系统构成：

1. 客户管理
2. 质检管理
3. 库房管理
4. 订单管理
5. 订单流程
6. 工单管理
7. 报表管理
8. 系统管理

主要功能：

1. 进行客户管理分析
2. 进行销售电话沟通
3. 辅助销售沟通对接-微信-QQ-短信
4. 辅助销售-快递对接-新媒体后台订单对接-快递打印机对接

**微信（QQ）对接**：需要实现同步员工与客户的微信沟通记录，包括文字、图片、文件、语音以及语音通话

**短信以及手机**：需要同步员工的短信发送记录和员工使用手机号与客户的通话记录和录音

APP考虑

功能模块：

1. 客户管理
   1. 客户列表：进行客户基本信息的查询、修改和批量导入，客户的各项记录查询（通话、购买、礼品、回访、发票、积分、微信、QQ、短信），进行客户电话沟通（通过电话、手机、微信、QQ、短信）等方式.
      1. 客户名单列表：需要显示员工名下的所有客户，客户的信息有（基本信息、客户分类、客户标签、会员级别、基础数据信息）
         1. 基本信息：姓名、地址、性别、生日、电话、
         2. 分类信息：客户活跃度、客户来源、单消层级、综消层级、消费性质、消费类型；这些字段全部需要通过自动半自动计算得出并且字段需要进行分类的类别名称需要进行自定义
         3. 客户标签：在员工通话结束后对用户进行打标签，标签需设计为2级自定义类型
         4. 会员信息：会员级别、积分、以及积分消费记录
         5. 基础数据信息：员工信息、部门、首次购买日期、消费合计、兑换合计、退货合计、单次消费最高、分配日期、
      2. 客户的分组规划：分组可以进行统一的自定义并且每个分组可以容纳的客户可以设置上限同时包括全部客户在内已有的分组均需可自由控制是否可用；
         1. 客户分组需要是自定义创建类型
         2. 创建分组只能由公司后台统一操作
         3. 创建分组是可以指定改分组是否启用
         4. 所有分组包括显示全部客户的分组均需要可以控制是否启用
         5. 创建分组时可以指定改分组的容纳上限
      3. 销售联系客户方式：
         1. 使用座机电话与客户联系
         2. 使用手机号与客户联系
         3. 使用微信、QQ、短信遇客户联系
         4. 以上所有的联系方式所有的联系记录均需要同步至系统中，包括通话的时和录音；微信QQ的文字图片记录、语音和语音通话；短信记录
      4. 电话沟通后需要的操作：在沟通完成后，员工需要对客户进行打标签，客户沟通内容记录等
      5. 自定义标签以及客户分类：自定义标签、分类创建
         1. 需要自定义进行创建
         2. 需要有2级
         3. 针对个别分类需要进行特定的计算方式进行分类的计算
   2. 名单分配与回收：进行客户的自动半自动分配与回收，
      1. 名单分配
         1. 指定部门
         2. 指定岗位
         3. 指定客户数量
         4. 指定客户类型
         5. 自定义创建客户分配规则
      2. 名单回收
         1. 按照岗位进行回收
         2. 按照部门进行回收
         3. 按照客户类型进行回收
         4. 按照个人进行客户回收
   3. 员工分配：进行员工之间的客户名单调整，可以进行多人名单分配以及进行条件筛选后进行名单分配
      1. 查询单人或是多人明下客户
      2. 可以分配给单人或是多人
      3. 批量进行分配可以指定数量
   4. 客户分配：进行没有员工归属的客户分配
      1. 筛选客户
         1. 按照客户分类筛选
         2. 按照客户标签进行筛选
         3. 按照客户的信息进行查询
      2. 分配客户
         1. 单人进行分配
         2. 多人进行分配
         3. 可以指定份额皮数量
   5. 客户分类管理：手动批量修改客户的分类
      1. 查询单个客户分类的客户
      2. 批量修改客户的分类
   6. 已购客户分类管理：半自动修改已购客户的客户分类
      1. 这一项是配合客户分类的客户活跃度进行变更
2. 质检管理
   1. 语音质检：用于监听员工的通话录音，并对通话录音的质量进行评定
      1. 查询员工的通话记录
      2. 下载员工的通话录音
      3. 在线听员工的通话录音
      4. 针对每一通录音进行评级
   2. 在线监控：用于监控坐席当前状态，以及强制介入
      1. 管理人员可以在线监听员工当前正在沟通的电话语音，
      2. 管理人员可以强制介入员工当前正在沟通的电话
      3. 可以查看员工当前的工作状态
   3. 客户活跃度统计：统计员工最近60天内，几个时间段联系客户的的数量以及全部客户的联系次数，使用 表格和图形的方式呈现
   4. 员工排名：统计员工的通话接通率、通话时长、拨打次数、有效通话时长和有效
      * 1. 员工列表以及统计员工一段时间（日、周、月、自定义）内的通话数据，并且可以根据各项进行排名
   5. 客户开发差异：销售人员年(季)度工作成果以及客户开发对比差异,包括新老客户开发的数量以及相应的销售金额!

字段说明:

1. 客户类型:根据客户的累计消费总额划分
   1. A++类:20W以上
   2. A+类:5W-20W
   3. A类:2W-5W
   4. B:类:5K-2W
   5. C:类:2K-5K
   6. D:类:2K以下
2. 客户数量:统计每个类型客户的总数量
3. 消费金额:根据每个客户的类型统计该类客户的消费总额

对比计算方式

1. 消费金额增长率:(当前年(季)度-上一年(季)度)/上一年(季)度\*100%
2. 客户开发差异率:当前年(季)度与上一年(季)度的重复客户数量/上一年(季)度的重复客户数量\*100%

重点内容

1. 客户开发重复率:重复率为01%小时绿色字体,10%-30%为橙色,30%以上为红色
2. 消费金额增长率:30%以上为绿色,以下为橙色,低于1%为红色
   1. 客户跟进频率

销售人员与客户的沟通频率以及客户关系,包括通话时间,通话次数以及有效通话.

字段说明

1. 本月分类:当月客户的规划分类
2. 呼叫间隔:取最大的呼叫间隔的天数.

员工与客户关系的体现

外呼有有效次数多代表客户关系相对较好!以上呼叫次数如小于等于0则显示为红色,大于0小于5显示为橙色,大于5显示为绿色

* 1. 员工客户分布

员工客户的综合分布情况，包含消费实力、消费类型与性质以及新鲜程度的交叉分布,并且根据分类可以查看该分类的详细客户资料!主要用于员工的客户分析,进行员工的客户管理,维护及活动客户的管理.

字段说明:

1. 客户类型:一级分类:购买实力根据客户单次最高的消费记录分为5个等级;
   * 1. A+类:5W以上
     2. A类:2W-5W
     3. B类:5K-2W
     4. C类:2K-5K
     5. D类:2W以下
2. 消费性质分为收藏类,传世类,赠送类,收藏传世类,投资类等,数据由员工沟通时进行判断;
3. 消费类型为客户购买藏品的综合产品类型;
4. 新鲜程度分为新鲜已购,次新易购,特新已购,次新已购,代开已购;
   1. 销售目标：（可以设定员工的销售目标）通过统计计算员工当前已完成业绩的情况，对比销售目标计算出业绩的缺口（可以从员工到部门再到公司，所有的目标均可以显示），需要以图形的形式展现
   2. 业绩贡献排行榜：根据业绩值进行排名，并且可以查看当前员工业绩的完成情况以及共计销售的单量，可以统计以日，周，月以及年度进行查看并且按照业绩值进行排名
   3. 客户开发排行旁：根据员工的销售进行界定，判定员工月度以及年度客户开发的数量，并进行排名
5. 库房管理
   1. 商品名录
      1. 新建商品
      2. 删除商品
      3. 商品分类2级
      4. 商品信息-常规信息
      5. 建议预留自定义字段
   2. 库存管理
      1. 库房管理
      2. 库存管理
      3. 出入库管理
   3. 流动库存：已出库客户未签收和已出库客户已拒收但库房为确认入库的这部分商品
      1. 查询全部流动库存
      2. 显示每一个商品对应的客户以及员工
6. 订单流程
   1. 新建流程
   2. 我的流程
   3. 待处理
7. 工单管理
8. 报表管理
9. 系统管理