

企业级外贸数字化解决方案

外贸ERP和智能体系统 使用手册

从获客开单到收款、采购、交付、报关、结汇与利润核算的一体化业务闭环



安徽融合智算科技有限公司

为外贸企业实现简洁高效的信息化与智能化 · 文档版本 V1.1

目录

第一部分 系统总览

- 1.1 产品定位与解决的核心问题
- 1.2 外贸业务全景闭环（流程总图）
- 1.3 角色与职责分工
- 1.4 系统导航地图
- 1.5 登录与企业切换

第二部分 按角色操作指南

- 第 2 章 业务员
- 第 3 章 总经理 / 业务经理
- 第 4 章 财务
- 第 5 章 报关员
- 第 6 章 系统管理员

第三部分 端到端业务流程

- 第 7 章 标准外贸订单全流程
- 第 8 章 售后退款与提成红冲闭环

第四部分 AI 智能功能

- 9.1 AI 工作日志总结
- 9.2 AI 客户沟通总结

第五部分 名词解释与附录

- 10.1 业务名词解释
- 10.2 状态流转速查表

第一部分 系统总览

1.1 产品定位与解决的核心问题

本系统是一套面向外贸企业的一体化业务与财务管理平台，覆盖一张外贸订单从获客、成交、收款、采购、付款、跟单、入库出库、报关、费用、外币结汇到利润核算的完整生命周期，并在此基础上提供面向业务员与管理层的 AI 智能辅助功能。

典型痛点

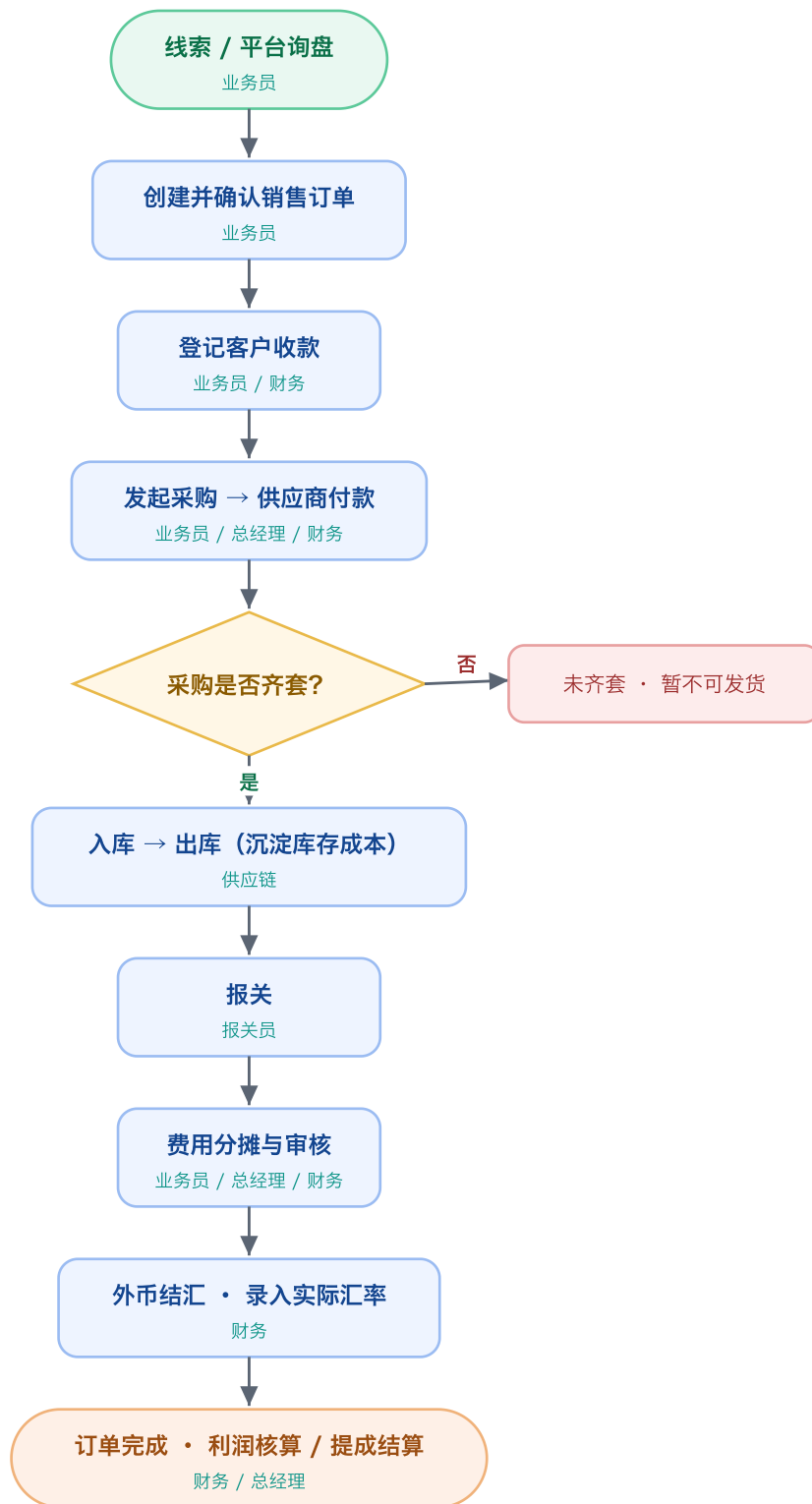
在引入系统之前，外贸团队的线索、订单、采购、仓储、报关与财务核算往往分散在平台后台、微信聊天和 Excel 表格中。这种割裂带来三个直接后果：管理层看不清订单的真实状态与利润；下一步责任人不明确，跟单容易掉单；财务核算口径不统一，采购成本、费用分摊与提成计算极易出错。

本系统的解决思路

把获客开单、收款、采购付款、入库出库、报关、费用、结汇、利润与经营配置全部收敛到**同一条可追溯链路**上。每一笔单据都带有来源、责任人和状态，任何角色都能在同一套数据上看到“现在到哪一步、下一步该谁做”。

1.2 外贸业务全景闭环（流程总图）

下图是一张外贸订单在系统内流转的主干路径。各角色在各自节点上接力推进，数据在节点之间自动衔接；其中“采购是否齐套”是发货前的一道硬性卡口——未齐套则暂不可发货，从源头杜绝先发货后补采购的乱账。



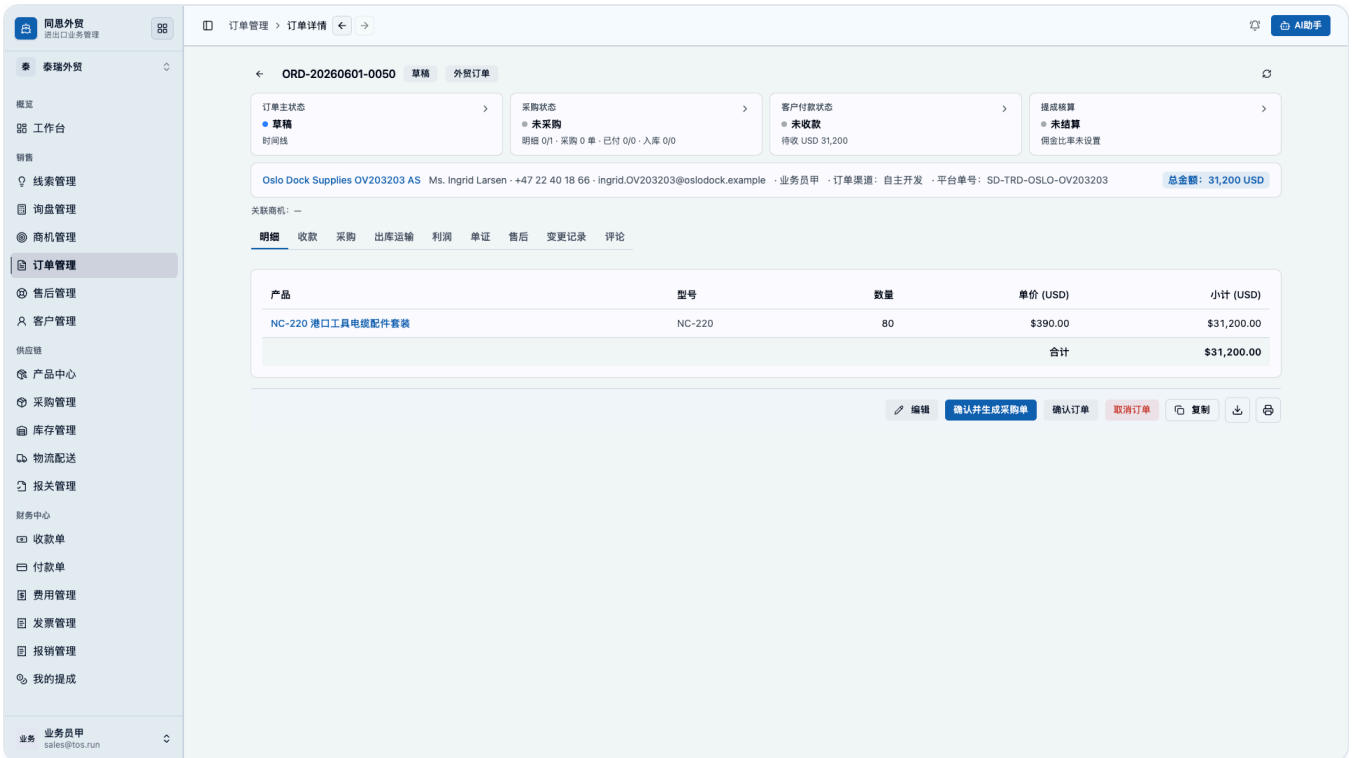


图 1-1 订单详情：客户、产品、数量、金额与各环节状态在同一张订单上沉淀

说明：上图为业务主干。实际业务中存在分批发货、部分收款、售后退款等分支，相关流程将在第二、三部分分别展开。

1.3 角色与职责分工

系统按外贸企业的真实岗位划分角色，不同角色登录后看到的菜单、操作入口和待办各不相同，权责清晰、互不越界。

业务员

主动开发与平台询盘获客、维护客户与沟通、开单、登记收款、发起采购、提交费用与提成结算申请、发起售后。

总经理 / 业务经理

查看经营驾驶舱与业绩排名；在采购付款、商务费用、提成结算三个关键节点进行审批与放行。

财务

复核并支付费用、确认收款到账、办理外币结汇、核算订单利润、审核与支付提成、处理客户退款付款。

报关员

从可报关订单中合并生成报关单，上传退税单证，并将报关结果回写到订单。

系统管理员

维护基础数据与制度配置：汇率、审批链路、提成规则、计量单位、HS 编码、公司信息与单证模板。

供应链 / 采购

维护产品与供应商、生成采购单、登记国内运单、办理入库与出库、沉淀库存成本。

1.4 系统导航地图

系统左侧导航分为五大功能区，可作为快速定位入口的索引。

| 概览 | 销售 | 供应链 | 财务中心 | 系统 |
|-----|------|------|------|------|
| 工作台 | 线索管理 | 产品中心 | 收款单 | 系统设置 |
| | 询盘管理 | 采购管理 | 付款单 | 用户管理 |
| | 商机管理 | 库存管理 | 费用管理 | 审计日志 |
| | 订单管理 | 物流配送 | 发票管理 | |
| | 售后管理 | 报关管理 | 报销管理 | |
| | 客户管理 | | 外币结汇 | |
| | | | 财务核算 | |
| | | | 我的提成 | |

1.5 登录与企业切换

私有化部署模式下，系统默认使用自有登录页，不跳转外部中央登录。用户输入账号密码登录后进入与自身角色匹配的工作台。管理多家主体时，平台超级管理员可在右上角企业切换下拉中选择「管理企业」，查看企业列表、创建企业并指定企业管理员。

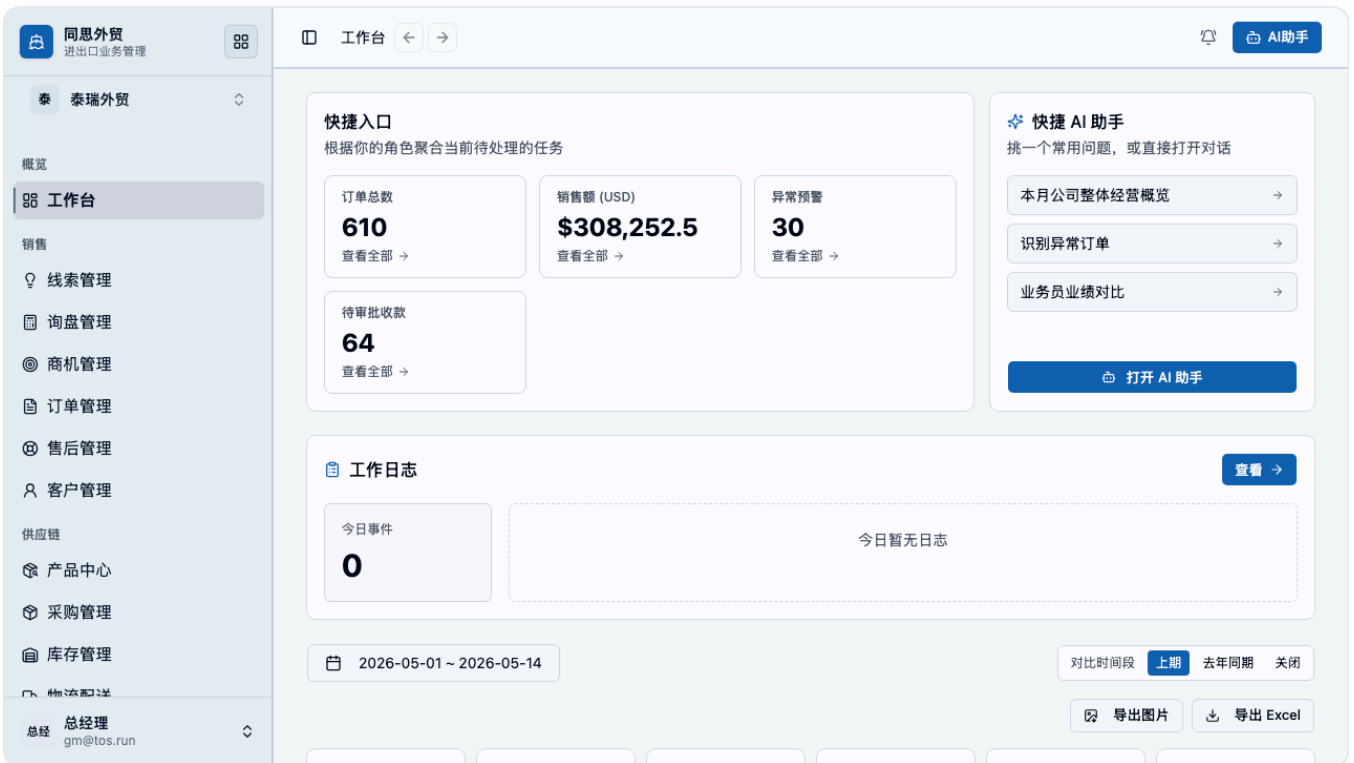


图 1-2 私有化登录页

第二部分 按角色操作指南

本部分按角色组织。每个功能均遵循“先看流程图（含审批与判断分支）、再读操作说明、最后对照界面截图”的结构，帮助不同岗位快速上手各自的日常工作。

第 2 章 业务员

业务员是订单的发起人与第一责任人。系统支持**主动开发**与**平台询盘**两类获客来源，并把订单费用、提成结算与售后都沉淀在同一条订单链路上，避免在平台后台、聊天记录和 Excel 之间重复录入。

2.1 主动开发：线索 → 客户 → 商机 → 订单



业务员在「线索管理」中新建线索，记录主动开发来源、客户需求与责任人，并可对重点客户打标签。线索转为客户后，公司、联系人、邮箱、电话自动沉淀到客户档案，无需二次录入。在客户档案中记录电话沟通（如确认预算、证书、交期），意向确认后将线索转为商机。最后从商机「下推合同订单」，客户、业务员、币种与备注自动带入订单表单，选择产品并录入数量后订单金额即时计算，提交即生成销售订单。

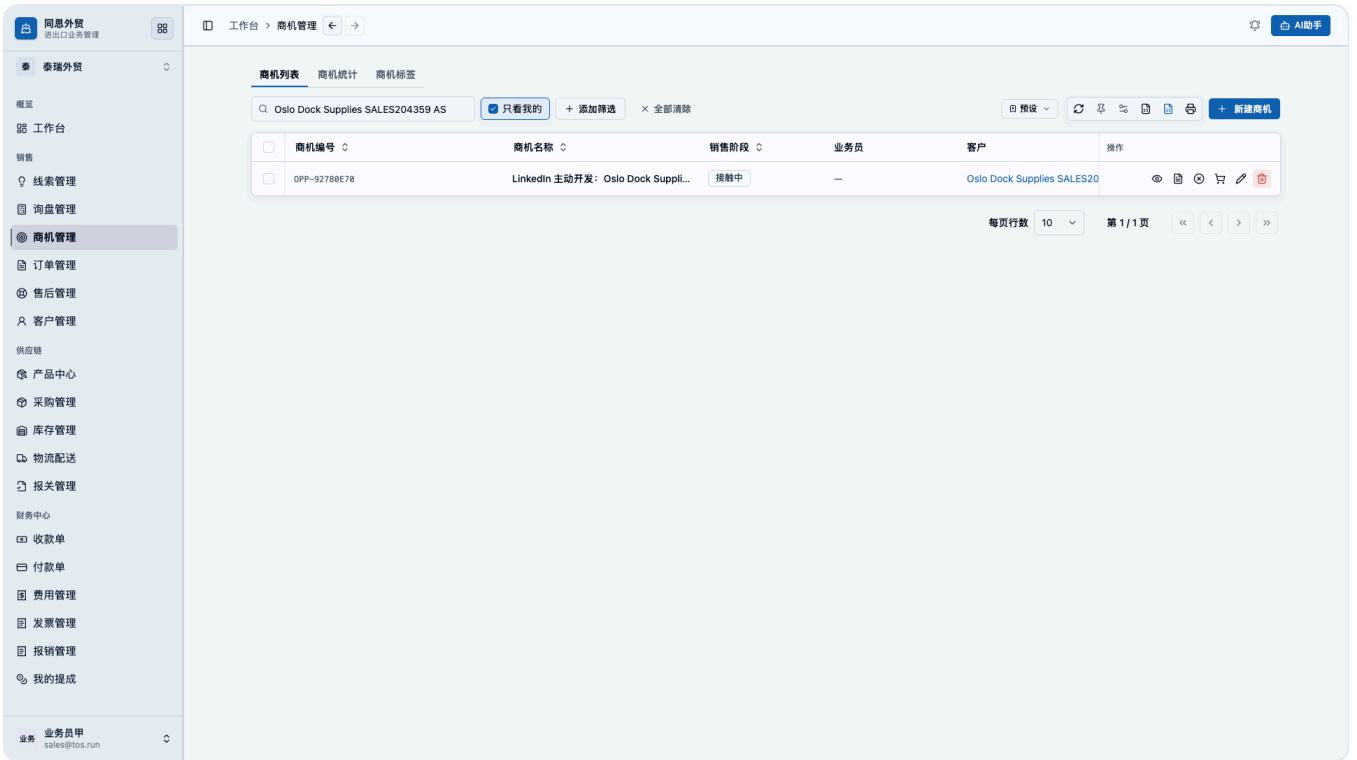
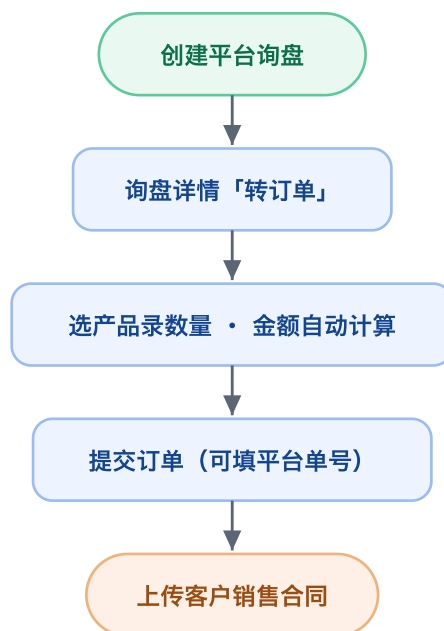


图 2-1 主动开发：线索、沟通记录与订单明细在同一链路追溯

2.2 平台询盘：询盘 → 转订单 → 上传合同



对于来自阿里巴巴等平台的询盘，业务员在「询盘管理」创建平台询盘，选择客户、渠道与产品需求；在询盘详情点击「转订单」，客户、渠道、产品自动带入，录入数量后金额自动计算并提交。订单创建时可填写**平台单号**，与系统订单号并列留存，便于跨平台核对客户订单与售后追踪。订单生成后上传客户销售合同，供财务、报关和核算环节引用。

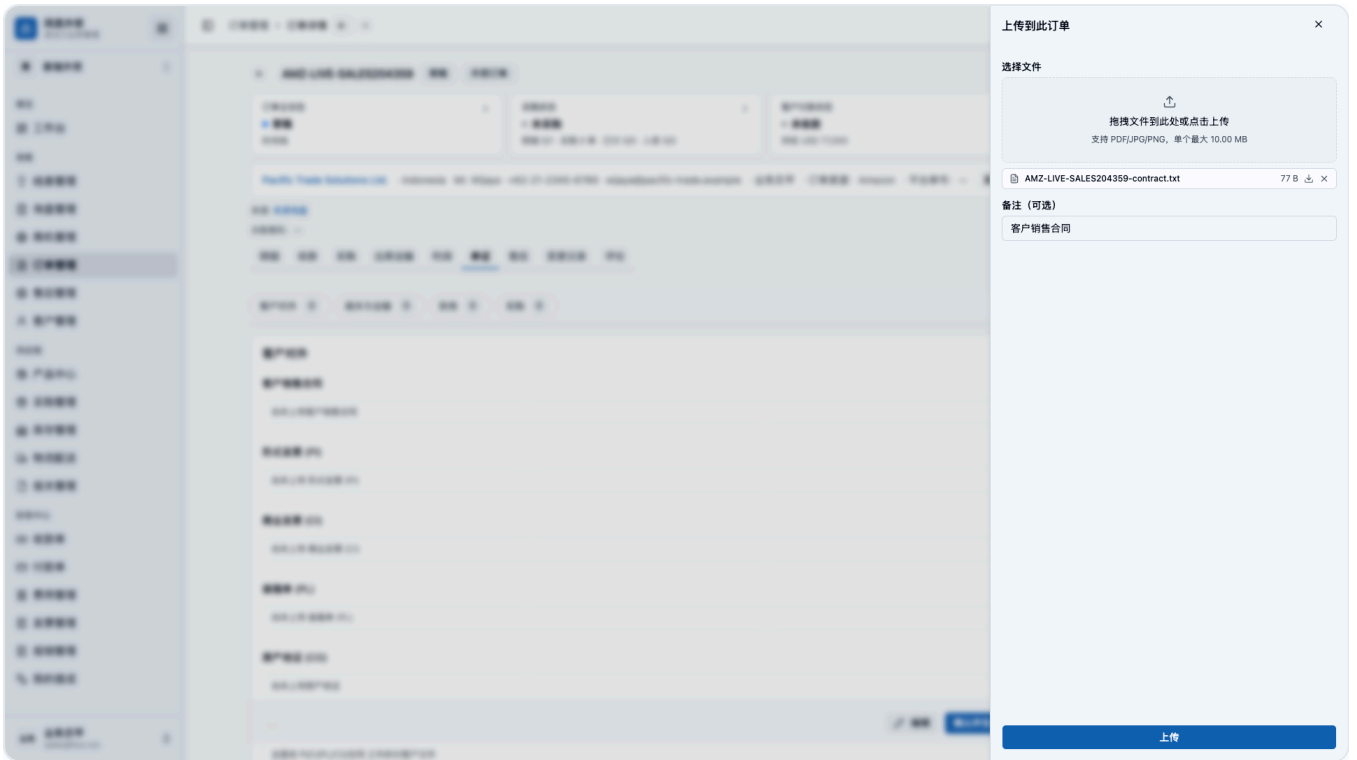


图 2-2 平台询盘转订单并上传销售合同单证

2.3 提交费用（货代费 / 商务费）

订单推进过程中产生货代物流费、商务费等支出时，业务员在「费用管理」创建费用单，选择关联订单、费用类型、税率、收款方并录入发票号。提交后费用单进入费用台账并转为待审批状态，发票号与金额将参与后续订单利润核算，由总经理和财务依次处理（费用审批链路见第 4.1 节）。

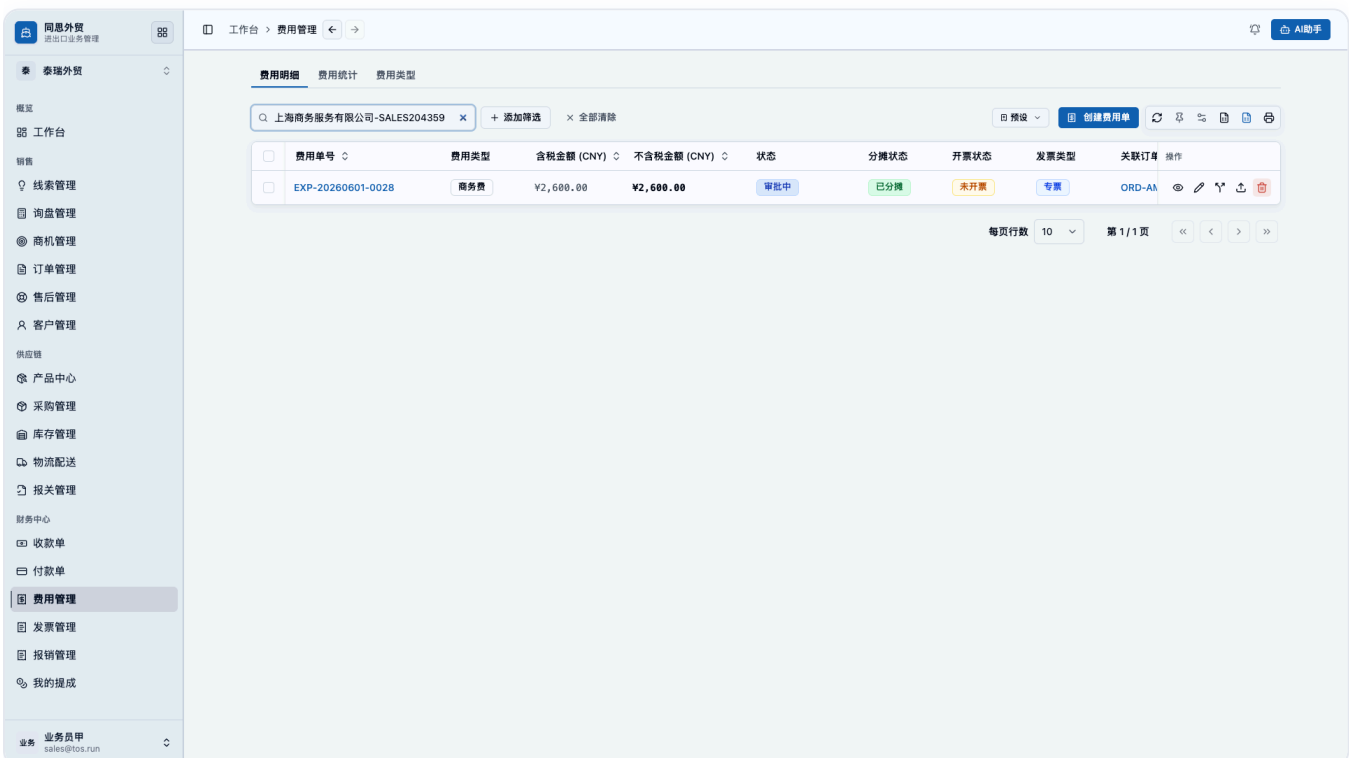


图 2-3 业务员创建并提交费用申请，关联到具体订单

2.4 提交提成结算申请

订单完成后，业务员在「我的提成」中查看可结算订单，勾选本次要结算的已完成订单并填写结算说明，提交后生成提成结算申请，进入待审批状态，由财务与总经理继续审核。若存在历史售后退款产生的待红冲订单，系统会在本次提成结算中自动带入扣减（详见第 8 章）。

The screenshot displays a web-based interface for submitting a commission settlement application. The main window is titled "CS-2026-06-4AAC" and "待一级审批 (0/2)", indicating it's a first-level approval request for the 2026-06 monthly settlement by salesperson 业务员甲.

订单明细 (1单)

| 销售前合计 | 利润合计 | 佣金合计 |
|-------------|-------------|------------|
| ¥555,940.00 | ¥160,783.11 | ¥16,878.31 |

| 订单号 | 合同号 | 客户 | 业务员 | 订单日 | USD | 销售提成结算前利润 |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------------|------|----------|-------------|------------|
| ORD-AHZ-RFQ-TRD-SALES204359-SALES | Pacific-CB540-Contract | Pacific Trade Solutions Ltd. | 业务员甲 | 2026/6/1 | \$77,000.00 | ¥160,783.1 |

流转记录

- 业务员提单：业务员甲 @ 2026/6/1 20:49:23
- 财务审核：待审核
- 总经理审批：等待中
- 财务付款：待付款

备注：本单已完成交付和收款，申请提成结算。

Buttons at the bottom: 撤回草稿, 撤回并删除

图 2-4 从可结算订单提交提成结算申请

第 3 章 总经理 / 业务经理

管理层一方面通过驾驶舱掌握全局经营情况，另一方面在**采购付款、商务费用、提成结算**三个关键节点上行使审批权，避免采购成本、商务费用和佣金失控。所有审批结果都留痕在对应单据上，可随时追溯是哪张订单、哪笔费用或哪批提成触发了付款。

3.1 经营驾驶舱

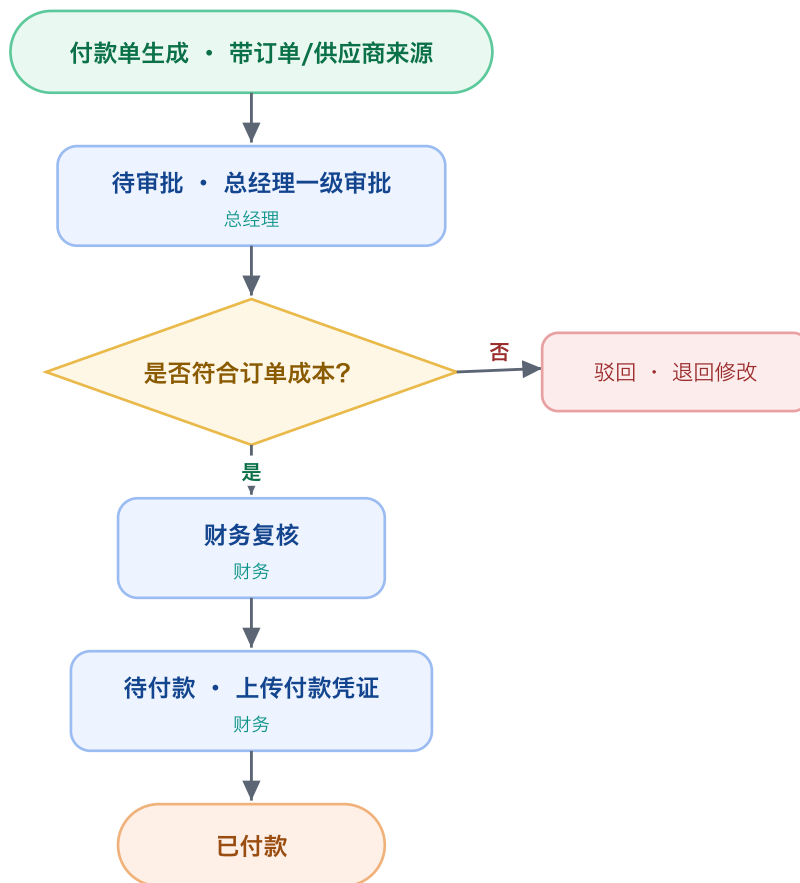
经理登录后在工作台即可看到订单数、销售额、异常项与待审批入口；展开销售业绩排名查看完整名单；并可打开当天工作日志，核对团队记录与重点风险客户。



图 3-1 经理驾驶舱：经营统计、业绩排名与风险一屏掌握

3.2 采购付款审批（一级审批）

采购付款进入两级审批链后，付款单会带着订单和供应商来源进入总经理的待审批列表。总经理核对供应商、采购单与订单成本：不符则驳回退回修改；通过则单据进入财务复核，再经**待付款**（上传付款凭证）后由财务标记为已付款。



同鼎外贸 进出口业务管理

工作台 > 付款单

付款单

付款单统计

搜索单号 / 采购号 / 供应商 / 付款人员 / 付款

类型 审批状态

新建付款单

| 单号 | 日期 | 采购单 | 收款方 | 订单 | 金额 (CNY) | 操作 |
|-------------------|----------|------------------|--------------|------------------------------------|-------------|---------|
| PAY-20260601-0055 | 2026/6/1 | - | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-TRD-MGR205155-SALES | ¥417,600.00 | 👁️ ✎ 🗑️ |
| PAY-20260601-0054 | 2026/6/1 | PO-20260601-0050 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-TRD-FIN204940-SALES | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0053 | 2026/6/1 | PO-20260601-0049 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-TRD-SALES204359-SA... | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0052 | 2026/6/1 | PO-20260601-0048 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-TRD-SALES203900-SA... | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0051 | 2026/6/1 | PO-20260601-0047 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-TRD-OV203203-SALES | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0050 | 2026/6/1 | PO-20260601-0046 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-TRD-OV202651-SALES | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0049 | 2026/6/1 | PO-20260601-0045 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-DEMOA-FIN201852-SAL... | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0048 | 2026/6/1 | PO-20260601-0044 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-DEMOA-SALES200919-... | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0047 | 2026/6/1 | PO-20260601-0043 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-DEMOA-OV195841-SAL... | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |
| PAY-20260601-0046 | 2026/6/1 | PO-20260601-0042 | 苏州威森电缆制造有限公司 | ORD-AMZ-RFQ-DEMOA-OS195610-SAL... | ¥420,000.00 | 👁️ 🗑️ |

每页行数 10 第 1 / 13 页

图 3-2 采购付款一级审批：单据带订单与供应商来源

3.3 商务费用审批

业务员提交商务费后，总经理在「费用管理」打开待审批费用，确认费用来源与用途后审批通过，费用进入财务复核节点。审批结果保留在费用单上，后续由财务直接在费用单上付款。

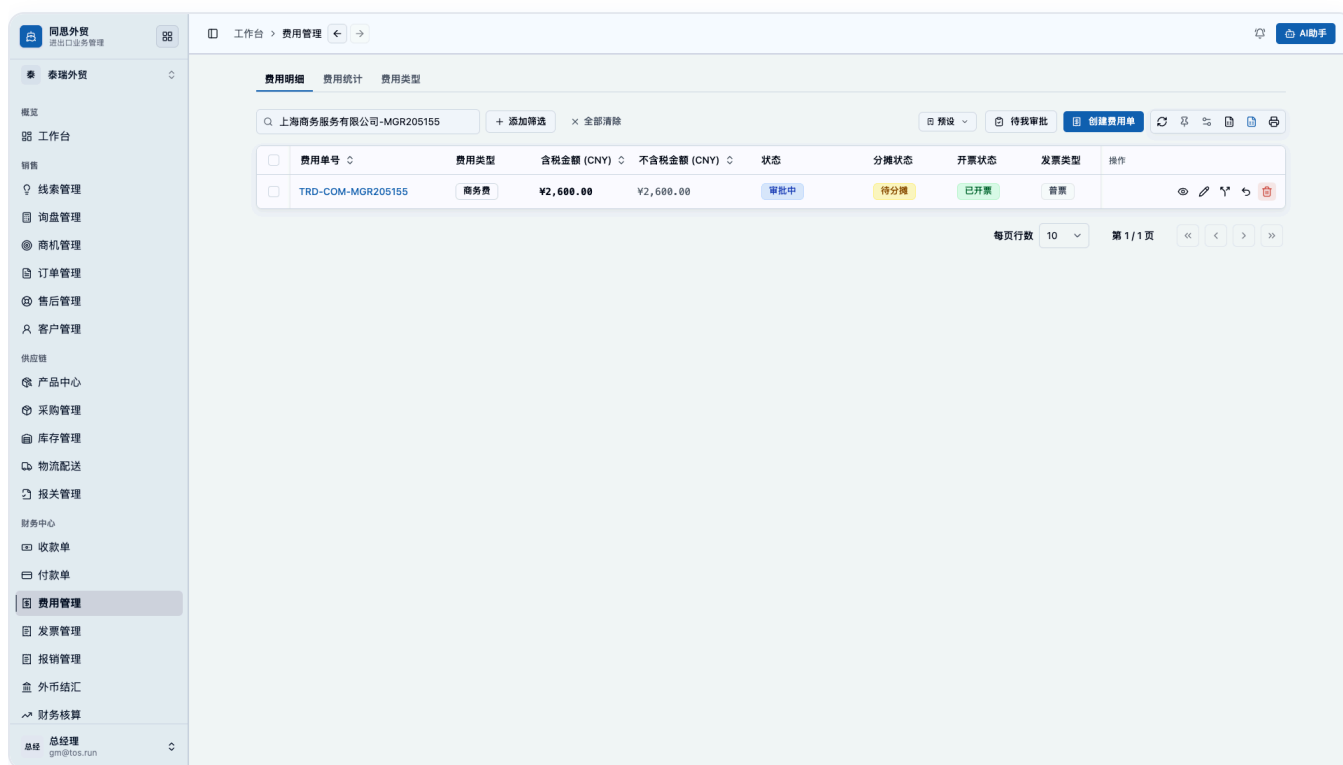


图 3-3 商务费用审批，结果留痕于费用单

3.4 提成结算审批

提成结算经财务初审后进入总经理审批节点。总经理打开「待我审批」的提成结算，核对明细与应发金额后审批通过，进入准备支付状态，后续由财务填写付款单号完成支付（完整链路见第 4.3 节）。

CS-2026-06-6ED8 准备支付
2026-06 月度结算 · 业务员甲

销售合计

¥555,948.00

利润合计

¥175,458.58

佣金合计

¥17,545.86

| 订单号 | 合同号 | 客户 | 业务员 | 订单日 | USD | 销售提成结算前利润 |
|---------------------------------|------------------------|------------------------------|------|----------|-------------|-------------|
| ORD-AMZ-RFQ-TRD-MGR285155-SALES | Pacific-CB540-Contract | Pacific Trade Solutions Ltd. | 业务员甲 | 2026/6/1 | \$77,000.00 | ¥175,458.58 |

流转记录

- 业务员提单 · 业务员甲 @ 2026/6/1 20:52:50
- 财务审核 · 财务王五 @ 2026/6/1 20:52:50
Pacific 财务审核提成结算
- 总经理审批 · 总经理 @ 2026/6/1 20:53:06
- 财务付款 · 待付款

备注
Pacific 业务员提交提成结算

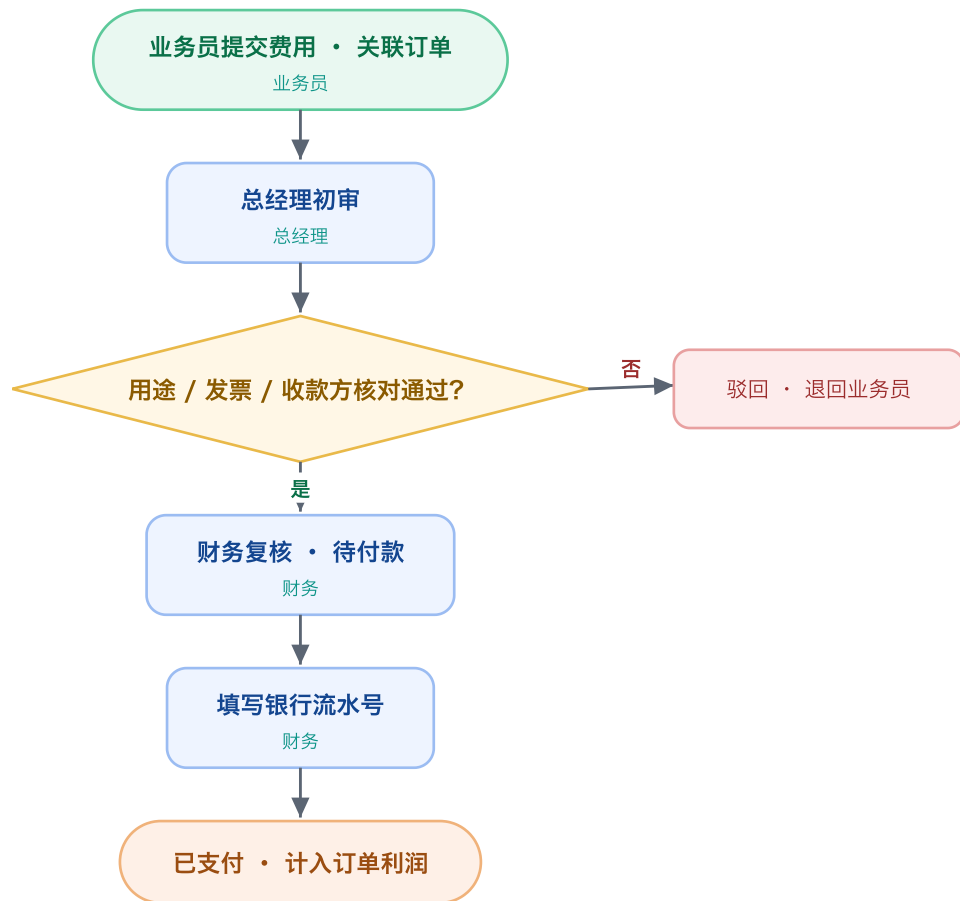
打印
下载 XLSX
标记已支付

图 3-4 提成结算复核与放行

第 4 章 财务

财务负责核对业务员已提交的费用、收款、结汇、利润与提成支付，**不承担费用单的创建职责**。其工作重心是确保每一笔进出账有据可依、每一张订单的利润核算口径一致。

4.1 费用审核与支付



业务员提交的费用经总经理初审后轮到财务复核。财务确认费用用途、发票与收款方：核对不通过则驳回退回业务员；通过则费用进入待付款，付款时填写银行流水号，状态直接回写为“已支付”并计入订单利润。

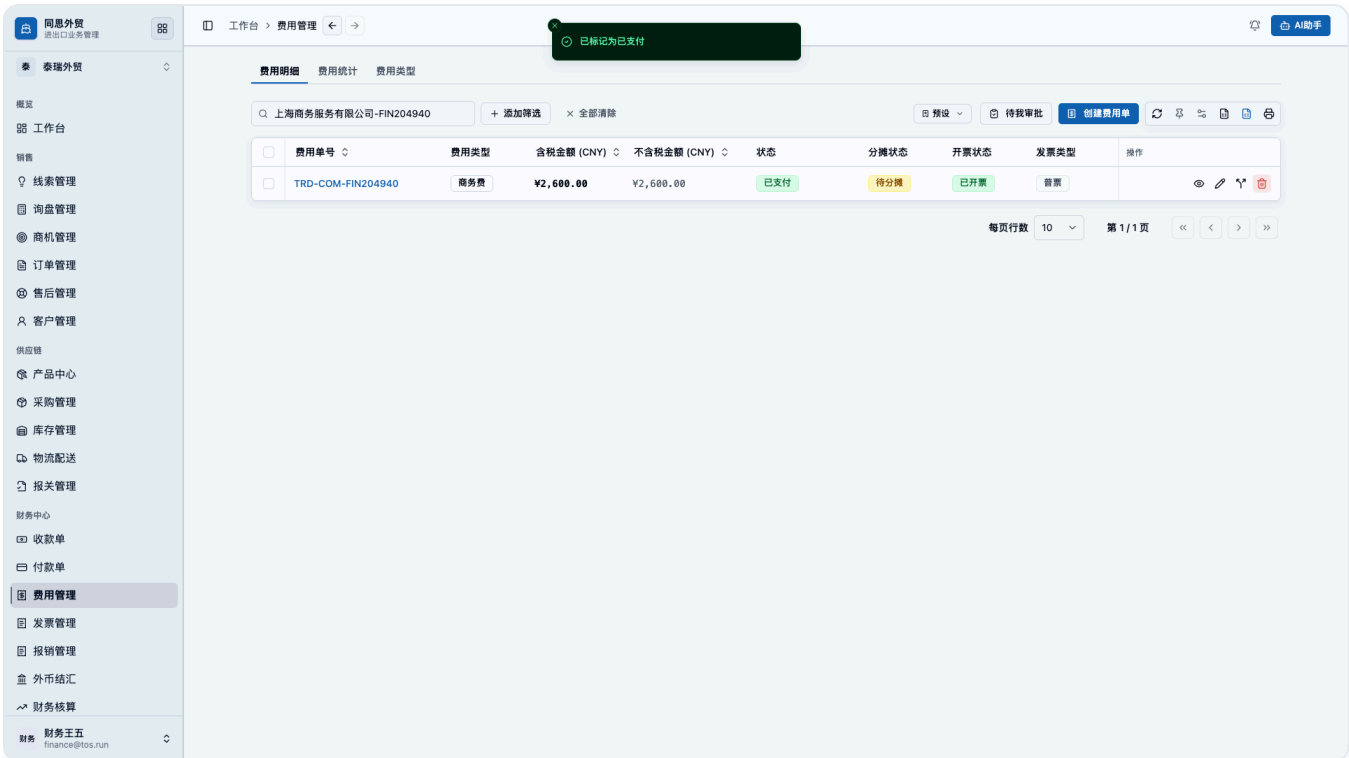


图 4-1 费用复核与在费用单上直接付款

4.2 外币结汇与订单利润核算

收款到账后，财务从待结汇收款单创建结汇批次，录入银行实际结汇汇率，系统据此折算到账人民币金额——**利润核算使用的是实际结汇汇率，而非下单时的预估汇率**。客户确认收货、业务员完成订单后，财务可筛选已完成订单，展开收入、采购与费用明细，得到该订单的真实利润。

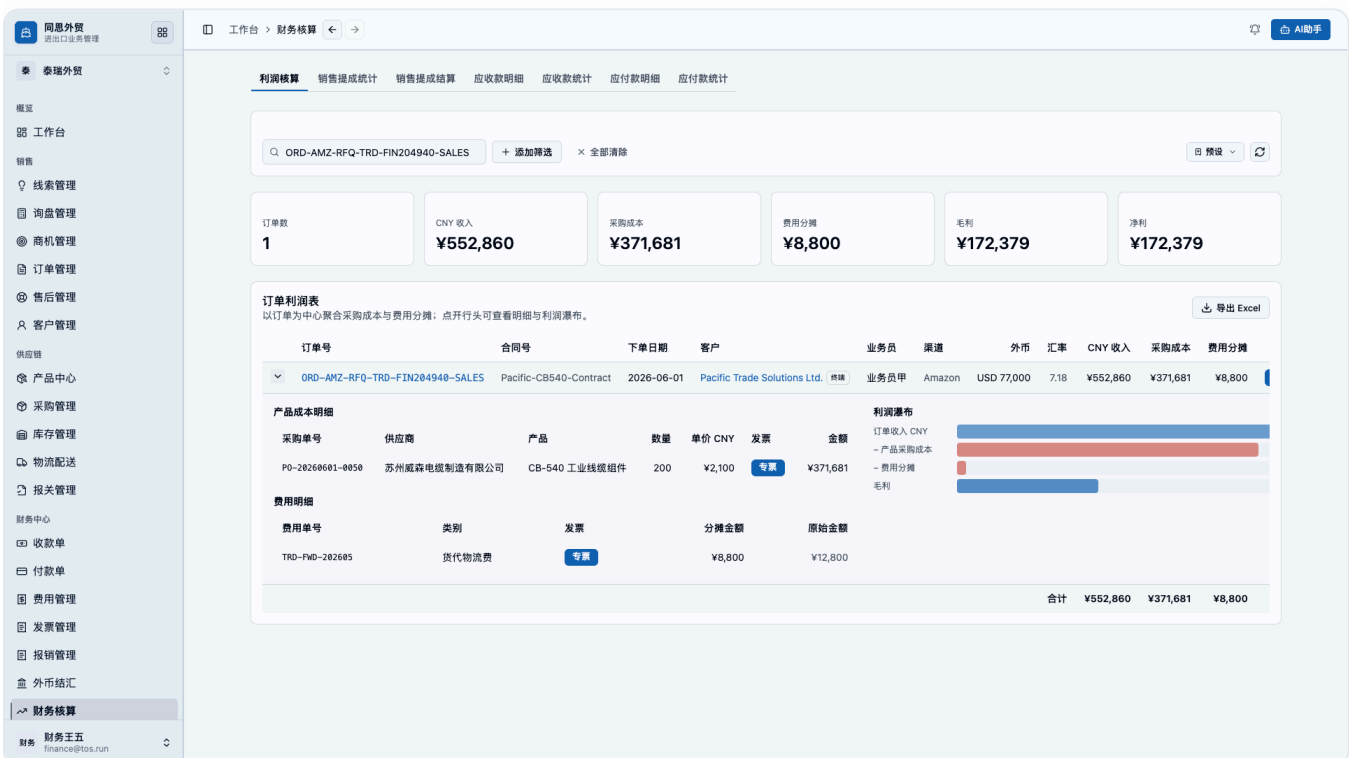


图 4-2 外币结汇：录入实际汇率折算人民币收入

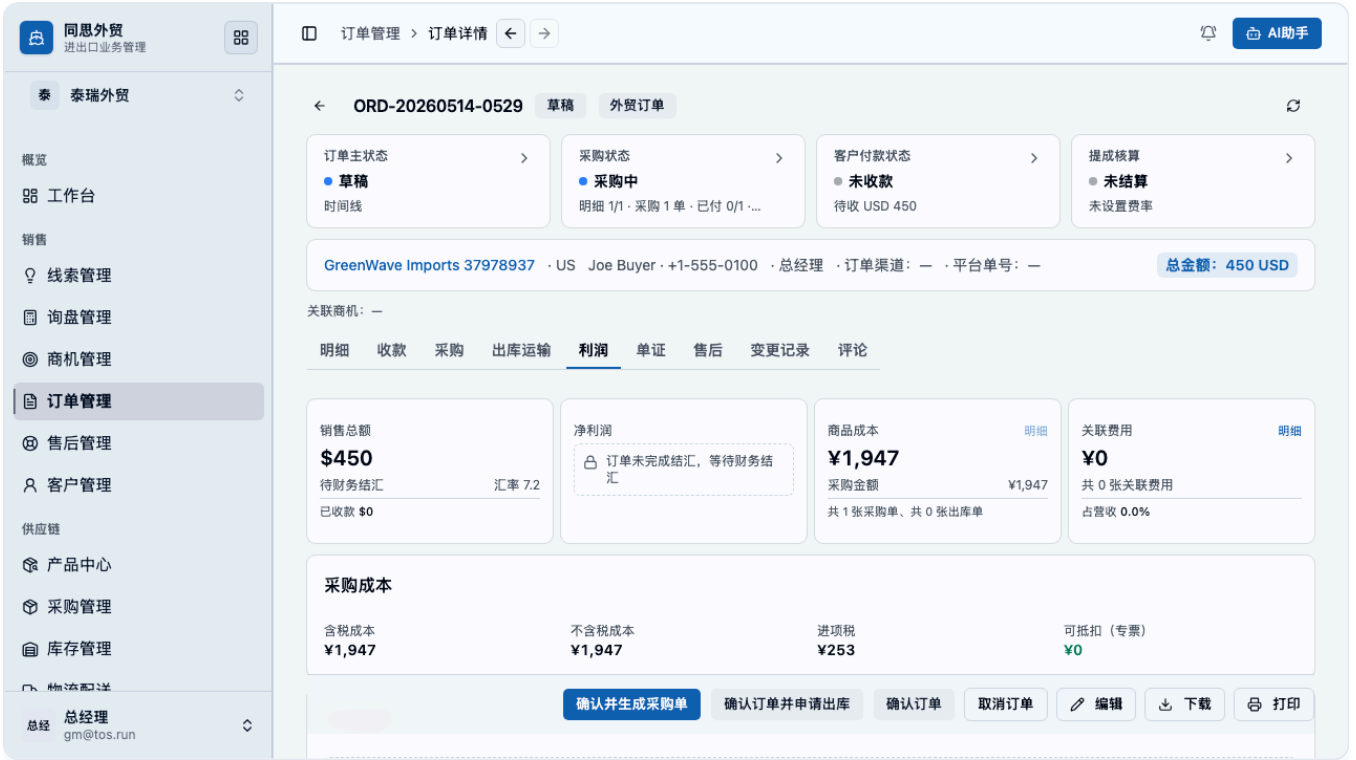
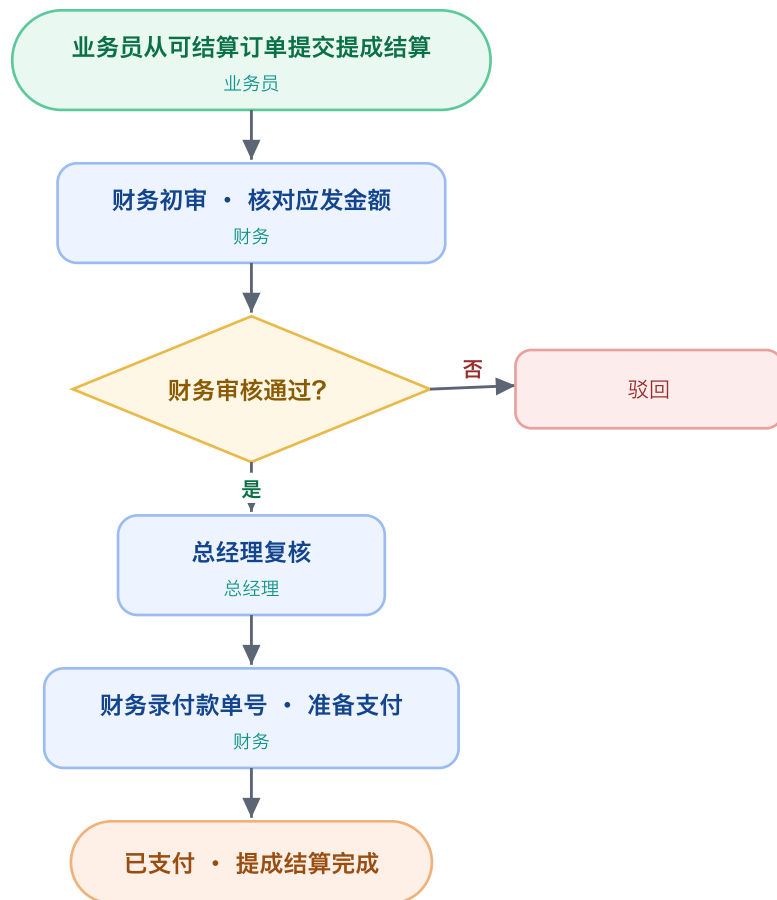


图 4-3 订单利润表：结汇收入、采购成本与费用一并核算

4.3 提成结算审核与支付



业务员提交提成结算申请后，财务先打开“待我审批”的提成结算，核对订单与应发金额；审核通过后进入总经理复核；总经理复核通过后进入准备支付，财务最终填写付款单号并确认已支付，提成结算完成。

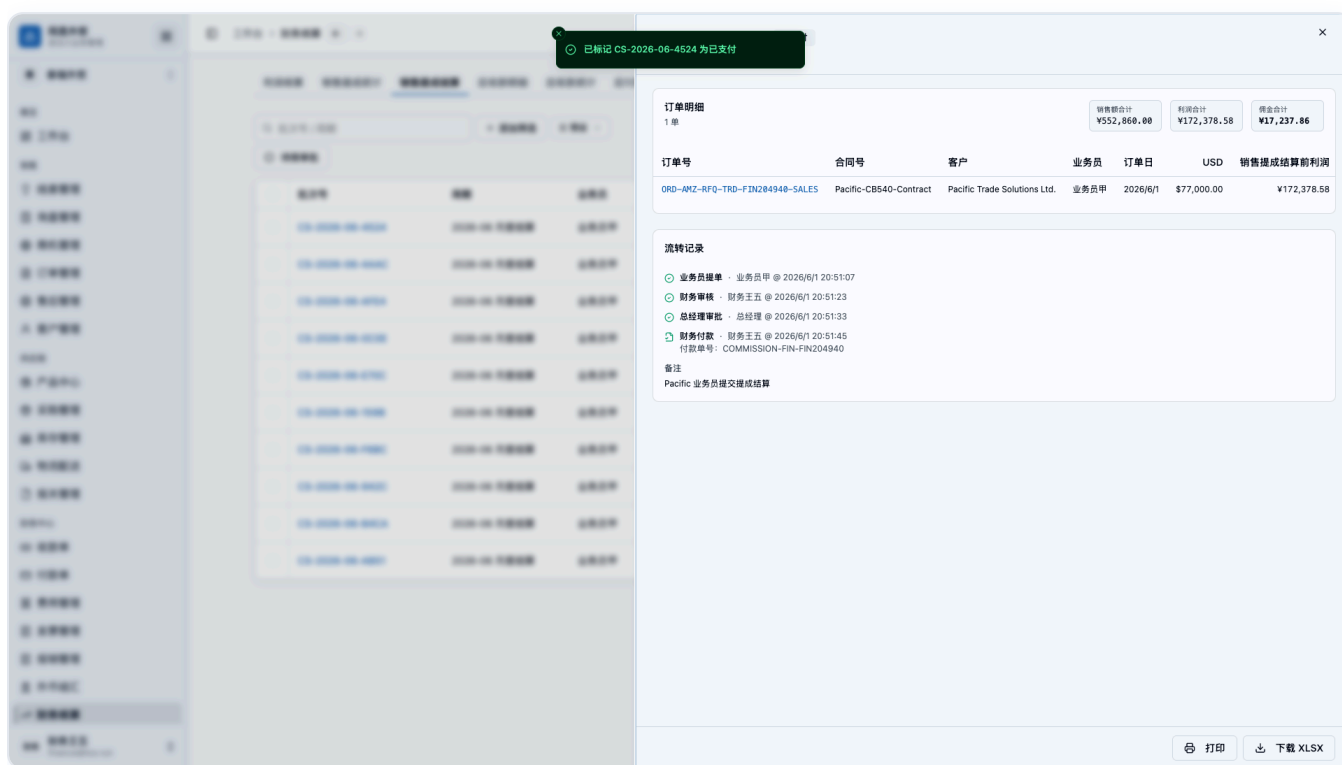
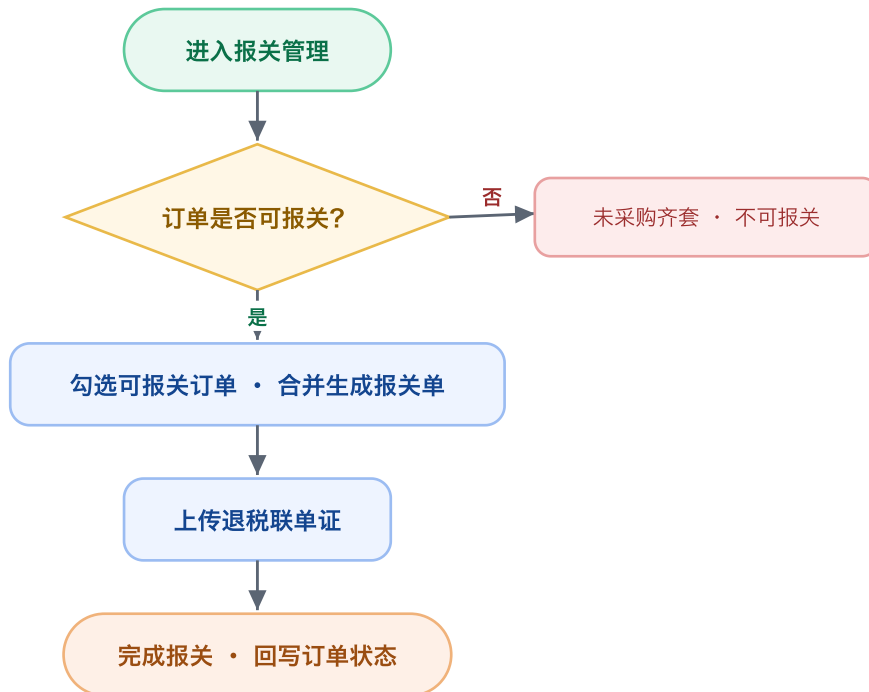


图 4-4 提成结算的财务初审与最终付款

提示：收款确认到账时必须上传银行到账回单，系统保存为业务附件，避免仅凭口头或水单预览完成收款终态。客户退款付款单的处理见第 8 章。

第 5 章 报关员

报关员的工作高度聚焦：进入「报关管理」，从可报关订单中勾选订单，把多票产品合并生成一张报关单，完成报关后状态自动回写到订单。只有采购齐套的订单才可报关，从而避免漏选产品或漏回写交付状态。



系统支持从已采购齐套、可报关的订单批量生成报关单，并可上传海关退税联文件、按退税状态（未退税 / 可退税 / 已退税）与日期筛选报关单，全程不阻塞订单完成。

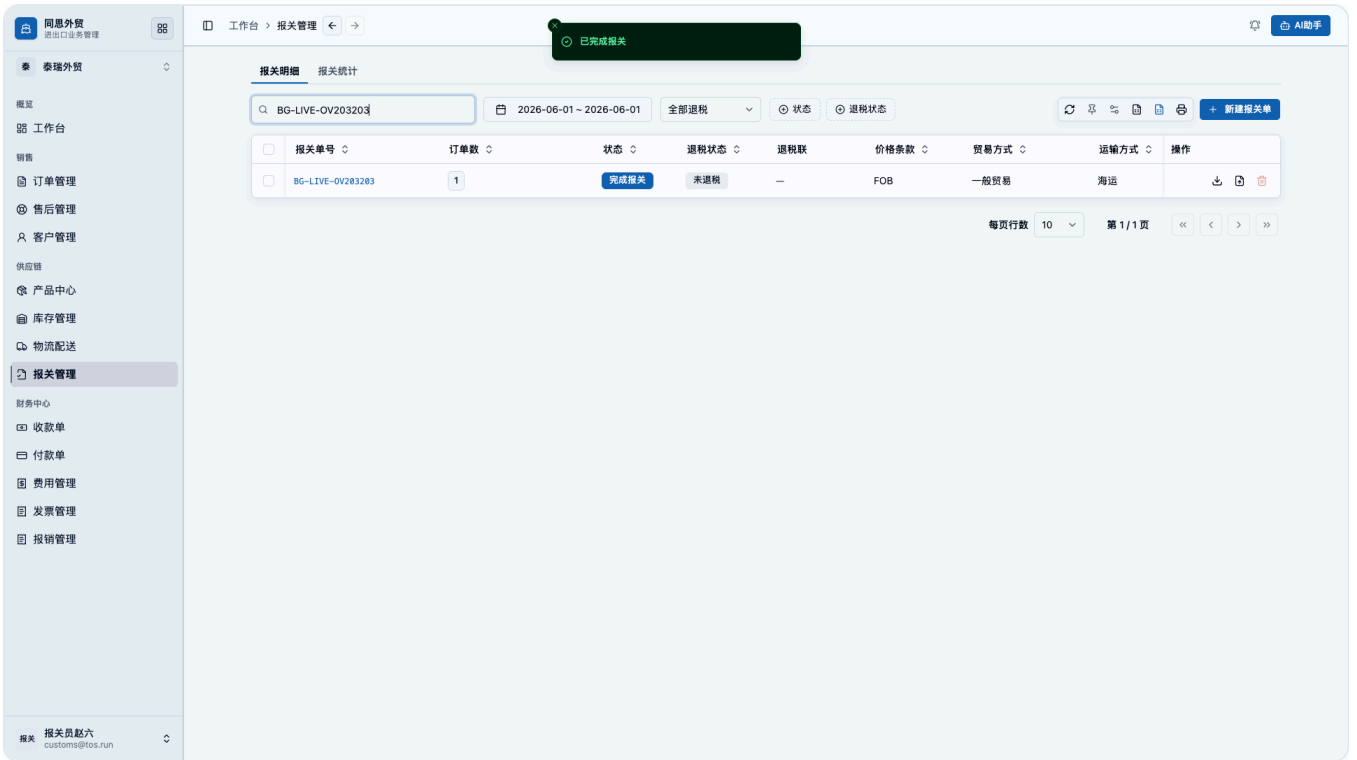
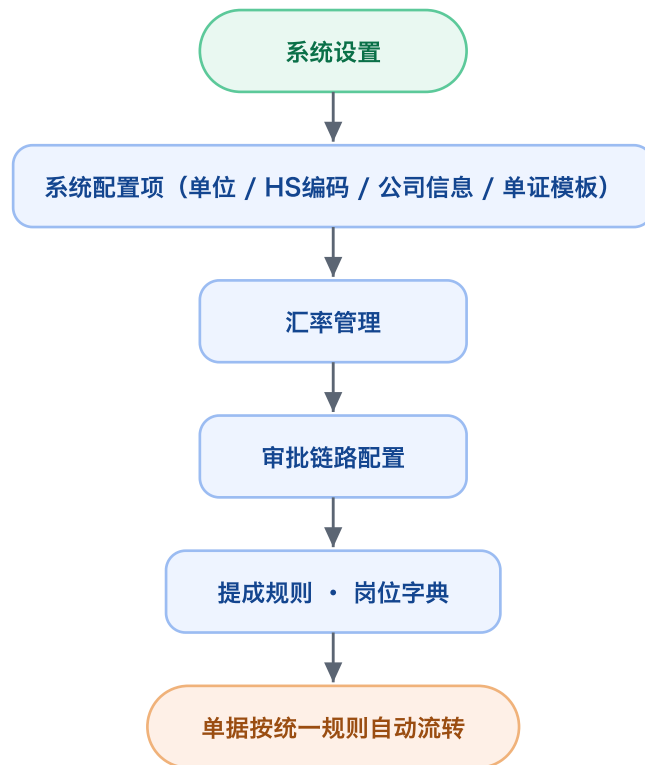


图 5-1 跟单、入库出库与报关均在订单链路内处理

第 6 章 系统管理员

管理员负责维护基础数据与制度配置，让订单、财务与单证按公司统一规则流转。基础配置如果散落在口头约定与表格里，业务流程就会出现审批不一致、核算口径不一致和权责不清。因此“先配置、后流转”是系统稳定运行的前提。



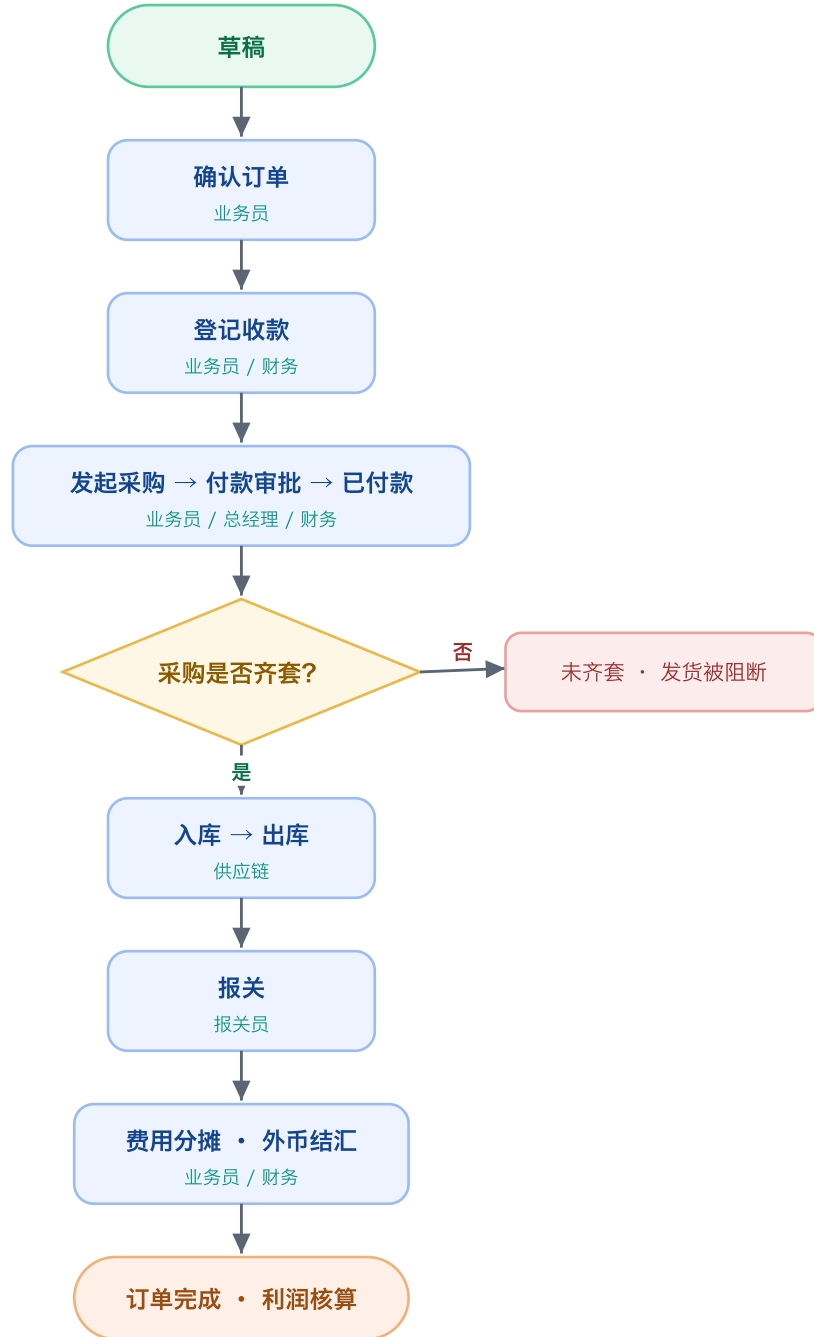
系统设置收敛为「系统配置项 / 汇率管理 / 审批链路」三类入口。系统配置项以左侧分组导航集中管理计量单位、HS 编码、提成规则、公司信息、单证模板、技术服务商与 AI 网关等。汇率、审批链路、提成规则与岗位字典在此统一维护后，订单、财务和单证即共用同一套配置，业务单据进入系统后自动按规则流转。管理员还可在「用户管理 / 企业管理」中维护账号与企业，在「审计日志」中追溯关键操作。



图 6-1 配置驱动流程：汇率、审批、提成与字典统一维护

第 7 章 标准外贸订单全流程

本章把第二部分各角色的动作串成一条完整链路，并用系统真实界面按顺序展示一张订单从创建到利润核算的状态演进。下图先给出订单的全生命周期与发货前的采购齐套卡口。



下面按真实操作顺序逐步演示（截图来自系统端到端走查）：

1 创建销售订单

业务员选择客户与产品、录入数量，订单金额即时计算后提交，订单进入“已创建/草稿”。

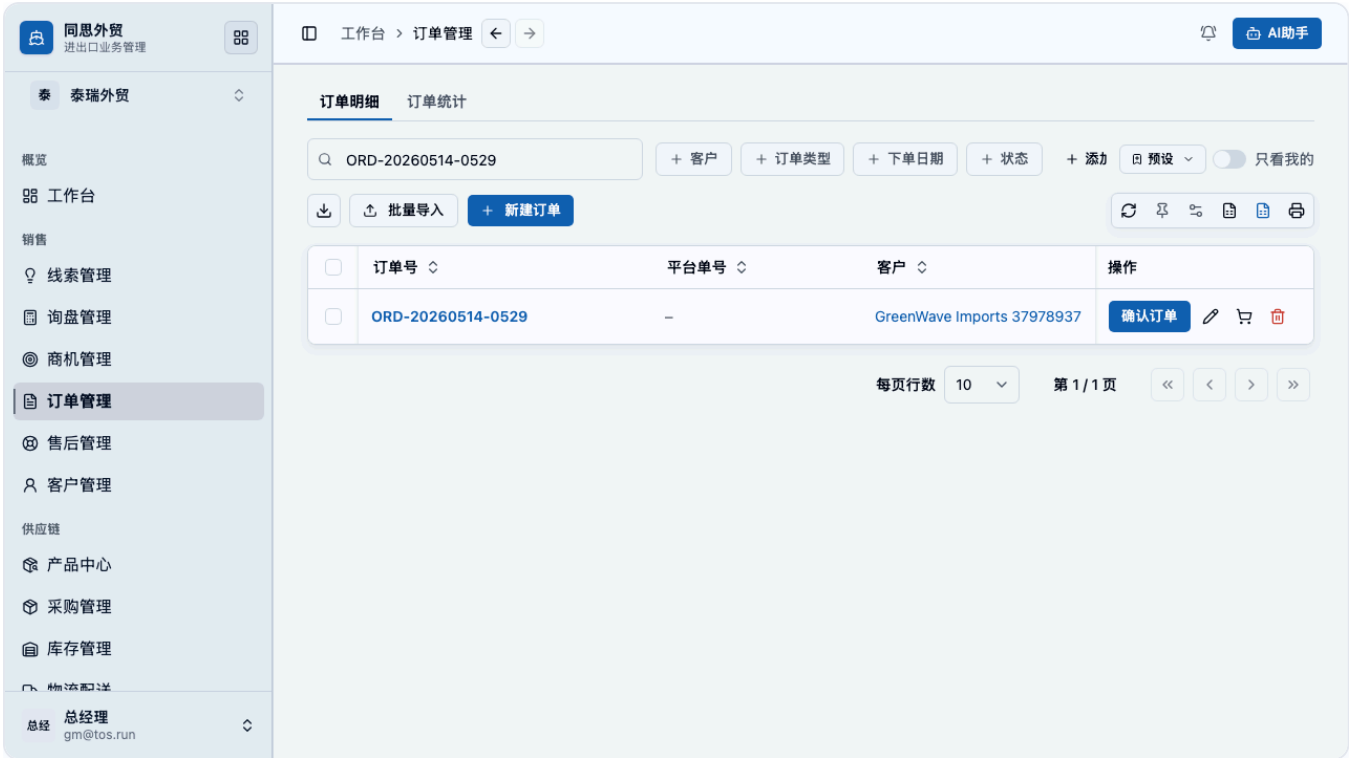


图 7-1 ① 录入客户、产品、数量，提交生成销售订单

2 确认订单并生成采购单

确认订单后打开“确认并生成采购单”，选择供应商、按 productSupplier 默认含税单价带入每行单价（缺价必须人工补齐），生成关联采购单。

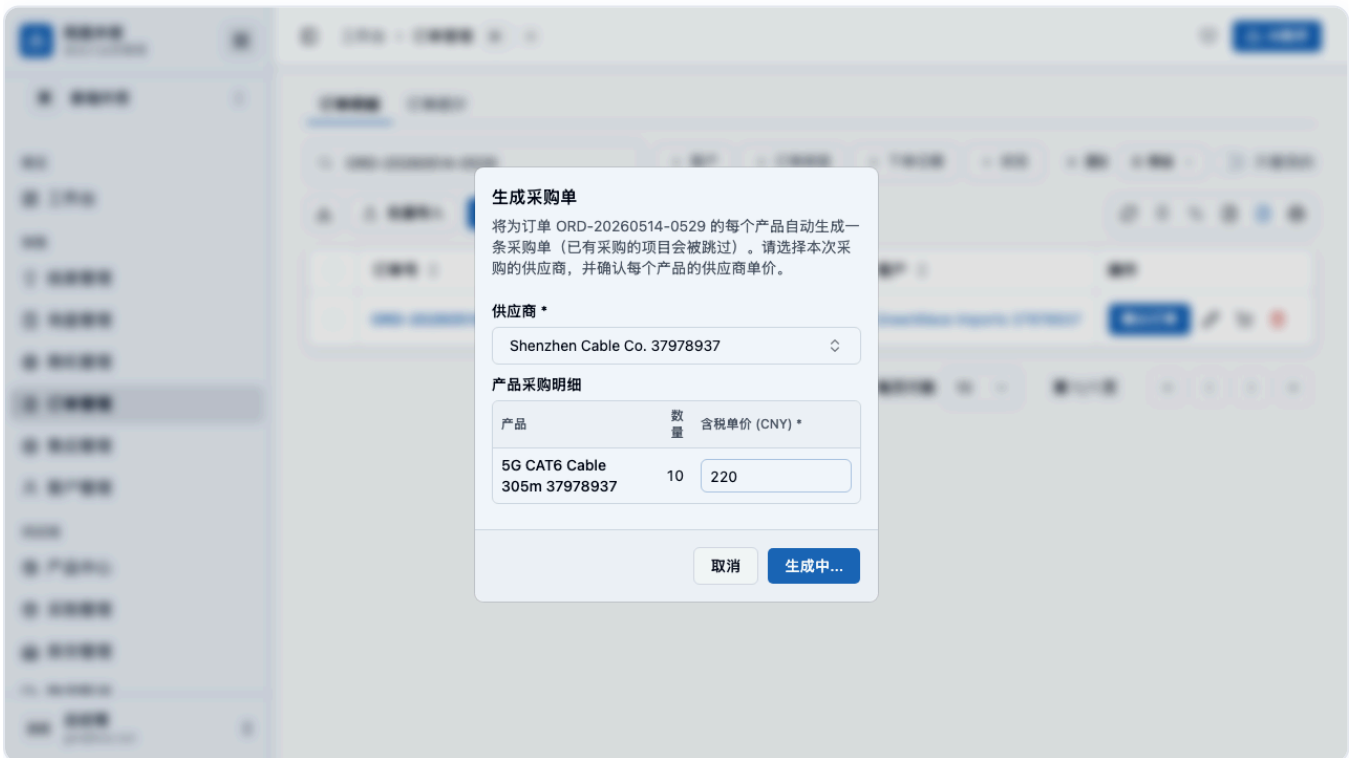


图 7-2 ② 确认订单，选择供应商并按含税单价生成采购单

3 采购付款审批

据采购单生成供应商付款单，经总经理一级审批、财务复核与待付款后标记已付款（流程见第 3.2 节）。



图 7-3 ③ 推送付款单 → 总经理审批 → 财务付款

4 入库与出库

登记供应商发往货代仓的国内运单；货代仓收货后生成入库单；发货前生成出库单并沉淀库存成本。

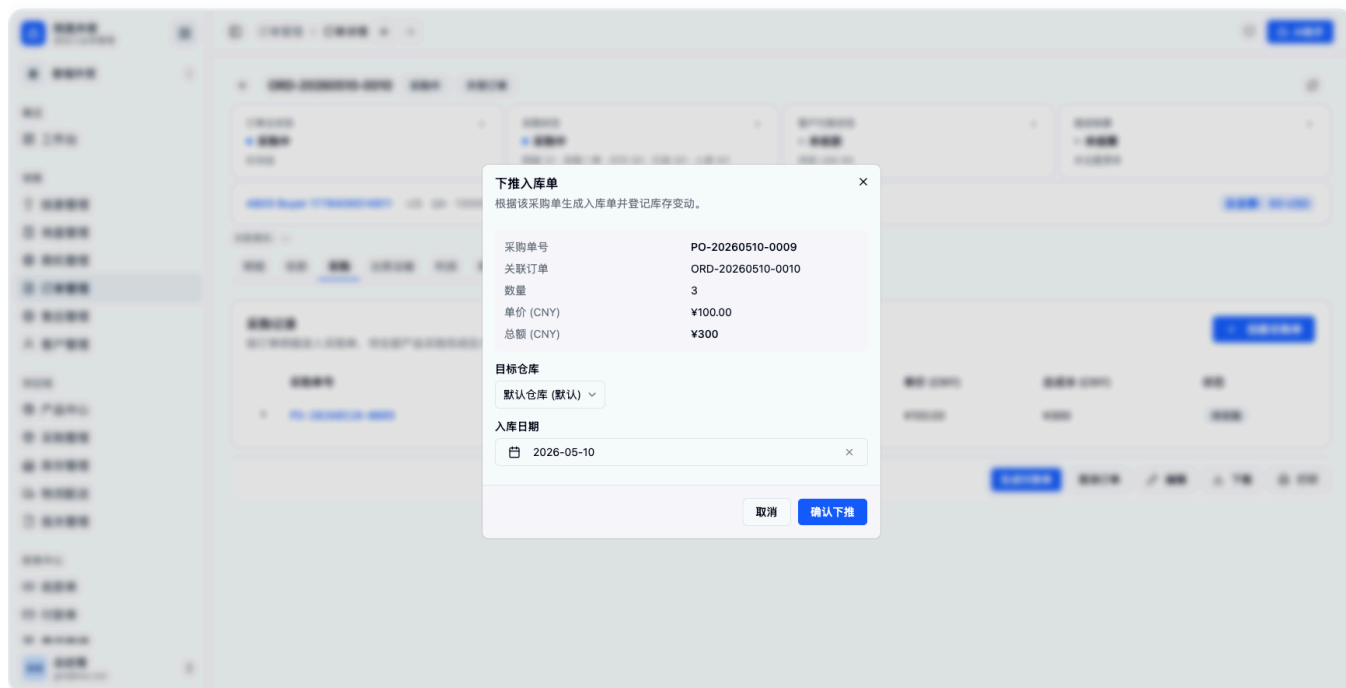


图 7-4 ④ 货代仓收货生成入库单，发货前生成出库单

5 物流与运输

跟单、库存与运输信息统一回写到订单详情，全链路状态一目了然。



图 7-5 ⑤ 订单“出库运输”页查看运单、入库与出库

6 登记并确认收款

客户汇款到账后登记收款，必须上传银行到账回单，系统保存为业务附件后标记到账。



图 7-6 ⑥ 上传到账回单，标记收款到账

7 结汇、利润核算与完成

财务对已到账外币按银行实际汇率结汇，订单完成后在利润表中查看结汇收入、采购成本与费用的最终核算结果。

The screenshot displays a software interface for order management. The main content area shows the order details for 'ORD-20260514-0529', which is in the '草稿' (Draft) stage. The order is for 'GreenWave Imports 37978937' with a total amount of 450 USD. The interface includes a sidebar with navigation options like '概览', '工作台', '销售', '线索管理', '询盘管理', '商机管理', '订单管理', '售后管理', '客户管理', '供应链', '产品中心', '采购管理', '库存管理', and '物流配送'. The main content area is divided into several sections: '订单主状态' (Draft), '采购状态' (In Progress), '客户付款状态' (Not Paid), and '提成核算' (Not Settled). Below this, there is a summary of the order details, including the supplier 'GreenWave Imports 37978937', the buyer 'Joe Buyer', and the total amount '450 USD'. The '利润' (Profit) section shows a sales total of \$450, a net profit of ¥1,947, and a cost of goods sold of ¥1,947. The '采购成本' (Procurement Cost) section shows a tax-inclusive cost of ¥1,947, a tax-exclusive cost of ¥1,947, and a tax amount of ¥253. The interface also includes buttons for '确认并生成采购单', '确认订单并申请出库', '确认订单', '取消订单', '编辑', '下载', and '打印'.

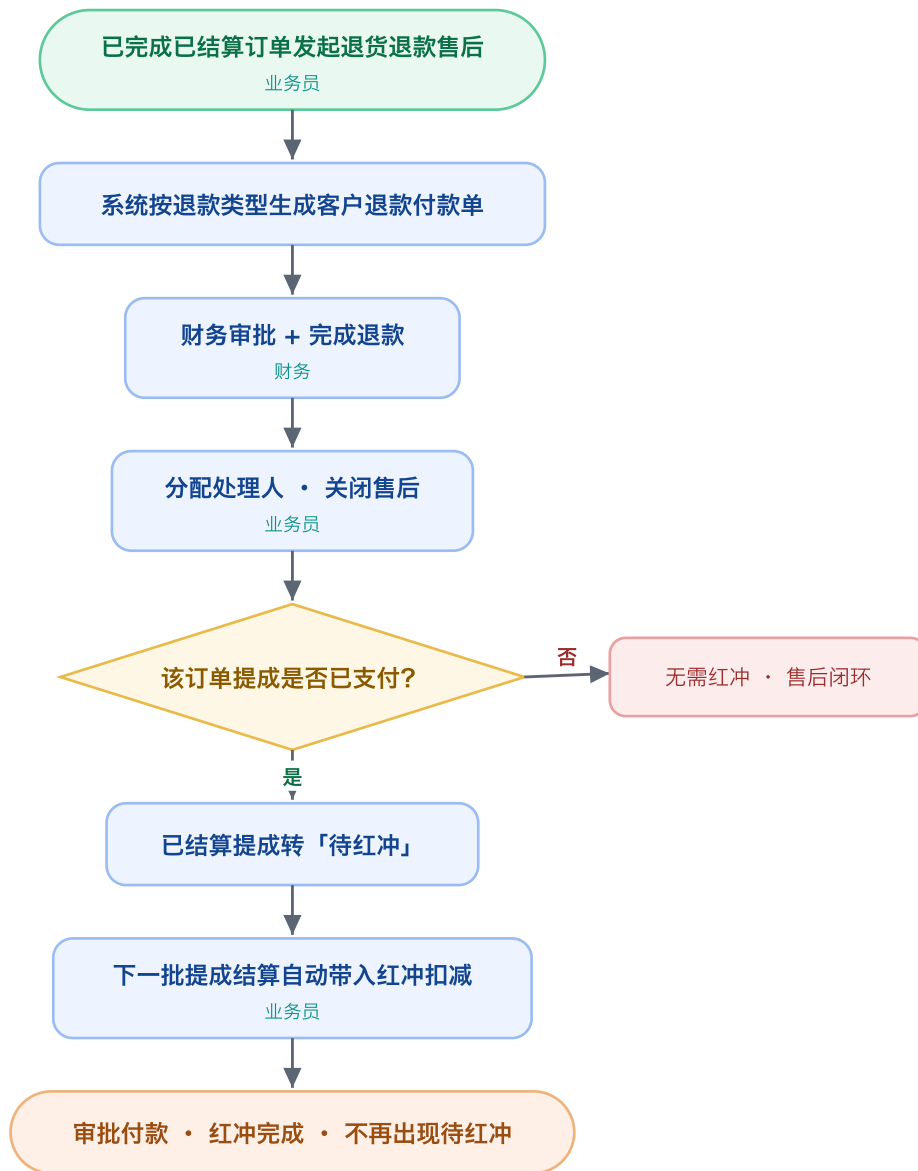
| 销售总额 | 净利润 | 商品成本 | 关联费用 |
|---------|-----------------|-------------------|-----------|
| \$450 | 订单未完成结汇, 等待财务结汇 | ¥1,947 | ¥0 |
| 待财务结汇 | | 采购金额 ¥1,947 | 共 0 张关联费用 |
| 已收款 \$0 | | 共 1 张采购单、共 0 张出库单 | 占营收 0.0% |

| 含税成本 | 不含税成本 | 进项税 | 可抵扣 (专票) |
|--------|--------|------|----------|
| ¥1,947 | ¥1,947 | ¥253 | ¥0 |

图 7-7 ⑦ 外币结汇折算人民币收入，核算订单利润

第 8 章 售后退款与提成红冲闭环

当客户退款发生在**订单已完成且提成已支付**之后，系统需要把售后、客户退款、处理责任与下一批提成扣减串联起来，避免退款停留在聊天和 Excel 里、导致财务退款、售后处理人与业务员提成红冲彼此脱节。下图中“该订单提成是否已支付”是决定是否触发红冲的关键判断。



1 业务员发起退货退款售后

在已完成订单中选择退货退款，勾选涉及产品，退款金额随产品数量自动带出；填写客户反馈与处理背景并提交。系统按退款类型（不退款 / 部分退款 / 全额退款）生成客户退款付款单，内贸 CNY 按汇率 1 处理，付款方默认公司、收款方默认客户。

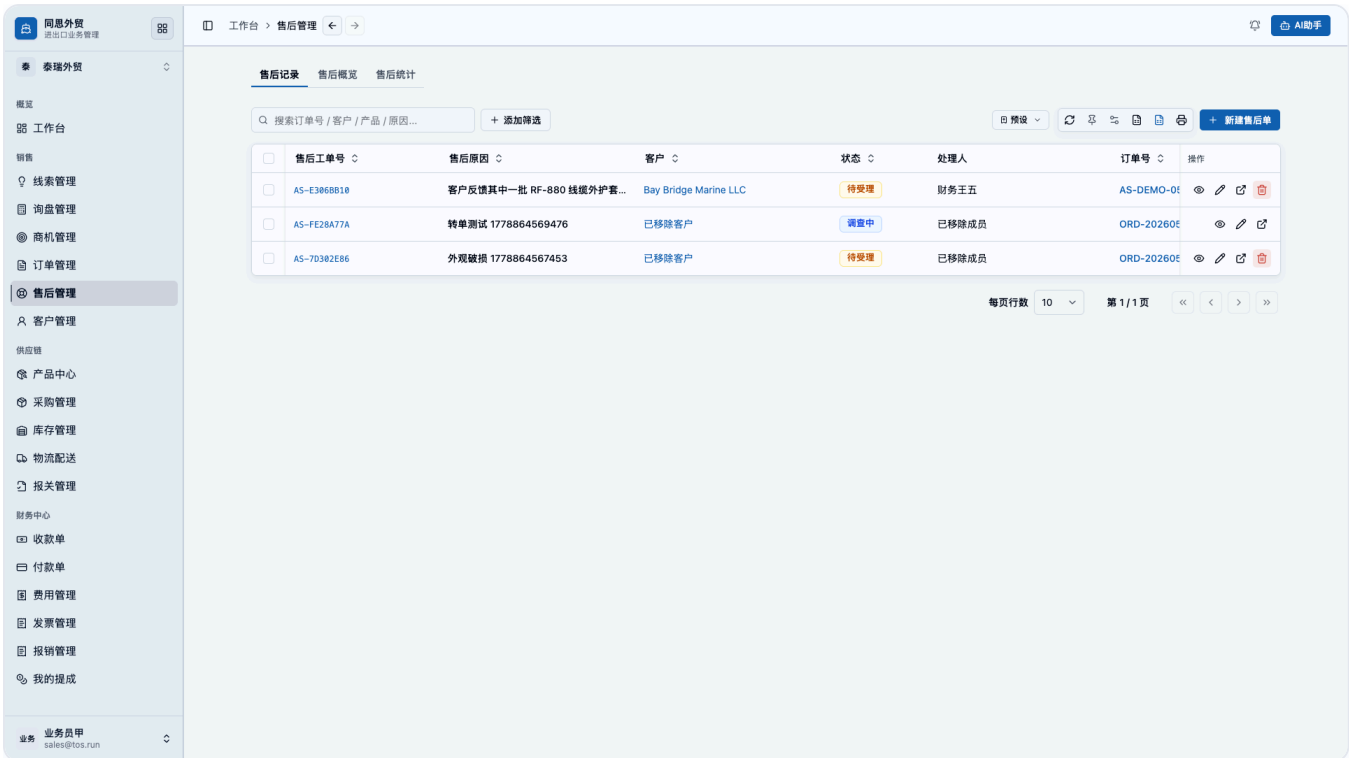


图 8-1 从已完成订单发起退货退款售后

2 财务完成客户退款

财务按订单号找到售后自动生成的客户退款付款单，核对付款类型、金额与客户信息后审批通过，上传退款凭证并标记已支付。

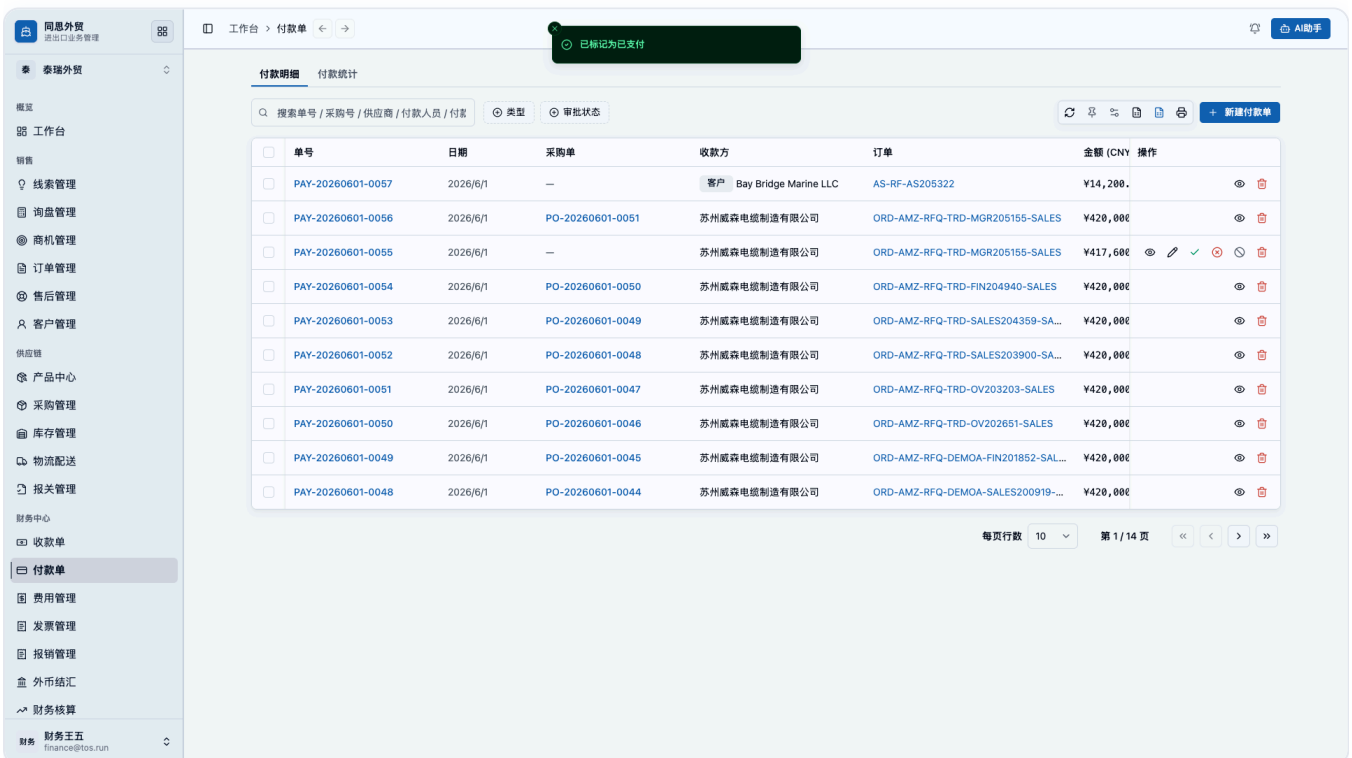


图 8-2 财务处理客户退款付款单

3 分配处理人并关闭售后

业务员接手售后单并开始调查，进入处理时指定公司后续处理人并写清处理方案，确认退款金额与备注后标记售后已解决；订单恢复完成状态，已结算提成进入“待红冲”。

同惠外贸 进出口业务管理

工作台 > 我的提成

可结算订单 我的结算批次

Q AS-RF-AS205322 提成状态 退其一 未结算, 退款提成待红冲 周期 2026-06-01 → 2026-06-30 全部清除

| <input type="checkbox"/> | 业务员 / 订单 | 订单金额 USD | 已收 USD | 结汇人民币 | 佣金比率 | 佣金(不含退款/取消订单) | 退款冲抵 | 应发提成 | 状态 |
|--------------------------|--|----------|----------|----------|--------|---------------|-------|-------|---------|
| <input type="checkbox"/> | 业务员甲 | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | 未 0 - 已付 0 - 待红冲 1 | \$20,000 | \$20,000 | — | 10.00% | ¥3,600 | -¥360 | -¥360 | |
| <input type="checkbox"/> | AS-RF-AS205322 Bay Bridge Marine LLC - 2026-05-21 | \$20,000 | \$20,000 | ¥142,000 | 10.00% | ¥3,600 | -¥360 | -¥360 | 退款提成待红冲 |
| | 合计 | \$20,000 | \$20,000 | — | — | ¥3,600 | -¥360 | -¥360 | |

业务 业务员甲 sales@tos.run

图 8-3 分配公司后续处理人与关闭售后

4 下一批提成自动红冲

业务员进入「我的提成」，可同时看到本期可结算订单与历史待红冲订单；勾选本期新订单提交结算时，待红冲订单自动进入同一次结算扣减，提交后即可看到本批红冲扣减额与最终应发佣金。

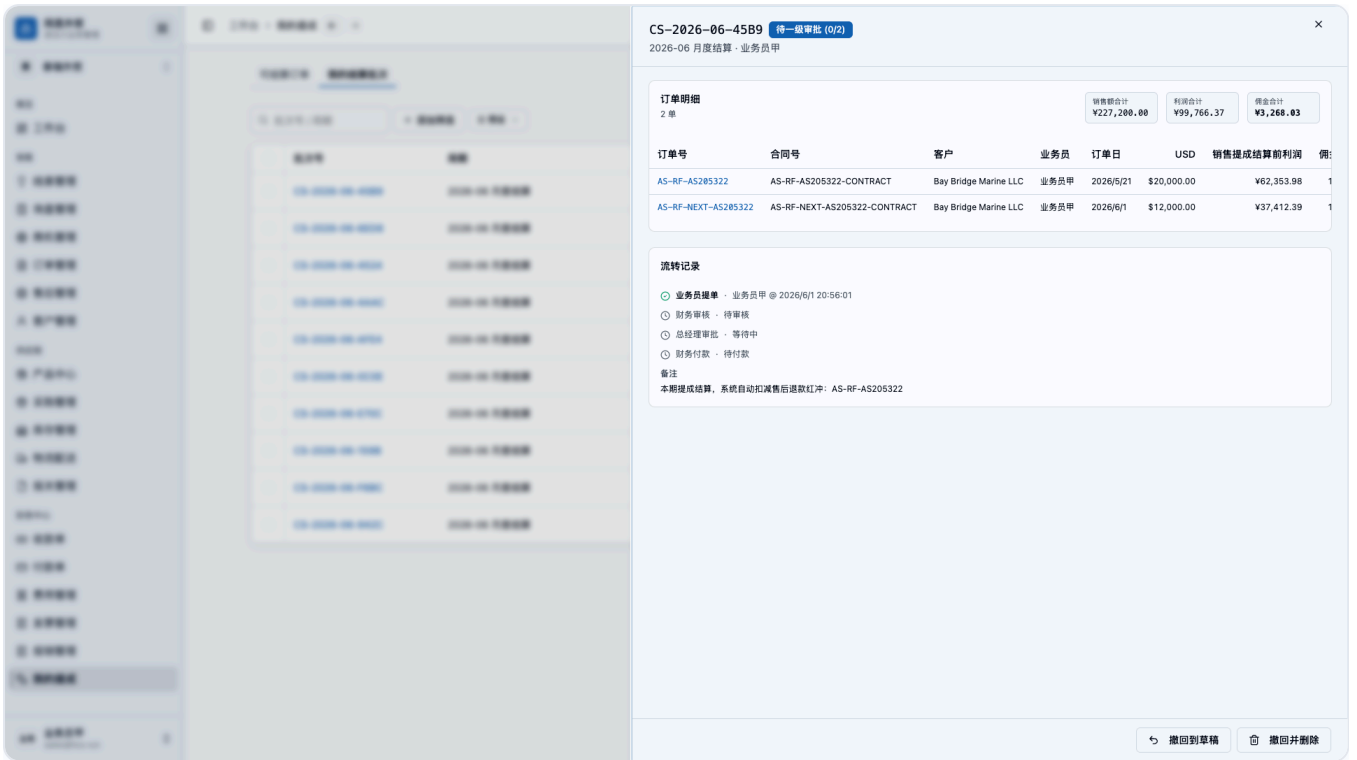


图 8-4 下一批提成结算自动带入历史待红冲订单

5 审批付款，红冲闭环

财务核对并确认红冲扣减后审批通过，总经理复核通过后进入准备支付，财务录入付款单号并完成付款，待红冲订单不再出现。

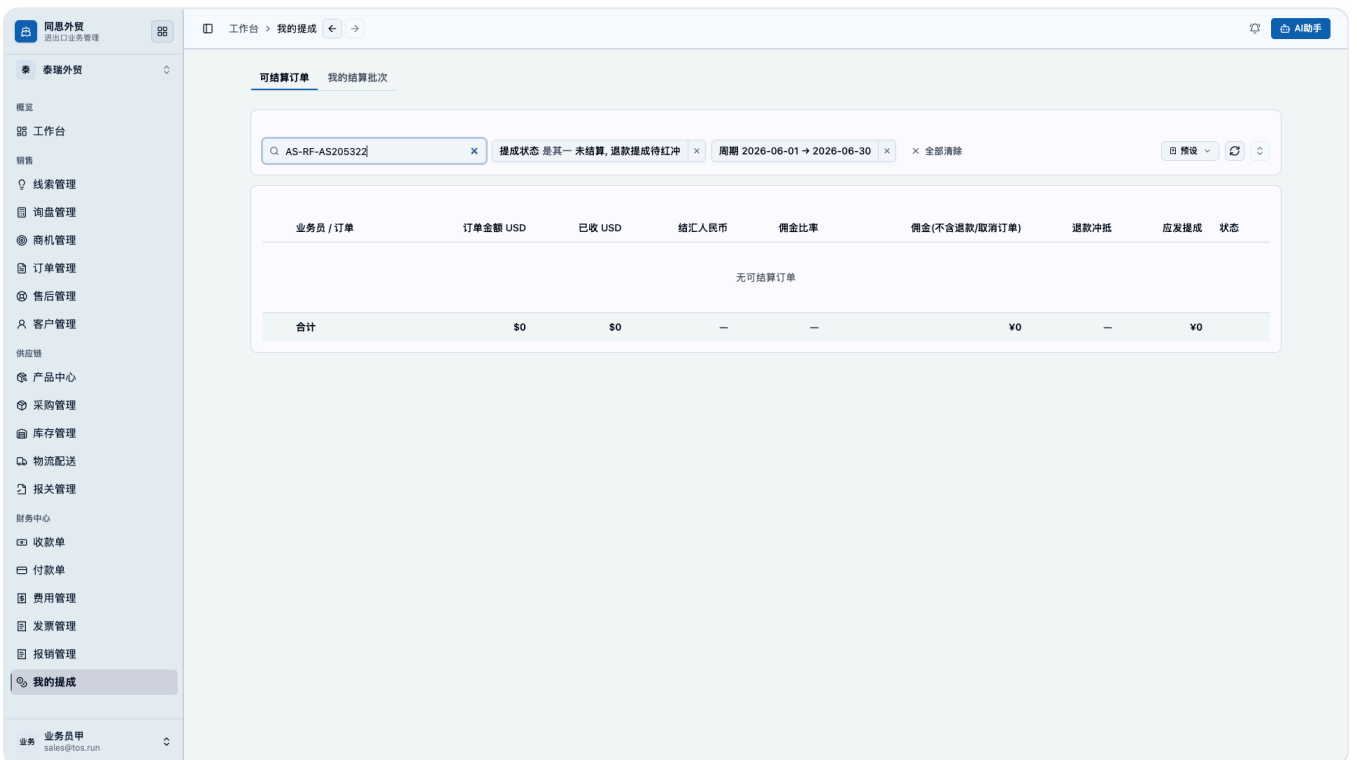
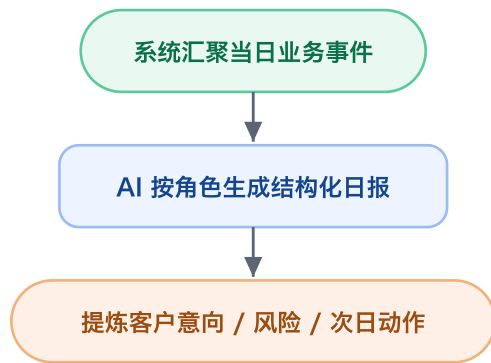


图 8-5 审批付款，红冲在本次结算闭环完成

第 9 章 AI 智能功能

在标准业务流程之上，系统内置两项面向“省心”的 AI 能力。它们的共同原则是：**只基于系统内的真实业务数据生成内容，不虚构客户、订单号与金额**，把人从重复的整理、复盘工作中解放出来。

9.1 AI 工作日志总结



系统会把业务员一天内发生的订单、采购、收付款、报关、物流、沟通和评论等业务事件自动汇聚，由 AI 生成结构化的当日工作日志。对**业务员**，AI 站在资深外贸销售教练的视角，从当天事件中提炼客户购买意向、风险信号与第二天的具体跟进动作；对**总经理**，AI 进一步汇总团队当日概况，便于快速掌握全局与重点风险客户。AI 严格遵守事实纪律：只复述工作日志中实际出现的客户、订单号、金额与状态，无数据时仅输出占位说明。

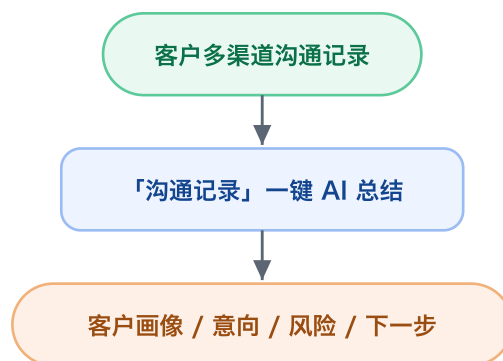


图 9-1 业务员工作台：当日业务事件与 AI 日报



图 9-2 经理视角：团队当日工作日志汇总

9.2 AI 客户沟通总结



在客户档案的「沟通记录」中，业务员可对某个客户的历史沟通一键生成 AI 总结。AI 站在资深外贸客户经理视角，基于多渠道沟通内容提炼客户画像、当前购买意向、风险信号与明确的下一步跟进动作，并按统一结构输出，便于交接与复盘。同样地，AI 只依据系统内真实沟通记录生成内容，不臆造未发生的对话。

同思外贸 进出口业务管理

工作台 > 客户管理

客户列表 客户统计 客户联系人 沟通记录

搜索沟通内容...

+ 新增沟通记录

| <input type="checkbox"/> | 时间 | 客户 | 联系人 | 渠道 | 操作 |
|--------------------------|--------------------|----------------|-----|----|----|
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 13:46:18 | 操作栏验证客户-578038 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 13:45:50 | 操作栏验证客户-550569 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 13:42:20 | 操作栏验证客户-340844 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 13:38:52 | 操作栏验证客户-132565 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 13:27:01 | 操作栏验证客户-421602 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 13:21:06 | 操作栏验证客户-066762 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 12:50:57 | 操作栏验证客户-257069 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 11:57:55 | 操作栏验证客户-075067 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 11:39:02 | 操作栏验证客户-942342 | | 邮箱 | |
| <input type="checkbox"/> | 2026/5/14 11:39:00 | 操作栏验证客户-940542 | | 邮箱 | |

供应链

产品中心

采购管理

库存管理

物流配送

总经理 gm@tos.run

图 9-3 客户档案沟通记录：一键生成 AI 沟通总结

第 10 章 名词解释与附录

10.1 业务名词解释

下表仅收录外贸业务与本系统特有、对理解流程必要的术语。

| 名词 | 含义 |
|---------|--|
| 商机 | 由线索确认意向后转化而成的销售机会，可向下推成合同订单，客户、业务员、币种等信息自动带入。 |
| 平台询盘 | 来自阿里巴巴等第三方平台的客户询价，可在询盘详情直接转为销售订单。 |
| 平台单号 | 平台侧的交易单号，与系统订单号并列留存，用于跨平台核对与售后追踪。 |
| 采购齐套 | 订单内所有产品行均已完成采购的状态；未齐套时系统阻断发货与报关，杜绝先发后补的乱账。 |
| 入库 / 出库 | 货代仓收货生成入库单、发货前生成出库单的库存动作，出库时沉淀该订单的库存成本。 |
| 外币结汇 | 把已到账外币按银行实际结汇汇率折算为人民币收入的财务动作，是利润核算的收入口径。 |
| 结汇汇率 | 银行实际结汇时的汇率；系统以此（而非下单预估汇率）折算收入、核算订单真实利润。 |
| 提成结算 | 订单完成后按提成规则给业务员计酬的流程，经“提交申请 → 财务初审 → 总经理复核 → 财务付款”流转。 |
| 提成红冲 | 已支付提成因售后退款需要扣回时，系统在业务员下一次提成结算中自动带入并抵扣的机制。 |
| 待红冲 | 售后关闭后，已结算提成进入的待扣减状态，将在下一次提成结算时自动参与抵扣。 |
| 报关单 | 从可报关订单合并生成的海关申报单据，可上传退税联并按退税状态筛选。 |
| HS 编码 | 海关商品归类编码，由管理员在系统配置项中维护，供报关与退税使用。 |
| 审批链路 | 管理员配置的单据审批流程（如采购付款两级审批），决定单据在角色间的流转顺序。 |

10.2 状态流转速查表

| 对象 | 关键状态流转 |
|---------|--|
| 销售订单 | 草稿 → 已确认 → (收款 / 采购付款 / 入库出库 / 报关 / 费用 / 结汇) → 完成 → (售后处理中) → 恢复完成 |
| 采购付款单 | 待审批 (总经理) → 财务复核 → 待付款 → 已付款 |
| 费用单 | 待审批 (总经理) → 财务复核 → 待付款 → 已支付 |
| 提成结算 | 待审批 (财务) → 总经理复核 → 准备支付 → 已支付 |
| 售后单 | 待受理 → 处理中 (分配处理人) → 已解决 / 关闭 |
| 客户退款付款单 | 系统生成 → 财务审批 → 上传凭证 → 已支付 |
| 报关单 | 从可报关订单创建 → 完成报关 (回写订单) → 退税: 未退税 / 可退税 / 已退税 |

安徽融合智算科技有限公司

为外贸企业实现简洁高效的信息化与智能化