

博星卓越客户关系管理教学实验系统

使用说明书

北京博导前程信息技术股份有限公司



目录

第一章 登录注册	1
1.1 登录页面.....	1
1.2 用户注册.....	1
第二章 管理员端	3
2.1 管理员端首页.....	3
2.2 班级管理.....	4
2.2.1 班级列表.....	4
2.2.2 学生管理.....	7
2.3 教师管理.....	7
2.3.1 教师列表.....	7
2.3.2 分配管理.....	8
2.4 个人信息管理.....	9
2.5 系统初始化.....	10
2.5.1 数据清空.....	10
2.5.2 数据备份.....	10
2.5.3 数据还原.....	10
2.6 设置.....	11
2.7 退出.....	11
第三章 教师端	12
3.1 班级管理.....	13
3.1.1 班级查看.....	13
3.2 系统管理.....	13
3.2.1 课程资源库.....	14
3.2.2 课程管理.....	20
3.2.3 考试中心.....	38
3.2.4 资源中心.....	45
3.3 个人信息管理.....	45



第四章 学生端	47
4.1 公共端部分.....	47
4.1.1 资源中心.....	48
4.1.2 考试中心.....	48
4.1.3 邮件管理.....	48
4.1.4 成绩管理.....	49
4.1.5 实验报告管理.....	50
4.1.6 实践平台.....	52
4.2 手工 CRM.....	52
4.2.1 课程资源浏览.....	52
4.2.2 撰写报告.....	54
4.2.3 个人信息管理.....	54
4.3 实战 CRM.....	55
4.3.1 市场前期.....	55
4.3.2 销售活动.....	110
4.3.3 分析决策.....	145

第一章 登录注册

1.1 登录页面

用户打开浏览器，在浏览器的地址栏输入产品网址，按回车即可跳转至登录页面，如图 1-1-1 所示：



图 1-1-1 登录页面

管理员端，默认用户账号为“admin”，密码为“123123”。

1.2 用户注册

学生可以在图 1-1-1 登录页面，选择学生角色，单击“注册”按钮，弹出学生注册页面，如图 1-2-1 所示，也可以在管理员端或教师端批量添加学生帐号。

学生信息注册	
学号(登录名):	<input type="text"/> 只能输入字母、数字、下划线,最大长度20位
密码:	<input type="password"/> 最大长度为6--10个字符
确认密码:	<input type="password"/> 最大长度为6--10个字符
真实姓名:	<input type="text"/> 最大长度20位字符(一个中文占2个字符)
选择班级:	<input type="text" value="演示班级"/>
<input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="关闭"/>	

图 1-2-1 学生信息注册页面

在图 1-2-1 中,输入学号、密码、确认密码、真实姓名,选择班级,填写完成后单击“确定”按钮,系统提示帐号注册成功,单击“关闭”按钮,关闭学生信息注册页面,返回至登录页面,班级是需要登录管理员端,进入“班级管理->班级列表”,新建班级信息。

教师可以在图 1-1-1 登录页面,选择教师角色,单击“注册”按钮,弹出教师信息注册页面,如图 1-2-2 所示:

教师信息注册	
用户名:	<input type="text"/> 最大长度10位
密码:	<input type="password"/> 最大长度为6--10个字符
确认密码:	<input type="password"/> 最大长度为6--10个字符
真实姓名:	<input type="text"/> 最大长度15位
<input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="关闭"/>	

图 1-2-2 教师信息注册页面

在图 1-2-2 教师信息注册页面,输入用户名、密码、确认密码、真实姓名,单击“确定”按钮,系统提示注册成功,单击“关闭”按钮,关闭教师信息注册页面,返回至登录页面,教师注册的帐号需要在管理员端激活才能登录。



第二章 管理员端

2.1 管理员端首页

在图 1-1-1 登录页面，用户一栏输入系统预设的后台管理员帐号“admin”，在密码一栏输入预设的密码“123123”，单击“登录”按钮，进入管理员端首页，管理员端首页主要介绍了公司简介、产品体系和联系方式，如图 2-1-1 所示：

博星卓越 客户关系管理教学实验系统 您好, 管理员 您正在使用的 博星卓越客户关系管理教学实验系统 设置 | 退出

班级管理 教师管理 个人信息管理 系统初始化

Manager 管理员

公司简介

北京博导前程信息技术股份有限公司成立于2006年,其前身为1999年成立的西安博星科技有限公司,是中国电子商务教育综合服务的开创者和领导者。公司面向全国各类院校及教育机构的电子商务专业建设提供整体解决方案,包括专业建设策划、课程与配套数字化资源开发、师资力量提升、联合授课、实训软件与实战平台研发、知识向技能在线转化、实战技能专项培训、创新能力培养、创业项目孵化以及实习与就业对接等服务。

产品体系

- 电子商务系列教学软件
- 移动电子商务系列软件
- 市场营销模拟平台系统
- 国际贸易系列教学软件
- 电子政务系列教学软件
- 职业兴趣测评系统
- 其他软件产品

- 博星卓越电子商务动态展示平台
- 博星卓越电子商务案例分析系统
- 博星卓越综合物流教学实验系统
- 博星卓越网上商城系统C2C
- 博星卓越跨境电商电子商务实践平台
- 博星卓越网络营销教学实验系统
- 博星卓越网络营销实践系统
- 博星卓越电子商务网站开发平台系统
- 博星卓越电子商务教学实验系统
- 博星卓越网上支付与结算教学实验系统
- 博星卓越网上商城系统B2C
- 博星卓越网络营销核心能力培养平台
- 博星卓越WEB开发平台系统
- 博星卓越Supstar Mall电子商务技能...
- 博星卓越电子商务数据分析软件
- 博星卓越电子商务模拟运营软件
- 博星卓越校园电子商务创业平台

联系我们

公司官网: <http://www.bjbodao.com/>

咨询热线: 400-006-1231 产品咨询邮箱: sales@bjbodao.com

售后服务QQ: 807243997 售后服务邮箱: service@bjbodao.com

Bodao Technology Co., Ltd 版权所有 北京博导前程信息技术股份有限公司

图 2-1-1 管理员端首页

2.2 班级管理

在图 2-1-1 中，单击“班级管理”，进入班级管理页面，主要有班级列表和学生管理两个子模块，如图 2-2-1 所示：



图 2-2-1 班级管理页面

2.2.1 班级列表

在图 2-2-1 中，单击“新建”，进入创建新班级页面，如图 2-2-1-1 所示：



图 2-2-1-1 创建新班级页面

在图 2-2-1-1 中，在创建新班级输入框输入班级名称，单击“确定”按钮，系统提示班级创建成功，单击“取消”按钮，取消创建班级操作，返回至班级列表。创建后的班级显示如图 2-2-1-2 所示：



班级管理 教师管理 个人信息管理 系统初始化

班级管理 学生管理

Manager 管理员

班级管理>>班级列表

新建

<input type="checkbox"/>	序号	班级名称	已激活人数	未激活人数	总人数	操作
<input type="checkbox"/>	1	演示班级	65	0	65	查看 修改 删除
<input type="checkbox"/>	2	计算机一班	0	0	0	查看 修改 删除

删除

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 2-2-1-2 班级列表页面

在图 2-2-1-2 中, 如果需要修改班级名称, 单击操作列下方“修改”, 修改页面如图 2-2-1-3 所示:

班级管理 教师管理 个人信息管理 系统初始化

班级管理 学生管理

Manager 管理员

班级管理>>班级列表

新建

<input type="checkbox"/>	序号	班级名称	已激活人数	未激活人数	总人数	操作
<input type="checkbox"/>	1	演示班级	65	0	65	查看 修改 删除
<input type="checkbox"/>	2	计算机一班	20	0	20	查看 修改 删除

删除

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 2-2-1-3 修改班级页面

在图 2-2-1-3 中, 输入新的班级名称, 鼠标在其他区域单击一下, 系统提示修改班级成功。如果需要删除班级, 选择操作列下方“删除”或勾选序号前复选框, 单击“删除”按钮进行批量删除操作, 在弹出的提示框中选择“确定”按钮, 完成班级删除, 或点击“取消”按钮, 取消删除操作。

在图 2-2-1-2 中, 单击操作列下方“查看”, 可以查看该班级学生信息和批量创建学生信息, 如图 2-2-1-4 所示:

班级管理 教师管理 个人信息管理 系统初始化

班级管理 学生管理

Manager 管理员

班级管理>>学生管理

批量创建学生

<input type="checkbox"/>	序号	用户名	真实姓名	学号	密码	状态	操作
本班级暂无学生							

返回

图 2-2-1-4 学生管理页面

在图 2-2-1-4 中，单击“批量创建学生”，进入批量创建学生页面，如图 2-2-1-5 所示：

批量创建学生

班级名称：计算机一班

入学年份：2016年

起始号码：

人数：

确定 关闭

图 2-2-1-5 批量创建学生页面

在图 2-2-1-5 中，选择入学年份，输入起始号码和人数，单击“确定”按钮，系统提示批量创建成功，学生列表显示如图 2-2-1-6 所示。单击“关闭”按钮，取消批量创建学生操作，起始号码最大输入四位数字，人数最大输入两位数字。

班级管理 教师管理 个人信息管理 系统初始化

班级管理 学生管理

Manager 管理员

班级管理>>学生管理

批量创建学生

序号	用户名	真实姓名	学号	密码	状态	操作
1	stu2011201	stu2011201	stu2011201	123123	已激活	冻结 删除
2	stu2011202	stu2011202	stu2011202	123123	已激活	冻结 删除
3	stu2011203	stu2011203	stu2011203	123123	已激活	冻结 删除
4	stu2011204	stu2011204	stu2011204	123123	已激活	冻结 删除
5	stu2011205	stu2011205	stu2011205	123123	已激活	冻结 删除
6	stu2011206	stu2011206	stu2011206	123123	已激活	冻结 删除
7	stu2011207	stu2011207	stu2011207	123123	已激活	冻结 删除
8	stu2011208	stu2011208	stu2011208	123123	已激活	冻结 删除
9	stu2011209	stu2011209	stu2011209	123123	已激活	冻结 删除
10	stu2011210	stu2011210	stu2011210	123123	已激活	冻结 删除

激活 冻结 删除

返回

当前页：第1页/共2页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 2-2-1-6 学生列表页面

在图 2-2-1-6 中，批量创建的学生，用户名、真实姓名、学号命名规则为：stu+入学年份+班级编号+起始号码从 01 开始递增的数字，如果需要冻结某个学生，单击操作列下方“冻结”，系统提示冻结学生成功，冻结后单击“激活”，可激活学生，也可以勾选序号前复选框，选择返回按钮上方“激活、冻结”，进行批量冻结或激活操作。

如果需要删除某个学生，单击操作列下方“删除”或勾选序号前复选框，选择返回按钮上方“删除”，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成学生删除，或点击“取消”按钮，



取消删除操作。在图 2-2-1-5 中，单击“返回”按钮，返回至图 2-2-1-2 中。

2.2.2 学生管理

在图 2-2-1-7 中，单击“学生管理”，进入学生管理页面，可以查看班级的学生信息，如图 2-2-2-1 所示：



图 2-2-2-1 学生管理页面

在图 2-2-2-1 中，单击操作列下方“查看”，查看班级的学生信息，该页面同图 2-2-1-5 一致，操作方法请参考 2.2.1 模块。

2.3 教师管理

在图 2-1-1 中，单击“教师管理”，进入教师管理页面，主要有教师列表和分配管理两个子模块，如图 2-3-1 所示：



图 2-3-1 教师管理页面

2.3.1 教师列表

在图 2-3-1 中，单击“教师列表”，页面如图 2-3-1 所示，新注册的教师需要在操作列下方，单击“激活”，激活教师才可以登录，如果需要冻结教师，单击“冻结”，系统提示冻结

成功。如果需要修改教师真实姓名，单击操作列下方“修改”，在真实姓名输入框输入新的真实姓名，单击“确定”，系统提示修改成功，修改页面如图 2-3-1-1 所示，单击“取消”，取消修改操作。



图 2-3-1-1 修改教师信息页面

如果需要删除教师，选择操作列下方“删除”或勾选序号前复选框，单击“删除”按钮进行批量删除操作，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成教师删除，或点击“取消”按钮，取消删除操作。

2.3.2 分配管理

在图 2-3-1 中，单击“分配管理”，进入分配管理页面，如图 2-3-2-1 所示：



图 2-3-2-1 分配管理页面

在图 2-3-2-1 中，单击“分配”，可以选择教师和班级进行分配操作，如图 2-3-2-2 所示：



图 2-3-2-2 选择分配页面

在图 2-3-2-2 中, 选择教师名称和班级名称, 勾选“CRM (客户关系管理) 系统”, CRM 全拼为“Customer Relationship Management”, 单击“确定”按钮, 系统提示教师分配成功, 单击“取消”按钮, 取消分配操作。如果需要解除分配, 单击操作列下方“解除分配”, 系统提示解除分配成功。

2.4 个人信息管理

在图 2-1-1 中, 单击“个人信息管理”, 进入个人信息管理页面, 可以修改管理员端的登录密码, 如图 2-4-1 所示:



图 2-4-1 个人信息管理页面

在图 2-4-1 中, 输入旧密码、新密码和确认新密码, 单击“确定”按钮, 系统提示“密码修改成功, 请重新登录”, 单击“确定”按钮, 退出至登录页面重新登录, 单击“取消”按钮, 取消退出至登录页面操作。

2.5 系统初始化

在图 2-1-1 中，单击“系统初始化”，进入系统初始化页面，主要有数据清空、数据备份、数据还原三个子模块，如图 2-5-1 所示：



图 2-5-1 系统初始化页面

2.5.1 数据清空

在图 2-5-1 中，勾选“CRM 系统”，单击“确定”按钮，系统提示数据库清空完成。

在数据清空前，需要对数据进行备份，清空数据将导致系统数据全部消失，影响使用，请谨慎操作。

2.5.2 数据备份

在图 2-5-1 中，单击“数据备份”，勾选“CRM 系统”，单击“确定”按钮，系统提示数据库备份成功。

2.5.3 数据还原

在图 2-5-1 中，单击“数据还原”，选择“CRM 系统”和还原时间，单击“确定”按钮，系统提示数据库还原成功，数据库还原需要一段时间，请耐心等待。



2.6 设置

在图 2-1-1 中，单击“设置”，进入个人信息管理页面，如同 [2.4 个人信息管理](#) 模块。

2.7 退出

在图 2-1-1 中，单击“退出”，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，退出至登录页面，或点击“取消”按钮，取消退出操作。



第三章 教师端

在图 1-1-1 中，输入已激活的教师用户名和密码，选择“教师”角色，单击“登录”按钮，进入教师端首页，教师端首页主要介绍了公司简介、产品体系和联系方式，如图 3-1 所示：

博星卓越 客户关系管理教学实验系统 您好, 演示教师 您正在使用的 博星卓越客户关系管理教学实验系统 设置|退出

班级管理 系统管理 个人信息管理 Teacher 教师

公司简介

北京博导前程信息技术股份有限公司成立于2006年，其前身为1999年成立的西安博星科技有限公司，是中国电子商务教育综合服务的开创者和领导者。公司面向全国各类院校及教育机构的电子商务专业建设提供整体解决方案，包括专业建设策划、课程与配套数字化资源开发、师资力量提升、联合授课、实训软件与实战平台研发、知识向技能在线转化、实战技能专项培训、创新能力培养、创业项目孵化以及实习与就业对接等服务。

产品体系

- 电子商务系列教学软件
- 移动电子商务系列软件
- 市场营销模拟平台系统
- 国际贸易系列教学软件
- 电子政务系列教学软件
- 职业兴趣测评系统
- 其他软件产品

- 博星卓越电子商务动态展示平台
- 博星卓越电子商务案例分析系统
- 博星卓越综合物流教学实验系统
- 博星卓越网上商城系统C2C
- 博星卓越跨境电子商务实践平台
- 博星卓越网络营销教学实验系统
- 博星卓越网络营销实践系统
- 博星卓越电子商务网站开发平台系统
- 博星卓越电子商务教学实验系统
- 博星卓越网上支付与结算教学实验系统
- 博星卓越网上商城系统B2C
- 博星卓越网络营销核心能力培养平台
- 博星卓越WEB开发平台系统
- 博星卓越Supstar Mall电子商务技能实...
- 博星卓越电子商务数据分析软件
- 博星卓越电子商务模拟运营软件
- 博星卓越校园电子商务创业平台

联系我们

公司官网：<http://www.bjbodao.com/>

咨询服务热线：400-006-1231

售后服务QQ：807243997

产品咨询邮箱：sales@bjbodao.com

售后服务邮箱：service@bjbodao.com

Bodao Technology Co., Ltd 版权所有 北京博导前程信息技术股份有限公司

图 3-1 教师端首页

3.1 班级管理

在图 3-1 中，单击“班级管理”，进入班级管理页面，可以查看该班级的学生信息，对学生进行“激活、冻结、删除”操作，如图 3-1-1 所示：



图 3-1-1 班级管理页面

3.1.1 班级查看

在图 3-1-1 中，单击操作列下方“查看”，查看该班级的学生信息，如果需要激活、冻结、删除学生，操作方法请参考 [2.2.1 班级列表](#) 模块。

3.2 系统管理

在图 3-1 中，单击“系统管理”，进入 CRM 系统管理页面，主要有课程资源库、课程管理、在线考试、资源中心四个模块，如图 3-2-1 所示：



北京博导前程信息技术股份有限公司在集合优秀的教育资源和业界众多的专家学者以及合作伙伴基础上，专注于教学软件开发和实验教学的研究探索。我们拥有由经验丰富的项目经理、软件工程师组成的专业团队。在软件的研发过程中，大量运用了国内外先进的技术理念，并结合高校教育以及工商企业的实际特点，开发出适合国内高校教学的博星卓越实验教学软件，同时还提供教学实验辅助服务包括经济管理类实验室和实验策划与设计、经济管理类实验教学资源共享、课程设计以及学生毕业设计、毕业实习支持等，有效提高学生的学习兴趣、提升教学效果、保证教学质量。

此外，我们在网络营销培训方面也是孜孜以求，从线下到线上，提供全面系统的网络营销培训。

图 3-2-1 CRM 系统管理页面

3.2.1 课程资源库

在图 3-2-1 中，单击“课程资源库”，进入课程资源库页面，主要有行业类别管理、手工 CRM、产品管理、情景中心四个模块，如图 3-2-1-1 所示：



图 3-2-1-1 课程资源库页面

3.2.1.1 行业类别管理

在图 3-2-1-1 中，单击“行业类别管理”，进入行业类别管理页面，如图 3-2-1-1-1 所示：



图 3-2-1-1-1 行业类别管理页面

在图 3-2-1-1-1 中，单击“添加”按钮，进入行业类别添加页面，如图 3-2-1-1-2 所示：



图 3-2-1-1-2 行业类别添加页面

在图 3-2-1-1-2 中，输入类别名称、备注信息，单击“确定”按钮，系统提示添加行业类别成功，单击“返回”按钮，返回至行业类别管理页面。

在图 3-2-1-1-1 中，单击操作列下方“查看”，可查看添加的行业类别信息，如图 3-2-1-1-3 所示：



图 3-2-1-1-3 行业类别查看页面

在图 3-2-1-1-1 中，如果需要修改行业类别，单击操作列下方“修改”，在修改页面输入新的类别名称、备注信息，单击“确定”按钮，完成行业类别修改。如果需要删除行业类别，单击操作列下方“删除”，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成行业类别删除，或点击“取消”按钮，取消删除操作。

注意：教师只能添加、修改和删除自己添加的行业类别，其他教师添加的行业类别只有查看的权限。

3.2.1.2 手工 CRM

在图 3-2-1-1 中，单击“手工 CRM”，进入手工 CRM 管理页面，如图 3-2-1-2-1 所示：



图 3-2-1-2-1 行业类别查看页面

在图 3-2-1-2-1 中，单击“添加”按钮，进入手工 CRM 资源添加页面，如图 3-2-1-2-2 所示：



图 3-2-1-2-2 添加手工 CRM 资源页面

在图 3-2-1-2-2 中，输入资源名称，选择所属阶段、行业类别，选择资源上传，注意上传文件的格式，输入资源描述，单击“确定”按钮，系统提示资源添加成功。

在图 3-2-1-2-1 中，单击“查看”，可以浏览课程资源，可以查看视频、文档和资源描述详细信息。如果需要删除手工 CRM 资源，单击操作列下方“删除”，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成手工 CRM 资源删除，或点击“取消”按钮，取消删除操作。

注意：教师只能添加、修改和删除自己添加的手工 CRM 资源，其他教师添加的资源只

有查看的权限。

3.2.1.3 产品管理

在图 3-2-1-1 中，单击“产品管理”，进入产品管理页面，如图 3-2-1-3-1 所示：



图 3-2-1-3-1 产品管理页面

在图 3-2-1-3-1 中，单击“添加”按钮，进入添加产品页面，如图 3-2-1-3-2 所示：

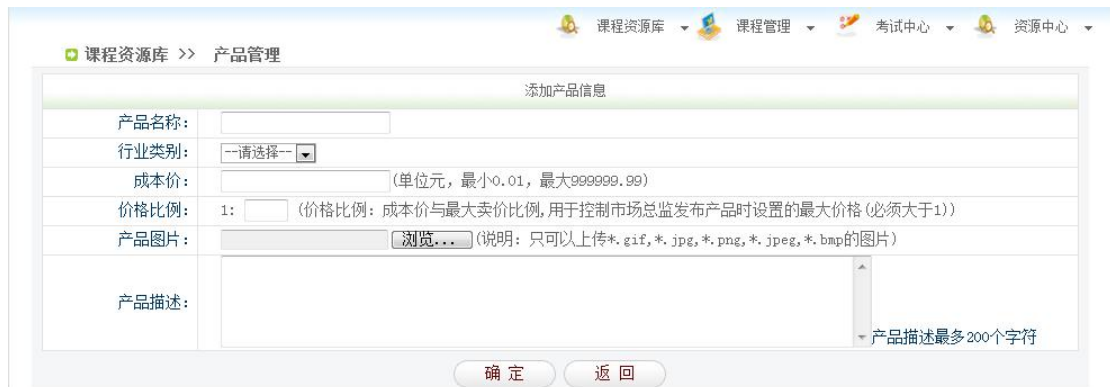


图 3-2-1-3-2 添加产品页面

在图 3-2-1-3-2 中，输入产品名称，选择行业类别，输入成本价、价格比例，上传产品图片，输入产品描述，单击“确定”按钮，系统提示添加产品成功。

在图 3-2-1-3-1 中，单击操作列下方“查看”，查看产品信息，如图 3-2-1-3-3 所示：



图 3-2-1-3-3 查看产品信息页面

在图 3-2-1-3-1 中，如果需要修改产品信息，单击操作列下方“修改”，输入产品名称，选择行业类别，输入成本价、价格比例，上传产品图片，输入产品描述，单击“确定”按钮，系统提示修改产品成功。如果需要删除产品信息，单击操作列下方“删除”，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成产品删除，或点击“取消”按钮，取消删除操作。

注意：教师只能添加、修改和删除自己添加的产品信息，其他教师添加的产品只有查看的权限。

3.2.1.4 情景中心

在图 3-2-1-1 中，单击“情景中心”，进入情景中心管理页面，如图 3-2-1-4-1 所示。添加情景可以添加“市场前期、销售活动、分析决策”三种实战内容，是为教师上课部署时选择情景作数据维护前期准备。

市场前期情景，主要是在“内容添加”里面添加上课时使用的“产品包装、纸面媒体、电视媒体、户外广告、促销活动”数据，进行费用的添加及相关的维护。

销售活动情景，主要是在“内容添加”里面添加产品的包装信息，包括包装名称、包装费用和上传效果图。

分析决策情景，主要是在“内容添加”里面添加“人员（人员名称和负责模块）、产品（产品名称和销售价）、客户资料、订单（添加订单信息）、费用（费用类型和费用金额）、服务、客户反馈”。

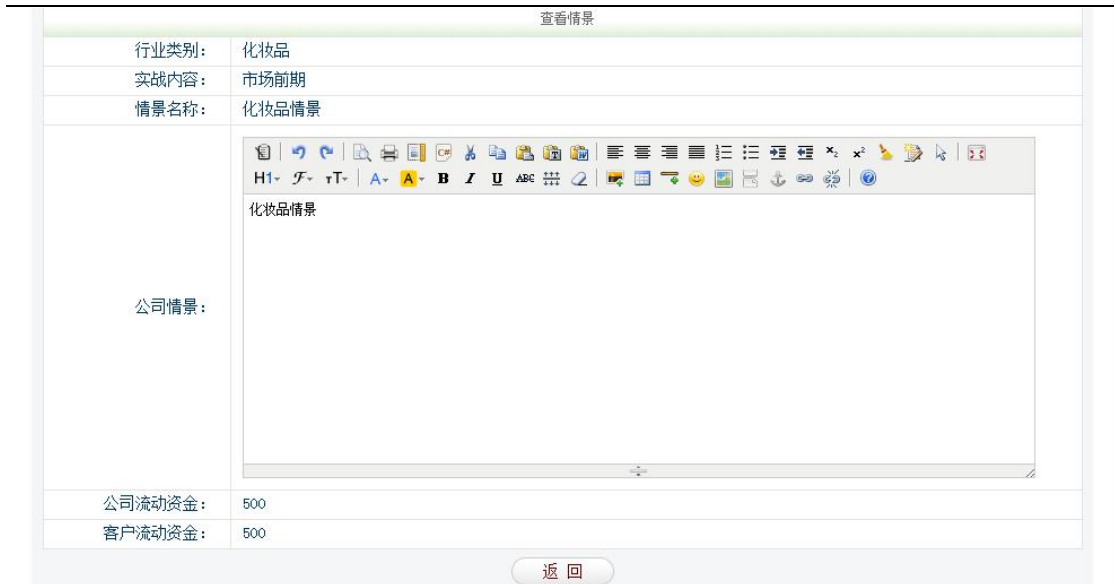


图 3-2-1-4-3 添加情景中心页面

在图 3-2-1-4-1 中，如果需要修改情景，单击“情景修改”，选择行业类别、实战内容，输入情景名称、公司情景、公司流动资金、客户流动资金，单击“确定”按钮，系统提示修改成功。如果需要删除情景，单击操作列下方“删除”，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成产品删除，或点击“取消”按钮，取消删除操作。单击“内容添加”，进入市场前期管理页面，可以添加“产品包装、纸面媒体、电视媒体、户外广告、促销活动”，名称和费用信息，如图 3-2-1-4-4 所示：



图 3-2-1-4-4 添加情景中心页面

注意：教师只能添加、修改和删除自己添加的情景，其他教师添加的产品只有内容查看和查看情景的权限。

3.2.2 课程管理

在图 3-2-1 中，单击“课程管理”，进入课程管理页面，主要有上课部署、上课管理、上课记录、实验控制、信息平台管理、成绩管理、日志管理七个模块，如图 3-2-2-1 所示：



图 3-2-2-1 课程管理页面

3.2.2.1 上课部署

在图 3-2-2-1 中，单击“上课部署”，进入上课部署页面，如图 3-2-2-1-1 所示：

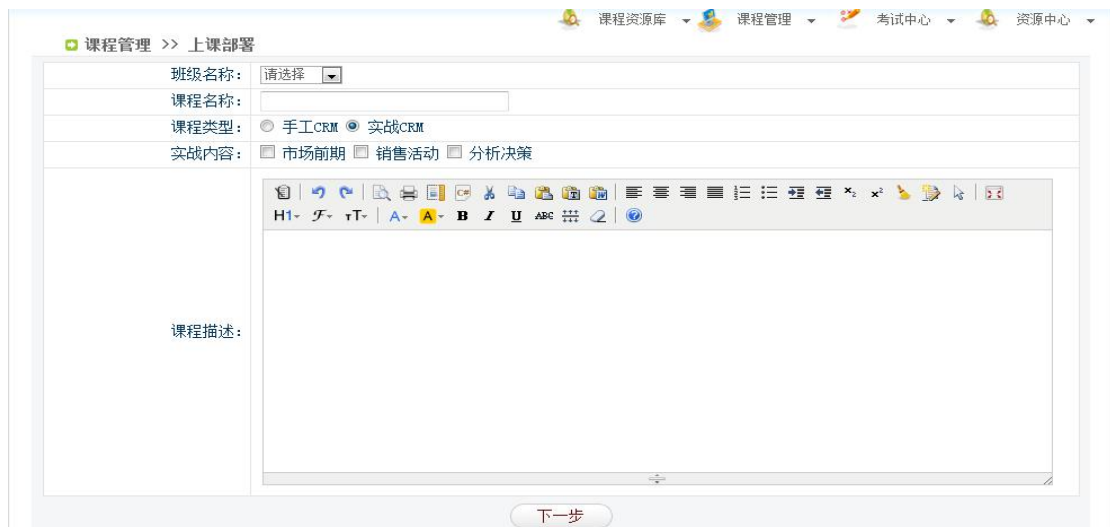


图 3-2-2-1-1 上课部署页面

在图 3-2-2-1 中，选择班级名称，输入课程名称，选择课程类型，输入课程描述，实战 CRM 需要选择实战内容，底部会出现分组数、分配时间和信息审核，实战内容有三种，可以单选和组合选择或者全部选择，托管审核模式下对信息平台的审核项都由系统自动审核（会员产品、供求信息自动审核、广告按先申请先得方式）进行审核，选择审核模式下，可以选择审核项，选择的审核项在上课中需要手动的去审核信息平台的信息，如图 3-2-2-1-2 所示：

分组数:	<input type="text"/>	当前班级有学生:50人, 最小分组数2, 最大分组数12
分配时间:	<input type="text"/> 分钟	(系统默认上课10分钟后自动将未分配的公司员工分配为客户, 建议时间在5-15之间)
信息审核:	<input checked="" type="radio"/> 托管审核 <input type="radio"/> 选择审核 说明: 托管审核模式下对信息平台的审核项都由系统自动审核(会员、产品、供求信息自动审核, 广告按先申请先得方式), 选择审核模式下可以选择性的审核	

[下一步](#)

图 3-2-2-1-2 上课部署分组页面

在图 3-2-2-1-2 中, 输入信息完成后, 单击“下一步”按钮, 进入选择情景页面, 如图 3-2-2-1-3 所示:

课程管理 >> 上课部署

选择	序号	情景名称	实战内容	行业类别
<input type="radio"/>	1	快速消费品的销售活动	销售活动	快速消费品
<input type="radio"/>	2	化妆品行业的销售活动	销售活动	化妆品
<input type="radio"/>	3	房地产行业的销售活动	销售活动	房地产行业
<input type="radio"/>	4	金融投资行业的销售活动实验	销售活动	金融投资行业

[上一步](#) [下一步](#)

当前页: 第1页/共 1 页 [首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#)

图 3-2-2-1-3 选择情景页面

选择一个情景, 单击“下一步”按钮, 进入显示分组信息页面, 如图 3-2-2-1-4 所示:

课程管理 >> 上课部署

组别	组名
第一组	<input type="text" value="第一组"/>
第二组	<input type="text" value="第二组"/>
第三组	<input type="text" value="第三组"/>

[上一步](#) [下一步](#)

图 3-2-2-1-4 显示分组信息页面

在图 3-2-2-1-4 中, 单击“下一步”按钮, 可以查看角色分配情况, 如图 3-2-2-1-5 所示:

课程管理 >> 上课部署

角色分配

组名: 第一组
成员及角色划分: stu2016404(市场总监) stu2016406(市场员工) stu2016410(市场员工) stu2016411(市场员工) stu2016402(市场员工)
组名: 第二组
成员及角色划分: stu2016407(市场总监) stu2016408(市场员工) stu2016405(市场员工) stu2016417(市场员工) stu2016415(市场员工)
组名: 第三组
成员及角色划分: stu2016401(市场总监) stu2016418(市场员工) stu2016419(市场员工) stu2016420(市场员工) stu2016403(市场员工)
客户角色划分: stu2016414 stu2016409 stu2016413 stu2016416 stu2016412

[上一步](#) [重新调整](#) [完成](#)

图 3-2-2-1-5 查看角色分配页面

如果对分配的角色不满意, 可以单击“重新调整”按钮, 重新调整角色分配, 单击“完

成”按钮，部署课程成功，跳转至上课管理页面，如图 3-2-2-1-6 所示：



图 3-2-2-1-6 上课管理页面

3.2.2.2 上课管理

在图 3-2-2-1 中，单击“上课管理”，进入上课管理页面，如图 3-2-2-1-6 所示。可以在操作列下方进行上课、下课、暂停操作，单击课程名称，可以查看课程详情，课程详情页面如图 3-2-2-2-1 所示：



图 3-2-2-2-1 查看课程详情页面

在图 3-2-2-1-6 中，单击课程类型，可以查看课程分组详情，课程分组详情页面如图 3-2-2-2-2 所示：



课程管理 >> 上课管理

第一组			
序号	用户名	真实姓名	角色
1	stu2016402	stu2016402	市场总监
2	stu2016403	stu2016403	公司员工
3	stu2016406	stu2016406	公司员工

第二组			
序号	用户名	真实姓名	角色
1	stu2016405	stu2016405	市场总监
2	stu2016401	stu2016401	公司员工
3	stu2016409	stu2016409	公司员工

客户			
序号	用户名	真实姓名	角色
1	stu2016407	stu2016407	客户
2	stu2016408	stu2016408	客户

图 3-2-2-2 查看课程分组详情页面

3.2.2.3 上课记录

在图 3-2-2-1 中，单击“上课记录”，进入上课记录页面，显示已经下课的课程信息，如图 3-2-2-3-1 所示：

序号	班级名称	课程名称	课程类型	课程状态
1	电子三班	销售活动课程	实战CRM	已下课

当前页：第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 3-2-2-3-1 上课记录页面

3.2.2.4 实验控制

在图 3-2-2-1 中，单击“实验控制”，进入实验控制页面，这个页面是教师端的邮件管理中心，主要有收件箱、已发送、写信三个模块，如图 3-2-2-4-1 所示：

发件人	主题	状态	内容	日期
暂无邮件记录				

图 3-2-2-4-1 实验控制管理页面

在图 3-2-2-4-1 中，收件箱显示其他角色发送的邮件信息，已发送显示已经发送的邮件，如果需要删除收件箱和发件箱的邮件，勾选邮件复选框，单击“删除”按钮，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成邮件删除，或点击“取消”按钮，取消删除操作。单击“写信”，进入写邮件页面，如图 3-2-2-4-2 所示：

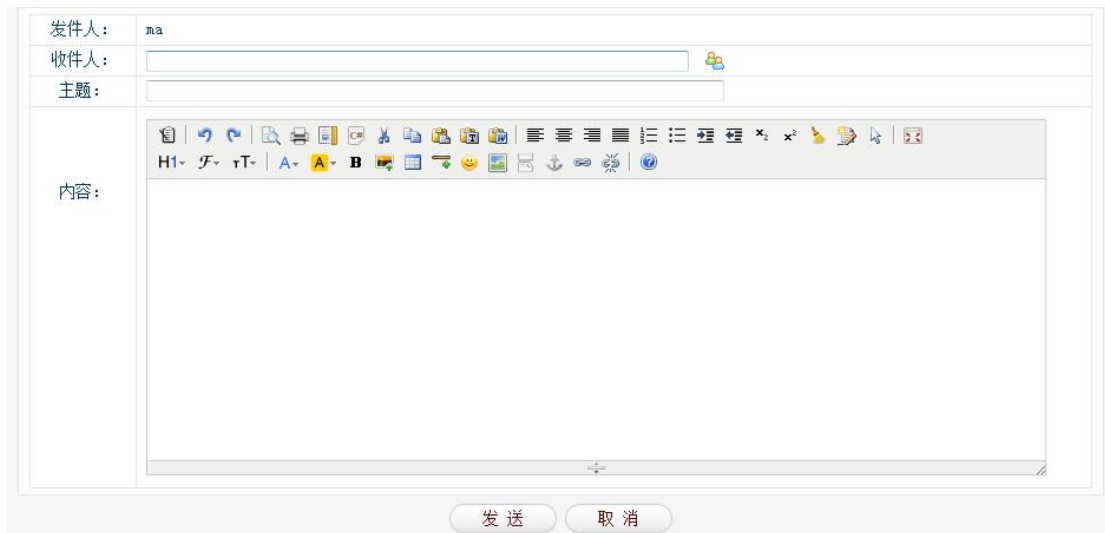


图 3-2-2-4-2 写邮件页面

在图 3-2-2-4-2 中，选择收件人，输入主题和内容，单击“发送”按钮，发送邮件成功，单击“取消”按钮，取消发送邮件。

3.2.2.5 信息平台管理

在图 3-2-2-1 中，单击“信息平台管理”，进入信息平台管理页面，如图 3-2-2-5-1 所示：



图 3-2-2-5-1 信息平台管理页面

在图 3-2-2-5-1 中，选择正在上课的实战课程和班级，进入信息平台后台管理系统，如图 3-2-2-5-2 所示：



图 3-2-2-5-2 信息平台后台管理页面

3.2.2.5.1 公告管理

在图 3-2-2-5-2 中，单击“公告管理”，进入公告管理页面，单击“添加”按钮，进入添加公告页面，如图 3-2-2-5-1-1 所示：

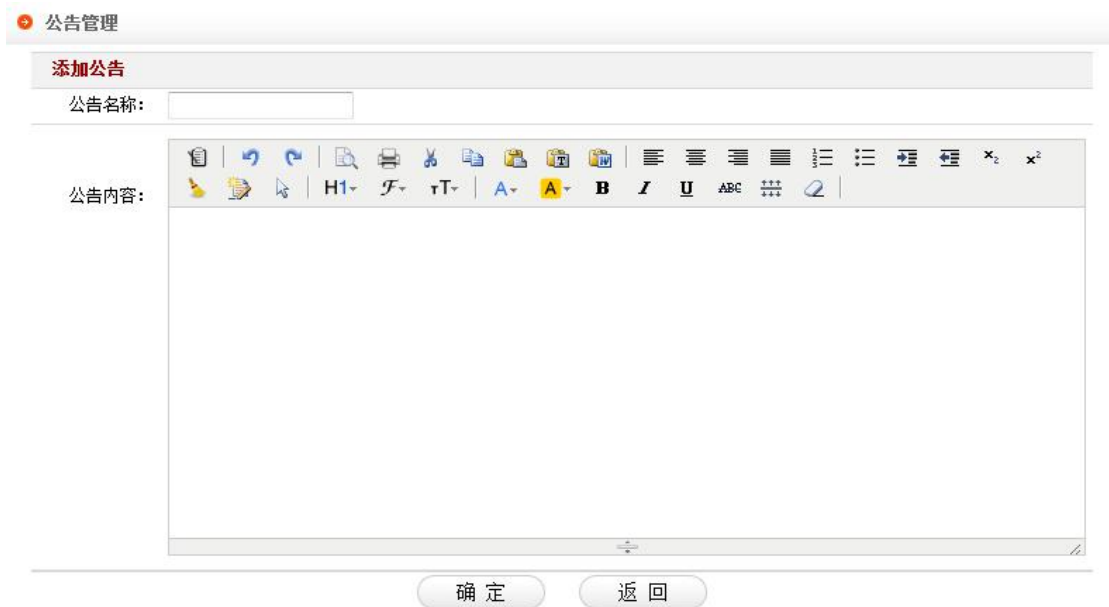


图 3-2-2-5-1-1 添加公告页面

在图 3-2-2-5-1-1 中，输入公告名称、公告内容，单击“确定”按钮，添加成功后如图 3-2-2-5-1-2 所示：



图 3-2-2-5-1-2 公告管理页面

在图 3-2-2-5-1-2 中，如果需要修改公告信息，单击操作列下方“修改”，在修改页面输入新的公告名称、公告内容，单击“确定”按钮，完成公告修改。如果需要删除公告，单击操作列下方“删除”或者批量删除，在弹出的提示框中选择“确定”按钮，完成公告删除，或点击“取消”按钮，取消删除操作。

3.2.2.5.2 资讯管理

在图 3-2-2-5-2 中，单击“资讯管理”，进入资讯管理页面，主要有资讯类别管理和商业资讯管理两个模块，如图 3-2-2-5-2-1 所示：



图 3-2-2-5-2-1 资讯类别管理页面

单击“添加”按钮，输入资讯类别名称，单击“确定”，系统提示添加成功，可以对资讯进行修改和删除操作。



图 3-2-2-5-2-2 添加资讯类别页面

在图 3-2-2-5-2-1 中，单击“商业资讯管理”，单击“添加”按钮，进入添加商业资讯页面，如图 3-2-2-5-2-3 所示：

所属类别: -请选择-

资讯标题:

资讯属性: 推荐 热点 导读

资讯内容:

来源: 本站 未知 网络来源

确定 返回

图 3-2-2-5-2-3 添加商业资讯页面

在图 3-2-2-5-2-3 中，选择所属类别，输入资讯标题，选择资讯属性，输入资讯内容，输入或者选择来源，单击“确定”按钮，添加商业资讯成功，添加完成后，可以对商业资讯进行修改和删除操作。

3.2.2.5.3 产品展示管理

在图 3-2-2-5-2 中，单击“产品展示管理”，进入产品展示管理页面，如图 3-2-2-5-3-1 所示：

序号	产品名称	销售价	包装方式	审核状态	发布时间	操作
1	洗面奶	50.0	促销装	已审核	2017-01-05	查看 驳回 推荐 删除

通过 驳回 删除

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 3-2-2-5-3-1 产品展示管理页面

产品展示管理的功能是教师针对学生在信息平台上添加的产品信息的审核和管理,可以对添加的产品信息进行查看、通过、驳回、推荐、删除操作,托管模式下,系统自动审核产品信息,选择模式下,需要手动的去审核产品信息。

3.2.2.5.4 供求信息管理

在图 3-2-2-5-2 中,单击“供求信息管理”,进入供求信息管理页面,如图 3-2-2-5-4-1 所示:



图 3-2-2-5-4-1 产品展示管理页面

供求信息管理的功能是针对在信息平台上学生在实验过程中发布的信息的审核和管理,可以进行查看、驳回、删除的操作,托管模式下,系统自动审核供求信息。

3.2.2.5.5 会员管理

在图 3-2-2-5-2 中,单击“公告管理”,进入公告管理页面,如图 3-2-2-5-5-1 所示:



图 3-2-2-5-5-1 会员管理页面

会员管理的功能是针对在信息平台上学生在实验过程中注册的用户，进行手动解锁和锁定，可以进行查看和删除的操作。

3.2.2.5.6 广告管理

在图 3-2-2-5-2 中，单击“广告管理->广告位管理”，进入广告位管理页面，广告管理的功能是对不同位置的广告费用进行管理，如图 3-2-2-5-6-1 所示：



序号	广告名称	广告位置	发布时间	操作
1	网站banner	网站banner806*80	2010-12-24 12:27:49	修改
2	头部A	头部8338*193	2010-12-24 12:27:49	修改
3	头部B	头部8338*193	2010-12-24 12:27:49	修改
4	中部通栏A	中部通栏8972*99	2010-12-24 12:27:49	修改
5	中部通栏B	中部通栏8972*99	2010-12-24 12:27:49	修改
6	中部左半栏A	中部左半栏8246*98	2010-12-24 12:27:49	修改
7	中部左半栏B	中部左半栏8246*98	2010-12-24 12:27:49	修改
8	底部左半栏A	底部左半栏8246*98	2010-12-24 12:27:49	修改
9	底部左半栏B	底部左半栏8246*98	2010-12-24 12:27:49	修改

图 3-2-2-5-6-1 广告位管理页面

在图 3-2-2-5-6-1 中，选择某一个广告位“修改”，进入广告位的修改页面，如图 3-2-2-5-6-2 所示：



修改广告位

广告名称:

广告位置:

一个月 元

广告费用: 三个月 元

六个月 元

图 3-2-2-5-6-2 修改广告位页面

在图 3-2-2-5-6-2 中，输入新的广告名称和广告费用，修改完成选择确定即可修改成功。

在图 3-2-2-5-2 中，单击“广告管理->广告投放管理”，进入广告投放管理页面，可以对

投放的广告进行查看、驳回、删除操作，如图 3-2-2-5-6-3 所示：



图 3-2-2-5-6-3 广告投放管理页面

3.2.2.5.7 退出管理

在图 3-2-2-5-2 中，单击“退出管理”，退出至如图 3-2-2-5-1 页面。

3.2.2.6 成绩管理

在图 3-2-2-1 中，单击“成绩管理”，进入成绩管理页面，成绩管理中包括手工 CRM 成绩、日志计分设置、计分比率设置、实验报告管理、实战 CRM 成绩和综合成绩，如图 3-2-2-6-1 所示：



图 3-2-2-6-1 成绩管理页面

3.2.2.6.1 手工 CRM 成绩

在图 3-2-2-6-1 中，单击“手工 CRM 成绩”，进入手工 CRM 成绩管理页面，如图 3-2-2-6-1-1 所示，老师可以对学生提交的报告进行评分，可以选择班级查看学生报告，选择课程名称，选择排序规则，对评分后的结果按照成绩高低、学号大小进行查询，也可以单击“导出”按钮，导出至本地查看。



图 3-2-2-6-1-1 手工 CRM 成绩管理页面

在图 3-2-2-6-1-1 中，单击操作列下方“评分”，进入评分页面，如图 3-2-2-6-1-2 所示，输入得分，单击“确定”按钮，评分成功后，可以单击“查看”，查看评分。

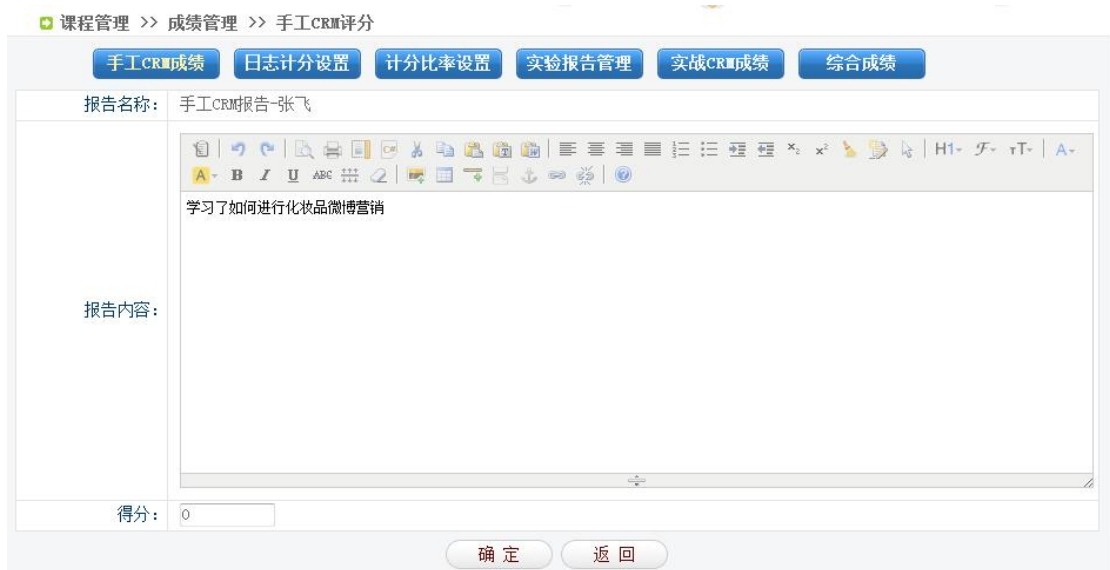


图 3-2-2-6-1-2 手工 CRM 评分页面

3.2.2.6.2 日志计分设置

在图 3-2-2-6-1 中，单击“日志计分设置”，进入日志计分设置页面，如图 3-2-2-6-2-1 所示，日志计分设置是老师针对在实验过程中学生的每个操作步骤给定的得分值，系统已给出默认分值，可以进行修改调整，选择课程内容，选择课程模块中角色，可以在分值列，修改操作描述的分值，每个课程中每个角色的满分必须是 100 分。

课程管理 >> 成绩管理 >> 日志计分设置

请选择课程内容:
 市场前期
 市场前期 销售活动
 市场前期 销售活动 分析决策

销售活动
 销售活动 分析决策

分析决策
 市场前期 分析决策

请选择课程模块:

序号	操作描述	分值
1	对公司信息进行设置	10
2	选择公司员工并分配工作	10
3	查看公司员工	5
4	添加公司产品信息	8
5	对信息平台广告的设置	8
6	对广告策略的设置	8
7	对促销活动的设置	8
8	查看宣传汇总	3
9	查看信息平台的广告信息	8
10	查看公司网站信息	8
11	查看公司广告效果	8
12	查看公司的客户资料	7
13	查看公司的竞争对手资料	4
14	查看公司情景信息	5

图 3-2-2-6-2-1 日志计分设置

3.2.2.6.3 计分比率设置

在图 3-2-2-6-1 中，单击“计分比率设置”，进入计分比率设置页面，如图 3-2-2-6-3-1 所示，计分比率设置是计算学生实验课成绩中各个计分点在总成绩中所占比例的设置，系统已经给出相应的比例，如果需要修改，在下图中输入需要修改的比率，单击“确定”按钮，完成修改，注意每一行的比率之和必须为 100 分。

课程管理 >> 成绩管理 >> 计分比率设置

计分类别	计分比率
实验报告得分: 日志得分: 绩效得分	25 : 25 : 50
市场总监角色的绩效得分多种情况的积分比率如下:	
客户总数量分: 公司资金余额分	50 : 50
客户总数量分: 销售完成金额分: 问卷调查分: 公司资金余额分	25 : 25 : 25 : 25
销售完成金额分: 问卷调查分: 公司资金余额分	50 : 20 : 30
市场员工角色的日志得分和绩效得分的多种情况积分比率如下:	
寻找客户: 销售	50 : 50
寻找客户: 客服	50 : 50
销售: 客服	50 : 50
寻找客户: 销售: 客服	30 : 40 : 30

图 3-2-2-6-3-1 计分比率设置页面

3.2.2.6.4 实验报告管理

在图 3-2-2-6-1 中，单击“实验报告管理”，进入实验报告管理页面，教师可以对学生的实验报告查看以及评分，如图 3-2-2-6-4-1 所示：



图 3-2-2-6-4-1 实验报告管理页面

在图 3-2-2-6-4-1 中，单击操作列下方“评分”，进入评分页面，如图 3-2-2-6-4-2 所示，输入得分，单击“确定”按钮，评分成功后，还可以对评分进行修改。

评分成功后，单击“查看”，查看评分，老师可以对老师提交的实验报告进行评分后，可以选择班级查看学生报告，选择课程名称，选择排序规则，对评分后的结果按照成绩高低、学号大小进行查询，也可以单击“导出”按钮，导出至本地查看。



图 3-2-2-6-4-2 实验报告管理页面

3.2.2.6.5 实战 CRM 成绩

在图 3-2-2-6-1 中,单击“实战 CRM 成绩”,进入实战 CRM 成绩管理页面,如图 3-2-2-6-5-1 所示:



图 3-2-2-6-5-1 实战 CRM 成绩管理页面

在图 3-2-2-6-5-1 中,单击操作列下方“查看”,查看该课程得分明细,得分明细是系统自动评分。如图 3-2-2-6-5-2 所示,老师如果要进行调分,输入教师调分,单击“保存”按钮,调分成功,调分范围为 0-9 分区间,选择排序规则,单击“导出”按钮,可以导出至本地查看,单击“返回”按钮,返回至图 3-2-2-6-5-1 中。



图 3-2-2-6-5-2 实战 CRM 成绩明细、调分页面

3.2.2.6.6 综合成绩

在图 3-2-2-6-1 中,单击“综合成绩”,进入综合成绩管理页面,综合成绩是系统针对某个班级所做的所有实验的总成绩的分数统计,在统计前,教师需要对该班级所做实验在总成绩中所占的分值进行设置,如图 3-2-2-6-6-1 所示:



图 3-2-2-6-6-1 综合成绩页面

在图 3-2-2-6-6-1 中，输入成绩所占比例，成绩所占比例之和必须为 100%，单击“保存成绩比例”，成绩比例设置成功，单击“查看总成绩”，进入总成绩页面，显示了学生的班级名称、学号、学生名称、总成绩和班级名次，如图 3-2-2-6-6-2 所示。总成绩为该学生实战 CRM 成绩所有已上课程最终成绩得分之和，学生已上实战课程为两节及以上，且每节课程成绩较高时，总成绩会大于 100 分。

注意：如果市场总监分配给某一学生多个角色，其总成绩为所兼角色得分之和的平均值。



图 3-2-2-6-6-2 查看总成绩页面

在图 3-2-2-6-6-2 中，单击“查看平均成绩”，可以查看该班级的平均成绩详细信息，平均成绩为该学生实战 CRM 成绩之和/上课次数，如图 3-2-2-6-6-3 所示：

课程管理 >> 成绩管理 >> 实战CRM成绩

序号	班级名称	学号	学生名称	平均成绩	名次
1	演示班级	stu001	stu001	58	1
2	演示班级	stu005	stu005	33	2
3	演示班级	stu009	stu009	19	3
4	演示班级	stu002	stu002	17	4
5	演示班级	stu2013121	stu2013121	17	5
6	演示班级	stu003	stu003	9	6
7	演示班级	stu007	stu007	6	7
8	演示班级	stu008	stu008	6	8
9	演示班级	stu004	stu004	4	9
10	演示班级	stu006	stu006	0	10

图 3-2-2-6-6-3 查看平均成绩页面

在图 3-2-2-6-6-3 中，单击“查看加权成绩”，可以查看该班级的加权成绩详细信息，加权成绩根据实战 CRM 成绩中该学生的最终得分*成绩所占比例之和，如图 3-2-2-6-6-4 所示：

序号	班级名称	学号	学生名称	加权成绩	名次
1	演示班级	stu001	stu001	50	1
2	演示班级	stu009	stu009	25	2
3	演示班级	stu005	stu005	23	3
4	演示班级	stu002	stu002	13	4
5	演示班级	stu2013121	stu2013121	11	5
6	演示班级	stu003	stu003	9	6
7	演示班级	stu008	stu008	9	7
8	演示班级	stu007	stu007	8	8
9	演示班级	stu004	stu004	6	9
10	演示班级	stu006	stu006	1	10

图 3-2-2-6-6-4 查看加权成绩页面

学生总成绩、平均成绩、加权成绩均可导出至本地，选择班级名称、排序规则按照成绩高低和学号大小查询，也可以单击“导出”按钮，导出至本地查看。

3.2.2.7 日志管理

在图 3-2-2-1 中，单击“日志管理”，进入日志管理页面，选择班级名称、课程名称，查询上课的小组成员信息，如图 3-2-2-7-1 所示：



图 3-2-2-7-1 日志管理页面

在 3-2-2-7-1 中, 单击学生帐号, 老师可以查询负责的班级里每个学生的日志完成情况, 如图 3-2-2-7-2 所示:



图 3-2-2-7-2 查询学生日志完成页面

3.2.3 考试中心

在图 3-2-1 中, 单击“考试中心”, 进入考试中心, 主要有“题库管理、试卷管理、在线考试”三个模块, 教师可以添加试题、试卷和组织在线考试, 如图 3-2-3-1 所示:



图 3-2-3-1 考试中心管理页面

3.2.3.1 题库管理

在图 3-2-3-1 中,单击“题库管理”,进入题库管理页面,如图 3-2-3-1-1 所示:



图 3-2-3-1-1 题库管理页面

在图 3-2-3-1-1 中,单击“新建”按钮,输入题库名称,单击“确定”按钮后,添加成功。如果需要修改题库名称,单击“”按钮,在修改页面输入新的题库名称,单击“确定”按钮,完成题库修改。如果需要删除题库,单击“”,在弹出的提示框中选择“确定”按钮,完成题库名称删除,或点击“取消”按钮,取消删除操作。

新建题库名称成功后,单击题库名称,左侧选中题库名称,可以新建、修改、删除学期,如图 3-2-3-1-2 所示:



图 3-2-3-1-2 新建学期页面

在图 3-2-3-1-2 中,单击“+”,展开列表,选中学期名称,可以新建、修改、删除章节,如图 3-2-3-1-3 所示:



图 3-2-3-1-3 新建章节页面

在 3-2-3-1-3 中，选中章节名称，进入添加试题页面，选择题目分类完成试题添加，如图 3-2-3-1-4 所示：



图 3-2-3-1-4 试题分类管理页面

在图 3-2-3-1-4 中，单击题目分类下“填空题”，单击“新建”按钮，进入添加试题页面，如图 3-2-3-1-5 所示：

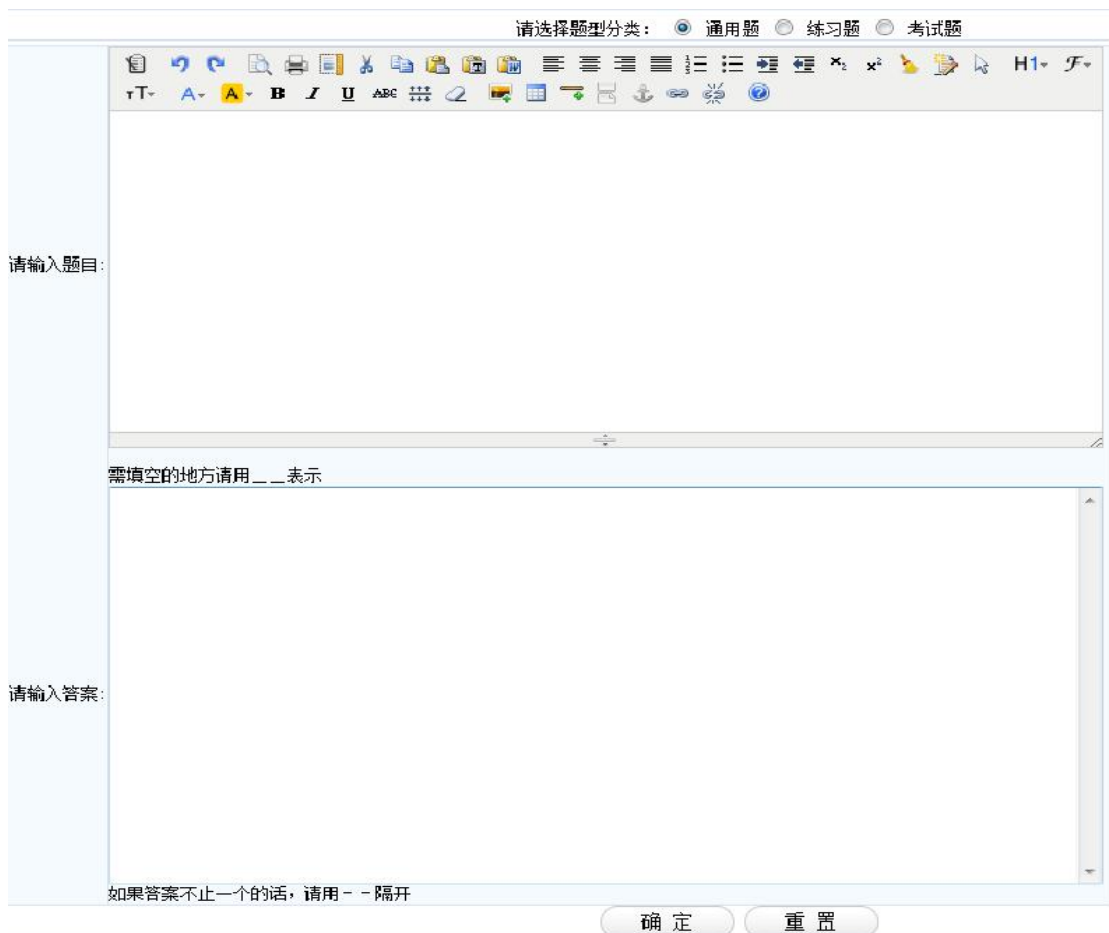


图 3-2-3-1-5 添加填空题页面

在图 3-2-3-1-5 中，选择题型分类，试题分为“通用题、练习题、考试题”，通用题可以作为练习题和考试题，练习题只能作为练习使用，考试题作为考试使用，输入题目和答案，单击“确定”按钮，即可添加成功，添加成功后，可以对添加的试题进行修改和删除操作，如图 3-2-3-1-6 所示，单击“重置”按钮，清空输入的内容，其它题目分类添加方法与填空题类似，在此不一一做介绍。

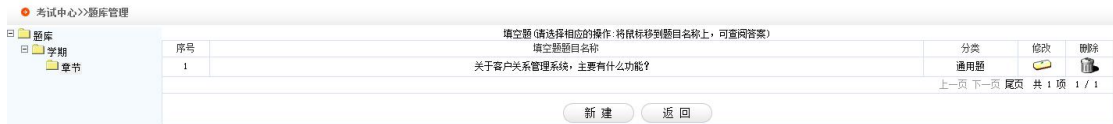


图 3-2-3-1-6 试题管理页面

3.2.3.2 试卷管理

在图 3-2-3-1 中，单击“试卷管理”，进入试卷管理页面，选择“题库名称-学期名称”，单击“新建”按钮，进入添加试卷页面，如图 3-2-3-2-1 所示：

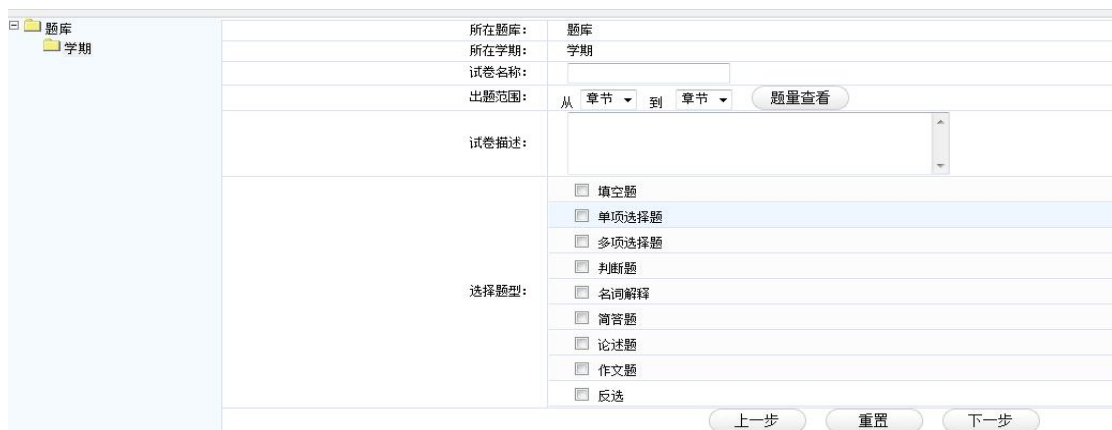


图 3-2-3-2-1 添加试卷页面

在图 3-2-3-2-1 中，输入试卷名称，选择出题范围，单击“题量查看”，可以查看试题的数量，勾选题型，单击“上一步”按钮，返回至新建页面，单击“重置”按钮，清空输入和选择的内容，单击“下一步”按钮，进入如图 3-2-3-2-2 页面：



图 3-2-3-2-2 填写数量、题分页面

在图 3-2-3-2-2 中,输入单题题分,单击“下一步”按钮,进入分配数量页面,如图 3-2-3-2-3 所示:



图 3-2-3-2-3 分配题目数量页面

在图 3-2-3-2-3 中,单击“分配”按钮,进入选择题目页面,如图 3-2-3-2-4 所示:



图 3-2-3-2-4 选择题目页面

在图 3-2-3-2-4 中,勾选题目,单击“确定”按钮,进入如图 3-2-3-2-5 所示页面:



图 3-2-3-2-5 题型分配数量页面

单击“下一步”按钮,进入生成试卷页面,如图 3-2-3-2-6 所示:

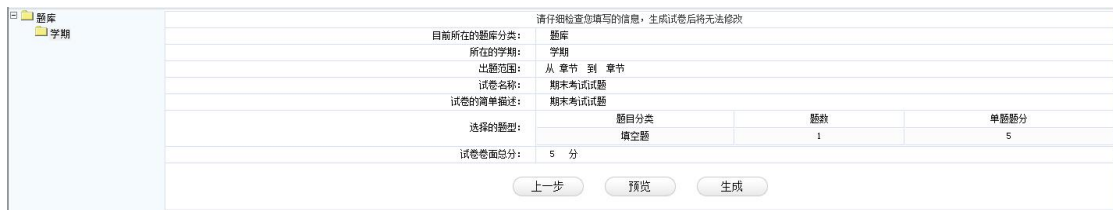


图 3-2-3-2-6 生成试卷页面

在图 3-2-3-2-6 中,单击“预览”按钮,预览试卷,如图 3-2-3-2-7 所示:

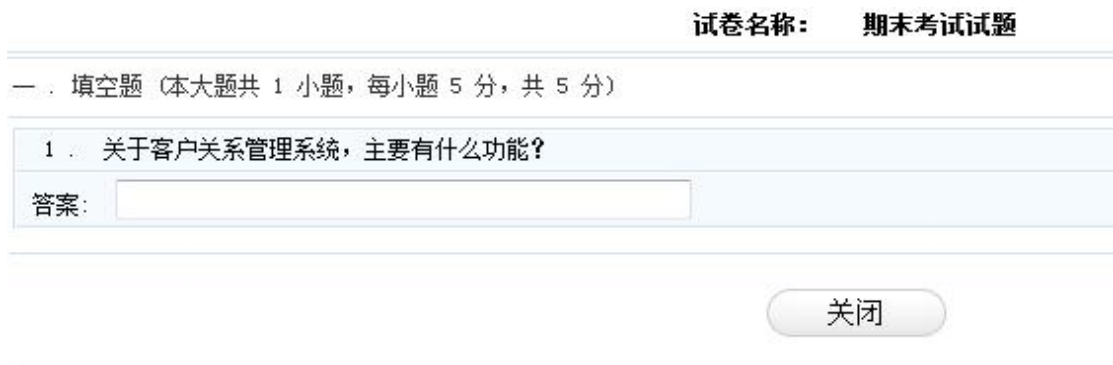


图 3-2-3-2-7 预览试卷页面

在图 3-2-3-2-6 中,单击“生成”按钮,生成后可以预览试卷和删除试卷,如图 3-2-3-2-8

所示：



图 3-2-3-2-8 试卷管理页面

3.2.3.3 在线考试

在图 3-2-3-1 中，单击“在线考试”，选择题库名称、学期名称，进入试卷管理页面，如图 3-2-3-3-1 所示：



图 3-2-3-3-1 试卷管理页面

在图 3-2-3-3-1 中，单击“试卷预览”，预览试卷详情，单击“在线考试”，进入准备考试页面，如图 3-2-3-3-2 所示：



图 3-2-3-3-2 准备考试页面

在图 3-2-3-3-2 中，输入考试名称、考试描述，选择考试班级，输入考试时长，单击“开始”按钮，添加考试信息成功，进入如图 3-2-3-3-3 所示页面：

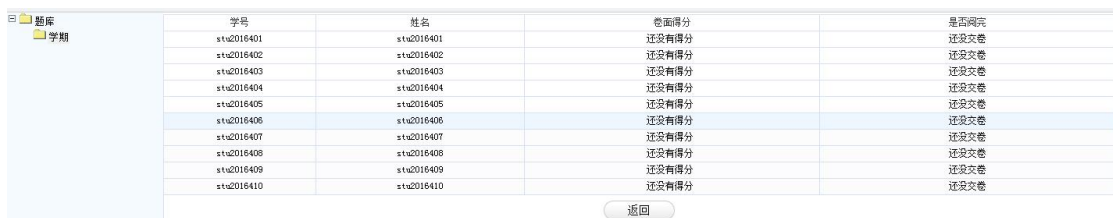


图 3-2-3-3-3 开始考试管理页面

学生答卷提交后，在图 3-2-3-3-1 中，单击“批阅试卷”，进入阅卷管理页面，如图 3-2-3-3-4 所示：



图 3-2-3-3-4 阅卷管理页面

在图 3-2-3-3-4 中，单击“继续阅卷”，进入学生管理页面，如图 3-2-3-3-5 所示：



图 3-2-3-3-5 学生试卷管理页面

在图 3-2-3-3-5 中，提交试卷的会显示请批阅，没有交卷的显示还没交卷，单击“请批阅”，进入如图 3-2-3-3-6 所示页面，查看学生提交的考试内容，输入得分和评语，单击“确定”按钮，打分成功。



图 3-2-3-3-6 试卷评分页面

打分成功后，可以查看该学生的卷面得分，单击“查阅”，可以查看学生的试卷打分和评语，可以对试卷进行打印预览和打印操作，如图 3-2-3-3-7 所示：

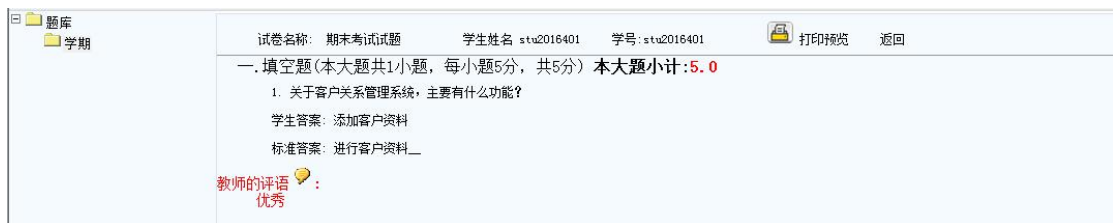


图 3-2-3-3-7 查看试卷评分页面

3.2.4 资源中心

在图 3-2-1 中，单击“资源中心”，进入资源中心管理页面，可以添加、修改、删除资源信息，如图 3-2-4-1 所示：



图 3-2-4-1 资源中心管理页面

在图 3-2-4-1 中，单击“添加”按钮，进入添加资源页面，如图 3-2-4-2 所示：

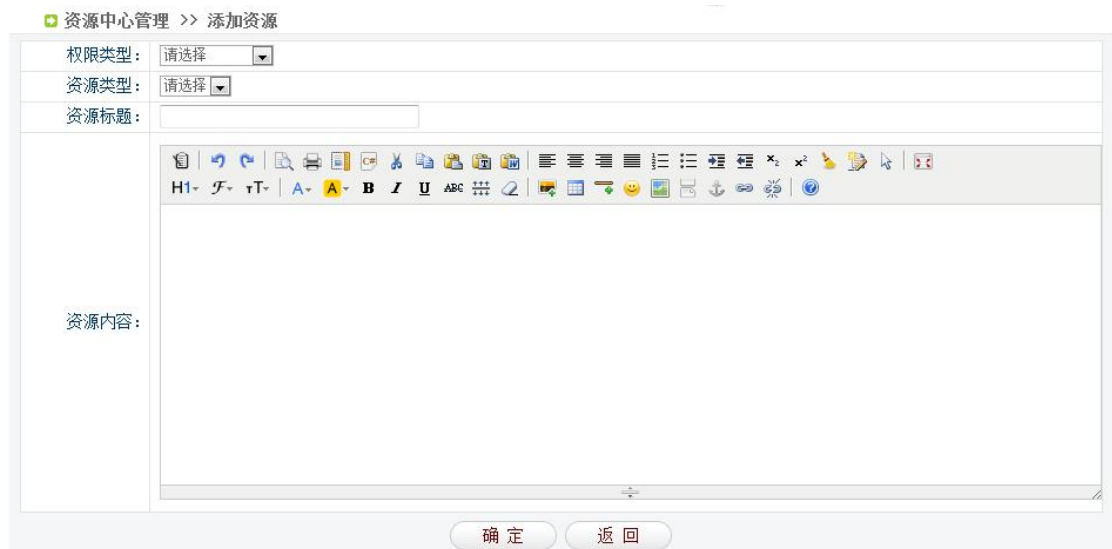


图 3-2-4-2 添加资源页面

在图 3-2-4-2 中，选择权限类型、资源类型，输入资源标题、资源内容，单击“确定”按钮，添加成功。

在图 3-2-4-1 中，单击“查看”，可以查看资源详情，和打印操作。单击“修改”，修改资源信息，单击“删除”或“批量删除”，完成资源删除。

3.3 个人信息管理

在图 3-1 中，单击“个人信息管理”，进入个人信息管理页面，可以修改教师的登录密

码，如图 3-3-1 所示：



图 3-3-1 个人信息管理页面

在图 3-3-1 中，输入旧密码、新密码、确认新密码，单击“确定”，完成密码修改，单击“重置”按钮，清空输入的全部内容。

第四章 学生端

在图 1-1-1 中，输入学生用户名和密码，选择“学生”角色，单击“登录”按钮，进入学生端首页，学生端首页主要介绍了公司简介、产品体系和联系方式，如图 4-1 所示：

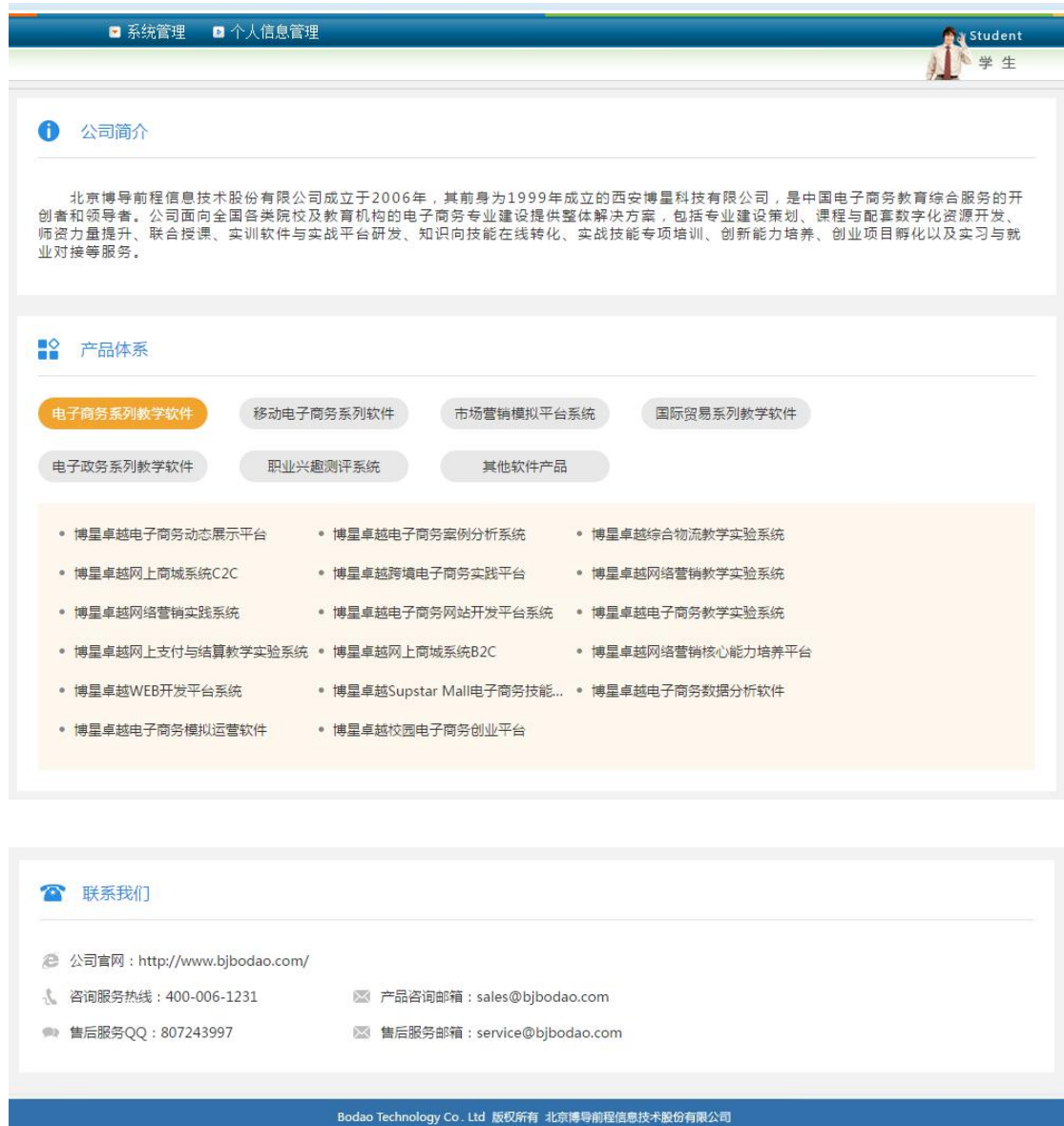


图 4-1 学生端首页

4.1 公共端部分

公共端部分由资源中心、考试中心、邮件管理、成绩管理、实验报告管理和实践平台六部分组成，任何角色的学生登录系统后在页面最底部展示此菜单，并且都可以运用这些功能，

登录后页面如图 4-1-1 所示：



图 4-1-1 学生端公共部分菜单

4.1.1 资源中心

在图 4-1-1 中，单击“资源中心”，进入资源中心页面，通过选择相应权限和资源类型浏览相关文章、信息，页面如图 4-1-1-1 所示：



图 4-1-1-1 资源中心页面

4.1.2 考试中心

在图 4-1-1 中，单击“考试中心”进入考试中心页面如图 4-1-2-1 页面，考试中心由在线练习、在线考试、试卷查看功能组成，学生在考试中心可以进行在线练习、在线考试和试卷查看。

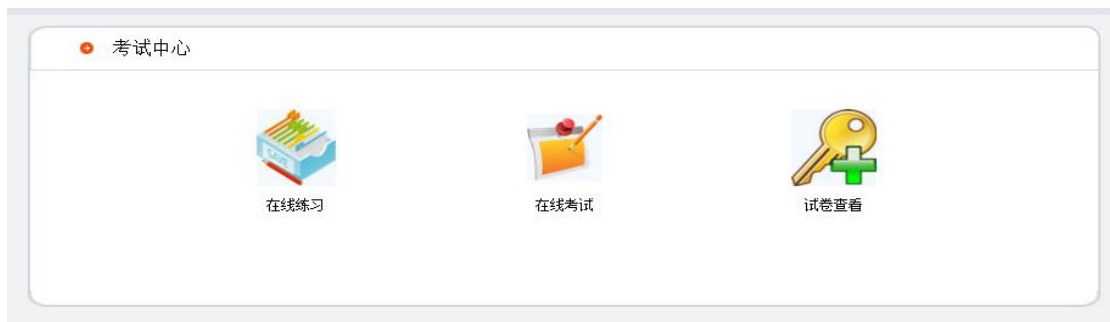


图 4-1-2-1 考试中心页面

4.1.3 邮件管理

在图 4-1-1 中，单击“邮件管理”进入邮件管理页面，在邮件管理中，学生和教师之间、

学生与学生之间可以通过收发邮件来进行交流，收件箱列表页面如图 4-1-3-1 所示：



图 4-1-3-1 邮件管理收件箱页面

编写邮件的页面如图 4-1-3-2 所示：

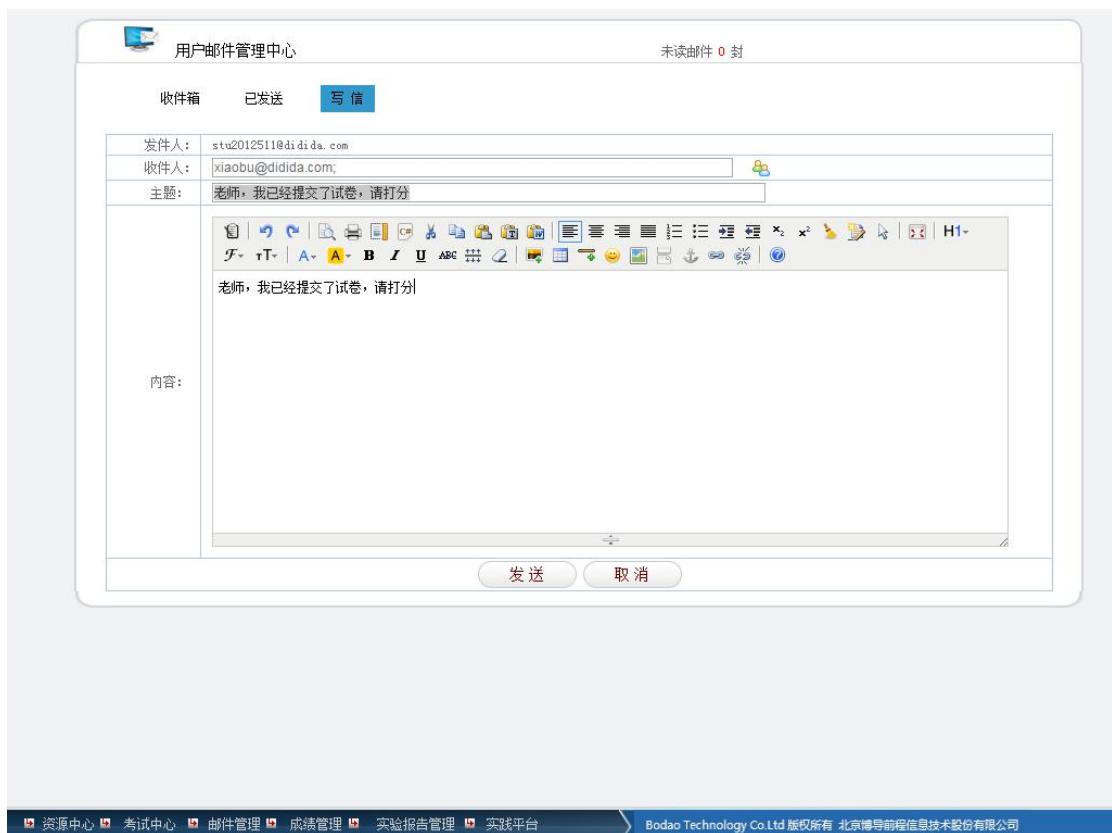


图 4-1-3-2 编写邮件页面

在图 4-1-3-2 中，编写主题和内容，编写完单击“发送”即可发送邮件成功。

4.1.4 成绩管理

在图 4-1-1 中，单击“成绩管理”进入成绩管理页面，如图 4-1-4-1 所示：



图 4-1-4-1 成绩管理页面

由手工 CRM 成绩管理和实战 CRM 成绩管理组成，学生可以通过单击图标查看手工 CRM 成绩，如图 4-1-4-2 所示：



图 4-1-4-2 手工 CRM 成绩页面

在图 4-1-4-2 中，可以查看实战 CRM 成绩，如图 4-1-4-3 所示：



图 4-1-4-3 实战 CRM 成绩页面

4.1.5 实验报告管理

在图 4-1-1 中，单击“实验报告管理”，进入实验报告管理页面，如图 4-1-5-1 所示：



图 4-1-5-1 实验报告管理页面

在列表中选择添加，进入实验报告编写页面，如图 4-1-5-2 所示：

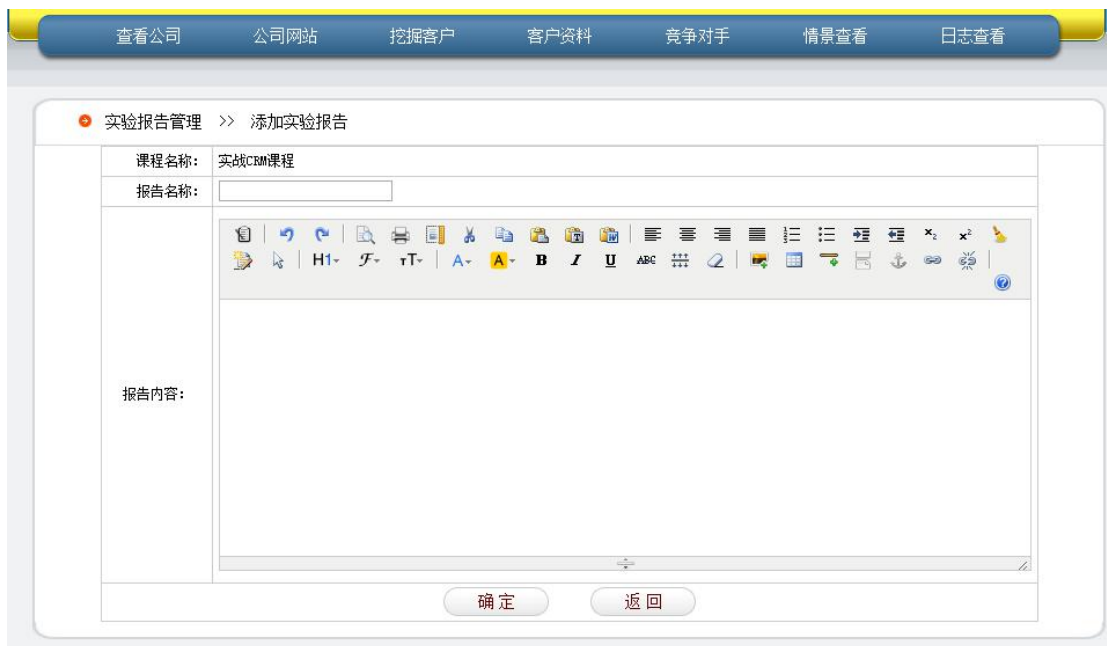


图 4-1-5-2 添加实验报告页面

在上图中根据实验内容编写报告，编写完如图 4-1-5-3 所示，单击“发送”即可。



图 4-1-5-3 已添加实验报告页面

在未发送之前可以做查看、修改、删除操作，发送之后将只能查看。

4.1.6 实践平台

在图 4-1-1 中，单击“实践平台”，进入实践平台页面，如图 4-1 学生端首页页面所示。

4.2 手工 CRM

在教师端部署完手工 CRM 的课程并开始上课之后，学生在学生端输入用户名和密码，选择学生角色，然后登录。登录后进入学生端首页，如图 4-1 所示。

系统管理是学生对自己所参与的实验进行管理的过程。在图 4-1 中单击系统管理，学生进入系统管理后，页面如图 4-2-1 所示：



图 4-2-1 系统管理页面

4.2.1 课程资源浏览

在图 4-2-1 中，单击 CRM，然后选择手工 CRM，进入手工 CRM 条件下的课程资源列表页面，如果有多个资源，该页面会展示所有资源如图 4-2-1-1 所示：



图 4-2-1-1 课程资源列表页面

在图 4-2-1-1 中，单击“进入”，开始学习本节实验课的学习资料，如图 4-2-1-2 所示。单击“返回资源列表”可返回至资源列表页面，也可单击“上一个资源”、“下一个资源”进行切换学习。



图 4-2-1-2 课程资源浏览页面

4.3 实战 CRM

实战 CRM 分为市场前期、销售活动、分析决策三个课程。

4.3.1 市场前期

教师端部署完市场前期的实战 CRM 课程并开始上课之后，学生共分为市场总监、促销人员、客户接洽、寻找客户、客户五个角色。

4.3.1.1 市场总监角色的功能：

用分配的学生总监帐号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入市场总监主页面，如图 4-3-1-1-1 所示：

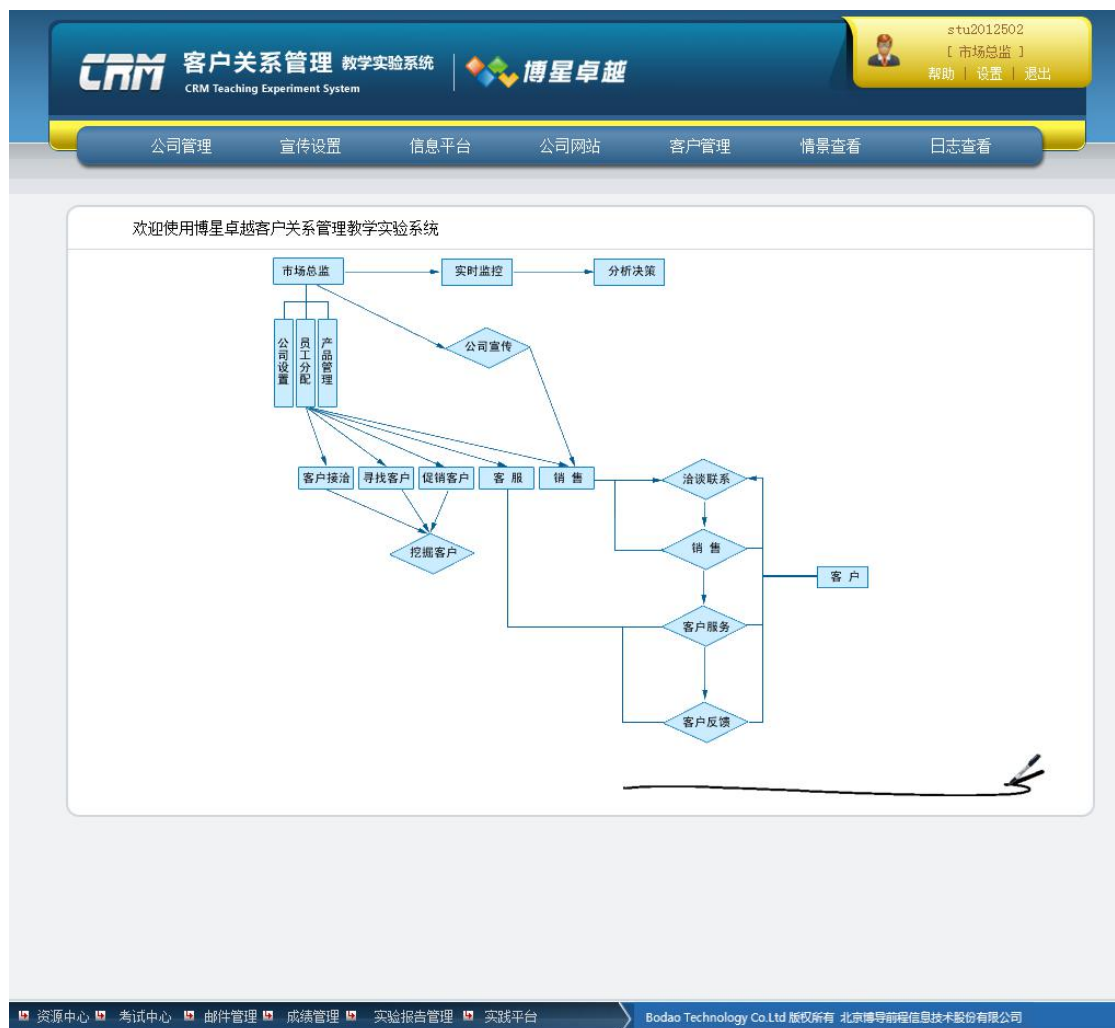


图 4-3-1-1-1 市场总监角色课程中心

课程中心共分为公司管理、宣传设置、信息平台、公司网站、客户管理、情景查看和日志查看几大模块。

4.3.1.1.1 公司管理

在图 4-3-1-1-1 课程中心页面，选择公司管理，进入公司管理页面，公司管理中包含公司设置、员工管理和产品管理，如图 4-3-1-1-1 所示：



图 4-3-1-1-1 公司管理页面

(1) 公司设置

公司设置中，市场总监需要填写公司的名称、公司的 E-mail 地址、电话号码和公司简介,如图 4-3-1-1-2 所示：

公司信息 (以下带“*”均为必填项)	
公司名称:	<input type="text"/> *
所属行业:	化妆品 *
申请人:	stu2012520 *
流动资金:	60,000,000 *
E-mail:	<input type="text"/> *
电话号码:	<input type="text"/> *
公司简介:	<input type="text"/>

图 4-3-1-1-2 公司设置页面

(2) 员工管理

员工管理是市场总监将自己的员工分配职位的过程,在市场前期中员工的职位分为促销活动、客户接洽、寻找客户,如图 4-3-1-1-3 所示:



图 4-3-1-1-3 员工管理页面

市场总监点击分配后,会弹出提示框,如图 4-3-1-1-4 所示,选择相应的职位后,选择确定即可分配。



图 4-3-1-1-4 市场总监分配职位页面

(3) 产品管理

在产品管理中，市场总监选择添加自己公司的产品，如图 4-3-1-1-5 所示：



图 4-3-1-1-5 产品管理页面

在图 4-3-1-1-5 中，市场总监选择添加产品后，弹出添加产品页面，如图 4-3-1-1-6 所示：

添加产品

产品名称: OLAY深层修复霜

产品图片:

成本价: 90.0

包装方式: 请选择

包装费用:

销售价:

产品介绍: 深层修复

确定 关闭

图 4-3-1-1-1-6 添加产品页面

选择产品名称、包装方式，输入销售价，单击确定即可完成产品添加。产品名称列表的产品可在教师端课程资源库中产品管理中按照行业来添加。商品添加成功后，显示在产品管理页面，默认是以图标方式显示的，如图 4-3-1-1-1-7 所示：



图 4-3-1-1-1-7 产品管理页面—排列方式图标



在图 4-3-1-1-1-7 中，单击“”会以列表方式展示，如图 4-3-1-1-1-8 所示。



图 4-3-1-1-1-8 产品管理页面—排列方式列表

在图 4-3-1-1-1-8 列表展示方式中未展示图片，可以单击产品图片操作中“查看”按钮查看商品图片。在两种排列方式中，都可以单击“”按钮，让商品按钮价格升序或者降序展示。

4.3.1.1.2 宣传设置

宣传设置包含广告策略、促销活动和宣传汇总。如图 4-3-1-1-2-1 所示：



图 4-3-1-1-2-1 宣传设置页面



(1) 广告策略

在上图中选择广告策略，进入广告策略选择的页面，如图 4-3-1-1-2-2 所示：



图 4-3-1-1-2-2 广告策略主页面

选择你要发布的广告策略，包含纸面媒体下、电视媒体下、户外广告三大版块，单击对应文字即可进入广告策略发布媒体页面，以户外广告的电子屏为例来讲解，其它设置方式类似。

单击户外广告类型的“电子屏”，进入发布户外媒体页面，如图 4-3-1-1-2-3 所示：



图 4-3-1-1-2-2 发布媒体主页面

在此页面输入框中可以输入电子屏广告的文字，单击选择文件，可以上传对应的广告图片，完成后单击确定即可完成广告方式设置，如图 4-3-1-1-2-3 所示：



图 4-3-1-1-2-3 广场策略设计完成页面

在图 4-3-1-1-2-3 中，可单击编辑对之前所发布的广告进行修改，修改页面和发布页面类似，可单击“返回”返回至图 4-3-1-1-2-2 广告策略页面。每次设计完广告，在图 4-3-1-1-2-3 页面下方会显示所花费的费用。

(2) 促销活动

促销活动的设置页面，如图 4-3-1-1-2-4 所示：



图 4-3-1-1-2-4 促销活动设置页面

在上图中选择场地位置 A、B、C、D 四个区域，再选择需要的物品，单击“确定”即可。

(3) 宣传汇总

选择完以上宣传方式后，单击宣传汇总，在宣传汇总中，将显示之前所选择的所有宣传方式和所需要花费的费用。如图 4-3-1-1-2-5 所示：

广告策略	广告名称	广告方式	费用
户外广告	电子屏	图片 文字	2500.0
户外广告	公交站牌	图片	600.0
纸面媒体	瑞丽	图片 文字	4000.0
电视媒体	央视生活	图片 文字	1500.0
促销活动	物品	价格	
	展销桌		90.0元
展区	---		220.0元
费用汇总:			8910.0元

图 4-3-1-1-2-5 宣传汇总页面

4.3.1.1.3 信息平台

信息平台是企业与消费者供求信息交流的平台,主要的作用是通过此平台可以宣传企业和产品。市场总监作为企业的角色在信息平台上的操作有注册、发布信息等等。信息平台的首页如图 4-3-1-1-3-1 所示:

博星卓越供求信息网

美的 Midea 美的 S20U-M 加湿器 特价 ¥89

YAOU 亚都 亚都超声波加湿器 天鹏 YC-E310B 特价 ¥109

用户登录

用户名:

密码:

企业用户 普通用户

搜索

供应 求购

标题:

最新推荐

111 2017-01-04 18:23:04

网站公告

元旦促销

热点资讯

暂无相关资讯信息

最新供应

暂无相关供应信息

最新求购

暂无相关求购信息

最新产品

图 4-3-1-1-3-1 供求信息网首页

在图 4-3-1-1-3-1 中用户登录框中选择注册，页面转到如图 4-3-1-1-3-2 的注册页面：

欢迎注册新用户



The screenshot shows a registration form titled '用户管理中心' (User Management Center). The form includes the following fields and values:

- * 用户类型: 企业用户
- 用户名: [Empty text box]
- 请设置密码: [Empty text box]
- 请确认密码: [Empty text box]
- E-mail: only@bjbodao.com
- 联系电话: 15212311231
- 公司名称: ONIY化妆品有限公司
- 所属行业: 化妆品
- 公司简介: 主要是化妆品的前期研制、生产、加工、宣传、销售

A '确定' (Confirm) button is located at the bottom of the form. The footer of the page reads '北京博导前程信息技术股份有限公司'.

图 4-3-1-1-3-2 供求信息网企业用户注册页面

在图 4-3-1-1-3-2 中填写自定义的用户名、密码和确认密码后，点击确定。确定后需要等待教师激活，托管模式和选择模式，教师需要在教师端信息平台将账号激活后，就可以登录了。在图 4-3-1-1-3-1 的页面中登录框中填写用户名和密码后即可登录。登录后，在页面左上角的位置会出现下面的页面，如图 4-3-1-1-3-3 所示：



图 4-3-1-1-3-3 信息平台登录成功信息

在图 4-3-1-1-3-3 中选择发布信息或者会员中心，进入信息平台的用户管理中心，如图所示图 4-3-1-1-3-4 所示：



图 4-3-1-1-3-4 信息平台用户管理中心

在图 4-3-1-1-3-4 用户管理中心包含会员资料、供求商机管理、产品展示、企业广告管理和退出功能。

(1) 会员资料

会员资料包含查看会员资料和修改密码，查看会员资料页面，如图 4-3-1-1-3-5 所示：



图 4-3-1-1-3-5 会员查看资料页面

在图 4-3-1-1-3-5 中，单击“会员资料-修改密码”，进入修改密码页面，学生可修改信息平台登录账号的密码，如图 4-3-1-1-3-6 所示：



图 4-3-1-1-3-6 会员修改密码页面

(2) 供求商机管理

供求商机管理包含发布供求信息和管理供求信息，发布供求信息页面如图 4-3-1-1-3-7 所示：



图 4-3-1-1-3-7 发布供求信息页面

在图 4-3-1-1-3-7 中，选择产品，可加载一张默认图片，输入供应信息标题和产品描述，也可以单击产品图片处的选择文件更换产品图片，完成后单击发布信息。发布成功后跳转至

管理供求信息页面，如图 4-3-1-1-3-8 所示：



图 4-3-1-1-3-8 管理供求信息页面

在图 4-3-1-1-3-8 中，产品一旦发布状态即为已审核，即就是教师部署课程时选择“托管审核”模式。如果教师选择审核方式为“选择审核”，那刚才发布成功的供求信息状态为未审核，教师可审核或驳回，如果被驳回，学生需要修改信息重新发布直到教师审核通过为止。

在图 4-3-1-1-3-8 中，可以单击“修改”对所发布的供求信息进行修改，单击“删除”可对已发布的供应信息进行删除，也可选择复选框后，单击全部“删除”按钮进行删除。

产品管理、管理广告信息页面审核状态及操作功能相似，后面不再详述。

(3) 产品展示

产品展示包含发布产品和产品管理，发布产品页面如图 4-3-1-1-3-9 所示：

用户管理中心

- 会员资料
- 供求商机管理
- 产品展示
 - 发布产品
 - 产品管理
- 企业广告管理
- 退出

发布产品

产品名称:

所属行业: 化妆品

包装方式:

销售价格:

产品简介:

1、建议您参考以下方面描述您的货品: 性能、及优点、产品用途、售后服务、包装
2、信息发布时, 请不要粘贴网址链接以及特殊字符, 否则将无法显示, 内容不能大于1000字

产品图片: 未选择任何文件

图片建议小于1M, jpg或gif格式, 像素建议220*160

图片预览:

图 4-3-1-1-3-9 发布产品页面

在图 4-3-1-1-3-9 中选择产品名称后可加载出总监角色在产品管理页面添加产品时该产品的所有信息, 也可以更改产品图片, 完成后单击“发布产品”产品则发布成功, 跳转至产品管理页面, 如图 4-3-1-1-3-10 所示。

用户管理中心

- 会员资料
- 供求商机管理
- 产品展示
- 企业广告管理
- 退出

产品管理

产品名称: 审核状态:

<input type="checkbox"/>	序号	产品名称	销售价	包装方式	审核状态	发布时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	OLAY深层修复霜	120.0	普通	已审核	2017-01-11	查看 修改 删除

当前页: 第 1 页 共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页

北京博导前程信息技术股份有限公司

图 4-3-1-1-3-10 产品管理页面

(4) 企业广告管理

企业广告管理包含发布广告信息和管理广告信息, 发布广告信息页面如图 4-3-1-1-3-11

所示:

图 4-3-1-1-3-11 发布广告信息页面

在图 4-3-1-1-3-11 中选择广告名称、广告费用, 上传广告图片, 输入链接网址, 单击“发布广告”, 广告则发布成功, 跳转至管理广告信息页面, 如图 4-3-1-1-3-12 所示:

图 4-3-1-1-3-12 管理广告信息页面

(5) 退出

单击“退出”退出登录账号, 页面如图 4-3-1-1-3-1 所示。

在图 4-3-1-1-3-1 中, 我们看到最上面有五个菜单, 图中展示为首页菜单, 右下方展示的是首页包含最新推荐、最新供应、最新求购及最新产品的展示。其它四个菜单分别为: 供



应信息、求购信息、产品展示及商业资讯，切换可以看到最新发布的信息，不再一一截图。

在任意一个菜单中所对应新发布的信息中，单击即可进入商品详情页面，如图

4-3-1-1-3-13 所示：



图 4-3-1-1-3-13 信息详情页面

在图 4-3-1-1-3-13 中信息详情页面，单击“进入公司网站”可跳转至公司网站前台页面。

以上的操作就是市场总监在信息平台中设置企业供求产品信息的操作。

4.3.1.1.4 公司网站

在图 4-3-1-1-1 课程中心中，选择公司网站，进入网站后台管理页面，如图 4-3-1-1-4-1 所示：



图 4-3-1-1-4-1 网站属性设置页面

在后台管理之前，需要先要对网站基本属性进行添加，在图 4-3-1-1-4-1 中添加网站名称，上传网站 logo 和 banner，填写网站关键字和版权信息后，单击“添加”会提示网店属性添加成功。对应“添加”按钮变为“修改”，可对已设置的信息进行修改。

在网站后台管理中，可以对网站公告、友情链接、公司简介、公司资讯、产品管理进行设置和管理。可以单击前台预览查看网站效果，退出管理即退出公司网站。

(1) 网站公告

在图 4-3-1-1-4-1 中，单击左侧导航栏的网站公告进入公告列表页面，如图 4-3-1-1-4-2 所示：



图 4-3-1-1-4-2 公告列表页面

在图 4-3-1-1-4-2 中单击“添加公告”，进入添加公告页面，如图 4-3-1-1-4-3 所示：

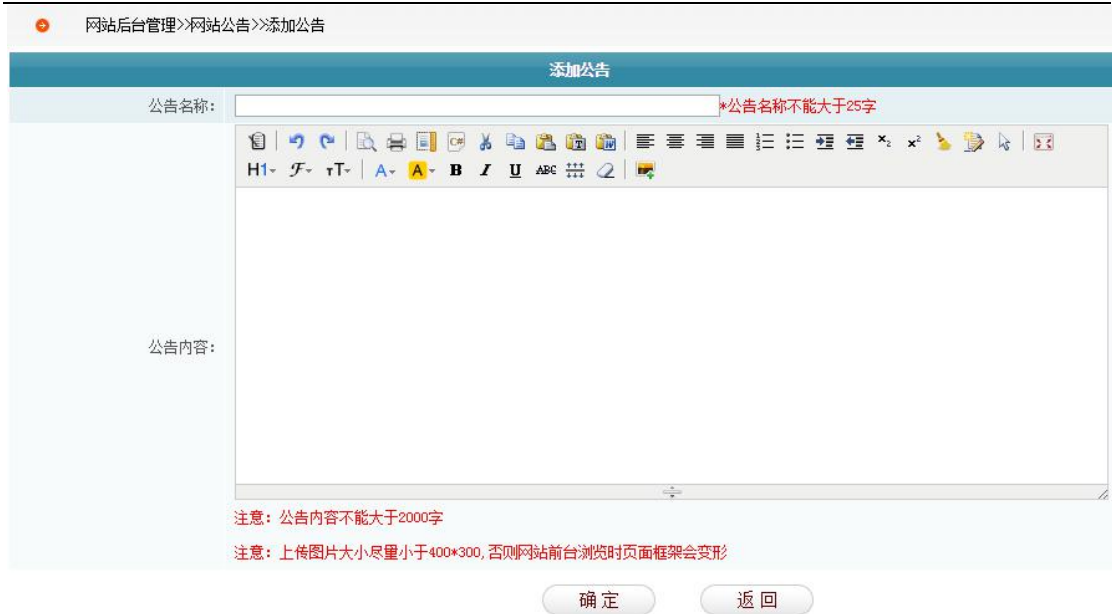


图 4-3-1-1-4-3 添加公告页面

在图 4-3-1-1-4-3 中输入公告名称和公告内容，单击“确定”即可完成公告添加。

在图 4-3-1-1-4-2 中已添加的公告列表中可单击“修改”或“删除”对所选公告进行修改或删除操作。

(2) 友情链接

网站友情链接添加页面如图 4-3-1-1-4-4 所示：



图 4-3-1-1-4-4 友情链接列表页面

在图 4-3-1-1-4-4 中，单击“添加友情链接”，进入友情链接添加页面，如图 4-3-1-1-4-5 所示：

网站后台管理>>友情链接>>友情链接添加

添加链接

链接名称: (如果链接类型是文字, 链接名称将是链接内容)

链接类型: 文字 图片

链接地址: 链接地址必须以http://或者https://开头

显示状态: 显示 隐藏

图 4-3-1-1-4-5 友情链接添加页面—类型文字

在图 4-3-1-1-4-5 中填写链接名称、链接地址, 选择链接类型、显示状态, 如果显示状态选择为隐藏, 则在网站中不显示。完成后单击“确定”即可完成友情链接添加。如果链接类型为图片, 则需要上传图片, 如图 4-3-1-1-4-6 所示:

网站后台管理>>友情链接>>友情链接添加

添加链接

链接名称: (如果链接类型是文字, 链接名称将是链接内容)

链接类型: 文字 图片

上传图片: 未选择任何文件 图片后缀为gif、jpg、jpeg或png

图片预览:

链接地址: 链接地址必须以http://或者https://开头

显示状态: 显示 隐藏

图 4-3-1-1-4-6 友情链接添加页面—类型图片

在图 4-3-1-1-4-4 中已添加的友情链接列表中可单击“修改”或“删除”对所选公告进行修改或删除操作。在图 4-3-1-1-4-4 中单击“查询”, 则显示查询条件输入框, 如图 4-3-1-1-4-7 所示:

网站后台管理>>友情链接

查询 ▲

链接名称: 链接类型:

添加友情链接

序号	链接名称	链接地址	链接类型	显示状态	发布时间	操作
1	OLay深层修复霜	http://www.taobao.xdfafsfadfd.com	文字	显示	2017-01-11 18:11:07	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

当前页: 第1页/共 1 页

图 4-3-1-1-4-7 友情链接查询框

在图 4-3-1-1-4-7 中可以通过输入链接名称、选择链接类型，单击确定进行模糊查询。
单击“全部查询”按钮，会显示列表中所有友情链接数据。

(3) 公司简介

公司简介的添加页面如图 4-3-1-1-4-8 所示：

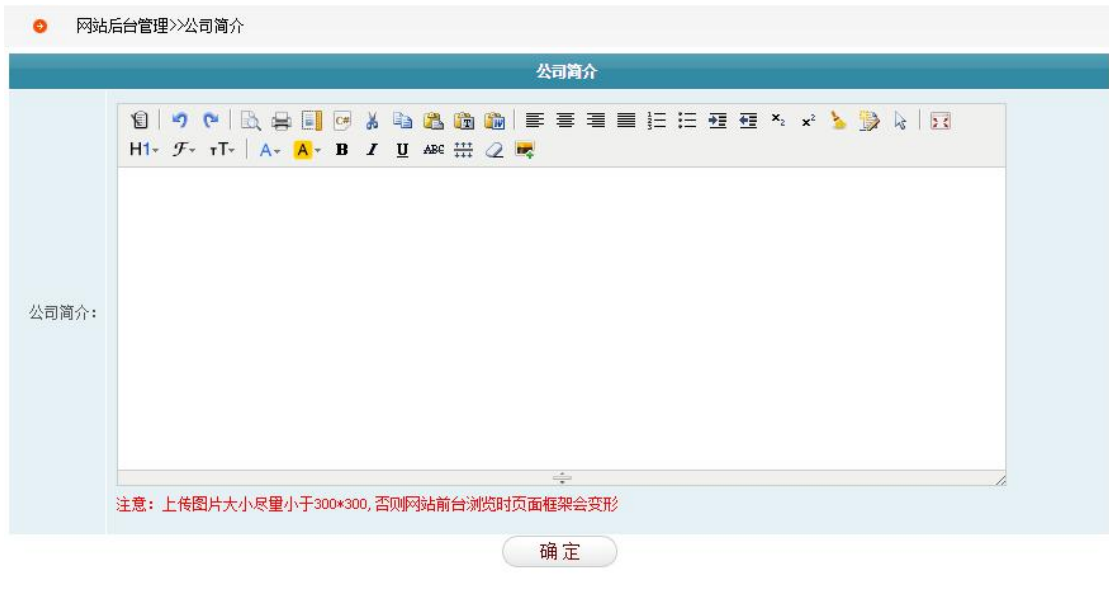


图 4-3-1-1-4-8 公司简介添加页面

在图 4-3-1-1-4-8 中，输入公司简介内容，单击“确定”即可完成公司简介添加。如果想修改，可进入该页面在原来编辑内容上进行编辑，完成后单击“确定”即可。

(4) 公司资讯

公司资讯中心的资讯列表页面如图 4-3-1-1-4-9 所示：



图 4-3-1-1-4-9 公司资讯列表页面

在图 4-3-1-1-4-9 中，单击“添加资讯”进入添加资讯页面，如图 4-3-1-1-4-10 所示：

网站后台管理>>资讯中心>>添加资讯

添加资讯

标题: *标题不能大于20字

导读:

关键字:

描述:

内容:

注意: 上传图片大小尽量小于300*300, 否则网站前台浏览时页面框架会变形

精华等级: 非精华 精华I 精华II 精华III

推荐等级: 非推荐 精华I 精华II 精华III

图 4-3-1-1-4-10 添加资讯页面

在图 4-3-1-1-4-10 中, 填写资讯标题、导读、关键字、描述及内容, 选择精华等级及推荐等级后, 单击“确定”即可完成资讯添加。单击“返回”可直接返回至图 4-3-1-1-4-9 页面。在图 4-3-1-1-4-9 中, 单击资讯列表中已存在的某条资讯中的“修改”或“删除”按钮, 可对资讯进行修改或删除, 修改页面和添加页面操作相同。

(5) 产品管理

产品管理的产品列表页面如图 4-3-1-1-4-11 所示:

网站后台管理>>产品管理

添加产品

序号	产品名称	类别名称	所属行业	价格	操作
1	OLAY深层修复霜	特价产品	化妆品	120.0	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

当前页: 第1页/共 1 页 [首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#)

图 4-3-1-1-4-11 产品管理列表页面

在图 4-3-1-1-4-11 中, 单击“添加产品”按钮, 进入添加产品页面, 如图 4-3-1-1-4-12 所示:

网站后台管理 >> 产品管理 >> 添加产品

添加产品

所属类别:	特价产品 ▼
产品名称:	请选择产品名称 ▼
所属行业:	<input type="text"/>
包装方式:	<input type="text"/>
成本价:	<input type="text"/>
销售价:	<input type="text"/>
上传产品图片:	<input type="button" value="选择文件"/> 未选择任何文件
图片预览:	
产品简介:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>

图 4-3-1-1-4-12 添加产品页面

在图 4-3-1-1-4-12 中，选择所属类别及产品名称，其它信息可自动加载出来，只有产品简介可以修改，其它信息不能修改只能查看，完成后单击“确定”产品添加成功。

在图 4-3-1-1-4-11 中，单击产品列表中已存在的某个产品中的“修改”或“删除”按钮，可对产品进行修改或删除。

(6) 前台预览

在图 4-3-1-1-4-1 中，单击左侧导航栏的前台预览，或者在图 4-3-1-1-1 课程中心中，选择公司网站下的网站浏览，都可进入到网站查看页面，如图 4-3-1-1-4-13 所示：



图 4-3-1-1-4-13 网站浏览页面

在该页面，可对上面所介绍的模块添加的内容进行预览，查看其效果。

4.3.1.1.5 客户管理

在课程中心中，选择客户管理，进入客户管理的页面，如图 4-3-1-1-5-1 所示：



图 4-3-1-1-5-1 客户管理主页面

客户管理中包含客户挖掘、客户资料、竞争对手。可以单击查看他们的情况。

(1) 客户挖掘

在图 4-3-1-1-5-1 中，默认显示客户挖掘页面，单击该页面中的广告图或者展销会入口，都可以进入到广告信息页面，如图 4-3-1-1-5-2 所示：



图 4-3-1-1-5-2 广告信息查看页面

在图 4-3-1-1-5-2 页面，市场总监角色可看到广告所对应的公司信息及广告信息。单击

“返回主场景”可返回至图 4-3-1-1-5-1 页面。

(2) 客户资料

在图 4-3-1-1-5-1 中单击客户资料进入客户资料页面。在课程一开始，市场总监分配完角色是没有客户的，如图 4-3-1-1-5-3 所示：



图 4-3-1-1-5-3 客户资料页面---无客户资料

客户信息需要客户角色注册信息后，需要促销活动或寻找客户角色添加客户信息后，市场总监才可以查看到，如图 4-3-1-1-5-4 所示：



图 4-3-1-1-5-4 客户资料页面---有客户资料

市场总监角色只能查看客户信息，在图 4-3-1-1-5-4 中单击客户头像，即可进入客户信息页面，如图 4-3-1-1-5-5 所示：



图 4-3-1-1-5-5 客户详细信息页面

(3) 竞争对手

在图 4-3-1-1-5-1 中单击竞争对手进入竞争对手页面。在课程一开始，市场总监分配完角色是没有竞争对手的，列表为空，需要促销活动角色在挖掘竞争对手资料并添加后，市场总监可做“查看”或“删除”操作，如图 4-3-1-1-5-6 所示：



图 4-3-1-1-5-6 竞争对手列表页面

在图 4-3-1-1-5-6 中单击“查看”可看到竞争对手的资料，如图 4-3-1-1-5-7 所示。单击“删除”或者有多个资料时选中复选框，单击全部“删除”按钮可删除已添加的竞争对手资料。



图 4-3-1-1-5-7 竞争对手详情页面

4.3.1.1.6 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示：

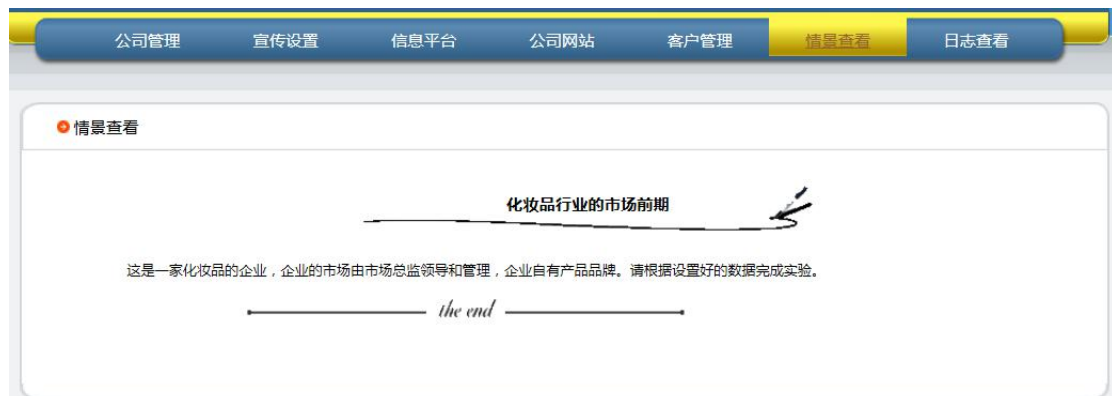


图 4-3-1-1-6-1 市场总监角色—情景查看页面

4.3.1.1.7 日志查看

在课程中心中，单击“日志查看”，进入日志查看的页面，如图 4-3-1-1-7-1 所示：

公司管理 宣传设置 信息平台 公司网站 客户管理 情景查看 日志查看

日志查看

打印 输出

用户名: stu2012502 真实姓名: stu2012502 课程名称: 实战CRM市场前期实验 角色名: 市场总监 组名: 第一组

操作描述	状态	操作时间
对公司信息进行设置	已完成	2017-01-10 18:25:03
选择公司员工并分配工作	已完成	2017-01-10 18:25:53
添加公司产品信息	已完成	2017-01-11 11:42:35
对促销活动的设置	已完成	2017-01-11 14:39:11
对广告策略的设置	已完成	2017-01-11 14:42:59
查看信息平台的广告信息	已完成	2017-01-11 16:53:23
对信息平台广告的设置	已完成	2017-01-11 16:53:23
查看公司网站信息	已完成	2017-01-16 11:51:47
查看宣传汇总	已完成	2017-01-16 14:40:38
查看公司员工	已完成	2017-01-16 14:48:44
查看公司广告效果	已完成	2017-01-16 17:11:46
查看公司的竞争对手资料	已完成	2017-01-16 17:18:37
查看公司情景信息	已完成	2017-01-16 17:21:35
查看公司的客户资料	未完成	----

图 4-3-1-1-7-1 市场总监角色—日志查看页面

在 4-3-1-1-7-1 中会记录已操作的时间及状态，已完成都展示在最上面。单击“打印”即可打印日志（需连接打印设备），单击“输出”即可将日志输出在 excel 表格页面。

4.3.1.2 促销活动角色的功能：

用分配的促销活动帐号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入促销活动主页面，如图 4-3-1-2-1 所示：

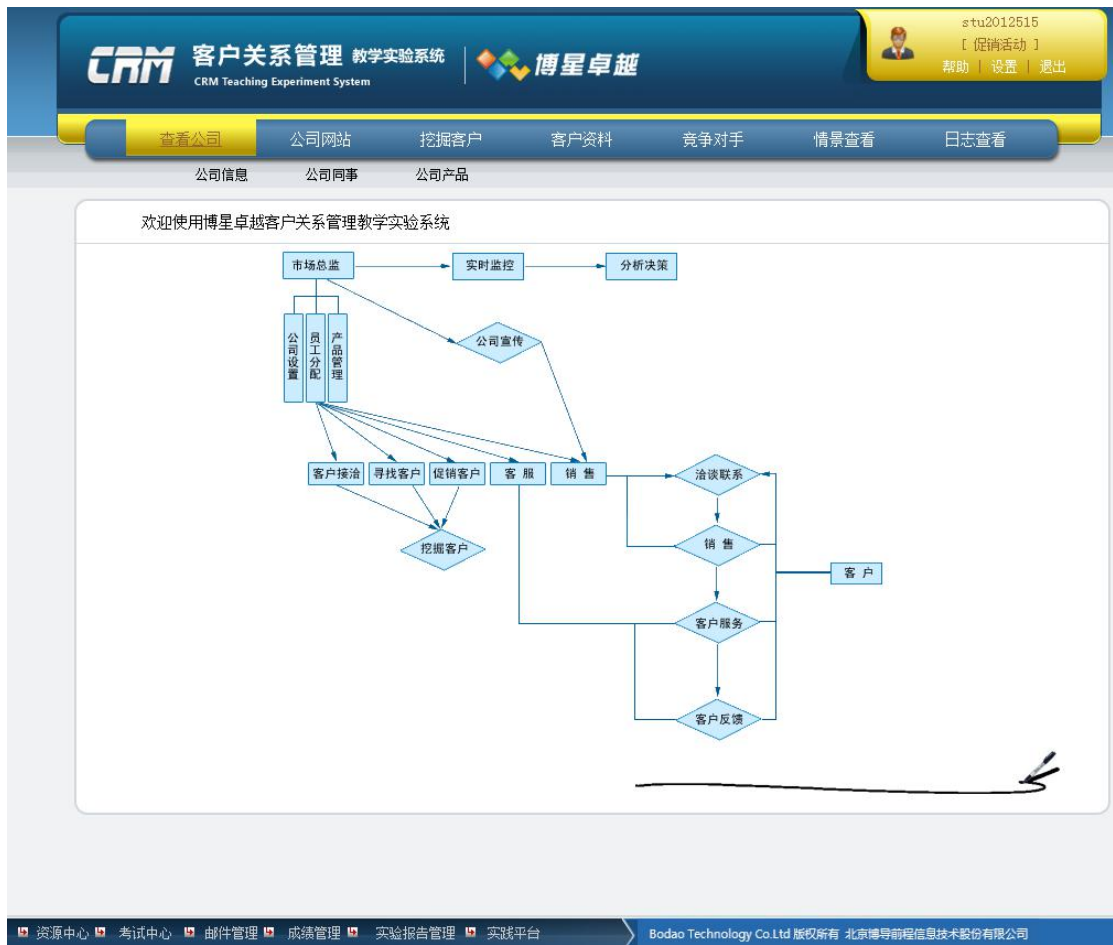


图 4-3-1-2-1 促销活动角色课程中心

课程中心共分为查看公司、公司网站、挖掘客户、客户资料、竞争对手、情景查看和日志查看几大模块。

4.3.1.2.1 查看公司

在图 4-3-1-2-1 课程中心中，选择查看公司，进入公司管理的页面，如图 4-3-1-2-1-1 所示：



图 4-3-1-2-1-1 公司管理页面

公司管理中包含公司信息、公司同事和公司产品三个功能模块。

在图 4-3-1-2-1 中单击查看公司下的第一个页签“公司信息”或者“查看公司”都可以查看到该组员所对应的市场总监所设置的公司信息，如图 4-3-1-2-1-2 所示：



图 4-3-1-2-1-1 公司信息页面

在图 4-3-1-2-1 中单击查看公司下的第二个页签“公司同事”或者“查看同事”都可以查看到该组同事的信息，即其它角色，不包含客户角色信息，如图 4-3-1-2-1-2 所示：



图 4-3-1-2-1-2 公司同事信息页面

在图 4-3-1-2-1 中单击查看公司下的第三个页签“公司产品”或者“查看产品”都可以查看到该组员所对应的市场总监所添加的公司产品信息，如图 4-3-1-2-1-3 所示：



图 4-3-1-2-1-3 公司产品信息页面

页面操作参考市场总监角色产品管理，该角色不能添加产品，其它操作相同。

4.3.1.2.2 公司网站

在图 4-3-1-2-1 课程中心中，点击公司网站，跳转至公司网站预览页面，如图 4-3-1-1-4-13 所示。

4.3.1.2.3 挖掘客户

在图 4-3-1-2-1 课程中心中，选择挖掘客户，进入如图 4-3-1-2-3-1 的页面，等待客户的咨询。



图 4-3-1-2-3-1 挖掘客户页面

在没有客户咨询的时候，也可以点击展台查看展台信息，有自己公司的，也可以看到竞争对手公司展台信息，如图 4-3-1-2-3-2 所示：



图 4-3-1-2-3-2 展台信息列表页面

在图 4-3-1-2-3-2 中，单击“查看”可以看到公司信息，如图 4-3-1-2-3-3 所示。单击“返回主场景”，可以返回至图 4-3-1-2-3-1 挖掘客户页面。

查看公司 公司网站 挖掘客户 客户资料 竞争对手 情景查看 日志查看

客户挖掘 >> 展台促销活动详情

公司信息	
公司名称:	百雀羚化妆品有限公司
所属行业:	化妆品
申请人:	stu2012520
流动资金:	5.9999415E7
E-mail:	bq1@bjboda.com
电话号码:	15285741245
公司简介:	主要做化妆品销售

促销活动详细信息



位置:	A区
促销物品:	

[返回主场景](#) [返回列表](#)

图 4-3-1-2-3-3 展台促销活动详情页面

4.3.1.2.4 客户资料

在图 4-3-1-2-4 课程中心中，选择客户资料，进入如图 4-3-1-2-4-1 的页面：

查看公司 公司网站 挖掘客户 客户资料 竞争对手 情景查看 日志查看

客户资料

显示方式:

[添加客户](#)

	客户编号: 201701161800132631
	客户名称: stu2012511
	所属人员: stu2012515
	客户来源: 信息平台

当前页: 第1页/共1页 [首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 1

图 4-3-1-2-4-1 客户资料首页页面

如果在促销活动中获得了客户信息，可以选择添加客户资料。在图 4-3-1-2-4-1 中，单

击“添加客户”，进入添加客户信息页面，如图 4-3-1-2-4-2 所示：

客户资料 >> 添加客户信息

添加客户信息

客户编号:	201701171129192563
客户名称:	<input type="text"/> *
E-mail:	<input type="text"/> *
联系电话:	<input type="text"/> *
通讯地址:	<input type="text"/> *
客户来源:	信息平台 ▾
客户状态:	潜在 ▾
洽谈详情:	<input type="text"/>

确定 返回

图 4-3-1-2-4-2 添加客户信息页面

在图 4-3-1-2-4-2 中，填写系统中存在的客户名称及其 E-mail，联系电话及通讯地址，以上信息必须与客户注册的一致。选择客户来源及状态，输入洽谈详情，单击“确定”客户信息即可添加成功，添加成功后展示在图 4-3-1-2-4-1 页面。

4.3.1.2.5 竞争对手

在图 4-3-1-2-4 课程中心中，选择客户资料，进入如图 4-3-1-2-5-1 的页面：

竞争对手

添加对手

序号	对手名称	威胁级别	添加时间	操作
1	百雀羚化妆品有限公司	🔥🔥	2017-01-16	查看

图 4-3-1-2-5-1 竞争对手首页页面

如果在促销活动中，遇到了竞争对手，要积极获取竞争对手的资料，在图 4-3-1-2-5-1 中，单击“添加对手”，进入添加竞争对手信息添加页面，如图 4-3-1-2-5-2 所示：

对手名称:	<input type="text"/>	*
威胁级别:	<input checked="" type="radio"/> (一般) <input type="radio"/> (威胁) <input type="radio"/> (严重威胁)	
法人代表:	<input type="text"/>	*
联系电话:	<input type="text"/>	*
公司简介:	<input type="text"/>	*
最近动态:	<input type="text"/>	*
备注:	<input type="text"/>	

图 4-3-1-2-5-2 添加竞争对手信息页面

在图 4-3-1-2-5-2 中，正确填写竞争对手的公司名称，选择威胁级别，填写法人代表、联系电话、公司简介、最近动态及备注信息后，单击“确定”即可完成竞争对手添加。添加完成后显示如图 4-3-1-2-5-1 所示。

在图 4-3-1-2-5-1 中，单击查看可查看竞争对手的详细信息，如图 4-3-1-2-5-3 所示：

对手百雀羚化妆品有限公司的资料

对手名称: 百雀羚化妆品有限公司

危险级别: (威胁)

联系电话: 15285741245

法人代表: stu2012520

公司简介: 主要做化妆品销售

最新动态: 主要做化妆品销售

备注: 主要做化妆品销售

图 4-3-1-2-5-3 竞争对手详情页面

4.3.1.2.6 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.1.2.7 日志查看

在课程中心中，选择日志查看，进入日志查看的页面，如图 4-3-1-2-7-1 所示：



日志查看			
用户名: stu2012515 真实姓名: stu2012515 课程名称: 实战CRM市场前期实验 角色名: 市场员工 组名: 第一组			
操作描述	状态	操作时间	
添加公司竞争对手信息	已完成	2017-01-16 17:11:04	
查看公司情景信息	已完成	2017-01-16 17:34:13	
查看公司信息	已完成	2017-01-17 10:04:39	
查看公司同事及分配工作	已完成	2017-01-17 10:07:01	
查看公司产品信息	已完成	2017-01-17 10:08:51	
查看本公司的促销活动详情	已完成	2017-01-17 10:35:29	
查看竞争对手公司的促销活动详情	已完成	2017-01-17 11:15:48	
查看所有客户资料	已完成	2017-01-17 11:37:14	
添加客户资料信息	已完成	2017-01-17 11:37:14	
查看公司竞争对手信息	已完成	2017-01-17 14:36:34	
查看客户的详细信息	未完成	-----	

图 4-3-1-2-7-1 促销活动角色—日志查看页面

4.3.1.3 客户接洽角色的功能：

用分配的客户接洽帐号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入客户接洽主页面，如图 4-3-1-3-1 所示：

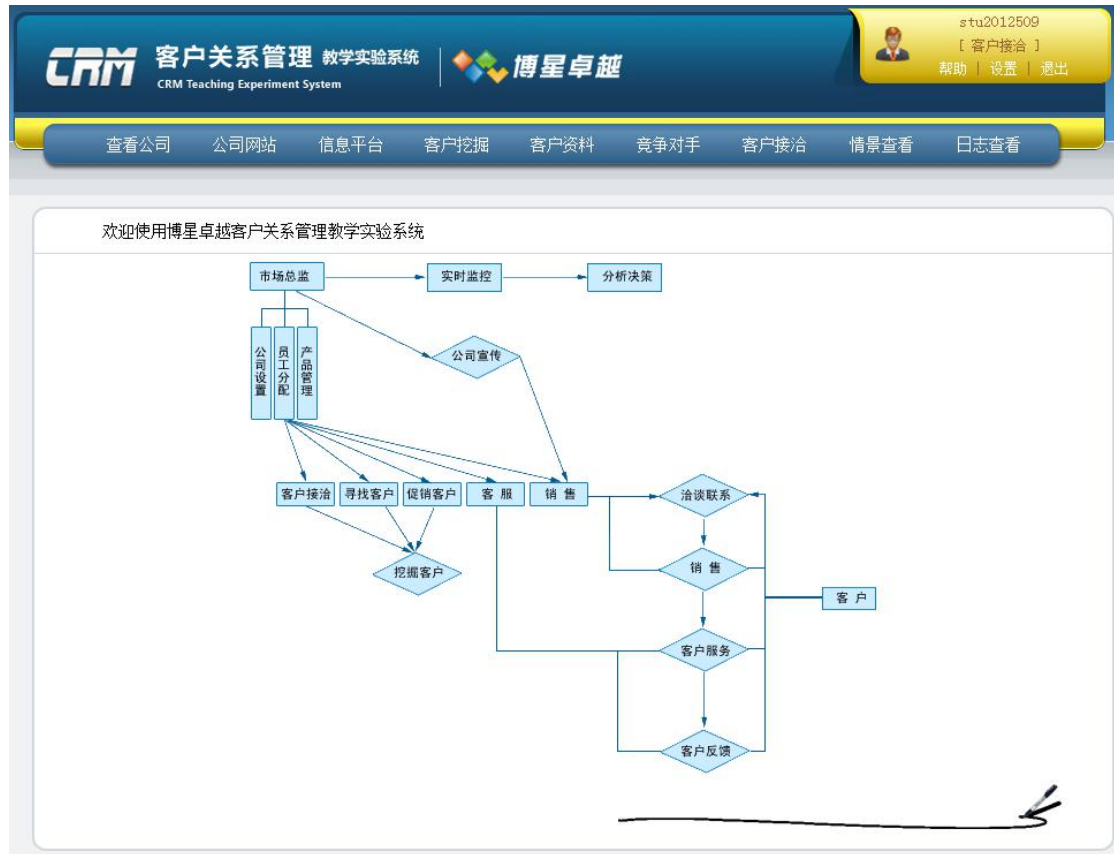


图 4-3-1-3-1 客户接洽角色课程中心

课程中心共分为查看公司、公司网站、信息平台、客户挖掘、客户资料、竞争对手、客户接洽、情景查看和日志查看几大模块。

4.3.1.3.1 查看公司

该模块功能和促销活动角色 [4.3.1.2.1 查看公司](#) 章节操作一致，请参考。

4.3.1.3.2 公司网站

在图 4-3-1-3-1 课程中心中，点击公司网站，跳转至公司网站预览页面，如图 4-3-1-1-4-13 所示。

4.3.1.3.3 信息平台

该角色进入信息平台和市场总监所进入的页面相同，但是不需要注册和登录，只能浏览信息平台所发布的所有信息。

4.3.1.3.4 客户挖掘

该角色客户挖掘功能参考[章节 4.3.1.1.5 客户管理](#)中的 [\(1\) 客户挖掘](#)。

4.3.1.3.5 客户资料

该角色客户资料功能参考[章节 4.3.1.1.5 客户管理](#)中的 [\(2\) 客户资料](#)。

4.3.1.3.6 竞争对手

该角色竞争对手功能参考[章节 4.3.1.1.5 客户管理](#)中的 [\(3\) 竞争对手](#)。

4.3.1.3.7 客户接洽

在图 4-3-1-3-1 课程中心中，选择客户接洽，进入客户接洽的页面，如图 4-3-1-1-5-1 所示：



图 4-3-1-3-7-1 客户接洽页面

客户接洽中包含请求邮件和网站留言两大功能。如图 4-3-1-3-7-1 中所示，则为请求邮件页面，收到客户角色发送的邮件后，如图 4-3-1-3-7-2 所示：



图 4-3-1-3-7-2 客户接洽角色收到请求邮件—未接洽

在图 4-3-1-3-7-2 中, 单击“查看”可看到请求邮件的详情内容, 如图 4-3-1-3-7-3 所示:



图 4-3-1-3-7-3 请求邮件详情页面

查看完邮件详情后, 单击图 4-3-1-3-7-2 页面中的“发邮件”按钮即可给客户回复邮件。输入邮件主题及内容后, 单击发送即可完成。图 4-3-1-3-7-2 页面中邮件状态变为已接洽, 如图 4-3-1-3-7-4 所示:



图 4-3-1-3-7-4 请求邮件处理完成页面

在图 4-3-1-3-7-1 中单击“网站留言”进入留言列表页面, 如图 4-3-1-3-7-5 所示:



序号	留言主题	留言人	留言时间	接洽状态	操作
1	OLAY品牌和别的一般品牌有什么区别	stu2012505	2017-01-17 16:45:33	未回复	回复

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▾

图 4-3-1-3-7-5 客户接洽角色—网站留言页面

在图 4-3-1-3-7-5 中可以单击留言列表中的“回复”可以对客户在网站所添加的留言进行回复。回复完成后，图 4-3-1-3-7-5 中的状态会改成已回复。

也可以在公司网站首页中网站留言上单击进行留言回复模块进行回复。

4.3.1.3.8 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.1.3.9 日志查看

在课程中心中，选择日志查看，进入日志查看的页面，如图 4-3-1-3-9-1:

查看公司 公司网站 信息平台 客户挖掘 客户资料 竞争对手 客户接洽 情景查看 日志查看

● 日志查看

打印 输出

用户名: stu2012509 真实姓名: stu2012509 课程名称: 实战CRM市场前期实验 角色名: 市场员工 组名: 第一组

操作描述	状态	操作时间
查看公司信息	已完成	2017-01-17 14:48:13
查看公司同事及分配工作	已完成	2017-01-17 14:48:16
查看公司产品信息	已完成	2017-01-17 14:48:17
查看公司网站留言	已完成	2017-01-17 14:49:59
查看信息平台的广告信息	已完成	2017-01-17 14:54:09
查看电子屏广告信息	已完成	2017-01-17 15:00:57
查看公交站牌广告信息	已完成	2017-01-17 15:02:39
查看电视台广告信息	已完成	2017-01-17 15:02:52
对客户请求邮件进行处理	已完成	2017-01-17 16:41:46
查看公司情景信息	已完成	2017-01-17 17:55:08
查看报纸杂志亭广告信息	未完成	-----
查看公交车广告信息	未完成	-----
查看公司竞争对手信息	未完成	-----
查看公司网站上的产品信息	未完成	-----
查看公司网站上的公司简介	未完成	-----
查看街边海报广告信息	未完成	-----
查看客户的详细信息	未完成	-----
对客户的网站留言进行处理	未完成	-----
添加公司竞争对手信息	未完成	-----
添加客户资料信息	未完成	-----

图 4-3-1-3-9-1 客户接洽角色—日志查看页面

4.3.1.4 寻找客户角色的功能:

用分配的寻找客户帐号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入寻找客户主页面，如图 4-3-1-4-1 所示：

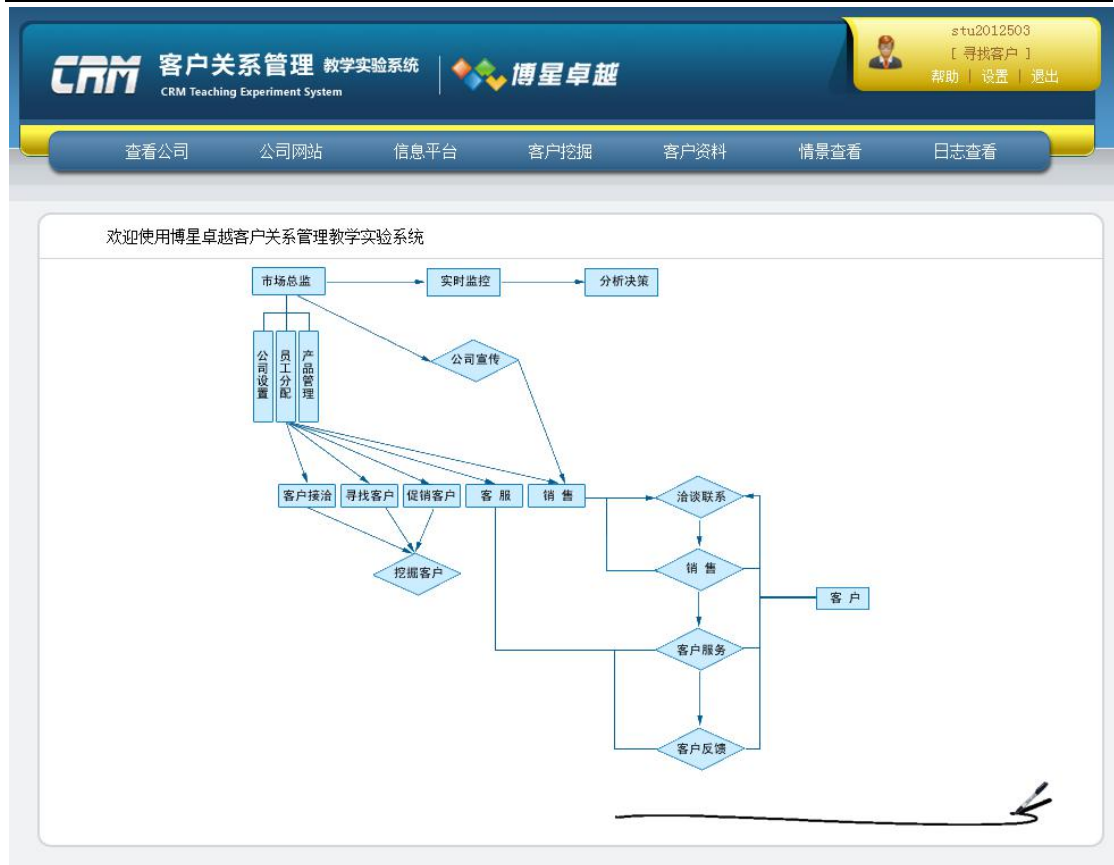


图 4-3-1-4-1 寻找客户角色课程中心

课程中心共分为查看公司、公司网站、信息平台、客户挖掘、客户资料、情景查看和日志查看几大模块。

4.3.1.4.1 查看公司

该模块功能和促销活动角色 [4.3.1.2.1 查看公司](#) 章节操作一致，请参考。

4.3.1.4.2 公司网站

在图 4-3-1-3-1 课程中心中，点击公司网站，跳转至公司网站预览页面，如图 4-3-1-1-4-13 所示。

4.3.1.4.3 信息平台

该角色进入信息平台和市场总监所进入的页面相同，但是不需要注册和登录，只能浏览信息平台所发布的所有信息。

4.3.1.4.4 客户挖掘

在图 4-3-1-4-1 课程中心中，选择客户挖掘，进入客户挖掘的页面，如图 4-3-1-4-4-1 所示：



图 4-3-1-4-4-1 客户挖掘页面

在图 4-3-1-4-4-1 中单击邀请洽谈进入洽谈页面,如图 4-3-1-4-4-2 所示:



图 4-3-1-4-4-2 邀请洽谈页面

在图 4-3-1-4-4-2 中的洽谈框中可输入内容同时收到对方回复的消息，该洽谈框中显示了目前你正在交流的客户名称，对应的该客户登录账号后可接收到消息。也可以单击关闭或者“X”关闭洽谈窗口。右边的客户列表展示目前所有已提交个人信息的客户，可单击客户

名称发起洽谈进行交流。洽谈完成后，单击右上角“退出”按钮即可退出洽谈。

客户角色收到洽谈消息后，在该角色右下角会有一个喇叭闪烁图标，如图 4-3-1-4-4-3 所示：

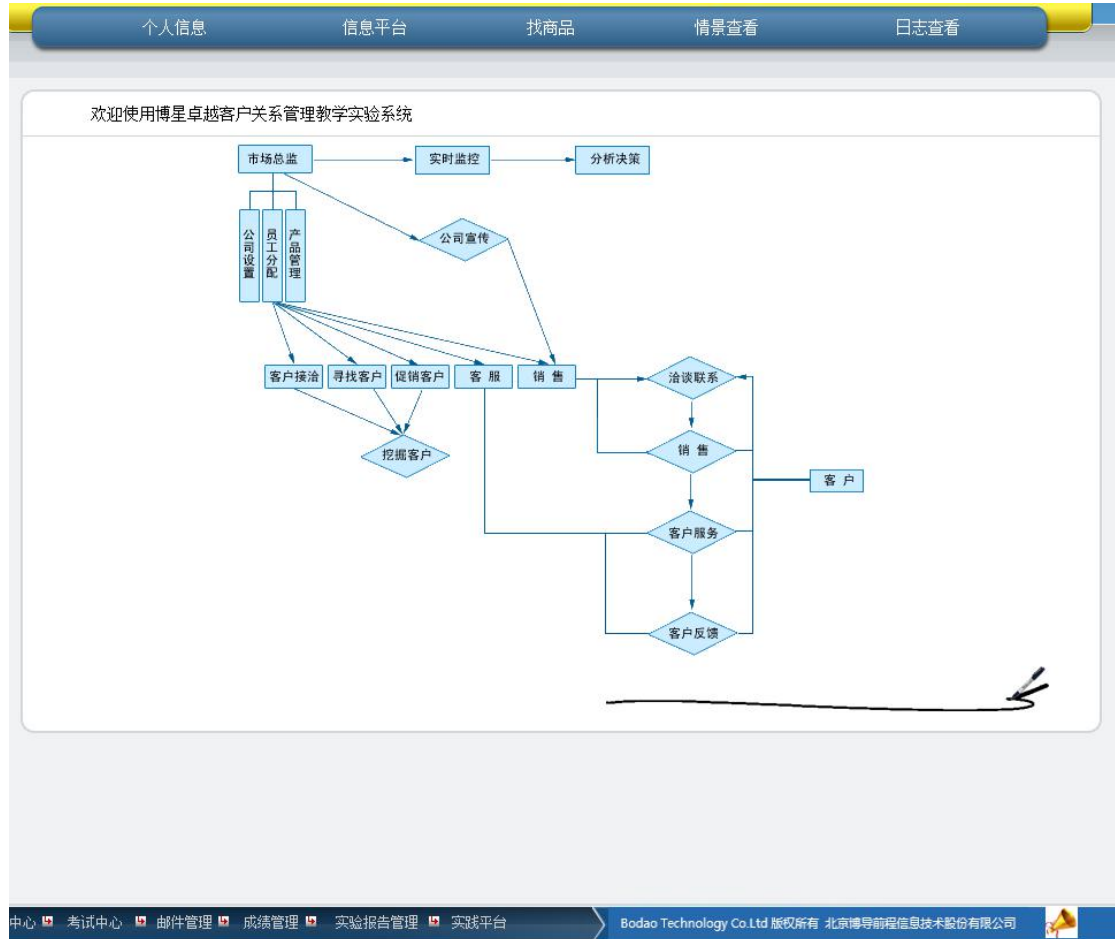


图 4-3-1-4-4-3 客户角色收到邀请洽谈—闪烁图标

在图 4-3-1-4-4-3 中双击图标会提示进入邀请洽谈，如图 4-3-1-4-4-4 所示：

图 4-3-1-4-4-4 客户角色收到邀请洽谈—提示

在图 4-3-1-4-4-4 中单击“进入邀请洽谈”后进入洽谈窗口和图 4-3-1-4-4-2 类似。客户和其它角色之前也可以通过洽谈来交流，方式和此类似。

4.3.1.4.5 客户资料

该角色客户资料功能参考[章节 4.3.1.1.5 客户管理](#)中的 [\(2\) 客户资料](#)。

4.3.1.4.6 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.1.4.7 日志查看

在课程中心中，选择日志查看，进入日志查看的页面，如图 4-3-1-4-7-1 所示：



操作描述	状态	操作时间
查看所有潜在客户	已完成	2017-01-18 10:02:20
邀请客户进入洽谈中心	已完成	2017-01-18 10:02:54
查看公司情景信息	已完成	2017-01-18 10:14:18
查看公司信息	已完成	2017-01-18 10:14:27
查看公司同事及分配工作	已完成	2017-01-18 10:14:29
查看公司产品信息	已完成	2017-01-18 10:14:37
查看所有客户资料	已完成	2017-01-18 10:14:44
查看客户的详细信息	已完成	2017-01-18 10:14:45
添加客户资料信息	未完成	-----

图 4-3-1-4-7-1 寻找客户角色—日志查看页面

4.3.1.5 客户角色的功能：

用分配的客户帐号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入客户主页面，如图 4-3-1-5-1 所示：

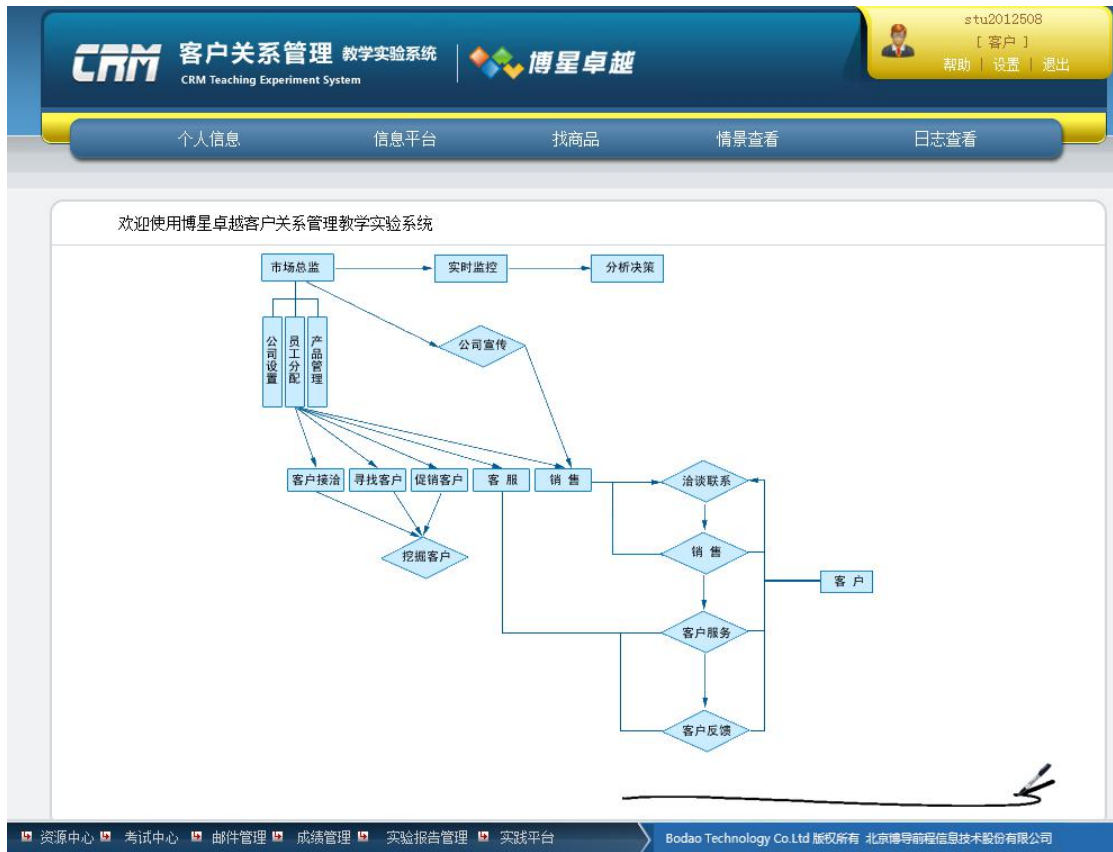


图 4-3-1-5-1 客户角色课程中心

课程中心共分为个人信息、信息平台、找商品、情景查看和日志查看几大模块。

4.3.1.5.1 个人信息

在图 4-3-1-5-1 课程中心中，点击个人信息，跳转至个人信息编辑页面，如图 4-3-1-5-1-1 所示：



图 4-3-1-5-1-1 客户个人信息编辑页面

在图 4-3-1-5-1-1 中输入联系电话、通讯地址及备注信息，单击“确定”按钮即可完成个人信息设置，编辑完成后只能查看，不可修改。如图 4-3-1-5-1-2 所示。



图 4-3-1-5-1-2 客户个人信息查看页面

4.3.1.5.2 信息平台

和市场总监角色不同的是，客户角色进行信息平台为普通用户角色，在图 4-3-1-1-3-1 单击注册进入如图 4-3-1-5-2-1 所示页面：

图 4-3-1-5-2-1 供求信息网普通用户注册页面

在图 4-3-1-5-2-1 中，输入自定义的长度小于等于 20 位的用户名、密码及确认密码，单击“确定”即可完成注册。注册完成后无需教师开通，默认是开通状态。

注册完成后，登录时输入用户名密码后一定记得切换至普通用户单选框之后单击“登录”即可，如图 4-3-1-5-2-2 所示：

图 4-3-1-5-2-2 普通用户登录页面

登录成功后，单击图 4-3-1-1-3-3 中发布信息或者会员中心，进入信息平台的用户管理中心，如图 4-3-1-5-2-3 所示：



图 4-3-1-5-2-3 普通用户信息平台管理中心

这里功能和市场总监角色类似，但供求商机管理和市场总监角色有小小区别。这里的供求信息所发布的类型是求购，如图 4-3-1-5-2-4 所示。而市场总监角色发布的类型为供应。



图 4-3-1-5-2-4 普通用户发布供求信息页面

具体的操作参考[章节 4.3.1.1.3 信息平台中的 \(2\) 供求商机管理。](#)

4.3.1.5.3 找商品

在课程中心中，选择客户管理，进入客户管理的页面，如图 4-3-1-5-3-1 所示：



图 4-3-1-5-3-1 客户管理主页面

在图 4-3-1-5-3-1 客户挖掘页面，单击该页面中的广告图或者展销会入口，都可以进入到广告信息页面，如图 4-3-1-5-3-2 所示：



图 4-3-1-5-3-2 找商品页面

在图 4-3-1-5-3-2 中查看公司广告后，可以通过三种方式咨询该商品。在图 4-3-1-5-3-2 中可单击“发邮件”进入邮件编写页面，如图 4-3-1-5-3-3 所示：

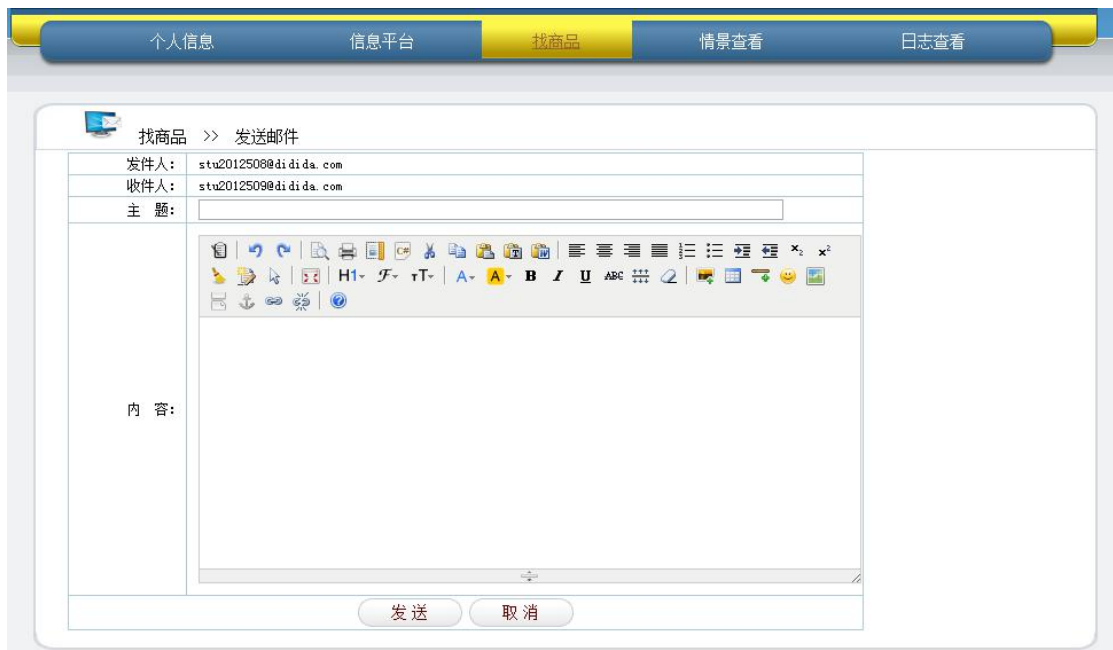


图 4-3-1-5-3-3 找商品发送邮件页面

进入邮件发送页面，会自动显示其发件人，也就是该企业客户接洽角色的邮箱账号。在

图 4-3-1-5-3-3 中输入邮件主题及要咨询的内容，单击发送提示邮件发送成功并跳转至客户邮件管理页面，后面收到邮件也是在该模块操作。具体操作方法参考 [4.1.3 邮件管理](#) 功能。

在图 4-3-1-5-3-2 中可单击“邀请洽谈”进入洽谈发送消息页面，具体操作参考 [章节 4.3.1.4.4 客户挖掘](#)。

在图 4-3-1-5-3-2 中可单击“进入公司网站”即可进入公司网站，如图 4-3-1-5-3-4 所示：



图 4-3-1-5-3-4 公司网站首页

在图 4-3-1-5-3-4 中单击网站最上方菜单栏的网站留言即可进入网站留言模块进行留言沟通，或者单击首页中网站留言模块中留言主题中已存在的留言也可以进入如图 4-3-1-5-3-5 所示页面：

 **OLAY化妆品公司**

[首页](#) [公司简介](#) [产品中心](#) [公司资讯](#) [网站留言](#)



首页 >> 网站留言

标题	发布时间	发布者
OLAY品牌和别的一般品牌有什么区别	2017-01-17 16:45:33	stu2012505

当前页: 第 1 页 / 共 1 页 [首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 1 ▾

主题:

内容:

姓名:

产品查询

根据名称搜索产品

公司公告

各个角色需要想互配合才能认真...

友情链接

- OLAY深层修复霜
- 博星卓越
- 网络营销培训
- 博导前程

OLAY化妆品公司

图 4-3-1-5-3-5 公司网站网站留言页面

在图 4-3-1-5-3-5 中，输入留言主题和内容，单击发表帖子，留言即可添加成功。发表成功后客户接洽角色可以在此模块进行留言回复，回复页面如图 4-3-1-5-3-6 所示：



首页 公司简介 产品中心 公司资讯 网站留言



首页 >> 网站留言

想了解深层修复霜的价格和成分

留言内容: 想了解深层修复霜的价格和成分

stu2012508 2017-01-18 14:30:27

回复内容: 暂无回复

回复内容:

回复者: stu2012509

[回复帖子](#)

标题	发布时间	发布者
想了解深层修复霜的价格和成分	2017-01-18 14:30:27	stu2012508
OLAY品牌和别的一般品牌有什么区别	2017-01-17 16:45:33	stu2012505

当前页: 第 1 页 / 共 1 页 [首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 1 ▾

OLAY 化妆品公司

产品查询

根据名称搜索产品

公司公告

安门用巴需委忽与既百才能从具...

友情链接

[OLAY深层修复霜](#)

[博星卓越](#)

[网络营销培训](#)

[博导前程](#)

图 4-3-1-5-3-6 客户接洽角色—回复留言页面

4.3.1.5.4 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.1.5.5 日志查看

在课程中心中，选择日志查看，进入日志查看的页面，如图 4-3-1-5-5-1 所示：

个人信息 信息平台 找商品 情景查看 日志查看

日志查看

打印 输出

用户名: stu2012508 真实姓名: stu2012508 课程名称: 实战CRM市场前期实验 角色名: 客户 组名: 客户

操作描述	状态	操作时间
对个人用户信息进行设置	已完成	2017-01-18 10:31:49
给商家发产品咨询邮件	已完成	2017-01-18 12:28:56
在商家网站上写产品咨询留言	已完成	2017-01-18 14:30:27
查看商家网站上的公司简介	已完成	2017-01-18 14:33:33
查看商家网站上的产品信息	已完成	2017-01-18 14:33:35
在商家网站上查询产品	已完成	2017-01-18 14:34:29
邀请做电子屏广告的商家洽谈	已完成	2017-01-18 14:34:36
进入信息平台	已完成	2017-01-18 14:34:41
邀请做电视台广告的商家洽谈	已完成	2017-01-18 14:34:57
邀请做报纸杂志亭广告的商家洽谈	已完成	2017-01-18 14:35:17
邀请做公交站牌广告的商家洽谈	已完成	2017-01-18 14:35:31
参加商家的促销活动	未完成	----
邀请做公交车广告的商家洽谈	未完成	----
邀请做街边海报广告的商家洽谈	未完成	----

图 4-3-1-5-5-1 客户角色—日志查看页面

4.3.2 销售活动

教师端部署完实战 CRM 销售活动课程，开始上课之后，学生共分为市场总监、销售、客服、客户四大角色。

4.3.2.1 市场总监角色的功能：

用分配的学生总监帐号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入市场总监主页面，如图 4-3-2-1-1 所示：

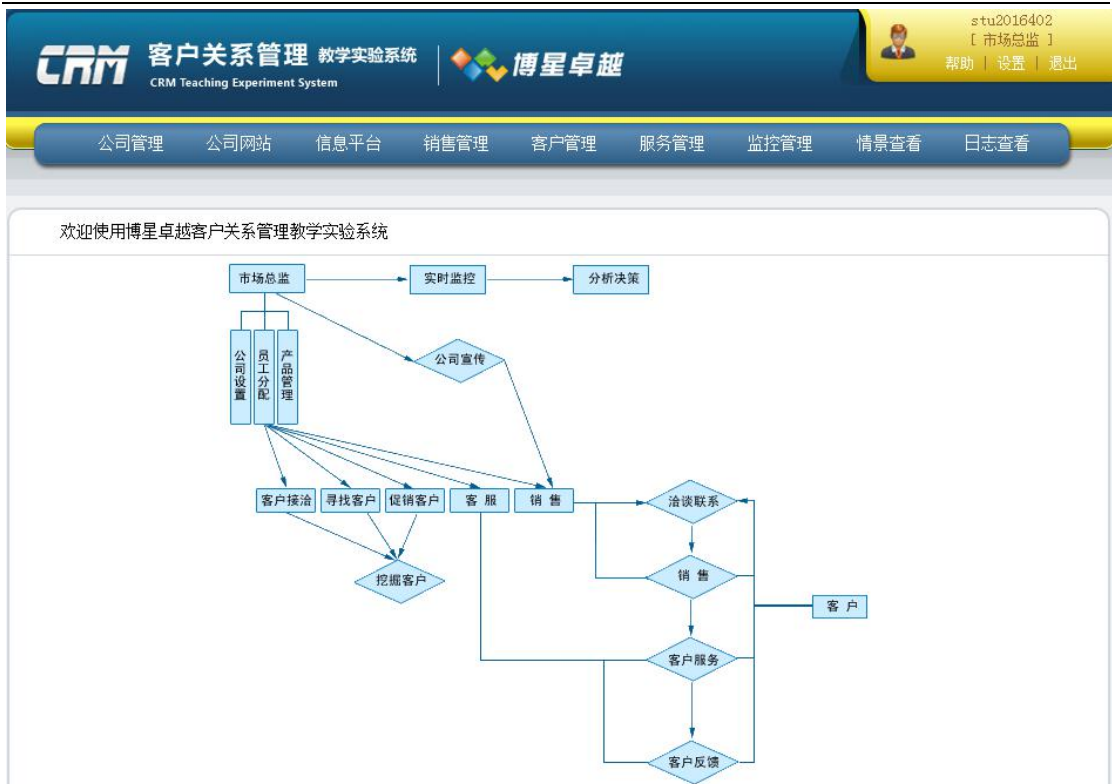


图 4-3-2-1-1 市场总监首页面

4.3.2.1.1 公司管理

公司管理模块，公司设置、员工管理、产品管理操作方法，请参考 [4.3.1.1.1](#) 模块,市场总监可以分配单独的销售、客服角色，也可以同时勾选销售和客服角色，即销售兼客服角色，其功能同单一销售、客服角色类似。

4.3.2.1.2 公司网站

公司网站，网站后台管理、网站浏览操作方法，请参考 [4.3.1.1.4](#) 模块。

4.3.2.1.3 信息平台

信息平台操作方法，请参考 [4.3.1.1.3](#) 模块。

4.3.2.1.4 销售管理

在图 4-3-2-1-1 中，单击“销售管理”，进入销售管理主页面，市场总监可以查看销售角

色添加的市场活动，如图 4-3-2-1-4-1 所示：



图 4-3-2-1-4-1 市场活动管理页面

(1) 市场活动

在图 4-3-2-1-4-1 中，为市场活动管理页面，单击“查看”，可以查看市场活动详细信息，如图 4-3-2-1-4-2 所示：



图 4-3-2-1-4-2 查看市场活动详情页面

(2) 订单管理

在图 4-3-2-1-4-1 中，单击“订单管理”，进入订单管理页面，销售添加的订单信息，总监可以进行审批、驳回、查询的操作，如图 4-3-2-1-4-3 所示：



销售管理 >> 订单管理

查询 说明: (点击订单编号查看、审核)

客户名称: 负责人: 签约状态:

审核状态: 付款状态: 发货状态:

订单编号	客户名称	负责人	审核状态	签约状态	付款状态	发货状态	销售方式	订单金额
201701161634224456	stu2016407	stu2016403	未审核	未签约	未付款	未发货	普通销售	100.0

当前页: 第1页/共1页 [首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#)

图 4-3-2-1-4-3 订单管理页面

在图 4-3-2-1-4-3 中, 可以选择查询条件进行精确查询, 单击“订单编号”, 进入订单详情页面, 如图 4-3-2-1-4-4 所示:

订单管理 >> 订单查看

销售订单信息

订单编号: 201701161634224456 客户名称: stu2016407 负责人: stu2016403 创建时间: 2017-01-16 16:41:18

产品详细信息

产品名称	数量	销售价(¥)	小计(¥)
OLAY深层修复霜	1	100.0	100.0

订单总金额: ¥100.0

销售方式: 普通销售

付款条件: 先付款后发货

备注: 深层修复霜

图 4-3-2-1-4-4 查看订单页面

在图 4-3-2-1-4-4 中, 单击“审批通过”, 审批订单成功, 单击“审批驳回”, 驳回订单, 销售角色需要重新添加订单, 市场总监进行审批。

(3) 财务管理

在图 4-3-2-1-4-1 中, 单击“财务管理”, 进入财务管理页面, 主要有应收款和费用报销两个模块, 单击“应收款”, 应收款为客户角色对订单进行签约, 不付款, 会显示在应收款列表, 如图 4-3-2-1-4-5 所示:



销售管理 >> 财务管理

应收款		费用报销					
查询	排列方式:						
序号	应收金额(¥)	应收日期	是否收款	客户名称	负责人	订单编号	操作
1	100.0	2017-01-16 16:41:18	未收	stu2016407	stu2016403	201701161634224456	查看

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-1-4-5 应收款页面

在图 4-3-2-1-4-5 中, 单击“查看”, 进入查看应收款信息页面, 如图 4-3-2-1-4-6 所示:

销售管理 >> 财务管理 >> 查看应收款信息

应收款		费用报销			
客户名称:	stu2016407	订单编号:	201701161634224456	应收金额:	100.0
应收日期:	2017-01-16 16:41:18	是否收款:	未收	负责人:	stu2016403
付款条件:	先付款后发货				
备注:	深层修复霜				

[返回](#)

图 4-3-2-1-4-6 查看应收款信息页面

在图 4-3-2-1-4-5 中, 单击“费用报销”, 进入费用报销页面, 如图 4-3-2-1-4-7 所示:

销售管理 >> 财务管理

应收款		费用报销					
查询	排列方式:						
序号	费用用途	金额(¥)	类别	审核状态	负责人	日期	操作
1	出差餐饮费用	50.0	餐饮	未审核	stu2016403	2017-01-16	查看

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-1-4-7 费用报销管理页面

在图 4-3-2-1-4-7 中, 单击“查看”, 进入查看费用报销信息页面, 输入市场总监意见, 可以对费用报销进行审批和驳回, 如图 4-3-2-1-4-8 所示:

销售管理 >> 财务管理 >> 查看费用报销信息

应收款		费用报销			
费用用途:	出差餐饮费用	金额:	¥50.0	类别:	餐饮
客户名称:	stu2016407	负责人:	stu2016403	日期:	2017-01-16
备注:	出差餐饮费用				
市场总监意见:	<input type="text"/>				

[审核通过](#)
[审核驳回](#)
[返回](#)

图 4-3-2-1-4-8 审核费用报销页面

(4) 客户反馈

在图 4-3-2-1-4-1 中，单击“客户反馈”，进入客户反馈页面，客户反馈的销售反馈会在此显示，可以查看销售反馈内容，如图 4-3-2-1-4-9 所示：

销售管理 >> 客户反馈

序号	服务类型	反馈主题	客户名称	服务人员	反馈时间	操作
1	销售反馈	用的挺好	stu2016407	stu2016403	2017-01-17	查看

当前页：第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-1-4-9 客户反馈页面

4.3.2.1.5 客户管理

在图 4-3-2-1-1 中，单击“客户管理”，进入客户管理主页面，主要有客户资料、客户池、客户关怀三个模块，客户维护个人信息后，会显示在客户资料里面，总监可以对客户进行查询、删除操作，如图 4-3-2-1-5-1 所示：

客户管理 >> 客户资料详情

显示方式： 列表 表格 客户名称：--请选择-- 客户类型：--请选择-- 确定

客户编号：201701161626269857
客户名称：stu2016407
客户类型：国有企业
删除

图 4-3-2-1-5-1 客户资料管理页面

(1) 客户资料

在图 4-3-2-1-5-1 中，单击客户头像，进入客户资料详情页面，市场总监可以查看客户的联系记录、销售订单、应收款、服务请求、客户反馈、客户退货信息，如图 4-3-2-1-5-2 所示：

客户管理 >> 客户资料

客户stu2016407的资料

客户编号: 201701161626289857 E-mail: stu2016407@didida.com
客户类型: 国有企业 客户来源: 户外广告
所在区域: 华中 联系电话: 15829792860
通讯地址: 陕西西安

联系记录 销售订单 应收款 服务请求 客户反馈 客户退货

序号	洽谈详情	客户状态	负责人	联系时间
1	15829792860	潜在客户	stu2016403	2017-01-16 17:55:50

返回

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-1-5-2 客户资料详情页面

(2) 客户池

在 4-3-2-1-5-1 中, 单击“客户池”, 进入客户池管理页面, 如图 4-3-2-1-5-3 所示, 在教师部署课程为市场前期和销售活动同时勾选, 或者市场前期、销售活动及分析决策同时包含的情景中, 客户池中的客户来源来客户角色注册后, 市场前期促销活动、客户接洽或者寻找客户角色添加的客户信息在该列表中展示。

单击“指派”按钮, 选择销售角色, 指派给销售, 指派成功后单击“收回”, 可重新对客户进行指派, 单击“销售详情”可以查看销售详情。

客户管理 >> 客户池

显示方式: 指派状态: 请选择 [点击此处查看销售详情](#)

客户编号: 201701161626289857
客户名称: stu2016407
负责人: 未指派

指派

图 4-3-2-1-5-3 客户池管理页面

(3) 客户关怀

在 4-3-2-1-5-1 中, 单击“客户关怀”, 进入客户关怀页面, 如图 4-3-2-1-5-4 所示, 销售对客户进行关怀后, 总监可以查看客户关怀邮件详细信息。

客户管理 >> 客户关怀

显示方式: 关怀状态: 请选择

客户编号: 201701161626289857
客户名称: stu2016407
关怀状态: 已关怀 [查看](#)

图 4-3-2-1-5-4 客户关怀管理页面

4.3.2.1.6 服务管理

在图 4-3-2-1-1 中, 单击“服务管理”, 进入客户请求管理页面, 如图 4-3-2-1-6-1 所示:

服务管理 >> 客户请求

序号	请求主题	客户名称	负责人	请求时间	处理状态	操作
1	我想了解一下你们公司产品	stu2016407	stu2016406	2017-01-17 14:45:50	未处理	查看

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-1-6-1 客户请求管理页面

(1) 客户请求

在图 4-3-2-1-6-1 中, 客户角色添加的服务请求, 客服处理后, 市场总监只能查看客户请求, 单击“查看”, 查看客户请求信息, 如图 4-3-2-1-6-2 所示:

服务管理 >> 客户请求 >> 查看客户请求信息

请求主题: 我想了解一下你们公司产品 客户名称: stu2016407
负责人: stu2016406 处理状态: 已处理

请求详情: 我想了解一下你们公司产品

[返回](#)

图 4-3-2-1-6-2 查看客户请求信息页面

(2) 客户退货

客服选择退货，客服处理后，市场总监需要审批，客户退货页面，如图 4-3-2-1-6-3 所示：



图 4-3-2-1-6-3 客户退货页面

在图 4-3-2-1-6-3 中，单击“查看”，进入客户退货详情页面，如图 4-3-2-1-6-4 所示：



图 4-3-2-1-6-4 客户退货详情页面

在图 4-3-2-1-6-4 中，输入市场总监意见，单击“审批通过”，审核成功，单击“审批驳回”，驳回退货订单。

(3) 客户反馈

客户反馈后，市场总监只能查看反馈内容，反馈页面如图 4-3-2-1-6-5 所示：

◀ 销售管理 >> 客户反馈

序号	服务类型	反馈主题	客户名称	服务人员	反馈时间	操作
1	客服反馈	下次还会使用	stu2016407	stu2016406	2017-01-17	查看
2	客服反馈	产品很好	stu2016407	stu2016406	2017-01-17	查看

当前页：第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▾

图 4-3-2-1-6-5 客户反馈页面

在图 4-3-2-1-6-5 中，单击“查看”，查看服务反馈信息，如图 4-3-2-1-6-6 所示：

◀ 服务管理 >> 客户反馈 >> 服务反馈信息

反馈主题：	下次还会使用	客户名称：	stu2016407
反馈对象：	产品	反馈者类型：	新客户
您对我们的评价：	★★★★★		
评价内容：	下次还会使用		

[返回](#)

图 4-3-2-1-6-6 查看客户反馈页面

(4) 问卷调查

在图 4-3-2-1-6-1 中，单击问卷调查，进入问卷管理页面，如图 4-3-2-1-6-7 所示：

◀ 服务管理 >> 问卷调查

问卷管理 问卷报告管理

[调查详情](#)

序号	问卷名称	调查区域	指派人	指派状态	调查状态	操作
暂时无调查问卷！						

[添加](#)

图 4-3-2-1-6-7 问卷管理页面

在图 4-3-2-1-6-7 中，单击“添加”按钮，进入添加问卷页面，如图 4-3-2-1-6-8 所示：

服务管理 >> 问卷调查 >> 添加问卷

问卷管理 问卷报告管理

问卷名称: 调查区域:

问卷份数: 所需费用:

问卷内容:

题目1:

选项: A
B
C
D

出题 删除 确定 返回

图 4-3-2-1-6-8 添加问卷页面

在图 4-3-2-1-6-8 中, 单击“出题”按钮, 可添加题目 2, 单击“删除”, 删除题目输入问卷名称, 选择调查区域, 输入问卷份数, 所需费用, 题目和选项, 单击“确定”按钮, 保存成功后进入如图 4-3-2-1-6-9 所示页面。当所选区域客户数量不足问卷调查份数时, 问卷调查会按照客户人数全部发放, 剩余的调查问卷不会发放, 当所选区域客户数量超过问卷调查份数时, 问卷调查随机发放同等数量给该区域的客户, 客户收到问卷的份数和设置的问卷调查份数一致。

服务管理 >> 问卷调查

问卷管理 问卷报告管理

调查详情

序号	问卷名称	调查区域	指派人	指派状态	调查状态	操作
1	市场调研	华中		未指派		查看 指派

添加

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-1-6-9 问卷管理页面

在图 4-3-2-1-6-9 中, 单击“查看”, 查看问卷详情, 单击“指派”, 指派给客服人员。

在图 4-3-2-1-6-9 中, 单击“问卷报告管理”, 进入问卷报告管理页面, 如图 4-3-2-1-6-10 所示, 客服添加问卷报告后, 市场总监才能查看问卷报告。

服务管理 >> 问卷调查

问卷管理 问卷报告管理

序号	问卷名称	报告名称	负责人	操作
1	市场调研	市场调研报告	stu2016406	查看

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-1-6-10 问卷报告管理页面

4.3.2.1.7 监控管理

在图 4-3-2-1-1 中，单击“监控管理”，进入监控管理页面，如图 4-3-2-1-7-1 所示，市场总监可以查看销售订单和客服处理情况。



图 4-3-2-1-7-1 监控管理页面

4.3.2.1.8 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.2.1.9 日志查看

在图 4-3-2-1-1 中，单击“日志查看”，进入日志查看，可以查看自己的日志完成情况，如图 4-3-2-1-9-1 所示：

● 日志查看

打印 输出		
用户名: stu2016402 真实姓名: stu2016402 课程名称: 销售活动课程 角色名: 市场总监 组名: 第一组		
操作描述	状态	操作时间
对公司信息进行设置	已完成	2017-01-16 12:23:33
选择公司员工并分配工作	已完成	2017-01-16 12:23:42
查看公司员工	已完成	2017-01-16 15:57:48
添加公司产品信息	已完成	2017-01-16 16:00:03
查看公司网站信息	已完成	2017-01-16 16:04:10
对公司的订单进行审核	已完成	2017-01-16 17:02:22
查看公司的应收款信息	已完成	2017-01-16 17:46:24
对公司的费用报销进行审核	已完成	2017-01-16 17:48:09
查看在销售时的客户反馈	已完成	2017-01-16 17:48:22
查看公司的市场活动	已完成	2017-01-16 17:51:22
查看公司客户的详细资料	已完成	2017-01-16 17:56:07
查看客户关怀信息	已完成	2017-01-16 18:13:22
查看公司情景信息	已完成	2017-01-16 18:15:22
给销售人员指派客户	已完成	2017-01-17 14:35:21
查看客户请求信息	已完成	2017-01-17 14:52:31
对客户退货进行审核	已完成	2017-01-17 15:01:28
查看在客服时的客户反馈	已完成	2017-01-17 15:05:03
给市场员工安排问卷调查	已完成	2017-01-17 15:16:21
查看市场员工反馈的问卷报告内容	已完成	2017-01-17 15:19:11
对市场员工的工作进行实时监控	已完成	2017-01-17 15:22:32
进入信息平台	已完成	2017-01-17 15:27:41
对信息平台广告的设置	已完成	2017-01-17 15:28:43

图 4-3-2-1-9-1 市场总监日志查看页面

4.3.2.2 销售角色的功能:

用分配的销售帐号登录学生端,单击“系统管理-CRM”,进入销售主页面,如图 4-3-2-2-1 所示:

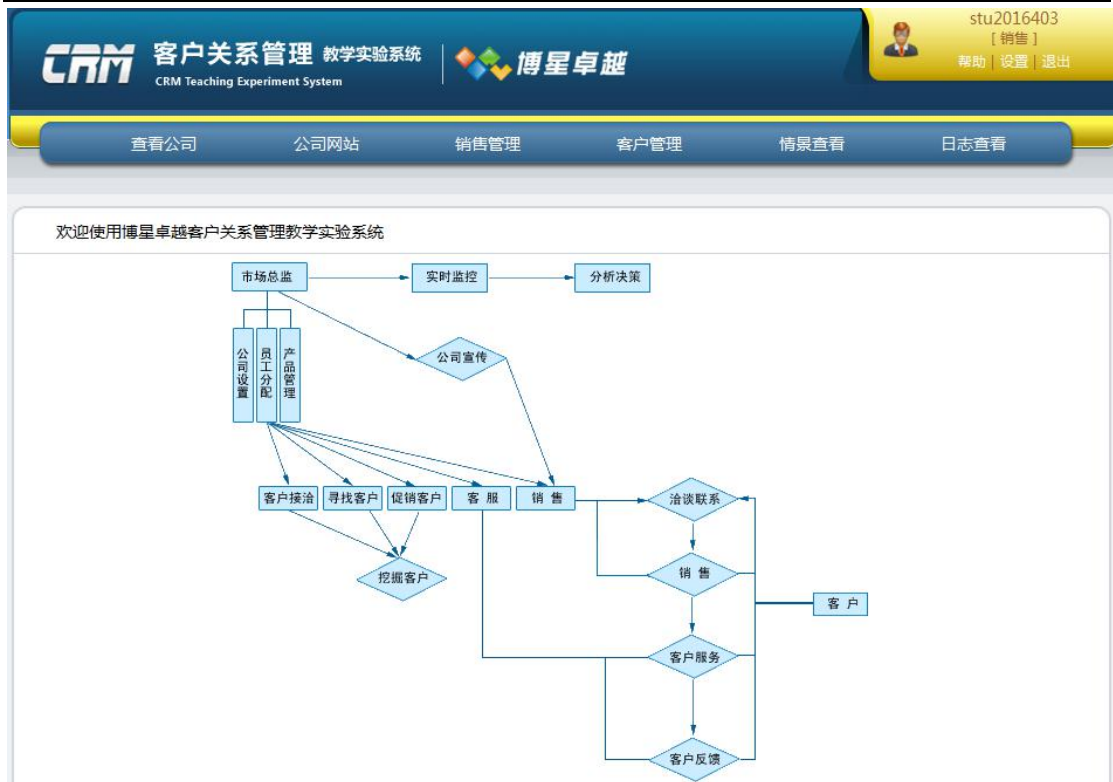


图 4-3-2-2-1 销售首页面

4.3.2.2.1 查看公司

该模块功能和促销活动角色 [4.3.1.2.1 查看公司](#) 章节操作一致，请参考。

4.3.2.2.2 公司网站

在图 4-3-2-2-1 中，单击“公司网站”弹出公司网站前台页面，可以查看公司简介、公司产品、公司资讯、网站留言，如图 4-3-2-2-2-1 所示：



图 4-3-2-2-1 公司网站前台

4.3.2.2.3 销售管理

在图 4-3-2-2-1 中，单击“销售管理”，进入销售管理主页面，如图 4-3-2-2-3-1 所示：



图 4-3-2-2-3-1 销售管理主页面

(1) 市场活动

在图 4-3-2-2-3-1 中，单击“市场活动”，单击“添加”按钮，进入添加市场活动信息页面，如图 4-3-2-2-3-2 所示：

销售管理 >> 市场活动 >> 添加市场活动信息

活动名称：	<input type="text"/>	*名称不能大于20字	发起人：	stu2016403
活动方式：	邮件		活动状态：	计划中
活动时间：	<input type="text"/>			

活动详情：

*详情不能大于2000字

确定 返回

图 4-3-2-2-3-2 销售管理主页面

在图 4-3-2-2-3-2 中，输入活动名称，选择活动方式、活动状态、活动时间，输入活动详情，单击“确定”按钮，添加成功，添加成功后页面显示如图 4-3-2-2-3-3 所示：

销售管理 >> 市场活动

添加

序号	活动名称	活动方式	发起人	活动状态	操作
1	年底大促销活动	邮件	stu2016403	活动开始	查看 修改 发邮件
2	交流会	交流会	stu2016403	活动开始	查看 修改

当前页：第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-2-3-3 市场活动管理页面

在图 4-3-2-2-3-3 中，可以查看和修改市场活动，活动方式为邮件方式，可以发邮件给客户，单击“发邮件”，进入发邮件页面，输入主题和内容，即可发送成功，如图 4-3-2-2-3-4 所示：

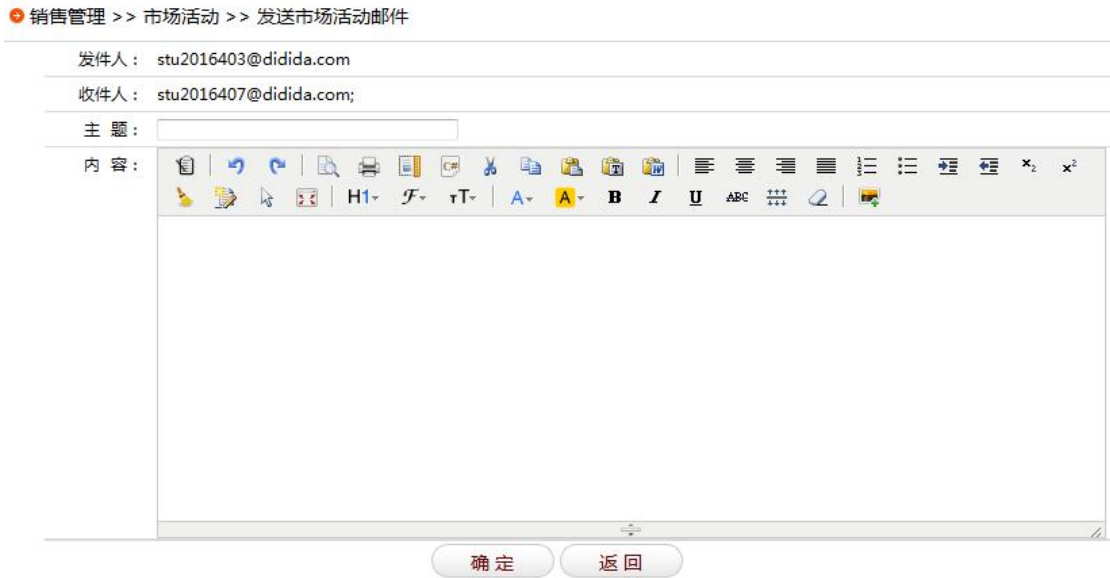


图 4-3-2-2-3-4 发送市场活动邮件页面


在图 4-3-2-2-3-3 中，活动方式为洽谈会方式，单击“”图标，进入洽谈页面，与客户进行洽谈，如图 4-3-2-2-3-5 所示：



图 4-3-2-2-3-5 洽谈页面

(2) 订单管理

在图 4-3-2-2-3-1 中，单击“订单管理”，进入订单管理页面，可以添加订单，和查询订单，如图 4-3-2-2-3-6 所示：

销售管理 >> 订单管理

查询

客户名称：请选择 签约状态：请选择 审核状态：请选择

付款状态：请选择 发货状态：请选择 查询

订单编号	客户名称	审核状态	签约状态	付款状态	发货状态	订单金额	操作
暂无订单信息							

添加

图 4-3-2-2-3-6 订单管理页面

在 4-3-2-2-3-6 中，单击“添加”按钮，进入添加订单页面，如图 4-3-2-2-3-7 所示：

销售管理 >> 订单管理

销售订单信息

订单编号：201701161634224456 客户名称：请选择 负责人：stu2016403

产品详细信息 添加

产品名称	数量	销售价(¥)	小计(¥)
------	----	--------	-------

删除 订单总金额：¥0元

销售方式：普通销售

付款条件：先付款后发货 先发货后付款

备注：
150字以内

确定 返回

说明：当销售方式为促销时，审核后可以直接交易

图 4-3-2-2-3-7 添加订单页面

在图 4-3-2-2-3-7 中，选择客户名称，单击“添加”按钮，进入选择产品名称页面，如图 4-3-2-2-3-8 所示：



销售管理 >> 订单管理

销售订单信息

订单编号: 201701161634224456 客户名称: stu2016407 负责人: stu2016403

产品详细信息

添加

产品名称	数量	销售价(¥)	小计(¥)
OLAY深层修复霜	1	100	100

订单总金额: ¥100元

删除

销售方式: 普通销售

付款条件: 先付款后发货 先发货后付款

备注:

确定

返回

图 4-3-2-2-3-8 选择产品名称, 添加订单页面

在图 4-3-2-2-3-8 中, 选择或输入产品数量, 可以多次单击“添加”按钮, 添加多个产品信息, 如果需要删除某个产品, 单击“删除”按钮即可, 选择销售方式、付款条件, 输入备注, 单击“确定”按钮, 添加订单成功, 进入订单管理页面, 如图 4-3-2-2-3-9 所示:

销售管理 >> 订单管理

查询

订单编号	客户名称	审核状态	签约状态	付款状态	发货状态	订单金额	操作
201701161634224456	stu2016407	未审核	未签约	未付款	未发货	100.0	查看 删除

添加

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-2-3-9 订单管理页面

客户已付款的订单, 销售角色对订单进行发货操作, 发货后客户对订单进行签收。

在图 4-3-2-2-3-9 中, 如果需要删除订单, 单击操作列下方“删除”, 完成删除操作, 单击“查看”, 可以查看订单详情, 如图 4-3-2-2-3-10 所示:

● 订单管理 >> 订单查看

销售订单信息

订单编号: 201701161634224456 客户名称: stu2016407 负责人: stu2016403 创建时间: 2017-01-16 16:41:18

产品详细信息

产品名称	数量	销售价(¥)	小计(¥)
OLAY深层修复霜	1	100.0	100.0
			订单总金额: ¥ 100.0

销售方式: 普通销售

付款条件: 先付款后发货

备注: 深层修复霜

返回

图 4-3-2-2-3-10 订单查看页面

(3) 财务管理

在图 4-3-2-2-3-1 中, 单击“财务管理”, 进入财务管理主页面, 主要有应收款和费用报销两个模块, 如图 4-3-2-2-3-11 所示:

● 销售管理 >> 财务管理

应收款		费用报销					
查询	排列方式:						
序号	应收金额(¥)	应收日期	是否收款	客户名称	负责人	订单编号	操作
1	100.0	2017-01-16 16:41:18	未收	stu2016407	stu2016403	201701161634224456	查看
当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页							1

图 4-3-2-2-3-11 财务管理页面

在图 4-3-2-2-3-11 中, 单击“费用报销”, 进入费用报销页面, 如图 4-3-2-2-3-12 所示:

● 销售管理 >> 财务管理

应收款		费用报销					
查询	排列方式:						
序号	费用用途	金额(¥)	类别	审核状态	负责人	日期	操作
暂无费用报销信息							
<input type="button" value="添加"/>							

图 4-3-2-2-3-12 费用报销管理页面

在图 4-3-2-2-3-12 中, 单击“添加”按钮, 进入添加费用报销信息页面, 如图 4-3-2-2-3-13

所示:

销售管理 >> 财务管理 >> 添加费用报销信息

费用用途: 金额:

类别: 餐饮 费用类型: 市场宣传

客户名称: 请选择 日期:

负责人: stu2016403

备注:

确定 返回

图 4-3-2-2-3-13 添加费用报销信息页面

在图 4-3-2-2-3-13 中, 输入费用用途、金额, 选择类别、费用类型、客户名称、日期, 输入备注, 单击“确定”按钮, 添加成功后显示如图 4-3-2-2-3-14 所示:

销售管理 >> 财务管理

序号	费用用途	金额(¥)	类别	审核状态	负责人	日期	操作
1	出差餐饮费用	50.0	餐饮	未审核	stu2016403	2017-01-16	查看

添加

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-2-3-14 费用报销管理页面

在图 4-3-2-2-3-14 中, 单击“查看”, 查看费用报销详情, 如图 4-3-2-2-3-15 所示:

销售管理 >> 财务管理 >> 查看费用报销信息

费用用途: 出差餐饮费用 金额: ¥50.0

类别: 餐饮 费用类型: 市场宣传

客户名称: stu2016407 日期: 2017-01-16

负责人: stu2016403

备注: 出差餐饮费用

返回

图 4-3-2-2-3-15 查看费用报销信息页面

(4) 客户反馈

在图 4-3-2-2-3-1 中，单击“客户反馈”，进入客户反馈页面，可以查看客户反馈信息，如图 4-3-2-2-3-16 所示：

销售管理 >> 客户反馈

序号	反馈主题	客户名称	反馈时间	操作
1	用的挺好	stu2016407	2017-01-17	查看

当前页：第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-2-3-16 客户反馈页面

4.3.2.2.4 客户管理

在图 4-3-2-2-1 中，单击“客户管理”，进入客户资料管理页面，如图 4-3-2-2-4-1 所示：

查看公司 公司网站 销售管理 客户管理 情景查看 日志查看

客户资料 客户关怀

客户管理 >> 客户资料



查询 显示方式: [列表] [卡片]

 客户编号: 201701161626289857
客户名称: stu2016407
客户类型: 国有企业

当前页：第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-2-4-1 客户管理页面

(1) 客户资料

在图 4-3-2-2-4-1 中，市场总监指派的客户会显示此客户资料模块下，单击“”图标，进入洽谈页面，可以邀请客户进行洽谈，单击“”图标，可以发送邮件给客户，如图 4-3-2-2-4-2 所示：

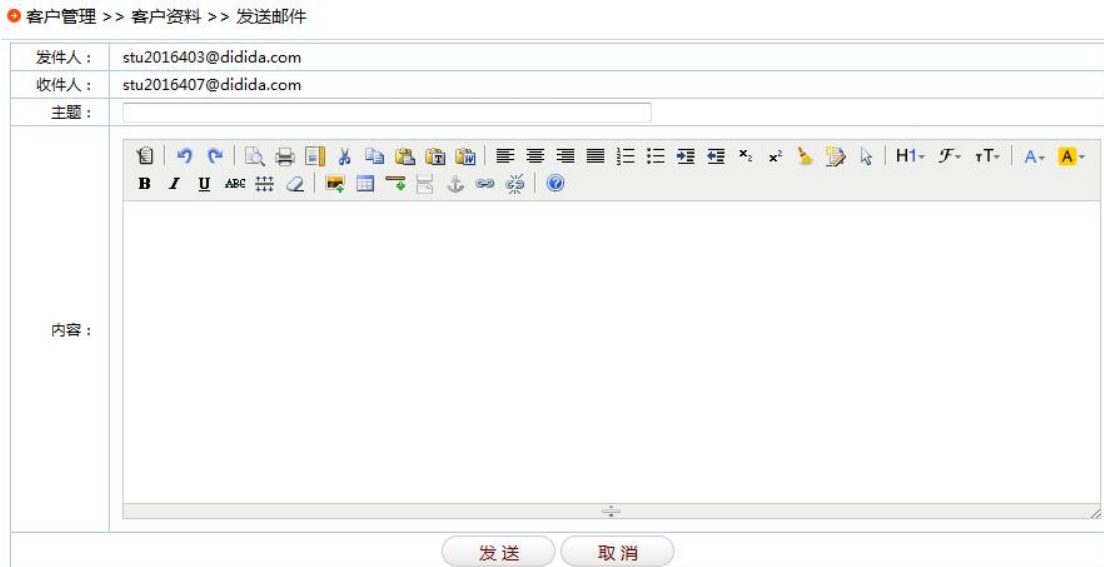


图 4-3-2-2-4-2 发送邮件页面

(2) 客户关怀

在图 4-3-2-2-4-1 中，单击“客户关怀”，进入客户关怀页面，如图 4-3-2-2-4-3 所示，单击“关怀”按钮，发送客户关怀邮件，发送成功后，关怀状态显示已关怀。



图 4-3-2-2-4-3 客户关怀页面

4.3.2.2.5 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.2.2.6 日志查看

在图 4-3-2-2-1 中，单击“日志查看”，进入日志查看页面，已完成的操作状态列会显示已完成，如图 4-3-2-2-6-1 所示：

操作描述	状态	操作时间
查看公司同事及分配工作	已完成	2017-01-16 16:00:14
查看公司信息	已完成	2017-01-16 16:00:14
查看公司产品信息	已完成	2017-01-16 16:00:15
查看公司网站信息	已完成	2017-01-16 16:05:51
添加市场活动信息	已完成	2017-01-16 16:23:55
修改市场活动信息	已完成	2017-01-16 16:30:25
添加销售订单信息	已完成	2017-01-16 17:03:41
添加费用报销信息	已完成	2017-01-16 17:24:46
查看费用报销信息	已完成	2017-01-16 17:46:17
添加客户的联系记录	已完成	2017-01-16 17:55:56
查看客户的详细信息	已完成	2017-01-17 14:20:36
对客户进行关怀	已完成	2017-01-17 14:36:37
对已签约的订单对进行发货	已完成	2017-01-17 14:41:58
查看应收款信息	已完成	2017-01-17 16:18:12
查看在销售时的客户反馈	已完成	2017-01-17 16:18:12
查看公司情景信息	已完成	2017-01-17 16:18:37

图 4-3-2-2-6-1 销售角色日志查看页面

4.3.2.3 客服角色的功能：

用分配的客服账号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入客服主页面，如图 4-3-2-3-1 所示：

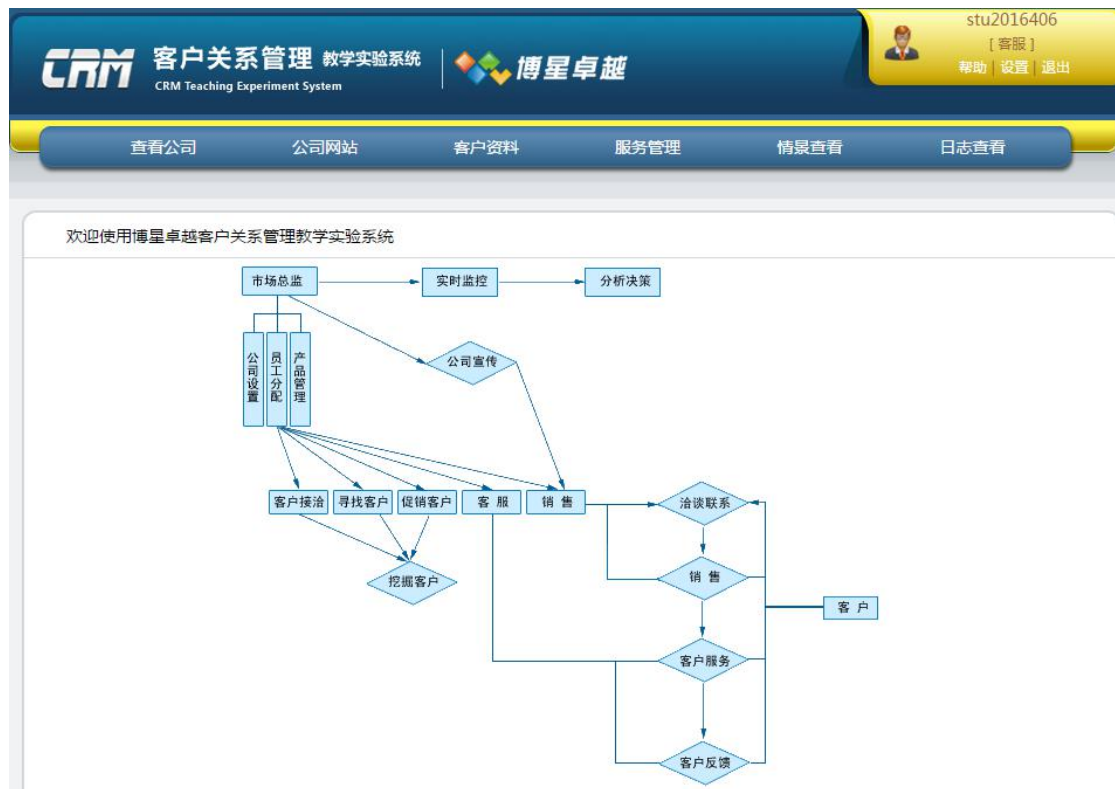


图 4-3-2-3-1 客服首页面

4.3.2.3.1 查看公司

该模块功能和促销活动角色 [4.3.1.2.1 查看公司](#) 章节操作一致，请参考。

4.3.2.3.2 公司网站

在图 4-3-2-3-1 中，单击“公司网站”，跳转至公司网站预览页面，如图 4-3-2-2-2-1 所示。

4.3.2.3.3 客户资料

在图 4-3-2-3-1 中，单击“客户资料”，进入客户资料管理页面，可以查看客户信息和联系记录、销售、应收款、服务请求、客户反馈、客户退货信息，如图 4-3-2-3-3-1 所示：



图 4-3-2-3-3-1 客户资料管理页面

4.3.2.3.4 服务管理

在图 4-3-2-3-1 中，单击“服务管理”，进入服务请求管理页面，如图 4-3-2-3-4-1 所示：



图 4-3-2-3-4-1 服务请求页面

(1) 服务请求

在图 4-3-2-3-4-1 中，单击“查看”，可以查看服务请求详情，如图 4-3-2-3-4-2 所示：

➤ 服务管理 >> 服务请求 >> 查看客户请求信息

请求主题: 我想了解一下你们公司产品	客户名称: stu2016407
负责人: stu2016406	处理状态: 已处理
请求详情	我想了解一下你们公司产品

[返回](#)

图 4-3-2-3-4-2 查看服务请求详情页面

(2) 客户退货

在图 4-3-2-3-4-1 中，单击“客户退货”，进入如图 4-3-2-3-4-3 所示页面，客户申请退货后，客服需要处理，总监才能审批。

➤ 服务管理 >> 客户退货

查询 ▼

序号	订单编号	客户名称	申请时间	请求状态	处理状态	审核状态	操作
1	201701171632545732	stu2016407	2017-01-17	未接洽	未处理	未审核	处理 发邮件 邀请洽谈
2	201701161634224456	stu2016407	2017-01-17	未接洽	已通过	已通过	查看

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▼

图 4-3-2-3-4-3 客户退货页面

在图 4-3-2-3-4-3 中，单击“发邮件”，可以发送邮件给客户，单击“邀请洽谈”，可以和客户进行洽谈，单击“处理”，进入客服人员处理退货页面，如图 4-3-2-3-4-4 所示：



销售订单信息

订单编号: 201701171632545732 客户名称: stu2016407 负责人: stu2016403

产品详细信息

产品名称	数量	销售价(¥)	小计(¥)
洗面奶	1	55.0	55.0
			订单总金额: ¥55.0

付款条件: 先付款后发货

备注:

退货原因: 无理由

客服名称: stu2016406

客服人员意见:

审批通过

审批驳回

返回

图 4-3-2-3-4-4 处理客户退货页面

在图 4-3-2-3-4-4 中, 输入客服人员意见, 单击“审批通过”, 审批成功, 单击“审批驳回”, 驳回退货操作。

(3) 客户反馈

在图 4-3-2-3-4-1 中, 单击“客户反馈”, 可以查看客户反馈信息, 如图 4-3-2-3-4-5 所示:

销售管理 >> 客户反馈

序号	反馈主题	客户名称	反馈时间	操作
1	下次还会使用	stu2016407	2017-01-17	查看
2	产品很好	stu2016407	2017-01-17	查看

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▼

图 4-3-2-3-4-5 客户反馈页面

(4) 问卷调查

在图 4-3-2-3-4-1 中, 单击“问卷调查”进入问卷管理页面, 总监添加问卷指派给客服人员, 如图 4-3-2-3-4-6 所示:

服务管理 >> 问卷调查

序号	问卷名称	调查区域	调查状态	操作
1	市场调研	华中	未调查	查看 发放

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▼

图 4-3-2-3-4-6 问卷管理页面

在图 4-3-2-3-4-6 中, 单击“查看”, 可以查看问卷详情, 单击“发放”, 发放给客户进行问卷调查。客户答卷后, 单击“问卷反馈”, 可以查看客户的问卷信息, 如图 4-3-2-3-4-7 所示:

服务管理 >> 问卷调查

序号	问卷名称	客户名称	调查区域	反馈时间	操作
1	市场调研	stu2016407	华中	2017-01-17 16:46:13	查看

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▼

图 4-3-2-3-4-7 问卷反馈页面

在图 4-3-2-3-4-7 中, 单击“调查详情”, 可以查看问卷名称、调查区域、调查份数、反馈份数, 如图 4-3-2-3-4-8 所示:

序号	问卷名称	调查区域	调查份数	反馈份数
1	市场调研	华中	2	1

关闭

图 4-3-2-3-4-8 查看问卷调查详情页面

在图 4-3-2-3-4-7 中, 单击“问卷报告管理”, 市场总监添加问卷指派给客服后, 客服可以添加问卷调查报告, 如图 4-3-2-3-4-9 所示:

服务管理 >> 问卷调查

序号	问卷名称	报告名称	创建时间	操作
1	市场调研	市场调研报告	2017-01-17 15:19:06	查看 修改

添加

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▼

图 4-3-2-3-4-9 问卷报告管理页面

在图 4-3-2-3-4-9 中，单击“添加”按钮，进入添加问卷报告页面，如图 4-3-2-3-4-10 所示：

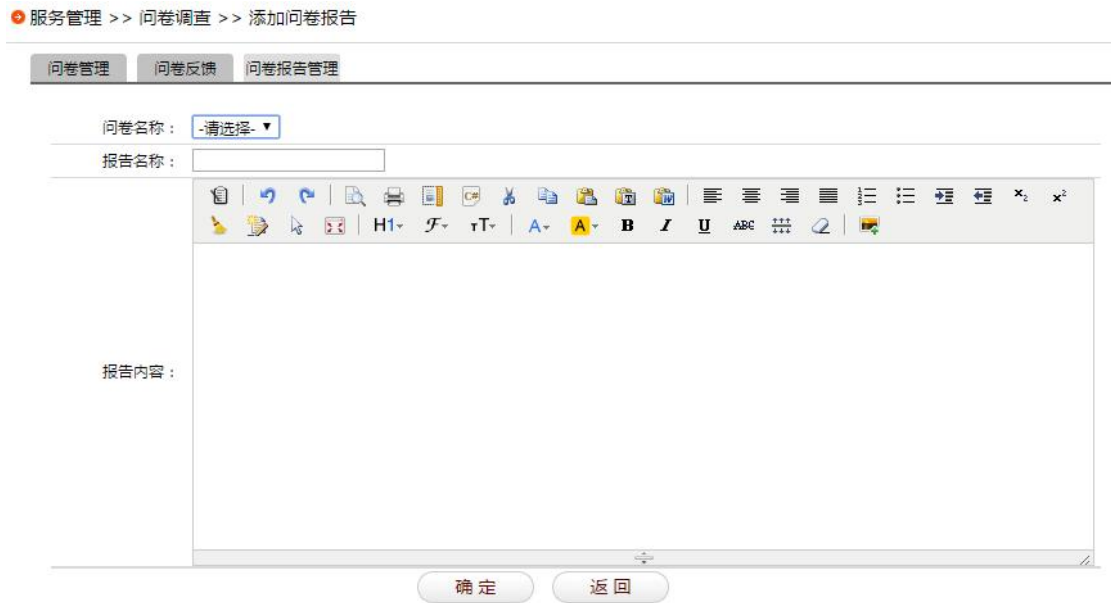


图 4-3-2-3-4-10 添加问卷报告页面

在图 4-3-2-3-4-10 中，选择问卷名称，输入报告名称、报告内容，单击“确定”按钮，完成问卷报告添加，添加成功后可以查看和修改问卷报告。

4.3.2.3.5 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.2.3.6 日志查看

在图 4-3-2-3-1 中，单击“日志查看”，进入日志查看页面，如图 4-3-2-3-6-1 所示：

用户名: stu2016406 真实姓名: stu2016406 课程名称: 销售活动课程 角色名: 市场员工 组名: 第一组		
操作描述	状态	操作时间
对客户请求进行处理	已完成	2017-01-17 14:51:41
查看客户的详细信息	已完成	2017-01-17 16:27:07
查看处理后的退货信息	已完成	2017-01-17 16:38:04
对客户的退货进行处理	已完成	2017-01-17 16:40:52
查看在客服时的客户反馈	已完成	2017-01-17 16:43:08
发放问卷调查	已完成	2017-01-17 16:45:21
查看问卷反馈信息	已完成	2017-01-17 16:47:04
添加问卷报告	已完成	2017-01-17 16:57:05
查看公司情景信息	已完成	2017-01-17 16:58:26
查看公司信息	已完成	2017-01-17 16:58:33
查看公司同事及分配工作	已完成	2017-01-17 16:58:34
查看公司产品信息	已完成	2017-01-17 16:58:36
查看公司网站信息	已完成	2017-01-17 16:58:41

图 4-3-2-3-6-1 客服角色日志查看页面

4.3.2.4 客户角色的功能:

用分配的客户帐号登录学生端, 单击“系统管理-CRM”, 进入客户主页面, 如图 4-3-2-4-1 所示:

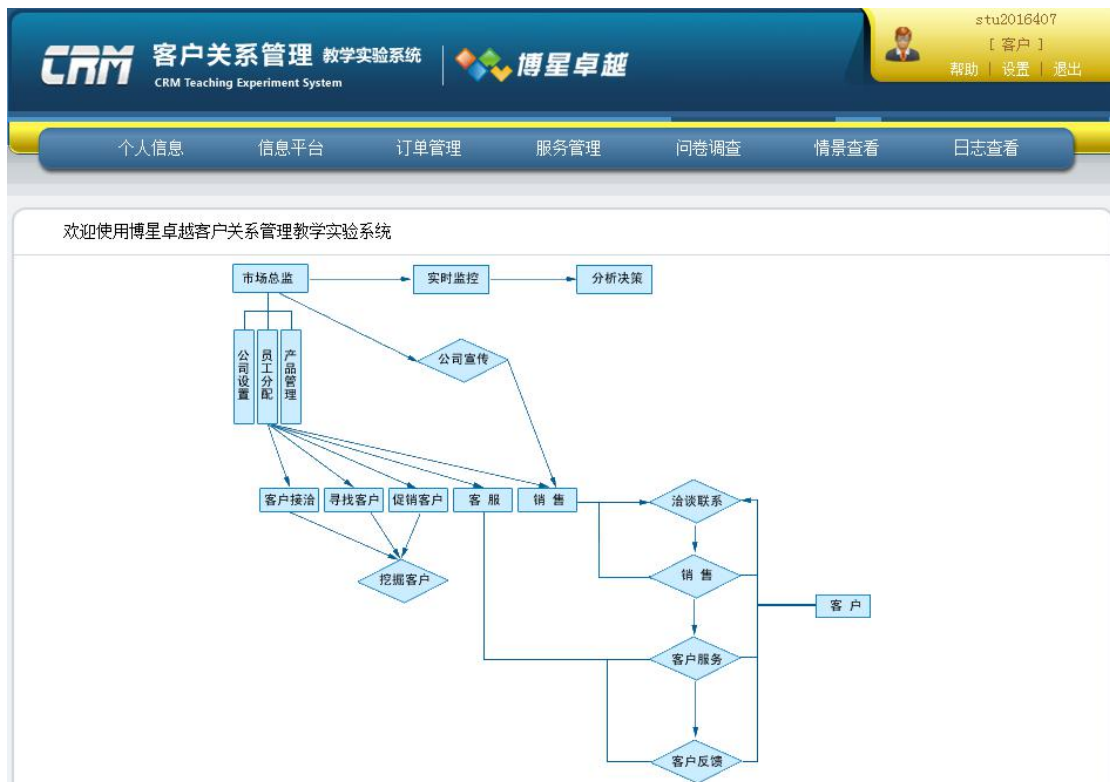


图 4-3-2-4-1 客户首页面

4.3.2.4.1 个人信息

在图 4-3-2-4-1 中，单击“个人信息”进入个人信息页面，客户登录后需要完善个人信息，如图 4-3-2-4-1-1 所示：



个人信息

用户: stu2016404
角色: 客户

请先编辑个人信息

编辑个人信息

用户名称: stu2016404
E-mail: stu2016404@didida.com
联系电话: *
流动资金: 1000000
通讯地址: *
用户类型: 国有企业 ▼
所在区域: 华中 ▼

备注:

确定

图 4-3-2-4-1-1 个人信息页面

在图 4-3-2-4-1-1 中，输入联系电话、通讯地址、选择用户类型、所在区域，输入备注，单击“确定”按钮，设置个人信息成功。

4.3.2.4.2 信息平台

信息平台操作方法，请参考 4.3.1.1.3 模块，与市场总监不同的是，客户可以进入信息平台进行留言，和发布求购信息。

4.3.2.4.3 订单管理

在图 4-3-2-4-1 中，单击“订单管理”，进入订单管理页面，如图 4-3-2-4-3-1 所示，销售添加订单，市场总监审核后，客户可以进行签约，签约后付款，付款成功后等待销售发货，当销售方式为促销时，客户可以直接收货，收货后可以进行退货操作。

订单管理

说明：当销售方式为促销时，可以直接收货来完成交易

订单编号	商家名称	负责人	签约状态	付款状态	发货状态	销售方式	订单金额(¥)	操作
201701171734164033	百雀羚化妆品	stu2016403	未签约	未付款	未发货	网络营销	100.0	查看 签约
201701171632545732	百雀羚化妆品	stu2016403	已签约	已付款	退货请求中	网络营销	55.0	查看
201701161634224456	百雀羚化妆品	stu2016403	已签约	已付款	已退货	普通销售	100.0	查看

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

图 4-3-2-4-3-1 订单管理页面

客户选择退货后，退货页面如图 4-3-2-4-3-2 所示，输入退货原因，选择客服名称，单击“确定”按钮，提交退货申请。

服务管理 >> 退货请求

销售订单信息

订单编号: 201701171737582987 客户名称: stu2016407 负责人: stu2016403

产品详细信息

产品名称	数量	销售价(¥)	小计(¥)
补水露	1	70.0	70.0

订单总金额: ¥70.0

付款条件: 先付款后发货

退货原因:

客服名称: 请选择

服务等级:

确定 返回

图 4-3-2-4-3-2 申请退货页面

4.3.2.4.4 服务管理

在图 4-3-2-4-1 中，单击“服务管理”，进入服务请求页面，客户可以添加服务请求，如图 4-3-2-4-4-1 所示：



图 4-3-2-4-4-1 服务请求页面

(1) 服务请求

在图 4-3-2-4-4-1 中，单击“添加”按钮，进入添加服务请求页面，如图 4-3-2-4-4-2 所示：



图 4-3-2-4-4-2 添加服务请求页面

在图 4-3-2-4-4-2 中，输入请求主题，选择商家名称、客服名称，输入请求详情，单击“确定”按钮，添加成功后等待客服人员处理。

(2) 退货请求

在图 4-3-2-4-4-1 中，单击“退货请求”，进入退货请求页面，可以查看退货请求详情，如图 4-3-2-4-4-3 所示，客户申请退货后，会显示在退货请求模块下。

服务管理 >> 退货请求

查询 ▾

序号	订单编号	商家名称	请求状态	操作
1	201701171632545732	百雀羚化妆品	未审核	查看
2	201701161634224456	百雀羚化妆品	已通过	查看

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▾

图 4-3-2-4-4-3 退货请求管理页面

(3) 服务反馈

在图 4-3-2-4-4-1 中, 单击“服务反馈”, 可以查看销售反馈和客服反馈情况, 如图 4-3-2-4-4-4 所示:

服务管理 >> 服务反馈

查询 ▾

序号	商家名称	服务人员	服务类型	反馈状态	操作
1	百雀羚化妆品	stu2016403	销售反馈	已反馈	查看
2	百雀羚化妆品	stu2016406	客服反馈	已反馈	查看
3	百雀羚化妆品	stu2016406	客服反馈	已反馈	查看
4	百雀羚化妆品	stu2016403	销售反馈	未反馈	反馈
5	百雀羚化妆品	stu2016406	客服反馈	未反馈	反馈
6	百雀羚化妆品	stu2016403	销售反馈	未反馈	反馈
7	百雀羚化妆品	stu2016403	销售反馈	未反馈	反馈

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▾

图 4-3-2-4-4-4 服务反馈页面

在图 4-3-2-4-4-4 中, 单击“查看”, 可以查看已反馈的信息, 单击“反馈”, 进入反馈页面, 如图 4-3-2-4-4-5 所示, 输入反馈主题、选择反馈对象、反馈者类型、您对我们的评价、输入评价内容, 单击“确定”按钮, 完成反馈信息。

服务管理 >> 服务反馈 >> 服务反馈信息

订单编号: 201701171632545732

反馈主题: 商家名称: 百雀羚化妆品

反馈对象: 产品 服务 反馈者类型: 新客户 老客户

您对我们的评价: ★★★★★ ★★★★☆ ★★★☆☆ ★★☆☆☆ ★☆☆☆☆

评价内容:

确定 返回

图 4-3-2-4-4-5 服务反馈页面

4.3.2.4.5 问卷调查

在图 4-3-2-4-1 中,单击“问卷调查”,客服发放后,客户可以进行答卷,如图 4-3-2-4-5-1 所示,单击“答卷”,进行答卷,答卷完成后可以查看问卷详情。

● 问卷调查

序号	商家名称	问卷名称	问卷状态	操作
1	百雀羚化妆品	市场调研	已答卷	查看
2	百雀羚化妆品	问卷2	未答卷	答卷 查看

当前页: 第1页/共 1 页 首页 上一页 下一页 尾页 1 ▾

图 4-3-2-4-5-1 问卷调查页面

4.3.2.4.6 情景查看

在课程中心中,选择情景查看,进入情景查看的页面,如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.2.4.7 日志查看

在图 4-3-2-4-1 中,单击“日志查看”,进入日志查看页面,如图 4-3-2-4-7-1 所示:

● 日志查看

打印 输出

用户名: stu2016407 真实姓名: stu2016407 课程名称: 销售活动课程 角色名: 客户 组名: 客户

操作描述	状态	操作时间
对个人用户信息进行设置	已完成	2017-01-16 16:26:28
添加对销售订单的服务反馈	已完成	2017-01-17 15:03:34
添加对客服的服务反馈	已完成	2017-01-17 15:04:44
添加退货信息	已完成	2017-01-17 16:34:00
查看订单的详细信息	已完成	2017-01-17 17:37:17
对订单进行签约	已完成	2017-01-17 17:37:19
对订单进行付款	已完成	2017-01-17 17:37:29
对订单进行收货确认	已完成	2017-01-17 17:41:45
添加服务请求信息	已完成	2017-01-17 17:57:26
查看退货订单的信息	已完成	2017-01-17 18:02:20
查看对销售订单的服务反馈信息	已完成	2017-01-17 18:05:10
参加商家的问卷调查	已完成	2017-01-17 18:09:16
查看已参加的问卷调查信息	已完成	2017-01-17 18:10:16
查看对客服的服务反馈信息	已完成	2017-01-18 09:38:15
查看服务请求的信息	已完成	2017-01-18 09:40:18
进入信息平台	已完成	2017-01-18 09:41:46
查看商家网站上的公司简介	已完成	2017-01-18 09:41:54
查看商家网站上的产品信息	已完成	2017-01-18 09:41:55
在商家网站上查询产品	已完成	2017-01-18 09:42:11

图 4-3-2-4-7-1 客户日志查看页面

4.3.3 分析决策

教师端部署完实战 CRM 分析决策课程，开始上课之后，学生只有市场总监角色，用该班级的学生帐号登录学生端，单击“系统管理-CRM”，进入市场总监主页面，如图 4-3-3-1 所示，分析决策课程是需要结合市场前期、销售活动课程同时上课的，客户分析、销售分析、服务分析也是针对市场前期和销售活动中的数据进行了统计成图表显示的。

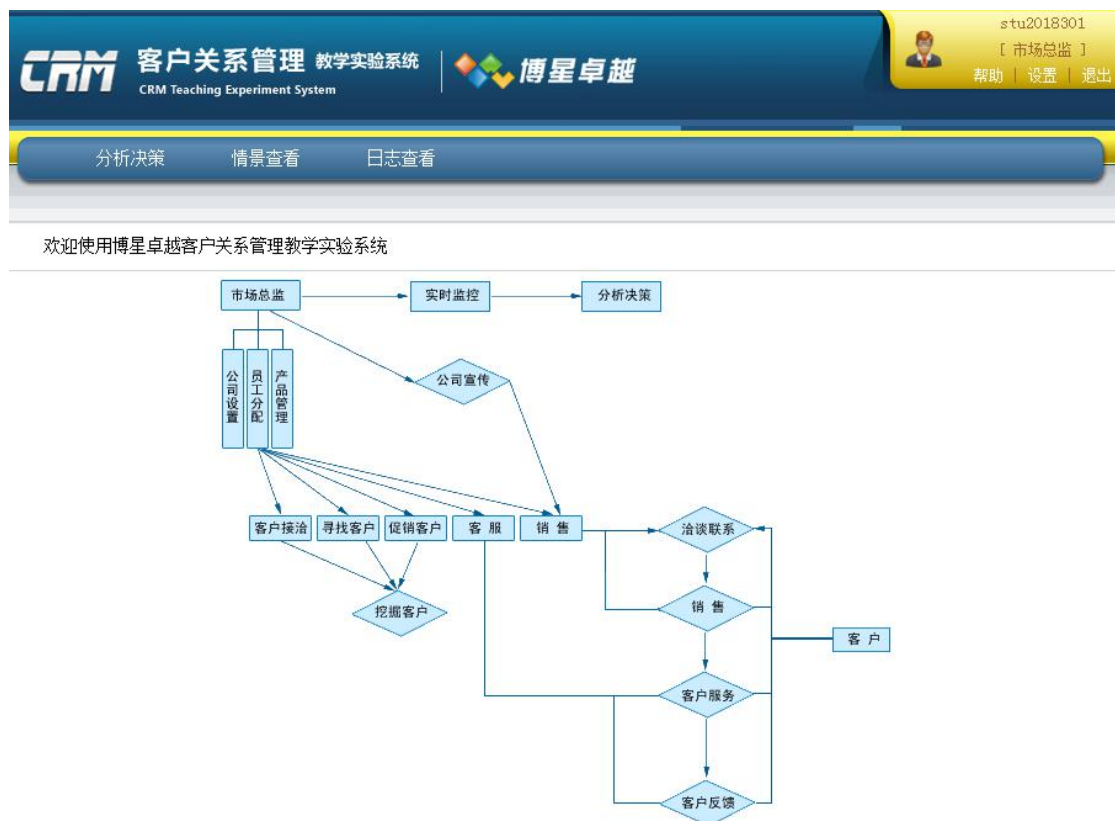


图 4-3-3-1 市场总监主页面

4.3.3.1 分析决策

在图 4-3-3-1 中，单击“分析决策”，进入客户分析页面，如图 4-3-3-1-1 所示：



图 4-3-3-1-1 客户来源报表分析页面

4.3.3.1.1 客户分析

在图 4-3-3-1-1 中，单击“客户来源分析”，可以查看客户来源情况分析，有报表分析、柱状图分析和饼状图分析三种分析方式，报表分析如图 4-3-3-1-1 所示，柱状图和饼状图如图 4-3-3-1-1-1、4-3-3-1-1-2 所示：

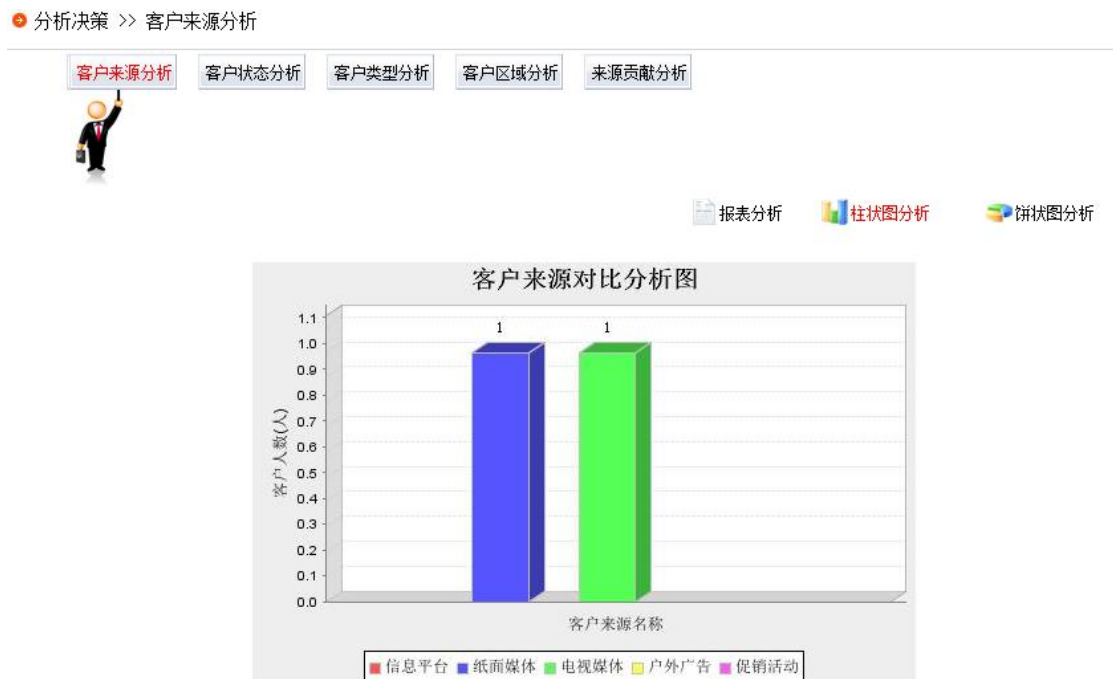


图 4-3-3-1-1-1 客户来源柱状图分析页面

分析决策 >> 客户来源分析



图 4-3-3-1-1-2 客户来源饼状图分析页面

“客户状态分析、客户类型分析、客户区域分析、来源贡献分析”同“客户来源分析”类似，这里不作阐述。

4.3.3.1.2 销售分析

在图 4-3-3-1-1 中，单击“人员销售分析”，可以查看人员销售分析，有报表分析、柱状图分析和饼状图分析三种分析方式，报表分析、柱状图、饼状图如图 4-3-3-1-2-1、4-3-3-1-2-2、4-3-3-1-2-3 所示：

序号	员工名称	销售金额(元)	销售额比例(%)	应收金额(元)	应收比例(%)	实收金额(元)	实收比例(%)
1	员工06	9900.0	58.6%	9900.0	58.6%	9900.0	81.8%
2	员工07	4800.0	28.4%	4800.0	28.4%	0.0	0%
3	员工08	2200.0	13%	2200.0	13%	2200.0	18.2%

图 4-3-3-1-2-1 销售人员报表分析页面

分析决策 >> 销售分析

人员销售分析

商品销售分析

消费排名分析

应收账款分析

销售费用分析

客户反馈分析



报表分析

柱状图分析

饼状图分析



图 4-3-3-1-2-2 销售人员柱状图分析页面

分析决策 >> 销售分析

人员销售分析

商品销售分析

消费排名分析

应收账款分析

销售费用分析

客户反馈分析



报表分析

柱状图分析

饼状图分析

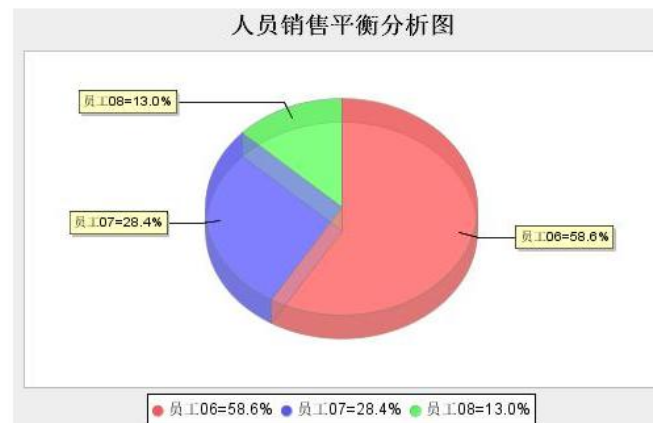


图 4-3-3-1-2-3 销售人员饼状图分析页面

“商品销售分析、消费排名分析、应收账款分析、销售费用分析、客服反馈分析”同“人员销售分析”类似，这里不作阐述。

4.3.3.1.3 服务分析

在图 4-3-3-1-1 中，单击“服务分析”，可以查看客户请求分析，有报表分析、柱状图分析和饼状图分析三种分析方式，报表分析、柱状图、饼状图如图 4-3-3-1-3-1、4-3-3-1-3-2、4-3-3-1-3-3 所示：



图 4-3-3-1-3-1 客户请求报表分析页面



图 4-3-3-1-3-2 客户请求柱状图分析页面

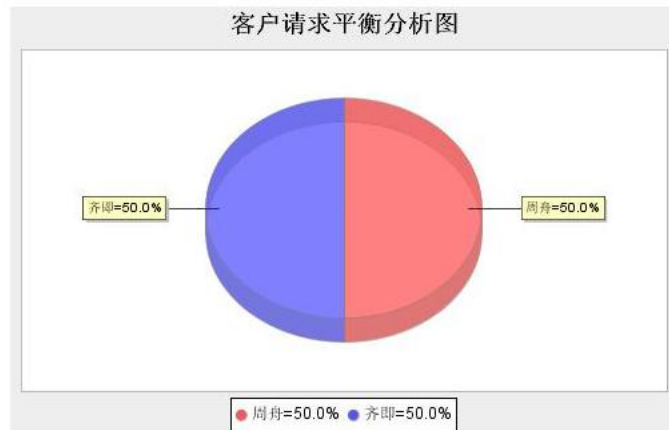
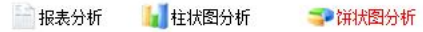


图 4-3-3-1-3-2 客户请求饼状图分析页面

“客户退货分析、服务人员分析、客户反馈分析”同“客户请求分析”类似，这里不作阐述。

4.3.3.2 情景查看

在课程中心中，选择情景查看，进入情景查看的页面，如图 4-3-1-1-6-1 所示。

4.3.3.3 日志查看

在图 4-3-3-1 中，单击“日志查看”，进入日志查看页面，如图 4-3-3-3-1 所示：

