

掌狐 WEB 端操作手册

深圳市掌狐科技有限公司

版本号	更新内容	更新日期
V1.0.4	初始版本	2017-05-26
V1.0.5	更新报价单、发货单、数据分析等模块说明	2017-10-16

掌狐 WEB 端操作手册.....	1
一、 账户管理.....	4
1. 个人信息.....	4
2. 企业设置.....	4
3. 换肤.....	5
4. 退出帐号.....	5
二、 工作台.....	6
1. 消息.....	6
2. 计划.....	7
3. 同事圈.....	8
4. 待办事项.....	9
5. 通讯录.....	9
6. 销售业绩.....	10
三、 OA 版块.....	10
1 审批.....	10
1.1 审批列表.....	11
1.2 发起新的审批.....	11
1.3 处理审批.....	11
1.4 筛选审批.....	12
2 报告.....	12
2.1 提交报告.....	13
2.2 审阅报告.....	13
2.3 查询未交报告员工.....	14
3 人事.....	15
3.1 员工列表.....	15
3.2 新增员工.....	15
3.3 编辑员工信息.....	16
3.4 将员工设为离职.....	17
3.5 离职员工恢复入职.....	17
4 考勤.....	18
4.1 考勤概况.....	18
4.2 考勤方案的设置.....	19
三、 CRM 版块.....	19
1 客户.....	19
1.1 客户列表.....	19
1.2 筛选.....	20
1.3 列表字段设置.....	21
1.4 新建客户.....	21
1.5 客户详情.....	22
1.6 客户记录.....	23
1.7 客户资料.....	23
1.8 联系人信息.....	24

1.9	开票信息.....	24
1.10	收货信息.....	25
1.11	查看关联模块的数据.....	25
2	业绩.....	26
3	跟进记录.....	26
4	报价单.....	27
4.1	报价单列表.....	27
4.2	新增报价单.....	27
4.3	报价单详情.....	28
4.4	审核报价单.....	28
5	订单.....	29
5.1	订单列表.....	29
5.2	筛选.....	29
5.3	新建订单.....	30
5.4	订单详情.....	30
5.5	回款信息.....	31
6	合同.....	31
6.1	合同列表.....	31
6.2	新建合同.....	32
6.3	合同详情.....	33
7	回款.....	33
7.1	回款列表.....	33
7.2	新增回款.....	34
7.3	回款详情.....	35
7.4	回款审核.....	37
8	发票.....	37
8.1	发票列表.....	38
8.2	添加发票.....	38
8.3	发票详情.....	38
9	商品.....	40
9.1	商品列表.....	40
9.2	增加商品.....	40
9.3	商品详情.....	41
10	发货单.....	42
10.1	发货单列表.....	42
10.2	新增发货单.....	42
10.3	发货单详情.....	43
四、	外勤版块.....	51
1	拜访计划.....	51
1.1	拜访计划列表.....	51
1.2	新建拜访计划.....	51
1.3	拜访计划详情.....	52
2	拜访记录.....	52
2.1	拜访记录列表.....	52

2.2	添加拜访记录.....	52
3	实时拜访巡查.....	53
四.	数据分析.....	53
1.	客户概况.....	53
2.	销售概况.....	54
3.	外勤概况.....	54
4.	考勤概况.....	55
4.1	月度考情汇总.....	55
4.2	每月请假情况.....	55
4.3	每日出勤情况.....	56
4.4	外勤打卡情况.....	56

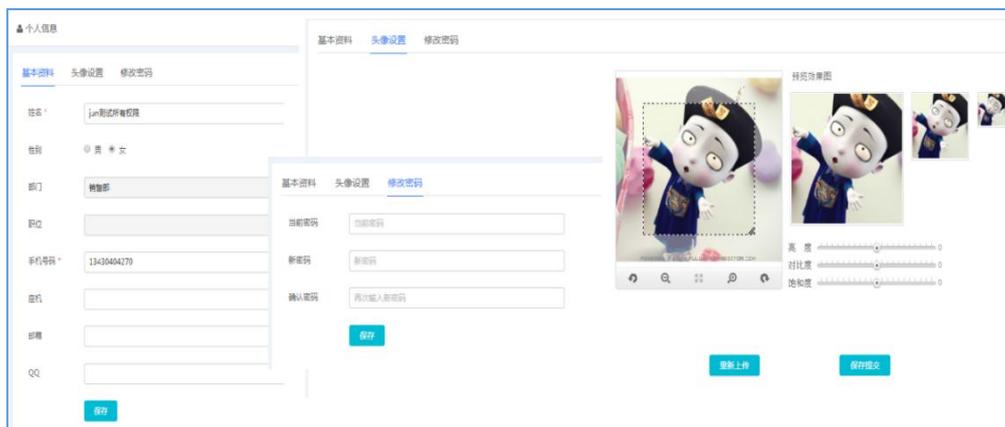
一、账户管理

点击右上角个人的姓名，可以设置个人信息、企业设置、更换系统皮肤、查看帮助、退出系统等操作。



1.个人信息

点击个人信息，可以进行编辑本帐号的个人信息、修改密码，更换头像的设置。



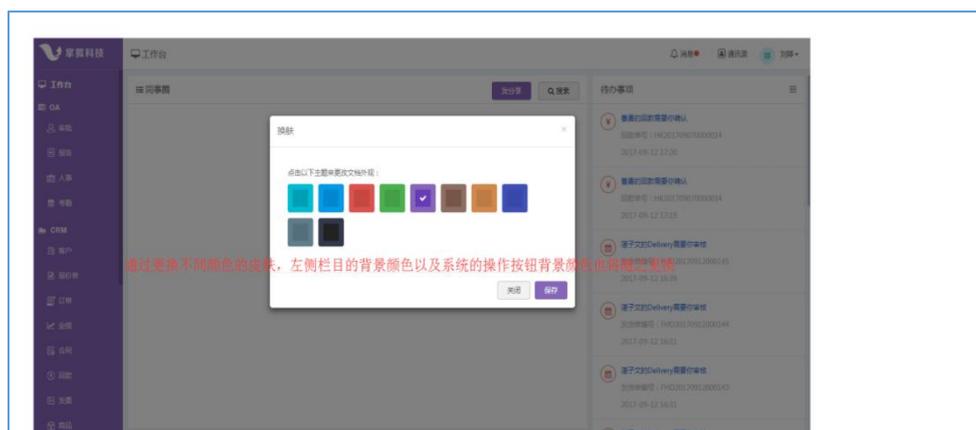
2.企业设置

如果你具有企业管理后台设置的权限，可以在右上角个人信息中看到本菜单。点击菜单进入企业管理后台，可以对系统进行自定义设置。



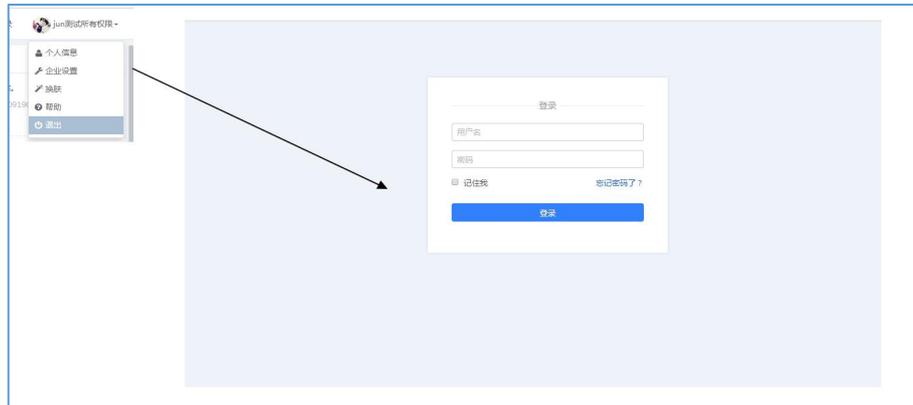
3.换肤

在个人信息中点击换肤菜单，可以选择更换掌狐系统界面的颜色，目前掌狐只支持系统默认皮肤更换，不支持自定义皮肤。



4.退出帐号

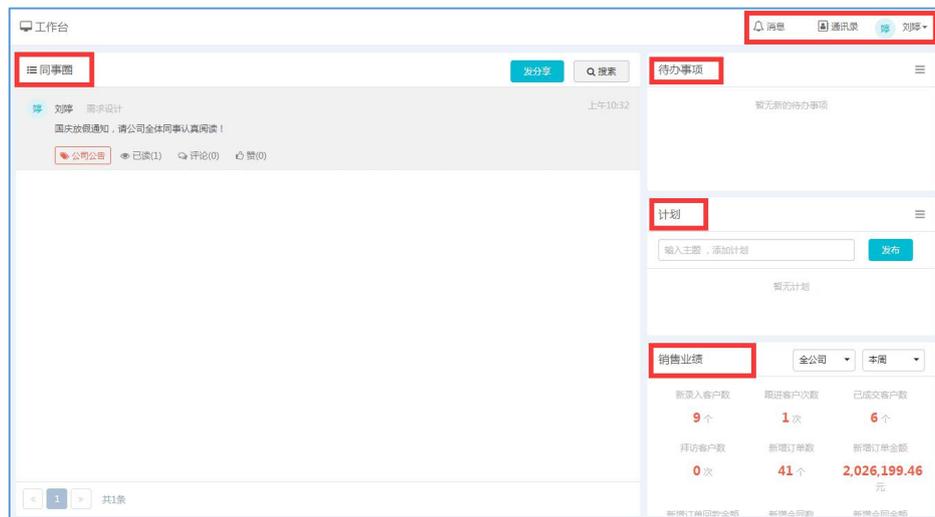
点击退出按钮，会退出当前登录的帐号，并返回到系统登录界面。



二、工作台

工作台模块可以让你随时了解公司、团队最新动态，同事间分享的工作、经验总结。还可以收到需要自己去处理的待办事务提醒，提前制定未来的工作计划，帮助你实现高效管理，高效工作。

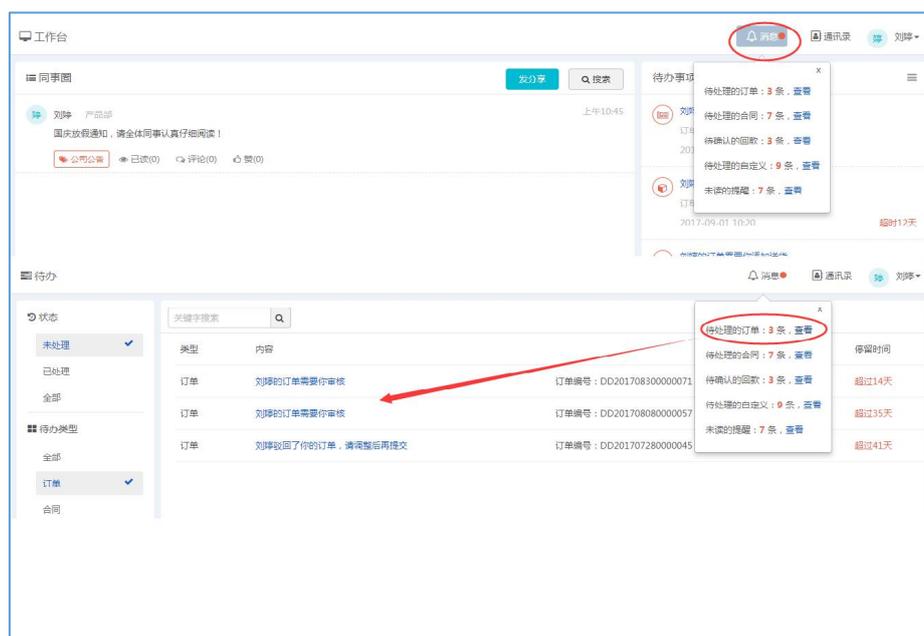
工作台由同事圈、消息、待办事项、计划、工作报表、通讯录等几个栏目组成。



1.消息

所有已经办理的和需要你办理的、同事间协作的事项（比如流程审批通知），都会通过消息通知给你。

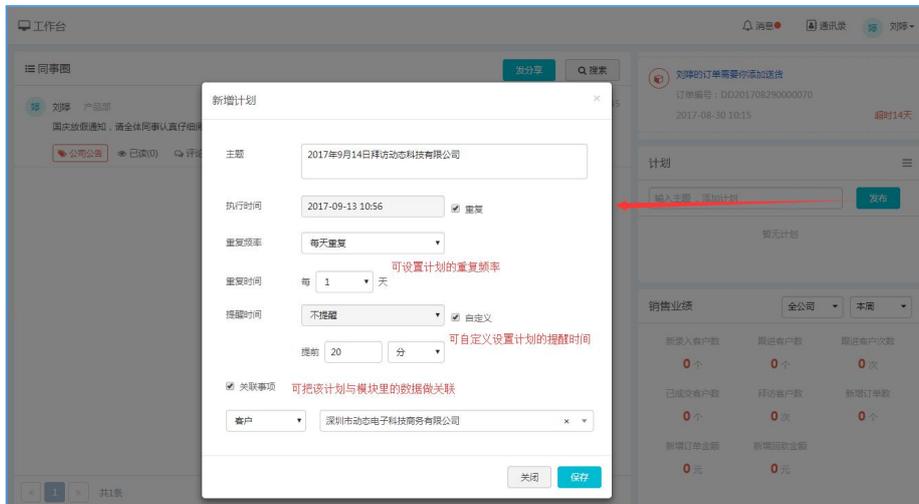
当有新的消息时，消息图标的右上角会出现红点提醒。单击消息，可根据分类跳转到相应的数据源进行查看（如果是待办事项，会跳转到事项列表）。



2.计划

计划可以帮助你安排好自己的一整天或是规划某一时间段的工作，汇总你需要完成的任务、预约或安排，让你管理自己的工作更简单。

在工作台的计划模块中点击“发布”按钮，可以录入你每日/每周/每月的个人计划。你还可以为计划设置提醒时间、重复周期、关联其他工作事项。当到达提醒时间时，系统会自动发提醒消息给你，以免遗漏重要的工作。



查看计划

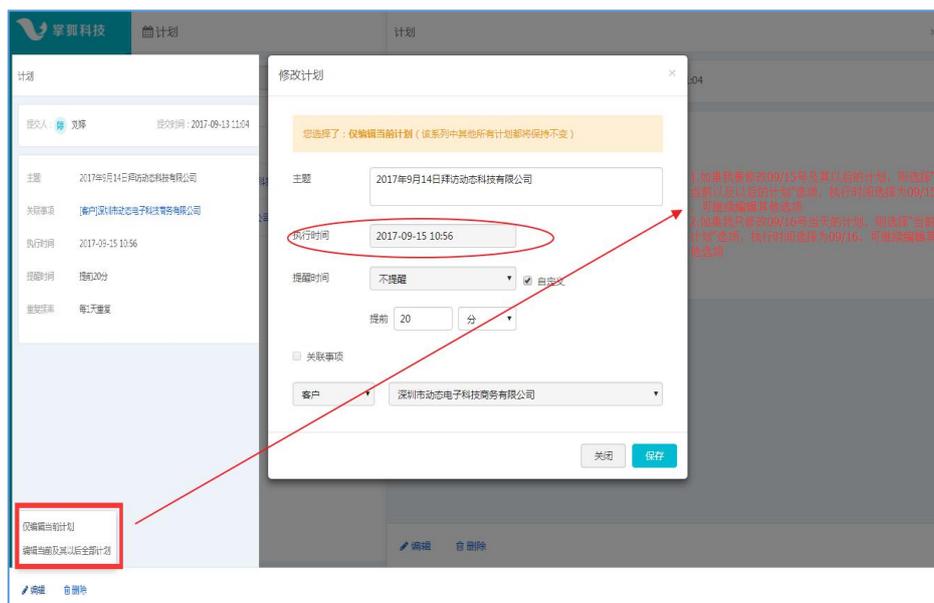
在计划的列表中，你可以按时间查看、管理自己制定的计划。



修改、删除周期性计划

修改、删除周期性计划有两个选项：一个是针对“当前计划”进行操作，另外一种是针对“当前以及以后的计划”进行操作。

选择“当前计划”选项，系统只会对所选时间的计划进行操作。选择“当前以及以后的计划”选项，系统会对所选时间及之后的所有计划进行操作。



3.同事圈

同事圈是你随时可以了解公司、团队最新动态，与同事沟通想法和总结经验的地方。通过同事圈，不但可以发布公司动态，还可以分享个人工作心得，将文件分享给同事。

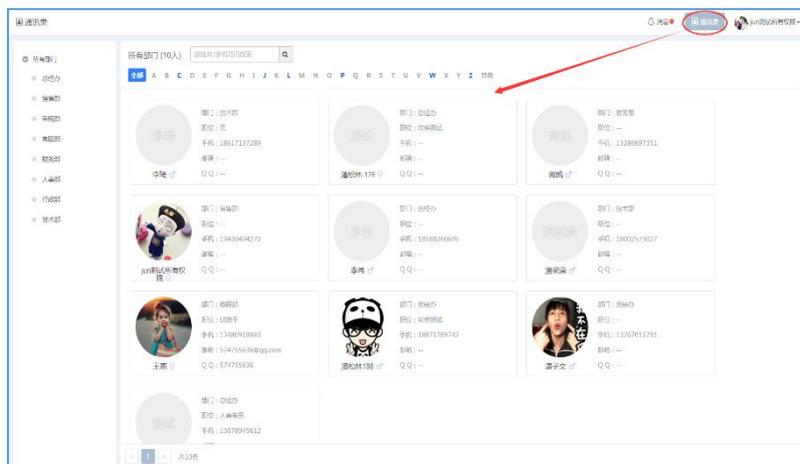
发布同事圈

点击发分享按钮，输入分享内容，选取一个适合的标签，选好要分享给的参与人即可将该内容分享给所选参与人阅读。
分享内容可以输入文字、图片和附件，参与人可以进行评论和点赞操作。



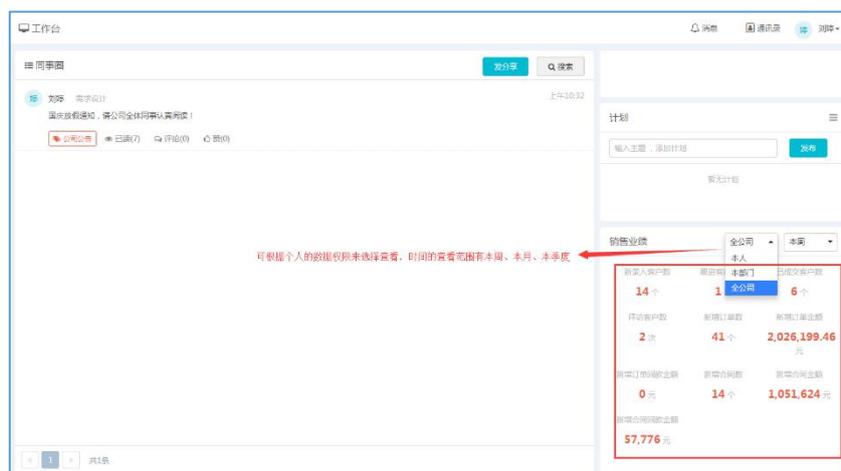
查看同事圈分享详情

通讯录提供关键字查询和姓名的首字母查找两种查找方式，通过姓名、手机号或首字母，可以快速查找到相应的同事。



6.销售业绩

通过销售业绩的数据显示，业务人员可以更清晰直观的掌握自己的业绩情况。



三、OA 版块

1 审批

审批支持自由审批和固定审批流程两种方式，系统预置了部分常用的审批模板，一方面会帮助企业规范审批流程，另一方面也减轻了处于不同发展阶段的公司配置审批的工作量，提高管理人员的工作效率。

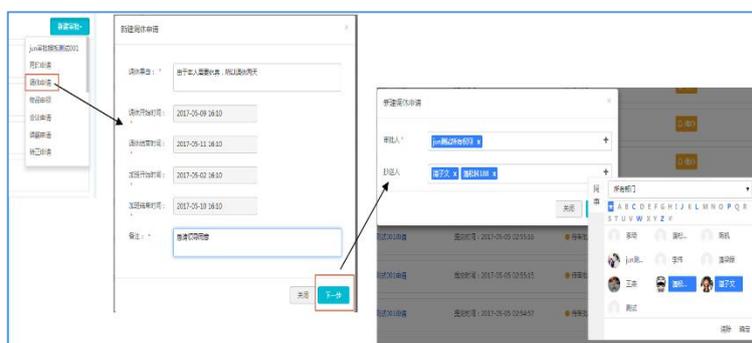
1.1 审批列表

在审批列表，你可以快速地发起、处理、查找审批。



1.2 发起新的审批

点击新建审批按钮，选择想要发起的审批类型，填写必要信息并选择审批人后即可快速完成发起审批的操作。



发起审批后，系统会自动提醒审批人处理，你也可以对发起的审批进行催办、撤销等操作。

1.3 处理审批

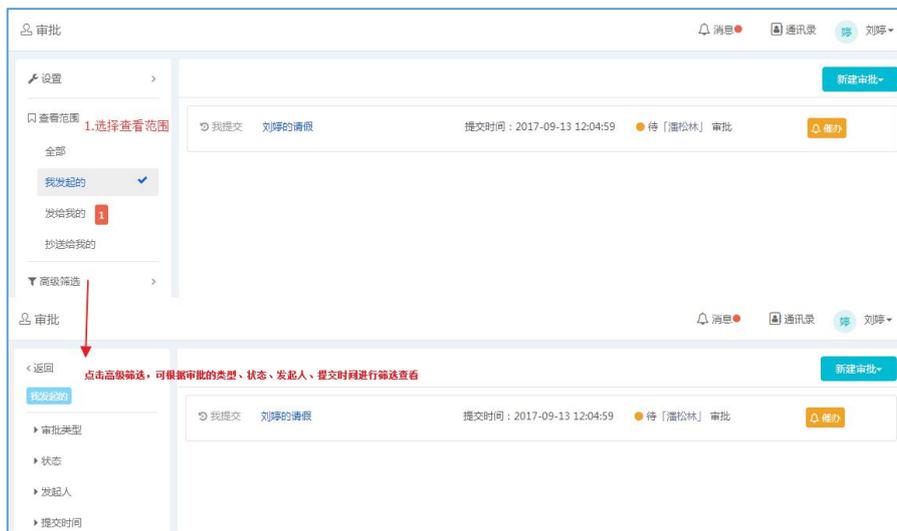
在待办事项或发给我的列表中点击需要处理的审批，查看审批详情。点击通过或驳回即可完成所有操作。

在审批流程中可查看到审批的状态和进度。



1.4 筛选审批

你可以通过查看范围和高级筛选相结合，便捷查找审批事项。



2 报告

报告的主要作用是方便部门负责人跟进部门成员每日/每周/每月的工作情况及后续工作计划，并给出指导性意见。

单击新建报告按钮，选择需要提交报告的类型，即可新增报告。

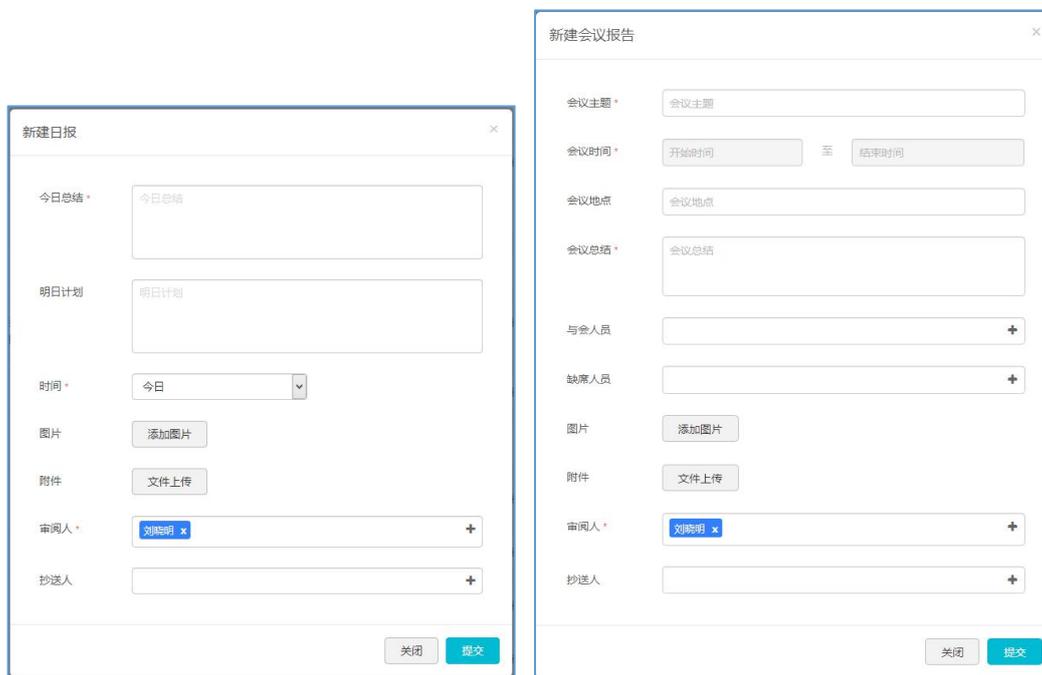


2.1 提交报告

新增工作报告时, 审阅人默认为直属上级、抄送人可手动选择, 也可以在后台设置默认的抄送人。

新增会议报告时, 与会人员 and 缺席人员都会收到该会议报告, 不需要在审阅人或抄送人中再次添加。

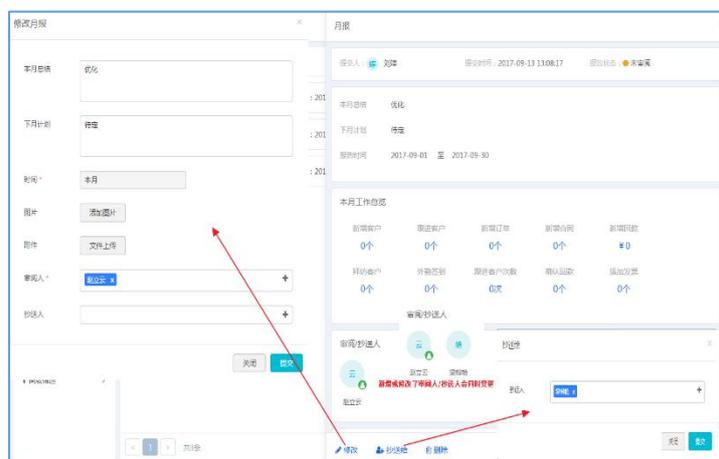
审阅人是需要阅读内容的, 抄送人只需要知会。



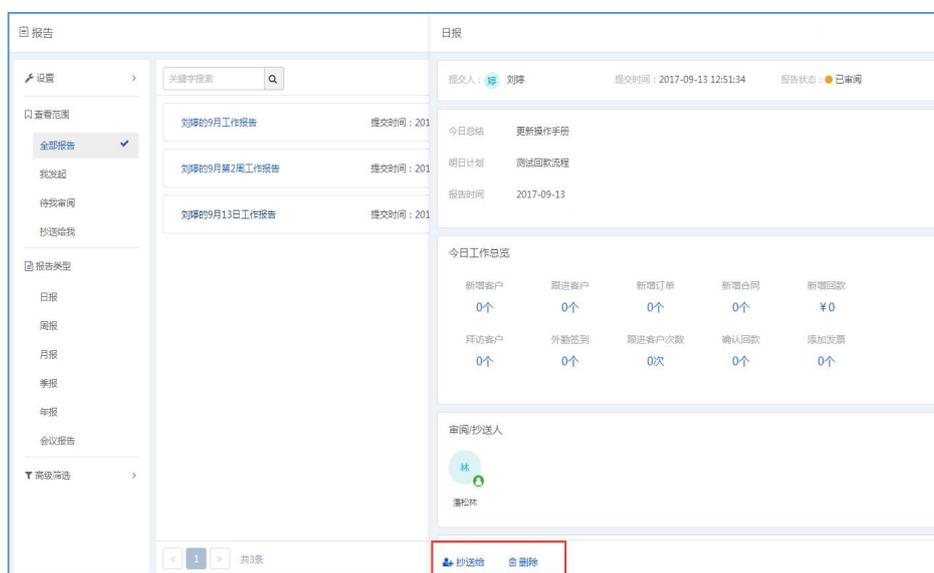
2.2 审阅报告

已提交的报告会出现在审阅人的待我审阅列表中, 审阅人在查看报告的同时, 还

可进行评论操作。

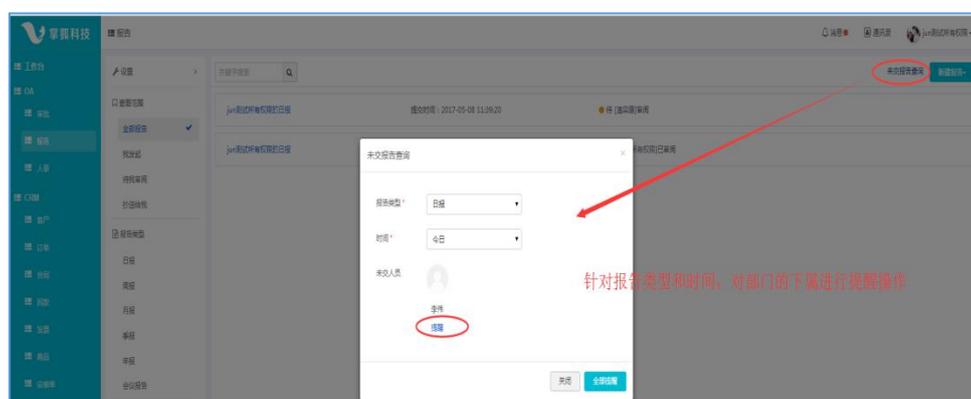


注：待审阅的报告，提交人可以修改；已审阅的报告，提交人不能再修改。



2.3 查询未交报告员工

点击未交报告查询，可以查看权限范围内未按规定提交报告的员工。



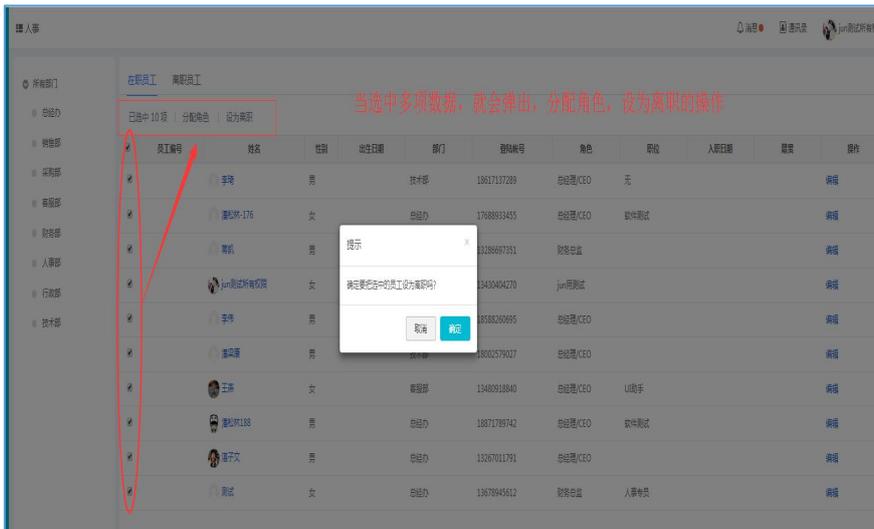
注：普通员工无此功能

3 人事

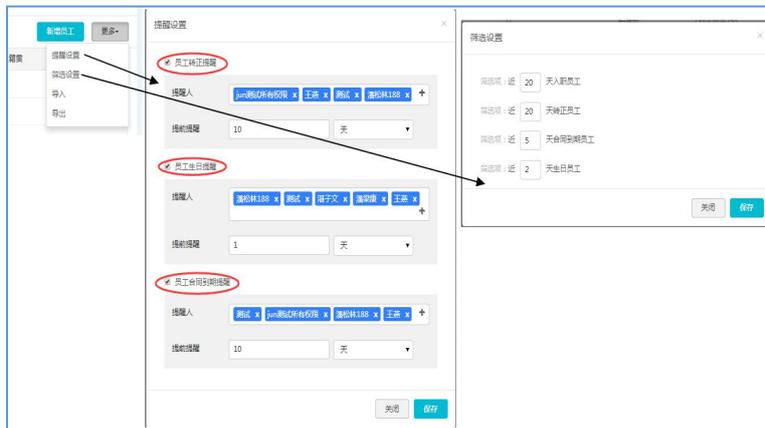
人事模块方便人事部门对公司员工帐号、资料进行管理。
在人事列表，左侧可以以部门查看人员，也可以按照不同的页签“在职”“离职”查看员工的数据。

3.1 员工列表

列表中选中数据，当前页面会出现分配角色、设为离职的批量操作按钮。



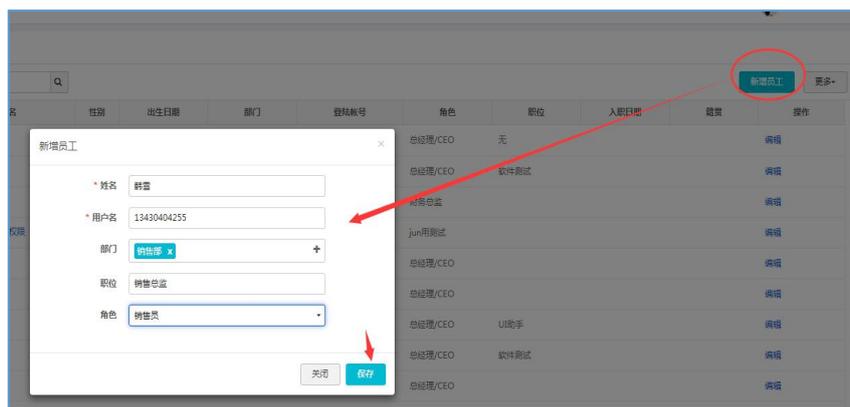
在员工列表，点击更多操作菜单，可进行提醒设置，筛选设置导入、导出操作。



提醒设置，可以选择三种方式：“员工转正提醒”“员工生日提醒”“员工合同到期提醒”。筛选设置也是对筛选的条件进行编辑。

3.2 新增员工

点击新增员工按钮，输入基本资料，为员工选定部门、职务。



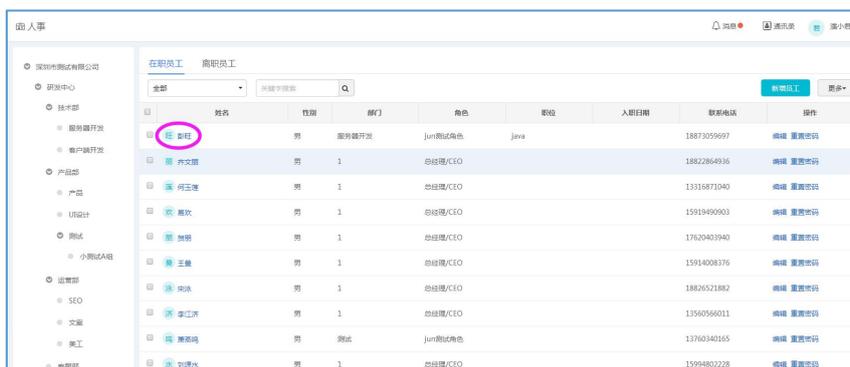
新增保存以后，还可以“继续添加员工”或者“完善员工的信息”



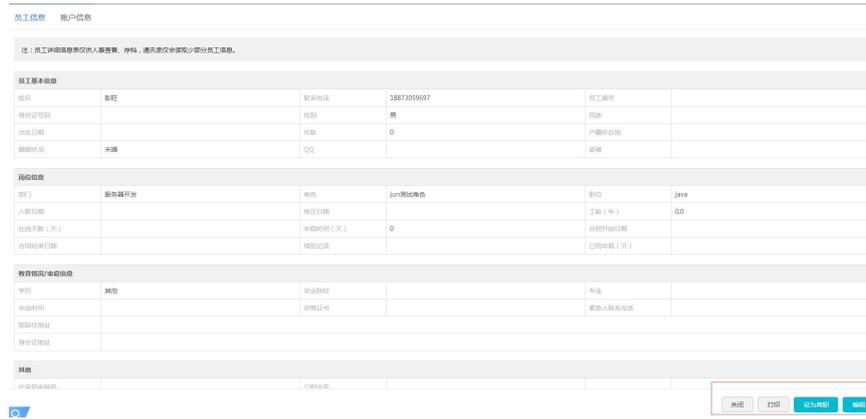
注：系统按照常见的“职务”预置了部分角色，如销售总监、财务/会计、销售员等，按照常见的部门预置了销售部、财务部、人事部、销售部等。

3.3 编辑员工信息

点击员工姓名，进入该员工详情界面，点击编辑按钮，可填写、编辑该员工更详细的信息。

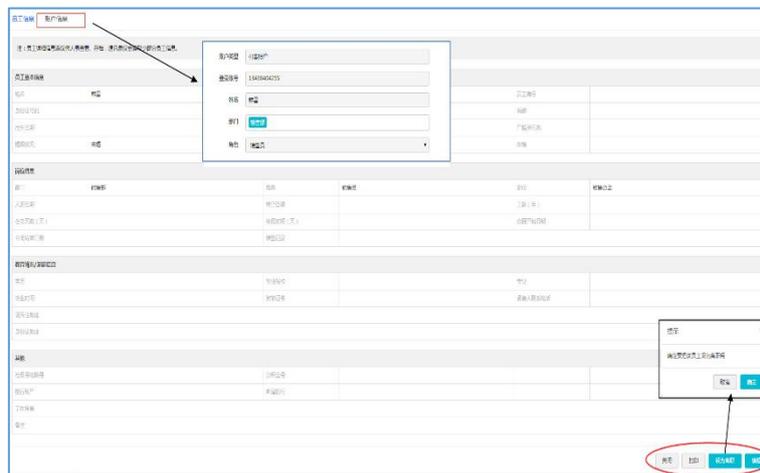


如果该员工已经离职，可在详情页面中点击设为离职按钮进行离职操作。



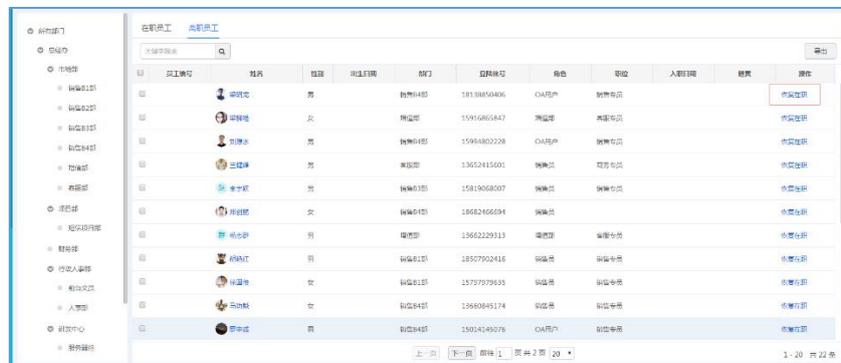
3.4 将员工设为离职

在员工列表页勾选离职的员工或在该员工信息页点击设为离职按钮，即可将所选员工设置为离职状态。离职的员工不能再使用其帐号进行登录。

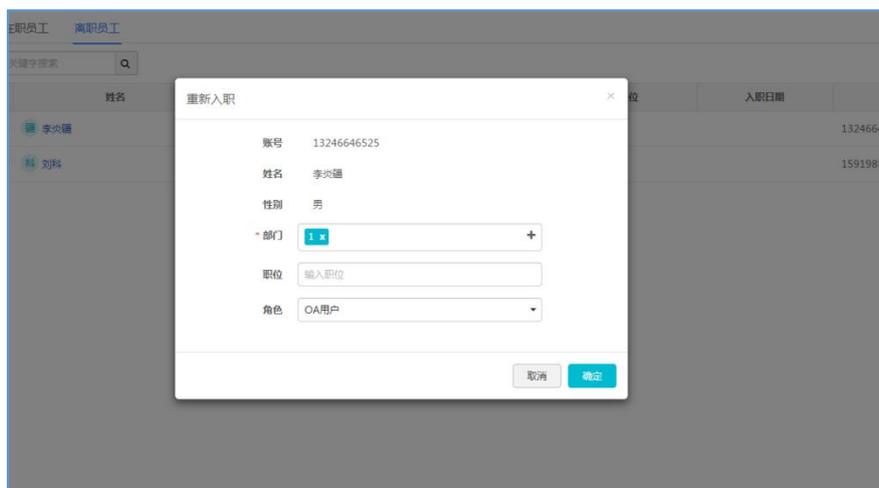


3.5 离职员工恢复入职

已经离职的员工如需再次入职，在离职员工列表点击“恢复在职”按钮。



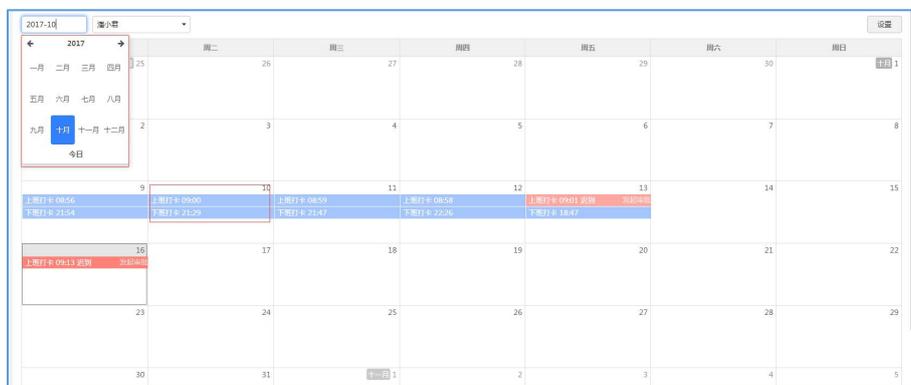
在弹出的窗口中重新调整此账户的部门、职位、角色信息后即可重新入职。



4 考勤

4.1 考勤概况

在考勤情况查看界面，可以按月份查看个人考勤打卡情况。为了便于快速找出考勤异常情况，系统会用蓝色标识考勤正常，红色标识考勤异常。



审批会用紫色标识，点击可以查看详情。拜访记录标识为绿色，点击可以查看详情。

日期	1	2	3	4	5
31	下班打卡 20:22 补卡申请 上班打卡	下班打卡 19:48 上班打卡 08:54	上班打卡 08:59 下班打卡 19:42	下班打卡 18:05 上班打卡 08:59	
7	上班打卡 08:58 下班打卡 21:32	下班打卡 22:10 上班打卡 09:00	上班打卡 09:00 下班打卡 21:29	上班打卡 08:59 下班打卡 18:20	上班打卡 08:58 下班打卡 18:43
14	下班打卡 21:37 上班打卡 08:58	上班打卡 08:59 下班打卡 21:25	上班打卡 08:56 下班打卡 21:42	上班打卡 08:59 下班打卡 21:26	下班打卡 18:46 上班打卡 补卡申请 上班打卡
21	上班打卡 08:53 下班打卡 22:01	下班打卡 补卡申请 下班打卡 上班打卡 08:59	上班打卡 09:03 迟到 上班打卡 19:16	上班打卡 08:57 下班打卡 21:42	上班打卡 09:09 迟到 上班打卡 09:26 下班打卡 18:04
28	上班打卡 08:59 下班打卡 18:02	上班打卡 08:58 下班打卡 19:13	上班打卡 09:00 下班打卡 21:55	上班打卡 08:59 下班打卡 19:58	
		修改记录 14:28 - 14:28 修改记录 14:29 - 14:29			

4.2 考勤方案的设置

当拥有考勤方案设置的权限，可在考勤列表右上角看到按钮“设置”。点击进入考勤方案设置界面。（详细设置在后台设置详细描述）

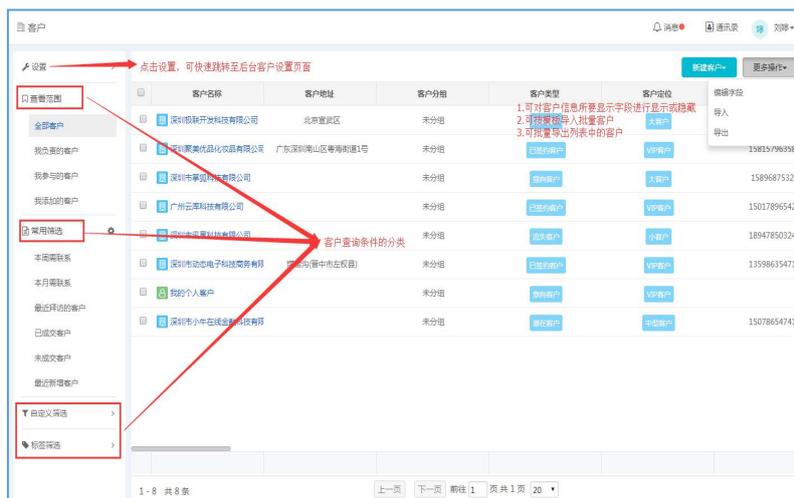
三、CRM 版块

1 客户

要实现对销售过程的管理，录入客户的基本信息是前提。因此在客户模块录入、管理联系人、联系方式、订单、合同、跟进记录、回款、发票、自定义等与客户相关的各种数据，可以让企业和业务人员了解到在整个销售过程中，与客户发生的各种工作交往记录，全方位的掌握客户信息，并对整个销售过程进行精细化管理。

1.1 客户列表

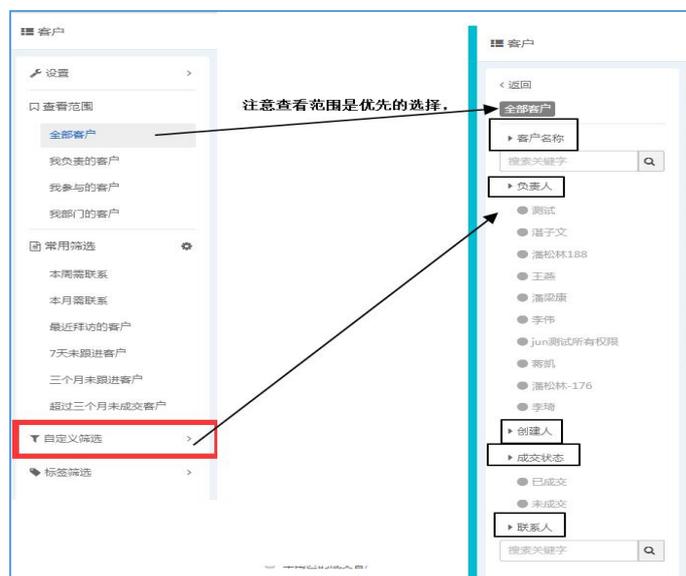
你可以在客户列表可查看权限范围内可看到的所有客户数据，还可以在列表中按需要进行查询、新增、导入、导出、设置列表中显示的字段等操作。



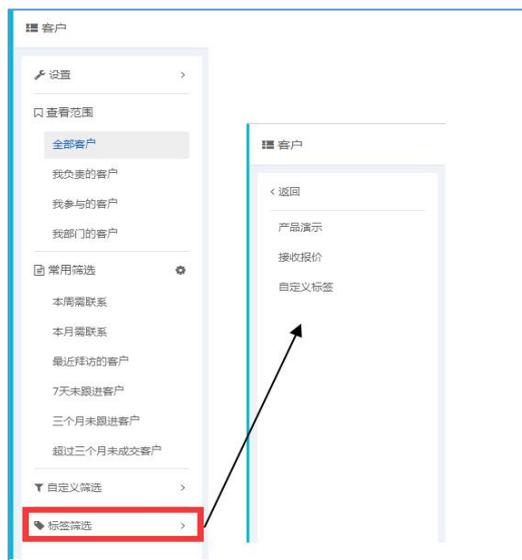
1.2 筛选

我们提供了多样化的筛选功能，方便客户管理。你可以通过查看范围、常用筛选、自定义筛选、标签等纬度对客户进行细分，或是搜索某一目标客户，开展更有针对性的营销策略。

查看范围可以配合自定义筛选进行组合筛选，常用筛选则是独立的，但企业可根据实际需要针对这些筛选项进行调整。

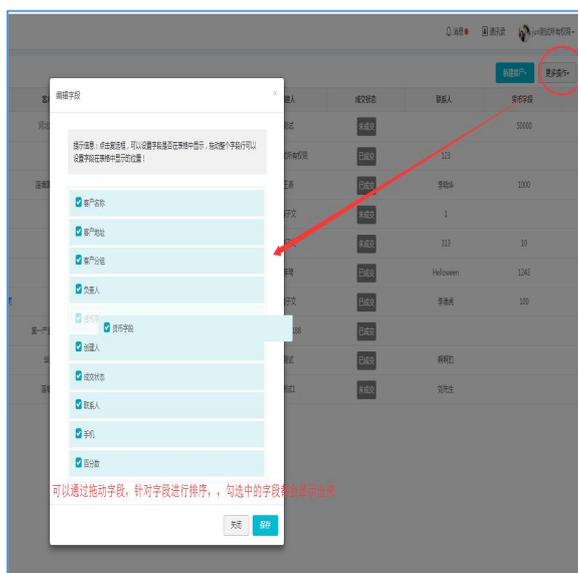


点击标签筛选，可以通过标签查询客户数据。



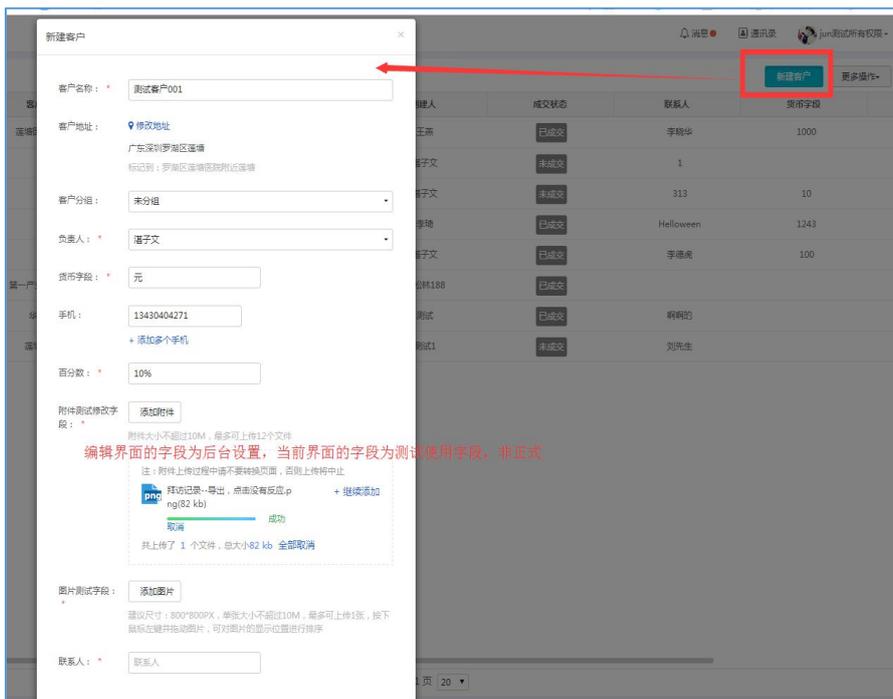
1.3 列表字段设置

点击编辑字段按钮，可自定义在客户列表中要显示的字段，鼠标拖动字段可按个人习惯对字段进行排序。



1.4 新建客户

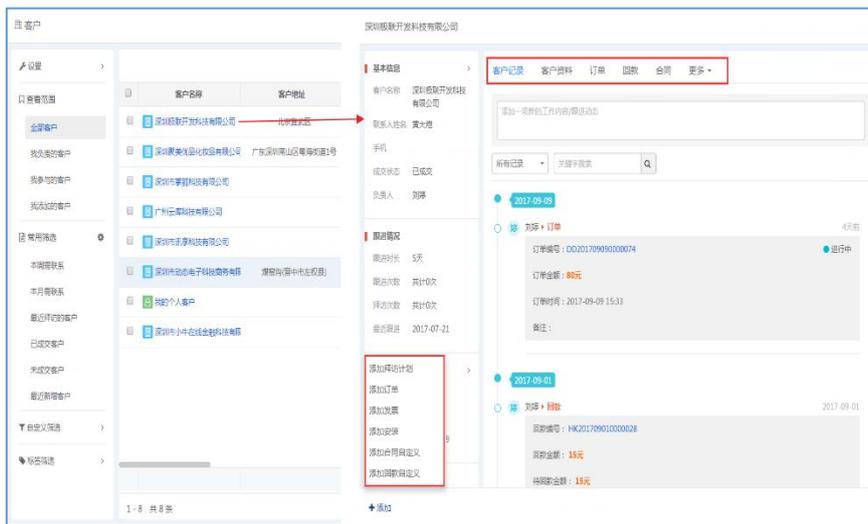
点击新建客户按钮，填写客户信息，根据点击保存即可。若新建客户资料的预设字段无法满足企业需求，可以在客户模块设置中进行自定义，进行字段的增删。如果设置了客户查重，系统会根据查重条件进行判断添加的客户是否已存在。



1.5 客户详情

在客户列表中点击客户名称查看客户详情。

左侧客户概要主要展示客户的基本信息、跟进情况、成交情况等内容。右侧详情分为客户记录、客户资料、订单/合同、回款等内容区。在页面底部点击添加按钮，可以快速的创建订单、拜访计划、以及更多相关的模块数据，只要和客户相关的数据，在客户详情页都可以搞定。

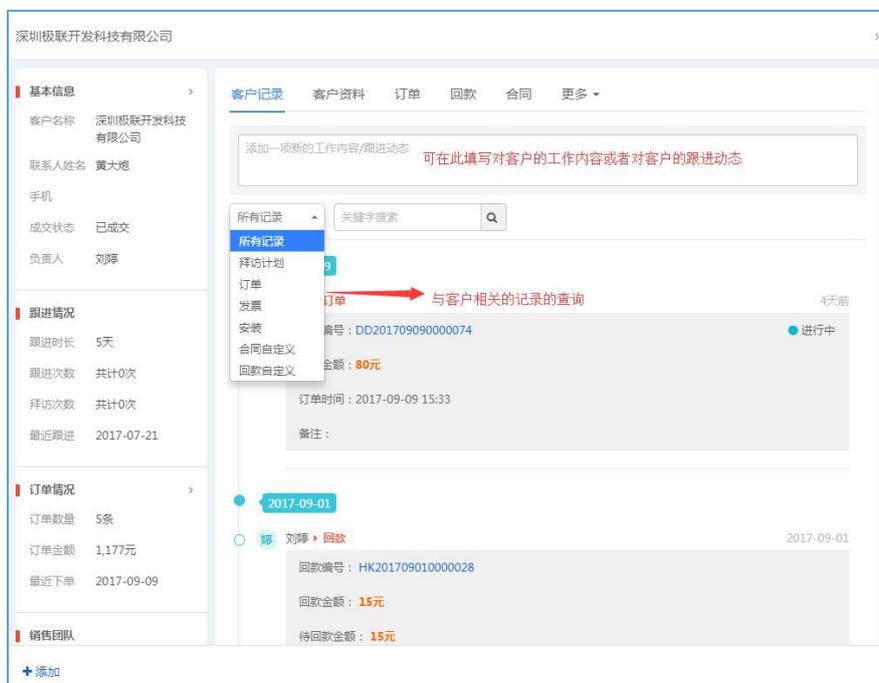


注：客户信息是私密的，仅本人、上级及参与人可以看到。销售人员想要其他同事查看客户信息，需要把相关人员加为参与人。

1.6 客户记录

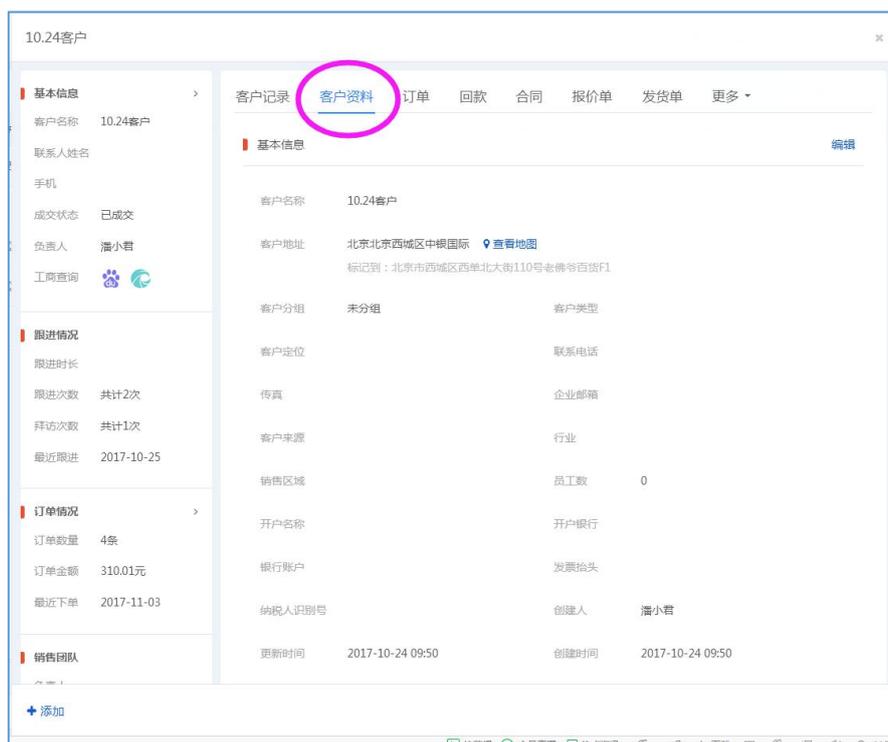
展示客户的销售流程中的所有跟进、销售、成交相关的记录，你可以根据不同的类型对记录进行筛选查看。

当你跟进客户后，可以在本页面录入跟进的结果，还可以进一步设置下一次跟进时间的提醒。



1.7 客户资料

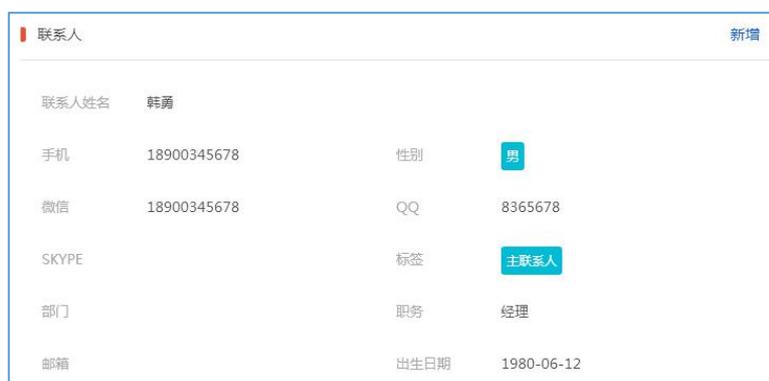
点击客户资料菜单，可以查看、编辑客户的详细资料和联系人、开票信息、收货信息。



注：客户负责人可编辑客户信息、添加参与人；客户参与人只能新增、编辑联系人，但不能编辑客户资料。

1.8 联系人信息

你可以在联系人中管理客户公司内的各级员工联系信息，点击新增按钮可以添加联系人。



同一客户如果有多条联系人信息，可设置一个主要联系人，在列表中查看和查看客户资料详情时，会优先显示该信息。

1.9 开票信息

在客户资料中填写开票信息，方便财务人员在开发票时，直接从开票信息中获取所需资料。

同一客户如果有多条开票信息，可将其中一条设置为默认信息，在开票时，系统会优先使用该信息。



新增开票信息

开票类型 单位 个人

发票抬头*

税号*

公司地址

公司电话

银行帐号

开户银行

设为默认

关闭 保存

1.10 收货信息

在客户资料中填写收货信息，方便业务人员在填写订单或是仓管填写发货单时，从收货信息中获取所需资料。

同一客户如果有多条收货信息，可将其中一条设置为默认信息，在填写订单或发货单时，系统会优先使用该信息。



新增收货信息

收货人*

联系电话*

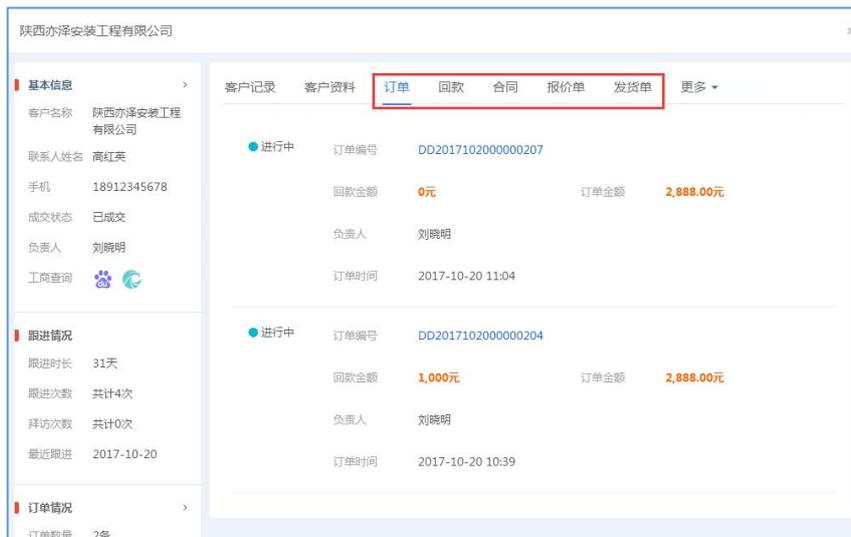
收货地址*

设为默认地址

关闭 保存

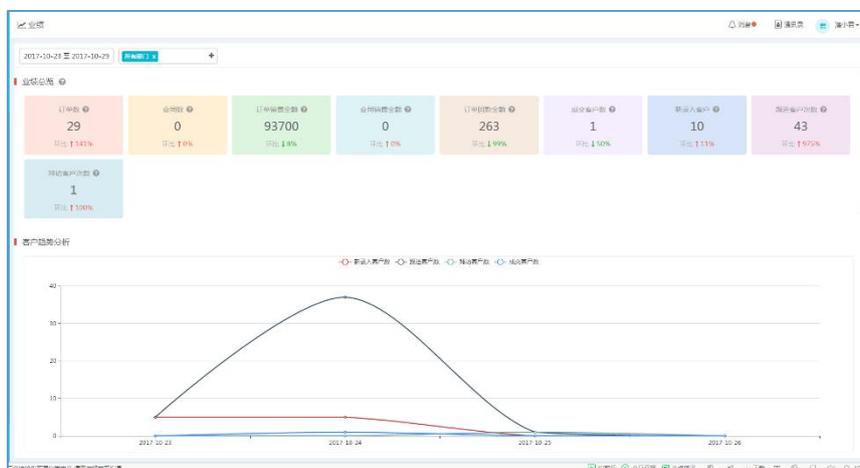
1.11 查看关联模块的数据

在客户详情中，可以看到除客户记录和客户资料外，还会有其他模块的菜单。点击这些模块菜单，会显示与该客户相关联的数据。如点击订单菜单，可以查看到这个客户关联的所有订单信息。



2 业绩

在业绩模块中，可以通过查看关键数据指标了解客户、订单、合同、回款的变化情况，让业务人员对业绩目标达成有更清晰的认识和预测。业务人员可以在业绩模块中浏览指定时间段内的本人负责的客户、订单、合同、回款情况。企业/部门负责人可以查看权限范围内的部门数据。



3 跟进记录

跟进记录方便业务部门领导集中查阅员工跟进客户时填写的跟进记录，支持部门、人员、时间段、关键字等方式组合查询。而且还可以快捷查看客户信息、对跟进记录发起评论。

4 报价单

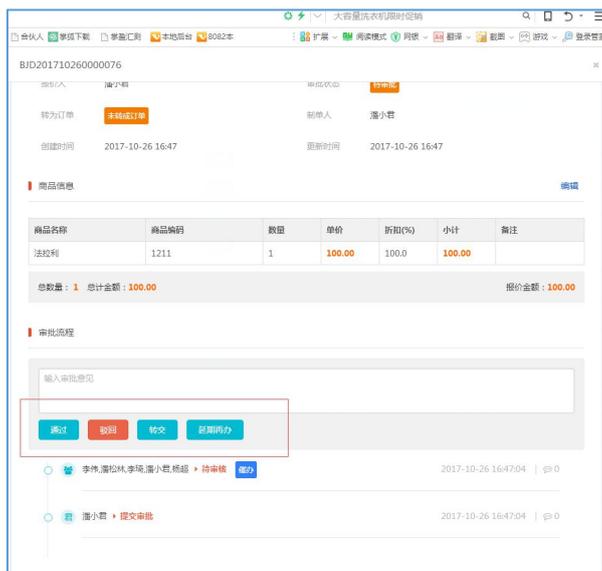
报价单用于销售人员向客户报价阶段，报价单可以记录完整的报价过程做为存档，也可为后续的报价做参照。

4.1 报价单列表

你可以根据需要在列表中按条件筛选、查看、新建、导出报价单数据。

4.2 新增报价单

点击新增按钮，进入新增编辑界面，输入相关的字段，点击保存。

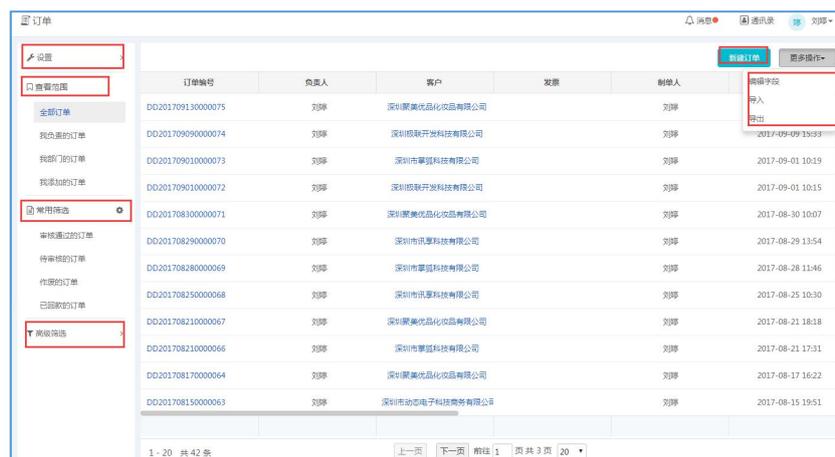


5 订单

即销售订单，产品销售、特别是一个合约销售多个产品时，应使用订单模块来进行管理。

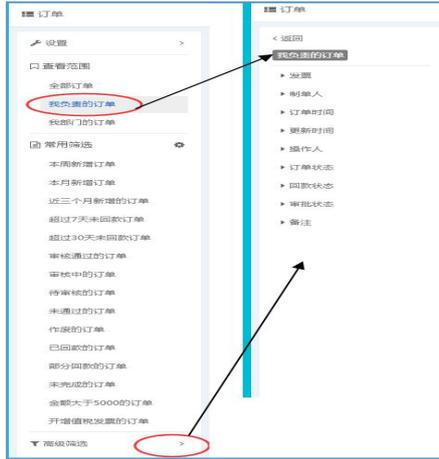
5.1 订单列表

你可以在订单列表中查看权限范围内的所有订单数据，还可以在列表中按需要进行查询、新增、导入、导出、设置列表中显示的字段等操作。点击添加按钮，可以新建订单。



5.2 筛选

你可以通过查看范围、常用筛选、自定义筛选查找、筛选订单。

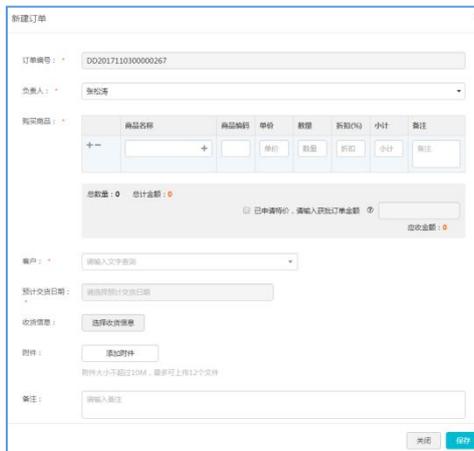


5.3 新建订单

新建订单时，需填写基本资料、商品信息和收货信息，系统会根据所选商品自动计算订单金额。

订单若开启了审核，审核通过后的订单才生效，可以进行后续的回款、开发票等操作。

订单回款后，客户会转变为已成交客户。



注：订单编号可以根据企业需求设置规则

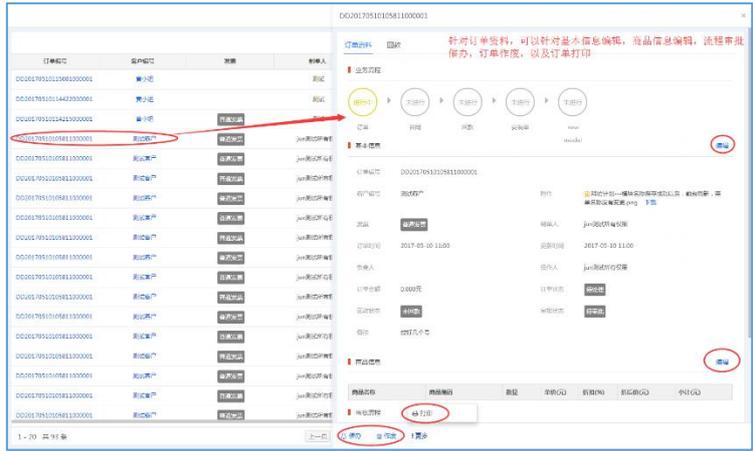
5.4 订单详情

点击订单编号，进入订单详情界面。

启用了审核的订单，只有在待审核状态下是可以进行编辑的，订单生效后不可编辑。

未启用审核的订单，订单添加后即为生效状态，不可编辑。

启用了订单业务流程，界面上会显示整个流程的进度。鼠标在模块名称上悬停，可以查看到该模块的编号、处理人、处理时间等信息。



注：当业务流程正常流转完成，该业务流程中的任何模块数据都不允许作废、修改。

5.5 回款信息

在订单业务流程中，订单生效后，会流转回到款环节。财务人员确认回款后，订单相应的回款数据会同步过来。



6 合同

合同适用于管理服务型的合约，比如：技术服务、咨询服务、工程项目等情况，您可根据自身企业情况来选择。

6.1 合同列表

和订单列表类似，你可以在列表中按需要进行查询、新增、导入、导出、设置列表中显示的字段等操作。

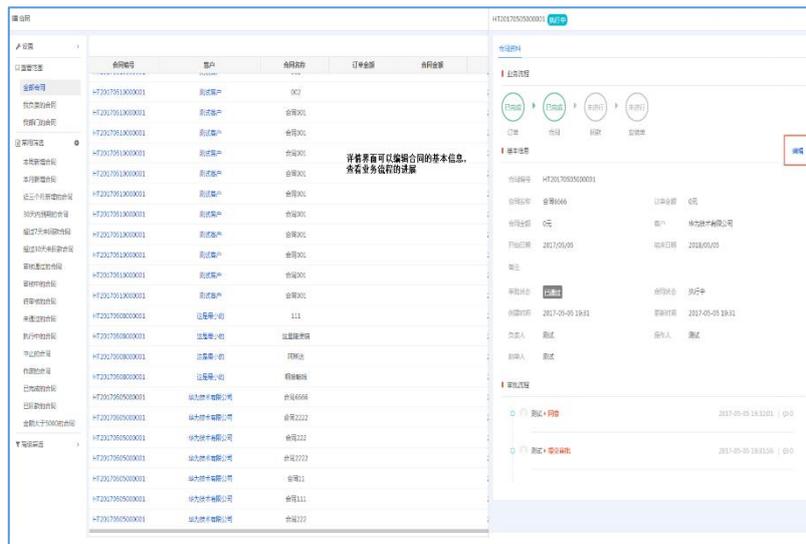
6.3 合同详情

点击合同编号，进入合同详情界面。如果启用了合同业务流程，界面上会显示整个流程的进度。

启用了审核的合同，只有在待审核状态下是可以进行编辑的，合同生效后不可编辑。

未启用审核的合同，合同添加后即生效，不可编辑。

启用了合同业务流程，界面上会显示整个流程的进度。鼠标在模块名称上悬停，可以查看到该模块的编号、处理人、处理时间等信息。



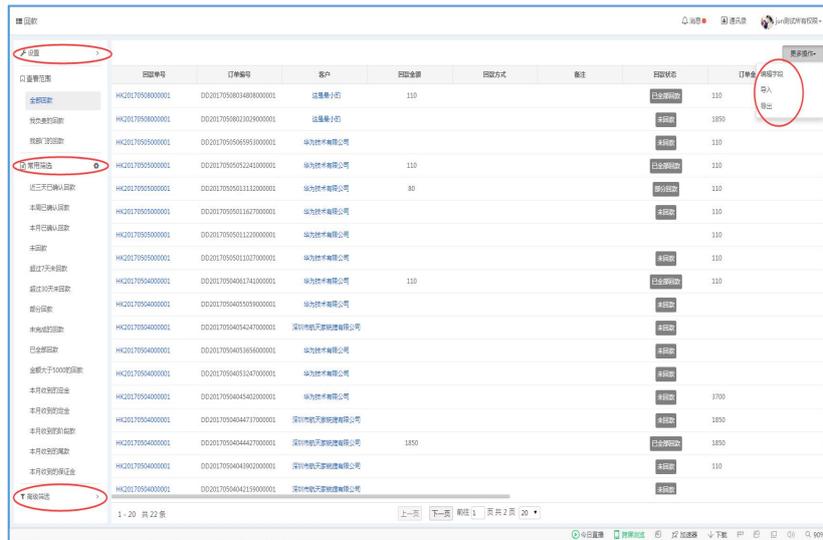
7 回款

回款是指客户支付的订单/合同款项，一笔回款。

回款只能通过订单或合同业务流程流转回款时由系统自动添加，不可手动在回款模块中添加。但是回款信息生成后，财务人员可以进行回款记录的添加。

7.1 回款列表

你可以在回款列表中按需要进行查询、导出、设置列表中显示的字段等操作。

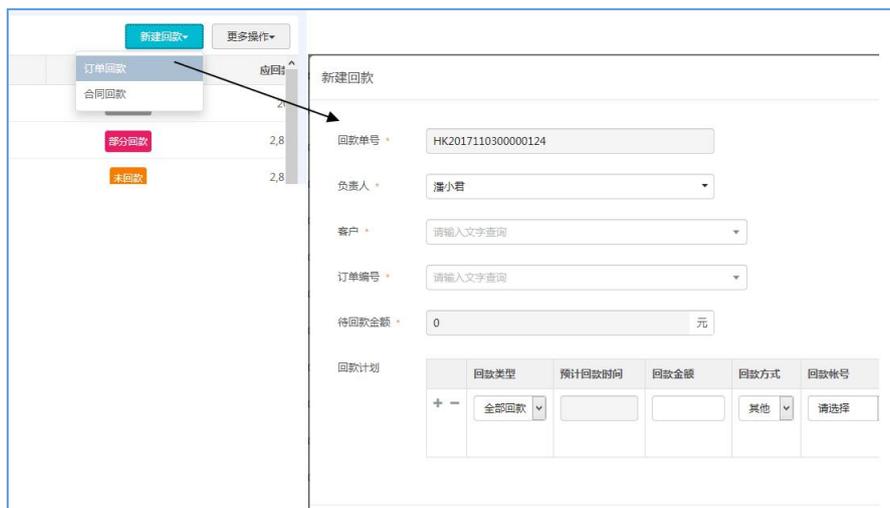


当回款没有设置在业务流程里面，那么回款界面就会显示“新增回款”按钮，可以进行单独的新增回款操作。



7.2 新增回款

如果同时启用了订单和合同模块，在新增回款时需要选择为订单回款还是为合同回款。



新建回款时，销售人员可预先填写回款计划，到回款计划预定的时间，系统会自动给销售人员发送回款提醒，避免遗忘。

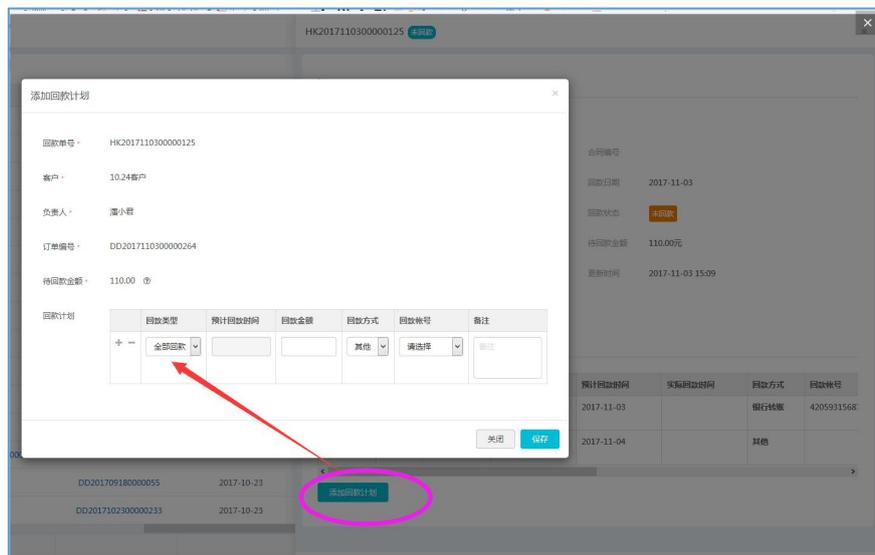
回款计划是指销售人员制定订单金额进行分期回款的计划，即计划什么时间回款多少钱（可能和实际回款金额、时间不同）。

回款计划						
	回款类型	预计回款时间	回款金额	回款方式	回款帐号	备注
+ -	预付款	2017-11-03	10	银行	42059315€	备注
+ -	全部回款			其他	请选择	备注

7.3 回款详情

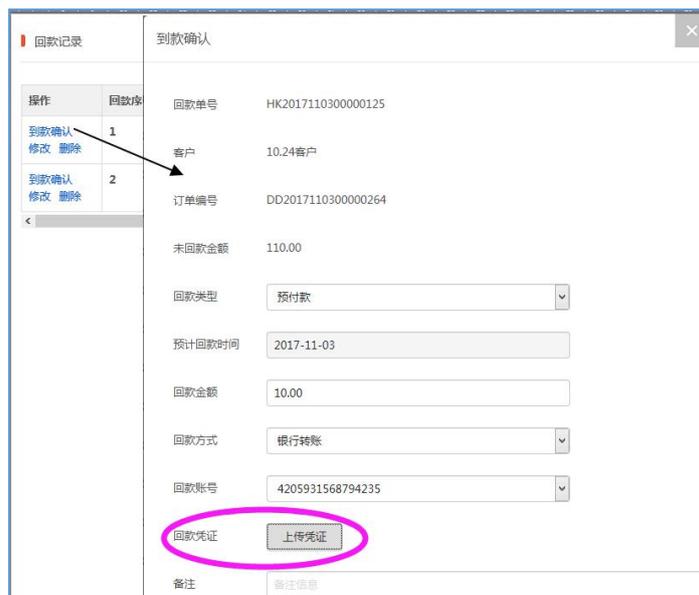
4.3.1 添加回款计划

财务人员可以在回款详情中确认并添加实际回款的记录。



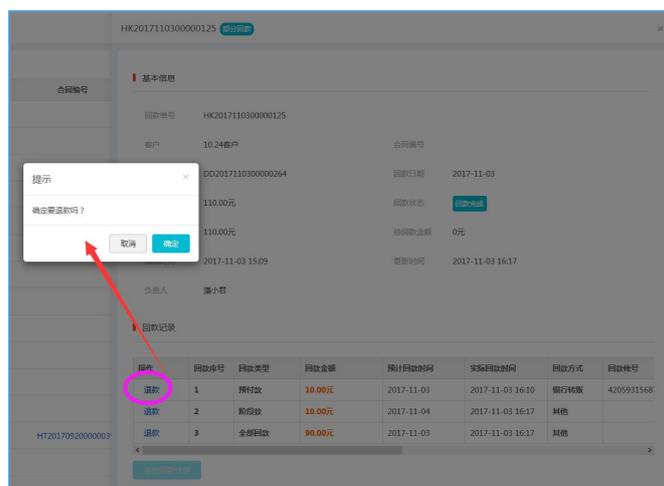
4.3.2 回款确认

回款详情反映了订单/合同的回款情况。销售人员在确认客户回款后，在回款计划中点击到款确认，并上传到款凭证，系统自动向财务人员发起通知。



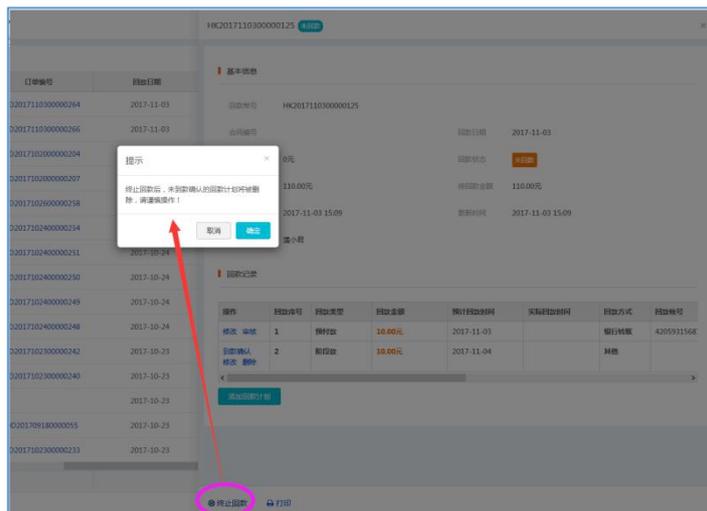
4.3.3 退款

确认回款后可根据实际情况进行退款操作，退款后的金额会统计到未回款金额中。



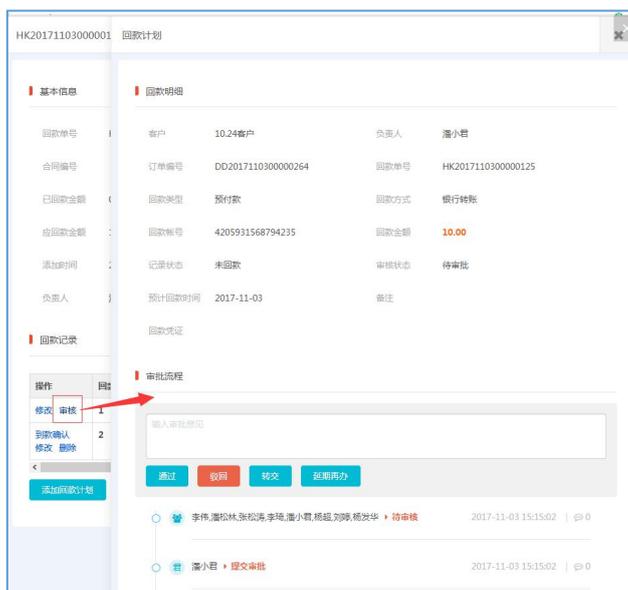
4.3.4 终止回款

针对整个回款单，财务可以进行终止回款的操作。终止回款以后，回款单无法再进行回款相关操作。



7.4 回款审核

回款审核人可以在待办事项或者回款详情中，根据实际情况进行通过、拒绝等相关操作。

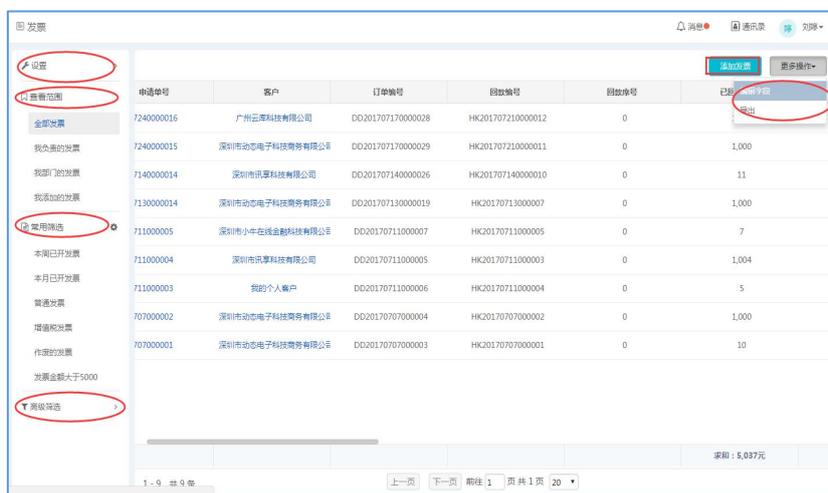


8 发票

发票模块用于财务人员管理订单/合同相关的发票信息。

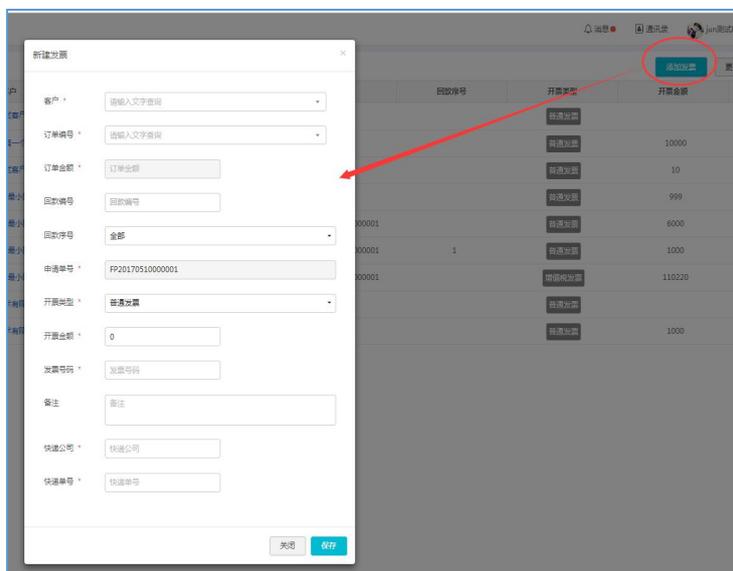
8.1 发票列表

你可以在发票列表中按需要进行新建、查询、导出、设置列表中显示的字段等操作。



8.2 添加发票

选择要开发票的订单或合同，输入要开发票的金额即可。



8.3 发票详情

查看发票详情时，可以进行编辑或作废操作。

FP201711020000072

基本信息

申请单号	FP201711020000072	订单编号	DD2017102000000207
客户	陕西亦泽安铁工程有限公司	回款编号	HK2017110100000122
订单金额	2,888.00元	已回款金额	0元
回款冲号	全部		
开票类型	普通发票		
发票抬头	陕西亦泽安铁工程有限公司	税号	123123123123123
公司地址		公司电话	
银行账号		开户银行	
开票金额	2,888.00元		
备注			
创建时间	2017-11-02 14:08	更新时间	2017-11-02 14:08
开票内容	123123		
申请人	刘晓明	制单人	刘晓明
审核状态	已通过		

编辑发票信息 作废

5.3.1 发票审批

发票审核人可以在待办事项或者回款详情中，根据实际情况进行通过、拒绝等相关操作。

FP2017110300000299

已回款金额	5.00元	开票类型	普通发票
开票金额	0元		
开票内容	安装费发票		
备注			
创建时间	2017-11-03 20:47	更新时间	2017-11-03 20:47
申请人	潘小君	审核状态	待审核
制单人	潘小君		

审批流程

输入审批意见

王佩宇在本地环境经潘小君通过云影旺文海峰 + 待审核 审批 2017-11-03 20:47:16 | @0

潘小君 + 提交审核 2017-11-03 20:47:16 | @0

作废

5.3.2 发票信息

财务人员收到销售员提交的开票申请，在开完发票后可以为该开票申请添加发票信息和快递信息。

发票信息			
发票号码	4403162321	开票时间	2017-11-03
快递公司	顺丰	快递单号	107998935964
开票人	刘晓明	创建时间	2017-11-06 10:40
备注			

添加发票信息

开票时间 *

发票号码 *

快递公司

快递单号

备注

9 商品

9.1 商品列表

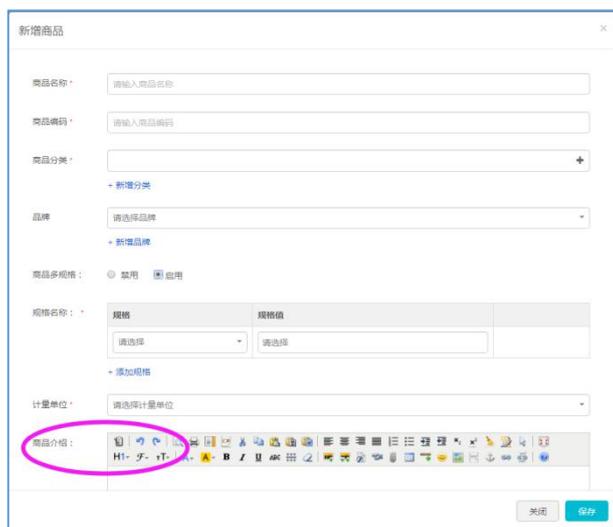
商品列表用于查看、管理商品的基础资料。

商品名称	商品编码	商品分类	品牌	单位	创建人	创建时间	操作
jun雷纹数据线【黑色】1米	001	jun手机	jun	10000	jun雷纹数据线	2017-05-08 19:26	显示字段 导入 导出
TCL 15寸液晶电视机	AWW5R0DA	海信电视机	AL	1650	测试1	2017-05-04 19:03	2017-05-10 14:55

9.2 增加商品

建议在添加商品前先设置好商品分类、规格、品牌等基础信息。同一商品有多种规格，建议在添加商品时，启用商品多规格，这样可以快速新建，无需一条条录

入。

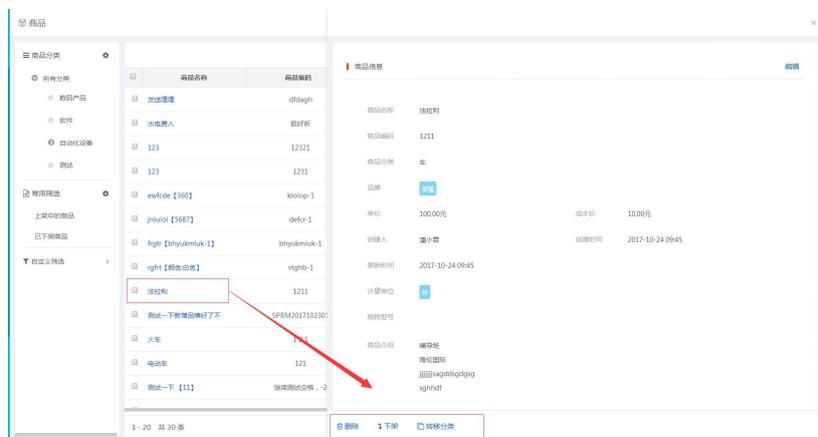


注意：针对商品名称可以通过商品后台设置来进行不同规则的命名。



9.3 商品详情

点击商品名称，进入商品详情界面，可以编辑商品基本信息、转移商品分类、商品的上、下架等操作。



注：商品在上架状态下可以销售，下架状态不可销售。

10 发货单

发货单是公司依据订单将商品发到客户指定地址，并作为提货、出门、运输、验收等过程的票务单据。

10.1 发货单列表

你可以根据需要在列表中按条件筛选、查看、新建、导出发货单数据。

发货单编号	客户	订单	收货信息	发货人	发货单状态	制单人
FHS201710300074	和家客服务有限责任公司	DD201709200000118	收货人:小六子 联系电话:15588	艾海峰	待审核	艾海峰
FHS2017102600073	10.24客户	DD201710240000254	收货人:kinny 联系电话:13430	廖小君	待审核	廖小君
FHS2017102600072	10.24客户	DD201710240000255	收货人:kinny 联系电话:13430	廖小君	待审核	廖小君
FHS2017102400071	vip的专属客户2222	DD201710240000248	收货人:张学友 联系电话:18878	李伟	已审核	李伟
FHS2017102300070	上海伟科子投资有限公司	DD201710230000242	收货人:陈静子 联系电话:15018	刘师	待审核	刘师
FHS2017102300069	vip的专属客户2222	DD201710230000240	收货人:张学友 联系电话:18878	李伟	待审核	李伟
FHS2017102000068	vip的专属客户2222	DD201709200000107	收货人:张学友 联系电话:18878	李伟	待审核	李伟
FHS2017102000067	vip的专属客户2222	DD201710110000190	收货人:张学友 联系电话:18878	李伟	待审核	李伟
FHS2017102000066	vip的专属客户2222	DD201710110000192	收货人:张学友 联系电话:18878	李伟	待审核	李伟
FHS2017102000065	vip的专属客户2222	DD201710200000202	收货人:张学友 联系电话:18878	陈峰	待审核	陈峰
FHS2017092700064	老板半数据客户	DD201709270000186	收货人:12 联系电话:23 联系地址	廖松林	待审核	廖松林
FHS2017092700063	老板半数据客户	DD201709270000185	收货人:12 联系电话:23 联系地址	廖松林	待审核	廖松林
FHS2017092600062	老板半数据客户	DD201709260000183	收货人:12 联系电话:23 联系地址	廖松林	待审核	廖松林

10.2 新增发货单

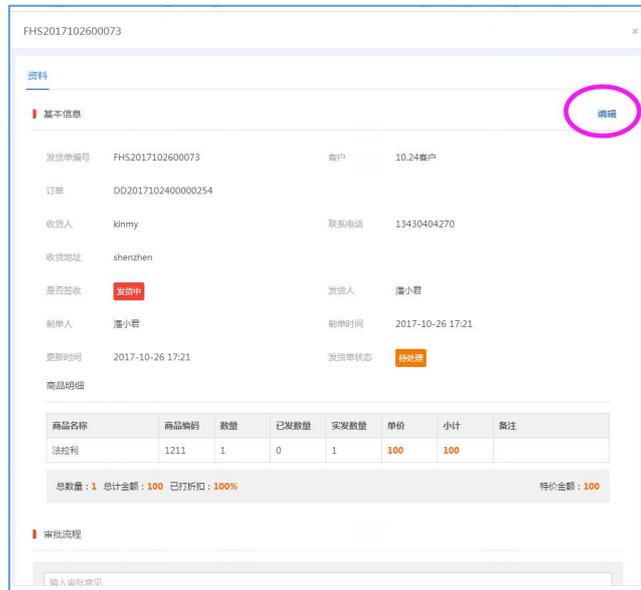
在新增发货单时，需选择要发货的订单。系统会将订单中填写的收货信息、商品明细显示在发货单中。

如果商品库存不足，需要分批发货给客户，在实发数量中填写实际发货数量即可。系统会自动给发货人发送待办提醒该订单还有哪些商品尚未发货。

商品	商品编码	数量	已发数量	实发数量	单价	小计	备注
法郎刚	1211	1	1	0	100	100	
总数量: 1		总计金额: 1.00					

10.3 发货单详情

在发货单详情页面可以进行打印、编辑或作废的操作。



11 售后工单

售后工单主要帮助企业简化客户服务的流程与操作，帮助客服以工单的形式一对一的解决客户的问题。以便企业更有针对性的改善客户服务质量，解决客户问题。

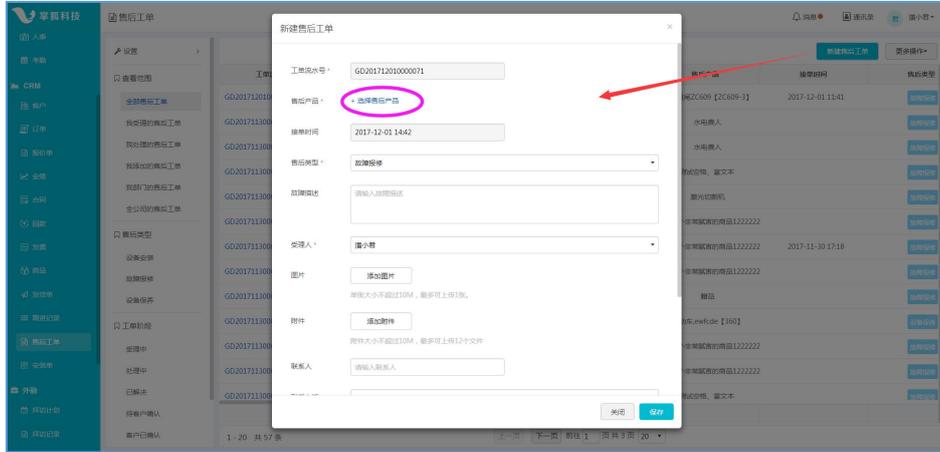
11.1 工单列表

你可以根据需要在列表中按条件筛选、查看、新建、导出售后工单数据。

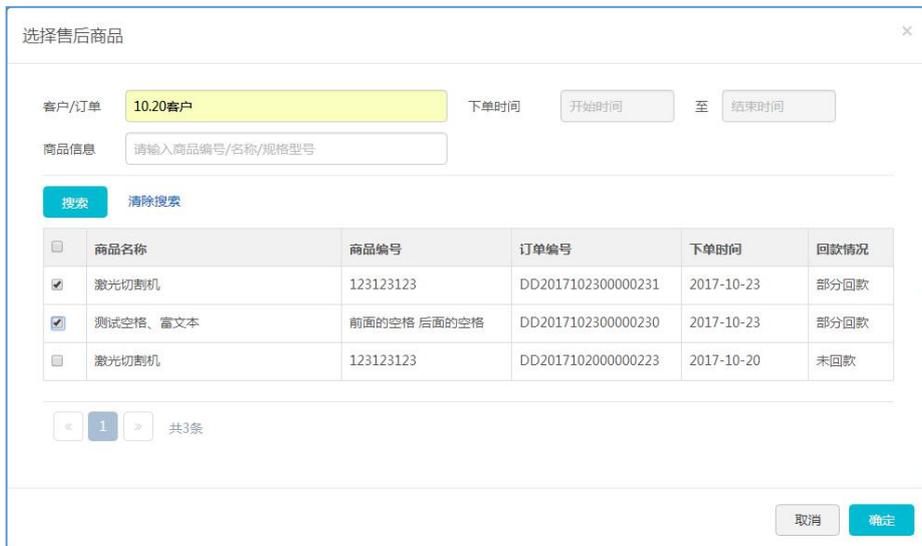


11.2 新增工单

在新增售后工单时，需选择相关的售后产品。系统会将所选中的售后产品相关的客户和订单的信息显示在售后工单中。



选择售后产品，可以根据完整的订单号、客户的名称关键字、订单的创建时间、商品的相关信息进行搜索。搜索出来结果后，可以在同一个客户下，跨订单选择多个商品生成售后工单。



11.3 工单详情

售后工单通过审核后，工单的受理人可以添加工单记录、改变工单阶段，将工单转派给他人或完成、打印、作废等操作。

工单转派给其他员工处理后，该处理人可以进行工单转派、完成工单等操作。工单一旦确认完成，需要由工单的受理人进行关闭。若关闭后的工单实际并未完成或因其他原因需要激活的，也同样需要由受理人来重新激活。重新激活的工单需要审核后才能进行操作。

GD201712010000071

基本信息

■ 集柜工单阶段

处理中

■ 基本信息 编辑

工单流水号: GD201712010000071

客户: 1020客户

商品名称	商品编号	订单编号
激光切割机	123123123	DD2017102300000231
测试空槽、靠文本	前侧的空槽 后侧的空槽	DD2017102300000230

报修时间: 2017-12-01 14:42 售后类型: 故障报修

故障描述:

受理人: 潘小君

图片:

售后工单状态:

审核状态: 待审核

制单人: 潘小君

创建时间: 2017-12-01 14:52

更新时间: 2017-12-01 14:52

联系人: 1020客户

联系电话:

地址: 深圳 多选

工单处理记录 工单审核记录

请填写工单处理记录

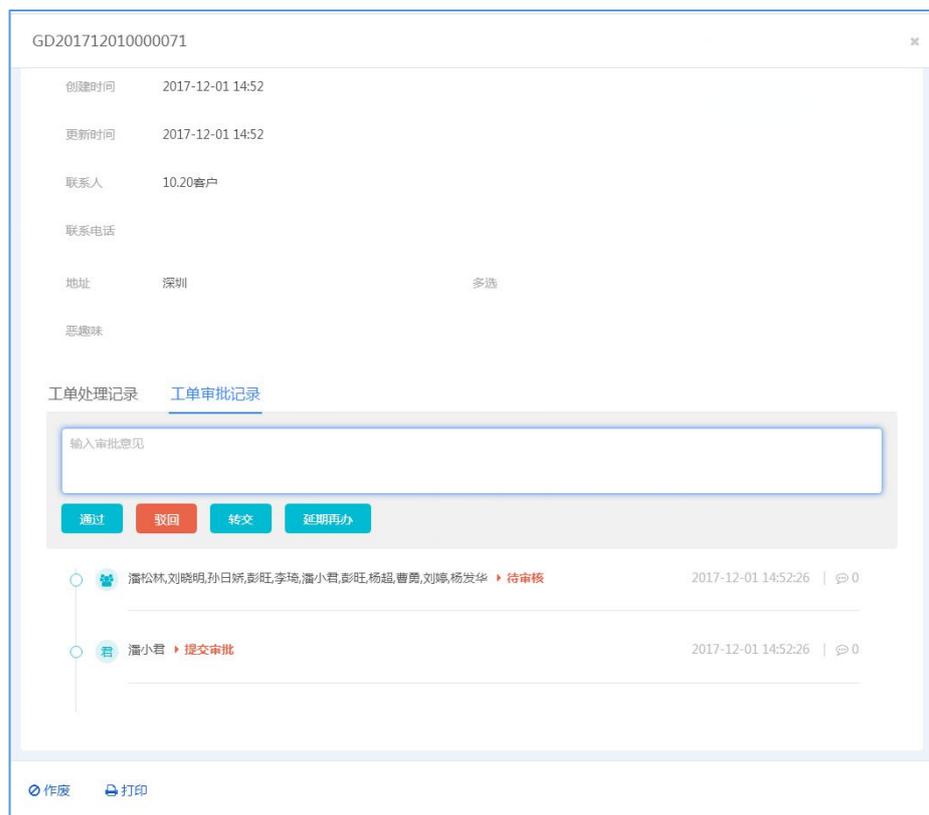
当前受理人: 潘小君 处理中

2017-12-01 14:52:26 | @ 0

作废 打印

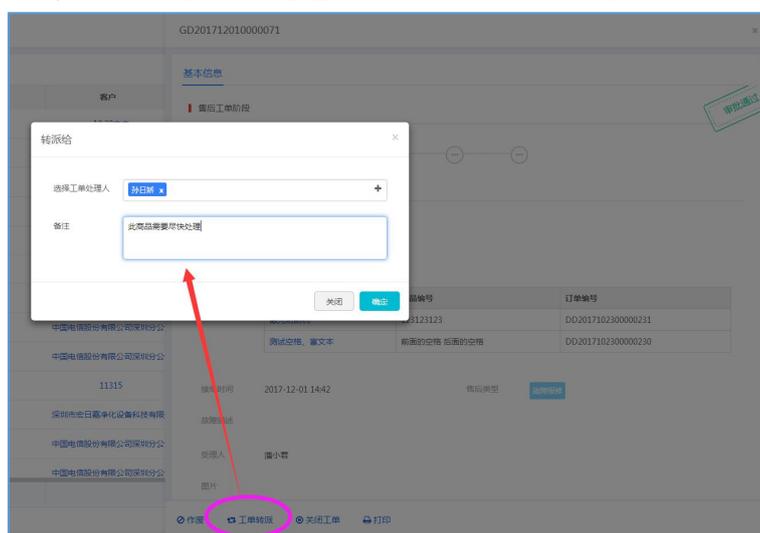
11.3.1 工单审核

工单只有审核以后才能进行，工单处理的记录。



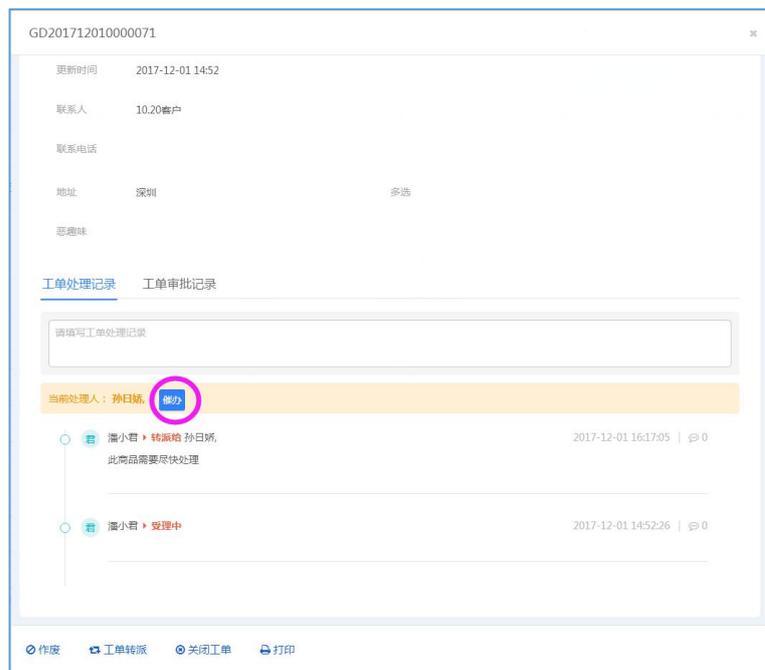
11.3.2 工单转派

当工单审核通过，受理人对工单有作废、转派，关闭、打印的操作权限。受理人可以根据商品的售后情况把工单转派给相关的处理人。



11.3.3 工单催办

当工单转派以后，若工单出现需要加速处理或处理人怠工等情况，受理人可以对处理人进行催办操作，信息提醒处理人尽快处理此工单。

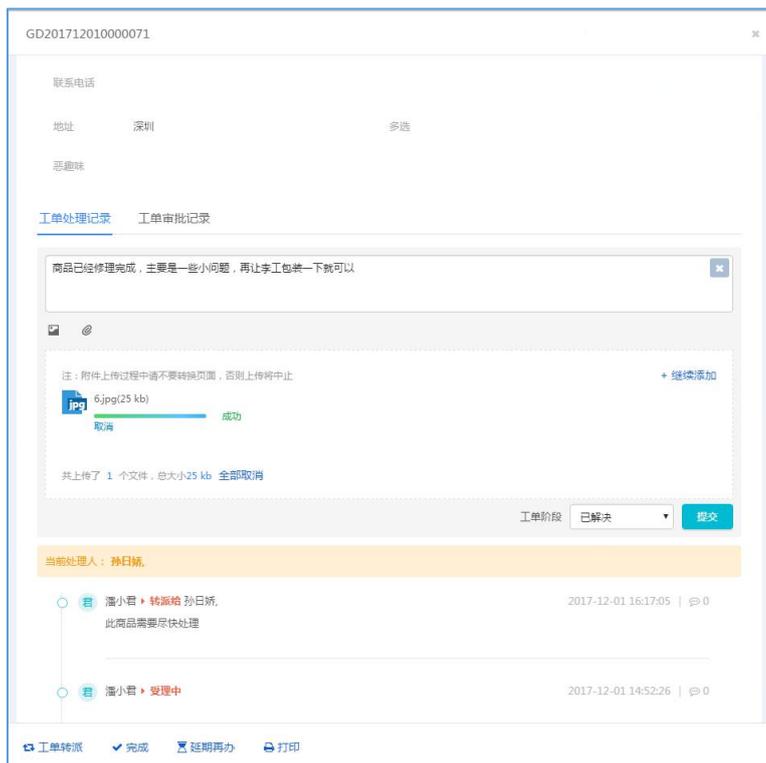


11.3.4 工单处理记录

处理人处理工单时，可以填写处理结果的记录、调整工单阶段。如有需要，当前处理人可以把工单转派给其他人员进行处理。

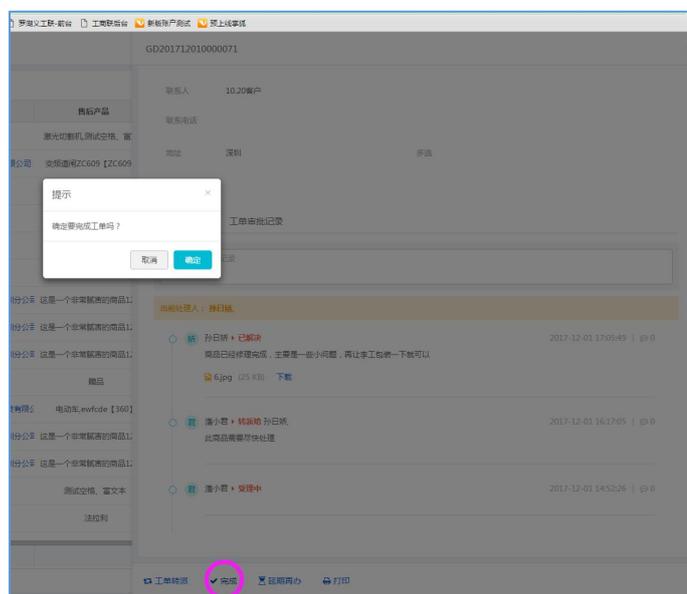
工单转派给他人后，该处理人只能查看此工单的详情信息，不能再进行记录填写和工单阶段调整的操作。





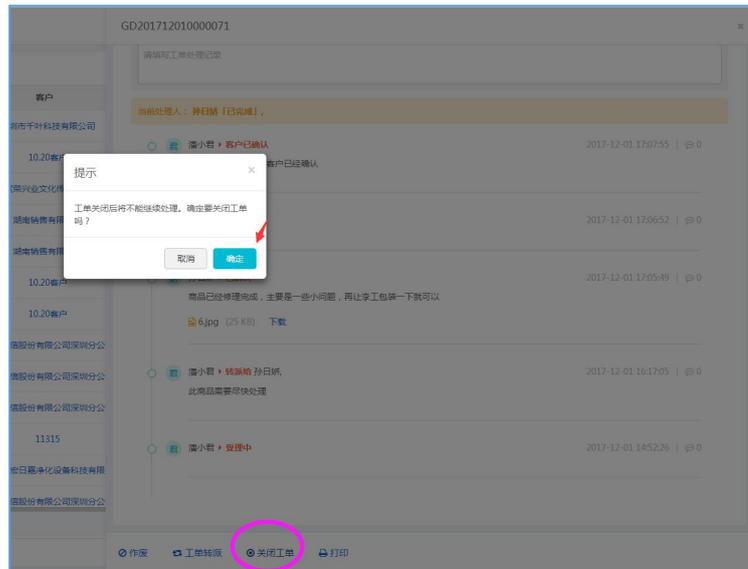
11.3.5 工单完成

当处理人已经处理完工单以后，需要点击完成按钮，才算该处理人完成了当前的指派工作。此时，系统会自动向受理人发送提醒该处理人已完成工作。



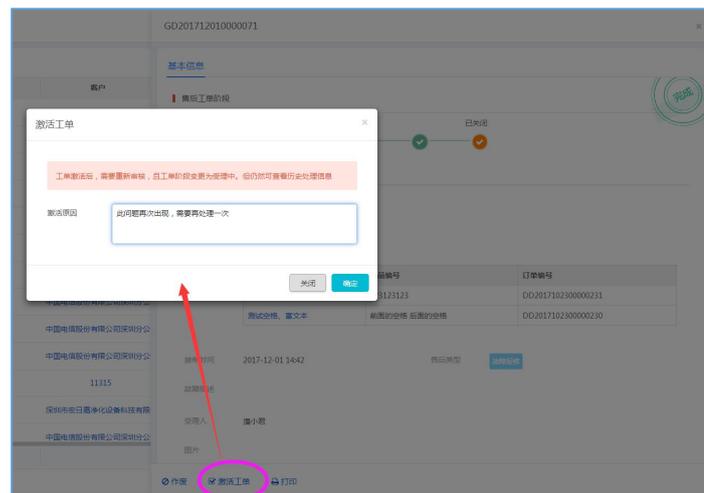
11.3.6 工单关闭

受理人可以根据工单实际的处理情况进行复核，复核后进行工单的关闭操作，完结工单处理流程。



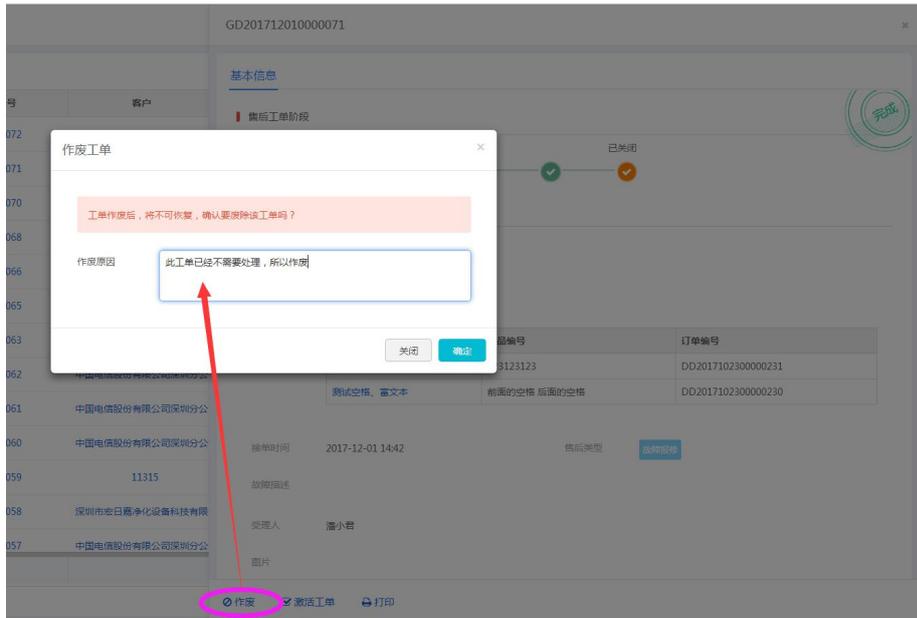
11.3.7 激活工单

工单关闭以后, 如需重新处理, 需要受理人点击激活工单按钮, 再次启动工单处理流程。



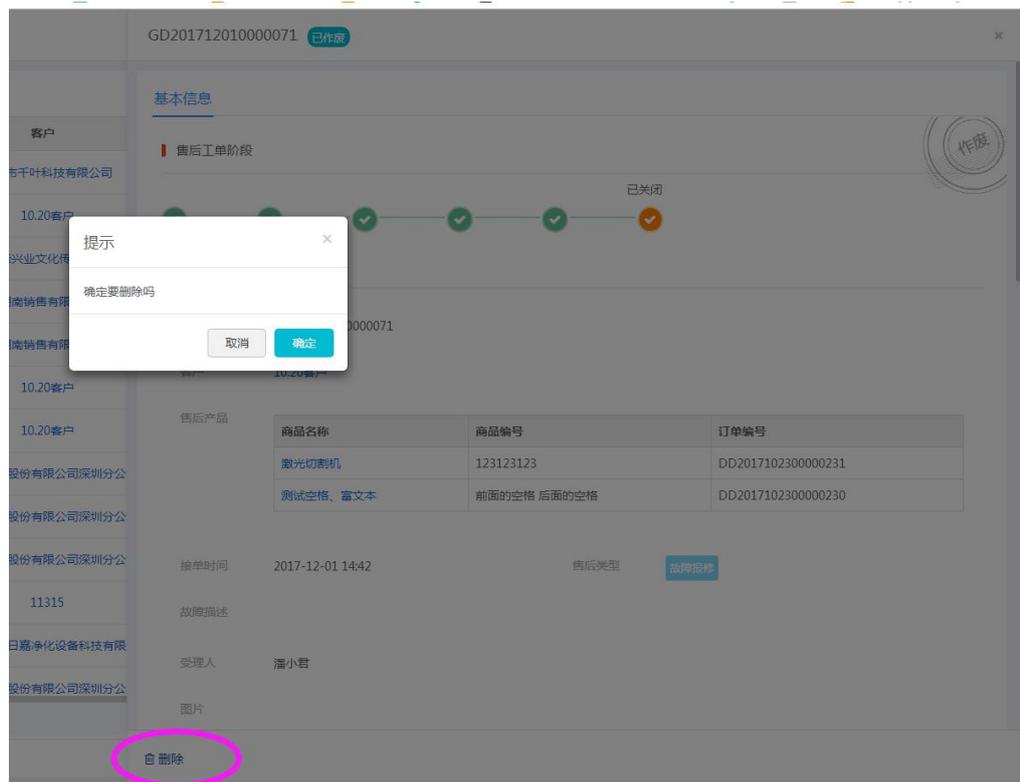
11.3.8 工单作废

受理人作废工单后, 该工单不可进行任何操作。



11.3.9 工单删除

工单作废后, 受理人可进行删除操作。



四、外勤版块

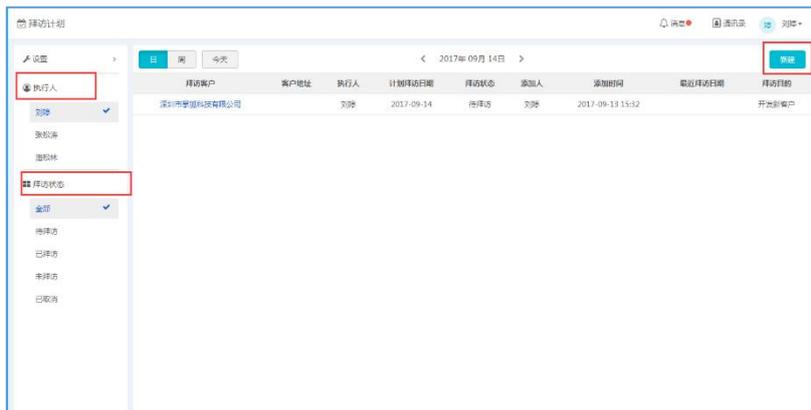
1 拜访计划

客户拜访是销售中最重要的工作，是除了销售业绩以外仅有的几个可以数字化衡量的销售工作之一，因此是销售管理的重中之重。

销售经理可以为销售人员或由销售人员为自己制定拜访计划，并通过计划的执行来了解销售人员的工作情况。

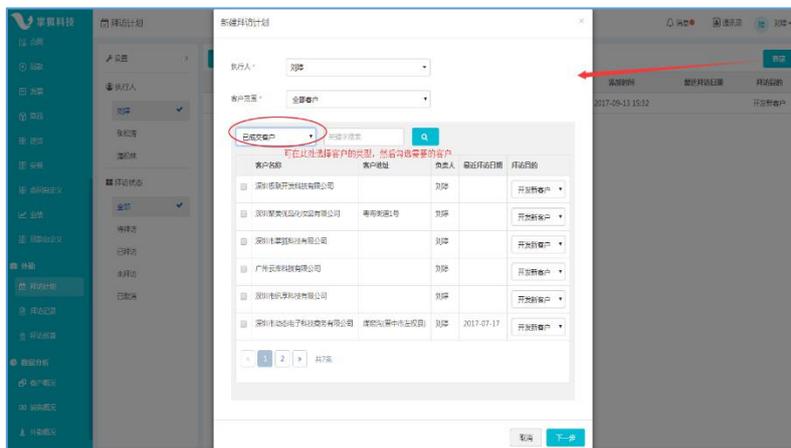
1.1 拜访计划列表

你可以在拜访计划列表中查看权限范围内的所有拜访计划，还可以在列表中按需要进行查询、新增等操作。



1.2 新建拜访计划

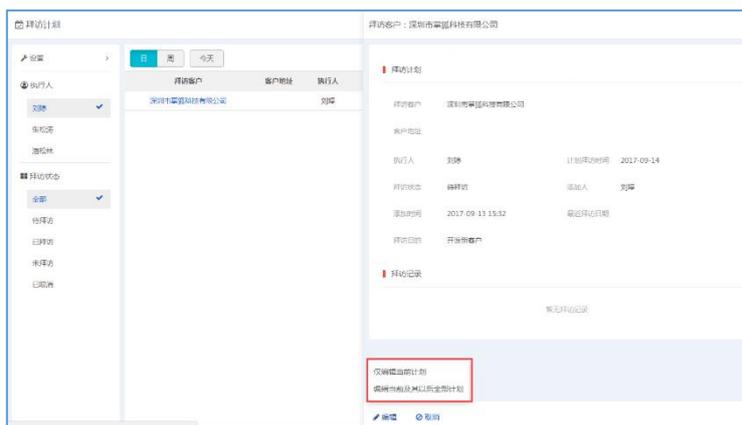
点击新建按钮，选择要拜访的客户、拜访日期，周期性拜访，需要选择重复拜访，并设置重复的周期。



1.3 拜访计划详情

在拜访计划详情界面，可以查看拜访计划的执行情况。

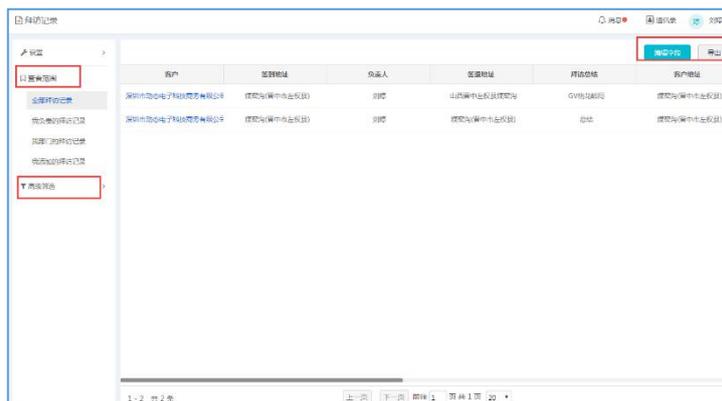
在未拜访前，可以对计划进行编辑。如果设置了重复拜访周期，编辑拜访计划时会提供两种编辑方式：选择“当前计划”，只变更所选的特定时间的计划；选择“当前以及以后的计划”，会变更所选的特定时间以及之后的所有计划。



2 拜访记录

2.1 拜访记录列表

拜访记录列表可以按人查看每一天的客户拜访记录。



2.2 添加拜访记录

拜访记录只能使用手机客户端添加，如果设置了拜访记录需要签到和签退，系统会自动通过签到签退的时间计算拜访停留时间。

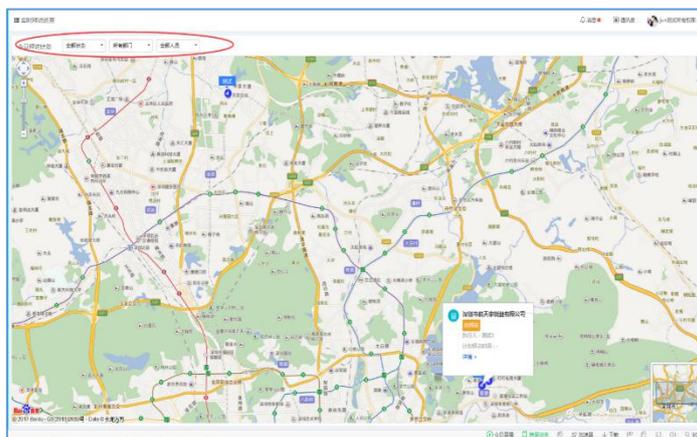
添加拜访记录不允许删除、修改，但是可以继续添加拜访总结。



3 实时拜访巡查

实时拜访巡查可以帮助管理人员查看公司或本部门销售人员的拜访计划执行情况。

你可以通过状态、部门、人员等筛选项查看数据，鼠标放在数据点上，即可查看拜访计划的执行情况。



四. 数据分析

1. 客户概况

管理人员可按部门、时间段作为检索条件，从新录入客户、跟进客户次数、拜访

客户次数、提交客户数等维度查看客户统计概况。

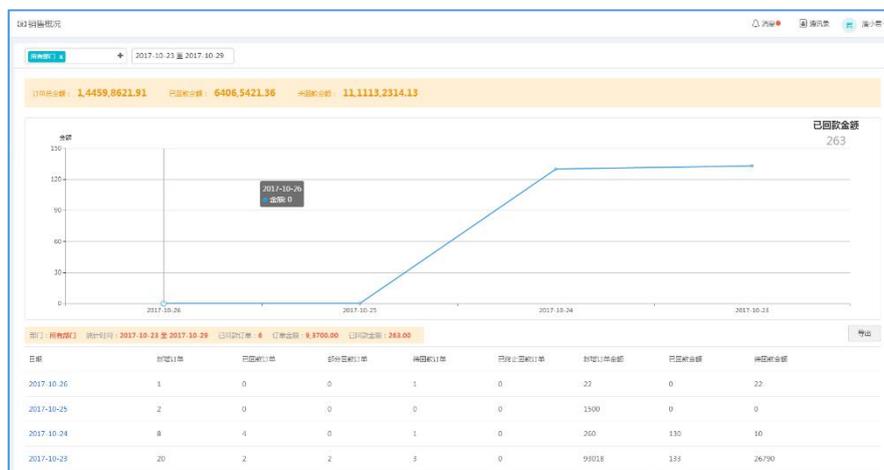


在查看部门的具体情况时，可按部门人员的方式查看统计数据。



2. 销售概况

管理人员可按部门、时间段作为检索条件，从订单/合同金额、回款金额、未回款金额等维度查看订单统计概况。



3. 外勤概况

管理人员可按部门、时间段作为检索条件，查看拜访客户的统计概况。

