

概要设计文档

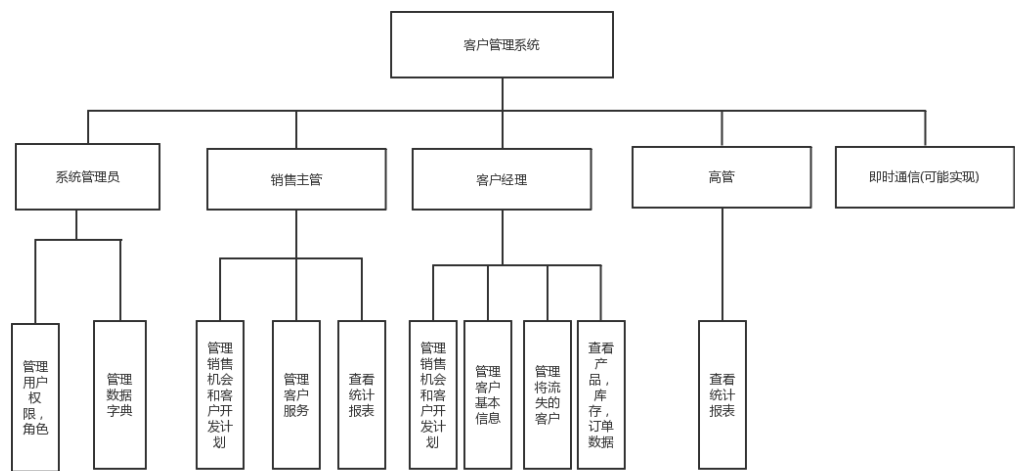
CRM

- CRM
 - 引言
 - 总体设计
 - 系统功能设计
 - 营销管理
 - 客户管理
 - 服务管理
 - 统计报表
 - 基础数据
 - 权限管理
 - 系统数据结构设计
 - 主要表结构
 - 编码规范
 - 命名规范
 - 接口规范
 - 分工明细

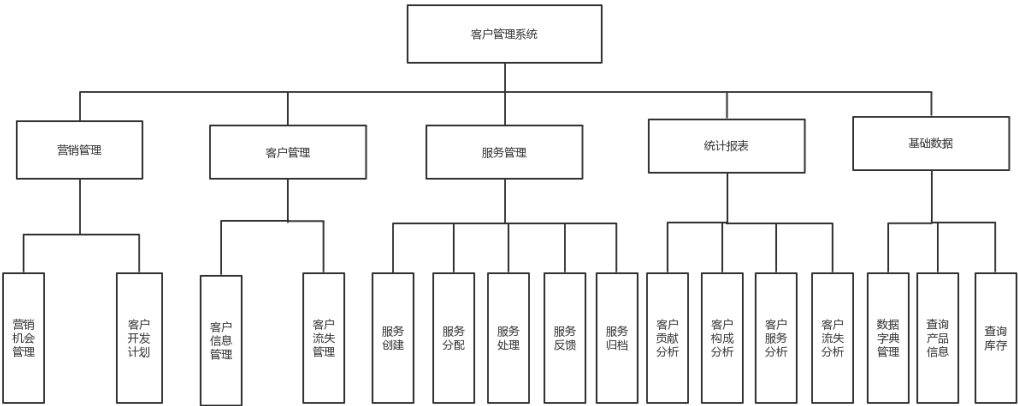
引言

客户关系管理系统用于管理与客户相关的信息与活动，但不包括产品信息、库存数据与销售活动。这三类数据将由XX公司X销售系统进行管理。但本系统需要提供产品信息查询功能、库存数据查询功能、历史订单查询功能。

总体设计



系统功能设计



营销管理

营销的过程是开发新客户的过程。对老客户的销售行为不属于营销管理的范畴。

客户经理有开发新客户的任务，在客户经理发现销售机会时，应在系统中录入该销售机会的信息。销售主管也可以在系统中创建销售机会。

所有的销售机会由销售主管进行分配，每个销售机会分配给一个客户经理。

客户经理对分配给自己的销售机会制定客户开发计划，计划好分几步开发，以及每个步骤的时间和具体事项。

制定完客户开发计划后，客户经理按实际执行请跨功能填写计划中每个步骤的执行效果。

在开发计划结束的时候，根据开发的结果不同，设置该销售机会为“开发失败”或“开发成功”。

如果开发客户成功，系统自动创建新的客户记录。

- 1. 销售机会管理
 - 1) 查询未指派销售机会
 - 2) 创建销售机会
 - 3) 修改销售机会
 - 4) 删除销售机会
 - 5) 指派销售机会
- 2. 客户开发计划
 - 1) 查询已指派销售机会
 - 2) 制定开发计划
 - 3) 执行开发计划
 - 4) 开发成功
 - 5) 开发失败

客户管理

客户信息是公司资产的构成部分之一，应对其进行妥善保管、充分利用。

每个客户经理有责任维护自己负责的客户信息，随时更新。在本系统中，客户信息将得到充分的共享，从而发挥最大的价值。

有调查表明，公司的大部分利润来自老客户，开发新的客户成本相对较高而且风险相对较大。

因此我们有必要对超过6个月没有购买公司产品的客户应予以特殊关注，防止现有客户流失。

1. 客户信息管理

- 1) 查询所有客户信息
- 2) 修改客户信息
- 3) 查询所有联系人信息
- 4) 查询所有交往记录信息
- 5) 对客户联系人信息的管理
- 6) 对客户交往记录的管理

2. 客户流失管理

- 1) 客户流失预警
- 2) 客户暂缓流失
- 3) 客户流失

服务管理

客户服务是客户管理的重要工作。通过客户服务我们的销售团队可以及时帮助客户解决问题、打消顾虑，提高客户满意度。还可以帮助我们随时了解客户的动态，以便采取应对措施。当客户收到客户服务请求的时候，要创建一条服务单据；服务编号由系统自动生成；服务类型由数据字典维护，选择输入。销售主管对状态为“新创建”的服务单据进行分配，专事专管。被分配处理服务的客户经理负责对服务请求做出处理，并在系统中录入处理的方法。对状态为“已处理”的服务单据主动联系客户进行反馈，填写处理结果。系统可以对已归档的服务进行查询、查阅。便于参考解决类似问题。

1. 服务创建
2. 服务分配
3. 服务处理
4. 服务反馈
5. 服务归档

统计报表

销售主管对客户下单的总金额进行统计，了解客户对企业的贡献。了解某种类型的客户有多少及所占比例。根据服务类型对服务进行统计。查看已经确认流失的客户流失记录。

1. 客户贡献分析
2. 客户构成分析
3. 客户服务分析
4. 客户流失分析

基础数据

系统管理员 对系统中需要已选择的方式输入的输入项的候选项，统一通过数据字典来配置。比如服务类型、客户等级等。从销售系统中获得产品数据，读取并查询库存数据。

数据字典管理

查询产品数据

查询库存

权限管理

- 角色分类
 1. 超级管理员
 2. 系统管理员
 3. 销售主管
 4. 客户经理
 5. 高管
- 权限说明

超级管理员

- 拥有该系统的所有权限。

系统管理员

- 可以进行访问 管理用户模块，权限和角色管理模块

销售管理员

- 可以访问销售管理机会和客户开发计划，客户管理服务，查看报表统计模块。

客户经理

- 可以访问销售管理机会和客户开发计划，管理客户基本信息，管理将流失的客户，常看产品，库存，订单数据。

高管

- 可以查看统计报表

所有用户使用该系统时必须进行登录。根据不同的权限，用户可访问的页面不同，执行操作不同。

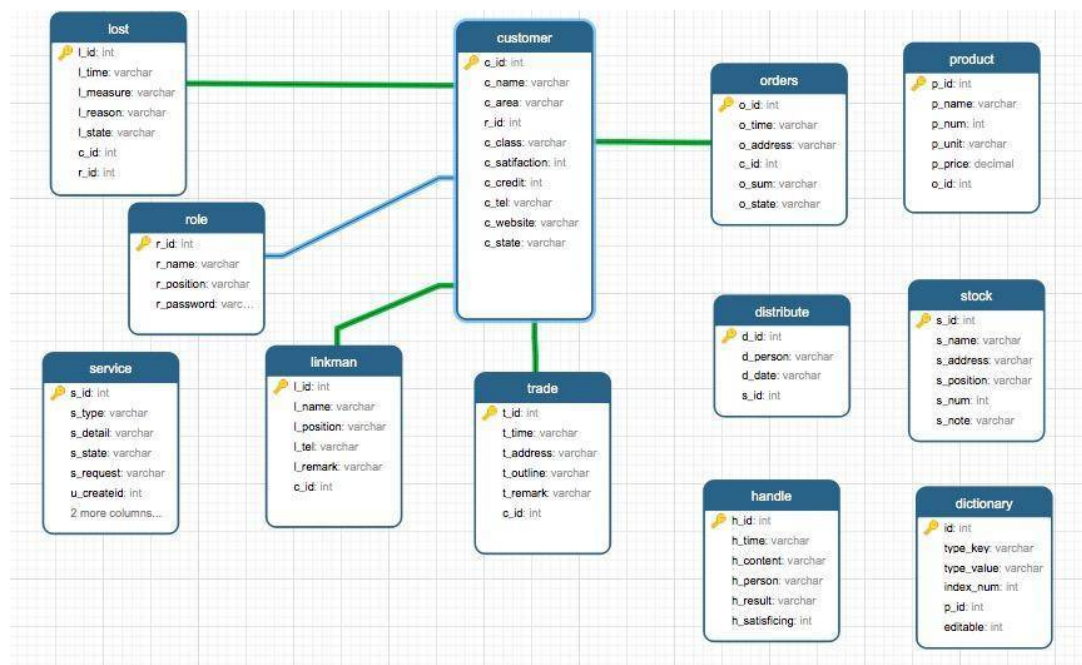
系统管理员登录系统时，可使用权限管理模块对系统内用户进行受理权限，权限撤销，更改权限

系统数据结构设计

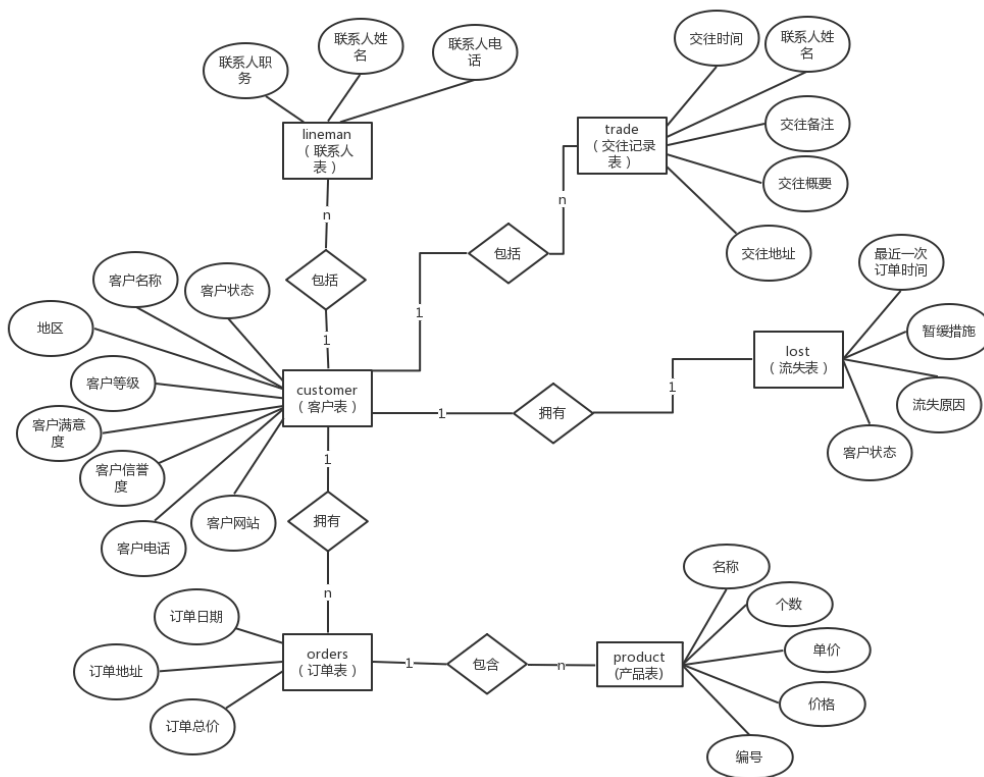
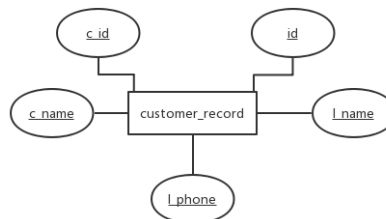
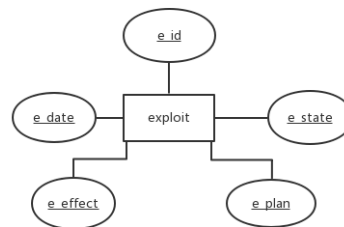
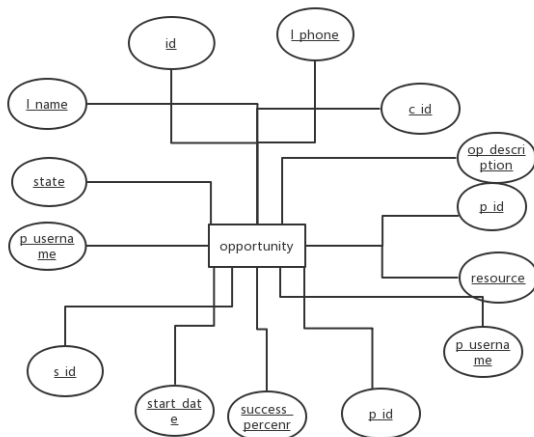
主要表结构

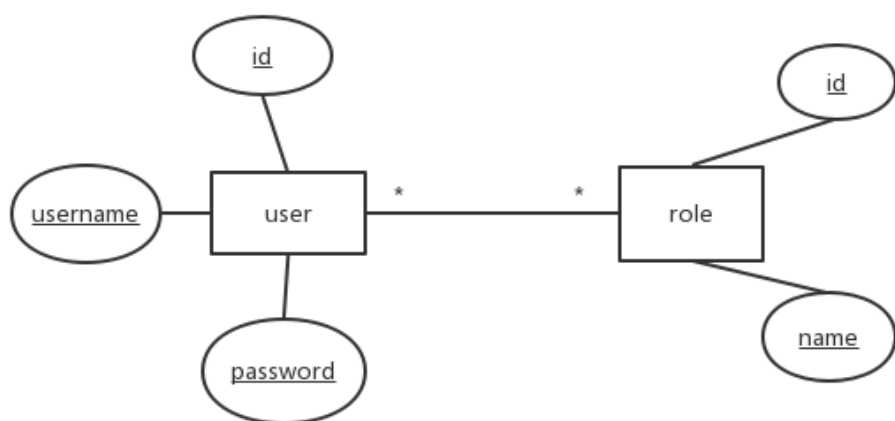
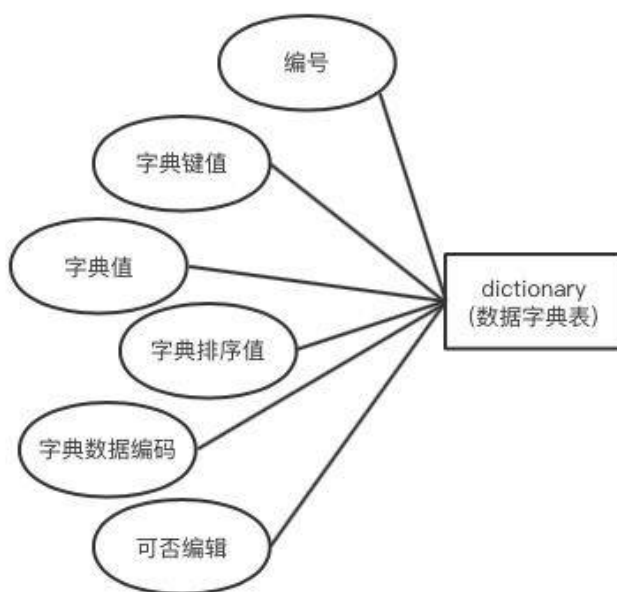
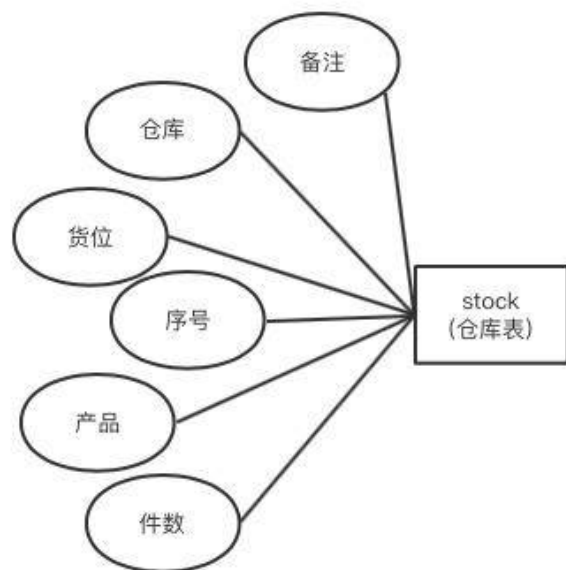
表名	功能
opportunity	销售机会表
exploit	客户开发计划表
customer_record	客户记录表

user	登录用户表
role	角色表
lost	流失表
service	服务信息表
linkman	联系人表
customer	客户表
orders	订单表
product	产品表
trade	交往记录表
distribute	分配表
stock	库存表
handle	处理表
dictionary	数据字典表



ER图





编码规范

[详情请参考](#)

命名规范

[详情请参考](#)

接口规范

[详情请参考](#)

内部接口

[详情请参考](#)

分工明细

组员	负责功能
高凯	服务模块
吴亚斌	统计报表模块
杨晓辉	权限管理模块，代码优化
陈铭瑾	基础数据模块
李昭璐	营销管理模块
杨冰玉	客户管理模块
王康飞	文档撰写，实现登录