

外卖通管理系统

(适用型号 WD01,WD02,WD04,WD08,WD16)

操 作 手 册

前 言

本产品由广州市科镁电子有限公司（以下简称：科镁公司）版权所有，保留一切权利，未经科镁公司许可，任何单位、个人不得以任何借口擅自摘抄、复制本书的部分或全部内容，并不得以任何的形式、途径传播。

如果产品版本升级或其他原因，本手册内容就有可能变更。科镁公司保留在没有任何通知或者提示的情况下对本手册的内容进行修改的权利。本书仅作为使用指导，科镁公司尽力在本书中提供准确的信息，但并不确保本书内容完全没有错误，本书中的所有陈述、信息和建议也不构成任何明示或暗示的担保。

《外卖通管理系统——操作手册》将会详细地指导您如何通过安装硬件和软件及设置与进行使用。

资料获取方式、技术支持及资料意见反馈：

您可以通过科镁官网：www.gzkm.cn 获取最新的产品资料

如果您在使用过程中遇到产品的任何问题，或者是有什么意见要向我们反馈的，可以通过以下方式联系我们：

免费咨询电话：400-700-4800

技术热线手机：137 1936 8108

QQ：120580899

技术热线手机：137 1938 9768

QQ：276126224

一、系统简介

科镁外卖通是科镁公司历经 3 年，在电话订餐的基础之上，研发的一套外卖系统，它将传统的电话订餐和网站订餐充分结合起来，共享客户资料，共享菜单管理和订餐数据。无论客户是通过电话订餐还是网站订餐，接线都能第一时间获取订餐客户的基本信息并为之服务。

随着互联网技术的快速发展，网络早已经成为现代人日常生活中不可或缺的部分，网上订餐由于其独有的便捷性和直观性，更能够轻而易举地被现代人认同和接受。科镁网上订餐系统是一个基于互联网的 B/S 模式的网上订餐网站，能为客户提供网上浏览菜单、点菜订餐、餐品、服务评价等服务。客户通过登陆网站进行订餐，从而使餐馆订单增加而获利。

网站订餐的最大优势，就是节约人工成本，同时处理大量订单，支持多家分店统一管理。客户从网上能更直观的了解当日菜单。提前预定，避免用餐高峰客人打不进电话而带来的损失。丰富的订餐模式，实现“电话预订”、“网上预订”两种模式，各有特色！引领全新消费概念，订餐、消费拿积分！送精美礼品，让消费者快速选择中意的菜式！真正实现订餐省时、省力、省心。对餐饮店来说统一订单及配送管理，有效降低餐厅运营成本，提高配送效率，实现更多盈利。

网站订餐需要开通空间和域名，空间我们选择了万网的 M3 虚拟主机，一年的费用为 980 元，域名由客户自己申请，并且需要备案，只有备案成功的域名才能进行解析。建议用户可以到万网申请域名，用户也可以自己到万网申请空间。在其它网站申请的域名只要备案成功也可以使用万网的 M3 主机，关于备案所有问题都可以拨打万网的咨询电话：400-600-8500

万网 M3 虚拟主机，空间大小为 1G，每月流量为 30G，同时在线人数为 150 人。Windows2008 操作系统，支持语言 ASP4.0, WEB 服务 IIS7.5; SQL Server2008 (50M) 采用 BGP 多线（电信+联通+铁通+移动）

M3 主机比较适合刚开新店的客户，且分店总数不超过 10 个，如果有更多分店，或者更多座席的客户推荐使用 G1, G5 虚拟主机，当分店超过 30 家，推荐使用云主机，自己独享主机资源。

M3 主机详情：<http://www.net.cn/hosting/m3/>

G1 主机详情：<http://www.net.cn/hosting/g1/>

G5 主机详情：<http://www.net.cn/hosting/g5/>

二、基本功能

A 网站订餐-----也叫前台页面。

1. 用户注册

用户可以在网上免费注册，注册时要选择送餐地址，送餐地址在后台可以进行管理，原则上周边有分店的用户才能注册，而且送餐地址在餐饮店的配送范围内，能才注册正式用户。只有正确注册的用户才能下单。避免一些无用的下单。

2. 会员中心

客户注册成功后，可以进入会员中心，修改用户的联系方式，送餐地址等

3. 我的订单

客户可以根据自己的订单号，查询送餐状态，是否已经送出，也可以根据时间查询自己的历史订单，消费次数及消费总金额。

4. 我的留言

如果客户对当天的菜品有很好的建议及投诉，可以通过这里进行反馈，并得到回复。

5. 修改密码

客户在这里可以修改自己的登录密码。

6. 更换手机

由于订餐客户一般情况下都不会留真实姓名，手机则是该客户的唯一标识，如果客户换了手机，可以在这里更换手机号码，这里的手机号码可以接收订餐短信，提示订餐是否成功，也可以通过手机找回登录密码。

7. 积分兑换

每一个客户的成功订单都有积分自动生成。原则上客户消费一元等于 1 积分，积分可以兑换礼品，也可以兑换指定的菜品。

B 电话订餐-----也叫后台管理。功能示意图如下：



三、硬件安装

1. COME800-WD01 硬件与电脑电话的连接方式



2. COME800-WD02 硬件与电脑电话的连接方式



3.COME800-WD04 硬件与电脑电话的连接方式



4.COME800-WD08 硬件与电脑电话的连接方式



5.COME800-WD16 硬件与电脑电话的连接方式



说明:

外卖通的后台工作人员需要接电话，通过电话来下订单，建议配置 1 个座席人员 1 台电脑，一部电话机，为了客户方便订餐最好能开通一个 400 号码，即方便好记，又不占线。

后台系统可以配置一台电脑对应一部电话机，只有对应的电话响铃时，该电脑才会来电弹出客户资料及订餐记录。

所有的客户资料全部共享，客户来电时，无论哪个座席响铃，无论谁接到电话，都能正常显示客户的基本信息。

四、硬件驱动及来电服务器安装

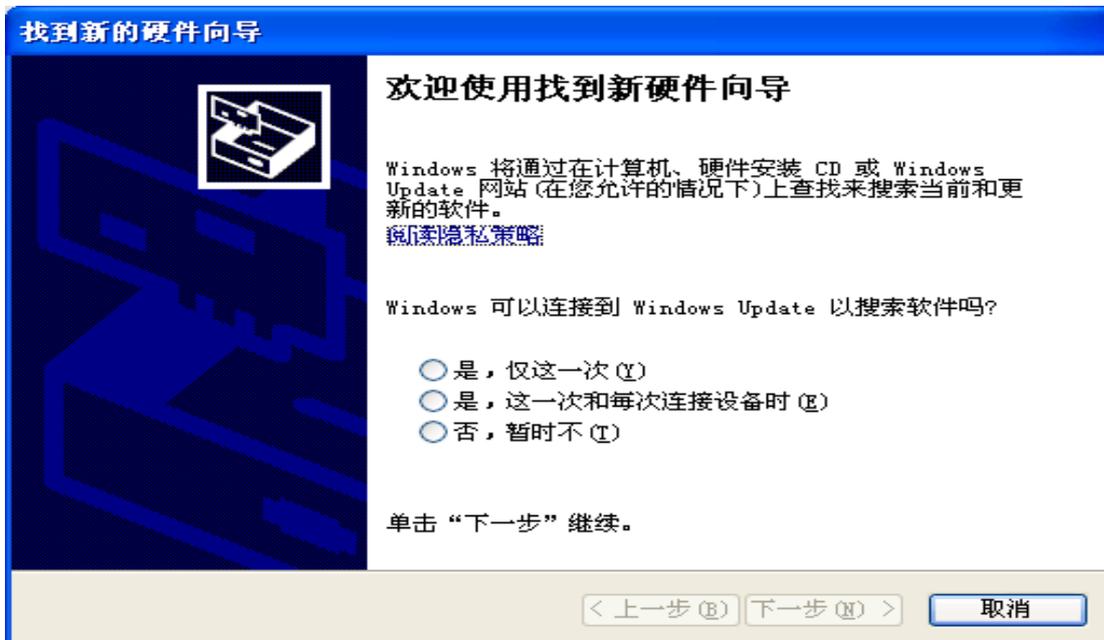
1、驱动程序安装

步骤如下：

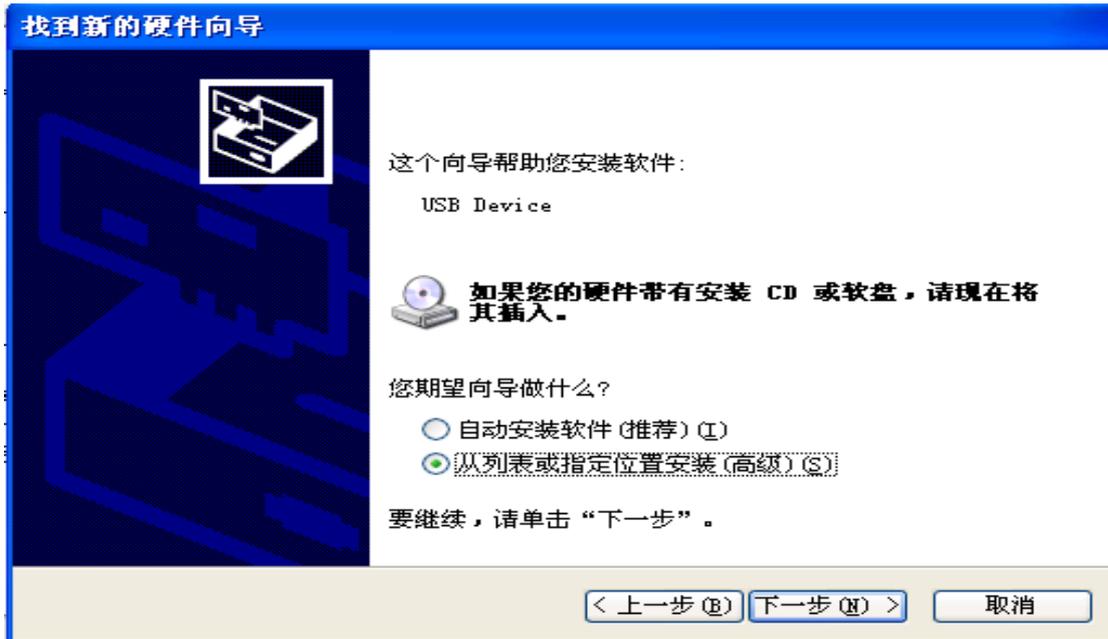
当设备连接到电脑后，电脑会自动弹出一个“欢迎使用找到新硬件向导”的一个窗口，如果电脑没有自动弹出，可以右键“我的电脑（计算机）”—管理—设备管理器，找到标记有黄色问号或者感叹号的设备，右键更新驱动程序。

如果是 USB 设备，则是  其它设备  USB Device 如果是 PCI 设备，则是  其它设备  其它 PCI 桥设备

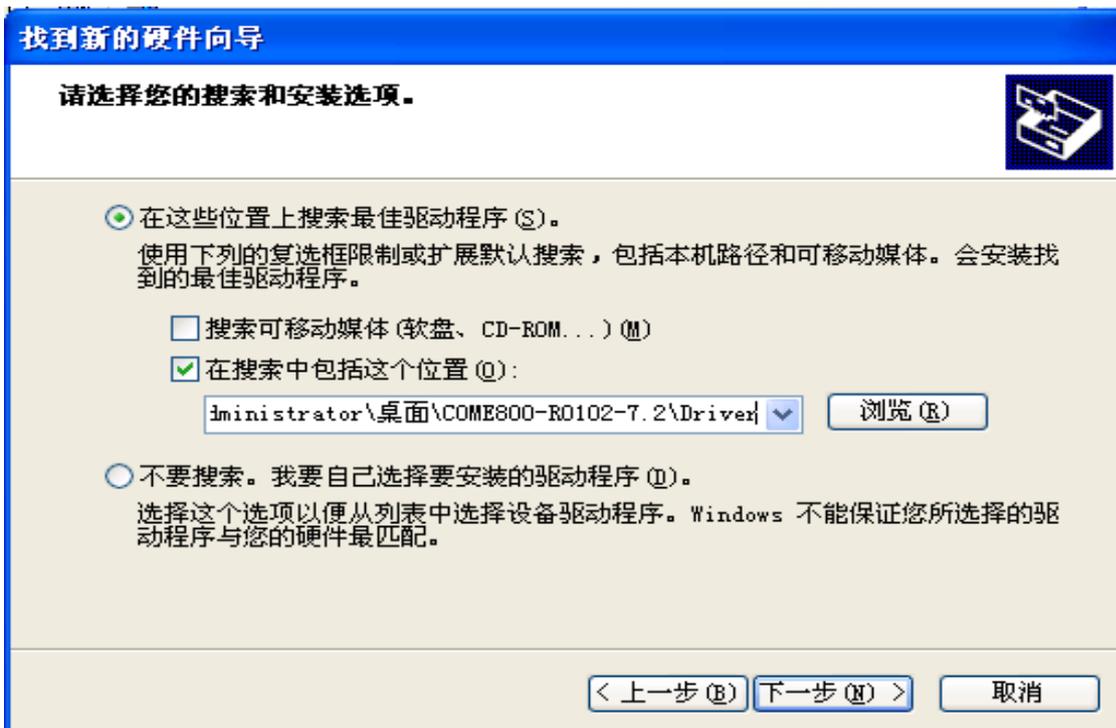
2、安装 USB 设备驱动



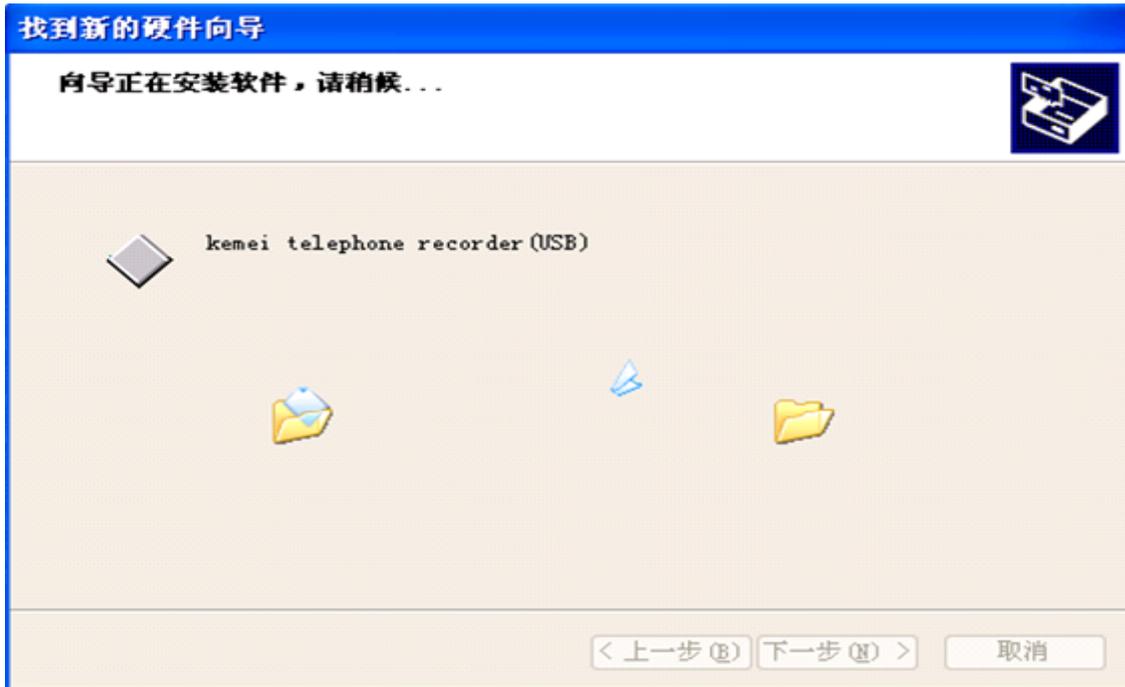
选择“是，仅这一次” 点击下一步：



选择从列表或指定的位置安装, 点击下一步:



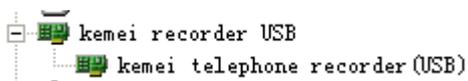
点击浏览,浏览到光盘所在的位置,点击下一步进行更新驱动程序:



设备驱动安装过程中。

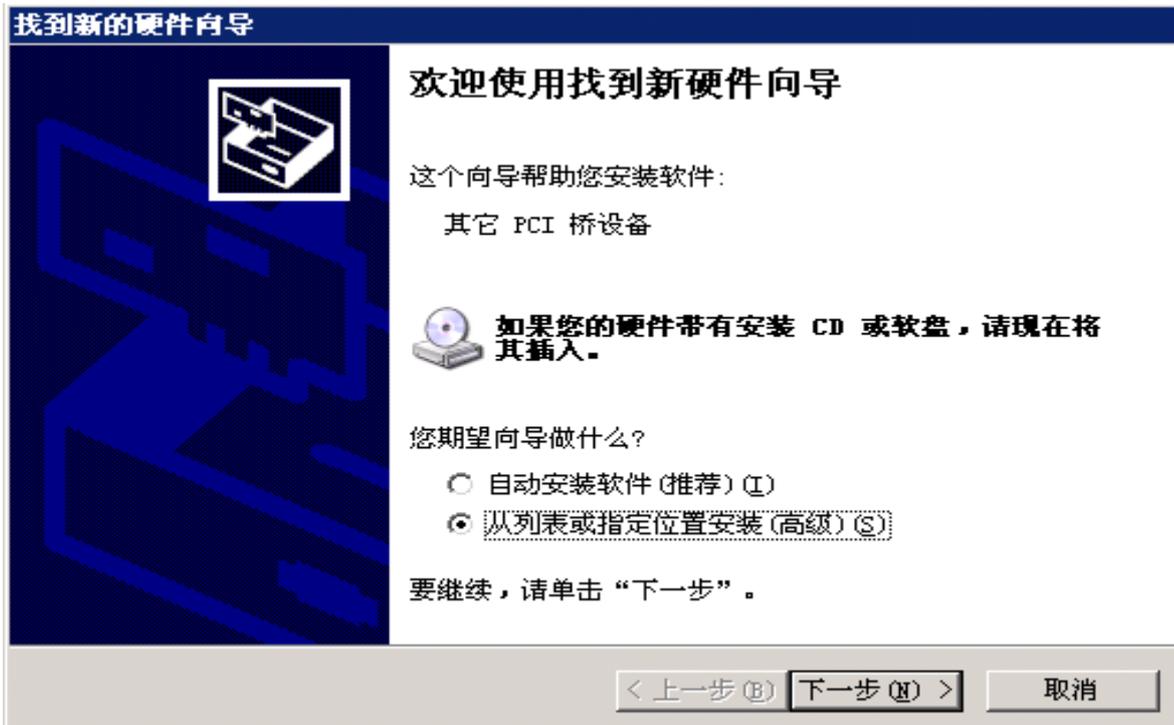


点击完成，驱动程序安装成功。

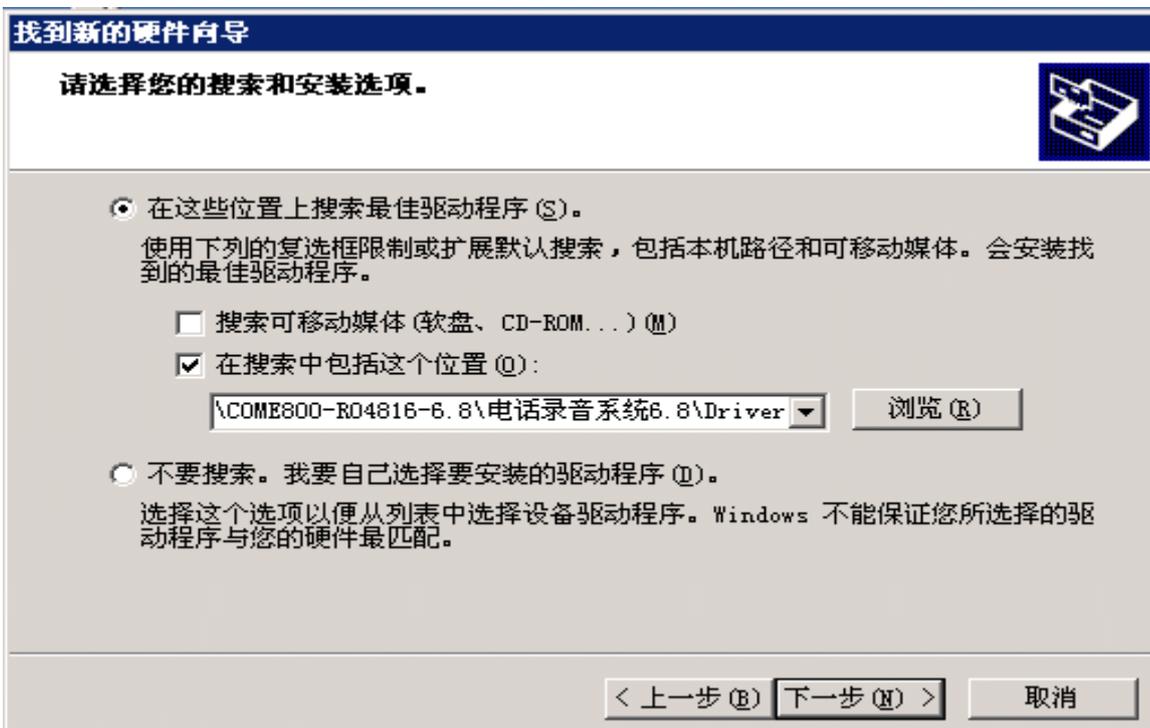


在设备管理器中，看到上图，表示设备驱动安装成功。

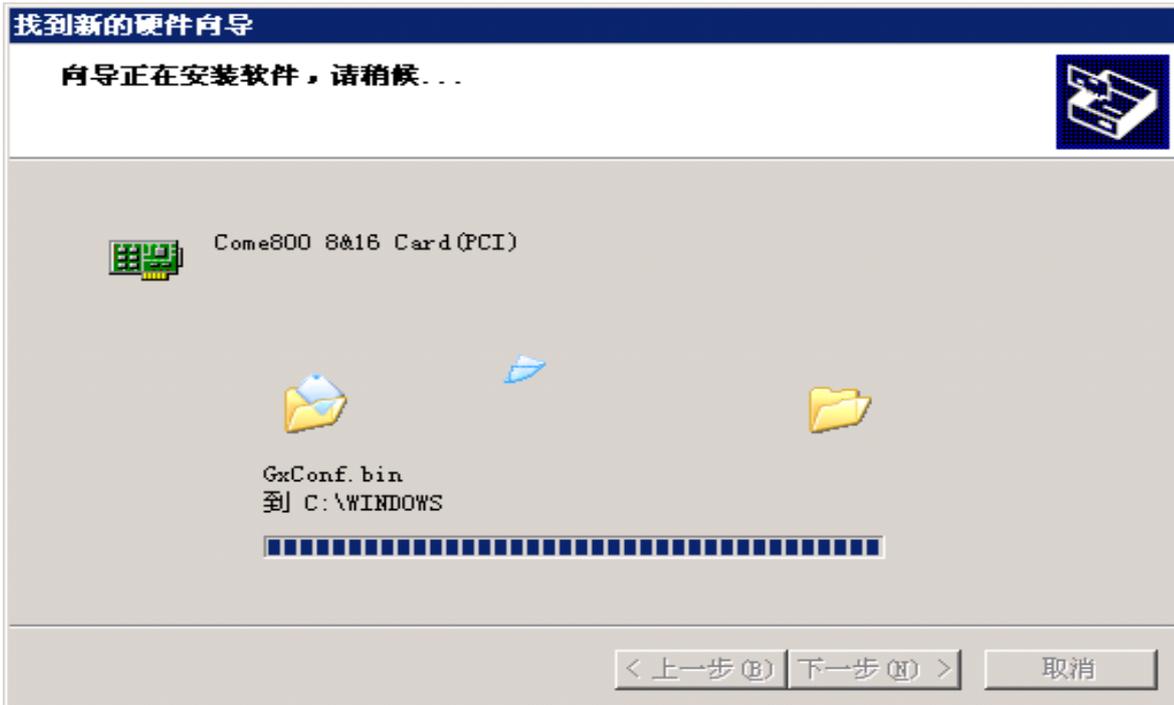
3、 安装 PCI 设备驱动



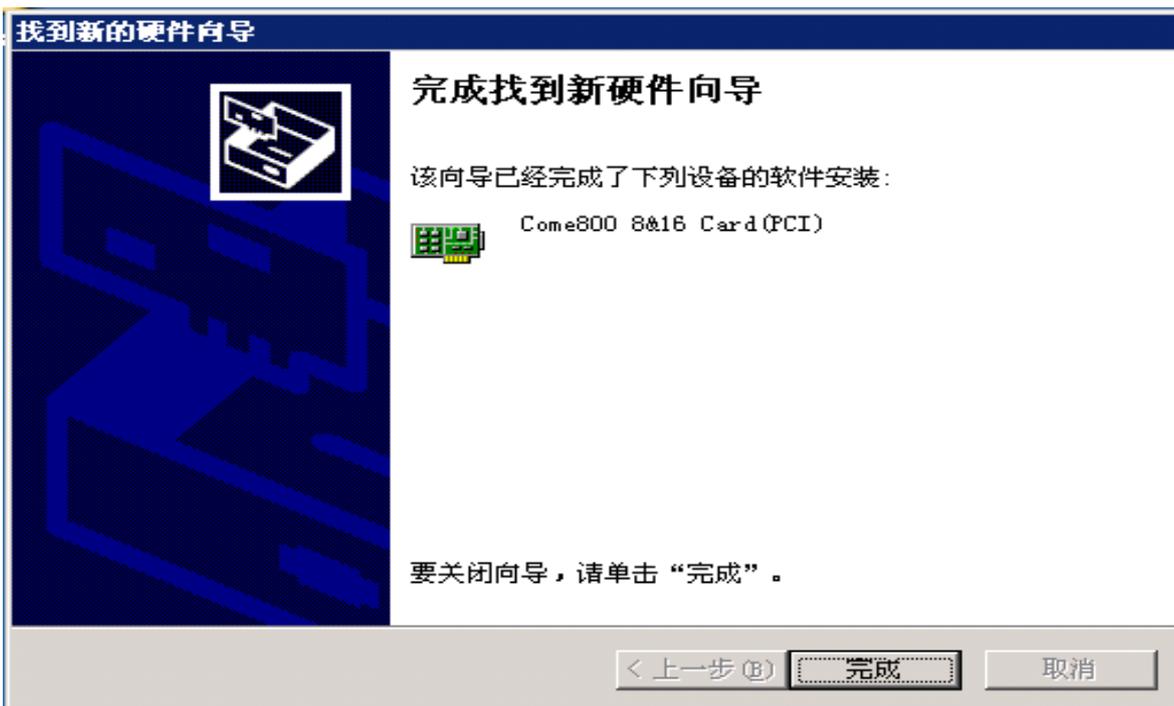
选择“从列表或指定的位置安装(高级)”，点击下一步：



选择在搜索中包含这个位置，点击浏览，浏览到光盘所在的位置，选择电话录音系统下的 Driver 文件夹,点击确定.点击下一步,安装驱动程序。



设备驱动安装过程中。



设备驱动安装完成. 点击完成按钮。



在设备管理器中,看到上图,表示设备驱动安装成功。

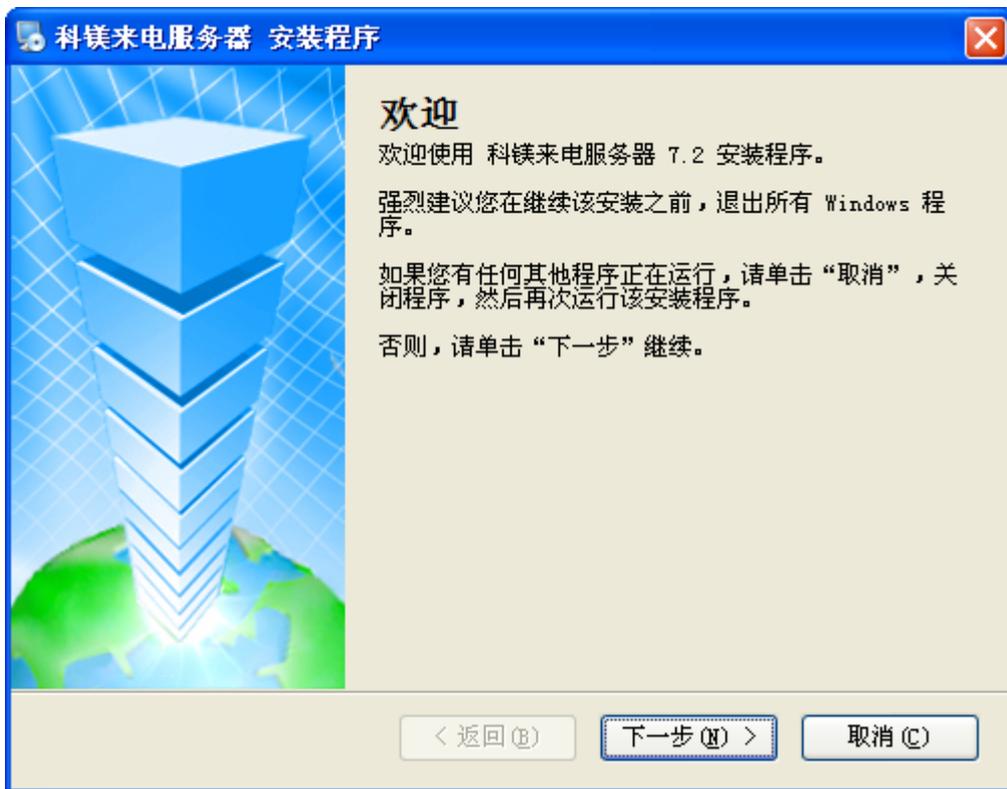
4、来电服务器安装

步骤如下：

USB 设备和 PCI 设备软件安装步骤一样，请参考下图：



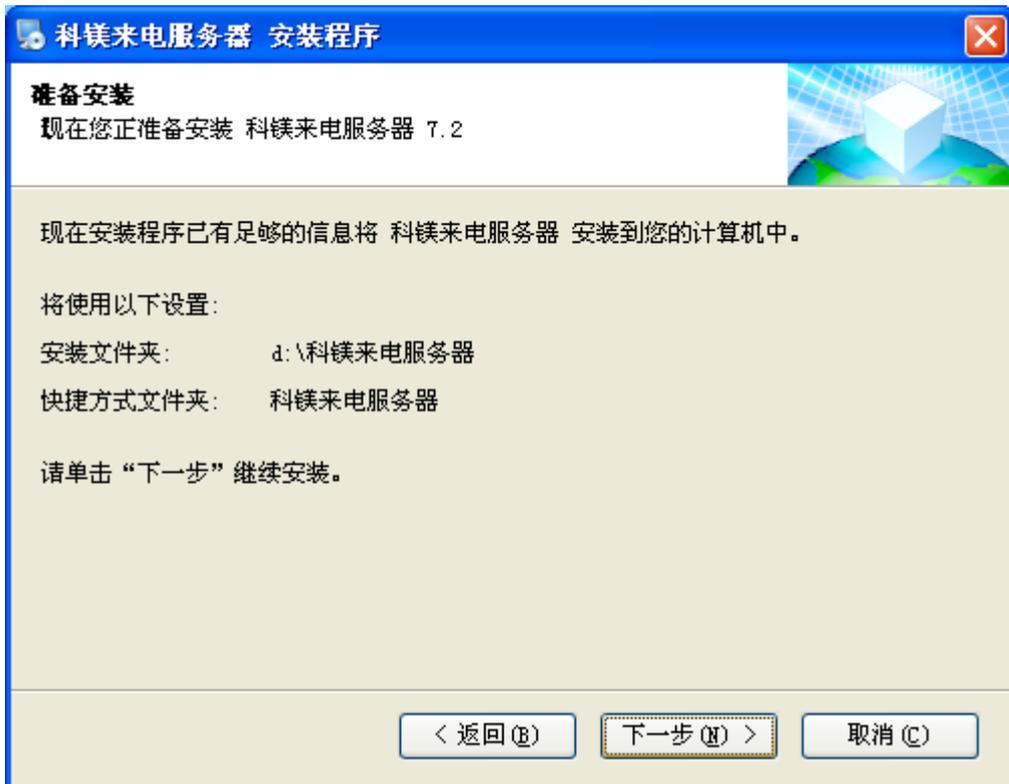
打开安装光盘，电话录音系统，点击 setup.exe 进行安装。



点击下一步进行安装。



软件默认安装在 D 盘, 点击下一步进行安装。



点击下一步,继续安装。



安装完毕,点击完成按钮.软件安装完成。

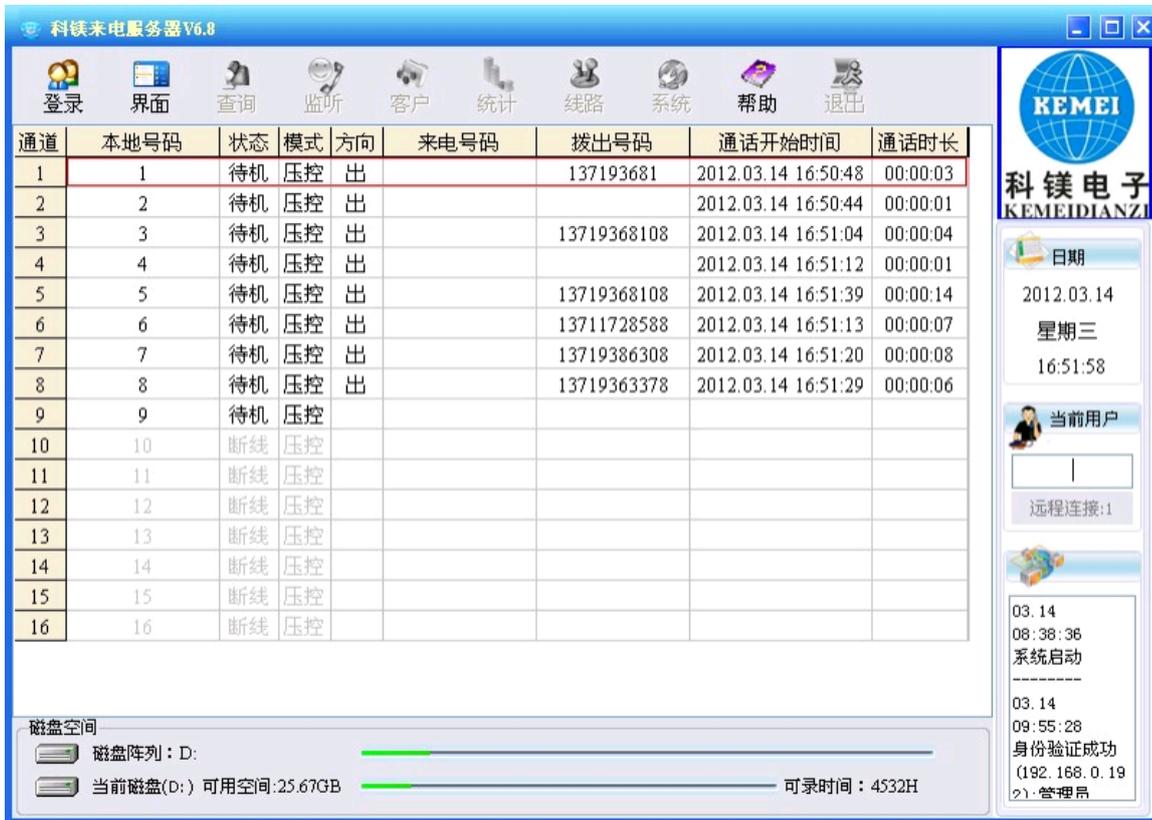
注意事项:

- 1) COME800-WD01, COME800-WD02 为 USB 设备，电脑不用关机即可插入 USB 连接线，建议用户将 USB 连接线插入到电脑的主机的后面并且不要连接在 USB HUB 上，并做好标记，避免更换 USB 口后重新安装驱动程序。
- 2) USB 设备在软件工作时，不要轻易拔出，要先关闭软件再拔掉设备。如果软件在工作的时候不小心拔掉了 USB 设备，那么可以先将软件退出，拔插 USB 设备两次，然后在开启软件即可。
- 3) COME800-WD04-WD08-WD16 为 PCI 卡，安装 PCI 设备时需要先关闭计算机电源，打开机箱，连接好电话线，插入加密锁。
- 4) 打开电源，系统启动后会提示发现新硬件，并安装驱动程序，驱动程序存储安装光盘，建议用户将光盘里的所有资料 COPY 到电脑的 D, E, F 盘中的任意一个，新建文件夹并做好标识。
- 5) USB 设备和 PCI 的设备软件界面相同，功能相同，只是线路的多少有区别。

五、来电服务器的使用

1、系统启动

系统有两种启动方法，一种是随操作系统一起自动启动，二是鼠标左键双击桌面上的图标进行启动，程序启动后，会自动弹出如下图所示的界面：



注：

1. 系统启动后，只有“退出”权限的用户才可以退出并关闭系统。
2. 系统默认 D 盘为录音磁盘。
3. 右边状态信息栏中的“远程连接”项会显示当前已经登录到本系统的客户端数量。

2、用户登录

系统启动后，在以下几种情况下，程序会处于“注销”状态：

1. 系统启动后默认是注销状态；
2. 登录后，再点击“注销”；
3. 关闭主窗体后，系统也会置于注销状态，并自动最小化。



在注销状态下，点击主窗口中的登录按钮，弹出如下图所示的对话框，

选择“操作员姓名”并输入“密码”后点击确认，如果密码错误，会提示重新输入密码，直到操作员姓名与密码完全正确后，系统会正常登录，如上图所示（注：系统默认操作员姓名只有“管理员”，默认“密码”为空）。

3、系统注销

当系统登陆后，系统的登陆按钮自动变成“注销”，为了系统的安全，防止他人无意或者恶意修改系统配置或者删除录音数据，当用户离开后，一定要注销自己的登录，注销的办法有以下几种：

1. 点击“注销”按钮；
2. 关闭主窗体；
3. 过一定时间自动注销。

用户注销后，“注销”按钮将变为“登录”状态，等待用户登录。

4、系统退出

当系统登陆后，进入到系统的主界面，如果当前登录的用户有“退出”权限，主界面上的“退出”按钮会变亮，单击“退出”按钮，为了防止用户因误操作而退出系统，系统会提示是否确认退出，如果确认退出，点击“是”，否则点击“否”。

如果当前登录的用户没有退出系统的权限，将无法退出系统。

注意：在登陆的状态下，点击软件右上角的“关闭”按钮是不能退出系统的，避免因操作失误，导致软件关闭。

5、软件界面

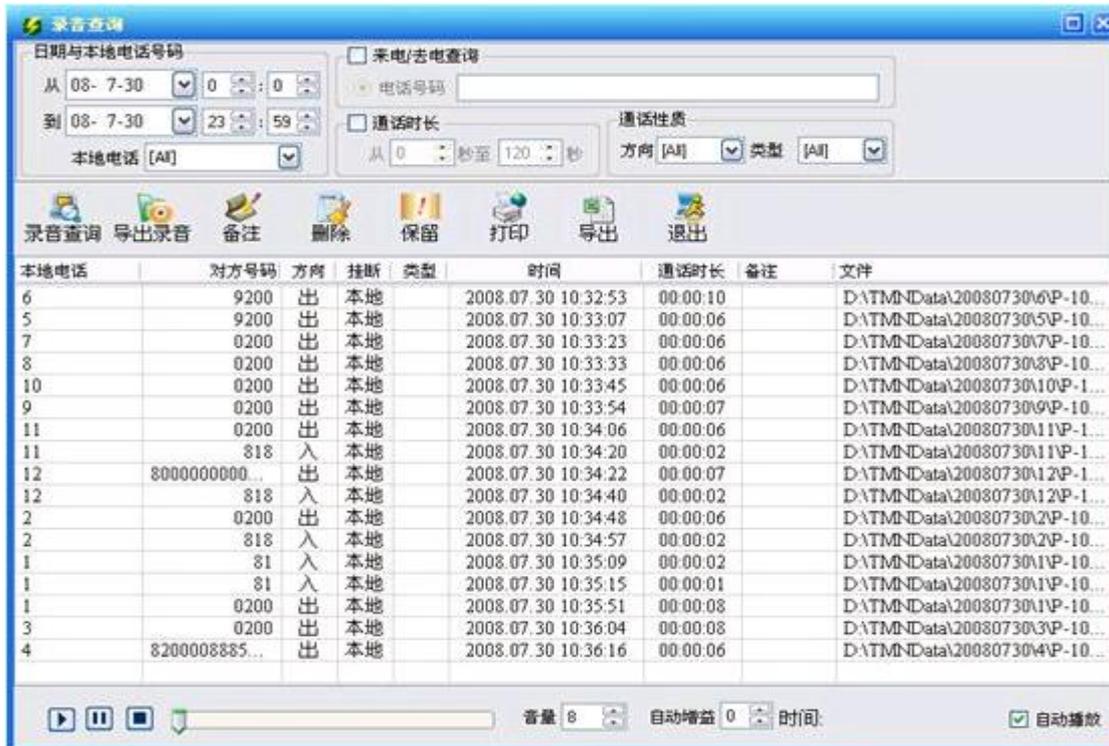
科镁来电服务器有图形界面、表格界面两种，系统默认为图形界面，如下图所示：



在图形界面下点击界面按钮，可以转换成表格形式界面；

6、录音查询

系统成功登陆后，如果当前登录的用户有查询权限，则主界面上的“查询”按钮会变亮，单击“查询”按钮，系统自动弹出录音回放窗口，如下图所示：



6.1. 日期与本地号码

日期：是指需要查询的录音日期，一次只能查询一天的录音记录，默认为当天；

本地电话：当选择并确定日期后，“本地电话”会自动查找出选定日期的当天所有打入或者打出过电话的本地电话号码，默认为“[A11]”，即所有本地电话，可以选择某一条本地电话号码进行查询。

6.2. 通话性质

方向：有“[A11]”、“打出”、“打入”三个选项，用来过滤查询电话的通话方向，如果选择“[A11]”则表示查询所有打入打出的电话；

类型：有“[A11]”、“普通”、“保留”三个选项。“保留”电话是指用户不想这条电话被系统循环时自动删除，而将此通话置与“保留”状态，没有置与“保留”状态的所有电话都是“普通”电话。

6.3. 来电、去电查询

可以根据客户的“来电、去电”号码来进行通话模糊查询。

6.4. 通话时长

用来过滤通话时长在指定范围内的所有通话记录。

注：打出电话时，通话计时是从用户摘机时开始计时，并不是从对方接通时开始计时。

6.5. 录音回放

在弹出的录音回放对话框中的文本区域选择要播放的电话录音记录，然后单击面板中的  按钮。

6.6. 录音记录排序



当用户设置好通话查询检索条件后，按 **搜索** 按钮，系统会自动查询出所有复合条件的通话记录。并按“本地电话”号码的先后顺序进行排序。

用户可以根据自己的需求对通话记录进行排序，修改的方法是点击列表记录上方的标题项就可以了，系统会根据你点击的项目进行排序，比如点击表头上的“时间”，则所有通话均按照通话的时间先后顺序由小到大进行排列，其他雷同。

6.7. 播放、暂停、停止

选中一条通话记录，再点击按钮，将音箱或耳机接到声卡放音孔上，播放进度条会自动显示当前通话的播放进度，可以用鼠标拖动播放进度条进行播放定位，点击“暂停”按钮可以暂停播放，再点击“播放”按钮播放会继续进行，点击“停止”按钮，用来停止播放录音。

6.8. 导出录音

选中需要备份的通话记录，点击“备份”按钮，选择好需要备份的路径和格式，点击“确定”，系统会将选定的通话记录备份到指定的目录下。

注：

1、备份后会生成一个新的文件，该文件是“wav 或者 mp3”格式的音频文件，可以用 windows 自带的播放工具进行播放，也可以拷贝到其他电脑上播放。

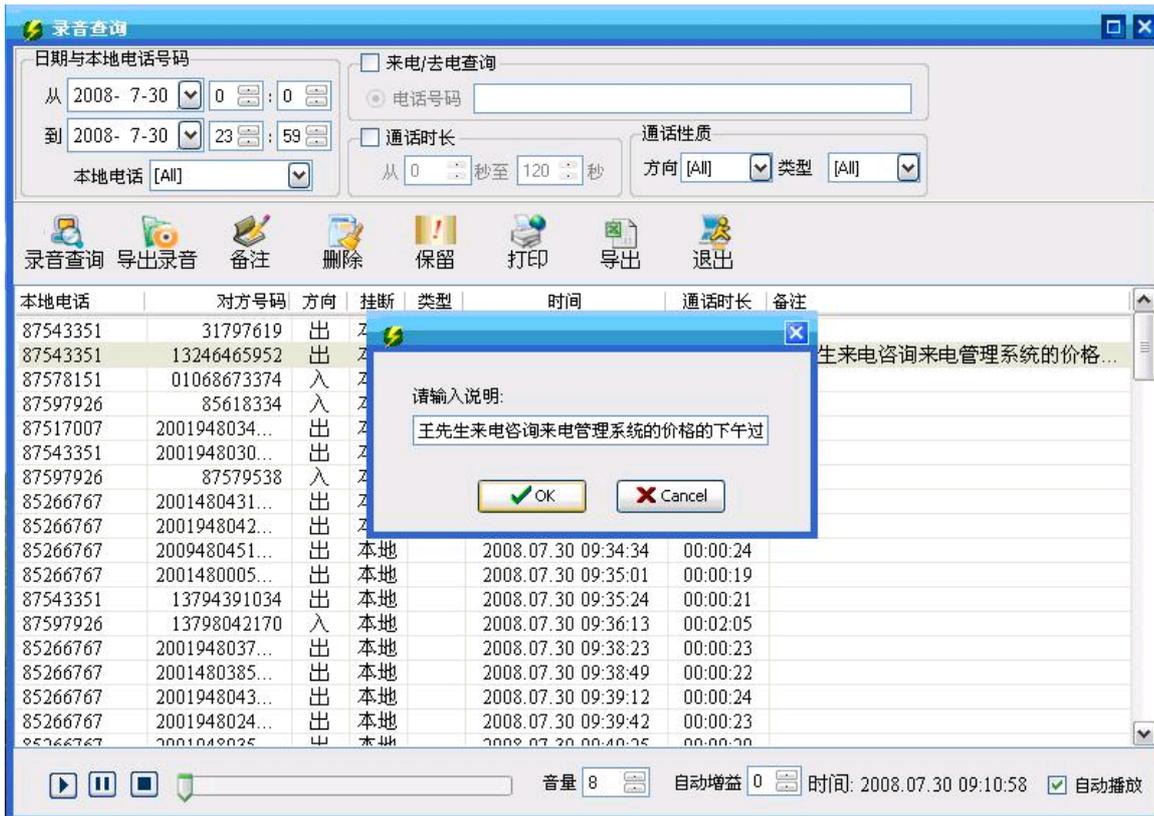
2、备份后的文件名的命名规则是：

“原文件路径-本地号码-通话日期-通话开始时间-方向-通话时长-对方号码. 文件格式”，比如备份后生成的文件名是

“D_TMNData_20050725_87597926_103104-0-0039-10000.mp3”则表示：本地电话 87597926 于 2005 年 7 月 25 日 10 点 31 分 04 秒打出电话 10000，通话时长是 39 秒。

7. 备注

选定任意录音文件，点击备注按钮，出现提示画面，然后可输入电话内容的简单记录，输入后点‘ok’



本地电话	对方号码	方向	挂断	类型	时间	通话时长	备注
87543351	31797619	出	本地		2008.07.30 08:57:29	00:04:09	
87543351	13246465952	出	本地		2008.07.30 09:10:58	00:01:16	王先生来电咨询来电管理系统的价格...

8. 删除

在查询对话框中选择需要删除的录音记录，单击当前面板中的“删除”按钮，弹出“确认是否删除”对话框，点击“确认”删除。

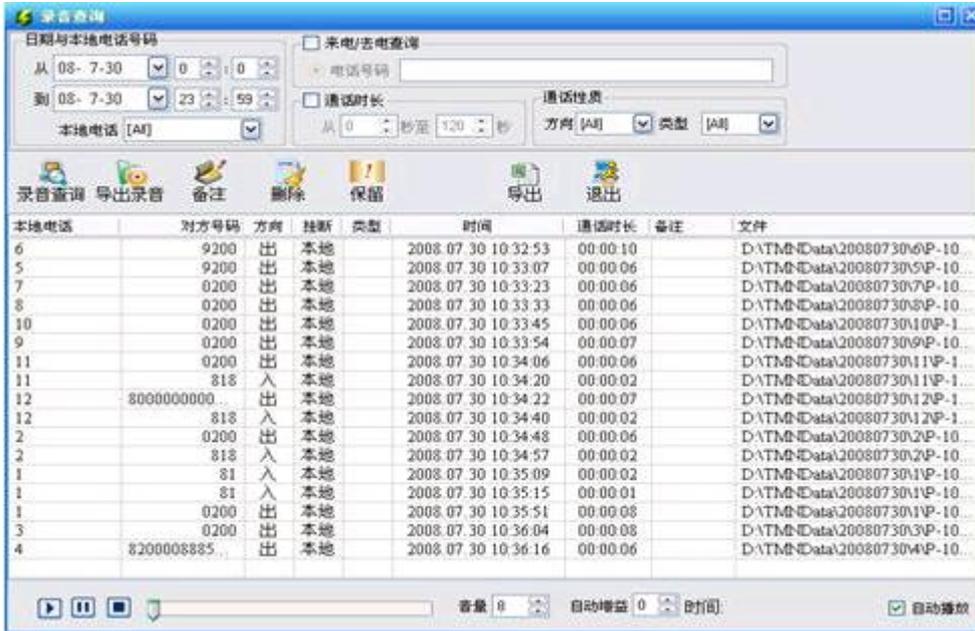
9. 保留

选择需要修改的通话记录，单击保留按钮，如下图所示，录音文件中“保留”中显示“√”，则表示修改通话类型成功。保留的作用：当电脑硬盘空间快满的时候启用了循环录音，循环录音会自动覆盖最早的录音文件，继续录音，如果有录音启用了保留，那循环录音将不会覆盖保留的通话录音文件。



10. 清单打印

如果需要将查询到的通话清单打印出来，点击界面中的“打印”按钮，会弹出如下图所示的打印预览界面：



点击预览区域，可以放大与缩小预览画面，如果有多页时，可以点击预览画面上的 按钮，来进行定位打印页；如果不需要打印，点击预览界面上的 按钮，退出打印。如果需要打印，则点击预览画面上的“打印”按钮，如果只有一页纸，则会直接打印出来，如果多页打印，系统会弹出如下界面提示选择打印的页面范围：



注：如果打印范围超出纸张范围，可以在回放界面中用鼠标调整每一栏的宽度，直到范围合适为止。

11. 导出

导出当前所搜索出的电话记录为 xls 文件保存，以备查询。如下图所示：

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	本地电话	对方号码	方向	挂断	类型	时间	通话时长	备注
2	87543351	31797619	出	本地		2008.07.30 08:57:29	00:04:09	
3	87543351	13246465952	出	本地	保留	2008.07.30 09:10:58	00:01:16	
4	87578151	01068673374	入	本地	保留	2008.07.30 09:11:28	00:00:10	
5	87597926	85618334	入	本地		2008.07.30 09:16:43	00:01:15	
6	87517007	200194803483786	出	本地		2008.07.30 09:18:00	00:01:35	
7	87543351	200194803081347	出	本地		2008.07.30 09:32:59	00:00:24	
8	87597926	87597926	入	本地		2008.07.30 09:33:28	00:00:22	
9	85266767	20014804319467	出	本地		2008.07.30 09:33:47	00:00:20	
10	85266767	200194804215017	出	本地		2008.07.30 09:34:10	00:00:23	
11	85266767	20094804513411	出	本地		2008.07.30 09:34:34	00:00:24	
12	85266767	20014800059071	出	本地		2008.07.30 09:35:01	00:00:19	
13	87543351	13794391034	出	本地		2008.07.30 09:35:24	00:00:21	
14	87597926	13798042170	入	本地		2008.07.30 09:36:13	00:02:05	
15	85266767	200194803713397	出	本地		2008.07.30 09:38:23	00:00:23	
16	85266767	20014803858028	出	本地		2008.07.30 09:38:49	00:00:22	
17	85266767	200194804368341	出	本地		2008.07.30 09:39:12	00:00:24	
18	85266767	200194802400735	出	本地		2008.07.30 09:39:42	00:00:23	
19	85266767	200194803533552	出	本地		2008.07.30 09:40:25	00:00:20	
20	87517007	200194802239407	出	本地		2008.07.30 09:40:47	00:00:37	
21	87517007	200194803303541	出	本地		2008.07.30 09:41:25	00:00:21	
22	87517007	200194804016393	出	本地		2008.07.30 09:41:48	00:00:22	
23	87597926	28296997	入	本地		2008.07.30 09:42:10	00:00:13	
24	85266767	20019480471	出	本地		2008.07.30 09:42:11	00:00:28	
25	87517007	200194804805225	出	本地		2008.07.30 09:42:40	00:00:18	
26	87517007	200194802943499	出	本地		2008.07.30 09:43:01	00:00:23	
27	85266767	057183876630	出	本地		2008.07.30 09:43:15	00:00:25	
28	87543351	200194804613917	出	本地		2008.07.30 09:43:26	00:00:18	

12. 退出

退出当前界面

13. 监听

只有当前登录用户有“监听”权限才可以进行现场监听，点击主界面上的“监听”按钮，用鼠标选择任何一路正在通话中的电话，都可以监听到当前正在通话的内容，在监听的过程中，可以用鼠标点击任何一路变更监听的通道。停止监听：再次点击“监听”按钮，当按钮弹起后，监听就停止了。

注：

- 1、只有当电话的状态为“通话”的记录才可以进行监听，否则监听时可能会出现噪音现象。
- 2、现场监听对当前正在通话的电话无任何影响。

14. 统计分析

1、已接电话

可对历史通话记录进行统计，如下图所示：

本地电话	方向	累计次数	累计时长	平均时长
85266767	出	15	00:05:30	00:00:22
85266767	入	3	00:05:30	00:01:50
87517007	出	42	00:41:44	00:00:59
87543351	出	24	00:18:00	00:00:45
87543351	入	1	00:00:45	00:00:45
87578151	入	2	00:01:50	00:00:55
87597926	入	15	00:36:06	00:02:24
88304117	出	1	00:00:15	00:00:15
88379658	出	1	00:00:27	00:00:27
88379658	入	1	00:00:08	00:00:08

可以通过组合条件“本地电话”、“日期”、“方向”、“类型”、“客户信息”、“通话时长”来组合进行查询统计

2. 未接电话

用来查询与打印未接来电电话清单，界面如下图所示：

本地电话	来电时间	来电号码
87578151	2008.07.30 16:00:59	88379658
87597926	2008.07.30 16:01:45	87517007

2.1 本地电话

可以选择任一路电话的未接来电；

2.2 日期

可以选择任意日期范围以内的未接来电记录。

当设置好查询条件后，点击“搜索”按钮，系统会列出所有符合条件的记录。

2.3 打印

可以将查询到的符合条件的记录打印出来，点击“打印”按钮就可以进入打印预览界面，具体操作方法与录音回放清单打印相同。

2.4 删除与删除所有

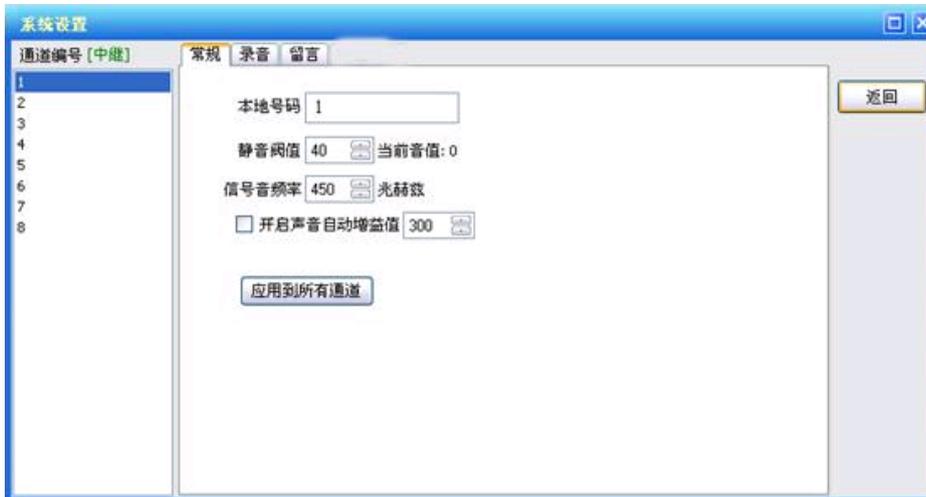
删除一条或一次性清除的未接电话记录。

3. 操作日志

详细记录每天的系统操作记录，随时查询，令管理更加方便。

15. 线路设置

只有当前登录用户有“线路设置”权限才可以进行系统设置，点击主界面上的“线路设置”按钮，弹出线路设置界面，输入本地号码、录音时段等数值。



通道编号是 1 至 8

选中任一通道编号，右边的区域会显示该通道的相关信息，

本地号码：是只与该通道相连接的电话号码。



15.1 录音模式

分压控、键控与声控三种；压控时来电号码和去电号码均显示，声控时均不显示，键控时当来电时按事先设定的按键开始录音，再按停止录音。

15.2 前缀

来电前缀是指所有打来的电话号码，前面都会多一位或者几位数字，比如汇线通电话，所有打入的电话，在来电显示号码前都会多出一个“9”，如果设置了来电前缀，则记录下来的来电显示号码就会自动将“9”截掉；拨号前缀与来电前缀类似，是指在打出电话时，在拨号前都要多拨一位或者几位号码；

是否录音：用来选择该通道是否录音或者只录打出或者只录打入，或者是不录音。

15.3 录音时间

如果选择了录音，则必须设置录音时间，默认是全天录音，系统提供三个录音时间段，第一个时间段是不选的。

16. 系统设置

只有当前登录用户有“系统”权限才可以进行系统设置，点击主界面上的“系统”按钮，弹出系统设置界面，系统设置共由六部分组成，包括“录音磁盘选择”“用户设置”“号码过滤”“用户通道权限”“来电弹出”“数据备份”功能开关“其它参数”七个部分。

16.1. 录音磁盘选择

在主界面上点击“系统设置”后，默认进入录音磁盘选择，默认：D:\ 如下图所示：



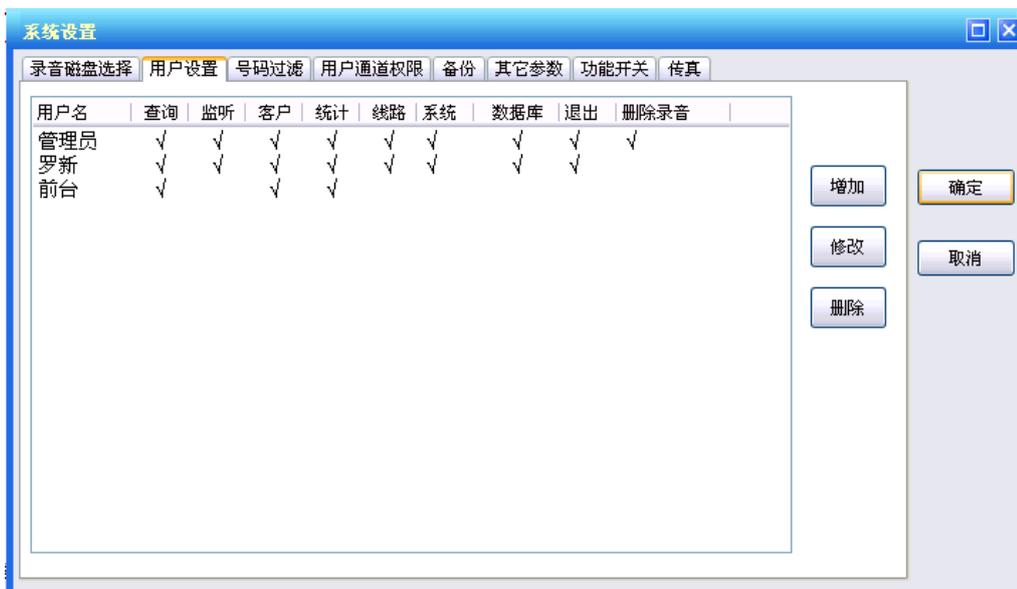
用户可以根据自己的实际情况选择录音存储的硬盘，硬盘可以是逻辑盘、网络映射盘等，只要是操作系统认识的存储设备，都可以设置进去。用户不一定需要将所有存储盘都选择上，可以根据需要存储的时长、以电话数量与通话时长来计算需要的磁盘空间。

注：

- 1、用户至少需要设置一个录音磁盘，如果没有选择磁盘，所有通道将不会录音。
2. 磁盘剩余空间或者总空间为 -1 表示磁盘无法读取，比如光驱、磁盘损坏、格式不正确或者未格式化等。

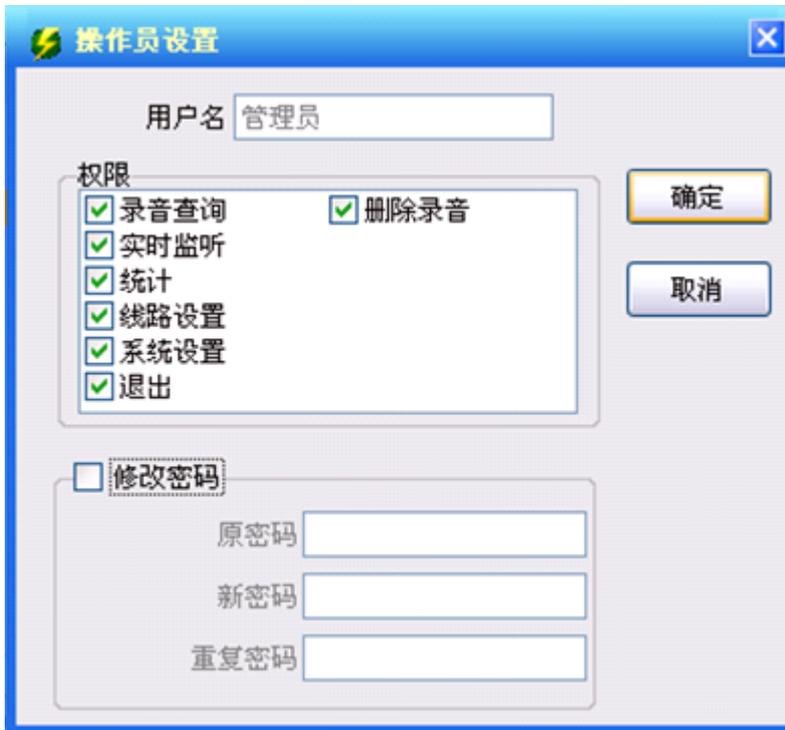
16.2. 用户设置

可根据实际需要，可为每个用户分配不同的用户权限，如下图所示：



16.3. 增加用户

在对话框中点击“增加”，会弹出如下图所示的对话框：



输入用户名及选择相应权限，还可以给新增加的用户指定密码，然后点击“确定”。

16.4. 修改用户

先选中需要修改的用户，然后在对话框中点击“修改”，或者直接在用户名上双击鼠标左键，会弹出如下图所示的对话框：



修改用户时，用户名是不能修改的，只能修改权限与设置新密码。

18. 用户权限通道

用户权限通道是用来设置客户端的功能使用权限，一旦服务端有电话打入时，系统将通过网络通知已经成功登录的客户端，并在客户端及时弹出来电客户的基本信息，具体设置界面见下图：



19. 录音备份

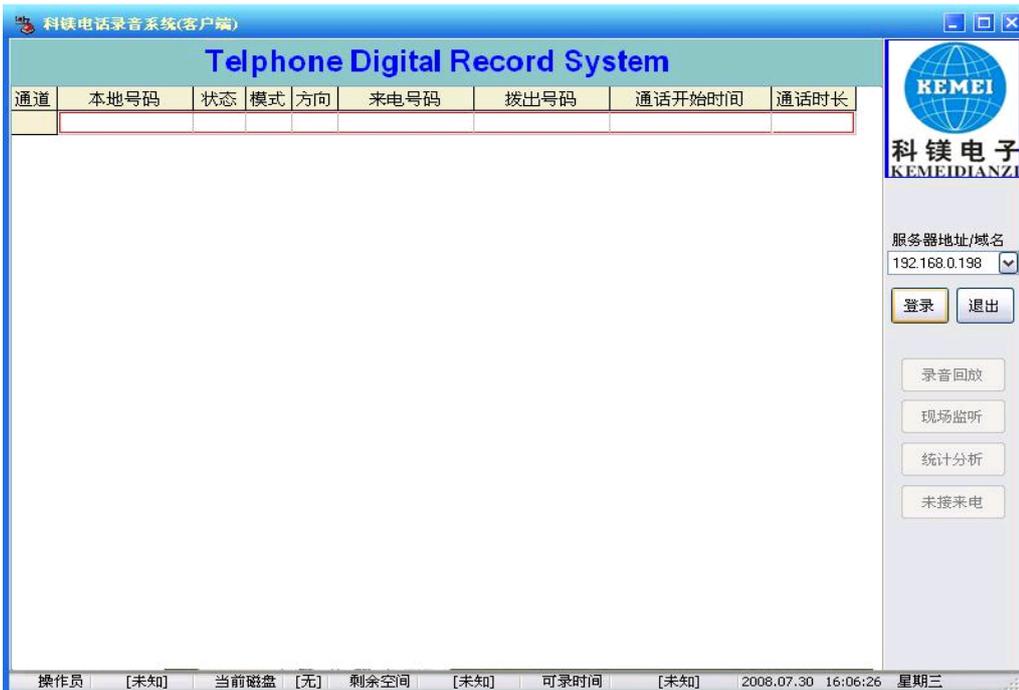
录音备份选项详见下图：



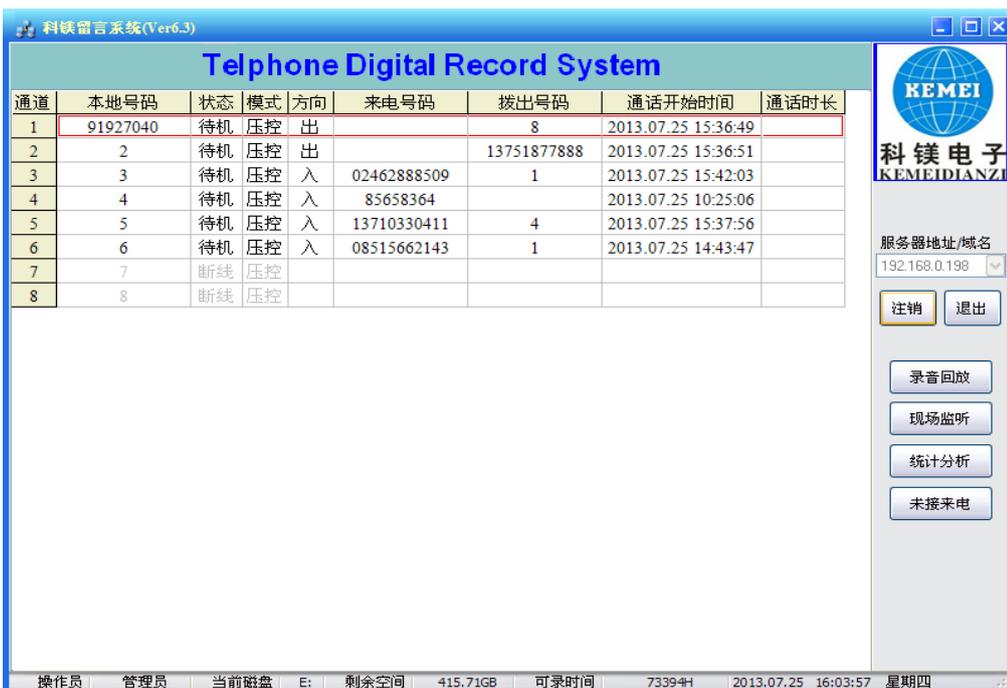
20. 远程查询录音——客户端系统

本系统支持网络远程录音监听和查看及回放，用户需要进行以下操作：

1. 进入路由器，打开路由器的 9090 9091 9092 9093 9094 五个端口
2. 输入服务器的 IP 地址，点击“登录”
3. 登录后即可查询录音、现场监听、统计分析、未接来电内容。注：外部网远程查询录音，服务器需要有固定的 IP 地址或者域名（花生壳或其他）。



进入系统后，界面如下：



六、外卖通后台设置

外卖通网站订餐界面显示的所有内容都要通过后台才能设置。此设置包括来电弹屏及小票打印机，3G 无线打印机。

1、座席来电弹屏设置

1.1、打开 www.57wm.cn (科镁公司提供的测试网站)，如下图所示：



1.2、点击网站下面的员工通道：

输入用户名和密码，默认的用户 `admin` 密码 `admin`;用户进入后台可自行修改。



1.3、用户名密码正确，显示如下：



1.4、打开系统设置—插件下载

相关插件下载

<p>来电弹屏插件</p>	<p>设备类型 <input type="radio"/> 来电卡 <input type="radio"/> 来电盒</p> <p>使用说明 解压后运行 <code>regist.bat</code> 注册。</p>
<p>小票打印机驱动</p>	<p>纸张类型 <input type="radio"/> 58mm <input type="radio"/> 80mm <input type="radio"/> win7(64位) 80mm</p> <p>使用说明 如果打印机不是佳博打印机，那么您无需下载。</p>
<p>打印插件环境</p>	<p>软件名称 <code>framework 2.0</code></p> <p>使用说明 打印订单小票必须安装。</p>
<p>小票打印插件</p>	<p>软件名称 <code>PrintActiveX 2.0.3.2</code></p> <p>使用说明 安装打印插件前必须先安装 打印插件环境。</p>

注意事项:

COME800-WD01,WD02 选择来电盒, COME800-WD04,08,16 选择来电卡, 下载完毕要安装。如果用户是自己购买的小票打印机, 则不用下载此插件, 此插件仅用于佳博小票打印机驱动。只有分店连接打印机的电脑需要下载打印插件环境和小票打印插件, 其它电脑无需下载。

1.5、安装好来电插件后, 打开系统设置—来电设置, 如下图:



来电设置 关闭

来电服务器IP:
例如: 192.168.0.198

来电线路显示:
多条线路用逗号(,)隔开, 例如: 1,2,3

说明:

首先要确定来电服务器软件已经打开, 呼入呼出的电脑均能正常显示;

来电服务器 IP: 为安装来电显示器的那台电脑的 IP 地址;

来电线路显示: 如果这台电脑希望第 5 条电话来电弹屏, 则只需要输入 5 即可,

2、打印机设置

2.1、小票模板: 这里可以设置打印小票上的 LOGO 公司图标, 打印份数, 默认折扣, 和广告欢迎词。



打印设置 关闭

小票模板 打印机设置 其他设置 订餐短信

小票LOGO: 

小票标题:

打印份数: 份

默认折扣: 折

欢迎词:

2.2、打印机设置

一台电脑可以设置 4 个小票打印机，点击打印机后面的小图标即可选择，前提是打印机已经正确安装，并能测试打印。

选择打印机的纸张类型 57MM,80MM;

打印设置 关闭

小票模板 | **打印机设置** | 其他设置 | 订餐短信

打印机类型: 普通打印机 无线打印机

厨房打印机: GP-80250 (副本 1) 

收银打印机: Microsoft XPS Document Writer 

其他打印机: Microsoft XPS Document Writer 

其他打印机: Microsoft XPS Document Writer 

纸张类型: 57mm 80mm

如果用户购买的是 3G 无线打印机，需要到无线打印机平台先注册，才能获取用户编号，用户 ID 和 API 密钥，并根据打印机纸张大小选择对应的打印宽度。

打印设置 关闭

小票模板 | **打印机设置** | 其他设置 | 订餐短信

打印机类型: 普通打印机 无线打印机

终端编号: 46000924

用户ID: 2885

API密钥: ●●●●●●●●

纸张类型: 57mm 80mm

2.3、小票打印其它设置

这里可以选择是否打印 LOGO,如果选择“打印是否要发票”，则打印的小票都是默认有发票，只有需要打印的电脑才选择开始订餐自己不打印。顾客显示屏用于堂食点餐显示金额和找零。



打印规则：

- 1、一家店 AB 两个用户，B 电脑安装一台打印机，A 电脑需要勾选“开始订餐自己不打印”，否则会打印订票失败，B 电脑默认打印。
- 2、远程打印：在用户管理—角色管理中将分店的其它权限—远程打印-打勾。此功能选择后可以接收并打印总店下的订单，前提是此电脑要正确安装小票打印机。
- 3、同属一家店的几个用户，如果只有一台打印机，只需一台电脑设置即可。



3、分店设置

科镁外卖通可以开通多个分店和送餐点，每个每店的菜单都可以相同或者不一样。系统根据客户注册地址所对应的分店，登录系统后，只显示该店的菜单。

3.1 开通一家分店

点击分店管理—分店设置，增加分店名称，店长姓名，分店电话，是否默认为网站首页，以及此分店是否开通网站订餐。

分店

查询:

<input type="checkbox"/>	分店	店长	电话	网站状态
<input type="checkbox"/>	总店 (默认首页)			<input checked="" type="checkbox"/> 已开通

首页 [上一页](#) [下一页](#) 尾页 页码: 每页15条数据 共有1条数据 当前为第1页 共1页

增加分店

分店名称:

店长姓名:

分店电话:

默认首页: 是 否

网站状态: 开启 关闭

3.2 送餐区域管理

针对这家分店，把店周边的几幢大厦划分为 A,B,C,D 几个区域，例如 A 区为 5-10 分钟送餐区，B 区为 10-30 分钟送餐，C 区为 30-60 分钟送餐区，这样分区的好处更有利于派单管理，送餐，用于中央厨房管理模式时，可以批量打印一个区的所有订单，用于客户电话订餐时。

送餐区域

总店

<input type="checkbox"/>	送餐区域	区域范围
<input type="checkbox"/>	总店区2	龙苑大厦,好又多,你好,这里是
<input type="checkbox"/>	总店区1	1,2,3,3,4,5,6,7,8,9,0,11

首页 [上一页](#) [下一页](#) 尾页 页码: 每页15条数据 共有2条数据 当前为第1页 共1页

3.3 网站订餐范围

此功能用于客户在网上注册用户及选择分店地址时，我们首先要定义该店所处的位置及送餐范围，如果不在送餐范围内的客户就不能注册，避免因距离不能送餐而产生的纠纷。

送餐范围设置

分店： 总店 地区： 广东省 广州市 天河区 保存

地址： 查询 新增 修改 删除

□	街道地址	送餐范围	门牌说明
<input type="checkbox"/>	广东省广州市天河区太平洋电脑城	全场可送A期、B期均可派送	
<input type="checkbox"/>	广东省广州市天河区新赛格电子城	全场可送	
<input type="checkbox"/>	广东省广州市天河区龙苑大厦	A1-A2-A3整栋可送	
<input type="checkbox"/>	广东省广州市天河区龙口西路	全路段可送	全部
<input type="checkbox"/>	广东省广州市天河区天河东路	好又多	门牌号1-100号，其中50-100号不送
<input type="checkbox"/>	广东省广州市天河区天河路	全部可送	

[首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 页码： 跳转 每页15条数据 共有6条数据 当前为第1页 共1页

增加地址 关闭

广东省 广州市 天河区 总店

街道地址： 例如：天河路，天河东路

门牌说明： 例如：门牌号1-100号，其中50-100号不送。

送餐楼层：

多个楼层地址逗号(,)隔开

保存 取消

点击新增输入分店周边每个可送餐街道的名称，例如天河路，300号-500号之间，1-20楼，有些写字楼，保安不给送餐工坐客梯，只给走货梯。货梯又慢，无奈之下，送餐员可能爬楼梯，所以太高的楼层如果保安不配合，就不能送餐。

3.4 常用地址管理

客户电话时通过常用地址设置，方便接单员快速录入客户信息，只需要输入 gz 两个字母，所有包括广州的常用地址都会显示出来，列出最近似的数据供选择。

	常用地址	拼音字母	访问次数	操作
<input type="checkbox"/>	广州市天河区天河路551号龙苑大厦	gzsthqthl551hlydx	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	广州市天河区天河路547号保利中辰广场	gzsthqthl547hblzcg	0	编辑 删除

总共记录：2 条

在开始订餐，送餐地址这里输入 gz,系统立即匹配出相关结果，如下图所示：

来电信息

客户名称： 来电号码：

单位名称： 送餐店铺： 总店

送餐地址： gz

菜单类别

- 广州市天河区天河路551号龙苑大厦
- 商务套餐 广州市天河区天河路547号保利中辰广场

3.5、分店菜单设置

分店菜单设置，准备好菜单图片，图片不要太大，以 228*168 为标准，图片太大会影响客户的访问速度。

3.5.1、菜单类别管理

首先要把菜单分好类，选择对应的分店，点击编辑可修改当前类别，如下图所示：

菜单类别管理 关闭

总店

选择	菜单类别	操作
<input type="checkbox"/>	商务套餐	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	人气套餐	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	老火靓汤	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	新品推荐	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	单点小菜	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	开心饮料	编辑 删除

总共记录：6 条

3.5.2、菜单图片管理

这里可以管理所有的菜单图片，先将菜的图片设计好，标准大小为 228*168，图片格式为 JPG，

菜单图片管理 总店

总店 ▾
 全选
 反选
 删除
 上传

 奥尔良烤翅饭 ¥13.00 <input checked="" type="checkbox"/> 奥尔良烤翅饭.jpg	 奥尔良烤翅中 原单 1.5元 (1个) <input checked="" type="checkbox"/> 奥尔良烤翅中.jpg	 奥尔良腿扒饭 ¥12.00 <input checked="" type="checkbox"/> 奥尔良腿扒2.jpg	 冰爽芬达 3元 <input checked="" type="checkbox"/> 冰爽芬达.jpg	 番茄炒蛋饭 ¥10.00 <input checked="" type="checkbox"/> 番茄炒蛋2.jpg	 风味鱼排 原单 1.0元 (1个) <input checked="" type="checkbox"/> 风味鱼排.jpg
 风味猪脚饭 ¥15.00 <input checked="" type="checkbox"/> 风味猪手2.jpg	 宫保鸡丁 <input checked="" type="checkbox"/> 宫保鸡丁.jpg	 豉汁凉瓜焖排骨饭 ¥12.00 <input checked="" type="checkbox"/> 豉汁凉瓜焖排骨2.jpg	 韩味牛肉饭 ¥12.00 <input checked="" type="checkbox"/> 韩味牛肉饭.jpg	 黑椒鸡扒饭 ¥12.00 <input checked="" type="checkbox"/> 黑椒鸡扒2.jpg	 黑椒牛仔肉套餐 ¥18.00 <input checked="" type="checkbox"/> 黑椒牛仔肉2.jpg
 黑椒猪扒饭 ¥15.00 <input checked="" type="checkbox"/> 黑椒猪扒2.jpg	 鸡腿拼外婆菜饭 ¥12.00 <input checked="" type="checkbox"/> 鸡腿拼外婆菜2.jpg	 家常豆腐饭 ¥10.00 <input checked="" type="checkbox"/> 家常豆腐2.jpg	 酱香鸭饭 ¥11.00 <input checked="" type="checkbox"/> 酱香鸭2.jpg	 咖喱鸡肉饭 <input checked="" type="checkbox"/> 咖喱鸡肉饭.jpg	 可口可乐 3元 <input checked="" type="checkbox"/> 可口可乐.jpg

点击上传，选择图片在本地电脑的位置，即可上传：

上传文件

选择文件
清空
上传

CHALLS 工作室

3.5.3、菜单管理

点击菜单管理进入如下界面，这里显示一个分店所有的菜单列表，可以查询，增加，删除菜单。

菜单管理

总店 <input type="button" value="▼"/> 菜单类别: 全部 <input type="button" value="▼"/> 名称/序号: <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/> <input type="button" value="增加"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="刷新"/>								
<input type="checkbox"/>	图片	菜单名称	序号	类别	单价	库存	推荐	操作
<input type="checkbox"/>		竹丝鸡汤	Z002	老火靓汤	5.00	101 份	否	编辑 进货
<input type="checkbox"/>		云耳冬菇蒸鸡饭	Y004	商务套餐	12.00	96 份	是	编辑 进货
<input type="checkbox"/>		玉米肉饼饭	Y003	人气套餐	10.00	98 份	是	编辑 进货
<input type="checkbox"/>		鱼香土豆鸡柳饭	Y002	新品推荐	12.00	95 份	是	编辑 进货
<input type="checkbox"/>		雪蛤炖银耳	X002	老火靓汤	5.00	100 份	否	编辑 进货
<input type="checkbox"/>		香芋薯块	X004	商务套餐	1.50	100 份	否	编辑 进货

当前菜单推荐为是，则显示在网站订餐的最默认首页。点击进货，可以手工增加库存数量。

进货		关闭	
序号:	Z002		
名称:	竹丝鸡汤		
库存:	101		
进货数量:	<input type="text" value="50"/>	<input type="button" value="常用数量"/>	<input type="button" value="▼"/>
<input type="button" value="进货"/>		<input type="button" value="关闭"/>	

3.5.4、库存管理

库存管理有 2 种方法，一是通过上图手工单个增加，还可以通过系统每天自己更新：

菜单库存管理

查询条件: 总店 <input type="button" value="▼"/> 类别: 全部 <input type="button" value="▼"/> 名称/序号: <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/>						
批量设置: <input type="button" value="开启"/> <input type="button" value="关闭"/> 每天预备数量(份): <input type="text" value="100"/> <input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="立即更新"/>						
<input type="checkbox"/>	图片	菜单名称	单价	当前库存	每日更新	更新库存
<input type="checkbox"/>		竹丝鸡汤	5.00	101 份	<input type="button" value="已开启"/>	10
<input type="checkbox"/>		云耳冬菇蒸鸡饭	12.00	96 份	<input type="button" value="已关闭"/>	0

3.5.5、菜单上架下架

在网站订餐---菜单上架下架，只有上架的菜品，才会显示在订餐网站上。

总店	菜单类别：全部	名称/序号：	<input type="radio"/> 销售中 <input type="radio"/> 已下架	<input type="button" value="查询"/>	<input type="button" value="下架"/>			
<input type="checkbox"/>	图片	菜单名称	序号	类别	单价	库存	推荐	操作
<input type="checkbox"/>		竹丝鸡汤	Z002	老火靓汤	5.00	101 份	否	下架
<input type="checkbox"/>		云耳冬菇蒸鸡饭	Y004	商务套餐	12.00	96 份	是	下架
<input type="checkbox"/>		玉米肉饼饭	Y003	人气套餐	10.00	98 份	是	下架
<input type="checkbox"/>		鱼香土豆鸡柳饭	Y002	新品推荐	12.00	95 份	是	下架
<input type="checkbox"/>		雪蛤炖银耳	X002	老火靓汤	5.00	100 份	否	下架

4、客户管理



点击网站订餐中的客户资料，可以增加，修改，删除客户资料，也可以批量导入客户资料。

<input type="button" value="增加"/>	<input type="button" value="删除"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="订餐"/>	<input type="button" value="导入"/>	<input type="button" value="导出"/>				
<input type="text"/>	<input type="button" value="快速查询"/>	<input type="button" value="高级查询"/>							
<input type="checkbox"/>	VIP	电话号码	编号	客户名称	性别	分店	送餐地址	单位名称	积分
<input type="checkbox"/>		13258745874	k201308130001	asdfasdf		总店	广东省广州市天河区天河路100		580
<input type="checkbox"/>		13305322689	k201308120001	ww		总店	广东省广州市天河区天河东路111		370
<input type="checkbox"/>		23423424	c201308100001	2342	未知	总店	test		2960
<input type="checkbox"/>		13853282689	k201308080001	王伟		总店	广东省广州市天河区天河东路111		460

导入客户资料，首先要下载模板，将客户资料复制到 EXCEL 表格，默认为 OFFICE2003

上传客户资料										<input type="button" value="关闭"/>
上传客户资料										
选择文件：										<input type="button" value="浏览..."/>
客户名称 性别 生日 送餐地址 单位名称 单位地址 初始积分 登记日期 送餐区域 分店 备注 点此下载模板										
<input type="button" value="确定"/>					<input type="button" value="关闭"/>					

5、订单管理

订单管理分为：我的接单，和订单查询



5.1、点击后台管理界面中 **我的接单** 的，这里可以统计当前接线员，今天所有接的电话订单。

我的接单 我今天的所有订单

订单号:

<input type="checkbox"/>	订单号	客户名称	联系电话	订餐时间	总金额	总份数	送餐地址	订单类型
<input type="checkbox"/>	w201308130001	asdfasdf	13258745874	14:25	58	5	广东省广州市天河区天河路100	网站 - 餐到付款

首页 [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 页码: 每页15条数据 共有1条数据 当前为第1页 共1页



5.2、点击后台管理界面中的**当日订单**，这里显示所有接线人员的，今天的所有订单，方便查询；

当日订单 总店今天的所有订单

订单号:

<input type="checkbox"/>	订单号	客户名称	联系电话	订餐时间	总金额	总份数	送餐地址	订单类型
<input type="checkbox"/>	t201308130001	王小姐	85265667	15:11	87	5	龙苑2208	电话 - 餐到付款
<input type="checkbox"/>	w201308130001	asdfasdf	13258745874	14:25	58	5	广东省广州市天河区天河路100	网站 - 餐到付款

首页 [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 页码: 每页15条数据 共有2条数据 当前为第1页 共1页



5.3、点击后台管理界面中的**订单查询**，可根据时间段，客户名称，来电号码，送餐员等查询。

订单查询 管理所有订单

<input type="checkbox"/>	订单号	客户名称	联系电话	订餐时间	总金额	总份数	送餐地址
<input type="checkbox"/>	t201308130001	王小姐	85265667	2013年08月13日 15:11	87	5	龙苑2208
<input type="checkbox"/>	w201308130001	asdfasdf	13258745874	2013年08月13日 14:25	58	5	广东省广州市天河区天河路100

订单数: 2 总份数: 10 总金额: 145元

首页 [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 页码:

订单高级查询

订单日期: 结束日期:
 订单号:
 客户名称:
 送餐类型: 订单状态:
 分店: 接线员:
 送餐员: 订单类型:
 送餐地址: 发票: 有 无

6、人员管理

人员管理分为，用户管理和送餐员管理；

6.1、用户管理，是由角色管理和用户组成；角色管理可以理解成职务，在一家店，先建立好职务职能，规定哪些岗位可以干什么事。例如，店长，接线员。

角色管理
关闭

角色名称:
备注:

增加
删除
授权

<input type="checkbox"/>	角色名称	备注
<input type="checkbox"/>	超级管理员	管理员拥有最高权限
<input type="checkbox"/>	分店	
<input type="checkbox"/>	接线员	

总计 3 个角色

通过授权来给店长，接线员定义工作内容：

角色授权
关闭

选择角色，设置权限：

角色名称

分店

接线员

分店

快速定位：[常用功能](#) [其他权限](#) [系统设置](#) [网站订餐](#) [用户管理](#) [分店管理](#) [统计分析](#) [帮助](#)

常用功能 全选 反选 不选

我的接单	<input type="checkbox"/> 常用功能	<input type="checkbox"/> 查询	<input type="checkbox"/> 查看	<input type="checkbox"/> 修改	<input type="checkbox"/> 删除	<input type="checkbox"/> 打印	<input type="checkbox"/> 导出
	<input type="checkbox"/> 改总金额	<input type="checkbox"/> 作废					
开始订餐	<input type="checkbox"/> 常用功能	<input type="checkbox"/> 新增	<input type="checkbox"/> 分店				
堂食订餐	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 新增	<input type="checkbox"/> 分店				
当日订单	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 查询	<input checked="" type="checkbox"/> 查看	<input checked="" type="checkbox"/> 修改	<input checked="" type="checkbox"/> 删除	<input checked="" type="checkbox"/> 导出	<input checked="" type="checkbox"/> 打印
	<input checked="" type="checkbox"/> 作废						
回单结算	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 结算					
积分管理	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能						
订单查询	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 查询	<input checked="" type="checkbox"/> 打印	<input checked="" type="checkbox"/> 删除	<input checked="" type="checkbox"/> 导出	<input type="checkbox"/> 分店	<input checked="" type="checkbox"/> 作废
退单列表	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 删除	<input type="checkbox"/> 分店				
销售统计	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input type="checkbox"/> 分店					
销售图表	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 统计	<input type="checkbox"/> 分店	<input checked="" type="checkbox"/> 导出			
点菜统计	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 统计	<input checked="" type="checkbox"/> 导出	<input type="checkbox"/> 分店			
客户排名	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input checked="" type="checkbox"/> 统计	<input type="checkbox"/> 分店				
客户点菜统计	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input type="checkbox"/> 分店					
派单管理	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能						
订单日志	<input checked="" type="checkbox"/> 常用功能	<input type="checkbox"/> 分店	<input checked="" type="checkbox"/> 删除				
坐席状态	<input type="checkbox"/> 常用功能						

44

增加用户和密码，再对应到角色

操作员及权限
关闭

<input type="checkbox"/>	登录账号	真实姓名	角色	所属分店	改单密码	锁屏密码
<input type="checkbox"/>	admin	admin	超级管理员	总店	admin	admin

最大用户数: 30 个， 剩余 29 个

点击新增，将新建的用户指定到所属分店，在该分店的角色，登录密码，改单密码等。

修改操作员
关闭

修改操作员

基本信息

登录账号: admin

真实姓名*:

分店*: ▼

角色*: ▼

来电设置

来电服务器:

来电线路:

修改密码

登录密码:

锁屏密码:

改单密码:

6.2、送餐员管理

点击用户管理—送餐员管理，显示下图：

送餐员管理 关闭						
<input type="button" value="增加"/>		<input type="button" value="删除"/>				
选择	姓名	电话	今日派单次数	总计派单次数	备注	操作
<input type="checkbox"/>	小陈	13724111	0	37		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	小张		0	2		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	小王		0	3		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	小李		0	1		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	小邓		0	1		编辑 删除

此功能方便为送餐员快速结算提成。显示今日派单次数。

7、统计分析

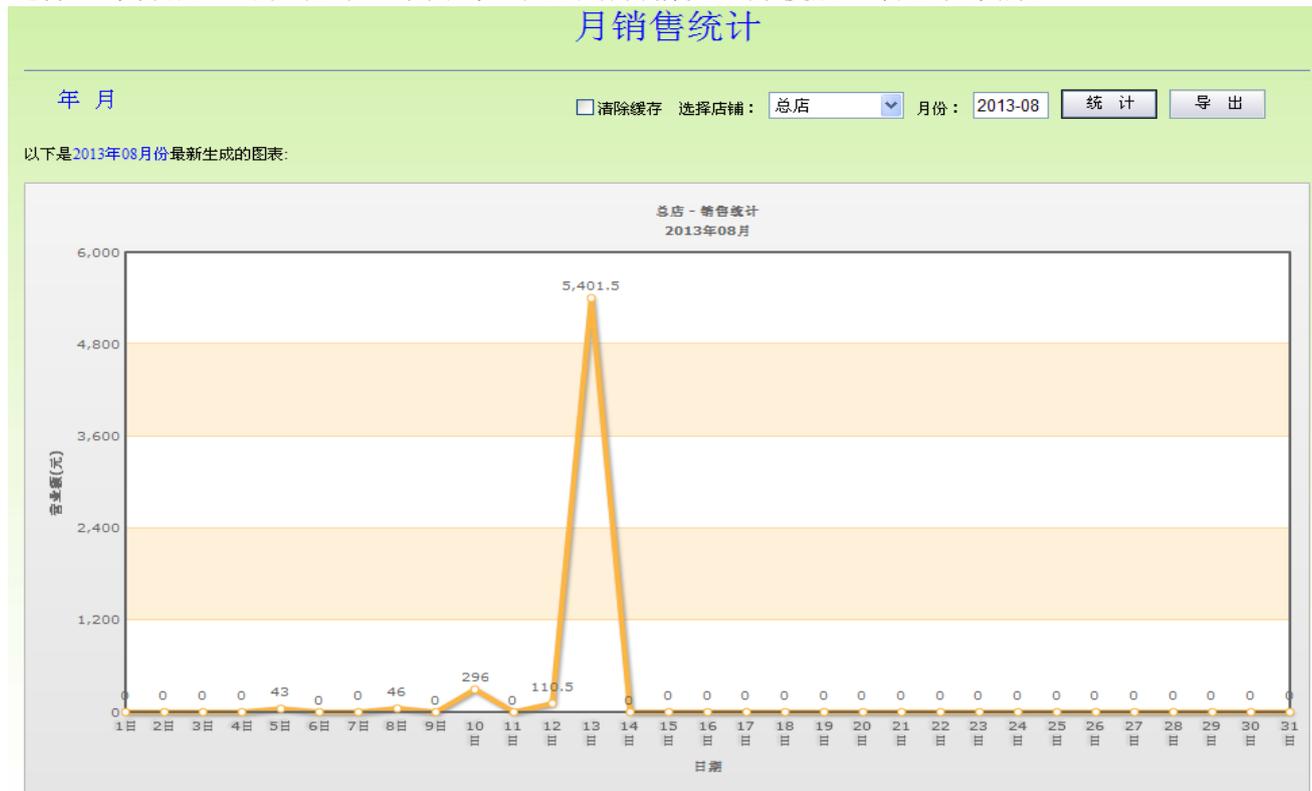
7.1、销售统计

可以根据年，月，周，日进行统计销售情况，细为分总营业额，送餐费，订单数，退单数。



7.2、销售图表

选择一家分店，可以统计一个月每一天的销售情况，方便店长管理及决策。



7.3、点菜统计

这里可以统计某个菜，在一段时间内，共卖出多少份。

点菜统计 今天 本周 本月

分店：

起止时间： — 分时段： —

菜单名称： 统计退单

以下是 **本周** 的菜单统计结果，总金额不包含优惠信息，仅供参考。

菜单名称	数量	金额
香辣虾套餐	100	2500.00
香煎龙俐鱼扒饭	30	600.00
香辣爽条饭	21	294.00
云耳冬菇菜鸡饭	23	276.00
鱼香土豆鸡柳饭	20	240.00
玉米肉饼饭	23	230.00
茄汁猪扒套餐	8	176.00
黑椒牛仔肉套餐	9	162.00
外婆菜炒蛋饭	12	120.00
韩味牛肉饭	9	112.50
风味猪脚饭	7	105.00
沙茶玉子豆腐饭	10	100.00
宫爆鸡丁	6	90.00
黑椒鸡扒饭	7	84.00
奥尔良腿扒饭	7	84.00
番茄炒蛋饭	8	80.00
豉汁凉瓜排骨饭	6	72.00
鸡腿拼外婆菜饭	6	72.00
黑椒猪扒饭	4	60.00
肉酱捞饭	3	33.00
奥尔良烤翅饭	1	13.00
三鲜汤	1	5.00
奥尔良烤翅	1	1.50

总数量： 322 总金额： 5510.00 元

7.4、客户排名

通过此表，可以看到哪个客户消费最高，哪个客户才是真正的VIP客户。

客户排名

订餐日期： — 电话号码： 消费前

名客户姓名： 送餐地址： 分店：

序号	客户编号	客户名称	送餐地址	消费总额	累计积分
1	k201308130002	张三	广东省广州市天河区天河路123	5256.50	1388
2	c201308100001	2342	test	296.00	2960
3	c201308130001	王小姐	龙苑2208	87.00	870
4	k201308130001	asdfasdf	广东省广州市天河区天河路100	58.00	580
5	k201308080001	王伟	广东省广州市天河区天河东路111	46.00	460
6	k201308120001	www	广东省广州市天河区天河东路111	37.00	370
7	c201308120001	烦烦烦	广州市天河区天河路551号龙苑大厦	14.00	140

消费总计：5794.5元

7.5、客户点菜统计

想知道某个客户最喜欢吃哪些菜品，通过客户点菜统计，一目了然。

客户点菜统计

订餐日期： ~ *客户编号：

菜单名称： 分店：

客户点菜统计

菜名

7.6、订单日志

通过订单日志，可以跟踪一张订单从开始下单到最后，共有多少人修改过，是谁改的，改之前是多少份，多少金额，修改之后，是多少份多少金额，都清清楚楚，防止员工作弊。

订单日志查询 快速查询只能查询当天的订单日志，输入订单号，可以查询出该订单的所有修改记录。

<input type="checkbox"/>	操作时间	操作	操作员	订单号	总金额	总份数	客户名称	联系电话	订餐时间
<input type="checkbox"/>	2013-08-14 10:29:07	修改	admin	t201308140001	97	7	张三	13719389768	2013-08-14 10:22:56
<input type="checkbox"/>	2013-08-14 10:28:44	修改	admin	t201308140001	62	4	张三	13719389768	2013-08-14 10:22:56
<input type="checkbox"/>	2013-08-14 10:22:56	新增	admin	t201308140001	94	6	张三	13719389768	2013-08-14 10:22:56

首页 上一页 下一页 尾页 页码: 每页12条数据 共有3条数据 当前为第1页 共1页

7.7、座席状态

到了中午 11 点，作为店长要看一下其它分店的人员有没有打开电脑，网络是否通畅，通过座席状态，可以看到如下图：

用户名	<input type="text"/>	分店	全部 <input type="button" value="v"/>	<input type="checkbox"/> 只显示在线	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="查询"/>
编号	用户名	角色	状态	分店		
1	admin	超级管理员		总店		
59	lh	分店		总店		
60	LY	超级管理员		总店		

总共记录：3条

7.8、催单记录

如果客户订餐后 30 分钟还没有送到，一般情况下都会打电话过去催单，有可能是分店打菜人员把单给搞错了，漏掉了，通过催单二次打印，接线员能第一时间通知到分店，加快速度，否则客户将会投诉。

订单号: t201308140002

客户信息
客户编号: c201308140001 客户名称: 555 联系电话: 87517007 送餐店铺: 总店 送餐时间:

订单信息

订单号:	t201308140002	总金额:	94	结算方式:		原总金额:	92
下单时间:	2013-08-14 10:58:33	是否要发票:	不要	操作员:	admin	折扣:	1
送餐费方案:	方案四	送餐费金额:	2元	送餐区域:	总店区1	快餐类型:	外卖
送餐地址:	555						
订单备注:							

派单信息
派单状态: 未派单 派单时间: 送餐员: 送餐员电话:

通过系统统计---催单记录，能看到一个月内的客人催单情况，如果催单次数过多，说明送餐派送环节有问题，需要及时更正。

催单记录

日期: ~ 订单号: 用户名: 分店:

订单号	客户名称	联系电话	订餐时间	催单时间	分店	总金额	订单状态
t201308140002	555	87517007	2013-8-14 10:58:33	2013-8-14 11:00:55	总店	94.00	未派单
t201308140002	555	87517007	2013-8-14 10:58:33	2013-8-14 11:09:09	总店	94.00	未派单

7.9、打印记录

在统计分析---打印记录中看到哪些订单已经打印，哪些订单没有打印，如果打印机故障，没有打印成功，在这里能补单打印。

打印管理 管理所有订单打印记录

<input type="checkbox"/>	订单号	下单时间	总金额	份数	状态	类型	分店	结果	打印用户	打印时间
<input type="checkbox"/>	t201308140002	2013-8-14 11:09:09	94	0	未打印	催单	总店			
<input type="checkbox"/>	t201308140002	2013-8-14 11:00:55	94	0	未打印	催单	总店			
<input type="checkbox"/>	t201308140002	2013-8-14 10:58:33	94	1	已打印	新建	总店		admin	2013-08-14 10:58:33
<input type="checkbox"/>	t201308140001	2013-8-14 10:29:07	97	1	已打印	改单	总店		admin	2013-08-14 10:29:07
<input type="checkbox"/>	t201308140001	2013-8-14 10:28:44	62	1	已打印	改单	总店		admin	2013-08-14 10:28:44
<input type="checkbox"/>	t201308140001	2013-8-14 10:22:56	94	1	已打印	新建	总店		admin	2013-08-14 10:22:56

订单数: 6 总份数: 4 总金额: 535

首页 上一页 下一页 尾页 页码: 每页12条数据 共有6条数据 当前为第1页 共1页

7.10、派单记录

通过派单记录，能查询到某个送餐人员，几点钟，送了哪个单。

派单记录 查看本店送餐员的送餐记录

开始时间: 结束时间: 送餐员:

送餐员	送餐时间
小张	2013-8-14 11:18:24
小陈	2013-8-14 11:17:10
小张	2013-8-14 11:17:09

首页 上一页 下一页 尾页 页码: 每页15条数据 共有3条数据 当前为第1页 共1页

7.11、兑换记录

当客户的积分达到兑换礼品的数量时，客户可通过网站登录会员中心，进行礼品兑换。工作人员在后台可以处理，并查询某个客户兑换礼品的清单。

礼品兑换记录

日期： ~ 奖品名称： 未处理

客户编号： 客户名称：

奖品	奖品	客户名称	数量	积分	状态	分店	兑换时间
	虎牌PWL-A20C便携式热水瓶(透明涂科)2.0L-4300	张三	1	6222	未处理	总店	2013-08-13 17:2
	音乐听枕抱枕创意礼物送女生生日礼品特别送男孩男友老公实用的2800	张三	1	1000	未处理	总店	2013-08-13 17:2
	小鸡小黄鸡鼻孔鸡毛绒玩具公仔娃娃大号 系列抱枕 生日礼物	张三	1	2000	未处理	总店	2013-08-13 17:2
	小鸡小黄鸡鼻孔鸡毛绒玩具公仔娃娃大号 系列抱枕 生日礼物	张三	1	2000	未处理	总店	2013-08-13 17:2

7.12、客户生日提醒

如果在系统中输入客户的生日，系统可以提醒并群发短信。

今天生日

今日有 3 个人过生日 [发短信祝贺](#)

<input type="checkbox"/>	电话号码	编号	客户名称	生日	性别
<input type="checkbox"/>	13719389768	k201308130002	张三	2013-08-15	未知
<input type="checkbox"/>	13853282689	k201308080001	王伟	2013-08-15	未知
<input type="checkbox"/>		c201308130001	王小姐	2013-08-15	未知

7.13、短信发送记录

此功能用来查询短信的历史发送记录，并根据多个条件来查询；

短信发送记录

付费条数剩余：**登录账户错误** 条，以下结果总共 0 条记录，总消费：0 条

起止日期： ~

分店： 发送结果：

手机号码： 内容： 短信类型：

操作员： IP地址：

7.14、通话记录

通话记录也称为电话录音，可以根据时间及客户的电话号码进行查询，点击  播放录音；

通话记录查询

日期：2013-08-01 ~ 2013-8-15 通话方向：全部

号码： 分店： 总店 所在线路： 查询 导出

时间	电话号码	所在线路	时长	类型	分店	录音文件
2013-8-14 11:57:47	87517007	5	5	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\5\P-115739...
2013-8-14 11:44:02	05578939999	3	154	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\3\P-114125...
2013-8-14 11:38:36	18600834724	4	296	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\4\P-113337...
2013-8-14 11:36:36	13422843007	6	77	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\6\P-113516...
2013-8-14 11:34:50	076988315328	3	278	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\3\P-113009...
2013-8-14 11:32:53	1082511608	4		未接	总店	
2013-8-14 11:26:14	05578032999	6	74	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\6\P-112457...
2013-8-14 11:13:09	05923969998	3	104	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\3\P-111122...
2013-8-14 11:10:29	05923969998	3	129	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\3\P-110817...
2013-8-14 11:09:12	87665010	4	27	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\4\P-110842...
2013-8-14 11:01:09	01059159368	1	28	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\1\P-110038...
2013-8-14 10:59:23	87517007	6		未接	总店	
2013-8-14 10:59:19	87578151	2	9	去电	总店	 E:\TMNData\20130814\2\P-105907...
2013-8-14 10:59:11	01059159368	1	274	来电	总店	 E:\TMNData\20130814\1\P-105435...
2013-8-14 10:58:22	87517007	6		未接	总店	

首页 上一页 下一页 尾页 页码： 跳转 每页15条数据 共有16条数据 当前为第1页 共2页

8、常用功能

8.1、锁屏

如果店长中午临时走开一会，又不想让其它员工动这个台电脑，锁屏功能比较实用，回来后输入密码再解锁。



8.2、堂食点餐

有实体店的用户，也可以把这套系统用在堂食，实现数据统一管理。

客户编号： 性别： 男 女 送餐时间：

送餐类型： 送餐区域：

订单备注： 

自取

8.3、客户留言管理

在网站订餐—客户留言管理中，管理人员能看到该店所有客户的留言：

留言列表

留言类型： 是否回复：

类型	客户账号	标题	提交时间	回复状态	相关操作
投诉	gzkm	今天的米饭有沙子	2013-8-15 15:46:42	未回复	查看 删除
投诉	jelili	asdsada	2013-4-27 17:03:51	未回复	查看 删除
投诉	jelili	adssa	2013-4-27 17:03:33	未回复	查看 删除

点击单个留言，进入详细，并可以回复。

查看留言

查看留言

类型：	投诉
标题：	今天的米饭有沙子
提交时间：	2013-8-15 15:46:42
内容：	今天的米饭有沙子 
	返回

8.4、退单列表

如果送餐人员超过 1 小时送餐，客户可能会不要了，产生退单。退单在派单管理—已派单管理中，退单需要改单密码，防止人为作弊。管理人员通过退单表，查询到一个月共有多少张退单。是哪个客户退的，退的原因，是哪个操作人退的都有记录。

退单列表 [今天](#) [本周](#) [本月](#)

起止时间： — 分店：

快速搜索：

<input type="checkbox"/>	订单号	客户名称	订餐时间	总金额	退单原因	送餐地址	状态
<input type="checkbox"/>	t201308150003	王小姐	2013年08月15日 15:54	42	客户不要了	龙苑2208	未派单
<input type="checkbox"/>	t201308150002	王小姐	2013年08月15日 15:53	31	电话打不通	龙苑2208	已派单
<input type="checkbox"/>	t201308150001	李艳	2013年08月15日 15:53	75	客户不要了	广东省广州市天河区 天河路551号2208室	未派单

[首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [尾页](#) 页码： 每页12条数据 共有3条数据 当前为第1页 共1页

9、网站设置

9.1、网站订餐设置

通过网站订餐设置，用户可以自行设置网站的客服热线，送餐时间，网站标题，支付方式，人气点餐，首页公告，网站风格等。

总店 网站订餐设置

客服热线	020-6113 9808			
送餐时间	上午	10:00 - 13:30	下午	16:00 - 19:00
前台标题	科镁网站订餐系统			
后台标题	科镁快餐外卖管理系统网络版 业务咨询:020-61139808			
人气点餐	<input checked="" type="checkbox"/> 是否显示	显示前	15	个, 5个 - 30个之间
支付方式	<input checked="" type="checkbox"/> 在线支付 <input checked="" type="checkbox"/> 餐到付款			
首页公告	1、国庆放假3天，暂停送餐 2、必需登录才能订餐 3、中午请提前1小时订餐 4、送餐大约30分钟内送达			
网站风格	<input type="radio"/> 风格一			315px * 50px PNG
	<input checked="" type="radio"/> 风格二			230px * 93px GIF
点击图片更换LOGO				

保存

取消

9.2、网站数据设置

就像编辑网站一样，这里也可以编辑常见问题，人才招聘，关于我们，联系我们，新手上路等。

全部	<input type="button" value="增加"/>	<input type="button" value="删除"/>	<input type="button" value="刷新"/>
<input type="checkbox"/>	数据	名称	操作
<input type="checkbox"/>	常见问题		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	人才招聘		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	关于我们		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	联系我们		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	隐私声明		编辑 删除
<input type="checkbox"/>	新手上路		编辑 删除

9.3、密码问题管理

客户在订餐网站注册用户时，所选择密码保护问题，可以在这里进行编辑。

密保问题管理

增加
删除

选择	问题	操作
<input type="checkbox"/>	您母亲的姓名是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您父亲的姓名是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您配偶的姓名是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您的出生地是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您高中班主任的名字是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您初中班主任的名字是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您小学班主任的名字是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您的小学校名是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您的学号（或工号）是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您父亲的生日是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您母亲的生日是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您配偶的生日是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您最喜欢的演员是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您最喜欢的电影是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您的幸运数字是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	您最喜欢的音乐是？	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	你喜欢谁？	编辑 删除

总共记录：17 条

9.4、网站广告管理

当客户打开我们的网站进行订餐时，系统可以设定一个促销广告图片，引起客户注意。

首页弹出广告

保存
返回

弹出设置

只弹一次
 登录前弹出一次，登录后弹出一次
 每次打开首页都弹出

网上订餐 专享优惠

网上订餐 免外送费

活动期间凡网上订餐均免8元外送费,不可与新店开业优惠同享.
活动时间：2012年11月26日-2013年1月20日（12月22日至12月25日除外）

友情提示：

- 本网页上所有产品和包装以实物为准，为了产品的质量，我们在接到您的订单后现点现做。
- 为保证产品质量，各餐厅有送餐范围限制，若您的送餐地址超出服务区无法送餐，敬请谅解！
- 营业时间：10:00-22:00

9.5、网站其它设置

通过网站其它设置，我们可以实现以下功能：

9.5.1、短信认证

为了防止有些用户恶意注册提交订单，我们可以通过手机短信验证码，来进行注册。而且还可以限制一个客户能收到几次验证码。

9.5.2、网站关键词

除了店长通过宣传让客户知道订餐网站，还可以设置关键词，让客户免费找到我们。

9.5.3、网站备案

按照国有关规定，无论是个人网站还是企业网站必须通过备案才能正常使用，而且要在网站的下方显示备案信息。

9.5.4、站长统计

在此处安装免费的统计代码，可以清楚知道一个月有多少用户访问该网站，客户是通过什么途径进入网站，有利于今天的业务推广。

网站设置 设置对所有分店都生效

短信设置	
短信认证：	<input type="checkbox"/> 开启 用户注册是否启用短信验证，防止恶意注册。
短信保护：	<input type="checkbox"/> 开启 限制条数： <input type="text" value="10"/> 限制每个IP每天只能获取多少次验证码，防止被恶意使用短信。
网站关键词	
网站关键词：	<input type="text" value="电话订餐，网站订餐"/>
网页描述：	<input type="text" value="电话订餐系统，网站订餐系统"/>
网站底部	
版权声明：	<input http:="" target='_blank>科镁公司"/' type="text" value="Copyright © 2012-2013 COME800.CN All Rights Reserved
备案号：	<input type="text" value="粤ICP备12049230号-1"/>
站长统计：	<input ><="" http:="" language='\"JavaScript\"' script>"="" stat.php?id='4500001&web_id=4500001&show=pic\"' type="text" v7.cnzz.com="" value="<script src='\"/>
友情提示：	<input type="text" value="为了您能更好的访问本网站,建议使用IE内核的浏览器"/>
<input type="button" value="保存"/>	

END
