星烛客户管理系统操作手册

第一章 系统概述 4
1.1 系统简介 4
1.2 安装环境 4
1.3 运行环境 4
第二章 如何登录系统 5
2.1 如何登录系统 5
2.2 登录常见问题 5
第三章 第一次使用系统 6
3.1 客户类别管理 6
3.2 客户来源管理 6
3.3 产品类别管理 7
3.4 产品信息管理 8
3.5 企业部门管理 9
3.6 系统角色管理 10
3.7 员工管理（系统账号管理） 12
3.8 客户信息相关设置 14
第四章 客户管理 18
4.1 客户资料管理 18
4.2 我的客户列表 25
4.3 联系记录管理 26
4.4 等待回访客户 26
4.5 客户资料导入 27
4.6 共享客户列表 28
4.7 公共客户管理 29
第五章 订单管理 30
5.1 等待审核订单 30
5.2 正在配货订单 32
5.3 已经发货订单 36
5.4 交易完成订单 39
5.5 退货订单管理 39
5.6 取消订单管理 39
5.7 订单综合查询 39
5.8 报价单管理 40
第六章 售后管理 42
6.1 添加工单 42
6.2 新提交的工单 43

6.3 已分配的工单 44
6.4 已解决的工单 46
6.5 已关闭的工单 47
6.6 已取消的工单 47
6.7 工单综合查询 47
6.8 工单信息设置 48
第七章 统计报表 50
7.1 客户数量报表 50
7.2 客户跟进报表 50
7.3 公司销售报表 51
7.4 产品销售报表 52
7.5 客服业绩报表 52
7.6 客户销售报表 52
7.7 售后工单报表 53
第八章 办公 OA 54
8.1 工作日志管理 54
8.2 公告管理 55
8.3 提醒中心 57
8.4 日程管理 58
8.5 工作计划 60
8.6 员工考勤 61
第九章 系统设置 62
9.1 员工信息管理 62
9.2 企业部门管理 62
9.3 系统角色管理 62
9.4 系统登录日志 62
9.5 客户信息设置 62
9.6 物流公司设置 62
9.7 数据备份还原 63
9.8 系统初始化 63
第十章 邮件管理 65
10.1 邮件配置 65
10.2 发送邮件 66
10.3 发件箱 67
第十一章 短信管理 68
11.1 账户管理 68
11.2 群发短信 68
11.3 发送历史 69

11.4 查看余额 69
11.5 短信模板 70
11.6 提醒设置 71
第十二章 常见问题 73

第一章 系统概述

1.1 系统简介

星烛客户管理系统是一套集成了中小型企业管理最需要的：客户资料管理，订单管理，售后管理，跟进记录管理，产品管理，邮件管理，短信管理，统计报表，办公 OA 等功能的小型企业办公系统，界面清晰，功能实用，操作简单，是企业经营以及日常办公所必不可少的一套工具软件，互联网、局域网皆可使用。

1.2 安装环境

1、硬件要求

推荐 内存 2G 以上，硬盘 40G 以上，CPU 酷睿双核以上/AMD 双核速龙™ 64 以上

2、软件要求

A、操作系统 Windows 2003、Windows 2008、Windows 2012、WIN7 旗舰版、WIN8

B、数据库 SQL Server2005、SQL Server2008、SQL Server2012

C、IIS6.0 以上；

D、.NET Framework4.0；

注：Windows 7 操作系统，家庭版无法安装星烛客户管理系统；

Windows 7 操作系统版本查看方法：

右击“计算机”->属性

1.3 运行环境

星烛 CRM 系统采用 B/S 架构，只需要在服务器上安装，客户端无论使用什么操作系统，打开推荐浏览器并输入系统登录地址，用自己的用户名，密码登录即可。

推荐客户端使用的浏览器：Chrome，Firefox，360 安全浏览器，百度浏览器；

推荐下载地址：http://rj.baidu.com/soft/lists/3

第二章 如何登录系统

2.1 如何登录系统

打开浏览器，在地址栏中输入您系统的登录地址，例如：http://192.168.1.199/ （如果软件安装在公网服务器上，请输入服务器的 IP 地址或者系统的登录域名）就可以看到系统的登录界面，如下图，输入自己的用户名，密码及四位验证码（验证码不区分大小写）即可登录；

2.2 登录常见问题

1. 登陆失败！用户名或密码错误！

请确认用户名及密码是否正确，密码是区分大小写的；

2. 登录后，没有任何提示，屏幕闪一下就又停留在登录页面；

这种情况原因是账号没有设置角色，或者角色没有任何权限，联系管理员到“系统设置”→ “员工信息管理”，看下账号是否有角色；

第三章 第一次使用系统

第一次使用系统时，需要先将系统的基础数据根据公司自身的情况设置一次，具体需要设置的内容如下

3.1 客户类别管理

1. 客户管理—> 客户类别管理—>可以添加新的类别，也可以修改系统保留的客户类别，来满足公司对客户类别划分的需求【例潜在客户，意向客户，正式客户，流失客户，无意向客户】，具体可参照图 3-1 所示；

（图 3-1）

2. **设为默认：**客户类别里可以且仅可以设置一个默认客户类别，设为默认的客户类别，在添加客户时客户类别项目会自动被选中；

3.2 客户来源管理

1. 客户管理→ 客户来源管理→根据公司实际情况，添加，修改，删除客户来源，具体界面请参考图 3-2 所示；

（图 3-2）

2. **设为默认：**客户来源里可以且仅可以设置一个默认客户来源，设为默认的客户来源，在添加客户时客户来源项目会自动被选中；

3.3 产品类别管理

1. 产品管理→ 产品类别管理→ 根据公司实际情况，添加产品类别，支持多级分类，如图 3-3 所示；

（图 3-3）

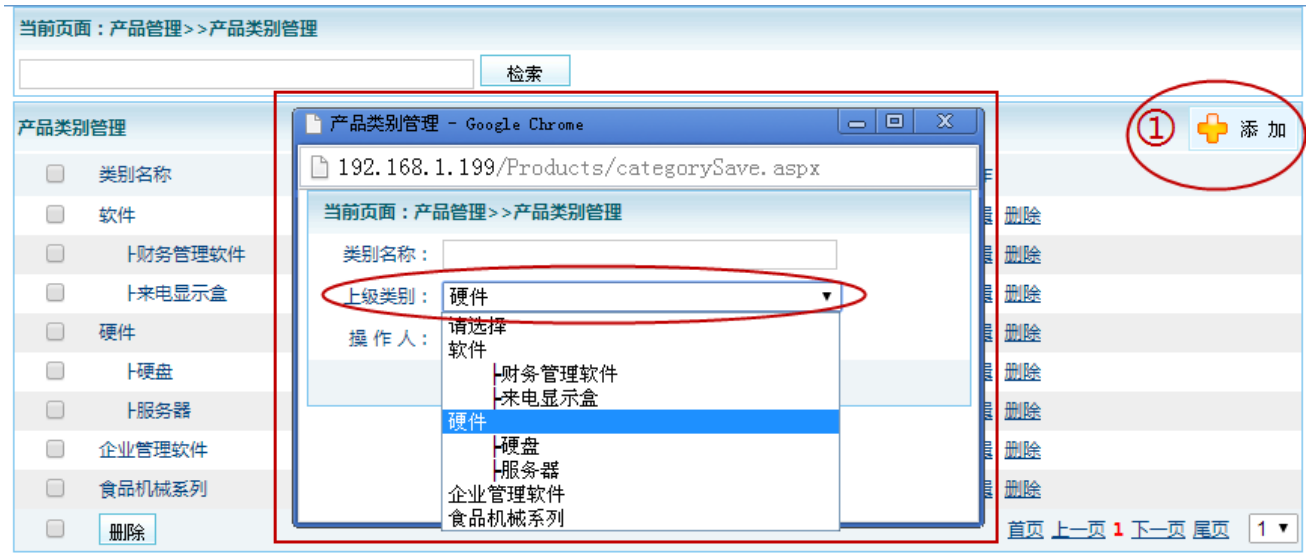
2. 产品类别是如何实现层级关系的？

在添加或者修改产品类别界面，可以选择上级分类即可，如果新添加的分类是一级分类，上级分类不选即可；如图 3-4 所示；

3. 设置产品类别有什么作用？

- 产品管理里，可以根据产品类别检索产品；
- 添加订单时，可以根据产品类别来选择产品；

➢ ERP 版本，采购进货，库存盘点，都可以根据产品类别来快速检索产品；



（图 3-4）

3.4 产品信息管理

可以在产品信息管理里，把公司销售的产品录入进来。添加订单，查看订单明细，销售报价，采购进货，库存盘点，产品销售量，销售金额统计的地方都要用到。

（图 3-5）

3.4.1 **产品检索**：可以根据产品类别（产品类别的数据来源，3.3 中录入的产品类别），产品编号，产品名称，产品名称的拼音简码，产品规格，上下架状态来检索；

3.4.2 **产品添加**：在此处点击 添 加 按钮，就会弹出添加产品的窗口，如果此处点了没反应，请观

察浏览器地址栏附近是否有提示，拦截了弹出窗口，如果拦截请选择始终允许该站点弹出窗口，各浏览器间提示会有些差异，具体请参阅文档最后的常见问题；

3.4.3 **产品编辑：**针对产品信息的修改，可以在产品信息右侧的操作栏中，点击编辑，弹出编辑产品窗口，修改产品信息；

3.4.4 **产品删除：**对于录错或者不再需要的产品，可以删除。如果以前有销售过的产品尽量不要删除，可以将其下架；

删除可以在产品右侧操作列，一个个删除，也可以选中多个，在下方点击“删除”按钮，批量删除；

3.4.5 **产品查看：**查看产品的详细信息；

3.4.6 **产品上架：**产品上架后，添加订单，销售报价，采购进货等地方才会出现该产品，新录的产品默认是上架状态；

3.4.7 **产品下架：**对于缺货或者不再销售的产品，可以操作下架，下架后产品将不可再用于销售或者采购；

3.4.8 **导出 Excel：**可以将产品库导出成 Excel 备份；可以根据查询条件导出，也可以没有查询条件，全部导出；

3.5 企业部门管理

系统设置→部门管理→根据公司实际情况，添加或修改系统初始的部门划分；

部门主要作用：

- 员工信息管理里，可以根据部门筛选员工；
- 系统角色管理里，根据部门筛选角色；

如何添加一个部门？

在左侧的导航菜单上，点击系统设置→企业部门管理，在界面的右上角点击

按钮，即会弹出添加部门的窗口，如图 3-6 所示。

（图 3-6）

3.6 系统角色管理

系统角色管理，主要是用来控制权限的，初始的系统会带有几个默认的角色，可以增加，修改和删除；其中超级管理员角色，不要删除，最好也不要修改名字。具体界面如图 3-7 所示。

具体的角色，例如老板，销售经理，销售员，财务经理，会计，出纳等，给不同的角色，分配不同的权限；

（图 3-7）

如何添加一个角色？

点击左侧导航菜单，系统设置→ 系统角色管理，在角色管理界面，点击右上角的 按钮，在弹出的添加角色窗口中，输入角色名称，角色描述（可不填），选择角色对应的部门，及父角色，保存即可；如图 3-8 所示；

- 如果新建的是一级角色，那么父角色可以不选，例如图 3-7 中的超级管理员，销售总监，技术部经理。
- 如果选择了父角色，新添加的角色，就隶属于选择的父角色，例如图 3-7 中的销售一部经理，销售二部经理，就隶属于销售总监的角色。

（图 3-8）

角色必须按照公司的组织架构的上下级关系来划分吗？

不是的。角色里需要体现的上下级，仅用于系统里的有隶属的查看权限：**查看自己及下属**。例如销售经理和销售员，是需要体现上下级关系的。销售经理除了能看到自己的客户资料，还能看到下属的客户资料，那么就需要在角色管理里，体现出这种录属关系。

如何给某个角色分配权限？

在角色管理界面，每个角色的后面都有一个“分配权限”的按钮，点击即可给该角色分配权限，如图 3-9 所示。弹出的分配权限界面如图 3-10 所示，需要给其分配的权限，就打勾，不需要的权限把勾取消掉。

（图 3-9）

（图 3-10）

3.7 员工管理（系统账号管理）

在这里，可以查看系统中所有的账户，可以添加，修改，停用，删除某个员工账号，界面如图 3-11 所示。

- **需要说明的是，员工离职或者账号弃用，不要直接删除账号，可以将账号停用即可，停用后，该账号即无法再登录系统。如果直接删除，会导致该账号下的客户资料，联系记录无法查看。如果确要删除，需要先把账号下面的客户资料，重新指派给别的账号，再进行删除操作。**
- 具体每个账号，拥有什么权限，是通过给其分配的角色来确定的。如果给员工分配的角色是销售经理，那么账号就是销售经理的权限，如果分配的是销售员，那账号登录就是销售员的权限。
- 该功能通常是要给每个账号开通的，因为要让员工自己可以修改自己的密码。但为了避免员工修改别人的信息，普通员工只开通“查看自己”的权限即可，让员工在这里只能看到自己的账号，修改自己的信息。

- 操作列中，提供了一些快捷方式。例如点击“工作日志”可以直接查看员工的工作日志，点击“员工权限”可以查看员工当前的权限信息，点击“客户列表”，可以查看员工的客户；

（图 3-11）

如何添加一个账号？

在员工信息管理界面，点击右上角的添加按钮，就会弹出添加账号的界面，如图 3-12 所示；填写账号名称，真实姓名，初始密码，所属部门，所属角色。

（图 3-12）

提醒：用户名（登录系统的账户名称）是不允许修改的，系统里很多地方记录的是真实姓名，所以系统里如果已经录入了很多的资料，真实姓名也不能改，否则以真实姓名记录的地方，就读不出来了。

怎样修改账号的密码？

每个账号的右侧操作列，都有一个修改密码按钮，点击设置新的密码即可；如图 3-13 所示。

（图 3-13）

3.8 客户信息相关设置

3.8.1 客户池设置

客户池功能，主要用于提高客户资源的利用率，避免客户被某些业务员占用，却始终不跟进而造成的资源浪费。开启客户池功能的方法如下：

系统设置→客户信息设置→客户池设置，勾选“开启客户池功能”，并设置回收周期，例如回收周期是 30 天，那么员工在持有客户超过 30 天还没有做一次跟进记录的话，持有的客户就会被系统自动回收到公共客户池（客户管理→公共客户管理），谁都可以看到，谁都可以领用。

客户回收范围：是指都回收哪些类别的客户，不要回收的类别不勾选。

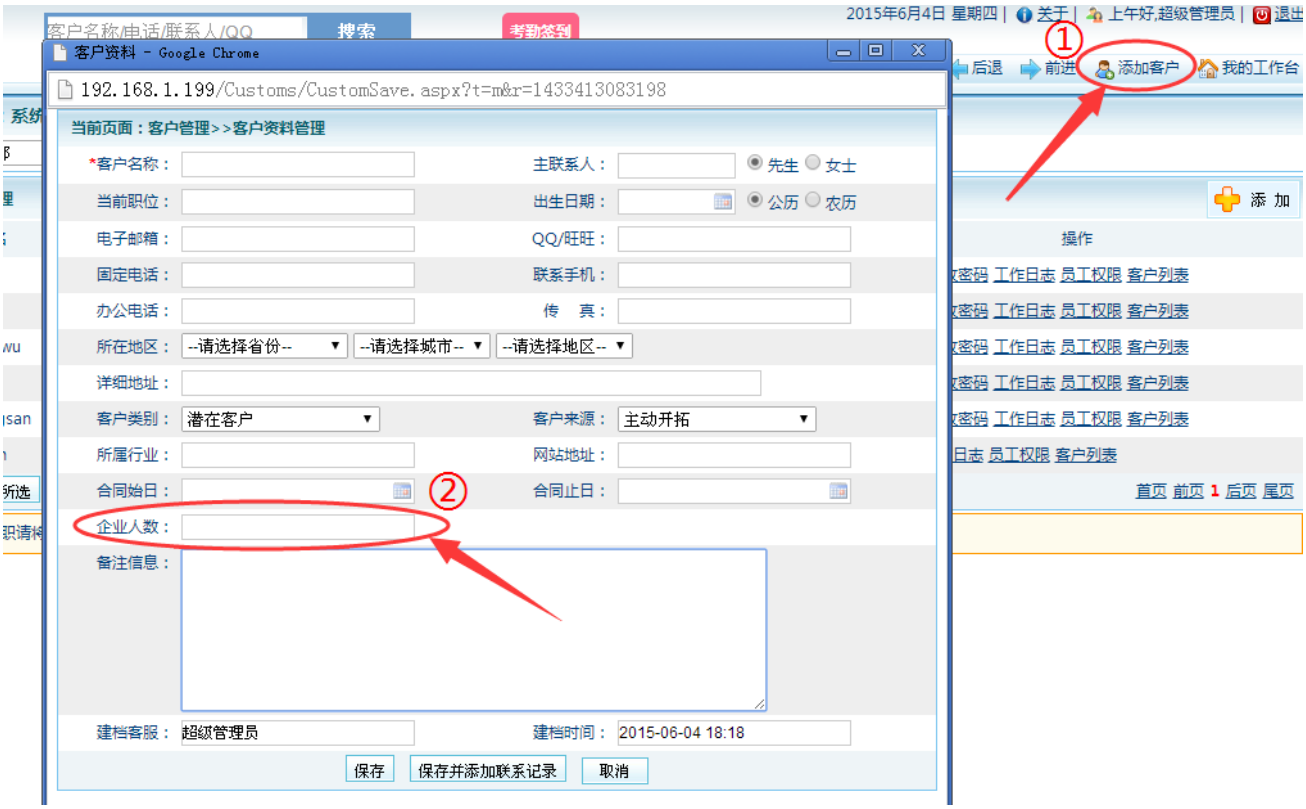
（图 3-14）

3.8.2 自定义字段

此处的自定义字段是针对客户信息的，如果系统当前提供的客户信息不够用，那么可以根据公司的需求，自定义添加一些。例如我们添加一个自定义字段：企业人数，如图 3-15 所示，那么在添加或修改客户资料界面就会看到新添加的自定义字段，如图 3-16 所示。

自定义字段是可以通过排序值来调整顺序的，值越小越靠前。系统字段目前是不支持修改，删除及排序的。自定义字段，如果删除，对应的历史数据也将被删除；

（图 3-15）



（图 3-16）

3.8.3 联系方式设置

此处的联系方式，主要用于添加联系记录时，指定本次联系客户的方式，是通过电话，还是电子邮件，还是 QQ，还是上门拜访等，如图 3-18 所示。

联系方式的添加，修改、删除如图 3-17 所示，排序值的作用是设置各联系方式的显示顺序。操作都很直观，不再详述。

（图 3-17）

（图 3-18）

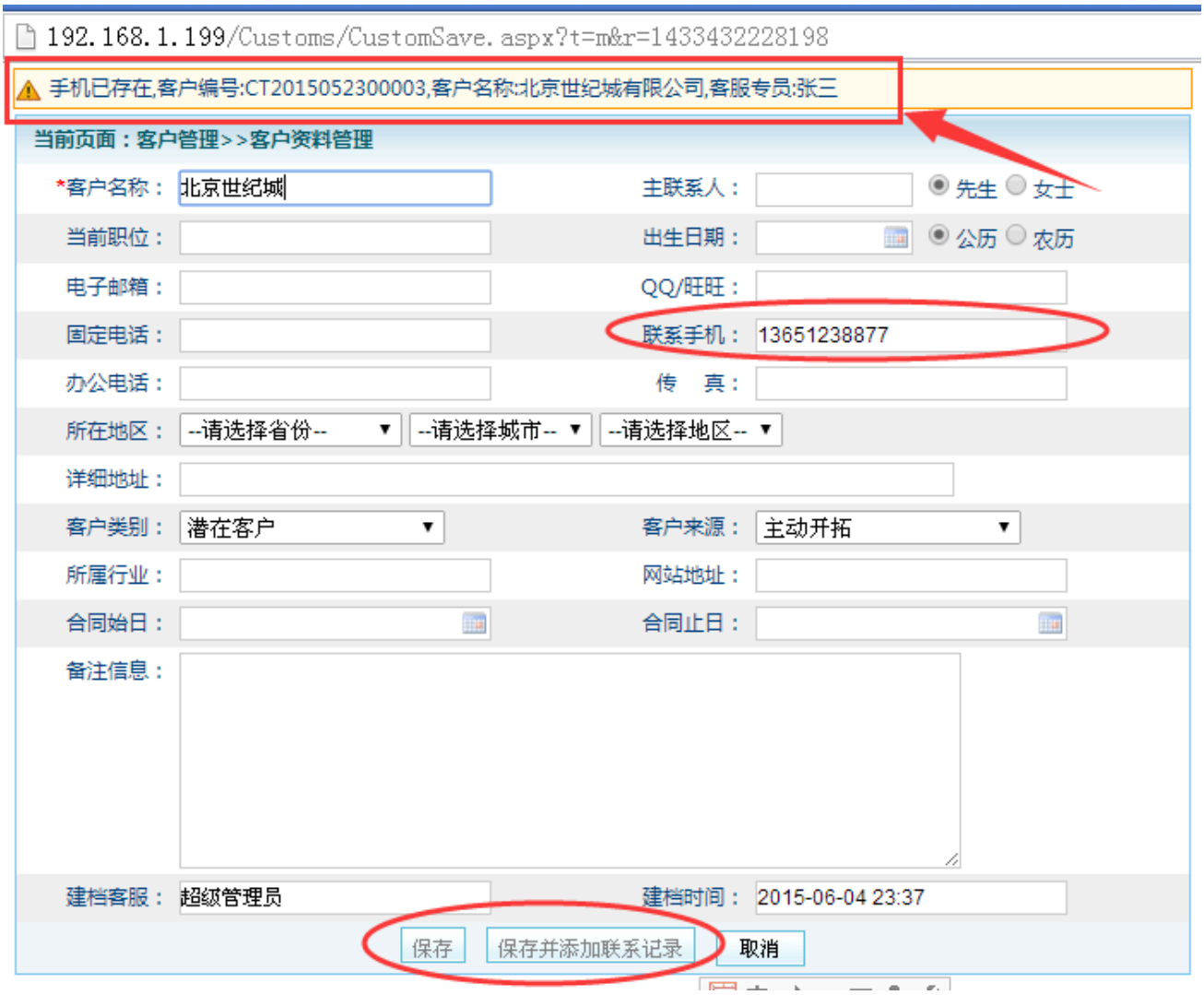
3.8.4 客户验证设置

用于设置客户重复性验证的条件，避免业务员间撞单；目前可以验证的信息有客户名称，固定电话，联系手机，办公电话，QQ/旺旺，电子邮件，传真。需要验证的就在对应的项目上打勾即可，具体界面如图 3-19 所示。

设置的验证条件，只要系统检测到其中一项在系统中已经存在，系统即会判定客户已经存在，不再允许录入，并给出提示，如图 3-20 所示。

当前页面：系统设置>>客户设置>>客户重复验证条件设置
客户池设置
自定义字段
联系方式设置
客户验证设置
验证字段
是否开启
客户名称
固定电话
联系手机
办公电话
传真
QQ/旺旺
电子邮箱
保存

（图 3-19）

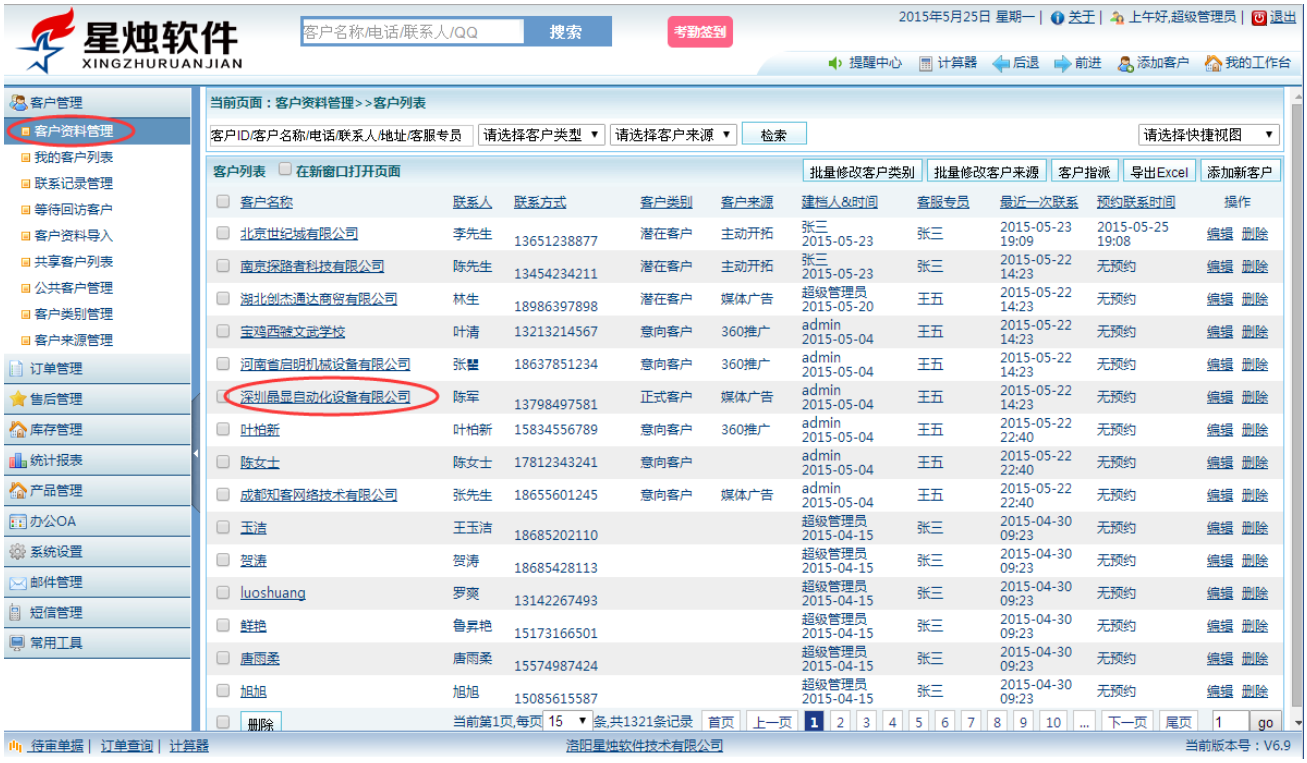

192.168.1.199/Customs/CustomSave.aspx?t=m&r=1433432228198
手机已存在,客户编号:CT2015052300003,客户名称:北京世纪城有限公司,客服专员:张三
当前页面：客户管理>>客户资料管理
*客户名称：
北京世纪城
主联系人：
先生
女士
当前职位：
出生日期：
公历
农历
电子邮箱：
QQ/旺旺：
固定电话：
联系手机：
13651238877
办公电话：
传 真：
所在地区：
--请选择省份--
--请选择城市--
--请选择地区--
详细地址：
客户类别：
潜在客户
客户来源：
主动开拓
所属行业：
网站地址：
合同始日：
合同止日：
备注信息：
建档客服：
超级管理员
建档时间：
2015-06-04 23:37
保存
保存并添加联系记录
取消

（图 3-20）

第四章 客户管理

4.1 客户资料管理

客户列表查看： 此处显示的客户列表（图 4-1）是有权限控制的，查看权限共分三个级别：查看所有客户资料（老板级别），查看自己及下属客户资料（经理级别），查看自己的客户资料（普通业务人员），该列表可以看到哪些客户，就取决于账号所拥有的权限，权限分配请参阅“系统设置”下的“系统角色管理”；



（图 4-1）

关于客户检索：

- 系统顶部的“万能”检索框：让使用者随时快速方便的查询客户，此处的检索是模糊检索，提供了非常强大的检索功能，具体检索项目可以为客户编号，客户名称，客户名称拼音简码，联系人，联系电话，省份，城市，详细地址，QQ，电子邮件，客服专员，客户备注；

（图 4-2）

- 客户资料管理里的客户检索，模糊搜索客户编号，客户名称，客户名称拼音简码，联系人，联系电话，省份，城市，详细地址，QQ，电子邮件，客服专员，客户备注，还可以按客户来型，客户来源检索；

（图 4-3）

➢ 系统提供了一些常用的快捷视图，例如 7 天未联系的客户，有欠款的客户等，如图 4-4 所示；

（图 4-4）

批量修改客户类别：

选中左侧要修改客户类别的客户，点击 批量修改客户类别 ，在弹出的窗口中设置客户类别，确定；

（图 4-5）

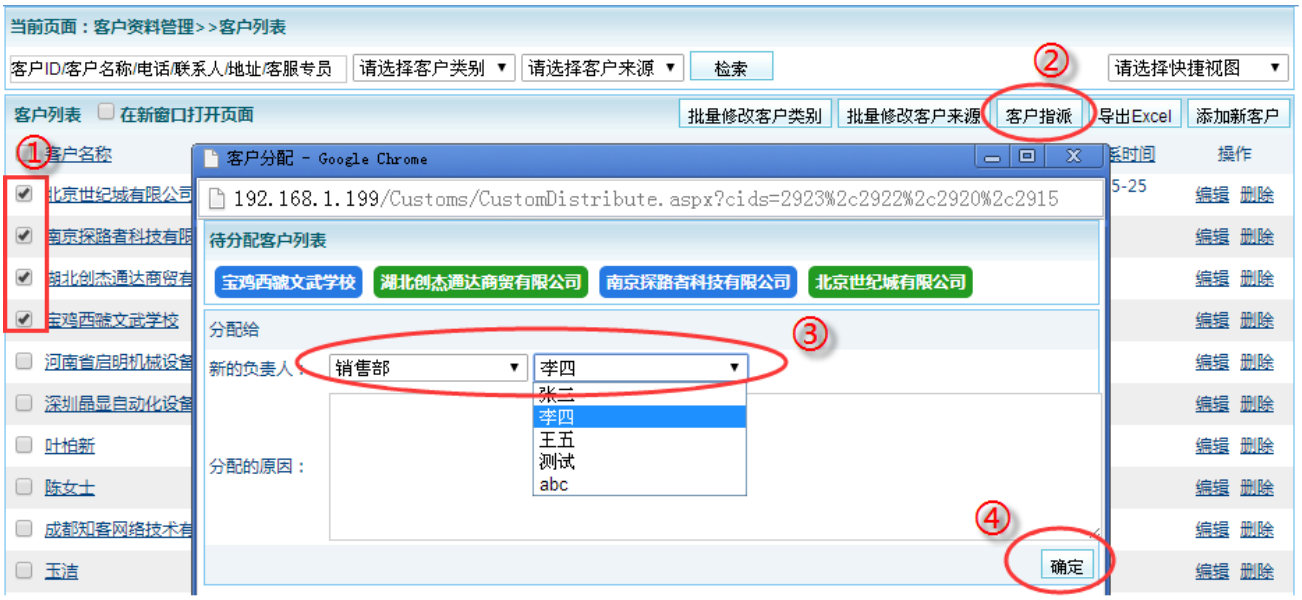
批量修改客户来源：

选中左侧要修改客户类别的客户，点击 批量修改客户来源 ，在弹出的窗口中设置客户类别，确定；如图 4-6 所示；

（图 4-6）

客户指派：用于给客户分配负责人

选中左侧要分配的客户，点击 客户指派 ，在弹出的窗口中选择负责人，确定，如图 4-7 所示；



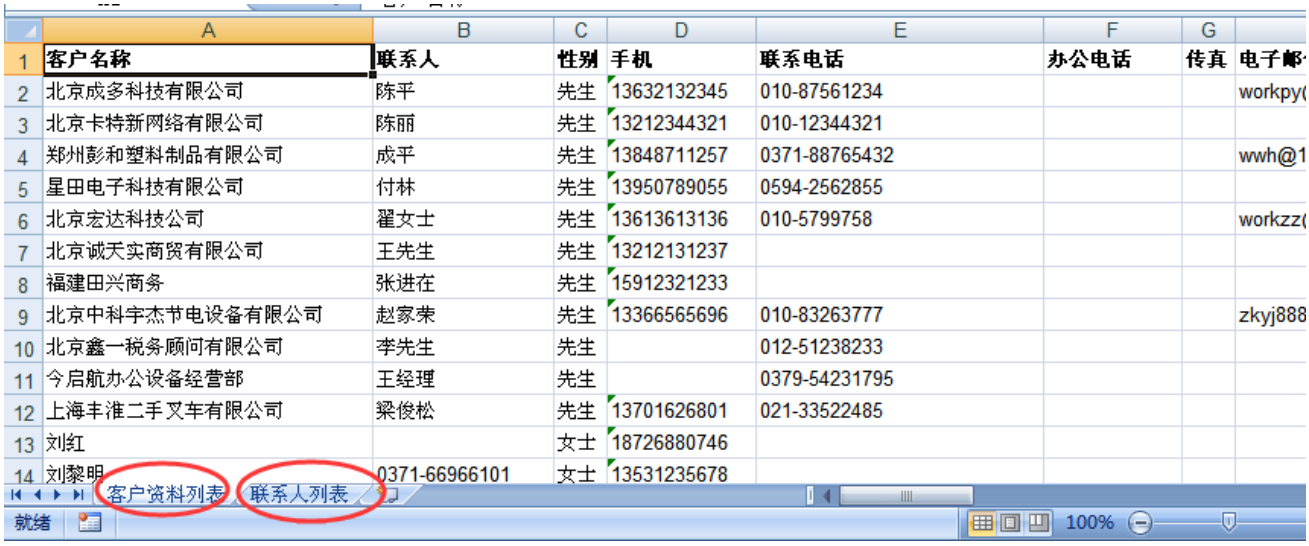
（图 4-7）

导出 Excel：可以将系统中的客户资料导出至 Excel 表格留存；

说明：此处的导出是根据查询条件导出指定的数据至 Excel 表格，如果查询条件为空，并且拥有查看所有客户的权限，导出就是所有的客户资料，如果只有查看自己客户资料的权限，导出的就是自己的客户资料；如图 4-8 所示；

（图 4-8）

导出的结果里有两张表，一张表是客户资料表，一张表是联系人表，具体如图 4-9 所示



	A	B	C	D	E	F	G
1	客户名称	联系人	性别	手机	联系电话	办公电话	传真
2	北京成多科技有限公司	陈平	先生	13632132345	010-87561234		
3	北京卡特新网络有限公司	陈丽	先生	13212344321	010-12344321		
4	郑州彭和塑料制品有限公司	成平	先生	13848711257	0371-88765432		
5	星田电子科技有限公司	付林	先生	13950789055	0594-2562855		
6	北京宏达科技公司	翟女士	先生	13613613136	010-5799758		
7	北京诚天实商贸有限公司	王先生	先生	13212131237			
8	福建田兴商务	张进在	先生	15912321233			
9	北京中科宇杰节电设备有限公司	赵家荣	先生	13366565696	010-83263777		
10	北京鑫一税务顾问有限公司	李先生	先生		012-51238233		
11	今启航办公设备经营部	王经理	先生		0379-54231795		
12	上海丰淮二手叉车有限公司	梁俊松	先生	13701626801	021-33522485		
13	刘红		女士	18726880746			
14	刘黎明	0371-66966101	女士	13531235678			

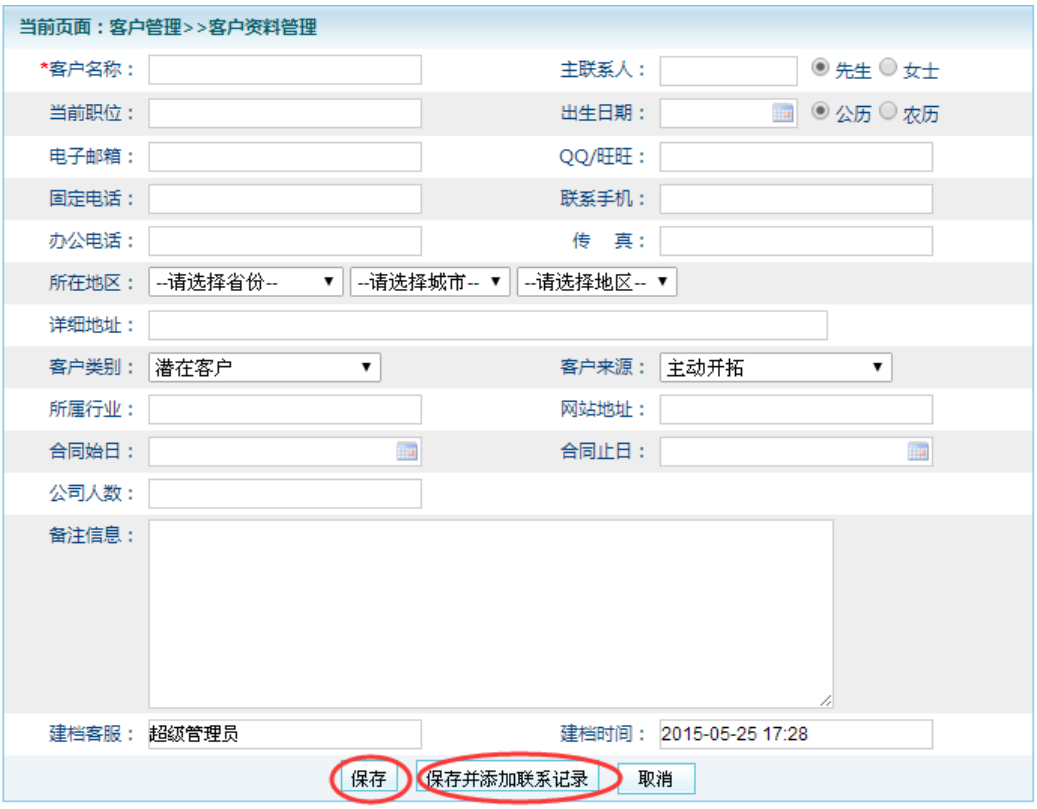
（图 4-9）

客户资料添加：可以通过下面两种方式来添加客户，如图 4-10 所示

（图 4-10 ）

点击 添加客户，弹出添加客户界面（如图 4-11 所示），录入客户资料保存，其中*号标识表示必填项，因为客户名称为必填项，所以如果是个人客户，客户名称可以和主联系人填成一个。固定电话，联系手机，办公电话，传真四个必填一项；

点击添加客户资料界面的下面的 保存 按钮，客户资料保存后，跳转到客户列表界面；点击 保存并添加联系记录 保存客户资料后，跳转到添加联系记录的界面，同时可增加一条跟进记录；



（图 4-11）

客户详细信息页：在客户列表，点击客户名称上的超链接，或者双击客户所在行，即可进入客户详细信息页面，客户详细页如图 4-12 所示；

(图 4-12)

客户信息页，上方为客户基本信息。下面标签项

订单历史：

- 记录了该客户所有的订单信息，包括订单应付金额，实付金额，欠款金额，订单日期，订单状态，回款方式，如果订单有欠款，还会有“回款”按钮，可以录入回款单；
- 如果客户有成交，可以点击 添加订单 录入销售订单，如果有销售退货，点击 销售退货 录入退货单；

（图 4-13）

联系记录：

- 员工每一次与客户的沟通，将沟通内容摘要成一条联系记录，添加进来，为日后跟进做备忘，添加本次联系记录的同时，可以预约下次联系时间，到预约时间，系统右下角会弹出一个回访提醒；
- 如果要增加一条联系记录，点击该标签下的 添加记录 ，打开添加联系记录界面，如图 4-15 所示，选择联系人，联系方式，并填写联系内容，如果需要预约下次联系时间，就在下次联系处填写预约时间；

（图 4-14）

（图 4-15）

合同文档：

- 与客户相关的电子性的文档，例如合同，营业执照等电子性的文件，可以上传到这里，支持上传的格式有图片(*.jpg;*.gif;*.png ;*.bmp)，压缩包（*.rar;*.zip;），文档（*.txt;*.doc;*.docx;*.xls;*.xlsx;*.ppt;*.pptx;），每个文件的大小不能超过 10M;
- 支持一次上传多个文件；
- 添加文档，点击该标签下的 添加文档

销售报价：

- 记录了对该客户曾经的报价，报价单可以直接转为销售订单，也可以根据曾经的报价单复制出来一个新的报价单；

➢ 点击 添加报价单 ，可以添加新的报价单，报价单可以在“订单管理”下的“报价单管理”里打印；

联系人：

➢ 如果一个客户有多个联系人，可以在此处录入；添加客户信息时会自动生成一个联系人 ；

➢ 导出客户资料时，也会导出此处录入的联系人；

售后工单（售后服务版功能）：

➢ 客户售后服务问题，可以提交成一个工单，工单可以分配到人去处理；

➢ 点击 添加工单 ，可以提交工单；

4.2 我的客户列表

共分三个标签

我的客户：谁登录的系统，显示的就是谁的客户，此处提供了诸如查询，快捷视图，客户指派，添加客户，

修改，删除客户等功能外，多出来共享和放弃两个功能；

➢ **共享：**是指把“我”的客户共享给别人，例如张三的客户，共享给了李四，那么李四就也可以看到这个客户；

➢ **放弃：**是指员工可以把自己认为无价值的客户丢弃，丢弃后的客户会进入到公共客户管理里，谁都可

以看到，并领用。张三觉得“客户 A”没有跟进的价值了，可以点放弃，放弃后的客户就会从张三的客户列表中消失，进入到公共客户管理，别人可以自由领用，自由跟进；

我的领用：我从公共客户池领用的客户；

即将回收：根据当前系统设置的回收策略，我的客户里即将被回收到公共客户池的客户；

（图 4-16）

4.3 联系记录管理

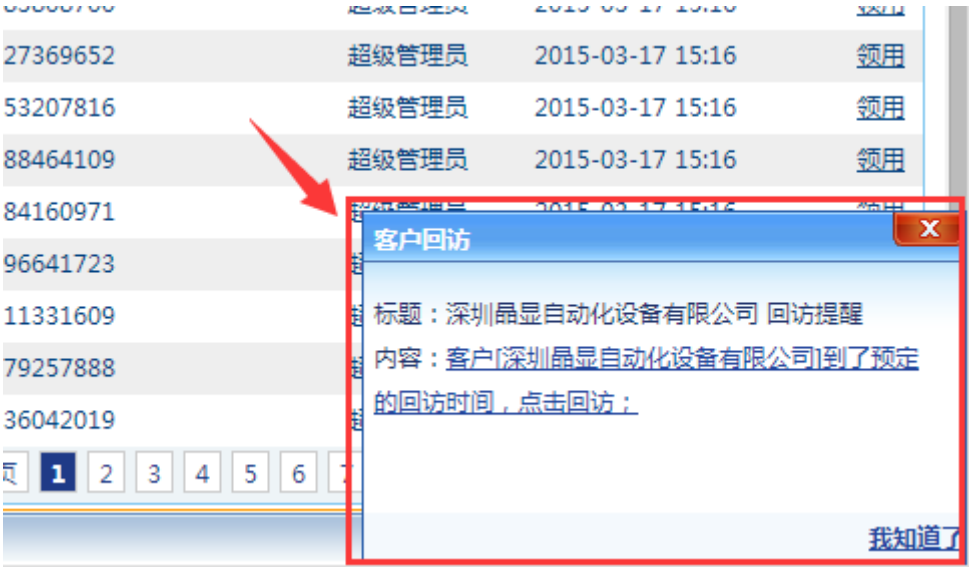
- 跟进记录统一查看的地方，员工可以通过此处查看每天的跟进记录；
- 可以修改，删除联系记录；
- 可以导出 Excel；

（图 4-17）

4.4 等待回访客户

这里面的记录是根据客户信息界面，添加联系记录时设置的预约时间自动生成的，如图 4-18 所示；预约客户，到了预约时间系统右下角也会弹出提醒，如图 4-19 所示；

（图 4-18）



（图 4-19）

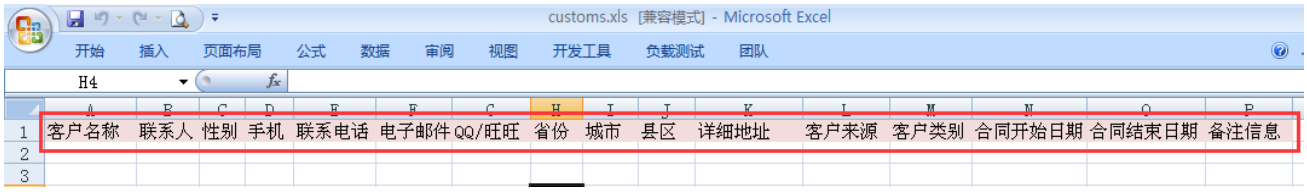
4.5 客户资料导入

- 第一次使用系统时，可以利用此功能，将以前积累的客户资料一次性导入到系统里来；如果用超级管理员导入，导入的客户默认会进入公共客户管理里；业务员用自己的账号导入的客户资料，默认负责人是自己；操作流程如图 4-20 所示

➢ 模板标题不允许修改，不允许删除，不允许更换位置，否则数据可能会导入到错误的位置；

（图 4-20）

下载后的 Excel 模板如图 4-21 所示



（图 4-21）

把需要导入的数据，按照该模板（图 4-21）填入（对数据的要求请参阅界面上的温馨提示），填完后，点击 选择文件 ，然后点击 开始导入 即可；导入时系统会根据设置的验证规则（系统设置→客户信息设置→客户验证设置），验证客户资料是否可以导入，如果数据都正常，并且系统中没有重复的，就可以导入，否则界面上会显示导入失败及失败原因；

4.6 共享客户列表

共享客户列表：分为别人共享给我的和我共享给别人的；

共享给我：会显示共享人是谁，如图 4-22 所示；

我的共享：会显示我的客户共享给了谁，并且可以取消共享，如图 4-22 所示；

（图 4-21）

（图 4-22）

4.7 公共客户管理

公共客户池的目的在于提高客户利用率，同时也促进业务员及时去跟进自己的客户；公共客户池里的客户可以被员工自行领用，也可以通过客户指派功能，指派给对应的业务人员，界面如图 4-23 所示；

该模块里的数据来源：

- 建档客服或者客服专员，主动放弃的客户，对应于“我的客户列表”里的“放弃”操作；
- 超过跟进周期，被系统自动强制回收的客户，对应于“系统设置”→“客户信息设置”→“客户池设置”设置的回收周期，如图 4-16 所示；

（图 4-23）

第五章 订单管理

系统中录入的订单都显示在该模块。**订单流程：等待审核→正在配货→已经发货→交易完成**

新提交的订单，订单状态为等待审核，并进入到“等待审核订单”列表，订单审核通过后，会从“等待审核订单”列表消失，流转到“正在配货订单”列表，在此流程可以给订单分配物流公司和物流单号，然后转入发货，订单流转到“已经发货订单”列表中，确认客户收货后，将订单标记完成，订单流转结束。

原则上：审核通过后的订单不再允许修改订单信息；

5.1 等待审核订单

- 新提交的订单，订单状态为等待审核，对应的会进入到“等待审核订单”列表，如图 5-1 所示;
- 点击订单号可以查看订单明细，点击客户名称，可以进入客户详细信息页；
- 处于等待审核状态的订单，可以修改，删除；

（图 5-1）

如何审核订单？

选中要审核通过的订单，然后点击“通过审核”按钮，如图 5-2 所示；

（图 5-2）

如何添加一个订单？

1） 找到客户，打开客户资料页面；

2） 切换到“订单历史”标签，点击“添加订单”按钮；具体可参考图 5-3；

（图 5-3）

如何给订单回款？

➢ 订单列表中，每个订单的右侧都会有一个回款按钮，如图 5-4 所示，只有有欠款的订单，才可以回款，订单提交时，应付金额-实付金额，就是该订单的欠款金额；

（图 5-4）

➢ 在客户资料详细信息页面，切换到“订单历史”标签，也是可以给订单回款的，如图 5-5 所示；

（图 5-5）

5.2 正在配货订单

➢ 审核通过的订单，状态将变更为“正在配货”，对应的会进入到“正在配货订单”列表，如图 5-1 所示;

➢ 点击订单号可以查看订单明细，点击客户名称，可以进入客户详细信息页；

➢ 处于正在配货状态的订单，不可以修改，可以分配物流公司及单号，删除，回款，发货，打印或者取消；

配货订单如何设置物流信息？

➢ 点击“订单管理”→ “正在配货订单”，每个订单右侧都会有一个“物流”链接，如图 5-6 所示，点击“物流”会弹出物流设置界面，如图 5-7 所示。选择物流公司，填写物流单号，保存即可。

（图 5-6）

➢ 物流公司里有一个无需物流，如果用的上，不要修改其名称或者删除，如果物流公司选择“无需物流”，系统会自动生成一个物流单号；

（图 5-7）

关于下面一排按钮的说明：

保存：保存物流公司，物流单号，备注信息，并关闭窗口；

保存并发货：保存物流公司，物流单号，备注信息，并将订单标记为已发货，同时关闭窗口；

取消订单：可以将订单状态标记为取消；

关闭：不进行任何操作，关闭窗口；

短信通知收货人：如果开通了短信账号，可以给客户发送一条发货短信；

配货订单如何打印？

在“正在配货订单”列表中，切换到 **订单打印** 标签，选择打印模板，点击“打印”按钮即可；

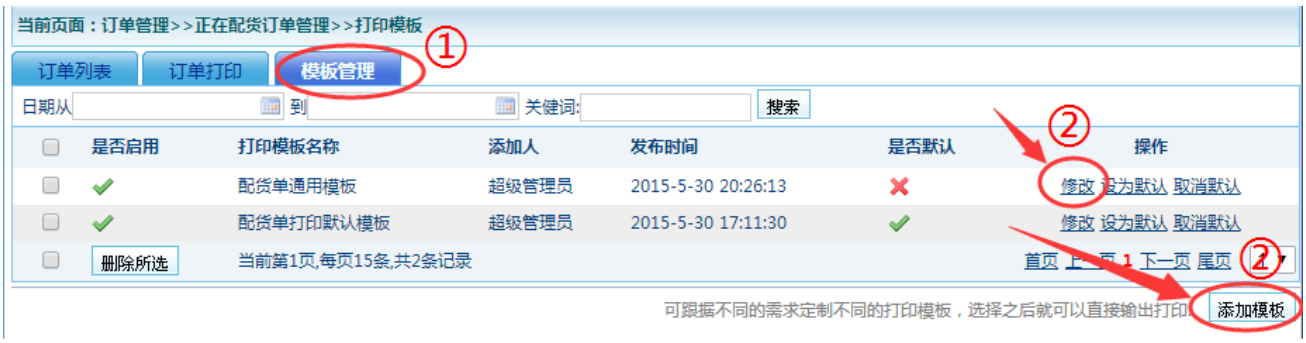
（图 5-7）

打印效果如图 5-8 所示

（图 5-8）

配货单打印模板可以自己修改吗？

可以的。您甚至可以定义多个模板，根据不同需求，打印出来不同的配货单模板；操作步骤如下：



（图 5-9）

- 点击“模板管理”，找到要修改的模板，点击“修改”按钮，如图 5-9 所示，就可以看到如图 5-10 所示界面。
- 模板中，文本编辑器里的内容都可以修改设置，包括 LOGO，文字，订单明细显示的列。
- 模板中“上部模板设置”对应图 5-8 中①的位置，“产品明细设置”对应图 5-8 中的②的位置，“底部模板设置”对应图 5-8 中③的位置

（图 5-10）

配货订单如何导出？

在正在配货订单列表中，点击左下角的“导出”按钮，如图 5-11 所示。

（图 5-11）

5.3 已经发货订单

- 点击发货后，状态将变更为“已经配货”，对应的会进入到“已经发货订单”列表，如图 5-1 所示;
- 点击订单号可以查看订单明细，点击客户名称，可以进入客户详细信息页；
- 处于已经发货状态的订单，不可以修改，可以回款，导出，转完成或者打印；

（图 5-12）

如何将订单标记完成？

点击“已经发货订单”，选择要“标记为完成”的订单，点击“订单完成”，如图 5-13 所示。

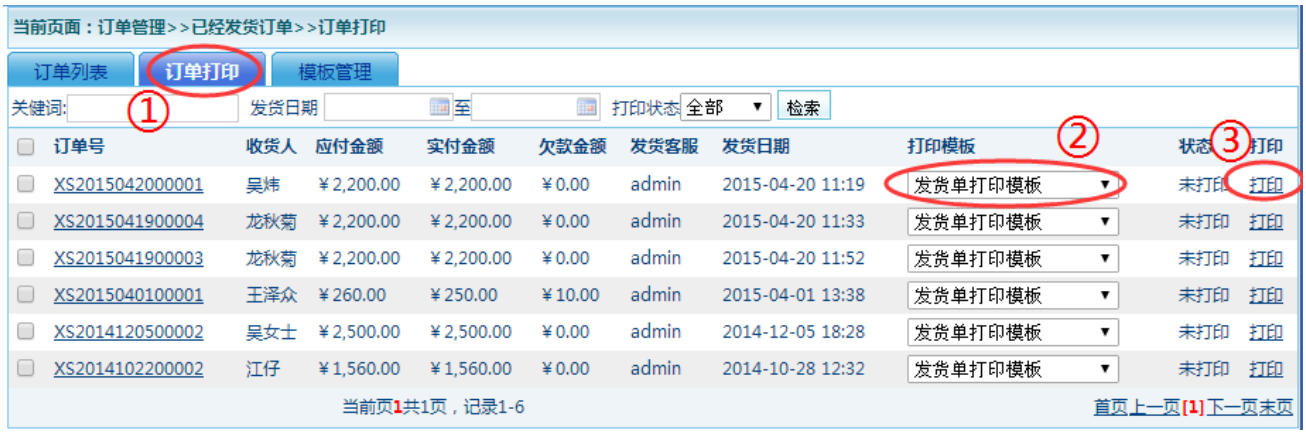
（图 5-13）

如何删除订单？

（图 5-14）

如何打印发货单？

在“已经发货订单”列表中，切换到“订单打印”标签，选择打印模板，点击“打印”，如图 5-15 所示。



（图 5-15）

打印效果如图 5-16 所示。

发货单

订单编号:XS2015042000001　　发货日期:2015-05-31 15:43

货运单			
运输形式	☐汽运 ☐航空 ☐快递 ☐铁路 ☐其他	发货类型	☐发货 ☐退货 ☐常规 ☐理赔
订购方/PURCHASE: 名称/NAME:吴炜 地址/ADDRESS:湖南省长沙市市辖区 电话/TEL: 18637955610 传真/FAX: 联系人:吴炜		供应商/VENDOR: 名称/NAME:北京富士达照明科技有限公司 地址/ADDRESS:上海市宝山区/北京市通州区 电话/TEL:021-51690000 传真/FAX: 联系人:李总13269450000	

序号	产品编号	产品名称	产品规格	单位	单价	数量	小计
1	RJ0001	星烛客户管理系统	标准版	套	2200.00	1	2200.00

备注:

合计金额大写：贰仟贰佰元整　　￥2200

说明:

1.此单一式三份，送单联(黄)交运输公司转订购方，仓库联(红)仓库留用，存根联(白)营销部留用;

2.运输公司确保货物无丢损交付订购方，其途中由于运输不当造成的丢损费用按运输协议理赔;

订购方盖章:	供应商盖章:	承运商盖章:	物流公司：韵达快递
日期:	日期:	日期:	物流单号：1201520254894

（图 5-16）

打印模板添加及修改，可参阅正在配货订单打印模板的添加及修改；

5.4 交易完成订单

- 已经发货的订单，标记为完成后，订单的状态将变更为“已经完成”，对应的会进入到“已经完成订单”列表，如图 5-1 所示;
- 点击订单号可以查看订单明细，点击客户名称，可以进入客户详细信息页；
- 处于已经完成状态的订单，不可以修改，可以回款，删除，导出或者打印；

至于完成订单的导出，删除，回款，打印操作，与正在配货订单，已经发货订单都一样，在此不再赘述；

5.5 退货订单管理

在客户资料详细页面，切换到订单历史标签，可以添加退货单，如图 5-17 所示；退货订单的录入和销售订单是一样的，只不过应付金额和实付金额是负数；

（图 5-17）

关于退货订单的打印，导出，请参阅正在配货订单，已经发货订单；

5.6 取消订单管理

正在配货的订单可以取消，取消后即进入“取消订单管理”；目前系统里各阶段的订单都提供了删除功能，所以取消订单这里的功能，只有公司有要求的，订单不允许删除的，才有意义；

取消的订单，系统会记录取消操作人，以及订单的取消时间；

5.7 订单综合查询

此功能提供了非常详细的订单查询条件，如图 5-18 所示，可以查询系统里所有的订单，在列表的底部，对应的还有查询出来的订单的应付金额，实付金额，运费及欠款金额的汇总。也可以将查询结果导出 Excel。

（图 5-18）

（图 5-19）

5.8 报价单管理

此列表列出来了系统里提交的所有报价单，在这里可以查看报价单的详细报价信息，可以打印报价单。

（图 5-20）

报价单如何添加？

在客户资料详细信息页面，切换到“销售报价”标签，就可以看到“添加报价单”按钮，如图 5-21 所示，即可弹出添加报价单界面，选择产品，修改报价，最后提交即可；

（图 5-21）

报价单如何修改，删除，复制？

先找到客户，在客户资料详细信息界面，切换到“销售报价”标签，找到对应的报价单，点击操作区的“编辑”按钮即可修改。点击“删除”删除报价单，点击“复制”生成一个新的相同内容的报价单；

报价单可以直接转化为销售订单吗？

可以的。在客户资料详细信息界面，切换到“销售报价”标签，找到对应的报价单，点击操作区的“转为销售”按钮，即可将该报价单转化为销售订单；报价单会从“销售报价”消失，进入“订单历史”，同时客户的销售总额，欠款总额会对应变化。

第六章 售后管理

提醒：该模板是售后服务版的功能。

售后管理模块，是对客户每次的售后服务请求，形成一条工单记录，统一管理，同时也将售后人员的工作量化。**工单处理流程：新提交的工单→已分配的工单→已解决的工单→已关闭的工单**。此模块如图 6-1 所示。新提交并且没有安排处理人员的工单，会进入“新提交的工单”列表里；分配处理人员后，工单流转到“已分配的工单”列表里；分配的处理人员处理完成后，可以将工单标记为“已解决”,回访确认人员确认客户问题已经给解决过了，可以将工单“关闭”，工单流转结束。如果问题没有解决，可以将工单重新打开，工单会重新回到“已分配的工单”列表。

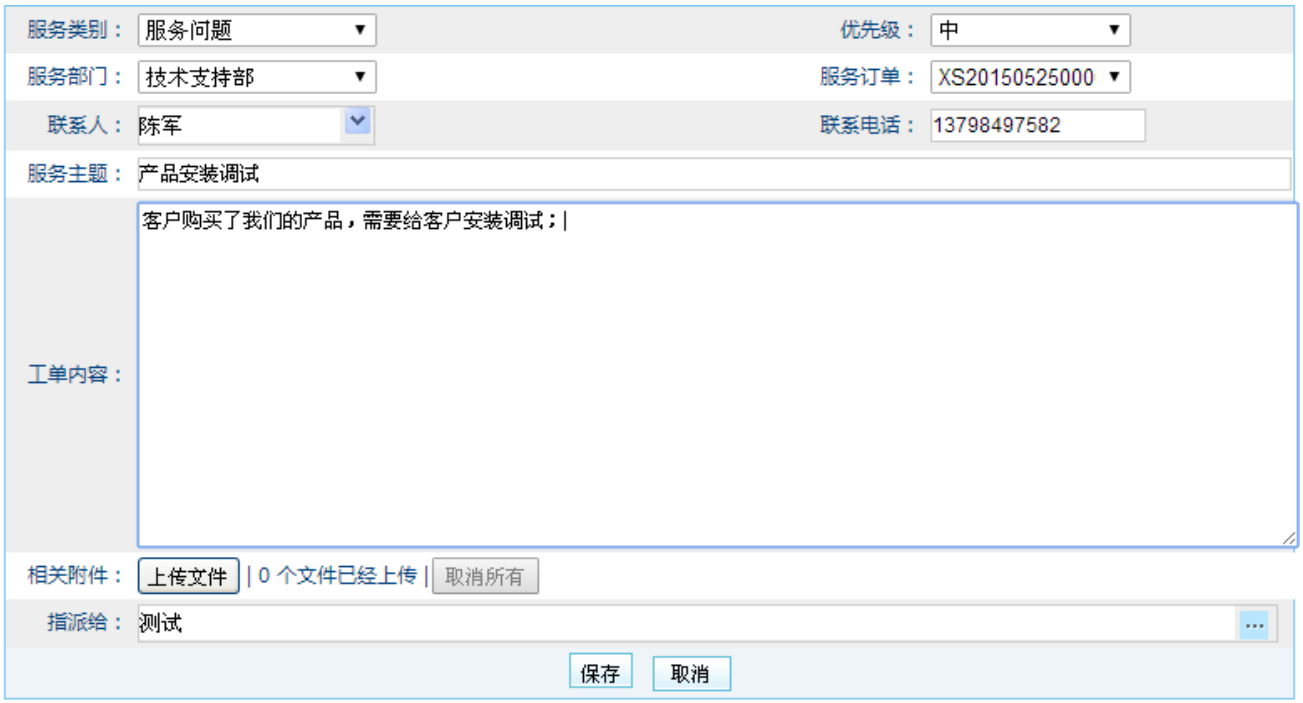
该模块也可以灵活运用于，公司内部的任务分派；

(图 6-1)

6.1 添加工单

找到客户，在客户资料详细信息页面，切换到“售后服务”标签，就可以看到“添加工单”按钮，如图 6-2 所示。点击“添加工单”按钮，就会弹出添加工单的界面，如图 6-3 所示，填写完工单内容，提交即可。工单可以上传附件；

（图 6-2）



（图 6-3）

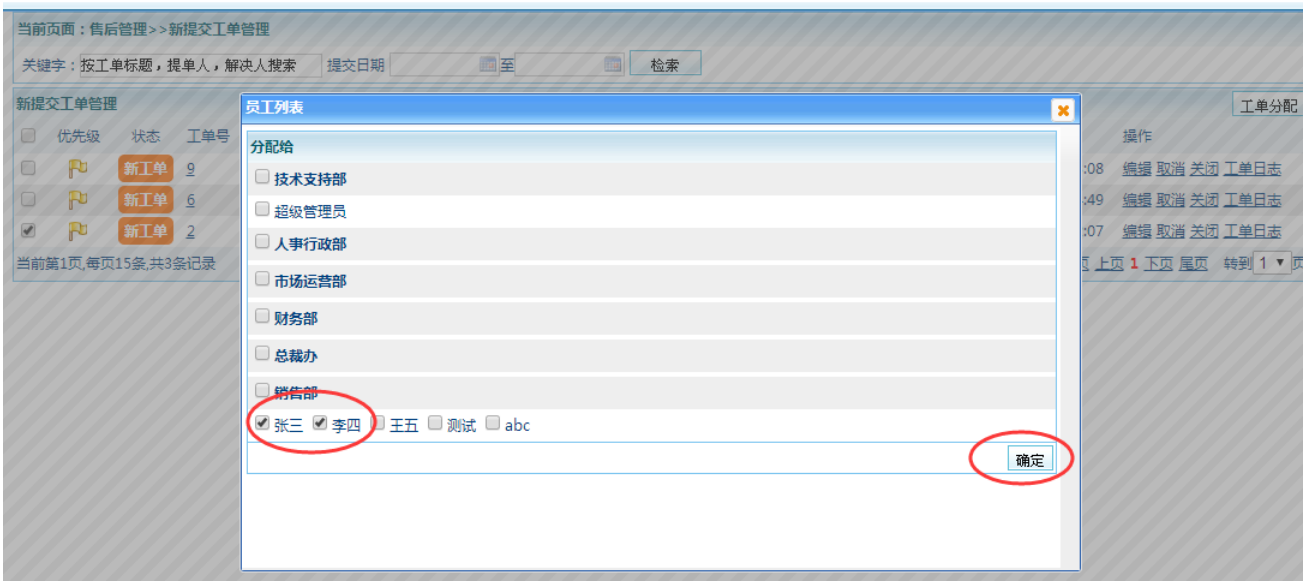
说明：添加工单界面的“服务类别”，可以在“售后管理”→“工单信息设置”里添加，修改和删除；

6.2 新提交的工单

- 图 6-3 中，提交工单时，如果“指派给”处没有分配处理人员，工单状态即为“新工单”，进入“新提交的工单”列表中。如果填写了指派给(如图 6-4)，工单会进入“已分配的工单” 列表中。
- 新提交的工单，可以分配工单处理人员，如图 6-5 所示；选中要分配的工单，点击“工单分配”，之后选择分配给的人员，确定即可，如图 6-6 所示；工单分配处理人员后，就会进入“已分配的工单”列表；
- 新提交的工单，可以修改，删除，关闭（关闭后进入“已关闭的工单” 列表），取消（取消后进入“已取消的工单”列表）

（图 6-4）

（图 6-5）



（图 6-6）

6.3 已分配的工单

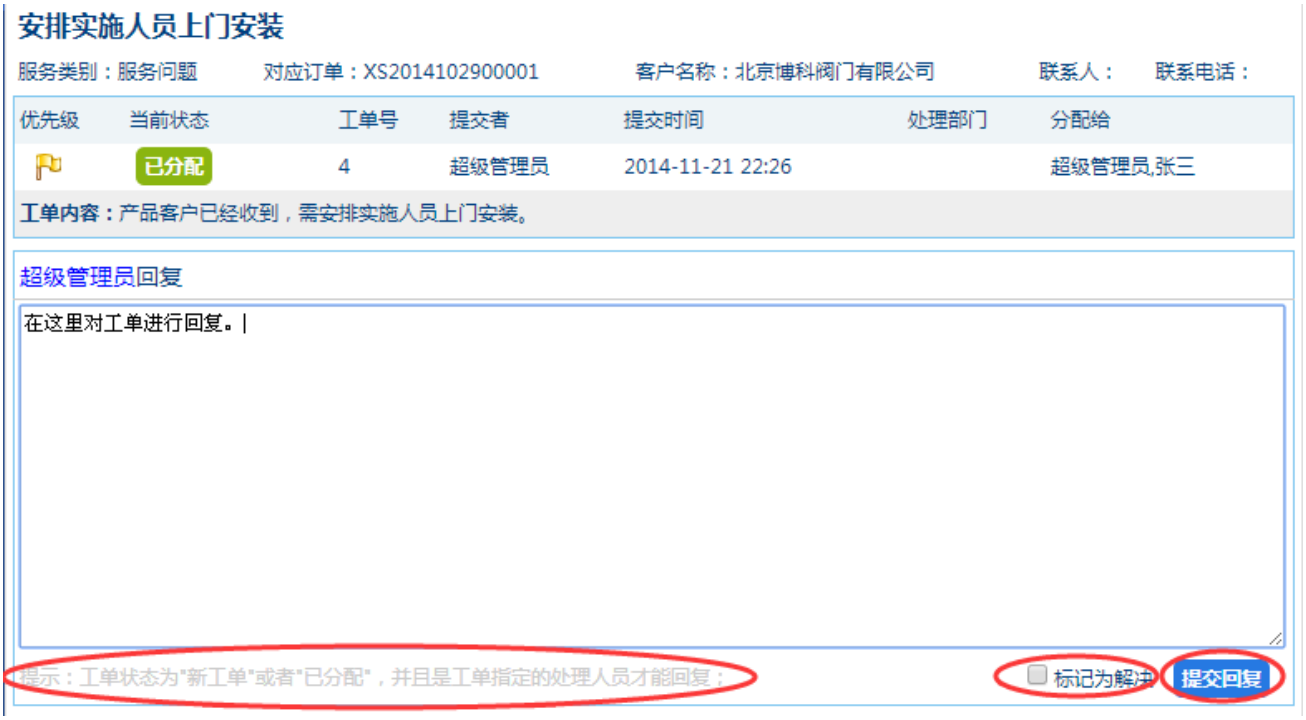
已经分配处理人员的工单，处理人员可以对工单进行回复，标记解决。也可以对工单进行重新分配处理人员；被分配的处理人，会在系统右下角收到一个弹窗提醒；如果开通的有短信，并且“短信管理”→“提醒设置”里开启了“工单分配短信提醒”，被分配的处理人，还会收到一条短信通知。

（图 6-7）

如何对工单进行回复？

只要工单处理人员才可以回复，例如工单分配给了员工“张三”，那么只有张三可以回复工单。在要回复的工单上面，点击“主题”列，即弹出工单详细页，可以对工单进行回复。如图 6-8 所示。

如果 提交回复 为灰色的，说明工单分配人不是您，不能进行回复。否则可以回复，回复的同时，选中“标记为解决”可以将工单标记为解决。



（图 6-8）

如何将工单状态变更为已解决？

在“已分配的工单”列表中，选中要标记为已解决的工单，点击右上方的 标记解决 即可，具体操作步骤如图 6-9 所示。

（图 6-9）

编辑，取消，关闭操作，点击工单右侧操作列，对应的按钮即可，不再详述；

6.4 已解决的工单

已解决的工单，可以关闭，可以重新打开，但不能再回复了。回访人员，确定客户的问题已经解决，可以将工单关闭。如果没有解决，可以把工单重新打开，重新打回到已分配状态，让处理人员再次处理。

（图 6-10）

如何关闭工单？

在已解决的工单列表中，选中要关闭的工单，点击右上方的“关闭工单”按钮即可；

如何重新打开一个工单？

在已解决的工单列表中，选中要重新打开的工单，点击右上方的“重新打开”按钮即可；

如何查看工单的状态变更日志？

点击工单号，或者点击操作列中的“工单日志”按钮，就可以查看工单日志。具体日志如图 6-11 所示

（图 6-11）

6.5 已关闭的工单

工单关闭后，就宣告结束了，状态不再允许变更，并且不能再回复。

- 点击工单标题，可以查看工单回复记录；
- 点击工单号和工单日志，可以查看工单状态变更日志；

6.6 已取消的工单

工单状态为“新工单”（图 6-12 所示）或者“已分配”（图 6-13 所示）时，工单可以被取消。取消状态，主要用于工单提交错误，或者客户自己操作失误 ，并且已经自己解决过，不需要我方人员处理了的工单；

（图 6-12）

（图 6-13）

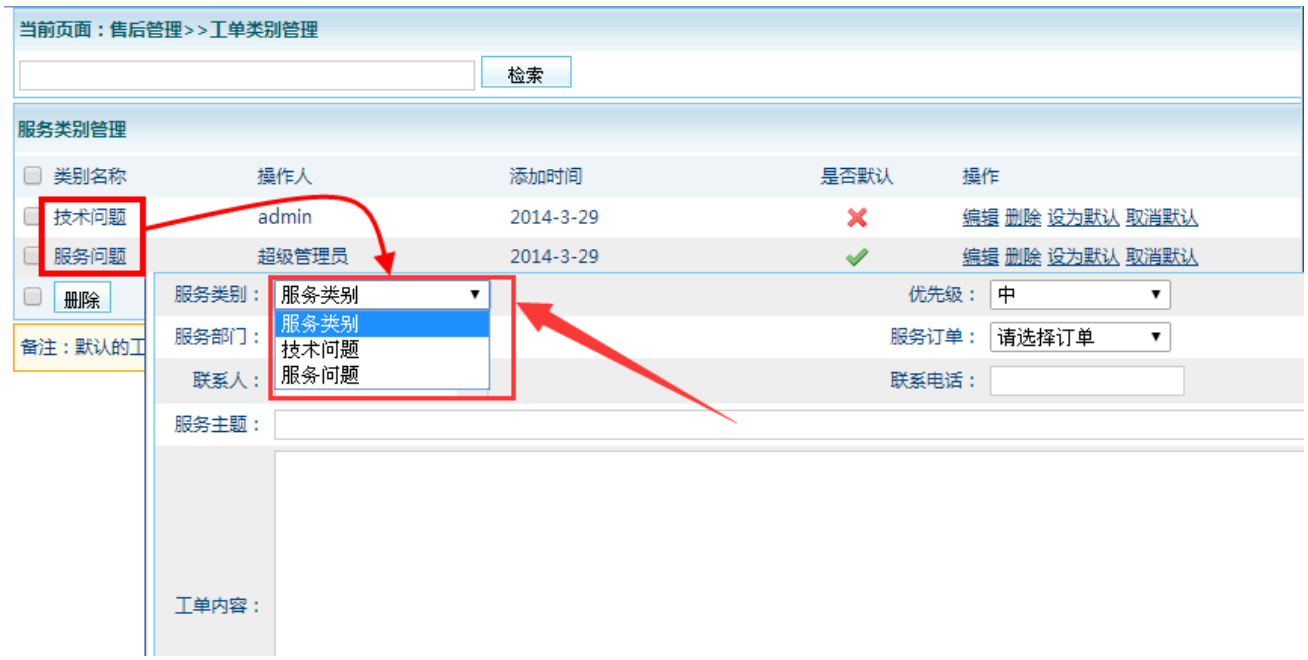
6.7 工单综合查询

记录了系统中所有的工单，并且提供了很详细的检索功能。具体检索条件，请参考图 6-14；

（图 6-14）

6.8 工单信息设置

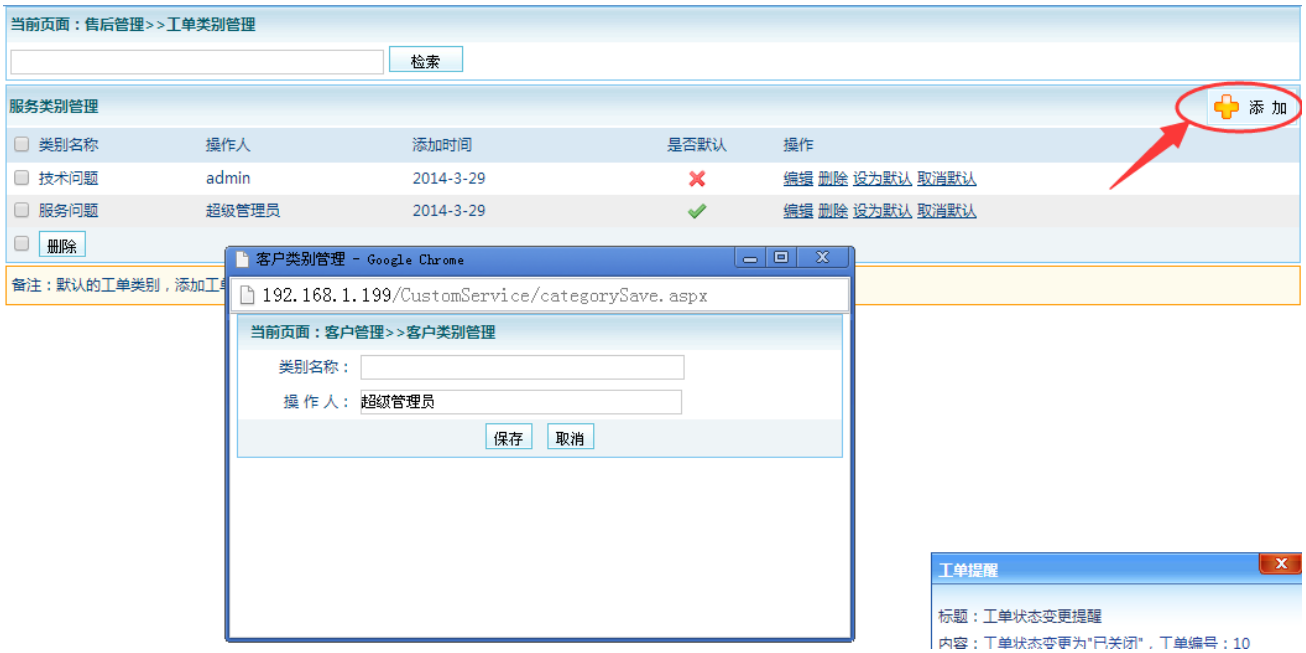
此处设置的工单类别，对应于添加工单界面上的“服务类别”项目，如图 6-15 所示。



（图 6-15）

如何添加一个工单类别？

在“售后管理”→“工单信息设置”菜单下，点击“添加”按钮，在弹出的“客户类别管理”对话框中，输入新类别的名称，点击“保存”即可，如图 6-16 所示。



（图 6-16）

如何修改，删除一个工单类别？

在“售后管理”→“工单信息设置”菜单下，每个类别右侧的操作列里都有一个编辑和删除按钮，点击“编辑”，就可以修改类别名称，点击“删除”可以删除某个类别。

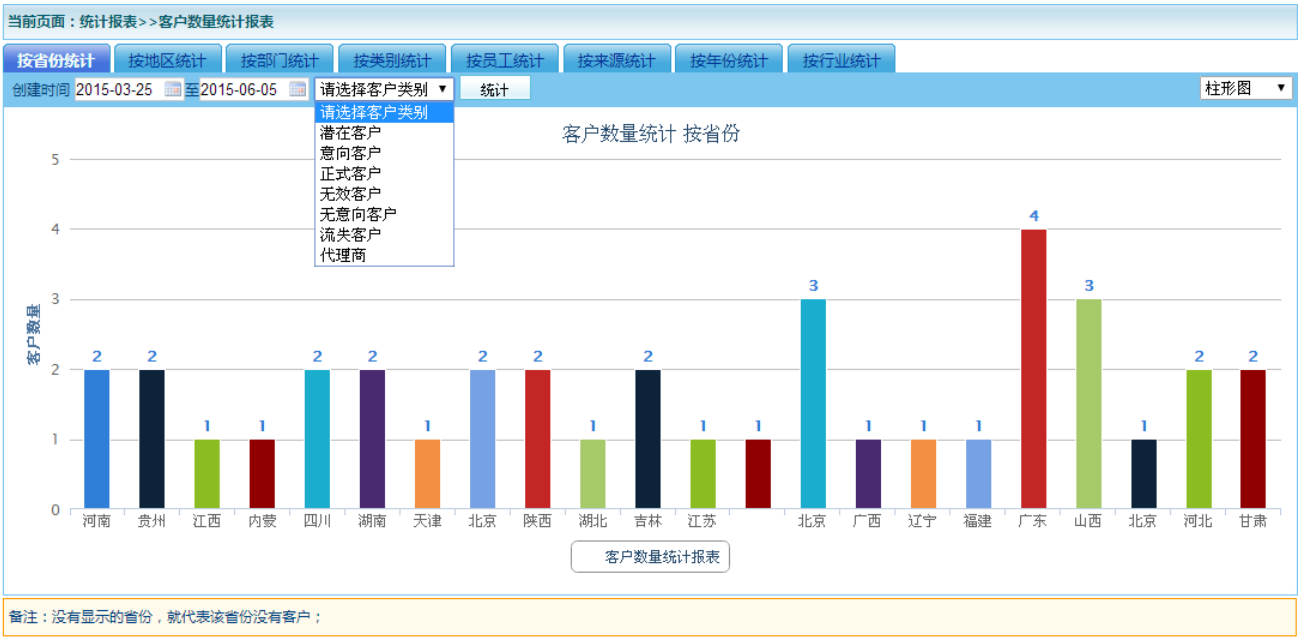
第七章 统计报表

系统里可以实时生成常用的一些报表，包括客户数量报表，客户跟进报表，公司销售报表，产品销售报表，客户业绩报表，客户销售报表和售后工单报表；部分报表下面还有更细化的统计纬度。

7.1 客户数量报表

包含了按省份统计，按地区统计，按部门统计，按客户类别统计，按员工统计，按客户来源统计，按年份统计和按行业统计。

- **按省份统计：**统计各省份的客户量，检索条件处，可以设置时间段和客户类别，根据时间段查询某个时间段内，哪个客户类别，在各省份的客户数量，具体界面如图 7-1 所示
- **按地区统计：**是按省份统计的细化，可以看出来哪个省份的客户，在各城市及地区的分布情况，如图 7-2 所示。
- **按部门统计：**按部门统计客户数量;
- **按类别统计：**按客户类别统计客户数量，从而知道公司各个类别的客户有多少；
- **按员工统计：**统计出来每个员工，当前拥有的客户数量；
- **按来源统计：**统计出来各个来源，带来的客户量；
- **按年份统计：**统计出指定年份，每个月新增的客户数量；



（图 7-1）

说明：以上各统计结果，柱状图上都是可以点击的，点击即可看明细。例如“按省份统计”，河南客户显示有 2 个，点击其柱状图，就会打开客户列表页面，显示出这两个客户是谁。

7.2 客户跟进报表

员工对客户的跟进记录报表。包括按员工统计，按部门统计，按天统计，按月统计，按年份统计；

按员工统计：统计指定时间段内，每个员工的跟进记录数量；

按部门统计：统计指定时间段内，各部门总的跟进记录数量；

按天统计：统计指定月份，每天的客户跟进数量；

按月统计：统计指定年份，每月的客户跟进数量；

按年统计：按年份统计，当年总的客户跟进数量；

说明：以上各统计结果，柱状图上都是可以点击的，点击即可看跟进记录的明细。例如“按员工统计”，张三跟进数量是 50 个，点击其柱状图，就会打开跟进记录列表页面，显示出这 50 条跟进记录。

7.3 公司销售报表

在该统计报表，可以从多个纬度查看到公司的销售业绩。具体的统计纬度有：按省份统计，按地区统计，按部门统计，按来源统计，按年份统计和按行业统计；统计的订单状态包括：正在配货的订单，已经发货的订单，交易完成的订单和退货的订单，不包括等待审核的订单和取消的订单；该模块界面如图

按省份统计：统计出公司的销售订单，都集中在哪些省份，哪些省份的销售业绩很好，哪些省份的销售业绩不好；

按地区统计：是按省份统计的细化，可以更清楚的知道，某个省份的销售额都来自哪些城市；

按部门统计：统计出来各部门的销售业绩，如果公司有多个销售部门，作用比较明显；

按来源统计：统计出哪种渠道产生的销售额比较高，可以判断出哪个营销渠道，对公司的销售比较有利；

按年份统计：统计各年份公司总体的销售额；

按行业统计：统计出公司的销售额，都来自于什么行业，更有针对性定位产品，或者针对某些行业做些重点营销；

（图 7-3）

说明：以上各统计结果，柱状图上都是可以点击的，点击即可看销售金额对应的订单。例如“广东省”销售总额19000元，点击其柱状图，就会打开订单记录列表页面，显示出这19000元对应哪几个订单。

7.4 产品销售报表

统计公司各产品指定时间段内的销售情况。可以看出哪些产品销售比较好，哪些产品销售不好。辅助管理层优化产品结构，淘汰无效产能。

产品名称	规格	单位	销售数量	销售金额	退货数量	退货金额
栀子黄色素	1*25/桶	KG	3.05	549.00	0	0.00
藻蓝色素	1*25/桶	KG	3.12	811.20	0	0.00
星烛客户管理系统	标准版	套	8	17880.00	0	0.00
来电显示盒	一路	个	16.08	1591.92	0	0.00
电池	100AH	台	1	100.00	0	0.00
测试产品信息录入	T450	个	1	19000.00	0	0.00
测试产品信息录入123	a	个	1	134.40	0	0.00
立式减震器弹簧折装器	一台	个	10	6900.00	0	0.00
合计			43.25	46966.52	0	0.00

（图 7-4）

7.5 客服业绩报表

统计销售人员，指定时间段内的销售业绩。如图 7-5 所示。

业务员	销售单数	销售总额	实收总额	欠款总额	退货单数	退货总额
超级管理员	33	106841.12	85514.75	21292.57	1	-336.00
李四	1	5000.00	5000.00	0.00	0	0.00
王五	1	990.00	990.00	0.00	0	0.00
测试	1	118.00	118.00	0.00	0	0.00
张三	1	99.00	99.00	0.00	0	0.00
合计	37	113048.10	91721.75	21292.57	1	-336.00

（图 7-5）

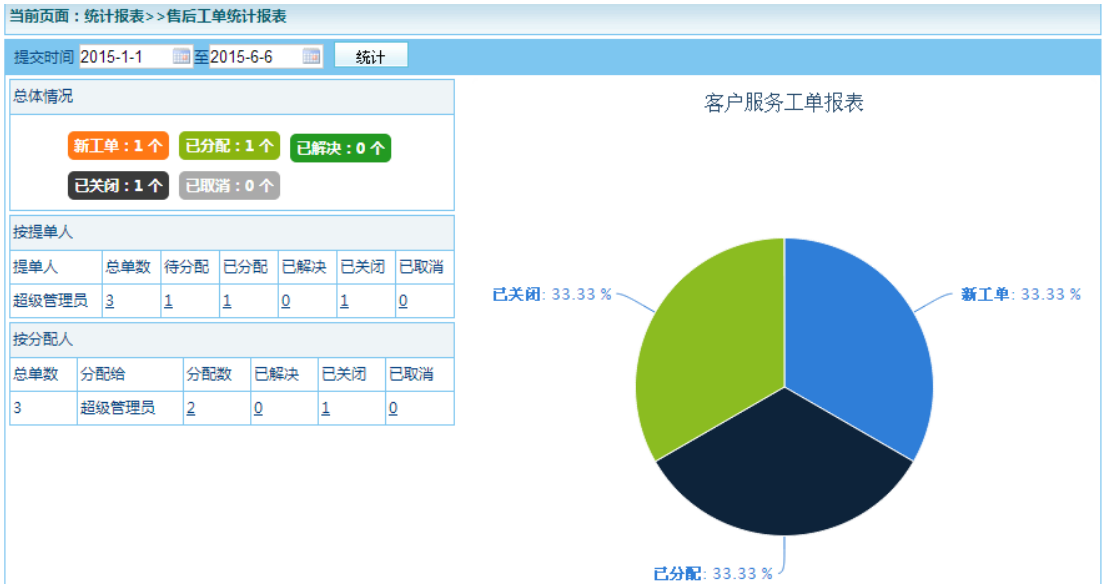
7.6 客户销售报表

统计客户的销售额，按销售额从高到底排序，如图 7-6 所示；

（图 7-6）

7.7 售后工单报表

售后服务版才有的功能。客户的售后服务，系统里是以工单的形式体现的，可以统计出公司现在售后服务工单各状态的分布情况；每个员工的工单数量及解决情况，具体如图 7-7 所示。



（图 7-7）

第八章 办公 OA

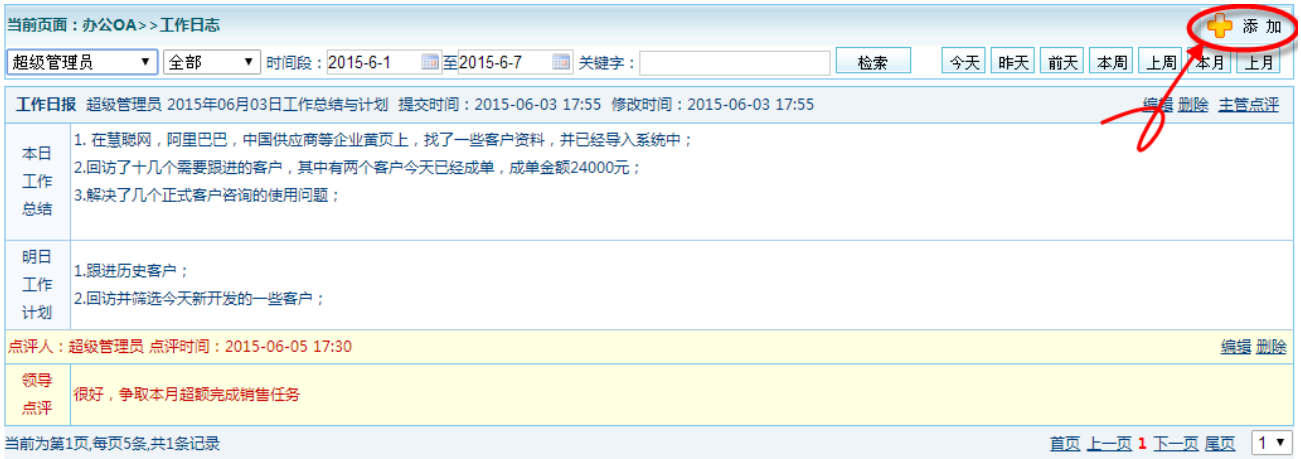
8.1 工作日志管理

标题为工作日志，实际此处可以写工作日报，还可以写周报，月报，季报和年报，添加工作日志可以自己选择日志类别。

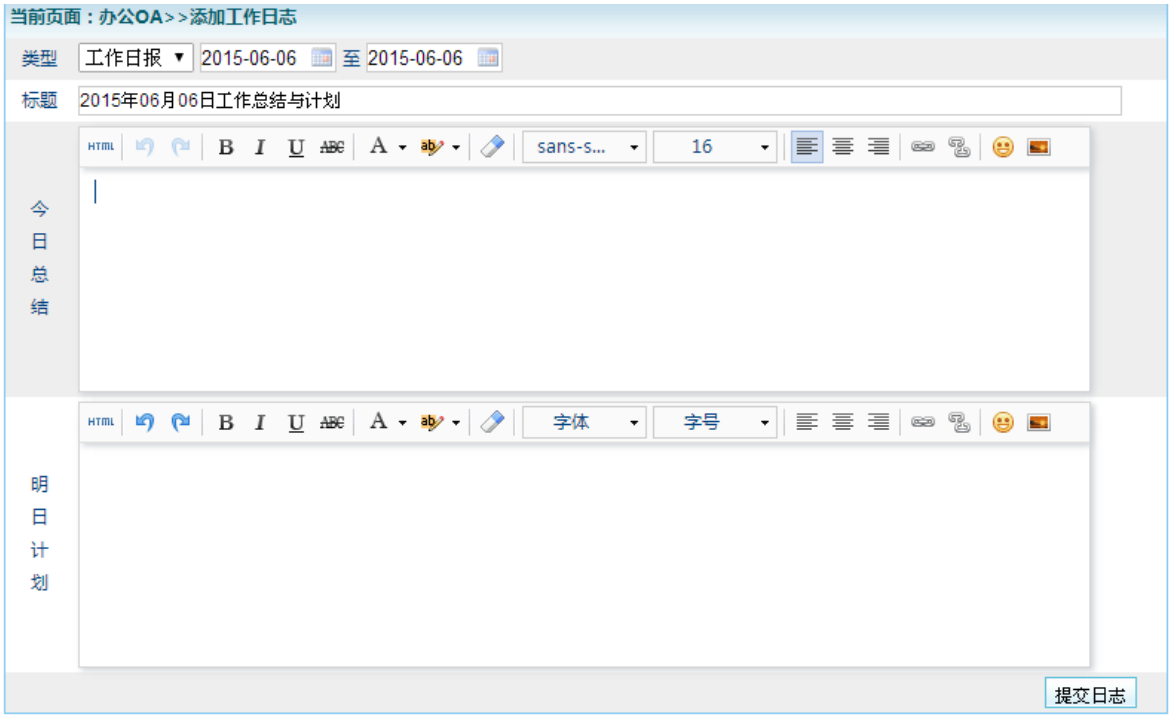
领导可以针对员工的工作日志，做回复点评。

如何添加工作日志？

在工作日志列表页面，点击右上角的“添加”按钮，如图 8-1 所示，就会弹出添加工作日志的界面，如图 8-2 所示，填写日志内容，最后提交即可。



（图 8-1）

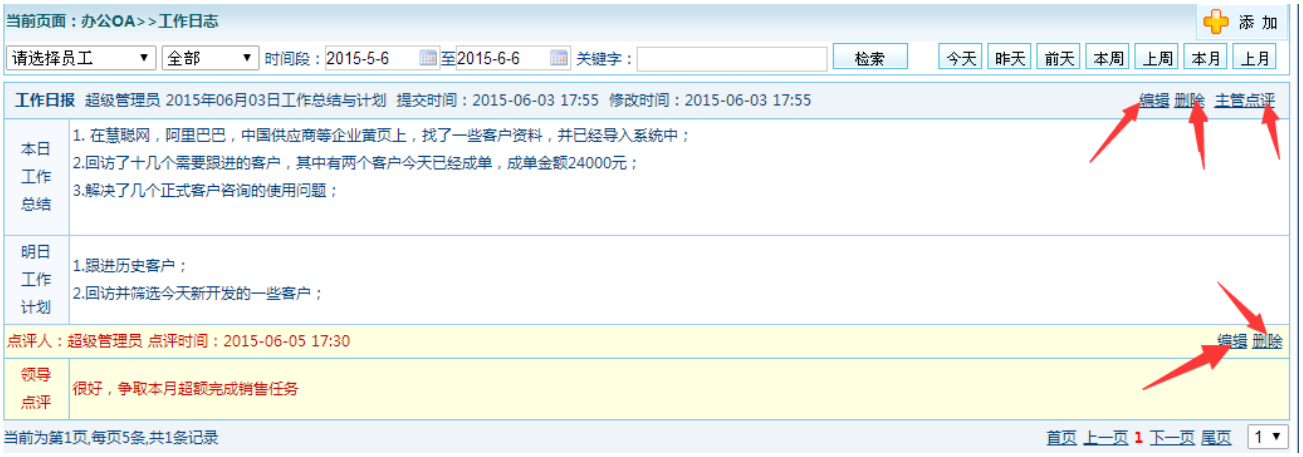


（图 8-2）

如何修改，删除，点评工作日志？

在要修改或者删除的日志右上角，有编辑，删除，和主管点评三个按钮，如图 8-3 所示。

- 点击右上角的编辑，弹出编辑日志的窗口，修改日志后，点击保存即可；
- 点击日志右上角的删除按钮，即可删除日志；
- 点击主管点评按钮，弹出点评窗口，录入点评的内容，点击“确定”，点评即提交；被点评人在系统右下角也会收到点评提醒；
- 点击点评内容右上角的编辑和删除，可以修改点评内容或者删除点评；

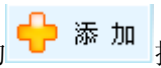


（图 8-3）

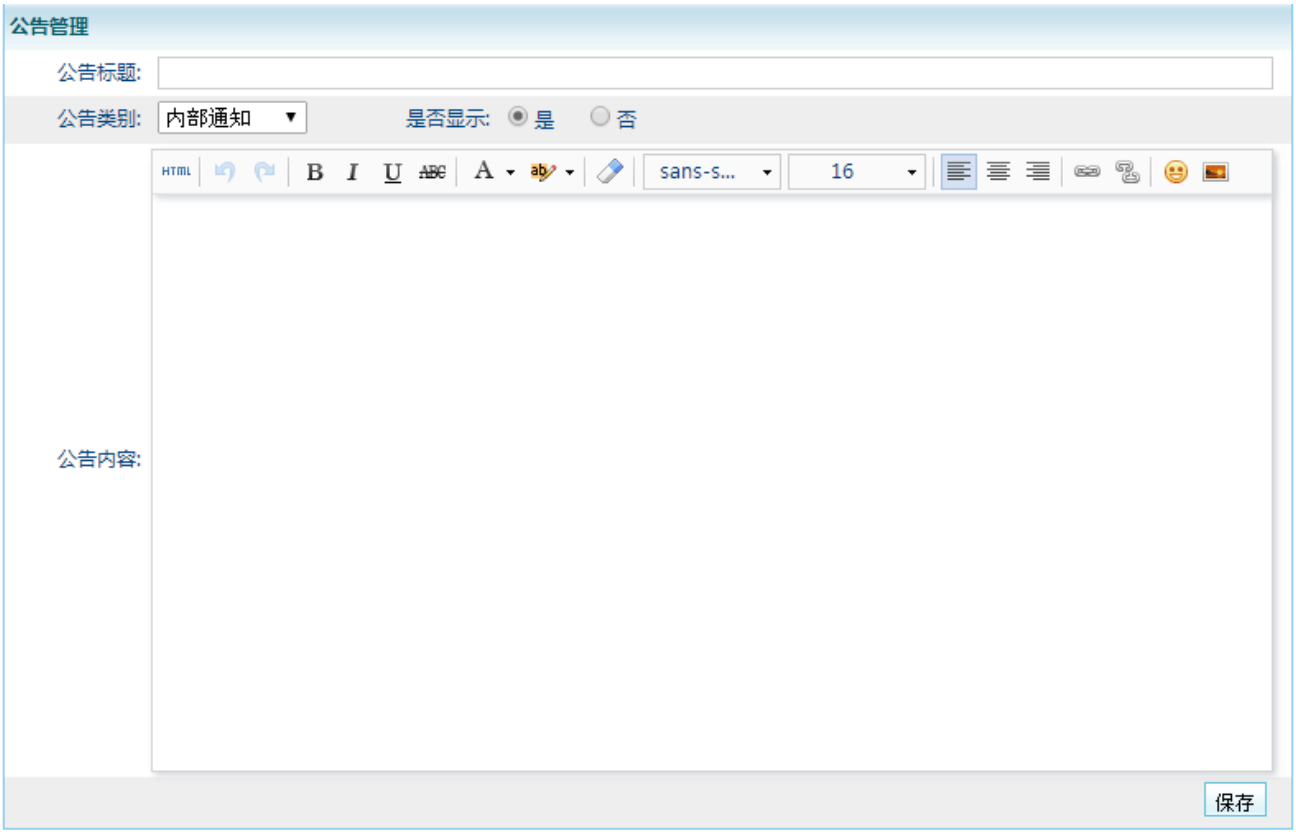
8.2 公告管理

可以在系统里发布公告或者通知，发布后员工就会收到这个公告通知，并在系统右下角弹出一个通知提醒；

如何添加公告？

点击办公 OA→ 公告管理，即可进入公告管理界面，点击右上角的  按钮，即弹出添加公告的界面，如图 8-5 所示；填写公告内容后，点击“提交”，公告即发布；

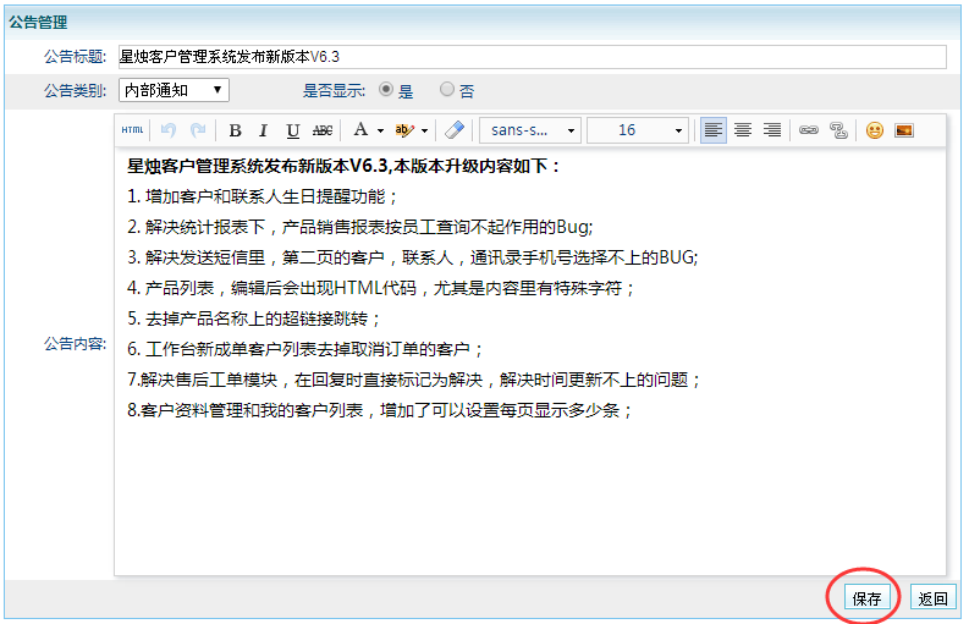
（图 8-4）



（图 8-5）

如何修改公告？

在公告管理界面（图 8-4），点击公告右侧的“修改”按钮，在弹出的公告修改界面里，修改公告内容，点击保存按钮即可，如图 8-5 所示。



（图 8-5）

如何删除公告？

在公告管理界面，选中要删除的公告，点击底部的 删除所选 按钮即可，如图 8-6 所示；

（图 8-6）

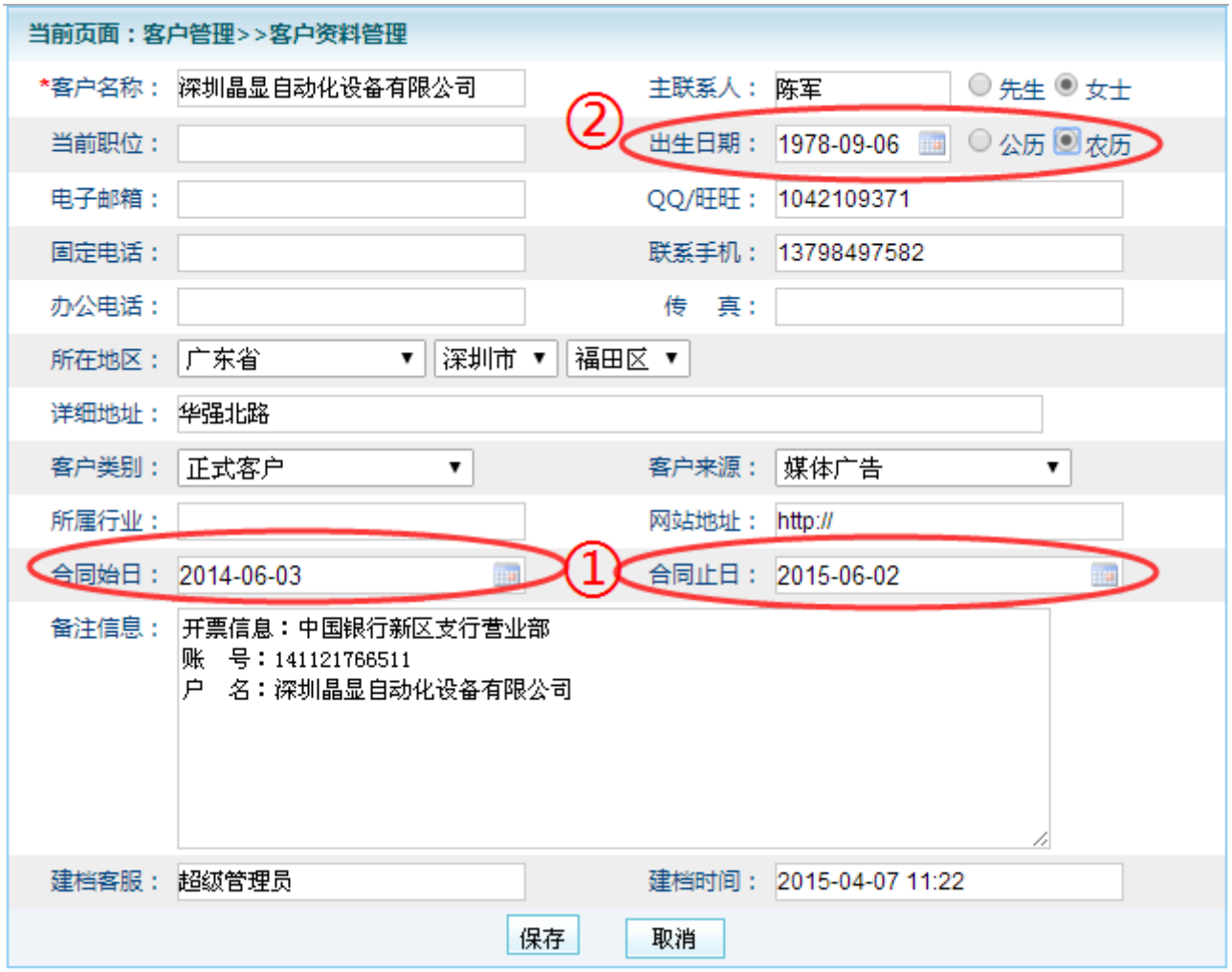
8.3 提醒中心

系统里所有的提醒（右下角弹窗）都会显示在这里，包括客户回访提醒，合同到期提醒，生日提醒，日程提醒，订单审核提醒，工作日志点评提醒，工单分配提醒，采购进货单审核提醒，库存盘点单审核提醒等。

- 客户回访提醒：给客户添加跟进记录时，填写了下次联系时间（预约时间）的客户（图 8-7 所示），到了预约的时间就会弹出提醒，提醒中心里对应的也会有一个提醒记录；

（图 8-7）

- 合同到期提醒：添加或者修改客户资料时，界面上有一个合同始日和合同止日（图 8-8 ①所示），如果设置了合同始日和合同止日，系统会提前 3 天开始提醒，直至过了合同日期。
- 生日提醒：和合同到期提醒一样，添加或者修改客户资料时，界面上有一个出生日期(图 8-8 ②所示)，如果设置了出生日期，系统会提交 3 天开始提醒，直至过了生日；客户资料详细信息页面，联系人标签里也可以设置联系人的生日，系统也会做出提醒；



（图 8-8）

订单审核提醒：销售人员下了订单，有审核权限的账号就会收到审核提醒；

日程提醒：如果在办公 OA 下面的日程管理里，安排了日程，到了日程开始的日期，系统会给出提醒；

工作日志点评提醒：如果领导对员工的工作日志，做出了点评，被点评人会收到提醒；

工单分配提醒：售后服务工单分配给了谁来处理，谁就会收到提醒；

采购进货单审核提醒：系统里新录了采购进货单，有审核权限的人会收到审核提醒；

库存盘点单审核：系统里新录了库存盘点单，有审核权限的人会收到审核提醒；

8.4 日程管理

可以在该模块安排自己的工作日程，通过权限控制，可以设置领导查看下属的日程安排。日程开始系统里会有提醒；可以按月，按周，按日查看日程，默认按月查看，进入日程管理界面，会看到当月的所有日程，点击日程，可以修改日程信息或者删除日程，如图 8-9 所示；

（图 8-9）

如何添加一个日程？

在对应日期的方格里点击鼠标，即可添加日程，添加日程界面如图 8-10 所示。

（图 8-10）

如何修改，删除一个日程？

点击日程，即弹出日程修改界面。在弹出的日程修改界面，可以修改日程内容，点击确定保存，也可以点击删除，删除该日程。如图 8-11 所示。

（图 8-11）

8.5 工作计划

工作计划包括周计划，月计划和年计划，工作计划可以选择汇报给谁，接收汇报的人会收到提醒信息。此处功能操作方式与 8.1 节工作日志一样，不再详述，界面如图 8-12 所示。

（图 8-12）

8.6 员工考勤

系统提供了电子考勤功能，员工每天上班，可以登录系统，点击页面顶端的 考勤签到 来签到，下班时点击 考勤签退 来签退，系统会记录签到及签退的时间，来做为考勤记录。签到时间以最早时间为准，签退时间以最晚时间为准。

考勤查询：系统提供了很详细的查询方式，可以按员工查询，按时间段查询，以及按考勤状态查询，如图 8-13 所示。

考勤设置：可以设置考勤周期（周一至周五），上班时间及下班时间，如图 8-14 所示；

(图 8-13)

（图 8-14）

第九章 系统设置

包括了员工信息管理，企业部门管理，系统角色管理，系统登录日志，客户信息设置，物流公司设置，数据备份还原，系统初始化等功能设置。

9.1 员工信息管理

使用系统的账号在这里设置，如果您是按用户数购买的，例如 5 用户，在这里就只能建立 5 个账号。具体操作请参阅第一次使用 3.7 节；

9.2 企业部门管理

可以在这里面建立公司部门，具体操作请参考第一次使用 3.5 节；

9.3 系统角色管理

请参阅第一次使用 3.6 节；

9.4 系统登录日志

在这里，每次账号的登录都会形成一条日志。如果觉得账号有异常登录，可以从这里查询到。系统会记录登录时间及 IP.

9.5 客户信息设置

请参阅第一次使用 3.8 节；

9.6 物流公司设置

可以在这里，添加添加，修改，删除物流公司，如图 9-1 所示，此处设置的物流公司主要用于正在配货订单，分配物流公司，物流单号之用，如图 9-2 所示。新购买的系统，该处会有一个“无需物流”，如果有无需发货的订单，可以使用这个（文字不能修改），系统会自动生成一个流水号。

（图 9-1）

（图 9-2）

9.7 数据备份还原

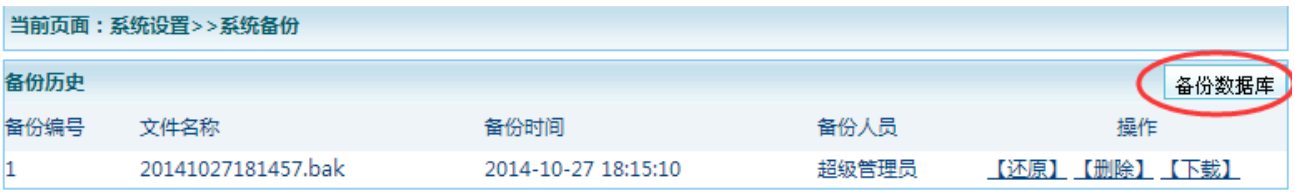
软件如果有我们实施时，我们的工程师默认都会帮客户做一个定时自动备份，尽量做到万无一失，帮客户将数据损坏的风险降至最低。

关于数据安全，还建议客户定期把系统自动备份的数据在其他地方（其他电脑、邮箱，云盘）再留一个备份，万一服务器的电脑硬盘损坏时，这个非常重要。现在很多云盘，例如百度云盘支持自动备份目录，所以建议客户可以在服务器上安装个百度云盘，定时将系统自动备份的数据上传至百度云盘。

做为辅助，系统还提供了手动备份功能，手工备份的数据可以直接从服务器下载到本地的电脑。

如何手动备份？

在系统设置→数据备份还原界面，点击右上角的 备份数据库 即可，如图 9-3 所示，备份成功，在下面的备份历史列表里会多出一条备份记录。文件名称格式：年月日时分秒.bak 。



（图 9-3）

如果要下载备份文件，点击备份文件右侧的“【下载】”即可。

这里还提供了还原功能，但还原操作尽量不要自己操作，因为该操作比较容易导致数据库损坏，如果要还原尽量联系我们的专业工程师帮您远程操作。

9.8 系统初始化

该操作具体很大的风险性，该权限建议只开给管理员或者非常专业的工程师。可以选择初始化具体的项目，如图，初始化后，系统中对应项目数据就会被彻底清除。具体可以初始化的项目如图 9-4 所示。

温馨提示：初始化前强烈建议您在“数据备份还原”(9.7 节)中先备份数据库。

（图 9-4）

如何初始化一个项目的信息？

在图 9-4 中，勾选要初始化的项目，例如“客户信息初始化”，勾选后，点击“初始化”按钮，客户信息即被全部清除。

第十章 邮件管理

该模块主要用于群发邮件，各主流邮箱均支持，例 163，QQ，Sohu，Gmail，Hotmail 等。理论上支持 SMTP 的邮箱都可以，建议使用企业邮箱，更稳定，邮件到达率更高。

10.1 邮件配置

邮件配置里，可以设置用于发送邮件的账号，每个用户都可以设置自己发送邮件的账号，需要将邮箱地址，密码，以及对应的 SMTP 录入。

如何添加邮件账户？

图 10-1 中，点击右上角的 添加账户 按钮，即可弹出添加邮件账户页面，如图 10-2 所示。

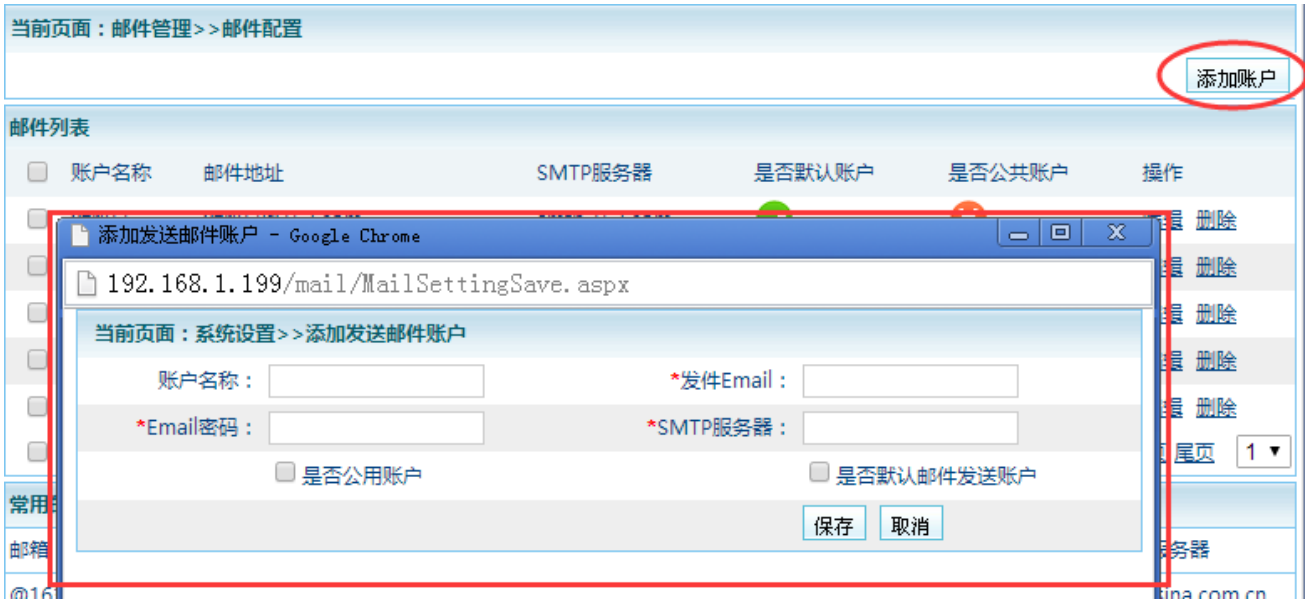
账户名称：可以任意填写，例如“通知邮件账户”；

发件 Email：发送邮件的账号，例如 2829435776@qq.com；

Email 密码：邮箱的密码；

SMTP 服务器：每个邮箱都会有自己的 SMTP，具体请参阅图 10-1 下方的说明；

（图 10-1）



（图 10-2）

10.2 发送邮件

系统设置→邮件管理→发邮件，在这里即可给客户或者联系人发送电子邮件。

发件人：就是 10.1 节添加的发送邮件的账户，在这里可以直接选择用哪个账户发送邮件；

收件人：收件人的电子邮件，多个收件人用半角的分号隔开。也可以直接在收件人框右侧，点自客户或者自联系人，从系统中的客户或者联系人中选择。

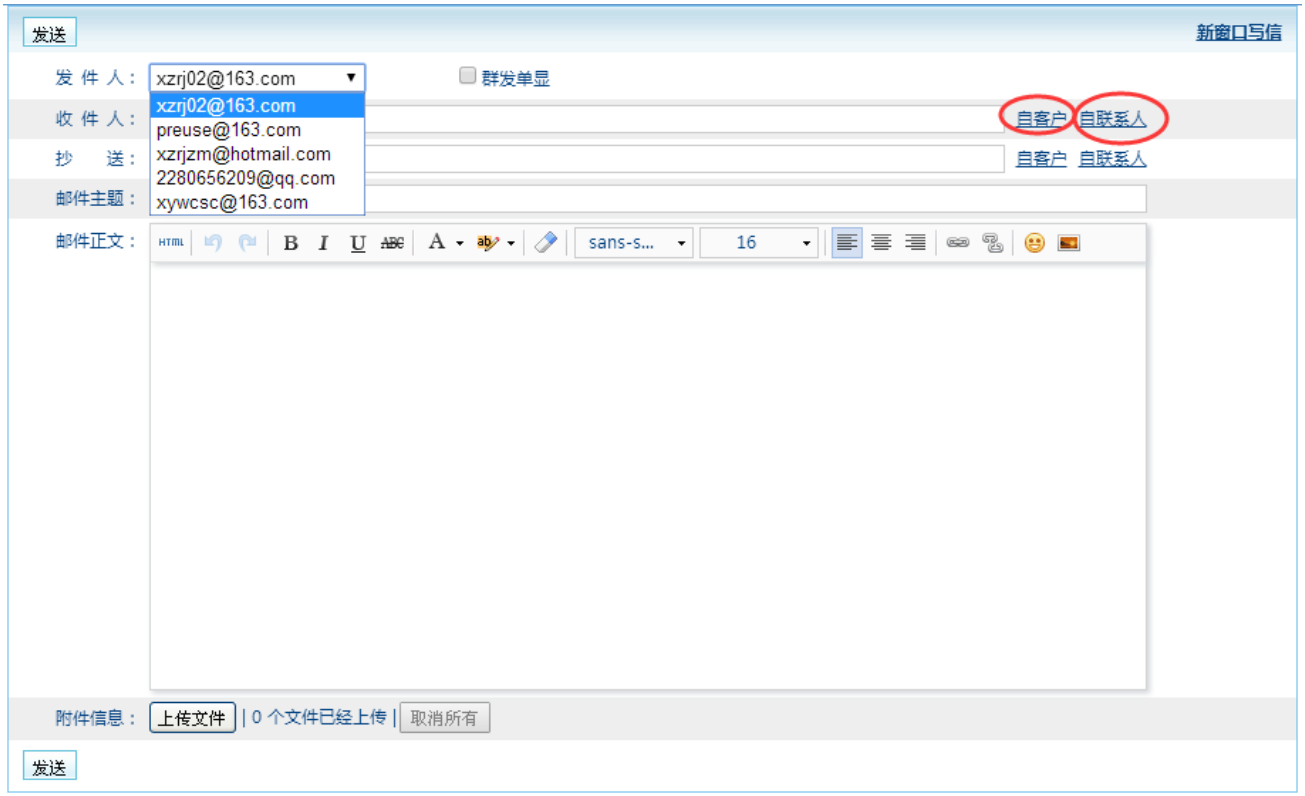
抄送：除了邮件接收人，在这里还可以抄送给哪些邮件，有则填，无留空即可；

邮件主题：填写邮件的主题，不能为空

邮件内容：填写邮件的正文内容，不能为空；

附件信息：如果邮件有附件，可以在这里添加；

信息填写完成，点击发送按钮，发送成功，会进入发送成功页面，如图 10-4 所示。



（图 10-3）

（图 10-4）

10.3 发件箱

此处记录了发送的历史邮件。

第十一章 短信管理

短信群发服务是星烛客户管理系统的增值服务项目，如果需要使用该功能，需要先充值开通短信发送账户。开通后您可以为您的客户发送通知，问候，提醒，祝福等信息，短信发送一般采用 106 通道，提交信息均人工审核，营销类信息人工切换至卡发通道，如发现违法信息拒绝发送。

11.1 账户管理

您充值并开通短信账户后，将客服给您的短信账号及密码，在这里添加进来，就可以了。添加后您就可以看到账户中的短信余额，如图 11-1 所示。

（图 11-1）

短信通知有“会员通知短信通道”和“会员营销短信通道”两种。会员通知通道用于发送通知，问候，提醒，祝福等信息，速度快，到达率高。会员营销短信通道，用于发送一些带有营销性质的短信，例如双十一促销之类的，此种短信，政策性比较强，具体您的短信内容是否可以发送，需开通前先用客服确认。会员通知通道，不允许发送营销短信。

11.2 群发短信

可以在这里做短信群发，操作步骤：

1） 选择短信发送账号，旁边会显示账号剩余短信数量；

2） 输入接收短信的手机号码，可以从客户，联系人，通讯录选择，如图 11-2 红框所示；

3） 填写短信内容，如果是通用短信也可以通过“短信模板”选择；一条短信尽量不要超过 200 个字符，扣费是按每条 65 字符计费的，如输入 200 个字符，是按 4 条短信扣费的，中英文，大小写字母，标点符号都算一个字符。

4） 预定发送时间，可以定时发送，如果要立即发送，空着即可；

5）最后点击“发送”按钮即可；

（图 11-2）

11.3 发送历史

短信发送历史，在这里可以查看发送结果，短信是否发送成功，状态返回会有延时。如图 11-3 所示。

（图 11-3）

11.4 查看余额

查看各账号的短信余额，如图 11-4 所示；

（图 11-4）

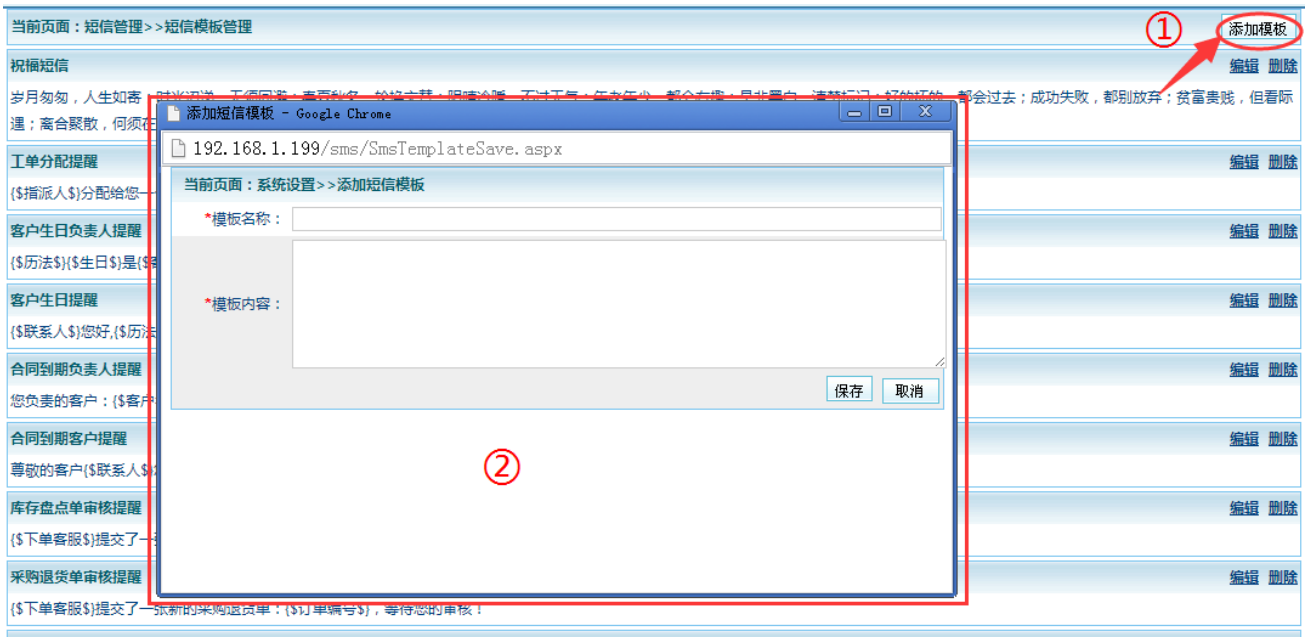
11.5 短信模板

可以将常用的短信内容做成模板，群发短信时，可以直接选择，方便后续使用。短信模板分两种：系统短信模板和用户自定义模板。系统短信模板，模板标题不允许修改，内容可以修改。用户自定义模板不受此限制。

系统短信模板当前有：订单发货提醒，订单审核提醒，订单审核通过提醒，采购进货单审核提醒，采购退货单审核提醒，库存盘点单审核提醒，合同到期客户提醒，合同到期负责人提醒，客户生日提醒，客户生日负责人提醒，工单分配提醒。

如何添加一个短信模板？

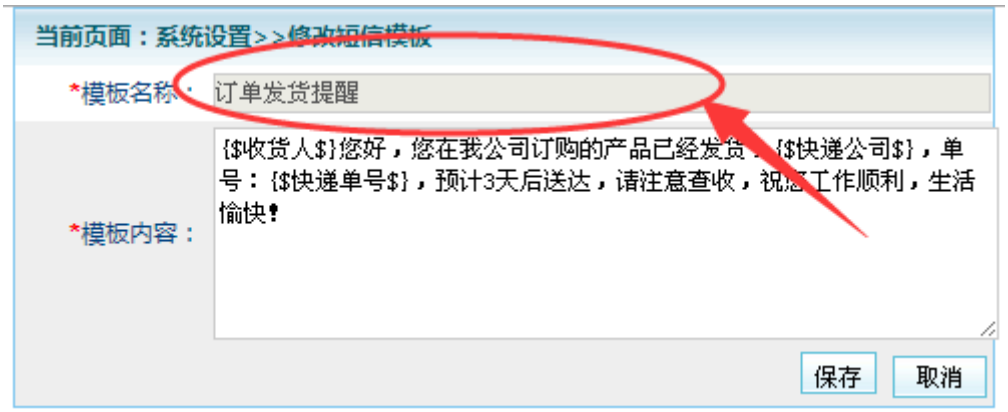
点击左侧导航菜单“短信管理”→“短信模板”，在短信模板管理界面，点击右上角的 添加模板 ，即可弹出添加短信模板的界面，如图 11-5 所示。



（图 11-5）

如何修改、删除一个短信模板？

在短信模板管理界面，每个模板项目上，都对应的有个编辑和删除按钮，点击编辑可以修改模板名称及内容，点击删除可以删除模板。



（图 11-6）

修改模板时，模板名称不能修改的为系统模板，只允许修改模板内容，如图 11-6 所示。

11.6 提醒设置

用于设置什么情况下自动发送短信。具体可以设置的项目如图 11-7 所示。如果在项目最前面的打勾，对应的项目在设置的提醒日期就会给对应的人员发送短信提醒。

例如：如果勾选 开启合同到期短信提醒，并设置了提前 5 天提醒，提醒客户的主联系人，那么在合同到期前 5 天，就会发送短信，提醒客户的主联系人，短信内容就是 11.5 节中对应的“合同到期客户提醒”模板。

（图 11-7）

第十二章 库存管理

说明：该模块是 ERP 版才有的功能；

库存管理包括采购进货，采购退货，库存盘点，库存查询，库存流水查询，仓库信息管理，供应商管理。通过该模块，会与系统中的订单模块关联起来。采购进货库存增加，订单销售对应减掉库存。

12.1 采购进货管理

第十三章 常见问题

1. 什么浏览器都可以吗？

因为目前浏览器太多，版本也很多，各版本间的差异性也比较大。所以为了避免您使用过程中，因浏览器兼容而产生的问题，我们推荐使用以下几款浏览器：

（1）谷歌 Chrome 浏览器 (2) 火狐 Firefox 浏览器 (3) 360 浏览器(请切换到极速内核) （4）百度浏览器

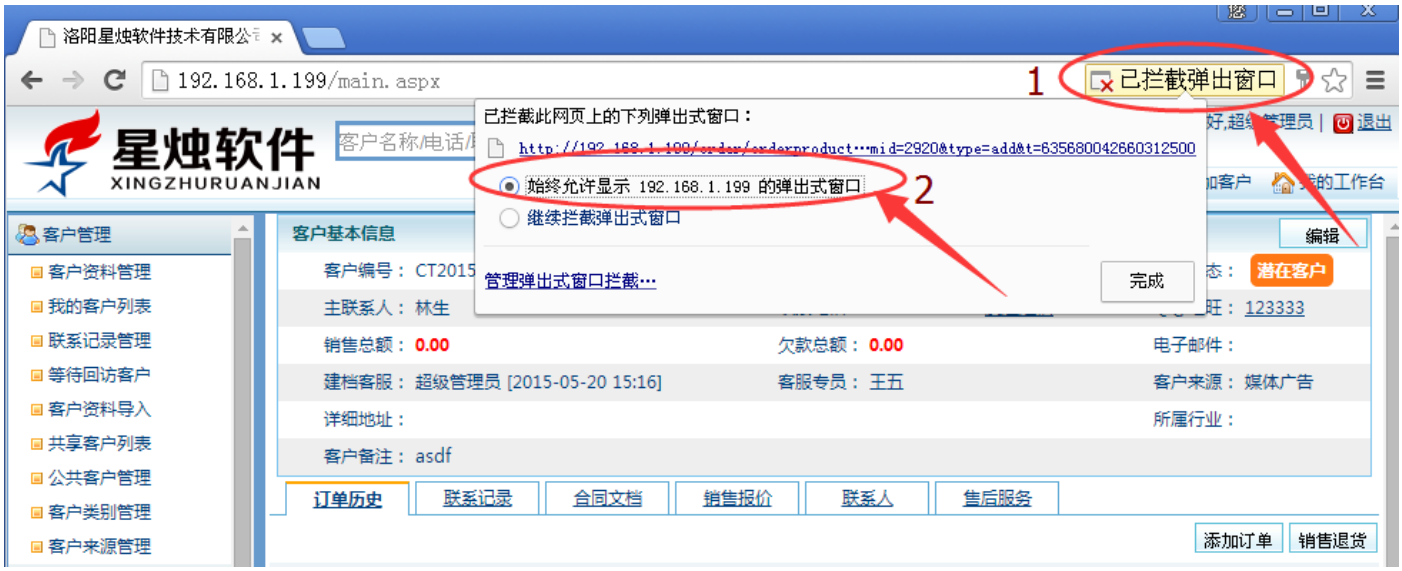
360 浏览器下载地址：http://chrome.360.cn/

Firefox 浏览器下载地址：http://www.firefox.com.cn/

2. 点击了添加客户，添加订单等按钮，没有任何反应？

这种情况，通常是浏览器把弹出窗口拦截了，下面给出系统建议的浏览器针对此问题的解决方案；

1. 谷歌 Chrome 浏览器，处理该问题，请参照图 12-1 所示



（图 12-1）

2. 360 浏览器设置方法

1） 请切换到极速模式

2） 再点击操作没有反应的按钮，再看浏览器的地址栏，是否有个小红色数字，如果有，点击红色的数字，选择“不再拦截此网站”，该问题即解决；

(图 12-2)