



2BizBox[®]用户手册

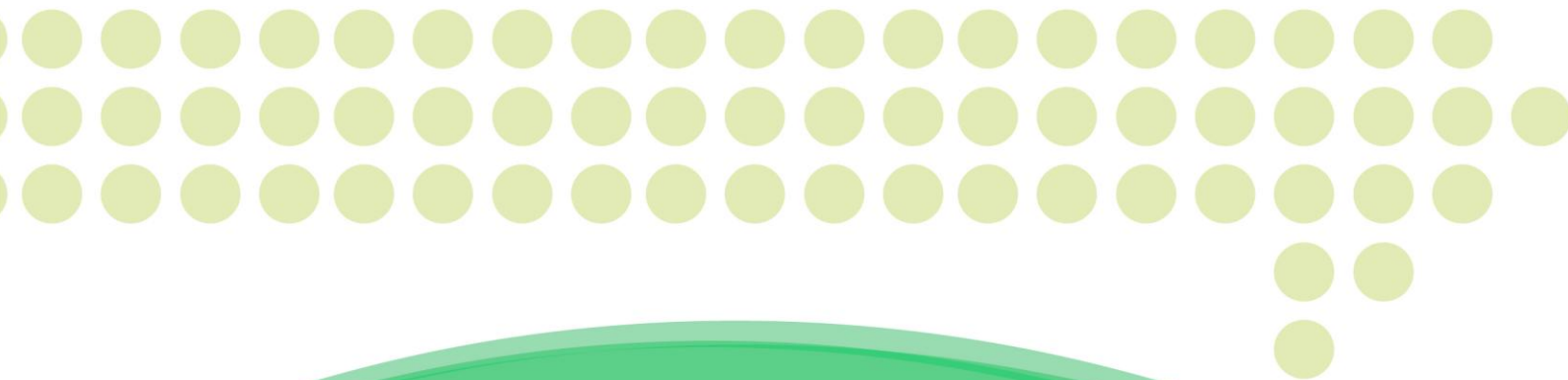
销售管理

v3.1.0

2BizBox[®] ERP

info@2bizbox.com

www.2bizbox.com



版权声明

Copyright©2011, Serva Software 公司保留所有版权。2BizBox、servasoft 和 Serva Software 是 Serva Software 公司的注册商标。本文所涉及的其他品牌是各自公司的注册商标，在此仅作为标识目的。

目 录

前言	1
1 报价单的管理	3
1.1 添加报价单	3
1.2 更新报价单	4
1.2.1 如何进入更新报价单界面	4
1.2.2 更新报价单	5
1.2.3 基本信息	6
1.2.4 项信息	8
1.2.4.1 添加项	8
1.2.4.2 编辑项	10
1.2.4.3 删除项	12
1.3 查看/搜索报价单	12
1.3.1 查看报价单	13
1.3.2 通过多种条件搜索报价单	14
1.3.3 按零件搜索报价单	15
1.3.4 按客户编号搜索报价单	16
2 销售单管理	17
2.1 添加销售单	17
2.2 更新销售单	18
2.2.1 更新销售单界面	20
2.2.2 基本信息	20
2.2.3 项信息	22
2.2.3.1 添加项	22
2.2.3.2 编辑项	24
2.2.3.3 删除项	26
2.3 查看/搜索销售单	27
2.3.1 查看销售单	27
2.3.2 按多种条件搜索销售单	29

2.3.3	按零件号搜索销售单.....	30
2.3.4	按客户编号搜索打开的销售单.....	31
3	回收单管理.....	32
3.1	添加回收单.....	32
3.2	回收单更新.....	33
3.2.1	回收单更新界面介绍.....	33
3.2.2	基本信息.....	34
3.2.3	项信息.....	36
3.2.3.1	添加项.....	36
3.2.3.2	编辑项.....	37
3.2.3.3	删除项.....	39
3.3	查看/搜索回收单.....	40
3.3.1	查看回收单.....	40
3.3.2	按多种条件搜索回收单.....	42
3.3.3	按零件号搜索回收单.....	43
3.3.4	按客户编号搜索回收单.....	44
4	事件信息的维护.....	45
4.1	添加事件.....	45
4.2	更新服务事件.....	47
4.2.1	如何进入更新服务事件界面.....	47
4.2.2	更新服务事件界面介绍.....	47
4.2.3	服务事件项管理.....	48
4.3	查看/搜索服务事件.....	50
4.3.1	查找服务事件.....	51
4.3.2	通过多种条件查询服务事件.....	52
4.3.3	快速服务事件报表.....	53
5	反馈信息的维护.....	54
5.1	反馈单的问题列表管理.....	54
5.1.1	添加反馈单的问题.....	54
5.1.2	更新问题.....	55

5.1.3	查看/搜索问题.....	57
5.2	反馈单管理.....	58
5.2.1	添加反馈单.....	58
5.2.2	搜索反馈单.....	60

前言

销售管理是企业的流程的开始，负责报价、销售数据的统一管理和维护。同时客户服务主要是管理企业售后客户服务的相关信息和数据，包括售后质量问题的跟踪和反馈、回收单（退货）管理等等。对产品的质量保证，必须提供售后服务的功能，通过对每次售后服务事件的处理，进而对公司产品的售后服务进行的管理。

服务事件（CSI）

- 根据客户的反馈，销售人员的反馈，产生每次的客户服务事件。对服务事件的输入，记录，状态管理，服务效果等全过程的管理。每次服务事件的执行，以下工单的形式，分配给服务人员。对整个服务事件进行横向的细节处理，纵向时间追踪。

客户反馈（Customer Feedback）

- 对购买产品的客户，以电话回访的形式，对客户进行满问卷调查，满意度调查等。客户的反馈是驱动客户服务事件产生的因素之一。对客户要求退货的情况，经过审核程序通过，进行退货处理。

回收单（RMA）

- 回收单，也就是我们通常说的退货单，是对已经销售给客户的产品进行退货、召回等处理。回收单将产品收回企业，一般将产品进入质检，以便进一步检验处理、修复入库或丢弃处理。同时，回收单要建立退款单，进入财务流程。回收单是采购单的一个逆向流程。

报表（Reports）

- 允许您根据您的权限，打印出各种不同的报表。报表可以下载到您的电脑里面，并且很容易的转换成电子表格等各种不同的格式。

1. 名词解释

为了便于理解，我们先介绍下 2BizBox 中的几个重要概念：

①**零件**：本手册中所提到的“零件”是 2BizBox 系统中的最基本元素，它是指与产品生产相关的所有物品，如成品、半成品、零部件、辅料及原材料等。每一种“零件”在系统中均要有编码，具体编码可参照《物料编码规则》。

②**物料清单**：2BizBox 系统中的“物料清单”是一个描述企业产品组成的技术文件，相当于一个描述了产品的总装件、分装件、组件、部件、零件、直到原材料之间的结构关系，以及所需数量的“物料清单”。

③**报价单**：向客户报价的时候，在系统中录入的单据，包括客户，零件等信息。

④**销售单**：向客户销售时，在系统中录入的单据，包括客户，零件等信息。

⑤**回收单**：客户退货后，在系统中录入的记录单据，包括客户，零件等信息。

⑥**协议价格**：对于不同的客户，有不同的销售折扣，协议价格就是管理者中折扣的单据。

⑦**事件/服务事件**：指客户主动反应回来的一些质量问题、质量事故、或改进建议。

⑧**反馈**：是指产品销售出去后，企业主动进行的回访、反馈记录、客户现场服务反馈、

调查问卷记录等等。

以下将使用“零件”替代“物料”进行说明。

2. 手册编写约定

为使手册更加简洁、明了，我们用简单的符号或词语代替部分文字描述。

文字描述	代替符号或方式	举例
按钮	【 】	确定按钮，可简化为： 【确定】
按下鼠标左键点击某一对象	单击	点击确定按钮，简化为：单击 【确定】
双击鼠标左键打开某一对象	双击	双击鼠标左键打开“图纸”
进入标题为“添加零件”的界面	用黑体表示具体界面名称	“进入 添加零件 界面”
需填写的空白框	< >	在< 零件号 >一栏填入新零件的编码

1 报价单的管理

1.1 添加报价单

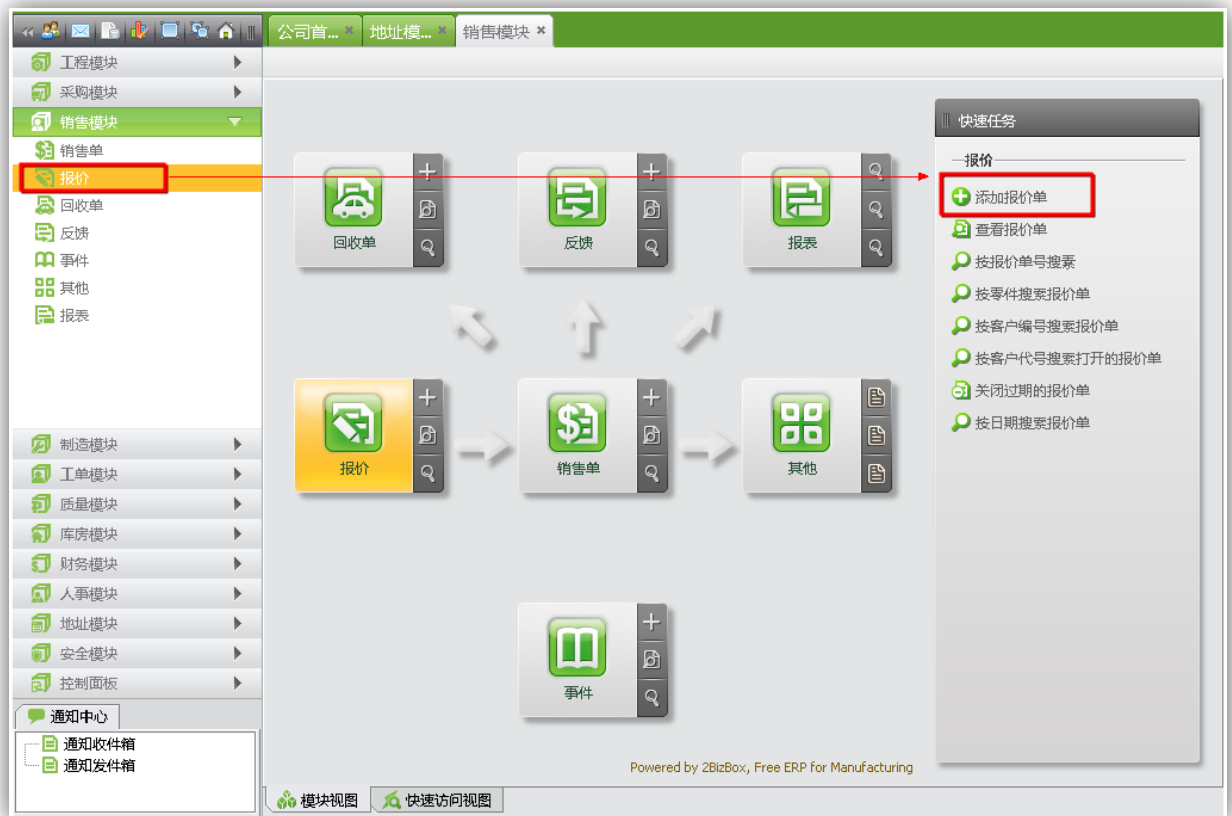


图 1-1

右键单击“图 1-1”红框中所示的【添加报价单】按钮，即可进入“图 1-2”所示的添加报价单界面：


客户编号：*	<input type="text"/>	
付款方编号：*	<input type="text"/>	
收货方编号：*	<input type="text"/>	
客户参考编号：	<input type="text"/>	
客户联系人：	<input type="text"/>	

*- 必填项

图 1-2

添加报价单界面参数释义：

界面参数	参数释义
客户编号	报价单对应客户在系统中的编号
付款方编号	付款方在系统中的编号，一般跟客户编号一样
收货方编号	收货方在系统中的编号，一般跟客户编号一样
客户参考编号	客户在询价的时候可能会有询价单，此处可以填写客户询价时的询价单号，如果没有，可以不填
客户联系人	客户的联系人的名称，不是必填项

在“图 1-2”中，在<客户编号> <付款方编号> <收货方编号>填入对应的编码，也可以点击按钮  选择对应的编号，可以选择在<客户参考编号> <客户联系人> 填写对应的信息，单击【添加】按钮，即可进入[报价单更新](#)界面，在此界面可以完善或修改报价单的信息。

1.2 更新报价单

本节主要介绍如何进入[更新报价单](#)界面以及如何修改报价单的信息。

1.2.1 如何进入更新报价单界面

有三种方式可进入[更新报价单](#)界面。

- ① 在[添加报价单](#)界面单击【添加】。
- ② [搜索报价单](#)时，在[报价单列表](#)界面，选中要更新的报价单，单击【更新】，如下图所示：

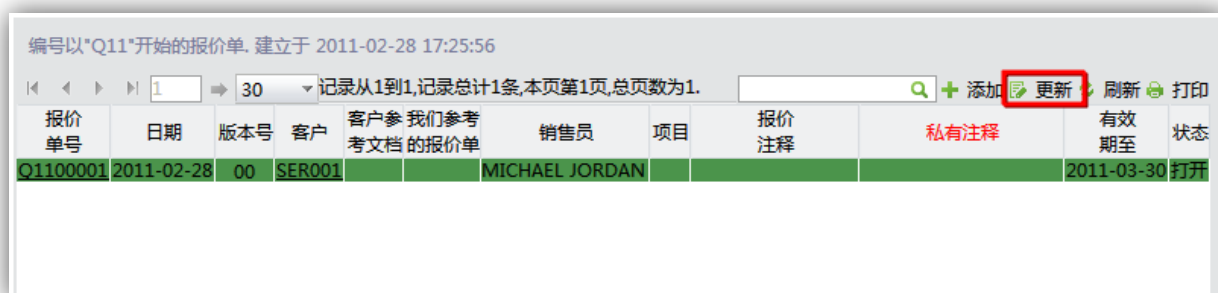

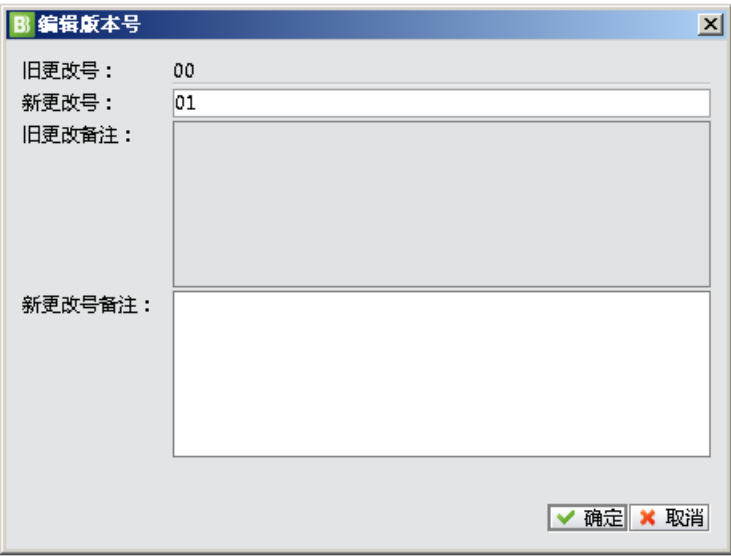


图 1-3

- ③ 在[报价单属性](#)界面，单击【更新】按钮，如下图所示：

更新界面常规信息参数释义：

界面参数	参数释义
报价单编号	报价单的编号，在创建报价单的时候，由系统自动生成
报价单日期	创建该报价单的日期，由系统自动生成
报价单状态	报价单的状态一般有“未审批”，“打开”，以及“关闭”几种
版本号	<p>该报价单的版本号，用于标明该报价单的修改信息，比如修改时间，修改人等。点击按钮  可以修改版本信息，例如：</p> 
审批日期	该报价单被审批的日期
审批人	审批该报价单的领导
客户参考编号	客户在询价的时候可能会有询价单，此处可以填写客户询价时的询价单号
参考报价单	其他可以参考的报价单，比如相同的设备的其他报价单
有效期至	该报价单的有效期
客户编号	客户在系统中的编号
客户名称	客户的名称
付款方编号	付款方在系统中的编号。有时候，付款方和客户不相同
付款方名称	付款方的名称
收货方编号	收货方在系统中的编号。有时候，收货方和客户不相同
收货方名称	收货方名称
销售员	此报价单对应的销售员

项目	此报价对应的销售设备如果是属于某个项目，可以填写
发货方式	真正交易的时候，发货的方式
交易方式	交易方式
目的地/目的港	货运的目的地/目的港
承运人	第三方承运商，此处用客户对应的承运信息选取。具体内容参见地址簿的编辑
输入	直接输入的承运商。
承运人账户	承运商的账号，用于财务结算
会计科目	销售对应的会计科目
申请人	该报价单的申请者
联系人	客户的联系人
语言	与客户交易时，使用的语言
币种	与客户交易时，使用的币种
付款周期	客户的付款周期

输入以上参数的信息，就可以完成对报价单基本信息的编辑。

1.2.4 项信息

The screenshot displays a software interface for editing item information. At the top, there is a '项号' (Item No.) tab. Below it is a table with columns: 项号 (Item No.), 零件号 (Part No.), 类...版...图... (Class...Ver...Dwg...), 数量 (Quantity), 库存数 (Inventory), 订单... (Order...), 需... (Req...), M...单... (M...S...), 单价 (Unit Price), 税率 (Tax Rate), 折... (Disc...), 小计 (Subtotal), 发货... (Shipping...), 制造商名称 (Manufacturer Name), 参考文... (Reference...), 状态 (Status), 平均价 (Average Price), 标准价 (Standard Price), and 利润 (Profit). A row is highlighted with a green background, showing item number 001A00-01-0, part number P/A A, quantity 1.0, and price 20.0. Below the table, a summary bar shows: 小计: 20.00, 税: 0.00, 运费: 0.00, 总计: 20.00. At the bottom, there are two sections: '添加零件项' (Add Part Item) with fields for 零件来源 (Part Source), 零件类型 (Part Type), 零件号 (Part No.), and 数量 (Quantity); and '添加物料清单项' (Add Material List Item) with a field for 物料清单号 (Material List No.).

图 1-7


“图 1-7” 所示界面是报价单的项信息的编辑。包括项的添加，删除，编辑。

1.2.4.1 添加项

- 添加零件项


零件来源	零件类型	零件号 ...	数量
库房	P/A		

图 1-8

在“图 1-8”所示的界面中，输入零件号和数量，点击按钮  添加一项，并进入[项编辑界面](#)。

- 添加物料清单号

图 1-9

在“图 1-9”所示的界面中，输入物料清单号，点击按钮 ，进入物料清单项选择界面：

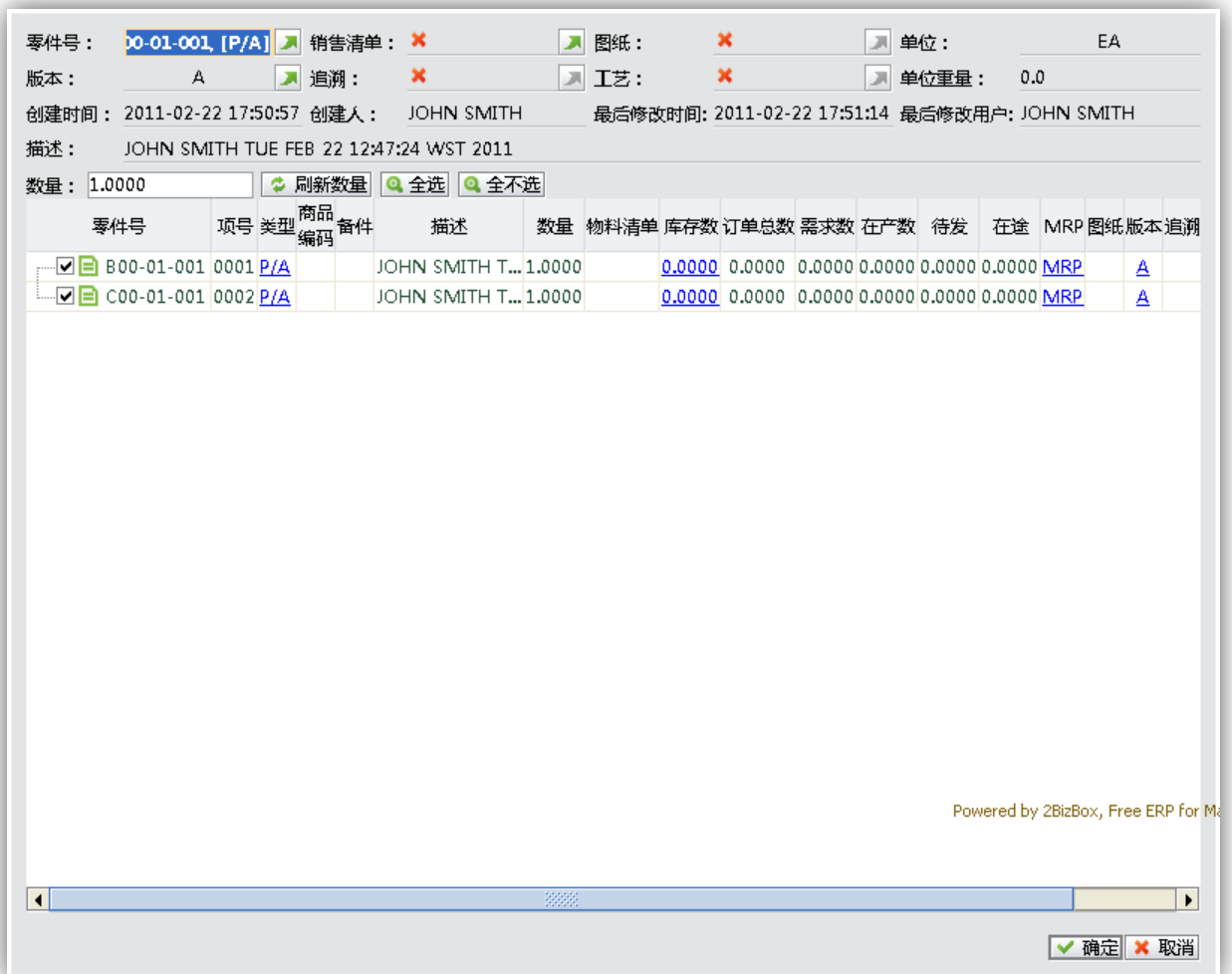


图 1-10

选择要添加的项，点击【确定】添加。

1.2.4.2 编辑项

[添加零件项](#)或者选择需要编辑的项，点击【编辑】按钮，如下图所示：

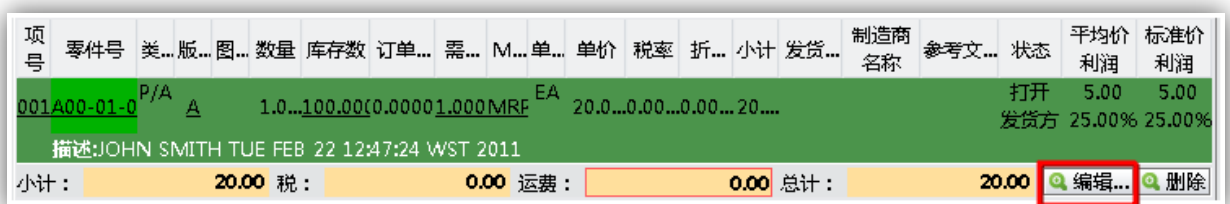


图 1-11

进入项的编辑界面：

基本信息

报价单编号: <input type="text" value="Q1100001"/> 项号: <input type="text" value="001"/> 零件号: <input type="text" value="A00-01-001"/> <input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> <input type="text" value="P/A"/> <input type="text" value="库房"/> <input type="button" value="↻"/> 版本: <input type="text" value="A"/> 图纸: <input type="text"/> 发货日期: <input type="text"/> 状态: <input type="text" value="打开"/> 描述: <input type="text" value="JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011"/> 备注: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	订购数量: <input type="text" value="1.0000"/> 单位: <input type="text" value="EA"/> 单价: <input type="text" value="20.0000"/> 平均成本: <input type="text" value="15.0000"/> 标准成本: <input type="text" value="15.0000"/> 折扣 %: <input type="text" value="0.0000"/> %, 总折扣: 0.00 税(折)后价: <input type="text" value="20.00"/> 小计: <input type="text" value="20.00"/> 税率: <input type="text" value="0.0000"/> %, 总税额: 0.00 项总额: <input type="text" value="20.00"/> 发货方式: <input type="text"/> 参考文档二: <input type="text"/> 私有注释: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>
--	---

制造商

<input type="checkbox"/> 编号 Q R P S 制造商零件号 制造商零件版本	名称
无数据	

图 1-12

项编辑界面相关参数说明:

界面参数	参数释义
报价单编号	报价单的编号, 结合项号确定一个报价单项
项号	项的编号
零件号	该项的零件
版本	零件的版本
图纸	零件是否有图纸
发货日期	该项的发货日期
状态	项的状态有“未审批”, “打开”, 以及“关闭”
描述	零件的描述
订购数量	零件的采购数量
单位	零件的单位

单价	零件的报价价格
平均成本	零件的平均成本
标准成本	零件的标准成本
折扣	报价价格的折扣率
总折扣	该项总的折扣金额
税（折）后价	折扣后零件的价格
小计	折扣后总的金额
税率	缴税比率
总税额	需缴税总额
项总额	该项含税总额
发货方式	该项的发货方式，如果没有，直接采用报价单发货方式
备注	该项的备注
私有注释	该项的私有备注

1.2.4.3 删除项

选中需要删除的项，点击【删除】按钮即可删除。

1.3 查看/搜索报价单

系统提供了多种方法查看/搜索报价单，如果想查看某报价单的属性，可使用“查看报价单”功能；如果根据报价单的属性查找到这些报价单，可使用“按日期搜索报价单”、“按客户编号搜索报价单”和“按零件号搜索报价单”等功能，下面将分别介绍这几种常用功能。

1.3.1 查看报价单

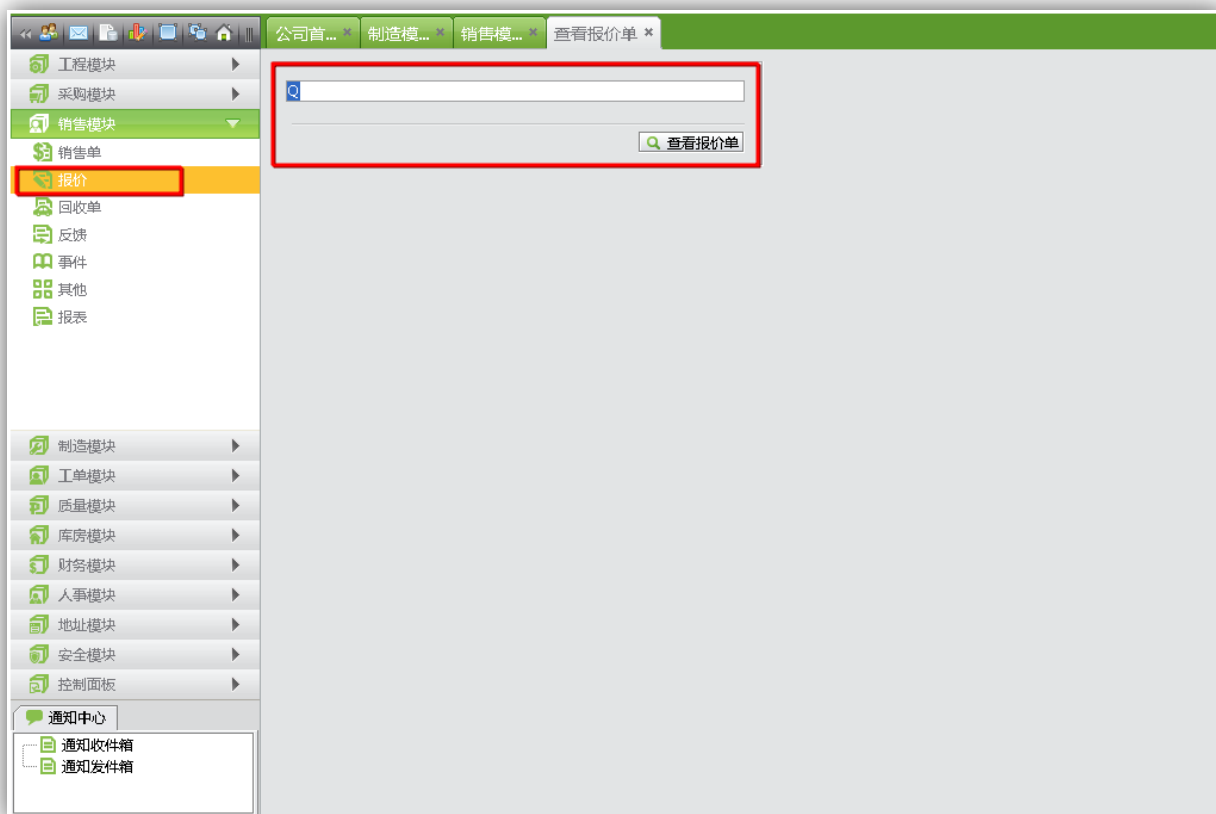


图 1-13

如“图 1-13”所示，输入“报价单”，点击【查看报价单】，即可查询到所选报价单的信息。

1.3.2 通过多种条件搜索报价单

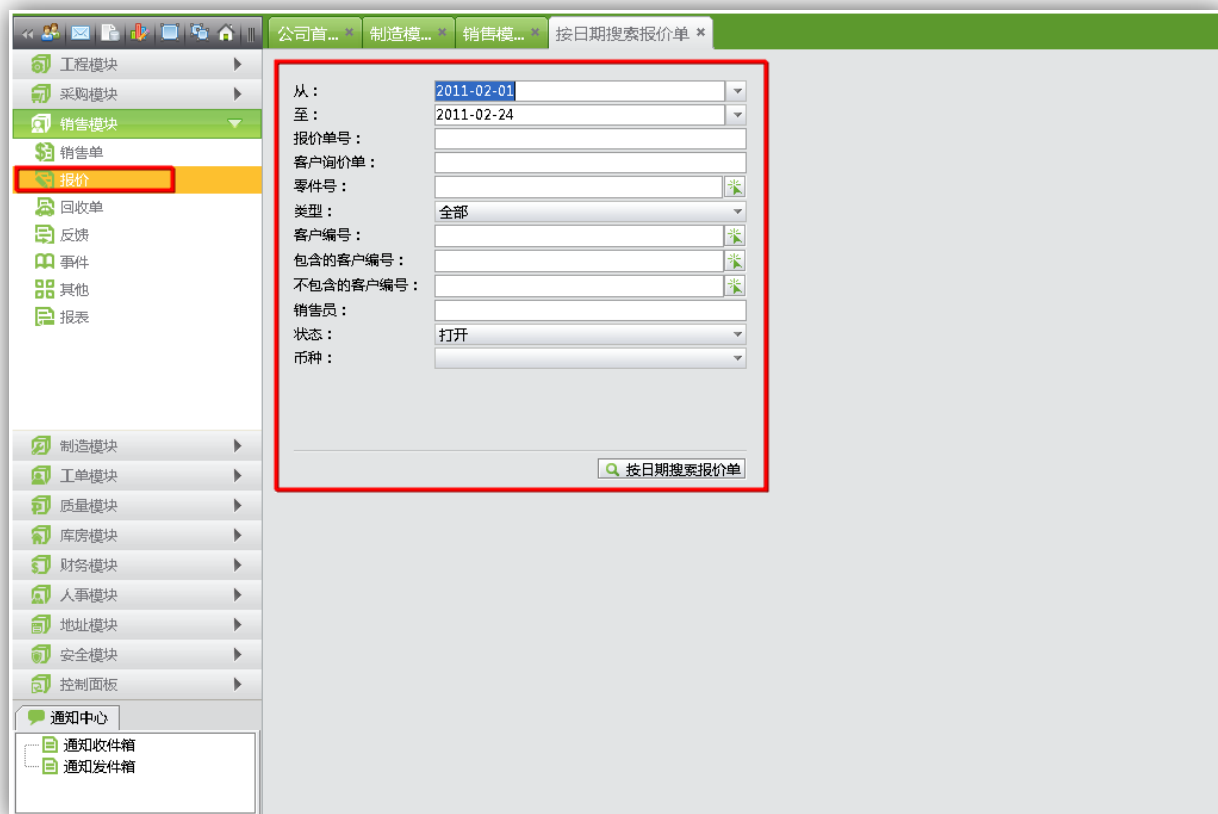


图 1-14

如“图 1-14”所示，系统提供了按多种条件查询报价单的功能，可根据需要任意组合这些条件进行查询。如果保持查询参数为空，系统将会列出所有的报价单。

1.3.3 按零件搜索报价单

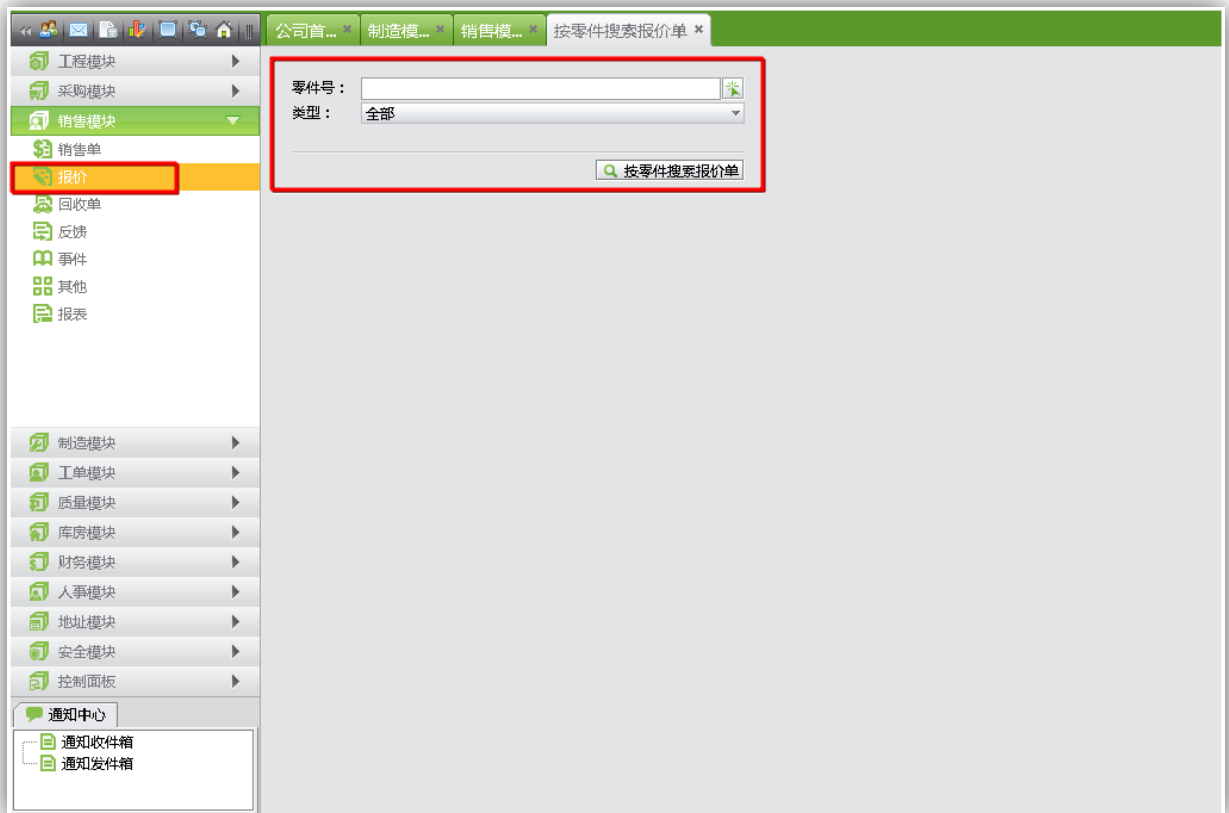


图 1-15

如“图 1-15”所示，系统可根据报价单所包含的零件进行搜索，如果不输入，可以搜索出所有的报价单。

1.3.4 按客户编号搜索报价单

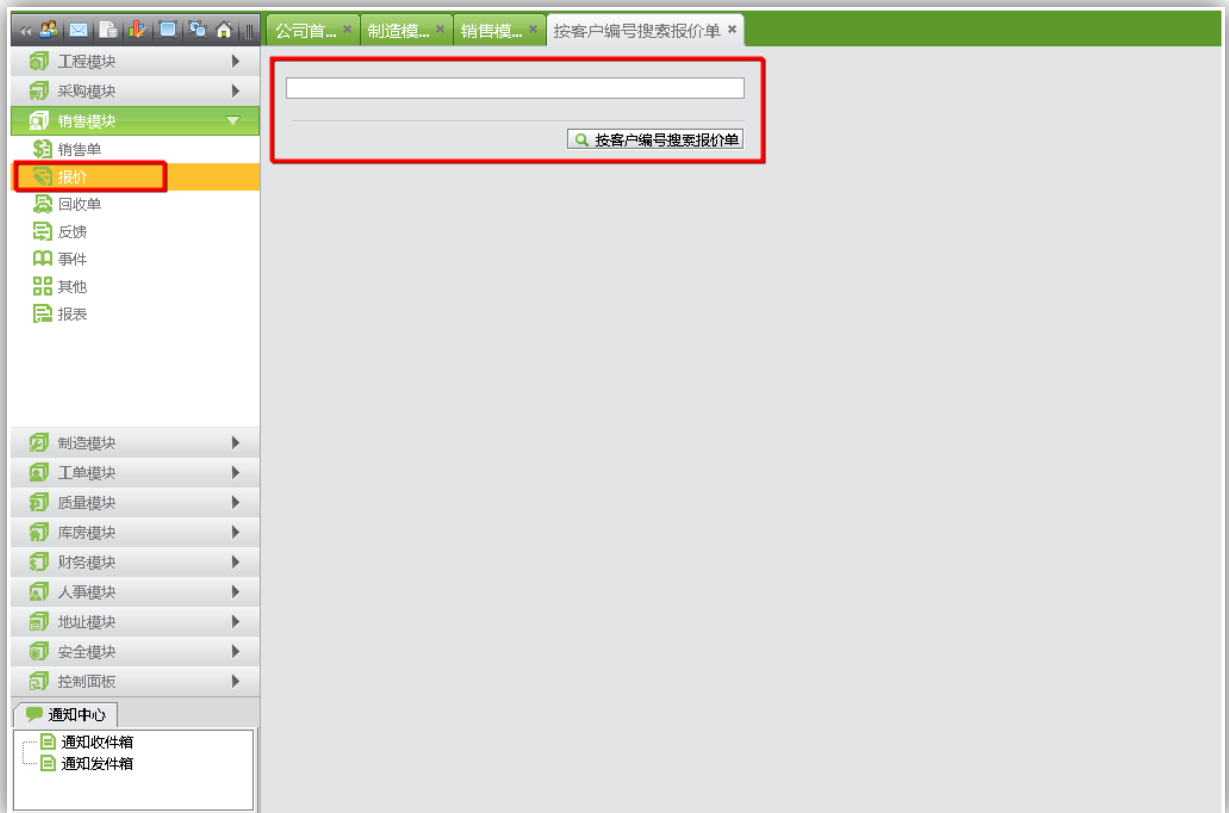


图 1-16

如“图 1-16”所示，系统按照客户编号搜索报价单，比如输入“A”，系统会搜索出所有客户编号以“A”开头的报价单。

2 销售单管理

2.1 添加销售单

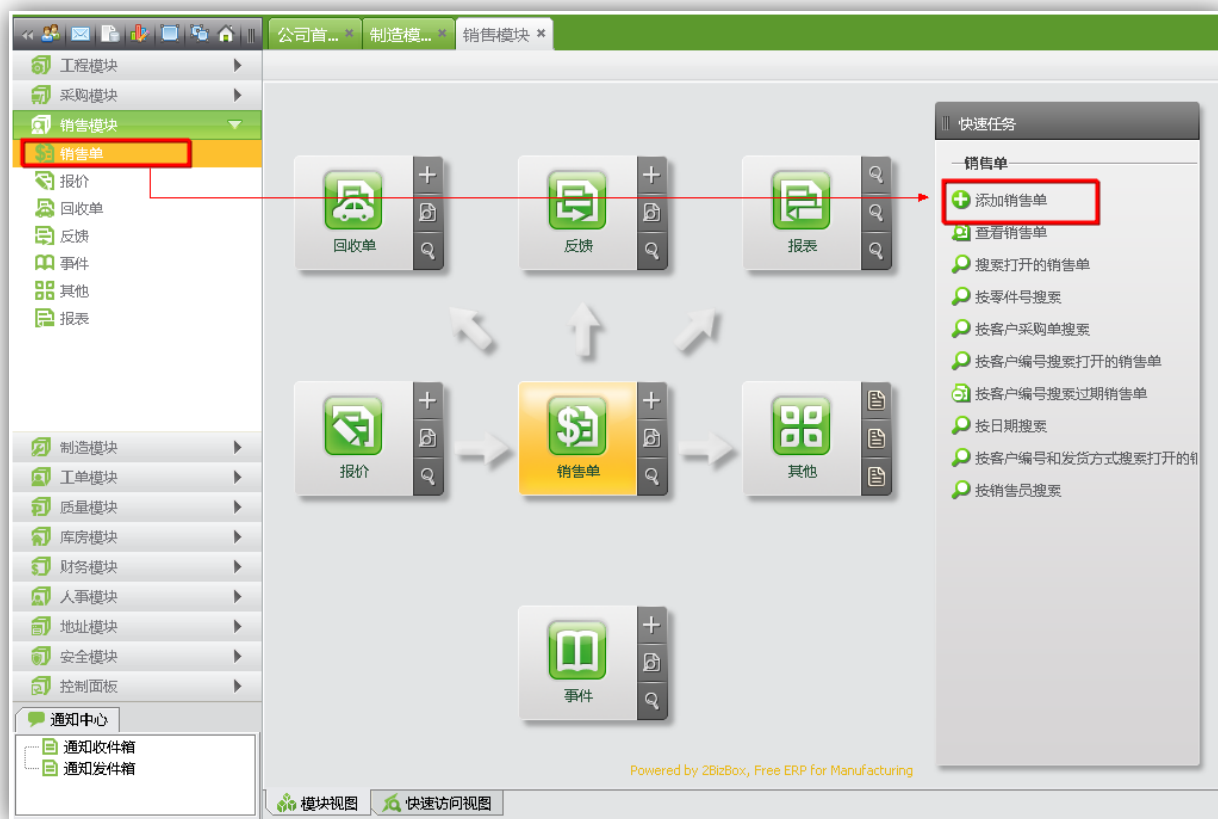


图 2-1

右键单击“图 2-1”红框中所示的【添加销售单】按钮，即可进入“图 2-2”所示的添加销售单界面：

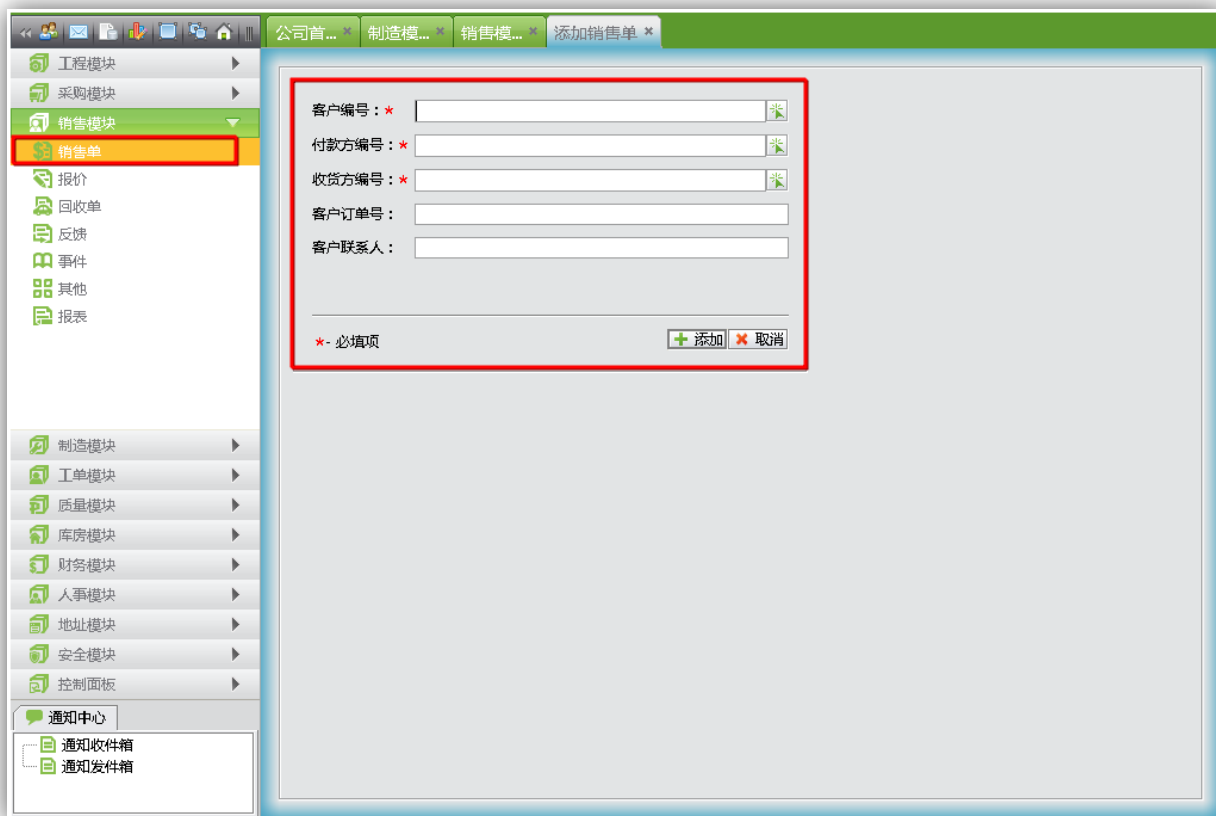



图 2-2

添加销售单界面参数释义：

界面参数	参数释义
客户编号	销售单上对应客户在系统中的编号
付款方编号	付款方在系统中的编号，一般跟客户编号一样
收货方编号	收货方在系统中的编号，一般跟客户编号一样
客户订单号	在销售的时候可能会有客户的订单号，此处可以填写客户的订单号，如果没有，可以不填
客户联系人	客户的联系人的名称，可以不填

在“图 2-2”中，在<客户编号> <付款方编号> <收货方编号>填入对应的编码，也可以点击按钮  选择对应的编号，可以选择在<客户订单号> <客户联系人> 填写对应的信息，单击【添加】按钮，即可进入[销售单更新](#)界面，在此界面可以完善或修改销售单的信息。

2.2 更新销售单

“图 2-3”所示即“销售单”的更新界面：

销售单号： S1100003	审批日期：	客户类型：
销售单日期：2011-02-24	审批人：	付款方编号：* SER001
销售单状态：未审批	客户订单号：	付款方姓名：YOUR COMPANY NAME
版本号：00 -	客户编号：* SER001	收货方编号：* SER001
相关文档：	客户名称：YOUR COMPANY NAME	收货方名称：YOUR COMPANY NAME
销售员：JOHN SMITH	项目：	参考销售单：
销售代码：	承运人：/ /	联系人：
交易方式：	输入：	语言：美国 英文
目的地/目的港：	承运人帐户：	币种：* CNY 1.0000
预收款额：0.00	会计科目：1200030	汇率：1.0000
申请人：JOHN SMITH		付款周期：

项号	零件号	类...	可...	版...	图...	订单...	待发	发货数量	单...	单价	折扣率	小计	发货日期	到达时间	制造商名称	参考...	状态	平均价	标准价
001A00-01-		P/A		A		1.00...	0.0...	0.0...	EA	20.0...	0.000	20.0...	2011-02-24 +	2011-0...			未审批	5.00	5.00
描述:JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011 顶备注:Q1100001.001 :																			
小计：		20.00		税：	0.00		运费：	0.00		总计：	20.00								

添加零件项		添加物料清单项	
零件来源	零件类型	零件号 ...	数量
库房	P/A		
		物料清单号	

备注：

私有注释：

*- 必填项

提交 取消

图 2-3

下面将按“[基本信息](#)”、“[项信息](#)”两块分别介绍更新销售单界面。

2.2.1 更新销售单界面

图 2-4


2.2.2 基本信息

图 2-5

“图 2-5”所示的界面中展示了销售单的基本信息。

更新界面常规信息参数释义：

界面参数	参数释义
销售单号	销售单的编号，在创建销售单的时候，由系统自动生成
销售单日期	创建该销售单的日期，由系统自动生成
销售单状态	销售单的状态一般有“未审批”，“打开”，“已取消”以及“关闭”

	几种
版本号	<p>该销售单的版本号，用于标明该销售单的修改信息，比如修改时间，修改人等。点击按钮  可以修改版本信息，例如：</p> 
审批日期	该销售单被审批的日期
审批人	审批该销售单的领导
客户订单号	客户在购买此销售单的商品的时候所做的采购单
客户编号	客户在系统中的编号
客户名称	客户的名称
客户类型	客户的类型，可以在地址模块编辑。不用更改，客户类型会自动和客户编号保持一致
付款方编号	付款方在系统中的编号。有时候，付款方和客户不相同
付款方名称	付款方的名称
收货方编号	收货方在系统中的编号。 有时候，收货方和客户不相同
收货方名称	收货方名称
销售员	此销售单对应的销售员
销售代码	如果有代理销售公司，此代码用于指明是哪家代理公司
交易方式	交易方式

目的地/目的港	货运的目的地/目的港
项目	此销售单对应的销售设备如果是属于某个项目，可以填写
申请人	销售单申请人
承运人	第三方，承运商，此处用客户对应的承运信息选取。具体内容参见地址薄的编辑
输入	直接输入的承运商
承运人账户	承运商的账号，用于财务结算
会计科目	销售对应的会计科目
参考销售单	参考其他的相关的销售单，比如销售同一个零件的销售单，给同一个客户的销售单等等
联系人	客户的联系人
语言	与客户交易时，使用的语言
币种	与客户交易时，使用的币种
汇率	创建此销售单时，货币汇率
付款周期	客户的付款周期

2.2.3 项信息

The screenshot displays a software interface for editing sales items. At the top, there is a tab labeled '项号'. Below it is a table with the following columns: 项... (Item), 零件号 (Part No.), 类... (Class), 可... (Status), 版... (Version), 图... (Diagram), 订单... (Order), 待发 (Pending), 发货数量 (Ship Qty), 单... (Unit), 单价 (Unit Price), 折扣率 (Discount Rate), 小计 (Subtotal), 发货日期 (Ship Date), 到达时间 (Arrival Time), 制造商名称 (Manufacturer Name), 参考... (Reference), 状态 (Status), 平均价 (Avg Price), and 标准价 (Std Price). The table contains one row with the following data: 001A00-01, P/A, A, 1.00, 0.0, 0.0, EA, 20.0, 0.000, 20.00, 2011-02-24 + 0天, 2011-0..., 未审批 (Not Approved), 5.00, 5.00. Below the table, there is a summary bar showing: 小计: 20.00, 税: 0.00, 运费: 0.00, 总计: 20.00. At the bottom, there are two sections: '添加零件项' (Add Part Item) and '添加物料清单项' (Add Material List Item). The '添加零件项' section has fields for 零件来源 (Part Source) set to '库房' (Warehouse), 零件类型 (Part Type) set to 'P/A', and a quantity field with a '+' button. The '添加物料清单项' section has a field for 物料清单号 (Material List No.) with a '+' button.

图 2-6


“图 2-6”所示的界面是销售单项的编辑界面。包括项的添加，删除以及编辑。

2.2.3.1 添加项

- 添加零件项


零件来源	零件类型	零件号 ...	数量
库房	P/A	<input type="text"/>	<input type="text"/>

图 2-7

“图 2-7”所示的界面中，输入零件号和数量，点击按钮  添加一项，并进入[项编辑界面](#)。

- 添加物料清单项

图 2-8

“图 2-8”所示的界面中，输入物料清单号，点击按钮 ，进入物料清单项选择界面：

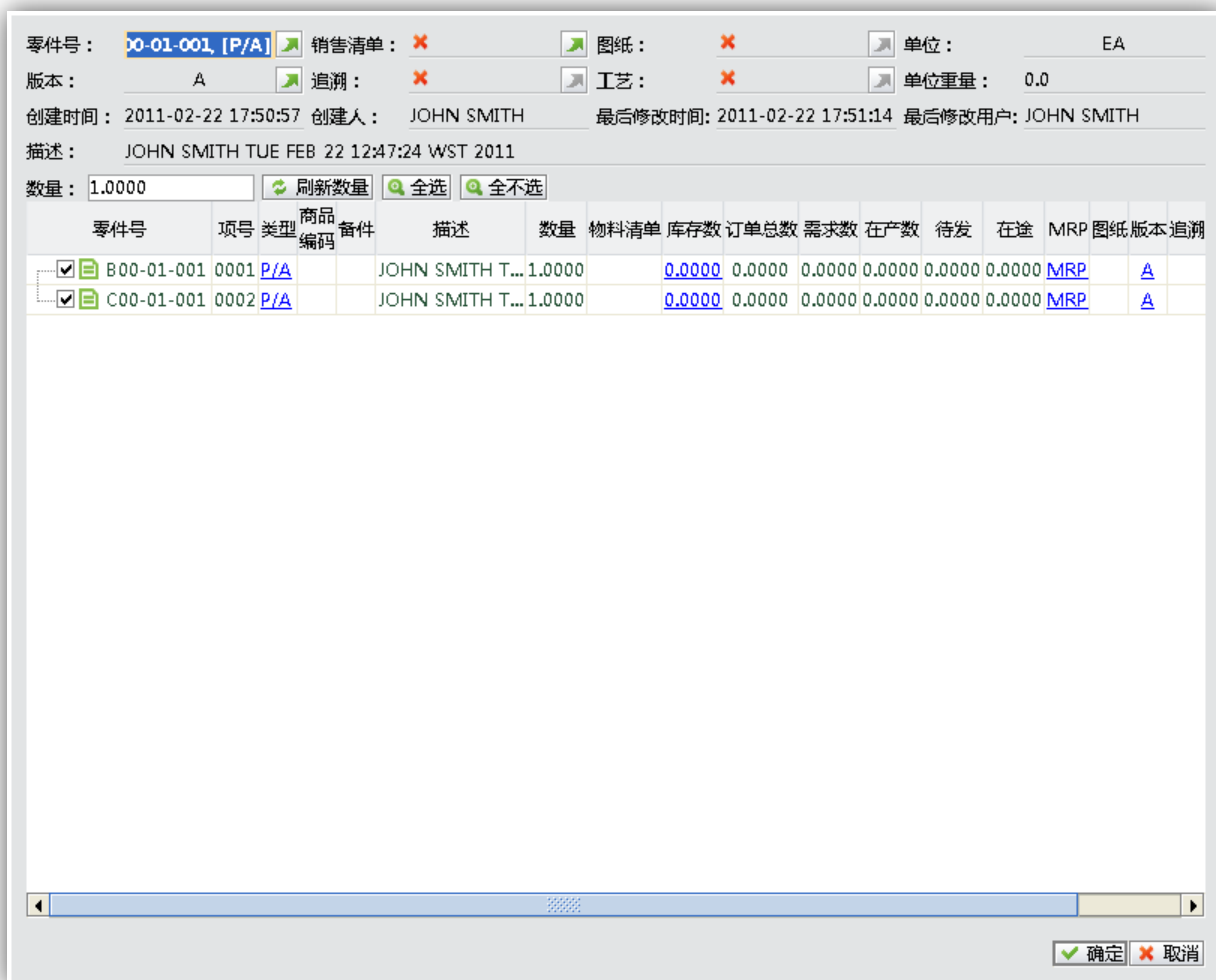


图 2-9

选择要添加的项，点击【确定】添加。

2.2.3.2 编辑项

[添加零件项](#)或者选择需要编辑的项，点击【编辑】按钮，如下图所示：

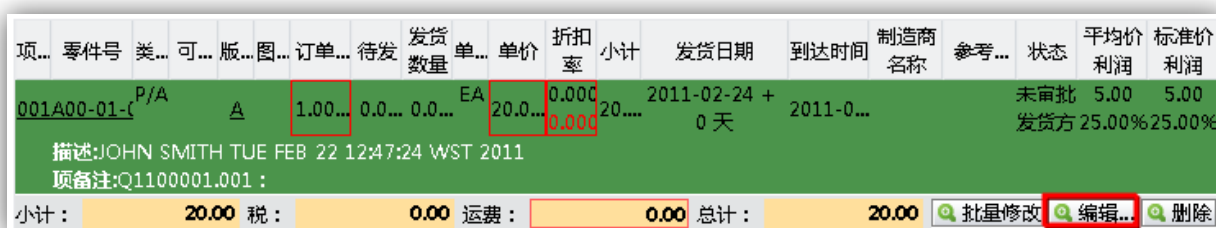


图 2-10

进入项的编辑界面：

基本信息

销售单号：	S1100003	订购数量：*	1.0000
项号：	001	发货数量：	0.0000
零件号：*	A00-01-001	单位：	EA
	P/A 库房	单价：*	20.0000 CNY
版本：	A	平均成本：	15.0000 CNY
描述：	JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011	标准成本：	15.0000 CNY
发货日期：*	2011-02-24 + 0天 = 到达时间:2011-02-24	折扣 %：	0.0000 % 总折扣：0.00
原始：	2011-02-24	税(折)后价：	20.00
状态：	未审批	小计：	20.00
备注：	Q1100001.001 :	税率：	0.0000 % 总税额：0.00
		项总额：	20.00
		该项发货方式：	
		参考文档一：	
		私有注释：	

+ 添加 修改... 删除

制造商

编号	Q	R	P	S	制造商零件号	制造商零件版本	名称
无数据							

确定 取消

图 2-11

项编辑界面相关参数说明：

界面参数	参数释义
销售单号	销售单的编号，结合项号确定一个销售单项
项号	项的编号
零件号	该项的零件
版本	零件的版本
图纸	零件是否有图纸
描述	零件的描述
发货日期	该项的发货日期，其中包含货运的时间
原始	原始合同的需求发货日期
状态	项的状态有“未审批”，“打开”，“已取消”，“关闭”
备注	该项的说明

订购数量	该项包含零件订购的数量
发货数量	已经发货的数量
单位	零件的单位
单价	该零件在此销售单中的销售价格
平均成本	零件的平均成本
标准成本	零件的标准成本
折扣	销售时的折扣率
总折扣	该项的折扣金额
税（折）后价	折扣后零件的价格
小计	折扣后总的金额
税率	缴税比率
总税额	需缴税总额
项总额	该项含税总额
该项发货方式	该项的发货方式，如果没有，直接采用销售单发货方式
参考文档一	指明了那个单据是为该项服务的，可以是采购单，工单或者报价单
私有注释	该项的私有注释

2.2.3.3 删除项

选中需要删除的项，点击【删除】按钮即可删除。

2.3 查看/搜索销售单

2.3.1 查看销售单

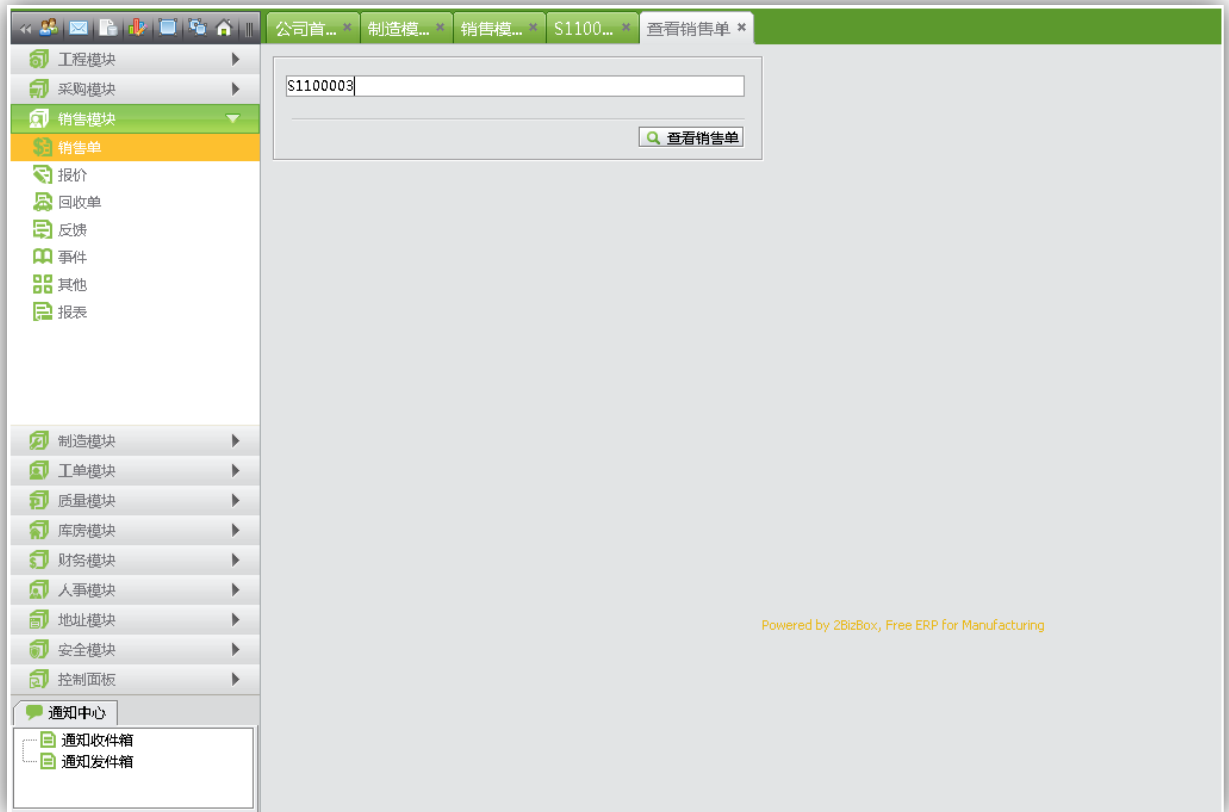


图 2-12

按“图 2-12”所示，输入销售单号，点击【查看销售单】，进入“图 2-11”所示销售单详细界面：

基本信息

销售单: S1100003 项目: _____ 客户订单号: _____ 状态: 未审批

销售单日期: 2011-02-24 交易方式: _____ 销售员: JOHN SMITH 语言: 英文

参考销售单: _____ 目的地/目的港: _____ 销售代码: _____ 币种: CNY / 1.0000

版本号: 00 承运人: _____ 申请人: JOHN SMITH 会计科目: 1200030

预收款额: 0.00 承运人帐户: _____ 审批人: _____ 付款周期: _____

预收款: [生成预收款单](#) + 相关文档: _____ 审批日期: _____ 联系人: _____

预收款抵消账款: 0.00

客户 编号: SER001 名称: YOUR COMP.

地址一: _____

地址二: _____

城市: _____ 省份: _____

邮编: _____ 国家: _____

付款方 编号: SER001 名称: YOUR COMP.

地址一: _____

地址二: _____

城市: _____ 省份: _____

邮编: _____ 国家: _____

收货方 编号: SER001 名称: YOUR COMP.

地址一: _____

地址二: _____

城市: _____ 省份: _____

邮编: _____ 国家: _____

销售单 | 销售文档 | 评审

项号	零件号	类型	可追溯	版本	图纸	订单数量	待发	发货数量	单位	单价	折扣率	税率	小计	发货日期	到达时间	制造商名称	零件号	参考文
	<u>001A00-01-001</u>	P/A		<u>A</u>		1.0000	0.0000	0.0000	EA	20.0000	0.0000	0.0000	20.00	2011-02-24 + 0 天	2011-02-24			
描述: JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011 顶备注: Q1100001.001 :																		

小计: 20.00 税: 0.00 运费: 0.00 总计: 20.00

平均成本利润: CNY 5.00/25.00% 标准成本利润: CNY 5.00/25.00%

S1100003

图 2-13

2.3.2 按多种条件搜索销售单

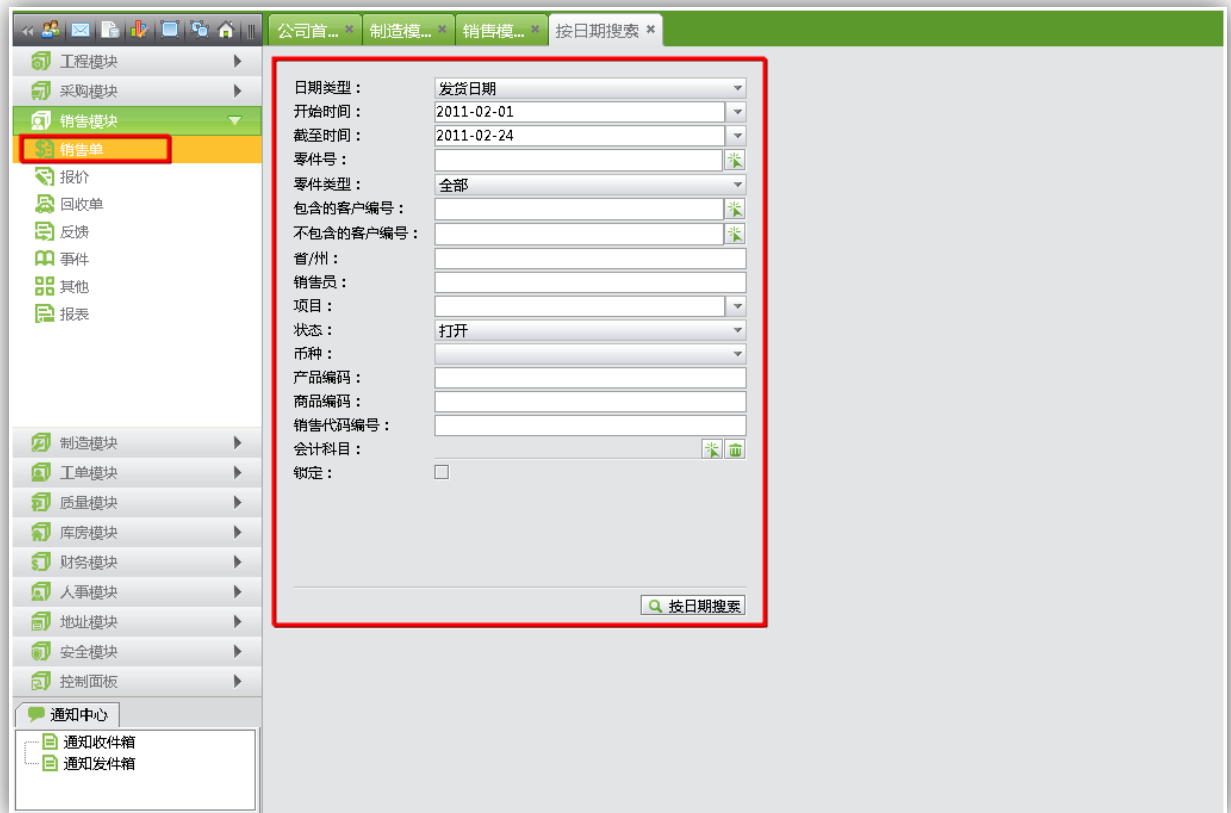


图 2-14

按“图 2-14”所示，输入多种条件的组合，点击【按日期搜索】，会搜索出来所有符合条件的销售单列表。

2.3.3 按零件号搜索销售单

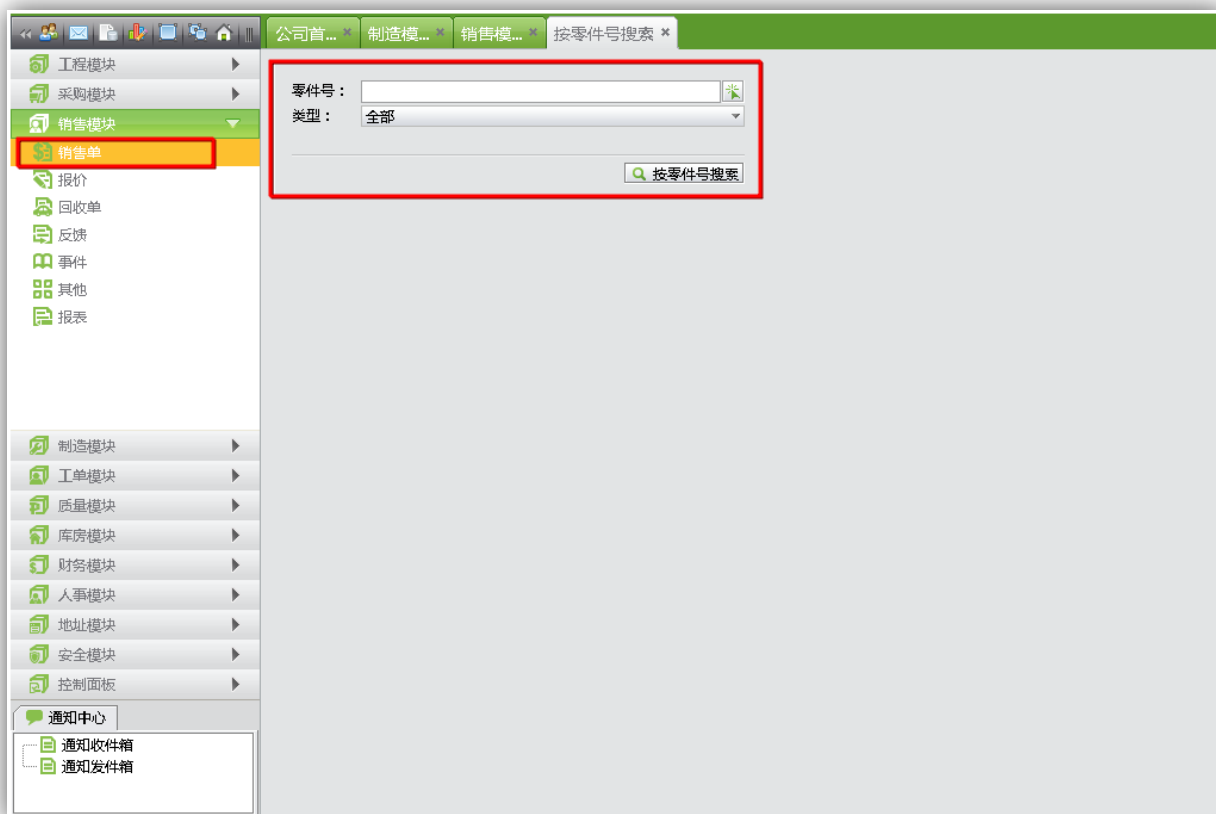


图 2-15

按“图 2-15”所示，可以按照零件信息对销售单搜索，比如输入“A”，将会搜索出所有包含以“A”开头的零件的销售单。

2.3.4 按客户编号搜索打开的销售单

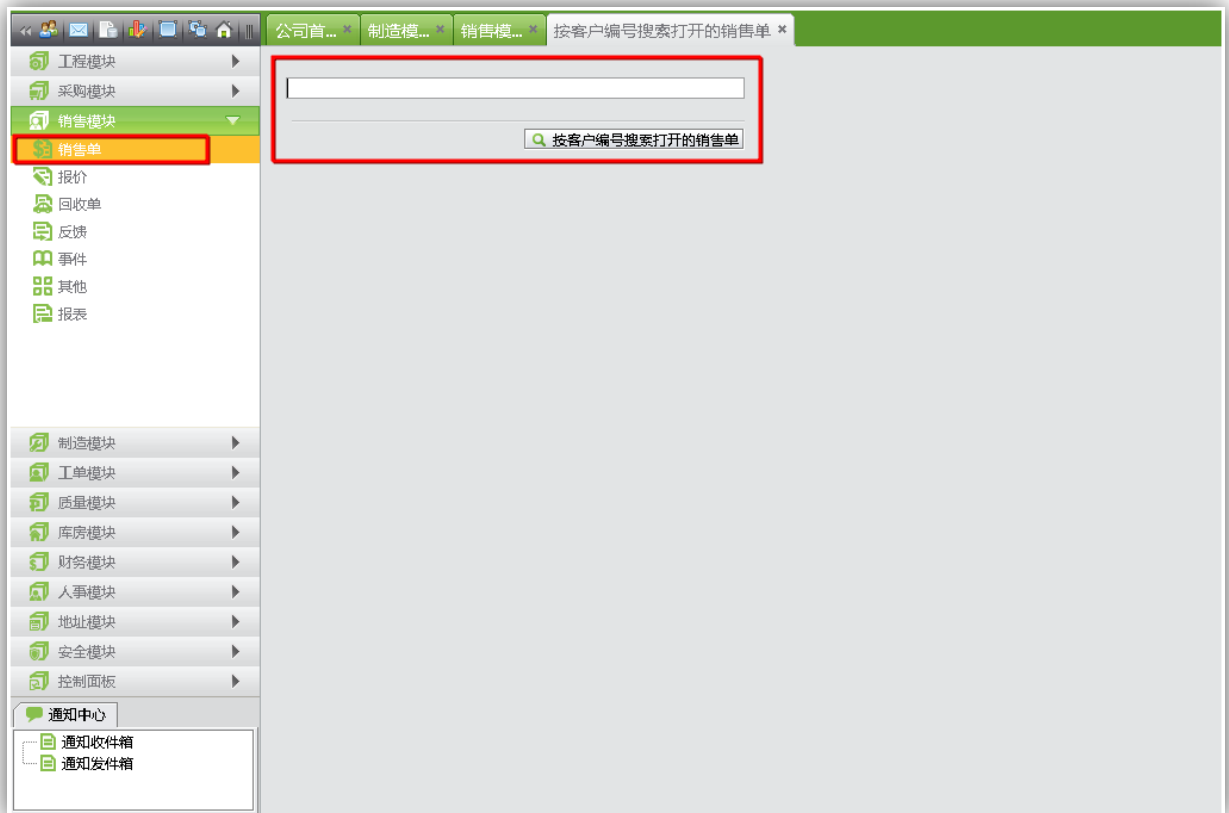


图 2-16

按“图 2-16”所示，可以按客户编号对销售单搜索，比如输入“C”，将会搜索出所有客户编号以“C”开头的打开的销售单。

3 回收单管理

3.1 添加回收单

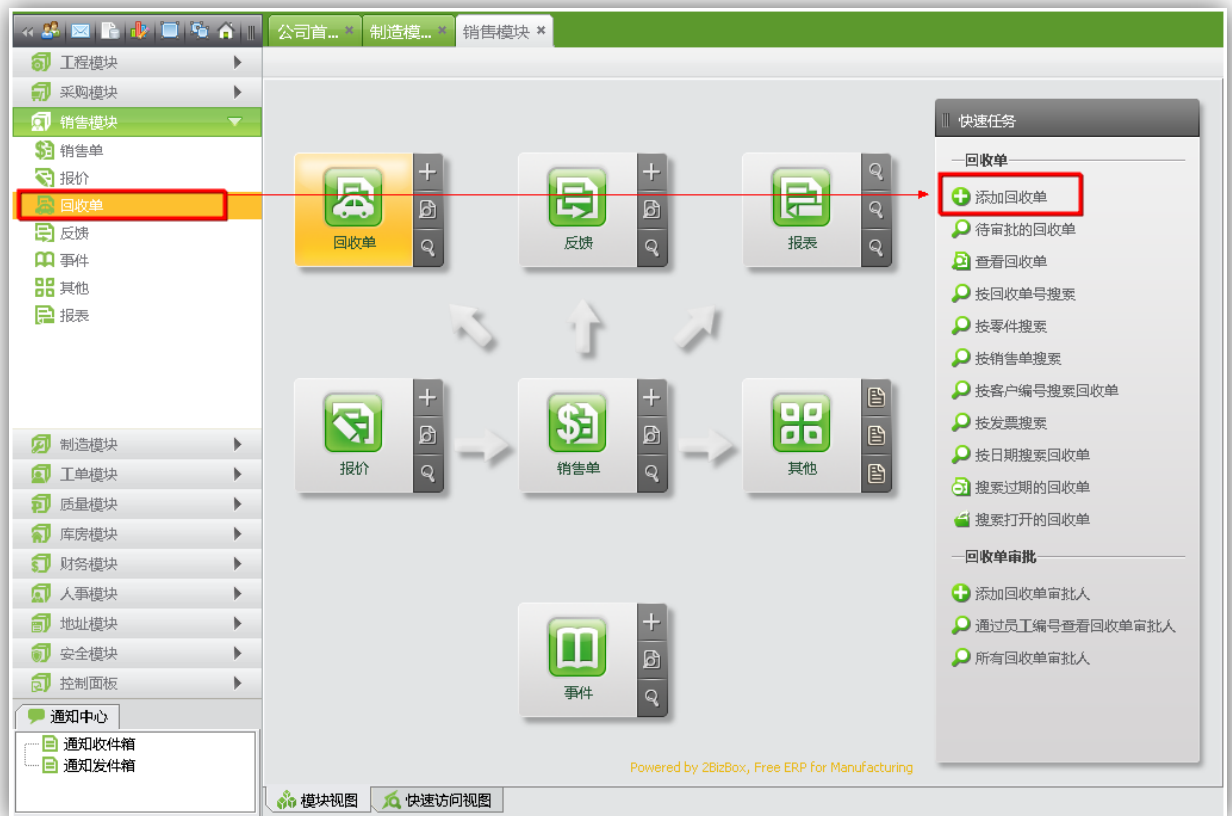


图 3-1

右键单击“图 3-1”红框中所示的【添加回收单】按钮，即可进入“图 3-2”所示的添加回收单界面：

图 3-2

添加回收单界面参数释义：

界面参数	参数释义
发票	从发票添加回收单
销售单	从销售单添加回收单
客户编号	客户的编号
包含项	当从发票或销售单添加回收单时，是否包含发票或者销售单的项。如果包含，回收单上会自动添加这些项

在“图 3-2”中，输入<发票> 或 <销售单> 或 <客户编号>，选择<包含项>，单击【添加】按钮，即可进入[回收单更新](#)界面，在此界面可以完善或修改回收单的信息。

3.2 回收单更新

3.2.1 回收单更新界面介绍

图 3-3

“图 3-3”所示的零件的[更新回收单](#)界面，在此界面可以完善或修改回收单的信息。下面将按“[基本信息](#)”、“[项信息](#)”两块分别介绍[更新回收单](#)界面。

3.2.2 基本信息

回收单号：	RMA1100002	联系人：	
回收单日期：	2011-02-24	客户编号：*	SER001
版本号：	00 -	客户名称：	YOUR COMPANY NAME
状态：	未审批	收货方编号：*	SER001
发票：	I110002	收货方名称：	YOUR COMPANY NAME
销售单号：	S1100002	付款方编号：*	SER001
审批日期：		付款方姓名：	YOUR COMPANY NAME
审批人：			
销售员：	JOHN SMITH	发货方式：	
销售代码：		交易方式：	
项目：		申请人：	
目的地/目的港：		会计科目：	1200030
承运人：	//	语言：	美国 英文
输入：		币种：*	CNY 1.0000
承运人帐户：		付款周期：	NET 30

图 3-4

更新界面常规信息参数释义：

界面参数	参数释义
回收单号	回收单的编号，在创建回收单的时候，由系统自动生成
回收单日期	创建该回收单日期，由系统自动生成
版本号	该回收单版本号，用于表明该回收单修改信息，比如修改时间，修改人等。点击按钮  可以修改版本信息，例如： 
状态	回收单的状态一般有“未审批”，“打开”，以及“关闭”几种

发票	该回收单对应的发票
销售单号	该回收单对应的销售单
审批日期	该回收单被审批的日期。
审批人	审批该回收单的领导
联系人	该回收单对应的客户联系人
客户编号	客户在系统中的编号
客户名称	客户的名称
付款方编号	付款方在系统中的编号。一般默认是在控制面板公司设置中设置的付款方地址
付款方名称	付款方的名称
收货方编号	收货方在系统中的编号。一般默认是在控制面板公司设置中设置的收货地址
收货方名称	收货方名称
销售员	此回收单对应销售单上的销售员
销售代码	代理公司编号
项目	项目号
目的地/目的港	货运的目的地/目的港
承运人	第三方，承运商，此处用客户对应的承运信息选取。具体内容参见地址薄的编辑
输入	直接输入的承运商。
承运人账户	承运商的账号，用于财务结算
发货方式	发货方式
交易方式	交易方式
申请人	该回收单的申请者
会计科目	回收单对应的会计科目
语言	与客户交易时，使用的语言
币种	与客户交易时，使用的币种
付款周期	与客户交易时的付款周期

3.2.3 项信息

项号	零件号	类型	版本	图纸	数量	收料数量	单位	单价	折扣 %	当前 平均成本	当前 标准成本	销售 成本	小计	发货日期	不合格报告...	状态		
001	A00-01-001	P/A	A		1.0000	0.0000	EA	20.0000	0.0000	15.0000	15.0000	15.0000	20.00	2011-02-24		未审批		
描述:JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011																		
小计:		20.00		税:	0.00		运费:	0.00		总计:		20.00					编辑...	删除
添加零件																		
零件来源		零件类型		零件号或NA		数量		添加物料清单										
库房		P/A								物料清单出处		物料清单号						
库房		P/A								库房								

图 3-5

“图 3-5”所示的界面是回收单的项的信息编辑界面。包括项的添加，删除以及编辑。


3.2.3.1 添加项

- 添加零件项

[添加零件](#)

零件来源	零件类型	零件号或NA	数量
库房	P/A	<input type="text"/>	<input type="text"/>

图 3-6


“图 3-6”所示的界面中，输入零件号和数量，点击按钮  添加一项，并进入[项编辑界面](#)。

- 添加物料清单项

[添加物料清单](#)

物料清单出处	物料清单号
库房	<input type="text"/>

图 3-7

“图 3-7”所示的界面中，输入物料清单号，点击按钮 ，进入物料清单号选择界面：

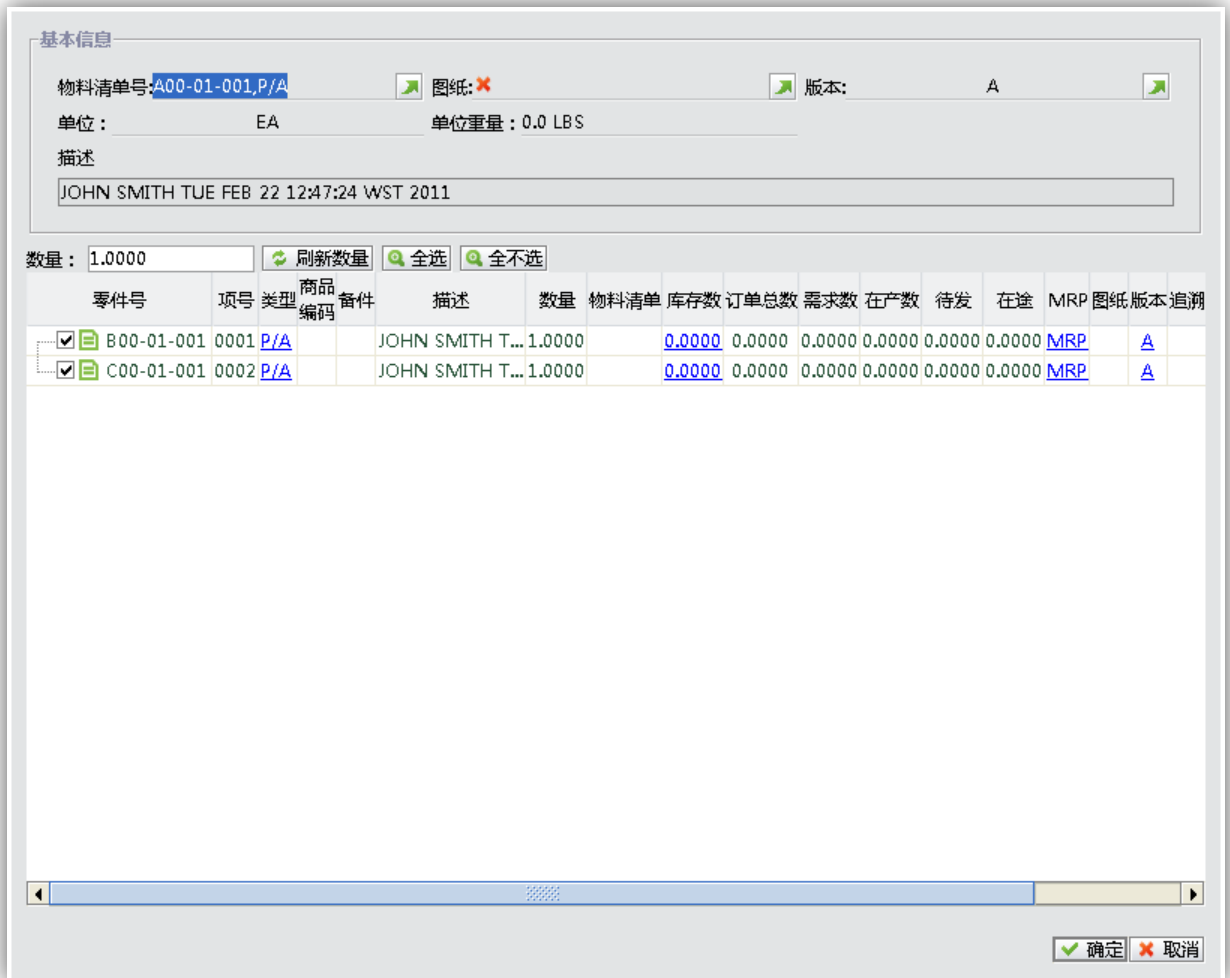


图 3-8

选择要添加的项，点击【确定】添加。

3.2.3.2 编辑项

[添加零件项](#)或者选择需要编辑的项，点击【编辑】按钮，如下图所示：

项号	零件号	类型	版本	图纸	数量	收料数量	单位	单价	折扣 %	当前 平均成本	当前 标准成本	销售 成本	小计	发货日期	不合格报告...	状态
001	A00-01-001	P/A	A		1.0000	0.0000	EA	20.0000	0.0000	15.0000	15.0000	15.0000	20.00	2011-02-24		未审批
描述: JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011																
小计:		20.00		税:	0.00		运费:	0.00		总计:		20.00				

图 3-9

进入项的编辑界面：

基本信息

回收单号:	RMA1100002	订购数量:	1.0000
项号:	001	收货数量:	0.0000
零件号:	A00-01-001	单位:	EA
	P/A 库房	单价:	20.0000
版本:	A	当前平均成本:	15.0000
描述:	JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011	当前标准成本:	15.0000
状态:	未审批	销售成本:	15.0000
备注:		折扣 %:	0.0000%, 总折扣: 0.00
		税(折)后价:	20.00
		小计:	20.00
		税率:	0.0000%, 总税额: 0.00
		项总额:	20.00
		不合格报告单:	2011-02-24 +0 延迟
		私有注释:	

制造商

编号	名称
<input type="checkbox"/> 编号 Q R P S 制造商零件号 制造商零件版本	

图 3-10

项编辑界面相关参数说明:

界面参数	参数释义
回收单编号	回收单的编号，结合项号确定一个回收单项
项号	项的编号
零件号	该项的零件
版本	零件的版本
图纸	零件是否有图纸
描述	零件的描述
状态	项的状态有“未审批”，“打开”，“关闭”
备注	该项的说明
订购数量	该项包含零件回收的数量
收货数量	该项已回收的零件数量

单位	零件的单位
单价	销售时的单价
当前平均成本	零件的平均成本
当前标准成本	零件的标准成本
销售成本	销售过程中产生的成本
折扣	销售时的折扣率
总折扣	该项总的折扣金额
税（折）后价	折扣后零件的价格
小计	折扣后总的金额
税率	缴税比率
总税额	需缴税总额
项总额	该项含税总额
不合格报告单	质检部门创建的不合格报告单
私有注释	该项的私有注释

3.2.3.3 删除项

选中需要删除的项，点击【删除】按钮即可删除。

3.3 查看/搜索回收单

3.3.1 查看回收单

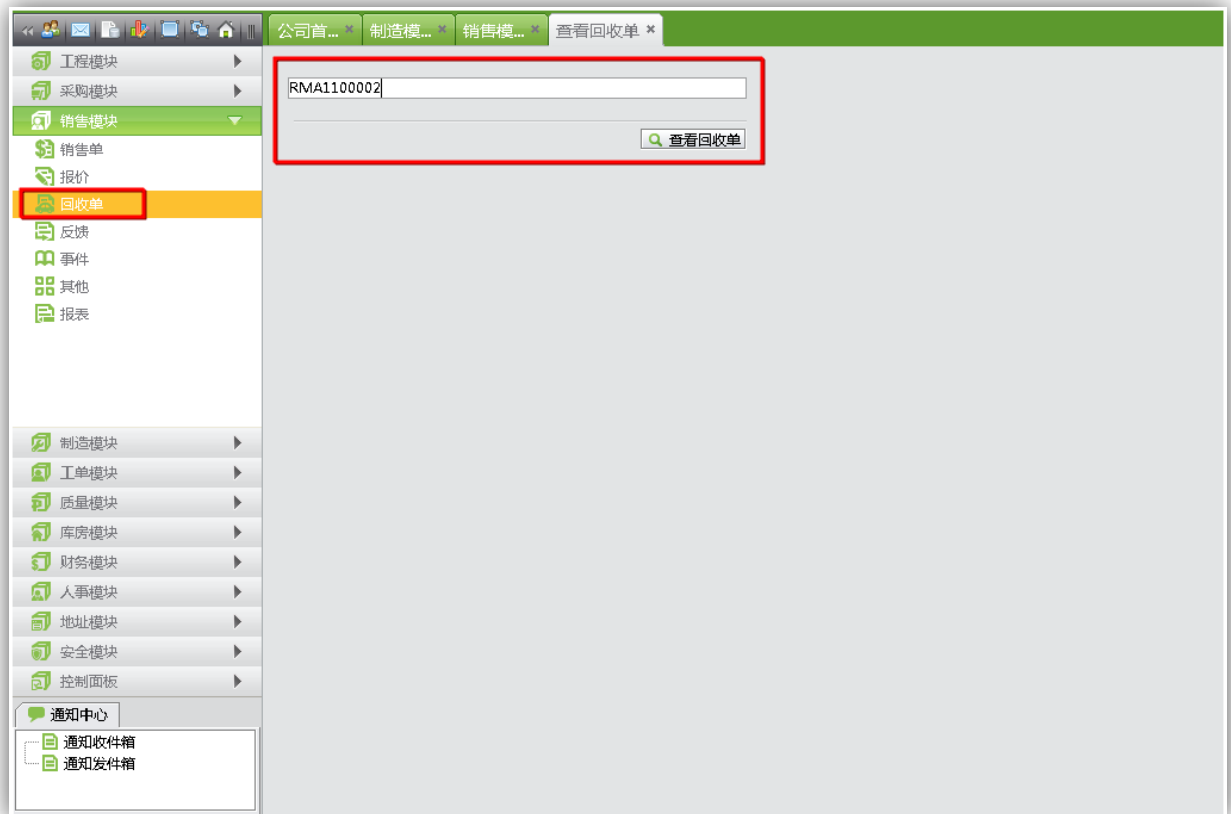


图 3-11

按“图 3-11”所示，输入回收单号，点击【查看回收单】，进入“图 3-12”所示回收单详细界面：

基本信息

回收单号: RMA1100002	发货方式:	回收单状态: 未审批 <input checked="" type="checkbox"/>
联系人:	交易方式:	币种: CNY
版本号: 00	目的地/目的港:	会计科目: 1200030 <input checked="" type="checkbox"/>
销售员: JOHN SMITH	销售单号: S1100002 <input checked="" type="checkbox"/>	付款周期: NET 30
销售代码:	语言: EN	承运人:
申请人:	审批日期:	承运人帐户:
项目:	审批人:	发票: I110002 <input checked="" type="checkbox"/>

客户

编号: **SER001** 名称: YOUR COMP.

地址一:

地址二:

城市: 省份:

邮编: 国家:

收货方

编号: **SER001** 名称: YOUR COMP.

地址一:

地址二:

城市: 省份:

邮编: 国家:

付帐方

编号: **SER001** 名称: YOUR COMP.

地址一:

地址二:

城市: 省份:

邮编: 国家:

回收单项

项号	零件号	类型	版本	图纸	数量	收料数量	单位	单价	折扣 %	当前 平均成本	当前 标准成本	销售 成本	小计	发货日期	不合格报告单	状态
001	A00-01-001	P/A	A		1.0000	0.0000	EA	20.0000	0.0000	15.0000	15.0000	15.0000	20.00	2011-02-24		未审批
描述: JOHN SMITH TUE FEB 22 12:47:24 WST 2011																

小计: 20.00
税: 0.00
运费: 0.00
总计: 20.00

图 3-12

3.3.2 按多种条件搜索回收单

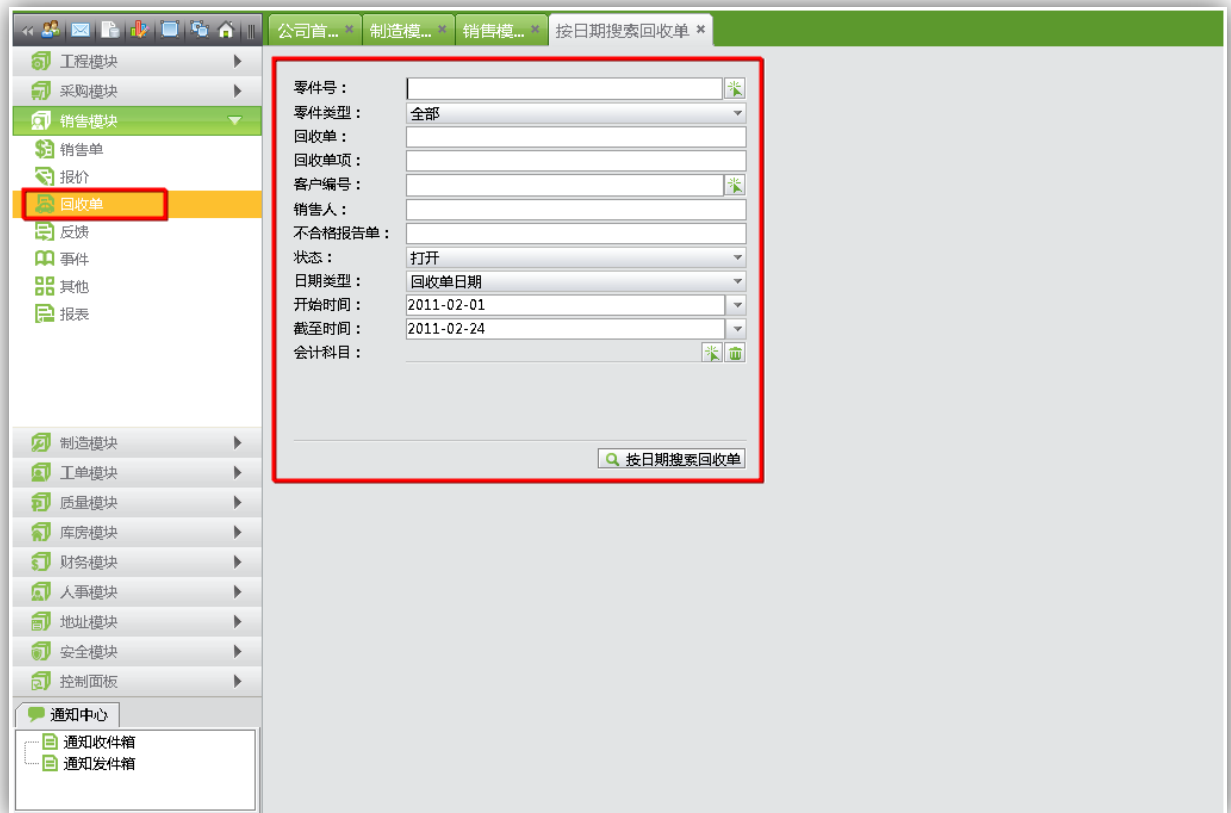


图 3-13

按“图 3-13”所示，输入多种条件的组合，点击【按日期搜索回收单】，会搜索出来所有符合条件的回收单列表。

3.3.3 按零件号搜索回收单

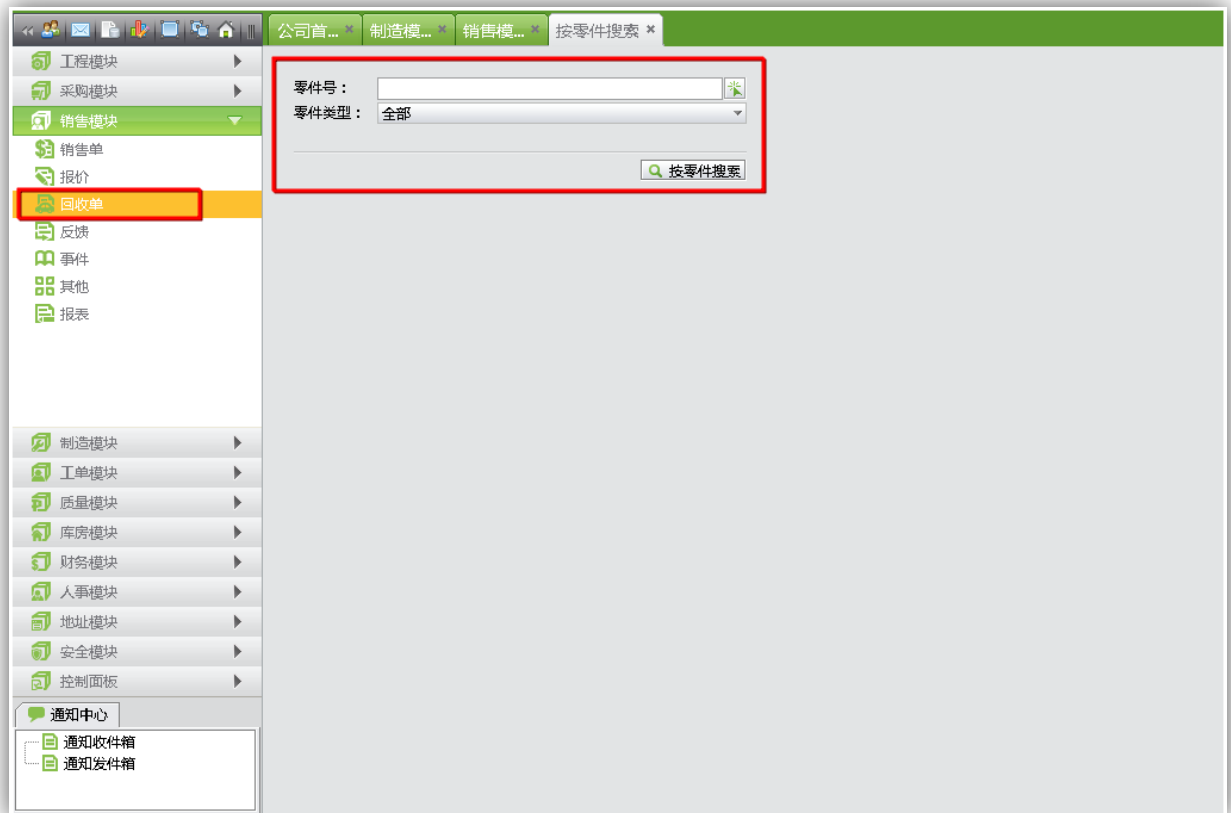


图 3-14

按“图 3-14”所示，可以按照零件信息对回收单搜索，比如输入“A”，将会搜索出所有包含以“A”开头的零件的回收单。

3.3.4 按客户编号搜索回收单

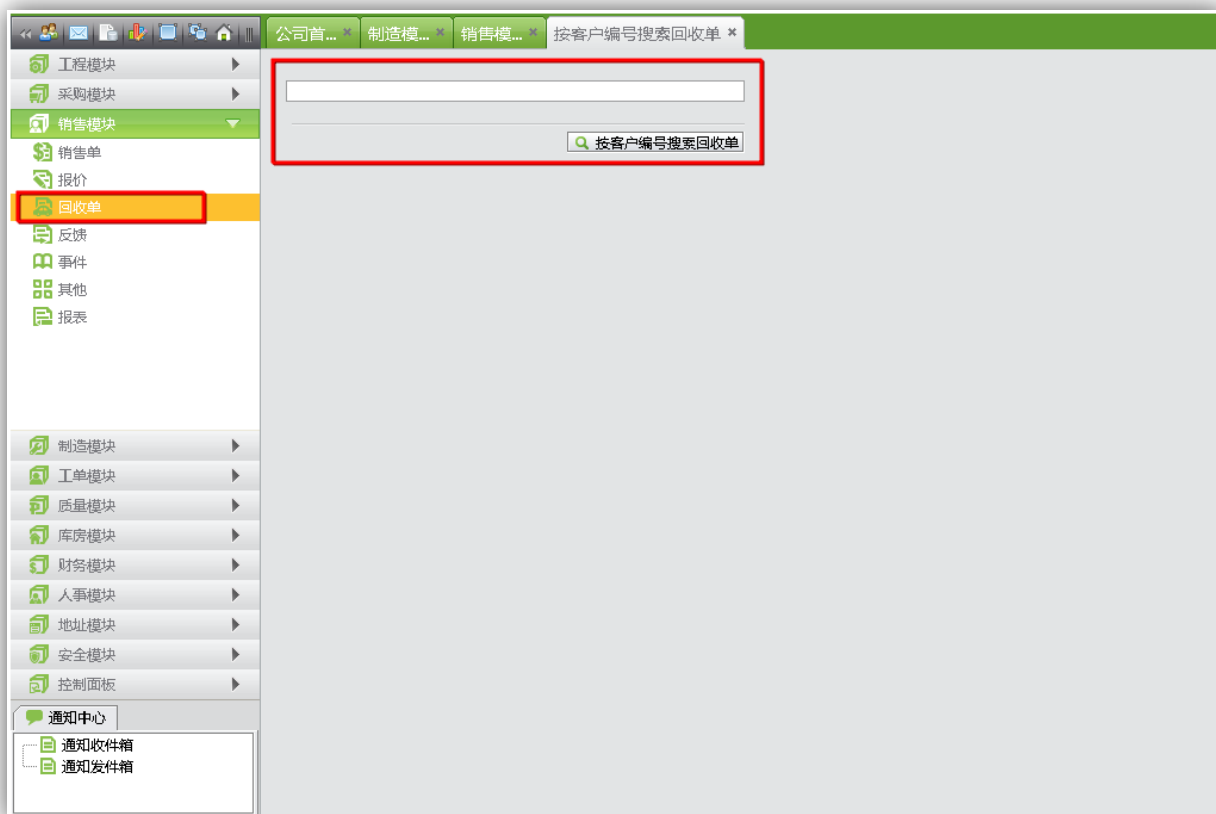


图 2-16

按“图 2-16”所示，可以按客户编号对回收单搜索，比如输入“C”，将会搜索出所有客户编号以“C”开头的回收单。

4 事件信息的维护

4.1 添加事件

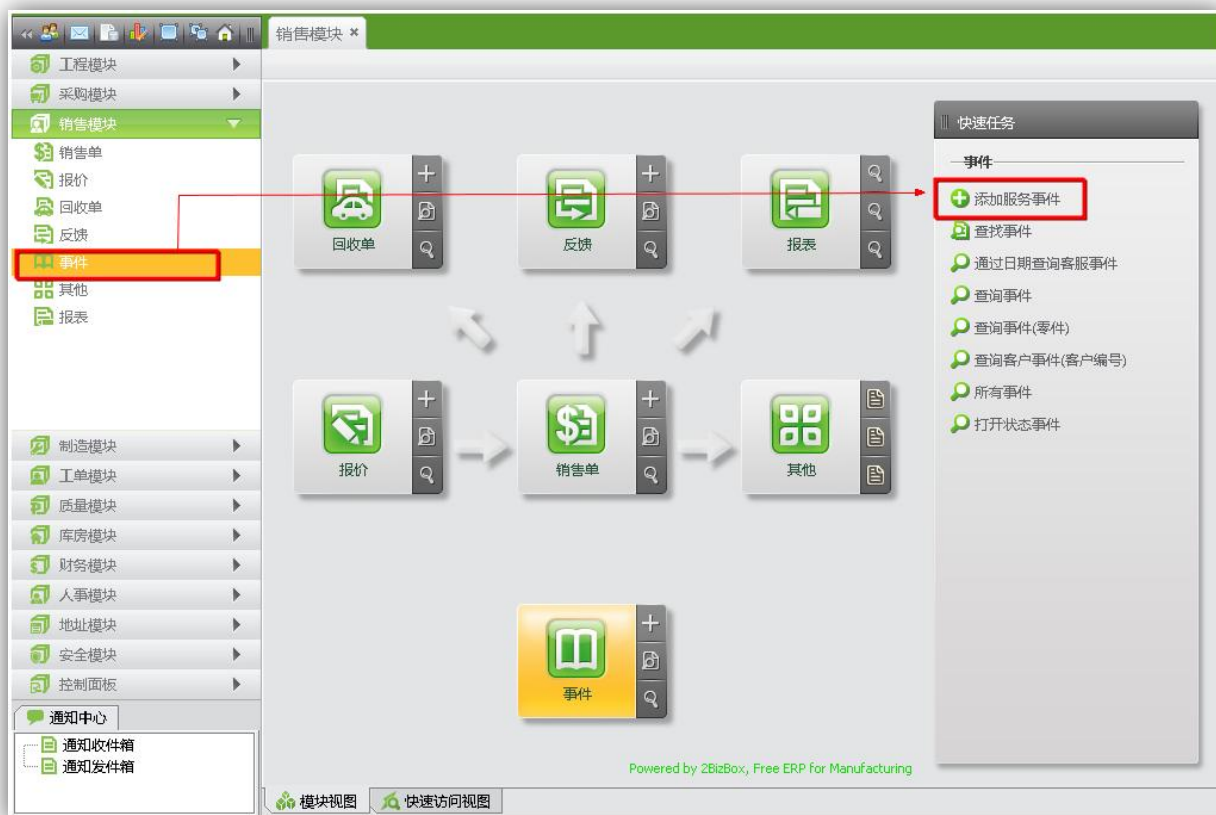




图 4-1

左键单击“图 4-1”红框中所示的【添加服务事件】按钮，即可进入“图 4-2”所示的添加服务事件界面：

图 4-2

添加服务事件界面参数释义：

界面参数	参数释义
客户编号	事件发生的客户编号。可以直接输入客户的编号或点击  可以通过客户名称来选择客户
报告人	事件的报告人
客户邮件地址	客户的联系人邮件地址
状态	状态有【打开】、【进行】和【关闭】等 3 种状态，开始建立服务事件状态默认就是【打开】。若服务人员已经在处理此服务事件，状态就改为【进行】。若已经处理完毕此服务事件，状态应改为【关闭】
优先级	优先级有【高】、【中】和【低】，默认是中，设置这个优先级，

	服务处理人员可以根据这个优先级来优先处理此类服务事件
零件号	发生事件的零件号。可以填写零件号也可以通过点击  来选择零件号
零件类型	发生事件的零件类型
零件来源	零件来源有【库房】和【刀具/工具信息】
零件版本	发生事件的零件版本。这个版本很重要，企业可以通过该版本快速定位发生问题的零件是哪一个版本。一般来说，可以通过销售给客户的产品的铭牌进行查看零件版本
打开日期	此服务事件的开始日期
到期日期	客户要求处理截止日期
关闭日期	此服务事件被关闭的日期
原始工单号	该商品在当时生产时对应的工单号
原始销售单号	该商品在当时销售时对应的销售单号
事件简短描述	问题或故障的概括性描述
详细描述	问题或故障的详细性描述

在“图 4-2”中，输入所需的信息，单击【添加】按钮，即可进入服务事件的[更新](#)界面，在此界面可以完善或修改服务事件的基本信息和添加服务事件的文件。

4.2 更新服务事件

本节主要介绍如何进入[更新服务事件](#)界面、如何修改服务事件的基本信息和如何添加服务事件的文件。

4.2.1 如何进入更新服务事件界面

有三种方式可进入[更新服务事件](#)界面：

- ① 在[添加服务事件](#)界面单击【添加】。
- ② 搜索服务事件时，在服务事件列表界面，选中要更新的服务事件，单击【更新】。
- ③ 在[服务事件属性](#)界面，单击【更新】按钮。

4.2.2 更新服务事件界面介绍

“图 4-3”所示的服务事件的[更新](#)界面，在此界面可以完善或修改服务事件的基本信息和添加服务事件的文件：

事件：	CSI050006	优先级：	中
事件类型：		状态：	关闭
打开日期：	2005-10-27	关闭日期：	2005-10-27
过期日期：	2005-10-30	详情：	为用户更换马达S050218,情况一样,收回的马达P050401在公司试验没有问题,马达还库房
简短描述：	用户反映马达震动过大		
客户编号：*	S2123	原始发货单号：	
货位：		原序列号：	
报告人：	周宪朝	零件号：*	X04-00-339
客户邮箱：			P/A 库房
原发票：		零件版本：	
原销售单：	S050173	零件描述：	液压马达 型号:OMP80
原工单：			

事件项								
项	问题	分析	结果	描述	文档名称	扩展名	长度	状态
<input type="button" value="+ 添加..."/> <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>								

*- 必填项




图 4-3

事件更新界面中的参数大多和添加界面相同。主要不同在于，在这里可以添加更多的事件项。

4.2.3 服务事件项管理




若一个服务事件有多项缺陷需要记录，可以添加多个服务事件项来达到。

点击如“图 4-4”的【添加】按钮，出现“图 4-5”的新增服务事件项页面。

客户编号：* SER001  原始发货单号：
 货位： 原序列号：
 报告人： 零件号：* A00-01-001 
 客户邮箱： P/A 库房 
 原发票：
 原销售单： 零件版本：
 原工单： 零件描述：

事件项

项	问题	分析	结果	描述	文档名称	扩展名	长度	状态
1	材料没有发齐。	A型材料差3组。	供应商同意补发。					0 OPEN

 添加...
  编辑
  删除



*- 必填项  提交  取消

图 4-4

B 添加事件项 X

常规

事件编号： CSI1100001

状态： OPEN

问题：*

分析：

结果：

文档描述：

文档： 

 确定  取消

图 4-5

下表将介绍服务事件新增服务事件项界面的参数释义：

界面参数	参数释义
状态	状态有【打开】和【关闭】2种状态，开始建立服务事件状态默认就是【打开】，若已经处理完毕此服务事件，状态应改为【关闭】。
问题	这一项的问题描述。
分析	分析这个问题出现的原因。
结果	这个服务事件的处理结果。
文档描述	下面要上传的文档的描述。
文档	选择要上传的相关文档。

4.3 查看/搜索服务事件

系统提供了多种方法查看/搜索服务事件，如果想查看某服务事件的属性，可使用“查看服务事件”功能；如果根据零件的属性查找到这些零件，可使用“通过多种方法搜索事件”、“查询事件（零件）”和“查询事件（客户编号）”等功能，下面将分别介绍这几种常用功能。

4.3.1 查找服务事件

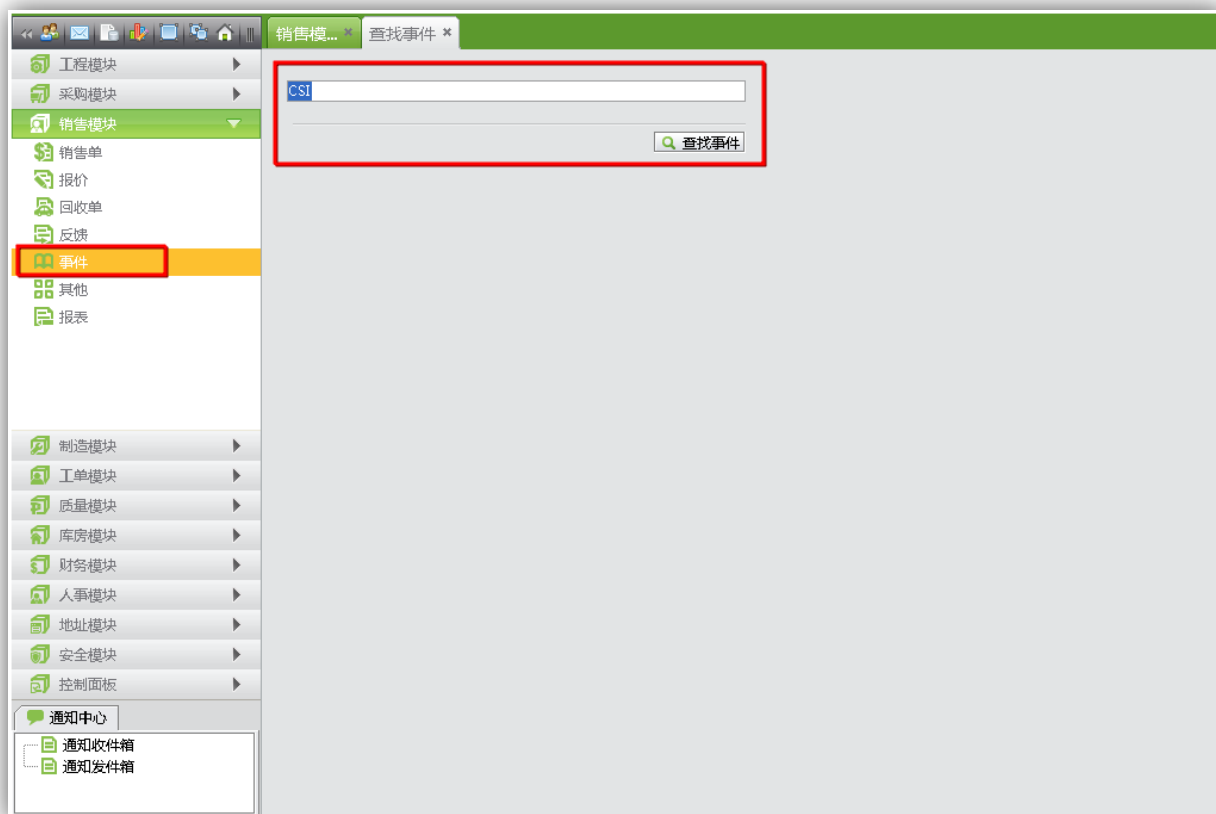



图 4-6

如“图 4-6”所示，输入<服务事件编号>，点击  按钮，即可查找到该服务事件属性。

4.3.2 通过多种条件查询服务事件

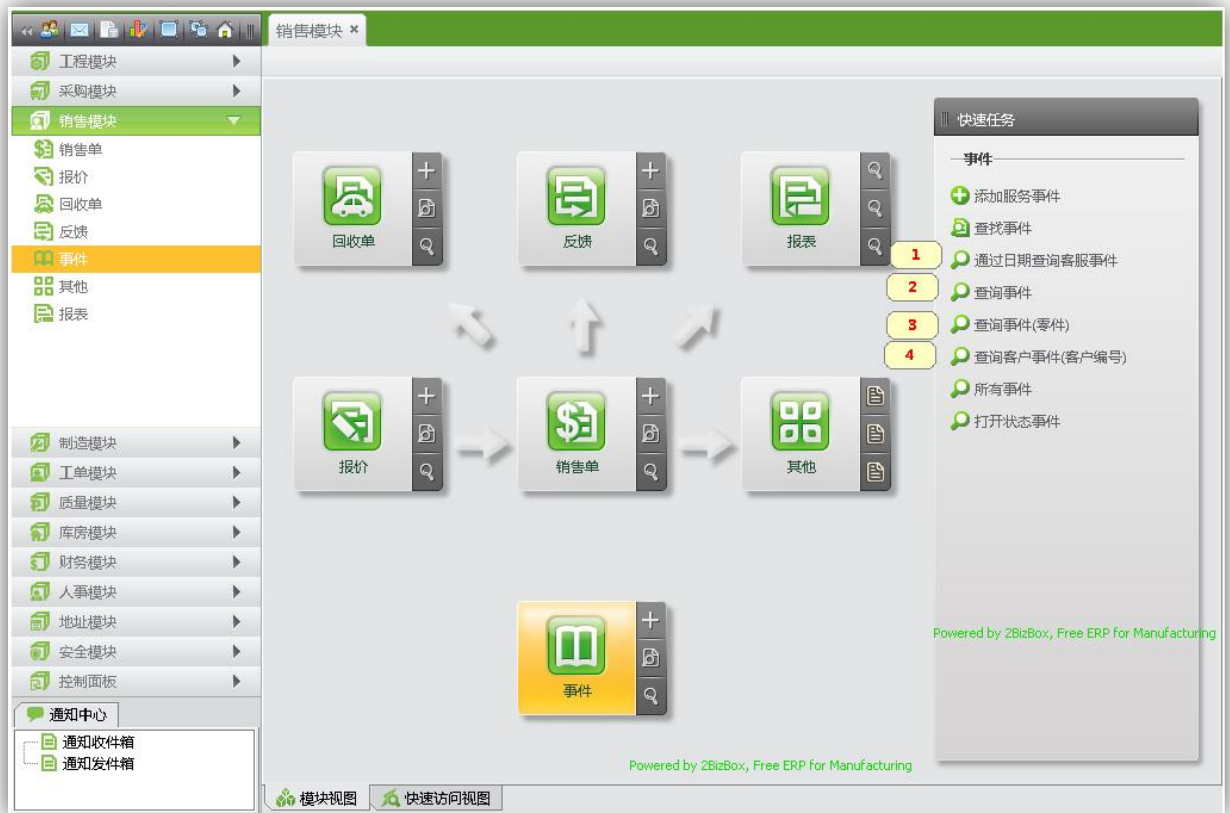


图 4-7

如“图 4-7”所示，系统提供了按多种条件查询服务事件的功能，可根据需要任意组合这些条件进行查询。如果保持查询参数为空，系统将会列出所有的零件。

- 查询 1、通过多种条件来查询服务事件，是一个综合查询服务事件的功能。
- 查询 2、通过服务事件编号来查询服务事件，这个服务事件编号是支持模糊查询的，如你输入 CSI09，则系统会查询出以 CSI09 开头的服务事件列表来。
- 查询 3、通过零件号和零件类型来查询服务事件。
- 查询 4、通过客户编号来查询服务事件。

通过这些查询功能处理的列表都是一致的，如“图 4-8”：

客户服务事件. 建立于 2011-02-22 16:04:58

1 30 记录从1到1,记录总计1条,本页第1页,总页数为1. + 添加 更新 刷新 打印

事件编号	描述	客户	零件号	类型	零件描述	打开日期	过期日期	优先级	状态
CSI1100001		CS1100001	A00-01-001	P/A	JOHN SMITH	TUE FEB 22 12:47:24 WST...	2011-02-22	中	打开

Powered by 2BizBox, Free ERP for Me

图 4-8

4.3.3 快速服务事件报表

快速服务事件报表是将一些常用的报表列在这里，极大方便的用户的使用。如下“图 4-9”。

报表 1：列出所有的服务事件列表，按时间先后顺序排序。

报表 2：列出所有状态为打开的服务事件列表，这个报表表明了系统还记录这些服务事件需要去处理。

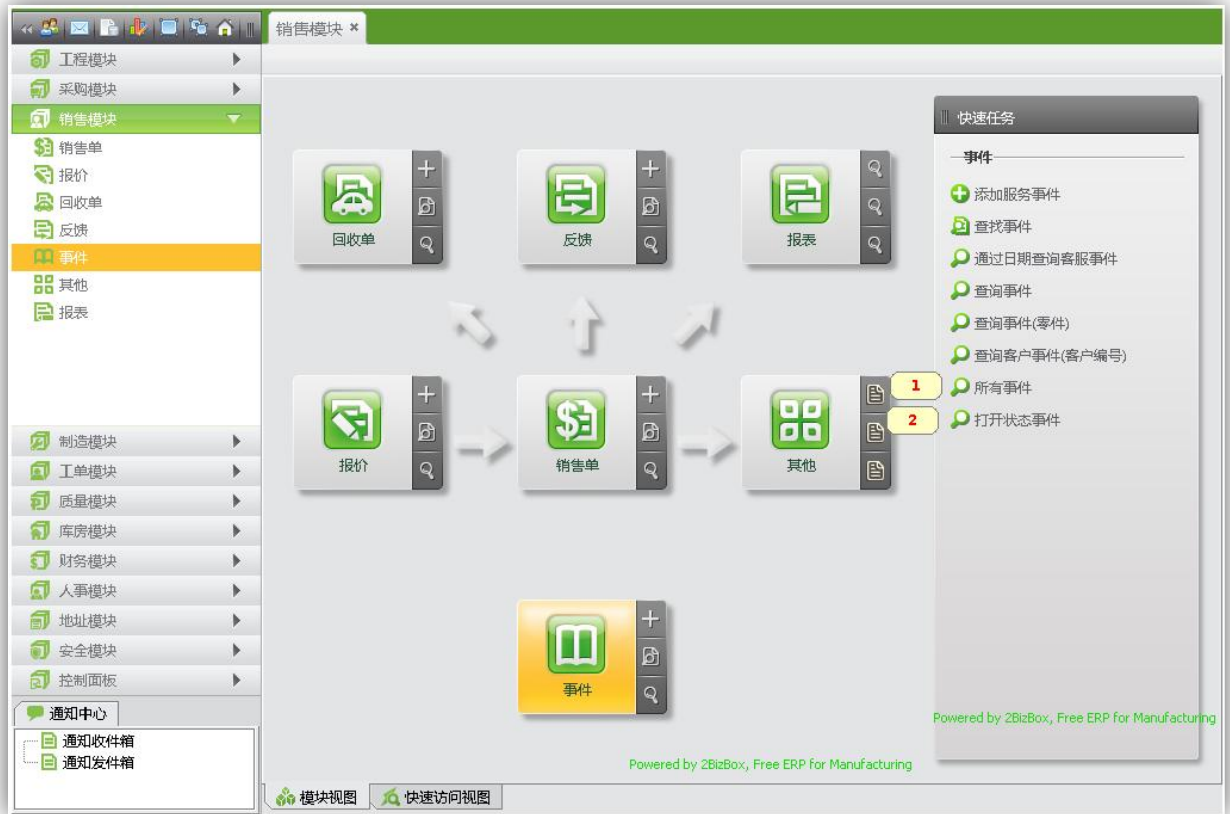


图 4-9

5 反馈信息的维护

反馈单是企业主动向客户发起的针对售后服务和产品质量所进行的调查、反馈。反馈模块特别体现了 ISO9000 标准中对“顾客反馈”的相关规定和管理精神。在 2BizBox 系统中，反馈信息包含了 2 个部分的内容，一部分是反馈单的管理，另外一部分是反馈单的问题列表的管理。

“问题”就是调查问卷中要向客户询问的各种问题，需要在系统中进行预先定义。

5.1 反馈单的问题列表管理

5.1.1 添加反馈单的问题

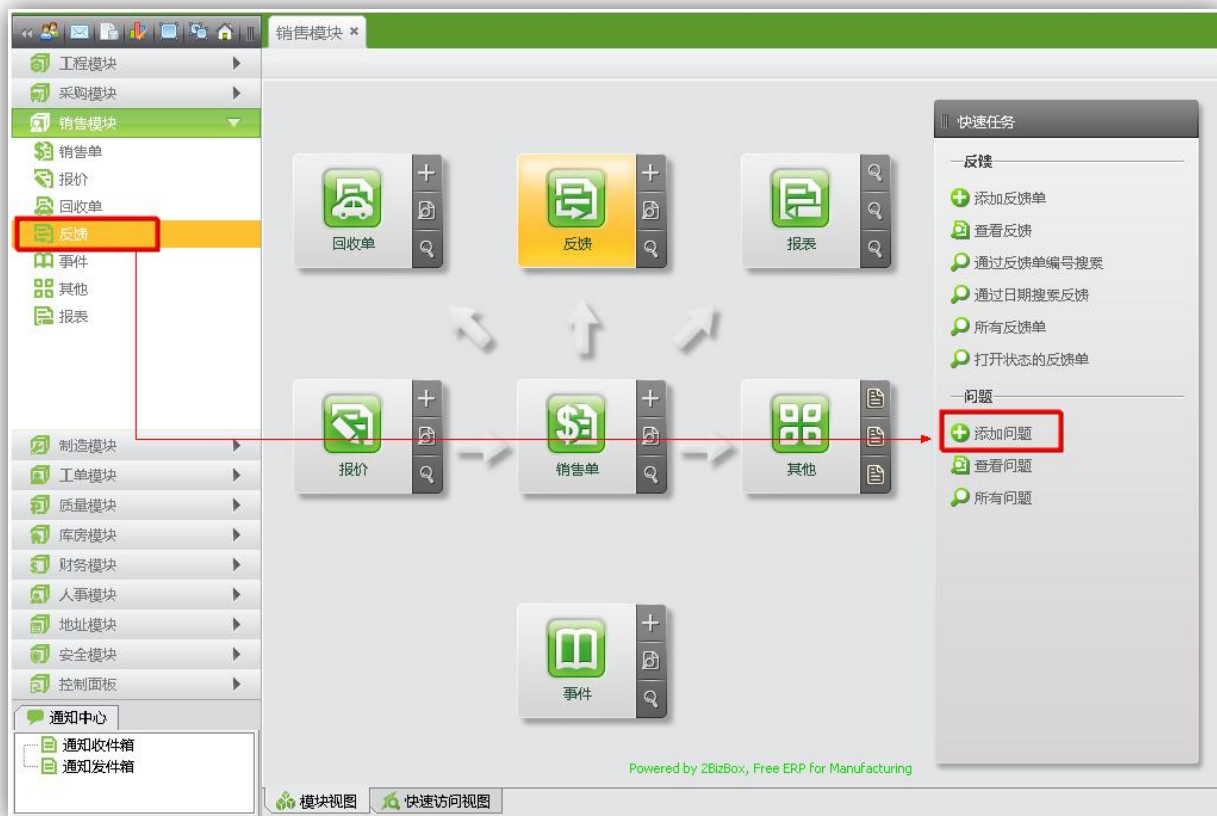


图 5-1

点击上图的【添加问题】按钮，即可进入“图 5-2” 新增问题的界面：

图 5-2

问题标号规则：确保问题标号的位数是一致的，假设有 20 问题，第一个问题标号为 01。

点击【添加】按钮，进入问题<更新>界面，如“图 5-3”。

5.1.2 更新问题

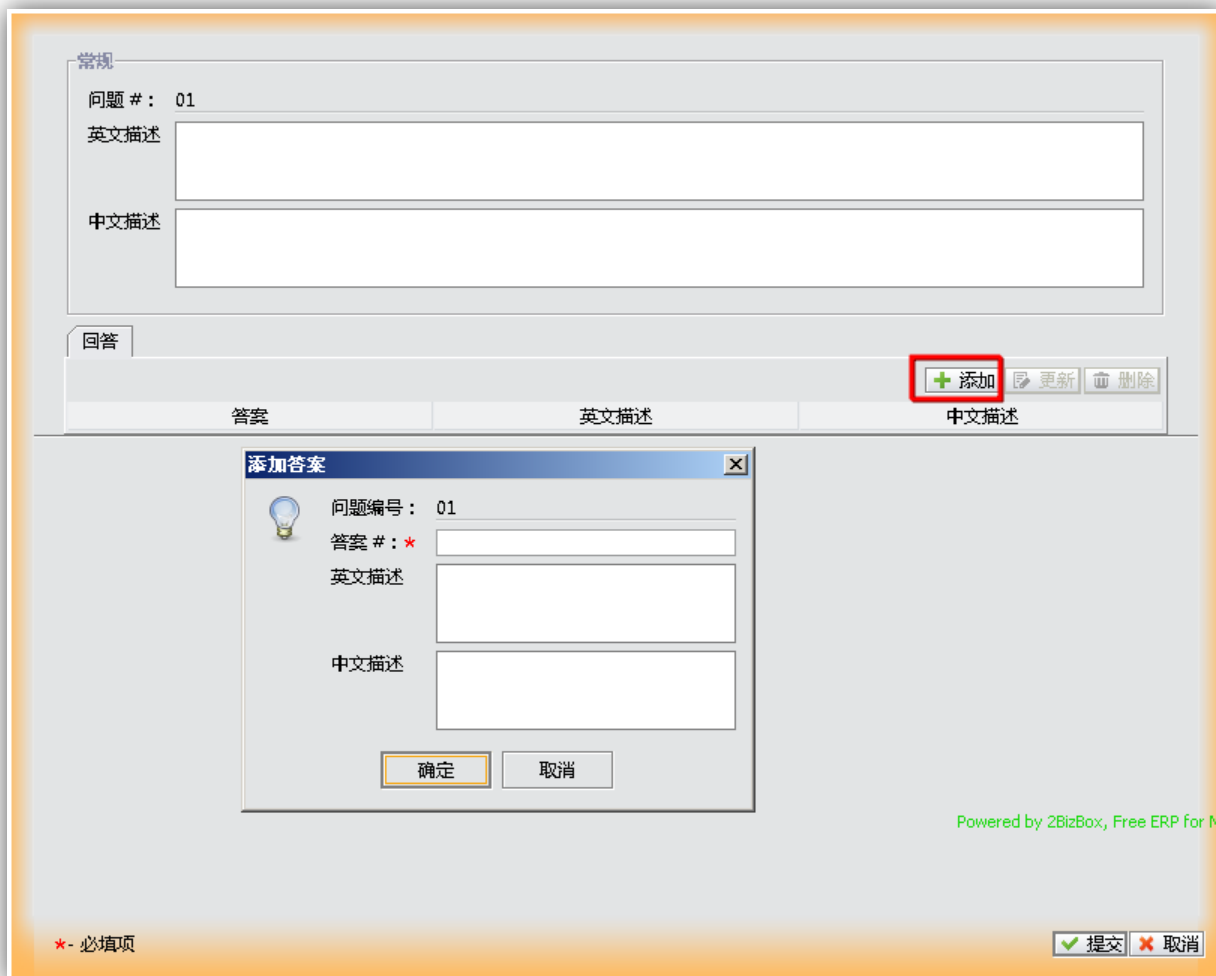


图 5-3

问题的描述和答案是支持多种语言描述的，一个问题可以有多个答案可供选择。具体如下释义。

界面参数	参数释义
问题 #	问题编号
英文描述	用英文描述问题，当你登录系统的语言是英文时，就会出现英文的问题描述
中文描述	用中文描述问题

点击“图 5-3”的 **+ 添加** 按钮，出现新增答案的页面，如“图 5-3”。

界面参数	参数释义
答案 #	答案编号
英文描述	答案的问题描述
中文描述	答案的中文描述

5.1.3 查看/搜索问题

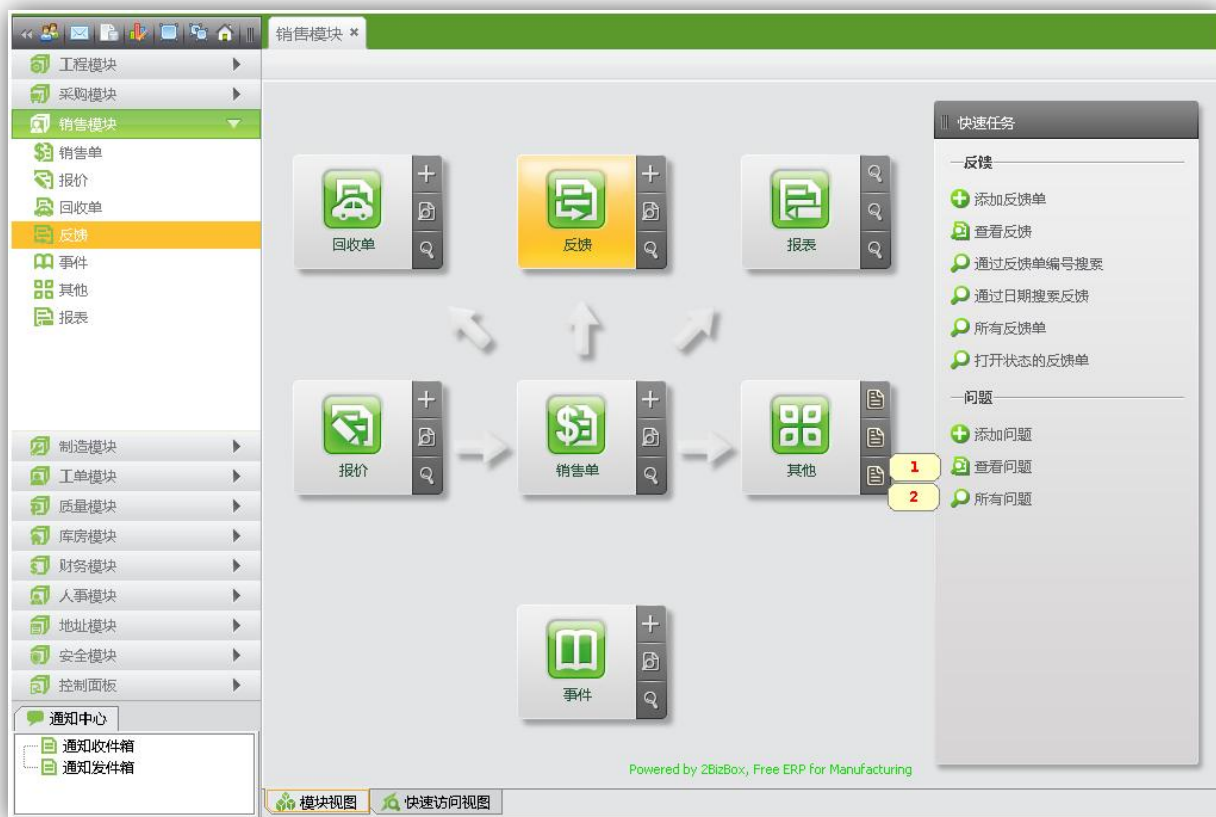


图 5-4

- 查看问题，输入问题编号，点击【查看问题】按钮直接可以查看问题的属性。
- 所有问题，查看所有问题列表。

5.2 反馈单管理

5.2.1 添加反馈单

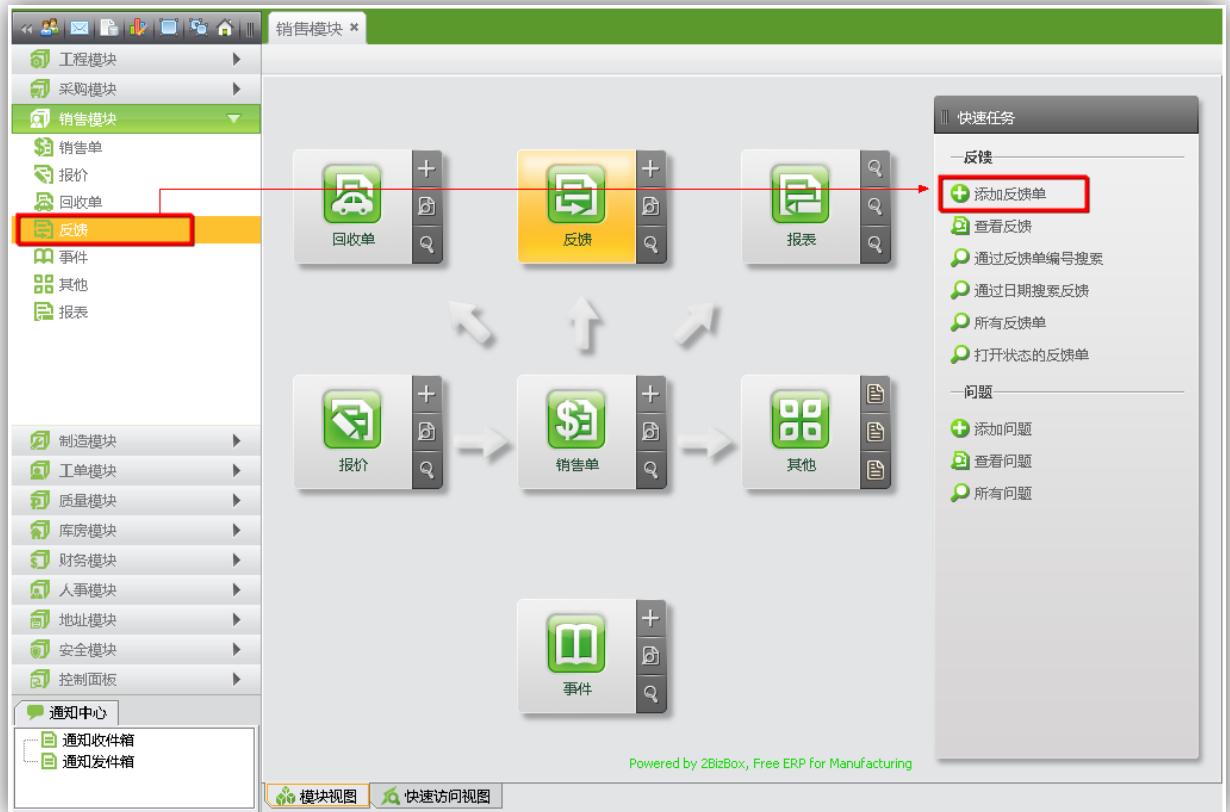


图 5-5

按“图 5-5”所示，点击【添加反馈单】，进入“图 5-6”添加反馈单界面：

The form titled 'Add Feedback' (添加反馈单) has the following fields and controls:

- 发票号：*** I110001
- 销售单号：***
- 客户编号：***

At the bottom left, there is a legend: ***- 必填项**. At the bottom right, there are two buttons: **+ 添加** and **✕ 取消**.

图 5-6

反馈单可以由<发票号>、<销售单号>或<客户编号>发起，输入<发票号>、<销售单号>或<客户编号>，点击【添加】按钮，生成反馈单更新界面，如“图 5-7”：

图 5-7

下表是修改反馈单的属性的释义：

界面参数	参数释义
反馈单号	反馈单编号，系统自动生成
日期	新建反馈单号的日期
状态	状态有【打开】/【关闭】2种状态，新建时默认【打开】
客户编号	销售单/发票号的客户编号
发货地址编号	销售单/发票号的发货地址编号
汇报人	填写反馈单的人
客户邮件地址	汇报人的邮件地址
发票号	对应的初始发票号
销售单号	对应的初始销售单号
工单号	对应的原始制造工单号

客户事故事件	如有相应的服务事件，填入对应单号
--------	------------------

5.2.2 搜索反馈单

如“图 5-8”所示，系统提供多种方式来搜索反馈单，可根据需要任意组合这些条件进行查询。

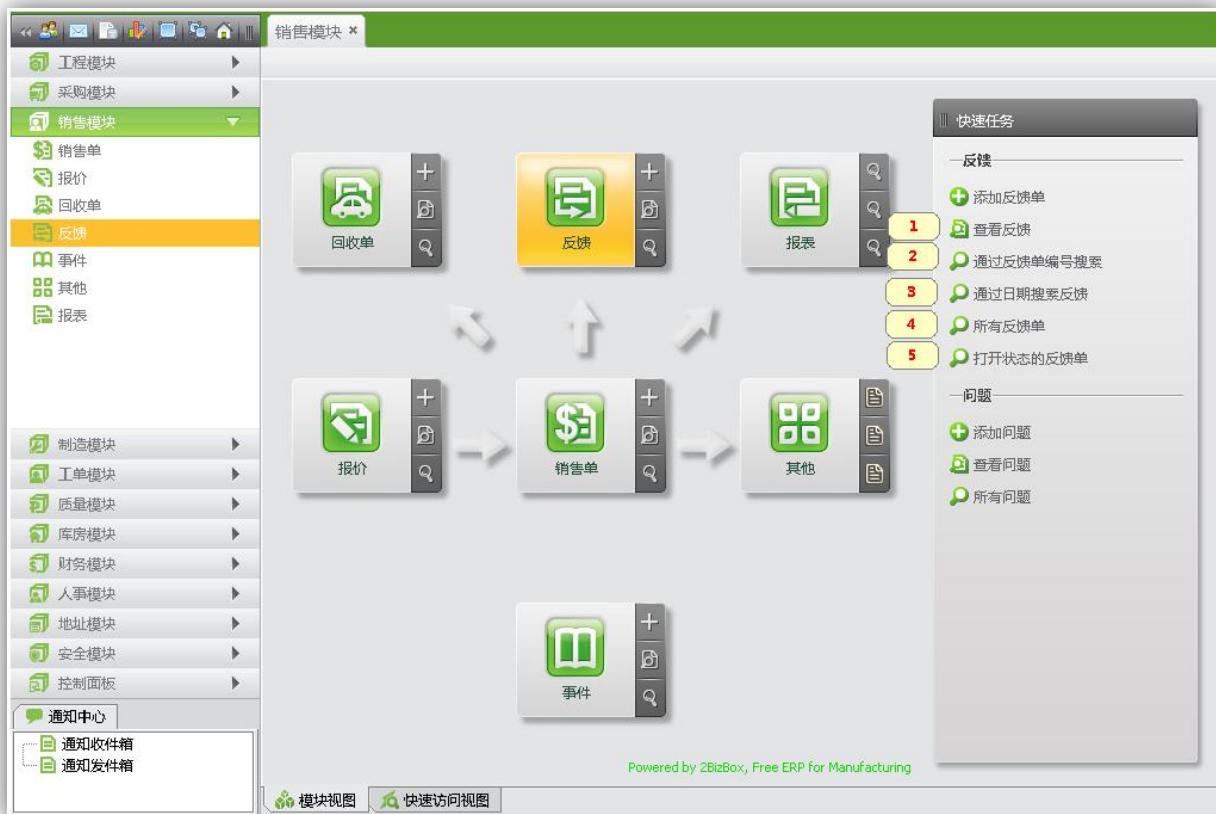


图 5-8

- 查看反馈：通过反馈单号来查看反馈单，用户输入反馈单号，点击【查看反馈】按钮就可以查看反馈的属性。
- 通过反馈单编号搜索：这个反馈单编号是支持模糊查询，例如：输入 CFB09，系统就能查出以 CFB09 开头的反馈单号。
- 通过日期搜索反馈：这个查询是综合查询，可以组合多种条件来检索。
- 所有反馈单：列出所有的反馈单，以新建日期排序。
- 打开状态的反馈单：列出状态为打开的反馈单。

点击上图的查询，将出现下列反馈单列表，如“图 5-9”：

所有的客户反馈单, 开头为 CFB. 建立于 2011-02-22 16:56:55

1 30 记录从1到1,记录总计1条,本页第1页,总页数为1. + 添加 更新 刷新 打印

客户反馈单号	日期	客户		发票号	发票日期	客户服务事件	销售单号	注释	状态
		客户编号	客户名称						
CFB1100001	2011-02-22	SER001	YOUR COMPANY NAME	I110001	2011-02-22		S1100001		打开

Powered by 2BizBox, Free ERP for Me

图 5-9

关于我们

2BizBox 软件诞生于 20 年前的美国德州 Wichita Falls。2BizBox 是功能强、高品质的免费 ERP 软件。我们的目标是为全球制造业提供免费 ERP 软件，让更多企业有能力安装 ERP 系统，在信息化浪潮中成就更傲人的业绩！

用户只需下载安装，并按照[自实施文档](#)预配置 2BizBox 软件，即可永久免费使用专业的 ERP 软件来管理日常生产等业务。同时，2BizBox 提供一套完善的在线方案来解决客户的实施问题：首先用户可参看[文档资源](#)进行自实施，包括[快速入门教程](#)、[自实施指南](#)、[日常维护手册](#)、[教学视频](#)等介绍；其次可以在[常见问题](#)中查看常见问题解答；我们还提供[在线论坛](#)供用户提问与互相交流；最后，用户也可以发送邮件与我们联系。

联系方式

- 电子邮件：info@2BizBox.com
- 美国团队：P.O. Box 8143, Wichita Falls, Texas, USA 76307
- 上海团队：上海市中山西路 2025 号 1921-1922 室
- 电话传真：8621-64398788, 15900424005, 8621-64395374
- 中文社区：<http://www.2bizbox.com/cn>
- 中文论坛：<http://www.2bizbox.com/cn/forum/>