

# 销售易 CRM 管理员操作手册( WEB 端 )

更新日期：2016/11/7

## 文档目录

1. 概述	7
2. 系统简述	7
2.1. 名词解释	7
2.2. 销售流程	8
3. 后台主页功能	9
4. 用户和权限管理	10
4.1. 数据权限多维度管理	10
4.2. 角色管理	13
4.3. 职能管理	22
4.4. 用户职级设置	26
4.5. 部门管理	28
4.6. 用户管理	33
4.7. 用户组	48
5. 标准业务对象管理	49
5.1. 字段类型介绍	49
5.2. 客户	60
5.3. 联系人	67

5.4. 销售机会	69
5.5. 市场活动	82
5.6. 销售线索	84
5.7. 服务个案	87
5.8. 竞争对手	89
5.9. 产品	91
5.10. 合同	92
5.11. 订单	97
5.12. 费用管理	102
5.13. 目标	106
5.14. 自定义标签 Beta 版	108
6. 自定义业务对象管理	109
6.1. 创建新的业务对象	110
6.2. 创建字段	111
6.3. 删除字段	112
6.4. 页面布局	113
6.5. 业务类型	115
7. 业务对象关联关系	116

8. 业务参数设定	119
8.1. 呼叫中心	119
8.2. 客户信息回填	120
8.3. 联系人角色	123
8.4. 销售线索来源	124
8.5. 打印模板设置	126
8.6. 活动记录设置	128
8.7. 输单理由	129
8.8. 产品管理	131
8.9. 行业管理	133
8.10. 查重设定	135
8.11. 销售预测设置	137
8.12. 会销活动设定	140
8.13. 目标管理设置	143
8.14. 全文检索设定	146
9. 办公设置	147
9.1. 审批单	147
9.2. 工作报告	150

9.3. 日程	152
9.4. 考勤点管理	153
9.5. 部门公告	154
9.6. 博客分类	<b>错误！未定义书签。</b>
10. 线索池设置	155
10.1. 线索池分组	155
10.2. 线索私池数量限制	159
10.3. 自建线索回收规则	159
10.4. 退回原因	160
11. 客户池设置	160
11.1. 客户池分组	160
11.2. 客户私池数量限制	163
11.3. 自建客户回收规则	164
11.4. 退回原因	164
12. 流程管理	165
12.1. 触发事件	165
12.2. 触发规则	167
12.3.  workflow Beta 版	169

12.4. 审批流程管理.....	170
13. 系统设置.....	171
14. 安全设置.....	174
14.1. 密码规则.....	174
14.2. 超时登出.....	175
14.3. 手机绑定.....	175
15. 用户/权限管理日志.....	176
16. 许可管理.....	176

## 1. 概述

本文档对销售易 CRM 系统的后台配置功能以及 PC 端前台操作做了详细说明，主要为了方便客户自行了解系统功能以及根据业务情况完成系统配置。本文档归销售易拥有。

## 2. 系统简述

### 2.1. 名词解释

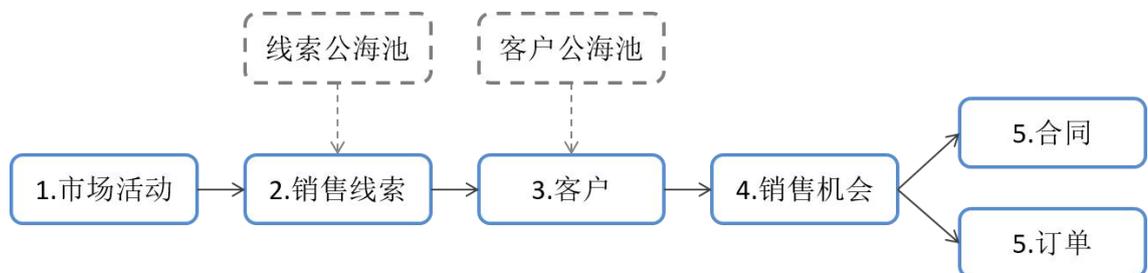
- **【市场活动】**：指公司举办或参加的展会、行业论坛、推广会等，市场活动会经过前期的策划、开展到活动结束后的进一步跟进，通过这些活动希望为公司带来新的客户或订单；
- **【销售线索】**：指公司在参加行业展会、交流活动或者销售人员在日常拜访中发现的一些关键人员，这些人员所在的公司可能会购买我们公司的产品或者服务。一般而言，销售线索比较宽泛，比如在展会上我们可能会收到很多名片（也就是线索），但是真正有用的能发展为我们公司客户的线索并不一定很多，只有经过销售人员的跟进筛选才能识别出有价值的线索，也就是客户；
- **【客户】**：对 2B 的公司而言，客户一般指公司而不是个人。客户的来源包括从线索转化而来或直接挖掘的新客户；
- **【联系人】**：指客户的联系人，即客户公司内部与本公司联系的人员，一个客户可以有多个联系人；
- **【销售机会】**：指客户要购买本公司产品或服务的需求，对谷登而言就是指

客户要购买某机械设备的需求；一个客户可能有多个销售机会，也就是可能会多次购买产品或服务；

- **【销售阶段】**：指一个销售机会跟进后的发展状况，比如客户需要购买一台设备，从最初发现客户的需求、销售人员跟客户确定需求、根据客户的需求给出方案报价到最终赢单或者输单，这就是典型的从初步接洽→需求确定→方案报价→谈判审核→赢单/输单的完整销售阶段；
- **【服务个案】**：指在与客户的合作中发现的问题或者客户存在的疑问，类似于售后服务问题，这些服务个案一方面解决了客户实际的问题，提升了客户满意度，另一方面有助于公司自身总结，从而提高产品或服务质量。

## 2.2. 销售流程

完整的销售流程如下图所示：



整个流程基本分为五步：

- 公司举办或参加市场活动；
- 销售人员或公司通过市场活动收集到大量销售线索，这些线索大多都比较粗糙，需要销售人员进一步跟进；同时，除了市场活动外，销售人员或公司也可能通过其他途径获得线索。因此，销售线索的来源渠道有两大类：

- 市场活动
- 其他渠道
- 销售人员在跟进线索后发现某些线索价值较高，对方可能是公司的潜在客户，于是将线索转为客户（同时添加客户的联系人），后续继续对客户进行跟进；同样，客户也可能不是从线索转化而来，有可能是销售人员或公司直接挖掘到有价值的客户。因此，客户来源渠道也有两大类：
  - 销售线索转化而来
  - 其他渠道
- 对客户的跟进中发现客户有购买需求，也就是产生了销售机会，销售人员对销售机会进一步跟进，推动机会从最初的接洽到最终的赢单（或输单），从而完成一个销售流程；
- 对某些公司来说，在销售机会赢单后还需要跟进合同或订单的信息以及回款情况，直到最终回款结束。

### 3. 后台主页功能

进入后台时默认显示后台主页，主页内容包括：

- 租户期限。
- 账户使用情况。
- 空间使用情况。



空间使用情况计算方法：

以企业版为例，公司默认拥有 20G 的存储空间，若仅有一个用户，则为  $20G+2G=22G$ ，若有两个用户，则为  $20G+2G*2=24G$ 。以此类推

	免费版	专业版	企业版	旗舰版
存储空间 (公司)	5G	10G	20G	100G
存储空间	600M	600M	2G	2G

## 4. 用户和权限管理

功能说明：在用户和权限中可以设置部门组织结构；添加员工，管理员工权限。

### 4.1. 数据权限多维度管理

#### 4.1.1. 维度设置

默认情况下，系统为单一维度-部门维度进行权限控制，即根据数据的所属

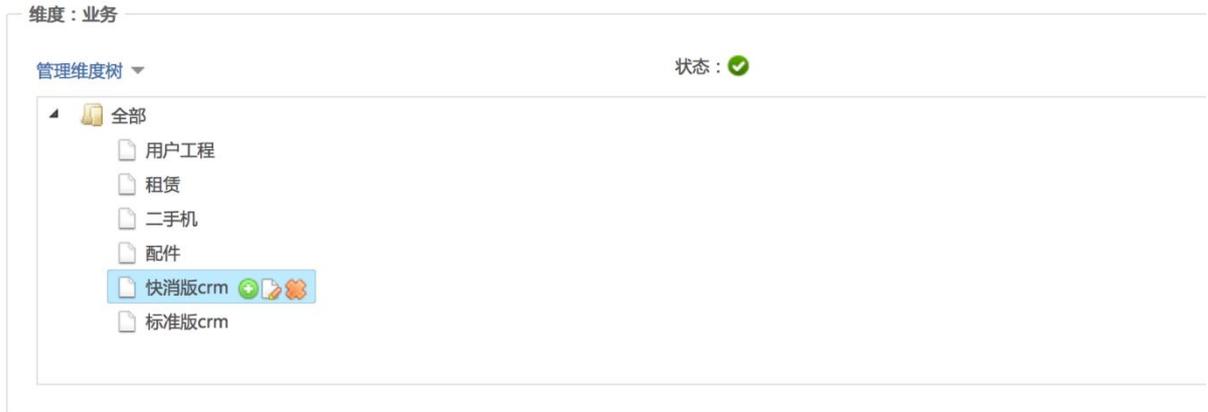
部门控制权限，如下图所示：



但是公司的规模及业务模式不尽相同，除部门维度之外，需要增加其他维度来统计数据，此时可以选择开通数据多维度功能。开通多维度功能后用户和权限界面如下图所示：



点击管理维度树，可自行编辑维度选项，如下图所示：



根据具体业务确定是否需要开启其他维度，包括但不限于：区域、业务、行业、产品等。目前需联系销售易方完成以上开启设置，各公司的管理员无权自行添加。

#### 4.1.2. 管理维度使用方式

如果开启其他维度中的一个或多个，则用户和业务对象都将分别关联多个维度，从而从包括部门在内的多个维度进行权限控制，切换到【管理维度使用方式】可以设置哪些业务对象将启用或禁用多维度，如下图所示：



#### 4.1.3. 数据权限设置

##### a. 通讯录权限

开启通讯录权限后，支持设置通讯录的查看范围。即不是所有人都可以在通讯录中看到公司的所有同事，具体可以看到哪些同事，需要在【部门/用户管理】-角色管理-社交权限中设置可见范围。

## b.联系人权限

开启后系统会自动将客户的团队成员添加到联系人的团队成员，即能看到客户，就可以而不再支持单独添加联系人的团队成员；



## 4.2. 角色管理

角色用来控制用户查看数据的范围和通讯范围，例如管理员可以看见公司的全部资源，普通销售只能看到被分配的资源以及自己创建的资源。设置完成后请在【部门/用户管理】中分配职能

### 4.2.1. 角色的分类

角色分为数据权限和社交权限

**【数据权限】**：数据权限可以控制员工查看 CRM 数据的范围

**【社交权限】**：可以控制员工通讯的范围，（例：通讯录查看，企业微信，@等功能的范围）。

#### ➤ 数据权限

1) 未开通数据多维度功能（专业版）：

只有部门一个维度，此处可统一设置该角色对所有 CRM 模块数据的查看修改删除范围。



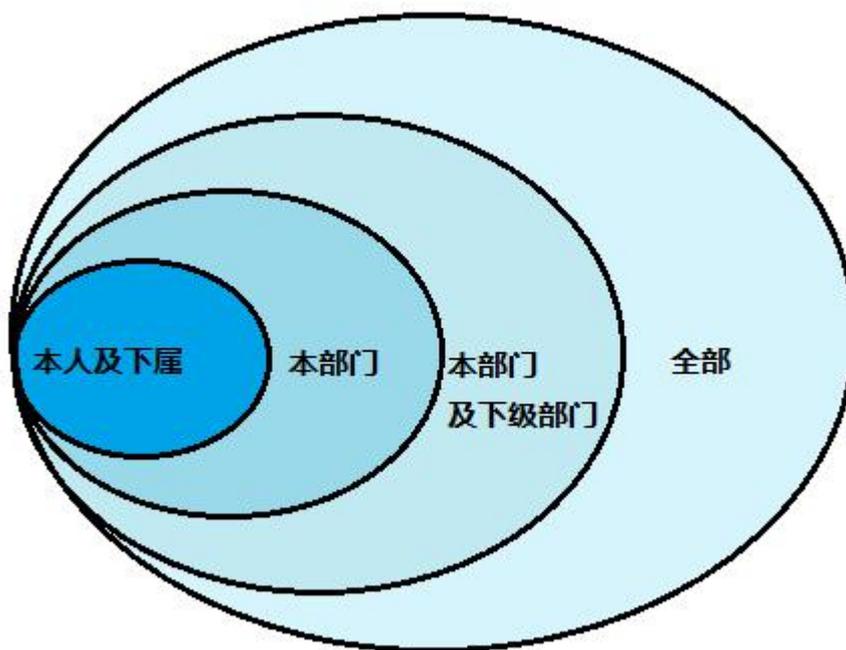
**【本人及下属】**：本人及下属为角色最低权限，可以对本人创建的，或下属创建的（**【主管】**部门/用户管理中，设置为某个用户的主管），以及下属的下属创建的数据进行读取、修改、删除、转移的操作。

【本部门】：当数据的所属部门等于用户的所属部门时，本角色权限可以对这些 CRM 数据进行读取、修改、删除、转移的操作。

【本部门及下级部门】：当数据的所属部门等于用户所在的部门，及其部门的子部门时，本角色权限可以对这些 CRM 数据进行读取、修改、删除、转移的操作。

【全部】：本角色权限可对全公司的 CRM 数据进行读取、修改、删除、转移的操作。

下图为各个角色之间的关系图：



举例，用户所属部门为“销售部”，公司组织结构如下：



当角色权限为【本人及下属】时，只能读取、修改、删除、转移本人创建的 CRM 数据。

当角色权限为【本部门】时，可以读取、修改、删除、转移所属部门为“销售部”的 CRM 数据。

当角色权限为【本部门及下级部门】时，可以读取、修改、删除、转移所属部门为“销售部”、“销售一部”、“销售二部”的 CRM 数据。

当角色权限为【全部】时，可以读取、修改、删除、转移公司所有的 CRM 数据。

## 2) 开通了数据多维度功能

开通数据多维度后，除了设置部门权限，还可以按需设置多维度的权限。维度树可在【用户和权限】-数据权限多维度管理-管理维度设置中设置。员工的所属维度在【用户和权限】-部门/用户管理-编辑用户时添加。



多维度的角色范围设置与部门类似，因为没有“下属”的概念而取消了“本人及下属”的范围，其他与部门角色权限一致。

举例说明，公司的【区域】维度树如下图所示，员工所属区域为“北区”：

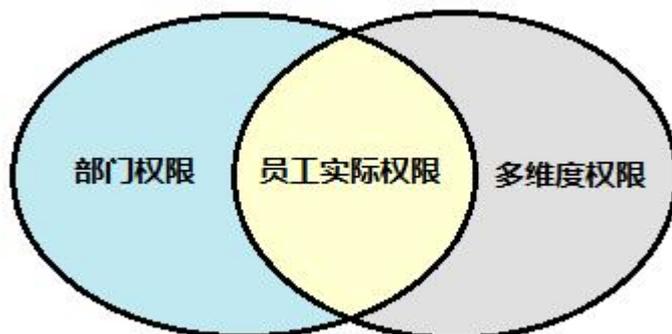


当区域角色为【本级】时：可以读取、修改、删除、转移所属区域为“北区”的 CRM 数据

当区域角色为【本级及下级】时：可以读取、修改、删除、转移所属区域为“北区”及其子区域“北京”“天津”的 CRM 数据

当区域角色为【全部】时：可以读取、修改、删除、转移全部区域的数据。

**注意：多维度数据权限需跟部门维度搭配使用，取其交集。如下图所示：**



### ➤ 社交权限

在开启了通讯录权限后（在【用户和权限】-数据权限多维度管理-数据权限设置中开启），可以在社交权限中设置员工通讯的范围，（例：通讯录查看，企业微信，@等功能的范围）。点击“社交权限”按钮，如下图所示：



【本部门及下级部门】：通讯录中只能看到本部门的同事，企业微信和动态@人员时，只能选中本部门的同事。工作圈没有“全公司”选项。

【本部门、下级部门及直属上级部门】：通讯录中可以看到本部门、下级部门及直属上级部门的同事，企业微信和动态@人员时，可以选中本部门、下级部门及直属上级部门的同事。工作圈没有“全公司”选项。

【全部】：没有社交权限控制，可以看到公司全部同事，并在企业微信、动态下面@全部同事。工作圈中有“全公司”选项。

➤ 高级数据权限（企业版）

高级数据权限可以分别设置针对不同业务对象的查询、修改、删除、转移范围，需要企业版及以上版本。

操作方法，在角色管理模块，选择需要设置的角色，点击“切换到高级设置”，如下图所示：



在这里可以公司的具体情况设置不同权限的角色。例如图中所示，此角色可以查询公司的全部客户，但是只能修改负责人本人或其下属的数据，删除和转移负责人为本人的数据。

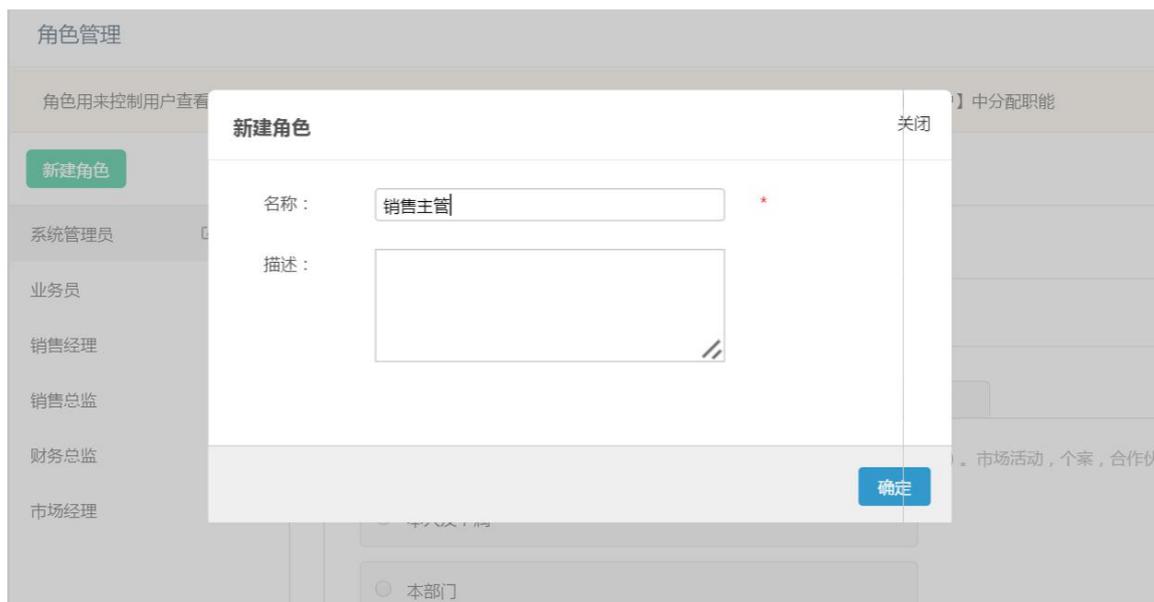
业务对象	查询	修改	删除	转移
全业务批量设置	本人及下属	本人及下属	本人	本人
客户	全部	本人及下属	本人	本人
联系人	本人及下属	本人及下属	本人	本人
销售机会	本人及下属	本人及下属	本人	本人
市场活动	本人及下属	本人及下属	本人	本人
销售线索	本人及下属	本人及下属	本人	本人
合同	本人及下属	本人及下属	本人	本人
服务个案	本人及下属	本人及下属	本人	本人
竞争对手	本人及下属	本人及下属	本人	本人
合作伙伴	本人及下属	本人及下属	本人	本人
目标	本人及下属	--	--	--
活动记录	本人及下属	--	--	--
工作报告	本人及下属	--	--	--
工作报告统计	该业务在此维度未启用权限控制			

### 4.2.2. 新建角色

操作步骤如下：

在系统后台进入【用户和权限】-【角色管理】页面，点击“新建角色”按钮，在弹出页面中输入角色名称，并点击“确定”按钮，如下图所示：

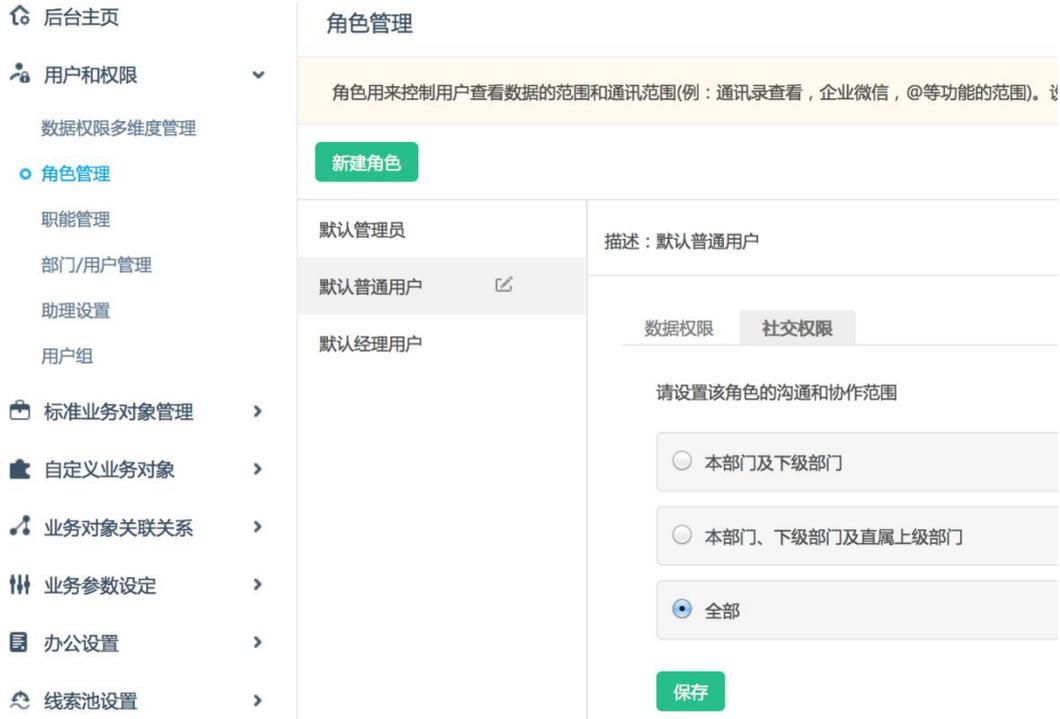




保存后在数据权限中设置权限，完成后点击“保存”按钮，如下图所示：



切换到社交权限页面设置，如下图所示(如无特殊需求，保持默认的“全部”即可，此步骤设置可跳过)：



## 4.3. 职能管理

### 4.3.1. 功能说明

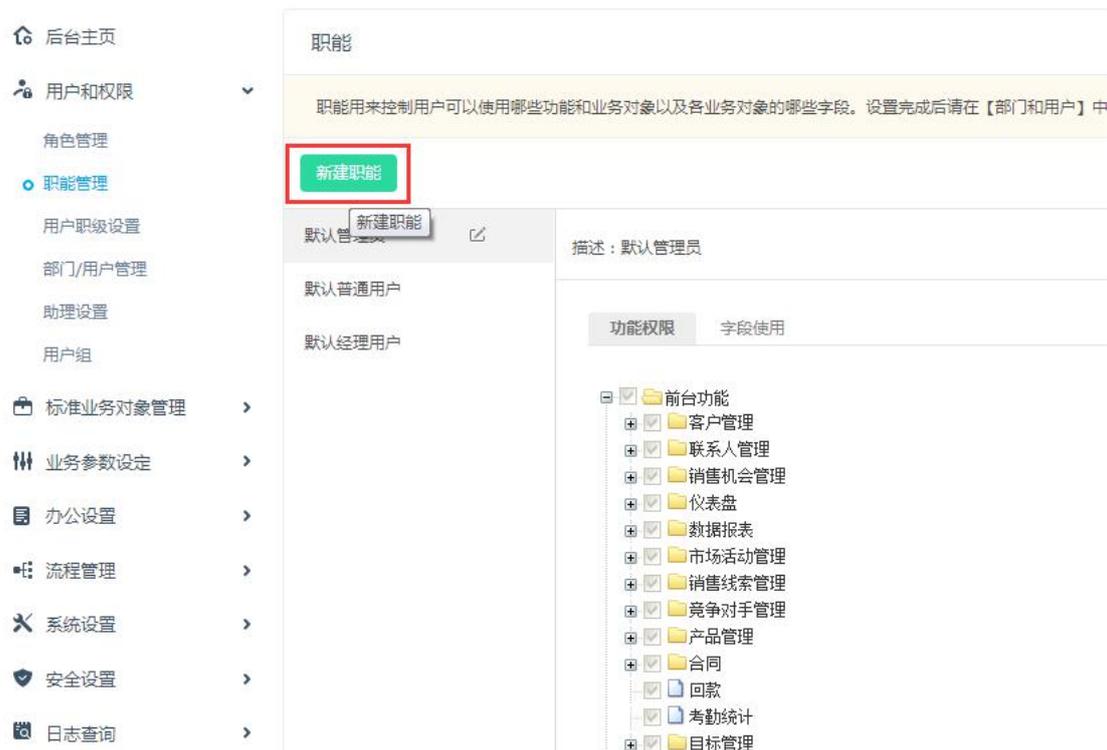
职能用来控制用户可以使用哪些功能和业务对象以及各业务对象的哪些字段。例如，不允许普通用户拥有删除客户的权限，只允许他新建，那么在职能管理-客户管理中，把选项“删除客户”勾选取消即可。其中，“默认管理员”的权限是默认全部勾选的。

设置完毕后，请在【部门/用户管理】中分配职能。

### 4.3.2. 新建职能

操作步骤如下：

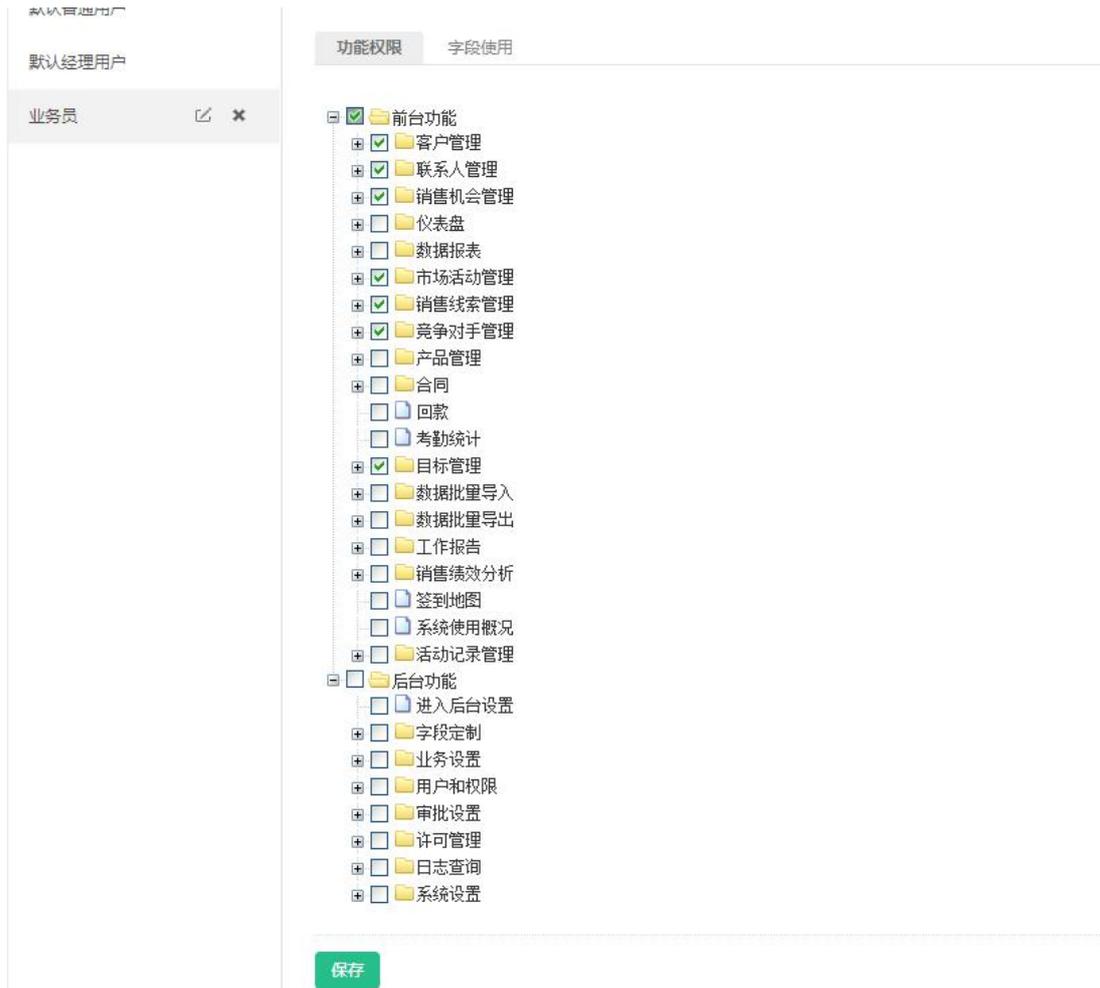
在后台进入到【用户和权限】-【职能管理】页面，点击“新建职能”，如下图所示：



输入职能名称，点击“确定”保存职能，如下图所示：



新建好的职能默认全部为空，管理员可以按照不同的职能要求设置具体模块的使用权限。点击保存即可。



### 4.3.3. 字段使用

除了功能权限设置，在职能管理中还可以设置字段的使用，本功能同标准业务对象管理-客户的字段级权限设置。此入口为快捷入口。字段级权限目前只支持【客户】和【自定义业务对象】

操作方法：选择需要设置的职能名称，点击“字段使用”按钮，如下图所示：



选择需要设置的模块，点击“编辑”按钮：



选择各个字段的“可见”与“只读”的权限

默认普通用户-客户-字段使用 关闭

字段名称	字段类型	可见	只读
基本信息	分割线型	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
客户类型	Dummy类型	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
编号	整数型	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
客户所有人	Dummy类型	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
客户名称	Dummy类型	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
客户级别	单一选择型	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上级客户	Dummy类型	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

系统默认字段有些是不允许修改只读权限的，因此默认为灰色。

**【可见】**：勾选后可在前台使用该模块时，在资料页查看到此字段，可以进行修改

**【只读】**：勾选后在前台看到该字段时，只能查看，不能编辑（即使拥有编辑权限）。

**【可见】并且【只读】**：字段在前台可以正常显示，但是不能编辑。

#### 4.4. 用户职级设置

在审批流程中，可以按照提交人的职级作为分支条件来判断具体走哪一条审批流程，具体的用户职级在此处设置，操作步骤如下：点击【用户和权限】-【用户职级设置】，在“输入用户职级”处输入用户职级名称，点击添加按钮即可。

如下图所示：



## 销售易 系统设置



## 销售易 系统设置



## 4.5. 部门管理

### 4.5.1. 新增部门

“全公司”为公司顶级部门，可以根据实际情况改成本公司名称，可在其下创建子部门，创建步骤如下：

选中“全公司”，点击加号“+”可在该部门下创建二级子部门，点击二级子部门旁边的“+”，可创建三级子部门，以此类推。若部门包含子部门，则部门标示为“”，反之为“”。如下图所示：



在弹出的窗口中，输入“部门编码”、“部门名称”并选择“部门类型”，如下图所示：

【部门编码】：部门编码是部门的唯一性标志，不允许重复；部门编码为导入部门目标时的必填字段；部门编码不在前台显示。

【部门类型】：所属部门的部门类型为销售类型的部门人员，才可以进行工作报告自动汇总，设置业绩目标，同时在销售机会模块下填写的数据才会被统计到仪表盘及销售预测中。

#### 4.5.2. 修改部门信息

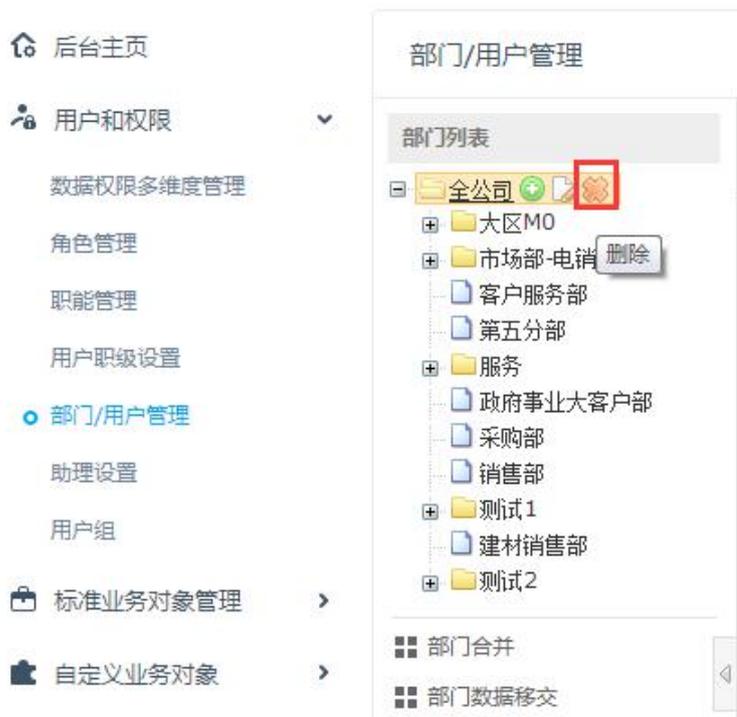
选择需要编辑的部门，点击修改按钮，如下图所示：

编辑完毕后，点击保存按钮。



### 4.5.3. 删除部门

选择需要删除的部门，点击“X”按钮，如下图所示：



注意：当部门下无任何人员（包括在职和离职、禁用人员），且无任何部门数据时，方可删除。

### 4.5.4. 部门合并

使用场景：A 部门被取消，并且 A 部门下所有用户和数据被划分到 B 部门统一管理。

操作步骤如下：

点击部门合并



在弹出的窗口中先选择需要被合并的部门，再选择合并后保留下来的部门，如下图所示：



部门合并的前提：

被合并的部门没有子部门。

部门合并后的影响（假设 A 部门被合并到 B 部门）：

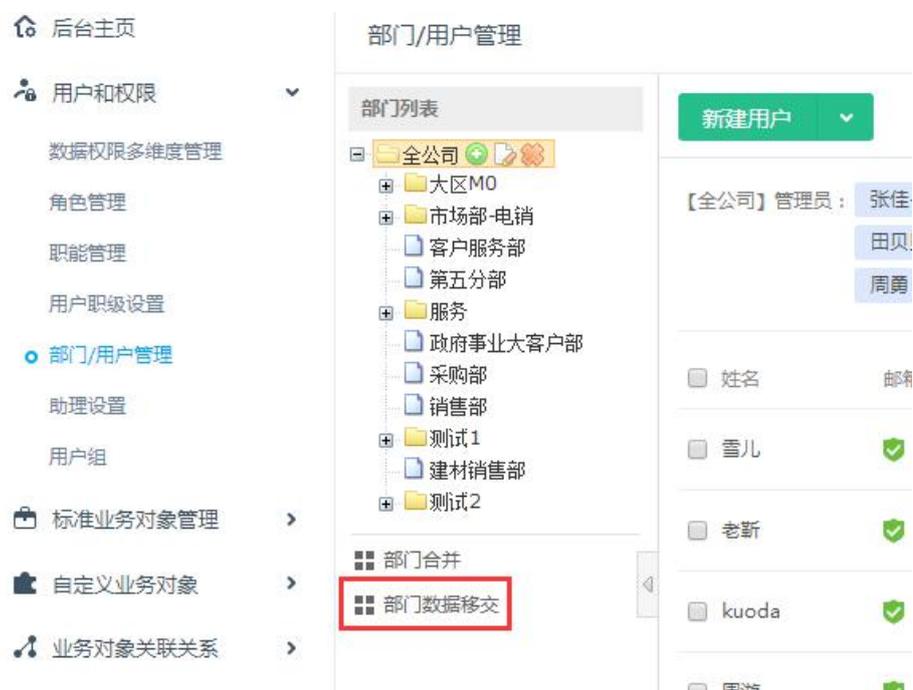
A 部门下所有用户将隶属于 B 部门；

所有“所属部门”为 A 部门的数据将改为所属部门为 B 部门。

#### 4.5.5. 部门数据移交

使用场景：A 部门需要被拆分，其中部分人员以及相关数据要划分到 B 部门，部分人员及数据要划分到 C 部门。操作步骤如下：

点击“部门数据移交”



弹出窗口如下图所示：

部门数据移交 关闭

第一步：

将  中的员工及其业务数据移交到

第二步：

选择该部门员工

说明：

- 1.将选中的员工连同其全部业务数据转移至新部门中。
- 2.适用于部门拆分对应数据处理。
- 3.转移后，新的部门主管可以看到转移过来员工在原部门的全部业务数据。

操作步骤如下：

在第一步先选择 A 部门，然后选择 B 部门，在第二步选择 A 部门中需要被转移到 B 部门的那部分用户，完成后点击确定；

在第一步再选择 A 部门，然后选择 C 部门，在第二步选择 A 部门中需要被转移到 C 部门的那部分用户，完成后点击确定；

如果需要拆分至更多的部门，则重复上述步骤即可。

与部门合并类似，在拆分后原部门的用户和数据将转移到新的部门。

## 4.6. 用户管理

用户指未来需要登录并使用系统的人员。

### 4.6.1. 新建用户

点击“新建用户”，如下图所示：



填写基本信息。在弹出窗口中首先选择用邮箱还是手机号作为账号，如果用邮箱作为账号，则邮箱必填；如果用手机号作为账号，则手机号必填，如下图所示：



新建用户 关闭

用邮箱作为账号  用手机号作为账号

登录手机： \*

邮箱：

姓名： \*

性别： 男  女

职位：

密码规则：

主管：

员工编号：

入职日期：

部门： + \*

相关部门： +

### 相关字段说明：

【登录邮箱】 / 【登录手机】：不管使用邮箱还是手机作为账号，一旦创建就不能修改，当进行用户激活、修改密码等操作时系统会根据账号是邮箱还是手机号发送邮件或短信给用户。一般而言，如果销售人员使用的是公司配备的手机号，人员离职后手机号会留下，这种情况建议使用手机号作为账号；但如果销售人员使用的是自己的手机号，建议用邮箱作为手机号，因为个人手机号可能会丢失或换号，一旦换号就不能收到短信了；

【姓名】：必填，填写用户姓名；

【职位】：不必填，用户的职位，职位只是文本字段，不用于做权限控制；

【职级】：不必填，单选字段，具体的选项值在【部门用户管理】 - 【用户职级设置】中设置，在审批流程中可作为分支判断条件。

【主管】：不必填，从系统中选择该用户的直接主管（因此一般先在系统中创建职位较高的用户，再创建职位较低的用户，这样才能在创建时选择到主管）。在角色中有一个“本人及下属”的权限，所说的上下级关系即通过此处的主管体现；

【部门】：必填，该员工所属的部门，一个用户只能属于一个部门，从已搭建好的部门架构中选择。在角色中有“本部门”和“本部门及下级部门”的权限，即指由此处维护的部门体现

【相关部门】：不必填，可以选择一个或多个，若维护了此项，则角色中的“本部门”和“本部门及下级部门”包含 部门+相关部门。使用场景为：假设公司有一个销售部，销售部下面包括北区、南区、西区和东区四个大区，销售经理 A 负责北区并同时兼管东区，但不负责南区和西区的业务，在系统设置时，A 的角色是本部门及下级部门，A 所属的部门就是北区，A 的相关部门就是东区，这样的效果是相当于 A 属于两个部门，未来可以同时看到北区和东区两个部门的数据；

完成后点击“确定”即可。

#### 4.6.2. 用户授权与激活

##### ➤ 用户授权

在用户账号新建完毕后，需要分配此用户的权限，设置此用户需要使用的系统模块，并给其发送激活邮件或短信邀请。操作方法：点击选中任一用户，在菜单中点击“用户授权”，如下图所示：



弹出框如下图所示：



【全部授权】：一般直接勾选全部授权，因为对用户权限更详细的控制已经在职能管理中设置过；点击全部授权可以快速批量给用户全部模块的使用权限。

【授权数量】：每一项功能后面的括号中显示了该功能所有的可授权数量(也就是公司购买的 License 数量，上图为 30 )以及已经授权的数据(上图为 14 )；

【发送激活邮件或短信邀请】：勾选上，则在保存后根据用户账号类型系统会给用户发送激活邮件或短信。对初次授权的用户，请保持勾选，如果是多次授权，为不打扰用户，可以取消勾选；

【保存】：确认无误后点击“保存”，此时系统会发送邮件或短信给被授权的用户。

### ➤ 分配角色和职能

新建用户后，默认角色和职能均为系统标准的 默认普通用户。若需更改，选中用户，点击“分配角色和职能”，如下图所示：



在弹出框中选择要分配的角色和职能，如下图所示：



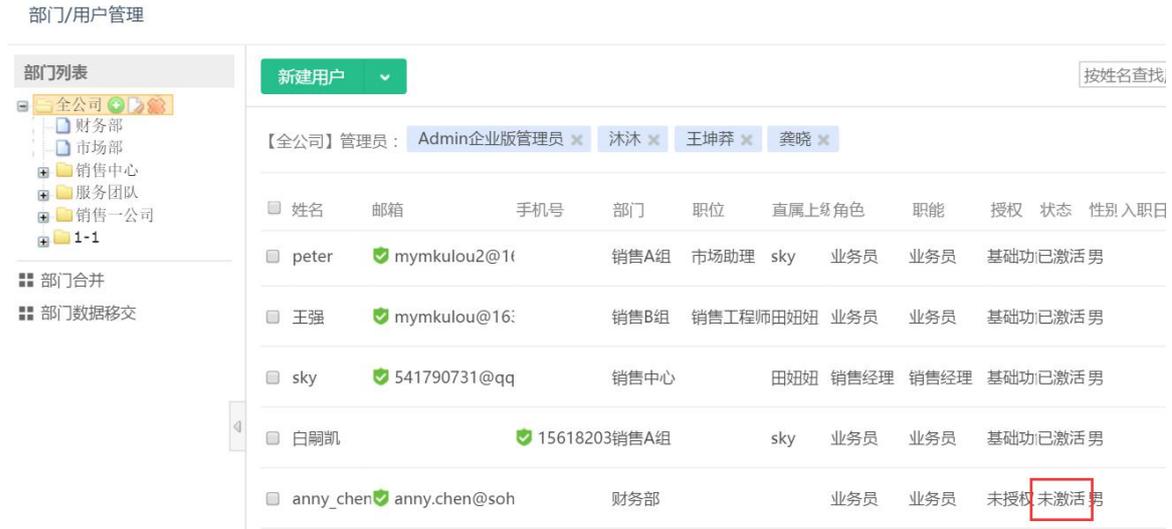
正常每个用户分配一个角色和职能，如果被分配多个，则取多个角色或职能的并集。

完成后点击“保存”即可。

【主要职能】用户新建职能时需选择主要职能。主要职能指旗舰版功能-应用平台模块使用，其他版本没有影响。

➤ **用户激活**

授权后用户仍是未激活状态，如下图所示：



用户需要根据收到的邮件或短信登录销售易,输入初始密码并修改密码后即可激活账号。完成激活后账号状态变为“已激活”,激活后用户不能被删除,只能设为离职或禁用。

### ➤ 员工离职

员工离职时需要：

1) 建议先将该员工负责的数据转移给其他人。可以由该员工的上级领导或管理员完成；

2) 将该员工设为离职。设为离职后不能再登录系统。离职后的员工不再占用公司购买的账号数。

操作步骤：在用户列表中选中用户，点击“设置离职”，如下图所示：



如果未转移数据至 其他人，则弹出以下提示窗，若暂时忽略，在弹出的窗口中点击“确定”；反之，则先去执行数据转移的操作：



在列表中选择离职，可查看已离职的员工，如下图所示：



➤ 员工启用

如果操作错误或离职的员工重新入职，可选中员工，点击“启用”即可，启用后的用户需要重新授权，如下图所示：



注意：只有状态选择禁用或离职时才有启用按钮。



### ➤ 重置密码

一般而言，用户可以直接在手机端或 PC 端自行重置密码，不需要后台操作，但后台也提供了为用户重置密码的功能。

选中用户，点击“重置密码”，在弹出框中点击“确定”即可，系统将发送包含有新密码的邮件或短信给用户，用户可登录后修改密码，如下图所示：



## ➤ 解除锁定

使用场景：用户在登录时输错密码达到一定次数（具体次数可在后台设置），账号被锁定，需要联系管理员在后台解锁。

选中被锁定的用户，点击“解除锁定”，在弹出的窗口中确定即可，如下图所示：

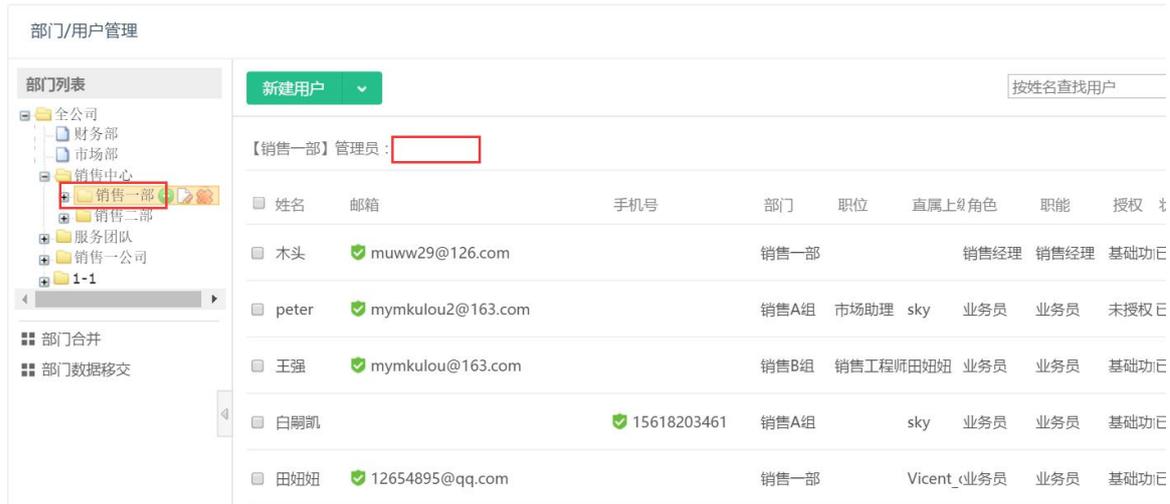


## ➤ 设置部门管理员

设置部门管理员的作用：已激活的用户被设为部门管理员后，可以针对该部门或该部门的任一下级部门发布公告，只有相关部门的人才能看到该公告。此处的部门管理员并不具有查看本部门或下级部门其他数据的权限，只适用于发布部门公告。

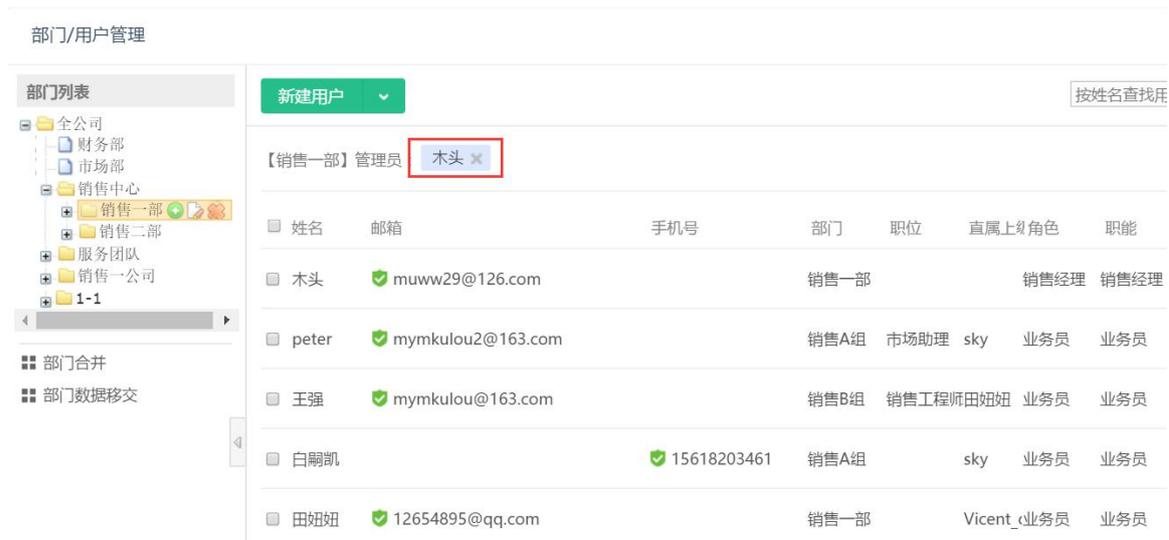
操作步骤如下：

1) 选中需要设置管理员的部门。如下图所示，选中销售一部，系统会筛选出属于该部门及该部门下级部门的所有用户，此时销售一部管理员是为空的：



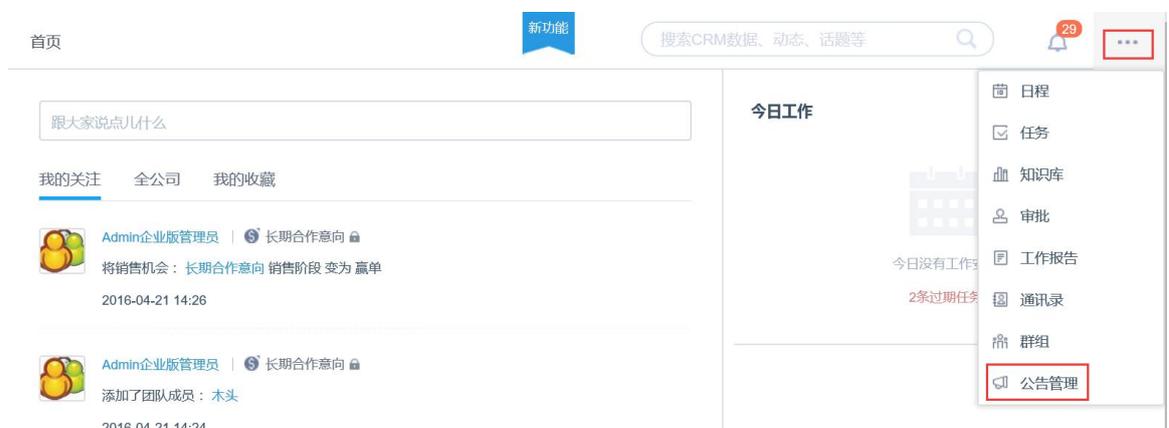
2) 选中用户，点击“设置部门管理员”，在弹出窗中点击“确定”，此时部门管理员设置成功。只有已激活的用户才可被设置为部门管理员。如下图所示，





此时后台设置完成，被设为管理员的用户可在 PC 端前台发布公告，步骤如下：

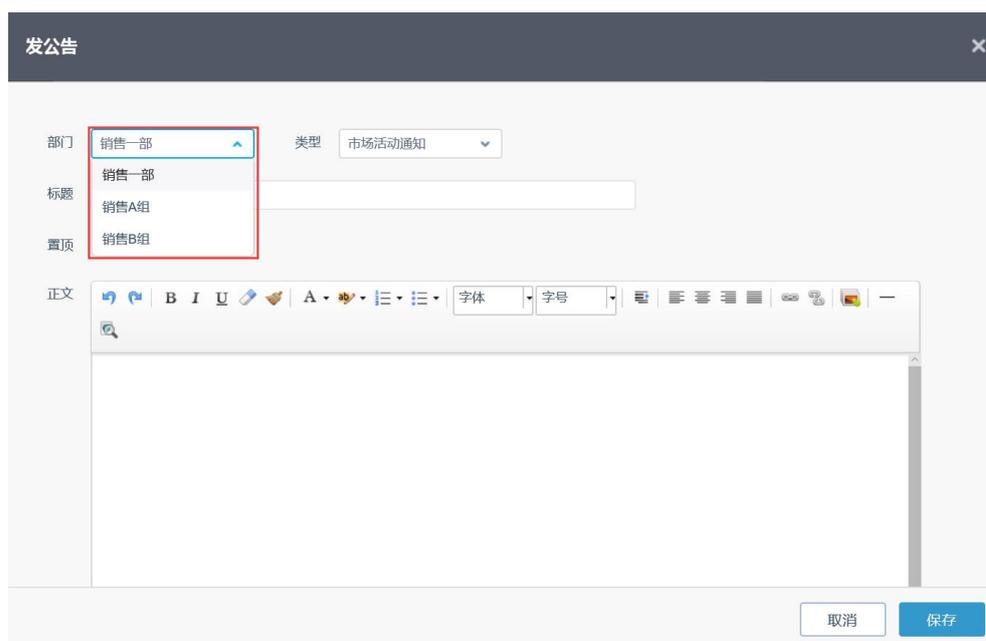
3) 用部门管理员账号登录，点击页面右上角的“...”选择“公告管理”，如下图所示：



4) 在公告管理中点击“+”新建新的公告，如下图所示：



5) 在公告信息填写页面的“部门”中可以选择本部门或下级部门，只有相应部门用户才能看到该公告，完成后点击“保存”即可，如下图所示：



### 4.6.3. 助理设置

助理设置中包括经理和助理的设置，系统中任一用户都可被设为经理，一个经理可以设置一个或多个助理。

助理设置作为一种特殊的角色和职能存在。被设置为助理的用户与其经理有

相同的数据查看权限，但不能修改数据。

操作步骤如下：

1) 进入助理设置页面，先选择经理，点击“添加经理”，如下图所示：



2) 点击“他/她的助理”下方的加号，在弹出窗中选择助理人员，完成后点击“保存”即可，如下图所示：





## 4.7. 用户组

用户组是一个不考虑用户的职位、角色、职能等因素，因某些原因将多个用户放到一起的用户小组。

用户组目前主要用于审批流程，详见下文。

用户组的设置步骤如下：

1) 进入“用户组”页面，点击“添加用户组”，如下图所示：



2) 在弹出窗口中输入用户组名称并添加多名用户，点击“确定”即可，如下图所示：

新建用户组 关闭

用户组名称  \*

状态

添加员工    + \*

## 5. 标准业务对象管理

### 5.1. 字段类型介绍

#### 5.1.1. 文本字段

维护的信息支持输入 300 个字。

#### 5.1.2. 单选字段

维护的信息为从多个固定内容中支持选择一个时选择此类型,此类型方便筛选和统计。对单选字段,先选择字段类型为“单选”,然后逐一输入选项并点击“添加”按钮,如果希望在创建时某选项默认被选中,则勾选上“默认”,如下图所示:

选择字段类型：

- 文本
- 单选
- 多选
- 文本域
- 整数
- 实数
- 日期
- 分割线

示例：

选项一  
选项二  
选项三

字段详细信息：

字段名称  \*

必填  必填

常用  常用

状态

选项信息：

北京

默认

### 5.1.3. 多选字段

维护的信息为从多个固定内容中允许选择一个或多个时选择此类型，此类型方便筛选和统计。

### 5.1.4. 文本域

维护的信息远远大于文本，用于存储较大篇幅的描述等。

### 5.1.5. 整数

维护的信息仅支持输入整数。最多支持输入 9 个数字，如超过限制，则建议采用文本字段

### 5.1.6. 实数

维护的信息仅支持输入 1-5 位的小数，根据业务需求确定是否是货币。如果选择是“货币”，如下图所示：

选择字段类型：

- 文本
- 单选
- 多选
- 文本域
- 整数
- 实数
- 日期
- 分割线

示例：

字段详细信息：

字段名称

必填  必填

常用  常用

状态

是否是货币  非货币  货币

小数点位数

则在前台创建时 ,系统会自动在字段后面括号中显示货币单位 ,如下图所示：

新建客户
×

微博	<input type="text" value="请输入微博"/>
总人数	<input type="text" value="请输入总人数"/>
销售额(元)	<input type="text" value="请输入销售额(元)"/>
客户来源	<input type="text" value="选择客户来源"/>
公司创立日	<input type="text" value="请输入公司创立日"/>
主营产品	<input type="text" value="请输入主营产品"/>
所有人编号	<input type="text" value="请输入所有人编号"/>
审批人员	<input type="text" value="请选择审批人员"/>
测试转换字段	<input type="text" value="请选择测试转换字段"/>
测试	<input type="text" value="请输入测试"/>

而数据在列表中显示时 ,会在数值后面带上单位 ,如下图所示：

客户 新功能 搜索CRM数据、动态、话题等 4

我负责的客户 新建客户

<input type="checkbox"/>		客户名称	客户类型	客户所有人	所属公海	状态	销售额	创建日期		所属部门	客户来源	客户级别
<input type="checkbox"/>		北京仁科互动	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已领取	50元	2016-04-29 10:16		销售A组		
<input type="checkbox"/>		Michael Jordan	直销客户	沐沐	销售一部客户池	自建		2016-04-28 12:07		全公司	广告,研讨会	
<input type="checkbox"/>		普通会员改变	直销客户	沐沐	二部	已领取		2016-04-18 10:03		全公司		
<input type="checkbox"/>		谷登	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已领取		2016-04-13 13:53		全公司		
<input type="checkbox"/>		锦江之星	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已签约		2016-04-07 07:17		全公司		
<input type="checkbox"/>		仁科互动	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已签约		2016-04-05 10:29		全公司		

### 5.1.7. 自动编号

显示格式支持：

年月日-流水号，流水号每天自动刷新；

流水号：持续顺延。如下图所示：

新建字段 关闭

选择字段类型：

- 文本
- 单选
- 多选
- 文本域
- 整数
- 实数
- 日期
- 自动编号

示例：

PO# {YYYY} {MM} {DD} - {0}

字段详细信息：

字段名称

API 名称

状态

显示格式

开始编号

显示格式中的替换变量说明：

{0}	必需	序列编号。包括在花括号中的一个或多个零代表序列编号本身。花括号中零的个数表示将显示的最小数字位数。如果实际编号的位数小于此数，将在其前边置零。最大位数为10位。
{YY}	可选	年份。包括在花括号中的两个或四个“Y”字符，代表记录创建日期的年份。您可以显示年份的两位（如“04”）或全部的四位（如“2004”）。
{MM}	可选	月份。包括在花括号中的两位字符表示记录创建日期的月份数字（如“01”表示一月，“02”表示二月）。
{DD}	可选	日期。包括在花括号中的两位字符表示记录创建日期的日期数字（如“01”至“31”都是一月的有效日期）。

备注 如果您修改现有字段的“显示格式”，只会影响在更新日期之后创建的记录

### 5.1.8. 引用字段

有关联的两个对象之间，关联对象自动抓取被关联对象的字段。如在销售机

会页面创建引用字段，抓取客户页面的详细地址（引用字段目前不支持列表筛选和检索）。如下图所示：



### 5.1.9. 计算型字段

计算型字段包含两种类型：数字和累计汇总。目前针对销售机会页面仅支持创建累计汇总的类型；针对所有自定义对象支持创建数字类型。

### 5.1.10. 相关业务

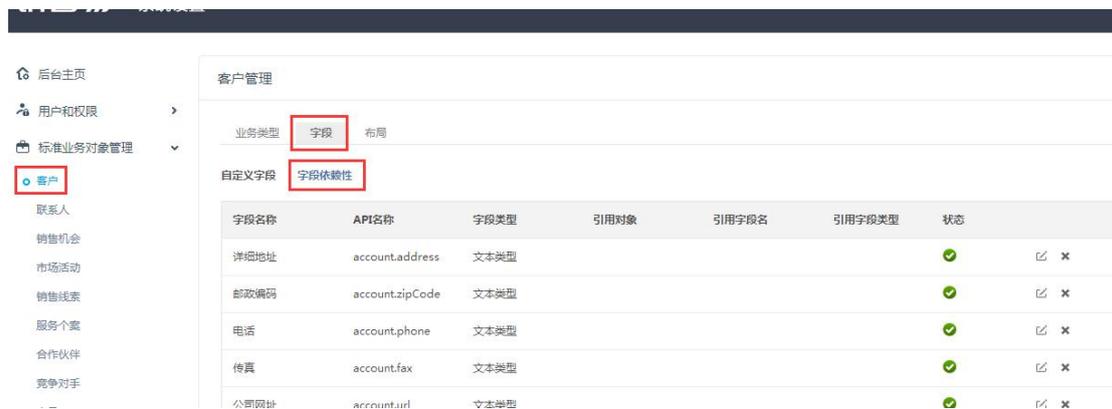
把两个没有关联关系的业务对象建立关联关系



### 5.1.11. 字段依赖性

对于任何的业务实体，通常会出现需要依赖关系的选项型字段。比如地区-省-市，行业-子行业，渠道-次渠道-子渠道等等。

通过后台的配置，可将多个单选字段的内容依赖关联起来，此功能现在只支持单选类型字段。



修改字段依赖性
关闭

在下面的页面上，编辑筛选规则，这些规则针对控制字段中每个值控制出现在依赖字段中的值。

控制字段 ■●○

主渠道 不排序

- 商超
- 特通
- 流通
- 餐饮

依赖字段 □●●

次渠道 不排序

- 交通
- 休闲/住宿
- 一般商店
- 杂货店
- 餐馆
- 其他餐饮

已选值

- 卖场 ×
- 综超 ×
- 便利 ×

总人数	请输入总人数
销售额(元)	请输入销售额(元)
客户来源	请选择客户来源 <span style="float: right;">▼</span>
备注	请输入备注
主渠道	餐饮 <span style="float: right;">▼</span>
次渠道	餐馆 <span style="float: right;">▼</span>
子渠道	中餐馆 <span style="float: right;">▼</span>
* 所属部门	请选择子渠道 中餐馆 西餐馆

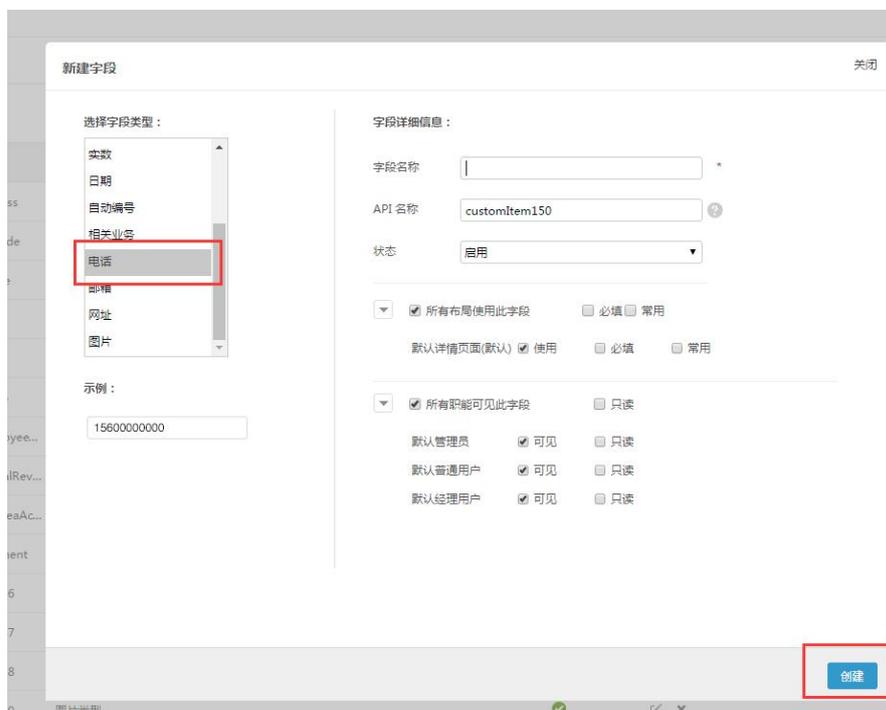
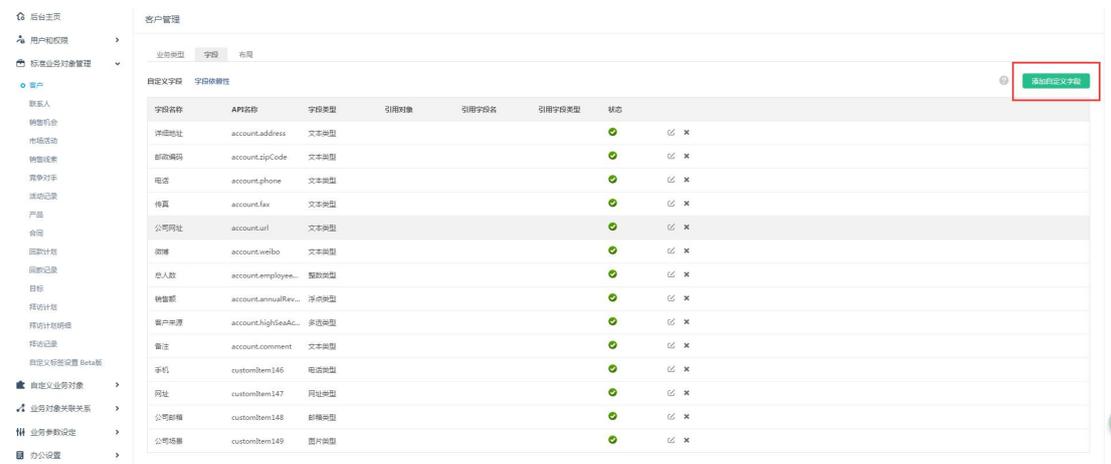
保存

### 5.1.12. 电话、网址、邮件类型字段

功能说明：字段类型增加“电话”、“网址”、“邮箱”，“图片”类型。

【电话】类型的字段：可集成呼叫中心功能，在网页端直接点击电话拨打电话（呼叫中心功能测试版本暂时没有）操作方法如下图所示：

新建字段时选择字段类型-电话，输入名称后点击“创建”按钮



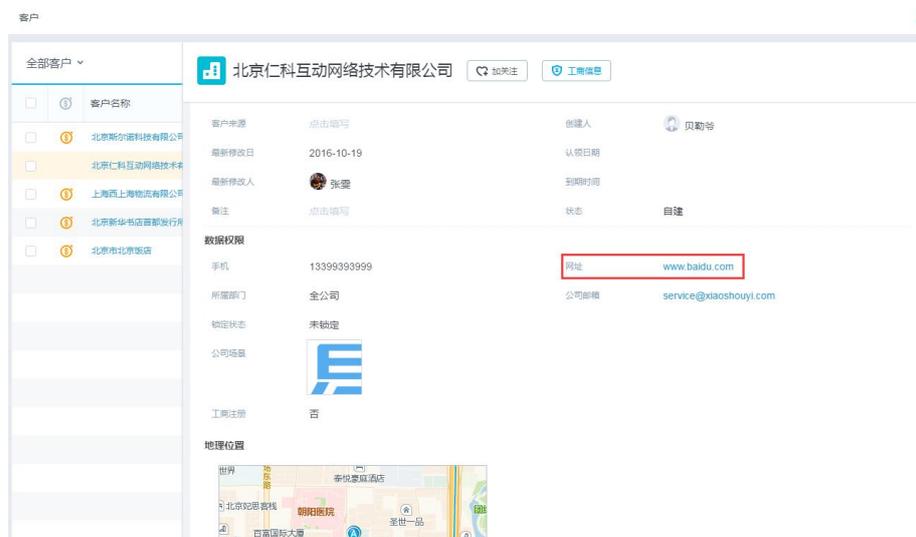
【网址】类型的字段：网址类型字段可在前台创建一个网址链接，点击会直

接跳转至该网页。操作方法如下图所示：

新建字段时选择字段类型-网址，输入名称后点击“创建”按钮



前台显示：



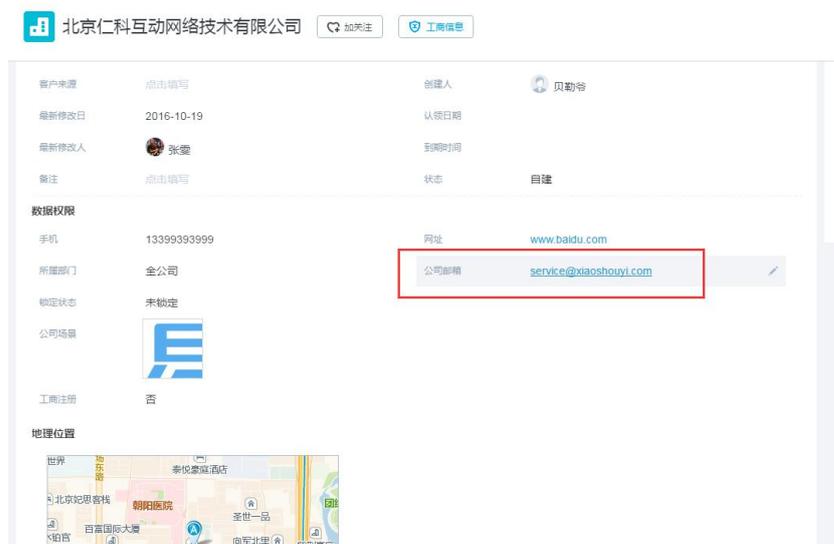
点击即可跳转至相关网站。

【邮箱】类型的字段：邮箱类型的字段会生成一个邮箱链接，点击后可唤起电脑端的邮箱工具，方便快速发送邮件。操作方法如下图所示：

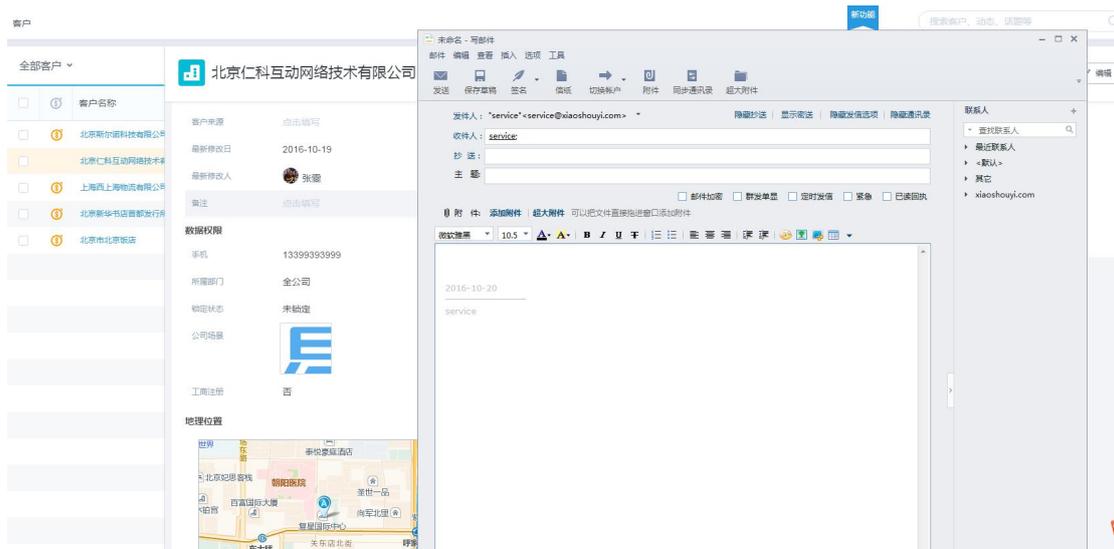
新建字段时选择字段类型-邮箱，输入名称后点击“创建”按钮



前台显示:



点击后可唤起邮箱工具快速发送邮件，



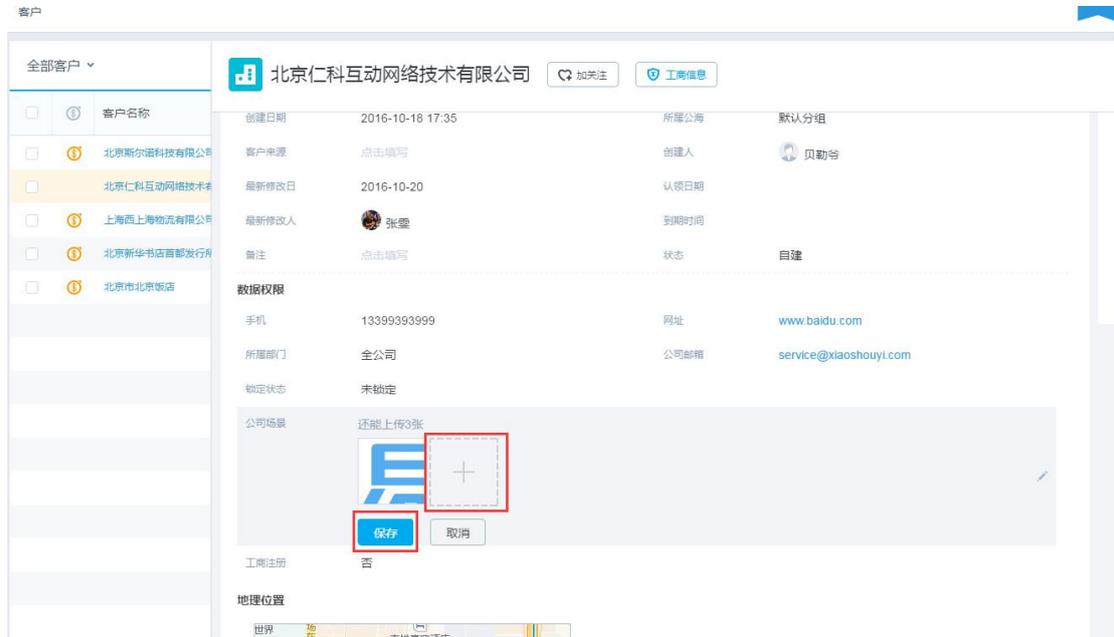
【图片】类型的字段：可点击该字段上传图片，一个图片类型的字段最多一次可上传 8 张图片。操作方法如下图所示：

新建字段时选择字段类型-图片，输入名称，选择可上传的图片数量后，点击“创建”按钮



## 前台显示

点击“+”上传图片，上传完毕后点击“保存”按钮。



## 5.2. 客户

### 5.2.1. 业务类型

概述：使用场景：公司的客户可能包括多种类型，比如渠道商、个人、代理商等等，公司对不同客户的关注点是不一样的，比如对渠道商更关注公司名称、公司地址等信息，而对个人客户更关注姓名、手机号、邮箱等信息。对应的，我们在系统中也将客户分成多种业务类型，比如渠道商客户、个人客户、代理商客户等。

如果公司对所有客户的关注点一致，则不需要区分不同的业务类型。

#### ➤ 新增业务类型

1) 如果不需要区分业务类型则跳过该步骤。

操作步骤如下：

进入【标准业务对象管理】-【客户】-【业务类型】页面，点击“添加业务类型”，如下图所示：



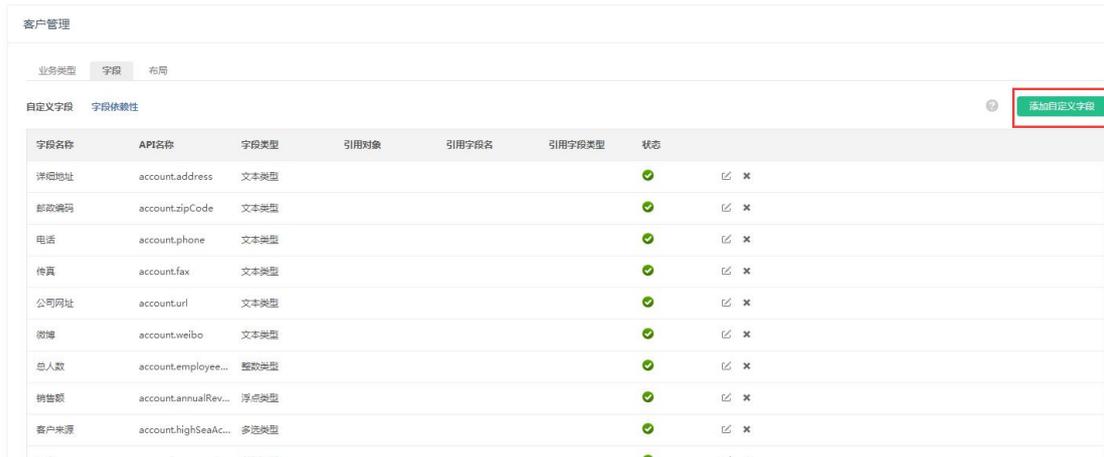
2) 在弹出框中输入客户业务类型名称并选择适用部门，只有这里的部门被勾选了，该部门的用户才能新建这种类型的客户（若不勾选，该部门用户创建客户时提示“您没有对应的客户类型，请联系系统管理员”），完成后点击“保存”即可，如下图所示：



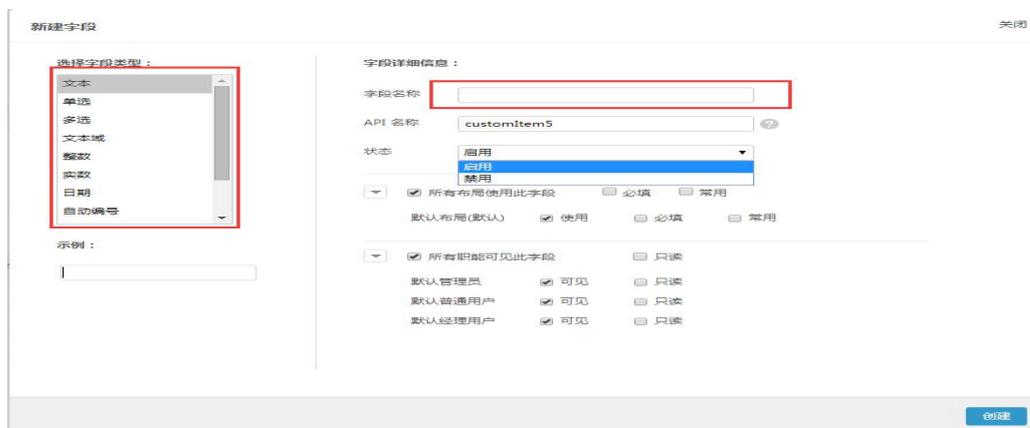
## 5.2.2. 字段设置

### ➤ 新增字段

1) 在标准业务对象管理-客户里，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。



2) 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项(没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示)，状态选择启用(状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### ➤ 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。（注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的话，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。）

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。

客户管理

业务类型 字段 布局

自定义字段 字段依赖性

字段名称	API名称	字段类型	引用对象	引用字段名	引用字段类型	状态	
详细地址	account.address	文本类型				✔	✔ X
邮政编码	account.zipCode	文本类型				✔	✔ X
电话	account.phone	文本类型				✔	✔ X
传真	account.fax	文本类型				✔	✔ X
公司网址	account.url	文本类型				✔	✔ X
微博	account.weibo	文本类型				✔	✔ X
总人数	account.employee...	整数类型				✔	✔ X
销售额	account.annualRev...	浮点类型				✔	✔ X
客户来源	account.highSeaAc...	多选类型				✔	✔ X
备注	account.comment	文本类型				✔	✔ X
ID	customItem144	自动编号				✔	✔ X

### 5.2.3. 页面布局

支持不同职能的用户具有不同的客户页面布局，其使用场景是不同职能的用户在新建或编辑客户信息时需要查看或操作的字段不同。

系统已经有一个默认页面布局，如果需要添加其他布局，则切换到布局页面，点击“添加页面布局”按钮，如下图所示：

后台主页

- 用户和权限
- 标准业务对象管理
- 客户**
  - 联系人
  - 销售机会
  - 市场活动
  - 销售线索
  - 服务个案
  - 合作伙伴
  - 竞争对手
  - 产品

客户管理

业务类型 字段 布局

页面布局

页面布局分配 添加页面布局

页面布局名称	终端	
默认页面布局	网页端	✔
页面布局7	网页端	✔ X
页面布局8	网页端	✔ X



设置字段显示顺序、是否必填、是否常用后保存即可。

创建完成后点击“页面布局分配”，如下图所示：



以为每一个职能、每一种业务类型选择相应的页面布局，完成后保存即可。

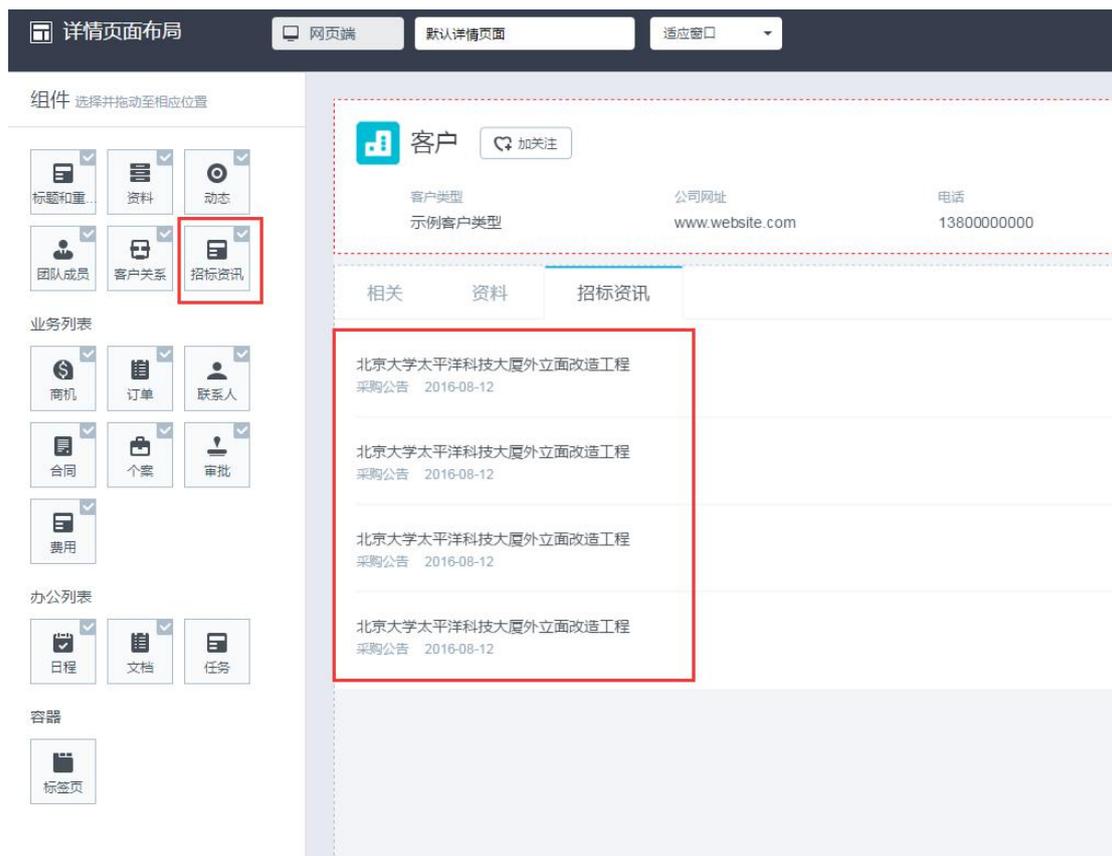
#### 5.2.4. 客户招标资讯

V4.4 增加了企业招标资讯的查询功能，让用户具备提前洞悉客户商机的能力。用户服务于需要按照招标法执行采购的单位，一般为国企或者工程行业。本功能只支持旗舰版（或开通布局编辑器）的销售易版本。具体设置方法如下图所示：

点击客户的布局设置，进入布局编辑器页面，



从组件中选择“招标咨询模块”，并添加到详情页的任意可编辑位置。

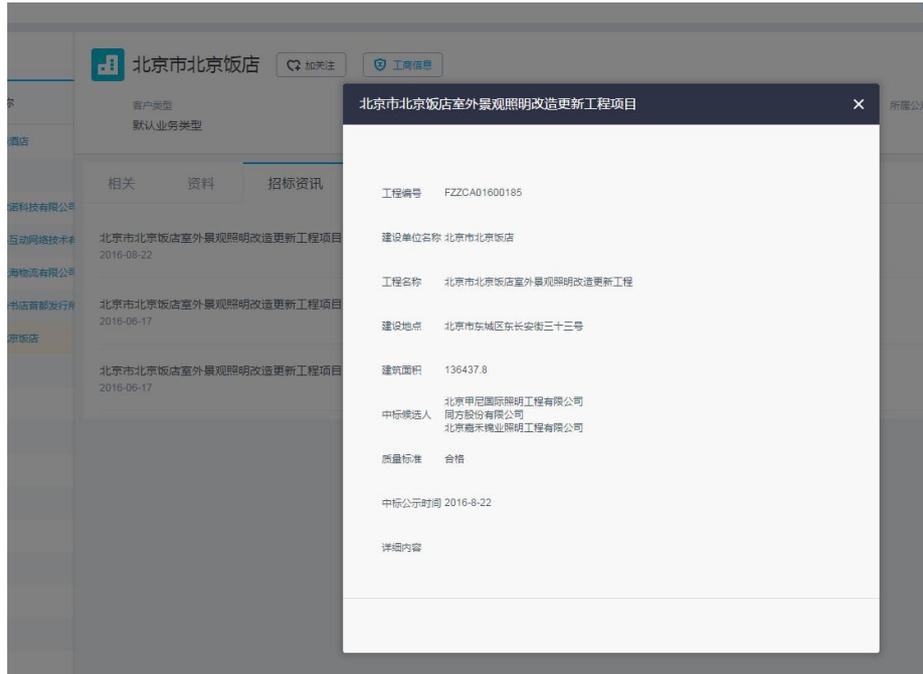


编辑完毕后点击保存按钮即可。如该客户存在招标信息，则前台展示如下图

所示：



同时可点击具体咨询查看详情。



## 5.3. 联系人

### 5.3.1. 新增字段

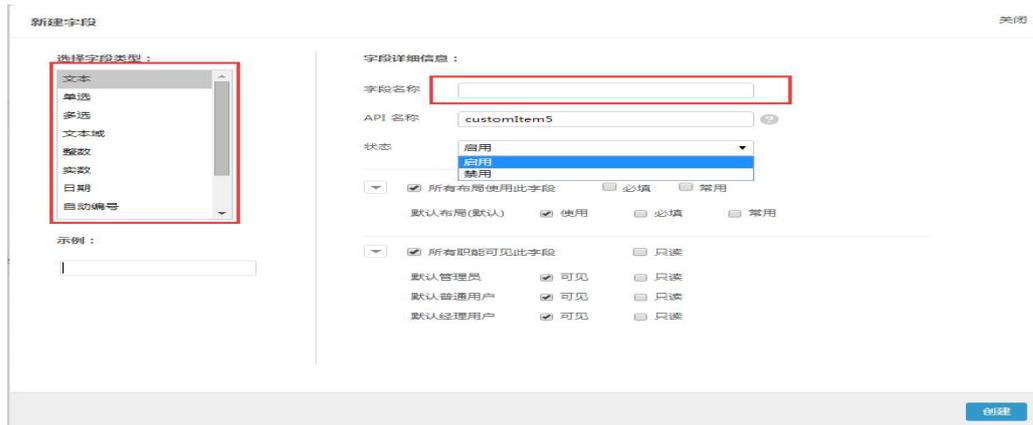
- 在标准业务对象管理-联系人，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。

字段定制-联系人

添加自定义字段 ?

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	
基本信息				✓	☐
联系人所有人	文本类型	必填项	常用	✓	☐
姓名	文本类型	必填项	常用	✓	☐
公司名称	文本类型	必填项	常用	✓	☐
部门	文本类型			✓	☐ ✕
联系信息				✓	☐ ✕
手机	文本类型		常用	✓	☐
电话	文本类型		常用	✓	☐
电子邮件	文本类型		常用	✓	☐
微博	文本类型			✓	☐ ✕
省份	文本类型			✓	☐ ✕
地址	文本类型		常用	✓	☐ ✕
邮政编码	文本类型			✓	☐ ✕

- 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项(没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示)，状态选择启用(状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### 5.3.2. 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。(注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。)

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。

字段名称	API名称	字段类型	引用对象	引用字段名	引用字段类型	状态	操作
详细地址	account.address	文本类型				✔	🗑️
邮政编码	account.zipCode	文本类型				✔	🗑️
电话	account.phone	文本类型				✔	🗑️
传真	account.fax	文本类型				✔	🗑️
公司网址	account.url	文本类型				✔	🗑️
微博	account.weibo	文本类型				✔	🗑️
总人数	account.employee...	整数类型				✔	🗑️
销售额	account.annualRev...	浮点类型				✔	🗑️
客户来源	account.highSeaAc...	多选类型				✔	🗑️
备注	account.comment	文本类型				✔	🗑️
ID	customItem144	自动编号				✔	🗑️

### 5.3.3. 字段显示位置设置

字段定制-联系人

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	
基本信息				✓	✎
联系人所有人	文本类型	必填项	常用	✓	✎
姓名	文本类型	必填项	常用	✓	✎
公司名称	文本类型	必填项	常用	✓	✎
部门	文本类型			✓	✎ ✕
联系信息	单击字段上下拖动可改变字段的显示位置			✓	✎ ✕
电话	文本类型		常用	✓	✎
手机	文本类型		常用	✓	✎
电子邮件	文本类型		常用	✓	✎
微博	文本类型			✓	✎ ✕
省份	文本类型			✓	✎ ✕

## 5.4. 销售机会

销售机会与客户类似，可以设置多业务类型，并且可以为每个业务类型的销售机会设置字段。

### 5.4.1. 业务类型

1) 如果不需要区分业务类型则跳过该步骤！

操作步骤如下：

进入【标准业务对象管理】-【销售机会】-【业务类型】页面，点击“添加业务类型”，如下图所示：



2) 在弹出框中输入销售机会业务类型名称并选择适用部门，只有这里的部门被勾选了，该部门的用户才能新建这种类型的销售机会（若不勾选，该部门用户创建销售机会时提示“您没有对应的销售机会类型，请联系系统管理员”），完成后点击“保存”即可，如下图所示：



### 5.4.2. 字段设置

#### ➤ 新增字段

1) 在标准业务对象管理-销售机会里，选择字段这个选项，点击【添加自定义

义字段】按钮。

销售机会管理

业务类型 字段 销售阶段 销售机会明细 布局

自定义字段 字段依赖性

字段名称	API名称	字段类型	引用对象	引用字段名	引用字段类型	状态
备注	opportunity.comm...	文本类型				启用
测试3	customItem134	关联类型				启用
qq	customItem135	文本类型				启用
0	customItem136	浮点类型				启用
电话	customItem138	引用类型	客户	电话	系统类型	启用
22	customItem139	单选类型				启用
333	customItem140	计算型字段				启用
传真	customItem142	引用类型	客户	传真	系统类型	启用
客户类型	customItem143	引用类型	客户	客户类型	系统类型	启用
测试1	customItem144	引用类型	客户	测试1	文本	启用

添加自定义字段

2) 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项(没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示)，状态选择启用(状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。

新建字段

选择字段类型：

- 文本
- 单选
- 多选
- 文本域
- 整数
- 实数
- 日期
- 自动编号

示例：

字段详细信息：

字段名称：

API名称：

状态：

所有布局使用此字段  必填  常用

默认布局(默认)  使用  必填  常用

所有职能可见此字段  只读

默认管理员  可见  只读

默认普通用户  可见  只读

默认经理用户  可见  只读

创建

### ➤ 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。(注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。)

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。

销售机会管理

业务类型 字段 销售阶段 销售机会明细 布局

自定义字段 字段依赖性

字段名称	API名称	字段类型	引用对象	引用字段名	引用字段类型	状态
备注	opportunity.comm...	文本类型				✔ <input checked="" type="checkbox"/> ✘
测试3	customItem134	关联类型				✔ <input type="checkbox"/> ✘
qq	customItem135	文本类型				✔ <input type="checkbox"/> ✘
0	customItem136	浮点类型				✔ <input type="checkbox"/> ✘
电话	customItem138	引用类型	客户	电话	系统类型	✔ <input type="checkbox"/> ✘
22	customItem139	单选类型				✔ <input type="checkbox"/> ✘
333	customItem140	计算型字段				✔ <input type="checkbox"/> ✘
传真	customItem142	引用类型	客户	传真	系统类型	✔ <input type="checkbox"/> ✘
客户类型	customItem143	引用类型	客户	客户类型	系统类型	✔ <input type="checkbox"/> ✘
测试1	customItem144	引用类型	客户	测试1	文本	✔ <input type="checkbox"/> ✘

### 5.4.3. 销售阶段

系统可以为每个业务类型的销售机会设置销售阶段。

使用场景：比如公司客户需求相对复杂，可能需要定制化，而个人客户的需求相对简单，一般标准产品就能满足需求。因此，公司客户的销售机会可能需要经过初步接洽、需求确认、方案报价、谈判审核以及赢单等销售阶段，而对个人客户只需要初步接洽、方案报价和赢单等销售阶段。

#### ➤ 销售阶段设置

1) 进入【销售机会】-【销售阶段】页面，选择一个业务类型，进入阶段设置页面，如下图所示：

销售机会管理

业务类型 字段 销售阶段 销售机会明细 布局

默认业务类型

测试

阶段设置 流程设置

初步接洽	进行中	10%	<input type="checkbox"/> ✘
需求确定	进行中	20%	<input type="checkbox"/> ✘
方案/报价	进行中	30%	<input type="checkbox"/> ✘
谈判审核	进行中	40%	<input type="checkbox"/> ✘
赢单	赢单	100%	<input type="checkbox"/> ✘
输单	输单	0%	<input type="checkbox"/> ✘

销售阶段名称  进行中  赢率 %  阶段时间

2) 可以修改已有销售阶段的名称、赢率或状态,也可以输入销售阶段名称、选择状态、输入赢率再点击“添加”按钮添加新的销售阶段。需要注意的是,系统不会按照销售阶段名称或赢率判断是否赢单,而是根据该阶段的状态判断。

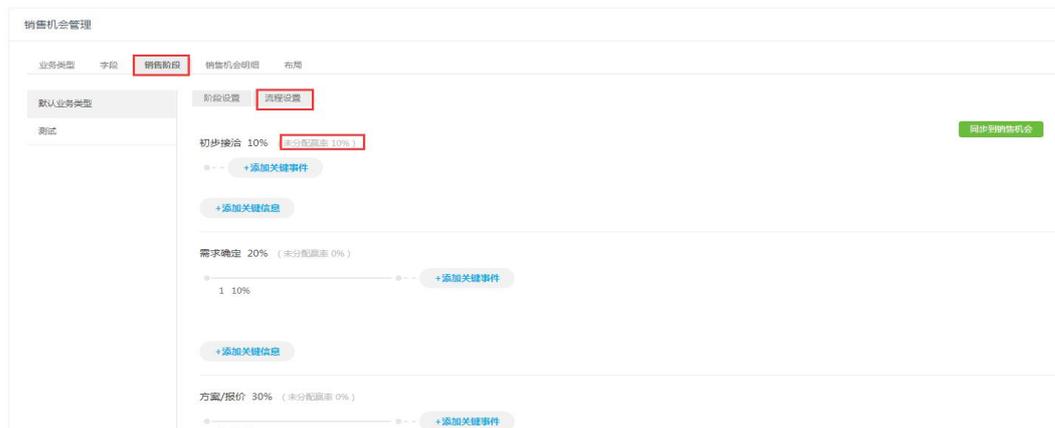
➤ **流程设置 ( 流程可视化 )**

有开启流程可视化的系统才需要设置,否则请跳过该小节。

点击“流程设置”可对每一个阶段的流程进行更详细的划分。

1) 赢率划分

如下图所示,初步接洽阶段的未分配赢率为 10%,表示需要完成一定任务或行为才能完成初步接洽阶段,使销售机会的赢率达到 10%;从出去接洽的 10%到需求确定阶段的 30%,需要完成一定任务或行为才能使销售阶段的赢率增加 20%,从而达到 30%,依此类推。



2) 添加关键事件

假设某公司对销售人员在初步接洽阶段的要求一是获取客户关键人信息,二是获取客户基本需求,并以文档形式上传。设置如下图所示:

销售机会管理

业务类型 字段 销售阶段 销售机会明细 布局

合作模式  
跟单模式

阶段设置 流程设置

客户接触 10% (未分配赢率 0%) 同步到销售机会

A, 确定产品 1% B, 出计划书 1% C, 出对比表 8% +添加关键事件

+添加关键信息 机会名称 项目预算 销售金额

出具初步方案 20% (未分配赢率 0%)

方案/报价 10% +添加关键事件

+添加关键信息 机会类型

自定义字段 销售阶段

创建新关键事件 关闭

事件名称

赢率  % (未分配赢率5%)

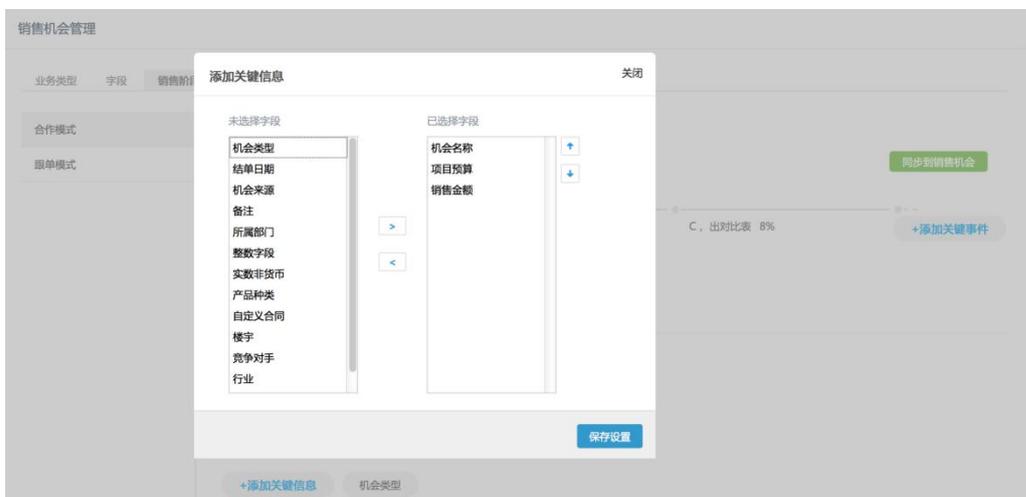
需上传文档

确定

### 3) 添加关键信息

除了添加关键事件，还支持添加关键信息。即从现有字段中明确选择出每个阶段必须填写的字段信息。设置如下图所示：

销售机会管理



#### 4) 为每个阶段设置关键事件和关键信息 (不再赘述)

当设置了流程可视化之后,销售人员必须完成销售阶段中的每一个环节并填写关键信息才能进入下一阶段,如果勾选了上传文档,则必须上传文档才可进行下一步。

#### 5) 同步到销售机会

设置完成后必须点击“同步到销售机会”才能应用到已有的销售机会,如下图所示:



➤ **可配置阶段子任务上传附件**

后台配置“关键事件”界面上，可以定义是否必须上传文档，若配置了子任务可不上传文档，则可以直接勾选进入下一个阶段，如下图所示：



➤ **增加输单文字描述**

较之前丢单原因只能从预先设定好的类型中选择，增加了输单文字描述，能详细的记录输单原因，有利于事后进行问题分析和提升法案，进而规避风险，提高成功率。如下图所示：

输单
✕

是否将上海西上海物流有限公司的销售阶段调整为输单？

请选择输单理由：价格原因

请输入输单描述：

取消
输单

输单描述内容可以在列表和资料页面查看，如下图所示：

销售机会 搜索客户、动态、话题等

---

全部销售机会 导出 新建销售机会

<input type="checkbox"/>	机会名称	销售机会所有人	客户名称	输单原因	输单描述	销售金额	结单日期	销售阶段	赢率
<input type="checkbox"/>	上海西上海物流有限	成少	上海西上海物流有限	价格原因	竞争对手出的价格低	1,000,000元	2016-10-28	输单	0%
<input type="checkbox"/>	2	陈欢	北京新华书店首都			2元	2016-10-18	初步接洽	0%
<input type="checkbox"/>	北京饭店	欢总	北京市北京饭店			5,000元	2016-10-18	初步接洽	10%

S

上海西上海物流有限公司

+ 加关注

销售机会所有人

成少

客户名称

上海西上海物流有限公司

销售金额

1,000,000元

机会名称

上海西上海物流有限公司

机会类型

点击填写

赢率

0%

输单原因

价格原因

输单描述

竞争对手出的价格低

结单日期

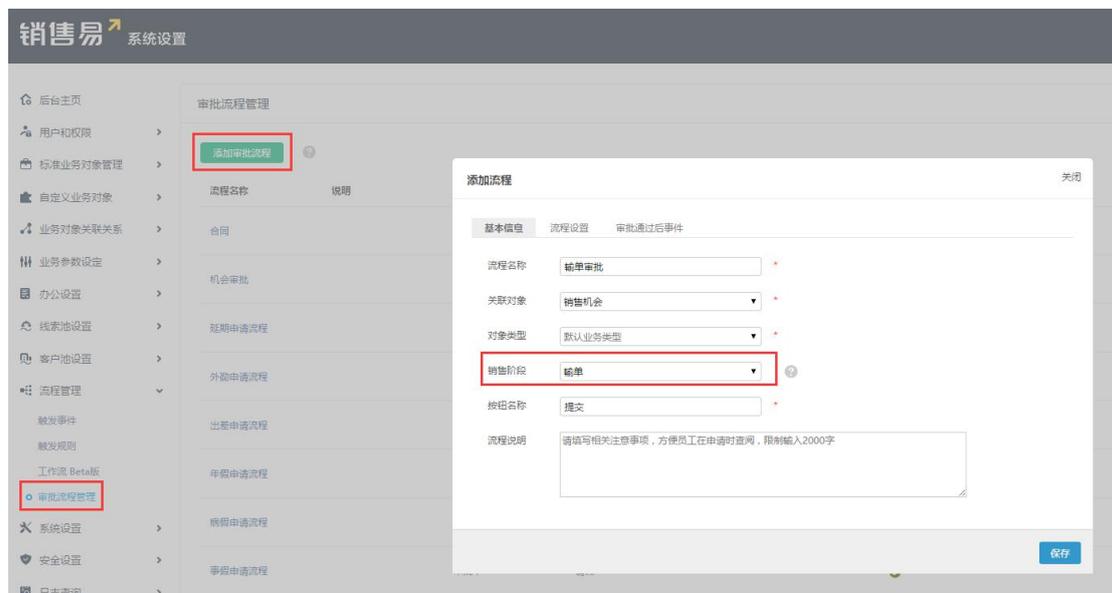
2016-10-28

机会来源

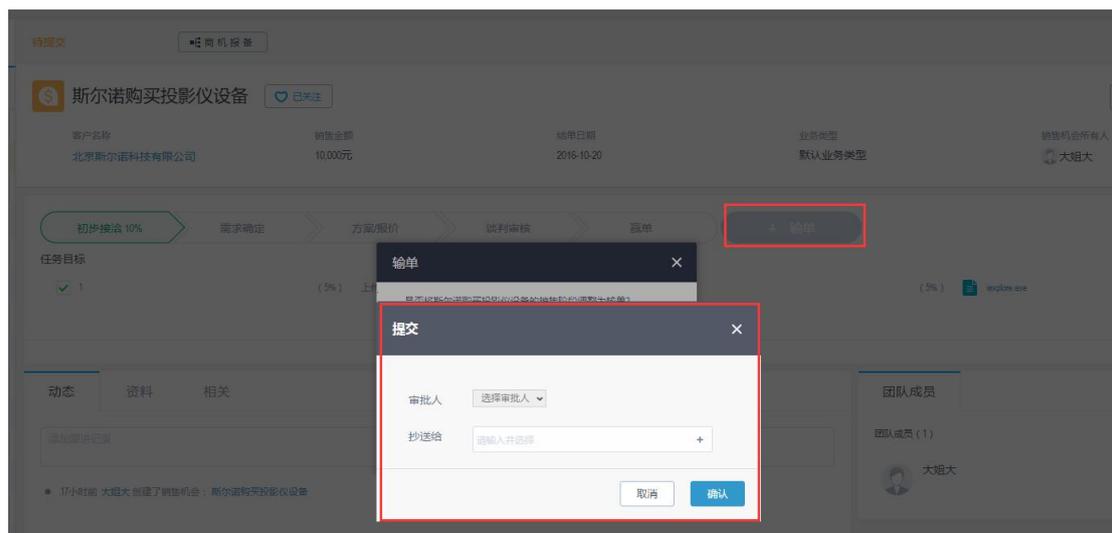
点击填写

➤ 支持输单审批

在审批流程管理中设置对输单阶段进行审批同对销售阶段进行审批一致,如下图所示:



前台销售机会中输入输单理由及输单描述点击提交后,会弹出提交审批界面,如下图所示:



### 5.4.4. 销售机会明细

销售机会关联的产品对象中，可以为每一个产品行添加自定义字段，如下图

所示：

The screenshot displays the configuration interface for 'Sales Opportunity' (销售机会) in the CRM system. The main area shows a table of custom fields (自定义字段) with the following data:

字段名称	字段类型	必填	常用	状态
产品价格	浮点类型(999.99)			✓
产品数量	整数类型(999)			✓
折扣	浮点类型(999.99)			✓
总价	浮点类型(999.99)			✓
我是测试字段	文本类型		常用	✓

Below the table, there are navigation controls showing 'Sales Opportunity' (销售机会) selected, with a search bar and a 'New Function' (新功能) button. At the bottom, there is a list of associated objects:

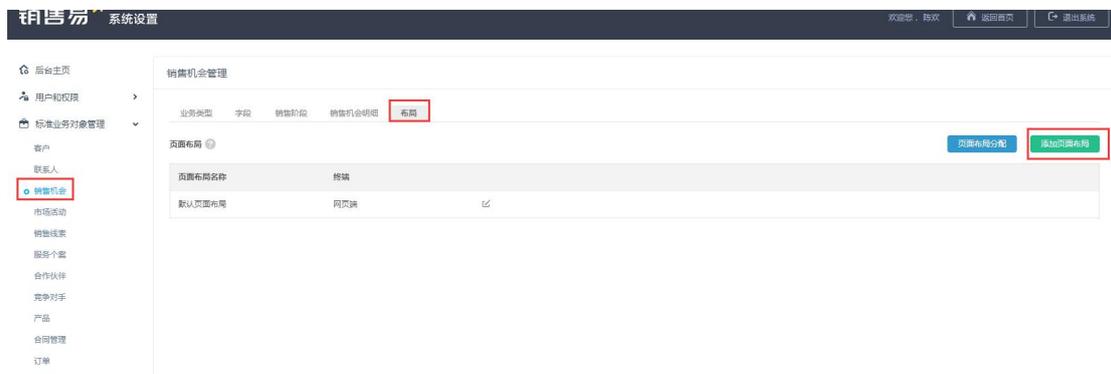
- 联系人 (0)
- 任务日程 (0)
- 产品 (0)
- 竞争对手 (0)
- 合作伙伴 (0)



### 5.4.5. 页面布局

支持不同职能的用户具有不同的销售机会页面布局,其使用场景是不同职能的用户在新建或编辑销售机会信息时需要查看或操作的字段不同。

系统已经有一个默认页面布局,如果需要添加其他布局,则切换到布局页面,点击“添加页面布局”按钮,如下图所示:





设置字段显示顺序、是否必填、是否常用后保存即可。

创建完成后点击“页面布局分配”，如下图所示：

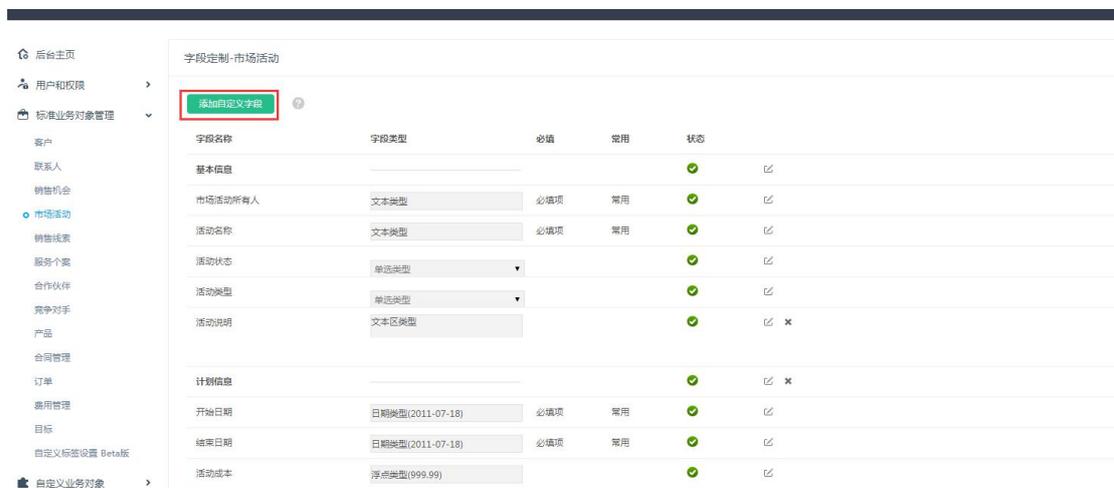


以为每一个职能、每一种业务类型选择相应的页面布局，完成后保存即可。

## 5.5. 市场活动

### 5.5.1. 新增字段

- 在标准业务对象管理-市场活动，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。



- 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项(没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示)，状态选择启用(状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### 5.5.2. 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。（注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。）

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。

字段定制-市场活动

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	
基本信息				✓	☑
市场活动所有人	文本类型	必填项	常用	✓	☑
活动名称	文本类型	必填项	常用	✓	☑
活动状态	单选类型			✓	☑
活动类型	单选类型			✓	☑
活动说明	文本区类型			✓	☑ <b>X</b>
计划信息				✓	☑ ✕
开始日期	日期类型(2011-07-18)	必填项	常用	✓	☑
结束日期	日期类型(2011-07-18)	必填项	常用	✓	☑
活动成本	浮点类型(999.99)			✓	☑

### 5.5.3. 字段显示位置设置

字段定制-市场活动

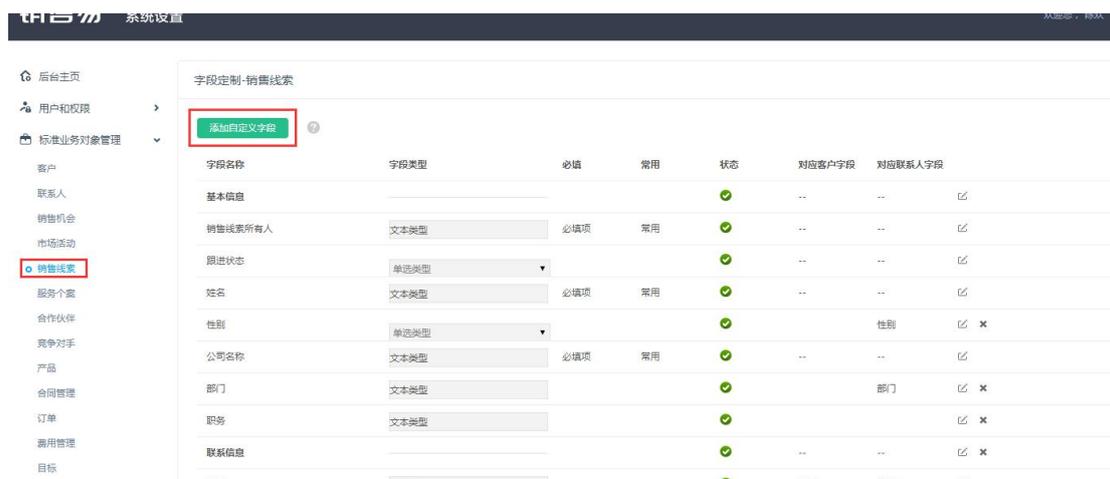
添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	
基本信息				✓	☑
市场活动所有人	文本类型	必填项	常用	✓	☑
活动名称	文本类型	必填项	常用	✓	☑
活动状态	单选类型			✓	☑
活动类型	单选类型			✓	☑
活动说明	文本区类型			✓	☑ ✕
单击字段上下拖动可以改变字段的显示位置					
计划信息				✓	☑ ✕
开始日期	日期类型(2011-07-18)	必填项	常用	✓	☑
结束日期	日期类型(2011-07-18)	必填项	常用	✓	☑
活动成本	浮点类型(999.99)			✓	☑

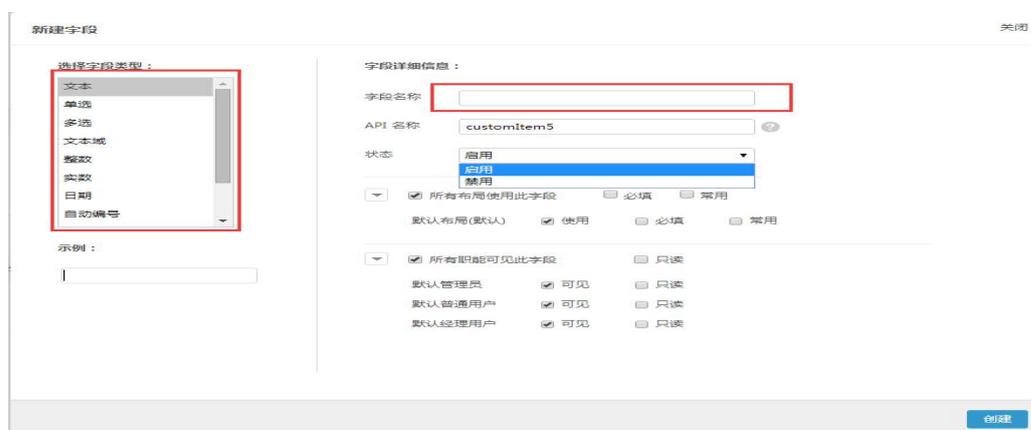
## 5.6. 销售线索

### 5.6.1. 新增字段

- 在标准业务对象管理-销售线索，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。



- 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项(没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示)，状态选择启用(状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### 5.6.2. 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。（注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。）

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。

字段定制-销售线索

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	对应客户字段	对应联系人字段	
基本信息				✔	--	--	🔗
销售线索所有人	文本类型	必填项	常用	✔	--	--	🔗
跟进状态	单选类型			✔	--	--	🔗
姓名	文本类型	必填项	常用	✔	--	--	🔗
性别	单选类型			✔		性别	🔗 ✕
公司名称	文本类型	必填项	常用	✔	--	--	🔗
部门	文本类型			✔		部门	🔗 ✕
职务	文本类型			✔			🔗 ✕
联系信息				✔	--	--	🔗 ✕
电话	文本类型			✔	电话	电话	🔗
QQ	文本类型			✔		手机	🔗

### 5.6.3. 字段显示位置设置

字段定制-销售线索

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	对应客户字段	对应联系人字段	
基本信息				✔	--	--	🔗
销售线索所有人	文本类型	必填项	常用	✔	--	--	🔗
跟进状态	单选类型			✔	--	--	🔗
姓名	文本类型	必填项	常用	✔	--	--	🔗
性别	单选类型			✔		性别	🔗 ✕
公司名称	文本类型	必填项	常用	✔	--	--	🔗
部门	文本类型			✔		部门	🔗 ✕
职务	文本类型			✔			🔗 ✕
联系信息	单击字段上下拖动可以改变字段的显示位置			✔	--	--	🔗 ✕
电话	文本类型			✔	电话	电话	🔗
QQ	文本类型			✔		手机	🔗

### 5.6.4. 线索转客户/联系人，设置对应字段

系统中的线索可以直接转化成客户和联系人，为了简化用户操作，系统可以自动将线索的部分字段直接转化为客户或联系人的字段。

默认情况下，销售线索的“公司名称”将转为客户的“客户名称”，“姓名”将转为联系人的“姓名”字段。

设置线索转化的操作步骤如下：

1) 编辑需要转化的字段，如下图的“电话”字段：



2) 在弹出框中选择需要转为客户或联系人的对应字段，点击“保存”即可。

这样当用户将一条线索转为客户和联系人时，就会将线索的“电话”填入客户以及联系人的“电话”中，如下图所示：



### 5.6.5. 转换说明

1) 部分系统字段是不能转换的，系统中用“--”标出，如下图的“销售线索所有人”和“跟进状态”等字段

字段定制-销售线索

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	对应客户字段	对应联系人字段
基本信息				✔	--	--
销售线索所有人	文本类型	必填项	常用	✔	--	--
电话	文本类型			✔		
跟进状态	单选类型			✔	--	--
姓名	文本类型	必填项	常用	✔	--	--
性别	单选类型			✔		✘
公司名称	文本类型	必填项	常用	✔	--	--
部门	文本类型			✔		✘
职务	文本类型			✔		✘

2) 转换前必须先是客户或联系人中建好相应字段。比如上节所说的“电话”字段，必须先是客户和联系人中创建好才行。

3) 转换时字段格式必须一致。比如线索中实数类型的字段也只能转换到客户或联系人表中实数类型的字段，因此在客户或联系人中创建字段时需要注意格式的一致性。

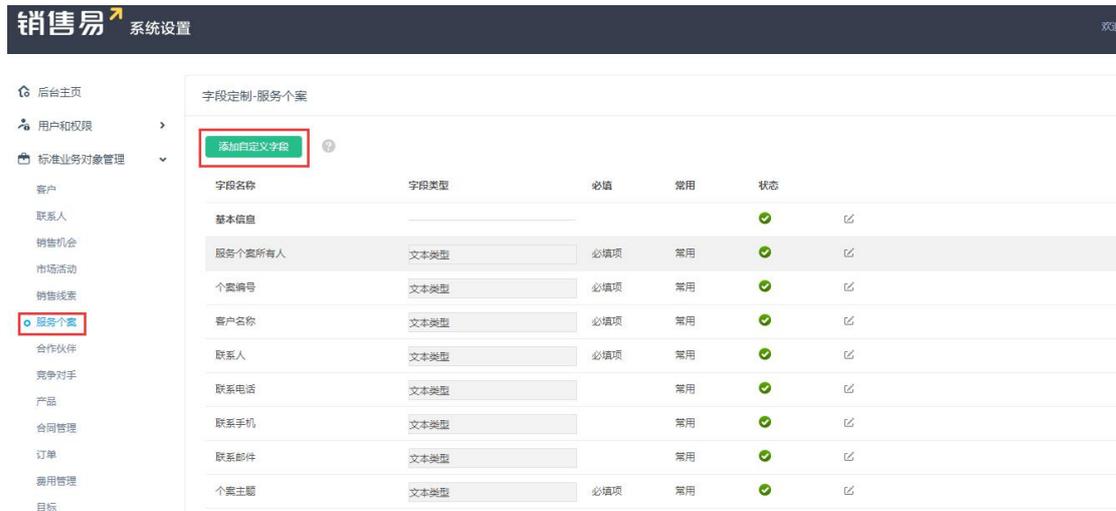
4) 单选或多选字段选项的一致性。对单选或多选字段，需要保证选项数量以及选项值的一致性。

## 5.7. 服务个案

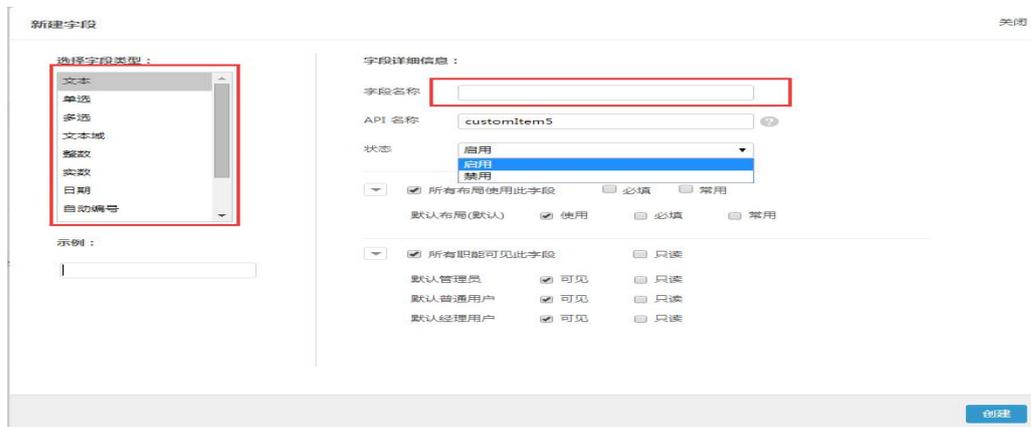
### 5.7.1. 新增字段

➤ 在标准业务对象管理-服务个案，选择字段这个选项，点击【添加自定义字

段】按钮。



➤ 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项(没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示)，状态选择启用(状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### 5.7.2. 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。(注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。)

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。

字段定制-服务个案

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	
基本信息				✓	✎
服务个案所有人	文本类型	必填项	常用	✓	✎
个案编号	文本类型	必填项	常用	✓	✎
客户名称	文本类型	必填项	常用	✓	✎
联系人	文本类型	必填项	常用	✓	✎
联系电话	文本类型		常用	✓	✎
联系手机	文本类型		常用	✓	✎
联系邮件	文本类型		常用	✓	✎
个案主题	文本类型	必填项	常用	✓	✎
个案描述	文本区类型		常用	✓	✎ ✖
其它信息				✓	✎ ✖

## 5.8. 竞争对手

### 5.8.1. 新增字段

- 在标准业务对象管理-竞争对手，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。

销售易 系统设置

后台主页

用户和权限

标准业务对象管理

- 客户
- 联系人
- 销售机会
- 市场活动
- 销售线索
- 服务个案
- 合作伙伴
- 竞争对手**
- 产品
- 合同管理
- 订单
- 费用管理
- 目标
- 自定义标签设置 Beta版

自定义业务对象

字段定制-竞争对手

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态	
基本信息				✓	✎
竞争对手所有人	文本类型	必填项	常用	✓	✎
竞争对手名称	文本类型	必填项	常用	✓	✎
联系信息				✓	✎ ✖
省份	文本类型			✓	✎ ✖
地址	文本类型			✓	✎ ✖
邮政编码	文本类型			✓	✎ ✖
电话	文本类型			✓	✎ ✖
传真	文本类型			✓	✎ ✖
公司网址	文本类型			✓	✎ ✖
微博	文本类型			✓	✎ ✖

- 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否

为必填项,常用项(没有被勾选为常用项的字段,在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示),状态选择启用(状态选择禁用时,该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### 5.8.2. 删除字段

发现字段添加错误时,可以删除相应字段。(注:对于系统默认自带的字段,如果您觉得不需要的,可以将字段的狀態改为【禁用】。尽量不要删除。)

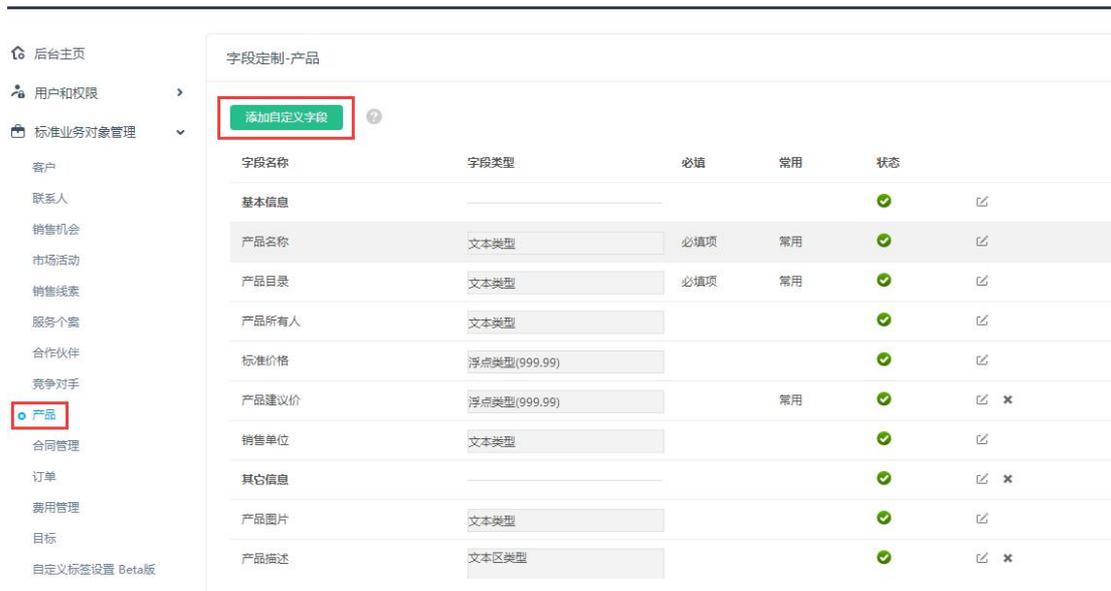
点击【X】按钮进入字段删除页面,进行删除操作。

字段定制-竞争对手					
添加自定义字段					
字段名称	字段类型	必填	常用	状态	
基本信息				✓	✎
竞争对手所有人	文本类型	必填项	常用	✓	✎
竞争对手名称	文本类型	必填项	常用	✓	✎
联系信息				✓	✎ ✕
省份	文本类型			✓	✎ ✕
地址	文本类型			✓	✎ ✕
邮政编码	文本类型			✓	✎ ✕
电话	文本类型			✓	✎ ✕
传真	文本类型			✓	✎ ✕
公司网址	文本类型			✓	✎ ✕
微博	文本类型			✓	✎ ✕
其它信息				✓	✎ ✕
总人数	整数/浮点/日期			✓	✎ ✕

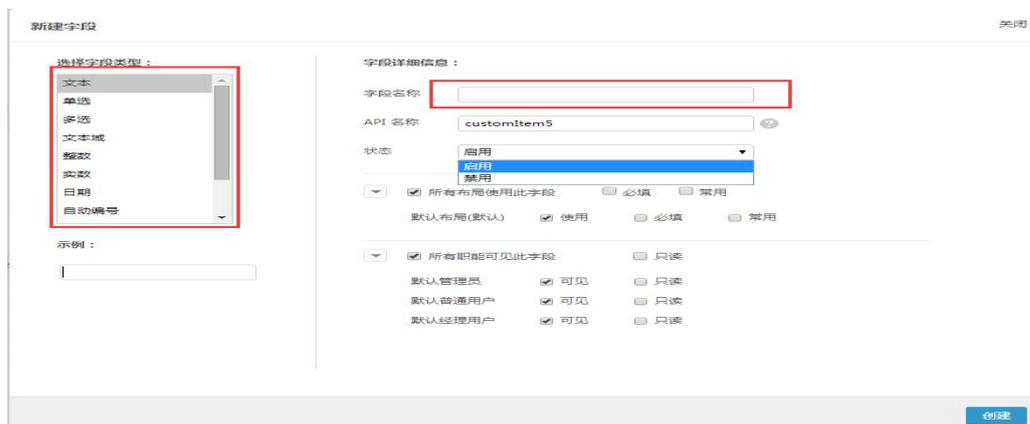
## 5.9. 产品

### 5.9.1. 新增字段

- 在标准业务对象管理-竞争对手，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。



- 在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项(没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示)，状态选择启用(状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



## 5.9.2. 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。（注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。）

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。



字段名称	字段类型	必填	常用	状态
基本信息				✓ 编辑
产品名称	文本类型	必填项	常用	✓ 编辑
产品目录	文本类型	必填项	常用	✓ 编辑
产品所有人	文本类型			✓ 编辑
标准价格	浮点类型(999.99)			✓ 编辑
产品建议价	浮点类型(999.99)		常用	✓ 编辑 X
销售单位	文本类型			✓ 编辑
其它信息				✓ 编辑 X
产品图片	文本类型			✓ 编辑
产品描述	文本区类型			✓ 编辑 X
创建日期	日期类型(2011-07-18)	必填项	常用	✓ 编辑

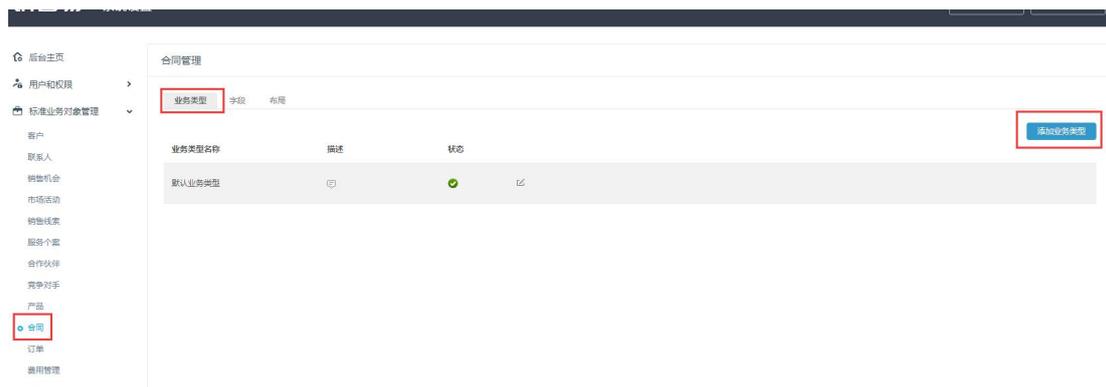
## 5.10. 合同

### 5.10.1. 新增业务类型

1) 如果不需要区分业务类型则跳过该步骤！

操作步骤如下：

进入【标准业务对象管理】 - 【合同】 - 【业务类型】页面，点击“添加业务类型”，如下图所示：



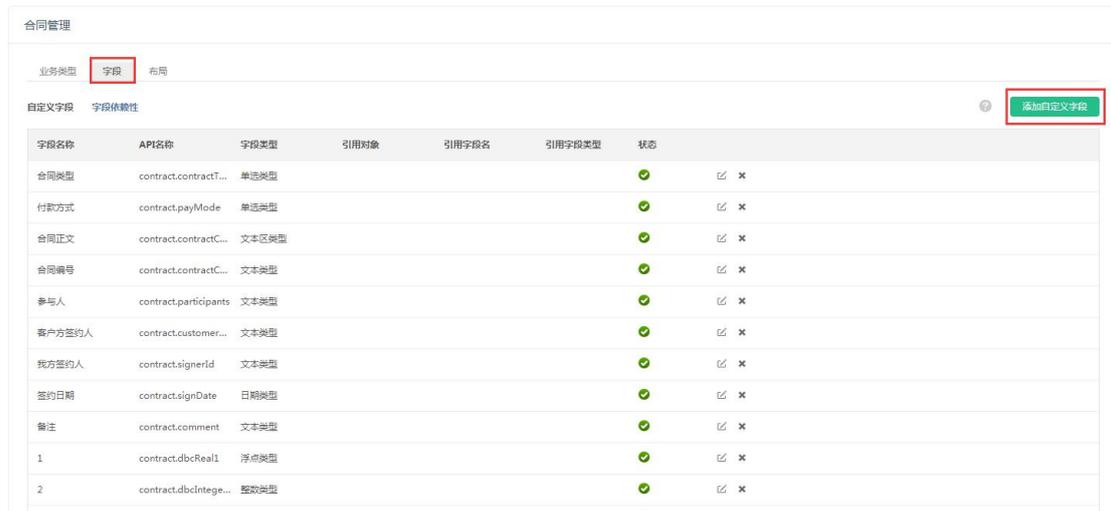
2) 在弹出框中输入合同业务类型名称并选择适用部门，只有这里的部门被勾选了，该部门的用户才能新建这种类型的合同（若不勾选，该部门用户创建合同时提示“您没有对应的合同类型，请联系系统管理员”），完成后点击“保存”即可，如下图所示：



### 5.10.2. 字段设置

#### ➤ 新增字段

在标准业务对象管理-合同里，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。



在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项（没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示），状态选择启用（状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示）。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### ➤ 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。（注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的狀態改为【禁用】。尽量不要删除。）

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。

字段名称	API名称	字段类型	引用对象	引用字段名	引用字段类型	状态
合同类型	contract.contractT...	单选类型				✔ ✕
付款方式	contract.payMode	单选类型				✔ ✕
合同正文	contract.contractC...	文本区类型				✔ ✕
合同编号	contract.contractC...	文本类型				✔ ✕
参与者	contract.participants	文本类型				✔ ✕
客户方签约人	contract.customer...	文本类型				✔ ✕
我方签约人	contract.signerid	文本类型				✔ ✕
签约日期	contract.signDate	日期类型				✔ ✕
备注	contract.comment	文本类型				✔ ✕
1	contract.dbcReal1	浮点类型				✔ ✕

### 5.10.3. 页面布局

支持不同职能的用户具有不同的销售机会页面布局，其使用场景是不同职能的用户在新建或编辑销售机会信息时需要查看或操作的字段不同。

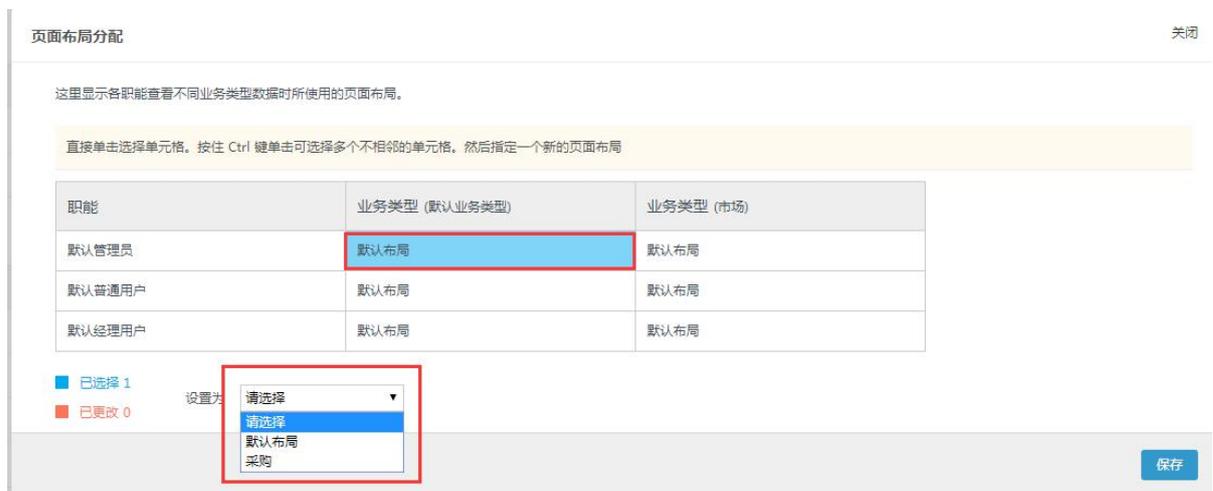
系统已经有一个默认页面布局，如果需要添加其他布局，则切换到布局页面，点击“添加页面布局”按钮，如下图所示：

详细页面布局名称	终端	操作
默认页面布局	网页端	✕



设置字段显示顺序、是否必填、是否常用后保存即可。

创建完成后点击“页面布局分配”，如下图所示：



以为每一个职能、每一种业务类型选择相应的页面布局，完成后保存即可。

## 5.11. 订单

### 5.11.1. 新增业务类型

系统默认订单有订货单和退货单两种业务类型，用户也可添加其他类型

1) 如果不需要区分业务类型则跳过该步骤！

操作步骤如下：

进入【标准业务对象管理】-【订单】-【业务类型】页面，点击“添加业务类型”，如下图所示：



2) 在弹出框中输入订单业务类型名称并选择适用部门，只有这里的部门被勾选了，该部门的用户才能新建这种类型的订单（若不勾选，该部门用户创建订单时提示“您没有对应的订单类型，请联系系统管理员”），完成后点击“保存”即可，如下图所示：

新建业务类型 关闭

业务类型名称  \*

描述

适用部门

全公司

- 财务部
- 市场部
- ▷  销售中心
- ▷  服务团队
- ▷  销售一公司
- ▷  1-1

选择某个部门时，自动选中其下所有子部门

保存

### 5.11.2. 字段设置

#### ➤ 新增字段

在【标准业务对象管理】-【订单】里，选择字段这个选项，点击【添加自定义字段】按钮。

订单管理

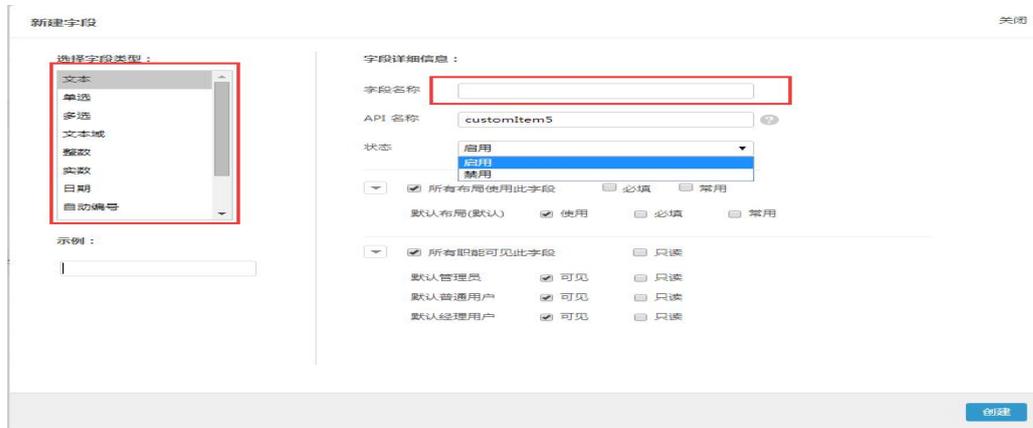
业务类型 字段 生效方式 订单明细 布局

自定义字段 字段依赖性 添加自定义字段

字段名称	API名称	字段类型	引用对象	引用字段名	引用字段类型	状态
交货日期	order.deliveryDate	日期类型				✔ ✖
产品总量	order.productsAm...	浮点类型				✔ ✖
备注	order.comment	文本区类型				✔ ✖
测试	customItem137	文本类型				✔ ✖
图2	customItem138	日期类型				✔ ✖
电话	customItem139	引用类型	客户	电话	系统类型	✔ ✖
陈	customItem140	文本类型				✔ ✖
3	customItem141	单选类型				✔ ✖

在左侧栏可以选择字段类型，下方可看到示例；右侧栏填写字段名称，是否为必填项，常用项（没有被勾选为常用项的字段，在新建页面中只有点击【展开

更多信息】才会显示)，状态选择启用（状态选择禁用时，该字段将被隐藏在前端不显示）。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



### ➤ 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。（注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的\*\*状态\*\*改为【禁用】。尽量不要删除。）

点击【X】按钮进入字段删除页面，进行删除操作。



### 5.11.3. 生效方式

订货单和退货单的生效方式包括两种（根据个公司业务需求自行定义选择）：

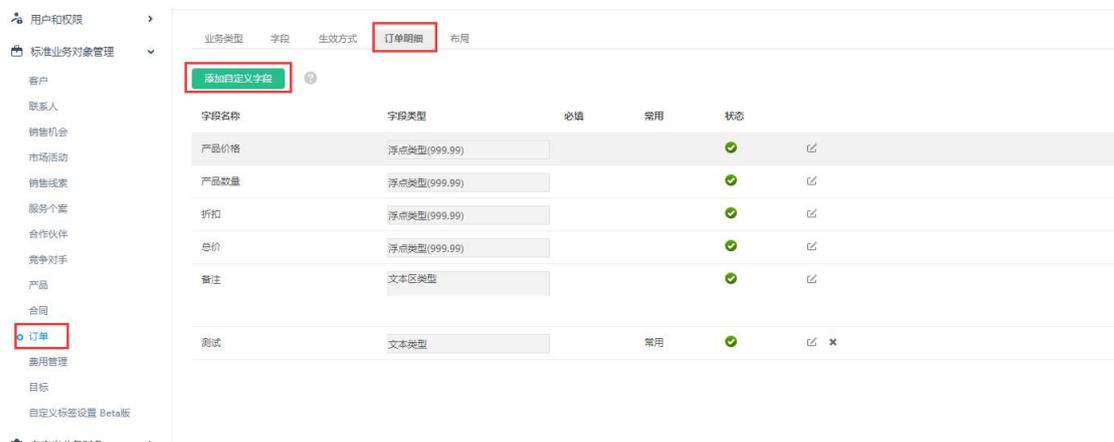
➤ 创建即生效。即用户创建后订单就生效，生效后的订单不能编辑或删除；

- 授权人确认生效。即用户创建订单后暂未生效，还能编辑或删除；而授权人确认后订单即生效，此时不能编辑或删除。



### 5.11.4. 订单明细

一个订单中可能包含多个产品，订单明细用于设置每一个产品行的信息，下图中增加“质保期”字段，则在订单中添加产品时可以为每个产品设置质保期：

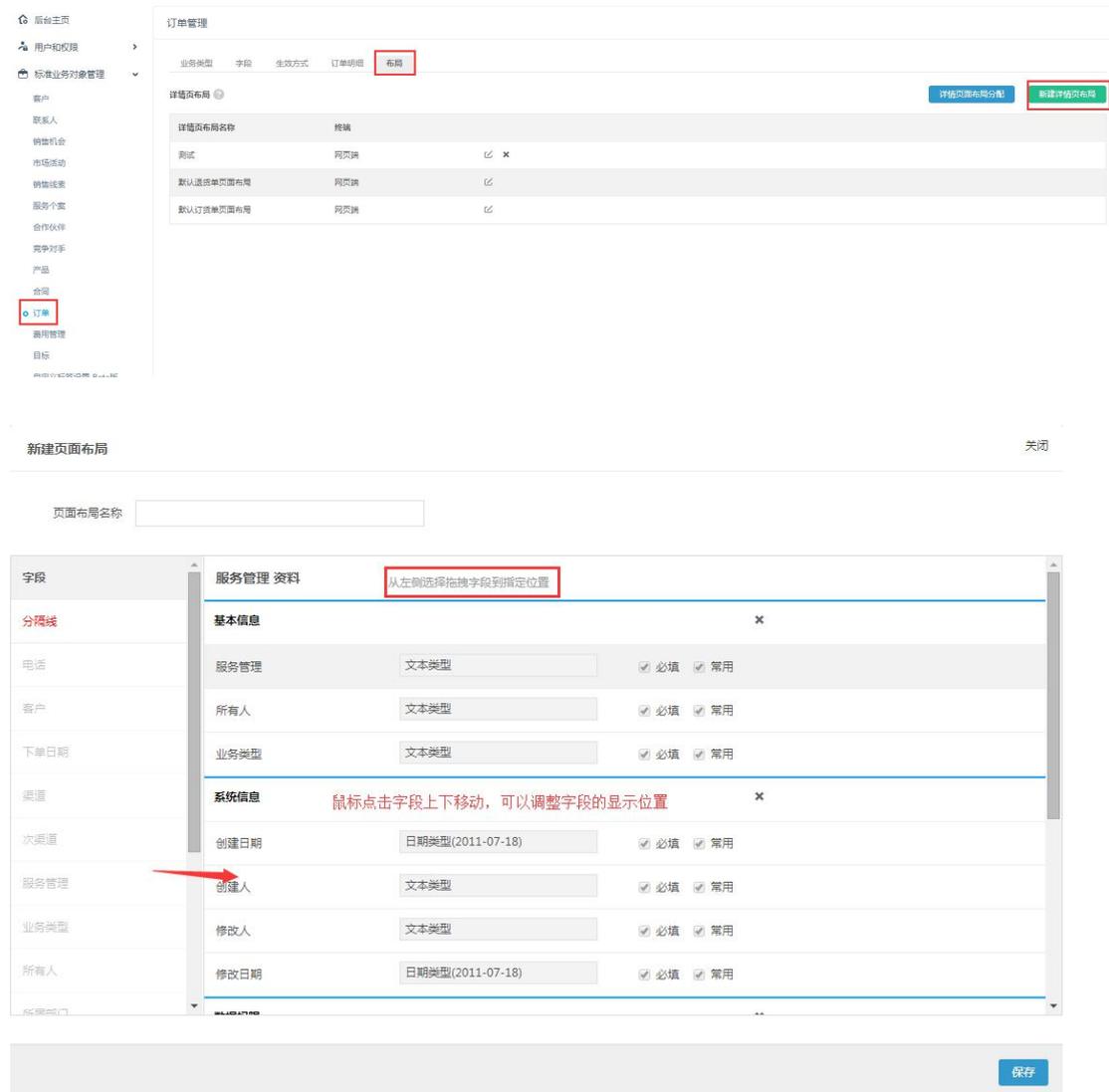


### 5.11.5. 页面布局

支持不同职能的用户具有不同的销售机会页面布局，其使用场景是不同职能的用户在新建或编辑销售机会信息时需要查看或操作的字段不同。

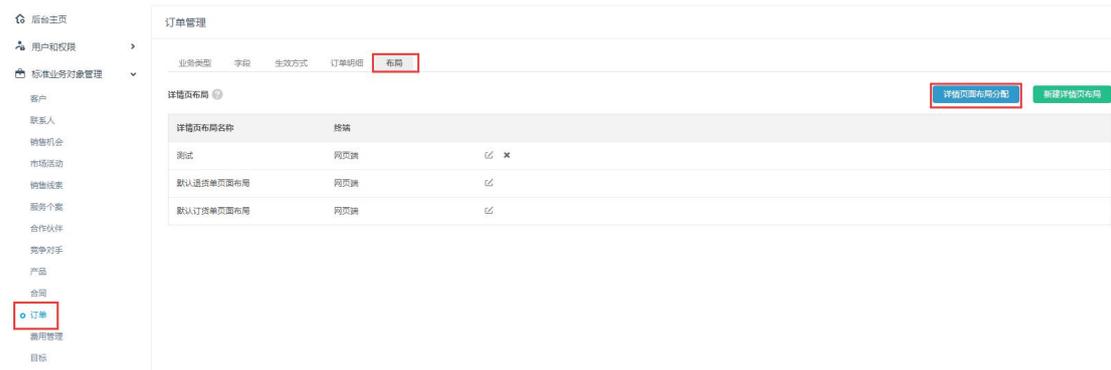
系统已经有一个默认页面布局，如果需要添加其他布局，则切换到布局页面，点

击“添加页面布局”按钮，如下图所示：



设置字段显示顺序、是否必填、是否常用后保存即可。

创建完成后点击“页面布局分配”，如下图所示：



以为每一个职能、每一种业务类型选择相应的页面布局，完成后保存即可。

## 5.12. 费用管理

费用管理的基本流程是：用户在系统中记录每笔详细的费用记录，然后将多笔费用记录放到一张报销单上，最后提交报销单审批。因此费用管理包括三个对象：

### ➤ 费用类型

对每一笔费用的分类，比如差旅费、餐饮费等，系统中对费用类型进行了二级分类，即对差旅费又细分到汽车/火车票、出租车等；

### ➤ 费用记录

每一笔详细的费用，每一条费用记录都有一个费用类型，比如是差旅费-出租车，餐饮费-早餐等；

➤ 报销单

报销单是对一段时间内明细费用的汇总，汇总出总金额后提交给预先设定好的用户审批。

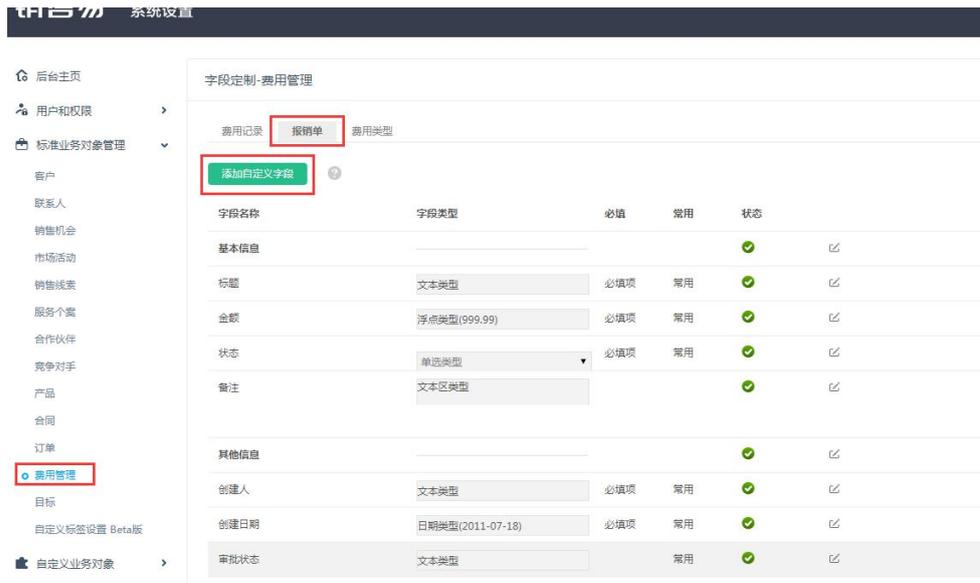
5.12.1. 费用记录

如下图所示，费用记录用于设置每一条费用记录需要填写的内容：



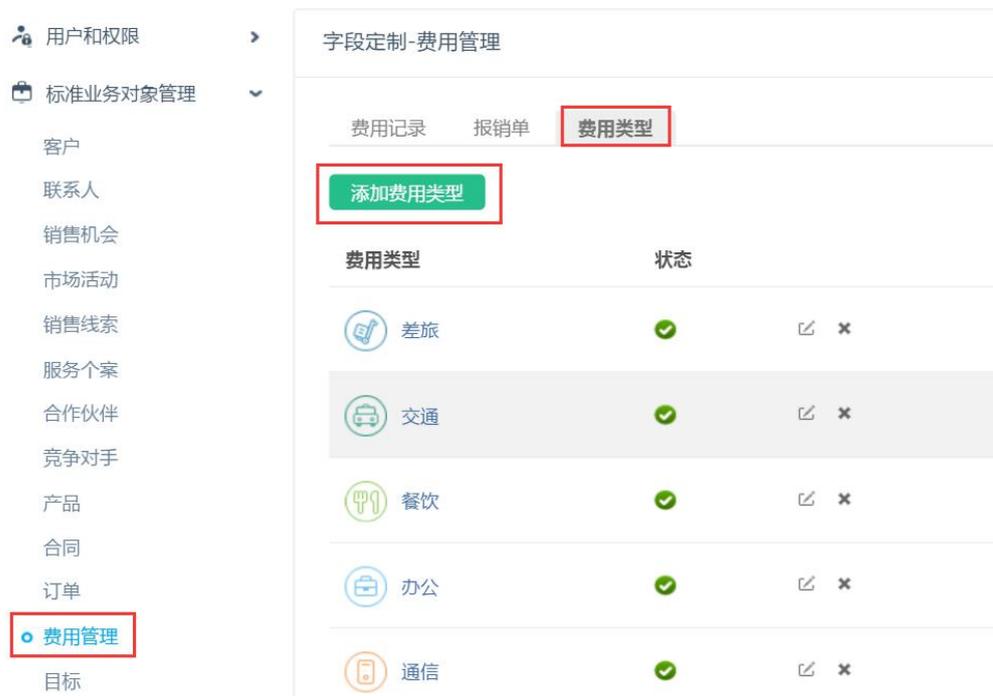
5.12.2. 报销单

报销单用于设置每个报销单上需要填写的内容，如下图所示：



### 5.12.3. 费用类型

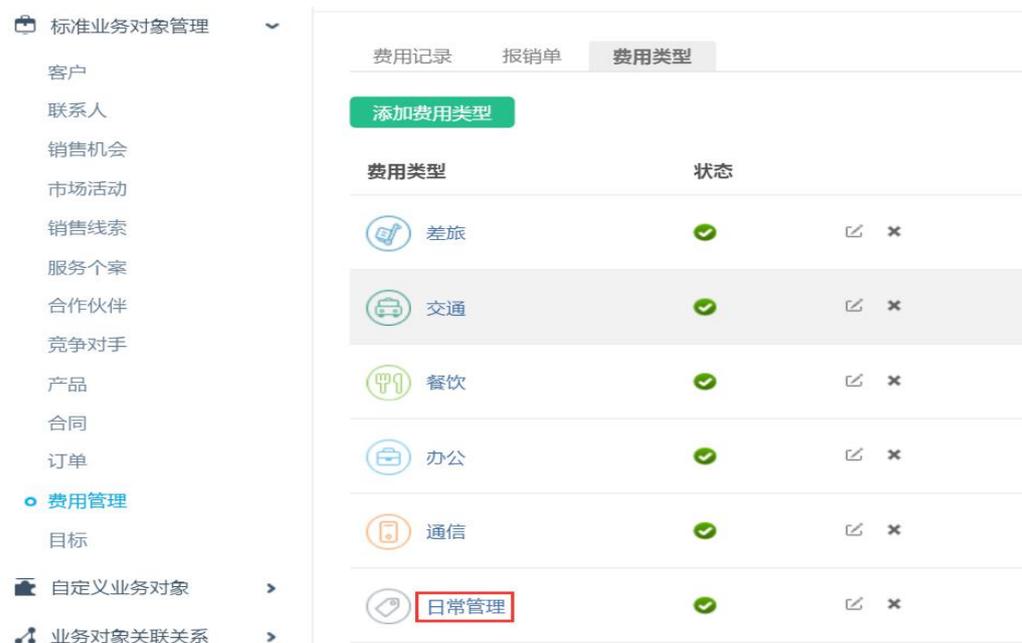
进入【费用管理】-【费用类型】页面，系统中已经有部分费用类型，点击添加费用类型新增新的类型，如下图所示：



输入费用类型名称，选择图标，点击“确定”即可，如下图所示：



点击费用类型名称，再点击“添加费用名称”，在弹出窗口中输入二级费用名称并确定即可。





## 5.13. 目标

用于设置多维度目标，比如需要从部门、区域等多个维度进行目标考核。

### 5.13.1. 多维度设置

首先需要设置考核目标的多维度，比如针对销售机会的销售金额要从多个维度进行考核，如下图所示：



基础目标模型以部门为维度，此状态默认开启且不可禁用。同时仅可再开启其他任一维度作为目标模型。



### 5.13.2. 目标设置

设置完多维度后，在前台支持选择依据哪个维度查看目标完成情况，如下图所示：

目标 新功能 搜索CRM数据、动态、话题等 6 ...

全公司 (全公司) 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) 区域 大区1 单位: 元

<input type="checkbox"/>	部门/员工	职务	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
<input type="checkbox"/>	全公司											
<input type="checkbox"/>	销售中心											
<input type="checkbox"/>	市场部											
<input type="checkbox"/>	销售一公司											

## 5.14. 自定义标签 Beta 版

自定义标签设置主要用于将系统标准业务对象的名称改为用户更为习惯的名称，比如在实际业务中销售人员跟进的叫工程项目而不是系统中的销售机会，修改方法如下图所示：

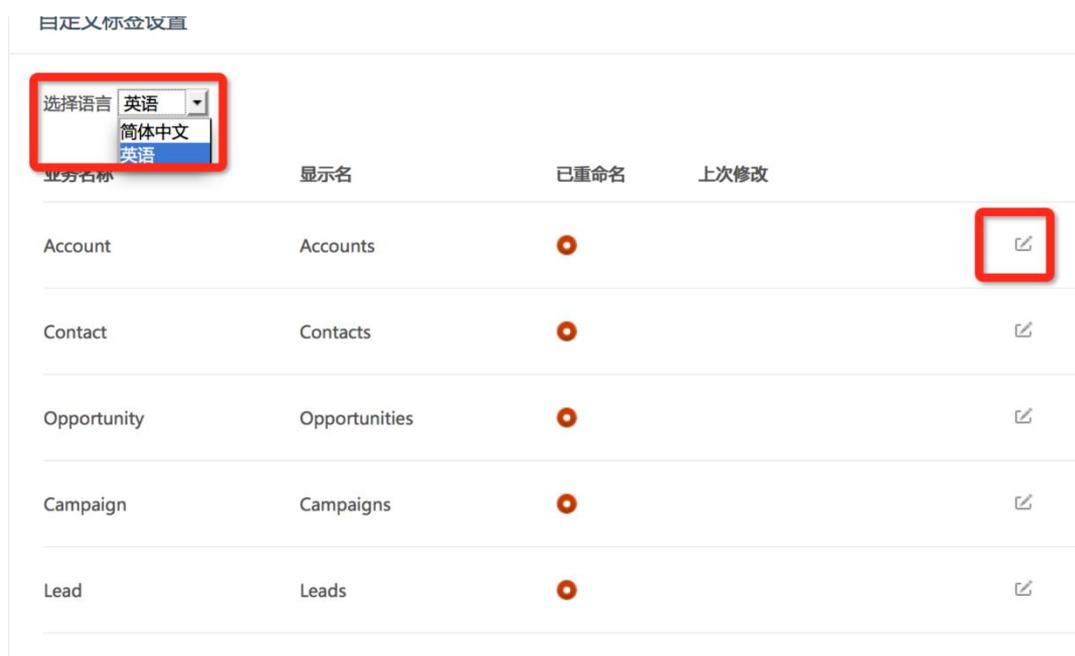
标准业务对象管理 选择语言 | 简体中文

业务名称	显示名	已重命名	上次修改
客户	客户	<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">✎</a>
联系人	联系人	<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">✎</a>
销售机会	工程项目	<span style="color: green;">✔</span>	沐沐, 2016-05-20 21:50 <a href="#">✎</a> <a href="#">✕</a>
市场活动	市场活动	<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">✎</a>
销售线索	销售线索	<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">✎</a>
合同	合同	<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">✎</a>
服务个案	服务个案	<span style="color: red;">●</span>	<a href="#">✎</a>

左侧菜单：[自定义标签设置](#)



如使用的为英文版系统，先更换语言，再修改。修改方法如下图所示：

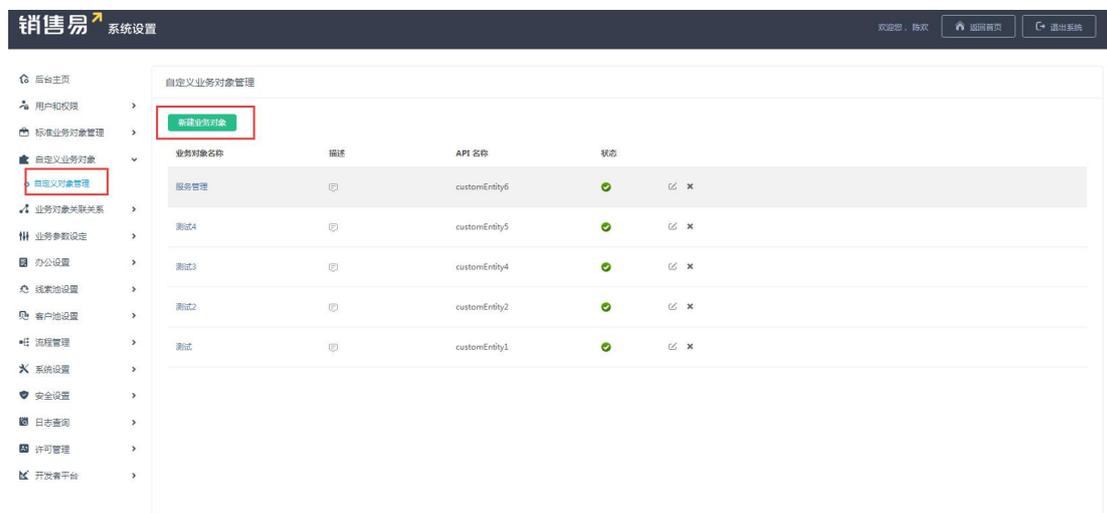


## 6. 自定义业务对象管理

自定义业务对象：可以添加新的业务对象，根据个人需求来定义该业务对象的字段。

## 6.1. 创建新的业务对象

在自定义业务对象里点击自定义对象管理，点击【新建业务对象】按钮。

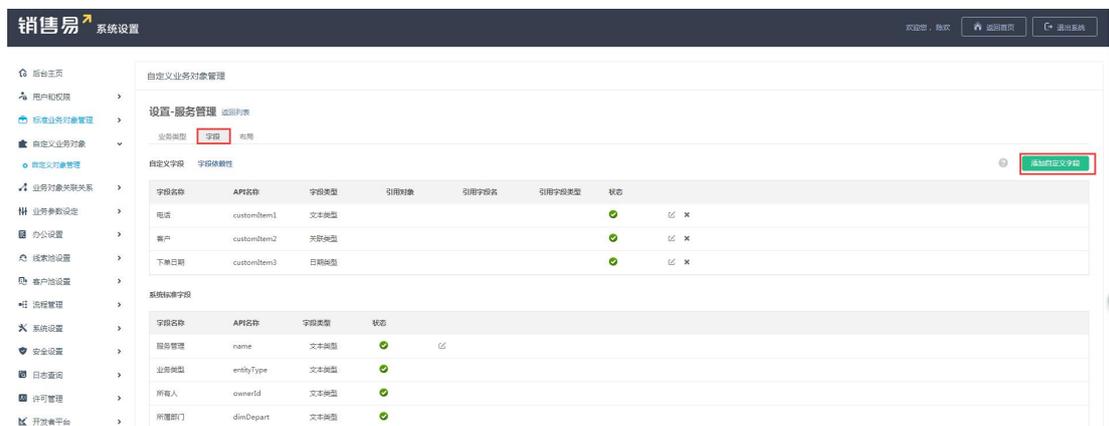
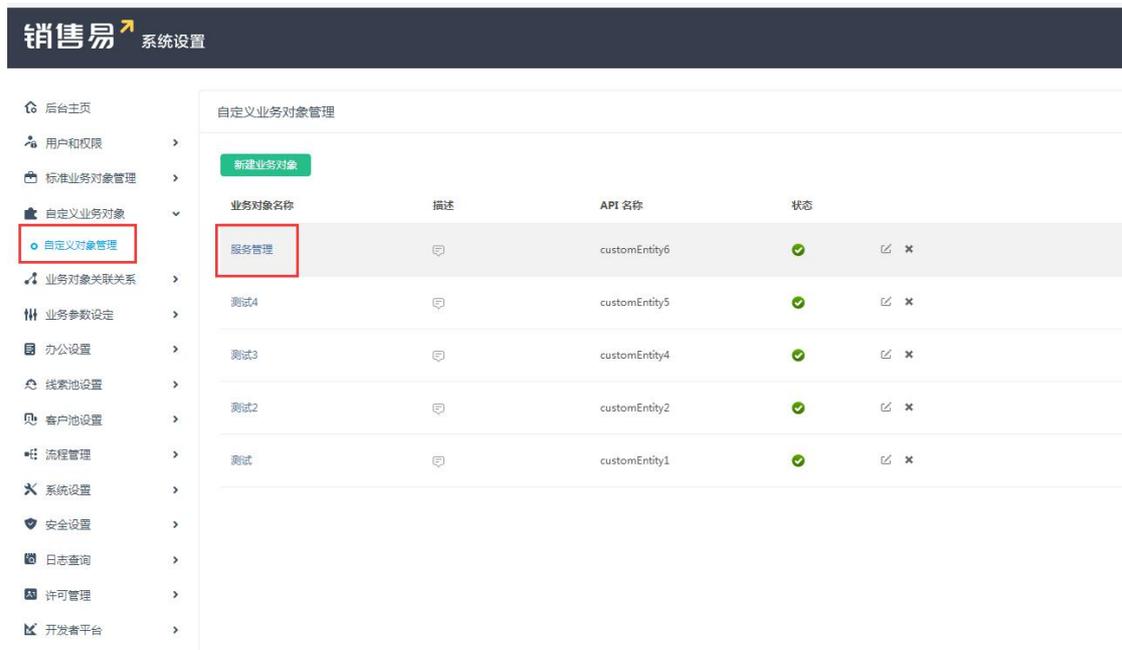


在新建窗口里可以选择主属性名称的类型。

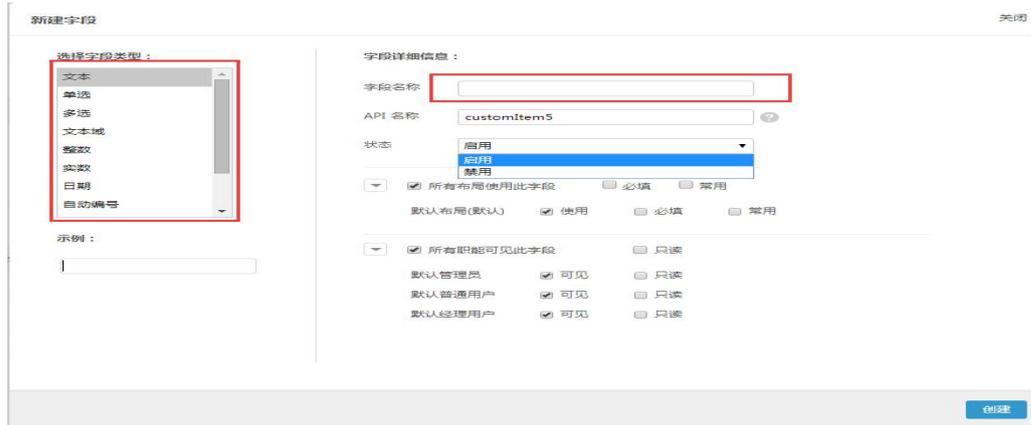


## 6.2. 创建字段

在自定义业务对象管理里,选择对应的自定义业务对象,选择字段这个选项,点击【添加自定义字段】按钮。



在左侧栏可以选择字段类型,下方可看到示例;右侧栏填写字段名称,是否为必填项,常用项(没有被勾选为常用项的字段,在新建页面中只有点击【展开更多信息】才会显示),状态选择启用(状态选择禁用时,该字段将被隐藏在前端不显示)。填写完成后点击右下角的【创建】按钮。



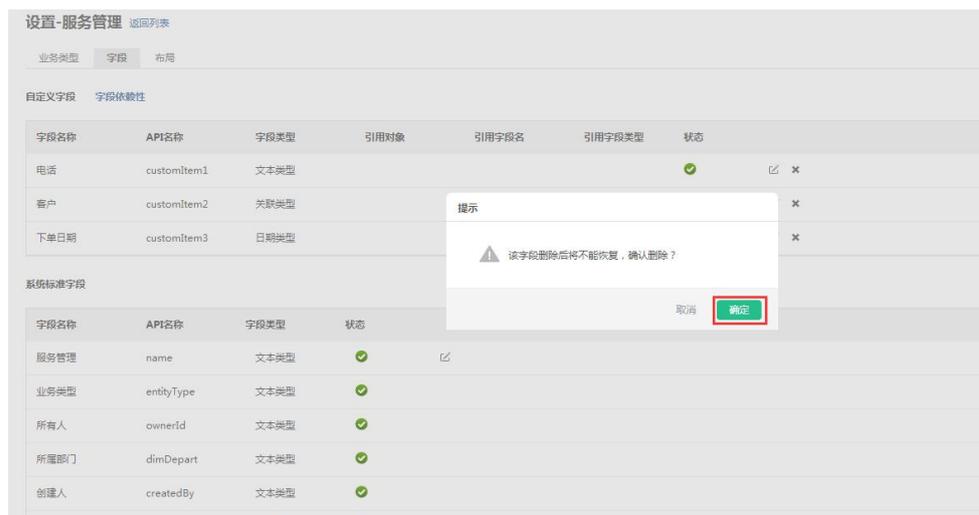
### 6.3. 删除字段

发现字段添加错误时，可以删除相应字段。（注：对于系统默认自带的字段，如果您觉得不需要的，可以将字段的状态改为【禁用】。尽量不要删除。）

点击【X】按钮进入字段删除页面。



确认需要删除时，点击【确定】按钮。



## 6.4. 页面布局

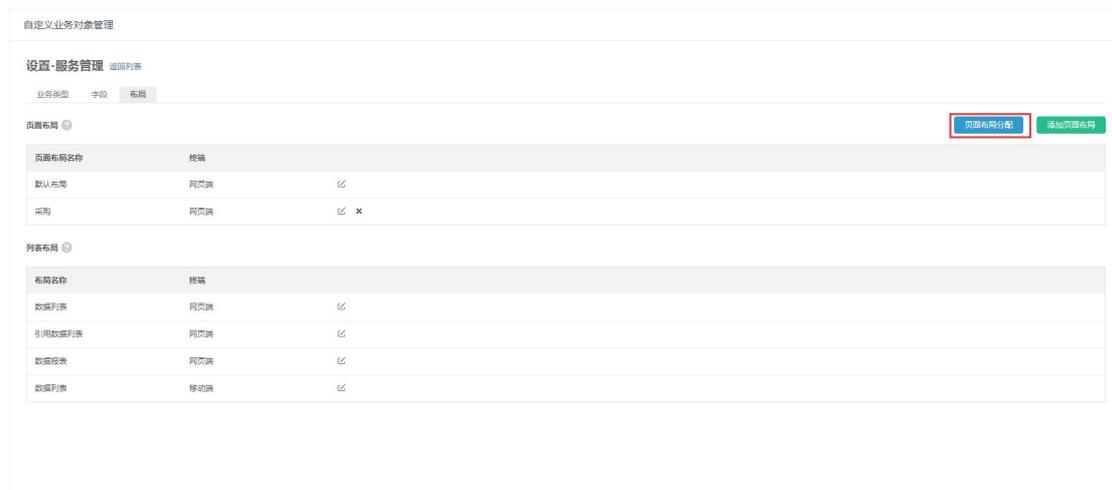
页面布局，决定了新建页面和资料页面的布局，包括字段顺序、必填、常用等。

添加页面布局（在布局里可以对显示字段和字段的位置进行相应的调整），





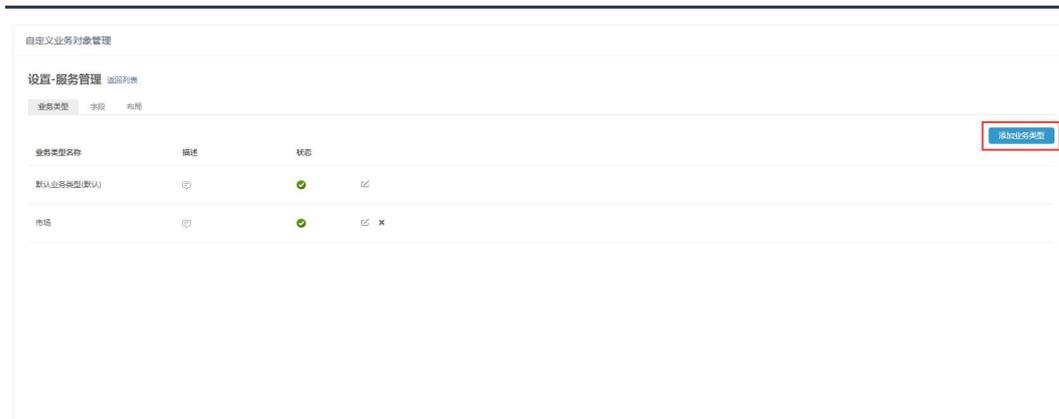
页面布局分配（根据不同的职能和业务类型设置所使用的页面布局），



## 6.5. 业务类型

按不同的类型可以适用给不同的部门。

添加业务类型，



## 7. 业务对象关联关系

### 7.1.1. 新建关联关系

业务对象关联关系展示了系统中标准及自定义业务对象之间的关联关系,创建新关系的前提是已创建了自定义业务对象。创建关联关系与在自定义对象中创建相关业务效果基本一致。

区别:对于自定义对象为被关联对象的关联关系中,可设置级联删除为清理或删除;可设置访问控制规则为默认或全部。在自定义对象中创建相关业务无法选择。

编辑关联关系关闭

---

关联类型:	1:M	?
父业务对象:	项目	?
子业务对象:	项目工时管理	?
级联删除:	<input checked="" type="checkbox"/> 清理 <input type="checkbox"/> 删除	?
访问控制规则:	默认	?
备注:		?

保存

编辑关联关系 关闭

关联类型: 1:M

父业务对象: 项目

子业务对象: 项目工时管理

级联删除: 清理

访问控制规则: 默认

备注:

**级联删除 (Cascade Delete)** 定义了当删除“父业务对象”记录时，如果处理与之有“关联关系”的“子业务对象”记录。仅适用于1:M的关联类型。

**CLEAR 清空** - 当删除“父业务对象”记录时，系统会自动将（通过该Link定义的）所有与之关联的“子业务对象”记录的外键字段清空，即解除关联关系。

**DELETE 删除** - 当删除“父业务对象”记录时，系统会自动删除（通过该Link定义的）所有与之关联的“子业务对象”记录。

保存

编辑关联关系 关闭

关联类型: 1:M

父业务对象: 项目

子业务对象: 项目工时管理

级联删除: 清理

访问控制规则: 默认  
全部

备注:

保存

编辑关联关系 关闭

关联类型: 1:M

父业务对象: 项目

子业务对象: 项目工时管理

级联删除: 清理

访问控制规则: 默认

备注:

**关联访问控制规则 (Visibility Type) 定义了通过“父业务对象”记录的详情页 (包括网页端和移动端) 查看与之关联的“子业务对象”记录时, 能够看到什么权限范围的“子业务对象”记录。**

**ALL全部 - 可以看到所有与“父业务对象”记录关联的“子业务对象”记录, 而忽略当前用户对“子业务对象”的多维度权限。**

**Default默认 - 仅可以看到与“父业务对象”记录关联的“子业务对象”记录中, 当前用户应用多维度权限后所能看到那部分“子业务对象”记录。**

保存

### 7.1.2. 自定义明细

自定义明细将可实现类似于销售机会产品明细和订单产品明细的效果, 管理员可按照业务场景进行定制, 比如报价单, 入库单, 盘点单等等。设置方法如下,

进入系统设置, 点击【业务对象关联关系】选择需要设置的父业务对象和子业务对象后, 勾选下方的“设置为明细关联关系”, 即可设置为明细关系。设置完毕后点击保存即可。

后台首页

用户和权限

标准业务对象管理

自定义业务对象

业务对象关联关系

关联关系列表

业务参数设定

办公设置

流程管理

系统设置

安全设置

日志查询

许可管理

用户界面

关联关系列表

新建关联关系

关联类型	父业务对象	子业务对象
1:M	发货单	发货单
1:M	产品	发货单
1:M	客户	发货单
1:M	产品	报价单
1:M	产品	
1:M	报价单	报价单

新建关联关系 关闭

关联类型: 1:M

父业务对象: 发货单

子业务对象: 发货单

设置为明细关联关系

级联删除: 删除

访问控制规则: 全部

备注:

保存

前台使用时，在新建父业务对象时，点击“添加明细”按钮可同时创建该父业务对象关联的明细子业务对象。如下图所示：

## 8. 业务参数设定

### 8.1. 呼叫中心

#### 8.1.1. 厂商选择

开通呼叫中心 license 后，在业务参数设定-呼叫中心可以选择呼叫厂商，目前仅支持容联七陌和天润融通。

## 8.1.2. 账号绑定

CRM 系统的账号和呼叫系统的账号绑定，绑定后可以看到 CRM 导航中嵌入了电话工具条。在 CRM 的用户管理中可以绑定呼叫系统的账号、密码信息。

The screenshot shows the 'SalesEase System Settings' interface. On the left is a navigation menu with options like 'Data Permission Management', 'Role Management', 'Function Management', 'User Permission Settings', 'Department User Management', 'Assistant Settings', 'User Groups', 'Standard Business Object Management', 'Custom Business Object', 'Business Object Relationship', 'Business Parameter Settings', 'Office Settings', and 'Line Pool Settings'. The main area displays user management options: 'Department Management', 'Company', 'Department Merge', and 'Department Data Migration'. A user profile form is shown with fields for: Employee ID, Name (杨宝知), Gender (Male/Female), Email, Start Date, Seat Phone (7008, highlighted with a red box), Call Center Login Password (1qazxsw2), Binding Phone (01089180088), Password Rule (Default Password Rule), Position, Supervisor, and Department (All Company). On the right, a user list table is visible with columns for Name, Title, Gender, Start Date, Birth Date, Last Login Time, Seat Number, and Binding Phone. The table contains two entries: '基础项已激活男' (2016-07-29) and '基础项已激活' (2016-10-14 7008, 01089180088).

## 8.2. 客户信息回填

### 8.2.1. 功能说明

通过配置自动将客户在工商局注册的信息回填至系统中，减少用户的信息搜索和填写负担，提高数据的完整性和准确性。说明：此功能的实现基于销售易和第三方公司-启信宝的合作

### 8.2.2. 信息回填设置

首先保证客户页面上已有所要抓取的字段信息，若无，需新建自定义字段。注意：因启信宝的信息仅有文本和日期两种展示形式，所以客户页面上对应字段也需创建为文本或日期格式。以自动回填邮政编码为例，在客户信息回填页面点击“添加字段对照”。如下图所示：

- 🏠 后台主页
- 👤 用户和权限 >
- 📁 标准业务对象管理 >
- 📁 自定义业务对象 >
- 🔗 业务对象关联关系 >
- ⚙️ 业务参数设定
  - 客户信息回填**
  - 联系人角色
  - 销售线索来源

数据对照规则

添加字段对照		
业务对象	业务字段	业务字段类型
客户	详细地址	文本类型
客户	电话	文本类型
客户	公司网址	文本类型

业务字段即为需要回填至客户页面的哪个字段,选择邮政编码。如下图所示:

来源字段即为需要抓取工商注册的哪个信息,同样选择邮政编码,点击保存。

如下图所示:



设置完成后，新建客户时选择客户注册名称，则信息会自动回填。如下图所示：



## 8.3. 联系人角色

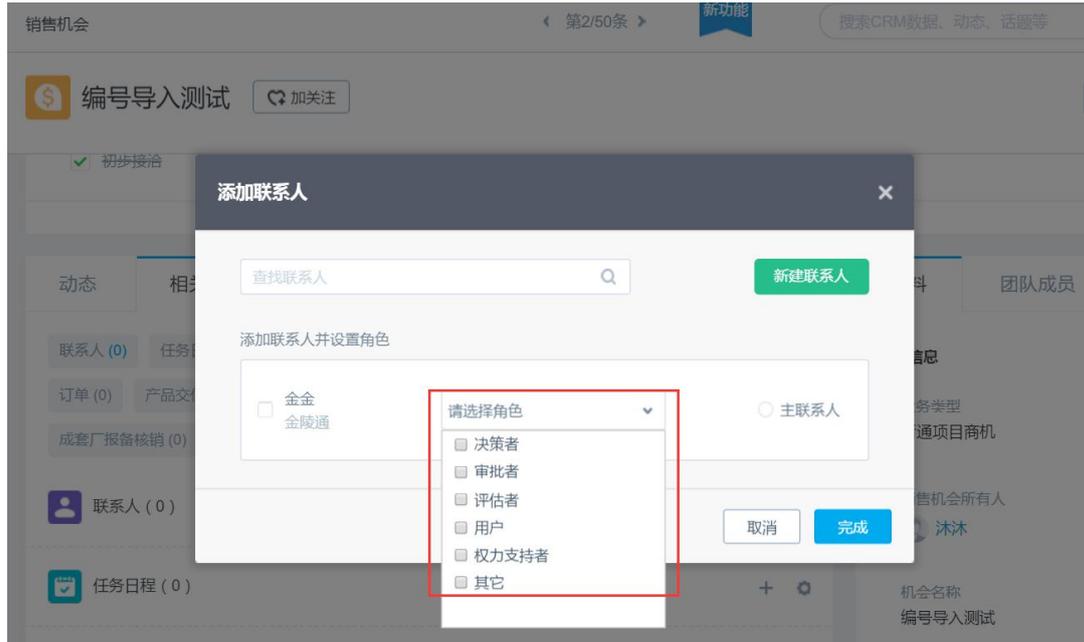
### 8.3.1. 联系人角色设置

进入【业务参数设定】-【联系人角色】页面，系统已有几种默认的角色，用户可以修改这些角色名称或删除角色，如要添加角色，则输入新的角色名称，点击“添加”按钮即可，如下图所示：



### 8.3.2. 使用场景

在为销售机会添加联系人时，可以选择该联系人在该销售机会中的角色，以便于业务员了解项目相关人的信息，如下图所示：



## 8.4. 销售线索来源

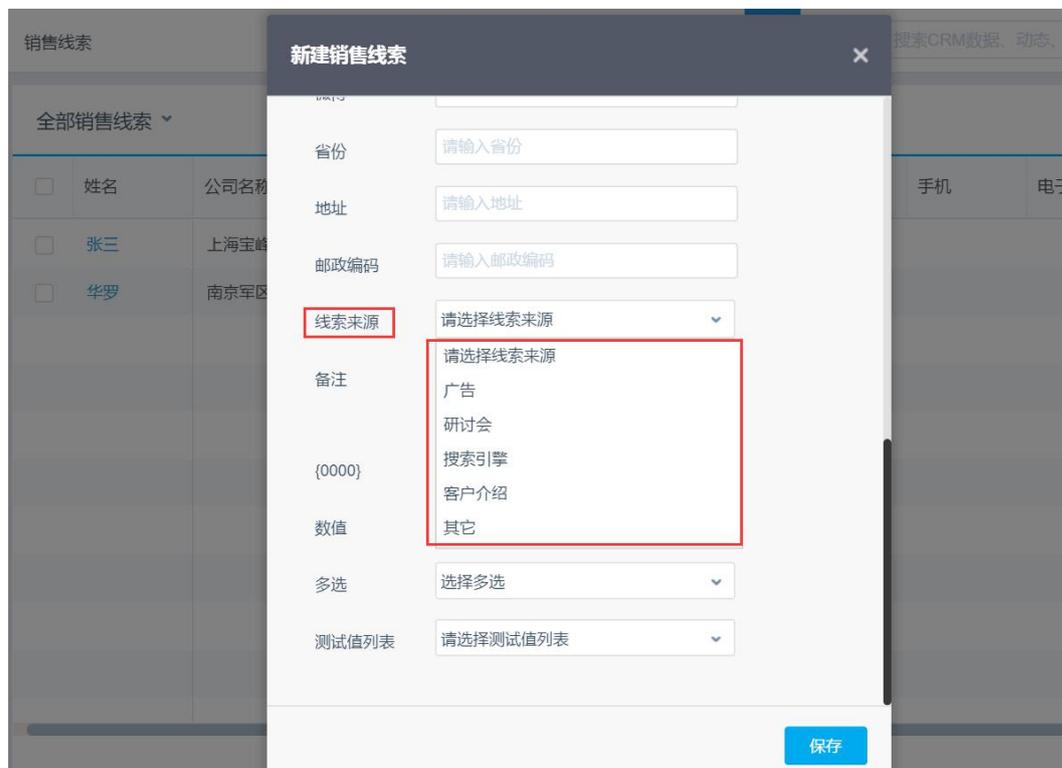
### 8.4.1. 线索来源设置

进入【业务参数设定】-【销售线索来源】页面，可以修改或删除已有的线索来源，输入新的来源再点击“添加”按钮可添加新的线索来源，如下图所示：

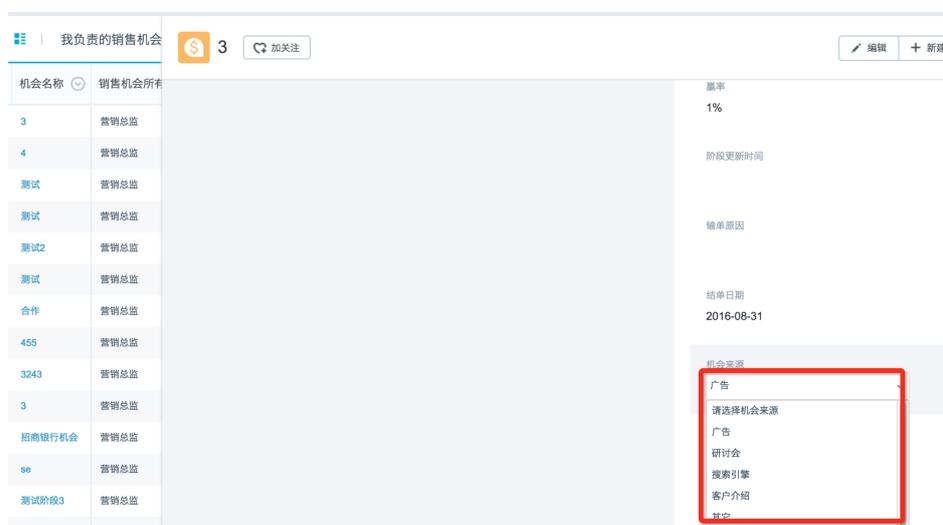


### 8.4.2. 使用场景

在创建或编辑销售线索时可以选择线索来源，从而对线索来源渠道进行跟踪，如下图所示：



销售线索转化客户时同时创建销售机会，则此字段值会自动同步至销售机会页面的机会来源。销售机会里的机会来源字段显示内容共用此设置。如下图所示：



## 8.5. 打印模板设置

### 8.5.1. 支持打印对象

系统目前支持打印的对象为：销售机会、订单、合同、审批单、报销单、自定义对象。

### 8.5.2. 制作打印模板

打印模板制作步骤如下：

- 选择业务对象，点击“下载模板”，如下图所示：



- 将模板中需要替换为实际数据的地方用相关参数替换，如下图所示：



➤ 修改完成后保存即可。

### 8.5.3. 上传模板

上传打印模板步骤如下：

➤ 进入“打印模板”页面，点击“上传打印模板”，如下图所示：



➤ 在弹出窗口中输入模板名称、选择业务对象、对象类型并上传之前保存好的模板，点击“确定”即可，如下图所示：



## 8.6. 活动记录设置

### 8.6.1. 活动记录类型

进入【活动记录设置】-【活动记录类型】页面，系统默认有电话和拜访签到两种类型，用户可根据需要添加其他活动记录类型，输入名称后保存即可。如下图所示：

活动记录设置

---

活动记录类型    删除规则

---

类型名称	状态
电话	✓
拜访签到	✓

---

邮件

添加

### 8.6.2. 删除规则

删除规则包括：

- 是否仅允许删除最近一条活动记录；
- 是否仅允许删除活动记录的最近一条评论；

一般建议两个选项都勾选上。

### 8.6.3. 使用场景

活动记录类型基本用于系统中所有的标准对象和自定义对象。在创建跟进记录时用户可以选择不同的活动类型，如下图所示：



## 8.7. 输单理由

### 8.7.1. 输单理由设置

进入【输单理由】页面，系统默认有五个选项，用户可添加新的输单理由，如下图所示：



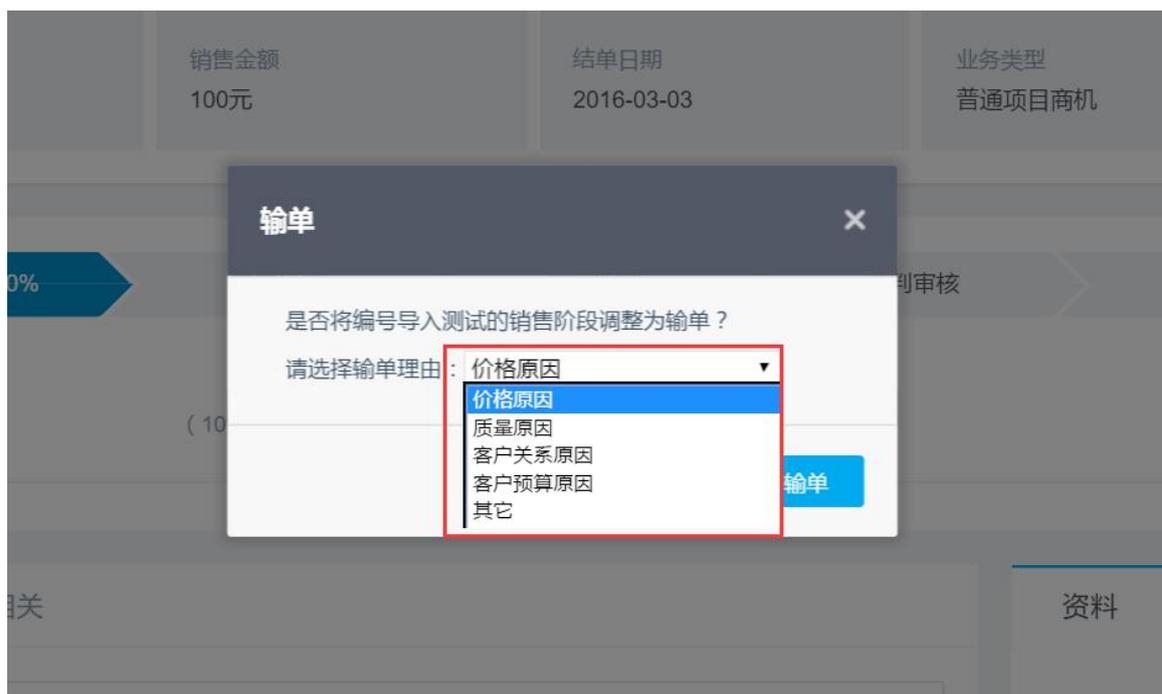
### 8.7.2. 使用场景

如果销售机会的销售阶段变为输单，则需要选择输单理由，以便于统计分析输单原因，从而提升销售机会的赢率。

➤ 进入销售机会详情页面，点击“关闭”，如下图所示：



➤ 在弹出窗口中选择输单理由，如下图所示：



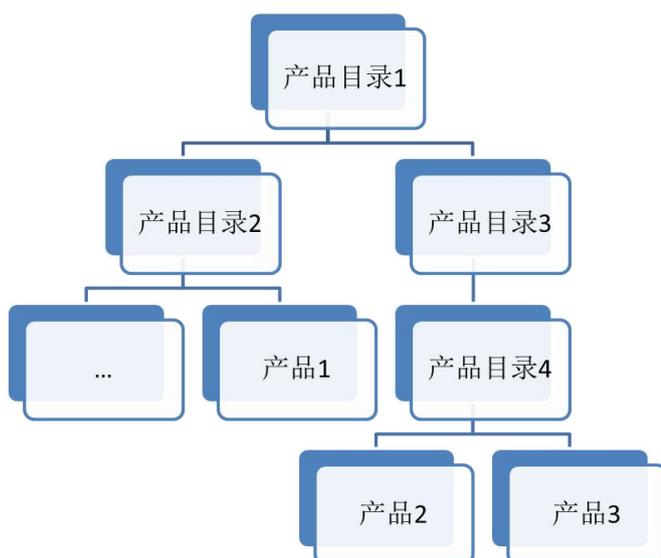
## 8.8. 产品管理

### 8.8.1. 功能说明

用于维护公司的产品库，添加和修改产品信息，有后台产品管理权限的用户才有此操作。前台产品模块仅用于查看，所有用户均有权限。

### 8.8.2. 产品目录结构

产品管理包括对产品多层目录和具体产品信息的管理，产品目录结构如下图所示：



### 8.8.3. 新增目录和产品

操作步骤如下：

- 进入【产品管理】页面，点击“新增产品目录”，如下图所示：



➤ 在弹出窗口中输入目录名称并保存即可，如下图所示：



➤ 如果该目录下还分二级目录，则点击目录名称进入下级页面，可以点击“新建产品目录”继续添加目录，如下图所示：





- 如果有产品在该目录下，则点击“新建产品”，输入产品信息后保存即可。  
如无需划分产品目录，则直接点击“新建产品”。如下图所示：



## 8.9. 行业管理

### 8.9.1. 行业管理设置

进入【行业管理】页面，系统默认已有部分行业列表，用户可添加新的行业，如下图所示：

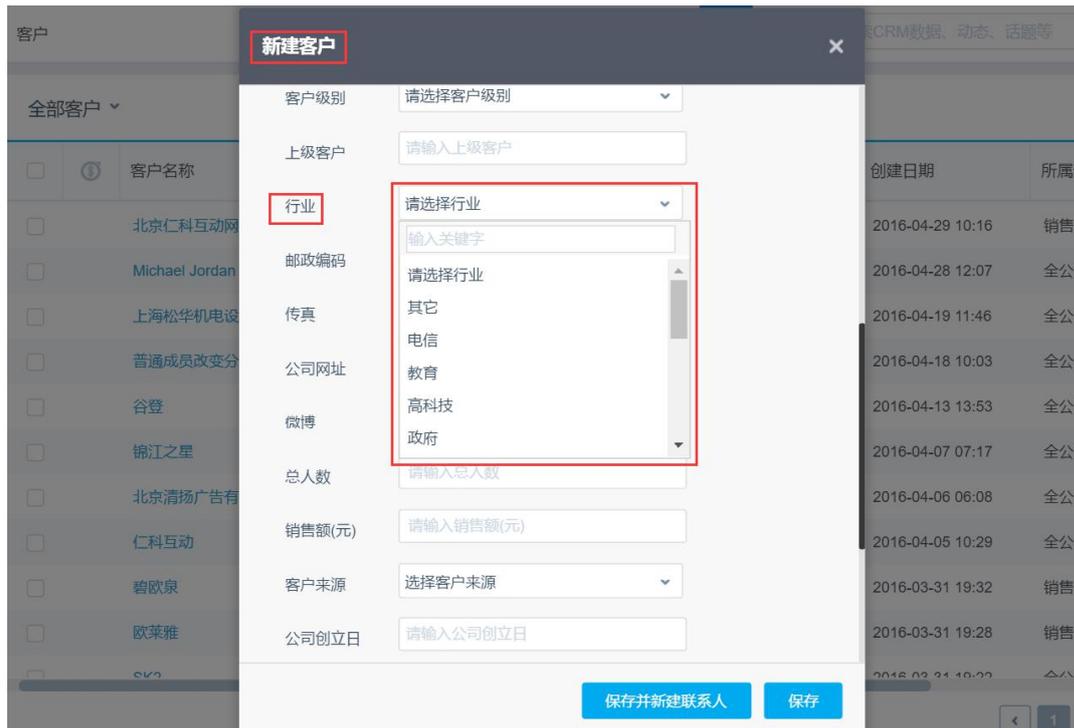


### 8.9.2. 使用场景

在【标准业务对象管理】-【客户】中有“行业”字段，此处即设置客户的“行业”字段有哪些选项，如下图所示：



在前台新建或编辑客户信息时，可以选择该客户所在的行业，如下图所示：



## 8.10. 查重设定

### 8.10.1. 查重说明

进入【查重设定】页面，如下图所示：



比如对客户的查重，条件为“客户名称 OR 电话”即表示创建或编辑客户保存时，系统会校验客户名称或电话是否与系统中已有的重复，如果重复则保存失败并有提示。

### 8.10.2. 查重范围

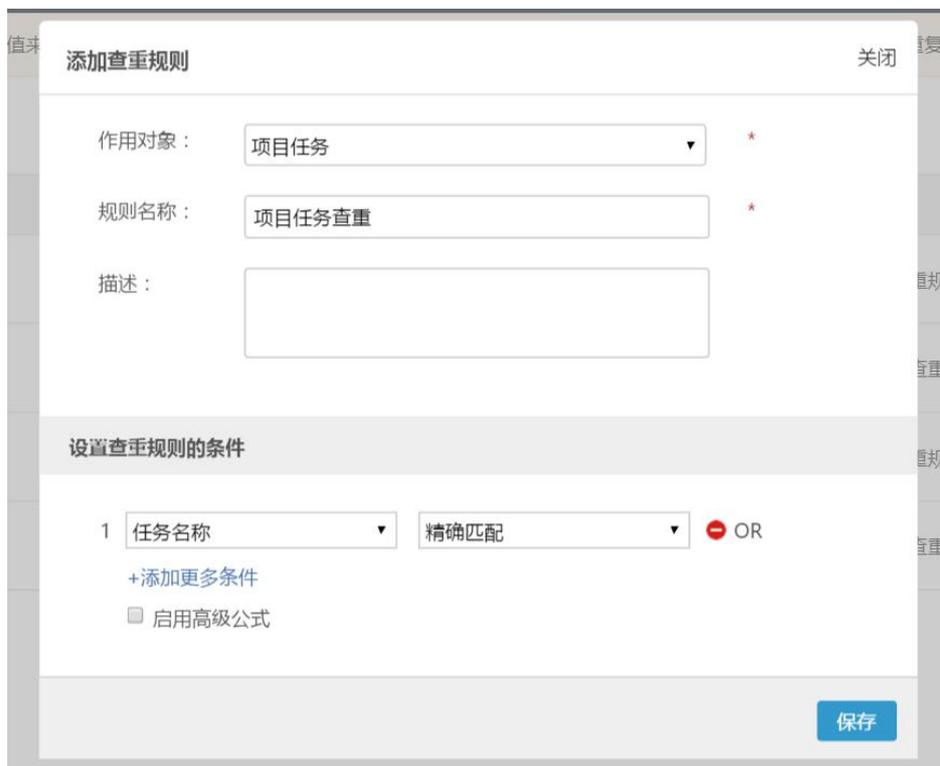
系统支持设置查重规则的对象有客户、联系人、销售线索、自定义对象，其中，客户名称为默认查重项。无法删除。

### 8.10.3. 添加查重规则

➤ 点击“添加查重规则”，如下图所示：



➤ 选择作用对象、查重名称、编辑查重规则后保存即可，并可“启用高级公式”，实现较复杂查重。如下图所示：



修改查重规则 关闭

描述: 联系人查重规则

设置查重规则的条件

1	姓名	精确匹配	✖
2	手机	精确匹配	✖
3	电子邮件	精确匹配	✖
4	姓名	精确匹配	✖

+添加更多条件

启用高级公式

(1 AND 2) OR (3 AND 4) 清除条件 ?

保存

## 8.11. 销售预测设置

### 8.11.1. 预测方式

销售预测的预测方式有**权重预测**、**承诺预测+权重预测**。

#### ➤ 权重预测

如果预测方式为**权重预测**，则：

在【统计分析】-【销售绩效分析】的“销售漏斗预测”报表中直接将赢单和权重值作为本月总预测值，如下图所示：

销售业绩分析

按照部门预测

业务类型：普通项目商机

2016财年第二季度 全公司

	pipeline	高单	权重值	总预测值 VS 目标	
合计	969,100元	133,202.36元	42,700元	176,902.36元	600,000元
4月	69,100元	105,201.8元	42,700元	148,901.8元	200,000元
5月	900,000元	28,000.56元	0元	28,000.56元	200,000元
6月	0元	0元	0元	0元	200,000元

全公司 | 合计 | 1,102,302.36元 |

机会名称	销售机会所有人	客户名称	机会类型	销售金额	结束日期	销售阶段	赢率	创建
点击圆形区域查看详细消息								

➤ 承诺预测+权重

如果预测方式选为承诺预测+权重预测，则：

在前台新建销售机会时有“承诺”字段，并可以选择“是”或“否”，如下

图所示：

销售机会

全部销售机会

**新建销售机会**

上课地点 请选择上课地点

机会类型 请选择机会类型

**承诺** 请选择承诺

请选择承诺

机会来源 **是**

否

项目预算(元)

机会编号

机会发展日期

结婚纪念日 请输入结婚纪念日

平方数 请输入平方数

客户联系人 请输入客户联系人

添加产品 保存

合计 销售金额(元) : 81,2

在【统计分析】-【销售绩效分析】的“销售漏斗预测”报表中，会将“承诺”字段为“是”的销售机会的金额统计出来，即：虽然该销售机会的销售阶段没有到赢单，但因为销售人员已承诺该销售机会会在预计结单日期赢单，因此该销售机会被视为特殊的赢单。比如下图中的4月份，虽然该销售机会的销售阶段仍在“初步接洽”，但是其承诺金额仍与赢单和权重值汇总后作为本月的总预测值。

关于该报表的详细说明请参照统计分析相关文档。

	pipeline	赢单	承诺	权重值	总预测值 VS 目标
合计	969,100元	133,202.36元	1,000元	42,700元	176,902.36元 600,000元
4月	69,100元	105,201.8元	1,000元	42,700元	148,901.8元 200,000元
5月	900,000元	28,000.56元	0元	0元	28,000.56元 200,000元
6月	0元	0元	0元	0元	0元 200,000元

承诺	机会名称	销售机会所有人	客户名称	机会类型	销售金额	结单日期	销售阶段	赢率
<input checked="" type="checkbox"/>	转移测试机会	沐沐	转移测试客户		1,000元	2016-04-25	初步接洽	10%

### 8.11.2. 赢率设置

#### ➤ 使用场景

如果某些销售机会还在进行中，但实际已经知道该机会会赢单或者输单了，只是暂时还没有结果，比如某些陪标或者已经内定的机会，为了在销售预测时能获得准确数据，需要允许用户手动修改销售机会赢率以符合实际业务情况。

#### ➤ 系统设置

进入【销售预测设置】页面，勾选上“允许手动修改销售机会赢率”，点击

“保存”即可，如下图所示：

用户和权限 >

标准业务对象管理 >

自定义业务对象 >

业务对象关联关系 >

业务参数设定 >

联系人角色

销售线索来源

打印模版设置

活动记录设置

输单理由

产品管理

行业管理

查重设定

**销售预测设置**

销售预测设置

请选择预测方式

权重预测

承诺预测 + 权重预测

赢率设置

允许手动修改销售机会赢率

保存

设置完成后在前台可以手动修改销售机会赢率。

但是需要注意：此时如果修改销售阶段是赢率增加，那销售机会的赢率会改变到相应值；如果改变销售阶段使赢率减少，此时赢率不会变化。

比如系统默认的销售阶段包括初步接洽（10%）、需求确认（30%）、方案报价（60%）、谈判审核（80%）和赢单（100%），当销售阶段从初步接洽推进到需求确认时，赢率自动改为30%；但如果此时又退回到初步接洽，赢率将保持在30%。即开启手动修改后，赢率只会变高不会降低，除非手动修改。

## 8.12. 会销活动设定

### 8.12.1. 使用场景

会销活动主要用于管理公司针对已有客户（包括潜在和签单的客户）的市场

活动，比如定期举办的用户大会、产品发布会等，此时公司会邀请客户参与，并且需要记录客户参与情况。

### 8.12.2. 系统设置

- 开启会销管理。进入【业务参数设定】 - 【会销活动设定】页面，勾选上“市场活动启用会销管理模式”，根据业务需要修改状态，如下图所示：



- 创建市场活动。在前台创建要举办的市场活动，如下图所示：

市场活动

全部市场活动

活动名称	市场活动所有人	活动类型	活动状态	开始日期	结束日期	邀请人数	实际人数	创建日期
华东区市场活动	白翺凯		已计划	2016-05-28	2016-05-29			2016-05-09
广告推广会	龚晓	广告	进行中	2016-03-01	2016-04-15			2016-04-05
网络推广活动	龚晓	合作伙伴	已计划	2016-03-30	2016-04-05	50	60	2016-03-30
行业展会	沐沐	研讨会/会议	已结束	2016-03-16	2016-03-24			2016-03-30
经贸市场活动	沐沐		已计划	2016-03-30	2016-03-31			2016-03-30
南京西路发传单	王小莽		已计划	2016-03-28	2016-03-28			2016-03-28

- 添加客户到市场活动。在客户列表页面选择客户，点击“添加至市场活动”，

在弹出窗口中选择被添加到的市场活动，如下图所示：

客户

搜索CRM数据、动态、话题等

已选中 1 项 | 团队成员变更 | 删除 | 退回公海池 | 转移 | 改变分组 | 初始化公海池分组 | 合并 | 添加至市场活动 | 关注

<input type="checkbox"/>	客户名称	客户类型	客户所有人	所属公海	状态	销售额	创建日期	所属部门	最新修改日	最新修改人	客户未
<input type="checkbox"/>	上海仁科互动网络技术有限公司	直销客户	沐沐	二部	已领取		2016-05-10 18:05	销售A组	2016-05-10	沐沐	
<input checked="" type="checkbox"/>	上海银橙文化传媒股份	直销客户	龚晓		自建		2016-05-10 15:36	全公司	2016-05-10	龚晓	
<input type="checkbox"/>	上海银橙文化传媒股份有限公司	直销客户	龚晓		自建		2016-05-10 15:24	全公司	2016-05-10	龚晓	
<input type="checkbox"/>	世麦01	直销客户	Admin企...	销售一部客F	自建		2016-05-09 10:22	全公司	2016-05-09	Admin企...	
<input type="checkbox"/>	世麦	直销客户	白朝凯	销售一部客F	自建		2016-05-09 09:45	销售A组	2016-05-09	Admin企...	
<input type="checkbox"/>	客户6	直销客户	木头	二部	自建		2016-05-05 18:13	销售中心	2016-05-06	木头	



➤ 在市场活动详情中的【客户】页面可以查看参会的客户列表，如下图所示：

市场活动

搜索CRM数据、动态、话题等

全部市场活动

广告推广会

2016-03-01至2016-04-15

进行中

动态 资料 销售线索 客户<sup>1</sup> 销售机会<sup>1</sup> 合作伙伴<sup>1</sup> ...

展开 查看操作记录 | 去客户列表选择 | 筛选 | 导出

<input type="checkbox"/>	客户名称	参会状态	加入时间	电话	...
<input type="checkbox"/>	上海银橙文化传媒	未审核	2016-05-10 21:20	02164851212P1	

操作

- + 添加
- 创建任务
- 转移给他人
- 删除

结果数据

- 参与人数：0人
- 销售线索：2条
- 转化销售机会：1条
- 实际收益：100000.0元

市场活动负责人

前往: 1 显示行数: 20 1-1 / 1

➤ 更改客户参会状态。根据客户实际参会情况，选择中客户可以编辑参会状态，

如下图所示：



## 8.13. 目标管理设置

### 8.13.1. 设置说明

此处用于设置哪些对象的哪些参数可以用于设置目标并可以根据完成情况来进行目标/完成度的考核。

系统可用于设置目标的对象包括：

- 销售机会。可用于设置目标值的字段：
  - a. 销售金额
  - b. 其他数值类字段
  
- 合同。可用于设置目标值的字段：
  - a. 总金额
  - b. 回款金额：系统目前是以回款关联的合同的签约日期作为统计的，因此不符合实际业务。后期会做调整，目前建议使用回款-总回款作为统计字段
  - c. 未回款金额：一般不会作为目标统计字段
  - d. 开票金额
  - e. 其他数值类字段
  
- 订单。可用于设置目标值的字段：
  - a. 总金额
  - b. 回款金额：系统目前是以回款关联的订单的签约日期作为统计的，因此不符合实际业务。后期会做调整，目前建议使用回款-总回款作为统计字段
  - c. 未回款金额
  
- 回款。可用于设置目标值的字段：
  - a. 总回款。此字段支持依据实际回款日期进行目标统计。

整个系统中最多只可将包括销售金额在内的四个数值类字段作为目标。

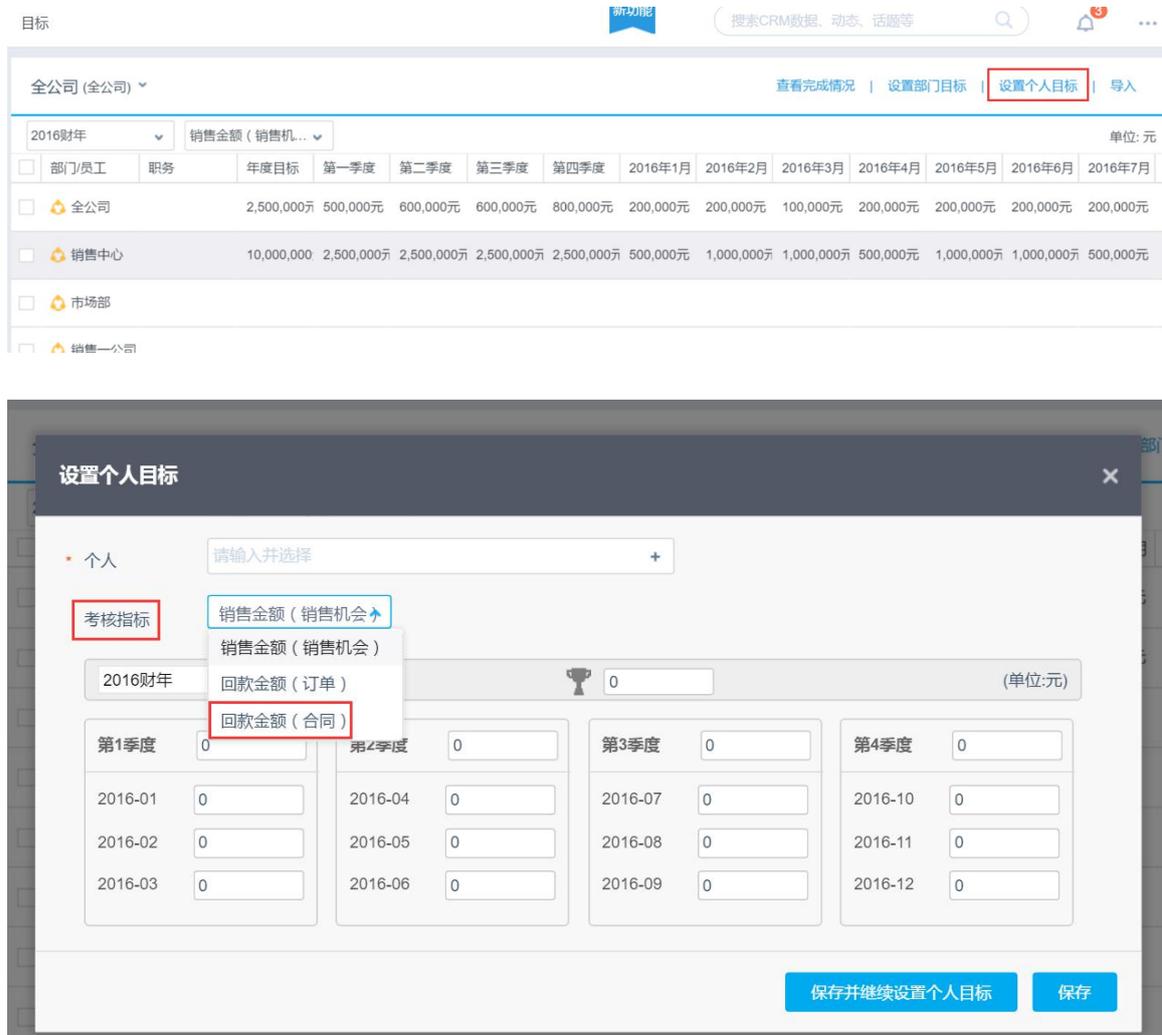
### 8.13.2. 新增指标

点击“添加自定义”，可在销售机会、订单和合同中切换，比如选择合同中的回款金额，关闭该窗口，在目标管理设置页面点击“保存”即可，如下图所示：



### 8.13.3. 使用场景

在前台进入“目标”页面，点击“设置个人目标”，在“考核指标”字段中即可选择合同的回款金额，从而设置该目标，如下图所示：



### 8.14. 全文检索设定

#### 8.14.1. 检索设置

将 CRM 或动态对象从待选列表加入到已选列表中即可在前台被检索到，完成后点击“保存”即可，如下图所示：



### 8.14.2. 使用场景

在前台首页检索时即可从设置的范围中检索数据，如下图所示：



## 9. 办公设置

### 9.1. 审批单

点击“添加审批单类型”添加新的审批单，如下图所示：

审批单管理			
编辑审批类型	自定义字段		
审批单类型名称	描述	状态	
请假	☺	●	🗑️ ✕
出差	☺	●	🗑️ ✕
延期申请	☺	●	
礼品申请	☺	●	🗑️ ✕
合同审批申请	☺	●	🗑️ ✕

在弹出窗口中输入类型并选择适用的部门后保存即可，如下图所示：

添加审批单类型
关闭

业务类型名称

描述

适用部门

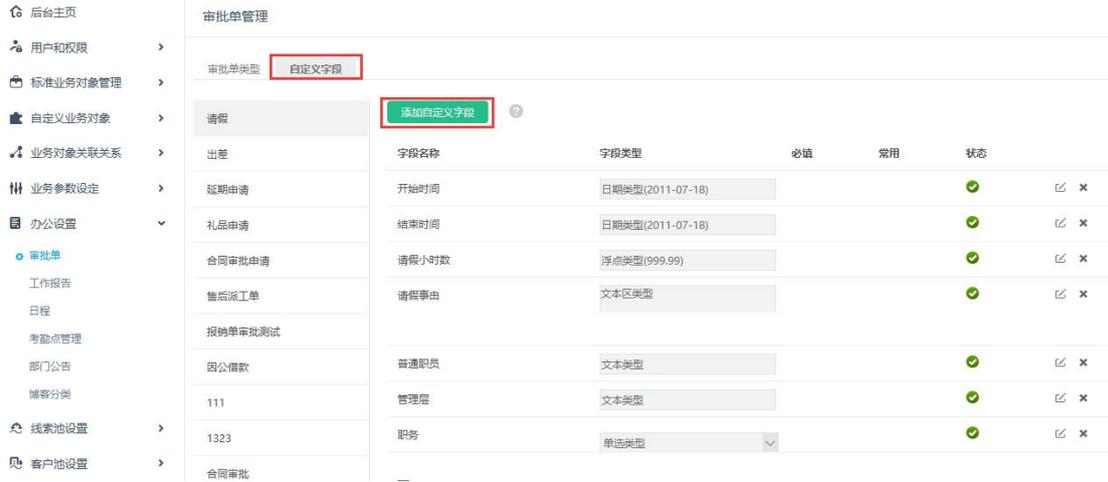
全公司
 

- 东大区
- 销售部
  - 售后服务
  - 销售二部
  - 财务部

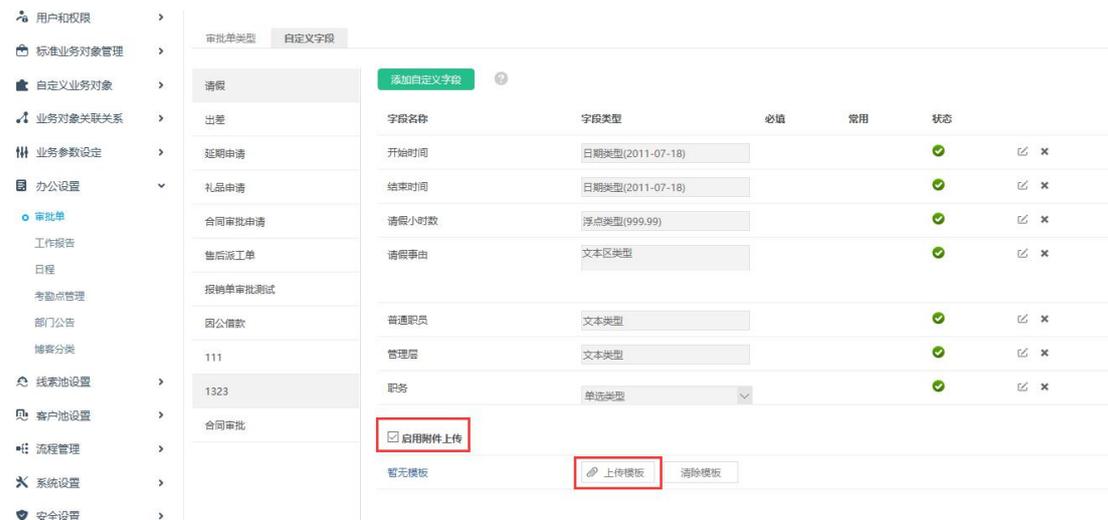
选择某个部门时，自动选中其下所有子部门

注：只有被选中的部门的用户才能创建该类型审批单。

切换到“自定义字段”页面，可以为每一种类型审批单设置字段，如下图所示：



启用附件上传。该步骤可选，主要用于需要有标准格式文档的审批。如果勾选上，则点击“上传模板”可以上传附件模板，如下图所示：



注：上传完模板以后在前台就可以下载模板，填写完成后再上传。

关联业务。主要用于提交审批单时需要关联已有业务的场景，如下图所示：

标准业务对象管理 >

自定义业务对象 >

业务对象关联关系 >

业务参数设定 >

办公设置 >

审批单

工作报告

日程

考勤点管理

部门公告

博客分类

线索池设置 >

客户池设置 >

流程管理 >

系统设置 >

安全设置 >

日志查询 >

许可管理 >

开发者平台 >

用户界面 >

请假

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态
出差				
延期申请	日期类型(2011-07-18)			✔
礼品申请	日期类型(2011-07-18)			✔
合同审批申请	浮点类型(999.99)			✔
售后派工单	文本区类型			✔
报销售审批测试				
因公借款	普通职员			✔
111	管理层			✔
1323	职务			✔

启用附件上传

暂无模板 上传模板 清除模板

关联业务

选择业务类型  客户  销售机会  联系人  销售线索

市场活动  合作伙伴  合同  报销售

是否必填  必填

## 9.2. 工作报告

工作报告分为日报、周报和月报；

日报包括3方面：基本字段、统计提交人的工作成果、设置提交截止时间，

如下图所示：

后台主页

用户和权限 >

标准业务对象管理 >

自定义业务对象 >

业务对象关联关系 >

业务参数设定 >

办公设置 >

审批单

**工作报告**

日程

考勤点管理

部门公告

博客分类

线索池设置 >

客户池设置 >

流程管理 >

系统设置 >

安全设置 >

日志查询 >

许可管理 >

开发者平台 >

用户界面 >

字段定制-工作报告

日报 周报 月报

添加自定义字段

字段名称	字段类型	必填	常用	状态
上次计划展示	文本区类型 展示上次计划，不可编辑			✔
今日总结	文本区类型	必填项		✔
明日计划	文本区类型			✔
123	文本类型			✔
1	单选类型			✔

统计提交人的工作成果

业绩  跟单金额  新建合同金额  新增回款金额  输单

行为  拜访签到  电话  参观  技术支持  预约拜访  自定义

无效跟进  记录  任务

新增  新建客户数  新建销售机会

设置提交截止时间

截止到

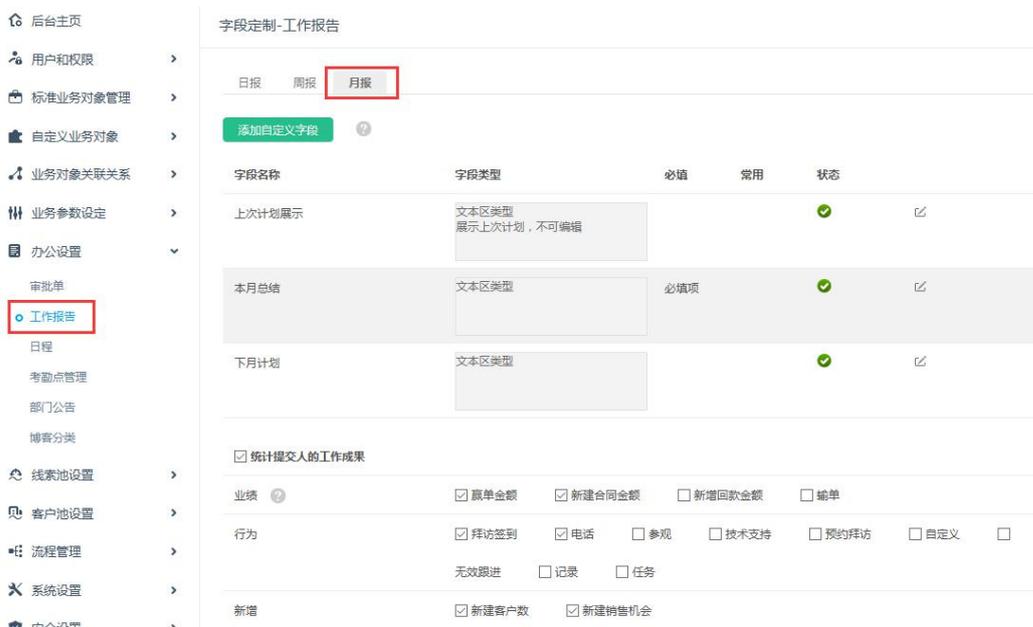
工作日报统计包括周末  周六  周日

周报用于统计、提交本周的工作内容，基本与日报类似，如下图所示：



月报统计的是当月的数据，并且月报不能设置提交截止时间，其他与日报和

周报类似，如下图所示：



## 9.3. 日程

### 9.3.1. 日程设置

进入【日程】页面，输入新的日程类型，选择相应颜色，点击“添加”可添加新的日程分类，如下图所示：



### 9.3.2. 使用场景

在前台创建日程时可以选择不同的类型，如下图所示：



在查看日程时，不同类型的日程被不同颜色标记，如下图所示：



### 9.4. 考勤点管理

考勤点设置：点击“添加考勤点”，如下图所示：



输入考勤点名称、定位考勤地址、设置上班时间和考勤适用的部门后保存。

目前一个部门只允许设置一个考勤点。如下图所示：

添加考勤点
关闭

考勤点名称:

考勤地址:

上班时间:

上班:

下班:

适用部门: 

全公司
 

- 东大区
- 销售部
- 售后服务
- 销售二部
- 财务部

选择某个部门时, 自动选中其下所有子部门

偏差范围(米):

注：后台设置完后，在手机端进入办公考勤，点击上班打卡，下班打卡。

## 9.5. 部门公告

创建部门公告类型：在部门类型中输入点击添加，如下图所示：

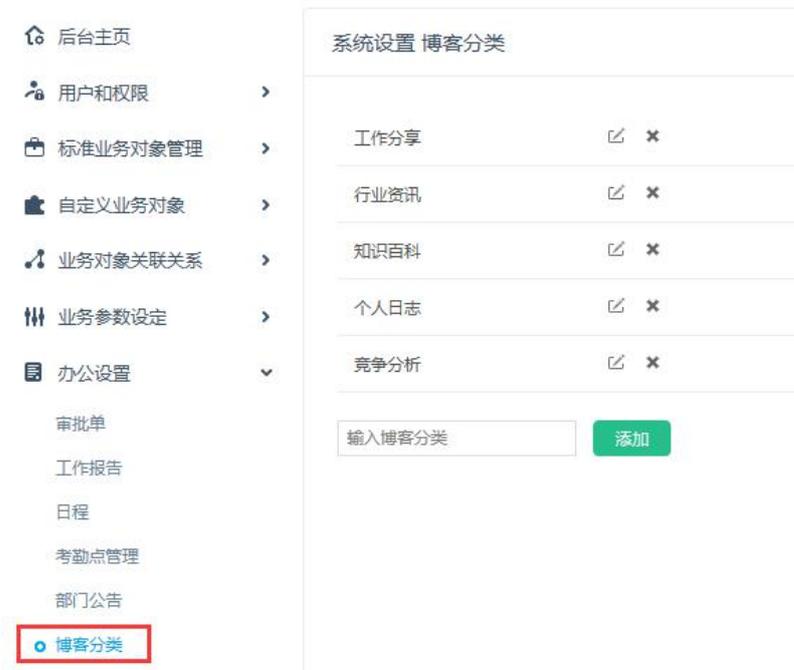
- 🏠 后台主页
- 👤 用户和权限 >
- 📁 标准业务对象管理 >
- 👤 自定义业务对象 >
- 🔗 业务对象关联关系 >
- ⚙️ 业务参数设定 >
- 🏠 办公设置 >
  - 审批单
  - 工作报告
  - 日程
  - 考勤点管理
  - 📢 部门公告
  - 博客分类

### 部门公告类型

人事部公告	✎ ✕
行政部公告	✎ ✕
销售部公告	✎ ✕
财务部公告	✎ ✕

## 9.6. 博客分类

创建博客分类：在博客分类中添加博客分类类型，如下图所示：



## 10. 线索池设置

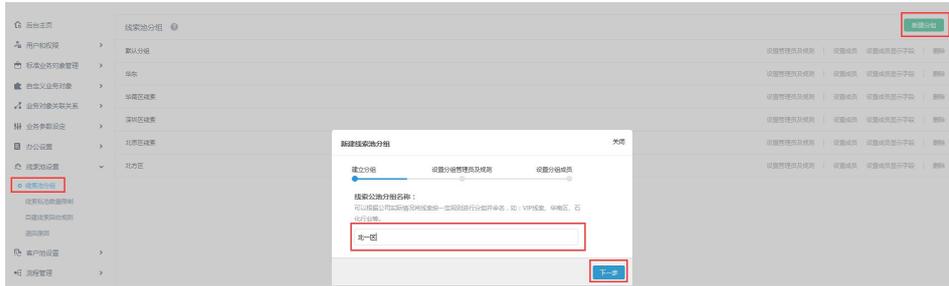
线索池是暂时没有销售人员跟进的线索的集合，销售人员可以从权限范围内的线索池中领取线索跟进，也可能由线索池的管理员分配给特定销售人员负责；对已经有销售人员跟进的线索，系统可以在一定条件下自动回收回到线索池，也可以由管理员手动回收。

线索池的目的是为了实现公司内线索资源的合理分配，同时促进销售人员对线索的跟进效率，从而提高公司资源利用效率。

### 10.1. 线索池分组

新建分组：在线索池分组中点击新建分组，输入分组名称，点击下一步，如

下图所示：



在新建线索池分组中设置分组管理员及规则；

(1) 分组数据管理员：拥有“转移分组、导入/分配/回收线索”等权限；

(2) 默认分组数据管理员：线索回收时，默认分组数据管理员自动成为回收线索的负责人；

(3) 线索领取/分配机制：可选择管理员手动分配或销售自行领取。（选择管理员分配时销售不可自行领取），如下图所示：



(4) 设置线索回收机制：系统自动回收规则设置星号为必填项，如果允许

销售延期申请请勾选；如果想让自建数据遵守当前分组回收规则请勾选；还可以设置退回后几天不能重复认领，如下图所示：

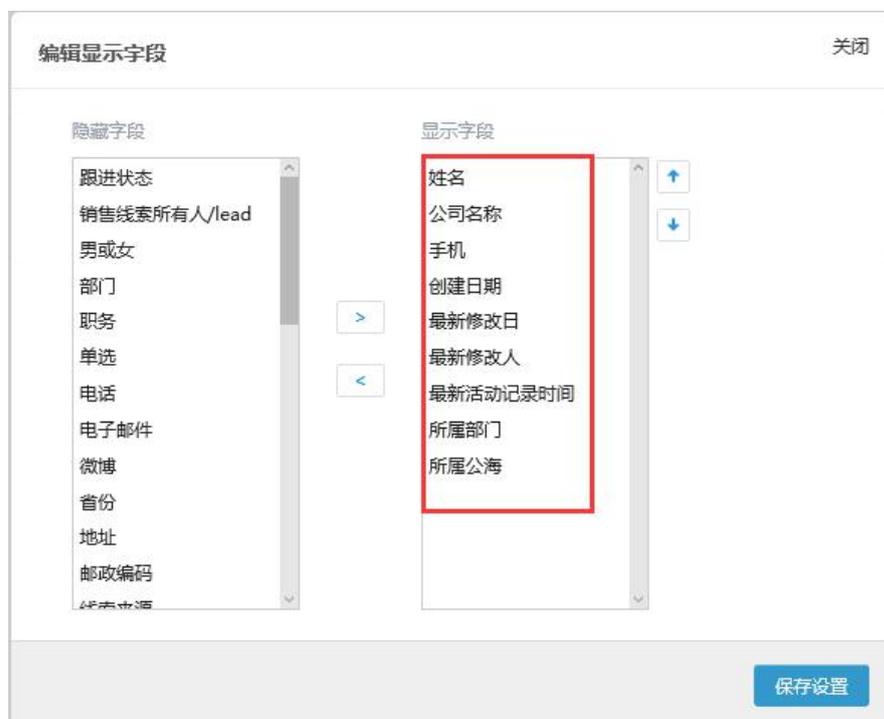
(5) 线索分组转移机制：可以勾选允许组内成员改变公海线索分组或允许非本组成员转入数据；

(6) 冻结设置：可以设置何种情况下自动冻结，冻结几天后自动恢复，如下图所示：

分组设置成员：把成员添加到该分组中，点击保存按钮，如下图所示：



设置成员显示字段：管理员可以编辑该分组成员在销售线索公海池中看到哪些字段，如下图所示：



注：此项编辑字段只有成员能看到编辑后的字段，管理员不受影响；

## 10.2. 线索私池数量限制

可以设置一般销售员可拥有的最大线索数,也可以设置特殊销售员可拥有的最大线索数,如下图所示:

线索私池数量限制

一般的销售员可拥有的最大线索数:  (包括自建的线索数)

特殊的销售员可拥有的最大线索数 (可单独为某个销售员设置特别的最大线索数, 以便于奖励或惩罚)

姓名	可拥有最大的线索数	操作
Tina	200	<input type="button" value="🔗"/> <input type="button" value="✕"/>

注:如果后期更改最大线索数,数量小于之前,那么私池中已拥有的数量不便,不能分配、领取和新建;

## 10.3. 自建线索回收规则

自建的线索也可以通过设置规则,进行回收。可以选择管理员手动回收或系统自动回收。如果选择的是系统自动回收,可根据提示设置回收条件。设置完成后点击保存,也可以设置是否允许销售延期;如下图所示:

自建线索的退回规则

管理员或本人手动回收

系统自动回收 (推荐)

回收规则:

1.获取之后  天没有跟进 (新增活动记录)

2.距上次跟进  天没有再次跟进 (新增活动记录)

3.获取之后  天没有转为客户的 (注:必须大于上面)

4.系统提前  天自动提醒用户将要回收

允许销售申请延期

## 10.4. 退回原因

可以在下边的输入框里输入退回原因，并点击添加，来增添退回原因，如下图所示：



## 11. 客户池设置

### 11.1. 客户池分组

新建分组：在线索池分组中点击新建分组，输入分组名称，点击下一步，如下图所示：



在新建客户池分组中设置分组管理员及规则；

(1) 分组数据管理员：拥有“转移分组、导入/分配/回收线索”等权限；

(2) 默认分组数据管理员：客户回收时，默认分组数据管理员自动成为回收客户的负责人；

(3) 客户领取/分配机制：可选择管理员手动分配或销售自行领取。（选择管理员分配时销售不可自行领取），如下图所示：

(4) 设置客户回收机制：系统自动回收规则设置星号为必填项，如果允许销售延期申请请勾选；如果想让自建数据遵守当前分组回收规则请勾选；还可以设置退回后几天不能重复认领，如下图所示：

(5) 客户分组转移机制：可以勾选允许组内成员改变公海客户分组或允许非本组成员转入数据；

(6) 冻结设置：可以设置何种情况下自动冻结，冻结几天后自动恢复，如下图所示：



分组设置成员，把成员添加到该分组中，点击保存按钮，如下图所示：



设置成员显示字段：管理员可以编辑该分组成员在客户公海池中看到哪些字段，如下图所示：



## 11.2. 客户私池数量限制

可以设置一般销售员可拥有的最大客户数,也可以设置特殊销售员可拥有的最大客户数,如下图所示:



### 11.3. 自建客户回收规则

自建的客户也可以通过设置规则，进行回收。可以选择管理员手动回收或系统自动回收。如果选择的是系统自动回收，可根据提示设置回收条件。设置完成后点击保存，也可以设置是否允许销售延期；如下图所示：

自建客户的退回规则(包括来自线索的客户)

管理员或本人手动回收  
 系统自动回收 (推荐)

回收规则：

1.获取之后  天没有跟进 (新增活动记录)

2.距上次跟进  天没有再次跟进 (新增活动记录)

3.获取之后  天没有赢单的销售机会或合同 (注：必须大于规则1)

4.系统提前  天自动提醒用户将要回收

允许销售申请延期

保存

### 11.4. 退回原因

可以在下边的输入框里输入退回原因，并点击添加，来增添退回原因，如下图所示：

- 🏠 后台主页
- 👤 用户和权限 >
- 📁 标准业务对象管理 >
- 🔧 自定义业务对象 >
- 🔗 业务对象关联关系 >
- ⚙️ 业务参数设定 >
- 📄 办公设置 >
- 🔍 线索池设置 >
- 👤 客户池设置 >
- 客户池分组
- 客户私池数量限制
- 自建客户回收规则
- 🔍 退回原因

#### 退回原因

电话不存在	👍 ✕
没有购买需求	👍 ✕
已经购买其它产品	👍 ✕
价格超过预算	👍 ✕
其它	
111	👍 ✕

添加

## 12. 流程管理

### 12.1. 触发事件

在流程管理下选择触发事件，触发事件下可选择通知消息、更新字段、出站消息，如下图所示：



#### ➤ 通知消息

点击“通知消息”，添加一条新的消息，将事件名称、关联对象、对象类型输入后点击下一步，如下图所示：



在接收人类型中选择相关用户或者指定用户，添加已选接收人，然后输入提

醒内容，点击保存，如下图所示：

注：创建完系统默认禁用状态，将状态更改成启用。

➤ 更新字段

点击“更新字段”，添加更新字段，将事件名称、关联对象、对象类型输入，并相应在规则中选择更新字段和更新字段值后，点击保存，如下图所示：

注：创建完系统默认禁用状态，将状态更改成启用。

➤ 出站消息

出站消息用于在满足一定条件时通过可配置的 URL 向其他第三方系统发送消息。目前使用的业务对象仅有客户；

点击“出站消息”将事件名称、关联对象、对象类型输入，如下图所示：

注：创建完系统默认禁用状态，将状态更改成启用。

## 12.2. 触发规则

点击“触发规则”添加触发规则，将规则名称、关联对象、对象类型输入，并选择触发时机，点击下一步，如下图所示：

注：

创建时：只在创建对象时触发一次；

创建或编辑时：每次创建或编辑时触发，编辑时只有从不满足条件变为满足条件才能触发；

定时触发：固定的时间点触发，目前支持定时触发的对象包括：

- a. 客户：自定义日期类型字段；
- b. 联系人：自定义日期类型字段、出生日期；
- c. 销售机会：自定义日期类型字段、结单日期；
- d. 销售订单：自定义日期类型字段、交货日期；
- e. 合同：自定义日期类型字段、合同开始日期、合同结束日期、签约日期、计划回款时间；

设置触发规则条件（最多可设置 20 个），点击保存并继续，如下图所示：

选择事件类型并从之前建立的通知消息、更新字段、出站消息中分别分别选择建立的事件，将事件选中点击完成，如下图所示：



### 12.3. workflow Beta 版

添加 workflow：点击添加 workflow，将 workflow 名称、关联对象、对象类型填写上  
 点击下一步，如下图所示：



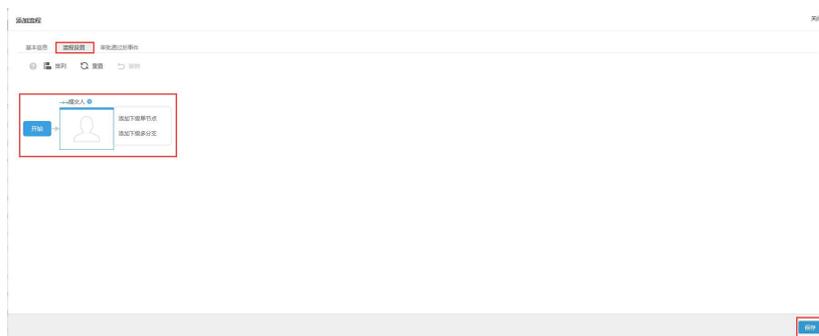
添加阶段后点击完成。

## 12.4. 审批流程管理

点击“添加审批流程”，在基本信息中将流程名称、关联对象、对象类型、按钮名称输入，如下图所示：



点击“流程设置”，编辑流程后，点击保存，如下图所示：



注：每个公司要求的审批不同，依照要求进行各个节点的设置

审批范围单人审批、多人审批会签、多人接收一人审批方式，设置审批人时，可以选择多个用户作为审批人，也可以选择用户组，如下图所示：



注：单人审批中可以自选审批人或者负责人的主管作为审批人。

### 13.系统设置

点击【系统设置】-【基本设置】，进入系统设置页面，如下图所示：



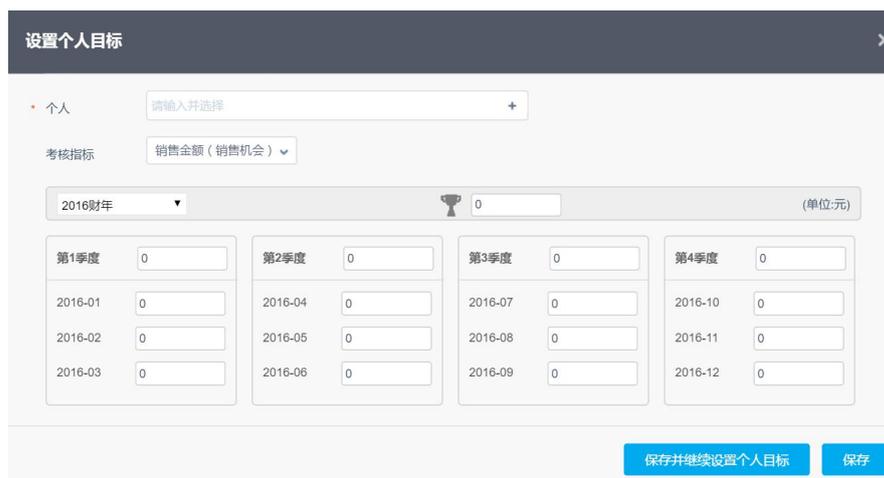
编辑后点击“保存”按钮即可。

设置的公司名称可以在首页下方看到，如下图所示：



除了常规的年月外，一般公司都有财务期间或会计期间的概念，即每一年的财务期间并不一定从 1 月开始，有可能从当年 3 月到次年 3 月，设置财年起始月份主要用于设置目标。

一般目标的设置如下图所示：



如果我们将财年起始月份设为 3 月，如下图所示：

### 系统设置 基本设置

公司名称:

公司财年起始月份:

货币单位:

那么在设置目标时第一季度将从 3 月开始，依此类推，如下图所示：

货币单位用于设置全系统统一的货币单位。

当前的货币单位为元，客户中有个“销售额”字段时货币类型的，如下图所示：

系统在前台显示时会自动带上货币单位，如下图所示：

我负责的客户 ▾ 新建客户 ▾

<input type="checkbox"/>	①	客户名称	客户类型	客户所有人	所属公海	状态	销售额	创建日期	所属部门	⚙
<input type="checkbox"/>		北京仁科互动网络	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已领取	80元	2016-04-29 10:16	销售A组	
<input type="checkbox"/>		Michael Jordan	直销客户	沐沐	销售一部客户池	自建		2016-04-28 12:07	全公司	广告,研讨
<input type="checkbox"/>		普通成员改变分	直销客户	沐沐	二部	已领取		2016-04-18 10:03	全公司	
<input type="checkbox"/>		谷登	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已领取		2016-04-13 13:53	全公司	
<input type="checkbox"/>		锦江之星	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已签约		2016-04-07 07:17	全公司	
<input type="checkbox"/>		仁科互动	直销客户	沐沐	销售一部客户池	已签约		2016-04-05 10:29	全公司	
<input type="checkbox"/>		SK2	直销客户	沐沐	二部	已签约		2016-03-31 19:22	全公司	

## 14.安全设置

### 14.1. 密码规则

在密码规则页面点击“默认密码规则”，如下图所示：

用户和权限 > 密码设置

标准业务对象管理 >

自定义业务对象 >

业务对象关联关系 >

业务参数设定 >

办公设置 >

线索池设置 >

客户池设置 >

流程管理 >

系统设置 >

安全设置 >

密码规则

添加密码规则

规则名称	说明	状态
默认密码规则		✔

密码规则 关闭

规则名称： 默认密码规则 \*

最小密码长度： 6 位 \*

字符要求： 不限

密码输入错误： 不限 次后锁定账户

规则说明： 默认密码规则

保存

可以设置密码规则，比如最小长度、字符要求、输错锁定等。一般情况下不

需要增加其他密码规则，使用默认的即可。

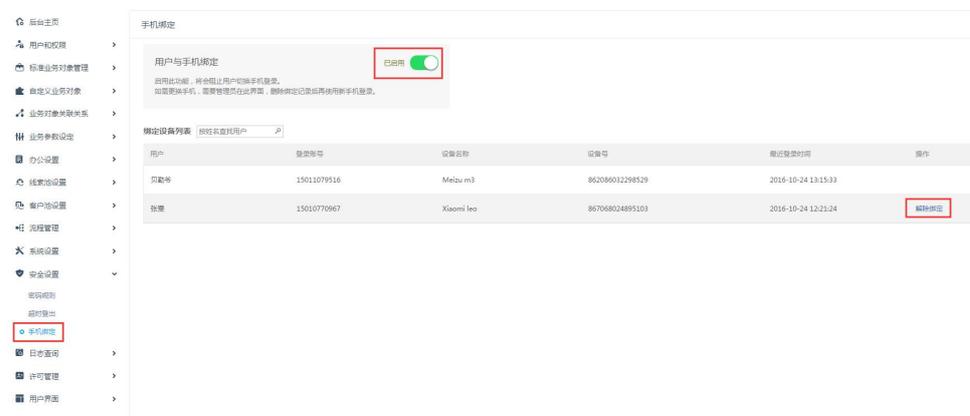
## 14.2. 超时登出

为了提高系统的安全性，管理员可以设置当 PC 端一段时间没有操作时系统自动退出，如下图所示：



## 14.3. 手机绑定

当开启此功能后，将会阻止用户切换手机登录。如需更换手机，需要管理员在后台删除绑定记录后再使用新手机登录。如下图所示：



如开启此功能，用户在其他手机上登录时会有下图的提示：



## 15.用户/权限管理日志

用户/权限管理日志为管理员提供了用户对部门、用户、角色和职能操作的历史记录，可以通过操作者、行为、操作对象和时间等维度查询，如下图所示：



## 16.许可管理

许可信息用于展示公司购买的 CRM 模块、每个模块购买的 License 数量以及已授权的数量，如下图所示：

用户和权限 > 软件许可信息

- 标准业务对象管理 >
- 自定义业务对象 >
- 业务对象关联关系 >
- 业务参数设定 >
- 办公设置 >
- 线索池设置 >
- 客户池设置 >
- 流程管理 >
- 系统设置 >
- 安全设置 >
- 许可管理 >
- 许可信息**

基础功能		空间: 2/5120(MB)	截止: 2016-12-06	已使用: 13人	剩余: 17人	
办公功能		已使用: 13人 剩余: 17人				
通讯录	企业微信	群组	知识库	任务	日程	审批
考勤统计	工作报告					
CRM专业版功能		已使用: 13人 剩余: 17人				
客户管理	联系人管理	销售机会管理	仪表盘	数据报表	市场活动管理	销售线索管理
竞争对手管理	产品管理	回款	目标管理	数据批量导入	数据批量导出	组织架构
销售绩效分析	签到地图	字段定制	业务设置	用户和权限	审批类型自定义	
CRM专业版功能-名片扫描		已使用: 13人 剩余: 17人				
名片扫描						