U8+ 全面服务企业互联网化
软件 + 企业互联网服务

用友 yonyou

U8+ 中型企业互联网经营管理平台

客户关系管理



未经用友网络科技股份有限公司事先书面许可，本手册的任何部分不得以任何形式进行增删、改编、节选、翻译、翻印或仿制。

本手册的全部内容用友网络科技股份有限公司可能随时加以更改，此类更改将不另行通知。

具体应用以软件实际功能为准

©本手册的著作权属于用友网络科技股份有限公司

版权所有·翻制必究



目　录

目　录 I

第 1 章　系统简介 1

第 2 章　系统配置 2

2.1　客户化平台 2

2.1.1　对象管理 2

2.1.2　布局管理 62

2.1.3　对象属性映射 79

2.1.4　菜单管理 84

2.1.5　快速新增设置 88

2.1.6　桌面设置 90

2.1.7　U 易联适配器 92

2.2　业务信息设置 94

2.2.1　客户生命周期 94

2.2.2　费用项目列表 95

2.2.3　知识分类 95

2.2.4　服务队列列表 96

2.3　邮件设置 98

2.3.1　邮件帐户 98

2.3.2　邮件模板 100

2.3.3　邮件禁发地址 107

2.3.4　邮件禁发规则 108

2.4　短信设置 110

2.4.1　短信帐户相关设置 110

2.4.2　短信模板 112

2.4.3　短信禁发规则 114

2.4.4　短信禁发号码 115

2.4.5　短信分类 117

2.5　系统设置 118

2.6　选项设置 119

2.7　实施工具 126

2.7.1　账套工具 127

2.7.2　数据工具 129

2.7.3 清理工具 131
2.7.4 检测与配置 132
第 3 章 系统应用 136
3.1 系统登录 136
3.1.1 浏览器登录 136
3.1.2 U8 单点登录 137
3.2 主页 138
3.2.1 桌面 139
3.2.2 个人信息 148
3.2.3 电子邮件 154
3.2.4 手机短信 162
3.2.5 消息中心 164
3.3 公共功能 166
3.3.1 查重 166
3.3.2 收藏夹 172
3.3.3 信息查询 174
3.3.4 批量更新 178
3.3.5 批量删除 178
3.3.6 复制 179
3.3.7 导出 179
3.3.8 导入 180
3.3.9 统计分析 181
3.3.10 行动 181
3.3.11 审批 183
3.3.12 变更及变更审批 183
3.3.13 权限有关说明 186
3.4 客户 187
3.4.1 客户 187
3.4.2 客户工商信息业务 201
3.4.3 客户区域分析 205
3.4.4 批量分配管理维度 208
3.4.5 批量分配员工 209
3.4.6 生命周期管理 209
3.5 潜在客户 210
3.5.1 潜在客户的维护节点 210
3.5.2 潜在客户的布局说明 211
3.5.3 潜在客户的转化 212
3.5.4 潜在客户的参照、应用 214

3.5.5 潜在客户的权限说明 215
3.6 线索 216
3.6.1 线索 216
3.7 联系人 225
3.8 市场管理 225
3.8.1 市场活动的阶段 225
3.8.2 市场活动的数据分析 230
3.8.3 市场行动 233
3.8.4 竞争管理 237
3.9 销售机会 237
3.9.1 销售机会 237
3.9.2 销售机会明细 243
3.9.3 销售机会分配 244
3.9.4 销售机会评论 245
3.9.5 销售机会阶段 245
3.9.6 销售机会行动 246
3.9.7 销售进度列表 246
3.9.8 销售漏斗 247
3.10 资源池管理 248
3.10.1 公共资源的控制 250
3.10.2 公共资源池 251
3.10.3 部门资源池 253
3.10.4 资源回收 255
3.10.5 资源的自动回收规则与自动回收 257
3.10.6 分配回收历史 260
3.10.7 资源池相关的消息提醒 262
3.11 借出管理 263
3.11.1 借出 264
3.11.2 反馈 267
3.11.3 转换 270
3.11.4 归还 273
3.11.5 其他出库单 276
3.11.6 其他入库单 278
3.11.7 借出业务预警 280
3.12 销售管理 288
3.12.1 销售报价单 288
3.12.2 销售订单 298
3.12.3 销售行动 313

3.13 订单执行 314
3.13.1 发货单/退货单 314
3.13.2 退货申请 316
3.13.3 出库单 320
3.13.4 发票 321
3.13.5 收款单 321
3.13.6 订单执行行动 322
3.14 目标管理 322
3.14.1 设置目标方案 323
3.14.2 制定目标 325
3.14.3 目标执行 330
3.14.4 目标执行分析 331
3.15 工作总结 333
3.15.1 工作总结填报 335
3.15.2 工作总结审批及评论 341
3.15.3 工作总结统计表 342
3.16 服务协议 344
3.16.1 操作流程 344
3.16.2 栏目说明 345
3.17 服务管理 346
3.17.1 最终用户 346
3.17.2 服务产品模板 349
3.17.3 服务产品 351
3.17.4 故障档案 358
3.17.5 服务请求 358
3.17.6 批量派工 363
3.17.7 服务队列 365
3.17.8 服务工单 366
3.17.9 服务计划 373
3.17.10 服务计划模板 374
3.17.11 服务回访 378
3.17.12 配件申领单 379
3.17.13 配件耗用单 381
3.17.14 配件退库单 382
3.17.15 服务报价单 383
3.17.16 服务结算单 385
3.17.17 返修登记单 387
3.17.18 备机借出单 390
3.17.19 备机归还单 391

3.17.20 服务行动 391
3.18 费用管理 392
3.18.1 费用申请单 393
3.18.2 费用申请单明细 397
3.18.3 费用支出单 398
3.18.4 费用支出单明细 403
3.18.5 费用分析表 403
3.19 资源中心 405
3.19.1 知识 405
3.19.2 资源 409
3.19.3 内部交流 414
3.19.4 系统信息 417
3.19.5 可用量查询 418
3.19.6 存货 418
3.19.7 价格表 420
3.19.8 部门与员工 421
3.19.9 审计变更历史 425
3.19.10 批量分配管理维度 425
3.19.11 批量分配员工 427
3.20 客户调查 430
3.20.1 调查问卷 430
3.20.2 调查答卷 432
3.21 移动管理 436
3.21.1 行动管理 436
3.21.2 客户管理 439
3.21.3 服务工程师管理 440
3.22 报表分析 441
3.22.1 报表 441
3.22.2 仪表板 445
3.22.3 工作报告 447



第 1 章　系统简介

客户资源是企业最重要的核心资源。CRM（CustomerRelationshipManagement），即客户关系管理。客户关系管理的核心是客户价值管理。它将客户价值分为既成价值、潜在价值及模型价值。

CRM 的主要含义就是通过提供从市场营销到客户服务与关怀的全程业务管理的同时，对客户购买行为和价值取向进行深入分析，为企业挖掘新的销售机会，并对未来产品发展方向提供科学、量化的指导依据，使企业在快速变化的市场环境中保持永续发展能力。提高客户忠诚度和保有率，实现缩短销售周期、降低销售成本、增加收入、扩展市场，从而全面提升企业的赢利能力和竞争力。

在传统企业引入电子商务后，企业关注的重点由提高内部效率向关注外部客户转移。而 CRM 理念正是基于对客户的关注，要求企业完整地认识整个客户生命周期，提供与客户沟通的统一平台，提高员工与客户接触的效率和客户反馈率。一个成功的客户关系管理专家至少应包括如下功能：通过电话、传真、网络、移动通讯工具、电子邮件等多种渠道与客户保持沟通；使企业员工全面了解客户，根据客户需求进行交易记录获得的客户信息，在企业内部做到客户信息共享；对市场计划进行整体规划和评估；对各种销售活动进行跟踪；通过大量积累的动态资料，对市场和销售进行全面分析。

第 2 章　系统配置

2.1　客户化平台

2.1.1 对象管理

点开“对象管理”节点，可以看到 CRM 中的所有对象并进行相关操作。为方便查找，按照对象的所属模块做了简单分类，包括：系统对象（即所有系统固有对象）、营销常用对象、服务常用对象、自定义对象等。

以下为对象管理中可进行的相关操作：

2.1.1.1　自定义对象

如何新建自定义对象

在系统配置中，点击菜单 :“客户化平台”→“对象管理”, 进入对象管理页面。



【对象管理页面】

按钮功能说明：

- **[新建自定义对象]**：点击后打开自定义对象新建页面，新建自定义对象信息。

图标功能说明：

- ：打开当前对象的编辑页面。
- ：删除当前对象。
- ：打开当前对象的属性设置页面。
- ：打开当前对象的类型设置页面。
- ：打开自定义按钮/链接页面。
- ：打开自定义消息机制页面。
- ：打开自定义业务逻辑页面。

-  ：打开“审批状态控制相关对象新建”设置页面。
-  ：打开“按阶段设置字段编辑权限”设置页面。

点击“新建自定义对象”，打开自定义对象的新建页面。



【自定义对象新建页面】

填写项说明：

- **对象**：自定义对象的名称。
- **标签（英文）**：自定义对象的英文标签。
- **标签（简体中文）**：自定义对象的简体中文标签。
- **标签（繁体中文）**：自定义对象的繁体中文标签。
- **对象大图标**：即标题图标。
- **对象图标**：即对象小图标。
- **对象新建图标**：即用于新建的图标。
- **所属模块**：选择此自定义对象所属模块。
- **可以定义对象类型**：勾选后可以定义自定义对象的类型。
- **对象可以被引用**：勾选后可以被其它的对象引用。
- **可以定义工作流**：勾选后可以定义自定义对象的工作流。
- **可以定义审批流**：勾选后可以定义自定义对象的审批流。
- **可以指定阶段计划及提醒**：勾选后可以开启阶段的提醒功能。
- **每阶段可以有不同的员工**：勾选后自定义对象的阶段可以使用角色。
- **快速新建**：勾选后自定义对象可以使用快速新建功能。

- **受客户权限约束**：勾选后自定义对象可以生成引用客户的系统属性，并且用户访问对象的权限依赖于该用户访问客户的权限。
- **支持费用申请单**：费用申请单目前无法自定义字段来引用其他对象，若自定义对象想要后续创建费用申请单，可以在创建自定义对象时，勾选选项【支持费用申请单】。勾选后，在自定义对象的相关对象中可推式创建费用申请单
- **包含明细**：设置该对象是否包含明细。

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前自定义对象信息，返回自定义对象列表页面。
- **[取消]**：不做保存，返回上一页面。

注释：

在填写自定义对象信息时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），且没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。



若选择包含明细，则需填写明细信息。

填写明细项说明：

- **明细对象个数**：自定义对象明细的个数，可以一个也可多个。
- **明细对象标签（英文）:**自定义对象明细的英文标签。

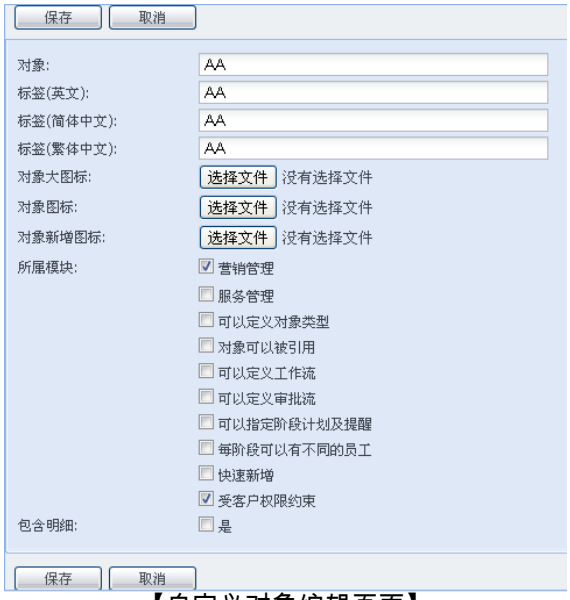
- **明细对象标签（简体中文）**：自定义对象明细的中文标签。
- **明细对象标签（繁体中文）**：自定义对象明细的繁体中文标签。
- **明细对象大图标**：即对象明细标题图标。
- **明细对象图标**：即对象明细小图标。
- **明细对象主属性**：即明细对象的主属性。

如何修改自定义对象

在自定义对象查看列表页面中，单击，可直接打开对应自定义对象的编辑页面，或点击自定义对象名称进入对应自定义对象的编辑页面，对自定义对象内容进行修改。



【自定义对象列表页面】



【自定义对象编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存对当前自定义对象信息的修改，返回自定义对象列表页面。
- **[取消]**：不做保存，返回上一页面。

如何删除自定义对象

在自定义对象的列表页面，点击，即可删除自定义对象记录。



【自定义对象列表页面】

注释：

如果自定义对象在 CRM 系统中已经使用，那么该自定义对象将无法删除。

如何审核自定义对象

自定义对象支持审批流。在新建自定义对象时勾选“可以定义审批流”



【自定义对象编辑页面】

勾选选项后，在工作流设计器中，审批单据可选择该自定义对象进行工作流的定义，定义完成后，可以针对该自定义对象进行提交、审核等操作，具体操作见：如何审核线索。

自定义对象在使用中途，如果想启用审批流，也可以进入对象的编辑页面，勾选“可以定义工作流”，之后在工作流设计器定义工作流并发布使用。

2.1.1.2 公共对象自定义项引用 CRM 发布的对象

- 使用场景说明：

  公共对象自定义项需要引用 CRM 对象时

- 操作说明：

  1、 CRM 中发布对象到 U8 平台中。

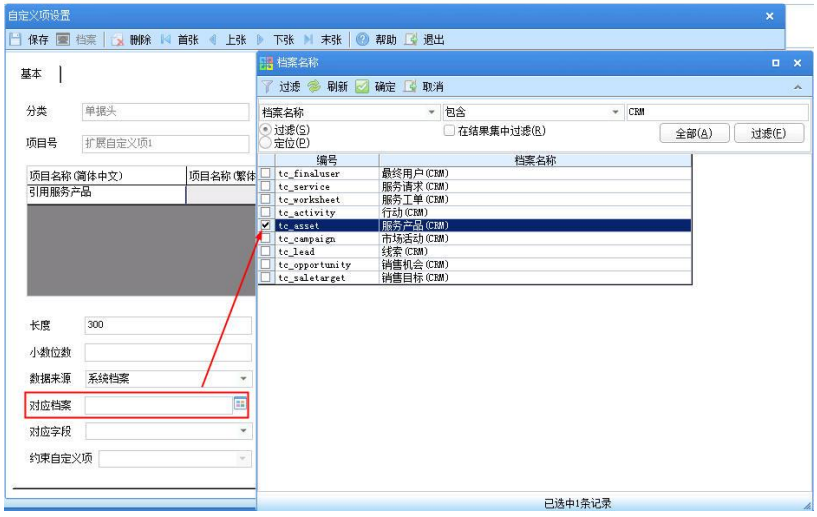
  操作入口：系统配置，客户化平台→对象管理，进入要发布的对象的编辑页面。



例如进入服务产品对象的编辑页面，点击“发布到 U8+档案”，即执行发布操作。



2、 U8 平台基础档案自定义设置中设置自定义项时，选择引用 CRM 发布过来的对象。



2.1.1.3　类型设置

CRM 中的对象，有的对象不分类型，有的对象分类型。如果对象分类型，意味着针对这个对象可以设置多个类型，而对于每种类型，可以设置该类型对应的一套布局（包括编辑状态布局、查看状态布局、相关对象等）、也可以设置该类型的所属部门。

用户在新建自定义对象时，如果对于使用该对象的人员，不同的角色看到的显示字段（即布局方式）不同，就需要将该对象勾选“可以定义对象类型”，然后进行该对象的类型设置。

类型设置完成之后，在新建对象时，需要先选择该对象对应的类型，在编辑和查看对象时，会按照类型的布局方式进行展现。

几种类型设置方式

目前系统中可以设置类型的对象分为三类：

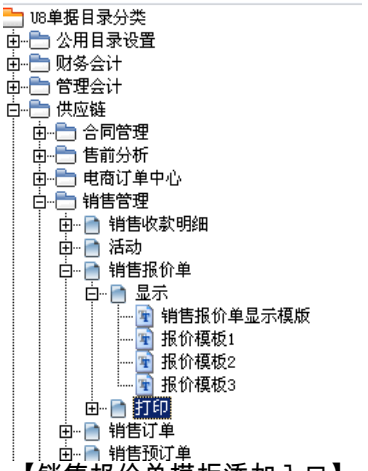
1、 CRM 的独立对象，在 CRM 系统配置中维护该对象的类型。如：线索、销售机会、市场活动、一般行动、服务产品、服务请求、服务计划、服务工单、配件申领、配件耗用、配件退库、返修登记、服务回访等对象。其类型设置方式参见：如何新建对象类型。

2、 CRM 和 U8+其它模块共用的对象，不能在 CRM 中手工创建类型，只能在单据模板设置中添加模板，会同步生成 CRM 的一个对象类型（模板的布局没有做同步，需要在 CRM 中手工调整），如果在单据格式设置中删除了该模板，则在 CRM 中自动停用该类型。如：报价单、订单、费用支出单。

下面以报价单为例，介绍如何设置报价单类型：

【菜单路径】：基础设置 - 单据设置 - 单据格式设置

增加报价单模板：



【销售报价单模板添加入口】

同步生成的 CRM 报价单类型



【报价单类型列表页面】

单据格式设置中删除“报价模板 4”，在 CRM 中自动设为停用状态。见上图。

3、 CRM 和其它模块共用的对象，在 CRM 中也可以创建该对象的类型，如：客户、费用申请单。

客户类型：

CRM 客户类型与 CS 门户的客户管理类型档案的信息保持一致。双方都可以维护，且信息同步更新。

在客户管理类型档案中增加记录：



【客户管理类型列表页面】

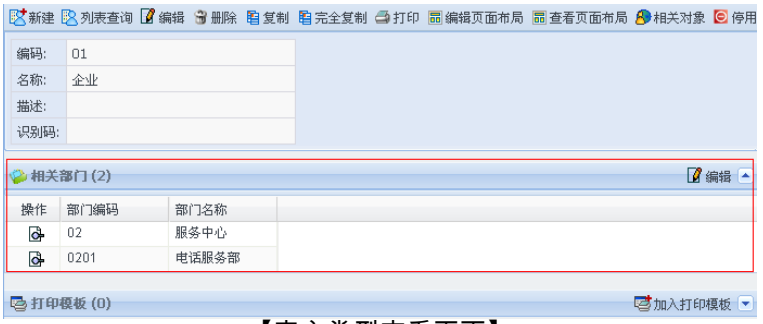
系统会自动添加到 CRM 的客户类型中：



【客户类型列表页面】

同样，在 CRM 中新建客户类型，会同步添加到客户管理类型档案中。

CRM 中有对应的客户类型后，手工维护类型的相关部门，根据相关部门控制权限。



【客户类型查看页面】

注释：

客户管理类型的编码必输且唯一。记录被引用后编码不可修改。

费用申请单类型：

设置费用申请单类型，有两个入口：

点击系统配置菜单“客户化平台”→“对象管理”，进入对象管理页面。



【对象管理列表页面】

单击费用申请单的类型设置图标按钮，进入费用申请类型设置页面（即费用申请类型设置页面）。

或者点击系统配置菜单“业务信息设置 - 费用申请单业务类型”，进入费用申请单类型设置页面



【业务信息设置菜单】

进入费用申请类型设置页面后，其它操作步骤参见：如何新建对象类型。

注释：

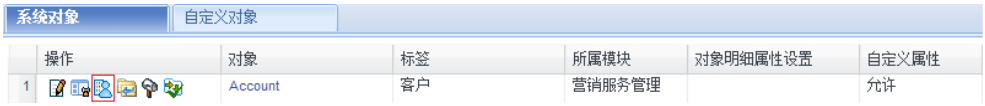
CRM 创建的费用申请业务类型，在网上报销模块可以同步查看。网报不能修改删除 CRM 创建的费用申请业务类型，但是可以发布/取消发布该业务类型。网报一旦发布了该业务类型，则在 CRM 中不允许编辑、删除。

在网报创建的费用申请业务类型，在 CRM 中不查看、不使用。

如何新建对象类型

下面以客户为例介绍如何在 CRM 中新建、修改、删除客户类型。

点击系统配置菜单“客户化平台”→“对象管理”，进入对象管理页面。



单击，打开客户类型列表页面。



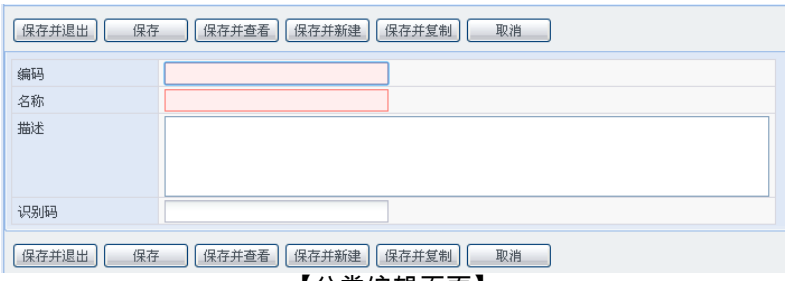
【分类列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出客户类型新建窗口，新建客户类型。
- **[列表查询]**：点击打开客户类型列表页面。

- **[布局]**：设置客户类型列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置客户类型列表页面显示可供查询的属性。
- **[打印]**：打印客户类型列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。
- **[排序]**：对当前列表记录进行排序。

点击页面的“工具栏”中”新建”，打开客户类型的新建编辑页面。



【分类编辑页面】

填写项说明：

- **编码**：分类编码。
- **名称**：分类名称。
- **描述**：分类描述信息。

按钮功能说明：

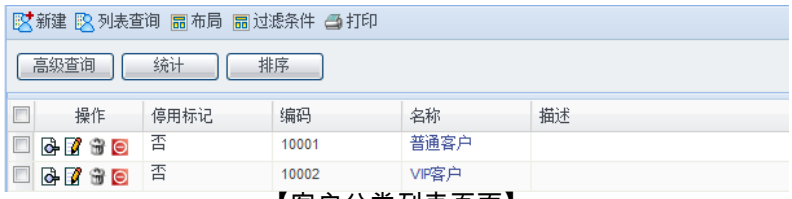
- **[保存]**：保存当前客户分类信息，返回客户分类列表页面。
- **[保存并查看]**：保存当前客户分类信息，并打开此客户分类的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前客户分类信息，并打开客户分类的新建页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

注释：

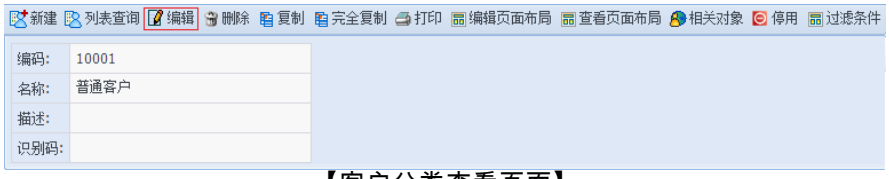
在填写客户分类信息时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），且没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

如何修改客户分类

在客户分类查看列表页面中，单击图标可直接打开对应分类的编辑页面，或点击看图标进入对应客户分类的详细信息查看页面点击[编辑]按钮即可对客户内容进行修改。



【客户分类列表页面】



【客户分类查看页面】

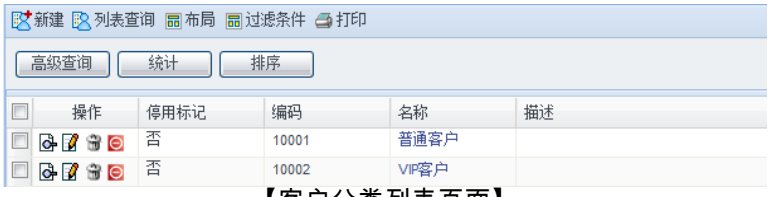
按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出客户类型新建窗口。
- **[列表查询]**：点击打开客户类型列表页面。
- **[编辑]**：打开编辑当前客户类型的编辑页面。
- **[删除]**：删除当前客户类型。
- **[复制]**：复制当前客户类型信息到新建页面。
- **[完全复制]**：连同相关对象复制当前客户类型信息到新建页面。
- **[打印]**：打印当前客户类型信息。
- **[编辑页面布局]**：设置当前客户类型的默认编辑页面布局
- **[查看页面布局]**：设置当前客户类型的默认查看页面布局。

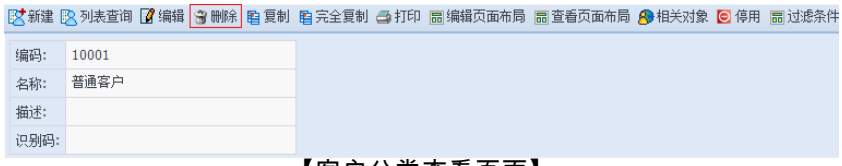
页面布局设置操作方法请参考：组织机构→部门设置→编辑辑页面布局

如何删除客户分类

在客户分类的列表页面点击对应分类的图标，或在相应客户分类查看页面点击**[删除]**按钮，即可客户分类记录。如下图



【客户分类列表页面】



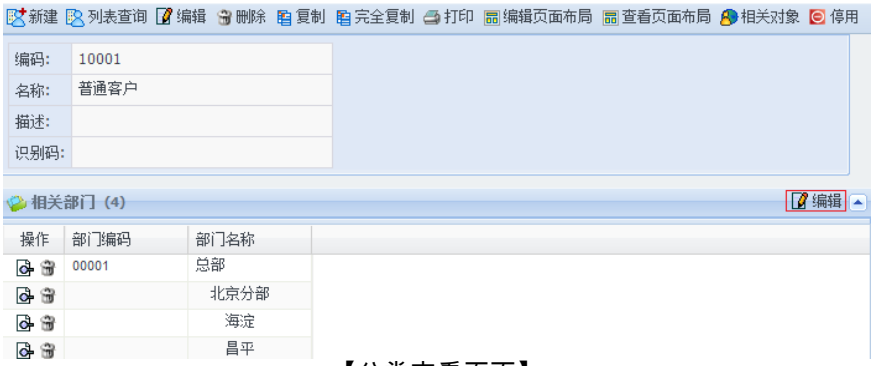
【客户分类查看页面】

注释：

如果对象分类在 CRM 系统中已经使用，那么该分类将无法删除。

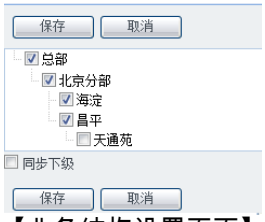
如何设置使用客户类型

在客户类型查看页面中，设置该客户类型的相关部门。



【分类查看页面】

在相关对象下相关部门处点击“编辑”按钮，选择相应的部门即可。



【业务结构设置页面】

规则说明：

- 对象类型如果不加相关部门就是所有部门的人都可使用该类型。
- 类型中加了相关部门的，就是属于这些指定部门的人可以使用。
  即：操作员的业务费用部门或授权部门在相关部门中的，即可使用该类型。

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前设置返回分类查看页面。
- **[取消]**：取消操作，不做保存。
- **[同步下级]**：勾选后点击保存按钮将同时保存已勾选部门的下级部门。

2.1.1.4 属性设置

系统中有哪些类型的属性

在用友 U8CRM 版中使用了以下 21 种属性类型。

1. 数值:数值型的属性。

2. 百分比:百分比类型的属性。
3. 货币:取值为货币金额的属性。
4. 文本:文本型属性。
5. 文本区域:最多可保存 255 个字符的文本属性。
6. 文本区域（长）:最多可保存 32000 个字符的文本属性。
7. 自动编号:系统自动生成的编号属性，可以自定义编号规则。
8. 电子邮件:电子邮件属性，必须按正确的电子邮件格式填写。
9. 网址:网址属性。
10. 电话:电话号码属性。
11. 复选框:取值为真/假（选中/未选中）的属性。
12. 单选框:单选属性，在预定义的值中只能选择一项。
13. 下拉框:属性在预定义的值中选择。
14. 下拉框（多选）:属性在预定义的值中选择，可以选择多个值。
15. 日期:日期型属性。
16. 日期时间:日期时间型属性。
17. 图像:图像属性，可以上传图像文件并在查看页面上显示。
18. 引用:引用。
19. 链接:链接属性。
20. 节日：节日型属性，可以创建不带年份的日期型。
21. 附件：附件型属性，可以上传附件。（每个附件属性可以上传 10 个附件，每个附件文件最大支持 16M）

各类属性新建/编辑页面的设置项说明：

设置项名称	设置项的具体说明
属性名	必填项，属性在数据库中名称。
属性标签（英文、简体中文、繁体中文）	必填项，显示在 CRM 系统前台页面中的属性名称标签。（可以设置英文、简体中文、繁体中文下的显示标签）
描述（英文、简体中文、繁体中文）	属性的相关描述信息。（可以设置英文、简体中文、繁体中文下的属性描述信息）
属性级控制	CRM 独立对象属性级权限的控制开关；若勾选该项：在 U8 启用了对象的字段级控制后，U8 数据权限分配的预览界面可设置字段级控制。
不可编辑	勾选了本项，对象记录的录入界面不可编辑录入本属性。
快速新增	勾选了本项后，对象快速新增设置时，可选该属性为“快速新增”的属性。
相关对象显示	勾选了本项后，在相关对象上能显示，例如：客户名称可以

	在订单或其它数据对象的查看页面上显示。
长度	数值、百分比、货币、文本类属性中有该设置项，该项为必填项，设置属性的取值长度。
小数位数	设置小数位数。
默认值	设置当前属性的默认值。
编辑显示宽度（像素）	设置对象编辑页面中，属性的显示宽度。
编辑显示行数	设置属性在对象编辑页面显示的行数。
计算型属性	设置是否是计算型属性，如果是数值类、字符类、日期类的属性可自定义运算公式。
必填	设置属性是否是必填项。
审计属性	勾选了本项后，对象相关对象—变动历史会记录属性的变更情况。
批量更新	设置属性是否可以批量更新。
排序	勾选了本项后，对象列表页面相应属性会显示正序、逆序的排序功能图标，可以对属性进行正序、逆序的排序。
取值唯一	设置是否要做取值唯一的检查。
大小写敏感	与“取值唯一”联用，当“取值唯一”“大小写敏感”都勾选时，“名称”属性存在 A 值时，再输了 a 保存时，系统会认为属性值有重复的，会校验取值的唯一性。
全文检索属性	设置是否是全文检索属性，如果是则直接设置当前属性默认的查重规则。
显示格式(例如：ABC-{YYYY}{MM}{DD}-{0000})	设置自动编号类属性的编号显示格式。
起始序号	设置自动编号类属性的起始序号。
枚举值共享属性	设置枚举值是否可以共享。
取值选项	设置备选的选项值。
按字母排序	设置选项值是否按字母排序。
使用第一个值作为默认值	设置第一个选项值是否是默认的取值。
显示宽度（像素）	设置图像型属性的显示宽度。
显示高度（像素）	设置图像型属性的显示高度。
引用对象名称	设置引用型属性需要引用的对象。
协议类型	设置链接型属性的协议类型，如：设置了“HTTP”类型，链接

	型属性录入时直接录入“http://”后的字符，保存后进入查看页面，点击链接属性，打开需要链接的页面。
合计	勾选了本项后，该属性可以做合计。

计算型属性说明

计算型属性应用指通过配置属性的计算公式、设置函数，实现一些计算功能，从而降低客开成本。

1. 什么对象的何种属性支持定义计算型属性
   - CRM 对象、自定义对象表头表体的数值类、字符类、日期类属性支持定义计算型属性。
     - ✓ 数值类属性：包含数值、货币、百分比型属性。
     - ✓ 字符类属性：文本、文本区域、文本区域（长）、电子邮件、网址、电话型属性。
     - ✓ 日期类属性：日期、日期时间型属性。（节日型属性不支持计算型属性的应用）

       说明：枚举类（单选框/复选框/下拉单选）属性只参与计算，不能定义运算公式；引用类属性只参与 SUM 函数运算，不能定义运算公式。
   - 公共对象的整型、数字、日期、日期时间的自定义项、扩展自定义支持定义计算型属性。
     - ✓ 支持的公共对象：客户、联系人、报价单（表头表体）、订单（表头表体）、费用申请单（表头表体）、费用支出单（表头表体）。
2. 计算型属性支持的运算符

   数值类：+、-、*、/

   字符类：+

   日期类：+、-

   逻辑运算：>、>=、<、<=、=、&&、||
3. 计算型属性支持的函数

   IF(Cond, exp1, exp2)：取条件返回值

   SUM(refattr, exp, cond)：汇总值，求和

   DATE()：取当前时间

   DATEPART(exp, part)：取日期的年月日时分

   DATEADDPART(exp,part, partval)：日期增加年月日时分

   SUBSTR(exp,from, len)：取子字符串

   TOENUM(attr,exp)：枚举值识别转枚举值

   TOENUMCODE(attr)：将枚举值转换为枚举值的识别码

4. 计算型属性典型应用举例

- 单据明细的金额需要通过单价*数量来计算

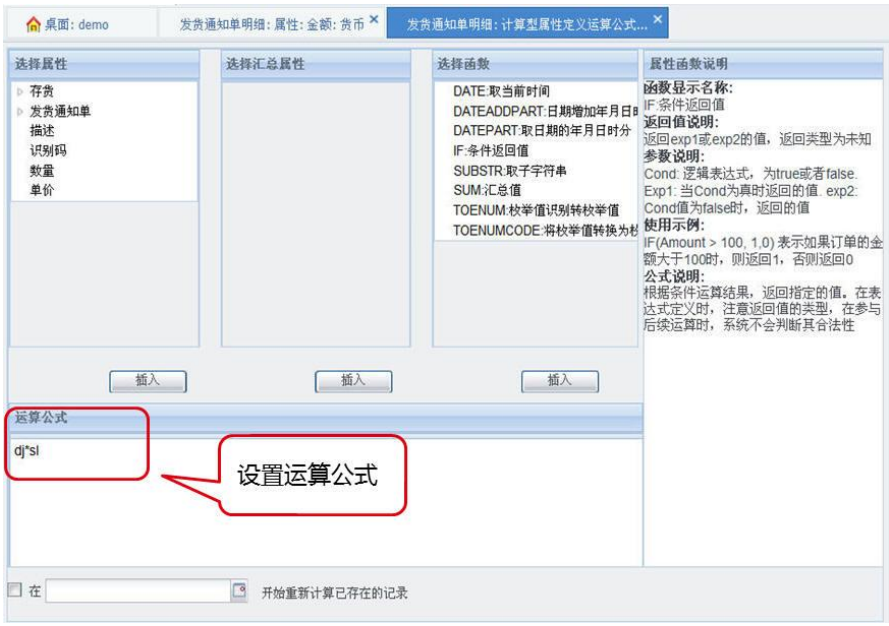
  以自定义对象“发货通知单”明细的金额为例

  1） 进入属性“金额”的编辑页面，勾选“计算型属性”。



【“金额”属性的编辑页面】

2） 进入计算公式的设置页面，设置运算公式（金额=单价*数量）。



【设置“金额”的公式】

3）新建编辑发货通知单，明细中输入单价和数量后，自动计算相应的金额。



【 “金额”的应用效果】

- 单据表体明细的金额需要汇总到表头

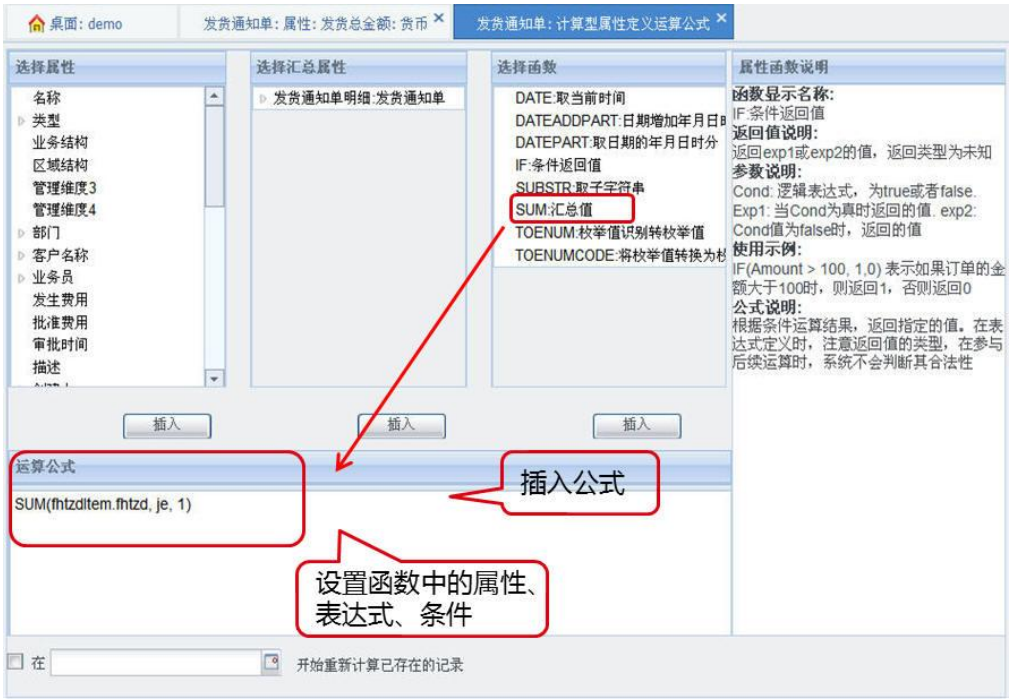
  以自定义对象“发货通知单”明细的金额汇总到表头“发货总金额”为例

  1）进入属性“发货总金额”的编辑页面，勾选“计算型属性”。



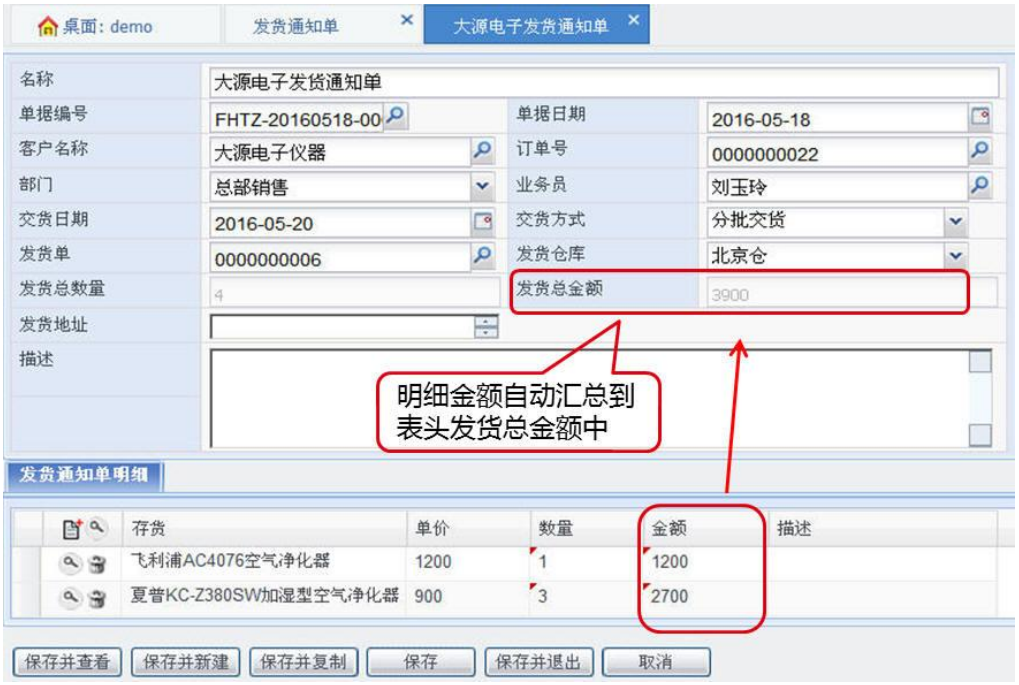
【“发货总金额”属性的编辑页面】

2）进入计算公式的设置页面，插入 SUM 函数，设置函数中的属性、表达式、条件。



【设置“发货总金额”的汇总函数】

3）新建编辑发货通知单，表体中输入相应明细，明细中的多行金额自动汇总到表头“发货总金额”中。



【“发货总金额”自动汇总应用效果】

公共对象如何自定义属性

公共对象即 CRM 和其它模块共用的对象，包括：客户、联系人、存货、报价单、订单、收款单、费用支出单、借出借用单、借出归还单、借出转换单、其他入库单、其他出库等。

公共对象不能在 CRM 中添加自定义属性，只能在 U8 基础设置中维护自定义项和扩展自定义项，同步到 CRM 模块进行使用

【菜单路径】：基础设置 - 基础档案 - 自定义项。点击进入自定义项设置节点。



【自定义项设置】

与 CRM 相关的项目分类包括：客户、客户联系人、存货、单据头、单据体。

客户：

可以启用固定的 16 个自定义项，也可以点击“增加”按钮，添加扩展自定义项。

扩展自定义项支持的数据类型：文本、日期、整型、数字、日期时间。其中文本类型当数据来源为系统档案时，支持档案多选。

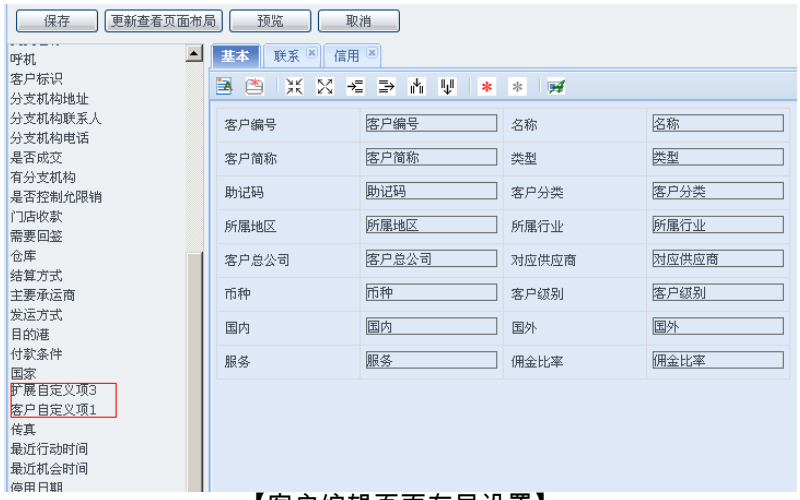


序号	分类	项目号	数据类型	最大长度	项目名称	长度
1	客户	自定义项1	文本	20	客户自定义项1	20
2	客户	自定义项2	文本	20		20
3	客户	- - -	文本	20		20
19	客户	扩展自定义项3	文本	255	扩展自定义项3	255

【自定义项设置】

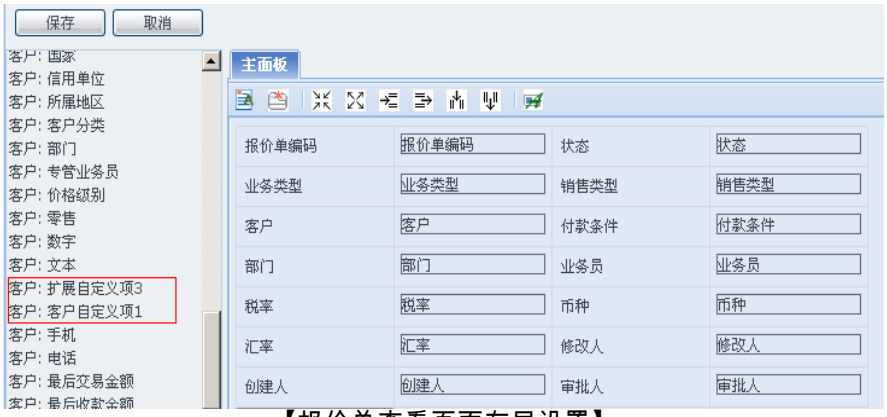
选中项目分类为“客户”，可以启用固定的自定义项，或者点击增加，添加扩展自定义项。

启用的自定义项或扩展自定义项同步添加到 CRM 客户的对象属性中。可以布局到客户编辑/查看页面进行录入、编辑、保存、查看等操作。



【客户编辑页面布局设置】

若客户被其它对象引用，则可以布局到引用对象的查看页面进行查看。



【报价单查看页面布局设置】

报价单引用了客户，可以将客户的自定义项和扩展自定义项添加到报价单的查看布局中。

客户联系人：

客户联系人的自定义项设置方式同客户。

存货：

存货在 CRM 没有维护画面，存货被其它对象引用时，可以在其它对象的布局中添加并进行查看。其中存货的扩展自定义项的类型只支持：文本、日期、整型、数字，且文本类型不支持多选。

单据头、单据体：

可以启用固定的 16 个自定义项，启用后添加到 CRM 的报价单、订单、费用支出单等对象属性中。也可以点击“增加”按钮，添加扩展自定义项，扩展自定义项的类型包括：文本（无多选）、日期、整型、数字。如果该扩展项应用范围包括报价单、订单、费用支出单，则添加到相应对象的属性中。添加的自定义项可以通过布局设置添加到单据的编辑和查看页面中。

独立对象如何自定义属性

以下以销售机会自定义属性的设置为例做说明。

点击系统配置菜单“客户化平台”→“对象管理”，在“销售机会”的操作列中点击，进入销售机会属性设置页面。



【销售机会属性设置页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开新建自定义属性类型选择页面。
- **[排序]**：点击后打开属性排序页面（包括系统属性和自定义属性）。

在销售机会属性设置页面，点击自定义属性选项卡切换到自定义属性列表页面，点击 **[新建]** 按钮，进入自定义属性类型选择页面。



【自定义属性设置页面】



【类型选择页面】

以自定义数值型、自动编号型属性为例

1. 自定义数值型属性：

在自定义属性类型选择页面中，选中“数值”后点击“下一步”按钮进入数值属性设置页面。在“数值”属性设置页面填写设置项，编辑完成后点击“保存”按钮保存属性。



【数值属性设置页面】

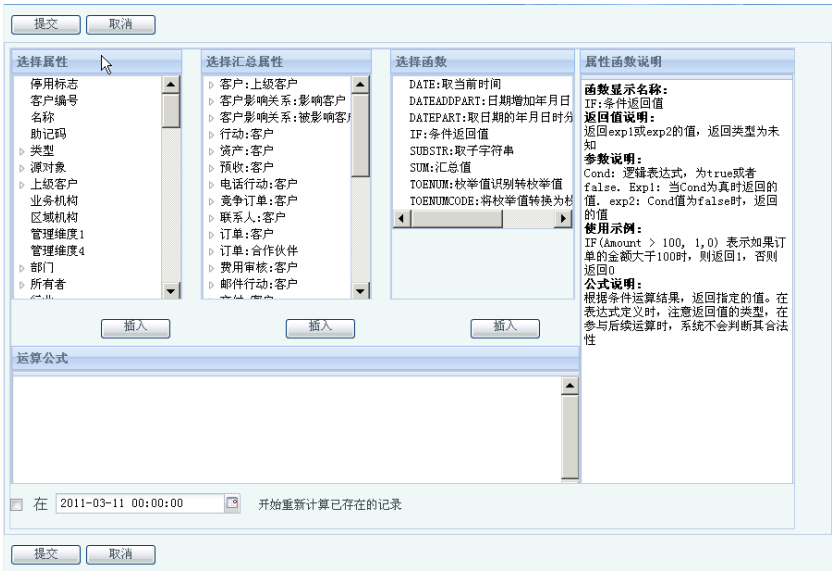
填写项说明：

- **属性名**：自定义属性的名称，只能包含数字与字母且必须以字母开头，必填项。
- **属性标签（英文）**：属性在英文界面下的显示名称，必填项。
- **描述（英文）**：属性在英文界面下显示的描述信息。
- **属性标签（简体中文）**：属性在简体中文界面下的显示名称，必填项。
- **描述（简体中文）**：属性在简体中文界面下显示的描述信息。
- **属性标签（繁体中文）**：属性在繁体中文界面下的显示名称。
- **描述（繁体中文）**：属性在繁体中文界面下显示的描述信息

- **长度**：指定数值型属性的长度。
- **小数位数**：指定数值型属性的小数位数。
- **默认值**：设置数值型属性的默认值。
- **编辑显示宽度（像素）**：编辑页面布局时显示的宽度，默认值为 200。
- **计算型属性**：设置是否为计算型属性，若勾选，点击编辑按钮编写公式。
- **必填**：勾选后，该属性为必填，不勾选则没有必填限制。
- **审计属性**：勾选后，系统会对该属性值的修改进行记录，在对象的“变动历史”中显示，不勾选则不做记录。
- **批量更新**：勾选后，系统允许对该属性进行批量更新操作，不勾选则不可以进行批量更新。
- **属性级控制**：勾选后，如果 U8 启用了对象的字段级权限控制，U8 数据权限分配的预览界面可设置字段级控制。
- **不可编辑**：勾选后，该属性在录入页面中不可编辑。
- **快速新增**：勾选后，该属性可由快速新建功能输入。
- **相关对象显示**：勾选后，允许该属性在相关对象引用时显示，不勾选则在相关对象引用时不显示。
- **排序**：勾选后，该属性在列表页面可被排序。
- **合计**：勾选后，该属性可以做合计。

为自定义属性设计公式

点击“编辑”按钮，打开公式设置页面。



根据属性函数说明，选择所需函数插入到运算公式中，将属性插入函数中。可参与预算的属性类型包括：数值型、百分比、货币型、日期型。还可以设置开始重新计算已存在的记录的时间。

2. 自定义自动编号型属性：

在自定义属性类型选择页面中，选中“自动编号”后点击”下一步”按钮进入自动编号属性设置页面。在“自动编号”属性设置页面填写设置项，编辑完成后点击“保存”按钮保存属性。



【自动编号属性设置页面】

填写项说明：

- **属性名**：自定义属性的名称，只能包含数字与字母且必须以字母开头，必填项。
- **属性标签（英文）**：属性在英文界面下的显示名称，必填项。
- **描述（英文）**：属性在英文界面下显示的描述信息。
- **属性标签（简体中文）**：属性在简体中文界面下的显示名称，必填项。
- **描述（简体中文）**：属性在简体中文界面下显示的描述信息。
- **属性标签（繁体中文）**：属性在繁体中文界面下的显示名称，必填项。

- **描述（繁体中文）**：属性在繁体中文界面下显示的描述信息。
- **显示格式**：指定自动编号型属性的显示格式。例如：ABC-{YYYY}{MM}{DD}-{0000}。
- **起始序号**：指定自动编号型属性的起始数值，默认从“0”开始。
- **必填**：勾选后，该属性为必填，不勾选则没有必填限制。
- **属性级控制**：勾选后，如果 U8 启用了对象的字段级权限控制，U8 数据权限分配的预览界面可设置字段级控制。
- **不可编辑**：勾选后，该属性在录入页面中不可编辑。
- **快速新增**：勾选后，该属性可由快速新建功能输入。
- **相关对象显示**：勾选后，允许该属性在相关对象引用时显示，不勾选则在相关对象引用时不显示。
- **排序**：勾选后，该属性在列表页面可被排序。

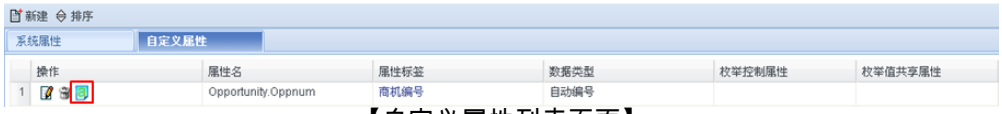
自动编号的编码规则

设置自动编号型属性的编码规则有两种方式：一、从自定义属性列表页面设置（前提：该页面中要存在自动编号型属性）；二、在自动编号属性新建 / 编辑页面设置。

- 从自定义属性列表页面设置（以销售机会为例）

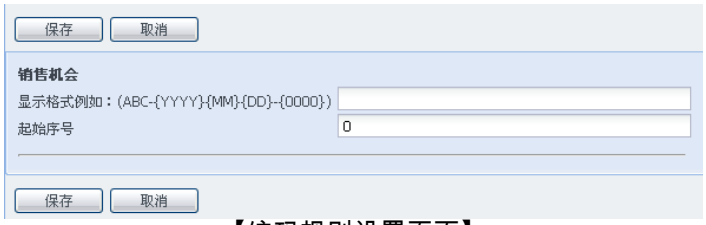
  点击系统配置菜单“客户化平台”→“对象管理“→“销售机会”，进入销售机会属性设置页面。

  在该页面，点击自定义属性选项卡切换到自定义属性列表页面。



【自定义属性列表页面】

在本页面中，点击自动编号型属性的 **[设置编码规则]** 按钮，进入编码规则设置页面，输入相关规则信息后点击保存即可。



【编码规则设置页面】

填写项说明：

- **显示格式**：指定自动编号型属性的显示格式。例如：ABC-{YYYY}{MM}{DD}-{0000}。
- **起始序号**：指定自动编号型属性的起始数值，默认从“0”开始。
- **按钮功能说明：**

- **[保存]**：保存编码规则信息，返回自定义属性列表页面。
- **[取消]**：不做保存，返回自定义属性列表页面。

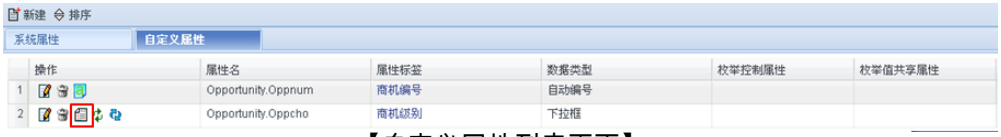
- 在自动编号属性新建 / 编辑页面设置。（参见自动编号属性的设置）

如何设置枚举值

设置枚举值即为单选属性、下拉框属性、下拉框（多选）属性设置多个选项，它的设置方式有两种方式：一、从自定义属性列表页面设置（前提：该页面中要存在单选/下拉框/下拉框（多选）属性）；二、在单选、下拉框、下拉框（多选）属性新建 / 编辑页面设置。

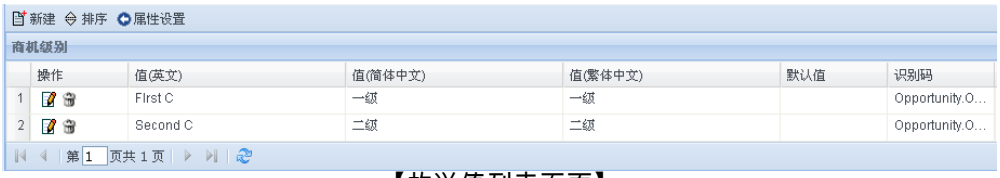
- 从自定义属性列表页面设置（以销售机会对象为例）

  点击系统配置菜单“客户化平台”→“对象管理”，在“销售机会”的操作列，点击 图标，进入销售机会的属性设置页面。在该页面，点击自定义属性选项卡切换到自定义属性列表页面。



【自定义属性列表页面】

在该页面中，点击单选/下拉框/下拉框（多选）型属性的 图标，进入对应属性的枚举值列表页面。

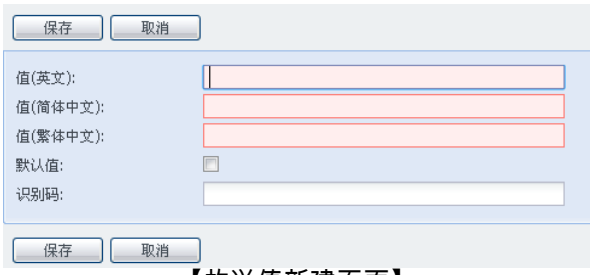


【枚举值列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开枚举值新建页面。
- **[排序]**：点击后打开枚举值排序页面。
- **[属性设置]**：点击后返回客户属性设置列表页面。

在枚举值列表页面中，点击工具栏上的**”新建”**，打开枚举值新建页面，输入相关信息后保存即可。



【枚举值新建页面】

填写项说明：

- **值（英文）**：该枚举值的英文显示值。
- **值（简体中文）**：该枚举值的简体中文显示值。
- **值（繁体中文）**：该枚举值的繁体中文显示值。
- **默认值**：设置该枚举值是否是默认值。

按钮功能说明：

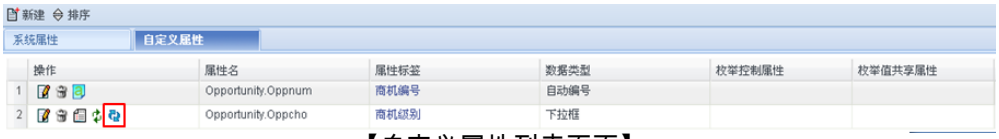
- **[保存]**：保存当前枚举值信息，返回枚举值列表页面。
- **[取消]**：取消操作，不做保存。

如何定义枚举约束关系

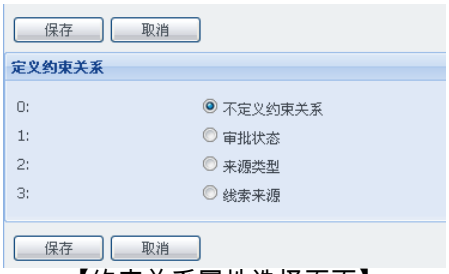
在对象的编辑页面，通常为了填写方便，在下拉框类型属性间使用约束关系的设定，以使信息分类、归属更加明确。

举例说明：

在自定义属性列表页面中点击 按钮，打开定义约束关系属性选择页面，选择受控的属性后点击保存按钮返回自定义属性列表页面，这时列表页面的“枚举控制属性”栏中就会显示受控的属性。



【自定义属性列表页面】

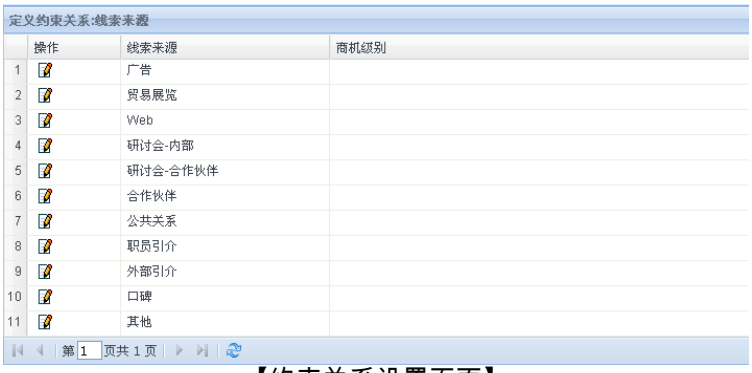


【约束关系属性选择页面】

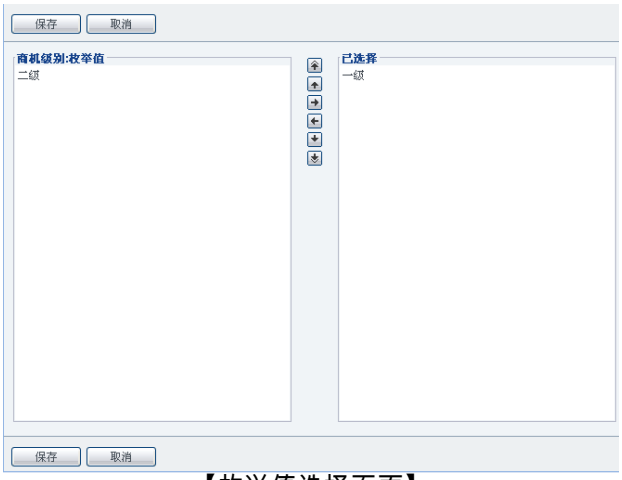


【自定义属性列表页面】

点击受控属性名称进入属性的约束关系设置页面。



【约束关系设置页面】



【枚举值选择页面】

在约束关系设置页面，点击编辑图标，打开枚举值选择页面，通过选择拖动，设定与控制属性的对应关系，设定完毕点击“保存”按钮即可。

属性约束关系设定完毕后，用户在编辑销售机会信息时，选择“线索来源”后，在“商机级别”下拉选项中显示的即为在约束关系中设定的对应选项。

注释：

用友 U8CRM 的属性设置只使用 CRM 的独立对象，例如线索、销售机会、市场活动、服务工单等；与 U8 的公共单据，包括客户、联系人、订单、报价单、发货单/退货单、发票、出库单等，这些对象的属性只能在 U8 中创建，在 CRM 只能查看，不能增删改。

与 U8 的公共单据，如果现在系统中的属性设置不能满足用户的需求，用户可在 U8 中创建自定义项，在 U8 中创建完成之后，即可在 CRM 中使用。在 U8 中如何创建自定义项具体参考 U8 的相关使用手册。

如何设置引用属性间的级联约束选择

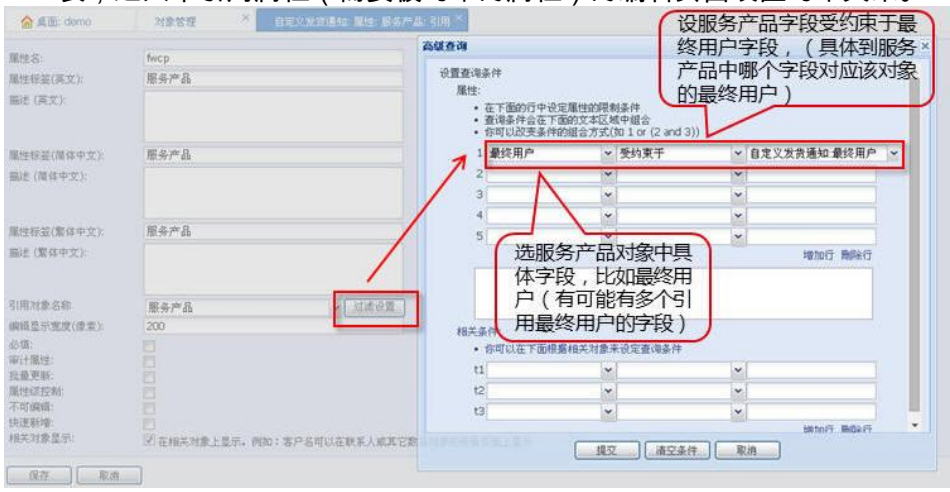
➢ 应用场景说明

某对象中有两个引用字段 A、B，比如 A 引用最终用户、B 引用服务产品，（而最终用户和服务产品对象间本身就有引用关系，服务产品对象中引用了最终用户），需要在该对象选择了 A 后，在选 B 时默认出 A 下的 B 数据。

➢ 使用方法

1.引用属性编辑页的“过滤设置”中设约束关系。(比如自定义对象的自定义引用属性“服务产品”受约束于自定义属性“最终用户”)

操作入口：系统配置中，客户化平台→对象管理，进入某对象属性设置列表，进入某引用属性（需要被约束的属性）的编辑页面设置约束关系。

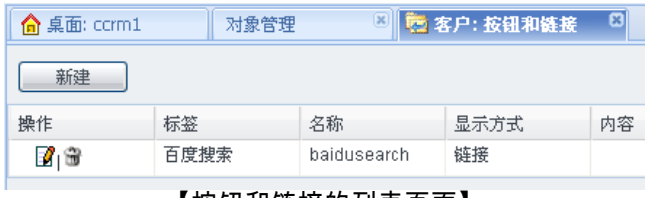


2.前台单据录入时，读取后台的设置，被约束属性参照时默认出约束属性范围内的数据。

2.1.1.5　自定义按钮/链接

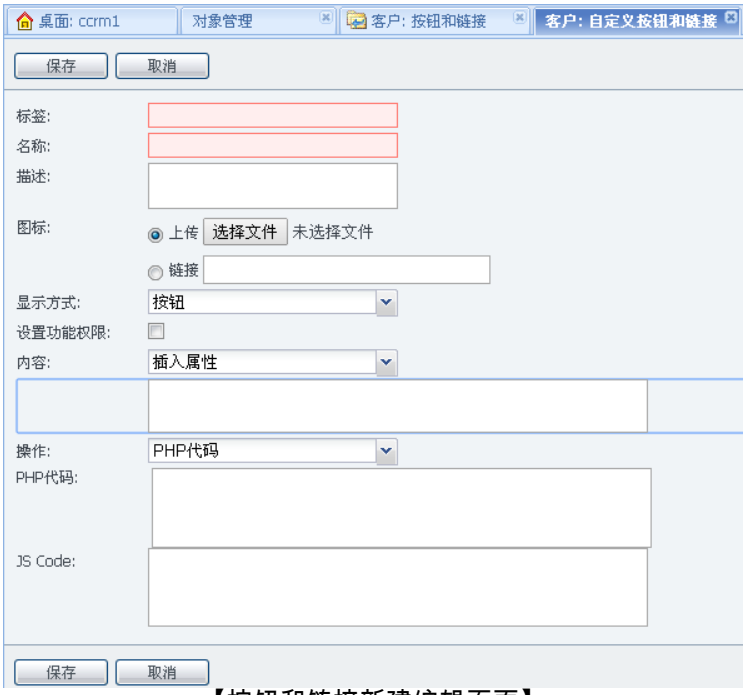
如何新建自定义按钮/链接

点击系统配置菜单“客户化平台”→“对象管理”，在“客户”的操作列中，单击图标  ，进入客户按钮和链接编辑页面。（U8CRM 大多数对象支持自定义按钮和链接，以客户为例）



【按钮和链接的列表页面】

点击“新建”，进入客户的按钮和连接的编辑页页面。



【按钮和链接新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前自定义按钮和连接信息，返回表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

填写说明：

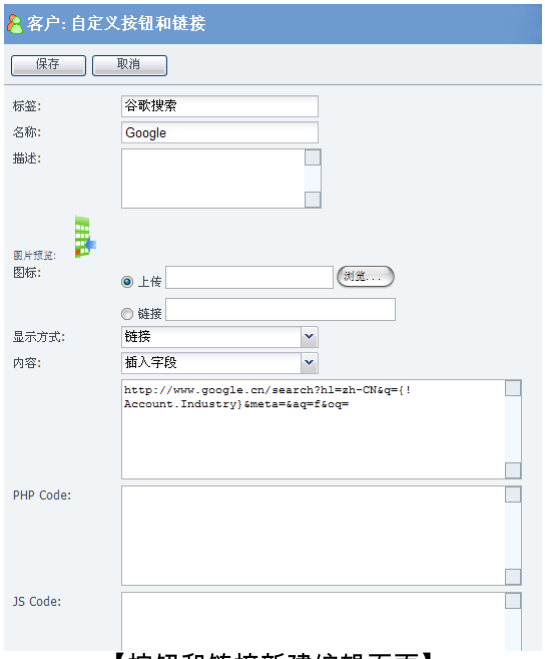
- **标签**：自定义按钮链接的显示名称。
- **名称**：自定义按钮和连接的保存名称，只能以字母开头，包含字母和数字。
- **描述**：填写入需要说明的内容描述信息。
- **图标**：可由本地上传图标，也可指定图标的链接地址，系统支持上传图标格式有 JPG、GIF、BMP 三种。
- **显示方式**：选择按钮链接的可用显示方式。
- **设置功能权限**：当显示方式选择“按钮”时可以勾选该选项。如果勾选，则按钮保存后，会在【系统管理】-【权限】设置中相应对象（含自定义对象）下添加该按钮，显示的权限名称为按钮标签。通过功能权限设置操作员对该按钮是否有操作权限。
- **内容**：设置链接的 Url 地址，可以在链接地址中插入系统属性变量。
- **PHPCode**：可执行的 PHP 代码输入。
- **JSCode**：可执行的 JS 代码输入。

如何修改自定义按钮/链接

在按钮和链接的列表页面，点击按钮和链接的**[编辑]**按钮，系统打开按钮和链接的新建编辑页面。



【按钮和链接列表页面】



【按钮和链接新建编辑页面】

自定义按钮、链接信息的修改，同自定义按钮、链接的新建编辑页面相似，可参照自定义按钮、链接的新建编辑进行操作。

如何删除自定义按钮/链接

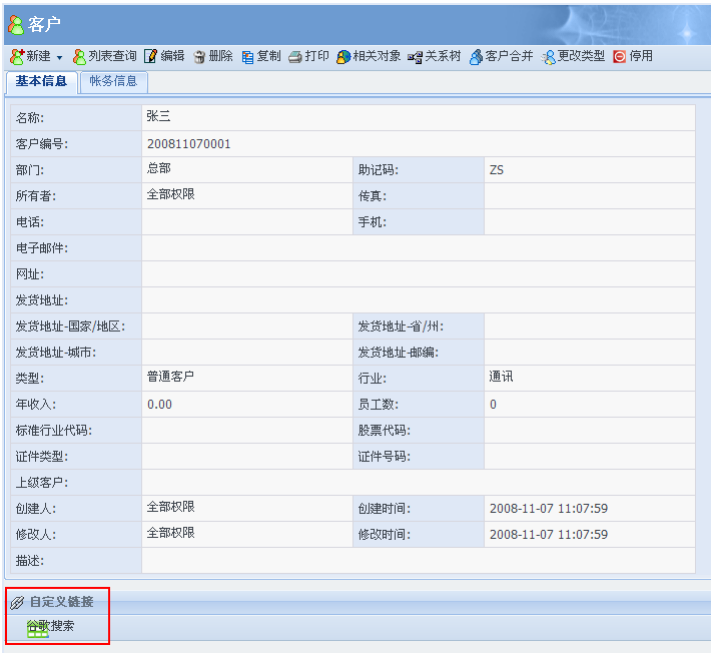


【按钮和链接的列表页面】

在按钮和链接的列表页面，点击**[删除]**按钮，即可删除此按钮、链接。

如何使用自定义按钮/链接

按钮和链接设置好后，进入 CRM 的客户查看页面：



【客户查看页面】

本例中设置的按钮链接显示方式是“链接”如果设置为“按钮”则会显示在工具栏上，点击该链接后，系统会打开打开页面并打开相关链接，本例中演示的是一键搜索客户的行业信息，如图：



【搜索结果】

2.1.1.6　自定义事件业务逻辑

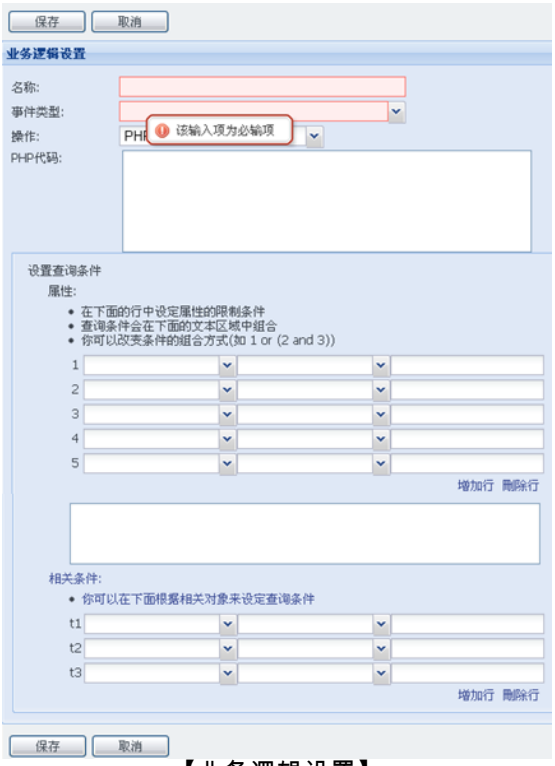
如何新建自定义事件业务逻辑

点击系统配置菜单“客户化平台”→“对象管理”，在“线索”的操作列中，单击图标  ，点击线索进入线索的自定义业务逻辑设置页面。（U8CRM 大多数对象支持自定义业务逻辑，以线索为例）



【自定义业务逻辑列表】

点击**[新建事件业务逻辑]**按钮，进入事件业务逻辑编辑页面。



【业务逻辑设置】

填写项说明：

- **名称**：自定义业务逻辑的命名。
- **事件类型**：触发业务逻辑动作的可用事件选择。
- **PHP 代码**：业务逻辑执行 PHP 代码。
- **设置查询条件**：设置对象过滤条件。

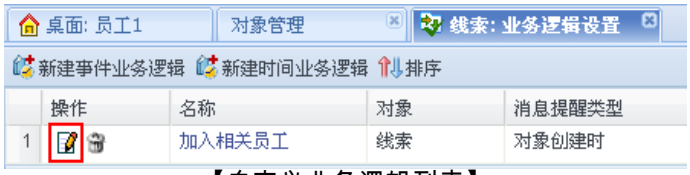
按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前业务逻辑信息，返回业务逻辑设置列表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

注释：

在填写自定义业务逻辑信息时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），且没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

如何修改自定义事件业务逻辑



【自定义业务逻辑列表】

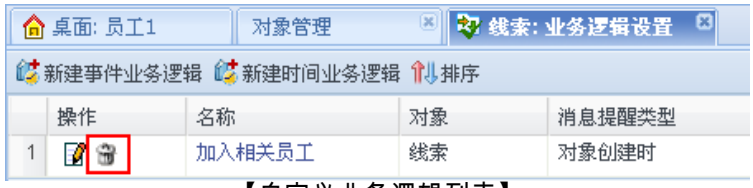
点击业务逻辑设置列表页面操作栏中的按钮，进入业务逻辑的编辑页面。

业务逻辑的修改，同业务逻辑的新建编辑页面相似，可参照业务逻辑的新建编辑操做。

注释：

在修该业务逻辑时，名称和事件类型项是不可被修改的，只有 PHP 代码及查询条件可以修改。

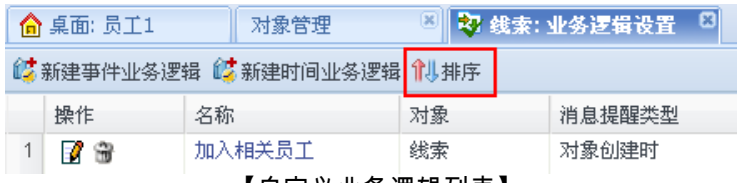
如何删除自定义事件业务逻辑



【自定义业务逻辑列表】

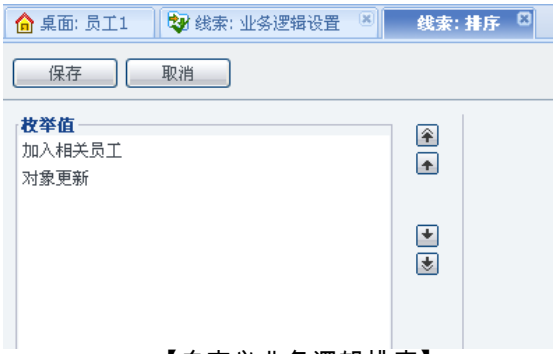
点击业务逻辑设置列表页面操作栏中的按钮，即可删除此事件业务逻辑。

如何设置自定义逻辑的执行顺序



【自定义业务逻辑列表】

点击排序按钮，打开排序画面，点击上下箭头按钮调整已有的业务逻辑的顺序（当前看到的顺序即最终的执行顺序），排序完成，点击保存即可。

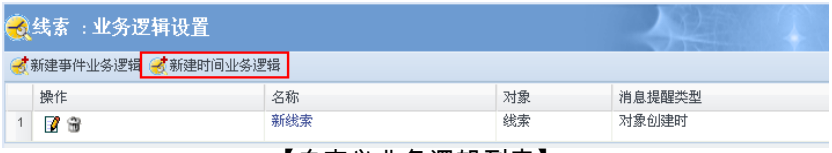


【自定义业务逻辑排序】

2.1.1.7 自定义时间业务逻辑

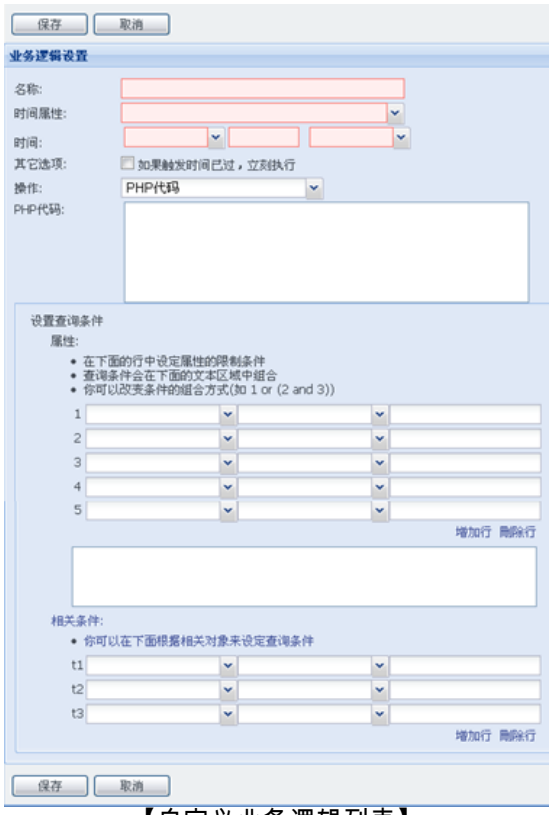
如何新建自定义时间业务逻辑

进入客户化平台，选择自定义逻辑，点击线索进入线索的自定义业务逻辑设置页面。



【自定义业务逻辑列表】

点击**[新建时间业务逻辑]**按钮，进入时间业务逻辑编辑页面。



【自定义业务逻辑列表】

填写项说明：

- **名称**：自定义业务逻辑的命名
- **时间属性**：触发业务逻辑动作的可用时间属性选择
- **时间**：时间属性的偏移量设置
- **其他选项**：勾选后，对于已过触发时间的业务逻辑将立即执行。
- **PHP 代码**：业务逻辑执行 PHP 代码。

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前业务逻辑信息，返回业务逻辑设置列表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

注释：

在填写自定义业务逻辑信息时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），且没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

如何修改自定义时间业务逻辑



【自定义业务逻辑列表】

点击业务逻辑设置列表页面操作栏中的按钮，进入业务逻辑的编辑页面。

业务逻辑的修改，同业务逻辑的新建编辑页面相似，可参照业务逻辑的新建编辑操做。

注释：

在修改业务逻辑时，名称和事件类型项是不可被修改的，只有 PHP 代码及查询条件可以修改。

如何删除自定义时间业务逻辑



【自定义业务逻辑列表】

点击业务逻辑设置列表页面操作栏中的按钮，即可删除此事件业务逻辑。

2.1.1.8 自定义消息提醒

自定义消息机制中支持定义三类消息提醒：事件消息、定时消息、节日消息。

- ✓ 事件消息：支持对象创建/更新/删除/相关对象创建/相关对象删除时的消息提醒。
- ✓ 定时消息：根据对象的相应日期、时间字段做提醒设置，符合条件时触发定时消息提醒。
- ✓ 节日消息：对于“节日”型字段做提醒设置，符合节日条件时触发节日消息提醒。

操作入口：客户化平台→对象管理，点击相应对象操作栏的图标，进入该对象的“自定义消息机制”页面。



【自定义消息机制页面】

根据需要，点击新建不同类型的消息即可。

消息提醒方式

各类消息提醒支持的提醒方式有：短信提醒、邮件提醒、系统桌面提醒、UU 提醒、微信提醒，同时还可以设置“推送到移动端”、“提醒到上级”。



【消息提醒设置页面】

- 提醒到上级：需要同时选中提醒方式（如发送邮件、提醒到系统桌面等），并且设置员工的上级。

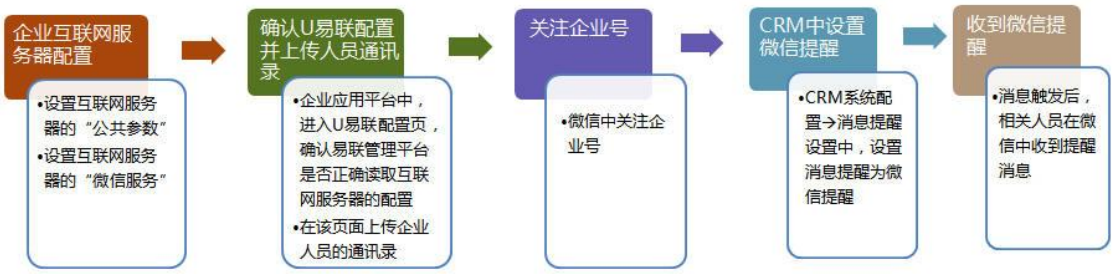
  设置上级的方法：U8 平台人员档案中 CRM 信息页面设置“报告给”的人；或在 CRM 员工中设置“报告给”的人。

- 发送短信：选择该提醒方式，需要在 U8 应用服务器配置工具中做好短信设置，并确保短信接收人已填入了正确的手机号。
- 发送邮件：选择该提醒方式，需要在 CRM 系统配置中设置好邮件账户，并确保邮件接收人已填入了正确的邮箱地址。
- 提醒到系统桌面：桌面提醒。
- UU：需要安装了 UU 工具才能收到提醒。
- 推送到移动端：选中该项后，提醒消息会推送到移动端（移动 CRM 系统处于后台运行中）。
- 提醒到微信：选择该提醒方式，需要如下设置

- ✓ 做好“企业互联网服务器”微信应用相关的配置（配置公共参数、微信服务）
- ✓ 确认 U 易联配置正确并且上传人员通讯录。
- ✓ 接收人员微信中关注企业号。

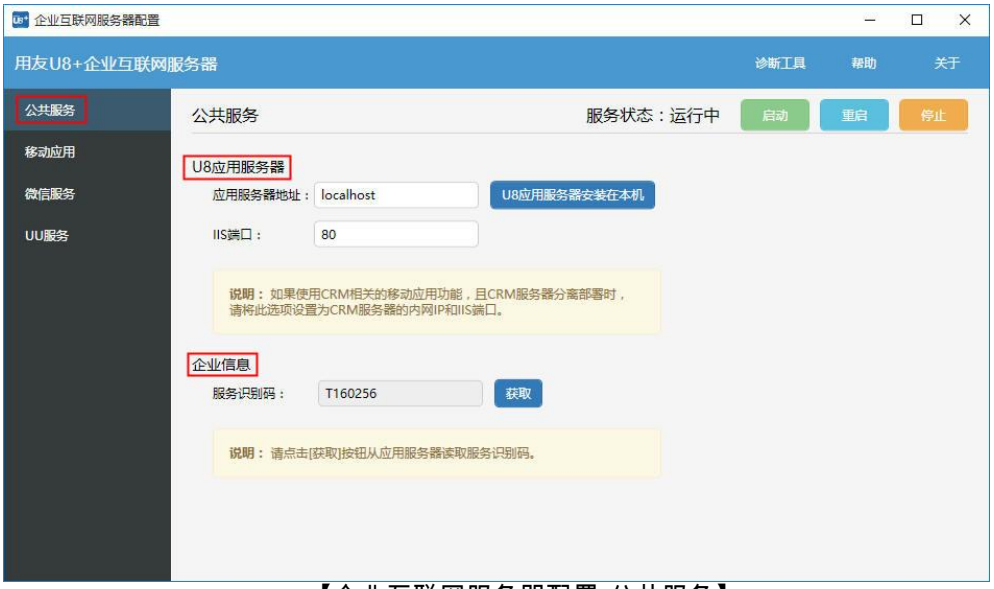
如何设置微信提醒

微信提醒的步骤方法：

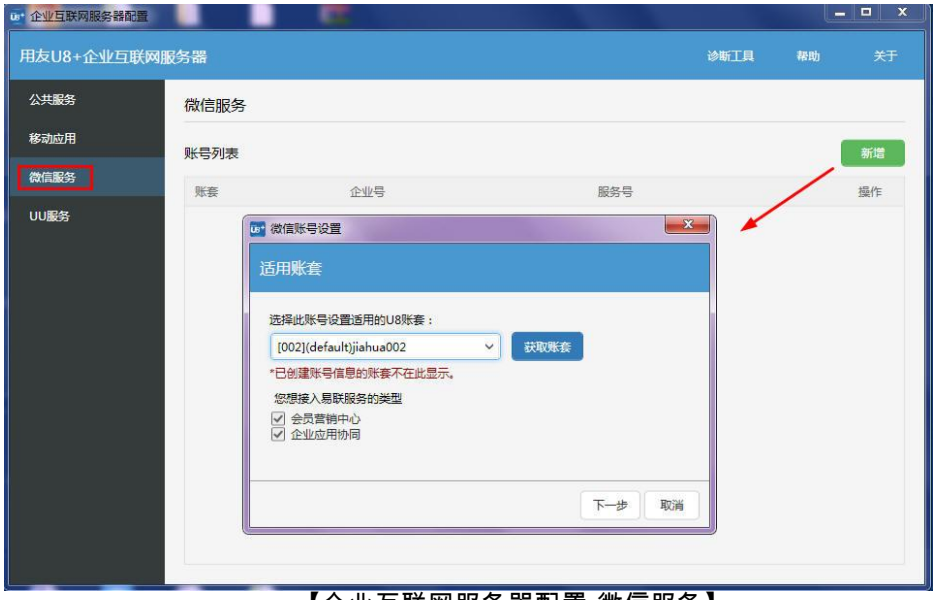


(1) 企业互联网服务器配置

企业互联网服务器中配置公共服务、微信服务。（具体配置方法参见移动应用或平台相关的手册）



【企业互联网服务器配置-公共服务】



【企业互联网服务器配置-微信服务】

(2) 确认 U 易联配置的正确性并上传人员通讯录。



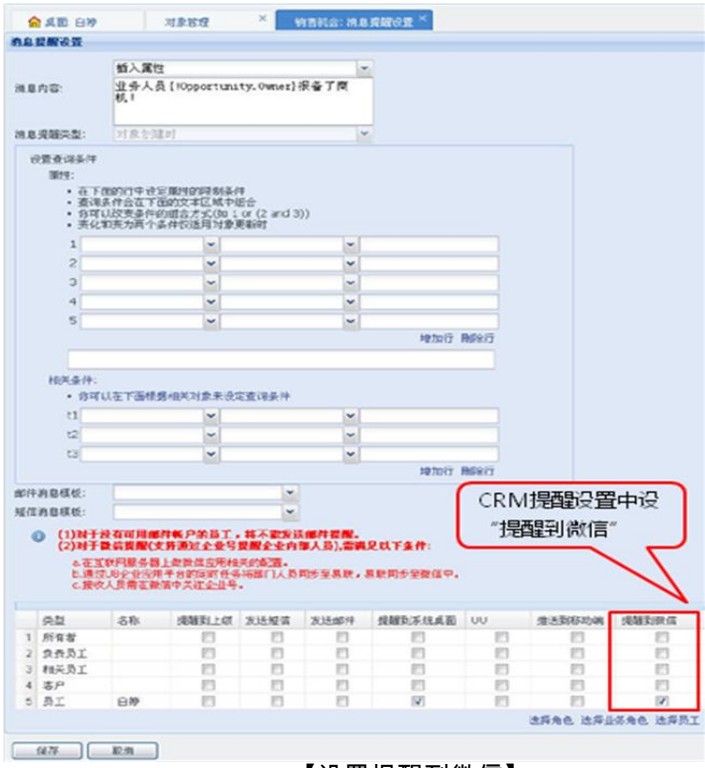
【U 易联配置】

(3) 微信中关注企业号



【企业号关注页面】

(4) CRM 系统配置，消息提醒中设置微信提醒。



【设置提醒到微信】

(5) 消息触发后，相应人员收到微信提醒。



【企业号的提醒消息】



【微信提醒消息查看页面】

如何设置“消息内容”取单据中的信息

进入对象的自定义消息机制页面，新建某类消息提醒（各类提醒都支持设置“消息内容”取单据的信息），在消息提醒设置页面的“消息内容”区域做相应设置。



【消息提醒设置页面】

消息内容：支持录入也支持插入属性，最终提醒的内容就按此栏中的设置显示。

插入属性：选择插入属性，即设置消息内容需要取的单据信息。

具体设置方法：在“消息内容”栏中定位光标，点击“插入属性”，选择具体要取的属性即可。



【消息提醒内容取单据信息效果】

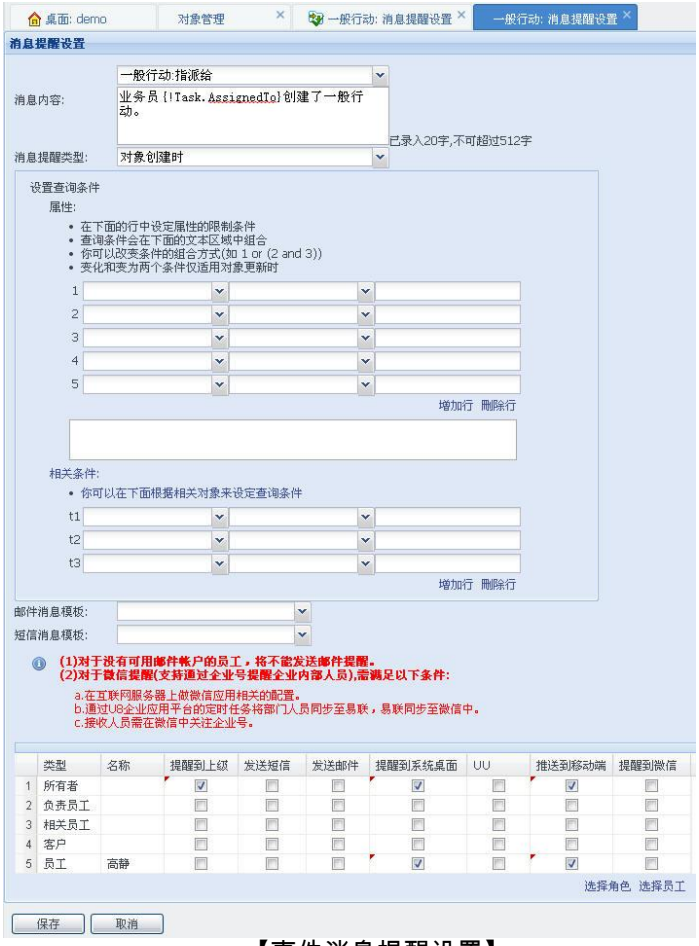
如何设置事件消息

进入对象的自定义消息机制列表页面



【消息提醒设置列表】

点击**[新建事件消息]**按钮，进入事件消息设置页面，录入相应的信息并设置提醒方式和接收人，保存即可。



【事件消息提醒设置】

填写项说明：

- **消息内容：**支持录入也支持插入属性，最终提醒的内容就按此栏中的设置显示。
- **插入属性：**选择插入属性，即设置消息内容需要取的单据信息。
- **消息提醒类型：**选择触发提醒的事件，如：对象的创建/更新/删除/相关对象创建/相关对象删除等时机。
- **查询条件：**设置对象过滤条件。
- **邮件消息模板：**选择设置邮件提醒时发邮件消息的模板。
- **短信消息模板：**选择设置短信提醒时发短信消息的模板。
- **提醒方式：**指定提醒方式，详细说明见“消息提醒方式”节的内容。
- **提醒接收人：**指定提醒接收人，支持提醒给所有者、负责员工、相关员工、客户、员工。

  提醒给客户：对象上有“客户”字段的，支持此提醒。

  提醒给员工：可以通过“选择角色”、“选择员工”设置提醒的接收员工；如果对象是支持 CRM 工作流的，那么还可以通过“选择业务角色”来设置提醒的接收员工。

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前消息提醒设置信息，返回自定义消息机制的列表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

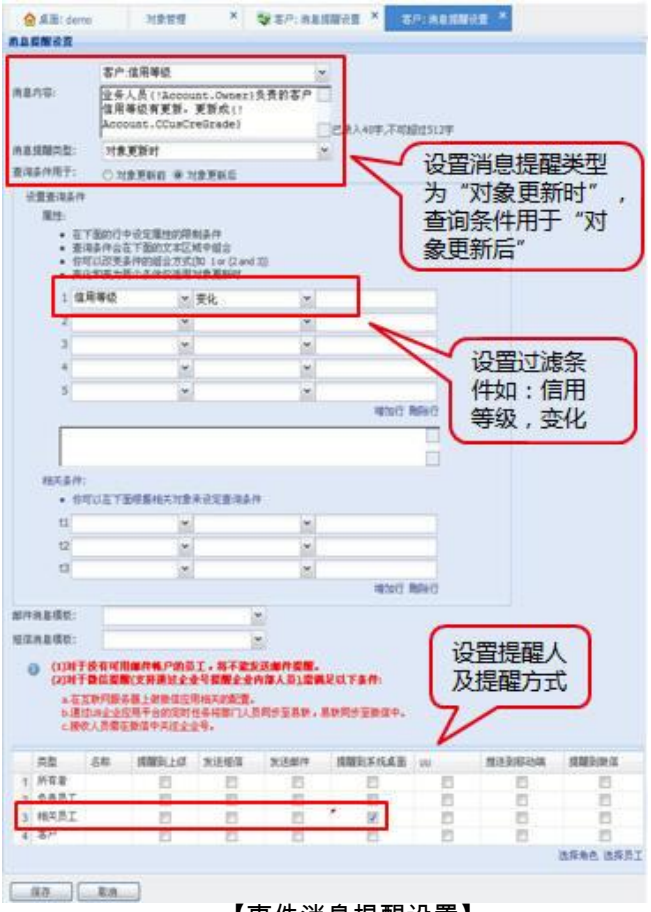
注释：

1. 在消息提醒设置页面有必填项没有录入时，保存时系统会有相应的提示。
2. 对于事件提醒，触发后不会提醒当前操作员工。
3. 如果要修改某条消息提醒设置的记录，进入自定义消息机制列表页面，点击该记录相应的编辑按钮，进入编辑页面修改即可。
4. 如果要删除某条消息提醒设置的记录，进入自定义消息机制列表页面，点击该记录相应的删除按钮，确认删除即可。

如何设置字段值变化的提醒

- 当对象（档案或单据）中某字段的值有变化时应用字段值变化的提醒。
- 字段值变化的提醒可设置-字段“变化”、“变为”条件的提醒，适用于对象更新的事件提醒。

下面以客户信用等级变化为例来说明，进入客户的事件消息提醒设置页面。



【事件消息提醒设置】

填写项说明：

- **消息内容**：支持录入也支持插入属性，最终提醒的内容就按此栏中的设置显示。
- **消息提醒类型**：设置为“对象更新时”
- **查询条件用于**：设置为“对象更新后”
- **条件过滤区**：设置如：“信用等级”变化
- **提醒方式及提醒接收人**：设置提醒的方式和提醒的接收人员。

条件触发后，相应的人员收到的提醒如下：



【相应人员收到客户信用等级变化的提醒】

如何设置对象记录导入的提醒

系统管理人员统一导入对象记录，有时需要提醒给相应的业务人员。以线索导入提醒给业务人员为例：

1. 在系统配置的“系统设置”中，设置（即选中）“导入支持提醒”。



【设置“导入支持提醒”】

2. 在对象（如：线索）的自定义消息机制中，创建一个“对象创建时”的事件消息提醒。

   对象记录的导入相当于对象记录的新建，当记录导入后，通过“对象创建时”的事件消息提醒会触发提醒给相应的业务人员。



【“对象创建时”的事件消息提醒设置】

条件触发后，相应的人员收到的提醒如下：



【业务员收到分配的线索提醒】

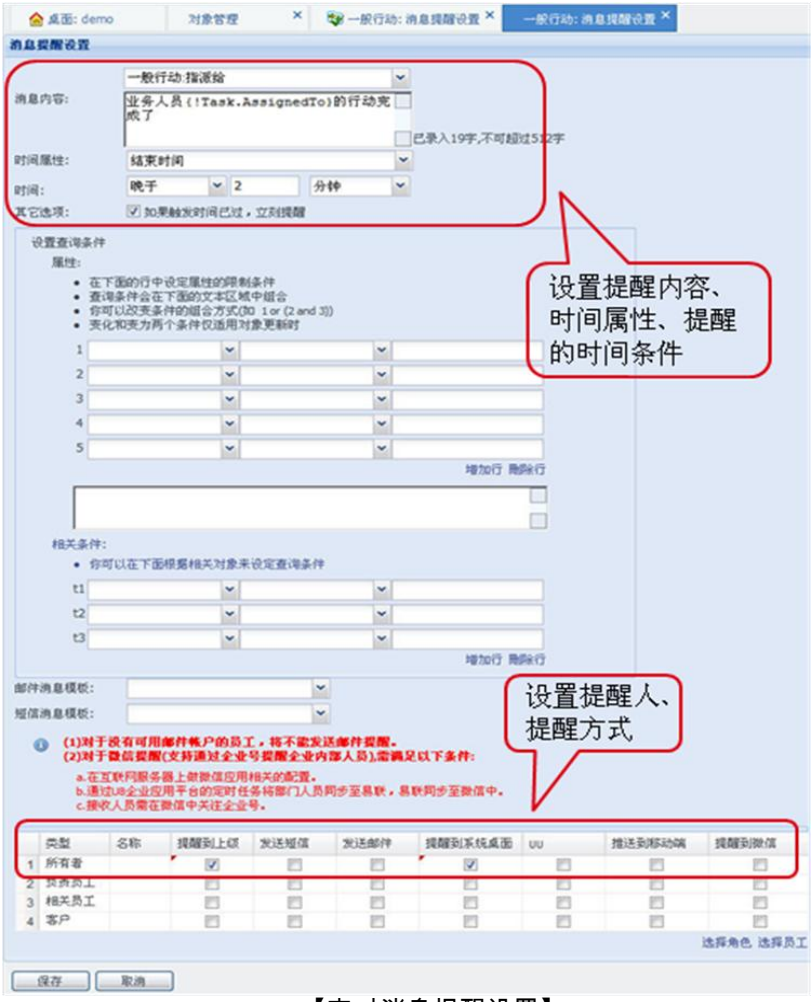
如何设置定时消息

进入对象的自定义消息机制列表页面



【消息提醒设置列表】

点击**[新建定时消息]**按钮，进入定时消息设置页面，录入相应的信息并设置提醒方式和接收人，保存即可。



【定时消息提醒设置】

填写项说明：

- **消息内容**：支持录入也支持插入属性，最终提醒的内容就按此栏中的设置显示。
- **插入属性**：选择插入属性，即设置消息内容需要取的单据信息。
- **时间属性**：选择触发提醒的时间属性。
- **时间**：设置时间属性的偏移量，比如设置-晚于一般行动“结束时间”2 分钟。
- **其他选项“如果触发时间已过，立刻提醒”**：勾选后，对于已过触发时间的提醒将立即执行。
- **查询条件**：设置对象过滤条件。

- **邮件消息模板：**选择设置邮件提醒时发邮件消息的模板。
- **短信消息模板：**选择设置短信提醒时发短信消息的模板。
- **提醒方式：**指定提醒方式，详细说明见“消息提醒方式”节的内容。
- **提醒接收人：**指定提醒接收人，支持提醒给所有者、负责员工、相关员工、客户、员工。

  提醒给客户：对象上有“客户”字段的，支持此提醒。

  提醒给员工：可以通过“选择角色”、“选择员工”设置提醒的接收员工；如果对象是支持 CRM 工作流的，那么还可以通过“选择业务角色”来设置提醒的接收员工。

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前消息提醒信息，返回消息提醒设置列表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

注释：

1. 在消息提醒设置页面有必填项没有录入时，保存时系统会有相应的提示。
2. 如果要修改某条消息提醒设置的记录，进入自定义消息机制列表页面，点击该记录相应的编辑按钮，进入编辑页面修改即可。
3. 如果要删除某条消息提醒设置的记录，进入自定义消息机制列表页面，点击该记录相应的删除按钮，确认删除即可。
4. 客户定时消息中，支持设置晚于“最近 XX 时间”多少天的提醒，不支持晚于“最近 XX 时间”多少分钟/小时的提醒。

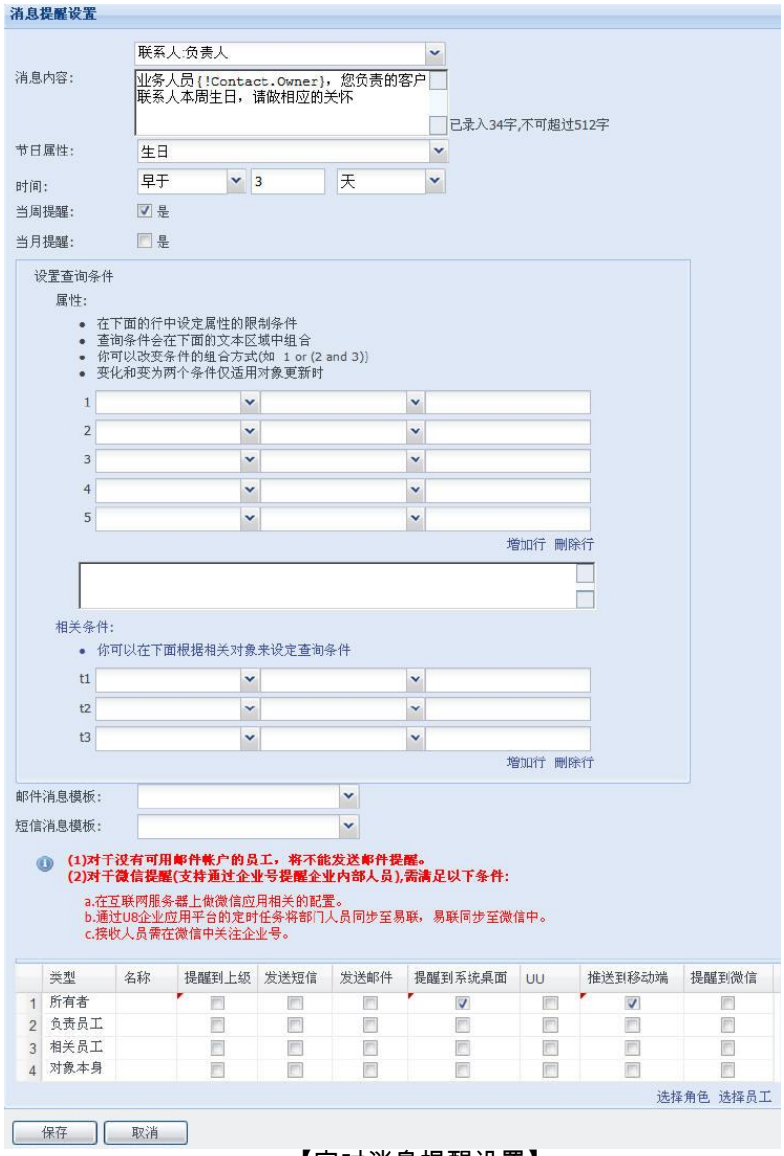
如何设置节日消息

进入对象的自定义消息机制列表页面



【消息提醒设置列表】

点击**[新建节日消息]**按钮，进入节日消息设置页面，录入相应的信息并设置提醒方式和接收人，保存即可。



【定时消息提醒设置】

填写项说明：

- **消息内容**：支持录入也支持插入属性，最终提醒的内容就按此栏中的设置显示。
- **插入属性**：选择插入属性，即设置消息内容需要取的单据信息。
- **节日属性**：选择触发提醒的节日属性。
- **时间**：设置时间属性的偏移量，比如设置-早于（联系人“生日”）3 天提醒。

- **当周提醒：**选择是否当周提醒。
- **当月提醒：**选择是否当月提醒。
- **查询条件：**设置对象过滤条件。
- **邮件消息模板：**选择设置邮件提醒时发邮件消息的模板。
- **短信消息模板：**选择设置短信提醒时发短信消息的模板。
- **提醒方式：**指定提醒方式，详细说明见“消息提醒方式”节的内容。
- **提醒接收人：**指定提醒接收人，支持提醒给所有者、负责员工、相关员工、对象本身、员工。

  提醒给员工：可以通过“选择角色”、“选择员工”设置提醒的接收员工；如果对象是支持 CRM 工作流的，那么还可以通过“选择业务角色”来设置提醒的接收员工。

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前消息提醒信息，返回消息提醒设置列表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

注释：

1. 在消息提醒设置页面有必填项没有录入时，保存时系统会有相应的提示。
2. 如果要修改某条消息提醒设置的记录，进入自定义消息机制列表页面，点击该记录相应的编辑按钮，进入编辑页面修改即可。
3. 如果要删除某条消息提醒设置的记录，进入自定义消息机制列表页面，点击该记录相应的删除按钮，确认删除即可。

2.1.1.9　按阶段设置字段编辑权限

在启用工作流的对象上，会显示设置图标，可以设置在阶段升迁的过程中，处在某阶段时，哪些属性不允许修改。



【按阶段设置字段编辑权限】



【销售机会：按阶段设置字段编辑权限】

第一列列示该对象的所有阶段，由用户根据实际需要逐一设置属性在哪些阶段上不允许修改。勾选后，即代表不允许修改。

2.1.1.10 审批状态控制相关对象新建

在具有审核功能的对象上，会显示设置图标，可以设置该对象在什么审批状态（终审前、终审后）下可以创建它的相关对象。如图：

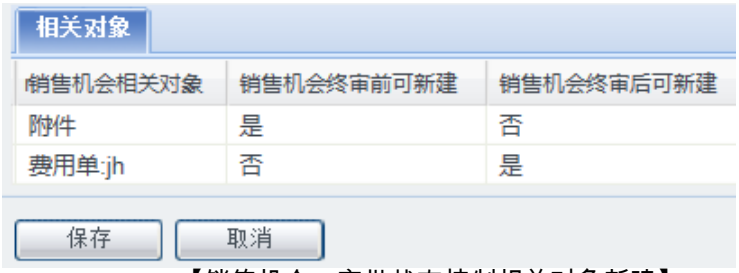


【审批状态控制相关对象新建】

一个对象处于什么状态时它的相关对象可以新建？一般分为三种情况：

1. 不论主对象是否审核，随时可新建（关闭前）：例如评论、相关员工、行动、联系人、提醒、资源等。
2. 只能在主对象审核后新建：包括所有的下游业务对象，一个业务完成后才允许进行后续的业务，例如服务工单下的配件申领、服务报价、服务结算等。
3. 只能在主对象审核前新建：例如附件、知识等，它们一般是作为主对象的附属信息，主对象不允许编辑时，该相关对象也不允许新建、编辑。

自定义对象作为其他对象的相关对象，根据其作用不同，可能分属于上述不同的情况，在此可以由用户根据实际情况来配置主对象在什么状态下可以创建相关对象。



【销售机会：审批状态控制相关对象新建】

表格内第一列为所有可以进行设置的相关对象，包括：自定义对象和附件。现有的系统对象，逻辑是固定的，不能在此设置。

[选项说明]

- **终审前可新建**：勾选后，在主对象终审前可新建该相关对象；未勾选，主对象终审前无法创建该相关对象。
- **终审后可新建**：勾选后，主对象审核后可以新建该相关对象；不勾选，主对象审核后无法新建该相关对象。

注释：

上述 2 个选项之间没有约束关系，可以同时勾选或者同时不勾选

上述 2 个选项不仅影响在主对象下是否能创建相关对象，还影响自定义对象的新建和编辑画面，在参照录入主对象时数据的参照范围，受此处设置的审核状态控制

2.1.2 布局管理

2.1.2.1 如何设置编辑页面布局

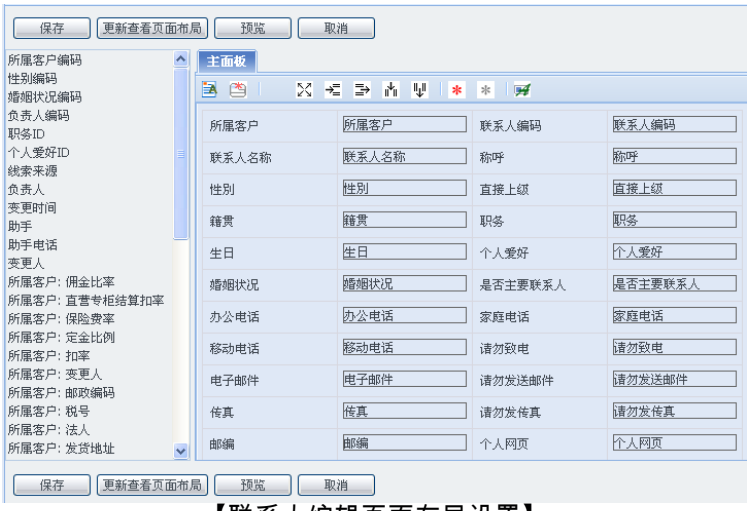
点击系统配置菜单“客户化平台”→“布局管理”，进入布局管理页面。

系统对象 | 自定义对象

	操作	对象	标签	所属模块	对象明细编辑页面布局
1		Account	客户	营销服务管理	
2		Contact	联系人	营销服务管理	
3		Lead	线索	营销管理	
4		Opportunity	销售机会	营销管理	机会明细
5		Quote	报价单	营销服务管理	报价单明细
6		Contract	订单	营销服务管理	订单明细
7		Campaign	市场活动	营销管理	
8		Product	存货	营销服务管理	
9		Activity	行动	营销服务管理	行动费用
10		Task	一般行动	营销服务管理	行动费用

【布局管理】

设置修改联系人的编辑页面布局，点击布局管理→联系人→编辑页面布局  ，进入编辑页面布局设置页面。



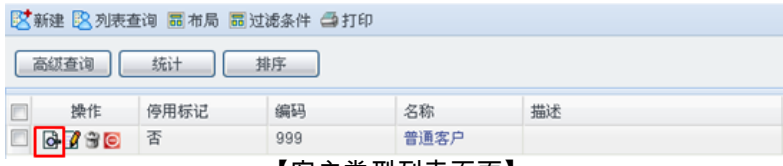
【联系人编辑页面布局设置】

按钮功能说明：

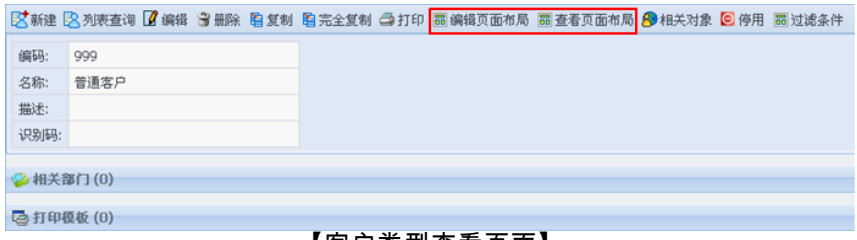
- **[保存]**：保存编辑页面布局设置。
- **[更新查看页面布局]**：将当前设置同步到查看页面布局。
- **[预览]**：预览修改后的编辑页面布局。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存

使用鼠标拖拽的方法将标签栏中属性拖拽到编辑页面中，设置完毕后点击“保存”按钮。

对于有对象类型的对象，在对象的查看页面进行编辑页面布局和查看页面布局设置客户的编辑页面布局，点击布局管理→客户→对象类型，进入对象类型的查看页面



【客户类型列表页面】



【客户类型查看页面】

2.1.2.2 如何设置查看页面布局

查看页面布局设置参考

2.1.2.3 如何设置列表布局

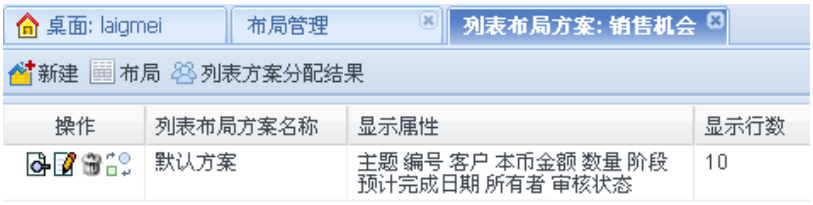
针对每个对象的列表，可以进行布局设置，布局设置完成后可以保存为一个方案。一个对象可以创建多套列表布局方案，并将方案分配给不同的员工使用。系统提供一个默认方案。未分配方案的员工均使用默认的列表布局方案。



【布局管理】

点击按钮，进入列表布局方案列表画面。

2.1.2.3.1 列表布局方案列表



【列表布局方案列表页面】

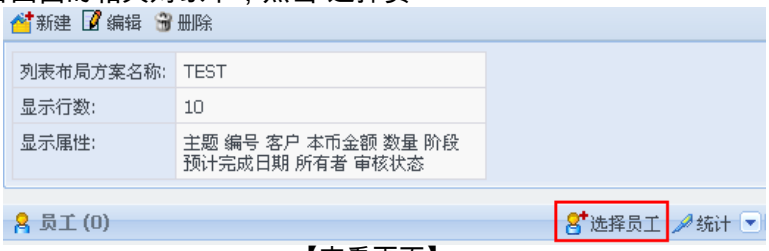
按钮说明：

- **[新建]**：点击“新建”按钮，打开列表布局方案的新增设置页面。
- **[列表方案分配结果]**：点击“列表方案分配结果”按钮，可以查看每个员工在后台所分配的列表方案，并可重置每个员工的列表方案，即清空员工在前台设置的列表布局痕迹，重置为当前分配的方案
- **[查看]**：点击按钮，打开列表布局方案的查看页面。
- **[编辑]**：点击按钮，打开列表布局方案的编辑页面。
- **[删除]**：点击按钮，将删除当前行的布局方案，默认方案不能删除。

- **[同步到相关对象列表]**：点击按钮，若本对象是其他对象的相关对象，它作为相关对象，布局方式全部被同步为当前列表布局方案。例如：本对象是客户的相关对象，在客户的相关对象中查看本对象时，列表显示方式即为当前的列表布局方案。

2.1.2.3.2　如何将列表布局方案分配给员工

在查看画面的相关对象下，点击“选择员工”



【查看画面】

在弹出画面上勾选对应的员工，即方案分配给的员工：



【选择员工】

点击“选择选中记录”后，会将选中的员工添加到相关对象中，相关对象中的员工即为方案分配给的员工。

分配过程中，如果员工已分配了方案，则给出提示是否继续分配，选择继续，则清空员工原有的分配，将当前方案分配给员工，选择取消，则维持原有分配。

默认方案不做分配，因为所有未分配方案的员工均使用默认方案，所以无需进行分配。

2.1.2.3.3　如何查看列表布局方案的分配结果

在列表布局方案列表画面点击“列表方案分配结果”，可以查看所有员工（员工范围为对该对象有功能权限的所有操作员）所分配的列表布局方案，如果员工未分配方案，认为分配的是默认方案：



【列表布局方案分配结果】

每个操作员对应的列表布局方案：优先取分配给该操作员的方案，取不到则取默认的列表布局方案。

按钮功能说明：

- **[同步到员工]：**员工如果有权限在前台进行列表布局设置，则可以调整自己的列表布局。后台可以通过“同步到员工”功能，清除员工自行在前台修改的列表布局，重置为后台分配的列表布局方案。勾选列表中的员工并点击【同步到员工】，则会清空所选员工在前台修改的列表布局，也就是说用当前列表中列示的方案覆盖本员工在前台自行设置的列表布局。

2.1.2.3.4 如何设置对象明细的列表布局

每个对象的明细列表，也可以进行布局设置，同样布局设置完成后可以保存为一个方案，并将方案分配给不同的员工使用。



【布局管理】

布局管理页面，在“对象明细列表页面布局”列中，点击具体对象的明细，进入对象明细列表的设置画面。

其余设置方法同【列表布局】

2.1.2.3.5　按类型设置不同的列表布局（以及参照界面的列表布局）

- **业务介绍：**

业务场景：档案或单据分类型管理时，有些企业需要按类型设置不同的列表布局方案。

主要功能：

- ✓ 列表布局方案中支持“方案关联到类型”的设置　，可以按类型设置列表布局方案。（系统配置→系统设置中，设置是菜单显示分类时）
- ✓ 单据参照选择界面支持“列表布局” 设置。

- **使用说明：**

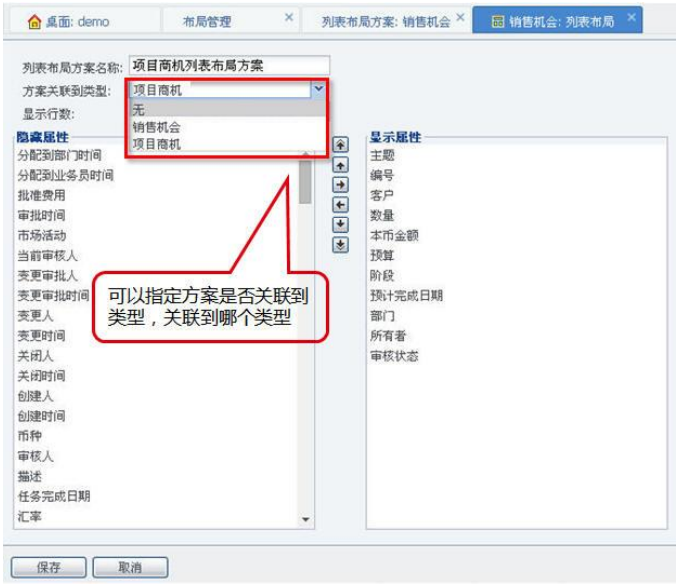
➢ **关联类型的列表布局方案：**

操作入口：系统配置，客户化平台→布局管理，点击某对象的“列表布局”图标，进入列表布局方案列表页面。



【列表布局方案列表页面】

新建一个类型的列表布局方案，设置关联到某对象类型。



【列表布局方案录入设置页面】

把关联类型的列表布局方案分配给员工。



【列表布局方案分配给员工】

方案分配后，员工在前台应用中看到的该类数据列表布局效果如下：

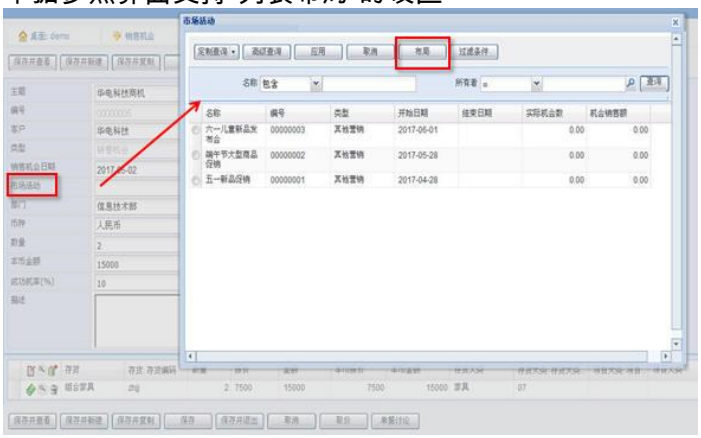


功能说明：

- ✓ 列表布局方案中支持“方案关联到类型”的设置　，可设关联或不关联到类型。
- ✓ 支持对同一个人分配无类型方案和关联类型的方案。
- ✓ 系统配置，系统设置中设菜单为显示分类时，走关联类型的方案。
- ✓ 系统配置，系统设置中设菜单为不显示分类时，走无类型方案。

➢ **参照界面“列表布局”设置**

单据参照界面支持“列表布局”的设置

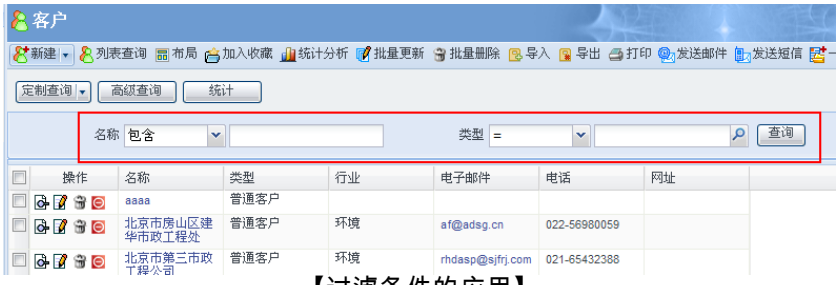


- ✓ 参照界面的“列表布局”可设：列表的显示字段及显示行数。
- ✓ 对象列表走类型的列表布局方案时，参照界面“列表布局”　和列表的“列表布局”　可分别设不同布局。
- ✓ 对象列表不走类型列表布局方案时，参照界面“列表布局”和列表的“列表布局”是共用设置的。

2.1.2.4　过滤条件

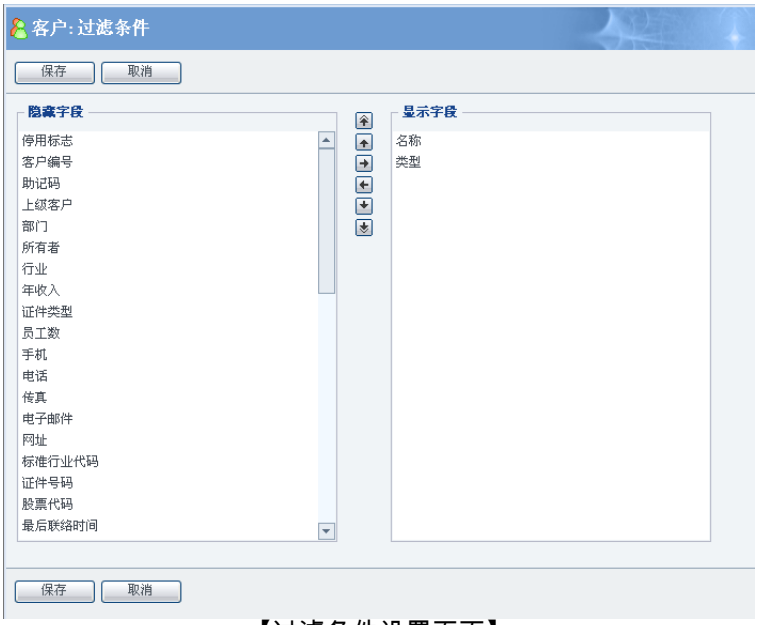
2.1.2.4.1　如何设置过滤条件

过滤条件是显示在 CRM 系统中客户列表页面的快速查询条件。如下图



【过滤条件的应用】

过滤条件的设置方法同列表布局：



【过滤条件设置页面】

按钮说明：

- **[移到顶端]**：点击按钮，选中属性将上移到列表顶端。
- **[上移一行]**：点击按钮，选中属性将上移一行。
- **[右移]**：点击按钮，将所选属性移到显示属性列表。
- **[左移]**：点击按钮，将所选属性移到隐藏属性列表。
- **[下移一行]**：点击按钮，将所选属性下移一行。
- **[移到尾端]**：点击按钮，将所选属性下移到列表尾端。
- **[保存]**：保存当前设置。
- **[取消]**：返回上一页面，不做保存。

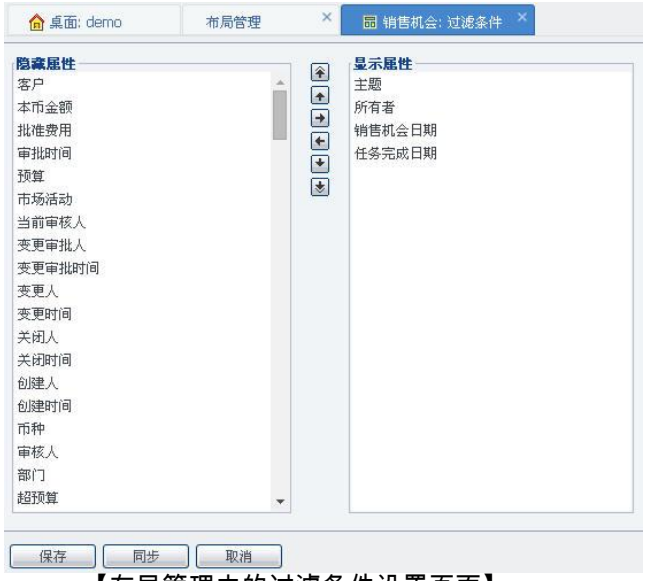
各类数据列表的过滤条件说明：

- 对象列表走关联类型的列表布局方案时，列表的过滤条件支持分类型设置过滤条件。
- 对象列表不走类型列表布局方案时，列表的过滤条件不支持分类型设置过滤条件，各类数据列表的过滤条件共用。

2.1.2.4.2　如何重置员工的过滤条件

如果员工把各自的列表过滤条件设置的比较乱，企业要统一做下调整，那么可以在后台进行统一调整。

操作入口：系统配置，布局管理 →点击某对象的过滤条件图标，进入过滤条件设置页面。

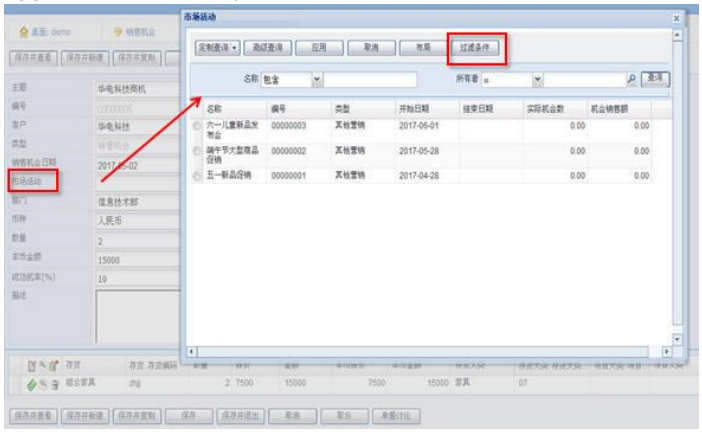


【布局管理中的过滤条件设置页面】

调整成需要展现的布局，点击“同步”即可把当前的过滤条件设置同步给员工。

2.1.2.4.3　参照界面 “过滤条件”设置

单据参照界面支持“过滤条件”的设置



- ✓ 对象列表走类型的列表布局方案时，参照界面“过滤条件” 和列表的“过滤条件” 可分别设不同的条件。
- ✓ 对象列表不走类型列表布局方案时，参照界面的“过滤条件”和列表的“过滤条件”是共用条件的。

2.1.2.5 如何设置相关对象布局

相关对象是显示在对象查看页面下方的附加信息。在此处设置对象的相关对象布局，包括显示哪些相关对象、显示顺序，以及每个相关对象中数据项的布局方式，设置完成后可以保存为一个相关对象方案，一个对象可以创建多套相关对象布局方案。系统提供一个默认的相关对象方案。



【布局管理】

点击按钮，进入相关对象布局方案列表画面。

在 CRM 系统中可以设置相关对象布局的地方有 2 个：

1、 在后台系统配置中可以设置某对象的相关对象方案，系统会提供一个默认的方案

2、 在前台对象的查看页面上也能设置相关对象的布局方式

解释一下上述前后台方案的之间关系：

一般来说，相关对象的显示方式（即方案）由管理员在后台系统配置中设置好，统一分配给人员使用，不需要给每个人员分配前台【相关对象】的功能权限，也就是人员没有权限改自己的相关对象显示方式。这种情况下，只要后台方案修改，前台的显示方式一定会跟着修改。

如果人员有权限更改前台的相关对象，他一旦修改后，这个方案就变成自己本地私有的方案，不受后台方案限制了，后台方案改了，他本地的方案不会跟着

同步修改。如果要强制同步他的方案，可以在系统配置“相关对象方案分配结果”画面，选中人员点击【同步到员工】就可以了。

另外，在后台可以设置多套方案，每套方案可以分配给不同的人员。人员在前台获取方案的优先顺序为：先取分配给他的方案（在方案的查看画面可以看到分给了哪些人员），取不到则取默认方案。

2.1.2.5.1　相关对象布局方案列表

在方案列表画面可以新建、查看、编辑、删除方案（除默认方案）。



【相关对象布局方案列表】

按钮说明：

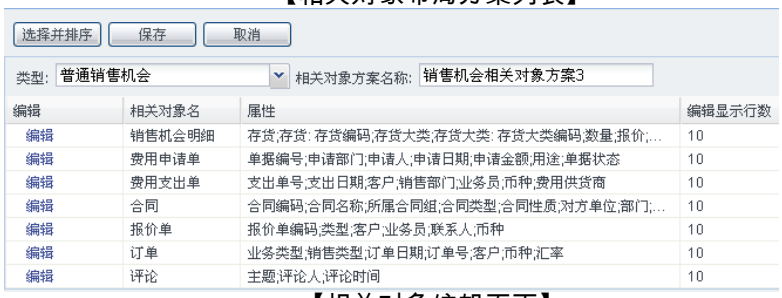
- **[新建]**：点击“新建”按钮，打开相关对象布局方案的新增设置页面。
- **[相关对象方案分配结果]**：点击“相关对象方案分配结果”按钮，查看每个员工在后台所分配的相关对象方案，并可重置每个员工的相关对象方案，即清空员工在前台设置的相关对象布局痕迹，重置为当前分配的方案
- **[查看]**：点击按钮，打开相关对象布局方案的查看页面。
- **[编辑]**：点击按钮，打开相关对象布局方案的编辑页面。
- **[删除]**：点击按钮，将删除当前行的布局方案，默认方案不能删除。

2.1.2.5.2　如何新建和修改相关对象布局

在相关对象方案列表页面，点击新建或编辑按钮，进入相关对象布局方案的编辑页面



【相关对象布局方案列表】

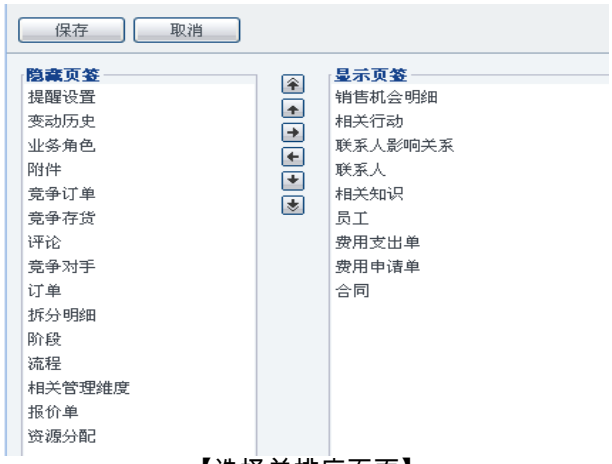


【相关对象编辑页面】

按钮说明：

- **[选择并排序]**：设置显示哪些相关对象以及相关对象的显示顺序。
- **[取消]**：返回上一个页面。
- **[编辑]**：设置每个相关对象的显示属性及顺序和相关对象显示行数。

点击**[选择并排序]**按钮，打开相关对象的显示设置，如下图

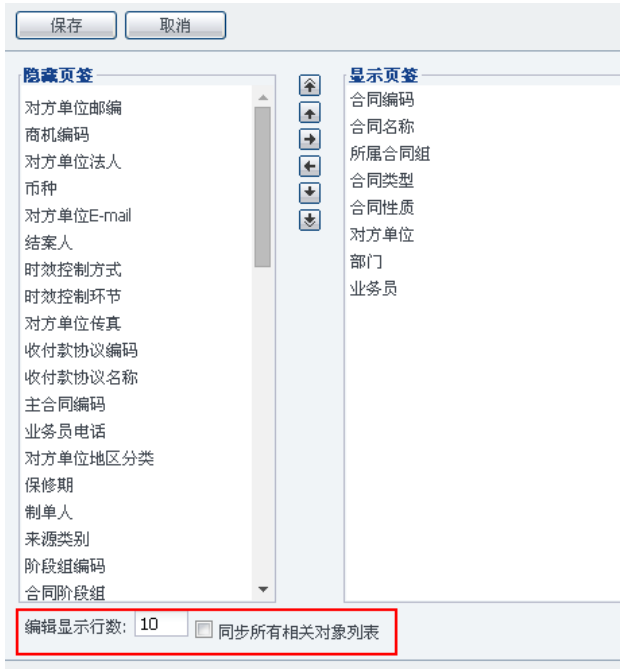


【选择并排序页面】

按钮说明：

- **[移到顶端]**：点击按钮，选中属性将上移到列表顶端。
- **[上移一行]**：点击按钮，选中属性将上移一行。
- **[右移]**：点击按钮，将所选属性移到显示属性列表。
- **[左移]**：点击按钮，将所选属性移到隐藏属性列表。
- **[下移一行]**：点击按钮，将所选属性下移一行。
- **[移到尾端]**：点击按钮，将所选属性下移到列表尾端。
- **[保存]**：保存当前设置。
- **[取消]**：返回上一页面，不做保存。

点击**[编辑]**按钮，打开相关对象的属性显示设置，如下图



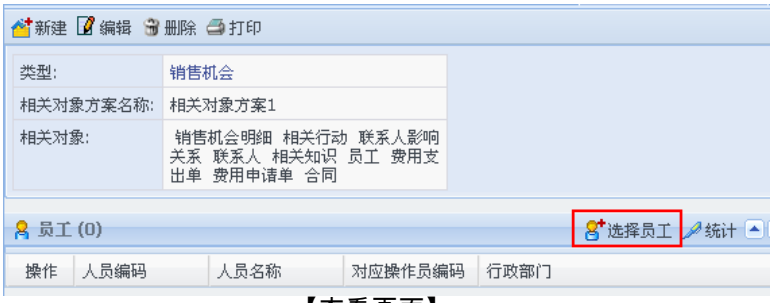
按钮说明：

- **编辑显示行数**：设置相关对象列表中显示多少行记录。
- **同步所有相关对象列表**：将显示行数同步到所有相关对象列表页面。

2.1.2.5.3　如何将相关对象布局方案分配给员工

在方案的查看画面可以将方案分配给不同的员工使用。

在查看画面的相关对象下，点击“选择员工”



【查看画面】

在弹出画面上勾选对应的员工，即方案分配给的员工：



【选择员工】

点击“选择选中记录”后，会将选中的员工添加到相关对象中，相关对象中的员工即为方案分配给的员工。

分配过程中，如果员工已分配了方案，则给出提示是否继续分配，选择继续，则清空员工原有的分配，将当前方案分配给员工，选择取消，则维持原有分配。

默认方案不做分配，因为所有未分配方案的员工均使用默认方案，所以无需进行分配。

2.1.2.5.4 如何查看相关对象布局方案的分配结果

在列表布局方案列表画面点击“列表方案分配结果”，进入分配结果画面。



【相关对象方案分配结果】

在本页面可以看到所有员工的方案分配结果，分配给每个员工的方案可以有对象类型，也可以没有对象类型，要求：“人员+类型”必须唯一。如果员工未分配方案，认为分配的是默认方案。

员工在前台使用的相关对象方案，优先取分配给他的带类型的方案，取不到可取空类型的方案，再取不到，则使用默认方案

员工如果在前台有设置相关对象的权限，可以设置并保存结果（保存在前台，不影响后台的方案），此处只能查看后台分配给员工的方案，无法得知员工是否在前台进行了修改，即查看结果并不是员工在前台实际显示的相关对象布局。

按钮功能说明：

[同步到员工]：勾选列表中的员工并点击【同步到员工】，则会清空所选员工在前台修改的相关对象布局，也就是说用当前列表中列示的方案覆盖本员工在前台自行设置的相关对象布局方式。

2.1.2.6　如何设置打印模板

2.1.2.6.1　如何制作打印模板

- 方式一：通过系统自动生成打印模板，然后修改成需要的模板。

  客户化平台→对象管理，进入某对象类型列表，打开类型的查看页面，在类型查看页面通过“生成打印模板”功能生成一个打印模板，然后再调整。



说明：

- ✓ 自动生成的打印模板表头数据根据单据类型查看页面的布局字段生成。
- ✓ 自动生成的打印模板表体数据根据单据查看页面的相关明细布局字段生成。

因此，模板要生成哪些字段，可调整布局。

- 方式二：复制安装盘预置的打印模板，然后修改成需要的模板。

  安装盘预置的打印模板路径如下：

  安装盘符下 比如 D:\u8soft\turbocrm70\doc\打印模板\CRM 打印模板

2.1.2.6.2　如何为对象添加打印模板

1. 布局管理中，为对象新建打印模板。(以销售机会为例)

在布局管理中可以上传用户自定义的打印模板，点击布局管理→销售机会的模板管理，进入销售机会的模板管理页面。



【打印模板列表页面】

点击“新建”，打开模板的新建页面，上传制作好的打印模板。



【打印模板编辑页面】

2. 对象类型查看页面，为某类对象加入打印模板（即支持不同类型使用不同的打印模板）。



3. 打印模板添加好后，机会查看页面工具栏会显示模板打印、发送邮件功能。即支持模板打印，也支持把模板发邮件给相应人员（前提：设置了邮件账户、正确的邮箱地址）。



2.1.2.6.3　打印模板中如何设置打印审批信息

打印模板支持打印审批信息，在打印模板中的设置方法如下：

在打印模板中设置##{Contract.AuditHistory}，将单元格留有足够的空间和自动换行，可实现单据查审页面详细审批历史的打印。详细的审批历史信息如：审批人、审批时间、审批行为、审批意见。

审批人	审批时间	审批行为	审批意见
高静	2015-9-13 15:51:55	同意	商务同意!
刘健	2015-9-13 15:49:18	同意	部门同意!
demo	2015-9-13 15:42:29	提交	

2.1.3 对象属性映射

业务介绍

- 业务应用场景：

  一个单据业务流转到下一单据时（比如推式生单），需要把上游单据的字段信息携带到下游单据上。

- 属性映射说明：
  - ✓ 支持同类型属性的映射。（比如引用型—>引用型、下拉多选—>下拉多选）
  - ✓ 支持多种类型的属性映射到文本类型的属性上。

源对象属性类型	目标对象属性类型
数值	文本
百分比	
货币	
文本	
自动编号	
电子邮件	
网址	
电话	
下拉框	
日期	
日期时间	

2.1.3.1 如何新建对象属性映射

在“客户化平台”下选择点击对象属性对象映射，进入属性对象映射列表页面。

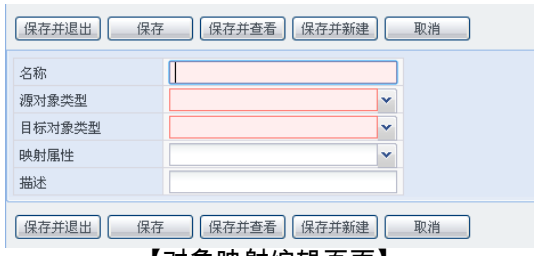


【对象映射列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开对象映射新建窗口。
- **[列表查询]**：点击打开对象映射列表页面。
- **[过滤条件]**：设置对象映射列表页面可供查询的属性。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

点击页面的“工具栏”中“新建”，打开对象映射的新建编辑页面。



【对象映射编辑页面】

按钮功能说明：

- [保存并退出]：保存当前对象映射信息，返回对象映射列表页面。
- [保存]：保存当前对象映射信息。
- [保存并查看]：保存当前对象映射信息，并打开此对象映射的查看页面。
- [保存并新建]：保存当前对象映射信息，并打开对象映射的新建页面。
- [取消]：关闭窗口，不做保存

注释：

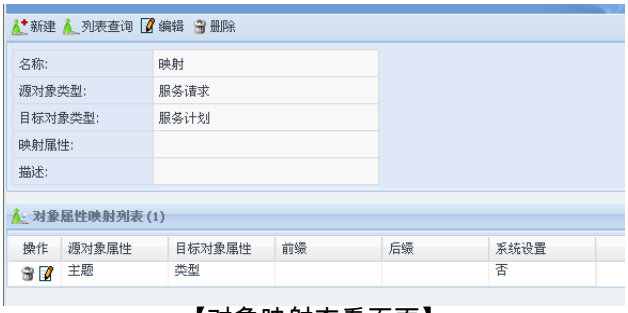
在填写对象映射信息时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），且没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

2.1.3.2　如何修改对象属性映射

在对象映射查看列表页面中，单击图标可直接打开对应分类的编辑页面，或点击看图标进入对应对象映射的详细信息查看页面点击**[编辑]**按钮即可修改对象属性映射的内容。



【对象映射列表页面】



【对象映射查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开对象映射新建窗口。
- **[列表查询]**：点击打开对象映射列表页面。
- **[编辑]**：打开编辑当前对象映射的编辑页面。
- **[删除]**：删除当前对象映射。

2.1.3.3 如何删除对象属性映射

在对象映射的列表页面点击对应分类的图标，或在相应对象映射查看页面点击**[删除]**按钮，即可对象映射记录。如下图



【属性映射列表页面】



【分类查看页面】

注释：

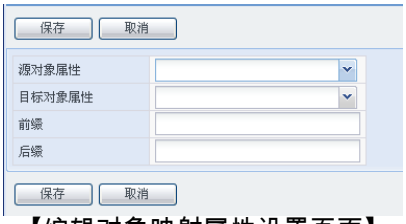
如果对象映射为系统设置，则不可以删除。

2.1.3.4　如何在对象属性映射列表中添加属性映射

在对象映射的查看页面点击相关对象“对象属性映射列表”后的新建按钮。



【分类查看页面】



【编辑对象映射属性设置页面】

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存当前设置返回对象映射查看页面。
- **[取消]**：取消操作，不做保存。

注释：

在填写对象映射信息时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），且没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

2.1.4 菜单管理

2.1.4.1 如何设置 CRM 菜单

点击系统配置菜单“客户化平台”→“菜单管理”→“CRM 菜单设置”，进入 CRM 菜单列表页面。



【CRM 菜单列表页面】

按钮功能说明：

- **[全部展开]**：点击后展开全部的 CRM 菜单目录。
- **[全部折叠]**：点击后折叠全部的 CRM 菜单目录。
- **[新建主菜单]**：点击后打开主菜单新建页面，新建主菜单信息。
- **[主菜单排序]**：点击后打开主菜单排序页面。
- **[保存]**：保存主菜单、子菜单调整的排序设置。
- **[取消]**：不做保存，返回上一页面。
- **编辑图标**：打开编辑当前 CRM 菜单的编辑页面。
- **删除图标**：删除自定义的 CRM 菜单。
- **增加下级图标**：给当前主菜单增加下级菜单。
- **增加子菜单**：给当前主菜单增加子菜单。
- **子菜单排序图标**：点击后打开子菜单排序页面。

注释：

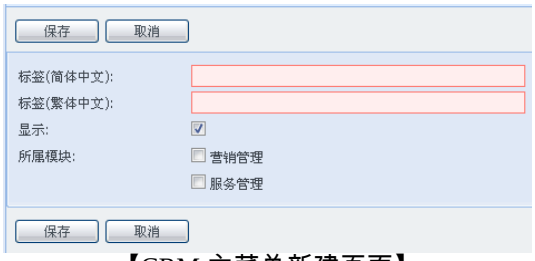
1. 在本页面中，系统支持用鼠标拖拽菜单名称调整菜单目录的顺序。
2. 在末级菜单上点击右键，系统支持快捷方式的创建。

2.1.4.2 如何新建主菜单

在 CRM 菜单列表页面中，点击**[新建主菜单]**按钮，打开主菜单新建页面，输入相关信息后点击保存即可。



【CRM 菜单列表页面】



【CRM 主菜单新建页面】

填写项说明：

- **标签（简体中文）**：CRM 菜单的简体中文标签。
- **标签（繁体中文）**：CRM 菜单的繁体中文标签。
- **显示**：在 CRM 菜单是否显示新建的菜单名称。
- **所属模块**：选择新建 CRM 菜单的所属模块。

按钮功能说明：

- **[保存]**：保存 CRM 菜单信息，返回 CRM 菜单列表页面。
- **[取消]**：不做保存，返回 CRM 菜单列表页面。

2.1.4.3　如何修改主菜单

在 CRM 菜单列表页面中，单击图标可直接打开对应 CRM 菜单的编辑页面，或点击 CRM 菜单名称进入其编辑页面即可对 CRM 菜单内容进行修改。



【CRM 菜单列表页面】

2.1.4.4 如何删除主菜单

在 CRM 菜单的列表页面中，点击对应 CRM 菜单的图标，即可删除 CRM 菜单记录。



【CRM 菜单列表页面】

注释：

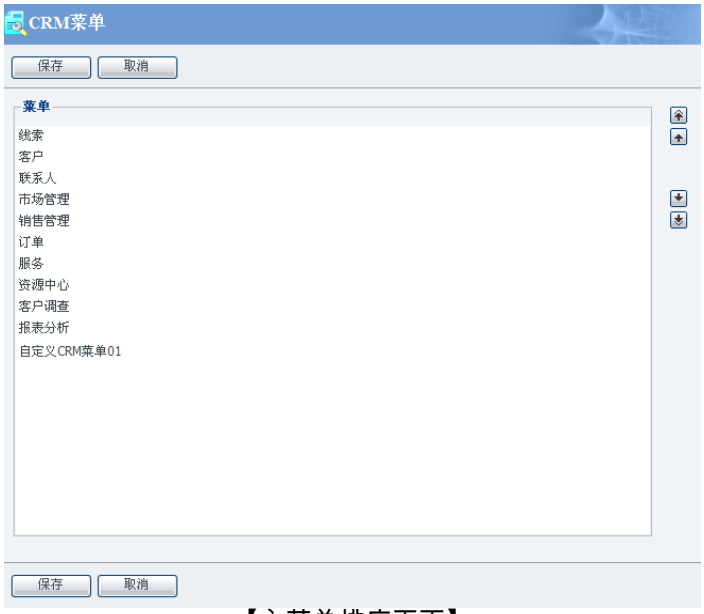
CRM 菜单的删除只能删除自定义的 CRM 菜单，不能删除系统自带的 CRM 菜单，即：只有自定义 CRM 菜单才显示删除按钮，系统自带的 CRM 菜单则不显示删除按钮。

2.1.4.5 如何进行主菜单排序

在 CRM 菜单列表页面中，点击**[主菜单排序]**按钮，打开主菜单排序页面，调整 CRM 菜单顺序后点击保存即可。



【CRM 菜单列表页面】



【主菜单排序页面】

按钮功能说明：

[移到顶端]：点击按钮，选中属性将上移到列表顶端。

[上移一行]：点击按钮，选中属性将上移一行。

[下移一行]：点击按钮，将所选属性下移一行。

[移到尾端]：点击按钮，将所选属性下移到列表尾端。

[保存]：保存当前设置。

[取消]：返回上一页面，不做保存。

2.1.4.6 如何设置系统配置菜单

参见 CRM 菜单设置。

2.1.5 快速新增设置

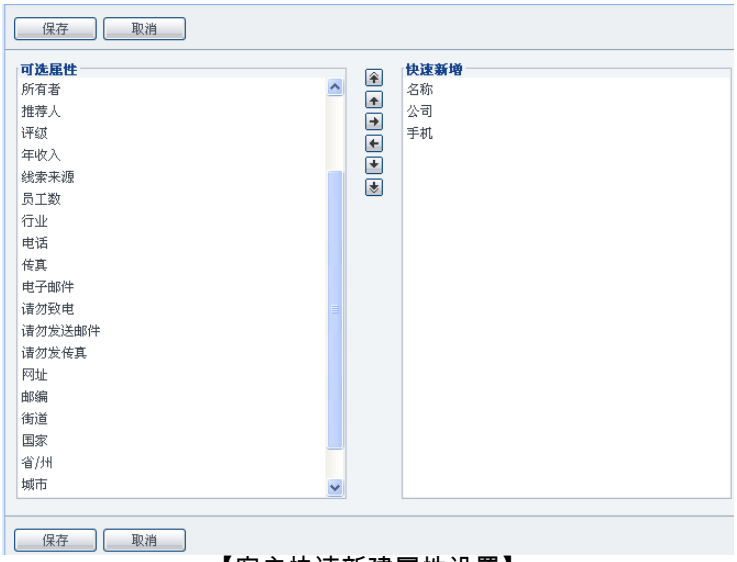
2.1.5.1 如何设置快速新增对象

点击系统配置菜单“客户化平台”→“快速新增设置”，进入快速新增设置页面。在这里可以设置针对哪些对象录入哪些属性之后可以实现快速新增功能



【快速新增属性设置】

对象只有在设置了快速新增属性以后，才会出现在桌面的快速新增选择中。

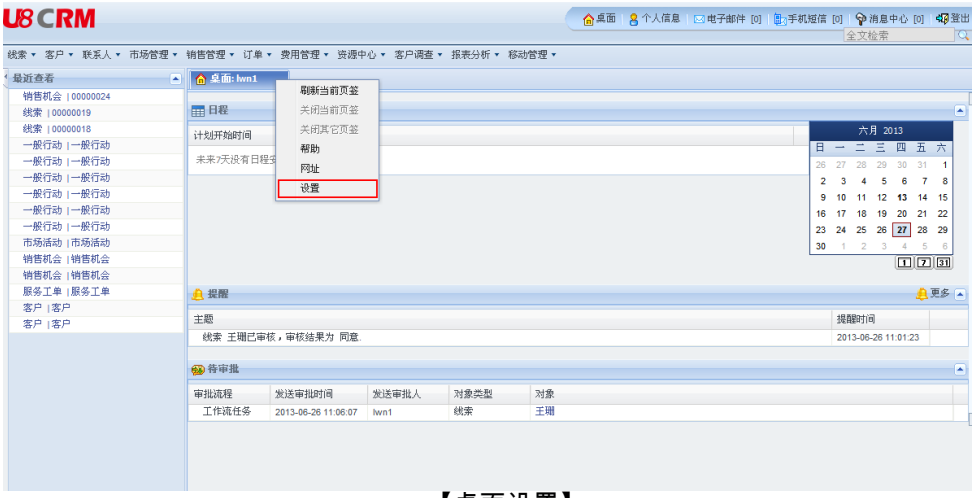


【客户快速新建属性设置】

设置客户的快速新增属性。

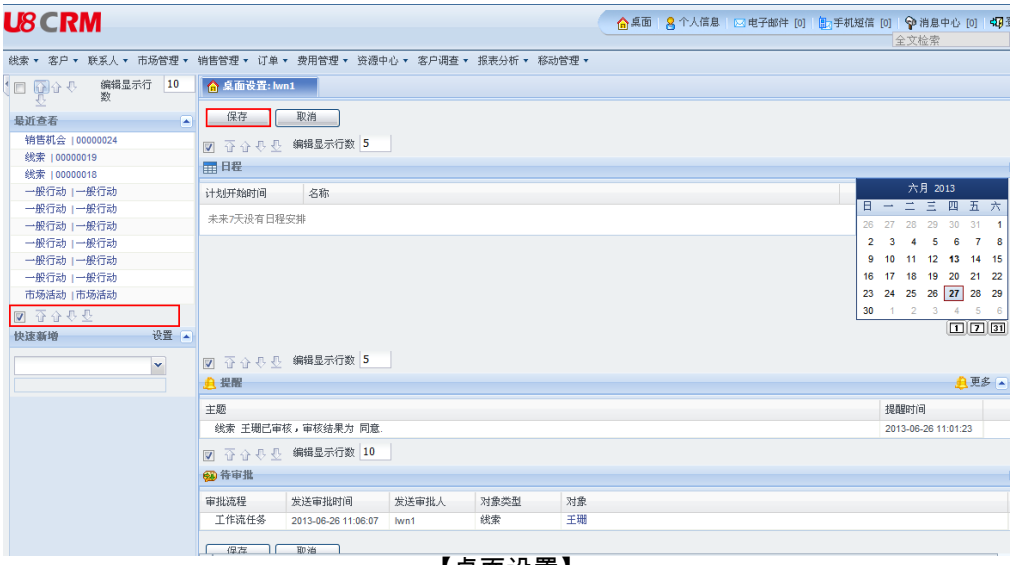
2.1.5.2　如何实现快速新增功能

在 CRM 桌面的右键菜单中，点击[设置]按钮



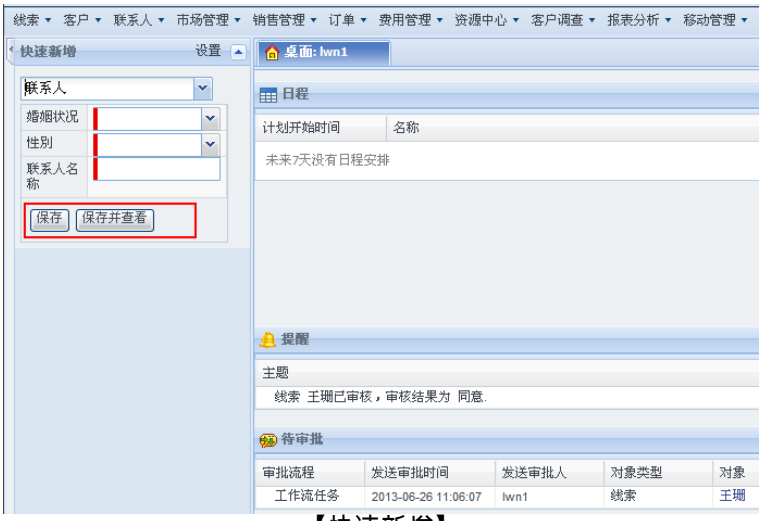
【桌面设置】

进入桌面的设置页面，勾选快速新增上方的选择框，将快速新增功能添加到桌面，并且可以通过箭头按钮调整快速新增功能在桌面的显示位置，设置完成后点击[保存]，保存当前桌面设置。



【桌面设置】

设置完成后，桌面显示快速新增的功能，选择快速新增对象，录入快速新增属性，点击[保存]则直接保存了该对象，点击[保存并查看]则保存该对象并进入该对象的查看画面



【快速新增】

2.1.6 桌面设置

简介

应用场景：部分员工参与业务审批，他们需要把桌面的“待审批”项给显示出来，如果逐个给这些员工在前台设置桌面布局非常麻烦。因此需要在系统配置中，设置好不同的桌面布局方案，然后将方案分配给对应的员工进行使用。

2.1.6.1 桌面设置方案列表

点击菜单：客户化平台→桌面设置，打开桌面方案列表页面。



在此显示所有的桌面方案列表。可以对桌面方案进行新建、编辑、删除、查看等操作。

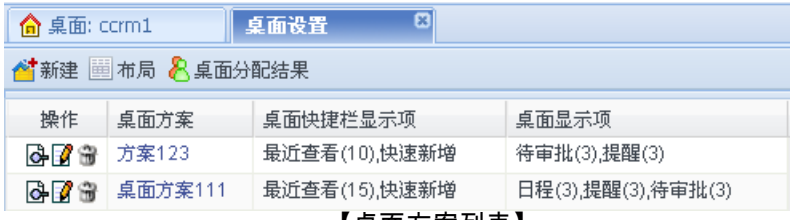


按钮功能说明：

- **[新建]**：点击本按钮，进入桌面方案的新增设置页面。
- **[布局]**：设置当前桌面方案列表的显示项和显示顺序。
- **[桌面分配结果]**：点击本按钮，查看每个员工在后台所分配的桌面方案，并可重置每个员工的桌面方案，即清空员工在前台设置的桌面布局痕迹，重置为当前分配的桌面方案。
- **[查看]**：点击进入桌面方案的查看页面。查看该方案的详情以及分配给了哪些员工。
- **[编辑]**：点击进入桌面布局方案的编辑页面。可以重新设置该布局的显示项和顺序等信息。
- **[删除]**：点击删除当前行的方案，默认方案不能删除。

2.1.6.2　如何将桌面方案分配给员工

在桌面方案列表上，针对某方案，点击查看按钮，进入桌面方案查看画面



【桌面方案列表】

在查看画面的相关对象“分配给员工”下选择员工：



【查看画面】

点击选择员工后，弹出画面勾选对应的员工，即方案分配给的员工：



【选择员工】

如果员工已分配了方案，则给出提示是否继续分配，选择继续，则清空员工原有的分配，将当前方案分配给员工，选择取消，则维持原有分配。

默认方案不做分配，因为所有未分配方案的员工均使用默认方案，所以无需进行分配。

2.1.6.3 如何查看桌面设置分配结果

在桌面列表画面点击“桌面分配结果”，可以查看所有员工（员工范围为对 CRM 有功能权限的所有操作员）分配的桌面方案：



【桌面方案分配结果】

每个操作员对应的桌面方案：优先取分配给该操作员的桌面方案（桌面方案的相关对象“分配给员工”中包含该操作员），取不到则取默认的桌面方案。

按钮功能说明：

- **[同步到员工]：**勾选列表中的员工并点击【同步到员工】，则会清空所选员工在前台修改的桌面布局，也就是说用当前列表中列示的桌面方案覆盖本员工在前台自行设置的桌面方案（有的员工有权限在前台进行桌面设置，则可以调整自己的桌面布局）。

2.1.7 U 易联适配器

2.1.7.1 配置下载服务预约的定时任务



【U 易联适配器】

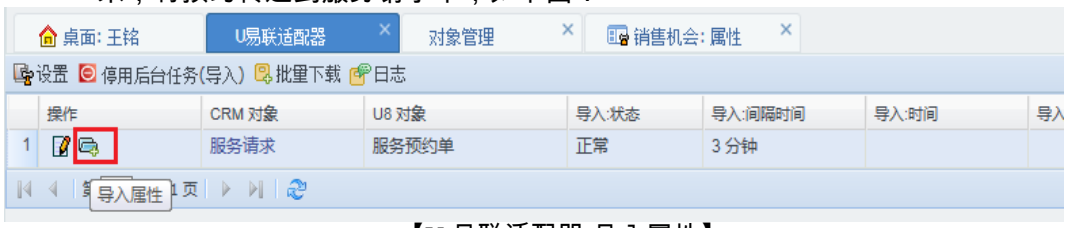


系统预置了下载服务预约的定时任务，在这里可以根据实际需要配置如下内容：

- 下载服务预约的间隔时间
- 导入到 CRM 中服务请求的类型（预约可以下载到服务请求中，这里配置生成哪种类型的服务请求）
- 自动生成的最终用户的类型（需要进一步处理的服务请求，提交预约的用户会自动生成服务的最终用户，这里配置是哪种类型的最终用户）

2.1.7.2　设置从“服务预约”下载到“服务请求”的字段对照关系

系统已预置好，客户可以根据实际情况进行调整，系统按照设置好的字段对应关系，将预约传递到服务请求中，如下图：



【U 易联适配器-导入属性】



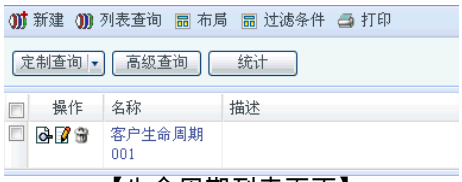
CRM 属性名：列示服务请求的字段名

U8 属性名：列示服务预约的字段名

2.2 业务信息设置

2.2.1 客户生命周期

在系统配置中点击菜单：业务信息设置→客户生命周期，打开客户生命周期列表页面。



【生命周期列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出客户生命周期新建窗口，新建客户生命周期。
- **[列表查询]**：点击打开客户生命周期列表页面。
- **[布局]**：设置客户生命周期列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置客户生命周期列表页面显示可供查询的属性。
- **[打印]**：打印客户生命周期列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。



【生命周期设置】

设置项说明：

- **任务分类**：设置生命周期包含的任务分类
- **相关部门**：设置生命周期的所属部门

2.2.2 费用项目列表

在系统配置中点击菜单：“业务信息设置”→“费用项目列表”，打开费用项目的列表页面。

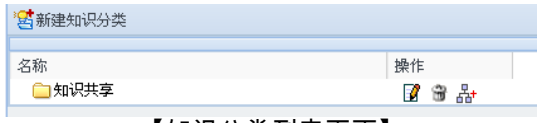
点击  即可查看详细的费用项目信息。

注释：

用友 U8CRM 的费用项目只能在 U8 中进行创建，CRM 只能进行查看，不能增删改。如何在 U8 中创建费用项目具体可参考 U8 的相关使用手册。

2.2.3 知识分类

在系统配置中点击菜单：“业务信息设置”→“知识分类”，打开知识分类的列表页面。



【知识分类列表页面】

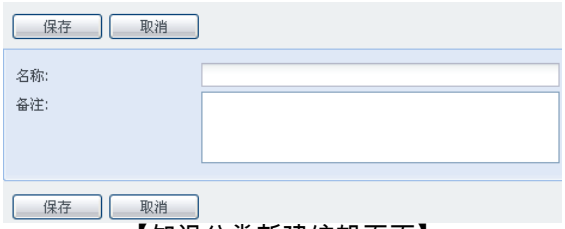
按钮功能说明：

-  ：点击打开该知识分类的编辑页面。
-  ：点击删除该知识分类。
-  ：点击打开下级知识分类的新建编辑页面。

注释：

删除知识分类时，如果该知识分类存在下级的分类，则不允许删除。

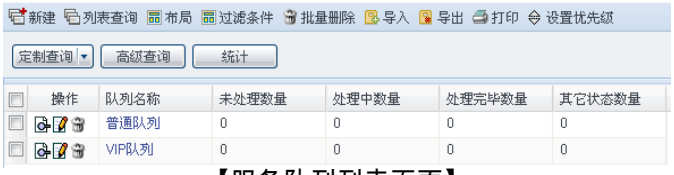
点击“新建知识分类”按钮，打开知识分类的新建编辑页面，填写信息保存即可完成知识分类的创建。



【知识分类新建编辑页面】

2.2.4 服务队列列表

在系统配置中点击菜单：“业务信息设置”→“服务队列列表”，打开服务队列的列表页面。

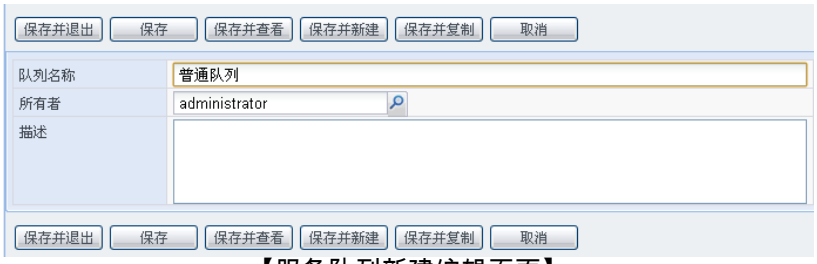


【服务队列列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开服务队列新建窗口，新建服务队列。
- **[列表查询]**：点击打开服务队列列表页面。
- **[布局]**：设置服务队列列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置服务队列列表页面可供查询的属性。
- **[批量删除]**：批量删除指定的服务队列。
- **[导入]**：使用文件导入服务队列。
- **[导出]**：导出指定的服务队列成文件。
- **[打印]**：打印服务队列列表信息。
- **[设置优先级]**：点击打开服务队列的优先级设置页面。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

点击“新建”按钮，进入服务队列的新建编辑页面。



【服务队列新建编辑页面】

如何设置队列规则：

点击服务队列名称，进入服务队列查看页面。



在服务队列的查看页面，点击“队列规则设置”，打开队列规则的设置页面。



【队列规则设置】

填写项说明：

- **[未处理超时]**：设置未处理类别超时的规则。
- **[处理中超时]**：设置处理中类别超时的规则。
- **[滞留超时]**：设置滞留类别超时的规则。
- **[进入队列]**：设置进入队列的过滤条件。
- **[提交]**：保存当前设置规则，并关闭窗口。
- **[取消]**：关闭当前窗口，不做保存。

2.3 邮件设置

CRM 邮件有关的设置，在系统配置中点击菜单“邮件设置”并点击相应的子菜单，进入到相应的设置页面。

2.3.1 邮件帐户

2.3.1.1 使用场景

使用 CRM 系统给员工/客户方发业务邮件或是邮件提醒消息前，需要设置邮件账户。

2.3.1.2 设置邮件账户

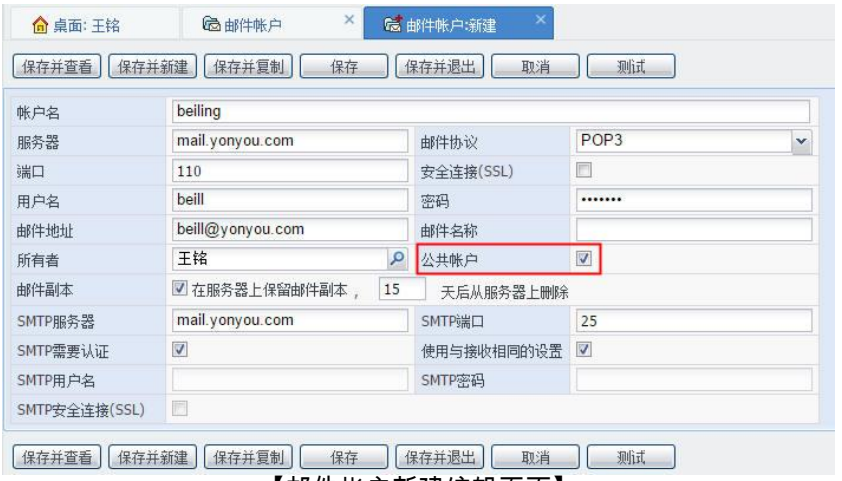
在系统配置中，点击邮件设置→邮件账户，进入邮件账户列表。



【邮件帐户列表】

1. 新建邮件帐户

在邮件帐户列表页面，点击“新建”按钮，进入邮件帐户的新建编辑页面。



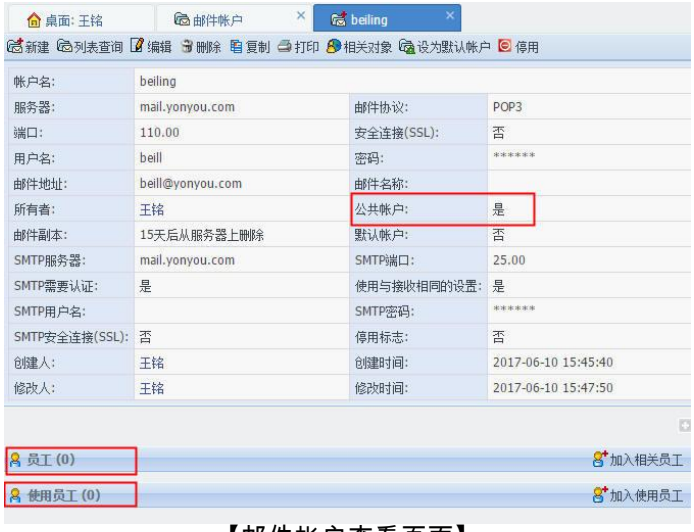
【邮件帐户新建编辑页面】

填写项说明：

- **帐户名**：邮件的帐户名称。
- **服务器**：接收邮件服务器地址。
- **邮件协议**：接收邮件服务协议设置
- **端口**：接收邮件服务器端口设置。

- **安全连接（SSL）**：是否开启安全链接。
- **用户名**：邮件帐户登陆用户名。
- **密码**：邮件帐户登陆密码。
- **邮件地址**：邮件地址。
- **邮件名称**：邮件名称。
- **所有者**：设置邮件帐户所有者。
- **公共帐户**：设定该邮件帐户是否公用，设置为公共账户后查看页面才显示相关对象“使用员工”，即可为该公共账户设置需要使用的员工。
- **邮件副本**：邮件副本处理方式。
- **SMTP 服务器**：发送邮件服务器地址。
- **SMTP 端口**：发送邮件服务器端口。
- **SMTP 需要认证**：发送邮件服务是否需要认证。
- **使用与接收相同的设置**：是否与接收邮件服务器使用相同设置。
- **SMTP 用户名**：发送邮件服务器登陆用户名。
- **SMTP 密码**：发送邮件服务器登陆密码。
- **SMTP 安全连接（SSL）**：是否使用 SSL 安全链接。

2. 邮件帐户相关说明

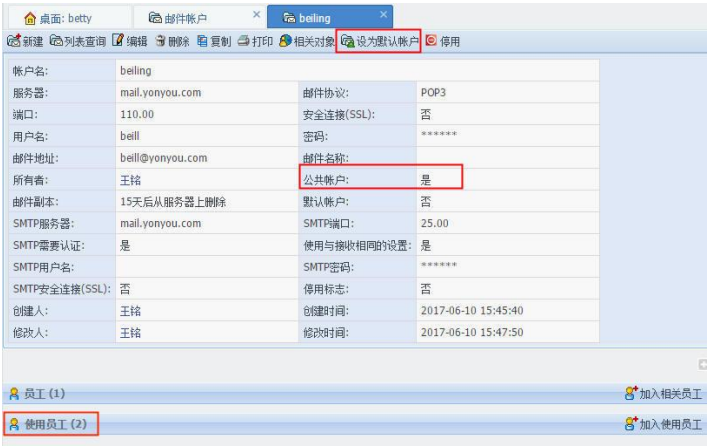


【邮件帐户查看页面】

- 名词说明：
  - ✓ 邮件帐户的相关对象“员工”的意义是：被加入的员工可以查看到该帐户收到的邮件信息。
  - ✓ 邮件帐户的相关对象“使用员工”的意义是：被加入的员工可以使用此帐户发送邮件。
- 相关规则

- ✓ 非公共帐号：只有 owner 所有者可以使用。
- ✓ 公共帐号：相关员工只能查看邮件，不能发送和转发邮件；使用员工可以发送邮件。
- ✓ 如果账号设为公共，但没有加入使用员工，则所有人都可以使用；如果加入使用员工，则只能是加入为使用员工的人才可以使用。

3.系统发邮件消息时的邮件账户配置



使用系统发邮件提醒消息时，需配置邮件帐户如下：

(1) 把邮件帐户设置公共帐户，邮件提醒的收件人可使用该帐户。（即：邮件提醒的收件人是该公共帐户的使用员工或该帐户的使用员工为空时）。

(2) 如果有两个公共帐户都可以被邮件提醒的收件人使用，那么看哪个帐户是默认帐户，系统优先用默认的公共帐户发邮件提醒。

2.3.2 邮件模板

邮件模板分为：邮件消息模板、邮件外发模板。

1.邮件模板界面功能说明

（1）邮件模板列表页面



【邮件模板列表页面】

按钮功能说明：

- ◆ **[新建]**：点击后打开邮件模板新建窗口，新建邮件模板。

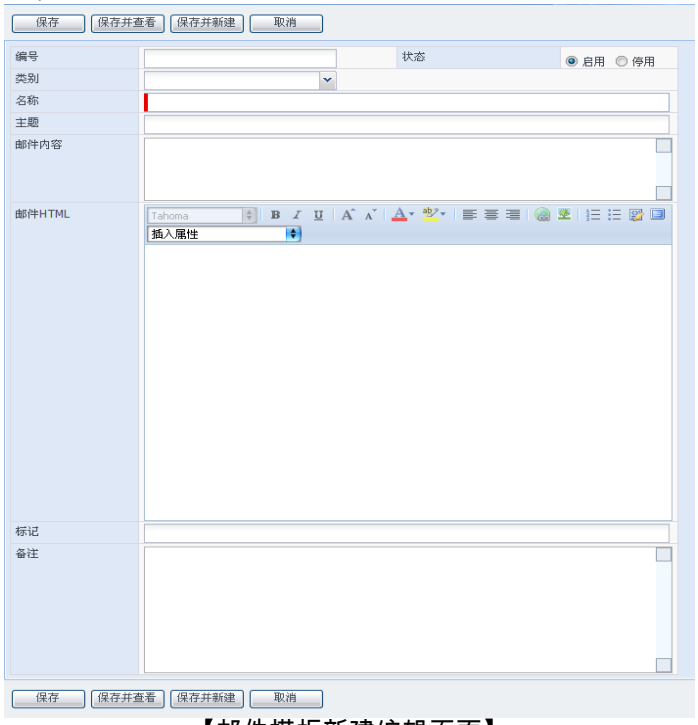
- **[列表查询]**：点击打开邮件模板列表页面。
- **[布局]**：设置邮件模板列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置邮件模板列表页面可供查询的属性。
- **[批量删除]：**批量删除指定的邮件模板。
- **[打印]**：打印邮件模板列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

图标功能说明：

- ：查看对应邮件模板详细信息。
- ：修改邮件模板信息。
- ：删除邮件模板。

（2）邮件模板新建

在邮件模板列表页面，点击“新建”按钮，选择邮件模板（可以选择空白模板也可选择已有模板），打开邮件模板新建编辑页面。



【邮件模板新建编辑页面】

填写项目说明：

- **编号：**邮件模板编号。

- **状态**：邮件模板状态，默认为启用。
- **类别**：设定邮件模板类别，类别在邮件模板的自定义属性中设定。
- **名称**：邮件模板的名称。
- **主题**：邮件模板主题。
- **邮件内容**：邮件正文内容。
- **邮件 HTML**：邮件 HTML 代码，可以从替换项中选择调用对象变量。
- **标记**：设定由于识别邮件模板的标记。
- **备注**：邮件模板备注信息。

（3）邮件模板查看



【邮件模板查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开邮件模板新建窗口，创建邮件模板。
- **[列表查询]**：点击打开邮件模板列表页面。
- **[编辑]**：编辑当前邮件模板。
- **[复制]**：复制当前的邮件模板信息到新建页面。
- **[打印]**：打印邮件模板信息。

2.邮件消息模板的应用

邮件消息模板：邮件消息提醒人员时可设置、选择邮件消息模板，发邮件消息提醒时将按模板格式内容发送相应的消息。

（1）创建一个邮件消息模板

CRM 系统配置中，通过菜单邮件设置→邮件模板→邮件消息模板，进入邮件消息模板列表页面。



【邮件模板菜单】

创建一个邮件消息模板。



【邮件消息模板列表页面】

（2）消息提醒设置中选择邮件消息模板

CRM 系统配置中，客户化平台→对象管理下，进入对象自定义消息机制页面，创建消息提醒时选择邮件消息模板。



【消息提醒设置页面】

（3）邮件消息提醒触发后，人员收到消息提醒

当条件符合触发邮件提醒时，人员收到邮件消息的提醒，提醒消息的格式内容按模板展现。



【邮件消息页面】

3.邮件外发模板的应用

邮件外发模板：对外发送邮件或给员工发邮件时可使用邮件外发模板。

（1）创建一个邮件外发模板

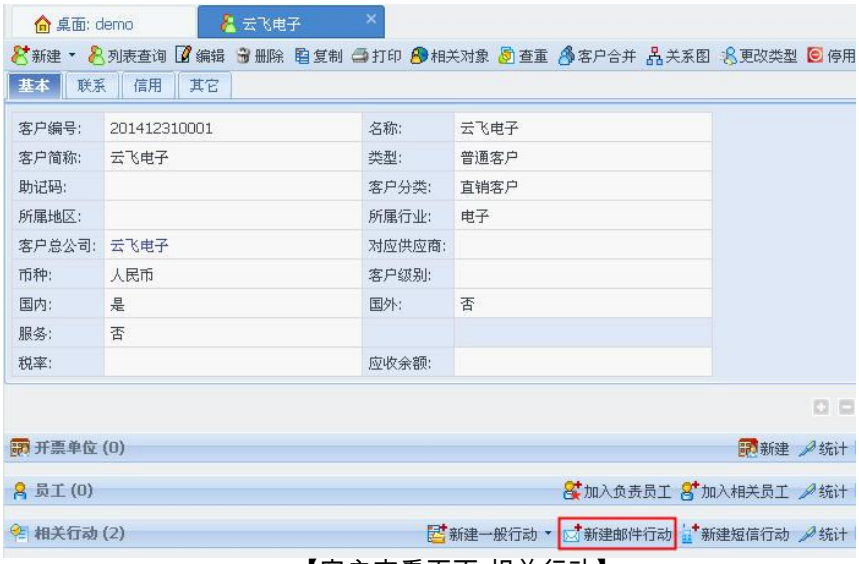
CRM 系统配置中，通过菜单邮件设置→邮件模板→邮件外发模板，进入邮件外发模板列表页面，创建一个邮件外发模板。



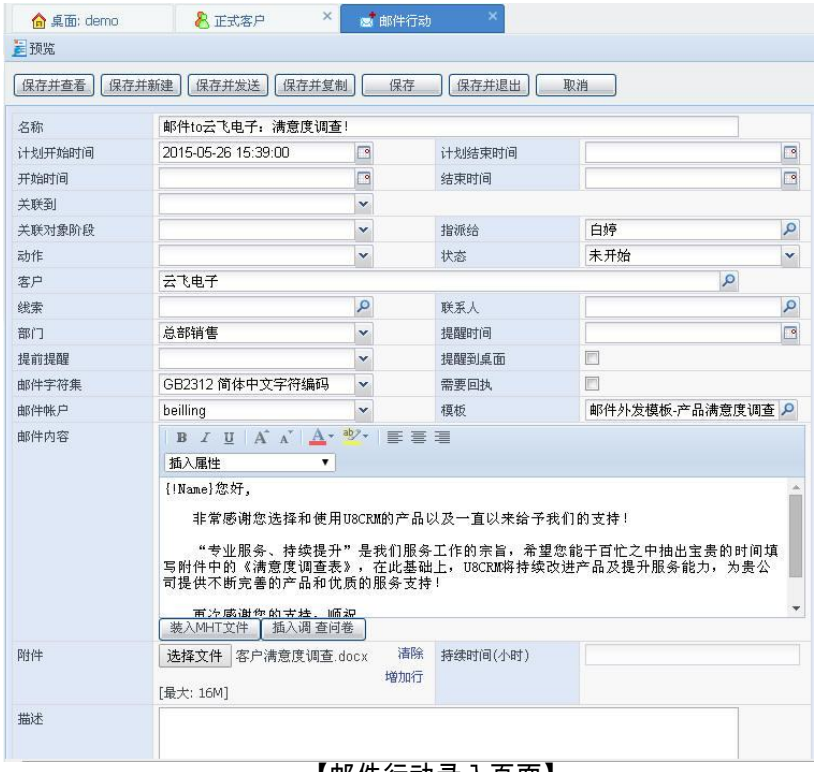
【邮件外发模板列表页面】

（2）线索/客户/联系人中创建相关的邮件行动，邮件行动使用邮件外发模板。

进入客户的查看页面，在相关行动中点击“新建邮件行动”，创建一个邮件行动。



【客户查看页面-相关行动】



【邮件行动录入页面】

邮件行动录入页面，输入相应信息并选择相应的邮件外发模板后，点击“保存并发送”。

（3）邮件发送成功后，相应人员收到邮件

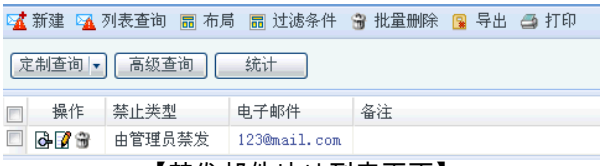
邮件发送成功后，相应的人员收到邮件



2.3.3 邮件禁发地址

1. 禁发邮件地址列表

设定邮件的禁发地址。



【禁发邮件地址列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开禁发邮件新建窗口，创建禁发邮件。
- **[列表查询]**：点击打开禁发邮件列表页面。
- **[布局]**：设置禁发邮件列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置禁发邮件列表页面可供查询的属性。
- **[批量删除]：**批量删除指定的禁发邮件。
- **[导出]：**导出指定的禁发邮件。
- **[打印]**：打印禁发邮件列表信息。

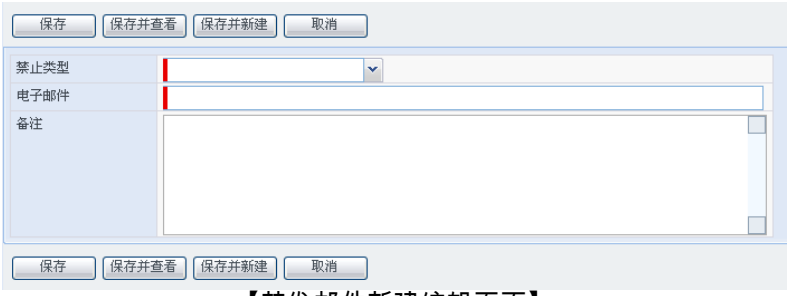
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

图标功能说明：：

- ：查看对应禁发邮件详细信息。
- ：修改禁发邮件信息。
- ：删除禁发邮件。

2. 禁发邮件地址新建

在禁发邮件列表页面，点击“新建”按钮，打开禁发邮件新建编辑页面。



【禁发邮件新建编辑页面】

填写项目说明：

- **禁止类型**：邮件禁发类型指定。
- **电子邮件**：禁发邮件地址指定。
- **备注**：备注信息。

3. 禁发邮件地址查看



【禁发邮件地址的查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开禁发邮件新建窗口，创建禁发邮件。
- **[列表查询]**：点击打开禁发邮件列表页面。
- **[编辑]**：编辑当前禁发邮件。
- **[删除]**：删除当前的禁发邮件。
- **[复制]**：复制当前的禁发邮件信息到新建页面。
- **[打印]**：打印禁发邮件信息。

2.3.4 邮件禁发规则

1. 禁发规则列表

邮件的禁发规则可以使用通配符方式，对指定范围的邮件地址使用禁发控制。



【禁发规则列表页面】

按钮功能说明：

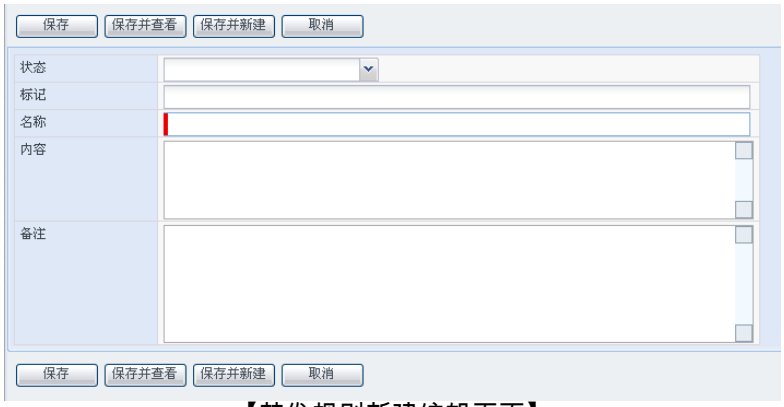
- **[新建]**：点击后打开禁发规则新建窗口，新建禁发规则。
- **[列表查询]**：点击打开禁发规则列表页面。
- **[布局]**：设置禁发规则列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[批量删除]：**批量删除指定的禁发规则。
- **[导出]：**导出禁发规则。
- **[打印]**：打印禁发规则列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

图标功能说明：：

-  ：查看对应禁发规则详细信息。
-  ：修改禁发规则信息。
-  ：删除禁发规则。

2. 禁发规则新建

在禁发规则列表页面，点击“新建”按钮打开禁发规则新建编辑页面。



【禁发规则新建编辑页面】

填写项说明：

- 状态：禁发规则状态。
- 标记：禁发规则标记设定。
- 名称：禁发规则名称。
- 内容：禁发规则内容设定。
- 备注：备注信息。

禁发规则设定格式

可以使用通配符“*”来制定禁发规则，如：“*Test*”则表示邮件地址中含有“Test”字符的均受到规则控制不可发送，如果在内容中未使用通配符，如“123”则表示在邮件地址中所有以“123”开头的均受到规则控制。

注释：

邮件禁发规则区分大小写。

3. 禁发规则查看



【禁发规则查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开禁发规则新建窗口，创建禁发规则。
- **[列表查询]**：点击打开禁发规则列表页面。
- **[编辑]**：编辑当前禁发规则。
- **[删除]**：删除当前禁发规则。
- **[复制]**：复制当前的禁发规则信息到新建页面。
- **[打印]**：打印禁发规则信息。

2.4 短信设置

CRM 短信有关的设置，在系统配置中点击菜单“短信设置”并点击相应的子菜单，进入到相应的设置页面。

2.4.1 短信帐户相关设置

U8CRM 的短信是通过 U8 平台设置的短信帐户来发送的，U8 平台中的短信配置操作入口如下：（CRM 中无需创建短信帐户）

机器的开始菜单中，用友 U8→系统服务→应用服务器配置，在应用服务器配置的“邮件短信服务器参数配置”中设置短信相应的参数。



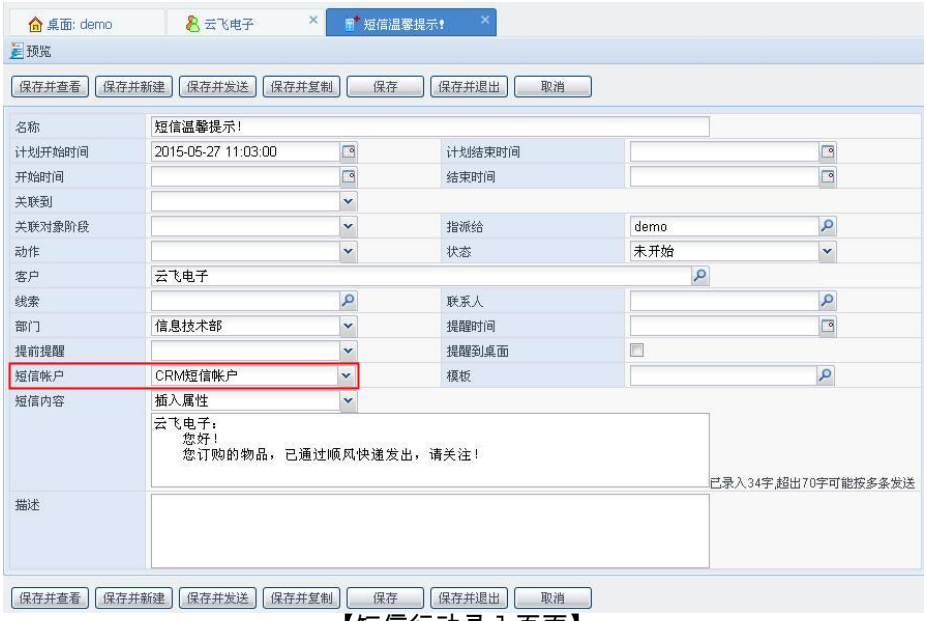
【应用服务器配置工具页面】



【U8 消息中心设置页面】

具体的短信设置参见 U8 平台“短信设置”相应章节内容。

CRM 中对线索、客户、联系人、员工发短信时，系统自动调用 U8 平台中设置的短信帐户发送短信。



【短信行动录入页面】

2.4.2 短信模板

短信模板分为：短信消息模板、短信外发模板。

1.短信模板界面功能说明

（1） 短信模板列表页面



【短信模板列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开短信模板新建窗口，新建短信模板。
- **[列表查询]**：点击打开短信模板列表页面。
- **[布局]**：设置短信模板列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置短信模板列表页面可供查询的属性。
- **[批量删除]**：批量删除指定的短信模板。
- **[打印]**：打印短信模板列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。

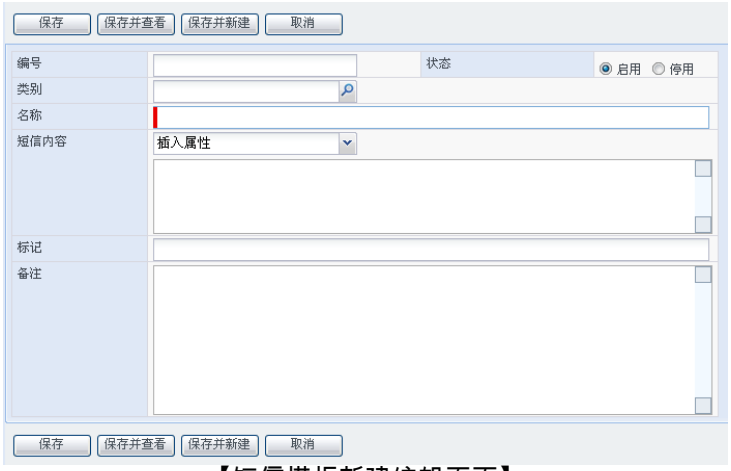
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

图标功能说明：

- ：查看对应短信模板详细信息。
- ：修改短信模板信息。
- ：删除短信模板。

（2）　短信模板新建

在短信模板列表页面，点击“新建”按钮，打开短信模板新建编辑页面。



【短信模板新建编辑页面】

填写项说明：

- **编号**：短信模板编号。
- **状态**：指定短信模板状态，默认为启用。
- **类别**：设置短信模板分类。
- **名称**：短信模板的名称。
- **短信内容**：短信内容，可从插入属性中选择调用对象变量。
- **标记**：短信模板标记。
- **备注**：备注信息。

（3）　短信模板查看



【短信模板查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开短信模板新建窗口，创建短信模板。
- **[列表查询]**：点击打开短信模板列表页面。
- **[编辑]**：编辑当前短信模板。
- **[删除]**：删除当前短信模板。
- **[复制]**：复制当前的短信模板信息到新建页面。
- **[打印]**：打印短信模板信息。

2.短信消息模板的应用

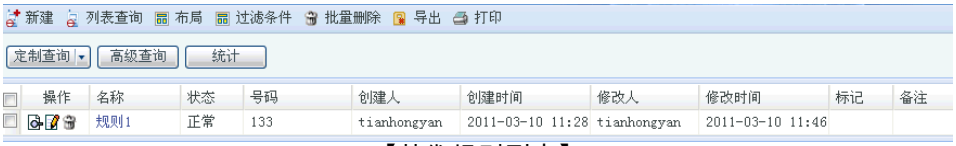
参见邮件消息模板的应用。

3.短信外发模板的应用

参见邮件外发模板的应用。

2.4.3 短信禁发规则

1. 禁发规则列表



【禁发规则列表】

按钮功能说明：

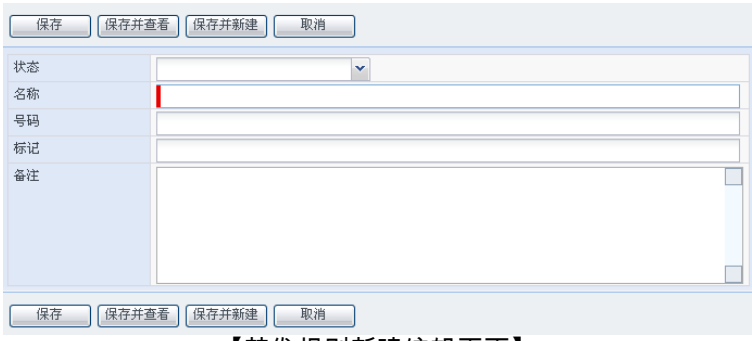
- **[新建]**：点击后打开禁发规则新建窗口，新建禁发规则。
- **[列表查询]**：点击打开禁发规则列表页面。
- **[布局]**：设置禁发规则列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置禁发规则列表页面可供查询的属性。
- **[批量删除]**：批量删除指定的禁发规则。
- **[导出]**：导出禁发规则。
- **[打印]**：打印禁发规则列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

图标功能说明：

-  ：查看对应禁发规则详细信息。
-  ：修改禁发规则信息。
-  ：删除禁发规则。

2. 禁发规则新建

在禁发规则列表页面，点击“新建”按钮，打开禁发规则新建编辑页面。



【禁发规则新建编辑页面】

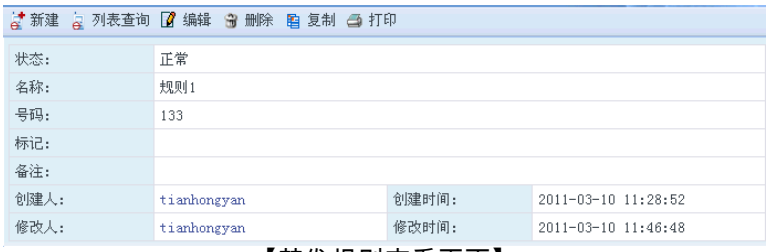
填写项说明：

- **状态：**指定禁发规则状态。
- **名称：**设置禁发规则名称。
- **号码：**设定禁发号码规则。
- **标记：**禁发规则标记。
- **备注：**备注信息。

禁发规则设定格式

可以使用通配符“*”来制定禁发规则，如：“*5100*”则表示号码中含有“5100”的手机号码均受到规则控制不可发送，如果在内容中未使用通配符，如“133”则表示在手机号码中所有以“133”开头的均受到规则控制。

3. 禁发规则查看



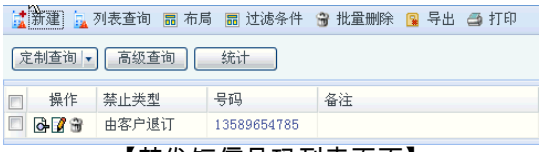
【禁发规则查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开禁发规则新建窗口，创建禁发规则。
- **[列表查询]**：点击打开禁发规则列表页面。
- **[编辑]**：编辑当前禁发规则。
- **[删除]**：删除当前禁发规则。
- **[复制]**：复制当前的禁发规则信息到新建页面。
- **[打印]**：打印禁发规则信息。

2.4.4 短信禁发号码

1. 禁发短信号码列表



【禁发短信号码列表页面】

按钮功能说明：

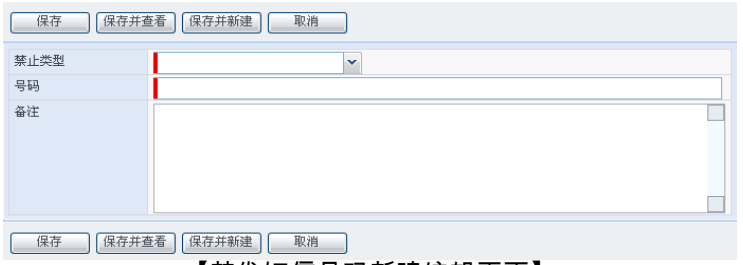
- **[新建]**：点击后打开禁发短信新建窗口，新建禁发短信。
- **[列表查询]**：点击打开禁发短信列表页面。
- **[布局]**：设置禁发短信列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[批量删除]**：批量删除指定的禁发短信。
- **[导出]**：导出禁发短信信息。
- **[打印]**：打印禁发短信列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

图标功能说明：

- ：查看对应禁发短信详细信息。
- ：修改禁发短信信息。
- ：删除禁发短信。

2. 禁发短信号码新建

在禁发短信列表页面，点击“新建”按钮，打开禁发短信新建编辑页面。



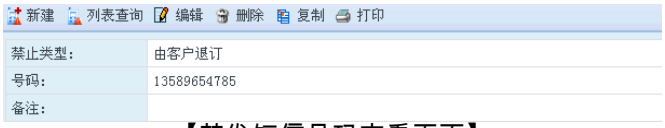
【禁发短信号码新建编辑页面】

填写项目说明：

- **禁止类型**：手机号码禁发类型指定。
- **号码**：禁发手机号码指定。
- **备注**：备注信息。

3. 禁发短信号码查看

禁发短信查看页面：



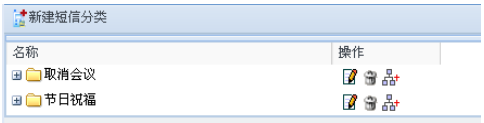
【禁发短信号码查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开禁发短信新建窗口，创建禁发短信。
- **[列表查询]**：点击打开禁发短信列表页面。
- **[编辑]**：编辑当前禁发短信。
- **[删除]**：删除当前禁发短信。
- **[复制]**：复制当前的禁发短信信息到新建页面。
- **[打印]**：打印禁发短信信息。

2.4.5 短信分类

1. 短信分类列表



【短信分类列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建短信分类]**：创建新的短信分类。

图标功能说明：：

-  ：修改禁发邮件信息。
-  ：删除禁发邮件。
-  ：添加下级分类。

2. 短信分类新建

在短信分类列表页面，点击“新建”按钮，打开短信分类新建编辑页面。



【短信分类新建编辑页面】

填写项说明：

- **名称**：短信分类名称。
- **备注**：短信分类备注信息。

2.5 系统设置

在系统配置中，点击菜单“系统设置”，进入系统设置页面，设置系统级的功能设置项。



【系统设置】

填写项说明：

- **日期格式**：设定日期格式。
- **时间格式**：设定时间格式。
- **货币符号**：设定货币符号。
- **小数点符号**：设定小数点符号。
- **千分符**：设定千分符符号。
- **负数格式**：设定负数显示样式。
- **工具条显示方式**：设定工具按钮显示样式。
- **关闭弹屏提醒**：设定接收到提醒时是否弹出新的窗口进行提示。
- **导入支持提醒**：设定对象记录导入后是否需要提醒，如果设置成需要提醒，则需同时设置“对象创建时”的事件消息提醒。
- **菜单不显示分类**：菜单不以分类方式显示，进入对象列表时使用默认的查询条件过滤。
- **报表显示没有数据的维度**：设置报表是否显示没有数据的维度。
- **只允许修改最后一个行动**：在某档案/某单据记录的相关行动中，以创建时间为准，只允许修改最后一个完成状态的行动。
- **停用行动**：设置停用行动类型，选中的行动不会在相关行动上显示新建按钮。
- **行动关联对象**：设置行动录入时可选“关联到”的对象。
- **邮件提醒时使用邮件帐户**：设置邮件提醒时使用的默认帐户。
  注释：设置邮件提醒后，若自己配置了邮件账户，则用自己的；若未配置，才使用系统设置的默认账户。
- **模板打印格式**：设置模板的打印格式。
- **主界面图标**：设置系统主界面的图标。
- **登录页面图片**：可以选择更换登录框左侧的小图片，也可以选择更换登录页面的整个背景图片，或者使用系统默认图片。

2.6　选项设置

在系统配置中，点击菜单“选项设置”，进入选项设置页面，可以通过本页面设置数据权限的控制、设置资源相关的控制和资源的分配回收消息通知、以及其他业务选项控制。


桌面: demo
选项设置
数据权限选项设置
控制部门权限:
控制业务员权限:
控制客户权限:
控制操作员权限:
控制销售类型权限:
控制仓库权限:
控制存货权限:
控制客户联系人权限:
控制报价单相关员工权限:
控制订单相关员工权限:
控制供应商权限:
控制邮件权限
资源池选项设置
控制最大线索数
控制最大机会数
控制最大正式客户数
控制最大潜在客户数
最大资源数默认值
10
分配回收消息通知方式
桌面通知
档案相关选项设置
线索支持转化为正式客户
默认转化为正式客户
启用客户工商信息功能
服务管理选项设置
服务工单自动派工(派给负责人)
任务派工即接受
销售出库生成服务产品时,自动生成最终用户
销售单据引用最终用户
最终用户编码对应的扩展自定义项属性,录入它可以携带更多的最终用户信息到其他的扩展自定义项上
员工选项设置
控制相关负责员工参照范围
控制业务员参照范围
检查可用里
订单检查可用里

【选项设置 1】


时间选项设置
一周的第一天
周一
工作总结选项设置
日总结设置
行为:
行动数
拜访潜在客户数
拜访正式客户数
业绩:
订单金额
发货金额
发票金额
收款金额
新增:
新增线索数
新增潜在客户数
新增正式客户数
新增机会数
新增订单数
其他:
费用申请金额
费用支出金额
周总结设置
月总结设置
保存
取消
选项说明

【选项设置 2】

数据权限选项说明：

- 控制部门权限：
  - 影响对象：报价单、订单、发票、发货单、出库单、收款单、合同、合同执行单、合同结算单、费用申请单、费用支出单、借出单（样品借出、借出借用、备机借出）、反馈单、借出转换单、借出归还单、其他入库单、其他出库单。
  - 规则说明：若只勾选此项：（对部门可设查询、录入权限，设有录入权限时连带有查询权限）。
    - 设置了操作员有某部门的查询权限，那么他只能查询该部门的单据。
    - 设置了操作员有某部门的查询和录入权限，那么他既能查询、又能录入该部门的单据。
- 控制业务员权限：
  - 影响对象：报价单、订单、发票、发货单、收款单、费用申请单、费用支出单、借出单（样品借出、借出借用、备机借出）、反馈单、借出转换单、借出归还单、其他入库单、其他出库单。
  - 规则说明：若只勾选此项：（对业务员可设查询、录入权限，设有录入权限时连带有查询权限）。
    - 设置了操作员有某业务员的查询权限，那么他能查询该业务员（以及业务员为空）的单据。
    - 设置了操作员有某业务员的查询和录入权限，那么他既能查询、又能录入该业务员（以及业务员为空）的单据。
    - 业务员对自己做的业务默认有权。（有查询、录入权限）
    - 注：费用申请单的“申请人”指的就是业务员，控制其业务员的权限即控制申请人的权限。
- 控制客户权限：
  - 影响对象：报价单、订单、发票、发货单、出库单、收款单、合同、合同执行单、合同结算单、费用申请单、费用支出单、借出单（样品借出、借出借用、备机借出）、反馈单、借出转换单、借出归还单、其他出库单。
  - 规则说明：若只勾选此项：（对客户可设查询、录入、删除权限；设有录入权限时连带有查询权限；删除权限只是对客户档案的删除，在此不影响单据的删除，单据的删除受录入权限影响）
    - 设置了操作员有某客户的查询权限，那么他只能查询该客户单据。
    - 设置了操作员有某客户的查询和录入权限，那么他既能查询、又能录入该客户单据。
- 控制操作员权限：
  - 影响对象：报价单、订单、发票、发货单、出库单、收款单、合同、合同执行单、合同结算单、费用申请单、费用支出单、借出单（样品借出、借出借

用、备机借出）、反馈单、借出转换单、借出归还单、其他入库单、其他出库单。

- 规则说明：若只勾选此项：（对某用户可设查询、删改、审核、弃审、撤销、关闭权限。）当前操作员只能对单据制单人有相应权限的单据进行操作。
  - 操作员对自己做的业务默认有权。（有查询、录入权限）

例：设置当前操作员 A 对用户 B 有查询权限，那么操作员 A 对单据制单人为 B 的单据有查询权限。

- 控制销售类型权限：
  - 影响对象：报价单、订单、发票、发货单。
  - 规则说明：若只勾选此项：（对销售类型可设查询、录入权限，设有录入权限时连带有查询权限）。
    - 设置了操作员有某销售类型的查询权限，那么他只能查询该销售类型的单据。
    - 设置了操作员有某销售类型的查询和录入权限，那么他既能查询、又能录入该销售类型的单据。
- 控制仓库权限：
  - 影响对象：发票、发货单、出库单。
  - 规则说明：若只勾选此项：（对仓库可设查询、录入权限，设有录入权限时连带有查询权限）
    - 设置了操作员有某仓库的查询权限，那么他只能查询该仓库单据。
    - CRM 中发票、发货单、出库单只查看不可编辑，设置了操作员有某仓库的录入权限，对 CRM 的这些单据的录入不起作用。
- 控制存货权限：
  - 影响对象：报价单、订单、发票、发货单、出库单。
  - 规则说明：若只勾选此项：（对存货可设查询、录入权限，设有录入权限时连带有查询权限）
    - 设置了操作员有某存货的查询权限，那么他只能查询单据表体为该存货的单据。
    - 设置了操作员有某存货的查询和录入权限，那么他既能查询、又能录入单据表体为该存货的单据。
- 控制客户联系人权限：
  - 影响对象：报价单、订单、发票、发货单。
  - 规则说明：若只勾选此项：（对客户联系人可设查询、录入、删除权限；设有录入权限时连带有查询权限；删除权限只是对客户联系人档案的删除，在此不影响单据的删除，单据的删除受录入权限影响）

- 设置了操作员有某客户联系人的查询权限，那么他能查询该客户联系人（以及客户联系人为空）的单据。
- 设置了操作员有某客户联系人的查询和录入权限，那么他既能查询、又能录入该客户联系人（以及客户联系人为空）的单据。

- 控制报价单相关员工权限：
  - 影响对象：报价单
  - 规则说明：若只勾选此项：（对报价单管理维度“负责员工”“相关员工”可设查询、录入、删除权限；当前操作员如果是某报价单的相关员工（包括相关员工、负责员工），那么他就有该单据的相应权限。）
    例：设置当前操作员 A 对报价单的查询权限为相关员工，001 号报价单的相关对象--相关员工中操作员 A 是相关员工，那么操作员 A 可查询 001 号报价单。
- 控制订单相关员工权限：
  - 影响对象：订单
  - 规则说明：若只勾选此项：（对订单管理维度“负责员工”“相关员工”可设查询、录入、删除权限；当前操作员如果是某订单的相关员工（包括相关员工、负责员工），那么他就有该单据的相应权限。）
    例：设置当前操作员 A 对订单的查询权限为相关员工，001 号订单的相关对象--相关员工中操作员 A 是相关员工，那么操作员 A 可查询 001 号订单。
- 控制供应商权限：
  - 影响对象：费用支出单
  - 规则说明：若只勾选此项：（对供应商可设查询、录入权限，设有录入权限时连带有查询权限）
    - 设置了操作员有某供应商的查询权限，那么他只能查询该供应商的单据。
    - 设置了操作员有某供应商的查询和录入权限，那么他既能查询、又能录入该供应商的单据。
- 控制邮件权限：
  - 影响对象：客户的邮件这个相关对象
  - 规则说明：若勾选此项：在客户查看页面，只能看到 CRM 系统中归属当前登录员工邮件账户同该客户的邮件往来。
- 勾选多个选项控制时，权限控制的结果取各项设置的交集。
- CRM 的选项与销售中的选项保持一致，销售选项修改时，CRM 同步修改；CRM 修改时，销售选项同步修改。
- 启用“控制部门权限”对 CRM 单据参照部门的影响：单据参照部门时，只判断当前操作员对部门的查询权限，不判断他对部门的录入权限，只要有部门的查询权限就可以参照该部门。

- 启用“控制部门权限”对费用申请单数据权限的影响：费用申请单有申请部门、费用承担部门两个部门。单据录入参照时，只控制申请部门的参照（当前操作员只要有某部门的查询权限就可以参照该部门），不控制费用承担部门的参照；记录查看时，两个部门中只要有一个部门是操作员的授权部门内的，当前操作员就可以查看该单据记录。

资源池选项说明：

- 最大资源数默认值：初始值为 10；新增业务员时，业务员的各类最大资源数默认取该值；本默认值只对新增业务员生效，为空视为不控制。
- 控制最大线索数：选中后，按业务员的最大线索数控制资源的分配及修改。
- 控制最大机会数：选中后，按业务员的最大机会数控制资源的分配及修改。
- 控制最大正式客户数：选中后，按业务员的最大正式客户数控制资源的分配及修改。
- 控制最大潜在客户数：选中后，按业务员的最大潜在客户数控制资源的分配及修改。
- 分配回收消息通知方式：可设桌面通知、UU 通知；默认是桌面通知；通知方式为空时视为不通知。

档案相关选项说明

- 线索支持转化为正式客户

（1）线索默认是转化潜在客户，选中该项后支持转化为正式客户。

（2）该选项选中后，线索转化页面的“客户标识”栏目可选择转为正式客户。

- 默认转化为正式客户

（1）该选项是“线索支持转化为正式客户”的子选项，当父选项选中时该选项才可设置。

（2）该选项选中后，线索转化页面的“客户标识”栏目默认为“正式客户”，即线索转客户时默认是转化为正式客户。

- 启用工商信息查询：

（1）该选项和“客户工商信息设置”→“启用客户工商信息功能”选项同步。

（2）启用该选项后，支持如下功能：（注意只有服务器连接外网时才可以使用此功能）

- ✓ 客户录入时，名称支持智能录入。
- ✓ 客户录入及查看页面，支持工商信息的查询。
- ✓ 客户录入页面，查询出的工商信息可回填至客户档案中。（根据客户工商信息设置中所设置的字段对照关系）

服务管理选项设置：

- 服务工单自动派工

  勾选后，服务工单保存时，如果单头有负责人，则自动将负责人加入到“派工人员信息”中。即服务工单的负责人就是其维修人员，一般针对只有一个维修人员的服务工单。勾选该选项可以减少手工指派维修人员的操作。

- 任务派工即接受

  服务工单产生派工人员记录时（包括手工添加和自动添加的），如果该选项勾选，则[任务状态]默认 = 接受；不勾选，则[任务状态]默认 = 待处理，需要每个人员主动确认是否接受该任务。

- 销售出库生成服务产品时，自动生成最终用户：选项用在销售出库审核自动生成服务产品的过程中。

  勾选后：会将销售出库单上的客户转化为最终用户并记录到服务产品上（已转化为最终用户的客户不会重复转化）；
  不勾选：不生成最终用户，生成的服务产品只记录客户信息，没有最终用户。例如销售出库单上的客户如果是经销商，并非最终用户，则无需勾选该选项。

- 销售单据引用最终用户

  该选项是选择最终用户编码对应的扩展自定义项属性，录入它可以携带更多的最终用户信息到其他的扩展自定义项上。

员工选项设置：

- 控制相关负责员工参照范围

  需要先在 U8 平台启用业务员权限控制后，此处才可选中；
  该项选中后，相关负责员工参照范围是-有查询权限的并且是有对应操作员的生效业务员；不选中，则相关负责员工参照范围是-全部的有对应操作员的生效业务员。

- 控制业务员参照范围

  需要先在 U8 平台启用业务员权限控制后，此处才可选中；
  该项选中后，所有涉及档案、单据上业务员的参照范围是-有查询权限的生效业务员；不选中，则档案、单据上业务员的参照范围是-全部的生效业务员。

检查可用量：

- 订单检查可用量

  销售选项中如果针对订单勾选了【做预计库存量查询】，则在订单保存时会进行可用量检查，CRM 销售订单是否进行可用量检查同样受这个选项控制，但是当可用量检查不足时的处理方式与 ERP 销售订单是不同的，在 CRM 中使用该选项进行处理： 勾选后：订单可用量检查不足时，严格控制，给出提

示，操作中断。 不勾选：不检查订单可用量检查不足时，仍然继续完成操作。

时间选项设置：

- 一周的第一天：

  设置一周的第一天是周几；一周的第一天默认是星期一。

  影响范围：工作总结中与周有关的期间展现及业务数据统计。

工作总结选项设置：

- 日总结设置：

  可以设置员工日工作总结自动汇总的工作数据项，分为四大类数据-行为类、业绩类、新增类、其他类。

  行为类：行动数、拜访潜在客户数、拜访正式客户数。

  业绩类：订单金额、发货金额、发票金额、收款金额。

  新增类：新增线索数、新增潜在客户数、新增正式客户数、新增机会数、新增订单数。

  其他类：费用申请金额、费用支出金额。

- 周总结设置：可以设置员工/部门周工作总结自动汇总的工作数据项，分为四大类数据-行为类、业绩类、新增类、其他类（参见员工日工作总结）。
- 月总结设置：可以设置员工/部门月工作总结自动汇总的工作数据项，分为四大类数据-行为类、业绩类、新增类、其他类（参见员工日工作总结）。

2.7 实施工具

业务介绍

- 业务场景说明
  - ✧ 企业有多个分支机构，用多个账套来管理业务，部分账套已使用了 U8 其他模块未启用 CRM，后续要在账套中启用 CRM。实施人员、系统管理人员等在某账套中做了 CRM 相应的基础业务配置、系统配置等，需要把这些配置信息全部或部分复制到其他账套的 CRM 中。
  - ✧ 系统在使用时，需要对某账套的 CRM 做些业务配置，例如导入大量的自定义属性及属性枚举值、修改些系统的字符/菜单等。

- 实施工具说明

  实施工具包含：账套工具、数据工具、清理工具、检测与配置。

  ✧ 账套工具-配置信息导入：支持账套间配置信息导入。

  ✧ 数据工具包含：系统配置导入、自定义字段工具、枚举值导入工具、数据字典修改。

  (1)系统配置导入：对当前账套提供系统配置信息的导入。
  (2)自定义字段工具：支持属性的导出和自定义属性的导入。
  (3)枚举值导入工具：支持枚举值--清除导入、追加导入，并支持枚举值之间有约束的导入（设置是否是枚举约束）。
  (4)数据字典修改：支持查询、修改预置的数据字典，也支持自定义字符串资源（自定义的可查询、修改、删除）。

  ✧ 清理工具-可清理附件文件、清理系统缓存；重置商信宝连通开关。

  ✧ 检测与配置：CRM 审批服务检测、CRM 系统闲置踢出配置。

2.7.1 账套工具

CRM 系统配置中，点击菜单“实施工具”进入实施工具主界面。



【实施工具主界面】

2.7.1.1 配置信息导入

配置信息导入：现实配置信息从一个账套导入到另一个账套，支持分对象导入和不分对象导入。



【账套间的配置信息导入页面】

- 场景说明
  - ✧ 源账套配置信息比较全，目标账套无配置信息且无业务数据时：适合不选源账套对象导入全部配置信息，即会把源账套的所有配置信息覆盖导入到目标账套中。
  - ✧ 源账套和目标账套都有配置信息时：适合选择源账套对象，对无业务数据的对象做配置信息覆盖导入。
  - ✧ 配置信息导入涉及模板、附件等的导入时：需要在目标账套服务器安装目录 U8SOFT/turbocrm70/storage 下创建一个 tmp 目录，把源账套服务器安装目录下 U8SOFT/turbocrm70/storage 的文件拷贝到创建的 tmp 目录下。
  - ✧ 账套间配置信息的导入不包含公共对象（U8 和 CRM 公有的对象）配置信息的导入。
- 账套说明
  - ✧ **源账套：**设置来源账套的数据库服务器信息及源账套的年度、账套号。
  - ✧ **目标账套：**默认取当前登陆的账套（即当前账套为目标账套）信息，把配置信息从源账套导入到当前这个目标账套中。
- 操作说明

  在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→账套工具→配置信息导入页面，先设置来源账套数据库服务器相应的信息，测试连接通过后提交保存账套设置。然后根据需要分对象导入配置或不分对象导入配置。
  - ✧ 分对象导入：

    选择源账套对象同时选择要导入的配置做导入，即是对所选对象导入所选的配置信息。

✧ 不分对象导入：

不选择源账套对象只选择要导入的配置做导入，即是对公共对象外的全部对象导入所选的配置信息。

2.7.2 数据工具

2.7.2.1 系统配置导入

系统配置导入：支持对当前账套导入-对象类型、类型相关部门、阶段、流程的配置。



【系统配置导入页面】

- 操作说明

操作入口：在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→数据工具→系统配置导入页面。

1. 系统提供了系统配置信息的导入模板，下载模板。
2. 下载模板并整理导入的信息后，通过(.xls .xlsx）文件的导入。

注释：多类配置同时导入时：需要按模板的格式导入，每类配置分一个 sheet 页、每个 sheet 页的名称及顺序不能改,例:对象类型\类型相关部门\阶段\流程。

2.7.2.2 自定义字段工具

自定义字段工具：支持属性的导出和自定义属性的导入。



【自定义字段工具页面】

- 操作说明

  操作入口：在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→数据工具→自定义字段工具页面。

  ✧ 属性的导出：包含自定义属性导出、全部的系统属性和自定义属性的导出。

  ✧ 属性的导入：

  1. 系统提供了自定义属性的导入模板，下载模板。
  2. 下载模板并整理导入的信息后，通过(.xls .xlsx）文件的导入。

  注释：自定义属性的导入：除附件型属性不支持外，支持其它类型属性的导入。

2.7.2.3 枚举值导入工具

枚举值导入工具：枚举值导入支持清除导入、追加导入，并支持枚举值之间有约束的导入（设置是否是枚举约束）



【枚举值导入工具页面】

- 操作说明

  操作入口：在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→数据工具→枚举值导入工具页面。

  1. 系统提供了枚举值的导入模板，下载模板。
  2. 下载模板并整理导入的信息后，支持(.xls .xlsx）文件的导入。

2.7.2.4　数据字段修改

- 操作说明

  操作入口：在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→数据工具→数据字典修改页面。



【数据字典修改页面】

- ✧ 可以对系统预置数据字典做查询、修改。
- ✧ 可以新建字符串资源，可用于二次开发；对于自定义的字符串资源可以查询、修改、删除。

2.7.3 清理工具

2.7.3.1　清理系统缓存

- 操作入口

  在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→清理工具→清理系统缓存页面。



【清理系统缓存页面】

清理系统缓存：可清理附件文件、清理系统缓存。

- ✧ “清理附件文件”功能：对附件、邮件附件目录做清理，解决 CRM 系统中的附件或邮件删除后，其对应的 storage 目录中的文件未被删除的情况。
- ✧ “清理系统缓存”功能：清理系统缓存，调用 clearcache，用来删除 CRM 系统中当前的缓存目录中的内容。

2.7.3.2 重置商信宝连通开关

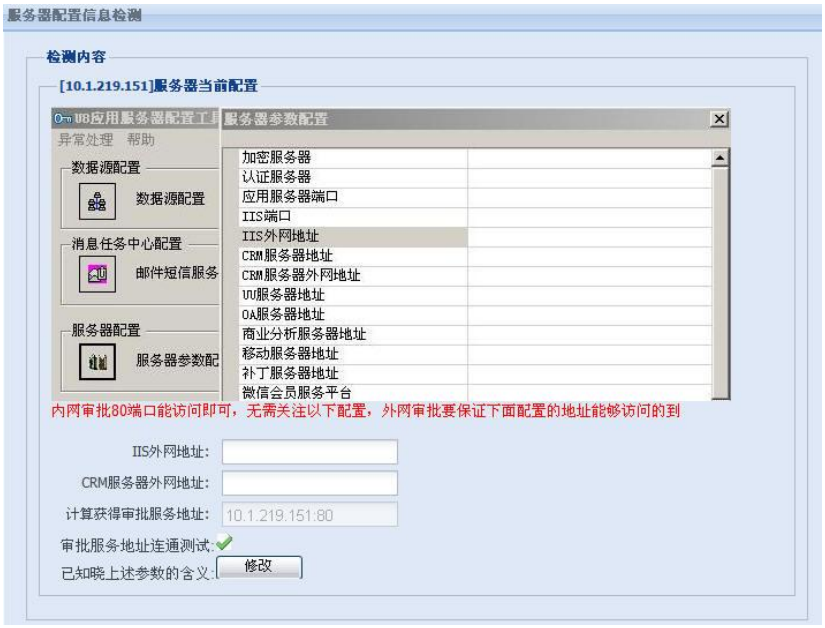
- 操作场景：用户正在使用工商信息业务功能时，如果服务器断网了，可重置商信宝连通开关以确保正常使用。
- 操作入口

  在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→清理工具，点击“重置商信宝连通开关”子节点，即执行重置操作。

2.7.4 检测与配置

2.7.4.1 CRM 审批服务检测

CRM 审批服务检测：支持审批流端口检测、检测公网审批流接口是否通畅。



【CRM 审批服务检测】

- 配置场景说明
  - 在公网使用 U8CRM 审核，但是服务器的 80 端口没有对外开放的情况下，需要在审批服务检测页面（或者应用服务器配置中）做“IIS 外网地址”和“CRM 服务器外网地址”的配置。
  - 上述配置项的录入格式为： 服务器地址:端口，如有多个 IP 地址，请在对应参数栏以分号；分隔方式依次填写，如 地址 1:端口 1；地址 2:端口 2 。
  - **注：**公网 IP 一定要配置到局域网 IP 的前面；或者不把局域网 IP 配置进来，局域网访问走默认配置即可。
- 操作及配置说明
  - 操作入口：在 CRM 系统配置中，进入 实施工具→检测与配置→CRM 审批服务检测页面。
  - 配置举例：
    公网地址:10.1.203.196　　服务器局域网地址:20.1.41.100
    CRM 的端口配置为 8072
    U8BS 门户公网访问方式为:　http://10.1.203.196:8080/u8sl
    U8BS 门户局域网访问方式为:　http://20.1.41.100:80/u8sl

    则正确的配置为：
    CRM 服务器外网地址：10.1.203.196:8072；20.1.41.100:8072
    IIS 外网地址：10.1.203.196:8080；20.1.41.100:80

注：如果是在 U8 应用服务器中做的配置，则配置后要清理 CRM 缓存。

在这种配置下，假设通过 URL http://10.1.203.196:8072 来访问 CRM，依据后台规则，**“计算获得审批服务地址”**自动获取为 10.1.203.196:8080

- 附：“计算获得审批服务地址”的取值规则

  1.获取当前访问 CRM 的 IP：例如当前为[192.168.1.7]

  2.在“IIS 外网地址”找[192.168.1.7]

  1)如果找到，则"计算获得审批服务地址"为找到的值。

  2)如果没有找到，进行下一步。

  3.如果没有找到，则'计算获得审批服务地址'为 CRMIP:IIS 端口

- 其他注意事项

  1.配置的“IIS 地址(带端口)”要能访问得通

  2.服务器上的 IIS 服务为启动状态

  【重要前提】

  以上相应配置，可以在浏览器地址栏输入 http://IIS 地址（带端口）/u8sl 做测试，测试通过才能进行上面的配置。

2.7.4.2 CRM 系统闲置踢出配置

CRM 系统闲置踢出配置：设置 CRM 系统闲置多长时间踢出操作员。



【CRM 系统闲置踢出配置页面】

设置说明：

- 当前允许闲置时间(分钟)：显示当前设置的闲置踢出时间
- 期望允许闲置时间(分钟)：输入需要修改的闲置踢出时间

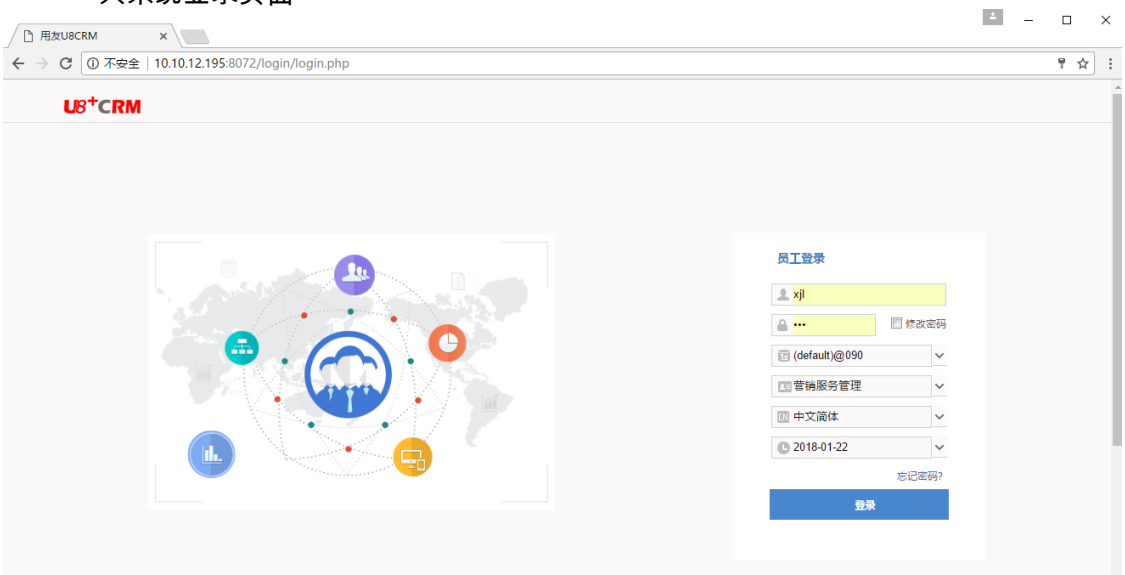
- 修改按钮：点击该按钮，执行修改操作。
- 注：修改了闲置踢出时间后，需要清理 CRM 系统缓存后，设置方可生效。

第 3 章　系统应用

3.1　系统登录

3.1.1 浏览器登录

在浏览器地址栏中，输入 U8CRM 的访问地址“http://服务器 IP 地址:端口号”，进入系统登录页面



【栏目说明】

- 用户：用户名或用户编码或手机号。（用户的创建参见 U8 云注册用户操作手册）
- 密码：用户对应密码。
- 账套：当正确输入用户名（操作员）及对应密码后，点击下拉箭头可自动获取该操作员具有权限的账套列表，可在列表中进行选择。
- 语言：设置产品的语言。
- 登录日期：默认是当前日期，可以修改，必须符合账套设置的期间范围。
- 【登录】：点击该按钮时系统会对当前登录用户进行用户认证。已认证的用户可直接登录门户，未认证的用户需先进行用户认证，认证通过后进入 CRM，认证不通过则返回相应提示信息。

其他说明：

登录 CRM 的用户要求必须有对应的人员档案，否则系统会给出提示，无法登录。关联人员档案的方法如下：

在企业应用平台→基础设置→基础档案→机构人员→人员档案中，创建人员档案（并关联操作员，即关联用户）。



【创建人员档案并关联操作员】

3.1.2 U8 单点登录

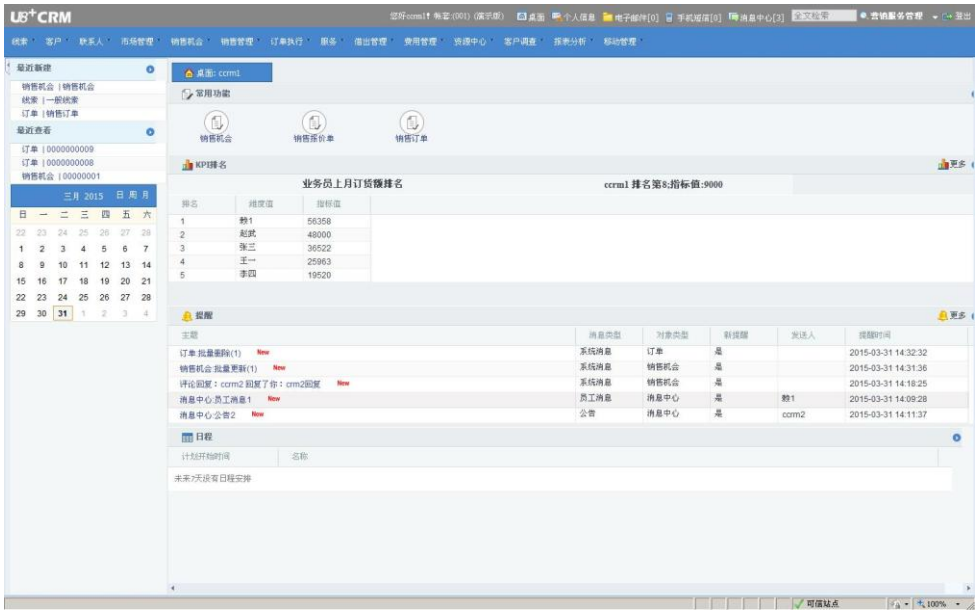
登录 U8 后，可以从 U8CS 门户或者 BS 门户单点登录跳转到 CRM 系统



【U8 门户】

3.2 主页

用友 U8CRM 的主页面：



分别说明如下：

- **桌面**：点击按钮显示系统桌面。
- **个人信息**：点击链接进入个人信息页面，包括个人信息修改、个人设置、消息提醒设置及自由提醒设置。
- **电子邮件**：点击链接进入系统电子邮件查看页面，包括收件箱、发件箱、已发送邮件、已删除邮件、草稿和所有邮件。
- **手机短信**：点击链接进入系统手机短信查看页面，包括收件箱、发件箱、已发送短信、已删除短信、草稿和所有短信。
- **消息中心**：点击链接进入消息列表页面，包括系统消息、员工消息、已发送消息、所有消息。
- **全文检索**：在文本框内输入检索关键字，系统在客户、联系人、线索中检索出匹配的记录并显示检索结果。
- **系统配置**：点击进入系统设置界面。
- **营销管理**：点击进入营销管理操作界面。
- **服务管理**：点击进入服务管理操作界面。
- **营销服务管理**：点击进入营销服务管理操作界面。
- **登出**：点击该链接，回到登录页面，需要录入用户名和密码等后重新登录。

3.2.1 桌面

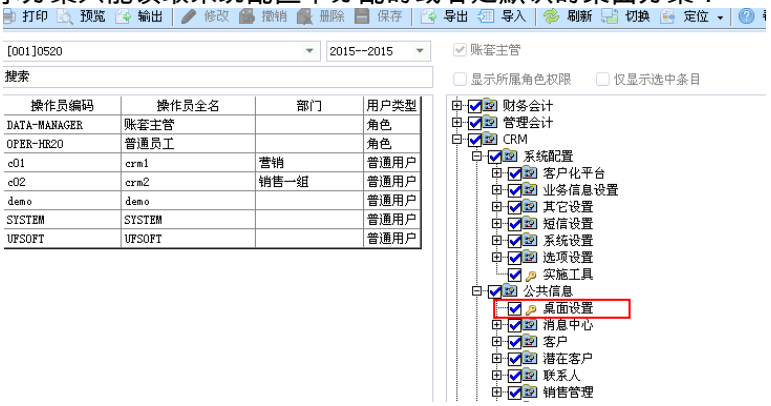
3.2.1.1　桌面设置

桌面是系统的工作页面，桌面的显示内容可以依据个人需要来设定，在【桌面】标签页右键点击**[设置]**，进入到桌面设置页面：



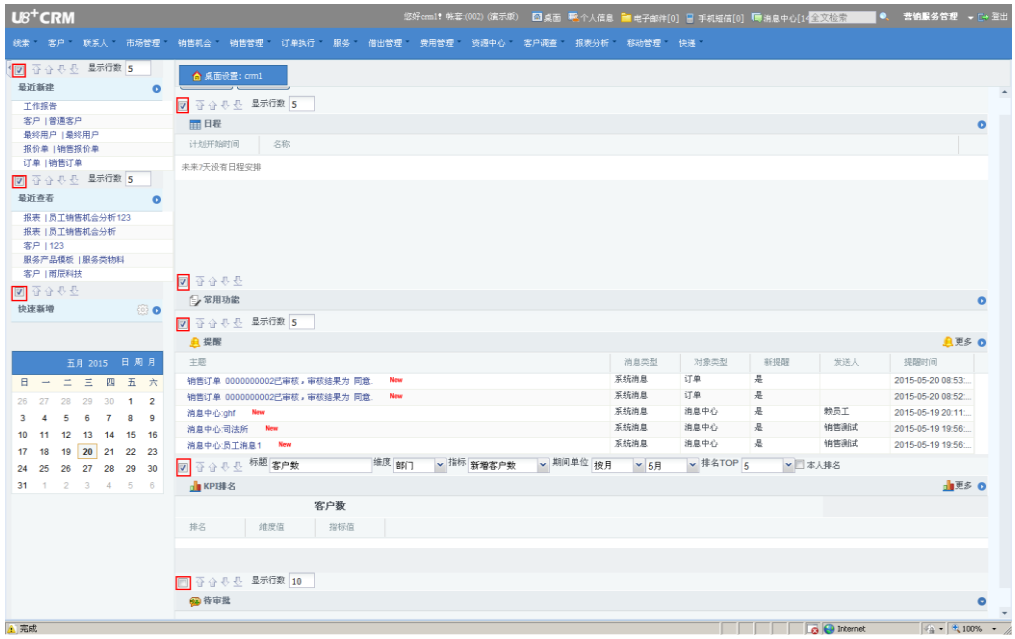
【进入桌面设置】

如果没有给操作员分配桌面设置的功能权限，则无法进行个人的桌面设置，此时桌面显示方案只能读取系统配置中分配的或者是默认的桌面方案：



若用户有权限进行桌面设置，一旦进行了设置，则桌面显示方案变为本地私有的方案，不受后台分配的桌面方案控制，也就是说在【系统配置】-【客户化平台】-【桌面设置】中给人员分配的桌面方案不会起作用，这种情况下，也可以通过【同步到员工】操作，强制替换每个操作员本地私有的桌面方案，参见【客户化平台】-【桌面设置】下的相关章节。

在前台，进入到桌面设置画面：



【桌面设置】

可以在此勾选在桌面显示哪些内容以及显示顺序、显示行数等。如果桌面上要显示《KPI 排名》，需要设置 KPI 排名的标题、维度、指标、统计期间等。

3.2.1.2　最近查看

在此栏目中列出最近浏览过的对象信息，列出对象的名称。点击对象名称可以快速链接到对象的查看界面。如果对象的名称设置为字段级控制，那么无查看权限的用户，只会看到*号。



【最近查看栏】

3.2.1.3　最近新建

“最近新建”是最近做过的新建操作的快捷方式。系统会根据操作顺序自动添加最近新建的快捷方式。当操作员点击“新建”，进入到一个空白的新建画面时，将该“对象+类型”添加到桌面的“最近新建”快捷栏中，显示格式：对象名|对象类型名；如果

对象没有类型，则只显示对象名。需要说明的是：参照生单的方式或从相关对象下推式创建的方式，即携带数据到新建画面的模式不支持添加快捷方式。



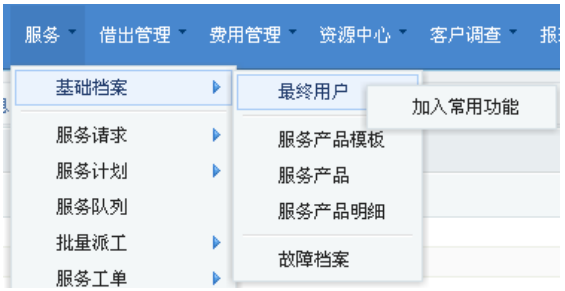
【最近新建】

点击快捷方式，等同于点击了对象列表上相应的新建操作，直接进入新建画面。

3.2.1.4 常用功能

经常使用的菜单节点，可以加入到桌面“常用功能”中，便于在桌面上直接进入对应的功能节点。

“常用功能”需要用户手工添加，即用户自定义，在末级菜单中点击右键“加入常用功能”



【添加常用功能】

添加过程中，如果常用功能节点重复，则添加不成功，系统给出提示。添加成功后，桌面效果图如下：



【常用功能】

点击“常用功能”图标，会直接进入到对应的菜单节点页面。常用功能图标，可以右键点击删除，删除后，后面的图标依次向前移。

3.2.1.5 我的工作看板



【我的工作看板】

- 在桌面显示当前登录业务员的近期工作看板。
- 自动统计今日、本周、本月的工作任务，并支持点击指标值，穿透查询具体任务
- 直观显示业务员工作任务和工作成果

系统提供给用户一些固定的看板指标，如下所示：

看板指标	指标值	说明
今日待处理行动	当天（当前登录日期）的行动数 若计划结束日期为空，取“计划开始日期 = 登录日期”的行动 若计划结束日期非空，取“计划开始时间<=登录日期<=计划结束时间”范围内的所有行动	行动.指派给 = 登录人 （与 KPI 指标取值有差异） 状态未完成
今日待处理派工任务	当天的派工人员信息记录数（包括已拒绝的任务） 若计划结束时间为空，取“计划开始时间 = 登录日期”的行动 若计划结束时间非空，取“计划开始时间<=登录日期<=计划结束时间”范围内的所有派工人员信息	服务人员 = 登录人 状态非关闭、完成
今日待派服务请求数	取服务请求数量	所有者=登陆人 且请求时间在当前登陆日期内（如果请求时间为空，取创建时间）的待派工请求数。 注：服务请求只要有一个明细是待派的就算待派服务

		请求。
本周行动数	本周的行动数 若计划结束日期为空，取“计划开始日期”落在本周范围内的行动。 若计划结束日期非空，取“计划开始日期”落在本周范围内或者“计划结束日期”落在本周范围内的行动	本周：指登录日期所在的自然周，范围从周日～周六 行动.指派给 = 登录人
本周客户拜访数	统计客户非空的行动数	客户非空 开始时间在本周范围 行动.指派给 = 登录人
本周新增潜在客户数	未停用的潜在客户数	创建日期在本周范围 业务员 = 登录人
本周新增商机数	取销售机会数量	所有者 = 登录人 销售机会日期在本周范围
本周新增订单数	销售订单数	业务员 = 登录人 订单日期在本周范围内
本周订单金额	销售订单的本币价税合计	业务员 = 登录人 订单日期在本周范围内
本周发票金额	销售发票的本币价税合计	业务员 = 登录人 开票日期在本周范围内
本周发货金额	销售发货的本币价税合计	业务员 = 登录人 发货日期在本周范围内
本周收款金额	收款单的本币金额	业务员 = 登录人 日期在本周范围内
本周服务请求数	取服务请求数量	所有者=登陆人 且请求时间在本周范围（如果请求时间为空，取创建时间）
本周服务计划数	取服务计划数量	所有者=登陆人 且计划时间在本周范围（如果计划时间为空，取创建时间）
本周服务工单数	取服务工单数量	负责人=登陆人 且派工时间在本周范围

		（如果派工时间为空，取创建时间）
本周服务回访数	取服务回访数量	服务人员=登陆人（如果服务人员为空，取创建人） 且回访日期在本周范围（如果回访日期为空，取创建时间）
本周待派服务请求数	取服务请求数量	所有者=登陆人 且请求时间在本周范围（如果请求时间为空，取创建时间）的待派工请求数。 注：服务请求只要有一个明细是待派的就算待派服务请求。
本月行动数		以下均参考本周的取数说明，时间范围为本月，即当前登录日期所在的会计月
本月客户拜访数		
本月新增潜在客户数：		
本月新增商机数		
本月新增订单数		
本月订单金额		
本月发票金额		
本月发货金额		
本月收款金额		
本月行动		
本月派工任务		
本月服务请求数		
本月服务计划数		
本月服务工单数		
本月服务回访数		
本月待派服务请求数		

3.2.1.6　KPI 排名

在桌面显示《KPI》排名的设置方法有 2 处：

- 【系统配置】-【客户化平台】-【桌面设置】功能节点下，编辑桌面方案时，勾选显示《KPI 排名》，并进行 KPI 排名设置。桌面方案完成后，分配给人员使用。



【桌面方案中设置 KPI 排名】

- 在前台“桌面”处右键点击【设置】，进入到桌面设置页面，勾选显示《KPI 排名》，则在桌面上会按预先设置好的标题、维度、指标、期间等显示 KPI 排名数据。进行该操作需要有对应的功能权限。



【前台桌面设置中添加 KPI 排名】

桌面“KPI 排名”显示效果如图：



【在桌面上显示 KPI 排名】

KPI 设置选项说明：

- 维度：可选维度包括：部门、业务员。这里只显示有数据权限的维度。部门只统计末级部门。
- 指标：可选指标包括：订单金额、发货单金额、发票金额、收款总金额、新增客户数、行动数、新增销售机会数、销售机会转化数。

发票金额	取已复核的销售发票的本币含税金额；
订单金额	取已审核的销售订单的本币价税合计；
发货单金额	取已审核的发货单的本币价税合计。
收款总金额	取已审核的收款单上本币金额。
新增客户数	未停用的正式客户的个数。（创建日期在统计期间、部门取分管部门、业务员取专管业务员）
行动数	行动的个数；（开始时间在统计期间、部门、业务员取指派给）
新增销售机会数	销售机会的个数；（销售机会日期在统计期间、部门、业务员取所有者），如果销售机会定义了审批流，则取已审核的销售机会
销售机会转化数	转化生成后续销售订单或合同的销售机会的个数，日期取最早转化的后续单据日期

- 排名 TOP：可选择显示前 5 或前 10 的排名数据
- 期间单位：可选的期间单位包括：按周、按月、按季、全年。选中期间单位后，继续选择统计的具体期间。

进入到《KPI 排名》功能节点：

在桌面《KPI 排名》处点击“更多”，进入《KPI 排名》功能，可以手工选择维度、指标、期间等，点击按钮【查询】查看对应的排名数据。



【KPI 排名入口】



【KPI 排名】

说明：

- 排名数据的“维度”和“指标”受数据权限控制。
- 如果操作员对指标无权，则不显示“指标值”的具体数值，仅显示为“**”，排名的名次要显示。
- 如果操作员对指标维度无权，则桌面不显示无权的维度数据，维度下拉选项中不出现无权的维度。
- 排名数据不是及时更新的，依赖于后台定时任务“指标数据抽取服务”设置的执行时间和执行频率。

3.2.2 个人信息

点击桌面上的**[个人信息]**可以进行个人信息的修改和设定。

3.2.2.1 如何修改个人信息

可以随时更改您的密码，点击**[个人信息]**，录入个人的信息变更情况，然后保存即可。

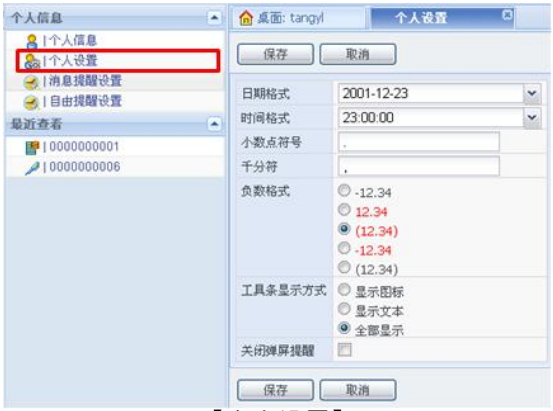


提示

- 每个用户都可以修改自己的个人信息。
- 在 CRM 端只能修改和保存有限的个人信息，包括：Email 地址、手机号、内线电话、家庭电话、传真、报告给、上班时间、下班时间。

3.2.2.2 如何进行个人设置

可以根据您的个人需要，调整日期格式等信息设定，以及工具条按钮显示方式。



【个人设置】

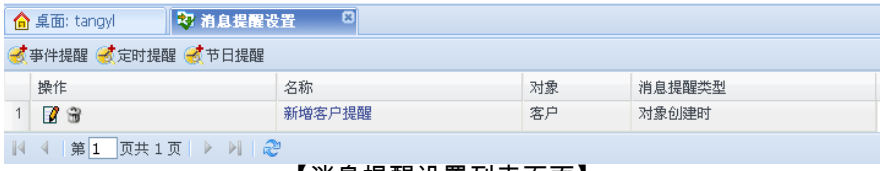
填写项说明：

- **日期格式**：设定日期格式。
- **时间格式**：设定时间格式。

- **小数点符号**：设定小数点符号。
- **千分符**：设定千分符符号。
- **负数格式**：设定负数显示样式。
- **工具条显示方式**：设定工具按钮显示样式。
- **关闭弹屏提醒**：设定接收到提醒时是否需要弹出新的页面提醒。

3.2.2.3　如何进行消息提醒设置

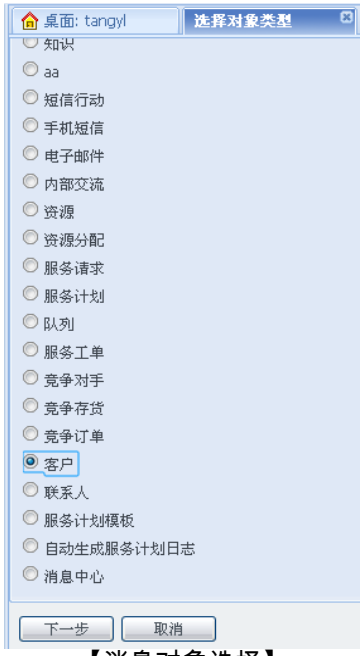
设置您所关心的系统信息，用友 U8CRM 消息提醒分为事件、定时和节日三大类。



【消息提醒设置列表页面】

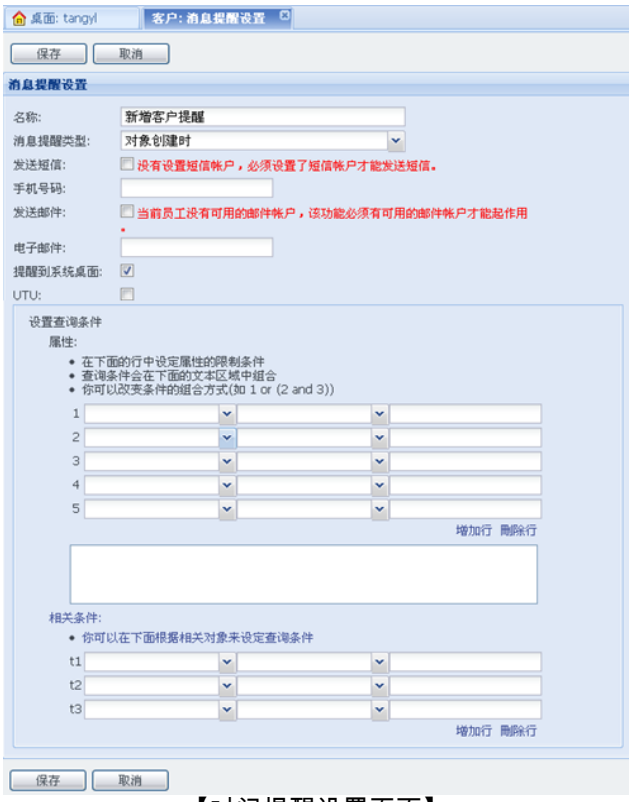
事件提醒

事件主要用于提醒对象的创建、修改、删除消息提醒，以客户新建消息为例：点击[事件提醒]按钮，选择消息对象类型，本例中选择客户。



【消息对象选择】

选中客户后点击[下一步]按钮，设定该订阅的名称，订阅消息提醒类型以及提醒方式，也可在下边的过滤条件中输入过滤条件，设置更加精确的提醒。设置完毕保存即可。

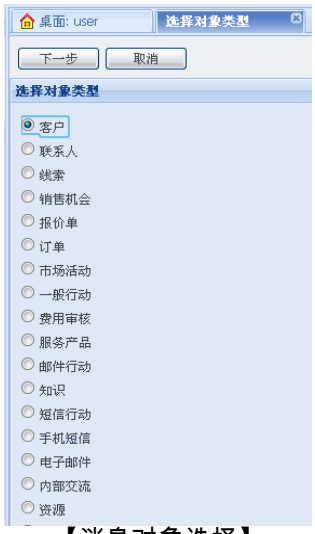


【时间提醒设置页面】

定时提醒

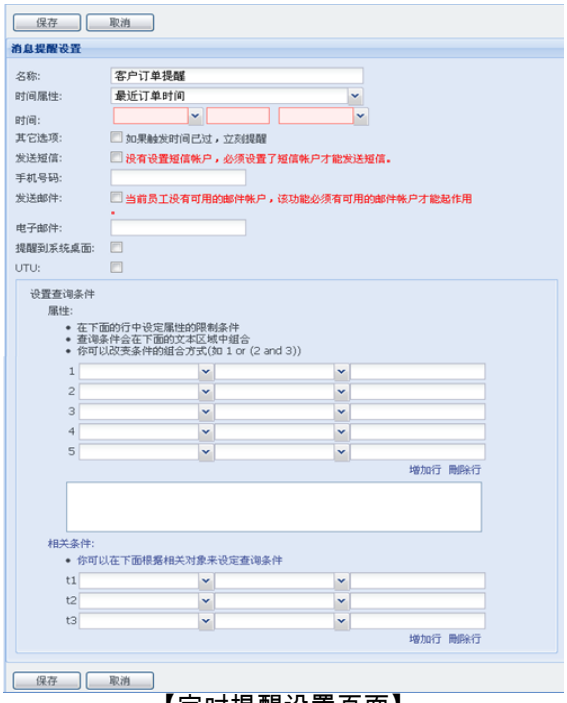
定时提醒主要用于提醒对象的日期时间型属性的消息提醒，以客户为例：

点击[定时提醒]按钮，选择消息对象类型，本例中选择客户。



【消息对象选择】

选中客户后点击[下一步]按钮，设定该订阅的名称，订阅消息提醒类型以及提醒方式，也可在下边的过滤条件中输入过滤条件，设置更加精确的提醒。设置完毕保存即可。



【定时提醒设置页面】

节日提醒

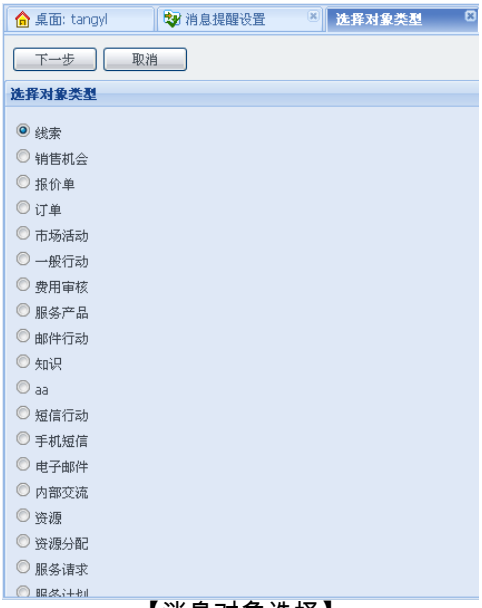
节日提醒主要用于提醒对象的节日型属性的消息提醒，以线索为例：

1. 为线索创建节日型属性



【线索自定义属性页面】

2. 点击[节日提醒]按钮，选择消息对象类型——线索。



【消息对象选择】

选中联系人后点击**[下一步]**按钮，设定该消息提醒的名称，选择该对象的节日型属性，设定提醒的时间，也可在下边的过滤条件中输入过滤条件，设置更加精确的提醒。设置完毕保存即可。

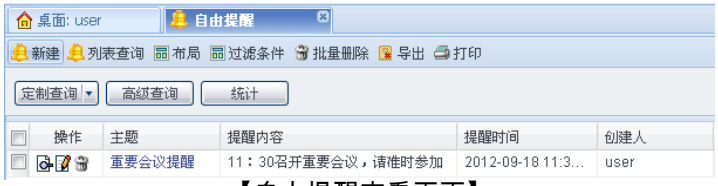
可提醒到桌面，发送邮件、短信提醒或提醒到 UU。



【节日提醒设置页面】

3.2.2.4　如何进行自由提醒设置

用户可以根据需要选择“单次提醒”或“周期提醒”



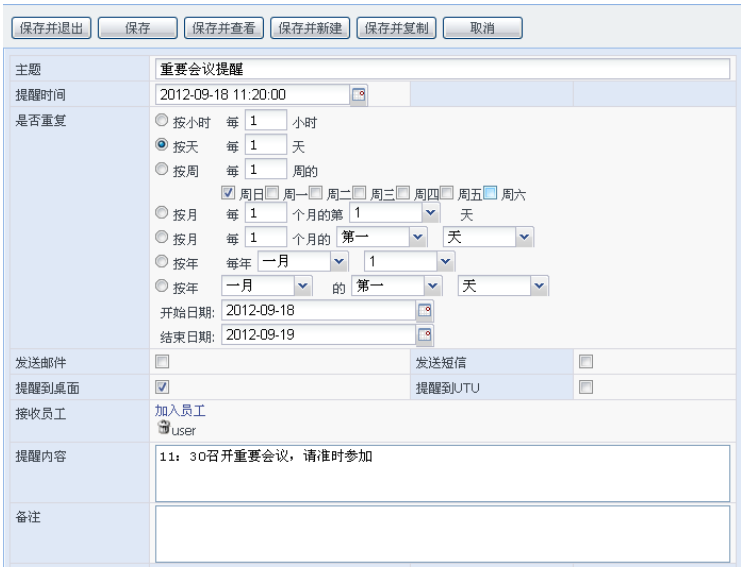
【自由提醒查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开自由提醒新建窗口。
- **[列表查询]**：点击打开自由提醒列表页面。
- **[布局]**：设置自由提醒列表页面可显示的属性。
- **[过滤条件]**：设置自由提醒列表页面可供查询的属性。

- **[批量删除]**：批量删除选中的自由提醒记录。
- **[导出]**：导出自由提醒记录。
- **[打印]**：打印自由提醒列表页面。

点击”新建”按钮创建自由提醒，保存即可。



3.2.3 电子邮件

点击桌面上的**[电子邮件]**可以进入电子邮件的列表，应用邮件功能。

3.2.3.1 邮件文件夹

➢ 系统默认的电子邮件文件夹

系统预置了多个电子邮件文件夹，详细说明如下：



【邮件文件夹】

收件箱：接收到的邮件。

未读邮件：没有读过的邮件。

我的陌生邮件：发件地址是客户、联系人、员工邮件地址之外的邮件。

客户邮件待处理：发件地址是客户、联系人的，并且是未回复/未转发/未分发的邮件。

客户邮件已处理：发件地址是客户、联系人的，并且是已回复/已转发/已分发的邮件。

已分发：已经分发过的邮件。

发件箱：发送中的邮件。

已发送邮件：已经发送过的邮件。

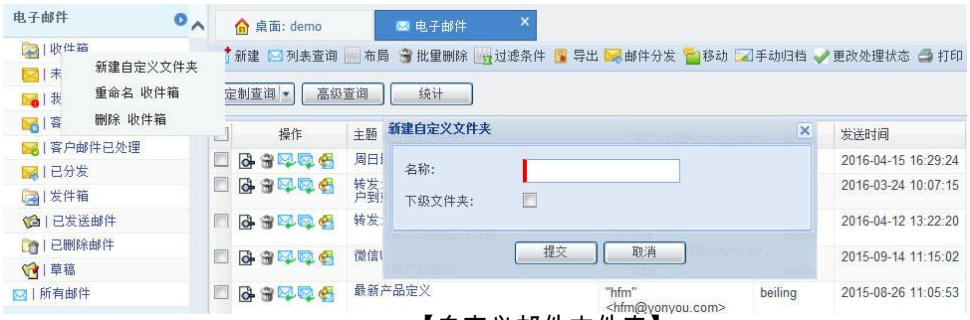
已删除邮件：已经删除过的邮件。

草稿：存入草稿的邮件。

所有邮件：所有的邮件。

- 自定义电子邮件文件夹

邮件模块支持自定义文件夹，自定义文件夹支持创建下级。定义自定义文件夹时，在文件夹名称上点击右键，若在弹出的对话框中选择”下级文件夹”选项，则新增加的文件夹挂接在刚才点选的文件夹下。



【自定义邮件文件夹】

在邮件文件夹上单击右键，可以打开右键菜单，可以增加子文件夹、重命名和删除。

点击新建文件夹选项，弹出新建自定义文件夹窗口，填写创建文件夹的名称，选中“下级文件夹”选项。提交后，创建成功。

3.2.3.2 邮件列表

点击各邮件文件夹，进入相应的邮件列表，以收件箱为例说明：



【电子邮件收件箱列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开邮件新建页面。
- **[列表查询]**：点击刷新邮件列表页面。
- **[布局]**：设置邮件列表页面可显示的属性及显示行数。
- **[批量删除]**：批量删除选中的邮件记录。
- **[过滤条件]**：设置邮件列表页面可供查询的属性。
- **[导出]**：导出邮件记录。
- **[邮件分发]**：支持把多个邮件分发给多个人，邮件分发后在已分发列表显示相应的分发记录。

说明：“收件箱”“未读邮件”“我的陌生邮件”“客户邮件待处理”列表支持邮件分发功能。

- **[移动]：**将邮件由一个文件夹移入另一个文件夹。
- **[手动归档]：**将选中邮件归档到选定客户或联系人的相关对象下。
- **[更改处理状态]：**将邮件当前的处理状态更改为另一个处理状态。
  处理状态具体分为：未读未回复、已读未回复、已读已回复、已读已转发、已读已分发、未读已分发。
- **[打印]**：打印邮件列表页面信息。

操作图标说明：

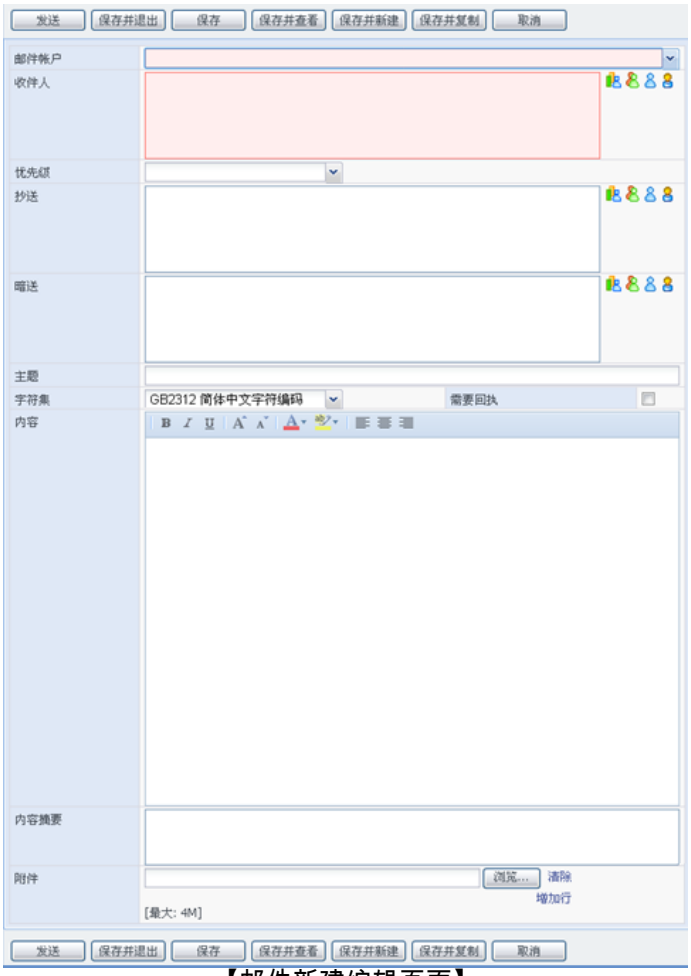
- **查看：**点击后打开邮件的查看页面。
- **删除：**选中邮件，点击删除弹出确认窗口，确认后删除该邮件。
- **回复：**点击后，打开邮件的回复页面，回复邮件。
- **全部回复：**点击后，打开邮件的全部回复页面，回复所有人。
- **转发：**点击后，打开邮件的转发页面，转发邮件。

注释：

在列表中点击邮件行，打开查看视图，可查看邮件。

3.2.3.3　邮件新建

点击“新建”按钮，打开邮件新建页面。



【邮件新建编辑页面】

- **邮件账户**：选择发送邮件的账户。
- **收件人**：添加联系人。可直接添加联系人也可通过客户、联系人、线索、员工加入。
- **优先级**：选择邮件的优先级。
- **抄送**：添加抄送邮件地址，还可通过客户、联系人、线索、员工加入。
- **暗送**：添加暗送邮件地址，还可通过客户、联系人、线索、员工加入。
- **主题**：邮件的主题
- **字符集**：选择邮件内容的字符格式
- **需要回执**：选择是否回执。
- **内容**：填写邮件内容。

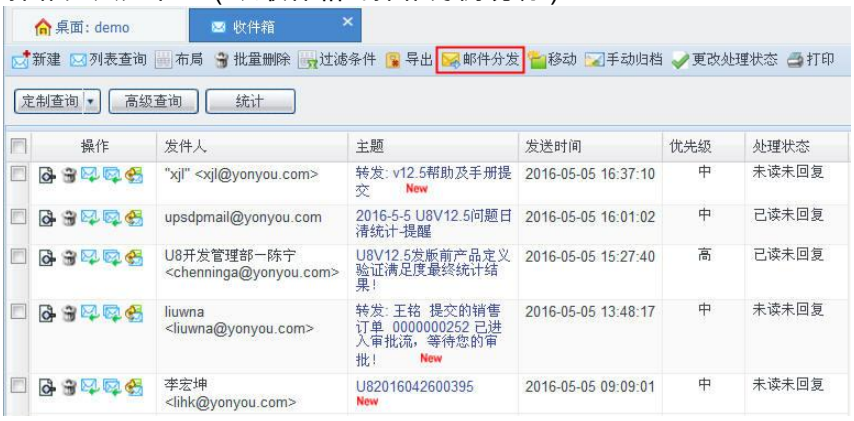
- **内容摘要：**填写邮件内容摘要。
- **附件：**选择附件内容。
- **按钮功能说明：**
- **[发送]**：点击后发送邮件。
- **[保存并查看]**：保存并查看此邮件。
- **[保存并新建]**：保存邮件并打开新建邮件空白页面。
- **[保存并复制]**：保存并复制邮件，打开新建邮件页面。
- **[保存]**：保存邮件。
- **[保存并退出]**：保存邮件并退出。
- **[取消]**：取消邮件。

3.2.3.4　邮件分发

当领导收到邮件需要分发给下属处理，或是员工收到邮件需要分发给同事协同处理时，使用邮件分发功能。

“收件箱”“未读邮件”“我的陌生邮件”“客户邮件待处理”列表支持邮件分发功能。

操作方法如下：（以收件箱的操作为例说明）



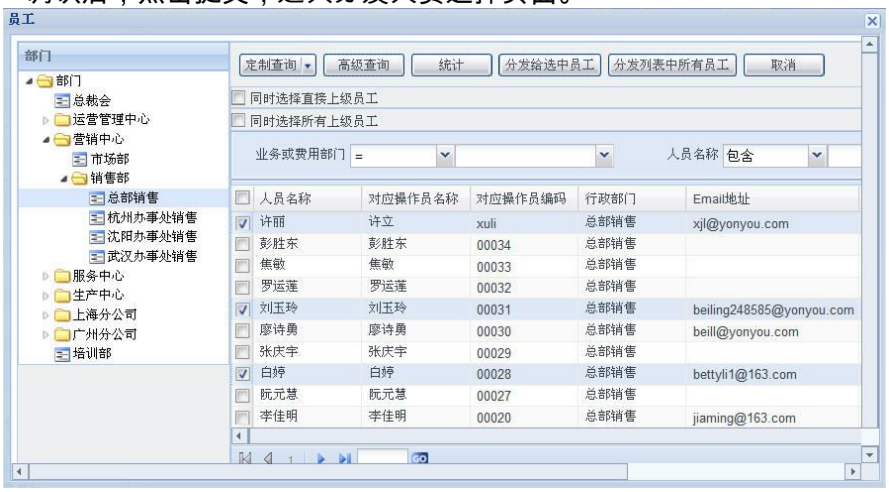
【收件箱列表】

进入收件箱列表，选择要分发的邮件点击“邮件分发”，弹出分发的邮件数据范围确认窗口。



【分发邮件确认窗口】

确认后，点击提交，进入分发人员选择页面。



【分发人员选择页面】

选择需要分发的人员，点击“分发给选中员工”即把指定的邮件分发给选定的人员。

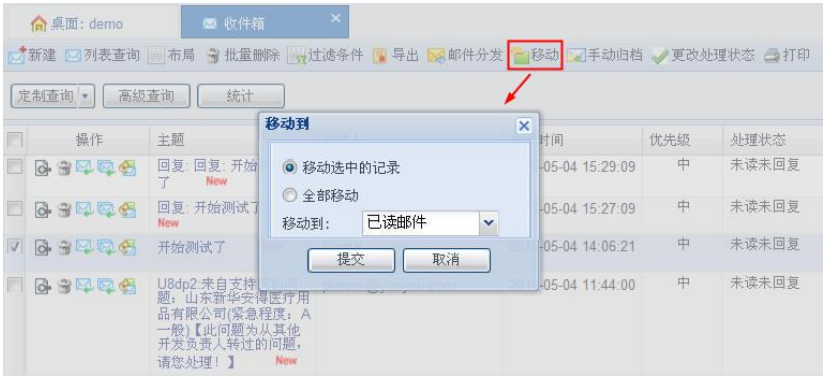


【已分发列表页面】

说明：

1. 分发成功后，接收者进入收件箱可以看到别人分发过来的邮件，从而进行相应的处理。
2. 分发成功后，分发者进入“已分发”列表，可以查看分发的记录，并通过“处理状态”可以看到分发邮件的处理情况。

3.2.3.5　移动邮件



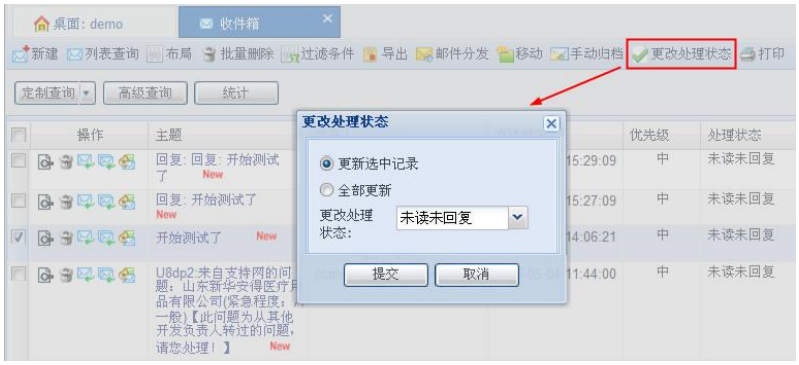
选中记录，点击移动按钮，弹出移动到对话框，选择移动到的文件夹，提交即可。

3.2.3.6　手动归档



选中记录，点击手动归档按钮，弹出手动归档对话框，选择客户、联系人，提交即可。

3.2.3.7　更改处理状态



选中记录，点击更改处理状态按钮，弹出更改处理状态对话框，选择需要更改的处理状态提交即可。

3.2.3.8 其他功能

对于所收邮件不是客户、联系人的邮件，通过“添加到客户”、“添加到联系人”功能直接打开客户、联系人的新建页面，直接创建客户、联系人。

- 收件箱、未读邮件、我的陌生邮件：邮件查看页面，支持“添加到客户”“添加到联系人”功能。
- 客户邮件待处理、客户邮件已处理：邮件查看页面，支持“添加到联系人”功能。

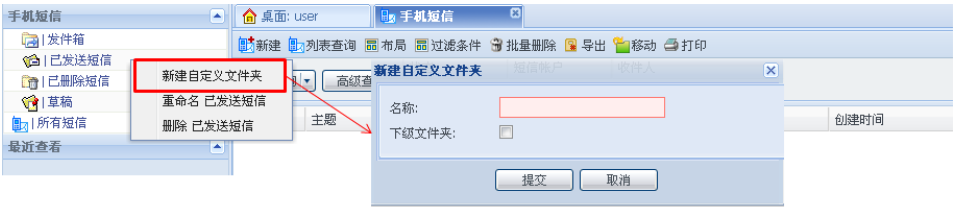
3.2.4 手机短信

点击桌面上的[手机短信]可以进行手机短信的列表查看页面

注释：若使用此功能，需有短信平台的支持。

3.2.4.1 手机短信

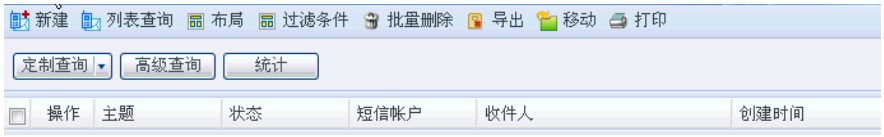
手机短信模块支持自定义文件夹，自定义文件夹同样支持下级。定义自定义文件夹时，弹出的对话框中增加”下级文件夹”选项。选中选项后，新建加的文件夹挂接与刚才点选的文件夹下。



右键单击发件箱、已发送短信、已删除短信、草稿、所有短信右键任意文件夹都增加子文件夹、重命名和删除文件夹。

点击新建文件夹选项，弹出新建自定义文件夹窗口，填写创建文件夹的名称，可选择包含下级文件夹。提交后，创建成功。

3.2.4.2 短信列表



按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开短信新建窗口。
- **[列表查询]**：点击打开短信列表页面。
- **[布局]**：设置短信列表页面可显示的属性。
- **[过滤条件]**：设置短信列表页面可供查询的属性。
- **[批量删除]**：批量删除选中的短信记录。
- **[导出]：**导出短信记录。
- **[移动]：**将短信呢由一个文件夹移入令一个文件夹。
- **[打印]**：打印短信列表页面。

3.2.4.3　如何新建短信

点击“新建”按钮，打开短信新建页面。



- **短信账户：**选择发送短信的账户。
- **收件人：**添加联系人。可直接添加联系人也可通过客户、联系人、线索、员工加入。
- **主题**：短信的主题
- **内容：**填写短信内容，并有短信内容字数提示。
- **优先级：**选择短信的优先级。

按钮功能说明：

- **[发送]**：点击后发送短信。
- **[保存并退出]**：保存短信并退出。
- **[保存]**：保存短信。
- **[保存并查看]**：保存并查看此短信。

- **[保存并新建]**：保存短信并打开新建短信空白页面。
- **[保存并复制]**：保存并复制短信，并复制当前短信信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：取消当前短信。

3.2.5 消息中心

消息中心包括：系统消息、员工消息、已发送消息、所有消息、公告

点击桌面上的[消息中心]可以进入到消息的列表查看页面



【消息中心列表】

按钮功能说明：

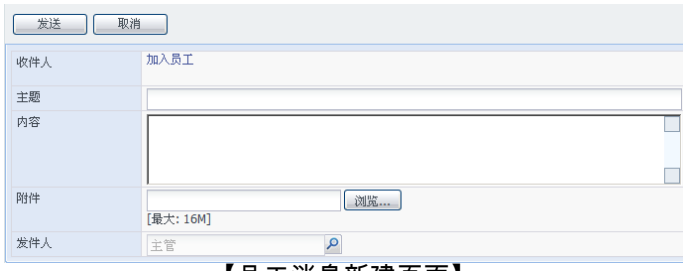
- **[新建]**：点击后打开消息新建窗口。
- **[列表查询]**：点击打开消息列表页面。
- **[布局]**：设置消息列表页面可显示的属性。
- **[批量删除]**：批量删除选中的消息记录。
- **[过滤条件]**：设置消息列表页面可供查询的属性。
- **[导出]**：导出短信记录。
- **[更改阅读标识]**：更改消息的阅读标识。
- **[打印]**：打印短信列表页面。

3.2.5.1 如何新建员工消息

进入员工消息列表，点击“新建”按钮，打开消息新建页面。



【员工消息列表】



【员工消息新建页面】

- **收件人：**加入接受消息的员工。
- **主题**：消息的主题
- **内容：**消息内容
- **附件：**消息附件
- **发件人：**默认为当前员工，不可更改。

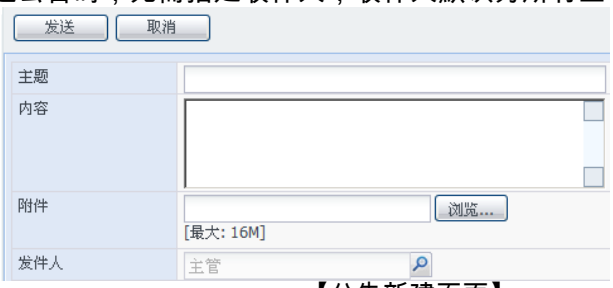
按钮功能说明：

- **[发送]**：点击后发送消息。
- **[取消]**：取消当前消息编辑。

3.2.5.2　如何新建和删除公告

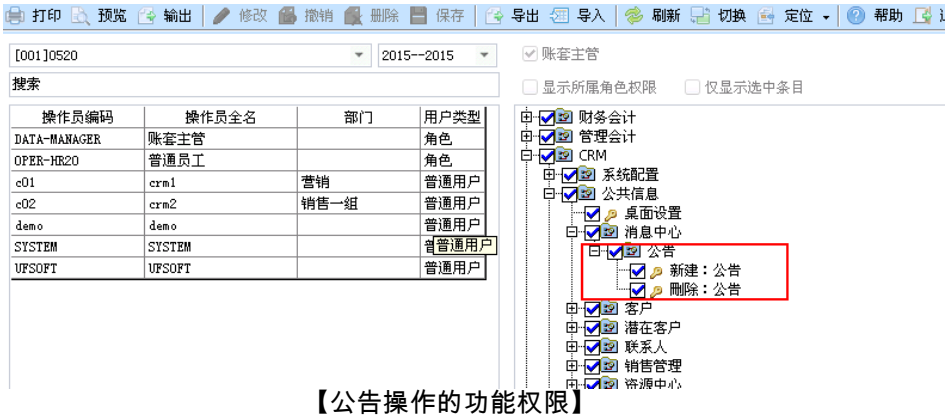
公告是一类特殊的员工消息，与普通员工消息的区别是公告要发送给登录 CRM 的所有人员，因此与员工消息的差异有 2 点：

➢ 新建公告时，无需指定收件人，收件人默认为所有登录 CRM 的人员



【公告新建页面】

➢ 公告不能随意新建，它的新建需要读取功能权限，只有具体“新建公告”权限的操作员才可以新建一条公告。同样公告的删除也需要读取对应的功能权限。



【公告操作的功能权限】

3.2.5.3 系统消息

CRM 接收到的系统消息包括审批任务、审批通知、业务通知、门户日常通知、预警消息、定时任务等，与 U8+CS 门户接收到的消息是一致的。在 CRM 收到的系统消息，如果已读，会将已读状态同步到 CS 门户，但是删除消息时没有同步到 U8+的其它门户。

除了消息中心列表，在桌面提醒中也可以显示对应的消息提醒，如果提醒与具体对象相关，且该对象为 CRM 中存在的对象，则点击提醒可以进入到对象的查看画面。

3.3 公共功能

3.3.1 查重

查重：指在系统中查找重复的记录，支持新建记录时查重和对已存在的记录查重。

查重对象：指支持查重功能的对象，有线索、客户（潜在/正式客户）、联系人。

注：首次使用查重功能前，重新生成下索引。

系统配置中，进入客户化平台→查重和全文检索 设置的列表页面，点击查重对象的“重新生成索引”图标，重新生成索引。



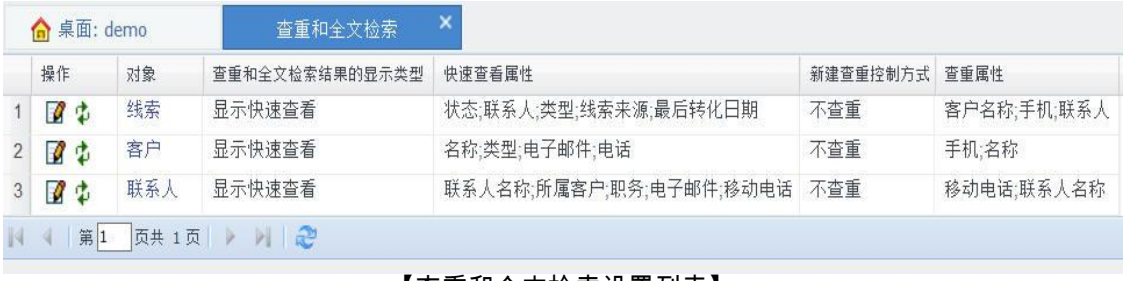
【查重和全文检索设置列表】

3.3.1.1 新建查重

新建查重的方法如下：

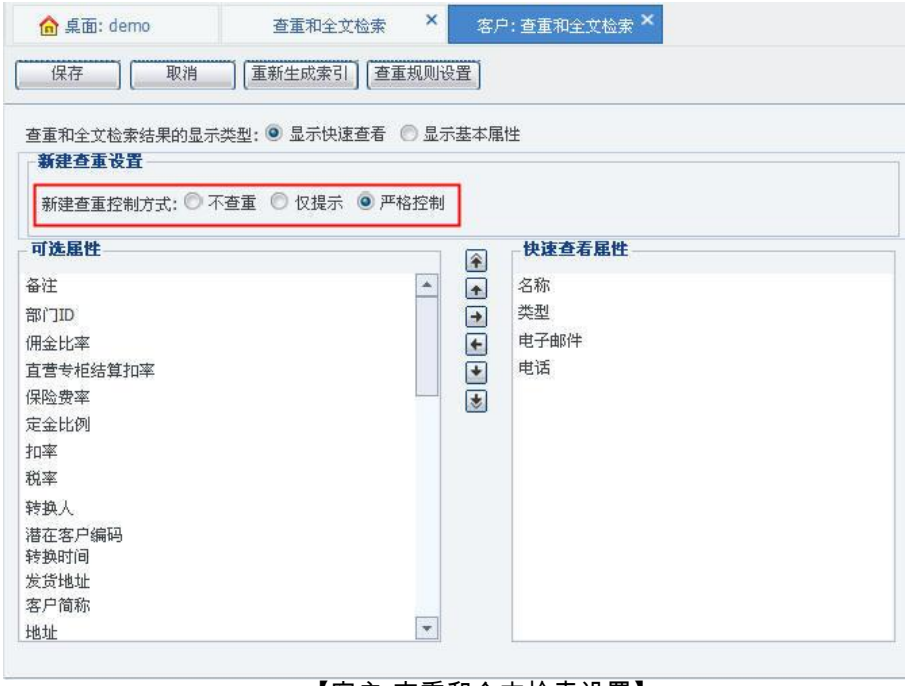
1. 设置新建查重控制方式，启用新建查重

系统配置中，进入客户化平台→查重和全文检索 设置的列表页面



【查重和全文检索设置列表】

以客户为例说明，点击客户对应的编辑图标，进入客户的查重和全文检索设置主页面。



【客户-查重和全文检索设置】

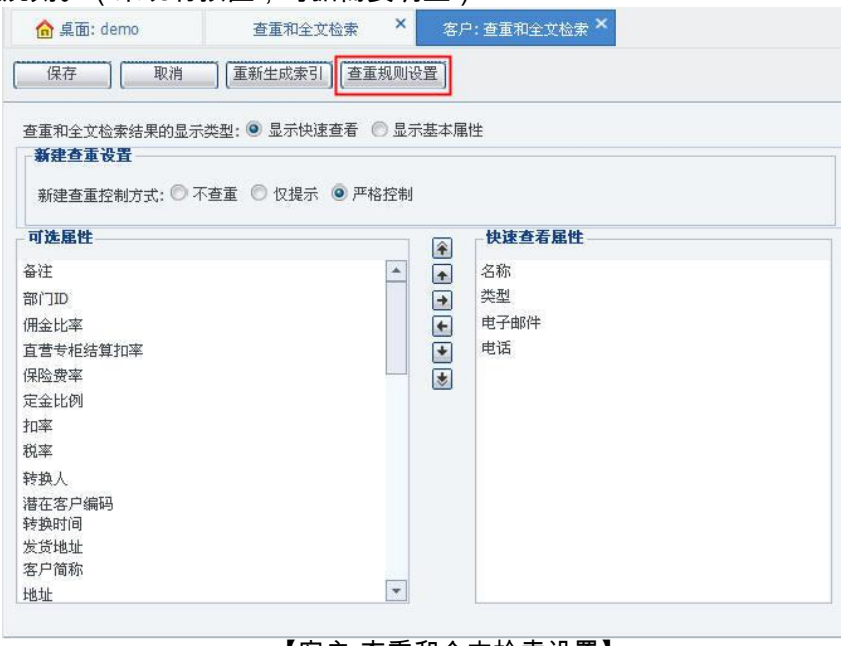
在“新建查重控制方式”中启用新建查重，可以根据需要设置是“仅提示”还是“严格控制”。

新建查重控制方式说明：

- ✓ 不查重：即不启用查重
- ✓ 仅提示：新建记录查重时，如果查出有重复数据时给出重复提示，可查看重复内容，可选择继续新建也可取消新建。
- ✓ 严格控制：新建记录查重时，如果查出有重复数据做出相应提示并控制不再新建保存，同时可链接查看重复的数据。

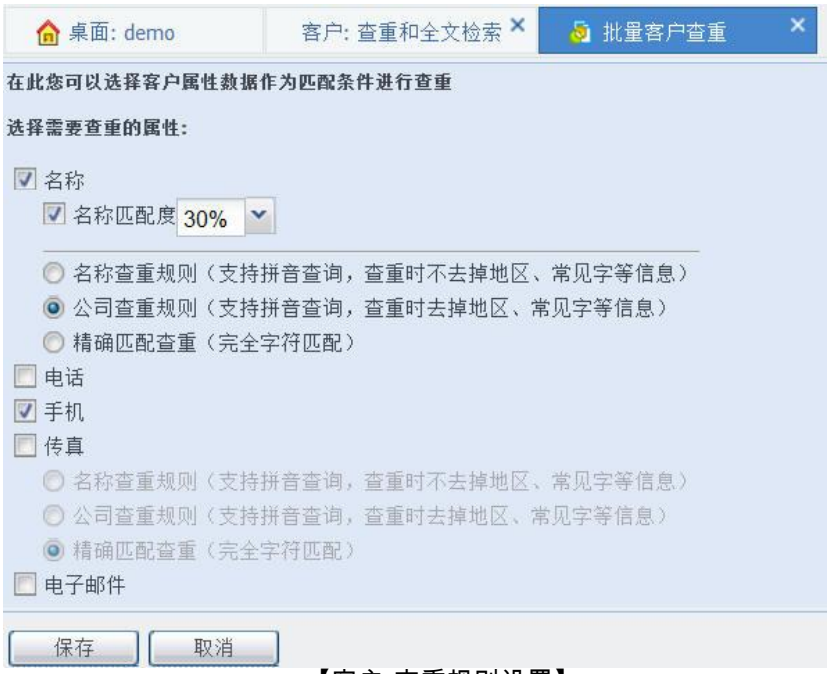
2. 系统配置中设置查重规则（系统有预置，可据需要调整）

启用新建查重（即新建查重控制方式设为仅提示或严格控制）时，需要设置查重规则。（系统有预置，可据需要调整）



【客户-查重和全文检索设置】

在查重和全文检索设置页面，点击“查重规则设置”，进入设置页面，设置查重属性及属性的查重规则。



【客户-查重规则设置】

查重规则设置页面说明：

1）本页面显示的备选查重属性，取自对象属性编辑页面中设置为“全文检索属性”的属性。

2）本页面可组合多选查重属性，部分查重属性还可设置具体的查重规则，如果是主属性还可设置查重的匹配度。新建查重时就根据此页的设置进行查重。

3）如果要把某自定义属性设置为新建查重时要查重的属性，设置方法为：先在属性的编辑页面设置其为查重属性，然后在查重规则设置页面选中该属性。

3. 新建记录时查重

新建对象记录时，如果当前录入的记录在系统中有重复的，会弹出相应的提示。



【客户新建查重】

3.3.1.2 对已有记录查重

1. 对象列表页面点击查重（或记录查看页面查重）

   以客户为例说明

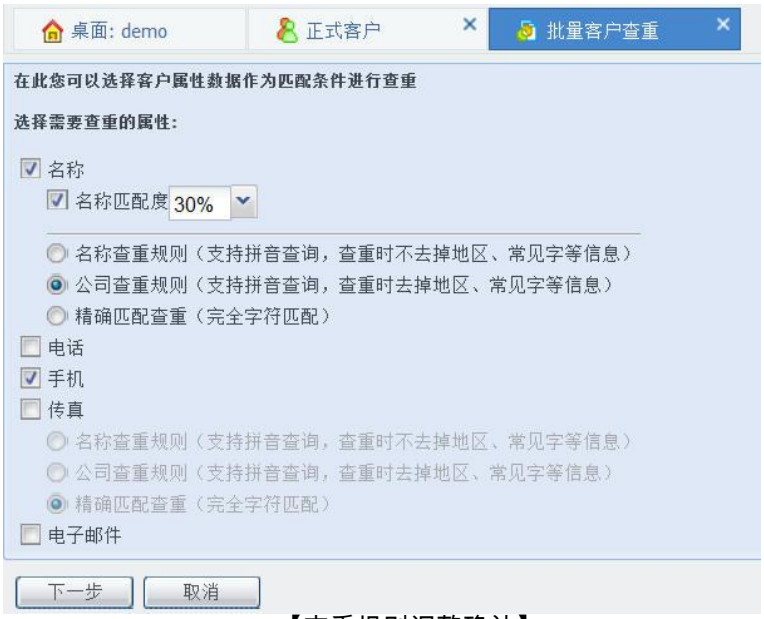


【客户列表页面查重】

进入客户列表页面，点击“查重”，确认查重记录的范围提交。

2. 查重属性及查重规则确认

   提交查重操作后，进入查重属性及查重规则页面，调整确认查重属性及其规则。



【查重规则调整确认】

此页面默认取后台查重规则中的设置，在此调整后，按调整的规则查重。

3. 设置查重结果的查看属性及导出文件格式

查重规则确认后，进入查重结果的导出设置页面，设置查重结果导出文件里需要查看的属性及导出文件格式。



【设置查重结果导出文件的查看属性及格式】

4. 导出查重结果并下载文件



【查重结果文件下载页面】

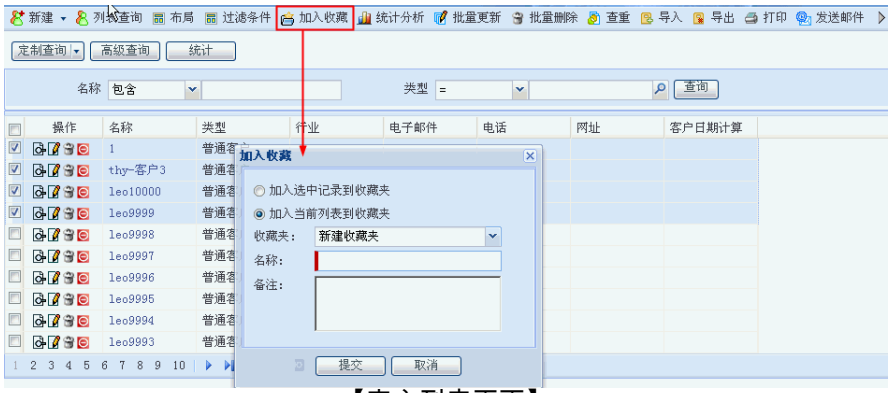
5. 查看查重结果文件



【查看导出的查重结果】

3.3.2 收藏夹

以客户为例，在客户列表页面选中需要加入收藏的客户后点击**[加入收藏]**按钮，系统弹出加入收藏设置窗口，您可以将客户信息加入新建收藏夹，也可以加入已有收藏夹。



【客户列表页面】

在加入收藏设置窗口中，您可以在“收藏夹”列表中选择是否新建收藏夹或选择已有收藏夹，如果新建收藏夹则需要输入收藏夹名称，点击**[提交]**即可。

收藏夹的查看和使用：

点击菜单客户→收藏夹，系统打开客户收藏夹列表



【收藏夹列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：新建客户收藏夹。
- **[列表查询]**：点击打开收藏夹列表页面。
- **[过滤条件]**：设置收藏夹列表页面可供查询的属性。
- **[打印]**：打印选中的收藏夹信息。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

图标功能说明：

- 查看：查看对应收藏夹的详细信息。
- 编辑：编辑对应的收藏夹信息。
- 删除：删除收藏夹。

在收藏夹的查看页面，可以通过点击客户添加按钮，向当前收藏夹添加客户。



【收藏夹查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：新建收藏夹。
- **[列表查询]**：点击打开收藏夹列表页面。
- **[编辑]**：编辑当前收藏夹。
- **[删除]**：删除当前收藏夹。
- **[批量处理]**：批量处理收藏夹客户。
- **[加入桌面]**：将当前收藏夹加入桌面。

图标功能说明：

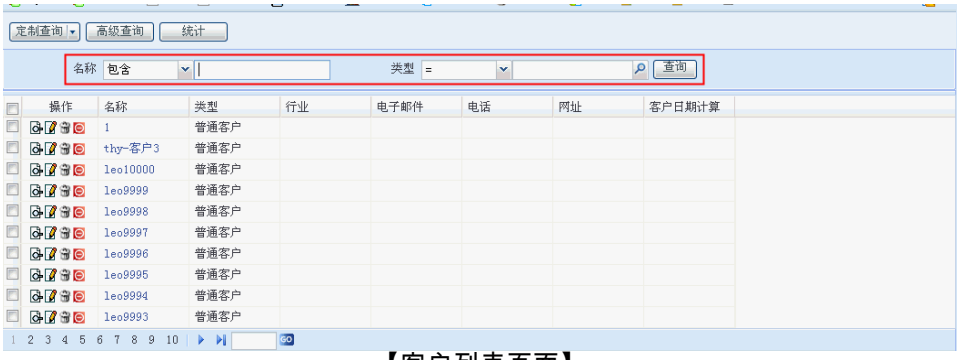
- 查看：查看对应客户详细信息。
- 删除：将客户从收藏夹中移出。

3.3.3 信息查询

用友 U8CRM 为您提供了功能强大的信息检索功能，在此我们以客户为例进行说明：

3.3.3.1 快速查询

如图，在客户的列表页面中所标注的即为快速查询，您可在此输入客户的查询条件点击**[查询]**按钮即可快速查询出您所需要的客户信息。

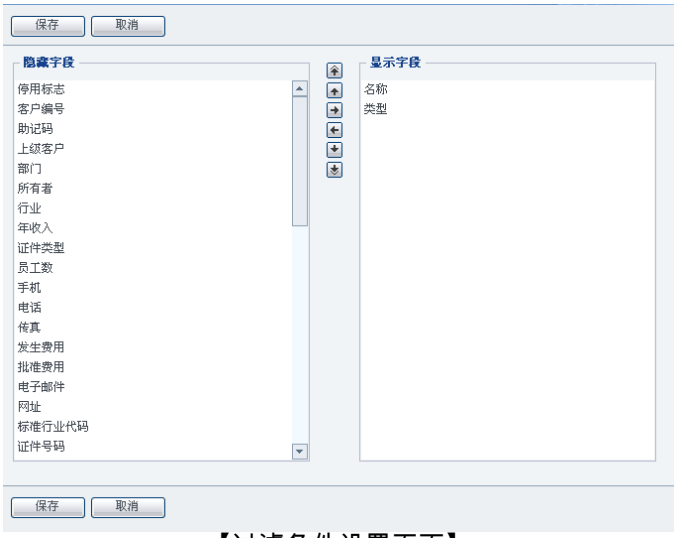


【客户列表页面】

如果系统默认设置的快速查询条件不能满足您的需要，您也可以根据实际需要在系统配置中进行设置。

方法 1：进入“客户化平台”→“布局管理”→“客户”，点击“过滤条件”进入客户过滤条件的设置页面。

在过滤条件设置页面，您可将左侧可用系统属性移动到右侧显示属性列表中，并且可对其进行排序操作。



【过滤条件设置页面】

按钮说明：

- **[移到顶端]**：点击按钮，选中属性将上移到列表顶端。
- **[上移一行]**：点击按钮，选中属性将上移一行。
- **[右移]**：点击按钮，将所选属性移到显示属性列表。
- **[左移]**：点击按钮，将所选属性移到隐藏属性列表。
- **[下移一行]**：点击按钮，将所选属性下移一行。
- **[移到尾端]**：点击按钮，将所选属性下移到列表尾端。
- **[保存]**：保存当前设置。
- **[取消]**：返回上一页面，不做保存。

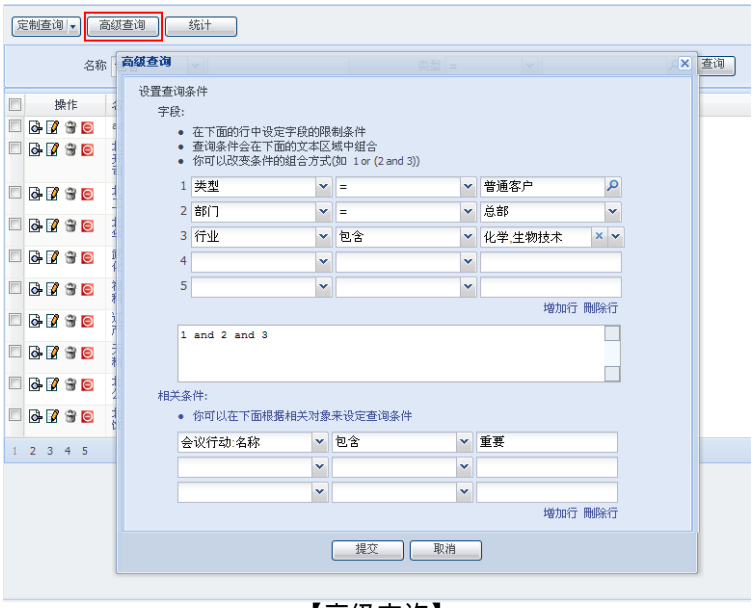
注释：

进入系统配置对系统进行设置需要拥有相应的操作权限。

方法 2：使用快捷方式-客户列表上的“过滤条件设置”，只针对当前员工更改。

3.3.3.2　高级查询

如图，在客户的列表页面点击**[高级查询]**按钮，系统将弹出高级查询操作窗口。



【高级查询】

您可以在此设置查询条件，并且可以对每行查询条件使用“or”、“and”“括号”等条件进行组合。此外您还可以设置客户的相关对象查询条件。

点击查询设置窗口中的**[增加行][删除行]**按钮，可以增加减少查询条件输入栏的数量。

选择自定义的搜索条件，参考下表：

可用条件	描述	适用属性类型
<	小于	Numbers
<=	小于等于	Numbers
<>	不等于	Numbers
=	等于	Numbers，Text
>=	大于等于	Numbers
>	大于	Numbers，Text
晚于	晚于某个时间	Date

早于	早于某个时间	Date
结尾是	结尾是 XX 字符串	Text
包含	包含 XX 字符串	Text
不为空	XX 属性不为空	Anything
为空	XX 属性为空	Anything
不包含	不包含 XX 字符串	Text
开头是	开头是 XX 字符串	Text

3.3.3.3　我的查询

在客户列表页面中点击**[定制查询]**按钮可以保存当前的查询条件，并且可以将您所保存的查询放置在您的桌面上。

现假设您已经通过查询功能过滤出一部分客户信息，点击**[定制查询]**按钮，选择**[查询另存为]**，输入查询名称后点击**[提交]**



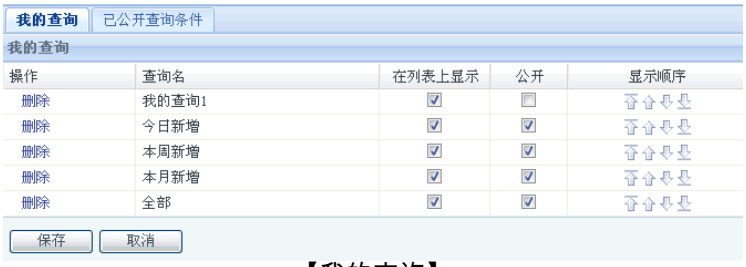
【定制查询】

查询保存后，您可以将当前显示的查询放置在您的桌面上，点击图中**[加入桌面]**按钮即可。

查询条件保存后将会出现在**[定制查询]**按钮的下拉选项中，您可以随时调用该查询。

3.3.3.4　查询条件管理

通过定制查询条件功能，您可以保存多个查询条件，同时您也可以管理您的查询条件，点击**[定制查询]**按钮下的**[我的查询]**选项进入客户查询条件管理页面。



【我的查询】

按钮说明：

- **[保存]**：保存设置。
- **[取消]**：取消操作。
- **在列表上显示**：勾选后将在[定制查询]按钮下拉选项中显示。
- **公开**：勾选后公开该查询，在其他用户的操作页面上也可以看到。
- **显示顺序**：设定查询的显示顺序。

3.3.4 批量更新

用友 U8CRM 为您提供了部分属性的批量更新功能，您可在属性设置页面勾选是否允许该属性进行批量更新操作。

单击对象查看列表页面的**[批量更新]**按钮，弹出批量更新的窗口，您可以根据实际情况对查询到对象记录属性做批量修改。

在对象列表界面，根据一定的条件，查询出一批记录后，选中或更新整个列表记录，点击**[批量更新]**按钮，弹出批量更新设置窗口页面，在“更新”下的下拉框中，选择需要更新的属性，比如我们需要把选中的线索记录的“行业”更换为“通讯”，选择完毕后点击**[提交]**按钮，系统将提示更新结果信息。

注释：

批量更新操作可以提交后台执行，只需要勾选“后台处理”即可，提交后台操作后您可继续进行其他操作，在批量更细操作执行完毕后系统会自动弹出后台任务完成报告。

线索、客户、潜在客户、市场活动、销售机会、服务请求、服务工单、服务计划等支持批量更新。

3.3.5 批量删除

用友 U8CRM 提供了对象的批量删除功能，操作方法类似批量更新，可以批量删除选中或当前列表中的所有对象。

在对象列表页面勾选若干需要删除的记录后点击**[批量删除]**按钮，系统弹出批量删除操作窗口，确认后点击**[提交]**按钮执行删除。

注释：

批量删除操作可以提交后台执行，只需要勾选“后台处理”即可，提交后台操作后您可继续进行其他操作，在批量删除操作执行完毕后系统会自动弹出后台任务完成报告。

3.3.6 复制

用友 U8CRM 为您提供了对象的复制功能，假设现在需要添加许多信息相近的客户信息，对您来说添加一个客户就要重新输入所有客户信息，也就是说您现在要向 用友 U8CRM 系统提交一组情况类似的客户信息。如果用“新建”功能一个个的建立客户会很麻烦，因为一个客户所要录入的内容可能会很多，因此 用友 U8CRM 提供了方便快捷的复制功能，帮助您有效的节省您宝贵的时间。

新建一个客户信息，保存后在该客户的详细信息查看页面中单击**[复制]**按钮，进入到反馈复制编辑页面，在此页面中系统会将被复制的反馈的所有信息复制到当前编辑页面，您可以根据需要进行修改，之后单击**[保存]**即可。

编辑工作对象信息时，如果遇到两条记录信息有很多相似处的情况，您可以复制已经存在的一条记录，略加修改即可保存为新记录，从而减少了手工录入的工作量，大大提高了工作效率。

系统支持所有对象的复制功能。通过复制功能，现有记录的内容完全进入新记录，您仅需根据需要修改该记录的一小部分内容，省去了大量手工重复录入的工作。

注释：

在系统配置中对象分类信息也可复制，复制分类信息时会将页面布局一起复制。

系统配置中的角色信息也可复制，复制角色会连同角色权限一起复制，因此请慎用复制管理员。

3.3.7 导出

如果用户的某个对象的“导出”权限被启用，在对象列页面上显示将显示**[导出]**按钮。比如，在客户查看列表页面中单击**[导出]**进入客户数据导出页面。

点击**[导出]**按钮，系统打开导出记录设置页面，根据您能的需要导出已选或全部列表记录。

点击**[提交]**后进入导出向导操作页面：

- **选择导出属性：**可以选择客户的所有属性，把属性加入到“导出属性”栏后，也可以对属性进行排序，设置导出文件的属性顺序。
- **指定导出文件格式：**可以选择反馈的导出文件格式，包括“CSV”、“Excel”或“Excel2007”三种，用户可以根据企业常用情况任选其一，如果选择“CSV”需要指定分隔符。
- **选择字符集：**可以选择反馈导出文件的字符集，供用户根据企业常用情况选择。比如我们常用的.csv 文件，在微软的中文的操作系统下，我们需要选择为 GB2312 简体中文字符编码；

设置完成后单击**[导出]**。出现如下提出表示成功导出，点击“点击下载”链接即可下载保存导出的数据，根据提示保存到磁盘即可。

注释：

导出操作可以提交后台执行，只需要勾选“后台处理”即可，提交后台操作后您可继续进行其他操作，在导出操作执行完毕后系统会自动弹出后台任务完成报告。

3.3.8 导入

导入数据的过程共分为 5 个主要步骤，分别为：属性确认、模板提交、数据收集、数据整理、数据导入。

在批量导入数据前，您需要对内容进行确认：

- 确认是否有以往保存的业务信息、历史数据需要导入，并确认历史数据的存放格式，目前系统支持导入的文件格式包括：csv、Excel、Excel2007 文件；
- 如果有历史数据需要导入，应确认这些历史数据与系统工作对象之间的对应关系，并且有哪些信息是需要导入系统的；
- 对于现有系统工作对象无法满足的信息内容，可以通过预先在系统中建立需要的自定义属性信息完善，包括对象的分类创建等，如果不在目前系统范围内的，也需要先完善该信息后再执行导入。

需要导入历史数据的属性确认好之后，考虑到数据收集是需要一定时段的，为了提高执行效率，建议首先提供模板：

根据定义好的属性，在相应的系统工作对象中把需要导入的各种信息调整好，确保属性统一，为后面的正式数据导入提供便利；

这里需要说明的是，对象编辑页面出现的所有信息项，是允许导入系统的，其它属性则无法导入系统；

建议提供模板的同时，还提交一份各个属性的说明文档，主要目的是规范数据的收集，比如数字型的属性不要加入其他字符等说明内容。

数据收集和系统设置可以并行，提高工作效率，数据收集一般分为两种情况：

一种是把前面的模板提交给应用该工作对象的员工，由员工自己收集；

另外一种是直接向应用员工索要各种电子格式的数据文档由系统管理员收集；

在数据收集的过程中，注意时常督促并检查数据收集情况，以便为后面的数据整理减小工作量。

拿到前面收集到的各种数据后，接着需要对数据进行整理：

按照模板中各个属性信息对应的类型做数据的严格检查；

检查内容包括数据类型是否一致、数据长度是否符合要求、设定为关键字的数据项是否符合要求、是否有枚举值的默认选项、是否必填项等。

在前面的工作都准备好之后就可以进行数据的正式导入了。

注释：

导入操作可以提交后台执行，只需要勾选“后台处理”即可，提交后台操作后您可继续进行其他操作，在导入操作执行完毕后系统会自动弹出后台任务完成报告。

用友 U8CRM 版本的客户、联系人、报价单、订单不支持导入操作。

3.3.9 统计分析

当系统数据积累到一定数量时，为了便于说明各对象目前所处的状态，数据量的总额，行动执行的过程等，可以通过将某个对象相关的不同维度成对组合，从而完成对该对象的统计分析，并同时生成相应的表格报表及图形化报表。

详细操作方法如下：

以销售机会的统计分析为例，在销售机会的“工具栏中”点击**[统计分析]**，进入对销售机会进行统计分析的页面。

在统计分析页面中，通过横向及纵向的下拉菜单选择需要分析的维度，并设置分析的指标类型，系统将自动计算的分析结果展现给用户。在生成表格报表的同时，系统还会生成图形化报表，可以通过单选“柱形图、条形图、折线图、面积图、堆积柱形图、堆积条形图、堆积面积图、仪表”获得不同形式的图形化报表。

注释：

根据数据情况，不是所有的图形都有意义，有些是不能作出图形的。

3.3.10行动

在用友 U8CRM 中提供了三类行动：一般行动、短信行动、邮件行动。其中，一般行动支持类型。在对象下创建行动有两种方式，一种是在对象的查看页面下创建当前对象的行动，另一种是在对象列表页面为指定的多个对象批量创建行动。一般行动的类型和其他对象类型一样，能绑定相关部门和打印模板。一般行动类型可以与对象绑定。

3.3.10.1　对象行动创建

在对象的查看页面（如客户），点击相关对象“相关行动”上的行动创建按钮，在对象查看页面下创建的行动，系统会将客户信息自动填入，您也可以修改关联客户信息。行动信息输入完毕后保存即可。

栏目说明：

- **[计划开始时间]：**填写行动计划的开始时间。
- **[计划结束时间]**：填写行动计划的结束时间，不能早于计划开始时间。
- **[开始时间]：**填写行动实际的开始时间。
- **[结束时间]：**填写行动实际的结束时间，不能早于开始时间。
- **[部门]：**填写行动数据属于哪个部门。

- **[指派给]:** 指领导分行动任务时要指派给的业务人员，或是业务人员填行动时填写的行动所有者。
- **[状态]：**填写行动所处的状态，如：未开始、进行中、完成等，状态值可以在系统配置中属性的枚举值下自定义。
- **[持续时间（小时）]：**根据行动的结束时间 - 开始时间自动计算，行动列表页面中该栏目支持正逆序的排序。

3.3.10.2 批量创建行动

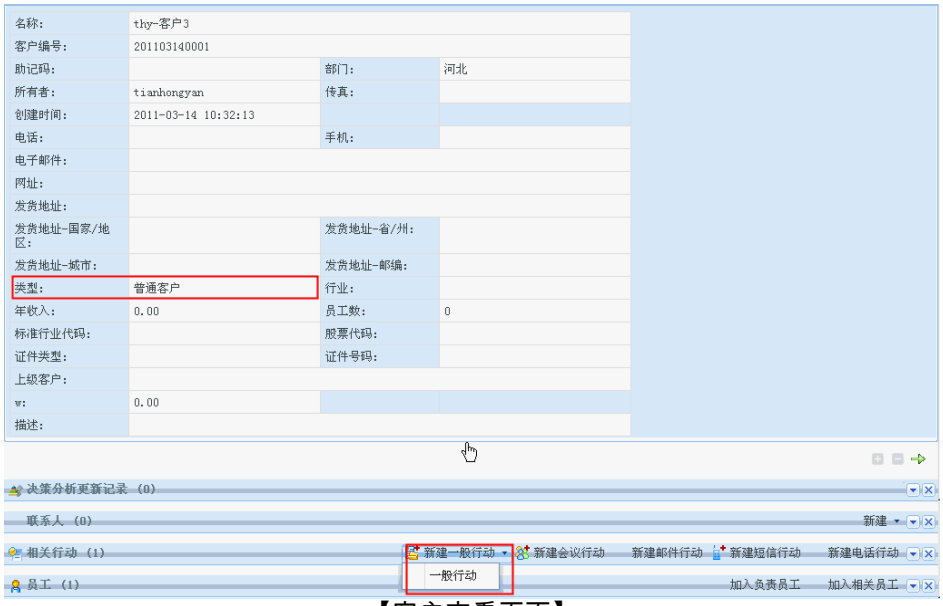
在客户的列表页面上，勾选需要创建行动的客户后点击工具栏上的行动创建按钮，在打开的一般行动新建查看页面中，系统会将所选的客户加入对象列表，批量创建行动方式与对象行动创建相同。

3.3.10.3 一般行动类型与对象绑定

【系统配置】-【行动】-【一般行动】-【类型与对象绑定】



即：一般行动的类型一般行动类型二与客户类型中的普通客户绑定，创建普通客户相关对象上的一般行动，不能创建一般行动类型二的行动。如下图：



【客户查看页面】

3.3.11审批

市场活动、线索、销售机会、目标、服务请求、服务计划、服务工单、自定义对象支持审批流（U8 审批流的标准功能）。

报价单、订单、费用申请单、费用支出单是与其它模块共用的公共对象，支持 U8 审批流，且定义的工作流也与其它模块共用。

如果要使用审批流，需要在基础设置 - 工作流设置 中定义工作流并发布使用。需要说明的是自定义对象如果要使用审批流，需要在新建自定义对象时或在对象编辑页面中勾选“可以定义审批流”，才可以进行后续工作流的定义。

3.3.12变更及变更审批

3.3.12.1　业务介绍

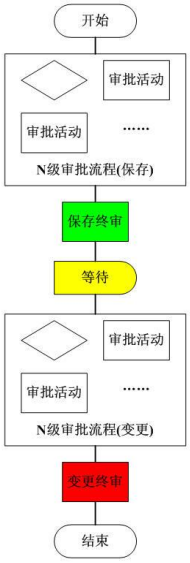
- 业务场景：

  企业对单据启用了审批功能，审批后有变更单据的要求，并且变更后还需再审批。

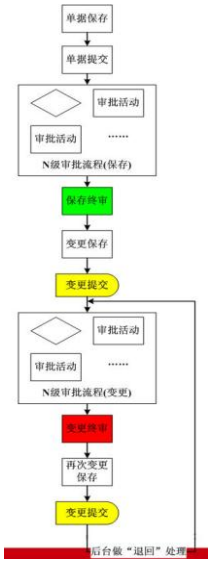
- 支持范围

  销售机会、销售订单、服务请求、服务工单、服务协议、自定义对象支持变更及变更审批。

- 变更审批流程示意图



【变更审批流程图】



【变更审批流程运行图】

3.3.12.2　使用说明

下面以自定义对象为例介绍变更及变更审批功能，其他单据变更及变更审批业务流程大致类同。（由于自定义对象比较灵活，比其他对象多了变更字段范围的设置）

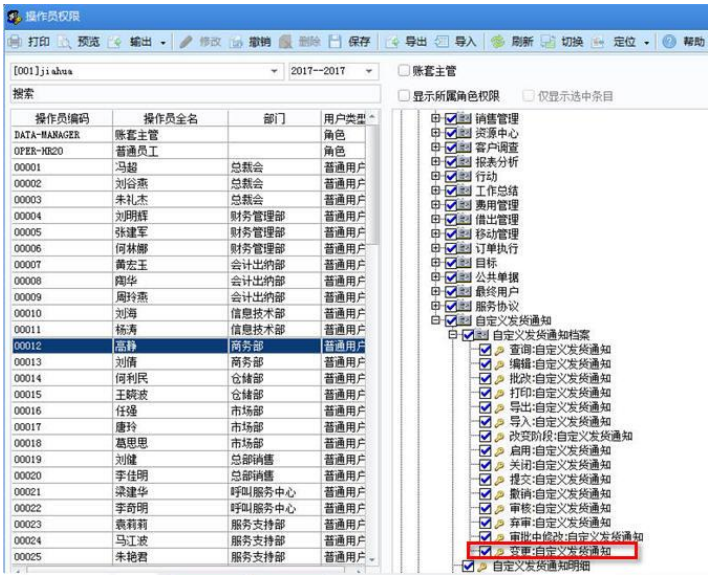
- 应用准备

1. CRM 系统配置中设置变更字段范围。



【设置自定义对象变更字段范围】

2. U8 系统管理中设置单据的变更功能权限。



【设置单据的变更功能权限】

3. U8 工作流设计器中设置审批流程（正常审批流程后添加“变更审批等待活动”节点，接着再设变更审批流程节点）。



【设置审批及变更流程】

- 业务应用
  - 自定义对象审批后显示变更按钮可变更。



- 变更保存后即自动提交进入变更审批流程。



序号	活动名称	任务名称	审批人	审批时间	审批行为	审批意见
1	变更后业务总监审批	高静 提交的自定义发货通知 华电科技发货 已进入审批流，等待您的审批!	冯超		待审批	
2	变更后部门经理审批	高静 提交的自定义发货通知 华电科技发货 已进入审批流，等待您的审批!	刘倩	2017/5/4 20:29:16	同意	同意变更
3		单据变更活动	高静	2017/5/4 20:28:52	变更	
4	部门经理审批	高静 提交的自定义发货通知 华电科技发货 已进入审批流，等待您的审批!	刘倩	2017/5/4 20:28:30	同意	同意
5		提交审批	高静	2017/5/4 20:28:10	提交	



- 变更审批过程中：
  - ✓ 可以弃审到变更审批的某个环节。
  - ✓ 可以弃审到保存审批的某个环节（前提：审批流程设置的不是“本人逐级弃审”）
  - ✓ 不能撤销。
  - ✓ 如果再次“变更”，重新开始执行变更审批的流程。

3.3.13权限有关说明

- ✧ CRM 选项设置中，“控制业务员参照范围”选项
  - ■ 需要先在 U8 平台启用业务员权限控制后，此选项方可选中。

- 选中选项，所有涉及档案、单据上业务员的参照范围是-有查询权限的生效业务员。
- 不选中选项，则档案、单据上业务员的参照范围是-全部的生效业务员。

✧ CRM 选项设置中，“控制相关负责员工参照范围”选项

- 需要先在 U8 平台启用业务员权限控制后，此选项方可选中。
- 选中选项，相关负责员工参照范围是-有查询权限的并且是有对应操作员的生效业务员。
- 不选中选项，则相关负责员工参照范围是-全部的有对应操作员的生效业务员。

✧ 业务员的“业务费用部门”属于某对象类型“相关部门”范围内的，此业务员可使用该类型。

✧ 项目参照说明

- 平台启用了“项目”权限控制后，CRM 机会、报价单、订单表体录入项目时参照有查询权限的项目。

3.4 客户

客户—用户希望在应用程序中跟踪的组织或公司。客户是与您的业务相关的公司和组织。每个客户都存储了公司名称、地址和电话号码等信息。对于每个客户，可存储相关的联系人、销售机会、行动和描述等。“客户”菜单用于快速创建和查找客户信息。此外，通过此菜单还可查看和编辑每个客户的详细信息，但您必须对其拥有相应的访问权限。

3.4.1 客户

3.4.1.1 如何新建客户

前台系统中，菜单上点击客户→正式客户，进入正式客户列表页面。



【客户列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出客户类型选择菜单，新建客户信息。
- **[列表查询]**：点击打开客户列表页面。
- **[布局]**：设置客户列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置客户列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将客户信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：统计分析客户信息。
- **[批量更新]**：批量更新客户信息。
- **[批量删除]**：批量删除指定的客户。
- **[查重]**：按照指定条件查找重复的客户信息记录。
- **[导出]**：将客户信息导出到文件。
- **[打印]**：打印客户列表信息。
- **[交易更新]**：计算更新客户联络类/财务类交易信息和应收余额信息，如：最近行动时间、最近订单时间、最近收款金额、应收余额等。
- **[发送邮件]**：向列表中选中客户批量发送邮件。
- **[发送短信]**：向列表中选中客户批量发送短息。
- **[一般行动]**：向列表中选中客户批量创建一般行动。
- **[生成销售机会]**：批量生成销售机会。
- **[批量转化]**批量转化正式客户为最终用户。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

在页面的“工具栏”中点击“新建”，并选择客户类型进入客户的新建编辑页面。



【客户新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并查看]**：保存当前客户信息，并打开此客户的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前客户信息，并打开客户的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前客户信息，并复制当前客户信息至新建编辑页面。
- **[保存]**：保存当前客户信息。
- **[保存并退出]**：保存当前客户信息，返回客户列表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[查重]**：根据当前客户信息，按照指定条件进行查重（信息在保存后才可查重）。

栏目说明：

- **潜在/正式客户新建、编辑页面的必填字段说明：**输入框标红的为必填字段，系统级的必填字段为：客户编号、客户简称、类型、客户分类、币种、发展日期。其中客户编号可自动生成或手工录入，客户简称、客户分类需要手工录入，类型、币种、发展日期默认带入值。
- **[类型]**：默认带入所进入的当前客户类型。
- **[币种]**：默认带入人民币。
- **[发展日期]**：默认带入当前登陆日期。
- **[税率]**：录入当前客户适用的税率；应用于销售单据中，销售单据录入或修改客户时，表头税率默认取客户档案的税率。
- **潜在、正式客户“名称”重复的控制说明：**

（1）企业应用平台—>客户档案列表的“选项”设置中设有“客户名称不可重复”选项。

（2）当设置为可重复时，新增、修改客户档案，客户名称可重复；当设置为不可重复时，新增、修改客户档案，客户名称不可重复，如有重复的保存时给出相应的不可重复的提示。

（3）选项由可重复改为不可重复，或是由不可重复改为可重复时，只控制新增和修改，不改变原有数据。

- **客户档案地址字段与相关收货地址数据协同说明：**

  客户上填写了“地址”信息，保存客户时自动添加到相关收货地址中。

  客户上的“地址”信息更新后同步更新相应的收货地址信息。

  自动添加的收货地址信息更新后同步更新客户上的“地址”信息。

- **客户的“手机”字段信息和该客户默认联系人“移动电话”字段信息数据协同说明：**

  增加客户时，录入了客户的“联系人”“手机”字段后，自动创建该客户的默认联系人档案时把手机信息带入到该联系人的“移动电话”中。

  修改、删除客户的手机信息，同步更新该客户默认联系人上的移动电话信息。

  修改、删除默认联系人的移动电话信息，同步更新所属客户的手机信息。

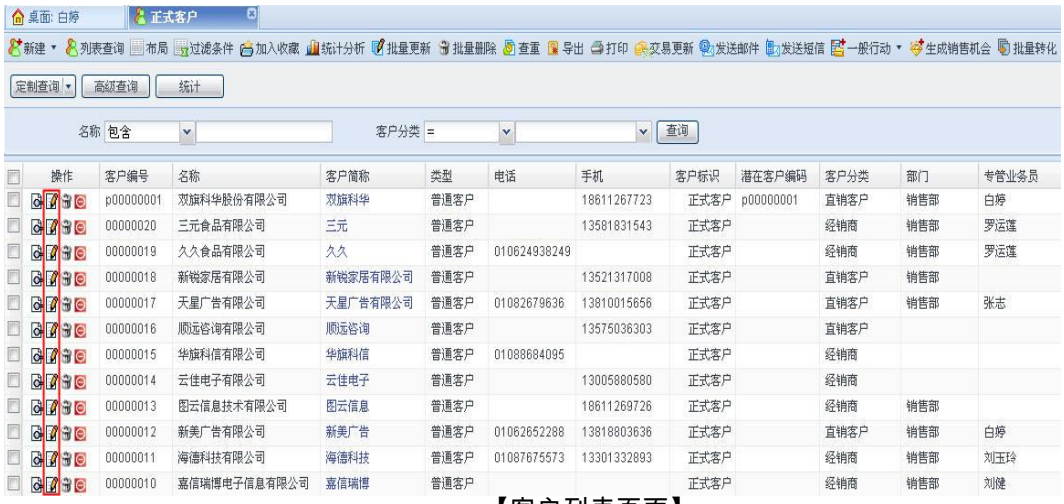
- **省：**可选 U8 平台基础档案行政区划档案中的省份。
- **市：**可选 U8 平台基础档案行政区划档案中的城市；选择范围受省的约束。
- **区：**可选 U8 平台基础档案行政区划档案中的区县；选择范围受市的约束。
- **附件：**支持多附件的上传；CRM 客户与 U8 平台客户档案附件支持互通（□一方上传的附件在另一方可以查看、删除、打开、下载等）。
- **备注：**备注栏支持录入长度为 1000 个汉字（或字符）的内容，该字段非必输，可随时修改备注内容。

注释：

1. 新建客户信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据客户信息情况逐条填写；客户信息填写完毕保存后，可以在客户查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关销售机会、评论信息、附件等内容。
2. 在定义客户属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.4.1.2 如何修改客户

在客户查看列表页面中，找到您所关注的客户记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应客户的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对客户内容进行修改。



【客户列表页面】



【客户查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出客户类型选择菜单，新建客户信息。
- **[列表查询]**：点击打开客户列表页面。
- **[编辑]**：打开编辑当前客户的编辑页面。
- **[删除]**：删除当前客户。
- **[复制]**：复制当前客户信息到新建页面。

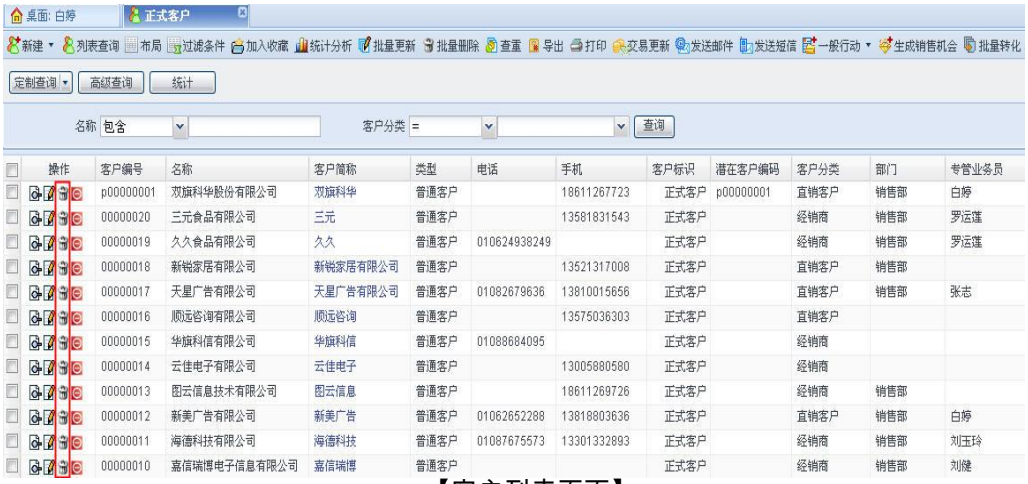
- **[打印]**：打印当前客户信息。
- **[模板打印]**：使用系统模板打印并下载客户信息（该按钮只在上传了客户打印模板后出现）。
- **[相关对象]**：设置客户相关对象的显示以及相关对象的显示属性和显示行数。
- **[查重]**：可设置客户查重字段和查重规则对客户进行查重。
- **[关系图]**：树状结构显示客户的上下级关系。
- **[合并]**：合并客户记录。
- **[更改类型]**：更改当前客户的客户类型。
- **[停用]**：停用当前客户。

注释：

在修改客户属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.4.1.3 如何删除客户

当您想要删除客户记录时，您只需在客户查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应客户记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应客户记录。如下图：



【客户列表页面】



【客户查看页面】

注释：

1. 如果您所要删除的客户记录中存在相关业务对象（如销售机会、报价单等），需要先删除相关的业务对象才能删除客户。
2. 客户查看页面的相关行动、相关评论、相关附件下的操作栏做删除，会直接删除行动/评论/附件记录。
3. 客户查看页面的相关“下级机构”的操作栏下做删除，只删除 2 个客户之间的关联关系，不会把下级机构对应的客户档案给删除。

3.4.1.4　查看客户列表及详细信息

查看客户列表：

点击菜单中的“客户”对象，系统进入到客户的查看列表页面。

在客户查看列表中，您可以查看客户的详细信息，并访问其他相关信息，相关操作按钮说明如下：

- 查看：查看对应客户的详细信息。
- 编辑：编辑对应的客户信息。
- 删除：删除客户。
- 停用/启用：停用/启用对应客户。

查看客户详细信息：

在客户查看列表中找到您所关注的客户记录，单击客户记录的名字或列表操作栏的查看图标即可进入客户的详细信息查看页面。

在客户信息页面显示出当前客户所有的信息记录，并且您可以对当前客户进行编辑、删除、复制、打印等相关操作。同时您也可以查看当前客户的相关对象。

查看页面栏目说明：

- **最近机会时间：**保存销售机会时，取最近机会上的“销售机会日期”，如果该字段为空的，则取机会创建的系统时间；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近行动时间：**保存行动时，取最近行动上的“开始时间”，如果该字段为空的，则取行动创建的系统时间；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近报价时间：**按已审核销售报价单的单据日期，显示客户最近一笔报价日期；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近订单时间：**按已审核销售订单的单据日期，显示客户最近一笔订单日期；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近合同时间：**按已生效合同的生效日期，显示客户最近一笔合同日期；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近出库时间：**按已审核销售出库单的单据日期，显示客户最近一笔出库日期；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近发货时间：**按已审核销售发货单的单据日期，显示客户最近一笔发货日期；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近发票时间：**按已复核销售发票的单据日期，显示客户最近一笔发票日期；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近发票金额：**按已复核销售发票的单据日期，显示客户最近一日发票的价税合计之和；该金额为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近收款时间：**按已审核收款单的单据日期，显示客户最近一笔收款日期；该时间为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近收款金额：**按已审核收款单的单据日期，显示客户最近一日收款单的收款金额之和；该金额为系统自动记录，用户不能手工修改。
- **最近联络时间：**所有"最近 XX 时间"（最近机会/行动/报价/订单/合同/出库/发货/发票/收款时间）中，取最近的一个时间为最近联络时间。
  以上**“最近 XX 时间”：**可通过点击客户列表的〖交易更新〗按钮由系统自动更新维护；另外通过 **U8** 平台中，基础设置->预警与通知->预警和定时任务中，客户关系管理（**CRM**）下的"更新客户交易信息"，设置执行了该定时任务后也可更新上述的项目信息。
  此外：客户邮件的“发送时间”“接收时间”也可以更新客户的“最近联络时间”，更新方法同上。

- **应收余额：**应收余额指客户当前的应收账款的余额，由系统自动维护，用户不能手工修改该栏目的内容。点击客户档案列表上的〖交易更新〗按钮，会计算

并显示应收款管理系统中客户当前应收款余额；此外打开客户查看页面也即时更新该字段信息。

- 客户“应收余额”取应收模块业务余额表本币应收余额。

  公式说明如下：

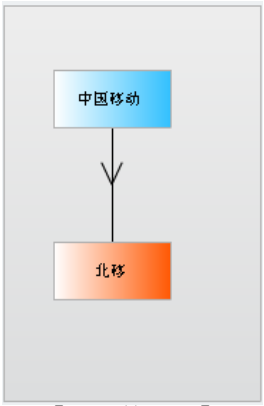
  （应收模块）审核的发票+（应收模块）审核的应收单+ 收付款协议中和应收有关的立账单据-（应收模块）审核的收款单

  收付款协议中可以设置如下单据为应收的立账单据，实际制单时这些业务单据中“是否立账单据”字段值为“是”的，并且做过相应的审核或复核后，那么单据金额会记入客户的应收余额。

  - ✧ （销售模块）审核的未开票的发货单
  - ✧ 复核过的销售发票，并在应收模块已审核
  - ✧ （出口管理）审核的未开票的出口销货单
  - ✧ 审核过的出口发票，并在应收模块已审核
  - ✧ （合同管理）生效的合同执行单

3.4.1.5　如何查看客户关系图

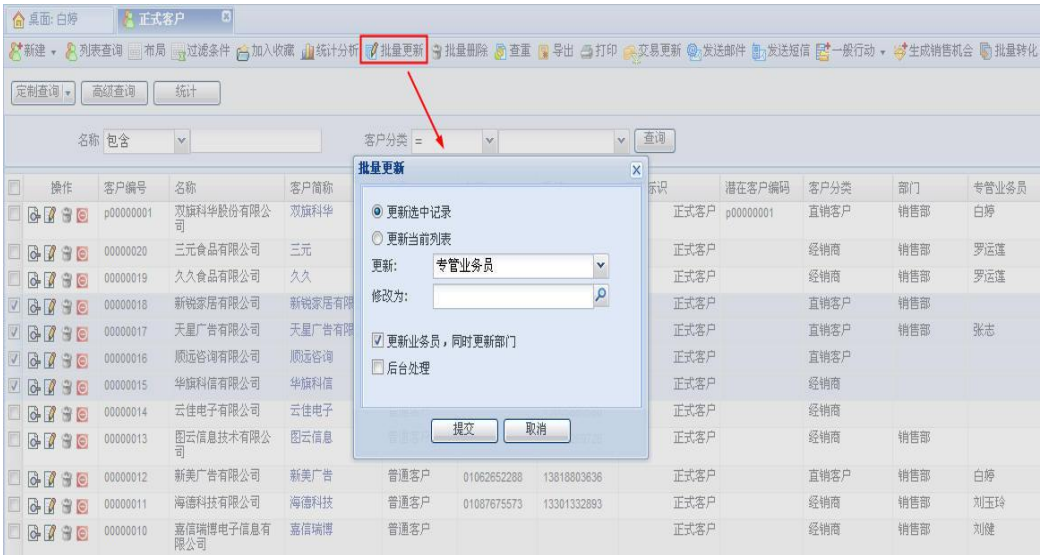
在客户的查看页面点击**[关系图]**按钮可以方便查看当前客户与其他客户之间的关系结构图。



【客户关系图】

3.4.1.6　如何批量更新客户信息

当用户需要对多个客户记录的部分信息进行批量修改时，需要用到客户的批量更新功能。在客户的列表页面，选中需要批量更新的记录点击“批量更新”按钮，弹出批量更新客户的操作窗口（如不选择客户记录直接点批量更新则默认批量更新当前列表记录），选择需要“更新”的字段以及输入“修改为”的值，点击提交即可现实批量更新。



【客户列表页面-批量更新】

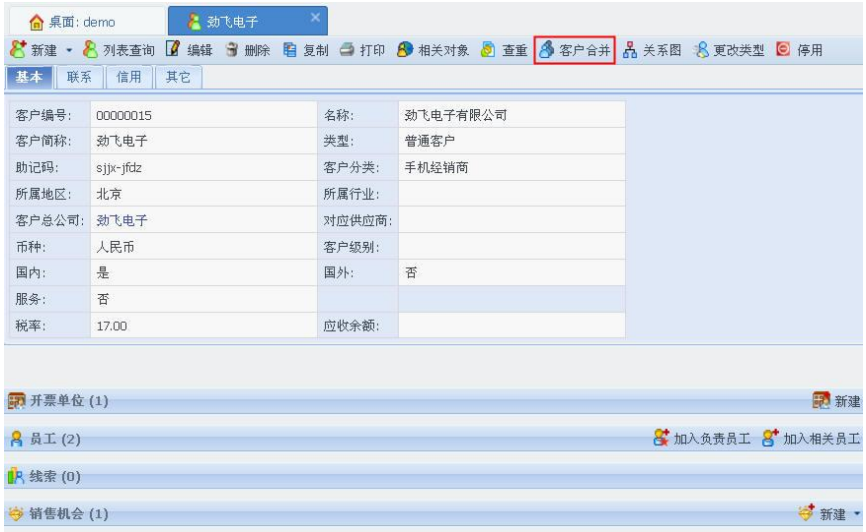
注释：

1. 批量更新窗口中“更新”栏目的下列选项值是可批量更新的字段，系统配置中字段编辑页的“批量更新”设置为可批量更新。
2. 当更新“专管业务员”时，可选择“更新业务员，同时更新部门”选项，即可实现更新客户记录的专管业务员的同时更新该客户的部门。

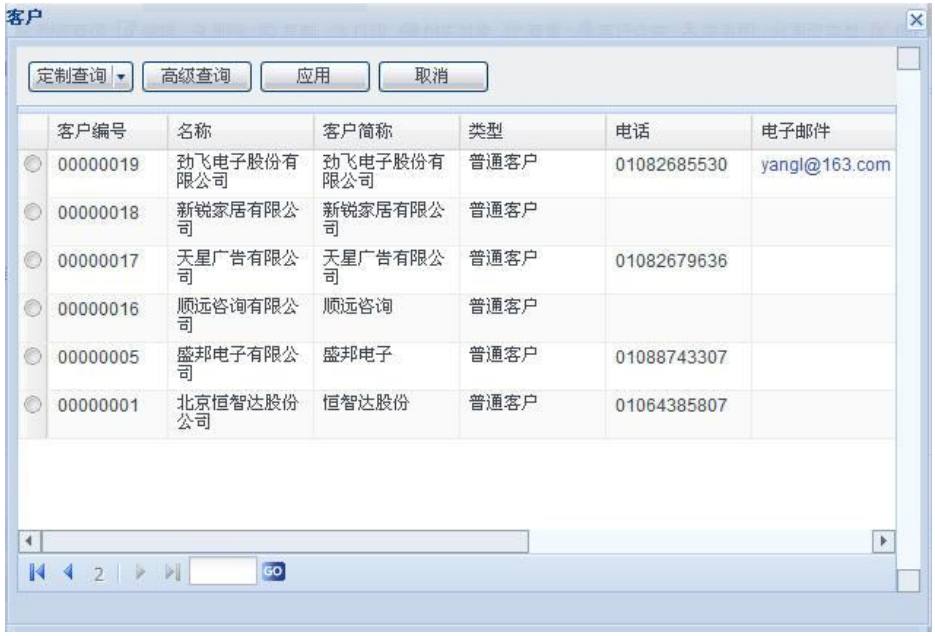
3.4.1.7 如何合并客户

当客户数据记录录入有重复时，需要把部分记录的信息合并起来，客户查看页面提供了“客户合并”功能。

1. 在客户查看页面点击[客户合并]按钮，弹出目标客户选择窗口，选择需要合并到的目标客户。



【客户查看页面-合并】



【目标客户选择窗口】

2. 选择目标客户后进入合并信息设置窗口，设置合并数据信息，设置好后点击“保存并查看“即进入合并后的客户查看页面。



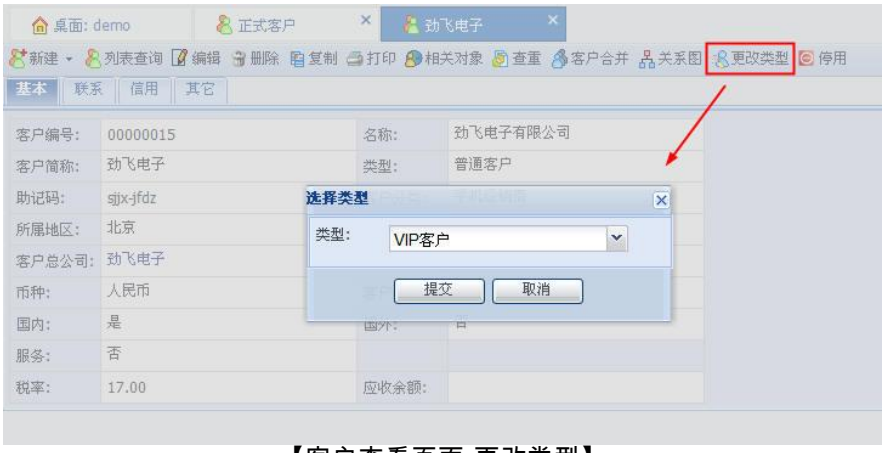
【合并信息设置窗口】

客户合并相关说明：

- 客户合并增加合并信息选择设置窗体，窗体展现：客户的属性列、源客户数据、目标客户数据、合并结果列。
- 除客户编号、客户名称、客户简称、客户总公司、信用单位只允许保留目标客户的数据，其他数据项可选源客户或目标客户的数据、并且合并结果列可修改。
- 合并后客户的相关对象数据为合并前两个客户相关对象数据的累加，合并后客户关系图同步更新。
- 合并后，档案/单据中用到的客户：客户编号、客户名称、客户简称同步修改为合并后的客户编号、客户名称、客户简称。
- 潜在客户和潜在客户合并，正式客户和正式客户合并，潜在客户与正式客户之间不支持合并。

3.4.1.8 如何更改客户类型

若需要修改客户的类型，在客户的查看页面点击**[更改类型]**按钮，在弹出的操作窗口中选择分类，点击提交即可方便的修改客户的类型。

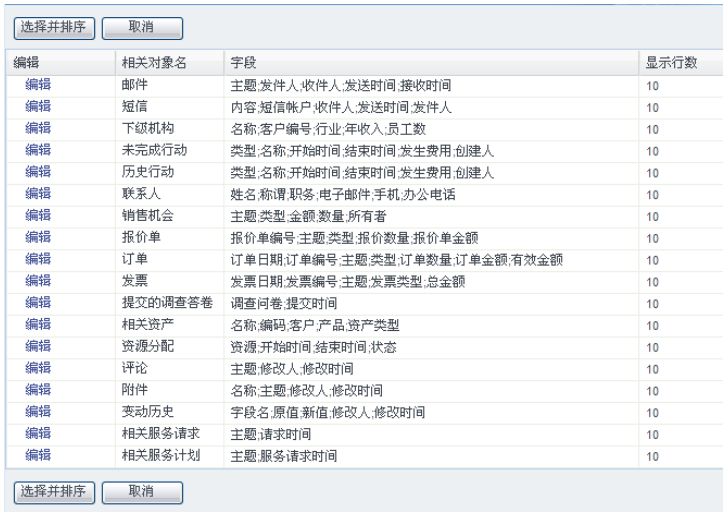


【客户查看页面-更改类型】

3.4.1.9　如何设置客户的相关对象

相关对象是显示在客户查看页面下方的附加信息，在此处可设置客户相关对象的显示、排序、相关对象的属性显示以及相关对象记录的显示行数。

在客户的查看页面点击**[相关对象]**，进入客户相关对象设置页面。

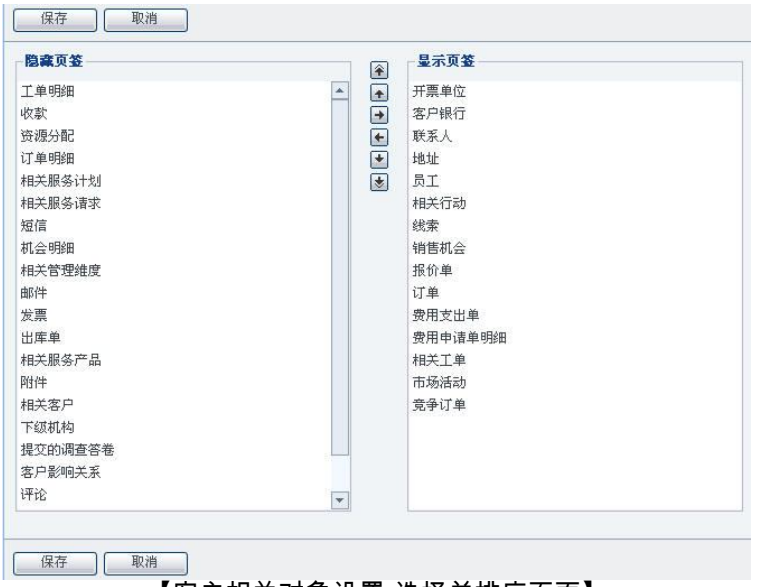


【客户相关对象设置页面】

按钮说明：

- **[选择并排序]**：设置相关对象的显示和设置相关对象的显示顺序。
- **[取消]**：返回上一个页面。
- **[编辑]**：设置相关对象的显示属性和相关对象显示行数。

点击**[选择并排序]**按钮，打开相关对象的显示设置，如下图。



【客户相关对象设置-选择并排序页面】

按钮说明：

- **[移到顶端]**：点击按钮，选中属性将上移到列表顶端。
- **[上移一行]**：点击按钮，选中属性将上移一行。
- **[右移]**：点击按钮，将所选属性移到显示属性列表。
- **[左移]**：点击按钮，将所选属性移到隐藏属性列表。
- **[下移一行]**：点击按钮，将所选属性下移一行。
- **[移到尾端]**：点击按钮，将所选属性下移到列表尾端。
- **[保存]**：保存当前设置。
- **[取消]**：返回上一页面，不做保存。

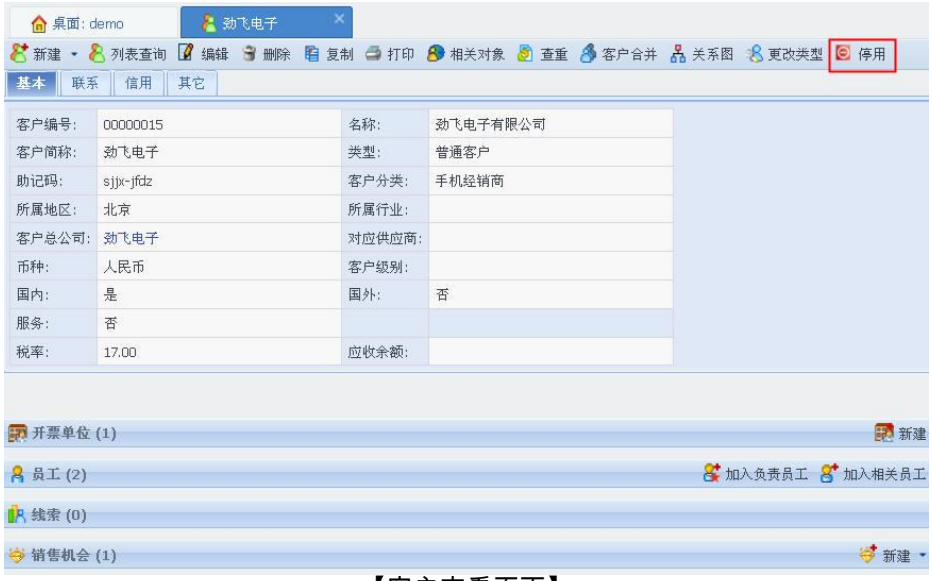
3.4.1.10 如何停用/启用客户

与客户不产生了业务往来，由于之前的历史数据，不能将此客户信息从系统中删除，此时可以选择停用此客户。

在客户查看列表页面中，找到您所关注的客户记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应客户的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[停用]**按钮即可对客户进行停用。



【客户列表查看页面】



【客户查看页面】

3.4.2 客户工商信息业务

3.4.2.1　　业务介绍

- 应用场景

企业、业务人员在跟进客户，与客户交易往来时，需要查询企业的工商信息，得以了解企业信用资质等，降低交易风险。

- 主要功能
  - ✧ 用户可以根据需要设置是否启用工商信息功能、以及工商查询的信息回填至客户档案。
  - ✧ 启用工商信息功能时，支持如下功能：
    - ✓ 客户录入时，名称支持智能录入。
    - ✓ 客户录入及查看页面，支持工商信息的查询。
    - ✓ 客户录入页面，查询出的工商信息可回填至客户档案中。（根据后台设置的字段对照关系）
    - ✓ 潜在客户、正式客户都支持工商信息功能。

3.4.2.2 使用说明

1、 启用客户工商信息功能

操作入口：系统配置中，业务信息设置→客户工商信息设置。

进入客户工商信息设置页面， 设置启用客户工商信息功能和工商信息的回填字段对照关系。



【客户工商信息设置页面】

- 启用客户工商信息功能

选中此选项，即开启客户工商信息功能。此选项和选项设置中的“启用客户工商信息功能”是同步的。

- 设置工商信息回填对照关系

系统默认设置了客户的法人、注册资本字段信息从工商信息中回填。

点击“增加字段对照”按钮，打开工商信息回填字段对照关系的设置页面，设置来源字段对应回填到客户的哪个字段。



【工商信息回填字段对照关系设置页面】

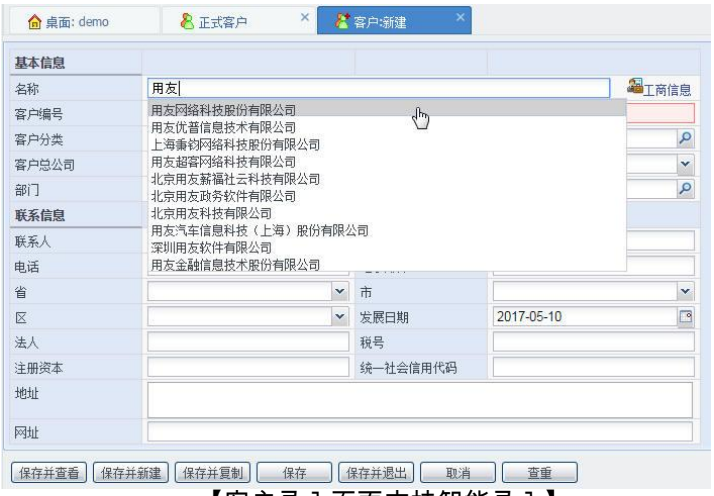
字段类型对照规则说明：

工商信息字段类型	客户字段类型
文本	文本、文本区域、长文本区域、电话、网址、电子邮件
日期	日期、文本、文本区域

2、 前台工商信息功能应用

- 客户录入界面，名称智能录入

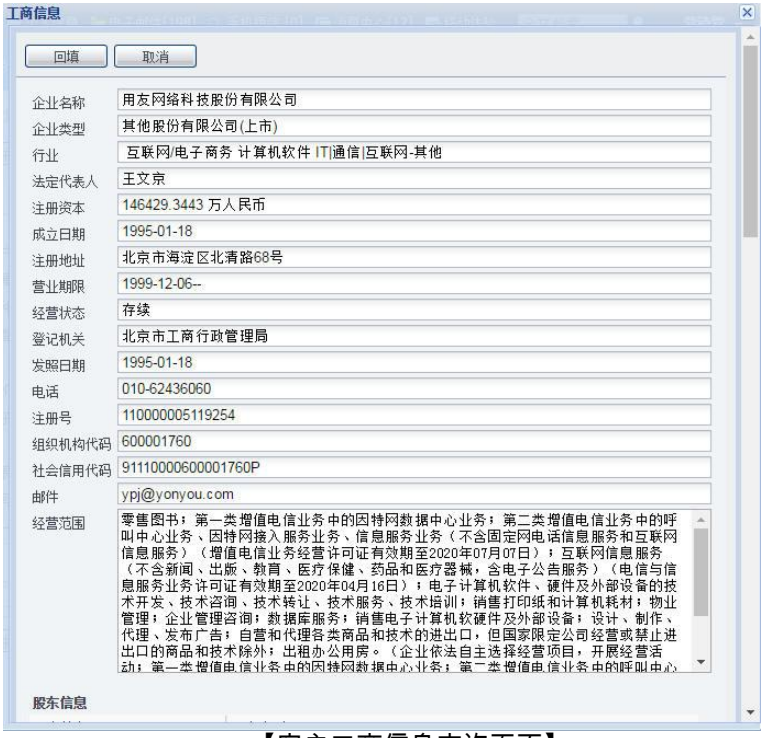
  启用客户工商信息功能后，客户录入界面，录入名称时系统支持智能录入。



【客户录入页面支持智能录入】

- 客户工商信息查询

  客户录入及查看页面，客户名称字段旁边有工商信息标志，点击后打开工商信息查询页面。



【客户工商信息查询页面】

客户工商信息查询页面能查询如下信息：

基本信息、股东信息、主要成员、分支机构、变更记录。

- 客户工商信息回填

  客户新建页面，录入客户名称后自动回填后台设置的回填字段信息。（编辑修改页面不会自动回填）

  客户录入（新建/编辑）页面，打开工商信息查询页面后，点击“回填”按钮可手工回填信息。

3.4.3 客户区域分析

我们对客户的地区信息（省、市、区县）做基本管理后，系统支持进一步分析客户地区的分布情况以及各区的基本销售情况。

客户区域分析支持：客户地区分布、地区销售分析。

3.4.3.1 客户地区分布

操作入口：点击客户→客户地区分布，进入报表的高级查询过滤页面。



【客户区域分析菜单】



【客户地区分布默认过滤条件】

确认或调整过滤条件后点击提交进入报表详情页面。



【客户地区分布报表详情页面】

报表说明：

- ✓ 默认根据客户订单时间条件分析各省区的客户分布个数、以及个数占比。
- ✓ 默认根据地图展现客户地区分布情况，同时支持其它常规的图形方式展现。
- ✓ 客户菜单下进入客户地区分布报表时：操作员有菜单功能权限的即能进入报表分析页面，该报表具有一定业务含义，因此不支持编辑删除，支持更改查询条件。

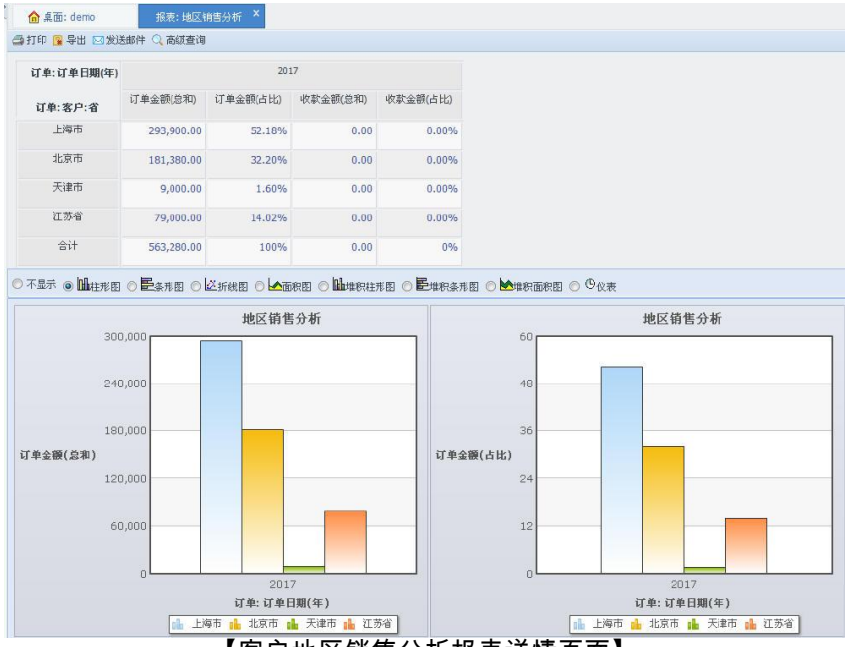
3.4.3.2 地区销售分析

操作入口：点击客户→地区销售分析，进入报表的高级查询过滤页面。



【客户地区销售分析默认过滤条件】

确认或调整过滤条件后点击提交进入报表详情页面。



【客户地区销售分析报表详情页面】

报表说明：

- ✓ 该表分析各省区客户的订单金额、订单金额占比，收款金额、收款金额占比。
- ✓ 订单金额：统计省份客户的订单总金额（已审核销售订单的本币价税合计）

- ✓ 订单金额占比：等于 某省订单金额/所有省份订单金额*100%
- ✓ 收款金额：统计省份客户的收款总金额（已审核收款单的本币价税合计）
- ✓ 收款金额占比：等于 某省收款金额/所有省份收款金额*100%。
- ✓ 客户菜单下进入地区销售分析报表时：操作员有菜单功能权限的即能进入报表分析页面，该报表具有一定业务含义，因此不支持编辑删除，支持更改查询条件。

3.4.4 批量分配管理维度

点击菜单“客户”→“批量分配管理维度”进入客户的管理维度分配页面。



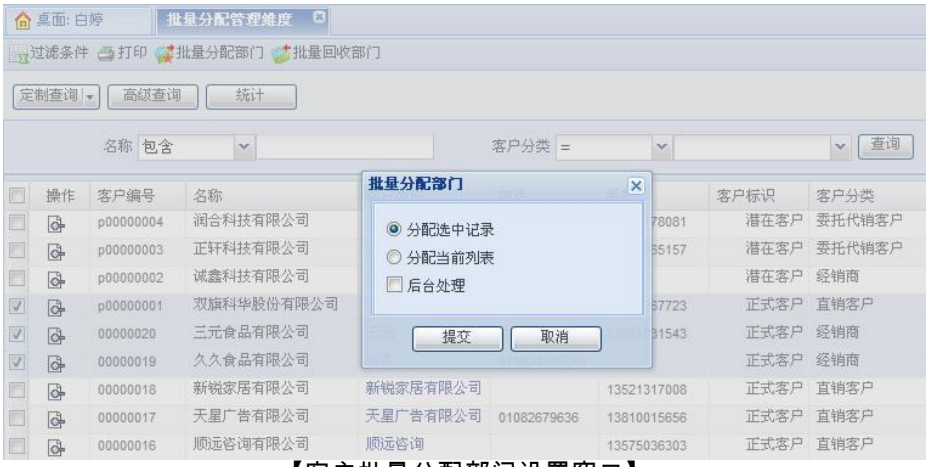
【客户批量分配部门】

按钮说明：

- [过滤条件]：显示批量分配客户的可供查询属性。
- [打印]：点击按钮弹出打印设置窗口，打印选中/全部列表信息。
- [批量分配部门]：点击按钮弹出分配设置窗口，批量为指定客户添加部门。
- [批量分配管理维度]：点击按钮弹出分配设置窗口，批量为指定客户添加管理维度。（启用管理维度时才显示）
- [批量回收部门]：点击按钮弹出批量收回设置窗口，批量收回指定客户的部门。
- [批量回收管理维度]：点击按钮弹出批量收回设置窗口，批量收回指定客户的管理维度。（启用管理维度时才显示）
- [定制查询]：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- [高级查询]：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。

- [统计]：点击按钮统计列表页面中记录个数。

以分配部门为例：在操作页面中指定需要分配的客户后点击“批量分配部门”，弹出批量分配部门设置确认窗口。



【客户批量分配部门设置窗口】

客户批量分配部门设置窗口中，确认设置后点击“提交”，进入选择部门页面，选择需要分配的部门后，点击分配按钮即可将部门分配给客户，分配后这些部门成为客户的相关部门。



【客户批量分配部门-选择部门页面】

按钮说明：

- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。
- **[分配选中记录]**：将当前选中的部门分配给客户。
- **[分配当前列表]**：将当前列表中所有部门分配给客户。

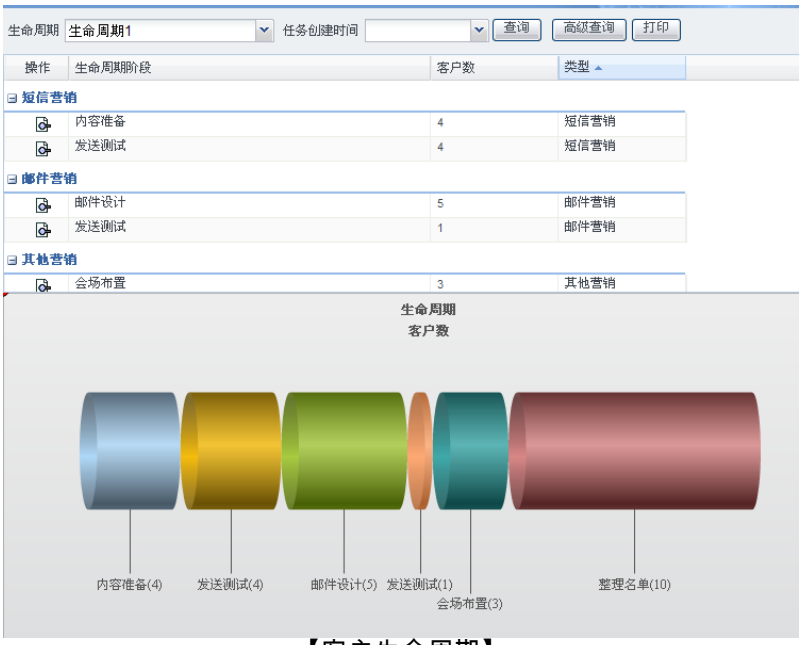
3.4.5 批量分配员工

参见：如何批量分配管理维度

3.4.6 生命周期管理

客户是企业的核心资源，企业的各项工作都是围绕客户生命周期的推进来开展的。如市场环节主要是解决机会客户的获取，销售环节是推动机会客户成为签约客户，服务环节则是使签约客户成为最终用户，同时挖掘新的销售可能。因此全面的客户生命周期管理可以说是从客户的角度重新诠释企业的业务全过程。

客户生命周期查看页面：



【客户生命周期】

选项说明：

- **生命周期**：生命周期下拉选择菜单。
- **任务创建时间**：任务创建时间过滤选择。
- **按钮功能说明：**
- **[查询]**：根据输入的查询范围查询生命周期。
- **[高级查询]**：弹出高级查询窗口，设置高级查询过滤条件。
- **[打印]**：打印当前生命周期页面。

3.5 潜在客户

潜在客户，是指对某类产品（或服务）存在需求且具备购买能力的待开发客户。这类客户与企业存在着销售合作机会，经过企业及销售人员的努力，可以把潜在客户转变为正式客户。

3.5.1 潜在客户的维护节点

CRM 中点击菜单客户→潜在客户, 进入潜在客户列表页面。



【潜在客户列表页面】

潜在客户列表页中可增删改查记录、加入收藏、统计分析、批量发送邮件短信、批量做行动、批量生成机会等，潜在客户的“批量转化”指批量转化正式客户功能。潜在客户的维护操作与正式客户相同，相关操作请参考：正式客户。

3.5.2 潜在客户的布局说明

潜在客户列表、查看页面布局和正式客户共用一个布局；潜在客户有单独的编辑页面布局（系统配置中可设置）。具体设置方法如下：

在系统配置中，点击菜单客户化平台→布局管理，进入布局管理页面，点击客户对象对应的“潜在客户编辑布局”图标，进入潜在客户编辑布局设置页面，用户即可根据实际需要设置潜在客户的编辑页面布局。



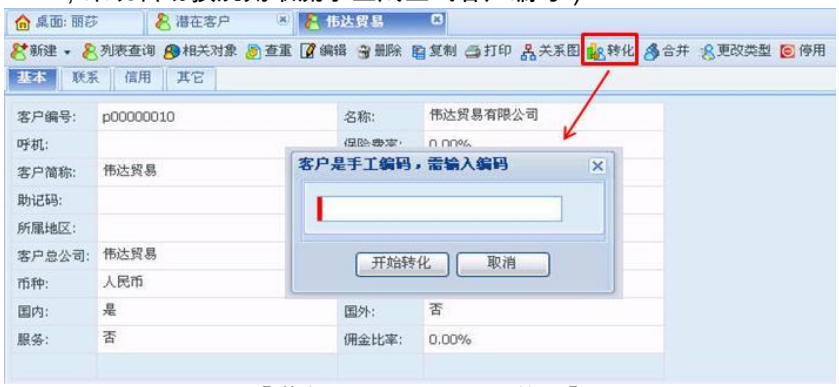
【布局管理页面】



【潜在客户编辑页面布局设置页面】

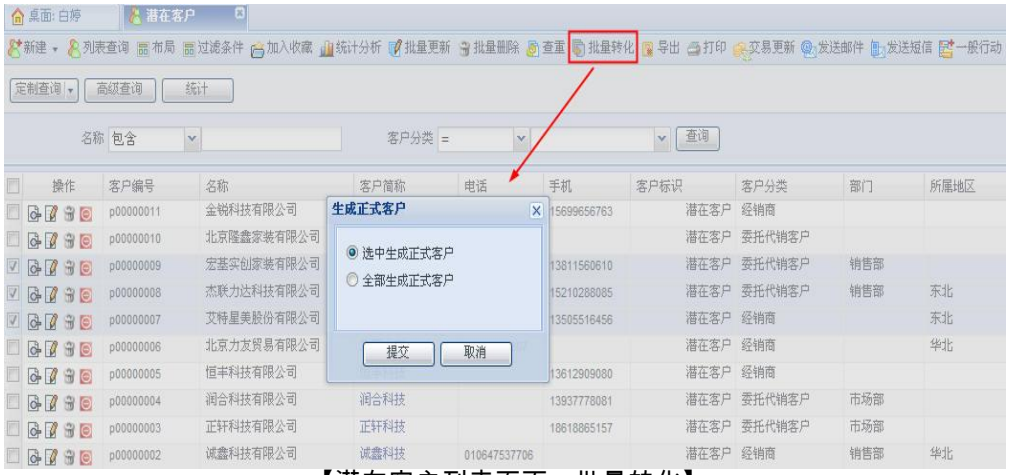
3.5.3 潜在客户的转化

1. 潜在客户支持单个（查看页）、批量转化（列表页）正式客户，潜在客户转化成正式客户后，该记录列入正式客户列表。
   - 潜在客户查看页面单个转化正式客户：进入潜在客户的查看页面，点击转化按钮，弹出输入编号的窗口，输入转化后的正式客户编号，点击开始转化即可。（如果正式客户编号是自动编号的，点击转化后不弹出输入编号的窗口，系统自动按规则取流水生成正式客户编号）



【潜在客户查看页面 - 单转】

   - 潜在客户列表页面批量转化正式客户：进入潜在客户的列表页面，选择要批量转化的记录，点击批量转化按钮，弹出批量转化设置窗口（如不选择潜在客户记录直接点批量转化则默认批量转化当前列表记录），确认是否是批转选中记录，如果是则直接点击提交即可批量转化。

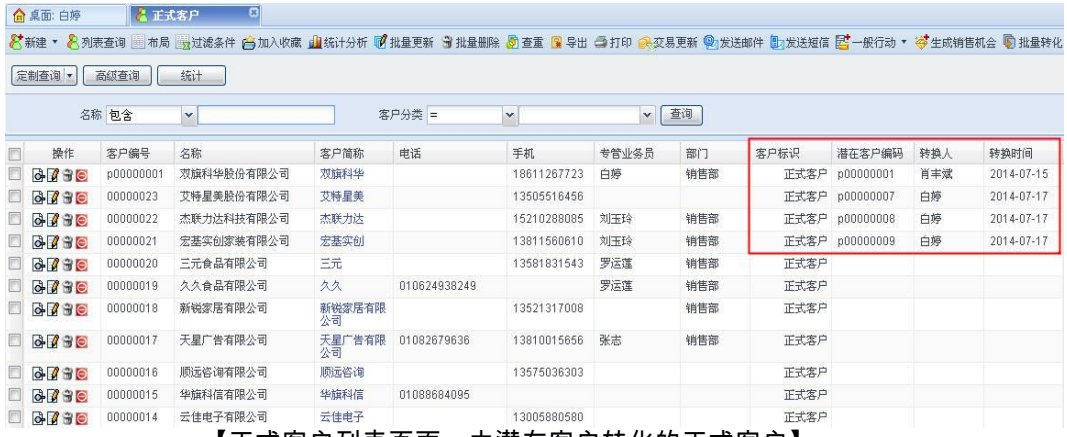


【潜在客户列表页面 - 批量转化】

注释：

1. 当正式客户编号规则为“完全手工编号”时，潜在客户不支持批量转化正式客户。
2. 潜在客户转化正式客户时有正式客户必填项的校验：如果正式客户编辑页面布局中设置了一些必填项，潜在客户中涉及正式客户的必填信息未录入完整，转化时做校验，不符合条件的控制转化并有相应提示 。

- 潜在客户转化为正式客户后，该记录列入正式客户列表。“客户标识”由潜在客户变为：正式客户、 “转换人”记录转化操作人、“转换时间”记录转换时服务器时间、“潜在客户编码”记录源潜在客户的编号。



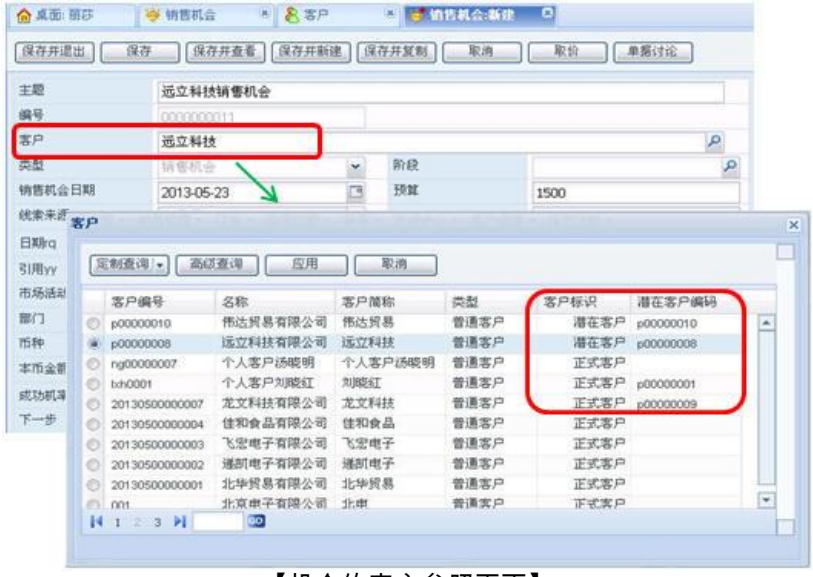
【正式客户列表页面 - 由潜在客户转化的正式客户】

2. 潜在客户转化正式客户后，更新所有潜在客户的单据的编码关联，即潜在客户的编码关联为正式客户编码关联。例：潜在客户的相关报价单 001，转化后显示为正式客户的相关报价单 001。

3.5.4 潜在客户的参照、应用

- 可引用参照潜在客户的单据为：CRM 的联系人、机会、报价单、行动、费用申请单、费用支出单、竞争订单、自定义对象，销售管理模块的销售报价单（企业应用平台中）。
- 销售订单（含 CRM 订单、销售管理中的销售订单）、合同（合同管理中）等只能参照正式客户，但可参照潜在客户的机会、报价单生单，而且在生单保存时该客户自动转为正式客户（生成的单据删除时不改变已转的正式客户）
- 销售订单/合同参照潜在客户的商机/报价生单时：如果正式客户是自动编号的，订单合同保存时其客户变为正式客户，按流水取正式客户编号；如果正式客户编号是完全手工编号，订单合同保存时其客户变为正式客户，正式客户编号沿用潜在客户的编号。

例：以销售机会为例，销售机会可以参照潜在客户，潜在客户的机会生成订单后，该潜在客户变为正式客户。



【机会的客户参照页面】

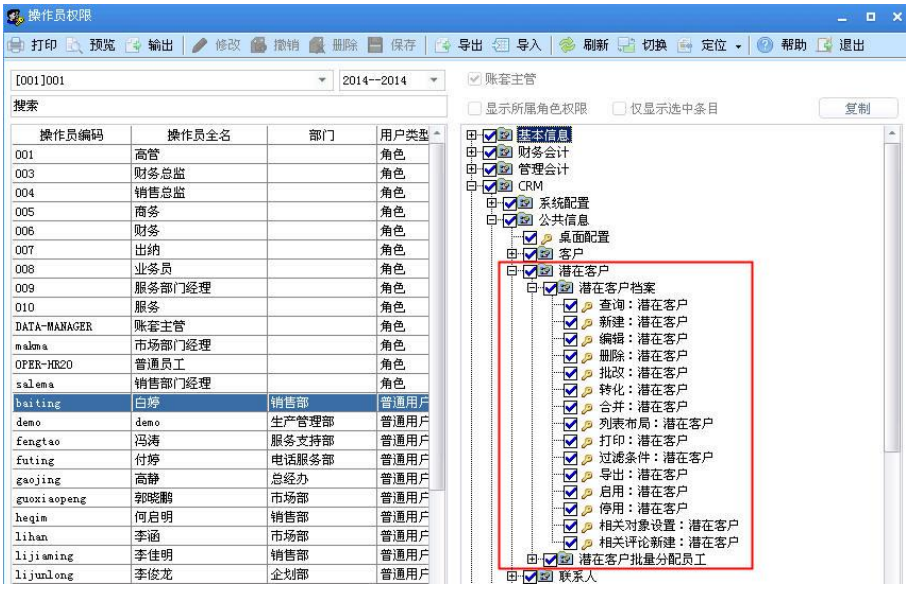


【机会生订单页面】

潜在客户的机会生成订单后，该潜在客户变为正式客户。

3.5.5 潜在客户的权限说明

- **功能权限**：潜在客户有单独的功能权限。



进入系统服务→系统管理→操作员功能权限设置中，可为潜在客户档案设置功能权限。勾选功能权限设置项即控制相应的功能权限，不勾选则不控制。

- **数据权限**：潜在客户的数据权限共用正式客户的数据权限。

3.6 线索

3.6.1 线索

线索 - 线索信息。线索是客户状态，指还未成为购买客户但是有可能购买的客户：一般由举办市场活动、网络信息、电话咨询、消费者访谈等多样方式获得销售的初级线索，销售人员在持续跟进和推动线索的继续延伸，到达一定阶段后线索可转化为联系人、潜在客户、销售机会。

线索的基本编辑删除操作与客户相同，相关操作请参考：客户

3.6.1.1 如何审核线索

线索支持审批流程，审批流在 U8 平台：基础设置 - 工作流设置 中进行定义。

定义了工作流后，创建的线索在查看页面会显示[提交]按钮，点击[提交]，将线索提交进入审批流。



【线索提交审核】

审核人员登录系统，在桌面可点击“待审批”消息，或者在线索列表页面，找到相应的记录，进入线索的查看页面进行审核。



【线索查看页面审核】

在查看页面点击[审核]，写入审批意见



审核通过的线索，可以进行弃审、查审、转化等操作



【线索审核后的查看页面】

3.6.1.2　如何进行线索的转化

线索通过转化可以生成潜在客户/正式客户、联系人或销售机会。线索的转化操作可在查看页面进行单个转化，也可以在线索列表页面执行批量转化。

- **线索单个转化：**

线索的查看页面[**转化**]功能按钮可以对当前线索进行单个转化。



【线索查看页面】

线索查看页面点击转化按钮后，打开线索转化页面，在转化页面选择要转化到的目标对象，并输入必填信息和其他重要信息点击提交即可实现线索的单个转化。



【线索单个转化页面】

- **线索批量转化：**

在线索的列表页面，选中需要转化的线索记录点击**[批量转化]**按钮，系统弹出批量转化操作窗口，（如果不选择记录点批量转化则默认是“转化当前列表”），确认是否是批转选中记录，如果是则直接点击提交。



【线索列表页面】

提交后系统打开批量转化页面，在批量转化页面选择要转化到的目标对象，并输入必填信息和其他重要信息点击提交即可实现线索的批量转化。



【线索批量转化页面】

- **线索转化页面选项及栏目说明：**
  - **选项说明**

同时转化相关行动：选中此项后，转化联系人、客户、销售机会都能把源线索的相关行动带入到目标对象的相关行动中。

所属客户：单个线索转化页面、多个线索批量转化页面都增加“所属客户”选项。

- ✓ “所属客户”可选择已存在的未停用客户；即线索转化为联系人、销售机会时可指定已存在的客户。
- ✓ 线索单个转化时，根据当前线索的“客户名称”字段找客户档案中是否存在这个客户，如存在则“所属客户”默认带出该客户。
- ✓ “所属客户”选项和“新建客户”选项互斥。

新建联系人：选中此项后，转化为联系人信息。

新建客户：选中此项后，转化为客户（潜在/正式客户）信息。

新建销售机会：选中此项后，转化为销售机会信息。

✧ **栏目说明**

负责人：选择联系人的负责人（即：所有者）

专管业务员：选择客户（潜在/正式客户）的专管业务员。

所有者：选择销售机会的所有者。

部门：选择转化对象的部门。

类型：为转化的对象选择需转化的类型。

客户标识：该栏目受系统配置选项中的“线索支持转化为正式客户”选项影响。

- ✓ 选项设置为支持转化正式客户时，该客户标识可选转化为潜在客户或正式客户。
- ✓ 选项设置不支持转化正式客户时，该客户标识默认为潜在客户，即线索只能转化为潜在客户。

✧ **属性有关的转换说明**

- ✓ 单转：默认按源线索的“所属部门”“所有者”“所属客户分类”转到目标对象，如果另指定了非空的值，按指定的值转化。
- ✓ 批转：把源线索上的“所属部门”“所有者”“所属客户分类”转到目标对象，如果源线索没值的按批转页面指定的非空值转化。

注释：

- 线索转化页面某些字段为必填项，如果没有填写，则转化不成功。
- 潜在客户编号、销售机会编号如果使用完全手工编号的方式时：不能进行批量转化，可以使用单个转化的方式，在单个转化页面上，必须填写潜在客户编号、销售机会编号。

- 线索转客户时对客户必填项的校验：线索转化客户（含潜在/正式客户）时，如果客户编辑页面布局中设置了一些必填项，线索中涉及客户的必填信息未录入完整，转化时做校验，不符合条件的控制转化并有相应提示。

3.6.1.3　线索转化业务控制

- 根据业务需要，可设置终审前是否能做线索的转化。

  系统配置，客户化平台→对象管理，点击线索对应的“审批状态控制相关对象新建”，进入设置页面。



【对象管理页面】



【设置线索的“审批状态控制相关对象新建”】

本页面，可设置线索终审前是否能做转化。

- 线索任意转化一次后（转化为联系人、潜在客户、机会任意一次），线索的档案状态自动变为“关闭”，“关闭”的线索不能再进行转化，需要将已关闭的线索打开后即可再次转化。



3.6.1.4 线索转化分析

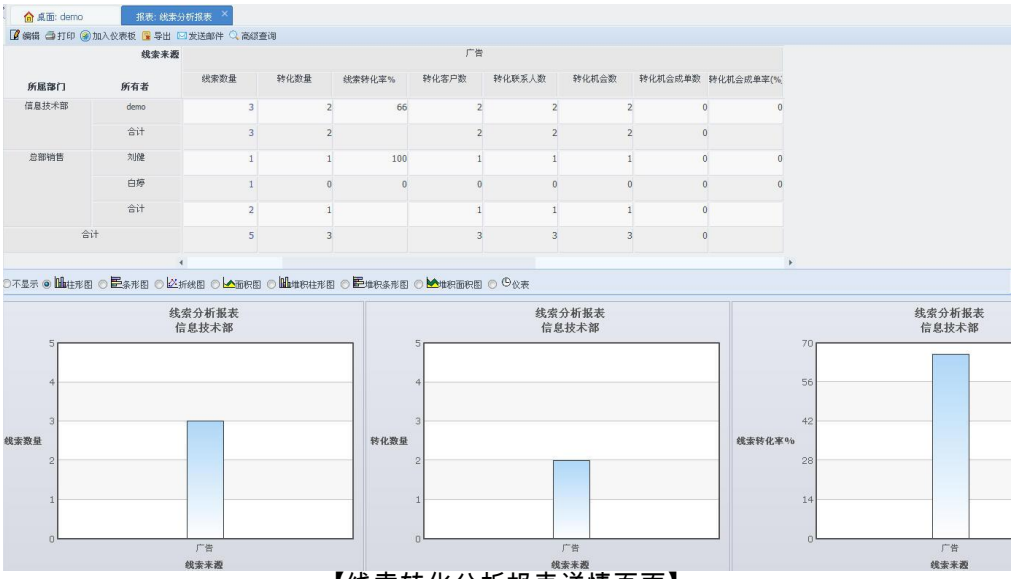
线索转化分析报表为业务管理人员提供线索转化情况的统计分析依据，主要分析转化数量、转化率、转化的具体目标数据、转化机会的成单率等。

操作入口：线索→线索转化分析，进入报表的高级查询过滤页面。



【线索转化分析默认过滤条件】

确认或调整过滤条件后点击提交进入报表详情页面。



【线索转化分析报表详情页面】

报表说明：

- ✓ 报表分析：线索数量、未转化数量、转化数量、线索转化率、转化客户数、转化联系人数、转化机会数、转化机会成单数、转化机会成单率。
- ✓ 机会成单：指机会生成了相关订单。
- ✓ 线索转化率=转化数量/线索数量*100%
- ✓ 转化机会成单率=转化后成单的机会数/转化机会数*100%

3.6.1.5　线索跟进状态

- ✓ 线索的跟进状态是一个只读的字段信息；
- ✓ 它可以根据业务处理情况联动状态，线索创建时默认为：未处理状态，线索转化后自动更新为：已转化状态。
- ✓ 字段的枚举值支持用户自定义，同时通过后台自定义业务逻辑可以更新枚举值的状态值为指定值。

  例：当线索的相关行动创建后更新“跟进状态”为“已联系”。

  操作入口：系统配置，客户化平台→对象管理，点击线索对应的自定义业务逻辑图标，进入其自定义业务逻辑列表页面。



【线索自定义业务逻辑操作入口】



【线索自定义业务逻辑列表页面】

在线索自定义业务逻辑列表页面，新建一个事件业务逻辑，设置如下。



【线索自定义业务逻辑设置页面】

业务逻辑设置：
名称：为该逻辑录入名称
事件类型：设为-对象的相关对象创建时
相关对象：设为-行动
操作：设为-更新属性值
更新对象类型：设为-线索
更新引用对象：（更新引用对象、更新指定对象两者选“更新引用对象”），设为-对象自身
更新属性：设为-跟进状态

更新为指定值：设为-已联系
在前台应用中，当线索的相关行动创建后则更新线索上“跟进状态”字段值为“已联系”。

3.7　联系人

联系人 - 与客户相关的个人信息。联系人即需要跟踪的、与您的客户相关联的所有联系人。您可以存储联系人的各种信息：电话号码、地址、职务和在交易中的角色等。

“联系人”菜单显示可用于快速创建和查找联系人的信息。此外，通过此菜单也可查看和编辑有关联系人的详细信息，但您必须对其拥有相应的访问权限。

联系人的基本编辑删除操作与客户相同，相关操作请参考：客户

3.8　市场管理

简介

市场活动 - 有关市场营销计划的信息，为产生线索以及建立品牌知名度而采取的市场营销手段，例如广告、直接邮寄广告或会议等。

组织中的任何用户均可查看市场活动设置，也可运行市场活动报告。但是，只有具备适当用户权限才能够创建、编辑和删除市场活动。

市场活动的基本编辑删除操作与客户相同，相关操作请参考：客户

3.8.1 市场活动的阶段

点击市场活动的查看页面的阶段图标名称，进入到阶段信息查看页面。



【市场活动阶段图标】



【市场活动阶段查看页面】

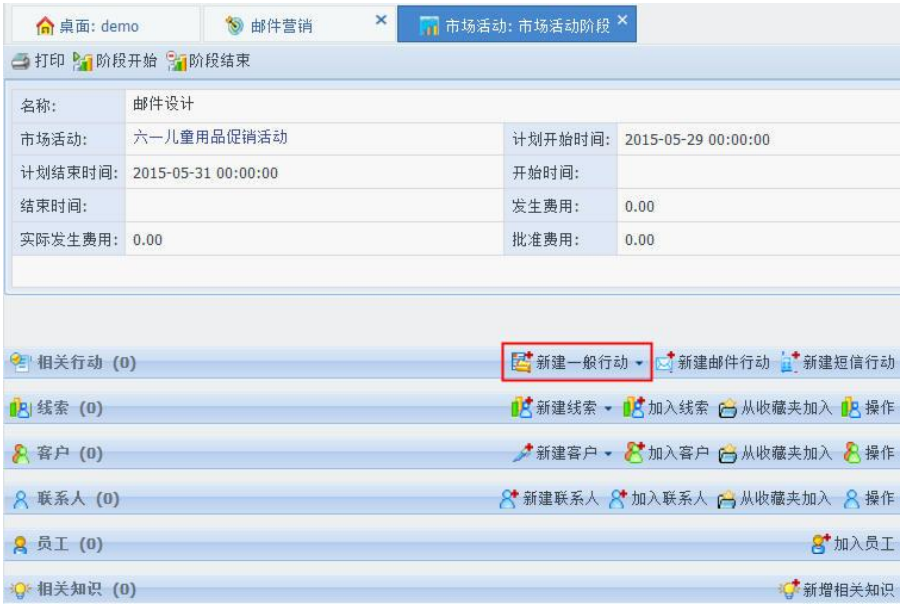
按钮功能说明：

- **[打印]：**打印当前市场活动阶段信息。
- **[阶段开始]：**点击后开始当前市场活动阶段。
- **[阶段结束]：**点击后结束当前市场活动阶段。
- **阶段的相关对象说明：**
- **[相关行动]**：在此您可以给此阶段添加相关的行动（一般行动、邮件、短信）;
- **[客户]**：在此您可以给该阶段添加相关的客户；
- **[联系人]**：在此您可以给该阶段添加相关的联系人；
- **[线索]**：在此您可以给该阶段添加相关的线索；
- **（客户、联系人、线索可以在不同的阶段中转化，详见阶段中对象的转化）**
- **[相关知识]**：在此您可以给该阶段添加相关的知识；
- **[员工]：**在此您可以给该阶段添加相关的员工；
- **[资源分配]：**在此您可以给该阶段分配资源；
- **[评论]：**在此您可以给此阶段添加相关的评论；
- **[附件]**：在此您可以给此阶段添加相关的附件。

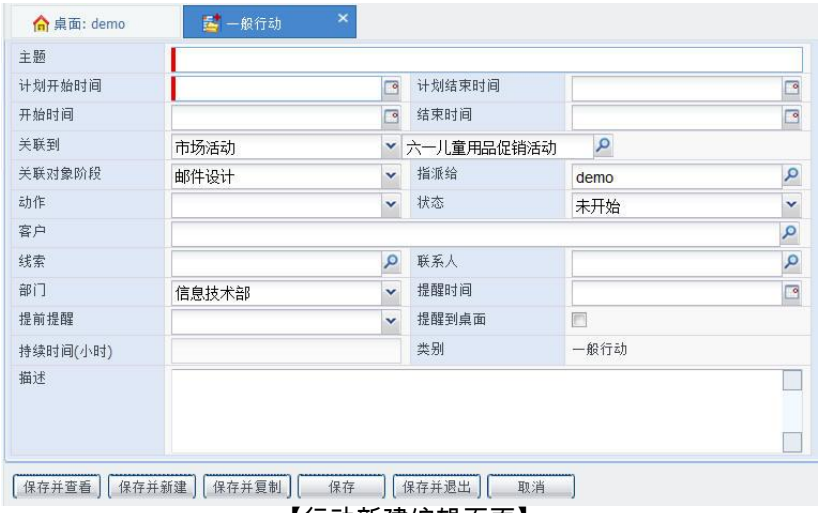
3.8.1.1 阶段中行动的建立

在阶段中可以添加需要完成的行动（一般行动、邮件、短信），下面以新建一般行动为例来进行说明。

点击阶段的相关对象 - 相关行动的“新建一般行动”图标，进入该阶段一般行动新建页面，输入相关信息点击保存即可。



【市场活动阶段查看页面】



【行动新建编辑页面】

3.8.1.2　阶段中线索、客户、联系人的加入或新建

市场活动阶段中，可邀请线索、客户（包含潜在、正式客户）、联系人参与，从而在活动阶段中加入相应的线索、客户、联系人。



【市场活动阶段查看页-加入线索、客户、联系人】

进入市场活动阶段的查看页面，点击相关对象线索/客户/联系人的加入按钮或从收藏夹加入按钮，打开记录选择界面，选择要加入的记录确认选中即可。



【线索记录选择界面】

如果市场活动阶段中，产生了新的线索、潜在客户、联系人，那么在活动阶段中通过相关对象上的新建线索/新建客户（潜在客户）/新建联系人按钮创建即可。



【市场活动阶段查看页-新建线索、潜在客户、联系人】

3.8.1.3 阶段中对象（线索、客户、联系人）的转化

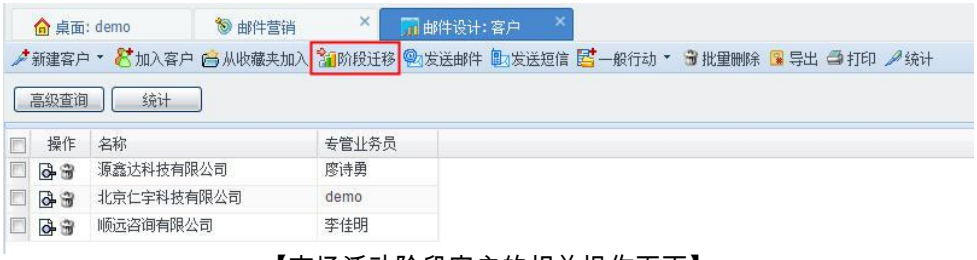
阶段的相关线索/客户/联系人对象可以在市场活动的各个阶段之间进行转化。

在市场活动某个阶段的相关对象 - 对象栏上，点击“操作”按钮图标，进入本阶段线索/客户/联系人的相关操作页面。选择若干记录或默认当前列表，点击工具栏的“阶段迁移”按钮，弹出对话框。

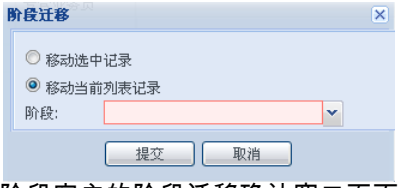
如下图示：



【市场活动阶段查看页面】



【市场活动阶段客户的相关操作页面】



【阶段客户的阶段迁移确认窗口页面】

在弹出对话框的阶段下拉框中，选取您所需要转化到的阶段，如“发送测试”，点击“提交”按钮把选中的客户转化到“发送测试”阶段。



【阶段客户的阶段迁移确认窗口页面】

3.8.1.4　阶段的状态变化

系统中阶段图标可以实时显示该阶段的不同状态。

1. 阶段的建立



【市场活动初始阶段状态图标】

初始建立阶段，该阶段图标下的小方块的颜色全部为空。

2. 阶段的开始



【市场活动阶段查看页面】

在阶段的查看（View）页面点击工具栏的**[阶段开始]**按钮，弹出开始确认提示框，点击确定后阶段信息的“开始时间”属性显示为当前系统时间，在市场活动的阶段图标下的小方框以绿色渐变标识。表示该阶段已经开始，尚未结束。



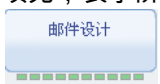
【市场活动阶段开始状态图标】

3. 阶段的结束



【市场活动阶段查看页面】

在阶段的查看（View）页面，点击工具栏的**[阶段结束]**按钮，弹出结束确认提示框，点击确定后阶段信息的“结束时间”属性显示为当前系统时间，在市场活动的阶段图标下的小方框会全部被绿色填充，表示阶段该已经结束。



【市场活动阶段结束状态图标】

注释：

不管阶段有没有开始，只要点击了“阶段结束”，阶段图标下的小方框都会全部被绿色填充，表示阶段已经完成。

3.8.2 市场活动的数据分析

3.8.2.1 ROI 分析

在市场活动的查看（View）页面，点击工具栏的“ROI 分析”按钮，可以对市场活动的所有数据进行分析，并给出投资回报预测。



【市场活动 ROI 分析页面】

ROI 分析的统计数据示意如下：

预算费用	a	预计机会数	b	预计销量	c	预计销售额	d
发生费用	e	实际机会数	f	机会销量	g	机会销售额	h

预计 ROI	每投入 1 万元，预计产生机会：XX（b/a）*10000 个，预计销量：XX（c/a）*10000 个，预计销售收额：XX（d/a）万元，投入产出比：（d/a）*100%
实际 ROI	每投入 1 万元，实际产生机会：XX（f/e）*10000 个，机会销量：XX 个（g/e）*10000，机会销售收额：XX（h/e）万元，投入产出比：（h/e）*100%

公式：

预计 ROI 分析：每投入一万元

预计产生机会=预计机会数/预算费用*10000 个

预计销量=预计销量/预算费用*10000 个

预计销售额=预计销售额/预算费用（万元）

投入产出比=预计销售额/预算费用*100%

实际 ROI 分析：每投入一万元

实际产生机会=实际机会数/预算费用*10000 个

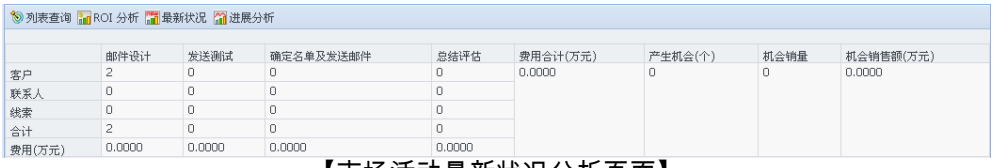
实际销量=实际销量/预算费用*10000 个

实际销售额=实际销售额/预算费用（万元）

投入产出比=实际销售额/预算费用*100%

3.8.2.2　最新状况

在市场活动的查看页面，点击工具栏的“最新状况”按钮，进入最新状况的查看页面，可以对市场活动的各个阶段的客户、联系人、线索、费用做统计，来分析该市场活动的最新状况。



【市场活动最新状况分析页面】

3.8.2.3 进展分析

在市场活动的查看）页面点击工具栏的**[进展分析]**按钮，可以对某段时间内的阶段做全面的数据统计，包括相关客户/联系人/线索）对象的增加、转化；费用的统计；行动（行动、电子邮件、手机短信）的统计。



		邮件设计	发送测试	确定名单及发送邮件	总结评估
新增	客户	2	0	0	0
	联系人	0	0	0	0
	线索	0	0	0	0
	合计	2	0	0	0
转出	客户	0	0	0	0
	联系人	0	0	0	0
	线索	0	0	0	0
	合计	0	0	0	0
费用(万元)		0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
一般行动		0	0	0	0
邮件行动	次数	0	0	0	0
	等待发送数量	0	0	0	0
	重试发送数量	0	0	0	0
	正在发送数量	0	0	0	0
	发送成功数量	0	0	0	0
	发送失败数量	0	0	0	0
短信行动	次数	0	0	0	0
	等待发送数量	0	0	0	0
	重试发送数量	0	0	0	0
	正在发送数量	0	0	0	0
	发送成功数量	0	0	0	0
	发送失败数量	0	0	0	0

【市场活动进展分析页面】

详细说明如下：查询时间段内的营销活动情况

新增：

- **客户**：统计时间段内的每个阶段增加的客户个数
- **联系人**：统计时间段内的每个阶段增加的联系人个数
- **线索**：统计时间段内的每个阶段增加的线索个数

转出：

- **客户**：统计时间段内的每个阶段转出的客户个数
- **联系人**：统计时间段内的每个阶段转出的联系人个数
- **线索**：统计时间段内的每个阶段转出的线索个数
- **费用（万元）**：统计时间段内的每个阶段的行动的费用总和
- **一般行动**：统计时间段内的每个阶段的一般行动的个数
- **电子邮件**：统计时间段内的每个阶段的发送电子邮件的情况，详细如下：
- **次数**：统计时间段内的每个阶段的发送电子邮件的个数
- **等待发送数量**：统计处于“等待发送”状态的电子邮件数量
- **重试发送数量**：统计处于“出错重试”状态的电子邮件数量
- **正在发送数量**：统计处于“正在发送”状态的电子邮件数量
- **发送成功数量**：统计处于“发送成功”状态的电子邮件数量

- **发送失败数量**：统计处于“发送失败”状态的电子邮件数量
- **手机短信**：统计时间段内的每个阶段的发送短信的情况，详细如下：
- **次数**：统计时间段内的每个阶段的发送手机短信的个数
- **等待发送数量**：统计处于“等待发送”状态的短信数量
- **重试发送数量**：统计处于“出错重试”状态的短信数量
- **正在发送数量**：统计处于“正在发送”状态的短信数量
- **发送成功数量**：统计处于“发送成功”状态的短信数量
- **发送失败数量**：统计处于“发送失败”状态的短信数量

3.8.3 市场行动

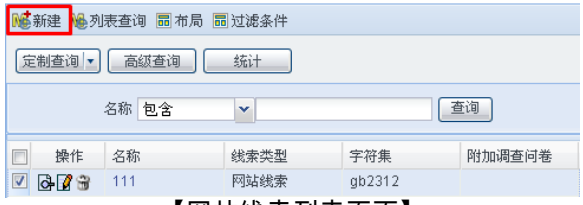
市场活动的基本编辑删除操作与客户相同，相关操作请参考：客户

3.8.3.1 网站营销

1. 网站线索的表单设计

点击“市场管理”→“网站营销”，进入网站营销查看列表页面。

在页面的“工具栏”中点击“新建”，进入网站线索表单新建页面，填写相关信息完毕后点击[下一步]按钮进入网站线索表单设计页面，点击[取消]按钮可结束操作。



【网站线索列表页面】

按钮功能说明：

- [新建]：新建网站线索信息。
- [列表查询]：点击打开网站线索列表页面。
- [布局]：设置网站线索列表页面的显示属性和信息显示行数。
- [过滤条件]：设置网站线索列表页面可供查询的属性。



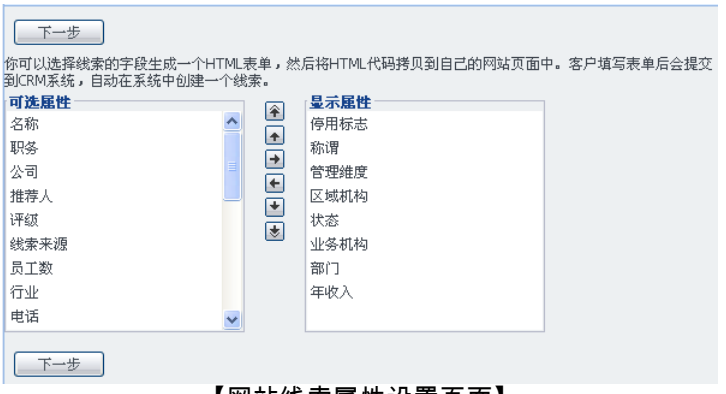
【网站线索新建页面】

填写项说明：

- **允许**：是否允许用户提交网站线索信息，正常使用需勾选。
- **名称**：网站线索表单的名称，必填属性。
- **线索类型**：选择线索所属的类型，必填属性。
- **邮件自动回复**：设置是否自动回复邮件。
- **邮件帐户**：自动回复邮件使用的邮件账户。
- **邮件模板**：回复邮件的邮件模版。
- **字符集**：表单代码使用的字符集。
- **线索所有者**：提交到服务器上的网站线索自动分配给的员工，必填属性。
- **成功跳转的 URL**：提交成功后跳转的 URL，即线索注册成功后提示的页面信息。
- **失败后跳转的 URL**：提交失败后跳转的 URL，即线索注册失败后提示的页面信息。
- **附加调查问卷**：该网站线索添加的调查问卷。

设置网站线索的提交属性，在“可选属性”列表中选中属性后点击图标 将其加入“显示属性”列表，在“显示属性”列表中选中属性后点击图标 将其加入“可选属性”列表，点击图标： 、 、 、 可对已选属性进行排序。

属性设置完毕后点击**[下一步]**按钮进入必填属性设置页面。



【网站线索属性设置页面】

从“显示属性”列表中选择需要设置为必填项的属性，将其加入“必须输入”列表中。

设置完毕后点击**[下一步**进入隐藏属性设置页面。



【网站线索必填属性设置页面】

在网站线索中，可以设置隐藏属性，该属性不会出现在 Web 线索表单中。设置完毕后点击**[下一步]**按钮进入隐藏属性赋值页面。



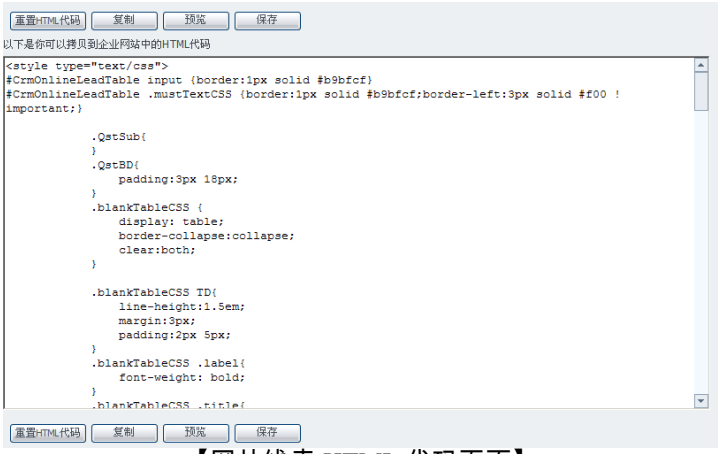
【网站线索隐藏属性设置页面】

为隐藏的网站线索属性赋值，隐藏属性不会出现在网站线索表单中，提交表单时，隐藏属性会同填写属性一同提交到服务器。设置完毕后点击**[下一步]**按钮生成网站线索 HTML 代码。



【网站线索隐藏属性赋值页面】

在通过以上步骤操作以后，系统会生成该网站线索表单的 HTML 代码，用户可在现有代码基础上手动进行修改。点击**[重置 HTML 代码]**按钮系统会重新生成网站线索表单代码，若手动修改并点击过保存后，该按钮不可点击。点击**[复制]**按钮，将当前 HTML 代码复制到系统剪贴板，可用于嵌入邮件或网页。点击**[预览]**按钮，系统弹出网站线索表单预览页面。点击**[保存]**按钮，系统保存当前对 HTML 代码所做的修改。



【网站线索 HTML 代码页面】

2. 网站线索的使用

点击市场管理→网站营销，进入网站营销查看列表页面。在列表页面中点击需要使用的网站线索表单名称或点击表单名称的查看图标进入对应线索表单的查看页面。

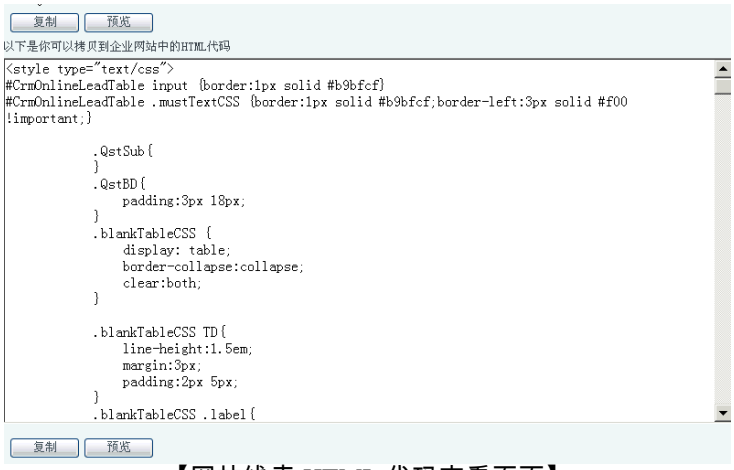


【网站线索查看页面】

按钮功能说明：

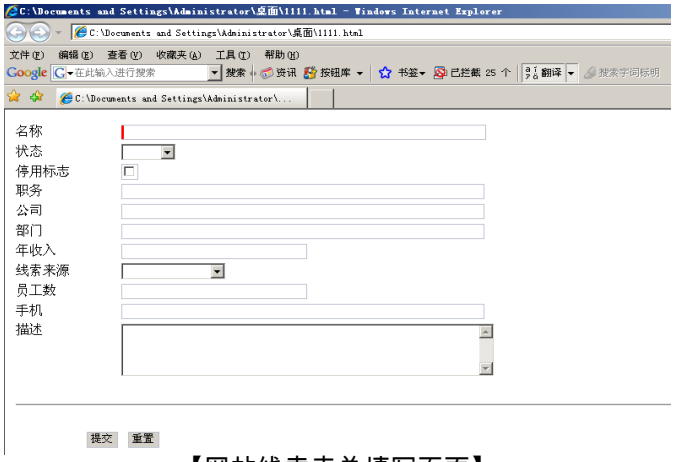
- **[新建]**：点击按钮打开网站线索表单新建页面。
- **[列表查询]**：点击按钮打开网站线索表单列表查看页面。
- **[编辑]**：点击按钮打开当前网站线索表单的编辑页面。
- **[删除]**：点击按钮删除当前网站线索表单。
- **[复制]**：点击按钮复制当前网站线索表单。
- **[预览]**：点击按钮系统弹出当前网站线索表单的预览窗口。
- **[查看 HTML 代码]**：点击按钮打开当前网站线索的 HTML 代码显示页面。

点击工具栏**[查看 HTML 代码]**按钮，打开当前网站线索表单 HTML 代码页面。在 HTML 代码页面点击**[复制]**按钮，将 HTML 代码复制到系统剪贴板。



【网站线索 HTML 代码查看页面】

您可以将该 HTML 代码嵌入您的网站或邮件中，用户可以在网页浏览器中打开网站线索表单进行填写，填写完毕后点击“提交”按钮完，成网站线索的提交。



【网站线索表单填写页面】

3.8.4 竞争管理

简介

竞争管理 - 通过收集和分析比较竞争对手的相关信息，包括竞争对手、竞争产品、竞争订单，从而提高自身的市场竞争力。

竞争对手、竞争产品、竞争订单的基本编辑删除操作与客户相同，相关操作请参考：客户。

3.9 销售机会

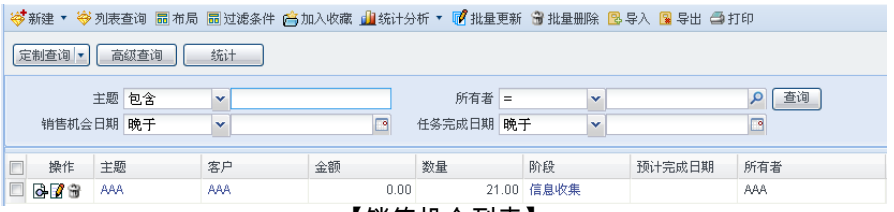
3.9.1 销售机会

简介

销售机会 - 有关希望跟踪的特定销售业务和待定交易的信息。销售机会是指您希望跟踪的销售业务和待定交易。通过添加销售机会可以建立“流量”，以便进行预测。也可通过将销售机会链接到营销活动来测评市场营销计划的投资回报率。

“销售机会”选项卡显示用于快速创建和查找销售机会的主页。销售机会进行排序和筛选。此外，通过此选项卡还可查看和编辑有关销售机会的详细信息，但必须具有相应的访问权限。

3.9.1.1 如何新建销售机会

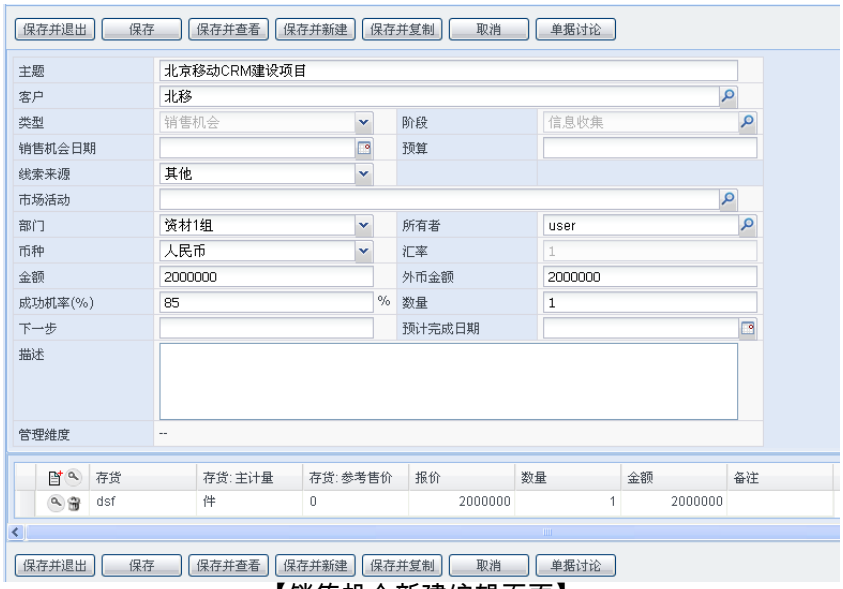


【销售机会列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出销售机会类型选择菜单，新建销售机会信息。
- **[列表查询]**：点击打开销售机会列表页面。
- **[布局]**：设置销售机会列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置销售机会列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将销售机会信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出销售机会和机会明细选择菜单，统计分析销售机会及机会明细信息。
- **[批量更新]**：批量更新销售机会的属性。
- **[批量删除]**：批量删除销售机会的记录。
- **[导入]**：由文件导入销售机会信息。
- **[导出]**：将销售机会信息导出到文件。
- **[打印]**：打印销售机会列表信息。

在页面上方的菜单中单击“销售机会”菜单，选择相应销售机会分类进入销售机会查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”  ，并选择销售机会类型进入销售机会的新建编辑页面。



【销售机会新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前销售机会信息，返回销售机会列表页面。
- **[保存]**：保存当前销售机会信息。
- **[保存并查看]**：保存当前销售机会信息，并打开此销售机会的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前销售机会信息，并打开销售机会的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前销售机会信息，并复制当前销售机会信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[单据讨论]**：点击后打开 UU 工具，对当前销售机会发起讨论。

新建销售机会信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据销售机会信息情况逐条填写；销售机会信息填写完毕保存后，可以在销售机会查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关订单、报价单、评论信息、附件等内容。

注释：

在定义销售机会属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.9.1.2　如何修改销售机会

在销售机会查看列表页面中，找到您所关注的销售机会记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应销售机会的详细信息查看页面，在详细信

息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对销售机会内容进行修改；或者在列表页面点击  图标也可进行修改。

注释：

在修改销售机会属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.9.1.3 如何删除销售机会

当您想要删除销售机会记录时，您只需在销售机会查看列表页面中单击操作栏的删除  图标，或在相应销售机会记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应销售机会记录。

注释：

- 如果您所要删除的销售机会记录中存在相关对象 - 销售机会明细、拆分明细时，则删除关联关系并删除对象；存在相关对象 - 订单、报价单时，则删除关联关系而不删除对象。
- 如要您只想删除某个销售机会记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。
- 如果您所要删除的销售机会记录中存在相关对象 - 附件时，直接删除相关附件对象；存在相关对象 - 评论时，直接删除相关评论对象。

3.9.1.4 如何审核销售机会

销售机会支持审批流，审批流在：基础设置 - 工作流设置 中定义，具体操作参见：如何审核线索

注释：

销售机会如果定义了工作流，则必须审核通过后才能进行后续业务，如生成报价、订单、合同等，否则保存后即可进行后续业务。

3.9.1.5 如何变更销售机会

在销售机会的查看页面，点击“变更”按钮，进入销售机会的变更编辑页面。



【销售机会变更】

在销售机会的变更编辑页面，填写变更信息后保存即可完成销售机会的变更。



【销售机会变更编辑页面】

注释：

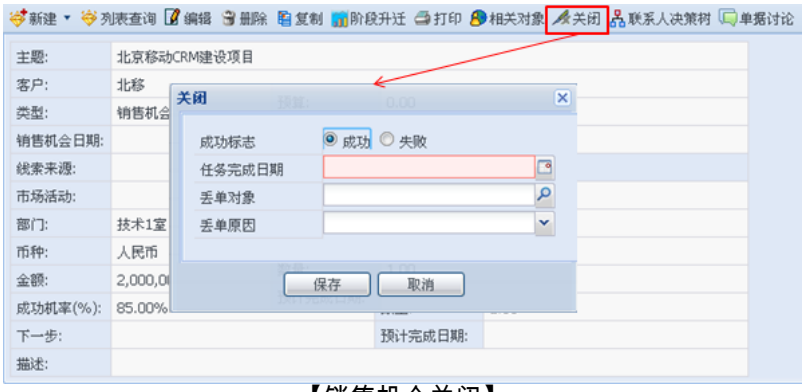
只有审核通过后的销售机会才会显示“变更”按钮。

销售机会“变更”具有功能权限控制，具有变更权限的人才可看到该按钮。

除客户及只读字段不能变更外，其他非只读字段均可变更。

3.9.1.6　如何关闭销售机会

在销售机会详细信息查看页面点击**[关闭]**按钮打开销售机会的关闭设置窗口。



【销售机会关闭】

在窗口中选择销售机会成功标志：成功或失败。标志为成功时，需输入任务完成日期，点击保存按钮，即可关闭该销售机会；标志为失败时，需输入任务完成日期和丢单原因（丢单对象为选输项），点击保存按钮，即可关闭该销售机会。

注释：

关闭后的销售机会不能做编辑、删除等操作（这些按钮自动隐藏起来），可以复制销售机会，添加评论信息，其他操作不允许再进行。

3.9.1.7 销售机会的阶段升迁

在销售机会详细信息查看页面点击[阶段升迁]按钮打开销售机会的阶段升迁确认窗口。



【销售机会阶段升迁】

在销售机会阶段升迁的确认窗口中，系统按照系统配置中设置好的阶段流程列出要升迁的下一个阶段，点击保存按钮即可实现销售机会的阶段升迁，从当前阶段进入下一阶段。

注释：

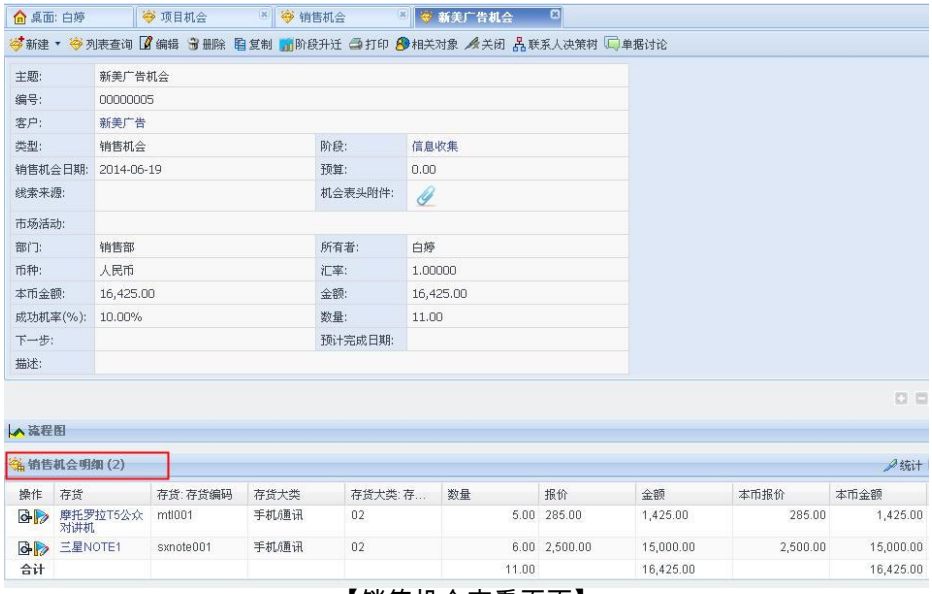
若销售机会当前的阶段设置了必须完成的动作，这些行动未完成时，点击阶段升迁确认窗口中的保存按钮后，系统会提示“存在未完成的行动，不能升迁”，需要把

未完成的行动完成后才能升迁。

3.9.2 销售机会明细

销售机会明细即销售机会新建或编辑页面子表中加入的产品明细。销售机会明细的查看有两种方式：

进入销售机会详细信息的查看页面，点击展开相关对象 - 销售机会明细，即可查看该销售机会的明细。



【销售机会查看页面】

点击菜单“销售机会”→“销售机会明细”进入全部销售机会明细列表页面。



【销售机会明细列表】

按钮功能说明：

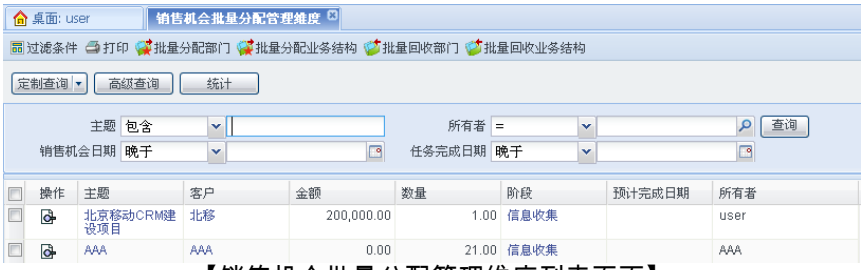
- **[列表查询]**：点击打开销售机会明细列表页面。
- **[布局]**：设置销售机会明细列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置销售机会明细列表页面可供选择的属性。
- **[统计分析]**：统计分析销售机会明细信息。
- **[导出]**：将销售机会明细信息导出到文件。

- **[打印]**：打印销售机会明细列表信息。

3.9.3 销售机会分配

3.9.3.1 如何批量分配管理维度

点击 CRM 菜单“销售机会”→“销售机会批量分配管理维度”，进入销售机会分配查看列表页面。



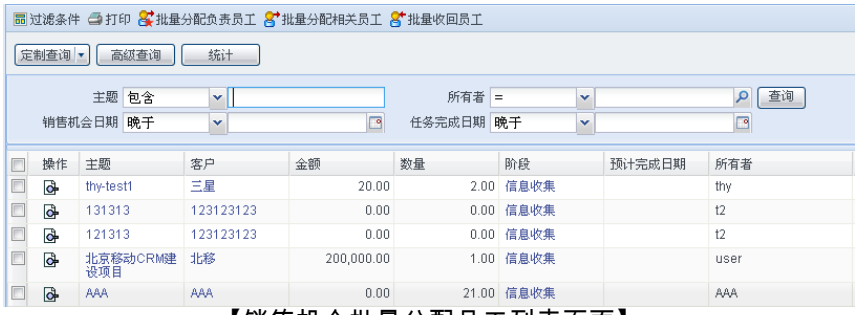
【销售机会批量分配管理维度列表页面】

按钮功能说明：

- [过滤条件]：设置销售机会分配列表信息可供查询的属性。
- [打印]：打印销售机会分配列表信息。
- [批量分配部门]：为销售机会批量分配部门。
- [批量分配管理维度]：为销售机会批量分配管理维度。（管理维度启用时才显示）
- [批量回收部门]：批量收回已分配的部门。
- [批量回收管理维度]：批量收回已分配的管理维度。
- [定制查询]：定义并保存自己常用的查询条件。
- [高级查询]：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- [统计]：统计当前列表中记录数量。

3.9.3.2 如何批量分配员工

点击 CRM 菜单“销售机会”→“销售机会批量分配员工，进入销售机会分配查看列表页面。



【销售机会批量分配员工列表页面】

按钮功能说明：

- **[过滤条件]**：设置销售机会分配列表信息可供查询的属性。
- **[打印]**：打印销售机会分配列表信息。
- **[批量分配负责员工]**：把销售机会批量分配给负责员工。
- **[批量分配相关员工]**：把销售机会批量分配给相关员工。
- **[批量收回员工]**：批量收回已分配的员工（包括收回负责员工和相关员工）。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

3.9.4 销售机会评论

点击 CRM 菜单“销售机会”→“销售机会评论”，进入销售机会评论查看列表页面。



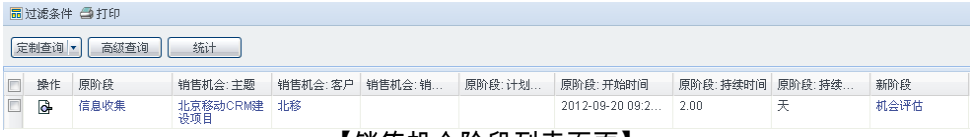
【销售机会评论列表页面】

按钮功能说明：

- **[布局]**：设置销售机会评论列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置销售机会评论列表页面可供查询的属性。
- **[打印]**：打印销售机会评论列表信息。
- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[统计]**：统计当前列表中记录数量。

3.9.5 销售机会阶段

点击 CRM 菜单“销售机会”→“销售机会阶段”，进入销售机会阶段查询查看列表页面。



【销售机会阶段列表页面】

按钮功能说明：

- [过滤条件]：设置销售机会明细页面可供查询的属性。
- [打印]：打印销售机会阶段查询列表信息。
- [定制查询]：定义并保存自己常用的查询条件。

- [高级查询]：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- [统计]：统计当前列表中记录数量。

3.9.6 销售机会行动

维护管理销售机会的所有行动，相关操作请参考：市场管理→市场行动。

3.9.7 销售进度列表

销售进度管理以销售机会的阶段细分为基础，通过机会阶段工作流的销售推进，实现对机会总体情况、当前执行状况、以及整个推进过程各阶段执行进度的精细管理。

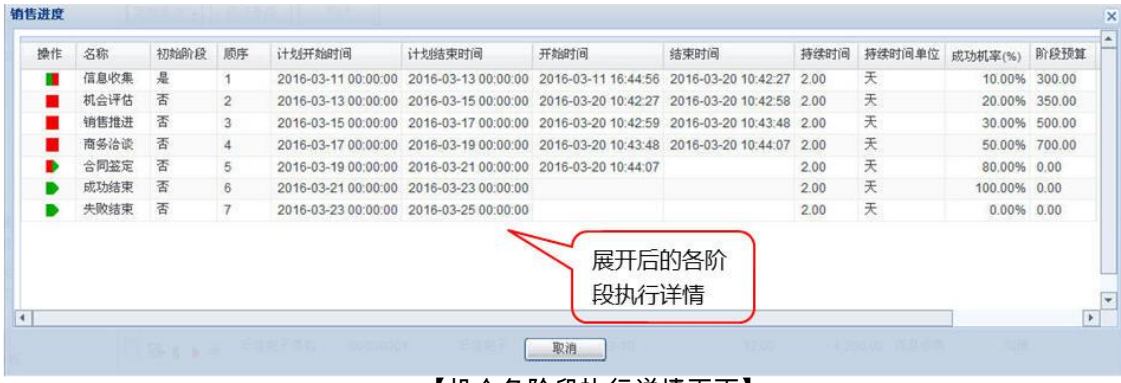
点击 CRM 菜单“销售机会”→“销售进度列表”，进入销售进度列表页面。



操作	主题	编号	客户	销售机会日期	数量	本币金额	阶段	所有者	成功机率(%)	预计完成日期
	晨泰商机	00000008	晨泰电子	2016-03-18	20.00	4,600.00	信息收集	demo	10.00%	2016-03-22
	立新达广告团购商机	00000007	立新达广告	2016-03-16	6.00	3,600.00	销售推进	白婷	30.00%	2016-03-22
	华旗科信购买升级产品商机	00000006	华旗科信	2016-03-15	3.00	2,250.00	机会评估	白婷	20.00%	
	盈科咨询团购对讲机商机	00000005	盈科咨询	2016-03-11	15.00	4,500.00	合同签定	刘健	80.00%	
	华旗科信团购空调商机	00000004	华旗科信	2016-03-13	10.00	26,000.00	信息收集	白婷	10.00%	2016-03-23
	三乐购买商机	00000003	三乐	2016-03-15	12.00	6,000.00	信息收集	李佳明	10.00%	2016-03-18
	中联电子-加湿器销售项目	00000002	中联电子	2016-03-18	17.00	11,100.00	信息收集	刘玉玲	10.00%	
	云佳电子商机	00000001	云佳电子	2016-02-18	12.00	4,200.00	信息收集	刘健	10.00%	2016-02-24

【销售进度列表页面】

- 销售进度列表以销售机会展现为基础，列表显示的进度图标是机会当前阶段的执行情况。
- 点击展开图标，打开机会各阶段执行详情页面。



【机会各阶段执行详情页面】

注释：

✧ 进度图标说明

表示正常开始或正常结束　表示延期开始或延期结束。

表示正常的进行中　表示延期的进行中

鼠标停留在图标上，会有相应的文字说明。

✧ 销售进度列表同步销售机会列表的栏目及列表布局。

✧ 销售进度列表的过滤条件、高级查询中的查询字段共用销售机会的查询字段。

3.9.8 销售漏斗

简介

销售漏斗：用于实现销售机会分阶段管理和预测的工具。

销售漏斗是指，根据企业既定的销售计划和销售机会资源情况，来分析销售计划的完成情况，制定相关的项目跟踪以及推进计划。销售漏斗是精细营销的延伸，可帮助企业有效配置资源，将销售计划落到实处，提升企业“执行力”。

“销售漏斗”与其他对象不同，它根据销售机会的数据自动计算数据。无需创建或删除预测记录。销售漏斗代表销售机会金额、日期和阶段，销售漏斗是潜在收入的精确表示。

3.9.8.1 销售漏斗的应用

点击 CRM 菜单“销售机会”→“销售漏斗”，进入销售漏斗页面。

系统可以根据的页面设置的“分析依据”与机会的成功机率推算指定“起止区间”的成单金额（以及各阶段机会的个数）。



【销售漏斗页面】

填写项说明：

- **汇总**：选择销售机会、机会/存货。
- **类型**：选择销售机会类型。
- **存货分类**：选择产存货分类。（只有在“汇总”属性选择的是“机会/存货”时才能选择存货分类，否则存货分类项是置灰的）。
- **部门**：选择部门。
- **员工**：选择员工。
- **分析依据**：可以选择按-预计完成日期、销售机会日期来分析漏斗数据。
- **起止区间**：设置漏斗数据分析的起止区间，系统根据设置分析出相应的数据。
- **单位**：设置统计单位，可选择实际数字、千、万、百万、千万。
- **小数位数**：设置小数的位数。

按钮功能说明：

- **[生成报表]**：点击后根据设置项目生成报表。
- **[过滤条件]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[加入桌面]**：点击后销售漏斗图表会加入到桌面中。

3.10 资源池管理

业务介绍

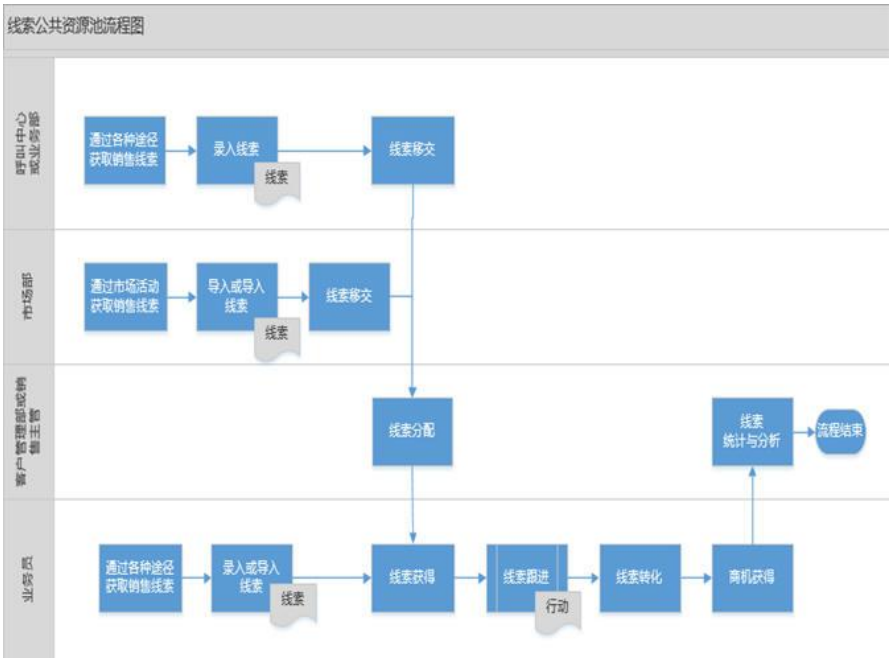
呼叫中心或业务部通过各种渠道收集销售资源（线索、潜在客户、正式客户、机会）、市场部通过市场活动获取销售资源，这些通过多渠道收集的销售资源会进入企业的资源池进行管理。

- 资源池的分类：

  企业所有的属于公共的资源可分为：公共资源池、部门资源池。

  - ✧ 公共资源池：没有专管部门并且没有专管业务员的未停用/未关闭的资源（线索、潜在客户、正式客户、机会），进入公共资源池管理。
  - ✧ 部门资源池：有专管部门但是没有专管业务员的未停用/未关闭的资源（线索、潜在客户、正式客户、机会），进入部门资源池管理。
- 公共资源的应用及处理
  - ✧ 客户管理部把公共资源分配给部门、分配给业务员；有权限的业务人员可进入资源池获取资源。
  - ✧ 业务员接到资源后，进行跟进。
  - ✧ 如果销售资源（线索、客户、销售机会）跟进没有进展，管理人员可以手工或通过回收规则进行回收。
  - ✧ 对于正式客户，成单后的客户还会持续经营，为促进业务人员继续跟进、经营老客户，可对正式客户设置规则进行自动回收。
  - ✧ 对于分配与回收的历史操作，通过资源的“分配回收历史”列表可查询相应的历史记录。
  - ✧ 分配与回收时支持消息提醒员工。
- 菜单变化

  线索、客户（潜在客户、正式客户）、销售机会主菜单下，支持：公共资源池、部门资源池、资源回收、分配回收历史 子菜单。
- 资源流程图（线索为例）



3.10.1公共资源的控制

当企业对资源拥有实行严格管理时，可通过系统配置→选项设置中资源池选项设置的相应设置来达到严格管理要求。



资源池选项设置中的选项说明：

- **最大资源数默认值**：初始值为 10；新增业务员时，业务员的各类最大资源数默认取该值；本默认值只对新增业务员生效，为空视为不控制。
- **控制最大线索数**：选中后，按业务员的最大线索数控制资源的分配及修改。
- **控制最大机会数**：选中后，按业务员的最大机会数控制资源的分配及修改。
- **控制最大正式客户数**：选中后，按业务员的最大正式客户数控制资源的分配及修改。
- **控制最大潜在客户数**：选中后，按业务员的最大潜在客户数控制资源的分配及修改。
- **分配回收消息通知方式**：可设桌面通知、UU 通知；默认是桌面通知；通知方式为空时视为不通知。

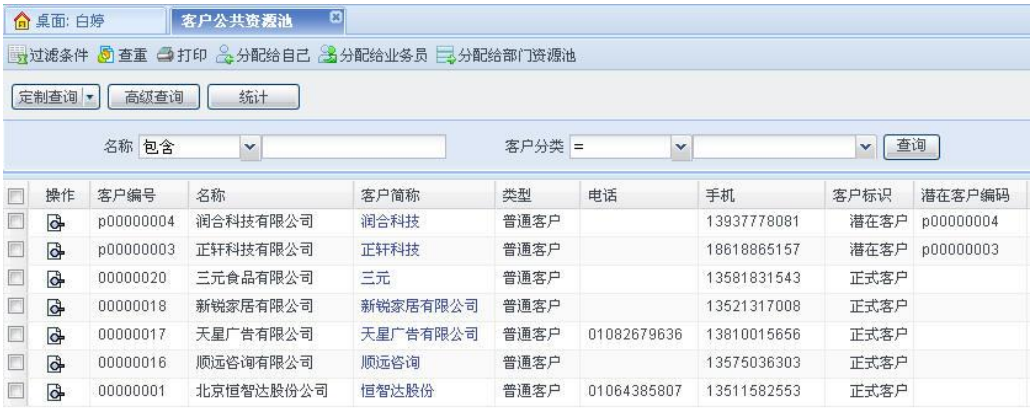
3.10.2公共资源池

呼叫中心或业务部、市场部等通过各种渠道收集的销售资源（线索、潜在客户、正式客户、机会）没有分配给相关的部门和人员负责时，这些资源进入公共资源池。

下面以客户为例说明公共资源池：

如何分配公共资源

前台系统中，通过菜单客户→客户公共资源池，进入客户公共资源池主界面。



【客户公共资源池列表页面】

按钮功能说明：

- **[过滤条件]**：点击本按钮后，设置资源池列表页面可供查询的字段。
- **[查重]**：线索以及客户的公共资源池才出现本按钮；点击后，系统打开线索/客户的查重设置窗口，可查重线索/客户信息。
- **[打印]**：点击本按钮后，系统打开打印设置窗口，打印列表的资源信息。
- **[分配给自己]**：选择资源点击本按钮后，把相应资源分配给自己，分配后自己成为资源的所有者（专管业务员）。

- **[分配给业务员]**：选择资源点击本按钮后，系统打开设置、选择业务员的界面，可把资源分配给所选业务员。
- **[分配给部门资源池]**：公共资源池才显示本按钮，部门资源池不出现本按钮；选择资源点击本按钮后，系统打开设置、选择部门的界面，可把资源分配部门。

列表的数据说明：

- 公共资源池列表显示的是：无所属部门（部门）无所有者（专管业务员）且未停用/未关闭的资源。
- 操作员进入本列表后：可以看到符合公共资源的所有记录；如果当前操作员对列表中某条资源无查看权限，那么他只看到该列表中的这条记录，可根据功能按钮权限做相应的分配操作，但是对该记录的详细查看页面是无权的。

以资源分配给部门资源池为例说明：

1. 选择要分配的资源，点击“分配给部门资源池”，打开分配设置窗口，确认分配的设置。



【分配给部门资源池-分配设置窗口】

注释：如果不选择资源，直接点击“分配给部门资源池”，则分配设置窗口中默认为“分配当前列表”。

2. 分配设置窗口中点击“提交”，进入部门选择页面，然后选择部门点击“应用”即把所选资源分配给所选的部门。



【分配给部门资源池-部门选择页面】

3.10.3部门资源池

销售资源（线索、潜在客户、正式客户、机会）分配给相关的部门负责但没有分配给具体的人员负责（没有所有者）时，这些资源进入部门资源池。

下面以客户为例说明部门资源池：

如何分配部门资源

前台系统中，通过菜单客户→客户部门资源池，进入客户部门资源池主界面。



【客户部门资源池列表页面】

按钮功能说明：

- **[过滤条件]**：点击本按钮后，设置资源池列表页面可供查询的字段。
- **[查重]**：线索以及客户的部门资源池才出现本按钮；点击后，系统打开线索/客户的查重设置窗口，可查重线索/客户信息。
- **[打印]**：点击本按钮后，系统打开打印设置窗口，打印列表的资源信息。
- **[分配给自己]**：选择资源点击本按钮后，把相应资源分配给自己，分配后自己成为资源的所有者（专管业务员）。
- **[分配给业务员]**：选择资源点击本按钮后，系统打开设置、选择业务员的界面，可把资源分配给所选业务员。

列表的数据说明：

- 部门资源池列表显示的是：有所属部门（部门）但无所有者（专管业务员）且未停用/未关闭的资源。
- 操作员进入本列表后：可以看到有权部门范围内的数据（操作员的业务费用部门 U 授权部门）。

  对数据有查看权限并有相应的分配功能权限就能对数据进行分配。

以资源分配给业务员为例说明：

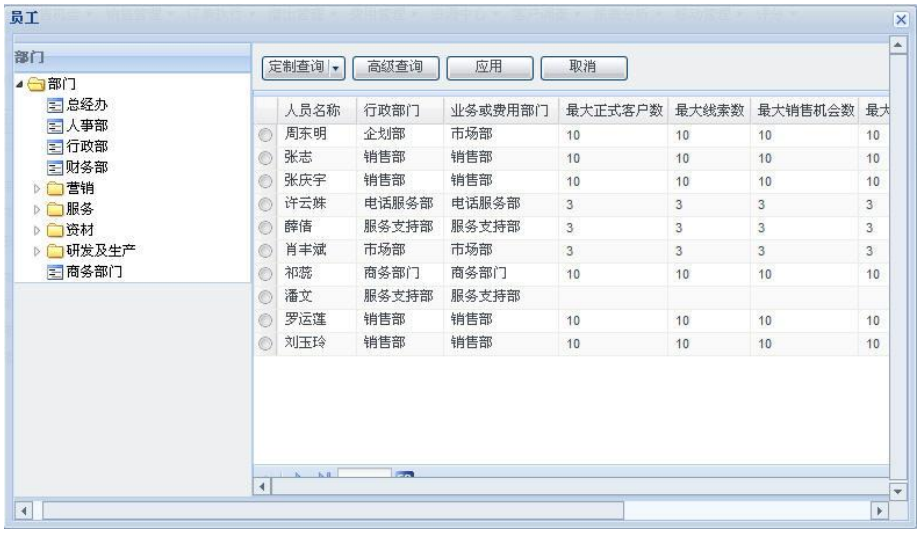
1. 选择要分配的资源，点击“分配给业务员”，打开分配设置窗口，确认分配的设置。



【分配给业务员-分配设置窗口】

注释：如果不选择资源，直接点击“分配给业务员”，则分配设置窗口中默认为“分配当前列表”。

2. 分配设置窗口中点击“提交”，进入业务员选择页面，然后选择业务员点击“应用”即把所选资源分配给所选的业务员。



【分配给业务员-业务员选择页面】

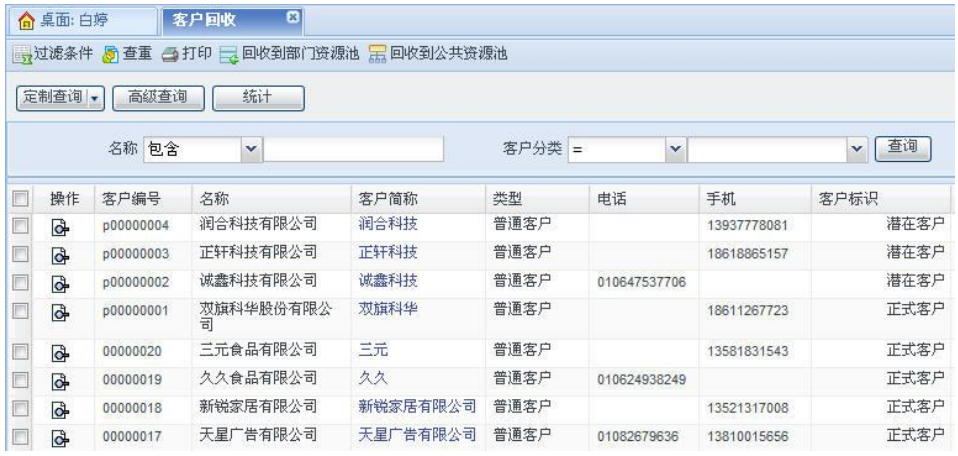
3.10.4资源回收

如果销售资源（线索、潜在客户、正式客户、销售机会）跟进没有进展，管理人员可以在资源回收列表中做回收。

下面以客户为例说明资源回收：

如何回收资源

前台系统中，通过菜单客户→客户回收，进入客户回收主界面。



【客户回收列表页面】

按钮功能说明：

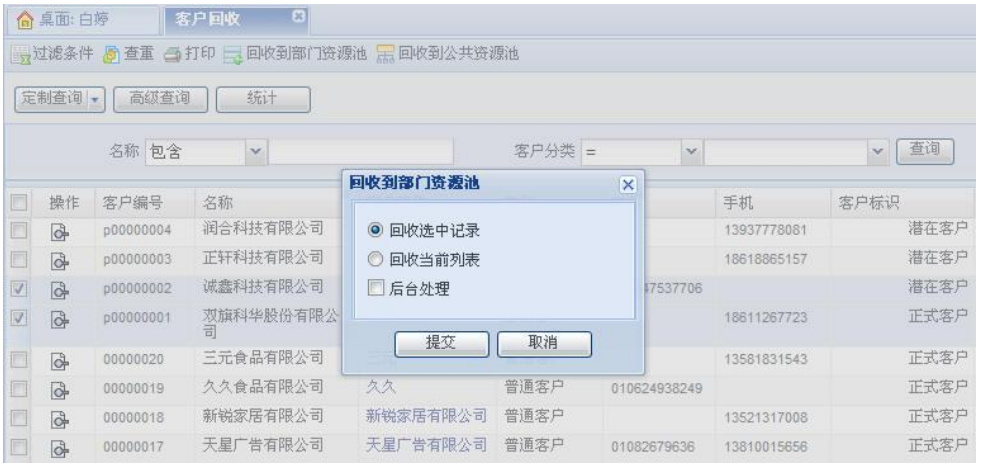
- **[过滤条件]**：点击本按钮后，设置资源池列表页面可供查询的字段。
- **[查重]**：线索以及客户的回收列表才出现本按钮；点击后，系统打开线索/客户的查重设置窗口，可查重线索/客户信息。
- **[打印]**：点击本按钮后，系统打开打印设置窗口，打印列表的资源信息。
- **[回收到部门资源池]**：选择资源点击本按钮后，把资源回收到部门。
- **[回收到公共资源池]**：选择资源点击本按钮后，把资源回收到公共。

相关说明：

- **可回收的资源范围**：有部门有所有者、有部门无所有者、无部门有所有者的未停用/未关闭的资源。
- **回收到部门资源池**：回收后，清空资源的所有者（专管业务员）及对应的负责员工。
- **回收到公共资源池**：回收后，清空资源的所有者（专管业务员）及对应的负责员工、清空部门及部门对应的相关部门。

以回收到部门资源池为例说明：

1. 选择要回收配的资源，点击“回收到部门资源池”，打开回收设置窗口，确认回收的设置。



【回收到部门资源池-回收设置窗口】

注释：如果不选择资源，直接点击“回收到部门资源池”，则回收设置窗口中默认为“回收当前列表”。

2. 回收设置窗口中点击“提交”执行回收操作，回收操作完成后给出相应的完成提示。

3.10.5资源的自动回收规则与自动回收

销售资源（线索、潜在客户、正式客户、销售机会）在分配给部门及业务员后，资源没有得到很好的跟进，管理人员可以设置自动回收规则对这类资源进行自动回收。

如何自动回收资源

首先设置资源的回收规则；然后为业务员选定资源回收规则，业务员中未选规则的，根据各类资源中默认且启用的规则回收；最后设置定时任务进行自动回收。详情如下：

（1） 设置资源的回收规则

系统配置中，通过业务信息设置→资源池自动回收规则，进入资源池自动回收规则主界面，通过新建功能新建资源的回收规则。



【资源池自动回收规则列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击本按钮后选择回收规则类型，系统打开自动回收规则的新建页面。
- **[布局]**：点击本按钮后，系统打开本列表的布局设置页面。
- **[过滤条件]**：点击本按钮后，设置本列表页面可供查询的字段。
- **[批量删除]**：点击本按钮后，系统打开批量删除设置窗口，可批量删除所选的记录。
- **[打印]**：点击本按钮后，系统打开打印设置窗口，打印列表的信息。
- **[列表查询]**：点击本按钮后，系统打开自动回收规则列表页面。

自动回收规则相应说明：



【线索自动回收规则编辑页面】

➢ **栏目说明**

自动回收规则编号：文本录入，本编号录入时不能重复。

自动回收规则名称：文本录入。

停用标志：选中该标志后，表示停用当前规则。

默认标志：选中该标志后，表示当前规则为默认的规则；当业务员档案上未选回收规则时，按默认且启用的回收规则回收。

➢ **回收条件说明**

- 回收条件包含 2 类：回收到部门资源池条件和回收到公共资源池条件。

- 可以选择多个具体回收条件并设置超出天数，同类回收条件的不同条件之间默认取“and”的关系（即要同时符合多个条件，"并且"的关系）。
- 用户可以手工修改各条件间的逻辑关系，例如修改成“or”（条件之间符合其一，“或”的关系），或是“and”与“or”的组合。
- 每条规则中:先走“回收到部门资源池条件”，如不符合再走“回收到公共资源池条件”

➢ **预置的回收条件说明**

- 线索回收规则：预置了“未发生行动天数”“未转化天数”。
- 潜在客户回收规则：预置了“未发生行动天数”“未联络天数”“未发生机会天数”“未发生报价天数”。
- 正式客户回收规则：预置了“未发生行动天数”“未联络天数”“未发生机会天数”“未发生报价天数” “未发生订单天数” “未发生收款天数”。
- 销售机会回收规则：预置了“未发生行动天数”“未升迁阶段天数”“未发生报价天数”“未签约订单天数”。
- 举例说明：

✧ 以“未发生行动天数”举例说明回收条件：

“未发生行动天数”指资源分配至当前时间段内，未发生行动的天数。

1.时间段内，发生行动的情况下：当前时间-最近行动修改时间-跟进天数下限>0，则回收（如果是≤0 则不回收）。

2.时间段内，无跟进行动的情况下：当前时间-分配时间-跟进天数下限>0，则回收（如果是≤0 则不回收）。

✧ 用户在设置回收规则时，可选择添加预置的回收条件。

（2） 为业务员（人员档案中）选定资源回收规则

U8 企业应用平台中，人员档案中为业务员选定资源的回收规则。



【人员档案编辑页面】

- 人员档案中选定了回收规则的，按所选的规则回收；
- 人员档案中未选回收规则的，按 CRM 系统配置中所设置的默认且启用的回收规则回收。

（3） 设置定时任务进行自动回收

U8 企业应用平台中，基础设置→预警与通知→ 预警和定时任务→定时任务源下，资源池自动回收服务中创建一个定时任务，设置定时任务的执行时间与频率，系统根据定时任务进行自动回收。



【资源池定时任务页面】

3.10.6分配回收历史

销售资源（线索、潜在客户、正式客户、机会）分配回收相应操作后，支持操作历史的查询。

如何查询分配回收历史

前台系统中，通过菜单客户→客户分配回收历史，进入客户分配回收历史主界面。



操作	操作人	操作时间	操作类型	具体操作	对象类型	对象记录编号	分配内容	回收内容
	肖丰斌	2014-07-16 16:19:00	回收	回收到部门资源池	客户	00000006		高静
	肖丰斌	2014-07-16 16:18:59	回收	回收到部门资源池	客户	00000007		刘玉玲
	白婷	2014-07-16 16:16:54	回收	回收到部门资源池	客户	00000013		张志
	白婷	2014-07-16 16:16:38	回收	回收到公共资源池	客户	00000014		李佳明,销售部
	白婷	2014-07-16 16:16:37	回收	回收到公共资源池	客户	00000015		白婷,销售部
	白婷	2014-07-16 16:16:02	回收	批量收回员工	客户	00000020		许云姝
	白婷	2014-07-16 16:15:42	分配	批量分配相关员工	客户	00000014	刘玉玲	
	白婷	2014-07-16 16:15:42	分配	批量分配相关员工	客户	p00000001	刘玉玲	
	白婷	2014-07-16 16:13:41	分配	分配给业务员	客户	00000019	罗运蓬	
	白婷	2014-07-16 16:13:41	分配	分配给业务员	客户	00000020	罗运蓬	

【客户分配回收历史列表页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]：**点击本按钮后，系统打开资源分配回收历史的列表查询页面。
- **[布局]：**点击本按钮后，系统打开本列表的布局设置页面。
- **[过滤条件]：**点击本按钮后，设置本列表页面可供查询的字段。
- **[批量删除]：**点击本按钮后，系统打开批量删除设置窗口，可批量删除所选的记录。
- **[导出]：**点击本按钮后，系统打开导出向导操作页面，导出分配回收历史的信息。
- **[打印]：**点击本按钮后，系统打开打印设置窗口，打印分配回收历史的列表信息。
- **[统计分析]：**点击本按钮后，系统打开分配回收历史的统计分析页面，分析分配回收情况。

在分配回收历史列表中，通过滤条件或高级查询设置操作时间、操作类型等条件即可查询相应的操作历史。

相关说明：

“具体操作”栏目说明：记录具体的分配、回收操作（如批量分配相关员工、回收到部门资源池）

✓ 分配有关的：

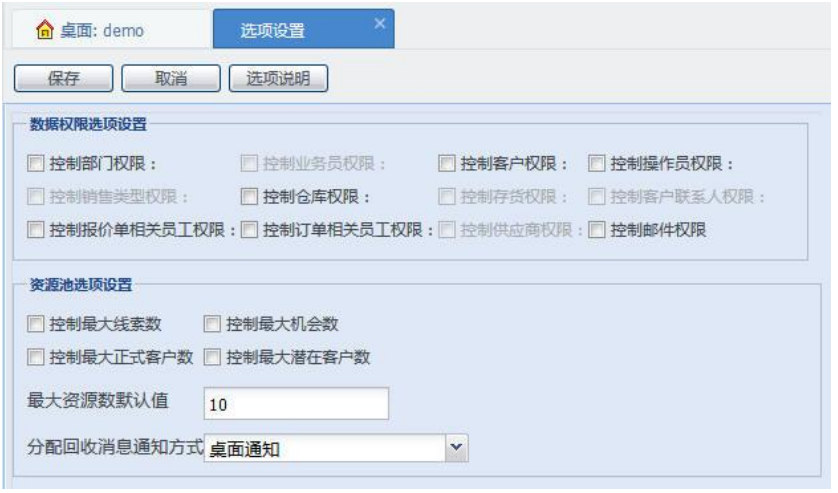
批量分配管理维度（含分配部门、业务结构、区域结构、管理维度 3、管理维度 4）；批量分配负责员工、批量分配相关员工；分配给自己、分配给部门资源池、分配给业务员。

✓ 回收有关的：

批量回收管理维度（含回收部门、业务结构、区域结构、管理维度 3、管理维度 4）；批量收回员工；回收到公共资源池、回收到部门资源池。

3.10.7资源池相关的消息提醒

销售资源分配回收给业务员时，支持相应的消息提醒。系统配置→选项设置中，支持设置分配回收消息的通知方式。



【CRM 选项设置页面】

- 支持桌面通知、UU 通知，默认是桌面通知，如果不设置通知方式视为不通知。
- 分配操作的通知：批量分配负责/相关员工、分配给自己、分配给业务员。
- 回收操作的通知：批量收回员工、回收到公共资源池、回收到部门资源池。
- 自动回收资源时也会通知给相应的业务人员。



【桌面提醒-分配回收资源的消息提醒】

3.11 借出管理

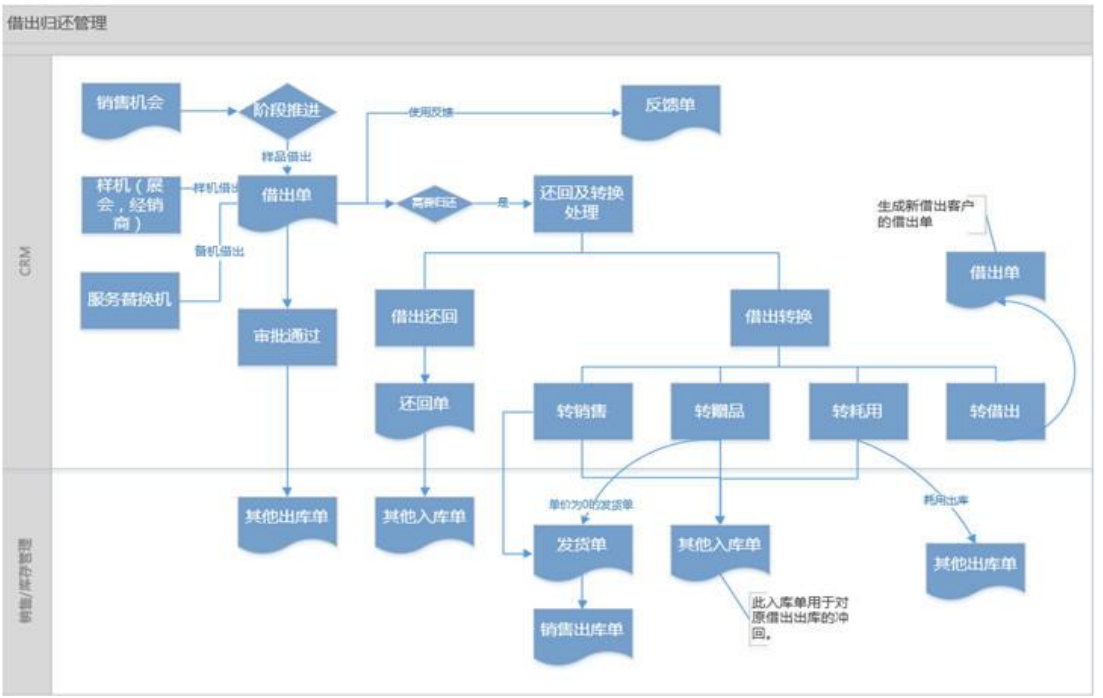
业务介绍

- 借出业务概述

业务员在营销过程中，常常涉及借出样品/试用品寄送给客户试用，需要对样品/试用品进行管理。

例如：对发放样品/试用品/替代机的客户、数量、时间、发出、反馈信息进行记录，以及物品发出后是否归还、不归还是否做转换（转销售/赠品/耗用/借出）等进行管理。

- 借出业务处理
  - ✧ 支持多种借出类型：样品借出、（普通的）借出借用、备机借出。
  - ✧ 样品借出表体支持选存货/不选存货场景；表体有存货的支持归还/不归还场景，对于不需要归还的，后续库存中做相应的存货核算。
  - ✧ 样品借出、普通的借出借用后续都支持反馈、归还、转换业务。
  - ✧ 备机借出支持后续归还业务、不支持转换和反馈业务。
- 借出业务流程图



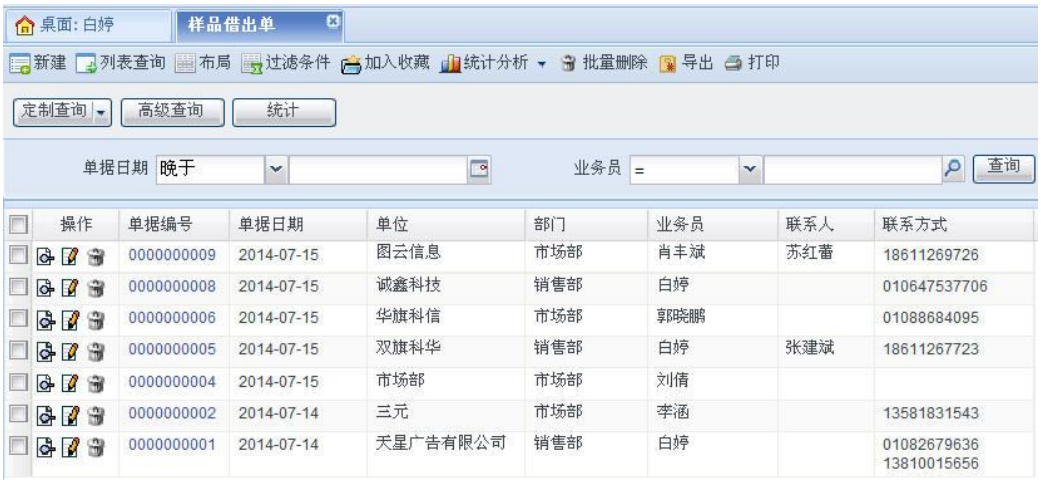
【借出业务流程图】

- 其它说明
  - ✧ 不启用库存时：不支持其他出/入库，不支持转换业务，支持借出、归还及反馈业务。
  - ✧ 启用库存不买库存的借出业务时：只支持借出业务，不支持其他出库/其他入库/转换/归还/反馈业务。因启用了库存，做了借出的申请后需要走其他出库的流程。如果要使用完整的借出管理业务，建议买库存时同时买借出业务。

3.11.1借出

3.11.1.1 如何操作借出单

前台系统中，通过菜单“借出管理”，选择相应的借出单分类，进入相应借出单的列表页面。可在列表页面对借出单做相应的操作，如新建、查询、查看、编辑、删除、批量删除、统计分析、加入收藏、导出、打印等操作。



操作	单据编号	单据日期	单位	部门	业务员	联系人	联系方式
	0000000009	2014-07-15	图云信息	市场部	肖丰斌	苏红蕾	18611269726
	0000000008	2014-07-15	诚鑫科技	销售部	白婷		010647537706
	0000000006	2014-07-15	华旗科信	市场部	郭晓鹏		01088684095
	0000000005	2014-07-15	双旗科华	销售部	白婷	张建斌	18611267723
	0000000004	2014-07-15	市场部	市场部	刘倩		
	0000000002	2014-07-14	三元	市场部	李涵		13581831543
	0000000001	2014-07-14	天星广告有限公司	销售部	白婷		01082679636 13810015656

【样品借出单列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开借出单新建页面，新建借出单。
- **[列表查询]**：点击打开借出单列表页面。
- **[布局]**：设置借出单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置借出单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将借出单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出借出单和借出单明细选择菜单，统计分析借出单及借出单明细信息。
- **[批量删除]**：批量删除借出单的记录。
- **[导出]**：将借出单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印借出单列表信息。

新建借出单的相关说明：

1. 借出单可以手工新建；也可以由转换类型为“借出转借出”的借出转换单自动生成，自动生成的借出单为已审核状态不可以弃审。
2. 备机借出单在服务→备机借出单→备机借出单列表下新建。
3. 样品借出单支持参照潜在客户，借出借用单、备机借出单不支持参照潜在客户。

借出单明细的相关说明：

1. 通过菜单借出管理→借出借用单明细，进入样品借出/借出借用单明细的公共列表页面，可以查询管理样品借出单明细和借出借用单明细信息。



操作	借出借用单	借出借用单: 借出类型	存货	存货: 主计量	数量	需要归还	预计发出日期	预计归还日期	预计反馈日期	累计出库数量	累计归还数量
	0000000011	借出借用	奥克斯1.5P挂式冷暖空调	台	7.000	是	2014-07-15	2014-07-18		7.000	4.000
	0000000009	样品借出	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	5.000	是		2014-07-15		5.000	
	0000000008	样品借出	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	8.000	是		2014-07-15		8.000	
	0000000007	借出借用	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	22.000	是		2014-07-15		22.000	12.000
	0000000007	借出借用	飞利浦AC4076空气净化器	台	20.000	是		2014-07-15		20.000	9.000
	0000000006	样品借出	摩托罗拉T5公众对讲机	部	12.000	否		2014-07-15		12.000	
	0000000006	样品借出	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	11.000	是		2014-07-15		11.000	
	0000000002	样品借出	摩托罗拉T5公众对讲机	部	3.000	否		2014-07-14			
	0000000005	样品借出	摩托罗拉T5公众对讲机	部	11.000	是		2014-07-15		11.000	
	0000000005	样品借出	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	5.000	否		2014-07-15		5.000	

【借出借用单明细列表页面】

2. 进入借出单的查看页面，在相关对象—借出借用单明细下，可查看当前借出单的明细信息。
3. 通过菜单服务→备机借出单→备机借出单明细，进入备机借出明细的列表页面，可以查询管理备机借出单明细信息。

3.11.1.2 借出单栏目说明

- **表头栏目**
  - **单据编号**：手工录入或自动生成,必填。
  - **单据日期**：默认为当前登陆业务日期，可修改；必填。
  - **单据类型**：可选择：新增单据、期初单据，默认是新增单据；“借出转借出”的转换单生成的“借出单”，“单据类型”显示为“转换单据”且不能修改。
  - **部门**：默认带入当前操作员的“业务或费用部门”；操作员没有“业务或费用部门”的，如果其行政部门是末级的带入末级行政部门，如果其行政部门为非末级的默认不带入；默认带入的部门可修改。
  - **单位类型**：必填；样品借出/借出借用可选择：客户、部门；备机借出可选择最终用户、客户。
  - **单位**：必填；根据单位类型，参照选择相应的单位。
  - **业务员**：默认带入当前操作员（该操作员是业务员），带入的业务员可修改。
  - **关联到**：样品借出/借出借用可关联到市场活动、客户、销售机会；备机借出可关联到服务请求、服务工单。
  - **关联对象**：选择了“关联到”后，才可选具体的“关联对象”。
  - **关联对象阶段**：选择具体关联到的对象阶段。
  - **联系人**：可根据客户带出其默认联系人，带出后可修改。
  - **联系方式**：可根据客户带出客户的电话和手机，带出后可修改。

- **表体栏目**
  - **存货：**录入或参照选择。
    - ✧ 样品借出明细支持选择或不选择存货；不选择存货时，“样品描述”必输。
    - ✧ 借出借用、备机借出明细存货必输。
  - **换算率：**手工填制时，从存货档案中带入。浮动换算率存货，换算率可修改。
  - **数量（件数）：**手工录入或系统计算；数量=件数*换算率；有存货时数量必填，没有存货时数量非必填。
  - **需要归还：**
    - ✧ 样品借出明细支持归还/不归还场景；需要归还时，存货必输；不归还时，根据它对应的其他出库单进行存货核算（前提：其他出库单的仓库是“记入成本”时）
    - ✧ 借出借用、备机借出默认是需要归还的，不能修改。
  - **样品描述：**手工录入，样品借出不选存货时该栏目必输。
  - **预计发出日期：**手工录入；本字段可用于借出业务的发出预警。
  - **预计归还日期：**手工录入；本字段可用于借出业务的归还预警。
  - **预计反馈日期：**手工录入；本字段可用于借出业务的反馈预警。

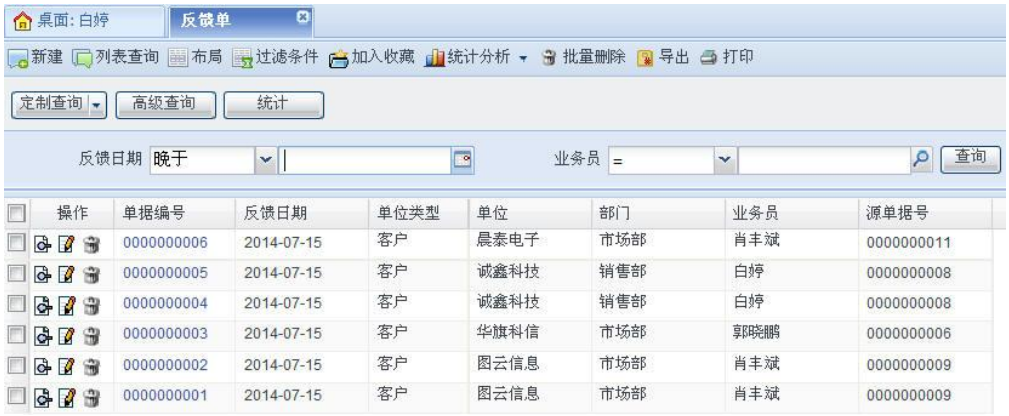
3.11.1.3　借出单业务规则

- 启用了库存系统，与它联用时：非期初的存货明细需要归还的借出单审核后做其他出库单，出库后方可做借出转换单、借出归还单。
- 库存系统借出借用单中：可查看借出借用单、备机借出单数据，不支持查看样品借出单数据，但库存后续的借出转换单/归还单都可参照样品借出单、借出借用单、借出归还单生单。
- “借出转借出”的借出转换单自动生成的借出单，可以做相关的反馈、归还，不支持做其他出库单、不支持做借出转换单。

3.11.2反馈

3.11.2.1　如何操作反馈单

前台系统中，通过菜单借出管理→反馈单，进入反馈单的列表页面。可在列表页面对反馈单做相应的操作，如新建、查询、查看、编辑、删除、批量删除、统计分析、加入收藏、导出、打印等操作。



操作	单据编号	反馈日期	单位类型	单位	部门	业务员	源单据号
	0000000006	2014-07-15	客户	晨泰电子	市场部	肖丰斌	0000000011
	0000000005	2014-07-15	客户	诚鑫科技	销售部	白婷	0000000008
	0000000004	2014-07-15	客户	诚鑫科技	销售部	白婷	0000000008
	0000000003	2014-07-15	客户	华旗科信	市场部	郭晓鹏	0000000006
	0000000002	2014-07-15	客户	图云信息	市场部	肖丰斌	0000000009
	0000000001	2014-07-15	客户	图云信息	市场部	肖丰斌	0000000009

【反馈单列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开反馈单新建页面，新建反馈单。
- **[列表查询]**：点击打开反馈单列表页面。
- **[布局]**：设置反馈单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置反馈单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将反馈单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出反馈单和反馈单明细选择菜单，统计分析反馈单及反馈单明细信息。
- **[批量删除]**：批量删除反馈单的记录。
- **[导出]**：将反馈单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印反馈单列表信息。

新建反馈单的相关说明：

1. 反馈单可通过列表页面新建功能新建，新建页面通过选择“源单类型”“源单据号”关联借出单。
2. 样品借出单、借出借用单的查看页面，通过相关对象--反馈单，新建相关的反馈单。

借出反馈单明细的相关说明：

1. 通过菜单借出管理→反馈单明细，进入反馈单明细的列表页面，可以查询管理反馈单明细信息。



操作	反馈单: 单据编号	存货: 存货编码	存货	数量	存货: 主计量	反馈日期	预计归还日期	预计反馈日期
	0000000006	auxKFR-001	奥克斯1.5P挂式冷暖空调	7.000	台	2014-07-15	2014-07-18	
	0000000005	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	8.000	部	2014-07-15	2014-07-15	
	0000000004	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	8.000	部	2014-07-15	2014-07-15	
	0000000003	mtl001	摩托罗拉T5公众对讲机	12.000	部	2014-07-15	2014-07-15	
	0000000003	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	11.000	部	2014-07-15	2014-07-15	
	0000000002	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	5.000	台	2014-07-15	2014-07-15	
	0000000001	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	5.000	台	2014-07-15	2014-07-15	

【反馈单明细列表页面】

2. 进入反馈单的查看页面，在相关对象—反馈单明细下，可查看当前反馈单的明细信息。

3.11.2.2　反馈单栏目说明

- **表头栏目**
  - **单据编号**：自动按流水生成。
  - **反馈日期**：默认为当前登陆业务日期，可修改；必填。
  - **源单类型**：必填；参照单选样品借出单、借出借用单。
  - **源单据号**：必填，参照单选样品借出单、借出借用单；需要先选择“源单类型”，再选择“源单据号”。
  - **部门**：源单据有部门的默认带出部门，可修改；只能录入未撤消的部门，手工填制时，录入或参照。
  - **单位类型**：从源单带入；不可修改。
  - **单位**：从源单带入；不可修改。
  - **业务员**：源单据有业务员的默认带出业务员，可修改；手工填制时，录入或参照。
  - **联系人**：从源单带入，带出后可修改。
  - **联系方式**：从源单带入，带出后可修改。
- **表体栏目**
  - **存货**：从源单据带入，不可修改。
  - **数量**：从源单据带入，不可修改。
  - **反馈意见**：必填，支持长文本录入，录入借出物品的使用情况、使用效果等。

- **反馈日期**：必填；根据表头反馈日期默认带入，带入后可修改；不同明细反馈日期可以不同。
- **预计反馈日期**：根据来源单据带入，不可修改。
- **预计归还日期**：根据来源单据带入，不可修改。

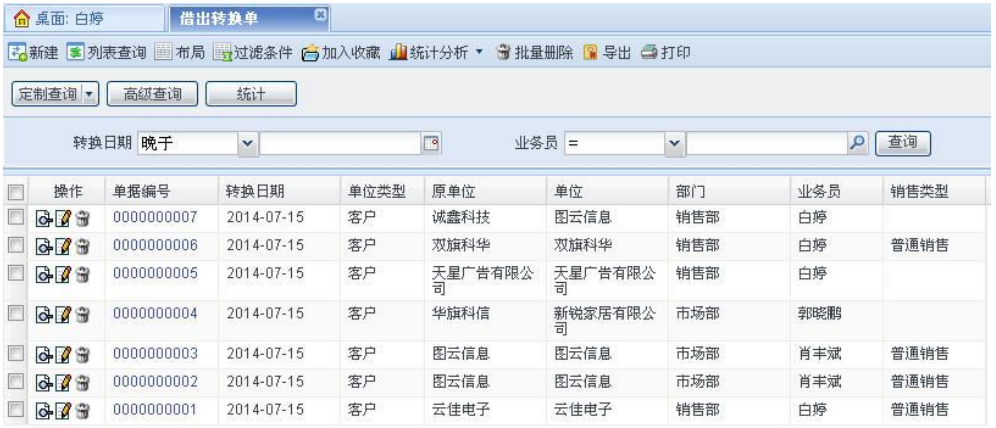
3.11.2.3 反馈单业务规则

- 反馈单参照选择审核未关闭的借出单（样品借出单、借出借用单）生单。
- 非期初的有存货的借出单需要做了其他出库才可做反馈单；期初的、或没有存货的借出单审核后即可做反馈单。
- 反馈单一次针对一张借出单进行反馈，但是可以针对多个明细进行反馈。

3.11.3转换

3.11.3.1 如何操作借出转换单

前台系统中，通过菜单借出管理→借出转换单，进入借出转换单的列表页面。可在列表页面对借出转换单做相应的操作，如新建、查询、查看、编辑、删除、批量删除、统计分析、加入收藏、导出、打印等操作。



【借出转换列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开借出转换单新建页面，新建借出转换单。
- **[列表查询]**：点击打开借出转换单列表页面。
- **[布局]**：设置借出转换单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置借出转换单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将借出转换单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。

- **[统计分析]**：点击后弹出借出转换单和借出转换单明细选择菜单，统计分析借出转换单及借出转换单明细信息。
- **[批量删除]**：批量删除借出转换单的记录。
- **[导出]**：将借出转换单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印借出转换单列表信息。

新建借出转换单的相关说明：

1. 借出转换单可通过列表页面新建功能新建，新建页面先选择“业务类型”确定需要做转换的业务，再通过选择“源单类型”“源单据号”关联借出单。
2. 样品借出单、借出借用单的查看页面，通过相关对象—借出转换单，新建相关的借出转换单。

借出转换单明细的相关说明：

1. 通过菜单借出管理→借出转换单明细，进入借出转换单明细的列表页面，可以查询管理借出转换单明细信息。



操作	借出转换单	存货: 存货编码	存货	存货: 主计量	仓库名称	本次转换数量
	0000000007	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	成品库	2.000
	0000000006	mtl001	摩托罗拉T5公众对讲机	部	成品库	4.000
	0000000005	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	成品库	1.000
	0000000004	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	成品库	2.000
	0000000003	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	成品库	2.000
	0000000002	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	成品库	1.000
	0000000001	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	成品库	4.000
	0000000001	philipa-jhq001	飞利浦AC4076空气净化器	台	成品库	5.000

【借出转换单明细列表页面】

2. 进入借出转换单的查看页面，在相关对象—借出转换单明细下，可查看当前借出转换单的明细信息。

3.11.3.2　借出转换单栏目说明

- **表头栏目**
  - **单据编号**：手工录入或自动生成,必填。
  - **业务类型**：必填；可选择--借出转销售/借出转赠品/借出转耗用/借出转借出。

- **源单类型：**必填；参照单选样品借出单、借出借用单；需要先选择“业务类型”，再选择“源单类型”。
- **源单据号：**必填，参照单选样品借出单、借出借用单；需要先选择“源单类型”，再选择“源单据号”。
- **转换日期：**默认为当前登陆业务日期，可修改；必填。
- **单位类型：**从源单带入；不可修改。
- **原单位：**从源单带入；不可修改。
- **单位：**必填；业务类型为借出转借出/转耗用时，对应单位类型不同，参照来源为客户档案/部门档案；业务类型为借出转销售/转赠品时，参照来源只能为客户档案。
- **部门：**

（1）业务类型为借出转耗用/转借出时，部门可为空。

（2）业务类型为借出转销售/转赠品时，部门必填。

（3）源单据有部门的默认带出部门，可修改。

（4）只能录入未撤消的部门，手工填制时，录入或参照。

- **业务员：**源单据有业务员的默认带出业务员，可修改；手工填制时，录入或参照。
- **联系人：**从源单带入，带出后可修改。
- **联系方式：**从源单带入，带出后可修改。
- **销售类型：**转销售/转赠品时必填，生成销售发货单时自动带出；转耗用/转借出时，只读不编辑。
- **销售业务类型：**转销售/转赠品时，默认取值为：普通销售，生成销售发货单时自动带出；转耗用/转借出时，只读不编辑。
- **出库类别：**供生成其他出库单据使用；录入或参照，参照收发类别。
- **入库类别：**供生成其他入库单据使用；录入或参照，参照收发类别。

➢ **表体栏目**

- **存货：**从源单据带入，不可修改。
- **数量：**从源单据带入，不可修改。
- **本次转换数量：**根据来源单据带入值，值为：源单相关其他出库总数量-源单相关转换单总数量-源单相关归还单总数量；源单携带后可修改。
- **仓库名称：**如果源单为期初业务，根据来源单据带入；如果源单为普通业务，从借出单据对应的其他出库单上带入；源单带入后可修改，可参照录入或手工录入（但不参照“代管仓”的仓库）。
- **税率：**录入；只有业务类型为“借出转销售”时才支持；其他业务类型不支持。
- **报价含税：**根据取价规则带出，不可编辑；只有业务类型为“借出转销售”时才支持；其他业务类型不支持。

- **原币含税单价、原币无税单价、原币税额、原币无税金额、原币价税合计：**
  （1）录入或反算，可为 0；
  （2）可从 U8 销售管理中价格管理下所设置的各类价格中取价。
  （3）只有业务类型为“借出转销售”时，才支持这些字段功能；其他业务类型不支持。
- **本币无税单价、本币税额、本币金额、本币价税合计**
  （1）根据原币价格计算；
  （2）只有业务类型为“借出转销售”时，才支持这些字段功能；其他业务类型不支持。
- **未归还数量：**只读不能编辑；根据来源单据带入值，值为：源单相关其他出库总数量-源单相关转换单总数量-源单已归还入库总数量。

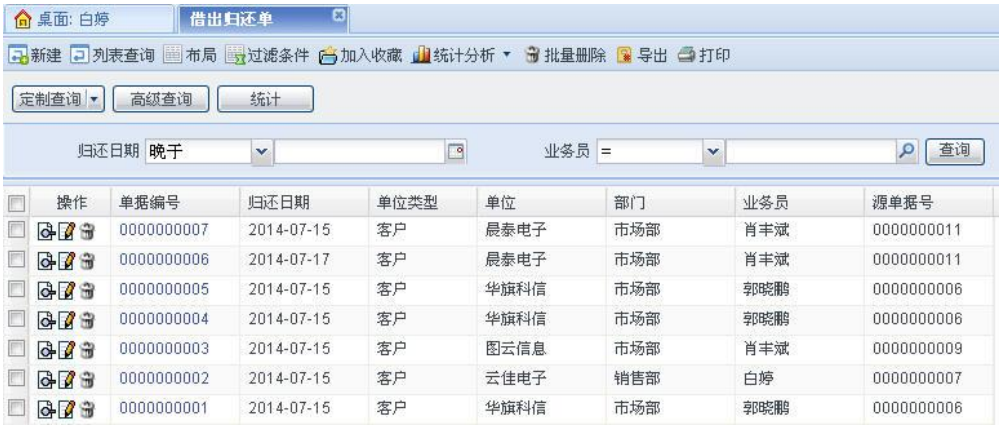
3.11.3.3　借出转换单业务规则

- 借出转换单参照选择审核未关闭、有未归还或未转换数量的样品借出单/借出借用单生单，带出未处理数量不为 0 的明细行。
- 参照借出单据做借出转换单前，需要对借出单据（非期初的明细存货需要归还的借出单）做其他出库单。
- 转换“业务类型”为“借出转销售”“借出转赠品”的转换单，审核后自动生成已审核的 “发货单（销售）”和 “其他入库单”和“销售出库单”。
- 转换“业务类型”为“借出转销售”的转换单，审核后自动把单据上的潜在客户转为正式客户。
- 转换“业务类型”为“借出转销售”的转换单，支持直接从取价政策中取价。
- 转换“业务类型”为“借出转耗用”的转换单，审核后自动生成已审核的“其他入库单”和“其他出库单”。
- 转换“业务类型”为“借出转借出”的转换单，审核后自动生成已审核的“借出借用单”。

3.11.4归还

3.11.4.1　如何操作借出归还单

前台系统中，通过菜单借出管理→借出归还单，进入借出归还单的列表页面。可在列表页面对借出归还单做相应的操作，如新建、查询、查看、编辑、删除、批量删除、统计分析、加入收藏、导出、打印等操作。



【借出归还单列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开借出归还单新建页面，新建借出归还单。
- **[列表查询]**：点击打开借出归还单列表页面。
- **[布局]**：设置借出归还单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置借出归还单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将借出归还单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出借出归还单和借出归还单明细选择菜单，统计分析借出归还单及借出归还单明细信息。
- **[批量删除]**：批量删除借出归还单的记录。
- **[导出]**：将借出归还单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印借出归还单列表信息。

新建借出归还单的相关说明：

1. 借出归还单可通过列表页面新建功能新建，新建页面通过选择“源单类型”“源单据号”关联借出单。
2. 样品借出单、借出借用单、备机借出单的查看页面，通过相关对象—借出归还单，新建相关的借出归还单。

借出归还单明细的相关说明：

1. 通过菜单借出管理→借出归还单明细，进入借出归还单明细的列表页面，可以查询管理借出归还单明细信息。



操作	借出归还单	异种归还	存货:存货编码	存货	存货:主计量	仓库名称	本次归还数量
	0000000007	否	auxKFR-001	奥克斯1.5P挂式冷暖空调	台	成品库	4.000
	0000000006	否	auxKFR-001	奥克斯1.5P挂式冷暖空调	台	成品库	3.000
	0000000005	否	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	手机主辅料仓库(有货位)	3.000
	0000000004	否	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	手机主辅料仓库(有货位)	3.000
	0000000003	否	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	成品库	2.000
	0000000002	否	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	成品库	12.000
	0000000002	否	philipa-jhq001	飞利浦AC4076空气净化器	台	成品库	9.000
	0000000001	否	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	手机主辅料仓库(有货位)	3.000

【借出归还单明细列表页面】

2. 进入借出归还单的查看页面，在相关对象—借出归还单明细下，可查看当前借出归还单的明细信息。

3.11.4.2　借出归还单栏目说明

- **表头栏目**
  - **单据编号**：手工录入或自动生成，必填。
  - **归还日期**：默认为当前登陆业务日期，可修改；必填。
  - **源单类型**：必填；参照单选样品借出单、借出借用单、备机借出单。
  - **源单据号**：必填，参照单选样品借出单、借出借用单、备机借出单；需要先选择“源单类型”，再选择“源单据号”。
  - **单位类型**：从源单带入；不可修改。
  - **单位**：从源单带入；不可修改。
  - **部门**：源单据有部门的默认带出部门，可修改；只能录入未撤消的部门，手工填制时，录入或参照。
  - **业务员**：源单据有业务员的默认带出业务员，可修改；手工填制时，录入或参照。
  - **联系人**：从源单带入，带出后可修改。
  - **联系方式**：从源单带入，带出后可修改。
  - **出库类别**：供生成其他出库单据使用；录入或参照，参照收发类别。
  - **入库类别**：供生成其他入库单据使用；录入或参照，参照收发类别。
- **表体栏目**

- **异种归还：**必填；默认预置为否。启用了库存借出业务时：单据表体“异种归还”字段可编辑， “异种归还”为“是”时，不支持异种归还信息的录入，可在 U8 中做异种归还信息录入的处理。不启用库存借出业务时，单据表体“异种归还”字段不可编辑。
- **存货：**必填；从源单据带入，不可修改。
- **数量：**从源单据带入，不可修改。
- **本次归还数量：**必填；根据来源单据带入值，值为：源单相关其他出库总数量-源单相关转换单总数量-源单相关归还单总数量；源单携带后可修改。
- **仓库名称：**必填；如果源单为期初业务，根据来源单据带入；如果源单为普通业务，从借出单据对应的其他出库单上带入；源单带入后可修改，可参照录入或手工录入（但不参照“代管仓”的仓库）。
- **未归还数量：**只读不能编辑；根据来源单据带入值，值为：源单相关其他出库总数量-源单相关转换单总数量-源单已归还入库总数量。

3.11.4.3 借出归还单业务规则

- 借出归还单参照选择审核未关闭、有未归还或未转换数量的样品借出单/借出借用单/备机借出单生单，带出未处理数量不为 0 的明细行。
- 参照借出单据做借出归还单前，需要对借出单据（非期初的明细存货需要归还的借出单）做其他出库单。
- 借出归还单审核后，后续在库存系统可以参照生成其他入库单，如果生成其他入库单等后续单据，则借出归还单不可弃审。

3.11.5其他出库单

3.11.5.1 如何操作其他出库单

前台系统中，通过菜单借出管理→其他出库单，进入其他出库单的列表页面。可在列表页面对其他出库单做相应的操作，如查询、查看、统计分析、加入收藏、导出、打印等操作。



操作	出库日期	仓库	出库单号	出库类别	客户	部门	业务员	制单人	制单时间
	2014-07-15	成品库	0000000007	其他领用出库	晨泰电子	市场部	肖丰斌	demo	2014-07-15 11:47:04
	2014-07-15	成品库	0000000005			销售部	白婷	肖丰斌	2014-07-15 11:09:18
	2014-07-15	成品库	0000000004			销售部	白婷	肖丰斌	2014-07-15 11:06:01
	2014-07-15	成品库	0000000003	其他领用出库	图云信息	市场部	肖丰斌	demo	2014-07-15 10:45:52
	2014-07-15	手机主辅料仓库(有货位)	0000000002	服务配件出库	诚鑫科技	销售部	白婷	demo	2014-07-15 10:45:25
	2014-07-15	手机主辅料仓库(有货位)	0000000001		华旗科信	市场部	郭晓鹏	demo	2014-07-15 10:01:12

【其他出库单列表页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开其他出库单列表页面。
- **[布局]**：设置其他出库单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置其他出库单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将其他出库单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出其他出库单和其他出库单明细选择菜单，统计分析其他出库单及其他出库单明细信息。
- **[导出]**：将其他出库单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印其他出库单列表信息。

相关说明：

其他出库单在库存系统中新建、编辑、删除等编辑类操作，CRM 中不支持新建、编辑、复制、删除等编辑类操作。

其他出库单明细的相关说明：

1. 通过菜单借出管理→其他出库单明细，进入其他出库单明细的列表页面，可以查询管理其他出库单明细信息。



操作	其他出库单	存货: 存货编码	存货	存货: 规格型号	存货: 主计量	数量	单价	金额
	0000000007	auxKFR-001	奥克斯1.5P挂式冷暖空调	auxKFR-KFR35G	台	7.000	2,450.000	17,150.00
	0000000005	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	LineMaxX3Q	部	2.000	0.000	0.00
	0000000004	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	1.000	0.000	0.00
	0000000003	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	5.000		
	0000000002	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	LineMaxX3Q	部	8.000	219.000	1,752.00
	0000000001	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	LineMaxX3Q	部	11.000	190.000	2,090.00
	0000000001	mtl001	摩托罗拉T5公众对讲机		部	12.000	200.000	2,400.00

【其他出库单明细列表页面】

2. 进入其他出库单的查看页面，在相关对象—其他出库单明细下，可查看当前其他出库单的明细信息。

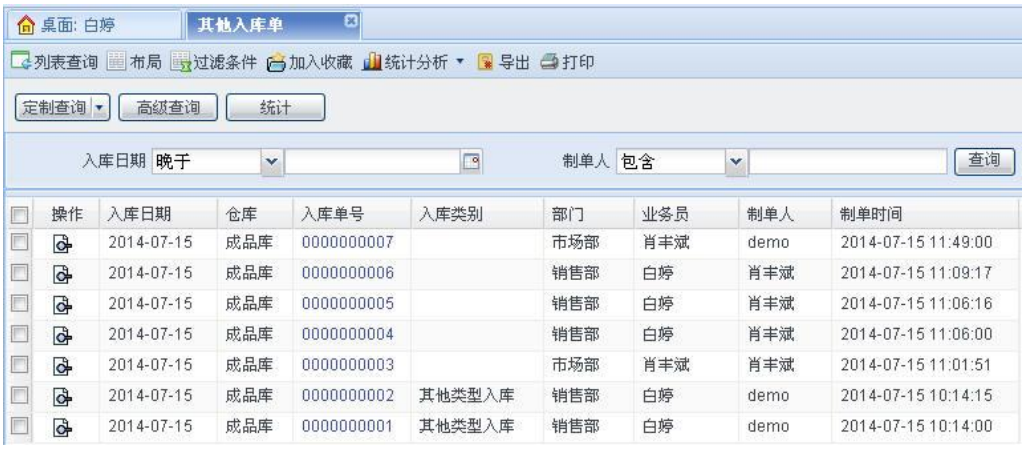
3.11.5.2 其他出库单业务规则

- CRM 中显示的其他出库单、其他出库单明细记录是和借出单（样品借出、借出借用、备机借出）、借出转换单有直接关联的记录。
- CRM 中其他出库单能查看不编辑。

3.11.6其他入库单

3.11.6.1 如何操作其他入库单

前台系统中，通过菜单借出管理→其他入库单，进入其他入库单的列表页面。可在列表页面对其他入库单做相应的操作，如查询、查看、统计分析、加入收藏、导出、打印等操作。



操作	入库日期	仓库	入库单号	入库类别	部门	业务员	制单人	制单时间
	2014-07-15	成品库	0000000007		市场部	肖丰斌	demo	2014-07-15 11:49:00
	2014-07-15	成品库	0000000006		销售部	白婷	肖丰斌	2014-07-15 11:09:17
	2014-07-15	成品库	0000000005		销售部	白婷	肖丰斌	2014-07-15 11:06:16
	2014-07-15	成品库	0000000004		销售部	白婷	肖丰斌	2014-07-15 11:06:00
	2014-07-15	成品库	0000000003		市场部	肖丰斌	肖丰斌	2014-07-15 11:01:51
	2014-07-15	成品库	0000000002	其他类型入库	销售部	白婷	demo	2014-07-15 10:14:15
	2014-07-15	成品库	0000000001	其他类型入库	销售部	白婷	demo	2014-07-15 10:14:00

【其他入库单列表页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开其他入库单列表页面。
- **[布局]**：设置其他入库单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置其他入库单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将其他入库单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出其他入库单和其他入库单明细选择菜单，统计分析其他入库单及其他入库单明细信息。
- **[导出]**：将其他入库单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印其他入库单列表信息。

相关说明：

其他入库单在库存系统中新建、编辑、删除等编辑类操作，CRM 中不支持新建、编辑、复制、删除等编辑类操作。

其他入库单明细的相关说明：

1. 通过菜单借出管理→其他入库单明细，进入其他入库单明细的列表页面，可以查询管理其他入库单明细信息。



操作	其他入库单	存货:存货编码	存货	存货:规格型号	存货:主计量	数量	单价	金额
	0000000007	auxKFR-001	奥克斯1.5P挂式冷暖空调	auxKFR-KFR35G	台	4.000	2,350.000	9,400.00
	0000000006	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	LineMaxX3Q	部	2.000	0.000	0.00
	0000000005	mtl001	摩托罗拉T5公众对讲机		部	4.000	0.000	0.00
	0000000004	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	1.000	0.000	0.00
	0000000003	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	1.000	0.000	0.00
	0000000002	philipa-jhq001	飞利浦AC4076空气净化器	AC4076	台	5.000	2,300.000	11,500.00
	0000000002	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	6.000	2,100.000	12,600.00
	0000000001	philipa-jhq001	飞利浦AC4076空气净化器	AC4076	台	4.000	2,200.000	8,800.00
	0000000001	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	6.000	2,000.000	12,000.00

【其他入库单明细列表页面】

2. 进入其他入库单的查看页面，在相关对象—其他入库单明细下，可查看当前其他入库单的明细信息。

3.11.6.2 其他入库单业务规则

- CRM 中显示的其他入库单、其他入库单明细记录是和借出归还单、借出转换单有直接关联的记录。
- CRM 中其他入库单能查看不编辑。

3.11.7借出业务预警

3.11.7.1 借出业务预警说明

样品、备机、普通的借出借用等借出业务需要发出物品、或是归还物品等，会出现实际发出、归还日期与预计发出、归还日期的偏差，对于临近或逾期未发出、未归还的，系统支持发出、归还的临近及逾期的预警。对于样品借出、普通借出借用需要反馈的，系统还支持对反馈业务的临近及逾期的预警。具体支持的预警详见下表：

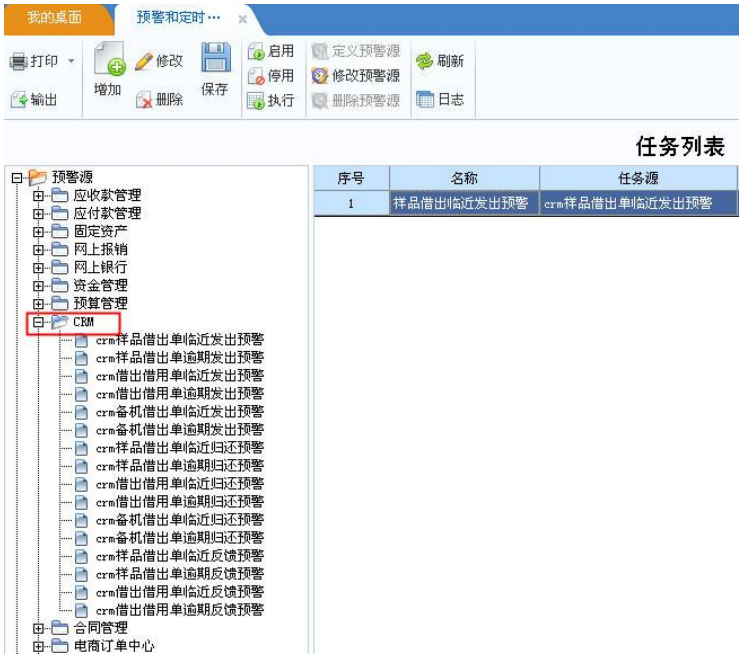
类别	预警项目
借出单据发出预警	样品借出单临近发出预警
	样品借出单逾期发出预警
	借出借用单临近发出预警
	借出借用单逾期发出预警
	备机借出单临近发出预警

	备机借出单逾期发出预警
借出单据归还预警	样品借出单临近归还预警
	样品借出单逾期归还预警
	借出借用单临近归还预警
	借出借用单逾期归还预警
	备机借出单临近归还预警
	备机借出单逾期归还预警
借出单据反馈预警	样品借出单临近反馈预警
	样品借出单逾期反馈预警
	借出借用单临近反馈预警
	借出借用单逾期反馈预警

借出单据预警前，需要对预警做设置，之后在填写借出单时表体把“预计发出日期”“预计归还日期”“预警反馈日期”填写完整，系统根据预警的设置和这些预计的日期，检查是否提前或滞后发出、归还、反馈了，然后预警给相应的人员。预警的设置和应用见下面后续章节。

3.11.7.2　预警的设置

U8 企业应用平台中，基础设置→预警与通知→预警和定时任务→预警源→CRM 节点下，预置了 CRM 借出单相应的预警源。

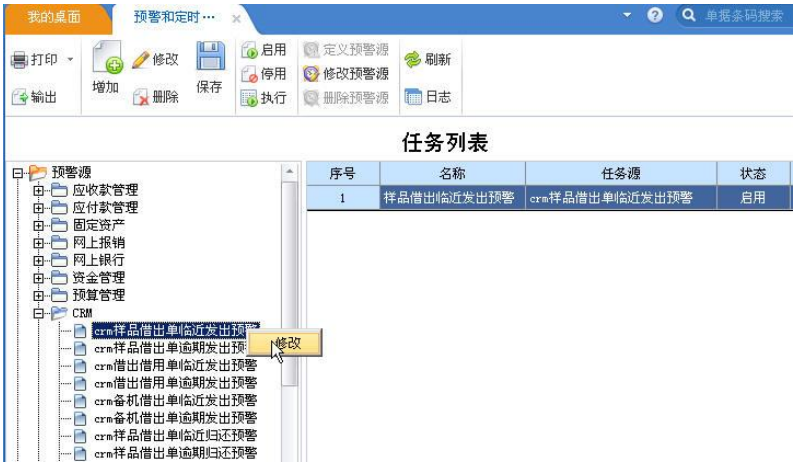


【CRM 预警源节点示意图】

预警的设置步骤：1.设置临近、逾期预警的提前、滞后预警天数。2.增加预警。

1.设置提前、滞后的预警天数。

各预警源节点下，点击右键弹出“修改”按钮，点击修改按钮后弹出设置窗口。



【预警源右键的“修改”按钮示意图】



【临近预警的提前天数设置页面】

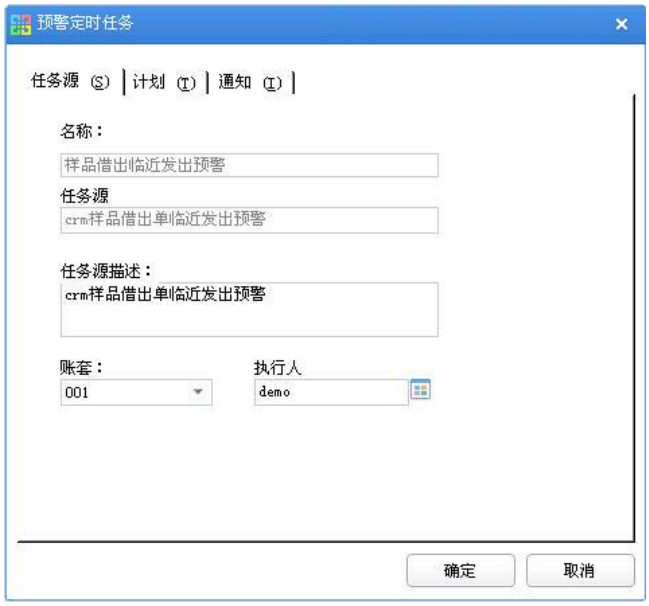
设置窗口中的天数输入框内，输入录入 0 或任意正整数。对于临近的预警设置提前预警的天数，对于逾期的预警设置滞后预警的天数。

特殊说明：

- ✧ CRM 借出借用单临近归还预警设置的提前预警天数和库存管理下借出借用单临近归还预警提前预警天数设置是联动的，一处修改另一处同时更新。
- ✧ CRM 借出借用单逾期归还预警设置的滞后预警天数和库存管理下借出借用单逾期归还预警滞后预警天数设置是联动的，一处修改另一处同时更新。

2. 增加预警。

选中需要添加预警的预警源节点，点击“增加”按钮，弹出预警的增加页面。



【增加预警-任务源页面】

任务源页签下，输入预警的“名称”和“任务源描述”。



【增加预警-计划页面】

计划页签下，设置执行频率（频率可按年、月、周、天、小时、分钟执行一次）、执行时间段、执行时间等。如果启用了执行时间段，则会根据执行频率并按照执行时间在指定的时间段内执行预警。



【增加预警-通知页面】

通知页签下，可设置通知对象和通知方式。

通知对象：可预警操作员、业务员，默认是通知所有的操作员、业务员，如果不需要通知所有，可取消选中“通知所有”，然后按需添加部分操作员或业务员。

通知方式：可设置-邮件、短信、门户通知。

3.11.7.3　预警的应用

下面以样品借出单临近发出预警、样品借出单临近归还预警、样品借出单临近反馈预警来说明预警的应用。

1.发出预警的应用（以样品借出单临近发出预警为例）

样品借出单中把表体存货的“预计发出日期”填写完整，系统会根据预先设置的预警，检查样品借出单存货是否完全发出，如果未完全发出则给出预警。



【样品借出单表体明细填写“预计发出日期”示意图】

例如：样品借出单临近发出预警设置的提前预警天数是 1 天（并设置好了预警），某样品借出单表体存货的预计发出日期是 2014-8-30，服务器当前日期为 2014-8-29，该样品借出单存货的“累计出库数量”<借出的“数量”（即：存货未发出或未完全发出），到了预警触发时点时，系统会自动预警。

预警效果如下：（邮件预警为例）

发件人: laimg [laimg@yonyou.com]
收件人: beill@yonyou.com
抄送:
主题: crm样品借出单临近发出预警邮件通知
发送时间：2014-08-29（星期五）9:30

crm样品借出单临近发出预警

单据编号	单据日期	单位类型	单位	部门	业务员	存货：存货编码	存货名称	存货：规格型号	存货：主计量单位	仓库名称	数量	累计出库数量	累计归还数量	预计发出日期	预计归还日期	预计反馈日期	状态	距离天数
0000000002	2014-08-28	客户	00000012(新美广告)	销售部	白婷	bm002	泊美植物精粹化妆水		瓶		6			2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1
0000000002	2014-08-28	客户	00000012(新美广告)	销售部	白婷	ob1001	欧珀莱时光锁爽肤水		瓶		7			2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1
0000000002	2014-08-28	客户	00000012(新美广告)	销售部	白婷	bm001	泊美深度清洁滋润洁面膏		瓶		8			2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1

2.归还预警的应用（以样品借出单临近归还预警为例）

样品借出单中把表体存货的“预计归还日期”填写完整，系统会根据预先设置的预警，检查样品借出单存货是否完全归还，如果未完全归还则给出预警。



【样品借出单表体明细填写“预计归还日期”示意图】

例如：样品借出单临近发出预警设置的提前预警天数是 1 天（并设置好了预警），某样品借出单表体存货的预计归还日期是 2014-9-9，服务器当前日期为 2014-9-8，该样品借出单存货的“累计归还数量”<借出的“数量”（即：存货未归还或未完全归还），到了预警触发时点时，系统会自动预警。

预警效果如下：（邮件预警为例）



发件人：laimg [laimg@yonyou.com]
发送时间：2014-09-08（星期一）9:45
收件人：beill@yonyou.com
抄送：
主题：crm样品借出单临近归还预警邮件通知

crm样品借出单临近归还预警

单据编号	单据日期	单位类型	单位	部门	业务员	存货：存货编码	存货名称	存货：规格型号	存货：主计量单位	仓库名称	数量	累计出库数量	累计归还数量	预计发出日期	预计归还日期	预计反馈日期	状态	距离天数
0000000003	2014-08-28	客户	00000011(海德科技)	销售部	白婷	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	LineMaxX3Q	部	成品库	8	8		2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1
0000000003	2014-08-28	客户	00000011(海德科技)	销售部	白婷	mtl001	摩托罗拉T5公众对讲机		部	成品库	9	9		2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1
0000000003	2014-08-28	客户	00000011(海德科技)	销售部	白婷	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	成品库	3	3		2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1

3. 反馈预警的应用（以样品借出单临近反馈预警为例）

样品借出单中把表体存货的“预计反馈日期”填写完整，系统会根据预先设置的预警，检查样品借出单是否做了相关反馈单，如果未及时反馈的则给出预警。



桌面：白婷　样品借出单　0000000003

保存并查看　保存并新建　保存并复制　保存　保存并退出　取消　单据讨论

单据编号	0000000003	单据日期	2014-08-28
单据类型	新增单据	部门	销售部
单位类型	客户	单位	海德科技
业务员	白婷	关联对象阶段	
关联到			
联系人		联系方式	01087675573 13301332893
备注			

存货	存货:存货名称	存货:主计量	数量	需要归还	样品描述	预计发出日期	预计归还日期	预计反馈日期
雷曼克斯...	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	部	8	是	电子产品借出	2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05
摩托罗拉T...	摩托罗拉T5公众对讲机	部	9	是	电子产品借出	2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05
夏普KC-Z...	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器	台	3	是	小家电借出	2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05

保存并查看　保存并新建　保存并复制　保存　保存并退出　取消　单据讨论

【样品借出单表体明细填写“预计反馈日期”示意图】

例如：样品借出单临近反馈预警设置的提前预警天数是 1 天（并设置好了预警），某样品借出单表体存货的预计反馈日期是 2014-9-5，服务器当前日期为 2014-9-4，该样品借出单没有做相关的反馈单，系统会自动预警。

预警效果如下：（邮件预警为例）



发件人: laimg [laimg@yonyou.com]　　发送时间：2014-09-04（星期四）9:35
收件人: beill@yonyou.com
抄送:
主题: crm样品借出单临近反馈预警邮件通知

crm样品借出单临近反馈预警

单据编号	单据日期	单位类型	单位	部门	业务员	存货：存货编码	存货名称	存货：规格型号	存货：主计量单位	仓库名称	数量	累计出库数量	累计归还数量	预计发出日期	预计归还日期	预计反馈日期	状态	距离天数
0000000003	2014-08-28	客户	00000011(海德科技)	销售部	白婷	lmkx001	雷曼克斯骁龙X3键盘型专业对讲机	LineMaxX3Q	部	成品库	8	8		2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1
0000000003	2014-08-28	客户	00000011(海德科技)	销售部	白婷	mtl001	摩托罗拉T5公众对讲机		部	成品库	9	9		2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1
0000000003	2014-08-28	客户	00000011(海德科技)	销售部	白婷	sharpKC001	夏普KC-Z380SW加湿型空气净化器		台	成品库	3	3		2014-08-30	2014-09-09	2014-09-05	临近	1

3.12 销售管理

3.12.1销售报价单

简介

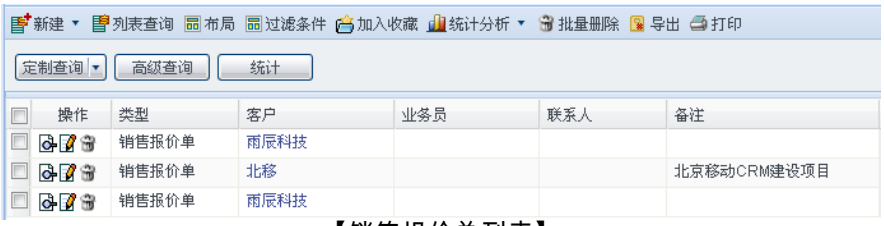
通过报价管理，主要完成对客户所作销售报价单的定义、维护和查询功能。并可以通过销售报价单 - 销售订单的转移功能，将当前销售报价单转化为一个新的销售订单。

3.12.1.1 如何新建销售报价单

销售报价单可以直接在系统中新建，也可以通过销售机会参照生成报价单。

直接新建：

在页面上方的菜单中单击“销售管理”→“销售报价单”菜单，选择相应销售报价单分类进入销售报价单查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”



【销售报价单列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出销售报价单类型选择菜单，新建销售报价单信息。
- **[列表查询]**：点击打开销售报价单列表页面。
- **[布局]**：设置销售报价单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置销售报价单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将销售报价单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出报价和报价明细选择菜单，统计分析报价及报价明细信息。
- **[批量删除]**：批量删除销售报价单的记录。
- **[导出]**：将销售报价单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印销售报价单列表信息。

选择销售报价单类型进入销售报价单的新建编辑页面。



【销售报价单新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前销售报价单信息，返回销售报价单列表页面。
- **[保存]**：保存当前销售报价单信息。
- **[保存并查看]**：保存当前销售报价单信息，并打开此销售报价单的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前销售报价单信息，并打开销售报价单的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前销售报价单信息，并复制当前销售报价单信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[取价]**：点击后根据价格政策取当前存货的相关价格。
- **[单据讨论]**：点击后打开 UU 工具，对当前销售报价单发起讨论。

新建销售报价单信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据销售报价单信息情况逐条填写；销售报价单信息填写完毕保存后，可以在销售报价单查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关订单、评论信息、附件等内容。

销售机会生成：

当销售机会成熟并要进行报价时，可在销售机会的查看页面上新建销售报价单，将销售机会上的客户、存货等信息带到销售报价单上，其他步骤如直接新建销售报价单步骤。



【销售机会查看页面】

在销售机会相关对象-报价单上，点击“新建报价单”按钮，选择报价单类型后，进入销售报价单的新建编辑页面。



【报价单新建编辑页面】

注释：

如果销售报价单某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

由销售机会上创建报价单时，可多次创建，即一个销售机会，可能会关联几个报价单。

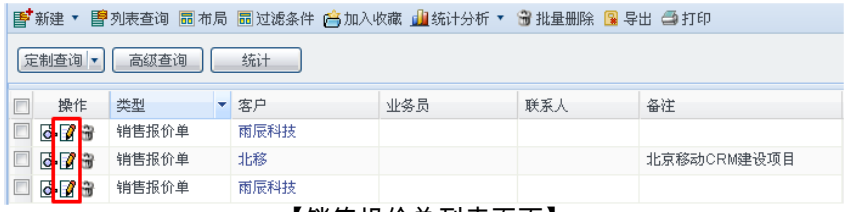
用友 U8CRM 销售报价单既可以在 CRM 中创建，也可以在 U8 供应链的销售模块中进行创建，两边的信息实时互通（使用同一数据库），U8 中如何创建销售报价单具体可参考 U8 的使用手册。

报价单的相关权限受 U8 供应链销售选项的控制，两边的权限控制一致。

销售报价单类型对应 U8 销售报价单的单据模板，在 U8 中创建一个单据模板时，CRM 自动新增一个相应的报价单类型，类型相关的布局设置、相关部门等需要在 CRM 中自行手动设置。CRM 中不能新建报价单类型。

3.12.1.2　如何修改销售报价单

在销售报价单查看列表页面中，找到您所关注的销售报价单记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应销售报价单的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对销售报价单内容进行修改。



【销售报价单列表页面】



【销售报价单查看页面】

注释：

在修改报价单属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.12.1.3　如何删除销售报价单

当您想要删除销售报价单记录时，您只需在销售报价单查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应销售报价单记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应销售报价单记录。



【销售报价单列表页面】



【销售报价单查看页面】

注释：

如果您所要删除的报价单记录中存在相关对象 - 报价单明细时，则删除关联关系并删除对象；存在相关对象 - 订单时，则删除关联关系而不删除对象。

如要您只想删除某个报价单记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。

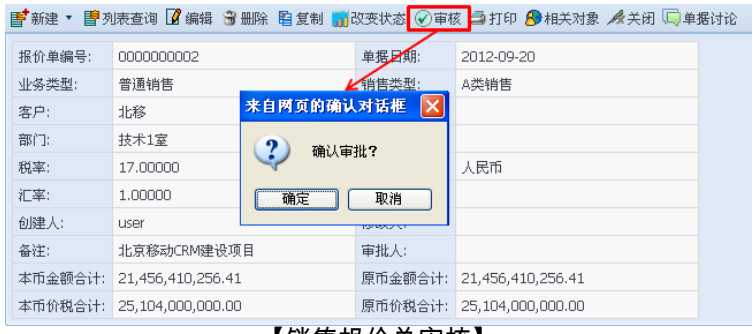
如果您所要删除的报价单记录中存在相关对象 - 附件时，直接删除相关附件对象；存在相关对象 - 评论时，直接删除相关评论对象。

3.12.1.4 如何审核销售报价单

只要具有销售报价单的审核权限，销售报价单既可以直接进行审核，也支持销售报价单走审批流程。

直接审核：

在销售报价单的查看页面，点击“审核”按钮，即完成对销售报价单的审核。



【销售报价单审核】

确定审核后，“审核”按钮置为“弃审”



报价单编号:	0000000002	单据日期:	2012-09-20
业务类型:	普通销售	销售类型:	A类销售
客户:	北移	付款条件:	
部门:	技术1室	业务员:	
税率:	17.00000	币种:	人民币
汇率:	1.00000	联系人:	
创建人:	user	修改人:	
备注:	北京移动CRM建设项目	审批人:	user
本币金额合计:	21,456,410,256.41	原币金额合计:	21,456,410,256.41
本币价税合计:	25,104,000,000.00	原币价税合计:	25,104,000,000.00

【报价单审核】

走审批流程：

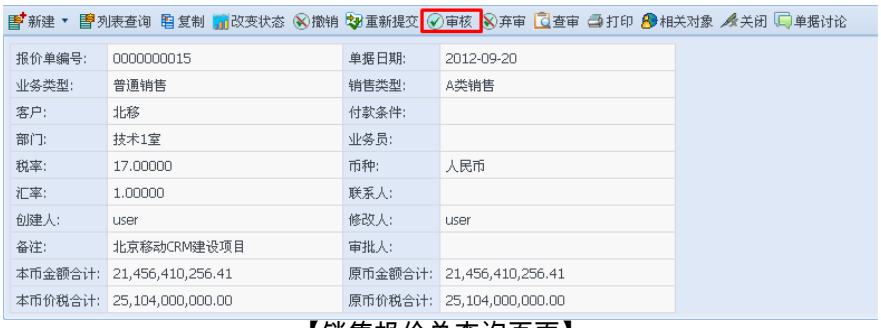
在销售报价单查看页面，点击“提交”按钮，进行流程审核



报价单编号:	0000000015	单据日期:	2012-09-20
业务类型:	普通销售	销售类型:	A类销售
客户:	北移	付款条件:	
部门:	技术1室	业务员:	
税率:	17.00000	币种:	人民币
汇率:	1.00000	联系人:	
创建人:	user	修改人:	user
备注:	北京移动CRM建设项目	审批人:	
本币金额合计:	21,456,410,256.41	原币金额合计:	21,456,410,256.41
本币价税合计:	25,104,000,000.00	原币价税合计:	25,104,000,000.00

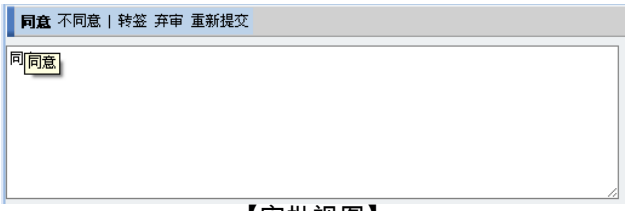
【销售报价单提交】

审核人员登录系统，可点击待审批消息，或者在销售报价单列表页面，找到该条记录，进入销售报价单的查看页面进行审核。



【销售报价单查询页面】

点击“审核”按钮进入具体审批视图操作页面



【审批视图】

审核完成之后，可以进行“弃审”等操作



【销售报价单弃审】

当销售报价单使用审批流程时，相关人员可以点击“查审”按钮查看审批进程状况



【销售报价单查审】



【销售报价单审批进程】

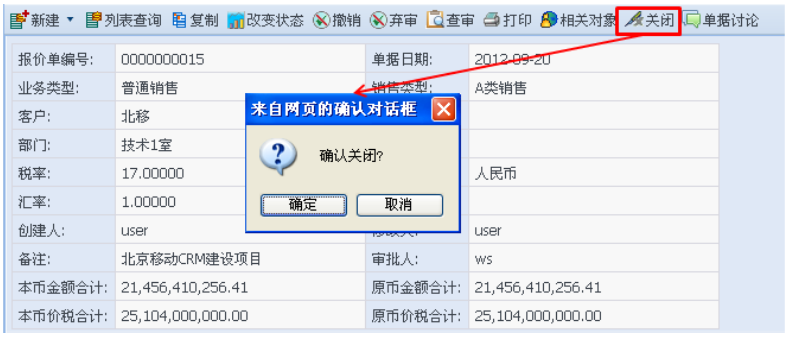
注释：

用友 U8CRM 销售报价单的审批流程只能在 U8 中进行定义，具体 U8 审批流程的定义可参考 U8 的相关使用手册。

销售报价单既可以在 CRM 中进行相关的审批操作，也可以在 U8 的销售模块走相应的审批流程，两边的状态实时互通。销售报价单在 U8 销售模块中如何提交走审批流程可具体参考 U8 的相关使用手册。

3.12.1.5　如何关闭销售报价单

在销售报价单详细信息查看页面点击**[关闭]**按钮打开报价单的关闭确认窗口。



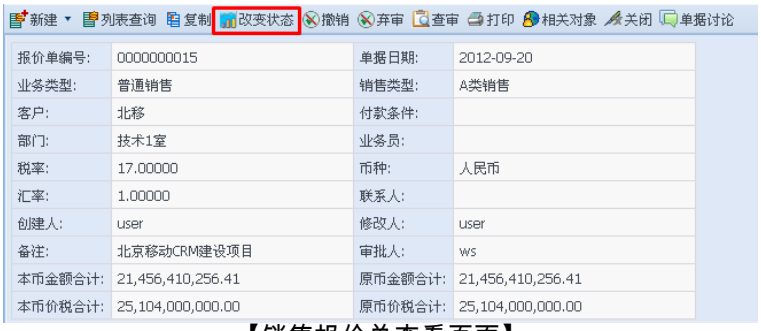
在确认窗口中点击确定按钮，即关闭该销售报价单，点击取消按钮，即取消关闭操作。

注释：

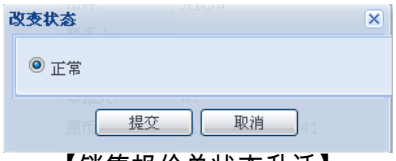
关闭后的销售报价单不能做编辑、删除等操作（这些按钮自动隐藏起来），可以复制销售报价单，添加评论信息，其他操作不允许再进行。

3.12.1.6 如何改变销售报价单的状态

在销售报价单详细信息查看页面点击**[改变状态]**按钮打开销售报价单的状态改变确认窗口。



【销售报价单查看页面】



【销售报价单状态升迁】

在销售报价单状态改变的确认窗口中，系统按照系统配置中设置好的流程列出要进入的下一个状态，点击保存按钮即可实现销售报价单的状态改变，从当前状态进入下一状态。

注释：

若销售报价单当前的状态存在未完成的行动时，点击改变状态确认窗口中的保存按钮后，系统会提示“存在未完成的行动，不能升迁”，需要把未完成的行动完成后才能改变状态。



3.12.1.7　销售报价单明细

销售报价单明细即销售报价单新建或编辑页面子表中加入的产品明细。销售报价单明细的查看有两种方式：

- 进入销售报价单详细信息的查看页面，点击相关对象 - 销售报价单明细，即可查看该销售报价单的明细。



【销售报价单查看页面】

- 点击菜单“销售管理”→“销售报价单明细”进入全部销售报价单明细列表页面。



操作	报价单编码	存货	数量	报价	备注
	0000000015	dsf	12,552.000	2,000,000.00...	
	0000000012	asd	2.000	2.000000	
	0000000009	dsf	22.000	321.000000	
	0000000008	asd	1.000	222.000000	
	0000000007	asd	1.000	222.000000	
	0000000006	asd	1.000	222.000000	
	0000000005	序列号重复物料	11.000	0.000000	
	0000000004	dsf	22.000	321.000000	
	0000000003	zz00MPS直接供应	111.000	0.000000	
	0000000002	dsf	12,552.000	2,000,000.00...	

【销售报价单明细列表页面】

3.12.2销售订单

简介

销售订单 - 与客户之间订立的书面协议，销售订单是在双方或更多方之间定义商业交易条款和条件的书面协议。很多公司用销售订单的形式详细协定与其他公司的商业活动。通过您的组织正式批准的过程来跟踪销售订单。

销售订单的当事人订立销售订单的各项具体意思表示，具体体现为销售订单的各项条款。“销售订单的内容由当事人约定，一般应包括以下条款：（一）当事人的名称或者姓名和住所；（二）标的；（三）数量；（四）质量；（五）价款或者报酬；（六）履行期限、地点和方式；（七）违约责任；（八）解决争议的方法。当事人可以参照各类销售订单的示范文本订立销售订单。”

3.12.2.1 如何新建销售订单

销售订单可以在系统中直接新建，也可以参照销售机会或者销售报价单生成。

直接新建：

在页面上方的菜单中单击“销售管理”菜单，选择相应销售订单分类进入销售订单查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”。



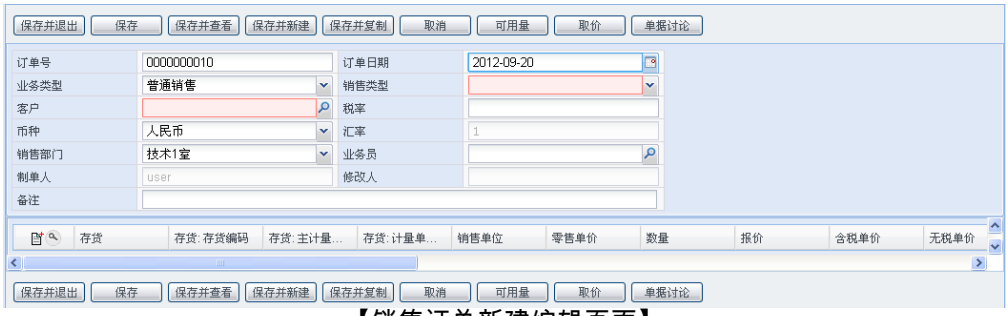
操作	业务类型	销售类型	订单日期	订单号	客户	币种	汇率
	普通销售	A类销售	2012-09-20	0000000010	lisa客户简称001	人民币	1.00000
	普通销售	A类销售	2012-09-20	0000000008	客户001	人民币	1.00000
	普通销售	A类销售	2012-09-20	0000000007	嘎嘎嘎	人民币	1.00000
	普通销售	B类销售	2012-09-20	0000000006	北移	人民币	1.00000
	普通销售	销售类型11	2012-09-20	0000000005	雨辰科技	人民币	1.00000
	普通销售	A类销售	2012-09-20	0000000004	U8客户002	人民币	1.00000
	普通销售	A类销售	2012-09-20	0000000002	北移	人民币	1.00000
	普通销售	A类销售	2012-09-20	0000000001	北移	人民币	1.00000

【销售订单列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出销售订单类型选择菜单，新建销售订单信息。
- **[列表查询]**：点击打开销售订单列表页面。
- **[布局]**：设置销售订单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置销售订单列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将销售订单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：点击后弹出销售订单和销售订单明细选择菜单，统计分析销售订单及销售订单明细信息。
- **[批量删除]**：批量删除销售订单的记录。
- **[导出]**：将销售订单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印销售订单列表信息。

选择销售订单类型进入销售订单的新建编辑页面。



【销售订单新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前销售订单信息，返回销售订单列表页面。
- **[保存]**：保存当前销售订单信息。
- **[保存并查看]**：保存当前销售订单信息，并打开此销售订单的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前销售订单信息，并打开销售订单的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前销售订单信息，并复制当前销售订单信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[可用量]**：点击后打开可用量查询页面，查询所选存货的可用量信息。
- **[取价]**：点击后根据 U8 的价格政策，取当前存货的相关价格信息。
- **[单据讨论]**：点击后，打开 UU 工具，对当前销售订单发起讨论。

新建销售订单信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据销售订单信息情况逐条填写；销售订单信息填写完毕保存后，可以在销售订单查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关发票、收款、评论信息、附件等内容。

由销售机会创建：

当销售机会推进到达一定程度时，可能会直接产生订单。可在销售机会的查看页面上新建销售订单，将销售机会上的客户、存货等信息带到销售订单上，其他步骤如直接新建销售订单步骤。



【销售机会查看页面】

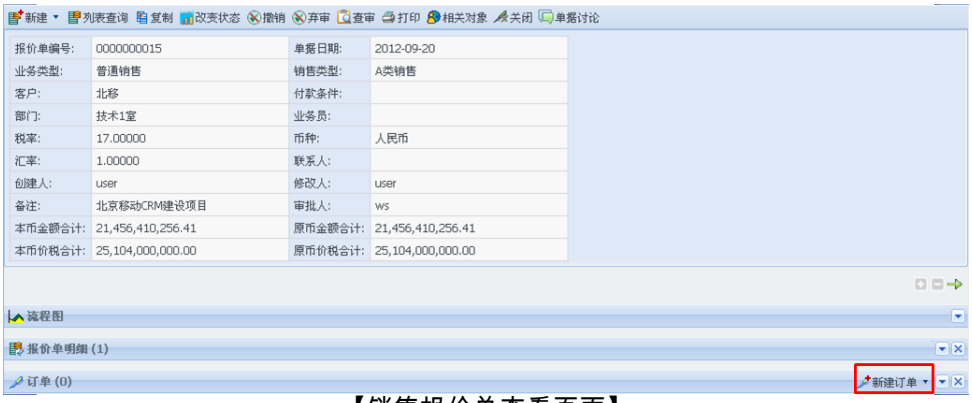
点击“新建订单”按钮，选择销售订单类型后，进入销售订单的新建编辑页面。



【销售订单新建编辑页面】

由报价单生成：

当报价被接受后，就会产生订单。在销售报价单的查看页面上新建销售订单，将报价单客户、存货等信息带到销售订单上，其他步骤如直接新建销售订单步骤。



【销售报价单查看页面】

点击“新建订单”按钮，选择销售订单类型后，进入销售订单的新建编辑页面。



【销售订单新建编辑页面】

注释：

如果销售订单某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

用友 U8CRM 销售订单既可以在 CRM 中创建，也可以在 U8 供应链的销售模块中进行创建，两边的信息实时互通（使用同一数据库），U8 中如何创建销售订单具体可参考 U8 的使用手册。

销售订单的相关权限受 U8 供应链销售选项的控制，两边的权限控制一致。

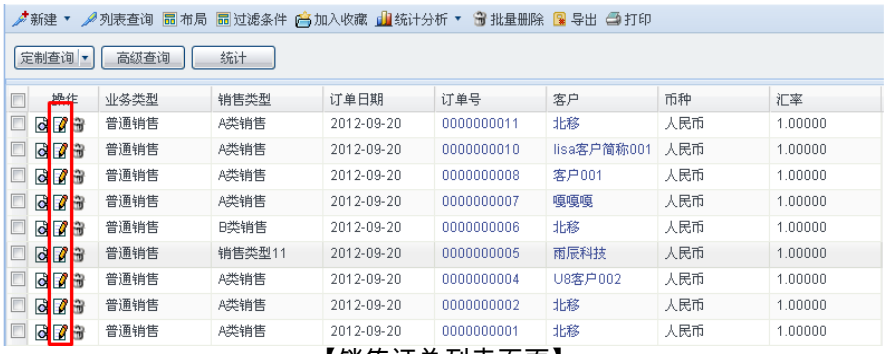
销售订单类型对应 U8 销售订单的单据模板，在 U8 中创建一个单据模板时，CRM 自动新增一个相应的订单类型，类型相关的布局设置、相关部门等需要在 CRM 中自行手动设置。CRM 中不能新建订单类型。U8 中如果删除订单模版，CRM 中就会停用相应的订单类型。

由销售机会上创建订单时，可多次创建，即一个销售机会，可能会关联几个订单。

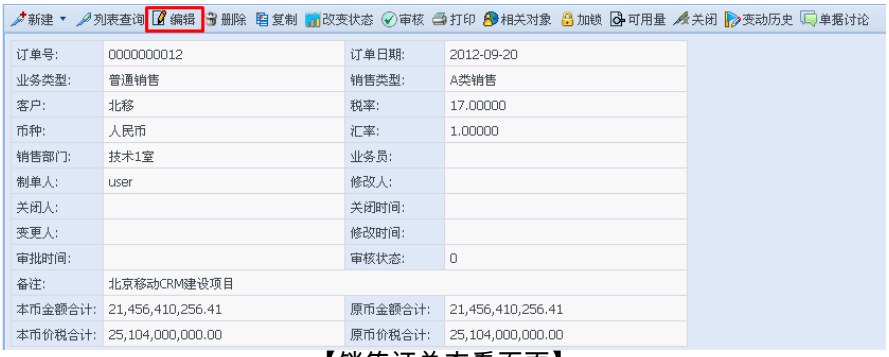
由销售报价单生成销售订单时，销售报价单必须先审核通过，才能在销售报价单上创建销售订单。可多次创建。

3.12.2.2 如何修改销售订单

在销售订单查看列表页面中，找到您所关注的销售订单记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应销售订单的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对销售订单内容进行修改。



【销售订单列表页面】



【销售订单查看页面】

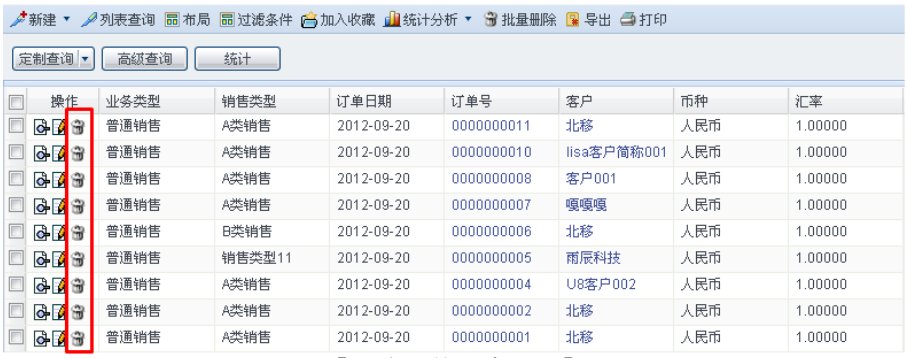
注释：

在修改销售订单属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

销售订单既可以在 CRM 中进行修改，也可以在 U8 中修改，两边的信息实时互通（使用同一数据库）。销售订单如何在 U8 中进行修改可参考 U8 相关的使用手册。

3.12.2.3 如何删除销售订单

当您想要删除销售订单记录时，您只需在销售订单查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应销售订单记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应销售订单记录。



【销售订单列表页面】



【销售订单查看页面】

注释：

- 如果您所要删除的销售订单记录中存在相关对象 - 销售订单明细时，则删除关联关系并删除对象；存在相关对象 - 员工时，则删除关联关系而不删除对象。
- 如要您只想删除某个销售订单记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。
- 如果您所要删除的销售订单记录中存在相关对象 - 附件时，直接删除相关附件对象；存在相关对象 - 评论时，直接删除相关评论对象。
- 销售订单既可以在 CRM 中进行删除，也可以在 U8 中删除，两边的信息实时互通（使用同一数据库）。销售订单如何在 U8 中进行删除可参考 U8 相关的使用手册。

3.12.2.4　如何审核销售订单

销售订单既可以直接进行审核，也可以走审批流程。

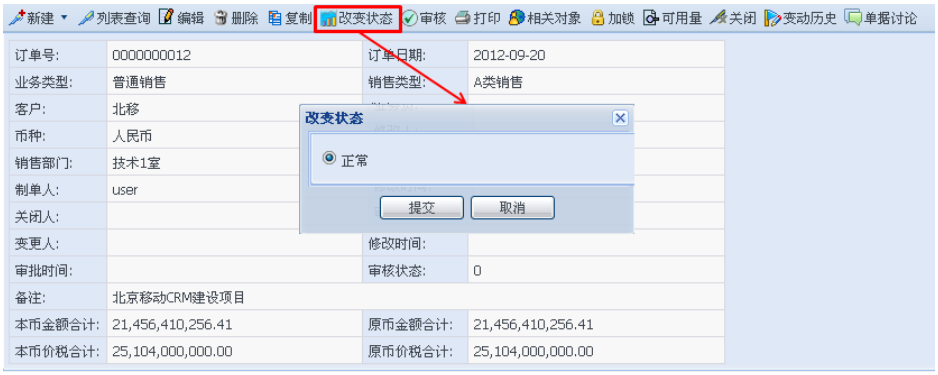
销售订单的审批流定义只能在 U8 中设置，具体销售订单审批流程的定义可参考 U8 的相关使用手册。

销售订单审批既可以在 CRM 中进行，也可以在 U8 中走审批流程，两边的状态实时互通。销售订单如何在 U8 中进行审批具体可参考 U8 相关的使用手册。

销售订单的审核操作步骤如销售报价单，可参考“3.7.15.4 如何审核销售报价单”。

3.12.2.5 如何改变销售订单的状态

在销售订单详细信息查看页面点击[改变状态]按钮打开销售订单的状态改变确认窗口。



在销售订单状态改变的确认窗口中，系统按照系统配置中设置好的流程列出要进入的下一个状态，点击保存按钮即可实现销售订单的状态改变，从当前状态进入下一状态。

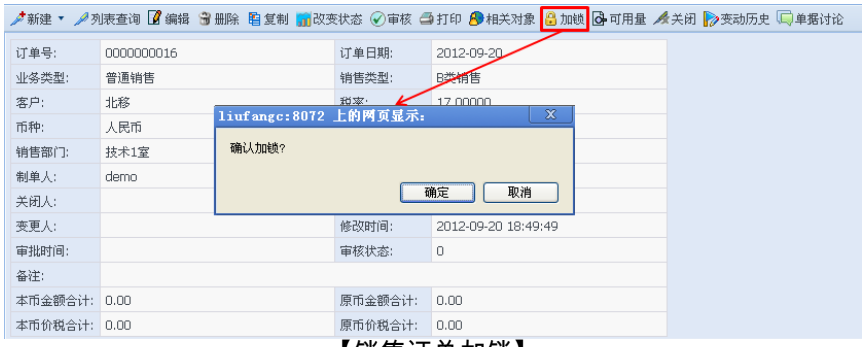
注释：

若销售订单当前的状态存在未完成的行动时，点击改变状态确认窗口中的保存按钮后，系统会提示“存在未完成的行动，不能升迁”，需要把未完成的行动完成后才能改变状态。

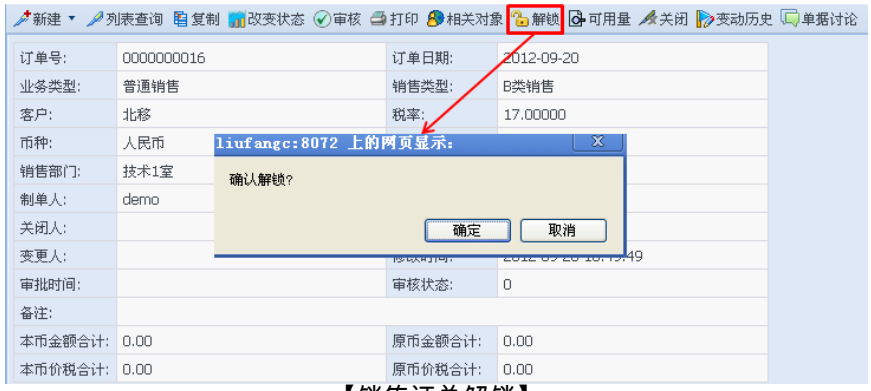
3.12.2.6 如何使销售订单加锁/解锁

有时候销售订单为了需要，不允许对人员对某些订单进行修改和删除，因此可给订单加锁以保护。

在销售订单的查看页面，点击“加锁”/“解锁”按钮，对销售订单进行加锁、解锁操作。



【销售订单加锁】



【销售订单解锁】

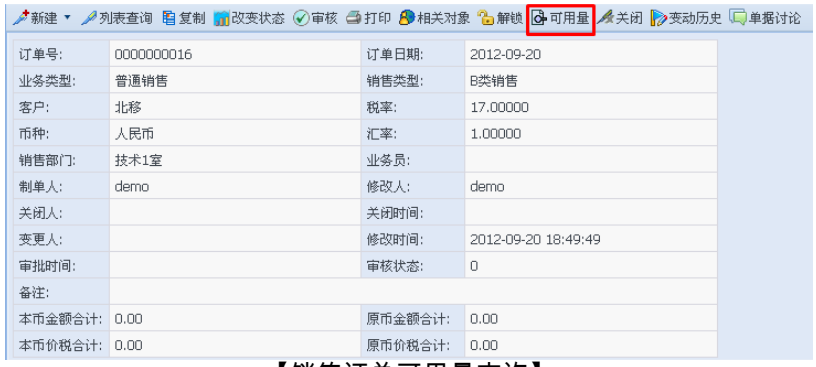
注释：

销售订单在非关闭的状态下才能加锁/解锁，锁定后的销售订单不能做编辑、删除等操作（这些按钮自动隐藏起来），但能复制和添加相关对象。

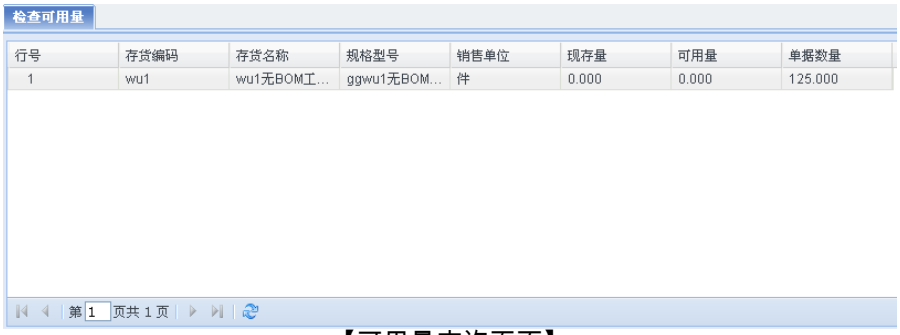
3.12.2.7　如何查询可用量

在确定销售订单的时候，一般都要先查询仓库存货的库存量，以保证订单后续能正常执行。

在销售订单的新建编辑页面或销售订单的查看页面，点击“可用量”按钮，打开可用量查询结果页面。



【销售订单可用量查询】



【可用量查询页面】

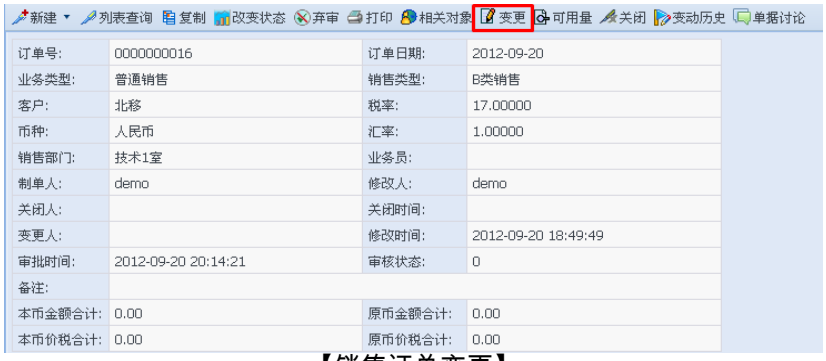
注释：

CRM 中可查询存货的可用量信息，但不做可用量的控制。即即使存货可用量不能满足订单上的数量，订单仍可正常保存。

3.12.2.8 如何变更销售订单

销售订单经过审核之后，不允许再进行修改。但有时候由于种种原因，订单不能按照原计划执行，需要变更订单。

在销售订单的查看页面，点击“变更”按钮，进入销售订单的变更编辑页面。



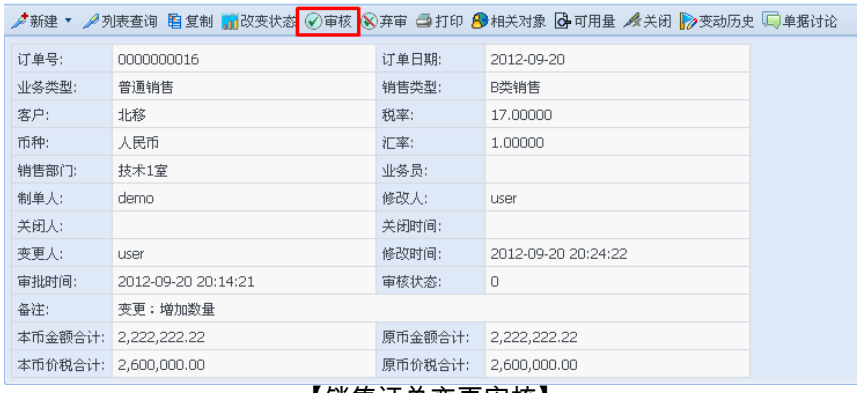
【销售订单变更】

在销售订单的变更编辑页面，填写变更信息后。



【销售订单变更编辑页面】

在变更后的销售订单查看页面，点击“审核”按钮，即可完成销售订单的变更。



【销售订单变更审核】

注释：

只有审核通过后的销售订单才会显示“变更”按钮。

销售订单“变更”具有权限控制，具有变更权限的人才可看到该按钮。

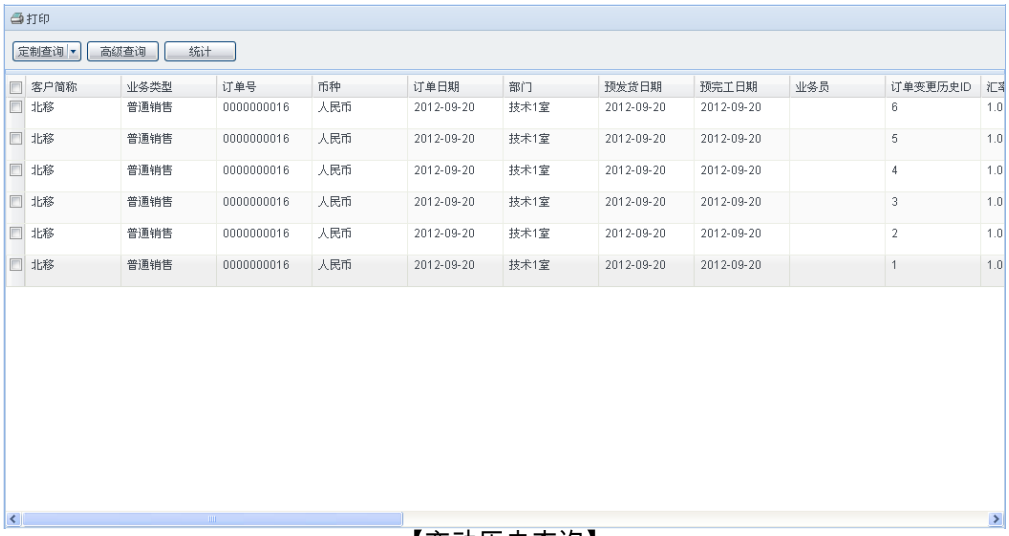
销售订单变更可以设置变更审批流程，变更审批流程需要在 U8 中设定，具体销售订单变更审批流程的设置可参考 U8 相关的使用手册。

3.12.2.9　如何查询销售订单变更历史

在销售订单的查看页面，点击“变动历史”，即可查询订单的相关变更信息。



【销售订单查看页面】



【变动历史查询】

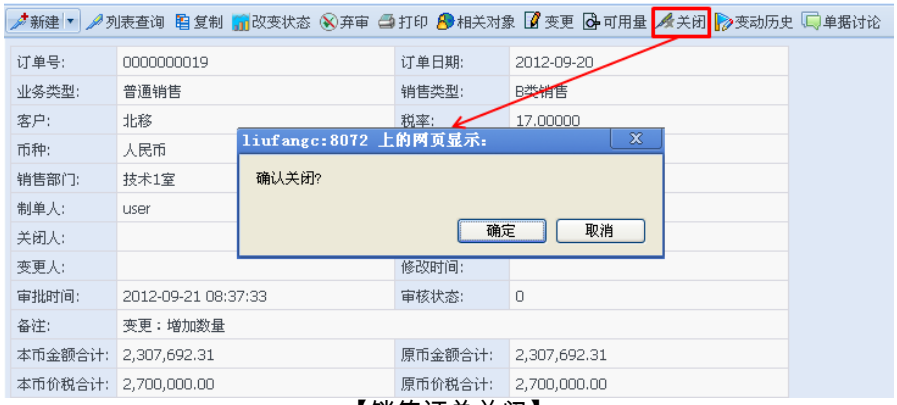
注释：

变动历史的记录受 U8 销售管理模块的销售选项影响，在销售选项中要勾选“订单变更保存历史记录”，系统才会记录订单的变更历史记录。具体 U8 中销售管理模块销售选项的设定可参考 U8 的相关使用手册。

3.12.2.10 如何关闭销售订单

销售订单执行完之后，即可关闭销售订单。

在销售订单的查看页面，点击“关闭”按钮，整单关闭销售订单。



【销售订单关闭】

销售订单也支持行关闭，所有行关闭之后订单也就整单关闭。

在销售订单—订单明细中，点击 图标，即可完成行关闭。



【销售订单行关闭】

注释：

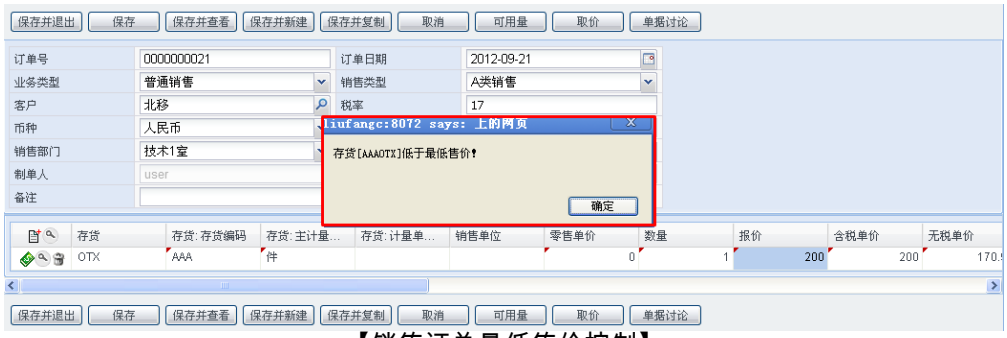
关闭后的销售订单不能做编辑、删除、加锁、变更等操作（这些按钮自动隐藏起来），可以复制订单，添加评论信息，其他的操作不允许再进行。

销售订单关闭既可以在 CRM 中操作，也可以在 U8 的销售管理模块中进行，两边的状态实时互通。如何在 U8 销售模块中关闭销售订单具体可参考 U8 的相关使用手册。

3.12.2.11　如何控制最低售价

有时候为了保证公司的利润，存货会设置一个保护价格，下订单时价格不允许低于这个保护价格，这就是最低售价控制。

在新增销售订单时，如果价格低于最低售价，系统会提示且不允许保存销售订单。



【销售订单最低售价控制】

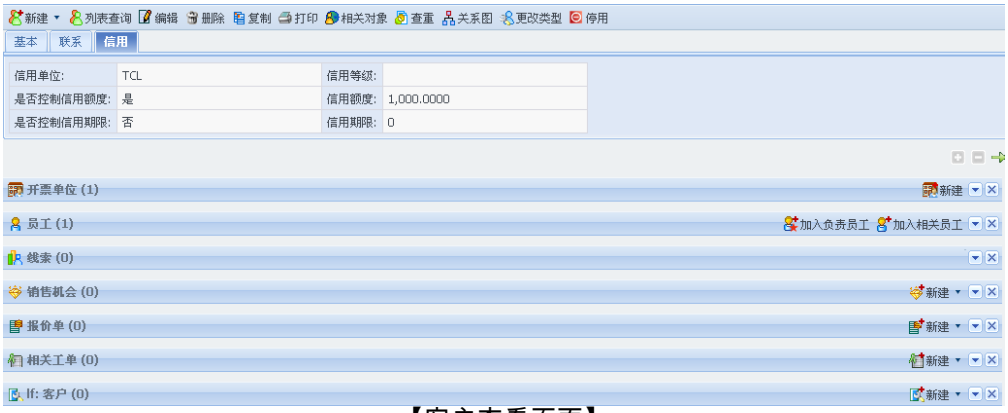
注释：

销售订单最低售价控制需要在 U8 销售管理模块中的销售选项勾选“有最低售价控制”，CRM 中新建销售订单时才会检查最低售价。如何在 U8 销售管理模块中设置最低售价控制，具体可参考 U8 的相关使用手册。

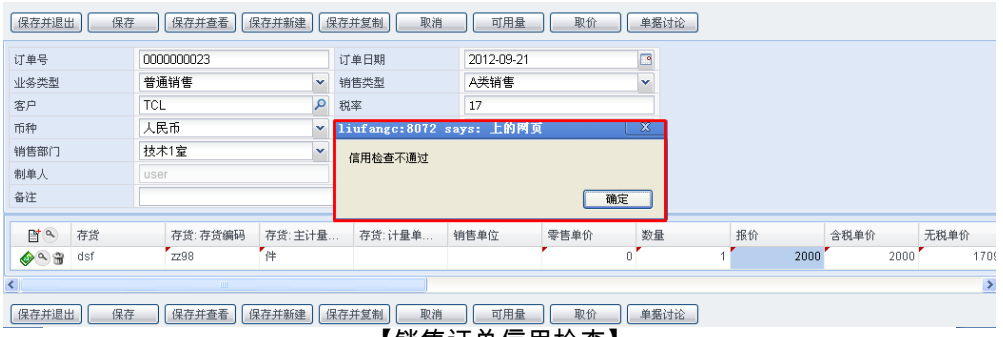
CRM 进行最低售价控制时，如果低于最低售价，则不允许保存销售订单。但是在 U8 中，可以输入密码验证后，继续保存订单。如何在 U8 销售管理模块中输入密码继续保存销售订单具体可参考 U8 的相关使用手册。

3.12.2.12 如何控制信用

以控制客户的信用额度为例，当销售订单的金额超过了客户信用额度，则该销售订单不允许保存。



【客户查看页面】



【销售订单信用检查】

注释：

销售订单的信用控制需要在 U8 销售管理模块的销售选项启用信用控制，CRM 中才会做相应的信用检查。如何在 U8 销售管理模块中启用信用控制，具体可参考 U8 的相关使用手册。

当启用信用控制时，CRM 在新增销售订单和审核销售订单时，如果信用检查不通过，则不允许进行下一步操作（U8 中可设置检查点：新建或审核时，CRM 都检查）。

U8 中还可设置“需要信用审批”，如果审批通过，即使超出信用，销售订单仍可正常进行下一步操作。CRM 中无信用审批环节，直接检查不通过。U8 中如何设置“需要信用审批”具体可参考 U8 的相关使用手册。

3.12.2.13　如何支持套件销售

- 在销售机会、报价单上支持录入组合套件的母件（即 PTO+内销属性存货），但不能展开子件。
- 在销售订单上支持编辑展开组合套件的子件，并可以对子件的构成、数量进行修改。
- 发货单、发票携带子件，开票按照母件开票。
- 销售出库按照子件出库

在订单展开子件的方式：



- 点击母件行的（加载子件）：弹出母件的 BOM 构成，选择对应 BOM 带入其子件
- 点击母件行的（新增子件）：手工录入子件信息
- 前台没有展开子件，订单保存时自动加载，加载规则：根据标准 BOM 最新版本自动加载，展开到第一层非虚拟件的销售属性子件，若子件本身是套件，则该子件不显示，只显示其子件

支持自动计算子件的权重比例

- 点击母件行或整单的（权重计算）：添加/删除子件或修改子件的使用数量后，可以点击该按钮，自动计算子件的权重比例，权重比例主要用于散发时，将子件数量折算成母件数量回写源单，需满足：∑(子件行.使用数量*子件行.权重比例)=1
- 权重比例支持 3 种计算依据：子件参考成本、子件数量、子件参考售价。计算依据取自于销售选项：



3.12.2.14 如何支持多工厂业务

U8 ERP 平台启用了多工厂业务时：

- 订单、退货申请单支持多工厂业务，表体支持带入工厂。
- 发货单/发票表体行支持工厂的查看。
- 订单、发货单、发票、退货申请单表体支持工厂相关的栏目：工厂编码、工厂名称。
- 订单执行统计表查询条件及报表栏目增加工厂。

在订单上支持多工厂的说明

✓ 录入存货时，如果存货档案上设置了默认仓库的，根据仓库找工厂自动带出工厂。（仓库上的工厂必填）

✓ 如果通过存货找不到工厂的：录入存货时自动带入默认工厂。



3.12.2.15　销售订单明细

销售订单明细的查看方式与报价单相同，即可在销售订单查看页面下查看当前销售订单的明细信息，也可在销售订单明细菜单中查看全部明细信息。



【销售订单明细】

按钮功能说明：

- **列表查询]**：点击打开销售订单明细列表页面。
- **[布局]**：设置销售订单明细列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置销售订单明细列表页面可供选择的属性。
- **[统计分析]**：统计分析销售订单明细信息。
- **[导出]**：将销售订单明细信息导出到文件。
- **[打印]**：打印销售订单明细列表信息。

3.12.3销售行动

维护管理销售报价单和销售订单的所有行动，相关操作请参考：市场管理→市场行动。

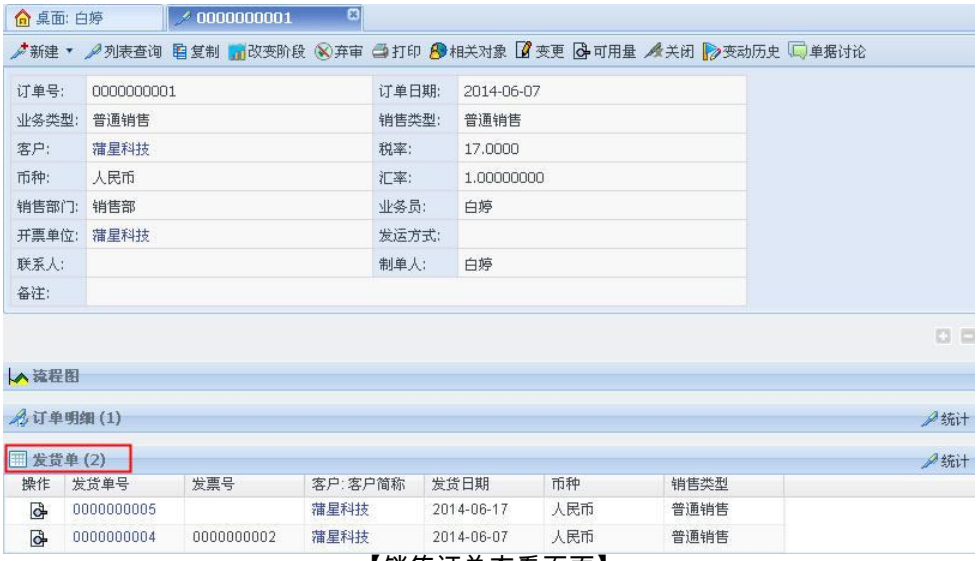
3.13 订单执行

3.13.1发货单/退货单

销售订单执行时，要根据订单给客户进行发货，发货单/退货单用于记录相关的发货、退货信息。

3.13.1.1 如何查询发货单/退货单

在销售订单的查看页面，可查看相关的发货、退货信息。



【销售订单查看页面】

点击 按钮，可以进入发货单/退货单的详细信息页面

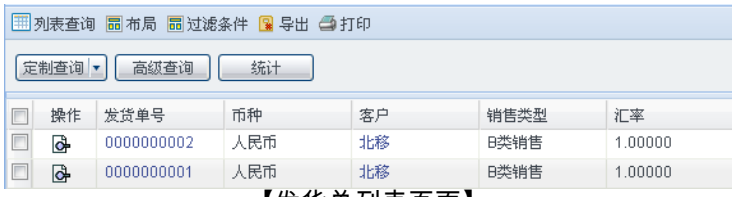


【发货单/查看页面】

按钮功能说明：

- [列表查询]：点击打开发货单/退货单列表页面。
- [布局]：设置发货单/退货单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- [相关对象]：设置发货单/退货单列表页面可供查询的属性。

发货单/退货单的查询也可点击“订单执行”→“销售发货单”，进入发货单/退货单的列表查询页面进行查询。



【发货单列表页面】

按钮功能说明：

- [列表查询]：点击打开发货单/退货单列表页面。
- [布局]：设置发货单/退货单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- [过滤条件]：设置发货单/退货单列表页面可供查询的属性。
- [导出]：将发货单/退货单信息导出到文件。
- [打印]：打印发货单/退货单列表信息。

注释：

CRM 中发货单、退货单共用一个对象记录相关信息，数量为正数的即为发货单，数量为负数的即为退货单。

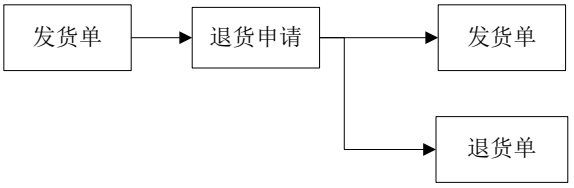
发货单、退货单只能在 U8 的销售管理模块中创建，并在 U8 中走相应的流程，在 CRM 中只能进行查询，不能进行增删改操作。如何在 U8 的销售管理模块中创建发货单/退货单具体可参考 U8 的相关使用手册。

3.13.2退货申请

业务员根据客户的退货要求，提出退货申请，批准后，可以进行退货业务。

退货申请可以在 CRM 中由业务员发起，也可以在销售管理模块中做退货申请。后台数据完全一致。

3.13.2.1 操作流程



- 退货申请单可以手工录入，也可以根据发货单创建。
- 根据发货单创建时，带入发货单的信息，申请数量默认等于负的发货数量，可以修改，但申请数量不能超过发货数量。一张发货单可以多次生成退货申请。
- 退货申请审核后，后续在销售管理模块中可被参照生成退货单或发货单。一张退货申请可多次生成退货单或发货单，退货单或发货单的数量不能超过退货申请批复数量。
- CRM 中可以查看后续的发货单/退货单

3.13.2.2 栏目说明

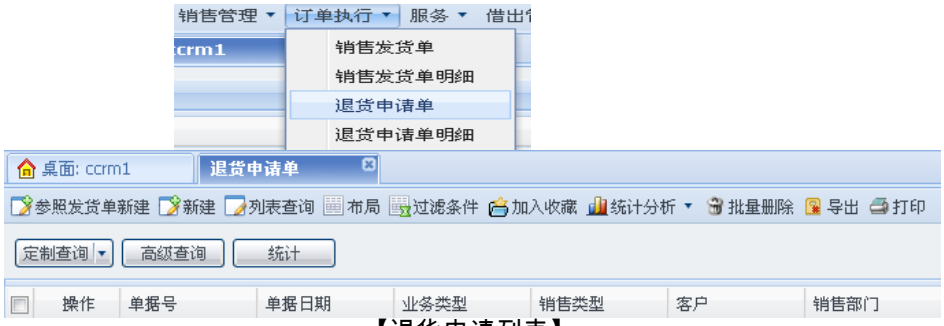
表头栏目

- 业务类型：单选必填，选择内容为普通销售、分期收款，默认为普通销售。
- 销售类型：录入或参照，必填；默认为【销售类型】设置的默认值，可修改。
- 单据号：录入或自动生成，必填。
- 单据日期：默认为当前业务日期，可修改，可录入本月以后日期。单据日期不能小于发货日期。
- 客户简称、销售部门、业务员、客户自定义项 1 - 16、发货地址、联系人、：录入或根据发货单带入。
- 备注：录入或参照，可为空，参照内容为【常用摘要】，可手工录入其它内容。
- 表头自定义项 1 - 16：录入或参照。
- 制单人：新增或修改单据保存时，带入当前操作员。

表体栏目

- 仓库：录入或参照，可空，参照内容为【仓库档案】。有来源时，从源单带入，可改。
- 申请数量：退补标识为正常时，不可为 0。有来源时,按规则计算默认值（见规则部分）,可改。
- 批复数量：默认等于申请数量，批复时可改。批复数量与申请数量的正负符号需一致，其绝对值不能超过申请数量的绝对值，可以为 0。
- 已执行数量、已执行金额：根据生成的退货单/发货单回写，不可改。
- 发货单号：根据来源发货单带入。
- 需要开票：系统带入，不可修改。
- 根据发货单创建，过滤条件选择“未开票退货”时，该字段为“否”；
- 根据发货单创建，过滤条件选择“已开票退货”是，该字段为“是”；
- 手工填制的退货申请单，该字段为“是”。
- 退货原因：从原因码档案的退货原因中选择，用于记录本次退货的原因。非必填。
- 批复意见：文本，非必填。

3.13.2.3　操作说明



【退货申请列表】

- **新建**
  - ✓ **手工新建**

    在退货申请列表的工具栏中，点击“新建”，进入发货申请的新建页面；
  - ✓ **参照发货单创建**

    在退货申请列表的工具栏中，点击“参照发货单新建”，则弹出符号退货条件的发货单明细数据，勾选要退货的发货单明细，确定后带入到退货申请的新建页面。

    在发货单的相关对象下，可以创建退货申请



- **批复**

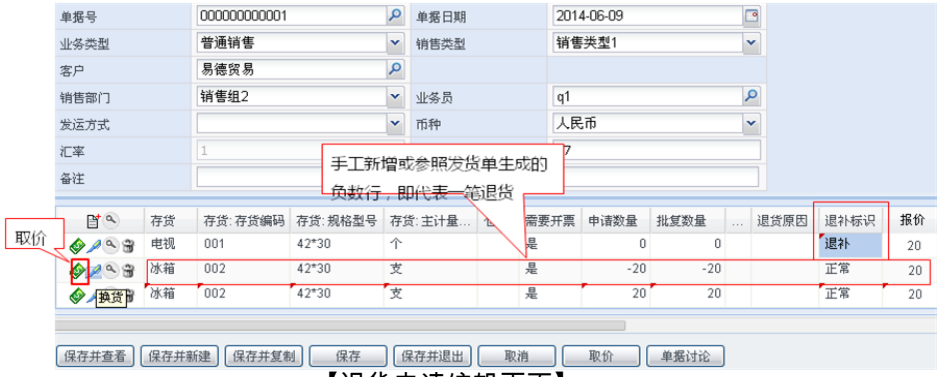
退货申请单具有批复功能。业务员提出退货申请后，由主管进行批复，通过批复数量对申请退换的数量进行调整，也可以输入批复意见。在销售模块参照退货申请生成退货单或发货单时，将以批复数量作为后续生单的基础。



【退货申请查看画面】

- ✓ 未审核、未关闭的退货申请可进行批复操作，在查看画面点击“批复”按钮
- ✓ 批复可多次进行
- ✓ 新增或编辑时，[批复数量]、[批复件数]、[批复意见]不可改,批复数量默认等于申请数量。批复时，[申请数量]、[申请件数]、[存货]不可改，[批复数量]、[批复件数]、[批复意见]可改
- ✓ 批复数量默认等于申请数量。批复数量不得超过申请数量（因申请数量有正负，此处指绝对值数量）且符号必须相同，可以为 0

- **如何实现退货、换货、退款不退货业务**
  - ✓ **退货**



【退货申请编辑画面】

手工新增退货申请或参照发货单生成的负数行，即代表一笔退货

✓ **换货**



【退货申请编辑画面】

针对退货行点“换货”，自动添加新行，数量取反，存货不可改，需要开票＝是，来源关系保留（回写来源发货单/订单）

可以手工添加一正数行。不记来源（不回写），存货可改（可以实现异种换货），“需要开票”标志必为“是”

✓ **退款不退货**



【退货申请编辑画面】

将退货申请行置为“退补”，可以实现退款不退货的业务。注意：退补类型的退货申请，不控制退货申请数量或金额是否超过原单。

- **编辑**

□ 退货申请的修改限制：

✓ 有来源的行，数量只可修改为同符号的，不能变号。如果是退补且数量为0，则控制金额不能变号。

✓ 换货行（正数行）的开票标志只能为“是”。

✓ 手工新增的行，开票标志只能为“是”。

3.13.2.4 如何支持多工厂业务

U8 ERP 平台启用了多工厂业务时：

- 订单、退货申请单支持多工厂业务，表体支持带入工厂。
- 发货单/发票表体行支持工厂的查看。
- 订单、发货单、发票、退货申请单表体支持工厂相关的栏目：工厂编码、工厂名称。
- 订单执行统计表查询条件及报表栏目增加工厂。

在退货申请单上支持多工厂的说明

✓ 录入存货时，如果存货档案上设置了默认仓库的，根据仓库找工厂自动带出工厂。（仓库上的工厂必填）

✓ 如果通过存货找不到工厂的：退货申请单-无仓库时不带入默认工厂，录了仓库后自动带入仓库的工厂。

✓ 有来源的退货申请单则默认从源单带入工厂。



3.13.3出库单

出库单只能在 U8 的库存管理模块中创建，并在 U8 中走相应的流程，在 CRM 中只能查看，不能增删改。如何在 U8 的库存管理模块中创建出库单具体可参考 U8 的相关使用手册。

CRM 中出库单的相关操作同发货单,可参考“发货单/退货单”章节。

3.13.4发票

用友 U8CRM 所指的发票即为销售发票，只能在 U8 的销售管理模块中创建，并在 U8 中走相应的流程，在 CRM 中只能查看，不能增删改。如何在 U8 的销售管理模块中创建发票具体可参考 U8 的相关使用手册。

CRM 中发票的相关操作同发货单,可参考“发货单/退货单”章节。

3.13.5收款单

即对客户的收款记录

- 在 CRM 中可以创建和查看收款单。CRM 的收款单与应收管理中的收款单是同一个对象，后台对应相同的数据库表。
- 在 CRM 中创建收款单时，不支持录入收款明细，单据保存时默认生成一条收款明细，根据收款单类型不同，分别会生成[款项类型]为应收款、预收款或销售定金 的收款明细
- CRM 中创建的收款单需要在应收模块由财务人员进行审核生效。
- 在 CRM 中查看和编辑收款单时，按照 CRM 的选项设置控制数据权限。

3.13.5.1 收款单的创建方式：

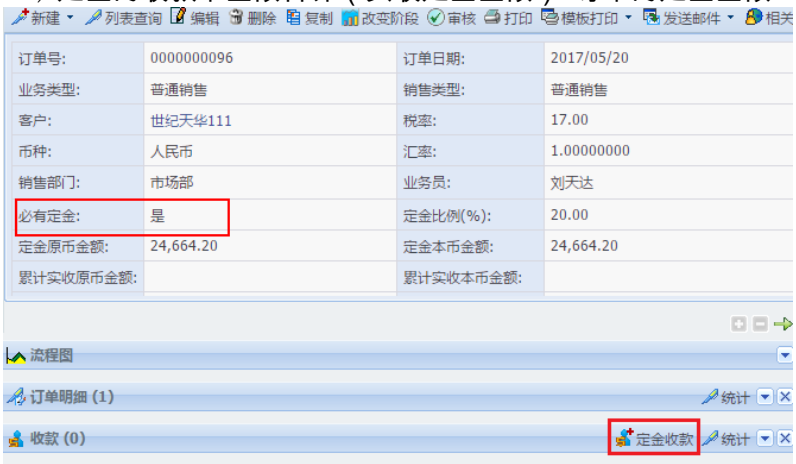
1. 收款单列表点击【新建】：点击新建按钮进入收款单新增画面，手工填制单据，此时默认收款明细的[款项类型]=预收款



2. 在销售订单的查看画面上，其相关对象“收款单”处，点击【定金收款】或【生成收款单】按钮，进入收款单新增画面，将订单的相关信息（订单号、客户、部门、业务员、币种、汇率、客户银行、客户账号、订单金额等）带入到收款单上
   - 点击**【定金收款】**：收款明细默认[款项类型]=销售定金。订单满足如下条件时可做定金收款：
     a）必有定金=是

b）订单状态为未审核或者变更未生效

c）定金的收款单金额合计（实收定金金额）<订单的定金金额



➢ 点击【**生成收款单**】：收款明细默认[款项类型]=应收款。审核生效的订单可以点击【生成收款单】，创建的收款单用来冲销客户的应收款



3.13.6订单执行行动

维护管理订单后续执行单据（销售发货单、销售发票、销售出库单、收款单）的所有行动，相关操作请参考：市场管理→市场行动。

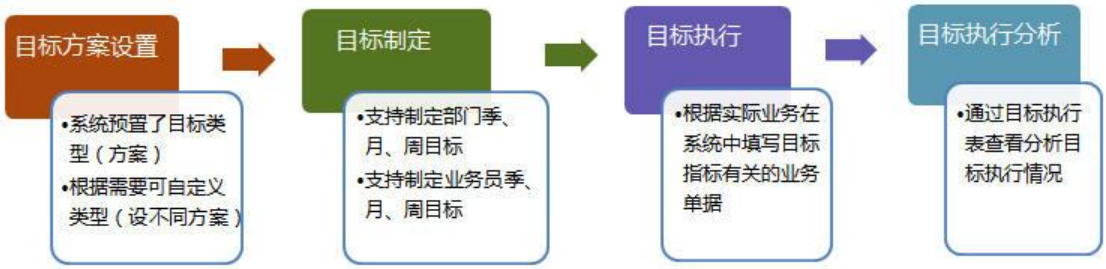
3.14 目标管理

业务介绍

- 目标业务概述

企业一般会对业务人员或以部门为单位制定相应的业务业绩目标，业务人员能及时看到对应的业务目标和当前完成情况。

- 目标业务流程



【目标业务流程图】

- 目标业务处理
  - ✧ 支持自定义目标类型（类型里可设目标的相应方案，如：目标维度、编制周期）。
  - ✧ 可制定部门/业务人员的季、月、周目标，支持设置多种业务指标。
  - ✧ 目标支持制定：订单金额、发票金额、发货金额、收款金额、新增客户数、行动数、拜访客户数等指标。
  - ✧ 目标编制期间是按月的，支持指标的分摊功能。
  - ✧ 通过目标执行表可看查分析目标的执行、完成情况。

3.14.1设置目标方案

系统预置了目标类型（设定了一些目标方案），根据需要可另行设定。

操作入口：系统配置中，业务信息设置→目标方案设置；或者在系统配置中，客户化平台→对象管理→目标，进入目标的类型设置中。



【菜单路径】



操作	停用标记	编码	名称	描述	编制周期	目标维度
	否	001	周部门销售目标	周部门销售目标	周	按部门设置
	否	002	周业务员销售目标	周业务员销售目标	周	按业务员设置
	否	003	月部门销售目标	月部门销售目标	月	按部门设置
	否	004	月业务员销售目标	月业务员销售目标	月	按业务员设置
	否	005	季部门销售目标	季部门销售目标	季	按部门设置
	否	006	季业务员销售目标	季业务员销售目标	季	按业务员设置

【目标方案设置列表页面】

在目标方案设置列表页面工具栏中点击新建按钮，打开目标类型新建页面，设置相应的目标方案。



【目标类型/方案新建页面】

类型（方案）有关的栏目说明：

- **名称：**录入目标类型的名称。
- **目标维度：**选择按部门设置、按业务员设置；在前台制定该类目标时，系统根据此处的设置展现是为部门还是为业务员设置目标。
- **编制周期：**可设置季、月、周；在前台制定该类目标时，系统根据此处的设置展现相应的期间。

3.14.2制定目标

3.14.2.1　如何新建目标

操作入口：从菜单中单击“目标”菜单，选择相应的目标分类进入目标列表页面。



【菜单路径】



【目标列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开目标新建页面，新建目标。
- **[列表查询]**：点击打开目标列表页面。
- **[布局]**：设置目标列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置目标列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将目标信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[批量删除]**：批量删除目标的记录。
- **[导出]**：将目标信息导出到文件。
- **[打印]**：打印目标列表信息。

在列表页面工具栏中点击“新建”，进入目标的新建编辑页面，录入相应信息、设置相应的指标及指标值保存。



【目标新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并查看]**：保存当前目标信息，并打开此目标的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前目标信息，并打开目标的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前目标信息，并复制当前目标信息至新建编辑页面。
- **[保存]**：保存当前目标信息。
- **[保存并退出]**：保存当前目标信息，返回目标列表页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[单据讨论]**：点击后打开 UU 工具，对当前目标发起讨论。

3.14.2.2　目标的栏目说明

- **表头栏目**
  - **目标名称**：必填项；录入目标的名称。
  - **年度**：必填项；系统预置了年度可选；默认带入当前登陆年度。
  - **月份**：季目标和月目标中该字段不需录入；如果是周目标则必录，可选月份，默认带入当前登陆月份。
  - **单据日期**：默认带入当前登陆日期。
  - **单据编号**：必填项；默认编号格式为 MB-{YYYY}{MM}{DD}-{0000}，可修改。
  - **编制部门**：参照选择数据权限范围内的末级业务费用部门；默认带入当前操作员的业务费用部门。
  - **所有者**：参照选择数据权限范围的员工；默认带入当前操作员。
  - **默认指标**：从指标中选择一个指标作为默认的指标；指定了默认指标后，在表体新增行时，行指标自动带入默认的指标。
  - **类型**：只读，根据当前创建的目标类型自动显示相应的值。
  - **备注**：录入备注信息。
- **表体栏目**：
  - **部门名称**：制定部门目标时该项必填，可参照选择数据权限范围内的多个末级部门。
  - **业务员**：制定业务员目标时该项必填，可参照选择数据权限范围内的多个业务员。
  - **指标**：列出指标可选，选择指标后在相应期间字段中录入目标指标值，具体指标如下。

    订单金额：根据编制期间录入订单金额目标。

    发票金额：根据编制期间录入发票金额目标。

发货金额：根据编制期间录入发货单金额目标

收款金额：根据编制期间录入收款单金额目标。

新增客户数：根据编制期间录入新增客户数目标（含潜在、正式客户）。

行动数：根据编制期间录入行动数目标。

拜访客户数：根据编制期间录入拜访客户数目标（指行动中“客户”不为空的行动数量）。

- 期间：系统根据不同编制周期的目标类型（季、月、周），展现相应的编制期间字段，在期间字段中录入目标指标值。

季：第一季至第四季。

月：第一月至第十二月。

周：第一周至第五周（有些月份有第五周）。

3.14.2.3 目标指标总额如何分摊

目标编制期间是按月的，支持指标的分摊功能。

在目标的录入界面，点击表体行中的“分摊”图标，打开指标总额的分摊界面。

分摊界面中，录入各期间的分摊比例（比例总和应=100%），点击保存即可。



【目标新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[检查]：**检查分摊信息是否正确，比如：比例总和是否等于 100%
- **[保存]：**保存当前分摊信息。
- **[保存]：**取消分摊操作，关闭界面。

3.14.2.4 如何修改目标

- 方法一：在目标列表页面点击图标即可进行修改。

- 方法二：在目标列表页面中，找到您所关注的目标记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应目标的详细信息查看页面，在详细信息查看页面单击[编辑]按钮即可对目标内容进行修改。

3.14.2.5　如何删除目标

当您想要删除目标记录时，您只需在目标列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应目标记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应目标记录。

3.14.2.6　如何审核目标

- 如果目标定义了工作流，则在目标的查看画面，点击“提交”按钮，进入审批流程，具体操作参见报价单的审核操作。
- 如果目标没有定义工作流，在目标的查看画面，直接点击“审核”按钮进行审核操作。已审核的单据可以进行“弃审”操作。

3.14.2.7　如何变更目标

在目标的查看页面，点击“变更”按钮，进入目标的变更编辑页面。



【目标变更】

在目标的变更编辑页面，填写变更信息后保存即可完成目标的变更。



【目标变更编辑页面】

注释：

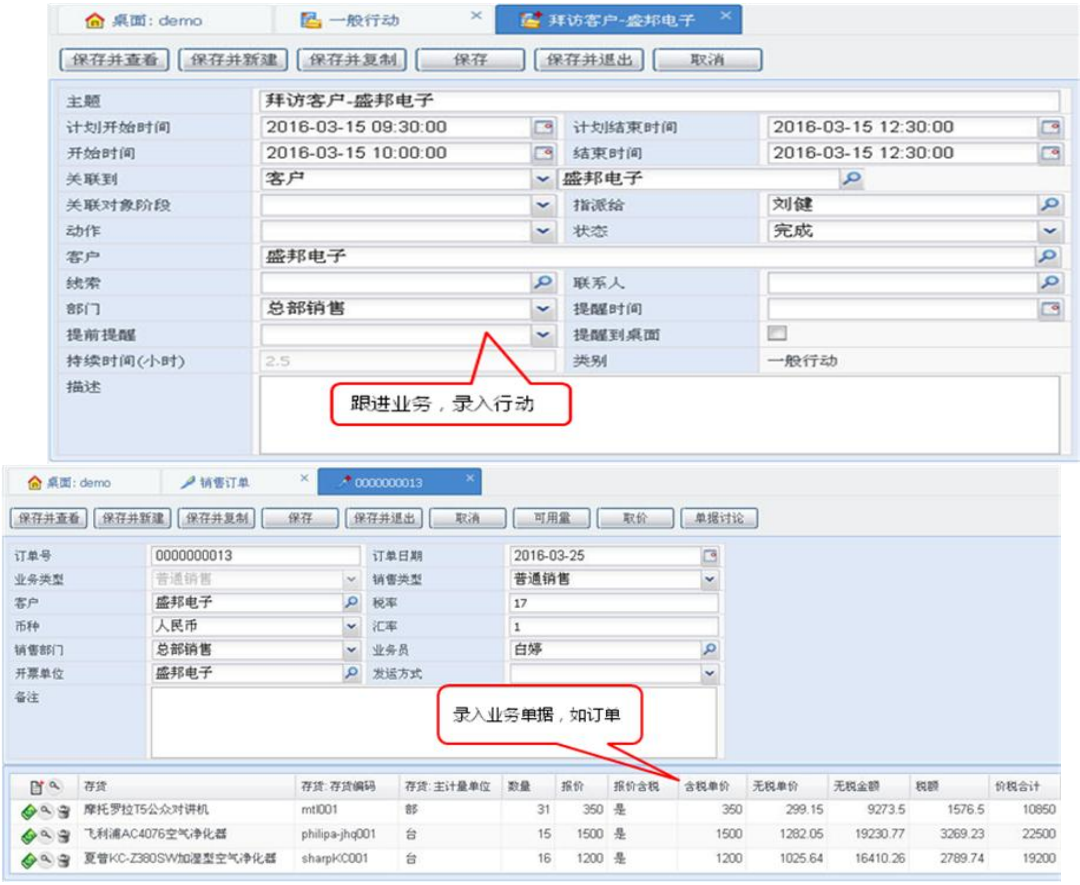
只有审核通过后的目标才会显示“变更”按钮。

目标“变更”具有功能权限控制，具有变更权限的人才可看到该按钮。

3.14.3目标执行

系统中执行目标，录入目标有关的业务档案或业务单据，如客户、行动、订单等。

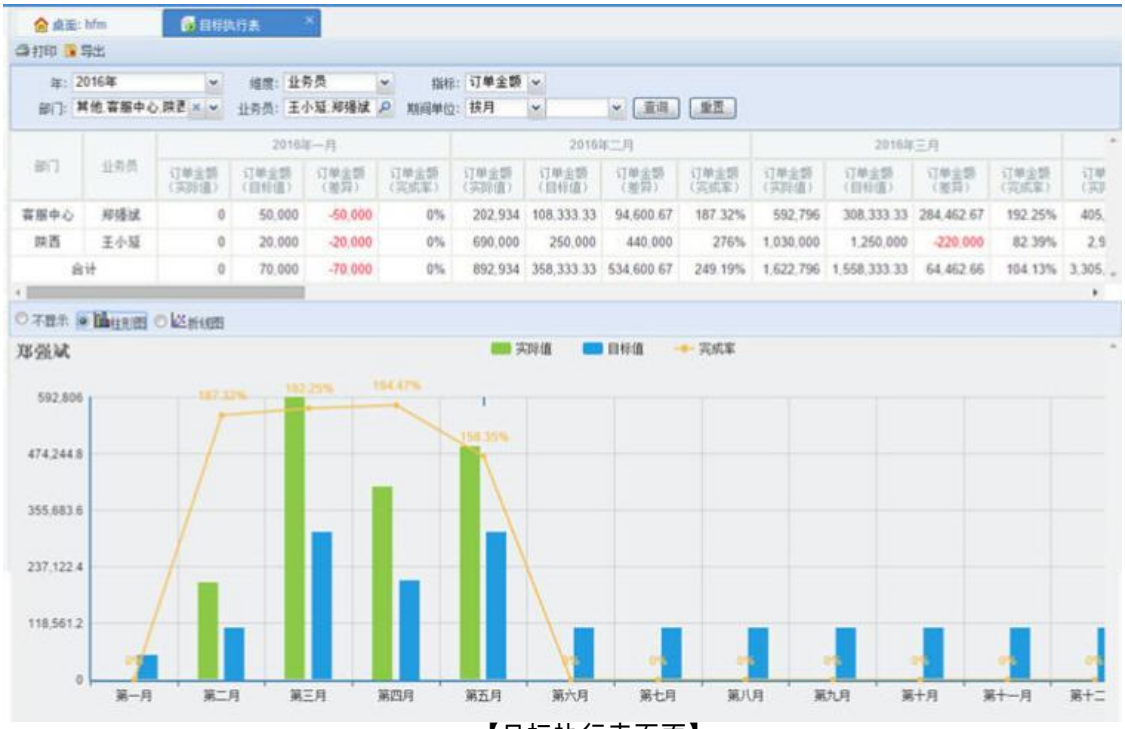




3.14.4目标执行分析

目标制定后，根据实际业务在系统中也录入了相应的业务数据，那么目标的执行情况如何呢，通过目标执行表我们可以查看分析出具体的执行情况。

操作入口：点击菜单目标→目标执行表，进入目标执行表页面。



【目标执行表页面】

通过目标执行表可查看分析目标的执行情况，如：指标实际完成值、实际与目标的差、完成率等。

- **栏目说明：**
  - **年度：**必填项；选择要分析的年度，默认为当前登陆年度。
  - **维度：**必填项；选择要分析的维度，按部门还是按业务员分析。
    - ✓ 分析维度是部门时：部门栏目为必填项，业务员栏目不可选。
    - ✓ 分析维度是业务员时：

      1）部门、业务员栏目两者需至少填一个；

      2）只选部门时则统计该部门权限范围内业务员的数据；

      3）只选业务员时则统计有权业务员且有权部门的数据（启用业务员、部门权限时，即使没有给业务员授权部门，默认业务员对自己也有权）；

      4）部门和业务员都选择时，取两条件的交集。

- **指标：**必填项；选择要分析的指标（订单金额、发票金额、收款金额、新增客户数、行动数、拜访客户数）。
- **部门：**选择要分析的部门。
- **业务员：**选择要分析的业务员。
- **期间单位：**支持选择按周、月、季分析，执行表根据所选期间单位展现相应的期间表。
- **指标差异：**指标实际值-指标目标值
- **指标完成率：**指标实际值/指标目标值*100%。

➢ **目标执行表是从 KPI 中取数的，具体规则参见桌面的"KPI 排名"有关说明。**

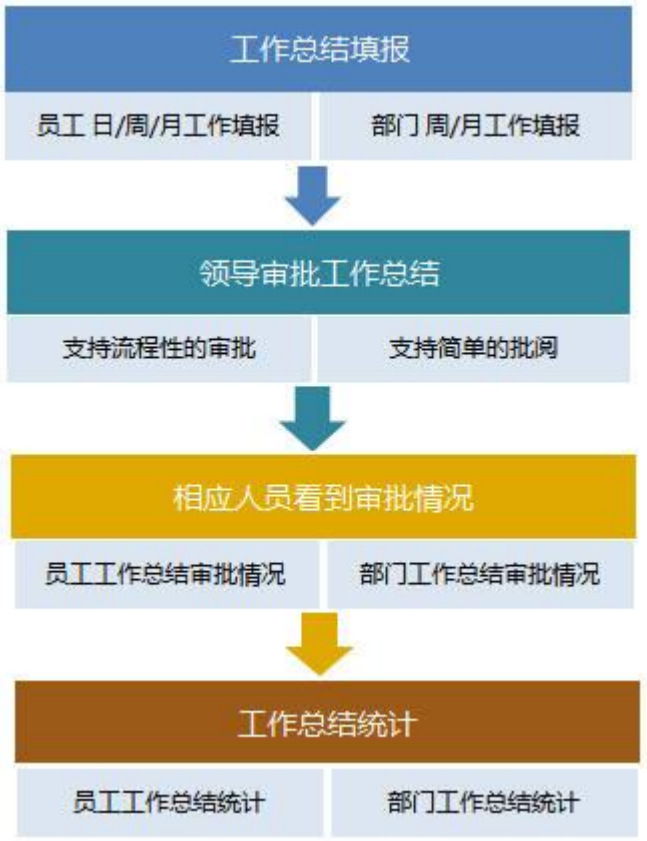
3.15 工作总结

业务介绍

- 工作总结概述

  工作总结就是把前一段时间的工作进行回顾、检查、评价，并分析出其中的不足，从而为后续工作计划、工作执行提供依据。

- 工作总结业务图



【工作总结业务图】

- 工作总结业务处理
  - ✧ 支持填报员工工作总结、部门工作总结。
    - ■ 员工工作总结支持填报日工作总结、周工作总结、月工作总结。
    - ■ 部门工作总结支持填报周工作总结、月工作总结。
    - ■ 工作总结填报时支持上传多张图片，支持上传 10 个附件。
  - ✧ 工作总结支持工作数据的自动汇总，支持汇总的数据如下
    - ■ 行为类：行动数、拜访潜在客户数、拜访正式客户数。
    - ■ 业绩类：订单金额、发货金额、发票金额、收款金额。
    - ■ 新增类：新增线索数、新增潜在客户数、新增正式客户数、新增机会数、新增订单数。

- 其他类：费用申请金额、费用支出金额。

✧ 工作总结支持审批流和评论

- 工作总结既支持复杂的流程性审批，也支持简单的审批。
- 通过工作总结查看页面相关的评论功能，相应的人员可以对当前的总结进行评论。

✧ 通过工作总结统计表可以统计员工、部门工作总结的提交情况

- 工作总结统计表中，支持按员工及部门统计各类总结的提交情况。
- 员工支持统计日、周、月的总结，部门支持统计周、月的总结。

3.15.1工作总结填报

3.15.1.1　如何填报工作总结

操作入口：从菜单中单击“工作总结”菜单，选择相应的工作总结分类进入工作总结列表页面。



【菜单路径】



【员工日工作总结列表页面】

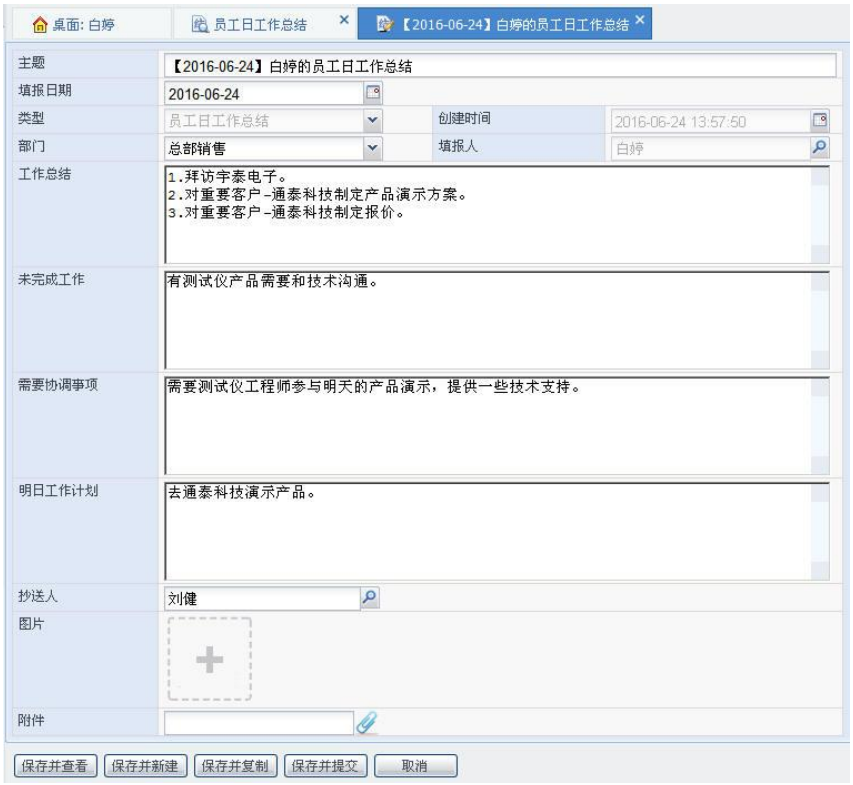
按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后打开工作总结新建页面，新建工作总结。
- **[列表查询]**：点击打开工作总结列表页面。
- **[布局]**：设置工作总结列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置工作总结列表页面可供查询的属性。
- **[批量删除]**：批量删除工作总结的记录。
- **[导出]**：将工作总结信息导出到文件。
- **[打印]**：打印工作总结列表信息。

列表说明：

- 列表数据分多页签显示，分为：我的工作总结、提交给我的工作总结、全部工作总结。
- 我的工作总结：当前操作员创建的工作总结或填报人是当前操作员的工作总结。
- 提交给我的工作总结：包含-已提交并抄送给我的工作总结、已提交并加我为相关/负责员工的工作总结。
- 全部工作总结：包含-我的工作总结、提交给我的工作总结、以及权限范围内的工作总结。

在列表页面工具栏中点击“新建”，进入工作总结的新建编辑页面，录入相应信息保存。



【员工日工作总结新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并查看]**：保存当前工作总结信息，并打开此工作总结的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前工作总结信息，并打开工作总结的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前工作总结信息，并复制当前工作总结信息至新建编辑页面。
- **[保存并提交]**：点击本按钮后，提交当前工作总结并返回对象查看页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

3.15.1.2　工作总结栏目说明



【员工日工作总结查看页面】

- **栏目**
  - **主题**：必填项；系统默认会根据相应的字段带入主题，带入后可手工修改。
  - **填报日期**：填报员工日工作总结时该字段必填，默认为当前登陆日期可修改；其他类型的员工工作总结及各类部门工作总结不使用该字段。
  - **起始日期**：除员工日工作总结类型外，其他类型的工作总结都使用该字段并且必填；系统根据当前登陆日期带出所在周/所在月的起始日期。

    注：“一周的第一天”在系统配置的选项设置中指定。
  - **终止日期**：除员工日工作总结类型外，其他类型的工作总结都使用该字段并且必填；系统根据当前登陆日期带出所在周/所在月的终止日期。
  - **类型**：只读，根据当前创建的总结类型显示相应的值。
  - **创建时间**：只读，根据工作总结的创建时间自动取值。（数据库服务器时间）。
  - **部门**：参照选择数据权限范围内的末级业务费用部门；默认带入当前操作员的业务费用部门；填报部门工作总结时该字段必填。
  - **填报人**：必填；自动带入当前操作员；填报员工工作总结时只能是自己不能选别人，填报部门工作总结时可以选择全部的业务员。

- **工作总结：**必填，文本录入。
- **未完成工作：**文本录入。
- **需要协调事项：**文本录入。
- **明日工作计划：**文本录入。
- **下周工作计划：**文本录入。
- **下月工作计划：**文本录入。
- **抄送人：**可参照全部的业务员；默认会带入上次的抄送人。
- **图片：**支持多个图片。
- **附件：**支持 10 个附件，每个的大小上限为 16M。

➢ **自动汇总的栏目**

- **今日工作数据汇总（今日：指填报日期）**
  - ✓ **行动数：**今日行动数需要同时满足以下两个条件。
    1）若计划结束日期为空，取“计划开始日期 = 填报日期”的行动；若计划结束日期非空，取“计划开始时间<=填报日期<=计划结束时间”范围内的所有行动。
    2）行动.指派给 = 填报人
  - ✓ **新增线索数：**显示该填报人本日新增的线索数。（创建日期为今日，且线索.所有者=填报人）
  - ✓ **新增潜在客户数：**显示该填报人本日新增的潜在客户数。（创建日期为今日，且潜在客户.专管业务员=填报人）
  - ✓ **拜访潜在客户数：**显示该填报人本日拜访的潜在客户数。（行动.开始时间在今日内，且行动.客户为潜在客户，且行动.指派给 = 填报人）
  - ✓ **新增正式客户数：**显示该填报人本日新增的正式客户数。（创建日期为今日，且正式客户.专管业务员=填报人）
  - ✓ **拜访正式客户数：**显示该填报人本日拜访的正式客户数（行动.开始时间在今日内，且行动.客户为正式客户，且行动.指派给 = 填报人）
  - ✓ **新增机会数：**显示该填报人本日新增的销售机会数。（销售机会日期为今日，且所有者=填报人）
  - ✓ **新增订单数：**显示该填报人本日新增的订单数。(订单日期为今日，且业务员=填报人)
  - ✓ **订单金额：**显示该填报人本日的订单金额。（统计订单日期为今日，且业务员=填报人的订单总金额）
  - ✓ **发货金额：**显示该填报人本日的发货金额。（统计发货日期为今日，且业务员=填报人的发货总金额）
  - ✓ **发票金额：**显示该填报人本日的发货金额。（统计开票日期为今日，且业务员=填报人的发票总金额）

- ✓ **收款金额**：显示该填报人本日的收款金额。（统计收款.日期为今日，且业务员=填报人的收款单总金额）
- ✓ **费用申请金额**：显示该填报人本日的费用申请金额。（统计申请日期为今日，且申请人=填报人的申请总金额）
- ✓ **费用支出金额**：显示该填报人本日的费用支出金额。（统计支出日期为今日，且业务员=填报人的支出总金额）

- **员工周工作总结的"本周工作数据汇总"（本周：指起始日期、终止日期的范围，系统会根据选项设置中指定的"一周的第一天"带出周范围，带出值可修改，统计时根据实际修改值做统计。）**
  - ✓ **行动数**：本周行动数需要同时满足以下两个条件。
    1）若计划结束日期为空，取"计划开始日期"落在本周范围内的行动；若计划结束日期非空，取"计划开始日期"落在本周范围内或者"计划结束日期"落在本周范围内的行动。
    2）行动.指派给 = 填报人
  - ✓ **新增线索数**：显示该填报人本周新增的线索数。（创建日期在本周范围，且线索.所有者=填报人）
  - ✓ **新增潜在客户数**：显示该填报人本周新增的潜在客户数。（创建日期在本周范围，且潜在客户.专管业务员=填报人）
  - ✓ **拜访潜在客户数**：显示该填报人本周拜访的潜在客户数。（行动.开始时间在本周范围，且行动.客户为潜在客户，且行动.指派给 = 填报人）
  - ✓ **新增正式客户数**：显示该填报人本周新增的正式客户数。（创建日期在本周范围，且正式客户.专管业务员=填报人）
  - ✓ **拜访正式客户数**：显示该填报人本周拜访的正式客户数（行动.开始时间在本周范围，且行动.客户为正式客户，且行动.指派给 = 填报人）
  - ✓ **新增机会数**：显示该填报人本周新增的销售机会数。（销售机会日期在本周范围，且所有者=填报人）
  - ✓ **新增订单数**：显示该填报人本周新增的订单数。(订单日期在本周范围，且业务员=填报人)
  - ✓ **订单金额**：显示该填报人本周的订单金额。（统计订单日期在本周范围，且业务员=填报人的订单总金额）
  - ✓ **发货金额**：显示该填报人本周的发货金额。（统计发货日期在本周范围，且业务员=填报人的发货总金额）
  - ✓ **发票金额**：显示该填报人本周的发票金额。（统计开票日期在本周范围，且业务员=填报人的发票总金额）
  - ✓ **收款金额**：显示该填报人本周的收款金额。（统计收款.日期在本周范围，且业务员=填报人的收款单总金额）
  - ✓ **费用申请金额**：显示该填报人本周的费用申请金额。（统计申请日期在本周范围，且申请人=填报人的申请总金额）

- ✓ **费用支出金额：**显示该填报人本周的费用支出金额。（统计支出日期在本周范围，且业务员=填报人的支出总金额）

  如果是部门周工作总结的"本周工作数据汇总"，判断的则是本周范围内且统计对象的部门与工作总结.部门一致的数据。

- **本月工作数据汇总（数据项及取值规则参见本周工作数据汇总）**

3.15.1.3　如何修改工作总结

- 方法一：在工作总结列表页面点击图标即可进行修改。
- 方法二：在工作总结列表页面中，找到您所关注的工作总结记录，单击该记录的主题或单击操作栏查看图标均可进入相应工作总结的详细信息查看页面，在详细信息查看页面单击[编辑]按钮即可对工作总结内容进行修改。

3.15.1.4　如何删除工作总结

当您想要删除工作总结记录时，您只需在工作总结列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应工作总结记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应工作总结记录。

3.15.2工作总结审批及评论

- 审批业务说明：
  - 工作总结既支持复杂的流程性审批，也支持简单的审批。
    - ✓ 流程审批：在 U8 工作流中设置审批流程并发布，CRM 中工作总结填报提交后按设置的流程进入审批流，在审批过程中，各节点审批人可以给出相应的审批意见。
    - ✓ 简单审批：给相应人员审核功能权限，他能对权限范围内数据做审核。
  - 如果工作总结定义了工作流，则在工作总结的查看画面，点击"提交"按钮，进入审批流程，具体操作参见报价单的审核操作。
  - 如果工作总结没有定义工作流，在工作总结的查看画面，直接点击"审核"按钮进行审核操作。已审核的单据可以进行"弃审"操作。

- 人员提交总结后，审批人员收到相应提醒，进行审批；总结审批后，系统提醒提交人及相应人员 - 总结的审批状态。

➢ 其他说明

- 单据“保存并提交”后查看页面不再显示“提交”按钮，直接进入已提交待审状态。
- 单据没有提交前，查看页面不显示“审核”按钮。（即未提交前审批人不能审批）

➢ 通过工作总结查看页面相关的评论功能，相应的人员可以对当前的总结进行评论。

3.15.3工作总结统计表

操作入口：点击菜单工作总结→工作总结统计表，进入工作总结统计表页面。



部门	业务员	已提交	未提交	20 周一	21 周二	22 周三	23 周四	24 周五	25 周六	26 周日
信息技术部	demo	3	2	✗	✗	✓	✓	✓		
总部销售	白婷	4	1	✓	✓	✓	✓	✗		
	李佳明	0	5	✗	✗	✗	✗	✗		
	刘健	4	1	✗	✓	✓	✓	✓		
	合计	8	7							
合计		11	9							

【工作总结统计表页面】

➢ **栏目说明：**

- **统计维度：**必填项；选择要统计的维度，可选员工/部门各类工作总结作为统计维度。
  - ✓ 统计维度是部门的工作总结时：部门栏目为必填项，业务员栏目不可选。
  - ✓ 统计维度是业务员的工作总结时：

    1）部门、业务员栏目两者需至少填一个；

2）只选部门时则统计该部门权限范围内业务员的数据；

3）只选业务员时则统计有权业务员且有权部门的数据（启用业务员、部门权限时，即使没有给业务员授权部门，默认业务员对自己也有权）；

4）部门和业务员都选择时，取两条件的交集。

- **部门：**选择要统计的部门。
- **业务员：**选择要统计的业务员。
- **期间：**根据不同的统计维度展现周、月、年的选择控件，点击左箭头是选前一个期间，点击右箭头是选后一个期间。
  - ✓ 统计维度为日总结时：期间区域显示周的选择控件，报表列出一周 7 日的统计情况。
  - ✓ 统计维度为周总结时：期间区域显示月的选择控件，报表列出本月几周的统计情况。
  - ✓ 统计维度为月总结时：期间区域显示年的选择控件，报表列出一年 12 个月的统计情况。

➢ **工作总结统计表取数说明**

- **日总结：**根据已提交日总结的“填报日期”判断是否已提交。（示例：已提交日总结的填报日期为 2016-04-18，那么报表中 2016 年 4 月 18 日就算已提交了日总结。）。
- **周总结：**以已提交周总结的“起始日期”和报表的“起始日期”为依据（周总结.起始日期≤报表.起始日期），并且周总结的起始日期~终止日期的时间段落在报表统计时间段内的，就算周总结已提交。

  示例：

  1)已提交周总结的起始日期为 2016-04-11、终止日期为 2016-04-22，那么报表中“04 月 11 日-04 月 17 日”和“04 月 18 日-04 月 24 日”两周都算已提交 周总结。

2)已提交周总结的起始日期为 2016-04-12、终止日期为 2016-04-22，那么报表中“04 月 18 日-04 月 24 日”这周算已提交周总结。

- **月总结：**按 U8 平台中设置的会计月统计相应的数据，期间取数判断规则参见周总结的规则。

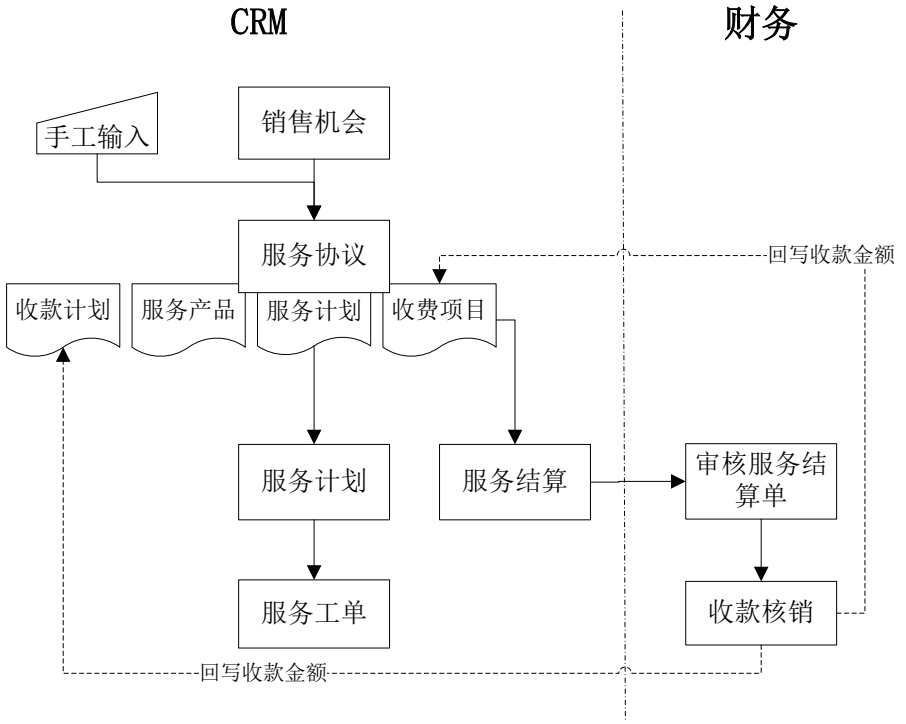
➢ **其他说明**

- 周六、周日有提交工作总结的，算入“已提交”的个数中
- 周六、周日没有提交工作总结的，不算“未提交”的个数中。（每个企业周六日算不算工作日要不要提交工作总结比较难界定）

3.16 服务协议

与客户或最终用户签订的一定期限的服务协议，包括约定的收费项目、服务内容、收款计划等。服务协议可以看做是服务合同，后续可以按照协议的约定制定对应的服务计划，或者对提供的服务内容进行服务收费结算。

3.16.1操作流程



1. 可以手工增加服务协议，也可以根据销售机会创建对应的服务协议（在销售机会的相关对象下推式创建服务协议），销售机会明细作为服务协议的收费项目。
2. 可以根据服务协议中的收费项目明细做服务结算，服务结算回写服务协议收费项目的[累计结算数量]、[累计结算金额]。
3. 服务结算单后续在财务做了收款核销后，回写服务结算单的累计收款金额，同时会回写服务协议收费项目明细的累计收款金额、以及收款计划明细上的累计收款金额
4. 可以根据服务协议中的服务计划明细制定相关的服务计划，服务计划后续创建服务工单。
5. 根据服务协议制定服务计划的方法：定义服务计划模板，定时将已审核未关闭的服务协议自动生成服务计划。生成规则：按照服务计划子表的每一条“服务日期+提前天数”生成服务计划，服务计划子表的一行对应生成一个服务计划

3.16.2栏目说明

服务协议表头栏目

- 协议编码：根据已设置的单据编号规则进行编号
- 协议名称：文本，手工录入。
- 签订日期：默认登录日期，可改。
- 币种：默认本币，多币种核算时可改。
- 协议总金额：汇总收费项目页签表体行中的价税合计。
- 本币总金额：由协议总金额换算得到。
- 销售机会：来源于销售机会时显示，不可改

收费项目明细栏目

- 存货：手工录入，存货属性为服务项目或服务配件。编码/名称、规格型号、主计量由存货带出
- 项目大类：手工录入
- 项目：按项目大类过滤
- 存货大类：手工录入，按存货大类过滤存货。存货大类、存货、项目至少一项非空
- 累计结算数量：服务结算单回写
- 累计结算金额：服务结算单回写
- 累计收款金额：收款单回写

收款计划明细栏目

- 结算方式：参照录入
- 收款金额（原币）：手工录入
- 收款金额（本币）：按照币种换算不可改
- 收款日期：按项目大类过滤
- 收款比例：0--100 之间。手工录入，录入之后，计算收款金额=协议总金额*收款比例
- 累计收款金额：收款单回写，不可改

服务产品明细栏目

- 服务产品：手工录入，按客户、最终用户过滤。录入服务产品可带出存货信息
- 存货：可录入，存货属性为服务产品的存货。服务产品与存货不能同时为空

服务计划明细栏目

- 负责人：业务员
- 服务内容：手工录入，长文本
- 服务项目：手工录入，存货属性 = 服务项目的存货

3.17 服务管理

3.17.1最终用户

售后服务面对的最终用户有可能是当时购买产品的客户，也有可能不是。

最终用户和客户的区别：客户可以是最终用户（客户档案可以转化为最终用户档案）。对于经销、代销模式的销售，或者是企业团购等模式，购买客户不一定就是最终的服务用户。一个购买客户可以对应多个最终用户。比如某公司购买产品发给员工使用，公司是购买客户，而售后报修的个人是最终用户，

最终用户可以手工建档，也可以从客户档案那里手工转化生成。服务管理选项如果设置了“销售出库生成服务产品时自动生成最终用户”，系统也可以自动将销售出库单上的客户或扩展自定义项中录入的“最终用户”转化成最终用户。

最终用户在服务管理的各个环节都能够使用（请求、工单、报价、结算、配件管理等等），主要用于信息记录，比如后续维修完毕，将产品寄回给最终用户（地址）需要，或者作为开票的依据等等

最终用户可以按照“相关/负责员工”、“部门”等维度控制数据权限。

3.17.1.1 栏目说明

- 最终用户编码：按照统一的编码规则，可以手工录入，也可以自动编号。编码唯一。
- 最终用户名称：非空，手工录入
- 所属行业：参照行业档案录入。
- 所属地区：参照地区档案录入。

- 对应客户：参照客户档案录入。停用的客户也可以建最终用户
- 联系人：手工录入。
- 电话：手工录入。
- 手机：只能录入一个手机号码，用来识别最终用户的唯一性。手机非空时，手机号必须唯一；手机号为空时，最终用户名称必须唯一。从客户转化为最终用户时，从后向前截取客户档案手机的后 11 位
- 地址：手工录入
- 邮政编码：手工录入
- 电子邮件：手工录入
- 传真：手工录入
- QQ 号：手工录入

3.17.1.2　操作说明

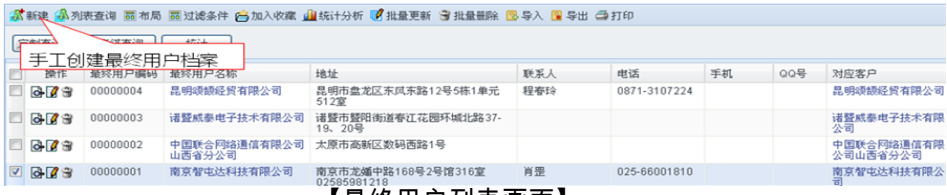
最终用户的几种来源：

1. 客户转化



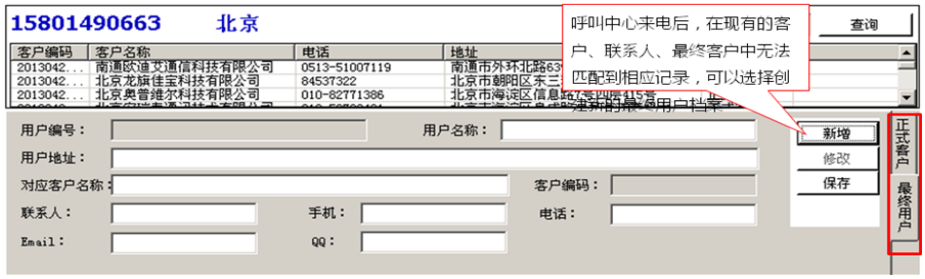
【客户列表画面】

2. 手工新建



【最终用户列表画面】

3. 呼叫中心创建

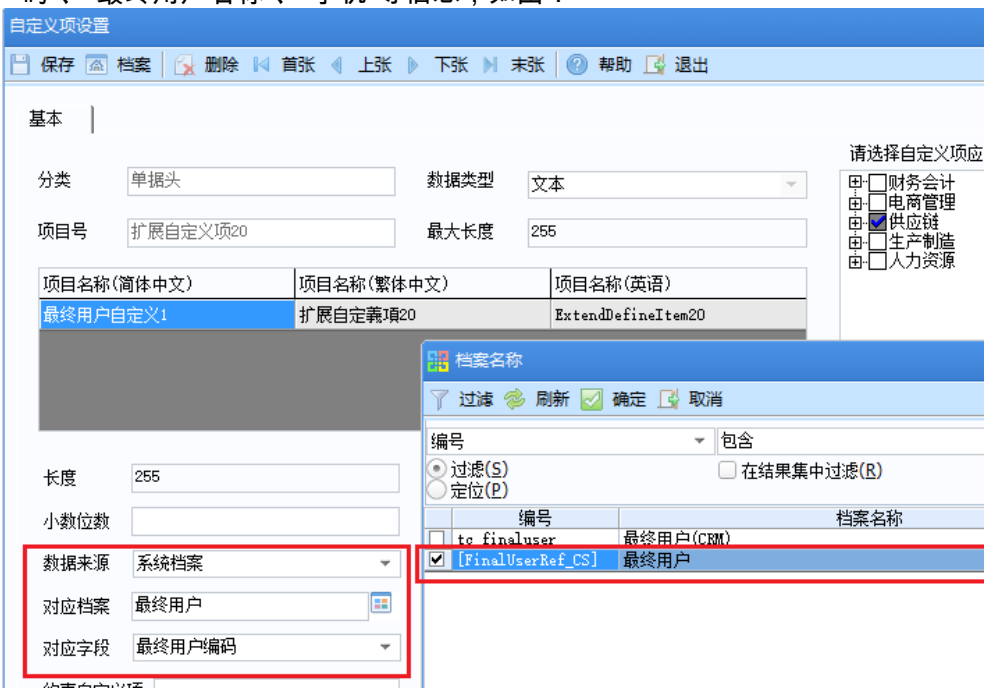


【呼叫中心画面】

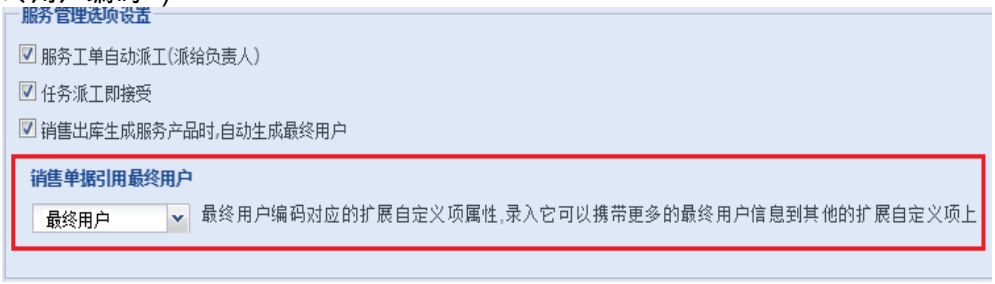
如果按照呼叫中心插件，使用呼叫中心功能，可以在呼叫中心根据客户来电信息直接创建最终用户档案

3.17.1.3 在销售订单、发货单、销售出库单等环节录入最终用户（销售管理模块中）

- 给销售订单、发货单、销售出库单创建扩展自定义项，数据来源取“系统档案”，对应档案取“[FinalUserRef_CS]最终用户”，对应字段分别取“最终用户编码”、“最终用户名称”、“手机”等信息，如图：

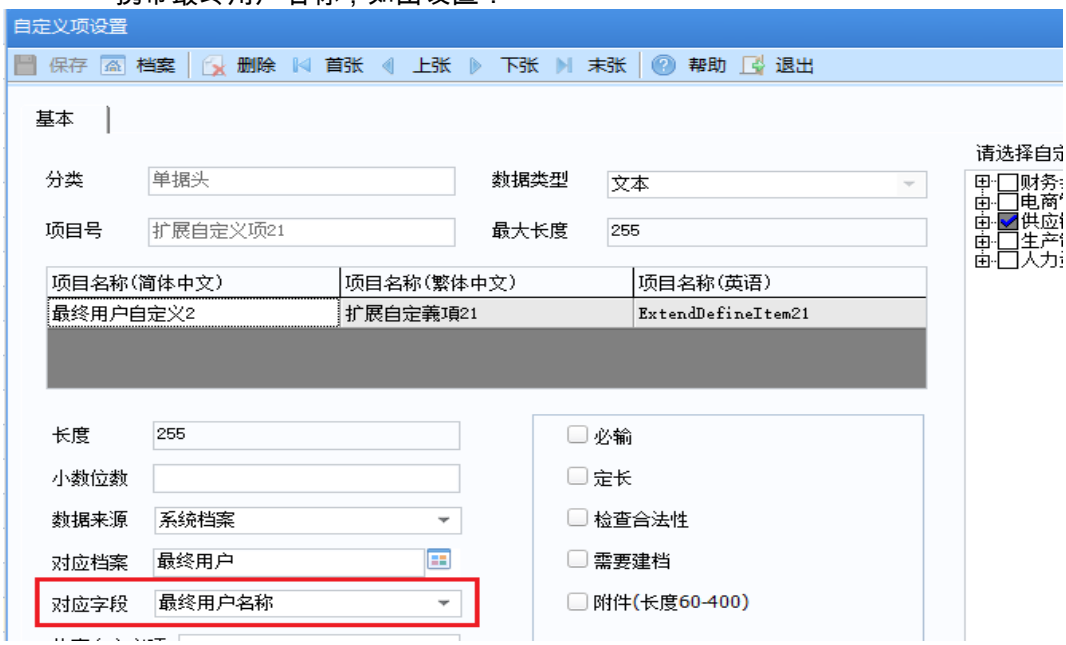


- 在 CRM【系统配置】-【选项设置】-【服务管理选项设置】中指定一下“最终用户编码”对应的是哪个扩展自定义项（建扩展自定义项时，对应字段选了“最终用户编码”）



- 上述步骤做完，在订单、发货单、销售出库单上录入了“最终用户编码”那个扩展自定义项（选项里指定的），就会自动携带出最终用户的其他信息（具体

是哪些信息，是要看其他扩展自定义项是如何指定其“对应字段”的），例如想携带最终用户名称，如图设置：



具体在单据上的效果是：参照录入最终用户，即自动带出最终用户名称



- 销售出库单审核时，如果设置了自动生成服务产品，并且销售出库单上有对应的“最终用户编码”扩展自定义项时，就可以把销售出库单上的这些最终用户信息带入到“服务产品”档案上

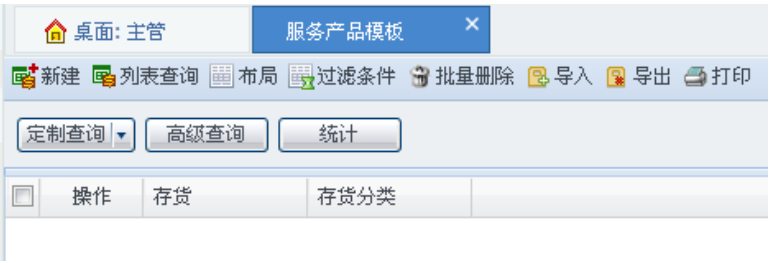
3.17.2服务产品模板

用户在建立服务产品档案时，一般相同的存货或存货分类，它们包含的配件明细基本相同。这种情况下，就无需手工一条条录入每个存货（服务产品）对应的配件。只需为存货或存货分类创建一个服务产品模板，在模板上记录对应的配件明细，那么创建服务产品时系统就会取到模板数据，自动将配件明细带入到服务产品档案中，减少重复的手工录入。

销售出库审核自动生成服务产品时，如果有预先设定的服务产品模板，则会按照模板的结构将存货对应的配件明细带入到服务产品中

手工新建服务产品时，也可以在画面上点击【取模板结构】取模板中存货对应的配件带入到明细中。

3.17.2.1　服务产品模板列表



工具栏按钮：

- **[新建]**：点击后，打开服务产品模板的新建页面。
- **[列表查询]**：点击后，系统根据默认的查询条件重新查询列表。
- **[布局]**：设置服务产品模板列表页面的显示字段、显示顺序以及显示行数。
- **[过滤条件]**：设置可以布局到列表页面的可供查询的字段。
- **[批量删除]**：系统打开批量删除设置窗口，可批量删除服务产品模板信息。
- **[导入]**：系统打开导入向导操作页面，导入服务产品模板信息
- **[导出]**：打开导出向导操作页面，导出服务产品模板信息到文件。
- **[打印]**：打开打印设置窗口，打印服务产品模板列表信息。

3.17.2.2 栏目说明

主表栏目：

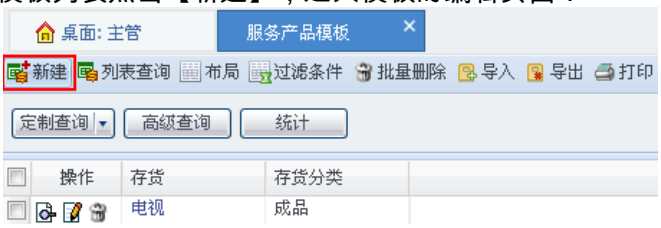
- 存货分类：参照录入，支持录入末级和非末级的存货分类。
- 存货：录入存货属性为“服务产品”的存货。如果存货分类非空，按存货分类过滤。存货、存货分类至少有一个非空。若存货非空，要求存货唯一；若存货为空，存货分类唯一

明细栏目：

- 配件：参照录入，录入存货属性为“服务配件”的存货
- 数量：>0

3.17.2.3 如何新建服务产品模板

在服务产品模板列表点击【新建】，进入模板的编辑页面：





建服务产品模板时，可以手工录入模板的配件明细，也可以参考已有的 BOM 结构，点击【BOM 展开】，选中 BOM 版本，将 BOM 结构中标识了服务配件的子件带入到模板明细中。

3.17.3服务产品

针对客户购买的每一个产品建立其服务产品档案，在服务产品档案中记录产品的购买客户或最终用户、序列号、保修期限、是否需要定期保养、保养周期、最近保养日期、下次保养日期等信息，也可维护服务产品的配件信息

服务产品与存货：一个存货对应多个已经被客户购买的服务产品，服务产品的所有权属于客户或最终用户，服务产品不仅记录客户所购买的存货，还包括购买日期、保修截止日期、序列号、最终用户、配件等信息

3.17.3.1　栏目说明

[主表栏目]

- **存货**：可录入存货属性为【服务产品】的存货。
- **序列号**：手工录入或参照录入该存货对应的序列号
- **购买日期**：从出库单生成的服务产品，购买日期默认 = 出库日期，可改，修改后会重新计算保修截止日期。
- **保修期单位**：录入存货时，默认从存货档带入，可改，修改后会重新计算保修截止日期。
- **保修期限**：录入存货时，默认从存货档带入，可改，修改后会重新计算保修截止日期。
- **保修截止日期**：根据购买日期，保修期限、保修期单位等自动计算，可改。
- **最终用户**：参照选择最终用户。
- **客户**：即购买客户。
- **订单号**：出库单生成服务产品时带入
- **订单日期**：销售出库单自动生成服务产品时带入
- **出库日期**：销售出库单自动生成服务产品时带入，不可改
- **出库单号**：销售出库单自动生成服务产品时带入，不可改
- **出库单行号**：销售出库单自动生成服务产品时带入，不可改。当存货非序列号管理时，一个销售出库单行对应生成一个服务产品；存货为序列号管理时，一个序列号对应生成一个服务产品

- **停用日期**：默认为空，用户可编辑。若【停用日期】非空，认为该服务产品已停用，无需跟当前日期比较大小。[停用日期]可以由红字销售出库单审核/弃审时自动维护，也可以由用户手工维护。红字销售出库审核时，停用对应的服务产品；已停用的服务产品不再参与序列号唯一性校验；所有引用服务产品的地方，只参照【停用日期】非空的数据
- **需要保养**：勾选后，可以设置保养周期、保养周期单位
- **保养周期**：默认从存货档案带入， 可改,改后联动计算下次保养日期
- **保养周期单位**：默认从存货档案带入， 可改,改后联动计算下次保养日期
- **初次使用日期**：默认 = 购买日期，可改
- **最近保养日期**：可改。改后联动下次保养日期。下次保养日期 = 最近使用日期+保养周期
- **下次保养日期**：默认 = 最近使用日期+保养周期，可改。用于主动服务中制定周期保养的服务计划，系统依据“下次保养日期+提前天数”自动计算并生成对应的服务计划

[明细栏目]

- **存货**：可录入存货属性为【服务配件】的存货
- **数量**：手工录入。如果该存货是序列号管理并录入序列号后，数量必须为 1
- **批号**：录入
- **序列号**：手工录入或参照录入该存货对应的序列号
- **保修期单位**：录入存货时，默认从存货档带入，可改，修改后会重新计算保修截止日期。
- **保修期限**：录入存货时，默认从存货档带入，可改，修改后会重新计算保修截止日期。
- **保修截止日期**：根据购买日期，保修期等自动计算，可改。
- **保养周期**：默认从配件（存货档案）带入，可改。
- **保养周期单位**：默认从配件（存货档案）带入，可改。
- **最近保养/更换日期**：新建时，默认 = 表头的初次使用日期，可改。
- **下次保养/更换日期**：默认 = 最近保养/更换日期+保养周期，可改。

3.17.3.2 服务产品列表

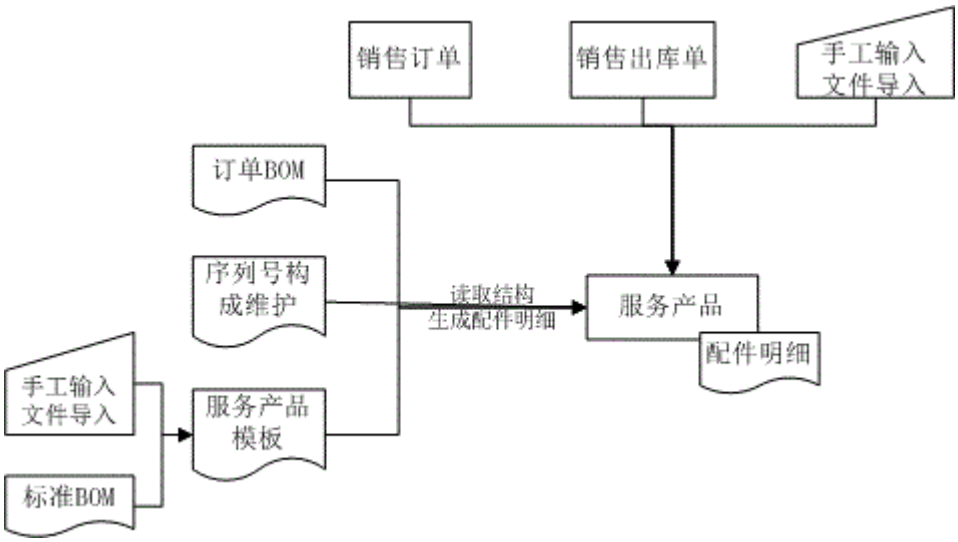


【服务产品列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出服务产品类型选择菜单，新建服务产品信息。
- **[列表查询]**：点击打开服务产品列表页面。
- **[布局]**：设置服务产品列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置服务产品列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将服务产品信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：统计分析服务产品信息。
- **[批量更新]**：批量更新服务产品的属性。
- **[批量删除]**：批量删除服务产品列表中的信息。
- **[导入]**：由文件导入服务产品信息
- **[导出]**：将服务产品信息导出到文件。
- **[打印]**：打印服务产品列表信息。

3.17.3.3　如何创建服务产品



1.　手工创建

在列表页面点击“新建”，进入服务产品的新建编辑页面。



【服务产品新建编辑页面】

- ✓ 如果在【序列号构成维护】表中已存在该“存货+序列号”对应的子件记录，则录入“存货+序列号”后会自动读取该结果并写入到当前创建的服务产品明细中
- ✓ 可以点击【取模板结构】，取预先设定的服务产品模板结构，将模板中的子件带入到服务产品明细中，减少手工重复工作
- ✓ 母件的存货属性为【服务产品】；子件的存货属性为【服务配件】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前服务产品信息，返回服务产品列表页面。
- **[保存]**：保存当前服务产品信息。
- **[保存并查看]**：保存当前服务产品信息，并打开此服务产品的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前服务产品信息，并打开服务产品的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前服务产品信息，并复制当前服务产品信息至新建页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存

2. 从销售订单创建

可以在销售订单的查看画面，针对订单的某明细记录创建对应的服务产品。



【销售订单查看页面】

点击“生成服务产品”，选择服务产品类型后，进入服务产品新建画面，自动带入存货、客户、购买日期、保修期单位、保修期限、保修终止日期等信息

3. 销售出库审核自动生成服务产品

蓝字销售出库单审核时可以自动生成服务产品



【销售订单查看页面】

库存选项勾选【销售出库审核生成服务产品】，将存货属性为【服务产品】【内销】的存货自动生成为服务产品。



【销售出库单】

如果存货是序列号管理的，则按序列号个数生成不同的服务产品；非序列号管理的存货按照销售出库单行，一行存货生成一个服务产品。蓝字销售出库单弃审时会删除已生成的服务产品。

生成服务产品的配件结构：

销售出库单审核自动生成服务产品，在生成服务产品的过程中可以根据优先顺序自动获取到服务产品的配件结构，优先顺序分别为：

1.订单 BOM（如果对应的上游订单行存在订单 BOM）

2.序列号构成维护表的子件结构（如果存货是序列号管理，且存在对应的批序结构）

3.服务产品模板结构（可以预先按存货分类或存货定义好，在将模板的子件带入到服务产品明细时，可以按照“属性映射”关系将指定的数据项带入到服务产品明细上）

3.17.3.4 如何更新【序列号构成维护】

【序列号构成维护】是库存管理模块的一个功能，维护最终成品序列号所包含的核心部件的序列号或批号。

手工创建服务产品时，可以自动获取【序列号构成维护】对应的子件信息，并带入到服务产品明细中。

在服务产品中维护好的关键子件构成信息，可以选择是否更新回库存管理的【序列号构成维护】中



【服务产品查看画面】

点击【更新序列号构成维护】可以将售后阶段维护的子件构成信息更新回库存管理的【序列号构成】中。更新时：

- ✓ 服务产品包含非批号/序列号管理的子件信息，这些信息不允许更新回库存
- ✓ 服务产品的子件不支持录入自由项，自由项管理的子件更新回库存【序列号构成维护】，需要在库存中补充相关的自由项信息

3.17.3.5　如何修改服务产品

在服务产品查看列表页面中，找到您所关注的服务产品记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应服务产品的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击[编辑]按钮即可对服务产品内容进行修改。

3.17.3.6　如何删除服务产品

当您想要删除服务产品记录时，您只需在服务产品查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应服务产品记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应服务产品记录。

注释：

1. 如果您所要删除的服务产品记录中存在相关对象（包括联系人、相关工单）删除关联关系并删除对象；相关对象的下级机构删除关联关系并不删除对象。
2. 如要您只想删除某个服务产品记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。

3. 如果您所要删除的服务产品记录中存在相关的相关对象：附件直接删除相关附件对象；相关对象：评论直接删除相关评论对象。

服务主要应用于售后服务处理，包括接受客户的服务请求，主动为客户提供的服务等。

3.17.4故障档案

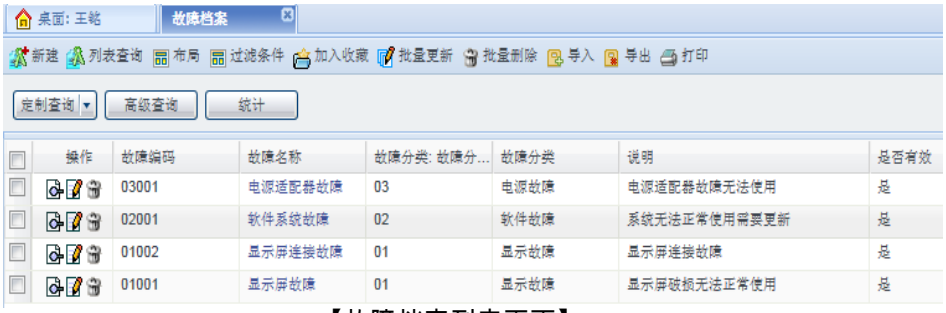
产品常见的故障现象可以建立故障档案进行保存。故障档案在后续的服务请求和服务工单上被引用，不必每次在请求和工单上描述故障现象。

3.17.4.1 栏目说明

- 故障编码：输入，不可重复。
- 故障名称：输入，不可重复
- 故障分类：参照故障分类档案。
- 说明：输入
- 是否有效：选择，只有标记为有效的记录才能被业务引用。

3.17.4.2 操作说明

- 故障档案可设置故障分类，故障分类需要在 U8 客户端的【基础设置】-【基础档案】中创建
- 故障档案可以在【基础设置】-【基础档案】中创建，也可以通过浏览器登录 CRM 服务管理进行创建并维护



【故障档案列表页面】

在故障档案列表，点击“新建”按钮进入故障档案的新建编辑页面

3.17.5服务请求

3.17.5.1 服务请求的创建方式

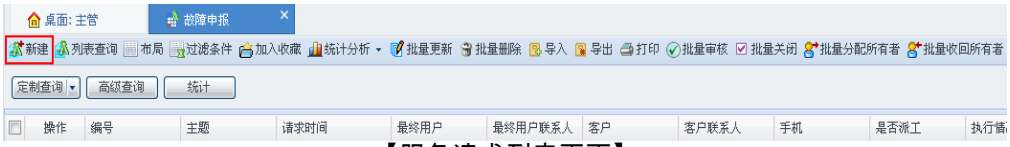
服务请求的创建方式有：

1. 手工创建服务请求。
2. 在呼叫中心坐席端提交生成 CRM 服务请求，请求来源=呼叫中心。

3. 用户通过微信服务号提交的服务预约，定期下载生成 CRM 服务请求，请求来源=U 易联。

1. 手工创建服务请求：

在页面上方的菜单中单击“服务”→“服务请求”菜单，选择相应服务请求分类进入服务请求查看列表页面。



【服务请求列表页面】

按钮功能说明：

- [新建]：点击后弹出服务请求类型选择菜单，新建服务请求信息。
- [列表查询]：点击打开服务请求列表页面。
- [布局]：设置服务请求列表页面的显示属性和信息显示行数。
- [过滤条件]：设置服务请求列表页面可供查询的属性。
- [加入收藏]：将服务请求信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- [统计分析]：统计分析服务请求信息。
- [批量更新]：批量更新服务请求的属性。
- [批量删除]：批量删除服务请求列表中的信息。
- [导入]：由文件导入服务请求信息
- [导出]：将服务请求信息导出到文件。
- [打印]：打印服务请求列表信息。
- [批量分配所有者]：将列表中选中服务请求批量分配给某个或多个员工，使员工成为服务请求的负责员工。
- [批量收回所有者]：将列表中选中服务请求的负责员工批量收回。

在页面上方的菜单中单击“服务请求”菜单，选择相应服务请求分类进入服务请求查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”，并选择服务请求类型进入服务请求的新建编辑页面。



【服务请求】

新建服务请求信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据服务请求信息情况逐条填写；服务请求信息填写完毕保存后，可以在服务请求查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关状态、评论信息、附件等内容。

注释：

在定义服务请求属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

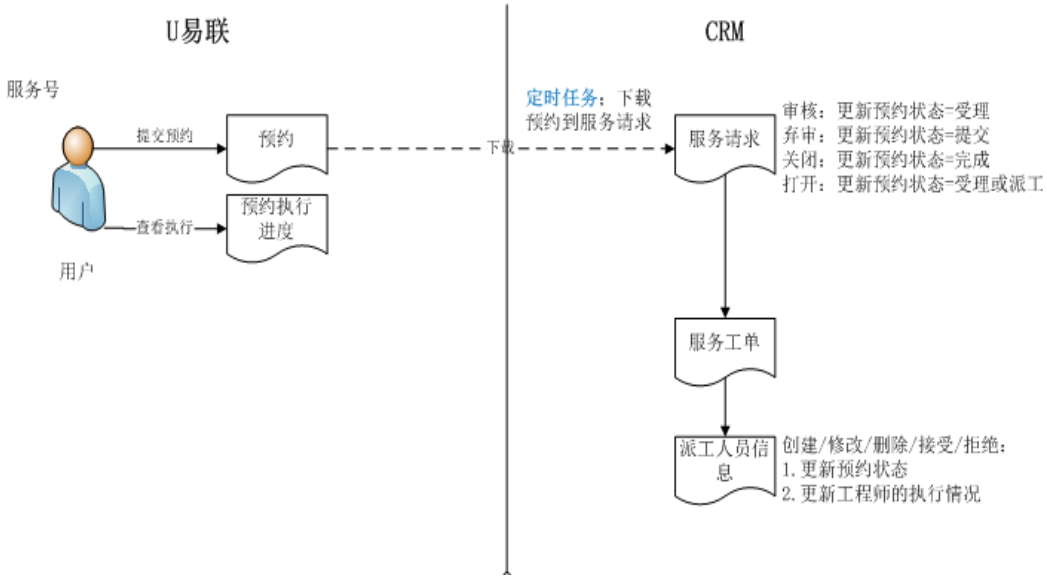
2.呼叫中心坐席端提交创建服务请求



呼叫中心坐席端的受理单，可以提交生成服务请求

3. 从微信服务号的服务预约定期下载创建服务请求

从 U 易联服务号下载服务请求的准备工作参见【系统配置】-【客户化平台】-【U 易联适配器】的相关内容



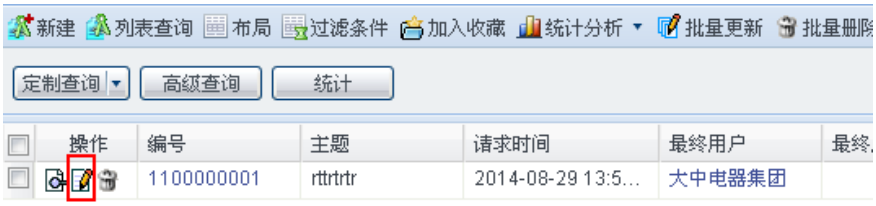
- 用户可以关注企业的微信服务号，提交服务预约
- 预约定期下载到 CRM 中进行处理，处理情况及时上传
- 用户在微信端可随时查看预约的执行情况，包括预约的状态（提交/受理/派工/完成）、派工的工程师及其联系方式等

从服务预约定期下载的服务请求，服务请求的后续处理过程需要及时上传到微信端，供用户在微信端及时查看：

- 服务请求审核后，预约状态为受理
- 服务请求派工生成服务工单后，预约状态为派工
- 服务工单指派工程师后，上传工程师姓名及其联系方式
- 服务请求关闭后，预约状态为完成

3.17.5.2　如何修改服务请求

在服务查看列表页面中，找到您所关注的服务记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应服务的详细信息查看页面，在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对服务内容进行修改。或者在列表页面点击图标也可进行修改。



【服务请求列表页面】



【服务请求查看页面】

注释：

在修改服务请求属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.17.5.3 如何删除服务请求

当您想要删除服务记录时，您只需在服务查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应服务记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应服务记录。

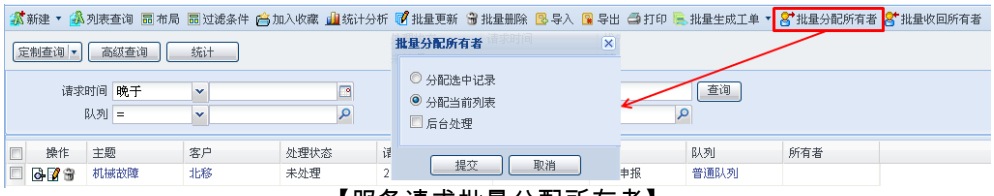
注释：

- 如果您所要删除的服务记录中存在相关对象（包括联系人、相关工单）删除关联关系并删除对象；相关对象的下级机构删除关联关系并不删除对象。
- 如要您只想删除某个服务记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。
- 如果您所要删除的服务记录中存在相关的相关对象：附件直接删除相关附件对象；相关对象：评论直接删除相关评论对象。

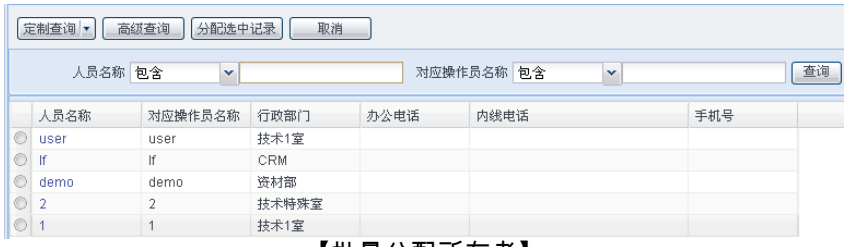
3.17.5.4　批量操作

- **批量分配/收回所有者**

点击菜单“服务”进入服务列表页面→“批量分配所有者”编辑批量分配负责人窗口。



【服务请求批量分配所有者】



【批量分配所有者】

按钮功能说明：

- **[定制查询]**：定义并保存自己常用的查询条件。
- **[高级查询]**：使用系统给出的可用属性自由组合查询条件。
- **[分配选中记录]**：将选中的人员分配作为服务的所有者。
- **[取消]**：关闭当前窗口。

批量收回所有者同批量分配所有者操作。

注释：

在勾选了后台处理时，点击提交后，系统将在后台执行批量分配所有者，执行完毕后会弹出提醒窗口，显示执行批量分配所有者的情况。

- **批量审核/批量关闭**

服务请求进行批量审核、批量关闭的操作，减少手工重复操作。

走审批流程的请求，暂时不支持批量审核，系统会给出相应提示

3.17.5.5　根据服务请求创建返修登记单

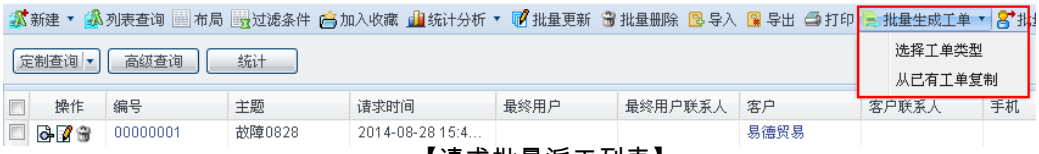
在服务请求的相关对象下创建返修登记单，可以将请求信息及请求明细带入到返修登记单上。

3.17.6批量派工

3.17.6.1　请求整单批量派工

列表显示满足派工条件的服务请求（已审核、未关闭、需要派工）

从列表中勾选要进行派工的服务请求，点击按钮“批量生成工单”



【请求批量派工列表】

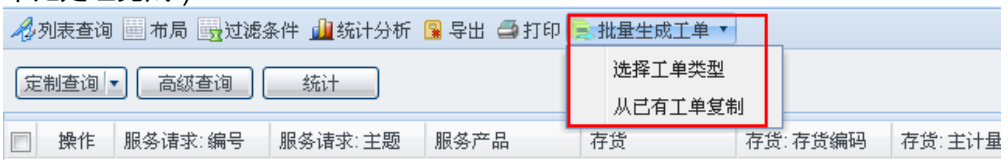
选择工单类型或服务工单后，在如下的服务工单页面补录信息，这些信息将携带到批量生成的服务工单中



录入工单信息后，点击保存，则会将指定范围的服务请求在后台生成服务工单，一张请求对应一张服务工单

3.17.6.2 请求明细批量派工

列表显示满足派工条件的服务请求明细（已审核、未关闭、需要派工、派工情况不是处理完成）



从列表中勾选要进行派工的服务请求明细，点击按钮“批量生成工单”

选择工单类型或服务工单后，在如下的服务工单页面补录信息，这些信息将携带到批量生成的服务工单中



录入工单信息后，点击保存，则会将指定范围的服务请求明细在后台生成服务工单，一条请求明细对应一张服务工单，即一个服务产品生成一个服务工单。

3.17.7服务队列

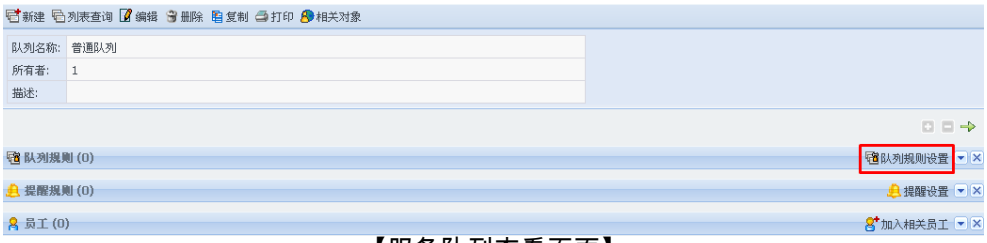
点击菜单“服务”→“服务队列”进入服务的查看设置页面。



按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开服务队列列表页面。
- **[布局]**：设置服务队列列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置服务队列列表页面可供查询的属性。
- **[打印]**：打印服务队列列表信息。

服务队列可设置队列规则，当服务队列中的服务请求和服务计划超出时间时，会自动进行队列升迁，以引起重视。



【服务队列查看页面】



【队列规则设置】

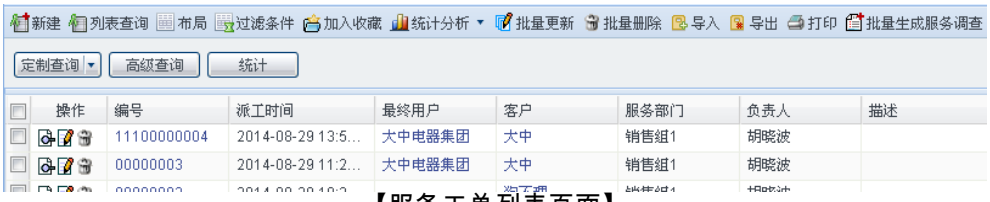
填写项说明：

- **[未处理超时]**：设置未处理类别超时的规则。
- **[处理中超时]**：设置处理中类别超时的规则。
- **[滞留超时]**：设置滞留类别超时的规则。
- **[进入队列]**：设置进入队列的过滤条件。
- **[提交]**：保存当前设置规则，并关闭窗口。
- **[取消]**：关闭当前窗口，不做保存。

3.17.8服务工单

服务工单表示确定要提供的服务任务，可以在系统中直接新增工单，也可以是服务请求或服务计划转化而来的服务工单。

点击“服务”→“服务工单”进入服务工单的查看设置页面



【服务工单列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出服务工单类型选择菜单，新建服务工单信息。
- **[列表查询]**：点击打开服务工单列表页面。
- **[布局]**：设置服务工单列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置服务工单列表页面可供选择的属性。
- **[加入收藏]**：将服务工单信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：统计分析服务工单信息及工单明细。
- **[批量更新]**：批量更新服务工单的属性。
- **[批量删除]**：批量删除服务工单列表中的信息。
- **[导入]**：由文件导入服务工单信息
- **[导出]**：将服务工单信息导出到文件。
- **[打印]**：打印服务工单列表信息。
- **[批量生成服务调查]**：将选中的记录批量生成服务调查。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

3.17.8.1　如何新建服务工单

点击“新建”按钮，进入服务工单的新建编辑页面



【服务工单列表】

在页面上方的菜单中单击“服务工单”菜单，选择相应服务分类进入服务工单查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”，并选择服务工单类型进入服务工单的新建编辑页面。



【服务工单新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前服务工单信息，返回服务工单列表页面。
- **[保存]**：保存当前服务工单信息。
- **[保存并查看]**：保存当前服务工单信息，并打开此服务工单的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前服务工单信息，并打开服务工单的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前服务工单信息，并复制当前服务工单信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[单据讨论]**：点击后打开 UU 工具，可对当前的服务工单信息发起讨论。

新建服务工单信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据服务工单信息情况逐条填写；服务工单信息填写完毕保存后，可以在服务工单查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关状态、评论信息、附件等内容。

服务工单明细录入

- 明细属性可以选择：服务产品；服务配件；服务项目
- 属性为服务产品的行：必须录入服务产品或原件（存货参照。存货属性=服务产品）。不可录入服务项目/配件及其数量。[是否收费]为否，不可改。点击该行操作栏的“选择配件”，则弹出该服务产品的配件明细，勾选其中需要更换的配件，确定后会追加到工单明细中（属性 = 服务配件）

- 属性为服务配件的行：可以是通过点击服务产品行的选择配件操作携带过来的配件，这种配件行不能修改服务产品和原件。也可以是手工新增的配件行，必须录入[服务项目/配件]（存货属性 = 服务配件）[数量]，可以编辑[是否收费]
- 属性为服务项目的行：必须录入[服务项目/配件]（存货属性 = 服务项目）
- 服务工单明细行如果已经录入了[服务产品]或[原件]或[服务项目/配件]，则该行的[属性]不允许修改，可以删行后重新录入

3.17.8.2　如何派工给人员（服务工程师）



在服务工单的相关对象中有“派工人员信息”。表示将该服务工单分配给哪些维修人员进行处理。系统支持将工单分配给多人进行处理（团队派工）。派工人员信息上记录每个服务人员的任务说明、计划/实际的开始结束时间、故障描述、处理结果等。

已审核未关闭的服务工单可以维护派工人员信息（包括新建、编辑、删除、拒绝、完成、关闭）



每个派工人员对于自己的任务可选择接受或拒绝；任务完成时点击完成；任务无法完成时点击关闭。任务一旦完成或关闭后只能查看，不能进行其它操作。
非本人的任务不能进行拒绝、完成、关闭操作。

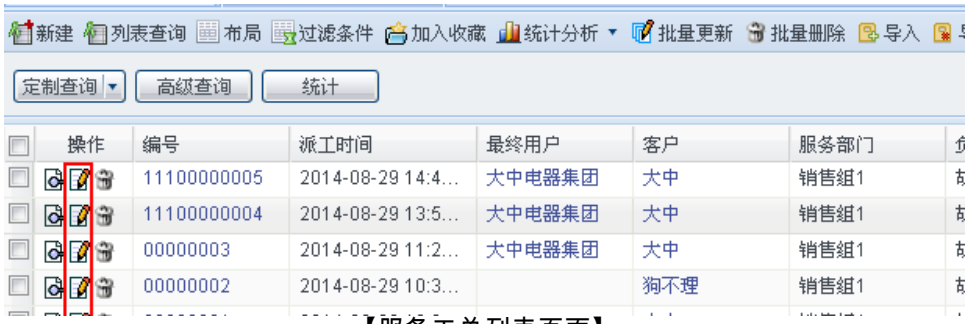
系统中与派工相关的选项设置：



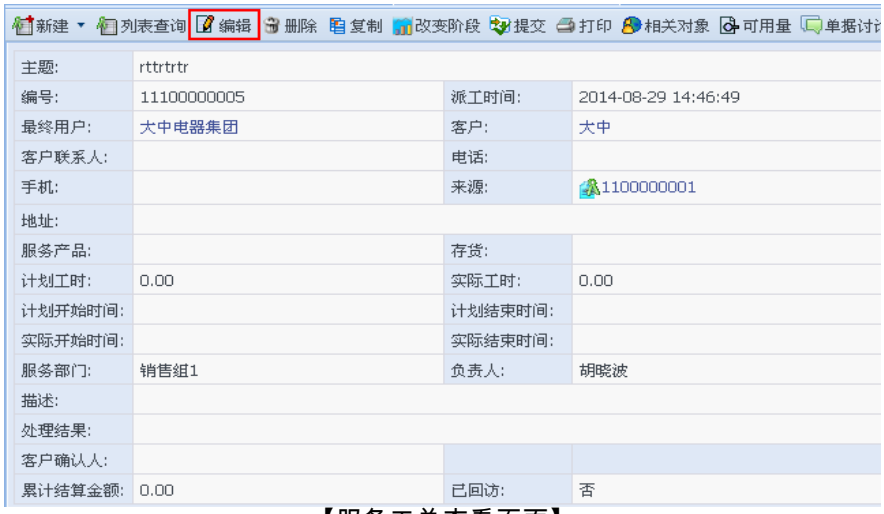
- **[服务工单自动派工]**：勾选后，工单保存时，如果单头有负责人，则自动将负责人加入到“派工人员信息”中。即工单的负责人就是其维修人员，一般针对只有一个维修人员的服务工单。勾选该选项可以减少手工指派维修人员的操作。
- **[任务派工即接受]**：产生派工人员记录时（包括手工添加和自动添加的），如果该选项勾选，则[任务状态]默认 = 接受；不勾选，则[任务状态]默认 = 待处理，需要每个人员主动确认是否接受该任务。

3.17.8.3 如何修改服务工单

在服务工单查看列表页面中，找到您所关注的服务工单记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应服务工单的详细信息查看页面，在详细信息查看页面单击[编辑]按钮即可对服务工单内容进行修改。也可以在列表页面点击图标进行修改。



【服务工单列表页面】



【服务工单查看页面】

注释：

在修改服务工单属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。已关闭的服务工单不可被修改或使用。

3.17.8.4　如何删除服务工单

当您想要删除服务工单记录时，您只需在服务工单查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应服务工单记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应服务工单记录。

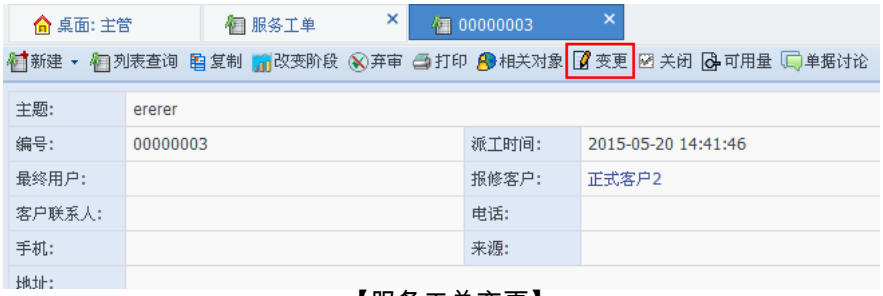
注释：

- 如果您所要删除的服务工单记录中存在相关对象（包括联系人、相关工单）删除关联关系并删除对象；相关对象的下级机构删除关联关系并不删除对象。

- 如要您只想删除某个服务工单记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。
- 如果您所要删除的服务工单记录中存在相关的相关对象：附件直接删除相关附件对象；相关对象：评论直接删除相关评论对象。

3.17.8.5 审核后如何修改服务工单

服务工单审核后，如果想修改或补充工单的相关信息，可以通过【变更】操作来实现：



【服务工单变更】

3.17.8.6 行关闭

在服务工单的查看画面上，针对工单的明细行，可以进行【行关闭】操作



【查看画面的行关闭操作】

- 一张服务工单上同时报修的服务产品，由于某些原因，其中一些客户不同意维修，可以在服务工单上将该行进行行关闭，不再进行后续的维修工作。
- 已关闭的工单行，可以进行打开操作。
- 行关闭的权限同工单整单关闭的功能权限

- 已有后续维修业务的工单行，不允许关闭，如已生成后续的配件申领、服务结算单。
- 已关闭的工单行，变更时可以修改删除，不做控制。
- 已关闭的服务产品行：变更时不能点击“选择配件”
- 已关闭的服务配件行：不再生成后续的配件申领单
- 已关闭的服务配件行/服务项目行：不再进行后续报价和服务结算

3.17.9服务计划

服务计划是企业制定的主动服务客户的计划。以提供更优质的客户体验，提升客户忠诚度。

3.17.9.1　服务计划的创建方式

- 手工创建服务计划
- 在列表上点击【批量生成服务计划】，根据已有的订单、客户、联系人、服务产品、服务工单等对象批量生成服务计划
- 定义服务计划模板，选择业务对象及其条件范围，以及生成服务计划的时间间隔等，通过服务计划模板定时生成服务计划

3.17.9.2　服务计划的常见应用场景

售后安装调试：服务计划模板的[对象类型]中选择“销售出库单”，可以将销售出库单定期生成服务计划，适用于售出后即进行安装调试等业务的场景。在销售出库单生成服务计划的过程中，可以由用户定义属性映射，自行设置“从销售出库到服务计划”的字段映射关系

周期保养计划：服务计划模板的[对象类型]中选择“服务产品”，按照服务产品档案上记录的[下次保养周期]，自动生成周期保养型的服务计划，周期保养型的服务计划后续生成服务工单，工单完成后自动更新服务产品的最近保养日期，并给出建议的下次保养日期，为下次保养做准备

3.17.9.3　栏目说明

表头栏目：

最终用户：参照录入。

客户：参照录入

执行情况：系统维护不可改。默认“待派”。后续生成服务工单后，执行情况变为“已派”，服务工单删除后，执行情况变为“待派”（由于会多次生成工单，所有的工单删除后，才更新执行情况为待派）。单据关闭时，根据关闭的选项分别设置为：处理完成或不处理

周期保养：只有服务计划上有该字段，周期保养型的服务计划后续生成周期保养的服务工单，该工单关闭时会维护服务产品档案上的[最近保养日期][下次保养日期]，为下次保养做准备。

明细栏目：

服务产品：可空，参照录入，录入后带出存货信息

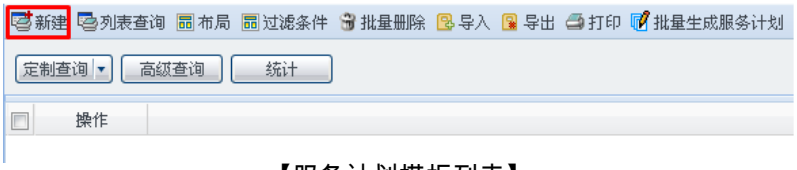
存货：只能录入存货属性为“服务产品”的存货，只能录入存货属性为“服务产品”的存货，服务产品和存货不能同时为空

数量：>0。

序列号：序列号管理的存货，需要录入序列号。录入序列号时，数量只能为 1

3.17.10 服务计划模板

3.17.10.1 如何新建服务计划模板



【服务计划模板列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出服务计划模板新建页面。
- **[列表查询]**：点击打开服务计划模板列表页面。
- **[布局]**：设置服务计划模板列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置过滤条件显示属性。
- **[批量删除]**：批量删除服务计划模板列表中的信息。
- **[导入]**：由文件导入服务计划模板信息。
- **[导出]**：将服务计划模板信息导出到文件。
- **[打印]**：打印服务计划模板列表信息。
- **[批量生成服务计划]**：将选中服务计划模板记录批量生成服务计划。

在页面上方的菜单中单击“服务计划模板”菜单，进入服务计划模板查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”，进入服务计划模板的新建编辑页面。



【服务工单新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前服务计划模版信息，返回服务计划模版列表页面。
- **[保存]**：保存当前服务计划模版信息。
- **[保存并查看]**：保存当前服务计划模版信息，并打开此服务计划模版的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前服务计划模版信息，并打开服务计划模版的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前服务计划模版信息，并复制当前服务计划模版信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

新建服务计划模版信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据服务计划模版信息情况逐条填写；服务计划模版信息填写完毕保存后，可以在服务计划模版查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关状态、评论信息、附件等内容。

注释：

在定义服务计划模版属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.17.10.2 通过服务计划模板将销售出库单自动生成服务计划



定义服务计划模板时，对象类型选择“出库单”，并且在查询条件中设置销售出库单的数据范围，则可以定时将指定条件的销售出库生成服务计划。在生成服务计划的过程中，可以通过系统配置中定义的对象属性映射，将销售出库单上的字段携带到服务计划上。

适用的业务场景：有些产品售出后，需要及时给客户进行安装调试，可以采用由销售出库单自动生成服务计划的处理方式。

3.17.10.3 通过服务计划模板自动生成周期保养计划



- 定义服务计划模板，按照模板上的“提前期天数”以及服务产品档案上的“下次保养日期”，定时将服务产品生成周期保养型的服务计划。按照这种方式生成的服务计划，其[周期保养]=是，后续生成的服务工单同样标识[周期保养]=是。
- 周期保养型的服务工单处理完成后，点击【关闭】，本次保养工作完成，系统自动修改服务产品档案的[最近保养日期][下次保养日期]，为下次保养做准备。

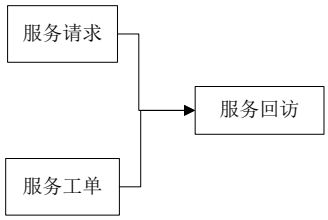
3.17.10.4　通过服务计划模板将服务协议自动生成服务计划



定义服务计划模板时，对象类型选择“服务协议单”，并且在查询条件中设置服务协议的数据范围，则可以按照服务协议信息定时生成服务计划。生成规则：按照服务协议的服务计划子表的每一条“服务日期+提前天数”生成服务计划，即服务计划子表的一行对应生成一个服务计划。在生成服务计划的过程中，可以通过系统配置中定义的对象属性映射，将服务协议上的字段携带到服务计划上。

3.17.11 服务回访

3.17.11.1 操作流程



可以根据服务请求或服务工单创建服务回访

3.17.11.2 栏目说明

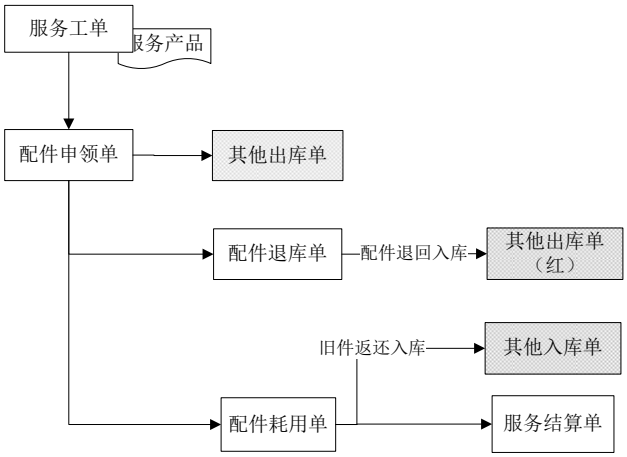
- 关联到、关联对象：可以选择已审核的服务请求或服务工单。
- 最终用户：录入或根据关联对象带入
- 回访日期：默认是登录日期，可以修改。
- 回访联系人、电话、手机：录入或根据关联对象带入。
- 回访结果、备注：录入。

3.17.12　配件申领单

3.17.12.1　操作流程

创建配件申领单支持 2 种方式：

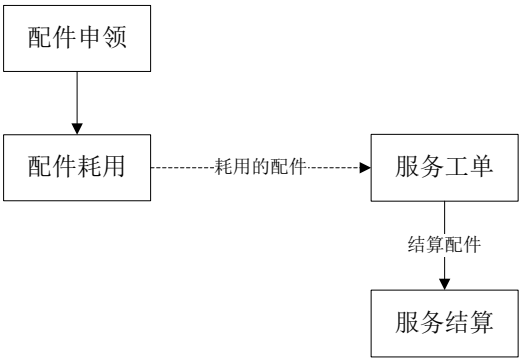
1、在工单的相关对象下推式创建



【配件申领单操作流程】

- 根据服务工单的配件信息创建配件申领单，在配件申领单头记录服务工单。
- 配件申领单后续可以参照生成其他出库单，数量不能大于配件申领单的数量。
- 已出库未使用的配件可以参照生成配件退库单，对于批次或序列号管理的存货，可以在配件退库单录入批号、序列号，范围为对应出库单的批号、序列号。
- 实际耗用的配件可以参照生成配件耗用单。

2、手工创建无来源的配件申领单



支持手工创建无来源的配件申领单。企业往往会提前申领一些常用的维修配件作为维修备用，后续这些配件用在了哪里，可以在配件耗用单上指定其对应的服务工单，耗用单审核时将这些配件回写到工单上，便于后续做服务结算

3.17.12.2 栏目说明

表头栏目

- 单据编号：录入或自动生成。用户可以设定单据生成规则，同一类型的单据号保证唯一性。
- 申领日期：默认为登录日期，用户可修改。
- 最终用户：录入或参照，不可为空，参照最终用户档案。
- 服务部门：录入或参照，不可为空，参照内容为部门档案。只能录入未撤销的部门。
- 服务人员：录入或参照，不可为空，参照内容为服务部门下的业务员。
- 服务工单：从服务工单携带或参照录入，不可为空，显示服务工单号。
- 备注：用户可录入一些说明文字，记录备注信息。

表体栏目

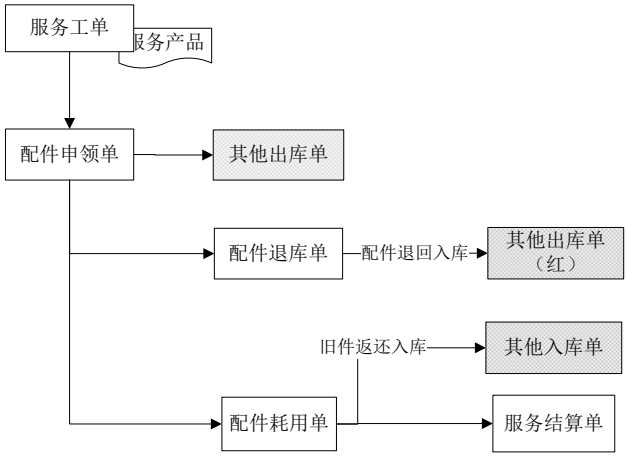
- 存货编码：录入或参照，必填，参照内容为存货档案。
  - 根据存货编码，系统带入存货名称、规格型号、单位等栏目。
  - 只能参照录入具有服务配件属性的存货。
  - 同一张单据上可以有相同的存货及自由项。
  - 停用日期小于或等于单据日期的存货为已停用，不可参照录入，不可用于新增单据；但可以进行单据、账表查询
- 申领数量：手工录入，必填，大于 0。
- 申领件数：根据换算率按照统一规则计算。
- 销售单位：如果存货有默认的销售单位，则将默认的销售单位带入。
- 换算率：根据销售单位带入。

- 累计出库数量：其他出库单参照配件申领单生成时回写，累计耗用数量+累计退库数量≤累计出库数量。
- 累计耗用数量：配件耗用单参照配件申领单生成时回写。
- 累计退库数量：配件退库单参照配件申领单生成时回写。
- 累计结算数量：服务结算单参照配件耗用单生成时回写。

3.17.13　配件耗用单

售后维修过程，实际使用的配件信息记录在配件耗用单上，配件耗用单同时可记录换下的旧件信息。

3.17.13.1　操作流程



【配件管理操作流程】

- 配件耗用单不能手工增加，只能参照配件申领单生成。
- 配件耗用单保存时回写配件申领单的累计耗用量：累计退库数量+累计耗用数量<=累计出库数量
- 已耗用的配件可以做服务结算单，服务结算单回写耗用单的累计结算数量：累计结算数量<=耗用数量
- 可以参照配件耗用的旧件信息做其他入库单，将旧件收回入库。
- 根据无来源配件申领单创建的配件耗用单，可以在耗用单单头上指定对应的服务工单（参照范围：已审核未关闭的服务工单），即手工指定该耗用单用在了哪张服务工单上，配件耗用单保存时，会将配件回写到服务工单明细上（添加服务工单明细行，行属性为服务配件）。

3.17.13.2　栏目说明

表头栏目

- 单据编号：根据已设置的单据编号规则进行编号

- 申领日期：默认是登录日期，可以修改。
- 最终用户：参照最终用户档案。
- 服务部门：参照末级部门。
- 服务人员：参照业务员档案，按服务部门进行过滤。
- 服务工单：申领单有工单时，从申领单带入，否则可手工参照录入，参照已审核未关闭的服务工单，非空。
- 备注：手工录入

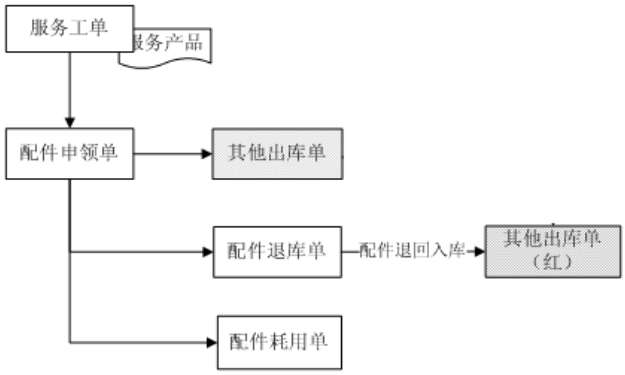
明细栏目

- 存货：从申领单携带，不可改
- 耗用数量：手工录入，大于 0。序列号管理的存货，数量应为 1
- 批号：批号管理的存货需要录入批号，范围取自申领单已出库的批号
- 序列号：序列号管理的存货需要录入序列号，范围取自申领单已出库未退回入库的序列号。
- 换算率：销售单位默认带出，浮动换算率时可改，改后计算件数
- 旧件：由存货带出是否管理旧件，如果需要管理旧件，必须录入旧件信息
- 旧件信息：如果旧件没有对应的存货档案，可以手工录入旧件信息，包括旧件编码、名称、规格型号等，长文本方式，可改
- 旧件批号：手工或参照录入
- 旧件序列号：手工或参照录入
- 服务产品：参照服务工单范围内的服务产品。表示该配件用在了哪个服务产品上
- 累计结算数量：服务结算单回写
- 累计结算金额：服务结算单回写
- 累计旧件入库量：其他入库单回写

3.17.14 配件退库单

售后维修过程，已领用出库的配件如果有剩余，可以做配件退库单，将多余的配件退还，库管员可以根据退库单做红字的其他出库单，红冲做配件申领时的配件出库信息。

3.17.14.1 操作流程



- 配件退库单不能手工增加，只能从配件申领单生成。
- 配件退库单保存时回写配件申领单的“累计退库数量”：累计退库数量+累计耗用数量<=累计出库数量。
- 如果存货是批号/序列号管理，退库时要录入批号/序列号。
- 配件退库单后续在库存管理模块参照生成红字的其他出库单，红冲配件出库信息

3.17.14.2　栏目说明

表头栏目

- 单据编号：根据已设置的单据编号规则进行编号
- 退库日期：默认是登录日期，可以修改。
- 最终用户：参照最终用户档案。
- 服务部门：参照末级部门。
- 服务人员：参照业务员档案，按服务部门进行过滤。

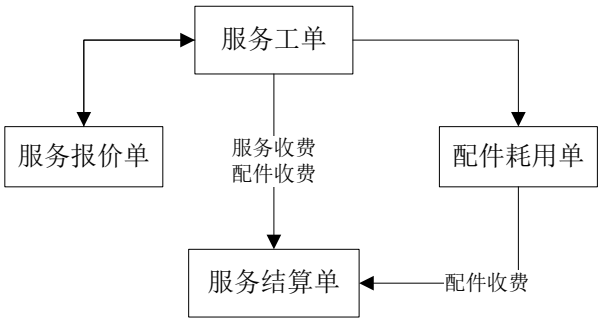
明细栏目

- 存货：从申领单携带，不可改
- 退库数量：手工录入，大于 0。序列号管理的存货，数量应为 1
- 批号：批号管理的存货需要录入批号，范围取自申领单已出库的批号
- 序列号：序列号管理的存货需要录入序列号，范围取自申领单已出库未退回入库的序列号。
- 累计入库数量：红字其他出库单回写

3.17.15　服务报价单

服务报价单是服务流程的可选环节，如果需要根据服务工单进行报价，则在服务工单上标识【需报价】= 是

3.17.15.1　操作流程



- 服务报价单为可选环节，根据服务工单的标识判断是否做报价
- 不能手工创建，只能依据服务工单列示的服务内容做服务报价，包括收费的服务配件和服务项目。在服务报价单列表点击【】
- 服务报价单审核后，将审核通过的价格写入到服务工单明细上，弃审后会清空工单上的价格
- 服务工单不限制报价次数，可以做多次报价，以最新审核通过的报价为准
- 做了服务报价的工单，在做服务结算时，价格信息取自生效的服务报价单，包括：报价、报价含税、无税单价、含税单价、扣率、税率等

3.17.15.2 栏目说明

表头栏目

- 报价单编号：根据已设置的单据编号规则进行编号
- 报价日期：默认是登录日期，可以修改。
- 最终用户：参照录入，可空。
- 报修客户：源单带入客户，可改，非空。
- 付款客户：源单带入客户，可改
- 联系人、移动电话：工单带入，可改。
- 币种：默认本位币，多币种核算时可改，改后重取汇率
- 汇率：币种带入。
- 制单人：新增或修改单据保存时，带入当前操作员。

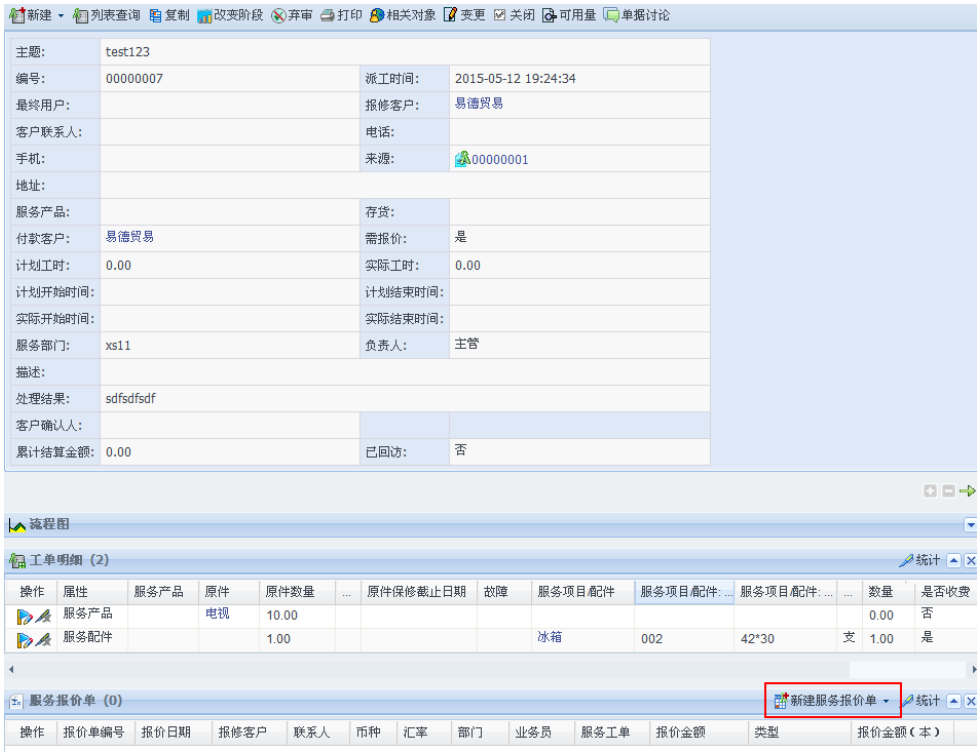
明细栏目

- 服务配件/项目：配件从源单带入，不可改。
- 数量：工单带入，不可改。
- 报价：通过取价功能可以取得按销售价格政策制定的价格，可改
- 含税单价、无税单价、税率、税额、无税金额、价税合计、折扣额：原币的单价、金额可改；本币的单价、金额根据汇率换算，不可改

3.17.15.3 操作说明

创建报价单有 2 种方式：

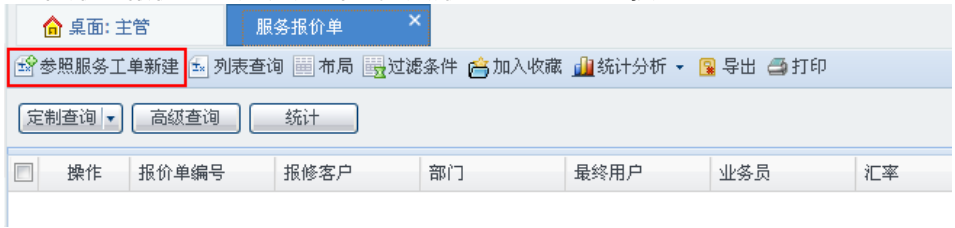
- 在服务工单的相关对象下新建报价单



服务工单满足三个条件，可以在相关对象下新建服务报价单：

- 服务工单已审核未关闭
- 服务工单字段[需报价]=是
- 服务工单明细行有收费的服务配件或服务项目

➢ 在服务报价单的列表点击【参照服务工单新建】按钮

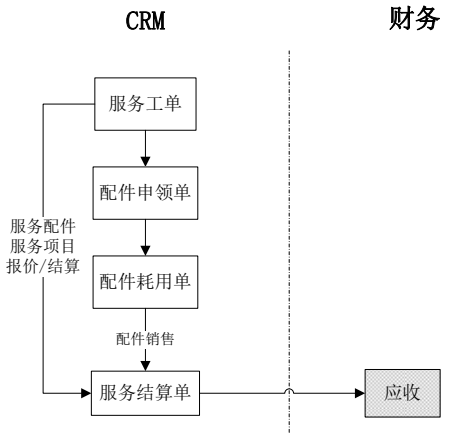


点击按钮后，弹出工单明细参照，列示已审核未关闭收费的工单行，勾选相应的工单行记录，带入到服务报价单上。以这种方式创建服务报价单，可以实现针对工单的合并报价功能

3.17.16　服务结算单

可以看作是服务费发票。根据工单上收费的内容做结算，或者根据配件耗用单做定期的配件耗用结算。结算单复核后，可以在应收模块由财务人员审核并做收款核销，核销结果回写结算单的累计收款金额。

3.17.16.1 操作流程



- 可以根据服务工单创建服务结算单，将服务工单明细收费的配件和服务项目带入到服务结算单上，根据服务工单收费的内容进行结算，审核后进行后续的维修工作。服务结算单的结算数量、结算金额会回写到工单明细上。
- 可以根据配件耗用单创建服务结算单，有时候需要根据配件实际的耗用量进行定期结算，结算数量、结算金额同样会回写到工单明细上

3.17.16.2 栏目说明

表头栏目

- 业务类型：单选必填，选择内容为普通销售、分期收款，默认为普通销售。
- 单据编号：根据已设置的单据编号规则进行编号
- 结算日期：默认是登录日期，可以修改。
- 最终用户：参照录入，可空。
- 结算客户：源单带入客户，或最终用户的对应客户，可改，非空。
- 联系人、移动电话：最终用户带入，可改。
- 结算方式：手工选择。
- 币种：默认本位币，多币种核算时可改，改后重取汇率
- 汇率：币种带入。
- 结算金额、结算金额（本）：表体价税合计汇总，不可改。
- 服务工单：上游服务工单，若对应多个服务工单，默认取其一即可。
- 制单人：新增或修改单据保存时，带入当前操作员。

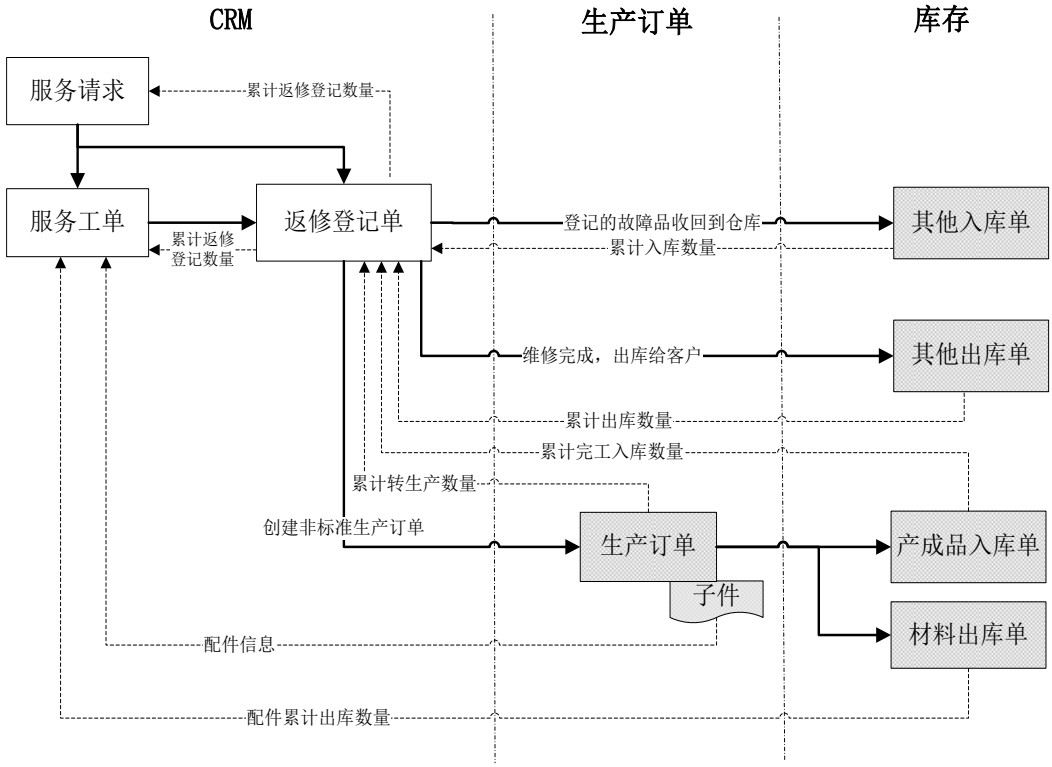
明细栏目

- 服务配件/项目：配件从源单带入，不可改。手工新增行，可以参照录入存货属性为“服务项目”的存货
- 结算数量：>0，可改。
- 项目大类：参照录入
- 项目：参照录入，按项目大类过滤
- 报价：通过取价功能可以取得按销售价格政策制定的价格，可改
- 含税单价、无税单价、税率、税额、无税金额、价税合计、折扣额：原币的单价、金额可改；本币的单价、金额根据汇率换算，不可改
- 累计收款金额：财务回写，不可改

3.17.17　返修登记单

客户的故障件有时无法通过现场维修解决，只能返厂进行维修，首先使用返修登记单登记故障件信息，仓库人员根据返修登记单将故障件回收入库，后续做非标生产订单管理维修过程，最终修好后出库给客户。 返修登记单上记录故障件信息以及故障件的入库数量、转生产订单数量、完工入库数量、出库数量等信息。

3.17.17.1　操作流程



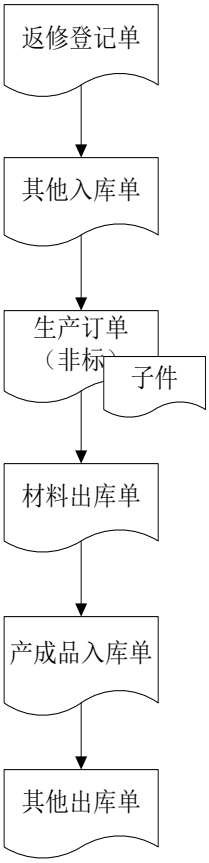
- 故障产品如果需要返厂进行维修，可以做服务请求或服务工单，记录对应的故障产品信息，然后根据请求或工单创建返修登记单，将请求或工单上的相关信息及其明细信息带入到返修登记单上，返修登记单回写请求或工单的“累计返修登记数量”。
- 库管员根据返修登记单的信息将故障产品收回到仓库中（其他入库单），其他入库单回写返修登记单的累计入库数量
- 已收回到仓库的故障产品可以创建非标准生产订单，位置：【生产制造】-【生产订单】-【生产订单维护】-【生产订单】-【返修登记单返工】，生产订单创建成功后回写返修登记单的“累计转生产订单数量”
- 生产订单后续进行领料，做材料出库单，生产订单的子件如果是服务配件（存货属性），则系统会将服务配件信息自动回写到服务工单的明细行上，作为跟客户结算的依据
- 维修完成后的产品做产成品入库单，产成品入库单回写返修登记单的“累计完工入库数量”
- 返修登记单上已完工入库的产品，可以做其他出库单，出库给客户，其他出库单回写返修登记单的“累计出库数量”
- 返修登记单上的故障产品全部转生产时的数量关系：累计出库数量<=累计完工入库数量<=累计转生产数量<=累计入库数量<=返修登记单数量

返修过程成本处理的说明：

- 返修登记单上登记的故障产品，所有权属于客户，将它们收入仓库（其他入库单）和修好后发货给客户（其他出库单）时，均不计入成本。
- 根据非标生产订单做材料领用时，需要判断非标生产订单的来源，若来源是返修登记单，则在材料出库单领用自身时，需要记录当前行不记账，领用其他材料正常记账。
- 非标生产订单处理完成，做产成品入库单时，需要判断非标生产订单的来源，若来源是返修登记单，则产成品入库单的此行不记账。
- 成本管理中，非标生产订单按正常流程进行处理，且报表“完工产品成本明细表”中增加对根据返修登记单生成的非标生产订单进行查询，可以查询其料工费等成本。

- 在总账中，需要根据成本管理中查询出来的生产成本，手工增加凭证，将“生产成本”转出到“其他成本”或“销售费用”科目。

返修过程序列号的处理流程：



录入序列号，目前没有做合法性校验

从返修登记单带入序列号
序列号状态：在库

母件：存货勾选“允许生产订单”
子件：子件的存货属性＝生产耗用。子件与母件相同，序列号也相同（目前生产订单上无法记录子件序列号）
后续子件（同时也是母件）被领用出库，以保证完工时能够做产成品入库单

如果在生产订单上无法记录序列号，那么序列号取自返修登记单（返修登记单一行只记录一个序列号，通过这种方法一定能取到，需要为材料出库提供取序列号服务。目前处理方式：订单不录序列号，在材料出库单上手工选择在库序列号，不易用。）
序列号状态：出库

序列号取自生产订单
序列号状态：在库

维修完成，出库给客户，序列号取自返修登记单
序列号状态：出库

返厂存货，通过材料出库单领出后执行维修，序列号先做材料出库，再做产成品入库

3.17.17.2　栏目说明

表头栏目

- 业务类型：单选必填，选择内容为普通销售、分期收款，默认为普通销售
- 登记单编号：根据已设置的单据编号规则进行编号
- 登记日期：默认是登录日期，可以修改，单据日期不能小于发货日期
- 服务部门/服务人员：录入或从请求/工单中带入
- 关联到、关联对象：可以关联到已审核未关闭的服务请求和服务工单
- 返厂部门、返厂仓库：录入

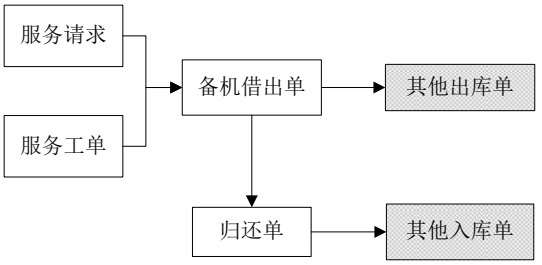
明细栏目

- 存货：只能录入存货属性为[服务产品][服务配件]的存货
- 数量：>0
- 序列号：序列号管理的存货，需要录入序列号。录入序列号时，数量只能为 1
- 批号：批号管理的存货，需要录入批号
- 累计入库数量：启用库存时，根据返修登记单做其他入库单时（故障品收回到仓库），由其他入库单回写
- 累计转生产订单数量：已入库的返修登记单生成非标准生产订单时，由生产订单回写
- 累计完工入库数量：生产订单处理完成，做产成品入库时，由产成品入库单回写
- 累计出库数量：启用库存时，维修完成后根据返修登记单做其他出库单时（修好的故障件出库），由其他出库单回写，累计出库数量<=累计完工入库数量<=累计转生产数量<=累计入库数量<=返修登记单数量

3.17.18 备机借出单

售后维修过程中，客户有可能需要借用备用机。借用备机必须有对应的服务请求或服务工单。库管员根据备机借出单将备机出库。备用机使用完毕后可做备机归还

3.17.18.1 操作流程



- 在备机借出单列表点击“新建”创建备机借出单，指定对应的服务请求或服务工单。也可以在服务请求或服务工单的相关对象下新建备机借出单。
- 库管员在库存管理模块根据备机借出单参照生成其他出库单，将备机出库。
- 备机使用完毕后，在 CRM 中根据备机借出单创建备机归还单。
- 库管员在库存模块根据备机归还单参照生成其他入库单，将备机收回入库。

3.17.18.2 栏目说明

表头栏目

- 单据编号：根据已设置的单据编号规则进行编号

- 单据日期：默认是登录日期，可以修改。
- 单据类型：单选必填，选择内容为新增单据、期初单据。
- 单位类型：借出单位的类型，可以选择最终用户或者客户。
- 单位：借出单位，根据单位类型分别参照选择最终用户或者客户。
- 关联到、关联对象、关联对象阶段：可以关联到服务请求或服务工单，并选择具体的已审核未关闭的服务请求或服务工单。
- 制单人：新增或修改单据保存时，带入当前操作员。

明细栏目

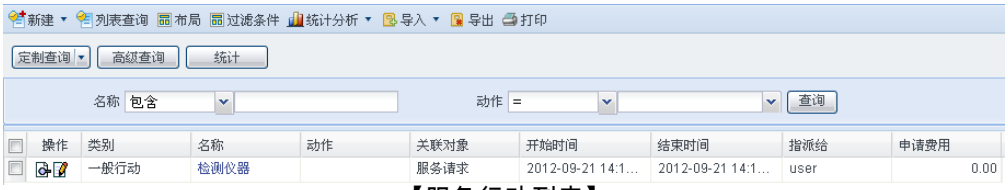
- 存货：参照【存货档案】录入,只能录入存货属性为[服务产品][服务配件]的存货，非空
- 数量：>0。
- 仓库：录入或参照，可空，参照内容为【仓库档案】

3.17.19　备机归还单

参见借出归还单

3.17.20　服务行动

点击“服务”→“服务行动”进入服务的行动列表查看页面，查看与服务相关的行动信息。



【服务行动列表】

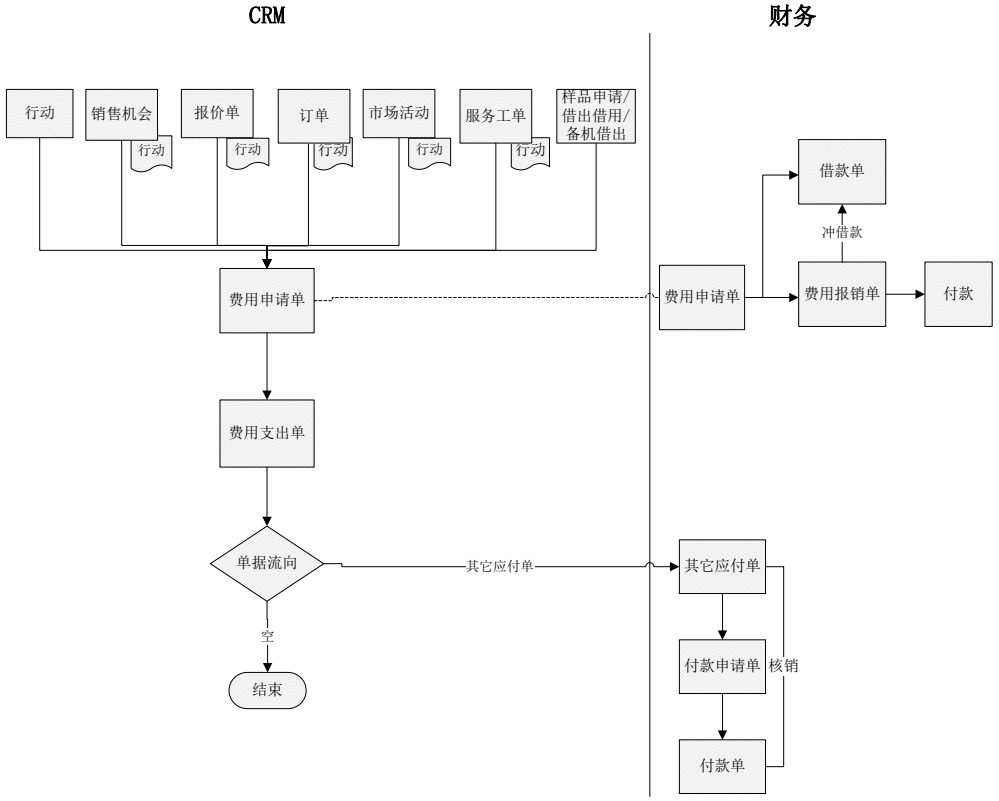
按钮说明：

- **[新建]**：点击后弹出服务行动类型选择菜单，新建服务行动信息。
- **[列表查询]**：点击打开服务行动列表页面。
- **[布局]**：设置服务行动列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置服务行动列表页面可供查询的属性。
- **[统计分析]**：统计分析服务行动信息及行动费用信息。
- **[导入]**：将文件导入服务行动信息。
- **[导出]**：将服务行动信息导出到文件。
- **[打印]**：打印服务行动列表信息。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

3.18 费用管理

简介

V11.1 版本之后，原 CRM 的行动费用不再使用，启用新的费用管理处理流程：



企业在业务过程中，针对每笔销售会发生费用，即可以针对指定的销售机会、报价、订单、服务工单、借出单进行费用申请，也可以针对具体的行动进行费用申请，费用申请审批通过后可以使用。实际费用发生后，可以进行后续的报销以及费用支出的记录，通过费用支出单也可以实现对供应商的支付。

1. 费用申请是可选的流程环节。如果不进行费用申请，可以直接针对行动、市场活动、销售机会、报价、订单、服务工单、样品借出单、借出借用单、备机借出单进行实际费用支出的记录。
2. 费用申请单与网上报销系统联用。如果启用了网上报销系统，则在网报中可以查看并操作 CRM 的费用申请单，并且进行后续的报销、借款等流程。报销单保存后会更新申请单的[已报销金额]。
3. 费用支出单与销售模块的费用支出单共用。即 CRM 创建的费用支出单，在销售模块可以查看操作；在销售模块创建的费用支出单可以在 CRM 中查看操

作。如果是针对费用申请做的费用支出单，则支出单保存后会更新申请单的[已支出金额]。系统控制[已报销金额]、[已支出金额]的合计不能超出申请金额。

3.18.1费用申请单

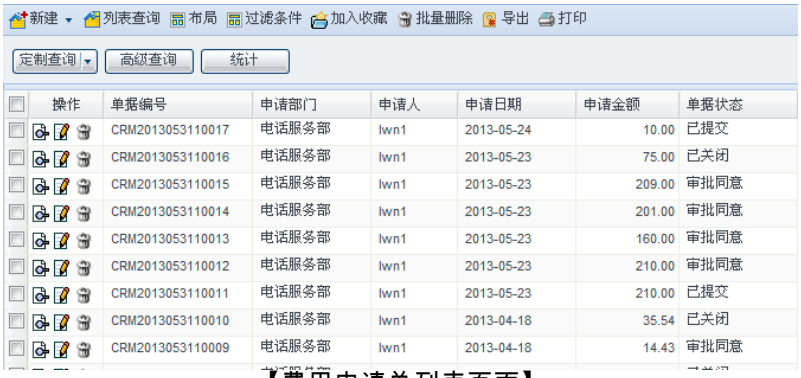
3.18.1.1　如何新建费用申请单

手工创建

从“费用管理”下拉菜单中，选择相应的费用申请业务类型，点击进入费用申请单列表页面。



【菜单路径】



【费用申请单列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后下拉显示已有的费用申请业务类型，选择某业务类型，新建费用申请单。
- **[列表查询]**：点击打开费用申请单列表页面。
- **[布局]**：进入列表的布局设置页面，选择列表的显示项。
- **[过滤条件]**：选择作为查询条件的字段，这些查询字段会布局在列表表头上，输入条件后点击查询按钮对列表进行查询。
- **[加入收藏]**：打开加入收藏设置窗口，将指定的费用申请单信息加入收藏夹。

- **[批量删除]**：弹出批量删除选项窗口，根据选项批量删除指定费用申请单。
- **[导出]**：将单据信息导出到文件。
- **[打印]**：打印单据列表信息。

点击“新建”并选择业务类型后进入新建编辑页面。



【费用申请单新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前单据信息，返回单据列表页面。
- **[保存]**：保存当前单据信息。
- **[保存并查看]**：保存当前单据信息，并打开此单据的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前单据信息，并打开单据的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前单据信息，并复制当前单据信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[单据讨论]**：点击后，打开 UU 工具，对当前单据发起讨论。

根据行动创建

在行动的查看页面可以查看并新建相关的费用申请单，点击“新建”并选择业务类型进入费用申请单的新建编辑页面，系统自动携带行动的“客户、部门、指派给”等信息到费用申请单上，携带信息可改。



【行动的相关对象中创建费用申请单】

根据市场活动创建

根据销售机会创建

在销售机会的查看页面可以查看并新建相关的费用申请单，如果销售机会定义了工作流，则已审核未关闭的销售机会，可以在相关对象中创建费用申请单，否则销售机会保存后（未关闭）即可创建费用申请单。点击“新建”并选择业务类型进入费用申请单的新建编辑页面，系统自动携带销售机会的“客户、部门、所有者”等信息到费用申请单上，携带信息可改。



【销售机会的相关对象中创建费用申请单】

根据报价单创建

在报价单的查看页面可以查看并新建相关的费用申请单，已审核未关闭的报价单，可以在相关对象中新建费用申请单。点击“新建”并选择费用申请单业务类型进入费用申请单的新建编辑页面，系统自动携带报价单的“客户、部门、业务员”等信息到费用申请单上，携带信息可改。



【报价单的相关对象中创建费用申请单】

根据订单创建

在订单的查看页面可以查看并新建相关的费用申请单，已审核未关闭的订单，可以在相关对象中新建费用申请单。点击“新建”并选择订单类型进入费用申请单的新建编辑页面，系统自动携带订单的“客户、部门、业务员”等信息到费用申请单上，携带信息可改。



【在订单的相关对象中创建费用申请单】

根据服务工单创建

根据借出单（样品借出单、借出借用单）、备机借出单创建

3.18.1.2　如何修改费用申请单

- 在费用申请单列表页面中，找到您所关注的申请单记录，单击操作栏的查看图标进入单据的详细信息查看页面，在查看页面单击**[编辑]**按钮进入编辑页面，可对当前单据进行修改。
- 在列表页面点击操作栏中的编辑图标也可进入编辑页面，对单据进行修改。

3.18.1.3　如何审核费用申请单

- 如果费用申请单定义了工作流，则在费用申请单的查看画面，点击“提交”按钮，进入审批流程，具体操作参见报价单的审核操作。
- 如果费用申请单没有定义工作流，在申请单的查看画面，直接点击“审核”按钮进行审核操作。已审核的单据可以进行“弃审”操作。

3.18.2费用申请单明细

费用申请单明细有两种查看方式：

- 进入费用申请单的查看页面，点击相关对象 - 费用申请单明细，即可查看该费用申请单的明细。



单据填报:	本人填报	业务类型:	费用申请单
单据编号:	CRM2013053110017	申请部门:	电话服务部
申请人:	lwn1	申请日期:	2013-05-24
费用承担部门:	电话服务部	项目大类:	现金流量项目
项目名称:	收到的税费返还	申请金额:	10.00
币种:	人民币	汇率:	1.00
客户:	星空电子	用途:	test
关联到:			

费用申请单明细 (1)

费用承担部门	申请金额	项目大类	项目	客户	费用项目大类	费用项目	申请部门	申请人
电话服务部	10.00	现金流量项目	购建固定资产、无形资...	kB	销售费用	交通费	电话服务部	lwn1

【费用申请单查看页面】

- 点击菜单“费用管理”→“费用申请单明细”进入费用申请单明细页面，可以查看所有的费用申请明细。例如：可以在费用申请明细页面查看每条明细的申请金额、已支出金额、已报销金额等。



列表查询 布局 过滤条件 打印

定制查询 高级查询 统计

费用项目大类	费用项目	客户	费用承担部门	申请部门	申请人	申请金额	已支出金额	已报销金额
日常费用	交通费(网报)	泰山数码	市场部	市场部	赵珊珊	120.00	0.00	0.00
日常费用	招待费	泰山数码	市场部	市场部	赵珊珊	368.00	0.00	0.00
日常费用	会议费	胜源科技	信息部	信息部	戴知知	8,000.00	0.00	0.00
日常费用	差旅费	胜源科技	财务中心	财务中心	戴知知	5,000.00	0.00	0.00
销售费用	餐费	长江计算机	电话服务部	电话服务部	lwn1	20.22	0.00	0.00
销售费用	交通费	长江计算机	电话服务部	电话服务部	lwn1	100.11	0.00	0.00
销售费用	餐费	长江计算机	电话服务部	电话服务部	lwn1	200.22	0.00	0.00
销售费用	交通费	长江计算机	电话服务部	电话服务部	lwn1	10.11	0.00	0.00
日常费用	招待费	长江集团	市场部	市场部	赵珊珊	510.00	0.00	0.00
日常费用	招待费	长江集团	市场部	市场部	赵珊珊	1,210.00	0.00	1,210.00

【费用申请单明细页面】

说明：

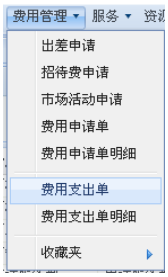
目前 CRM 的费用申请单不支持做预算控制。

3.18.3费用支出单

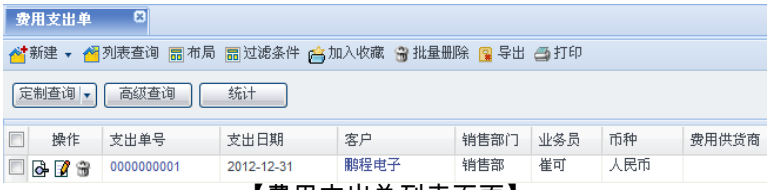
3.18.3.1 如何新建费用支出单

手工创建

从“费用管理”下拉菜单中，选择相应的费用支出单类型，点击进入费用支出单列表页面。



【菜单路径】

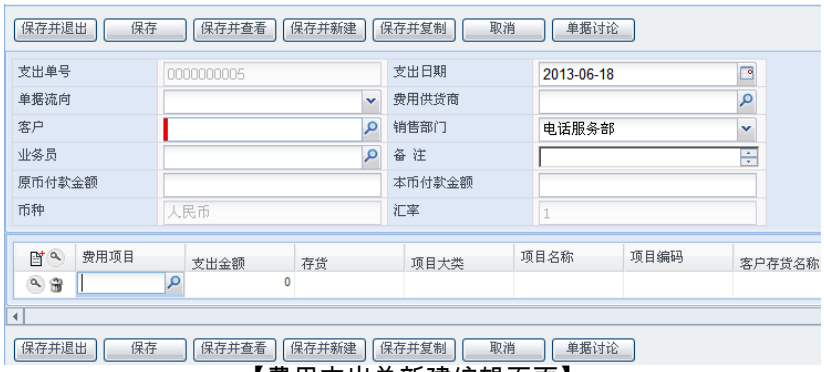


【费用支出单列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后下拉显示已有的费用支出单类型，选择某类型，新建费用支出单。
- **[列表查询]**：点击打开费用支出单列表页面。
- **[布局]**：进入列表的布局设置页面，选择列表的显示项。
- **[过滤条件]**：选择作为查询条件的字段，这些查询字段会布局在列表表头上，输入条件后点击查询按钮对列表进行查询。
- **[加入收藏]**：打开加入收藏设置窗口，将指定的费用支出单信息加入收藏夹。
- **[批量删除]**：弹出批量删除选项窗口，根据选项批量删除指定单据。
- **[导出]**：将单据信息导出到文件。
- **[打印]**：打印单据列表信息。

点击“新建”并选择支出单类型后进入新建编辑页面。



【费用支出单新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前单据信息，返回单据列表页面。
- **[保存]**：保存当前单据信息。
- **[保存并查看]**：保存当前单据信息，并打开此单据的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前单据信息，并打开单据的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前单据信息，并复制当前单据信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。
- **[单据讨论]**：点击后，打开 UU 工具，对当前单据发起讨论。

根据行动创建

在行动的查看页面可以查看并新建相关的费用支出单，点击“新建”并选择类型进入费用支出单的新建编辑页面，系统自动携带行动的“客户、部门、指派给”等信息到费用支出单上，携带信息可改。



【行动的相关对象中创建费用支出单】

根据市场活动创建

根据销售机会创建

在销售机会的查看页面可以查看并新建相关的费用支出单，如果销售机会定义了工作流，则已审核未关闭的销售机会，可以在相关对象中创建费用支出单，否则销售机会保存后（未关闭）即可创建费用支出单。点击“新建”并选择类型进入费用支出单的新建编辑页面，系统自动携带销售机会的“客户、部门、所有者”等信息到费用支出单上，携带信息可改。



【销售机会的相关对象中创建费用支出单】

根据报价单创建

在报价单的查看页面可以查看并新建相关的费用支出单，已审核未关闭的报价单，可以在相关对象中新建费用支出单。点击“新建”并选择类型后进入费用支出单的新建编辑页面，系统自动携带报价单的“客户、联系人、部门、业务员、付款条件”等信息到费用支出单上，携带信息可改。



【报价单的相关对象中创建费用支出单】

根据订单创建

在订单的查看页面可以查看并新建相关的费用支出单，已审核未关闭的订单，可以在相关对象中新建费用支出单。点击“新建”并选择支出单类型进入费用支出单的新建编辑页面，系统自动携带订单的“客户、联系人、部门、业务员、付款条件”等信息到费用支出单上，携带信息可改。



【在订单的相关对象中创建费用支出单】

根据服务工单创建

根据借出单（样品借出单、借出借用单）、备机借出单创建

根据费用申请单创建

在费用申请单的查看页面可以查看并新建相关的费用支出单，已审核未关闭的申请单，可以在相关对象中新建费用支出单。点击“新建”并选择支出单类型进入费用支出单的新建编辑页面，系统自动携带申请单头的“客户、供应商、币种、汇率、部门、人员”以及申请单明细的“费用项目、项目大类、项目”等信息到费用支出单上，携带信息可改。



【在费用申请单的相关对象中创建费用支出单】

3.18.3.2 如何修改费用支出单

- 在费用支出单列表页面中，找到您所关注的支出单记录，单击栏目中的单据号或者单击操作栏的查看图标进入单据的详细信息查看页面，在查看页面单击**[编辑]**按钮进入编辑页面，可对当前单据进行修改。
- 在列表页面点击操作栏中的编辑图标也可进入编辑页面，对单据进行修改。

3.18.3.3　如何审核费用支出单

- 如果费用支出单定义了工作流，则在费用支出单的查看画面，点击“提交”按钮，进入审批流程，具体操作参见报价单的审核操作。
- 如果费用支出单没有定义工作流，在支出单的查看画面，直接点击“审核”按钮进行审核操作。已审核的单据可以进行“弃审”操作。

3.18.4费用支出单明细

费用支出单明细有两种查看方式：

- 进入费用支出单的查看页面，点击相关对象 - 费用支出单明细，即可查看该费用支出单的明细。



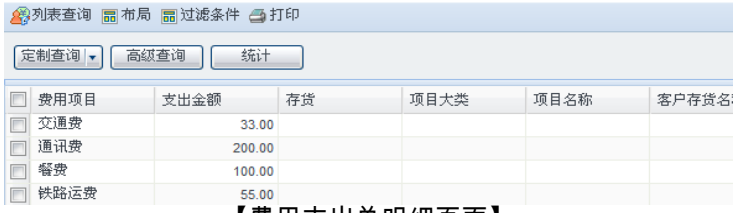
支出单号:	0000000005	支出日期:	2013-06-06
单据流向:		费用供货商:	
客户:	魏源科技	销售部门:	总裁会
业务员:	王丽	备 注:	
原币付款金额:	0.00	本币付款金额:	0.00
币种:	人民币	汇率:	1.00000

费用支出单明细 (1)

费用项目	支出金额	存货	项目大类	项目名称	客户存货名称
交通费	33.00				

【费用支出单查看页面】

- 点击菜单“费用管理”→“费用支出单明细”进入费用支出单明细页面，可以查看所有的费用支出明细。



列表查询　布局　过滤条件　打印

定制查询　高级查询　统计

费用项目	支出金额	存货	项目大类	项目名称	客户存货名
交通费	33.00				
通讯费	200.00				
餐费	100.00				
铁路运费	55.00				

【费用支出单明细页面】

3.18.5费用分析表

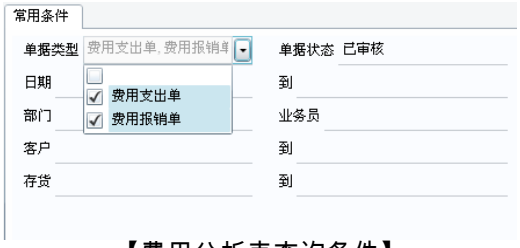
按客户、部门、业务员、销售机会等汇总费用报销和费用支出的发生金额。用于针对销售机会、客户、业务员、部门等进行费用分析，也可以按时间分析客户、部门、业务员的费用趋势。

路径：



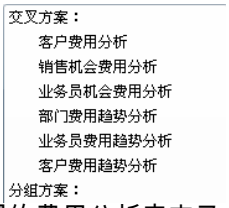
【费用分析表菜单路径】

进行费用分析时，可以选择费用分析的范围，如支出单或报销单以及其它条件，

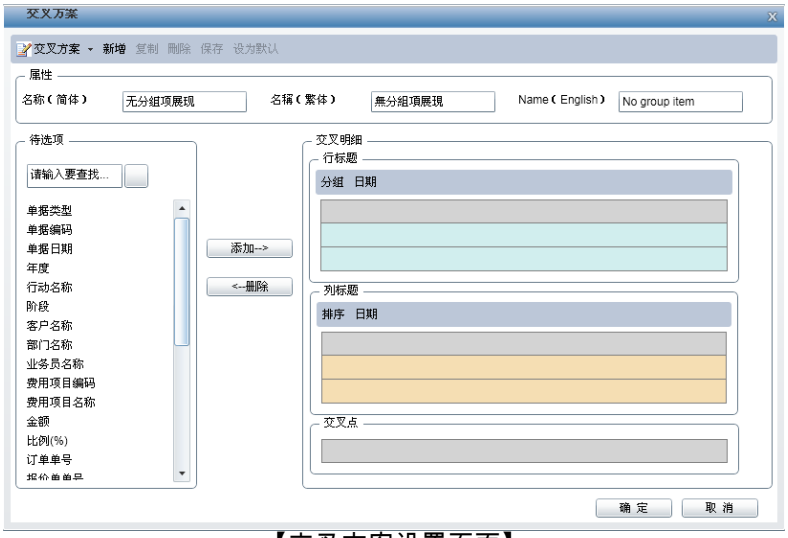


【费用分析表查询条件】

系统预置了 6 个查询的交叉方案，也可以根据实际需要自行定义交叉/分组方案



【预置的费用分析表交叉方案】



【交叉方案设置页面】

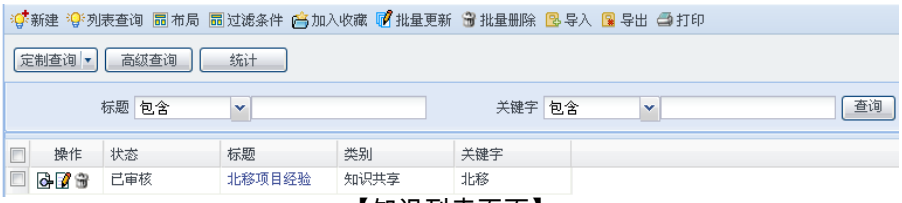
3.19 资源中心

3.19.1知识

在知识经济的今天，企业的知识管理变得越来越重要。CRM 提供了这样一个知识管理的平台，帮助企业实现知识积累，知识共享及知识传递

3.19.1.1 如何新建知识

点击菜单“资源中心”→“知识”，进入知识的列表页面。



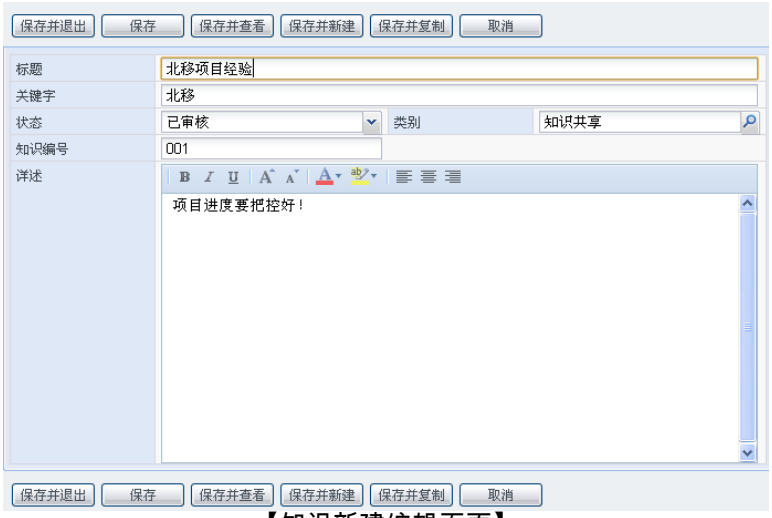
【知识列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出知识类型选择菜单，新建知识信息。
- **[列表查询]**：点击打开知识列表页面。
- **[布局]**：设置知识列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置知识列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将知识信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[批量更新]**：批量更新知识的属性。
- **[批量删除]**：保存当前知识信息，并打开知识的新建页面。

- **[导入]**：由文件导入知识信息。
- **[导出]**：将知识信息导出到文件。
- **[打印]**：打印知识列表信息。

在页面的“工具栏”中点击“新建”，并选择知识类型进入知识管理的新建编辑页面。



【知识新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前知识信息，返回知识列表页面。
- **[保存]**：保存当前知识信息。
- **[保存并查看]**：保存当前知识信息，并打开此知识的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前知识信息，并打开知识的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前知识信息，并复制当前知识信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

新建知识信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据知识信息情况逐条填写；知识信息填写完毕保存后，可以在知识查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如评论信息、附件等内容。

注释：

在定义知识属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.19.1.2 如何修改知识

在知识查看列表页面中，找到您所关注的知识记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应知识的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对知识内容进行修改。

注释：

在修改知识属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.19.1.3　如何删除知识

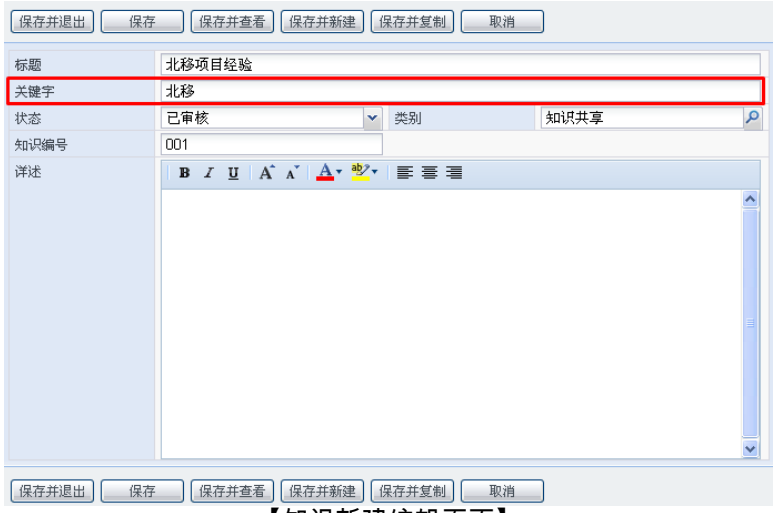
当您想要删除知识记录时，您只需在知识查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应知识记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应知识记录。

注释：

- 如果您所要删除的知识记录中存在相关对象（包括附件、评论、资源分配）删除关联关系并删除对象；系统将提示与那些内容相关联。
- 如要您只想删除某个知识记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。
- 如果您所要删除的知识记录中存在相关的相关对象：附件直接删除相关附件对象；相关对象：评论直接删除相关评论对象。

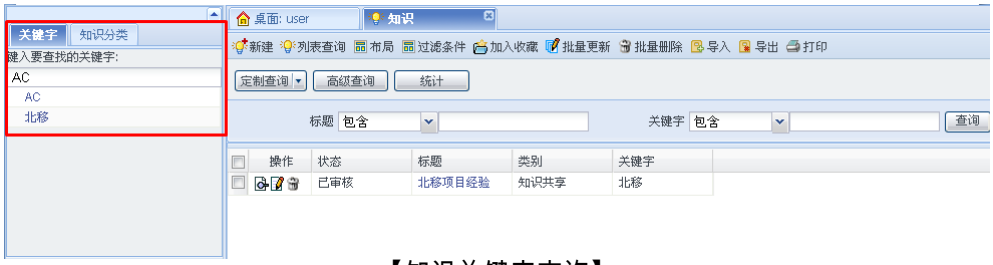
3.19.1.4　如何使用关键字查找知识

在知识的编辑信息页面的关键字栏内，为这条知识输入设置关键字后点击**[保存]**。



【知识新建编辑页面】

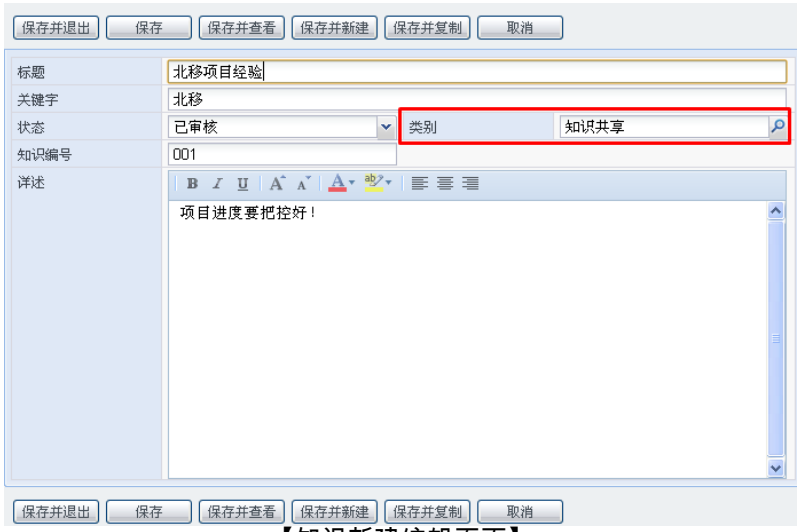
在知识管理的列表页面和知识管理的查看页面，可使用关键字功能对所设置好关键字的知识管理进行查询。



【知识关键字查询】

3.19.1.5 如何使用类型查找知识

在知识的编辑信息页面，为这条知识设置类型后点击**[保存]**。



【知识新建编辑页面】

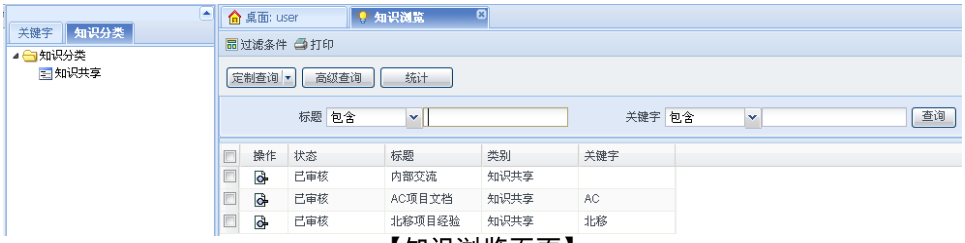
在知识管理的列表页面和知识管理的查看页面，可使用类型功能对知识进行查询，选择类型后，系统将自动列出所选择类型的所有知识。



【知识分类查询】

3.19.1.6 知识浏览

点击菜单“资源中心”→“知识浏览”，进入浏览的列表页面。



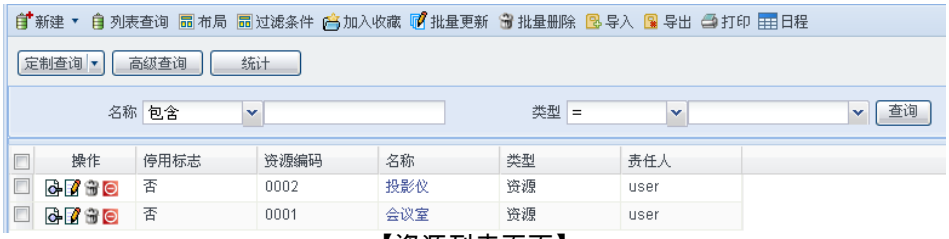
【知识浏览页面】

3.19.2资源

企业拥有各种资源，只有合理分配使用这些资源才能使企业高效的运行，CRM 系统提供这这一资源管理功能，方便企业用户对现有资源进行合理的安排，避免资源使用的冲突，保证企业高效运转。

3.19.2.1　如何新建资源

点击菜单“资源中心”→“资源”，进入资源的列表页面。

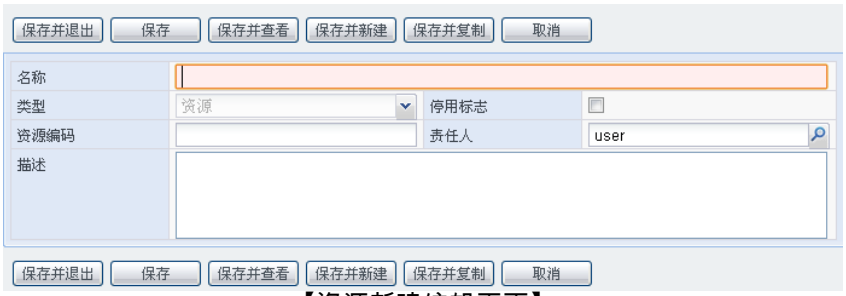


【资源列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出资源类型选择菜单，新建资源信息。
- **[列表查询]**：点击打开资源列表页面。
- **[布局]**：设置资源列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置资源列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将资源信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[批量更新]**：批量更新资源的属性。
- **[批量删除]**：保存当前资源信息，并打开资源的新建页面。
- **[导入]**：由文件导入资源信息
- **[导出]**：将资源信息导出到文件。
- **[打印]**：打印资源列表信息。
- **[日程]**：显示资源的使用安排及空闲的信息。

在页面上方的菜单中单击“资源”菜单，选择相应资源分类进入资源查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”，并选择资源类型进入资源的新建编辑页面。



【资源新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前资源信息，返回资源列表页面。
- **[保存]**：保存当前资源信息。
- **[保存并查看]**：保存当前资源信息，并打开此资源的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前资源信息，并打开资源的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前资源信息，并复制当前资源信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

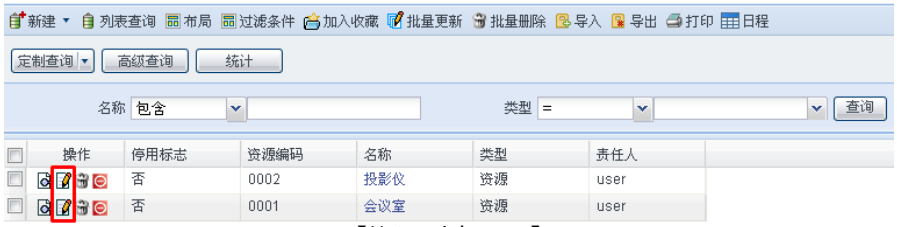
新建资源信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据资源信息情况逐条填写。

注释：

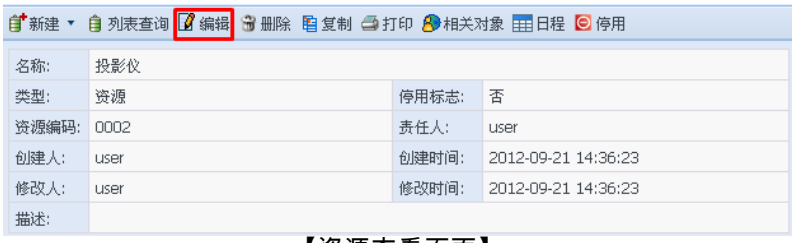
在定义资源属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.19.2.2 如何修改资源

在资源查看列表页面中，找到您所关注的资源记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应资源的详细信息查看页面，在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对资源内容进行修改。也可以在列表页面点击图标进行修改。



【资源列表页面】



【资源查看页面】

注释：

在修改资源属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.19.2.3　如何删除资源

当您想要删除资源记录时，您只需在资源查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应资源记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应资源记录。

注释：

- 如果您所要删除的资源记录中存在相关对象（包括资源分配、部门）删除关联关系并删除对象；相关对象的下级机构删除关联关系并不删除对象。
- 如要您只想删除某个资源记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。

3.19.2.4　如何查看资源日程

您如果需要查看所有资源的日程时，您只需要勾选所要查询的资源，点击资源列表页面的日程按钮，即可进入所勾选资源的日程查看页面。



【资源列表页面】



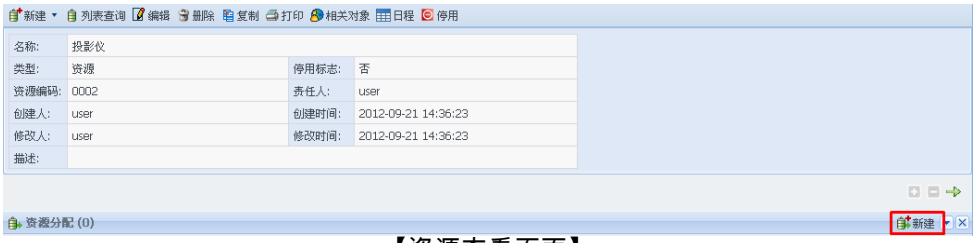
【日程查看】

按钮功能说明：

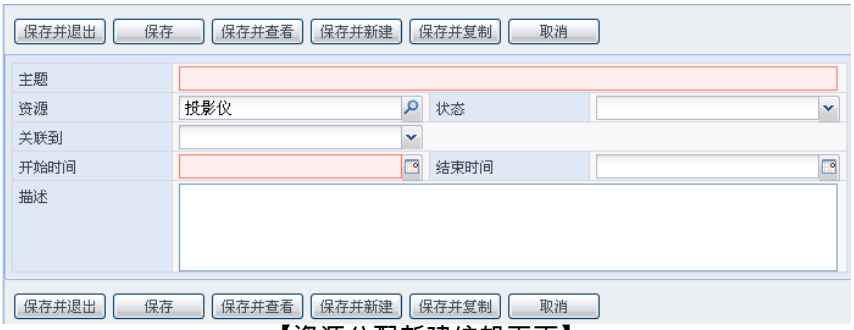
- **[查看]**：点击后进入资源选择页面。
- **[上一天]**：点击后显示上一天的资源日程安排情况。
- **[下一天]**：点击后显示下一天的资源日程安排情况。
- **[转到]**：点击后，在弹出的窗口中可直接选择要查看的日期。
- **[按天]**：点击后显示当天的资源日程安排的情况。
- **[按周]**：点击后显示本周的资源日程安排的情况。
- **[按月]**：点击后显示本周的资源日程安排的情况。
- **[新建资源分配]**：点击后弹出资源分配编辑按钮。

3.19.2.5 如何使用资源分配

在资源信息查看页面点击相关对象“新建”，打开资源分配的编辑页面。



【资源查看页面】



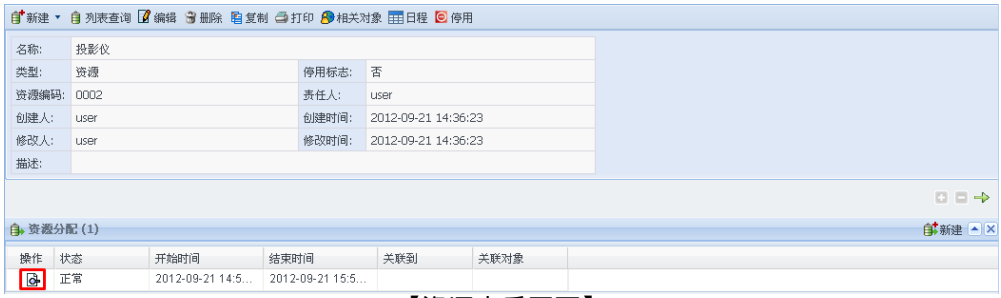
【资源分配新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前资源分配信息，返回资源查看页面。
- **[保存]**：保存当前资源分配信息。
- **[保存并查看]**：保存当前资源分配信息，并打开此资源的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前资源分配信息，并打开资源分配的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前资源分配信息，并复制当前资源分配信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。

3.19.2.6　如何查看资源分配列表页面

点击菜单“资源”→点击资源查看进入资源查看页面。



【资源查看页面】

点击资源查看页面相关对像资源分配的查看按钮，进入资源分配查看页面。

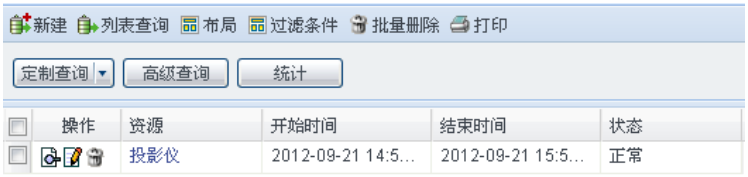


【资源分配查看页面】

点击列表查询按钮，即可进入资源分配的列表查询页面。

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开资源分配列表页面。
- **[编辑]**：打开编辑当前资源分配的编辑页面。
- **[删除]**：删除当前资源分配。
- **[复制]**：复制当前资源分配信息到新建页面。
- **[打印]**：打印当前资源分配信息。



【资源分配列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出资源分配类型选择菜单，新建资源分配信息。
- **[列表查询]**：点击打开资源分配列表页面。
- **[布局]**：设置资源分配列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置资源分配列表页面的查询过滤属性。
- **[批量删除]**：保存当前资源分配信息，并打开资源分配的新建页面。
- **[打印]**：打印资源分配列表信息。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

注释：

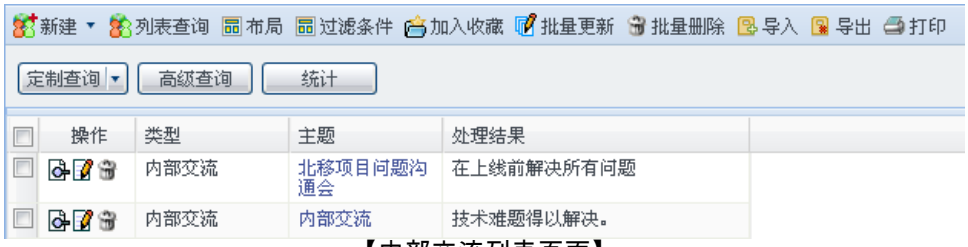
如果该资源在一段时间内，已经被分配使用，那么在这段时间内再次将其分配使用系统会有资源被使用占用的提示。

3.19.3内部交流

内部交流是指本公司或本部门有权限的员工进行交流的一种方式。交流包括问题讨论，评论，生成知识，分配资源等。

3.19.3.1 如何新建内部交流

点击菜单“资源中心”→“内部交流”，进入内部交流的列表页面。

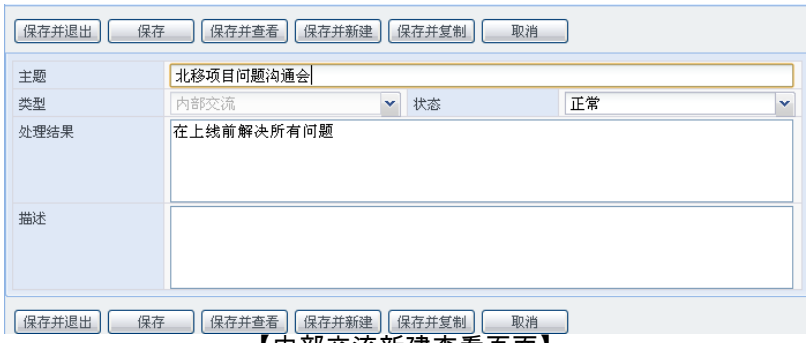


【内部交流列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出内部交流类型选择菜单，新建内部交流信息。
- **[列表查询]**：点击打开内部交流列表页面。
- **[布局]**：设置内部交流列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置内部交流列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将内部交流信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[批量更新]**：批量更新内部交流的属性。
- **[批量删除]**：保存当前内部交流信息，并打开内部交流的新建页面。
- **[导入]**：由文件导入内部交流信息
- **[导出]**：将内部交流信息导出到文件。
- **[打印]**：打印内部交流列表信息。

在页面的“工具栏”中点击“新建”，并选择内部交流类型进入内部交流的新建编辑页面。



【内部交流新建查看页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前内部交流信息，返回内部交流列表页面。
- **[保存]**：保存当前内部交流信息。
- **[保存并查看]**：保存当前内部交流信息，并打开此内部交流的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前内部交流信息，并打开内部交流的新建页面。

- **[保存并复制]**：保存当前内部交流信息，并复制当前内部交流信息至新建编辑页面。
- **[取消]：**关闭窗口，不做保存。

新建内部交流信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据内部交流信息情况逐条填写；内部交流信息填写完毕保存后，可以在内部交流查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如评论信息、附件等内容。

注释：

在定义内部交流属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.19.3.2 如何修改内部交流

在内部交流查看列表页面中，找到您所关注的内部交流记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应内部交流的详细信息查看页面，在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对内部交流内容进行修改。也可以在列表页面点击图标进行修改。

注释：

在修改内部交流属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.19.3.3 如何删除内部交流

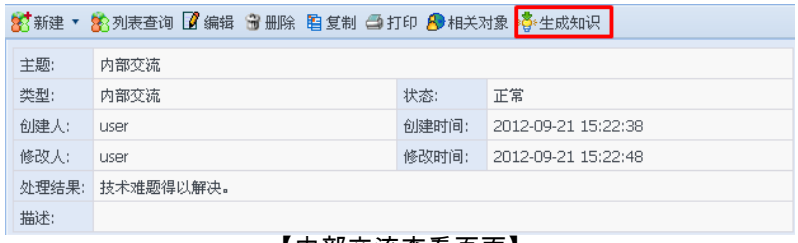
当您想要删除内部交流记录时，您只需在内部交流查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应内部交流记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应内部交流记录。

注释：

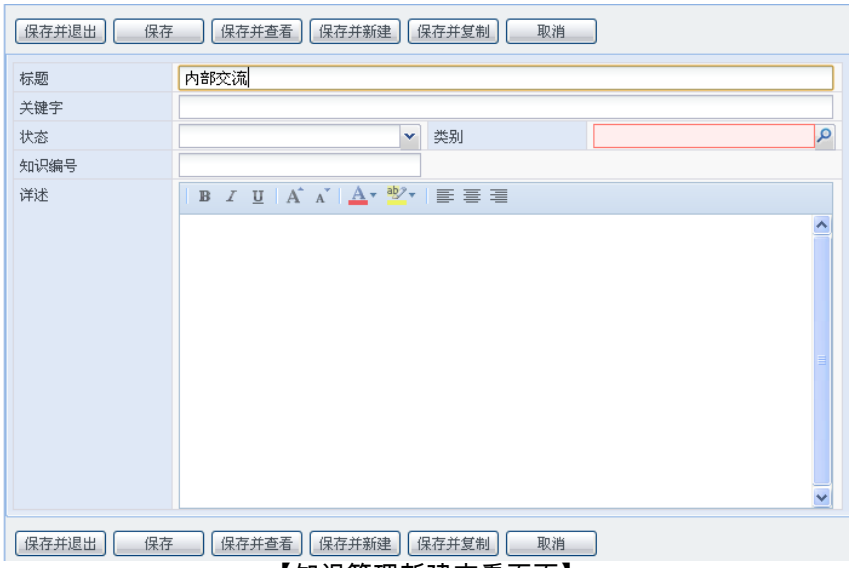
- 如果您所要删除的内部交流记录中存在相关对象（相关知识、评论、附件）删除关联关系并删除对象；相关对象的下级机构删除关联关系并不删除对象。
- 如要您只想删除某个内部交流记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。
- 如果您所要删除的内部交流记录中存在相关的相关对象：附件直接删除相关附件对象；相关对象：评论直接删除相关评论对象

3.19.3.4 如何使用内部交流生成知识

在内部交流信息查看页面点击[生成知识]按钮打开知识管理编辑窗口。



【内部交流查看页面】



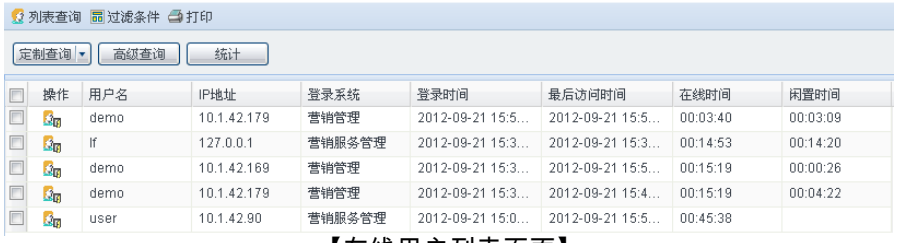
【知识管理新建查看页面】

填写相关信息，点击保存按钮后，内部交流信息将生成一条知识。

3.19.4系统信息

3.19.4.1　查看在线用户

在页面上方菜单中点击菜单“资源中心”“→“系统信息”→“在线用户”，打开在线用户的列表页面。



【在线用户列表页面】

在在线用户查看列表页面，点击操作栏中的  按钮，即可将此用户从系统中踢出。

注释：

如果用户在使用时非正常退出系统，那么在线用户仍显示此用户在线。

3.19.4.2 查看相关日志

为了方便管理系统，CRM 提供相关日志的查询，包括系统日志、短信日志等。

以系统日志为例，点击菜单“资源中心””→“系统信息”→“系统日志”，打开系统日志列表页面。



【系统日志列表页面】

3.19.5 可用量查询

查看权限范围内的存货在仓库中的现存量及可用量。可以按照存货不同的批次进行查询。



【可用量查询】

对于服务管理来说，一般在售后维修过程中更换配件时，需要查看配件在仓库中的库存情况。

3.19.6 存货

3.19.6.1 如何查询存货



【存货列表页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开存货列表页面。
- **[布局]**：设置存货列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置存货列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将存货信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：统计分析存货信息。
- **[导出]**：将存货信息导出到文件。
- **[打印]**：打印存货列表信息。

点击 按钮，可查看存货的详细信息



【存货查看页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开存货列表页面。
- **[打印]**：打印当前存货详细信息。
- **[相关对象]**：设置存货的相关对象信息。

注释：

存货只能在 U8 中创建，CRM 中只能进行查询，不能增删改。如何在 U8 中增加存货具体可参考 U8 的相关使用手册。

3.19.7价格表

价格表包括存货价格表、业务员价格表、客户价格表、大类折扣列表、批量折扣列表等。

3.19.7.1 如何查询价格表

以客户价格表为例，点击菜单“资源中心”→“存货与价格”→“客户价格表”，打开客户价格表的列表页面。



【客户价格表列表页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开客户价格表列表页面。
- **[布局]**：设置客户价格表列表页面的显示属性和信息显示行数。

- **[过滤条件]**：设置客户价格表列表页面可供查询的属性。
- **[打印]**：打印客户价格表列表信息。

点击 按钮，打开客户价格表的详细信息页面



【客户价格表查看页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开客户价格表列表页面。
- **[打印]**：打印客户价格表详细信息。

注释：

相关的价格表只能在 U8 中创建，CRM 中只能查询，不能增删改。如何在 U8 中创建相关的价格表具体可参考 U8 的相关使用手册。

3.19.8部门与员工

3.19.8.1　部门信息列表

在页面菜单上方点击“资源中心”→“部门与员工”→“部门列表”菜单，打开部门信息的列表页面。



【部门列表页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开部门信息列表页面。
- **[布局]**：设置部门信息列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置本列表页面可供查询的属性。
- **[打印]**：打印部门信息列表信息。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

点击 按钮，可查询部门的详细信息



【部门查看页面】

注释：

部门信息只能在 U 8 中创建，CRM 中只能查询，不能增删改。如何在 U 8 中创建部门信息具体可参考 U 8 的相关使用手册。

3.19.8.2 员工信息列表

在页面菜单上方点击“资源中心”→“部门与员工”→“员工列表”菜单，打开员工信息的列表页面。



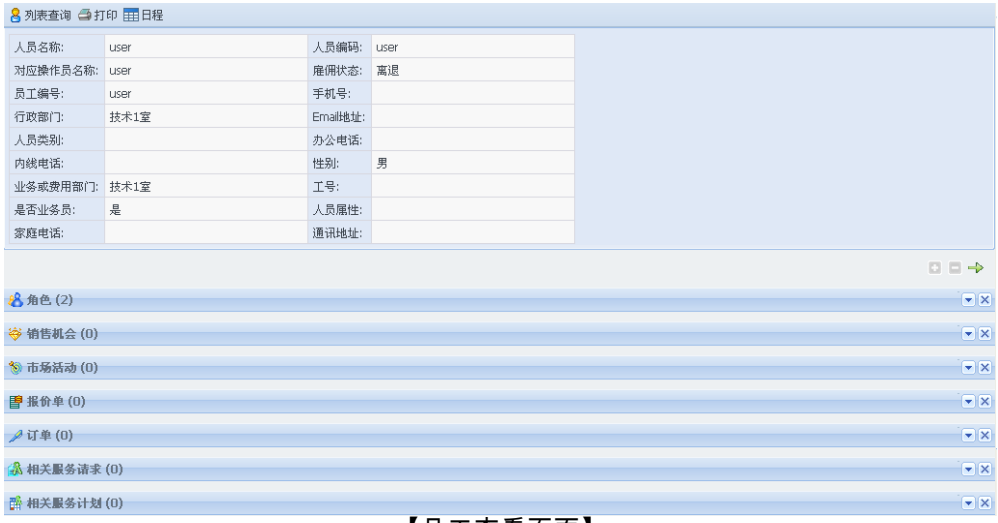
【员工列表页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开员工列表页面。
- **[布局]**：设置员工列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置员工列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将员工信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[统计分析]**：统计分析员工信息。
- **[批量更新]**：批量更新员工的部分信息（如：上下班时间、报告给、最大资源数类信息、资源自动回收规则类信息）。
- **[打印]**：打印员工列表信息。

- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

点击 按钮，可查询员工的详细信息



【员工查看页面】

注释：

员工信息只能在 U8 中创建，CRM 中可查询，能修改部分字段信息（如：可修改联络方式类、上下班时间类、报告给、最大资源数类、资源自动回收规则类字段信息）。在 U8 中如何创建员工信息具体可参考 U8 的相关使用手册。

3.19.8.3　通讯录

在菜单上方点击“资源中心”→“部门与员工”→“通讯录”菜单，列出“雇佣状态”为“在职”员工的通信信息。



【通讯录】

按钮功能说明：

- **[过滤条件]**：设置通讯录列表可供查询的属性。
- **[打印]**：打印通讯录列表信息。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

3.19.8.4 工作移交

员工由于生病、请假、组织结构调整、离职等种种原因，需要将手头上的工作移交给别人处理。

在菜单上方点击“资源中心”→“部门与员工”→“工作移交”菜单，打开工作移交设置页面。



【工作移交】

- 移交对象：“移交员工”和“移交部门”都可选择移交对象，或是对所选移交对象通过“条件”过滤数据来做移交。
- 移交设置：包含了“移交员工”和“移交部门”，每次移交时，只能选择“移交员工”和“移交部门”中的一种。
- 同时移交联系人：移交员工且是移交客户时该选项可选，即实现移交原始员工主负责的客户时同时移交他主负责的客户联系人。
- 移交员工设置：移交员工时的一些选项设置。
  - ✧ 移交负责员工：选中本项后，做移交时：会把对象的负责员工移交给接收员工。（原始员工是负责员工的可移交）
  - ✧ 移交相关及负责员工：选中本项后，做移交时：会把对象的负责或是相关员工移交给接收员工（原始员工是负责员工或相关员工之一的，都可移交）。

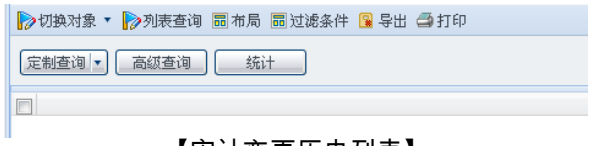
- ✧ 保留原始员工的相关性：选中本项后，原始员工将保留与对象的关联，保存为对象的相关员工；同时为接收员工增加为移交对象的相关/负责关系；不勾选则原始员工和移交对象断开相关关系。
- ✧ 移交员工同时更新部门：选中本项后，移交员工（原始员工为移交对象的所有者）的同时，更新移交对象的部门为接收员工的业务费用部门。

● 原始员工：指需要移交的原始员工；接收员工：指移交后的接收员工。

设置好移交内容后，点击“工作移交”按钮即可完成工作的交接动作。

3.19.9 审计变更历史

记录所有对象属性的变更历史。



【审计变更历史列表】

按钮功能说明：

- **[切换对象]**：点击打开下拉框列出系统中所有对象，用于对象间的切换。
- **[列表查询]**：点击打开审计变更历史列表页面。
- **[布局]**：设置审计变更历史列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置审计变更历史列表页面可供查询的属性。
- **[导出]**：将审计变更历史信息导出到文件。
- **[打印]**：打印审计变更历史列表信息。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

注释：

审计变更历史不支持记录客户、联系人、订单、报价单的属性变更。

3.19.10 批量分配管理维度

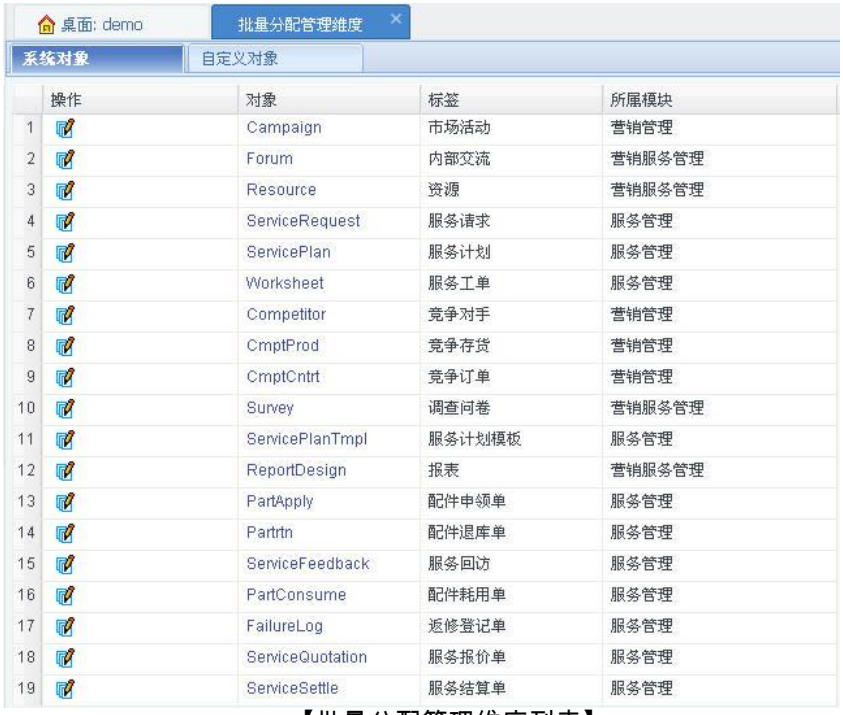
1.业务说明：

我们在数据权限中通过多种维度来管控相应的档案、单据，比如部门维度、业务机构、区域结构等。

比如某客户是华北区的，相关管理维度中指定的区域结构是华北区，张三是负责华北区的、给他授予了华北区的权限，那么张三对该客户有相应的权限。

2.操作说明：

操作入口：通过菜单“资源中心”→“批量分配管理维度”，进入列表页面。

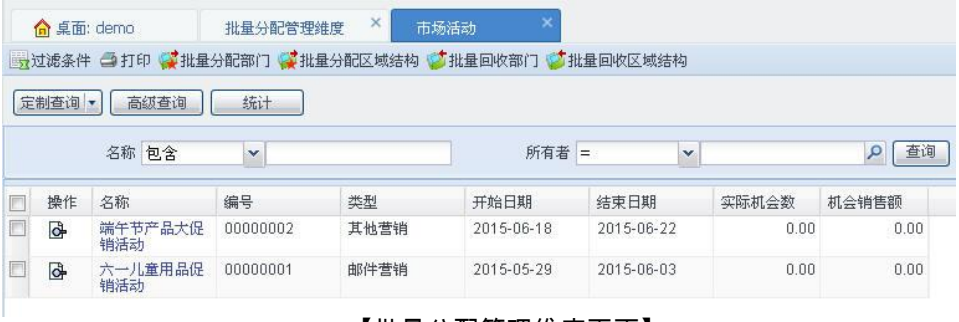


	操作	对象	标签	所属模块
1		Campaign	市场活动	营销管理
2		Forum	内部交流	营销服务管理
3		Resource	资源	营销服务管理
4		ServiceRequest	服务请求	服务管理
5		ServicePlan	服务计划	服务管理
6		Worksheet	服务工单	服务管理
7		Competitor	竞争对手	营销管理
8		CmptProd	竞争存货	营销管理
9		CmptCntrt	竞争订单	营销管理
10		Survey	调查问卷	营销服务管理
11		ServicePlanTmpl	服务计划模板	服务管理
12		ReportDesign	报表	营销服务管理
13		PartApply	配件申领单	服务管理
14		Partrtn	配件退库单	服务管理
15		ServiceFeedback	服务回访	服务管理
16		PartConsume	配件耗用单	服务管理
17		FailureLog	返修登记单	服务管理
18		ServiceQuotation	服务报价单	服务管理
19		ServiceSettle	服务结算单	服务管理

【批量分配管理维度列表】

本列表展示除线索、客户、联系人、销售机会对象外可分配管理维度的对象（包含系统对象、自定义对象）。

点击相应对象的编辑操作图标，进入具体对象批量分配管理维度页面。

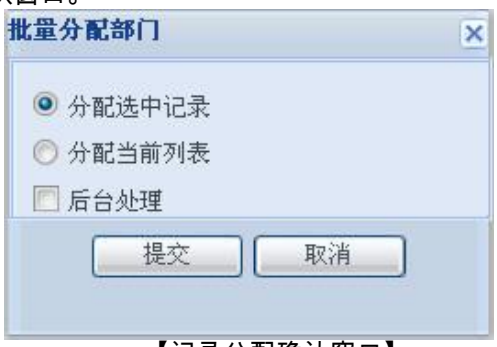


	操作	名称	编号	类型	开始日期	结束日期	实际机会数	机会销售额
		端午节产品大促销活动	00000002	其他营销	2015-06-18	2015-06-22	0.00	0.00
		六一儿童用品促销活动	00000001	邮件营销	2015-05-29	2015-06-03	0.00	0.00

【批量分配管理维度页面】

注释：该页面默认显示“批量分配部门”“批量回收部门”按钮，如果 U8 平台中还启用了其他的管理维度，那么会显示其他维度的批量分配、批量回收按钮（如：批量分配区域结构）。

选择要分配的记录点击批量分配相应按钮（或批量回收相应按钮），弹出需要分配（回收）数据的确认窗口。



【记录分配确认窗口】

确认后点击“提交”，打开维度选择页面，例如部门维度。



【维度分配选择页面】

选择要分配（回收）的维度，点击分配选中记录或分配当前列表即可（回收时点击收回选中记录或收回当前列表）。

3.19.11 批量分配员工

1.业务说明：

相关员工、负责员工都是与具体业务对象记录(如某个档案、某张单据)有关的人员，根据参与度的不同，负责员工一般是起主导作用的，是决策者；相关员工一般是起辅助作用的，是参与者、知会人甚至可能只是一个记录，两者之间有着不同的重要性、不同的权限轻重控制。

例如客户、机会等有时是由多个员工共同跟进的，那么就涉及为数据指定或者说分配/回收负责、相关员工。

比如设置了张三对客户的权限为相关员工可查询、负责员工可录入删除，A 客户的相关员工是张三，那么张三只能查看 A 客户，不能录入/删除 A 客户。

2.操作说明：

操作入口：通过菜单“资源中心”→“批量分配员工”，进入列表页面。

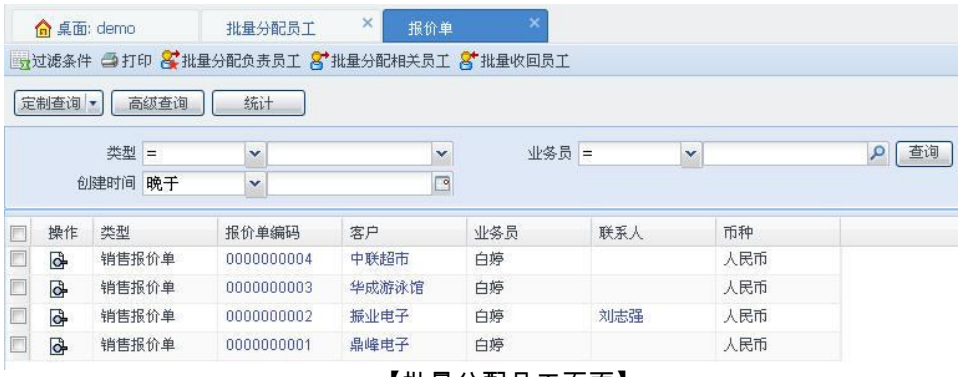


	操作	对象	标签	所属模块
1		Quote	报价单	营销服务管理
2		Contract	订单	营销服务管理
3		Campaign	市场活动	营销管理
4		Task	一般行动	营销服务管理
5		Email	邮件行动	营销服务管理
6		SMS	短信行动	营销服务管理
7		Forum	内部交流	营销服务管理
8		ServiceRequest	服务请求	服务管理
9		ServicePlan	服务计划	服务管理
10		Worksheet	服务工单	服务管理
11		CmptCntrt	竞争订单	营销管理
12		Survey	调查问卷	营销服务管理
13		ServicePlanTmpl	服务计划模板	服务管理
14		ReportDesign	报表	营销服务管理
15		PartApply	配件申领单	服务管理
16		Partrtn	配件退库单	服务管理
17		ServiceFeedback	服务回访	服务管理
18		PartConsume	配件耗用单	服务管理
19		FailureLog	返修登记单	服务管理
20		ServiceQuotation	服务报价单	服务管理
21		ServiceSettle	服务结算单	服务管理

【批量分配员工列表】

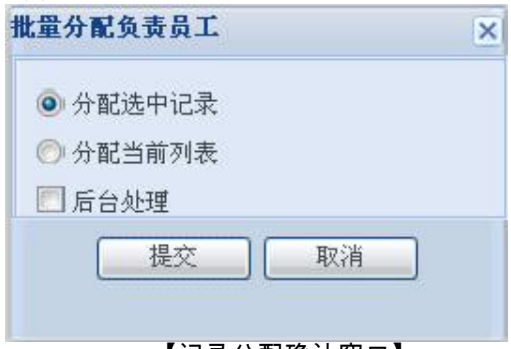
本列表展示除线索、客户、联系人、销售机会对象外可分配员工的对象（包含系统对象、自定义对象）。

点击相应对象的编辑操作图标，进入具体对象批量分配员工页面。



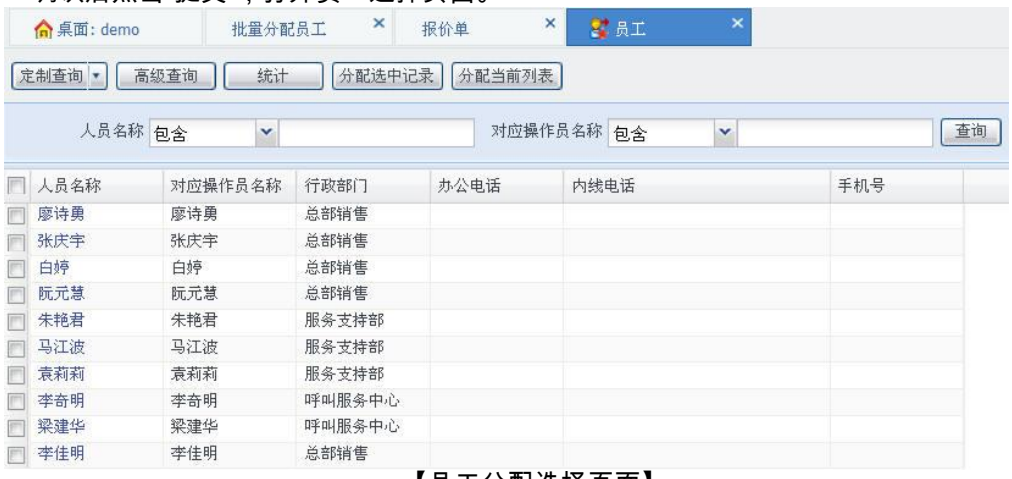
【批量分配员工页面】

选择要分配的记录点击批量分配相应按钮（或批量收回相应按钮），弹出需要分配（回收）数据的确认窗口。



【记录分配确认窗口】

确认后点击“提交”，打开员工选择页面。



【员工分配选择页面】

选择要分配（回收）的员工，点击分配选中记录或分配当前列表即可（回收时点击收回选中记录或收回当前列表）。

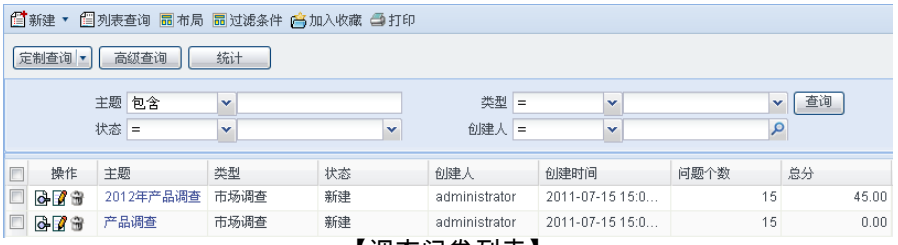
3.20 客户调查

3.20.1 调查问卷

企业可通过调查问卷调查收集企业产品、服务等的市场反映，从而优化企业的管理。

3.20.1.1 如何新建调查问卷

在菜单上方点击“客户调查”→“调查问卷”菜单，打开调查问卷的列表页面。



【调查问卷列表】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出调查问卷类型选择菜单，新建调查问卷信息。
- **[列表查询]**：点击打开调查问卷列表页面。
- **[布局]**：设置调查问卷列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置调查问卷列表页面可供查询的属性。
- **[加入收藏]**：将调查问卷信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

在页面上方的菜单中单击“客户调查”菜单，选择相应调查问卷分类进入调查问卷查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”并选择调查问卷类型进入调查问卷的新建编辑页面。



【调查问卷新建编辑页面】

按钮功能说明：

- **[保存并退出]**：保存当前调查问卷信息，返回调查问卷列表页面。
- **[保存]**：保存当前调查问卷信息。
- **[保存并查看]**：保存当前调查问卷信息，并打开此调查问卷的查看页面。
- **[保存并新建]**：保存当前调查问卷信息，并打开调查问卷的新建页面。
- **[保存并复制]**：保存当前调查问卷信息，并复制当前调查问卷信息至新建编辑页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存

新建调查问卷信息时，用户可以根据系统设计好的格式，根据调查问卷信息情况逐条填写；调查问卷信息填写完毕保存后，可以在调查问卷查看页面下的各个相关对象中加各种扩展信息条目，如相关销售机会、评论信息、附件等内容。

注释：

在定义调查问卷属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

系统预置了几套调查问卷模版，方便用户创建新的问卷，包括产品调查、电话服务评价、网站的评价。

3.20.1.2　如何修改调查问卷

在调查问卷查看列表页面中，找到您所关注的调查问卷记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应调查问卷的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对调查问卷内容进行修改。

注释：

在修改调查问卷属性时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

3.20.1.3 如何删除调查问卷

当您想要删除调查问卷记录时，您只需在调查问卷查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应调查问卷记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应调查问卷记录。

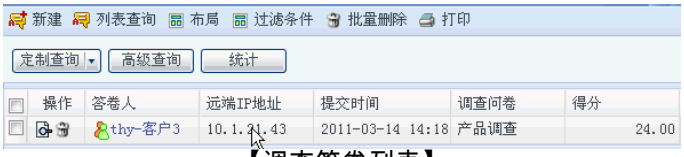
注释：

- 如果您所要删除的调查问卷记录中存在相关对象（包括联系人、销售机会）删除关联关系并删除对象；相关对象的下级机构删除关联关系并不删除对象。
- 如要您只想删除某个调查问卷记录中的相关对象，只需点击相关对象中“操作”下的删除按钮即可。
- 如果您所要删除的调查问卷的相关对象问题列表中已存在问题，并且答卷列表中已有答卷，那么这调查问卷的删除按钮将不会在它的查看页面显示，点击已有答卷的调查问卷列表中的删除按钮，系统将提示不可删除。

3.20.2调查答卷

3.20.2.1 如何新建提交答卷

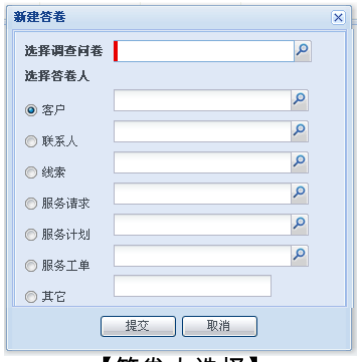
在页面上方的菜单中单击“客户调查”菜单，选择调查答卷分类进入调查问卷查看列表页面，在页面的“工具栏”中点击“新建”，并进入新建问卷调查问卷和答卷人选择页面。



【调查答卷列表】

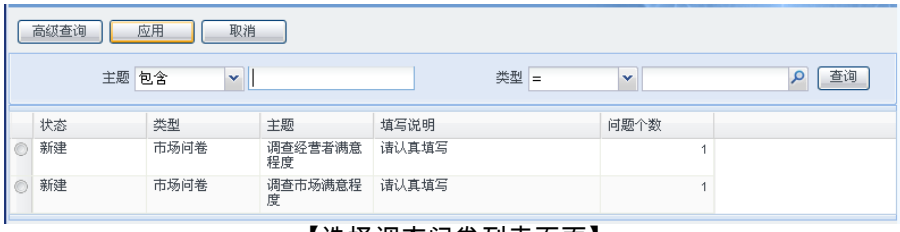
按钮功能说明：

- [新建]：点击后弹出调查答卷类型选择菜单，新建调查答卷信息。
- [列表查询]：点击打开调查答卷列表页面。
- [布局]：设置调查答卷列表页面的显示属性和信息显示行数。
- [过滤条件]：设置调查答卷列表页面可供查询的属性。
- [批量删除]：批量删除调查答卷信息。
- [打印]：打印当前调查答卷信息。
- [定制查询]：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- [高级查询]：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- [统计]：点击按钮统计列表页面中记录个数。

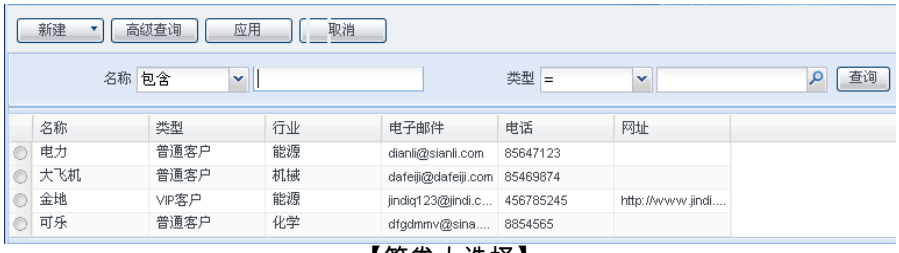


【答卷人选择】

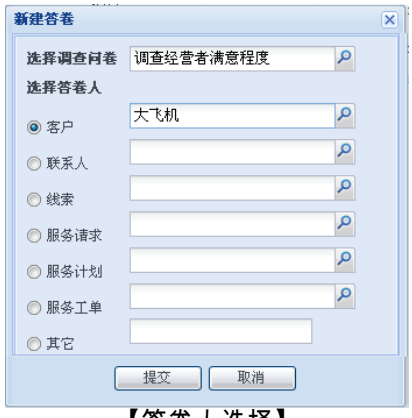
在窗口中选择要使用的调查问卷和选择答卷人。



【选择调查问卷列表页面】



【答卷人选择】



【答卷人选择】

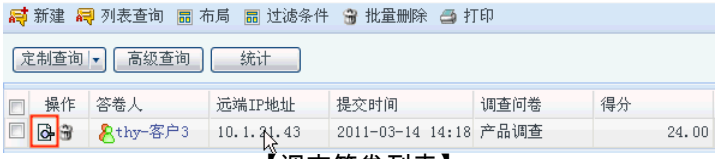
调查问卷及答卷人选择完毕后，点击**[提交]**按钮，系统进入问题填写页面。



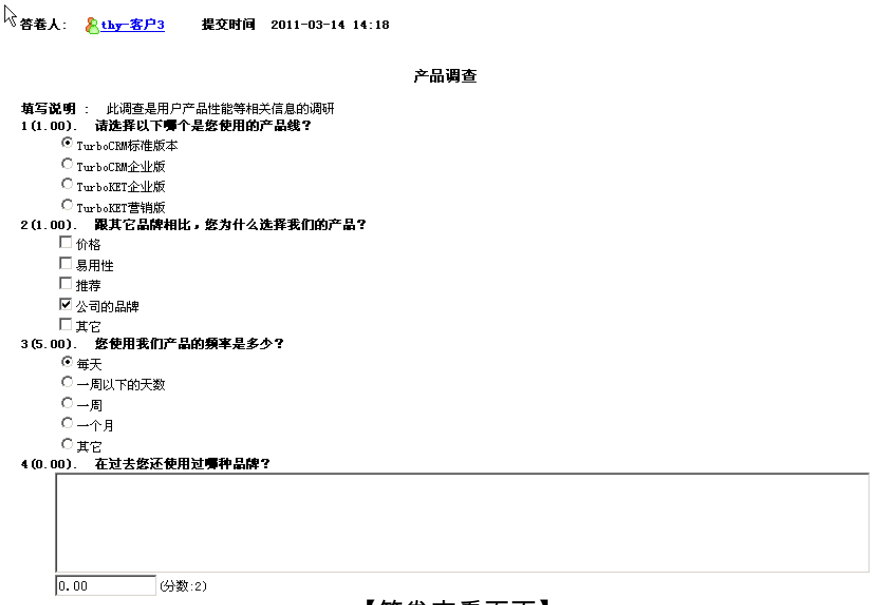
点击**[提交]**按钮后，完成调查答卷的新建及提交。

3.20.2.2 如何查看调查答卷

在页面上方的菜单中单击“客户调查”菜单，选择调查答卷分类进入调查问卷查看列表页面，点击操作栏中的查看按钮进入即可调查答卷查看页面。



【调查答卷列表】



【答卷查看页面】

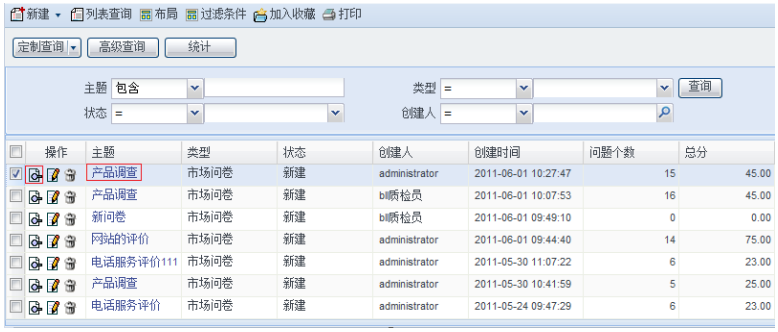
进入调查答卷的查看页面后，点击**[退出]**按钮，回到调查答卷列表页面。

3.20.2.3　如何删除调查答卷

当您想要删除调查答卷记录时，您只需在调查答卷查看列表页面中单击操作栏的删除图标，即可方便的删除相应调查答卷记录。

3.20.2.4　如何导出调查答卷

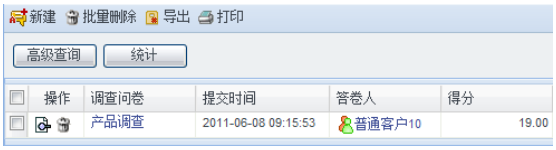
在调查问卷列表，点击调查问卷的主题或点击，打开该问卷的查看页面。



在查看页面，点击答卷列表上的“更多”，打开答卷列表页面。



在答卷列表页面，点击导出，按照向导逐步操作。



3.21 移动管理

3.21.1行动管理

业务员行动管理是企业营销管理中的一个难点，移动管理→行动管理功能给企业管理人员提供了实时有效的管理方法。业务员在移动端对行动所做的相关定位、拍照通过定位数据、照片文件上传到 CRM 服务器端，CRM 服务器端把这些和移动端相关的行动信息与上传的定位数据、照片文件进行集成，企业管理人员能在服务器端查询业务员的行动信息和上传的图片、定位信息，并可以定位行动轨迹。

3.21.1.1 如何查询移动行动

通过菜单移动管理→行动管理, 进入移动行动的列表页面，通过查询功能按钮即可查询移动行动。



【移动行动列表页面】

按钮功能说明：

- **[查询]**：点击本按钮后，系统根据页面上输入的查询条件进行查询。
- **[重置]**：点击本按钮后，重置查询条件为默认条件。
- **[轨迹]**：点击本按钮后，系统打开地图页面，页面中显示出行动在地图上的轨迹。

相关说明：

- 开始时间、结束时间:指的是行动定位的起止时间。
- 查询条件“员工”：指的是“指派给”的员工。
- 移动行动：是指在移动前端创建的行动，或是在 CRM 服务器端创建的但在移动前端做过定位的行动。

3.21.1.2　如何查询移动行动的轨迹

进入移动行动的列表页面，查询出移动行动信息记录后，点击“轨迹”按钮，即可打开地图页面，地图页面中显示出行动在地图上的轨迹。



【移动行动轨迹页面】

3.21.1.3 如何查询员工分布

进入移动行动的列表页面，查询出移动行动信息记录后，点击“员工分布”按钮，即可打开地图页面，地图页面中显示出员工的分布情况（根据各人最近一次定位信息显示员工的位置分布情况）。



【员工分布页面】

3.21.2客户管理

业务员去客户现场，对客户位置做了定位，移动端新建编辑客户信息时把相应的定位信息上传到 CRM 服务器端，管理人员在 CRM 服务器端可以根据客户记录查询相应的客户定位信息。

3.21.2.1　如何查询移动客户

通过菜单移动管理→客户管理, 进入移动客户的列表页面，通过查询功能按钮即可查询移动客户。



操作	客户编号	客户简称	电话	客户分类	经纬度
	p00000018	威盛集团		通讯	40.06694,116.3045082
	888888	广汇通信		通讯	40.0356884,116.38928452
	p00000001	远立集团	01062630033	电子	40.03015,116.259519
	0002	航天金税		电子	40.0201075,116.3009082
	p00000010	美鑫源电子		通讯	40.012218,116.49595563
	p00000003	华泰科贸	01062456658	贸易	40.0001500,116.399998662
	p00000011	北京恒科贸易	13252145236	贸易	39.936439,116.445476
	p00000006	北京金诺科技	13252369856	通讯	39.921226,116.325859
	p00000025	北京远志通	01062653335	通讯	39.915358,116.461718
	p00000002	华宇胜欣		电子	39.899169,116.2027751
	p00000026	得旺贸易	01069711067	通讯	39.877439,116.350831
	gggg日日日	智博宏远		通讯	39.856229,116.396105

【移动客户列表页面】

按钮功能说明：

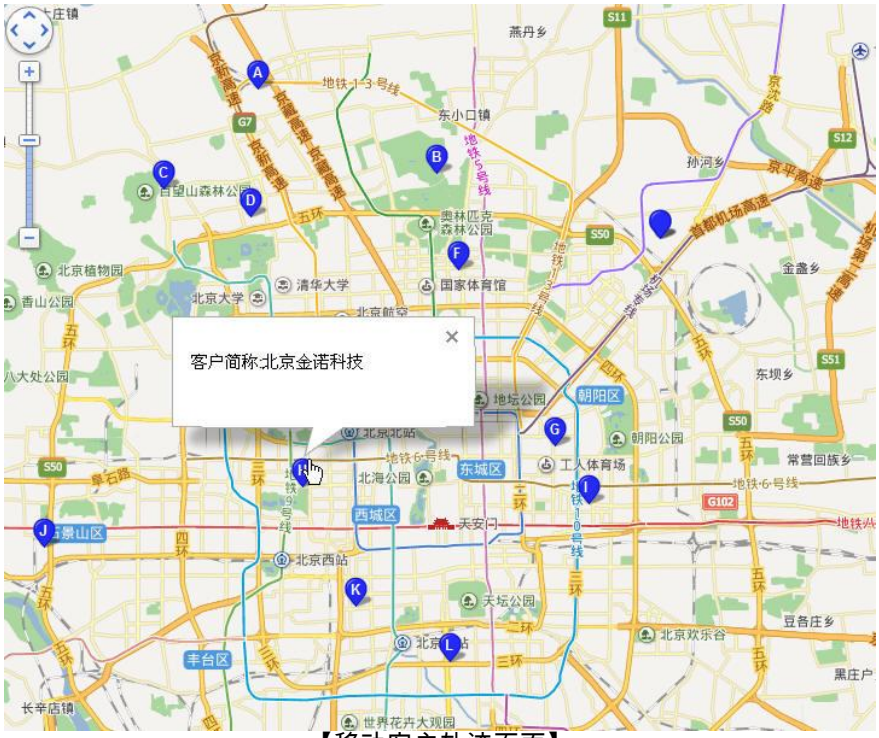
- **[查询]**：点击本按钮后，系统根据页面上输入的查询条件进行查询。
- **[重置]**：点击本按钮后，重置查询条件为默认条件。
- **[轨迹]**：点击本按钮后，系统打开地图页面，在地图上可以显示出客户的相应位置。

相关说明：

- 移动客户：是指在移动前端创建的客户，或是在 CRM 服务器端创建的但在移动前端做过定位的客户。

3.21.2.2　如何查询移动客户的轨迹

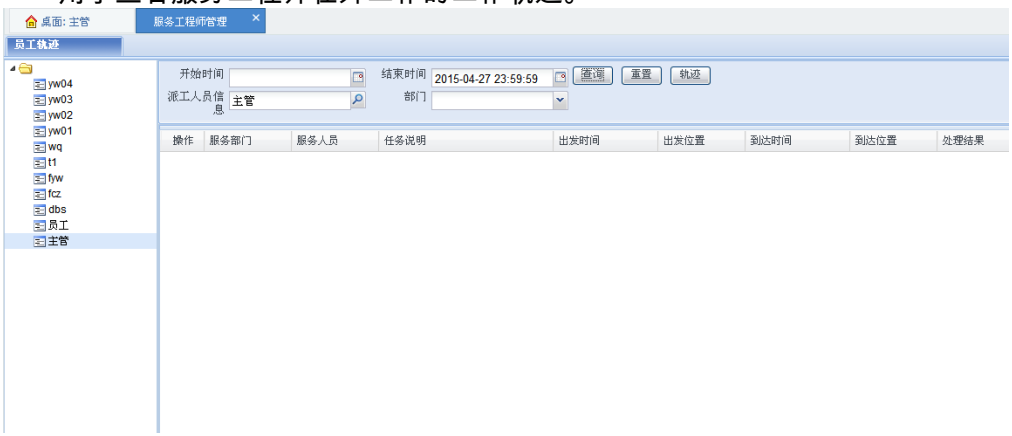
进入移动客户的列表页面，查询出移动客户信息记录后，点击“轨迹”按钮，即可打开地图页面，在地图上可以显示出客户的相应位置。



【移动客户轨迹页面】

3.21.3服务工程师管理

用于查看服务工程师在外工作的工作轨迹。



右边列表数据取自服务工单的派工人员信息表。获取的数据受数据权限控制。

查询条件区域：服务人员默认为当前登录人；结束时间默认为当前登录日期。选择左侧的人员，会将当前人员写入到对应的查询条件框中，也可以在人员条件处点开参照选择对应的人员。

按钮功能说明：

- **[查询]：**点击后，按当前条件重新查询派工人员信息表，获得列表数据
- **[重置]：**点击后，恢复条件的默认值
- **[轨迹]：**点击后，打开百度地图并标记位置，位置的范围为当前列表中显示的所有位置信息（移动端上传的定位信息）。可以根据每个服务工程师出发/到达时上传的时间顺序，在图中标记位置（用字母标识排列顺序）。即可以查看每个服务工程师的移动轨迹。

暂时没有查看图片和听取录音的功能

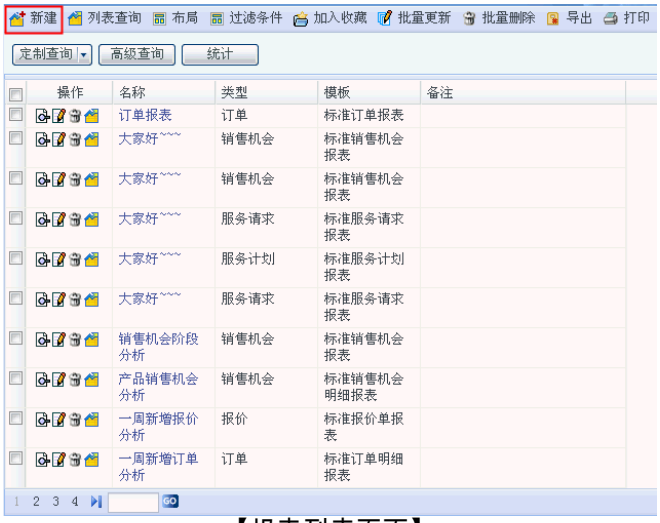
3.22 报表分析

3.22.1报表

报表—用来分析企业的各项对象信息，并可以做出各种图表显示，这样就无需再到客户、联系人、销售机会等详细记录中去分别查看。

3.22.1.1　如何新建报表

在页面上方的菜单中单击“报表分析”，点击报表进入报表的列表页面：

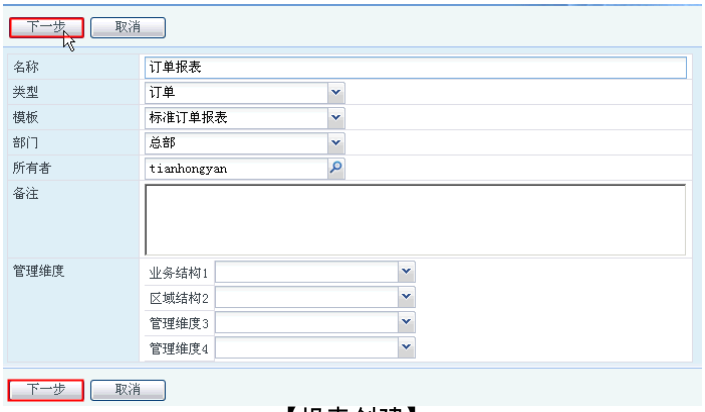


【报表列表页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出报表选择菜单，新建报表信息。
- **[列表查询]**：点击打开报表列表页面。
- **[布局]**：设置报表列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置过滤条件属性。
- **[加入收藏]**：将报表信息存到收藏夹，或追加到已有收藏夹。
- **[批量更新]**：批量更新报表内容。
- **[批量删除]**：批量删除报表。
- **[导出]**：导出报表记录
- **[打印]**：打印当前报表列表内容。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

填写报表名称选择类型和模板后点击**[下一步]**按钮。



【报表创建】

用户可以根据企业需求，设定报表的条件，设置完成后继续点击**[下一步]**。



【报表过滤条件设置】

进入报表布局设置页面，在报表的可选指标中选中一个或若干个指标，用鼠标拖拽到已选指标中，把可选纬度中的属性拖拽到列纬度和行纬度中去，也可加入百分比指标（按照需要设置指标分子和分母），在设置报表的下方会即时显示报表的样子，设定完成后点击**[保存]**按钮。



【报表维度设置】

按钮功能说明：

- **[上一步]**：回到报表布局设置页面。
- **[保存]**：保存当前调设置信息，进入报表分析页面。
- **[保存并新建]**：保存当前调查问卷信息，并打开调查问卷的新建页面。
- **[取消]**：关闭窗口，不做保存。



【报表查看页面】

按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出报表选择菜单，新建报表信息。
- **[列表查询]**：点击打开报表列表页面。
- **[编辑]**：打开编辑当前报表的编辑页面。
- **[删除]**：删除当前报表。
- **[复制]**：复制当前报表信息到新建页面。
- **[打印]**：打印当前报表信息。
- **[加入仪表板]**：将报表加入到仪表板。
- **[导出]**：将报表导出。
- **[发送邮件]**：将报表以 EXCEL 附件的形式发送给收件人。

注释：

设定完成点击保存按钮后直接进入到报表分析页面，根据设定的条件进行分析，生成报表。并且可切换图形显示方式。

CRM 系统预置了 14 个报表分析模型，用户可以方便的用系统的现有报表模型进行数据分析。

CRM 中还预置了 2 个 UAP 报表：销售计划执行报告（月）、订单执行统计，点击菜单“报表分析”→“UAP 报表”，点击查看即可进入报表的浏览页面。

预置的 2 个 UAP 报表为系统报表，不可修改。用户如果还需要通过用友 UAP 生成其他的报表，可以在 UAP 中设置好之后，发布到 CRM 系统中，即可在 CRM 进行查看。如何在 UAP 中创建报表并发布到 CRM，具体可参考 UAP 的相关使用手册。

3.22.1.2　如何修改报表

在报表查看列表页面中，找到您所关注的报表记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应报表的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对报表内容进行修改。

报表的编辑过程，与报表的新建过程相同。

3.22.1.3　如何删除报表

当您想要删除报表记录时，您只需在报表查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应报表记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应报表记录。

3.22.2仪表板

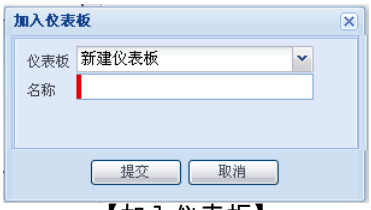
3.22.2.1　如何将报表加入仪表板

仪表板中加入报表，需要在报表的列表页面点击**[加入仪表板]**按钮

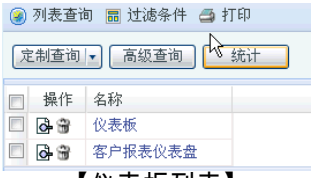


【报表查看页面】

在弹出的“加入仪表板”窗口选择填入名称，点击**[提交]**按钮，即可将报表加入到仪表板。



【加入仪表板】

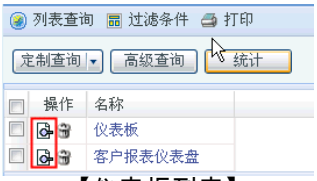


【仪表板列表】

按钮功能说明：

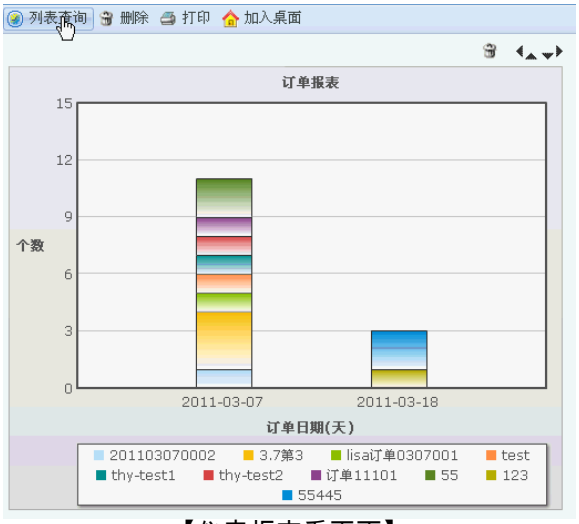
- **[列表查询]**：点击打仪表板列表页面。
- **[过滤条件]**：设置显示过滤条件属性。
- **[打印]**：打印当前仪表板列表信息。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。

3.22.2.2 如何查看仪表板内容



【仪表板列表】

在仪表板查看列表页面中，找到您所关注的报表记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应报表的详细信息查看页面。



【仪表板查看页面】

按钮功能说明：

- **[列表查询]**：点击打开仪表板列表页面。
- **[删除]**：删除当前仪表板内容。
- **[打印]**：打印当前仪表板。
- **[加入桌面]**：将仪表板加入到桌面显示。

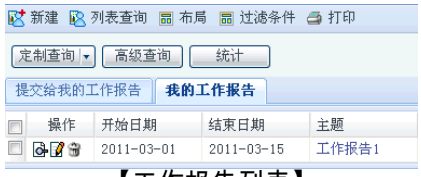
3.22.2.3　如何删除仪表板内容

当您想要删除仪表板记录时，您只需在仪表板查看列表页面中单击操作栏的删除图标，或在相应仪表板记录的详细信息页面点击**[删除]**按钮，即可方便的删除相应仪表板记录。

3.22.3工作报告

3.22.3.1　如何新建我的工作报告

在页面上方的菜单中单击“报表分析”，点击工作报告进入工作报告的列表页面。

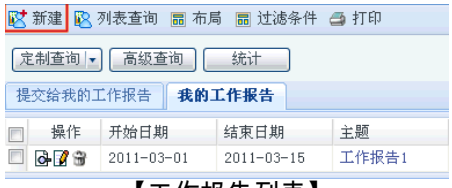


【工作报告列表】

在工作报告页面点击**[我的工作报告]**进入我的工作报告列表页面。

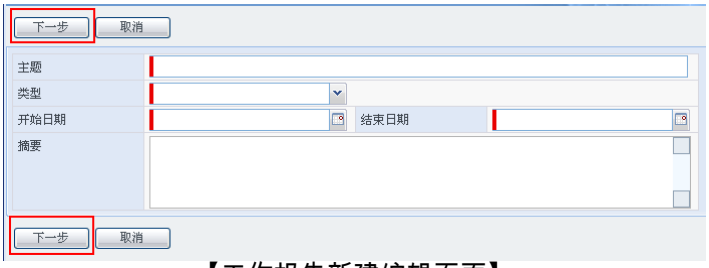
按钮功能说明：

- **[新建]**：点击后弹出报表选择菜单，新建报表信息。
- **[列表查询]**：点击打开报表列表页面。
- **[布局]**：设置报表列表页面的显示属性和信息显示行数。
- **[过滤条件]**：设置报表列表页面可供查询的属性。
- **[打印]**：打印当前报表列表内容。
- **[定制查询]**：定义或选用已有的查询条件，快速过滤列表信息。
- **[高级查询]**：点击按钮，系统弹出高级查询条件输入窗口。
- **[统计]**：点击按钮统计列表页面中记录个数。



【工作报告列表】

填写工作报告，选择工作表表类型后点击**[下一步]**按钮



【工作报告新建编辑页面】

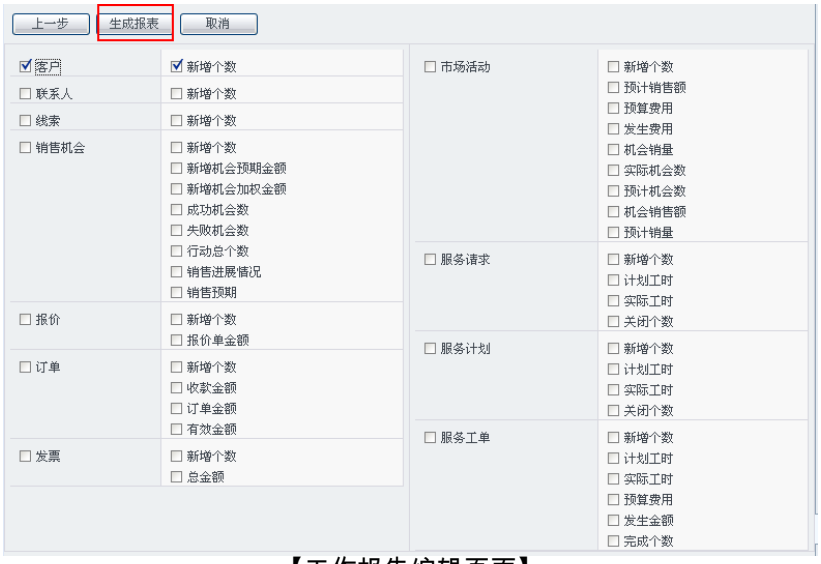
按钮功能说明：

- **[下一步]**：进入报表条件设定页面。
- **[取消]**：不做保存，返回报表列表页面。

注释：

在填写表报信息时如果某个属性定义为必填项（即不可为空），如果没有录入该信息时，则系统在保存该信息时会自动提示。

在工作报告条件选择页面，勾选条件后点击**[生成报表]**



【工作报告编辑页面】

按钮功能说明：

- **[上一步]**：回到工作报告新建编辑页面。
- **[生成报表]**：进入生成报表查看页面。
- **[取消]**：不做保存，返回报表列表页面。

3.22.3.2　如何修改我的工作报告

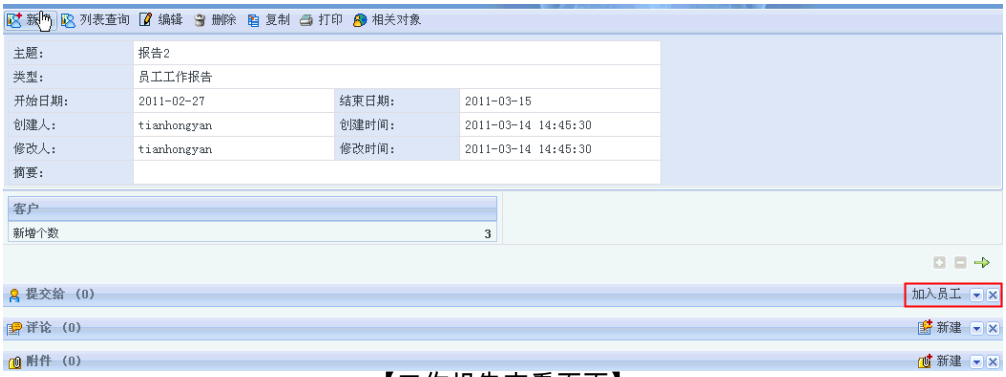
在报表查看列表页面中，找到您所关注的报表记录，单击该记录的名字或单击操作栏查看图标均可进入相应报表的详细信息查看页面，在列表页面点击图标或在详细信息查看页面单击**[编辑]**按钮即可对报表内容进行修改。

3.22.3.3　如何删除我的工作报告

在工作报告列表页面点击图标，或在查看页面点击**[删除]**按钮，可删除对应工作报告。

3.22.3.4　如何将工作报告提交给员工

在工作报告的查看页面，点击工作报告相关对象，提交给后的**[加入员工]**按钮



【工作报告查看页面】

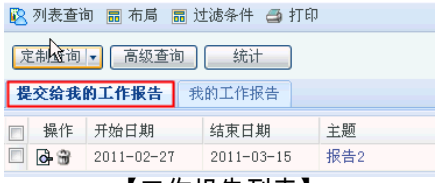
进入员工加入工作报告的选择窗口，选择员工后点击**[选择选中记录]**按钮。



【员工选择】

3.22.3.5 如何查看提交给我的工作报告

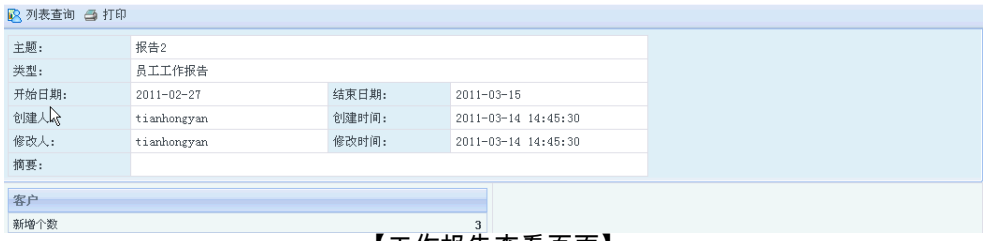
在页面上方的菜单中单击“报表分析”，点击工作报告进入工作报告的列表页面。



【工作报告列表】

在工作报告页面点击**[提交给我的工作报告]**进入提交给我的工作报告列表页面

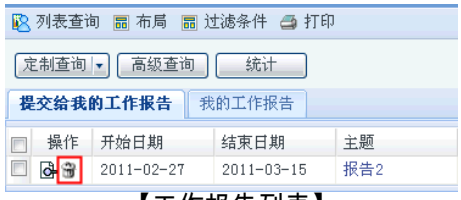
在工作报告页面，点击报表相对应的按钮，进入报表查询页面对报表进行查询。



【工作报告查看页面】

3.22.3.6　如何删除提交给我的工作报告

当您想要删除报表记录时，您只需在报表查看列表页面中单击操作栏的删除图标，即可方便的删除相应报表记录。如下图



【工作报告列表】

本书结束。

用友U8+ | 中型企业互联网经营管理平台

地址：北京市海淀区北清路68号用友产业园
邮编：100094　总机：+86-10-86396688
网址：www.yonyou.com
客户专线：4006 600 588

用友U8+微信公众号

用友服务微信公众号