

Vtiger CRM 7

系统管理员& 用户手册

Vtiger CRM 系统管理员&用户手册

版权

本手册应用于 Vtiger CRM 开源社区版 7.0 及所有后续公布的升级版本和内置应用插件，但所有非内置扩展插件及定制化修改或增加的系统程序的使用说明，均未包含在本手册内。有关定制化修改和增加的系统程序的使用说明请参见其他单独提供的相应的手册和说明。

本手册内屏幕界面所显示的文字内容和数据均是虚构的，如与任何单位或个人的实际文件和数据相似或相同乃实属巧合。

本手册中的信息（包括引用的 URL 和其它的 Internet 网站）可能变动，恕不另行通知。除非另外注明，本手册中作为范例列出的公司、机构、产品、电子邮件地址、徽标、人名地名、事件和数据均属虚构，并非有意想要与任何现实的公司、机构、产品、电子邮件地址、徽标、人名地名、事件和数据相联系。用户有责任遵守所有已生效的著作权法。在不限制版权所辖权利的前提下，未得到流浪天下 Maie 的明确书面许可，无论出于何种目的，均不得以任何形式或借助任何手段（包括但不限于电子、机械、影印、录音或其它手段）复制或传播本手册的任何部分，或将其存储于或引入检索系统。

Maie 拥有本手册内容的专利、专利申请、商标、版权或其它知识产权。除了任何授权许可协议所提供的明确书面许可，拥有本手册电子或打印版本并不赋予您任何有关这些专利、商标、版权或其它知识产权的许可。

Copyright ©2018 [Maie.name](http://maie.name). 流浪天下 Maie 版权所有，保留所有权利。

声明

为求准确，本手册已经过验证和复审。本手册包含的指导和描述对出版时的版本是准确的。但是对以后的系统及手册可能变动，恕不另行通知。

本手册基于 Vtiger CRM 7.1 GA 版完成。本手册中的软件界面在 Windows 10 系统 + Chrome 下截图。

本手册仅通过流浪天下网站（maie.name）和 Vtiger 爱好者 QQ 群发布，其它渠道均为盗版！

商标

相关文字及徽标是相关公司在中国和/或其它国家（地区）的商标或注册商标。本手册中提及的其它产品和公司的名称均可能是其各自所有者的商标。

版本

Ver.1.1.9

最近更新日期：2019-01-22

更新记录

版本	更新日期	更新人	更新内容
V1.0.0	2018-04-18	Maie 松、旭日东升	初始发布
V1.1.0	2018-04-19	Maie	1) 添加安装章节 2) 修复部分文字错误
V1.1.1	2018-05-07	Maie	1) 修改 workflow、计划任务调度章节，增加配图
V1.1.2	2018-05-23	Maie	1) 补充 workflow 安装说明 2) 增加客户门户安装说明
V1.1.3	2018-06-04	Maie	1) 修改安装时填写的数据库参数说明
V1.1.4	2018-06-13	Maie	1) 添加迁移缓存清理说明 2) 添加开源共享精神和许可证说明 3) 更新个人选项-货币和数字配置说明
V1.1.5	2018-07-18	Maie	更新自定义筛选列表-迷你清单，增加例子
V1.1.6	2018-10-24	Maie	1) 更新营销模块，增加关联记录导入说明 2) 新增评注模块说明 3) 更新发送邮件服务器配置中显示发件人说明
V1.1.7	2019-01-04	Maie	1) 增加 config.inc.php 中 CSRF 防护说明 2) 补充 workflow cron 说明
V1.1.8	2019-01-17	Maie	1) 补充 Vtiger Google Calendar Sync 同步连接说明
V1.1.9	2019-01-22	Maie	1) 更新客户门户说明为中文页面

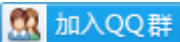
捐助

适当的捐助支持将鼓励我们持续更新和完善文档，您的捐助不一定能改变我们的人生，但您的支持将会是我们改进的最大动力。

您可以使用手机支付宝、微信、QQ 扫描以下二维码捐助流浪天下发展。



vTiger CRM 爱好者 QQ 群:

欢迎真正愿意分享使用经验的朋友加入  (防广告收费 10 元入群，以不定期群红包形式反馈)



贡献

本手册由以下 VTer 爱好者们共同编辑完成：

@Maie

封面设计、总体架构及整合

CRM 设置、各模块、集成

@松

工作流、报表

@旭日东升

联系人

感谢以下 VTer 对本手册的建议和反馈（排名不分先后，以首字母顺序）：

@Blake

@CY

@豆豆超人

@Misael

@且听风吟

@Vtiger 开发

@刘遑

@vgsglobal

目 录

1	关于	16
1.1	开源共享精神	16
1.2	政策和许可证	17
1.3	这本手册写了些什么？	18
1.4	我需要准备些什么？	18
1.5	本书适合哪些人阅读？	19
1.6	约定	19
1.7	读者反馈	19
2	认识	20
2.1	VTIGER CRM 7.x 功能特色	21
2.2	VTIGER 系统模块架构	25
2.2.1	销售和市场营销功能	26
2.2.2	日程管理	29
2.2.3	客户支持和服务	29
2.3	从哪里开始	33
2.3.1	系统管理员配置指南	33
2.3.2	用户管理指南	38
2.3.3	销售管理指南	40
2.3.4	支持管理指南	42
2.3.5	盘点管理指南	44
2.3.6	项目管理指南	47
3	安装	50
3.1	安装环境准备	51
3.1.1	操作系统和运行环境	51
3.1.2	MySQL 参数	51

3.1.3	PHP 扩展和参数	51
3.1.4	浏览器	53
3.1.5	下载程序源代码	53
3.1.6	配置目录和文件夹写权限	53
3.2	CRM 安装	54
3.2.1	全新安装	54
3.2.2	重新安装	60
3.2.3	CONFIG.INC.PHP 配置文件	61
3.2.4	升级更新	62
3.2.5	修复补丁更新	64
3.3	初始化 workflow	64
3.3.1	在 WINDOWS 中初始化 workflow	64
3.3.2	在 LINUX 中初始化 workflow	65
3.4	备份和迁移	67
3.4.1	CRM 备份	67
3.4.2	CRM 迁移	68
3.5	安装扩展插件和语言包	68
3.5.1	安装语言包	68
3.5.2	安装客户门户	68
3.5.3	安装其它扩展插件	69
3.6	错误调试	69
3.7	CRM 访问速度优化	70
4	首页	71
4.1	登录	72
4.1.1	PC 端网页登录	72
4.1.2	移动端网页登录	72
4.1.3	APP 登录	74
4.1.4	忘记了密码	75

4.2 仪表板	76
4.2.1 仪表板上显示的小部件	78
4.2.2 创建多个仪表板	85
4.2.3 我不想用仪表板做主页	87
4.3 快速创建	87
4.4 日历	88
4.4.1 我的日历	88
4.4.2 事件	91
4.4.3 共享日历视图	96
4.4.4 日历共享访问规则	97
4.4.5 日历设置	102
4.4.6 创建自定义事件类型	104
4.4.7 任务管理	105
4.5 报表	110
4.5.1 报表列表	110
4.5.2 编辑报表	112
4.5.3 创建明细报表	112
4.5.4 创建图表	117
4.5.5 导出报表	118
4.6 用户切换和个人选项	119
5 设置	121
5.1 用户管理	122
5.1.1 用户	122
5.1.2 职位角色	130
5.1.3 权限配置	133
5.1.4 共享规则	138
5.1.5 团队群组	141
5.1.6 登录记录	144

5.2 模块管理	145
5.2.1 模块管理器	145
5.2.2 模块布局和字段	148
5.2.3 模块关联	160
5.2.4 重复记录预防	163
5.2.5 自定义记录编号	165
5.3 自动化	166
5.3.1 WEB 表单	166
5.3.2 计划任务调度器	171
5.3.3 工作流	174
5.4 配置	187
5.4.1 公司信息	187
5.4.2 客户门户	188
5.4.3 货币	188
5.4.4 发送邮件服务器	192
5.4.5 配置编辑器	193
5.4.6 选择列表编辑器	195
5.4.7 选择列表依赖关系	200
5.4.8 菜单编辑	203
5.5 销售数据映射	205
5.5.1 潜在客户转换数据映射	205
5.5.2 销售机会 - 项目数据映射	206
5.6 盘点	207
5.6.1 税务管理	207
5.6.2 条款和条件	223
5.7 个人选项	224
5.7.1 我的首选项	224
5.7.2 日历设置	231
5.7.3 标签管理	233

5.8 集成	239
5.8.1 PBXMANAGER	239
5.9 扩展	240
5.9.1 扩展应用商店	240
5.9.2 GOOGLE 连接	244
5.10 邮件扫描	251
5.10.1 操作	251
5.10.2 配置邮箱	252
5.10.3 管理扫描规则	256
5.10.4 创建记录	257
5.11 EMAIL 模板	259
5.11.1 创建 EMAIL 模板	259
5.11.2 插入 HTML 内容	261
5.11.3 选择电子邮件模板	262
6 模块	263
6.1 模块通用视图	263
6.1.1 列表视图	263
6.1.2 概要视图	277
6.2 营销活动	282
6.2.1 手动创建营销活动	283
6.2.2 营销活动记录关联	283
6.2.3 发送电子邮件	287
6.3 潜在客户	287
6.3.1 获取潜在客户	288
6.3.2 筛选潜在客户	289
6.3.3 转换潜在客户	290
6.3.4 映射字段	292
6.4 联系人	294

6.4.1	手动创建联系人	294
6.4.2	快速创建联系人	296
6.4.3	从现有文件导入联系人	296
6.4.4	转化一个潜在客户为联系人	296
6.4.5	导出联系人到文件	297
6.4.6	管理联系人	298
6.4.7	记录关联	301
6.5	客户	302
6.5.1	什么是客户?	302
6.5.2	创建客户	302
6.5.3	管理客户	304
6.6	销售机会	306
6.6.1	什么是销售机会	306
6.6.2	创建销售机会	306
6.6.3	导入销售机会记录	307
6.6.4	导出销售机会记录	307
6.6.5	预测金额	308
6.6.6	管理销售机会	308
6.6.7	设置重大交易提醒	309
6.6.8	转换销售机会到项目	309
6.6.9	将销售机会与其他记录关联	310
6.7	报价单	310
6.7.1	创建报价	310
6.7.2	管理报价	311
6.7.3	关联报价	311
6.8	销售订单	312
6.8.1	创建销售订单	312
6.8.2	管理销售订单记录	313
6.8.3	定期账单发票	313

6.8.4	记录关联	314
6.9	项目	314
6.9.1	什么是项目？	314
6.9.2	创建项目	314
6.9.3	管理项目	315
6.9.4	项目关联	316
6.9.5	项目图表	316
6.10	项目任务	317
6.10.1	手动创建项目任务	317
6.10.2	管理项目任务	318
6.10.3	项目任务关联	318
6.11	项目里程碑	319
6.11.1	手动创建项目里程碑	319
6.11.2	管理项目里程碑	319
6.12	产品	320
6.12.1	创建产品	320
6.12.2	从现有文件导入产品	321
6.12.3	管理产品	321
6.12.4	导出产品	322
6.12.5	产品套装	323
6.12.6	如何计算产品套装价格？	325
6.12.7	选择产品	326
6.12.8	库存、产品价格和含税	326
6.13	服务	326
6.13.1	创建服务	327
6.13.2	导入导出服务	327
6.13.3	管理服务	327
6.13.4	选择服务	328
6.14	价格表	329

6.14.1	创建价格表	329
6.14.2	在价格表中添加产品或服务	329
6.14.3	使用价格表	330
6.15	账单发票	331
6.15.1	创建账单发票	331
6.15.2	管理账单发票	333
6.15.3	记录关联	333
6.16	资产	334
6.16.1	创建资产	334
6.16.2	管理资产	336
6.16.3	记录关联	337
6.17	供应商	338
6.17.1	创建供应商	338
6.17.2	管理供应商	338
6.17.3	记录关联	339
6.18	采购订单	340
6.18.1	创建采购订单	340
6.18.2	管理采购订单	341
6.18.3	记录关联	342
6.19	服务合同	342
6.19.1	创建服务合同	343
6.19.2	管理服务合同	343
6.19.3	记录关联	346
6.20	服务单	346
6.20.1	什么是服务单？	346
6.20.2	创建服务单	347
6.20.3	从现有文件导入服务单	348
6.20.4	管理服务单	348
6.20.5	将服务单导出到外部源	349

6.20.6	服务单与其他记录关联	349
6.20.7	将电子邮件转换为服务单（基于电子邮件的服务单）	350
6.20.8	在客户门户中创建新服务单	350
6.20.9	关闭待处理的服务单	350
6.20.10	其它	350
6.20.11	常问问题	351
6.21	FAQ	351
6.21.1	创建 FAQ	351
6.21.2	管理 FAQ 记录	352
6.21.3	记录关联	352
6.22	文档	353
6.22.1	文档模块操作	353
6.22.2	创建文档	354
6.22.3	下载文档	357
6.22.4	文档关联记录	358
6.23	邮件管理	358
6.23.1	配置您的接收邮件服务器	359
6.23.2	从您的电子邮件中创建新记录	361
6.23.3	从电子邮件中更新现有记录	362
6.23.4	更多操作	362
6.23.5	发送电子邮件	363
7	集成	366
7.1	客户门户	367
7.1.1	客户门户设定和配置	367
7.1.2	客户门户安装	371
7.1.3	开通客户门户访问权限	371
7.1.4	客户门户使用	372
7.2	PBX MANAGER	382

7.2.1	使用 ASTERISK 设置 PBX MANAGER	382
7.2.2	VTIGER ASTERISK 连接器	384
7.2.3	配置示例	386
7.2.4	PBX MANAGER 记录管理	388
7.3	PDF MAKER	389
7.3.1	安装	389
7.3.2	创建自定义模板	389
7.3.3	插入图像	394
7.3.4	插入表格	395
7.3.5	导出 PDF 文件	396
7.4	SMS NOTIFIER	396
7.4.1	安装 SMS NOTIFIER	396
7.4.2	配置 SMS 网关	397
7.4.3	通过 CRM 发送 SMS	398
7.4.4	查看短信发送记录	400
7.4.5	定制短信 workflow	400
7.5	回收站	401
7.6	MOBILE	401
7.7	评注	402
7.7.1	添加评注	402
7.7.2	查看评注的具体日期时间	402
7.7.3	当其他用户发表评注时，是否会通知记录的关注者？	402
7.7.4	将文件添加到评注中	402
7.7.5	回复评注	403
7.7.6	编辑评注	403
7.7.7	汇总父记录的评注	404
7.7.8	内部评注	405
7.7.9	导出评注	405
8	附录	407

8.1	导入记录	407
8.1.1	导入前的准备	407
8.1.2	导入步骤	407
8.1.3	导入映射注意事项	412
8.2	导入标题	414
8.3	分隔符	415
8.4	共享规则和配置如何共同作用	416
8.5	管理国际多货币和税金	417
8.5.1	管理国际货币	417
8.5.2	隐含税金	418
8.6	库存更新	419
8.6.1	账单发票对产品库存量的影响	420
8.6.2	采购订单对产品库存量的影响	421
8.6.3	当账单发票取消时产品库存如何更新？	421
9	FAQ	422
10	后记	423

1 关于

欢迎进入自由和开源软件的世界，Vtiger CRM ——广受欢迎的商业 CRM 系统替代工具。Vtiger CRM 是一个功能强大、完整的客户关系管理解决方案。由于系统的源代码是开放的，Vtiger CRM 系统被大量的用户群体所采用并持续增长。Vtiger CRM 系统易于学习，可广泛应用于各行业。这个强大的工具已经享有世界范围内的成功，并且受到正在使用的小型 and 大型企业的一致好评。您也可以使用这款 CRM 系统管理改善客户关系，并享受它带给您的成长。

本手册是一个通用的参考指南，详细介绍了用户和系统管理员使用 CRM 系统的各种技巧。本手册可让您快速熟悉系统 Vtiger CRM。本文档的目的是推广关于 Vtiger CRM 功能知识和使用 CRM 定义销售流程的能力。本手册有助于您了解如何定制系统以满足业务需求，以及如何有效地使用它。

vtiger CRM 系统被设计为支持营销、销售和服务。该系统适用于以下公司：

- 企业类型 B2B 或 B2C（企业对企业或企业对顾客）；
- 销售周期相对较长；
- 不经常更改所提供的商品或服务的清单；
- 与位于不同地域的参与销售，服务或营销的团队合作。

对于 vtiger CRM 系统的大多数用户和管理员来说，从头到尾地阅读本手册一定会有所受益。但是，如果您刚刚开始学习 CRM，则可以挑选感兴趣的章节浏览以了解关键点，直到有时间再进行更仔细的阅读。撰写过程中我们力求手册结构清晰，从基础开始逐渐深入，各部分相互关联，具体细节在进一步阅读后给出。另外，本指南还提供了其他有用资源的相关链接。

本手册中给出的所有组织和联系人都是虚构的。如与现有公司或个人雷同纯属巧合。

vtiger CRM 软件和相关用户文档的使用应根据其适用的许可证执行。

1.1 开源共享精神

Vtiger CRM 社区版是开源软件。

简单来说，开源软件的特点就是把软件程序与源代码文件一起打包提供给用户，让用户在不受限制地使用某个软件功能的基础上还可以按需进行修改，或编制成衍生产品再发布出去。用户具有使用自由、修改自由、重新发布自由以及创建衍生品的自由。这也正好符合了极客对自由的追求，因此国内外开源社区的根基都很庞大，人气也相当高。

坦白来讲，每位技术人或者程序员只要听到开源项目就会由衷地感到自豪，这是一种从骨子里带有的独特情怀。开源的企业不单纯是为了利益，而是互相扶持，努力服务好更多的用户。开源软件最重要的特性有下面这些。

低风险：使用闭源软件无疑把命运交付给他人，一旦封闭的源代码没有人来维护，你将进退维谷；而且相较于商业软件公司，开源社区很少存在倒闭的问题。

高品质：相较于闭源软件产品，开源项目通常是由开源社区来研发及维护的，参与编写、维护、测试的用户量众多，一般的 bug 还没有等爆发就已经被修补。

低成本：开源工作者都是在幕后默默且无偿地付出劳动成果，为美好的世界贡献一份力量，因此使用开源社区推动的软件项目可以节省大量的人力、物力和财力。

更透明：没有哪个笨蛋会把木马、后门等放到开放的源代码中，这样无疑是在把自己的罪行暴露在阳光之下。

1.2 政策和许可证

开源软件虽然是开源的，同时也受到开源许可协议的限制。

如果开源软件为了单纯追求“自由”而牺牲程序员的利益，这将会影响程序员的创造激情，因此世界上现在有 60 多种被开源促进组织（Open Source Initiative）认可的开源许可协议来保证开源工作者的权益。对于那些只知道一味抄袭、篡改、破解或者盗版他人作品的不法之徒，终归会在某一天收到法院的传票。常见的许可协议有：

GNU GPL（GNU General Public License，GNU 通用公共许可证）

只要软件中包含了遵循 GPL 协议的产品或代码，该软件就必须也遵循 GPL 许可协议且开源、免费，因此这个协议并不适合商用软件。遵循该协议的开源软件数量极其庞大，包括 Linux 系统在内的大多数的开源软件都是基于这个协议的。GPL 开源许可协议最大的 4 个特点如下所示。

复制自由：允许把软件复制到任何人的电脑中，并且不限制复制的数量。

传播自由：允许软件以各种形式进行传播。

收费传播：允许在各种媒介上出售该软件，但必须提前让买家知道这个软件是可以免费获得的；因此，一般来讲，开源软件都是通过为用户提供有偿服务的形式来盈利的。

修改自由：允许开发人员增加或删除软件的功能，但软件修改后必须依然基于 GPL 许可协议授权。

MPL（Mozilla Public License，Mozilla 公共许可）许可协议

相较于 GPL 许可协议，MPL 更加注重对开发者的源代码需求和收益之间的平衡。

Vtiger CRM 基于以下开源软件和许可证构建：

- Apache Web 服务器（Apache 许可证）
- MySQL 数据库（MySQL 社区）
- PHP（PHP 许可证 3.0）
- SugarCRM（SugarCRM Public License 1.1.2）
- gdwin32（图形库）（<http://www.boutell.com/gd/>）
- PHPMailer（LGPL）
- ADOdb（BSD）

Vtiger 对 SugarCRM 代码的修改在 Vtiger Public License 1.1 下。由 Vtiger 编写的其他组件，不属于 SPL 的范围，由 Mozilla 公共许可证提供。

[Vtiger 公共许可证 1.1 \(VPL 1.1\)](#) 基于 Mozilla 公共许可证 (MPL 1.1)，并根据许可证条款向使用它的任何人免费使用，其中包括以下附件：

- Vtiger Outlook 插件
- Vtiger 雷鸟扩展
- Vtiger Office 插件
- Vtiger 客户门户

1.3 这本手册写了些什么？

第 1 章，**关于**。主要向您介绍本手册的内容和一些约定标识。

第 2 章，**认识**。向您介绍 Vtiger CRM7.x 功能特色。模块架构帮助您了解 CRM 的系统结构；从管理员、销售等不同的角度提供管理向导和指南供参考。

第 3 章，**安装**。介绍 Vtiger CRM 安装环境需求，系统和插件安装、维护、更新，初始化 workflow，错误调试等内容。系统管理员应重点查看本章节。

第 4 章，**首页**。介绍 Vtiger CRM 的登录以及首页上的仪表板、报表等帮助决策的有用工具，此外还介绍了日历、任务管理等小工具。

第 5 章，**设置**。本章将介绍 CRM 的初始化相关设置。包括用户管理、模块管理、WEB 表单、workflow、个人选项、邮件模板等设置。系统管理员应重点查看本章节。

第 6 章，**模块**。本章介绍 CRM 中的二十多个主要业务模块。第一小节介绍模块通用视图和操作。普通使用用户应重点查看此章节。

第 7 章，**集成**。本章将介绍 CRM 提供的一些集成模块相关设置。比如客户门户、PBX Manager、PDF Maker 等。

第 8 章，**附录**。介绍与手册内容相关的非常重要的延伸内容。比如导入记录，分隔符，共享规则，国际货币和税的处理等。

1.4 我需要准备些什么？

- 如果只是安装和使用 vtiger CRM，您将需要了解运行 Windows 或 Linux 服务器的基础知识
- 本地或远程架设 WEB 服务器的相关基础知识
- PHP 和 MySQL 环境配置的相关知识对安装会有所帮助，但不是必需的
- 如果您需要二次开发，则 PHP 和 MySQL 的基础是必须具备的
- 如果只是使用，本手册已经足以帮助您应对日常所需

1.5 本书适合哪些人阅读？

- CRM 系统管理人员
- 中小企业老板/管理者
- CRM 系统销售顾问

1.6 约定

在这本书中，您会发现几个经常出现的标题。

为了对如何完成一个过程或任务有一个明确的指示，我们使用：

模块术语、菜单和重要的话以粗体显示。您在屏幕上看到，在菜单或对话框为例的话，出现这样的文字：“当您查看一条潜在客户线索想转换成一个**销售机会**和/或**客户**的时候，您可以点击 **转换潜在客户** 链接。

 此标志表示警告或重要备注。

 此标志表示提示和技巧。

1.7 读者反馈

您的反馈将有助于本指南的完善。如果您需要提供意见和建议：

- 请访问我们的网站：<http://maie.name/tag/vtiger>
- Vtiger CRM 爱好者 QQ 群：[385434086](#)

2 认识

CRM 即客户关系管理（Customer Relationship Management）。Vtiger CRM 为我们提供了一个便捷的解决方案。Vtiger CRM 是一个用 PHP 脚本语言开发的开源客户关系管理工具，它使用 MySQL 作为数据库，目前已经进化到了第七代。在本章中，您将通过 Vtiger CRM 7.x 功能特色和它的技术架构了解到 CRM 系统的核心组件和功能。最后我们通过以不同的角色视角的简短的介绍，带领您快速进入 Vtiger CRM 的世界。

在本章中，我们可以：

- 快速浏览一下 Vtiger CRM7.x 带来的功能特色
- Vtiger CRM 的系统核心模块架构
- 了解我们使用 Vtiger CRM 从哪里开始
- 从系统管理员、用户管理、销售、支持、盘点和项目管理等不同的角度了解 Vtiger CRM 的管理指南

2.1 VTIGER CRM 7.x 功能特色

随着在 Vtiger 社区版最新版本 Vtiger CRM 7 中一系列新功能的设计进化，Vtiger 的导航菜单和界面 UI 已经从头开始重新设计，更加直观和实用。在 Vtiger 7 中，您会发现很多人性化的设计。登录后会显示您所关注的记录列表，关键指标和仪表板布局。模块和自动化继续帮您掌控 Vtiger 的大部分功能。除此之外，扩展应用体验与 Vtiger 6 的数据库导航风格的外观和感觉也有所不同。以下是 Vtiger CRM 7 主要更新功能亮点：

现代化的界面

Vtiger 7 提供了一个全新更酷的登录界面，该界面显示有 Vtiger 公司的新闻和更新。而登录后的主界面，配色取自谷歌界面设计（Google's Material Design），这让界面 UI 线条和向导更靓，更具流行元素，而且也更有助于用户将注意力集中在最重要的信息记录上。

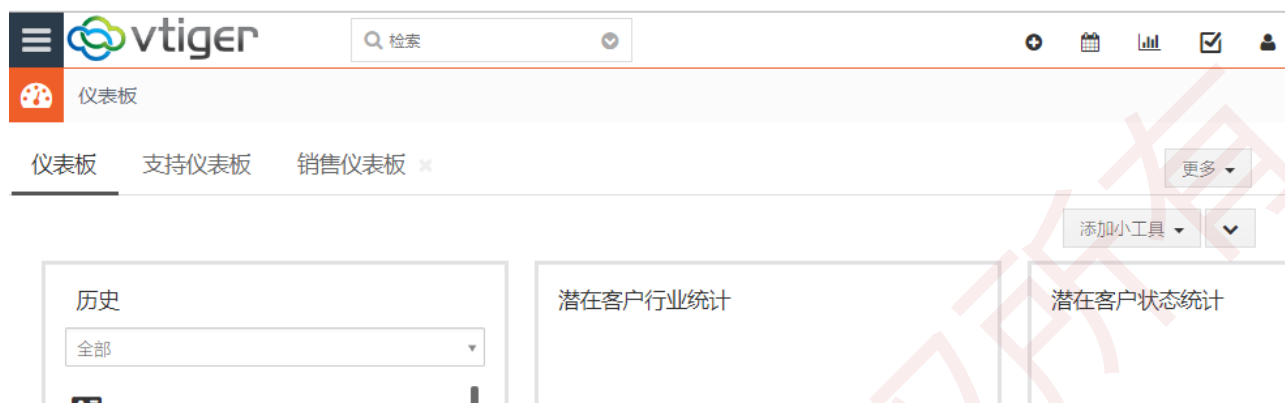
全新的主菜单

Vtiger 7 把固定式主菜单改为了响应式侧边栏吸附式菜单，充分利用屏幕宽度。通过点击左上角的菜单图标访问显示主菜单。主菜单分为两部分——一个包含销售，营销，支持，项目和盘点的子菜单；另一个是常见的工具和设置。悬停在子菜单上可以显示相关模块的列表。这些菜单可以进行定制，添加，删除或重新排列任何功能相关的模块。



多个仪表板

Vtiger 7 增加了标签式仪表板功能。用户可以自定义多个仪表板，单独摆放他们需要的任何小部件和图表。对于跨部门和不同领域工作并需要监控每项工作单独进度的用户，可以更好地通过图表和小部件帮助找出需要关注的区域。例如，使用 Vtiger CRM 的 CEO 现在可以为销售指标和客户支持指标保留单独的仪表板并一键切换。



相关模块侧边栏

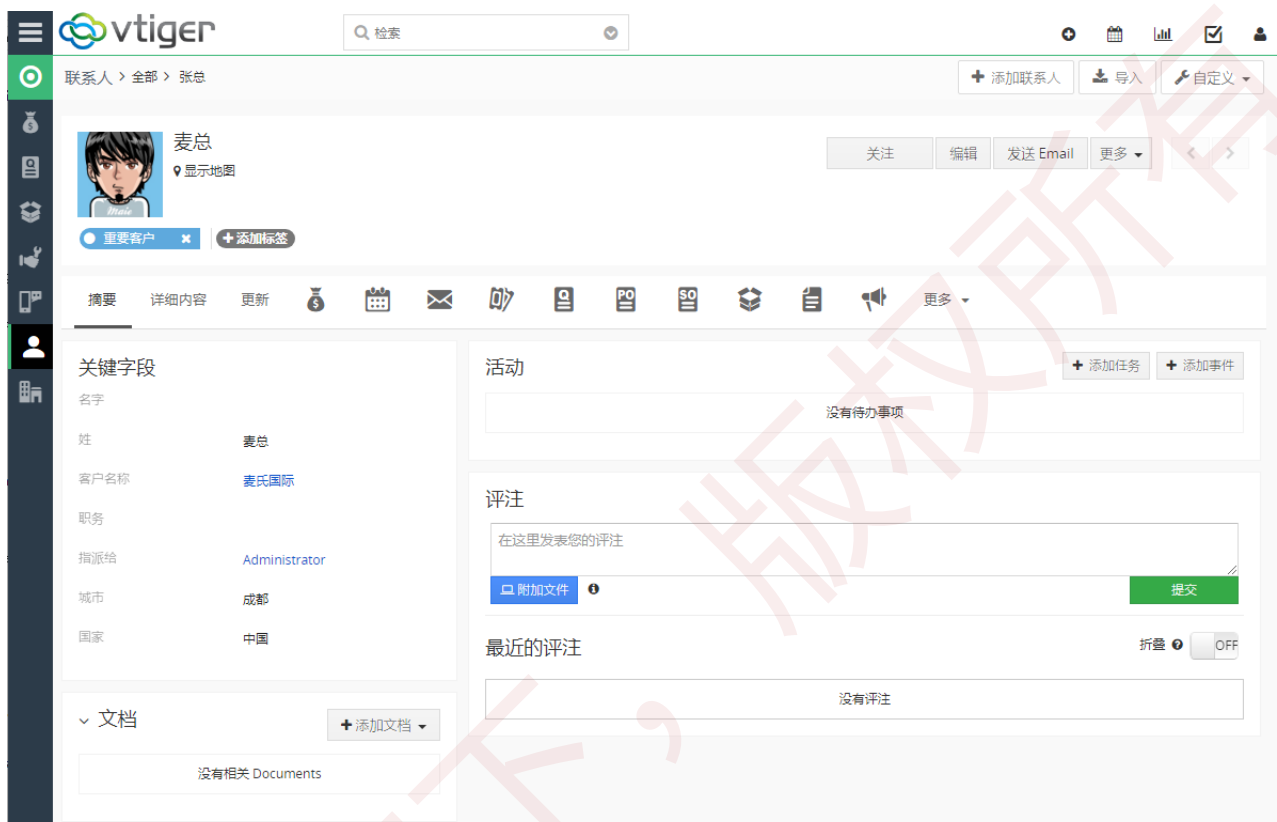
Vtiger CRM 7 现在可以根据访问的模块在左侧显示相关联的快捷方式图标，这有助于用户更快地浏览相关模块。例如，通过销售子菜单访问联系人的销售人员可以导航到销售机会，并通过侧边栏快捷方式点击进行跳转。由于是图标式，可能用户还需要一个辨识熟悉的过程。



更有用的记录视图

如果把 Vtiger 6 的记录视图（详细信息）页面看成是相关信息的一个杂货店，那么 Vtiger 7 则可以让您更直观顺手地查看记录信息，进一步提高记录价值。在 Vtiger CRM 7 中，每条记录现在都可以访问以下功能：

- 自由式标签和检索
- 可定制的记录标题和关键字段
- 基于图标的相关记录导航
- 文件附件的备注（评注）
- 相关记录的备注（评注）



vtiger 7.0 对以下功能进行了增强：

查看日历上的任何日期记录

事件和任务不再是日历上唯一显示的记录。在 Vtiger crm 7 中，您可以在日历上显示任何日期的记录。这意味着您可以选择在日历上显示销售机会关闭日期，客户生日或任何其他日期。

新的任务管理器

Vtiger 7 的新任务管理器始终可以从任何页面的右上角访问，您可以为您和其他用户查看，整理和创建任务。

任务管理

全部 今天 本周 日历

User : All

未开始 处理中 待输入 已计划

高 中 低

添加任务并按回车 +

添加任务并按回车 +

添加任务并按回车 +

拜访戴总 Not Started 2018-04-11

客户背景调查 Pending Input 2018-04-12

提交工作汇报 Planned 2018-04-13

样机发货 In Progress 2018-04-10

彩色选择列表

选择列表现在可以设置颜色，导航变得更加容易。管理员可以在创建选择列表和添加值时设置颜色。当用户查看选择列表时，这些颜色将在列表选择时显示，也可以在使用选择列表的任何表或图表中显示。这使得不同的值更容易辨别。

销售机会（商机）细节

销售机会名称 *

联系人姓名

类型

线索来源

指派给 *

检索

请选择

已有业务往来

新业务

更精细化的创建/编辑权限

在某些情况下，您可能需要允许用户在 Vtiger CRM 中创建记录，但在创建记录之后不能编辑这些记录。Vtiger 7 中将 Vtiger 6 的单一“创建/编辑”结合的权限变成了独立的创建和编辑权限。无论用户执行什么操作，都可以通过记录的更新选项卡查看所有编辑记录。

报价和账单发票高级税务计算

一旦将产品和服务添加到销售订单，报价或账单发票中，则必须根据所销售的产品和服务，销售地点以及其他条件对税费进行调整。为了帮助您处理这种复杂性，Vtiger 7 优化了更先进的税务计算（税区）设置。这可以让您更方便地配置销售订单，报价单和账单发票处理税款和费用，以便您不必去其他地方使用报价单和账单发票。

在列表视图中双击进行编辑

现在从列表视图中可以通过简单的双击直接编辑记录字段。这可以节省您点击记录进行编辑的时间。



☐	名字	姓	公司	常用电话	网站	常用 Email	指派给
☐	检索						
☐	☒	☒	周	麦氏国际		maie.name	xxx@xxx.com

其它功能或导进

- 细节/摘要视图
- 新的筛选列表过滤器 UI，去掉了 ABCDE...这种落后方式
- 收藏/标记功能
- 账单发票/报价/SO / PO 改进
- 新的文档拖放功能
- 将销售机会转化为项目数据映射编辑
- 列表视图新的重复合并功能
- 评论备注折叠
- 关于项目的新图表（任务和里程碑，筛选，打印和图表）
- 新日历
- 个人资料：能够分配创建或编辑权限（社区要求的新功能）
- 重新设计的工作流界面

总而言之，这些变化使得 Vtiger 7 更容易导航，更易于使用，并且以对每个用户的集中注意力更有用。

2.2 VTIGER 系统模块架构

潜在客户（线索）管理，销售自动化，活动管理和客户服务是 Vtiger 的核心功能。也有账单、库存、电子邮件和日程管理等功能对其进行扩展。

本章只会对这些核心功能进行简要概述，在本指南中，我们将会对每个功能有更详细的描述。

2.2.1 销售和市场营销功能

Vtiger 能帮助我们解决些什么问题呢？非常有必要从 Vtiger 的系统模块架构简单说一下。简单来说 Vtiger CRM 包含了市场营销和销售过程管理、支持管理、库存盘点管理、工具报表以及管理后台等。从 vtiger 系统主菜单可见一斑。



销售管理过程

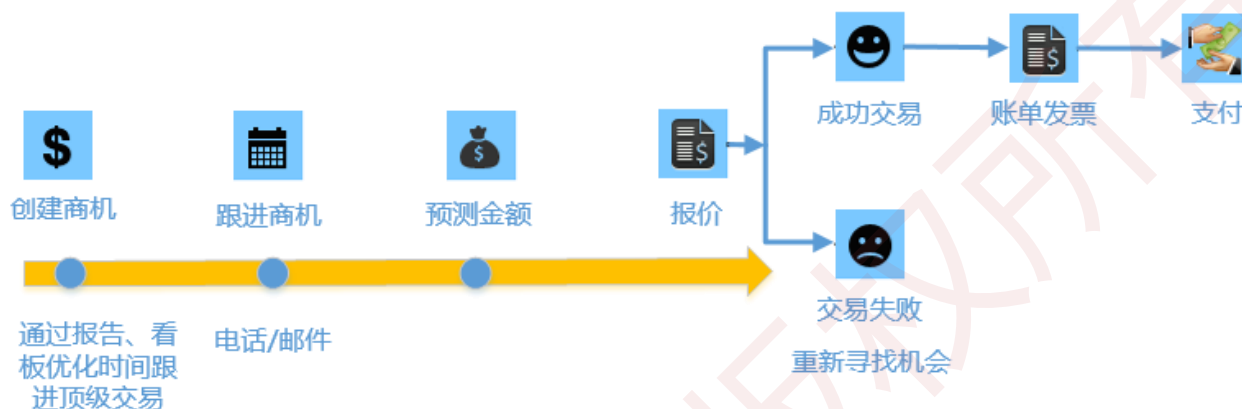


通过网站 Web 表单、Email 营销或者其它营销方式获得潜在客户信息，通过系统跟进这些潜在客户并进行筛选评估，过滤出有价值的潜在客户，转换成销售机会。其中已经成交的可以直接转换为客户或者联系人。

销售机会管理

销售机会即商机，通过商机管理和跟进促进最终交易的达成。其中，销售机会可以进行预测销售金额，经过评估筛选，管理者或者业务人员可以将时间用到最有价值的销售机会中，通过为客户报价、沟通交流促进交易达成。若交易成功，由客户的采购订单生成内部销售订单，生成账单发票（付款清单）发给客户以便支付；若报价交易失败，则总结寻求下次销售机会。

销售机会管理



一些简单的定义需要说明。

一个**潜在客户**（可能是一些线索）表示一个公司或者公司的代表可能对您的产品和服务感兴趣，但由于种种原因还没能够达成购买或使用本企业产品或者服务的客户。

一个**销售机会**（也叫商机）表示一个潜在客户（线索）已经对您的产品和服务感兴趣，而且很可能即将达成购买。销售机会有其适用范围，并不是每一个企业都需要用到销售机会管理。如果贵公司符合下列特征，建议您使用销售机会管理：

- 较长的（几个月或更长）售前跟踪周期。
- 较大的签约金额，值得对每个售前过程进行细致的阶段管理

而如果贵企业的情况符合下列特征，建议您不使用销售机会管理：

- 订单/合同数量较多。
- 售前跟单周期较短。

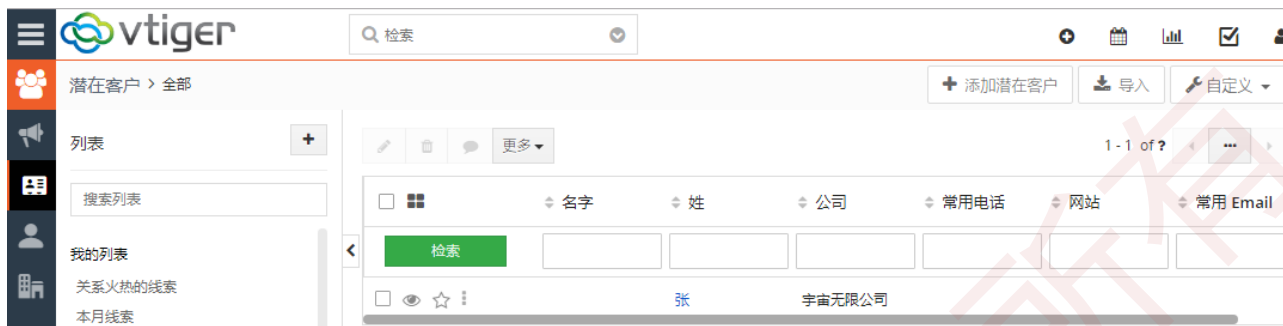
换言之，销售机会的最大作用是，把较长期的售前过程分阶段、分类管理，使漫长的售前过程变得可管理、可控制。

一个**客户**是已经有销售机会或者潜在前景的公司、组织或者个人。

一个**联系人**则是某一个客户相关的一个个人。

多渠道的潜在客户线索和客户管理是 CRM 的重要组成部分。您可以从您的网站获取潜在客户线索，在展销会之后录入，Vtiger 将会帮助您管理这些潜在客户线索并跟进，直到它们成为商业机会并且达成购买。

默认的潜在客户线索如下图所示，您可以自定义视图筛选来显示特定的字段，比如位置、员工数量、营收、销售阶段等：



Vtiger CRM 还有一个非常方便、安全、实用的 [WEB 表单](#) 功能，可以放在您的官方网站上，搜集客户咨询信息，作为新的潜在客户线索直接添加到 Vtiger CRM 系统中。

每个潜在客户线索也提供一个详细信息页面，便于您了解此潜在客户的详细相关信息。



您也可以通过简单的选择，将产品和服务与这个潜在客户线索进行关联。关联就意味着这个潜在客户所感兴趣的产品和服务。

The screenshot shows the Vtiger CRM interface. At the top, there's a user profile for '周' (Zhou) with email 'xxx@xxx.com' and a '显示地图' (Show Map) link. Below this are buttons for '关注' (Follow), '编辑' (Edit), '发送 Email' (Send Email), '转换潜在客户线索' (Convert Lead), and '更多' (More). A '+ 添加标签' (Add Tag) button is also present. The main section has tabs for '摘要' (Summary), '详细内容' (Details), '更新' (Updates), and icons for calendar, mail, documents, and other features. Below the tabs is a '选择 产品' (Select Product) section with a table of product details. The table has columns for '产品名称' (Product Name), '产品编号' (Product ID), '产品有效' (Product Valid), '产品类别' (Product Category), '库存数量' (Inventory Quantity), '产品型号' (Product Model), '单价' (Unit Price), and '佣金率' (Commission Rate). The table contains one row for 'iphone x' with ID 'PRO1', status '是' (Yes), category '是' (Yes), inventory '-1', model '¥0', and commission rate '0'.

一旦您确认潜在客户线索具有价值，您可以在显示潜在客户线索页面点击

转换潜在客户线索

按钮，转换潜在客户为销售机会、联系人或者客户。我们后面将会介绍更多关于怎样管理销售过程中的详细信息，但现在，您已经开始看到了 Vtiger CRM 所展现出来的强大魅力。

2.2.2 日程管理

Vtiger CRM 可以让您的团队管理其共享的日程和预约，以及安排和分配任务：

The screenshot shows the Vtiger CRM calendar interface. On the left, there's a sidebar with '我的日历' (My Calendar) and a list of activity types: '事件-开始日期时间, 结束日期' (Event - Start Date Time, End Date), '日历-开始日期时间, 截止日期' (Calendar - Start Date Time, End Date), '销售机会-预计关闭日期' (Sales Opportunity - Estimated Close Date), '联系人-支持结束日期' (Contact - Support End Date), '联系人-生日' (Contact - Birthday), '账单发票-截止日期' (Invoice - Due Date), '项目-开始日期, 计划结束日期' (Project - Start Date, Planned End Date), and '项目任务-开始日期, 结束日期' (Project Task - Start Date, End Date). The main area shows a monthly calendar for '四月 2018' (April 2018). The calendar has columns for '周日' (Sunday) through '周六' (Saturday). The dates are 1 through 30. There are several events displayed: '样机发货 - (处理中)' (Sample Shipment - (In Progress)) on April 10, '拜访裁总 - (未开始)' (Visit General Manager - (Not Started)) on April 11, '客户背景调查 - (已完成)' (Customer Background Check - (Completed)) on April 12, '提交工作周报 - (E)' (Submit Weekly Work Report - (E)) on April 13, and '失败' (Failure) on April 20. There are also buttons for '+ 添加事件' (Add Event), '+ 添加任务' (Add Task), and '自定义' (Customize).

您可以选择以月/周视图方式查看日程约会，或者如果您喜欢也可以以日列表的方式查看。您也可以通过扩展插件将日程与 Microsoft Outlook、Mozilla Thunderbird 和 Gmail 等同步。

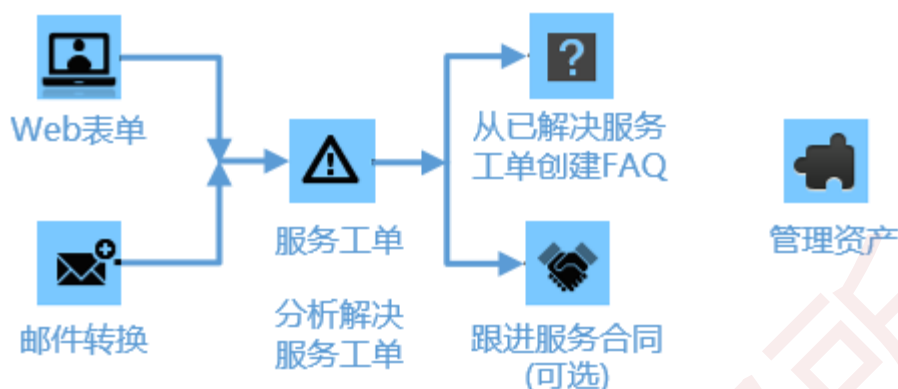
2.2.3 客户支持和服务

支持管理

支持管理是 Vtiger 特色功能架构之一。Vtiger 允许用户通过自助方式获取支持。从流程上来看，用户可以通过 Web 表单、邮件扫描转换等方式生成服务工单，支持人员通过分析服务工单，提供解

决方案，已解决的问题可以转换为 FAQ（常见问题解答），也可以通过服务合同方式进行管理。对于卖出的产品，用户也可以通过登录客户门户系统自助查询相关服务和支持。

支持管理



CRM 的关键功能是客户服务和支持。Vtiger 也将支持集成进了 CRM 系统，有助于建立一个成功的客户关系，尤其是 E-mail 管理和服务单（问题单）管理两个功能。

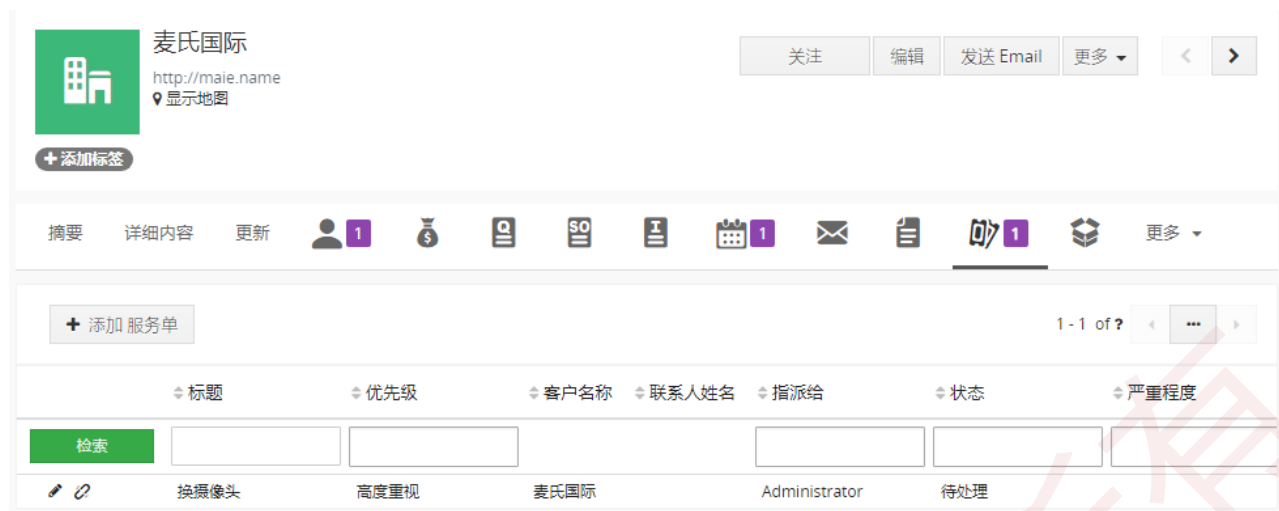
E-Mail 管理

您曾经试过在微软 Outlook、腾讯 Foxmail 等邮件客户中找到所有关于某个客户的往来邮件么？除非您随时使用文件夹、标签等来管理，否则管理起来是非常头大的。Vtiger CRM 实际上有一个很好的功能，您可以直接从 CRM 系统发送电子邮件，它们会记录在潜在客户/客户相关的详细信息里面。Vtiger 甚至提供了一个邮件扫描转换器，可以自动地扫描收件箱中匹配收件人 E-mail 地址的电子邮件，自动附加关联到潜在客户/客户中。

+ 添加 邮件					
1 至 2					
标题	Parent ID	发送日期	发送时间	负责人	Access Count
Re: vtigercrm Module Event of LayoutEditor can not drag and save(#84)	Prasad	2016-02-18	2:20 PM	Administrator	
Re: vtigercrm Module Event of LayoutEditor can not drag and save(#84)	Prasad	2016-02-18	2:20 PM	Administrator	

服务单管理

解决客户的疑难和问题也是 CRM 系统的关键功能。Vtiger CRM 系统提供**服务单**（也可以叫工单、故障单）功能模块，提供相对完善的帮助台和呼叫中心的功能。此外，还有一个可选的客户服务门户扩展应用模块，可以让您的客户登录，创建支持请求并查看状态。客户门户还可以分享与客户有关的更多信息（参考本指南第七章）。



文档管理

销售员都喜欢附件，至少看起来他们都喜欢。我曾经收到过一个销售代表的电子邮件，里面有 12 个 PDF 附件。Vtiger CRM 试图通过文档管理让大家的销售工作变得更轻松。有访问权限的任何用户都可以创建自己的文件夹，并上传任何类型的文件存储在 Vtiger CRM 服务器上或者外链。文档可以与客户、产品等进行关联；销售员可以以附件的方式将文档 E-mail 给客户。通过文档管理还可以让销售团队统一协同地工作。

项目管理

Vtiger CRM 中提供了简单的项目管理功能，可以实现项目、项目任务、项目里程碑的简单管理，项目可以和客户、文档、服务工单等其它模块进行关联。项目管理也属于支持管理架构中的一部分。

项目管理



项目



项目任务



项目里程碑



库存盘点管理

Vtiger CRM 的库存管理是广义上的库存管理，包括产品、价格表、供应商、服务、销售订单、采购订单等，所以为了更加准确，我们也通常称之为叫做盘点。

库存管理



产品



价格表



供应商



服务



销售订单



采购订单

工具

Vtiger CRM 提供的一些有用的辅助管理的工具模块，比如日程、邮件管理、文档、短信、回收站等。当然 Vtiger 在线云版本中还提供 QuickBooks 集成，标签编辑等模块，开源社区版只能通过扩展应用商店安装插件进行管理。

工具



日程



邮件管理



文档



短信提醒



回收站

分析

分析功能主要是首页仪表板和自定义生成的报表。

分析



首页/仪表盘



报表

报表

Vtiger CRM 提供已经设计封装好的报表功能，也提供了很强大的自定义创建报表工具，可以让您的 CRM 数据更有价值。如果您了解 MySQL，您可以自定义每个字段的报表。

创建图表报告

1 报告内容 2 筛选 3 选择图表

报告名称*

报告文件夹*

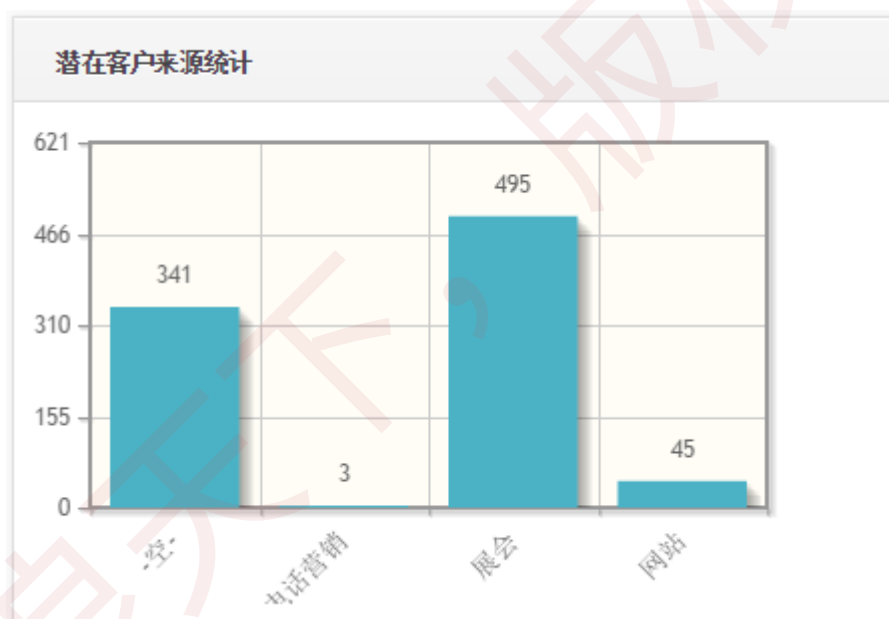
主模块*

请选择相关模块 (最大 2)

描述

下一步 取消

在首页桌面和一些模块中还有仪表盘功能，可以以图表方式显示数据。这些仪表盘都是设计封装好的，如果您了解 PHP 和 MySQL 也可以进行自定义。



2.3 从哪里开始

前面说了很多，可能您还是一头雾水。Maie 在平时和大家交流中也了解到，许多人对 CRM 是什么都不太了解，他（她）们只是听老板说要找一个免费开源的 CRM 系统，听说 Vtiger CRM 不错，就找来了。但是该从哪里开始呢？！为了帮助不同的用户尽快熟悉系统我们制定了如下向导。

2.3.1 系统管理员配置指南

系统管理员的主要任务就是安装系统并通过 [CRM 设置](#) 功能对 CRM 进行初始化管理和配置。

确认运行环境

确认安装环境，确认服务器是本地还是租用云服务，确认操作系统是用 windows 还是 Linux 系统。确认运行环境三大件：PHP、MySQL、Apache，确认 vtiger 要求的运行环境、版本、配置参数和硬件要求。关于运行环境要求请参考本手册[安装指南](#)或我们的[《Vtiger CRM 7.x 安装指南》在线版](#)。

安装部署

安装部署 Vtiger，安装语言包等请参考本手册[安装指南](#)。限于篇幅有限，更多内容请参考流浪天下发布在线版本：

- [《Vtiger CRM 7.x 安装指南》](#)
- [《Vtiger CRM 从入门到放弃》](#)
- [《Vtiger CRM 安装使用常见问题及解答 FAQ》](#)。

选择模块

根据公司业务类型和需求，选择需要安装的模块，参考本章前一节模块架构介绍。

如何安装模块请参考本手册[模块管理](#)一节。

初始化公司信息

在 CRM 设置中初始化公司信息、包括公司 Logo，公司地址等信息，这些信息将用于销售订单、采购订单等电子表单中。[了解更多](#)

初始化发送邮件服务器，参考本手册[发送邮件服务器](#)。

[初始化工作流](#)，配置[计划任务调度器](#)和[工作流](#)。以便系统可以自动执行任务。

配置字段

编辑模块页面布局和[自定义字段](#)，可以根据业务需要对字段进行禁用、排序、编辑、创建、删除等操作。

修改下拉选取列表

下拉字段即 Vtiger CRM 各模块中的下拉选取列表字段，可以通过选取列表编辑器自定义下拉列表菜单项。[了解更多](#)

初始化用户

用户即您公司的各种岗位的职员，对于 CRM 系统来说主要使用的会是销售、业务人员，市场人员和支持人员。需要通过系统后台创建人员并配置角色和访问权限。查看下节[用户管理指南](#)。

导入数据

潜在客户、联系人等信息可以“导入”CRM 系统，支持.csv 和.vcf 等格式导入，编码应为 utf-8。关于导入的介绍请参考本手册附录[导入记录](#)。

创建自定义视图

为了更好地使用 Vtiger，可以对仪表板、列表视图、个人选项、工作流等进行设置，使其更加符合自己的操作习惯，同时也筛选自己所关注的记录。具体可以参考本手册相关设置。

2.3.1.1 用户管理

用户

[用户](#)是您自己组织中的员工，可以根据已定义的角色和权限登录 CRM，访问信息并执行任务。

角色

[角色](#)允许您在 CRM 中模仿您的组织角色层次结构。用户在角色层次结构中的位置将决定他/她可以访问哪些记录。

配置

[权限配置](#)用于控制用户可以在记录上执行的操作。此外，可用于限制对特定字段，模块和功能（例如导入，导出等）的访问。系统中一个完整的用户受用户、角色、配置等共同制约。

共享规则

[共享规则](#)用于在角色层次结构中的用户之间配置数据共享规则。

群组

[团队群组](#)是由多个用户，角色和小组组成，以管理一组通用记录。

登录历史

管理员可以跟踪用户[登录历史记录](#) - 登录，登出时间等。

2.3.1.2 模块管理

模块

[模块管理器](#)可帮助您启用，禁用和配置 CRM 中现有模块的设置，并安装或导入新模块。

模块布局和字段

[布局编辑器](#)允许您在模块界面布局中添加新的自定义字段，重新排列字段，编辑字段属性以及在区块内部和区块之间移动字段。此外还可以查看模块间的关联，以及设置重复记录检测功能。

模块编号

Vtiger CRM 为您提供自动编号系统，帮助您为每个模块分配记录编号。此功能可帮助您根据您的要求[自定义记录编号](#)。

2.3.1.3 自动化

Web 表单

在您的网站上创建和集成 [Web 表单](#) 以获取网站访问者信息并创建 CRM 记录。可用于收集潜在客户信息、供应商自荐信息等。

计划任务调度器

[计划任务调度器](#) 在后台定期执行，以便在 Vtiger CRM 中执行不同的任务。需要手动配置。

工作流

[工作流](#) 将通过自动化操作来简化您的业务流程，例如发送电子邮件，创建活动，更新字段、更新库存等。工作流依赖于计划任务调度器来执行。

2.3.1.4 配置

公司信息

在 [公司信息](#) 页面，您可以通过上传公司 Logo 和联系信息来个性化您的 CRM。这些信息将用于生成账单发票，报价，销售订单和采购订单。

客户门户

[客户门户](#) 功能为您的客户提供了一个自助服务的通道，提供客户自己登录提交服务工单并参考常见问题的功能。您也可以给客户共享文件，产品资料，项目，账单发票和报价等。选装功能。

货币

[货币](#) 功能可让您配置本国和国际货币币种，以便对不同地区的客户提供多币种选择，帮助您与全球客户进行业务运营。

发送服务器

配置 [发送邮件服务器](#) 以便 CRM 可以向外发送电子邮件和通知提醒。依赖于工作流执行。

配置编辑器

[配置编辑器](#) 可帮助您设置帮助台详细信息，最大上传文件大小，登录时要查看的默认模块等。

选择列表编辑器

选择列表即下拉菜单字段，[选择列表编辑器](#) 允许您编辑 CRM 各模块中的选择列表，并可以按角色进行分配。

选择列表依赖关系设置

在[选择列表依赖关系](#)设置中，您可以将模块中的两个选择列表进行关联，根据源选择列表字段中的选定的值关联选定目标选择列表字段中的值。

菜单编辑

[菜单编辑](#)功能可帮助您将最常访问的模块放置在指定的导航菜单上。您也可以根据您的要求重新排列它们。

2.3.1.5 销售数据映射

潜在客户转换数据映射

通过[潜在客户转换数据映射](#)功能创建字段映射（对应）关系，您可以将在潜在客户模块中创建的自定义字段映射到联系人，客户和销售机会模块，以便潜在客户模块中的自定义数据可以在潜在客户记录转换时轻松移动到其他模块。

销售机会-项目数据映射

通过[销售机会-项目数据映射](#)功能创建字段映射（对应）关系，帮助您将销售机会模块的标准字段和自定义字段映射到项目模块。记录转换时字段值将被传输到选定的目标字段。

2.3.1.6 盘点

税务管理

通过[税务管理](#)功能可以添加设置税项、税区，以便灵活地计算管理本地和国际税率。

条款和条件

系统提供[条款和条件](#)设置功能，以便在报价，销售订单，采购订单，账单发票和与这些订单相关的导出 PDF 中包含“条款和条件”声明来管理您的产品服务订单。

2.3.1.7 个人选项

我的首选项

[我的首选项](#)功能帮助用户配置自己的个人信息和货币、语言等偏好设置。

日程设置

[日程设置](#)功能可以按照您希望的方式配置您的日历和日程显示方式。

我的标签

[标签管理](#)功能为您提供了管理公共和私人标签标注功能，以便快速分类和管理 CRM 记录。

2.3.1.8 集成和扩展

PBXManager

CRM 支持 [PBXManager](#) 软电话交换机管理，需要另外安装硬件和相关插件。

扩展应用商店

Vtiger CRM 官方[扩展应用商店](#)，提供插件、语言包购买和安装服务。

Google

[Google 链接](#)功能提供 Google 帐户联系人和日程与 CRM 同步设置功能。

2.3.1.9 其它设置

Email 模板

创建 [Email 模板](#)功能，便于在发送电子邮件时轻松调用这些模板来发送邮件。

邮件扫描

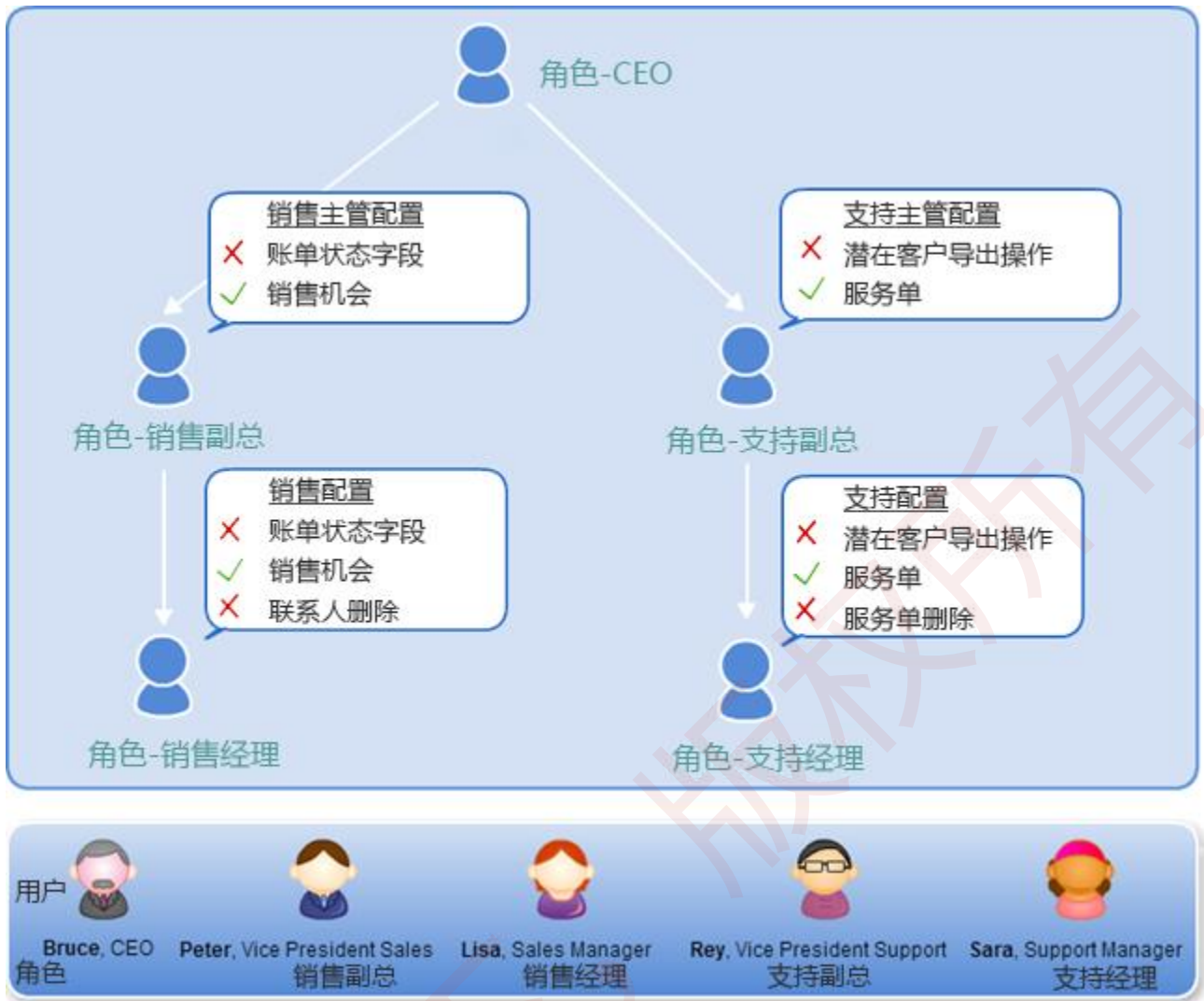
创建[邮件扫描](#)关键字配置，系统可以定期扫描您的电子邮件记录，检测到关键字后自动创建 CRM 相关记录。

2.3.2 用户管理指南

本指南将帮助管理员配置角色，权限和共享规则。

Vtiger CRM 通过使用角色和权限配置提供精细的访问控制功能。

[ 注意：Vtiger CRM 中的默认共享规则设置为公开的，这使得每个人都可以看到所有记录。要更改共享规则，请访问设置>共享访问。当“共享”设置为“私人”时，用户将只能查看分配给他们或“角色”层次结构中位于其下方的用户的记录。]



用户

如果想让公司的员工登录并管理 Vtiger CRM 中的记录，创建一个[用户](#)帐户就可以开始使用！

CRM 支持两种类型的用户：管理员用户和标准用户。您可以对用户执行操作，例如创建用户，激活用户，授予/撤销管理员角色，停用和删除用户等。

权限

[权限配置](#)用于控制用户可以在记录上执行的操作。此外，配置文件可用于限制对特定字段或模块的访问。

角色

Vtiger 中的[职位角色](#)层次结构旨在反映典型的组织层次结构。用户在角色层次结构中的位置将决定他/她可以访问哪些记录。当“共享访问权限”设置为“私有”时，具有特定角色的用户只能查看分配给他们的记录，并且可以查看分配给角色下属用户的记录。

您可以编辑和创建新角色，以配置 vtiger CRM 中的组织层次结构。

共享规则

[共享访问规则](#)将有助于管理员定义如何在同事，下属和上级之间共享记录。Vtiger 中的默认共享规则设置为公开 - 每个人都可以看到所有记录。如果将共享规则设置为私有，则用户只能查看分配给它们的记录以及在角色层次结构中的下属用户的记录。

组

[团队群组](#)由多个用户，角色和组组成，用于管理常用记录集。

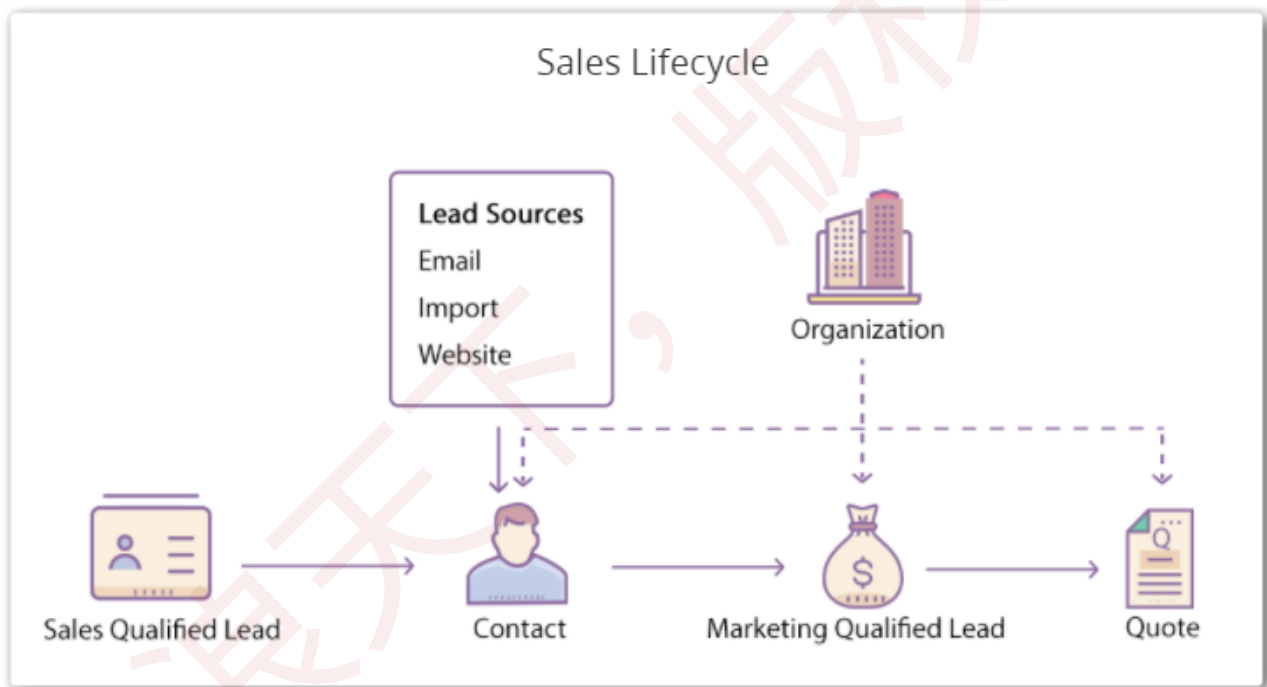
2.3.3 销售管理指南

本指南介绍了 Vtiger CRM 系统中销售应用模块的主要功能，帮助您的销售团队尽快使用并根据您的销售流程定制 CRM。

谁应该阅读本指南？

- 销售经理
- 管理员

销售过程概述



以下是与销售流程相关的功能

1) 添加团队成员并设置权限

Vtiger 为分布式销售团队提供基于角色的访问控制机制，以限制对各自业务范围内联系人和销售机会的访问。在记录中，权限配置可用于控制用户可以访问和编辑哪些字段。

- 从设置 > 用户管理页面[添加用户](#)。
- 用户记录中的“直接上级”（也叫报告给）字段用于标识上级经理，将在“销售预测和配额”仪表板中使用（社区版不支持）。

- 配置[共享规则](#)

2) 添加自定义字段以存储特定于您的业务和客户的信息

- 添加[自定义字段](#)：您可以在联系人，潜在客户，销售机会和其他模块中添加自定义字段。
- 添加自定义模块：您还可以添加自定义模块以存储与联系人或商机相关的附加信息（社区版不支持）

3) 自定义潜在客户状态和销售机会的销售阶段

从[选择列表编辑器](#)自定义潜在客户状态值：通过状态来区分潜在客户。

4) 为您的销售团队定制 workflow 和 CRM 系统

- [设置 workflow](#)以自动执行操作并更新相关模块；
- 配置潜在客户线索分配规则。

5) 汇总您的数据

潜在客户就是那些很可能购买您公司产品的组织、团体或个人。

- 通过[营销活动](#)搜集潜在客户数据；
- 从 CSV 文件，电子邮件，网站上提交的表单，Google 通讯录或 Office 365 等第三方应用导入潜在客户联系人记录数据；
- 从网站 [Web 表单](#)和电子邮件搜集潜在客户信息；
- 使用 [Web 服务 API](#) 连接到您现有的应用程序。

6) 确认潜在客户并转化为销售机会

一旦潜在客户有购买意向或者还有价值在以后进行销售挖掘，那么就应该将这个“潜在客户转换为客户”。在转换时，可以同时输入销售机会的信息。转换后，潜在客户中不再有该客户的信息，原来在潜在客户中关联的信息也会一同被转换过去。

- 创建[自定义筛选列表](#)；
- 安排事件和任务；
- 发送电子邮件。

7) 跟进销售机会并在内部进行合作推进

销售机会就是商机，每一次可能卖出产品和服务赚回钱的可能都是销售机会，需要及时跟进。

- 跟进潜在客户、销售机会并进行内部协作，将其推向销售生命周期；
- 如果准备好了联系客户，可以发送电子邮件或拨打电话。可以通过[评注](#)进行备注；
- 如果尚未准备好联系客户，可以创建一个日程任务后续跟进。或者如果您已安排拜访会议，可以创建日历活动。任务和事件都与联系人的记录相关联。日历活动也可以和 Google, Outlook 和其他日历同步。

8) 生成报价和自定义模板

- 销售机会处于报价阶段时，使用[报价](#)模块生成报价；
- 使用 PDF 模板生成报价单和账单发票的 PDF 文档（可能需要第三方插件）；
- 使用 [Email 模板](#) 个性化电子邮件；
- 通过共享[文档](#)或发送 Email 时附加文件链接的方式让客户全面了解您的业务内容和产品及服务介绍。

9) 达成销售别忘了给内部人员出具销售订单

销售机会、报价、销售订单是一个动态、顺序模式的销售管理过程，可以将每一个销售活动进行精细化管理，也可以跳过这些模块而直接进入账单发票，通过账单发票来反映您的静态销售额。

10) 决策支持

- 在首页[仪表板](#)上通过小工具统计图表跟踪您的销售团队活动，销售渠道和销售业绩；系统统计图表有两种：1) 水平条形图，2) 饼图，通过图表可以更清楚直观呈现公司销售进展、库存发货的动态变化趋势。
- 创建[自定义报告](#)和图表并将其固定到仪表板。按用户设定的条件，建立特定条件下的相应报表，可以清楚的了解相关信息，并且系统会自动更新所指定的时间范围。在报表中可以设定需要排序、汇总的数据。

11) 使用移动应用程序在路上完成业务

- 在移动办公途中可以使用 [Mobile 模块](#) 和 APP 实现移动客户关系管理。

2.3.4 支持管理指南

以卓越的支持取悦顾客。Vtiger CRM 社区版对于支持管理方面所能做的并不太多。

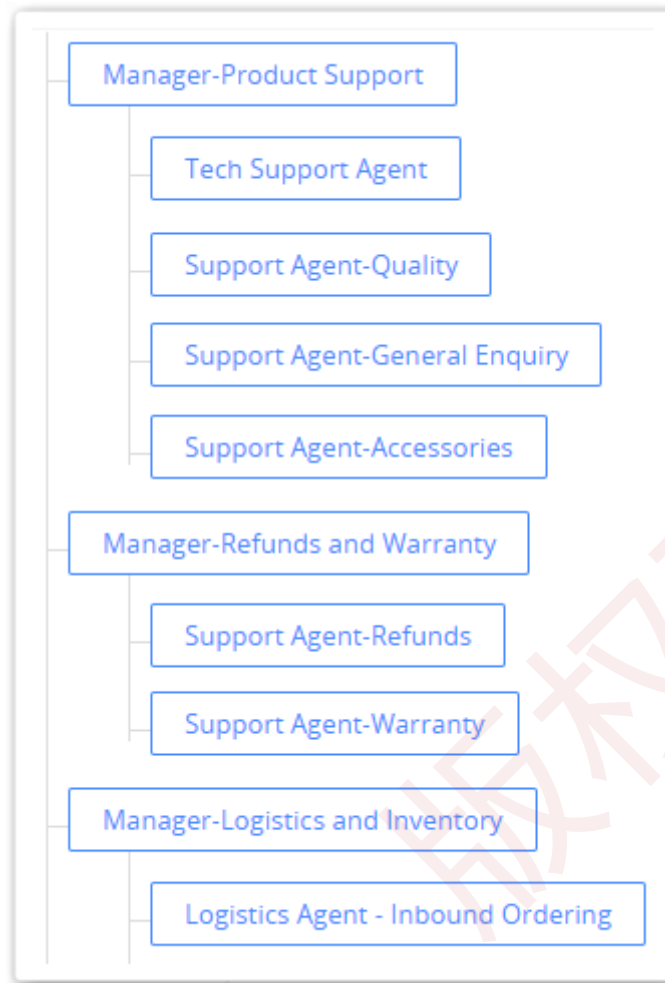
伟大的支持团队依靠以下几点：

- 明确定义的角色和团队
- 简化流程，在整个案例生命周期中提高生产力
- 自动化提高重复性任务的效率
- 建立内部和外部目标
- 深入了解支持团队的活动

1) 组织您的支持团队

定义支持团队成员的[角色](#)和[权限配置](#)

示例：音频/耳机供应商的支持团队角色层次结构



根据您的案例处理流程组织您的支持[团队群组](#)：

- 按功能（退款，一般查询，技术支持，..）
- 传统的 1 级，2 级，3 级
- 按产品
- 按客户价值（VIP，高价值，标准，..）
- 按创建案例的渠道（在线交流，电话，电子邮件，社交媒体，客户门户.....）

示例：按功能

Actions	Name	Description
	Administrator	Admin Profile
  	Product Support	Answer, resolve product and accessories related issues
	Finance and Accounting	Handle all Billing, refunds etc
	Shipping and Handling	Process dispatching etc.
	Ecommerce Operations	Online store and account related

2) 设置您的支持流程

自动创建支持记录:

- 电子邮件: 通过邮件扫描电子邮件创建
- 门户网站: 设置您的[客户门户](#)网站, 以便记录客户问题
- 手动创建

建立支持分配方式

- 自动分配:

示例: 标题/摘要包含“保修”, 分配给保修处理小组

配置[工作流](#)以便自动分配

3) 通过服务单管理客户服务请求

[服务单](#)记录每次客户请求的服务情况, 包括问题、严重性、优先级、处理的状态等。在技术人员完成服务后, 记录解决方案, 还可以安排客服人员继续跟踪客户, 记录客户反馈信息。

服务单可以与服务合同进行关联, 当进行关联之后, 每次服务所耗费的时间将自动体现在服务合同的已用工期信息中。

客户登陆“客户自助服务网站”后, 也可以提交服务单。

4) 将客户经常问到的问题转换为 FAQ

FAQ 指产品、服务等使用过程中经常会碰到的问题及解答。主要有两个作用, 一是给客服人员作为参考, 当客户通过电话咨询公司客服人员时, 客服人员通过常见问答即可帮助客户解决。二是这些常见问答会在客户自助服务门户中出现, 客户登陆后即可自己参考解决问题。

FAQ 也可以作为企业的知识库来使用, 可以自行建立分类, 并且与企业的产品、服务相关联。

2.3.5 盘点管理指南

本指南为您提供了会计和财务团队遵循的最佳实践, 并帮助您定制 CRM 以为您的会计团队提取最佳结果。

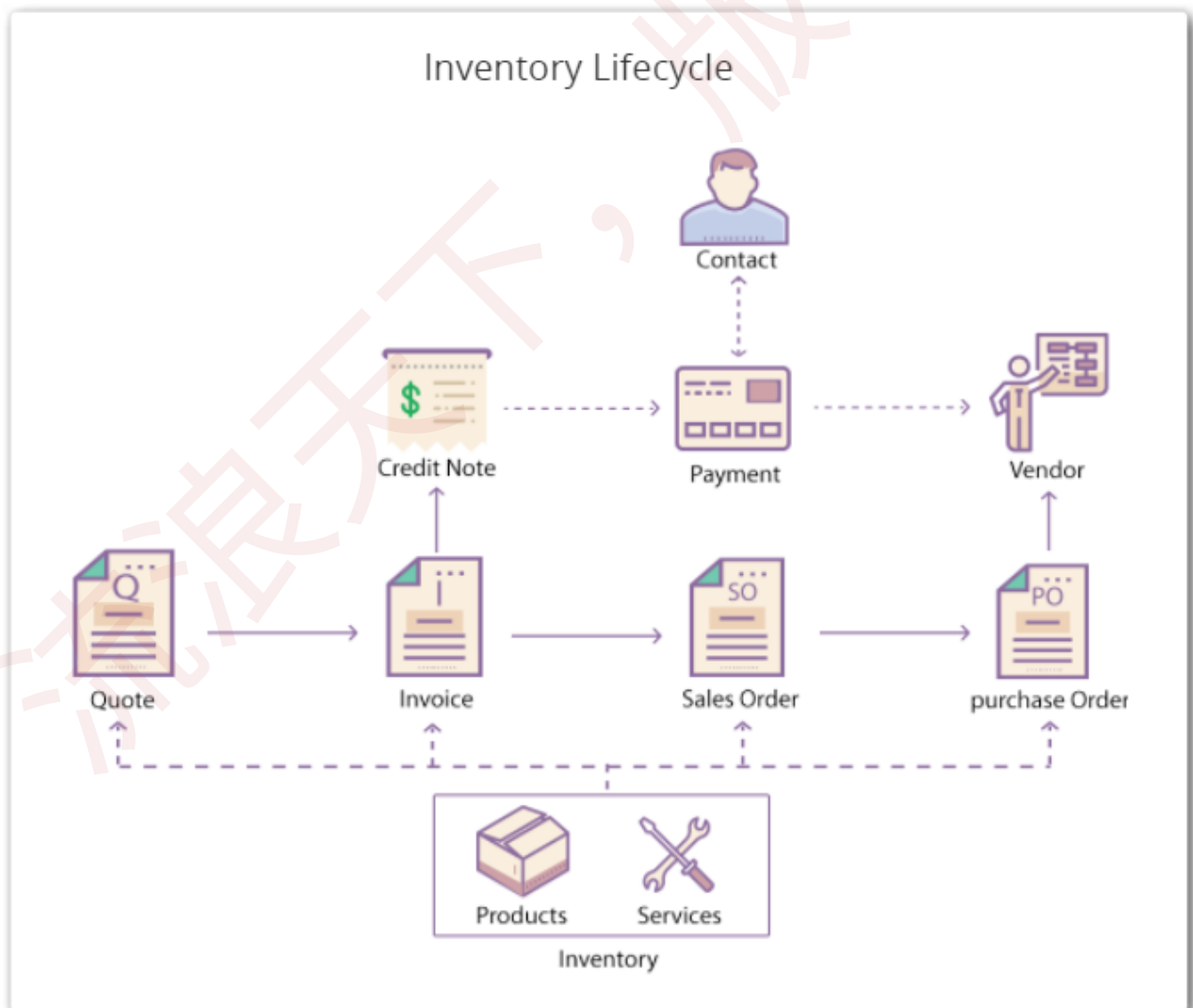
谁应该阅读本指南？

- 账户和财务经理
- 资材经理
- 销售代表和销售经理

以下是 Vtiger 帮助您管理库存和相关付款的 6 个方面

- 跟踪流入和流出仓库的库存
- 管理与产品相关的支持和服务
- 对产品和服务税率
- 自动计费 and 付款 - 社区版无
- 使用集成的支付网关轻松付款 - 社区版无
- 跟踪逾期付款并自动发送付款提醒 - 社区版无

库存盘点管理概述



我们在指南中介绍以下内容。

1) 在 CRM 中管理[产品](#)

产品即公司销售的产品（即库存产品信息），包括产品的基本信息（产品名称、型号、分类、供应商名称、计量单位、产品图片等），价格、税率比例信息，以及库存信息（现存数量、应存数量、警戒数量）、附赠产品等。

- [导入](#)产品列表
- 创建[产品套装](#)（可以理解为附赠产品或者打包销售）

2) 创建[报价](#)

- 通过一键点击从报价生成销售订单
- 为审批流程设置 workflow 提醒
- 为产品和产品套装创建账单发票（可以理解为发货单）
- 在销售订单上生成[定期发票](#)
- 对发票中的产品和服务应用固定和可变[税](#)

3) 使用[价格表](#)管理可变的产品和服务定价，并在创建报价单和发票时使用它。

4) 库存数量的更新

- 库存增加

当采购单状态为“**已到货**”之后，将会自动更新产品库存数量。

- 库存减少

当账单发票开出后，系统将自动减少库存数量。

关于**库存的更新**非常重要，本手册附录中还有详细描述，[了解更多](#)

当库存盘点发现实际库存数量和系统中的库存数量不符时，需要用采购单或者发货单来冲销，使系统中的库存数量与实际库存数量相符。

4) 追踪付款 -- 社区版无此功能

- 生成自动付款提醒
- 通过广泛使用的在线支付网关（如 PayPal）接受付款
- 在单张发票上管理多笔付款
- 跟踪付款

5) 管理基于订阅的服务 -- 社区版无此功能

- 配置付款条款和模式
- 跟踪自动支付交易

- 在失败的付款中自动重新尝试付款
- 在支付成功或失败时发送包含电子邮件模板的自定义电子邮件

2.3.6 项目管理指南

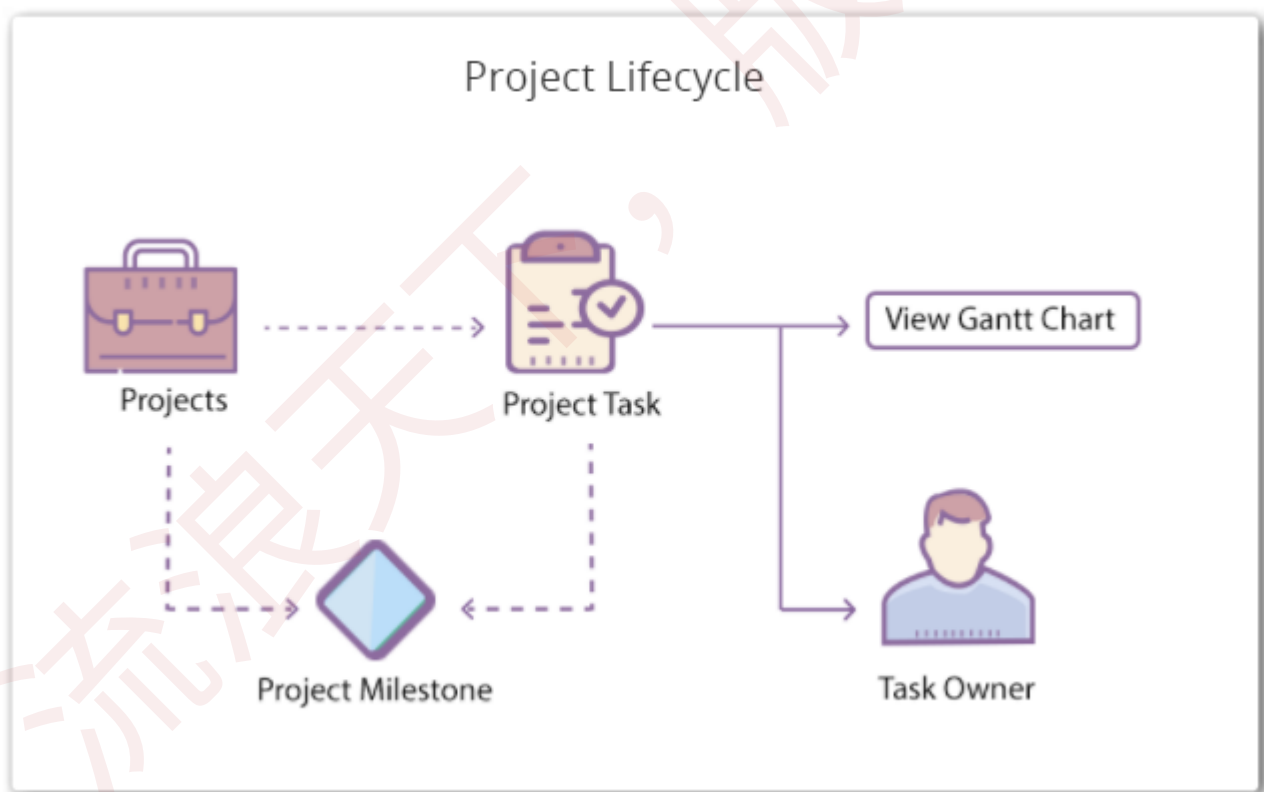
项目管理是严密组织、系统规划的学科，指在项目活动中运用专门的知识、技能、工具和方法，使项目能够在有限资源限定条件下，实现或超过设定的需求和期望的过程。项目管理是对一些成功地达成一系列目标相关的活动（譬如任务）的整体监测和管控。项目设计具有明确的目标，任务和资源，需要一群人的努力来提供特定的产品或服务。

本指南介绍了 Vtiger 项目管理应用中提供的所有功能，帮助项目经理和项目团队跟踪他们的项目工作并实现他们的项目目标。

谁应该阅读本指南？

- 项目经理
- 项目组成员
- 管理员

项目管理过程概述



项目

定义目标，预算，时间跨度和其他资源来完成一个成功的项目。

项目任务

将项目任务分配给用户，跟踪状态，进度和持续时间，以更快地完成工作。

项目里程碑

创建项目里程碑来描述项目中的重要事件或成就。

以下是与项目管理生命周期相关的功能

1) 定制 Vtiger 项目来定义项目目标和相关指标

- 将销售机会字段映射到项目字段以启用[销售机会-项目](#)转换。
- 将交易转换为关闭的项目，而不会丢失在销售周期中捕获的任何历史数据
- 跟踪项目持续时间，工作量和预算定制项目以捕获项目特定数据，例如总时间花费，工作量差异和成本差异
- 设置[工作流](#)以自动执行活动跟踪，项目任务提醒，账单提示以及更新任何下游模块

2) 将项目任务分配给用户并跟踪状态，工作量和时间表

- 创建您的项目计划并将项目任务分配给团队成员和外部承包商。项目任务可以按项目或[项目里程碑](#)进行分组。
- 自定义[项目任务](#)模块以跟进花费在任务上的时间，并使用[工作流](#)汇总在项目级别花费的实际时间
- 使用甘特图工具获取可视化进度图表并跟踪任何中断以完成任务
- 您的客户可以通过登录到[客户自助服务门户](#)来查看项目进度

3) 将所有项目数据集中到一个地方

- 从 CSV 文件或 Google 通讯录或 Office 365 等第三方应用[导入](#)客户数据
- 从第三方项目管理应用程序中引入项目和相关数据
- 使用[文档](#)模块链接项目的侧边栏和相关的工作件

4) 与外部方进行项目相关的沟通

- 创建和[自定义列表](#)以访问单个任务，使用共享列表对任务进行分组，过期任务，未收费任务，无时间日志等任务。
- 安排[事件](#)以跟踪与内部团队或客户进行的项目会议。使用 Google 或 Office 365 集成功能将您的活动与 Vtiger 同步。
- [任务](#)管理器可以帮助您跟踪与项目相关的待办事项。
- Zapier 可以将您最喜爱的事件或任务管理应用程序与 Vtiger 集成。
- 使用 [Email](#) 模块将所有客户沟通保存在一个地方。

5) 在项目执行期间内部进行协作以将它们向前移动

- 如果您需要该组织专家的帮助，那么可以在评注中@ 他们（社区版无此功能），让他们立即看看。

- 使用个性化（私人）[标签管理](#)您的项目数据，例如“待审核代码审核”，“记录项目任务时间”或与所有项目用户共享一个标签，例如“核准用于开票的任务”

6) 项目计费

项目可以作为固定价格项目或基于时间和材料的项目。固定价格项目中的成本在项目级别进行定义，并在完成项目的里程碑或结束时进行结算。具有时间和材料执行模式的项目在任务级别或资源级别进行计费，并在完成里程碑或定义的计费周期后进行计费。根据项目类型，使用[选择列表依赖关系](#)设置包含项目或任务的价目表。

7) 任务审批和账单发票生成

- 时间和材料的项目任务在开票之前可能需要任务批准。通过 workflow 将任务发送给内部经理或外部团队
- 当项目准备开票时，使用账单发票生成器生成批准的任务的发票。
- 自定义使用“打印模板”生成的账单发票 PDF 文件。社区版不支持，可安装第三方扩展。
- 使用 [Email 模板](#) 个性化电子邮件

8) 项目绩效报告和仪表板

- 在[仪表板](#)上跟踪项目团队活动，项目任务和项目绩效。
- 使用[报表](#)功能按项目任务或项目里程碑跟踪项目指标，如计划与实际工作量，计划与实际持续时间。
- 创建自定义报告和图表并将其固定到仪表板

3 安装

Vtiger CRM 的安装相对来说不算复杂，但初入门者往往是在环境配置上要走一些弯路。从而在 CRM 的应用道路上止步。大多数安装失败的情况都是没有很好地理解 Vtiger CRM 官方提出的环境配置要求。由于市场上各种环境版本多如牛毛，本章将尽可能简略地介绍 Vtiger CRM 安装过程中需要注意的地方，以帮助您一步一步地完成 Vtiger 的安装。

在本章中，我们可以了解到：

- Vtiger CRM 安装环境需求
- Vtiger CRM 安装步骤
- 工作流初始化
- 扩展插件和语言包安装
- CRM 迁移和备份

3.1 安装环境准备

Vtiger CRM 是基于 PHP 构建的 WEB 应用，Vtiger CRM 7 安装前需要做如下准备工作。

安装过程中的各种安装问题请参考 [《Vtiger CRM 安装使用常见问题及解答 FAQ》](#)

3.1.1 操作系统和运行环境

官方推荐操作系统为 Linux 操作系统 LAMP 环境。初入门者建议首先使用官方推荐环境和版本进行安装，等熟悉之后再使用其它版本测试。

Linux 环境

1) 建议安装 Centos 或 Ubuntu LTS 等 Linux 操作系统。如果是 CentOS 7.x，缺省默认安装了 MariaDB 数据库，此时再安装 MySQL 会造成驱动版本不一致。[了解更多](#)

2) 运行环境 LAMP 或 LNMP 环境，建议使用网上可信站点提供的 LAMP 一键安装包。其中：

- PHP 版本要求 5.3-5.7, 7.0, 建议初入门者选择 PHP5.5，使用 7.0 有可能存在兼容性问题，建议有经验的同学可以测试。
- MySQL 版本 5.1+，建议使用 5.1 或 5.5 版本；如果要使用 MariaDB，请自行测试兼容性。高版本官方在逐渐支持中。
- Apache 版本 2.1+，建议使用 2.4 版本；如果要使用 Nginx，请自行测试兼容性。

Windows 环境

官方不推荐 Windows 操作系统，如果一定要使用且不会配置，建议采用 WAMP、XAMPP 或者 PHP Study 等集成环境，建议选择版本为 php5.5 + MySQL5.5 左右的集成环境，不要使用最新的环境。由于 Windows 占用内存较多，至少应保证 4G 以上的空闲内存。

 关于操作系统和环境的安装请参考相关文档。

3.1.2 MySQL 参数

MySQL 数据库应注意以下参数：

1) 默认数据库字符集 utf-8

2) my.cnf 参数：

- 默认存储引擎 `storage_engine = InnoDB`
- 本地文件处理 `Local_file = On`
- `SQL_MODE` 不能设置 `STRICT_TRANS_TABLE`

`sql_mode = 空 (或 NO_ENGINE_SUBSTITUTION) for MySQL 5.6+`

3.1.3 PHP 扩展和参数

PHP 应安装并启用以下扩展

PHP扩展	需求	备注
GD	必须	图形和图表生成的依赖库
IMAP	必须	Webmails 模块的依赖库
Zlib	必须	数据压缩
xml	必须	XML必须安装
fileinfo	必须	6.5版以后必须安装，上传组件检测上传信息
Exif	必须	上传文件检测需要，不安装上传时可能无响应
mbstring	建议	字符串截取
OpenSSL	可选	如果邮件服务器需要通过SSL加密连接时需要启用IMAP的OpenSSL库
Curl	可选	数据传输和官方扩展应用市场需要此扩展库

PHP.ini 中参数应配置为:

在 php.ini 文件中找到下面的行改成对应的参数

变量	值
error_reporting	E_WARNING & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED 各版本略有不同，如果出现满屏错误提示，尝试修改这个参数为 E_WARNING & ~E_NOTICE 或其它选项。
display_errors	OFF 如果要看什么错误，请设置为 On
short_open_tag	OFF 此标签设置为 On，可能会造成特殊图片无法上传
max_memory	min. 256MB
max_execution_time	60s 以上，建议设置为 600s
safe_mode	off
file_uploads	on
output_buffering	on

3.1.4 浏览器

建议 Chrome 、 Firefox 等对 html5 支持较好的浏览器

3.1.5 下载程序源代码

从官方渠道下载最新版本安装程序：

- 官方最新开发版：<http://code.vtiger.com/vtiger/vtigercrm/repository/archive.zip?ref=master>
- 官方稳定发布版：<https://www.vtiger.com/open-source-crm/download-open-source/>
- VTer 爱好者 QQ 群中文整合版：[点击链接加入群【Vtiger CRM 爱好者】](#)

下载后解压所有文件至 WEB 服务器根目录。

 特别注意：

www 安装目录用户和用户组应该使用 www 用户组，而避免使用 root 用户组，否则会导致插件无法使用、页面无法打开等各种 invalid xxx 的问题（via @哈姆太郎），原因是 www 用户组无法执行 root 权限，而且很不安全。对于 Linux 新手经常出现这种问题，Linux 系统权限和 windows 系统不同，请查询相关资料。]

3.1.6 配置目录和文件夹写权限

Vtiger 安装目录中以下目录或者文件需要配置 apache WEB 用户写权限：

- config.inc.php
- tabdata.php
- parent_tabdata.php
- cache
- storage
- user_privileges
- modules
- languages
- cron/modules
- test
- logs

3.2 CRM 安装

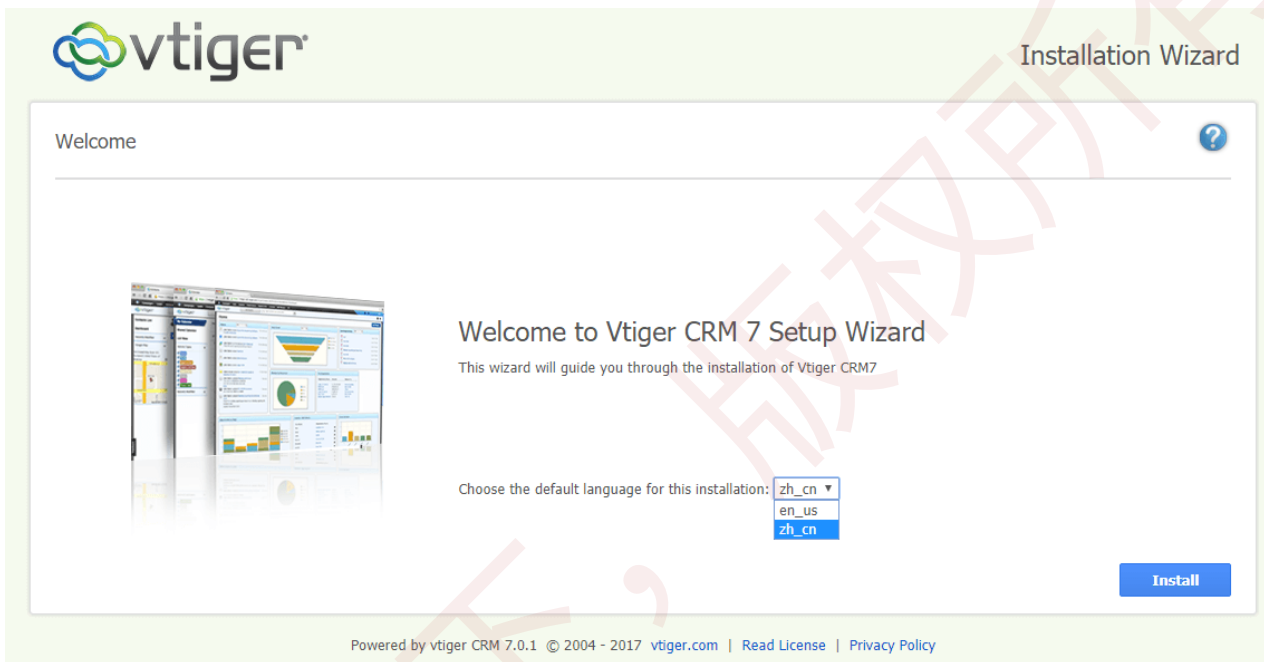
3.2.1 全新安装

下面以 VTer 爱好者 QQ 群中文整合版为例（群内下载），官方版本为英文，安装步骤相同。

第 1 步：选择安装语言

打开浏览器输入 **http://你的 vtiger crm 所在的 WEB 服务器 IP 或域名/index.php**

如果 WEB 服务配置没有问题将出现 CRM 安装界面。中文整合版本在界面中间会提示选择语言，如果是官方版直接显示为英文，不能选择语言。

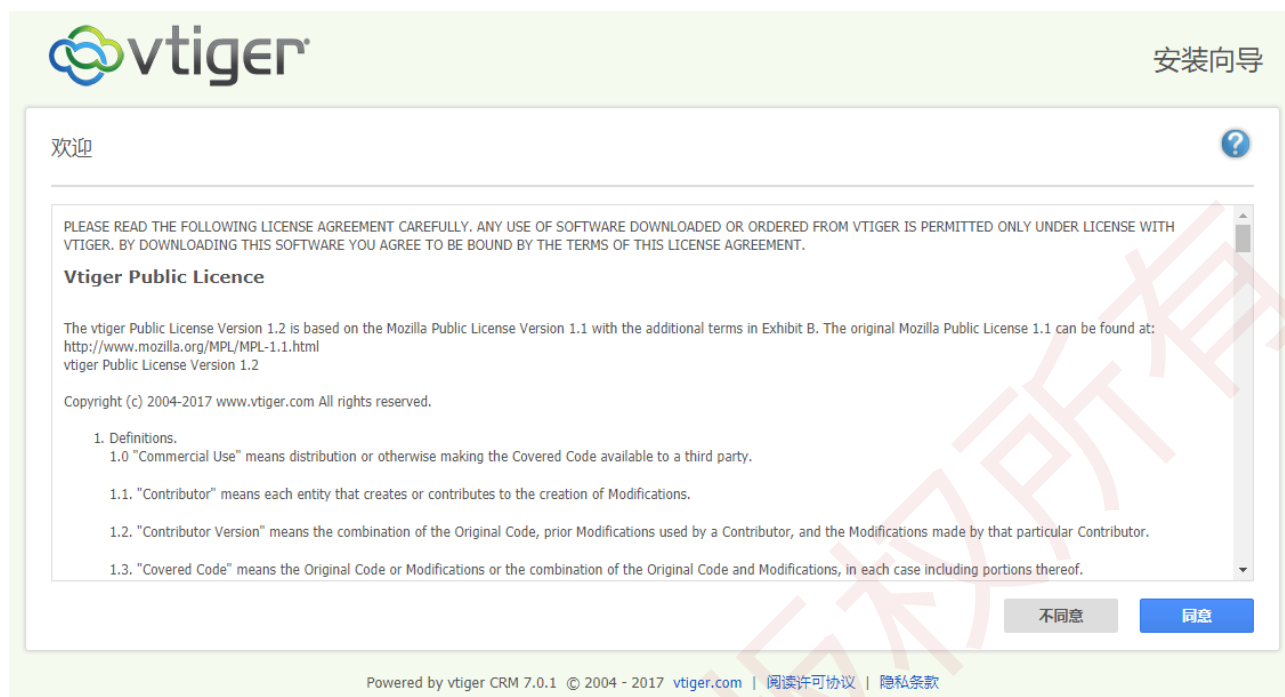


选择安装语言为 zh_cn，如果刷新页面，界面将切换为中文界面，点击“安装”按钮继续。



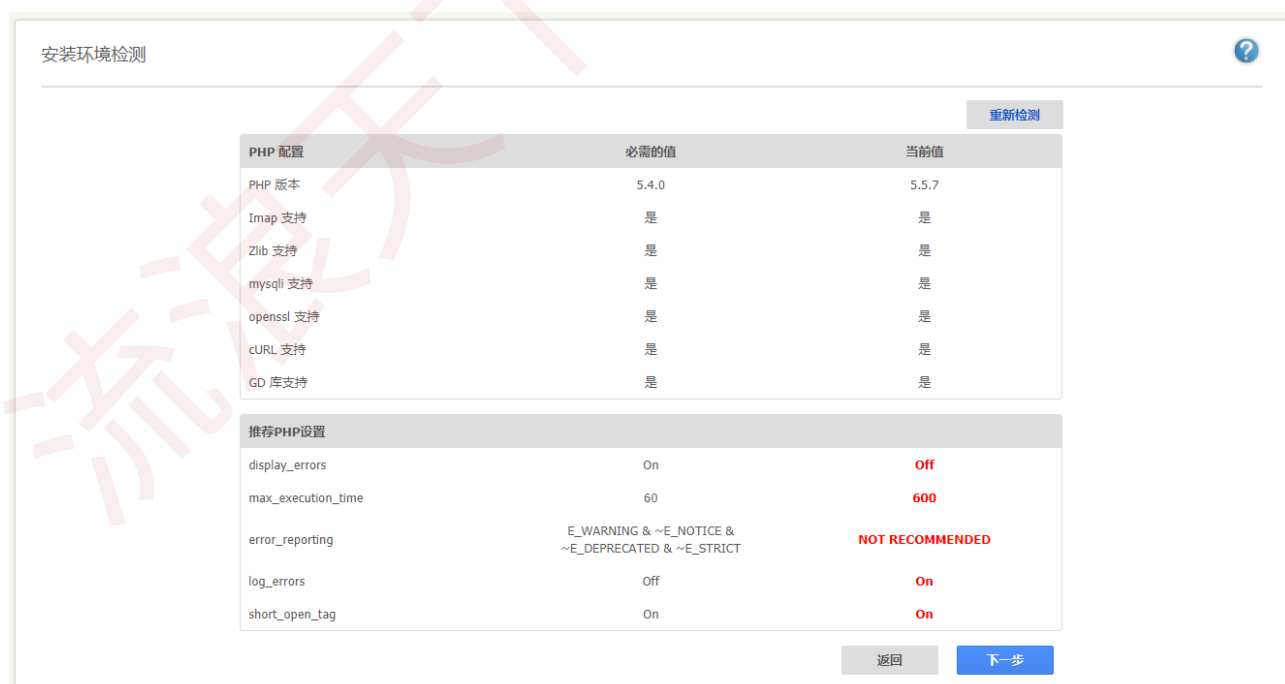
第 2 步：查看授权协议

查看系统授权协议，点击“同意”按钮继续安装。



第 3 步：检测安装环境

上半部分为必备条件，系统环境必须符合对应版本和 PHP 扩展；下半部分为推荐参数配置，仅供参考，不符合也不会有太大问题。具体设置请务必参考本指南前节介绍。



如果上半部分有标红字的项需要自行去服务器上安装对应的 php 扩展，重启 web 服务。安装后在此页面上点击“重新检测”按钮重新检测环境。

如果下半部分有标红字的项可以忽略，如果需要修改请进入服务器的 `php.ini` 参数设置中修改。

都确认后可以点击“下一步”按钮继续。

如果检测的 `php` 设置参数与推荐配置不相符，会弹出一个提示，点击“确定”按钮继续。



第 4 步：填写系统配置参数。

左侧为数据库配置参数，请输入你的数据库相关参数。

字段名称	描述
数据库连接地址	数据库在本机请输入 <code>localhost</code> ，数据库在云端请输入云数据库地址
用户名	数据库连接用户名，为确保安全建议不要使用 <code>root</code> 用户连接
密码	数据库连接用户对应的密码
数据库名称	输入为 Vtiger CRM 分配的数据库名称

如果已自行创建数据库，只需要在“数据库名称”中填写对应的配置信息。如果数据库尚未创建且可以提供具有创建权限的数据库账户时（比如本地测试环境），可以由系统创建 CRM 数据库。勾选“由系统自动创建新数据库”复选框，输入具有创建数据库权限的管理账户（如 `root` 用户）用户名和密码，系统将自动创建数据库。

 **再次强调：**自行创建数据库时，需要设置数据库字符集为 utf-8。

右侧上部为系统默认币种信息，选择您使用的币种。

右侧下部为系统管理员用户信息，初始化管理员密码、姓名、管理员 Email、日期格式和时区。时区这里如果默认没有中国时区，选择同为 UTC+8 的 **Asia/Brunei**

点击“下一步”按钮确认配置设定是否正确。



数据库信息	
数据库类型*	MySQL
数据库名称*	vt

系统信息	
访问链接*	http://crm.vtiger.com
币种*	China, Yuan Renminbi

管理员用户信息	
用户名	admin
Email*	admin@victiger.com
时区*	Asia/Brunei
日期格式*	yyyy-mm-dd

返回 下一步

如果配置正确，点击“下一步”按钮继续，否则可以返回修改。

第 5 步：选择行业

选择 CRM 所应用的行业，此信息会返回给官方统计之用。可以任意选择一个。



最后一步...

请让我们知道您所在的行业 *

Other

我们收集匿名信息（国家和操作系统）来帮助我们改进 Vtiger 的未来版本。关于 CRM 使用信息以及使用领域的数据有助于我们识别需要增强的产品领域。我们使用这些数据来改善您对 Vtiger 的体验。这里收集的数据都不包括个人隐私信息。

下一步

点击“下一步”正式开始安装。

第 6 步：安装数据库

如果前面配置都正常，这里就正式开始安装。



系统将在您的数据库中创建 500 多个表和相关数据。这里根据你的数据库服务器配置和网络情况不同将会等待数分钟，请不要关闭此页面。安装完成后将自动转入下一步。

第 7 步：安装模块

如果前面的安装都没问题，接下来系统将让您选择 Vtiger CRM 用于管理哪些业务，即选择你要安装哪些模块。

系统提供了一个基本类型和 5 个可选类型：

联系人管理：统一管理和存储联系人、文档、电子邮件、日历等基础数据，这些模块为必装模块。

销售自动化：从网站获取或者导入潜在客户，通过工作流转化为潜在的销售机会，同时提供个人和团队销售渠道跟进服务。

市场营销：向联系人、潜在客户和客户发送推销电子邮件并评估效果。

支持：通过服务单跟进客户请求，客户通过客户门户（客户门户模块需要另外单独安装）获取自助服务。

账单和库存管理：构建产品和服务数据库，维护库存、价格表，报价单、销售订单和账单等。

项目管理：管理与客户相关的项目，可给 CRM 用户分配工作任务。



点击每个类别右下角的“查看模块”按钮, 将弹出此类别将安装的模块列表。



建议初入门者可以全选, 安装后可以通过【CRM 设置 - [模块管理](#)】管理安装的模块。

最后一步: 初始化币种、语言、时区

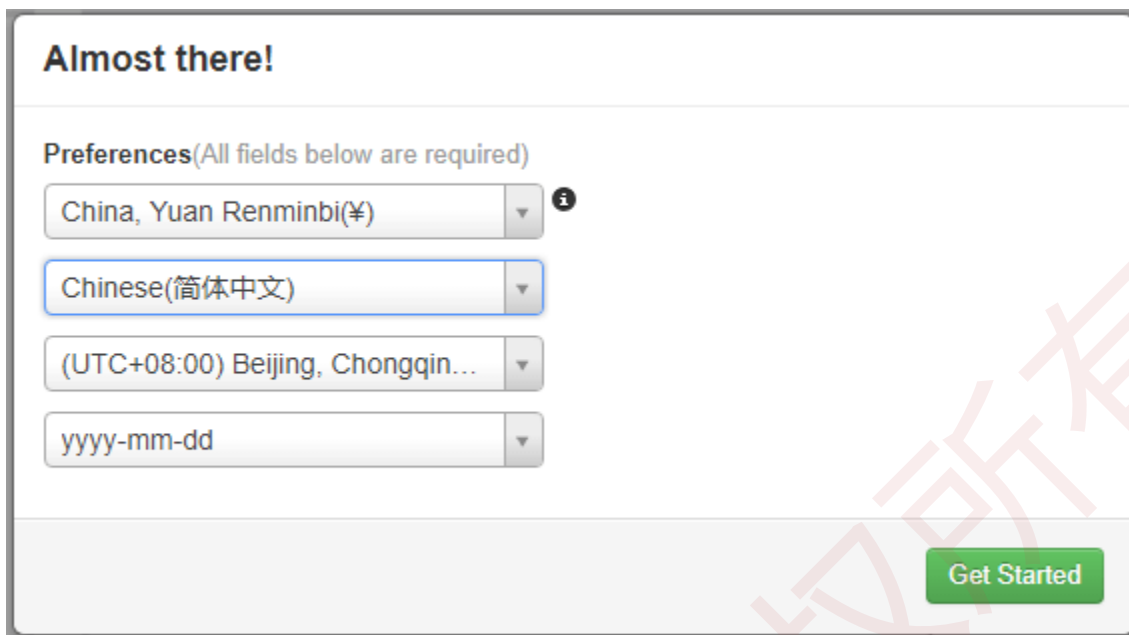
管理员安装完成后将弹出此对话框, 用于配置

基础货币: 设置你所在公司使用的基准货币, 决定了多币种的汇率, 请务必认真设置。

管理员使用的语言: 只是管理员自己的偏好, 不影响其它人。

时区: 选择你所在的时区

日期格式：看你自己喜欢



Almost there!

Preferences(All fields below are required)

China, Yuan Renminbi(¥) ⓘ

Chinese(简体中文)

(UTC+08:00) Beijing, Chongqin...

yyyy-mm-dd

Get Started

如果是管理员创建的其它普通用户，首次登录系统后也会弹出一个对话框，用于设置此用户自己的语言、时区、日期格式等偏好。



快要完成了!

偏好设定(以下各项均为必填项)

Chinese(简体中文)

(UTC+08:00) 北京, 重庆, 香港, ...

yyyy-mm-dd

开始使用

至此，Vtiger CRM 7 安装完毕，恭喜你！

接下来就可以进入初始化系统了，具体请参考[系统管理员配置指南](#)

3.2.2 重新安装

安装过后如果需要重新安装 CRM 系统请按如下步骤进行：

- 文件和数据库不变，部分参数修改：请删除安装根目录下 config.inc.php 文件，重新刷新页面即可重新安装。
- 文件和数据库都不需要：请删除所有文件和数据库，重新上传文件即可重新安装。

3.2.3 Config.inc.php 配置文件

如果安装正确，在 Vtiger CRM 根目录下将会生成 config.inc.php 文件，此文件包含 vtiger CRM 的基本配置信息，如果对这些参数不了解，且系统运行正常，请不要随意修改此文件的内容。摘要如下，仅供高级用户参考：

// url for customer portal (Example: http://vtiger.com/portal) 客户门户地址

`$PORTAL_URL = 'http://你的CRM地址/customportal';`

// helpdesk support email id and support name (Example: 'support@vtiger.com' and 'vtiger support')

`$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID = '支持邮箱地址';`

`$HELPDESK_SUPPORT_NAME = '支持团队名称';`

`/* database configuration */`

`$dbconfig['db_server'] = 'localhost';//数据库服务器`

`$dbconfig['db_port'] = ':3306';//数据库端口`

`$dbconfig['db_username'] = 'user';//数据库用户名`

`$dbconfig['db_password'] = 'password';//数据库密码`

`$dbconfig['db_name'] = 'vtiger';//数据库名称`

`$dbconfig['db_type'] = 'mysql';//数据库类型`

//访问地址，如果要公网访问，或通过 IP 访问，此地址必须设置为对应的 IP 或域名，否则会报错。此地址为防止 CSRF 攻击的保护地址，详见注释。

`$site_URL = 'http://localhost/';`

// root directory path 安装根路径

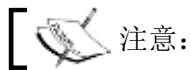
`$root_directory = '/www/web/你的安装目录/';`

// default charset 默认字符集编码，强烈建议设置为 UTF-8

`$default_charset = 'UTF-8';`

// default language 默认语言默认值是 en_us，如果安装了简体中文语言包，这里可以设置为 zh_cn

```
$default_language = 'zh_cn';
```



注意：

CSRF 攻击防护

跨站点请求伪造（也称为 **CSRF** 或 **XSRF**）是一种恶意网站攻击的方法，黑客经常混淆（部分原因是同时使用这两种方法）用于跨站点脚本（**XSS**），或者陷入 **CSRF** 的用户在不知不觉中向服务器发送伪造请求。与 **XSS** 攻击相反，**CSRF** 攻击不针对网站，也不一定改变其内容。在这种情况下，黑客的目的是使用权限执行一项操作，否则需要受害人的授权。（via 维基百科）

Vtiger CRM 系统已经具有内置的 CSRF 攻击防御机制。普通用户只能输入正确的 CRM 地址才能访问或登录 CRM 系统。记住以下事项对于避免系统被 CSRF 攻击非常重要：

- 系统的安全性仅在用户登录系统时有效。如果用户未登录，他将收到登录请求，并且较难注入数据。
- 用户只能通过 config.inc.php 文件定义的 CRM 地址进行登录（在系统安装期间自动设置）。对于 CSRF 安全性，地址是否包含“www”；“https”或只是“http”；或者如果末尾有任何其他字符，例如“/”等等都会进行检测。
- 系统默认允许用户仅从一个 CRM 地址登录。
- 如果要允许用户从不同的域（例如，LAN - 地址 A 和外部网络 - 地址 B）登录，最好的解决方案是在 DNS 级别或服务器的本地区域中进行设置，应将用户从地址 B 重定向到地址 A。

更多信息可以查看 FAQ 中关于 [Illegal request](#) 的说明。

]

3.2.4 升级更新

升级包通常包含数据库的更新，至今为止 Vtiger CRM 还没有跨版本的升级方案，目前只能按官方发布的升级包依次顺序升级。这里以 Vtiger 5.4 （很早的版本）升级至 Vtiger 7.1GA （2018 年最新版本）为例说明：

升级准备：

- 1) 备份 Vtiger CRM 数据库，备份方法[参考这里](#)；
- 2) FTP 下载或整站打包等其它方式备份全站；
- 3) 在本地测试环境中镜像还原生产环境程序；
- 4) 下载各版本升级包备用，建议从官方网站下载（较慢），或者 Vtiger 爱好者官方群共享下载。目前官方提供的升级包如下：

- vtigercrm-540-600-patch.zip
- vtigercrm-600-610-patch.zip

- vtigercrm-610-620-patch.zip
- vtigercrm-620-630-patch.zip
- vtigercrm-630-640-patch.zip
- vtigercrm-640-650-patch.zip
- vtigercrm-650-701-patch.zip
- vtigercrm-701-710-patch.zip

升级过程:

各升级包主要是升级数据库和替换文件，Maie 觉得可以不下载升级版本的完整安装包（主要是太慢了）。每个升级版本的过程都要执行一次完整的升级步骤。

- 1) 使用 540-600 升级包升级 Vtiger 5.4 to 6.0;
- 2) 使用 600-610 升级包升级 Vtiger 6.0 to 6.1;
- 3) 使用 610-620 升级包升级 Vtiger 6.1 to 6.2;
- 4) 使用 620-630 升级包升级 Vtiger 6.2 to 6.3;
- 5) 使用 630-640 升级包升级 Vtiger 6.3 to 6.4;
- 6) 使用 640-650 升级包升级 Vtiger 6.4 to 6.5;
- 7) 使用 650-700 或 650-701 升级包升级 Vtiger 6.5 to 7.x;
- 7) 使用 700-710 升级包升级 Vtiger 7.00 to 7.10。

升级步骤:

- 1) 解压 vtigercrm-xx0-xx0-patch.zip (xx 表示版本)到 vtigerCRM 的安装文件夹根目录。
- 2) 将得到 migrate 文件夹（可能有其它文件夹）和 vtiger6.zip (或 Vtiger7.zip)和压缩包。将它们全部拷贝到 Vtiger 的安装根目录下
- 3) 通过浏览器打开升级向导: [HTTP://crm 地址/migrate](http://crm地址/migrate)
- 4) 按照所提供的向导中的说明升级。需要管理员用户密码。如果不放心可以把完整源码包解压再覆盖一遍，注意不要把 config.inc.php 覆盖了，另外覆盖安装会覆盖掉 tag 标签。
- 5) 重新导入新语言包

[ 注意:

- 1) 在 *nix 中应为 `apache` 进程所有者启用文件夹写入权限以便平滑升级（有文件替换写入操作）；
- 2) 尽可能从官方网站下载最新的升级包；
- 3) 升级脚本比较占用执行时间和内存。请确保 `PHP` 配置没有限制；
- 4) 确保您已经配置了 `error_reporting`。配置错误可能会阻塞日志文件；
- 5) 查看 - 现有表引擎类型需要是 `InnoDB`（需要顺序表以 `_seq` 结尾）。

]

3.2.5 修复补丁更新

有时候官方会发布一些安全修复补丁，如无特别说明，它们只需要解压到安装目录就可自动覆盖低版本文件，即完成更新。

3.3 初始化 workflow

根据百科和 `WfMC`（工作流管理联盟）的定义，工作流是指一类能够完全自动执行的经营过程，根据一系列过程规则、触发顺序和触发条件，将文档、信息或任务在不同的执行者之间进行传递与执行。

工作流让我们能够专注于业务流程，使其更加高效。在 `vtiger CRM` 中，工作流允许我们控制和自动处理业务流程信息。工作流将通过自动化处理简化我们的业务流程，比如像发送电子邮件，创建活动，更新字段、更新库存等。由于任务将自动执行，你不必手动执行这些操作。

举一个工作流的例子，比如说你刚谈妥了一个客户，你想发一封邮件感谢你的客户的支持。在 `Vtiger` 中是这么处理的：当潜在客户（线索）或者销售机会（商机）被转换成客户并且是第一次保存时，`Vtiger` 系统将使用预先定义的邮件模板自动发送一封感谢 `Email` 给客户。

为了确保工作流正常运行，首要的事情是确认系统是否已经建立好一个 `cron` 服务（定时任务）。通常在 `Windows` 环境和 `Linux` 环境略有不同。

3.3.1 在 Windows 中初始化 workflow

为了使工作流模块在 `Windows` 中能正常工作：

- 工作流批处理 `.bat` 脚本中的路径必须要修改；
- 必须使用 `Windows` 系统控制面板中的计划任务工具进行设置

如果你使用源码方式安装，你需要修改 `.bat` 配置文件。

1) 在早期版本中 `.bat` 批处理文件位于

`cron/modules/com_vtiger_workrlow/com_vtiger_workflow.bat`，现在版本已经修改为 `cron/vtigercron.bat` 文件。用文本编辑器打开后是像下面的样子：

```
set VTIGERCRM_ROOTDIR="C:\Program Files\vtigercrm\apache\htdocs\vtigerCRM"
```

```
set PHP_EXE="C:\Program Files\vtigercrm5\php\php.exe"
```

```
cd /D %VTIGERCRM_ROOTDIR%
```

```
%PHP_EXE% -f vtigercron.php
```

2) 上面的 **Vtiger 根路径**和 **PHP 安装路径**需要修改成你自己的安装路径, 然后把 vtigercron.bat 添加到 **Windows** 中的计划任务中定时执行就行了。

3) 简单来说, 如果你的工作流定时任务不起作用, 你首先应该查看控制面板-计划任务中是否有 vtiger 的计划任务, 没有就添加计划任务并选定执行 vtigercron.bat。具体方法请参考 Windows 手册。

3.3.2 在 Linux 中初始化工作流

Cron 是一个 Unix/Linux 中的监控进程, 会定期触发其他程序。

若要工作流模块在 Linux 中正常工作, 需要注意:

- cron/vtigercron.sh 脚本文件可能需要修改 PHP 安装路径;
- cron/vtigercron.sh 文件需要加上 www 用户可执行权限, 如更改为 775 或与公司内部安全策略兼容的其他权限;
- Linux 中的 cron 系统必须正确配置、启用并加入系统自启。通过 service crond status 状态查看为运行状态。

本节假定您已经在 Linux 系统上安装好了 Vtiger CRM, 并且:

Vtiger CRM 安装位置是: **/var/www/vtigercrm**

PHP 安装目录是: **/var/server/php/bin**

日志存放路径: **/var/logs**

如果安装在其它位置请通过 phpinfo 查询或咨询系统管理员具体的安装路径。比如也可能是 /usr/local/php56/bin/php 这种。

1) 用文本编辑器打开 cron/vtigercron.sh 文件。它看起来是这样的:

```
export VTIGERCRM_ROOTDIR=`dirname "$0"`/..
export USE_PHP=php
cd $VTIGERCRM_ROOTDIR
# TO RUN ALL CORN JOBS
$USE_PHP -f vtigercron.php
```

2) 通常这个文件不需要修改, 但是如果你的安装路径不同或者工作流始终无法执行时请检查并修改脚本中的 Vtiger 根路径和 PHP 安装路径。本例中改为如下路径:


```
export VTIGERCRM_ROOTDIR="/var/www/vtigercrm/"
export USE_PHP="/var/server/php/bin/php"
cd $VTIGERCRM_ROOTDIR
# TO RUN ALL CORN JOBS
$USE_PHP -f vtigercron.php
```

检查正确的安装路径，确保可以在 Linux 终端命令行中通过

```
/var/server/php/bin/php -f vtigercron.php
```

可以执行。

3) 将此脚本添加到 cron 任务中，在 ubuntu 系统中可以如下操作：

```
sudo crontab -l; echo "***** /var/www/vtigercrm/cron/vtigercron.sh" | crontab
```

4) 在 CentOS 中可以如下操作：

```
crontab -e
```

此时会进入 vi 的编辑模式，注意，每项工作任务都应该是单独一行。

```
#分 时 日 月 周      |<=====任务的完整命令行
```

```
***** sh /var/www/vtigercrm/cron/vtigercron.sh
```

如果设置为每 5 分钟执行一次并且输出日志，也可以添加为以下内容：

```
*/5 ***** sh /var/www/vtigercrm/cron/vtigercron.sh > /var/www/logs/cron.log 2>&1
```

```
*/5 ***** php /var/www/vtigercrm/vtigercron.php > /var/www/logs/cron.log 2>&1
```

5) 以上命令仅供参考，注意 vtigercrm 安装的具体路径。还要注意行尾，应该是 Unix (LF) 格式。如果在 Linux 服务器使用了 Windows 格式，则可能导致错误，系统将无法运行 SH 文件。具体请参考 Linux 相关命令手册和 **crontab** 指南。



注意：如果 workflow 配置正常仍然不能发送邮件，请通过自写 PHP 发送脚本等方式检查服务器发送邮件相关环境是否配置正确。关于 workflow 的更多内容请参考本手册[计划任务调度器](#)和[工作流](#)章节。

3.4 备份和迁移

3.4.1 CRM 备份

文件备份

通过 FTP 或站点压缩工具备份安装目录下的全部文件。注意如果是站点压缩工具压缩的文件包下载后应尽快删除，不能放在 CRM 安装目录下，以免被别有用的人扫描利用。

数据库备份

Vtiger CRM 6.0 以后官方已经取消了备份插件，现在只有通过手动方式备份。

方法一：本机导出用 **mysqldump** (官方推荐)

使用 **mysqldump** 命令行工具备份，Dos 命令行模式，进入 **Mysql** 安装目录，在命令行中输入如下命令：

```
mysqldump -u 用户 -p 密码 vtiger 数据库名 > 备份文件名
```

(*注意参数和用户名、密码之间没有空格)

Win7 以上系统需要用“管理员模式”打开命令行才有效。

若找不到 **mysqldump** 的路径可以在命令行输入：

```
dir /s mysqldump.exe
```

查询。关于 **mysqldump** 命令参数请自行搜索并参考相关文档。

方法二：远程管理

使用 **phpMyadmin** , **Navicat** 等专业数据库管理系统连接登录数据库进行管理，具体参考相关文档。

方法三：阿里云 RDS 等云数据库

直接登录相应云数据库系统操作导出备份。

方法四：安装第三方插件

在 Vtiger CRM 管理后台中登录**扩展应用商店**，下载备份插件（搜索 **Backup**），通常为收费插件。

3.4.2 CRM 迁移

如果要将 CRM 系统迁移到其它服务器，请按以下步骤操作：

- 1) 确保新服务器运行环境与旧服务器相同或符合 Vtiger CRM 运行环境要求；
- 2) 备份旧的数据库，通常导出为.sql 文件，在新服务器数据库导入；
- 3) 备份旧服务器 CRM 安装目录下全部文件，上传到新服务器安装目录下；
- 4) 修改 config.inc.php 文件下数据库连接为新数据连接，修改 \$site_URL 为新服务器的地址；
- 5) 如果 CRM 访问地址有变化，可能还需要更新（或清空）test\template_c 下的缓存文件。

3.5 安装扩展插件和语言包

3.5.1 安装语言包

安装方式一：通过官方扩展应用市场安装

在 Vtiger CRM 中后台设置界面，点击 **Extension Store** 进入官方扩展应用商店。点击应用市场右上角的 **Login to Marketplace** 登录或者注册应用市场。搜索需要安装的语言包进行安装，如果要安装简体中文请搜索 **Chinese** 找到简体中文语言包进行安装。关于官方扩展应用商店，[点这里了解更多](#)

安装方式二：导入 ZIP 语言包安装

在[流浪天下官网](#) 或者 [Vtiger CRM 爱好者 QQ 群](#)中下载最新语言包，通过主菜单【**Setting - CRM Setting - Module Management - Modules**】进入**模块管理**界面，点击右上角 “**Import Module from Zip**” 按钮，进入导入模块管理界面，选择语言包进行导入。[了解更多](#)

安装方式三：集成安装

在[流浪天下官网](#) 或者 [Vtiger CRM 爱好者 QQ 群](#)中下载最新的 Vtiger CRM 汉化集成版，安装完成后即自动安装简体中文语言包。

语言包中已包括安装界面和客户门户汉化文件。

3.5.2 安装客户门户

客户门户是客户自助登录并获取服务的渠道。请看本手册后续章节[详细介绍](#)

安装需求

- 启用 php-cURL 扩展；
- 为 writeable 文件夹加上 web 服务器（Apache）进程所有者写入权限；
- 在 [CRM 设置 - 模块管理](#)中启用 CustomerPortal 模块。

安装步骤

客户门户请按如下步骤安装：

- 1) 下载客户门户扩展插件，将整个文件夹直接解压放到 CRM 安装根目录下，可以保留原目录名 customerportal，也可以改名为 portal；
- 2) 将客户门户目录下的 config.sample.php 文件复制为 config.php，修改配置文件配置安装目录。[了解更多](#)

更新 config.php 中的变量路径：

- crm.url - Vtiger CRM 访问地址，末尾不带/。
- portal.url - 客户门户访问地址，末尾不带/。

确保 crm.url 可从此服务器访问。

- 3) 必要时可以将客户门户最新语言包解压放到对应目录下。

3.5.3 安装其它扩展插件

安装方式一：通过官方扩展应用市场安装

在 Vtiger CRM 中后台设置界面，点击 Extension Store 进入官方扩展应用商店。点击应用市场右上角的 Login to Marketplace 登录或者注册应用市场，搜索需要安装的扩展插件进行安装。免费应用可以直接安装；付费应用可能需要绑定国际信用卡付费后才能安装。关于官方扩展应用商店，[点这里了解更多](#)

安装方式二：导入 ZIP 包安装

通过自己开发或第三方渠道获得的扩展插件可以通过导入方式安装。通过主菜单【Setting - CRM Setting - Module Management - Modules】进入模块管理界面，点击右上角 “Import Module from Zip” 按钮，进入导入模块管理界面，选择插件包进行导入。[了解更多](#)

3.6 错误调试

由于我们前面安装时关闭了 PHP 的 error_reporting（错误报告）和 display_errors（显示错误）两个参数，如果安装或使用由于各种原因出现白屏就需要更多的错误信息进行调试。

本节内容请在有经验的人员指导下尝试。

尝试以下配置开启调试模式，以便监测运行错误，查看调试信息。

- 1) php.ini 中设置 display_errors = On

- 2) CRM 安装目录下 config.ini.php 文件，大约第 18 行，去掉前面的 “//” 注释，改为：

```
ini_set('display_errors','on'); version_compare(PHP_VERSION, '5.5.0') <= 0 ?
error_reporting(E_WARNING & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED) : error_reporting(E_ALL & ~E_NOTICE &
~E_DEPRECATED & ~E_STRICT); // DEBUGGING
```

- 3) 在 Vtiger 安装目录下打开 config.performance.php 文件，找到

```
'LOG4PHP_DEBUG'=>false,
```

改为：

```
'LOG4PHP_DEBUG'=>true,
```

4) 在 Vtiger 安装目录下打开 log4php.properties 文件，找到

```
log4php.rootLogger=FATAL,A1
```

更改为:

```
log4php.rootLogger=DEBUG,A1
```

5) 检查 logs 目录下的 vtigercrm.log 文件即可以查看运行错误信息。

6) 如果是 Linux 系统，可能需要使用以下命令来获取终端窗口中的日志的实时视图:

```
maie@my-server:/var/www/vtigercrm~$ tail -f logs/vtigercrm.log
```

7) 在 Windows 系统中需要随时刷新 vtigercrm.log 文件查看最新信息。

3.7 CRM 访问速度优化

如果您的 CRM 系统安装完成后运行缓慢可能会有以下原因:

- 1) 硬件配置过低;
- 2) mysql 服务器响应速度慢;
- 3) 采用了 Windows 作为主机且硬件资源不够;
- 4) 采用了磁盘速度较慢的 ECS 云服务器或虚拟主机
- 5) 首次访问或非首次访问但未加缓存;
- 6) 数据量太大;
- 7) 采用了第三方插件加载了墙外的文件;
- 8) 其它未优化好的原因

建议优化方式:

- 1) 采用 Linux 作为服务器;
- 2) 采用 ECS 云服务器 + RDS 云数据库方式;
- 3) 多分支机构多用户同时使用时使用 CDN 加速图片、JS 等静态文件;
- 4) 前端优化, 开启 GZIP 压缩; 利用.htaceess 控制图片, js, css 缓存时间提升网页加载速度。
更多请参考 Apache 手册。

4 首页

首页即安装完成后首次登录进入 CRM 看到的页面。在首页中，Vtiger CRM 为我们提供了仪表板和自定义报表，利用这些工具，我们可以看到整个系统运行的各种指标和数据，为我们主管人员的决策提供数据支持。此外，系统还提供了日程、任务管理、个人选项等很多有用的工具。

在本章中，我们可以：

- 了解 PC 端和移动端登录方式和忘记密码的操作方式
- 了解新的仪表板
- 日历日程、任务管理
- 了解自定义报表的操作

4.1 登录

安装时，安装向导已经协助您设置了系统管理员用户和密码，首次登录时需要使用此用户及密码进行登录。

4.1.1 PC 端网页登录

Vtiger CRM 系统是基于用户的客户关系管理系统，只有授权用户才允许登录 CRM 系统。用户访问 CRM 的第一个页面就是登录页面。

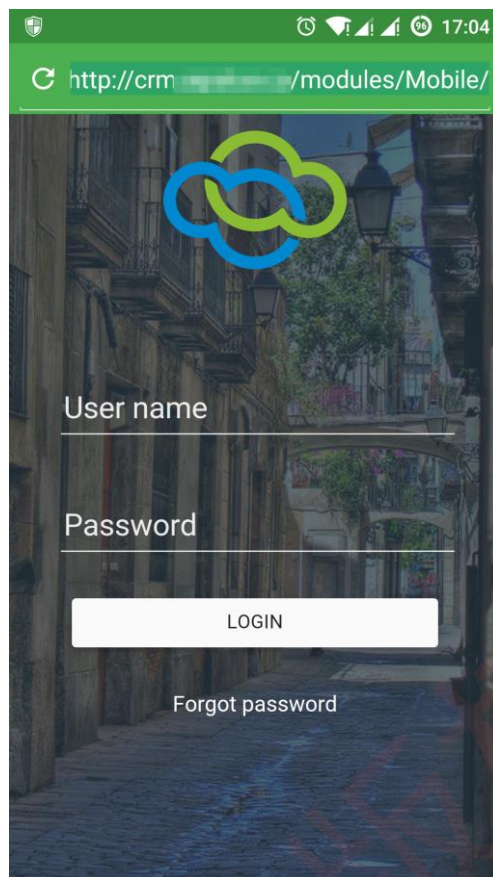


输入系统管理员分配的用户密码，点击“登录”按钮登录 CRM 系统。

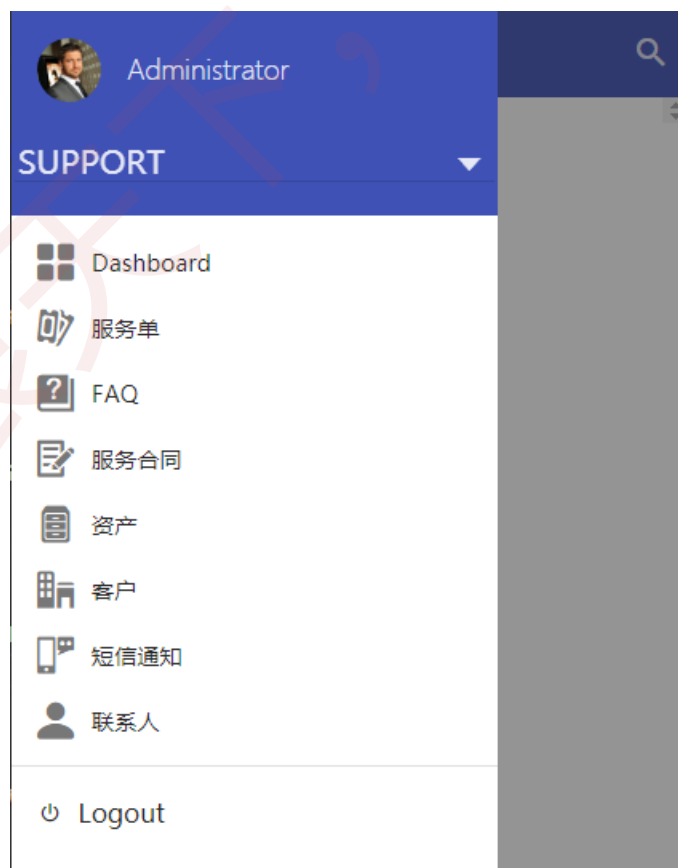
4.1.2 移动端网页登录

Vtiger CRM 提供了响应式移动端网页登录访问模块，安装完成后通过手机浏览器输入以下地址登录。注意 Mobile 的 M 字母为大写：

<http://yourcrmurl/modules/Mobile>



登录成功后进入主页，点击左上角  打开主要菜单及模块，点击模块查看记录。

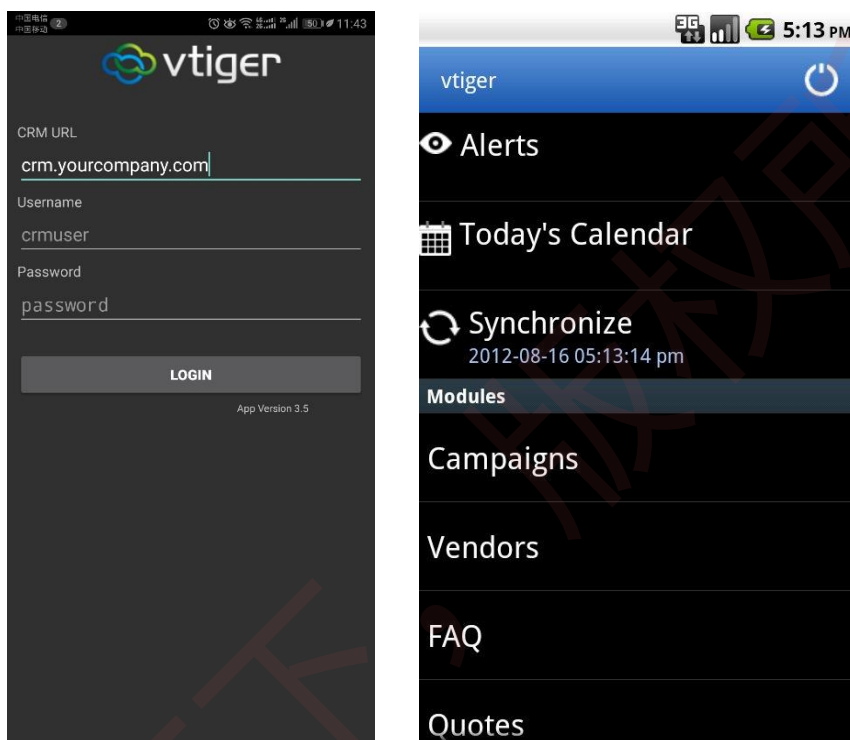


4.1.3 APP 登录

Vtiger CRM 社区版目前没有比较好用的 APP，目前只有官方旧版本的 APP 和第三方 APP，具体可到 [Vtiger CRM 爱好者 QQ 群](#) 内下载。此外，如果您公司有开发人员，还可以通过官方 API 或移动端网页封装自己的 APP。也可以通过第三方 APP 云封装平台对移动端网页进行快速封闭打包成 APP 方式访问。

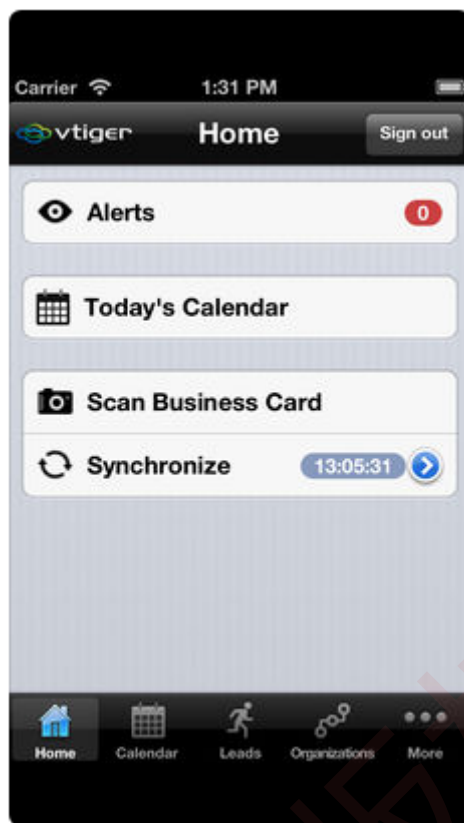
Vtiger CRM for Android

Vtiger Pro 3.5 是官方为社区版开发的一款 APP，2015 年发布，目前已经停止更新。输入 CRM 地址和用户密码可以进行登录。此 APP 可以通过群共享文件或者 Google Play 下载。



Vtiger CRM for iPhone

Vtiger CRM for iPhone 1.4 是官方为社区版开发的一款 APP，2015 年发布，目前已经停止更新。功能同 Android 版本，界面较 Android 更美观一些。此 APP 通过 APP Store 在线下载。



CRMTiger Mobile APP

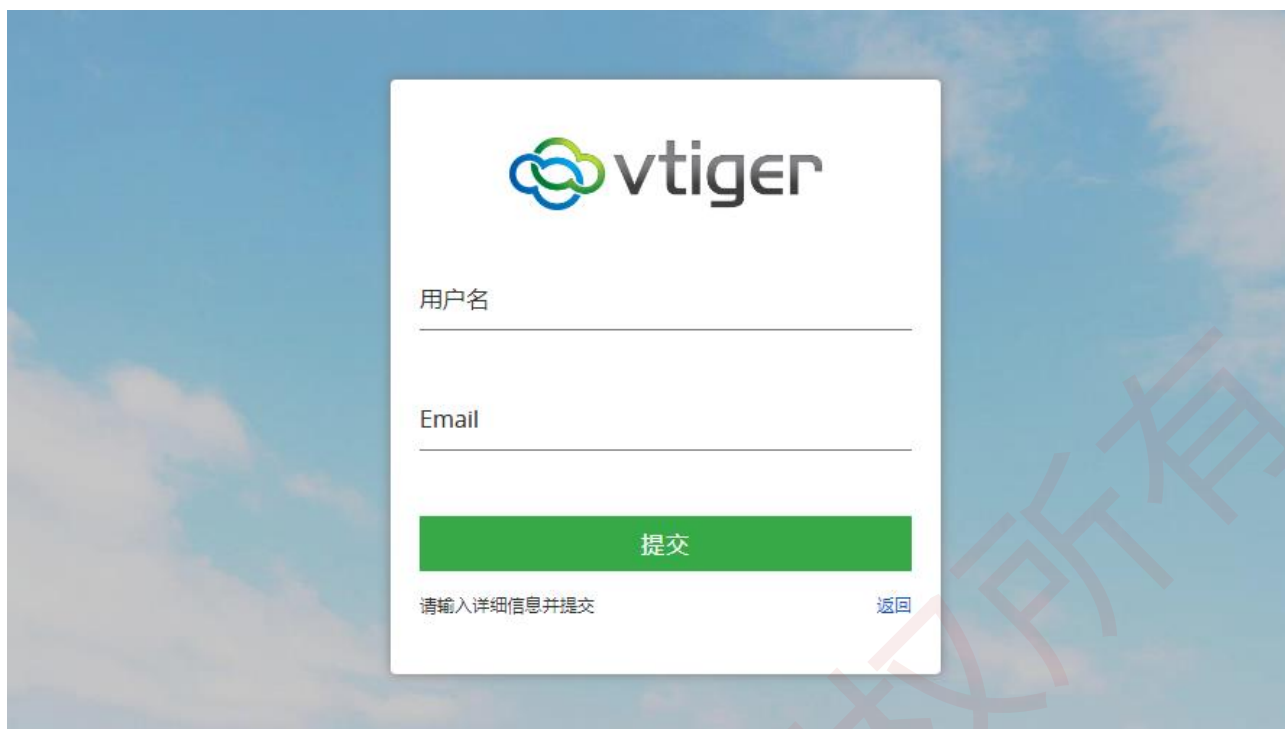
第三方开发的免费 APP，需要照说明进行安装并更新一些文件。点击图片跳转到下载页面。



4.1.4 忘记了密码

如果忘记了密码，请在登录页面中点击“忘记密码了？”链接，将弹出找回密码页面。

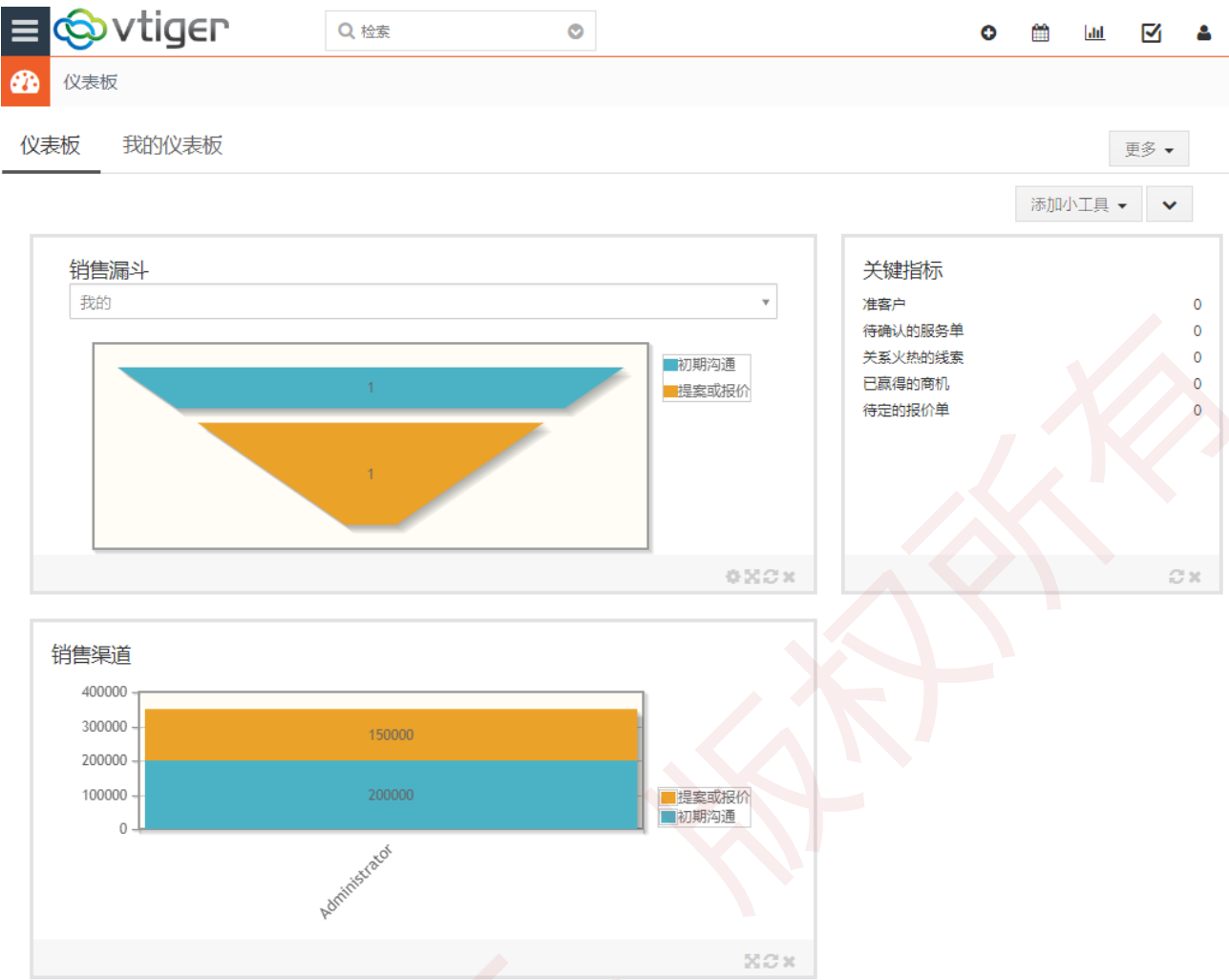
输入您的用户名和注册时绑定的 Email 地址。如果在 CRM 设置中正确配置了[发送邮件服务器](#)参数，系统将自动发送电子邮件给您。请按照电子邮件中的说明进行操作，并重置密码。



4.2 仪表板

Vtiger CRM 默认提供仪表板作为首页。成功登录 CRM 后默认会进入仪表板页面，当您第一次启动系统时，主页面仪表板的所有区域将为空。此页面提供了多个小部件工具供每个用户进行个性化添加设置。

仪表板页面上可以自行添加系统为您提供的多个小部件小工具，这些工具可以及时直观地展示您的关键业务指标和系统业务运行状况。它将所有的销售和支持业务以图表方式集中显示一个屏幕上，以便于您快速做出销售决策。



此外，您还可以通过首页进入日程、任务管理，进行全局检索，自定义图表和报告，进行用户切换和个人首选项设置。

图标	描述
	CRM 系统主菜单。点击后左侧侧滑弹出系统主菜单，所有模块、设置均由此系统菜单进入。
	Logo，通过配置 公司信息 页面可以更换为您自己的 logo。
	全局检索框， 了解更多
	快速创建。点击将弹出快速创建菜单，便于快速录入创建记录。 了解更多

图标	描述
	日历和日程管理。用于查看管理安排日程、任务和待办事件。 了解更多
	报表。进入 报表管理 页面。
	任务管理。点击后进入任务管理页面。 了解更多
	用户切换注销，个人首选项设置。 了解更多

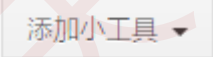
[ 注意！

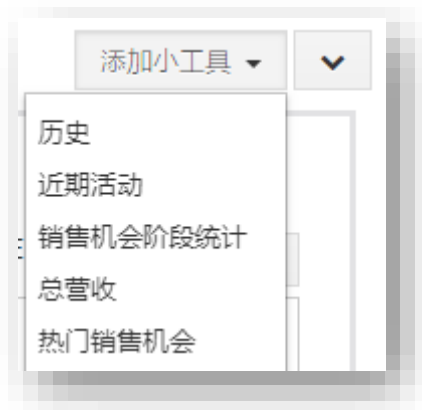
- 1) 管理员用户可以通过配置文件拒绝用户访问仪表板。[了解更多](#)
- 2) 默认情况下，仪表板为您提供销售视角和支持视角，您可以在仪表板中设置默认主页。

]

4.2.1 仪表板上显示的小部件

Vtiger CRM 提供不同的主页仪表板小部件工具，可提供业务当前状态和关键指标的图形化展示。由于数据的完整分析显示在一个屏幕上，因此可以一目了然地监控决策和结论。可以实时查看您的活动，访问重要的销售和支持指标，自定义图表和报告，通过 Vtiger 仪表板一眼就可以分析每位销售代表表现。您还可以创建自定义仪表板并使用多个小部件对其进行个性化设置以查看最相关的信息。

点击仪表板右侧的  按钮可以向仪表板中添加系统内置的小工具。



点选小工具后将在仪表板中添加相应的小工具面板。在面板中可以进行相应设置。



以销售漏斗小工具为例说明：

图标	描述
	设置。部分小工具会显示此图标，点击出现设置对话框，再次点击隐藏。
	全屏。点击弹出此小工具的全屏显示窗口，便于更全面查看信息。
	刷新。刷新小工具内的数据，如果是图标则重绘。
	移除。从仪表板中移除小工具。点击后将弹出删除确认对话框。
	缩放。鼠标移动到小工具右下角工具栏时出现此图标，此时按住鼠标可以拖拽小工具进行缩放，按页面大小不同，可以将小工具缩小为一个单位大小或许放大为三个单位大小不等。
	移动。鼠标移动到小工具顶部标题区，将显示四向箭头图标，此时按住鼠标可以将小工具在仪表板中移动，释放后小工具将被移动到目标位置并自动吸附。

仪表板（主页）上显示的小工具列表如下：

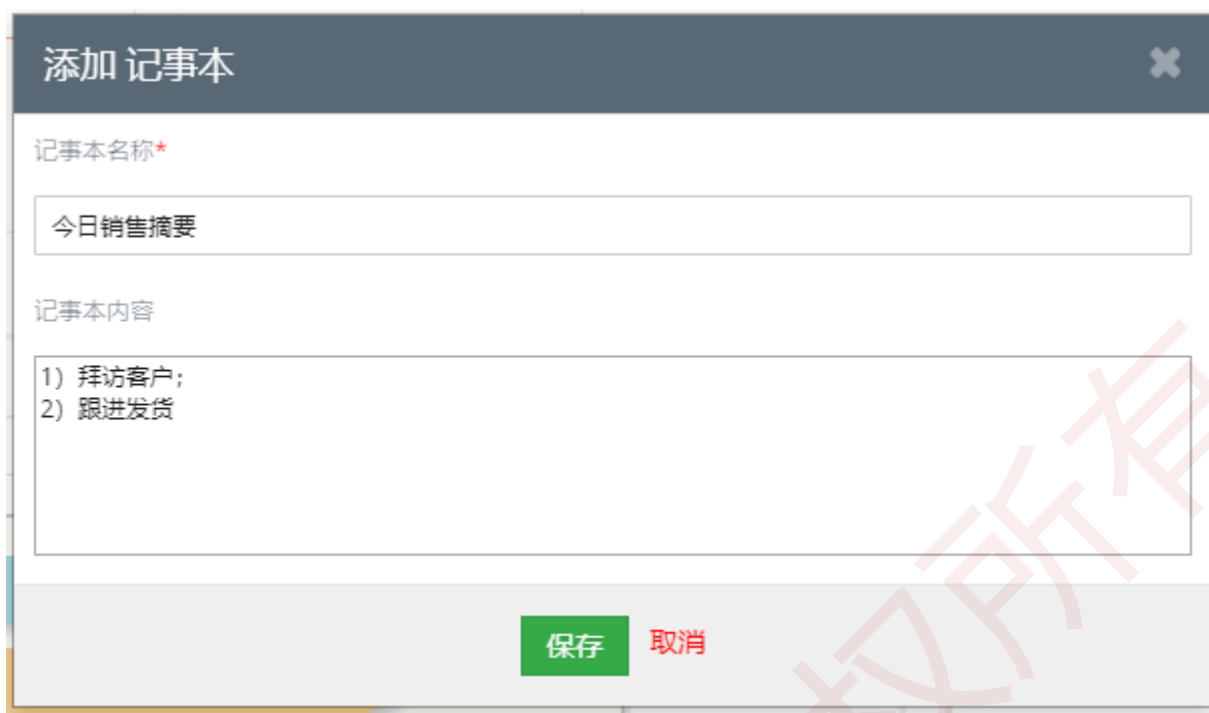
小部件工具	描述
记事本	通过记事本小工具可以在仪表板上快速记录一些关键点。
迷你清单	您可以在仪表板添加模块的小型筛选列表，以分析数据并了解其报告。例如，潜在客户模块的“本月线索”筛选列表。
历史	显示记录上执行的所有操作。例如，创建/编辑/删除记录，添加评论，发送的电子邮件，活动日程安排等。历史可帮助您跟踪对记录所做的更改。
近期活动	显示即将进行的活动，显示所有未来计划的事件和任务的列表。
销售漏斗	按照转换率显示销售机会。您可以按用户和期望的截止日期进行筛选。

小部件工具	描述
分阶段统计销售机会	根据销售阶段以条形图形方式统计销售代表的销售机会记录
总营收	按已成交的销售机会中销售代表带来的收益显示饼图。
热门销售机会	显示最新的销售机会记录
潜在客户状态统计	按状态统计潜在客户
潜在客户来源统计	按来源统计潜在客户
潜在客户行业统计	按行业统计潜在客户
逾期活动	显示逾期未处理的事件或待办事项
服务单状态统计	按状态统计服务单
待确认的服务单	显示所有待确认处理的服务单
关键指标	显示所有设置为首页显示的关键指标数量统计。关键指标即 自定义筛选列表
分阶段统计的总金额	TBD
标签云	显示系统中添加的标签记录及统计

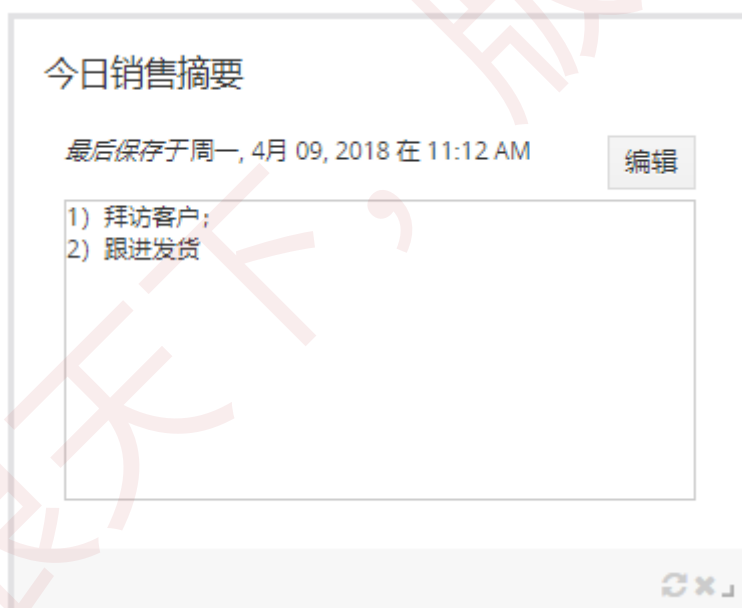
 注意！社区版不支持在仪表板中自定义添加新的小工具图表功能。

4.2.1.1 记事本

点击将弹出添加记事本窗口，可以任意输入内容。



保存后在仪表板上显示面板：



4.2.1.2 迷你清单

如果您有一个很重要的自定义列表，则可以将其启用以在仪表板上查看。

点击后将弹出迷你清单创建窗口，选择模块，将列出模块对应的筛选列表，按需要选定两个字段进行展示。在仪表板中可以添加多个迷你清单组件。

如果要显示自定义筛选列表，需要在[创建自定义筛选列表](#)时勾选“在首页关键指标中显示”旁边的复选框。例如，如果您想要在首页显示未完成的项目任务。则您需要如下操作：

1) 在项目任务中创建一个名为“未完成的项目任务”的自定义筛选列表，勾选“在首页关键指标中显示”复选框，选定要显示的字段列，设置筛选条件为“状态 - 等于 - 待处理”；

2) 在首页清单中选择项目任务模块 - “未完成的项目任务” 列表，指定显示的字段即可。

迷你清单

选择模块 项目任务

列表 未完成的项目任务

项目任务 字段和布局

项目任务名称 状态

保存 取消

保存后将在仪表板上以选定的字段展示所选列表：

项目任务 - 未完成的项目任务

项目任务名称	状态	
发布产品规格书	待处理	≡
更新需求清单	待处理	≡

4.2.1.3 历史

点击后将在仪表板上添加历史记录面板，展示最近操作历史：



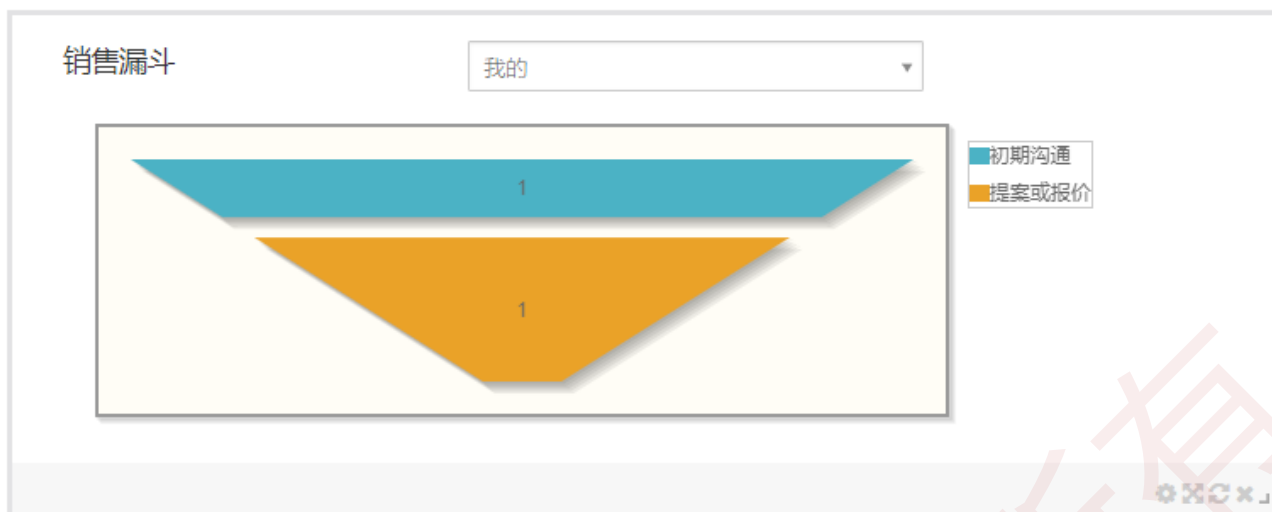
4.2.1.4 近期活动

点击后将在仪表板中添加近期活动面板，近期即将到来的活动和事项。



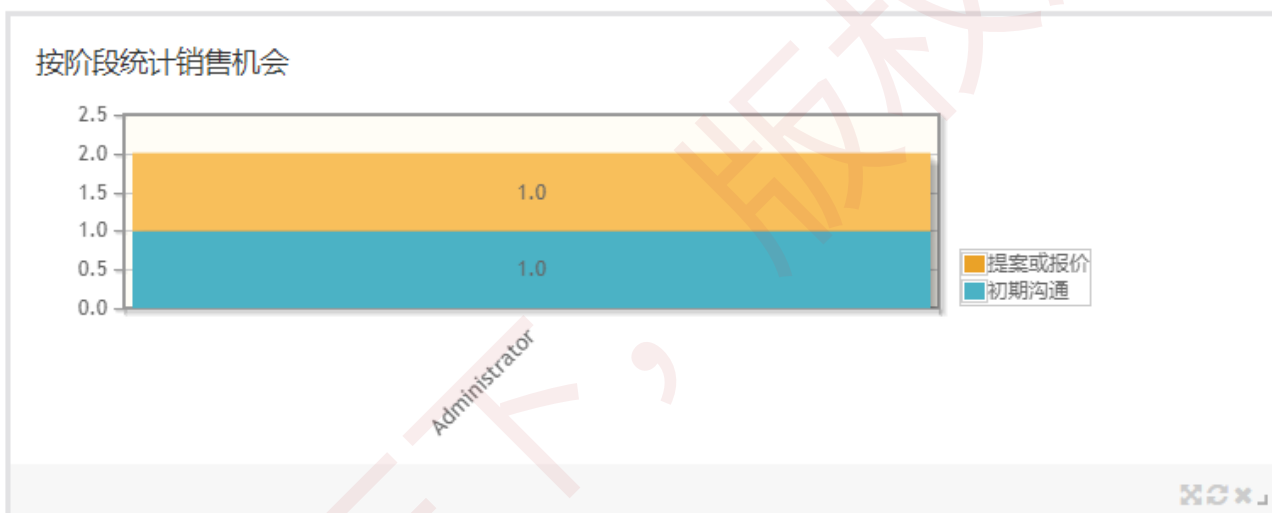
4.2.1.5 销售漏斗

点击后将在仪表板中根据销售机会概率显示销售漏斗图表



4.2.1.6 按阶段统计销售机会

点击后将在仪表板中显示分阶段统计的销售机会图表。



4.2.1.7 总营收

点击后将在仪表板中添加按销售员营业额显示的饼图。来源于销售机会中所有已成功结案的销售机会数据统计。



4.2.1.8 热门销售机会

点击后将在仪表板中显示最新的几条销售机会记录。

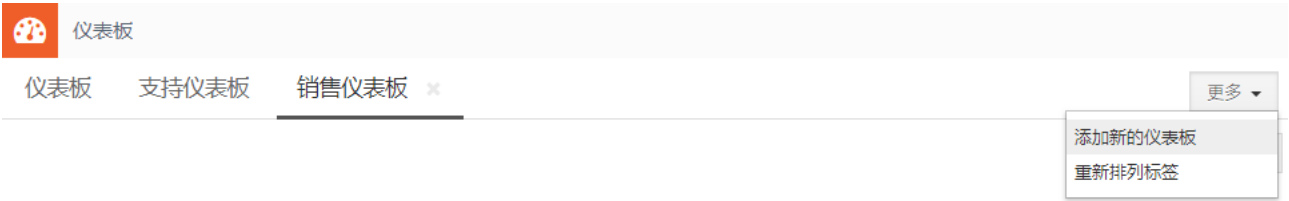
最新的销售机会

销售机会名称	金额	客户名称
大单	¥200,000	
小单	¥150,000	

4.2.2 创建多个仪表板

您可以创建多个自定义仪表板标签并包含所有必要的小部件工具以快速浏览关键指标。

例如，我们可以添加营销仪表板、支持仪表板或销售仪表板。 在这个仪表板中，您可以分别包含图表，报表，迷你清单等，并根据需要进行自定义。



添加

点击仪表板顶部右上角**更多**按钮，将弹出下拉菜单，点击“**添加仪表板**”菜单将弹出添加仪表板对话框，输入新的仪表板名称即可创建新的仪表板标签。仪表板名称不超过 30 个汉字字符。

A dialog box titled "添加仪表板" (Add Dashboard) with a close button (X) in the top right corner. It contains a text input field with the placeholder text "营销仪表板" (Marketing Dashboard). To the right of the input field is the label "仪表板名称*" (Dashboard Name*). Below the input field is a blue information bar with the text "仪表板名称最多允许 30 个字符。" (Dashboard name allows up to 30 characters). At the bottom are two buttons: "保存" (Save) in green and "取消" (Cancel) in red.

切换

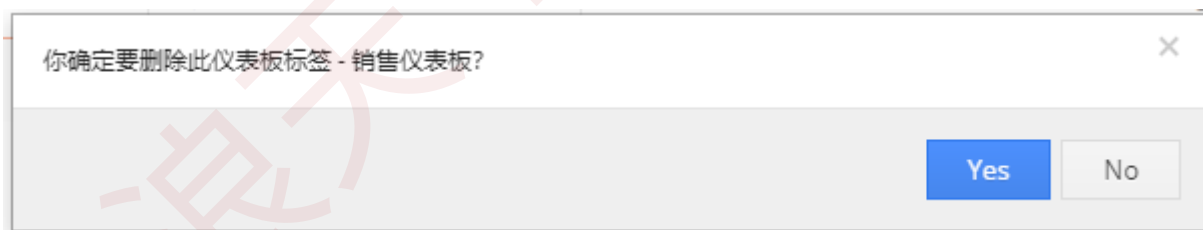
点击各仪表板选项卡标签可以进行仪表板切换。

移除

除默认仪表板外，新添加的仪表板右侧有个 x 图标，点击可以进行删除。

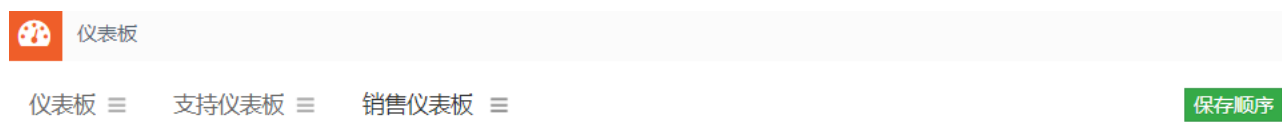
销售仪表板 x

点击 x 图标将弹出删除确认对话框，确认后可删除此仪表板。

A confirmation dialog box with the title "你确定要删除此仪表板标签 - 销售仪表板?" (Are you sure you want to delete this dashboard label - Sales Dashboard?). It has a close button (X) in the top right corner. At the bottom right are two buttons: "Yes" in blue and "No" in gray.

排序

如果想要对仪表板标签进行排序，可点击仪表板顶部右上角**更多**按钮，将弹出下拉菜单，点击“**重新排列标签**”菜单，此时仪表板将显示为下图所示：



鼠标按住某个标签，可以拖动并重新排序，点击右侧“保存顺序”即可保存调整后的仪表板顺序。

4.2.3 我不想用仪表板做主页

如果不希望使用仪表板功能，可以设置默认的首页模块。



点击主菜单进入【CRM 设置 - 配置 - [配置编辑器](#)】，找到默认模块设置，选择想要作为默认模块的模块。用户登录后将直接跳转选定的模块。

4.3 快速创建

任意页面的顶部点击  按钮图标将弹出快速创建菜单，可以快速创建主要业务模块的记录。[了解更多](#)



4.4 日历

日历模块将所有排定的用户日程活动汇集到一个地方，包括通话，会议，任务，事件，项目，销售机会等。任何与日期相关联的内容都可以添加到日历，日历可用于记录销售人员过去和未来要办的事，从而形成与客户沟通的详细记录。

1) 记录过去：如某个业务员在过去两个月跟进某个客户的详细文字记录（包括上门拜访、演示、电话沟通等），这样新的业务员可以通过此客户关联（积累）的这些文字记录来掌握客户的基本情况，以便接手后能顺利继续跟单。

2) 提醒待办：当跟踪大量客户或者周期较长的客户的时候，用笔记本很难分类记录清楚，回头查看的时候也容易遗漏。提醒待办的目的在于什么时候该做什么事情，例如什么时候该给某个客户打电话，或者某个客户以前购买了两年使用期的设备，我们就可以在系统中设置提醒两年后联系该客户。

3) 客户拜访记录：系统中的大多数模块都可以与日程安排相关联，这样，当我们在查看某个客户信息的时候，就可以清晰的看到与该客户相关的拜访记录。

4.4.1 我的日历

销售人员一天典型的工作就是管理、跟踪和跟进预定在当天完成的活动。您可以在 Vtiger CRM 的“我的日历”页面中进行所有操作。

在日历模块中可以看到哪些活动？

您可以看到您自己安排的日程活动列表，以及共享给您的日程。包括但不限于：

- 日程事件
- 待办任务
- 销售机会（预计截止日期）
- 支持结束日期（联系人的支持结束日期）
- 生日（联系人的出生日期）
- 账单发票（账单发票到期日）

日历模块中的默认视图有什么？

您可以在四个不同的视图中查看日程活动：

- 月（本月的日程活动计划）
- 周（本周日程活动安排）
- 日（当天的日程活动安排）
- 日程（本周事件日程表）

如何创建新的活动？

除了系统自动生成的活动之外，您还可以在 CRM 中手动创建新的活动：

- 1) 单击日历选项卡；
- 2) 单击右上角“添加事件”或者“添加任务”按钮以创建日程事件或者待办任务事项；
- 3) 填写细节；
- 4) 单击“保存”按钮保存设置。

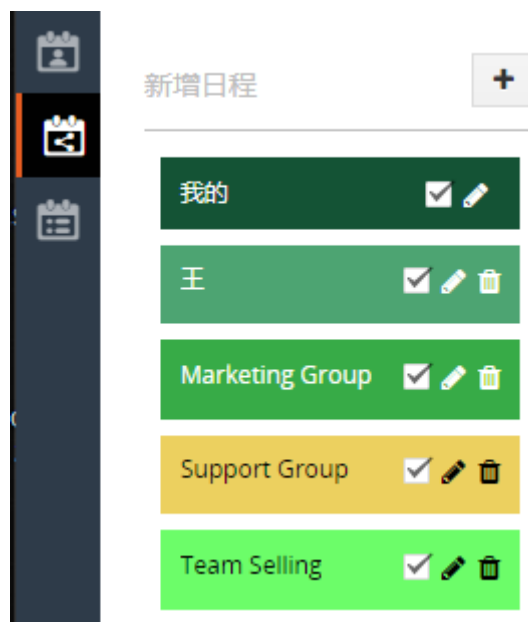
我的日历中月，周，日和日程视图

查看即将到来的日程活动，或者通过点击跳转到未来的某个日期，或者在月，周，日和日程之间切换视图来查看自己的空闲时间。



共享日历视图

点击左侧  按钮切换为共享日历视图。此视图中除了可以查看我的日历外，还可以查看我的下属，我的团队群组成员共享的日程信息。并且可以勾选是否展示某一分类的日程信息，见下图所示。

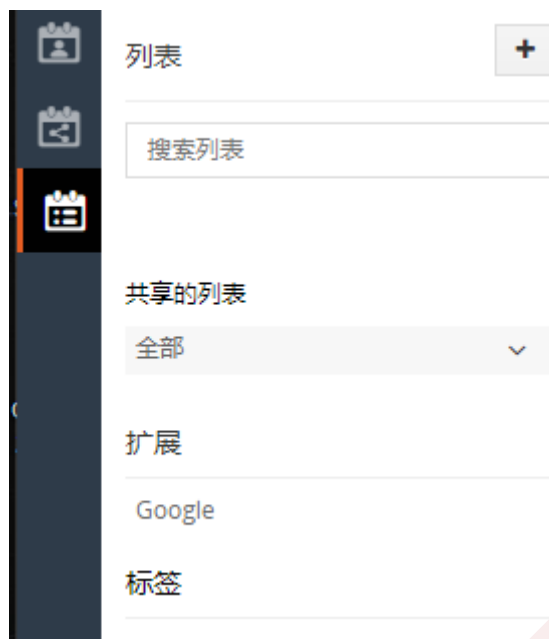


点击  图标可以设置某一类日程信息的颜色。设置后将在视图中以这种颜色展示此类日程。



列表视图

点击左侧  按钮切换为列表视图。此视图以列表方式展示所筛选的日程信息，用户也可以创建自定义筛选列表。如下图所示：



如果您使用 Gmail 管理组织内的销售运营，Vtiger CRM 提供了一种在 Vtiger 和 Google 之间同步日历和联系人的方式。点击上图扩展下方的 Google 按钮进行 Vtiger-Google 日程同步配置。

关于 Google 同步联系人和日程的配置过程，请参考本手册 [Google 连接](#) 一节。

4.4.2 事件

事件就是在您的日历上有确定时间节点的一段时间，如会议，研讨会或展览。特定日期发生的活动，或在特定日期和时间安排会议，您就可以以事件的方式添加到日历上。

4.4.2.1 创建事件

创建事件的方式有很多种，最常用的有：

1) 在任意模块顶部右上角，点击  图标进入“我的日历”页面，点击  按钮创建事件。

2) 在任意模块顶部右上角，点击  图标，在“快速创建”菜单中选择“事件”。



3) 在“我的日历”月/周/日视图日期或时间格上点击鼠标。

以上三种操作都将弹出快速创建事件对话框。第 3) 种方式将直接弹出基于当前日期时间的快速创建事件对话框。

快速创建 事件

标题

2017-08-12

15:07

To

2017-08-12

15:12

指派给 *

Administrator

状态 *

已计划

事件类型 *

电话

切换成完整编辑

保存

取消

点击底部的“切换成完整编辑”按钮切换成完整编辑模式，显示所有的事件设置选项。

事件细节

事件细节区块可帮助您跟踪事件。

事件细节

标题 *

开始时间 *

2017-08-12

15:07

指派给 *

Administrator

结束日期时间 *

2017-08-12

15:12

状态 *

已计划

事件类型 *

电话

发送通知

☐

优先级

请选择

地点

公开程度

公开

字段信息如下：

字段名称	描述
标题	事件活动的名称，例如：会议
指派给	选择用户
开始日期时间	事件开始日期和时间
结束日期时间	事件结束日期和时间
状态	计划、进行、未进行、取消
发送通知	勾选复选框，保存事件时，将通知“指派给”字段中指定的用户
事件类型	选择事件类型：电话呼叫、会议、手机呼叫等
地点	输入位置信息
优先级	选择事件优先级：高中低等
公开程度	设置此记录为私有或者公开显示

提醒

在指定时间之前发送事件提醒。

单击勾选复选框，输入时间，在设定的时间之前将给“指派给”字段指定的用户发送事件提醒。

提醒信息

此时间前发送 Email 提醒 ☒

0 天 0 小时 1 分

重复

勾选“重复”复选框，将创建循环事件，设置事件发生的次数和周期。事件将在日历自动创建，直到指定的日期结束。在日历中的指定时间，事件将重复发生。

重复信息

重复



重复次数

1

每天

直到

2017-08-13



关联

选择一个或者多个联系人，事件记录将与他们进行关联。事件也可以和客户、潜在客户、服务单、销售机会等进行关联。

关联于

联系人

检索



客户

检索



详细介绍

如果需要对事件进行详细说明，可以在详细介绍区块中进行描述。

邀请

在创建事件活动时，可以邀请其他 CRM 用户参加此事件活动。系统将通过电子邮件方式通知被邀请的用户，并查看其接受状态。

要邀请用户，请点击“邀请其它用户”文本框，在弹出用户列表菜单中选择用户。

邀请

邀请其他用户

× test

4.4.2.2 编辑重复事件

当您对具有重复条件的事件进行更改时，CRM 将在保存记录时为您提供以下选项：

- 1) **仅当前事件：**所做的更改只会影响当前事件。
- 2) **接下来的事件：**将对当前事件及之后的所有事件进行更改。

例如，您有 10 天的重复事件。如果您正在编辑第 4 天的活动，则所做的更改将适用于从第 4 天到第 10 天的所有活动。第 1，第 2 和第 3 天的活动将保持不变。

- 3) **所有事件：**对您正在编辑的事件所做的任何更改也将影响同一系列中的所有重复事件。

例如，如果将状态从“计划”更改为“已进行”，则会更改同一系列中所有重复事件的“状态”字段。重复事件中的其他字段值将不会受到影响。

是否要保存更改	
仅当前事件	系列中的所有其他事件将保持不变。
接下来的事件	当前和所有接下来的事件将被更改。 对未来事件的任何更改将丢失。
所有事件	此系列中的所有活动都会更改。 对其它活动所做的任何更改都会保留。

4.4.2.3 在我的日历中显示新的活动类型

任何带有日期字段的模块都可以作为活动类型添加到“我的日历”视图中。我的日历默认显示以下活动。

- 1) 事件活动
- 2) 任务
- 3) 销售机会（预计截止日期）
- 3) 联系人（支持结束日期）
- 4) 联系人（生日）
- 5) 账单发票（发票到期截止日期）
- 6) 项目（开始日期，计划结束日期）
- 7) 项目任务（开始日期，结束日期）

要添加新的活动类型，请按照下列步骤操作：



❶ 从左侧模块标签中选择“我的日历”  图标；

❷ 点击活动类型右侧的  符号；

❸ 在弹出框中，从下拉选取列表中选择模块；

❹ 选择日期字段；

❺ 选择两个日期字段中的日期范围，以显示在日历视图上。（此字段取决于您选择的数据字段。）；

❻ 要区分此活动，请从日历颜色选择器中选择所选的颜色；

❼ 单击“保存”按钮保存设置。

4.4.3 共享日历视图

日历允许用户设置仅用于视图的用户级别共享，并以编辑权限进行查看。

您可以启用或禁用其他人的日历。要查看其他人的日历，他们必须首先与您分享他们的日历，或者将其日历设置为“公开”。标记为“私人”的活动将显示为“忙*”。



在共享日历视图上执行的操作：

- 1) 禁用左侧共享日历列表复选框，从“日历视图”区域中删除与之相关的事件；
- 2) 单击事件活动标签右下角 ✓ 图像将事件标记为已进行；
- 3) 单击 ✎ 图标编辑记录；
- 4) 单击 🗑 图标删除记录

4.4.4 日历共享访问规则

在日历上的日程活动都可以设置共享访问权限，但是不允许管理员在日历事件上配置数据共享规则，只能在日历模块->自定义->日历设置中进行设置。



- 1) **私有**：只有您自己可以访问。
- 2) **公开**：所有用户都可以查看，但只有角色较高的用户可以编辑该事件。

3) 选定的用户:

- 可以查看/编辑: 仅选定的用户能查看和编辑事件
- 只能查看: 只有选定的用户可以查看事件



注意!

- 1) 具有较高角色的用户可以编辑事件，而不考虑配置的共享规则。
- 2) 不管日历活动是否被共享，组织角色结构中任何级别的管理员都可以查看所有事件。

]

此外，新建事件时的“公开程度”选项（包括公开和私人）也会影响到日程的共享，以下一节详细说明。

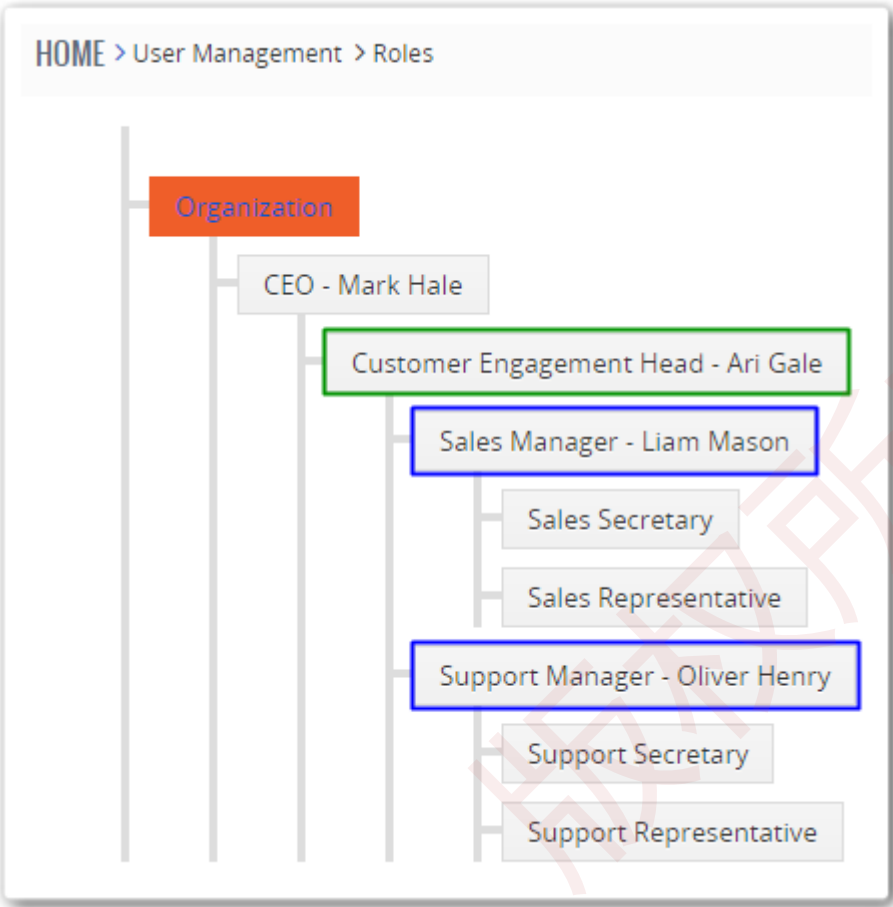
公开程度

公开

私人

公开

4.4.4.1 日历共享设置



举一个例子，上图中 Mark Hale，Ari Gale 和 Liam Mason 具有管理员权限，其它所有用户为非管理员权限。

如果管理员用户（Liam Mason）在“日历设置”中将日历设置为：

1) 私有

非管理员（Oliver，销售支持代表和销售支持部门秘书）将无法在我的日历/列表视图/共享日历中查看该事件

事件可见性	谁能查看	谁能编辑
公开程度		
公开	高于事件记录所有者的上级用户角色 （仅在列表视图中）	管理员和用户上级
私人	高于事件记录所有者的上级用户角色 （事件标题将显示为忙*）	仅管理员

2) 公开

事件可见性 公开程度	谁能查看	谁能编辑
公开	所有用户	管理员和高于事件记录所有者的上级用户角色 (Mark 和 Ari) 才能编辑/删除该事件。
	所有用户 (事件标题将显示为忙*)	仅管理员
私人	用户层级较低的 (销售代表和秘书) 将只能看到事件标题显示为 “忙*” 的事件	上级用户角色 (管理员/非管理员 admin / non-admin) 将能够查看/编辑/删除。 Mark/Ari 可以编辑或删除 Liam 的事件记录。

3) 选定用户共享

事件可见性 公开程度	谁能查看	谁能编辑
公开	选定的所有用户都可以查看共享记录	管理员和选定的用户可以查看和编辑共享记录
私人	选定的所有用户都可以查看共享记录 (事件标题将显示为忙*)	仅管理员



注意！非选定用户不能查看任何事件。

如果非管理员用户 (如 Oliver) 将日历设置为:

1) 私有

当前用户 (Oliver) 和管理员 (Mark & Ari) 可以看到事件。

事件可见性 公开程度	谁能查看	谁能编辑
公开	高于事件记录所有者的上级用户角色 (仅在列表视图中)	管理员和用户上级
私人	高于事件记录所有者的上级用户角色 (事件标题将显示为忙*)	仅管理员

2) 公开

事件可见性 公开程度	谁能查看	谁能编辑
公开	所有用户	管理员和高于事件记录所有者的上级用户角色 (Mark 和 Ari) 才能编辑/删除该事件。
私人	所有用户 (事件标题将显示为忙*) 用户级别较低 (支持代表和秘书) 将只能看到事件标题为: 忙*	仅管理员 上级用户能够查看/编辑/删除 例如: Mark Hale 和 Ari Gale 可以编辑或删除 Oliver 的事件记录。

3) 选定用户共享

事件可见性 公开程度	谁能查看	谁能编辑
公开	选定的所有用户都可以查看共享记录	管理员和选定的用户可以查看和编辑共享记录
私人	选定的所有用户都可以查看共享记录 (事件标题将显示为忙*)	仅管理员

 注意! 非选定用户不能查看任何事件。

4.4.4.2 任务可见性 (公开程度)

 注意!

1) 任务默认为私有。

2) 只有较高角色的用户才能查看/编辑/删除任务，相同级别和较低级别角色的用户无法查看任务。

3) 管理员用户可以控制共享规则设置中的任务可见性。

]

4.4.5 日历设置

Vtiger 允许您按需要配置日历。按照几个简单的步骤设置日历以符合您的偏好。

单击日历主页右上角的“自定义”按钮，选择日历设置选项。



将弹出日历设置对话框：

日历设置

每星期起始于: 星期天

每天起始于: 08:00

日期格式: yyyy-mm-dd

日历小时格式: ☐ 12 小时 ☒ 24 小时

时区: (UTC+08:00) 北京, 重庆, 香港, 乌鲁木齐

默认我的日历视图: ☐ 今天 ☒ 本周 ☐ 本月 ☐ 本年 ☐ 日程

弹出提醒时间间隔: 1 分钟

默认日历视图: 我的日历

默认状态 & 类型: 状态: 已计划 类型: 电话

保存 **取消**

1) 一个昏昏欲睡的周末之后，您会重新上班，如果希望您的日历从星期一开始，请在“**每星期起始于**”字段中选择星期一作为每星期开始日期。

2) 如果您的上班时间是上午 8 点，您可以设置“**每天起始于**”字段为 08: 00。

3) 您可以选择您所在国家/地区的常用**日期格式**和**日历小时格式**。

4) 根据您公司的位置，从“**时区**”下拉列表中选择时区。

5) 您的工作计划是跟进当天完成的活动。所以可以点击“**今天**”单选按钮作为“**默认我的日历视图**”。

6) 事件提醒将弹出窗口出现在您的屏幕上，如果您希望它在关闭 5 分钟后再次显示。从“**弹出提醒时间间隔**”下拉列表中选择时间为 5 分钟。

7) 如果您希望在默认情况下一目了然地查看所有事件记录的列表。选择“”选项作为“**默认日历视图**”。

8) 您非常关心“**已计划**”的在一段时间内的“**电话**”活动。可以将它们设置为您的“**默认状态 & 类型**”。

9) 像会议, 网络会议等活动会消耗 30 分钟或者更多时间, 而电话等活动通常会在 5 分钟内结束通话。因此, 您可以在配置“默认事件持续时间”, 以便您无需在创建事件时设置“结束日期”和“时间”。

10) 如果您不希望看到已完成或者已结束的事件, 请勾选启用“隐藏已完成的日历事件”复选框。

11) 您可以与公司中的所有用户或者选定的用户共享日历, 或者可以完全隐藏所有事件。通过“日历共享”字段进行设置。

[ 注意!

- 1) 可以在“共享日历”选项卡中查看与您共享的活动。
- 2) 可以在“我的日历”选项卡中查看由您创建或分配给您的活动。
- 3) 属于您的事件和属于您角色层级较低的下属用户的事件可以在“列表视图”选项卡中查看。
- 4) 共享日历可以设置不同的共享选项。

]

- 私有: 没有人可以查看我的活动
- 公开: 每个人都可以查看我的活动。
- 选定的用户: 只有选定的用户可以查看我的日历

12) 最后点击“保存”按钮保存设置。

[ 注意! 如果 A 和 B 分别是上下级角色的两个用户。如果 A 和 B 相互共享日历, B 可以查看 A 的事件, 但不能对 A 的事件记录进行任何修改。A 不仅可以查看 B 共享的事件, 而且还可以对其进行修改。

注意! 您也可以从[个人选项 - 日程设置](#)页面配置日历设置。

]

4.4.6 创建自定义事件类型

CRM 默认提供的事件类型有电话和会议。您可以创建自定义事件类型来安排符合组织或个人需求的事件。

按照几个简单的步骤创建自定义事件类型:

- 1) 点击【CRM 设置 - 配置 - 选择列表编辑器】菜单进入选择列表编辑页面。

- 2) 从选择模块下拉列表中选择“事件”
- 3) 从事件下拉列表中选择“事件类型”列表
- 4) “事件类型”字段中的可用值将显示在“所有列表项”选项卡下
- 5) 单击右侧的“添加列表项”按钮添加自定义事件类型
- 6) 为自定义事件提供标签，选择所需的角色，然后单击保存
- 7) 保存后，您可以在创建或编辑事件视图的“事件类型”字段中选择您的自定义事件类型。

更多设置请参考本手册[选择列表编辑器](#)一节。

4.4.7 任务管理

任务通常指为了完成某个有方向性的目的而产生的活动。任务有明确的执行目标和执行人，相比于项目，任务侧重于结果，也会有时间的约束性。例如客户前景研究，提案撰写和内部沟通等活动都可以作为任务。高效，及时地执行是任务完成的关键。

每个任务可以具有优先级，状态，截止日期，所有者。您可以在日历上添加需要在特定日期和时间完成的任务。

4.4.7.1 如何创建任务？

创建任务的方法有很多种，常见的有：

- 1) 在任意模块顶部右上角，点击图标进入“我的日历”页面或者日历列表视图页面，点击

 按钮创建任务。

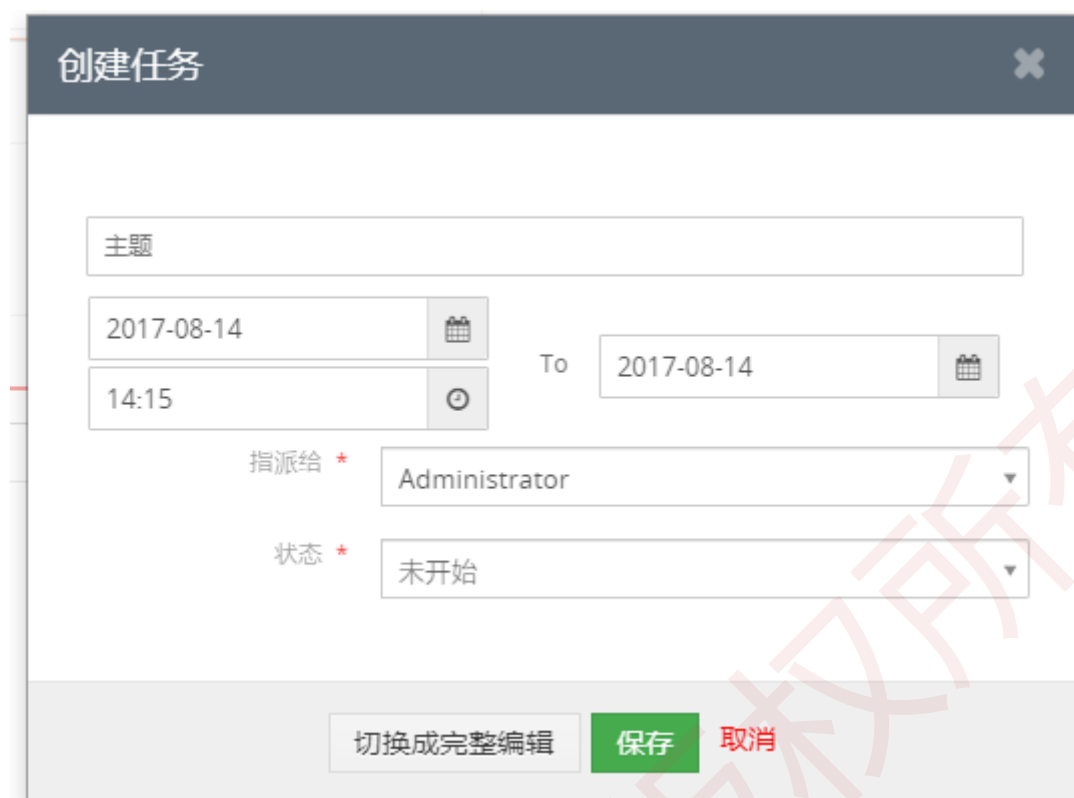
- 2) 在任意模块顶部右上角，点击图标，在“快速创建”菜单中选择“任务”。



- 3) 在任意模块顶部右上角，点击图标进入“任务管理”页面，点击优先级区块右下方的

 按钮基于优先级创建任务。

以上三种操作都将弹出快速创建任务对话框。



4) 在 3) 所述的任务管理页面优先级标题下方，点击“添加任务并按回车”输入框输入任务标题，按回车键可以快速输入任务。



在快速创建任务对话框，点击底部的“切换成完整编辑”按钮切换成完整编辑模式，显示所有的任务详细设置选项。

4.4.7.2 任务选项

在任务详细设置选项页面，可以对任务相关的选项进行设置。

新建 任务

任务细节

主题 *

指派给 * Administrator

开始日期和时间 * 2017-08-14 15:38

截止日期 * 2017-08-14

客户 检索

联系人 检索

状态 * 请选择

优先级 请选择

发送通知 ☐

地点

提醒信息

发送提醒 ☐

详细介绍

描述

保存 取消

字段信息如下：

字段名称	描述
标题	任务名称
指派给	选择任务负责人
开始日期时间	任务开始日期和时间
截止日期	任务结束日期
关联于	从客户、联系人、营销活动、服务单、潜在客户、销售机会等模块选择进行关联
状态	选择任务状态：未开始、处理中、已完成，延期等状态
优先级	选择任务的优先级：高、中、低
发送通知	勾选复选框，保存任务时，将通知“指派给”字段中指定的用户

字段名称	描述
地点	输入位置信息
公开程度	设置此记录为私有或者公开显示
发送提醒	勾选此复选框后要求输入时间信息，在指定的时间前通过邮件发送提醒消息
详细介绍	关于任务的详细介绍信息

4.4.7.3 任务管理

从 Vtiger 7 开始，系统提供了一个单独的任务管理页面。

任意模块页面单击右上角右部的任务管理图标  将弹出“任务管理”界面。点击右上角“x”图标可以关闭任务管理弹出页面。



创建任务

点击高中低优先级标签下方的文本输入框或者 + 按钮可以快速创建任务。

切换视图

点击左上角全部、今天、本周等标签可以快速切换相应日期的任务视图。

筛选任务

在右上角选择“用户”可以快速筛选相应用户的任务。

在右上角选择“状态”可以快速筛选相应状态的任务。

预览任务

鼠标移至任务卡上，点击任务标题，将在页面右侧展示任务快速预览窗口。



标记任务为已完成

鼠标点击勾选任务卡标题左侧的复选框将标记任务状态为：已完成。如果未设置筛选已完成任务，则任务将自动从任务管理页面移除并隐藏；如果设置筛选已完成任务，任务标题将显示为删除线。



修改任务

点击任务卡右下角笔图标修改任务信息。

删除任务

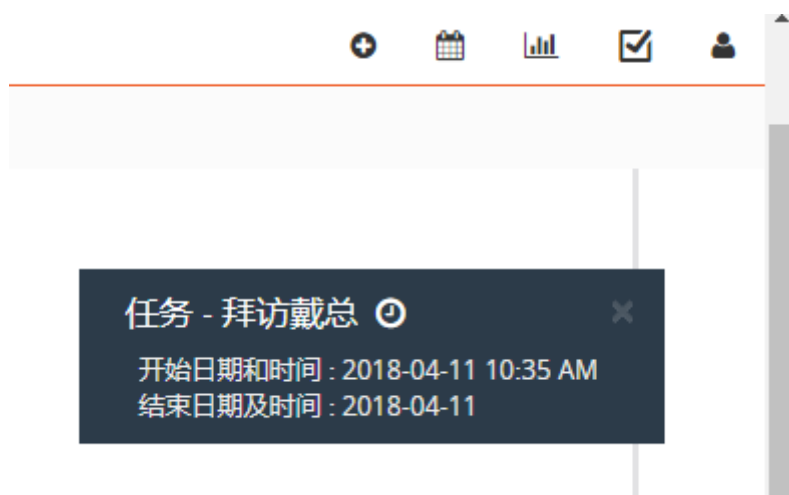
点击任务卡右下角垃圾回收筒图标删除任务。

更改任务优先级

鼠标移至任务卡片上的任务位置，鼠标指针将变成四向箭头标识，按住鼠标可以将任务拖放到特定的优先级区域。释放鼠标后，此任务即成功修改为对应的优先级。

4.4.7.4 任务提醒

在任务开始之前，系统会在页面上弹出提醒通知。



在提醒时点击标题可以直接跳转到查看任务详细信息页面。

点击右侧的 x 按钮可以关闭提醒。

4.5 报表

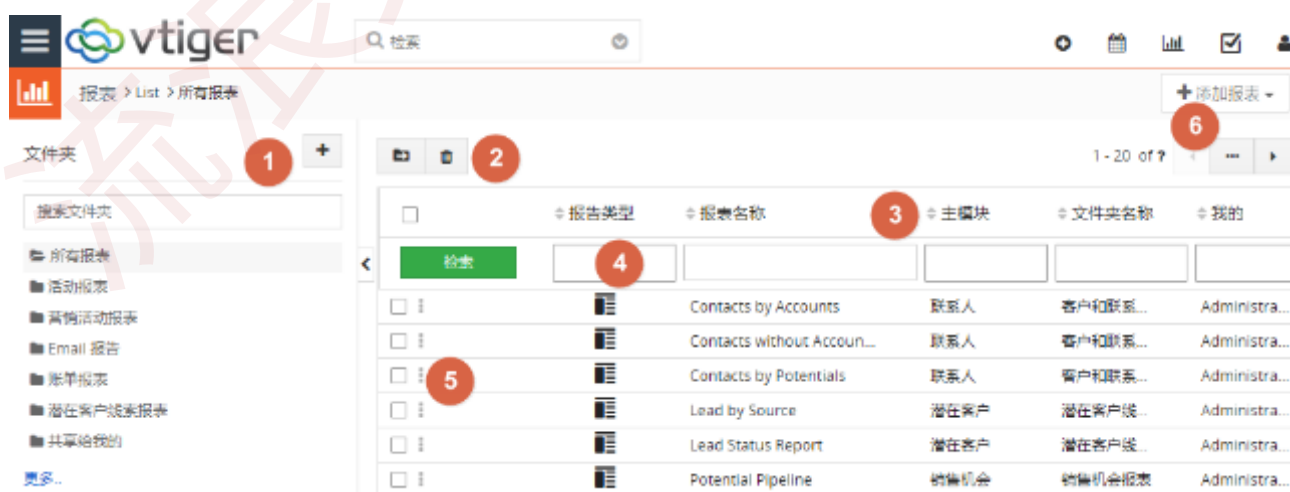
Vtiger 的报表是一个非常强大的工具，可以将 CRM 中的客户和其他的数据转化为有洞察力的摘要，以明确地告知您的增长策略。

每天，直接面对客户的团队都会在 CRM 中产生大量数据。您的销售团队可能会使用 CRM 系统来记录新的联系人信息，创造新的销售机会，跟进项目进展情况，关闭交易，生成报价和账单，安排活动等等。CRM 的报表允许您从所有数据中筛选需要关注数据，以确定问题和机会，并最终使销售清运更智能。

报表可让您的销售团队从数千条记录中提取与之相关的数据。您可以使用这些报表功能了解客户相关活动的概况，并得出改进销售流程的方法和结论。您可以使用过滤器按照预先设定的要求生成报表。

4.5.1 报表列表

报表列表视图提供了系统内置的报表清单列表，默认情况下，将显示“所有报表”。



报表模块默认提供了多个文件夹以便将报表分门别类进行分组管理。



文件夹名称	描述
所有报表	系统内置的所有报表
活动报表	与日程活动相关的所有报表
营销活动报表	与营销活动相关的报表
Email 报表	与联系人、客户、潜在客户和供应商 Email 发送相关的报表
账单报表	与账单发票相关的报表
潜在客户报表	与潜在客户相关的报表
销售机会报表	与销售机会相关的报表
客户和联系人 报表	与客户和联系人相关的报表
产品报表	与产品相关的报表，如产品明细、按联系人显示产品等
采购订单报表	与采购订单相关的报表
报价单报表	与报价相关的报表
销售订单报表	与销售订单相关的报表
服务单报表	分类统计服务单的报表
共享给我的	显示共享给我的报表

您还可以创建一个自定义文件夹来存储报表。点击  创建新的报表文件夹。



创建新文件夹

文件夹名称*

文件夹描述

保存 **取消**

4.5.2 编辑报表

如果要再次修改同一张报表，您可以在报表的详细视图中单击自定义按钮。也可以点击复制来快速实施一张新的报表。还有一种方法是在报表的明细列表中，点击三个灰色小点，再弹出的菜单上点击编辑。

☐	报告类型	报表名称
检索		
☐		Contacts by Accounts
☐	编辑	Contacts without Accounts
☐	删除	Contacts by Potentials

4.5.3 创建明细报表

按照几个简单的步骤创建新的报表

- 1) 单击页面右上角日历和任务之间的报表图标 
- 2) 点击**添加报表**标签
- 3) 单击**明细报表**按钮



第 1 步：报表内容

在创建报表的步骤 1 中，您需要提供一些基本的详细信息。

1 报告内容

2 选择列

3 筛选

报表名称*

有意潜在客户

报表文件夹*

客户和联系人报表

主模块*

客户

请选择相关模块 (最大 2)

✖ 联系人

描述

有意成交的客户

分享报表

✖ Administrator

步骤 1 中显示的字段信息如下表所示。

字段名称	描述
报表名称	报表名称
报表文件夹	从现有文件夹中选择以存储报表
主模块	选择一个模块来创建该模块的记录报表
选择相关模块	选择最多两个相关模块，以在创建报表时包括这些模块的字段
描述	提供报表说明
分享报表	选择共享给哪些同事

定期生成报告

系统可以把定义好的报表内容，通过电子邮件定期发送给指定的人。电子邮件的收件人可以从现有用户，角色，组列表中选择，也可以发送到任何特定的电子邮件地址。

 注意：

对于计划的电子邮件操作功能，工作流 cron 作业应该在计划程序下处于活动状态。在【CRM 设置->自动化->计划任务调度器】中，保证 ScheduleReports 处于激活状态并且后台的 cron 处于活动状态，cron 是否正常可以从“上次扫描时间”看出是否近期被执行过。

]

☒ 定期生成报告

运行报表

在这些天

时间*

选择收件人*

发送到指定的电子邮件

文件格式

字段名称	描述
运行报表	选择频率：每天、每周、在指定的日期、每月按日期、每年
时间	在频率基础上，设定生成报表的时间
选择收件人	从 CRM 用户中选择需要邮件推送的接收人
发送到指定的电子邮件	直接录入报表接收者的邮箱地址（此项是在选择接收人基础上再额外需要推送的邮箱地址）
文件格式	CSV 或 Excel

运行报表中下拉列表值所代表的含义如下：

字段名称	描述
每天	报表将在指定时间内的指定日期每天发送电子邮件。
每周	报表将在指定时间内的指定日期每周发送电子邮件。
在指定的日期	报表将在规定的时间内指定的日期以电子邮件发送。
每月按日期	报表将在指定时间内的指定日期每月发送电子邮件。
每年	报表将每年在指定的月份和指定时间内发送。

单击“下一步”按钮继续。

第 2 步：报表内容

创建报表的第二步使您能够选择要在报表中显示的列，按特定字段按升序或降序进行分组，并对整数和货币字段执行汇总等计算。

选择要显示在报表上的所需列。

选择列

您可以从选定的模块中选择要显示在报表中的字段。您需要点击提供的文本空间才能选择字段。此外，您还可以从步骤 1 中选择的相关模块中选择字段。

分组

在生成报表时默认记录都不一定是按需要进行排序的，分组表示可以按照类型进行归类，并按分组进行排序。

例如，考虑与同一客户相关的多个联系人时，我们希望同一个客户的联系人显示在一起。按客户名称对报表进行分组，使报表看起来非常清楚和可理解。

计算

选择复选框以对货币和数字字段执行计算。这个功能对销售机会、销售订单、账单发票等非常有用，可以在浏览明细记录的时候，同步看到总计、平均值、最高值、最低值。

单击“下一步”按钮继续第 3 步。

第 3 步：选择筛选条件

前一个步骤确定了报表显示哪些列，这一个步骤是需要确定到底显示哪些记录。若不设定任何条件，则默认显示所有记录。

筛选条件的设定，主要由两种方式：1. 所有条件都必须全部满足；2. 只需要满足其中一个条件。在计算机学科中就是“AND”和“OR”。

所有条件：根据 AND 条件过滤记录。

例如，

条件 1

和

条件 2

和

条件 3

当且仅当所有条件匹配时显示结果。如果一个条件匹配失败，则不会执行其他剩余条件的匹配查询。

另外若“条件 1”对某个字段进行匹配，碰到该字段类型为下拉列表类型，则在这个条件中可以同时选择多个选项，这多个选项之间其实也是“OR”的关系。

任何条件：根据 OR 条件过滤记录。

例如，

条件 1

要么

条件 2

要么

条件 3

如果至少有一个条件匹配，则显示结果。如果一个条件匹配查询失败，其他条件的匹配查询将继续被执行。

另外若“条件 1”对某个字段进行匹配，碰到该字段类型为下拉列表类型，则在这个条件中可以同时选择多个选项，这多个选项之间其实也是“OR”的关系。

选择筛选条件

所有条件 (所有条件都必须满足)

(客户) 行业

等于

※ 银行业 ※ 科技

(客户) 类型

等于

※ 潜在客户

+ 添加条件

任意条件 (必须至少一个条件满足)

(客户) 行业

等于

※ 生物技术 ※ 电子 ※ 科技

+ 添加条件

返回

生成报表

取消

- 1) 默认情况下，在所有条件和任何条件之间启用 AND 条件。这将有助于您分组这两个条件。

2) 您还可以过滤自定义和现有日期字段上的记录。您可以提供现有或自定义条件来过滤记录。

3) 条件是动态的。例如，今天作为过滤条件将显示当天的所有记录。明天不会显示相同的记录。它将显示当前日期的记录。

4) 您也可以继续创建任何过滤器。这将显示所选模块的所有记录。
- 单击“生成报表”按钮生成报告。

字段名称		求和	平均	最小	最大
客户 联系数量		10,600			
客户 年可营收		\$23,000,000			

客户 客户名称	客户 指派给	客户 省/市	联系人 名字	联系人 手机	联系人 职务	联系人 常用 Email	客户 操作
天津中企软件开发有限公司	Administrator		王	13920304049	采购经理		查看细节
天津众奇软件开发有限公司	Administrator		李		采购经理		查看细节
	Administrator		李		采购经理		查看细节
	Administrator		陈	13920304049	采购经理		查看细节

在这个报表中，我们能看到联系人按照所属的客户名称进行分组罗列。

4.5.4 创建图表

按照几个简单的步骤创建新的报表。

- 1) 单击页面右上角日历和任务之间的报表图标 

2) 点击添加报表标签

3) 单击图表按钮



第 1 步 - 为图表提供名称，并选择主模块和相关模块。此步骤完全和明细报表界面一致。

第 2 步 - 选择条件以选择需要在图表中绘制的数据。此步骤完全和明细报表界面一致。

第 3 步 - 选择 X 轴的分组字段，并在 Y 轴上绘制数据（最多可以在线条/条形图上绘制 3 个数据字段），饼图也可用。

例如，考虑一个垂直条形图，显示潜在客户状态。



对于单个模块生成的图表，您可以单击要向下钻取的图表的项目，系统会打开该项目所囊括的所有明细，以供进一步查看明细记录的详细情况。

您可以点击左上角的  按钮，将该图表固化到仪表板上。

4.5.5 导出报表

此功能使您可以灵活地将报表导出到.csv 或.xlsx 文件。您可以在报表的详细视图的右上角点击导出 CSV 或导出 Excel。仅当用户具有导出报表的记录权限和拥有报表中关联主模块的权限时，报表才允许被导出 CSV / Excel。



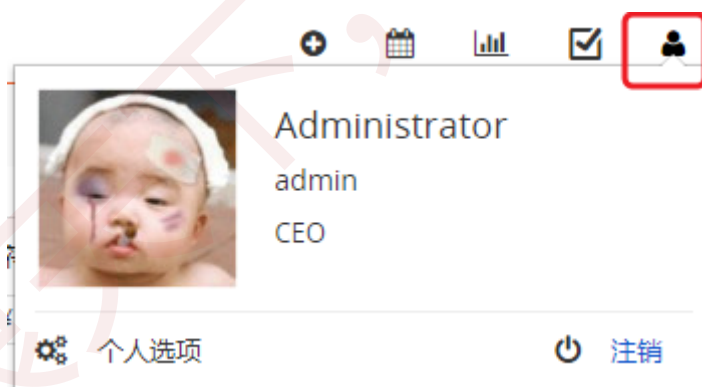
字段名称	求和	平均	最小	最大
客户数量	10,600			
客户总营收	\$23,000,000			

客户名称	客户电话	客户省州	联系人名字	联系人手机	联系人职务	联系人常用 Email	客户操作
天津中企软件开发有限公司	Administrator		王	13920304049	销售经理		查看详情
天津众奇软件开发有限公司	Administrator		陈	13920304049	销售经理		查看详情
	Administrator		李		销售经理		查看详情
	Administrator		李		销售经理		查看详情

此外，您还可以点击打印来打印报表。

4.6 用户切换和个人选项

任意页面的顶部点击  按钮图标将弹出当前用户菜单，可以注销用户或查看个人首选项。



注销

注销当前用户，退出登录回到登录页面。用于快速切换用户。

个人选项

点击将进入个人首选项设置页面。这些设置仅对当前登录的个人有效，属于个人偏好设置，不会影响系统中的其它用户。常用操作包括：

- [更改密码](#)
- 设置当前用户语言
- 设置当前用户货币、用户头像及其它个人设置偏好。

关于个人选项在【设置-个人选项-[我的首选项](#)】中有详细介绍。

5 设置

CRM 设置包含了整个 CRM 系统的绝大部分设置，其中包括用户管理、模块管理、系统菜单等非常危险的设置，一旦操作有误将影响 CRM 的正常运行。建议管理员和有经验的人员进行设置，普通 CRM 用户可以直接跳过本章的阅读。

在本章中，我们可以了解到：

- 用户管理：用户添加、角色、权限和共享规则配置。
- 模块管理：模块添加管理，模块布局和字段自定义，重复记录检测设置。
- 自动化：工作流和 Web 表单设置。
- 配置：包括公司信息、货币、发送邮件服务器、选择列表编辑器等非常有用的自定义设置。

5.1 用户管理

Vtiger CRM 提供了一种动态的基于角色的安全管理机制。通过用户、角色、配置、组和共享规则的组合来限制用户对特定模块，字段和其它数据的访问，确保系统访问安全。通过对用户赋予“权限角色”，管理员可以控制同角色用户对特定记录的访问；通过对角色应用“权限配置”，可以控制用户可以对这些记录执行的操作。通过“共享规则”和“团队群组”功能，可以实现复杂、精细化的权限配置。简单来说，Vtiger CRM 系统提供基于以下简单规则的权限系统：

- ✓ 谁能查看某些记录？
- ✓ 谁能编辑某条记录？
- ✓ 谁能删除某些记录？
- ✓ 谁能创造特定的记录？

在 Vtiger 中，每条记录都有一个“主人”（用户），在记录字段中以“指派给”（或者叫分配给）进行标识，而每个用户都有一个“角色”。比如创建潜在客户线索记录时，我们可以指派给某个用户，而这个用户的角色（比如叫销售经理）是在创建用户时分配。应该注意的是，角色是具有上下层级关系的，就像您是部门主管，下面有员工，上面还有副总和 CEO 之类的。

我们知道了用户和角色就是能访问记录的人，但我们如何控制用户对于记录执行的操作呢？Vtiger CRM 系统提供了一种“权限配置”的概念，它能控制用户对模块和某个记录查看和操作的权限，甚至是对记录导入导出操作的权限。

“共享规则”主要是给那些虽不是记录主人但是又想查看这条记录的人使用的（比如销售员创建的记录，但支持人员在服务时有时也需要查看客户记录）。如果共享规则设置为公开，则所有的用户都可以查看此记录；如果共享规则设置为私有，则仅记录主人和上级可以浏览这些记录。上级即在公司职位角色层级中比记录主人（用户）更高层级的人。

基本规则

- ✓ **管理员：**具有所有记录的全部访问权限。但仅能由系统操作的保留字段除外（比如创建时间）。
- ✓ 如果记录分配给个人用户，只要“权限配置”许可，记录主人和他的上级都有完全访问权限。
- ✓ 如果记录分配给一个“团队群组”，只要“权限配置”许可，组内的所有成员都有完全访问权限。
- ✓ “权限配置”在用户级别上限制了通过共享规则授予的权限。

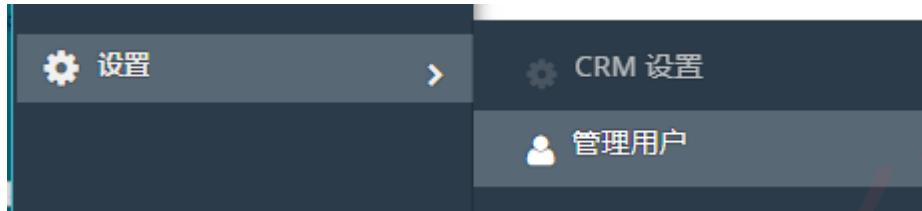
5.1.1 用户

用户是您组织中可以根据已定义的权限登录其 Vtiger CRM 帐户，访问信息和执行任务的员工。在 Vtiger 中，管理员用户可以创建用户帐户。Vtiger CRM 支持两种类型的用户：管理员用户和标准用户。管理员可以创建新用户，分配模块和记录访问权限，锁定、删除用户等操作；标准用户访问受限，只能使用由管理员分配的模块和记录。默认安装时，系统已经要求用户创建了一个系统管理员用户。添加用户时，您应该选择角色。用户的权限取决于您要分配的角色。标准用户访问“设置”

页面时用户权限不会显示。用户信息对其他用户不可见。用户的访问权限还取决于“共享规则”中启用的设置。

5.1.1.1 查看用户

点击左上角主菜单，选择【设置 - 用户管理 - 用户】进入用户管理页面，或者也可以通过主侧面菜单【设置 - 管理用户】快速进入用户管理页面。



用户管理页面呈现的是系统中的所有用户列表。



筛选用户

- ❶ 点击列表上方的标签可以切换查看“已激活的用户”和“已禁用的用户”。
- ❷ 点击表头上方标题姓名和电子邮件可以进行排序。
- ❸ 点击检索栏并输入相应字段的关键字可以进行快速检索。点击 Email 地址可以撰写并发送邮件。
- ❹ 点击“姓名和电子邮件”区域的姓名链接可以查看用户。左侧图标可以完成删除用户、更改用户名、更改用户密码或者切换至编辑页面等操作。

在上图列表中用户所在行空白处鼠标变为手形后点击可以打开查看用户信息页面。

Ad Administrator 编辑 更多

用户登录和角色

用户名	admin	常用 Email	admin@victor.cn
名字		姓	Administrator
系统管理员	是	角色	CEO
默认潜在客户视图	今天	状态	启用

鼠标移至用户信息页面任意可编辑字段，将出现  图标，点击可以单独编辑此字段。点击右上角“编辑”按钮，可以切换至编辑页面。

右上角“更多”按钮可以进行删除用户、更改用户名、更改用户密码或者修改 Access Key 等操作。将用户状态设置为“禁用”时，将会禁止用户登录，但不会删除用户数据。

5.1.1.2 添加用户

用户列表页面点击右上角 + 添加新用户 按钮打开新建用户页面。主要分为“用户登录和角色”，“货币和数字配置”，“更多信息”，“用户地址”和“用户照片”几个部分。除第一部分外必填字段外（标*为必填项），其它部分建议由用户根据自己的喜好自行设置。

用户登录和角色

用户名 *

maie

常用 Email *

test@maie.name

名字

姓 *

M

密码 *

.....

确认密码 *

.....

系统管理员

☐

角色 *

CEO

默认潜在客户视图

今天

相关字段如下：

字段名称	描述
用户名	用于登录系统的用户名，建议英文字符或 Email
常用 Email	用户 Email 地址，用于找回密码、发送接收邮件等。此地址可以和用户名相同。
姓名	用于标识用户

字段名称	描述
密码和确认密码	用户登录密码，建议使用 8 位以上英文、数字复合密码。在正确配置 发送邮件服务器 后您设置的“用户名”和“密码”将通过电子邮件发送给用户保存。
系统管理员	启用/禁用管理员复选框可以为新用户授予/取消管理员权限。
角色	选择用户在公司企业层次结构中所属的职位角色，角色在角色管理页面编辑
默认潜在客户视图	TBD，尚不明确

[ 注意：

- 1) 录后，用户可以从“**个人选项**”页面更改密码。有关详细信息，请参阅本手册“**个人选项**”和“**更改密码**”一节。
- 2) 请参阅本手册[角色](#)部分介绍，创建角色层次结构和配置文件。

]

货币和数字配置

货币	China, Yuan Renminbi	数字分组方式	123,456,789
小数点分隔符	.	数字分组合分隔符	.
货币符号位置	\$1.0	货币小数位数	2
舍去末尾零	☐		

在管理账单发票，报价，销售和采购订单等库存模块的时候，需要有一个统一有效的货币格式，数字和小数分隔符，货币符号放置位置等。此部分可以根据用户自己的喜爱要求配置。

货币和数字配置，建议保持默认，或者由用户自行设置，此设置仅对用户个人有效。

相关字段如下：

字段名称	描述
货币	默认货币，基于【配置 - 货币】页面添加的币种确定。请参考本手册“ 货币 ”一节介绍。

字段名称	描述
数字分组方式	数字分组也叫数字分节，是为了便于认读而采用的一种书写方法。即从小数点起,向左和向右分成一组（节），节与节之间用符号隔开。此处选项建议国际标准 3 位一组。
小数点分隔符	建议为默认。
数字分组分隔符	国际标准默认为英文半角逗号。
货币符号位置	建议默认在前。
货币小数位数	通常为 2 位
舍去末尾零	如果对精度无要求，可以勾选复选框将小数点后面末尾的零值删除。

其它信息、地址、用户照片等我们将在“**个人选项**”一节中继续介绍。

【 国际标准采用国际数字单位制，因此是每 3 位数字为一组(节)，如：1,234,567 = 1million 234 thousand 567。如果采用中国数字单位制，可以是每 4 位数字为一组(节)，如：12,3456,7890 = 12 亿 3456 万 7890。】

5.1.1.3 导入用户

Vtiger CRM 支持导入.csv 格式的用户数据。

导入用户数据前须要先检查：

1) 必填项

确保您的文件数据包含所有必填字段。例如，用户模块中的用户名，常用 Email，姓氏，密码，确认密码，角色字段是必填字段。如果必填字段的值为空，则它们将被设置为“????”。

在导入用户之前应该创建角色。如果 Vtiger 找不到与导入的角色名匹配的角色，用户记录将被跳过。

2) 文件大小

确保导入文件大小不超过 5 MB，否则有可能导入不成功。

用户列表页面点击右上角  导入 按钮打开导入用户页面。

1 上传 CSV...

2 字段映射

从 CSV 文件导入

选择 CSV 文件

从我的电脑选择

有标题行

☒

字符编码

UTF-8

分隔符

☒ 逗号, ☐ 分号; ☐ 竖线| ☐ 向上箭头^

下一步

取消

第 1 步：选择 CSV 文件

在导入过程的第一步，浏览并从您的机器上传 .csv 文件。单击“从我的电脑选择”按钮，浏览要导入的所需文件。

字段名称	描述
有标题行	在.csv 文件中有标题行可以更方便地映射字段。如果.csv 文件包含标题，请单击“有标题行”复选框。要了解更多关于标题，请参考附录
字符编码	选择文档字符编码，建议选择 UTF-8
分隔符	选择适当的分隔符类型。Vtiger 支持逗号（，）分号（;）竖线（ ）或向上箭头（^）等。要了解更多关于分隔符的信息，请参考附录

点击“下一步”按钮继续导入。

第 2 步：映射字段

在此步骤中，您需要将.csv 文件按标题一一对应映射到 Vtiger CRM 中的字段。如果.csv 文件的标题与 Vtiger CRM 字段标签匹配，则字段将自动映射。

您可以为映射字段提供默认值，如果文件中的任何字段的值为空，将会用默认值替换。此外，经常使用的映射可以保存并重复使用。所有用户都可以访问保存的映射。您可以通过点击垃圾桶图标删除保存的映射。

成功映射字段后，单击“导入”按钮。

第 3 步：导入结果

成功将记录导入 Vtiger CRM 后，导入结果将以表格方式显示。关于导入的更多信息请参考本手册附录“[导入记录](#)”一节。

5.1.1.4 编辑用户

在用户列表视图中点击左侧  图标；用户详细视图页面右上角点击“**编辑**”按钮均可进入编辑用户页面，其页面呈现与“新建用户”相同。

在用户详细视图页面，鼠标移至任意可编辑字段，将出现  图标，点击可以单独编辑此字段。

5.1.1.5 更改用户名

只有管理员有权更改用户的用户名。

使用管理员权限登录到 Vtiger，在用户列表视图中点击左侧  图标，在弹出菜单中选择“**更改用户名**”；用户详细视图页面右上角点击“**更多**”按钮在下拉菜单中选择“**更改用户名**”均可进入更改用户名页面。



更改用户名

新用户名 *

新密码 *

确认新密码 *

保存 取消

在弹出的窗口中提供新的用户名和密码。

单击“**保存**”按钮。新的账户信息将通过电子邮件发送给相应的用户。

5.1.1.6 更改密码

在用户列表视图中点击左侧  图标，在弹出菜单中选择“**更改密码**”；用户详细视图页面右上角点击“**更多**”按钮均可进入更改用户密码页面。

输入新密码并二次确认输入的新密码，点击“保存”按钮修改成功。

5.1.1.7 暂停用户

在编辑用户页面或者查看用户详细信息页面编辑“用户登录和角色”区块中的“状态”字段，设置为“禁用”，用户将被标记为【未激活】状态（即禁用或停用），新的记录不会再分配给用户，用户将无法登录。

用户停用后，将可以在用户列表视图中通过【已禁用的用户】标签进行查看。

5.1.1.8 删除用户

您可以删除用户帐户以终止其访问 Vtiger CRM。删除后，用户将无法再登录到 Vtiger CRM。删除用户时，用户创建的记录将移交给其它用户。

删除用户的方法：

在用户列表视图中点击左侧  图标，在弹出菜单中选择“删除”；用户详细视图页面右上角点击“更多”按钮在下拉菜单中选择“删除”均可进入删除用户页面。

在删除用户之前，系统将提示您将此用户创建或者管理的记录转移给 Vtiger CRM 帐户中的所选用户。从下拉列表中选择所要接收记录的用户以便传输记录。

勾选“永久地删除用户”会将用户的所有记录（包括评注和所有历史记录）移交给新用户。当用户被删除，用户将被标记为【未激活】状态（即禁用或停用），新的记录不会再分配给用户，用户将无法登录。

单击“保存”按钮完成删除操作。

5.1.2 职位角色

您可以在“角色”的帮助下模拟 Vtiger CRM 中的组织层级。您可以为销售经理，支持工程师等员工指定与职位相同的角色名称。用户在层次结构中的位置将决定他/她可以访问哪些记录。

5.1.2.1 创建角色

此功能使您能够为用户创建新的角色，以模仿公司中的组织层级。默认情况下系统提供了 CEO（首席执行官）、副总、销售经理和销售员四级角色。您可以根据自己公司的特点修改或者创建新的角色层级。

您可以按照几个简单的步骤创建角色：

点击左上角的主菜单图标进入【CRM 设置 - 用户管理 - 职位角色】菜单。

鼠标移动到“职位角色”菜单上。如果您需要经常使用此菜单，您可以点击它旁边的  针图标，设置主页快捷方式。

将鼠标悬停在现有角色上，然后单击旁边的  图标创建新角色。单击  图标删除现有角色。

点击角色名称可以编辑角色，按住鼠标可以将角色拖动到任意层级。上层角色即为下层角色的上级，而下层角色即为上层角色的下属。



在创建角色时可以选择已经定义好的权限配置。比如我们如果在销售经理下创建一个销售助理的角色，权限配置可以选择默认的 Sales Profile。

创建角色

名称 *

上级主管

能够指定记录给

- ☒ 所有用户
- ☐ 同级或下属角色用户
- ☐ 下属角色用户

权限

- ☐ 直接给角色分配权限
- ☒ 从已有权限配置中选择

Administrator

Sales Profile

Support Profile

Guest Profile

保存 取消

我们也可以基于某个权限配置创建新权限或者直接创建访问权限，这样可以减少在角色和配置之间来回切换。

权限

☒ 直接给角色分配权限

☐ 从已有权限配置中选择

复制权限从

选择配置文件

编辑此配置的权限

☒ 模块	☒ 查看	☒ 创建	☒ 编辑	☒ 删除	字段和工具设定
☒ Dashboards					
☒ 销售机会	☒	☒	☒	☒	
☒ 联系人	☒	☒	☒	☒	

保存

取消

字段名称	描述
名称	为您的角色提供一个名称标签
上级主管	此字段由系统自动选择。当前角色的上层角色。
能够指定记录给	设置此角色可以将记录指派给哪些用户。
直接给角色分配权限	选择此项可以直接定义新的访问权限，无需创建新的配置文件再将其分配给角色。
从已有权限配置中选择	从已经定义的权限配置中选择一个，将出现选择配置文件下拉列表。
复制权限从	从下拉列表中选定的配置文件来填充权限配置列表，并基于此创建新权限。

点击“保存”按钮保存设置。

5.1.2.2 分配角色给用户

将角色与用户相关联，以适应角色层次结构。下次公司组织结构有变化时，可以直接调节职位角色，而不需要每个用户进行调整。

点击【设置 - 用户】找到某个用户，进入编辑用户模式，在第一部分“用户登录和角色”中找到角色字段，为用户选择所需分配的角色。

角色 * 默认潜在客户视图 今天

CEO

CEO

Vice President

Sales Manager

Sales Person

货币和数字配置

保存 取消

点击“保存”按钮完成操作。

[ 注意：

- 1) 您可以将多个用户和权限配置与同一个角色关联。
- 2) 当您多个用户关联到相同的角色时，此角色下的用户将无法看到对方的记录。
- 3) 角色总是受权限配置和共享规则同时影响。

]

5.1.3 权限配置

权限配置文件用于控制用户可以对记录执行的操作。此外，配置文件可用于限制对特定字段，模块和功能（如导入，导出等）的访问。当配置文件与角色相关联时，配置文件中定义的访问权限将在该角色所有用户中应用。

[ 注意！

- 1) 具有较高级别角色的用户始终可以查看属于较低级别角色的用户（下属）的记录。
- 2) 只有具有管理员权限的用户才有权为其他用户设置“权限配置”。

]

5.1.3.1 权限配置列表

点击【CRM 设置 - 用户管理 - 权限配置】进入权限配置列表页面，列出当前已经添加的所有权限配置。系统默认已经添加了系统管理员（Administrator）、销售配置（Sales Profile）、支持配置（Support Profile）和访客配置（Guest Profile），您可以根据需要修改或者添加新的权限配置方案。

			+ 添加权限配置
			1 - 4 of 4
操作	配置名称	描述	
  	Administrator	Admin Profile	
  	Sales Profile	Profile Related to Sales	
  	Support Profile	Profile Related to Support	
  	Guest Profile	Guest Profile for Test Users	

点击列表左侧  复制当前配置以创建新配置；点击  编辑或者删除配置。

点击配置名称直接进入编辑权限配置页面。

5.1.3.2 创建权限配置

第 1 步：创建配置

点击配置列表右上角 [+ 添加权限配置](#) 按钮打开添加新的权限配置页面。

创建权限配置

配置名称 *

项目管理配置

描述：

项目管理团队权限配置

填写配置名称和描述，此字段仅供自己识别。

第 2 步：定义权限

接下来您可以对用户能够访问的模块、字段和工具（包括导入、导出和查重等）进行精细化的访问操作授权。此外，您还可以授予或撤销用户在 CRM 中对字段和模块的查看，编辑，创建和删除操作权限。

禁用或启用高亮显示的复选框以撤销或授予对 CRM 中所有可用模块的操作（查看，创建，编辑，删除）的访问权限。例如，如果您不希望销售代表删除记录，则可以取消选中删除复选框。这样您的销售代表能够创建/编辑和查看记录，但无法删除。

编辑模块权限

编辑此配置的权限

☒ 模块	☒ 查看	☒ 创建	☒ 编辑	☒ 删除	字段和工具设定
☒ Dashboards					
☒ 销售机会	☒	☒	☒	☒	
☒ 联系人	☒	☒	☒	☒	
☒ 客户	☒	☒	☒	☒	

您可以在配置中单独设置查看、创建、编辑和删除权限，您可以为用户提供创建记录权限，但限制他的编辑记录权限，反之亦然。

☐ 模块	☐ 查看	☐ 创建	☐ 编辑	☐ 删除	字段和工具设定
☒ Dashboards					
☐ 销售机会	☐	☐	☐	☐	
☒ 联系人	☒	☒	☒	☐	
☒ 客户	☒	☐	☐	☐	

要对某些用户禁用特定的模块，您需要取消勾选对应模块前的复选框。例如，如果您不希望支持小组查看销售机会，就需要去掉对销售机会模块的勾选；如果也不希望支持小组删除客户和联系人，则必须取消选中联系人和客户模块对应的删除列下的复选框。

定义字段和工具的权限

权限配置允许您定义这些模块中可用的字段和工具（如**导入**，**导出**，**重复处理**，**合并**等访问权限）。要定义权限，您必须单击所需模块的“字段和工具权限”下的下拉列表。

在“**可显示的字段**”区域可以定义字段的权限：

☒ 销售机会	☒	☒	☒	☒	☒

可显示的字段

● 隐藏
● 只读
● 可写

☒ 销售机会名称 *
☒ 销售机会编号
☒ 客户名称

☒ 联系人姓名
☒ 金额
☒ 类型

☒ 预计关闭日期 *
☒ 线索来源
☒ 下一步

☒ 指派给 *
☒ 销售阶段 *
☒ 营销活动来源

☒ 成交概率
☒ 修改时间
☒ 创建时间

☒ 最后修订者
☒ 预测总额(金额*成交概率)
☒ 是否由潜在客户转换而来

☒ 来源
☒ 描述

可显示的工具

☒ 导入
☒ 导出
☒ 重复项处理

您可以点击字段前面的颜色小球切换按钮来定义某个字段的权限。

- 1) 绿色代表写入权限。这意味着用户可以编辑和修改字段中的值。
- 2) 橙色代表只读权限。这意味着用户只能查看，但不能对字段值进行任何修改。
- 3) 黑色代表隐藏。这意味着对于具有此配置文件的用户，该字段是完全隐藏不可见的。

配置还可以灵活地为与模块相关的功能操作分配权限。例如，您可以限制用户在 CRM 中导入或导出记录的权限。在“可显示的工具”区域，单击复选框以启用/禁用相应的功能，如导入，导出和重复处理。此操作将影响各个模块顶部显示的“更多”操作菜单，请参考模块部分介绍。

第 3 步：给用户分配权限配置

设定好的权限配置不能与用户直接链接。您需要将权限配置与角色相关联；因此，权限将影响具有该角色的所有用户。

打开【CRM 设置 - 用户管理 - 角色】管理页面，找到对应的角色，点击进入编辑角色页面，点击“从已有权限配置中选择”，选择相应的权限。点击“保存”按钮完成操作。

编辑角色

名称 *

上级主管

能够指定记录给

☒ 所有用户

☐ 同级或下属角色用户

☐ 下属角色用户

权限

☐ 直接给角色分配权限

☒ 从已有权限配置中选择

✕ Sales Profile

Administrator

Support Profile

Guest Profile

[注意:

- 1) 您可以给同一个角色关联多个用户和权限配置。
- 2) 当您将多个用户关联到相同的角色时，此角色下的用户将无法看到对方的记录。
- 3) 角色总是在权限配置和共享规则同时影响下工作。

]

5.1.3.3 删除权限配置

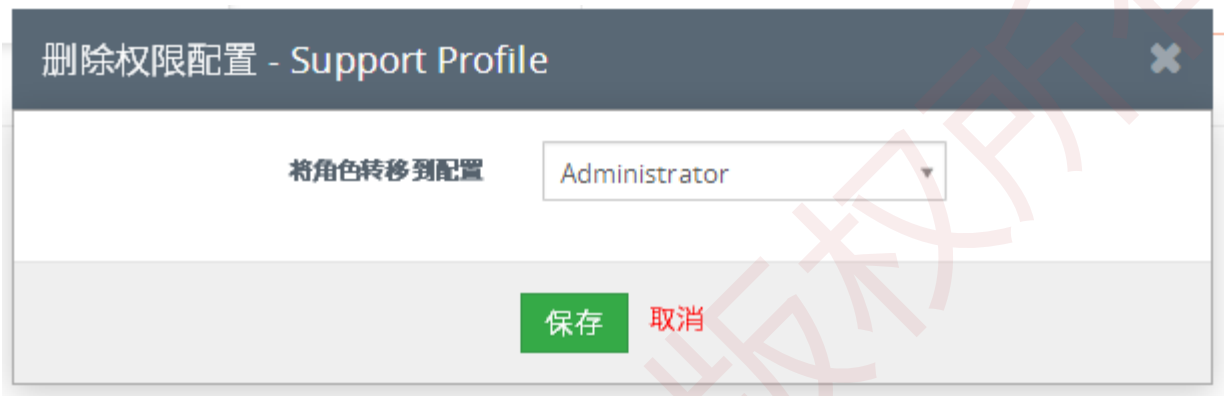
如果现有的配置文件不符合您的要求，您可以立即删除。在删除之前，该配置文件的职责应转移到另一个现有配置文件。

按照几个简单的步骤删除现有的配置文件。

- 1) 在“权限”列表视图中，点击所需个人资料右侧的  图标，在弹出菜单中选择“删除”。



2) 在弹出窗口中，将职位角色转移到另一个现有的权限配置。



点击“保存”按钮完成设置。

5.1.4 共享规则

共享规则用于在角色层次结构中的用户之间配置数据共享规则。在 Vtiger CRM 中，对于 CRM 记录的默认访问权限设置为公开，大家都能看到所有记录。当共享规则设置为私有时，用户只能在角色层次结构中查看分配给他们的记录和其下属用户的记录。当默认的权限配置和角色设置不能满足我们的要求时，我们可以通过自定义共享规则来建立一些特殊的共享关系，即通过设置自定义共享规则以便特定角色，角色和下属以及和团队群组间共享数据。

 基本规则：

- 1) 无论角色，权限配置和共享规则如何，管理员用户都可以查看所有记录
- 2) 当共享规则设置为“私有”时，用户始终只能查看自己的记录及其下属的记录，而非管理员用户无法查看其上级和同级用户的记录。

]

特征

通过共享规则，您可以在 Vtiger CRM 中配置用户的以下权限。

序号	属性	描述
1	私有	用户只能查看分配给它们的记录，以及分配其下属角色用户的记录。
2	公开：只读	每个人都可以查看所有记录，但不能修改和删除记录。
3	公开：读取，创建/编辑	每个人都可以查看和修改所有记录，但不能删除记录。
4	公开：读取，创建/编辑，删除	每个人都可以查看，修改和删除每个人的记录。

配置基本共享规则

Vtiger CRM 提供的默认共享规则设置为公开，但您可以根据需要更改共享规则。

模块	公开：只读	公开：读取，创建/编辑	公开：读取，创建/编辑，删除	私有	高级共享规则
任务	☐	☐	☐	☒	
销售机会	☐	☐	☐	☒	
联系人	☐	☐	☒	☐	
客户	☐	☐	☐	☒	
潜在客户	☐	☐	☒	☐	
服务单	☐	☐	☐	☒	
应用新的共享规则					

点击进入【CRM 设置 - 用户管理 - 共享规则】进入共享规则编辑页面，单击单选按钮配置新的共享规则，点击“应用新的共享规则”保存并更新共享规则。

共享规则和配置共同作用下如何影响您的用户权限，请参考附录 3。

注意！

1) 当客户访问权限设置为私有时，销售机会、服务单、报价单、销售订单和账单发票也必须设置为私有。

2) 修改后，请确保您点击“应用新的共享规则”按钮。如果没有应用更新，您的共享规则更改将不会生效。

]

设置自定义共享规则

自定义规则用于允许下属对上级记录执行操作。换句话说，作为上级用户，您可以向您的下属授予查看记录的访问权限。这虽然也可以通过上面所说的将“共享规则”设置为“公开”来实现，但有时候您可能仅仅想要授予角色层次结构中低于您的某个角色、角色及其下属或者组访问权限。

例如，销售经理 **Sales Manager** 位于销售员 **Sales Person** 角色层次结构上方。由于共享规则设置为私有，销售经理可以查看销售人员的记录，但销售人员或者销售助理不能查看销售经理的记录。如果销售经理希望将他的客户或联系人让他的某个销售人员或销售助理去跟进。这时如果简单地将共享规则设置为公开，此操作意味着每个人都可以查看销售经理的记录，虽然这样不是我们想要达到的效果。通过设置自定义共享规则可使销售经理保持记录私有的前提下授予某个销售员或者销售助理角色对其记录的访问权限。这样操作起来就非常灵活、非常科学，您还可以保持客户记录私有的前提下，授权支持服务人员对客户进行跟进。

按照几个简单的步骤来定义自定义共享规则：

在“共享规则”视图中，单击“高级共享规则”选项卡下某个模块的下拉菜单。

模块	公开：只读	公开：读取，创建/编辑	公开：读取，创建/编辑，删除	私有	高级共享规则
任务	☐	☐	☐	☒	
销售机会	☐	☐	☐	☒	
联系人	☐	☐	☐	☒	

在弹出菜单中点击“添加自定义规则”按钮

模块	公开：只读	公开：读取，创建/编辑	公开：读取，创建/编辑，删除	私有	高级共享规则
任务	☐	☐	☐	☒	
销售机会	☐	☐	☐	☒	
联系人	☐	☐	☐	☒	
共享规则 为 联系人：					
没有自定义的访问规则。 .					

在弹出对话框中定义规则并点击“保存”按钮保存规则。

添加自定义规则 联系人

联系人 of

Sales Manager

可以访问被

Sales Person

权限

☐ 只读

☒ 读写

保存

取消

字段名称	描述
[模块]记录属于	选择一个值来指定谁的记录将被访问（上级）
可以访问被	选择一个值来指定谁将访问上级的记录（下属）
权限	选择用户对记录的权限：只读或者读写

您可以为角色、角色及其下属、团队群组配置自定义共享规则。

[ 注意：

- 1) 您必须单独定义每个模块的自定义共享规则。
- 2) 配置控制导入/导出记录选项的读写操作。
- 3) 当显示接触点并计算参与分数时，为了完整性和准确性，共享规则将被忽略。接触点显示所有活动的元数据，如时间和持续时间（在通话/会议的情况下）和主题（在电子邮件的情况下）。除非用户有权限，否则无法访问电子邮件内容或呼叫记录或事件注释等详细信息。

5.1.5 团队群组

群组就是您所在组织内的不同用户，角色，角色和下属组建的一个小组。群组可以帮助您建立一个跨部门角色的团队来共享记录。

主要特征

记录分配给群组时，所在组相关联的所有成员都可以对记录执行操作。这将有助于您组织内的团队协作。

举例来说，如果一个支持团队成员当天休假，那么分配给他的服务单（工单）将不能及时处理。但是如果服务单分配给一个群组，所有该组内关联的成员都将收到电子邮件通知，任何一个成员都可以及时处理该服务单。

通常群组支持以下组合：

- ✓ 用户：所选用户将成为该组的成员
- ✓ 角色：与角色相关联的所有用户都将成为组的成员
- ✓ 角色和下属：与角色相关联的所有用户及其下属都将成为该组的成员
- ✓ 群组：与所选群组相关联的所有用户将成为当前群组的成员

 **注意：**群组也可以用于定义自定义共享规则。您可以定义数据共享规则，设置当前角

色，角色和下属，群组查看另一个角色，角色和下属或群组的记录。]

5.1.5.1 群组列表

点击【CRM 设置 – 用户管理 – 团队群组】打开群组列表页面。将显示当前已经配置的所有群组列表，系统默认已经初始化配置了三个群组，分别是销售团队（Team Selling），市场团队（Marketing Group）和支持团队（Support Group）三个组。可以根据公司组织需要进行修改。

			+ 新建组
			1 - 3 of ?
操作	组名	描述	
 	Team Selling	Group Related to Sales	
 	Marketing Group	Group Related to Marketing Activities	
 	Support Group	Group Related to providing Support to Customers	

点击群组名称可以打开查看群组详细信息页面，查看当前组包括的组成员列表。

Team Selling

编辑

组名 *

Team Selling

描述

Group Related to Sales

组成员 *

角色

Sales Manager

角色和下属

Sales Person

5.1.5.2 创建群组

点击群组列表页面右上角的 **+ 新建组** 按钮打开创建群组页面。系统提供组名标签，描述，组成员选择设置项。组成员可以通过下拉组合框进行多选添加，可以混合添加用户、群组、职位角色、角色和下属，每类组成员用不同的颜色进行区分。如果错选可以点击组合框内已经添加的成员前面的 x 可以删除再重新选择成员。

组名 *

客服团队

描述

客户服务团队

组成员 *

× Sales Person

× M

× Sales Person

组

Team Selling

Marketing Group

Support Group

角色

CEO

Vice President

Sales Manager

用户

群组

职位角色

角色和下属

保存

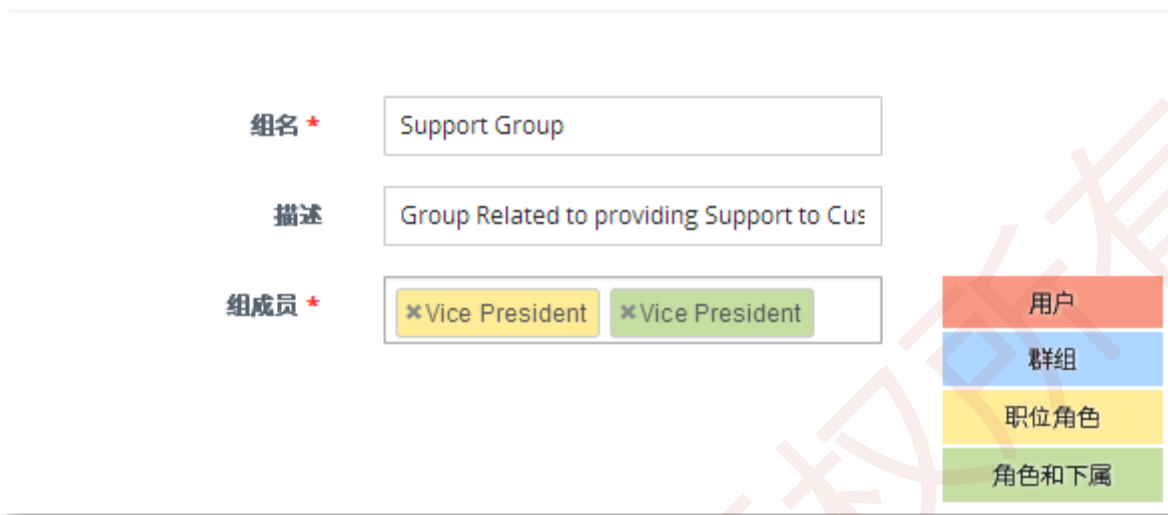
取消

单击“保存”按钮保存设置。

5.1.5.3 编辑群组

在群组列表页面点击  按钮或者在群组详细信息查看页面点击“**编辑**”按钮都可以进入群组信息编辑页面。可以对群组信息，组成员进行修改。

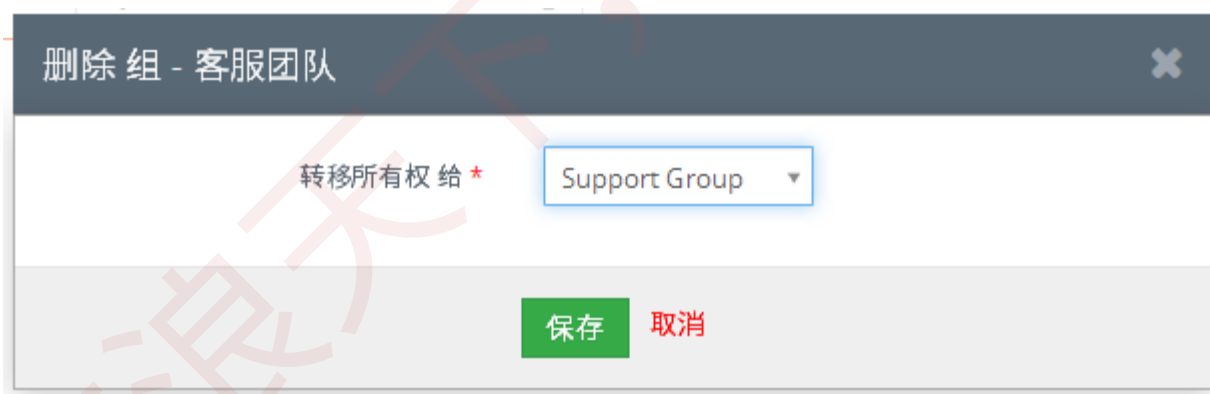
编辑 组 - Support Group



单击“**保存**”按钮保存更改。

5.1.5.4 删除群组

在群组列表页面点击  回收筒按钮删除任何不符合您要求的群组。删除群组时会要求您将权限转移给其它角色或者另一个现有群组。



单击“**保存**”按钮保存更改。

5.1.6 登录记录

点击【**CRM 设置 – 用户管理 – 登录记录**】查看用户登录日志记录。可以简单查看登录用户帐号、登录 IP、登录时间、注销时间和状态。

在页面上可以选择查看全部用户或者指定用户的登录记录。

全部	1 - 20 of ?			
用户帐号	登录 IP	登录时间	注销时间	状态
Administrator	192.168.211.119	2017-06-09 9:56 PM	---	Signed in
Administrator	192.168.211.119	2017-06-09 4:00 PM	---	Signed in
Administrator	192.168.211.119	2017-06-09 12:28 PM	---	Signed in
Administrator	192.168.211.119	2017-06-08 1:12 PM	2017-06-08 5:33 PM	Signed off
Administrator	192.168.211.119	2017-06-07 11:13 AM	2017-06-07 5:37 PM	Signed off
Administrator	192.168.211.119	2017-06-06 11:11 AM	2017-06-06 5:36 PM	Signed off
Administrator	192.168.211.119	2017-06-05 11:19 PM	2017-06-06 12:05 AM	Signed off

5.2 模块管理

Vtiger CRM 有一个灵活的框架，系统功能涵盖了销售，支持服务，市场营销，库存管理，项目管理等涉及公司客户管理的多个方面，不同规模的公司可以根据自身业务的需要进行灵活搭配。

Vtiger CRM 中内置了 30+ 标准模块，提供了客户管理所需要的基本功能。此外，系统还允许您访问 Vtiger CRM 扩展应用商店购买下载安装模块，或者通过手动方式导入本地开发的模块。

为了在使用 Vtiger 时更加专注自己企业的业务体验，建议您隐藏公司不涉及或者暂时不使用的模块。系统提供模块管理器可以让您灵活地启用，禁用和配置设置各个模块。

5.2.1 模块管理器

5.2.1.1 停用或启用模块

模块管理器显示您的 CRM 系统中可用的所有模块的列表。您可以通过取消选中旁边的复选框来禁用不符合业务需求的模块。如果模块管理器中的模块被禁用，则它们将不能被您的 CRM 中的所有用户使用。但是，您可以通过单击该模块旁边的复选框轻松启用这些模块，使其恢复正常运行。



停用后的模块将不会显示在主菜单中，若用户直接输入链接访问，也会提示“拒绝访问”。

如果您决定将停用的模块重新投入使用，则必须勾选启用该模块旁边的复选框。

禁用或者启用模块都会弹出操作提示。



【💡 注意！ 如果您只是想限制某些用户访问模块，可以通过【设置 - 用户管理 - 权限配置】进行设置。】

5.2.1.2 配置模块

将鼠标移动到模块所在行，如果此模块可以设置，将出来设置菜单，点击可以对模块进行偏好设置。此设置菜单与各个模块列表视图右上角“自定义”菜单功能一致。



模块列表视图页面打开的自定义功能菜单如下图所示。



不同模块出来的设置菜单略有不同，主要有以下列表所示的几种类型。

字段名称	描述
编辑字段和布局	点击将跳转到 字段和布局 编辑器，您可以在其中配置所选模块的字段和布局
编辑工作流	点击将跳转到 工作流 管理页面，您可以在所选模块上设置新的工作流
编辑下拉菜单	点击将跳转到 选取列表编辑器 ，您可以编辑该模块用到的下拉列表选项
编辑模块序列编号	点击将跳转到 自定义记录编号 页面，您可以修改所选模块的默认记录编号
设置 Web 表单	点击将跳转到 Web 表单 设置页面，您可以设置所选模块的网页表单
编辑字段映射	点击将跳转到 字段映射 页面，您可以配置所选模块相关的字段映射关系

5.2.1.3 导入模块

模块管理功能允许导入与 CRM 兼容的扩展应用程序、模块和语言包。

按照以下步骤将扩展应用或模块导入 CRM：

第 1 步：在模块管理器详细信息视图中，单击右上角的 **从 ZIP 文件导入模块** 按钮，弹出导入模块向导，勾选接受免责声明，将显示“从我的电脑选择”按钮。

从 ZIP 文件导入模块

免责声明 - 自定义文件可能使你的 CRM 处于危险

此功能仅供开发人员测试新的模块。如果您正在安装第三方提供的文件，请确保是您信任的发布者。自定义模块可能包含安全漏洞并改写系统文件，使您的 CRM 面临风险。您将要安装的模块并未被 Vtiger 的审核。

☒ 我接受免责声明，请继续

C:\fakepath\Vtiger_LanguagePack_zh_cn_7.0.1_GA_Maie_170614.zip

导入

取消

第 2 步：点击“从我的电脑选择”选择您的电脑中要导入的模块文件，通常为 .zip 格式的压缩包文件。点选后点击“导入”按钮。如果“导入”按钮不可选，请去掉对“我接受免责声明”复选框的勾选。

确认导入细节

Chinese

Vtiger 版本 : 7.0.0

许可

```
*****
* Language : 简体中文语言包
* Version : 7.0.1
* Author : Maie | http://maie.name
* Update Date : 2017-06-14
* 欢迎加入 Vtiger CRM 爱好者 QQ 群 : 385434086
*****
* 此语言包版权如下所示 :
* 此文件中包含 GPL 及 VtigerCRM 的公共许可证 1.1 版保护
```

☒ 我接受许可协议。

现在导入

取消

第 3 步：在弹出的确认导入模块信息页面，查看模块许可协议，如果您同意许可条款，请勾选“我接受许可协议”，点击“现在导入”开始导入。

第 4 步：导入成功后，将自动返回模块管理页面。

安装完成后，可以在模块管理页面和菜单中找到导入的模块。

 注意！

1) 语言包导入后不会显示在模块管理页面，请参考“[个人选项](#)-更多信息-语言”设置为当前用户选择语言。

2) 客户门户模块不能使用导入方式安装，需要直接解压安装。

5.2.2 模块布局和字段

Vtiger CRM 为各个模块都提供了默认字段。如果这些字段不符合您的要求，您可以通过模块布局和字段编辑功能创建自定义字段，重新排列字段，编辑字段属性，以及在区块内和区块之间移动字段。

默认条件下，您创建的字段可以由 Vtiger CRM 帐户系统中的所有用户访问，您也可以通过配置权限文件限制某些用户对字段的访问。具体可以查看本手册“[用户管理 - 权限配置](#)”一节。

您可以通过以下几种不同的方式导航到[模块布局和字段编辑器](#)页面。

通过设置菜单

点击左上角设置图标找到【CRM 设置 - 模块管理 - 布局和字段编辑】菜单。

如果您会经常用到模块布局和字段编辑器。您可以点击它旁边的大头针图标，在设置首页添加快捷方式。

从左上角的下拉列表选择一个模块进入对应的模块布局和字段编辑设置页面。

通过模块管理

在【设置-模块管理】页面，例如鼠标移至联系人模块时将出现“设置”下拉按钮，选择“联系人字段和布局”菜单进入模块布局和字段编辑页面。

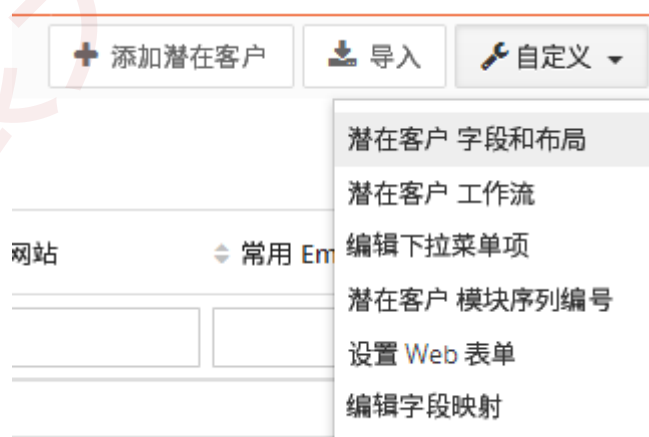


通过相应的模块

在各个模块浏览视图页面，例如：潜在客户

点击右上角”自定义”按钮将弹出下拉菜单

选择“潜在客户字段和布局”菜单，进入对应模块布局和字段编辑页面。



值得注意的是：如果您通过“设置”页面访问“字段和布局编辑器”，则还需要从下拉列表中选择所需编辑的模块才会显示该模块中的所有字段。而如果您通过模块管理或者某个模块的浏览页

面进入模块布局和字段编辑器，系统将默认选定进入编辑器前的默认模块。系统支持查看当前模块的详细视图布局、模块关联关系，以及设置重复记录预防检测。



5.2.2.1 添加自定义区块

区块就是对某些相同或相近字段的一种分组，除了 Vtiger CRM 提供的默认区块之外，还可以创建新的区块。

按照几个简单的步骤创建一个新的自定义块

1) 单击 **+ 添加自定义区块** 按钮

2) 将会弹出“添加自定义区块”对话框窗口。在“区块名称”中提供标签，然后从“添加到此区块后面”下拉列表选择一个区块，将新添加的区块放到所选区块的后面。



3) 单击“保存”按钮保存区块信息。

 注意！如果一个模块区块较多，我们可以设置默认状态下将某些非重要区块“折叠”

显示，在所在区块右上角点击  折叠区块  切换设置区块是否折叠。区块折叠后，在模块对

应的详细视图页面此区块将显示为折叠状态，点击后可以展开显示

5.2.2.2 添加自定义字段

此功能使您可以添加除 Vtiger CRM 提供的默认字段之外的自定义字段。

在区块右上角点击  添加自定义字段 按钮打开创建自定义字段对话框。在每个区块底部点击

添加新字段

 添加

也可以打开创建自定义字段窗口。



创建自定义字段对话框的截图。对话框顶部标题为“创建自定义字段”，右侧有一个关闭按钮。对话框内包含以下字段和选项：

- 选择字段类型：文本（下拉菜单）
- 标签名 *：输入框
- 长度 *：输入框
- 默认值：输入框
- 启用/禁用字段属性：
 - 必填字段 ☐
 - 关键字段视图 ☐
 - 批量编辑 ☒
 - 快速创建 ☐
 - 头部视图 ☐

对话框底部有两个按钮：保存（绿色）和取消（红色）。

通过以下步骤简单设置即可添加字段：

- 1) 在字段类型下拉列表中选择所需的**字段类型**，具体请查看下表；
- 2) 在“**标签名称**”字段中提供字段名，并在“**长度**”字段中指定字段长度；
- 3) 如果有必要可以提供自定义字段的默认值，编辑时将默认填写；
- 4) 通过勾选复选框为自定义字段设置默认属性，请看下节详述。

自定义字段类型

Vtiger CRM 在创建自定义字段提供了多种字段类型可供选择，以满足您的各种业务需求。下表给出了 Vtiger CRM 支持的自定义字段类型的完整信息。

字段类型	描述	字段信息
文本	添加文字	标签：提供字段名称 长度：提供字段大小 最大字符数：255
小数	添加小数	标签：提供字段名称 长度：提供字段大小 小数：提供小数位数 最大字符数：59
整数	添加整数	标签：提供字段名称 长度：提供字段大小 最大字符数：255
百分数	添加百分比	标签：提供字段名称
货币	添加货币值	标签：提供字段名称 长度：提供字段大小 最大字符数：255
Email	添加电子邮件地址	标签：提供字段名称
电话	添加电话号码	标签：提供字段名称
选择列表	添加选择列表字段	标签：提供字段名称 选择列表选择值：提供列表选项值 见本手册“ 选择列表编辑器 ”一节介绍
链接	添加链接地址	标签：提供字段名称

复选框	添加复选框	启用复选框为 true ，禁用为 false
文本区域	添加长文本	标签：提供字段名称
多选组合框	添加组合式选取列表 字段以选择多个值	标签：提供字段名称 选择列表值：提供选择列表值
Skype	添加 Skype ID	标签：提供字段名称
时间	添加时间	标签：提供字段名称

5.2.2.3 编辑字段属性

此功能可帮助您配置 Vtiger CRM 中字段的基本偏好。您还可以在模块，快速创建、摘要视图和批量修改之间启用/禁用字段。系统默认字段和自定义字段都可以设置字段属性，从而控制字段的默认显示位置。在“创建自定义字段”（本手册上节）或者“编辑字段属性”（本手册下节）编辑页面，可以通过点击勾选“启用/禁用字段属性”相关属性后面的复选框来启用或者禁用相应的字段属性。



鼠标移至字段卡片上，右上角将出现  铅笔图标，点击弹出字段属性编辑窗口。

编辑字段属性：手机

选择字段类型: 电话号码

标签名 *: 手机

默认值:

显示字段: Yes

启用/禁用字段属性

- 必填字段 ☐
- + 快速创建 ☒
- 关键字段视图 ☒
- 批量编辑 ☒
- 头部视图 ☐

保存 取消

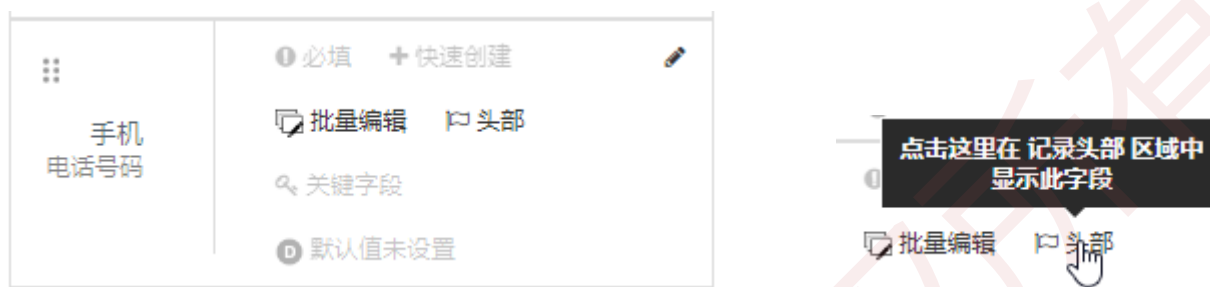
可提供的属性操作包括“必填”、“快速创建”、“关键字段”、“头部视图”和“批量编辑”，接下来将详细介绍这些属性的具体含义。

属性名称	描述
显示字段	点击显示或隐藏字段
必填字段	点击设置字段为用户必须填写字段
快速创建	点击使该字段在“快速创建”弹出窗口中可用
关键字段视图	点击在记录的摘要视图关键字段区域中显示该字段
头部视图	点击在记录的概要视图头部标题区域中显示该字段
批量编辑	点击使字段在批量编辑记录时可用

修改字段属性后，单击“保存”按钮保存设置。

【💡 注意！有些属性复选框在某些字段中被禁用，因为它们的属性不能被编辑，否则可能导致 CRM 中的设置不一致。】

在任意字段属性展示卡片上，也可以快速对此字段的属性进行编辑。鼠标移至属性上方将弹出此字段属性的提示，鼠标点击即可开启或者关闭此属性。



必填字段

设置字段为“必填”或“非必填”。必填字段就是用户必须填写的字段。当字段设置为必填的，此字段末尾将出现红色“*”号，在编辑视图中此字段为必须填写。您不能在不填写或映射必填字段的情况下创建或导入记录。

【💡 注意！您不能设置某些关键字段为非必填。例如：联系人模块中的姓氏字段。这些字段是系统默认必填的字段，因为它们是 CRM 的模块之间建立关系的纽带。】

快速创建

添加字段至“快速创建”对话框页面。当字段启用“快速创建”后，通过系统顶部右上角全局快速创建按钮 + 创建记录时，将出现此字段。例如我们在联系人模块中启用“手机”字段作为“快速创建”字段，在快速创建联系人对话框中将出来“手机”字段。



快速创建 联系人

姓 *

名字 无

办公电话

客户名称 检索

手机

常用 Email

指派给 * Administrator

切换成完整编辑 保存 取消

头部视图

添加字段至记录信息查看视图页面头部位置。当字段启用“头部视图”属性时，此字段将添加至对应模块记录视图页面顶部头像右侧。例如我们在**联系人**模块中将“手机、部门和生日”三个字段启用“头部视图”属性，则我们在记录详细信息浏览时将很直观地看到这三个字段。

联系人 > 全部 > 张



教授 张

13800138000

技术部

1997-07-03

+ 添加标签

摘要 详细内容 历史 评注

 注意！最多只能添加 5 个字段到头部显示区，超过后不能添加，出现警告提示。

 警告

最多允许 5 个标题头部字段

关键字段视图

添加字段至记录详细信息查看页面摘要视图的“关键字段”区域中。当字段启用“关键字段”属性后，将在记录摘要信息“关键字段”区域出现，便于用户直观地查看重要字段信息。例如我们在**联系人**模块中将**手机**字段启用“关键字段”属性，则我们在联系人模块记录摘要视图中将能查看到手机字段。

[ 注意！

- 1) 同一字段只能在头部区域和关键字段区域中二选其一。
- 2) 对头部字段和关键字段的操作也将显示到记录【列表视图 - 快速查看】页面。

]



教授 张

技术部
1997-07-03
显示地图

+ 添加标签

摘要 详细内容 历史 评注

关键字段

姓	张
名字	教授
手机	13800138000
职务	技术部主管

活动

评注

在这里发表您的

记录摘要视图页面



记录列表快速查看摘要视图

批量编辑

启用或禁用字段**批量编辑**。当去掉字段“批量编辑”属性时，字段在批量编辑页面将不会出现。默认状态下系统已经启用了大部分具有共性的字段的批量编辑属性，具体查看本手册模块操作一节介绍。



5.2.2.4 重新排列字段

根据业务需要和使用习惯，您可以重新排列字段显示顺序。可以将字段拖动到块中和跨块的任何选定位置。

按照几个简单的步骤重新组织字段：

- 1) 在所选模块的字段和布局编辑器中，鼠标移至所需调整顺序的字段卡片左上角
- 2) 当鼠标变成十字调节状态时，按住鼠标将字段拖动到所需的位置（您可以在所有可能的方向移动字段：左，右，上和下）。
- 3) 重新排列字段后，单击右上角的 **保存布局** 按钮保存字段顺序。



5.2.2.5 删除字段

如果您创建的自定义字段不符合您的要求，您可以永久删除它们。

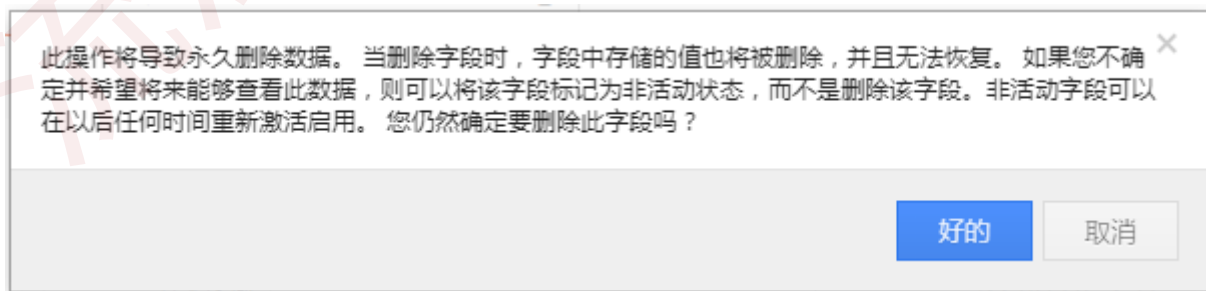
删除自定义字段也会删除与之相关联的数据。如果您只是想暂时隐藏，您还可以隐藏特定字段，以便其他用户不会使用。

按照几个简单的步骤删除自定义字段和自定义区块

- 1) 要删除自定义字段，鼠标移至字段卡片上，右上角将出现垃圾桶图标，点击删除该字段。
- 2) 要删除自定义块，在自定义区块顶部右上角点击“删除自定义区块”按钮。



- 3) 在弹出的确认对话框中，单击确认删除。



【 您只能删除自定义字段和自定义区块。默认字段无法删除。】

5.2.2.6 隐藏字段

此功能使您可以隐藏字段，以便 CRM 中的用户不会使用它们。这比删除字段选项有优势，因为隐藏字段不会删除与之相关联的数据，并且可以在需要时还原隐藏字段。

按照几个简单的步骤隐藏字段：

- 1) 鼠标移至对应字段卡片，点击卡片右上角出现的铅笔图标；
- 2) 将弹出的编辑字段属性配置页面；
- 3) 点击“显示字段”后面的按钮以隐藏此字段；



- 4) 单击“保存”按钮保存更改。

 您可以隐藏自定义和默认字段。必填字段无法隐藏。

5.2.3 模块关联

模块关联可以帮助我们梳理两个不同的模块的关系，并查看它们之间的记录关联。目前社区版只能查看模块关联和进行展示排序，无法在两个模块之间建立新的关系。

在布局编辑器中选定模块，点击“**模块关联**”标签即可查看当前模块的关联关系。

所有相关模块及其与主模块的关系将直观地显示。您可以通过重新排序或者隐藏列表。

■ 项目
● 关联模块

选择模块

项目

详细视图布局

模块关联

一对一和多对一关系

关联客户
客户

关联客户
联系人

销售机会名称
销售机会

一对多和多对多关系

评注
评注

项目任务
项目任务

项目里程碑
项目里程碑

文档
文档

系统提供了 4 种不同类型的关系：

一对一

主模块（项目）和相关模块（销售机会）中的记录彼此唯一相关，即单向关系。例如，“项目”只能与一个销售机会相关联；一个联系人只能有一个上级主管。

一对一关系体现为模块记录视图中的一个字段。从任一模块改变关系将改变另一个模块中的值。



一对多

主模块（项目）中的记录可以与相关模块（项目任务）中的许多记录相关联。例如：项目可以有多个项目任务；客户可以有多个联系人。

项目任务的列表将在“项目”模块的摘要视图下显示一个选项卡，而“项目任务”模块将显示一个包含“项目”链接的字段。



多对一

正好与一对多的关系相反。例如：销售机会可以与许多潜在客户关联，但每个潜在客户只能与一个销售机会相关联。



多对多

这种关系仅适用于少量模块（文档和活动）。主模块和相关模块中的记录可以在每个模块中具有相关的多个记录。

例如，潜在客户可以与许多文档相关联，并且文档可以与许多潜在客户关联。

两个模块的记录视图将显示相对模块的选项卡。



 注意！默认关联关系不能被删除。

5.2.3.1 模块关联排序

改变模块关联排序，可以调节相关模块在记录视图页面的显示位置。

鼠标移至模块关联关系卡片左前方，待出来十字图标时可以按住鼠标拖动进行排序。



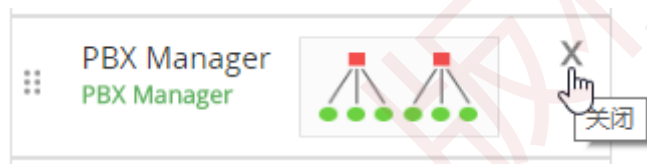
此操作将影响模块记录视图页面上相关模块标签的显示顺序。



5.2.3.2 隐藏模块关联

对于不想展示关联关系的模块，可以将其隐藏，隐藏后在记录视图中将不会显示此与此模块的关联标签。

鼠标移至关联关系右上角，点击出 X 图标，将此模块关联隐藏显示，点击“保存”按钮保存设置。



隐藏后点击下方“选择隐藏模块”可以再次将其显示出来。

选择隐藏模块

5.2.4 重复记录预防

从 Vtiger CRM 7.1 开始，系统已经支持自动重复记录预防检测。需要管理员通过模块布局和字段设置中的“重复记录预防”标签对各个模块单独设置。

选择模块

潜在客户

1

详细视图布局

模块关联

重复记录预防

2

Info

重复记录预防功能只能防止用户和外部程序创建新的重复记录。从【导入】和【工作流】创建的记录不会被重复检查。

可以在模块列表视图页面使用【查找重复】功能删除已有的重复记录。

3

启用重复记录检测

无

重复记录预防功能只能防止用户和外部程序创建新的重复记录。从【导入】和【工作流】创建的记录不会进行重复检查。可以在模块列表视图页面使用【查找重复】功能删除已有的重复记录。

以潜在客户模块为例说明

- 1) 选择**潜在客户**模块；
- 2) 点击**重复记录预防**标签；
- 3) 点击“启用重复记录检测”按钮。下方将弹出更多设置内容：

选择重复检测字段

选择要进行重复检查的字段，通常我们选择具有唯一性的字段进行重复检测，比如手机、公司名等，最多可以选择三个字段进行重复检测。

选择要进行重复检查的字段

外部应用程序同步时重复记录处理措施

在与外部应用程序同步时发现重复记录时采取的措施有三种：

- ✓ **使用最新记录** - 最近修改的记录数据将被保留。
- ✓ **保留已有记录** - 系统内现有记录将被保留。
- ✓ **首选外部记录** - 外部应用程序的数据将被保留。

设置完毕点击“保存”按钮保存设置。返回潜在客户模块中即可在输入信息时进行重复记录检测。

重复记录检测

比如我们系统中**潜在客户**记录已经有一个客户的手机号是 13800138000，此时我们在潜在客户模块中新建或者编辑潜在客户记录并在【手机】字段中输入记录 13800138000，保存记录时系统会出现重复提示。

检测到重复！

潜在客户线索 记录不能保存，因为系统中存在重复的 潜在客户线索 记录，且 手机 字段值相同。请修改字段值再保存或者 [点击这里](#) 修改重复记录检测规则。

重复 潜在客户线索 记录如下：
张总

5.2.5 自定义记录编号

系统为每个模块的记录提供了与模块相对应的默认编号。建议您在输入数据之前先自定义您的记录编号，因为此功能不会影响现有记录的编号。

需要自定义记录编号请点击【CRM 设置 – 模块管理 – 自定义记录编号】菜单，进入自定义记录编号编辑页面，选择模块，修改编号前缀，点击“保存”按钮保存编号设置。

自定义记录编号

[更新遗漏的编号](#)

选择模块

使用前缀

起始编号 *

字段说明：

字段名称	描述
选择模块	点击选择所需的模块以自定义其记录编号
使用前缀	提供所需的前缀。这将在所选模块记录列表视图和详细视图中自动填充到[模块]编号字段中。模块可以是联系人，潜在客户等
起始编号	提供开始编号的顺序。记录将从您的起始序列号开始按顺序编号

成功自定义记录编号后，您可以看到自定义后导入或创建的记录将自动填充前缀，序号按时间顺序更新。

▼ 基本信息

姓 邓

名字

联系人 ID

CON2

办公电话

[注意！

- 1) 序列编号将在创建新记录时开始。不会影响已经编号的记录。
- 2) 输入序列编号并保存后，无论是否创建记录，都不能将其更改为任何较低的值。
- 3) 新序列编号将应用于新创建的记录。
- 4) 要从头开始编号，您需要提供一个不同的前缀：
例如账单发票模块 – 如果不想用 INV 作为前缀，您可以使用 INV-OCT-2017 作为前缀。

]

5.3 自动化

5.3.1 Web 表单

如果您有一个企业网站，可以通过 CRM 提供的 Web 表单（网页表单）功能从网站上搜集潜在客户、销售机会和供应商信息，也可以用来搜集客户反馈的服务工单信息。您只需要通过 Web 表单功能创建一段 HTML 表单代码，然后将这段代码嵌入到您的网页中。当您的客户访问网站的时候，就可以通过您创建的表单填写相关信息，这些信息将自动输出到 CRM 相应模块生成记录。这个功能对于您的销售和营销团队是非常有帮助的，这相当于增加了一个 24 小时工作的客户沟通渠道。

使用 Web 表单的唯一前提是您需要将 CRM 放在公网上，即您的 CRM 能通过公网固定 IP 或者固定域名访问，如果您的 CRM 在内网中，企业网站上的浏览用户将无法提交信息到内网的 CRM 中。

5.3.1.1 创建 Web 表单

通过几个简单的步骤就能创建 WEB 表单。

1) 点击【CRM 设置 – 自动化 – WEB 表单】菜单进入 WEB 表单列表页面。系统将列出当前已经添加的 Web 表单列表。

2) 点击右上角  添加 Web 表单 按钮打开创建表单页面。

创建 网页表单

表单详细信息

表单名称 *

收集潜在客户

模块

潜在客户

返回链接

www.yourcompany.com

指派给 *

Team Selling

状态

☒

启用验证码

☐

描述

从公司网站收集潜在客户，提交后返回公司网站首页

字段名称	描述
表单名称	提供一个唯一的表单名称，这只是为了您自己参考。
模块	选择要收集信息关联的模块。 CRM 可以通过表单来创建潜在客户、联系人、客户、销售机会、服务单和供应商。
返回链接	客户成功提交信息后跳转返回的页面，您可以让客户回到提交反馈信息的页面，或者跳转到公司网站首页。
指派给	此表单搜集到的信息记录分配给哪个 CRM 用户或者团队群组。
状态	单击复选框以使此 Web 表单处于启用活动状态。如果您暂时不使用网络表单，您可以禁用复选框。
验证码	启用验证码功能可以阻止一些机器脚本自动提交的信息，减少垃圾信息。此验证码功能为 Google API ，若不能访问请谨慎开启。
描述	提供有关此 Web 表单的更多信息。这只是为了您的参考。

3) 从用户分配区块中，将新生成的潜在客户/联系人记录以循环的方式分配给 **CRM** 中的不同用户。您可以在右侧的用户列表中选择用户。

用户分配

以轮询方式分配用户

☐

轮询用户列表

4) 在字段信息区域中，选择表单中要用到的字段。例如，您可以在“潜在客户字段信息”区块中选择使用姓名、公司、常用 **Email**、手机、描述等字段，选择的字段将显示在您的 **Web** 表单上。

潜在客户 字段信息

添加字段

姓*

×

公司

×

常用 Email

×

描述

保存字段顺序

必填	隐藏	字段名称	替代值	Web 表单对应字段
☒	☐	姓*		lastname
☐	☐	公司		company
☐	☐	常用 Email		email
☐	☐	描述		description

保存

取消

字段名称	描述
添加字段	点击输入框将弹出此模块相关字段下拉列表。单击选择需要添加的字段，选定的字段将依次出现在输入框中。可以点击输入框标签前面的 x 移除这个字段，也可以通过拖放输入框中的字段标签进行重新排序。重新排列后，单击“保存字段顺序”按钮保存。
必填	勾选字段前面的复选框，则客户在表单中输入时必须填写相应的字段。当前选定模块的必填字段自动添加，只能隐藏，不能去掉。 此选项通常与后面的“替代值”一起使用。目的是在从 Web 表单创建记录时为字段设置固定值。
隐藏	例如，如果您想知道此表单的潜在客户来自哪个渠道，可以选择“线索来源”字段，勾选将其隐藏，设置一个替代值为：网站。当用户提交表单时，他无法看到“线索来源”字段（因为它是隐藏的），当提交潜在客户表单记录时，将显示“线索来源”为设定的“网站”，表明此记录来自于网站。
字段名称	在“添加字段”输入框中选定的字段将自动显示在此列中。此字段名称将作为表单标签显示，您可以在生成的表单代码中进行修改。
替代值	即默认为字段提供的值。这个值将被用户输入的值覆盖。
Web 表单对应字段	数据表中的源字段名称，当我们与其它 CMS 系统比如 Wordpress 进行映射时，可能会用到。



注意！如果要使用 vtiger 映射已经在其它地方创建的现有表单，则现有表单中的字段名称应根据“**Web 表单对应字段**”名称进行更改。这些值在 vtiger CRM 中的 Web 表单记录的详细视图中找到。

5) 上传文档。此功能为可选。如果我们需要在 WEB 表单中允许上传文档，我们需要添加一个文件上传字段。对于从 Web 表单上传的每个文件，都会创建一个具有附加文件的新文档。文档也会链接到这个新创建的模块对应记录。

点击“添加文件上传字段”按钮添加一个上传字段，设置文档标题并可以指定是否必填。可以添加多个上传文档字段。

上传文档

+ 添加文件上传字段

文档标题	必填	操作
	☐	

6) 点击“保存”按钮保存表单设置。

5.3.1.2 查看复制表单代码

成功创建 Web 表单后，您将被导航返回当前表单详细信息视图，可以查看核对。

收集潜在客户

编辑

查看表单

删除

▼ 表单详细信息

表单名称	收集潜在客户	模块	潜在客户
返回链接	www.yourcompany.com	指派给	Team Selling
提交链接	http://www.yourcompany.com/module/s/Webforms/capture.php	全局 ID	140042a039a7e112a04fc8e112a04fc
状态	激活	启用验证码	是
描述	从公司网站收集潜在客户，提交后返回公司网站首页		

如果信息有误，点击右上角“编辑”按钮重新编辑。点击右上角“查看表单”按钮，将弹出一个窗口显示生成的表单 HTML 代码。

网页表单 - 收集潜在客户

在您的网站中嵌入以下表单代码

```
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
<form id="__vtigerWebForm" name="收集潜在客户"
action="http://xxx/modules/Webforms/capture.php" method="post" accept-
charset="utf-8" enctype="multipart/form-data"><input type="hidden" name="__vtrftk"
value="sid:0t7">
<input type="hidden" name="publicid" value="1470">
<input type="hidden" name="urlencodeable" value="1">
<input type="hidden" name="name" value="收集潜在客户">
<table>
<tbody><tr>
<td><label>姓*</label></td>
<input type="text" name="lastname" data-label="" value="" required="">
</td></tr>
<tr>
<td><label>手机</label></td>
<input type="text" name="mobile" data-label="" value="">
</td></tr>
<tr>
<td><label>公司</label></td>
<input type="text" name="company" data-label="" value="">
</td></tr>
```

取消

在表单代码区双击鼠标将光标定位到代码区，按 **Ctrl + Alt + A** 键全选生成的代码，再按 **Ctrl + C** 键复制代码，粘贴集成到您公司的网页代码中就可以了。

其中有两项**特别重要**：

- 1) 提交链接 Post URL：在<form action="http://xxx/modules/Webforms/capture.php">中的这个链接就是 CRM 的提交接收信息的链接；
- 2) 全局 ID Publicid：在<input type="hidden" name="publicid" value="xxx">中的这一串字符就是全局 ID；

这两个地方在网站集成的时候一定不要写错了，最好是复制粘贴。

生成的 Web 表单代码，我们直接全选复制粘贴到网站就可以实现搜集表单数据了。在实际操作中，我们可以使用 CSS 美化表单，修改表单标签等。我们也可以为了安全起见，对输入字段进行一些过滤检查，防止黑客注入数据。

5.3.1.3 集成已有的表单

您可能已经在您的网站上集成了不同的表单。要将您现有的表单与 Vtiger 集成，您需要在现有的表单和 Vtiger 之间建立关系。这就是 Public Id 和 Post URL 会派上用场的地方。在 Vtiger 中成功创

建 Web 表单后，会自动生成它们。您可以在 Web 表单记录的详细视图找到它们。也就是说您需要把 Public Id 和 Post URL 引入您的现有表单中。

Public Id（公共 ID）：此字段中的值用于建立现有表单和 Vtiger 表单之间的连接。

```
<input type="hidden" name="publicid" value="粘贴您的 Public Id 到这里">
```

Post URL（提交链接）：此字段中的值应提交的模块链接位置。

```
<form name="表单名称" action="粘贴 Post URL 到这里" method="post" accept-charset="utf-8">
```

接下来修改已有表单中的字段名称。您现有的表单可能具有不同的字段名称。应根据“Web 表单对应字段”名称进行修改。这些值将在 Vtiger CRM 中的 Web 表单记录的详细视图找到。

例如，姓应该使用 Web 表单对应字段中的名字：lastname。

5.3.1.4 查看表单列表

您可以生成多个表单，从不同的网络渠道搜集不同的用户信息，关联到不同的模块记录中。您也可以查看生成的表单代码，进行编辑或者删除生成的表单记录。

						+ 添加 Web 表单
						1 - 1 of ?
操作	表单名称	模块	全局 ID	返回链接	状态	
  	收集潜在客户	潜在客户	149042e339d7d23da16a64fc8e3fd570	www.yourcompany.com	激活	

：查看表单代码。

：编辑表单

：删除表单

5.3.2 计划任务调度器

计划任务调度器是一个定时调试执行计划任务的控制中心，在设定的周期内通过在后台运行 cron 来自动执行任务。除了启用/禁用任务和调整执行时间以外，在调度程序上没有什么可做的。

点击【CRM 设置 - 自动化 - 计划任务调度器】打开调度设置页面，显示系统中已经内置的调度任务列表和状态。

操作	排序	定时任务	频率(H:M)	状态	上次扫描开始	上次扫描结束
	1	Workflow	00:15	激活		
	2	RecurringInvoice	12:00	激活		
	3	SendReminder	00:15	激活		
	5	MailScanner	00:15	激活		
	6	Scheduled Import	00:15	无效		
	7	ScheduleReports	00:15	激活		

如果工作流初始化安装正确，系统将自动执行定时任务，并将扫描开始时间和结束时间更新于表格中。如果表格中“上次扫描开始”和“上次扫描结束”栏为空白，表示工作流未初始化或者工作流安装不正确，请自行检查。

操作	排序	定时任务	频率(H:M)	状态	上次扫描开始	上次扫描结束
	1	Workflow	00:15	激活	33 秒	33 秒
	2	RecurringInvoice	12:00	激活	33 秒	33 秒
	3	SendReminder	00:15	激活	33 秒	32 秒
	5	MailScanner	00:15	激活	32 秒	31 秒
	6	Scheduled Import	00:15	无效		
	7	ScheduleReports	00:15	激活	31 秒	31 秒

关于工作流的初始化请参考本手册[初始化工作流](#)章节。

在这个列表右侧，显示了定时任务的工作状态，只有激活的任务才会在设定的执行频率周期内工作。

字段名称	描述
排序	定时任务执行优先顺序，鼠标按住左侧图标拖动可以改变任务顺序，实际上没有太大的意义。
定时任务	定时任务名称，具体请参考下表。
频率	定时任务执行周期，即多少时间执行一次，可以根据需要自行修改。
状态	定时任务是否启用。
上次扫描开始	上次定时任务执行时间。
上次扫描结束	

以下是 cron 自动运行时执行的任务列表

#	任务名称	描述
1	工作流	调度程序调度工作流任务触发发送电子邮件，创建事件以及更新字段，创建记录和调用自定义函数等操作。
2	定期账单发票	触发从销售订单记录自动创建的定期账单发票。
3	发送提醒	触发日历任务、即将处理的事件等通过 Email 给您发送提醒。
4	邮件扫描器	触发扫描收到的电子邮件，匹配扫描规则的邮件将在调度程序的帮助下自动创建成相关模块记录。
5	计划导入	如果您的导入文件超过 1000 条记录，则您的导入计划需要在调度程序的帮助下在后台完成，默认未激活。
6	计划报告	通过电子邮件定期向特定用户发送 csv 格式的报告。

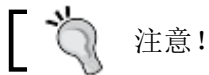
您可以禁用不希望调度程序执行的任务。例如，如果您不希望执行工作流任务，则可以通过使其无效来禁用它。

以下是禁用所需任务的方法：

1) 在上图所示的列表中单击相应任务左侧的编辑图标将其禁用或修改执行频率

2) 在弹出的窗口中，将“状态”设置为“无效”以禁用相应的任务；执行频率通常使用默认推荐值即可。

3) 单击“保存”按钮保存设置。



1) 只有执行 Cron 时，列表中的扫描时间才会更新。

2) 定时任务执行需要依赖操作系统计划任务调度程序。如果 CRM 安装在 Windows，依赖 Windows 计划任务，需要将 CRM Cron 批处理加入 Windows 计划任务中；如果 CRM 安装在 Linux，依赖 Linux Cron，需要将 CRM Cron 脚本加入 Linux Cron 中。具体请参考本手册[工作流程初始化](#)章节，或者阅读[《Vtiger CRM 从入门到放弃》](#)、[《Vtiger 7 安装指南》](#)和操作系统相关手册。

3) 如果扫描时间一直无数据，或者您定义了一个工作流但是一直没收到邮件，表示定时任务未加入系统调度计划中，请根据第 2 步进行自检。

]

5.3.3 工作流

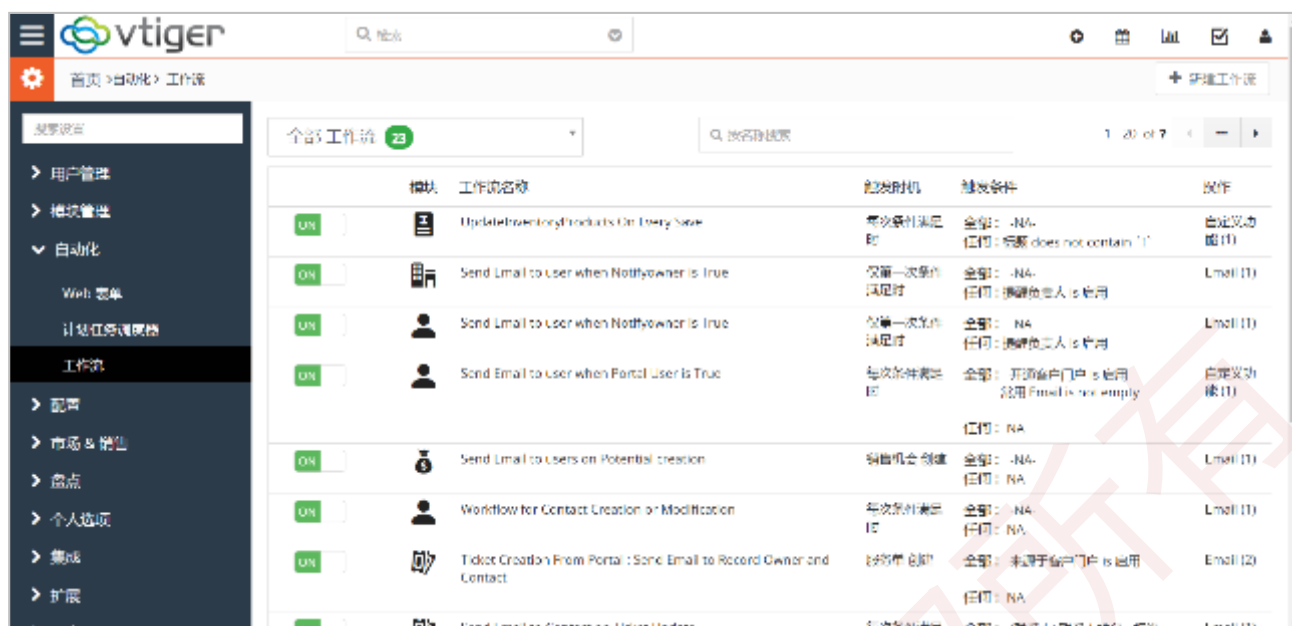
Vtiger CRM 的工作流非常强大，能实现很多自动化的工作。无需您手动触发一些事件，工作流将通过自动执行操作（如发送电子邮件，创建活动，更新字段等）来简化业务。此外系统中许多工作比如发送通知提醒邮件，更新库存等均依赖工作流，所以务必确保工作流运转正常。

工作流主要分四块内容：

- 1) 工作流基本信息
- 2) 触发时机
- 3) 触发条件
- 4) 执行操作

5.3.3.1 工作流列表

点击【CRM 设置->自动化->工作流】菜单打开工作流管理页面。



可以按名称搜索工作流，也可以按模块查看与模块关联的工作流。



5.3.3.2 新建工作流

点击工作流列表视图右上角 **+ 新建工作流** 按钮打开创建工作流页面，按照以下简单的步骤添加新工作流。



填写工作流的基本信息，这里要选择该工作流针对哪个模块的，工作流使您能够在选定的模块上执行不同的操作，例如：发送电子邮件，更新关联模块字段，在另一个模块中创建一个全新的记录，创建一个事件或者待办事项等。

基本信息

工作流名称*

服务合同续签超期提醒（已过期一月内，每周一8点触发给负责人邮件提醒）

描述

服务合同续签超期提醒（已过期一月内，每周一8点触发给负责人邮件提醒）

目标模块

服务合同

状态

☒ 启用
☐ 停用

字段名称	描述
工作流名称	给该工作流取一个名字
描述	阐述该工作流的作用
目标模块	工作流会基于该模块的变化，触发一个或多个任务
状态	启用/关闭



工作流触发，您需要指定何时希望运行该工作流。工作流运行条件都是预定义的，您只需选择满足您的要求的条件即可。

- 1) 创建：**新创建该模块记录时触发。
- 2) 已更新：**新创建或修改模块记录时触发。

涉及到“已更新”的设置，还提供了对多次修改记录的重复策略：

触发时机

触发工作流在

☐ 服务合同 创建
☒ 服务合同 已更新（包括创建）
☐ 时间间隔

重复

☐ 仅第一次条件满足时
☒ 每次条件满足时

仅第一次条件满足时：一条记录多次修改，只在第一次满足条件时触发工作流。比如“销售阶段”等于“已关闭”的记录应自动分配给销售经理。这只会发生在记录的销售周期中发生一次。因此，

将创建一个工作流，并具有条件直到第一次条件为真。一旦工作流被执行，它将不再对该记录执行相同的操作。

每次条件满足时：一条记录多次修改，每次更新都在满足条件时触发工作流。

3) 时间间隔：按照间隔的时间触发工作流（要注意定时触发工作流必须要保证 cron 处于正常活动状态）。

如下图设置为针对服务合同模块在每周一上午 8 点触发工作流。



前面两个步骤确定了工作流面向的模块，以及触发的时机，第三步就是要确定触发的条件，只有满足触发条件的工作流才会执行对应的任务。

筛选条件的设定，主要由两种方式：

- 1) 所有条件都必须全部满足，即“AND”（和）；
- 2) 只需要满足其中一个条件，即“OR”（或）。

所有条件：根据 AND 条件过滤记录。

例如，

条件 1

和

条件 2

和

条件 3

当且仅当所有条件匹配时显示结果。如果一个条件匹配失败，则不会执行其他剩余条件的匹配查询。

另外若“条件 1”对某个字段进行匹配，碰到该字段类型为下拉列表类型，则在这个条件中可以同时选择多个选项，这多个选项之间其实也是“OR”的关系。

任何条件：根据 OR 条件过滤记录。

例如，

条件 1

要么

条件 2

要么

条件 3

如果至少有一个条件匹配，则显示结果。如果一个条件匹配查询失败，其他条件的匹配查询将继续被执行。

另外若“条件 1”对某个字段进行匹配，碰到该字段类型为下拉列表类型，则在这个条件中可以同时选择多个选项，这多个选项之间其实也是“OR”的关系。

所有触发条件中，常规的条件都比较好理解，但涉及到定时任务中最难的时间条件，需要用心理解才能用得得心应手，比如我们要根据服务合同的“到期日期”来自动发送提醒邮件，步骤 1 中“服务合同续签超期提醒（已超期一月内，每周一 8 点触发给负责人邮件提醒）”设置如下：

工作流条件

所有条件 (所有条件都必须满足)

到期日期

less than days ago

30



添加条件

任意条件 (必须至少一个条件满足)

状态

is

* Free(免费)



状态

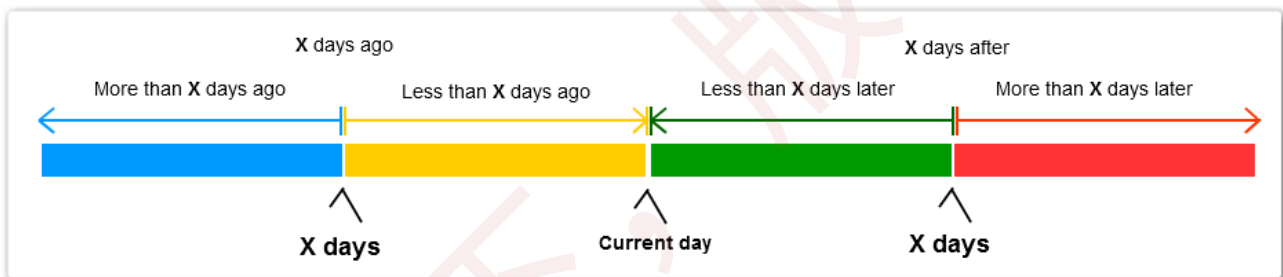
is

* Paid(有价)



添加条件

最复杂的几个时间段条件使用方法如下:



例如:

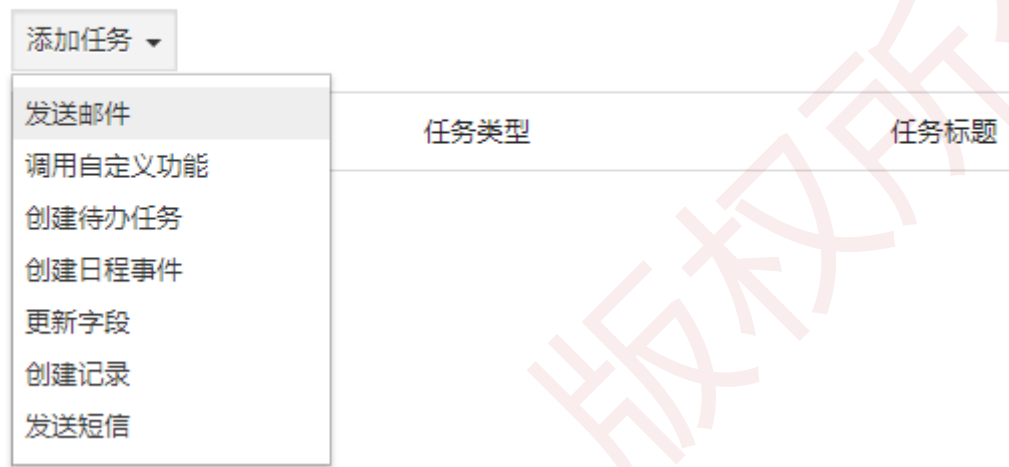
- 1) 到期日期 - in less than - 30 : 到期日不到 30 天内, 当前日期在'到期日期'前一个月以内, 即当前日期距到期日还有不到 30 天的时间;
- 2) 到期日期 - in more than - 30 : 到期日 30 多天内, 当前日期在'到期日期'前一个月以外, 即当前时间距到期日还有超过 30 天的时间
- 3) 到期日期 - less than days ago - 30 : 到期日不到 30 天前, 当前日期在'到期日期'前一个月以内, 即当前日期距到期日少于 30 天以内的时间
- 4) 到期日期 - more than days ago - 30 : 到期日超过 30 天前, 当前日期为'到期日期'前一个月以外, 即当前日期距到期日超过 30 天以上的时间
- 5) 到期日期 - less than days later - 30 : 到期日不到 30 天后, 当前日期在'到期日期'后一个月以内, 即当前日期距到期日少于 30 天以内的时间
- 6) 到期日期 - more than days later - 30 : 到期日超过 30 天后, 当前时间为'到期日期'后一个月以外, 即当前日期距到期日超过 30 天以上的时间

定义好条件后，进入下一步添加任务。



根据前面三步对应的模块、周期、条件，就可以明确什么时机来触发需要执行的事件了。单击添加操作按钮并选择所需的任务。

执行任务



1) **发送邮件** - 发送电子邮件通知

2) **调用自定义功能** - 在不同模块的源字段上执行操作时，更新模块中记录的目标字段，比如说账单发票卖出产品出库后，可以触发自定义函数来更新产品库存。

3) **创建事件** - 创建新的日历事件

4) **创建任务** - 创建新的日历任务

5) **更新字段** - 更新所选模块的字段

6) **创建记录** - 可以根据当前模块的各字段内容，方便地创建其他模块的记录

7) **短信任务** - 发送短信通知

发送邮件：

字段名称	描述
任务标题	给该任务取一个名字
发件邮箱	邮件发送者邮箱地址
回复邮箱	若设定了这个值，对方在回复邮件的时候默认会该邮箱地址

字段名称	描述
收件邮箱	工作流邮件会发送给此邮箱
抄送、密送	工作流邮件同时会抄送一份给此邮箱，可同时添加多个邮箱
主题	邮件主题
正文	可以在正文中插入多个“插入字段”和“基本字段”

添加

取消

添加 workflows 任务 -> 发送邮件

任务标题*

服务合同续签超期发送邮件提醒

发件邮箱

选择操作

回复邮箱

选择操作

收件邮箱*

,\$(sc_related_to : (Contacts) email)

相关于 : (联系人) 常用 Email

主题*

服务合同超期 : \$subject

标题

添加字段

标题

基本字段

选择操作

添加抄送

添加密送

✂

📄

🖼

↶

↷

🔍

🔗

☰

ABC

”

🔊

🖼

📱

☰

Ω

⌵

🔗

🔄

🚩

📁

源码

📎

🔍

样式

格式

字体

大小

A-

A+

B

I

U

S

x₂

x²

I_x

☰

☳

☵

☴

≡

≡

≡

≡

调用自定义功能:

例如系统自带工作流，账单发票生成后，可以触发自定义函数来更新产品库存。

添加 workflow 任务 -> 调用自定义功能

任务标题^A

更新产品库存数据

方法名称:

UpdateInventory

创建事件：

例如我们可以在销售机会创建时自动创建一个日历事件记录。

添加 workflow 任务 -> 创建日程事件

任务标题*	销售机会创建时自动创建一个日历事件		
事件名称*	销售机会创建时自动创建一个日历事件		
描述			
状态	已计划		
类型	电话		
分配给	父记录所有者		
开始时间	11:00 AM		
开始日期	天	之后	预计关闭日期
结束时间	12:00 PM		
结束日期	1 天	之后	预计关闭日期

创建任务：

例如我们可以在销售机会创建时自动创建一个跟进任务，任务到期时间为销售机会的预计关闭日期到期前两天，可选中“发送通知”到期时同步给负责人发送通知。

添加 workflow 任务 -> 创建待办任务

任务标题*

销售机会创建时，给负责人建一个跟进任务

标题*

销售机会创建时，给负责人建一个跟进任务

描述

销售机会创建时，给负责人建一个跟进任务

状态

未开始

优先级

高

分配给

父记录所有者

时间

12:00 AM

截止日期

2 天 之前

预计关闭日期

(开始日期也使用相同的值)

发送通知

☒

更新字段：

比如：我们可以在销售机会失败结案的时候，自动更新关联客户的评级字段为“营销失利”。

添加 workflow 任务 -> 更新字段

任务标题*

更新客户字段

设置字段值

添加字段

⊞

相关于：(客户) 评级

营销失利

又比如我们在销售机会的金额和成交概率调整时，可以自动调整销售机会的预测收入字段。

添加 workflow 任务 -> 更新字段

任务标题*

更新预测收入

设置字段值

添加字段

预测收入

amount*probability/100

点击字段所对应的设置值，系统会弹出以下界面，我们可以

设置值

表达式

使用字段

使用功能

amount*probability/100

表达式

年度营收/12

if mailingcountry == 'India' then concat(firstname,' ',lastname) else concat(lastname,' ',firstname)

end

保存

取消

字段名称	描述
输入框一	原始文本：直接输入需要赋予的值即可 字段：设置值即为多选的字段的值 表达式：可以通过简单的脚本来给字段赋值
输入框二（使用字段）	可选择的该模块的相关字段的值
输入框三（使用功能）	通过表达式的方式给字段赋值

创建记录：

例如可以根据当前模块的各字段内容，方便地创建其他模块的记录，并可以通过文本、字段、表达式三种方式给新记录各字段赋值。

添加 workflow 任务 -> 创建记录

任务标题*

模块创建记录*

价格表名称*

货币*

短信任务：

后台配置好短信之后，则可以给负责人或联系人推送短信。

添加 workflow 任务 -> 发送短信

任务标题*

接收人*

添加字段

SMS 文本

应用举例：设置热门交易通知

请参考本手册[设置重大交易通知](#)一节。

5.3.3.3 编辑 workflow

在工作流列表中点击工作流名称将打开工作流编辑页面，可以对系统中添加的工作流进行编辑。具体编辑内容可以查看[新建工作流](#)一节。

基本信息

工作流名称*

Send Email to Contact on Ticket Update

描述

Send Email to Contact on Ticket Update

目标模块

服务单

状态

☒ 启用 ☐ 停用

触发时机

触发工作流在

☐ 服务单 创建
☒ 服务单 更新 (包括创建)
☐ 时间间隔

重复

☐ 仅第一次条件满足时
☒ 每次条件满足时

保存

取消

[ 注意！系统中内建的工作流某些无法修改的请勿随意修改，以免导致系统运行错误。]

5.3.3.4 停用/删除工作流

工作流列表前面的操作图标可以停用或删除工作流。

	模块	工作流名称
 OFF		UpdateInventoryProducts On Every Save
		Send Email to user when Notifyowner is True
		Send Email to user when Notifyowner is True



点击切换工作流状态，ON 为启用，OFF 为禁用。禁用后的工作流不会再工作。此外，

在编辑页面中点击**状态**字段后的单选框也可以切换工作流的状态。



点击此图标删除工作流。点击后将弹出删除确认对话框。

【💡 注意！系统中内建的工作流请勿随意删除，以免导致系统运行错误。】

5.4 配置

5.4.1 公司信息

您可以通过将您的公司 Logo 徽标上传到您的 CRM 服务中，以便用户登录后显示公司 Logo，并且您还可以配置您的公司详细联系信息来个性化 CRM 系统。此外，您的公司 Logo 和地址可以在电子邮件模板和库存工具（比如销售订单、报价单和账单发票）中导出到 PDF 文件中时使用。

更新您的公司徽标和公司信息的步骤如下：

- 1) 点击【CRM 设置 - 配置 - 公司信息】菜单进入公司信息设置页面。
- 2) 点击右上角的“编辑”按钮切换为编辑模式。

公司 Logo


 未选择任何文件

推荐大小 170X60 像素(.jpeg , .jpg , .png , .gif , .jpeg , .x-png 格式)。

公司名称 *

地址

城市

- 3) 要更新您的公司徽标，请单击“选择文件”按钮，从计算机浏览并打开 Logo 文件。
- 4) 您还可以在提供的字段中更新公司详细信息，比如地址、电话、网站、增值税编号等。
- 5) 填写完成单击“保存”按钮保存设置。

【💡 注意！推荐图片大小为 170X60 像素，推荐图像格式为.jpg，.png，.gif 格式。】

立即个性化您的 Vtiger CRM 吧！

5.4.2 客户门户

与客户门户有关的设置，详情请参考[本手册客户门户模块](#)相关介绍。

5.4.3 货币

多币种的支持是 Vtiger CRM 的特色功能，此功能使您能够配置多个国家的多种货币，以帮助您与全球客户开展业务运作。在系统管理员用户首次登录时，将被要求在启动页面中选择基准货币。基准货币是指本企业所在国家官方使用的货币。例如，中国的人民币 RMB 和美国的美元 USD。您在 Vtiger CRM 账户中添加设置的外币将根据基准货币的汇率进行转换。

管理员首次登录系统后，将看到一个弹出窗口用于配置基准货币，普通用户登录后只能使用管理员设定的基础货币和本节中添加配置的其它币种。

当前系统已经添加的货币币种可以在设置页面中进行查看。

点击【CRM 设置 – 配置 – 货币】菜单打开货币列表，如果经常会添加货币，可以点击菜单右侧出现的针图标，添加快捷方式到设置首页。

+ 添加币种					
操作	货币名称	货币代码	符号	汇率	状态
	USA, Dollars	USD	\$	1.00000	Active
 	China, Yuan Renminbi	CNY	¥	6.82050	Active

5.4.3.1 添加新的币种

除了自动添加的基准货币外，您还可以在 Vtiger CRM 中添加更多货币。当基础货币兑换汇率设置为 1 时，您必须根据您设定的基本货币手动提供新增的货币的汇率。

点击货币列表页面右上角 [+ 添加币种](#) 按钮添加新的货币币种：

添加新的币种

货币名称 *

中国，人民币元 (¥)

货币代码 *

CNY

货币符号 *

¥

汇率 *

6.8205

(基准货币 - USA, Dollars)

状态

☒ 勾选复选框使货币有效

保存

取消

在添加新币种视图中，您需要填写以下字段：

字段名称	描述
货币名称	从下拉列表中选择所需的货币。
货币代码	所选货币的货币代码将自动填充。
货币符号	所选货币的货币符号也会自动填充。
汇率	根据您的基准货币提供所选货币的汇率，基准货币默认为 1，当前汇率需要自己填写。例如，若当前汇率为 1 USD = 6.8205 RMB，那么就填写 6.8205，或者 6.82。
状态	启用复选框以使货币处于有效状态。

5.4.3.2 配置币种偏好

您还可以在报表和其他库存操作中使用基准货币以外的完全不同的货币。Vtiger CRM 为您提供切换到不同货币的灵活性，所有货币字段都将根据所选币种不同进行更新。简单地说，货币字段是根据基础货币值进行转换的。

这里是一个例子：

- 1) 查看用户 1 销售机会记录的金额字段。用户 1 个人偏好选项中设置的货币是美元 USD。

摘要 详细内容 更新 评注 

▼ 销售机会（商机）细节

销售机会名称	Dell 笔记本
客户名称	
金额	\$ 10,000
预计关闭日期	2017-07-20

2) 查看用户 2 销售机会中相同记录的金额字段。用户 2 个人偏好选项中设置的货币是人民币 RMB。

摘要 详细内容 更新 评注 

▼ 销售机会（商机）细节

销售机会名称	Dell 笔记本
客户名称	
金额	¥ 68,205
预计关闭日期	2017-07-20

每个用户都可以从“我的首选项”页面选择自己所偏好（常用）的币种。所有的货币值将根据所选用户自己选定的货币进行更新，而记录中只需要用基准货币进行设置就行了，不需要调整。

个人偏好的币种设置可以由用户自己通过【CRM 设置 - 个人选项 - 我的首选项】页面进行设置。用户登录系统后，点击右上角的用户图标，选择“个人选项”，进入个人选项设置页面，在“货币和数字配置”区块中，找到货币字段并选择所需的货币，点击  按钮保存设置。

货币和数字配置

货币	USA, Dollars  
小数点分隔符	
货币符号位置	USA, Dollars China, Yuan Renminbi

关于个人选项的的更多介绍，请查看本手册 4.7 个人选项一节。

5.4.3.3 产品多币种设定

产品在不同国家通常会以不同的标价销售，如果中国的产品在美国销售，该产品的价格可能会也可能不会是在汇率的基础上决定。Vtiger CRM 提供了手动配置产品价格或根据汇率计算价格的灵活性。

具体如何操作呢？

在产品编辑视图或创建产品视图中，单击“单价”字段下的“更多货币”链接：



在“产品价格”弹出窗口中，您可以看到，价格值都根据汇率自动更新的。但是，您可以通过在“价格”选项卡下输入所需的价格值来修改它们。



在本例图中，此产品按基准货币标价为\$999.99，按汇率换算为¥6800多，这里我们可以手动在人民币后面的价格输入框中修改价格，比如改为¥13000，修改后点击“保存”按钮，返回产品编辑页面后再次点击下方的“保存”按钮。这样我们就保存了自定义的非按汇率计算的价格。

现在，当您在生成账单发票，销售订单，采购订单或报价时选择此产品时，您将看到由您更新的自定义价格，而不是来自汇率换算的价格。



5.4.4 发送邮件服务器

CRM 的大多数消息都是通过 Email 发送的，比如日程提醒，工作流产生的消息，客户门户开通信息以及与客户沟通的邮件等。此功能可帮助您使用 SMTP（简单邮件传输协议）设置配置外发邮件服务器。所有用户的对外邮件发送都通过此处设置的**统一外发邮件服务器账户**进行代发。这样也有一个好处就是系统中所有发出的电子邮件均由统一的发件箱发出，而不是每个人用自己的邮箱发送。这样就避免了公务邮件留在个人邮箱而导致的流失问题。

点击【CRM 设置 - 配置 - 发送邮件服务器】菜单，进入发送邮件服务器配置页面。单击右上角的“编辑”按钮进入编辑页面。

邮件服务器设置 (SMTP)

重置为默认值

服务器类型

Gmail

发件服务器 *

ssl://smtp.gmail.com:465

用户帐号

yourname@gmail.com

密码

.....

显示发件人邮箱

yourname@gmail.com

注意：如果不填写“显示发件人邮箱”字段，系统将使用用户电子邮件地址作为发件人。如果实际发件人和显示发件人不一致，在某些邮件服务器上将无法发送邮件。建议填写为与实际发件人邮箱一致。

需要身份验证

☒

保存

取消

字段名称	描述
服务器类型	从下拉列表中选择常用邮件服务器类型，若为企业自己的邮件服务器，选择其它。
发件服务器	即 smtp 服务器地址，比如 Gmail 为 smtp.gmail.com，需要咨询邮件服务器供应商。如果使用加密方式，则应写为：ssl://smtp.gmail.com:465。强烈建议使用加密方式。 QQ 企业邮箱 smtp 应为：ssl://smtp.exmail.qq.com:465。选择“其它”输入企业自有的邮件服务器。具体请查看第三方邮件服务器 smtp 帮助。
用户帐号	用于发送邮件的邮箱账号，应写全。如 xxx@gmail.com，xxx@qq.com 这样。此为实际发件人邮箱。
密码	即此邮箱账号对应的密码。

字段名称	描述
显示发件人邮箱	显示发件人 Email。外发的邮件可以指定统一的发送邮件地址（如：noreply@yourcompany.com），如果不填写将默认通过当前用户的电子邮件地址发送，如果实际发件人和显示发件人不一致，在某些邮件服务器上将无法发送邮件。建议填写为与实际发件人邮箱一致。
需要身份验证	点击勾选复选框将启用发送邮件前对用户的身份进行验证，即 ESMTP。如果您的发件服务器需要用户验证必须勾选。

点击“**保存**”按钮保存设置。若添加成功，系统将发送一份测试邮件到管理员的邮箱中，如果未收到邮件表示设置有问题，请仔细检查 smtp 服务器地址、端口、账户和密码等是否正确。

点击右上角“**重置为默认值**”按钮，将清空发送邮件服务器设置为默认值并保存。

 如果 QQ 企业邮箱启用微信动态密码，在这里密码应填写 QQ 邮箱授权码。

 注意：

1) 使用第三方的邮件服务时，每天发件频率和数量限制各不相同，具体请咨询第三方邮件服务供应商。

2) 如果您使用自己的邮件服务器，建议您将您的邮件域 TXT 记录添加到域名解析 SPF 记录中，以确保您的邮件不被收件人的服务器作为垃圾邮件拒绝。对于设置 SPF 记录的方法咨询域名供应商。未配置 SPF 的邮件服务器，实际发件人与显示发件人不一致时将可能受到服务器限制或被当作伪造邮件无法发送邮件。

3) 如果您需要让每个 CRM 用户单独指定自己的 SMTP，可以安装第三方插件。

4) Vtiger CRM 爱好者 QQ 群简体中文整合版已经内容了腾讯和 163 邮箱的设置模板，可以通过下拉列表选择。

5.4.5 配置编辑器

配置编辑器可帮助您设置帮助服务台名称和电子邮件，以便从统一的支持渠道发送通知。

另外，配置编辑器可以灵活地配置最大上传文件大小、默认模块，列表视图中可以查看的最大文本长度以及可以在任何模块的列表视图中查看的最大记录数。

每个公司都有专门的支持团队。您可能有数百名员工在支持团队中工作，但客户可能不喜欢同时与这么多人联系。在这种情况下，您可以通过一个支持名称和支持服务电子邮件联系客户。配置

完成后，服务工单电子邮件将通过您的服务台电子邮件进行发送。在创建服务单时 CRM 自动发送电子邮件，互动评注，服务单状态设置为关闭等。

按照几个简单的步骤配置您的帮助服务台详细信息：

点击【CRM 设置 - 配置 - 配置编辑器】菜单进入配置编辑器管理页面，点击右上角“编辑”按钮配置帮助服务台详细信息。

服务台支持电子邮件和名称

提供您的帮助服务台支持电子邮件和名称，这些信息也可以用在邮件模板上。



服务台支持电子邮件地址 support@yourcompany.com

服务台支持名称 xx公司支持服务团队

最大上传文件大小

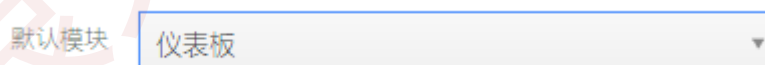
Vtiger CRM 支持的最大上传文件大小默认是 5 MB 或更小。在上传您的文档或者进行 csv 文件导入时，可能会受此设置的影响。建议不要设置太大，因为上传文件的过程还涉及很多其它因素的影响，比如此参数还受到 PHP 参数中的 upload_max_filesize、memory_limit、max_execution_time 等参数影响，具体可以参考 [《Vtiger CRM FAQ – 如何修改上传文件大小？》](#)。



最大上传文件大小 (最大 5MB) 3 MB

默认模块

用户登录 CRM 系统后默认进入查看的模块。默认为查看仪表板，您可以选择系统已安装的其它任意模块。



默认模块 仪表板

在列表视图中的最大文本长度

此字段可帮助您配置模块的列表视图中标题字段的字符长度，超过长度将自动截断并添加…显示，请直接输入整数。



在列表视图中的最大文本长度 40

例如，我指定 30 作为我的最大文本长度



在模块列表视图中，记录名称超过 30 个字符将截断并显示为…。

列表视图中每页条目数

此参数设置模块列表视图中每页显示的记录条目数。

在列表视图中的每页条目数

5.4.6 选择列表编辑器

选择列表也叫下拉列表，其中列出了可用的选项，每次只能从中选择一个选项。

例如，潜在客户模块中的“线索来源”、“行业”等。选择列表编辑器用于编辑不同模块中的选择列表选项值，能够添加新值，重命名，删除或重新排列现有的选择列表选项值。

选择列表值可以绑定角色 - 角色下的用户只能访问分配给该角色的选择列表值。

5.4.6.1 查看选择列表选项

有多种方法可以查看模块中的选择列表（进入选择列表编辑器页面）。

方法一：点击【CRM 设置 - 配置 - 选择列表编辑器】菜单进入到“选择列表编辑器”页面。

方法二：在各个模块列表视图页面，例如销售机会模块，点击右上角“自定义”菜单，选择“编辑选择列表选项”，进入“销售机会”模块的选择列表编辑器页面。



进入选择列表编辑器页面后，要自定义选择列表字段，需要从“选择模块”下拉列表中选择所需的[模块]（例如：潜在客户，联系人、销售机会等）。选中模块后，“选择列表”字段将列出该模

块可用的所有选择列表字段。选定一个列表后，页面下方将列出该列表中包含的列表选项，用户可以进行添加、重命名、删除或者排序等操作。

选择模块

销售机会

选择列表 销售机会

类型

所有列表项

按角色分配

类型 列表项

+ 添加列表项

已有业务往来

新业务

5.4.6.2 编辑/重命名现有选择列表选项

如果您只是想修改下选择列表中某个选项的名称（值），此功能可帮助您编辑所选选择列表字段中的现有选择列表值。

鼠标移至选定的选择列表选项上，右侧会出现编辑按钮（铅笔图标）

类型 列表项

+ 添加列表项

已有业务往来

新业务

编辑

单击编辑按钮进入编辑页面



选择列表项并输入一个新名称

如果您需要修改选项背景底色，可以为选择设置一种颜色。

单击“**保存**”按钮保存修改。设置完成后使用此选择列表时将以彩色背景选项方式呈现。



5.4.6.3 重新排列选择列表值

选择列表中选项的先后顺序可以根据需要重新排列。

选择一个模块和所需的选项列表字段，在列表选项值上按住鼠标左键并拖动就可以对选项列表值进行反序。释放鼠标将自动保存顺序。

5.4.6.4 添加选择列表选项

Vtiger CRM 允许您在现有选择列表中创建除现有选项值之外的新的选择列表值。在创建自定义选择列表值之后，它们将可用于在相应模块中进行选择。

在“**选择列表编辑器**”管理页面中选择模块，再选择模块下的选择列表，将会列出此选择列表下的所有列表选项。

点击 **+ 添加列表项** 按钮打开添加列表项窗口页面。

添加列表项到 类型

列表项 *

分配给角色

× 所有角色

选择颜色

R 255 ▾ H 300 ▾

G 255 ▾ S 0 ▾

B 255 ▾ B 100 ▾

ffffff 

保存

取消

字段名称	描述
列表项	输入列表选项值（新的选择列表值）
分配给角色	选择分配给哪些角色（谁可以基于角色访问这些值）。只有具有所选角色的用户才能将此值分配给记录。分配后，所有具有记录访问权限的用户都可以查看该值。该值可供筛选列表中的所有用户选择。
选择颜色	为选择列表值分配一个颜色，该列表项看起来将是彩色的。

单击“保存”按钮保存。

新添加的选择列表选项值会出现在“所有列表项”选项卡中。

5.4.6.5 删除现有选项值

如果某些选项不适合您所在企业的业务，可以将其移除。

按照几个简单的步骤删除选择列表值：

- 1) 选择一个模块和所需的选项列表字段
- 2) 在“所有列表项”选项卡中，鼠标在选项值上移动，选项右侧将出现垃圾回收筒图标，

3) 单击回收按钮弹出删除确认对话框，确认要删除的列表项，此列表项删除后所有已选定此选项的记录将替换为新列表项。



删除选择列表项

要删除的列表项: × 已有业务往来

替换为: 新业务

删除 取消

4) 单击“删除”按钮确认删除。

5.4.6.6 创建新的选择列表字段

在前面我们介绍的“模块管理”章节中，我们已经介绍了添加自定义字段的方式（请参考本章“模块布局和字段”一节）。我们这里再来回顾一下选择列表字段的添加方式。

点击【CRM 设置 - 模块管理 - 模块布局和字段】菜单，选定模块并点击“添加自定义字段”按钮。



创建自定义字段

选择字段类型: 选择列表

标签名 *: 行业

选择列表选项值 *: × IT行业 × 政府行业

☒ 基于角色的选择列表

默认值:

在创建选择列表字段弹出窗口中，提供选择列表字段名称和列表值：

- 1) 选择字段类型为选择列表
- 2) 为您的选择列表字段提供字段标签
- 3) 在提供的文本输入框中为选择列表字段提供选项值

4) 基于角色的选择列表：取消选中该复选框表示此选择列表所有用户可见，不管角色如何；相反，启用复选框表示可以灵活地根据角色设定可以使用的用户。

5.4.6.7 将选项值分配给所选的角色

如果我们需要不同的用户角色可以使用特定的选择列表选项，我们可以为系统角色分配不同的选择列表选项。

按照几个简单的步骤将选择列表添加到新角色：

在选择列表编辑器页面点击“**按角色分配**”选项卡

点击“**角色名称**”并选择一个角色

单击选定角色可用的列表选项

点击“**保存**”按钮保存设置。

按角色分配

角色名称

CEO

× IT

× 政府

保存



注意！新的选项值分配给角色后，只有具有相应角色的用户可以访问并使用指定的选择列表项。

5.4.7 选择列表依赖关系

选择列表依赖关系功能提供了同一模块中两个选择列表的关联互动。在两个选择列表字段（源选择列表字段和目标选择列表字段）之间设置依赖关系后，当在“源选择列表”字段中选择一个选项值时，目标选择列表字段将自动出现对应的选项值。这实际上是一个多级分类的级联关系。

举个例子说明。例如，我在客户模块中创建了两个不同的选择列表字段。“省份” - 源字段；“城市” - 目标字段。当在“省份”中选择一个选项值时，只有与选定省份相关的城市才能显示在“城市”列表中。诸如此类，还有比如产品中添加产品大类和产品小类的关联等等。

5.4.7.1 查看选择列表依赖

在设置选择列表依赖关系之前，我们已经通过“**模块布局 and 字段**”设置页面在【**客户**】模块中创建了**省份**和**城市**两个选择列表字段并设置了一些值。如果需要增加或者修改选项值，则通过“**选择列表编辑器**”页面进行修改。关于这段内容本手册本章相关内容已经介绍，请参考前面的说明。

点击【**CRM 设置 - 配置 - 选择列表依赖关系**】菜单进入**选择列表依赖**关系设置页面。此页面可以查看系统中已有的选择列表依赖关系，默认情况下系统中没有选择列表，添加后将会显示在选择列表依赖设置的列表视图中。

操作	模块	源字段	目标字段
	客户	省份	城市

- 1) 通过右上角下拉菜单查看全部选择列表依赖或者选择查看某个模块的选择列表依赖设置。
- 2) 点击列表前的铅笔图标编辑已有的选择列表依赖设置。
- 3) 点击列表前的回收筒图标删除当前选择列表依赖关系。
- 4) 点击右上角“添加选择列表依赖”按钮配置选择列表依赖关系（下节介绍）。

5.4.7.2 配置选择列表依赖关系

以客户模块添加省份和城市选择列表依赖关系为便，按照几个简单的步骤设置选择列表依赖：

- 1) 点击右上角 按钮打开选择列表依赖关系配置页面。
- 2) 从下拉列表中选择模块，从源字段中选择源字段列表，从目标字段中选择目标列表字段。

- 3) 系统将以表格方式自动列出源选择列表字段和目标选择列表字段中的所有可用选项值。您可以在标题部分查看所有源选择列表选项值，而目标选择列表字段选项将重复列在所有标题（源选择列表字段选项）下。

点击相应的单元格更改目标字段选择列表的映射关系 [更多..](#)

选择源字段选项

全选

取消

省份	四川	广东	江苏
城市	✓ 成都	✓ 成都	✓ 成都
	✓ 德阳	✓ 德阳	✓ 德阳
	✓ 绵阳	✓ 绵阳	✓ 绵阳
	✓ 泸州	✓ 泸州	✓ 泸州
	✓ 深圳	✓ 深圳	✓ 深圳
	✓ 广州	✓ 广州	✓ 广州
	✓ 南京	✓ 南京	✓ 南京
	✓ 苏州	✓ 苏州	✓ 苏州

4) 点击表格顶部左侧“选择源字段选项”按钮将弹出源字段选择列表选项对话框，将列出源字段选择列表中所有选项值，勾选或者取消勾选可以指定源字段哪些选项参与依赖关系设置。

选择源字段选择列表选项值

✓ 四川

✓ 广东

✓ 江苏

保存

取消

5) 现在在相应的源字段值（标题）下选择所需的目标字段值。选定的选项与源字段选项建立依赖对应关系。本例中，省份“四川”与城市“成都、德阳、绵阳、泸州”建立了依赖对应关系；而省份“广东”与城市“深圳和广州”建立了对应关系。

省份	四川	广东	江苏
城市	✓ 成都	成都	成都
	✓ 德阳	德阳	德阳
	✓ 绵阳	绵阳	绵阳
	✓ 泸州	泸州	泸州
	深圳	✓ 深圳	深圳
	广州	✓ 广州	广州
	南京	南京	✓ 南京
	苏州	苏州	✓ 苏州

【💡 注意！选定的选项是蓝色背景且勾选，未选定的选项为灰色背景未勾选。】

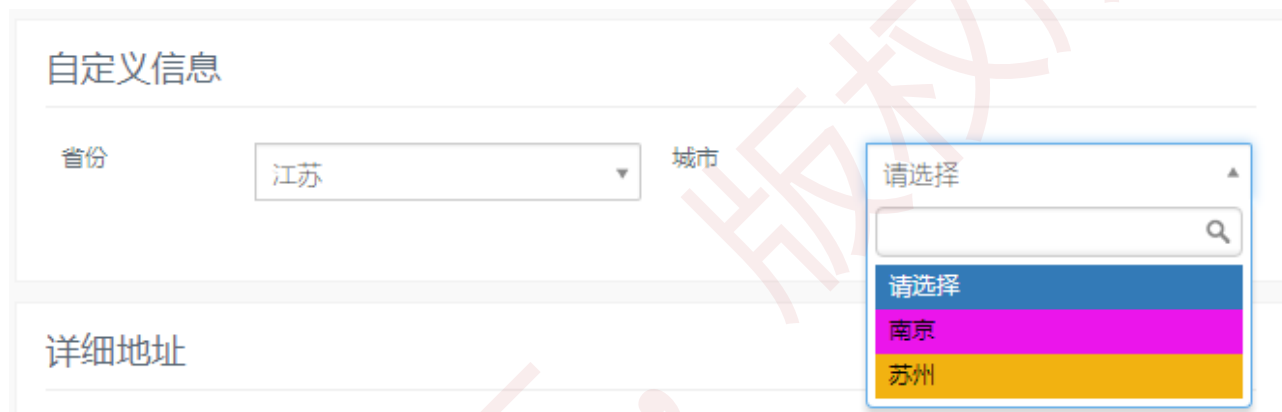
6) 单击“保存”按钮保存依赖关系设定。

5.4.7.3 选择列表依赖关系如何工作

成功设置选择列表依赖关系后，您可以在源字段选择列表中选择一个值，在目标字段选择列表中就可以查看对应的选项值。

上面的例子中，我们期望实现的是选择一个特定的省份后，我们应该且只能看到这个省份所管辖的市。让我们来实际使用一下看看是否达到这样的效果。

我们已经在“客户”模块中的自定义区块中部署了“省份”和“城市”的选择列表依赖。在客户模块的创建视图或编辑视图中，我们在“自定义信息”区块中“省份”字段列表选择一个选项值，“城市”列表中将自动出现对应的选项值。



选择列表依赖功能测试正常。此功能可以使系统能够灵活地显现选择适当的值，并能够减少错误和不准确数据的范围。

5.4.8 菜单编辑

CRM 左上角的系统主菜单是多级分类菜单，它可以在任意模块下可见，我们也可以叫它左侧菜单。在左侧菜单的帮助下，您可以在菜单栏上访问常用的 CRM 模块。这将让您轻松导航，并在应用程序内的不同模块之间切换。



左侧菜单中的前半部分可以允许用户自定义，它可帮助您将最常访问的模块放在特定应用分类下。您也可以根据您的要求进行重新排列。

例如，销售代表经常访问的销售相关模块有：联系人，潜在客户，账单发票等。他们可以作为经常访问的模块放在销售应用分类菜单栏。

按照几个简单的步骤即可自定义应用菜单项：

点击左上角顶部的  图标，选择【**设置-CRM 设置-配置-菜单编辑**】进入菜单编辑器页面。



❶ Vtiger CRM 中菜单中默认提供了营销、销售、盘点、支持和项目五个应用分类，每个分类下已经默认列出了相关模块菜单项。您可以从每个应用分类的模块列表中选择所需的模块或者隐藏。

❷ 按住菜单项左侧的图标通过拖放操作来更改模块的排列，只能在当前分类内部移动，释放鼠标自动保存顺序。

❸ 点击菜单项右上角 x 图标在当前分类下隐藏模块；

❹ 添加当前分类下隐藏的模块到菜单项，点击弹出隐藏模块列表窗口，点击模块标签添加。



刷新您的页面，以便在菜单栏上查看自定义的菜单项。

5.5 销售数据映射

5.5.1 潜在客户转换数据映射

将潜在客户模块中的非关键字段和自定义字段映射到联系人，客户和销售机会模块相应字段建立映射关系。此功能将确保您在将潜在客户转换为客户、联系人或者销售机会时数据不会丢失。

 注意！您只能修改或映射非关键字段和自定义字段。

关键字段和标准字段将被自动映射，您可以手动映射非关键字段和自定义字段。只需几次点击，您就可以将潜在客户线索记录中的字段映射到联系人，客户和销售机会中。但是，无法映射自动生成的字段，如创建时间，修改时间和潜在客户线索编号等。

设置自定义字段映射

修改现有字段或映射自定义字段的步骤：

1) 点击【CRM 设置 - 销售数据映射 - 潜在客户转换数据映射】菜单进入管理页面。

2) 单击右上角“编辑”按钮修改现有的字段设置或映射关系。左侧为潜在客户模块，右侧为目标模块。点击展开下拉列表选择字段。

操作	潜在客户	字段类型	客户	联系人	销售机会
	公司	字符串	客户名称	没有	销售机会名称
	行业	下拉列表	行业	没有	没有
	常用电话	电话	常用电话	办公电话	没有
	传真	电话	传真	传真	没有
	评级	下拉列表	评级	没有	没有
	雇员数量	整数	雇员数量	没有	没有
	年度营收	货币	年度营收	没有	没有

+ 添加映射
保存 Cancel

3) 单击底部的 + 添加映射 按钮添加一组新的字段（占位符）来映射自定义字段。

4) 选择源字段并将其映射到目标字段。

5) 单击“保存”按钮保存映射关系设置。

5.5.2 销售机会 - 项目数据映射

Vtiger CRM 帮助您将自定义的销售机会字段映射到项目。字段值将传递给所选的目标字段。

在 Vtiger CRM 中默认映射的标准字段列表

销售机会字段标签	字段类型	项目模块映射字段
销售机会名称	字符串	项目名称
描述	文本区域	描述

销售机会字段标签	字段类型	项目模块映射字段
客户名称	引用	关联客户
预计关闭日期	日期	预计完成日期

修改现有字段或映射自定义字段的步骤：

1) 点击【CRM 设置 - 销售数据映射 - 销售机会-项目数据映射】菜单进入管理页面。

2) 单击右上角“编辑”按钮修改现有的字段设置或映射关系。左侧为销售机会模块，右侧为项目模块。点击展开下拉列表选择字段。

字段标签	字段类型	与其他模块映射
销售机会	类型	项目
销售机会名称	字符串	项目名称
描述	文本区域	描述
客户名称	引用	关联客户
预计关闭日期	日期	预计完成日期
+ 添加映射		保存 Cancel

3) 单击底部的 + 添加映射 按钮添加一组新的字段（占位符）来映射自定义字段。

4) 选择源字段并将其映射到目标字段。

5) 单击“保存”按钮保存映射关系设置。

5.6 盘点

5.6.1 税务管理

税收是政府对产品，收入或活动征收的费用。Vtiger CRM 系统提供了灵活的税务管理功能来管理本地和国际税率。

5.6.1.1 计税方式

在 CRM 中定义税率后，它们将可用于报价，销售订单，账单发票和采购订单中选择。CRM 中定义的税率是全局性的，而不是指具体的产品。请按照以下步骤设置。

点击【CRM 设置 - 盘点 - 税务管理】菜单进入税务管理页面。

CRM 中提供的计税方式包括以下三种：

- 税项
- 费用（及其税项）
- 税区

5.6.1.2 税区

税区是指适用于特定地区的税收。该地区可以是特定地点、国家或地区。创建报价，账单发票，销售订单和采购订单时，可以选择税区。

税率计算



点击“税区”选项卡，点击左上角 **+ 添加新区域** 按钮添加新的税区。



您也可以选择删除税区，但是删除税区将影响现有税区的所有库存计税。

如果不添加税区，那么在所有库存模块中的非管理员用户将无法选择。

5.6.1.3 税项

Vtiger CRM 支持 2 种计税模式：

1) 组合计税 - 在创建账单发票，销售订单，采购订单或者报价时选择“**组合计税**”模式，以便告诉 Vtiger CRM 使用税务管理中定义的税率，并忽略对个别产品单独定义的税率。如果您的库存中有数百种产品，那么对每个产品分别定义税率是一件非常麻烦的事。那就是组合计税模式的优势。

2) 单独计税 – CRM 系统也允许您单独定义个别产品的税率。与组合计税相反，单独计税是具体的产品。在生成账单发票，销售订单，采购订单或报价时使用产品特定税率，您需要选择计税模式为**单独计税**。

添加新的税项

点击“税项”选项卡进行税项管理，此功能允许用户根据实际情况创建国家和国际税项。

税率计算

税项

费用（及税项）

税区

+ 添加新的税项

税项名称	类型	计算	税率	状态
VAT	Fixed	Simple	4.500%	☒
Sales	Fixed	Simple	10.000%	☒
Service	Fixed	Simple	12.500%	☒

系统中已经默认添加了增值税 VAT、销售税 Sales 和服务税 Service 三种税项，鼠标移至税项上，税项后面将出现铅笔图标，您可以编辑、更新税项及税率。

您也可以直接点击相应税项状态复选框启用/禁用税项。税率计算中启用的所有税项都将可在产品模块中进行选择。此外，账单发票，销售订单，采购订单和报价中的税率将根据税率计算中已启用的税项进行计算。准确地说，如果在税率计算中禁用税项，这些税项将被忽略，不再用于计算税款。

点击 **+ 添加新的税项** 按钮弹出添加新的税项对话框。有两个概念需要说明：税率类型和税率计算方式，二者通过组合实现不是的计税方式。

税率类型

- 固定 - 默认值或固定值。
- 可变 - 其值取决于税区的税种。

税率计算方式

- 简单：折扣后适用于物品总额。
- 复合：根据一种或多种简单税计算的税。
- 扣除：对于您在付款给卖方之前扣缴税款的情况可能会有用。

针对税率类型和税率计算方式不同组合如下：

简单税：折扣后适用于物品总额

简单 + 固定：

简单税，如增值税，服务税，销售税等，可以固定，即一旦添加税率保持不变。

添加新的税项

税项名称 * 增值税

状态 ☒ 勾选复选框启用此税项

税率计算方式 ☒ 简单 ☐ 复合 ☐ 扣除

税率类型 ☒ 固定 ☐ 可变

税率 * % 17

保存 取消

简单 + 可变

根据不同区域指定税率来添加简单税。如果没有为该区域指定税率值，则将使用默认税率值。

添加新的税项

税项名称 *

增值税

状态

☒ 勾选复选框启用此税项

税率计算方式

☒ 简单
☐ 复合
☐ 扣除

税率类型

☐ 固定
☒ 可变

区域	税率 (%)
默认 *	7
✕ 中国	17
✕ 美国	0

添加税率等级

如果您没有为区域分配税率，将使用默认税率

保存

取消

复合税 - 一种是根据一种或多种简单税计算的税

例如：每单位产品成本为 200 美元。如果产品征收复合税（构成：4.5%增值税，12.5%服务税，2%销售税）2%税后，产品税后成本为 242.76 美元。

 注意！ 复合税不能再征收复合税。

复合 + 固定

指定的税率值固定的复合税。在上述示例中，税率值 2% 不能更改。它是固定的。

添加新的税项

税项名称 *

运输装卸税

状态

☒ 勾选复选框启用此税项

税率计算方式

☐ 简单 ☒ 复合 ☐ 扣除

复合 *

✕ VAT (4.500%)

✕ Service (12.500%)

税率类型

☒ 固定 ☐ 可变

税率 *

%

2

保存

取消

复合 + 可变

根据区域指定税种值时添加复合税。

在上述示例中，可以根据区域来更改税值 2%。例如，所有地区的默认税值 - 5%，美国 - 10%，中国 - 未指定。由于没有指定中国的税率，所以在创建任何库存期间，默认税率为 5%。

添加新的税项

税项名称 *

运输装卸税

状态

☒ 勾选复选框启用此税项

税率计算方式

☐ 简单 ☒ 复合 ☐ 扣除

复合 *

x VAT (4.500%)

税率类型

☐ 固定 ☒ 可变

区域

默认 *

x 美国

税率 (%)

5

10

添加税率等级

❗ 如果您没有为区域分配税率，将使用默认税率

保存

取消

【💡 注意！一旦用任何税种形成税款，就不能将其更改为其他类型，如简单税不能更改为复合税，反之亦然。】

扣除：对于您在付款给卖方之前扣缴税款的情况可能会有用

例如，在西班牙，IRPF 税适用于自雇个人。付款前由客户扣除税款。

例如：税收计算设置中的扣除税率设置为 2%。在创建发票时，您还可以将扣除税额更改为 2.5%。

添加新的税项

税项名称 *

运输装卸税

状态

☒ 勾选复选框启用此税项

税率计算方式

☐ 简单 ☐ 复合 ☒ 扣除

税率 *

%

2

扣除税款按项目总额计算，并从总额中扣除

保存

取消

5.6.1.4 费用

费用产品或服务之外的任何额外费用，它适用于账单发票、报价和销售订单上的项目总额，如运输和装卸处理费用，或运送费用。

添加新的费用

添加新费用将会为该费用分配特定的值，高于其中包含的所有税费。

税率计算

税项

费用 (及税项)

税区

+ 添加新费用

费用名称	金额	应纳税	税项
Shipping & Handling	0	是	VAT, Sales, Service

+ 添加新的税项

税项名称	类型	计算	税率	状态
VAT	Fixed	Simple	4.500%	☒
Sales	Fixed	Simple	10.000%	☒
Service	Fixed	Simple	12.500%	☒

费用格式

- 直接价格
- 百分比

1) 直接价格：将指定的值直接添加到“费用”字段中。

例如：在产品价值上直接加上产品的费用。如果产品成本是 250 美元，则加收费用是 2 美元。

编辑费用

费用名称 * 运输装卸费

费用格式 ☒ 直接价格 ☐ 百分比

费用类型 ☒ 固定 ☐ 可变

费用金额 * 2.00

应纳税 ☒ 如果费用需要纳税，请启用

选择税项 *
(仅显示费用税)

❗ 费用金额总是以基准货币存储 (USA, Dollars : \$)

保存 **取消**

2) 百分比：它将添加与“总计”字段值相关的百分比值。

例如：按百分比加上产品的费用。如果产品成本是 250 美元，加收的费用是 2%。

编辑费用

费用名称 *

通关费

费用格式

☐ 直接价格 ☒ 百分比

费用类型

☒ 固定 ☐ 可变

费用金额 *

%

2

应纳税

☒ 如果费用需要纳税，请启用

选择税项 *

☒ Sales (10.000%)

☒ VAT (4.500%)

(仅显示费用税)

❗ 费用金额总是以基准货币存储 (USA, Dollars : \$)

保存

取消

费用类型

- 固定：所有区域采用默认收费值。
- 可变：可以为不同的区域分配不同的费用值。

编辑费用

费用名称 *

通关费

费用格式

直接价格

百分比

费用类型

固定

可变

区域	费用金额 (%)
默认 *	0.00
× 中国	3

添加税率等级

如果您没有为区域分配税率，将使用默认税率

应纳税

如果费用需要纳税，请启用

选择税项 *

×

Sales (10.000%)

×

VAT (4.500%)

(仅显示费用税)

费用金额总是以基准货币存储 (USA, Dollars : \$)

保存

取消

费用也适用于特定地区。税区中指定的任何地区将被用于包含该税项的费用。

例如：假如通关费默认税率为 0，具体地区说中国的税率为 3%。所以如果通关费加入一个费用，那么中国地区的这笔费用的税率将是 2.5%。

费用金额

编辑费用

费用名称 *

通关费

费用格式

直接价格

百分比

费用类型

固定

可变

费用金额 *

100

应纳税

如果费用需要纳税，请启用

选择税项 *

×

Sales (10.000%)

×

Service (12.500%)

(仅显示费用税)

费用金额总是以基准货币存储 (USA, Dollars : \$)

保存

取消

添加新费用中的费用金额（值）将出现在任何库存项下的总计中。以后也可以改变。

例如：在通关费用中，产品的费用值为 100。在账单发票中，您可以将该产品的费用值更改为 150。

以下是“账单发票项目总计”字段的快照，您可以在其中更改费用值。

费用

通关费

2.00000

260.00

%

运输装卸费

682.05

保存

取消

项目总计	13000.00
折扣 (0)	0.00
费用	942.05
前合计	13942.05
税费	3510.00
费用税	58.50
(-) 扣除税金	0.00

添加新费用税

添加新费用税可帮助用户添加可用于费用的新税项。此税项仅适用于费用。税项可以是简单税或复合税。

税项

费用（及税项）

税区

+ 添加新费用

费用名称	金额	应纳税	税项
通关费	2.00%	是	Sales, Service
运输装卸费	100	无	

+ 添加新的税项

税项名称	类型	计算	税率	状态
VAT	Fixed	Simple	4.500%	☒
Sales	Fixed	Simple	10.000%	☒
Service	Fixed	Simple	12.500%	☒

在添加新费用时必须勾选“费用需要纳税”复选框才能对费用计税。费用税项的添加与前节描述的税项添加是一样的流程和操作。

添加新的税项

税项名称 *

输入税项名称

状态

☒ 勾选复选框启用此税项

税率计算方式

☒ 简单 ☐ 复合

税率类型

☒ 固定 ☐ 可变

税率 *

%

输入税率值

保存

取消

费用可以包含任何数量的税项。 您甚至可以更改库存中的税金值。 以下是账单发票“项目总计”字段的快照，您可以在其中更改该特定费用中的税值。

项目总计	13000.00
(-) 整体折扣 (0)	0.00
(+) 费用	942.05
税前合计	13942.05
(+) 税费	3510.00
费用税	58.50
扣除税金	0.00
☐ 扣减	0
合计	17510.55

费用税 : 942.05

通关费 - Sales

10.000

26.00

%

通关费 - Service

12.500

32.50

%

保存

取消

 注意！费用所产生的税款将仅适用于费用。

可以创建这样的费用：

- 1) 两个或多个不同的费用可以在其中添加相同的税项。
- 2) 允许只收取费用不收取费用税。

3) 费用可以构成简单和复合税。

税项	费用 (及税项)	税区	
+ 添加新费用			
费用名称	金额	应纳税	税项
进口关税	100	是	VAT, Sales
运输装卸费	100	无	
其它费用组合	3.00%	是	VAT, Sales, Service

在创建任何库存时，如果费用包含复合税，但复合税中的简单税被禁用，则该复合税将作为收费的简单税。

例如：进口货物征收复合税：运费税（2%），包括 - 增值税（1.5%）和销售税（1%）。如果在创建任何库存时都禁用简单税，则运费税（2%）将表现为简单税。

 注意！

- 1) 费用不能包含在另一笔费用中。
- 2) 费用不含扣除税。

]

5.6.1.5 产品和服务中计税

当设定税区和可变税率时，在产品和服务模块价格信息区块中的税项将可以根据记录级别设置默认值和基于税区的税率值。

要更改产品/服务中的税项和税率值，必须在税务管理设置页面中启用。当税项为可变税率时，您甚至可以更改特定地区的税率。

5.6.1.6 从账单发票行条目中选择税区

在创建或编辑简单库存记录时，请考虑以下 2 种情况用于选择税区。

情况 1：指定税区时

指定税区的税项（税金，费用，费用税）将出现在计算块中。

1) 计税模式为单独计税

在下图中红勾框选的区域，指定税和折扣已应用于每个单独计税。

2) 计税模式为组合计税

在下图中，标价区域已经没有适用于单独计税的税款或折扣，而是根据“项目总计”和“费用”字段计算所有产品的总共的税金。

产品明细

税区 中国 货币 China, Yuan Re...

计税模式 组合计税

工具	条目名称	数量	标价	合计	净价
	戴尔DELL XPS13-9360-R1	1	13000.00 (-) 折扣(0): 折后总价:	13000.00 0.00 13000.00	13000.00

+ 添加产品

+ 添加服务

项目总计	13000.00
(-) 整体折扣 (0)	0.00
(+) 费用	1754.10
税前合计	14754.10
(+) 税费	5135.00

情况 2：未指定税区时。

设置的默认值（税费，费用，收费税）将出现在计算块中。

产品明细

税区 请选择 货币 China, Yuan Re...

计税模式 组合计税

工具	条目名称	数量	标价	合计	净价
	戴尔DELL XPS13-9360-R1	1	13000.00 (-) 折扣(0): 折后总价:	13000.00 0.00 13000.00	13000.00

+ 添加产品

+ 添加服务

项目总计	13000.00
(-) 整体折扣 (0)	0.00
(+) 费用	1754.10
税前合计	14754.10
(+) 税费	3510.00

5.6.2 条款和条件

此功能允许用户以文本形式定义不同的条款和条件，以便在存货盘点相关的模块（如报价，账单发票，销售订单和采购订单）中。这将有助于传达与您的产品和服务相关的条款和条件。这些条款和条件文本也可将用于发送给客户的 PDF 模板中。

条款和条件

选择模块 报价

- 除非供应商以书面形式另有约定，所有账单发票均应在账单日起三十（30）天内，以账单货币为单位，由中国银行开具或者供应商事先商定的其他方式支付。

- 所有价格不包括增值税，客户应以适用税率支付。

保存

- 1) 点击【CRM 设置 - 盘点 - 条款和条件】菜单进入条款和条件设置页面。
- 2) 从下拉列表中选择一个模块，在下方的文本区域中输入条款内容。您可以对账单发票、报价单、销售订单和采购订单模块分别设置条款条件。
- 3) 单击“保存”按钮保存设置。

以报价单为例，此条款和条件显示在生成的 PDF 中效果如下图所示：

描述

条款及细则

- 除非供应商以书面形式另有约定，所有账单发票均应在账单日起三十（30）天内，以账单货币单位，由中国银行开具或者供应商事先商定的其他方式支付。

- 所有价格不包括增值税，客户应以适用税率支付。

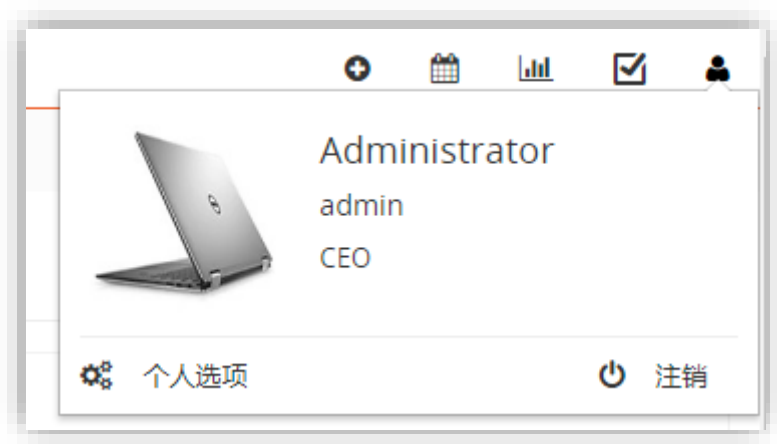
5.7 个人选项

5.7.1 我的首选项

CRM 用户可以使用“我的首选项”来配置其个人偏好信息。

更新用户个人信息的步骤很简单：

用户登录后点击右上角的用户图标，弹出当前用户面板。



单击“个人选项”链接进入个人选项管理页面。

单击右上角“编辑”按钮编辑个人偏好信息。

单击“保存”按钮保存设置。

5.7.1.1 用户登录和角色

Vtiger CRM 允许用户修改常用 Email，名字和默认视图等。此外，本节还将帮助管理员将角色分配给各个用户。

用户登录和角色

常用 Email *

admin@aipstar.cn

名字

姓 *

Administrator

角色 *

CEO

默认潜在客户视图

今天

字段名称	描述
常用 Email	用户主要使用的 Email 地址
名字	用户名字
姓	用户的姓
角色	给用户分配角色，仅管理员用户可查看
默认潜在客户视图	TBD，暂时不知此项设置的功能

5.7.1.2 货币和数字配置

在管理账单发票，报价，销售订单和采购订单等库存模块时，您需要有一个有效的货币格式，数字和小数点分隔符，货币符号位置等。您可以根据每个用户各自的偏好需要进行配置。

字段名称	描述
货币	从下拉列表中选择默认货币，基于【配置 - 货币】页面添加的币种确定。请参考本手册“货币”一节介绍。
数字分组方式	数字分组也叫数字分节，是为了便于认读而采用的一种书写方法。即从小数点起,向左和向右分成一组（节），节与节之间用符号隔开。此处选项建议国际标准 3 位一组。参考本手册“用户”一节说明
小数点分隔符	选择小数点分隔符，建议默认
数字分组分隔符	选择数字分组分隔符，国际标准默认为英文半角逗号
货币符号位置	选择货币符号位置，可以在前面或者后面
货币小数位数	选择小数位数，可选 0 - 5 位
舍去末尾零	启用复选框以将小数点后面的零值删除

5.7.1.3 更多信息

您可以更新部门、手机、直接上级、其它电子邮件，签名等信息。

更多信息

头衔		传真	
部门		其它 Email	
办公电话		备用 Email	
手机		直接上级	检索 
家庭电话		备用电话	

字段名称	描述

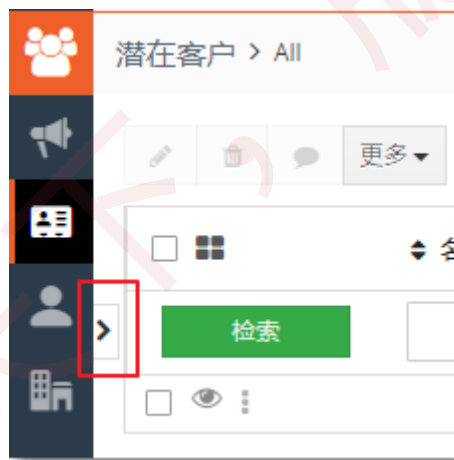
头衔	设置用户头衔
传真	指定用户传真号码
部门	指定用户所在部门
其它 Email	指定用户的其它电子邮件地址
办公电话	指定用户的办公室电话号码
备用 Email	指定用户的辅助备用电子邮件地址
手机	指定用户的手机号码
直接上级	选择用户的报告对象，即上级主管
家庭电话	指定用户的家庭电话号码
备用电话	指定用户的备用电话号码
文档	附加用户相关的介绍
内部邮件编辑器	勾选启用复选框，当点击 Vtiger CRM 中任意记录的电子邮件 ID 时将弹出 Vtiger CRM 内置的电子邮件撰写窗口。若未勾选，将不会弹出内置电子邮件撰写窗口。
语言	从下拉列表中选择当前用户偏好的语言，这些语言是系统中已经安装的语言。选定后，刷新页面，将自动切换为所选语言。
CRM 电话分机	指定当前用户在 CRM 中的电话分机号，需要 PBXManager 支持
默认记录视图	从下拉列表中选择当查看记录时，默认进入“摘要视图”还是“详细视图”
左侧面板隐藏	勾选启用复选框，将隐藏左侧“列表”面板，缩进显示，点击可展开

左侧面板隐藏

隐藏前，模块列表视图左侧显示列表面板。



隐藏后，列表面板缩进显示，点击  图标可以再次弹出。

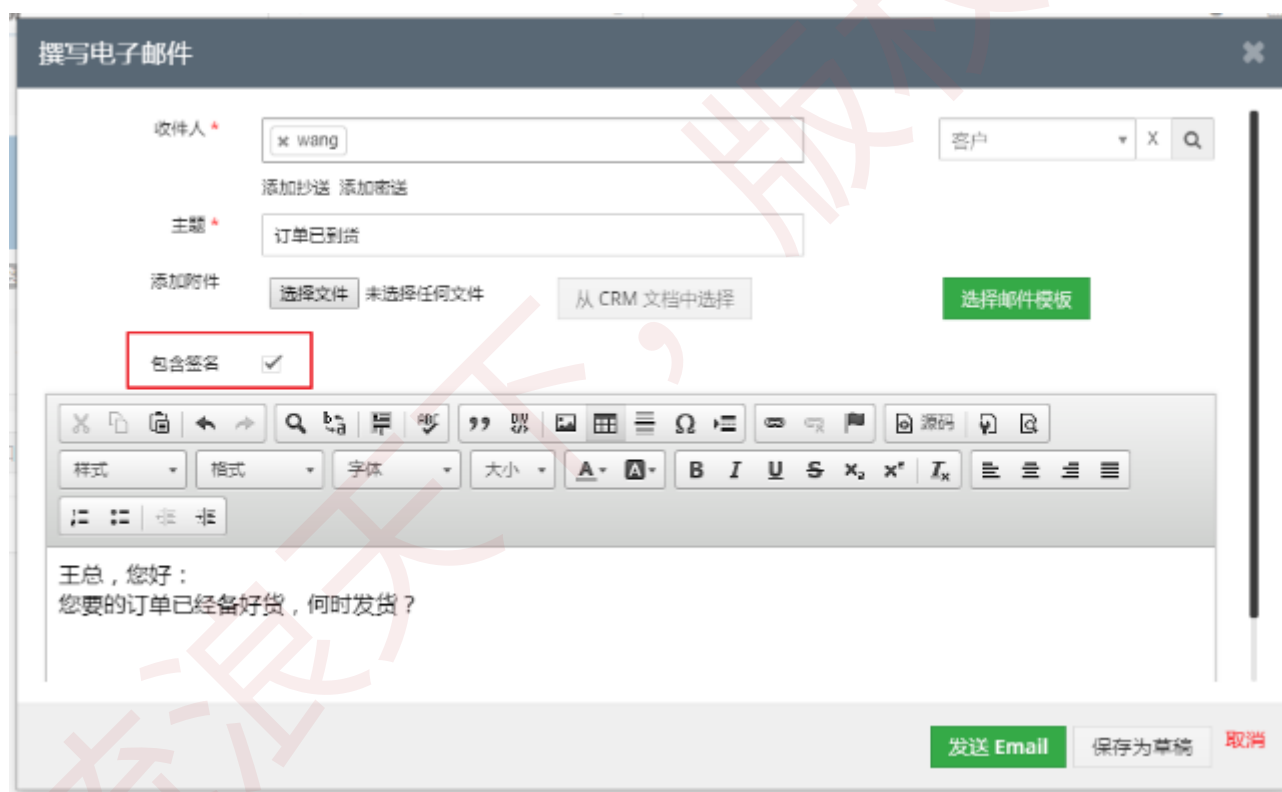


签名

您可以在编辑器区域内创建邮件签名。



当撰写邮件时可以在发送给客户的电子邮件中添加您的签名。默认签名将添加到您撰写的电子邮件的末尾。要添加签名，请在“撰写电子邮件”窗口中勾选“包含签名”复选框。



5.7.1.4 用户地址

用户的地址详细信息，如街道，城市，省、州，国家等。

用户地址

街道地址

国家

城市

邮政编码

省/州

字段名称	描述
街道地址	指定用户的街道地址
国家	指定用户的国家名称
城市	指定用户所在的城市
邮政编码	指定用户地址邮编
省/州	指定用户所在的省、州名称

5.7.1.5 用户照片

用户照片

上传照片

上传

注意：将替换现有附件（图像/文件）

点击上传按钮上传用户图像。

5.7.1.6 更改密码

点击右上角更多按钮，选择更改密码，将弹出更改密码对话框。

编辑

更多

更改密码

修改 Access Key

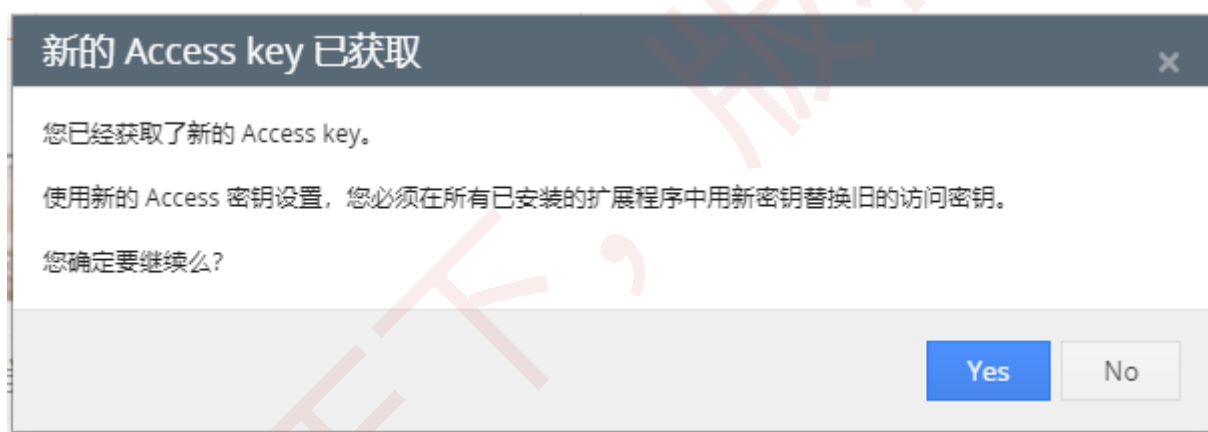
用户可以对自己的密码进行修改。输入新密码并确认新密码完成修改。



5.7.1.7 用户高级选项 – Access Key

点击右上角**更多**按钮，选择**修改 Access Key**，将会重新生成访问密钥。

Access Key（访问密钥） - 系统自动生成，用于发送 Web Service API 的请求的唯一安全凭证，第三方插件可能需要使用，如 Outlook Plugin，Firefox 插件，Thunderbird 等。



5.7.2 日历设置

通过日历设置，您可以按照您想要的方式配置您的日历。您可以设置提醒间隔，默认日历视图，时区等等。

点击**【CRM 设置 – 个人选项 – 日程设置】**进入日程设置页面。

日程设置

每星期起始于	星期天	每天起始于	00:00
日期格式	yyyy-mm-dd	日历小时格式	24
时区	(UTC+08:00) 北京, 重庆, ...	默认我的日历视图	本周
默认呼叫持续时间 (分钟)	5	其他事件持续时间 (分钟)	5
默认事件状态	已计划	默认活动类型	电话
弹出提醒时间间隔	1 分钟	隐藏已完成的日历事件	☐
默认日历视图	我的日历		

保存

取消

字段名称	描述
每星期起始于	设置一周的开始日期。如果您的工作日从星期一开始，您应该选择星期一
每天起始于	自定义您在日历视图上的工作时间
日期格式	选择所需的日期格式
日历小时格式	选择 12 小时或 24 小时时间格式
时区	从下拉列表中选择所需的时区
默认我的日历视图	从下拉列表中选择进入“我的日历”的首选视图，默认为本周，可选日、月、周、日程等
默认呼叫持续时间 (分钟)	选择呼叫持续时间，5 – 120 分钟可选
其他事件持续时间 (分钟)	选择除呼叫以外的所有事件的持续时间，5-120 分钟可选
默认事件状态	选择默认事件状态（计划/进行/未进行）
默认活动类型	选择默认活动类型（电话/会议等）
弹出提醒时间间隔	事件提醒弹出窗口关闭后再次出现的设置时间间隔，1 分钟 – 一天
隐藏已完成的日历事件	选中复选框用于隐藏完成的日历事件

字段名称	描述
默认日历视图	选择默认日历视图（我的日历、列表视图、共享的日历）

 注意：日历设置允许用户设置用户级别共享仅查看和以编辑权限进行查看。

5.7.3 标签管理

标签是一种数据标记和分类方式，它们是可以将重要记录与其他记录区分开来的最强大的工具。标签可帮助您找到某些不易搜索的记录。

5.7.3.1 概述

标签使用词语或短语标记记录。可以使用逗号分隔的词语将多个标签和记录进行关联。

如果销售团队希望标记他们在某次展会中遇到的一组潜在客户，就可以将其标记为“**2017 深圳展会**”。之后，可以使用标签搜索这些记录，并为后续营销创建列表。

在本节中，您将了解如何创建标签，将其添加到记录，编辑标签和删除标签。

Vtiger 提供了两种类型的标签 - 私有标签和共享标签。

私有标签：即个人标签，只有您自己可以查看。

共享标签：您所在组织中的所有用户都可以查看的共享标签。

 注意！共享标签（公用标签）与本组织中的所有用户共享。

默认情况下，标签创建时默认为私有类型。您可以将其设置为“共享”，以便其他人可以查看。

5.7.3.2 添加标签

添加标签有三种不同的方式：CRM 后台设置页面、列表视图和记录视图页面均可以添加标签。

CRM 后台设置页面

点击【CRM 设置 - 个人选项 - 我的标签】菜单进入标签管理页面。



1) 点击右上角“添加标签”按钮创建一个新的标签。

2) 在“创建新标签”文本输入框中输入标签名称。



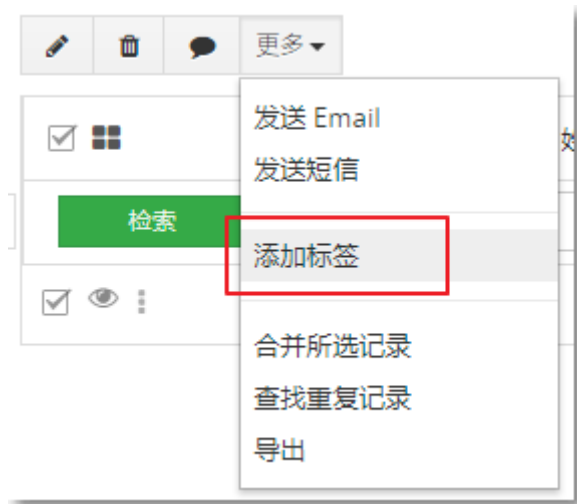
3) 要将标签公开，请勾选启用“共享标签”复选框。

4) 最后点击“保存”按钮保存设置。

您还可以在“列表”视图或“记录”视图中立即添加或创建新标签。

列表视图

在模块列表视图中选定要进行标记的记录，点击记录区上方的“更多”按钮。



选择“添加标签”菜单，将弹出添加选择标签对话框。



您可以从下拉列表中选择一个标签进行标记，也可以添加一个标签。

要创建新标签，请在“创建新标签”文本输入框中输入标签名称。

要共享标签，请勾选启用“共享标签”复选框。

点击“保存”按钮将创建一个新标签并链接到所选记录。

您将在列表视图的侧边栏中找到标签列表。



记录视图

从任意模块的列表视图选择一条记录。在记录详细视图中，单击左上角的“添加标签”按钮，将弹出前页所示“添加/选择标签”对话框。



要创建新标签，请在“创建新标签”文本输入框中输入标签名称。您也可以从下拉列表选择一个已有标签。

要共享标签，请勾选启用“共享标签”复选框。

点击“保存”按钮将创建一个新标签并链接到所选记录。

5.7.3.3 编辑标签

标签可以从 CRM 后台设置页面或者任意标签页面进行编辑。

在 CRM 后台我的标签管理页面

点击标签列表记录前面的铅笔图标打开编辑标签对话框，修改标签后点击“保存”按钮保存设置。



在标签上编辑

鼠标移至标签上方，将出现铅笔图标，点击将弹出修改标签对话框，编辑完成点击“保存”按钮保存设置。



【 对于共享标签，只有当没有与标签所有者的记录相关联的记录时，用户才能重命名标签。】

5.7.3.4 删除标签

用户可以删除自己创建的私有标签，而只有在没有记录关联的情况下，标签所有者用户可以删除由他自己创建的共享标签。

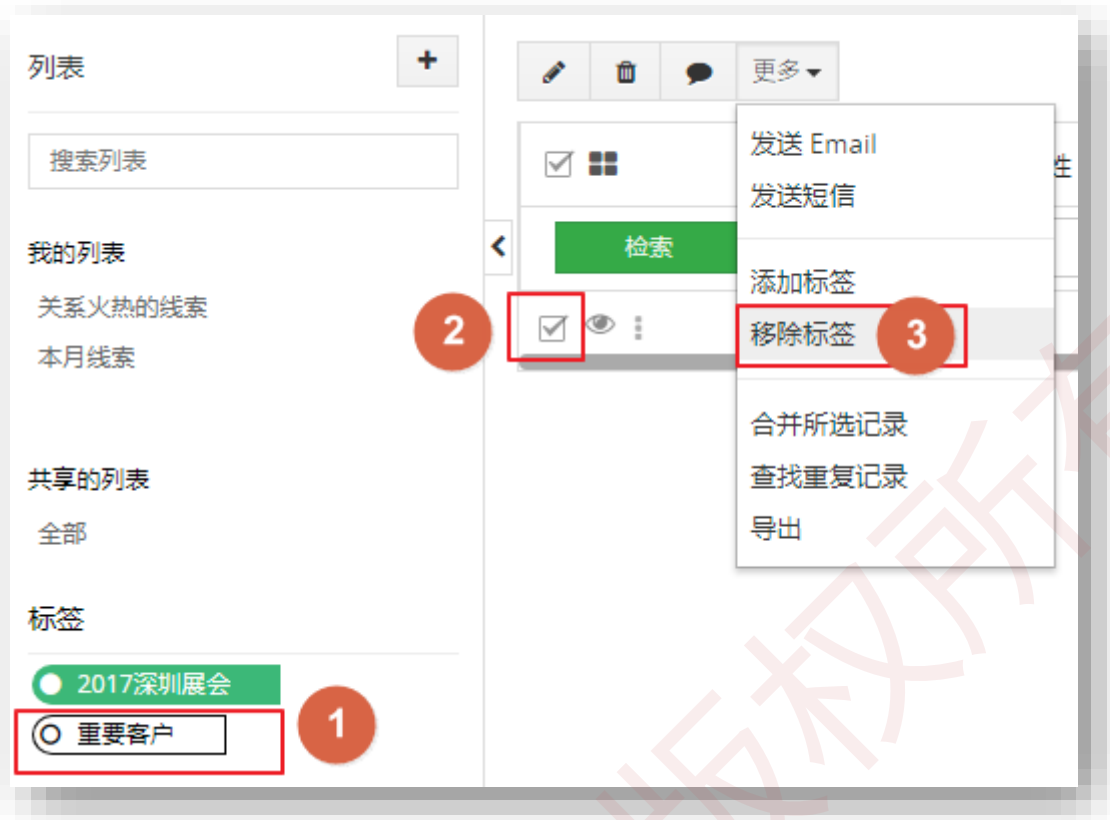
要删除标签，需要进入 CRM 设置中的标签列表，在列表左侧单击要删除的标签旁边的垃圾回收筒删除图标，在确认弹出框中，单击“好的”按钮确认删除。您的标签将被删除。

5.7.3.5 取消标签链接

用户可以取消标签和记录的链接。有两种方法取消标签链接：

从列表视图

- 1) 单击标签名称以获取链接到该标签的所有记录。
- 2) 勾选复选框选择要取消链接的记录。
- 3) 单击“更多”按钮，在下拉菜单中选择“移除标签”选项。
- 4) 在弹出窗口中，单击“好的”按钮，您的记录将被取消链接。



从记录视图

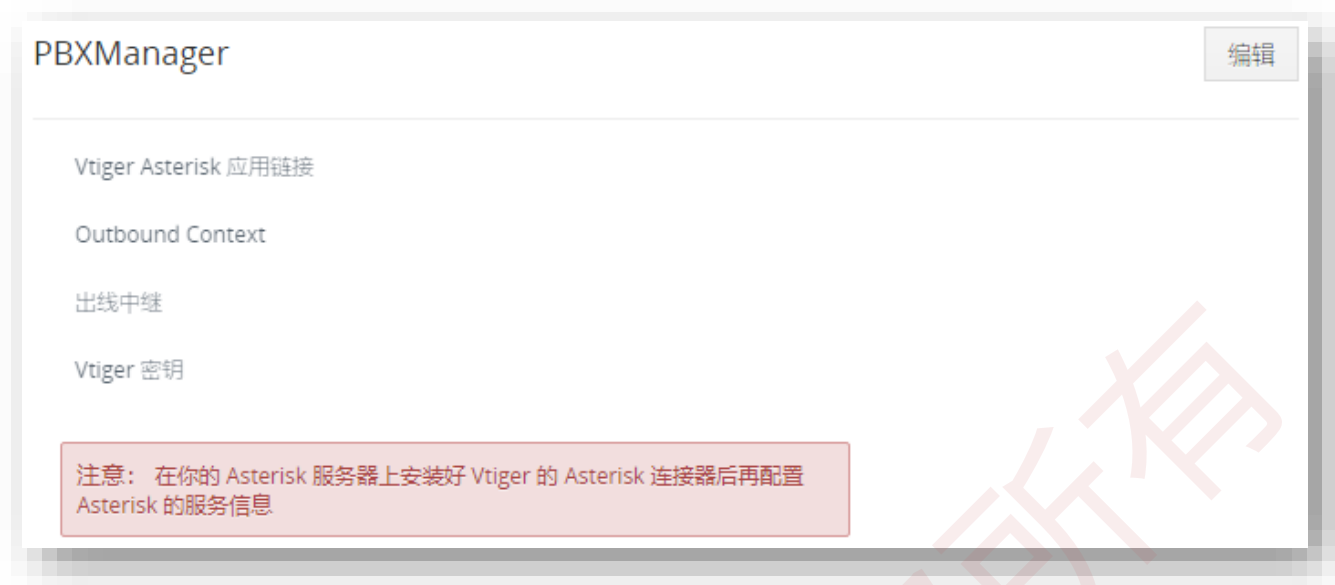
- 1) 从列表视图中选择记录。
- 2) 在记录详细视图中，单击标签区域特定标签后面的 X 标记。
- 3) 记录将与标签取消关联。



5.8 集成

5.8.1 PBXManager

CRM 提供了配置 PBX Manager 参数的功能，以便集成电话系统。



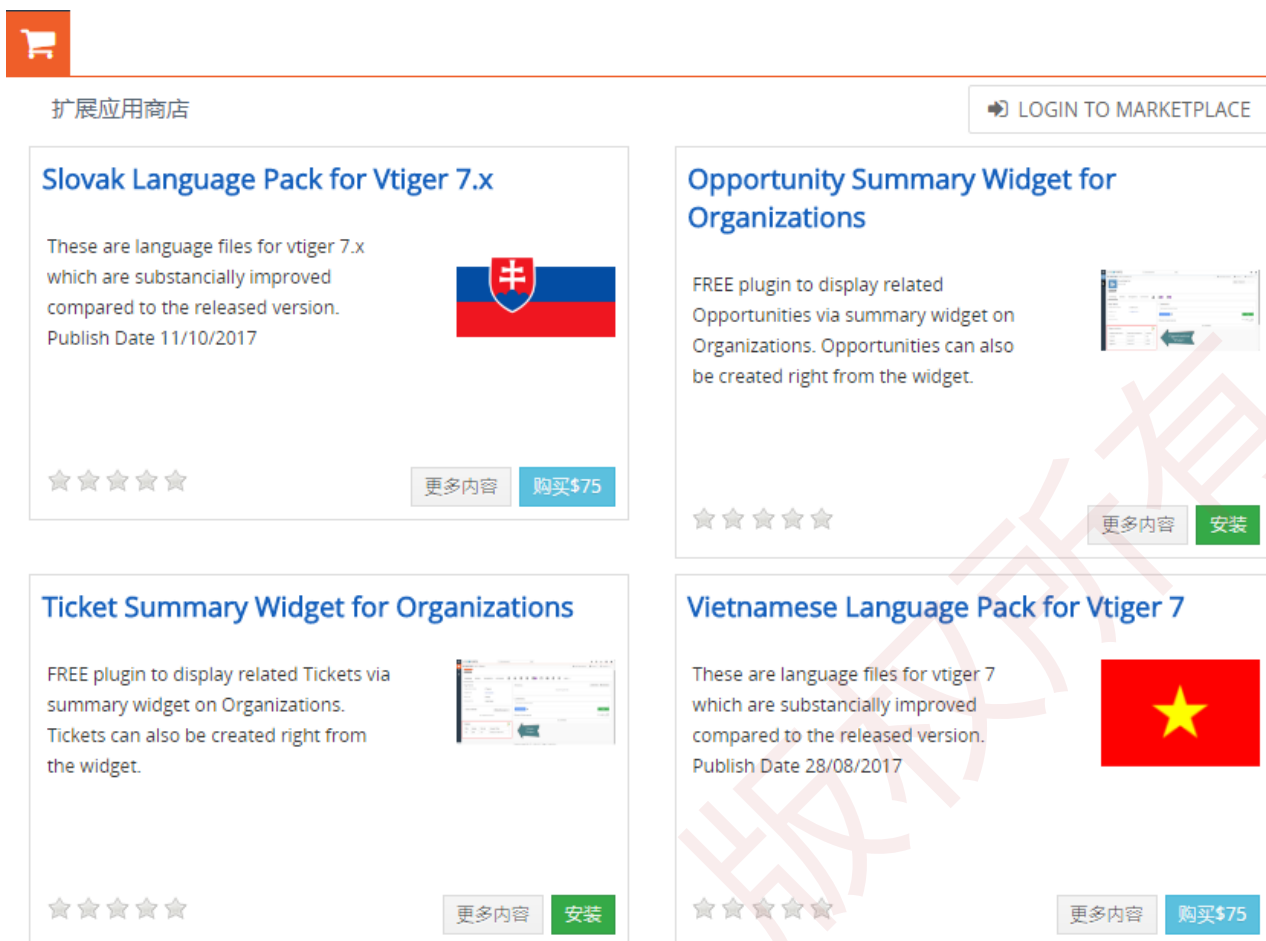
此处仅为 PBX Manager 参数设置，更多信息请[点这里进行了解](#)。

5.9 扩展

5.9.1 扩展应用商店

扩展应用商店是 Vtiger 官方提供的应用市场，客户可以从市场安装扩展。扩展程序商店可以帮助您从 CRM 管理控制台浏览市场上发布的免费和付费扩展程序。

用户可以浏览安装应用，也可以查看和添加评论。



点击“更多内容”按钮可以更多地了解该扩展程序。

登录应用商店后，点击“安装”按钮可以安装应用。免费应用可以登录后直接安装，收费应用需要购买后安装。

登录应用商店后，点击“购买”按钮可以购买收费应用。

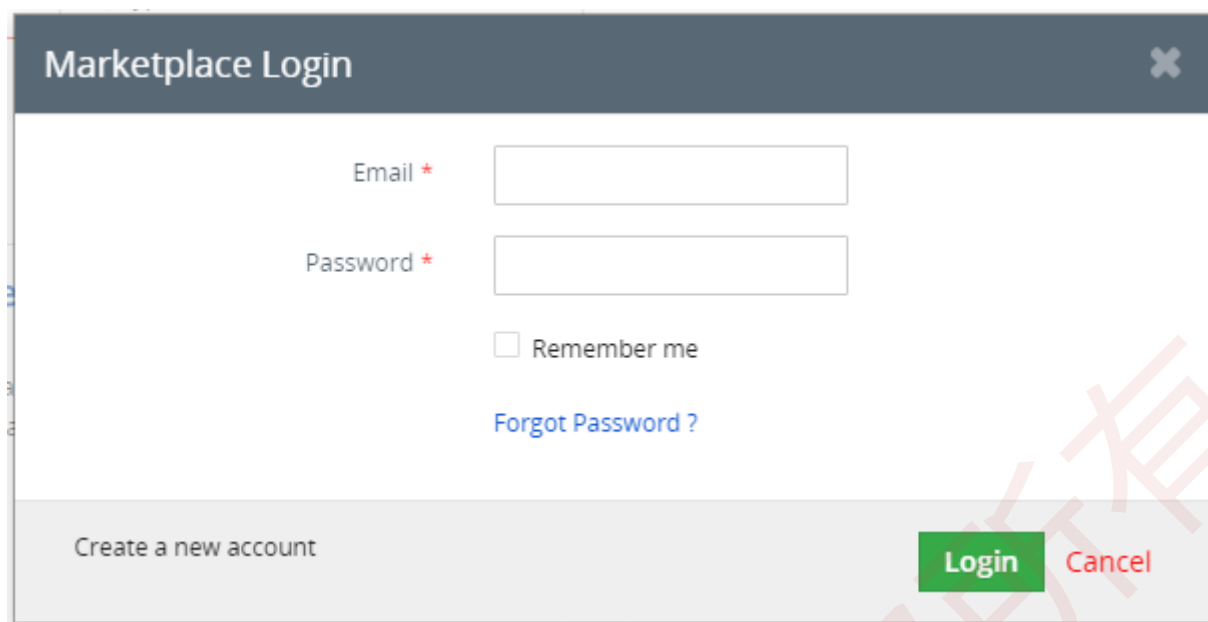
当应用较多无法找到您所想要的应用时，在应用商店搜索框中输入关键字可以帮助您快速找到相关应用。

5.9.1.1 注册和登录

如果需要购买或安装应用，您必须注册并登录应用商店。

登录

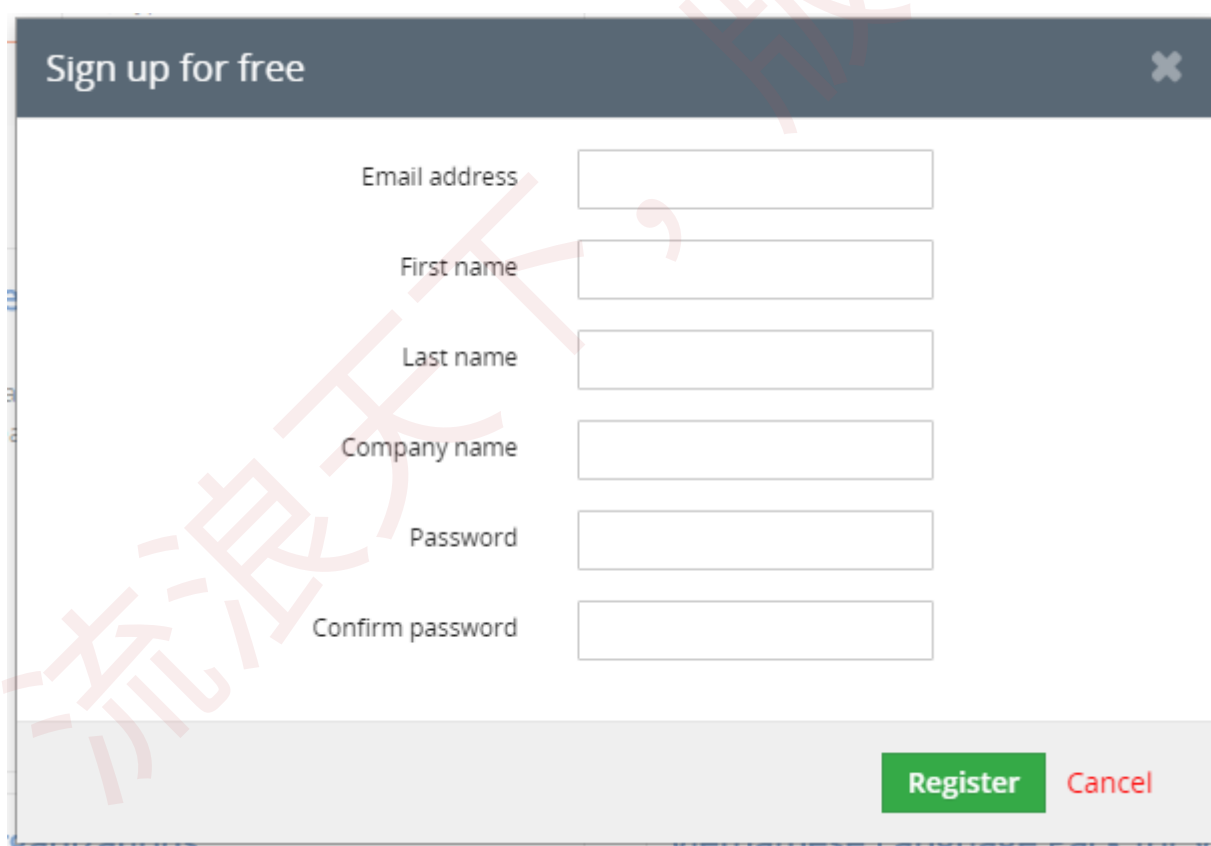
在应用商店右上角点击  按钮进入登录和注册页面。输入已经注册的用户 Email 和密码进行登录。



The image shows a 'Marketplace Login' dialog box. It has a dark blue header with the title 'Marketplace Login' and a close button (X). The main area is white and contains two input fields: 'Email *' and 'Password *'. Below the password field is a checkbox labeled 'Remember me'. A blue link 'Forgot Password ?' is positioned below the checkbox. At the bottom, there is a light gray bar containing the text 'Create a new account' on the left, and two buttons: a green 'Login' button and a red 'Cancel' button on the right.

注册

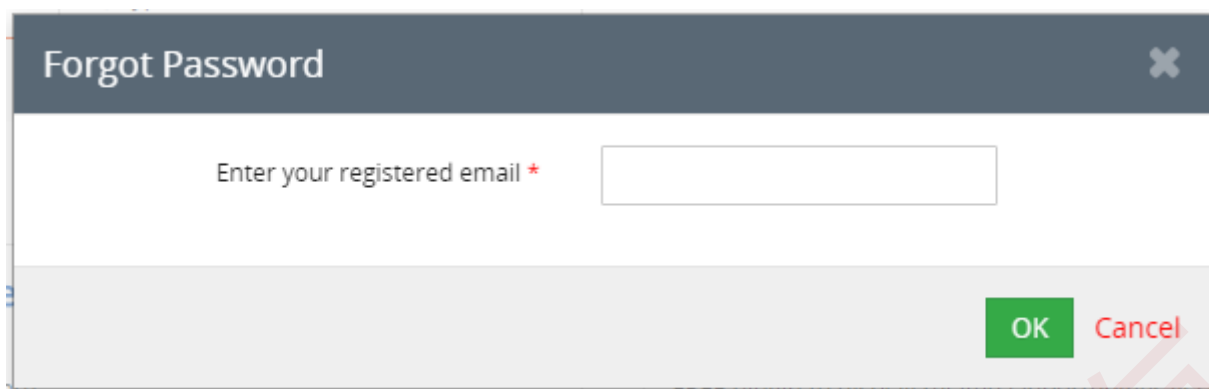
如果尚未创建账户，点击左下角“Create a new account”链接切换到注册页面免费注册应用市场新用户。



The image shows a 'Sign up for free' dialog box. It has a dark blue header with the title 'Sign up for free' and a close button (X). The main area is white and contains six input fields: 'Email address', 'First name', 'Last name', 'Company name', 'Password', and 'Confirm password'. At the bottom, there is a light gray bar containing two buttons: a green 'Register' button and a red 'Cancel' button on the right.

忘记密码

注册并登录过的用户将会在系统中留下记录，下次登录时只需要输入密码即可登录。如果重装或迁移了系统，且忘记了应用市场的登录密码，可以通过忘记密码功能找回。

A dialog box titled "Forgot Password" with a close button (X) in the top right corner. It contains a text input field with the placeholder text "Enter your registered email *". At the bottom right, there are two buttons: "OK" (green) and "Cancel" (red).

在登录页面点击“忘记密码”链接，将跳转至忘记密码页面，输入注册的 email 账户，系统将发送找回密码链接至相关邮箱中。

[ 注意！

- 1) 使用 Vtiger CRM 系统用户无法登录应用市场，您需要重新注册。
- 2) 应用市场是在线运行的，所以您需要连接互联网才能注册并访问应用商店。

]

5.9.1.2 设置信用卡

如果要购买付费扩展应用程序，您需要设置您的国际信用卡信息。按照以下步骤设置：

登录应用商店后后点击右上角  设置信用卡信息 按钮。

提供有效的 16 位数卡号，有效的“有效期”和 3 位数的“安全码”。

点击“保存”按钮保存。

A dialog box titled "设置信用卡" (Set Credit Card) with a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: "卡号 *" (Card Number *) with a placeholder "您信用卡上的 16 位数字" (16 digits on your credit card), "到期日期 *" (Expiration Date *) with a format "mm - yyyy", and "安全校验码 *" (Security Code *) with a placeholder "3 位数" (3 digits) and an information icon. At the bottom, there are three buttons: "重设" (Reset) in red, "保存" (Save) in green, and "取消" (Cancel) in red.

更新信用卡信息

将来，如果要更新您的信用卡信息（例如：卡有效期等），请按照以下步骤操作

- 1) 使用您的原来注册的帐户凭证登录市场；
- 2) 点击“更新信用卡信息”按钮；
- 3) 点击弹出窗口中的“更新”按钮；
- 4) 输入有效的数据并点击“保存”。

 注意！

- 1) 要直接登录到应用市场，您可以使用相同的帐户凭证。
- 2) 您无法使用 Vtiger CRM 用户帐户为应用市场创建多个帐户。
- 3) 您的组织内的用户可以使用相同帐户凭证访问应用市场而不用重复注册。

]

5.9.1.3 安装和卸载应用

扩展程序商店中的一些扩展程序是免费的，其中一些是付费的。要安装付费扩展程序，请单击“购买”按钮并安装免费扩展程序，然后单击“安装”按钮。

一旦安装了扩展程序，您可以看到评论和快照。您甚至可以点击“撰写评论”按钮，为该扩展程序“评分”并提供“评论”。

在任何时间点，您都可以通过点击“卸载”按钮来卸载安装的扩展程序。

5.9.2 Google 连接

如果您习惯使用 Google 账户，Vtiger CRM 提供了简单而有效的集成功能使用 Vtiger CRM 无缝同步您的 Google 联系人和日历活动。方便您使用 Gmail 管理您单位内的销售活动。

 注意！由于众所周知的原因，您可以无法顺畅地访问 Google，解决方案请自行搜索。

用于销售过程的工具通常在不同的应用程序上进行管理。由于他们不一起工作，浪费了大量时间。在成功整合后，您可以即时协作联系人和日历活动。



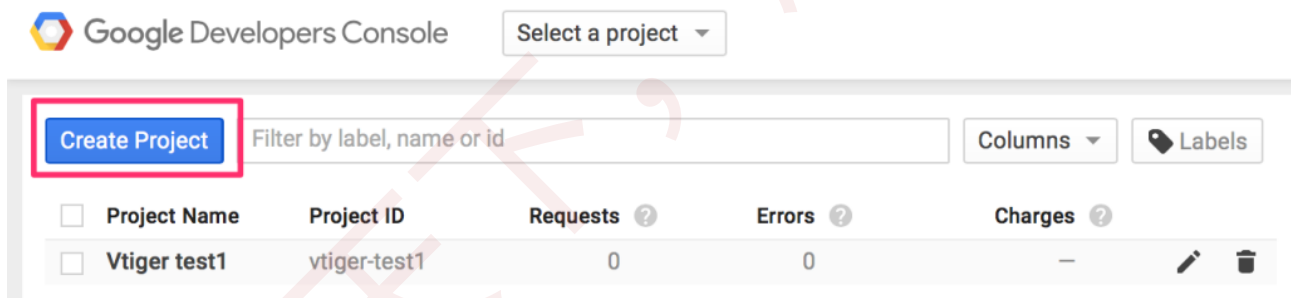
如果您依靠 Gmail 存储所有联系人，现在可以将它们全部同步到您的 Vtiger CRM 中，反之亦然。CRM 可以让它们相互同步。

5.9.2.1 Google 端同步设置

第 1 步：在 Google 开发者控制台中创建一个新项目

在将 vtiger CRM 与 Google 同步之前，您需要从 Google 获取 API 凭据，以便您的用户通过您的 CRM 进行身份验证。

打开 <https://console.developers.google.com/project>，使用您的 Google Apps 或 Google 帐户登录，然后点击“创建新项目”蓝色按钮。



系统将提示您为此项目命名。只需输入对您有意义的内容，然后单击 - 创建

New Project

Project name ?

Your project ID will be vtiger-tutorial-1 ? [Edit](#)

[Show advanced options...](#)

Create
Cancel

第 2 步：设置 OAuth 屏幕和凭据

创建项目后，您需要在顶部栏中选择项目并设置 OAuth 凭据和屏幕。从本质上讲，您将设置 Google 授权屏幕在 CRM 中的信息以及 CRM 的网址，以便 Google 知道您的网址与您的网址的连接是否应该受信任。

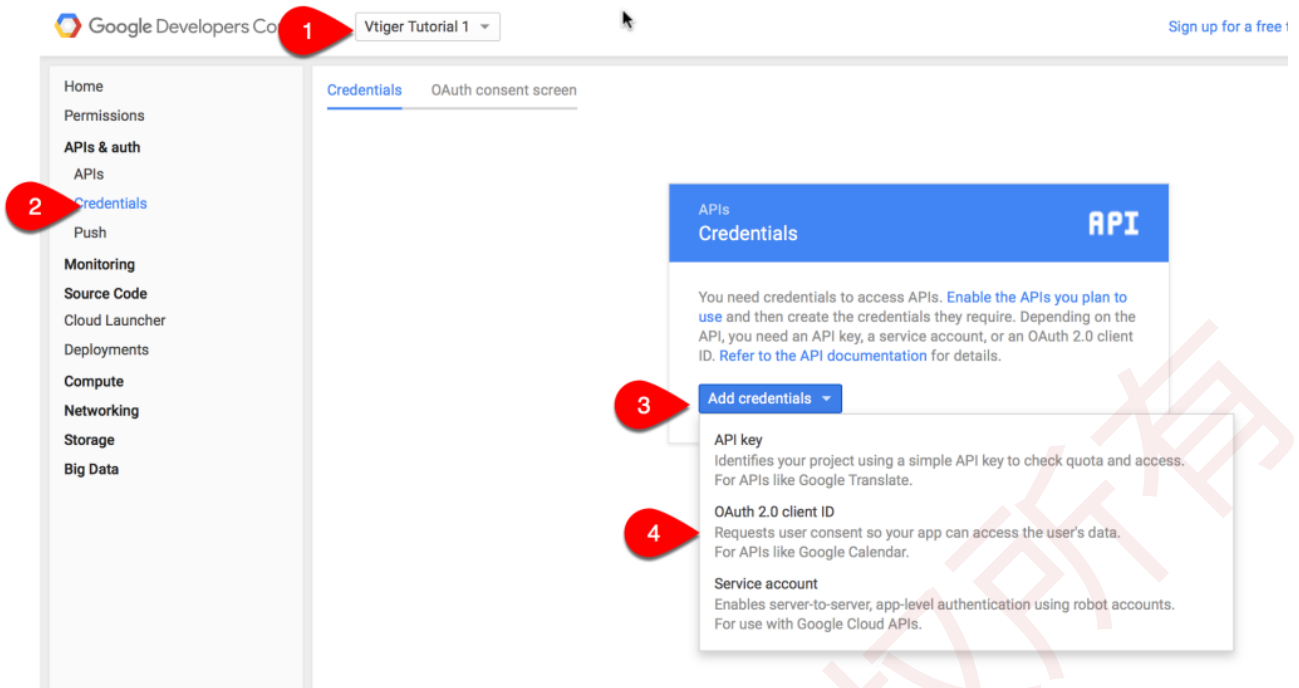
首先设置 OAuth 屏幕。

The screenshot shows the Google Developers Console interface for a project named 'Vtiger Tutorial 1'. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Home, Permissions, APIs & auth, APIs, Credentials (highlighted with a red circle labeled '2'), Push, Monitoring, Source Code, Cloud Launcher, Deployments, Compute, Networking, Storage, and Big Data. The main content area is titled 'OAuth consent screen' (highlighted with a red circle labeled '3'). It contains the following fields and sections:

- Email address**: A dropdown menu showing 'crm...@...m'.
- Product name**: A text input field containing 'Vtiger Google Sync' (highlighted with a red circle labeled '4').
- Homepage URL (Optional)**: An empty text input field.
- Product logo (Optional)**: A text input field.
- Privacy policy URL (Optional)**: An empty text input field.
- Terms of service URL (Optional)**: An empty text input field.

Below the 'Product logo' field, there is a placeholder image and the text: 'This is how your logo will look to end users' and 'Max size: 120x120 px'.

创建项目凭据



请选择 Web 应用程序，为其命名并根据以下内容添加来源和回调地址：

- 来源：你的网址
- 回调：使用以下 URL。请务必使用实际网址替换{SITE_URL}
- ✓ Google 日程同步：
`http://{SITE_URL}/index.php?module=Google&view=List&operation=sync&sourcemodule=Calendar&service=GoogleCalendar`
- ✓ Google 联系人同步：
`http://{SITE_URL}/index.php?module=Google&view=List&operation=sync&sourcemodule=Contacts&service=GoogleContacts`

Application type

1 ☒ Web application

☐ Android [Learn more](#)

☐ Chrome App [Learn more](#)

☐ iOS [Learn more](#)

☐ PlayStation 4

☐ Other

Name

2

Authorized JavaScript origins
Enter JavaScript origins here or redirect URIs below (or both) ?
Cannot contain a wildcard (http://*.example.com) or a path (http://example.com/subdir).

3

Authorized redirect URIs
Must have a protocol. Cannot contain URL fragments or relative paths. Cannot be a public IP address.

4

最后，保存，您将获得您的客户端 ID 和客户端密钥

[←](#)
[Download JSON](#)
[Reset secret](#)
[Delete](#)

Client ID for Web application

Client ID	715731809469-sffj2gbk4advkv7vvfeoc1pafbhtbf4j.apps.googleusercontent.com
Client secret	e-up8jgPTJ_JSMn7WbU8wKK
Creation date	Sep 23, 2015, 3:21:33 PM

Name

Vtiger Client 1

Authorized JavaScript origins

Enter JavaScript origins here or redirect URIs below (or both) ?

Cannot contain a wildcard (http://*.example.com) or a path (http://example.com/subdir).

http://www.example.com

Authorized redirect URIs

Must have a protocol. Cannot contain URL fragments or relative paths. Cannot be a public IP address.

http://localhost:8888/desarrollos/vtiger_63dev1/index.php?module=Google&view=List&operation=sync&sourcemodule=Calendar&service=GoogleCalendar ×

http://localhost:8888/desarrollos/vtiger_63dev1/index.php?module=Google&view=List&operation=sync&sourcemodule=Contacts&service=GoogleContacts ×

http://www.example.com/oauth2callback

[Save](#)
[Cancel](#)

第 3 步：更新您的 CRM 文件

现在您已拥有新的客户端 ID 和客户端密钥。打开位于 `modules/Google/connectors/Config.php` 的文件并更新变量 `$clientId` 和 `$clientSecret`

```

<?php
/*
 * To change this license header, choose License Headers in Project Properties.
 * To change this template file, choose Tools | Templates
 * and open the template in the editor.
 */

Class Google_Config_Connector {
    static $clientId = '715731809469-sffj2gbk4advkv7vvfeoc1pafbhtbf4j.apps.googleusercontent.com';
    static $clientSecret = 'e-up8jgPTJ_JSMn7WbU8wKK';
}
  
```

Add your credentials

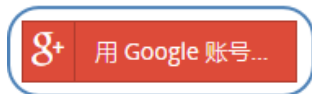
第 4 步：完成 Vtiger 中的配置。

完成前三个步骤后，您只需要按照本手册下节的方法完成 Vtiger 端的配置，就可以同步 vtiger 和 Google 之间的日历和联系人。

5.9.2.2 Vtiger 端同步设置

使用您的 Google 帐户登录

连接到 Google 帐户



Info

复制以下重定向网址并粘贴到您的 Google 身份认证中，如图所示

重定向网址: [http://\[redacted\].index.php?module=Google&view=Authenticate&service=Google](http://[redacted].index.php?module=Google&view=Authenticate&service=Google)

Authorized redirect URIs

For use with requests from a web server. This is the path in your application that users are redirected to after they have authenticated with Google. The path will be appended with the authorization code for access. Must have a protocol. Cannot contain URL fragments or relative paths. Cannot be a public IP address.

[http://\[redacted\].index.php?module=Google&view=Authenticate&service=Google](http://[redacted].index.php?module=Google&view=Authenticate&service=Google) ×

<https://www.example.com/oauth2callback>

您现在可以配置 Google 联系人组和与 Vtiger 联系人同步的日历事件。

选择要同步的模块

Google 日期	vtiger CRM 日期	字段映射	启用同步	同步方向
全部	联系人	配置	☒	双向同步
Primary	日历	查看	☒	双向同步

配置您的同步方向

同步方向

双向同步

从 google 同步至 vtiger

从 vtiger 同步至 google

- 双向同步: 将 Vtiger CRM 与 Google 双向同步
- 从 Google 同步至 Vtiger: 只从 Google 单向同步至 Vtiger
- 从 Vtiger 同步至 Google: 只从 Vtiger 单向同步至 Google

配置完毕您就可以同步或建立映射了。



记录分批同步。Vtiger CRM 一次同步 100 条记录。如果有更多记录需要同步，则会在同步报告中显示一条消息。通过点击“立即同步”按钮，您可以完成两端的记录同步。

]

5.10 邮件扫描

如果每天通过电子邮件与潜在客户，客户，同事等进行互动，每天多则会收发数千封电子邮件。通过邮件扫描转换器智能处理，可以帮助您高效地管理您的邮箱。邮件扫描转换器允许您配置通过自动扫描您的邮箱中的邮件来创建相应的 CRM 对象。您还可以定义规则来指定应对您的电子邮件执行哪些操作。扫描电子邮件的操作是自动完成的，除非您在[计划任务调度器](#)中禁用邮件扫描任务。

5.10.1 操作

邮件扫描转换器可以对您的电子邮件执行以下操作：

模块名称	描述
潜在客户	✓ 创建潜在客户
	✓ 附加 Email 到潜在客户记录
联系人	✓ 创建联系人
	✓ 附加 Email 到联系人记录
服务单	✓ 创建服务单（带联系人）
	✓ 创建服务单（不带联系人）
客户	✓ 附加 Email 到服务单记录
	✓ 创建客户
销售机会	✓ 附加 Email 到客户记录
	✓ 创建销售机会（带联系人）
	✓ 创建销售机会（不带联系人）
	✓ 附加 Email 到销售机会记录

5.10.2 配置邮箱

邮件扫描转换器为您提供了在 CRM 中配置邮箱的灵活性。扫描邮箱并对符合条件的电子邮件执行适当的操作。

通过几个简单的操作来配置您的邮箱：

- 1) 点击【主菜单-CRM 设置-其它设置-邮件扫描】进入邮件扫描页面。

首页 > 其它设置 > 邮件扫描



- 2) 首次配置请点击中间**现在创建邮箱**按钮或右上角 **+ 添加邮箱** 进入邮箱设置页面。如果已经配置了一个邮箱，需要配置另一个邮箱时只能点击右上角“添加邮箱”按钮进入设置。

配置邮箱一共分为三个步骤：

- 邮箱详细信息
- 选择文件夹
- 添加规则

第一步，添加邮箱详细信息

1 邮箱详细信息

2 选择文件夹

3 添加规则

扫描名称 *

QQ

接收邮件服务器(IMAP) *

imap.exmail.qq.com

邮箱账户 *

xxx@maie.name

邮箱密码 *

.....

协议

IMAP2

IMAP4

SSL 类型

No TLS

TLS

SSL

SSL 方法

验证 SSL 证书

不验证 SSL 证书

扫描

所有

扫描后标记为

不改变

状态

☒

邮件服务器时区

我不确定

下一步

取消

字段名称	描述
扫描名称	为您的邮箱或扫描器提供一个标签。目前仅支持字母和数字，不支持中文。
接收邮件服务器	提供您的 IMAP 邮件服务器地址。例如：Gmail 邮箱是 imap.gmail.com。腾讯企业邮箱是 imap.exmail.qq.com
邮箱帐户	邮箱登录用户名或邮箱地址，通常需要填写完整的邮箱地址
密码	邮箱登录密码。如果是 QQ 邮箱且开通了动态密码则需要填写客户端专用授权码。
协议，SSL 类型，SSL 方法	根据邮件服务器要求进行配置
扫描	选择“所有”扫描所有的邮件，速度慢；选择“未读”仅扫描未读邮件。
扫描后标记为	扫描后将邮件标记为“未读”或“已读”。

字段名称	描述
状态	勾选此复选框保持此邮箱处于启用的活动状态
邮件服务器时区	配置接收邮件服务器的时区，如果不清楚请保持默认。

点击“下一步”按钮进入**选择文件夹**设置页面。

第二步，选择文件夹

选择邮箱文件夹，以便 CRM 扫描邮件。

1 邮箱详细信息 2 选择文件夹 3 添加规则

请勾选要扫描的邮箱文件夹

- ☒ INBOX
- ☐ Sent Messages
- ☐ Drafts
- ☐ Deleted Messages
- ☐ Junk

返回 下一步 取消

点击“下一步”按钮继续添加扫描规则。

第三步，添加扫描规则 – 条件

扫描规则用于定义您的电子邮件转换为 Vtiger CRM 中相关记录的标准。系统将定期扫描邮箱中的电子邮件，以检查收到的邮件是否符合规则部分中定义的条件。

字段名称	描述
发件人 From	将您输入的条件与收件箱中收到的电子邮件的“发件人”字段进行比较。
收件人 To	将您输入的条件与收件箱中电子邮件的“收件人”字段进行比较
抄送 Cc	将您输入的条件与收件箱中电子邮件的“抄送”字段进行比较
密送	将您输入的条件与收件箱中的电子邮件“密送”字段进行比较。 此条件仅适用于收件箱中电子邮件的密送字段对您可见的情况。

字段名称	描述
主题	根据所选条件（包含，不包含，等于，不等于，含有服务单编号，开始于，结束于，正则表达式等）将您的输入与电子邮件的主题进行比较
内容	根据所选条件（包含，不包含，等于，不等于，开始于，结束于等）将您的输入与电子邮件正文进行比较
匹配	所有条件：所有输入条件都满足时执行操作。 任何条件：至少应匹配一个输入条件才执行操作。

1 邮箱详细信息
2 选择文件夹
3 添加规则

发件人

To

抄送

密送

主题

请选择

内容

请选择

匹配

☒ 所有条件
☐ 任意条件

第三步：添加扫描规则 - 执行操作

设置完扫描规则条件后，可以选择对应执行的操作。

字段名称	描述
操作	满足条件后执行对应的操作，见本节后面的介绍。
分配给	配置通过邮件扫描后在 CRM 中创建记录并关联给哪个用户（此功能用于创建服务单，更新服务单，创建潜在客户，创建联系人，创建客户）

操作

创建服务单 (有联系人)

指派给

Support Group

返回

完成

取消

点击“完成”按钮完成配置。

5.10.3 管理扫描规则

添加规则

点击 + 添加规则 按钮添加新的扫描规则。

如果添加有多个邮箱，需要在左侧选择扫描名称以便添加规则。

规则优先级

在邮件扫描中，我们可以添加多条规则并对规则优先级进行排序。排在前面的规则会优先进行比较。

+ 添加邮箱

邮件扫描

QQ

+ 添加规则

操作

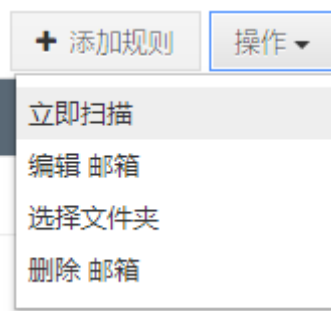
规则 1 : 添加到联系人 [发件人]

条件

鼠标移到扫描规则标题上，鼠标指针将显示为十字光标，在规则间拖动可以进行排序。释放鼠标将自动保存顺序。

其它操作

点击 操作 按钮将弹出更多操作菜单。



立即扫描：立即开始扫描邮件。

编辑邮箱：重新编辑邮箱参数。

选择文件夹：重新选择扫描的文件夹。

删除邮箱：删除当前操作的扫描邮箱。

5.10.4 创建记录

扫描收件箱电子邮件后，如果它们符合规则中定义的条件，则会在 CRM 中创建相关记录。它会试图在邮件中找到相应值并帮助映射到 CRM 相关字段。

如果规则匹配，则可以在电子邮件上执行以下操作：

操作名称	描述
创建服务单（带联系人）	使用以下信息创建服务单记录： 标题 = 电子邮件标题 联系人姓名 = CRM 中的联系人姓名取决于电子邮件，如果联系人中没有记录则会创建一个 描述 = 邮件正文 电子邮件附件将关联到服务单 并且系统将查询现有的联系人和客户记录是否与电子邮件发件人(From)匹配，如果找到记录将会进行关联。
更新服务单	使用以下信息更新现有的服务单记录： 评注 = 电子邮件的正文 在主题字段中选择正则表达式，并在文本区域中粘贴以下代码 Ticket Id[^:]*? ([0-9]+)
创建潜在客户	使用以下信息创建新的潜在客户记录： 姓氏 = 电子邮件的主题（如果电子邮件主题为空，则发件人将作为姓氏） 常用 Email = 发件人地址 描述 = 电子邮件正文

操作名称	描述
	电子邮件附件将创建为 CRM 文档并关联所创建的潜在客户 分配给： 在邮件转换规则中设置。
创建联系人	使用以下信息创建新的联系人记录： 姓氏 = 电子邮件的主题（如果电子邮件主题为空，则发件人将作为姓氏） 常用 Email = 发件人地址 描述 = 电子邮件正文 电子邮件附件将创建为 CRM 文档并关联所创建的联系人 分配给： 在邮件转换规则中设置。
创建客户	使用以下信息创建新的客户记录： 客户名称 = 电子邮件主题（如果电子邮件主题为空，则发件人将作为客户名称） 常用 Email = 发件人地址 描述 = 电子邮件正文 电子邮件附件将创建为 CRM 文档并关联所创建的客户 分配给： 在邮件转换规则中设置。
添加到联系人 (发件人 From)	检查现有的联系人记录是否与电子邮件的“发件人”字段匹配。如果匹配，新电子邮件记录被创建并关联到对应的联系人记录。如果电子邮件有任何附件，则会创建新文档并将其关联到联系人记录。
添加到联系人 (收件人 To)	检查现有的联系人记录是否与电子邮件的“收件人”字段匹配。如果匹配，新电子邮件记录被创建并关联到对应的联系人记录。如果电子邮件有任何附件，则会创建新文档并将其关联到联系人记录。
添加到潜在客户 (发件人 From)	检查现有的潜在客户记录是否与电子邮件的“发件人”字段匹配。如果匹配，新电子邮件记录被创建并关联到对应的潜在客户记录。如果电子邮件有任何附件，则会创建新文档并将其关联到潜在客户记录。
添加到潜在客户 (收件人 To)	检查现有的潜在客户记录是否与电子邮件的“收件人”字段匹配。如果匹配，新电子邮件记录被创建并关联到对应的潜在客户记录。如果电子邮件有任何附件，则会创建新文档并将其关联到潜在客户记录。
添加到客户 (发件人 From)	检查现有的客户记录是否与电子邮件的“发件人”字段匹配。如果匹配，新电子邮件记录被创建并关联到对应的客户记录。如果电子邮件有任何附件，则会创建新文档并将其关联到客户记录。

操作名称	描述
添加到客户 (收件人 To)	检查现有的客户记录是否与电子邮件的“收件人”字段匹配。如果匹配，新电子邮件记录被创建并关联到对应的客户记录。如果电子邮件有任何附件，则会创建新文档并将其关联到客户记录。

 注意！在创建更新字段规则时，您需要记住以下几点：

1) 更新字段的优先级应大于创建服务单规则。

2) 创建服务单时，电子邮件会自动发送给您的客户。当您的客户回复此电子邮件时，答复会填充为现有工单中的评注。我们建议您使用您在**邮件扫描器**中配置的**电子邮件地址**作为在**发送邮件服务器**中的发件人。

5.11 EMAIL 模板

电子邮件模板允许您在几秒钟内创建直观的电子邮件。只需拖放即可添加和编辑电子邮件部分，文本，图像和格式。您创建的电子邮件可以保存并通过邮件营销或个人电子邮件发送给潜在客户或联系人。

5.11.1 创建 Email 模板

按照几个简单的步骤创建一个新的电子邮件模板：

1) 点击【主菜单-工具-Email 模板】进入电子邮件模板管理页面。

EMAIL 模板 > 列表				+ 添加 EMAIL 模板
			1 - 15 of ?	
☐	模板名称	标题	描述	模块名称
☐	Invite Users	Invitation	Invite Users	
☐	ToDo Reminder	Activity Reminder	Reminder	
☐	Activity Reminder	Reminder	Reminder	

2) 在电子邮件模板页面中，单击【添加 Email 模板】按钮打开添加页面。

3) 输入模板名称、说明和主题。

4) 在编辑器窗口中适当位置编辑好格式。

5) 选择字段类型，选择模块和字段，变量调用参数将显示在光标所在位置。

模块	内容
联系人	显示联系人模块和相关客户模块字段

客户	显示客户模块字段
潜在客户	显示潜在客户模块字段
日历	显示日历模块相关字段
事件	显示事件模块相关字段
供应商	显示供应商模块相关字段
用户	显示我的首选项页面的用户信息字段
基本字段	显示公司信息、当前日期、当前时间客户门户地址等通用字段

例如，

Dear **\$contacts-lastname\$**,

Thanks for subscribing vtiger CRM. We are so glad that you are now a member of vtiger community. Please feel free to revert to us if you need any assistance

Regards,

\$users-user_name\$

上述电子邮件模板在发送邮件时将用实际信息填充为，

Dear **Diana**,

Thanks for subscribing vtiger CRM. We are so glad that you are now a member of vtiger community. Please feel free to revert to us if you need any assistance

Regards,

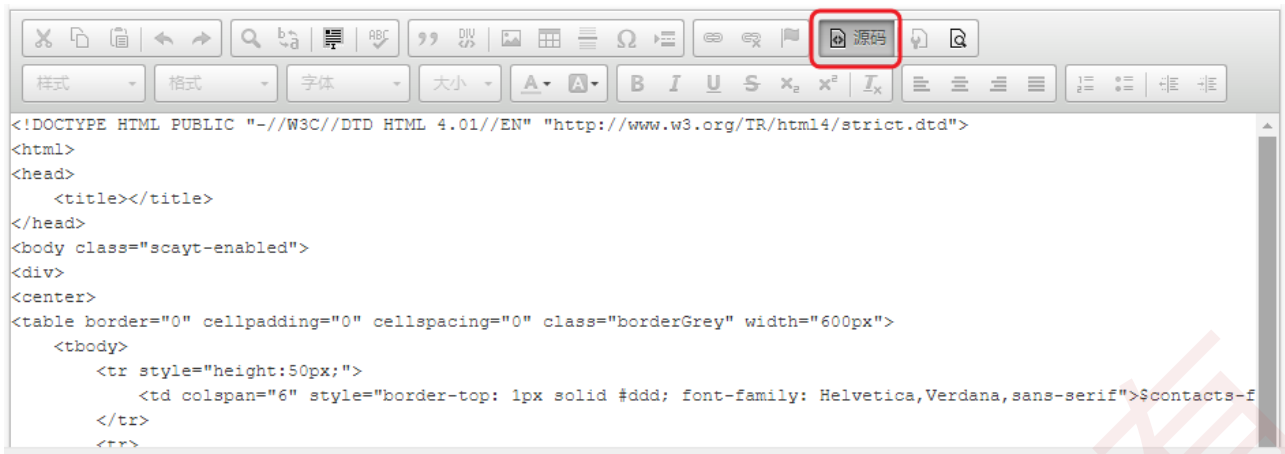
Shareef

5.11.2 插入 HTML 内容

除了无聊的常规纯文本电子邮件之外，您还可以发送丰富多彩且视觉上吸引人的电子邮件来激发您的客户。您所要做的是 - 将预先设计的 HTML 内容集成到您的电子邮件模板中。

遵循几个简单的步骤将您的 html 内容集成到您的电子邮件模板中

- 1) 在创建，查看或编辑电子邮件模板的视图中，在编辑器顶部工具栏单击**源码**按钮



2) 将 HTML 内容粘贴到提供的文本空间中

3) 点击**保存**按钮保存

 注意：我们强烈建议您在粘贴 HTML 内容后点击保存按钮并且不要再点击“源码”按钮。

5.11.3 选择电子邮件模板

您可以在电子邮件弹出窗口中通过点击**选择邮件模板**按钮来填充电子邮件模板。通过邮件管理器发送电子邮件时，您也可以找到发送电子邮件模板按钮。

遵循几个简单的步骤在发送电子邮件时填充电子邮件模板

1) 点击选择邮件模板按钮

The screenshot shows the 'Compose Email' (撰写电子邮件) form. It includes a header bar with the title and a close button. The form contains several input fields and buttons:

- 收件人 *** (Recipient): A text input field with a placeholder '输入并检索' (Enter and search).
- 添加抄送 添加密送** (Add Cc Add Bcc): Buttons to add additional recipients.
- 主题 *** (Subject): A text input field.
- 添加附件** (Add Attachment): A section with a '选择文件' (Select file) button, a status '未选择任何文件' (No file selected), and a '从 CRM 文档中选择' (Select from CRM documents) button.
- 联系人** (Contact): A dropdown menu with a search icon.
- 选择邮件模板** (Select email template): A prominent green button.

2) 选择所需的电子邮件模板

3) 选择电子邮件模板后，单击**发送**按钮。

6 模块

6.1 模块通用视图

在用户常用的模块中，CRM 系统提供了相同的视图展示模式，减少了用户的学习时间和成本。在本节中，我们将以“潜在客户”模块为例介绍模块通用的视图、菜单和按钮操作，用户只需要学习本节内容即可快速掌握大多数模块的操作方法。

模块通用视图主要分为列表视图和详细视图两种。

6.1.1 列表视图

本节所列的常用模块，点击主菜单时均默认进入下图所示的列表视图页面。



由上图所知，列表视图常用操作包括：

- 1) 相关模块切换图标：点击切换相关模块；
- 2) 列表：系统内建、用户创建或者共享的筛选列表，点击可以创建或者快速完成记录筛选；
- 3) 标签：用户创建或者共享的标签云，点击可以快速筛选具有相应标签的记录；
- 4) 全局检索：全局检索和快速创建筛选列表；
- 5) 批量操作按钮：批量操作记录；
- 6) 字段（列）管理快捷操作：快速操作显示的字段列，记录排序；
- 7) 字段记录快速筛选：对相应字段内容快速筛选和排序；
- 8) 记录：查看、预览、编辑、删除记录等操作；
- 9) 页码：记录分页操作；
- 10) 添加、导入记录按钮：添加、导入记录操作；
- 11) 快速创建按钮：快速创建记录操作；

12) 模块自定义操作按钮：模块自定义操作。

6.1.1.1 相关模块切换图标

列表视图最左侧为当前模块相关模块图标，主要分类包括营销、销售、盘点、支持、项目，好看方面可以在相关模块间切换。此图标顺序由【CRM 设置 - 配置 - 菜单编辑】中设定的菜单项决定。



6.1.1.2 自定义筛选列表

列表准确地应该称为自定义筛选列表，即通过设置筛选条件，将用户需要的记录筛选展示给用户。Vtiger 6.x 记录顶部的下拉筛选列表已经移至记录列表左侧展示为列表。

CRM 的每个模块都提供自定义筛选功能，便于从所有记录中筛选出用户所需要的记录，并通过筛选视图方式进行展示。

例如，您可以快速筛选过滤出某个特定区域内的所有记录，并将这些记录分配给该地区的销售代表。您也可以通过筛选功能对筛选出来的记录执行批量编辑，删除，发送电子邮件等操作。



→ 在指定模块的全部记录中

→ 按自定义设定条件进行筛选

→ 列出符合条件的记录

创建自定义筛选列表

由于各模块中创建筛选视图的步骤相同，本节将以“潜在客户”模块为例介绍如何创建自定义筛选。您可以按照相同的步骤在销售机会，联系人，客户等其他模块上创建筛选。

操作步骤如下：

- 1) 点击左侧主菜单图标
- 2) 点击“营销”目录下的“潜在客户”菜单进入潜在客户视图。
- 3) 在左侧列表区右上角点击 + 按钮创建新列表。



4) 您将被导航到创建筛选列表的页面。在**视图名称**字段中为您的筛选列表提供一个名称标签，比如取名为：线索来源 - 网站。

- 5) 选择您想在自定义筛选列表视图所需要看到的列（即字段）。您最多只能选择 15 列。

创建新的列表

视图名称 *

线索来源 - 网站



设为默认



在首页关键指标中显示

选择列和顺序 (最大 15)

× 姓 *	× 名字	× 常用电话	× 公司	× 线索来源	× 常用 Email	× 网站	× 指派给 *	× 城市

- 6) 您需要指定条件才能筛选过滤出您希望在自定义视图中显示的特定记录。

选择筛选条件：

7) 所有条件：基于 AND（和）条件过滤记录。

例如，

条件 1

和

条件 2

和

条件 3

当且仅当所有条件都匹配时显示结果。如果一个条件不符合，其他查询将不会执行。

8) 任意条件：根据 OR（或）条件筛选记录。

例如，

条件 1

或

条件 2

或

条件 3

如果至少有一个条件匹配，则显示结果。即便其中一个条件查询失败，其他查询也将被执行。

[ 注意。

1) 默认情况下，在所有条件和任意条件之间是“和（AND）”关系。这将帮助您把这两个条件组合在一起。

2) 您还可以筛选自定义和默认日期字段上的记录。条件是动态的。例如，今天（Today）作为过滤条件将显示当天的所有记录。明天时不会显示相同的记录。它会显示当天的记录。

3) 您可以提供现有或自定义条件来过滤记录。

]

提供权限

现在，您已经成功完成了创建筛选列表的工作，现在可以根据您的业务需求进行配置。您有很多选项来充分利用您创建的筛选视图。

设为默认

您的 CRM 模块中可能有很多字段，您可以创建自定义筛选列表并设置为默认列表视图，以便您只查看主要的字段。勾选**设为默认**复选框，您的 Vtiger CRM 帐户中的其他用户将默认使用该筛选视图。

视图名称 *

线索来源 - 网站

☒ 设为默认

☐ 在首页关键指标中显示

选择列和顺序 (最大 15)

× 姓 * × 名字 × 常用电话 × 公司 × 线索来源 × 常用 Email × 网站 × 指派给 * × 城市

在关键指标中显示

勾选“**在首页关键指标中显示**”旁边的复选框，此自定义筛选视图将显示在仪表板上。在仪表板上，单击添加小组件>迷你清单>潜在客户>线索来源 - 网站>选择列

视图名称 *

线索来源 - 网站

☐ 设为默认

☒ 在首页关键指标中显示

选择列和顺序 (最大 15)

× 姓 * × 名字 × 常用电话 × 公司 × 线索来源 × 常用 Email × 网站 × 指派给 * × 城市

完成后，点击**保存**按钮保存列表。

共享列表

您可以选中“**分享此列表**”复选框，并选择共享查看此列表的用户或者用户组，仅允许选定的用户或者用户可以看到此列表。

☒ 分享此列表

搜索列表

如果列表比较多，可以在搜索框中输入列表标题进行检索。

查看列表

默认查看的是系统默认的“全部”列表视图，我们可以点击“我的列表”选择查看保存的筛选列表视图。点击列表右侧的  按钮将弹出菜单，可以对列表进行“编辑、删除、复制、默认”操作。

- 编辑：重新编辑筛选列表。
- 删除：删除当前筛选列表。
- 复制（重复，官方语言字串重用不便于翻译）：复制列表生成新列表。
- 默认：设置为默认筛选列表，等同于勾选“设为默认”复选框。

删除筛选视图

点击列表名称右侧的下拉菜单，然后从下拉菜单中选择删除。

我的列表

关系火热的线索

本月线索

线索来源 - 网站

 编辑

 删除

 重复

☐ 默认

隐藏列表

点击列表区右上角的  图标，将列表区折叠隐藏到浏览器左侧的相关模块切换图标旁边。隐

藏后将缩进为  图标，点击即可以弹出展开列表区。

6.1.1.3 标签

在模块的列表视图中，将列出此模块常用标签，点击标签将筛选出具有此标签的所有记录，可通过标签对记录进行分类。



关于标签管理的更多介绍请参考本手册 [CRM 设置 - 个人选项 - 标签管理](#) 一节。

6.1.1.4 全局检索

在任意模块顶部有个检索框，输入文字后可以对所有模块的部分必填字段进行模糊查询。比如姓名、标题等字段。所有包含关键字的记录将被列出，用户可点击查看。



比如我们输入“张”，并按按回车键（Enter），系统将弹出窗口显示有关“张”的检索结果。

联系人 1 - 2 of 2

操作	姓	职务	客户名称	常用 Email	办公电话	指派给
	张	技术部主管		n[redacted]		Administrator
	张总			n[redacted]	13[redacted]0	test

日历 1 - 1 of 1

操作	状态	活动类型	主题	关联于	开始日期和时间	截止日期	指派给
		电话	拜访张总		2017-08-10	2017-08-10	Administrator

如果需要更精确的检索，点击检索框右侧  按钮将弹出检索条件设置窗口，您可以选择模块，并输入检索条件进行检索，也可以将此检索条件另存为自定义筛选列表。关于自定义筛选列表，请[点这里了解更多](#)。



6.1.1.5 批量操作（合并、导出和查重）

选定记录后记录列表顶部     工具栏将被点亮，可以执行记录的批量操作。

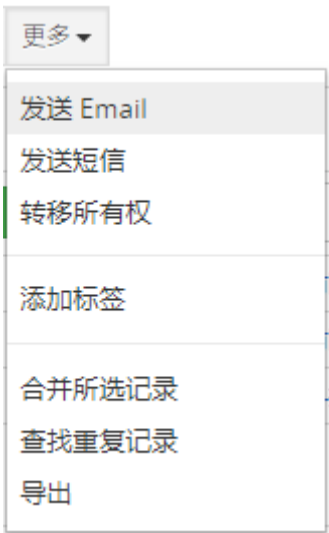
 **编辑：**批量编辑所选记录。批量编辑的字段在**模块布局**和**字段编辑器**字段属性中设置。设置为  **批量编辑** 的字段将在批量编辑中出现。[了解更多](#)

 **删除：**删除所选记录，将会弹出删除确认对话框，确认后可删除。

 **评注：**弹出添加评注对话框，可以添加一些评论或备注信息，并且可以上传附件。



点击“更多”按钮弹出更多操作选项，模块不同，选择记录不同弹出菜单略有不同：



发送 Email: 给选定的对象发送 Email，各模块略有不同。

发送短信: 当系统中安装有短信模块时可以给选定对象发送短信。

转移所有权: 将当前选定记录的所有者转换给其它 CRM 用户。

添加标签: 为选定记录添加标签。

合并所选记录: 将所选记录合并为一条记录。最多可选三条记录进行合并，选定后将弹出合并记录对话框，可以手动指定要保留的主列值，其它记录将被删除或合并。本例以客户模块为例：

合并记录在 > 客户 ✕

合并后的主要记录将被保留。您可以选择的列值保留。其他的记录将被删除，但相关信息将被合并。

字段	☒ 记录 #30	☐ 记录 #26	☐ 记录 #22
客户名称	☒ 深圳市 有限公司	☐ 深圳市 有限公司	☐ 深圳市 技术有限公司
网站	☒ http://www. net/	☐ http://www. com/	☐
常用电话	☒	☐	☐
股票代码	☒	☐	☐

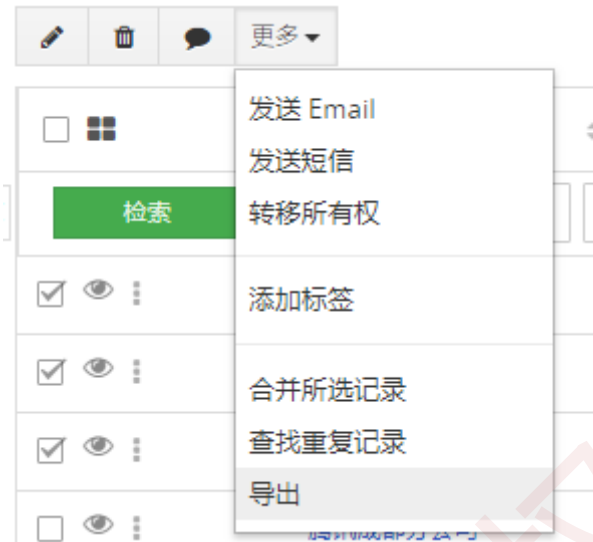
合并 取消

查找重复记录: 可以指定关键字和字段，查找记录是否有重复。Vtiger CRM 7.1 版已经支持保存记录时自动查重，需要管理员用户在模块布局和字段管理**重复记录预防**中开启并设置检测字段。[了解更多](#)

导出

如果您希望以电子表格的形式获取数据，则可以立即导出记录。导出数据的步骤（以客户记录为例）：

- 1) 进入客户列表视图页面，选定要导出的记录
- 2) 点击 更多>导出



- 3) 在导出数据页面中，您将找到以下选项



- 4) 点击“导出 xx”按钮将弹出导出文件另存对话框，选择保存文件目录完成导出
字段说明：

字段名称	描述
导出所选记录	单击单选按钮，导出列表视图中选择的记录
导出当前页数据	单击单选按钮以导出当前列表视图页面上的所有记录
导出所有数据	单击单选按钮导出当前模块中的所有记录

6.1.1.6 字段列管理

点击列表区左上角  图标，可以根据自己公司业务的需要对列表视图的列（字段）进行添加或隐藏的自定义操作，以便直观地查看必要的字段。



点击后将弹出配置列对话框。左侧为当前列表可以查看的字段，鼠标按住并拖动字段可以快速进行显示排序，点击字段右侧的  图标移除字段列。右侧为可选用字段，搜索并点击字段可以将字段添加在列表。



更改过后，点击“更新列表”按钮保存设置。返回列表视图，列表中可以查看的列（字段）已经变更。

6.1.1.7 字段记录筛选和排序

列表视图中，当记录很多时，我们可以通过记录排序和筛选功能快速找到我们想要的记录。



记录排序

点击记录标题字段名，每次点击字段前的图标将切换显示成▲或▼，表示记录按照当前字段降序▼和升序▲排列（仅对英文和数字有效）。

排序后，字段名称后面会出现一个✕图标，点击则取消手动排序，恢复默认排序规则。

▼ 姓 ✕

记录筛选

在列表视图字段标题下方有一行快速检索输入框，每个字段都可以输入关键字，下拉列表字段将出现选择列表和单独的搜索框。点击 **检索** 按钮实现当前视图当前字段的快速模糊检索。快速找到想要查看的所有记录。

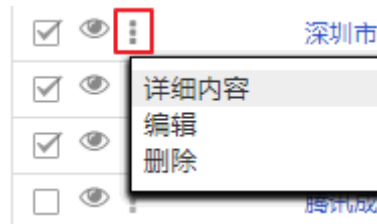
◆ 开通客户门户

6.1.1.8 记录管理

列表视图中，鼠标双击任意记录字段，该记录将切换成可编辑状态，便于用户直接编辑记录。

文本字段可以直接在文本框中输入，选项字段可以进行勾选或下拉选择，而关联字段（比如联系人模块中查看**客户名称**）可以点击弹出关联选择对话框。编辑完成点击 **✓** 按钮保存记录，点击 **✕** 按钮取消编辑并退出编辑模式。

选定记录后点击记录前面的 **⋮** 下拉菜单执行查看（详细视图）、编辑（所选记录）、删除（所选记录）操作。



详细内容：进入详细视图页面查看记录详细信息

编辑：编辑当前选定的记录

删除：删除当前选定的记录



6.1.1.9 分页操作

如果 Vtiger CRM 中您的账户下有数千条记录。如果我们要浏览早期录入系统的记录可以简单地跳转到所需的页面。



在列表视图中按照几个简单的步骤跳转到特定页面：

- 1) 点击所需的模块（例如：潜在客户，联系人等）；
- 2) 在记录列表视图中，单击列表视图右上角的页面跳转图标 ；点击左右箭头实现前后分组切换；
- 3) 在跳转至文本框中输入想要跳转的页码；
- 4) 点击 Go 按钮完成跳转。

6.1.1.10 添加和导入记录

系统提供了独立创建记录、快速创建记录、外部导入记录和模块间转换记录的方式来添加记录。无论哪种方式创建的记录，其字段都是统一的。

大多数模块右上角都提供了添加记录和导入记录的按钮，以销售订单模块为例：



添加记录

“添加销售订单”按钮可以创建新的销售订单记录，点击后将打开新建记录页面，只需要在系统设定好的对应字段中输入值并保存即可创建新记录。如果需要增加或修改字段，请参考本手册[模块布局和字段](#)管理一节。

导入记录

“导入”按钮允许从外部 .csv 文件批量导入记录。关于导入记录的详细介绍请参考本手册[附录导入记录](#)一节。

6.1.1.11 快速创建记录

页面顶部右上角快捷菜单区，分别放置了快速创建、日历、报表、任务、用户五个图标菜单，便于我们快速操作。



点击 图标按钮可以弹出快速创建面板，点击模块名称，可以快速创建相应模块的记录。

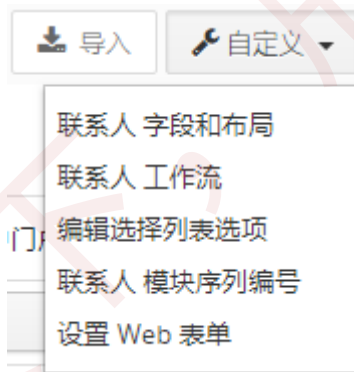


比如我们选择点击“客户”模块，将弹出快速创建客户记录的对话框。

只需要输入少量必填信息就可以快速创建对应模块的记录，节约大量时间。各个模块快速创建记录窗口的内容根据模块的特点略有不同。我们可以点击“切换成完整编辑”按钮将视图切换为完成编辑对话框模式。

6.1.1.12 模块自定义

在模块的右上角，有一个自定义按钮，可以对当前模块进行自定义。

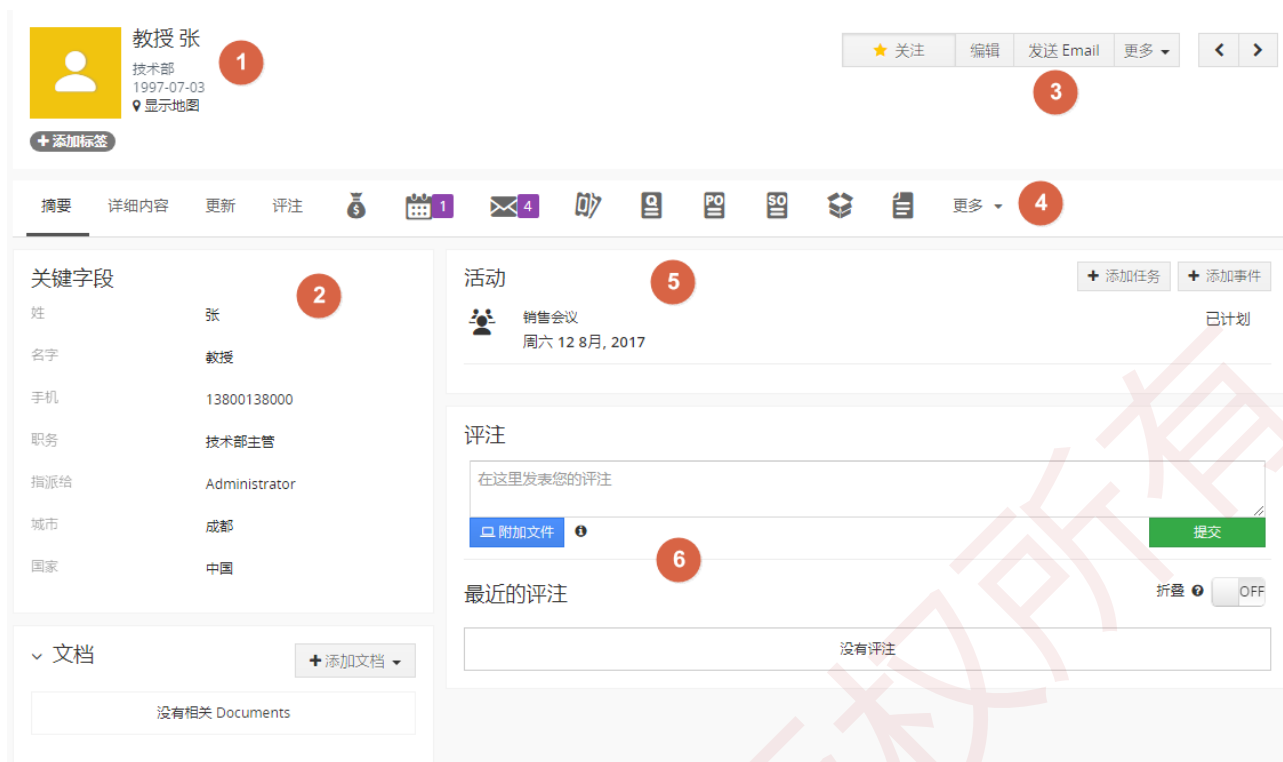


点击 自定义 设置按钮执行以下操作：

- 1) **xx 字段和布局**：点击将跳转到字段和布局设置页面，配置字段并通过布局编辑器自定义当前模块字段的布局。[了解更多](#)
- 2) **xx 工作流**：点击将跳转到当前模块相关的工作流设置页面，可以查看/创建新的工作流。[了解更多](#)
- 3) **xx 选择列表**：通过选择列表编辑器修改当前模块所有的下拉列表字段的列表选项值。[了解更多](#)

6.1.2 概要视图

在模块的列表视图中，点击某条记录将进入概要视图页面，展示此记录的摘要/详细信息和与其它模块的关联信息。以下以联系人模块记录详细视图为例说明。



- 1) 记录标题区：展示记录标题字段，称谓字段，地址、标签等信息；
- 2) 摘要视图：摘要页面中展示当前记录关键字段；
- 3) 记录操作按钮：关注记录、编辑记录、发送邮件、转换记录、导出记录等操作；
- 4) 标签页面：切换记录详细视图和相关模块的数据；
- 5) 关联看板：展示当前模块关联的看板及相关的操作，如文档、日程等；
- 6) 评注：当前记录相关的评注信息。

6.1.2.1 记录标题区域

概要视图区域顶部展示记录的标题及相关信息。不同的模块展示信息略有不同。如联系人、潜在客户等模块将显示姓名、称谓、部门、生日、头像图片等信息；产品等模块可以显示产品型号；其它模块将显示标题信息。



客户等模块如果录入了地址信息，点击 [显示地图](#) 链接可以查看在 Google 地图上展示的位置。

模块下方展示了当前记录添加的标签。关于标签请查看本手册 [标签管理](#) 内容。

标题区域展示的字段可以在 [模块布局和字段编辑](#) 中将字段属性标记为 [头部](#) 字段。 [了解更多](#)



6.1.2.2 摘要视图

摘要视图显示了单个记录的所有重要字段内容。通用摘要视图，您不必点击不同的选项卡即可查看分散在不同位置的信息。摘要视图在一个屏幕上显示所有这些重要的信息。

首先我们需要在**个人选项**中将默认记录视图设置为**摘要视图**。



1) 点击右上角的用户图标；

2) 在下拉菜单中选择**个人选项**；

3) 找到**更多信息区块 - 默认记录视图**字段，双击切换为编辑模式，选择所需的视图 - “摘要”视图或“详细信息”视图；

4) 点击保存。

选择您想要在摘要视图中显示的字段

此功能允许您在“摘要视图”中配置要查看的字段。

点击设置菜单图标，进入【设置 - 模块管理 - 模块布局和字段】，从下拉菜单中选择一个模块，点击 **关键字段** 属性图标来激活/隐藏字段。[了解更多](#)



配置好要在摘要视图中查看的字段后，回到模块记录页面摘要视图区域中就可以查看设定的关键字段。



6.1.2.3 记录操作

在记录概要视图右上角，是对记录操作的一些按钮。



关注 点击关注记录，再次点击取消关注。关注后的记录如有变更将获得通知。

编辑 编辑当前记录。点击后切换至编辑模式。

发送 Email 给当前记录的电子邮件地址发送邮件。部分模块具有此按钮。

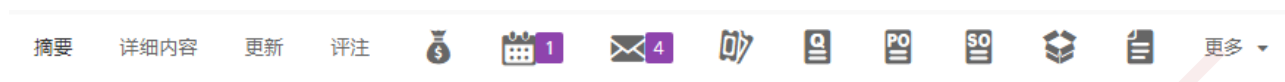
更多 弹出更多操作菜单。比如删除、复制、转移记录所有权、添加日程等操作。

转移所有权即将当前记录转给 CRM 其它用户跟进。

视模块的不同还有其它一些不同的按钮。

6.1.2.4 记录关联

记录关联是 Vtiger CRM 系统的核心思想之一。即多个模块间的记录可以通过关联方式建立连接。详细视图页面中的关联标签页面可以展示当前模块记录相关联的其它模块记录及数据。模块不同标签选项卡也不相同。



在客户、联系人、潜在客户等模块下可以进行模块记录关联。相互关联的记录可以在对应的模块详细视图进行检查。

Vtiger CRM 系统中的模块间记录关系都是通过此种方式进行展示。比如某个客户的所有联系人；某次营销活动获取的所有潜在客户等。

为了便于描述，关于记录关联的操作我们在[营销活动-记录关联](#)中有详细说明。

6.1.2.5 关联看板

部分模块可以查看关联看板。比如项目模块可以查看关键指标、服务单、里程碑、任务等。

已开始的任務	進度	已到期的任務	已完成的任務
0	0	0	0

0

0

0

2

项目名称	test
开始时间	2018-01-03
指派给	Administrator
预计完成日期	2018-01-31
状态	已启动

评论

在这里发表您的评论

附加文件

提交

最近的评论

没有评论

服务单

选择状态

没有相关 HelpDesk

里程碑

Project Milestone Name

Milestone Date

勘察现场

2018-01-06

任务

选择进度

选择状态

报价

Progress: 10%

状态: 已取消

6.1.2.6 评注

评注及评论与备注（或注释），比如在 CRM 中的联系人记录或其它模块的摘要视图中都可以找到评注区块。在文本框中添加评注内容，然后单击“添加评注”按钮，这些评注将有助于公司内部用户进行查看和跟进。

关于评注模块的详细说明请参考本手册[评注](#)一节。

6.1.2.7 产品明细列表

对于产品、服务、报表、销售订单等库存盘点模块，系统提供有产品（或服务）明细列表区域，以便灵活添加产品和服务。

产品明细区块中可以进行如下管理操作，以下以报价模块为例进行说明。

产品明细

1 税区 请选择 2 货币 China, Yuan Re... 3 价格表 4 计税模式 组合计税

工具	*条目名称	数量	标价	合计	净价
	戴尔DELL XPS13-9360-R16i	10	13000.00 (-) 折扣(0): 折后总价:	130000.00 0.00 130000.00	130000.00
	三年质保	1	0.00 (-) 折扣(0): 折后总价:	0.00 0.00 0.00	0.00

8 + 添加产品 9 + 添加服务

#	字段名称	描述
1	税区	选择所需要的税区
2	货币	选择所需要的货币币种
3	价格表	指定价格表
4	计税模式	选定产品列表项目计税模式，组合计税或单独计税
5	产品	点击产品图标选定或添加产品
6	服务	点击服务图标选定或添加服务
7	折扣	点击折扣文字上的链接输入当前产品折扣
8	添加产品	添加一行产品输入区域
9	添加服务	添加一行服务输入区域

更多相关有用的链接: [税务模式](#), [价格表](#), [产品](#), [服务](#), [货币](#)和隐含税。



注意: 在开源社区版中, 产品明细列表区域的字段不能自定义, 只有官方云版才带有自定义功能。

6.2 营销活动

营销活动模块为您的营销团队提供安排和执行大规模市场营销活动的功能。 Vtiger CRM 可帮助您创建有效的市场营销活动, 并可以通过选定潜在客户, 联系人, 销售机会和客户关联列表进行管理。

比如我们可以通过营销活动模块创建展会、研讨会、产品发布会、展销会等活动，记录公司为新产品上市、扩大市场份额、解决产品积压库存、参加展销会等举办的市场活动。同时可以在系统中选择活动涉及的产品，录入活动相关信息，如成本预算和实际成本等，可以对营销活动的实际收益进行分析。通过活动搜集创建或关联潜在客户、联系人等方式对参与某项营销活动所获取的客户和潜在客户进行统一管理。在营销活动中可以选择目标客户、潜在客户，进行邮件群发等操作。

6.2.1 手动创建营销活动

手动创建

手动创建营销活动记录的步骤如下：

- 1) 点击主菜单选择**营销->营销活动**菜单进入营销活动模块；
- 2) 点击**添加营销活动**按钮
- 3) 在创建营销活动视图中，填写营销活动详细信息
- 4) 点击“保存”按钮保存信息。

快速创建

您可以通过顶部快速创建功能快速输入营销活动记录的基本细节。通过快速创建创建营销活动记录的步骤：

- 1) 在任意模块点击顶部右上角的（+）图标
- 2) 点击选择营销活动
- 3) 在创建营销活动视图中，填写详细信息
- 4) 点击保存按钮保存信息

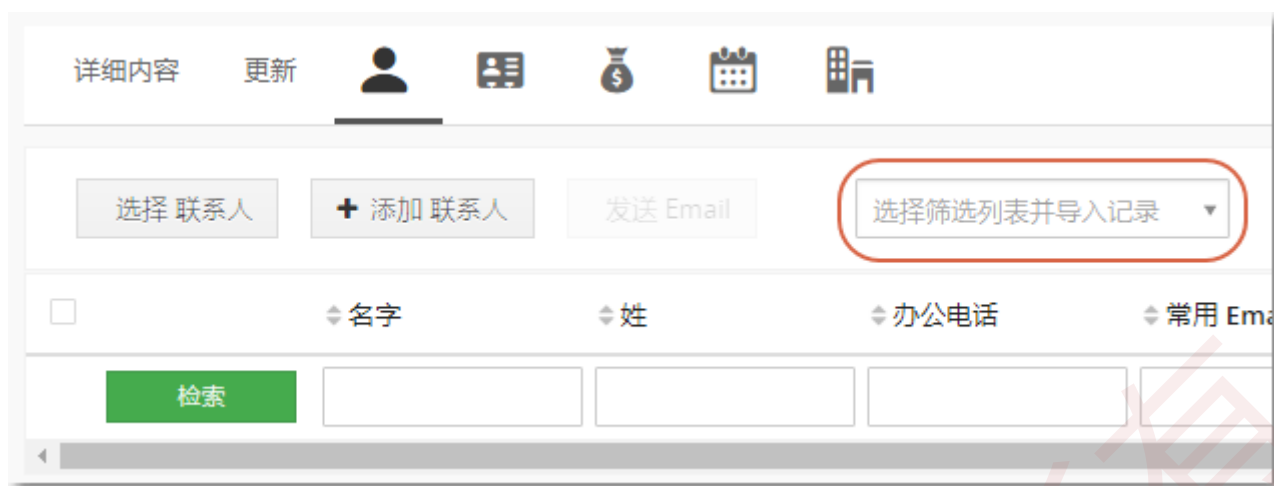
6.2.2 营销活动记录关联

营销活动模块中可以显示营销活动与其他模块关系的全面视图，和完整的历史日志。

您可以在“营销活动”模块的详细视图页面跟踪以下详细信息

# 项目任务关联记录	
更新	显示项目任务记录上执行的操作的历史记录
联系人	查看关联联系人
潜在客户	查看关联潜在客户
客户	查看关联客户
销售机会	查看关联销售机会
活动	查看关联事件任务活动

可以从系统中筛选潜在客户、联系人、客户等模块的指定记录关联至当前营销活动，从而对每次营销活动获取的有效客户信息进行精确管理。以下以联系人记录关联为例进行说明。



1) 在营销活动记录详细视图页面，单击相关模块列表的**联系人**  标签选项页面；

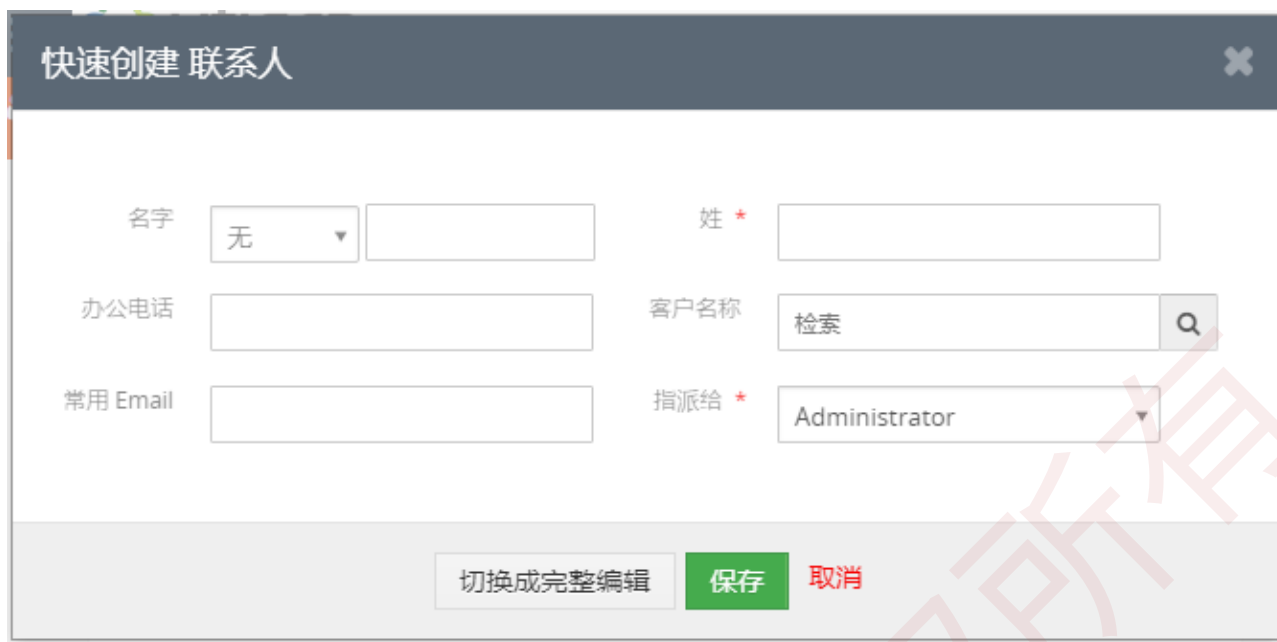
2) 第一种方法：选择联系人。

点击“**选择联系人**”按钮，从弹出窗口的现有联系人记录中选择联系人记录添加到当前营销活动中进行关联。勾选联系人记录前的复选框后点击左上角“**添加**”按钮或者点击联系人姓名直接添加联系人记录进行关联。



3) 第二种方法：手动添加联系人。

如果要关联的联系人系统中不存在，我们可以点击选项标签下的**添加联系人**按钮，在弹出的“快速创建联系人”对话框中快速录入联系人。



快速创建 联系人

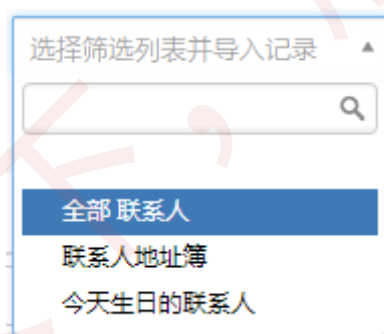
名字 姓 *

办公电话 客户名称 检索

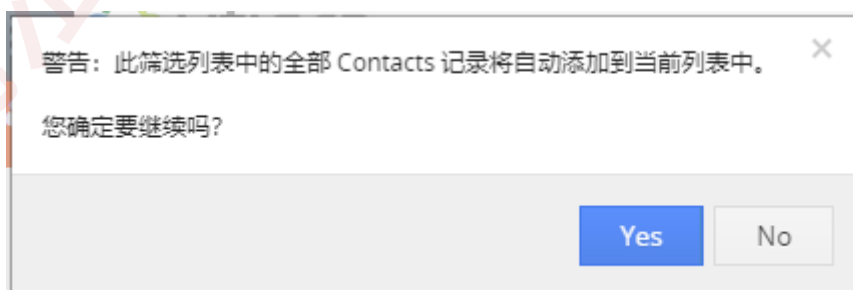
常用 Email 指派给 *

4) 第三种方法：一键批量关联。

单击列表顶部的“选择筛选列表并导入记录”下拉列表，选择一个已有的筛选列表；如果需要精确筛选，可以在联系人模块中单独创建一个筛选列表，设置精确的筛选条件进行筛选。请参考本手册[自定义筛选列表](#)一节。



选择一个列表项之后将弹出确认对话框，确认后，系统会将此筛选列表项下的全部记录关联到当前营销活动中。



 **注意：**

- 1) 此操作会将所选定的筛选列表中的所有记录一次性全部导入关联至当前营销活动记录，一键批量导入关联，且操作为不可逆，操作前请仔细确认。
- 2) 只是创建记录间的关联关系，不会改变联系人模块的原始记录。
- 3) 记录间的关联操作是相互的，比如在营销活动中关联了联系人模块的记录，则在联系人模块中可以查看到营销活动的对应记录。

]

- 5) 关联记录后，选项标签上将显示当前关联的记录数量。

点击 按钮可以编辑联系人记录；

点击 按钮取消记录关联。点击此按钮不会删除联系人模块中的对应原始联系人记录，只会删除关联关系。

- 6) 关联记录列表右侧有一个“状态”字段，点击 可以设置联系状态。

[**注意：**删除关联关系时此状态将被清空，再次关联记录可以重新设置状态。]

- 7) 潜在客户、客户记录的关联操作同上述操作一致。

6.2.3 发送电子邮件

您可以通过营销活动模块有针对性地将营销推广电子邮件批量发送给某些潜在客户，联系人和客户记录。您可以从现有筛选列表中选择记录，也可以手动创建记录。

详细内容更新

2

选择 联系人

+ 添加 联系人

发送 Email

选择并载入列表

选择所有 联系人 (2)

☒	名字	姓	办公电话	客户名称	部门
☒					
☒		张			技术部
☒		邓			

创建电子邮件列表的步骤：

- 1) 在营销活动记录详细视图页面，单击相关模块列表的**联系人**  标签选项页面；
- 2) 在已关联的联系人记录列表中，勾选联系人记录左侧的复选框选择联系人；
- 3) 选定联系人后按钮栏“**发送 Email**”按钮变为可用，点击即可打开发送邮件页面对选定的联系人发送邮件；
- 4) 添加邮件信息内容单击**发送电子邮件**按钮开始发送电子邮件。

6.3 潜在客户

在 CRM 中，潜在客户是指一系列可能对成交有帮助的线索。经过系统的跟踪和业务人员的努力，可能会有潜在的成交前景。

获取潜在客户线索被认为是 CRM 销售过程的第一步。潜在客户记录可以是一个人以及他所关联的公司的信息。您可以从贸易展览会，采购清单，广告，网站，名片或通过推介获取线索。销售代表的职责是发现并将潜在客户导入系统，组织，过滤有价值的潜在客户。在 B2B 模式中，潜在客户是一个公司，而在 B2C 模式中，潜在客户可能只是一个人。

与客户模块类似，在潜在客户可以看到与该潜在客户相关的信息，包括待办事项、往来邮件、拜访记录等，但没有销售订单、账单发票等这些信息。

一旦潜在客户有购买意向或者还有价值在以后进行销售挖掘，那么就应该将这个“潜在客户转换为客户”。在转换时，可以同时输入销售机会的信息。转换后，潜在客户中不再有该客户的信息，原来在潜在客户中关联的信息也会一同被转换过去。

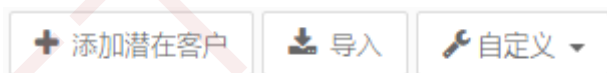
6.3.1 获取潜在客户

Vtiger CRM 提供不同的获取潜在客户线索的方法。比如您可以通过 .csv 或 .vcf 文件的形式批量导入记录。而从您自己的官方网站获取潜在客户将是最容易和廉价的方法之一。您也可以通过手动填写详细信息或通过快速创建来手动创建潜在客户记录。



手动输入潜在客户

您可以点击【主菜单 - 营销 - 潜在客户】菜单进入潜在客户模块，点击右上角“添加潜在客户”按钮并在提供的字段中输入信息来轻松创建潜在客户记录。



快速创建

在任意页面顶部右上角快速创建菜单中可以打开快速创建潜在客户页面，输入必填信息即可快速创建潜在客户记录。

导入潜在客户

CRM 支持从外部来源，如 .CSV 和 .VCF 文件批量导入潜在客户记录。这样，您的销售团队可以立即获得大量潜在客户。在模块顶部右上角点击  按钮并按向导操作完成导入。[了解更多](#)

从您的官方网站获取潜在客户

对，就是从您公司自己的网站获取！而且不需要关心太多技术上的问题。在 CRM 中创建一个 Web 表单并将自动生成的 HTML 内容复制到您的网站网页代码中即可。只要您的网站吸引到访客，他们对您的产品和服务感兴趣就可以填写表单并成为您的潜在客户。[了解更多](#)

从电子邮件创建潜在客户记录

CRM 的邮件管理器是一个集成的电子邮件 WEB 客户端，它允许您在收到的电子邮件中执行与 CRM 相关的操作。它帮助您从收件箱收到的邮件中创建潜在客户、联系人、客户和任务。[了解更多](#)

6.3.2 筛选潜在客户

并非所有的潜在客户都会带来收入，需要销售团队分类、筛选出有潜在成交可能的潜在客户并及时跟进。CRM 提供了一个直观的平台来跟踪和管理潜在客户，这极大地减少了工作量，节省您的销售团队的时间。因此，他们只需要把时间花在那些很有可能购买您的产品的潜在客户上。

创建筛选

自定义筛选在记录分类中起着重要的作用。可以帮助您的销售团队成员以期望的标准筛选有用的记录。您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。您也可以根据销售阶段，潜在客户来源，评级等对潜在客户进行分类，也可以创建自定义字段并使用自定义信息进行过滤。[了解更多](#)



安排事件和任务

对于客户来说，他们很多时候真的很喜欢被您围着转、捧着的感觉。及时跟进可能是引起客户注意或创造好印象的最佳方式。您的销售团队可以打电话、安排会议和任务来跟进潜在客户。通过 CRM 的日程管理可以及时有效的跟进，这将弥合您的销售团队和客户之间的隔膜。希望不会错失任何一个潜在客户。[了解更多](#)

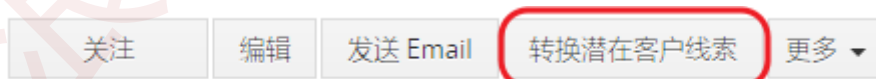
发送电子邮件

在大多数时候电子邮件可能是推销产品的最佳方式。您可以自动发送电子邮件，也可以手动发送营销广告。借助于 CRM，您可以发送定制的新闻简报和预定义的模板。您还可以查看客户发送的电子邮件和电子邮件的统计信息。[了解更多](#)

6.3.3 转换潜在客户

一旦潜在客户被确定为潜在买家（或者说有一个销售商机），潜在客户就可以转化为销售机会。转换时将同时创建联系人记录和客户记录，以存储联系人个人信息和客户公司信息。

转换潜在客户的步骤如下：



- 1) 打开您打算转换的潜在客户记录；
- 2) 在详细视图中，单击 [转换潜在客户线索](#) 按钮；
- 3) 在转换弹出窗口中，可以将当前潜在客户同时或者单独转换为客户、联系人和或销售机会，只需要勾选对应的复选框，您也可以修改默认值和相关记录；

4) 如果有机会立即成交，请取消选中销售机会复选框，因为不需要用销售机会来跟进此潜在客户。对于成效金额较大、时间较长的商机，我们才建议使用销售机会进行跟进；

5) 点击保存按钮完成转换。

潜在客户转换时，如果已经存在相同字段的联系人，将合并或创建新的联系人记录。

选项如下：

- 合并现有记录：将导致记录与联系人记录合并。
- 创建一个新的联系人：让您创建一个新的联系人记录。

 注意！

1) 您可以通过在潜在客户转换窗口选择单选按钮，将相关记录（文档，电子邮件等）转移到客户或联系人。

- 2) 转换后, 潜在客户记录将不再可用。
- 3) 转换后, 联系人, 客户或销售机会记录不能恢复到以前的状态。

]

B2C 模式

如果您仅使用联系人处理业务, 则可以删除潜在客户模块中的客户公司字段并在转换弹出窗口中的取消选中客户复选框。这样, 只有在联系人转换时才会创建联系人记录。

6.3.4 映射字段

Vtiger CRM 帮助您在将潜在客户转换为联系人、客户或销售机会之前映射标准字段和自定义字段。字段值将被传输到选定的目标字段。这将确保在转换时数据不会丢失。

在 Vtiger CRM 中默认映射的标准字段的列表如下:

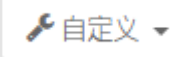
潜在客户字段	字段类型	客户字段	联系人字段	销售机会字段
Annual Revenue 年度营收	Currency 货币	Annual Revenue 年度营收		
City 城市	Text 文本	Shipping City 航运城市		
City 城市	Text 文本	Billing City 账单城市	Mailing City 邮寄城市	
Company 公司		Organization Name 客户名称		Opportunity Name 销售机会名称
Country 国家	Text 文本	Billing Country 账单国家	Mailing Country 邮寄国家	
Country 国家	Text 文本	Shipping Country 航运国家		
Description 描述	Text Area 文本区	Description 描述	Description 描述	Description 描述
Email	Email	Email	Email	
First Name 名字	Text 文本	First Name 名字	First Name 名字	
Industry 行业	Pick List 下拉列表	Industry 行业		
Last Name 姓	Text 文本	Last Name 姓	Last Name 姓	
Lead Source 潜在客户来源	Pick List 下拉列表		Lead Source 潜在客户来源	Lead Source 潜在客户来源
No Of Employees 雇员数量	Integer 整数	Employees 雇员数量		
Phone 电话	Phone 电话	Phone 电话	Office Phone 办公电话	
PO Box	Text	Shipping PO Box		

潜在客户字段	字段类型	客户字段	联系人字段	销售机会字段
邮政信箱	文本	航运邮政信箱		
PO Box 邮政信箱	Text 文本	Billing PO Box 账单邮政信箱	Mailing PO Box 邮寄邮政信箱	
Postal Code 邮政编码	Text 文本	Billing Postal Code 账单邮政编码		
Postal Code 邮政编码	Text 文本	Shipping Postal Code 航运邮政编码		
Rating 评级	Pick List 下拉列表	Rating 评级		
Salutation 称谓	Text 文本		Salutation 称谓	
Secondary Email 备用 Email	Email		Secondary Email 备用 Email	
State 省/州	Text 文本	Shipping State 航运省/州		
State 省/州	Text 文本	Billing State 账单省/州	Mailing State 邮寄省/州	
Street 街道	Text Area 文本区	Billing Address 账单地址	Mailing Street 邮寄地址	
Street 街道	Text Area 文本区	Shipping Address 航运地址		
Website 网站	URL 链接	Website 网站		


 [注意：如果“联系人”和“潜在客户”模块记录中勾选启用了“拒绝电子邮件骚扰”选项，将不会显示电子邮件撰写窗口。]

系统标准字段将自动映射，但自定义字段只能手动映射。系统提供手动映射管理功能。



在潜在客户模块中点击  按钮，选择“编辑字段映射”菜单，或者直接点击[【设置 - 销售数据映射 - 潜在客户转换数据映射】](#)，都可以进入潜在客户转换数据映射管理页面。

您可以将潜在客户记录中的字段映射到“联系人”，“客户”和“销售机会”的字段中。但是，自动生成的字段（如“创建时间”，“修改时间”和“潜在客户编码”等）无法映射。

 注意！

- 1) 目标字段类型应与源字段类型相同。例如，如果源字段是下拉选取列表，则目标字段也应该是下拉选取列表字段。
- 2) 目标字段大小应该大于或等于源字段。
- 3) 目标字段值只能映射一次。

6.4 联系人

联系人是用于记录客户联系信息的模块，包括姓名、职位、联系方式、地址、照片、直接领导、助理等。

与客户模块类似，我们可以查看到与该联系人直接相关联的很多信息。与客户模块不同的是，客户模块可以看到其所属的所有联系人相关的信息，而在这里看到的是单个联系人直接相关联的信息。

如果要给客户开通客户自助支持服务门户帐号，将该联系人的“门户用户”字段项打勾，然后保存，一封关于登录地址（客户门户需要单独安装）、帐号（邮箱名）、密码（随机生成）的电子邮件将会自动发送到该联系人的邮箱里。[了解更多](#)

这里的联系人不仅仅是您的客户的联系人，还包括了供应商、竞争对手等，凡是与您有商业往来的个人信息均可记录在此。但是供应商中可以选择关联联系人，联系人不能选择关联客户以外的公司或者团体。

联系人代表正式的客户线索。联系人将正式的客户与大量的潜在的客户名单区分开来。联系人也是即将与您开展业务的人。他们可以单独行事，也可能代表某个客户（组织）。

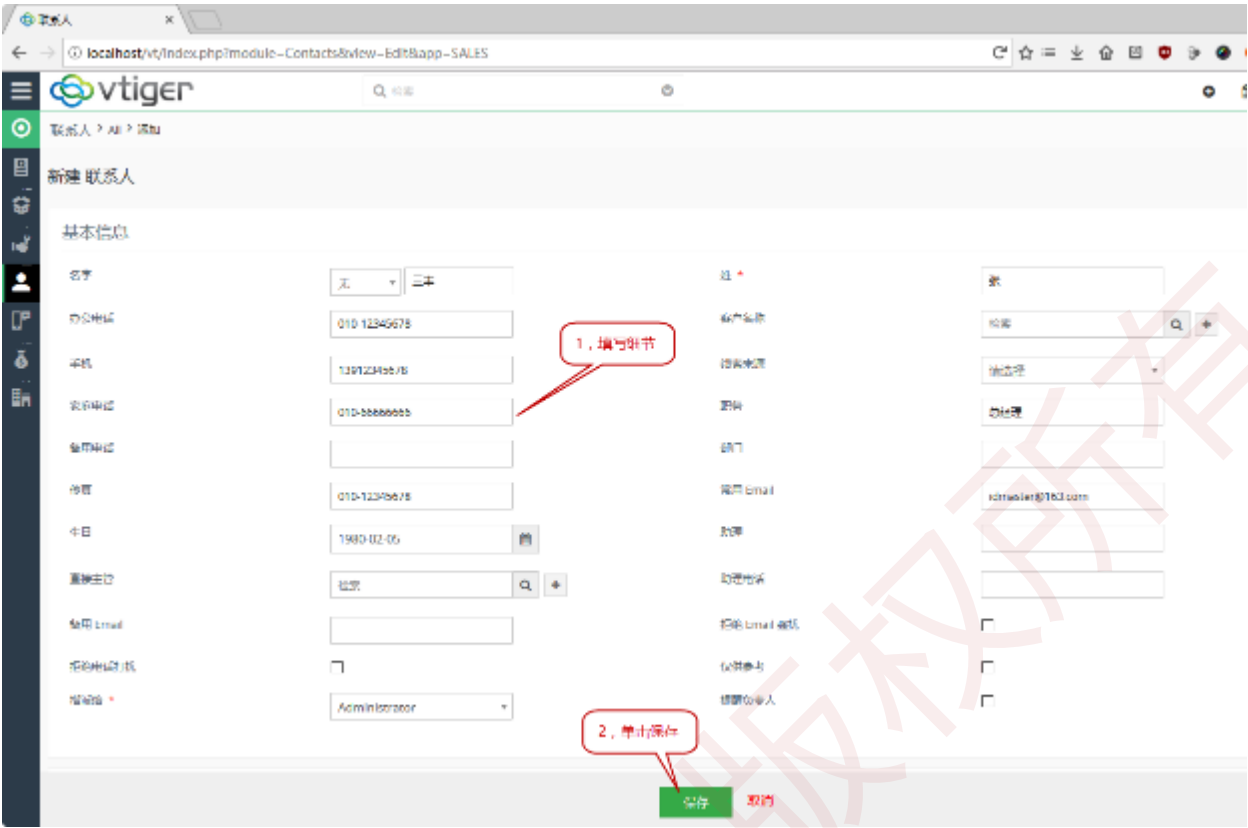
6.4.1 手动创建联系人

在联系人模块中，可以手动录入联系人的详细信息。如果要录入单个联系人的详细信息，手动录入是比较便捷的方式。

手动录入联系人的步骤：

- 1) 在“联系人”的模块页面，单击右上角  按钮；
- 2) 在“添加联系人视图”，逐项填写联系人的信息；

3) 单击“保存”按钮保存联系人信息。



联系人字段

联系人模块中的字段信息如下表所示：

字段名称	描述
名字	填写联系人的名字
姓	填写联系人的姓氏，这是 必填 字段。
客户名称	选择联系人所属的组织名称。
电子邮件	填写联系人的电子邮件地址
出生日期	填写联系人的出生日期
直接主管	联系人列表中选择联系人上级主管
拒绝 Email 骚扰	选择复选框以从邮件列表中删除联系人，这样联系人将无法再收到 CRM 群发的电子邮件
指派给	选择用户，使他/她成为联系人记录的负责人
开通客户门户	启用复选框联系人拥有客户门户访问的权限
支持开始日期	客户可以从此日期开始登录到客户门户
支持结束日期	客户可以登录到客户门户的结束日期

6.4.2 快速创建联系人

通过“快速创建”功能可以快速输入联系人的基本信息。如果您的时间紧急，此功能可能会有所帮助。

通过“快速创建”创建联系人的步骤如下：

- 1) 点击系统右上角的  图标，单击“联系人”菜单，打开下图所示快速创建联系人对话框。



- 2) 在“快速创建联系人”对话框中快速录入联系人基本的信息；

- 3) 单击“保存”按钮保存联系人信息。

6.4.3 从现有文件导入联系人

Vtiger CRM 支持从 .csv 和 .vcf 文件导入联系人。销售团队能够立即导入数千条记录，可以节省大量的时间和精力。

导入步骤请参考本手册附录“7.1 导入记录”一节。

6.4.4 转化一个潜在客户为联系人

如果潜在客户的联系进展很好，有可能有销售机会，可以把它转换销售机会。同时创建联系人和客户来存储个人信息和公司信息。

- 1) 在潜在客户模块页面打开潜在客户记录；
- 2) 在潜在客户概要视图页面，点击右上角  按钮；
- 3) 在弹出对话框设置详细的选项，并单击“保存”按钮。

转换潜在客户线索 润发周

☒ 创建 客户

客户名称 * 北京润发影视股份有限公司

行业 咨询

☒ 创建 联系人

☐ 创建 销售机会

指派给 * Administrator

相关记录转移到 ☐ 客户 ☒ 联系人

1, 设置详细的选项

2, 单击“保存”按钮

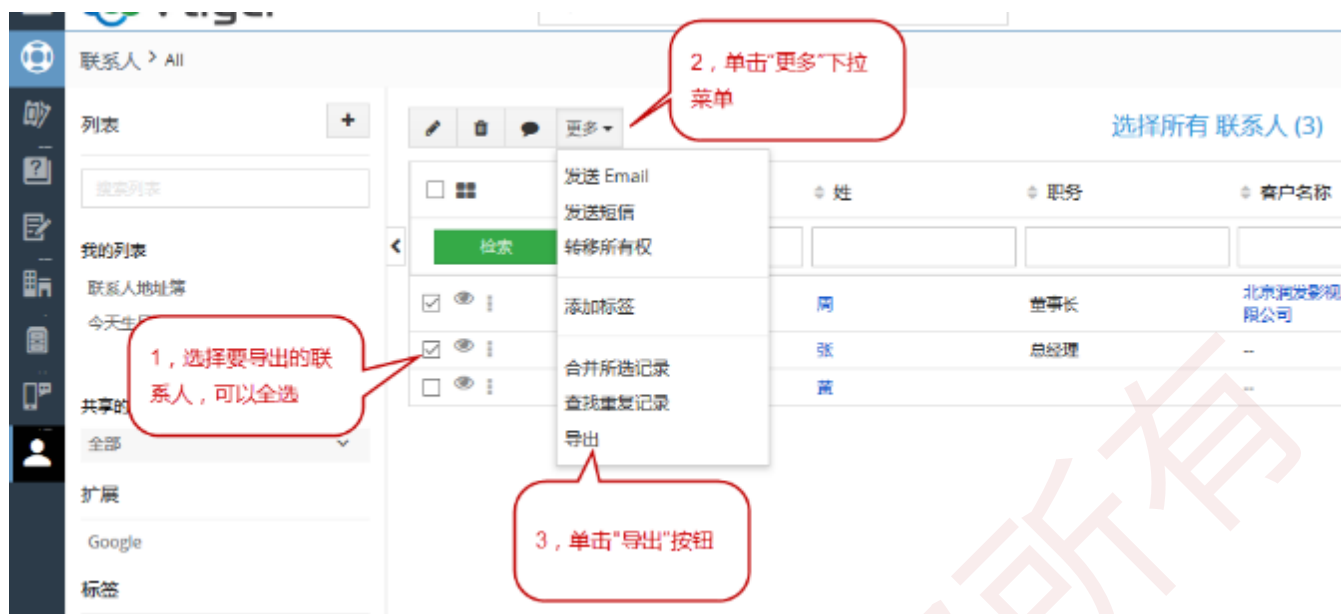
保存 取消

6.4.5 导出联系人到文件

当需要把数据导出为文件格式，可以使用导出功能，快速的导出联系人数据。

导出数据的步骤如下：

- 1) 选择要导出的联系人（可以全选）；
- 2) 单击“更多”按钮；
- 3) 在下拉菜单选择 “导出” 选项；



4) 选择要导出的数据范围。



5) 单击“导出联系人”按钮弹出导出对话框。（浏览器 chrome, Firefox, IE 等导出保存提示有所不同）。

6.4.6 管理联系人

在联系人列表视图上可以对联系人记录进行一些管理操作，如导入，导出，搜索，批量发邮件，批量编辑等

创建列表视图

为了根据要求对记录进行分类，可以创建联系人列表视图。根据筛选条件可以查看特定的联系人，比如职务是总经理的联系人，今天生日的联系人等。

创建联系人列表视图的步骤如下：

1) 在联系人列表视图左侧点击列表右侧的+按钮



2) 输入筛选列表视图名称、选择列字段并排列顺序。



3) 添加筛选条件;



4) 保存后，我的列表中将展示刚刚添加的筛选列表视图。



其它操作

选择联系人记录后可以执行以下操作：

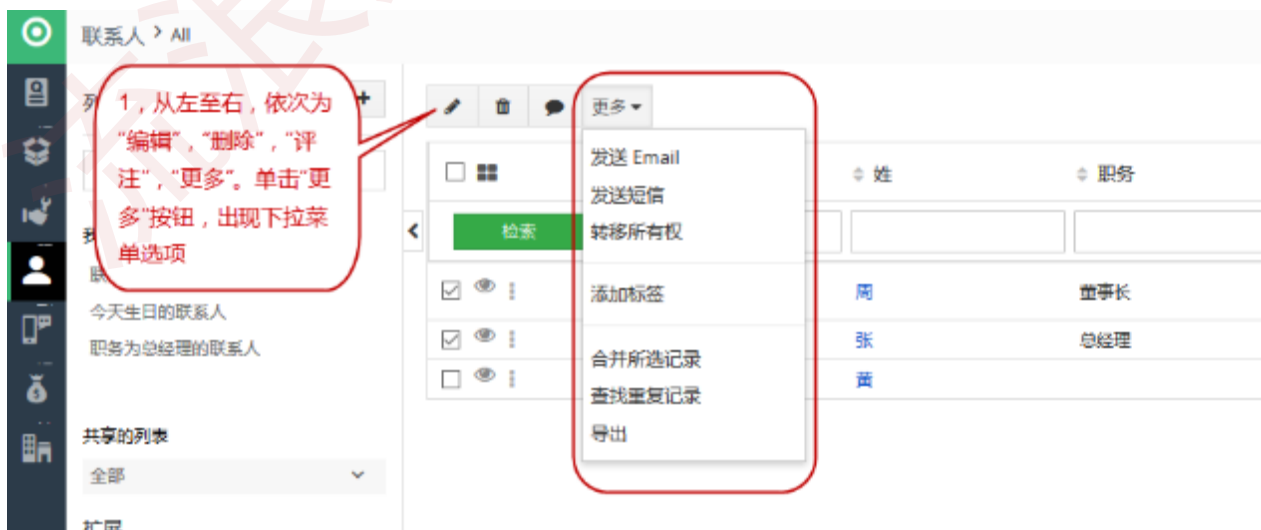
选择“编辑”以修改所选联系人记录；

选择“删除”删除所选联系人记录；

选择“评注”以添加对所选联系人记录的评论；

选择“发送电子邮件”发送到所选联系人的电子邮件；

选择“发送短信”将短信发送到所选记录。



自定义布局操作

单击右上角“自定义”按钮对模块进行自定义。[了解更多](#)

联系人概要视图操作

可以在联系人详细视图中执行的操作列表

- 1) 单击“编辑”按钮修改现有内容
- 2) 单击“发送 Email”按钮发送电子邮件到当前联系人
- 3) 单击“更多”下拉菜单，对联系人记录执行以下操作：
 - 选择“删除联系人”以删除现有的联系人记录
 - 选择“重复”以复制现有的联系人记录
 - 选择“转移所有权”以变更该联系人的负责人
 - 选择“发送短信”以发送短信到现有的联系人记录
 - 选择“添加事件”以安排呼叫或会议
 - 选择“添加任务”以安排任务

6.4.7 记录关联

在联系人模块中，您可以查看以下相关模块详细信息：

模块名称	描述
评论	查看与联系人记录有关的评论
历史	查看对联系人记录所做的修改
销售机会	与联系人记录相关的销售机会
活动	在联系人记录上查看或创建事件和待办事项
电子邮件	查看发送到联系人记录的电子邮件
服务单	查看与联系人记录相关的服务单记录
报价	查看与联系人记录相关的报价
采购订单	查看与联系人记录相关的采购订单
销售订单	查看与联系人记录相关的销售订单
产品	查看与联系人记录相关的产品。可以在这里找到客户感兴趣的产品
文件	查看与联系人记录相关的文件
营销活动	查看与联系人记录相关的营销活动

模块名称	描述
账单发票	查看与联系人记录相关的账单发票
服务合同	查看与联系人记录相关的服务合同
服务	查看与联系人记录相关的服务。可以在这里找到客户感兴趣的服务
项目	查看与联系人记录相关的项目

6.5 客户

6.5.1 什么是客户？

客户就是一家拥有多名员工的公司、机构或者组织，为了便于描述，我们统一称为客户。这里的客户可以是直接客户、各级代理商、合作伙伴、竞争对手等。

每个客户可以登记多个联系人（员工），分别用于销售、财务、物流等不同的业务联系，联系人记录可以直接与客户记录相关联。客户不一定必须是现有成交的客户。您也可以通过销售机会跟进交易。如果交易成功，此组织就代表现有客户。如果交易失败，您可以在 CRM 中拥有一个交易失败客户的存档，以期在未来某个时间与他们进行业务往来。

在客户模块中我们查看客户本身的详细情况，如行业、网站、详细地址、联系电话等。也可以看到与该客户相关的联系人、销售机会、报价单、销售订单、账单发票、待办事项、往来邮件、拜访记录、服务单历史记录、签订的服务合同等。

6.5.2 创建客户

6.5.2.1 手动创建

如果您必须单独输入客户详细信息，您可以从客户模块手动输入。手动创建客户记录的步骤：

- 1) 点击主菜单图标
- 2) 找到**客户**菜单
- 3) 点击顶部的添加客户按钮 
- 4) 在“新建客户”视图中，填写客户详细信息
- 5) 点击“**保存**”按钮保存信息

新建 客户

客户信息

客户名称 *		网站	
常用电话		股票代码	
传真		上级公司	检索 +

保存

取消

6.5.2.2 快速创建

您可以通过快速创建输入客户记录的基本信息。通过快速创建创建客户记录的步骤

- 1) 点击右上角的  图标
- 2) 点击“客户”菜单
- 3) 在“快速创建客户”视图中，填写客户信息
- 4) 点击“保存”按钮保存

快速创建 客户 

客户名称 *		网站	
常用电话		指派给 *	Administrator 

6.5.2.3 从现有文件导入客户

CRM 支持从外部来源（如.csv 和 vcf 文件）导入客户记录。导入功能允许您的销售团队立即导入数千条记录，节省了大量的时间和精力。关于导入可以参考本手册附录 **7.1 导入记录**一节详细介绍。

6.5.2.4 从潜在客户转换

一旦潜在客户被确定为潜在买家，潜在客户就可以转化为销售机会。联系人记录和客户记录将同时创建，以存储联系人个人信息和客户公司信息。详细可以参考本手册**潜在客户**模块一节。

6.5.2.5 客户导出

系统支持将记录导出为.csv 文件，具体操作请参考 **5.1.1 列表视图-批量操作-导出**一节介绍。

6.5.3 管理客户

6.5.3.1 列表视图

您可以在客户列表视图上执行如下操作：

- 1) 创建自定义筛选列表并按照您的需求对记录进行分类。您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。请参考 **5.1.1.2 筛选列表** 一节。
- 2) 搜索所需的记录
- 3) 点击记录前面的  下拉菜单执行查看（详细视图）、编辑（所选记录）、删除（所选记录）操作，具体查看 **5.1.1.5 节批量操作**
 - 选择  添加评注按钮给选定记录添加评论和备注
 - 发送 Email：发送电子邮件到选定的记录
 - 发送短信：发送短信到选定的记录
 - 转移所有权：将记录的所有权转给其他用户
- 4) 点击  **自定义**  设置按钮执行以下操作
 - 4) 编辑字段和布局：配置字段并通过布局编辑器自定义字段的布局
 - 5) 编辑工作流：在当前模块上查看/创建新的工作流
 - 6) 编辑选择列表：通过选择列表编辑器修改当前模块选项列表值

6.5.3.2 摘要视图

您可以在客户记录的详细视图上执行如下操作：

- 1) 点击 **编辑** 按钮修改现有记录的内容
- 2) 点击 **发送 Email** 按钮发送电子邮件到现有的客户记录
- 3) 点击更多下拉菜单在组织记录上执行以下操作：
 - 删除：删除现有的客户记录
 - 复制：克隆现有的客户记录
 - 添加文档：将文档附加到现有的客户记录
 - 组织架构：可以查看组织的管理机构信息
 - 发送短信：发送短信到现有的客户记录
 - 添加事件/任务：选择添加事件安排呼叫或会议，选择添加任务安排待办事项

6.5.3.3 字段信息

客户模块中的字段信息。

字段名称	描述
客户名称	指定客户名称
网站	指定公司的网站网址
上级公司	为现有记录选择或创建母公司
股票代码	指定公司的股票代码
常用 Email	指定客户的主要电子邮件地址
公司性质或法人	指定公司的所有权类型
雇员数量	指定在公司工作的员工数量
行业	从选择列表中指定行业的类型
指派给	选择用户以使其成为客户记录的所有者
详细介绍	指定客户的其他详细信息

6.5.3.4 客户关联

客户模块中可以显示与其他模块的关系的全面视图，并维护完整的历史记录。您可以跟踪客户模块中的以下详细信息

模块名称	描述
评注	查看与客户记录有关的评论
历史	查看对客户记录所做的修改
联系人	查看客户相关联的联系人
销售机会	与客户记录相关的销售机会
报价	查看与客户记录相关的报价
销售订单	查看与客户记录相关的销售订单
账单发票	查看与客户记录相关的账单发票
活动	在客户记录上查看或创建事件和待办事项
邮件	查看发送到客户记录的电子邮件
服务单	查看与客户记录相关的服务单记录
产品	查看与客户记录相关的产品。可以在这里找到客户感兴趣的产品
营销活动	查看与客户记录相关的营销活动
服务合同	查看与客户记录相关的服务合同

模块名称	描述
服务	查看与客户记录相关的服务。可以在这里找到客户感兴趣的服务
资产	查看与客户记录相关的资产
项目	查看与客户记录相关的项目
文件	查看与客户记录相关的文件

6.6 销售机会

销售机会模块记录所有销售业务员正在跟进的销售机会。包括销售对象、可能达成的金额、目前所处的阶段（是刚刚开始还是已经到了报价阶段）、下一步应该采取的措施等。

销售机会中反应了公司整体的营销状况，为销售预测提供了基础数据，也是公司高层比较关心的内容。在系统的统计图中，采用直观的图表的方式反映了公司目前的销售状况。

在创建了一个销售机会之后，可以查看、创建与之相关的报价单、销售订单、客户联系人等信息，也可以看到销售机会的历史变化情况。

6.6.1 什么是销售机会

销售机会（也叫商机）是在推销过程中，由于环境变化，给销售人员提供的实现其推销目的的各种可能性的统称。销售机会意味着有丰富收入的销售前景，对于很有可能大宗购买您的产品的那些客户，我们很有必要记录并展示更完整的销售过程信息，帮助跟踪销售周期中的潜在客户情况。

简来说如果您曾经让您的客户提供下一年的销售预测金额（Forecast Amount），这就是销售机会。

Vtiger CRM 的销售机会模块提供某种策略来跟进可能达成销售的潜在客户。销售机会中的“销售阶段”字段用于标识销售完成的进度，而“金额”和“预计关闭日期”则便于生成销售统计报表。

在 Vtiger 社区版中，仅提供列表视图查看模式。在 Cloud 版中，还提供有看板视图和日历视图模式。

在本节中，我们将看到如何为各个阶段创建，编辑，管理，查看，关闭销售机会等等。

6.6.2 创建销售机会

为不同类型的客户创造销售机会，销售过程可能会在不同的阶段开始。

6.6.2.1 为潜在客户创造销售机会

在潜在客户模块中将潜在客户线索转换为销售机会，可以跟踪从销售线索确认到销售结束（交易结束或交易已丢失）的全过程。

我们可以用销售机会做这些管理：

- 跟踪销售阶段，预测金额

- 安排产品介绍，电话会议
- 发送报价
- 价格谈判

6.6.2.2 为现有联系人/客户创建销售机会

现有客户即已经与您达成交易的客户。客户的详细信息已经作为记录存储在您的 Vtiger CRM 中。如果与已成交客户有新的业务需要跟进，可以创建一条销售机会记录并与现有联系人/客户关联。

6.6.2.3 为新客户创造销售机会

新客户是 Vtiger CRM 中没有任何历史记录的客户。如果您不得不与新人或公司交易，可以在 Vtiger CRM 中创建详细的联系人/客户记录，并将其与新的销售机会记录相关联。

6.6.2.4 从销售机会创建项目

您可以创建一个项目，用于跟踪销售机会进度。创建项目时，销售机会记录的相关模块（报价，活动，评注）数据也将被映射到项目记录。

6.6.2.5 手动创建销售机会

您可以从销售机会模块中手动输入商机详细信息。手动创建商机记录的步骤如下：

- 1) 点击主菜单图标；
- 2) 点击【销售菜单】下的【销售机会】进入销售机会模块页面；
- 3) 点击“添加销售机会”按钮；
- 4) 在创建销售机会视图中，填写详细信息；
- 5) 点击“保存”按钮保存信息。

6.6.2.6 快速创建

您可以通过快速创建按钮快速输入销售机会记录。通过快速创建按钮创建销售机会的步骤：

- 1) 点击右上角的  图标；
- 2) 点击“销售机会”；
- 3) 在创建销售机会视图中，填写必要信息；
- 4) 点击“保存”按钮保存记录。

6.6.3 导入销售机会记录

如果有必要，您可以从现有文件导入销售机会记录。比如您可以购买商机列表，从不同的渠道收集商机等，您可能需要批量导入批量记录。vtiger CRM 支持从外部来源（如.csv 和 vcf 文件）导入商机。这样可以节省大量时间和精力，所以您的销售团队可以立即导入数千条记录。关于导入操作请参考本手册附录 7.1 导入记录一节介绍。

6.6.4 导出销售机会记录

如果您希望以电子表格的形式保存销售机会数据，可以通过导出功能实现。导出数据的步骤：

- 1) 在销售机会模块中单击**更多>导出**按钮；
- 2) 在导出记录页面中，选择导出选项；
- 3) 单击“导出销售机会”按钮完成导出。

关于导出功能的介绍请参考 **5.1.1.5 批量操作-导出** 一节介绍。

6.6.5 预测金额

“销售机会”模块中的“预测金额”（或叫预测总额）字段可帮助您预测此“销售机会”记录完成时的业绩范围。这些值将根据“金额”和“成效概率”字段自动计算并填充。

The screenshot shows the 'Sales Opportunity' form in Vtiger CRM. The following fields are highlighted with red boxes:

- 金额 (Amount):** Set to ¥ 50000.
- 成效概率 (Success Probability):** Set to 80%.
- 预测总额(金额*成效概率) (Forecast Amount):** Set to ¥ 0.

Other visible fields include: 联系人姓名 (Contact Name), 类型 (Type), 线索来源 (Lead Source), 指派给 (Assigned To) - Administrator, 营销活动来源 (Marketing Activity Source), 预计关闭日期 (Expected Close Date) - 2017-12-21, 下一步 (Next Step), 销售阶段 (Sales Stage) - 失败结案 (Lost Deal), and 行业 (Industry).

以下计算将在工作流中自动完成。

$$\text{预测总额} = \text{金额} * \text{成效概率}$$

例如，如果金额= 1000，成效概率= 20%，则预测金额= 200

公式已在此工作流**销售机会：计算或更新预测金额 (Opportunities : Calculate or Update forecast amount)**下配置。根据您的要求修改或禁用工作流。关于工作流请参考本手册 **4.3.3 工作流** 一节。

6.6.6 管理销售机会

在销售机会视图页面上可以执行以下操作：

- 1) 创建自定义筛选。按照您的要求对记录进行分类。您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。关于自定义筛选列表请参考本手册 **5.1.1.2 筛选列表** 一节介绍。
- 2) 点击批量操作按钮，所选的记录执行以下操作，如：编辑，删除和添加评注。
- 3) 单击按钮**自定义>编辑字段**，来配置字段并通过布局编辑器自定义字段的布局。关于布局编辑器请查看本手册 **4.2.2 模块布局和字段编辑** 一节。
- 4) 点击按钮**自定义>编辑工作流**，查看/创建销售机会模块关联的工作流。关于工作流，请参考本手册 **4.3.3 工作流** 一节。

- 5) 点击按钮**自定义>编辑选择列表**，通过选取列表编辑器修改选项列表值。请参考本手册 **4.4.6 选择列表编辑器**一节。
- 6) 搜索所需的记录。

6.6.7 设置重大交易提醒

在 CRM 系统中，可以通过 workflow 设置，在每次有重大事件时自动化电子邮件提醒您的团队成员，和同事或其他办公室工作人员分享重大的交易细节。

设置电子邮件提醒的步骤：

- 1) 在销售机会模块中点击按钮**自定义>编辑 workflow**，进入**销售机会 workflow 管理**页面。
- 2) 点击**新建 workflow**按钮，创建新 workflow。
- 3) workflow 名称输入：**重大交易提醒**，描述中任意输入内容。
- 4) 选择触发时机在：**销售机会更新和创建时，每次条件满足时都触发**。
- 5) 添加触发条件：例如，金额大于 10000。
- 6) 添加任务，选择发送邮件任务类型，从下拉列表中选择收件人或手动输入，输入任务标题、邮件主题和电子邮件正文
- 7) 单击“保存”。

设置完了！这个 workflow 每次销售机会金额大于 10000 都会触发一封电子邮件提醒。

关于 workflow 的更多设置请参考本手册 **4.3.3 workflow** 一节。

6.6.8 转换销售机会到项目

必要时每个销售机会都可以转换为一个项目，这样可以跟进其进度。在转换销售机会时，其相关模块（报价，活动，评论）数据也将被映射到项目记录中。



在设置中编辑字段映射

通过在销售机会右上角单击“自定义-销售机会到项目映射”，从“销售机会”转换为“项目”时，可以更改/添加新的字段映射选项。

导入 自定义

销售机会 字段和布局
 销售机会 workflow
 编辑选择列表选项
 销售机会 模块序列编号
 设置 Web 表单
销售机会到项目映射

	字段标签	字段类型	与其他模块映射
操作	销售机会	类型	项目
	销售机会名称	字符串	项目名称
	描述	文本区域	描述
🗑	客户名称	reference	关联客户
🗑	预计关闭日期	日期	预计完成日期

6.6.9 将销售机会与其他记录关联

销售机会详细视图中，可以查看销售机会与其它模块记录的关联关系及完整的历史记录日志。

您可以跟踪销售机会模块中的以下详细信息

字段名称	描述
评注	查看不同用户之间交换的评论
活动	日程计划或活动
联系人	关联现有的联系人记录
产品	关联现有产品。本次销售机会记录可能感兴趣的产品。
文档	相关文档
报价	查看已经创建的报价或创建新的报价
销售订单	查看已创建的销售订单或创建新的销售订单
服务	关联服务
账单发票	关联账单发票记录

6.7 报价单

行情报价是卖方向潜在买方发出的正式声明。通常情况下包含产品和服务，价格和税项，有效日期，客户地址信息，条款细则和折扣的详细清单。

建立好报价之后，我们可以直接通过系统邮件功能将报价发送给客户，也可以将报价导出后发送邮件或者进行打印。

在创建了一个报价单之后，可以查看、创建与之相关的销售订单等信息，也可以看到报价单的历史变化情况。

库存不足的时候通过 workflow 系统会自动提醒。

6.7.1 创建报价

您可以在报价模块中输入信息来轻松创建报价，创建报价的步骤如下：

- 1) 点击主菜单图标，点击**销售->报价**菜单，进入报价模块；
- 2) 点击右上角的**添加报价**按钮；
- 3) 在新建报价单页面相关字段中提供必要的信息；
- 4) 报价单中可以输入产品或服务明细清单，请参考[这里](#)；
- 5) 点击**保存**按钮保存。

6.7.2 管理报价

6.7.2.1 创建一个自定义报价列表

如果您想查看七月到期的报价，您可以创建一个自定义筛选列表。

在报价页面上，点击左侧面板上的 **+** 按钮调出列表创建页面。在这里，您可以为列表选择名称，选择要查看的列并指定条件（例如：报价到期日是从 7 月 1 日到 7 月 31 日）。

参考：[筛选列表](#)

6.7.2.2 列表视图操作

报价模块的列表视图使您能够执行批量操作，如编辑，删除和过滤记录。另外，您还可以编辑字段，工作流和选择列表值。

- 1) 点击选定记录的复选框执行编辑和删除操作；
- 2) 点击**编辑**批量修改记录；
- 3) 点击**删除**批量删除记录；
- 4) 点击 **+** > 创建新筛选列表，创建新筛选列表视图并将所需记录归类到其中；
- 5) 点击右上角**自定义**按钮下拉菜单：
 - ✓ 通过**布局编辑器**配置字段的字段；
 - ✓ 通过**工作流**设置工作流；
 - ✓ 通过**选择列表选项**编辑器配置选择列表选项

6.7.2.3 详细视图操作

与其它模块一样，报价模块记录详细视图页面允许您执行诸如编辑，删除，复制，导出 PDF 格式、生成销售订单、采购订单等操作。



6.7.3 关联报价

报价模块可以与其他模块建立关联关系，并保存完整的历史记录。

摘要

详细内容

更新

评注



标签页名称	描述
更新	跟踪在报价记录上完成的所有修改
评注	当前报价相关的评注
销售订单	关联销售订单
活动	相关日程任务
文档	将文档与当前报价记录相关联

6.8 销售订单

销售订单是收到外部客户的采购订单后在公司内部生成的凭证。销售订单是在与客户形成销售协议之后产生的，是销售管理系统实质性功能的第一步，它上接销售合同，并向下传递至销售发货。它可以帮助您的销售团队跟踪所有的产品或服务，如根据约定的价格和日期制造，运输等。通过订单信息的维护与管理，实现企业对销售的计划性控制，使企业的销售活动、生产活动、采购活动处于有序、流畅、高效的状态。

销售订单包括销售订单号，采购订单（合同），定期账单发票，账单和收货地址，产品或服务，价格和税收等。

从销售订单中我们可以查看、创建与之相关的账单发票（也可以看作发货单）。如果是分批发货，我们还可以创建周期性的发票，指定账单发票的周期、状态、启动日期、结束日期、付款期限等。

库存不足的时候会提醒。

6.8.1 创建销售订单

单独创建销售订单

您可以通过销售订单模块或者快速创建菜单并在系统提供的字段中输入信息来轻松创建销售订单。

从报价创建销售订单

报价被批准后，您可以创建销售订单记录。报价记录中的信息自动传输到销售订单记录。

按照几个简单的步骤从报价记录创建销售订单

- 1) 在报价模块的列表视图中，点击需要的报价记录；
- 2) 在该报价记录的详细视图中，点击**更多**下拉菜单并点击**生成销售订单**；
- 3) 如有必要修改详细信息，然后单击**保存**。

6.8.2 管理销售订单记录

销售订单模块也提供列表视图和详细视图，各种视图模式中可以执行不同的操作。

记录操作

销售订单模块的列表视图中可以批量执行如编辑，删除和过滤记录操作。另外，您还可以编辑模块字段，工作流和选取列表值。

销售订单记录详细视图中可以执行诸如编辑，删除，复制，导出 PDF 格式等操作。

产品&服务明细列表区块

“销售订单”模块中的“产品详细信息”区域使您可以灵活地添加产品/服务，通过价格表管理不同的价格，并提供折扣等。更多介绍请参考本手册[产品明细列表](#)一节。

6.8.3 定期账单发票

Vtiger CRM 系统支持定期创建账单发票的功能，根据业务需要，从销售订单记录中生成定期账单发票。在销售订单记录的详细视图中，您可以找到“定期账单发票”区块。

主要字段及说明如下：

字段名称	描述
启用定期账单	勾选复选框表示启用定期生成账单发票
开始时间	指定或选择生成第一张账单发票的日期
结束时间	指定或选择您希望账单发票停止生成的日期
付款期限	选择您的客户应该付款的天数，默认可选 30 天、45 天、60 天。另外，在账单发票记录中，到期日期按照账单发票生成日期 + 付款期限计算。
周期	账单发票生成周期取决于您设置的频率值，默认可选每天、每周、每月、每季度和每年。例如，如果您选择每月，则在开始日期之后的每个月都会生成一次账单发票。
发票状态	新创建的账单发票记录会自动标记为此状态。

6.8.4 记录关联

销售订单模块记录详细视图中将显示销售订单记录与其他模块记录的全面关系，并保存完整变更历史记录。



标签页名称	描述
更新	跟踪在销售订单记录上完成的所有修改
评注	当前记录的评注
活动	相关日程任务
文档	将文档与当前记录相关联
账单发票	关联的账单发票

6.9 项目

6.9.1 什么是项目？

项目即一系列计划好的工作，涉及特定的目标，开始日期和结束日期，预算，进度等。通过评注帮助您在用户之间进行协作。您还可以通过将项目和服务单模块关联来跟踪已识别和解决的问题。

6.9.2 创建项目

6.9.2.1 手动创建项目

CRM 系统允许从项目模块中手动输入项目信息，手动创建项目的步骤如下：

- 1) 点击**主菜单-项目菜单**，进入项目管理页面；
- 2) 在项目模块右上角点击“**新建项目**”按钮打开创建项目视图，填写项目信息；
- 3) 填写完毕点击“**保存**”按钮保存。

6.9.2.2 快速创建项目

您也可以在任意时候通过快速创建功能快速输入项目信息，步骤如下：

- 1) 点击右上角顶部快速操作栏+图标；
- 2) 单击选择“**项目**”菜单，在弹出的快速创建项目视图页面中输入项目信息；
- 3) 点击“**保存**”按钮保存信息。

6.9.2.3 从文件中导入项目

CRM 支持从外部来源如.csv 和 vcf 文件导入项目。它允许您的团队立即导入数千条记录，节省了大量的时间和精力。关于数据导入请参考本手册附录 **7.1 导入记录** 一节。

6.9.2.4 导出项目

如果您希望以电子表格的形式获取数据，可以使用项目导出功能，导出数据的步骤：

- 1) 在项目模块中单击**更多>导出**按钮；
- 2) 在导出记录页面中，选择导出选项；
- 3) 单击“导出项目”按钮完成导出。

关于导出功能的介绍请参考 **5.1.1.5 批量操作-导出** 一节介绍。

6.9.3 管理项目

在项目记录列表视图中可以执行如下操作：

1) 创建自定义筛选过滤器：按照您的要求对记录进行分类。您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。关于自定义筛选，请参考本手册 **5.1.1.2 筛选列表** 一节。

- 2) 单击“操作”按钮，然后对所需的记录执行操作，如：编辑和删除
- 3) 单击自定义按钮>项目字段和布局，通过布局编辑器自定义字段布局
- 4) 单击自定义按钮>项目工作流，在项目上查看/创建新的工作流
- 5) 单击自定义按钮>编辑选择列表选项。通过选择列表编辑器修改选取列表值
- 6) 搜索所需的记录

在项目记录详细视图的记录中执行的操作：

- 1) 单击编辑按钮修改现有内容。
- 2) 单击更多>删除以删除现有的项目记录
- 3) 单击更多>重复以复制现有项目记录
- 4) 单击添加项目任务开始创建项目任务
- 5) 单击添加评注可以附加新文档
- 6) 单击更新，查看在项目记录上完成的操作历史记录

项目模块中的字段：

字段名称	描述
项目名称	指定项目名称，此字段为必填
开始日期	指定项目起始日期

字段名称	描述
预计完成日期	为项目指定计划结束日期
实际结束日期	在项目完成后提供实际结束日期
状态	指定项目状态
进度	指定项目进度
项目预算	指定项目预期收入

6.9.4 项目关联

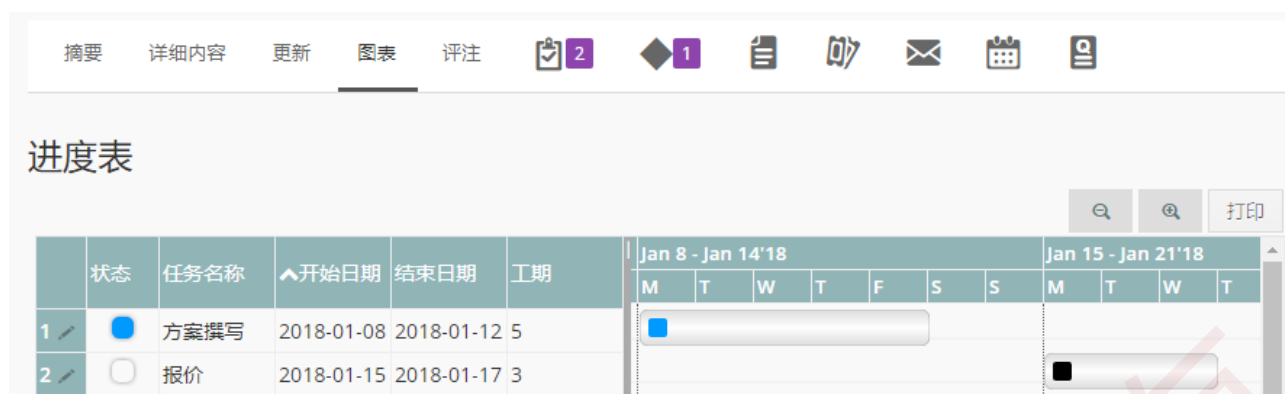
项目模块详细视图中可以显示项目与其他模块的关联关系视图，并保存完整的历史日志。

您可以在项目模块中的查看以下关联信息：

字段名称	描述
评注	查看所有评注
更新	显示项目记录上执行的操作的历史记录
项目任务	查看现有项目任务或创建新的项目任务并与项目记录关联
项目里程碑	查看现有项目里程碑或创建新项目里程碑并与项目记录相关联
文档	添加到项目记录的文档
服务单	查看与项目关联的服务单
邮件	查看项目相关的邮件
活动	查看事件和待办事项活动记录
报价	查看项目关联的报价记录
图表	查看项目推进图表。图表显示基于项目任务模块中的进度字段

6.9.5 项目图表

若项目中添加有项目任务并设置了进度，在项目记录详细视图中将可以通过“图表”标签页查看项目任务甘特图表。



点击甘特图右侧顶部的工具栏 可以对右侧时间进行缩放，以便查看更多日期。

[甘特图操作技巧:

- 1) 在任务条的右侧边缘按住鼠标拖动可以扩展工期;
- 2) 拖动任务条的左边或中心可以更改开始日期和结束日期。

]

甘特图上的任务以不同颜色标示了任务进行的状态，可以点击右侧铅笔图标进行修改。

		状态
		待处理
		进行中
		已完成
		已延期
		已取消

6.10 项目任务

如果将项目作为一个整体考虑，项目任务是分配给用户或小组团队的某一项工作，应在规定的时间内完成。

6.10.1 手动创建项目任务

您可以在项目模块或者项目任务模块中创建一个项目任务。以在项目中创建项目任务为例说明创建项目任务的步骤：

- 1) 单击**主菜单->项目** 菜单，选择您希望为其创建项目任务的项目记录；

- 2) 在“项目”记录的详细视图中，单击“项目任务”选项卡，切换至项目任务页面；
- 3) 点击**添加项目任务**按钮；
- 4) 在创建项目任务视图中，填写项目任务详细信息；
- 5) 点击“**保存**”按钮保存信息。

您也可以直接进入项目任务模块添加项目任务，并选择关联项目记录。也可以通过顶部快速创建菜单快速创建项目任务。

6.10.2 管理项目任务

管理项目任务

您可以在项目任务记录的详细视图中执行以下操作

1	点击编辑按钮修改现有的内容。
2	点击更多>删除菜单删除现有的项目任务记录
3	单击更多>复制菜单克隆现有的项目任务记录
4	点击更多>添加评注菜单创建一个新文档
5	单击更多>查看历史菜单查看在项目任务记录上完成的操作列表

字段信息

“项目任务”模块中的字段信息。

字段名称	描述
项目任务名称	提供项目任务的名称。此字段是必填字段。
开始日期	指定项目任务开始日期
结束日期	项目任务应该完成的日期
项目里程碑	查看现有项目里程碑或创建新项目里程碑并与项目记录相关联
状态	提供项目的状态
进度	提供项目进展

6.10.3 项目任务关联

项目任务模块中可以显示项目任务与其他模块关系的全面视图，和完整的历史日志。

您可以在“项目任务”模块中跟踪以下详细信息

项目任务关联记录

评注	查看不同用户交换的所有评论
更新	显示项目任务记录上执行的操作的历史记录

文档	添加到项目任务记录的文档
邮件	项目任务关联的邮件

6.11 项目里程碑

里程碑是项目中的重大事件，在项目过程中不占资源，是一个时间点。项目里程碑决定了项目进度中的重要阶段。项目进行到某一个里程碑说明部分计划已经完成，项目里程碑显示了项目的重要阶段成果。它也提供了一个项目如何推进的参考。

6.11.1 手动创建项目里程碑

您可以从“项目”模块或项目里程碑模块中创建项目里程碑。在项目记录中创建项目里程碑的步骤：

- 1) 单击项目选项卡
- 2) 选择您希望为其创建项目里程碑的项目记录
- 3) 在“项目”记录的详细视图中，单击“项目里程碑”选项卡
- 4) 点击添加项目里程碑
- 5) 在创建项目里程碑视图中，填写项目里程碑详细信息
- 6) 点击**保存**按钮保存信息

6.11.2 管理项目里程碑

管理项目里程碑的操作

# 您可以在项目里程碑记录的详细视图中执行以下操作	
1	点击编辑按钮修改现有的内容。
2	点击更多>删除菜单删除现有的项目里程碑记录
3	单击更多>复制菜单克隆现有的项目里程碑记录
4	点击更多>添加评注菜单创建一个新文档
5	单击更多>查看历史菜单查看在项目里程碑记录上完成的操作列表

字段信息

“项目”模块中的主要字段信息。

字段名称	描述
项目里程碑名称	提供项目里程碑的名称。此字段是必填字段。
里程碑日期	指定项目里程碑日期

6.12 产品

CRM 中的产品即代表库存中的货物。产品可以是您的供应商处采购而来，也可以是根据您的组织的性质产生呈现给您的客户的某种有价值的资产。如果您的组织是贸易型企业，管理着销售和采购商品，那么产品模块将作为销售和采购部门之间的桥梁。

6.12.1 创建产品

6.12.1.1 手动创建产品

如果需要创建或管理产品信息，您可以从产品模块手动输入产品详细信息。

手动创建产品记录的步骤如下：

1) 点击 CRM 左侧菜单图标



2) 单击“盘点 -> 产品”菜单进入产品管理页面

3) 点击右上角的“添加产品”按钮



在创建产品视图中，填写所有必要的详细信息

产品 > All > 添加

产品信息

产品名称 *		产品有效	☒
产品型号		销售开始日期	
生产厂商	请选择	产品类别	请选择

4) 单击“保存”按钮保存产品信息。

6.12.1.2 快速创建

您也可以通过 CRM 快速创建菜单快速输入产品记录的基本信息。

通过快速创建创建产品记录的步骤：

1) 点击页面顶部右上角的 图标

2) 在弹出菜单中点击“产品”菜单

在快速创建产品对话框中，填写产品摘要信息，或者切换到完整编辑页面填写产品详细信息

单击“保存”按钮保存产品信息。

6.12.2 从现有文件导入产品

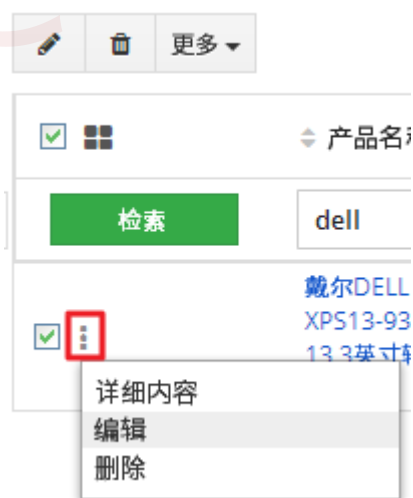
Vtiger CRM 支持从外部源（如.csv 和.vcf 文件）批量导入产品记录。关于导入的详细描述，请查看本手册附录“导入记录”章节。

6.12.3 管理产品

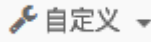
您可以在“产品首页”列表视图中对产品记录执行以下操作：

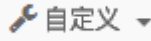
1) 创建自定义筛选，可以根据您的要求对记录进行分类筛选。您可以将搜索限制为所选列和搜索条件。关于创建自定义筛选，请查看本手册附录“筛选列表”章节介绍。

2) 单击批量操作按钮并对所需的记录执行编辑和删除等操作



3) 单击  自定义 > 产品字段和布局 菜单进入产品布局 and 字段编辑器配置产品字段和自定义字段布局

4) 单击  >产品工作流菜单查看/创建新的产品工作流

5) 单击  >编辑选择列表选项菜单进入选择列表编辑器以便修改产品模块使用的选择列表选项值

6) 检索所需记录

可以在产品记录的详细视图对记录执行的操作列表



1) 单击**编辑**按钮修改现有内容。

2) 单击**更多>删除**以删除当前产品记录

3) 单击**更多>创建报价单**在当前产品记录上创建一个关联的新的报价

4) 单击**更多>创建账单发票**在当前产品记录上创建一个关联的新的账单发票

5) 单击**更多>创建采购订单**在当前产品记录上创建一个关联的新的采购订单

6) 单击**更多>创建销售订单**在当前产品记录上创建一个关联的新的销售订单

6.12.4 导出产品

如果您希望以电子表格的形式提供数据，则可以立即导出您的产品记录。

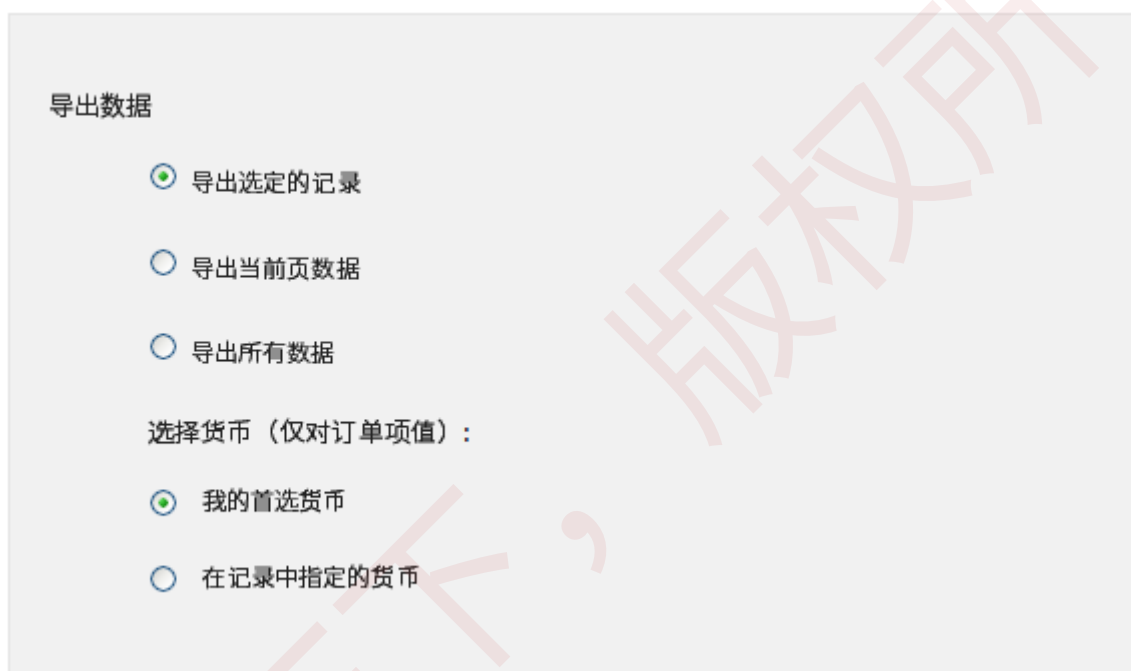
导出数据的步骤如下：

1) 在产品模块列表视图页面，选中要导出的记录（也可以不选）

2) 单击**更多按钮>导出**



4) 在“导出记录”页面中，可以找到以下选项



5) 单击**导出产品**按钮并选定导出目录完成导出。

6.12.5 产品套装

此功能可帮助您获得产品的子产品。在创建报价单，账单发票，采购订单和销售订单时，当选择父产品时所有子产品自动被选定。

选择父产品下的子产品

按照几个简单的步骤选择父产品下的子产品

1) 在产品模块中选定并打开父产品

2) 在父产品的详细视图中，单击**更多**，然后从下拉列表中选择**产品套装**，将切换到产品套装标签页面。



3) 在下图中点击**添加产品**按钮创建新产品作为子产品

4) 或者单击**选择产品**按钮从现有产品中选择一个产品作为子产品



5) 成功创建产品套装之后，父产品和子产品可以在“报价单”，“账单发票”，“采购订单”和“销售订单”下进行选择。

6) 如果您不想将子产品添加到报价单或账单发票中，可以取消勾选“在账单发票、报价单、销售订单、采购订单中显示产品套装明细”复选框来禁用。（上图中标记②）

例如，我们将在报价单上添加产品套装

1) 点击【CRM 菜单->销售->报价】菜单进入报价模块

2) 在产品明细区块中，选择父产品。与父产品相关联的所有子产品都将自动添加。

产品明细				
税区 请选择		货币 China, Yuan Re...		计税模式 组合计税
工具	*条目名称	数量	标价	合计 净价
⋮	戴尔DELL XPS13-9360-R16 - 微软3600无线便携蓝牙鼠标 (1)	10	13000.00 (-) 折扣(0): 折后总价:	130000.00 0.00 130000.00

6.12.6 如何计算产品套装价格？

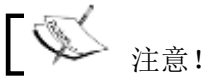
产品套装的总成本取决于用户首选项中设置的币种。点击**更新产品套装价格**将以当前子产品基本货币价格计算显示产品套装的总成本，而不考虑单个产品的单价。（上图中标记③）

 注意！

- 1.产品价格不影响报价，账单发票，销售订单和采购订单的净价。
- 2.当父产品生成账单发票时，子产品数量也将相应减少。

产品模块中的字段信息。

字段名称	描述
产品名称	提供产品名称。此字段为必填。
产品有效	如果产品可用，请启用该复选框
销售开始日期	指定销售开始日期
销售结束日期	指定销售结束日期
支持开始日期	指定支持开始日期
支持结束日期	指定支持结束日期
供应商名称	选择产品供应商的名称
单价	指定产品的价格。您可以指定多币种的价格，也可以指定税率。
管理人	从用户或用户组中选择指定产品管理者
库存数量	指定库存中存货数量
产品图片	为您的产品提供图像
采购成本	输入采购成本金额



库存数量字段显示库存中存货的数量。如果您在产品上生成**账单发票**，库存中的数量将会减少。如果您在产品上生成**采购订单**并且状态为“已收货”，库存字段中的数量将会增加，字段值将自动更新。

]

6.12.7 选择产品

在创建报价单，账单发票，销售订单和采购订单时，单击下面突出显示的  产品图标，可以从现有产品中进行选择。另外，点击**添加产品**按钮可以添加更多的产品。

产品明细

税区 请选择

货币 China, Yuan Re...

计税模式 组合计税

工具	*条目名称	数量	标价	合计	净价
	戴尔DELL XPS13-9360-R16(-微软3600无线便携蓝牙鼠标 (1)	10	6820.43 (-) 折扣(0): 折后总价:	68204.30 0.00 68204.30	68204.30

+ 添加产品

+ 添加服务

6.12.8 库存、产品价格和含税

实物产品销售会导致库存数量的变化，关于产品库存数量的更新请参考本手册附录：[库存更新](#)

关于产品价格设置，产品多币种和含税设置请参考附录：[管理国际多货币和税金](#)

6.13 服务

服务是指您为了让您的客户受益而提供的免费或付费的帮助。一般而言，服务是向客户呈现的非库存物品。

服务与产品一样，也是销售的对象，但其不进入库存管理，衡量的单位一般是按照次或者小时、天、期限等。

例如我们可以创建一个 200 元/次的上门技术服务，给其标注价格。

在本系统中服务没有捆绑套餐。

6.13.1 创建服务

手动创建服务

您可以从服务模块中手动输入服务详细信息。手动创建服务记录的步骤：

- 1) 点击 **主菜单->销售->服务** 菜单，打开服务页面
- 2) 单击**添加服务**按钮
- 3) 在“创建服务”视图中，填写服务详细信息
- 4) 点击**保存**按钮保存服务信息

快速创建

为节约时间，您可以通过顶部快速创建功能来输入服务记录的基本信息。

通过快速创建功能创建服务记录的步骤：

- 1) 点击右上角的 (+) 图标
- 2) 点击选择**服务**
- 3) 在“创建服务”视图中，填写服务详细信息
- 4) 点击**保存**按钮保存服务信息

6.13.2 导入导出服务

导入服务

vtiger CRM 支持从外部来源如 .csv 和 .vcf 文件导入服务。关于导入记录请参考本手册附录“**导入记录**”一节介绍。

导出服务

如果您希望以电子表格的形式保存服务数据，可以通过导出功能实现。导出数据的步骤：

- 1) 在服务模块中单击**更多>导出**按钮；
- 2) 在导出记录页面中，选择导出选项；
- 3) 单击“**导出服务**”按钮完成导出。

关于导出功能的介绍请参考 [5.1.1.5 批量操作-导出](#) 一节介绍。

6.13.3 管理服务

在列表视图页面可以执行的操作

您可以在服务记录的详细视图中执行以下操作

1	创建自定义筛选列表，按照您的要求对记录进行分类。 您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。

2	点击批量操作按钮，并对期望的记录执行编辑和删除
3	单击按钮 自定义>编辑字段和布局 ，配置字段并通过布局编辑器自定义字段的布局
4	单击按钮 自定义>编辑工作流 ，在服务上查看/创建新的工作流
5	单击按钮 自定义>编辑选择列表 ，通过选取列表编辑器修改选项列表值
6	搜索所需的记录

在详细视图页面可以执行的操作

# 您可以在服务记录的详细视图中执行以下操作	
1	单击 编辑 按钮来修改现有的内容。
2	单击按钮 更多>删除 ，删除现有的服务记录
3	单击按钮 更多>创建报价 ，开始在服务记录上创建新的报价
4	单击按钮 更多>创建账单发票 ，开始在服务记录上创建新的账单发票
5	单击按钮 更多>创建采购订单 ，开始在服务记录上创建新的采购订单
6	单击按钮 更多>创建销售订单 ，开始在服务记录上创建新的销售订单

字段信息

服务模块中的字段信息。

字段名称	描述
服务名称	提供服务名称。此字段是必填字段。
启用	如果服务可用，请勾选此复选框
销售开始日期	指定销售的开始日期
销售结束日期	指定销售结束日期
支持开始日期	指定支持开始日期
支持结束日期	指定支持结束日期
价格	指定服务的价格。您可以添加不同的税和货币。 了解更多
负责人	从用户或组中选择指定服务所有者

6.13.4 选择服务

在创建报价，账单发票，销售订单和采购订单时，单击**产品明细表**下方的**添加服务**按钮添加服务。单击旁边突出显示的服务图标，可以从现有服务中进行选择。

产品明细

① 税区 请选择

② 货币 China, Yuan Re...

③ 计税模式 组合计税

工具	* 条目名称	数量	标价	合计	净价
检索	1	0	0.00	0.00	
检索	1	0	0.00	0.00	

+ 添加产品 + 添加服务

6.14 价格表

Vtiger CRM 提供了价格表功能（也叫价目表），以便为产品指定不同的价格体系。由于它可以用于控制定价，您可以随时更改某个价格表的价格，以便提供最优惠的价格来满足客户的需求。比如针对省级、县级不同代理商采用不同的价格体系。这样当我们在创建销售订单、报价、发货单的时候不需要去查询价格，直接选择相应的价格表就可以了。

6.14.1 创建价格表

在价格表模块中，可以通过手动创建、快速创建、导入等方式创建新价格表。创建步骤如下：

- 1) 主菜单中选择【盘点 - 价格表】；
- 2) 在价格表模块中点击“添加价格表”按钮，输入价格表描述；
- 3) 点击“保存”按钮保存设置。

价格表信息

价格表名称 * 2018 年新春促销价格表 启用 ☒

货币 * China, Yuan Renminbi

关于创建记录的更多内容请参考本手册[添加和导入记录](#)一节介绍。

6.14.2 在价格表中添加产品或服务

价格表创建成功后，将需要定价的任意数量产品或服务添加到价格表中。添加方式为记录关联链接方式，主要步骤如下：



- 1) 点选价格表记录，进入价格表详细视图页面；
- 2) 在视图标题下方选项标签栏选择  图标关联产品，点选  图标关联服务；
- 3) 在产品标签页点击“选择产品”按钮选择并添加（关联）产品；在服务标签页点击“选择服务”按钮选择并添加（关联）服务。点击后弹出可选的产品（或服务）列表页面，勾选产品前面的复选框来选择。

☐	产品名称	数量/单位	产品编号
检索			
☒	微软3600无线便携蓝牙鼠标	1	PRO5

- 4) 一旦勾选选定产品或服务时，拖动滚动条到右侧，我们可以手动输入对所选产品进行定价。

产品型号	单价	佣金率	定价
	¥29.176746572832	0	80

- 5) 选定产品后，点击  按钮却将此产品关联到当前价格表中。

6.14.3 使用价格表

价格表必须要关联产品和服务才能设置价格，关联的列表中两个字段比较重要：

- **单价：**通常由制造商确定的价格（出厂价）。
- **标价（或定价）：**卖方确定的卖价。

用户可以在不同的价格表中设定不同的产品或服务价格（清单价格），以适应不同的客户群体。比如集成商、渠道商、经销商、最终用户采用不同的价格体系，年终促销采用促销价等。

在创建账单发票，销售订单和报价单时，您可以点击突出显示的图标来选定价格表填充产品明细列表。关于更多产品明细列表内容请参考本手册[产品明细列表](#)。

产品明细

① 税区 请选择

① 货币 China, Yuan Re...

① 计税模式 组合计税

工具	* 条目名称	数量	标价	合计	净价
	戴尔DELL XPS13-9360-R16C	10	13000.00 (-) 折扣(0): 折后总价:	130000.00 0.00 130000.00	130000.00

打开价格表可以选择以某个价格表内的定价来替换标价价格。

价格表

1 - 2 of ?

	价格表名称	启用	货币	标价
检索		请选择	请选择	
	2018 年新春促销价格表	是	USA, Dollars	1180
	2018 年渠道客户价格表	是	USA, Dollars	1200

6.15 账单发票

账单发票是提供给客户的所购买的产品和服务清单，我们也可以理解成国内的发货单。它通常包含产品或服务的详细信息，价格和税，日期，地址信息，条款和折扣以及付款方式等信息。

创建所购买的产品和服务的账单发票，并将其作为 PDF 文档发送给客户。

账单发票在 CRM 中是一个非常重要的东西，因为创建账单发票之后，将会自动更新产品的库存数量。如果是有附赠产品，附赠产品的库存数量也会自动更新。

我们也可以直接根据销售订单来创建发货单。库存不足的时候会提醒。

6.15.1 创建账单发票

单独创建账单发票

您可以通过在账单发票模块的字段中输入信息来创建独立的账单发票。步骤如下：

- 1) 点击【主菜单 - 盘点 - 账单发票】进入账单发票模块；
- 2) 在列表视图中，单击“新建账单”按钮
- 3) 在相应字段中提供必要的信息，然后点击“保存”按钮保存。

从报价创建账单发票

报价被批准后，您可以创建一个账单发票记录。系统会自动将报价记录中的信息转入账单发票记录中。按照几个简单的步骤从报价单记录创建账单发票：

- 1) 在**报价**模块的列表视图中，点击某条报价记录打开详细视图；
- 2) 在该报价记录的详细视图中，点击**更多**按钮下拉菜单并点击“**生成账单发票**”跳转到账单发票创建页面；
- 3) 如有必要修改记录信息，然后单击保存。



从销售订单创建账单发票

在成功创建销售订单后，您可以创建一个账单发票记录。销售订单记录中的信息将自动传输到账单发票记录。按照几个简单的步骤从销售订单记录创建账单发票：

- 1) 在 **销售订单** 模块的列表视图中，单击某条销售订单记录打开详细视图；
- 2) 在该销售订单记录的详细视图中，单击**更多**按钮下拉列表，然后单击“**创建账单发票**”跳转到账单发票创建页面；
- 3) 如有必要修改详细信息，然后单击保存。



从销售机会创建账单发票

赢得交易后，您可以创建一个账单发票记录。销售机会记录中的信息自动传输到账单发票记录。按照几个简单的步骤从销售订单记录创建账单发票：

- 1) 在 **销售机会** 模块列表视图中，点击某条销售机会记录打开详细视图；
- 2) 在该销售机会记录的详细视图中，点击**更多**下拉菜单，然后点击 “创建账单发票” 跳转到账单发票创建页面；
- 3) 如有必要修改详细信息，然后单击保存。



6.15.2 管理账单发票

账单发票模块也提供列表视图和详细视图，各种视图模式中可以执行不同的操作。

记录操作

账单发票模块的列表视图中可以批量执行如编辑，删除和过滤记录操作。另外，您还可以编辑模块字段，工作流和选取列表值。

账单发票记录详细视图中可以执行诸如编辑，删除，复制，导出 PDF 格式等操作。

产品&服务明细列表区块

账单发票模块中的“产品详细信息”区域使您可以灵活地添加产品/服务，通过价格表管理不同的价格，并提供折扣等。更多介绍请参考本手册[产品明细列表](#)一节。

6.15.3 记录关联

账单发票模块记录详细视图中将显示账单发票记录与其他模块记录的全面关系，并保存完整变更历史记录。



标签页名称	描述
更新	跟踪在记录上完成的所有修改
评注	当前记录的评注
活动	相关日程任务
文档	将文档与当前记录相关联
资产	将资产与当前账单发票记录相关联



特别注意：

如果在对产品生成账单发票，将会扣减库存，在该产品记录的库存数量字段将更新。[了解更多](#)

6.16 资产

资产是提供给客户的有形或无形资源。当产品运送给客户时，产品编号，序列号，销售日期，客户名称等独立的产品信息将作为资产记录并存储在 Vtiger CRM 中。有了资产管理，您的支持中心可以轻松跟进每个产品信息。

6.16.1 创建资产

手动创建

从资产模块页面[添加记录](#)可以方便地手动输入并创建资产信息。



快速创建

在任意页面顶部右上角快速创建菜单中可以打来快速创建资产页面，输入必填信息即可快速创建资产信息。

导入资产

vtiger CRM 支持从外部来源，如 CSV 和 VCF 文件批量导入资产。在模块顶部右上角点击“导入”按钮并按向导操作完成导入。[了解更多](#)



6.16.2 管理资产

导出记录

如果您希望以电子表格的形式保存资产记录数据，可以通过导出功能导出资产记录。在模块列表视图页面选定记录后点击【更多 - 导出】菜单完成导出操作。[了解更多](#)



对于资产记录，除可以进行编辑和导出以外，还可以在列表视图页面和详细视图页面执行以下操作：

在列表视图页面可以执行的操作：

您可以在详细视图中执行以下操作

1	创建 自定义筛选 列表，按照您的要求对记录进行分类。 您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。
2	点击 批量操作 按钮，并对期望的记录执行 编辑 和 删除
3	单击按钮 自定义>编辑字段和布局 ，配置字段并通过 布局编辑器 自定义字段的布局
4	单击按钮 自定义>编辑工作流 ，在服务上查看/创建新的 工作流
5	单击按钮 自定义>编辑选择列表 ，通过 选取列表编辑器 修改选项列表值
6	搜索所需的记录

在详细视图页面可以执行的操作：

# 您可以在详细视图中执行以下操作	
1	点击 编辑 按钮来修改现有的内容。
2	点击按钮 更多>删除 ，删除当前记录
3	单击按钮 更多>复制 ，复制当前记录以创建新记录

6.16.3 记录关联

资产模块记录详细视图将显示资产记录与其他模块记录的关联关系，并保存完整变更历史记录。



您可以在资产模块中跟踪以下详细信息：

标签页名称	描述
更新	跟踪在记录上完成的所有修改
服务单	查看当前资产记录的服务单。这样就可以用来跟进某个序列号的产品在客户使用过程中出现了哪些问题。
文档	将文档与当前记录相关联

 **注意：**资产记录也可以与客户，产品和账单发票相关联。此信息不会显示在资产的标签页面中。

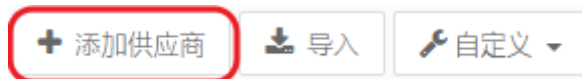
6.17 供应商

供应商是向您的公司提供产品或服务的个人或组织。供应商也可以是制造商或经销商。

6.17.1 创建供应商

单独创建供应商

您可以在供应商模块中点击“添加供应商”按钮并在提供的字段中输入信息来轻松创建供应商记录。



快速创建供应商

在任意页面顶部右上角快速创建菜单中可以打开快速创建供应商页面，输入必填信息即可快速创建供应商信息。

导入供应商

Vtiger CRM 支持从外部来源，如 CSV 和 VCF 文件批量导入供应商。在模块顶部右上角点击“导入”按钮并按向导操作完成导入。[了解更多](#)

6.17.2 管理供应商

导出供应商

如果您希望以电子表格的形式保存供应商记录数据，可以通过导出功能导出供应商记录。在模块列表视图页面选定记录后点击【更多 - 导出】菜单完成导出操作。[了解更多](#)



对于供应商记录，除可以进行编辑和导出以外，还可以在列表视图页面和详细视图页面执行以下操作：

在列表视图页面可以执行的操作：



您可以在详细视图中执行以下操作

1	创建 自定义筛选 列表，按照您的要求对记录进行分类。 您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。
2	点击 批量操作 按钮，并对期望的记录执行 编辑 和 删除
3	选定记录，点击 批量操作 - 发送 Email 按钮，发送邮件给选定的供应商记录
4	单击按钮自定义>编辑字段和布局，配置字段并通过 布局编辑器 自定义字段的布局
5	单击按钮自定义>编辑工作流，在服务上查看/创建新的 工作流
6	点击按钮自定义>编辑选择列表，通过 选取列表编辑器 修改选项列表值
7	点击按钮自定义>设置 WEB 表单，通过 Web 表单 搜集供应商自荐信息

在详细视图页面可以执行的操作：

您可以在详细视图中执行以下操作

1	点击 编辑 按钮来修改现有的内容。
2	点击按钮 更多>删除 ，删除当前记录
3	单击按钮 更多>复制 ，复制当前记录以创建新记录
4	单击按钮 更多>创建采购订单 ，创建新的采购订单记录并自动填充供应商信息

6.17.3 记录关联

供应商模块记录详细视图将显示供应商记录与其他模块记录的关联关系，并保存完整变更历史记录。



您可以在供应商模块中跟踪以下详细信息：

标签页名称	描述
更新	跟踪在记录上完成的所有修改
产品	查看与供应商记录关联的产品
采购订单	查看与供应商记录关联的采购订单
联系人	查看与供应商记录关联的联系人
邮件	查看发送给供应商记录的电子邮件

6.18 采购订单

采购订单是处理到供应商处购买产品或服务的法律文件。它为您提供了一个渠道来明确您的需求和意图。采购订单包括采购订单号，供应商详细信息，产品或服务列表，条款和条件，价格等。

采购订单模块可以用于跟进从供应商处采购产品的情况。包括采购申请人、供应商、采购单状态（审批、到货、付款等）、采购的产品详细情况等。

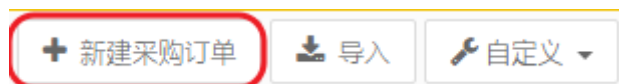
采购单状态为“收到入库单”之后，将会自动更新产品库存数量。

当库存盘点发现实际库存数量和系统中的库存数量不符时,需要用采购单或者发货单来冲销，使系统中的库存数量与实际库存数量相符。

6.18.1 创建采购订单

单独创建采购订单

您可以在采购订单模块中点击“新建采购订单”按钮并在提供的字段中输入信息来轻松创建采购订单记录。



导入供应商

Vtiger CRM 支持从外部来源，如 CSV 和 VCF 文件批量导入采购订单。在模块顶部右上角点击“导入”按钮并按向导操作完成导入。[了解更多](#)

6.18.2 管理采购订单
导出

如果您希望以电子表格的形式保存采购记录数据，可以通过导出功能导出采购订单记录。在模块列表视图页面选定记录后点击【更多 - 导出】菜单完成导出操作。[了解更多](#)



对于采购记录，除可以进行编辑和导出以外，还可以在列表视图页面和详细视图页面执行以下操作：

在列表视图页面可以执行的操作



# 您可以在详细视图中执行以下操作	
1	创建 自定义筛选 列表，按照您的要求对记录进行分类。 您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。
2	点击 批量操作 按钮，并对期望的记录执行 编辑 和 删除
3	单击按钮自定义>编辑字段和布局，配置字段并通过 布局编辑器 自定义字段的布局
4	单击按钮自定义>编辑工作流，在服务上查看/创建新的 工作流
5	单击按钮自定义>编辑选择列表，通过 选取列表编辑器 修改选项列表值

在详细视图页面可以执行的操作



您可以在详细视图中执行以下操作

1	点击 编辑 按钮来修改现有的内容。
2	点击按钮 更多>删除 ，删除当前记录
3	单击按钮 更多>复制 ，复制当前记录以创建新记录
4	单击按钮 更多>导出为 PDF ，以 Vtiger CRM 提供的默认 PDF 格式导出采购订单记录
5	单击按钮 更多>以 PDF 附件发送 Email ，以 Vtiger CRM 提供的默认 PDF 格式导出采购订单记录，并作为邮件附件发送给选定的收件人

产品&服务明细列表

“采购订单”模块中的“产品&服务明细”区块可让您灵活地添加产品/服务。[了解更多](#)

6.18.3 记录关联

采购订单模块记录详细视图中将显示采购订单记录与其他模块记录的关联关系，并保存完整变更历史记录。

您可以在采购订单模块中跟踪以下详细信息：

标签页名称	描述
更新	跟踪在记录上完成的所有修改
评注	查看相关评注
活动	查看及安排任务活动日程
文档	将新的或现有的文档与当前的采购订单记录进行关联

6.19 服务合同

服务合同是您和您的客户之间在限定的时间内为产品提供服务的协议。包括技术培训、维护合同和售后服务合同等。销售一般到了发货阶段即结束，但随之而来的售后服务却是一个长期的问

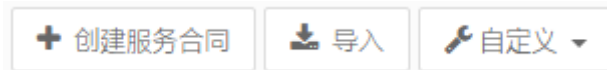
题。在系统中录入服务合同内容，包括服务内容、衡量方式（次、时间）、起止时间等，这样当客户提出报修等服务问题时，我们可以很快的从服务合同中获取客户情况以及服务历史。

服务合同是提供给客户的产品相关的协议。按照约定的合同，您的支持中心应该在约定的时间内为产品提供相应的服务。从而提高客户满意度，建立健康的贸易关系。

6.19.1 创建服务合同

手动创建

您可以从服务合同模块手动输入服务合同详细信息。



快速创建

在任意页面顶部右上角快速创建菜单中可以打开快速创建服务合同页面，输入必填信息即可快速创建服务合同记录信息。

导入供应商

Vtiger CRM 支持从外部来源，如 CSV 和 VCF 文件批量导入采购合同记录。在模块顶部右上角点击“导入”按钮并按向导操作完成导入。[了解更多](#)

6.19.2 管理服务合同

保存服务合同后，您可以通过将鼠标悬停在服务合同摘要视图或服务合同详细信息视图中的特定字段值上进行编辑。您甚至可以通过单击“服务合同”详细信息视图右上角的“编辑”按钮进行编辑。

导出

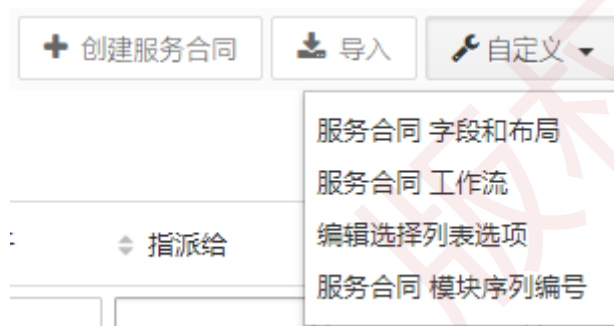
如果您希望以电子表格的形式保存服务合同记录数据，可以通过导出功能导出服务合同记录。在模块列表视图页面选定记录后点击【更多 - 导出】菜单完成导出操作。[了解更多](#)



操作

对于服务合同记录，除可以进行编辑和导出以外，还可以在列表视图页面和详细视图页面执行以下操作：

在列表视图页面可以执行的操作：



您可以在详细视图中执行以下操作

1	创建 自定义筛选 列表，按照您的要求对记录进行分类。 您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。
2	点击 批量操作 按钮，并对期望的记录执行 编辑 和 删除
3	单击按钮自定义>编辑字段和布局，配置字段并通过 布局编辑器 自定义字段的布局
4	单击按钮自定义>编辑工作流，在服务上查看/创建新的 工作流
5	单击按钮自定义>编辑选择列表，通过 选取列表编辑器 修改选项列表值

在详细视图页面可以执行的操作：

您可以在详细视图中执行以下操作

1	点击 编辑 按钮来修改现有的内容。
2	单击按钮更多>删除，删除当前记录
3	单击按钮更多>复制，复制当前记录以创建新记录

6.19.2.1 字段

服务合同创建视图中的字段信息：

字段名称	描述
客户/联系人	选择客户或联系人。如果服务合同从账单发票，销售订单，采购订单和报价模块添加，此字段将自动更新与服务模块关联的客户或联系人
开始日期	提供服务开始日期
截止日期	提供服务预期结束日期
跟踪单位	从选取列表中选择所需的 跟踪单位 ：小时、天、事件。当关联到服务合同的服务单关闭时，将会自动根据服务单中已完成的小时和天数更新服务合同中的 已完工作量 字段
总工作量	指定需要提供服务的单位服务工作总量，可以理解为以跟踪单位度量的总服务工作量

服务合同详细视图中的字段信息：

字段名称	描述
已完工作量	与服务合同关联的服务工单的状态字段设置为 关闭 时自动更新已完工作量，可以理解为已经完成的服务工作量
结束日期	服务单状态设置为完成时自动更新，或者已用单位数量达到或超过单位总数
计划工期	服务合同即将结束时自动更新。计算方式： 截止日期 - 开始日期
实际工期	以天为单位完成服务合同的时间。计算方式： 结束日期 - 开始日期
进度 (%)	“已完工作量” 字段更新时自动更新。计算方式： 已完工作量/总工作量* 100

 **注意：**一些字段在服务合同记录的创建视图字段列表中未列出来。这些字段的值是根据其他字段的值在详细视图中自动计算出来的。

6.19.2.2 服务工作量的计算

“服务合同”模块中的“**已完工作量**”字段定义了您的支持服务中心解决的服务数量。是根据“服务单”模块的**状态**字段和“服务合同”模块的**跟踪单位**字段计算字段值。

跟踪单位	服务单状态	已完工作量
事件	关闭	已完工作量 + 1
	重新打开	已完工作量 - 1
天	关闭	服务单中的天数，已完工作量 + 服务单天数
		服务单中的小时数，已完工作量 + (服务单小时数 / 24 小时)
	重新打开	服务单中的天数，已完工作量 - 服务单天数
		服务单中的小时数，已完工作量 - (服务单小时数 / 24 小时)

小时	关闭	服务单中的小时数，已完工作量 + 服务单小时数
		服务单中的天数，已完工作量 + (服务单天数 * 24 小时)
	重新打开	服务单中的小时数，已完工作量 - 服务单小时数
		服务单中的天数，已完工作量 - (服务单天数 * 24 小时)

6.19.3 记录关联

服务合同模块记录详细视图将显示服务合同记录与其他模块记录的关联关系，并保存完整变更历史记录。



您可以在服务合同模块中跟踪以下详细信息：

标签页名称	描述
更新	跟踪在记录上完成的所有修改
服务请求	关联服务单记录
文档	将新的或现有的文档与当前的服务合同记录进行关联

 **注意：**如果服务单记录中的相关字段为空，服务单记录与服务合同记录相关联后，将从服务合同模块中导入联系人/客户信息。

6.20 服务单

服务单用于记录每次客户请求的服务情况，包括问题、严重性、优先级、处理的状态等。在技术人员完成服务后，记录解决方案，还可以安排客服人员继续跟踪客户，记录客户反馈信息。

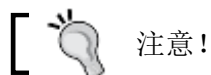
服务单可以与服务合同进行关联，当进行关联之后，每次服务所耗费的时间将自动体现在服务合同的已用工期信息中。

客户登陆“客户自助服务门户网站”后，也可以提交服务单。

6.20.1 什么是服务单？

服务单也叫“故障单”或者“工单”，是为特定客户生成的售后支持服务请求记录。服务单可以是公司客服人员根据客户报告的问题手动创建，也可以是客户登录“客户自助服务门户”后使用

客户门户来报告问题。服务单模块为销售团队提供了一种与客户沟通交流的灵活方式，以便在将解决方案交付给客户之后创建，沟通，编辑和关闭服务问题。



如果您的客户对购买的产品有任何问题，他们可以通过客户门户创建服务单来报告问题。（见本手册[“客户门户”](#)章节）

]

服务单提供了一个很好的方法来处理问题。您可以创建新服务单或编辑现有服务单对产品、客户或者联系人进行关联。服务单将自动分配给创建它的用户。如果问题与您无关，您可以通过“指派给”字段简单地将其分配给内部团队。您可以通过“服务单”选项卡中的“状态”字段设置服务单的工作阶段。可以与客户交流意见。这些评注按时间顺序排列。

创建服务单时，系统将通过电子邮件通知指派跟进的用户以及相关的联系人和客户。在创建服务单时发送通知，交换评注或将状态更改为已关闭。这些电子邮件在工作流中可以进行配置。

6.20.2 创建服务单

手动创建服务单

当我们通过电话或者其它渠道接收到客户发送的问题反馈，我们可以从服务单模块手动输入问题详细信息。

手动创建服务单记录的步骤：

- 1) 在主菜单-支持中单击选择**服务单**模块，点击“**添加服务单**”按钮；
- 2) 在“**新建服务单**”视图中，填写服务单详细信息；
- 3) 单击“**保存**”按钮保存服务单记录。

服务单 > All > 添加

新建 服务单

服务单信息

标题 *		客户名称	检索 Q +
联系人姓名	检索 Q +	指派给 *	Administrator ▼
产品名称	检索 Q +	优先级 *	请选择 ▼
状态 *	请选择 ▼	严重程度	请选择 ▼

快速创建

您可以通过“快速创建”入口快速输入服务单记录的基本详细信息。

快速创建服务单记录的步骤：

- 1) 点击右上角的 (+) 图标
- 2) 单击服务单
- 3) 在“快速创建服务单”视图中，填写票证详细信息
- 4) 单击“保存”按钮保存服务单记录。

6.20.3 从现有文件导入服务单

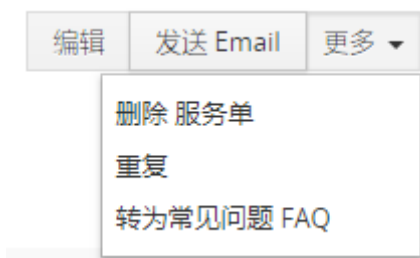
Vtiger CRM 支持从.csv 和.vcf 文件等外部来源导入服务单记录。通过导入功能可以快速批量导入服务问题记录，节省了大量的时间和精力。关于导入记录的详细介绍请参考本手册附录 **7.1：导入记录**。

6.20.4 管理服务单

您可以在“服务单列表视图”中对记录执行如下操作：

- 1) 创建自定义筛选。根据您的要求对记录进行分类。您可以将搜索限制为所选列和搜索条件
- 2) 单击批量操作按钮并对所需的记录执行操作，如：编辑和删除
- 3) 单击自定义按钮>编辑字段和布局以配置字段，并通过布局编辑器自定义字段的布局
- 4) 单击自定义按钮>编辑工作流以便在服务单上查看/创建新的工作流
- 5) 单击自定义按钮>编辑选择列表选项，以通过选择列表编辑器修改选择列表值
- 6) 搜索所需记录

在“服务单详细视图”中可以执行如下操作：



- 1) 单击编辑按钮修改现有内容
- 2) 单击更多>删除按钮 以删除现有的服务单记录
- 3) 单击更多>复制按钮 以复制现有的服务单记录
- 4) 单击更多>转换为常见问题 按钮将服务单转换为常见问题

6.20.5 将服务单导出到外部源

如果您希望以电子表格的形式提供数据，您可以立即导出您的服务单记录。

导出数据的步骤：

- 1) 在服务单列表视图中单击“服务单”选项卡，选择要导出的记录
- 2) 单击**更多>导出** 按钮
- 3) 在“**导出记录**”页面中，可以找到以下选项
 - ✓ 导出所选记录：单击单选按钮，导出列表视图中选择的记录
 - ✓ 导出当前页面中的数据：单击单选按钮以导出当前列表视图页面上的所有记录
 - ✓ 导出所有数据：单击单选按钮导出“服务单”模块中的所有记录
- 4) 单击**导出服务单**按钮完成导出操作。

导出记录



6.20.6 服务单与其他记录关联

在服务单记录详细视图中可以显示与其他模块关系的全方位视图，并保持完整的历史记录日志。

您可以在服务单模块中跟踪以下详细信息：

活动：安排相关的事件和任务活动

文档：将现有文件与服务单记录相关联

活动历史：显示已完成或状态更改为已保存的所有事件和待办事项

服务：将现有服务与服务单记录相关联的服务

项目：将现有项目与服务单记录相关联

服务合同：关联现有服务合同并跟踪客户支持

6.20.7 将电子邮件转换为服务单（基于电子邮件的服务单）

您可以在 Vtiger 中配置邮件转换器，以自动将电子邮件转换为服务单。邮件转换器还可以更新现有的服务单，如果收到的电子邮件在主题中有一个服务单 ID。如果您有结构化的电子邮件，它还可以从电子邮件正文中提取值以填充服务单字段。

有关如何设置邮件转换器的更多详细信息，请查看本手册关于“邮件转换”相关说明。

6.20.8 在客户门户中创建新服务单

单击“服务单”选项卡

单击新建服务单开始创建新问题。

在“创建服务单”视图中，填写必要的信息

单击**保存**

6.20.9 关闭待处理的服务单

服务单可以由创建服务单的联系人关闭。它也可以被分配给服务单的用户关闭。

从列表视图中选择服务单。

在服务单的详细视图中，单击标记为已关闭按钮关闭服务单。

关闭服务单的状态将自动更新为关闭。服务单关闭后，创建评注功能也将被禁用。

6.20.10 其它

在联系人模块中点击“服务单”标签，将显示与该联系人相关的所有服务单。

在联系人或客户模块中点击“服务单”标签，将显示与该联系人及客户相关的所有服务单。

客户可以通过单击新建服务单按钮来创建服务单。

要按状态对现有服务单进行排序，请单击“状态”列表。

单击导出服务单按钮，将所有服务单导出为.csv 格式。

点击特定的服务单，您的客户可以看到服务单的详细信息视图，在那里他可以添加评注，更新和附加文档。

您的客户甚至可以通过点击右上角的“编辑”按钮来编辑特定的服务单。



- 1) 客户从客户门户中生成的服务单将填写在 Vtiger CRM 的服务单模块中。
- 2) 当服务单创建，有新评注或服务单关闭时，系统将以电子邮件方式通知到服务单所有者和相关联系人。
- 3) 您的客户还可以将文件附加到系统。这些文件可以在服务单记录详细视图的“文档”部分查看。

4) 通过点击“标记为已关闭”按钮，可以将状态更改为已关闭状态，指派用户也有权关闭服务单。

]

6.20.11 常问问题

6.20.11.1 如何禁用现有的服务单电子邮件模板？

每次服务单创建、状态更改为已关闭或评注更新时，系统将电子邮件通知发送到联系人/客户和分配给用户。如果这些电子邮件不符合您的要求，您可以立即禁用它们。

禁用现有服务单电子邮件模板的步骤

单击**设置图标**> **CRM 设置**

单击**工作流**

找到服务单更改的工作流，不是从门户网站单击编辑图标。

在**任务**中，找到 **Notify Record Owner on Ticket Change, which is not done from Portal**（不是来自客户门户的服务单更改时通知记录所有者），单击编辑图标，并将状态更改为非活动。

在**任务**中，找到 **Notify Related Customer on Ticket Change, which is not done from Portal**（不是来自客户门户的服务单更改时通知相关客户），单击编辑图标，并将状态更改为非活动。

6.21 FAQ

FAQ 即常见问题解答，此模块可作为客户和内部团队成员经常问到的问题知识存储。有两个作用，一是给客服人员作为参考，当客户通过电话咨询公司客服人员时，您的支持团队可能会重复提供相同的解决方案，客服人员通过常见问答即可帮助客户解决。二是这些常见问答会在客户自助服务网站中出现，客户登陆后即可自己参考解决问题。您可以将常见问题服务单转换为 FAQ，也可以创建新的 FAQ，并与您的内部团队分享或者通过客户门户模块与客户共享。

6.21.1 创建 FAQ

手动创建

您可以从 FAQ 模块中手动输入常见问题及解答详细信息。



从服务单转换

一个成功解决的服务单可以被转换成一个常见问题解答记录。如果有客户报告相同的问题，则无需再次解决。您可以改为分享相关的常见问题。

将服务单转换为 FAQ 的步骤如下：

- 1) 在服务单模块中打开所要转换的服务单记录；
- 2) 在记录的详细视图中，单击**更多>转换为常见问题 FAQ** 完成转换



6.21.2 管理 FAQ 记录

在列表视图页面可以执行的操作：



# 您可以在详细视图中执行以下操作	
1	创建 自定义筛选 列表，按照您的要求对记录进行分类。 您可以将搜索范围限制为选定的列和搜索条件。
2	点击 批量操作 按钮，并对期望的记录执行 编辑 和 删除
3	单击按钮 自定义>编辑字段和布局 ，配置字段并通过 布局编辑器 自定义字段的布局
4	点击按钮 自定义>编辑选择列表 ，通过 选取列表编辑器 修改选项列表值

在详细视图页面可以执行的操作：

# 您可以在详细视图中执行以下操作	
1	点击 编辑 按钮来修改现有的内容。
2	点击按钮 更多>删除 ，删除当前记录
3	单击按钮 更多>复制 ，复制当前记录以创建新记录

6.21.3 记录关联

FAQ 模块记录详细视图中将显示常见问题记录与其他模块记录的关联关系，并保存完整变更历史记录。



您可以在 FAQ 模块中跟踪以下详细信息：

标签页名称	描述
更新	跟踪在记录上完成的所有修改
评注	查看相关评注信息
文档	将新的或现有的文档与当前的 FAQ 记录进行关联

6.22 文档

文档模块更像是一个网盘。您有时可能需要保存与工作有关的文件，个人文件，图片等。

文档是您保存在 Vtiger CRM 中的文件。您可以直接上传文件或提供外部链接。文档可以通过分组在不同的文件夹下进行分类。

点击【主菜单 - 文档】进入文档管理页面。

6.22.1 文档模块操作

在文档列表视图中可以执行如下操作：

字段名称	描述
	列表顶部左上角铅笔按钮允许批量编辑选定的文档
	列表顶部左上角回收筒按钮允许批量删除选定的文档
筛选列表+	左侧面板列表后面的+按钮将创建 自定义筛选列表
文件夹+	左侧面板文件夹后面的+按钮将创建文件夹，以便对文档进行分类管理
更多	移动：将文档移至其它文件夹 导出：导出所选记录， 了解更多
	点击弹出菜单，允许上传文件、外链文档或创建新文档

字段名称	描述
	单击按钮自定义>编辑字段和布局，配置字段并通过布局编辑器自定义字段的布局 单击按钮自定义>编辑工作流，在服务上查看/创建新的工作流 点击按钮自定义>编辑选择列表，通过选取列表编辑器修改选项列表值

6.22.2 创建文档

6.22.2.1 创建文件夹

文档模块允许您灵活地创建文件夹并将文档保存在选定的文件夹中。默认情况下，Vtiger CRM 社区版为您提供了一个叫“默认”的文件夹。

要创建一个自定义文件夹请按以下步骤：

- 1) 进入文档模块；
- 2) 点击左侧面板上文件夹后面的  按钮；
- 3) 输入文件夹名称和文件夹说明；
- 4) 点击保存。



创建新文件夹对话框包含以下元素：

- 标题栏：创建新文件夹
- 必填项：*文件夹名称
- 可选项：文件夹描述
- 底部按钮：保存（绿色）、取消（红色）

您将在左侧面板的文件夹部分下方找到新添加的自定义文件夹。每个文件夹都可以作为单独的列表视图打开，社区版目前仅支持单级文件夹。



注意！文件夹将显示给您的 vtiger CRM 中的所有用户。如果您不希望将文件显示给其他用户，请启用共享访问权限（例如：私有）。

6.22.2.2 创建文档

CRM 支持创建文档并与 Vtiger CRM 帐户中的其他用户共享文档。您可以上传文件、从其它网盘或网站外链文件，也可以直接在 Vtiger 中创建文档。

在文档模块中点击右上角 **+ 添加文档** 按钮，将弹出添加文档菜单，系统目前支持文件上传、链接外部文档和创建新文档三种方式。从下拉列表中选择您需要执行的操作。



上传文件

将文档上传到 CRM 系统中保存，上传的文档将保存到 CRM 下的 Storage 目录中。

点击 **+ 添加文档** 的“上传到 CRM”菜单，将打开上传文档对话框。

将文档上传至 CRM

拖放文件到这里

或

从我的电脑选择文件

标题 *

指派给 * Administrator

文件夹 Default

简介

上传 取消

从系统中选择文档或者将文档拖动到上传对话框中，输入标题和介绍，选定文件夹，点击“上传”按钮完成文件上传。

链接外部文档

将网络外部存储的文档以外链方式存储在 CRM 中，此时 CRM 不保存文档，只有链接，若外部链接失效，CRM 将不能访问文档并提供下载。

点击 **+ 添加文档** 按钮下拉菜单中的“来自文件链接”菜单，将打开添加文档对话框。

添加文档

标题 * xx产品手册

文件链接 * http://youcompany.com/files/xxx-product-manual.pdf

指派给 * Administrator

文件夹 Default

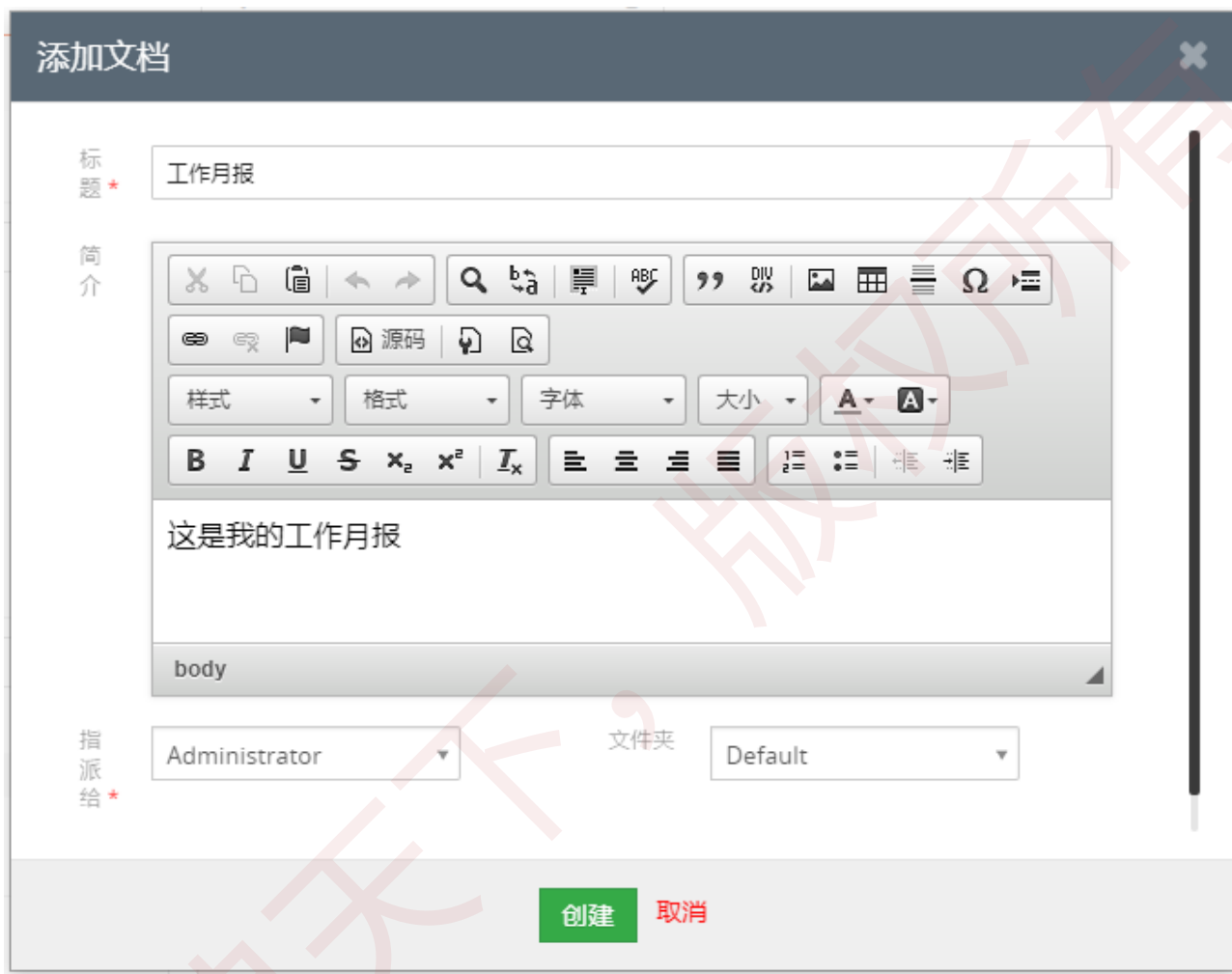
创建 取消

输入文档标题和文档链接地址，选择文件夹，点击创建按钮完成外链文档添加。

创建新文档

在 CRM 创建新文档。此操作将打开文档编辑器窗口，便于用户输入文档内容。

点击  按钮下拉菜单中的“创建新文档”菜单，将打开文档编辑器对话框。



The screenshot shows the '添加文档' (Add Document) dialog box. It includes a title field '标题' with the value '工作月报', an introduction field '简介' with a rich text editor containing '这是我的工作月报', an assignee dropdown '指派给' set to 'Administrator', and a folder dropdown '文件夹' set to 'Default'. The bottom of the dialog features '创建' (Create) and '取消' (Cancel) buttons.

您可以在文档编辑器中输入标题、文档内容并可以插入图片，编辑完毕后选择文件夹并点击“创建”按钮完成文档创建。

6.22.3 下载文档

CRM 团队成员可以通过单击“文件名”字段来下载文件。在文档的详细视图中下载次数字段将显示文件被下载的次数。

☐		标题	文件名	修改时间	指派给	下载类型	启用
检索							请选择 ▼
☐	☆	工作月报		2018-01-31 14:18:24	Administrator	内部	yes
☐	☆	xx产品手册	http://youcompany.com/files/xxx-product-...	2018-01-31 14:04:30	Administrator	外链	yes

6.22.4 文档关联记录

文档模块记录详细视图将显示文档记录与其他模块记录的关联关系，并保存完整变更历史记录。

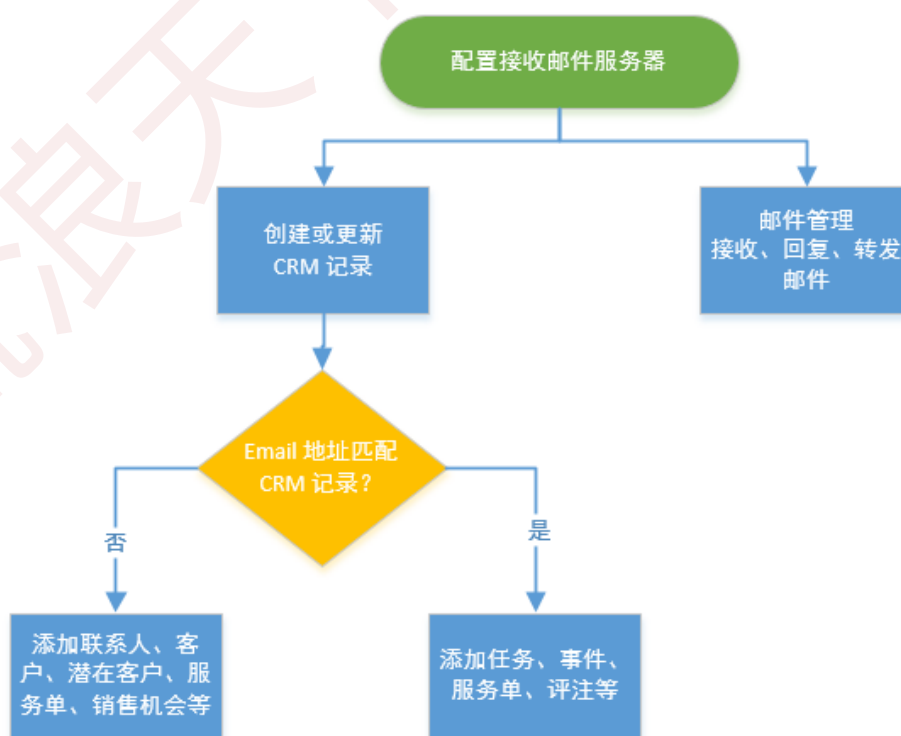


文档详细视图中可以查看关联文档的模块相关记录（例如，客户、联系人、产品等）。

如果需要关联文档，需要转到相应的模块，进入记录的摘要/详细视图中，在选项标签中找到“文档”选项标签，选择或者添加文档完成关联。

6.23 邮件管理

邮件管理器是一个集成的电子邮件客户端，可以让用户通过收到的电子邮件进行 CRM 相关操作。它可以帮助您从您的收件箱中收到的电子邮件创建潜在客户，联系人，客户，服务单（故障单）和待办事项。如果发件人的电子邮件账户与 CRM 的记录匹配，还可以执行如：附加电子邮件，添加待办事项，评注和服务单等操作。此外，您还可以进行撰写，回复，转发邮件等操作。

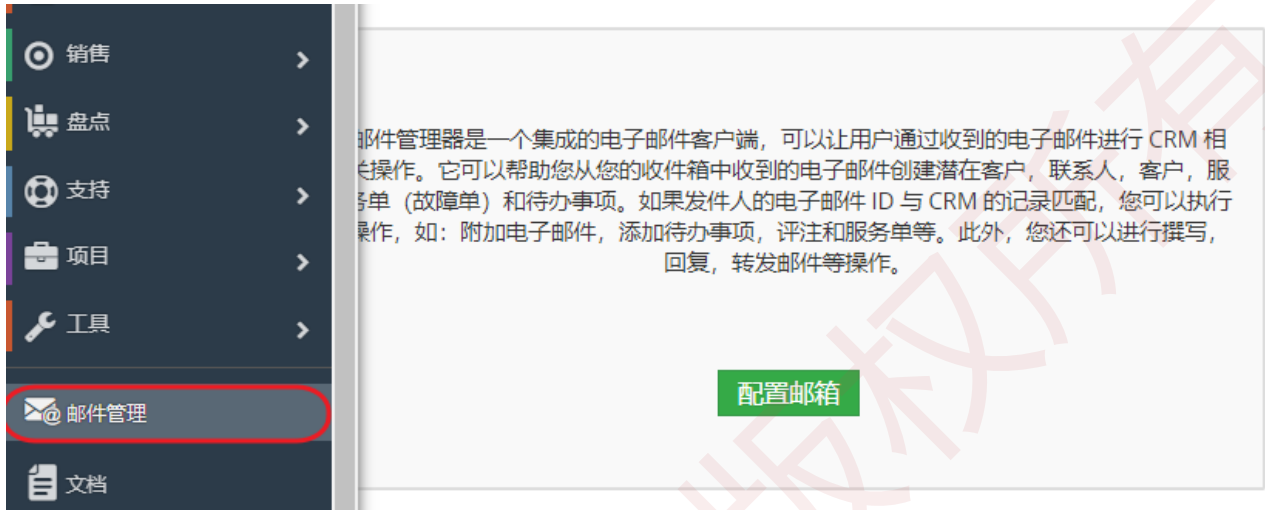


6.23.1 配置您的接收邮件服务器

配置您的电子邮件服务提供商，以便可以在 CRM 中接收所有的商务电子邮件。如果您的电子邮件提供商是 Gmail, Yahoo 或 Fastmail，则邮件服务器名称将自动填充。否则，您就需要手动提供服务器名称或 IP 地址等信息。

通过以下几个简单的步骤配置电子邮件提供商：

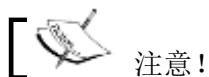
- 1) 點選【主菜单 - 邮件管理器】。您将被导航到**配置邮箱**页面。



- 2) 点击**配置邮箱**按钮，从弹出窗口中选择您的电子邮件提供商。

3) 如果您的邮件服务商是 Gmail, Yahoo 和 Fastmail，选择后邮件服务器名称将自动填充。您只需要提供您的邮件账户和密码并保存即可。

The screenshot shows a '创建邮箱' (Create Email) modal window. It has a dark header with the title and a close button. The main area contains several form fields: '选择帐户类型' (Select Account Type) with a dropdown menu showing 'Gmail'; '* 接收邮件服务器' (IMAP Server) with the value 'imap.gmail.com'; '* 电子邮件地址' (Email Address) with the value 'youmail@gmail.com'; and '* 密码' (Password) with a masked input field. Below these fields is a blue information box with text: '保存已发送邮件在 此帐户发送邮件的副本将保存在默认的已发送文件夹中。如果您想更改默认的已发送邮件文件夹，创建邮箱后，点击设置图标修改邮箱。' (Save sent mail in: The copy of mail sent from this account will be saved in the default Sent folder. If you want to change the default Sent folder, after creating the email, click the settings icon to modify the email). At the bottom right are two buttons: '保存' (Save) in green and '取消' (Cancel) in red.



注意！

1) 如果您在配置 Gmail 时遇到身份验证错误。请参考：

[使用 Gmail 登录配置 Mail Manager 时认证错误](#)

2) 如果您的邮箱尚未配置，您将被导航到设置页面。如果您的邮箱已经配置，您也可以在左侧找到设置链接。

]

4) 如果您的电子邮件服务提供商名称未列出（例如：QQ 邮箱等），请单击选择帐户类型下拉列表并选择**其他**。

创建邮箱

选择帐户类型 自定义

* 接收邮件服务器 imap.exmail.qq.com

* 电子邮件地址 xxx@maie.name

* 密码

协议 ☐ IMAP2 ☒ IMAP4

SSL 选项 ☐ No TLS ☐ TLS ☒ SSL

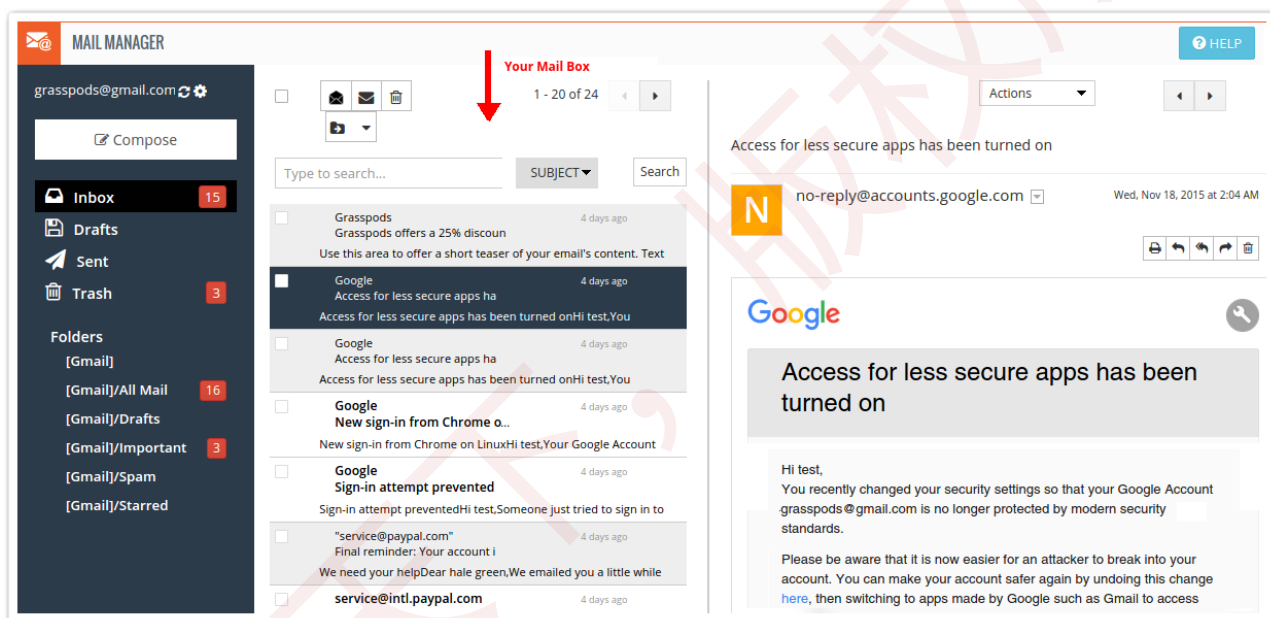
证书验证 ☐ 验证证书 ☒ 不验证证书

保存已发送邮件在 此帐户发送邮件的副本将保存在默认的已发送文件夹中。
如果您想更改默认的已发送邮件文件夹，创建邮箱后，点击设置图标修改邮箱。

保存 取消

输入邮件服务商提供的接收邮件服务器名称或 IP、邮件账户和密码协议等信息，保存设置。

字段名称	描述
接收邮件服务器	输入您的邮件服务商提供的 接收邮件服务器 地址。例如腾讯企业邮箱是imap.exmail.qq.com，具体请咨询您的邮件服务供应商。
电子邮件地址 或用户名	邮箱账户名，部分邮件服务器需要填写 完整的电子邮箱地址 如：xxx@youcompany.com
密码	账户密码。如果使用 QQ 邮箱 且开启了 微信动态密码或安全登录 ，需要使用“ 客户端专用密码 ”登录。
协议	默认 IMAP4
SSL	SSL 加密。遵照邮件服务供应商提供的参数填写。
证书验证	默认不验证证书



 注意！Vtiger CRM 仅支持 IMAP 协议接收邮件，不支持 POP3 。

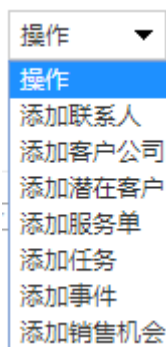
6.23.2 从您的电子邮件中创建新记录

如果您收到的电子邮件与 Vtiger CRM 中现有记录的电子邮件字段不匹配，则可以在电子邮件中创建潜在顾客，联系人，组织，案例，任务，事件或机会。

通过几个简单的步骤说明，从您的电子邮件中创建记录。

1) 点击您的电子邮件打开，在最右侧邮件内容顶部有一个“**操作**”下拉选项列表，系统根据电子邮件账户进行查找，如果电子邮件与 CRM 记录中的任何联系人、潜在客户等记录均不匹配，此操作列表将显示为添加记录的选项。

2) 点击可以选择“添加联系人”、“添加客户”或“添加潜在客户”、“添加服务单”、“添加任务”、“添加事件”、“添加销售机会”等操作选项。



3) 系统将弹出**快速创建**窗口并使用相关信息填充字段。如有必要，也可以修改弹出窗口中的值再保存。

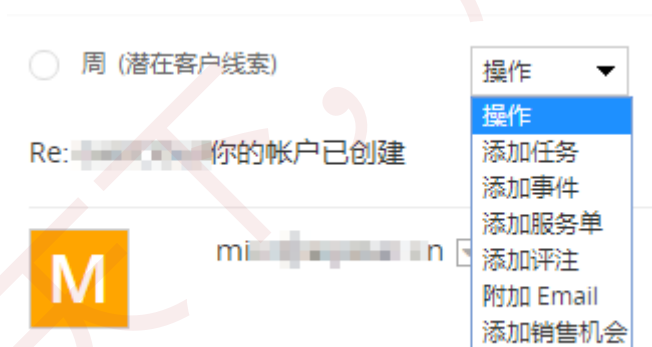
4) 点击“**保存**”按钮即完成邮件到 CRM 记录的关联创建。

【 注意！如果需要自动侦测邮件关键字并添加 CRM 记录，请参考[邮件扫描](#)功能。】

6.23.3 从电子邮件中更新现有记录

如果电子邮件与您 CRM 中的现有记录相匹配，前节所示的“操作”下拉菜单显示为对已有记录的操作，您可以添加任务，事件，评注或附加电子邮件关联到 CRM 记录。

如果电子邮件匹配，操作下拉菜单将显示为：



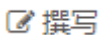
1) 点击选择“添加任务”、“添加事件”、“添加服务单”、“添加评注”、“附加 Email”或“添加销售机会”等操作。

2) 系统将弹出快速创建对话框以便进行快速添加和关联记录。

3) 点击“**保存**”按钮即完成邮件到 CRM 记录的关联创建。

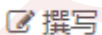
6.23.4 更多操作

除了管理接收邮件的操作，您还可以执行更多操作，例如发送电子邮件，回复和转发电子邮件，搜索，将 Vtiger 发送的所有电子邮件分组到不同文件夹中，保存草稿等。您的电子邮件帐户中的自定义过滤器也将显示。您可以在这些文件夹中移动电子邮件。

图标名称	描述
	点击撰写新邮件。撰写过程中可以选择 邮件模板
	刷新邮件列表
	配置接收邮件服务器信息
	标记为已读。
	标记为未读
	删除邮件
	移动邮件到文件夹
	搜索邮件
	打印邮件
	回复邮件
	回复全部
	转发邮件
	切换上一封，下一封邮件

6.23.5 发送电子邮件

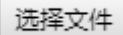
邮件管理器提供撰写及发送电子邮件的功能。

在邮件管理器中点击  按钮，打开“撰写电子邮件”窗口。

收件人：在收件人栏输入收件人的电子邮件。您只需要输入 3 个以上的字符，系统将会自动检索系统中包含这些字符的收件人邮箱以供选择。

主题：电子邮件主题

模块：点击收件人旁边的模块文件夹，在 Vtiger CRM 中搜索指定模块的电子邮件账户。

文档附件：您还可以将文件附加到您的电子邮件。单击  按钮上传计算机中的文件；电
击  按钮以附加保存在“文档”模块中的文件。

选择邮件模块：点击选择电子邮件模板填充邮件内容，[了解更多](#)

保存草稿：点击“保存为草稿”按钮将您的电子邮件保存在草稿中。您稍后可以发送这些电子邮件。

包含签名：勾选此复选框将附加[个人选项](#)-签名中设置的邮件签名至邮件末尾。

邮件内容：您还可以在电子邮件正文中包含丰富的文本，图片，表格等

撰写电子邮件后，点击发送 **Email** 按钮发送邮件。

[注意！

1) 您从邮件管理器对外发送电子邮件之前必须配置好您的[发送邮件服务器](#)。

2) 电子邮件将从[发送邮件服务器](#)配置的电子邮件地址发送。如果“发件人”字段留空，“回复”字段将使用“[个人选项](#)”中设置的电子邮箱地址来发送电子邮件。

]

从 CRM 发送的所有电子邮件都将显示在[xx 账户/已发送]下。在“报表”>“Email 报表”文件夹下可以看到从 CRM 发送的电子邮件。

另外，在邮件管理器设置中，您可以选择将已发送的电子邮件保存到指定的文件夹。我们建议您在电子邮件帐户中有一个名为已发送（Sent Messages）的文件夹，并在邮件管理器中选择该文件夹。

刷新时间：设定定时向邮件服务器查询并收取邮件的时间间隔，可选 5 分钟、10 分钟，默认为不自动刷新。

[ 注意！已发送文件夹中显示的电子邮件不一定会从邮件管理器发送，它可能从任何电子邮件发送渠道发送。]

7 集成

此章节内容不常用，如果需要可供参考。

此外，vTiger CRM 允许与各种其他系统完全集成。

7.1 客户门户

客户门户即为您的客户提供的自助服务网页，可以帮助您与客户建立良好的互动沟通关系。当客户门户启用时，系统将允许客户查看与其及其组织相关的知识库（FAQ），账单发票，报价，产品，服务，文档，联系人，客户，资产和项目。如果有任何问题，客户也可以在线提交服务工单。

管理员可以控制客户门户中可以查看的模块和字段。另外，您可以启用/禁用选项卡，重新排列各模块选项卡的顺序，分配任何用户配置以控制对字段的访问，并指定默认受理人来处理客户提交的服务工单。

7.1.1 客户门户设定和配置

通过客户门户设置，您可以限制或授予客户查看模块，字段和数据的能力。另外，您还可以配置默认客户服务单受理人员。因此，从客户门户生成的服务单将被分配给选定的用户。

在 vtiger CRM 中配置客户门户基本设置的步骤如下：

点击【设置图标>配置>客户门户】，进入客户门户配置页面，根据自己公司的要求设置客户门户。

默认服务单受理用户 (组)

test

1

客户门户访问地址

http://example.com/customerportal

2

客户门户菜单

3

首页

服务单

FAQ

账单发票

报价

产品

服务

文档

项目

项目任务

项目里程碑

资产

服务合同

客户门户首页布局

4

公告

快捷方式

添加文档

创建服务单

待处理的服务单

最新 服务单 记录部件

☒ Enable

最新 文档 记录部件

☒ Enable

最新 Faq 记录部件

☒ Enable

保存

#	字段区域	描述
1	默认服务单受理用户	从客户门户创建的服务单将分配给此用户（或用户组）进行处理
2	客户门户访问地址	客户门户访问网址，此地址通过安装目录下的配置文件配置
3	模块列表	客户门户中可以被客户查看的模块
4	布局和字段	客户门户首页或模块中可以查看的字段

7.1.1.1 门户首页布局

客户门户首页选项卡也就是仪表板，即客户门户的主页。您可以通过从门户主页启用希望显示在门户页面上的窗口小部件和图表复选框来更改门户网站布局的外观。

客户门户首页布局

The screenshot displays the '客户门户首页布局' (Customer Portal Home Layout) configuration interface. It consists of six numbered sections arranged in two columns:

- 1. 公告 (Announcement):** A section with a title bar and a text input area for announcements.
- 2. 图表 (Charts):** A section with a title bar and two checkboxes: '待处理服务单 (按优先级)' (Pending Service Tickets (by priority)) and '服务单关闭时间 (按优先级)' (Service Ticket closure time (by priority)).
- 3. 最新 服务单 记录部件 (Latest Service Ticket Record Widget):** A section with a title bar and a checkbox labeled 'Enable'.
- 4. 快捷方式 (Shortcuts):** A section with a title bar and three links: '添加文档' (Add Document), '创建服务单' (Create Service Ticket), and '待处理的服务单' (Pending Service Tickets).
- 5. 最新 文档 记录部件 (Latest Document Record Widget):** A section with a title bar and a checkbox labeled 'Enable'.
- 6. 最新 Faq 记录部件 (Latest Faq Record Widget):** A section with a title bar and a checkbox labeled 'Enable'.

1. 公告小部件

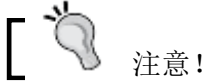
这个小部件是主页上的公告栏，可以在下方的文本框输入一些公告通知文字分享给您的客户。如果留空则不创建任何通知，也不会显示在门户仪表板上。

2. 图表小部件

此功能在 Vtiger CRM 7.1 上未提供。

此小部件设置将在门户仪表板上显示的图表。默认有“待处理服务单”和“服务单关闭时间”这两个图表，将显示在门户仪表板上。

- 按优先级的待处理服务单 - 按服务单优先级统计绘制饼图。如果服务单没有设置优先级，则显示一个空标签。
- 按优先级和关闭时间的服务单 - 绘制关闭服务单的折线图，按其优先级分组并与关闭所花费的平均时间对比。



1) 勾选启用复选框代表将在门户仪表板上显示图表。

2) 这些图表是针对与联系人服务单相关的指标绘制的。客户从客户门户中生成的服务单将填写在 Vtiger CRM 的服务单模块中。

]

3. 最新的服务单记录小部件

启用这个小部件将显示最新的 5 条相关服务单记录，包括标题，状态，描述和链接。

4. 快捷方式小部件

此小部件显示客户门户用户可用的快捷方式。它包括上传文档，创建新服务单和查看待处理的服务单。

5. 最近的文档记录小部件

启用这个小部件将显示 5 个最近创建/修改的文档。

6. 最近的常见问答记录小部件

启用这个小部件将显示最近的 5 个常见问题。

7.1.1.2 模块和访问控制

左侧模块列表中列出了可以向门户用户显示的模块列表。您可以启用或禁用这些模块。点击鼠标取消勾选模块名称前面的复选框，禁用您不希望门户用户访问的模块。要对模块菜单进行重新排序，只需按住鼠标将模块拖放到要放置的位置即可。

点击左侧模块名称，右侧将切换为字段和权限设置页面。

客户门户字段和权限

仅读取

读取和写入

1

*Mandatory Fields

标题*	×
指派给*	×
产品名称	×
优先级*	×
状态*	×
严重程度	×
类别	×
描述	×

× 客户名称

添加字段

记录可见性

2

显示联系人和客户相关的 服务单

仅显示联系人相关的 服务单

相关信息

3

更新

评注

文档

记录权限

4

创建记录

编辑记录

1. 模块字段

模块字段区域，您可以设置门户用户可以使用的模块字段。点击特定模块下的 添加字段 按钮可以添加显示在门户页面上的字段。点击字段后面的 × 按钮移除字段；点击字段前面的 按钮可以在字段上分配 只读或读/写权限。

[ 注意！

- 1) 标记为只读的字段将显示在门户网站上的“列表视图”和“详细视图”中。
- 2) 将字段设置为“读取/写入”将在“列表视图”、“详细视图”和“编辑视图”中出现。此选项仅适用于服务单模块，其它模块均为只读属性。
- 3) 带有读/写选项的必填字段不能更改为只读模式。
- 4) 如果您在服务单模块的布局编辑器中添加了自定义字段，并且在 CRM 中将其设置为必填字段，则必须在门户设置中手动选择它，并将其设置为“读取”和“写入”。如果未手动选择，则从门户创建的记录将失败。

]

2. 记录可见性

显示所有记录 - 启用将向门户用户显示该模块中与其自己（联系人）和其组织（公司）相关的所有记录。

仅显示用户记录 - 启用将仅向门户用户显示在该特定模块中与他（联系人）有关的记录。

3. 相关信息

如果启用，所选模块相关的历史记录，评注，文档，项目任务等信息，将显示在门户上。

4. 记录权限

您可以通过启用复选框将门户的权限设置为编辑或创建记录。



7.1.2 客户门户安装

系统安装时默认仅安装了前节介绍的客户门户配置模块，需要正式使用客户门户还需要单独下载客户门户模块进行安装。在[流浪天下网站](#)、[Vtiger CRM 爱好者 QQ 群](#)或者 [Vtiger CRM 官方网站](#)都可以下载客户门户模块（Customer Portal）。

下载后，客户门户模块不能通过 zip 文件导入方式进行安装。直接解压到 customerportal 目录或者 portal 目录中，然后上传到 CRM 安装根目录下。

上传后，您还需要在配置文件（<CRM 安装目录>/config.inc.php）中略作更改：

\$PORTAL_URL：设置为您的 portal 目录安装相对路径

以上简单操作即完成安装。详细安装方法请查看前面的[客户门户安装章节](#)。

客户门户访问地址为：<http://您的 CRM 安装地址/portal>。例如，如果您的 crm 安装位置是 <http://crm.yourcompany.com>，那么您的客户门户地址为：<http://crm.yourcompany.com/portal>

7.1.3 开通客户门户访问权限

首先我们需要给客户的联系人开通客户门户访问权限，这样他才能登录我们的客户门户。

在 vtiger CRM 中创建联系人时，需要在**常用 Email**中输入一个有效的电子邮件地址，以便发送登录信息，用户名和密码。您可以将“客户门户”访问权限提供给“联系人”模块中选定的联系人。

通过以下几个简单的步骤授予联系人客户门户访问权限：

- 1) 点击【CRM 菜单 - 联系人】进入联系人模块；
- 2) 找到某个联系人，打开联系人进入新建联系人视图或编辑现有记录的视图中，找到“客户门户信息”区块；
- 3) 点击勾选“开通客户门户”前面的复选框，选择支持开始日期和结束日期；您的客户将只能在支持开始日期和结束日期范围内登录。

客户门户信息

开通客户门户 ☒

支持开始日期

2018-01-31



支持结束日期

2019-01-31



- 4) 客户门户登录链接地址，用户名和密码将自动通过电子邮件发送给客户。客户可以使用邮件中提到的详细信息登录。

[注意！

- 1) 确保您已经正确配置了[发送邮件服务器](#)。
- 2) 如果联系人中 **拒绝邮件骚扰** 选项字段已勾选，登录信息电子邮件将不会发送给联系人。
- 3) 您的客户只能在设定的 **支持开始日期** 和 **支持结束日期** 范围内才能登录到客户门户。

]

7.1.4 客户门户使用

客户门户是与您的客户分享相关信息的主要媒介。客户通过登录客户门户网页就可以查询与他相关的信息，并且可以在线查看 FAQ 知识库，或者在线提交服务单。

7.1.4.1 登录和退出

如果前面的安装都没问题，若客户在支持日期范围内，客户可以通过客户门户链接，使用客户门户登录帐户名（邮箱地址）和密码等信息轻松登录到客户门户。若客户不在支持日期范围内（比如超过支持日期），客户门户系统将拒绝客户登录系统。

登录页面可以选择语言，从 QQ 群和流浪天下网站下载的客户门户已经支持简体中文。从官方网站下载的客户门户需要自行安装简体中文语言包。

请输入您的登录信息

电子邮件

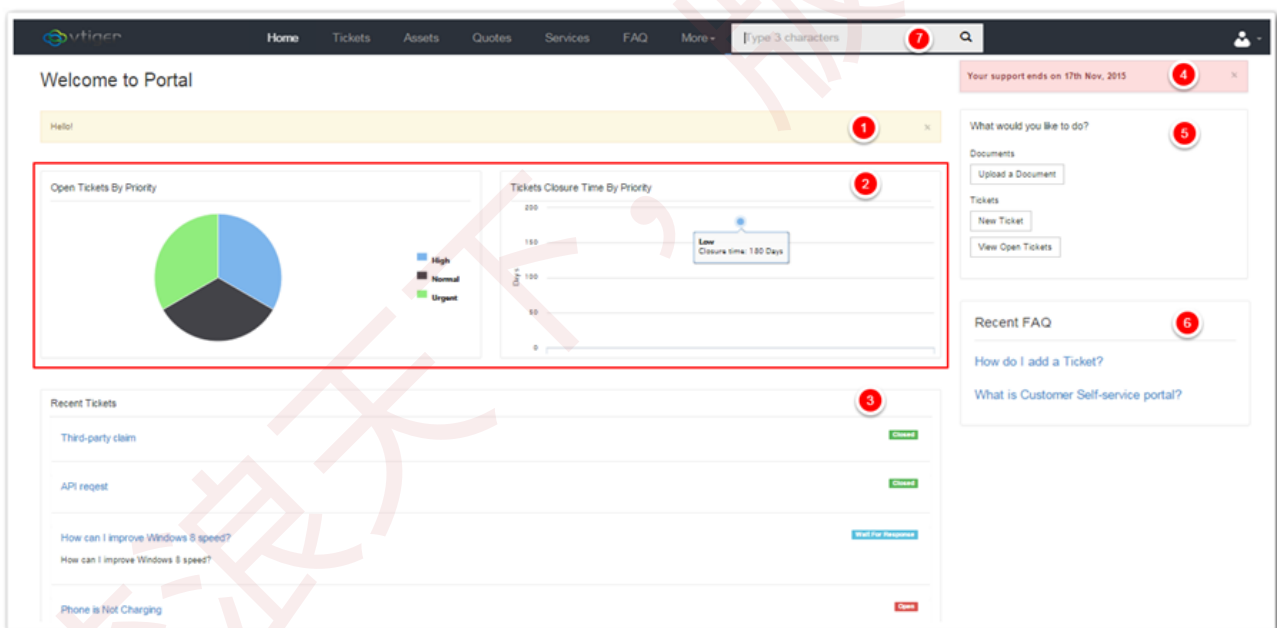
登录密码

选择语言 简体中文 ▼

[忘记密码?](#)

主页

授权的客户登录后将进入客户门户主页。



- 1) 公告区;
- 2) 图表区; (社区版未开放)
- 3) 最新服务单;
- 4) 支持服务时间提醒;
- 5) 快捷操作栏;
- 6) 最新 FAQ 或文档, 根据主面布局配置出现的功能模块有所不同;

7) 全局检索栏;

8) 个人选项配置, 查看个人信息或修改客户门户登录密码。

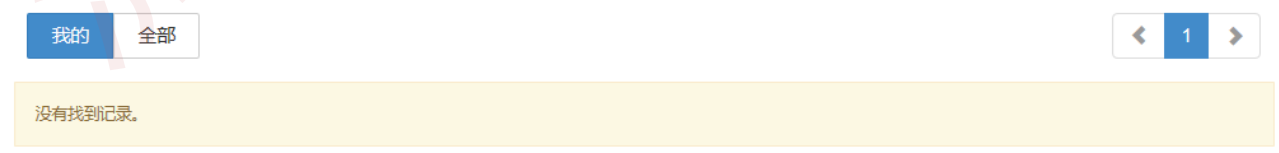
当登录语言为简体中文时, 界面显示为简体中文。



登录用户可以在菜单中查看客户门户中开放的所有模块, 这取决于[客户门户配置](#)。

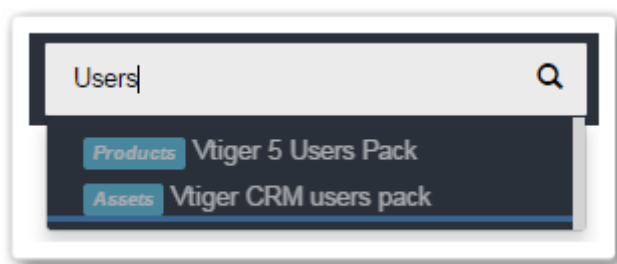
【 注意! 客户只能查看与其相关的账单发票, 报价, 产品, 项目和服务合同等内容。】

当某个模块中没有相关记录时, 将显示下图所示的没有找到记录的提示。



搜索

在全局搜索栏中键入关键字, 将列出包含搜索栏中指定的关键字的所有记录。



退出

登录用户若要退出客户门户，点击右上角用户选项图标 ，选择“退出”菜单退出系统。



[注意！

- 1) 如果您希望您的公司 Logo 出现在门户上，请在[【设置>配置>公司信息】](#)更改公司 Logo。
- 2) 全局搜索不支持日期时间字段，时间字段和货币字段。

]

7.1.4.2 密码操作

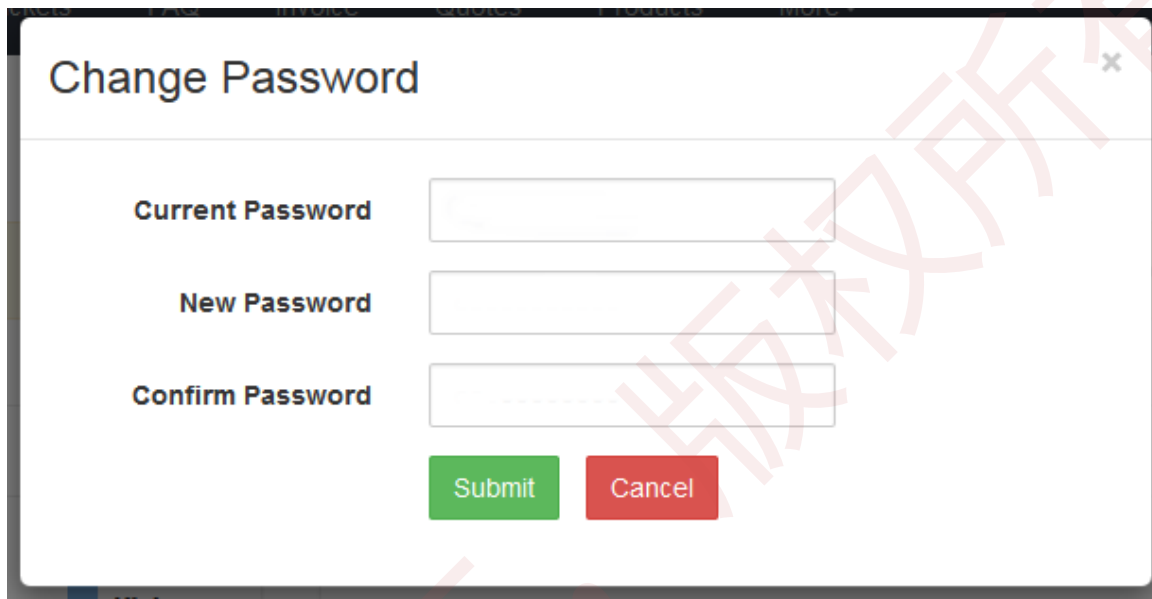
找回密码

如果忘记密码，在客户门户登录页面可以找回密码。在登录页面右下角点击“忘记密码？”，在弹出对话框中输入电子邮件地址，系统将通过邮件发送密码到输入的邮箱。

修改密码

成功登录到客户门户后，您的客户可以修改密码。按照几个简单的步骤来更新密码：

- 1) 点击右上角的配置文件图标 。
- 2) 选择更改密码。
- 3) 在弹出窗口中，提供密码的详细信息。
- 4) 点击提交。



The image shows a 'Change Password' dialog box. It has a title bar with the text 'Change Password' and a close button (X) in the top right corner. The dialog contains three input fields: 'Current Password', 'New Password', and 'Confirm Password'. Below the input fields are two buttons: a green 'Submit' button and a red 'Cancel' button. A large, faint watermark '新文档' is visible across the dialog.

7.1.4.3 服务单

如果您的客户对从您处购买的产品有任何问题，他们可以通过通过客户门户创建服务工单来报告问题。

创建新的服务单

- 1) 点击 **服务单** 菜单；
- 2) 点击 **添加服务单** 按钮开始创建新的服务单记录；
- 3) 在“**新建服务单**”视图中，填写必要的信息；
- 4) 点击保存。

新建服务单

标题 *

优先级 *

低

状态 *

待处理

产品名称

键入 3 个字符

严重程度

轻微

类别

大问题

Service Contract

键入 3 个字符

取消

保存

关闭打开的服务单

服务单可以由创建服务单的联系人关闭，它也可以被指派分配的服务单处理用户关闭。

- 1) 从列表视图中选择服务单；
- 2) 在该服务单详细视图中，单击**标记为关闭**按钮关闭服务单。

关闭的状态将自动更新为已关闭。 一旦服务单关闭，将不能再创建评注回复。

管理服务单

服务单列表视图：

vtiger

首页 服务单 FAQ 更多

服务单

1 我的

2 全部

3 添加服务单

4 全部服务单

5 导出 服务单

1

标题

指派给

优先级

状态

描述

产品名称

严重程度

类别

发送用户手册

Administrator

急需解决

处理中

主要

大问题

- 1) 点击服务单左上角的 **我的** 按钮，将显示与该联系人相关的所有服务单。

- 2) 点击服务单左上角 **全部** 按钮，将显示与该联系人及其公司组织相关的所有服务单。
- 3) 客户可以通过点击 **添加服务单** 按钮来创建新的服务单。
- 4) 点击“**全部服务单**”下拉列表，可以按选定状态对现有服务单进行排序。
- 5) 点击 **导出服务单** 按钮，将把所有的服务单导出为 .csv 格式。

如果服务单较多，可以点击右上角的分页按钮切换分页显示。

服务单详细视图：

点击特定的服务单记录，可以看到该服务单记录的详细视图，客户可以在其中添加评注回复，更新和附加文件。您的客户甚至可以通过点击右上角的**编辑服务单**按钮来编辑特定的服务单。

[注意！

- 1) 客户创建的服务单将填入 CRM 中的**服务单模块**中。
- 2) 在服务单详细视图中，客户（联系人）和指派的服务单支持人员可以通过评注进行交流。
- 3) 服务单创建、新的评论回复或服务单关闭时，系统将通过电子邮件通知客户联系人和服务单支持人员。
- 4) 您的客户也可以将文件附加到系统。这些文件可以在服务单记录详细视图的文档部分查看。
- 5) 服务单管理人员也可以通过点击“**标记为关闭**”按钮将状态更改为关闭，从而关闭该服务单。

]

7.1.4.4 FAQ

FAQ 菜单页面是与当前登录的客户联系人或其公司组织有关的常见问题及解答。可以在“搜索框”中输入关键字，以查找与该关键字相关的所有常见问题解答。

点击记录标题即可查看解答，并且可以输入评注信息和附加文档。



7.1.4.5 报价

“报价”菜单显示与当前登录联系人及其公司组织相关的报价记录。

报价					
我的全部		<1>			
标题	报价阶段	客户名称	指派给	账单地址	收货地址
最终报价	已创建	麦氏国际	Administrator	四川成都市高新区国际文化广场1-1311	四川成都市高新区国际文化广场1-1311

点击报价记录列表中的标题将进入详细视图页面，以便对报价信息进行确认。

报价 > 最终报价 接受报价

客户名称	麦氏国际	History
报价阶段	已创建	

■ 收货地址 改为 四川成都市高新区国际文化广场1-1311 2019-01-22 10:30:01

客户可以通过单击报价记录详细视图中的 **接受报价** 按钮来接受报价。

7.1.4.6 账单发票

“账单发票”菜单显示与当前登录联系人及其公司组织相关的账单记录。

账单发票

我的 全部 < 1 >

标题	客户名称	指派给	账单地址	收货地址
测试账单	腾讯	Administrator	四川成都市高新区国际文化广场1-1311	四川成都市高新区国际文化广场1-1311

点击记录列表中的标题将进入详细视图页面。

7.1.4.7 产品和服务

“产品”、“服务”或“服务合同”菜单显示与当前登录联系人及其公司组织相关的产品、服务或服务合同记录。

产品

我的 全部 < 1 >

产品名称	管理人
iphone x	Administrator

点击记录列表中的标题将进入详细视图页面。

7.1.4.8 文档

所有与当前登录联系人相关的文件都将显示在“文档”菜单中。点击某个文档将显示该文档的详细信息视图。列表视图或详细视图中点击文件名称或者“下载”按钮可以下载该文档。

文档

我的 全部 < 1 > 添加文档

标题	指派给	文件名	操作
Faceter Whitepaper zh	Administrator	Faceter_Whitepaper_zh.pdf	下载

添加文档

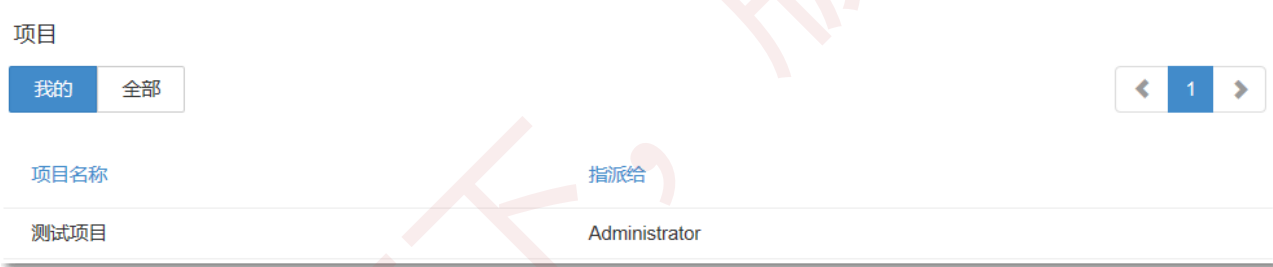
单击“文档”页面的 **添加文档** 按钮可以添加文档。

您的客户可以通过添加文档功能附上故障报告或项目相关的文件。这些文档将显示在客户门户的“文档”模块中，同时也将更新在 CRM 中。



7.1.4.9 项目

项目菜单将显示与当前登录的联系人直接相关的项目信息。



点击项目名称将跳转到项目记录详细视图，在那里可以查看与项目相关的项目任务，项目里程碑，项目文档，更新和评论。



项目管理

从项目的详细视图中，您的客户可以点击“附加文档到此项目”按钮将与项目相关的文档附加到项目记录中。

点击**项目任务**或**项目里程碑**标签选项卡可以查看具体细节。

此外，客户还可以向项目和项目任务添加评注。

7.1.4.10 资产

“资产”菜单显示与当前登录联系人及其公司组织相关的资产。

资产

我的	全部						
< 1 >							
产品名称	序列号	指派给	售出日期	服务日期	状态	资产名称	客户名称
iphone x	11111-1	Administrator	2019-01-21	2019-01-21	在服务	iphone-1	麦氏国际

点击资产名称可以查看资产的详细视图。如果要编辑资产，请点击**编辑资产**按钮。

资产 > iphone-1 编辑 资产

产品名称	iphone x	更新
售出日期	2019-01-21	■ Administrator 创建 2019-01-21 14:43:58
客户名称	麦氏国际	

7.2 PBX MANAGER

vTiger PBX Manager 模块为您的企业提供了通过电话来更好地与客户进行互动和联系的能力。它还使您可以完全收集数据并管理所有潜在客户和互动。

PBX 即 Private Branch Exchange，用户级交换机。借助 vTiger PBX Manager，您可以将 CRM 连接到各种电话系统，包括 FreePBX，Elastix 等。使用 PBX Manager，您可以使用 vTiger 发出去电并接收来电通知。这使您可以更有效地管理您的所有客户关系。

将 vTiger 与电话系统集成需要进行适当的配置，以确保您能够充分利用所有功能。为了整合，您可能还需要：

- 正确安装 vTiger CRM
- 一个正在运行的 Asterisk 系统
- 有效的分机扩展和软电话配置
- 简单的配置以便 vTiger 和 Asterisk 彼此可访问

7.2.1 使用 Asterisk 设置 PBX Manager

第 1 步：安装 Vtiger Asterisk 连接器

请参阅本章后面的链接了解 Vtiger Asterisk Connector 的更多信息。

步骤 2: 在 Vtiger 中配置您的 Asterisk 凭证

安装 Vtiger Asterisk Connector 后, 请按照以下几个简单步骤在 Vtiger CRM 中配置 Asterisk Server 信息:

- 1) 登录到您的【CRM 设置 - 集成 - [PBX Manager](#)】。
- 2) 编辑 Asterisk 服务器详细信息并保存。

Vtiger Asterisk 应用链接 - 配置 Vtiger Asterisk Connector 的服务器名称, 如图所示:

语法:

协议://Asterisk 服务器 IP:端口

协议	http/https
Asterisk 服务器 IP	您的 Asterisk 服务器 IP 地址
端口	在 Vtiger Asterisk Connector 配置文件中配置的服务器端口

出站上下文 - 在 Asterisk 服务器中配置的 Vtiger 特定上下文

出站中继 - 在您的 Asterisk 服务器中配置的中继

Vtiger 密钥 - 为验证生成的唯一密钥, 必须在 Vtiger Asterisk Connector 中进行配置。

步骤 3: 为每个用户配置分机号码

对于每个允许从 CRM 处理呼入和呼出呼叫的用户, 应在用户首选项页面中配置分机号码。

- 1) 在 Vtiger CRM 中点击右上角用户图标, 打开“个人选项”。
- 2) 在“更多信息”区块下的“CRM 电话分机”字段中配置用户号码。

更多信息

头衔	传真
部门	其它 Email
办公电话	备用 Email
手机	直接上级
家庭电话	备用电话
签名	文档
内部邮件编辑器 是	语言 Chinese(简体中文)
CRM 电话分机	默认记录视图 摘要

数字格式:

CRM 电话分机: [分机号]

例如 1002

一旦完成双方的配置, 即 Vtiger 和 Asterisk 连通, 您现在可以在 CRM 中拨打和接听电话了。

7.2.2 Vtiger Asterisk 连接器

Vtiger Asterisk 应用程序是一个网关, 可以从 Asterisk 服务器连接到 Vtiger CRM。当需要处理呼入或呼出呼叫时, 它使 Vtiger 和 Asterisk 通过 HTTP 轻松交互。

特征

Vtiger Asterisk 连接器提供以下功能:

- 1) 连接到 Vtiger 并通知来电。
- 2) 接受来自 Vtiger 的命令并将其转发给 Asterisk (点击呼叫)。
- 3) 通话录音文件管理。

安装先决条件

- 1) Asterisk 1.8 以上
- 2) Java 1.7 以上
- 3) Vtiger 参数:
 - VtigerServerURL - <http://vtigercrm.onyourserver.tld>
 - VtigerSecretKey - [从 Vtiger CRM 设置>集成>PBXManager 页面复制此信息]

安装 Vtiger Asterisk 连接器

- 点击[此链接下载 Vtiger Asterisk Connector](#)。
- 解压缩应用程序包 (VtigerAsteriskConnector-x.y.zip)
- 编辑 conf/VtigerAsteriskConnector.properties 文件, 参数说明如下表所示

Asterisk Server

ServerIP	运行 Vtiger Asterisk 连接器的服务器 IP。(最好使用 0.0.0.0)
ServerPort	运行 Vtiger Asterisk 连接器的服务器端口。
StorageDir	Asterisk 呼叫记录存储在 Asterisk 服务器中的路径。
AsteriskAppDBPath	将 Vtiger Asterisk Connector 数据库文件存储在服务器中的路径。
AsteriskServerPort	Asterisk 服务器运行端口。

AsteriskUsername	在您的 Asterisk 服务器的 manager.conf 中配置的用户名
AsteriskPassword	在您的 Asterisk 服务器的 manager.conf 中配置的密码

Vtiger

VtigerURL	您正在整合的 Vtiger CRM 的绝对路径
VtigerSecretKey	复制并粘贴在您的 Vtiger 实例中生成的 Vtiger 密钥。 您可以在 Vtiger CRM>设置> 集成> PBXManager>下找到它

Asterisk 服务器需要进行更改

- 编辑 Asterisk 扩展配置文件：(extensions.conf)

```
; --- START ---
[vtiger_inbound]
exten => DID,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)
exten => _X.,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)
; --- END ---
```

```
; --- START ---
[vtiger_outbound]
exten => _X.,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)
; --- END ---
```

在 extensions.conf 中添加上述两个上下文或在现有上下文（入站和出站上下文）中包括以下拨号计划。

```
exten => _X.,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)
```



注意：

1. _X =模式接受任何数字作为扩展名

2. 0.0.0.0 = Vtiger Askterisk 连接器服务器 IP（或在 VtigerAskterisk 连接器 conf / VtigerAskteriskConnector.properties 中配置的 IP）

3. DID = DID 由您的服务提供商提供。

]

- 编辑 Askterisk cdr 配置文件：（cdr_manager.conf）并修改“启用”字段，如下所示：

```
;--- START ---

enabled = yes

;--- END ---
```

- 编辑 Asterisk 管理器配置文件：（manager.conf）

在 VtigerAskterisk 连接器 conf / VtigerAskteriskConnector.properties 中配置的用户名下，在 ACL（访问控制列表）中添加 Vtiger IP，如下所示：

```
;--- START ---

permit = Vtiger_IP/255.255.255.0

;--- END ---
```

由于 Vtiger Connector 使用相同的 IP 来进行 AMI 登录，因此在许可字段下添加 Asterisk 服务器 IP。

```
;--- START ---

permit = ASTERISK_IP/255.255.255.0

;--- END ---
```

7.2.3 配置示例

中继：

选择任何一个外拨中继线，比如从 FreePBX 中选择“XYZ”。

上下文语境：

1) 呼出电话 **Outbound Calls**: [应该是 trunk = XYZ 的一部分]

添加新的上下文以处理呼出电话。


```
; --- START ---

[vtiger_outbound]

exten => _X.,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)

; --- END ---
```

或者

在现有上下文中包括下面的拨号计划，例如说“发送”

```
exten => _X.,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)
```

2) 入站呼叫 Inbound Calls:

添加新的上下文以处理入站呼叫。并在 FreePBX 设置> Asterisk SIP Settings> Default Context = vtiger_inbound 中将此上下文设置为默认值。

```
; --- START ---

[vtiger_inbound]

exten => 123456789,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)

exten => _X.,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)

; --- END ---
```

其中 123456789 - 入站 DID

或者

将现有入局上下文中的以下拨号计划包括在内，假设所有传入呼叫都路由到此上下文，则称为“来自内部”。

```
[from-internal]

...

...

exten => _X.,1,Agi(agif://0.0.0.0/incoming.agi)
```

Asterisk 管理器设置

添加到连接器配置文件中的 AMI 用户应具有以下权限。

```

;-----START-----

read = all,system,call,log,verbose,command,agent,user,config, originate

write = all,system,call,log,verbose,command,agent,user,config, originate

;-----STOP

```

xx.xx.xx.xxx 是我们的 Vtiger 服务器 IP，在许可字段下添加。

```
permit = xx.xx.xx.xxx/255.255.255.0
```

yy.yy.yy.yyy 是我们的 Asterisk 服务器 IP，在许可字段添加。

```
permit = yy.yy.yy.yyy/255.255.255.0
```

Vtiger 设置

转到 CRM 设置 ->集成 -> PBXManager。添加以下配置：

1) Vtiger Asterisk App URL = http://127.0.0.1:（您选择的端口）

请参阅 VtigerAsteriskConnector 配置文件。

```

ServerIP = 127.0.0.1

ServerPort = 56002 [选择一个未使用的端口]

AsteriskServerIP = 127.0.0.1

AsteriskServerPort = 5038

AsteriskUserName =admin

AsteriskPassword = xxxxxxxxxx

```

2) Outbound Context = vtiger_outbound

它必须与 extensions.conf 中的上下文相匹配，在这种情况下，您必须具有 `exten => _X. , 1,agi (/0.0.0.0/incoming.agi)`。

3) Outbound Trunk = XYZ

它必须与 FreePBX 中添加的中继名称相匹配。

7.2.4 PBX Manager 记录管理

一旦 PBX Manager 配置成功，其记录可以在 CRM 菜单-工具-PBX Manager 中进行查看。



7.3 PDF MAKER

如果现有 PDF 模板不符合您的业务需求，可以在扩展应用市场安装一个免费版的 PDF Maker 扩展。PDF Maker 将帮助您为账单发票，报价，销售订单和采购订单模块创建自定义模板。因此，您可以为您的业务运营使用自定义模板。由于为第三方模块，如有问题请联系此模块开发商。

7.3.1 安装

PDF Maker 是一个第三方开发的应用扩展。您需要安装这个扩展程序才可以自定义 PDF 模板。

安装方式：

- 1) 在 Vtiger CRM 官方应用市场中搜索“PDF Maker”进行安装。
- 2) 在 Vtiger CRM 爱好者 QQ 群中下载已汉化的“PDF Maker”，通过后台模块管理导入功能导入模块。

按照提示即可安装，成功安装后，您可以在“主菜单 – 工具”中找到 PDF Maker 扩展。

7.3.2 创建自定义模板

点击左上角的【主菜单 – 工具 – PDF Maker】图标进入 PDF 模板管理页面。

PDFMAKER		自定义
模块	描述	
账单发票	Template for Invoice	
销售订单	Template for SalesOrder	
采购订单	Template for PurchaseOrder	
报价	Templates for Quotes	

系统仅内置了账单发票、销售订单、采购订单和报价 4 个模板。选择所需的模块以编辑自定义模板。点击模块可以查看模板信息，点击“编辑”按钮进行编辑。

在模板的编辑视图中，您可以完全删除默认模板或对其进行一些修改。

属性

其它信息

标签

产品区块

页眉 / 页脚

设置

模块 账单发票:

标题

\$

T

相关模块:

销售订单 (销售订单)

销售订单编号

\$

T

内容

页眉

页脚

✂

📄

🖼

↶

↷

🔍

🔗

📐

🔢

“ ”

🔗

🖼

📐

☰

Ω

≡

🔗

💬

🚩

🔗

📄

🖼

源码

🔗

🖼

样式

普通

字体

大小

A

A

B

I

U

S

x₂

x²

I_x

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

☰

\$INVOICE_ACCOUNT_ID\$

\$INVOICE_BILL_STREET\$

\$INVOICE_BILL_CODE\$ \$INVOICE_BILL_CITY\$

\$INVOICE_BILL_STATE\$

应用

保存

取消

在正文内容，页眉或页脚部分写一些文字。

将光标置于编辑器中的任意位置，选择您的变量并点击“  插入模板”按钮。您也可以进行一些设计调整。

在默认模板的编辑视图中，您将能够看到属性、其它信息、标签、产品区块、页眉/页脚、设置六个不同选项卡下的信息。

属性

模块 账单发票:

标题

\$

¥

相关模块:

销售订单 (销售订单)

销售订单编号

\$

¥

模块	从当前模块下（账单发票，报价，销售订单和采购订单等）中选择字段
相关模块	从相关模块中选择字段。 例如，客户，联系人等是账单发票模块的相关模块

其它信息

公司和用户信息:

公司信息

name

\$

T

条款和条件:

请选择 ...

\$

当前日期:

dd.mm.yyyy

\$

公司和用户	选择“公司详细信息”中配置的公司相关信息，以及“个人选项”中的当前用户和分配给用户信息
条款和条件	选择条款和条件。
当前日期	以不同的格式插入当前日期

标签

全局语言:

警告：您的电子邮件可能会被当成垃圾邮件。将 Vtiger 添加为您网域的授...

T

模块语言:

不是产品套装

T

全局语言	选择所有 vtiger CRM 全局语言表达式 模块语言选择所有主模块语言表达式
模块语言	从相关模块中选择字段。 例如，客户，联系人等是账单发票模块的相关模块

[ 注意：您可以从全局语言文件中选择变量或从选定模块中选择变量。在将文件导出为 PDF 格式时，变量将被替换为相应语言翻译后的字符串。]

产品区块

产品块模板: 

产品区块: 

*产品和服务的常用字段: 

*产品可用字段: 

*服务可用字段: 

* 字段放入产品块。PDF 中将显示每个产品/服务的产品块。

产品块模板	选择可根据需要修改的默认产品块模板（组合计税或独立计税模式）
产品块	手动定义产品块的开始和结束
产品和服务的常用字段	从账单发票，报价，销售或采购订单中选择产品或服务的数据（如统一价格，数量，折扣，说明等..）
产品的可用字段	从产品模块中选择所有可用字段
服务的可用字段	从服务模块中选择所有可用字段

[ 注意：产品块使用的产品/服务变量应在产品块开始和结束标签之间定义。]

页眉/页脚

页眉/页脚变量: 

显示页眉: ☒ 所有页面 ☒ 第一页 ☒ 其它页

显示页脚: ☒ 所有页面 ☒ 第一页 ☒ 其它页 ☒ 最后一页

页眉/页脚变量	显示页码信息格式
显示页面	页眉在哪些页面显示
显示页脚	页脚在哪些页面显示

设置

描述	模板描述
页面大小	选择页面大小（从这些类型 A3, A4, A5, A6, Letter, Legal）
页面方向	选择页面方向（纵向或横向）
忽略选取列表值	选择用逗号分隔的选取列表值，这些值在 PDF 模板中将被忽略。（即 - 无 - , - 无 - , --None--, --none— 等）
页边距	您可以定义页边距（上，下，左，右）
数字格式	小数点分隔符 - 设置小数点的分隔符。 小数点位数 - 设置小数点后面数字的数量。 千位分隔符 - 设置千位分隔符。

描述:

页面大小:

A4

页面方向:

纵向

忽略选项列表值:

页边距:

顶部	2.0
底部	2.0
左侧	2.0
右侧	2.0

数字格式:

小数点分隔符	,
小数点位数	2
千位分隔符	.

7.3.3 插入图像

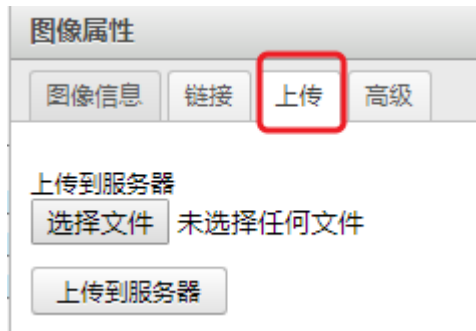
您可以通过插入图像来个性化您的自定义模板。

插入图像的步骤:

- 1) 在编辑器中点击图像图标



- 2) 点击上传标签



3) 浏览文件并单击**上传到服务器**按钮。

4) 单击**确定**按钮。

7.3.4 插入表格

您也可以将表格填充到您的模板中，以表格格式表示数据。

将表格插入到您的自定义模板中的步骤

1) 在模板的编辑视图中，单击工具栏上的表格图标



2) 设置基本的表格属性，如宽度，高度，列和行数



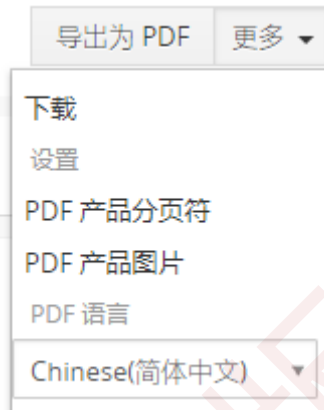
3) 在表格插入到模板之后，您可以编写文本，从所选模块和相关模块插入所有可用字段，或将一些图像添加到此新表格中。您还可以进行一些设计调整，如粗体文字，下划线等。

7.3.5 导出 PDF 文件

成功创建自定义模板后，您可以导出 PDF 格式的个性化业务订单。

将文件导出为 PDF 格式的步骤：

- 1) 在账单发票模块概要视图页面可以进行导出 PDF 操作。您还可以导出报价，销售订单和采购订单。
- 2) 点击打开想要导出的记录
- 3) 在记录的详细视图中，点击左侧的 PDF Maker 下拉菜单



- 4) 从下拉列表中选择所需的 PDF 语言。
- 5) 单击下载按钮完成导出。

7.4 SMS NOTIFIER

SMS Notifier（短信通知）功能可让您灵活地向您的客户发送短信。您可以一次性将短信发送到多个记录。除了手动发送消息之外，您还可以转发由 Vtiger CRM 中的工作流触发自动通知。

Vtiger CRM 支持以下 SMS 网关以帮助您在 Vtiger CRM 帐户内发送消息。

- Textanywhere
- ClickATell
- SolutionsInfini
- Mobile Messenger
- IndiaSMS
- SMS99
- Twilio

7.4.1 安装 SMS Notifier

SMS Notifier 为选装模块，如果您之前没有安装可以通过模块管理器启用此模块，此外也可以通过应用商店或者导入等方式可以快速完成安装。在此不再赘述。

7.4.2 配置 SMS 网关

开始配置之前，您可通需要在前面提到的 Twilio 等七家 SMS 服务提供商中选择一家能为您提供 SMS 服务的供应商并到其网站上进行注册，并获得相应接入参数信息。如果没有能为您提供 SMS 服务的供应商，或者您想换一家国内的供应商，您可能需要技术人员进行相应的开发集成才能使用 SMS 服务。回到 CRM 添加配置信息：

- 1) 点击【CRM 主菜单 - 支持 - 短信通知】菜单进入短信通知模块。



- 2) 在短信通知模块右上角点击【自定义-SMS 服务配置】跳转到 SMS 供应商服务配置页面。



- 3) 点击右上角【添加配置】按钮弹出添加 SMS 短信供应商配置参数窗口。

添加配置

供应商

Twilio

启用

☐ 是 ☒ 无

Account SID

Auth Token

From

请确保电话号码采用国际 E.164 格式

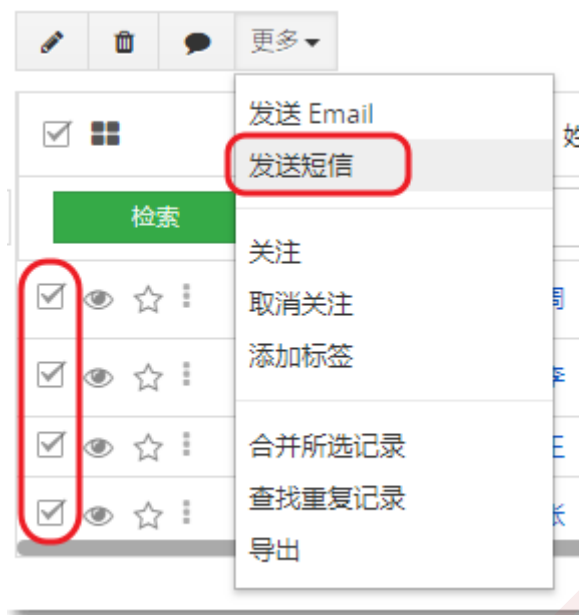
保存 取消

选择相应的供应商并填写供应商注册得到的参数，点击**保存**按钮完成配置。

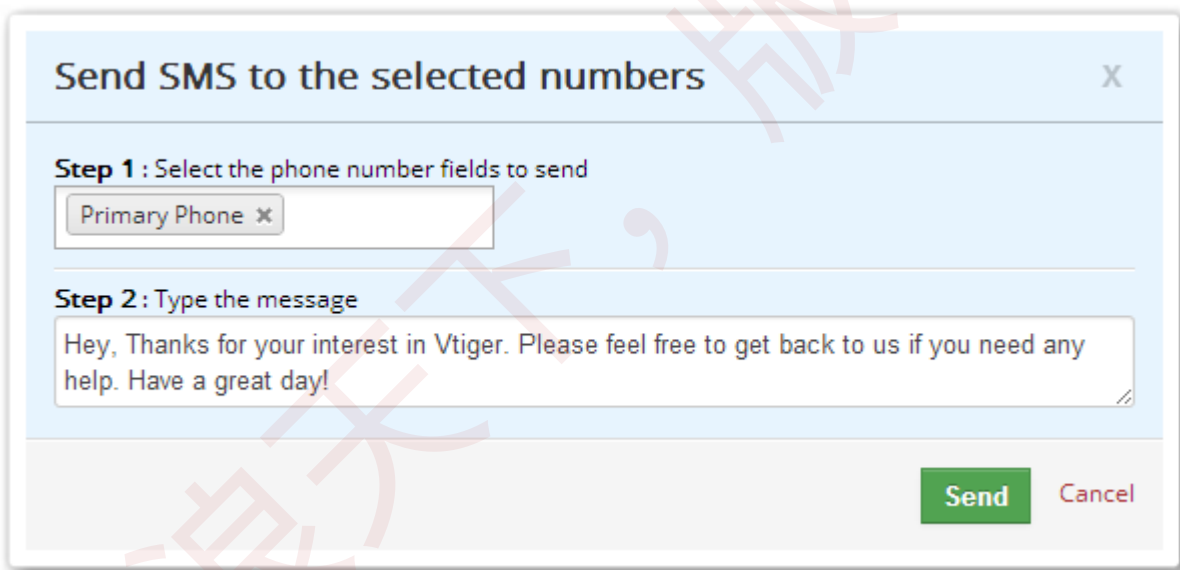
7.4.3 通过 CRM 发送 SMS

在配置完 SMS 服务提供商网关参数之后，您就可以将短信发送到您的潜在客户，联系人和客户记录。操作步骤如下：

- 1) 点击所需要发送短信的模块。例如：潜在客户，联系人或客户。
- 2) 选择您想要发送短信的所需记录。您可以通过单击记录前相应的复选框来选择记录。
- 3) 点击**更多**下拉菜单>发送短信。



4) 在“发送短信至所选号码”弹出窗口中，选择所需的电话号码字段以发送短信，并在文本框中编写信息



5) 完成后，点击**发送**

您的消息已成功发送给多个收件人。此外，您还可以从该记录的详细信息视图向个人记录发送短信。

要从详细视图发送短信，点击所需的模块;例如：潜在客户，联系人或客户。

1) 点击想要发送短信的记录。

2) 在所选记录的详细视图中，点击右上角的**更多**下拉菜单



3) 点击**发送短信**。

4) 选择所需的电话号码字段，撰写您的消息并点击发送以发送消息。

7.4.4 查看短信发送记录

您的所有 SMS 短信发送记录可以通过**支持-短信通知**模块进行查看。



7.4.5 定制短信 workflow

如果您需要通过 workflow 定制短信发送流程，可以在短信通知模块中直接点击【自定义-短信通知 workflow】进入 workflow 设置页面进行配置。



7.5 回收站

有时候，我们意外地删除了很重要的记录。这样的错误操作可能会花费我们很多时间。vtiger CRM 中的回收站将帮助您将已删除的记录恢复到原来的位置。从不同模块中删除的记录将暂存在回收站中。它像所有已删除记录的存档一样，以帮助您在需要时进行恢复。

例如，如果您不小心删除了潜在客户模块中的一条记录，立即进行以下操作以恢复记录。

- 1) 点选【主菜单-工具-回收站】进入回收站模块。
- 2) 从左侧模块列表中选择潜在客户。
- 3) 点击选择所需恢复记录前面的复选框。
- 4) 点击恢复按钮。



【注意！】

- 1) 只有管理员才能访问“清空回收站”按钮。
- 2) 清空回收站选项将永久删除数据库中的所有已删除记录。
- 3) 如果您删除客户或联系人记录，则与其关联的销售机会记录也将被删除。如果您从回收站中恢复两个记录，则可以将两条记录之间的关系恢复。
- 4) 如果删除客户记录，与客户关联的联系人记录不会被删除。但此操作会打破他们之间的关联关系。
- 5) 如果删除与任何客户关联的联系人记录，则它只会删除联系人记录。客户将保持不变。如果从回收站中恢复联系人记录，则可以重新看到关联关系。

】

7.6 MOBILE

系统默认提供了移动端访问的 HTML5 网页模块，可以直接通过浏览器访问 CRM。访问链接为：

<http://yourcrmurl/modules/Mobile>

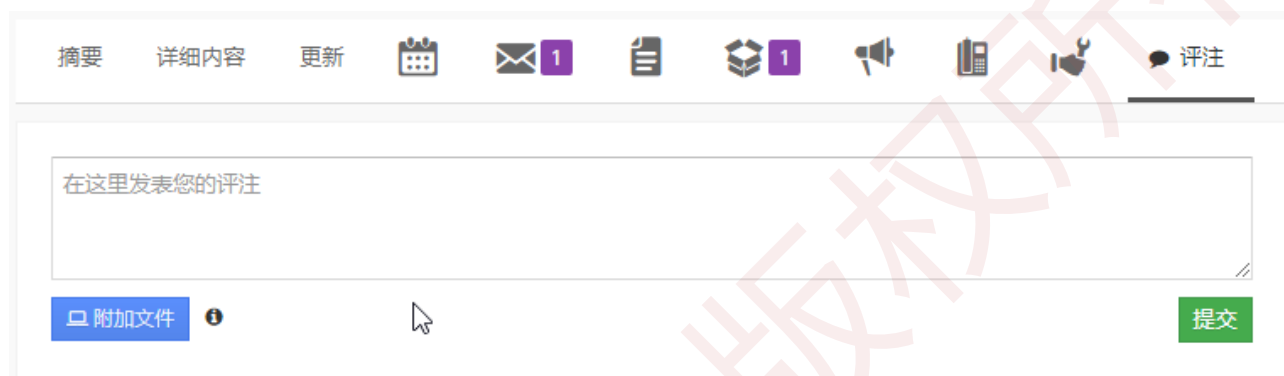
7.7 评注

评注也可以叫评论或注释，它是发布在 Vtiger CRM 记录上的书面记录。比如你可以对某个客户或联系人添加沟通记录、客户备注等。内部用户可以查看添加到记录中的评注并回复它。客户也可以从客户门户中查看和回复与他有关的评注。

在社区版中评注没有单独的管理模块，是集成嵌入到相应模块中的，比如潜在客户、联系人、客户、服务单等记录中都可以添加评注记录。

7.7.1 添加评注

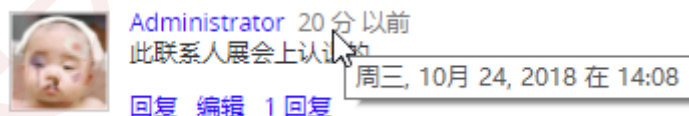
大多数模块的摘要视图都提供了“评注”选项标签卡。在评注区块中，您可以输入评注内容并单击“发布”。社区版中部分功能可能有阉割。



【💡 注意！所有评注都显示在 1 级视图中，最新评注总是位于“评注”小组件的顶部。】

7.7.2 查看评注的具体日期时间

在记录中发布评注时，将仅显示评注的持续时间。例如，一个月以前，20 分钟以前。如果要查看发布评注的时间和日期，只需将鼠标指针悬停在持续时间文本上即可。您可以查看确切的日期，日期和时间。

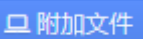


7.7.3 当其他用户发表评注时，是否会通知记录的关注者？

是的，系统会通过电子邮件通知记录关注者，他们也可以回复评注并附上一个文件。

7.7.4 将文件添加到评注中

在向记录添加评注时可以将文件添加为附件。评注的最大上传大小受环境系统参数设置限制。您还可以设置工作流，以便在添加评注时发送电子邮件。

您可以点击  从计算机中附加文件到评注中。

7.7.5 回复评注

要回复评注，请将鼠标悬停在评注上并点击“回复”按钮，然后输入您的评注并单击“提交”按钮。



Administrator 48 分 以前
此联系人展会上认识的

回复 编辑 1 回复

此客户是 xxx 介绍的

提交 取消

评注支持多层嵌套（盖楼）回复显示。



Administrator 1 小时 以前
此联系人展会上认识的

回复 编辑 2 回复



Administrator 1 小时 以前
此客户对我们的产品很感兴趣

回复 编辑



Administrator 2 秒 以前
为什么我要分三次回复

回复 编辑



Administrator 2 秒 以前
这是第四次回复

回复 编辑

[ 注意！您可以使用[共享规则](#)限制用户访问评注功能。]

7.7.6 编辑评注

如果在评注中输入了错误的内容也不用惊慌，可以随时对评注内容进行修改。



Administrator 48 分 以前
此联系人展会上认识的

[回复](#) [编辑](#) 1 回复

修改评注的原因

此联系人展会上认识的

[提交](#) [取消](#)

当您想要修改评注时，将鼠标悬停在评注栏上并单击“**编辑**”按钮。同时，您还可以指定更改评注的原因。完成修改后，单击“**提交**”按钮发布。系统将评注已修改并显示编辑原因。



Administrator 8 分 以前
此客户是 YYY 介绍的

[回复](#) [编辑](#)

编辑原因: 修改介绍人名称
评注 已修改 18 秒 以前

 注意！您只能编辑由您发布的评注。多次编辑评注只显示最后一次修改原因。

7.7.7 汇总父记录的评注

您可以直接从父记录中查看对相关记录所做的所有评注。例如，在“客户”视图中，可以汇总对联系人，服务单等相关模块的记录所做的评注，并在客户记录的注释选项卡上显示统一视图。

评注

汇总  ☒ ON



Administrator 在服务单 发送 Datasheet 54 分 以前
邮件有错，发送失败，需要再联系

[回复](#) [编辑](#)



Administrator 1 小时 以前
此联系人展会上认识的

[回复](#) [编辑](#) 2 回复

切换记录的“评注”窗口小部件右侧的“**汇总**”按钮为“**ON**”，可以查看对相关记录的最近注释。切换为“**OFF**”只显示当前记录的评论。

 注意！由于社区版 bug，可能需要刷新页面一次才能正确显示。

7.7.8 内部评注

内部评注是互动的一种形式，只有您公司的内部用户可以内部查看。

要在特定记录上添加评注，使客户门户上的客户无法看到该注释，请勾选启用“**内部评注**”复选框。勾选后评注仅可以被 CRM 内部用户查看。若要通知客户（通过工作流或客户门户），切勿勾选。

[注意！

- 1) 内部评注选项仅适用于客户可从客户访问的那些模块，如服务单。
- 2) 设置为内部评注后将不能从客户门户访问，也不能包含在工作流电子邮件中。

]

7.7.9 导出评注

从 CRM 导出记录时，您可能还希望导出这些记录上发布的评注。默认导出功能不允许您导出评注。但是您可以借助“**报表**”功能导出记录以及与其关联的评注。

以下是通过[报表](#)导出评注的方法

- 1) 单击右上角的“ ”图标；
- 2) 单击“添加报表”按钮，从下拉列表中选择“明细报表”。

导出评注时有以下选项 -

- 如果“评注”是您要导出的全部内容，请选择“评注”为主模块

- 如果您要导出与任何特定模块相关的评注，比如潜在客户，选择“潜在客户”作为主模块并选择“评注”加入到相关模块中。

主模块*

潜在客户

请选择相关模块 (最大 2)

×

 评注

点击下一步按钮。现在选择与“评注”有关的一起导出的字段（列）

1 报告内容

2 选择列

3 筛选

选择列(最大 25)

×

 潜在客户 姓

×

 潜在客户 线索来源

×

 潜在客户 指派给

×

 评注 评注

评注-评注

评注 来源

评注 客户

评注 用户

评注 修改原因

评注 是否私有

评注 附件

- 3) 点击下一步继续，如果需要，还可以添加过滤条件。
- 4) 单击“生成报表”完成操作。

[ 注意！

生成报表后，您可以通过单击右上角的相应按钮以 CSV 或 Excel 格式导出评注。
您可以在报表中包含“评论来源”作为行或列。

]

8 附录

8.1 导入记录

Vtiger CRM 支持将数据导入不同的模块，包括潜在客户，联系人，组织机会等。

如果您的数据采用.csv 或.vcf 格式，您可以通过系统提供的导入功能立即有效地导入数千条记录。

8.1.1 导入前的准备

必填项

确保您的.csv 文件包括所有必填字段。例如，“潜在客户”模块中必须填写姓氏和公司字段。除非您的.csv 文件的这些字段中有值，否则无法继续导入。如果必填字段的值为空，它们将被设置为“????”。

文件大小

确保要导入的文件尺寸不超过 50 MB。

如果记录超过 1000 条，建议分成多个不超过 1000 条记录的文件进行导入。否则需要先配置好[计划任务调度器](#)才能完成所有记录的导入。

文件编码

导入前请使用 openOffice 等支持输出 utf-8 编码文档的软件转换您要导入的记录文件为 utf-8 编码。Excel 软件默认输入不是 utf-8 格式，否则会导致乱码。

权限

管理员用户可以在“权限配置”中对非管理员用户禁止导入的访问权限。如果找不到导入选项，您应该联系您的管理员以启用您的导入权限。

8.1.2 导入步骤

本章中，将引导您通过几个简单的步骤完成导入记录到 CRM 系统中。为了方便说明，本章以“联系人”模块导入为例进行说明，其它模块的操作方法完全一致。

在联系人视图右上角，单击  按钮（在联系人列表视图和联系人摘要视图右上角，都有“导入”按钮）。打开导入对话框。

8.1.2.1 步骤 1：选择文件

在导入过程的第一步，您需要从系统中浏览和上传导入文件。

下面例子以.CSV 格式文件为例介绍，.VCF 文件的导入过程是一样的。

[ 注意！

- 1) .csv 和.vcf 是当前支持的两种文件格式。
- 2) vcf 仅在联系人模块中可用，实际就是 vCard 格式的文件。

]

- 1) 选择导入的文件类型，下面例子以 CSV 格式文件为例介绍。



- 2) 单击“从我的电脑选择”按钮，打开选择文件对话框。



- 3) 从电脑中选择要上传的.CSV 格式文件，再单击“打开”按钮。
- 4) 选择相关的选项，并单击“下一步”按钮继续。

字段名称	描述
文件类型	CRM 支持.csv 和.vcf 文件，选择对应文件名的文件导入
有标题行	导入时，将.csv 文件的标题与 CRM 中的字段进行比较。使用标题可以轻松映射字段。如果您的文件有标题，请勾选“有标题行”复选框。您的 CSV 文件的第一行将被视为标题。如果您的文件没有标题，请确保取消选中“有标题行”字段。要了解更多关于标题，请查看本手册附录“7.2 导入标题”一节。
字符编码	选择您的导入文件的正确编码格式。如果选择不正确，将会导致乱码。强烈建议导入 utf-8 格式的文件。
分隔符	CRM 支持逗号（，）和分号（；）作为字段分隔符。 .csv 文件中的字段只有在分隔符分隔时才会被识别。更常见的是，在 CSV 文件中，字段用逗号（，）分隔。要了解更多关于分隔符的信息，请查看本手册附录“7.3 分隔符”一节。

导入 联系人

1 上传 CSV 文件 2 重复处理 3 字段映射

从 CSV 文件导入

选择 CSV 文件 1, 如果没有标题行, 取消勾选 从我的电脑选择

有标题行 ☒ 1000位资深总裁通讯录.csv

字符编码 2, 选择文件的默认编码, 编码不对, 下一步会是乱码。编码问题本文另行说明。 UTF-8

分隔符 3, 选择分隔符, 一般为“逗号” ☒ 逗号, ☐ 分号, ☐ 竖线 | ☐ 向上箭头 ^

8.1.2.2 步骤2：重复的记录处理

这是一个可选步骤，此选项将帮助您跟踪重复的记录。您还可以配置要在重复记录上执行的操作：跳过，覆盖和合并。最后，通过使用右箭头和左箭头将字段从可用字段列表移动到要匹配的字段，选择要重复查找的字段。



字段名称	描述
跳过	导入后，根据字段确定重复记录。如果您的 CRM 和.csv 文件具有相同记录，为避免冗余数据，.csv 文件中的重复记录不会导入 CRM
覆盖	导入后，根据字段确定重复记录。如果您的 CRM 和.csv 文件具有共同记录，为避免冗余数据，导入.csv 文件中的记录将替换 CRM 中的记录。。
合并	导入后，根据字段确定重复记录。首先检查重复记录，然后仅提取.csv 文件中的有用信息，并在 CRM 中进行更新。

[ 注意！导入记录不能绕过配置的重复预防规则。]

8.1.2.3 步骤3：映射 CRM 字段

在导入过程的最后一步中，您需要将导入文件标题头/列和 CRM 中的字段建立映射。如果您的 CSV 文件的标题与 Vtiger CRM 字段标签匹配，则字段将自动映射。

导入联系人

1 上传 CSV 文件 2 重复处理 3 字段映射

将列映射到 CRM 字段

使用保存的映射: --选择已保存的映射--

1, 可以从下拉列表选择模板

2, 可以从下拉列表选择对应的字段, 带 "*" 为必填

3, 可以选择默认值, 现有的值, 将被默认值代替

第1行	CRM 字段	默认值
张福财	姓 (*)	
副总经理	职务	
宁波宝盈科技有限公司	客户名称	
0574-86802598	办公电话	
13958325522	手机	
	请选择	

4, 可以勾选, 并把现有的映射, 保存为模板

5, 单击“导入”按钮

☒ 另存为自定义映射 总数据源以导入的文件

导入 取消

您可以为映射字段提供默认值, 如果文件中的任何字段的值为空, 将会被替换。此外, 经常使用的映射可以保存和重用。所有用户都可以访问保存的映射。您可以通过点击垃圾桶图标删除保存的映射。成功映射字段后, 单击“导入”按钮开始导入。



注意! 如果在导入过程中未映射字段, 数据将丢失。例如, 如果您没有将地址映射

到 Vtiger 字段, 则该值将丢失。]

导入结果

成功将记录导入 CRM 后, 导入结果将以表格格式显示。要继续导入记录, 请单击导入更多按钮。

Import summary		
Total records scanned : 3		
Records successfully imported	:	3 / 3
Records created	:	3 Details
Records overwritten	:	0
Records skipped	:	0
Records merged	:	0
Records failed importing	:	0 / 3



注意：每次导入联系人记录不要超过 1000 条。

8.1.3 导入映射注意事项

8.1.3.1 日期值

日期值取决于“个人偏好设置”中设置的格式。指定格式以外的格式将不被导入，该字段将留空。如果“日期”字段是必需的，并且没有指定值或具有其他格式，则不会导入该记录。

8.1.3.2 分配给值

映射分配给（也叫指派给）值时，请确保 CSV 文件中的值与 CRM 用户的用户名（或者登录电子邮件地址）匹配。如果没有不存在此用户，则导入的记录将被分配给当前进行导入的用户。

8.1.3.3 数字

如果导入的值超过为该字段配置的小数位数，将被四舍五入到指定的小数值。

例如，导入货币字段。CSV 文件的值为 1135.8395，个人偏好小数被设置为 2 位小数，导入的货币值将被舍入为 1135.84。

如果导入空的数字必填字段，Vtiger 将插入 0 值到记录中。

8.1.3.4 选择列表值

当映射到选择列表字段时，如果导入的值不存在于选择列表中，则 Vtiger 会将新值插入到记录中。

如果选择列表字段是必填，并且导入的记录没有值，Vtiger 将选择导入时指定的默认值。如果默认值为也是空，那么它将选择该字段的默认值。如果全部都是空，将添加 ???? 到记录中。

8.1.3.5 时间值

在映射时间值时，如果值为空，CRM 将时间设置为 12 AM。

8.1.3.6 多选组合

如果要导入多选择选择列表值，则应在 CSV 文件中以此格式指定多个值 - value1 | ## | value2 | ## | value3。此字段区分大小写。

8.1.3.7 关联字段

如果要将值导入关联字段（例如：联系人中的公司字段），并且不存在该值的记录，Vtiger 将创建一个新记录。在引用记录任何必填值将被设置为????。如果记录的必填关联字段有空值，则导入失败。

8.1.3.8 库存字段

将文件导入库存时要注意的几点。

- 1) CSV 文件中的条目名称必须与“产品/服务”列表中的相同。
- 2) 默认情况下，将会首先在“产品”列表中搜索指定的条目名称，然后在“服务”列表中搜索。为了方便您的工作，请使用以下格式附加产品/服务的条目名称

Products:::: PRODUCT_NAME Services:::: SERVICE_NAME

- 3) 数量和销售价格字段必须正确指定，并且必须进行映射。如果不指定，导入将失败。
- 4) 税值必须是百分比格式，因为它根据总金额计算的。
- 5) 折扣可以应用于个别项目或一组项目，指定您喜欢添加的折扣类型。
- 6) 税务类型必须正确映射，并且在 CSV 文件中，税种类型应指定为组合或单独计税，否则将考虑默认税种。
- 7) 如果 2 个不同条目记录有相同的标题，那么它将被视为同一个记录。

	A	B	C	D	
1	Item Name		Subject	Quantity	
2	Products::::Lenovo IdeaCentre C440 57 311529 All-in-One PC	10	25340	2150	Lenovo IdeaCentre C440 57 311529
3	Products::::HP Pavilion 15-n011TU Laptop	2	25340	1920	HP Pavilion 15-n011TU Laptop (4th
4					
5					

- 8) 指定 CSV 文件中的项目总计，税前总额，收到，余额和总计不会被考虑，因为这些字段取决于项目总额，加税折扣和税额，以及其它字段。比如数量，销售价格，折扣和加税。

8.1.3.9 其它注意

导入计划

如果您的文件有超过 1000 条记录，您的导入将会进入计划任务调度排程，并在成功导入后发送电子邮件通知给您。请参考本手册“[设置-自动化-计划任务调度器](#)”相关内容。

数据损坏错误

导入中断时出现此错误，原因有多种原因，如意外中断或用户取消等。此错误表示导入表仍具有导入系统的记录，但与导入有关的所有信息（像映射，默认值，合并条件）都丢失。因此，无法再导入这些记录，并且在开始任何其他导入之前，用户需要清除此数据。

导入锁定错误

如果 Vtiger CRM 中的任何其他用户已经在同一模块上启动了导入，则会显示此错误。关于模块，用户的详细信息以及导入已被锁定的时间在错误消息本身中详细说明。

导入中断错误

如果管理员用户正在执行导入，并且非管理员用户尝试在同一模块上启动导入，他将看到导入锁定错误。如果非管理员用户进行导入，并且管理员用户尝试同时导入相同的模块，他可以看到当前导入的状态，甚至可以取消当前的导入。因此，导入中断错误将显示给非管理员用户。

[ 注意：

如果您开始在一个特定模块中导入，则无法将记录导入到 Vtiger CRM 中的相同或任何其他模块中。

如果您在已经在特定模块上触发导入，Vtiger CRM 中的任何用户（包括您）都不可以再将记录导入同一模块。然而，其他用户可以将记录导入 Vtiger CRM 中的其他模块。

在模块中导入系统没有的字段，需要先创建字段再导入。如：在潜在客户模块中导入“部门”字段，需要先创建一个字段并做好映射关联，以便记录转换到联系人和客户模块中。

]

8.2 导入标题

在导入过程中，您必须将.csv 文件中的字段映射到 Vtiger CRM 帐户中的字段（请参见下图）。来自 .csv 文件头的字段显示在左侧，Vtiger CRM 中的字段显示在右侧。这样您就可以很清楚地知道字段映射到哪里去了。

Map the columns to CRM fields

Use Saved Maps

--Select Saved Mapping--

Header	Row 1	CRM Fields
Role	CEO	None
First Name	Mark	First Name
Last Name	Hale	Last Name (*)
Primary Email	mhale@grasspods.com	Primary Email
Reports to	Mark Hale	Reports To
Password	Hale	None
Confirm Password	Hale	None

这就是为什么在.csv 文件中使用标题很重要而且方便。此外，如果您的文件有标题，请不要忘记在导入过程的勾选启用“有标题行”复选框。在 .csv 文件中是否放置一个标题不是强制的。如果您的文件没有标题，请在导入过程的步骤中禁用“有标题行”复选框。如果您的文件没有标题，则在映射期间将显示第一行中的字段。



注意：在 CSV 文件中，如果分配到的字段映射到已禁用暂停的用户，则导入时将替换为正在导入记录的用户名。

8.3 分隔符

Vtiger CRM 通过分隔符的帮助标识您的 .csv 文件中的一个字段。

Vtiger CRM 中允许使用逗号（，），分号（;），竖线（|）和向上箭头插入符号（^）四种不同的分隔符。您可以在任何一个分隔符的帮助下分隔字段，但不能同时使用多个符号分隔字段。这些文件在 Excel 中打开时不会显示，但您用记事本打开时可以看到。

在下图所示的 .csv 文件中，使用逗号（，）作为分隔符：

How it looks on excel

B	C	D
First Name	Last Name	Organization Name
Rehman Shareef	Shaik	Blackberry
Srihari	Shiv Raj	Optimus
Yusuf	Khan	Infoysis
Sivani	Goel	HTC
Aaliyah	Singh	Dell

How it actually is

First Name, Last Name, Organization Name
 Rehman Shareef, Shaik, BlackBerry
 Srihari, Shiv Raj, Optimus
 Yusuf, Khan, Infoysis
 Sivani, Goel, HTC
 Aaliyah, Singh, Dell

如果.csv 文件中的字段用逗号（，）分隔开，Vtiger CRM 会将两个逗号（，）间隔的每个词视为字段。如果您必须在导入文件中使用分隔符，建议使用逗号（，）或分号（;）；如果不希望 Vtiger CRM 将其视为两个不同的字段，则需要将其用双引号（“”）包起来。

例如，我需要在“客户名称”字段中包含 Google，中国。如果我不希望 Vtiger CRM 将它们视为两个不同的字段。就需要用双引号括起来：“Google，中国”。这样 Google，中国在导入时被视为单一字段。

8.4 共享规则和配置如何共同作用

初次接触的用户可能对配置和共享规则权限之间比较混淆。为了更简单和精确，共享规则定义您的用户可以查看哪些记录。而配置定义用户可以对他们查看的记录执行什么操作。

我们来看看，用户在配置和共享规则共同影响下可以执行什么操作。

共享规则 \ 配置	配置		
	读取	读取 + 写入	读取 + 写入 + 删除
私有	用户只能读取自己和下属的记录。	用户能读写自己的记录，也能读写下属的记录。	用户能读写删自己的记录，也能读写删下属的记录。
	用户无法读取/写入/删除同事和上级的记录。	用户不能读取/写入/删除同事和上级的记录。	用户不能读取/写入/删除同事和上级的记录。
公开 读取	用户能读取所有用户的记录。	用户能读写自己的记录，也能读写下属的记录。	用户能读写删自己的记录，也能读写删下属的记录。
	用户无法写入/删除同事和上级的记录。	用户能读取但不能写入/删除同事和上级的记录。	用户能读取但不能写入/删除同事和上级的记录。
公开 读取 + 写入	用户能读取所有用户的记录。	用户能读写所有用户的记录。	用户能读写删自己的记录，也能读写删下属的记录。
		用户不能删除同事或上级的记录	用户能读写但不能删除同事和上级的记录。

配置	读取	读取 + 写入	读取 + 写入 + 删除
共享规则			
公开	用户能读取 所有 用户的记录。	用户能 读写 所有用户的记录。	用户能读写删任何其它用户的记录，而不必管层次结构。
读取 + 写入 + 删除			

上表显示大致规律为：配置管自己和下属，共享规则管同事（同级）和上级。

8.5 管理国际多货币和税金

在生成报价，销售订单，账单发票和采购订单时可以管理国际货币和税率。

8.5.1 管理国际货币

在产品的创建视图中，产品价格字段可以设置多种货币，这样在生成报价，销售订单，账单发票和采购订单时可以直接调用。要实现这一点，请填写**单价**并点击**更多货币**链接。您可以在价格信息区块下找到。

点击后将弹出产品价格对话框，将显示不同货币的列表。显示的货币取决于系统管理员在【设置 - 配置 - [货币](#)】页面中添加设定的货币币种数量。

主要字段说明：

字段名称	描述
货币	显示系统支持的货币列表。勾选复选框表示启用此货币
价格	根据设置的汇率自动更新价格。但您也可以根据您的要求修改价格
汇率	显示后台设置的汇率值
重设价格	将修改过的价格根据货币汇率重新计算还原为默认值
基准货币	点击单选按钮将对应货币设置为基础货币。管理国际货币时非常方便

产品价格

货币	价格	汇率	重设价格	基准货币
China, Yuan Renminbi (¥) ☒	8,388	1	重设	☒
USA, Dollars (\$) ☒	1336.21	0.1593	重设	☐
Japan, Yen (¥) ☒	142970.10	17.0446	重设	☐
Vietnam, Dong (₫) ☒	30440128.33	3629.0091	重设	☐

保存 **取消**

在创建账单发票，销售订单，采购订单和报价的视图中，在产品&服务明细区域中可以选择所需货币。

产品&服务明细

工具: * 条目名称 数量

工具	* 条目名称	数量	货币	合计	净价
☰	iphone x	10	China, Yuan Renminbi (¥)	9990.00	9990.00
			USA, Dollars (\$)	0.00	
			Japan, Yen (¥)	9990.00	
			Vietnam, Dong (₫)		

相应的，产品价格将自动变更为所选币种。

货币: **USA, Dollars (\$)** 计税模式: 组合计税

售价	合计	净价
159.14	1591.40	1591.40
(-) 折扣(0):	0.00	
折后总价:	1591.40	

8.5.2 隐含税金

在产品的创建或编辑视图中，您可以在价格信息区块下找到各种税项字段。如果您启用复选框，将自动填充设定的税率。您也可以单独修改产品的税额。[了解更多税率设定](#)

价格信息

单价 佣金率 %
 更多货币>>

增值税(%) ☐ 销售税(%) ☒ 10.000
 服务税(%) ☒ 12.500 采购成本

如果您在创建报价，销售订单，账单发票和采购订单时选择**计税模式**为**单独计税**，此功能将允许产品单独自动根据税率计算税额，而不需要从税费计算中计算后填充税额。

产品&服务 明细 ① 税区 请选择 ② 货币 China, Yuan Re... ③ 计税模式 单独计税

工具	*条目名称	数量	售价	合计	净价
⋮	iphone x	10	999.00	9990.00	12237.75
			(-) 折扣(0):	0.00	
			折后总价:	9990.00	
			(+) 税费:	2247.75	

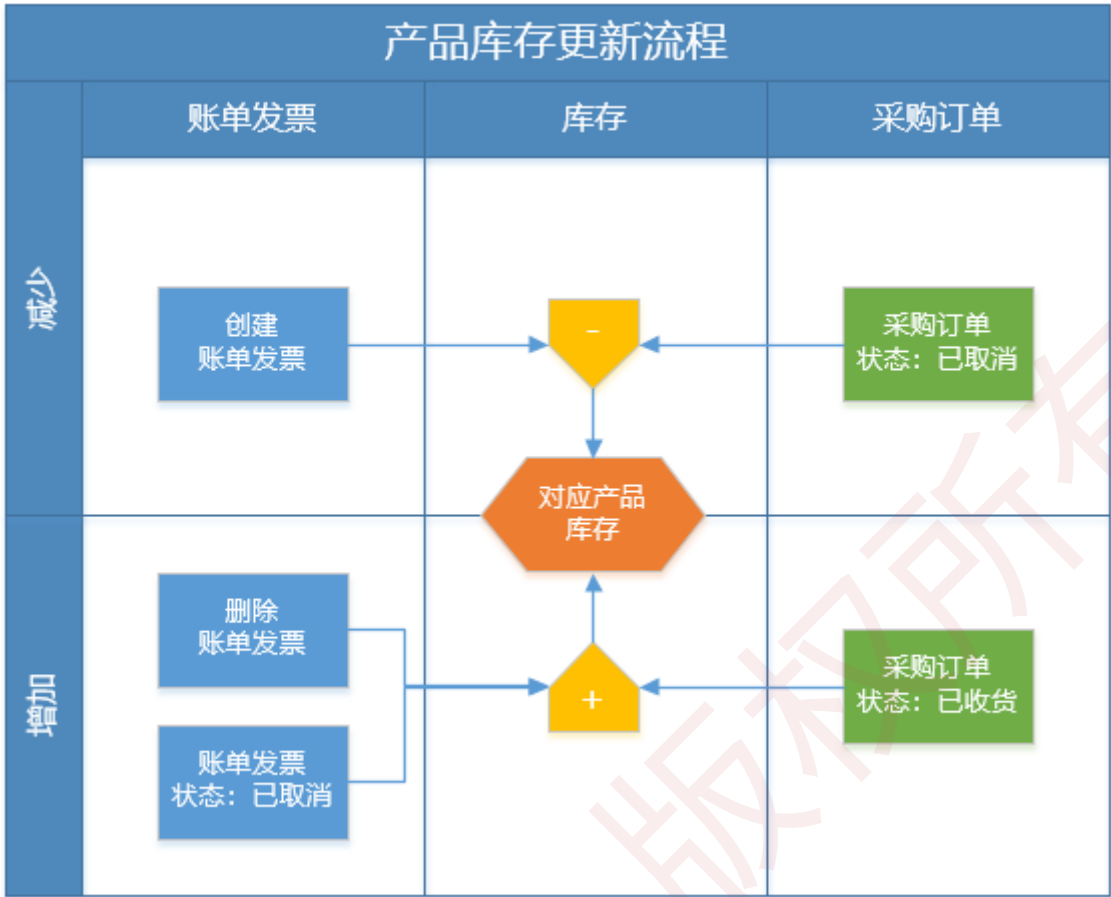
8.6 库存更新

实物产品库存会受到账单发票和采购订单的影响。其流程如下图所示：

简单说来：

- 创建账单发票相当于发货，会导致库存数量减少；而删除账单发票将恢复原来的库存。
- 创建**采购订单**并将状态修改为“**已收货**”，表示采购产品已到货，将导致库存数量增加；而采购订单状态修改为“已取消”时，库存将恢复至原来的状态。

此外，当库存变化，比如小于等于 0 时，系统工作流将发送邮件通知。



8.6.1 账单发票对产品库存量的影响

假设:

- xx 耳机产品的当前库存数量 = 500。
- 创建数量为 100 的 xx 耳机产品的账单发票。

现在我们看看产品如何受到各种账单发票状态的影响。这里有几个场景:

1) 账单发票状态=已创建。

产品库存数量减少 100，等于 400。

2) 账单发票状态=已取消。

产品库存数量增加 100，等于 500。

3) 账单发票状态=已删除。

产品记录中的库存数量恢复到原始值，即 500。

8.6.2 采购订单对产品库存量的影响

假设：

- xx 耳机产品的库存数量 = 100。
- 为产品 xx 耳机创建数量为 500 的采购订单。

现在来看看产品如何受到各种采购订单状态的影响。这里有几个场景：

1) 采购订单状态 = 已收货

产品记录数量增加 500，等于 600。

2) 采购订单状态 = 已取消。

产品记录中的库存数量减少 500，并恢复到原始值，即 100。

[ 注意！

如果账单发票和采购订单的工作流 “**UpdateInventoryProducts On Every Save**” 启用，则会执行所有这些更新。

]

8.6.3 当账单发票取消时产品库存如何更新？

在账单发票创建时，产品库存减少账单发票中提及的数量。

例如，

如果产品的现有库存数量为 100，我们创建数量为 5 的账单发票，保存账单发票后的库存数量为 95。

现在，如果我们将账单发票状态设置为已取消并保存，则产品模块中的库存数量将恢复为 100。

这是由名为 “**UpdateInventoryProducts On Every Save**” 的工作流处理的，如果此工作流被关闭或删除，或者系统工作流未启用，则在创建账单发票时，不会影响库存的产品数量。

以上更新全部依赖工作流生效，所以请确认工作流运行正常。关于工作流，请参考本手册 [4.3 节 工作流](#) 章节介绍。

9 FAQ

为保证及时更新，Vtiger 常见问题与解答请访问：<http://maie.name/711.html>

10 后记

从 2017 年 5 月开始酝酿到 2018 年 4 月成稿，又是快一年过去了，由于平时工作较忙，这本手册只能花业余时间整理。整理过程中，又发现以前汉化的语言包有很多不当之处，于是一起修改了，然后涉及到的界面又重新截图。这本手册框架主要是以官方公开文档为架构，而官方文档要么比较老，要么是以云版为主，包含许多社区版不具有的功能，边整理还要边甄别，并结合自身应用和理解，如此反复多次，对精力是个巨大的折磨。而今，这本定位于 Vtiger CRM 7.x 完整功能和使用介绍的用户手册整理终于告一段落了。

这本手册整理的初衷是希望面向 Vtiger CRM 爱好者的一本通俗易懂的全面管理和配置介绍。限于篇幅和水平有限，对于 CRM 系统我更是一名小学生，很多内容都只能罗列一个整体框架，点到为止，较难深入。到目前这个状态虽然与最初的设想有一些差距，但目前并没有什么太好的办法。能力不高，水平有限，不当之处请大家多多包涵，如果能不吝赐教反馈以便修正完善，当不胜荣幸感激之至。后面有时间将根据 VTer 们的反馈进行修订增补。

本手册编辑整理过程中得到了 Vtiger CRM 爱好者 QQ 群（群号：385434086）内的 VTer 们的大力支持。其中 @松 同学率先完成了工作流和报表两个相当重量级的章节的撰写；@旭日东升 同学完成了联系人模块的撰写。关于中“开源共享精神”一节参考@刘遑老师的说明；Vtiger Google 日历同步参考了@vgsglobal 的相关文章；此外@Blake、@且听风吟、@豆豆超人、@Vtiger 开发、@CY 等同学对于手册的优化和完善提供了宝贵的建议，在此一并感谢！

再有，非常感谢一直以来关注并捐助 Maie 及[流浪天下](#)网站的 VTer 们（[点这里所有捐助贡献名单](#)），捐助的多少不重要，但是是您们的捐助给了我持续更新下去的勇气。

继往开来，Vtiger CRM 7.1GA 稳定版已发布，希望亲爱的朋友，您们还未放弃！Vtiger CRM 因为有您们才更精彩。

——Maie，2018 年 4 月 18 日于成都