

深圳瑞丰软件有限公司
www.rephensoft.com

业务管理系统

瑞丰软件系列

业务管理系统用户手册



版权声明

本书著作权属于深圳瑞丰软件有限公司所有，在未经本公司许可的情况下，任何单位或个人不得以任何方式对本书的部分或全部内容擅自进行增删，改编，节录，翻译，翻印，改写。

深圳瑞丰软件有限公司

2006年8月



前言

目的

感谢您使用本公司提供的《业务管理系统用户手册》，本用户手册主要概述业务管理系统的主要功能、主要用途，使您能够快速通过本书概要地了解业务管理系统所解决的业务领域问题。

适用对象

本书是介绍业务管理系统，此系统是针对中小型商贸企业开发，适用于需要管理客户、跟踪客户及内部员工工作计划、信息沟通、信息汇报管理的企业。

相关信息

如果本文无法让您足够了解业务管理系统和瑞丰软件，您可以通过以下途径来了解我们，并获取您需要的服务和帮助：

◆ 瑞丰网站：

我们会即时更新我们的网站 www.RephenSoft.com，您可以通过网站了解瑞丰软件产品发展动态以及瑞丰企业文化。

◆ 信息化咨询服务：

我们的专业、我们的技术、我们的服务、我们的团队，我们有能力、有丰富的经验应企业的发展和管理需求，为您提供管理咨询及解决方案，帮助企业做出快速而准确的决策。

◆ 个性化服务：



您秀、您变，世间因您而精彩，我们不拒绝您秀、您变，我们由衷的欣赏您的精彩、您的个性，我们针对您个性化的需求，提供“量身定制”的产品及服务。

◆ 售后服务：

我们强调专业素质，全心全意为客户提供高效和全方位的服务，对客户的咨询问题，客服人员都会进行记录，并对其进行跟踪，以便更快捷、更清晰地解决每个客户的问题。

关于瑞丰

瑞丰(RephenSoft)软件是一家一直致力于企业用户的 IT 解决方案的研发工作的公司；公司目前汇聚了有企业管理人才、企业 IT 解决方案人才及程序设计等多方面人才，具有数十年的企业管理数字化经验。

公司现在拥有 ERP 系统、销售计划系统、业务管理系统、费用报销管理系统和供应商管理系统。这些系统全部采用目前最先进的 B/S 设计体系架构，具有集团公司业务管理功能，符合企业长远业务发展要求。

公司的产品开发一直跟随 MicroSoft 最新技术，所有产品均采用 SQL Server + MicroSoft C#.Net 开发环境。所有系统采用组件式开发，保证用户数据的安全性、系统稳定性和系统的扩展性。

公司采用产品标准化加客户化的服务模式，保证只具有标准需求的用户的最低成本投入；而软件客户化保证每个客户的特殊需求能够得到满足。

我们的做事风格是 **“不求最大，但求最好；让每个客户项目都能成**



为一个样板项目！”。

意见反馈

感谢您使用业务管理系统用户手册，如果您有任何疑问、意见、建议，您可以通过电邮 Rephensoft@hotmail.com 或电话 0755-86109726,26988725 反馈给我们，我们将期待您给予我们好的建议和意见，我们将万分感谢。



目 录

1. 系统概述	1
1.1. 关于本系统	1
1.2. 系统框架	1
1.2.1. 系统布局	1
1.2.2. 系统布局说明	2
2. 主要业务功能	4
2.1. 资料初始化	4
2.1.1. 部门组织结构	4
2.1.2. 客户分类维护	4
2.1.3. 工作类型维护	5
2.2. 客户管理	6
2.2.1. 客户共享	6
2.2.2. 客户资料维护	7
2.2.3. 客户列表维护	9
2.2.4. 客户邮件群发	10
2.2.5. 客户分类统计	12
2.2.6. 客户跟踪计划	13
2.3. 协同办公	13
2.3.1. 公告	13
2.3.2. 日程	14
2.3.3. 工作日志	14
2.3.4. 工作计划	15
2.3.5. 工作日志查询	18
2.3.6. 工作计划查询	19
2.3.7. 工作提醒看板	21
2.3.8. 消息	21
2.4. 员工管理	23
2.4.1. 员工维护	23
2.4.2. 员工查询	24



2.4.3. 员工通讯录.....	24
2.5. 系统管理	25
2.5.1. 语言文字	25
2.5.2. 系统权限	26
2.5.3. 公司资料	28
3. 系统软件环境.....	28



1. 系统概述

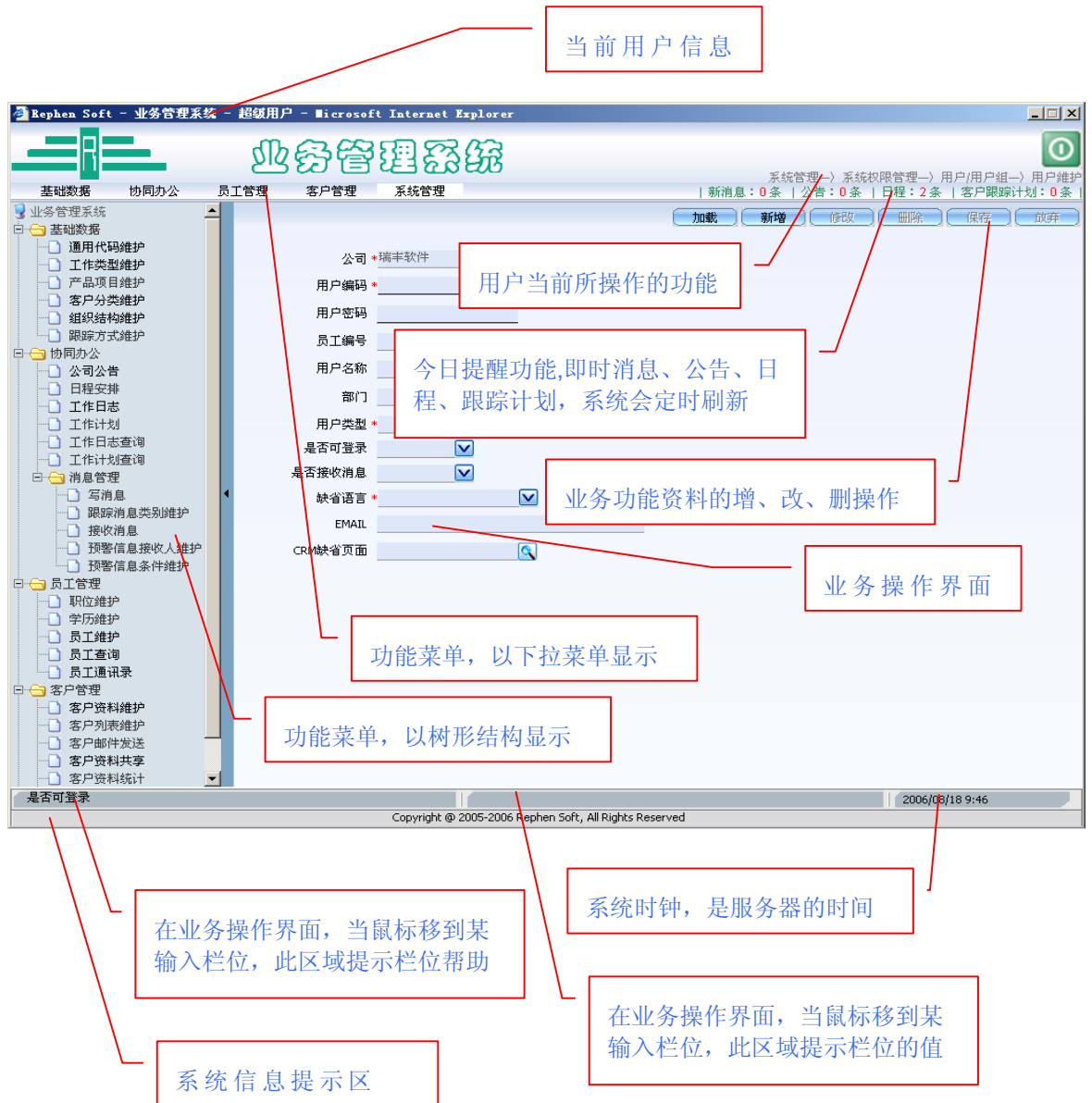
1.1. 关于本系统

业务管理系统主要针对商贸企业，管理企业业务拓展过程中的客户管理、客户跟踪、客户分类以及员工工作计划、工作沟通、信息汇报等。企业管理者可以通过系统全面地、快速地了解客户、了解自己的员工。本系统主要功能如下：

- ◆ 资料初始化：主要规范企业的基本信息，有：部门资料、职位资料、企业产品项目、客户分类种类、客户跟踪方式等
- ◆ 客户管理：主要记录客户资料、客户的联系人、客户的跟踪记录、跟踪计划、客户共享、客户邮件群发，以及客户分类种类的统计
- ◆ 协同办公：主要是企业公告发布、员工日程、员工周计划、周计划总结、领导批注、员工工作日志、工作工时分布，以及即时消息等
- ◆ 员工管理：主要记录员工资料、员工日志查询、员工周计划查询、员工通讯录等。
- ◆ 系统管理：主要是权限管理

1.2. 系统框架

1.2.1. 系统布局



1.2.2. 系统布局说明

◆ 功能菜单，以树形结构显示

当鼠标离开树形菜单区域，则树形菜单隐藏；当鼠标移到分栏边，则树形菜单显示

◆ 系统信息提示区



当操作错误时，则信息以红色显示；一些提示信息，则信息以黄色显示；一些操作成功时，则信息以绿色显示

◆ 今日提醒功能

当鼠标移到提醒区域，可以点击显示相应详细提醒资料

◆ 在业务操作界面，当鼠标移到某输入栏位，此区域提示栏位的值

一些控件长度不够显示所有内容，则可以通过此功能显示完整

◆ 红色“*”号

表示此栏位必须输入



2. 主要业务功能

2.1. 资料初始化

2.1.1. 部门组织结构

维护部门及企业组织结构，部门资料主要用于用户资料、员工资料



2.1.2. 客户分类维护

客户资料，从不同角度可以不同的分类，系统预定义了十种分类，用户可以通过更改分类名的语言文字来确定它们的分类意义。



Rephen Soft - 业务管理系统 - 超级用户 - Microsoft Internet Explorer

业务管理系统

基础数据 协同办公 员工管理 客户管理 系统管理 | 新消息: 0 条 | 公告: 0 条 | 日程: 2 条 | 客户跟踪计划: 0 条 |

客户管理 - 客户资料维护

客户编码 *SONY 客户简称 索尼 客户负责人 超级用户

客户全称 索尼电子 客户重要程度 重要

客户信用等级 客户区域 客户行业

客户规模 客户分类名(一) 客户分类名(二)

客户分类名(三) 客户分类名(四) 客户分类名(五)

客户地址

客户规模

客户电话 资料录入员 lemme

客户传真 录入日期 2006-08-15

客户网站 www.RephenSoft.com (双击打开客户网站)

付款方式 付款记录

关注产品 客户关系管理系统,销售计划管理系统; (点击选择产品)

客户意见

信用评定

其他

备注

关注产品 客户关系管理系统,销售计划管理系统; 2006/08/18 9:55

Copyright © 2005-2006 Rephen Soft, All Rights Reserved

网页对话框

客户编码 *SONY 客户简称 索尼

客户全称 索尼电子

离职	联系人姓名	性别	部门	职位	办公电话	移动电话	EMAIL
N	Leon	男	采购部门	经理			
N	Tony	男	财务部	经理			

总共 2 条记录

联系人姓名 *Tony 性别 男 部门 财务部

职位 经理 办公电话

移动电话

家庭电话

EMAIL 离职 否

个人爱好 打网球

其他



网页对话框

客户编码 *SONY 客户简称 索尼
客户全称 索尼电子

加载 新增 修改 删除 保存 放弃

跟踪日期	跟踪人	接待人	跟踪方式	跟踪内容	计划下次跟踪日期	计划下次跟踪方式	计划下次跟踪内容
2006-08-08	王先生	Tony	电话访问		2006-08-17	上门拜访	再一次做ERP的Demo
2006-08-17	王先生	Tony	上门拜访	Demo后, 对方感觉不错, 可以谈合作事宜	2006-09-04	上门拜访	谈合同条款

总共 2 条记录

跟踪日期 2006-08-17 跟踪人 *Lemme 接待人 TONY
跟踪方式 上门拜访
关注产品 ERP系统;
跟踪内容 Demo后, 对方感觉不错, 可以谈合作事宜
计划下次跟踪日期 2006-09-04 计划下次跟踪方式 上门拜访
计划下次跟踪内容 谈合同条款

网页对话框

保存 关闭

客户编码 SONY
客户简称 索尼 客户负责人 超级用户
客户全称 索尼电子
新业务负责人 *Nicky 用户名称 张先生

2.2.3. 客户列表维护

与客户维护相同，只是采用列表方式，让维护者更明白、更清楚维护的资料。



在查询客户资料时，系统会根据客户共享资料查询当前用户所能看到的客户资料。



2.2.4. 客户邮件群发

用户查询出客户，可以选择客户发送邮件，系统强制邮件以暗送方式发送，即客户不能看到其它客户的邮件地址。

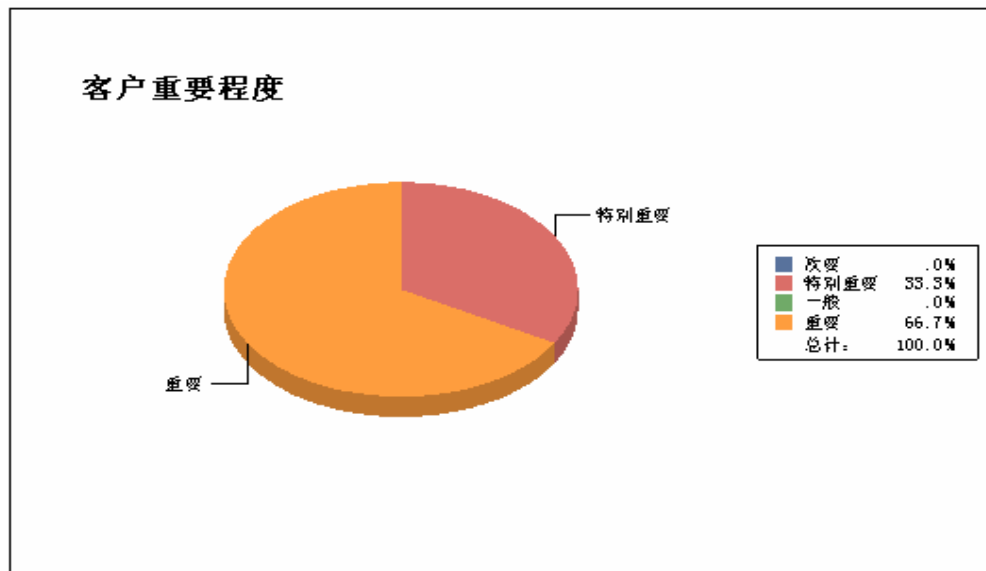
邮件格式分为：网页、文本格式，网页格式表示：如果按 HTML 格式输入，则送达到客户邮箱时，以网页显示，从而可以图文并茂显示所发内容。

在查询客户资料时，系统会根据客户共享资料查询当前用户所能看到的客户资料。



2.2.5. 客户分类统计

根据客户分类资料及客户所属分类，统计每一分类的客户量



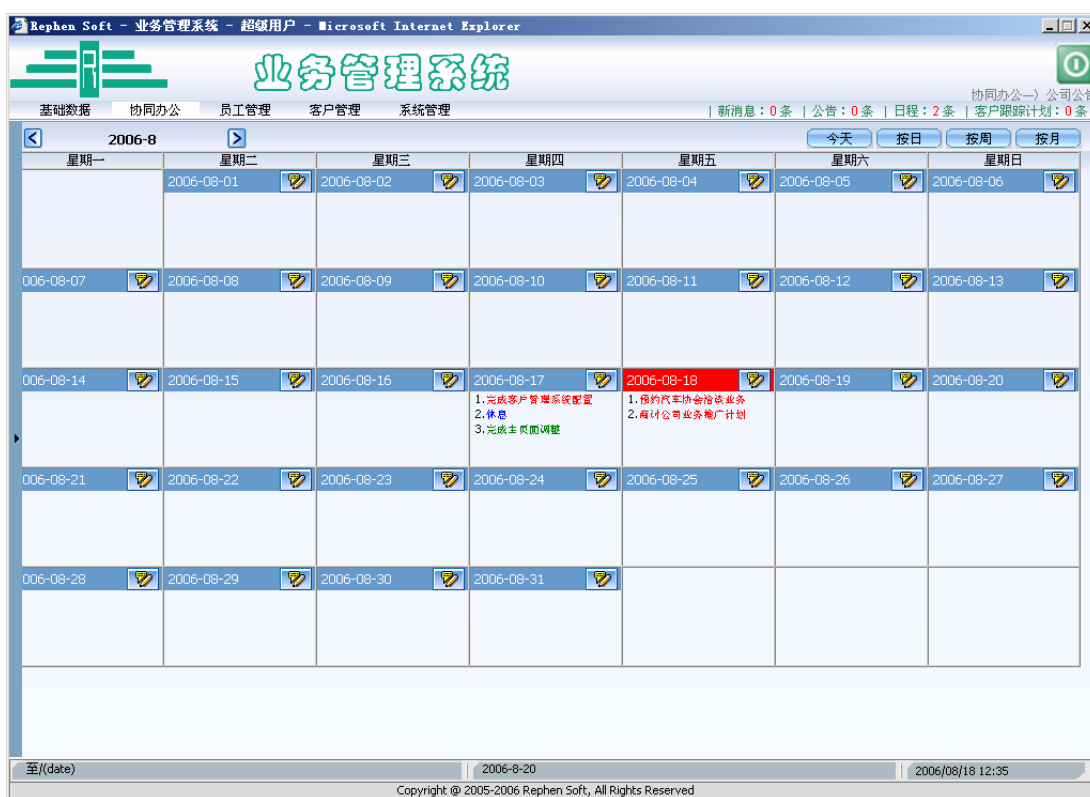
客户重要程度	客户个数
特别重要	1
重要	2
一般	0
次要	0
合计	3



2.3.2. 日程

可以按日、周、月查询日程，每一单元显示当日的日程，点击单元右上角图标新增日程，点击单元内的日程，进入日程详细资料页面，可以修改、删除。

日程是针对用户的，每一个用户只能看到自己的日程。



2.3.3. 工作日志

用于员工日汇报，即工作日报，红色表示当日没有建立日志。如果当日有建日志，则序号表示当日的日志序。

此功能是针对用户，用户只能维护、查询自己的工作日志。



2.3.4. 工作计划

工作计划由四部份组成：工作计划主体说明、具体计划事宜、总结、领导批示，几部分维护时，可以相互切换。

此功能是针对用户，用户只能维护、查询自己的工作计划。对于领导批示，只能查看，如果存在了领导批示，则不允许删除工作计划。



Rephen Soft - 业务管理系统 - 超级用户 - Microsoft Internet Explorer

业务管理系统

基础数据 协同办公 员工管理 客户管理 系统管理 | 新消息: 0 条 | 公告: 0 条 | 日程: 2 条 | 客户跟踪计划: 0 条 |

加载 新增 修改 删除 保存 放弃 工作计划 工作总结 领导批注

工作周日期 从 2006-8-1 至 2006-8-31

序	工作要点	开始日期	结束日期	用户	填写日期
1	处理业务管理系统的员工资料维护、查询	2006-08-14	2006-08-18	root	2006-08-14
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

总共 9 条记录

开始日期 2006-08-14 结束日期 2006-08-18
填写日期 2006-08-14 用户 *root
工作要点 *处理业务管理系统的员工资料维护、查询
备注

开始日期((date) 2006-08-14 2006/08/18 14:01
Copyright © 2005-2006 Rephen Soft, All Rights Reserved

Rephen Soft - 业务管理系统 - 超级用户 - Microsoft Internet Explorer

业务管理系统

基础数据 协同办公 员工管理 客户管理 系统管理 | 新消息: 0 条 | 公告: 0 条 | 日程: 2 条 | 客户跟踪计划: 0 条 |

新增 修改 删除 保存 放弃 返回 工作总结 领导批注

工作周日期 从 2006-08-14 至 2006-08-18

序	计划工作	工作指引
1	完成员工资料维护	需要系统分析员讲解员工资料维护的功能
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

总共 1 条记录

开始日期 2006-08-14 开始时间 9 : 00
结束日期 2006-08-14 结束时间 18 : 00
计划工作 *完成员工资料维护
工作指引 需要系统分析员讲解员工资料维护的功能

至((date) 2006-08-18 2006/08/18 14:01
成功执行了删除操作
Copyright © 2005-2006 Rephen Soft, All Rights Reserved



Rephen Soft - 业务管理系统 - 超级用户 - Microsoft Internet Explorer

业务管理系统

基础数据 | 协同办公 | 员工管理 | 客户管理 | 系统管理

协同办公 -> 工作计划 -> 工作总结

新消息: 0 条 | 公告: 0 条 | 日程: 2 条 | 客户跟踪计划: 0 条

新增 | 修改 | 删除 | 保存 | 放弃 | 返回 | 工作计划 | 领导批注

从 2006-08-14 至 2006-08-18

序	工作总结	存在问题
1	本周计划按时完成, 但完成得有些匆忙	对文档阅读不细, 遗漏了一些功能, 经SA检查后也
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

总共 8 条记录

工作总结 * 本周计划按时完成, 但完成得有些匆忙

存在问题 对文档阅读不细, 遗漏了一些功能, 经SA检查后也修改完成

解决办法 以后要仔细阅读文档

工作建议

备注

备注

Copyright © 2005-2006 Rephen Soft, All Rights Reserved

2006/08/18 14:03

周计划的总结性描述

网页对话框

工作周日期 从 2006-08-14 至 2006-08-18

序	批注人	批注	批注日期
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

总共 0 条记录

批注人 * [搜索图标]

批注日期 [日期选择器]

批注 * [输入框]

批注类型 [下拉菜单]

备注 [文本框]

领导或者主管对周计划、周总结的批示, 只能查看, 不能增、改、删。

分两类: 计划批示、总结批示



2.3.5. 工作日志查询

此功能针对较高级别的员工，可以查询下属员工的工作日志，可以按工作类型统计工时分布，以便更好地进行时间管理。

当前员工工时分布：只统计所选员工、指定日期范围的日志

员工工时分布：统计所有员工、指定日期范围的日志

部门工时：按部门汇总统计、指定日期范围的日志

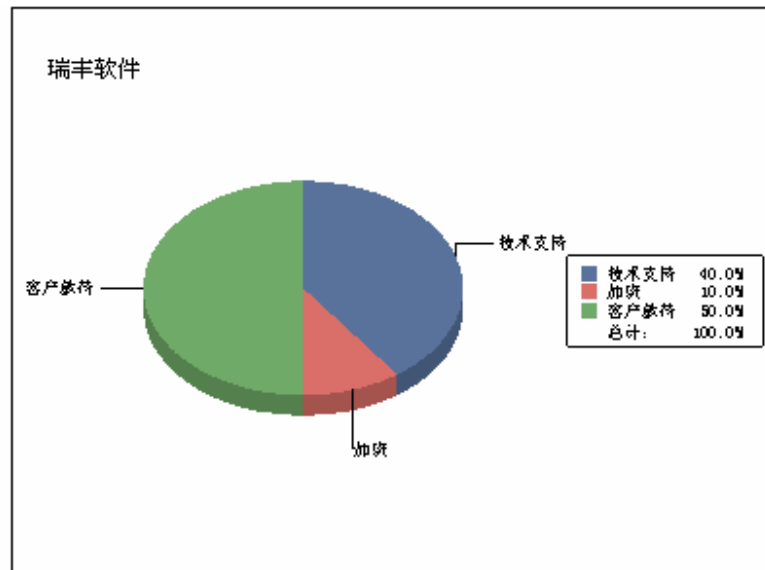
公司工时分布：按当前公司汇总统计、指定日期范围的日志

The screenshot displays the 'Business Management System' (业务管理系统) interface. The main content area shows a table of work logs with the following data:

日期	星期	序号	工作内容
2006-08-14	1	未建立日志	
2006-08-15	2	1	项目完成啦
2006-08-16	3	未建立日志	
2006-08-17	4	1	接待汽车协会客户
		2	修订汽车协会的方案
2006-08-18	5	未建立日志	
2006-08-19	6	未建立日志	
2006-08-20	7	未建立日志	

Below the table, there is a detailed view of a log entry for the date 2006-08-17. The entry details are as follows:

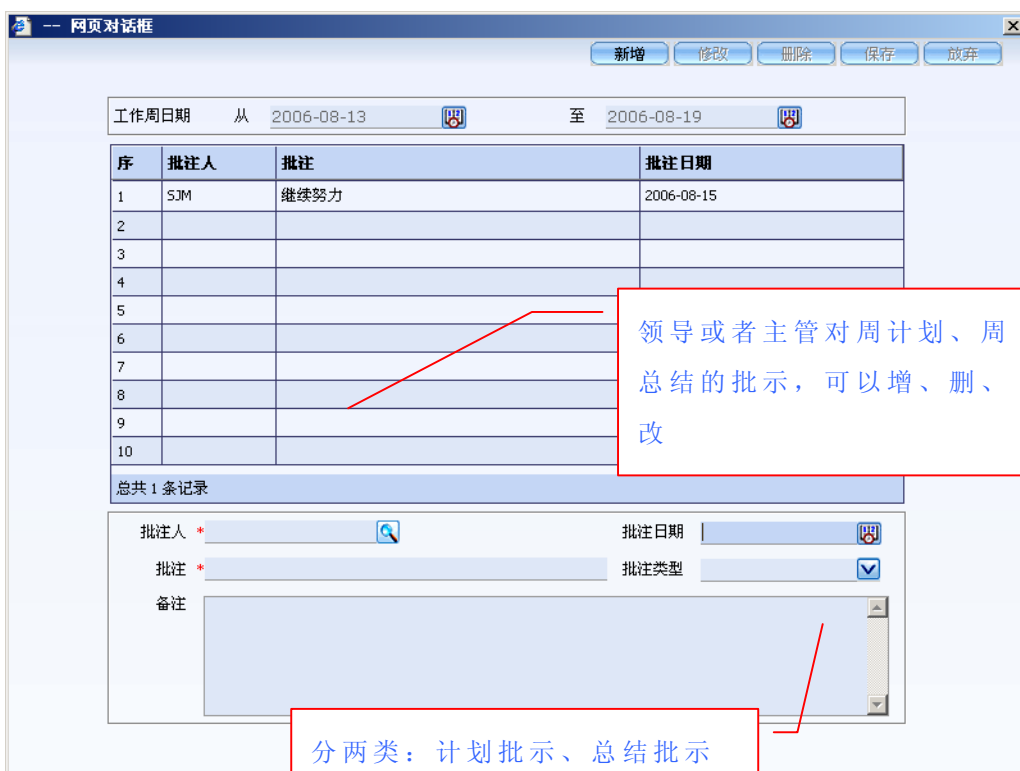
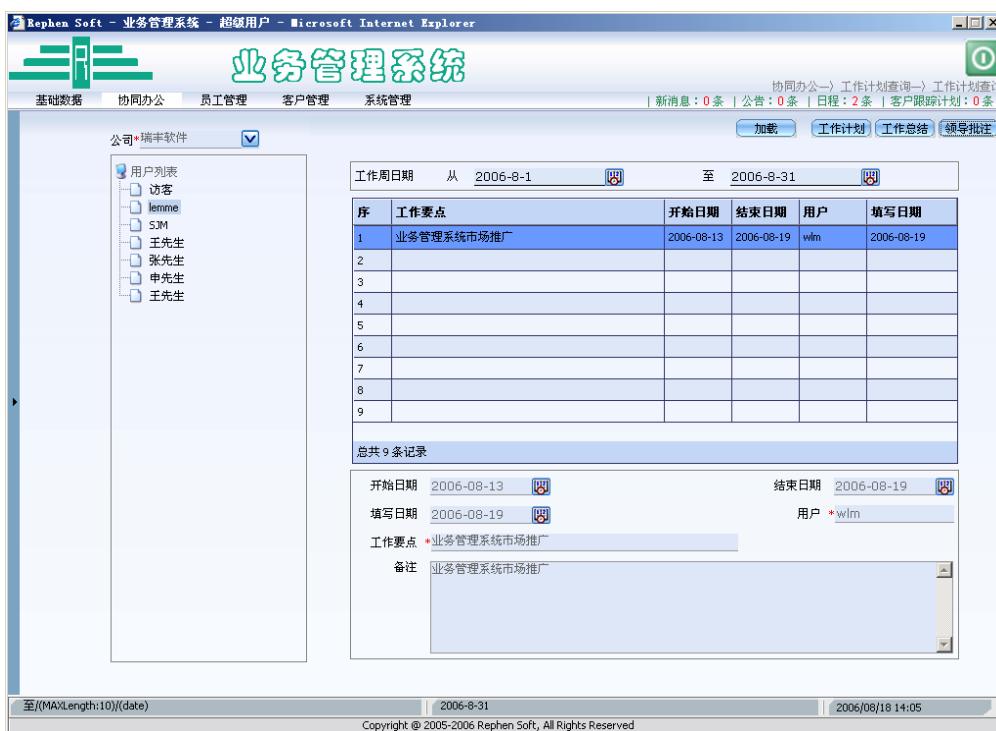
- 工作日期: 2006-08-17
- 开始时间: 19:00
- 结束时间: 21:00
- 工作时间: 2.00
- 填写日期: 2006-08-17
- 工作类型: 加班
- 工作内容: 修订汽车协会的方案
- 工作说明: (empty text area)



工作类型	工时
加班	2.00
技术支持	8.00
客户款待	10.00
合计	20.00

2.3.6. 工作计划查询

此功能针对较高级别的员工，可以查询下属员工的工作计划，可以对某员工的工作计划、总结进行批示。





2.3.7. 工作提醒看板

提醒当前用户当日的公告、日程、消息及客户跟踪计划。用户在登录后，根据用户在用户维护时指定的缺省页面，系统将自动导航到缺省页面，因而，如果将提醒看板设为登录缺省页面，则登录时用户就能看到提醒看板。

在提醒看板，点击相应的看板标题，可以查询具体的工作信息。



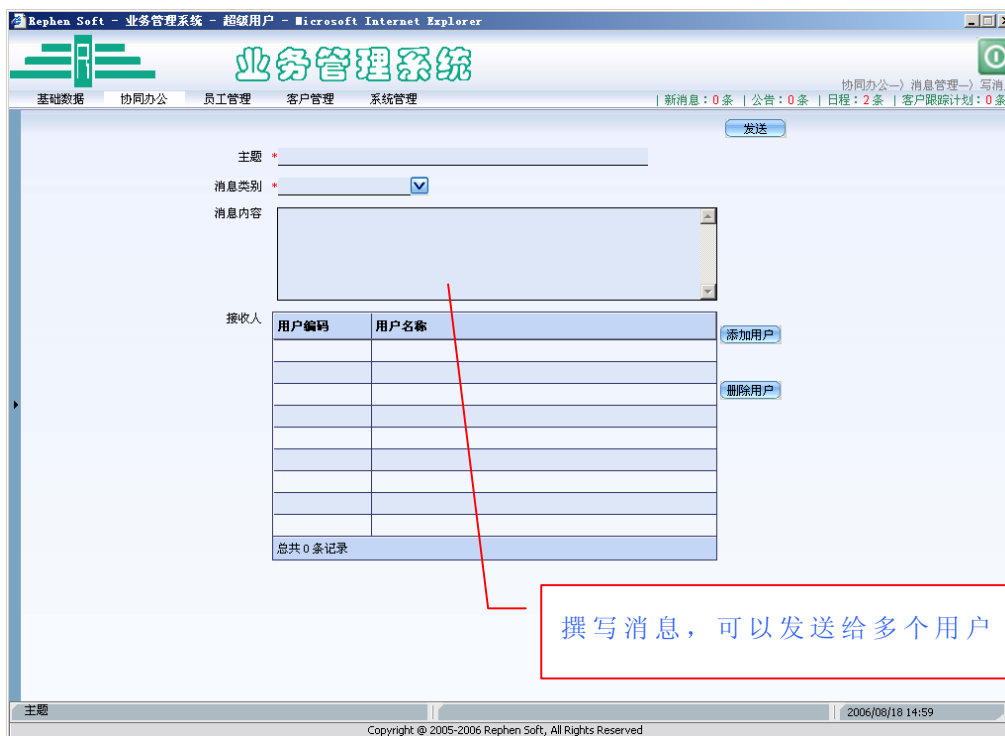
2.3.8. 消息

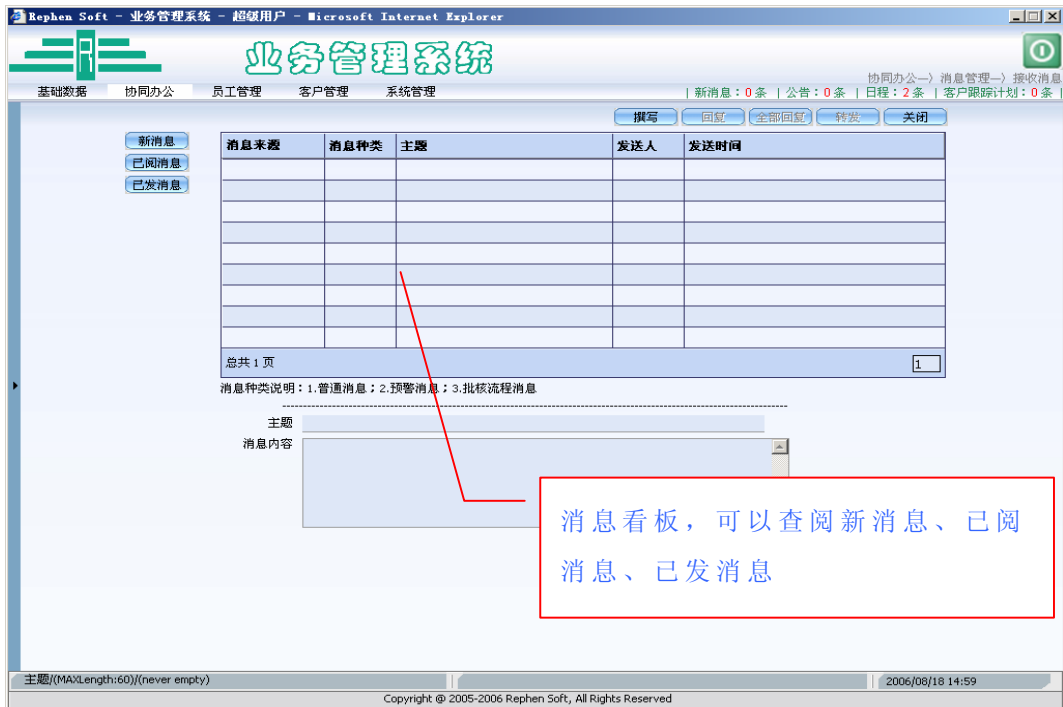
用于内部非正式的信息沟通。可以从菜单、消息提醒条打开消息功能。

此功能预留了一些功能，诸如：在单据批核时自动产生消息或者当某



一条件满足时自动产生消息（即预警功能），不需要用户手动建立消息，从而加快了内部信息沟通效率。





2.4. 员工管理

2.4.1. 员工维护

维护员工个人资料、联络资料、紧急联络资料、个人爱好等。





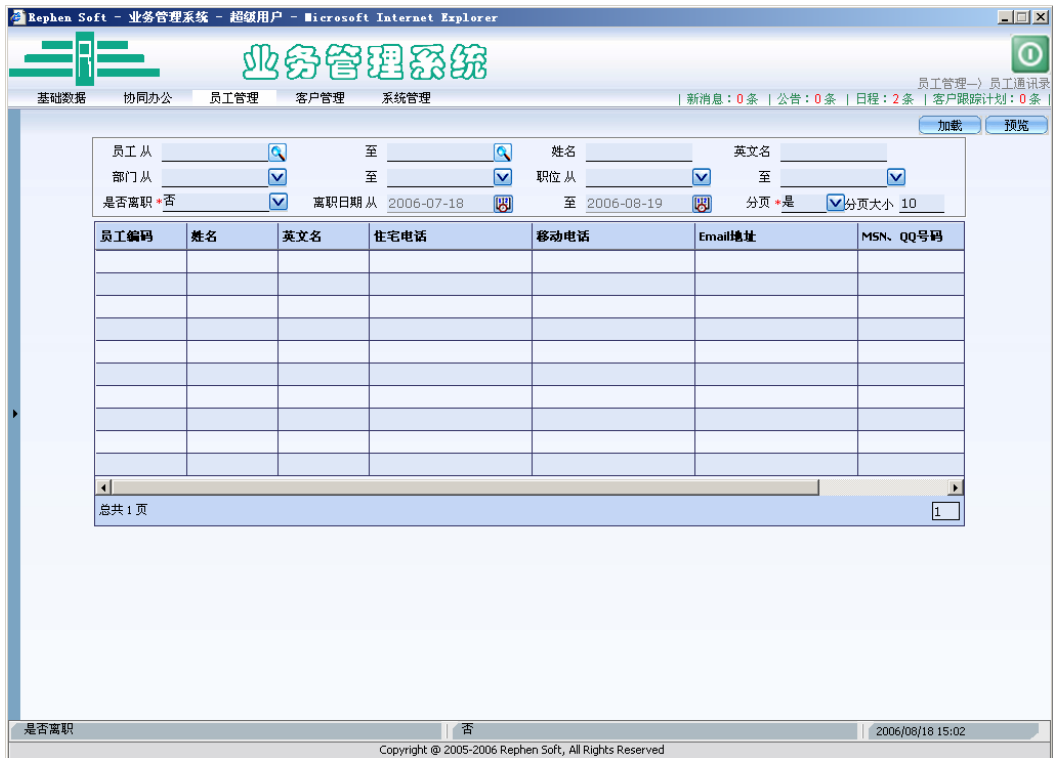
2.4.2. 员工查询

查询员工详细资料、员工工作日志、周计划。查询可以选择是否分页显示、分页大小。如果员工没有对应用户，则不能看到工作日志、周计划。



2.4.3. 员工通讯录

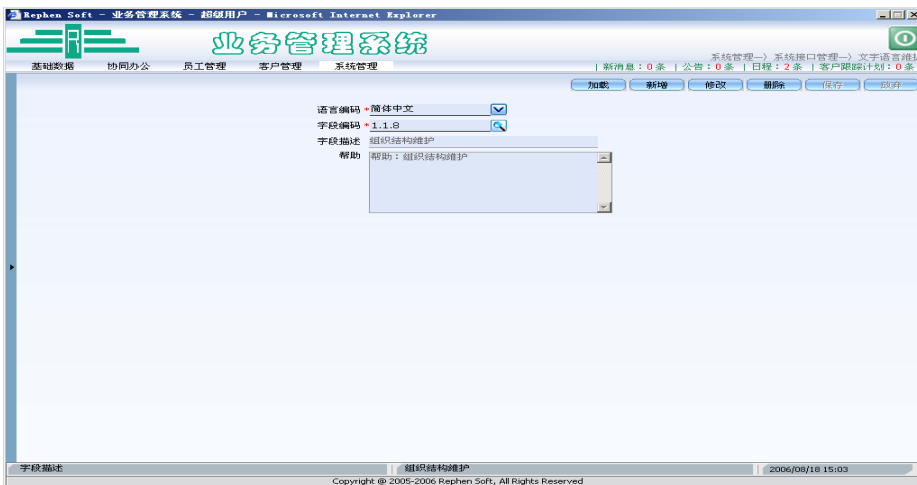
公司员工通讯录，以便员工相互间沟通。可以查询、也可以打印通讯录。



2.5. 系统管理

2.5.1. 语言文字

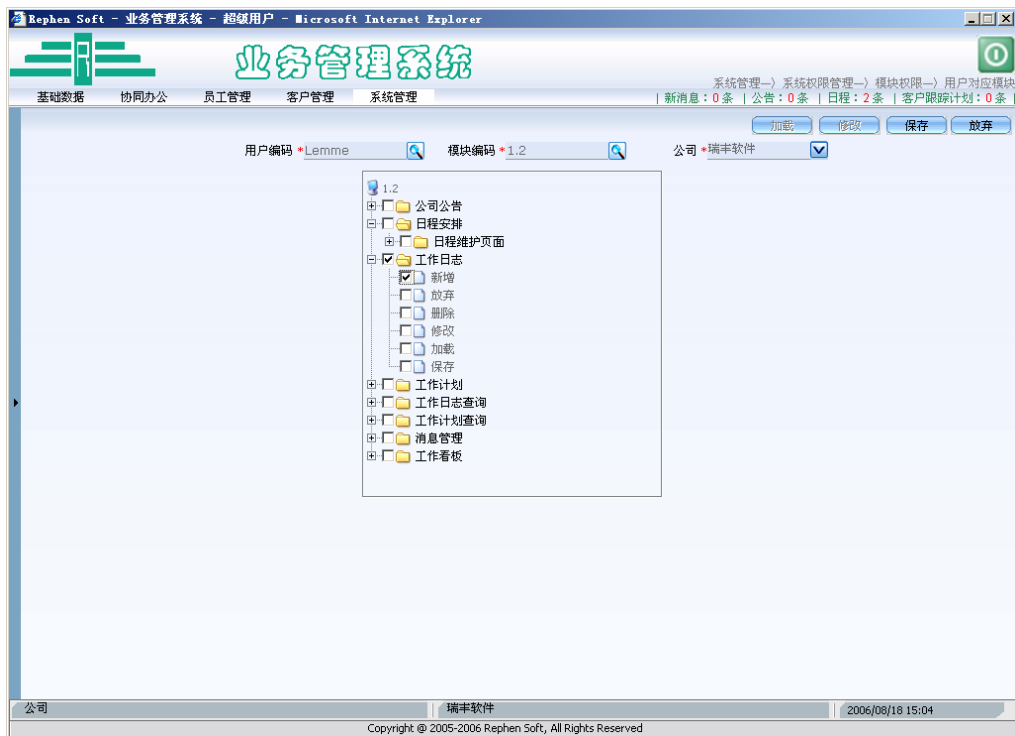
如果您对语言文字不满意，并有更好的描述，则可以通过此功能修改页面的文字。





2.5.2. 系统权限

权限分两级，一为用户组，二为用户，可以对用户组设定权限，也可以对用户设定权限。当为用户组设权限后，可将用户加入组，从而用户继承用户组权限，同时也可以增加自己的特色权限。





业务管理系统

基础数据 协同办公 员工管理 客户管理 系统管理

系统管理—系统权限管理—模块权限—模块权限查询
| 新消息: 0 条 | 公告: 0 条 | 日程: 2 条 | 客户跟踪计划: 0 条 |

模块编码: 1.2 btnAdd 公司: 瑞丰软件 加载

1.2
公司公告
日程安排
日程维护页面
 新增
 放弃
 删除
 修改
 加载
 保存
工作日志
工作计划
工作日志查询
工作计划查询
消息管理
工作看板

用户编码	用户名称	公司	部门
总共 0 条记录			

用户组编码	用户组名称
GRP1	GRP1
GST	guest group
总共 2 条记录	

权限查询

模块编码((MAXLength:30))(never empty) 2006/08/18 15:04
Copyright © 2005-2006 Rephen Soft, All Rights Reserved



2.5.3. 公司资料

Rephen Soft - 业务管理系统 - 超级用户 - Microsoft Internet Explorer

业务管理系统

系统管理 - 公司资料维护

最新消息: 0 条 | 公告: 0 条 | 日程: 2 条 | 客户跟踪计划: 0 条

基础数据 协同办公 员工管理 客户管理 系统管理

加载 新增 修改 删除 保存 放弃

公司 * 公司简称 公司类型

公司全称

地址1

地址2

地址3

国家 省 城市

县区 EMAIL

邮编 主页

联系人1 职位1 电话1

联系人2 职位2 电话2

传真1 传真2

职位1/(MaxLength:30)

Copyright © 2005-2006 Rephen Soft, All Rights Reserved

2006/08/18 15:05

3. 系统软件环境

服务器端

Microsoft Server 2003&SP3 + .Net framework 2.0 +
SQL Server 2000&SP4 + Crystal Report 10.2 + Crystal
Report 10.2&SP4

客户端

IE6.0 分辨率: 1024 * 768