

FWCRM 系统快速入门

第一节：运行环境

在安装本系统时，您首先要确认一下您的电脑软件环境。

1、 Windows 操作系统，本系统能在下列操作系统环境下运行

- 中文 windows 98
- 中文 Windows ME
- 中文 Windows NT4.0(with SP6)
- 中文 Windows2000 专业版/服务器版
- 中文 Windows XP 专业版

2、 Internet Explorer 浏览器（以下简称 IE），本系统完全支持 IE 5.0 以上版本。

3、 Office 办公软件，系统支持 Office 2000 及 Office XP。

4、 WEB 服务器，WEB 服务器因 Windows 操作系统版本而异。

操作系统	WEB 服务器
Windows 98	PWS4.0
Windows ME	
Windows NT 4.0	IIS 4.0
Windows 2000 专业版	IIS 5.0
Windows 2000 服务器版	
Windows XP 专业版	IIS 5.1

详细安装请阅读“安装 WEB 服务器”。

5、 富慧软件与 SQL 数据库的关系：

申明：富慧软件的应用以 Microsoft SQL Server 数据库为基础，但本系统的内容及售价并不包含上述数据库，需要用户另行解决。（本系统可以提供 Microsoft SQL Server 数据库的桌面版 MSDE2000）。在本系统安装之前，最好检查是否装有 MS SQL Server 数据库，如有，还应检查数据库是否已经启动。

（若使用 SQL-Server7.0 或 MSDE1.0，为保证系统数据的安全，则需要在微软主页上下载安装 sp4 以上补丁。）

SQL-Server 需要的软件环境

操作系统 (OS)	SQL7.0 桌面版/SQL2000 个人版	SQL7.0 标准版/SQL2000 标准版
Windows 98、ME		
NTWorkstation4. 或更高		
NT server 4.0 或更高		
Windows2000Server		
Windows2000Professional		
Windows XP		

第二节：应用模式

1、单机应用

主要满足个人用户的需要，支持 Windows 98 及以上的所有 32 位 Windows 操作系统。如确实作为日常应用，建议使用 Windows 2000 Professional 操作系统。

2、网络应用

主要满足多个用户的需要，由于系统采用的是基于 B/S 结构设计，逻辑上分为三个应用层次：操作层、应用服务层、数据服务层，日常业务操作全部在操作层完成，同时支持标准 Windows 方式和浏览器方式。只要通过客户端的浏览器就可以实现对系统的操作。

第三节：安装指导

1、软件安装

点击“安装系统”图标，安装系统就弹出了 FWCRM 的安装界面，下面简单介绍一下本系统的安装过程。

(1) 如果弹出“请先安装 WEB 服务器”提示信息，表明你的电脑没有安装 WEB 服务器。这时您需要先安装 WEB 服务器后才能安装本软件。安装 WEB 服务器请阅读本文档的第三节“安装 WEB 服务器”。

(2) 选择用户信息窗口，如图所示。在这里要输入您的姓名、单位和产品序列号。安装程序会自动取得您的计算机中的个人姓名和单位信息，您也可以自行修改。只有输入正确的序列号后才能进入下一步的安装过程。



(3) 选择安装位置窗口，如图所示。安装程序默认的安装目录为“C:\Program Files\Fuwise\FWCRM”，您也可以按自己的需要更改安装目录。选择完毕后单击“下一步”按钮进入下一步。



(4) 安装数据库。当安装程序的文件复制完毕，如果您的系统没有安装数据库的软件（比如：MS SQL Server 7.0、SQL Server 2000 或者 MSDE2000 等数据库）。安装程序自动提示您是否安装“MSDE”数据库，如果已经安装了数据库软件，安装程序就会出现“创建系统数据库”的窗口，如图所示。这是创建本系统运行所需的数据库，要求您输入数据库管理员的用户名和密码（如果不清楚，请咨询系统管理员）和数据库名称（默认为“FWCRMDB”）。若出现同名的数据库，安装程序会自动进行提示。另外，为确定数据库连接是否正确，您可以点击“测试数据库连接”按钮，如果用户名和密码正确，安装会提示“数据库连接成功”的信息。



(5) 创建登录帐号。数据库创建完毕，安装程序显示“创建登录帐号”窗口，如图所示。在第一次使

用本系统时，必须用这里创建的帐号和密码进行登录，否则您无法使用本系统，所以该帐号和密码请您务必记住。

(6)最后出现的安装完毕窗口，点击“完成”按钮，安装程序将在计算机的程序组中自动加入名为“富慧客户信息管理”的程序组。至此，您可以开始使用“富慧客户信息管理系统”了。




提示：若安装过程中数据库和登录帐号没有创建成功，您可以运行本系统自带的数据库安装工具，另行创建。该工具位于光盘中的“DBTools”目录下的“SetupCRM.exe”执行文件。

2、WEB 服务器安装

WEB 服务器安装因 Windows 操作系统而异，根据您使用的操作系统版本，来安装相应的 WEB 服务器。

1、Windows 98、Windows ME

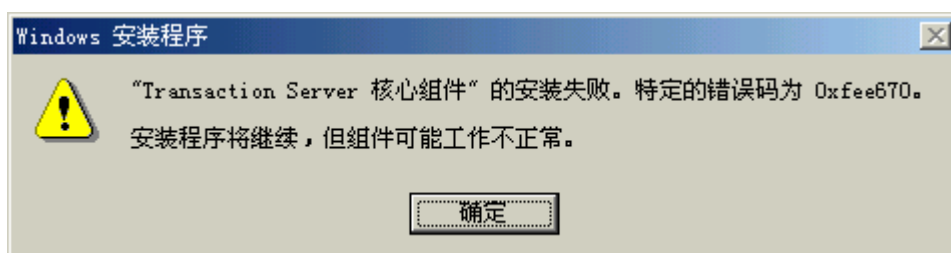
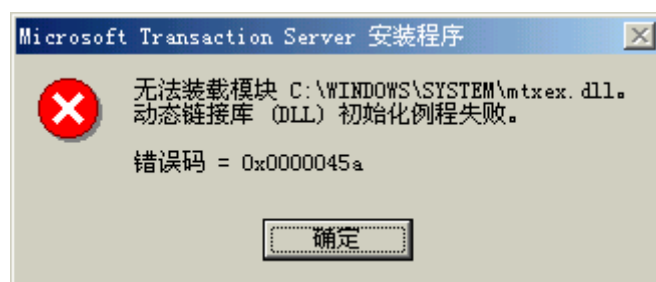
步骤	说明	图例
1	插入 FWCRM 安装光盘,进入到光盘的 PWS 目录下,双击文件夹中的“Setup.exe”文件,您将会看到如下图的安装界面。然后点击“下一步”按钮。	

2	<p>PWS 的安装有三种模式：最小、典型、自定义安装。建议你采用“典型”安装,点击“典型”按钮。</p>	
3	<p>这时您要确定 WEB 发布主目录，安装程序默认指定为“c:\inetpub\wwwroot”目录。建议你使用此目录，您也可以指定发布主目录。确定目录后点击“下一步”按钮。</p>	
4	<p>这时，PWS 安装开始文件复制。您需等待几分钟。</p>	

5	<p>安装完成,完成对话框窗口如右图。这时您已成功装完 PWS 服务器。可以开始安装 FWCRM 软件了</p>	
---	--	--


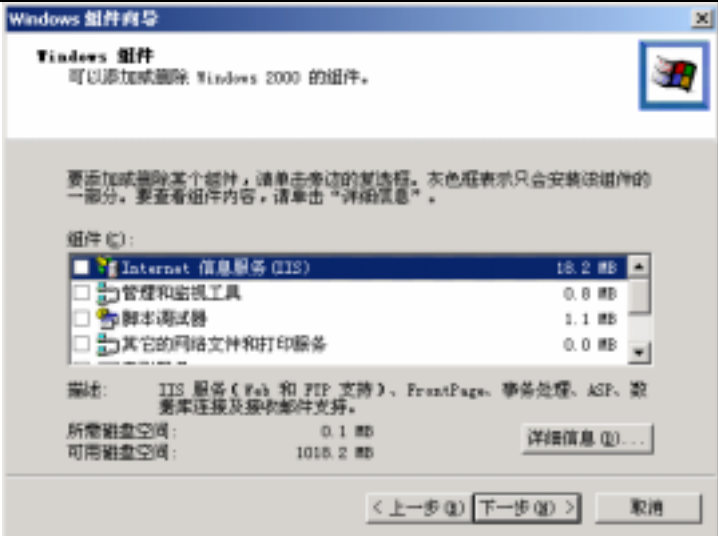
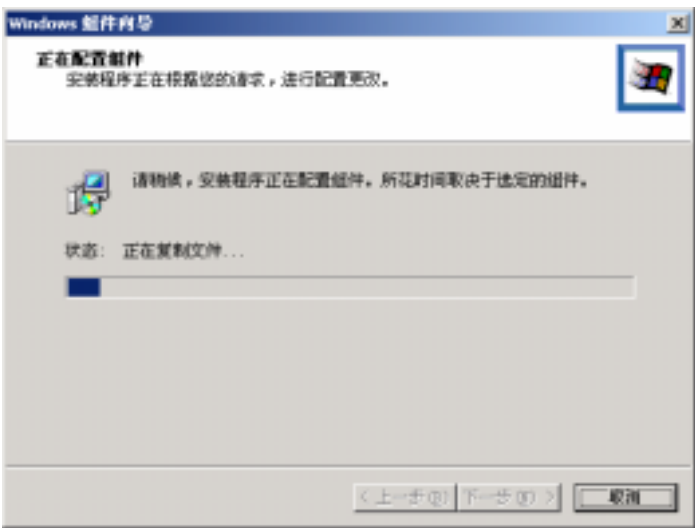
说明：

在步骤四安装过程中有可能出现如下图的错误提示信息。请您不要中止安装，点击“确定”按钮继续安装下去。



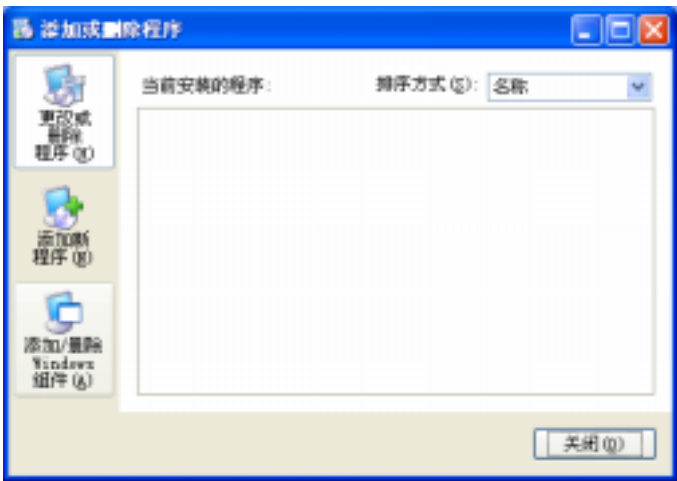
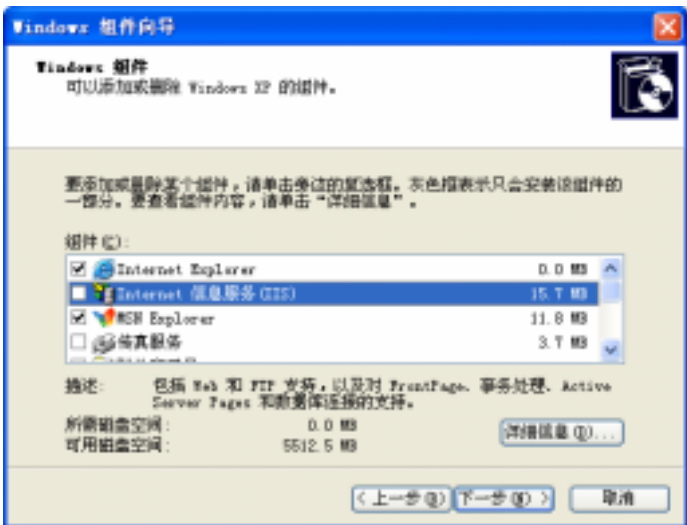
2、Windows 2000 专业版本/服务器版

步骤	说明	图例
----	----	----

1	<p>进入“我的电脑”的“控制面板”文件夹中，双击“添加/删除程序”。出现如下的对话框。请点击窗口左侧的“添加/删除 Windows 组件”。</p>	
2	<p>在弹出的“Windows 组件向导”窗口中。请您选中“Internet 信息服务 (IIS)”点击“下一步”按钮。</p>	
3	<p>这时，开始安装 IIS 复制文件，静待几分钟后，安装完成。</p>	

4	<p>安装完成。出现如右图对话框，点击“完成”按钮。至此WEB服务器已成功安装。接下来，您可以安装 FWCRM。</p>	
---	--	--

3、Windows XP 专业版

步骤	说明	图例
1	<p>进入“我的电脑”的“控制面板”文件夹中，双击“添加或删除程序”。出现如下的对话框。请点击窗口左侧的“添加/删除 Windows 组件”。</p>	
2	<p>在弹出的“Windows 组件向导”窗口中。请您选中“Internet 信息服务 (IIS)” 点击“下一步”按钮。</p>	

3	这时,开始安装 IIS 复制文件,需要等待几分钟。	
4	安装完成。出现如右图对话框,点击“完成”按钮。至此 WEB 服务器已成功安装。接下来,您可以安装 FWCRM。	

重要申明：如果是网络应用，本系统需要 TCP/IP 通讯协议支持，安装之前必须安装 TCP/IP 协议，并指定 IP 地址。若 NT 域提供 DHCP 服务，则可以不具体指定 IP 地址而由系统 DHCP 服务动态分配，但会对系统运行效率产生影响。对于网络应用，须建立 Windows NT 域；对于没有网络卡的单机应用，则不需要。

第四节：初始设置

系统初始化设置包括基础设置和系统设置两部分。当您第一次使用系统时，必须首先对系统进行初始化，才能进行其它功能模块的操作。设置的是否合理，对富慧客户信息管理系统的使用效果有很大的影响，所以基础信息设置非常重要，系统提供了部分设置的缺省信息用户可根据自己的实际情况进行增删改操作。

您第一次登录本系统时，帐号和密码是您在创建数据时所设置的帐号和密码，您可以在登录时修改密码，也可以在进入系统以后修改您的密码。由于该帐号是系统管理员的帐号，具有很高的操作权限，所以为了保证您系统的安全，建议您定期维护您的帐号和密码。

当您以管理员的身份第一次进入本系统时，系统只出现两个功能模块：基础设置和系统设置，下面就如何操作这两部分作一简单的介绍：

一、如何进行基础设置

基础信息设置包括：客户设置、业务设置、地区设置、区域设置、其它设置和编码规则等六部分。

1) 客户设置：

客户设置主要是对客户信息的一些比较常见但很重要的属性进行设置，方便用户对客户信息进行录入及查询。包括有：客户类别、客户性质、行业类别和客户来源。系统已经作了简单的设置，您可以根据您自己的具体情况加以修改和编辑。具体的操作比较简单，描述如下：

A) 点击导航菜单的“基础设置”，选择“客户设置”；

B) 选择一个“分类对象”，比如“客户类别”(如图1)



(图 1)

在右边的名称框内直接输入客户类别的名称，然后按“保存”按钮即可。

C) 若要删除某个类别，直接点击该名称后面的“X”即可将其删除。

D) 其它的如客户性质、行业类别和客户来源的设置，依次类推。

2) 业务设置：

业务设置提供“销售机会”和“工作进程”的设置。销售机会包括：机会来源、机会类型、机会状态、机会阶段和丢单原因。工作进程包括：进程动作、进程类别和完成结果。对业务设置的每种对象属性，系统都提供了部分的默认值以供参考，可根据需要对这些设置好的内容进行增加、编辑、删除等操作，方便了用户使用。在使用本系统之前，必须对某些关键的分类项目进行设置。(如图2)



(图 2)

具体操作，参见“客户设置”。

3) 地区设置：

“地区设置”是根据行政管辖的不同把客户有效划分以方便管理。您可以依次新建 省份(直辖市)、城市、片区。在此地区设置只能分三级，而且需要由大到小呈树状依次新建。在本系统中新建客户时，有“城市”和“片区”字段，您可以进入参照直接选择已经在此初始化好的相应“省份(直辖市)”和“城市”，系统会自动带出“片区”。

4) 区域设置：

“区域设置”是一个公司为了方便销售业务的开展，人为地把已有的客户群划分为几个销售区域，可以从大的方面划分，例如：大中国区、港台等；也可以根据实际把地理位置上相近而又从属于不同行政管辖的一些地区划分为一个销售“区域”。在本系统中新建客户时，有“所属区域”字段，您可以进入参照直接选择已经在此初始化好的 相应的客户所属“区域”。

5) 其他设置：

主要是对在机会进程中的“费用类别”和在时间管理中的“事件类别”进行设置。

6) 编码规则：

编码规则主要是为方便用户而设置的一套自动编号的方法。本系统提供了客户编码的设置，如果启用该规则，系统将按照您设置的编码方法自动产生编号，不会产生重复的号码。这在一定的程度上方便用户进行客户的分类和查询，并且客户编码始终按该方式产生，除非您将编码规则修改。如果你觉得您的编码自由性比较大，您可以不启用该编码规则，而用手工的方法编写。

二、如何进行系统设置

系统设置主要包括部门设置、职员设置和角色定义。

1、部门设置

部门设置是对企业的各部门进行编号、名称和级别的设置。可以根据企业实际情况按产品分别进行部门设置。系统已经作了简单的设置，您可以根据您自己的具体情况加以修改和编辑。具体的操作比较简单，描述如下：

A) 点击导航菜单的“系统设置”，选择“部门设置”；

B) 点击[新增]按钮，输入部门编号和部门名称，然后点击[保存]即可。

注意：如果输入下级或同级则先在部门名称列表里选择你要增加的部门。(图 3)



(图 3)

C)若要删除某个部门，直接点击该名称后面的“”即可将其删除。


注意：如果部门里面已经保存有数据的话则不能删除。

2、角色定义


这里您可以根据企业的人员的等级情况，进行员工角色定义，比如：总经理、副总经理、策划总监、创作总监、客户总监、客户代表、财务等。同时还可以针对不同的员工角色设定员工对本系统的使用权限。

角色设置：

在这里您可以根据企业的人员的等级情况，进行员工角色定义，比如：总经理、副总经理、策划总监、创作总监、客户总监、客户代表、财务等。同时还可以针对不同的员工角色设定员工对本系统的使用权限。系统已经作了简单的设置，您可以根据您自己的具体情况加以修改和编辑。具体的操作比较简单，描述如下：

- 1) 点击导航菜单的“系统设置”，选择“角色定义”；
- 2) 在角色名称和角色描述空白栏里输入你所定义的角色，然后按[保存]即可。
- 3) 若要修改则直接在角色名称对其进行修改，然后按[保存]即可。
- 4) 若要删除某个部门，直接点击该名称后面的“”即可将其删除。

角色操作权限

1、单击角色操作栏列表里角色名称对应的  按钮，进入员工角色权限设置界面。在模块列表里系统对员工的操作权限分为：查看、删除、审核三个等级。您可以根据不同职位的员工确定其对每个系统模块的操作权限。（如果没有设置权限的员工这在其桌面上不显示）

2、在[“xxx”可以访问](xxx 代表角色名称)下列表框里，系统提供了每个模块包括子模块：所有的、属于本人的和属于本部门的三个操作权限设置，你可根据每个角色选择设置。

3、设置好后选择[保存]按钮，在系统弹出的对话框里选择[确定]即可。如图 4：



(图 4)

3、职员设置

职员设置可以方便对职员的各种基本信息进行管理。同时通过对职员的权限设置，明确职员可以进行哪些模块的操作功能，以确定职员的权限分工。


设置员工：

选择系统设置导航栏下的[职员设置]模块，在选择职员所属的部门，单击职员列表右上方的[新增]按钮，进入新增职员信息录入界面。您只要在相应的项目里输入员工信息，然后单击[保存]按钮即可。（注：蓝字项目的员工信息必须填写）图 5




(图 5)

修改员工信息：

在职员列表的操作栏里，单击按钮，进入员工信息修改界面。在需要修改的项目上输入修改信息便可。

设置员工登录帐号：

1、用鼠标单击职员列表操作栏里的按钮，进入员工登录帐号设置界面，系统在此还提供了上传图片 and 附件的功能（注：单个上传文件或图片最大允许 4096KB）。

2、在这里我们除了可以设置员工的登录帐号之外，还可以员工的角色进行设置，输入所设置的登陆帐号跟员工的角色后按[保存]按钮，在系统弹出对话框中选择[确定]即可。