

销售易 CRM 用户操作手册（WEB 端）

更新日期：2016/11/1

文档目录

1. 概述	4
2. 首页	4
2.1. 首页介绍	4
2.2. 个人设置	6
3. CRM 功能	8
3.1. 市场活动	8
3.2. 销售线索公海池	11
3.3. 销售线索	22
3.4. 客户公海池	31
3.5. 客户管理	35
3.6. 联系人管理	53
3.7. 销售机会	56
3.8. 合同/回款管理	67
3.9. 订单/回款管理	70
3.10. 目标管理	75
3.11. 费用报销	77
4. 统计分析功能	80

4.1. 销售绩效分析.....	80
4.2. 系统使用概况.....	91
4.3. 仪表盘.....	92
4.4. 报表管理.....	101
4.5. 活动记录.....	105
4.6. 工作报告统计.....	105
4.7. 考勤统计.....	106
4.8. 签到地图.....	107
5. 呼叫中心.....	108
5.1. 一键拨号 :	108
5.2. 来电提醒 :	109
5.3. 状态管理 :	109
5.4. 呼叫转移.....	110
5.5. 三方通话.....	111
5.6. 管理功能 (限容联七陌) :	112

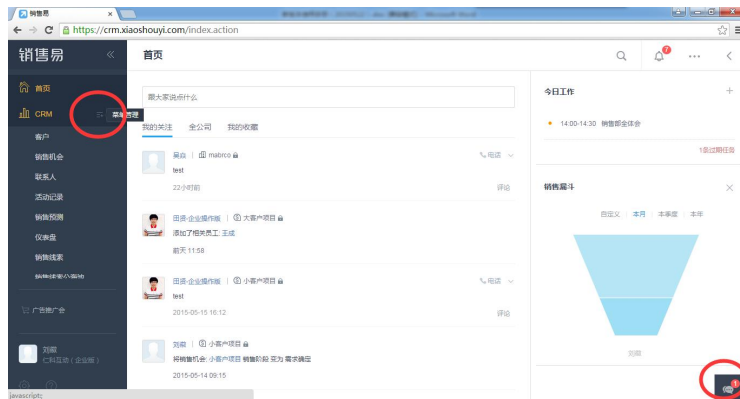
1. 概述

本文档对销售易 CRM 系统的 PC 端标准模块操作做了详细说明，主要为方便客户自行了解学习系统标准模块的操作。本文档归销售易所有。

2. 首页

2.1. 首页介绍

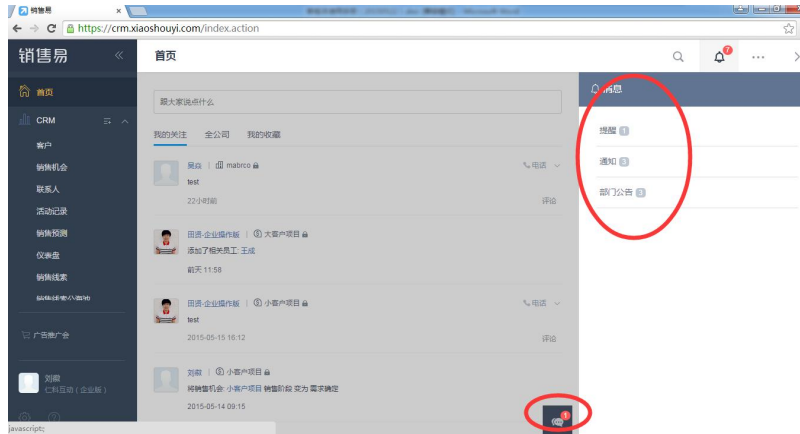
进入首页后，可以看到 CRM 的导航栏在左侧，通过“菜单管理”可以增加和减少菜单栏内的功能；企业微信在首页的右下角：



页面的右上角包括了“模糊全局搜索”按钮，“消息通知”以及隐藏在“...”中的办公协作功能。



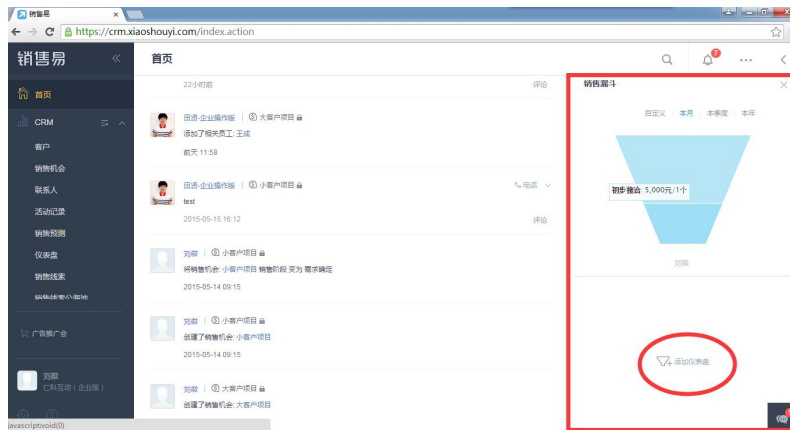
所有的待办提醒、通知和部门公告的查阅，均在“消息”的小铃铛中，当你将右侧菜单栏展开时，企业微信会从右下角随之左移，如下图：



点击右上角“...”，可以找到办公协作的所有功能：

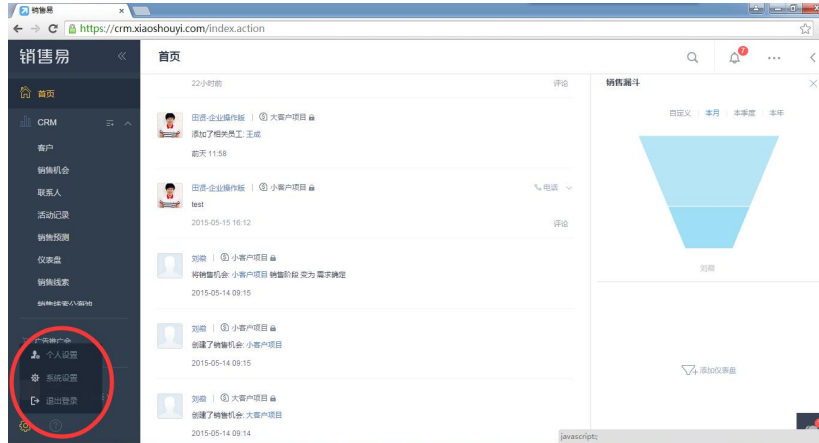


首页右侧可以添加仪表盘，便于已进入系统，就对业绩情况一目了然：



首页左下角的“齿轮”，可以进行个人设置、系统设置(系统管理员独有)

及退出系统：

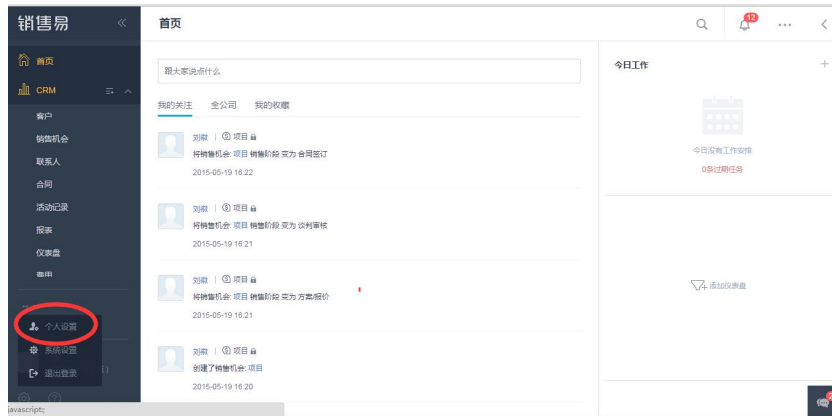


首页左下角的“帮助”，可以找到新版指南、帮助视频，进行自助学习；
 并可以进入帮助中心，进行常见问题答案的搜索；也可以使用意见反馈功能，
 将您的宝贵意见反馈给我们，我们会对您的反馈进行答复：

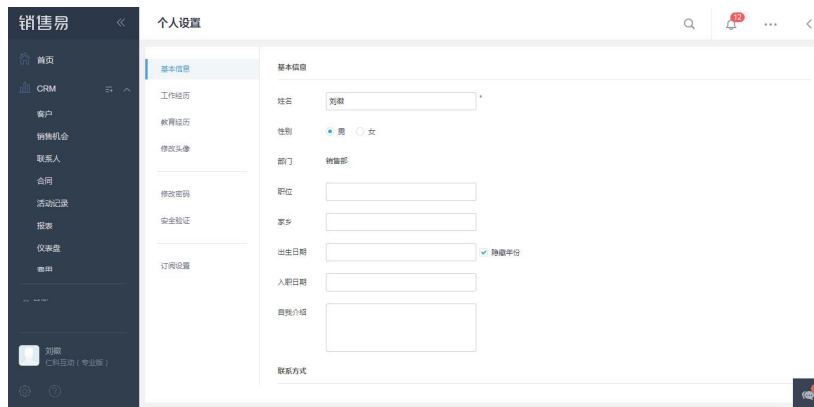


2.2. 个人设置

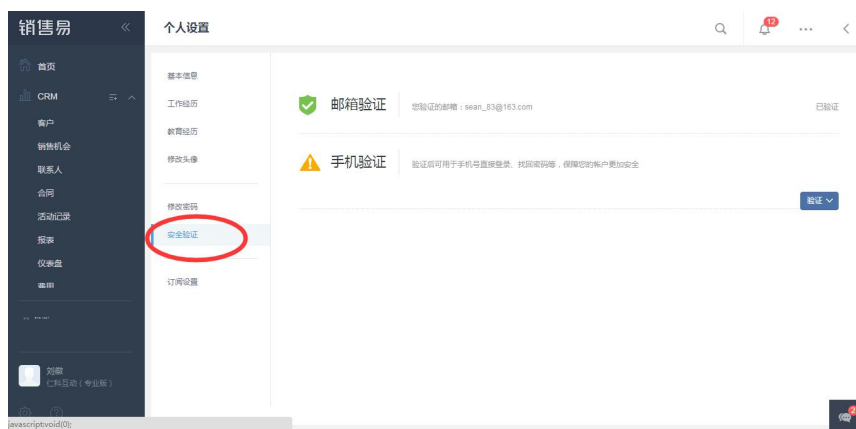
进入系统第一步，请先进行个人设置。点击左下角“齿轮”，选择“个人设置”：



在个人设置中，可以进行个人简历的填写，让同事之间有更多了解；上传个人头像，可以轻易的认识每个同事：

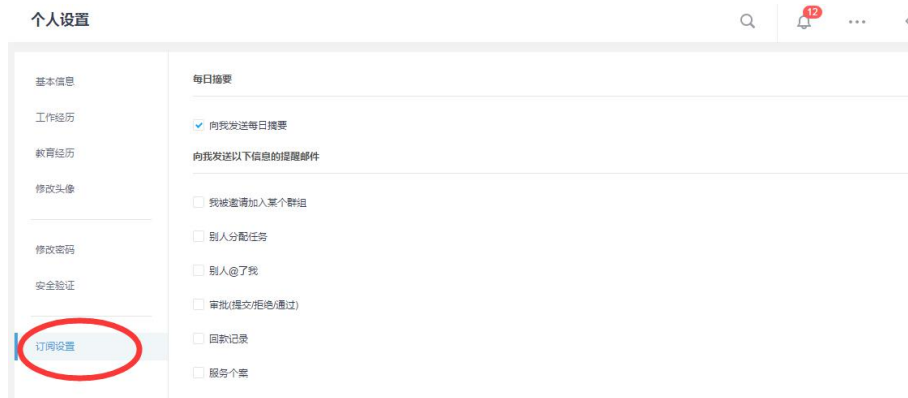


在“安全验证”中，可以验证邮箱及手机号，这样就可以同时使用邮箱及手机号作为登录账号：



在“订阅设置”中，选择系统在什么情况下自动发送提醒邮件至登录账号

对应的邮箱：

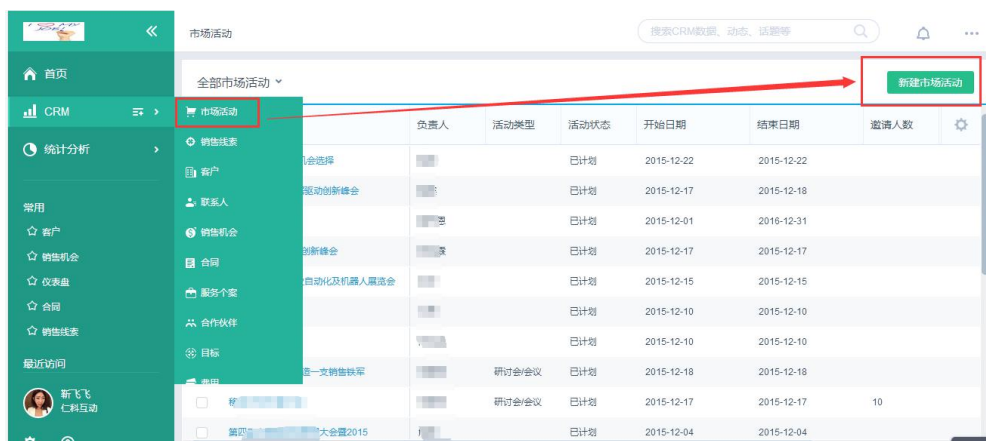


3. CRM 功能

3.1. 市场活动

3.1.1. 创建市场活动

点击左侧导航菜单【市场活动】进入市场活动列表页面，点击右上方的【新建】按钮



填写内容保存即可，其中标注【*】的项目为必填项目。

注：可以在系统设置中自定义市场活动的必填项目。

3.1.2. 市场活动关联销售线索

点击任意市场活动，进入该市场活动详细信息页面，点击右上角的【添加】按钮，可以添加该市场活动所产生的销售线索：



注：可以在销售线索或销售线索池中批量导入时，指定对应的市场活动；或者在手机端的市场活动中，通过名片扫描的方式录入销售线索。

3.1.3. 查看市场活动结果

点击任意市场活动，进入该市场活动详细页面，右侧的结果数据中支持查看本次市场活动转化的结果、实际收益等



注：

- 参与人数：取值市场活动资料里的“实际人数”字段
- 销售线索：关联此市场活动的销售线索数量
- 转化销售机会：线索转为客户时或转化后创建的销售机会数量
- 实际收益：以上创建的销售机会赢单后的金额汇总。结合市场活动成本，手动计算投资回报率分析

3.1.4. 查看市场活动的线索转化率

活动获取的线索转化率作为评价活动结果。



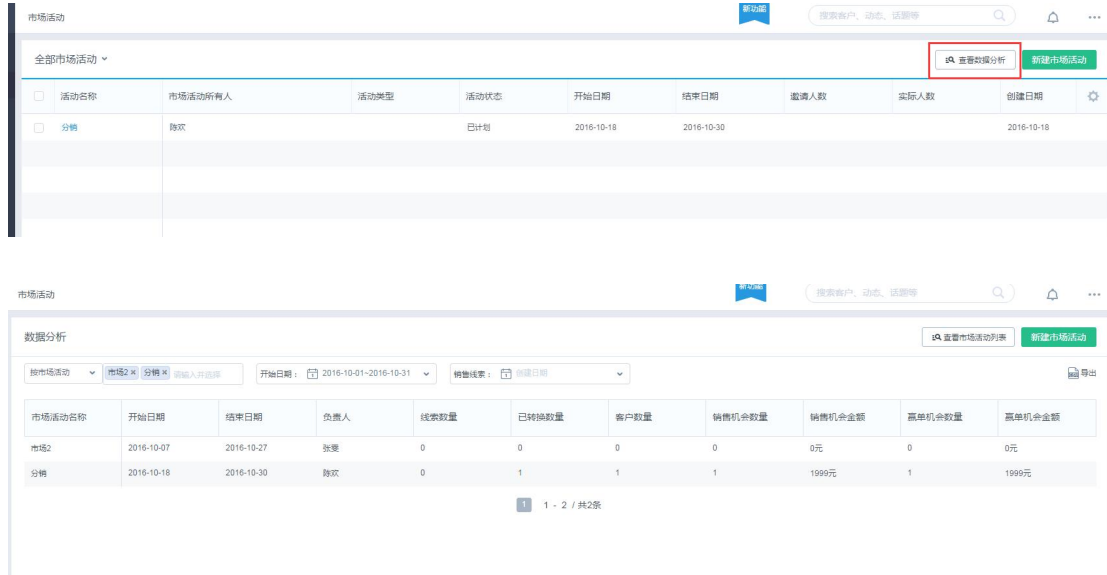
3.1.5. 查看数据分析

市场部人员可以按市场活动名称来查看每个市场活动的结果数据,包括线索数量、转换数量、客户数量、机会数量、机会金额等

统计功能入口在市场活动模块中,市场部人员不需要切出模块就可以查看到

统计结果数据，操作方法如下：

点击“查看数据分析”按钮，

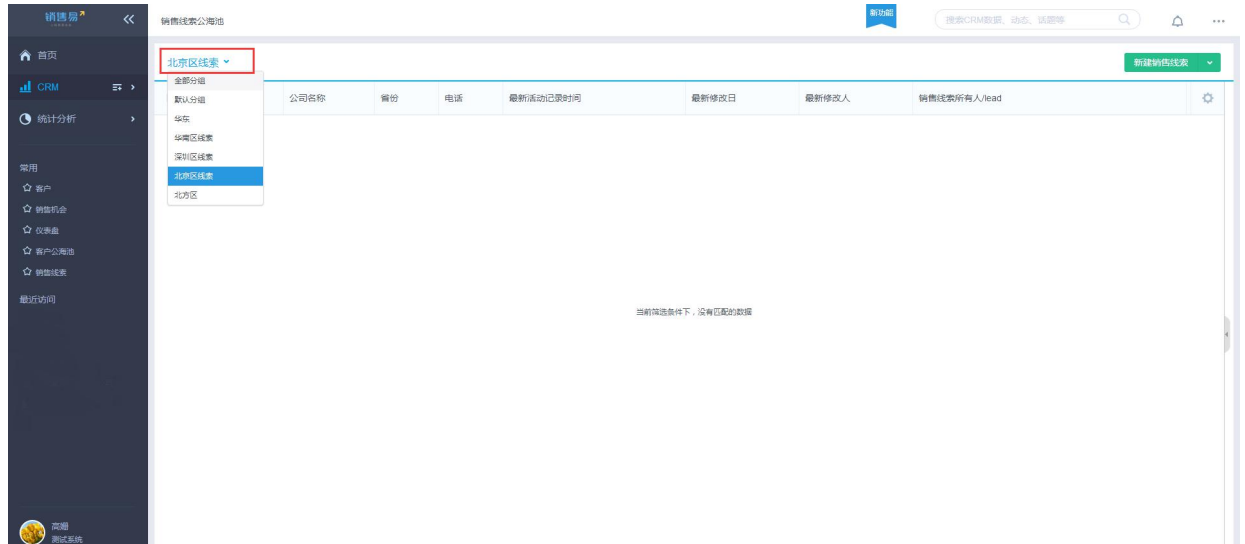


3.2. 销售线索公海池

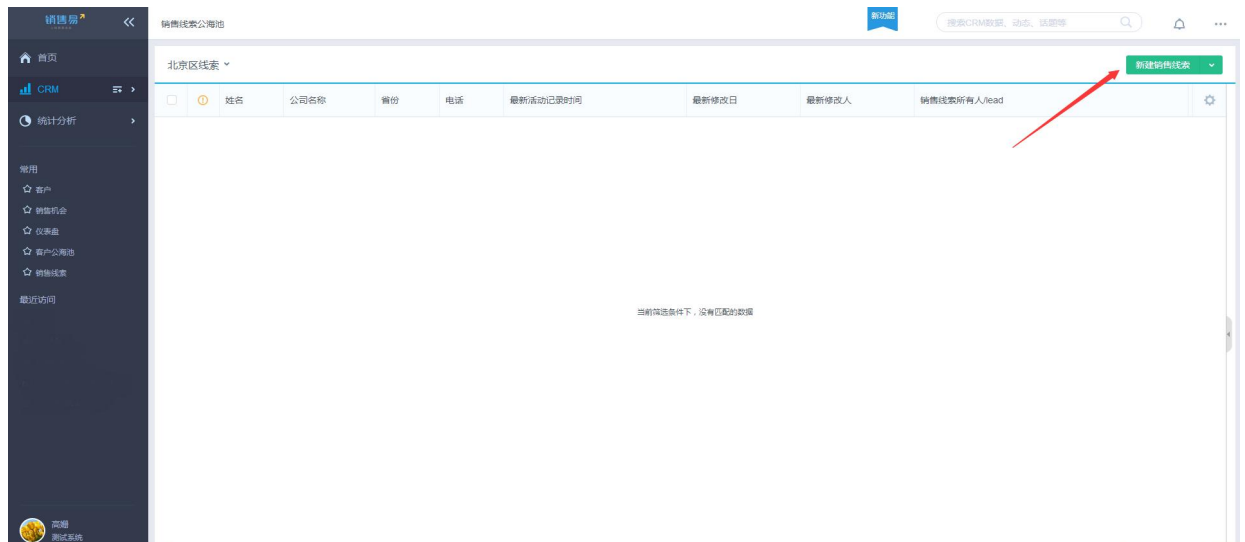
销售线索公海池是线索的公共池，用于管理公用的线索资源。通过在后台设置分配和回收规则，使线索信息得到充分的活用，实现资源的最适化管理。例如：管理者可循环利用未有进展的旧线索，将线索分配给员工再次跟进。系统管理员可以在后台设置不同的分组，实现线索的分组管理，只有分组成员才可以查看该分组内的线索信息。

3.2.1. 创建销售线索公海池内的线索

点击左侧导航菜单【销售线索公海池】进入线索列表页面，在左上方选择分组。



点击右上方的【新建销售线索】按钮，进行单条销售线索的创建：



填写销售线索信息：新建销售线索页面默认显示销售线索必填项目和常用项目，其中标注【*】的项目为必填项目，填写完成保存即可：

新建销售线索
✕

* 公司名称 🔍 查重

* 销售线索所有人/head 👤 高姗

* 姓名

男或女

* 手机

市场活动

备注

* 所属公海

* 行业

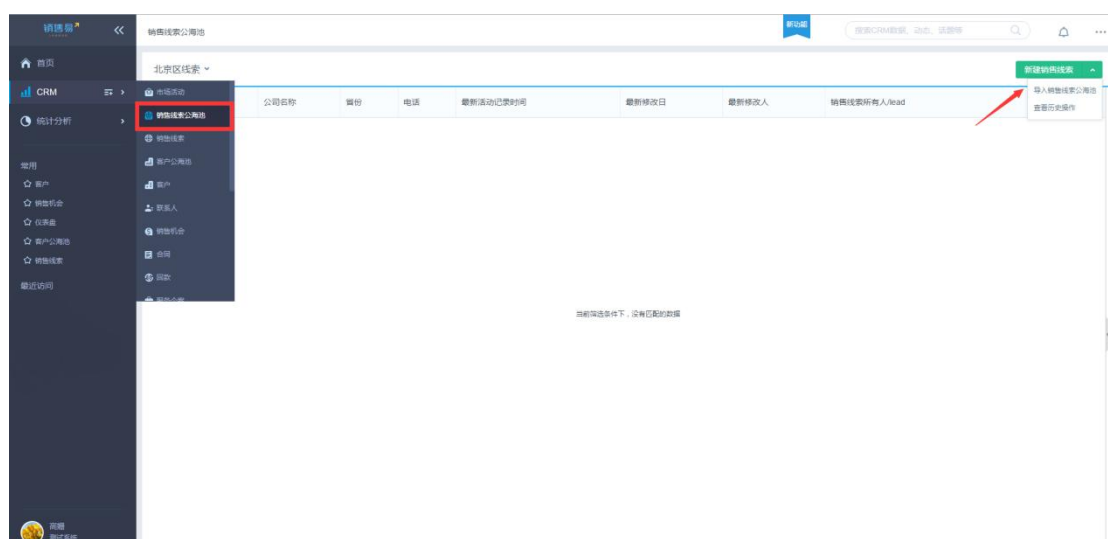
* 所属部门

[查看更多信息>>](#)

保存

3.2.2. 批量导入线索到销售线索公海池

在销售线索公海池界面，点击右上角的【导入线索公海池】按钮。



先下载数据模板，按照模板中的项目整理要导入的销售线索数据。

导入销售线索公海池
✕

上传文档 导入数据 完成

一、请按照数据模板的格式准备要导入的数据。

下载数据模板

[查看注意事项>>](#)

二、请选择数据重复时的操作方式：

不导入 ▼

查重规则：

三、请选择需要导入的CSV文件。

添加文件

请选择文件编码

GB18030(简体中文) ▼

[查看历史导入日志](#)

取消
开始导入

注：

- 模板中表头名称不能更改，表头行不能删除。
- 模板中的项目顺序可以调整，不需要的项目可以删减。其中【姓名】、【公司名称】、【负责人】和【状态】为必填项目，必须保留。
- 当数据重复时，可选择【覆盖导入】、【不导入】、【不导入新数据，仅覆盖重复数据】：
- 【覆盖导入】：覆盖导入是覆盖更新系统里原有的数据，没有可覆盖的数据则新建；选择仅覆盖重复数据时不创建新数据。
- 【不导入】则跳过该条数据，不做任何操作。

➤ 整理数据需注意事项：

所有人和后台创建用户的姓名保持一致，以保证系统可识别；

对于单选和多项型字段，因系统中已列出备选内容，整理数据时也要保证和备选内容一致；

多选项字段导入时，多个选项之间用中文顿号隔开；

日期字段支持格式为 yyyy-mm-dd；

所属公海的名称也要和后台公海池分组的名称保持一致；

导入内容中不要包含特殊符号；

系统同一时间，只能允许一个用户进行数据导入。

导入文件后系统会提示导入成功的条数和失败的条数，如有失败的情况，请下载错误报告，查看失败原因。



文件在错误提示列中会标明错误原因，补充、修改后将错误提示列删除，保

存文件重新上传即可。

	A	B	C	D	E	F	G
1	错误提示	负责人	状态	姓名	性别	公司名称	部门
2	公司名称不能为空	贝刚		高姗			
3							
4							
5							
6							

3.2.3. 领取或分配销售线索

管理员可在系统后台设置线索分组规则为【销售人员自行领取】或【分组管理员手动分配】。

销售线索公海池

已选中 1 项 | **领取** | **分配** | 改变分组 | 恢复 | 废弃 | 回收销售线索 | 删除

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	姓名	公司名称	手机	创建日期	所属部门
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	谢小飞	新科技	13569874512	2016-09-18	销售部
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jack	ABC	18908978562	2016-09-18	销售部
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	王翰	仁科互动深圳办事处	13567894561	2016-09-18	销售部
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	陈旭	仁科互动上海办事处	1567894561	2016-09-18	销售部
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	张月	仁科互动北京总部	13524678945	2016-09-18	销售部

注：系统管理员可以设置销售人员是否有查看线索详情的权限，若不可看便无法打开线索，销售人员只可领取到私池才能查看详情。

销售线索公海池

已选中 1 项 | 领取

<input type="checkbox"/>	姓名	公司名称	省份
<input checked="" type="checkbox"/>	谢小飞	新科技	
<input type="checkbox"/>	Jack	ABC	
<input type="checkbox"/>	赵梦	北京金融	

3.2.4. 改变线索分组

管理员选中线索点击【改变分组】按钮，选择分组后保存。



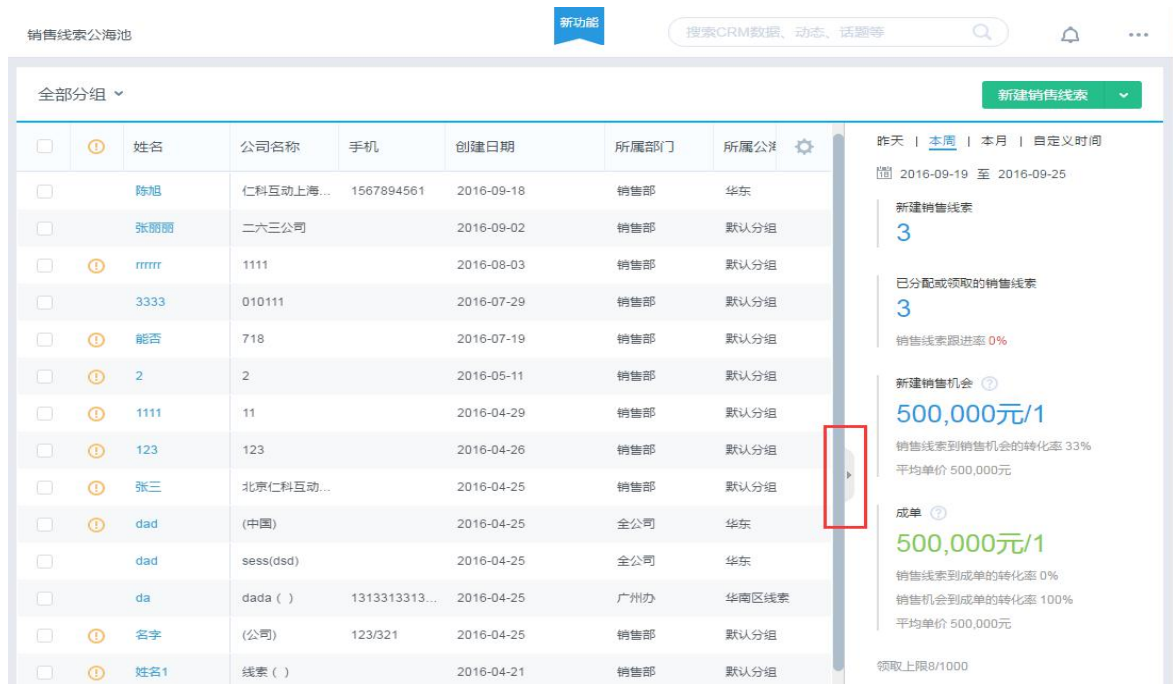
3.2.5. 废弃线索

选中线索可在上方选择废弃。废弃的线索可点击左下角【显示已领取，已转换，已废弃，已冻结的销售线索】恢复。查看线索的状态可在编辑显示字段小齿轮中设置。



3.2.6. 查看销售线索转换情况

在销售线索公海池，点击右侧箭头按钮弹出，点击屏幕右方的【昨日】、【本周】、【本月】、【自定义】按钮时可以查看线索转换情况。通过该功能可以直观的了解线索到销售机会、线索到成单的转换情况。



注：

- 新建销售线索：所选时间段内创建的销售线索数，包含在公海池和线索里创建的线索；
- 销售线索跟进率：添加了动态记录的线索数(包含公海池和线索)/新建销售线索数；
- 新建销售机会：由上述销售线索转化而来的销售机会，包含线索转为客户时或转化后创建的销售机会及其金额汇总；
- 销售线索到销售机会的转化率：新建销售机会数/新建销售线索数；

- 平均单价：新建销售机会金额汇总/新建销售机会数；
- 成单：变为赢单的销售机会数及其金额汇总；
- 销售机会到成单的转化率：成单数/新建销售机会数

平均单价：成单金额汇总/成单数；

3.2.7. 销售线索重复数据

小叹号表示可能存在重复数据，点击后可查看详情。

销售线索公海池

全部分组 ▾

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	姓名	公司名称	手机	<input type="checkbox"/>	创建日期	所属部门	所
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	mmr	1111			2016-08-03	销售部	默
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3333	010111			2016-07-29	销售部	默
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	能否	718			2016-07-19	销售部	默
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	2			2016-05-11	销售部	默
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1111	11			2016-04-29	销售部	默
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	123	123			2016-04-26	销售部	默
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	张三	北京仁科互动（仁科互动）			2016-04-25	销售部	默
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	dad						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	dad						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	da						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	名字						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	姓名1						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	刘晨浩						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	111						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	bbbbbb						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c1						

销售线索：张三（北京仁科互动（仁科互动））与以下数据可能重复

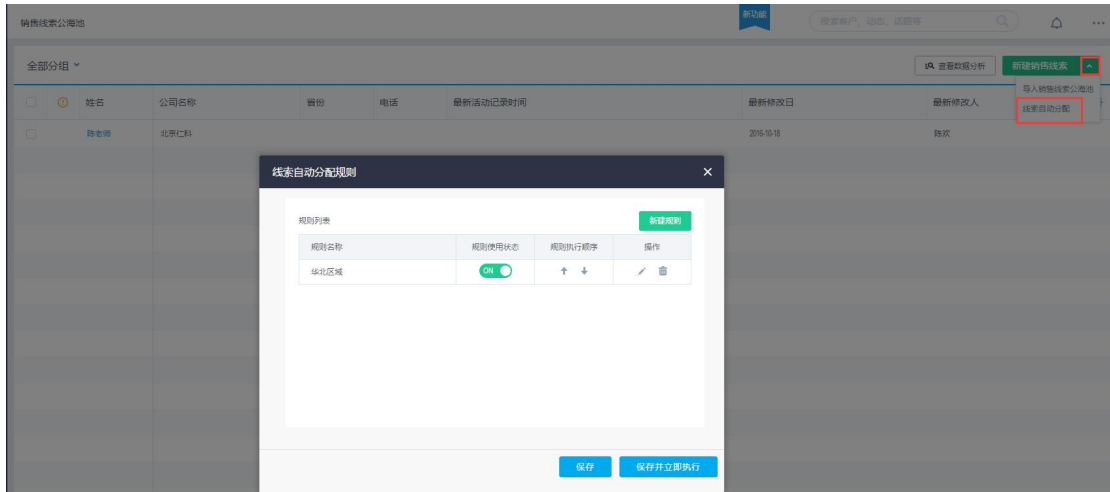
姓名	手机	创建时间	负责人	状态	跟进状态
北京仁科互动网络...		2015-09-16	孙颖		
北京仁科互动		2015-11-30	Tina		
北京仁科互动网络...		2016-05-25	代航		
仁科互动北京		2016-09-20	内部测试-张楠		
张三（0804测试）		2016-08-05	贝刚	已转换	已转换

查看字段：姓名、公司名称、手机

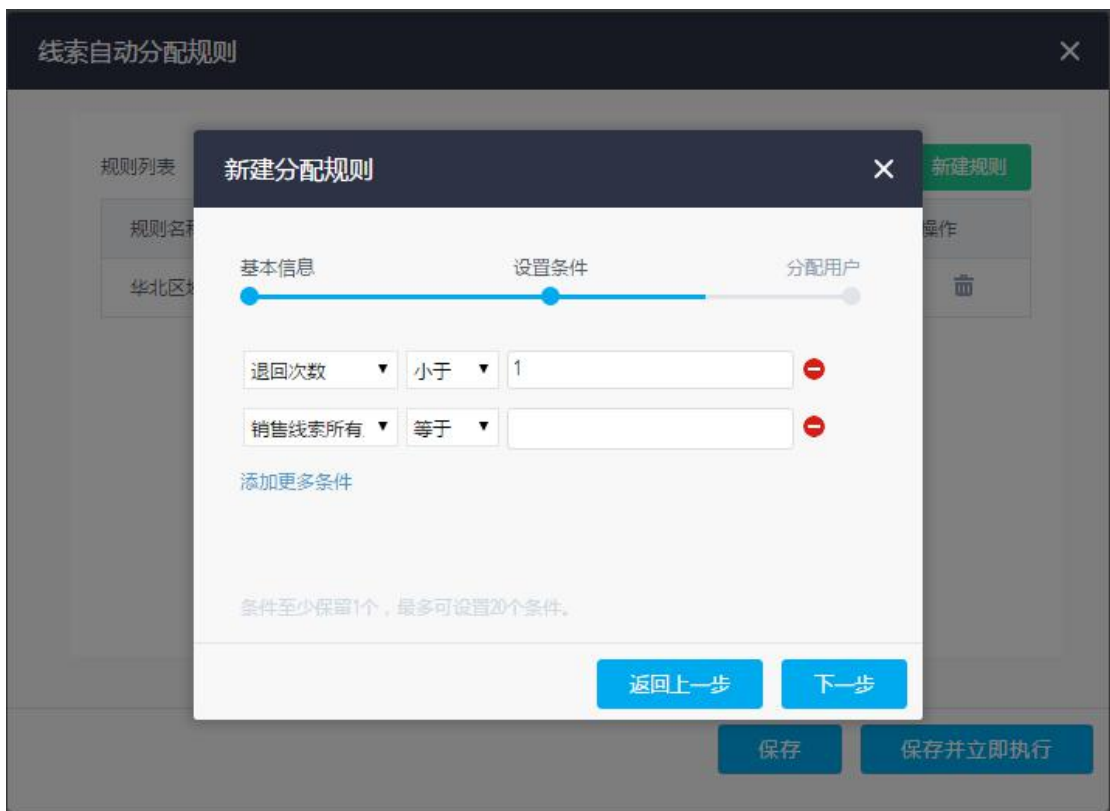
1 2 1 - 5 / 共9条

3.2.8. 线索自动分配

在线索池里设置自动分配规则，当满足该规则时，则把该线索分配给对应用户，如下图所示：



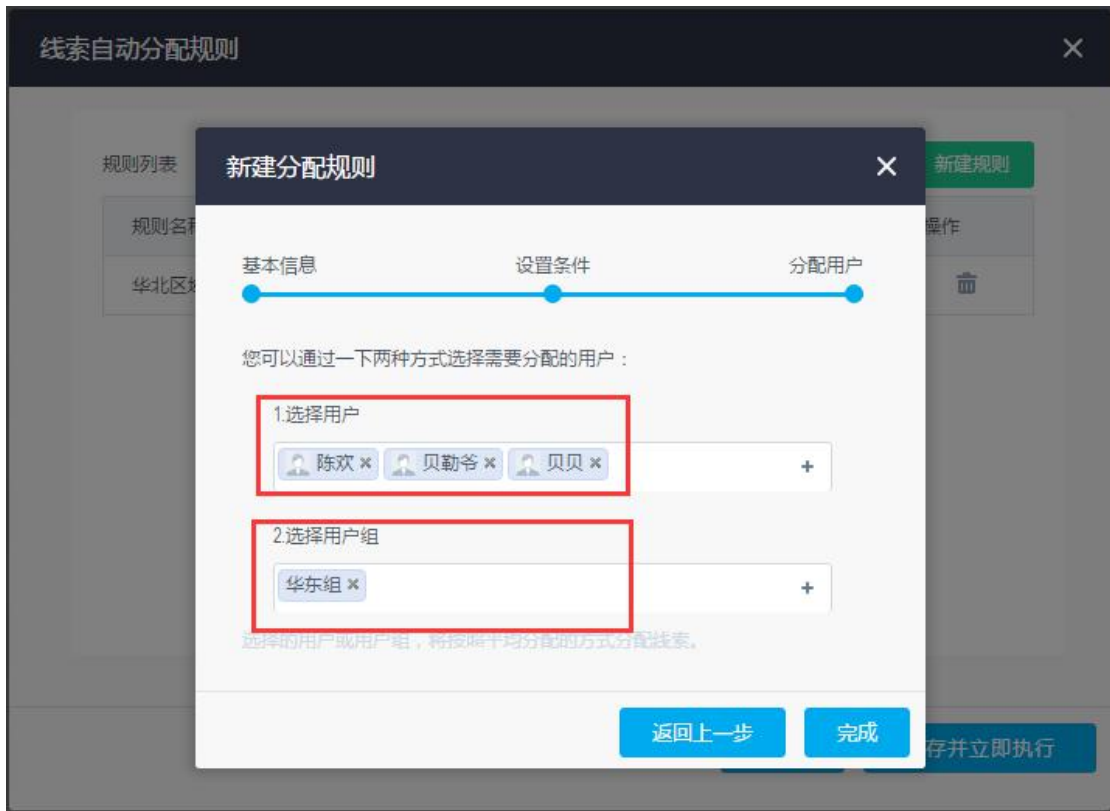
新建规则输入规则名称，点击下一步，进行新建分配规则条件设置，如下图所示：



注：系统会默认退回次数条件，可以增加其他条件，退回次数条件也可以删除，最多设置 20 个条件。

设置完条件以后设置需要分配的用户，可以通过选择用户或选择用户组来分

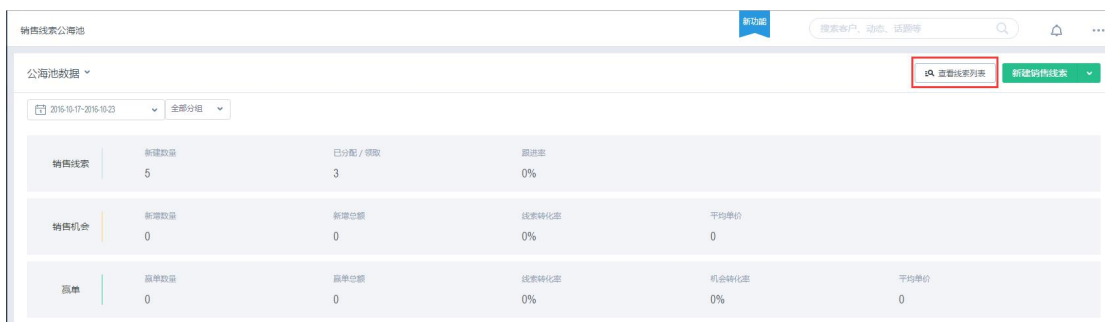
配用户，如下图所示：



注：如果分配的用户有多人，系统会按照设置顺序轮流分配。

3.2.9. 线索公海池统计分析

在线索公海池右上角增加线索公海池数据分析，如下图所示：



3.3. 销售线索

3.3.1. 创建线索

在销售线索界面点击新建销售线索，*号项为必填项，输入完数据后点保存。



新建销售线索

* 公司名称 查重

* 销售线索所有人 高珊
ead

* 姓名

男或女

* 手机

市场活动

备注

* 所属公海

* 行业

* 所属部门

[查看更多信息>>](#)

[保存](#)

3.3.2. 导入线索

下载导入数据模板，按照模板中的项目整理要导入的线索数据。



导入完成后，系统会提示成功的条数和失败的条数。如果有导入失败的数据，可以下载错误文件，查看具体失败原因。

注：

- 数据模板中的表头信息，是来自于系统设置中配置的销售线索字段，表头名称不能更改，表头行不能删除；
- 模板中的项目顺序可以调整，不需要的项目可以删减。其中【姓名】、【公司名称】、【负责人】和【状态】为必填项目，必须保留；
- 需要明确：数据重复时，可选择是【覆盖导入】、【不导入】、【仅覆盖重复数据】；
- 数据查重的条件可以在系统设置中进行配置；
- 【覆盖导入】则会把已经在系统里的数据进行覆盖操作，负责人也会变更；
- 【不导入】则跳过该条数据，不做任何操作。

3.3.3. 去线索池领取销售线索

<input type="checkbox"/>	!	姓名	公司名称	电话	职务	跟进状态	手机	电子邮件	创建日期	负责人
<input type="checkbox"/>		刘三	演示			未处理	13567894520		2016-09-20	内部测试-张杨
<input type="checkbox"/>	!	张一	北京仁科互动			未处理	13567894561		2016-09-20	内部测试-张杨
<input type="checkbox"/>		谢小飞	新科技			未处理	13569874512		2016-09-18	贝刚
<input type="checkbox"/>		Jack	ABC			未处理	18908978562		2016-09-18	高姗
<input type="checkbox"/>		王翰	仁科互动深圳...			未处理	13567894561		2016-09-18	贝刚

领取后，系统界面后自动跳转到销售线索公海池，可在公海池领取线索。

3.3.4. 编辑列表显示字段

如果需要调整列表中显示的字段，点击销售线索列表最右侧的齿轮按钮，编

辑显示字段。点击左右方向键可添加或删除显示字段，点击上下方向键可调整字段的显示顺序。也可直接拖动字段设置。

<input type="checkbox"/>		姓名	公司名称	电话		职务	跟进状态	手机	电子邮件	创建日期	销售线索所属
<input checked="" type="checkbox"/>		刘三	演示				未处理	13567894520		2016-09-20	内部测试-张杨
<input type="checkbox"/>		张一	北京仁科互动				未处理	13567894561		2016-09-20	内部测试-张杨
<input type="checkbox"/>		谢小飞	新科技				未处理	13569874512		2016-09-18	贝刚
<input type="checkbox"/>		Jack	ABC				未处理	18908978562		2016-09-18	高姗
<input type="checkbox"/>		王翰	仁科互动深圳...				未处理	13567894561		2016-09-18	贝刚

编辑显示字段
✕

隐藏字段

- 地址
- 邮政编码
- 线索来源
- 市场活动
- 最新活动记录时间
- 测试
- 创建人
- 分公司电话
- 最新修改人
- 备注
- 分公司
- 认领日期
- 状态
- 更新时间

>

<

显示字段

- 公司名称
- 电话
- 职务
- 跟进状态
- 手机
- 电子邮件
- 创建日期
- 销售线索所有人/lead
- 所属公海

保存设置

3.3.5. 销售线索列表排序和筛选

将鼠标移到销售线索列表表头的字段处，可以按该字段进行升序或降序排列，或进行符合某些条件的数据筛选：

全部销售线索 ▾

<input type="checkbox"/>		姓名	公司名称	电话	职务	跟进状态		手机	电子邮件
<input type="checkbox"/>		Roye	高新行业			未处理			
<input type="checkbox"/>		陈	销售易			未处理			
<input type="checkbox"/>		刘三	演示			未处理			
<input type="checkbox"/>		张一	北京仁科互动			未处理			
<input type="checkbox"/>		谢小飞	新科技			未处理			
<input type="checkbox"/>		Jack	ABC			未处理			
<input type="checkbox"/>		王翰	仁科互动深圳办...			未处理			
<input type="checkbox"/>		张月	仁科互动北京总部			未处理			
<input type="checkbox"/>		(*@o@*) 哇~	很好奇平			未处理			

升序A-Z
 降序Z-A

筛选

字段搜索

- 未处理
- 已联系
- 关闭
- 空 (未填写)

销售线索

全部销售线索 ▾ 跟进状态: 未处理 × 销售线索所有人/lead: 内部测试-张杨 ×

<input type="checkbox"/>		姓名	公司名称		电话	职务	跟进状态
<input type="checkbox"/>		刘三	演示				未处理
<input type="checkbox"/>		张一	北京仁科互动				未处理
<input type="checkbox"/>		113434	(*@o@*) 哇~ 34122				未处理
<input type="checkbox"/>		骨敬原	屈臣氏				未处理

3.3.6. 智能检索

可点击 小箭头按钮进行各种检索,可自定义检索条件,迅速切换多个查询结果。

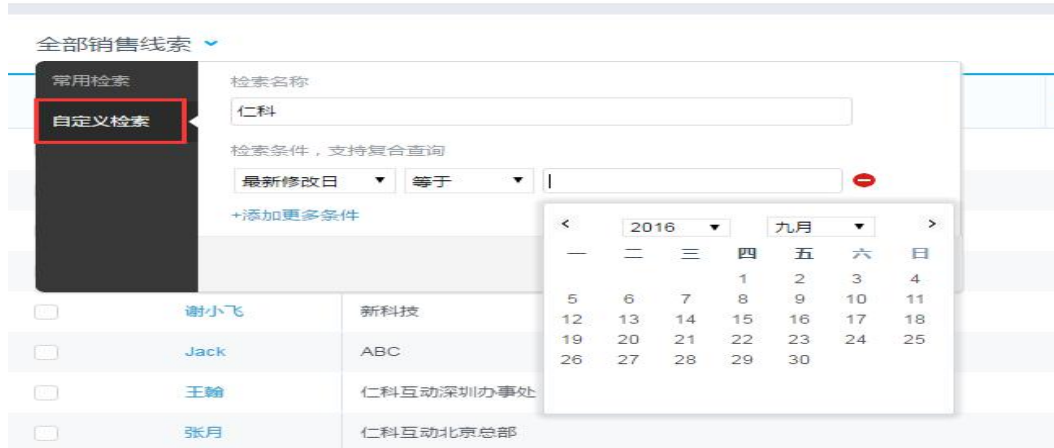
销售线索

全部销售线索

常用检索

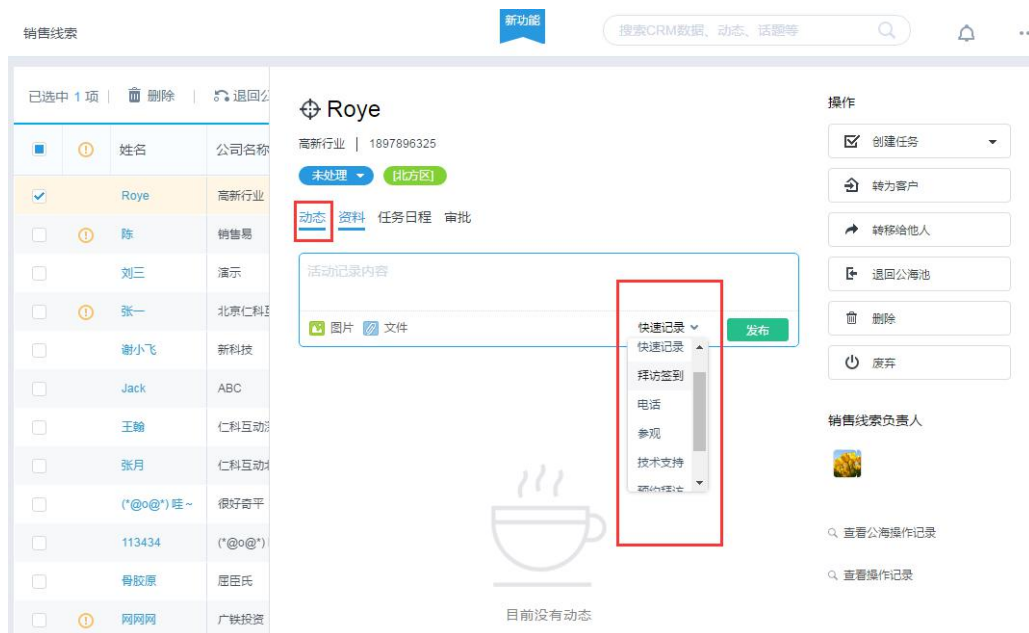
- 我的销售线索
- 全部销售线索
- 7天未跟进的销售线索

<input type="checkbox"/>		姓名	公司名称	电话	职务	跟进状态
<input type="checkbox"/>		陈	销售易			未处理
<input type="checkbox"/>		刘三	演示			未处理
<input type="checkbox"/>		张一	北京仁科互动			未处理
<input type="checkbox"/>		谢小飞	新科技			未处理

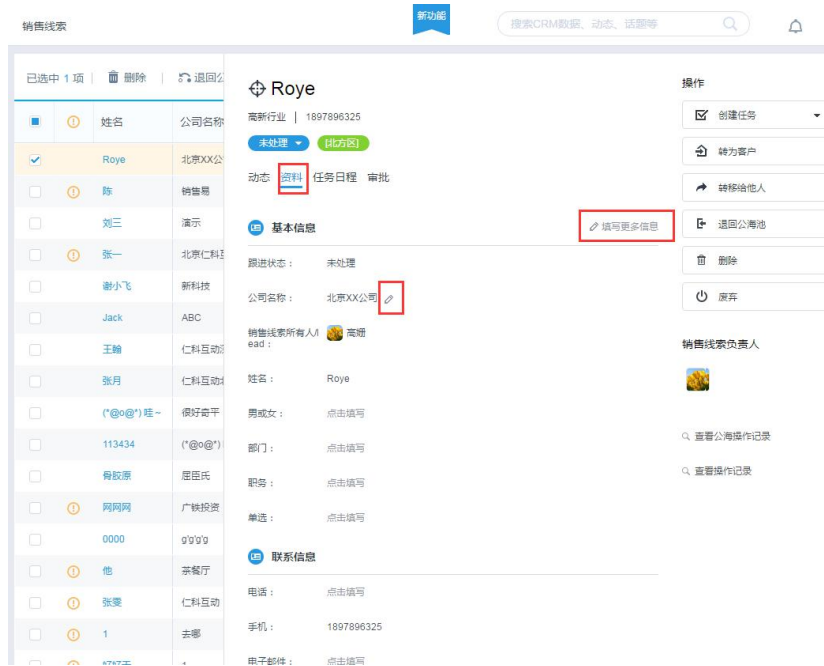


3.3.7. 销售线索详情

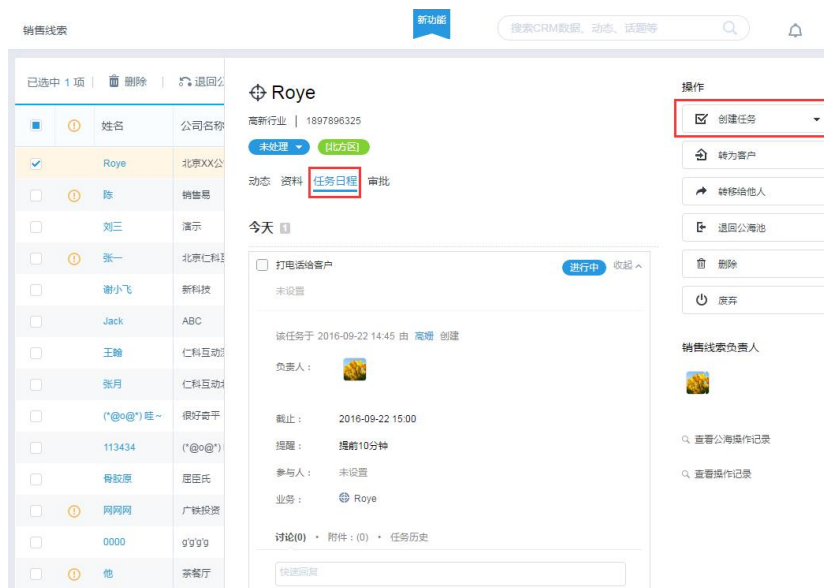
- **动态**：打开线索点击【动态】，在下方输入活动记录，活动记录类型可选择。录入完点击发布。



- **资料**：点击【资料】后编辑线索信息，点击【填写更多信息】可填写系统内设定的字段信息。



➤ 任务日程：点击【任务日志】选择创建任务，可给自己或他人安排任务。设置好后可在此界面讨论和添加附件。



➤ 修改线索状态：

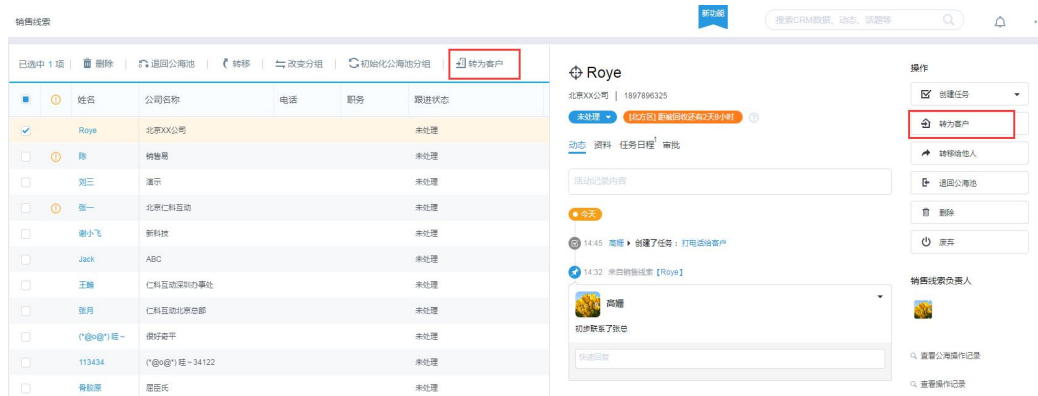


未处理：系统默认状态；

已联系：和客户有过沟通后，根据公司对已联系的标准进行修改；

关闭：和客户经过沟通后，根据公司对无效线索的标准进行修改；

- 销售线索转为客户：销售跟进线索后，对有价值的线索转化为目标客户，点击右上方的【转为客户】（途中两种方式均可）。



- 填写客户信息：*号项为必填项，若要合并系统中已存在的客户，点击【合并已有客户】进行选择。转换时是否要创建销售机会为可选项。若公司名称和系统现有客户名称完全一致，则系统会列出已有客户，并提示“客户已存在，系统将自动合并”。

转换销售线索
✕

客户信息

* 客户名称： 合并已有客户

* 公海池分组：

* 城市1：

* 家庭住址：

* 测试：

* 姓名：

* 注册资本：

联系人信息

* 姓名（中文名字）： 系统将自动创建此联系人

* 职务：

* 电子邮件：

销售机会信息

创建销售机会

转换

- 关闭或退回销售线索至公海池：销售跟进线索后，对暂无价值的线索标记状态为“关闭”。如果开通了线索公海池，则可手动选择“退回公海池”，由其他销售领取跟踪。

销售线索
新功能

搜索CRM数据、动态、话费等

🔔
⋮

已选中 1 项
🗑️ 删除
🔄 退回公海池
↔️ 转移
⇄️ 改变分组

	姓名	公司名称	电话	职务
<input type="checkbox"/>	陈	销售易		
<input type="checkbox"/>	刘三	演示		
<input checked="" type="checkbox"/>	张一	北京仁科互动		
<input type="checkbox"/>	谢小飞	新科技		
<input type="checkbox"/>	Jack	ABC		
<input type="checkbox"/>	王翰	仁科互动深圳办事处		
<input type="checkbox"/>	张月	仁科互动北京总部		
<input type="checkbox"/>	("@@") 哇~	很好哥平		
<input type="checkbox"/>	113434	("@@") 哇~34122		
<input type="checkbox"/>	晏松原	原崇氏		

张一

北京仁科互动 | 13567894561

未处理

[北方区] 13小时

未处理

已联系

关闭

操作

创建任务

转为客户

转移给他人

退回公海池

废弃

销售线索负责人

👤

🔍 查看公海操作记录

🔍 查看操作记录

3.4. 客户公海池

3.4.1. 什么是客户池

客户池是客户的公共池，用于管理公用的客户资源。通过后台设置的分配和回收机制，使客户信息得到充分的活用，实现资源的最适化管理。可以在后台设置不同的分组，实现客户的分组管理，只有分组的成员才可以查看该分组内的客户信息。

3.4.2. 创建客户池内的客户

- 点击左侧导航菜单【客户池】进入客户列表页面，点击右上方的【新建客户】按钮；



- 填写客户常用信息，新建客户页面默认显示的项目为客户必填项目和常用项目，其中标注【*】的项目为必填项目；

注：可以在系统设置中自定义客户的必填项目和常用项目。

- 点击【展开更多信息】链接，填写客户其它信息；
- 点击【保存】按钮，直接保存客户信息；

3.4.3. 批量导入客户池内的客户

- 点击应用菜单【客户池】进入客户列表页面，点击右上角的【导入客户公海池】按钮；

客户名称	客户所有人	最新活动记录时间	最新修改日	最新修改人	数量
贝...公司	吴云	2016-02-02 17:13	2016-02-02 17:13	梁雪	1
...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	潘莹	1
北京...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	宋虎松	1
周...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	闫素	1
北京...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	吴金翠	1
浙江...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	温亚昕	1
浙江...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	陈鑫	1
山东...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	闫素	1
上海...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	蔡小丹	1
广州...	吴云	2016-01-23 08:00	2016-01-23 08:00	周林云	1

- 下载导入数据模板，按照模板中的项目整理要导入的客户数据；

注：

1) 数据模板中的表头信息，是来自于系统设置中配置的客户字段，表头名称不能更改，表头行不能删除。

2) 模板中的项目顺序可以调整，不需要的项目可以删减。其中[客]客户名称，[客]公海池分组，[客]负责人，[联]姓名 为必填项，必须保留。

3) 需要明确，当数据重复时，可选择是【覆盖导入】、【不导入】、【不导入新数据，仅覆盖重复数据】：

注： 数据查重的条件可以在系统设置中进行配置。

【覆盖导入】则会把已经在系统里的数据进行覆盖操作。

注：负责人和所属公海两个字段不会被覆盖。

若文件中的列内容为空，一旦覆盖，系统对应字段会被置空。需将文件中的空白列删除，以避免影响系统中的内容。

【不导入】则跳过该条数据，不做任何操作。

4) 整理数据需注意事项：

所有人和后台创建用户的姓名保持一致，以保证系统可识别。

对于单选和多选型字段，因系统中已列出备选内容，整理数据时也要保证和备选内容一致。

多选项字段导入时，多个选项之间用中文顿号隔开。

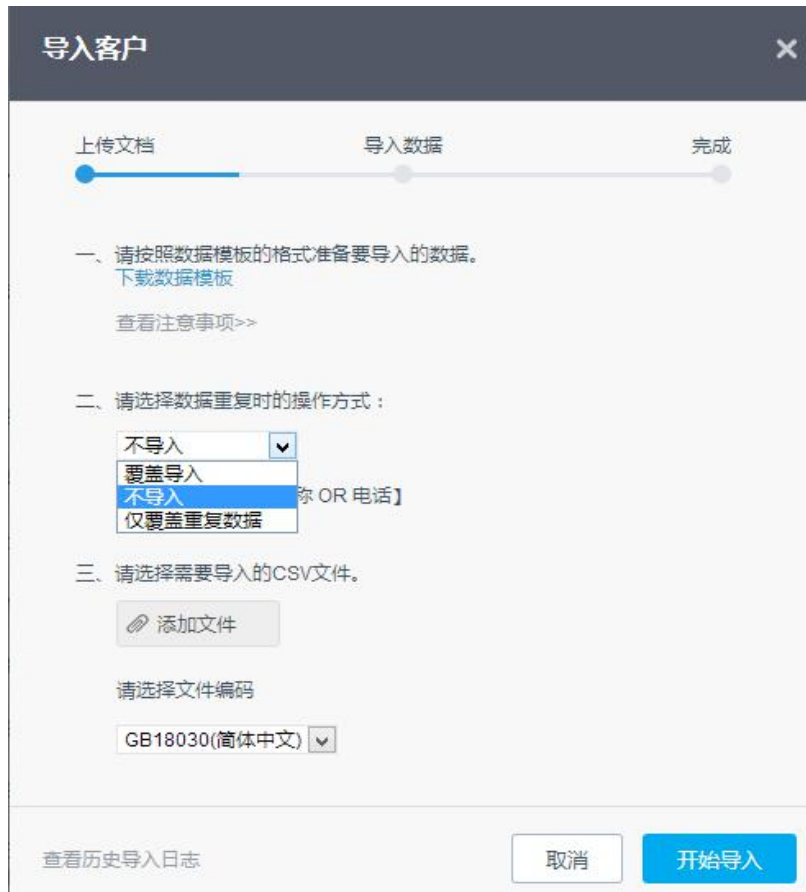
日期字段支持格式为 yyyy-mm-dd。

所属公海的名称也要和后台公海池分组的名称保持一致。

导入内容中不要包含特殊符号。

- 上传需要导入的 csv 文件，点击【开始导入】按钮进行导入；

注：系统同一时间，只能允许一个用户进行数据导入。



- 导入完成后，系统会提示成功的条数和失败的条数。如果有导入失败的数据，可以下载错误文件，查看具体失败原因。

3.4.4. 查看客户池分组

- 可以按照不同的线索池分组查看其中的线索信息。（注：只显示有查看权限的分组）；

- 点击屏幕左上角的【全部分组】后，在下拉菜单中选择想查看的分组即可。

3.4.5. 领取或分配客户

在后台的客户池设置中选择了【销售员自行领取】时，销售员就可以进入客户池模块选择客户进行领取操作。

进入客户池，勾选需要领取的客户后，点击右上角的【领取】或【分配】按钮即可。

客户公海池 搜索C

已选中 1 项 领取 分配 | 改变分组 | 恢复 | 废弃 | 回收客户 | 删除

<input type="checkbox"/>	客户名称	客户所有人	状态	所属公海	所属部门	省份	电话
<input checked="" type="checkbox"/>	ceshi	营销总监	未领取	默认分组	市场营销部门		1208
<input type="checkbox"/>	田贤	营销总监	未领取	默认分组	市场营销部门		14
<input type="checkbox"/>	亚太	营销总监	未领取	默认分组	市场营销部门		12
<input type="checkbox"/>	热	营销总监	未领取	默认分组	市场营销部门		1234

3.5. 客户管理

3.5.1. 什么是客户

客户是指与我方有业务往来的单位或个人，或已经进行较深接触的潜在客户；也可以是与我方有关系的其他企业实体。

3.5.2. 创建客户

- 点击左侧导航菜单【客户】进入客户列表页面，点击右上方的【新建客户】按钮；



➤ 填写客户常用信息，保存即可（如果启用了“公海池”功能，则必须要选择创建类型及公海池分组，没有启用则不会出现创建类型及公海池分组）。

1) 新建客户页面默认显示的项目为客户的必填项目和常用项目，其中标注【*】的项目为必填项目。

2) 输入客户名称后，通过点击查重按钮，可将系统中包含此关键字的客户名称罗列出来，避免和其他销售撞单。具体处理原则可询问公司关于撞单的处理标准。

新建客户
✕

楼宇

竞争对手

* 客户名称 工商信息 查重

省, 市, 区 请选择 请选择 请选择

详细地址

邮政编码

* 电话

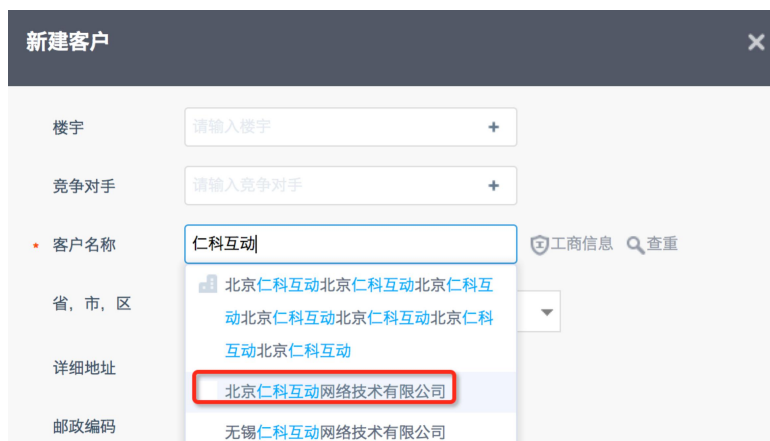
* 所属公海 请选择所属公海

备注

* 所属部门 市场营销部门



- 工商信息回填，填写客户名称时，系统会自动关联出在工商局注册过的相关公司，点击选择后，系统会自动回填工商信息至系统的字段：详细地址、电话、公司网址。通过后台配置，可支持自动回填更多信息；



或者，点击工商信息，以查看更详细信息。此时点击回填按钮，也可根据后台规则进行自动回填。



3.5.3. 导入客户

➤ 点击应用菜单【客户】进入客户列表页面，点击右上角的【导入客户】按钮；



➤ 下载客户导入数据模板，按照模板中的项目整理要导入的客户数据；

注：

1) 数据模板中的表头信息，是来自于系统设置中配置的客户字段，表头

名称不能更改，表头行不能删除。

2) 模板中的项目顺序可以调整，不需要的项目可以删减。其中【客户名称】、【客户所有人】和【公海池分组】为必填项目，必须保留。

3) 导入的客户的类型默认为自建客户。

➤ 明确数据重复时，可选择是【覆盖导入】、【不导入】、【仅覆盖重复数据】；

注：数据查重的条件可以在系统设置中进行配置。

【覆盖导入】则会把已经在系统里的客户数据覆盖，负责人也会变更。

【不导入】则跳过该条数据，不做任何操作。

➤ 上传需要导入的 csv 文件，点击【开始导入】按钮进行导入；

注：系统同一时间，只能允许一个用户进行数据导入。

导入客户

上传文档 导入数据 完成

一、请按照数据模板的格式准备要导入的数据。
[下载数据模板](#)
[查看注意事项>>](#)

二、请选择数据重复时的操作方式：

不导入
覆盖导入
不导入
不导入新数据，仅覆盖重复数据

三、请选择需要导入的CSV文件。

[添加文件](#)

请选择文件编码
GB18030(简体中文)

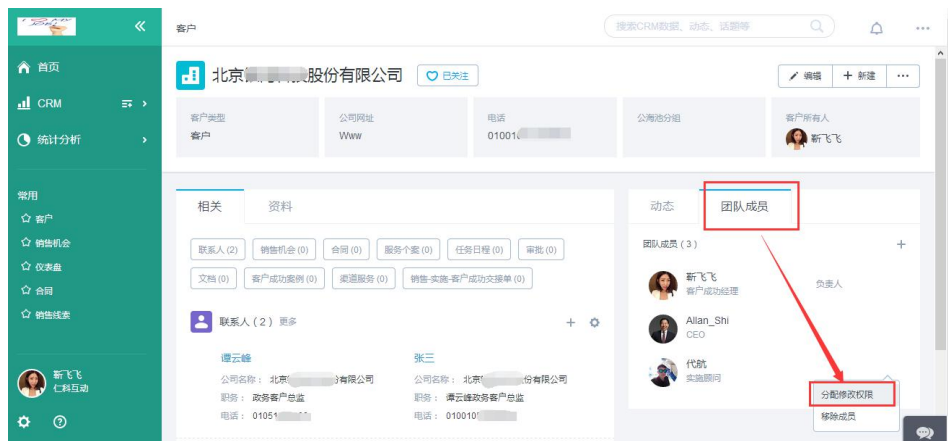
[查看历史导入日志](#) [取消](#) [开始导入](#)

- 导入完成后，系统会提示成功的条数和失败的条数。如果有导入失败的数据，可以下载错误文件，查看具体失败原因。

3.5.4. 客户团队成员管理

客户信息是私密的，仅本人、上级及团队成员可以看到。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团队成员。

注：团队成员权限，可查看客户“动态”“资料”“联系人”“任务”“文档”相关内容。想要看到其他相关模块如“销售机会”、“合同”，需打开“销售机会”“合同”分别添加相关模块销售团队成员，“分配修改权限”后，可修改客户的详细资料；



- 添加销售团队成员

进入客户列表后，直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右侧的操作列表中有【团队成员】的功能，点击

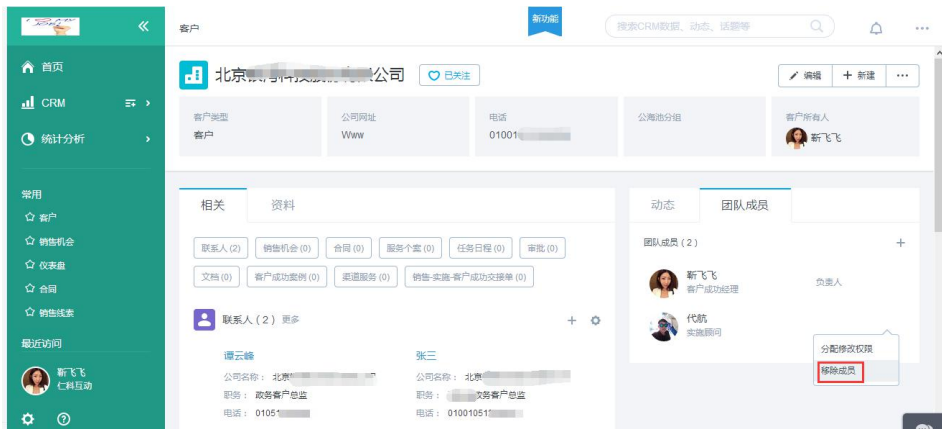


图标进行添加。



➤ 删除销售团队成员

进入客户列表后，直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右侧的操作列表中有【团队成员】的功能点击“向下箭头”，在成员列表里点击名字后面的“移除成员”即可。



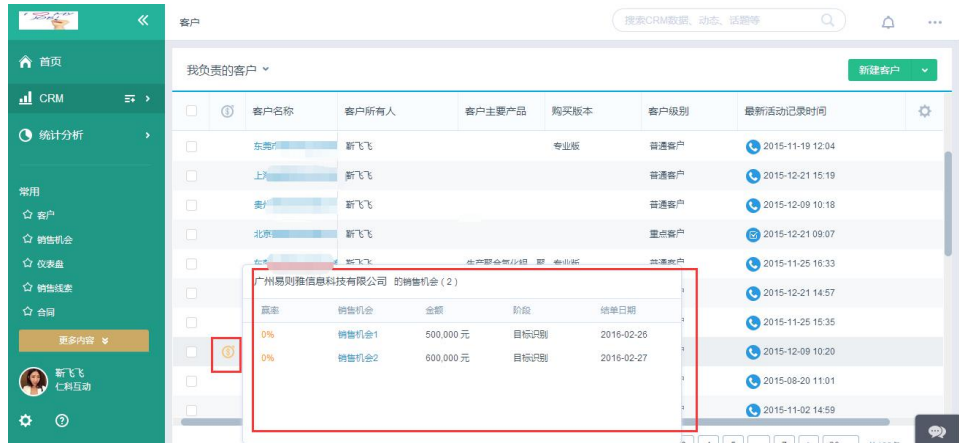
3.5.5. 客户列表相关

相关操作包括：查看客户列表；打开客户；编辑显示字段；客户列表排序；智能视图；综合查询。

➤ 查看客户列表

点击导航菜单中的【客户】进入客户列表，客户列表可以查看客户名称、级别、联系方式等基本信息。

其中客户名称前面有图标代表此客户已经建立销售机会。点击图标即可打开销售机会。




➤ 打开客户

直接点击客户名称后会在新窗口弹出页面，客户详细信息一览无遗。



➤ 编辑显示字段

点击客户列表最右侧的  链接，打开显示字段编辑页面。



将需要显示的字段从左侧选到右侧，可以通过上下箭头调整显示顺序，点击【保存设置】。



➤ 客户列表排序

点击客户列表表头的字段名，可以按该字段进行升序或降序排列。



➤ 智能视图

强大的自定义查询功能，可随心所欲地定制并保存各种复杂检索条件，快速切换多个查询结果。



1) 常用检索：

【我负责的客户】：指我负责的客户，即客户所有人是自己。

【我参与的客户】：指我是销售团队成员的客户。

【全部客户】：指权限范围内能看到的所有客户。

【7天未跟进的客户】：指7天没有填写过活动记录的客户。

2) 自定义检索：

自定义的检索条件可以选择客户模块里的任意字段做查询。



点击【添加更多条件】可以添加查询条件，支持多条件复合查询。

查询字段类型为普通文本型，那么后面【等于】的下拉框可以选择更多条件。

常用的组合查询条件，可填写“检索名称”并保存，则会作为【常用检索】（可以设定多个），以后可直接调用预先设定的查询条件进行查询。

3.5.6. 查看客户相关信息

客户信息的详细页面，可以直接管理与该客户相关的各种数据，包括：活动记录、基本资料、联系人、销售机会、合同、跟进任务、文档等。

注：所有查看操作都可以在打开的客户详细信息页面进行添加操作。

➤ 查看客户跟进记录；

进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息，点击【动态】页面。



➤ 查看客户联系人；

进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息，可直接看到联系人，并可选择“卡片”或“表格”的方式显示页面。

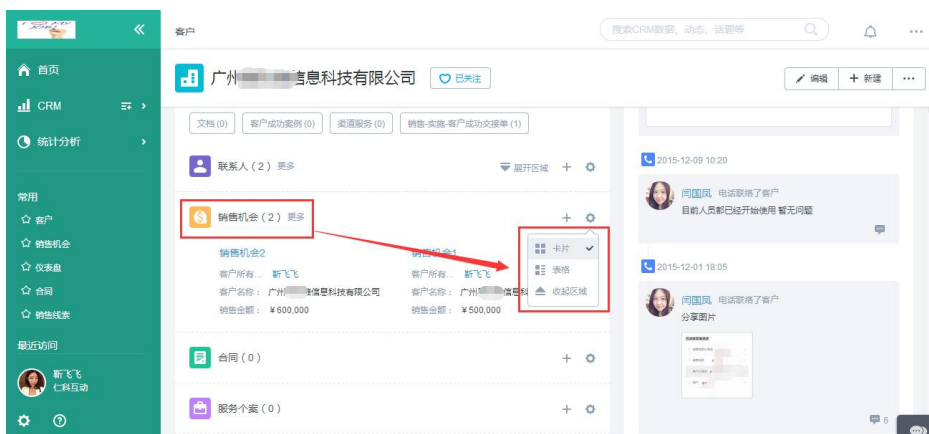
点击“+”，可创建新的联系人。



➤ 查看客户销售机会；

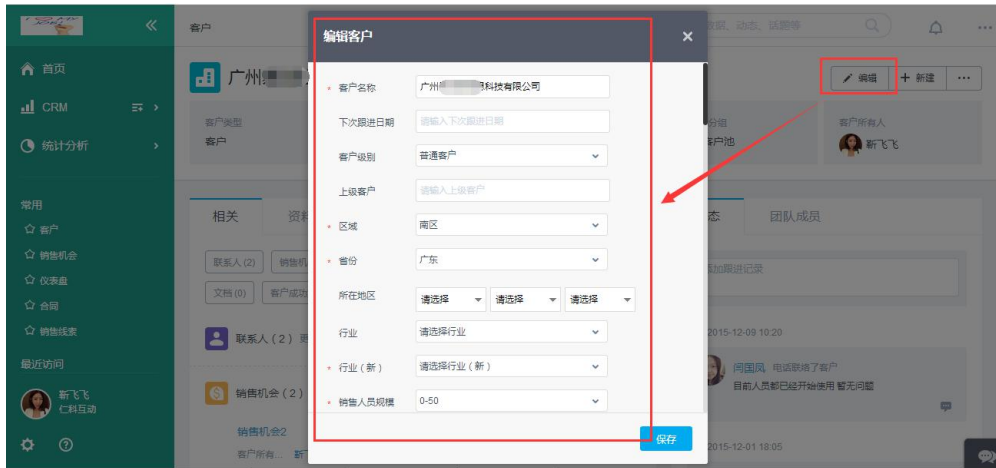
进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息，可以直接看到销售机会，并可 选择“卡片”或“表格”方式显示页面。

点击“+”，可创建新的销售机会。**请咨询公司创建销售机会的标准。一般建议需掌握客户购买参数：大致预算、决策人、产品或服务需求、预计签约点。**



3.5.7. 编辑客户

进入到客户列表点击【客户名称】打开客户详细信息，点击【编辑】页面，系统会弹出“编辑客户”页面，然后直接编辑，点击保存。



3.5.8. 转移客户

销售人员离职或岗位调整，需要将之前本人负责的客户移交给其他销售人员。

批量转移：

进入到客户列表页面，通过所有人或其他条件筛选出要转移的客户，点击右上方的【转移】链接。在【转移】按钮前能看到当前选中多少条数据。另外，可以选择是否要转移此客户关联的相关业务。不需要专责的相关项，则去掉勾选。

输入并选择要转移给的销售人员，并点击【确定】按钮。



注：

相关业务记录的所有人和客户的所有人相同，才会被转移。反之，依然保留为当前所有人。

赢单和输单的销售机会不会被转移，不论与客户的所有人是否相同。

对于已经禁用的关联关系，依然会出现在此处。

单条转移：

进入客户列表后，直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右上角点击“...”操作列表中有【转移给他人】的按钮。



注：对于已经禁用的关联关系，不会出现在此处。这和批量转移不同

3.5.9. 跟进客户

记录每次的交往记录，能够让销售人员在每次跟进前充分掌握之前的交往情况，有目的性的进行跟进。

操作方法：

进入客户列表后，直接点击【客户名称】打开客户详细页面，在【动态】下选择活动类型，输入活动记录内容，点击【发布】。也可选择图片或者文档上传到此次活动记录。



3.5.10. 合并客户

因客户名称填写不规范或其他原因，可能需要对两个或多个客户进行合并操作，以实现数据清洗的目的。

主要合并客户的基本资料、动态、交往记录、销售机会、联系人、合同、任务、文档以及团队成员信息。

操作方法：

在客户列表页面，通过客户名称关键字或其他信息筛选出要合并的两个客户。如无可供筛选的共同信息，建议先修改被合并客户的名称以实现筛选。之

后点击【合并】按钮



在客户合并页面,选择合并后的主记录以及具体的项目,点击【开始合并】按钮。

注:合并之后,基本资料内容将只保留主记录的内容。原客户下的销售机会、联系人、合同、任务、动态、活动记录、文档以及团队成员信息都迁移至主记录下,合并后的记录中将保留最早的创建日期。



3.5.11. 客户退回公海池

操作方法一：

在客户列表页面，选择要退回公海池的客户，点击【退回公海池】链接。

注：此操作可多选数据批量退回。



操作方法二：

进入客户列表后，直接点击【客户名称】在弹出的客户信息窗口右侧的操作列表中有【退回公海池】的按钮。

注：

此方法只能针对当前单个数据进行退回。

若公海分组的“设置客户分组转移机制”未勾选“允许组内成员改变公海客户的分组（默认仅管理员可以转移）”，则除了管理员之外的销售人员回退客户时，只能回退到领取客户时该客户所属的公海池分组。

若公海分组的“设置客户分组转移机制”勾选了“允许组内成员改变公海客户的分组（默认仅管理员可以转移）”，则所有销售人员回退客户时，可以选择回退到公海池的其他分组。

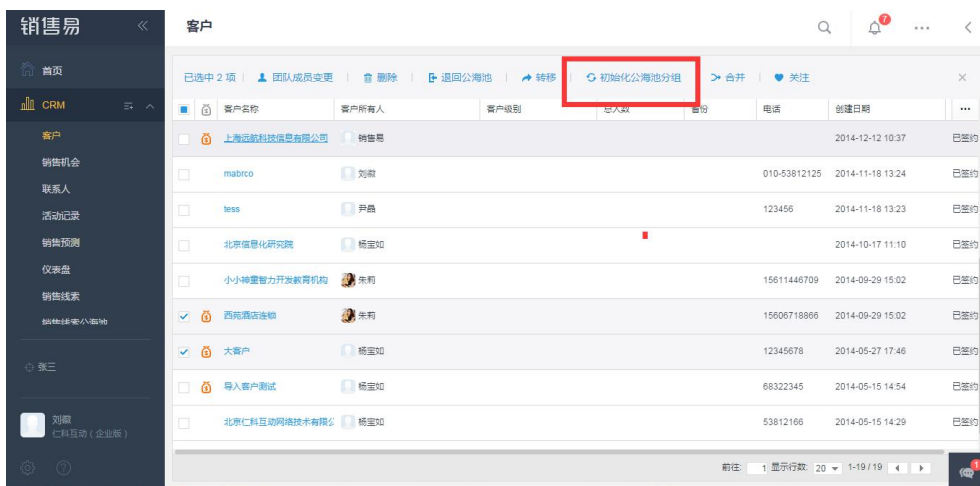


3.5.12. 初始化公海池分组

公海池功能启用后，启用前已存在自建客户并不存在公海池分组信息，因此会导致自建客户无法按照“回收规则”进行回收。公海池管理员可通过“初始化公海池分组”功能对这些历史数据统一进行公海池分组初始化操作。

操作方法：

在客户列表页面，选择要操作的客户，点击【初始化公海池分组】按钮。



注：

只有“分组数据管理员”权限的人员可以进行初始化公海池分组操作。

已经属于公海池的客户，初始化公海池分组操作不会修改此客户的所属公

海池分组。

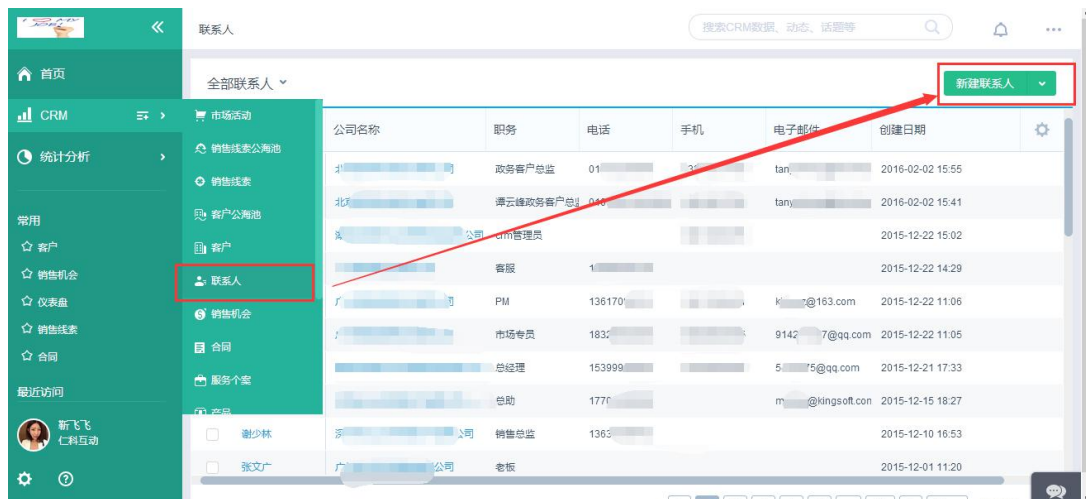
3.6. 联系人管理

3.6.1. 什么是联系人

联系人是指客户企业中负责与我方进行业务联系的人。创建联系人前必须先创建客户，一个客户下可以建立多个联系人。通过联系人档案的建立，可以清楚的知道客户与我方的接口人是哪位，每位联系人有哪些特点等等。通过客户关怀活动的进行，我们可以更好的为客户服务，从而达到维护客户关系管理目的，提高企业竞争力，增加销售收入。

3.6.2. 创建联系人

- 点击左侧导航菜单【联系人】进入联系人列表页面，点击右上方的【新建】按钮：



或者进入客户列表后，直接点击【客户名称】，在弹出的客户信息窗口右侧的操作列表中有【新建】的按钮，选择【联系人】：



➤ 填写联系人信息；

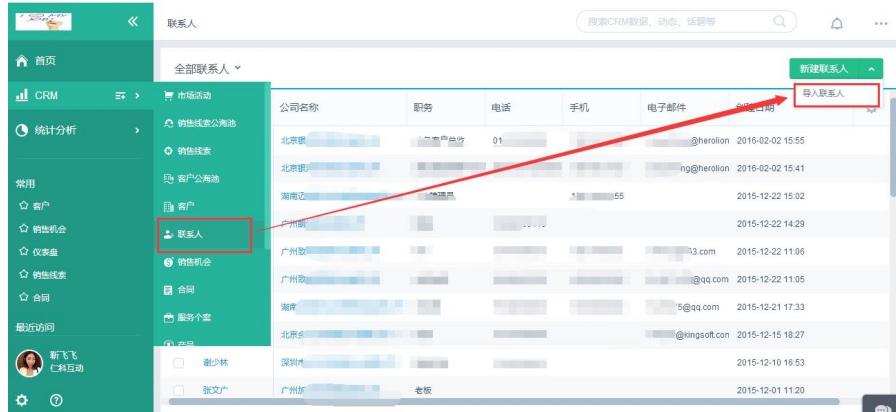
新建联系人页面默认显示的项目为联系人的必填项目和常用项目，其中标注【*】的项目为必填项目

注：可以在系统设置中自定义联系人的必填项目和常用项目。

➤ 点击【更多信息】链接，填写联系人其它信息，保存即可。

The screenshot shows the '创建联系人' (Create Contact) form. The form contains several input fields: '姓名' (Name), '公司名称' (Company Name), '职务' (Position), '电话' (Phone), '手机' (Mobile), '电子邮件' (Email), '地址' (Address), and '备注' (Remarks). The '姓名' and '公司名称' fields are marked with an asterisk (*) and are highlighted with a red box. Below the form, there is a link '展开更多信息>>' (Expand More) and a green '保存' (Save) button, both also highlighted with red boxes.

- 联系人也可以采用导入的方式，前提是联系人对应的公司要在客户中存在：



联系人跟进记录

记录每次的跟进情况，能够让销售人员在每次跟进前充分掌握之前的交往情况，有目的性的进行跟进。

操作方法：

进入联系人列表后，直接点击【姓名】打开联系人详细页面，在【动态】下选择活动类型，输入活动记录内容，点击【发布】。也可以选择图片或者文档上传到此次活动记录。



3.7. 销售机会

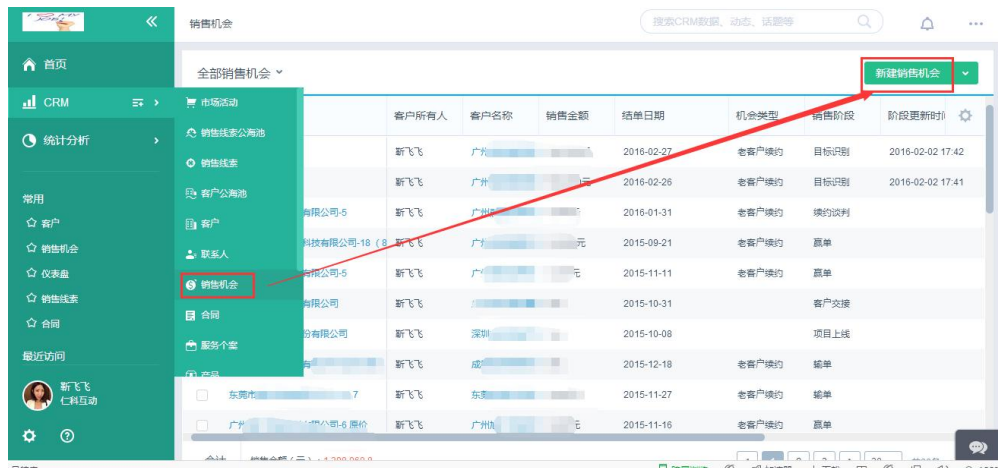
3.7.1. 什么是销售机会

销售机会就是客户有购买您的产品或服务的需求，也常被称为“单子”、“项目”或“商机”。

通过建立销售机会，可以使销售工作安排更加有针对性；根据销售机会所处阶段形成销售漏斗，可实时掌握所有项目所处的阶段，预测某时间段内的销售趋势或其他销售数据，从而提高跟单效率和赢率。

3.7.2. 创建销售机会

点击左侧导航菜单【销售机会】进入销售机会列表页面，点击右上方的【新建销售机会】按钮：



或者进入客户列表后，直接点击【客户名称】，在弹出的客户信息窗口右侧的操作列表中有【新建】的按钮，选择【销售机会】。



3.7.3. 销售机会团队成员管理

销售机会信息是私密的，仅本人、上级及团队成员可以看到。销售人员想要其他同事查看销售机会信息，需要把相关人员加为团队成员。


注：团队成员权限，可查看客户“动态”“资料”“联系人”“任务”“文档”相关内容。想要看到其他相关模块如“销售机会”、“合同”，需打开“销售机会”“合同”分别添加相关模块销售团队成员。

➤ 添加销售团队成员

进入销售机会列表后，直接点击【机会名称】，在机会详细资料页面点击团队成员，然后通过“+”将成员添加进来。



➤ 删除销售团队成员

在机会的详细页面中，打开团队成员页面，在此机会成员列表中的名字最右侧，有一个向下的三角符号“”，点开之后即可看到“移除成员”，然后通过点击此按钮将成员删除即可。



3.7.4. 销售机会列表

相关操作：

查看销售机会列表

按照阶段显示机会列表

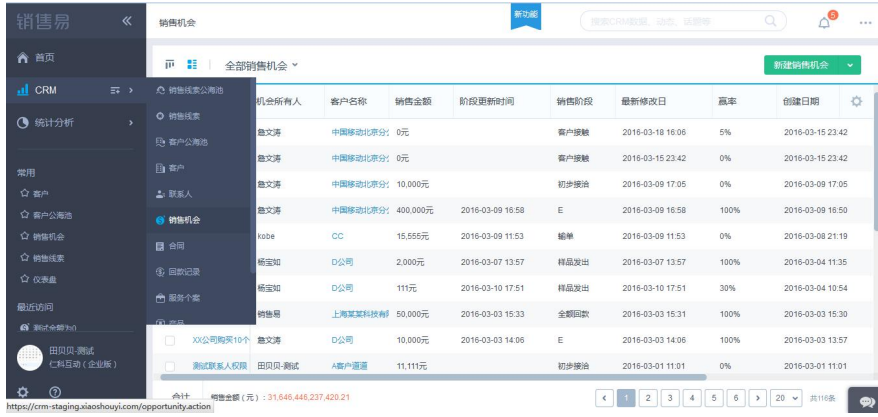
销售机会列表排序

智能筛选数据

可以将常用的筛选保存为常用检索

➤ 查看销售机会列表

点击导航菜单中的【销售机会】进入销售机会列表，销售机会列表可以查看机会名称、公司名称、销售金额、销售阶段等基本信息。



➤ 按照阶段显示机会列表

点击页面左上角的切换看板按钮，即可切换到按阶段查看机会列表的模式。



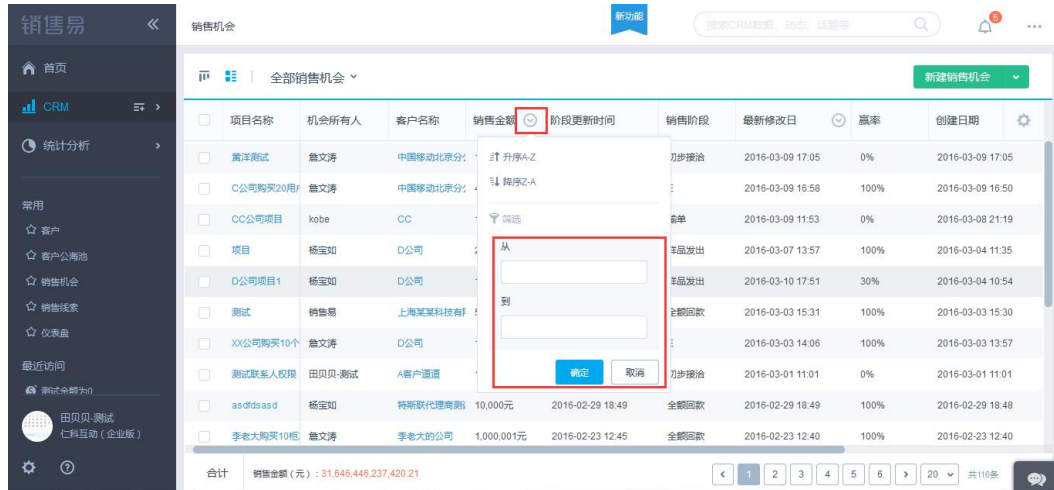
➤ 销售机会列表排序

点击销售机会列表表头的字段名，可以按该字段进行升序或降序排列。



➤ 智能筛选数据

强大的自定义筛选功能，直接将鼠标放在需要筛选的字段上，字段名右侧将出现一个三角符号的按钮，然后将鼠标移至按钮上，在弹出的筛选框上输入你需要筛选的条件即可



➤ 可以将常用的筛选保存为常用检索

常用检索：

【我负责的销售机会】：指我负责的销售机会，即销售机会所有人是自己。

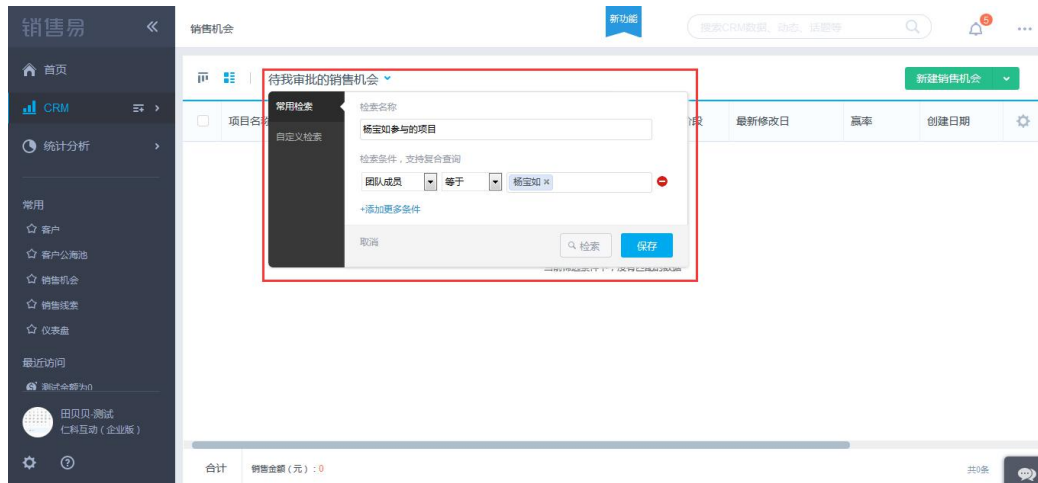
【我参与的销售机会】：指我是销售团队成员的销售机会。

【全部销售机会】：指权限范围内所能看到的全部销售机会

【7天未跟进的销售机会】：指7天没有填写过活动记录的销售机会。

自定义检索：

自定义的检索条件可以选择销售机会模块里的任意字段做查询。



点击【添加更多条件】可以添加查询条件，支持多条件复合查询。

查询字段类型为普通文本型，那么后面【等于】的下拉框可以选择更多条件。

常用的组合查询条件，可填写“检索名称”后保存，则该项会保持为【常用检索】（可以设定多个），以后可直接调用预先设定的查询条件进行查询。

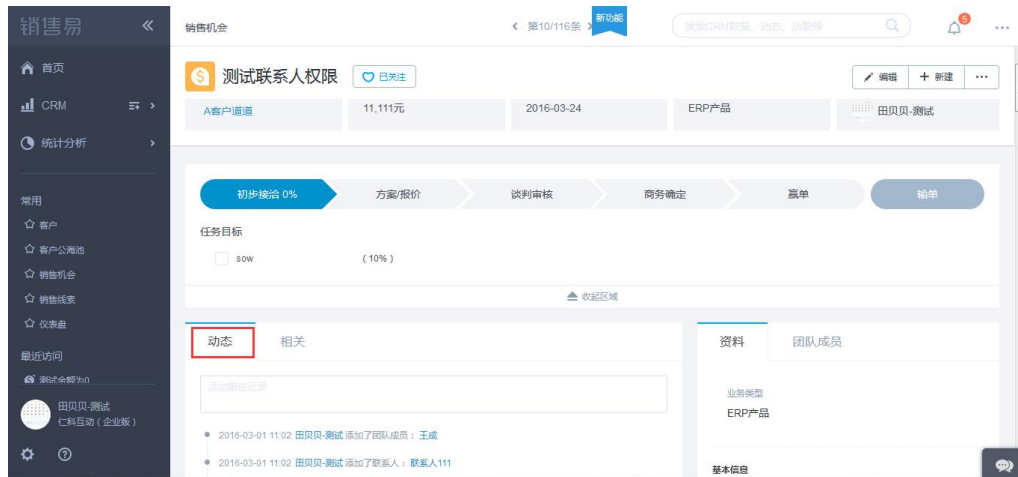
3.7.5. 查看销售机会相关信息

销售机会的详细页面，可以直接管理和该销售机会相关的各种数据，包括：销售机会的往来记录、基本信息、联系人、跟进任务、购买的产品、合作伙伴、竞争对手、文档等。

注：所有查看操作都可以在打开销售机会详细信息页面做添加操作。

➤ 查看销售机会的跟进记录

进入到销售机会列表，点击【机会名称】，打开销售机会详细信息，点击选择【动态】。



➤ 添加销售机会的联系人

一个客户往往有多个联系人,某几个联系人在某个销售机会中发挥重要作用,因此可以在销售机会下关联特定的联系人。

进入到销售机会列表,点击【机会名称】,选择【添加】并选择【联系人】:



可以直接从客户的联系人列表中选择,同时也可以直接在销售机会下新建联系人,则会自动同步至客户下:

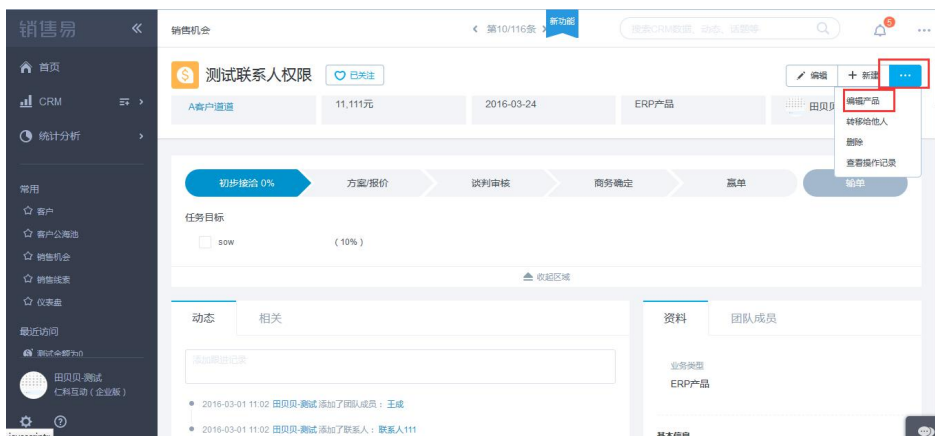


通过为联系人选择角色，来形成本次销售机会的决策链：



➤ 查看或添加产品

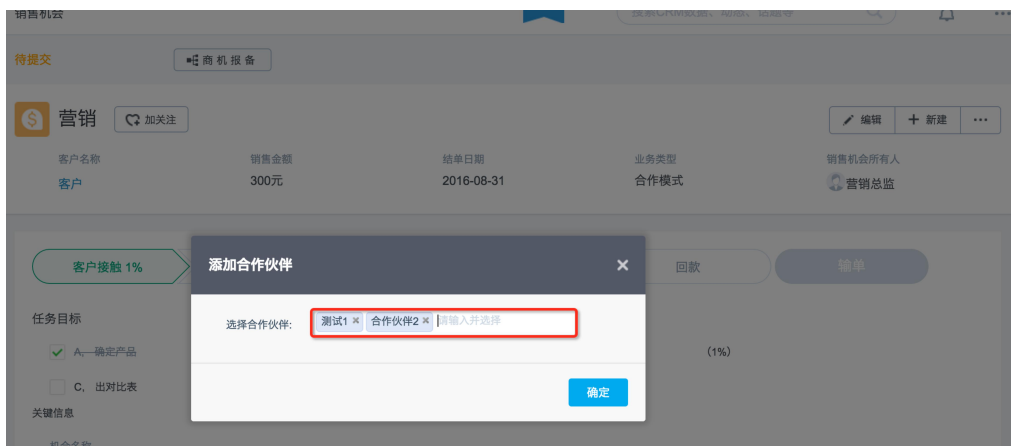
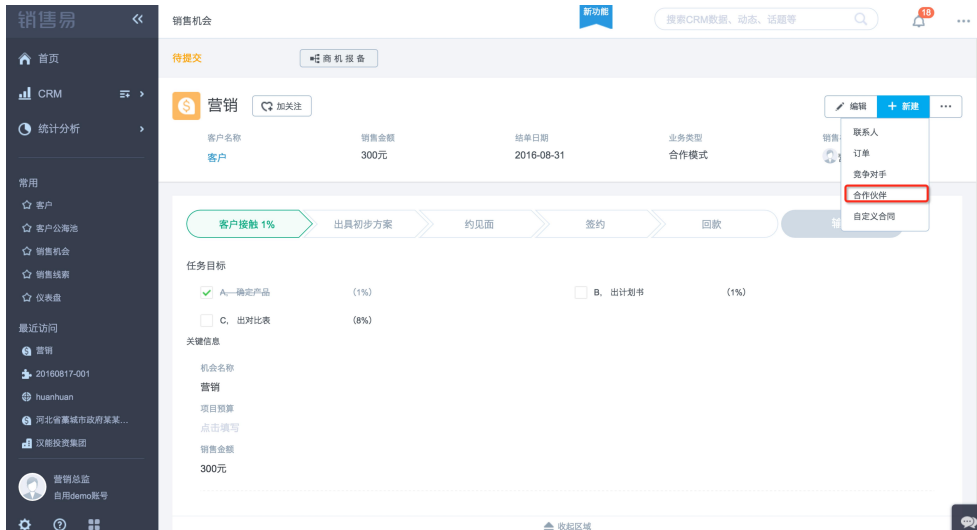
进入到销售机会，列表点击【机会名称】，打开销售机会详细信息，点击右上角的“...”的按钮，“编辑产品” 进行添加或者修改产品明细。



➤ 查看或添加销售机会的合作伙伴

可以在“合作伙伴”模块中建立“库”。

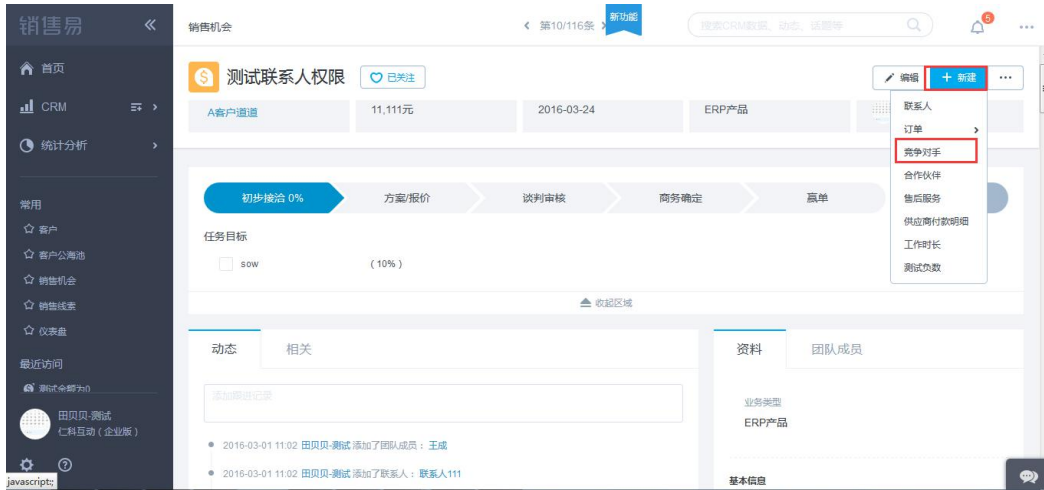
之后进入到销售机会，点击【机会名称】，打开销售机会详细信息，点击添加一个或多个【合作伙伴】，便可以了解每个项目的合作伙伴有哪些：



➤ 查看或添加销售机会的竞争对手

可以在“竞争对手”模块中建立“竞争对手库”。

之后进入到销售机会，点击【机会名称】，打开销售机会详细信息，点击添加【竞争对手】，便可以了解每个项目的竞争对手有哪些：



3.7.6. 推进销售机会

未开启可视化流程的销售机会阶段：销售流程简单化管理的模式。特点：仅划分了大阶段；可以跳选阶段

选择销售机会阶段，并及时的根据实际情况将其推进到正确的阶段，以保障每个项目都处于正确的阶段：

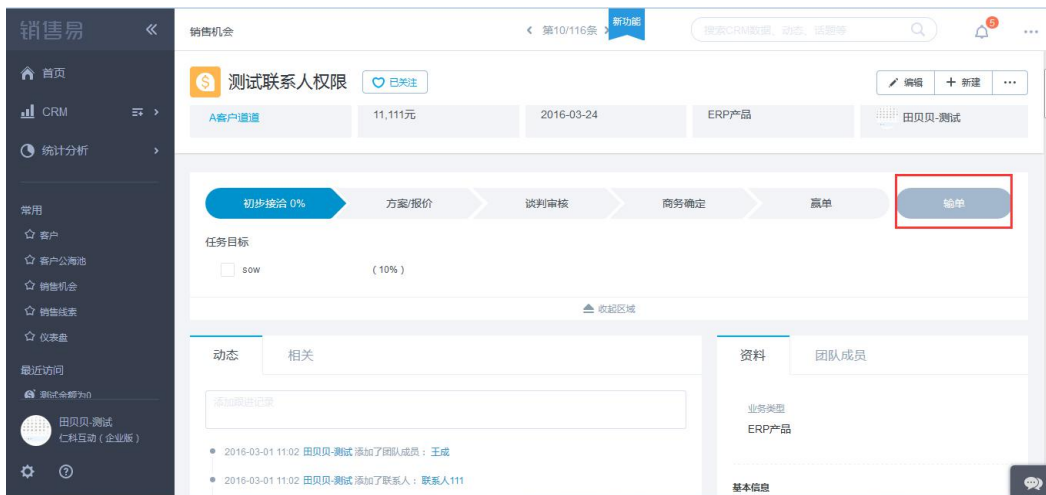


开启可视化流程的销售机会阶段：销售流程精细化管理模式。特点：基于每个大阶段定义了细分的任务目标及关键信息，以模板形式固定了每个阶段要做的事情，及要了解的信息；不可以跳选阶段，需要完成从开始的每一步的任务目标和关键信息

选择销售机会阶段，并及时的根据实际情况将其推进到正确的阶段，以保障每个项目都处于正确的阶段：



如果该项目未成交，则选择“关闭该销售机会”：



3.7.7. 活动记录管理

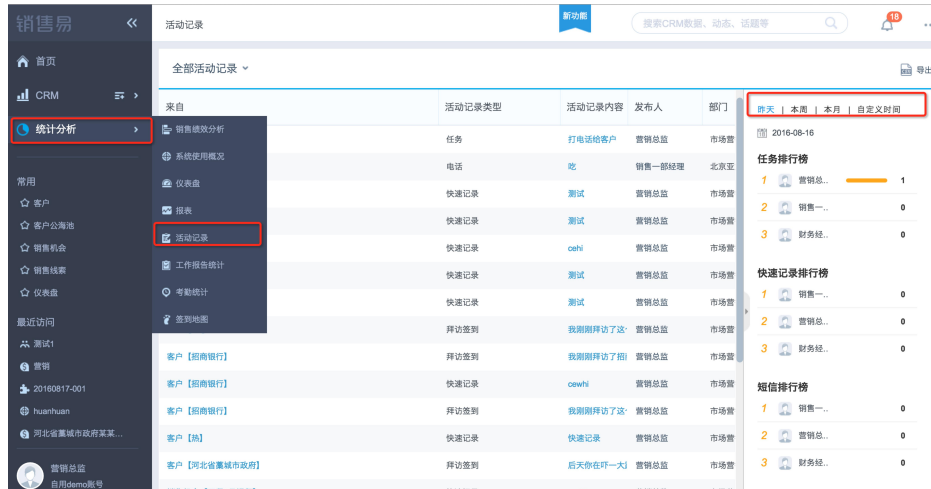
➤ 什么是活动记录

在销售线索、客户、销售机会、联系人、合同的动态中填写的跟进统称为活动记录。在活动记录模块中，除了上述的内容外还可以查看已完成的任务记录。

➤ 查看活动记录

可以选择查询的时间段，查看并导出活动记录。还可以展开活动记录排行

榜（前提是看权限看到其他人的活动记录，否则只有自己的数据）：



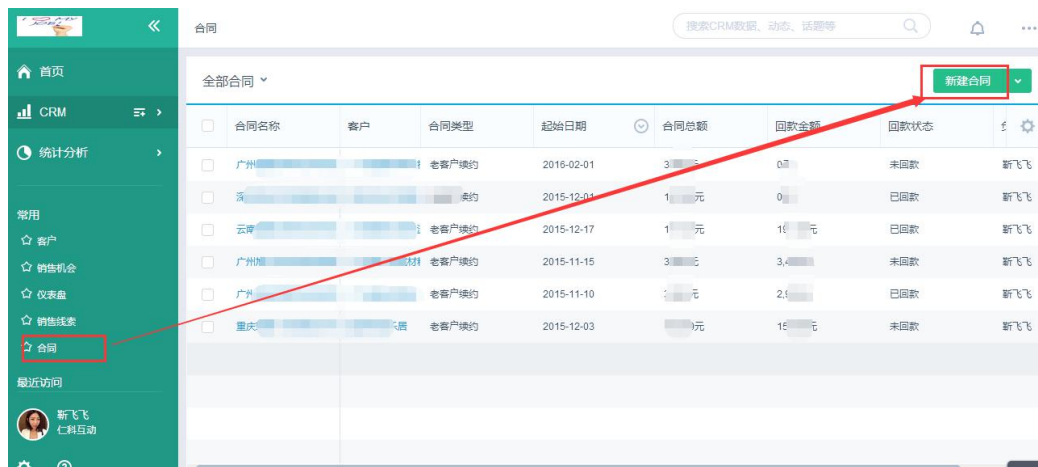
3.8. 合同/回款管理

3.8.1. 什么是合同

合同管理是用来管理所有已经发生的销售合同；合同/回款管理用于记录合同信息，制定回款计划，记录回款情况，记录开票情况。

3.8.2. 创建合同

点击左侧导航菜单【合同】，进入合同列表页面，点击右上方的【新建】按钮。



或者进入客户列表后，直接点击【客户名称】，在弹出的客户信息窗口右侧的操作列表中有新建的按钮，选择【合同】。



注：合同也可以批量导入，操作类似于客户的导入。

3.8.3. 回款计划/回款记录/开票记录

添加回款期次：针对一个合同产生多笔回款，可通过添加回款期次实现。



添加回款记录：在回款期次中添加汇款记录。



添加回款计划：若有需要也可提前添加回款计划。



添加开票记录。



3.9. 订单/回款管理

3.9.1. 什么是订单

在某些情况下，订单功能类似于合同。但较合同来说有点主要区别：创建订单时必须维护包含的产品及其下单量、下单金额等信息。因此合同适合用于提供服务的公司，订单更适用于提供实物产品的公司。

对于某些业务上需要先签署框架协议，然后逐笔下单的公司来说，则考虑合同和订单结合使用。

3.9.2. 创建订单

通过点击下一步添加产品信息：



点击“+”，进到后台已经维护好的产品库中，可以选择多个产品，

新建订单——添加产品

产品名称	标准价格(元)	产品价格(元)	产品数量	折扣	总价(元)	销售单位	创建
请输入产品名称							

已添加产品 0 种 总金额 0 元

上一步 保存

选择产品

名称关键字

产品名称	产品目录	标准价格	销售单位	产品描述	创建日期
<input checked="" type="checkbox"/> 双面骑士斑马	宝贝第一	3元	个		2015-12-24
<input checked="" type="checkbox"/> 双面骑士皇家蓝	宝贝第一	1元	个		2015-12-24

修改每个产品的销售价格或折扣、产品数量后保存：

新建订单——添加产品

产品名称	标准价格(元)	产品价格(元)	产品数量	折扣	总价(元)	销售单位	创建
双面骑士皇家蓝	1	1	1	100	1	个	2015
双面骑士斑马	3	3	1	100	3	个	2015

已添加产品 2 种 总金额 4 元

上一步 保存

3.9.3. 确认生效

订单创建后，一般会由商务部核查订单，核查通过后，一般不允许再修改订单的资料信息，在系统中可通过“确认订单生效”实现。在订单记录里点击页面右侧“...”，点击确认生效。

订单

新订单 搜索CRM数据、动态、话题等

全部订单

订货款单[SO#20160329-0001]

客户名称 河北省冀城市政府 订单状态 未生效 总金额 1元 创建日期 2016-03-29 订单所有人 销售

资料 回款 动态

合计1元 / 已完成收款

第1期

计划 0元 实际 145元 开票 0元

生效 2016-05-18 收款: 145元

+ 添加回款批次

编辑 编辑产品 确认生效 转移给他人 删除 锁定

相关 团队成员

产品 (1) 更多

双面骑士斑马
[产品标准价格: ¥3
[订单明细]产品价格: ¥1
[订单明细]产品数量: 1

文档 (0)

订货单状态会自动变为“已生效”，方便筛选：

目 订货单|SO#20160718-0001

客户名称 招商银行	订货单状态 已生效	总金额 3元
--------------	----------------------	-----------

资料 回款 动态

基本信息

订单类型 订货单	订单所有人 营销总监
客户名称 招商银行	订货单编号 SO#20160718-0001
订货单状态 已生效	总金额 3元

3.9.4. 订单作废

确认生效后的订单不允许修改资料，若由于特殊原因已生效的订单无效，可通过“废弃订单”实现，作废后的订单也不支持编辑资料。

订单

搜索CRM数据、动态、话题等

全部订单	目 订货单 SO#20160718-0001	客户名称 招商银行	订货单状态 已生效	总金额 3元	创建日期 2016-07-18	订单所有人 营销总监	作废 退货 转移给他人 锁定
------	-------------------------------	--------------	--------------	-----------	--------------------	---------------	--------------------------------

资料 回款 动态

基本信息

订单类型 订货单	订单所有人 营销总监
客户名称 招商银行	订货单编号 SO#20160718-0001
订货单状态 已生效	总金额 3元

相关 团队成员

产品 (1) 更多

- 双面骑士斑马
[产品]标准价格: ¥3
[订单明细]产品价格: ¥3
[订单明细]产品数量: 1

文档 (0)

注：生效后的订单页面才有作废按钮。

订货单状态会自动变为“已作废”，方便筛选：

订货单|SO#20160718-0002

客户名称 招商银行	订货单状态 已作废	总金额 9.4元
--------------	--------------	-------------

资料 | 回款 | 动态

基本信息

订单类型 订货单	订单所有人 营销总监
客户名称 招商银行	订货单编号 SO#20160718-0002
订货单状态 已作废	总金额 9.4元

3.9.5. 订单退货

确认生效后的订单不允许修改资料，若产生了部分退货，可通过创建退货单实现。点击订单页面右上角的“...”

订货单|SO#20160718-0001

客户名称 招商银行	订货单状态 已生效	总金额 3元	创建日期 2016-07-18	订单所有人 营销总
--------------	--------------	-----------	--------------------	--------------

资料 | 回款 | 动态

基本信息

订单类型 订货单	订单所有人 营销总监
客户名称 招商银行	订货单编号 SO#20160718-0001
订货单状态 已生效	总金额 3元

相关 | 团队成员

产品 (1) 更多

双面骑士斑马
[产品]标准价格: ¥3
[订单明细]产品价格: ¥3
[订单明细]产品数量: 1

文档 (0)

作废
退货
转移给他人
锁定

新建退货单

- 订单类型: 退货单
- 订单所有人: 营销总监
- 原订单号: SO#20160718-0001
- 客户名称: 招商银行
- 联系人:
- 联系电话:
- 备注:
- 所属部门: 市场营销部门

[下一步](#)

新建退货单-选择产品

产品名称	标准价格(元)	产品价格(元)	产品数量	折扣	总价(元)	销售单位	创建
双面骑士斑马	3	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="100"/>	<input type="text" value="3"/>	个	2015

请选择退货产品

已添加产品 1 种 总金额 3 元

[上一步](#) [保存](#)

订单 新功能 10 ...

全部订单 查看退货单 新建订单

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	订单编号	客户名称	订单状态	总金额	回款金额	订单所有人	创建日期	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SO#20160718-0002	招商银行	已作废	9.4元	0元	营销总监	2016-07-18	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SO#20160718-0001	招商银行	已生效	3元	0元	营销总监	2016-07-18	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SO#20160329-0001	河北省冀城市政府	未生效	1元	145元	销售一部经理	2016-03-29	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SO#20160323-0004	河北省正定县县委	未生效	1,100元	1,000元	营销总监	2016-03-23	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SO#20160323-0003	河北省正定县县委	未生效	1,001元	1,000元	营销总监	2016-03-23	

全部退货单 查看退货单

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	订单编号	退货单编号	原订单号	客户名称	退货单状态	总金额	订单所有人	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SO#20160718-0001	RO#20160821-0001	SO#20160718-0001	招商银行	已生效	3元	营销总监	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SO#20160718-0002	RO#20160801-0001	SO#20160718-0002	招商银行	已生效	1.5元	营销总监	

3.10. 目标管理

3.10.1. 什么是目标

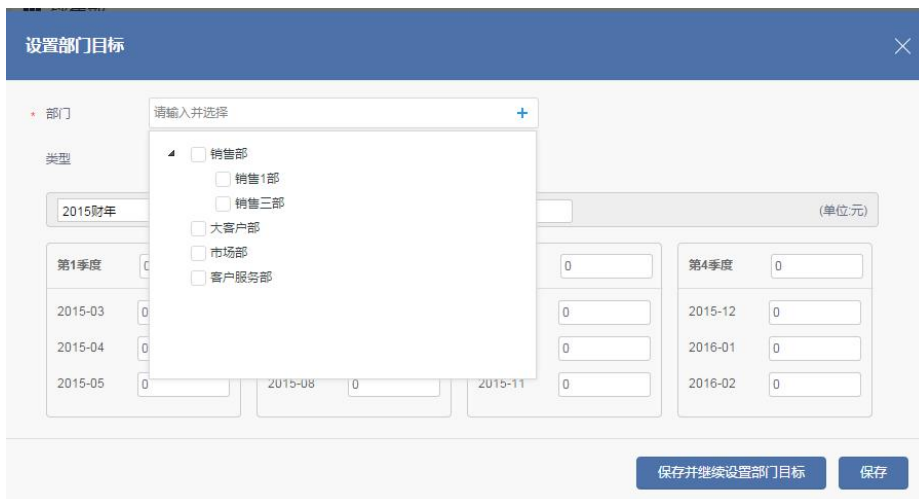
目标即销售人员的业绩任务，可以为部门、个人设定月度、季度及年度业绩部门，便于实时查看目标完成情况。

3.10.2. 设置部门目标

进入目标模块，选择某部门，可以看到该部门及其下属部门，已经该部门中的人员。可以为部门、个人单独设定目标，或采用导入的方式完成目标设定：



点击“设定部门目标”，选择需要设定目标的部门，设定完毕后保存即可；
设定个人部门与此类似：



注：

导入目标时，如果导入的为个人目标，则需要填写模板中的姓名及各目标值。

如果导入的为部门目标，则需要填写模板中的部门编码及各目标值。部门编码即为后台创建部门时，填写的部门编码。

若姓名和部门编码都填写了，导入的为个人目标。

导入时，月、季度、年度目标为必填项。

3.10.3. 实时查看目标完成情况

点击查看完成情况，以查看年度、季度、月度的目标完成比。

目标

市场营销部门 (北京亚太控股有限公司/北京亚太信...)

查看完成情况 | 设置部门目标 | 设置个人目标 | 导入

2016财年	销售金额 (销售机会)	年度目标	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度	2016年1月	2016年2月	2016年3月	2016年4月	2016年5月	2016年6月	2016年7月
部门员工	职务												
市场营销部门		1,000,000元		1,000,000元					300,000元	300,000元	400,000元		
行业项目销售													
智慧城市售前													
营销总监		200,000元		200,000元					60,000元	60,000元	80,000元		

目标

市场营销部门 (北京亚太控股有限公司/北京亚太信...)

返回目标 | 设置部门目标 | 设置个人目标 | 导入

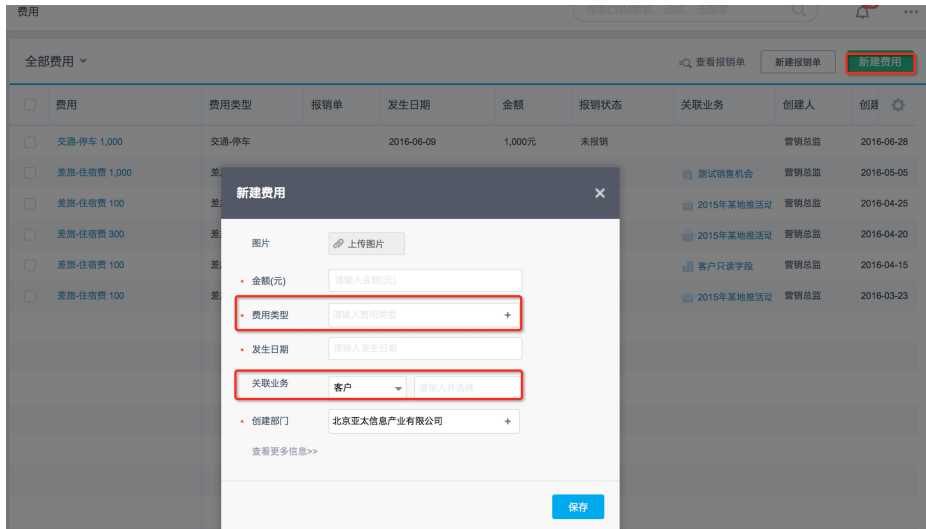
返回目标

部门/员工	考核目标	年度目标			第一季度			第二季度			第三季度	
		完成	目标	完成率	完成	目标	完成率	完成	目标	完成率	完成	目标
市场营销部门	销售金额 (销售机会)	109,886元	1,000,000元	11%	4,000元	0元		105,566元	1,000,000元	10.6%	300元	0元
行业项目销售	销售金额 (销售机会)	0元	0元		0元	0元		0元	0元		0元	0元
智慧城市售前	销售金额 (销售机会)	12,000元	0元		4,000元	0元		8,000元	0元		0元	0元
营销总监	销售金额 (销售机会)	97,886元	200,000元	48.9%	0元	0元		97,566元	200,000元	48.8%	300元	0元

3.11. 费用报销

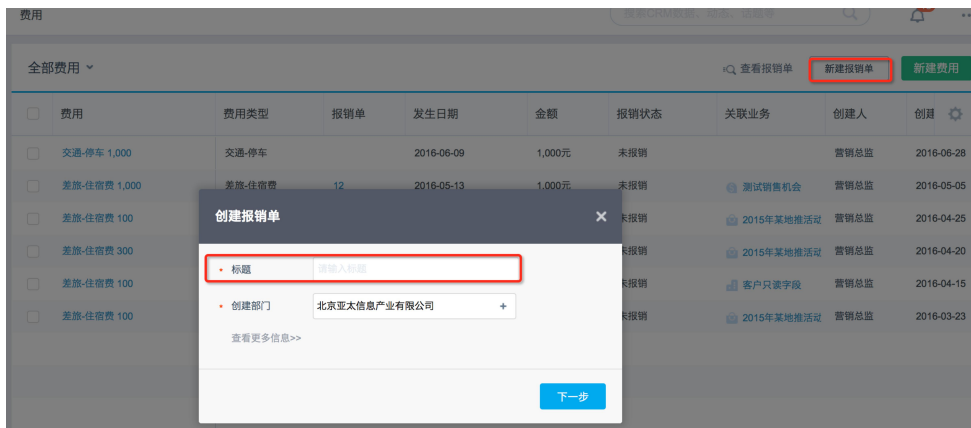
3.11.1. 创建费用

产生一笔花费随时记录。点击“新建费用”按钮，选择相应的费用类型和关联业务。如果关联多个业务，目前需创建为多个记录。



3.11.2. 创建报销单

按照公司要求的报销截止日期提交费用报销。同样在费用页面，点击右上角“新建报销单”按钮，标题为必填项，建议格式为“报销年月+报销人”，如2016年8月张三报销。点击“下一步”。



系统自动带出所有未曾参与报销的费用记录。可选择所有待报销的费用记录，或点击“筛选”后输入特定金额、费用类型、发生日期过滤出此次要报销的费用记录，



系统自动跳转至报销单页面，通过点击右上角的“查看费用”按钮，可返回费用记录页面：



3.11.3. 编辑报销单

点击报销标题，进入报销详情页，可再一次查看费用明细以确定报销记录是否选择正确。若有遗漏，可点击“添加费用明细”按钮，进行添加。

全部报销单 ▾

<input type="checkbox"/>	标题	金额	状态
<input type="checkbox"/>	2016年8月张三报销	1,100元	未报
<input type="checkbox"/>	12	1,500元	已报

2016年8月张三报销

未报销

待提交

资料 **费用明细** 文档

← 展开

<input type="checkbox"/>	费用	金额	费用类型	发生日期
<input type="checkbox"/>	差旅-住宿费 100	100元	差旅-住宿费	2016-03-17
<input type="checkbox"/>	交通-停车 1,000	1,000元	交通-停车	2016-06-09

操作

- + 添加费用明细
- ✓ 完成报销
- ☰ 打印
- 🗑 删除
- ✓ 报销审批

创建人

文档

暂无文档

查看操作记录

若选择了不应选择的记录，则选中错误的费用记录，进行删除：

2016年8月张三报销

未报销

待提交

资料 **费用明细** 文档

已选中 1 项

<input type="checkbox"/>	费用	金额	费用类型	发生日期
<input checked="" type="checkbox"/>	差旅-住宿费 100	100元	差旅-住宿费	2016-03-17
<input type="checkbox"/>	交通-停车 1,000	1,000元	交通-停车	2016-06-09

3.11.4. 报销单审批和打印

后台一般会设置好了报销审批流程和报销模板，按照公司要求提交审批，并进行线上打印，线下贴票等操作：

全部报销单 ▾

标题	金额	状态
2016年8月张三报销	1,100元	未报
12	1,500元	已报

2016年8月张三报销

未报销

待提交

资料 费用明细 文档

← 展开 筛选

费用	金额	费用类型	发生日期
差旅-住宿费 100	100元	差旅-住宿费	2016-03-17
交通-停车 1,000	1,000元	交通-停车	2016-06-09

操作

- + 添加费用明细
- ✓ 完成报销
- 打印**
- 删除
- 报销审批**

创建人

4. 统计分析功能

4.1. 销售绩效分析

4.1.1. 成交客户分析

➤ 功能介绍

根据您的权限范围，可以查看您所成交客户的共性，帮助确定未来重点开发范围。

成交数据主要来自自己关联赢单项目的客户，您可以通过“数据来源”进行切换，还可以按时间和客户属性进行数据的浏览。

➤ 查看方式

点击图形中的不同区域，您可以在下方查看对应的详细列表。

查看维度（时间，客户模块单选字段，按人员/部门）：



注：

数据来源为销售机会，则时间范围限定的为结单日期。

数据来源为合同，则时间范围限定的为签约日期。

数据来源为订单，则时间范围限定的创建日期。

默认包含所选部门的下属部门数据。

4.1.2. 团队业绩贡献

➤ 功能介绍

根据您的数据权限范围，您可以查看所负责部门的销售业绩，并通过图形下方的“展开下级”查看下级部门或销售人员的销售业绩。因此主要适用于部门领导及以上角色查看。销售数据来自“销售机会”，您可以在“数据来源”中切换。

➤ 查看方式

您可以按时间区间浏览业务数据，点击图形中的不同区域，您可以在下方查看对应的详细列表。



注：默认显示的为当前用户所在部门的数据及下级部门的数据。当前部门不会显示名字，而是会显示为“其他”

数据来源为销售机会，则时间范围限定的为结单日期。

数据来源为合同，则时间范围限定的为签约日期。

数据来源为订单，则时间范围限定的为创建日期。

数据来源为合同回款和订单回款，则时间范围限定的为回款日期。

4.1.3. 目标与完成度

➤ 功能介绍

根据“目标”模块设置的人员或部门考核目标和完成的业绩，在本表中展示目标的实际完成情况。

➤ 查看方式



注：

所选部门不会自动汇总下属部门数据。

若以人员维度筛选，支持选择是否包含下属和团队成员数据。因为仅会自动汇总下属的业绩，不会自动汇总下级的目标，因此如果主管自己也背业绩并也给自己设置了目标的情况下，建议直接以部门维度查看整体完成情况。

支持筛选哪些业务数据维度，和后台的目标管理设置相关。需针对每个业务数据维度都设置了相应的目标。

4.1.4. 销售阶段推进

➤ 功能介绍

数据来源为销售机会。根据销售机会的创建时间，查看一段时间范围内销售机会的阶段推进状况，可切换查看部门或销售人员的商机推进状况。以发现每个用户的跟进劣势，有针对性地改进。

➤ 查看方式

平均停留时间——商机阶段左侧的时间表示在查询区间内，商机在该阶段

的平均停留时长。

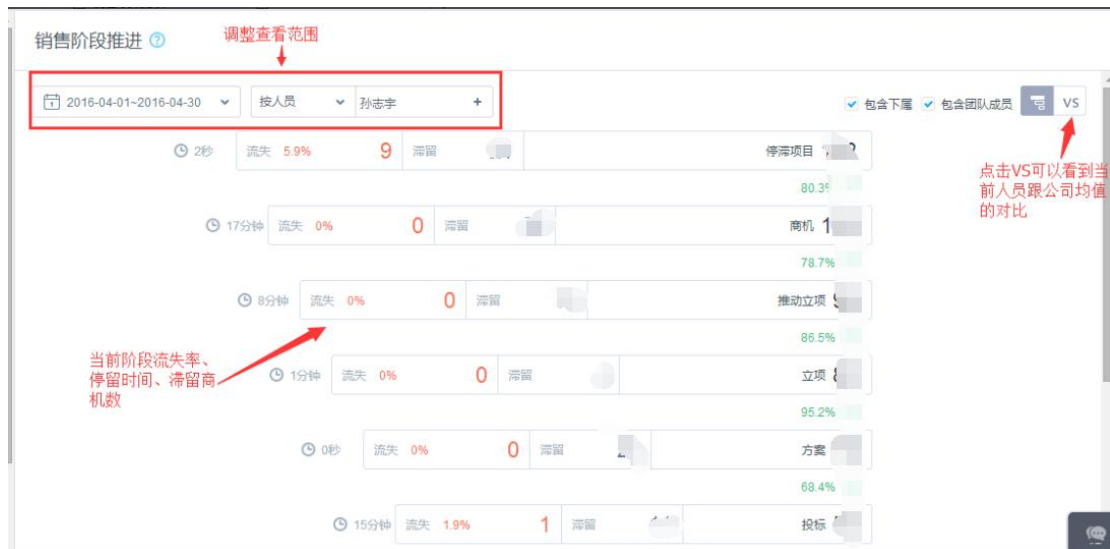
流失率/流失数——红色数字为各销售阶段的商机流失数量和流失率（输单即为流失），可点击查看。

滞留——当前停留在该阶段上的机会数量，可点击查看。

流入数——最右侧数字为查询时间内，该阶段商机的流入数量，可点击查看。

转化率——阶段之间的绿色数字为商机转化率，转化率可作为商机推进是否正常的判断依据，转化率过低可能表示商机在该阶段推进存在瓶颈。

您可点击界面右上角的“VS”按钮，查看当前统计与全公司同期的对比情况，通过此图可帮助您了解销售机会推进过程是否正常，可根据各阶段的停留时长、滞留数和滞留数判断是否该阶段的商机推进出现问题。



4.1.5. 销售漏斗预测

➤ 功能介绍

数据来源为销售机会。

“人工预测”

努力中——统计时间内，进行中的商机金额累加（不包含承诺的商机）

承诺完成——统计时间内，标记“承诺 = 是”的销售机会金额累加

已经完成——统计时间内，已经赢单的销售机会

“加权预测”

将销售机会各阶段的成功率作为权重，乘以销售机会金额计算出各阶段商机金额。

➤ 查看方式

表格形式



图表形式



注：时间范围限定的为销售机会的结单日期

4.1.6. 近期重点商机

➤ 功能介绍

近期重点商机是指未来一周、未来两周、过去一周、过去两周的商机，通过图形展示帮助您快速确定重点了解的商机，辅助您判断需要关注的商机从而保证可靠赢单。

➤ 查看方式



注：

数据来源为销售机会，时间范围限定的为销售机会关单日期。

X 轴：取值销售机会的关单日期。

Y 轴：取值销售机会阶段对应的盈率。

气泡大小：取值销售机会金额。

4.1.7. 丢单原因分析

➤ 功能介绍

统计时间区间内，丢单商机的金额和数量占比。以此辅助您判断是否需要关注和改善因某种原因造成的销售丢单，减少丢单损失。具体丢单原因需在后台进行预设，前台修改销售机会阶段为输单时，必须要求选择一项作为输单原因。

➤ 查看方式

点击图形区域可查看对应的丢单商机。



注：数据来源为销售机会，时间范围限定的为销售机会关单日期。

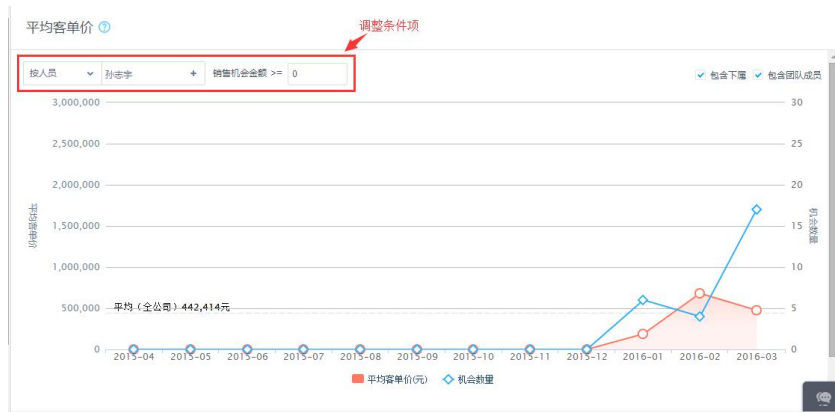
4.1.8. 平均客单价

➤ 功能介绍

帮助您了解部门或销售人员的平均商机客单价。

➤ 查看方式

您可选择任意一个时间段进行查看



注：

平均客单价计算方式：赢单销售机会金额总和/赢单销售机会数。

默认包含所选部门的下属部门数据。

默认显示近一年的数据，暂不支持自定义时间筛选。

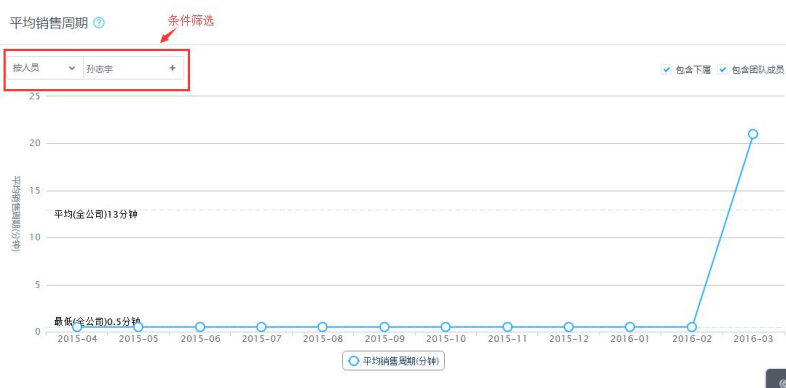
4.1.9. 平均销售周期

➤ 功能介绍

帮助您了解部门或销售人员的平均商机销售周期，您可选择任意一个时间段进行查看。

➤ 查看方式

在图中您可切换显示单位，当前支持“按季度”和“按月”。



4.1.10. 线索转换率

➤ 功能介绍

帮助您了解公海池中的销售线索分别转化为客户、商机以及商机赢单的转化率数值。目前开通了线索公海池，才有此分析。

➤ 查看方式

您可以选择查看某一个公海池中的线索，也可以查看某一个市场活动或某一个市场活动所有人的线索转化情况。



注：

时间范围限定的为线索创建日期。

转换商机，包含线索转为客户时和后创建的销售机会。

目前不支持显示明细。

4.1.11. 行为综合分析

➤ 功能介绍

以雷达图方式显示指定人员在各类活动上的发生数量，以及新建客户、新建商机的数量。

➤ 查看方式

为了能够体现出员工的工作能力，在图中提供了员工所在部门的平均值作参考。



4.1.12. 销售行为趋势

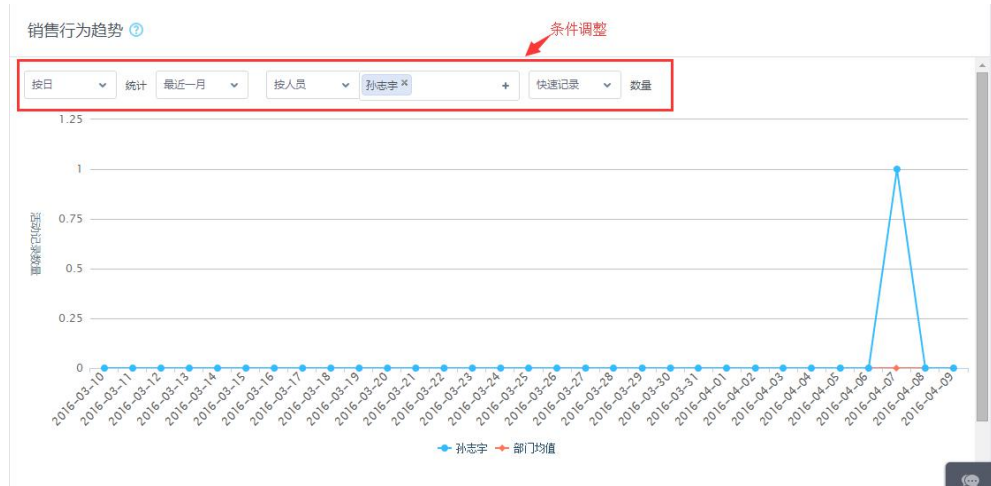
➤ 功能介绍

以趋势图方式显示销售人员在一段时间内的活动记录发生数量，您可以查看不同类型的活动记录和统计时长。

➤ 查看方式

在图形中您可切换显示时间单位，当前支持“按日”“按周”和“按月”，每个时间单位的可选择统计时长会有所不同。

您一次最多可添加 5 名人员。



4.2. 系统使用概况

➤ 功能介绍

此功能主要帮助管理员了解整个系统用户的登陆情况。

➤ 操作说明

数据统计的时间为截止前一天的系统数据，支持选择周、月两个查看维度。



4.3. 仪表盘

4.3.1. 什么是仪表盘

仪表盘是对目标完成情况、销售漏斗、近期重点销售机会、销售业绩 PK、行为排行榜等的图形展示。

4.3.2. 查看仪表盘

仪表盘模块，可以看到系统默认给出的仪表盘；所看的数据是权限范围内能看到的数据的集合。



展开大图，便可以看到该仪表盘中数据对应的明细：



【销售目标完成情况】：查看个人或部门的目标完成情况。

依据后台设置，完成额来源可以是销售机会、合同、订单、回款。

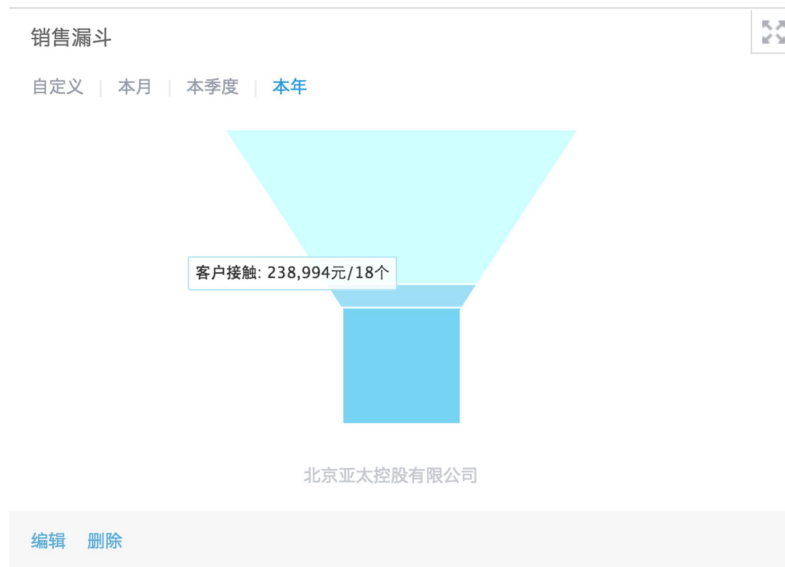
目标值为在目标模块中设置的部门或个人目标。



【销售漏斗】：每个销售阶段的销售机会数量及金额汇总。

数据来源为销售机会。

时间维度以销售机会介单日期为统计依据。



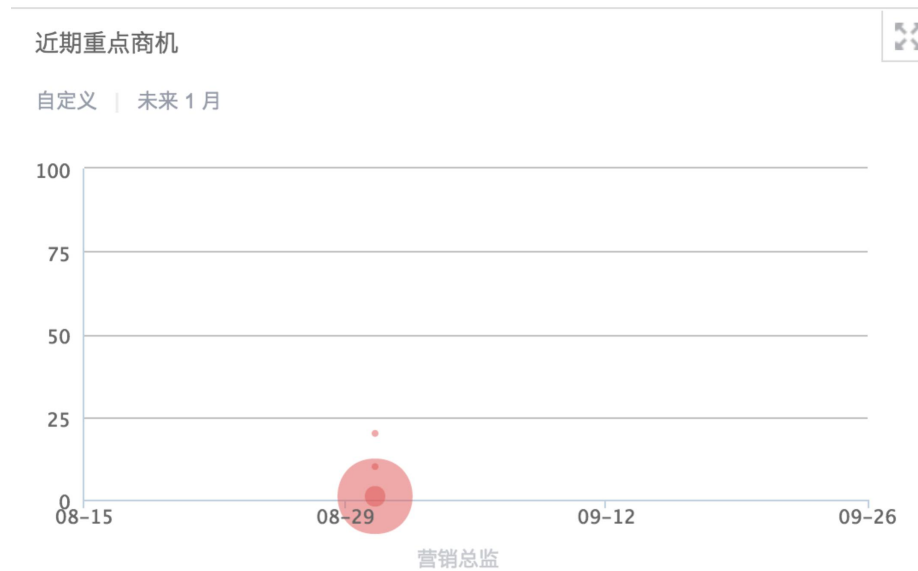
【近期重点商机】：一段时间内的商机展示，自行明确需要重点关注的商机。

数据来源为销售机会。

X 轴：取值销售机会的关单日期。

Y 轴：取值销售机会阶段对应的盈率。

气泡大小：取值销售机会金额



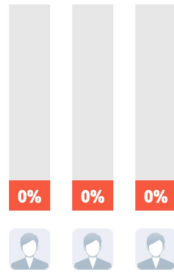
【销售业绩 PK】：部门之间、用户之间的目标完成情况对比。

目前销售业绩 PK 仅针对赢单销售机会做统计，不涉及合同和订单。

此表能查看到的数据和数据权限相关。

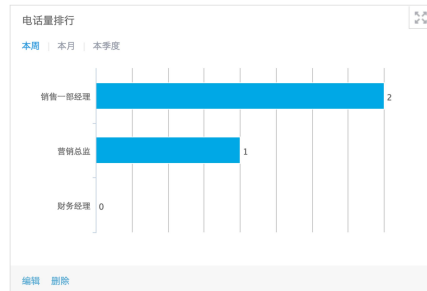
销售业绩pk

本月 | 本季度 | 本年



【电话量排行】和【拜访量排行】：部门之间、用户之间的电话类型动态数比较，拜访签到类型动态数比较。

1 2 5 - 8 / 共8条

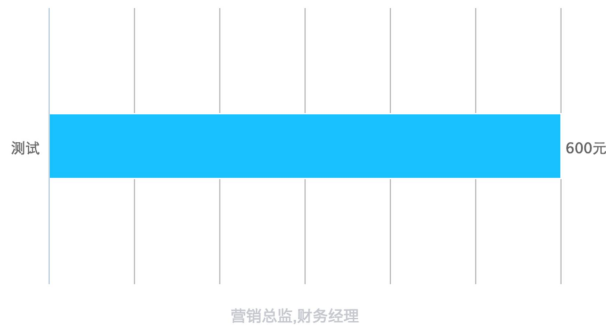


【签约大客户 TOP10】：数据范围内的签约金额位于前 10 的客户。

目前仅针对赢单销售机会做统计，不涉及合同和订单。

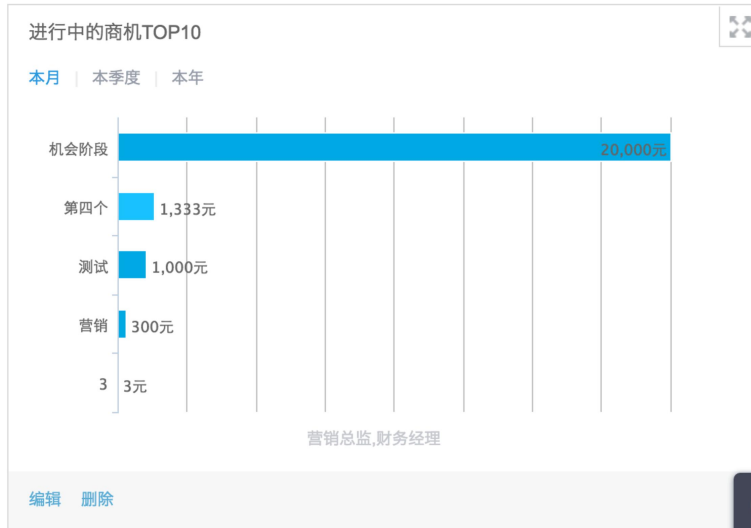
签约大客户TOP10

本月 | 本季度 | 本年



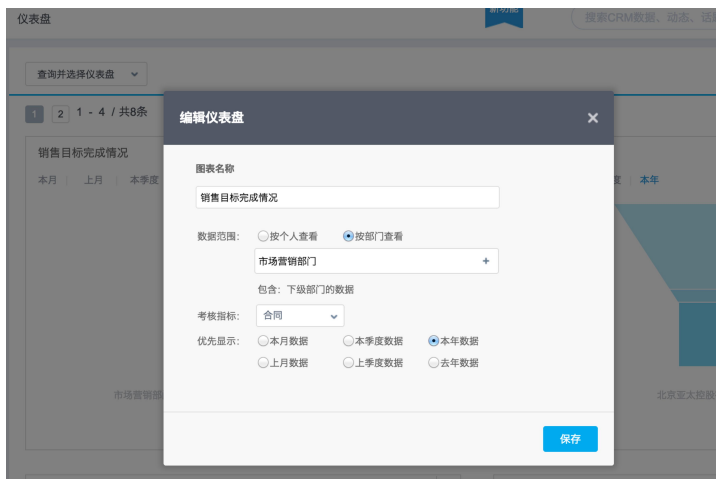
编辑 删除

【进行中的商机 TOP10】：数据范围内正在跟进的金额前 10 的销售机会。



4.3.3. 编辑仪表盘

将鼠标放至左下角，出现编辑按钮，点击修改仪表盘的查询条件，以使其符合你的查询需求：



注：

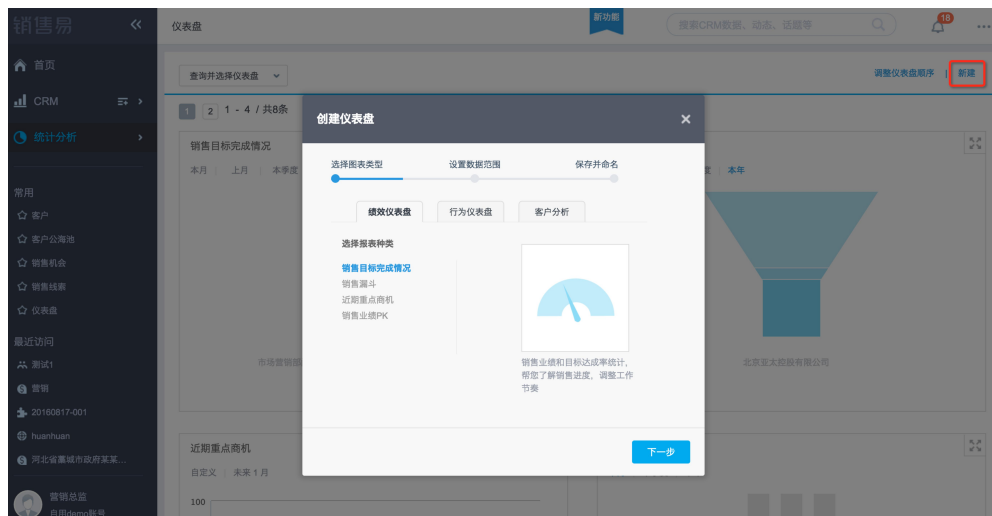
选择按部门查看，默认包含下级部门的数据。

选择按个人查看，可选择是否包含下属的数据，及是否包含作为团队成员的数据。

每个图表支持编辑的条件略有差异。

4.3.4. 新建仪表盘

如针对一个类型的仪表盘经常需要查看多个筛选条件后的结果，频繁更换筛选条件国语玛法，此时可以创建新的仪表盘，同一种类型的仪表盘可以创建多个，分别对应不同的查询条件。



4.3.5. 设置“预计完成百分比”和“机会数量”

设置目标后，查看“统计分析”---销售绩效分析---销售漏斗预测，在预测图形中加入了预计完成百分比和每个阶段机会的数量，更直观的展现数据，如下图所示：



4.3.6. 自定义时间筛选

在仪表盘“销售目标完成情况”中增加了自定义时间筛选，用户可自定义选择时间筛选条件，最多设定 8 项，且时间筛选条件也支持排序，如下图所示：

编辑仪表盘

图表名称: 销售目标完成情况

数据范围: 按个人查看 按部门查看

大姐大 +

包含: 下属的数据 作为团队成员的数据

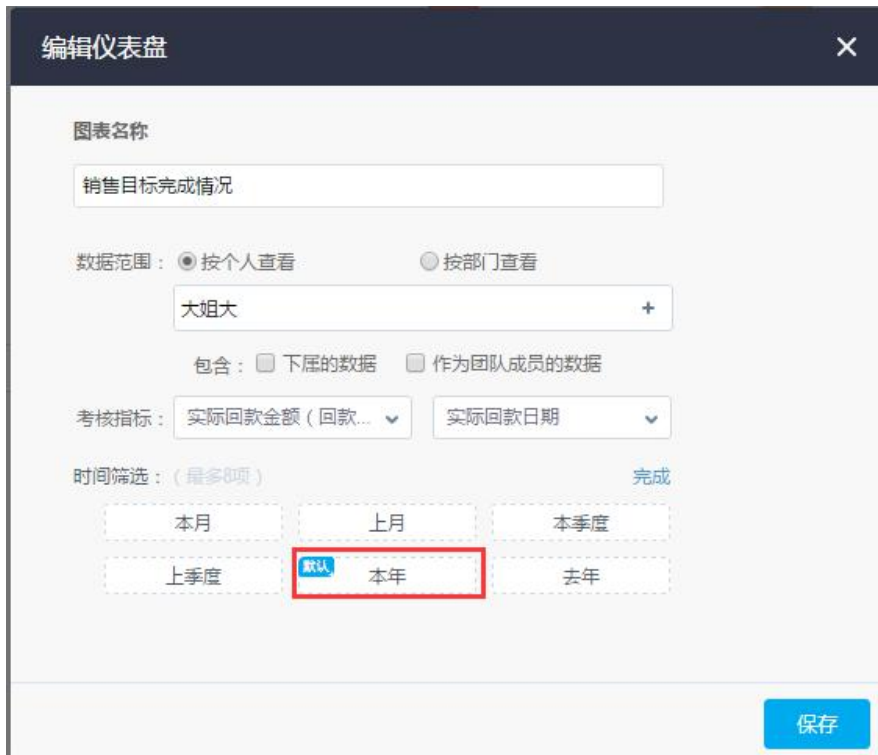
考核指标: 销售金额 (销售机会) 结单日期

时间筛选: (最多8项) 排序调整

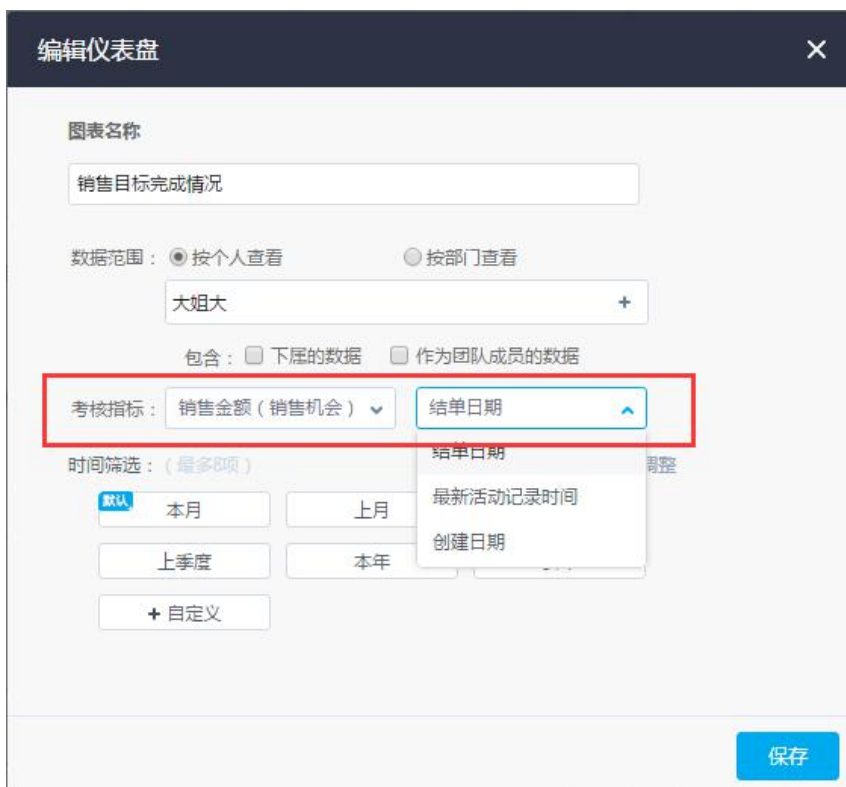
默认 本月 上月 本季度 上季度 本年 去年 + 自定义

保存

点击“排序调整”可更改默认的时间，如下图所示：



还增加了考核指标的扩展，如下图所示：



在仪表盘“销售业绩 PK”中，增加了自定义时间筛选，用户可自定义选择时间筛选条件，最多设定 8 项，且时间筛选条件也支持排序，如下图所示：



点击“排序调整”可更改默认的时间，如下图所示：



还增加了考核指标的扩展，如下图所示：



4.4. 报表管理

4.4.1. 什么是报表

报表是对客户、线索、销售机会、合同等系统管理数据的统计汇总数据列表。

4.4.2. 制作及查看报表

报表模块，可以看到自己定义的数据报表以及系统提供的默认报表模板；所看的数据是权限范围内能看到的数据的集合。



点击已有的报表名称，可以查看报表结果。



制作报表，点击屏幕右上方的“创建新报表”可以制作自己的统计分析数据报表。



报表分为列表式、分组式、矩阵式。

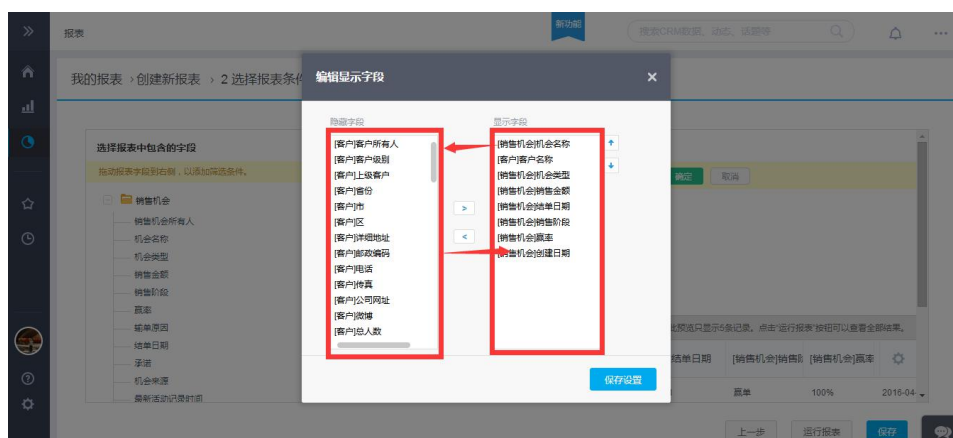
列表式：报表是对系统管理对象数据的直接列表输出。

分组式：报表是可以按照所管理对象的属性进行分组汇总统计输出的报表。

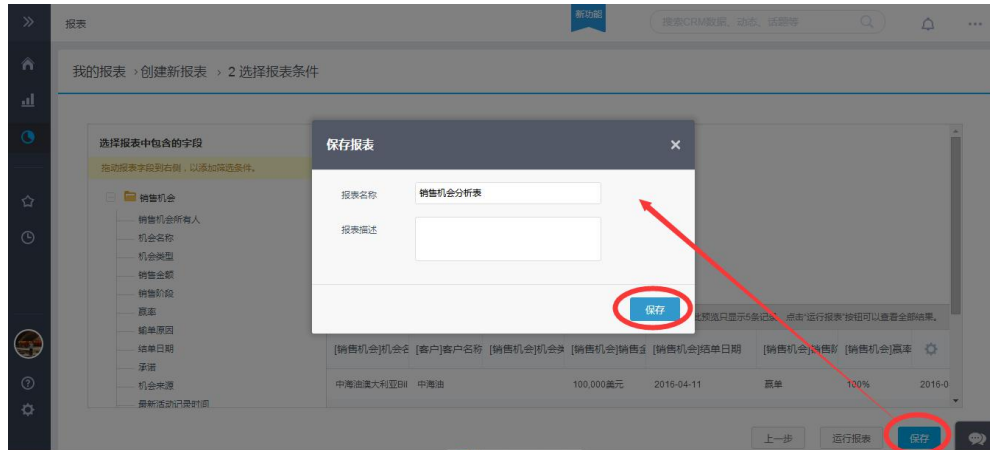
矩阵式：矩阵式报表可以自定义行、列显示内容，适合做复杂的交叉条件分析。



列表式报表，选择报表的数据源及列表式报表选项后，选择报表输出的数据筛选条件、汇总字段、以及报表输出的数据属性，例如：销售机会的名称、阶段、销售机会所有人、金额、成单时间等信息。



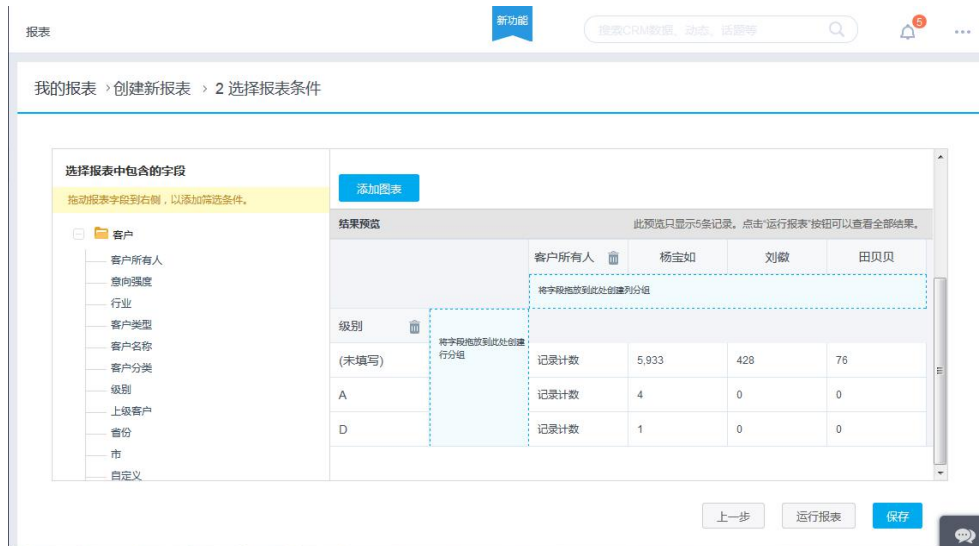
完成后点击屏幕右下方的保存，在弹出的对话框中输入报表名称点击保存完成列表式报表的制作。



选择报表的数据源及分组式报表选项后，选择报表输出的数据筛选条件、汇总字段、以及报表的分组显示字段，例如：销售机会的销售机会所有人、产品等分组字段。

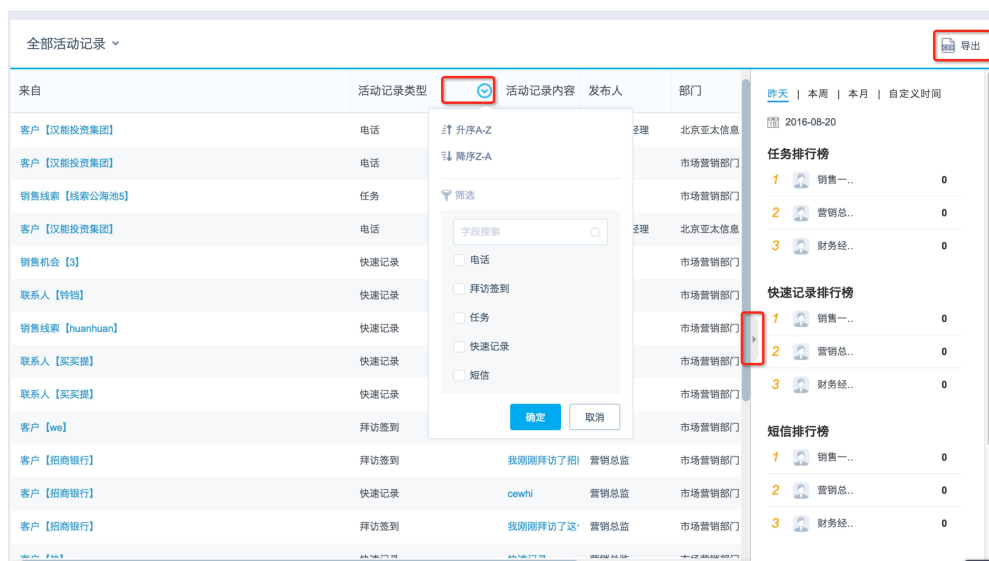


选择报表的数据源及矩阵式报表选项后，分别将你需要分析的 X 轴和 Y 轴数据用拖拽的形式添加到结果预览处，系统会自动计算出相应的记录数和总记录数。例如：不同销售的客户资源，每个级别分别所占的数量及总数。



4.5. 活动记录

针对各个业务对象添加的动态，可以在活动记录中汇总查看，筛选、排行榜、导出等功能帮助管理者更好的了解每位同事的工作情况。



4.6. 工作报告统计

针对每个用户是否准时提交工作报告所做的监管。管理者可以筛选查看日报、周报、月报；可以筛选查看的时间范围；基于后台设置的提交时间，提交的具体状态可显示为：已提交、延后、未提交。

工作报告统计

搜索CRM数据、动态、话题等

15

周报统计

日报统计

周报统计

月报统计

公司 + 请选择用户

2016年06月

已提交 延迟 未提交

人员	已提交	未提交	延迟	05月30日 - 06月05日	06月06日 - 06月12日	06月13日 - 06月19日	06月20日 - 06月26日	06月27日 - 07月03日
营销总监	1	4	0	✓	✗	✗	✗	✗
销售一部...	0	5	0	✗	✗	✗	✗	✗
财务经理	0	5	0	✗	✗	✗	✗	✗

4.7. 考勤统计

针对每个用户是否准时打卡所做的监管。考勤统计包含考勤记录和考勤分析。管理者可以查看所有考勤记录、筛选某个人某段时间的考勤记录、导出考勤记录。

考勤统计

搜索CRM数据、动态、话题等

15

考勤记录

考勤记录

考勤分析

筛选 导出

姓名	地点	日期	上班	下班	工作时间	状态	迟到原因	早退原因	上班打卡位
营销总监	市场营销部门	不在考勤点	2016-07-15	15:57	16:02	5分钟	迟到,早退,设备异常		北京市朝阳区
营销总监	市场营销部门	河北经贸大学	2016-06-20	10:18	10:29	10分钟	迟到,早退		北京市朝阳区

管理者可以筛选查看某段时间的某个部门人员的考勤情况、导出考勤分析。

考勤分析

导出

2016-06-01-2016-08-20

市场营销部门

姓名	正常 (天)	不完整打卡 (次)	设备异常 (次)	不在考勤点 (次)
营销总监	0	0	1	1

注 :目前一次只能查看一个部门的分析结果。若要查看所有部门的分析结果，需进行多次筛选。

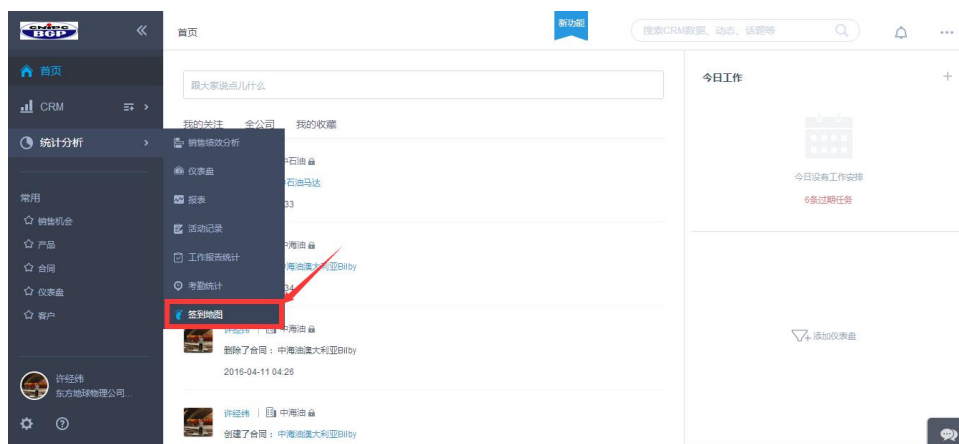
4.8. 签到地图

4.8.1. 什么是签到地图

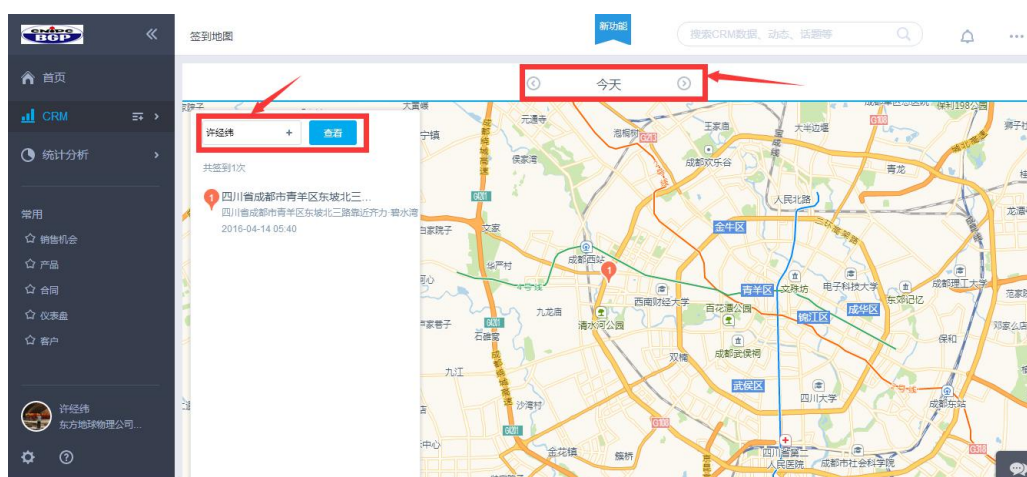
以地图方式展现权限范围内的员工拜访客户、签到的位置

4.8.2. 查看签到地图

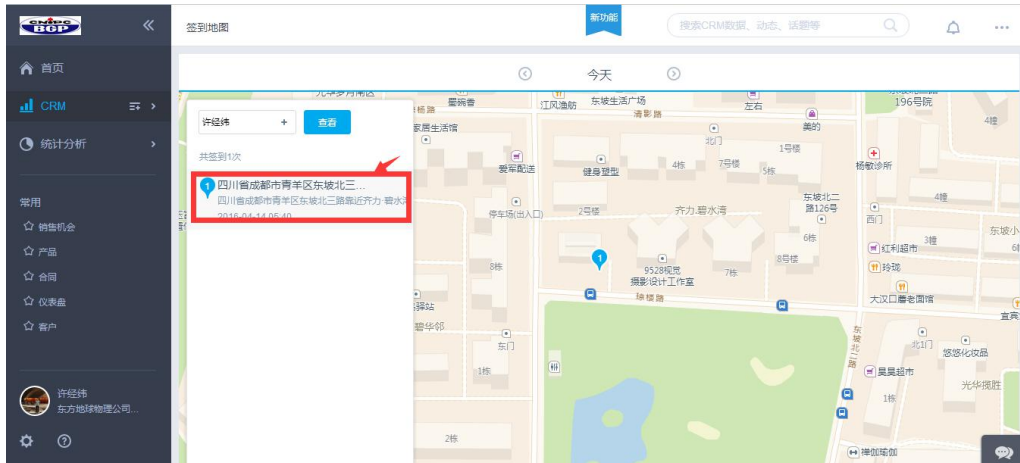
打开左侧菜单栏的“统计分析/签到地图”查看员工拜访签到的位置情况。



进入签到地图后，可以依据自身权限选择可以查看的员工以及时间，进行查看签到拜访情况。



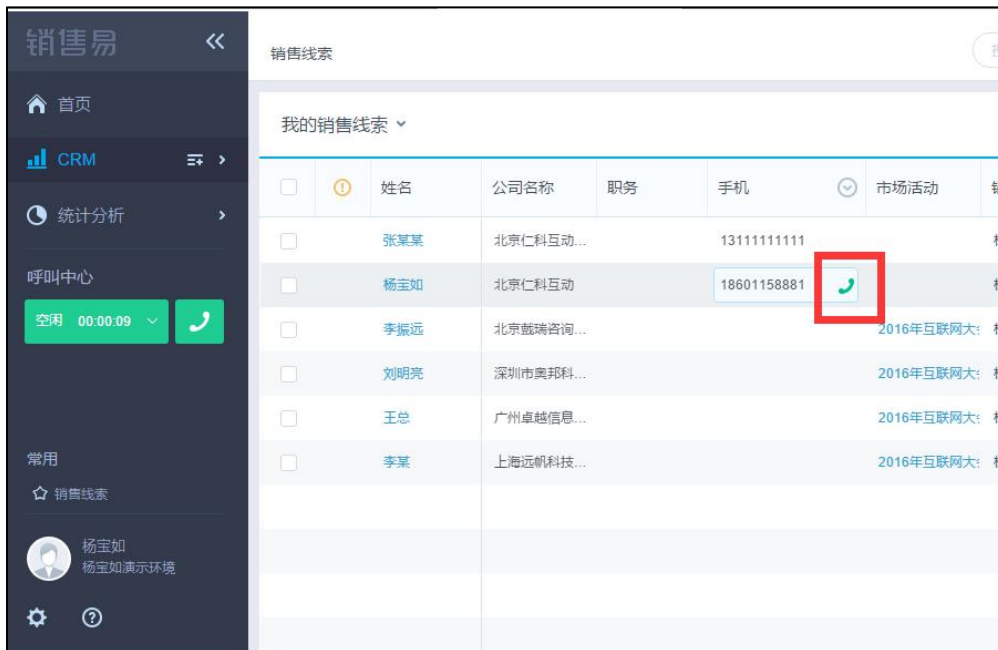
鼠标移到签到记录后，地图会放大显示每一条签到记录的精确位置。



5. 呼叫中心

5.1. 一键拨号：

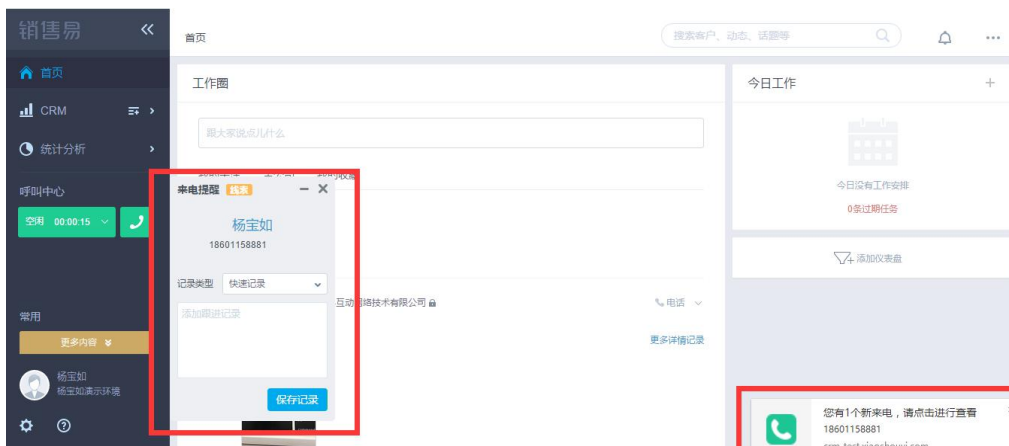
用户可以在线索、客户、联系人模块中对“电话”字段进行点击拨号





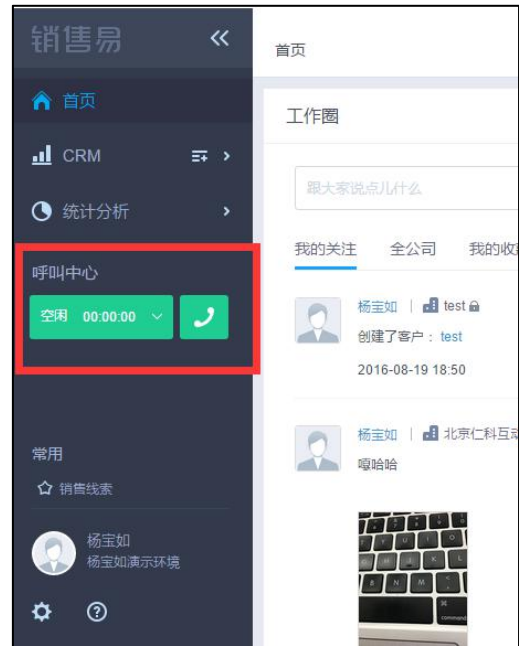
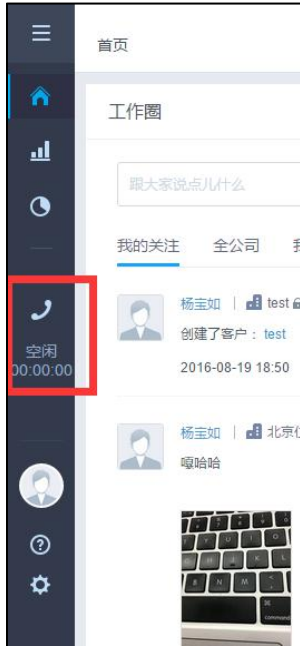
5.2. 来电提醒：

客户来电时自动识别客户，可以弹出相关信息，可在弹屏中快速记录沟通内容。



5.3. 状态管理：

用户可以修改电话在线状态：空闲、忙碌。空闲表示电话可以呼入，忙碌表示暂时不接听电话（即电话呼入不进来）



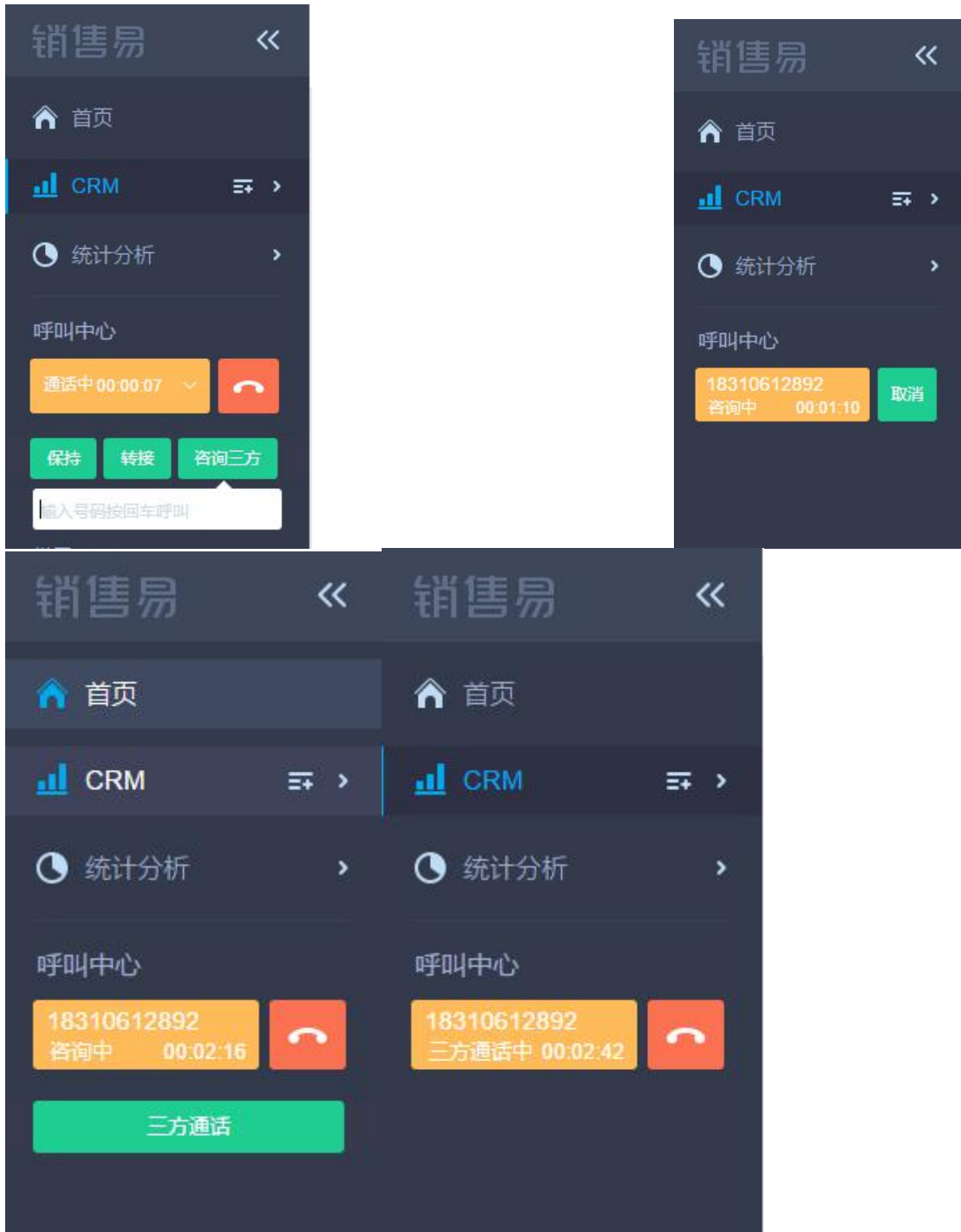
5.4. 呼叫转移

通话过程中，用户可以点击“转接”按钮，输入相应号码进行通话转移。如转给其他同事。



5.5. 三方通话

外呼或接听的通话过程中，用户可以点击“咨询三方”按钮，进行呼叫第三方，此时通话的另一方为等待状态，在第三方接通后点击“三方通话”按钮即可实现三方同时对话。



5.6. 管理功能（限容联七陌）：

管理者可以在 CRM 中一键跳转至呼叫中心系统，无需再次登录即可查看员工通话状态、通话记录报表。

