

客户关系管理系统 功能介绍白皮书

V1.0

目 录

1.	引言	4
1.1.	背景	4
1.2.	编写目的	5
1.3.	参考资料	5
1.4.	术语与缩写	5
1.5.	客户关系管理系统的重要特性总结	5
2.	客户关系管理系统的使用说明	7
2.1.	系统主界面	7
2.1.1.	用户登陆	7
2.1.2.	系统主界面	8
2.2.	客户资料管理	10
2.2.1.	客户基础资料管理	10
2.3.	客户管理	11
2.3.1.	联系人管理	12
2.3.2.	竞争对手管理	13
2.3.3.	供应商信息管理	14
2.3.4.	客户合同管理	15
2.3.5.	客户资料管理	16
2.3.6.	销售机会管理	18
2.3.7.	客户活动管理	19
2.3.8.	客户跟进管理	20
2.3.9.	客户拜访管理	21
2.4.	客户服务	21
2.4.1.	来电记录	22

2.4.2.	客户投诉管理	23
2.4.3.	客户维护管理	24
2.4.4.	产品售后管理	25
2.4.5.	客户活动管理	26
2.4.6.	客户拜访管理	26
2.4.7.	客户跟进管理	26
2.5.	商品及销售管理.....	26
2.5.1.	商品管理.....	27
2.5.2.	供应商管理	28
2.5.3.	竞争对手管理	28
2.5.4.	竞争对手商品管理	29
2.5.5.	报价单管理	30
2.5.6.	订单管理.....	31
2.5.7.	发票管理.....	32
2.6.	通讯管理	33
2.6.1.	公告信息管理	34
2.6.2.	手机短信管理	34
2.6.3.	电子邮件管理	36
2.6.4.	个人通讯录管理	37
2.6.5.	公共通讯录管理	38
2.7.	邮件营销管理.....	38
2.7.1.	邮件内容管理	41
2.7.2.	邮件账号配置	42
2.7.3.	邮件发送管理	43
2.7.4.	邮件发送历史	44
2.7.5.	邮件接收管理	44
2.8.	人员管理	46

2.9. 报表数据管理.....	47
2.10. 数据字典管理.....	48
2.11. 权限系统管理.....	49
2.11.1. 用户分级管理	50
2.11.2. 新建/编辑用户	51
2.11.3. 用户导入.....	52
2.11.4. 用户导出.....	53
2.11.5. 用户查询.....	54
2.11.6. 用户操作日志列表.....	56
2.11.7. 查看详细操作日志.....	56

1. 引言

1.1. 背景

在很多大中小的各类企业中，客户关系资源是非常重要的企业数据，如何有效管理并利用客户资源以及相关的数据，则是事关企业兴衰的重要举措。

权威调查数据显示，企业 80%的重要数据都保留在员工的电脑上，如果没有信息化的合理存储，那么这些数据随着员工的离职可能带来极大的损失，尤其对于客户关系是企业生存发展的重要依赖的时候，这些数据的丢失所带来的损失就更大，更难于估量。

客户关系管理是一套先进的管理模式，其实施要取得成功，必须有强大的技术和工具支持，而 CRM（客户关系管理）软件是实施客户关系管理必不可少的一套技术和工具集成支持平台。CRM 管理系统基于网络、通讯、计算机等信息技术，能实现企业前台、后台不同职能部门的无缝连接，能够协助管理者更好地完成客户关系管理。

广州爱奇迪客户关系管理系统，是一款专业的客户关系管理软件(CRM 管理系统)，软件以客户为中心，把科学的管理与信息技术结合起来，实现市场、销售、服务协同工作统一管理。帮助企业规范业务流程、提高客户挖掘能力和客户服务质量、有效管理客户资源、提高销售成功率，达到全面提升企业核心竞争力的目的。

软件界面美观大方，易于使用，具有良好的操作性、美观性和功能稳定性等优良特点。本客户关系管理系统广泛适用于各个行业进行客户管理, 销售管理, 是您企业进行客户档案管理, 客户资料管理, 客户服务管理, 客户信息管理的强大工具。

CRM 系统的宗旨是：为了满足每个客户的特殊需求，同每个客户建立联系，通过同客户的联系来了解客户的不同需求，并在此基础上进行“一对一”个性化服务。“以客户为中心”，提高客户满意度，培养、维持客户忠诚度，在今天这个电子商务时代显得日益重要。客户关系管理正是改善企业与客户之间关系的新型管理机制，越来越多的企业运用 CRM 来增加收入、优化赢利性、提高客户满意度。

1.2. 编写目的

本文档主要介绍《**客户关系管理系统**》（简称 CRM 系统）中系统的功能特性，使得用户能够全面了解整个系统的相关功能，以及系统的架构和设计特点。

1.3. 参考资料

序号	名称	版本/日期	来源
1	《权限管理系统功能介绍白皮书.doc》		内部
2	《开发框架-系统功能介绍白皮书》		内部
3			内部

1.4. 术语与缩写

- 1 在本文件中出现的“CRM”一词，除非特别说明，是指本文档介绍的客户关系管理系统。
- 2 在本文安装.NET框架中，除非特别说明，均指.NET 4.0框架。

1.5. 客户关系管理系统的重要特性总结

我们的 CRM 系统包括客户往来、客户管理、客户服务、产品及销售、通信管理、邮件营销管理、人员管理、报表数据、权限管理等系统管理等主要内容。

- 1) **客户往来:**对客户信息及相关资料进行全面的的管理。包括客户跟进信息、联系人信息、客户文档、合同文档、维护记录、售后服务、客户投诉、客户活动、销售机会、产品报价、销售记录、客户拜访、客户来电、发票记录等客户相关信息的管理。
- 2) **客户管理:**包括客户信息管理、客户联系人管理、竞争对手管理、供应商管理、客户合同管理、客户文档等信息管理。支持客户资料的批量导入、支持多联系人管理、支持客户名称的排重、支持多条件搜索。支持客户资料、联系人资料的修改、删除权限的控制。

3) 客户服务：包括来电记录、客户投诉、客户维护、客户售后、客户活动、客户拜访、客户跟进的管理。

4) 商品及销售：包括商品管理、供应商管理、竞争对手管理、竞争对手产品管理、报价单管理、订单管理、发票管理。支持报价单直接生成订单的操作，支持报价单和订单的打印管理。

5) 通信管理：包括系统公告信息管理、手机短信管理、电子邮件管理、个人通讯录、公共通讯录。系统公告信息能在多用户进行系统内相互交流，支持手机短信发送管理、电子邮件发送管理，对个人通讯录和公共通讯录支持分组管理，更好维护联系人信息。

6) 邮件营销管理：管理企业内部员工的邮件的发送和接收，且每个员工并可以通过多邮件账号配置，实现邮件的批量发送操作，实现面向客户的营销推广功能。

7) 人员管理：管理人员的相关信息，包括基本信息、学习及职称信息、履历情况、家庭及个人信息、个人文件资料等信息。

8) 报表数据：提供对客户各种属性的报表分析，以及订单数据的报表分析功能，使管理者能够更好掌握系统的数据发展趋势，指定正确的营销策略。

9) 系统管理：包括对系统数据字典管理、用户创建及权限分配的权限管理、密码修改等功能。对系统所有模块用到的数据字典进行统一维护，使得数据更加统一有效；支持新用户的创建和用户权限控制等基础权限管理功能。

2. 客户关系管理系统的使用说明

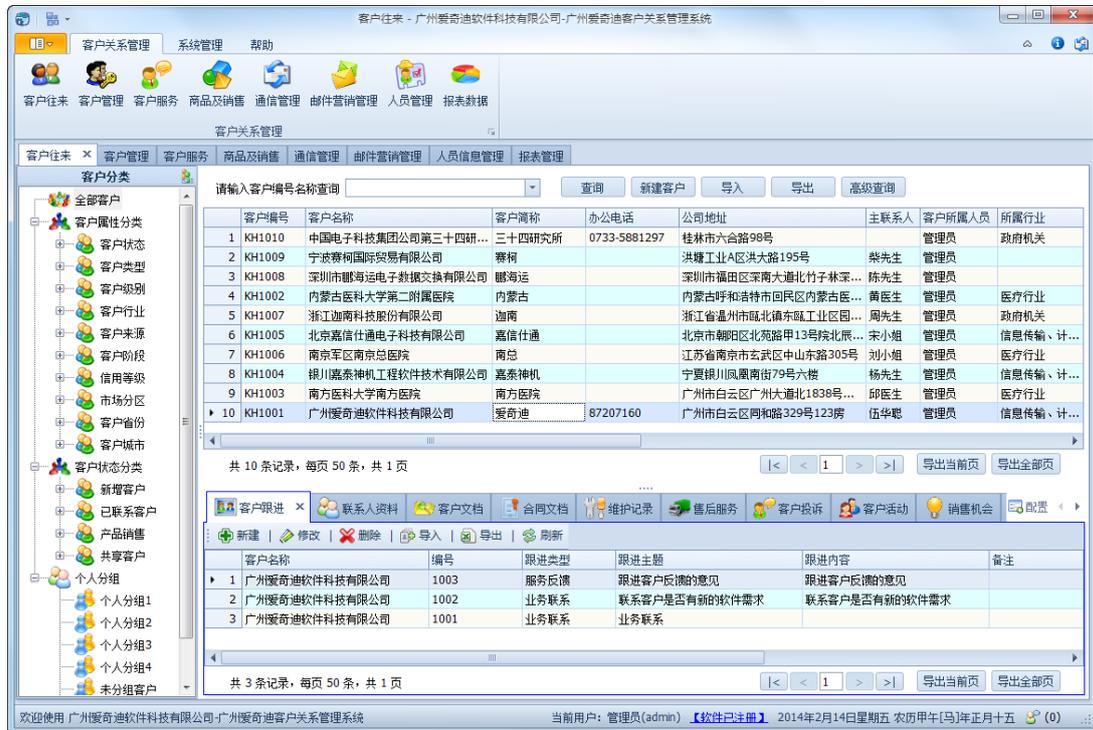
2.1. 系统主界面

2.1.1. 用户登陆



在系统登录界面输入账号和密码后（默认登录账号为 admin，密码为空），即可进入客户关系管理系统的主界面，如下所示。

2.1.2. 系统主界面



客户管理管理系统的主界面顶部是主要的功能分类，包括有客户往来、客户管理、客户服务、商品及销售、通讯管理、邮件营销管理、人员管理、报表数据，以及系统管理里面包括的字典数据管理、权限系统管理模块等。



客户分类如下所示，包括对客户属性的分类、客户状态的分类和客户个人分组，通过树形结构进行分类的展示，我们能够快速定位对应分类的客户数据。



主界面中心内容，主要用来显示客户的基础信息，如下所示，客户数据可以新建、导入、导出或者进行高级查询等功能。

请输入客户编号名称查询 查询 新建客户 导入 导出 高级查询

客户编号	客户名称	客户编码	传真号码	公司地址	主联系人	客户
1 KH1010	中国电子科技集团公司第三十	81297		桂林市六合路98号		管理
2 KH1009	宁波赛柯国际贸易有限公司	赛柯		洪塘工业A区洪大路195号	柴先生	管理
3 KH1008	深圳市鹏海运电子数据交换有限公司	鹏海运		深圳市福田区深南大道北竹子林深...	陈先生	管理
4 KH1002	内蒙古医科大学第二附属医院	内蒙古		内蒙古呼和浩特市回民区内蒙古医...	黄医生	管理
5 KH1007	浙江迦南科技股份有限公司	迦南		浙江省温州市瓯北镇东瓯工业园...	周先生	管理
6 KH1005	北京嘉信仕通电子科技有限公司	嘉信仕通		北京市朝阳区北苑路甲13号院北辰...	宋小姐	管理
7 KH1006	南京军区南京总医院	南总		江苏省南京市玄武区中山东路305号	刘小姐	管理
8 KH1004	银川嘉泰神机工程软件技术有限公司	嘉泰神机		宁夏银川凤凰南街79号六楼	杨先生	管理
9 KH1003	南方医科大学南方医院	南方医院		广州市白云区广州大道北1838号...	邱医生	管理
10 KH1001	广州爱奇迪软件科技有限公司	爱奇迪	87207160	广州市白云区同和路329号123房	伍华聪	管理

共 10 条记录，每页 50 条，共 1 页 1 导出当前页 导出全部页

每当选择一个客户的时候，客户相关数据，如客户跟进，客户联系人、客户文档、客户报价单、客户销售记录等信息都会相应的显示出来，如下所示。

客户跟进 联系人资料 客户文档 合同文档 维护记录 售后服务 客户投诉 客户活动 销售机会 产品报价 销售记录 配置

客户名称	编号	跟进类型	跟进主题	跟进内容	备注	状态
1 广州爱奇迪软件科技有限公司	1003	服务反馈	跟进客户反馈的意见	跟进客户反馈的意见		处理中
2 广州爱奇迪软件科技有限公司	1002	业务联系	联系客户是否有新的软件需求	联系客户是否有新的软件需求		已完成
3 广州爱奇迪软件科技有限公司	1001	业务联系	业务联系			处理中

系统主界面的底部是一些基础信息，包括系统名称、登陆用户信息、系统时间等相关信息，

如下所示。



在程序的底部，单击在当前用户，会弹出相应的用户信息，方便当前用户的查看自己的基础信息和录入必要的信息，具体界面如下所示。

用户基本信息		可操作功能	
用户名(*)	admin	真实姓名(*)	管理员
所属公司(*)	广州分公司	默认机构/部门(*)	总经办
直属经理		职务头衔	技术总监
用户编码	1001	排序码	admin
用户昵称	管理员	QQ号码	6966254
邮件地址	wuhuacong@163.cc	移动电话	18620292076
身份证号码	输入正确身份证后，回车自动填入出生日期和性别		
性别	男	出生日期	
办公电话		家庭电话	
办公地址	广州市白云区同和路**小区**号		
家庭住址			
个性签名			
备注	超级管理员		
自定义字段			
审核状态	已审核	创建人	管理员
		创建时间	2013-12-17 1...

2.2. 客户资料管理

2.2.1. 客户基础资料管理

客户基础资料的列表界面如下所示，其中列表列出客户的编号、客户名称、公司地址、主联系人等相关的信息。

请输入客户编号名称查询

客户编号	客户名称	传真号码	公司地址	主联系人	客户
1 KH1010	中国电子科技集团公司第三十	81297	桂林市六合路98号		管理
2 KH1009	宁波赛柯国际贸易有限公司		洪塘工业A区洪大路195号	柴先生	管理
3 KH1008	深圳市鹏海运电子数据交换有限公司		深圳市福田区深南大道北竹子林深...	陈先生	管理
4 KH1002	内蒙古医科大学第二附属医院		内蒙古呼和浩特市回民区内蒙古医...	黄医生	管理
5 KH1007	浙江迦南科技股份有限公司		浙江省温州市瓯北镇东瓯工业区内...	周先生	管理
6 KH1005	北京嘉信仕通电子科技有限公司		北京市朝阳区北苑路甲13号院北辰...	宋小姐	管理
7 KH1006	南京军区南京总医院		江苏省南京市玄武区中山东路305号	刘小姐	管理
8 KH1004	银川嘉泰神机工程软件技术有限公司		宁夏银川凤凰南街79号六楼	杨先生	管理
9 KH1003	南方医科大学南方医院		广州市白云区广州大道北1838号...	邱医生	管理
10 KH1001	广州爱奇迪软件科技有限公司	87207160	广州市白云区同和路329号123房	伍华聪	管理

共 10 条记录, 每页 50 条, 共 1 页

客户基础资料的编辑界面如下所示，通过把不同类型的数据归类进行展示，更加方便阅读和展示：

编辑 客户基本资料

客户基本信息 客户相关信息 客户状态信息 发货地址管理

客户编号 KH1001 * 客户所属人员 管理员

客户名称 广州爱奇迪软件科技有限公司 * 客户个人分组

客户简称 爱奇迪 所在省份 广东省

所在城市 广州市 所在行政区 白云区

公司地址 广州市白云区同和路329号123房 公司邮编 510515

办公电话 87207160 传真号码

主联系人 伍华聪 联系人电话 18620292076

联系人手机 18620292076 电子邮件 wuhuacong@163.com 发送邮件

QQ号码 6966254 打开QQ聊天

客户类别 正式客户 客户级别 高级VIP会员

客户阶段 售后服务 客户状态 合作

信用等级 优秀 重要级别 非常重要

市场分区 华南地区 所属行业 信息传输、计算机服务和软...

客户来源 业务开发 公开客户

备注信息

10/10

2.3. 客户管理

客户管理把客户联系人管理、竞争对手管理、供应商管理、客户合同管理、客户稳定、销售机会、客户活动、客户跟进、客户拜访等信息组合在一起，方便进行管理。

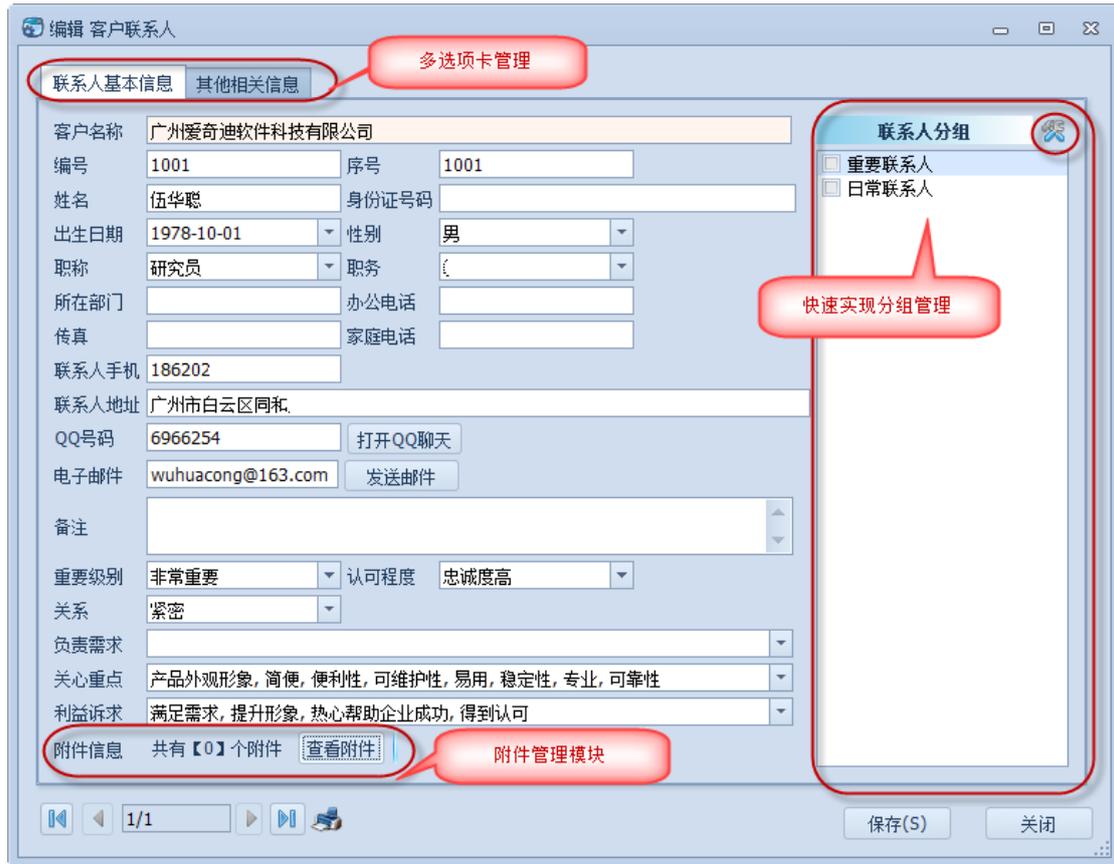


2.3.1. 联系人管理

客户联系人数据编辑界面如下所示，包括对基本信息的管理和附件管理、联系人分组等方面的管理信息。



其中联系人的编辑界面如下所示。



2.3.2. 竞争对手管理



竞争对手编辑界面如下所示：

编辑 竞争对手信息

编号: 1002

对手名称: 某某个人 对手简称: 个人

所在省份: 广东省 城市: 珠海市 所在行政区: 斗门区

公司地址: 广东省珠海市斗门区某某小区 公司邮编:

办公电话: 传真号码:

联系人: 联系人电话:

联系人手机: 电子邮件:

QQ号码: 单位网站:

附件信息: 共有【0】个附件 查看附件

备注信息:

编辑人: 管理员 编辑时间: 2013-11-17 17:42

保存(S) 关闭

2.3.3. 供应商信息管理

供应商信息

供应商名称: 供应商地址: 查询 新建 导入

编号	供应商名称	供应商电话	供应商手机	供应商地址	电子
1	GYS001 广州爱奇迪软件科技有限公司	87207160	18620292076	广州市白云区同和路329号123房	wuh

共 1 条记录, 每页 50 条, 共 1 页

1 导出当前页 导出全部页

供应商编辑界面如下所示。

编辑 供应商信息

编号: GYS001 排序序号: 001

供应商名称: 广州爱奇迪软件科技有限公司

供应商电话: 87207160 供应商手机: 18620292076

电子邮件: wuhuacong@163.com 发送邮件 QQ号码: 6966254 打开QQ聊天

供应商地址: 广州市白云区同和路329号123房 邮政编码: 510515

备注:

附件信息: 共有【1】个附件 查看附件

编辑人: 管理员 编辑时间: 2014-01-21 17:50

保存(S) 关闭

2.3.4. 客户合同管理

客户合同信息

合同分类

- 所有合同
- 合同收支类型
- 合同类型
- 合同执行状态
 - 已终止
 - 已完成
 - 执行中
 - 未执行
- 合同结算情况
 - 未结算
 - 暂停
 - 已结算
- 签约年度
 - 2013
 - 2012

合同编号: [] 收支类型: [] 合同类型: [] 公司签约人: [] 客户签约人: []

经办人: 请选择人员 乙方名称: [] 结算情况: [] 合同状态: [] 关联项目: []

签约日期: [] ~ [] 合同名称: []

查询 新建 导入 导出

	客户名称	合同编号	收支类型	合同类型	合同名称
1	广州爱奇迪软件科技有限公司	HT-1-2013111...	收入类	软件销售合同	软件销售合同
2	广州爱奇迪软件科技有限公司	HT-1-2013112...	收入类	代理合作合同	代理合作合同

共 2 条记录, 每页 50 条, 共 1 页

1 < > > 导出当前页 导出全部页

客户合同的编辑界面如下所示

编辑 客户合同信息

客户名称: 广州爱奇迪软件科技有限公司

合同编号: HT-1-20131114-1 | 生成编号 | 收支类型: 收入类

合同类型: 软件销售合同 | 合同状态: 未执行

合同名称: 软件销售合同 | 合同金额: 5000 元

公司签约人 | 客户签约人

签约日期: 2013-11-14 | 签约地点

乙方名称

合同开始日期: 2013-11-14 | 合同结束日期: 2014-11-14 | 结算情况: 未结算

联系人: 伍华聪 | 联系人手机: 18620292076 | 联系人电话: 87207160

关联项目

合同内容

备注说明

附件信息: 共有【1】个附件 | 查看附件

经办人: 管理员 | 编辑人: 管理员 | 编辑时间: 2013-11-14 16:49

保存(S) | 关闭

2.3.5. 客户资料管理

客户资料管理

资料分类

- 所有记录
- 客户资料类别
 - 车辆信息
 - 公司介绍
 - 产品服务文档
 - 架构图
 - 报价表
 - 方案
 - 其它
- 记录年度
 - 2013
- 经办人
 - 管理员

类别名称 | 重点摘要 | 经办人 | 请选择人员 | 创建时间 | ~ |

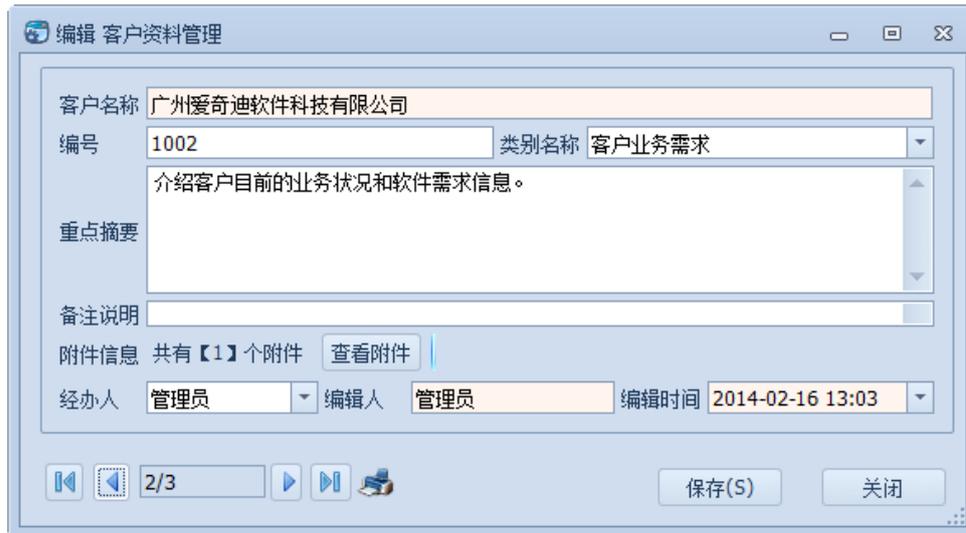
查询 | 新建 | 导入 | 导出

客户名称	编号	类别名称	重点摘要	备注说明
1 广州爱奇迪软件科技有限公司	1003	客户具体组织机构关系	客户具体组织机构关系	
2 广州爱奇迪软件科技有限公司	1002	客户业务需求	介绍客户目前的业务状况和软件需...	
3 广州爱奇迪软件科技有限公司	1001	报价表		

共 3 条记录, 每页 50 条, 共 1 页

< < 1 > > | 导出当前页 | 导出全部页

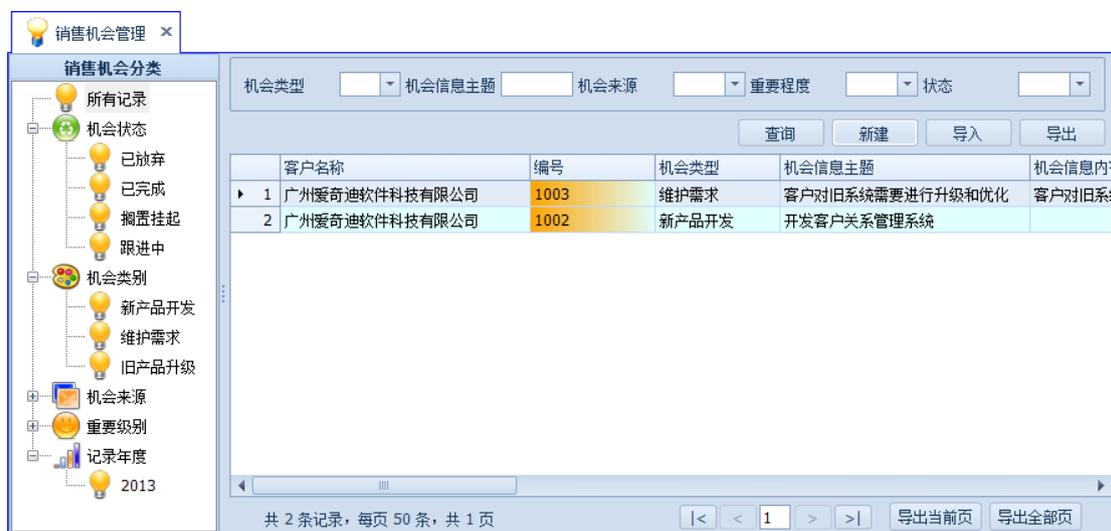
客户资料的编辑界面如下所示:



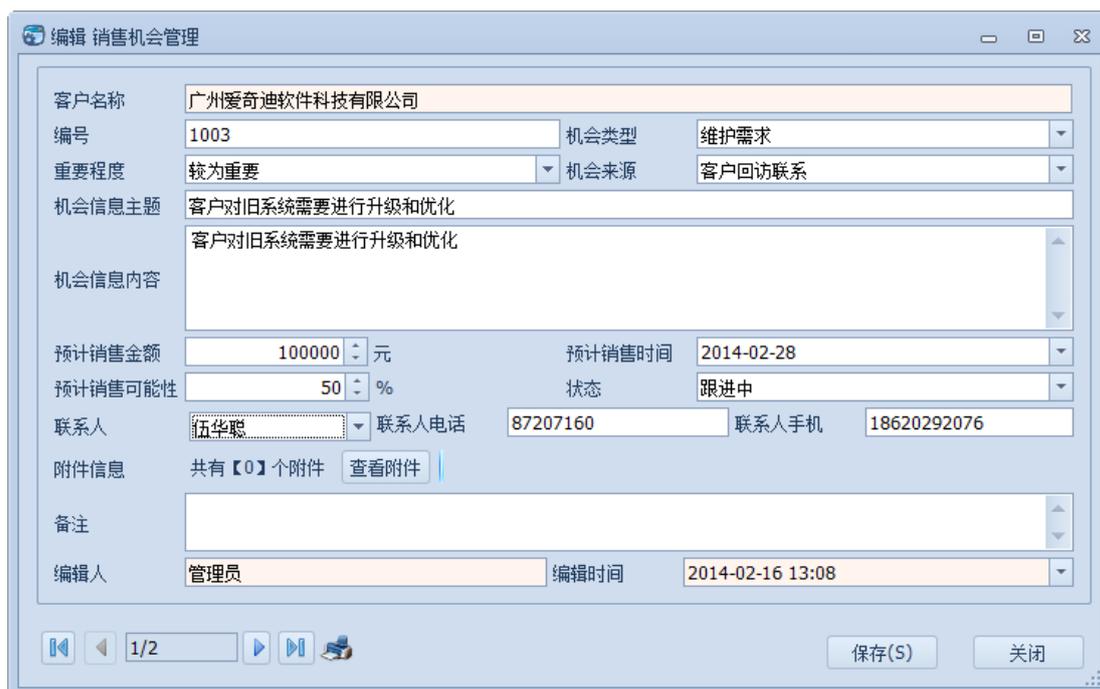
其中客户资料的附件信息，可以进行查看或者上传管理，附件支持多种文件上传，存储到指定的文件夹里面，图片可以直接打开查看。



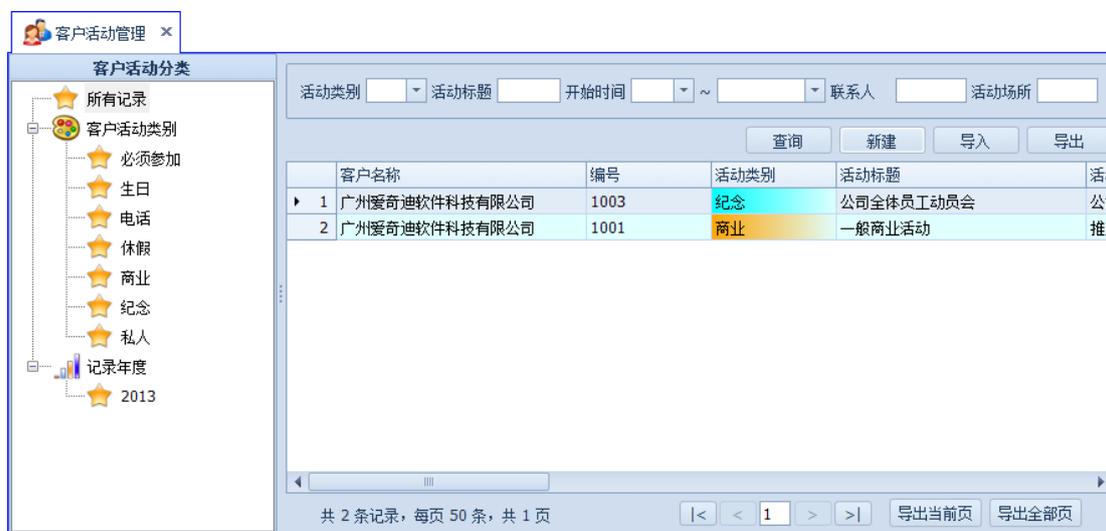
2.3.6. 销售机会管理



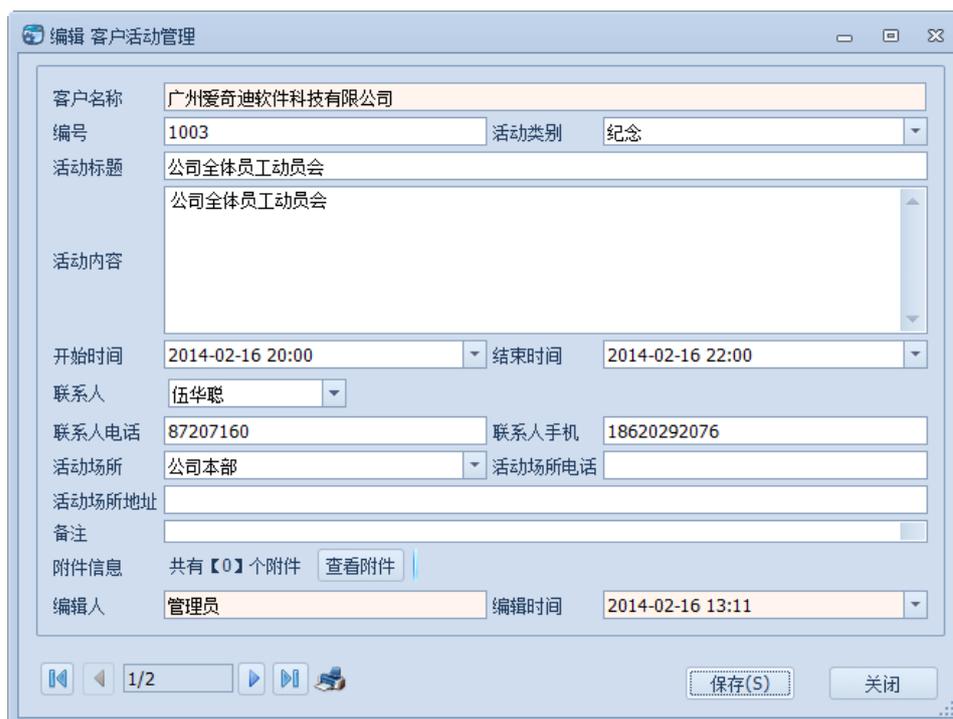
销售机会的编辑界面如下所示。



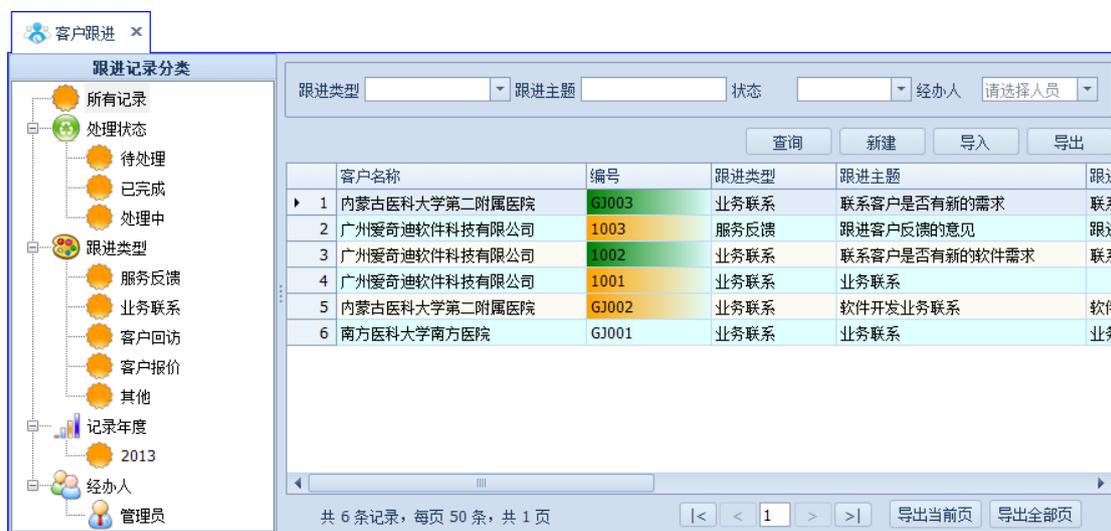
2.3.7. 客户活动管理



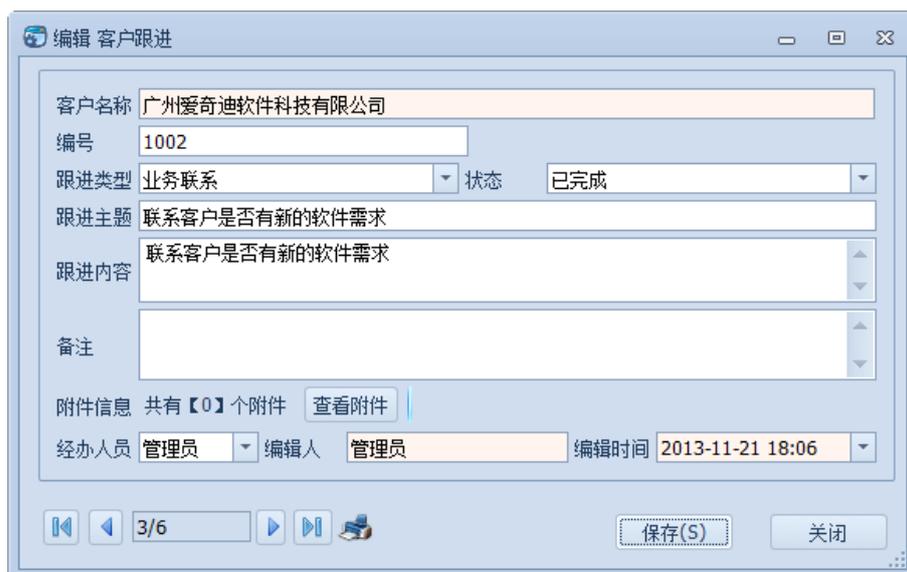
客户活动的编辑界面如下所示。



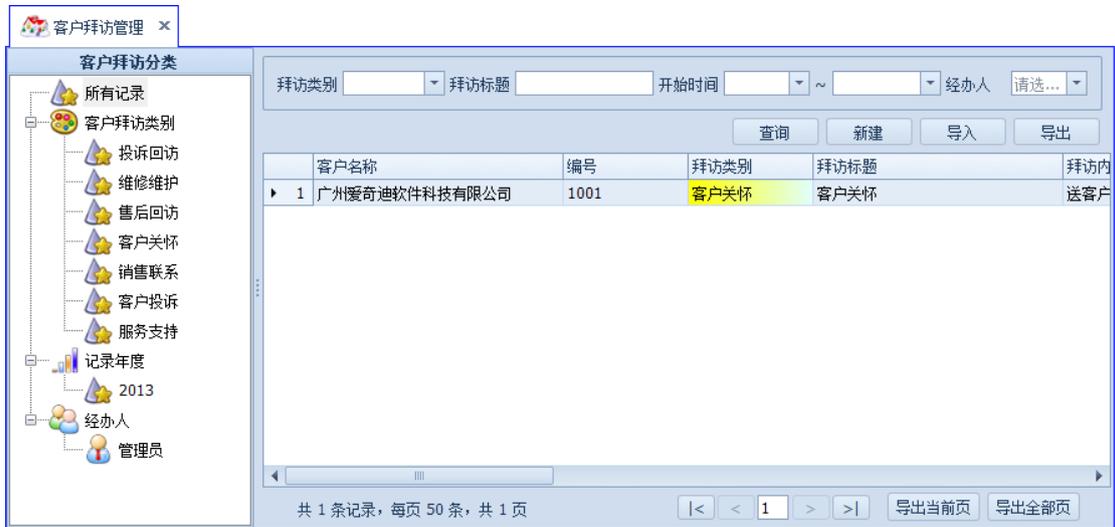
2.3.8. 客户跟进管理



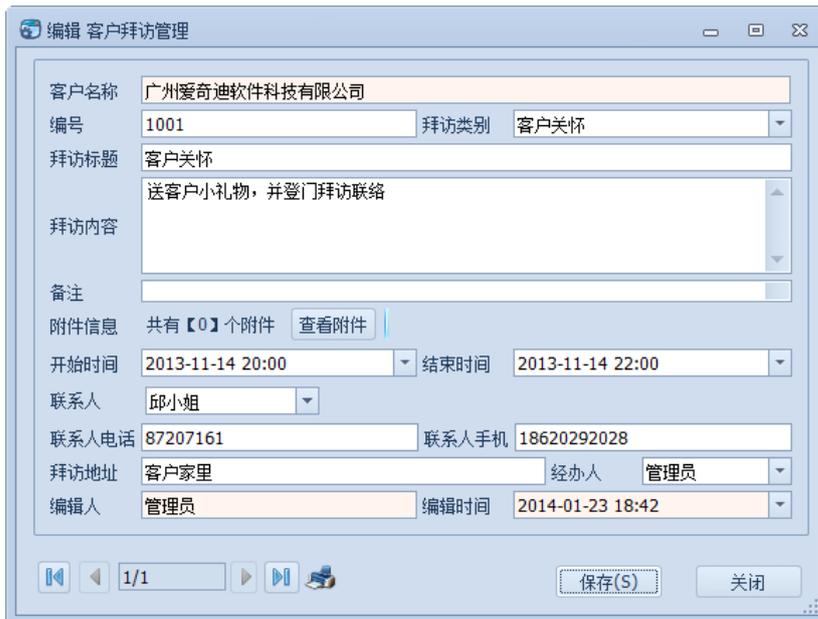
客户跟进的编辑界面如下所示：



2.3.9. 客户拜访管理



客户拜访的编辑界面如下所示。

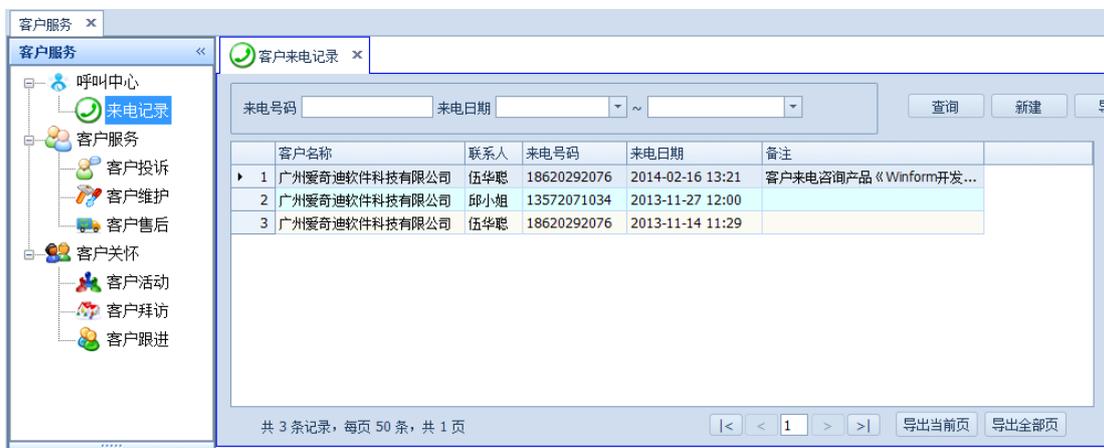


2.4. 客户服务

客户服务把客户的来电记录、客户投诉、客户维护、客户售后、客户活动、客户拜访、客户跟进等信息进行组合管理，如下所示。



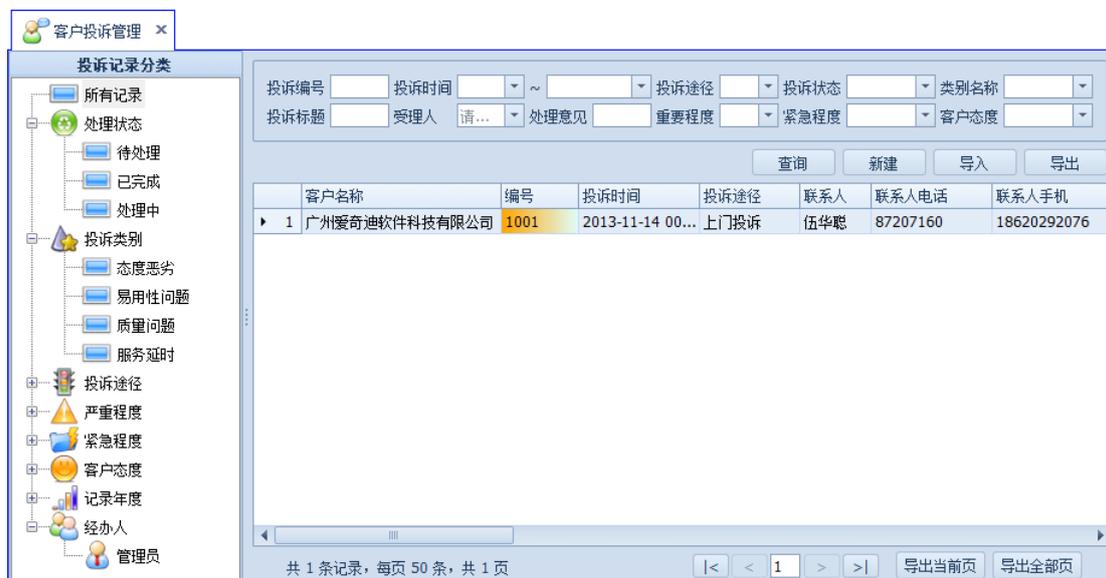
2.4.1. 来电记录



新建来电记录的界面如下所示：



2.4.2. 客户投诉管理



客户投诉管理的新建界面如下所示。

新建 客户投诉管理

客户名称: 广州爱奇迪软件科技有限公司 [选择客户]

编号: TS-1-20140216-1 [投诉时间: 2014-02-16] [投诉状态: 处理中]

联系人: 伍华聪 [联系人电话: 87207160] [联系人手机: 18620292076]

类别名称: 易用性问题

标题: 对界面的易用性问题进行投诉建议

内容: 对界面的易用性问题进行投诉建议

备注:

附件信息: 共有【0】个附件 [查看附件]

受理人: 管理员

处理意见:

投诉途径: 邮件投诉 [严重程度: 一般] [紧急程度: 一般]

客户态度: 态度较好 [编辑人: 管理员] [编辑时间: 2014-02-16 13:42]

[添加(A)] [保存(S)] [关闭]

2.4.3. 客户维护管理

客户维护管理

维护记录分类

- 所有记录
- 处理状态
 - 待处理
 - 已完成
 - 处理中
- 维护服务类型
 - 常规维护
 - 操作培训
 - 客户要求
- 记录年度
 - 2013
- 经办人
 - 管理员

搜索: 编号 [] 联系人 [] 服务类型 [] 状态 [] 经办人 [请选择...]

服务时间 [] ~ [] 服务概要 []

[查询] [新建] [导入] [导出]

	客户名称	编号	联系人	联系人电话	联系人手机	服务类型
▶ 1	广州爱奇迪软件科技有限公司	1001	伍华聪	87207160	18620292076	常规维护

共 1 条记录, 每页 50 条, 共 1 页 [1] [导出当前页] [导出全部页]

客户维护管理的新增界面如下所示。

新建 客户维修维护

客户名称: 广州爱奇艺软件科技有限公司 [选择客户]

编号: WH-1-20140216-: ...

联系人: 伍华聪 联系人电话: 87207160 联系人手机: 18620292076

服务类型: 操作培训 状态: 待处理

服务概要: 操作培训指导

服务内容:

备注:

附件信息: 共有【0】个附件 [查看附件]

经办人: 管理员 服务时间: 2014-03-16 00:00

编辑人: 管理员 编辑时间: 2014-02-16 13:45

[添加(A)] [保存(S)] [关闭]

2.4.4. 产品售后管理

产品售后记录

售后记录分类

- 所有记录
- 处理状态
 - 待处理
 - 已完成
 - 处理中
- 售后服务类型
 - 回访
 - 送货
 - 安装
- 记录年度
 - 2013
- 经办人
 - 管理员

编号: [] 联系人: [] 服务类型: [] 服务概要: [] 经办人员: [请选...]

服务时间: [] ~ [] 服务状态: []

[查询] [新建] [导入] [导出]

	客户名称	编号	联系人	联系人电话	联系人手机	服务类型
▶ 1	广州爱奇艺软件科技有限公司	1001	伍华聪	87207160	18620292076	送货

共 1 条记录, 每页 50 条, 共 1 页 [<] [1] [>] [导出当前页] [导出全部页]

新建产品售后信息界面如下所示。

The screenshot shows a software window titled '新建 产品售后记录' (New Product After-sales Record). The form contains the following fields and values:

客户名称	广州爱奇艺软件科技有限公司	选择客户
编号	1002	联系人 伍华聪
联系人电话	87207160	联系人手机 18620292076
服务类型	回访	服务概要
服务内容	对客户的软件使用进行回访，了解客户的具体改进意见或者建议。	
经办人员	管理员	服务时间 2014-02-16
服务状态	已完成	客户满意度 90
客户反馈意见	暂无其他意见	
备注说明		
附件信息	共有【0】个附件 查看附件	
编辑人	管理员	编辑时间 2014-02-16 13:51

Buttons at the bottom: 添加(A), 保存(S), 关闭

2.4.5. 客户活动管理

参照客户管理里面的客户活动管理介绍。

2.4.6. 客户拜访管理

参照客户管理里面的客户拜访管理介绍。

2.4.7. 客户跟进管理

参照客户管理里面的客户跟进管理介绍。

2.5. 商品及销售管理

商品及销售管理模块，整合了商品管理、供应商管理、竞争对手管理、竞争对手商品管理、报价单管理、订单管理和发票管理模块，如下所示。



2.5.1. 商品管理

商品管理 x

商品分类

- 所有产品
- 开发框架产品
- 开发控件产品
- 病人资料管理系统
- 营销类软件
- 服务类型
- 加工定做
- 日用品

产品编码 物料编码 条形码 产品名称 产品型号

查询 高级查询 新建 导入 导出

	产品编码	物料编码	产品名称	成本价	销售价	产品数量	供应商	产品类型
▶	Patient001	Patient001	神经外科病人资料管理系统	¥20,000.00	¥20,000.00	100	广州爱奇迪软件科技有限公司	病人资料管理...
2	Patient002	Patient002	肿瘤外科病人资料管理系统	¥5,000.00	¥5,000.00	99	广州爱奇迪软件科技有限公司	病人资料管理...
3	Patient003	Patient003	脊柱外科患者资料管理系统	¥20,000.00	¥20,000.00	101	广州爱奇迪软件科技有限公司	病人资料管理...
4	PD001	win	Winform开发框架	¥4,000.00	¥5,000.00	99	广州爱奇迪软件科技有限公司	开发框架产品
5	PD002	web	基于MVC4+EasyUI的Web...	¥3,000.00	¥4,000.00	100	广州爱奇迪软件科技有限公司	开发框架产品
6	PD003	wcf	WCF开发框架	¥6,000.00	¥7,000.00	100	广州爱奇迪软件科技有限公司	开发框架产品
7	PD004	mix	混合式Winform开发框架	¥8,000.00	¥9,000.00	99	广州爱奇迪软件科技有限公司	开发框架产品
8	YX001	YX001	广州爱奇迪营销助手	¥200.00	¥300.00	100	广州爱奇迪软件科技有限公司	营销类软件
9	YX002	YX002	易博搜搜	¥200.00	¥300.00	100	广州爱奇迪软件科技有限公司	营销类软件

共 9 条记录, 每页 50 条, 共 1 页

< < 1 > >

导出当前页 导出全部页

商品管理的数据编辑界面如下所示。

编辑 产品信息

产品编码	Patient003	物料编码	Patient003		
条形码		产品类型	病人资料管理系统		
产品名称	脊柱外科患者资料管理系统	产品数量	101		
产品规格		产品型号	企业版		
颜色		尺寸			
标准单位	套	成本价	20000 元	销售价	20000 元
供应商	广州爱奇迪软件科技有限公司	供应商管理			
附件信息	共有【0】个附件	查看附件			
备注	脊柱外科患者资料管理系统，能非常方便实现对外科患者相关病历数据和图片资料的管理，并可实现对患者随访的跟踪记录，以及术前术后进行VAS评分和JOA评分对比，实现患者病历电子化的管理和跟踪。 软件对患者的数据管理分为“基本信息”、“手术情况”、“患者病历”、“随访情况”，软件支持数据条件查询、Excel导入导出、高级查询、图片查看预览、列表打印，以及字典数据管理、数据库备份恢复等功能，是一款优秀易用的患者数据管理软件。				
<input type="checkbox"/> 产品停用	编辑人	管理员	编辑时间	2014-02-16 14:04	

3/9

保存(S) 关闭

2.5.2. 供应商管理

参照客户管理模块的供应商信息管理介绍。

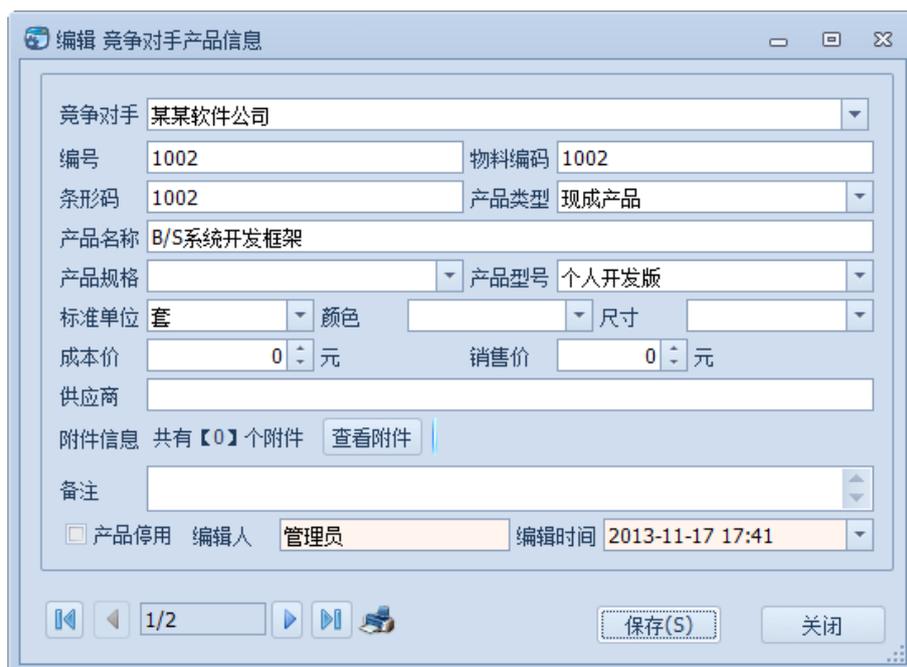
2.5.3. 竞争对手管理

参照客户管理模块的竞争对手管理介绍。

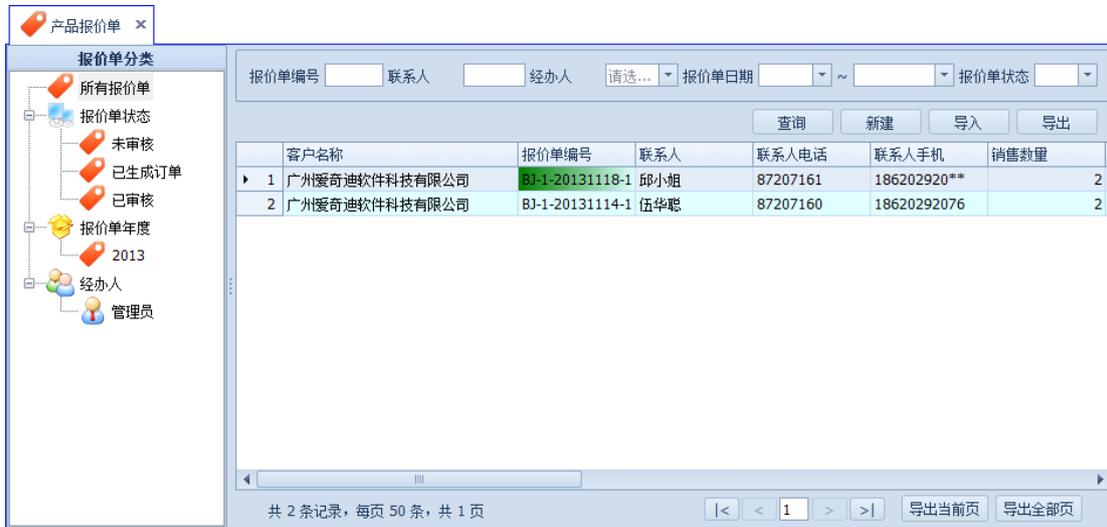
2.5.4. 竞争对手商品管理



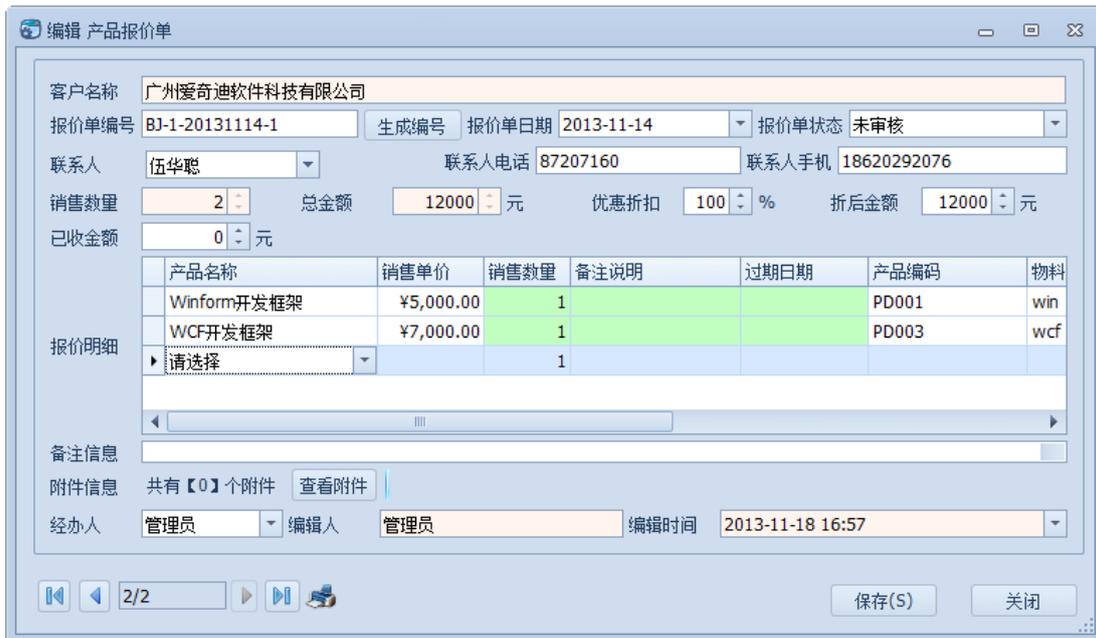
竞争对手商品的编辑界面如下所示。



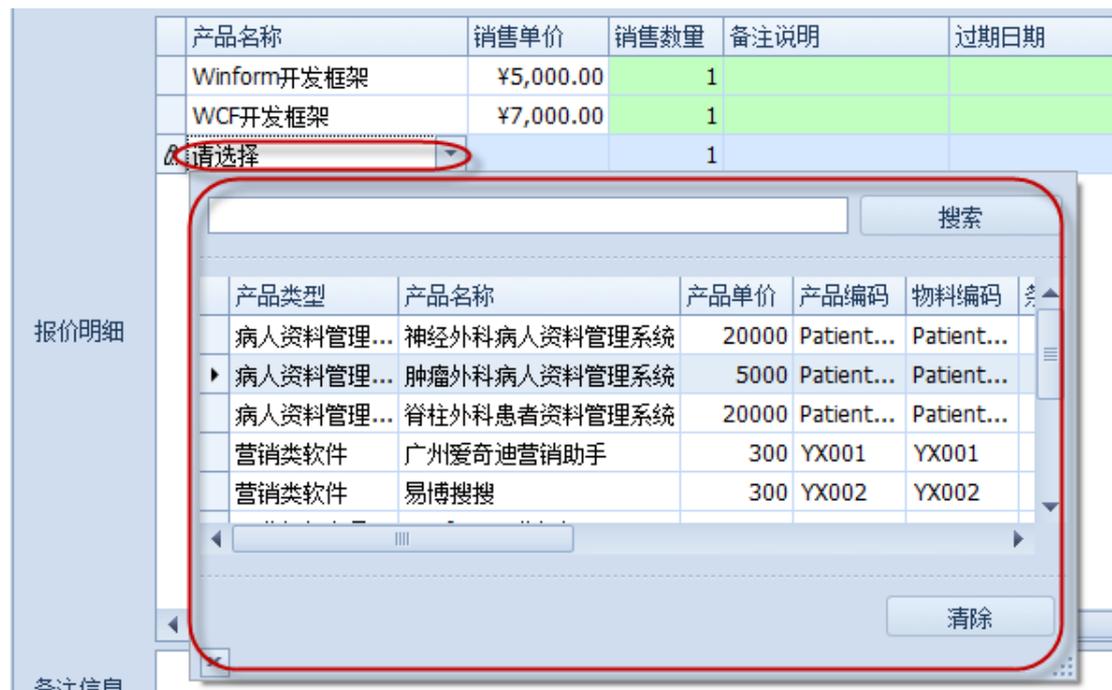
2.5.5. 报价单管理



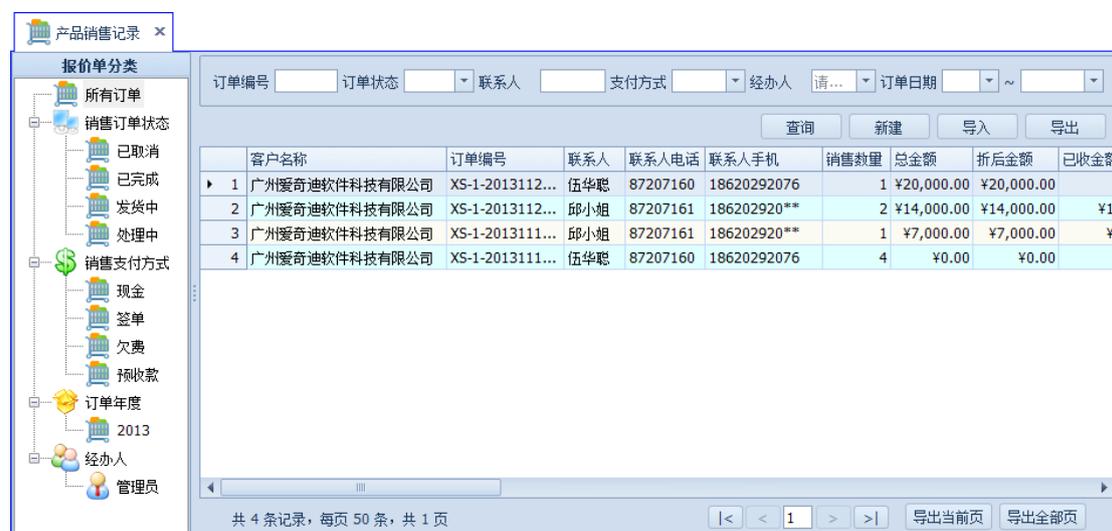
报价单的编辑界面如下所示。



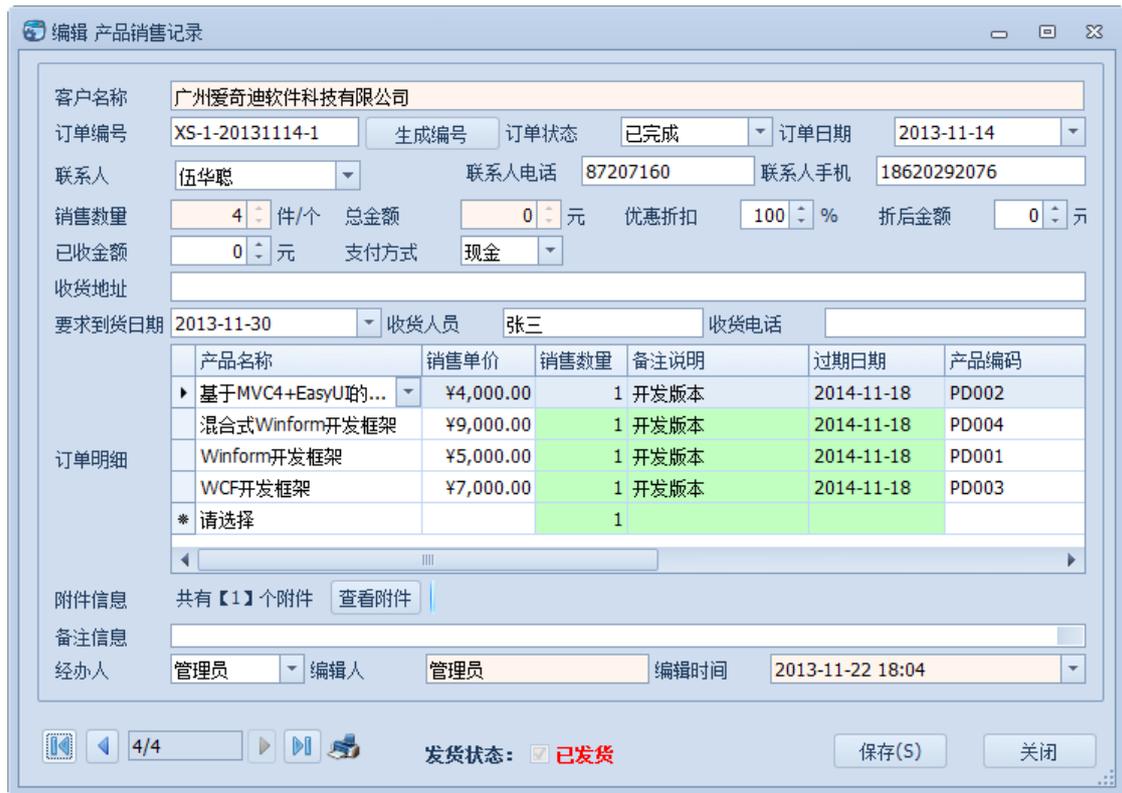
其中报价单的报价明细项目中，产品可以从下拉列表中选择，如下所示。



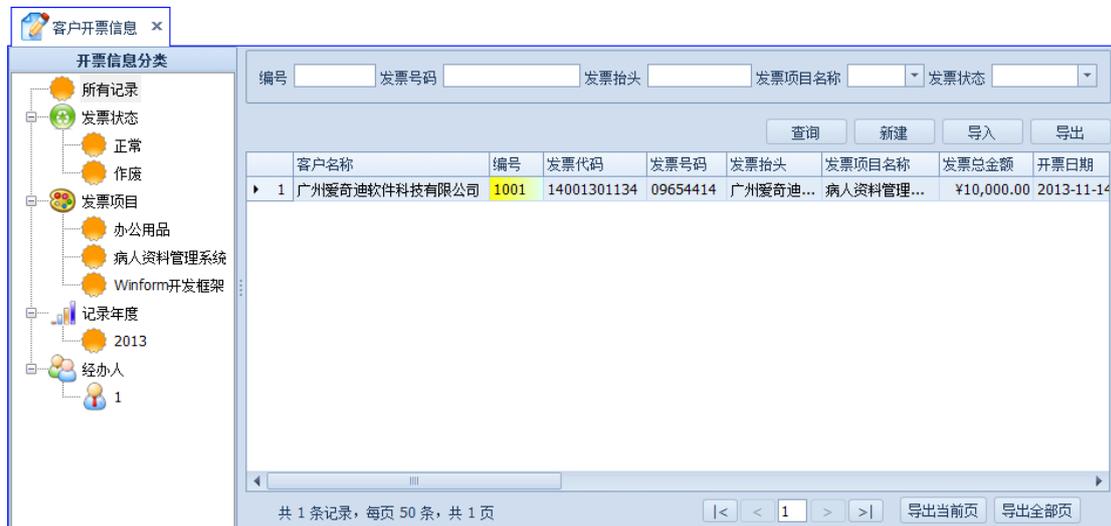
2.5.6. 订单管理



产品销售记录的编辑界面如下所示。



2.5.7. 发票管理



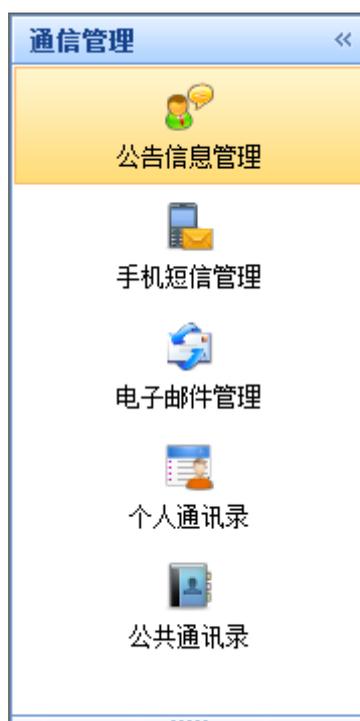
客户开票信息的编辑界面如下所示。

客户名称	广州爱奇艺软件科技有限公司		
编号	1001	排序序号	001
发票代码	14001301134	发票号码	09654414
发票抬头	广州爱奇艺软件科技有限公司		
发票项目名称	病人资料管理系统		
发票总金额	10000 元	开票日期	2013-11-14
开票人	管理员	发票状态	作废
收货地址		收货邮编	
收货人			
收货人手机		收货人固话	
备注			
编辑人	管理员	编辑时间	2014-01-23 09:41

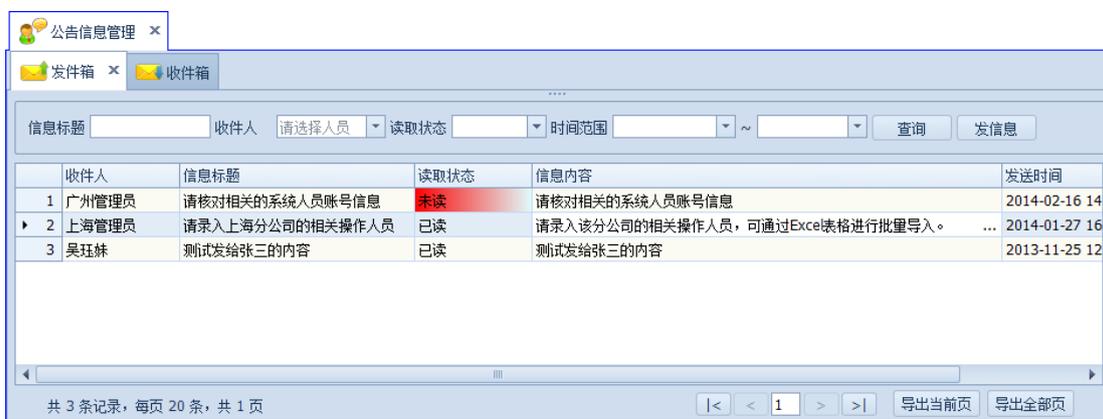
1/1 保存(S) 关闭

2.6. 通讯管理

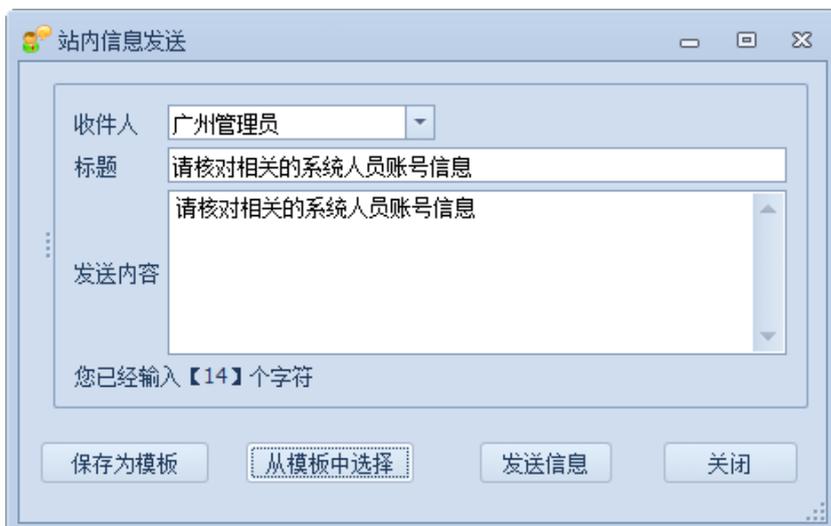
通讯管理包括系统内部的公告信息管理、手机信息管理、电子邮件管理、个人通讯录、公共通讯录等管理，具体模块界面如下所示。



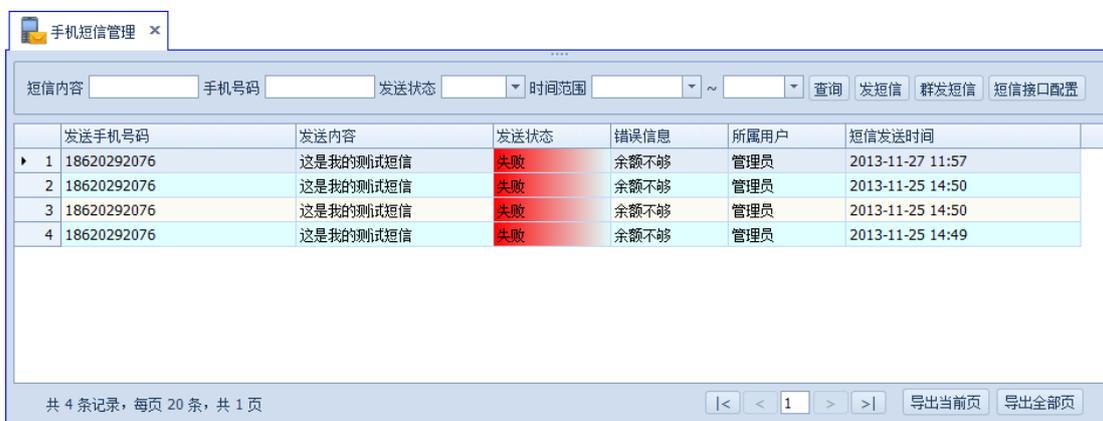
2.6.1. 公告信息管理



公告信息的发送操作界面如下所示：



2.6.2. 手机短信管理



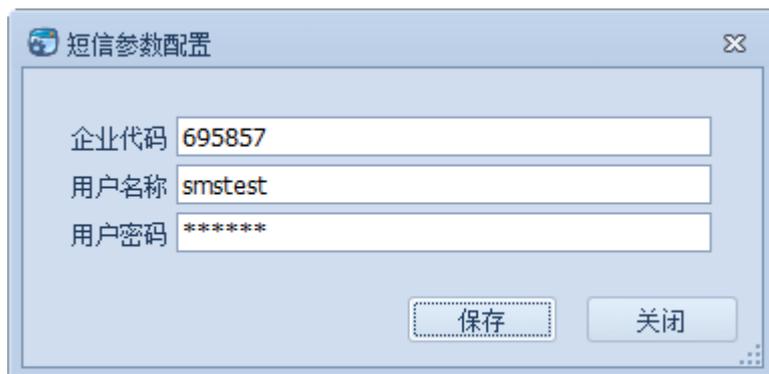
发送手机短信的界面如下所示。



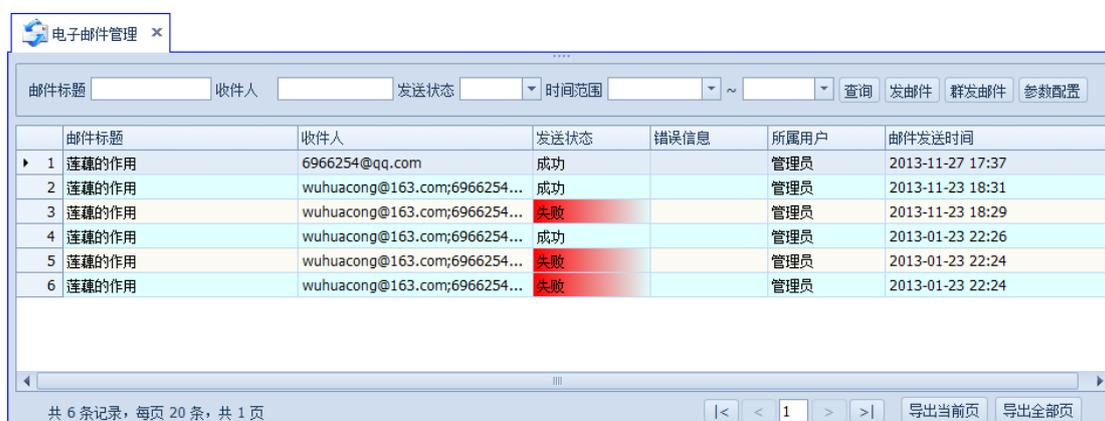
其中用户可以利用系统内部的通讯录数据进行群发操作。



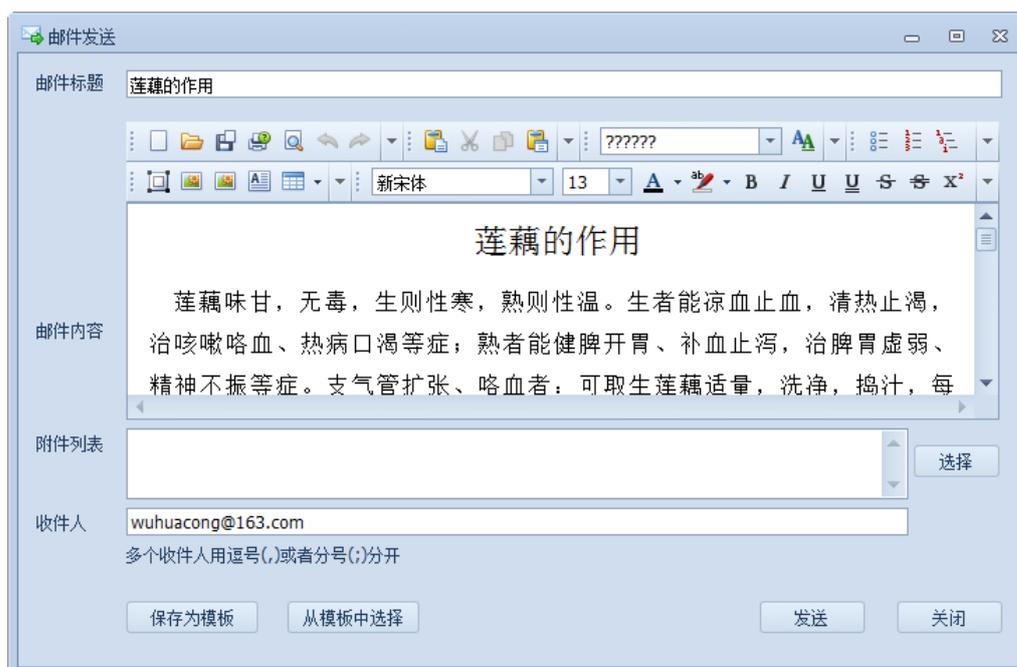
手机发送一般是基于特定的服务接口，目前整合了一套企业级的短信发送接口，如果需要更多的发送接入，扩展一下接口即可，手机发送设置参数如下所示。



2.6.3. 电子邮件管理



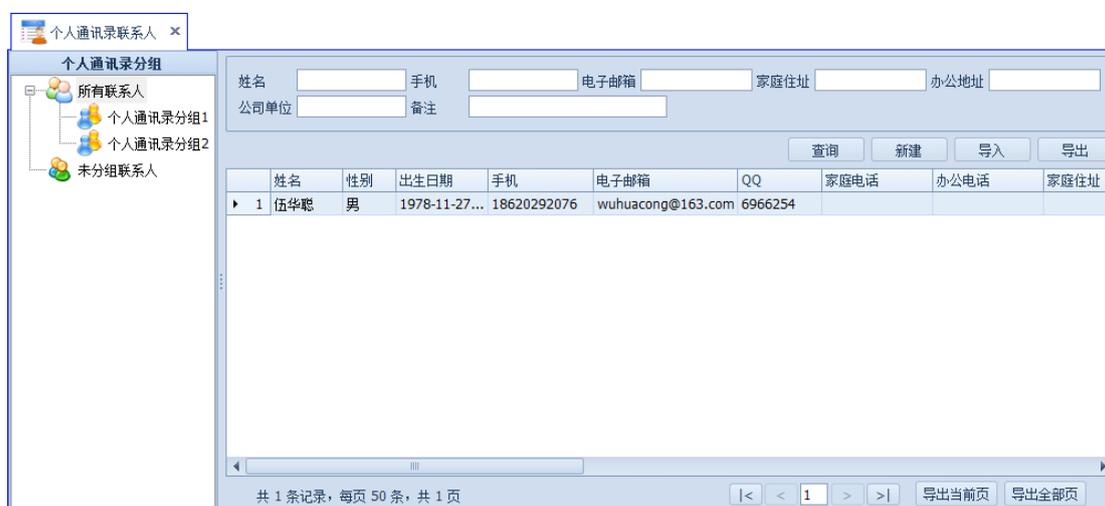
新建电子邮件操作界面如下所示。



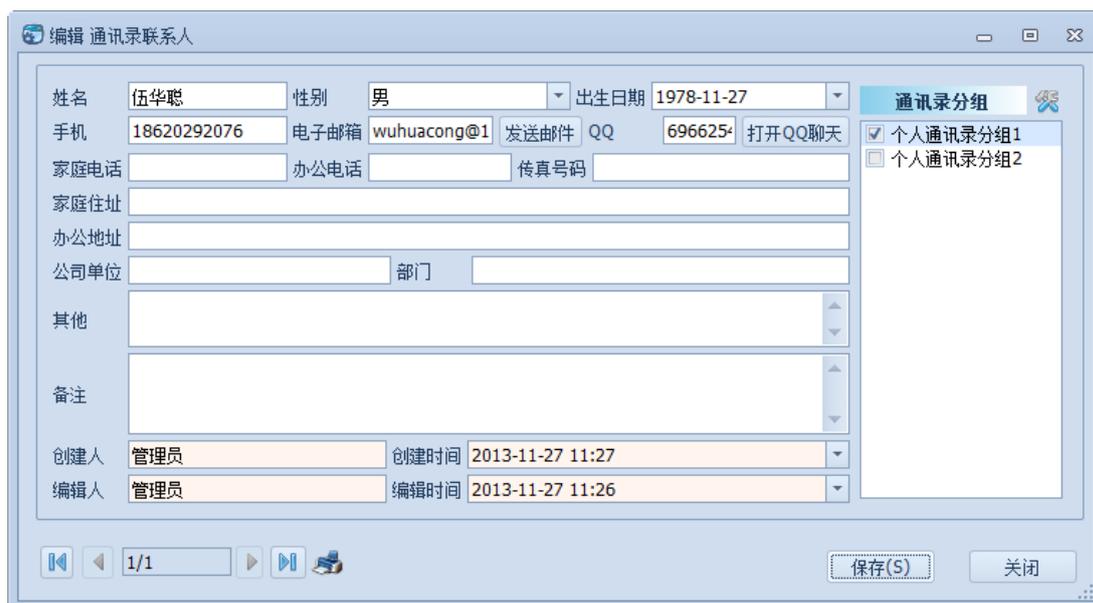
邮件发送需要配置相关的账号信息，邮件账号配置界面如下所示。



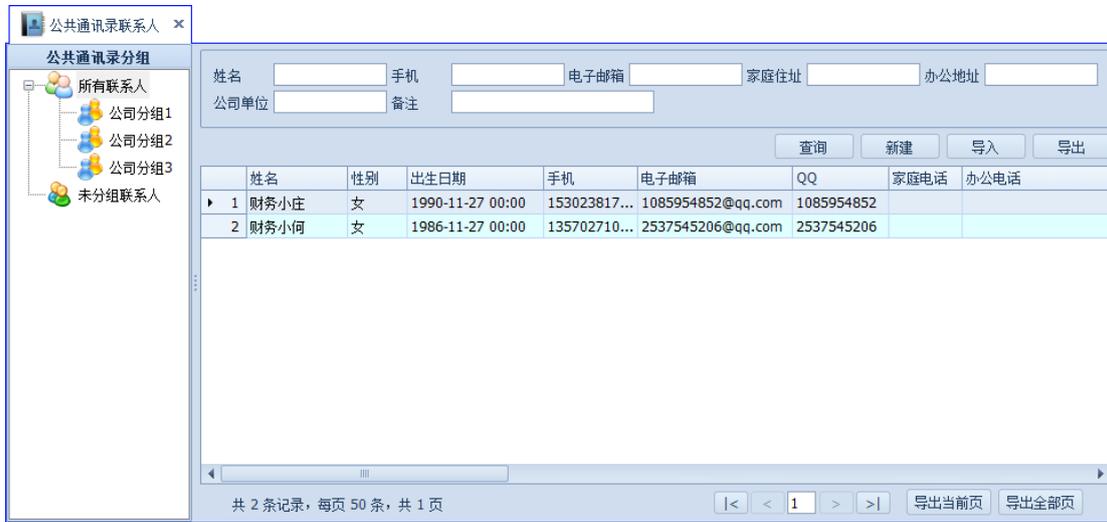
2.6.4. 个人通讯录管理



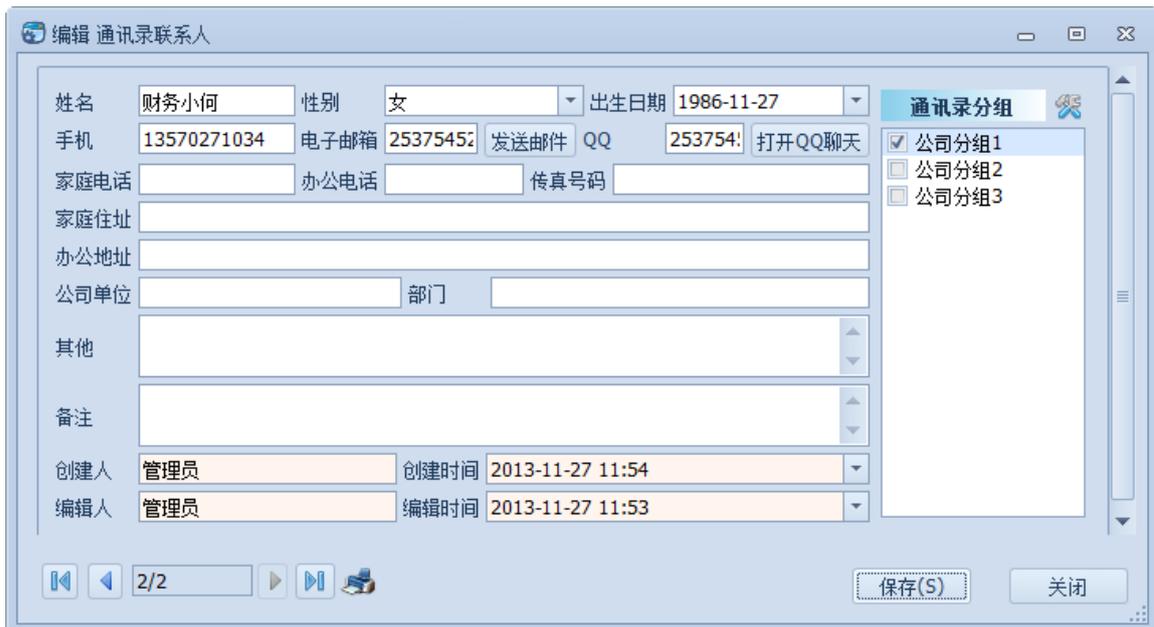
通讯录数据编辑界面如下所示



2.6.5. 公共通讯录管理



公共通讯录的编辑界面和个人通讯录的界面类似，只是通讯录分组也改为公共通讯录分组列表而已，如下所示。



2.7. 邮件营销管理

邮件营销管理包括邮件内容管理、邮件账号配置、邮件发送管理、邮件发送历史和邮件接收管理等模块内容，具体管理界面如下所示。

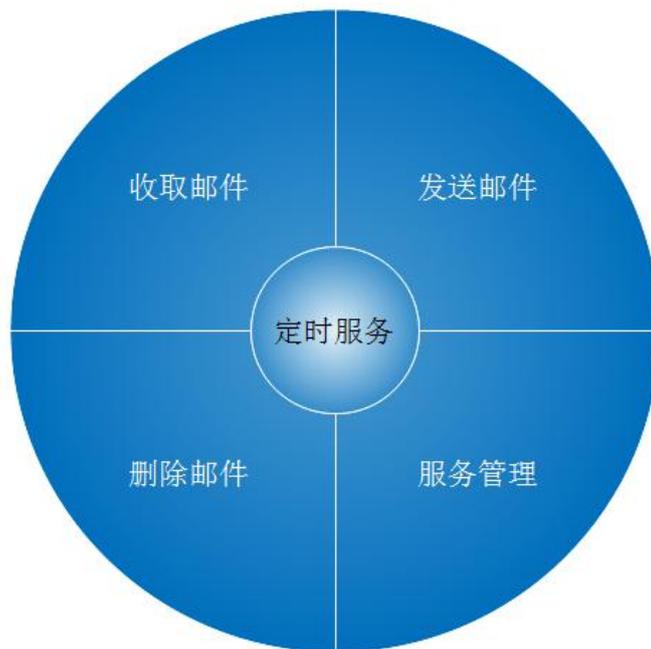


为了实现邮件的即时收发，我们必须实现数据的处理延时问题，如果处理的太慢，就不能达到较好的效果，如果处理的太快---那就最好不过了，但是会耗费过多的硬件资源。

因此我使用了基于 Windows 服务的操作，企业的服务器那是相当可以的，处理瓶颈不存在问题，也尽可能把间隔的发送、接受操作设置的更加及时一些。

邮件代收代发的应用程序，具有下面几个特点：

- 1) 通过 Windows 服务驻留在服务器系统中，提供更及时、更高效的响应服务。
- 2) 通过 SMTP 协议发送邮件和 POP3 协议获取邮件，支持大多数邮箱的邮件收发操作。
- 3) 邮件收取和发送采用多线程进行处理，更好利用服务器资源。

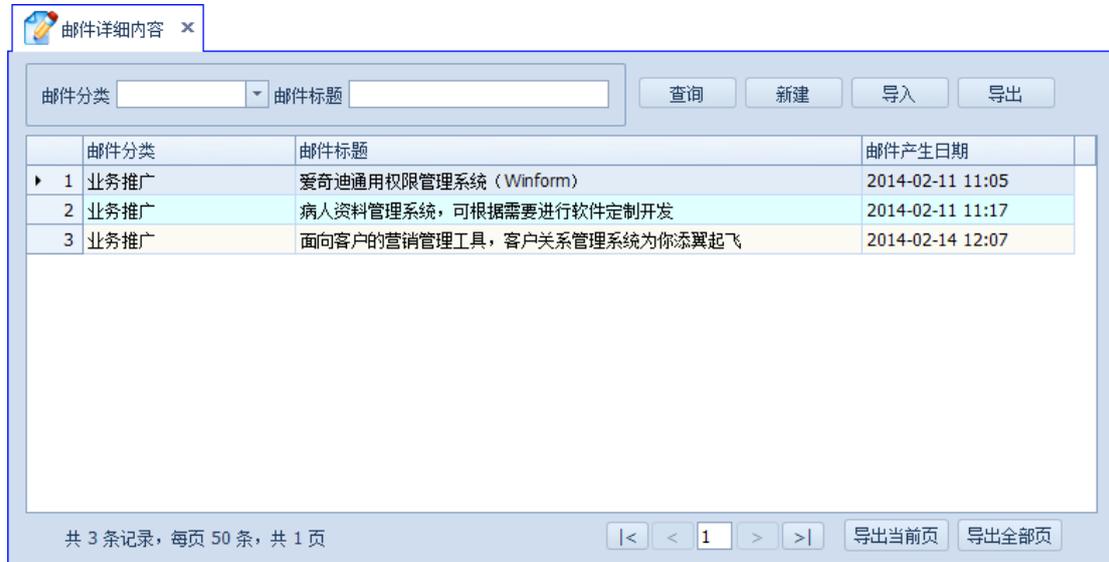


该邮件代收代发服务,通过寄宿在 Windows 服务上,可以更好利用 Windows 的资源,软件提供一个基于 Winform 的程序主界面进行服务的安装、卸载、系统配置信息管理等相关的管理工作。

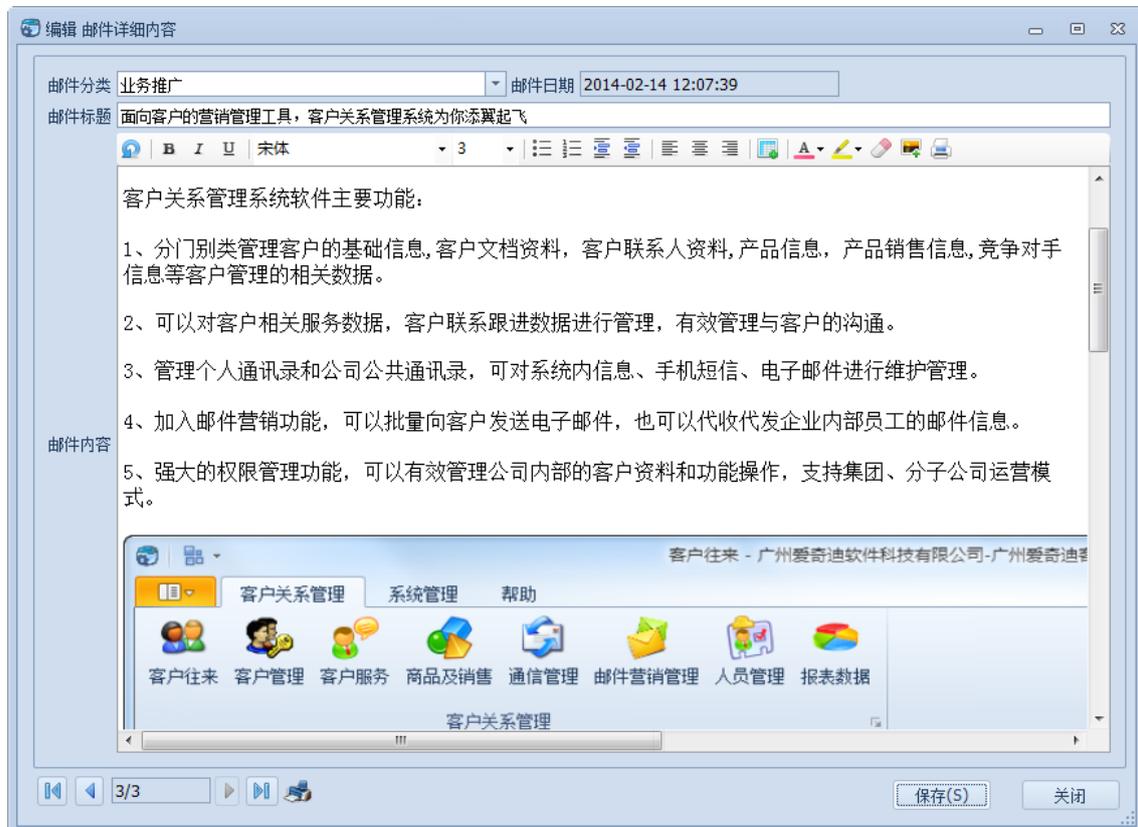
定时服务的管理界面如下所示。



2.7.1. 邮件内容管理



由于本模块的邮件主要用于营销推广方面，邮件的内容可能很多相同，如果每次发送都存储一样的邮件正文，则需要很大的存储空间，我们可以设计为只存储邮件明细的 ID，把邮件标题和内容抽离进行独立维护。新建邮件内容界面如下所示。



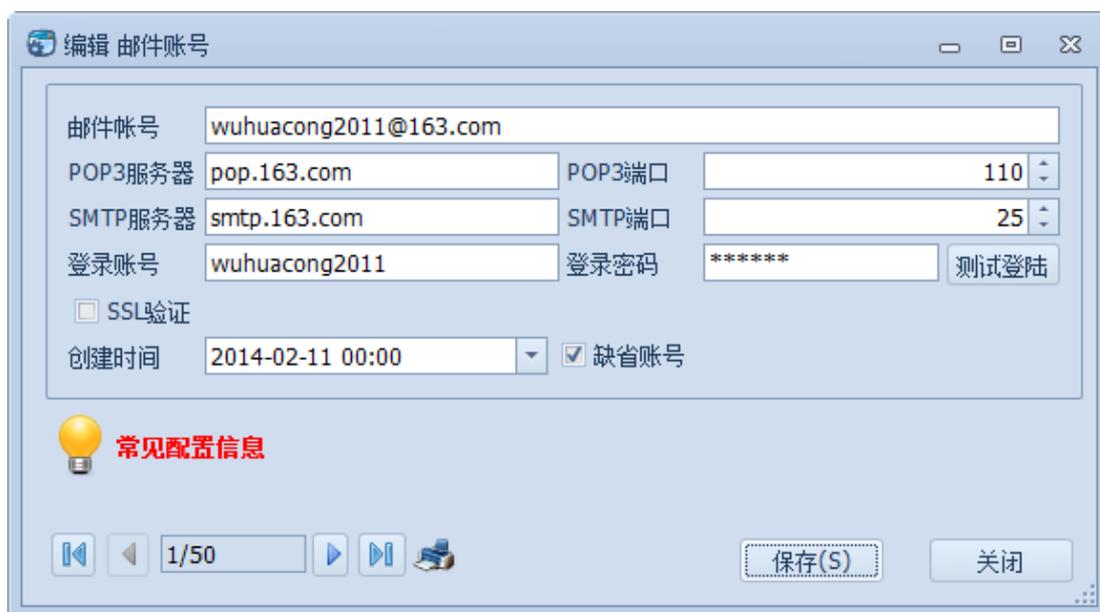
邮件内容独立保存，在需要给多个客户发送邮件的时候，则选择邮件即可，邮件内容和发送

邮件分离。

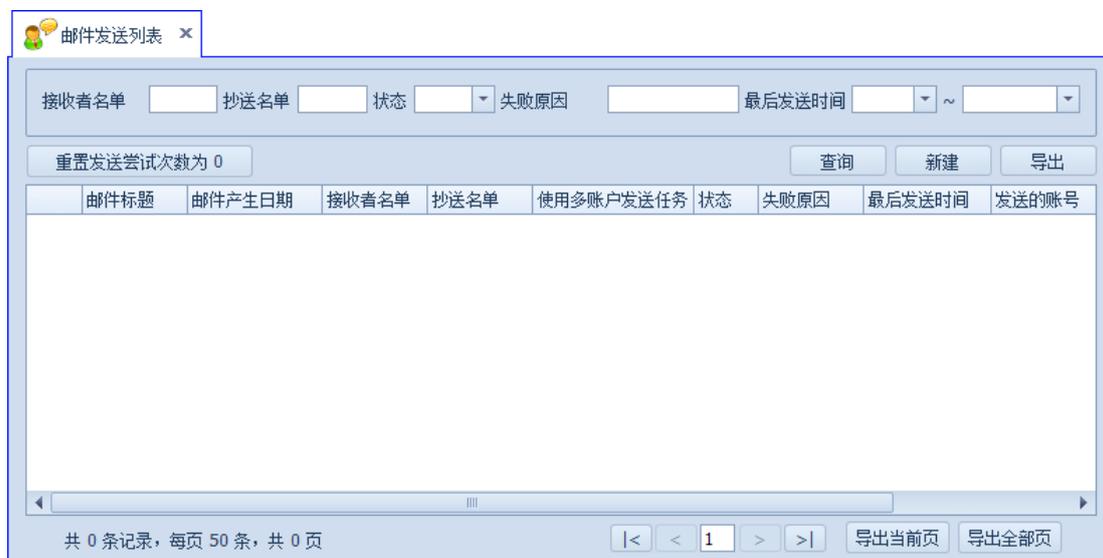
2.7.2. 邮件账号配置



新建或者编辑邮件账号界面如下所示。



2.7.3. 邮件发送管理



新建发送邮件界面如下所示



2.7.4. 邮件发送历史

邮件发送历史列表

接收者名单 抄送名单 状态 失败原因 最后发送时间 ~

查询 导出

邮件标题	邮件产生日期	接收者名单	使用多账户发送任务	状态	失败原因
3 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	1069070286@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
4 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	1037890118@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
5 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	981632294@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
6 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	961871899@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
7 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	947103211@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
8 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	905849545@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
9 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	874756030@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
10 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	715393162@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
11 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	653217767@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
12 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	550791507@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
13 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	505818245@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
14 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	498223317@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
15 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	417288870@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
16 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	397321414@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
17 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	395671104@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
18 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	379026335@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
19 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	378629322@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	
20 面向客户的营销管理工具, 客户关系管理系统为你添...	2014-02-15 15:06	362314216@qq.com	<input checked="" type="checkbox"/>	成功	

共 68 条记录, 每页 50 条, 共 2 页

< < 1 > > 导出当前页 导出全部页

2.7.5. 邮件接收管理

邮件接收表

邮件接收账号

所有记录

- wuhuacong2011@163.com
- esimile@sina.cn

邮件发送日期 ~ 邮件标题 发送者地址From 接收地址To 邮箱账号

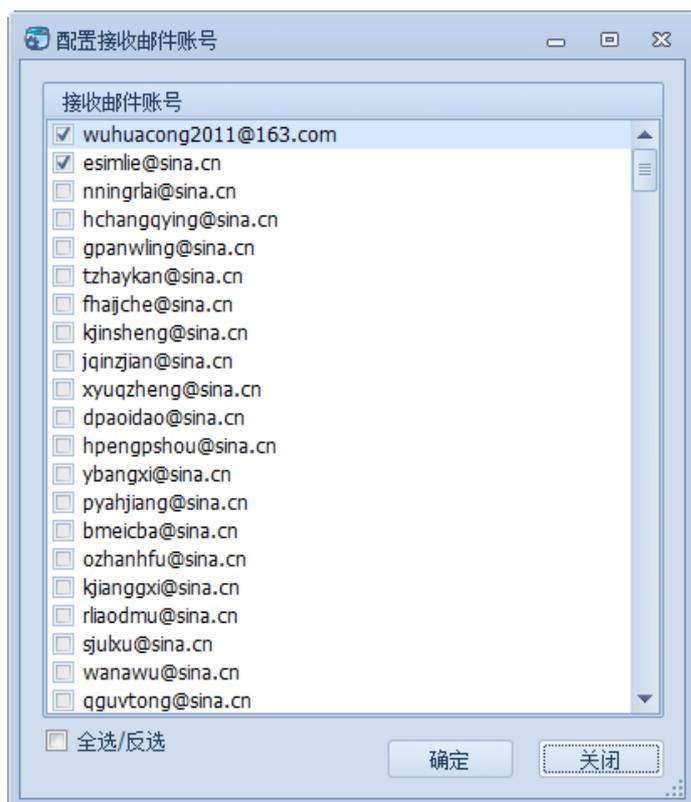
配置收取账号 查询 导出

邮箱账号	邮件发送日期	邮件标题	发送者地址
1 wuhuacong2011@163.com	2014-02-13 17:24	爱奇艺通用权限管理系统 (Winform)	伍华聪(wuhuacong@163.com)
2 wuhuacong2011@163.com	2014-02-13 17:17	爱奇艺通用权限管理系统 (Winform)	伍华聪(wuhuacong@163.com)
3 wuhuacong2011@163.com	2014-02-13 16:44	爱奇艺通用权限管理系统 (Winform)	伍华聪(wuhuacong@163.com)
4 wuhuacong2011@163.com	2014-02-13 16:23	爱奇艺通用权限管理系统 (Winform)	伍华聪(wuhuacong@163.com)
5 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 14:20	Fw:关于ICP备案信息不符合备案要求退回修正的通知	Marke Li.(markebp@163.com)
6 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 14:19	Fw:CT论坛-"2009中国呼叫中心及企业通信大会"邀...	Marke Li.(markebp@163.com)
7 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 14:19	Fw:CT论坛:《2008中国呼叫中心产业发展研究报告》	Marke Li.(markebp@163.com)
8 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 12:59	Fw:百度帐号-安全提醒	Marke Li.(markebp@163.com)
9 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 12:59	Fw:百度帐号-帐号激活	Marke Li.(markebp@163.com)
10 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 12:58	Fw:中国电信四川网上营业厅-邮箱确认信	Marke Li.(markebp@163.com)
11 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 12:56	Fw:关于网站主办者网站备案注册信息的通知	Marke Li.(markebp@163.com)
12 wuhuacong2011@163.com	2013-05-04 12:55	Fw:ICP备案网站邮件验证码(注册用户: markebp)	Marke Li.(markebp@163.com)
13 wuhuacong2011@163.com	2013-04-30 10:36	Fw:测试邮件	伍华聪(wuhuacong@163.com)
14 wuhuacong2011@163.com	2012-10-04 18:30	网易邮箱祝你生日快乐!	网易邮件中心(mail@ser...
15 wuhuacong2011@163.com	2010-12-30 00:29	QQ号码采集及邮件发送系统	wuhuacong@163.com
16 wuhuacong2011@163.com	2010-12-29 15:31	亲爱的wuhuacong2013, 新人专享, 全场商品0元起!	淘宝网(service@smtp.r...
17 wuhuacong2011@163.com	2010-12-28 21:50	淘宝已为您免费开通支付宝账户!	支付宝(alipay@mail.alip...
18 wuhuacong2011@163.com	2010-12-28 21:50	亲爱的会员, 欢迎进入新手训练营第一课!	淘宝网(register@vip.m...

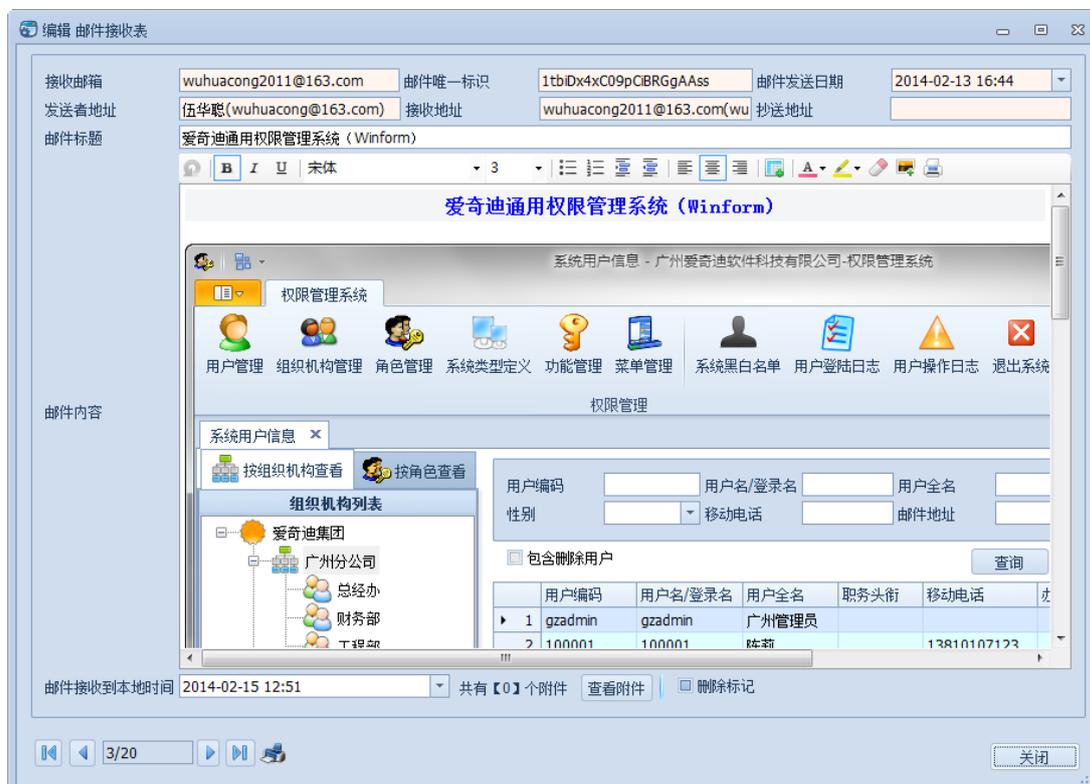
共 20 条记录, 每页 50 条, 共 1 页

< < 1 > > 导出当前页 导出全部页

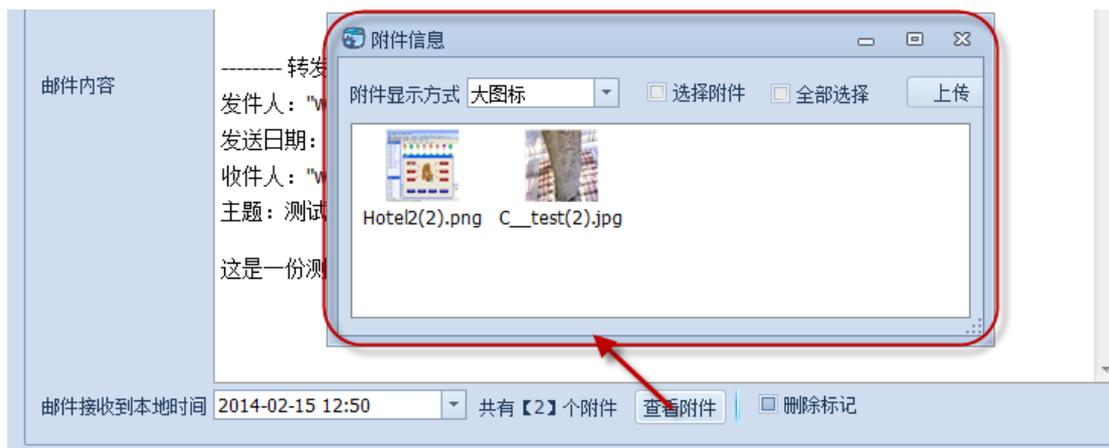
配置收件的邮件账号界面如下所示。



收到的邮件，可以在界面中打开显示，如下所示。

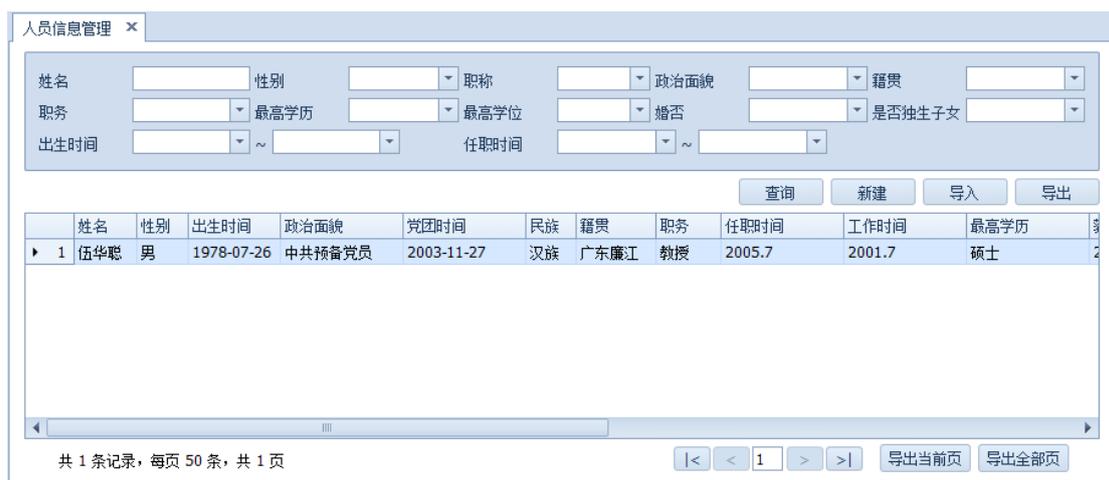


如果接收到的邮件有附件，附件会被存储在指定的位置，可以通过界面进行打开显示或者下载，操作界面如下所示。



2.8. 人员管理

人员管理模块管理企业员工的相关信息，包括基本信息、学习及职称信息、履历情况、家庭及个人信息、个人文件资料等信息。



人员基本信息的编辑界面如下所示。

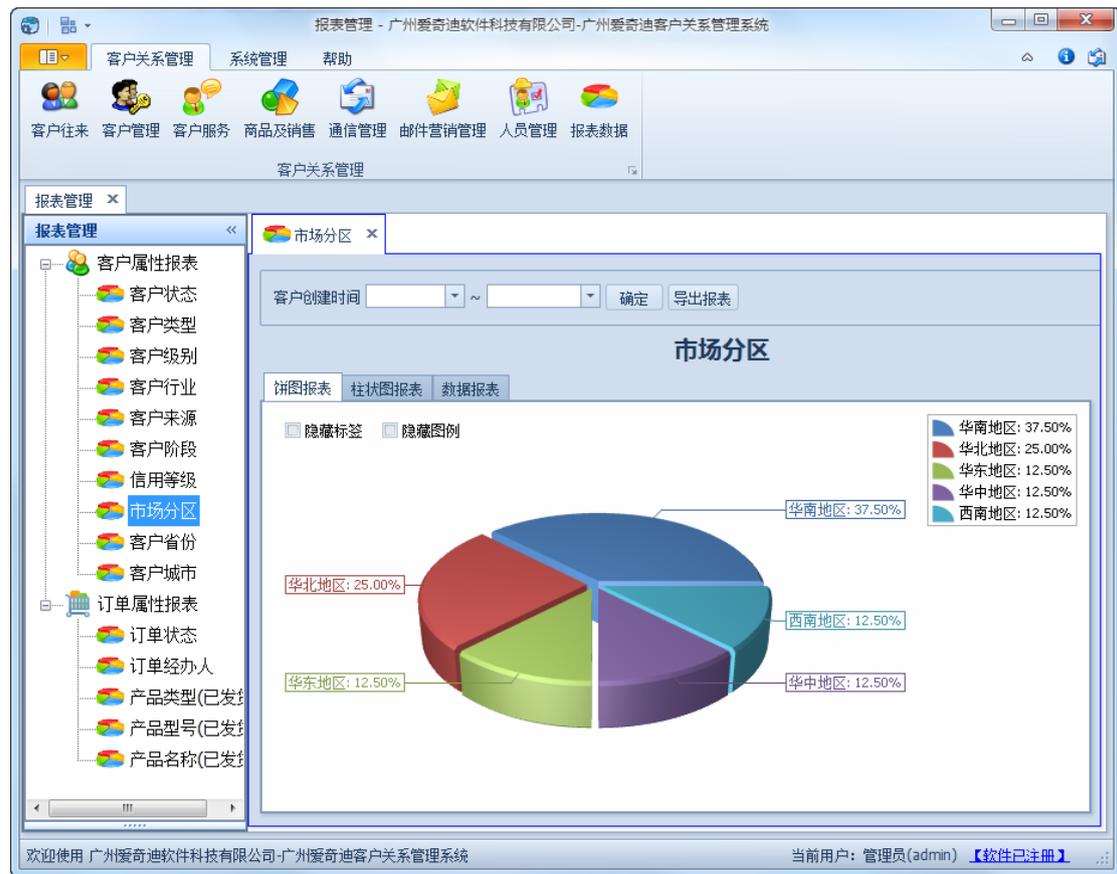
The screenshot shows a software window titled "编辑 人员基本信息" (Edit Person Basic Information). It features several tabs: "基本信息" (Basic Information), "学习及职称情况" (Education and Title), "履历及出国情况" (Resume and Overseas Experience), "家庭及个人图片" (Family and Personal Photos), "科研情况" (Research), "获奖情况" (Awards), and "个人文件资料" (Personal Files). The "基本信息" tab is active, displaying a form with the following fields:

姓名	伍华聪	检测	性别	男	出生时间	1978-07-26
政治面貌	中共预备党员	党团时间	2003-11	籍贯	广东廉江	
民族	汉族	职务	教授	任职时间	2005.7	
工作时间	2001.7	最高学历	硕士	获学历时间	2005.7	
最高学位	硕士	获学位时间	2006.3	婚否	已婚	
职称	主任医师	职称时间	2013.6	是否独生子女	是	
电子邮箱	wuhuacong@163.com	手机	18620292076			
办公电话		家庭电话				

Below the form are three large text areas for "学术任职" (Academic Positions), "研究方向" (Research Direction), and "个人介绍" (Personal Introduction). At the bottom, there are fields for "备注信息" (Remarks), "资料核对" (Data Check), "编辑时间" (Edit Time) set to 2013-11-27, and "编辑人员" (Editor). Navigation buttons include "导出Word文档" (Export Word Document), "保存(S)" (Save), and "关闭" (Close).

2.9. 报表数据管理

系统报表界面如下所示，可以导出相关的饼图、曲状图等信息到 Excel 文档中。



2.10. 数据字典管理

数据字典管理，用于管理整个系统模块用到的字典数据，界面如下所示。



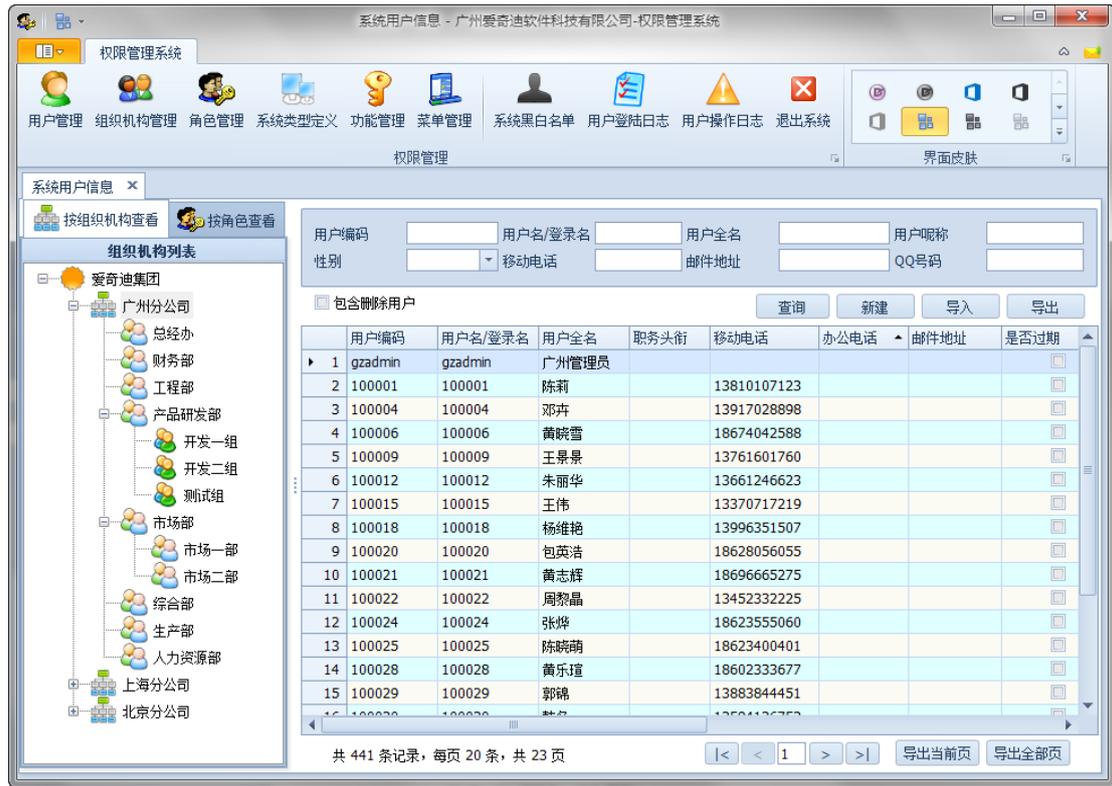
字典数据提供批量添加的操作，非常方便。



2.11. 权限系统管理

客户关系管理系统采用完善的后台权限控制：

- 1) 权限管理控制符合权限的国际通用标准，基于 RBAC（基于角色的访问控制）的角色权限控制。
- 2) 用户管理基于分级管理理念，集团分子公司、事业单位处室/局级可独立管理人员/角色等数据。
- 3) 可实现用户登陆日志、操作日志的记录。可控制登陆用户的黑白名单列表，实现严格的登陆控制管理。



2.11.1. 用户分级管理



2.11.2. 新建/编辑用户

新建 系统用户信息

用户基本信息 可操作功能

用户名(*) 5001 真实姓名(*) 伍华聪

所属公司(*) 广州分公司 默认机构/部门(*) 总经办

直属经理 无 职务头衔

用户编码 5001 用户昵称

身份证号码 输入正确身份证后，回车自动填入出生日期和性别

性别 男 出生日期

移动电话 18620292076 办公电话

家庭电话 住址

邮件地址 wuhuacong@163.com QQ号码 6966254

办公地址

排序码 5001

个性签名 立志为用户提供最好的软件和服务

备注

自定义字段

审核状态 已审核 账户过期 账号删除

创建人 管理员 创建时间 2014-01-10 22:28

所属机构

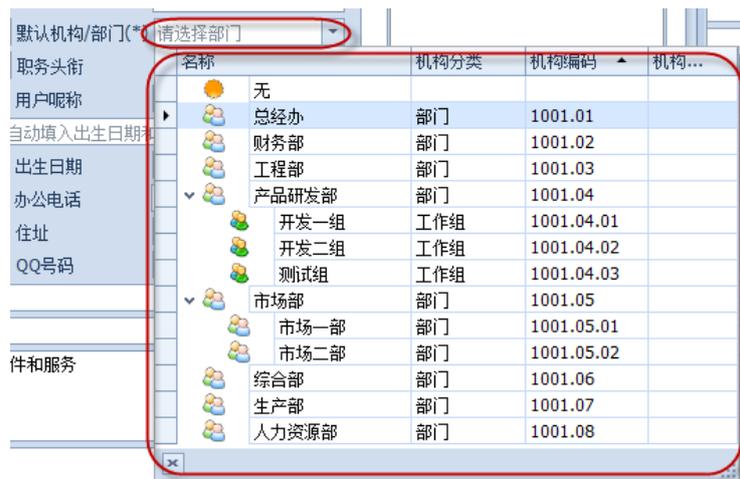
所属角色

添加(A) 保存(S) 关闭

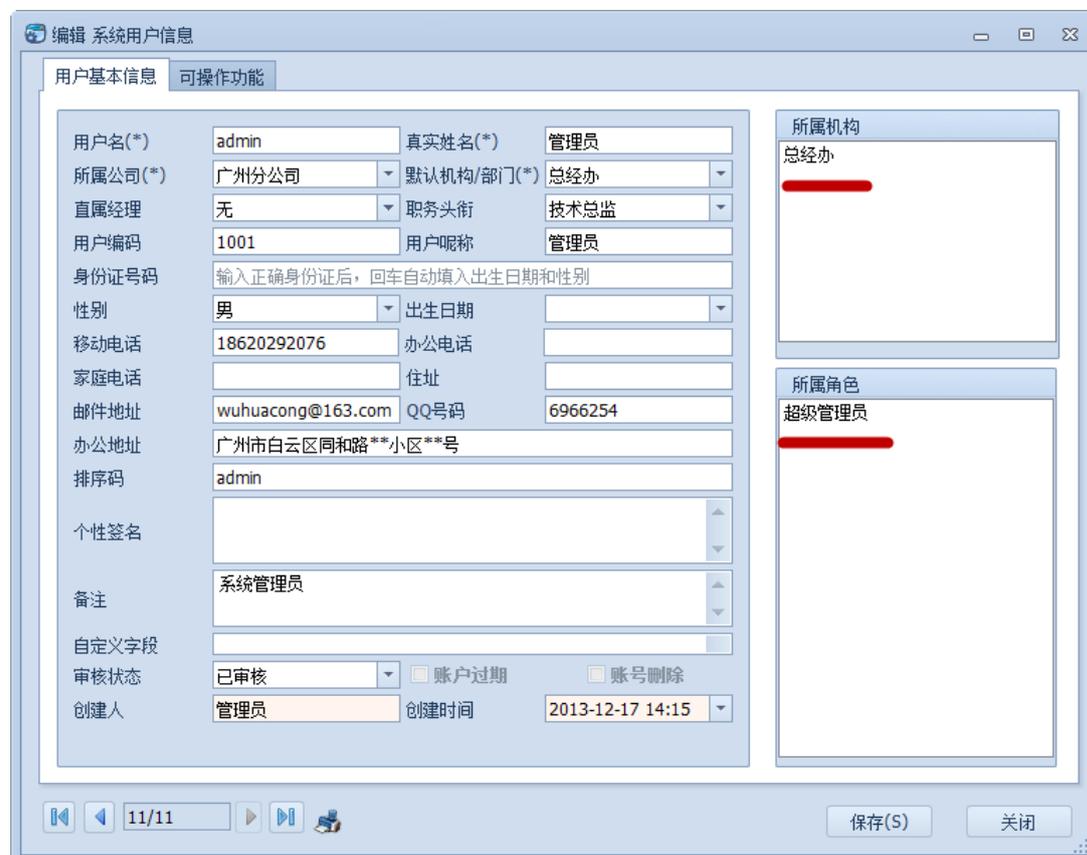
所属公司(*) 广州分公司 默认机构/部门(*) 总经办

名称

- 爱奇艺集团
 - 广州分公司
 - 上海分公司
 - 北京分公司

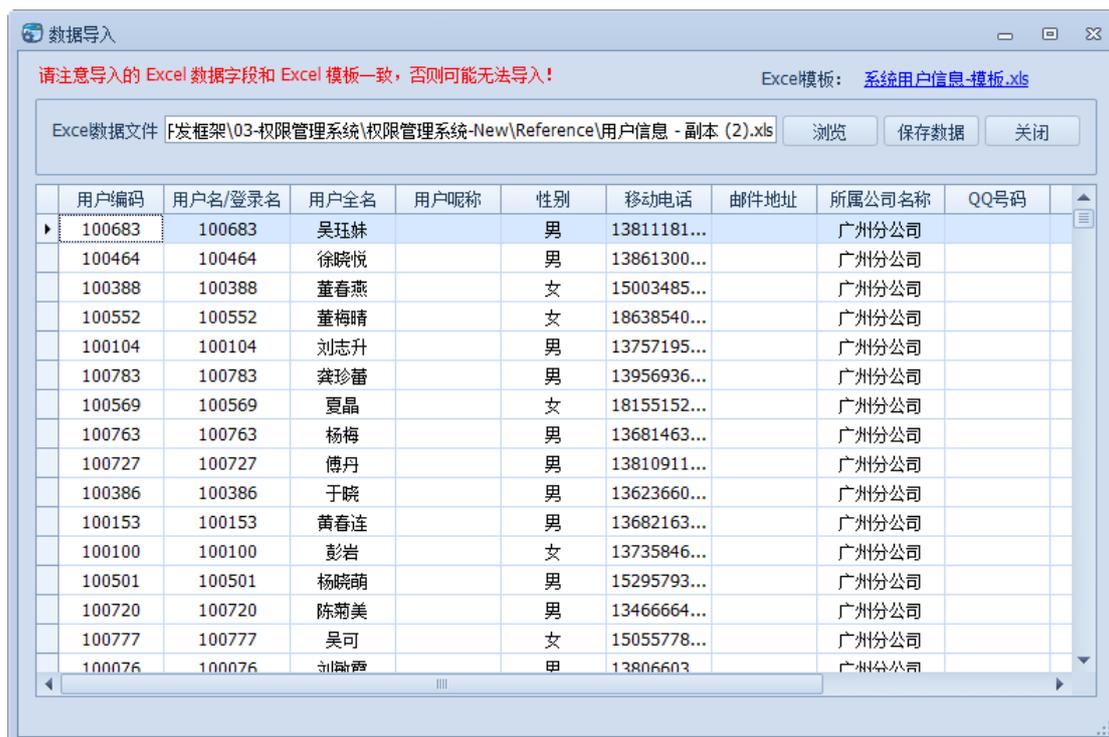


编辑用户界面



2.11.3. 用户导入

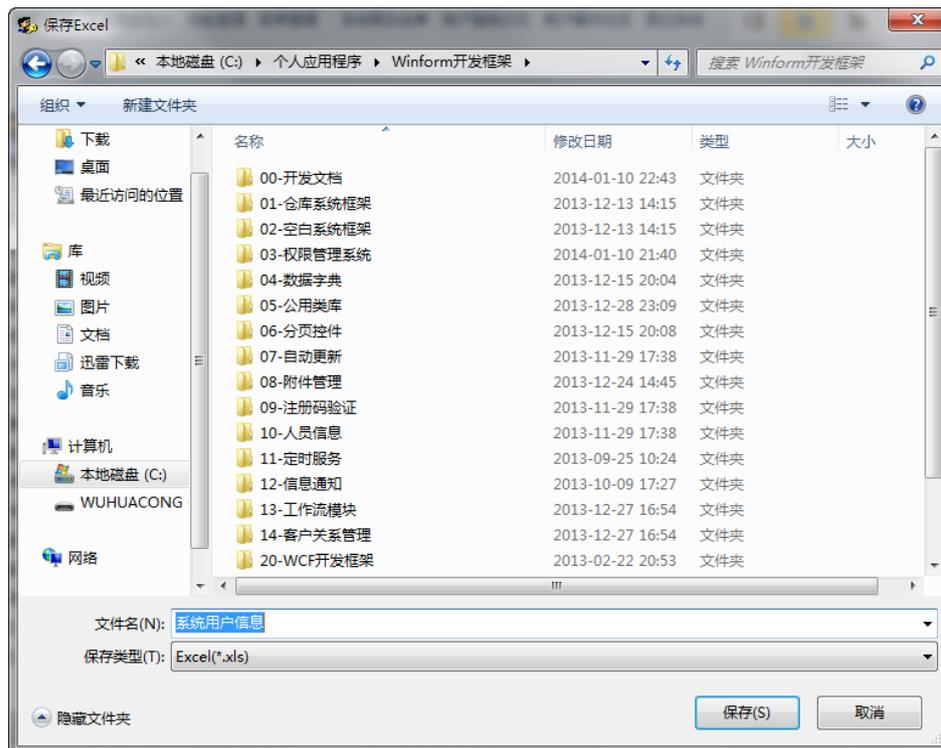




2.11.4. 用户导出

用户编码 用户名/登录名 用户全名 用户昵称
性别 移动电话 邮件地址 QQ号码
 包含删除用户

查询 新建 导入 导出

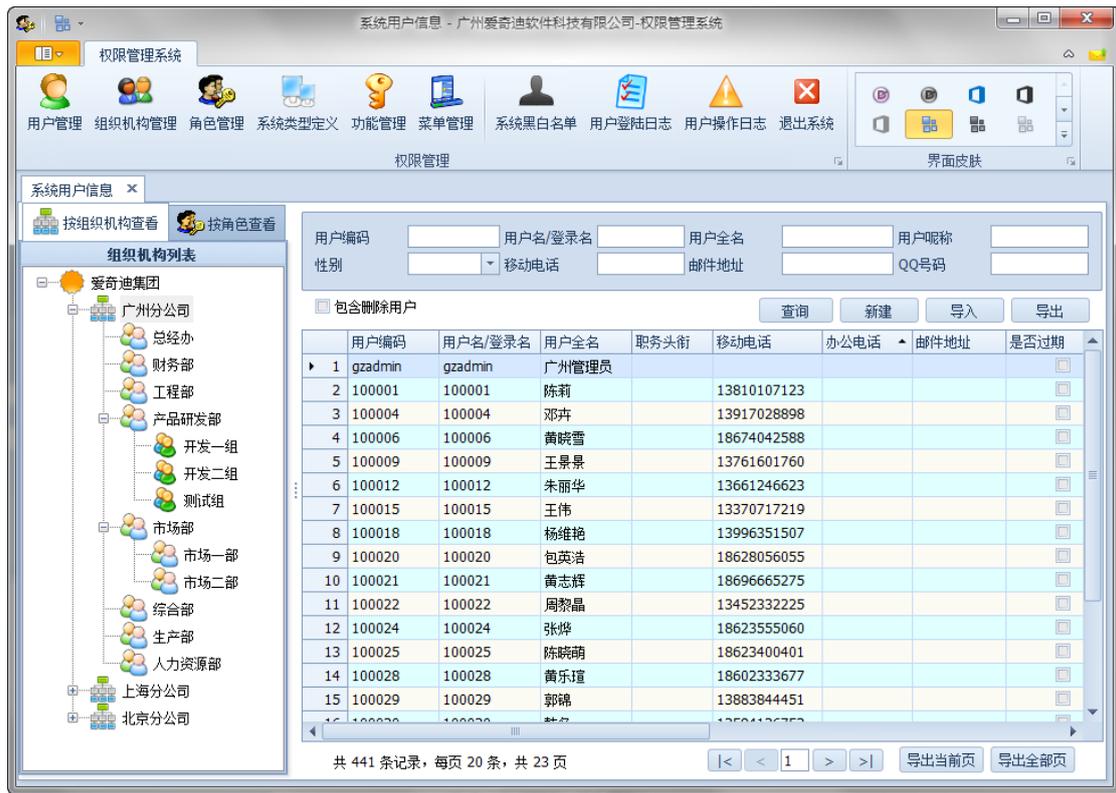


The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled '系统用户信息 [兼容模式] - Microsoft Excel'. The spreadsheet contains a table with the following data:

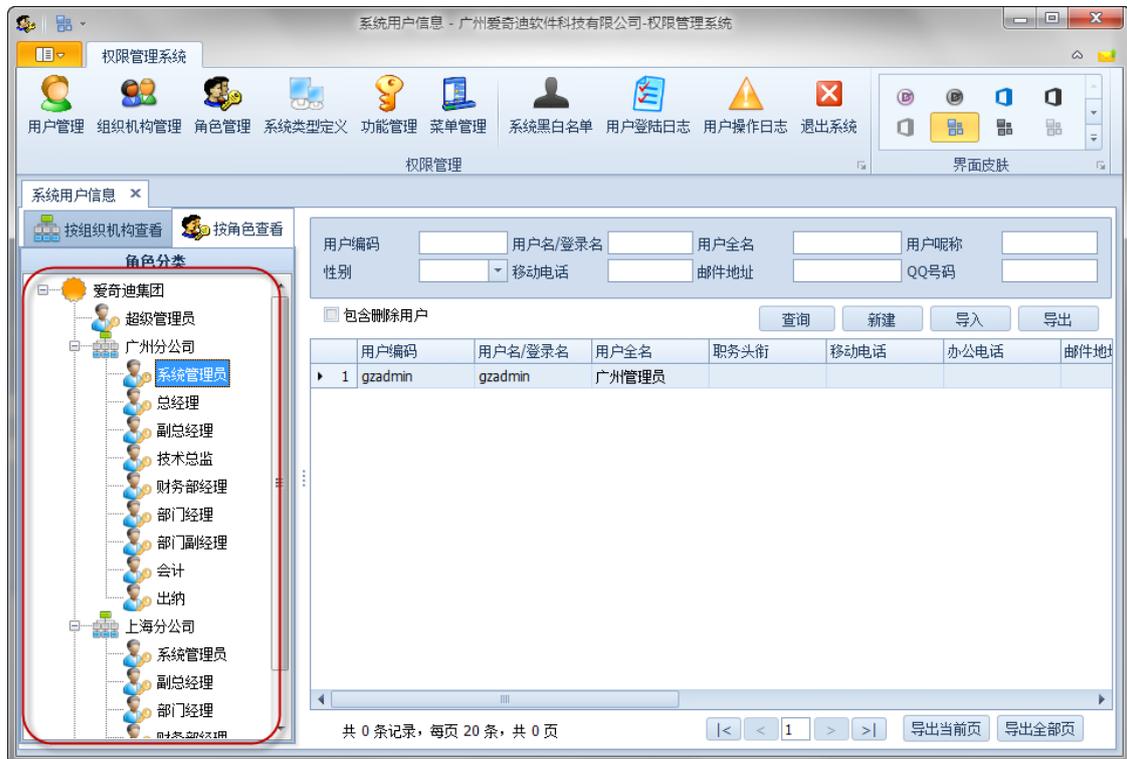
序号	用户编码	用户名/登录名	用户全名	用户昵称	是否过期	职务头衔	身份证号码	移动电话
1	gzadmin	gzadmin	广州管理员		0			
2	100001	100001	陈莉		0			13810107123
3	100004	100004	邓卉		0			13917028898
4	100006	100006	黄晓雪		0			18674042588
5	100009	100009	王景景		0			13761601760
6	100012	100012	朱丽华		0			13661246623
7	100015	100015	王伟		0			13370717219
8	100018	100018	杨维艳		0			13996351507
9	100020	100020	包英浩		0			18628056058
10	100021	100021	黄志辉		0			18696665278
11	100022	100022	周黎晶		0			13452332288
12	100024	100024	张辉		0			18623555060
13	100025	100025	陈晓萌		0			18623400407
14	100028	100028	黄乐瑄		0			18602333677
15	100029	100029	郭锦		0			13883844457
16	100030	100030	韩冬		0			13594136753
17	100035	100035	徐莉		0			18623490678
18	100036	100036	王海燕		0			13824779380
19	100037	100037	高妮妮		0			13616512798
20	100040	100040	任建辉		0			13586594557

2.11.5. 用户查询

1) 按组织机构查询



2) 按角色查询



3) 根据查询条件查询

用户编码 用户名/登录名 用户全名 用户昵称
 性别 移动电话 邮件地址 QQ号码

包含删除用户

	用户编码	用户名/登录名	用户全名	职务头衔	移动电话	办公电话	邮件地址
1	100112	100112	张桂英		13588766286		
2	100323	100323	张芳芳		13524373768		
3	100590	100590	张峰		13590181137		
4	100643	100643	张荣春		13599197785		
5	100657	100657	张敏琦		13511076628		
6	100741	100741	张焯		13505159413		

2.11.6. 用户操作日志列表

用户登录日志 用户操作日志管理

操作日志分类

- 所有记录
- 所属公司
 - 广州分公司
 - 上海分公司
 - 北京分公司
- 数据库表
 - T_ACL_BlackIP
 - T_ACL_OU
 - T_ACL_Role
 - T_CRM_Activity
 - T_CRM_AfterSell
 - T_CRM_Chance
 - T_CRM_Complaint
 - T_CRM_FileData
 - T_CRM_Product

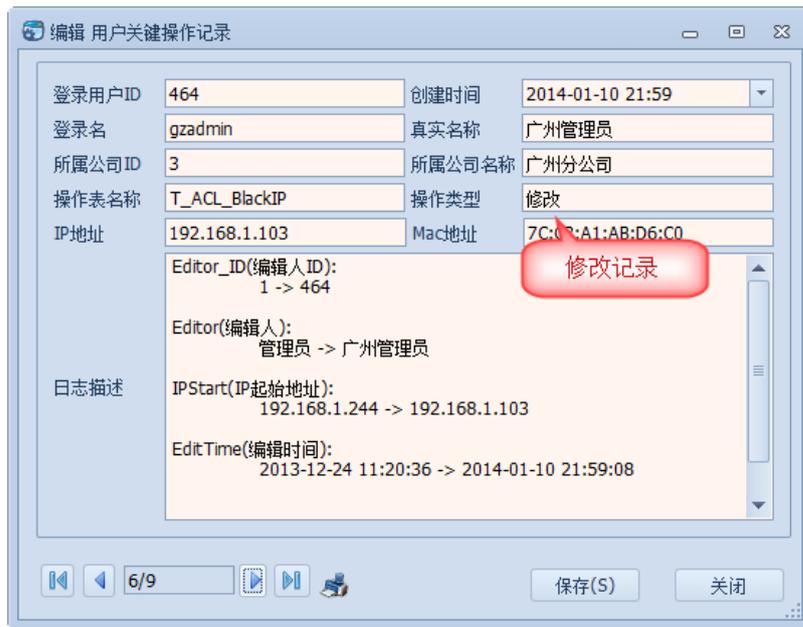
登录名 操作表名称 操作类型 创建时间 ~

	登录名	真实名称	所属公司名称	操作表名称	操作类型	IP地址	Mac地址	创建时间
1	admin	管理员	广州分公司	T_CRM_Product	修改	192.168.1.100	7C:C3:A1:AB:D6:C0	2014-02-16 14:04
2	admin	管理员	广州分公司	T_CRM_Product	修改	192.168.1.100	7C:C3:A1:AB:D6:C0	2014-02-16 14:04
3	admin	管理员	广州分公司	T_CRM_Product	修改	192.168.1.100	7C:C3:A1:AB:D6:C0	2014-02-16 14:03
4	admin	管理员	广州分公司	T_CRM_Product	修改	192.168.1.100	7C:C3:A1:AB:D6:C0	2014-02-16 14:04
5	admin	管理员	广州分公司	T_CRM_Product	修改	192.168.1.100	7C:C3:A1:AB:D6:C0	2014-02-16 14:04

共 5 条记录, 每页 50 条, 共 1 页

2.11.7. 查看详细操作日志

1) 修改记录的操作日志



2) 增加记录的操作日志

