



鹏为软件（E4 版）使用技巧说明

二〇〇八年十二月

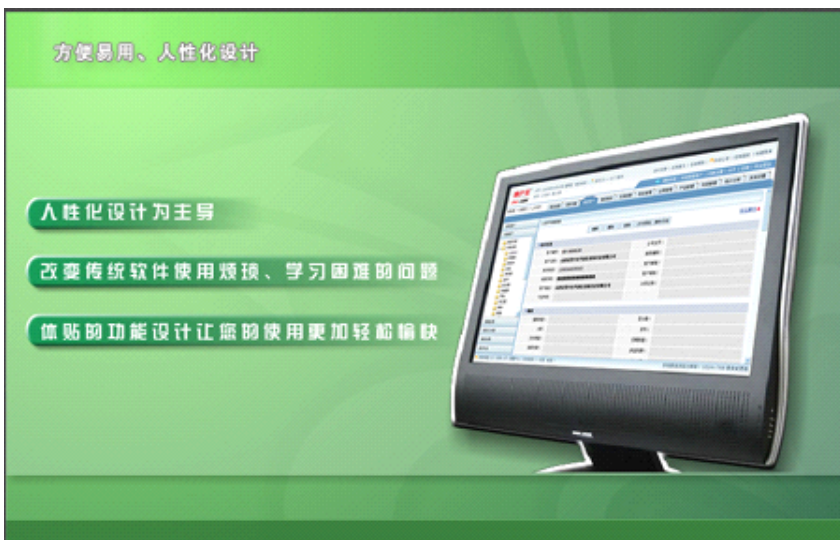
深圳市鹏为软件有限公司

www.pmway.com

深圳市福田区深南大道 2001 号嘉麟豪庭 B 座 1701
电话：0755-82878966 传真：0755-82878933 邮政编码：518033

无论何时，何地，让我们开始 E4 之旅吧！

在线试用：Anywhere.pmway.com



系统概述

E4 系统是鹏为公司基于微软 Windows 平台开发的第二代 B/S 架构的产品，采用了 ASP.NET (C#) 技术实现 Web 远程操作。是面向中小型企业的远程 B/S 架构 CRM 解决方案。E4 充分为用户着想，本着简单易用的原则，采用先进技术及成熟的管理理念研发而成；使用 B/S 架构：无需安装客户端通过浏览器就可以直接使用。从而提高效率，极大节省用户投资，减少实施风险。

目标客户

- 1、需要对客户资源进行管理，并防止业务员将客户私有化带来的流失；
- 2、需要对交易过程进行全面管理；对业务数据进行部门协同作业，有效推进商机实现销售；
- 3、需要对异地数据进行实时查看与管理（如：异地库存同步等）；
- 4、需要关注与客户的历史交往；
- 5、需要对客户服务进行有效跟踪管理；
- 6、需要对企业内部办公进行有效管理；

客户价值

流程完整：E4 同样是提供以客户管理为核心，完善的业务流程和管理规范、全面精细的数据采集和分析，轻松实现从客户售前到售后的全方位的管理流程。强大的报表系统，个性化的管理报表，提供管理信息的全面收集和及时传递，有效加强企业管理。

流程紧扣：解决售前、售中、售后各部门信息不共享，业务不协同的问题；

多维管理：多维度展示客户全貌；从财务、交易接触等角度展示客户情况，甚至历史交易明细；

过程管理：售后服务的有效管理，及时响应客户的投诉、维修请求等业务；业务交易全过程管理；从潜在客户到业务成交全过程管理，有效推进商机实现销售；

高性价比：E4 全面满足中小企业投资少、风险低、性价比高的管理信息化需求，从而达成阶段化持续发展的目标。随着企业规模以及应用程度的不断拓展。

目 录

本文档仅对系统中不易理解的功能进行了说明，如有不详之处欢迎与我公司联系解决！

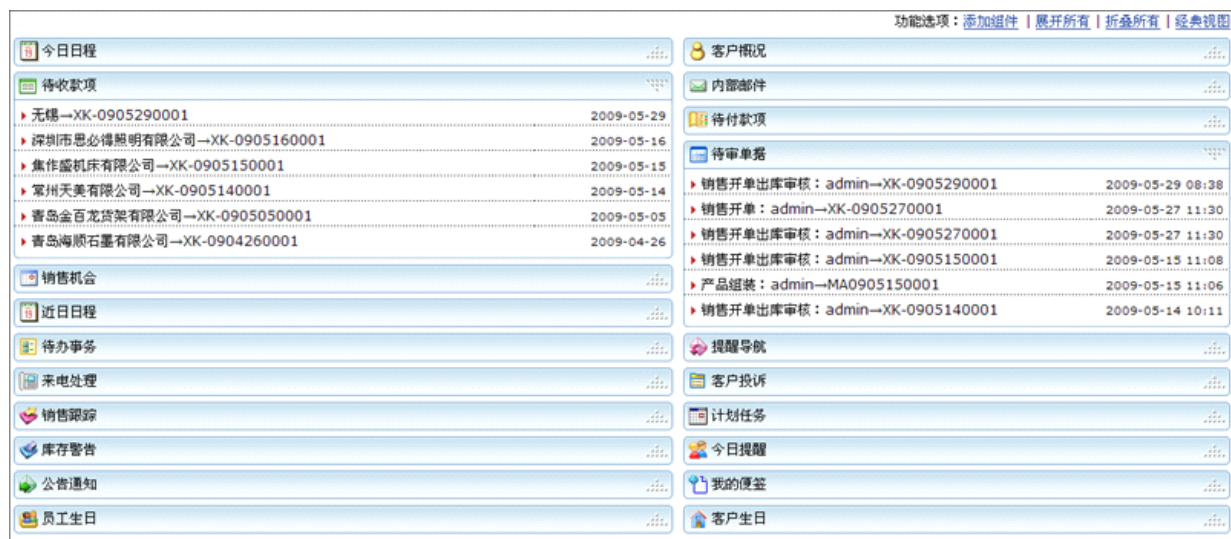
第一部分 我的桌面.....	6
1.1 自定义组件.....	6
1.2 即时通讯.....	6
1.3 内部讨论区.....	7
1.4 外部邮件.....	7
1.5 手机短信.....	7
1.6 网络硬盘.....	7
第二部分 客户管理.....	7
2.1 自定义客户字段.....	7
2.2 客户页面布局.....	8
2.3 创建、维护视图.....	8
2.4 客户共享.....	8
2.5 客户合并.....	9
2.6 客户移交.....	9
2.7 客户批量修改.....	9
2.8 重复客户判断.....	10
2.9 客户数据导入.....	10
第三部分 售前售后.....	11
3.1 报价管理.....	11
3.2 费用管理.....	11
3.3 维修管理.....	12
3.4 送样管理.....	12
第四部分 交易管理.....	12
4.1 出入库审核.....	12
4.2 历史成交价.....	12
4.3 信用额度预警.....	12
4.4 收付款管理.....	13
4.5 客户积分管理.....	13
4.6 客户、供应商结余款.....	13
第五部分 财务管理.....	13
5.1 现金银行.....	13
5.2 收支管理.....	14

第六部分 产品管理	14
6.1 产品价种管理.....	14
6.2 产品成本核算方法.....	14
6.3 产品图片设置.....	15
6.4 产品组成管理.....	15
6.5 产品调价管理.....	15
6.6 产品提成设置.....	15
第七部分 权限管理	16
7.1 用户管理.....	16
7.2 操作员管理.....	16
7.3 区域权限.....	17
7.4 权限管理.....	17
第八部分 数据备份	17
8.1 手工数据备份.....	18
8.2 数据自动备份.....	18
第九部分 安全策略	18
9.1 UMI(U 密)客户端安全登录认证.....	18

第一部分 我的桌面

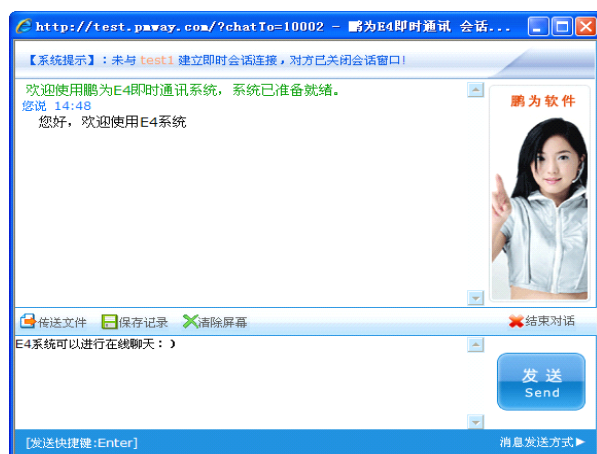
1.1 自定义组件

可以直接通过鼠标拖动标题栏，如：按消息的重要性，个性化拖动显示到自己需要的位置；也可以将自己不需要显示的组件删除，点击标题栏左侧的小图标双击，即可删除。如下图所示：



1.2 即时通讯

通过 E4 系统可以与在线用户进行即时聊天或给离线用户发送消息。操作位置：“我的桌面” → “通讯管理” → “即时通讯”，或 E4 系统左下角“在线人员”，打开在线人员列表，点击操作员名称，即可对在线人员发送即时消息：



1.3 内部讨论区

通过 E4 系统可以进行内部多人跟贴讨论。由其一个有权限的操作员发送一个讨论主题，其它操作员可以进行跟贴讨论。操作位置：“我的桌面” → “通讯管理” → “内部讨论区”。

1.4 外部邮件

通过 E4 系统可以直接对客户、同事的邮箱发送邮件，可以单独发送或进行群发。操作位置：“我的桌面” → “通讯管理” → “外部邮件”。使用外部邮件功能首先需要添加自己的邮箱帐号在 E4 系统中，配置好相关的信息后，方可进行邮件发送功能。

1.5 手机短信

通过 E4 系统可以直接对客户、同事的手机、小灵通单独发送或群发手机短信。操作位置：“我的桌面” → “通讯管理” → “外部短信”。使用外部短信，需要首先充值开通短信帐号。

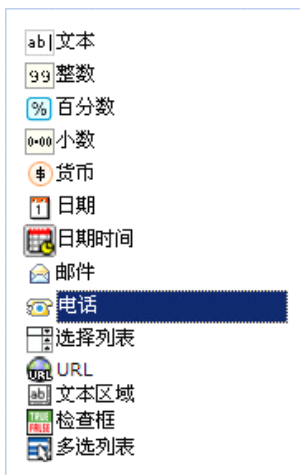
1.6 网络硬盘

通过 E4 系统可以创建网络硬盘，建立自己的文档目录，保存对应的相关文档。可以对网络硬盘的数据进行共享。操作位置 → “我的桌面” → “网络硬盘”。

第二部分 客户管理

2.1 自定义客户字段

通过 E4 系统可以根据企业的自身管理需要，创建不同类型的新的客户字段。操作方法如下：打开“系统设置” → “客户设置” → “字段设置”，根据实际需要创建一个需要的字段类型，如下图所示：



2.2 客户页面布局

对于创建的新的字段：E4 系统通过“页面布局”将新创建的字段手工拖动至需要的位置，保后即生效。对于历史字段，需要调整布局：直接在“页面布局”中，选中历史字段，直接拖动至需要的位置即可。

2.3 创建、维护视图

视图功能：是 E4 系统引入一项重要功能，灵活应用视图，可以极大的提高 E4 系统的使用效率。目前 E4 系统中主要功能全面引入了视图功能，我们以“客户管理”的视图为例进行讲解，视图操作的位置，如下图所示：点“创建视图”，即可创建一个自定义视图，创建的新视图会在视图列表中显示出来：



对于系统自带的视图，不允许删除、也不允许更改系统视图的条件，只可以定义显示字段的方式；对于自定义创建的视图，可以根据实际需要创建需要的条件与字段。

2.4 客户共享

对于权限之外的客户访问：可以通过客户共享来实现，操作方法如下：选中需要共享的一个或多

个客户资料，在“更多动作”按钮中，点击“客户共享”给需要的操作员，即可完成对当前客户的共享，对客户的共享包含两个方面：一是客户基本资料的共享，二是客户附属明细数据的共享。其它操作员进入 E4 系统就可以看到别人给他共享的客户数据。取消共享的操作方法如下：在“我的共享”客户中，选择需要取消共享的客户，进行“取消共享”操作。

注意：只能对当前操作员的客户进行共享操作，其它帐号的客户不可以进行共享操作。操作方法：首先选择“系统分类”→选择自己的帐号，共享菜单才会出现，如下图所示：



2.5 客户合并

当需要将两个或多个客户资料合并为一个客户资料时，通过选择两个或多个客户资料，在“更多动作”按钮中点击“客户合并”，就可以对多个客户资料进行选择时合并。

2.6 客户移交

由于工作或其它关系，当一个或多个客户资料需要移交给同事进行处理时，操作方法如下：选中一个或多个客户资料，在“更多动作”按钮中点击“客户移交”，就可以将客户资料移交给同事。或者当员工离辞或是更换新的工作岗位也可以通过此方法移交客户。

2.7 客户批量修改

当要对一批客户批量修改客户自定义分类、客户地区、管理人等信息时，可以使用“批量修改”提高工作效率。操作方法如下：选中多个客户，在“更多动作”按钮中点击“批量修改”，按需要的条件进行设置，即可进行批量客户信息修改。如下图所示：

客户资料批量修改

此功能会批量修改资料属性，请谨慎使用！

修改项目：

修改范围：

省份：

修改内容：市县：

镇区：

2.8 重复客户判断

在“系统设置”→“客户设置”→“重复条件”设置中，设置好重复客户的判断标准。在导入客户数据时，或是手工添加客户资料时，会根据重复客户的判断标准，实时提醒是否存在重复客户。

2.9 客户数据导入

- E4 系统可以导入 XLS、CSV 格式的客户数据，对文件的格式没有特殊的要求，但文件记录必须是一行一行记录客户资料，第一行是必须字段名称。第一行不可以是空行，第一列也不可以是空列。•系统暂支持 csv、xls 文件的数据导入。
- 各模块的编号字段在导入数据前，请确认未存在重复。如不需要导入编号，请置空，系统会自动生成。
- 日期格式必须是 yyyy-MM-dd 或 yyyy-MM-dd HH:mm:ss 格式的，否则系统将按空值或当前日期处理。
- 数值型格式必须合法，否则系统将按 0 处理。
- 各模块的必填字段，请确保在导入时存在有效关联值。
- 与系统用户表关联的字段，如业务员等，在导入时如果未发现匹配值，将自动指定给管理员帐户。

如下图所示：在选择要导入 Excel 文件后，通过手工匹配，将系统字段与 Excel 中的字段进

行手工对应即可。在导入前，进行导入检查，确认 Excel 格式没有问题。

客户编号：	客户编号:(Col1)	*客户名称：	客户名称:(Col9)
联系电话：	联系电话:(Col17)	传真号码：	无
客户地址：	无	公司主页：	无
邮政编码：	无	备注信息：	无
管理人：	无	最后修改者：	无
创建日期：	无	访问日期：	无
修改日期：	无	最后访问日期：	无
店面地址：	无	aihao：	无
公司邮箱：	无	日期：	无
税号：	无	传真号码：	无

系统提示:当前共有 5 条记录待导入!

上一步 **导入前检查** 执行导入

第三部分 售前售后

3.1 报价管理

- 1、审核打印模式：E4 系统可以设置报价单审核后后方可进行打印，如果不需要设置为审核后后方可打印，则只需要取消设置即可。操作方法如下：“系统设置” → “审核打印”。
- 2、历史报价跟踪：选择客户、选择产品后，可以选择“历史报价”进行查看，也可以选择查看“综合报价”进行查看，“综合报价”可以查看此产品的历史最高报价、历史最低报价；“历史报价”是针对当前客户的历史报价。
- 3、报价单打印：根据设置好的报价单格式，在报价单查看或编辑模式下，选择“打印”按钮，即可选择需要的模板进行打印。

3.2 费用管理

费用管理：是对客户开发成本的管理，与现金银行挂钩。如：请客吃饭费用、出差费用等。操作位置：“售前售后” → “售后服务” → “客户费用”。

3.3 维修管理

维修管理：是对于客户返修的产品进行的管理。是通过内部维修，还是通过返回厂家维修的解决方案。涉及到维修费用管理。操作位置：“售前售后” → “售后服务” → “维修服务流程”。

3.4 送样管理

送样管理：是对样品的管理办法，在签单前客户如果需要体验或是借样品使用，可以使用“送样管理”。送样管理包括：客户名称、业务员、送样时间、是否有押金、是否返还、返还时间等，与库存进行关联。

第四部分 交易管理

4.1 出入库审核

出入库审核：“系统设置” → “出入库存审核”，如果设置了审核模式，则交易管理中，影响库存变化的“销售开单”、“销售退货”、“采购开单”、“采购退单”开单审核后，都需要在“产品管理” → “出入库管理” → “出入库审核”中进行审核后，仓库库存才引起变化。反之：如果不设置审核模式，则在“销售开单”、“销售退货”、“采购开单”、“采购退单”开单审核后，库存随即发生变化。

4.2 历史成交价

历史成交价查看：选择客户、选择产品后，可以选择“历史成交价”进行查看，可以查看当前客户、当前产品的历史成交时间、成交价格信息。

4.3 信用额度预警

在“我的客户”基本信息中，设置了当前客户的“信用额度”后，“销售开单”时，如果当前客户的“总欠款数” - “结余款” > “信用额度”，则会进行“信用额度”提醒。使用方法：需要开

启“信用预警”功能才可以进行信用预警。操作位置：“系统设置”→“基本设置”→“信用预警”→ 开启即可。

4.4 收付款管理

对于“销售开单”，当“实收金额”小于“应收金额”时，需要通过“销售收款”对客户进行收款，可以多个单据同时收据，也可以单个单据收款；“采购开单”，当“实付金额”小于“应付金额”时，需要通过“采购付款”进行付款。可以多单一起付款，也可以单个单据单独付款。

4.5 客户积分管理

“系统设置”→“客户设置”→“开启积分功能”，即可启动客户积分。设置好多少元可以积分，同时可以设置特殊产品的积分（按销售单位数量积多少分）。在销售开单时，即可根据销售金额进行积分。

4.6 客户、供应商结余款

当销售开单中：“实际金额”大于“应收金额”，则会产生客户的结余款，表示：客户有余款在我方；在采购开单中：“实付金额”大于“应付金额”，则会产生针对供应商的结余款，表示：我方有余款在供应商处。在“销售收款”与“采购付款”中，可以将结余款进行冲销处理。

第五部分 财务管理

5.1 现金银行

在使用E 4系统前，首先要将所有的银行帐号+现金帐号登记管理，建立银行初始帐。所有与“现金银行”发生关系的单据都会直接影响“现金银行”的数据。可以实时查询当前“现金银行总账”，“现金银行明细账”。

5.2 收支管理

收支管理有别于“交易管理”，此处的收支管理是区别于“主营收入”与“主营支出”，即可公司一类非常规的收入与支出的管理方法。如“费用开支”：主要管理公司一些日常的支出，如“办公费用”、“水电费”等项目；“其它收入”：主要管理公司一些非常规收入。

第六部分 产品管理

6.1 产品价格种管理

E4 系统可以设置产品不同的价格体系，如“零售价”、“会员价”、“渠道价”等，对产品的价格体系有效地进行管理”。在开单时，选择某个产品，可以直接调出产品的价种，供选择。通过权限管理，可以设置每一个操作员，是否有权查看某一些价种，还是可以查看所有的价种。

6.2 产品成本核算方法

E4 系统一共提供了四种产品的成本核算方法：A、加权平均；B、先进先出；C、后进先出；D、手工指定法。针对这四种不同的成本核算方法，有不同的应用。

A、加权平均法：在市场预测里，就是在求平均数时，根据观察期各资料重要性的不同，分别给以不同的权数加以平均的方法。其特点是：所求得平均数，已包含了长期趋势变动。加权平均法优点：计算方法简单。缺点：不利于核算的及时性；在物价变动幅度较大的情况下，按加权平均单价计算的期末存货价值与现行成本有较大的差异。适合物价变动幅度不大的情况。

B、先进先出法：先进先出法是指根据先入库先发出的原则，对于发出的存货以先入库存货的单价计算发出存货成本的方法。采用这种方法的具体做法是：先按存货的期初余额的单价计算发出的存货的成本，领发完毕后，再按第一批入库的存货的单价计算，依此从前向后类推，计算发出存货和结存货的成本。先进先出法是存货的计价方法之一。它是根据先购入的商品先领用或发出的假定计价的。用先进先出法计算的期末存货额，比较接近市价。

C、后进先出法：后进先出法下，期末存货按最早发生的成本计价，销货成本按最近发生的成本计价。在不同的盘存制度下，后进先出法的计价结果是不同的。在实地盘存制下，整个会计期间作为一个单一的时期，假定所有销售发生时记录，这样，每发生一笔销售业务，就要计算一次销货成本，因此，销货 每一笔销售发生时的最近成本，并非整个会计期间的最近的购货

成本。

D、手工指定法：手工指定法的商品成本是按照该商品库存中不同的批次计算，出库的顺序由人工指定。使用“手工指定”法后，如何建立期初库存帐，进入“期初建帐”库存商品后，首先选择“存货仓库”，其次选择要修改的商品，最后选择“批次详情”，同时在“批次详情表”中输入保质期（注：保质期在食品和医药行业中广泛使用）。按此步骤所有商品完成后库存期初帐结束。

6.3 产品图片设置

E4 系统可以直接上传产品的图片，对图片大小限制在 2.5M 以内，在尺寸没有要求，上传后，可以直接通过 E4 系统进行裁剪保存，极大提高了使用效率，保存后的产品图片，在产品列表中，可以直接用鼠标移动上去显示。在选择产品的列表中，同步显示。

6.4 产品组成管理

选择某个产品后，选择“更多动作”按钮→“产品组成”，即可对当前产品进行组成设置。前提：首先要将产品的组成材料录入到产品基本资料中供“产品组成清单”进行选择。“产品组成”主要是为“产品组装”与“产品拆卸”进行设置的。

6.5 产品调价管理

选择一个或多个产品后，选择“更多动作”按钮→“产品调价”，即可对当前产品或当前页面产品、或所有产品进行调价。调价可以上调，也可以下调，可以调整百分比，也可以调整实际数值。

6.6 产品提成设置

首先要开启提供方式：“系统设置”→“提成方式”，选择需要提成方式即可：

A、按销售量、销售额、销售利润（需针对具体产品单独设置提成规则）；

B、按回款额（所有产品按统一规则计算提成，只需设置任意一种产品的提成规则即可）。

设置产品提成规则时，选择某个产品后，选择“更多动作”按钮→“提成规则”，按需要进行设置即可。

第七部分 权限管理

7.1 用户管理

用户管理即员工管理，在创建操作员前，首先要先将员工信息录入，指定员工所在的部门。

7.2 操作员管理

创建的操作员是从员工中选择创建的，一个员工只能创建一个操作员。系统默认提供了五个级别的操作员。A、老板用户：此用户级别为最高级别，只要设置了老板用户，则此用户拥有最高权限，老板级别的用户可以设置多个。除了老板用户外，其它每一个级别的用户都可以自定义权限，设置不同的访问数据的规则。如：“总监用户”的权限，不一定会比“经理用户”或“销售用户”的权限大，这是根据实际设置而生成的权限。

“操作员管理” → “高级设置”：可以设置当前操作员的可以访问哪一些其它人员的数据。每一个操作员，默认是可以查看自己的数据的。如何设置某一个操作员可以查看其它操作员的数据呢？操作方法如下：选择中当前操作员，点击“高级设置”，如下图所示：如何设置 test4 用户可



以查看其它用户的数据呢？操作方法如下：选择左侧的部门或其它操作员，点击向右的按钮，即可完成设置。如果是查看某个部门或多个部门的所有人员时，直接选择部门即可。如果是查看某个部门中的某几个人员时，只能对下方的人员进行选择。同时可以设置，能不能查看销售、采购、合同等数据。

7.3 区域权限

区域权限包括两个方面：A、客户区域权限；B、产品区域权限。客户区域权限是针对客户所属的地区，如：省或市进行区域管理；产品的区域权限是针对产品的品牌等进行的权限管理。比如：某操作员是管理华南区域的，此时只需要创建一个针对华南区域的权限范围。操作方法如下：“区域权限”→选择“客户资料”→“新建”，手工输入管理的区域名称，如“华南区域”，将“关联区域”的省份或城市打上钩，保存就可以生效。产品权限的管理方法与客户区域权限设置相同。

权限与操作员工如何对应：

区域权限设置完毕后：在“权限管理”中，选择对应的操作员的，在“客户管理”→“可查区域”中选择对应的区域保存即可；“产品管理”→“可查区域”保存即可。如果不设置区域，默认是可以查看所有区域。

注意：设置区域权限必须要先将客户地区、产品分类建立好后，才可以创建区域权限。

7.4 权限管理

权限管理是针对每一个操作员进行实际操作权限设置的模块：选择一个操作员后，即可针对当前操作员设置系统哪一些功能可以使用，哪一个功能不可以使用；

A、设置功能模块的具体功能能不能打开使用；如：查看、新建、编辑、删除、导出等功能。

B、设置数据查看的范围；如：指定客户区域权限、产品区域权限，产品价种查看范围，客户、联系人、产品的字段查看范围等；**错误！未找到图形项目表。**

第八部分 数据备份

在服务器出现故障或重新安装服务器时，请首先确认数据是否进行了备份。

8.1 手工数据备份

手工备份机制：可以通过 E4 系统进行手工数据备份（与权限管理组合），保障万无一失；操作方法如下：“系统设置” → “数据管理” → “数据备份”。

8.2 数据自动备份

SQL 自动备份机制：可以通过 SQL 数据库维护计划创建数据自动备份，保障即使服务器出现故障也不会造成数据丢失，可以在鹏为工程师的指导下进行。

第九部分 安全策略

9.1 UMI(U 密)客户端安全登录认证

- U 密是一次性动态密码产生器，保障在互联网办公环境中安全使用；
- U 密的尖端技术产生的一次性动态密码使任何木马程序彻底成为垃圾；
- 自动导航使用户可以安全登录 E4 系统，无需键盘操作直接进入系统，U 密无需任何的客户端驱动或任何软件支持；
- U 密需要单独订购：49 元/个；

鹏为软件

2008 年 12 月 深圳