

(12) 实用新型专利

(10) 授权公告号 CN 201804349 U

(45) 授权公告日 2011. 04. 20

(21) 申请号 201020543980. 7

(22) 申请日 2010. 09. 27

(73) 专利权人 路文军

地址 510641 广东省广州市天河区五山路华南理工大学一集三 205

专利权人 邓江涵

(72) 发明人 路文军 邓江涵

(74) 专利代理机构 郑州联科专利事务所(普通合伙) 41104

代理人 刘建芳 马柯柯

(51) Int. Cl.

G06Q 10/00(2006. 01)

G06K 7/00(2006. 01)

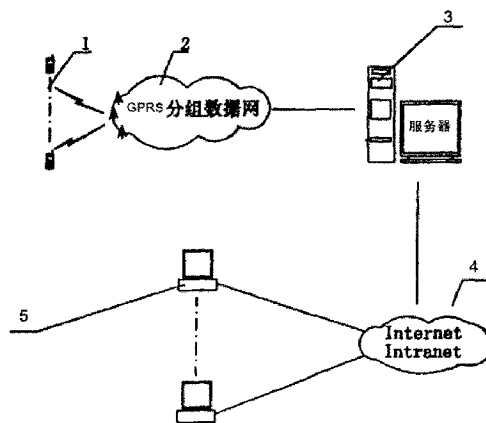
权利要求书 1 页 说明书 5 页 附图 1 页

(54) 实用新型名称

一种业务员行程管理系统

(57) 摘要

一种业务员行程管理系统,其中:包括客户端射频卡、业务员手持式巡检终端以及具有固定访问地址的业务员行程管理服务器,业务员手持式巡检终端用于读取客户端射频卡的信息,并将读取信息上传给业务员行程管理服务器。通过业务员手持式巡检终端读取客户处的射频卡,并将读到的数据通过移动无线网络传送给业务员行程管理服务器,通过业务员行程管理服务器即可查询相应业务员的行程信息,并且业务员行程管理服务器可将工作任务和指示直接发送到业务员手持式巡检终端,业务员也可以通过其手持式巡检终端将客户意见和订单内容发送到业务员行程管理服务器,供管理人员及时安排。



1. 一种业务员行程管理系统，其特征在于：包括客户端射频卡、业务员手持式巡检终端以及具有固定访问地址的业务员行程管理服务器，业务员手持式巡检终端用于读取客户端射频卡的信息，并将读取信息上传给业务员行程管理服务器。

2. 如权利要求 1 所述的业务员行程管理系统，其特征在于：业务员手持式巡检终端包括移动通讯模块、处理器、射频卡读取模块、人机交互模块，处理器的通讯接口连接移动通讯模块的数据输入 / 输出端口，处理器的射频卡数据传输端口连接射频卡读取模块的数据输入 / 输出端口，处理器的人机交互信息输入 / 输出端口连接人机交互模块的数据输入 / 输出端口。

3. 如权利要求 2 所述的业务员行程管理系统，其特征在于：所述的人机交互模块包括显示单元和操控单元，显示单元为显示屏，操控单元为键盘。

4. 如权利要求 2 所述的业务员行程管理系统，其特征在于：所述的人机交互模块为触摸屏。

5. 如权利要求 1 至 4 任一项所述的业务员行程管理系统，其特征在于：所述的业务员行程管理系统还包括管理人员终端，管理人员终端与业务员行程管理服务器通讯连接。

6. 如权利要求 5 所述的业务员行程管理系统，其特征在于：所述的管理终端为管理人员计算机，所述的管理终端通过因特网连接业务员行程管理服务器。

7. 如权利要求 5 所述的业务员行程管理系统，其特征在于：所述的管理终端为管理人员计算机，所述的管理终端通过局域网连接业务员行程管理服务器。

一种业务员行程管理系统

技术领域：

[0001] 本实用新型涉及一种业务员行程管理系统。

背景技术：

[0002] 目前，在快速消费品行业，尤其是啤酒行业，业务员人数规模不小，通常每个业务人员的有效管理半径约 100 ~ 200 个客户终端，公司要求他们通过不断地拜访客户来维持和客户的关系，并了解客户的需求。

[0003] 但是怎么样管理、监督好这些业务员的工作让公司很头疼。比如，有的业务员懒惰，少拜访或不拜访。也有的业务员意气行事，对老客户或关系好的客户多一些拜访，交情不深的客户少拜访，难对付的客户不拜访。或者对路程偏远的客户少拜访或不拜访，等等。这样导致业务员不能有效管理客户甚至会导致客户流失或“叛变”，从而给公司造成损失。

[0004] 目前，很多公司是要求业务员将区域客户做普查，然后编制线路走访，再通过填写报表、督导、督察、协同拜访、回访抽查等手段进行管理，但往往效果不佳。究其原因，报表容易作假且不易察觉，业务员也抗拒填过多报表。有的采取终端张贴签到卡每次拜访或检查时签到并填列时间，这些做法也可造假蒙混过关。手工填写的报表的整理工作也要花费巨大人力，使得很多公司自己也坚持不下去，从而导致这样的管理方式往往流于形式。

[0005] 当然，目前也有借鉴巡检管理方式来管理业务员拜访客户的工作，用于路线巡检的巡检、巡更系统已经广泛应用于物业管理、保安保全等领域，在不同的客户处放置一个信息按钮，巡检员在巡检过程中携带信息采集器进行数据采集，巡检结束后，再将采集的数据上传到管理终端，管理中心可以对巡检员的巡检工作给予展现。但是公司需要的不是业务员仅仅去客户那里点卯，更希望业务员能够收集一些销售情况，反馈一下客户的意见。同时公司还希望能够及时地了解这些信息，而不是等到业务员跑完一圈后回到公司后再从采集器里读取数据，也许已经是 3、5 天后的数据了。客户需求应该尽快答复，这样的客户服务显然不能满足要求。

[0006] 如果能通过无线网络技术，来了解业务员拜访客户时行程路径，在业务员和公司之间建立畅通的通信渠道，让公司及时了解业务员的行程路线，让业务员能够及时将客户的情况报告给公司，并接受公司的工作任务和指示，则可以提高公司对业务员的管理水平，加强对客户的服务水平。

实用新型内容：

[0007] 本实用新型的目的是提供一种业务员行程管理系统。

[0008] 一种业务员行程管理系统，其中：包括客户端射频卡、业务员手持式巡检终端以及具有固定访问地址的业务员行程管理服务器，业务员手持式巡检终端用于读取客户端射频卡的信息，并将读取信息上传给业务员行程管理服务器。

[0009] 所述的业务员行程管理系统，其中：业务员手持式巡检终端包括移动通讯模块、处理器、射频卡读取模块、人机交互模块，处理器的通讯接口连接移动通讯模块的数据输入/输出端口，处理器的射频卡数据传输端口连接射频卡读取模块的数据输入/输出端口，处理器的人机交互信息输入/输出端口连接人机交互模块的数据输入/输出端口。

[0010] 所述的业务员行程管理系统，其中：所述的人机交互模块包括显示单元和操控单元，显示单元为显示屏，操控单元为键盘。

[0011] 所述的业务员行程管理系统，其中：所述的人机交互模块为触摸屏。

[0012] 所述的业务员行程管理系统，其中：所述的业务员行程管理系统还包括管理人员终端，管理人员终端与业务员行程管理服务器通讯连接。

[0013] 所述的业务员行程管理系统，其中：所述的管理人员终端为管理人员计算机，所述的管理人员计算机通过因特网连接业务员行程管理服务器。

[0014] 所述的业务员行程管理系统，其中：所述的管理人员终端为管理人员计算机，所述的管理人员计算机通过局域网连接业务员行程管理服务器。

[0015] 本实用新型采用上述技术方案后将达到如下的技术效果：

[0016] 本实用新型的业务员行程管理系统，通过业务员手持式巡检终端读取客户处的射频卡，并将读到的数据通过移动无线网络传送给业务员行程管理服务器，通过业务员行程管理服务器即可查询相应业务员的行程信息，并且业务员行程管理服务器可将工作任务和指示直接发送到业务员手持式巡检终端，业务员也可以通过其手持式巡检终端将客户意见和订单内容发送到业务员行程管理服务器，供管理人员及时安排。进一步的，管理人员终端通过网络与业务员行程管理服务器通讯连接，及时发出工作任务和指示，以及快速获得客户意见和订单内容；完全由计算机统计业务员的行程信息，简单方便，更好地掌握业务员的行程路线和拜访客户的情况。

附图说明：

[0017] 图 1 为本实用新型业务员行程管理系统的结构示意图；

[0018] 图 2 为本实用新型业务员行程管理系统中业务员手持式巡检终端的结构框图。

具体实施方式：

[0019] 本实用新型的业务员行程管理系统，见图 1 所示，包括客户端射频 ID 卡（图中未显示）、业务员手持式巡检终端 1、具有固定访问地址的业务员行程管理服务器 3 以及管理人员终端 5；客户端射频 ID 卡用于放置在客户处；业务员手持式巡检终端 1 用于读取客户端射频 ID 卡的信息，并将读取信息通过 GPRS 分组数据网 2 上传给业务员行程管理服务器 3；管理人员终端 5 与业务员行程管理服务器 3 通讯连接。

[0020] 本实用新型是基于 GPRS 无线网络的业务员行程和客户管理系统，利用 GPRS 无线网络 2，将业务员人手一个的手持式巡检终端 1 和业务员行程管理服务器 3 组成一个网络。而手持式巡检终端 1 发送到业务员行程管理服务器 3 的数据，可以通过因特网或/和内部网络 4，在管理人员终端 5 上进行访问和查看，从而实现对业务员的行程管理以及处理业务员发过来的订单信息等。业务员行程管理服务器 3 必须设置固定的 IP 地址。

[0021] 见图 2, 所述的业务员手持式巡检终端 1 包括 GPRS 通讯模块、处理器、射频 ID 卡读取模块、人机交互模块, 处理器的通讯接口连接 GPRS 通讯模块的数据输入 / 输出端口, 处理器的射频卡数据传输端口连接射频 ID 卡读取模块的数据输入 / 输出端口, 处理器的人机交互信息输入 / 输出端口连接人机交互模块的数据输入 / 输出端口。

[0022] 所述的人机交互模块包括显示单元和操控单元, 显示单元为显示屏, 操控单元为输入键盘。本实施例中, 所述的人机交互模块采用触摸屏。

[0023] 所述的管理人员终端为管理人员计算机, 所述的管理人员计算机通过因特网或内部局域网连接业务员行程管理服务器。

[0024] 本实施例中:

[0025] (一) 业务员行程管理服务器 3 的配置

[0026] 建议使用英特尔至强 2.4G 以上 CPU、512M 以上内存、60G 以上硬盘。

[0027] (1) 需要配置一条宽带网线, 带宽大于 1M, 并且具有一个固定公网 IP 地址。

[0028] (2) 准备 WINDOWS 2000 操作系统软件和 SQL SERVER 2000 数据库软件;

[0029] (二) 管理人员计算机的配置

[0030] (1) 管理人员计算机选用能够上网的微机即可, 要求能够连接互联网。带宽建议大于 256K。

[0031] (2) 安装 WINDOWS XP 操作系统软件。

[0032] (3) 到业务员行程管理服务器 3 登记用户名和密码, 以获得登陆业务员行程管理服务器 3 的权限。

[0033] (三) 手持式巡检终端的配置

[0034] (1) 将业务员管理的客户的资料导入到手持式巡检终端。以便读取客户的射频 ID 卡时, 能够弹出该客户的详细资料数据。

[0035] (2) 设置手持式巡检终端的标准时间。

[0036] 到业务员行程管理软件里登记手持式巡检终端的用户名, 以便获得访问业务员行程管理服务器 3 的权限, 同时将业务员的姓名和手持式巡检终端对应起来。

[0037] 业务员持有的手持式巡检终端 1 通过 GPRS 无线网络 2 访问拥有固定 IP 地址的业务员行程管理服务器 3, 将数据传送到业务员行程管理服务器 3。当业务员到达客户处, 用手持式巡检终端去读取标记客户名称的射频 ID 卡, 手持式巡检终端的人机交互模块显示单元上会显示出客户的一些基本资料, 方便业务员了解一些客户的基本情况: 比如客户的名称、负责人姓名、客户之前的意见、客户最近的订货情况等等。方便业务员在和客户沟通、交流时更有针对性。同时, 将射频 ID 卡的数据通过 GPRS 分组数据网 2 发送到业务员行程管理服务器 3, 公司的管理人员在管理人员计算机 5 上通过因特网或 / 和内部网络 4 访问业务员行程管理服务器 3, 就可以知道业务员什么时候到达客户处了。

[0038] 如果客户有什么意见, 或者需要订货, 业务员可以直接在手持式巡检终端上 1 编辑、输入, 然后将数据发送到业务员行程管理服务器 3。公司就可以处理客户的意见或者订单了。

[0039] 如果公司对业务员有什么工作任务和指示, 可以在管理人员计算机 5 上编辑好, 发送到业务员行程管理服务器 3。当业务员的手持式巡检终端访问业务员行程管理服务器 3 时, 业务员行程管理服务器 3 就可以将工作任务和指示的内容发送到手持式巡检终

端 1 上，业务员就可以查看了。

[0040] 同样，业务员可通过手持式巡检终端 1 将客户的意见或者订单数据发送到业务员行程管理服务器 3，公司的管理人员也可以在管理人员计算机 5 上查看到。

[0041] 业务员行程上传的方法，包括如下步骤：

[0042] 1) 将业务员手持式巡检终端 1 靠近客户端的射频 ID 卡，业务员手持式巡检终端 1 的处理器通过其射频 ID 卡数据传输端口向射频 ID 卡发出读取数据的请求，之后进入步骤 2)；

[0043] 2) 业务员手持式巡检终端 1 的处理器通过其射频 ID 卡数据传输端口读取射频 ID 卡数据，并将射频 ID 卡数据通过人机交互模块中的显示单元进行显示，同时，业务员手持式巡检终端 1 的处理器通过通讯接口将射频 ID 卡数据传输给 GPRS 通讯模块，并驱动 GPRS 通讯模块将该射频 ID 卡数据发送到业务员行程管理服务器 3。

[0044] 本实用新型的技术方案借鉴了路线巡检的模式，在每个客户那里放置一个射频 ID 卡，每个业务员拿一个手持式巡检终端 1，当业务员到达客户处，就用巡检终端 1 去读取客户的射频 ID 卡，巡检终端 1 立即将读取出来的射频 ID 卡内容通过 GPRS 模块经由 GPRS 无线网络传送到业务员行程管理服务器 3。这样，公司管理人员通过其计算机访问业务员行程管理服务器 3 就可以知道业务员什么时候去拜访这个客户了；如果规定业务员离开客户时再去重复一下用手持式巡检终端 1 读取客户射频 ID 卡的动作，公司就可以知道业务员什么时候离开这个客户了，这样公司就可以知道业务员在这个客户这里呆了多长时间。

[0045] 如果业务员在拜访客户时发现客户有什么意见反馈、或者需要订货，也可以在其手持式巡检终端 1 上将反馈意见或者订货内容发送到业务员行程管理服务器 3。

[0046] 这样，就能够实现公司对业务员拜访客户的实时管理，对客户意见的实时掌握，以及对客户订单的实时接受和处理，极大地提高了公司的管理水平。

[0047] 本实用新型系统设置：

[0048] 1、给业务员行程管理服务器 3 申请一个固定的公网 IP 地址。

[0049] 2、业务员人手一个手持式巡检终端 1，手持式巡检终端 1 通过访问业务员行程管理服务器 3 的 IP 地址，和业务员行程管理服务器 3 进行通信。将巡检到点的信号以及客户的意见或者订单内容发送到业务员行程管理服务器 3。

[0050] 3、管理人员计算机通过网络连接到业务员行程管理服务器 3。在业务员行程管理服务器 3 里安装有业务员行程管理软件以及客户管理软件，根据管理权限，可以查询业务员拜访客户的工作。

[0051] 4、对业务员发出工作任务和指示：在手持式巡检终端 1 访问行程管理业务员行程管理服务器 3 时，业务员行程管理服务器 3 将对业务员工作任务或指示发送过去。

[0052] 本实用新型业务员行程管理系统的特点是：

[0053] 1、专业性：本实用新型系统和方法是针对啤酒、食品等快速消费品领域的销售经验而开发的专用系统，符合该领域的时机需要。

[0054] 2、先进性：本实用新型系统和方法将无线互联网引入对业务员行程和客户的管理，能够提供有效地管理模式。

[0055] 3、实时性：本实用新型系统可以实时查看业务员行程路线，以及实时了解客户

的意见和订单内容。

[0056] 4、实用性：本实用新型系统具有良好的人机界面，使用简单、维护方便。通过简单的培训，业务员都能熟练使用手持式巡检终端。

[0057] 本实用新型业务员行程管理系统的实施，可让公司及时了解业务员的行程路线，并让业务员能够及时将客户的情况报告给公司。提高了公司对业务员的管理水平，提高业务员拜访客户的效率，降低了对业务员的管理成本，同时提高了对客户订单的处理水平，能够为公司带来直接的效益。

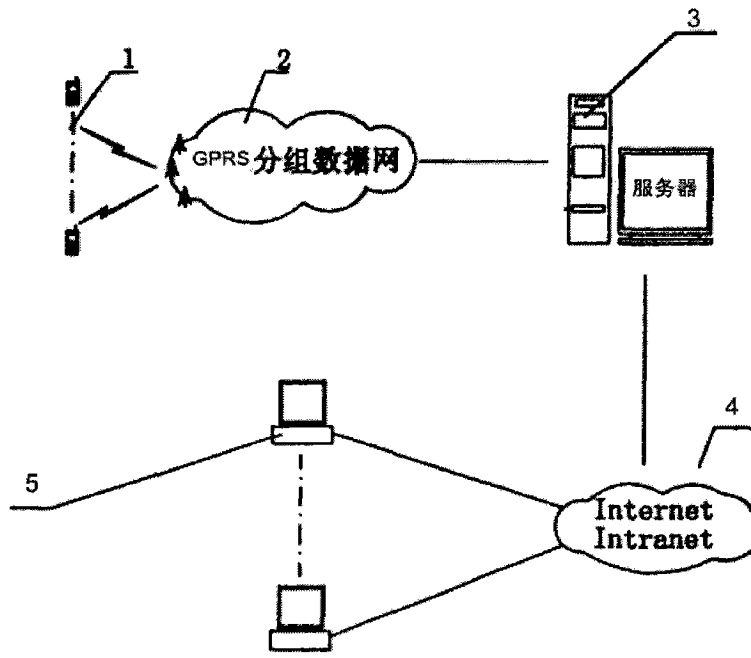


图 1

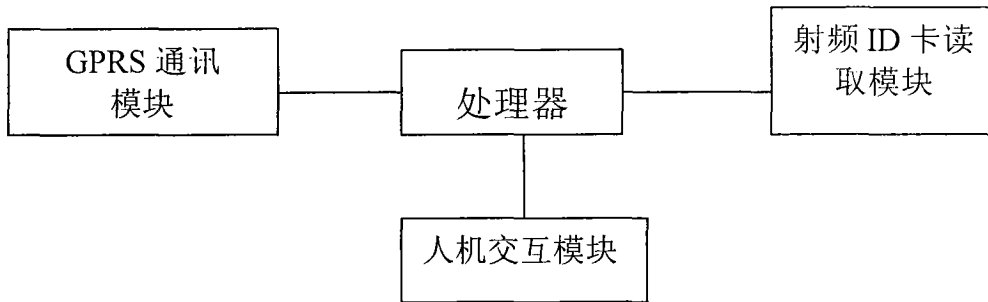


图 2