

# 博星卓越电子商务客户服务管理实践系统

## 使用说明书

制作：北京博导前程信息技术有限公司

## 目 录

第一章	博星卓越电子商务客户服务管理实践系统硬件使用介绍.....	3
第二章	博星卓越电子商务客户服务管理实践系统管理员端功能使用介绍.....	4
2.1	管理员登录.....	4
2.2	班级管理.....	5
2.3	教师管理.....	5
2.4	系统初始化管理.....	6
2.5	个人信息管理.....	7
第三章	博星卓越电子商务客户服务管理实践系统教师端功能使用介绍.....	8
3.1	教师端注册登陆页面.....	8
3.2	情景管理.....	9
3.3	课程管理.....	10
3.4	实验报告管理.....	11
3.5	实验日志管理.....	11
3.6	实验成绩管理.....	12
3.7	邮件管理.....	12
第四章	博星卓越电子商务客户服务管理实践系统学生端功能使用介绍.....	13
4.1	学生登陆系统.....	13
4.2	学生日志管理.....	15
4.3	学生成绩管理.....	16
4.4	实验情景查看.....	16
4.5	应用管理实践.....	16
4.6	业务管理实践.....	22
4.7	统计和分析实践.....	27

## 第一章 博星卓越电子商务客户服务管理实践系统硬件使用介绍

本系统采用全新的 B/S 架构，所有的系统都安装在服务器上，软件对于系统所需的软硬件配置作了最佳的优化，其标准要求如下：

### 服务器端：

- 1、处理器 CPU：P4 2.8G（含）以上
- 2、内存 RAM：1G（含）以上
- 3、硬盘 HD：1G 空间（含）以上
- 4、显示设备：1024x768 真彩
- 5、操作系统：Win2000 SERVER / WinXP
- 6、数据库：Microsoft SQL Server 2000

### 客户端：

- 1、处理器 CPU：Celeron800（含）以上
- 2、内存 RAM：64MB（含）以上
- 3、硬盘 HD：100MB 空间（含）以上
- 4、显示设备：1024x768 真彩（含）以上
- 5、操作系统：简体中文版 Win98、WinME、Win2000、WinNT、WinXP
- 6、其它：IE6.0（含）以上、Flash 插件 7.0

## 第二章 博星卓越电子商务客户服务管理实践系统管理员端功能使用介绍

### 2.1 管理员登录

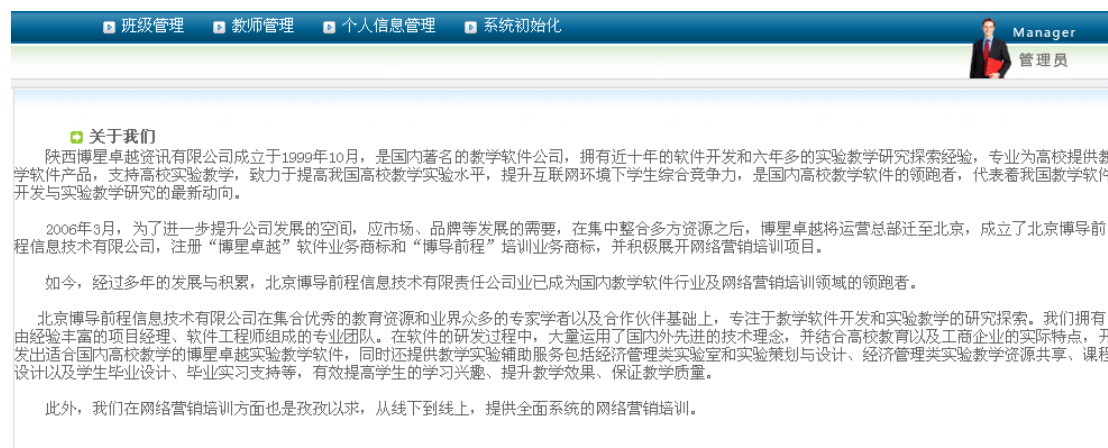
管理进入系统的登陆页面如下图所示：



管理员端登陆页面

管理员登录的具体操作步骤：

- 1) 进入博星卓越移动电子商务开发实训系统登录界面，在“用户名”一栏填写“admin”，在密码一栏输入密码。
- 2) 点击“登录”，进入管理员端主页面。管理员端主页面如下图所示：



管理员端主页面

## 2.2 班级管理

在管理员端主页面，管理员点击班级管理，系统直接跳转到班级管理页面，如下图所示：



班级管理页面

班级管理的具体操作步骤：

### 1、新建班级

系统管理员端新建班级的具体操作步骤

- 1) 进入系统管理员端主界面，点击“班级管理”，进入“班级管理”页面。
- 2) 选择班级管理页面的“创建班级”按钮，在系统弹出的“创建班级”页面填写新创建的“班级名称”和“班级编码”。
- 3) 点击“确定”按钮后，在点击“返回”按钮，返回到管理员端主功能界面。
- 4) 在管理员端主界面可以查看自己新建的班级。

### 2、班级资料修改

系统管理员班级资料修改的具体操作步骤：

- 1) 进入系统管理员主界面，点击“班级管理”，进入“班级管理”页面。
- 2) 在“班级管理”界面点击“班级资料修改”选项，进入“班级资料修改”页面。
- 3) 在“班级资料修改”页面，输入新的班级名称和选择好班级状态。
- 4) 完成以上操作后，点击“修改”按钮后，在点击“返回”按钮，返回管理员端主界面。  
可以查看自己修改后的班级信息。

### 3、班级删除

系统管理员班级资料修改的具体操作步骤：

- 1) 进入系统管理员端主界面，点击“班级管理”，进入“班级管理”页面。  
在“班级管理”界面，选中所有删除的班级信息条，点击“删除”。如果要全部删除，则点击“班级管理”页面的“全选”选项。可全部进行删除

## 2.3 教师管理

管理员点击教师管理，进入教师管理主页面，如下图所示：

教师管理 >> 教师列表

<input type="checkbox"/>	序号	用户名	真实姓名	密码	状态	操作
<input type="checkbox"/>	1	演示教师	演示教师	123123	正常	冻结 修改 删除

删除

当前页: 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

### 教师管理页面

#### 1) 教师信息修改

教师信息修改的具体操作步骤:

- a. 进入管理员端主界面,选中“教师管理”,进入“教师管理”页面。
- b. 在弹出的“教师管理”页面选择“教师信息修改”,在系统弹出的“教师信息修改”页面,在“教师信息修改”界面选择需要修改的选项,进行修改。
- c. 修改完成后,点击“修改”按钮后,再点击“返回”按钮,返回“教师管理”页面,可以查看自己修改的信息。
- d. 同时管理员可以在管理员端冻结教师。

#### 2) 删除教师

删除教师具体的操作步骤:

- a. 进入管理员端主界面,选中“教师管理”,进入“教师管理”页面。
- b. 在弹出的“教师管理”页面,选择需要删除的教师的信息条,点击“删除”按钮。可以删除信息。如果需要全部删除教师的信息,点击“全选”选项,可以删除所有的教师信息资料。

## 2.4 系统初始化管理

管理员点击系统初始化管理,进入管理员端初始化页面,如下图所示:



The screenshot shows the 'System Initialization' page in the administrator interface. At the top, there are navigation tabs for '班级管理', '教师管理', '个人信息管理', and '系统初始化'. Below the tabs, there are links for '数据清空', '数据备份', and '数据还原'. The main content area is titled '数据清空' and contains a form with the text '请选择系统名称:' followed by two radio buttons: '行政OA系统' and 'CRM系统'. A '确定' button is located below the form. To the right of the form, there is a graphic showing a blue cube being moved to a red cube with a white 'X' on it, and a blue arrow pointing to the right. Below this graphic, the text reads '数据清空 Data empty'. Underneath, there is a '功能描述:' section which states: '数据清空可以选择系统进行初始化数据库信息,如果选择系统初始化,将会默认所有系统都被清空,也可以选择只清空其中的子系统。'

### 系统初始化管理页面

管理员端系统初始化的具体操作步骤：

- 1) 进入管理员端主界面，选择“系统初始化”，进入“系统初始化”页面。
- 2) 在“系统初始化”界面，选择“清除所有内容信息”，或者是选择“清除整个系统信息”，或者二者全选后。点击“确认”按钮。完成系统的初始化管理。

## 2.5 个人信息管理

管理员直接点击个人信息管理，系统直接进入如下页面：



个人信息管理

用户名: admin

真实姓名: 管理员

请输入旧密码:

请输入新密码:

请确认新密码:

确定

 个人信息 Information

功能描述: 个人信息管理是对个人登陆密码的修改。

个人信息管理页面

管理员端密码修改的具体操作步骤：

- 1) 进入管理员端主界面，选择“密码修改”，进入“密码修改”页面。
- 在“密码修改”页面，在输入旧密码选项填写旧密码，在输入新密码选项填写新密码，在确认新密码选项重新填写新密码。点击“确认”按钮后，点击“返回”按钮。返回到管理员端主界面。

### 第三章 博星卓越电子商务客户服务管理实践系统教师端功能使用介绍

#### 3.1 教师端注册登陆页面

教师进入系统的登陆页面，如下图所示：



博星卓越教学软件实践平台

用户登录 *user login*

用 户:

密 码:

学生  教师  管理员

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

#### 教师注册页面

在教师注册页面，选择“教师”，点击“注册”，进入到教师端注册页面，如下图所示：



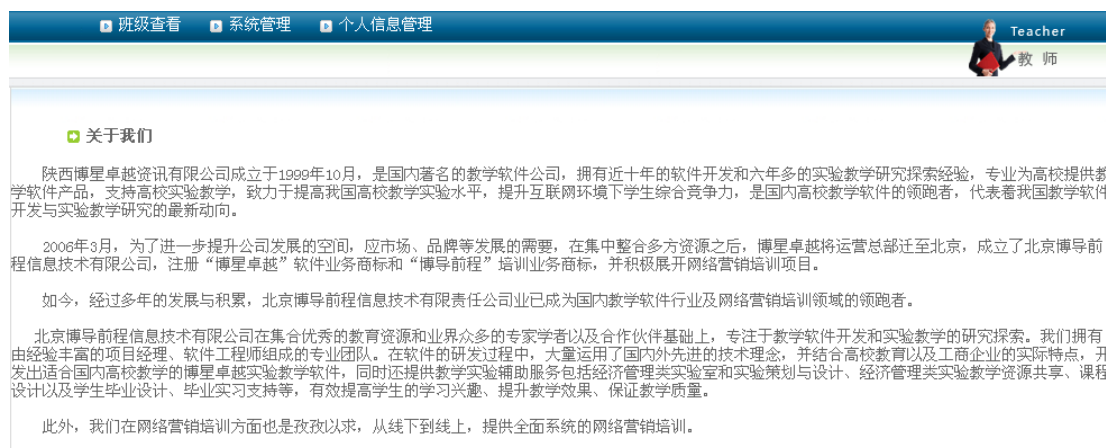
教师信息注册

用户名：	<input type="text"/>
密码：	<input type="password"/>
确认密码：	<input type="password"/>
真实姓名：	<input type="text"/> 最大长度15位

确定 关闭

教师注册页面

在教师注册页面，教师填写自己的注册信息，完成后，点击“确认”按钮，点击“关闭”按钮，直接返回到登陆页面，教师在等了页面输入自己的用户名称和密码。点击“登录”按钮，进入教师端主页面，如下图所示：



班级查看 系统管理 个人信息管理

Teacher  
教师

关于我们

陕西博星卓越资讯有限公司成立于1999年10月，是国内著名的教学软件公司，拥有近十年的软件开发和六年多的实验教学研究探索经验，专业为高校提供教学软件产品，支持高校实验教学，致力于提高我国高校教学实验水平，提升互联网环境下学生综合竞争力，是国内高校教学软件的领跑者，代表看我国教学软件开发与实验教学研究的最新动向。

2006年3月，为了进一步提升公司发展的空间，应市场、品牌等发展的需要，在集中整合多方资源之后，博星卓越将运营总部迁至北京，成立了北京博导前程信息技术有限公司，注册“博星卓越”软件业务商标和“博导前程”培训业务商标，并积极展开网络营销培训项目。

如今，经过多年的发展与积累，北京博导前程信息技术有限公司已成为国内教学软件行业及网络营销培训领域的领跑者。

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

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

教师端主页面

教师在主页面可以对班级学生进行查看，同时可以对个人信息即个人的登陆密码进行管理。完成后，教师点击系统管理，直接进入博星卓越电子商务客户服务管理实践系统页面。

### 3.2 情景管理

教师进入系统页面后，直接点击页面的情景管理，进入情景中心，如下图所示：

课程资源库 >> 情景中心

<input type="checkbox"/>	序号	情景名称	模式	添加人	操作
<input type="checkbox"/>	1	发文管理	单一流程	演示教师	查看 修改 删除
<input type="checkbox"/>	2	收文管理	组合流程	演示教师	查看 修改 删除
<input type="checkbox"/>	3	发文流程	单一流程	演示教师	查看 修改 删除

当前页：第1页/共1页 首页 上一页 下一页 尾页 1

情景中心页面

教师端情景管理具体操作步骤：

- 1) 在课程资源管理页面，点击“情景管理”页面，进入“情景管理”页面，在情景管理页面可以直接查看系统内置的情景内容，教师点击“添加”，在系统弹出的添加情景的文本框中填写情景内容名称，情景内容，完成情景内容的具体的要求，填完后，点击“确认”，在点击“返回”按钮，可以返回到系统情景管理页面。在此页面可以查看自己添加的相关情景内容。
- 2) 认为不用的信息，也可以在“情景管理”页面，选中所要删除的信息条，点击“删除”按钮，可以删除本条信息。
- 3) 重复以上操作，可以添加多个情景信息内容。

### 3.3 课程管理

教师进入教师端主页面，点击课程管理，直接进入课程管理页面，如下图所示：

课程管理 >> 上课部署

班级名称：	<input type="text" value="--请选择--"/>
节次：	第 6 节课
课程名称：	<input type="text"/>
评分比例：	流程操作：实验报告 <input type="text" value="80"/> ; <input type="text" value="20"/>
课程描述：	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>

课程管理页面

点击下一步，进入如下页面：



### 上课部署页面

课程管理的具体操作步骤:

- 1) 进入教师端主界面, 点击“上课管理”, 进入“上课管理”页面。
- 2) 在“上课管理”页面, 点击“课程部署”, 在课程部署页面, 填写课程部署内容, 部署本节课程。
- 3) 完成内容填写后, 点击“提交”按钮, 完成课程内容部署。点击“返回”按钮, 可以返回到教室端主界面。点击教师端的“课程查询”, 可以查看自己部署的课程。
- 4) 实验课程结束后, 进入教师端主界面, 点击“下课管理”, 进入“下课管理”页面。
- 5) 在“下课管理”页面, 点击“下课”按钮, 在点击“返回”按钮, 返回到下课管理页面, 点击课程查看, 则课程显示状态为“下课”。

### 3.4 实验报告管理

教师点击实验报告, 直接进入如下页面:



### 实验报告页面

教师可以在此页面查看学生的实验报告信息。完成后, 直接给出评分。

实验报告管理的具体操作步骤:

- 1) 进入教师端主页面, 点击“实验管理”, 进入“实验管理”页面。
- 2) 在弹出的实验管理页面中, 在系统弹出的实验报告模版页面中, 可以查看学生的实验报告, 同时给学生的实验报告评分。保存后。点击“返回”按钮, 系统会返回到教师端主页面。

### 3.5 实验日志管理

教师点击实验日志页面, 系统直接进入如下页面:

班级列表: <input type="text" value="--请选择班级--"/>				
<input type="checkbox"/>	序号	操作人	操作内容	操作时间
暂无日志信息				
<input type="button" value="删除"/>				

### 实验日志页面

实验日志管理的具体操作步骤:

- 1) 进入教师端主功能界面, 点击“实验日志管理”, 进入“实验日志管理界面”。
- 2) 在实验日志管理界面, 在实验日志列表中, 选择自己所要查看学生的信息条, 点击可以查看该生的相关实验日志操作。
- 3) 点击“返回”按钮或者“关闭”按钮, 既可以直接返回到教师端功能主页面。

## 3.6 实验成绩管理

教师点击实验成绩管理, 系统直接进入如下页面:

课程资源库 >> 成绩管理								
班级名称: <input type="text" value="--请选择--"/> 课程名称: <input type="text" value="--请选择--"/> <input type="button" value="查询"/>								
序号	班级名称	课程名称	学生姓名	角色名称	操作成绩	实验报告成绩	操作成绩和实验报告成绩比例 (x:y)	综合成绩
1	演示班级	发文管理	stu001	总经理	0.00	0.00	80:20	0.00
2	演示班级	发文管理	stu002	采购部经理	0.00	20.00	80:20	4.00
3	演示班级	发文管理	stu003	采购专员	15.00	0.00	80:20	12.00
4	演示班级	发文管理	stu004	研发部经理	40.00	0.00	80:20	32.00
5	演示班级	发文管理	stu005	研发部员工	70.00	0.00	80:20	56.00
6	演示班级	发文管理	stu006	生产部经理	0.00	0.00	80:20	0.00
7	演示班级	发文管理	stu007	生产部员工	0.00	0.00	80:20	0.00
8	演示班级	发文管理	stu008	销售部经理	0.00	0.00	80:20	0.00
9	演示班级	发文管理	stu009	销售部员工	0.00	0.00	80:20	0.00
10	演示班级	发文管理	stu010	财务部经理	0.00	0.00	80:20	0.00
当前页: 第1页/共6页 <input type="button" value="首页"/> <input type="button" value="上一页"/> <input type="button" value="下一页"/> <input type="button" value="尾页"/> <input type="text" value="1"/>								

### 实验成绩管理页面

实验成绩管理的具体操作步骤:

- a. 进入学生端主功能界面, 点击“实验成绩管理”, 进入“实验成绩管理”页面。
- b. 在系统弹出的“实验成绩管理”页面, 学生点击“实验成绩”查询, 就可以看到自己的实验成绩列表。
- c. 完成实验成绩查询后, 点击“返回”按钮, 系统会自动跳转到学生端主功能页面。

## 3.7 邮件管理

邮件管理的具体操作步骤:

- a. 进入学生端主功能界面, 点击邮件管理, 进入邮件管理功能页面。
- b. 在系统弹出的邮件管理页面, 学生可以收发邮件。同时也可以删除自己的电子邮件。

## 第四章 博星卓越电子商务客户服务管理实践系统学生端功能使用介绍

### 4.1 学生登陆系统

学生进入系统端注册页面，如下图所示：



博星卓越教学软件实践平台

用户登录 user login

用 户:

密 码:

学生    教师    管理员

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

学生端注册页面

学生选择“学生”，点击“注册”，进入到注册页面，如下图所示：



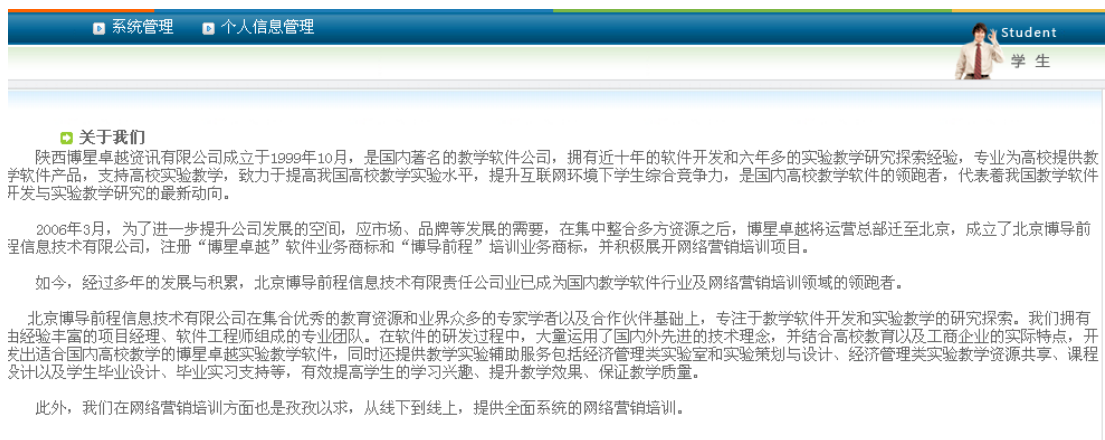
学生信息注册

用户名：	<input type="text"/>
密码：	<input type="password"/>
确认密码：	<input type="password"/>
真实姓名：	<input type="text"/> 最大长度15位
学号：	<input type="text"/> 只能输入字母和数字, 最大长度15位
图片上传：	 <input type="text"/> 浏览... 加入附件 <input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="关闭"/>
选择班级：	演示班级

学生端注册填写

在上面页面，学生需要填写以上相关的内容，完成后，直接点击“确认”按钮，完成后点击

“关闭”，直接返回到登陆页面。在登陆页面，学生直接在用户名称栏中输入用户名和在密码一栏中输入密码。点击“登录”按钮，直接进入雪上端主页面。如下图所示：



### 学生端主页面

在此页面，点击个人信息管理导航，直接进入个人信息管理页面如下图所示：



### 个人信息管理页面

学生在个人信息管理页面可以直接修改自己的密码，并保存自己修改的密码。

完

## 4.2 学生日志管理

学生点击日志管理，进入如下图所示：



## 日志管理

学生在日志管理页面，可以直接查看学生的实验操作步骤。

### 4.3 学生成绩管理

学生可以发送邮件，邮件管理页面如下：



邮件管理页面

### 4.4 实验情景查看

点击实验情景，学生可以查看教师端设置的实验情景信息，如下图所示：



实验情景页面

### 4.5 应用管理实践

学生进入到学生端主页面，如下图所示：



学生端主页面

系统默认学生端主页面内容为“应用管理实践”页面，学生在学生端主页面点击“产品目录分类管理子系统”，系统会自动跳转到产品目录管理子系统页面，如下图所示：



### 产品目录分类管理页面

在产品目录分类管理页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生端主页面。

学生在学生端主页面点击“客户分类管理”，系统自动跳转到客户分类管理页面，如下图所示：



客户管理页面

在客户分类管理页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生端主页面。

学生在学生端主页面点击“用户个性化操作界面实践”，系统自动跳转到用户个性化操作界面实践页面，如下图所示：



### 用户个性化操作界面实践页面

在此页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生端主页面。

学生在学生端主页面，点击“用户个性化操作权限管理”，系统自动跳转到如下图所示页面：



### 用户个性化操作权限管理页面

在此页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生端主页面。

学生点击学生端主页面的“用户组织结构管理实践”，系统会自动跳转到如下图所示页面：



### 用户组织结构管理实践页面

在此页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生端主页面。

学生点击学生端主页面的“用户访问登陆管理”系统，系统跳转到如下页面，



### 用户访问登陆管理系统页面

在此页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生端主页面。

#### 4.6 业务管理实践

学生在学生端主页面，点击“业务管理实践”，系统自动跳转到业务管理实践页面，如下图所示：



### 业务管理实践页面

在业务管理实践页面，学生点击“客户资料管理实践”，系统直接跳转到“客户资料管理实践”页面，如下图所示：



### 客户资料管理实践页面

在客户资料管理实践页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生业务管理实践主页面。

学生在业务管理主页面，点击“客户拜访活动管理实践”，系统自动跳转到客户拜访活动页面，如下图所示：



客户列表页面

在客户拜访活动页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生业务管理实践主页面。

学生在业务管理实践主页面，点击“客户订单/合同管理实践”，进入客户订单/合同管理实践页面，如下图所示：



### 客户订单/合同管理实践页面

在客户订单/合同管理实践页面，学生根据教师端的实验情景描述，在系统中完成实验的操作，完成后，直接点击页面的“返回”按钮，返回到学生业务管理实践主页面。

学生在业务管理实践页面，点击“个人定时提醒管理设置”，系统自动跳转到个人定时提醒管理设置页面，如下图所示：



个人定时提醒管理设置页面

在个人定时提醒管理设置页面,学生根据教师端的实验情景描述,在系统中完成实验的操作,完成后,直接点击页面的“返回”按钮,返回到学生业务管理实践主页面。

学生在业务管理实践页面点击“个人密码管理”,直接进入个人密码管理页面,如下图所示:



个人密码管理页面

在个人密码管理页面,学生可以修改自己的密码,同时保存自己修改的密码。完成后点击返回,直接返回到学生端主页面。

#### 4.7 统计和分析实践

学生在学生端主页面点击“统计和分析实践”,系统自动跳转到统计和分析实践页面,

如下图所示：



### 统计和分析实践

学生在统计和分析实践页面，根据教师端的实验情景内容，分别进入“个人客户活动查询，统计，分析和报表实践子系统”，“部门客户活动查询，统计，分析和报表实践子系统”，“公司客户活动查询，统计，分析和报表实践子系统”，“个人客户交易查询，统计，分析和报表实践子系统”，“部门客户交易查询，统计，分析和报表实践子系统”，“公司客户交易查询，统计，分析和报表实践”，“业务代表业绩分析实践子系统”，“产品销售状况以及客户分析实践子系统”进行实验模拟，完成后，直接点击“返回”按钮，既可以返回到学生端主页面。

以上为学生端的功能使用说明。