保存”，模块新建成功，右侧是该模块的基本信息。

1.1.1.3 编辑

右键需要编辑的模块或者功能，选择“编辑”，在弹出的界面中编辑要修改信息的模块或者功能即可。如下图是对“供应商管理”模块下“供应商”模块的编辑操作。

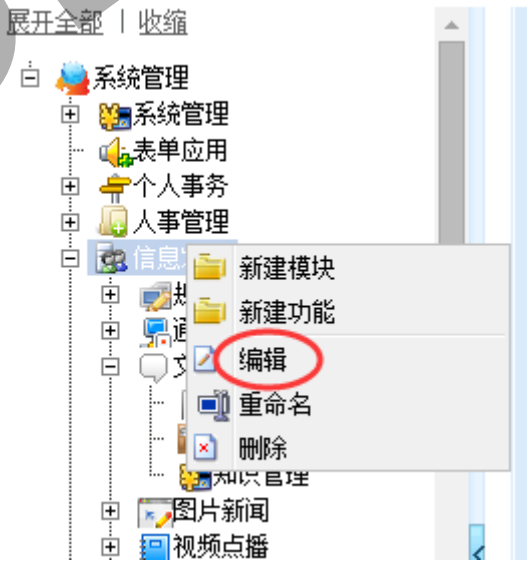


图 18 编辑操作图

编辑功能，编辑修改信息，编辑完成点击“保存”，完成编辑操作；点击“返回”退出

CSERVER

编程操作，如下图所示：

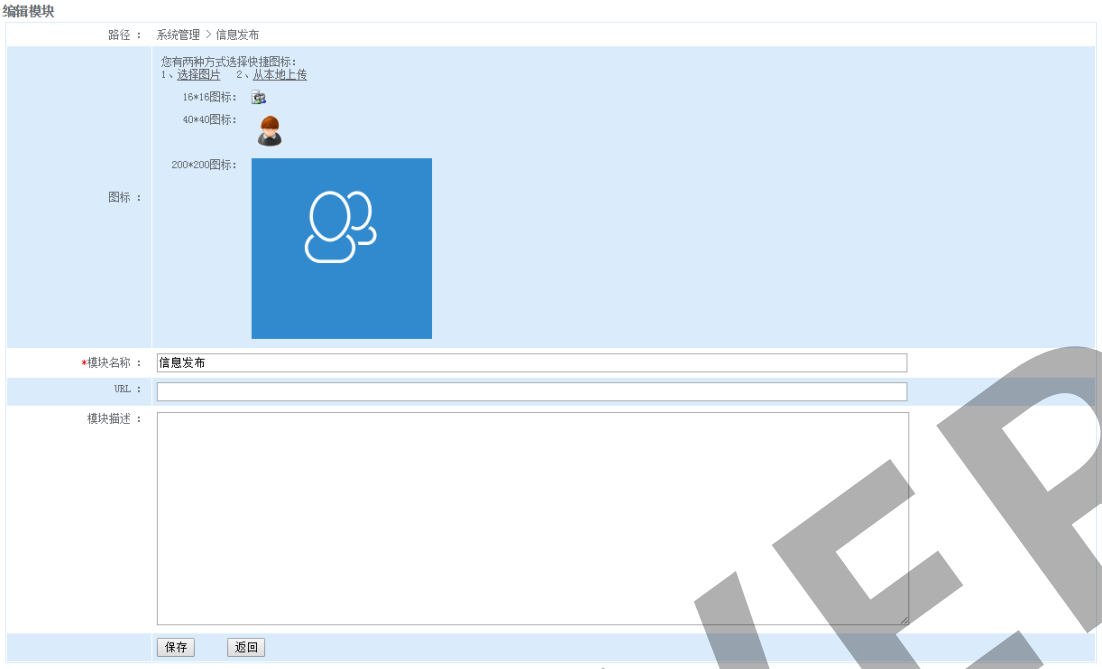


图 19 编辑界面

1.1.1.4 重命名

右键选择重命名，输入新的名称，即可完成对各模块及其功能的重命名操作，如下图是对“信息发布”模块中“信息发布”模块的重命名：

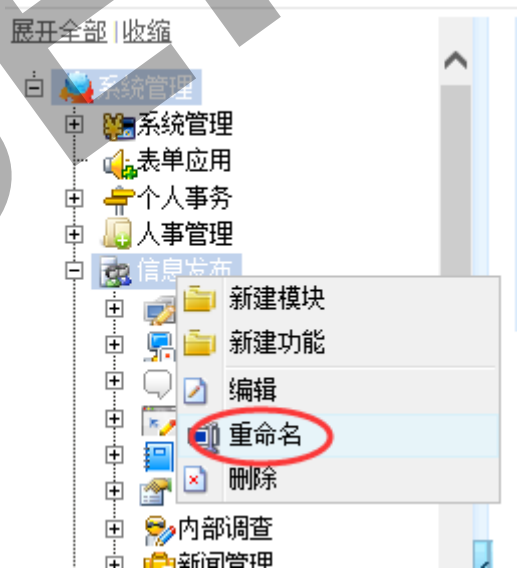


图 20 重命名操作

CSERVER

1.1.1.5 删除

对于用户自己添加的错误的或者误操作产生的不需要的模块或者功能，可以选中右键，点击“删除”即可删除该模块或者功能。

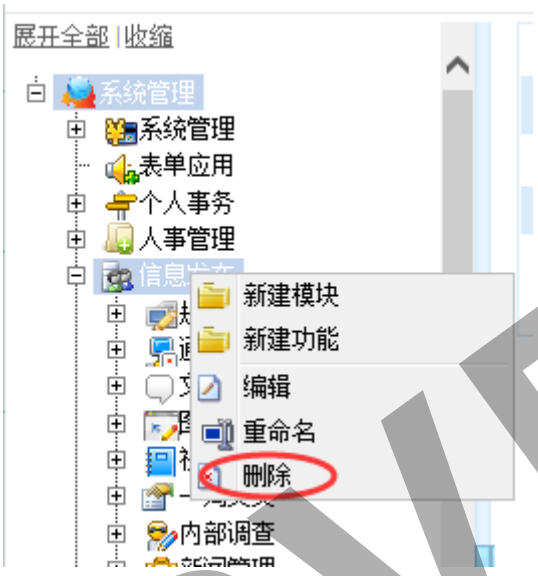


图 21 删除操作

1.1.2 权限设置

针对不同的使用者使用该系统需要不同的功能，需要进行权限的分配和管理。权限设置模块，就是实现对不同用户使用该系统的模块和功能点的配置和权限分配。主界面如下图所示：

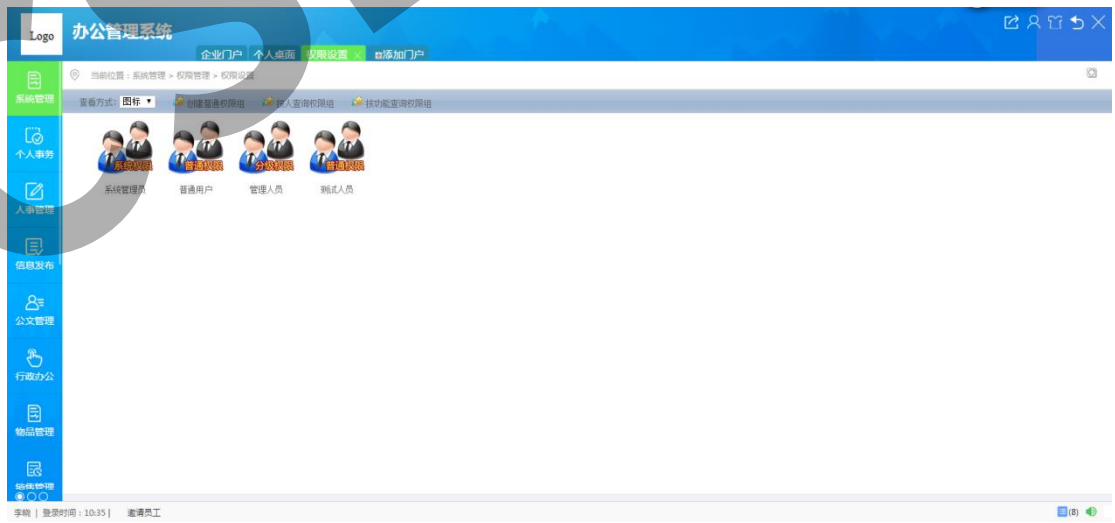


图 2 权限设置主界面图标形式

CSERVER

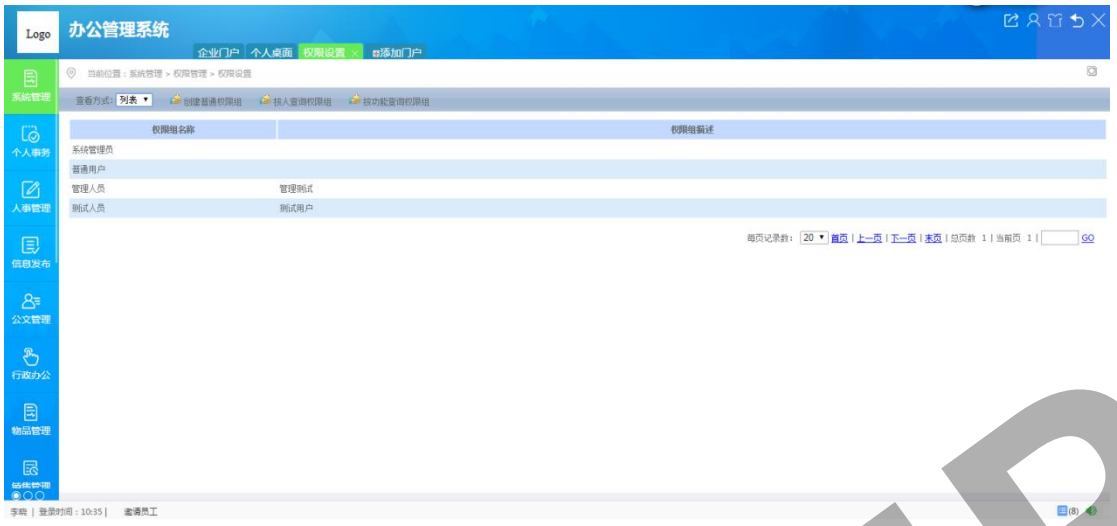


图 3 权限设置主界面列表形式

1.1.2.1 创建权限组

创建权限组，以组为单位分配权限，相同权限组的用户使用系统的权限是相同的，方便操作和管理，不必对每个用户都设置使用权限。主要分为创建普通权限组和创建分级管理权限组。

1)创建普通权限组

创建普通权限组，在权限设置主界面空白处右击，选择“创建普通权限组”或者直接点击“创建普通权限组”按钮，如下图所示：

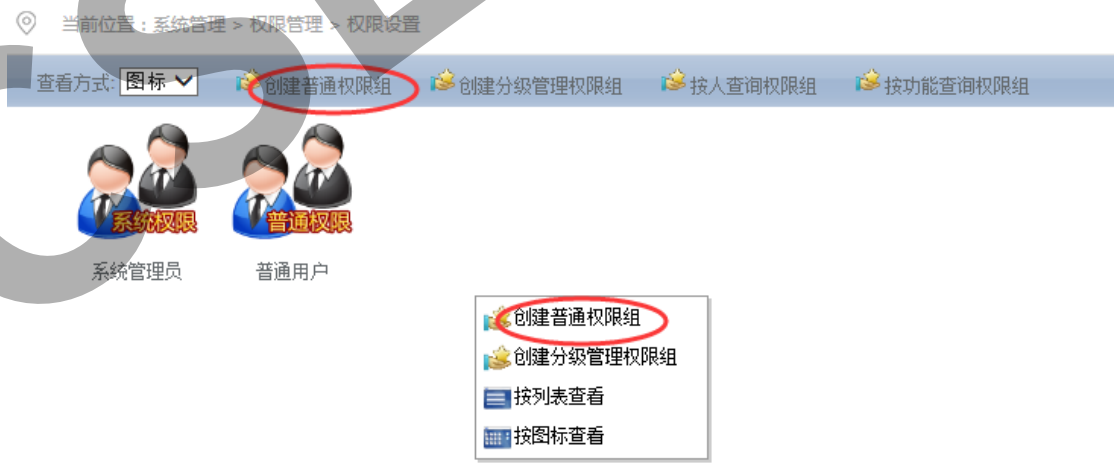


图 24 创建普通权限组操作图

在弹出的“创建普通权限组”界面，输入创建的权限组的名称和描述，如下图所示：

CSERVER



图 4 创建权限组界面

点击“取消”退出创建普通权限组，点击“保存”，创建成功，如下图：



图 26 创建普通权限组创建成功图

2) 创建分级管理权限组

创建分级管理权限组，在权限设置主界面空白处右击，选择“创建普通权限组”或者直接点击“创建普通权限组”按钮，如下图所示：

CSERVER



图 27 创建分级管理权限组操作图

在弹出的“创建分级管理权限组”界面，输入创建的权限组的名称和描述，如下图所示：

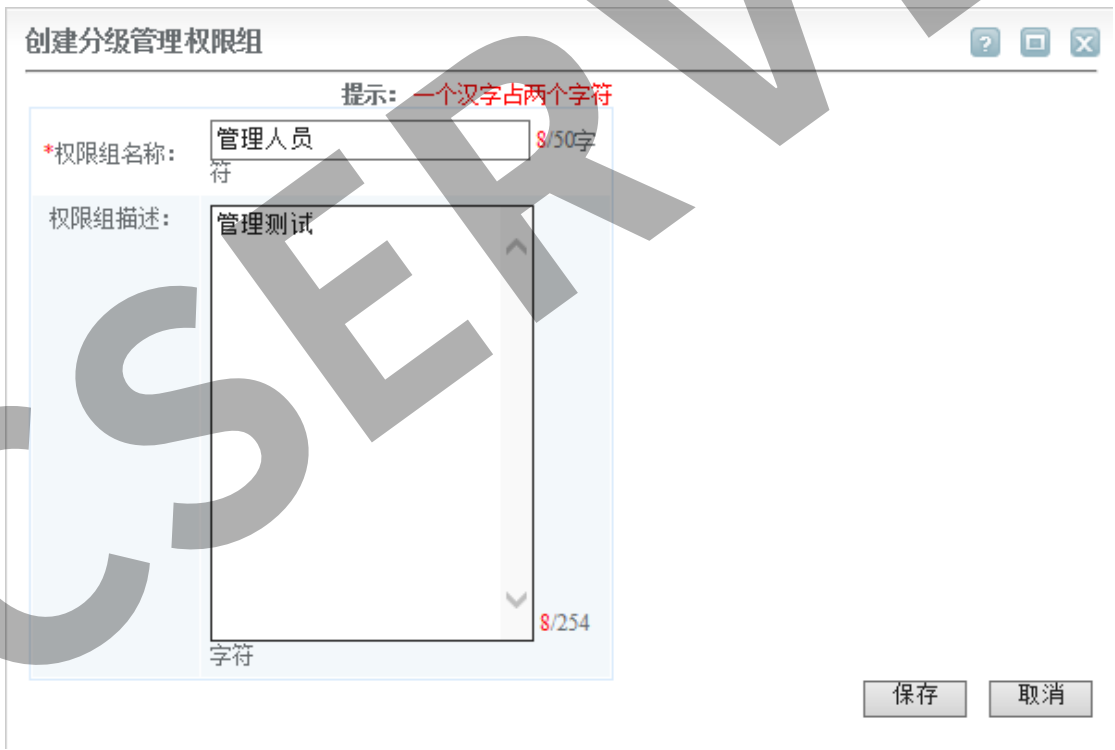


图 5 创建分级管理权限组界面

点击“取消”退出分级管理权限组，点击“保存”，创建成功，如下图：

CSERVER



图 29 创建分级管理权限组成功图

1.1.2.2 编辑权限组

编辑权限组，即对创建的权限组提供的编辑功能，能编辑权限组的名称和对该权限组的描述。选择要编辑的权限组，右键选择“编辑权限组”，修改权限组信息，点击“保存”，完成编辑，如下图所示：

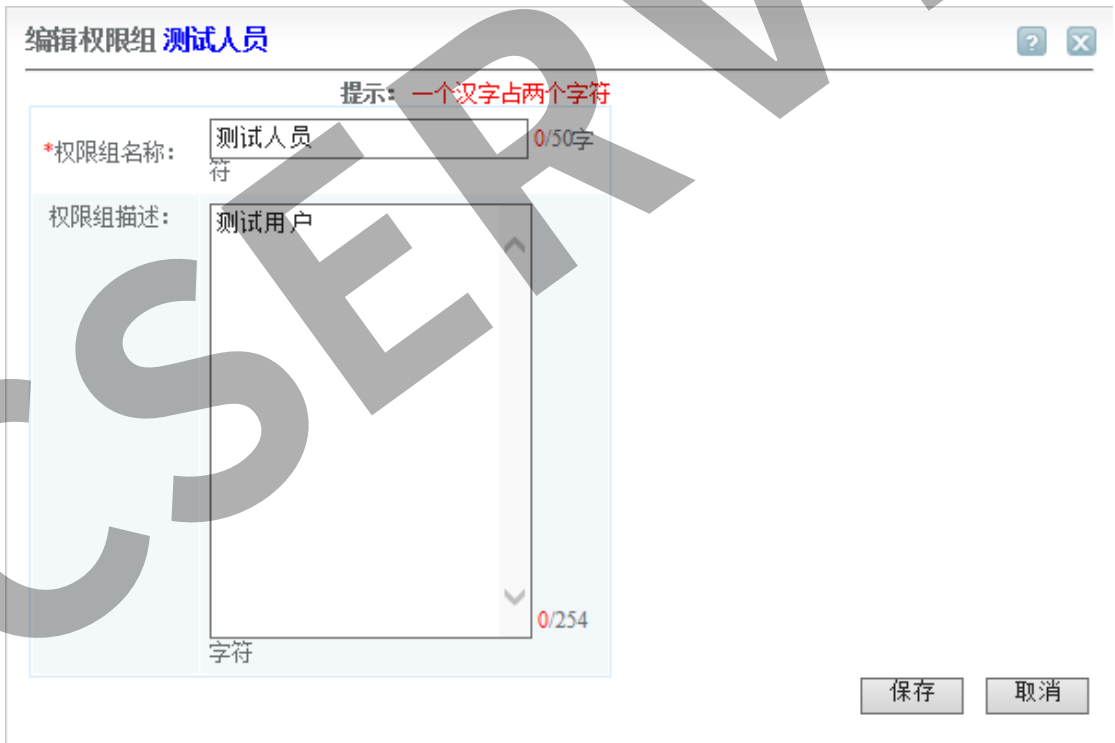


图 6 编辑权限组图

1.1.2.3 删除权限组

删除权限组，即实现对不需要的权限组的删除操作。右键要删除的权限组，选择“删除”，在弹出的对话框中选择“确定”即完成删除操作。

CSERVER

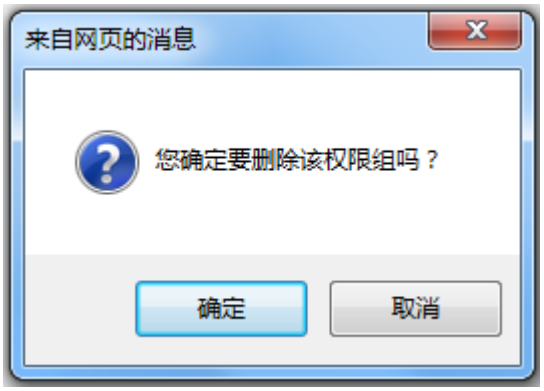


图 7 删除权限组确认图

1.1.2.4 给权限组分配用户

我们把具有相同使用权限的用户放在一个权限组里，方便管理和操作。“给权限组分配用户”，即是把具有相同使用权限的用户统一放到这个权限组里，实现对用户使用权限的设置，省去了对每个用户权限分配的繁琐操作。

右键要分配用户的权限组，例如上述“测试人员”，选择“给权限组分配用户”，在弹出的对话框中，选择具有该组权限的用户，如下图所示：



图 8 给权限组分配用户界面

CSERVER

上图中，选择了“研发部”的“张伟”，在“选定区”就有相应显示“张伟”，点击名字左边的红色“叉号”可以取消该选定。点击“确定”，完成分配用户操作。

1.1.2.5 给权限组分配权限

不同的权限组，具有不同的系统使用权限，“给权限组分配权限”功能点就是实现给权限组分配系统使用权限的操作的。右键要分配权限的权限组，例如刚刚建立的“测试人员”，选择“给权限组分配权限”，如下图所示：



图 9 给权限组分配权限操作图

在“为权限组测试人员分配权限”对话框中，选择分配给“测试人员”的使用该系统的功能点。下图中，打对号的是分配给“测试人员”的功能点，不打对号的是“测试人员”用户使用系统时不具有的功能点。

CSERVER

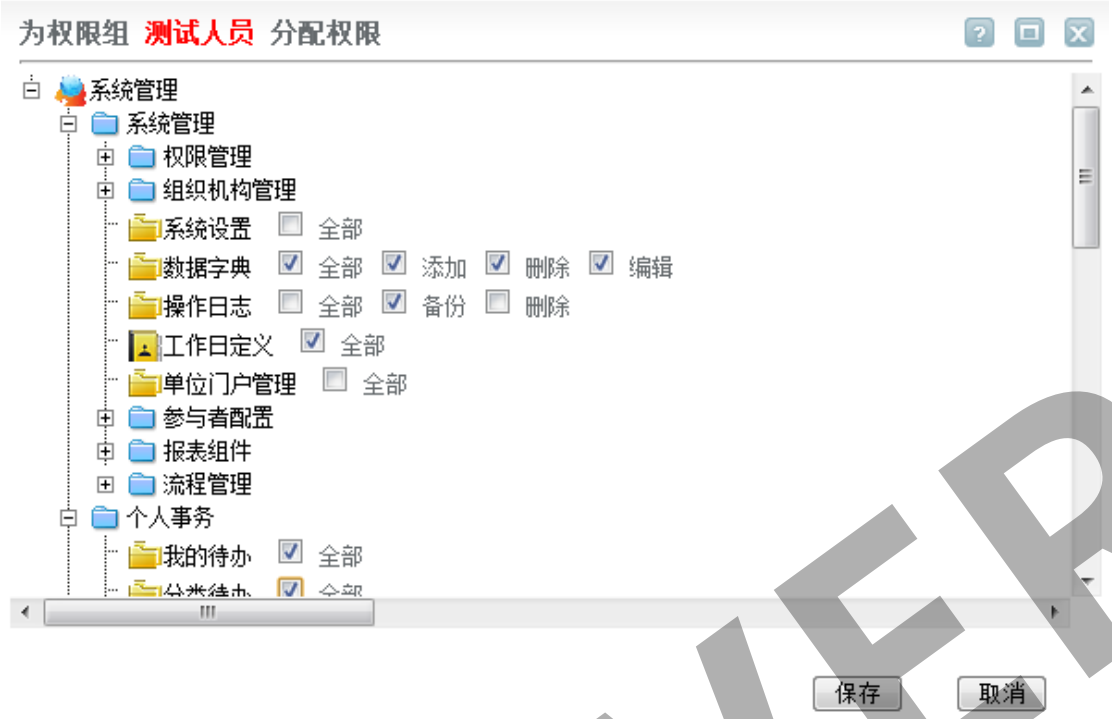


图 10 为权限组分配权限图

1.1.2.6 查看分配的用户

查看分配的用户，可以查看所有分配在该权限组的所有用户。例如选择“测试人员”权限组，右键选择“查看分配的用户”或者点击上面的“查看分配的用户”按钮，即可查看到所有分配到“测试人员”的用户，如下图所示：



CSERVER

图 11 查看用户界面

1.1.2.7 查看分配的功能点

查看分配的功能点，该功能实现的是显示该权限组的所有能使用的功能点，右键选择要查看的权限组，选择“查看分配的功能点”即可查看该组的用户所能使用的所有功能点。

图 12 查看用户界面

1.2 组织机构管理

1.2.1 组织机构管理

组织机构管理模块，即用于管理应用该系统的用户的组织机构关系的，包括机构管理、工作组管理和角色管理。

下图中，左边是“组织机构管理”功能点下的三种管理方式，右边是“组织机构管理”功能点的操作窗口，三种管理方式的功能操作方式和方法步骤大致相同，这里以机构管理为例进行介绍。

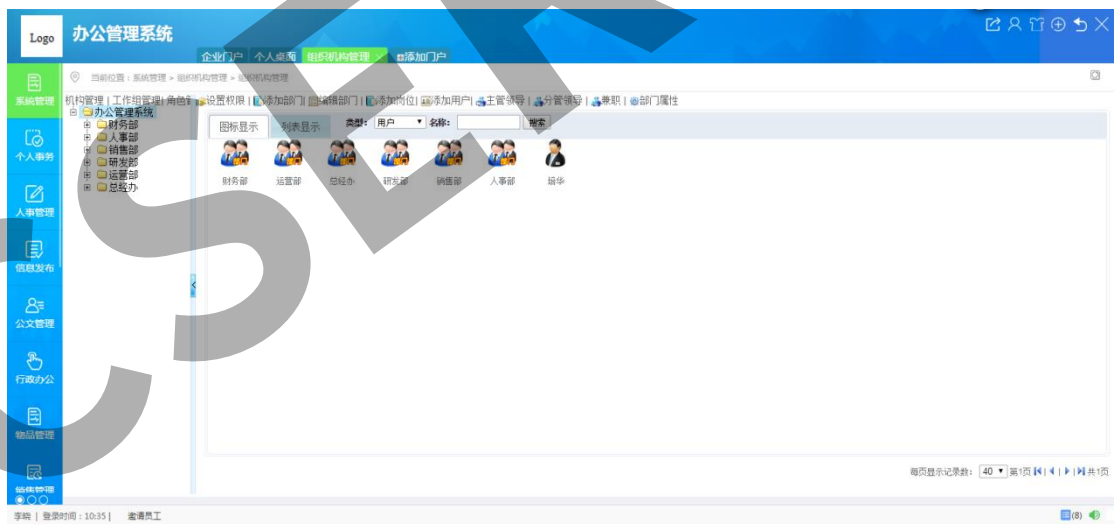


图 13 组织机构管理主界面

1.2.1.1 机构管理

机构管理，用于管理用户所涉及到的组织机构，管理企业的各个机构部门，以办公管理系统为例，包括人事部、销售部、研发部、运营部、总经办等部门，主界面如下图所示：

CSERVER



图 14 机构管理主界面

下面从具体的操作步骤介绍机构管理的各个功能。

1） 添加部门

添加部门，即在“机构管理”下添加部门，例如为“CServercloud”下添加“财务部”部门，操作如下：

在空白处右键选择“添加部门”、在组织机构上右键选择“添加部门”或者点击上面“添加部门”按钮，如下图所示：



图 38 添加部门操作图

在弹出的对话框中输入“财务部”的信息，点击“保存”添加部门成功，点击“返回”退出添加部门。

CSERVER



图 39 添加部门成功图

2） 添加岗位

添加岗位，实现各个部门中的岗位添加功能。例如，在“财务部”添加“会计”的岗位，操作如下：

点击“机构管理”中“办公管理系统”下“财务部”部门，进入“财务部”部门的操作界面，如下图所示：

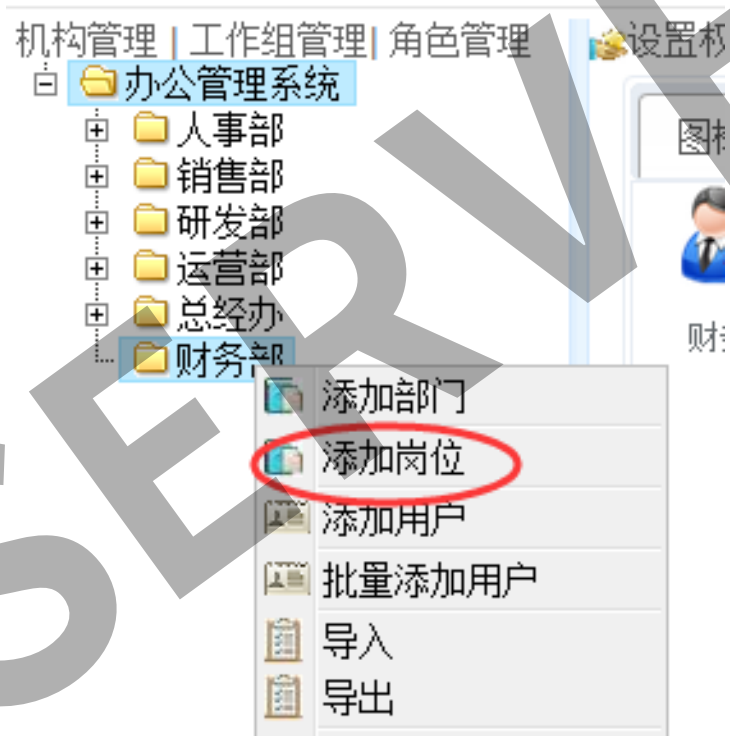


图 15 添加岗位截面图

在空白处右键，选择“添加岗位”或者点击上面的“添加岗位”按钮，在弹出的对话框中输入岗位信息，如下图所示：

CSERVER

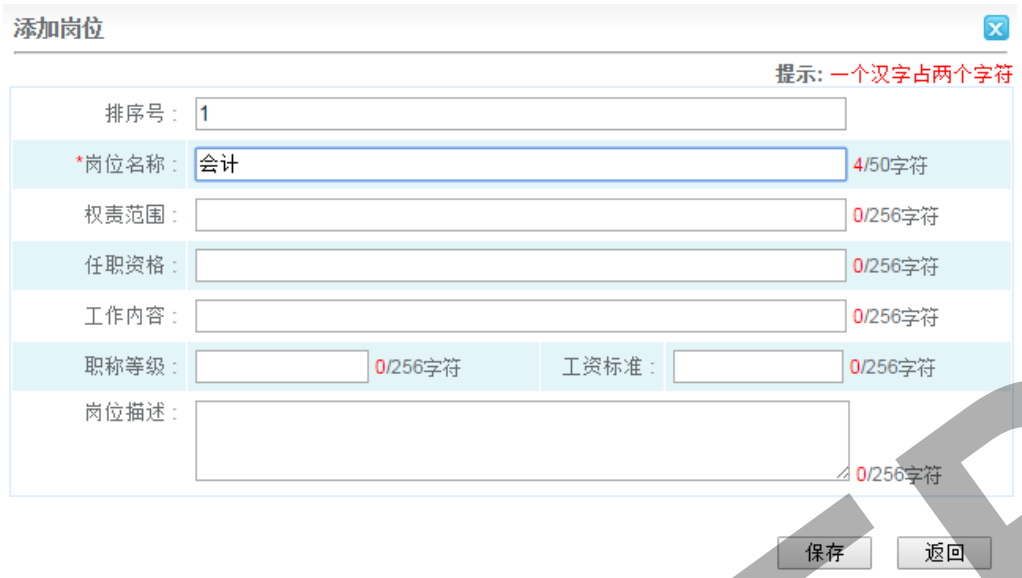


图 16 添加岗位信息界面

点击“保存”完成添加岗位操作，点击“返回”退出添加岗位操作。添加成功如下图所示：



图 17 添加岗位成功图

3） 添加用户

添加用户，为部门添加用户，使用户具有部门的特征并作为部门的主体实现部门的功能。

选择要添加用户的部门，在空白处右键，选择“添加用户”或者点击上面的“添加用户”按钮，在弹出的对话框中输入用户信息，包括基本信息和员工信息，如下图所示：

CSERVER



图 18 添加用户信息输入界面

点击“保存/返回”完成添加用户操作，点击“保存/添加”完成添加用户操作并继续添加用户，点击“返回”退出添加用户操作。例如，添加“康乾”用户，添加成功如下图所示：



图 19 添加用户成功图

4） 批量添加用户

批量添加用户适用于间歇性用户信息导入。选择要批量添加用户的部门，右键选择“批量添加用户”，弹出如下对话框：



图 20 批量添加用户图

填写完用户信息后，点击“邀请”完成批量添加用户，点击“返回”退出批量添加岗位操作，添加完成后，用户手机/邮箱会受到相应的确认信息。

CSERVER

5） 导入

系统提供用户导入功能，支持.csv 格式文件的直接上传，无需手动输入用户信息即可上传，如图所示：

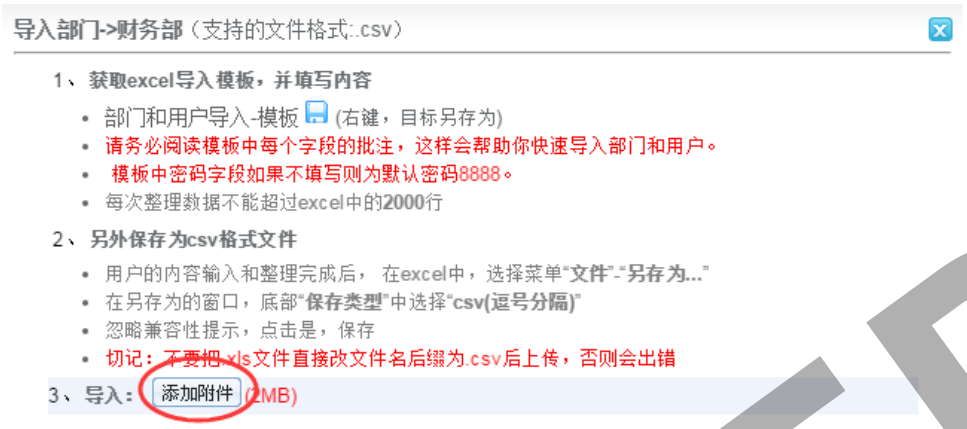


图 21 导入用户界面图

点击“添加附件”，选择要添加的文档，点击“打开”后导入部门人员信息，

图 22 导入用户成功图

6） 导出

系统还提供用户信息“导出”功能，选择要导出的部门或组织机构，右键选择“导出”，弹出如下界面，点击“下载”，即可完成用户信息导出。

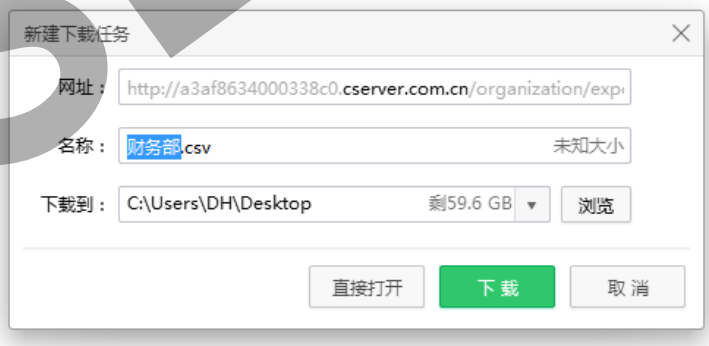


图 23 导出用户下载界面图

7） 批量导入用户

批量导入用户适用于系统初始化信息导入操作，可同时导入组织机构、部门、用户信息。如下图所示，点击“添加附件”，选择要添加的文档，点击确定，即可完成批量导入用户操作。

CSERVER

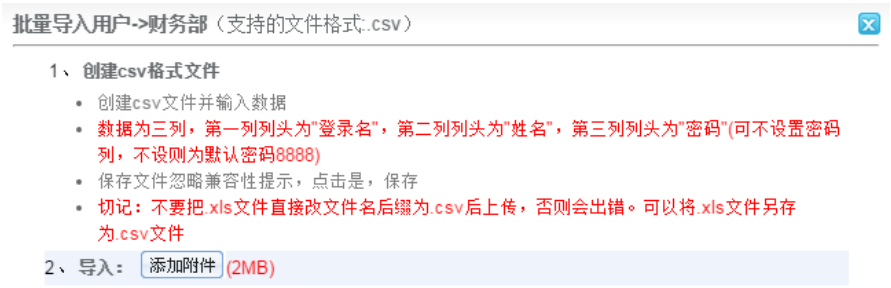


图 24 批量导入用户界面图



图 50 批量导入用户成功图

8） 设置权限

设置权限，为各个机构部门设置一个或者多个管理该系统的管理员。选中某一机构，例如“人事部”，右键选择“设置权限”或者点击上面 “设置权限”，在如下对话框中选择设置成该部门管理员的用户，点击“确定”，完成设置。



图 51 设置权限选管理员界面

CSERVER

右键“人事部”，选择“属性”，可以查看到“人事部”的管理员用户，并提供了“打印”预览功能，如下图：



图 52 部门属性界面

9） 编辑部门/岗位/用户

编辑部门/岗位/用户，用于修改和完善部门/岗位/用户的信息。以编辑部门为例说明编辑部门/岗位/用户的操作，如下：

右键要编辑的部门，选择“编辑部门”或者点击上面的“编辑部门”按钮，在弹出的对话框中编辑部门信息，点击“保存”完成编辑操作，点击“返回”退出编辑操作。



图 53 编辑部门操作图

CSERVER

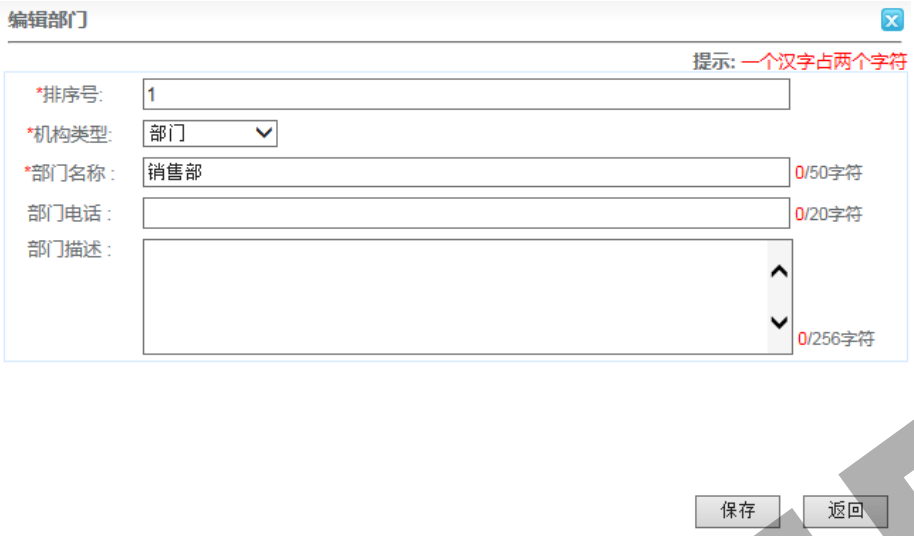


图 25 编辑部门编辑界面

10） 删除部门/岗位/用户

删除部门/岗位/用户，用于删除部门/岗位/用户。以删除部门为例说明删除部门/岗位/用户的操作，如下：

右键要删除的部门，选择“删除部门”或者点击上面的“删除部门”按钮，在弹出的对话框中点击“确认”即删除部门，点击“取消”退出删除操作。



图 26 删除部门操作图

11） 主管领导/分管领导/兼职

主管/分管领导/兼职，查看部门的主管领导或分管领导或兼职人员或者为部门选择主管领导或分管领导或兼职人员，可以是一个也可以是多个。例如，查看“人事部”部门的主管领导或者为部门选择主管领导，操作如下：

右键要查看或者选择主管领导的部门，选择“主管领导”或者点击上面的“主管领导”按钮，在弹出的界面中即可查看或者选择“后勤部”的主管领导，如下图所示：

CSERVER

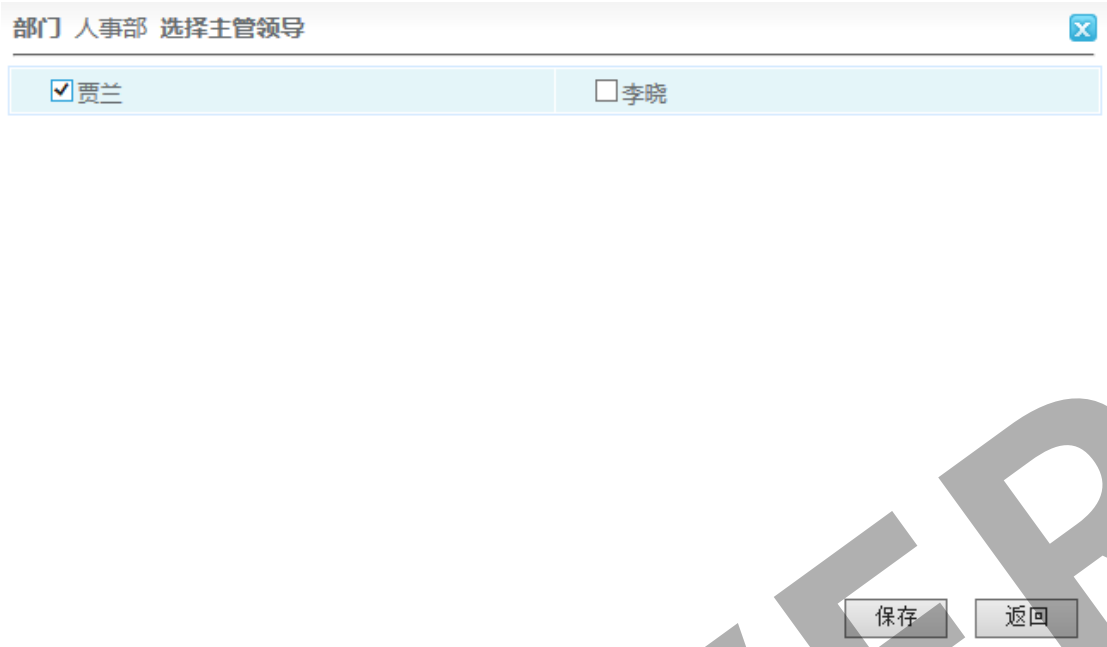


图 27 部门选择主管领导界面

12） 部门/岗位/用户属性

部门/岗位/用户属性，用于查看部门/岗位/用户的属性。以部门属性为例说明部门/岗位/用户属性的操作，如下：

右键要查看属性的部门，选择“部门属性”或者点击上面的“部门属性”按钮，在弹出的界面中即可查看选中部门的属性信息。

13） 岗位加用户

岗位加用户，即为当前岗位添加用户，使添加的用户具有该岗位的功能特点并作为主体实现该岗位的功能。例如，给“财务部”部门的“财务部经理”岗位添加用户，操作如下：

选中“财务部经理”岗位，右键，选择“岗位加用户”或者点击上面的“选择用户”按钮，具体如下图所示：



CSERVER

图 57 岗位加用户操作图

在弹出的“岗位部长选择用户”对话框中选择添加给“部长”岗位的用户，点击“保存”，完成岗位加用户操作。

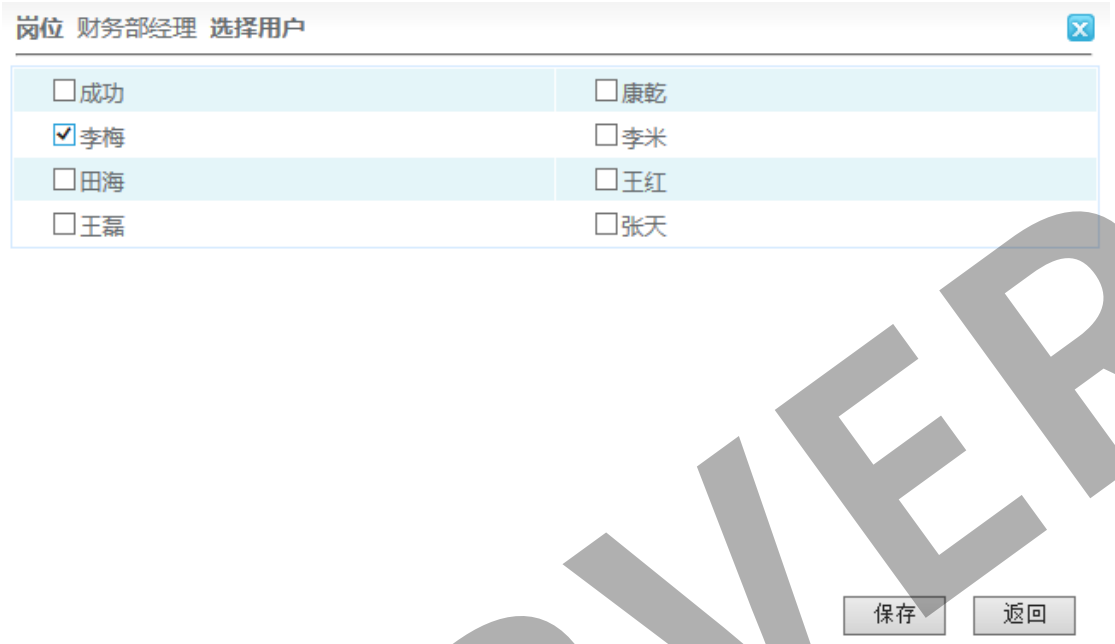


图 58 岗位添加用户选择用户图

14） 搜索

搜索，实现部门、岗位、兼职、用户、主管领导和分管领导的查询功能。如下图所示，在“类型”框选择要搜索的范围，在“名称”框输入要搜索的名称，点击“搜索”，即可实现搜索功能。



图 28 搜索界面

例如类型选择“部门”，名称输入“销售部”，点击“搜索”，搜索结果如下图显示：



CSERVER

图 60 搜索结果显示图

1.2.1.2 工作组管理

工作组管理，用于管理用户所涉及到的工作组，这里包括决策组、开发组和宣传组组（注：此处以举例为主，具体情况不尽相同，仅供用户参考），主界面如下图所示：



图 61 工作组管理主界面

下面从具体的操作步骤介绍工作组管理的各个功能。

1） 添加工作组

添加工作组，即在“工作组管理”下添加系统涉及到的各个工作组，例如添加“销售组”工作组，操作如下：

在空白处右键选择“添加工作组”或者点击上面“添加工作组”按钮，如下图所示：

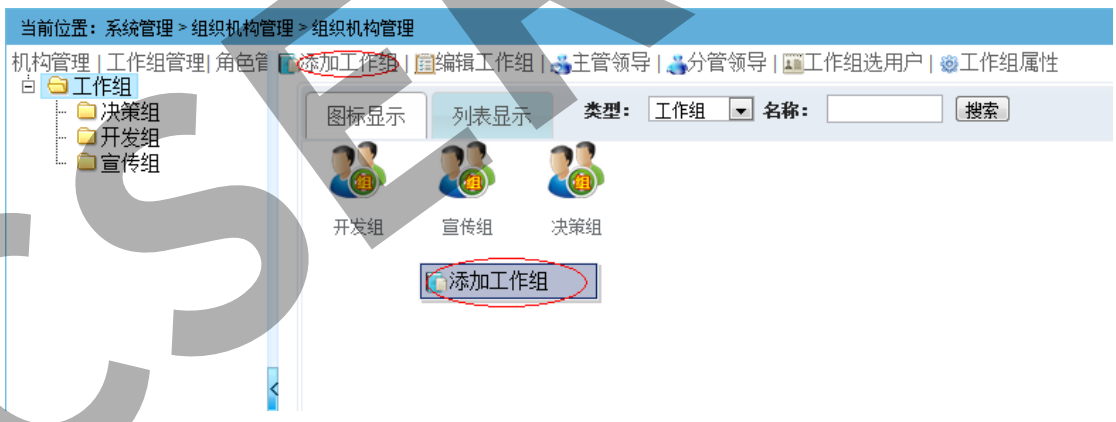


图 62 添加工作组操作图

在弹出的对话框中输入“销售组”的信息，点击“保存”添加工作组成功，点击“返回”退出添加工作组。



CSERVER

图 63 添加工作组成功图

2） 编辑部工作组

编辑工作组，用于修改和完善工作组的信息。操作如下：

右键要编辑的工作组，选择“编辑工作组”或者点击上面的“编辑工作组”按钮，在弹出的对话框中编辑工作组信息，点击“保存”完成编辑操作，点击“返回”退出编辑操作。

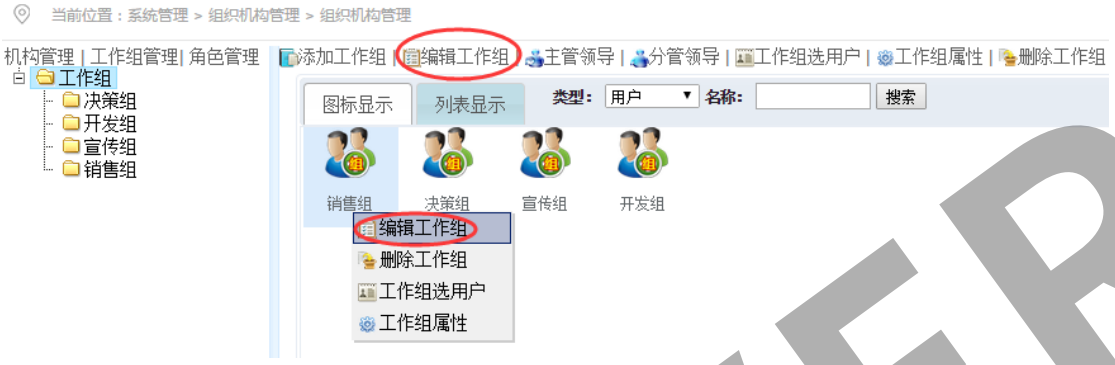


图 64 编辑部门工作组操作图

3） 删除工作组

删除工作组，用于删除工作组。操作如下：

右键要删除的工作组，选择“删除工作组”或者点击上面的“删除工作组”按钮，在弹出的对话框中点击“确认”按钮，删除工作组，完成删除操作；点击“取消”，退出删除工作组。



图 65 删除工作组操作图

4） 工作组选用户

工作组选用户，即为当前工作组添加用户，使添加的用户具有该工作组的功能特点并作为主体实现该工作组的功能。例如，给“工作组”下“销售组”工作组添加用户，操作如下：

选中“销售组”，右键，选择“工作组选用户”或者点击上面的“工作组选用户”按钮，具体如下图所示：

CSERVER



图 29 工作组选用户操作图

在弹出的“销售组选择用户”对话框中选择添加给“销售组”的用户，点击“保存”，完成工作组选用户操作。



图 30 工作组选用户图

5） 选择上级部门

选择上级部门，即为当前工作组选择上级部门，例如，给“销售组”工作组选择上级部门，操作如下：

选中“销售组”，右键，选择“选择上级部门”，具体如下图所示：

CSERVER



图 31 工作组选择上级部门操作图

在弹出的“销售组选择上级部门”对话框中选择“销售组”的上级部门，点击“保存”，完成工作组选择上级部门的操作。



图 32 工作组选择上级部门图

6） 主管/分管领导

主管/分管领导，查看工作组的主管领导或分管领导或者为工作组选择主管领导或分管领导，可以是一个也可以是多个。例如，查看“销售组”工作组的主管领导或者为工作组选择主管领导，操作如下：

右键要查看或者选择主管领导的工作组，选择“主管领导”或者点击上面的“主管领导”按钮，如下图所示：

CSERVER



图 33 部门选择主管领导界面

在弹出的界面中即可查看或者选择“销售组”的主管领导，如下图所示：



图 34 工作组选择主管领导界面

7） 工作组属性

工作组属性，用于查看工作组的属性。操作如下：

右键要查看属性的工作组，选择“工作组属性”或者点击上面的“工作组属性”按钮，在弹出的界面中即可查看选中工作组的属性信息。

CSERVER



8） 搜索

搜索，实现工作组、用户、主管领导和分管领导的查询功能。如下图所示，在“类型”框选择要搜索的范围，在“名称”框输入要搜索的名称，点击“搜索”，即可实现搜索功能。



图 35 搜索界面

1.2.1.3 角色管理

角色管理，用于管理用户所涉及到的各个角色，这里角色包括总经理、销售经理、人力资源专员和市场专员（注：此处以举例为主，具体情况不尽相同，仅供用户参考），主界面如下图所示：



图 36 角色管理主界面

下面从具体的操作步骤介绍角色管理的各个功能。

1） 添加角色

添加角色，即在“角色管理”下添加各个角色，例如添加“研发总监”角色，操作如下：在空白处右键选择“添加角色”或者点击上面“添加角色”按钮，如下图所示：

CSERVER



图 37 添加角色操作图

在弹出的对话框中输入“研发总监”的信息，点击“保存”添加角色成功，点击“返回”退出添加角色。



图 38 添加角色成功图

2） 角色加用户

角色加用户，即为当前角色添加用户，使添加的用户具有该角色的功能特点并作为主体实现该角色的功能。例如，给“总经理”角色添加用户，操作如下：

选中“研发总监”角色，右键，选择“角色加用户”或者点击上面的“角色加用户”按钮，具体如下图所示：

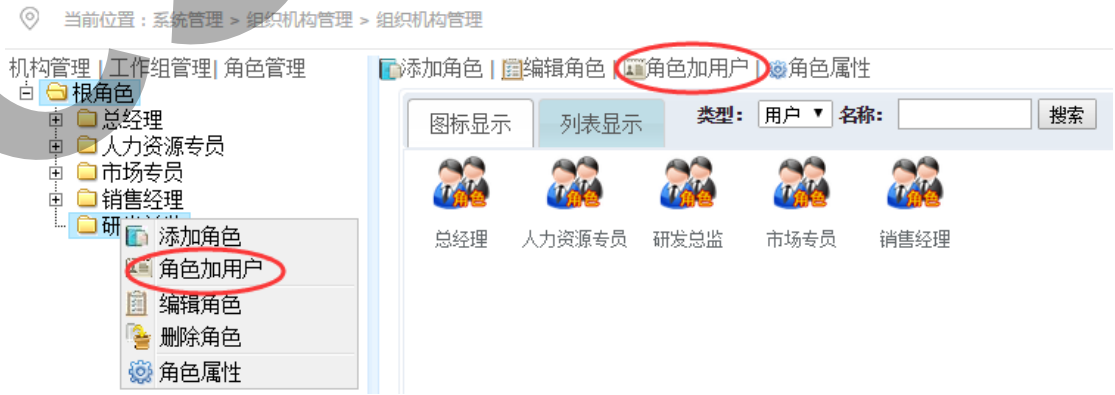


图 39 角色加用户操作图

在弹出的“研发总监选用户”对话框中选择“研发总监”角色的用户，点击“保存”，完成角色加用户操作。

CSERVER

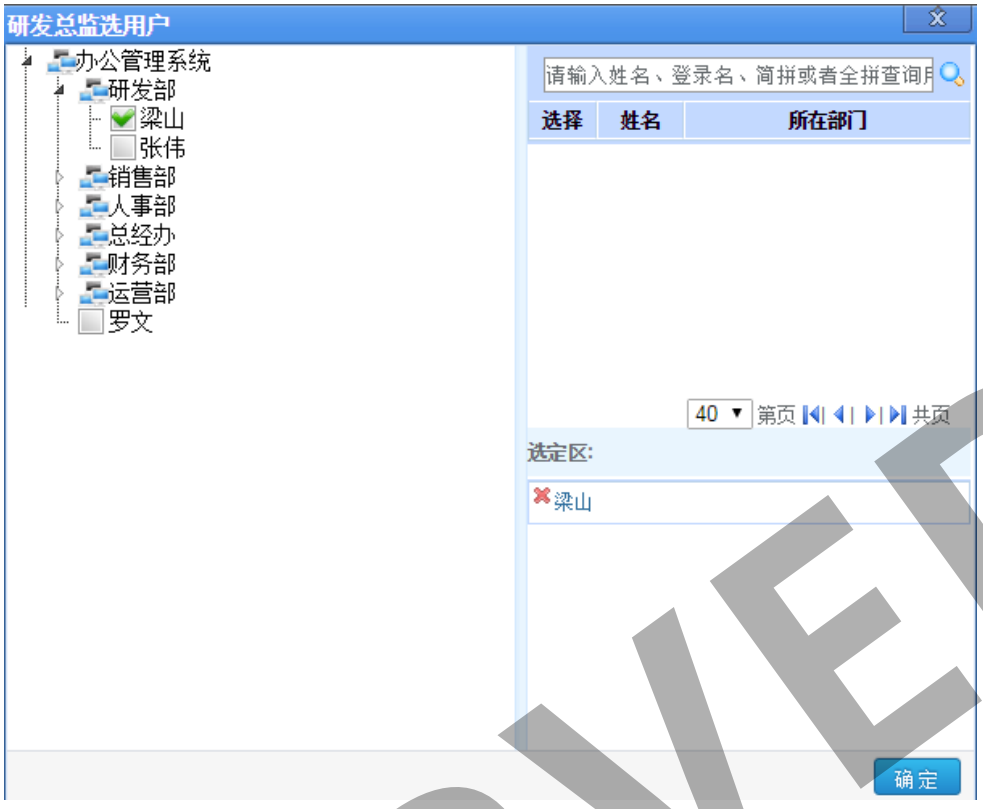


图 40 角色加用户图

3） 编辑角色

编辑角色，用于修改和完善角色的信息。操作如下：

右键要编辑的角色，选择“编辑角色”或者点击上面的“编辑角色”按钮，在弹出的对话框中编辑角色信息，点击“保存”完成编辑操作，点击“返回”退出编辑操作。



图 41 编辑角色操作图

4） 删除角色

删除角色，用于删除角色。操作如下：

右键要删除的角色，选择“删除角色”或者点击上面的“删除角色”按钮，在弹出的对话框中删除角色，完成删除操作。

CSERVER

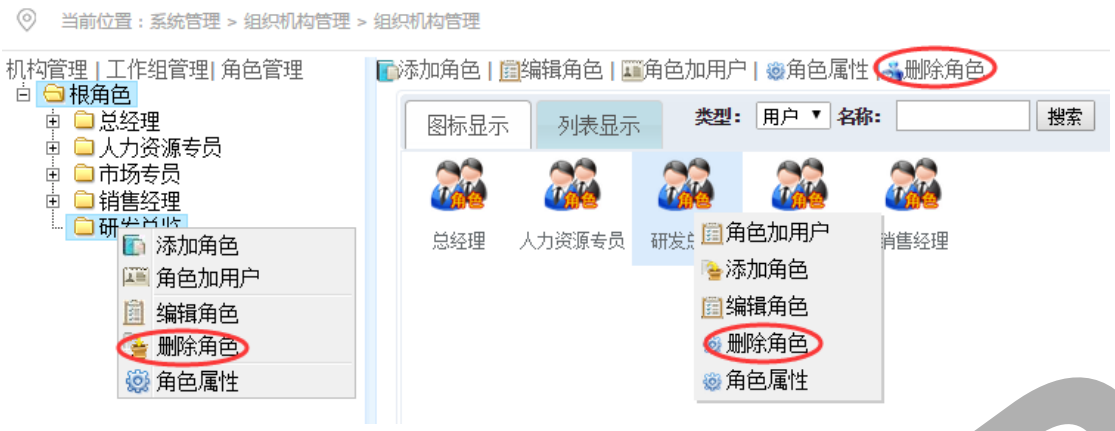


图 42 删除角色操作图

5） 角色属性

角色属性，用于查看角色的属性。操作如下：

右键要查看属性的角色，选择“角色属性”或者点击上面的“角色属性”按钮，在弹出的界面中即可查看选中角色的属性信息。



图 43 角色属性操作图

6） 搜索

搜索，实现角色和用户的查询功能。如下图所示，在“类型”框选择要搜索的范围，在“名称”框输入要搜索的名称，点击“搜索”，即可实现搜索功能。



图 44 搜索界面

CSERVER

1.2.2 组织机构视图

组织机构视图，即系统组织机构的总体结构视图，按树状结构显示各级部门，如下图所示：



图 45 组织机构视图主界面

点击各级部门机构，可以查看该部门机构下的各个分部门。

1.3 系统设置

系统设置，实现用户对系统名称、logo 设置、显示设置，主界面如下图所示：

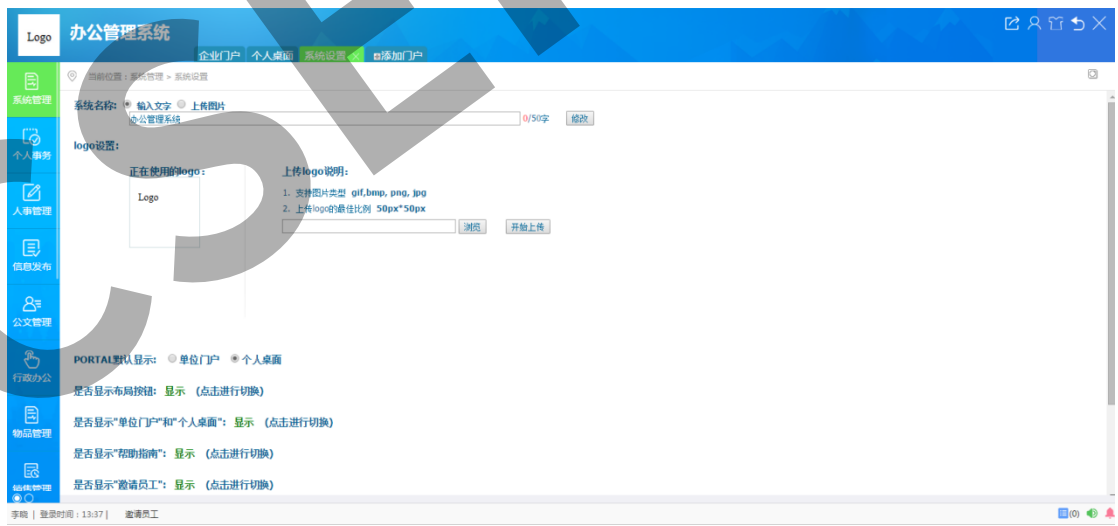


图 46 系统设置主界面

1.3.1 系统名称

系统名称支持输入文字和上传图片两种方式。

CSERVER

方式一：输入文字

直接在文本框里输入系统名称，点击修改即可。



图 47 输入文字界面

方式二：上传图片

如果有设计好的图片作为系统名称，可点击“上传图片”，点击浏览，选择目标文件，点击“开始上传”，具体步骤可参考 3.3.2logo 设置



1.3.2 Logo 设置

logo 设置包括图片的上传，用户根据个人爱好进行自行设置即可。下面以上传 logo 图片为例，说明上传图片的具体操作步骤。

首先，点击“浏览”：



图 48 Logo 上传图片操作图

弹出图片选择对话框，选择目标文件：

CSERVER

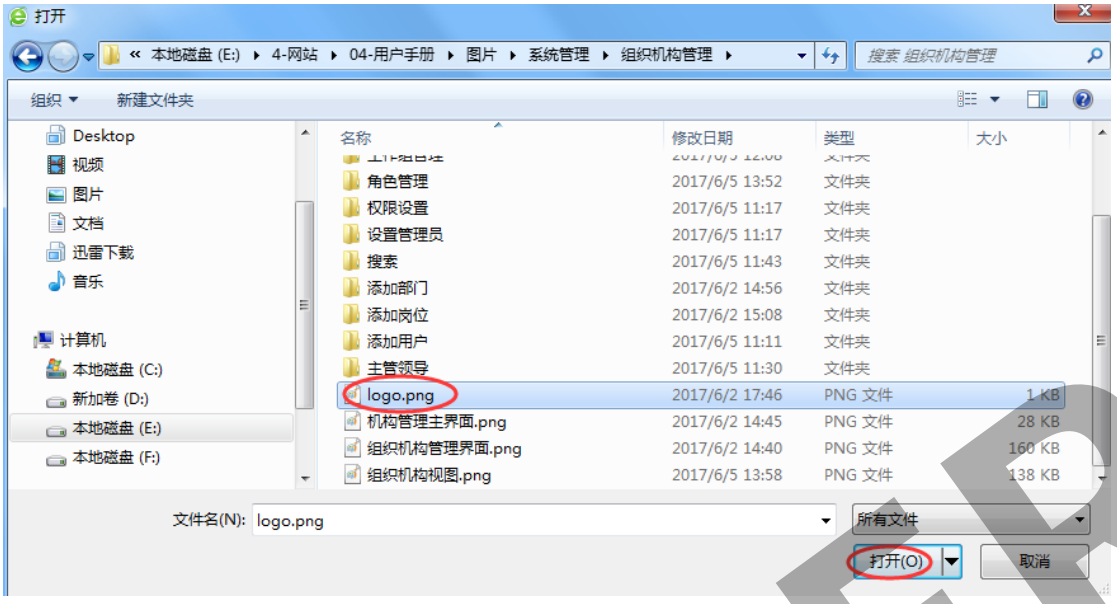


图 49 文件选择界面

点击“打开”，界面如下：

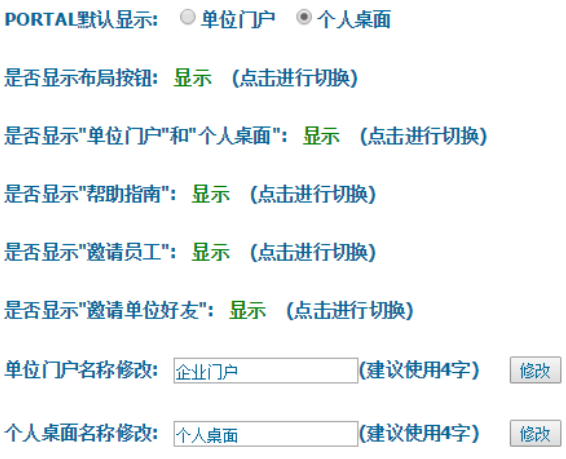


图 50 文件选择成功界面

点击“开始上传”，出现“上传成功”提示，完成 logo 设置。

1.3.3 显示设置

显示设置包括界面显示、布局显示、帮助指南、邀请员工、邀请单位好友以及单位门户和个人桌面的名称修改，用户可根据偏好来选择。具体界面如下：



CSERVER

1.4 数据字典

数据字典，用于管理用户的基础数据。如下图所示，左侧为系统管理的各个功能点；中间是用户用到的数据项，下属类型节点包括组织机构、公共数据、客户关系、合同管理等等，用户可以自己添加数据模块和数据类型；右侧为数据项信息显示和基础数据管理的操作功能，包括添加数据、编辑数据和删除数据三项功能。

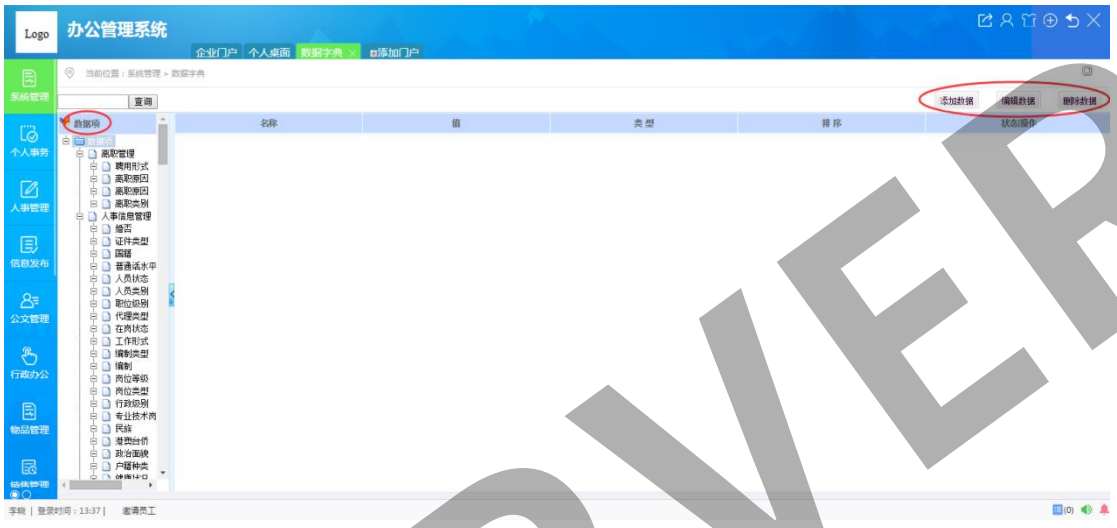


图 51 数据字典主界面

1.4.1 数据项

数据项，包含了用户用到的所有数据类型，可实现添加、删除、重命名操作。

1.4.1.1 添加模块/类型

添加模块/类型，为数据模块添加模块或者数据类型。以添加模块为例，选中要添加模块的模块，右键选择“添加模块”，弹出“添加模块”对话框，如下图：



图 52 添加模块界面

输入添加模块的名称和值，点击“保存”完成添加操作，点击“继续添加”保存当前模

CSERVER

块并继续添加模块，点击“返回”退出添加模块操作。例如，在“组织机构”模块下添加模块“新建模块”如下图所示：

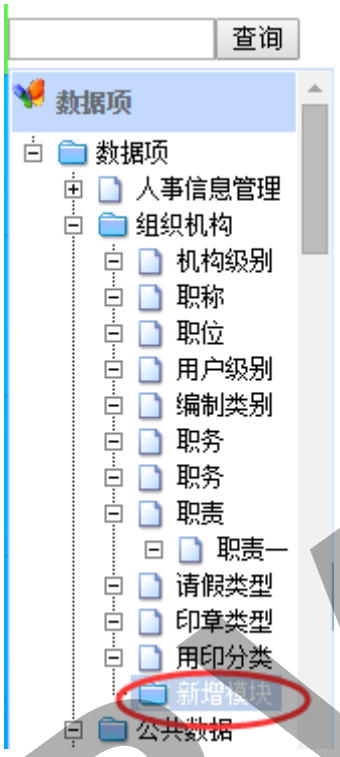


图 53 添加模块成功图

1.4.1.2 重命名

选中要重命名的数据项模块或者类型，右键选择“重命名”，输入新的名称即可。

1.4.1.3 删除

选中要删除的数据项模块或者类型，右键选择“删除”，完成删除操作。

1.4.1.4 查看类型

在数据项模块下，选中要查看的数据类型，即可在右侧查看该数据类型的信息，包括名称、值、类型和排序。例如，查看“机构级别”类型，如下图所示：

CSERVER



图 54 查看类型界面

1.4.2 添加数据

添加数据，用于给数据类型添加数据，例如给“请假类型”添加“公假”，操作如下：

选中“请假类型”，点击“添加数据”按钮，如下图所示：



图 55 添加数据操作图

输入新添加的“保存日期”数据信息，如下：



图 56 添加数据输入信息界面

点击“保存”完成添加，点击“继续添加”完成添加并继续添加，点击“返回”退出添加。

1.4.3 编辑数据

选中要编辑的数据，点击“编辑数据”按钮，输入编辑信息，点击“保存”完成编辑，点击“返回”退出编辑。

CSERVER

1.4.4 删除数据

选中要删除的数据，点击“删除数据”按钮，在弹出的对话框中，点击“确定”完成删除，点击“取消”退出删除。

1.5 操作日志

操作日志，支持日志列表和统计报表两个模块。

1.5.1 日志列表

日志列表，提供了用户在当前系统中的所有操作日志记录、查看功能，也可以根据条件查询以前的操作记录。操作包括操作人、操作、操作对象、时间、IP 地址和返回代码，主界面如下图所示：

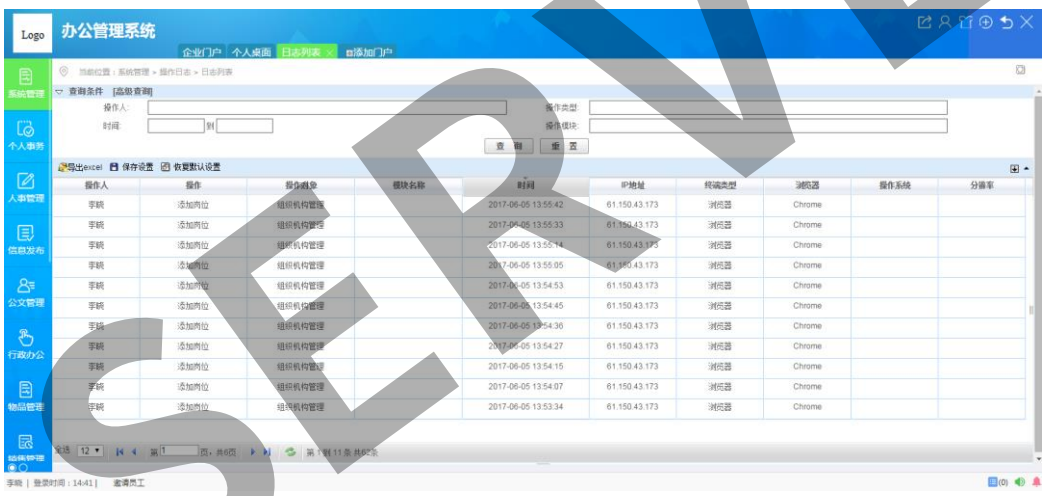


图 57 操作日志主界面

查询功能分为简单查询和高级查询，简单查询输入任意查询条件即可查询，高级查询可勾选一个或多个查询条件综合查询，还可增加查询条件，辅助查询。

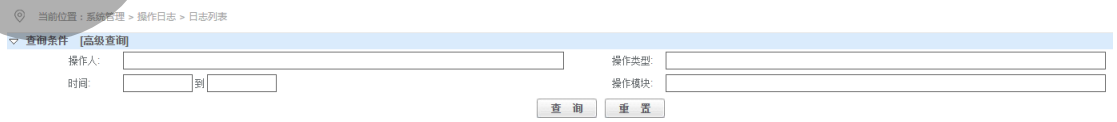


图 58 简单查询输入

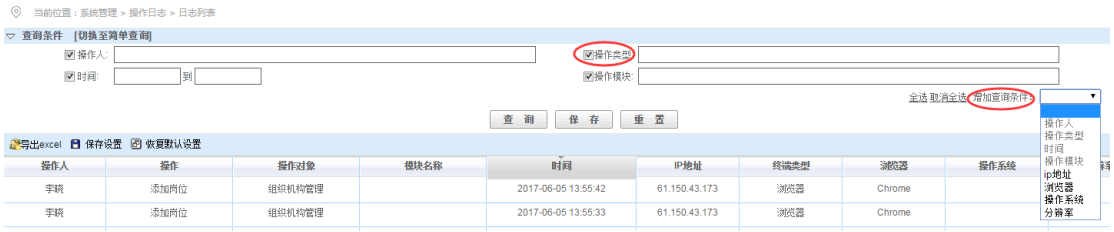


图 59 高级查询输入

CSERVER

1.5.2 统计报表

操作日志统计报表提供今日、昨天、最近 7 日、最近 30 天日志查询，用户也可自由选择起止日期进行操作查询，并支持使用人数和点击次数两个指标的统计报表。

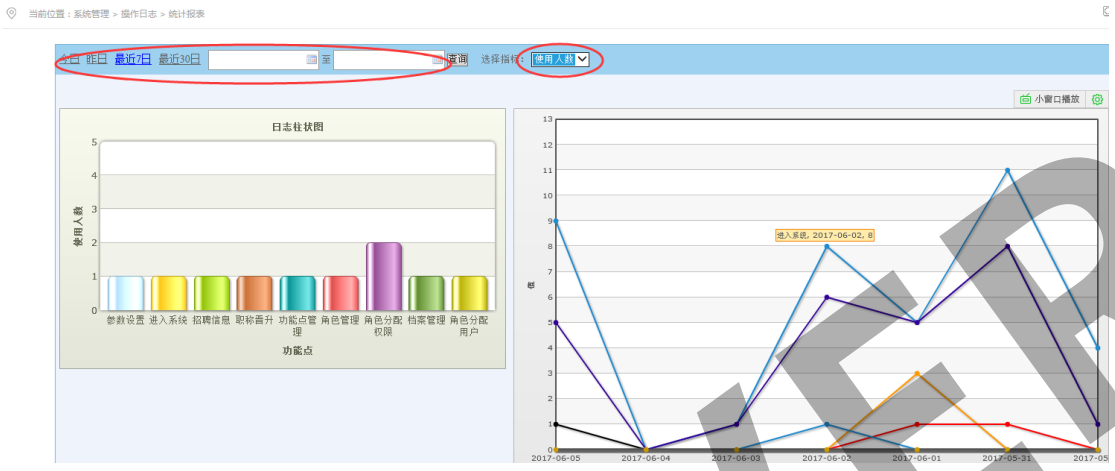


图 60 统计报表

1.6 工作日定义

工作日定义，该功能点实现用户对工作日的设置，以日历的形式提示用户工作日和假期信息。根据设置好的日历，用户查看相应的日历就可以轻易查看一年中的工作日和假期的具体日期等信息，主界面如下图所示：

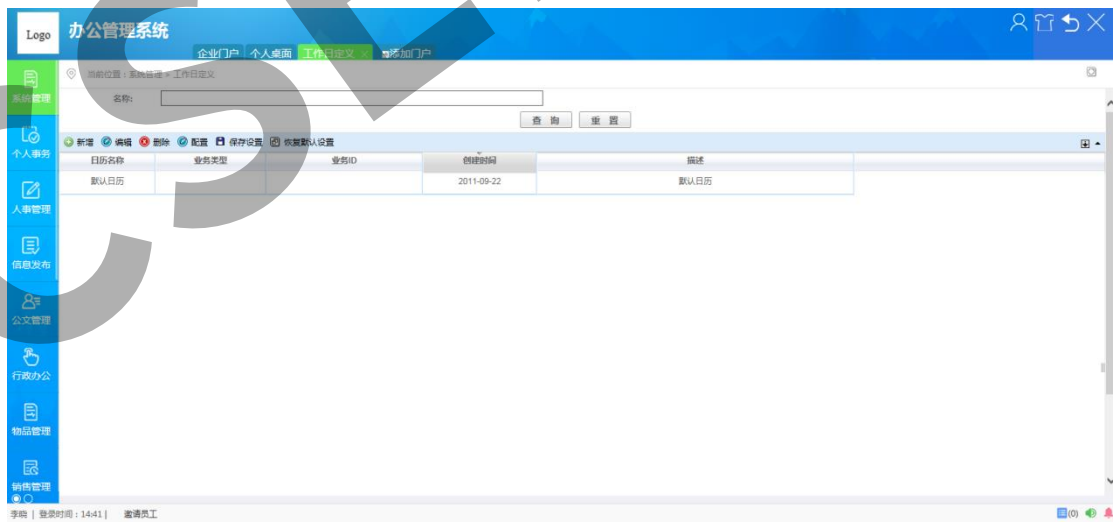


图 61 工作日定义主界面

CSERVER

1.6.1 新增

增加工作日历，点击“增加”按钮，弹出如下界面：



图 62 增加工作日历界面

点击“返回”，退出增加操作；点击“保存”完成增加工作日历操作，如下图所示：

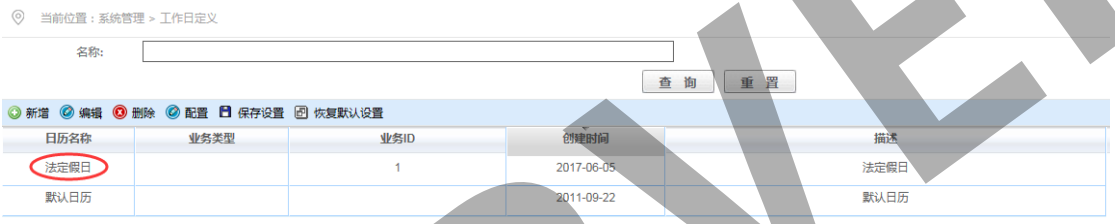


图 63 增加工作日历完成界面

1.6.2 编辑

编辑工作日历，选中要编辑的工作日历，点击“编辑”按钮，如下图所示：

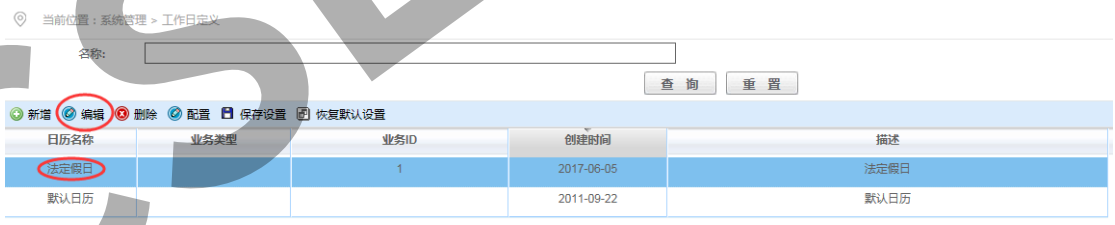


图 64 编辑工作日历界面

在弹出的界面中，编辑工作日历信息。编辑完成，点击“返回”，退出编辑操作；点击“保存”完成编辑工作日历操作，如下图所示：



图 65 编辑成功界面

CSERVER

1.6.3 删除

删除工作日历，选中要删除的工作日历，点击“删除”按钮，如下图所示：

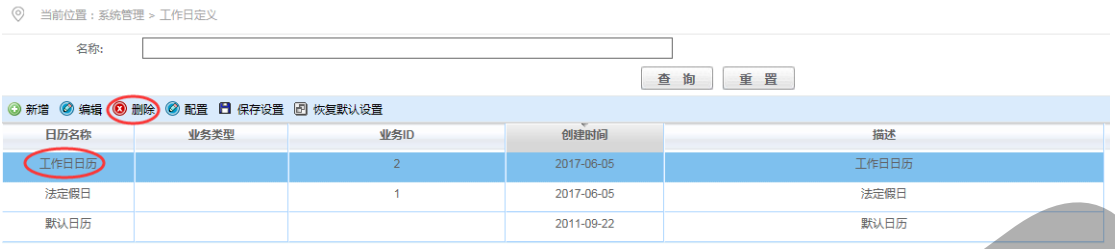


图 66 删除工作日历界面

在弹出的对话框中，点击“取消”退出删除操作，点击“确定”删除选中的工作日历。

1.6.4 配置

配置工作日历，配置日历中每一天的所属：是工作日，还是假日。选中要配置的工作日历，点击“配置”按钮，如下图所示：

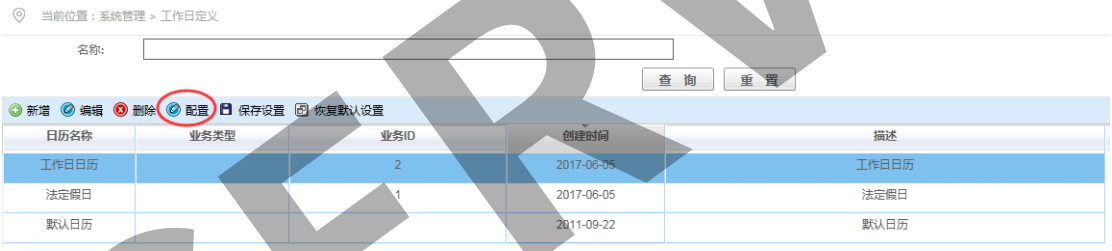


图 67 配置工作日历界面

在“设置工作日历”界面，用鼠标点击一年中的每一天切换其属性：或为工作日（蓝色），或为节假日（红色），设置成正确的颜色。示例中工作日历为“工作日日历”，周末标为红色表示假日，周一到周五标为蓝色表示工作日，如下图所示：

CSERVER

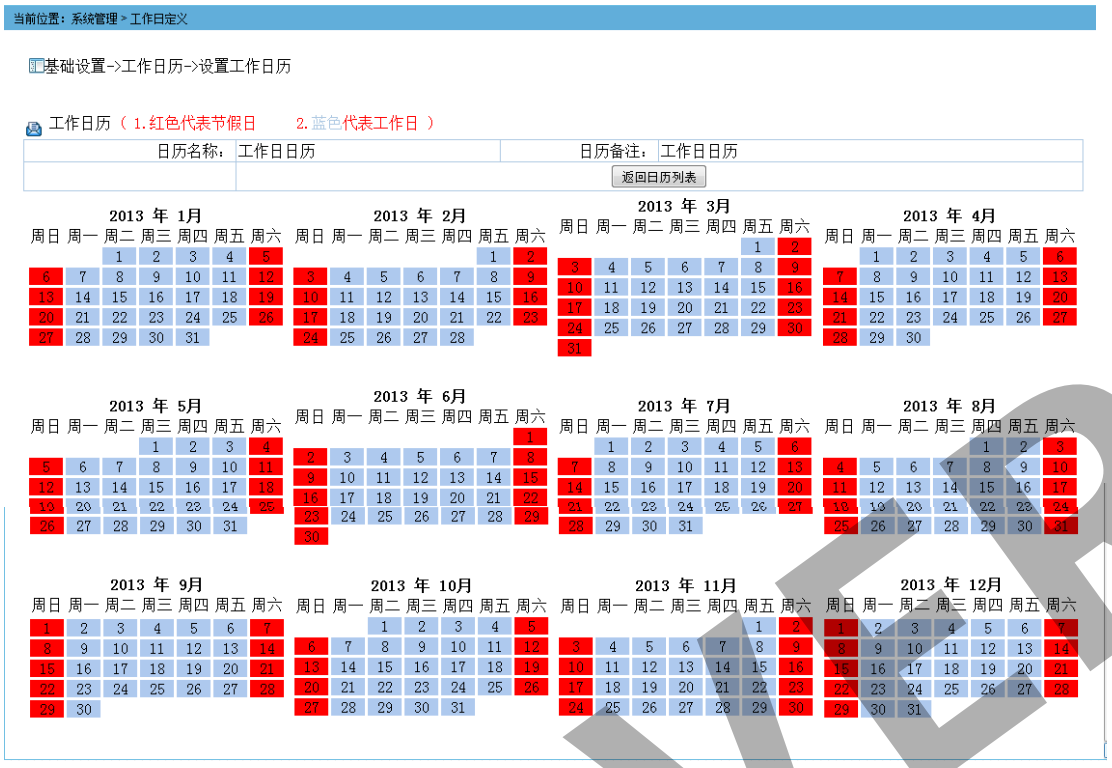


图 68 设置工作日历界面

点击“返回日历列表”，可以退回到日历列表界面。

1.6.5 保存设置

保存设置，即保存当前“工作日定义”模块的所有工作日历的信息和配置信息。点击“保存设置”即可实现。

1.6.6 恢复默认设置

恢复默认设置，即恢复“工作日定义”模块的默认工作日历的信息和配置信息。点击“恢复默认设置”即可实现。

1.7 单位门户管理

单位门户管理，管理的是用户登陆该系统的主页界面，包括色调的选择、布局的安排和主界面的显示内容，默认主界面如下图所示：

CSERVER



图 69 单位门户管理主界面

1.7.1 色调

色调，用于设置系统主界面的颜色和背景图片。

1.7.1.1 页面样式

页面样式，设置系统主界面的颜色，系统默认提供油画蓝和深海蓝两种页面样式，用户可以根据个人喜好自由选择。操作如下：

点击主界面右上角“色调”按钮，进入色调设置窗口，如下图所示：

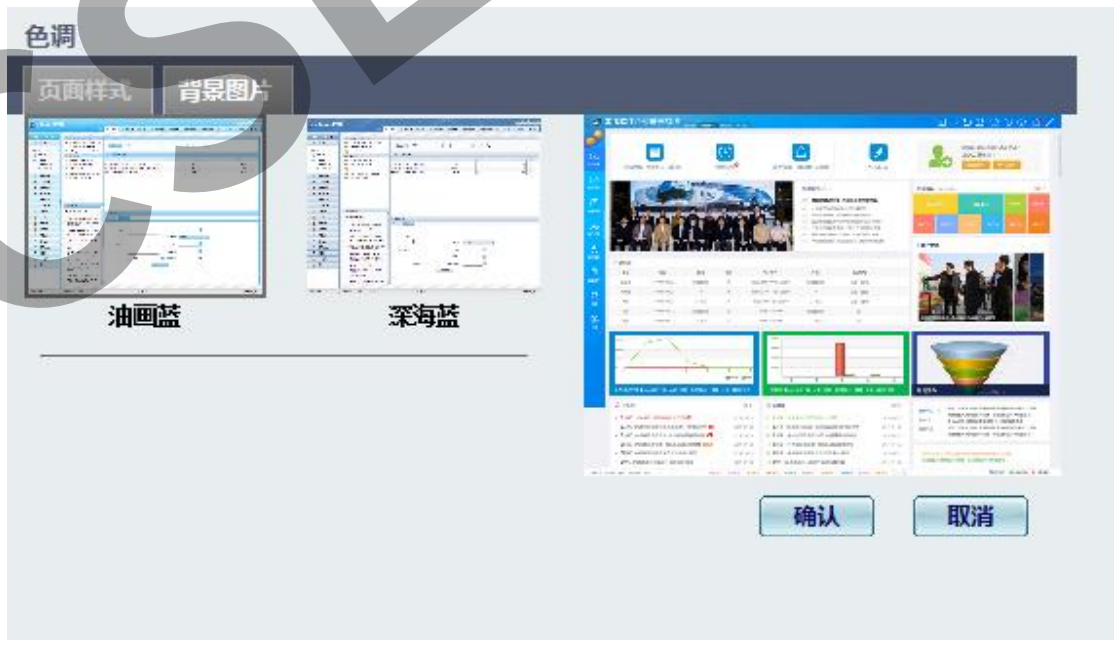


图 70 页面样式设置窗口

CSERVER

点击“页面样式”，选择主界面要设置成的颜色，在右侧可以看到预览效果，点击“取消”退出设置操作，点击“确认”完成设置。

1.7.1.2 背景图片

背景图片，设置主界面的背景图片。点击主界面右上角“色调”按钮，进入色调设置窗口，点击“背景图片”，进入背景图片设置界面，如下图所示：

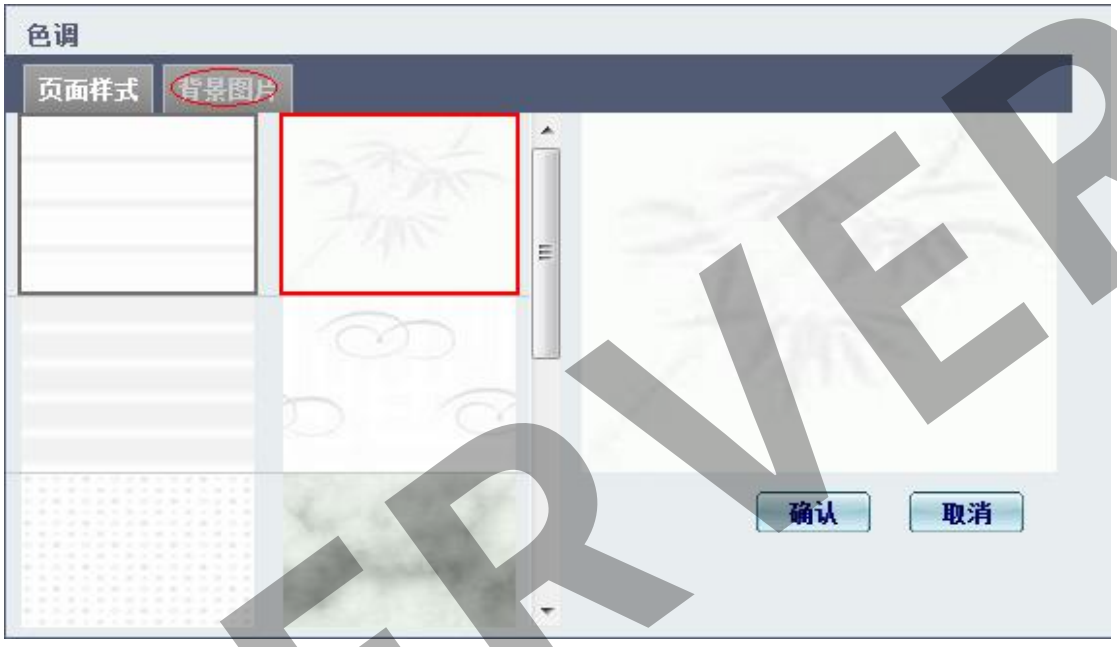


图 71 背景图片设置窗口

图中，黑色边框围绕的图片是当前系统所用到的背景，红色边框围绕的图片是用户选择的背景，点击“取消”退出设置背景图片，点击“确认”完成背景图片的设置。结果如下显示：

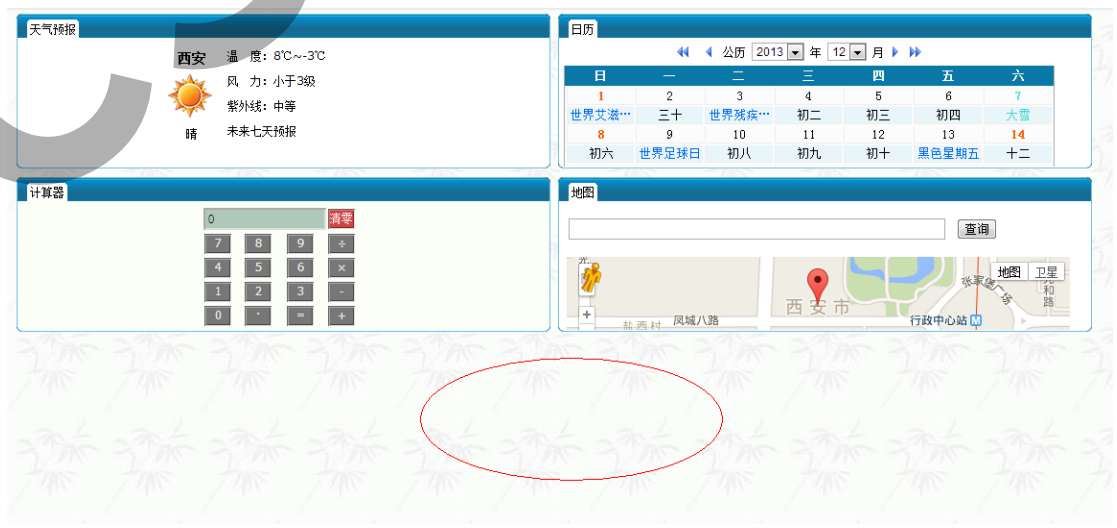


图 72 背景图片效果显示界面

CSERVER

1.7.2 布局

布局，即系统主界面各个窗口显示的排布、版式、大小、间距等的设置，包括界面版式的选择、默认布局的设置和设置布局。

1.7.2.1 界面版式

界面版式，系统提供了 7 种已经设计好的界面版式，用户可以根据个人喜好自由选择，如下图所示：



图 73 界面版式选择窗口

窗口右侧为效果预览，用户可以预览选择版式后的效果，点击“确认”按钮，完成界面版式选择。

1.7.2.2 默认布局

默认布局，设置系统主界面显示的默认布局模式，包括 2:1、1:2、1:1 和 1:1:1 四种模式，如下图所示：

CSERVER



图 74 默认布局选择窗口

窗口右侧为效果预览，用户可以预览选择布局模式后的效果，点击“确认”按钮，完成界面布局模式的选择。

1.7.2.3 设置布局

设置布局，对选择的布局的列数、列间距、列宽度进行设置，如下图所示：



图 75 设置布局窗口

1.7.3 增加内容

增加内容，增加单位门户的主界面显示内容，用户可以根据个人喜好，自己设计系统主界面、定义主界面上显示的内容，包括待处理、已处理、我的消息、公告、通知、单位通讯

CSERVER

录、合同提醒、本月回款、本月新签合同、本月及下月应回款、本月及下月应付款、收入合同月度经营情况、支出合同月度经营情况和公司销售合同回款统计等，共计 21 项内容。具体操作步骤如下：

点击窗口右上角“增加内容”按钮，打开“增加内容”窗口，如下图所示：



图 76 增加内容窗口

点击“功能树”，在“添加到”选项选择“列 1”或者“列 2”，则在“功能列表”中点击各个功能，弹出添加成功对话框之后，选择的功能就会添加到“列 1”或者“列 2”当中。例如，在“添加到”选择“列 1”，在功能列表中选择“在线打卡”；同时，在“添加到”选择“列 2”，在功能列表中选择“招聘信息发布”。点击窗口右上角叉号，关闭“增加内容”窗口，上述添加结果显示如图所示：

图 77 添加内容结果显示

1.7.4 内容管理

内容管理，是对“增加内容”模块的所有“内容”的管理操作，包括最大化、最小化和关闭。最大化、最小化和关闭功能的操作按钮在“内容”的右上角，以“规章制度”为例，如下图所示：

CSERVER

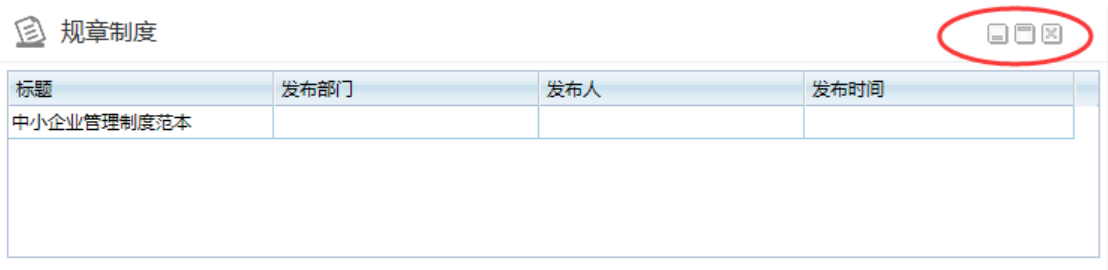


图 78 内容管理操作按钮

1.8 参与者配置

参与者配置模块实现给流程配置各个节点的参与者的功能，主要有配置管理和函数注册两个功能点。

1.8.1 配置管理

配置管理，配置的是系统使用流程中各个节点的参与者。配置管理的主界面如下图所示：

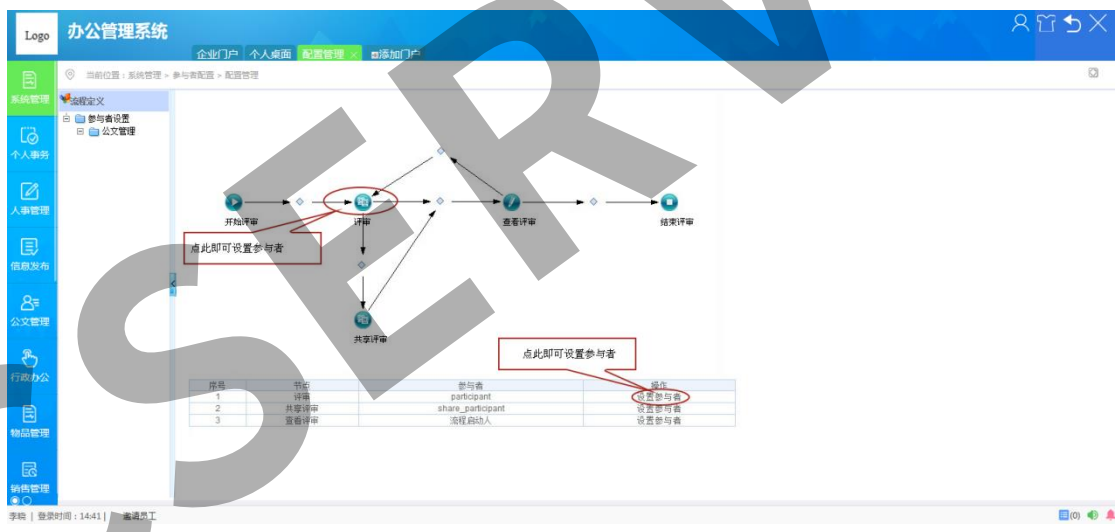


图 79 配置管理主界面

其中，左侧是“系统管理”模块的功能点显示；中间是流程定义，示例中没有流程业务，用户可以根据需要添加业务；右侧是流程参与者配置操作提示说明。

1.8.1.1 流程定义

在“流程定义”下，用户可以添加自定义的业务和流程。

1） 添加业务

选择要添加业务的业务，右键，选择“添加业务”，在“业务名称”输入业务名称，例如，添加“请假审批”业务，如下图所示：

CSERVER



图 80 添加业务界面

点击“保存”，完成添加业务操作；点击“返回”退出添加业务操作。

2） 添加流程

选择要添加流程的业务，右键，选择“添加流程”，在“流程”选择流程名称，完成添加业务操作，如下图所示：

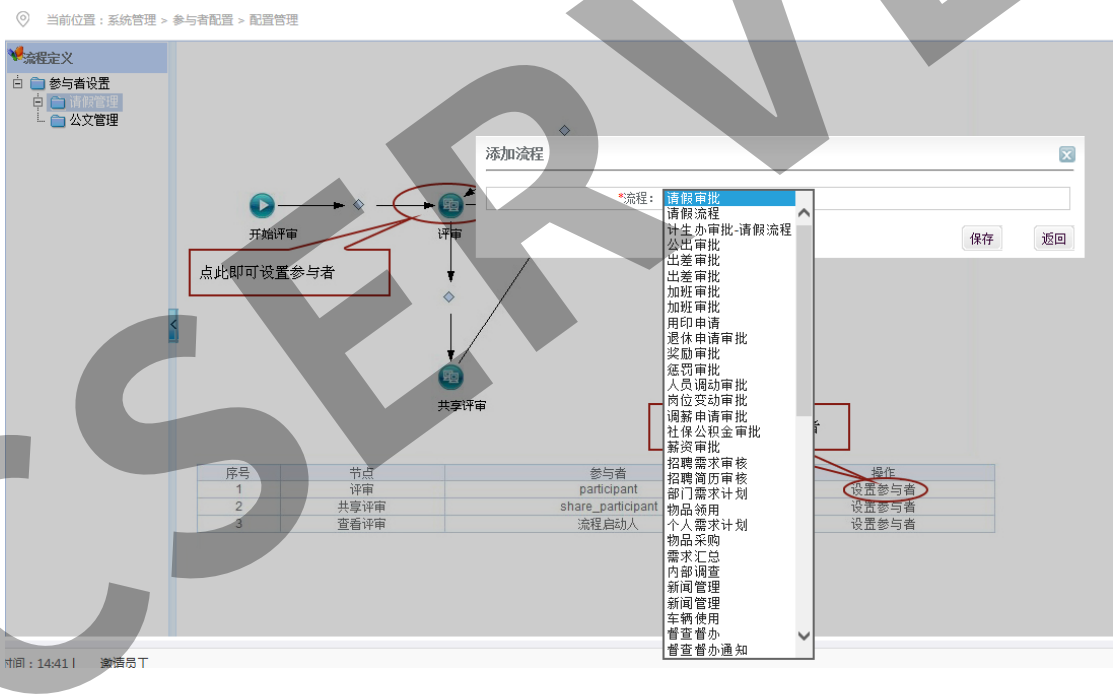


图 81 添加流程界面

3） 重命名/删除

“流程定义”也支持业务和流程的重命名、删除操作。选中要操作的业务和流程，右键选择相应的操作即可实现重命名和删除的功能。

1.8.1.2 配置参与者

配置参与者，即给流程配置各个节点的参与者，流程包括档案管理、请假审批、客房申

CSERVER

请、会议管理、请假审批、公告管理、用印申请、日常费用报销、合同管理、物品汇总等等，总共 56 个流程。各流程的各节点的参与者均需要用户进行配置，现以配置“请假审批”流程的节点为例，说明配置参与者的操作步骤和注意事项。

首先，点击“流程定义”下“请假管理”业务中“请假审批”流程，进入“请假审批”流程界面，如下图所示：

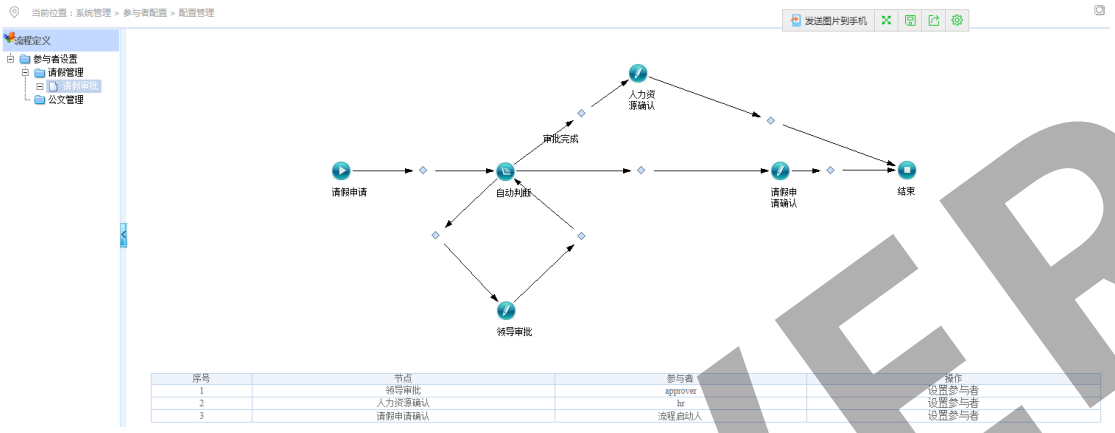


图 82 配置参与者主界面

上图中，开始节点“请假申请”和结束节点“结束”是不用进行参与者设置的，“自动判断”节点也不需要进行参与者设置。

第二步，我们要设置参与者的节点包括除了以上两个节点外的所有节点，以配置“领导审批”节点为例如下：

点击“领导审批”或者列表中序号为 1 的“设置参与者”，如下图中的红色圈中的内容：

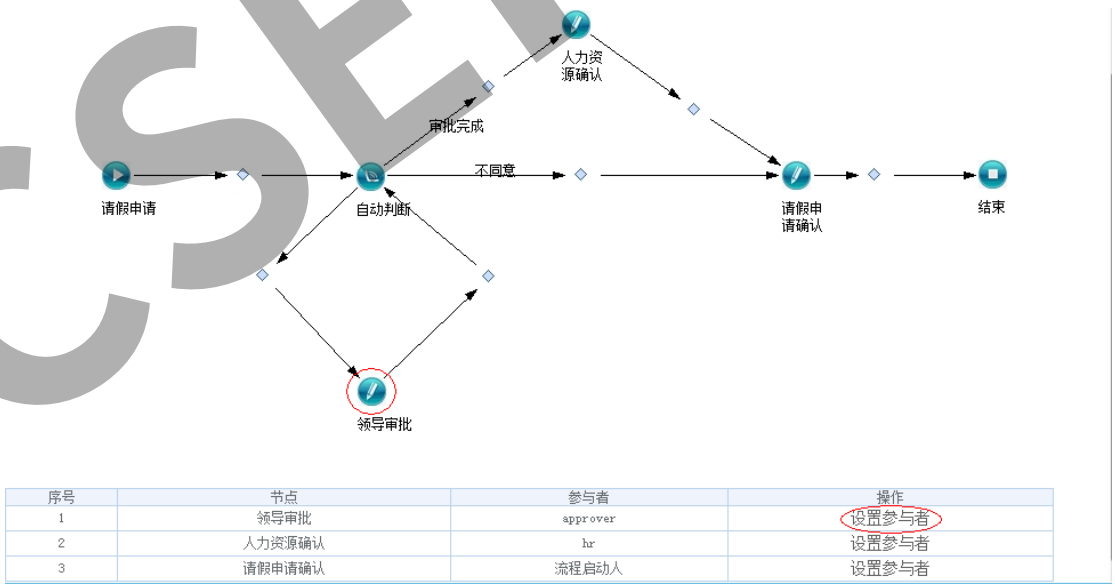


图 83 配置参与者操作图

然后进入“设置参与者”对话框，如下图所示：

CSERVER



图 84 设置参与者界面

“设置参与者”操作中，参与者可以是“绑定参与者”，即该节点指定给某个用户参与操作：



图 85 选择参与者界面

也可以是“内置参与者”，即

CSERVER



图 86 选择内置参与者界面

同时，可以设置“参与者函数”。参与者函数支持内置参与者函数和自定义参与者函数。用户可以自行书写脚本定义自定义参与者函数，来满足个性化需求。

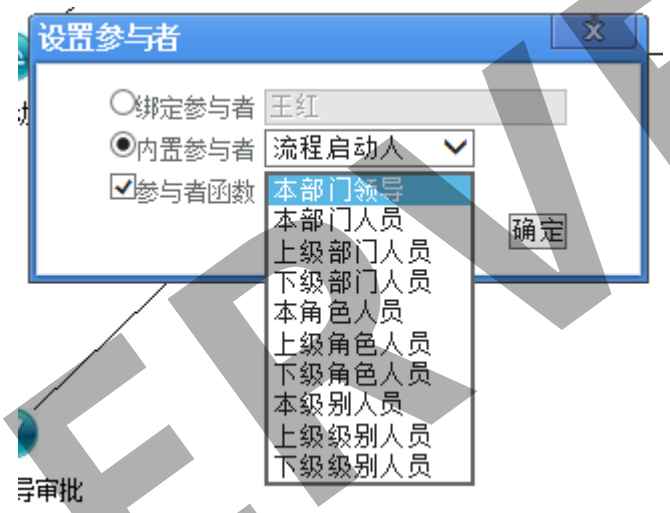


图 87 选择参与者函数界面

“设置参与者”的三个可设置操作中，“绑定参与者”和“内置参与者”只能配置一个，“参与者函数”可配置可不配置，默认为“本部门领导”，具体配置情况应由用户视具体情况而定。当一个流程的所有节点（除了开始和结束节点）都配置完参与者，这个流程的“配置参与者”操作才算完成，配置完参与者的流程才可以应用于系统的流程管理，才具有实际操作意义。

配置完成，如下图所示：

CSERVER

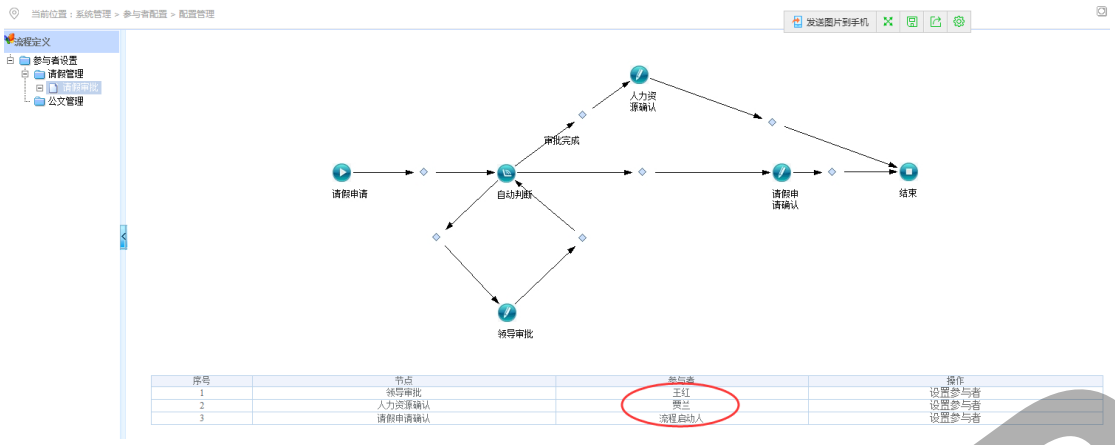


图 88 配置参与者完成图

1.8.2 函数注册

函数注册，即完成用户所要用到的函数的添加、编辑和删除操作，主界面如下图所示，图中已经定义了几个函数。



图 89 函数注册主界面

1.8.2.1 添加

在“函数注册”主界面，点击“添加”按钮，弹出如下函数添加信息输入界面：



图 90 添加函数界面

输入要添加函数的信息，点击“提交”按钮，函数添加完成，如下图所示；点击“重置”

CSERVER

按钮，重新输入函数信息。

1.8.2.2 编辑

选中要编辑的函数，点击“编辑”按钮，如下图所示：



图 91 编辑函数操作界面

在弹出的编辑界面编辑函数信息，点击“提交”按钮，函数编辑完成；点击“重置”按钮，重新编辑函数信息。

1.8.2.3 删除

选中要删除的函数，点击“删除”按钮，弹出确认删除对话框，点击“确定”即可删除函数，点击“取消”取消删除。

1.8.2.4 查询

函数注册查询功能，可以查询已经注册过的函数，界面如下所示：

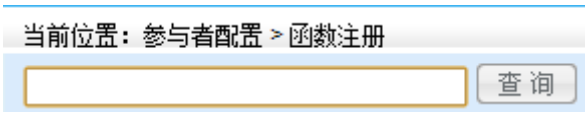


图 92 查询条件输入界面

1.9 流程管理

流程管理模块是对系统中进行过的或者正在进行的流程的统一管理操作，包括流程查看功能点。

CSERVER

1.9.1 流程查看

流程查看，可以查看该系统的所有流程信息，包括业务名称、描述、开始时间、启动人、查看活动实例图和流程监控图，随时掌握流程的运转状态。流程查看的主界面如下图所示：

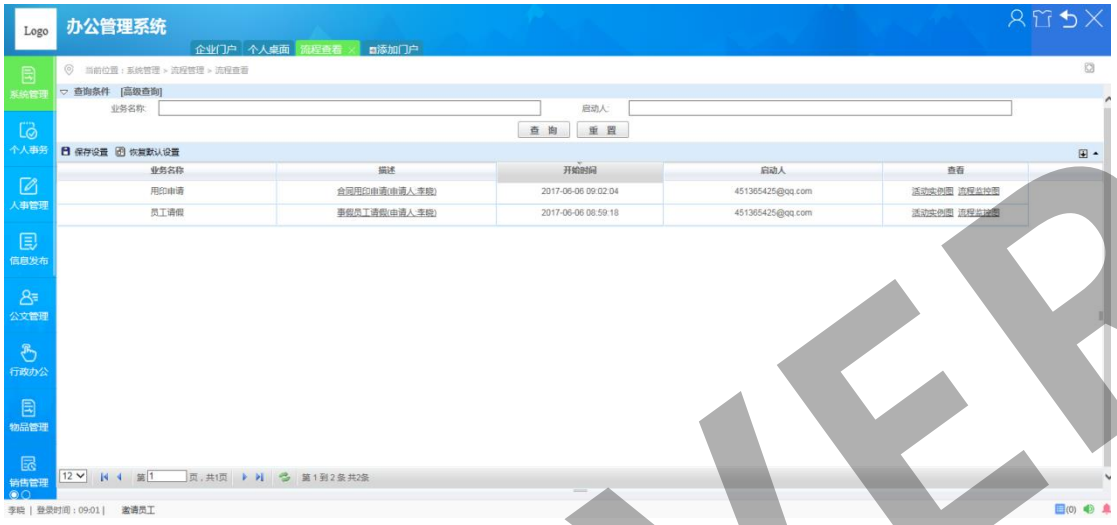


图 93 流程查看主界面

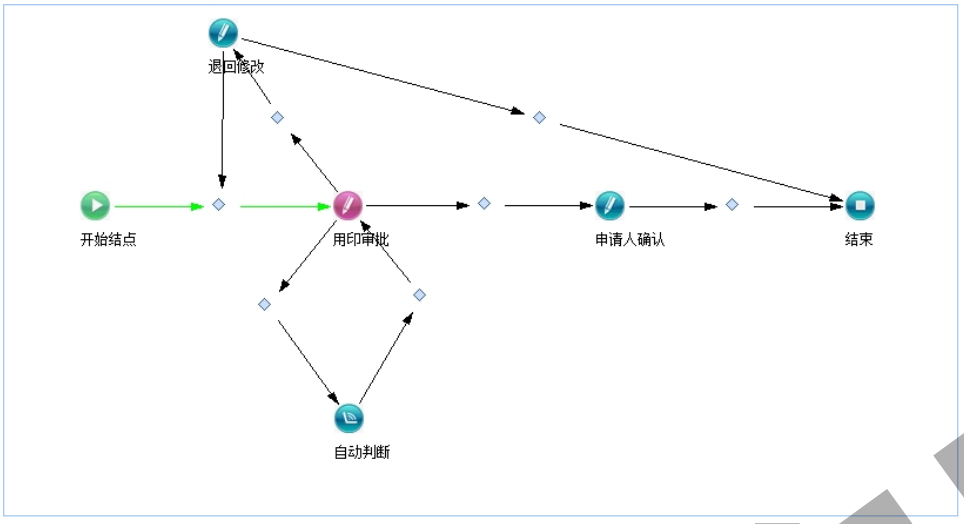
点击“查看”下“活动实例图”，用户可以查看到该流程的活动过程，如下图所示：



图 94 活动实例图

点击“查看”下“流程监控图”，用户可以查看到该流程的监控图，如下图所示：

CSERVER



过程属性

过程实例	过程编号	开始时间	结束时间	启动人	过程状态	描述
用印申请	43730	2017-06-06 09:02:04	无	李晓	2	无

工作项ID	活动名字	活动的开始时间	活动的参与者	工作项的时间单位	工作项的时间	活动的完成时间	活动的描述	活动的状态
246273	用印审批	2017-06-06 09:02:04	培华	Day	0	无	无	初始状态

图 95 流程监控图

上图中，红色圈中部分表示当前流程所处的状态，下侧表格为“过程属性”提示。

1.9.1.1 流程查询

流程查询完成流程的搜索显示功能，分为简单查询和高级查询，在查询条件输入框输入需要查询的条件，点击“查询”即可查找到相应的流程，如果没有对应的流程则提示“对不起，没有找到相关的数据”。简单查询和高级查询查询条件输入框如下所示：



图 96 流程简单查询输入框

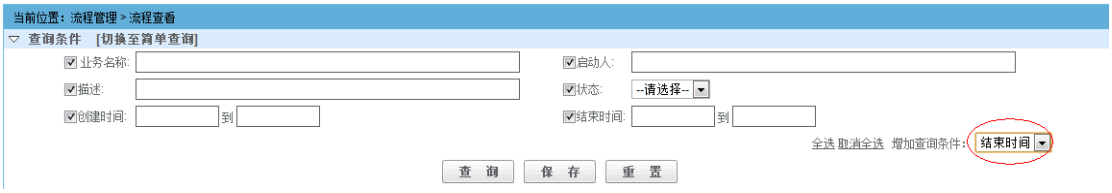


图 97 流程高级查询输入框

CSERVER

1.9.2 流程统计

1.9.2.1 流程成本分析

流程成本分析主要用于统计每项流程从起始到结束所花费的时间，从而可衡量每项流程的成本。主界面如下图所示：



图 流程成本分析主界面

例如，要查看“部门需求计划”的流程成本，可根据需要选择查看的时间段，系统提供本周、本月、本年以及自由选择时间段的功能，如下图所示：

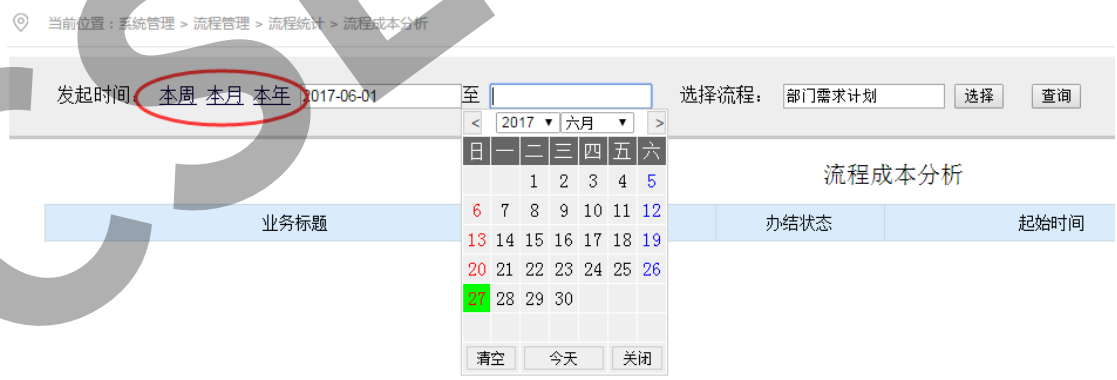


图 流程查看日期选择

然后“选择流程”，点击“选择”，在弹出的窗口中选择“部门需求计划”，点击“确定”，完成对部门需求计划的选择，点击“取消”，需重新选择要查看的流程，如下图所示：

CSERVER

选择	流程名称
○	请假审批
○	请假流程
○	计生办审批-请假流程
○	公出审批
○	出差审批
○	出差审批
○	加班审批
○	加班审批
○	用印申请
○	退休申请审批
○	奖励审批
○	惩罚审批
○	人员调动审批
○	岗位变动审批
○	调薪申请审批
○	社保公积金审批
○	薪资审批
○	招聘需求审核
○	招聘简历审核
◉	部门需求计划

共63条记录 每页20 条 第1页/共4页 首页 上一页 下一页 最后一页

确定 取消

图 流程选择

在完成以上所有步骤以后，点击“查询”，出现如下界面：



图 流程查看

在该界面，可查看“部门需求计划”所有业务需求的办结状态、起始时间、结束时间以及用时情况。

点击每项业务指标，则可查看该项需求计划的详情。例如点击“新入职 1 名员工，需要椅子一把”，页面详情如下图所示：



图 需求详情

CSERVER

1.9.2.2 办结效率统计

办结效率统计主要用于对每项业务的已办结工作项数、已办结工作项平均时长、未办结工作项数、未办结工作项平均延长时间以及办结率进行统计。

点击“办结效率统计”，系统主界面如下图所示：

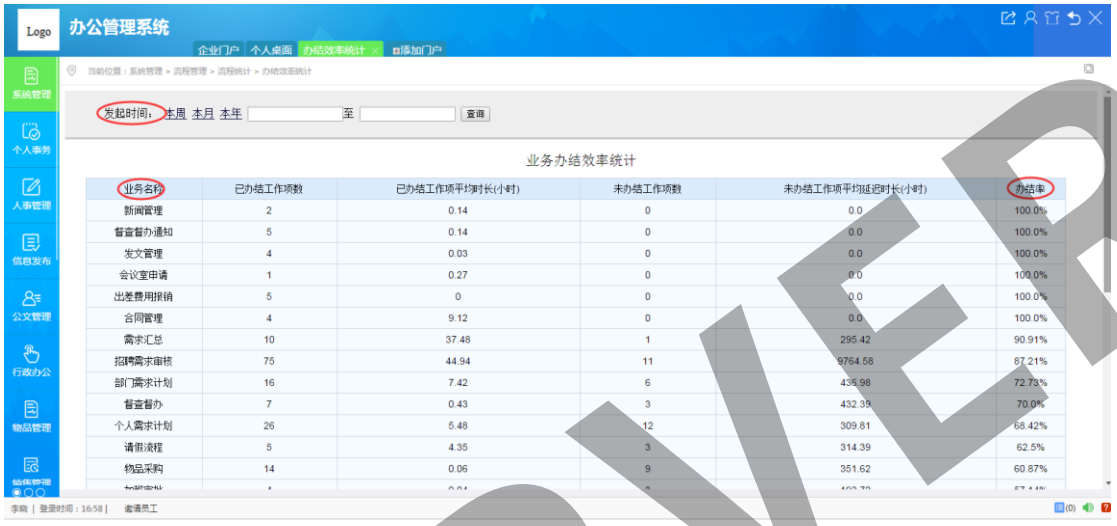


图 办结效率统计主界面

也可查看特定时间段的办结效率统计，例如查看“2017.6.1-2017.6.7”的业务办结效率统计，选择好时间段，点击“查询”，界面如下图所示：



图 办结效率

1.9.2.3 部门办结效率统计

部门办结效率统计主要用于查看某部门的业务办结效率，主界面如图所示：

CSERVER

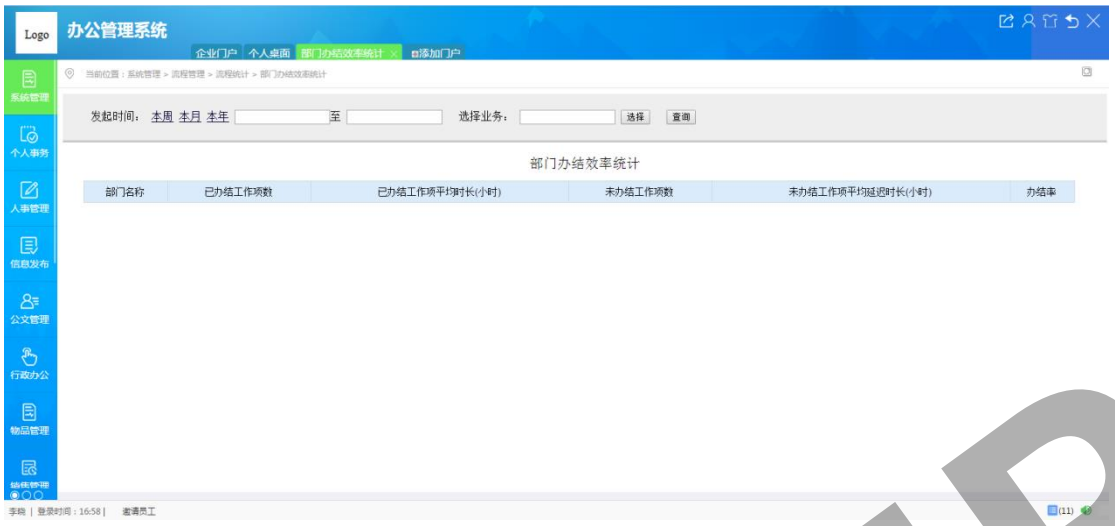


图 部门办结效率统计

选择要查看的业务，点击“选择”，选择要查看的流程，例如“请假流程”，点击“确定”，系统回到主界面，点击“取消”，则重新选择需要查看的流程。



图 业务选择

然后选择要查看的时间段，例如选择“本月”，系统就会显现出本月产生过该项业务流程的部门，以及各部门的办结效率，如下图所示：



图 部门办结效率统计

CSERVER

CSERVER

第2章 客户关系

客户关系模块提供的功能有：客户信息、联系人信息、跟踪管理、销售机会、竞争对手、详细需求、解决方案、报价单、客户统计、机会统计、行动统计、销售漏斗，各个功能模块

的具体信息及操作如下文所述。

2.1 客户管理

客户管理提供的功能有：客户信息、客户管理、联系人信息和联系人管理。

2.1.1 客户信息

客户信息模块把客户信息如姓名、客户类型、客户来源、业务关系、关系等级等信息存入数据库，从而对客户信息进行统一管理。

在左侧窗口点击“客户信息”按钮，显示的界面信息如下：



图 98 客户信息界面

客户信息提供的功能有添加企业客户、添加个人客户、编辑、删除、选择读共享、全部读共享、选择写共享、全部写共享、发邮件、导入、导出、合并、转移、全部转移、保存列表设置设置、恢复默认和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.1.1.1 添加企业客户

当需要添加企业客户时，执行此操作。点击“添加企业客户”按钮，显示如下界面：

CSERVER



图 99 客户信息添加企业客户界面

在该界面输入客户名称（必填）、助记简称（可自动生成）、网址、公司电话、地址、等级等信息后，点击“保存并添加”按钮，保存新建的企业客户后又返回到新建企业客户界面；点击“保存并关闭”按钮，新建企业客户信息保存后返回到客户信息界面；点击“保存并新建联系人”按钮，新建企业客户信息后进入添加联系人界面。

2.1.1.2 添加个人客户

当需要添加个人客户信息时，执行此操作。点击“添加个人客户”按钮，显示如下界面：

CSERVER



图 100 客户信息添加个人客户界面

在该界面输入名称（必填）、助记简称（可自动生成）、公司/部门、选择销售负责人等信息后，点击“保存并添加”按钮，保存新建的个人客户后又返回到新建个人客户界面；点击“保存并关闭”按钮，新建个人客户信息保存后返回到客户信息界面。

2.1.1.3 编辑

当需要对保存过的客户信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

CSERVER



图 101 客户信息编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存并关闭”按钮，完成编辑操作。

2.1.1.4 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

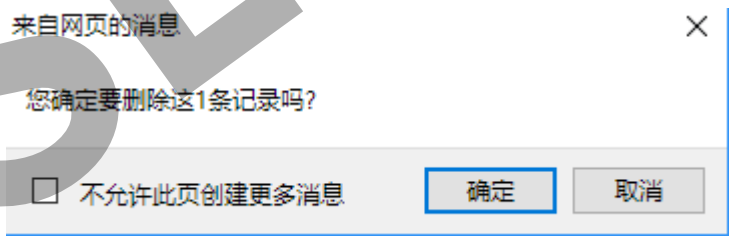


图 102 客户信息删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

2.1.1.5 选择读共享

当需要对客户信息设置查看权限时，执行此操作。选中需要设置查看权限的客户信息，点击“选择读共享”按钮，显示的界面如下：

CSERVER

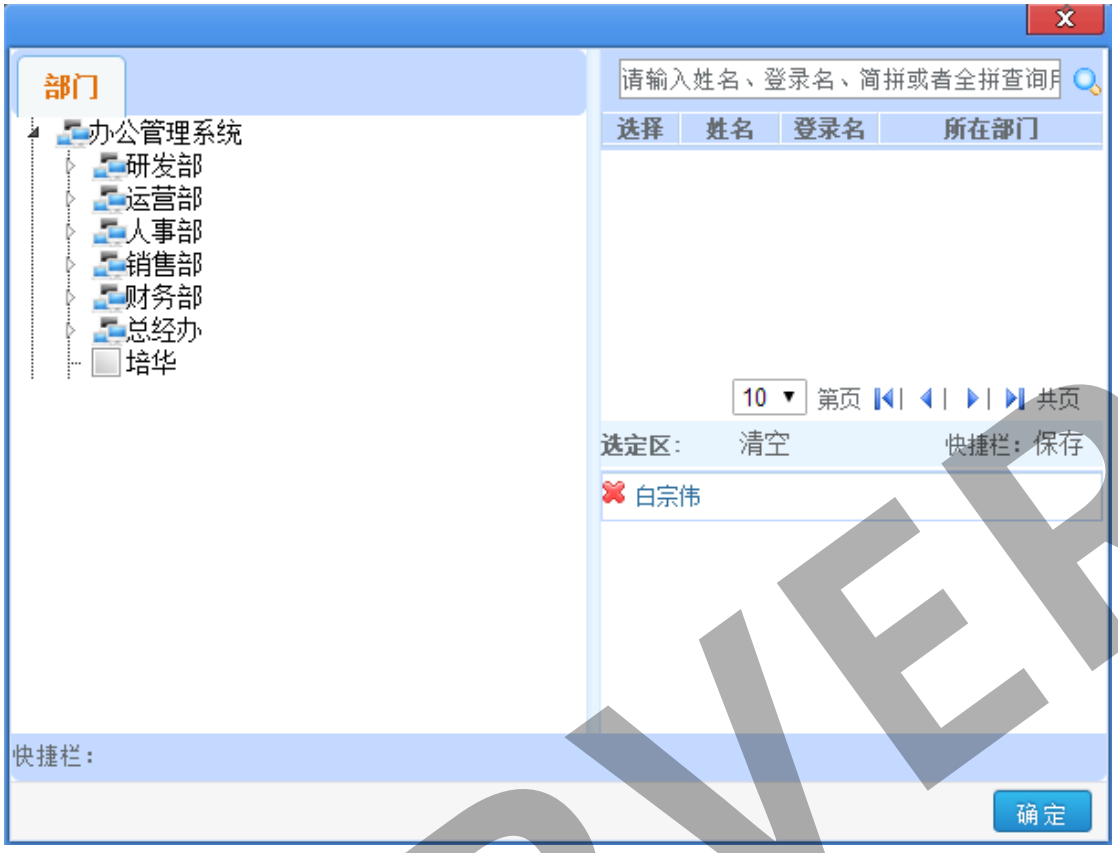


图 103 客户信息选择读共享界面

在该界面选择具有查看权限的人，点击“确认”按钮，完成选择读共享操作。

2.1.1.6 全部读共享

在客户信息界面点击“全部读共享”按钮，共享当前页全部数据的查看权限，显示界面如下图所示：



CSERVER

图 104 客户信息全部读共享界面

2.1.1.7 选择写共享

当需要对客户信息设置修改权限时，执行此操作。选中需要设置修改权限的客户信息，点击“选择写共享”按钮，显示的界面如下：



图 105 客户信息选择写共享界面

在该界面选择具有查看与修改权限的人，点击“确认”按钮，完成选择写共享操作。

2.1.1.8 全部写共享

在客户信息界面点击“全部写共享”按钮，共享当前页全部数据的查看与修改权限。

2.1.1.9 发邮件

当需要给客户发邮件时，需要执行此操作。选择需要发邮件的客户（可以选择多个客户），点击“发邮件”按钮，显示如下界面：

CSERVER

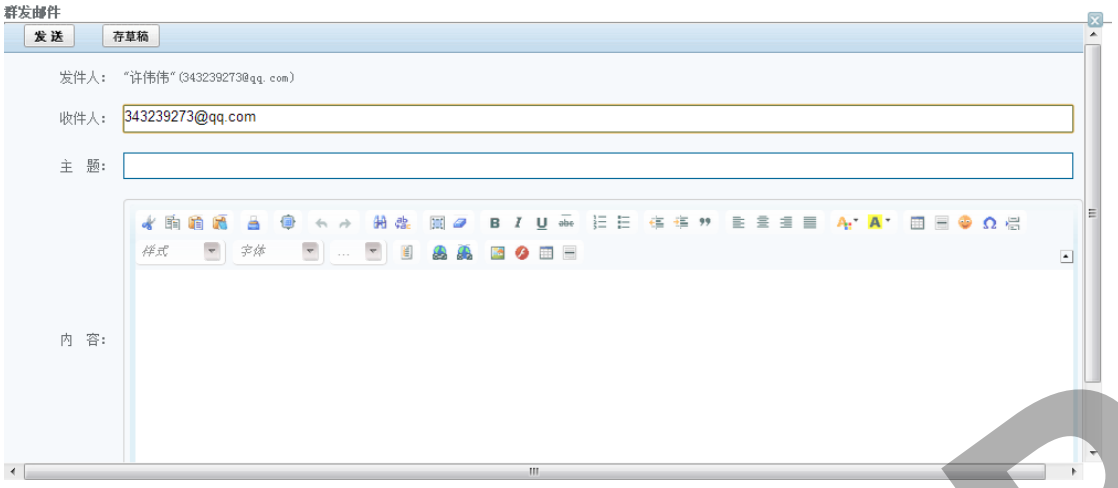


图 106 客户信息发邮件界面

在该界面上输入主题信息（必须输入）和内容，点击“发送”按钮，完成发送邮件操作；点击“存草稿”按钮，邮件保存为草稿。

2.1.1.10 导入

当需要从外部导入客户信息时，执行此操作。点击“导入”按钮，显示的界面如下：



图 客户信息导入界面

在该界面选择导入的客户类型，点击“如何获取”连接会显示帮助信息；点击“添加附件”按钮，从本地计算机上选择导入的文件（该导入文件的格式必须是 csv）。

2.1.1.11 导出

当需要导出客户信息时，执行此操作。点击“导出”按钮，显示的界面如下：

CSERVER

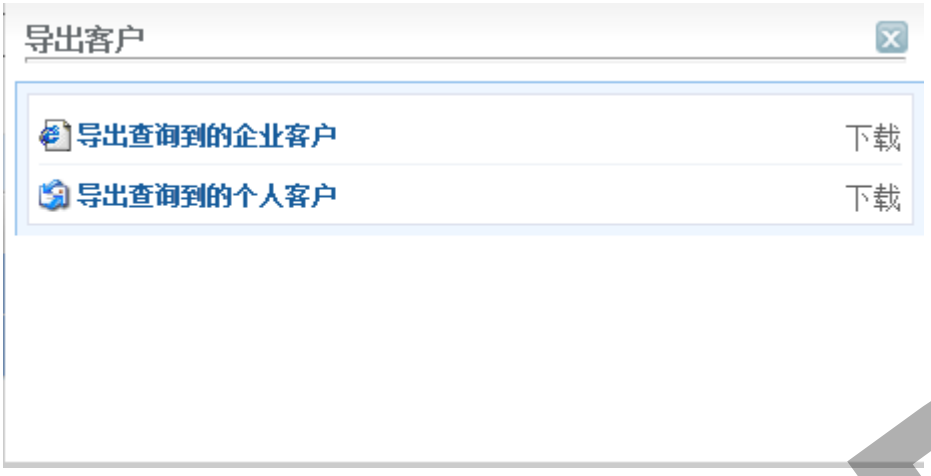


图 客户信息导出界面

在该界面选择导出具有查看权限的客户信息类型，点击“下载”按钮完成导出操作。

2.1.1.12 合并

当需要合并两个客户信息时执行此操作。选择两条客户信息，点击“合并”按钮，再点击确定，显示的界面如下：



图 107 客户信息合并操作

2.1.1.13 转移

当需要转移创建人，执行此操作。选择需要转移的客户信息，点击“转移”按钮，选择要转移给的用户，点击确定，完成客户转移。除创建人外，其他用户无转移权限，显示界面如下图：

CSERVER

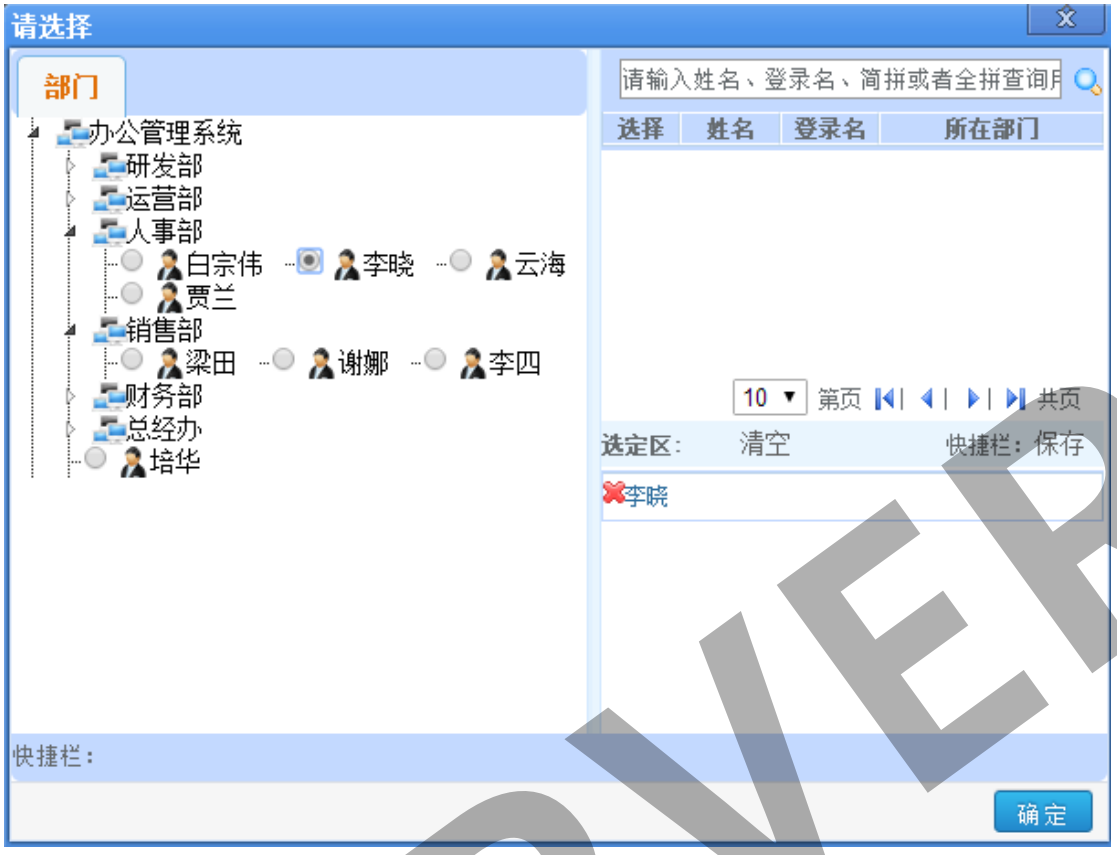


图 108 客户信息转移操作界面

2.1.1.14 全部转移

当需要把全部客户转移创建人，执行此操作。点击“全部转移”按钮，选择要转移给的用户，点击确定，完成客户转移。除创建人外，其他用户无转移权限，显示界面如下图：

CSERVER

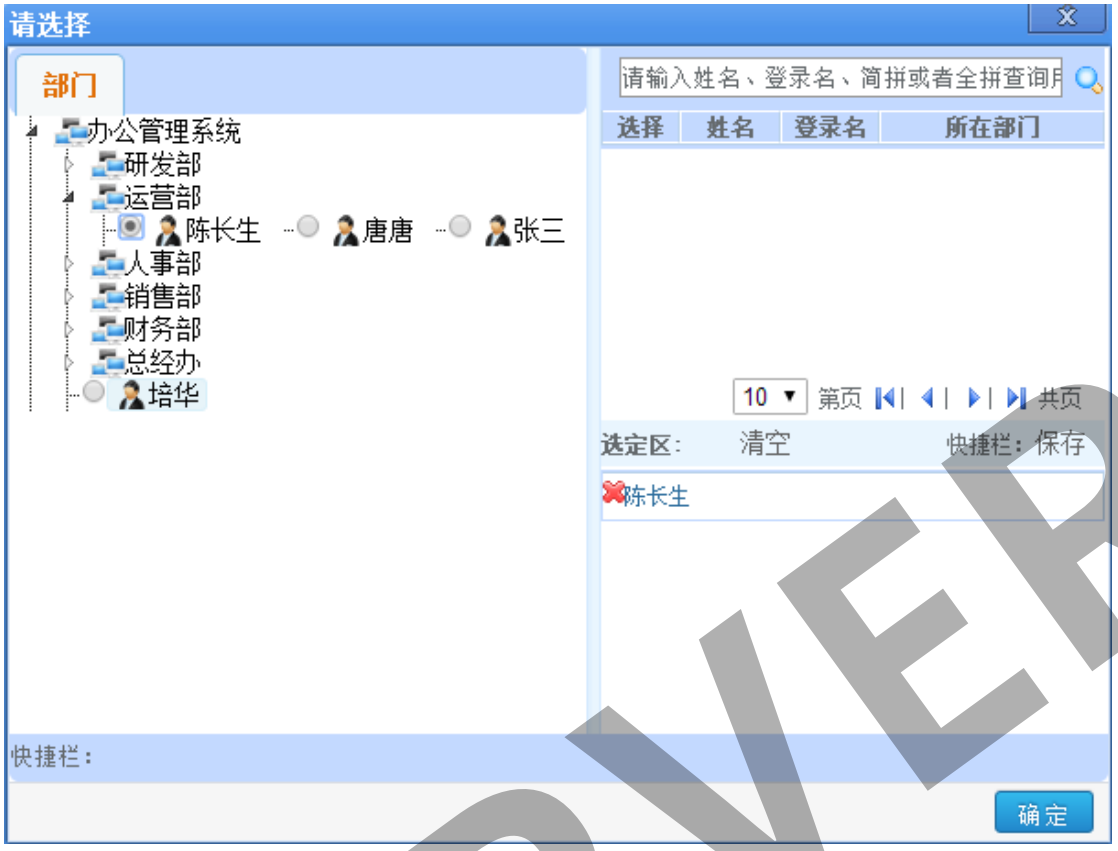


图 109 客户信息全部转移操作界面

2.1.1.15 保存列表设置设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

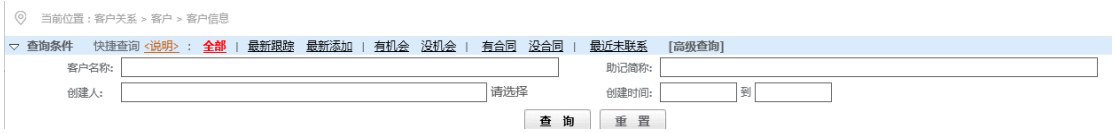
2.1.1.16 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.1.1.17 查询

在客户信息界面点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



CSERVER

图 110 客户信息简单查询界面

2.1.1.18 高级查询

在客户信息界面点击“高级查询”按钮，显示界面如下：

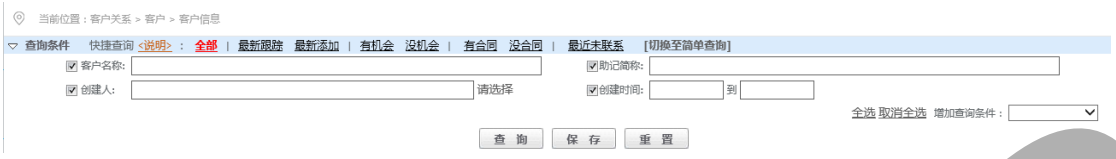


图 111 客户信息高级查询界面

在给界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.1.2 客户管理

客户管理模块把客户信息如姓名、客户类型、客户来源、业务关系、关系等级等信息存入数据库，从而对客户信息进行统一管理。

在左侧窗口点击“客户管理”按钮，显示的界面信息如下：



图 112 客户管理界面

客户管理提供的功能有添加企业客户、添加个人客户、编辑、删除、选择读共享、全部读共享、选择写共享、全部写共享、发邮件、导入、导出、合并、保存列表设置、恢复默认和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.1.2.1 添加企业客户

当需要添加企业客户时，执行此操作。点击“添加企业客户”按钮，显示如下界面：

CSERVER



图 113 客户管理添加企业客户界面

在该界面输入客户名称（必填）、助记简称、网址等信息后，点击“保存并添加”按钮，保存新建的企业客户后又返回到新建企业客户界面；点击“保存并关闭”按钮，新建企业客户信息保存后返回到客户信息界面；点击“保存并新建联系人”按钮，新建企业客户信息后进入添加联系人界面。

2.1.2.2 添加个人客户

当需要添加个人客户信息时，执行此操作。点击“添加个人客户”按钮，显示如下界面：

CSERVER



图 114 客户管理添加个人客户界面

在该界面输入名称（必填）、助记简称、公司、选择销售负责人等信息后，点击“保存并添加”按钮，保存新建的个人客户后又返回到新建个人客户界面；点击“保存并关闭”按钮，新建个人客户信息保存后返回到客户信息界面。

2.1.2.3 编辑

当需要对保存过的客户信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

CSERVER



图 115 客户管理编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存并关闭”按钮，完成编辑操作。

2.1.2.4 选择读共享

当需要对客户信息设置查看权限时，执行此操作。选中需要设置查看权限的客户信息，点击“选择读共享”按钮，显示的界面如下：

CSERVER

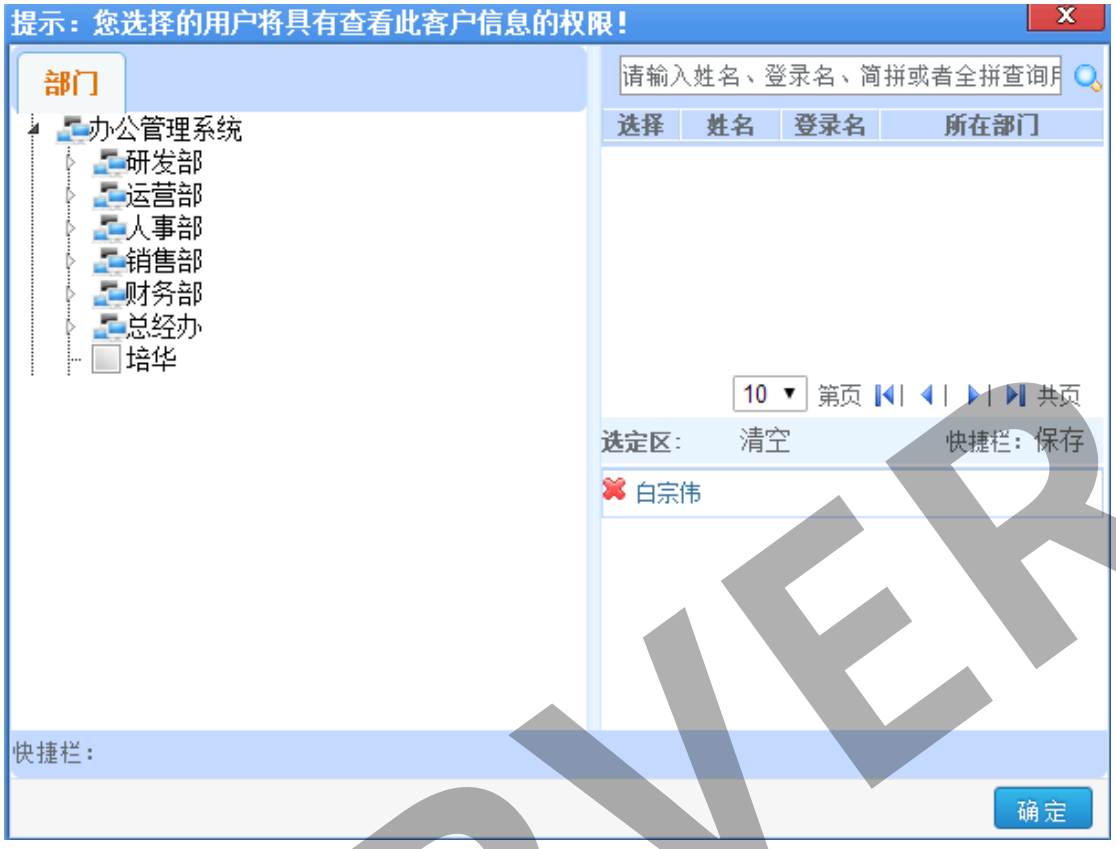


图 116 客户信息选择读共享界面

在该界面选择具有查看权限的人，点击“确认”按钮，完成选择读共享操作。

2.1.2.5 全部读共享

点击“全部读共享”按钮，共享当前页全部数据的查看权限。

2.1.2.6 选择写共享

当需要对客户信息设置修改权限时，执行此操作。选中需要设置修改权限的客户信息，点击“选择写共享”按钮，显示的界面如下：

CSERVER



图 117 客户信息选择写共享界面

在该界面选择具有查看与修改权限的人，点击“确认”按钮，完成选择写共享操作。

2.1.2.7 全部写共享

点击“全部写共享”按钮，共享当前页全部数据的查看与修改权限。

2.1.2.8 发邮件

当需要给客户发邮件时，需要执行此操作。选择需要发邮件的客户（可以选择多个客户），点击“发邮件”按钮，显示如下界面：

CSERVER

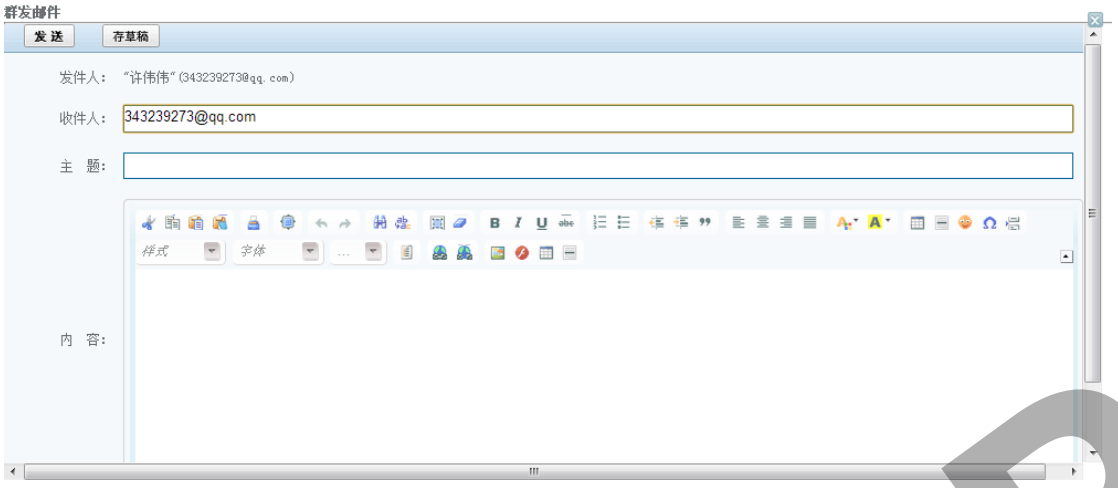


图 118 客户信息发邮件界面

在该界面输入主题信息（必须输入）和内容，点击“发送”按钮，完成发送邮件操作；点击“存草稿”按钮，邮件保存为草稿。

2.1.2.9 导入

当需要从外部导入客户信息时，执行此操作。点击“导入”按钮，显示的界面如下：

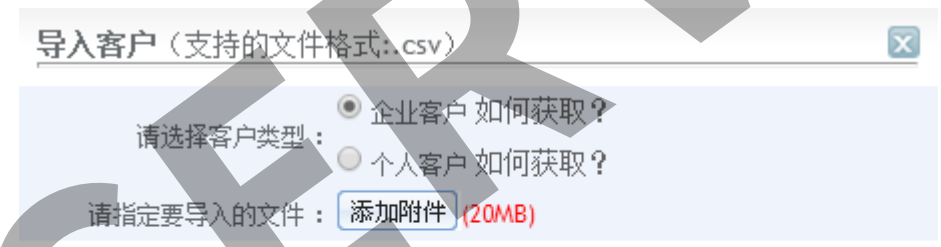


图 119 客户管理导入界面

在该界面选择导入的客户类型，点击“如何获取”连接会显示帮助信息；点击“添加附件”按钮，从本地计算机上选择导入的文件（该导入文件的格式必须是 csv）。

2.1.2.10 导出

当需要导出客户信息时，执行此操作。点击“导出”按钮，显示的界面如下：

CSERVER



图 120 客户管理导出界面

在该界面选择导出具有查看权限的客户信息类型，点击“下载”按钮完成导出操作。

2.1.2.11 合并

当需要合并两个客户信息时执行此操作。选择两条客户信息，点击“合并”按钮，显示的界面如下：



图 121 客户管理合并操作

2.1.2.12 转移

当需要转移创建人，执行此操作。选择需要转移的客户信息，点击“转移”按钮，选择要转移给的用户。

CSERVER

2.1.2.13 全部转移

当需要把全部客户转移创建人，执行此操作。点击“全部转移”按钮，选择要转移给的用户，点击确定，完成客户转移。除创建人外，其他用户无转移权限，显示界面如下图：

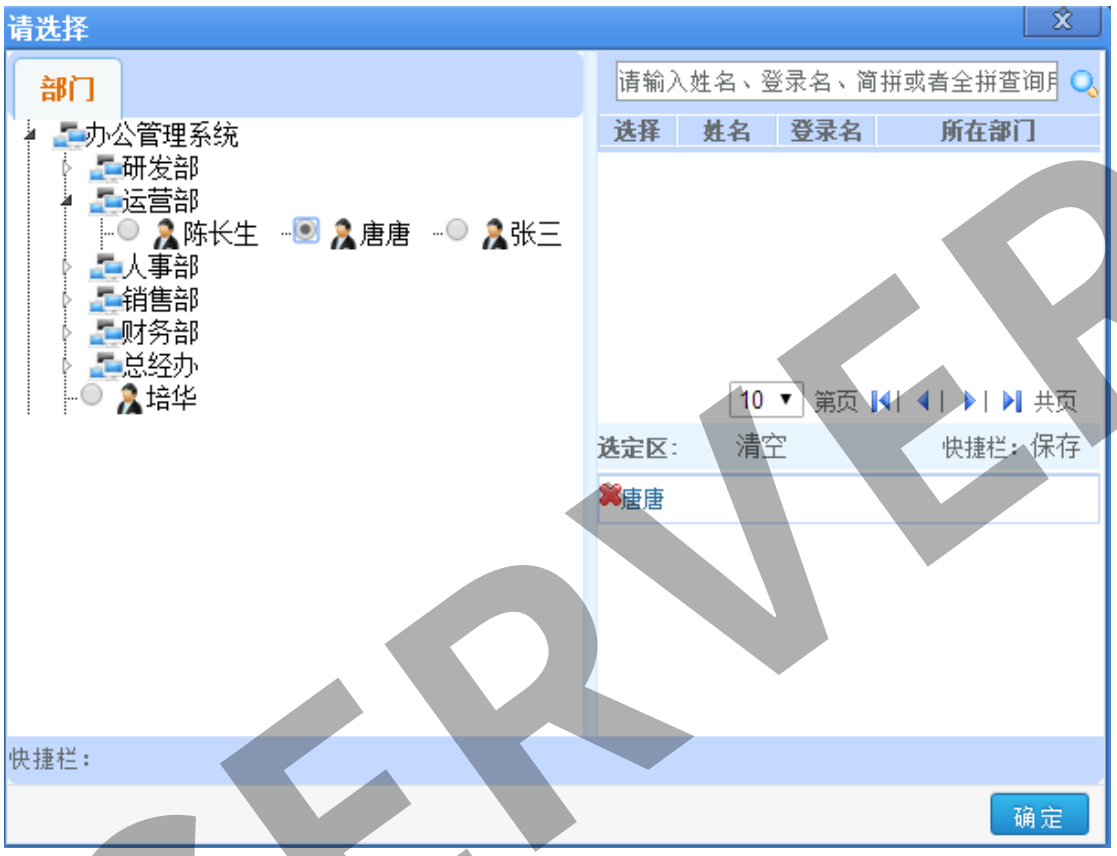


图 122 客户信息全部转移操作界面

2.1.2.14 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

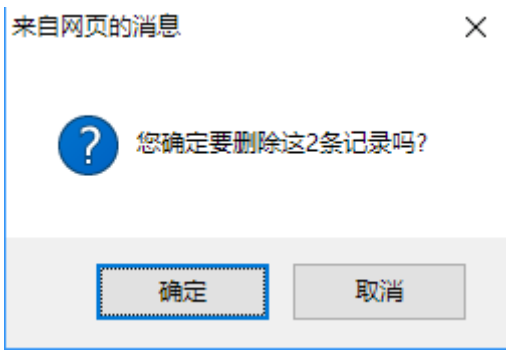


图 123 客户信息删除界面

CSERVER

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

2.1.2.15 全部删除

当需要删除全部信息时，需执行此操作。选择全部删除按钮，弹出如下对话框：



图 124 客户信息全部删除界面

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

2.1.2.16 保存列表设置设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

2.1.2.17 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.1.2.18 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。



图 125 客户管理简单查询界面

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的。

CSERVER

2.1.2.19 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面如下图：



图 126 客户管理高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.1.2.20 已删除客户

在客户信息界面点击“已删除客户”按钮，显示的界面如下：

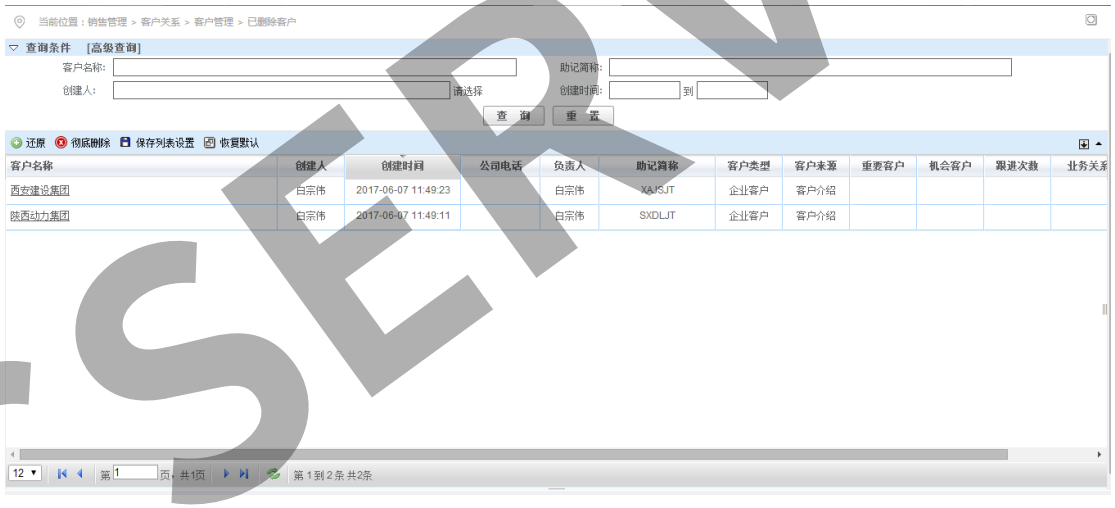


图 127 已删除客户界面

在该界面显示已删除客户信息，删除客户界面提供的功能有还原、保存列表设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

1） 还原

当对删除的客户信息进行还原时，执行此操作。选中需要还原的客户信息，点击“还原”按钮，在弹出的对话框中点击“确认”按钮，完成还原操作。

2） 保存列表设置设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

CSERVER

3） **恢复默认设置**

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.1.2.21 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 128 已删除客户简单查询界面

2.1.2.22 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面如下图：



图 已删除客户高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.1.3 联系人信息

联系人信息把联系人信息如姓名、对应客户、职位、工作电话、分类、手机号等信息存入数据库，从而对联系人进行统一管理。

在左侧窗口点击“联系人信息”按钮，显示的界面信息如下：

CSERVER

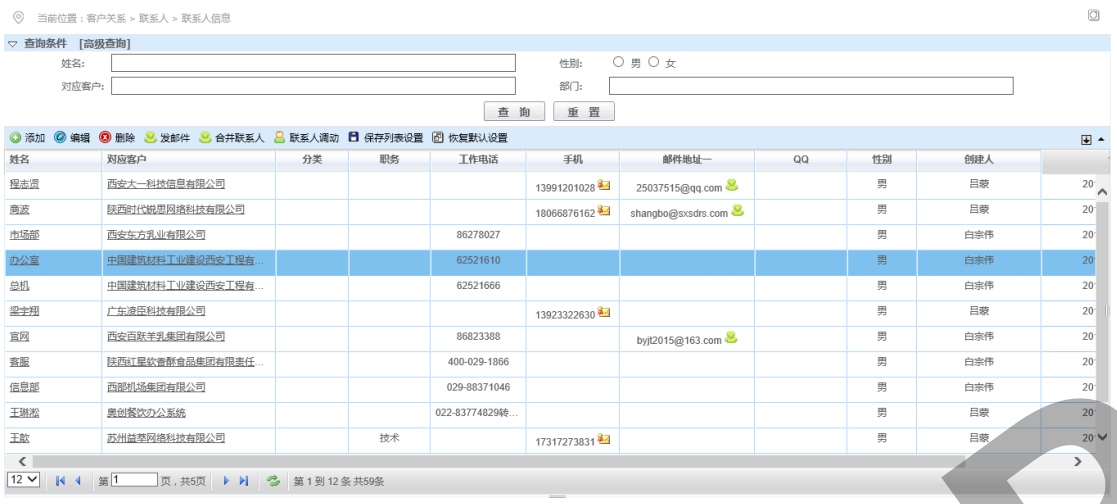


图 129 联系人信息界面

联系人信息提供的功能有添加、编辑、删除、发邮件、合并联系人、联系人调动、保存列表设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.1.3.1 添加

当需要新增联系人信息时，执行此操作。点击“添加”按钮，显示的界面如下：



图 130 联系人信息添加界面

在该界面输入姓名、选择性别等信息、输入部门、通信地址、邮编、工作电话等基本信息，在对应客户处可以点击“浏览”按钮，从存在的客户中选择（客户信息的具体设置见客户管理模块），如果不存在想要选择的客户，点击“新建个人客户”或“新建企业客户”按

CSERVER

钮，新建客户；录入以上信息后，点击“保存并添加”按钮，信息保存后显示新建联系人界面；点击“保存并关闭”按钮，信息保存后进入联系人管理主界面。

2.1.3.2 编辑

当需要对保存过的联系人信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

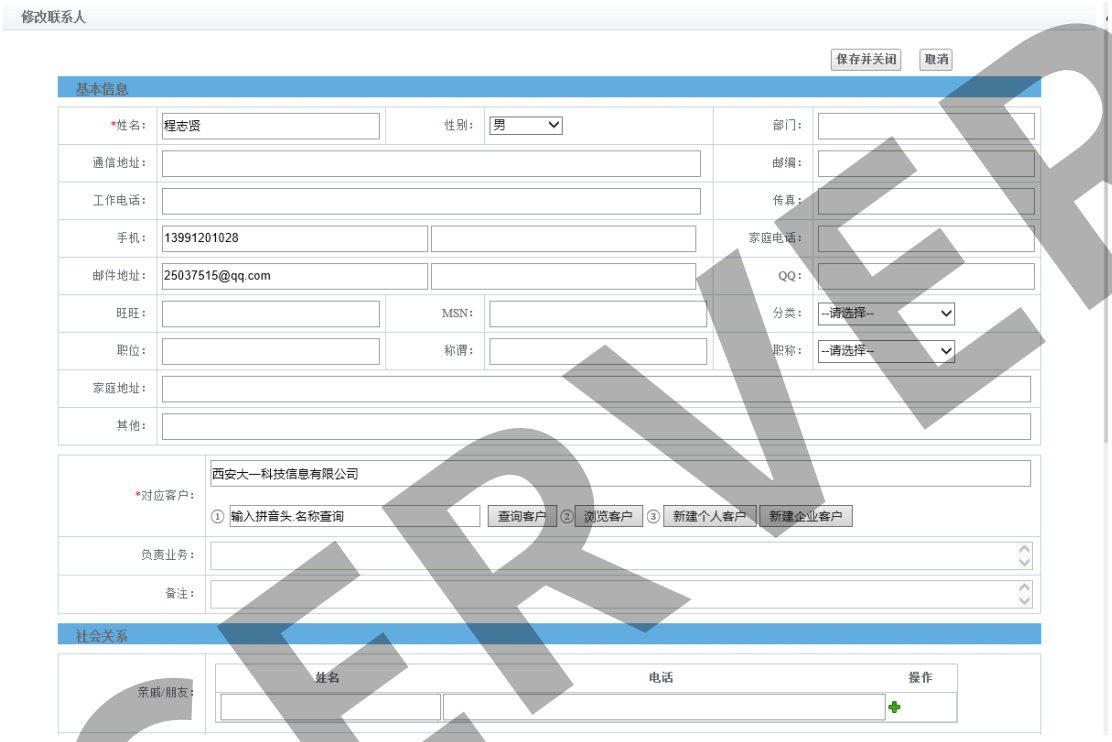


图 131 联系人信息编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存并关闭”按钮，完成编辑操作。

2.1.3.3 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

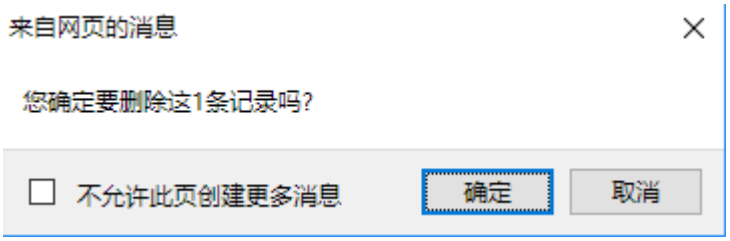


图 132 联系人信息删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

CSERVER

2.1.3.4 发邮件

当需要给客户发邮件时，需要执行此操作。选择需要发邮件的客户（可以选择多个客户），点击“发邮件”按钮，显示如下界面：

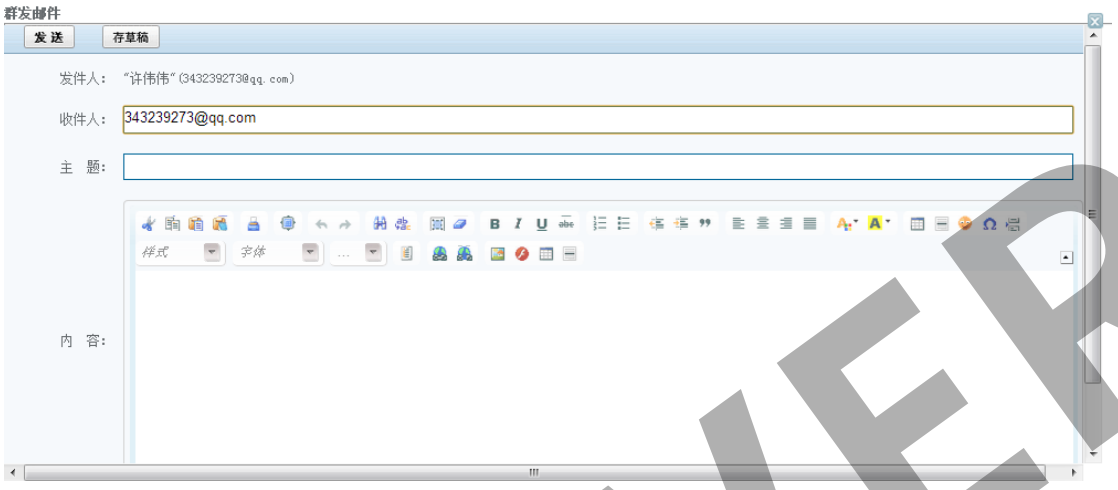


图 133 联系人信息发邮件界面

在该界面上输入主题信息（必须输入）和内容，点击“发送”按钮，完成发送邮件操作；点击“存草稿”按钮，邮件保存为草稿。

2.1.3.5 合并联系人

当需要合并联系人时执行此操作。选择两条客户信息，点击“合并联系人”按钮，显示的界面如下：



图 134 联系人信息合并联系人操作

具体操作见界面上的提示信息。

2.1.3.6 联系人调动

当需要为联系人调动客户信息时，执行此操作。选择需要调动的信息，点击“联系人调动”，选择需要的客户信息，即完成操作。

CSERVER

2.1.3.7 保存列表设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

2.1.3.8 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.1.3.9 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 135 联系人信息简单查询界面

2.1.3.10 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面如下图：



图 136 联系人信息高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.2 销售管理

销售管理提供的功能模块有跟踪管理、销售机会、竞争对手、详细需求、解决方案和报价单；各个功能的具体操作如下文所述。

CSERVER

2.2.1 跟踪管理

跟踪管理管理把跟踪的信息如跟踪主题、处理方式、客户、联系人、执行人等信息存入数据库，从而对需要跟踪的信息统一管理。

在左侧窗口点击“跟踪管理”按钮，显示的界面信息如下：

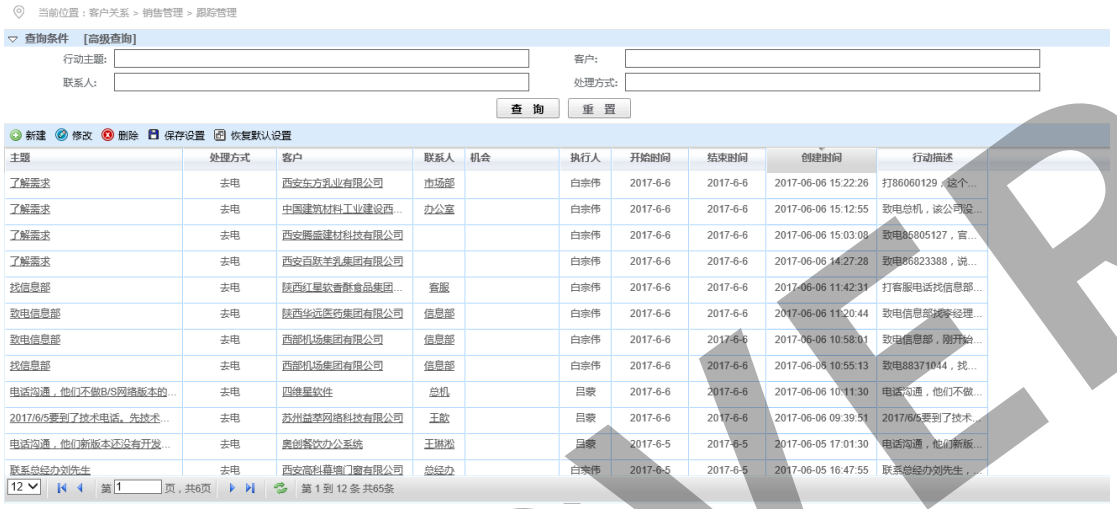
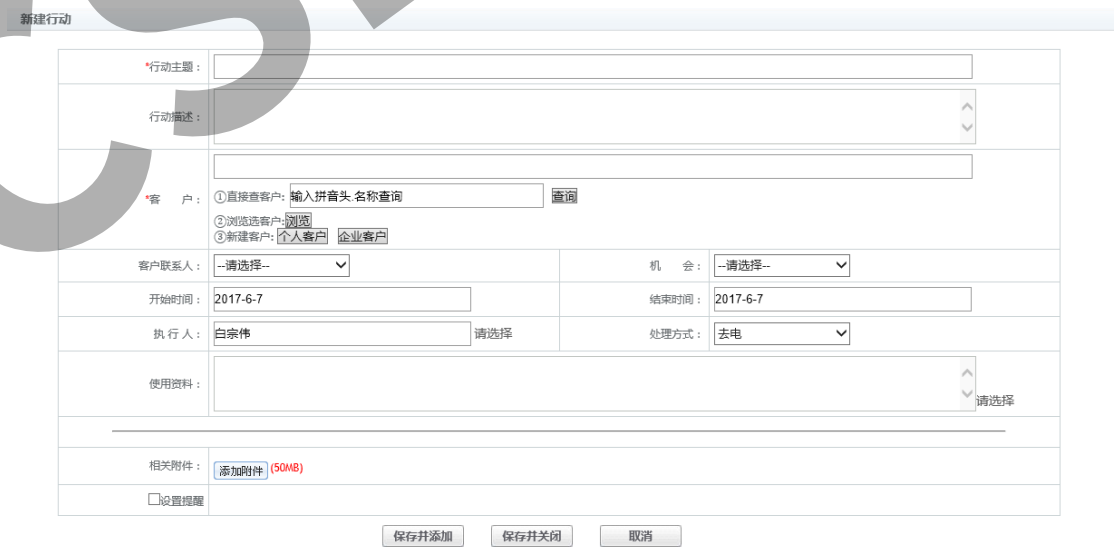


图 137 跟踪管理界面

跟踪管理提供的功能有新建、修改、删除、保存设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.2.1.1 新建

当需要新增跟踪管理信息时，执行此操作。点击“新建”按钮，显示的界面如下：



CSERVER

图 138 跟踪管理新建界面

在该界面输入行动主题、行动描述等信息、在对应客户处可以点击“浏览”按钮，从存在的客户中选择（客户信息的具体设置见客户管理模块），如果不存在想要选择的客户，点击“新建个人客户”或“新建企业客户”按钮，新建客户；录入以上信息后，点击“保存并添加”按钮，信息保存后显示新建行动界面；点击“保存并关闭”按钮，信息保存后进入跟踪管理主界面。

2.2.1.2 修改

当需要对保存过的跟踪管理信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“修改”按钮，显示如下界面：



图 139 跟踪管理修改界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存并关闭”按钮，完成修改操作。

2.2.1.3 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

CSERVER

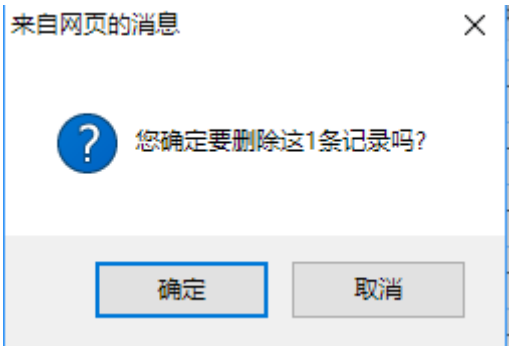


图 140 跟踪管理删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

2.2.1.4 保存设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

2.2.1.5 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.2.1.6 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 141 跟踪管理简单查询界面

2.2.1.7 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面如下图：

CSERVER



图 跟踪管理高级查询界面

去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.2.2 销售机会

销售机会模块把销售机会信息如机会主题、客户、联系人、来源、可能性等信息存入数据库，从而对销售机会进行统一管理。

在左侧窗口点击“销售机会”按钮，显示的界面信息如下：

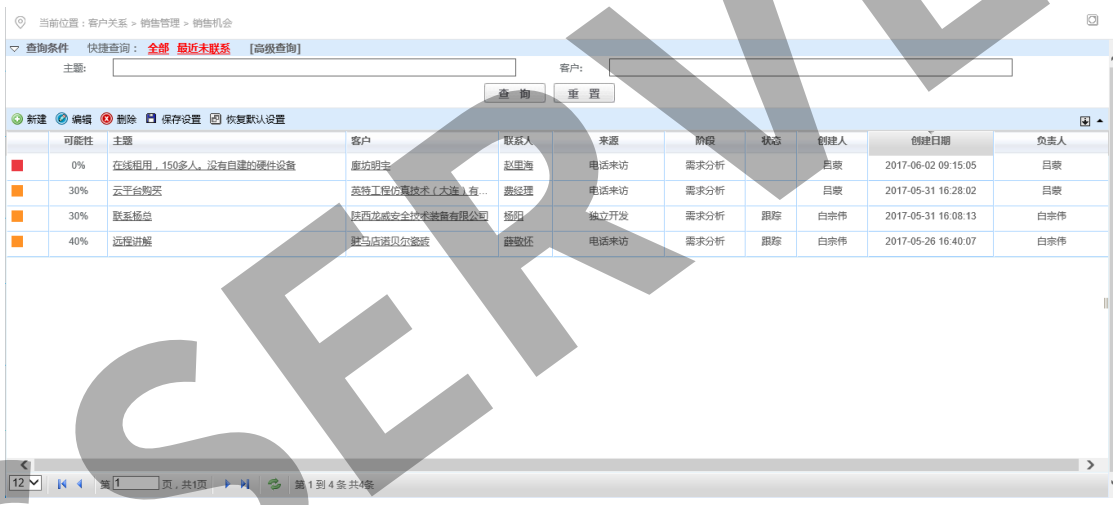


图 142 销售机会界面

销售机会提供的功能有新建、修改、删除、保存设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.2.2.1 新建

当需要新增销售机会信息时，执行此操作。点击“新建”按钮，显示的界面如下：

CSERVER

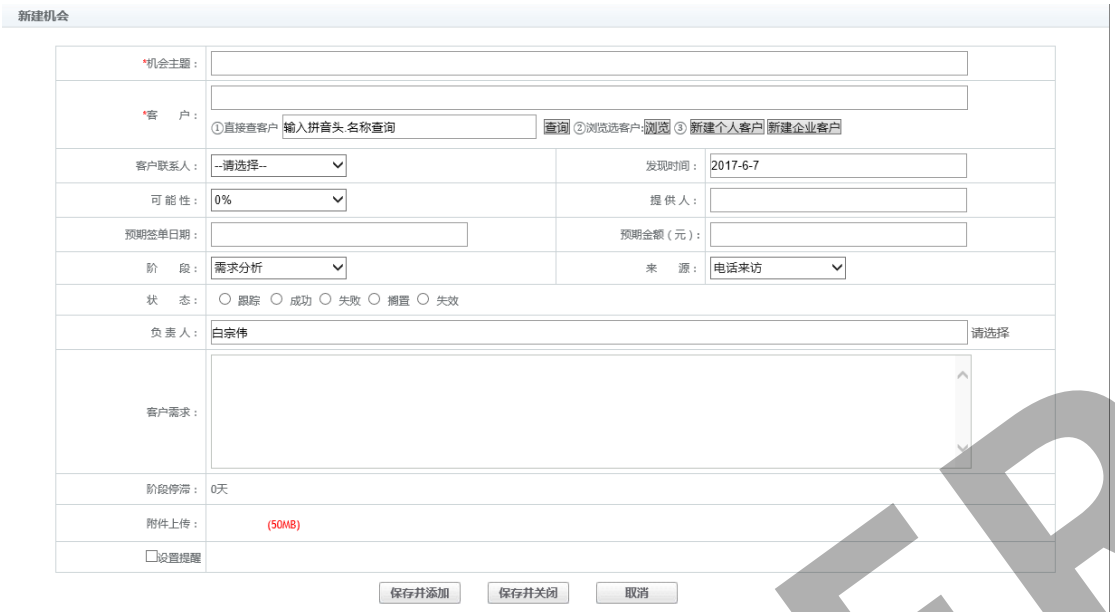


图 销售机会新建界面

在该界面输入机会主题、在对应客户处可以点击“浏览”按钮，从存在的客户中选择（客户信息的具体设置见客户管理模块），如果不存在想要选择的客户，点击“新建个人客户”或“新建企业客户”按钮，新建客户；选择客户联系人（联系人具体设置见联系人管理模块），选择发现时间、预期签单日期等信息，录入以上信息后，点击“保存并添加”按钮，信息保存后显示新建销售机会界面；点击“保存并关闭”按钮，信息保存后进入销售机会主界面。

2.2.2.2 编辑

当需要对保存过的销售机会信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

CSERVER



图 143 销售机会编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存并关闭”按钮，完成编辑操作。

2.2.2.3 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

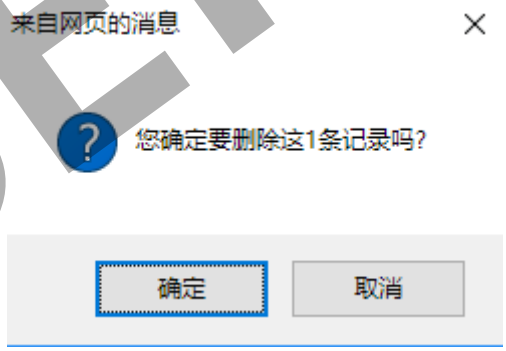


图 144 销售机会删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

2.2.2.4 保存设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

CSERVER

2.2.2.5 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.2.2.6 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 145 销售机会简单查询界面

2.2.2.7 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面，高级查询界面如下：



图 146 销售机会高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.2.3 竞争对手

竞争对手模块把竞争对手信息如公司名称、产品、客户、机会、价格等信息存入数据库，从而对竞争对手进行统一管理。

在左侧窗口点击“竞争对手”按钮，显示的界面信息如下：

CSERVER



图 147 竞争对手界面

竞争对手提供的功能有新建、编辑、删除、保存设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.2.3.1 新建

当需要新增竞争对手信息时，执行此操作。点击“新建”按钮，显示的界面如下：

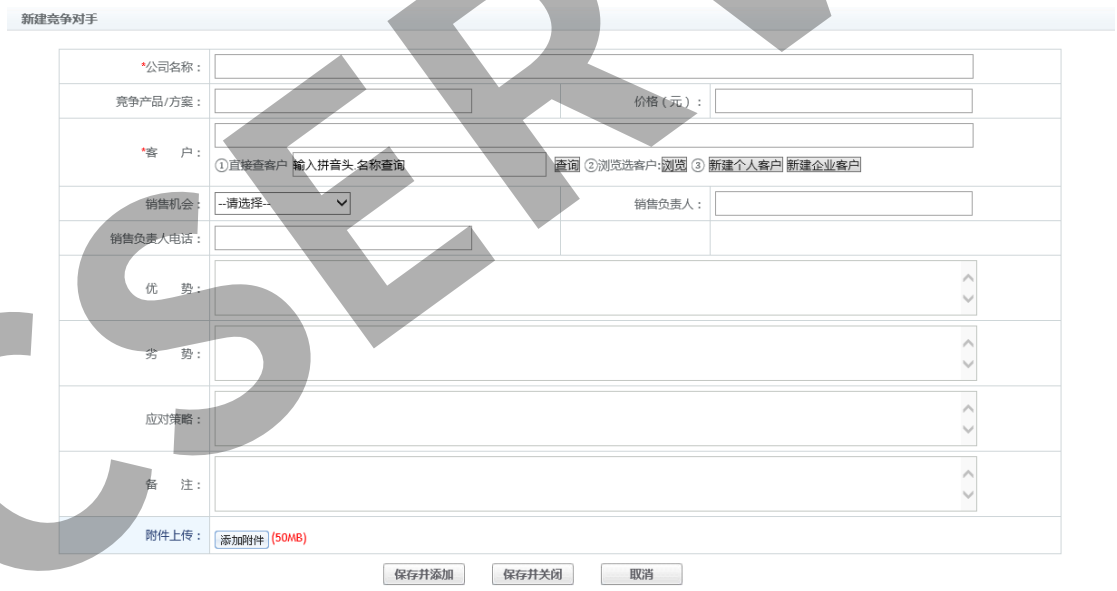


图 148 竞争对手新建界面

在该界面输入公司名称、竞争产品、方案、价格、优势、劣势等信息；在对应客户处可以点击“浏览”按钮，从存在的客户中选择（客户信息的具体设置见客户管理模块），如果不存在想要选择的客户，点击“新建个人客户”或“新建企业客户”按钮，新建客户；选择客户联系人（联系人具体设置见联系人管理模块），录入以上信息后，点击“保存并添加”

CSERVER

按钮，信息保存后显示新建竞争对手界面；点击“保存并关闭”按钮，信息保存后进入竞争对手主界面。

2.2.3.2 编辑

当需要对保存过的竞争对手信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

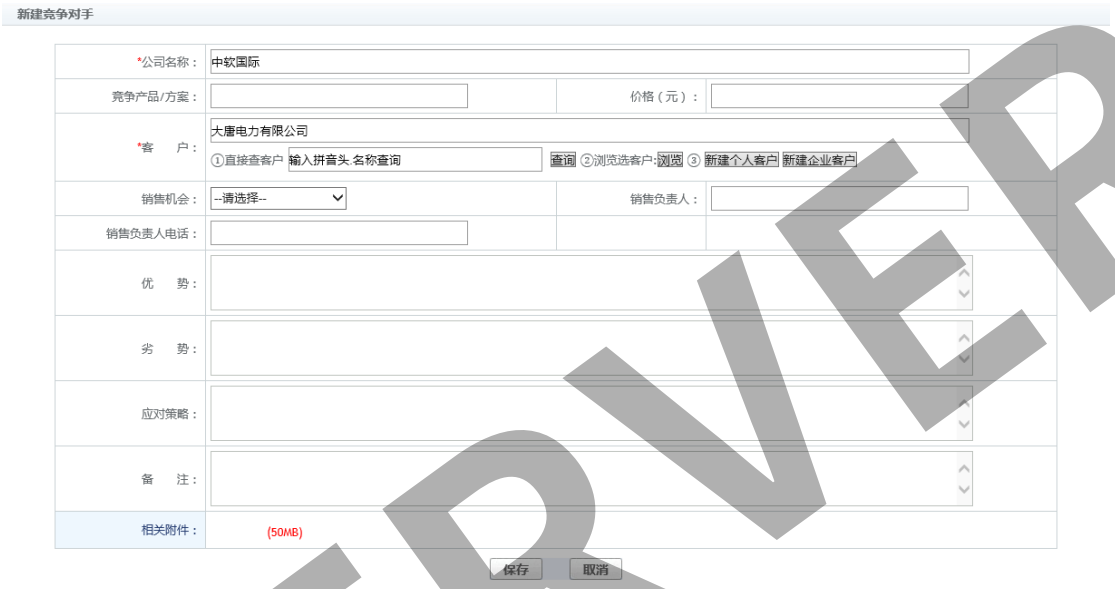


图 149 竞争对手编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存并关闭”按钮，完成编辑操作。

2.2.3.3 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

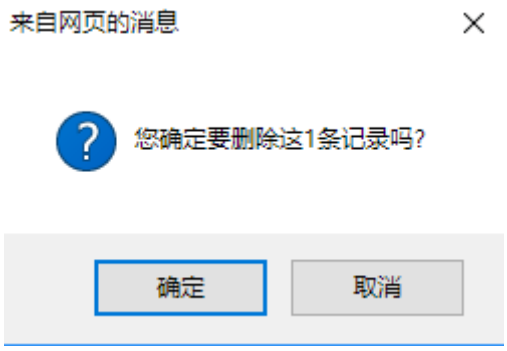


图 150 竞争对手删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

CSERVER

2.2.3.4 保存设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

2.2.3.5 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.2.3.6 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 151 竞争对手简单查询界面

2.2.3.7 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面，高级查询界面如下：

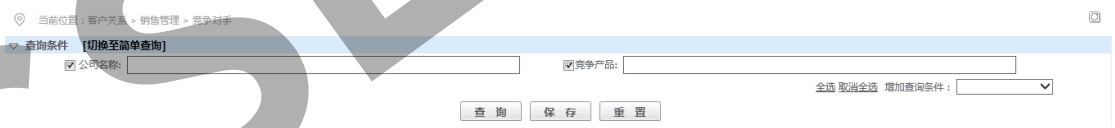


图 152 竞争对手高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.2.4 详细需求

详细需求模块详细需求信息如详细需求主题、客户、提供人、机会、重要程度等信息存入数据库，从而对详细信息进行统一管理。

在左侧窗口点击“详细需求”按钮，显示的界面信息如下：

CSERVER

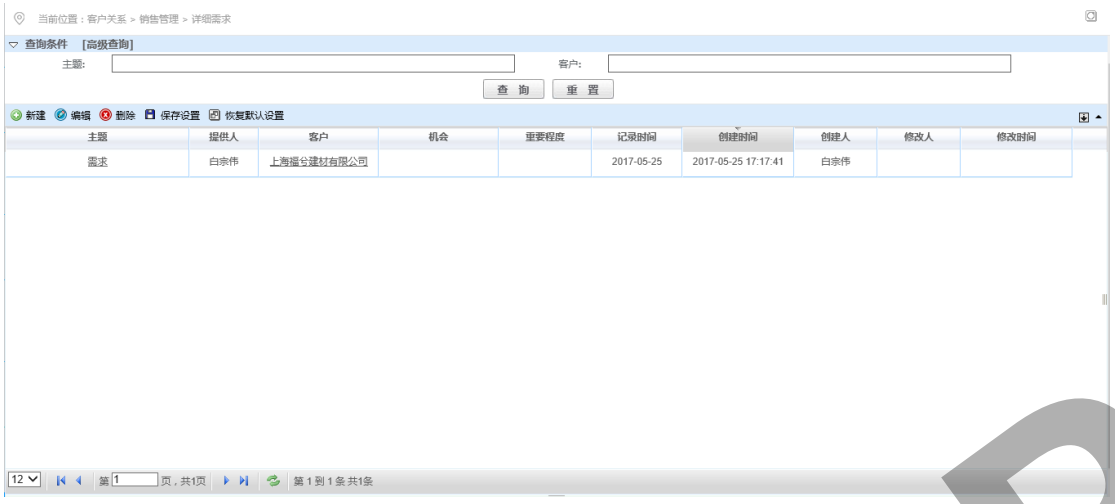


图 153 详细需求界面

详细需求提供的功能有新建、编辑、删除、保存设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.2.4.1 新建

当需要新增详细需求信息时，执行此操作。点击“新建”按钮，显示的界面如下：

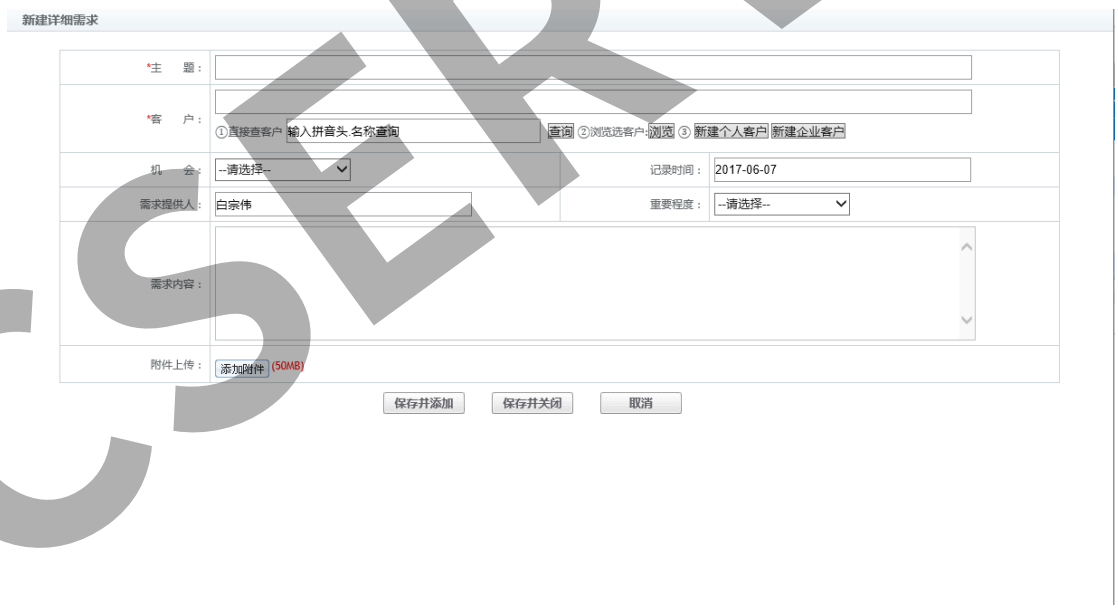


图 154 详细需求新建界面

在该界面输入详细需求主题、在对应客户处可以点击“浏览”按钮，从存在的客户中选择（客户信息的具体设置见客户管理模块），如果不存在想要选择的客户，点击“新建个人客户”或“新建企业客户”按钮，新建客户；选择客户联系人（联系人具体设置见联系人管理模块），选择记录时间、需求内容等信息，录入以上信息后，点击“保存并添加”按钮，信息保存后显示新建详细需求界面；点击“保存并关闭”按钮，信息保存后进入详细需求主界面。

CSERVER

2.2.4.2 编辑

当需要对保存过的详细需求信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

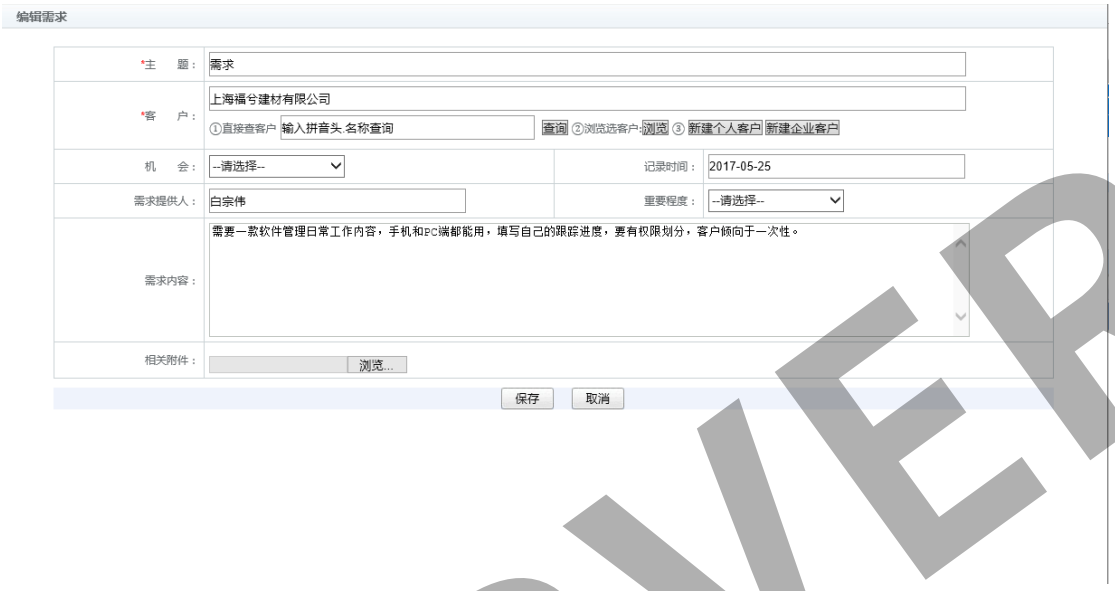


图 155 详细需求编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存”按钮，完成编辑操作。

2.2.4.3 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

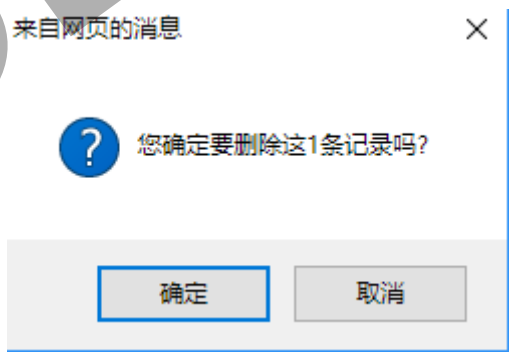


图 156 详细需求删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

2.2.4.4 保存设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

CSERVER

2.2.4.5 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.2.4.6 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 157 详细需求简单查询界面

2.2.4.7 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面，高级查询界面如下：



图 158 详细需求高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.2.5 解决方案

解决方案模块把解决方案信息如解决方案主题、客户、联系人、内容、客户反馈等信息存入数据库，从而对解决方案进行统一管理。

在左侧窗口点击“解决方案”按钮，显示的界面信息如下：

CSERVER



图 159 解决方案界面

解决方案提供的功能有新建、编辑、删除、保存设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.2.5.1 新建

当需要新增解决方案信息时，执行此操作。点击“新建”按钮，显示的界面如下：

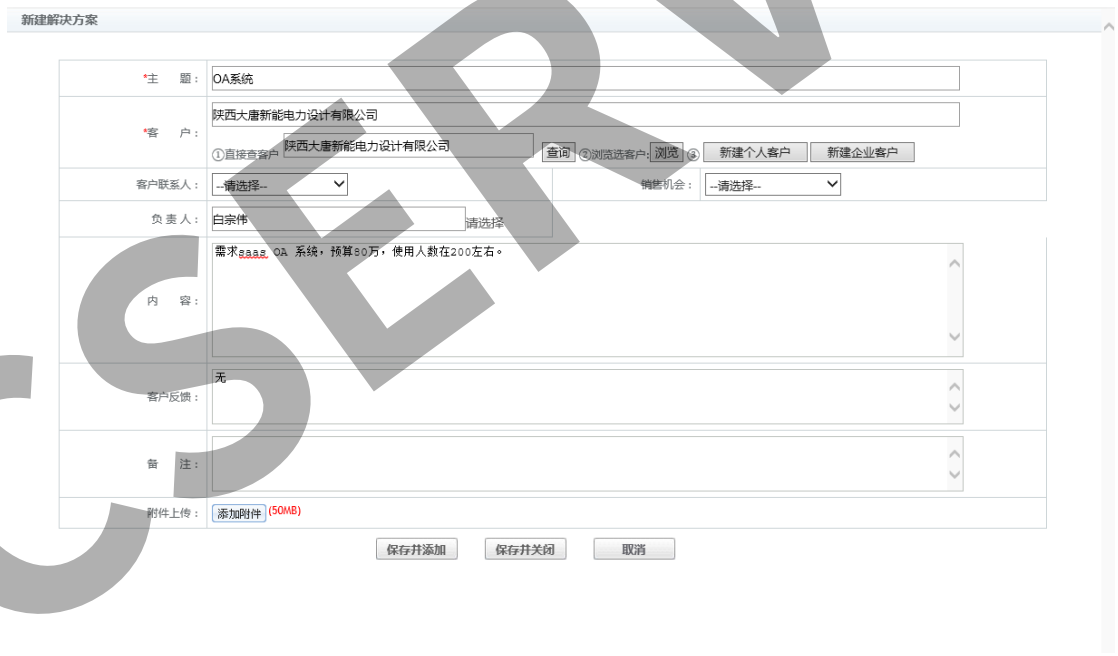


图 160 销售机会新建界面

在该界面输入解决方案主题、在对应客户处可以点击“浏览”按钮，从存在的客户中选择（客户信息的具体设置见客户管理模块），如果不存在想要选择的客户，点击“新建个人客户”或“新建企业客户”按钮，新建客户；选择客户联系人（联系人具体设置见联系人管理模块），输入内容、客户反馈等信息，录入以上信息后，点击“保存并添加”按钮，信息保存后显示新建解决方案界面；点击“保存并关闭”按钮，信息保存后进入解决方案主界面。

CSERVER

2.2.5.2 编辑

当需要对保存过的解决方案信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

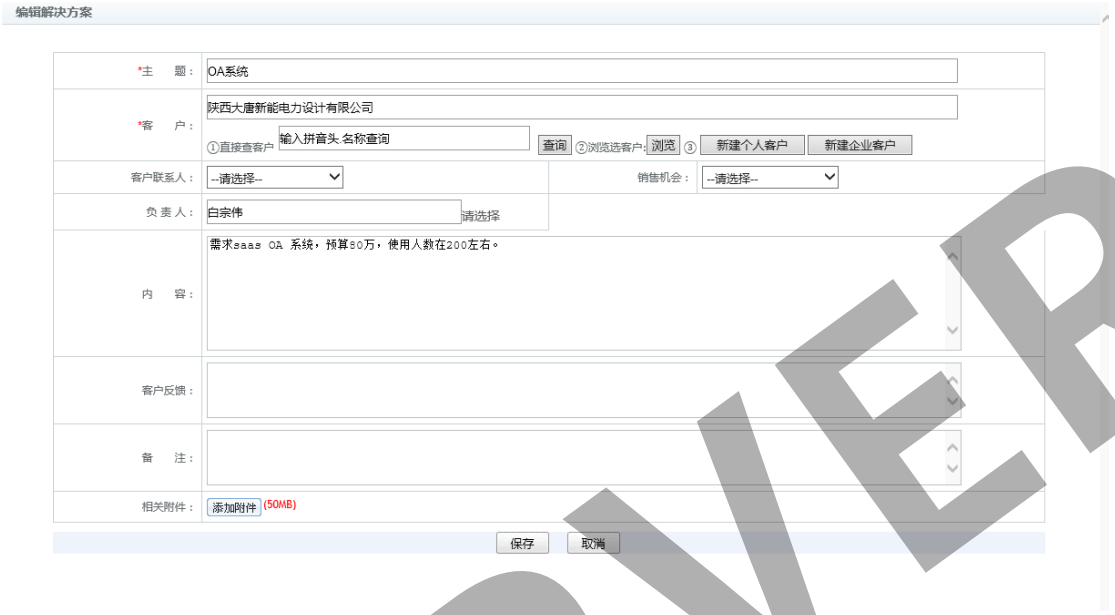


图 161 解决方案编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存并关闭”按钮，完成编辑操作。

2.2.5.3 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：

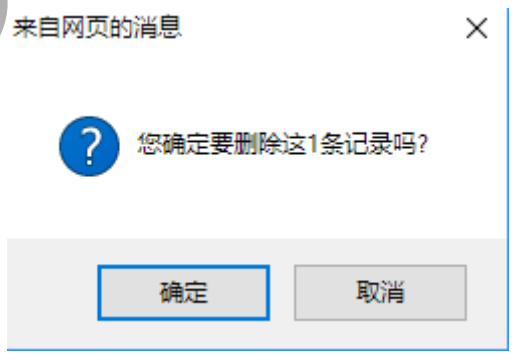


图 162 解决方案删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

CSERVER

2.2.5.4 保存设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

2.2.5.5 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.2.5.6 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 163 解决方案简单查询界面

2.2.5.7 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面，高级查询界面如下：



图 164 解决方案高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.2.6 报价单

报价单模块把报价单信息如主题、客户、机会、总报价、报价人等信息存入数据库，从而对报价单进行统一管理。

在左侧窗口点击“报价单”按钮，显示的界面信息如下：

CSERVER

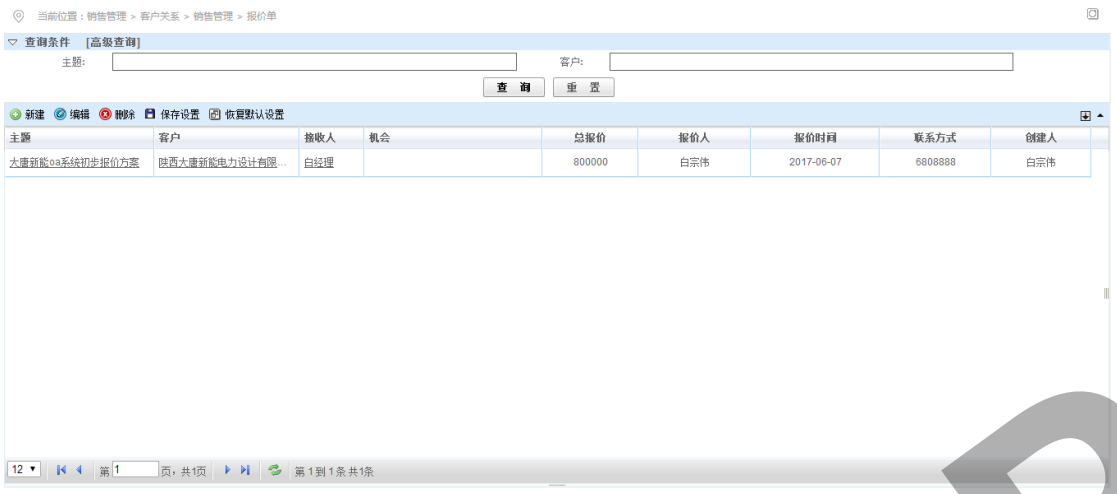


图 165 报价单界面

报价单提供的功能有新建、编辑、删除、保存设置、恢复默认设置和查询等功能，各个功能具体的操作如下文所述。

2.2.6.1 新建

当需要新增报价单信息时，执行此操作。点击“新建”按钮，显示的界面如下：

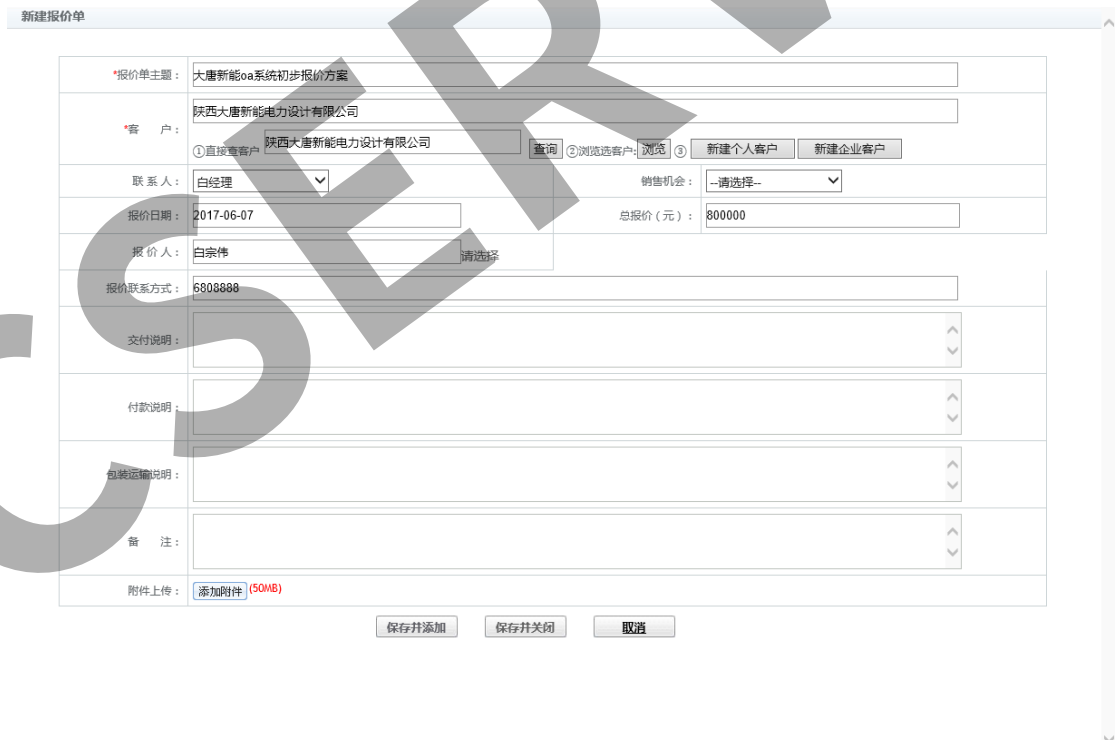


图 166 报价单新建界面

在该界面输入报价单主题、在对应客户处可以点击“浏览”按钮，从存在的客户中选择（客户信息的具体设置见客户管理模块），如果不存在想要选择的客户，点击“新建个人客户”或“新建企业客户”按钮，新建客户；选择客户联系人（联系人具体设置见联系人管理

CSERVER

模块），选择报价日期、总报价等信息，录入以上信息后，点击“保存并添加”按钮，信息保存后显示新建报价单界面；点击“保存并关闭”按钮，信息保存后进入报价单主界面。

2.2.6.2 编辑

当需要对保存过的报价单信息，进行修改时执行此操作。选择需要修改的信息，点击“编辑”按钮，显示如下界面：

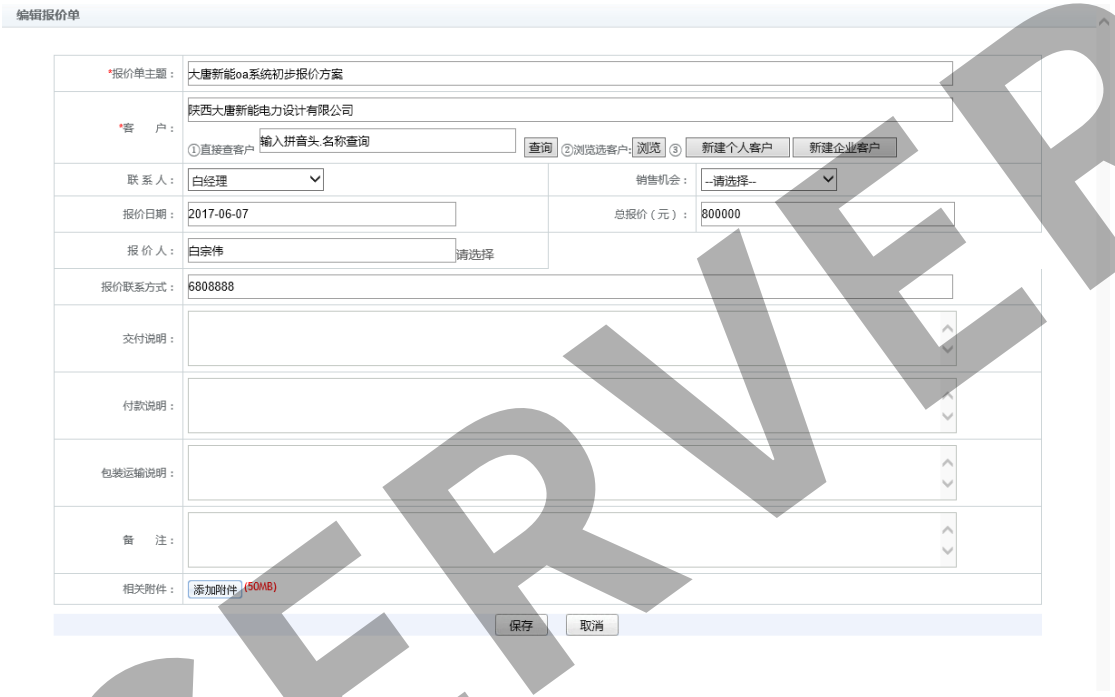
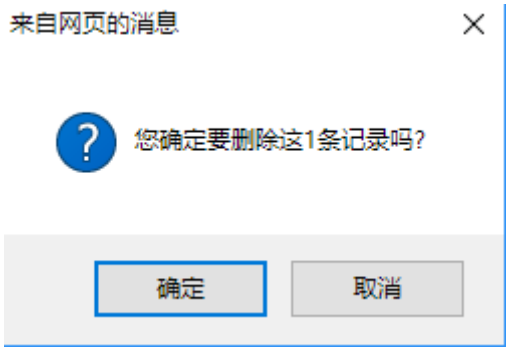


图 167 报价单编辑界面

在该界面修改好需要修改的信息后，点击“保存”按钮，完成编辑操作。

2.2.6.3 删除

当需要删除某个信息时，需执行此操作。选择需要删除的信息，点击“删除”按钮，弹出如下对话框：



CSERVER

图 168 报价单删除对话框

在该界面点击“确定”按钮，完成删除操作。

2.2.6.4 保存设置

当列表设置信息进行修改后，执行此操作，完成保存设置操作。

2.2.6.5 恢复默认设置

点击此按钮，恢复系统默认的设置。

2.2.6.6 查询

点击“查询条件”按钮，显示简单查询界面，输入查询信息，点击“查询”按钮，完成查询操作。

简单查询的查询条件不能进行选择，只能是系统默认的，简单查询的界面如下：



图 169 报价单简单查询界面

2.2.6.7 高级查询

点击“高级查询”按钮，进入高级查询界面，高级查询界面如下：



图 170 报价单高级查询界面

在该界面去掉不需要的查询条件，点击“查询”按钮，完成查询操作；如果想自定义快捷查询，选择相应的查询条件后，点击“保存”按钮后，输入自定义查询的名字即可；在增加查询条件选择框可以选择增加的查询条件。

2.3 客户关系统计

客户关系统计：提供给用户的功能包括客户统计、机会统计、行动统计、销售漏斗等功能，各个功能模块的具体信息及操作如下文所述。

CSERVER

2.3.1 客户统计

客户统计包括：客户类型统计、月度客户数量统计、客户数量多维度统计。

2.3.1.1 客户类型统计

数量统计主要显示统计不同类型的客户统计情况，可以查询不同的年度的企业客户和个人客户数量，从而对客户类型进行统一管理。

（1）**查询**

在左侧窗口点击“客户类型统计”按钮，显示的界面信息如下：



图 171 客户类型统计显示界面

点击“查询”按钮，显示客户类型查询操作界面，选择对应的查询年度，完成查询操作。



图 172 客户类型统计查询操作显示界面

2.3.1.2 客户月度数量统计

客户月度数量统计是指不同年度人员/部门不同月度客户的数量分布图，按照表格和图表/走势图显示，图表的查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图 ，按照不同类型显示数据。拥有权限管理员或者人员也可以查看不用的部门和人员的客户月度数量，可以同时选择不同查询条件，查看多个部门或者人员数据。

在左侧窗口点击“客户月度数量统计”按钮，显示的界面信息如下：

CSERVER



图 173 客户月度数量统计显示界面

（1） **查询**

选择要查询的人员或者部门，选择对应查询人员，显示界面如下：



图 174 客户月度数量统计选择参与者显示界面

CSERVER

然后再选择对应的查询年度，点击“查询”按钮，完成查询操作，显示界面如下：



图 175 客户月度数量统计查询操作显示界面

如果想重新选择查询人员直接点击“清空”按钮再次重新选定人员，点击查询。

2.3.1.3 客户数量多维度统计

客户数量多维度统计是可以查询某段时间内，不同维度的客户数量统计，比如可以按照（业务关系、规模、行业、信用额度、所在省份）以及客户、经销商等维度进行查询的功能。按照表格和图表/走势图显示，图表的查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图，按照不同类型显示数据。

在左侧窗口点击“客户数量多维度统计”按钮，显示的界面信息如下：

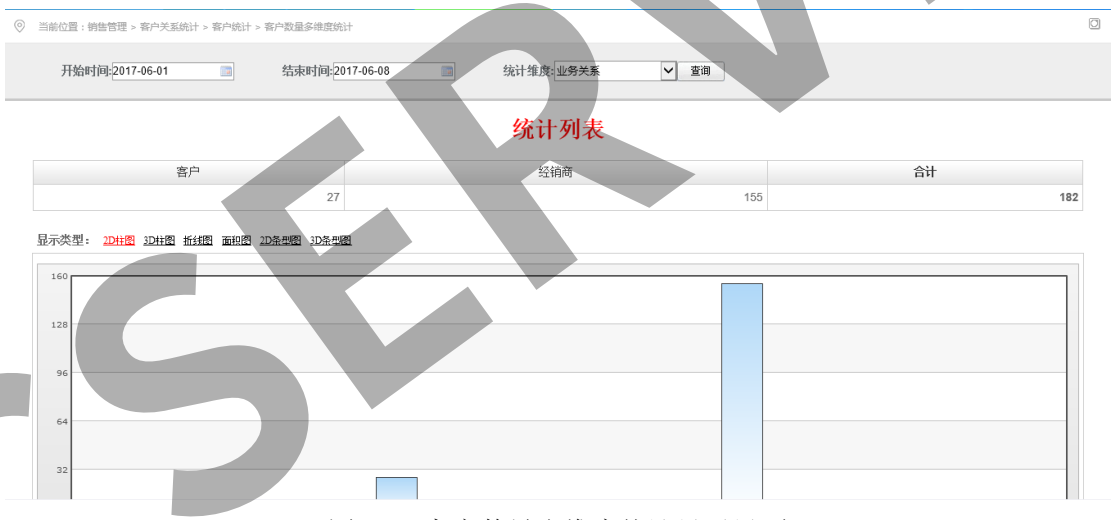


图 176 客户数量多维度统计显示界面

（1） **查询**

可以按照时间业务关系，规模，行业，信用额度，所在省份等等多方面进行客户统计查询，点击“查询”按钮，完成操作，如下图所示：

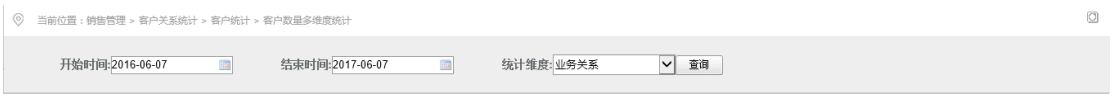


图 177 客户数量多维度统计显示查询显示界面

CSERVER

2.3.2 机会统计

机会统计主要包括：机会负责人分布、机会来源分布、发现时间月份统计、负责人/机会阶段、负责人/机会状态、可能性/状态统计、阶段/可能性统计。

2.3.2.1 机会负责人分布

机会负责人分布是可以查询不同时间内人员/部门，客户机会负责人所分布的时间点以及数量统计。查询数据显示状态按照表格和图表/走势图显示，图表的查看类型可以自我选定：2D 柱图、3D 柱图、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图。

在左侧窗口点击“机会负责人分布”按钮，显示的界面信息如下：

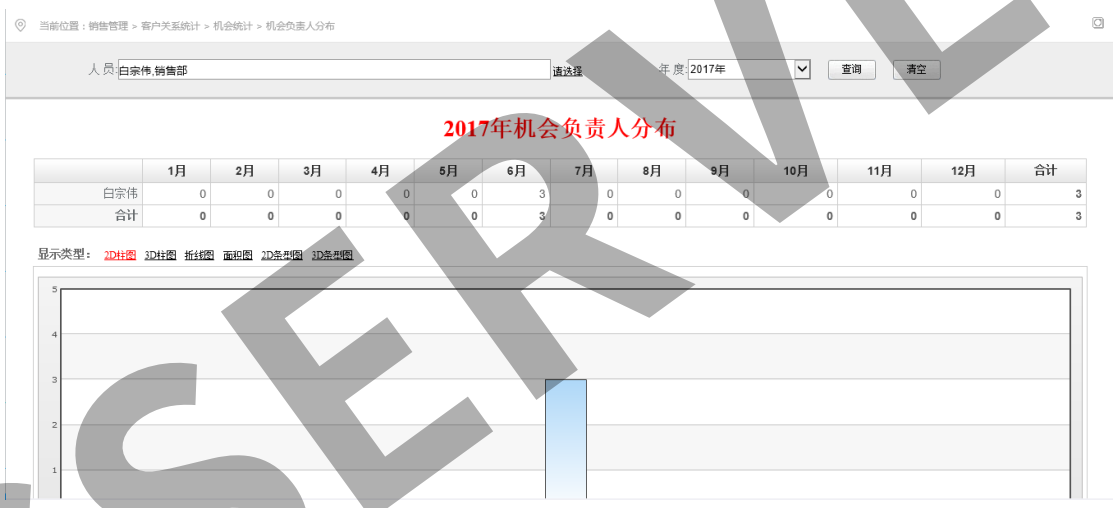


图 178 机会负责人分布显示界面

（1）**选择人员**

可以选择指定人员或者部门查询，显示界面如下：

CSERVER

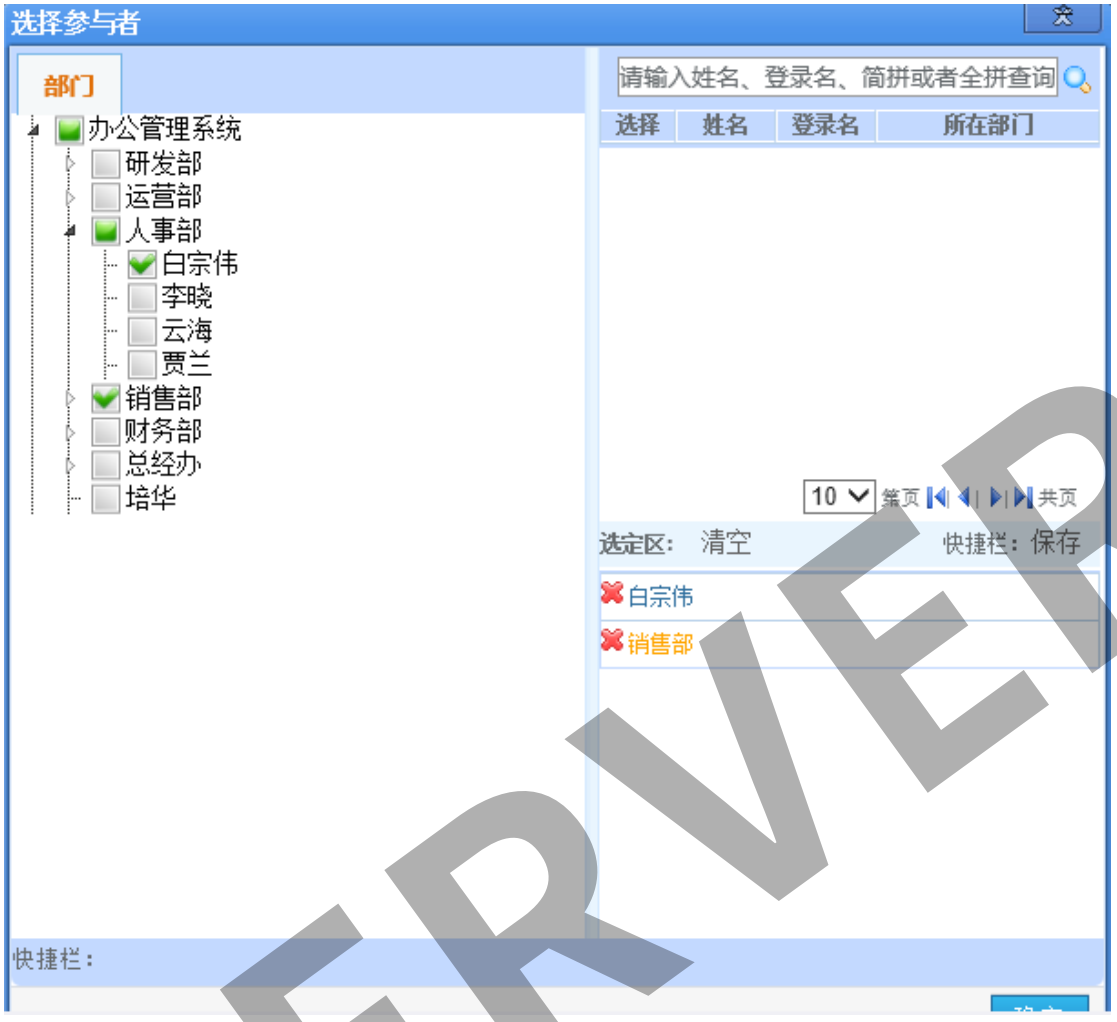


图 179 机会负责人分布选择查询人员显示界面

（2）**查询**

然后接着选择查询时间，点击“查询”按钮查询，如果想重新选择查询人员直接点击“清空”按钮再次重新选定人员，点击“查询”，完成操作，显示界面如下：



图 180 机会负责人分布查询显示界面

2.3.2.2 机会来源分布

机会来源分布，可以查看不同年度人员的客户机会来源数量和来源方式，查询数据显示状态有表格和图表，图标查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图 。

在左侧窗口点击“机会来源分布”按钮，显示的界面信息如下：

CSERVER

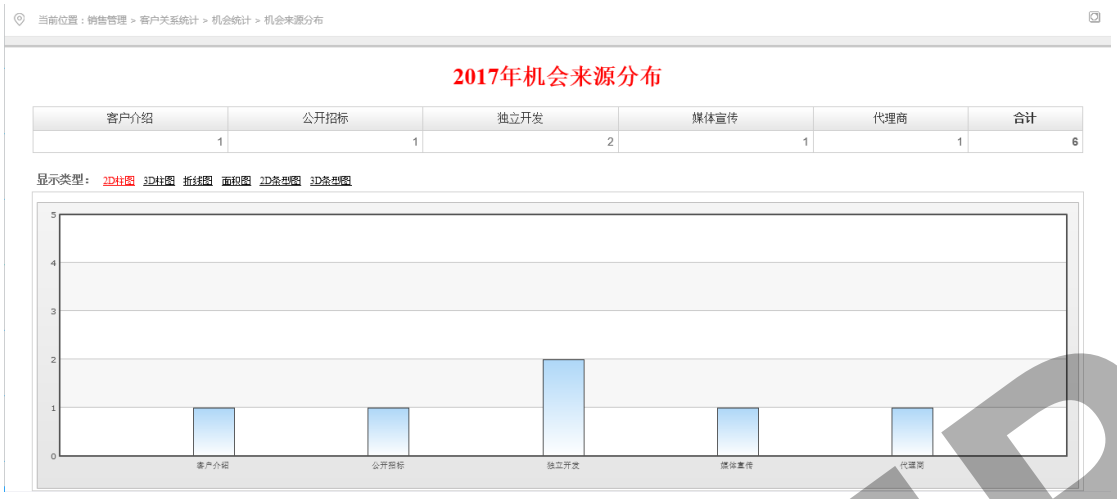


图 181 机会来源分布显示界面

（1） **查询**

选择好要查询的年度，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：

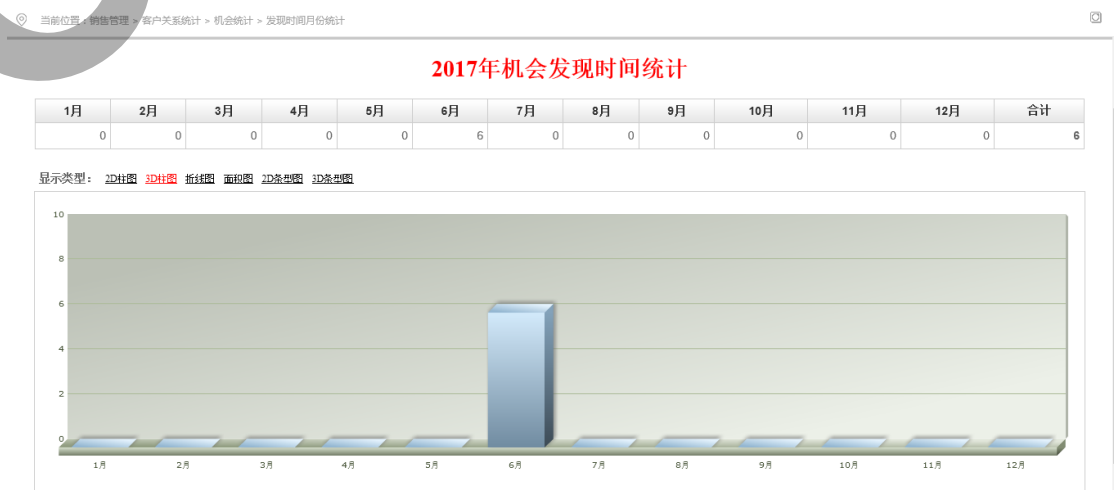


图 182 机会来源分布查询显示界面

2.3.2.3 发现时间月份统计

发现时间月份统计，是统计机会的发现时间分布图。查询数据显示状态有格和图表，查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图 。

在左侧窗口点击“发现时间月份统计”按钮，显示的界面信息如下：



CSERVER

图 183 机会发现时间统计显示界面

（1） **查询**

选择好要查询的年度，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 184 机会发现时间统计查询显示界面

2.3.2.4 负责人/机会阶段

负责人/机会阶段是可以查询不同人员，不同时间段创建的客户的机会所处阶段。查询数据显示状态有格和图表，查看类型可以自我选定：2D 柱图、3D 柱图、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图，具体功能操作如下：

在左侧窗口点击“发现时间月份统计”按钮，显示的界面信息如下：



图 185 负责人/机会阶段显示界面

（1） **选择人员**

先选择查询的参与者，显示界面如下：

CSERVER

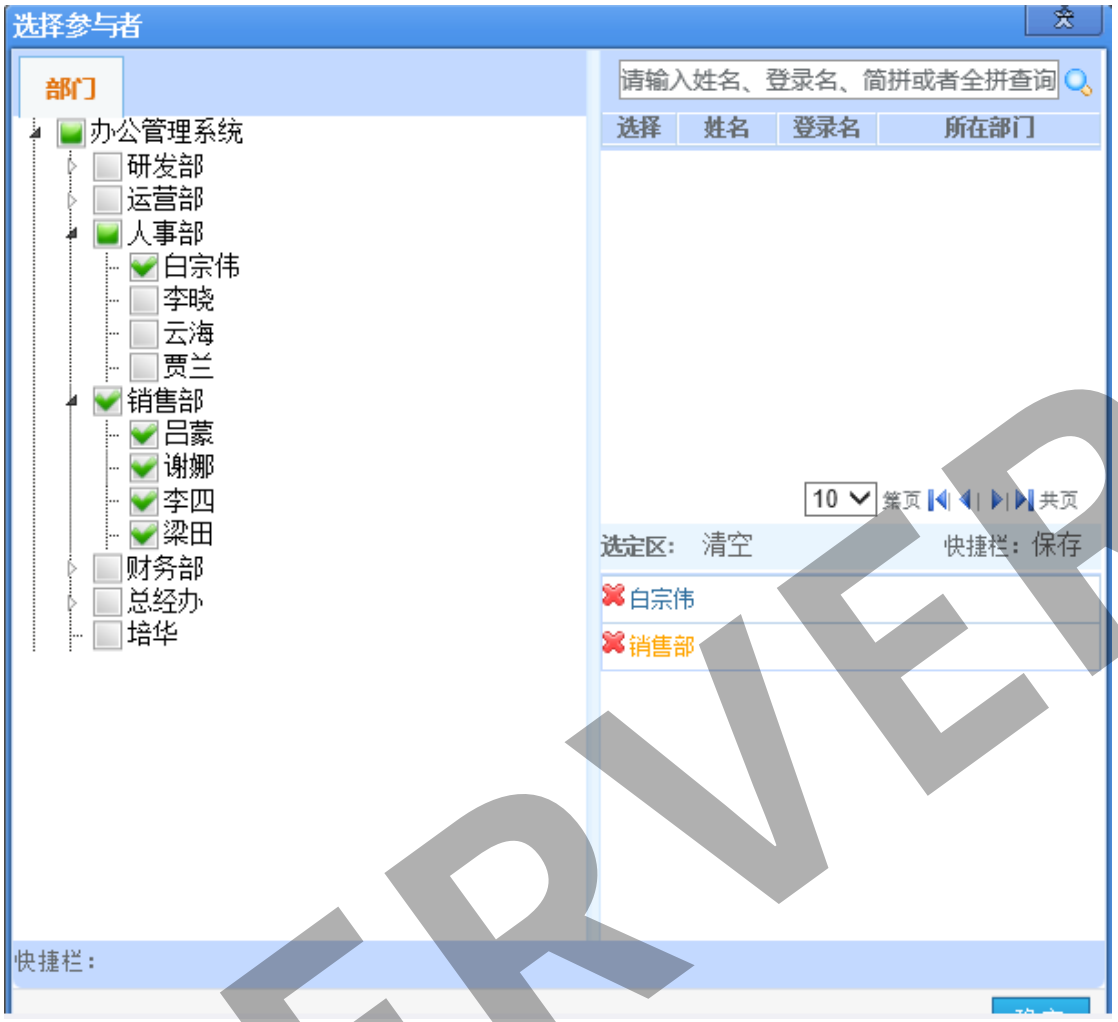


图 186 负责人/机会阶段参与者选择显示界面

（2）**查询**

选择好要查询的年度，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 187 负责人/机会阶段查询显示界面

2.3.2.5 负责人/机会状态

负责人/机会状态主要是统计此机会的负责人以及机会现阶段的进展情况分布统计。查询数据显示状态有格和图表，查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图，具体功能操作如下：

CSERVER

在左侧窗口点击“负责人/机会状态”按钮，显示的界面信息如下：



图 188 负责人/机会状态显示界面

（1） 选择人员

选择要查询的人员/部门，界面显示如下：



图 189 负责人/机会状态选择参与者显示界面

CSERVER

（2） **查询**

选择好要查询的时间区间，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 190 负责人/机会状态查询显示界面

2.3.2.6 可能性/状态统计

可能性/状态统计主要是该机会的可能性概率和跟踪状态统计。查询数据显示状态有格和图表，查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图，具体功能操作如下：

在左侧窗口点击“负可能性/状态统计”按钮，显示的界面信息如下：



图 191 可能性/机会状态显示界面

（1） **选择人员**

选择要查询的人员/部门，界面显示如下：

CSERVER

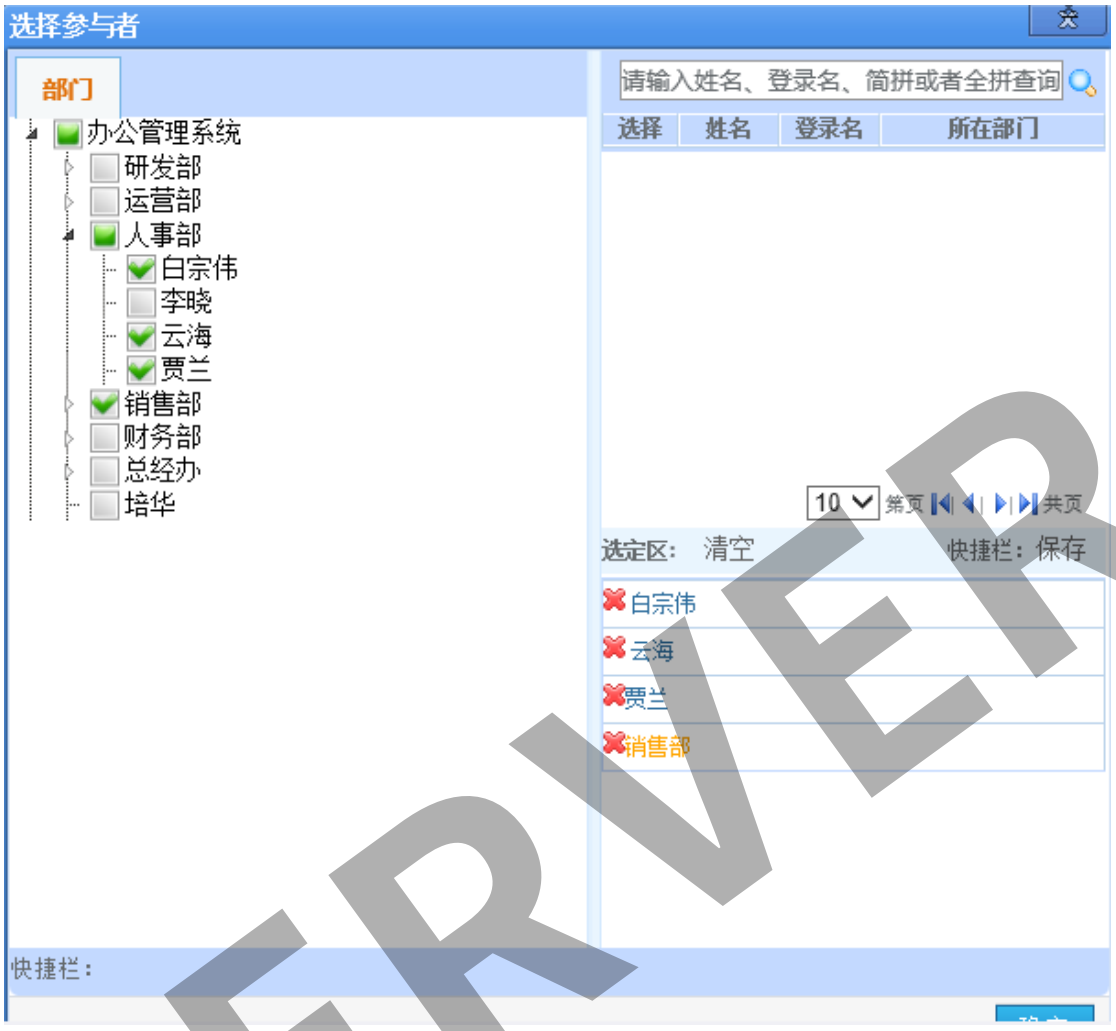


图 192 可能性/机会状态选择参与者显示界面

（2）**查询**

选择好要查询的时间区间，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 193 可能性/机会状态查询显示界面

2.3.2.7 阶段/可能性统计

阶段/可能性统计主要是机会目标现在所处的阶段以及成交概率的统计数据。查询数据显示状态有格和图表，查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图 ，具体功能操作如下：

CSERVER

在左侧窗口点击“阶段/可能性统计”按钮，显示的界面信息如下：



图 194 阶段/可能性统计显示界面

（1） 选择人员

选择要查询的人员，显示界面如下：



CSERVER

图 195 阶段/可能性统计选择参与者显示界面

（2） **查询**

选择好要查询的时间区间，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 196 阶段/可能性统计查询显示界面

2.4 行动统计

行动统计包括行动历史数量和月度跟踪客户数量，是人员或者部门跟进跟踪客户以及客户数量体现，具体功能如下：

2.4.1.1 行动历史记录数量

行动历史记录数量是人员或者部门截止目前历史跟踪客户记录的统计，是工作环节中的量化数据，可以按照人员/部门，查询指定时间内的数据。查询数据显示状态有格和图表，查看类型可以自我选定：2D 柱图、3D 柱图、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图 。

在左侧窗口点击“负可能性/状态统计”按钮，显示的界面信息如下：



图 197 行动历史数量记录显示界面

CSERVER

（1） **选择人员**

选择要查询的人员，显示界面如下：

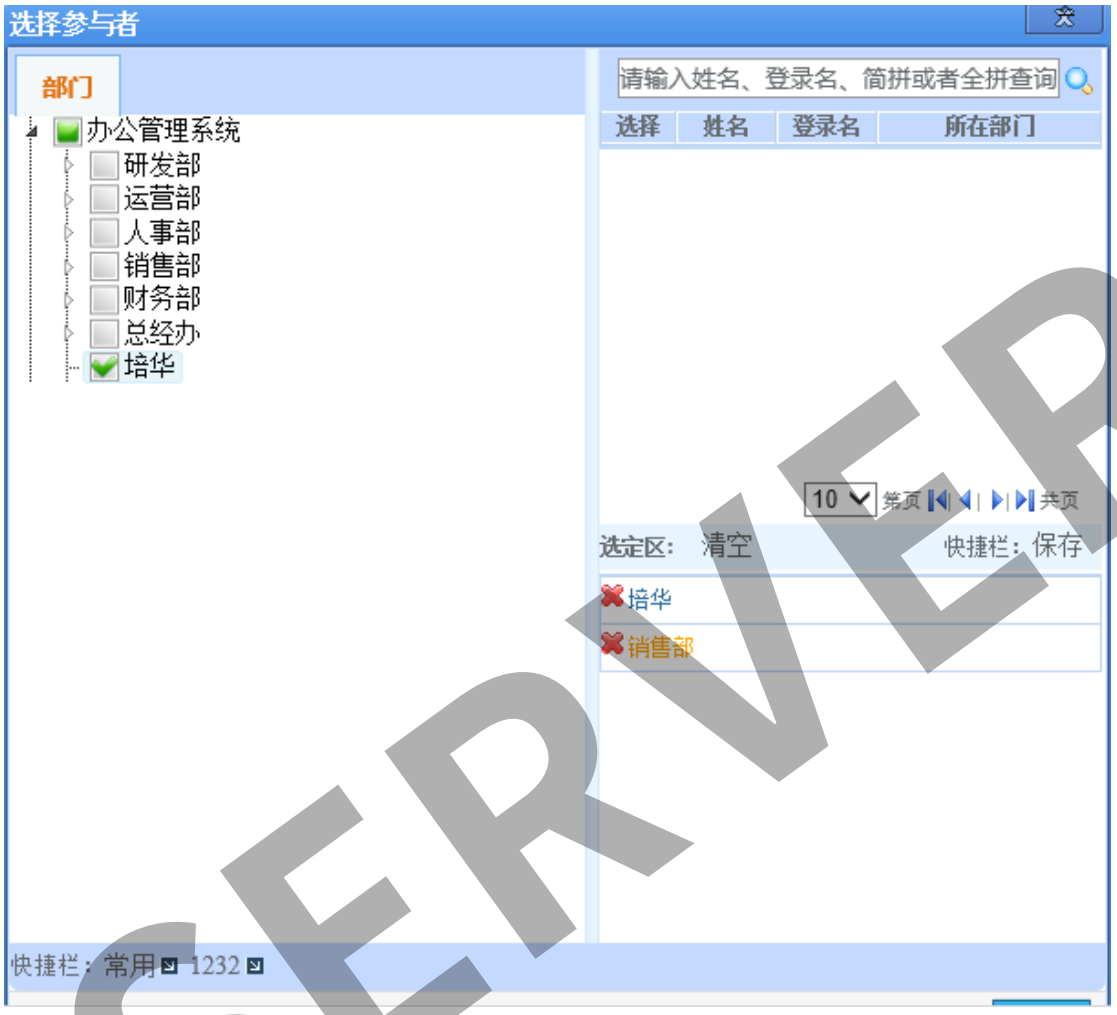


图 198 行动历史数量选择参与者显示界面

（2） **查询**

选择好要查询的时间区间，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 199 行动历史数量查询显示界面

2.4.1.2 月度跟踪客户数量

月度跟踪客户数量是人员/部门每个月跟踪客户数量的统计记录，可以按照人员/部门，查询指定时间内的数据。查询数据显示状态有格和图表，查看类型可以自我选定：2D 柱图 、3D 柱图 、 折线图 、面积图 、2D 条型图 、3D 条型图，具体功能如下：

CSERVER

在左侧窗口点击“负可能性/状态统计”按钮，显示的界面信息如下：



图 200 月度跟踪客户数量显示界面

（1） 选择人员

选择要查询的人员，显示界面如下：

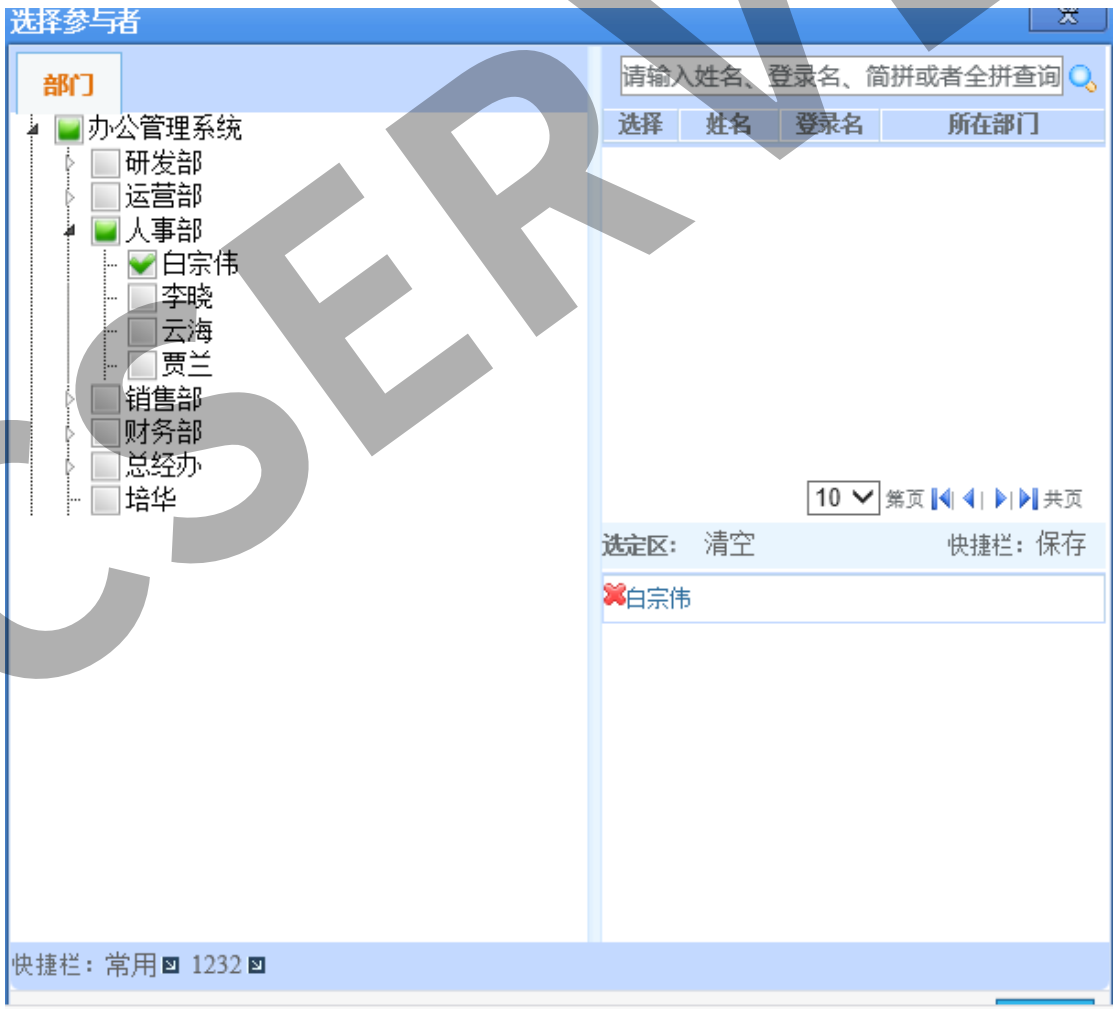


图 201 月度跟踪客户数量选择参与者显示界面

CSERVER

2.4.1.3 查询

选择好要查询的年度，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 202 月度跟踪客户数量查询显示界面

2.5 销售漏斗

销售漏斗是科学反映机会状态以及销售效率的一个重要的销售管理模型。通过对销售管线要素的定义（如：阶段划分、阶段升迁标志，阶段升迁率、平均阶段耗时、阶段任务等），形成销售管线管理模型；当日常销售信息进入系统后，系统可自动生成对应的销售管线图，通过对销售管线的分析可以动态反映销售机会的升迁状态，预测销售结果；通过对销售升迁周期、机会阶段转化率、机会升迁耗时等指标的分析评估，可以准确评估销售人员和销售团队的销售能力，发现销售过程的障碍和瓶颈；同时，通过对销售管线的分析可以及时发现销售机会的异常。可以查询个人/部门/全部人员的销售漏斗，具体功能操作如下：

在左侧窗口点击“负可能性/状态统计”按钮，显示的界面信息如下：

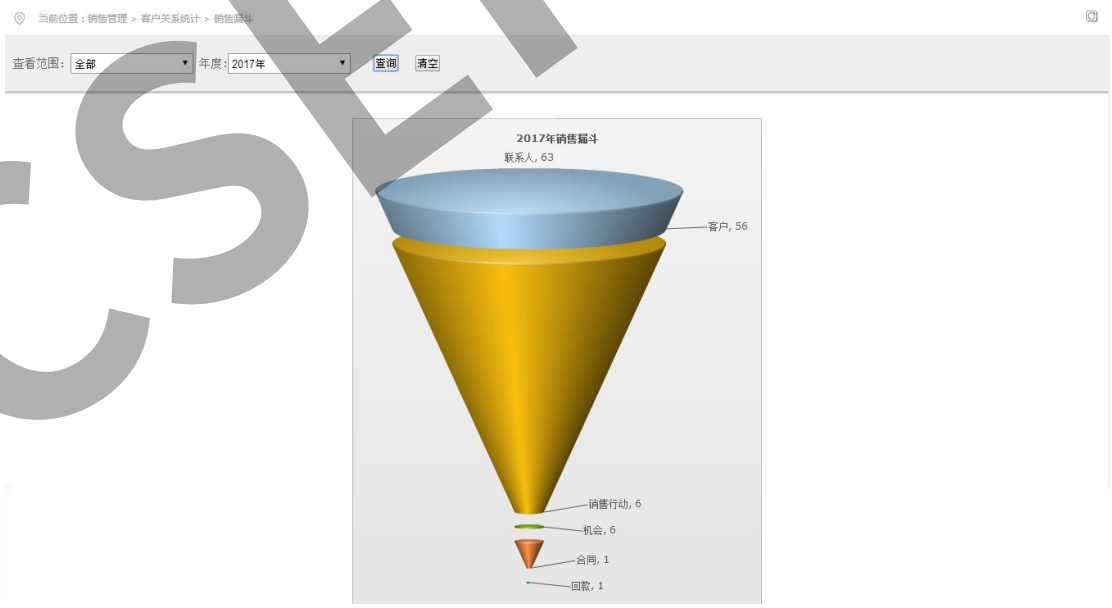


图 203 销售漏斗显示界面

CSERVER

2.5.1.1 查询全部人员

（1）查询

选择要查询全部人员的，选择好要查询的年度时间，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 204 销售漏斗全部查询显示界面

2.5.1.2 查询个人

（1）选择查询范围

选择要查询个人的，先把查找范围选为个人，在人员里面选择要查询人员，显示界面如下：



图 205 销售漏斗个人查询显示界面

（2）查询个人选择人员

再选择要查询人员姓名/部门，操作界面显示如下：

CSERVER



图 206 销售漏斗个人选择参与人员显示界面

（3）**查询个人**

再选择要查询的年度时间，点击“查询”按钮，完成操作，显示界面如下：



图 207 销售漏斗个人查询显示界面

CSERVER

CSERVER