

# 用户使用手册

系统名称：思康客户管理系统

系统版本：SKCRM V5.0



## 第一部分 目的

### 【说明本用户手册的编写目的】

#### 1. 阅读对象

本系统的使用者和维护人员，免费版、普及版、专业版用户。

#### 2. 如何使用本手册

有两种方式阅读本手册。

—按照顺序阅读每一章；

—根据索引中的词条直接阅读所需内容。

#### 3. 相关文档

如果需要更详细的帮助，请查看软件自带的“用户手册.doc”，或者直接在软件中查看帮助页面。

#### 4. 版权所有

思康客户管理系统 Version 5.0
版权所有：深圳市思康技术有限公司( <a href="http://www.skcrm.com">www.skcrm.com</a> )
Copyright 2006-2010 <a href="http://www.skcrm.com">www.skcrm.com</a> - All Rights Reserved.
<b>【版权声明】</b>
本软件为共享软件(shareware)提供个人免费使用。
您可以对本系统的前台页面进行修改和美化，但必须保留完整的版权信息。
不得将修改后的版本用于任何商业目的；
本软件受中华人民共和国《著作权法》《计算机软件保护条例》等相关法律
法规保护，深圳市思康技术有限公司保留一切权利。
文件名称：安装说明

## 第二部分 系统概述

### 【简要介绍此系统】

#### 1. 功能和特点

- a) 简单易用：无需培训即可快速使用，让您的工作变得更加轻松简单。
- b) 自由配置：用简单的设置，启用或关闭不需要选项，根据需求自由定义。
- c) 界面友好：采用 CSS 控制图片布局，友好专业的界面让办公赏心悦目。
- d) B/S 架构：无需安装客户端，浏览器即可使用本系统，WEB 空间安装。
- e)、安全机制：程序的严格过滤和设计保障了您的客户信息安全。
- f)、邮件功能：集成邮件收发功能,支持群发邮件,而相互间看不到。

- 1) 以客户资料及联系的管理为核心，解决企业最关键的问题
- 2) 轻松管理客户业务联系记录
- 3) 数据集中处理机制，有效保护客户资源，降低企业风险
- 4) 科学的客户分管机制，防止对外报价混乱，维护公司形象
- 5) B/S 架构带来的远程使用，极大地方便了异地办公
- 6) 业务检查功能，业务动态一览无余
- 7) 人性化提醒页面，提高业务员工作效率
- 8) 统计分析功能，帮您科学把握市场动态
- 9) 一体化设计思想，突破软件应用瓶颈
- 10) 重构数据结构，注重安全和稳定

#### 2. 新增特色

一比较以前的版本，增强了信息检索功能，对各个功能模块设置搜索功能，帮助用户方便、快速找到所需信息；

##### (1) --- 协同办公 ---

- a) 新增内部交流论坛
- b) 新增员工报销费用
- c) 新增员工借款申请
- d) 新增员工工资查询
- e) 新增电子地图查询
- f) 新增内部消息收发
- g) 新增外部邮件收发
- h) 新增员工工作日志点评

##### (2) --- 客户管理 ---

- a) 新增个人用户管理
- b) 新增全部客户管理、多人共享客户信息、指定主业务员管理某一客户信息并共享给他人、批量修改客户信

地址：深圳市南山区西丽珠光创新科技园 电话：0755-86070656

网址：[www.skcrm.com](http://www.skcrm.com)

息、批量导入客户信息、导出客户信息到 Excel 表格等；

- c) 新增客户跟进日历式显示、上级领导可点评跟进、指导员工更好的和客户沟通等；
- d) 新增客户信息、客户联系人、跟进等回收管理，防止意外删除客户信息；
- e) 新增客户信息、跟进信息分析统计，让您对客户状态一目了然；
- f) 新增客户选项设置，全部采用 ID 选项值，改动一处，其他地方都将改变；
- g) 强大的信息搜索功能，可多项一起搜索或单项搜索，让你随时能够找到需要的客户信息；

### (3) --- 销售管理 ---

- a) 新增市场活动信息，为方便您参加各类展会时，提前将主要的事项发布给业务员，让他们能够更好的把握商机；
- b) 新增销售知识库，为了培训更出色的业务人员，您可以将很多销售知识共享给销售人员，让他们在百忙之中也不会忘记不断的提升自己，为公司创造更多的财富和更大的利润；
- c) 新增项目合同管理，此功能主要为解决很多公司进行非直销产品，而是项目如：加工某批产品、二次开发项目、网站开发项目、某工程等等，这样大大的解决了原来按照产品的模式进行的文档整理难题；包括了：项目报价、项目合同、项目回款、项目退款；
- d) 新增销售管理分析功能，让领导随时掌握公司业绩状态；
- e) 新增销售回收管理，防止意外删除数据；

### (4) --- 客服管理 ---

- a) 全新的客服管理功能、加强搜索关键字功能；
- b) 新增客服管理分析

### (5) --- 财务管理 ---

- a) 新增产品订单回款确认，为方便公司财务确认业务员的订单是否到款来业务人员的决定下一步的操作；
- b) 新增项目合同回款确认，为方便公司财务确认业务员的订单是否到款来业务人员的决定下一步的操作；
- c) 新增产品订单退款确认；
- d) 新增项目合同退款确认
- e) 新增员工工资选项自定义为增项、减项功能；
- f) 新增员工报销确认；
- g) 新增员工借款确认；
- h) 新增财务统计分析；
- i) 新增财务回收功能，为防止意外操作丢失数据；

更多详细功能，期待您的体验!!!

## 3. 获取技术支持

您可以通过以下几种方式与我们联系。

- 给我们发送电子邮件: [skcrm@126.com](mailto:skcrm@126.com)
- 在 QQ 上联系我们: 523419912
- 直接打电话联系: 0755-8607 0656
- 登录我们的网站: [www.skcrm.com](http://www.skcrm.com)

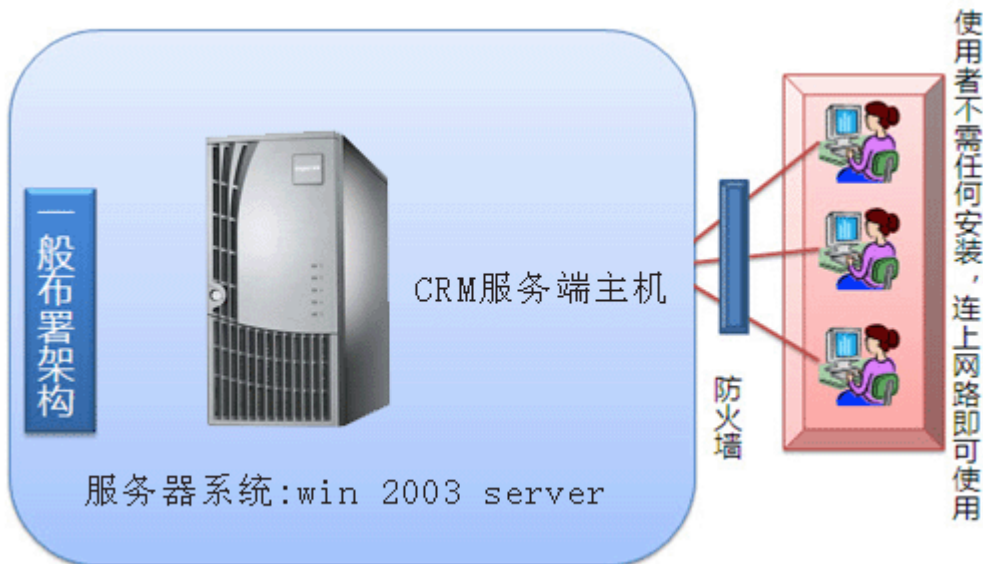
## 第三部分 环境要求

### 【说明安装此系统的系统环境，硬件、软件要求】

#### 1. 系统环境

Windows xp 或者 Windows Server 2003 操作系统，或者更高版本的 Windows 操作系统；  
操作系统上须安装 IIS6.0 + MsSQL2000 支持 ASP 运行，CRM 文件夹须有读写权限。

本公司产品为非开源产品，需要在运行 CRM 的主机上面安装 DLL，如远程虚拟主机空间，请与 WEB 供应商确定是否可以在上面安装 DLL 组件，如不能安装而导致无法使用本公司的产品，本公司一概不予退款，谢谢！！



#### 2. 硬件要求

- 至少有 10M 及以上的硬盘空间；
- 512M 及以上内存；
- 显示器分辨率至少 1024/768 像素；

#### 3. 使用要求

客户端 IE6.0 及以上版本的浏览器；  
其他常用浏览器（如果搜狗浏览器，腾讯 TT，世界之窗，傲游、360 等）；



## 第四部分 系统安装

### 【介绍此系统的安装方法以及步骤】

#### 1. 安装准备

在安装本系统之前，请检查主机的配置和相关的组件是否已经安装完成。

#### 2. 安装步骤

- a) 拷贝“CRM”到您的 IIS 站点下，或重命名（建议用英文命名，如：CRM,OA）；例如：如果您的 IIS 目录是 F:\inetpub\wwwroot，则把文件拷贝到此目录下，并重命名；即 F:\inetpub\wwwroot\CRM；并执行 DLL 中的“注册.bat”，以后升级时只需要替换 SKCRMV50.dll 即可，不再需要执行“注册.bat”，此操作只需要在第一次安装时执行。
- b) 设置 IIS 服务器；新建一个站点，名称和刚才的文件同名，即 CRM；将此站点的虚拟目录指向该目录；设置 IP 地址（默认 localhost），端口号，主目录等；
- c) 在浏览器中输入网址，浏览此软件；例如：http://localhost /；打开登录窗口后使用默认的管理员账号登录进行系统相关的设置并添加更多的用户，默认账号密码：admin 123456；

IIS 的安装说明请参考：<http://www.skcrm.com/info/Service/161.html>



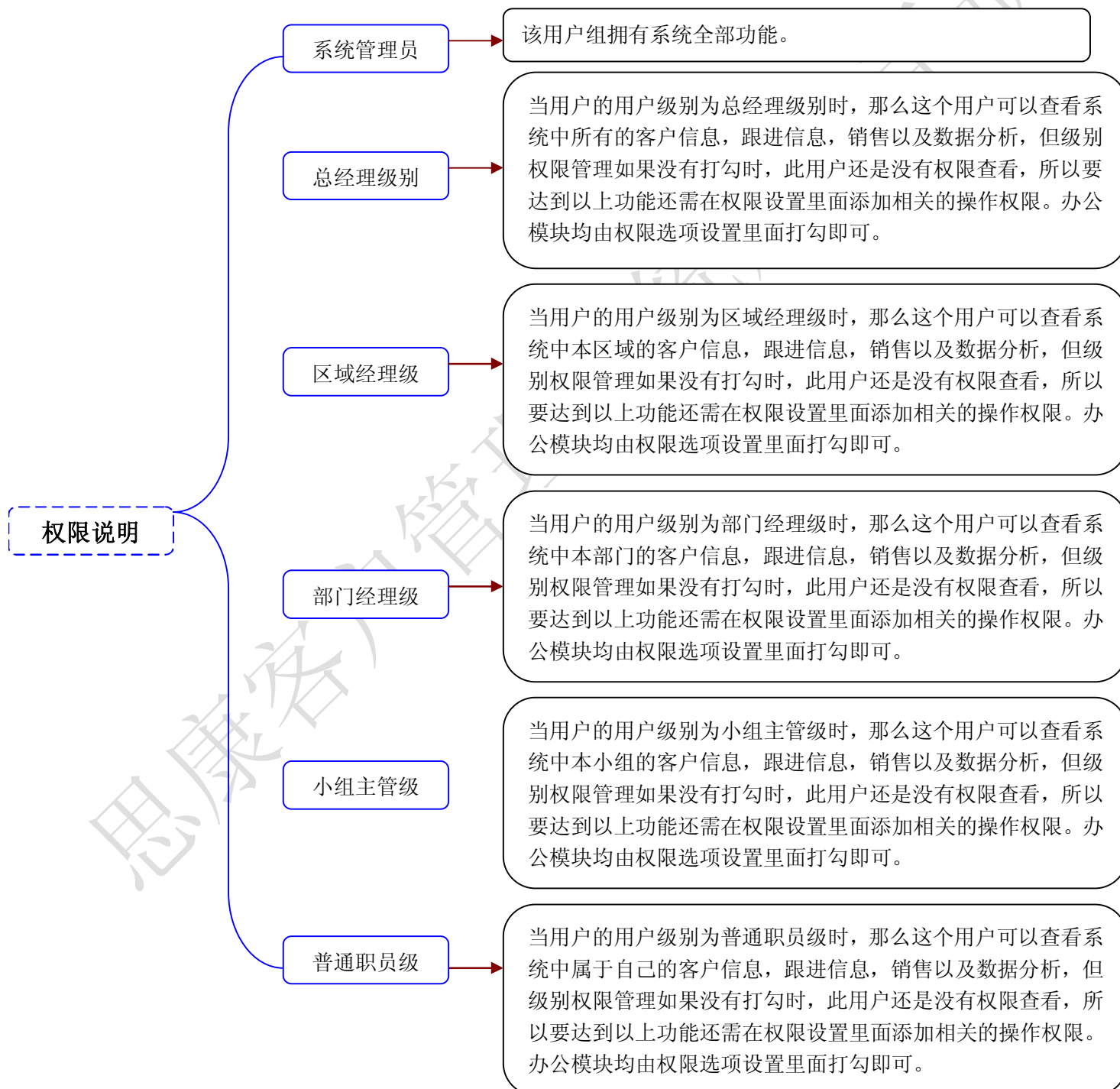
## 第五部分 使用指南

### 【描述如何使用此系统来帮助您更好地工作】

#### 1. 概述

本手册用于帮助用户更加方便快捷地使用思康 CRM 系统。

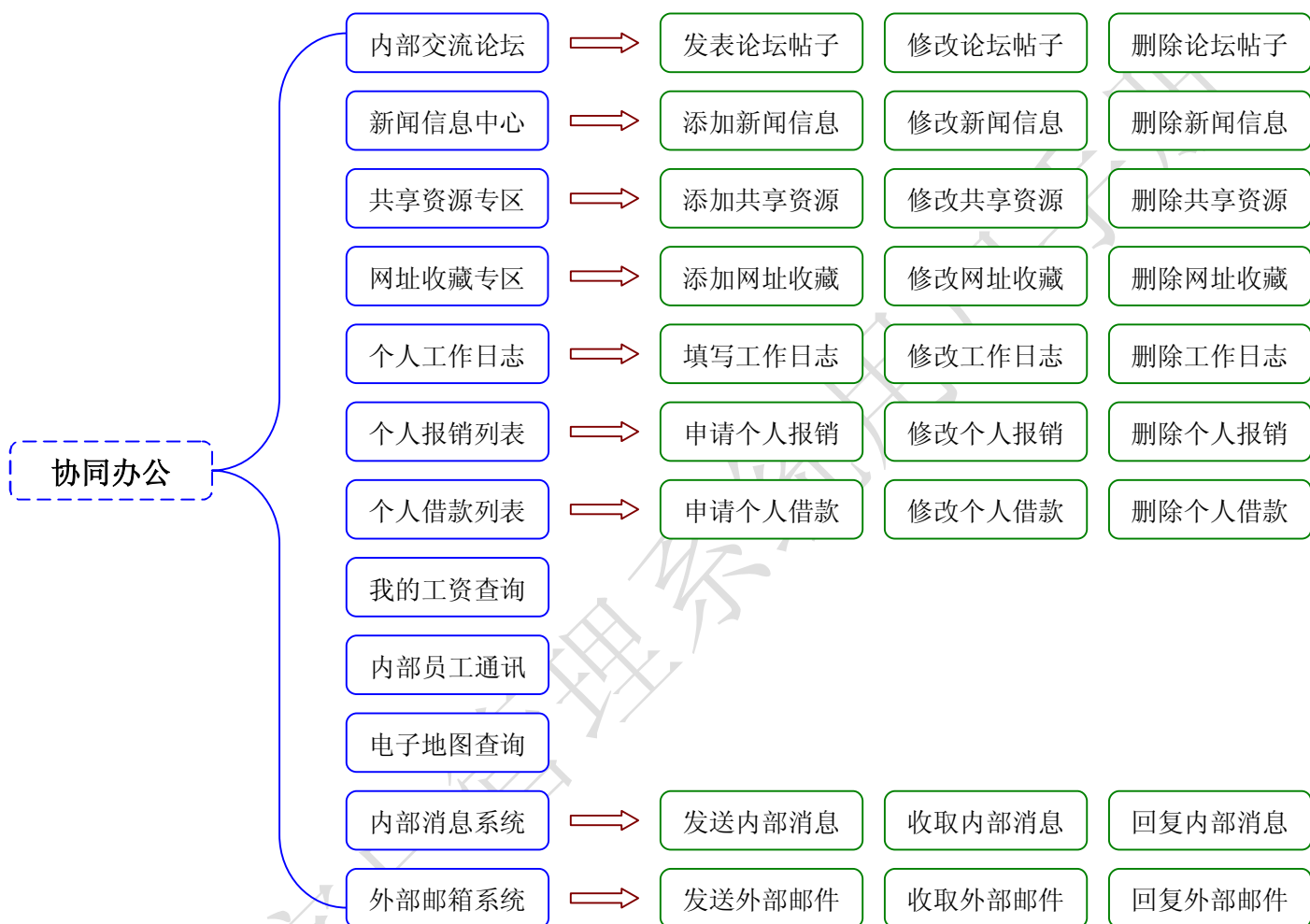
思康客户管理系统用户权限说明：



## 2. 功能描述

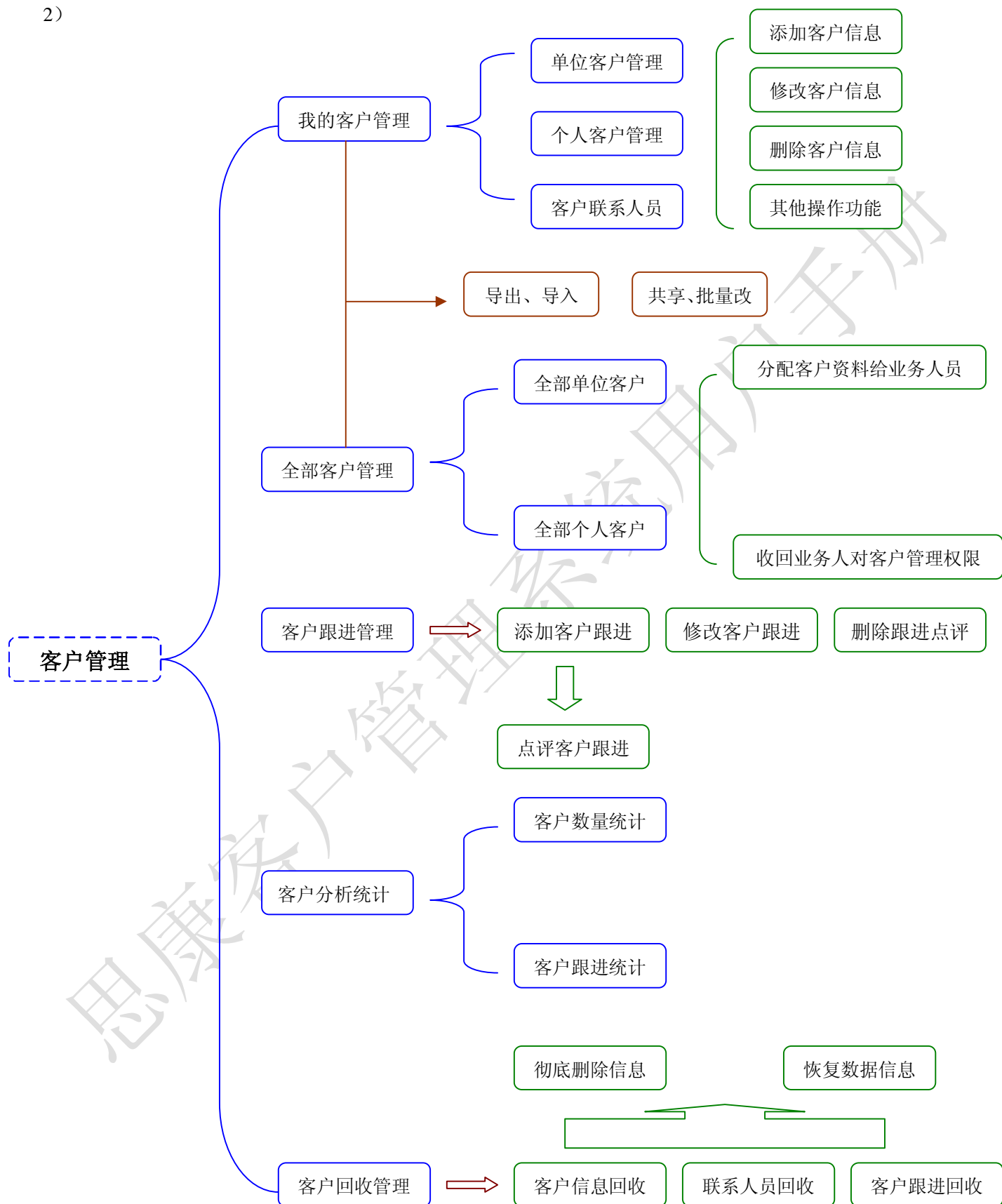
本系统包括以下几部分功能：

1)

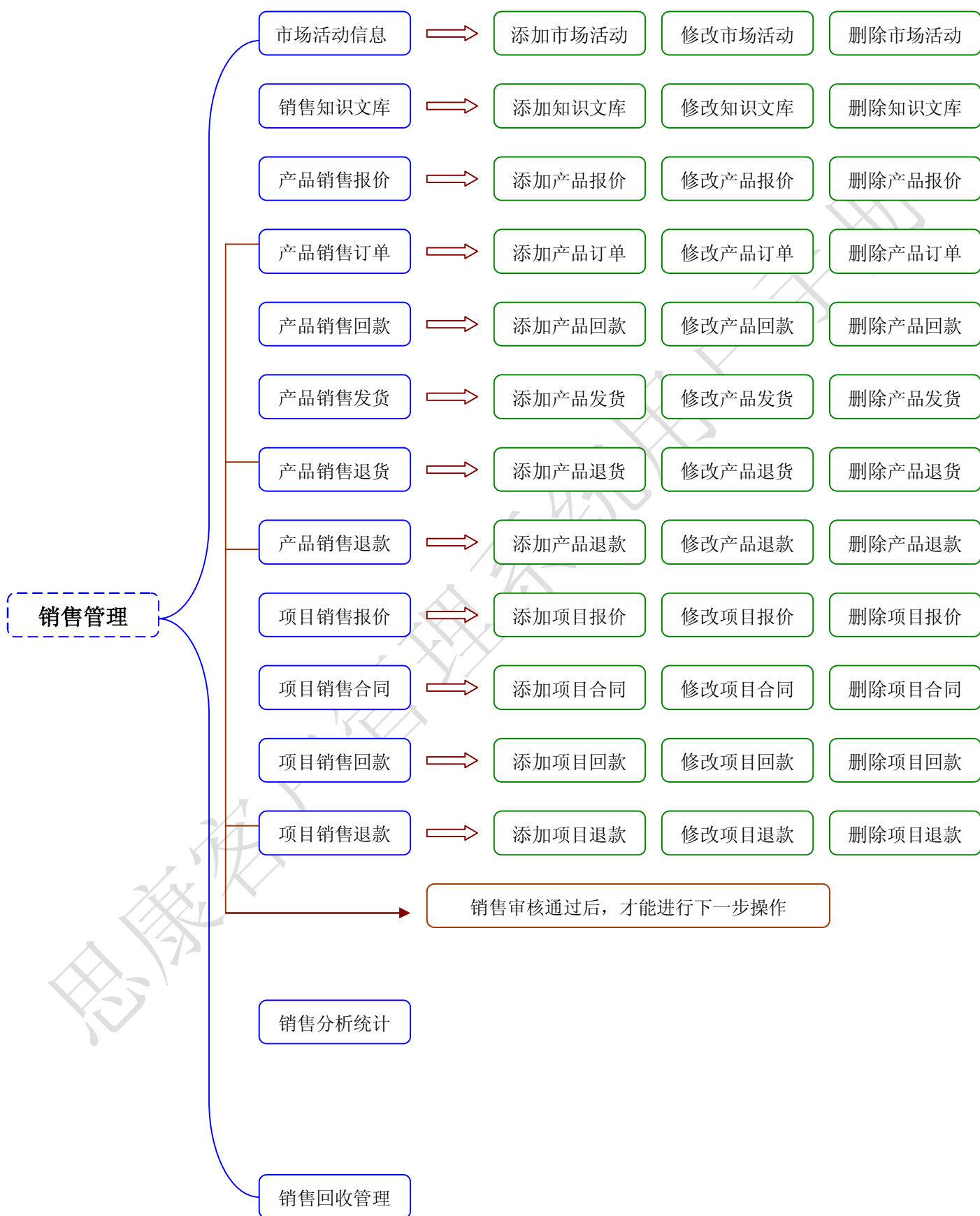




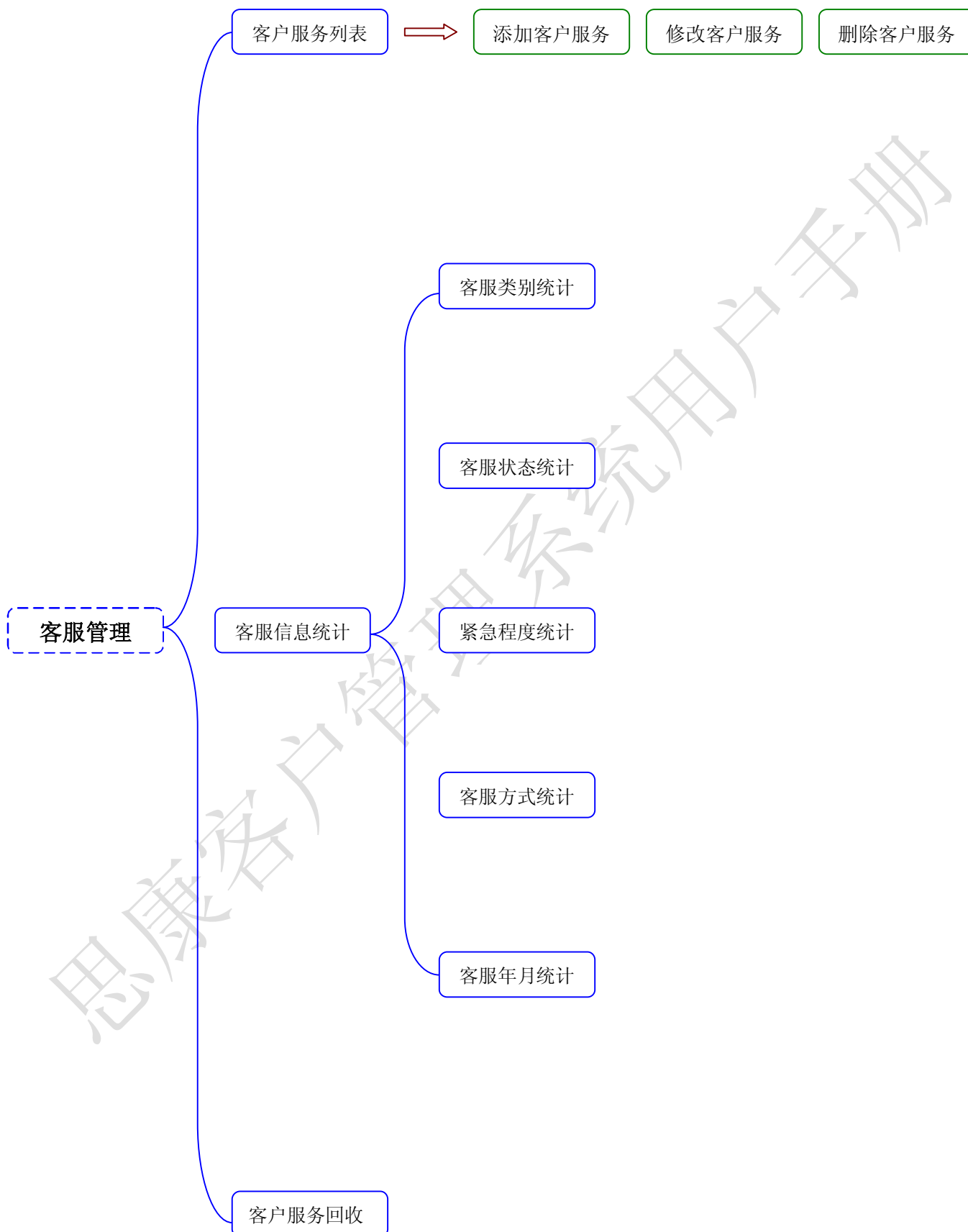
2)



3)

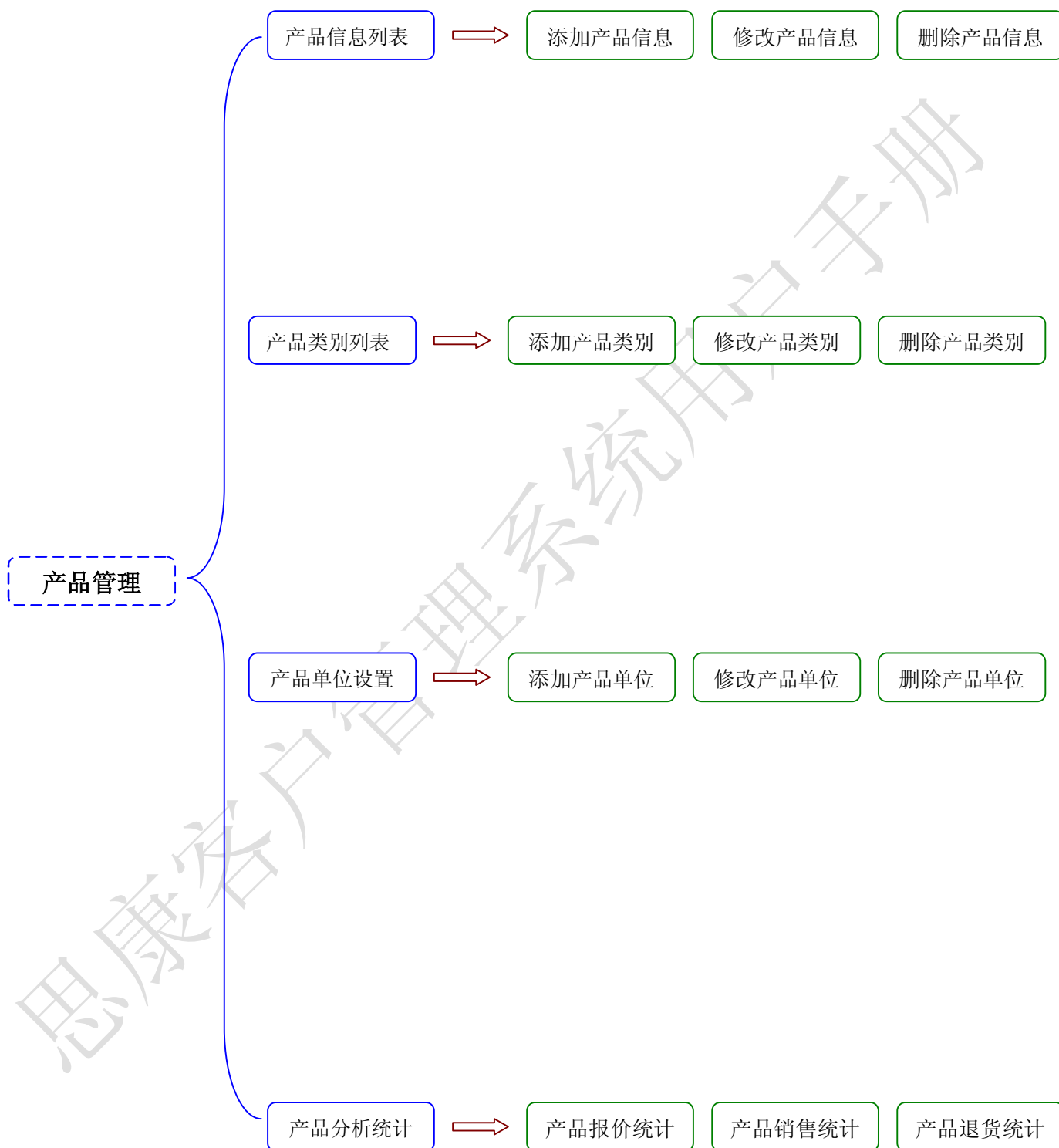


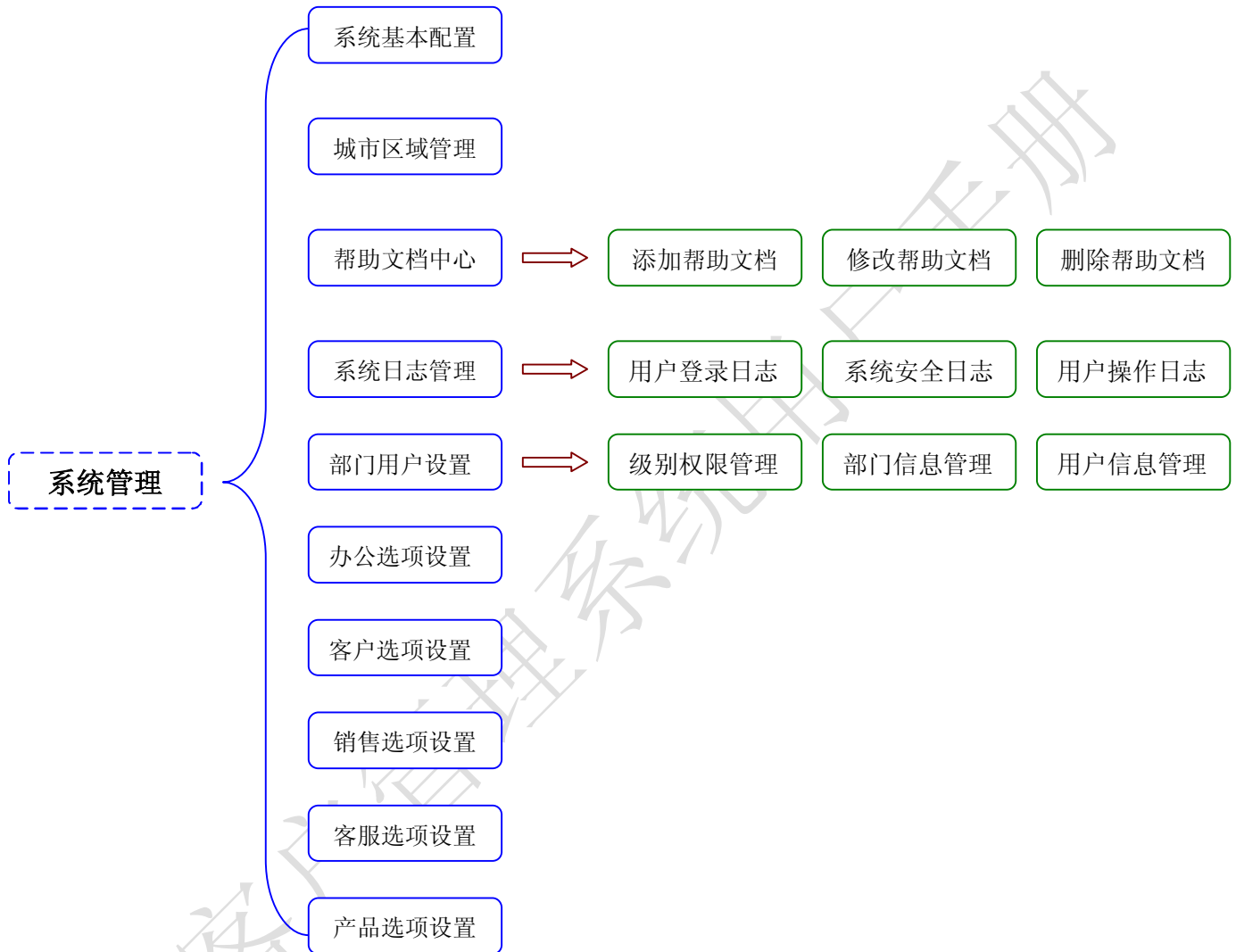
4)





6)







## 第六部分 使用流程

### 【使用流程】

框架右边的页面加号图标(  )在不同的板块就是添加不同的内容，为新增功能；

1. 管理员登录系统后，进入[系统管理]  分别对相应的项目进行设置，基本配置完成后；

2. 打开[部门用户设置]，根据自身企业的需求进行部门设置  部门信息管理；

3. 打开[用户信息管理]，添加用户选择不同的用户组，  
添加完成后，并且未锁定用户，那么这个用户得到权限后就可以登录系统进行操作了。

4. 在系统管理中添加用户手册后，那么员工登录系统后可以查询相关的手册进行使用本系统。

不同权限的用户操作请可以查看我们的视频教程。



新建用户信息

用户信息	
用户级别	---请选择---
用户名称	---请选择---
是否锁定	系统管理员
用户性质	总经理级别
员工资料	区域经理级
	部门经理级
	小组主管级
员工编号	普通职员级

## 第七部分 授权说明

### 【使用权限】

本软件受中华人民共和国《著作权法》《计算机软件保护条例》等相关法律法规保护，深圳市思康技术有限公司保留一切权利，购买后不得出售、不得转让只限于购买企业和个人使用，否则将承担由此引起的法律责任。