

# SuperCRM10.0 产品介绍



## 广州市华尔太科技有限公司

CopyRight2001-2016 HuaertekCo.,LTD 电话：020-82352035, 85548963  
地址：广州天河大观南路 22 号博水大厦 419 邮编:510665 传真：020-82352133

网址：<http://www.supercrm.com> 邮件:support@Huaertek.com

# 目录

一、公司及产品介绍 .....	3
二、SuperCRM 的优点,特点,技术优势 .....	4
三、SuperCRM 功能介绍 .....	9
3.1 SuperCRM 产品功能一览表 .....	10
3.2 SuperCRM 主要功能说明 .....	18
四、以客户管理为中心的解决方案 .....	21
五、部分在线使用的客户案例 .....	28
六、核心功能说明 .....	29
6.1 如何进行权限设置 .....	29
6.2 跟踪记录在实际工作中的应用 .....	30
6.3 计划与目标在实际工作中的应用 .....	32
6.4 销售漏斗在实际工作中的应用 .....	32
6.5 商业机会在实际工作中的应用 .....	33
6.6 报价模块在实际工作中的作用 .....	34
6.7 费用管理模块在实际中的应用 .....	35
6.8 系统自定义在实际工作中的应用 .....	36
6.8.1 模块自定义 .....	36
6.8.2 表单自定义 .....	37
6.8.3 自定义流程 .....	37
6.9 支持联机在线修改,实现快捷编辑 .....	38

6.11.字段权限控制在实际工作中的应用.....	40
6.12 短信营销在实际工作中的应用.....	41
6.12.1 短信发送方式 .....	41
6.13 在手机终端的使用 .....	42
七、使用环境要求和条件 .....	43
SuperCRM 安装服务器硬件配置(适合于 25 用户之内) .....	43
SuperCRM 安装服务器需配置的软件 .....	43
八、安装组织及维护服务 .....	43
九、产品所获认证及荣誉 .....	44
十、部分客户清单 .....	44

## 一、公司及产品介绍

随着竞争的加剧，企业的发展必将以满足客户的需求为中心，企业将会更多注意管理中各个环节的监控，希望能针对客户的需求及时组织和改善工作。希望加强和客户的接触，丰富并完善客户相关资料，并为客户提供访问接口。市场营销正成为常用手段，通过市场活动、客户关怀等，保持同客户间的感情联系。

目前，中小型企业特别希望能准确了解客户的需求及企业内部资源状况，比如：销售、服务、投诉等业务流程的管理监控；市场活动、客户关怀、市场营销的管理。因此，我们推出了这套专门为中小型企业设计的 SuperCRM 软件。

CRM(客户关系管理)是英文 CustomerRelationshipManagement 的缩写。简单定义，CRM 是一个获取、保持和增加可获利客户的过程。CRM 是一套先进的管理思想及技术手段，它通过将人力资源、业务流程与专业技术进行有效的整合，最终为企业涉及到客户或消费者的各个领域提供了完美的集成，使得企业可以更低成本、更高效率地满足客户的需求，并与客户建立起基于学习型关系基础上的一对一营销模式，从而让企业可以最大程度的提高客户满意度及忠诚度，挽回失去的客户，保留现有的客户，不断发展新的客户，发掘并牢牢地把握住能给企业带来最大价值的客户群。

客户关系管理系统构筑于 Windows 的环境之上。可以通过公司的另一产品--客户服务中间件，实现丰富的 CTI 及 Internet 接入功能。客户关系管理系统作为整个企业对外的联系窗口，本着让客户在任何时间、任何地点、以任何方式都能与客户关系管理系统进行相互交流的宗旨，系统为广大客户提供多样化的联系通道，客户可以通过电话、Web 网站、E - mail、Fax 或信函提出服务请求；同样企业要联系客户，也可以通过电话、E - mail、Fax 或信函等多种方式。系统统一管理这些呼入 / 呼出通道，保证业务代表对来自任何通道的服务请求提供标准、及时的服务。

华尔太科技有限公司开发的客户关系管理—**SuperCRM**，所涉及的大多数是管理业务，系统分为销售管理、服务管理、市场营销、采购管理、仓库管理、系统设置六大主要模块。其中销售管理包括线索管理，客户管理，联系人管理，销售机会管理，销售活动管理，客户进程管理,合同管理，费用管理，报价管理及销售订单管理；服务管理包括客户服务请求受理、服务活动管理，投诉受理及处理,知识库管理、维护；市场营销包括市场活动安排，竞争对手，目标客户,联系计划等营销相关活动的管理；采购管理包括供应商的管理,供应商联系人管理,采购管理、采购定货、收货、退货管理、借出归还管理；仓库管理包括产品出库，入库管理；系统设置包括组织结构设置,系统自定义[表单定义,模块定义,流程定义,视图定义],产品设置,知识设置功能。同时系统具有极强的统计分析、报表功能，所有的功能都是基于 WEB 方式实现，界面友好（客户可自定义界面），功能灵活（客户可自定义业务模块和业务功能，并对业务功能进行权限的设置），同时系统集成了日程管理、记事本、文档管理、收发邮件、邮件监控、短信联络中心、联系模板办公功能，可以极大提高业务人员效率，为企业创造更多的财富。

广州华尔太科技有限公司创办于一九九九年冬，是一家集研发,销售于一体的经广州市高新技术委员会批准成立的高新技术软件企业，2001 年获得软件企业和软件产品和认证,旗下拥有研发中心,销售中心,并与中山大学,华南理工大学等全国知名学府的科研院所强强联合。公司将服务对象重点确定为广大中小企业,致力于为每一个中小企业量身打造经营管理平台,数年来,公司产品畅销全国 31 个省市自治区。已帮助数千家中小企业踏上永续经营之路。公司已成为我国最具实力知名独立软件开发商及 CRM 软件供应商之一。

## 二、SuperCRM 的优点,特点,技术优势

**1.提高效率**—通过采用信息技术，可以提高客户跟踪，业务处理流程的自动化程度，实现企业范围内的信息共享，提高企业员工的工作能力，并有效减少培训需求，使企业内部能够更高效地运转。

**2.拓展市场**—通过新的业务模式（邮件、电话、传真、网络）扩大企业经营活动范围，及时把握新的市场机会，占领更多的市场份额。

**3.留住客户**—客户可以自己选择喜欢的方式，同企业进行交流，方便的获取信息得到更好的服务。客户的满意度得到提高，可帮助企业留住更多的老客户，并更好的吸引新客户。

## 显著特点:

### 1. 简洁直观的客户管理界面

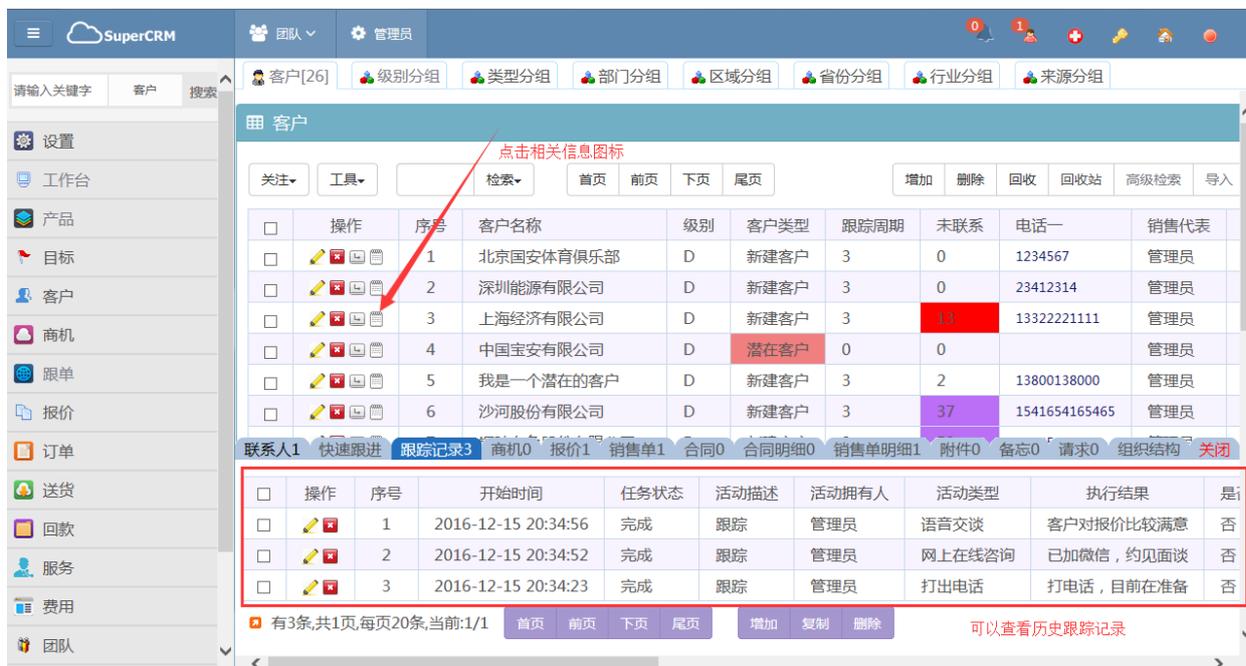
客户、联系人、客户组织结构的详细信息，销售过程的交互活动、附件、备注、合同、费用等，在销售过程中动态记录、统一管理，对有关信息的查询、共享、编辑受权限控制，在管理范围内，不同层次的销售主管可以对客户及销售机会等进行分配、调整；不同部门、不同业务、不同地区的客户可以实现统一的管理与共享。

操作	序号	客户名称	级别	客户类型	跟踪周期	未联系	电话一	销售代
<input type="checkbox"/>	1	四丰集团	A+	成交客户	3	7	121213	管理员
<input type="checkbox"/>	2	三丰电子有限公司	D	新建客户	3	177	1	管理员
<input type="checkbox"/>	3	北京航空航天大学	E	成交客户	0	140	010-987654321	管理员
<input type="checkbox"/>	4	北京航空股份有限公司	D	潜在客户	5	178	020-435454543	管理员
<input type="checkbox"/>	5	全国人大有限公司	C	新建客户	3	249	020-87987654	test
<input type="checkbox"/>	6	上海尚书金属制品有限公司	E	成交客户	3	249	021-83389762	test
<input type="checkbox"/>	7	广州锐品装饰有限公司	E	成交客户	3	274	020-83428765	test
<input type="checkbox"/>	8	广东瑞星制药有限公司	D	新建客户	3	0	020-85645672	test
<input type="checkbox"/>	9	深圳进取有限公司	D	新建客户	3	274	0755-85369823	test
<input type="checkbox"/>	10	恒大集团	E	成交客户	3	7	020-86532232	test
<input type="checkbox"/>	11	中海地产	D	新建客户	56	363	020-868987632	test
<input type="checkbox"/>	12	佛山市南海大有有限公司	E	成交客户	3	274	0757-83378792	test
<input type="checkbox"/>	13	宝军智能科技	E	成交客户	3	274	020-86678967	test

### 2. 快捷方便的填写跟踪记录

需要填写客户跟踪记录时只需要点击客户资料记录中的“相关信息”小图标,即可弹出

客户资料的相关界面进行客户相关信息包括联系人,跟踪记录,日程,商机,报价,销售单,合同,合同明细,销售单明细,附件,备忘,请求等的快速管理.每个子项同时会有该子项下面的记录数的显示,管理及查询录入跟踪记录均非常快捷方便



### 3. 全过程销售、服务、资料检索、统计分析自动化、智能化

从商业机会跟踪到订单执行、服务的全过程动态管理；工作协同、知识库共享；动态的提醒与报警；销售计划与日程管理；多功能的联系模块。

### 4. 可伸缩的销售管理平台：可以实现内部多部门的团队管理

可以进行完整的销售跟踪管理；集团销售管理通过工作组的部署、跨工作组的客户资源统一管理和工作协同，从而实现多部门、多业务、跨地区的销售组织的统一管理。

### 5. 科学管理客户,让业务人员自动自觉地开拓客户

销售代表可以用 CRM 对客户的生命周期进行科学有效管理，自动提醒业务员进行业务跟踪,让业务员对客户商机的掌握一目了然,不再是令人讨厌的软件,而是帮助业务人员

## 更快地达成更多交易有效工具

通过客户管理策略设置客户超期末联系天数达到设定值时可以把超期末联系的客户自动回收至公海客户,由公司进行再分配.通过此策略可以让业务员自动自觉地开展客户跟踪管理工作,并录入跟踪记录.不录入跟踪信息=>判定为未联系=>到期自动回收. 以防止CRM 系统成为摆设. 不过按经验来讲,业务员也非常乐意用这套系统. 毕竟对他有很大帮助.不象以前的系统还停留在档案式记录的时代



客户管理策略里还可以设置未成交自动回收,当业务员跟踪管理的客户超期末成交时,可以把超期末成交的客户自动回收为公司资源,由公司进行再分配,这样可以促使业务员尽全力尽快地成交客户.防止飞单的现象出现

## 6. 客户的跟踪情况一目了然

在客户管理界面,每条客户资料都有未联系的天数显示和可以设置跟踪周期(也即客户的跟踪频率),这样可以让业务员一目了然明白客户的最近跟进情况

根据客户的级别，购买欲望设定跟踪频率  
系统自动计算未联系天数

操作	序号	客户名称	级别	客户类型	跟踪周期	未联系	电话一	销售代表	最近联系内容
	1	北京国安体育俱乐部	D	新建客户	3	0	1234567	管理员	√ 20161228 跟踪 发报价, 过两
	2	深圳能源有限公司	D	新建客户	3	0	23412314	管理员	
	3	上海经济有限公司	D	新建客户	3	13	13322221111	管理员	√ 20161215 跟踪 已加微信, 约
	4	中国宝安有限公司	D	潜在客户	0	0		管理员	√ 20161222 给客户去电话
	5	我是一个潜在的客户	D	新建客户	3	2	13800138000	管理员	√ 20161213 跟踪 fffdsfsdfsdfd
	6	沙河股份有限公司	D	新建客户	3	37	1541654165465	管理员	√ 20160924 00000000000 管理
	7	铜陵有色股份有限公司	D	新建客户	3	59	963852147	管理员	√ 20160902 跟踪 963852
	8	四丰集团	A+	成交客户	3	7	121213	管理员	√ 20160924 0000 管理员<请解
	9	三丰电子有限公司	D	新建客户	3	177	1	管理员	
	10	北京航空航天大学	D	潜在客户	0	0	010-987654321	管理员	√ 20161213 跟踪 fdfsdfs
	11	北京航空股份有限公司	D	潜在客户	5	178	020-435454543	管理员	
	12	全国人大有限公司	C	新建客户	3	249	020-87987654	test	√ 20160225 跟踪 hjjjjjjjjhjjjll
	13	上海尚书金属有限公司	A+	新建客户	3	249	020-83389762	test	√ 20160225 跟踪 fdfsdfsdfsdfsc

### 7. 自动显示当天要跟进的客户

业务员当天需要跟踪的客户都可以自动归类到今日需跟进客户里,这样业务员可以每天一上班就知道需要跟踪哪些客户

系统根据设定的跟踪频率自动罗列当天要跟进的客户名单

操作	序号	客户名称	级别	客户类型	跟踪周期	未联系	电话一	销售代
	1	深圳能源有限公司	D	新建客户	3	0	23412314	管理员
	2	上海经济有限公司	D	新建客户	3	13	13322221111	管理员
	3	中国宝安有限公司	D	潜在客户	0	0		管理员
	4	我是一个潜在的客户	D	新建客户	3	2	13800138000	管理员
	5	沙河股份有限公司	D	新建客户	3	37	1541654165465	管理员
	6	铜陵有色股份有限公司	D	新建客户	3	59	963852147	管理员
	7	三丰电子有限公司	D	新建客户	3	177	1	管理员
	8	北京航空航天大学	D	潜在客户	0	0	010-987654321	管理员
	9	北京航空股份有限公司	D	潜在客户	5	178	020-435454543	管理员
	10	全国人大有限公司	C	新建客户	3	249	020-87987654	test
	11	上海尚书金属有限公司	A+	新建客户	3	249	020-83389762	test
	12	深圳进取有限公司	D	新建客户	3	274	0755-85369823	test
	13	恒大集团	D	潜在客户	3	7	020-86532232	test
	14	中海地产	D	新建客户	56	363	020-868987632	test

### 8. 防止僵尸客户的产生，有效利用客户资源

客户管理策略里还可以设置业务员管理客户的数量上限,以防止圈地行为. 让业务员把自己手上的客户跟进好才能去领用新客户或新建客户,或把手上不适合跟进的客户主动放弃至公海,以保证客户资源的有效利用,由于有未联系的客户自动回收功能,所以业务员必须对客户进行定期跟踪,而且要录入跟踪信息,否则客户会回收.以杜绝以前大多数业务系统业务员不愿录入跟踪信息的恶习

### 9. 支持客户信息等表单的自定义,模块也可以自定义,流程可以自定义

### 10. 后续免费提供技术支持和升级服务

### 11. 一次购买,永久使用

## 技术优势:

特点一：业务模块自定义，表单自定义，查询视图自定义，流程自定义

特点二：单证模板自定义：报价单、合同、订货单、送货单模板自定义,批量短信,批量邮件模板自定义,全面支持个性化联络方式

特点三：实现字段级的权限控制，可控制不同角色的用户对业务表单中的字段实现查看和修改权限的控制

特点四：全面实现销售、服务业务流程管理的自动化、规范化，实现销售过程流程化管理[线索=>商机=>跟单=>报价=>合同=>订货=>送货]

特点五：采用 IE+IIS+COM+SQLSERVER 的 N 层结构，基于 Internet 的解决方案，随时随地可实现网上办公，管理，协作、信息共享

特点六：安装、维护简单，方便实用

## 三、SuperCRM 功能介绍

**SuperCRM10.0** 软件的基本功能包括：【系统设置】、【市场营销】、【客户管理】、【销售管

理)、【售后服务】、【样品管理】、【采购管理】、【仓库管理】、【电子商务】、【渠道管理】、【行政管理】、【团队管理】、【工作台】、【工作流】、【分析决策】，在企业版的基础上可以通过升级包升级到呼叫中心等。下面的列表对以上这些功能进行了详细的介绍：

### 3.1 SuperCRM 产品功能一览表

市场管理		
营销计划管理	线索超期未成交自动回收	线索客户群发短信营销
市场活动客户名单管理	线索领用	线索客户群发传真
市场活动安排	线索按业务员分组管理	线索升级为客户或商机
礼品管理/礼品申请与审核	线索按来源分组管理	竞争对手管理
公海线索管理	线索按行业分组管理	竞争对手员工信息管理
今日需跟进线索	线索按省份分组管理	竞争对手产品情况管理
本周末跟进线索	线索分配线索跟进	竞争对手主要客户管理
本月未跟进线索	线索共享	竞争对手市场活动管理
线索管理/新建线索审核	线索倒入\倒出	营销经典案例
线索超期未联系自动回收	线索客户群发邮件营销	
客户管理		
客户录入查重	客户多条件模糊查询	供应商/代理商
公海客户	客户按部门，业务员分管理	客户销售额排名
今日需跟进潜在客户		客户忠诚度分析
本周末跟进潜在客户	客户按行业分组管理	客户流失分析
全部客户管理	客户按类型分组管理	客户新老等级分析
线索与客户管理策略	客户按来源分组管理	客户资料导入/导出

客户超期未联系自动回收至公海	客户按省份分组管理	客户资料打印
客户超期未成交自动回收至公海	客户按城市分组管理	客户短信单发
业务员潜在客户拥有量设置	批量打印客户信函	客户短信群发
客户共享	批量给客户发送传真	客户费用记录
客户分配	批量给客户发送邮件	客户累计商机次数统计
客户合并	客户跟进管理	客户累计消费次数统计
客户查重	客户组织结构管理	客户累计消费金额统计
	客户往来邮件管理	
<b>联系人管理</b>		
联系人档案管理	联系人费用记录	邮件单发/群发
智能模糊查询	联系人兴趣爱好	往来邮件管理
高级组合查询	联系人家庭背景调查	短信单发/群发
联系人跟进服务	联系人生日提醒	联系人统计分析
联系关怀	联系联络管理	联系人资料打印
		联系人资料导入/导出
<b>销售管理</b>		
年度计划与目标管理	商业活动管理	销售订货单管理
季度计划与目标管理	报价管理	销售订货单打印
月度计划与目标管理	报价模板管理	生成销售单
销售漏斗	打印报价单	销售单管理
今日需跟进商机	EEmail,传真报价单	销售单打印
销售机会管理	报价单输出为 WORD 格式	销售单审核

商机分阶段管理	单输出为 EXCEL 格式	生成送货单
商机升迁管理	报价生成合同	销售自定义汇总
商机意向产品管理	生销售订货单	销售按客户汇总
商机跟单进程管理	合同管理	销售按产品汇总
商机报价管理	合同审核	销售按业务员汇总
商机按业务员汇总	合同输出	销售应收，已收明细
商机按销售状态汇总	合同执行、验收情况管理	送货单管理
商机按销售阶段汇总	合同收款管理	送货单打印
商机统计与分析	合同生成送货单	送货单生成出库单
	业务员合同完成情况	退货单管理
	部门合同情况	退货单生成入库单
	合同按产品，客户汇总	合同资产管理
	合同应收、已收明细	订单资产管理
<b>售后服务</b>		
服务指导	服务活动管理	服务回访
知识分类检索	服务请求分派	客户请求汇总
知识模糊检索	服务工单打印	客户投诉汇总
服务请求管理	客户投诉管理	
服务请求跟进管理	服务跟进提醒	
<b>联络管理</b>		
信件、快递收发管理	草稿箱	发送短信
邮局	垃圾箱	短信发送列表

邮局 SMTP,POP 设置	写邮件	短信接收列表
收件箱	邮件群发结果统计	
发件箱	客户来电管理	
样品管理		
样品信息管理	样品申请生成采购单	样品按业务员汇总
样品申请管理	样品采购单	样品按产品汇总
样品跟进情况	样品出库	样品按客户汇总
样品跟进结果	样品入库	
采购管理		
供应商分组管理	采购付款管理	采购退货管理
采购订货管理	采购发票管理	采购退货生成出库单
智能模糊查询	生成入库单	采购按产品汇总
采购明细	生成退货单	采购按供应商汇总
采购单打印		
仓库管理		
产品库存查询	商品借出	商品出库按产品汇总
商品出库	商品归还	商品出库按客户汇总
出库单打印	仓库调拨	商品入库按产品汇总
出库审批	库存盘点	商品入库按供应商汇总
商品入库	库存预警	借货按客户汇总
入库单打印	库存产品检索	借货按产品汇总

入库审批	滞销品统计	还货按客户汇总
出库审批	库存明细统计分析	还货按产品汇总
出库管理		报废按产品汇总
电子商务		
会员注册与后台管理	留言反馈	网站预览
邮件列表	合作伙伴	网站新闻管理
访问统计	栏目管理	产品发布
留言板设置	网页模板管理	网站知识库
渠道管理		
渠道申请表	渠道订单管理	渠道订货按代理商汇总
申请审批	渠道回款管理	渠道订货按渠道代表汇总
渠道合同	渠道反馈管理	
智能模糊查询	渠道订货按产品汇总	
行政管理		
车辆管理	资料管理	人事档案管理
耗油记录	资料借阅记录	计件工资管理
车辆维修	资产管理	打印工资单
使用情况	资产使用情况	打印工资发放表
	卷宗/档案管理	往来单位管理
财务管理		
费用申请	合同应收款提醒	渠道应收/已收款明细

费用审核	销售收款计划	渠道应收款
费用统计	销售收款	渠道已收款
业务提成统计	销售应收/已收款明细	渠道应收款提醒
合同收款计划	销售应收款	采购付款计划
合同应收款	销售已收款	采购付款
合同应收/已收款明细	销售应收款提醒	采购应付/已付款明细
合同应收款	渠道收款计划	采购应付款
合同已收款	渠道收款	采购已付款
		采购应付款提醒
团队管理		
团队分部门管理	员工绩效	业务移交
工作台		
产品分类	日程安排（日历）	知识库（分级管理权限）
产品价格政策	日程安排（周历）	知识分类管理常用链接
产品分仓库存管理	日程安排（月历）	万年历
产品库存报警	日程安排（年历）	会议管理
年工作计划	信息发布（公告，通知等）	信息中心
月工作计划	记事本	区号邮编查询
周工作计划		通讯录
工作流程		
新建工作流程	流程通知	查询所有结束的工作

流程分类管理 工作流程转交给指定人 流程选择转交给自先人 流程每一步可以通知相关人	待办工作处理 待办工作转交 本月已参与的工作查询 正在进行的工作查询 本月结束的工作查询	工作流程监控 工作流程强制转交 工作流程强制结束 流程日志查询
我的报表		
我的报表 滞销品统计表 目前库存 分仓库存 库存报警明细 商品出库按产品汇总 商品出库按客户汇总 商品入库按产品汇总 商品入库按供应商汇总 借货按客户汇总 借货按产品汇总 还货按客户汇总 还货按产品汇总 报废按产品汇总 费用按客户汇总 费用按业务员汇总	客户广告来源统计 商机按业务员汇总 商机按销售状态汇总 商机按销售阶段汇总 样品按业务员汇总 样品按客户汇总 样品按产品汇总 报价按客户汇总 报价按产品汇总 报价按业务员汇总 销售按客户汇总 销售订货按客户汇总 销售按产品汇总 销售订货按产品汇总 销售按业务员汇总 销售订货按业务员汇总	合同按客户汇总 合同按产品汇总 合同按业务员汇总 送货按客户汇总 送货按产品汇总 销售退货按客户汇总 销售退货按产品汇总 渠道销售按代理商汇总 渠道销售按产品汇总 渠道销售按渠道代表汇 客户请求汇总 客户投诉汇总 采购按产品汇总 采购退货按产品汇总 采购退货按供应商汇总

管理驾驶仓		
客户盈利额分析	产品销售行业构成分析	业务员费用统计分析
客户销售额排名	产品业务员业绩分析	客户/联系人费用分析
客户构成分析	业务员销售额排名	客户请求统计分析
客户忠诚度分析	业务员销售额趋势	客户投诉统计分析
客户流失分析	业务员合同完成状况	
客户新老等级分析	部门合同状况	
	业务员费用明细分析	
系统设置		
基础数据	操作员角色分配	自定义视图
部门结构设置	数据字典	单证模板
职位结构设置	模块管理	文档模板
操作员管理	模块列表	联络模板
公司信息管理	流程自定义	数据备份
角色权限设置	模块执行动作定义	数据还原
桌面/提醒管理		
待办事宜	关注的客户提醒	关注的合同提醒
工作日历	业绩排行榜	关注的销售单提醒
自我激励	公司业绩	短消息提醒
警报	销售漏斗	合同应收款提醒
公司新闻	我的任务列表	销售应收款提醒

行业动态	关注的商机提醒	采购应付款提醒
	关注的服务请求提醒	联系人及通讯录生日提示

### 3.2 SuperCRM 主要功能说明

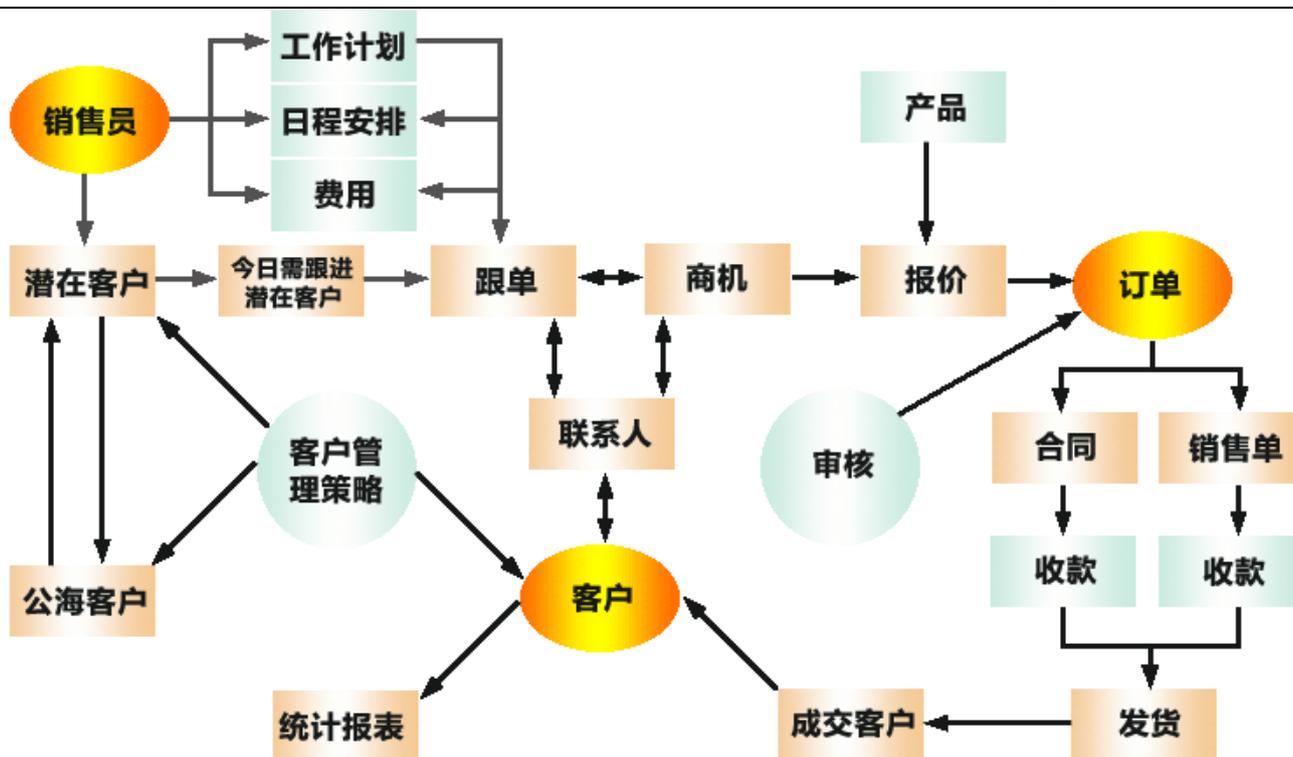
功能模块	功能明细	详细描述
快速导航	图形导航	将各功能模块以流程图方式显示在一个页面上，快速进入管理
	我的桌面	将各功能模块的相关内容显示在一个页面上，快速查询
	工作计划	可以制定本周，本月，本年的工作计划，并可以把日程汇总到工作计划。
	日程	可以新增、查询、修改、删除自己当天，本周，本月的工作日程。
	产品	管理公司产品分类及产品信息,及产品库存,产品图片,产品价格等
	常见问题	企业的知识库管理，可以进行知识分类，录入，快速检索等
	新建工作	可以启动相关的工作流程，通过流程进行部门间的工作协同
	待审核	可以进入审核中心，对需要进行工作进行审批或协同
客户管理	今日需跟进潜在客户	自动跟踪最近一次的联系情况及设置的客户跟踪周期及计划把需要跟进的潜在客户归类到此模块下
	客户列表	显示本人所管理的全部客户资料，可设置客户跟踪周期和显示客户未联系天数,以及最近一次的客户跟踪情况
	录入查重	在录入客户资料之前可以利用此模块进行客户名称，电话进行模糊检索，以杜绝重复的客户的资料的产生
	公海客户	列表显示所有的公共客户资源，业务员可以从公海客户里领用客户资料并进行跟踪
	潜在客户	列表显示所有的潜在客户,可以对潜在客户进行跟踪
	本周末跟进潜在客户	列表显示所有本周末跟踪的潜在客户,以提醒业务员注意
	成交客户	列表显示所有的成交客户
	今日已跟进潜在客户	列表显示所有今天跟进过的潜在客户，管理人员可以用此模块对业务当天的跟踪情况做一个检查
	联系人	可以查看所有的客户下面的联系人
	客户名单分配	可以把客户资料由一个业务员批量移交给另一个业务员
	群发邮件	可以对所有客户进行邮件群发
	批量共享	可以把客户资料批量共享给另一个业务员
	客户合并	可以合并重复的客户资料
	放入公海	业务员可以把不适合自己的客户资料主动放入公海
客户批量导入/导出	可以用 EXCEL 批量导入客户资料，也可以导出为 EXCEL，WORD，HTML	

客户管理策略	线索未联系回收期限策略	该策略启用后,线索到达规定天数仍未发生联系,则将该线索转为系统回收至公海线索.
	线索未转商机回收期限策略	该策略启用后,线索到达规定天数仍未转为商机,则将该线索转为系统回收至公海线索.
	潜在客户未联系回收期限策略	该策略启用后,潜在客户到达规定天数仍未填写跟踪记录,则将该潜在客户转为系统回收至公海客户.
	潜在客户未成交回收期限策略	该策略启用后,潜在客户到达规定天数仍未成交,则将该潜在客户转为系统回收至公海客户.
	业务员领用公海客户策略	该策略启用后,业务员完成公海客户跟踪记录,即可领用此潜在客户.如不启用该策略,则需走公海客户领用申请流程.
	客户删除回到公海客户策略	该策略启用后,客户删除不是彻底删除,而是回到公海客户.
	线索删除回到公海线索策略	该策略启用后,线索删除不是彻底删除,而是回到公海线索.
	手动批量领用公海线索策略	该策略启用后,业务员可以批量领用公海线索,不用填写已完成的跟踪记录和走审核流程.
	手动批量领用公海客户策略	该策略启用后,业务员可以批量领用公海客户,不用填写已完成的跟踪记录和走审核流程.
	客户重复性检查策略	该策略启用后,可设定需要重复性检查的字段(栏位).
商机管理	销售漏斗	可以使用销漏斗工具反映目前的业务跟开拓情况,及早发现业务开拓中存在的问题
	今日需跟进商机	显示今日要跟踪的商机
	本周末跟进商机	显示本周末跟进过的商机,也即未做过跟踪记录的
	商业机会列表	列表显示所有的业务机会
	商机按销售阶段分组	可以分阶段分类显示各阶段的商机
	部门分组	可以按部门,按员工查看各部门,各员工的商机
跟单	跟踪记录	可以查询自己管辖人员的跟踪记录,可以给别人安排跟单任务,配合查询菜单,可以清楚知道今天的跟踪任务、本周的跟踪任务,过期的跟踪任务等。
	跟踪记录分组	可以按沟通方式电话,传真,QQ,上门拜访等分类查看所有跟踪记录
报价管理	报价单	添加,修改,删除报价单及相关报价产品信息
	报价单打印	可以调用报价单模板生成报价单,并打印,或生成 WORD, EXCEL, PDF
	快速报价	直接调用产品类似网上购物一样的报价单生成模式
	报价审批	指定审批人员,审批报价单,不同意可以退回

<b>订单管理</b>	<b>合同管理</b>	起草合同:新建,编辑合同,提交审核,审核完毕生成合同及回款计划,生成发货单
	<b>合同打印</b>	调用合同模板生成合同,并可以直接打印
	<b>销售单管理</b>	新建,编辑销售单,进行销售单打印
	<b>快速开单</b>	可以调用产品库进行快速开单,类似网上购物的向导式开单,方便快捷
<b>发货管理</b>	<b>发货单</b>	管理的客户发货单,打印发货单
<b>回款管理</b>	<b>现金财务管理</b>	银行账户管理,直接入账,账户间转账
	<b>合同收款管理</b>	合同收款计划管理,合同应收/已收明细,合同应收款,已收款汇总
	<b>销售收款管理</b>	销售收款计划管理,销售应收/已收明细,销售应收款,已收款汇总
	<b>现金财务报表</b>	可以查询财务报表
<b>费用管理</b>	<b>费用申请</b>	报销人事先填写费用单据,提交相关领导审批
	<b>费用明细</b>	用户可以看到自己管辖范围内的费用明细清单
	<b>费用审批</b>	指定审批人员,审批费用申请单,不同意可以退回
<b>流程管理</b>	<b>新建工作</b>	启动新的工作流程
	<b>待办工作</b>	可以查看所有要办理或参与的工作流程
	<b>工作查询</b>	可以查看所有自己发起的工作流程和参与的流程
	<b>工作监控</b>	可以监控所有工作流程,进行流程的转交,结束或删除
	<b>流程日志</b>	查看所有的流程步骤日志
<b>工作台</b>	<b>公告通知</b>	可以针对某些人发公告通知,系统会记录已读人员,可以针对某一公告通知发表评论
	<b>工作日程</b>	用日历,周历,月历,年历进行工作日程的安排,合理安排好时间
	<b>工作日报</b>	每天的日程自动汇总为工作日报,以便于检查工作
	<b>会议管理</b>	可以进行会议的安排,通知,并可以进行会议记录管理
	<b>消息中心</b>	管理系统里产生的短消息
	<b>寄快递</b>	记录寄出的快递清单
	<b>收快递</b>	记录收到的快递清单
	<b>邮件群发</b>	可以管理所有的邮件群发任务
	<b>客户来电</b>	记录所有的客户来电
<b>短信</b>	可以进行短信的收发,群发短信管理	

报表	我的报表	销售类的包括客户来源统计,商机按业务员汇总,商机按销售状态汇总,商机按销售阶段汇总,报价按客户汇总,报价按产品汇总,报价按业务员汇总,销售按客户汇总,销售订货按客户汇总,销售按产品汇总,销售订货按产品汇总,销售按业务员汇总,销售订货按业务员汇总,合同按客户汇总,合同按产品汇总,合同按业务员汇总,送货按客户汇总,送货按产品汇总,销售退货按客户汇总,销售退货按产品汇总 ; 服务类:客户请求汇总,客户投诉汇总 ; 办公类:费用按客户汇总,费用按业务员汇总以进行
	管理驾驶仓	客户分析:客户盈利额分析,客户销售额排名,客户忠诚度分析,客户流失分析,客户新老等级分析 ; 产品分析:产品销售行业构成分析,产品业务员业绩分析 ; 业绩分析:员工工作分析,业务员销售额排名,部门月实绩统计,业务员业绩达成分析,部门销售额汇总,部门月销售达成及分析,收款计划及达成分析表,年度销售达成及分析,季度销售达成及分析表,销售部日报表,新增客户清单,新增潜在客户清单 ; 费用分析:费用计划及实际费用统,客户/联系人费用分析 ; 客服分析:客户请求统计分析,客户投诉统计分析
系统设置	基础数据	销售类 : 可以对客户分类, 客户级别等进行管理 地区类 : 管理省份, 城市等 系统类 : 可以定义系统样式, 桌面选项, 标签色块定义等
	组织结构	建立本单位的组织部门架构及相应的各部门的职位结构
	操作员管理	录入使用软件的操作人员, 指定其登陆名和密码,个人邮箱等
	角色权限设置	可以设置各种角色对应的模块权限, 包括系统里所有模块的增加, 删除, 修改, 编辑权限及是否有操作自有记录及部门记录的权限
	操作员角色分配	给新增用户分配角色,快速给操作员授权
	系统自定义	自定义表单, 自定义模块, 自定义视图, 自定义单证模板, 联络模板自定义, 流程自定义, 模块功能扩展

#### 四、以客户管理为中心的解决方案



客户为 SuperCRM 的主要管理对象。以客户管理为中心的解决方案可对客户资源进行统一管理，包括增加，删除，修改等对客户资料日常维护工作，同时也可打开某个客户的详细信息来获取与该客户有关的信息，包括其历史订单，联系人，商机，附件，组织架构，报价等，全面了解客户的相关信息，充分体现以客户为中心的管理思想。同时为提高效率系统还集成了与客户管理相关的客户信函，邮件，传真，名单分配，批量共享等工具。

在 CRM 客户管理系统里客户是最为重要的资源,如何有效地管理好公司的客户,尽可能地开拓客户,留住客户,防止客户流失是所有企业都最为关心的,获得客户是企业最为终极的目标,只有客户会为企业带来利润.SuperCRM 的客户跟踪管理策略就是为把企业的潜在客户,成交客户进行有效管理的极为重要策略,通过此策略可以实现客户资源的动态分配,超期未联系客户则可自动回收到公海客户池,超期未成交的客户也可以自动回收到公海,这样别的有能力的业务员可以领用这些回收的客户进行持续跟踪,以达到客户资源的最有效利用和促使业务员积极跟踪手上的,不努力跟踪客户的业务员所管理的客户资源将越来越少,这样可以促使业务员努力跟踪开拓客户并输入跟踪记录。

#### 4.1. 客户查重

客户查重提供客户资料的主关键字重复性检查,当输入客户名称的关键字时,系统会检索包括关键字的记录,如有包含此关键字的客户,则显示此客户的名称,拥有者和建立时间.如没有包含此关键字的客户,则可以点击增加按钮增加客户信息.

## 4.2.公海客户

公海客户为公司的公共客户资源,所有的业务员均可以从公海客户资料库中领取公海客户进行跟踪.公海客户的来源方式是从各种渠道导入的,也可以是从正常的跟踪客户资料库自动回收而来的,客户资源回收有如下两种情况:

a.设定潜在客户未联系回收期限,该策略启用后,潜在客户到达规定天数仍未发生联系,则将该潜在客户转为系统回收至公海客户.

b.潜在客户未成交回收期限,该策略启用后,潜在客户到达规定天数仍未转为客户,则将该潜在客户转为系统回收至公海客户.

设定潜在客户跟踪策略后,这样可以促使业务必须要对自己名下管理的潜在客户进行及时有效地跟进并记录跟踪记录.以便系统自动计算未联系天数,否则系统将过期自动回收,变为公共资源.

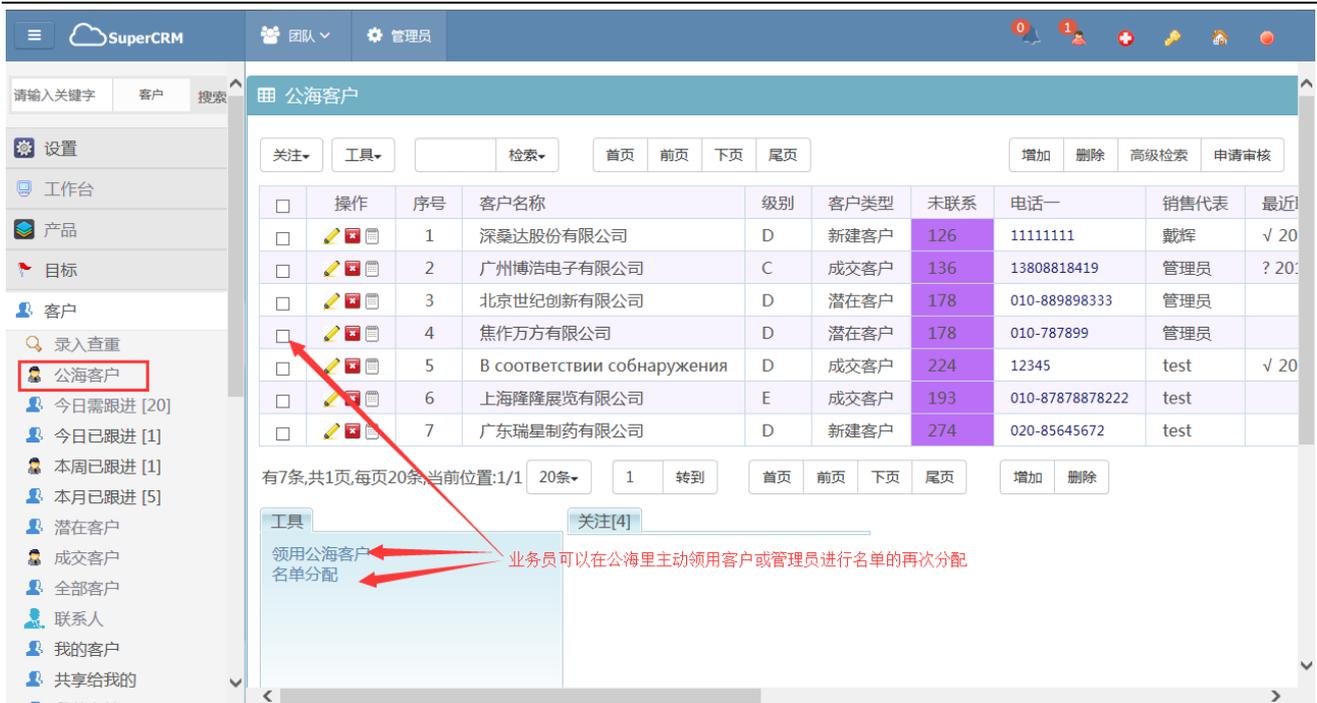
公海客户资源库的所有资料所有业务员都可以看到并可以领用.客户资料中有联系周期,未联系天数,最近联系内容等,让业务员对此公共客户的跟踪情况一目了然,可以设定业务员领用公海客户的方式:领用方式可以有以下三种:

a.手动批量领用公海客户策略, 该策略启用后,业务员可以批量领用公海客户,不用填写已完成的跟踪记录和走审核流程.

b.通过填写该公海客户的跟踪记录来领用线索.当业务员完成填写此客户的跟踪记录后,此公海客户自动归到该业务员名下.

c.通过走公海客户申请审核流程来实现公海客户的领用,就是当业务员可以通过启动公海客户的审核流程,流程审核完毕就可以把公海客户领用到自己名下,然后进行一对一的业务跟踪,直到签单.

公海客户界面如下图所示 :



### 4.3. 今日需跟进的潜在客户

通过此模块,业务人员可以一目了然地知道今天需跟踪的潜在客户.今日需跟进的潜在客户的来源有如下两个:

a.最近一次成功跟进客户的日期加上跟踪周期天数为当天日期的潜在客户.

今日需跟进的潜在客户=(最近一次成功跟进客户的日期+周期天数)的日期为今天或超过此日期还未跟进的潜在客户

b.日程安排中对潜在客户做了跟踪计划,计划跟踪日期为今天的或过期的跟踪计划一直没有执行的关联的潜在客户.



#### 4.4. 今日已跟进潜在客户

此模块用来显示当天跟进过的潜在客户,业务员及上级主管可以用这个模块实时检查当天跟进的客户。

#### 4.5. 回收至公海

客户管理策略中也可以设置回收策略,当潜在客户如下两个策略启动时,潜在客户将自动回到公海,设定条件自动回收至公海的目的是促使业务员必须努力地周期性的跟进潜在客户,不能冷淡任何一个潜在客户,放弃任何一个潜在客户,如果领用的潜在客户不去跟踪,或跟踪了但不录入跟踪信息,系统都将认为其未做跟进,到了设定的时间未联系或经过设定的时间还未成交的话,也将自动回收.此策略如下:

策略名称:潜在客户未联系回收期限

策略说明:该策略启用后,潜在客户到达规定天数仍没有填写跟踪记录,则将该潜在客户转为系统回收至公海客户。

策略参数:当潜在客户分配后未联系状态到达 10(可根据需要调整)天时,状态转为系统回收。

策略名称:潜在客户未成交回收期限

策略说明:该策略启用后,潜在客户到达规定天数仍未成交,则将该潜在客户转为系统回收至公海客户。

策略参数:当潜在客户分配后未成交天数到达 30(可根据需要调整)天时,状态转为系统回收

#### 4.6. 设定业务员拥有的新建客户和潜在客户上限

该策略启用后,凡是新导入或添加的新建客户和潜在客户默认为公海客户,否则自动分配给该用户.

业务员拥有的新建客户和潜在客户数量可以由系统统一设置.

#### 4.7. 客户删除回到公海客户

该策略启用后,客户删除不是彻底删除,而是回到公海客户. 以防止潜在客户资料的恶意删除和防止客户资源的流失.

#### 4.8. 全部客户

全部客户显示了业务员在跟进的所有的新建客户,潜在客户及成交客户,其中有几个栏位要重点说明:

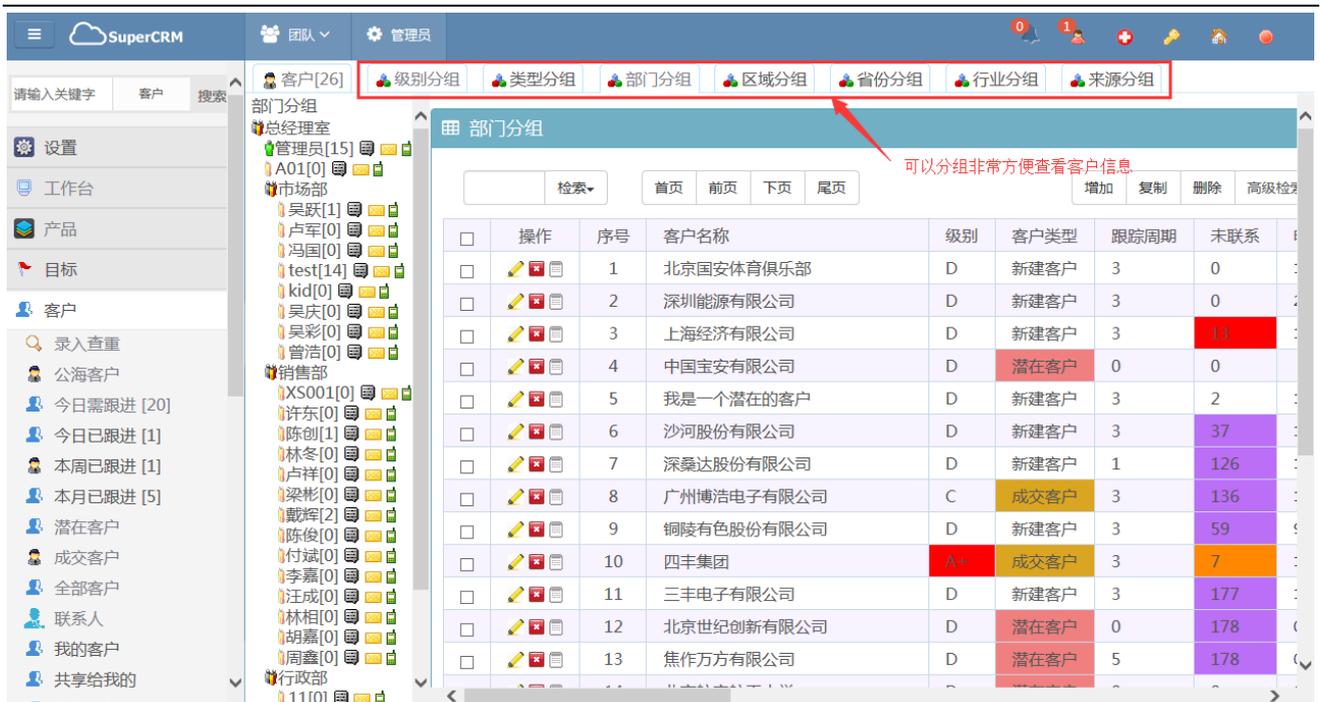
a.跟踪周期: 业务员可以根据客户的轻重缓急来设定此跟踪周期,比如有些需求急的客户可以设定一天跟踪一次,这样设定后每一天此潜在客户都将出现在今日需跟进潜在客户中.有些是刚有意向,但需要长期跟踪的客户则可以设置更长一些的跟踪周期,比如十天,这样每十天此潜在客户都将出现在今日需跟进潜在客户中,这样可以防止业务员遗忘跟进此潜在客户,从而导致客户资源的流失.

b.未联系(天):此栏位用来标识此潜在客户有多长时商没有跟进,这个天数是业务员最近一次成功完成的跟踪记录到当天的时间间隔,并可以设间隔长短以色块来标识,比如超过 30 天未联系的可以以红色高亮显示,提示业务员注意此客户并要及时进行跟进,没有 CRM 系统的帮助,凭人工和 EXCEL 是很难实现类似功能的.

c.最后跟进内容:此栏位用来显示业务员最近一次与此潜在客户的联系内容,可以是已完成的跟踪内容(√表示)或最近一次的未完成的跟踪计划内容(?表示)这样就可以对该线索的跟踪情况一目了然了,业务员可以非常清楚地知道下一步该做什么?极大提高效率.

点击“客户管理 = 》全部客户”, 出现如下图所示的客户列表:

d.可以对客户进行按类别,按部门,按区域,按来源,按行业进行分组管理



## 4.9 协同和点评

为了实现上下级之间的协同与合作,SuperCRM 提供了协同与点评功能,此功能可以让相关同事对客户跟进情况,商机跟进情况,报价及合同等发出任务指令,要求相关同事协作处理与解决。点评功能则是上级领导或主管可以对业务人员的业务跟进情况进行点赞和点评,让业务同时随时可以感受上级的关注、支持和鼓励。



## 五、部分在线使用的客户案例

道成智聚管理咨询有限公司 <http://crm.simchn.com>

森荣手袋 <http://www.crmsr.com/>

城博展览 <http://windoor.citiexpo.com>

佩朗照明 <http://14.152.121.50:8105>

创明遮阳 <http://crm.wintom.cc>

西安交大 EDP <http://www.supercrm.com.cn/edp>

苏州苏冠 <http://www.supercrm.com.cn/suguan>

北京易腾智信 <http://www.supercrm.com.cn/iinsit>

常州苏冠 <http://www.supercrm.com.cn/suguan>

深圳特旺 <http://www.supercrm.com.cn/scie>

广州瑞翔 <http://www.supercrm.com.cn/raex>

上海味之泉 <http://crm.wzqsh.com>

明显光电 <http://crm.gpled.com.cn>

上海佛倾 <http://forqu.xicp.net:81>

北京布朗斯 <http://cilanie.xicp.net:81>

北京华新博维管理咨询 <http://mocrm.moways.com.sg/supercrm>

浙江龙树财富 <http://122.226.102.116/supercrm>

安耐德 <http://www.annaide.net>

北京恒致通创 <http://139.129.217.94>

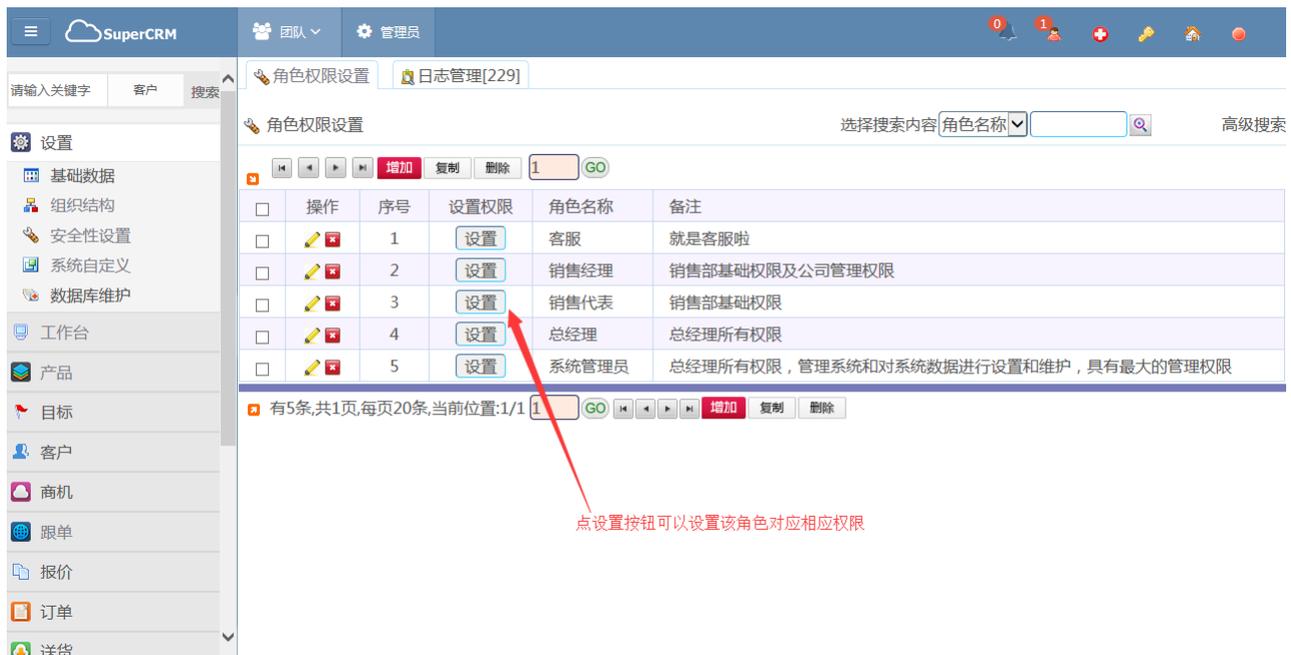
广州羽凌 <http://crm.gzyuling.com/>

## 六、核心功能说明

### 6.1 如何进行权限设置

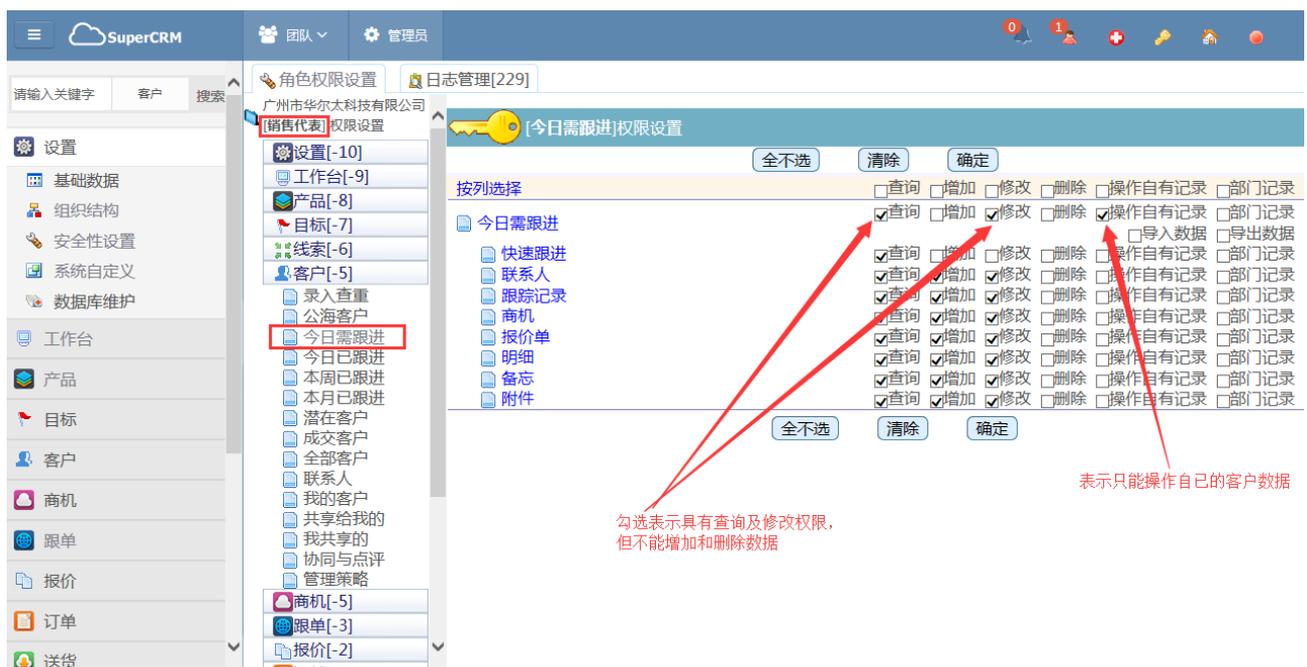
“角色权限设置”很重要，角色的增加和删除都要根据本公司的各个岗位所需的权限来设置。不同的角色就意味着对系统各模块不同操作权限。点击“角色权限设置”，在右侧内容窗口出现角色权限列表，直接点击列表上的“序号”或“设置”按钮可进入模块权限设置版面。

如下图所示：



点设置按钮可以设置该角色对应相应权限

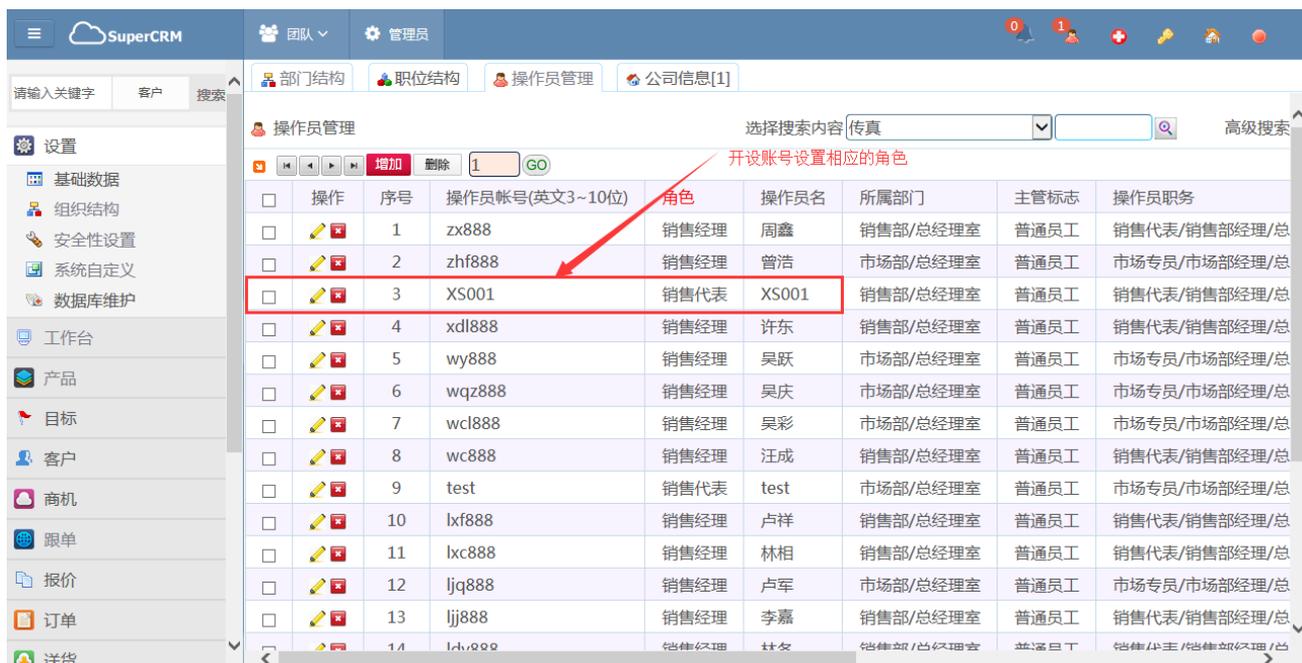
当点击“设置”按钮进入模块角色权限设置后，其操作说明如下：



勾选表示具有查询及修改权限，但不能增加和删除数据

表示只能操作自己的客户数据

在组织结构【操作员管理】模块开设操作员的时候，可以授权该账号所属角色，就拥有了此角色的所有功能模块权限。



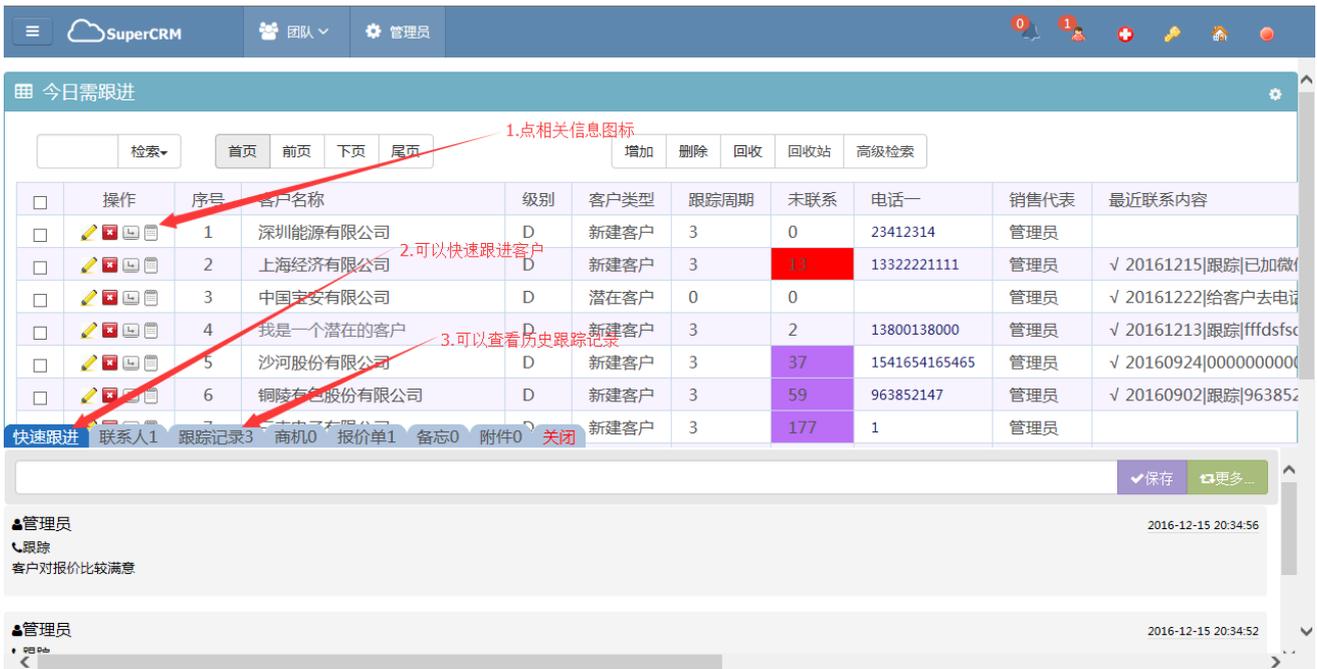
用户的数据管辖权限，可以按部门、员工授权。打破上下级关系，可以相互管辖，灵活运用，可满足“金字塔、扁平”等各种组织形态的授权要求。【角色权限】设置好一个角色后，可以点击【复制】按钮，快速、轻松复制该角色的管辖权限，批量设置。

## 6.2 跟踪记录在实际工作中的应用

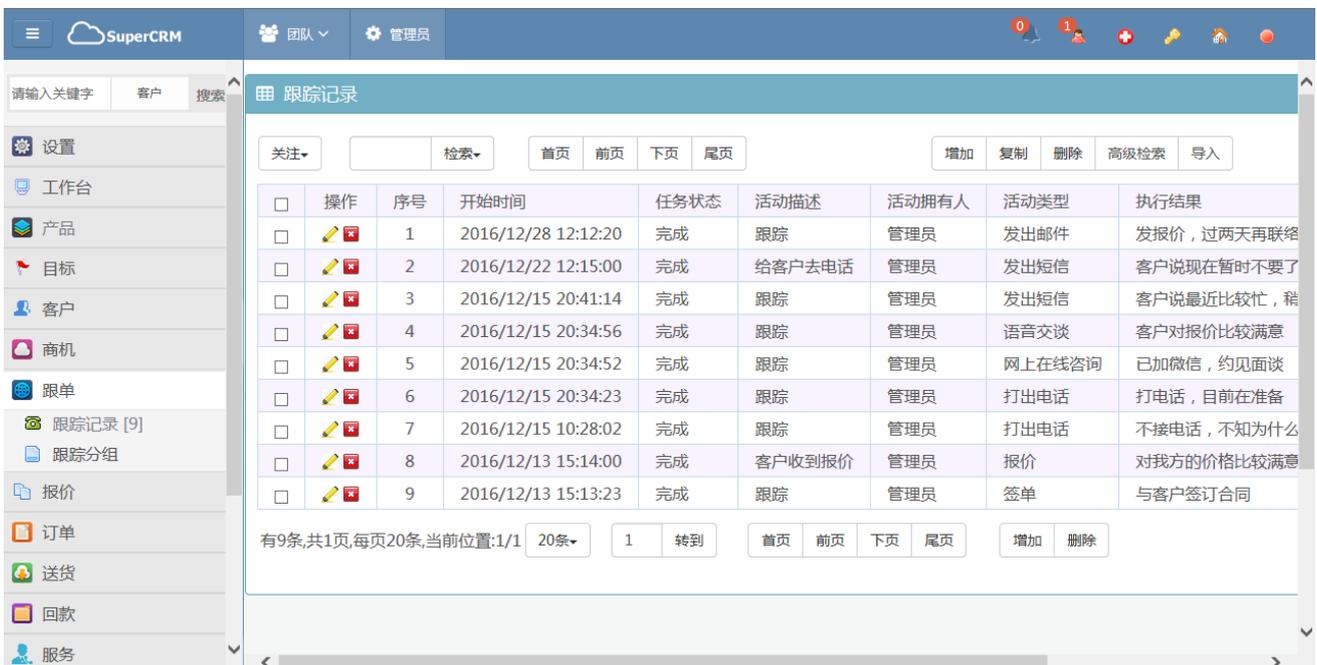
业务人员与客户的日常跟进，几乎是每天都要做的工作，业务人员怎样方便、快速的录入自己的联系记录到 CRM 系统中呢？

SuperCRM 系统根据业务人员的操作习惯，经过长时间的试验，终于有效的解决了这个难题，让复杂的事情简单化。

下面，我们一起来认识一下 SuperCRM 的【跟踪记录】界面。SuperCRM 提供了类似 C/S 结构的交互录入界面，不用点击进入客户详细信息界面就可以录入和查看跟踪记录，如下图所示：



跟踪记录是业务员的工作计划，上图可以清楚知道每个业务员每天与哪些客户联系，哪些事是重要事项，当业务员流动时，可以更改业务员的登陆帐号为新业务员的名字，快速移交相关工作，同时又能查阅之前业务员的所有相关工作，避免客户流失。



员工跟踪情况表是业务员已完成的工作的统计，可以按任务类别统计显示业务员做的工作事项，如：发邮件，打电话，还有上门拜访的次数等，

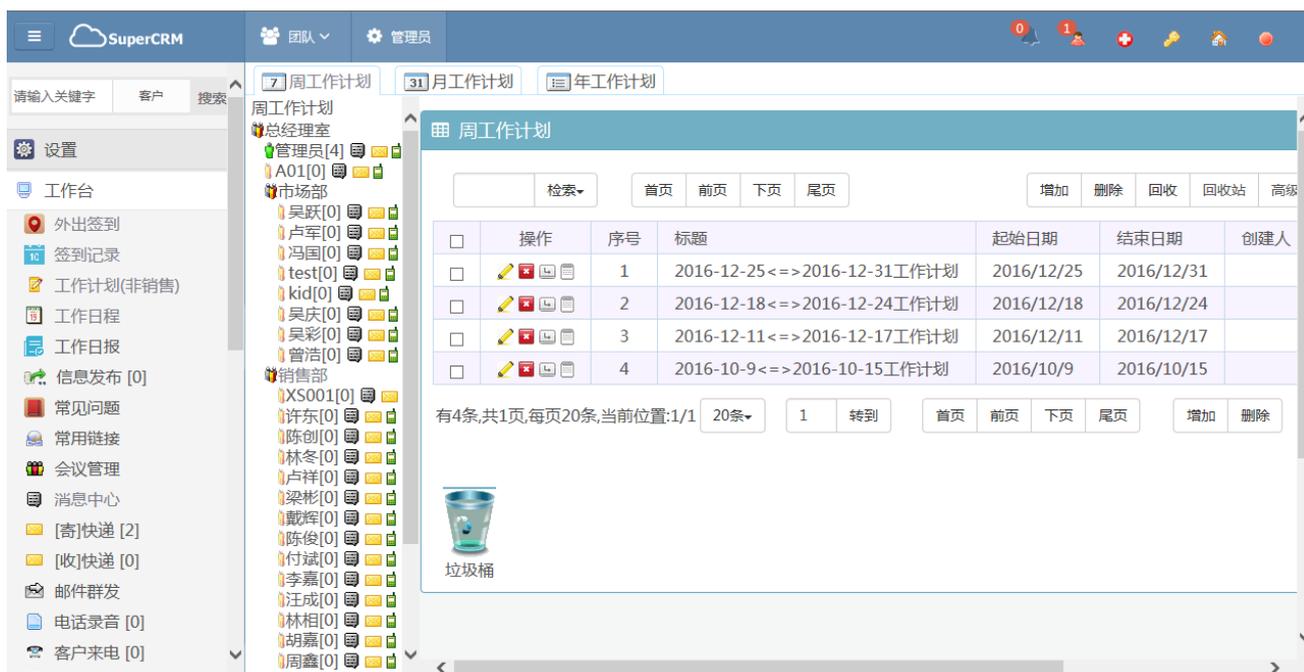
由2015-4-1到2015-10-28

	00[未知]	打出电话	接到电话	上门拜访	收到邮件	发出邮件	收到传真	发出传真	收到短信	发出短信	网上在线咨询	QQ交谈
管理员	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
许东	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
陈创	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
林冬	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
卢祥	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合计	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

【员工跟踪情况表】表，更客观的为负责销售的领导提供了准确的数据，哪个业务员勤快，哪个业务员懒惰，不再凭感觉，一切让数据说话。

### 6.3 计划与目标在实际工作中的应用

我们都知道不管是个人还是企业,都要有计划与目标,有了目标,再朝这个目标努力,就可以达到您想要的业绩目标,为此 SuperCRM 提供了计划与目标这个模块,通过此模块,可以方便地对整个营销部门的周计划与目标,月度计划与目标,季度计划与目标,年度计划目标。



### 6.4 销售漏斗在实际工作中的应用

销售漏斗是一种销售辅助管理工具,通过漏斗可以方便地了解目前业务跟单情况,并可对自己的业绩和企业的业绩做出预测。



## 6.5 商业机会在实际工作中的应用

【商业机会】是【销售管理】的重要模块，指的是销售的机会。销售人员通过此模块可以很好地管理自己的业务机会，通过对业务机会的有效管理，销售人员可以很清楚销售机会跟进状态、所处的阶段，一方面帮助记忆，另一方面进行跟踪、分析，从而找出合适的销售机会进行有的放矢地跟单。

当“新增”或“删除”一个商业机会时，系统会自动更新客户资料中的累计销售机会数和当前销售机会数。查询商机详细信息及商机相关的竞争对手，报价，活动，附件，备忘，合同等。

<input type="checkbox"/>	操作	序号	商机编号	商机描述	跟踪周期(天)	未联系(天)	最近联系内容
<input type="checkbox"/>		1	O-20151021-001	30用户企业版一套	3	376	
<input type="checkbox"/>		2	O-20151001-002	40用户企业版一套	3	181	√ 20160503 O-20150
<input type="checkbox"/>		3	O-20151001-001	50用户呼叫中心一套	3	396	
<input type="checkbox"/>		4	O-20150930-003	需要CRM 10套	3	397	√ 20150930 O-20150
<input type="checkbox"/>		5	O-20150930-002	不限用户企业版一套	3	396	√ 20151001 O-20150
<input type="checkbox"/>		6	O-20150929-001	CRM企业版80用户一套	3	181	√ 20160503 O-20150
<input type="checkbox"/>		7	O-20150922-005	录音系统一套	3	397	√ 20150930 0102220
<input type="checkbox"/>		8	O-20150922-003	100用户企业版一套	3	405	
<input type="checkbox"/>		9	O-20150922-001	需要SuperCRM豪华版一套	3	181	√ 20160503 O-20150
<input type="checkbox"/>		10	O-20150921-001	SuperCRM一套	3	410	

## 6.6 报价模块在实际工作中的作用

【报价单】在企业的销售活动中占有非常重要的地位并占据了业务人员销售大部分的时间，目前大多数业务员面临的情况是报价效率低下，报价单格式不标准统一，报价单管理混乱，需要时找不到，不要时到处是，严重影响销售效率和企业形象。基于此种现状，SuperCRM在报价单的生成和管理方面考虑到其实用性，让销售人员可以快速高效生成报价单，提高效率，以便于有更多的时间与精力转移到与客户的沟通与关怀上，保持良好的客户关系，提升销售业绩。



### 6.7 费用管理模块在实际中的应用

SuperCRM 中的【费用管理】支持费用审核流程，可根据“客户、联系人、部门、员工、市场活动、售后服务”等核算科目生成费用报表，业务员在需要进行费用报销时，先起草费用申请，然后再提交申请，系统可根据设定的费用审核流程把报销单提交相关主管人员进行审批。审批完毕进行归档，报销单可以与业务员的日程与出差报告进行关联，以方便上级主管对费用进行有效控制。



费用审批流程如下所示:

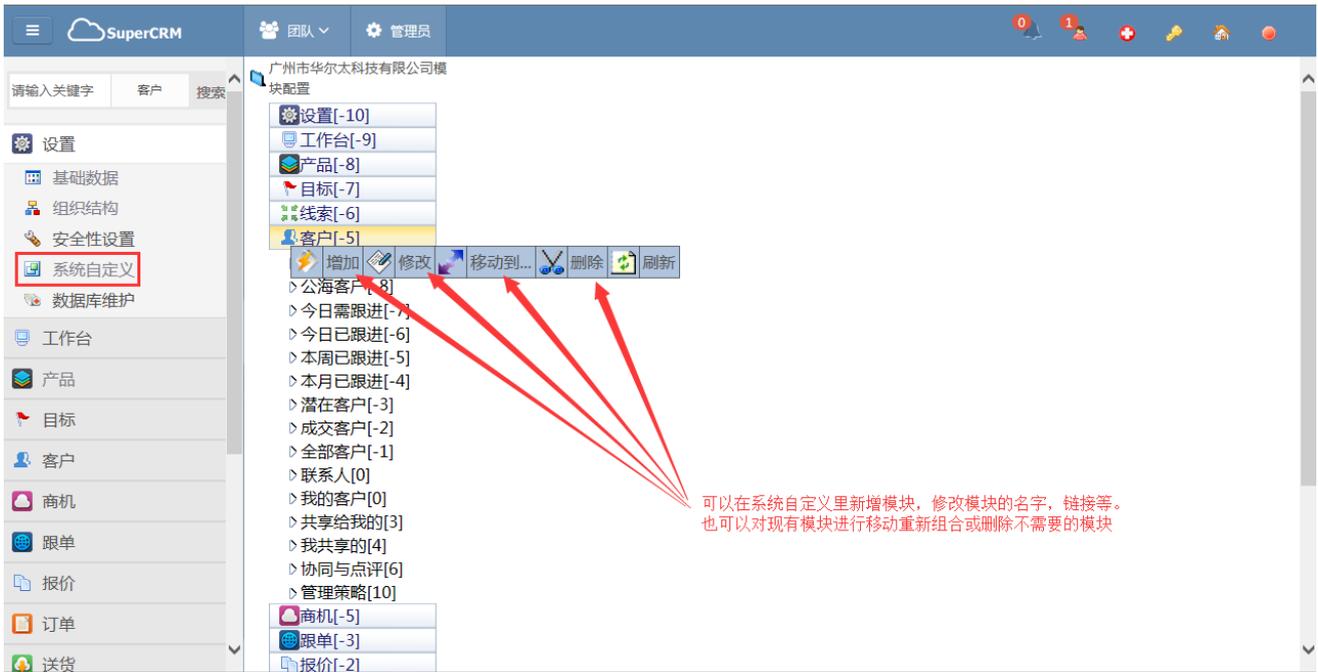


## 6.8 系统自定义在实际工作中的应用

在企业的实际管理工作中，由于组织结构，经营产品，人员队伍的不同，企业的管理模式及业务流程是不一样的，每个企业都有自己管理特色及个性化的需求，为满足企业个性化的需求，SuperCRM 支持 CRM 系统的自定义，企业可以根据需要自定义模块，表单，流程及单证模板。

### 6.8.1 模块自定义

通过模块自定义可以自由地增加，删除，修改系统的应用模块，把现有的模块改名，或把不要的模块彻底删除等，也可以根据企业发展的需要增加新的管理模块，模块自定义的界面如下图所示：



### 6.8.2 表单自定义

表单自定义是企业根据管理需要，可以调整软件的录入，修改，列表界面上的相关字段的名字，顺序，也可以把暂时不用的字段隐藏或彻底删除，以达到与管理相匹配的目的，真正成为贴近企业管理需求的运营平台。



### 6.8.3 自定义流程

企业的管理最终是落地到一系列优化过的流程，通过 CRM 系统可以把企业相关销售流程优化并固化下来，业务人员只要通过公海客户领用审核流程，报价审核流程，合同审核流程等即可

把日常的销售过程正常有序地运作。

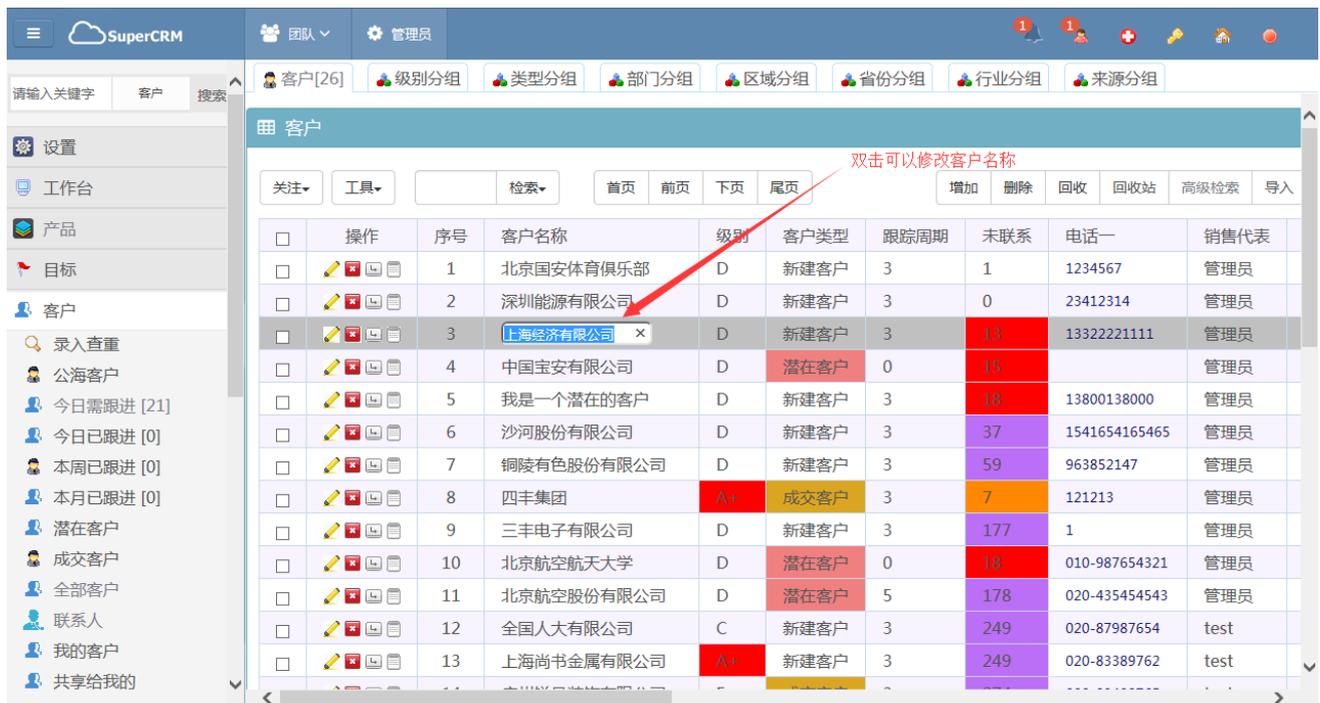
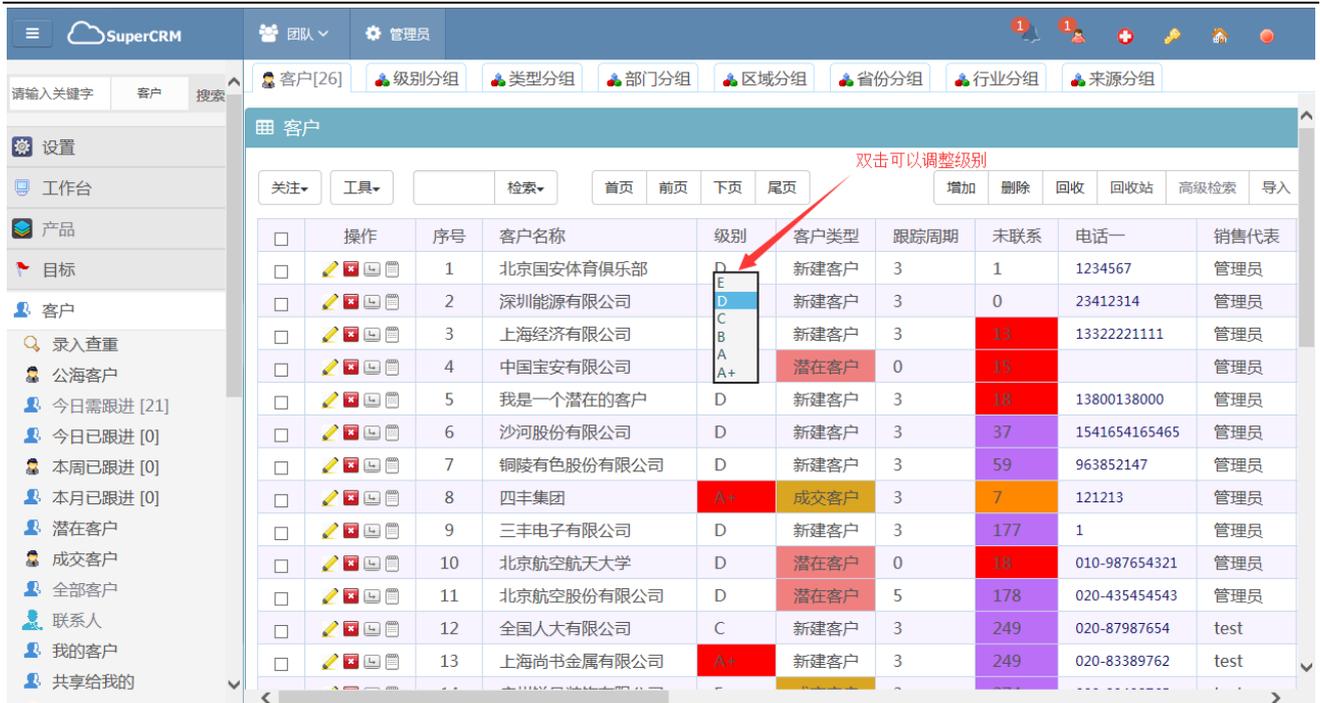


每个流程都可以定义流程步骤



### 6.9 支持联机在线修改,实现快捷编辑

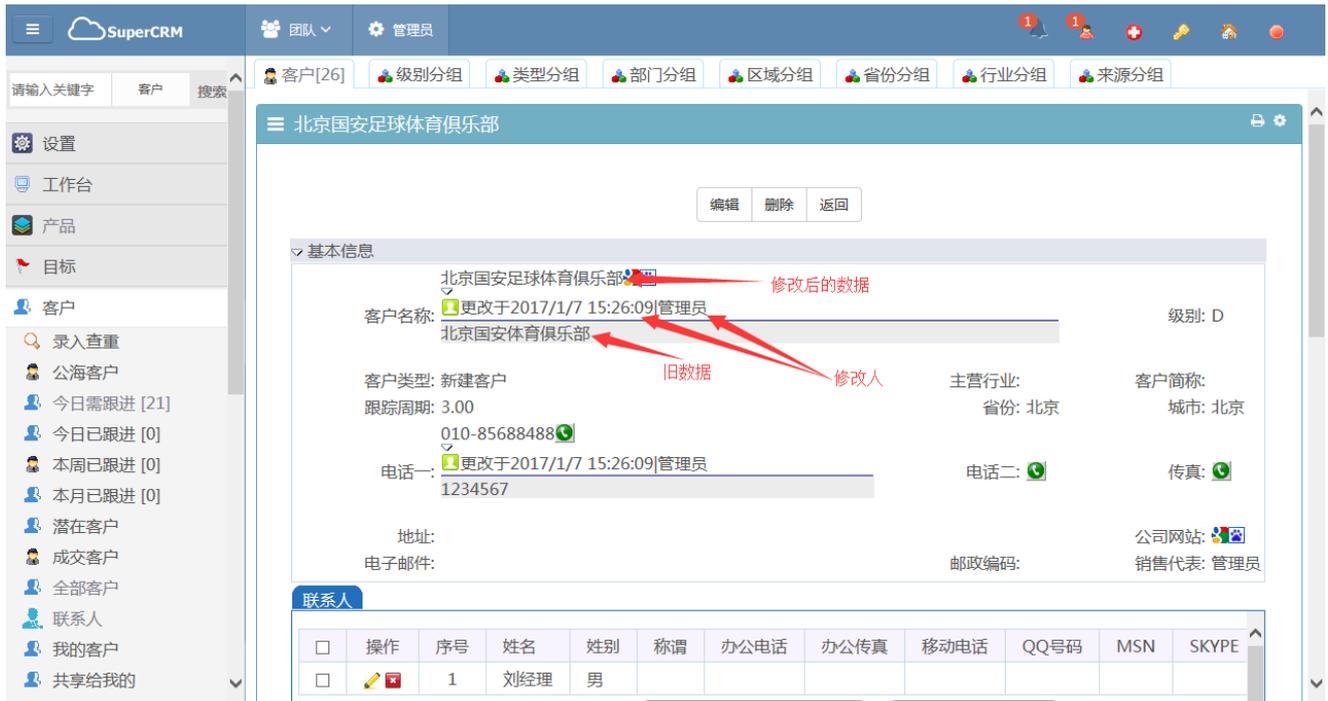
SuperCRM 提供客户端不刷新页面完成数据更新的功能,减轻服务器带宽和服务器压力,实时修改数据更加方便快捷,节约时间,提高效率。如下图所示,在客记列表界面



## 6.10 痕迹保留功能在实际工作中的应用

SuperCRM 客户管理系统里管理的都是重要的客户资料，包括客户名称，电话，手机等重要而私密的信息，为防止恶意修改数据，系统提供了痕迹保留功能，所有这些栏位的修改都可以查到修改痕迹：是谁什么时间修改了这个字段的内容，这样可以确保资料不会被恶意修改或

误改。如下图所示：



### 6.11. 字段权限控制在实际工作中的应用

在 SuperCRM 中，对某些机密的核心信息可以采用\*\*\*\*保密或通过设置字段的不可查询或不可修改权限来控制字段内容不被查看或只允许看而不被修改，此功能可以在数据字典里该字段的字段权限定义里进行设置，如下图：



## 6.12 短信营销在实际工作中的应用

经过多年的发展,手机已成为大家最快捷最方便的通讯方式,SuperCRM 集成的短信功能使 SuperCRM 用户能在台式机上自由,快捷,方便地完成手机上的短信相关功能以及个人短信管理及批量发送短信功能,其主要创新特性包括:快速短信发送.通过计算机键盘输入短信内容、快速,便捷,舒适,相对于细小手机按钮具有巨大优势.短信备份与管理.一般手机存储量有限,经常需要删除宝贵的短信息.SuperCRM 把所有接收信\发送短信统一备份在计算机上,没有存储数量限制,再也无须删除短信.

此外,在计算机上查看短信也比手机屏幕方便,舒适.快速的手机收发.毫无疑问,在计算机键盘上输入,查看短信,比屏幕,键盘细小的手机具有巨大优势.灵活的收发方式.一般较低端的手机型号短信功能单一、SuperCRM 短信功能扩充了手机功能,提供了群发,快速常用回复等功能.

方便的短信内容管理.短信在计算机上管理,充分利用计算机上强大的能力、实现个人短信资源的增,删,改、查询等一系列操作,充分扩展了手机单一的短信管理功能.

### 6.12.1 短信发送方式

SuperCRM 提供短信网关的发送短信的方式,凡是 SuperCRM 用户,只要预先购买短信就可以使用 SuperCRM 自带的短信平台进行发送,如下图所示:

请输入关键字 客户 搜索

设置 工作台 产品 目标 客户 商机 服务 费用 团队 行政

发送短信 短信发送结果[5]

剩余短信: 0  
联系人: 当前0个号码, 最多5000个  
注: 可直接输入手机号码, 手机号码用回车隔开。

短信内容: 含0字符, 分0条发送 (每条64个字符)

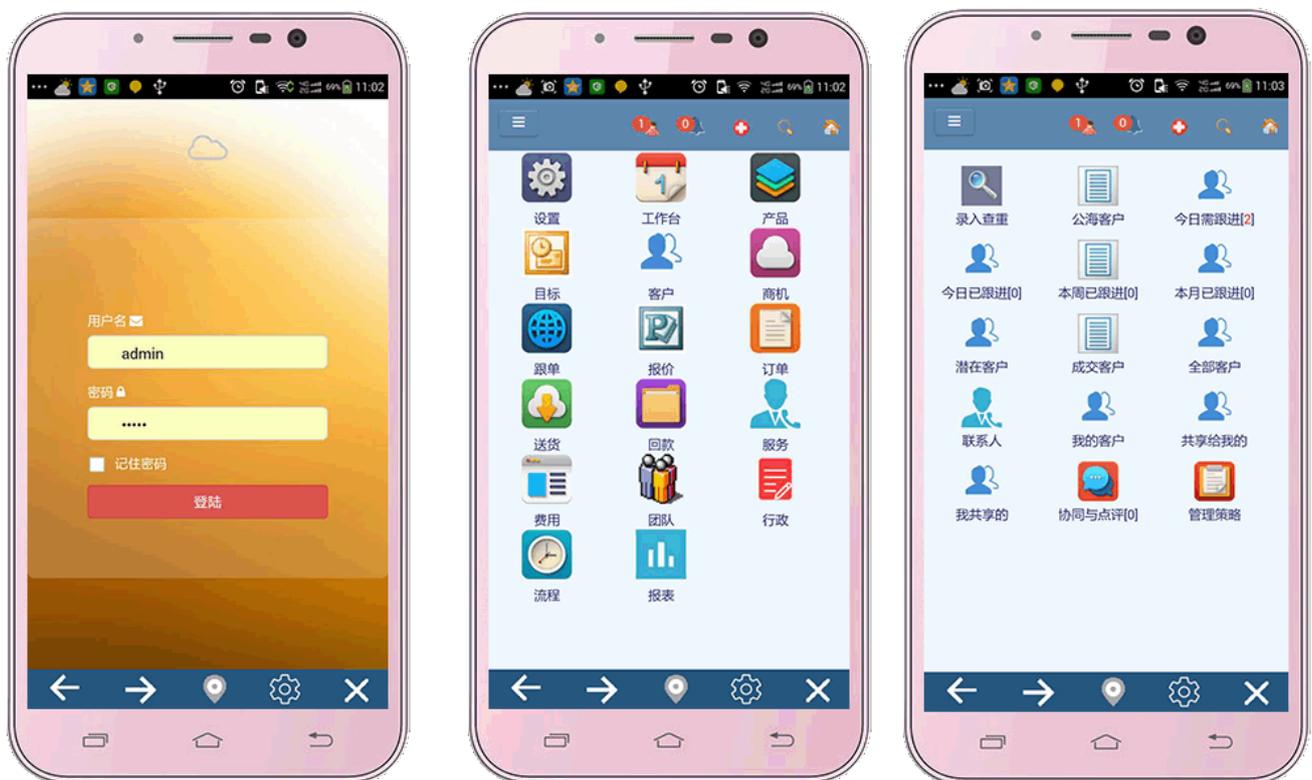
发送

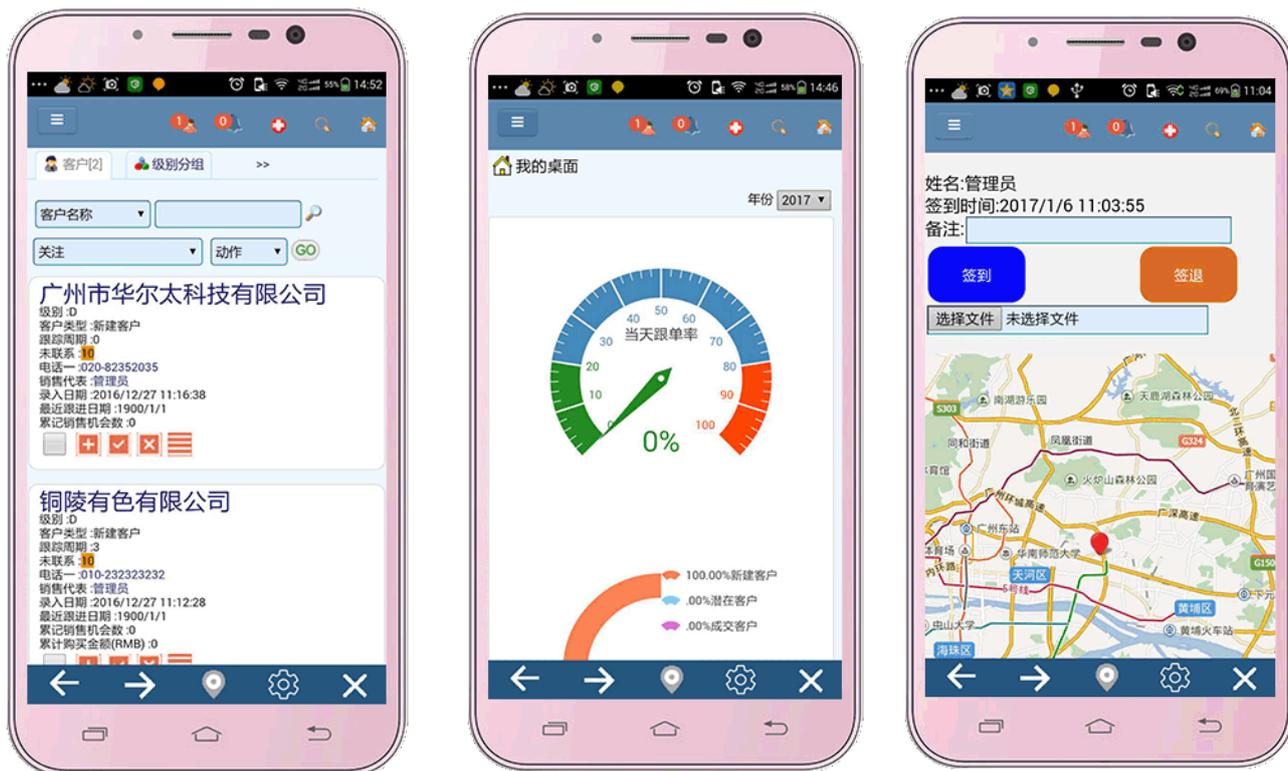
声明: 您所发送的短信如果涉及到不文明的言论, 可能会引起投诉, 因此请您尊重网上道德和遵守中国相关法律法规及互联网电子公告管理规定; 承担一切因您的行为导致的直接的或间接的民事法律责任。此外我们的管理员有权因投诉而停封您的信息中心发送短信功能。

## 6.13 在手机终端的使用

智能手机访问 SuperCRM 安装版上的一项增值服务。智能手机版主要适用于业务人员在差旅途中不方便使用台式机或笔记本上网登陆 CRM 进行客户关系管理场合,使用智能手机可以方便地查询客户联系方式,录入工作计划及客户跟踪记录等。

SuperCRM 手机版支持苹果 IPHONE、华为、三星等绝大多数主流型号的智能机,可以直接通过 Opera,UC 等主流手机浏览器访问 CRM 系统,也可以使用 APP 登陆 CRM 系统。如下图所示:





## 七、使用环境要求和条件

SuperCRM 安装服务器硬件配置(适合于 25 用户之内)

1. 双核 CPU,2G 以上内存
2. 建议采用[联想万全 T100G7S63201G/250S 千兆/GF8600](#) 建议加到(4G)内存,参考价(7599 元)

[戴尔 PowerEdgeT300\(Core2E6305/1GB/160GB\)](#)建议加到(4G)内存,参考价(6500 元)

SuperCRM 安装服务器需配置的软件

- 1.运行环境:操作系统:Windows2003Server 或 windows2008Server 以上服务器操作系统
- 2.数据库:MicrosoftSQL Server2000/2005/2008 均可
- 3.浏览器: Chrome,IE6,IE7,IE8,IE9,IE10,IE11,FIREFOX,APPLE Safari,360,QQ 浏览器

## 八、安装组织及维护服务

凡购买华尔太软件产品的所有用户，自签订合同之日起至一年时间为我们的赠送服务期

1.提供服务的时间为：每周一至五 9:00--12：00、13:00--17：30。

2.服务的方式

通过 MSN,QQ 即时通信系统进行支持。

通过电子邮件进行支持。

通过客户服务电话进行支持。

通过远程登陆服务器解决疑难问题,用 QQ 远程桌面或 teamviewer 进行技术支持.

### 3.服务范围

软件本身 BUG 引起的故障。

客户对软件操作不当引起的故障。

客户对产品使用的咨询。

华尔太软件服务涉及的范围为华尔太软件产品的正常使用，不包括下列情况：

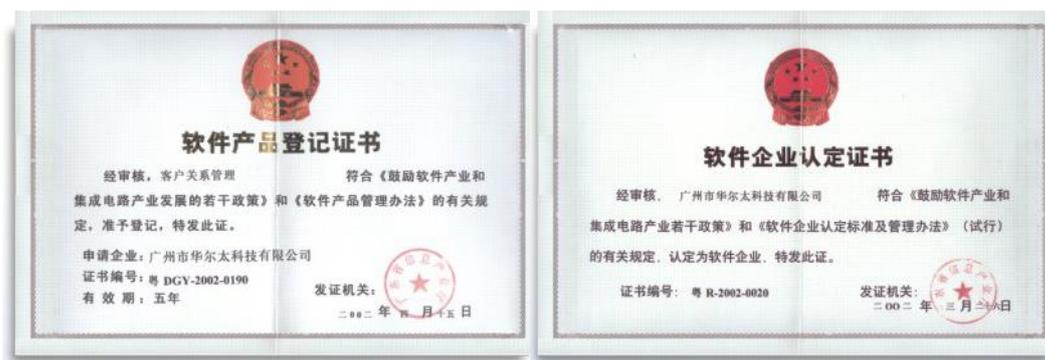
用户未按说明书要求，错误安装、设置、保管及使用造成的产品故障或损坏。

非华尔太企业授权服务机构、人员进行的安装、维修、更改系统设置造成各类软硬件故障。

因使用非标准的其他软件造成的故障或损坏。

要求华尔太公司按用户的意愿进行个性化改造或增加新功能。

## 九、产品所获认证及荣誉



## 十、部分客户清单

中国人民电器集团有限公司

辽宁省消防总队

创明集团

道成智聚管理咨询

山东西王集团集团有限公司

广州城博展览有限公司

香港太阳国际集团

顺德天祥家具有限公司

浙江龙树财富管理有限公司

香港骏盈木器制品厂

南京创联智软科技有限公司  
众行集团有限公司  
雅量集团  
威迩徕德上海有限公司  
上海航天舒适环境有限公司  
上海递克地电缆有限公司  
深圳好景包装有限公司  
东莞神通网络有限公司  
广州恒星空调有限公司  
海南电信信息产业有限公司  
深圳内田家具有限公司  
北京联想传奇有限公司  
广州迅维办公设备有限公司  
上海奥米尔国际贸易有限公司  
LIMA 中国有限公司  
广州粤博达工业材料有限公司  
方盛制药有限公司  
广州金穗隆办公设备有限公司  
北京灵图软件有限公司  
北京华新博维管理咨询有限公司  
北京亚都科技有限公司  
广州新软计算机科技有限公司

杭州藩铂鑫餐饮有限公司  
北京海星顺达科技有限公司  
广东邦鑫勘测科技股份有限公司  
浙江塔海工贸有限公司  
浙江乐芙纺织技术有限公  
广州常青藤管理咨询有限公司  
上海浦东盐业公司  
广州超通科技有限公司  
广州盈东计算机科技有限公司  
安徽立信电气有限公司  
新华新计算机技术有限公司  
上海金干线网络有限公司  
至尚管理顾问有限公司  
广州爱利德五金有限公司  
上海新生五金有限公司  
上海汽车集团财务公司  
厦门冠星门窗有限公司  
西安新竹防灾救生设备有限公司  
山东华泰瑞格有限公司  
云南光泰纸业  
特百惠（中国）有限公司  
深圳极成光电有限公司

更详细的功能请参见我们的演示版本.企业版演示地址：

企业版 <http://pro.supercrm.com>

用户名：admin

密码：admin