**渠道核查类系统平台需求说明书**

2016年5月

1. **基本功能模块：**
2. 问卷生成模块：把与客户确认好的电子版问卷导入到系统中，并在系统中显示；由系统平台维护人员进行。

具体的功能如下：

1. 项目信息导入：项目的基本信息导入，如名称，介绍，开始结束时间，访问员以及其他各种信息，通过上传excel导入；
2. 问卷信息导入：问卷题目，级别，选项，分值等信息导入，通过上传excel导入；
3. 问卷信息修改：问卷分值修改，逻辑关系修改，通过在线方式操作；
4. 问卷信息删除：问卷体系、选项删除，通过在线方式操作；

2、检查网点、营业厅、店铺等（以下简称网点）信息的导入

（1） 网点信息导入：店铺的信息导入，通过上传excel导入；

（2）网点信息修改、删除：信息修改和删除的在线操作；

（3）网点级别及类型修改：设置网点级别、不同级别店铺的关系设置，在线操作

3、问卷录入模块：

访问员把访问问卷录入或导入到系统中，录入过程中，访问员可是录入、修改、保存，保存以后，访问员不可以修改；

（1）文字、数字录入或导入

（2）如果有扣分项，需要导入图片或音频文件，否则无法进行下一步；或者未上传图片时，系统要提示；如果得分项高，访问员也需要上传图片；

（3）视频、音频问卷导入

4、复核模块：

（1）审核界面呈现和操作

（2）审核过程可追溯审核员审核时， 可以看到修改的历史记录

5、申诉模块：

网点在考到成绩和图片或音频文件后，对检查结果有异议的，可以在申诉模块进行操作。点开申诉模块后，出现该支行或门店的所有扣分点，网点或门店负责人对异议扣分项进行修改，并填写原因，或者上传其他证明材料，点击提交后。

客户有网点申诉后，会在系统中弹出提示项，对申诉问题进行核实后，确定是否申诉成功。

反馈流程：（客户端）各店铺（样本）查看检测数据==》（客户端）对于检测数据提出申诉==》（客户端）说明申诉原因==》（客户端）上传申诉证据==》（CTR）确认反馈内容==》（CTR）确认是否修改数据==》（CTR）输出最终成绩

6、数据在线分析模块

系统能支持进行统计分析

简单频次分析、交叉分析、分店或分区域分数汇总等；

柱状图、饼图、曲线图等；

7、数据或报告呈现模块

由数据部或研究部上传数据或研究报告，客户下载

数据报告格式为：EXCEL、WORE、PPT等

需设置不同网点或门店的报告下载权限

**二、系统平台开发说明**

1. 系统平台整体说明

（1）管理功能：设定各级人员的登陆权限和登陆界面；

系统开发人员、访问员、督导、研究员、客户对接部门管理人员、各网点（各门店）管理人员

（2）模块的整体呈现界面：

（3）字体、颜色的设定

（4）弹出方式的设定

（5）前期话术的设定

（6）多媒体文件的导入

（7）填写说明和要求

1. 系统平台操作说明
2. 系统登录要求
3. 不同登陆终端的说明（PC\PAD\手机）
4. 登录终端的版本说明（苹果版、安卓版）
5. 数据导入的方式（直接录入、PAD端导入、手机端导入）

具体的功能和界面模块可参考目前的供应商爱调研的系统

爱调研系统介绍及相关账号权限如下，附件为账号权限设置和反馈流程需求，

神秘客系统介绍：http://demo.surveylink.cn/

神秘客户演示系统：http://demo.ichecklink.com/overview/ 用户名：admin 密码：123456