

需求文档

修订记录

版本号	修订人	修订日期	修订描述
1.0	发财	2021.2.28	撰写文档

C站 能力认证中心

一、简介

1.1 产品介绍

产品名称	客户关系管理系统 (CRM)
产品定位	希望通过对销售机会、客户开发过程的追踪和记录,提高新客户的开发能力
产品描述	提供个人或企业客户基本信息、联系人信息、跟进信息的充分共享和规范化管理
用户人群	销售、售前客服、电话咨询等

1.2 术语定义

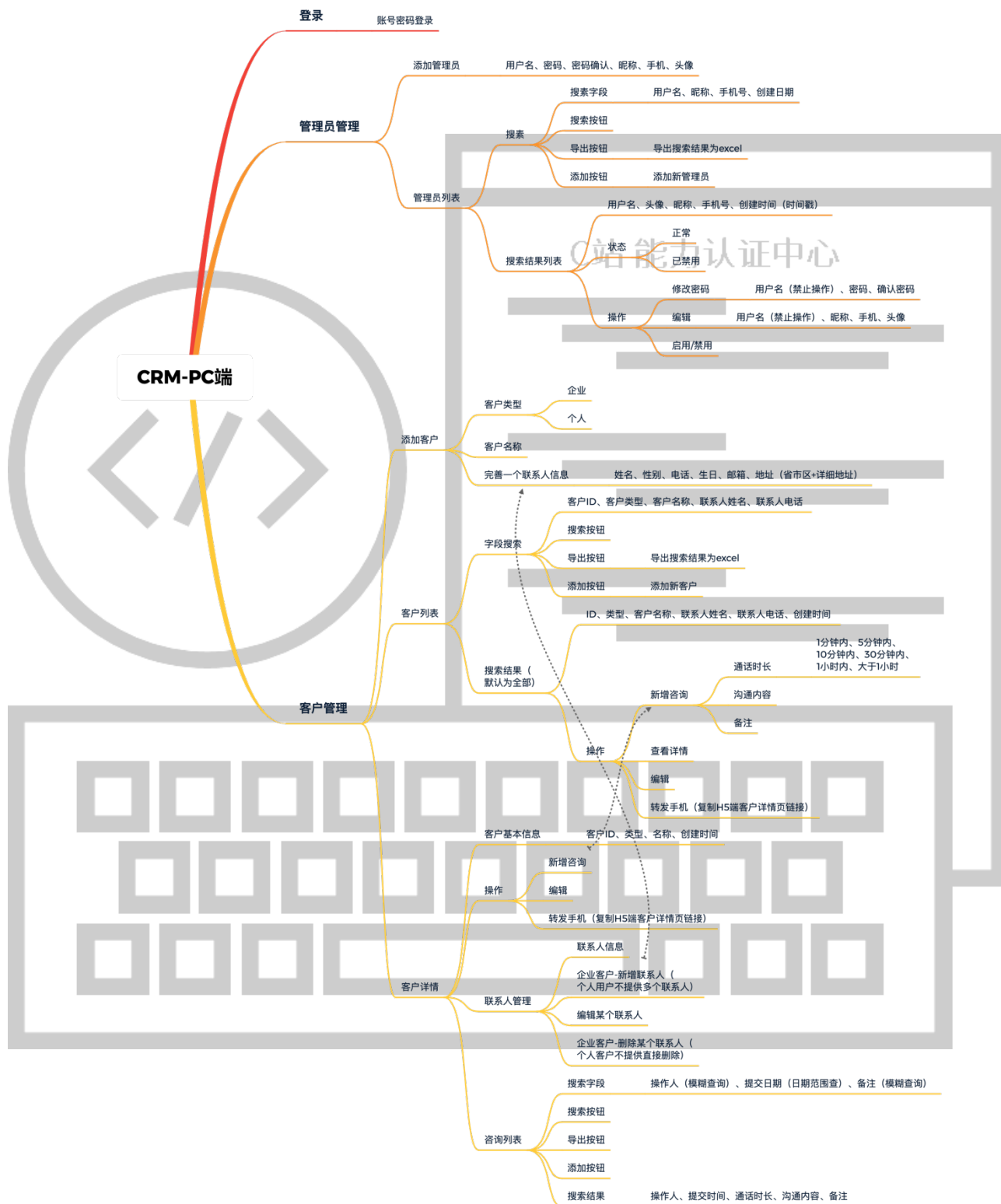
术语	含义
CRM	Customer Relationship Management, 客户关系管理系统

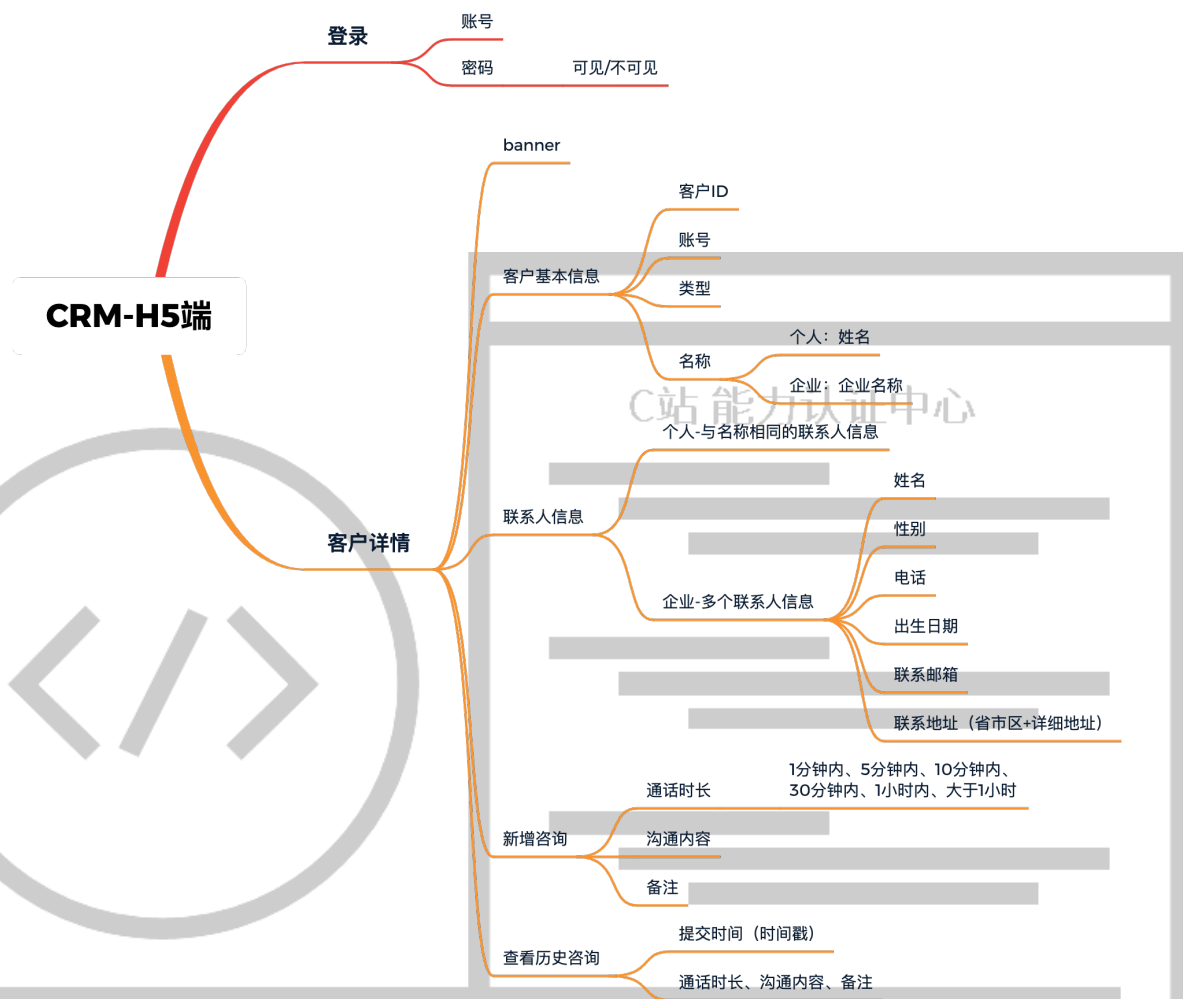
1.3 角色描述

用户角色	用户描述
管理员	操作系统的用户,一般为企业内部的销售人员
客户	购买企业产品或服务的个人或企业,这里指销售人员服务的对象

二、产品概述

1. 总体结构





2. 功能摘要

功能模块	主要功能点	功能描述	优先级
登录	登录	账号+密码	P1
	添加客户	通过创建表单来添加客户	P1
客户管理	客户列表	按照客户创建时间进行倒序排序	P1
		搜索	P2
		导出	P2

客户详情		新增咨询	P1
	转发手机	转发客户详情页到 H5 端	P1
	编辑客户信息	编辑客户的基本信息，账号不可编辑	P1
	客户详情	展示客户基本信息	P1
		客户联系人管理（新增、编辑、删除）	P1
		咨询客户历史记录	P1
		新增咨询入口	P1
		转发手机	P1
		编辑客户	P1
管理员管理	添加管理员	通过表单创建管理员账号	P1
	管理员列表	按照管理员创建时间排序显示	P1
		搜索	P2
		导出	P2
	管理员状态管理	启用/禁用操作	P2
	编辑管理员信息	编辑管理员基本信息，用户名不可编辑	P1
	修改登录密码	直接输入新密码	P2

三、 功能说明

3.1、 客户关系管理系统 PC 端

3.1.1、 客户列表页

管理

管理

客户管理

客户列表

添加客户

客户ID

客户类型

客户名称

联系人姓名

联系人电话

搜索

添加

导出

ID	类型	客户名称	联系人姓名	联系人电话	创建时间	操作
CS202001	个人	刘晓七	刘晓七	13202028080	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202002	企业	多助科技有限责任公司	张一一	13602029999	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202001	个人	刘晓七	刘晓七	13202028080	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202002	企业	多助科技有限责任公司	张一一	13602029999	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202001	个人	刘晓七	刘晓七	13202028080	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202002	企业	多助科技有限责任公司	张一一	13602029999	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202001	个人	刘晓七	刘晓七	13202028080	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202002	企业	多助科技有限责任公司	张一一	13602029999	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202001	个人	刘晓七	刘晓七	13202028080	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>
CS202002	企业	多助科技有限责任公司	张一一	13602029999	2021-02-20 09:00:00	<div>新增咨询</div> <div>转发手机</div> <div>详情</div> <div>编辑</div>

共 800 条

每页 10 条

<

1

2

3

4

5

...

23

>

前往 1 页

3.1.1.1、页面描述

明细项	描述
页面入口	左侧导航直接点击“客户管理-客户列表”进入
页面主要内容	<p>(1) 搜索条件有“客户 ID、客户类型、客户名称、联系人姓名、联系人电话”</p> <p>(2) 搜索结果有“ID、类型、客户名称、联系人姓名、联系人电话、创建时间”</p> <p>(3) 导出搜索结果列表为 Excel</p> <p>(4) 添加客户入口</p> <p>(5) 转发客户详情页到 H5 端</p> <p>(6) 编辑客户信息入口</p> <p>(7) 查看客户详情入口</p> <p>(8) 新增某个客户咨询记录的入口</p>

3.1.1.2、搜索功能描述

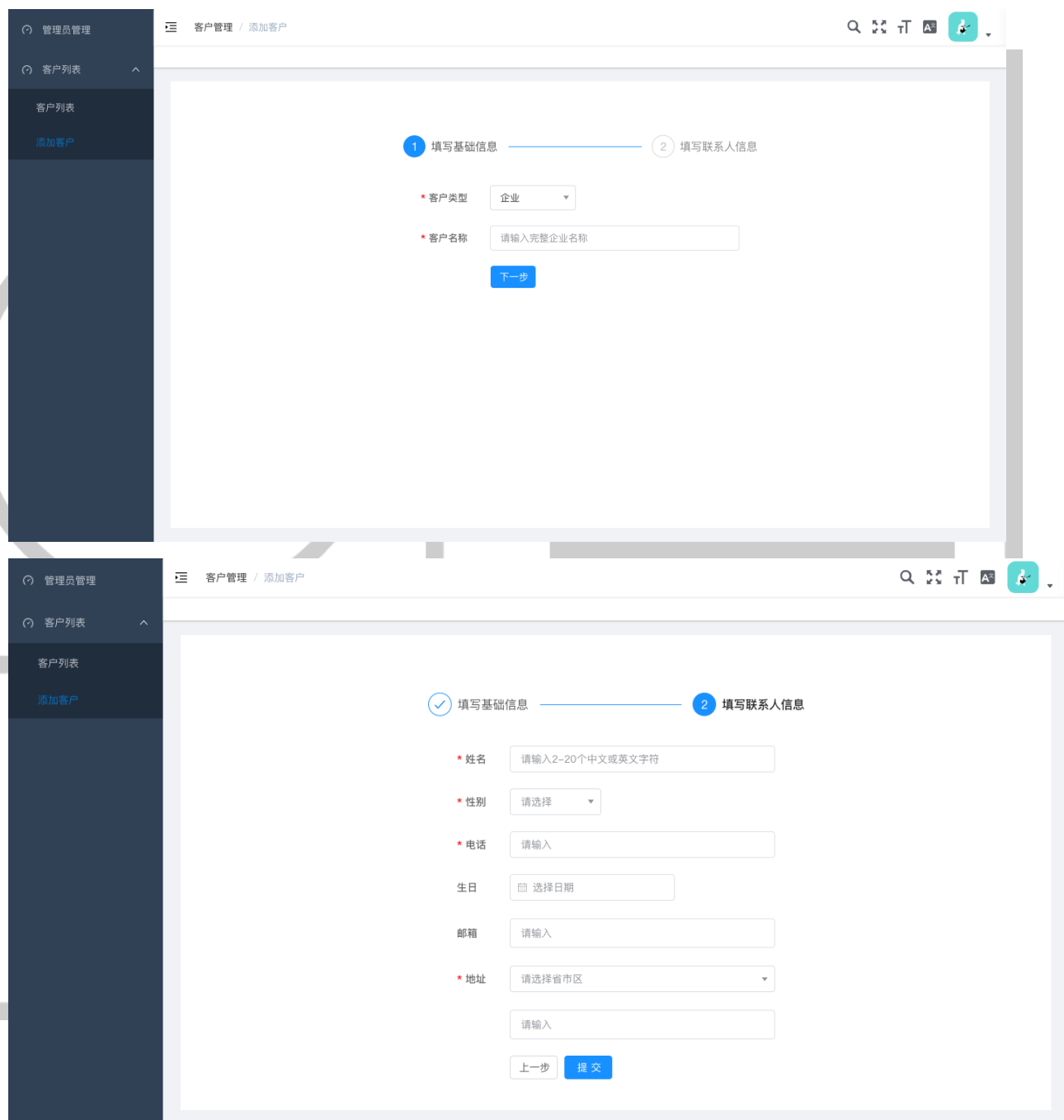
明细项	描述
用户场景	销售人员需要查看某个客户的基本信息或联系对方
功能描述	根据“客户 ID、客户类型、客户名称、联系人姓名、联系人电话”搜索条件来搜索到要寻找的客户，其中“客户 ID、联系人电话”为精准查询，“客户名称、联系人姓名”为模糊搜索。
优先级	P2
输入/前置条件	已有客户数据存在
需求描述	根据搜索条件来缩小范围查找客户信息
输出/后置条件	导出搜索结果列表为 Excel
补充说明	

3.1.1.2、转发手机功能描述

明细项	描述
用户场景	销售人员有时外出无法用 PC 端查看客户信息，需要用手机打开客户详情页来跟进客户
功能描述	创建客户后自动生成一个客户详情手机端的链接地址，点击“转发手机”功能，销售人员就可以直接复制该链接。
优先级	P1
输入/前置条件	创建客户自动生成该客户的手机端链接
需求描述	需要在手机端看到客户详情页
输出/后置条件	

补充说明

3.1.2、添加客户页



1 填写基础信息 2 填写联系人信息

* 客户类型 企业

* 客户名称 请输入完整企业名称

下一步

1 填写基础信息 2 填写联系人信息

* 姓名 请输入2-20个中文或英文字符

* 性别 请选择

* 电话 请输入

生日 选择日期

邮箱 请输入

* 地址 请选择省市区

请输入

上一步 提交

3.1.2.1、页面描述

明细项	描述
-----	----

页面入口	<p>(1) 左侧导航直接点击“客户管理-添加客户”</p> <p>(2) 客户列表页，客户列表上有“添加”按钮</p>
页面主要内容	<p>添加操作分为两步：(1) 填写基础信息 (2) 填写联系人信息，完成 2 个步骤表单的填写才可以提交（创建客户需要填写一个联系人信息）；</p> <p>基础信息表单字段有“客户类型、客户名称”；</p> <p>联系人信息表单字段有“姓名、性别、电话、生日、邮箱、地址（省市区+详细地址）”，其中“生日、邮箱”为非必填项，个人客户的联系人为本人。</p>

3.1.2.2、添加客户功能描述

明细项	描述
用户场景	当企业获取新销售资源时需要把客户信息发送给相应销售人员，但线索数据量大且每日都会不同频次的新增，造成客户信息难以及时同步
功能描述	添加客户基本信息及默认联系人信息，个人客户默认联系人为本人，需要做表单验证
优先级	P1
输入/前置条件	已采集客户基本信息及联系人信息
需求描述	能手动创建客户，包含用户基本信息、默认联系人的基本信息，方便后期跟进客户
输出/后置条件	编辑客户、编辑联系人、删除联系人、新增联系人
补充说明	个人客户的联系人就是客户本人

3.1.3、客户详情页

管理员管理

客户管理

客户列表

添加客户

客户管理 / 客户列表 / 客户详情

客户ID: CS202001

名称: 多助科技有限责任公司 类型: 企业

创建时间: 2022-02-20 09:00:00

转发手机 编辑 新增咨询

客户信息 咨询列表

联系人列表

张一一

姓名: 张一一 联系电话: 13202028080 性别: 女

出生日期: 1990.10.01 联系邮箱: cxq2021@163.com 联系地址: 湖北省武汉市江汉区青年路110号阳光小区1栋1单元

刘一一

姓名: 刘一一 联系电话: 13202028080 性别: 女

出生日期: 1990.10.01 联系邮箱: cxq2021@163.com 联系地址: 湖北省武汉市江汉区青年路110号阳光小区1栋1单元

电话咨询记录

操作人	提交时间	通话时长	沟通内容	备注
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付

客户管理 / 客户列表 / 客户详情

客户ID: CS202001

名称: 刘晓七 类型: 个人

创建时间: 2022-02-20 17:12:00

转发手机 编辑 新增咨询

客户信息 咨询列表

联系人

刘晓七

姓名: 刘晓七 联系电话: 13202028080 性别: 女

出生日期: 1990.10.01 联系邮箱: cxq2021@163.com 联系地址: 湖北省武汉市江汉区青年路110号阳光小区1栋1单元

电话咨询记录

操作人	提交时间	通话时长	沟通内容	备注
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付
Amilkey	2020-02-20 10:32:00	30分钟	介绍产品基本情况, 价格已谈妥...	准意向客户, 明早催支付

3.1.3.1、页面描述

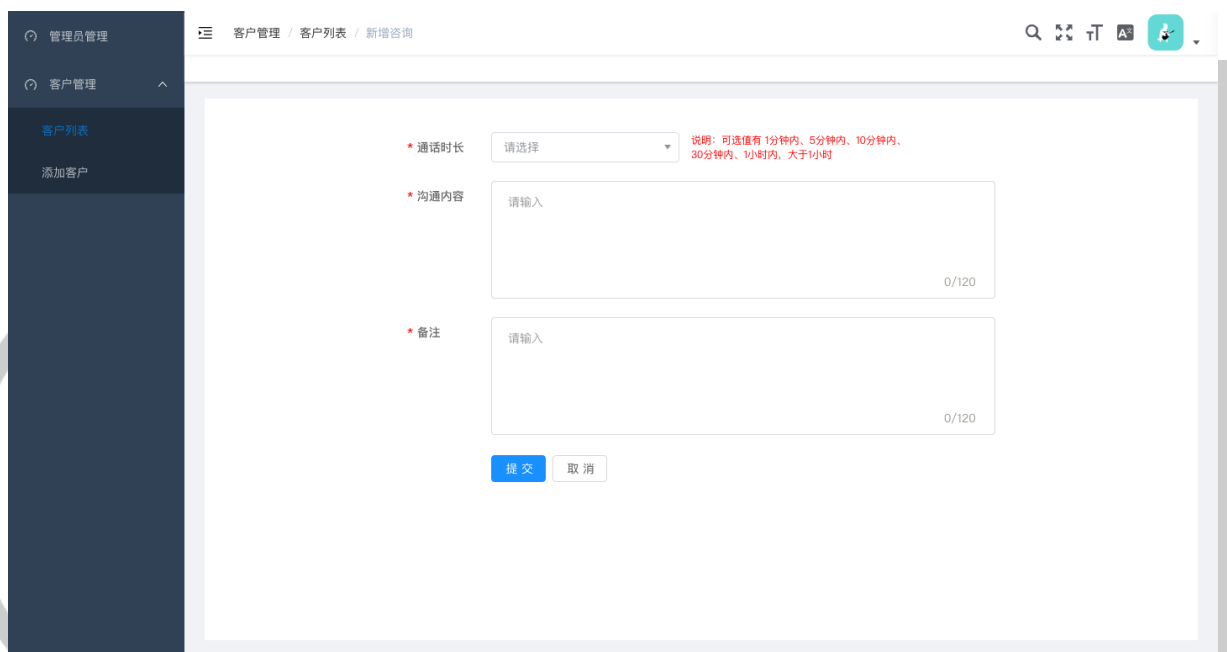
明细项	描述
页面入口	客户列表页进入
页面主要内容	<p>个人客户：客户基本信息、操作按钮、联系人信息（含编辑功能）、咨询记录</p> <p>企业客户：客户基本信息、操作按钮、联系人列表（含新增、删除、编辑功能）、咨询记录</p> <p>C站 能力认证中心</p> <p>（1）客户基本信息字段有“客户 ID、账号、类型、名称、创建时间”</p> <p>（2）转发客户详情页到 H5 端</p> <p>（3）编辑客户基本信息入口</p> <p>（4）新增咨询入口</p> <p>（5）联系人信息字段有“姓名、性别、联系电话、出生日期、联系邮箱、联系地址（省市区+详细地址）”</p> <p>（6）咨询记录列表</p>

3.1.3.2、查看客户详情功能描述

明细项	描述
用户场景	只看客户列表会丢失很多客户关联信息，看起来也不太方便
功能描述	需要查看某个客户的详细情况，包括基本信息、联系人信息、跟进记录
优先级	P1
输入/前置条件	添加客户
需求描述	能查看该客户信息及与客户互动信息
输出/后置条件	查看该客户历史咨询记录

补充说明

3.1.4、添加客户咨询记录页



3.1.4.1、页面描述

明细项	描述
页面入口	(1) 客户列表 (某个客户) —— 新增咨询 (2) 客户列表 —— 客户详情 —— 新增咨询
页面主要内容	表单字段有“通话时长、沟通内容、备注”

3.1.4.2、添加客户咨询记录功能描述

明细项	描述
用户场景	当跟进客户后，需要做一些咨询记录，方便后期自己或其他销售能快速了解当前客户的购买意愿、具体需求，方便销售作出跟进的频率和内容的调整，以此来提高跟进的销量。



功能描述	添加对某个客户的咨询跟进进度，包括字段有“通话时长、沟通内容、备注”，需要做表单验证
优先级	P1
输入/前置条件	添加客户
需求描述	当跟进客户后，需要做一些咨询跟进进度
输出/后置条件	查看历史咨询记录
补充说明	

3.2、客户关系管理系统 H5 端

3.2.1、客户详情页



3.2.1.1、页面描述

明细项	描述
页面入口	PC 端点击“转发手机”获取客户详情，手机打开进入
页面主要内容	(1) 基本信息字段有“客户 ID、类型、名称” (2) 联系人信息字段有“姓名、性别、电话、出生日期、联系邮箱、联系地址”，企业客户有多个联系人信息 (3) 新增咨询记录入口 (4) 查看历史咨询入口

3.2.1.2、客户详情功能描述

明细项	描述
用户场景	方便销售人员外出查看客户信息并与客户沟通
功能描述	显示客户的基本信息与联系人信息
优先级	P1
输入/前置条件	PC 端“转发手机”操作，获取链接
需求描述	查看客户及联系人信息、新增咨询记录入口、查看历史咨询记录入口
输出/后置条件	新增咨询、查看该客户历史咨询
补充说明	

3.2.2、新增咨询记录页



9:41 AM

100%

新增咨询记录

...

通话时长

☒ 1分钟内

☐ 5分钟内

☐ 10分钟内

☐ 30分钟内

☐ 1小时内

☐ 大于1小时

沟通内容

请输入

>

备注

请输入

>

提交

9:41 AM

100%

新增咨询记录

...

请输入沟通内容

0/120

提交

3.2.2.1、页面描述

明细项	描述
页面入口	客户详情页点击“新增咨询记录”按钮进入
页面主要内容	表单字段有“通话时长、沟通内容、备注”（沟通时长：1分钟内、5分钟内、10分内、30分钟内、1小时内、大于1小时）

3.2.2.2、新增咨询记录功能描述

明细项	描述
用户场景	与客户沟通后不方便使用电脑做咨询记录

功能描述	记录咨询的基本情况，沟通时长、沟通内容、备注
优先级	P1
输入/前置条件	客户详情页
需求描述	用手机能记录咨询情况
输出/后置条件	
补充说明	C站 能力认证中心

3.2.3、历史咨询列表页



3.2.3.1、页面描述

明细项	描述
页面入口	客户详情页点击“查看历史咨询”按钮进入
页面主要内容	客户的历史咨询记录

3.2.3.2、查看历史咨询功能描述

明细项	描述
用户场景	跟进某个客户，需要获取客户之前的沟通进展，以提高沟通效率
功能描述	客户的历史咨询记录，每条记录均有“提交时间、沟通时长、沟通内容、备注”
优先级	P1
输入/前置条件	客户详情页
需求描述	用手机能查看对某个客户的历史咨询情况
输出/后置条件	
补充说明	

四、其他需求

4.1 交付指标

4.1.1 页面还原度与浏览器适配

用户端页面实现，在 webkit 内核浏览器中 100%还原高仿真原型设计细节，对于其他浏览器要求使用平稳退化原则保障可用性，能自适应主流显示器分辨率（640P、720P、1080P）。

4.1.2 数据安全验证与良好的交互体验

所有用户提交数据均需前、后两端验证且用户交互提示友好，交互流畅。

4.1.3 响应速度

高延时操作需使用异步交互方式完成提升用户体验，所有同步交互请求响应速度不高于 2 秒。

4.2 代码质量

代码应具备良好的可读性，注释清晰；后端代码应采用分层架构模型（至少 3 层），能运用正确的设计模式。

五、相关文档

原型

