****

**关于沙盘及智慧拓客工单透明化的需求分析**

**（V1.0）**

北京思特奇信息技术股份有限公司

二〇二五年九月

文档信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文档名称** | 关于沙盘及智慧拓客工单透明化的需求 | | |
| **电子文档** | 关于沙盘及智慧拓客工单透明化的需求 | | |
| **文件状态** | □ **草稿** ■ **正式发布** □ **正在修改** | | |
| **编 写 人** |  | **日 期** | 年 月 日 |
| **校 对 人** |  | **日 期** | 年 月 日 |
| **审 核 人** |  | **日 期** | 年 月 日 |
| **批 准 人** |  | **日 期** | 年 月 日 |

变更记录

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **变更序号** | **变更原因** | **变更页码** | **变更前版本号** | **变更后版本号** | **更改人** | **批准人** | **生效日期** | **备注** |
| **1** | 文档建立 |  |  | 1.0 |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 需求说明 5](#_Toc28950)

[1.1 总体描述 5](#_Toc30803)

[1.2 项目建设目标 5](#_Toc6958)

[1.3 项目建设必要性 5](#_Toc21397)

[2 系统现状 6](#_Toc10092)

[2.1 系统概况 6](#_Toc21751)

[2.2 系统已实现功能 6](#_Toc12435)

[2.3 存在问题 6](#_Toc4791)

[3 功能架构图 7](#_Toc26701)

[4 功能需求 8](#_Toc8886)

[4.1 任务执行 8](#_Toc29806)

[4.1.1 一线摸排 8](#_Toc9503)

[4.2 市场洞察 11](#_Toc26481)

[4.2.1 建筑视角 11](#_Toc4475)

[4.3 任务调度 13](#_Toc13777)

[4.3.1 信息管理 13](#_Toc16673)

[4.3.2 楼企看管 16](#_Toc22312)

[附录：质量及特性取值说明 19](#_Toc19042)

# 需求说明

## 总体描述（添加标识）

1. 项目背景和概述：本项目基于政企沙盘&拓客助手系统的"察、策、打、评"四位一体支撑体系，针对任务流/工单流转模块进行界面重构和功能优化。系统面向省/地市/区县管理员、客户经理等角色，通过重新设计PC端任务流转界面，优化过程记录逻辑和接口设计，实现从任务策划到后评估的全流程闭环管理升级，提升政企市场拓展和客户管理效率。

2. 主要功能模块：项目涵盖任务流转界面重构、操作记录逻辑优化、接口角色信息增强、审批管理功能升级等核心模块。重点包括将"摸排信息审核"更名为"审核管理"，新增待审批/待处理TAB分类，优化搜索逻辑，添加自主摸排和任务调度标签区分，以及实现工单流转信息的实时展示，与沙盘系统的市场洞察、任务策划、执行评估四大模块形成有机衔接。

3. 技术架构特点：采用前后端分离架构，前端基于Vue+Element UI重构界面，后端微服务架构支持接口角色信息增强和流程逻辑调整。数据更新保持T+1/T-1周期，通过PROM侧接口调度实现工单流转实时展示，权限控制按角色精细化分级，确保省/地市/区县不同层级用户的操作安全性和数据隔离性。

1. 项目背景和概述：本项目基于政企沙盘&拓客助手系统的"察、策、打、评"四位一体支撑体系，针对任务流/工单流转模块进行界面重构和功能优化。系统面向省/地市/区县管理员、客户经理等角色，通过重新设计PC端任务流转界面，优化过程记录逻辑和接口设计，实现更高效的任务调度与工单管理。项目紧密契合沙盘系统的全流程闭环管理特点，重点提升任务策划与任务后评估模块的操作体验和数据展示效果。

2. 主要功能模块：项目包含任务流UI重构、过程记录逻辑优化、接口角色信息增强、审批管理功能升级四大核心模块。其中界面重构涵盖进度查看、审核管理、TAB分类展示等功能；过程记录优化聚焦创建、提交、审批等关键环节；接口改造新增角色权限控制；审批管理模块新增"待审批"和"待处理"TAB，并实现基于"自主摸排"和"任务调度"标签的企业信息区分展示。

3. 技术架构特点：采用前后端分离架构，前端基于Vue+Element UI实现响应式界面，后端通过微服务架构提供RESTful API接口。数据更新采用T+1机制，与沙盘系统现有数据周期保持一致。通过调度PROM侧接口实现工单流转信息的实时展示，并严格按角色划分操作权限，确保省/地市/区县不同层级用户的操作安全性和数据隔离性。

1. 项目背景和概述：本项目基于政企沙盘&拓客助手系统的"察、策、打、评"四位一体支撑体系，针对任务执行模块中的工单流转流程进行界面重构和功能优化。系统面向一线执行人员（客户经理、政企营销服务员等）和管理人员，通过重新设计PC端任务流界面、优化过程记录逻辑、调整接口设计，实现更高效的工单处理和信息审核流程，支撑从市场洞察到任务后评估的全业务流程闭环。

2. 主要功能模块：项目涵盖任务流UI重构、过程记录逻辑优化、接口角色信息增强、审核管理功能升级四大核心模块。具体包括工单流转界面重新设计、操作类型分类精简、审核管理TAB页重构（新增待审批和待处理分类）、企业卡片信息标签化（自主摸排/任务调度区分）以及实时工单流转信息展示等功能升级，与沙盘系统的市场洞察、任务策划、任务执行、任务评估各模块形成有机衔接。

3. 技术架构特点：采用前后端分离架构，前端基于Vue+Element UI实现组件化界面重构，后端通过微服务架构调度PROM侧接口实现实时数据流转。新增角色权限标识体系，优化过程表数据结构，仅保留创建、提交、审批等关键环节记录，减少冗余数据存储，提升系统响应效率和数据处理能力。

## 项目建设目标（添加标识）

1. 具体目标和预期效果：通过界面重构和逻辑优化，实现任务流转过程可视化提升80%，操作环节精简50%（去除上门打卡等冗余记录）。新增进度查看功能，支持一键跳转工单流转页面，使任务执行状态透明度提升90%，审批处理效率提高60%。

2. 业务价值和意义：优化后的任务流系统将强化"策-打-评"闭环，使任务调度效率提升40%，企业信息审核准确率提高35%。通过自主摸排与任务调动的标签区分，增强一线执行人员（客户经理、网格经理等）的作业规范性，支撑政企市场精细化运营和收入增长。

3. 用户体验提升：重新设计的UI界面提供更直观的任务状态展示和操作引导，待审批/待处理TAB分类减少60%的信息混杂。优化搜索逻辑使查询效率提升50%，企业卡片信息重构增强可视性，降低一线人员操作复杂度，提升跨端（PC与APP）协同体验。

1. 具体目标和预期效果：通过重构任务流UI界面和优化操作逻辑，实现工单流转效率提升40%以上。新增"进度"按钮和工单流转页面跳转功能，使执行人员能够实时跟踪任务状态。调整过程记录机制后，将减少50%的非必要操作记录，重点突出创建、提交、审批等关键环节，提升数据记录的精准度和可用性。

2. 业务价值和意义：项目优化将显著提升政企营销服务的任务执行效率，强化"任务策划-任务执行-任务后评估"的闭环管理能力。通过改进审核管理功能和搜索逻辑，使管理人员能够快速处理企业信息审批流程，加快客户建档和摸排进度，最终促进政企客户收入提升和市场份额增长。

3. 用户体验提升：重新设计的界面将提供更直观的任务状态可视化，通过TAB分类展示和标签区分功能，降低用户信息检索复杂度。优化后的搜索逻辑实现TAB间独立搜索，避免交叉干扰。新增的"自主摸排"和"任务调度"标签帮助用户快速识别任务来源，提升任务处理效率和操作便捷性。

1. 具体目标和预期效果：通过界面重构和流程优化，实现工单处理效率提升30%以上，减少一线人员操作步骤50%。新增的"进度"按钮和工单流转页面将使任务状态可视化程度提升，预计审批流程耗时减少40%。标签化区分自主摸排和任务调度工单，便于管理人员快速识别工单来源和优先级。

2. 业务价值和意义：优化后的工单流转系统将强化"任务执行"模块的支撑能力，使一线人员能够更专注于企业摸排和营销工作，减少系统操作负担。审核管理功能的增强提升了信息核实的准确性和时效性，为后续的任务评估提供更可靠的数据基础，最终促进政企客户拓展效率和质量的提升。

3. 用户体验提升：重新设计的UI界面遵循用户操作习惯，简化操作路径，减少页面跳转次数。待审批/待处理TAB分类和优化搜索逻辑使管理人员能够快速定位目标工单，企业卡片信息重构提供更直观的工单状态展示，整体操作体验更加流畅高效。

## 项目建设必要性（添加标识）

1. 现有系统不足：当前任务流界面操作复杂，过程记录包含冗余的上门打卡等环节，导致执行效率低下。审批功能缺乏分类，待审批和待处理信息混杂，影响客户经理和管理员的处理效率，无法满足政企市场快速响应的业务需求。

2. 业务发展需要：随着政企客户规模扩大，任务调度和审核管理需求快速增长。原有系统缺乏自主摸排与任务调度的区分，导致数据统计不准确，影响市场洞察和任务策划的精准性，亟需通过系统优化支撑业务规模化发展。

3. 技术升级必要性：现有接口缺乏角色信息支持，操作类型不完善，影响权限控制和流程追溯。工单流转信息展示依赖人工同步，实时性差，需要通过PROM接口调度和技术架构升级实现数据实时同步和系统性能提升。

1. 现有系统的不足：当前任务流界面操作复杂，过程记录包含过多上门打卡等非关键环节，导致重要审批信息被淹没。审批功能缺乏分类展示，用户需要跨多个页面查看不同状态的工单，严重影响审批效率和企业信息更新速度。

2. 业务发展需要：随着政企客户规模不断扩大，任务调度和工单处理量快速增长，原有系统已无法满足高效审批和实时跟踪的需求。需要通过界面重构和功能优化，支持更大规模的客群调度和企业看管业务，适应省/地市/区县多级协同的管理模式。

3. 技术升级必要性：现有接口缺乏角色信息传递，导致权限控制不够精细。过程记录逻辑冗余影响系统性能，需要优化数据存储结构。通过接口改造和PROM侧接口调度，实现工单流转信息的实时展示，提升系统响应速度和数据准确性。

1. 现有系统的不足：当前工单流转界面操作复杂，过程记录包含过多冗余信息（如上门打卡等），影响系统性能。审核功能分散，缺乏统一管理视图，管理人员需要多步骤操作才能完成审批流程，效率较低。

2. 业务发展需要：随着政企客户规模不断扩大，工单处理量快速增长，原有系统已无法满足高效处理需求。需要优化流程以适应更大规模的任务调度和执行，提升政企营销服务的响应速度和质量。

3. 技术升级必要性：原有接口缺乏角色信息标识，导致权限控制不够精细。过程记录逻辑复杂造成数据库压力增大，需要进行数据结构优化和接口升级以支撑未来业务扩展和技术演进需求。

# 系统现状

## 系统概况

拓客助手是一款综合性的市场拓展与客户管理工具，涵盖 PC 端和 APP 端，为用户提供企业信息查询、标签配置、任务管理、工单处理、数据统计与分析等功能，帮助用户高效地进行市场拓展、客户挖掘和业务跟进，适用于多种业务场景下的拓客工作。

## 系统已实现功能

企业信息查询与展示：能够查询并展示企业的基本信息，包括企业名称、所属行业、联系方式等，在建筑视角查询页面还可查看建筑下的企业列表。

标签配置与分类：支持对企业进行简单的标签标注，如是否为连锁企业等基础分类，帮助用户对客户进行初步的分类管理。

任务管理与跟踪：具备任务创建、分配、跟踪等功能，用户可以创建不同类型的营销任务，如单兵作战、团队协同等，并对任务的执行情况进行跟踪和管理。

工单处理与查询：能够处理和查询工单的相关信息，包括工单的状态、处理人、任务名称、建筑名称等，方便用户对业务办理过程进行管理和监督。

数据统计与分析：提供一定的数据统计功能，如成效查阅页面的摸排业绩查询等，帮助用户了解业务开展情况和业绩数据。

## 存在问题（添加标识）

1. 当前系统具体问题：任务流转界面UI陈旧，操作记录包含不必要的上门打卡环节，导致数据冗余。"撤回"按钮存在但功能不完善，缺乏进度查看功能，影响任务执行的可视化和追溯性。

2. 用户使用痛点：客户经理和管理员在审批过程中面临信息混杂问题，缺乏待审批/待处理分类，搜索逻辑不智能（切换TAB时搜索范围不自动切换）。企业卡片信息缺乏来源区分（自主摸排或任务调度），影响数据处理优先级判断。

3. 技术或流程缺陷：接口设计未包含角色信息，操作类型定义不完整，影响权限管理和操作审计。工单流转信息展示非实时，依赖手动刷新，与PROM侧数据同步存在延迟，导致任务评估和跟踪效率低下。

1. 当前系统存在的具体问题：任务流界面信息层级不清晰，操作按钮布局不合理，"撤回"功能存在业务逻辑漏洞。审批页面缺乏状态分类，所有审批申请混合展示，导致审批人员需要手动筛选待处理项目，效率低下且容易遗漏重要审批。

2. 用户使用痛点：一线执行人员反映无法快速查看任务进度，需要多次跳转页面才能了解工单流转状态。管理人员在处理企业信息审批时，无法区分自主摸排和任务调度不同来源的申请，增加了审批决策的难度。搜索功能在切换TAB时保持全局搜索，导致搜索结果与预期不符。

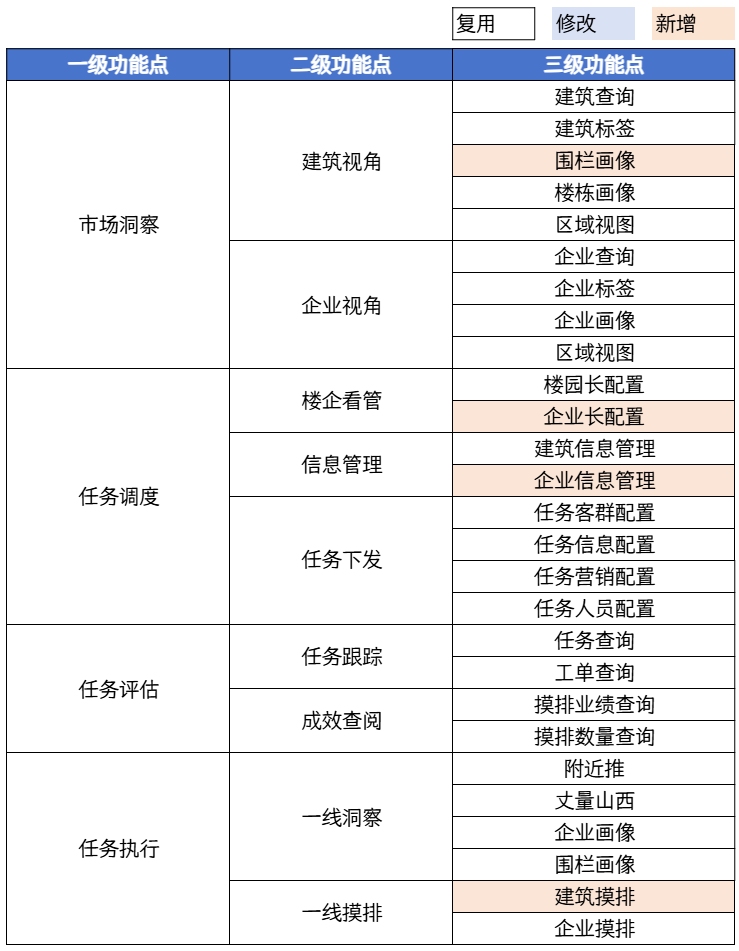
3. 技术或流程缺陷：过程记录机制记录过多操作细节，包括上门打卡等非关键环节，导致数据库存储压力增大且关键信息提取困难。接口缺乏角色信息参数，无法实现精细化的权限控制。工单流转信息展示依赖定时刷新，无法实现实时状态更新，影响任务跟踪的及时性。

1. 当前系统存在的具体问题：工单流转界面设计陈旧，操作路径复杂，一线人员需要多次跳转页面才能完成工单处理。过程表记录过多无效信息，占用大量存储空间且影响查询效率。

2. 用户使用痛点：管理人员无法快速区分自主摸排和任务调度产生的工单，审批流程缺乏可视化展示，无法实时了解工单处理进度。"撤回"功能存在被滥用风险，而"进度"查看功能缺失，影响工作效率。

3. 技术或流程缺陷：接口设计缺乏角色信息参数，导致权限验证不够完善。搜索功能逻辑混乱，切换TAB时搜索范围不正确，返回结果不准确。审核管理功能分散，缺乏统一入口，增加管理复杂度。

# 功能架构图



3-1 总体架构

# **功能需求**

## 任务执行

### 一线摸排

#### 企业摸排

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求编号** | YW\_XB-[集团客户部7484][商群客户室915]-[99492]-20231115195900 | **需求来源** | 省内需求 |
| **需求提出者** | 赵雅兰 | **需求使用者，权限** | 集客部 |
| **重要程度** | 高 | **使用频率** | 高 |
| **需求标题** | 关于沙盘及智慧拓客工单透明化的需求 | | |
| **需求目标** | 企业工单添加进度按钮查看企业摸排进度 | | |
| **应用场景** | 企业列表查看 | | |
| **需求描述** | 企业工单添加进度按钮查看企业摸排进度 | | |
| **需求分析（可选）** |  | | |

##### 用户在任务流中点击摸排任务

###### 查看任务列表

* + - 功能目的

用户在任务流中点击摸排任务

* + - 参与角色

发起者:一线摸排人员
接收者:拓客助手

* + - 输入

工号、登录令牌、所属区域、权限等级

* + - 处理过程

营业员使用查看任务列表

1.查询当前工号下的所有任务信息

2.输出登录工号下的任务列表

* + - 输出

任务标题、状态标签、截止倒计时、负责人头像、操作按钮组

##### 用户点击任务列表中的tab

###### 查看每个tab下的任务列表

* + - 功能目的

用户点击任务列表中的tab

* + - 参与角色

发起者:一线摸排人员
接收者:拓客助手

* + - 输入

筛选维度（如“全部/待办/已完成”）、排序方式、是否含子任务

* + - 处理过程

营业员使用查看每个tab下的任务列表

1.输入任务状态切换信息

2.查询不同任务状态下的任务

3.输出任务列表上的状态标签

* + - 输出

标签文本、颜色编码、悬浮提示、是否可点击

##### 用户点击进度按钮

###### 查看任务审批进度

* + - 功能目的

用户点击进度按钮

* + - 参与角色

发起者:一线摸排人员
接收者:拓客助手

* + - 输入

任务唯一编码、版本号、来源系统标识

* + - 处理过程

营业员使用查看任务审批进度

1.输入任务列表上的任务编码信息

2.查看任务当前的所处的流程

3.输出任务流转环节和状态

* + - 输出

节点名称、连接线状态、审批人头像、预计流转时间、异常标记

#### 摸排审批

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **需求编号** | YW\_XB-[集团客户部7484][商群客户室915]-[99492]-20231115195900 | **需求来源** | 省内需求 |
| **需求提出者** | 赵雅兰 | **需求使用者，权限** | 集客部 |
| **重要程度** | 高 | **使用频率** | 高 |
| **需求标题** | 关于沙盘及智慧拓客工单透明化的需求 | | |
| **需求目标** | 审批任务工单状态查看和任务审批 | | |
| **应用场景** | 审批列表查看 | | |
| **需求描述** | 审批任务工单状态查看和任务审批 | | |
| **需求分析（可选）** |  | | |

##### 用户点击任务流中的审核管理

###### 查看当前工号下的审核代办

* + - 功能目的

用户点击任务流中的审核管理

* + - 参与角色

发起者:一线摸排人员
接收者:拓客助手

* + - 输入

当前用户ID、访问菜单编码、会话ID、客户端设备类型

* + - 处理过程

营业员使用查看当前工号下的审核代办

1.输入工号和菜单的码值信息

2.查询对应工号下是否有审批任务

3.输出对应工号下的审批列表

* + - 输出

工单摘要、提交人姓名、紧急标识、审批倒计时、操作入口

##### 用户点击任务类型标签

###### 查看不同任务类型下的标签

* + - 功能目的

用户点击任务类型标签

* + - 参与角色

发起者:一线摸排人员
接收者:拓客助手

* + - 输入

类型编码（如“摸排/回访/投诉”）、是否含历史、是否仅未读

* + - 处理过程

营业员使用查看不同任务类型下的标签

1.输入审批任务的状态码值

2.查询对应状态下的审批任务信息

3.输出审批任务的状态标签

* + - 输出

标签名称、选中状态、任务数量徽标、切换动画标识

##### 用户点击审核页面的搜索框

###### 搜索审核的任务名称

* + - 功能目的

用户点击审核页面的搜索框

* + - 参与角色

发起者:一线摸排人员
接收者:拓客助手

* + - 输入

查询关键词、搜索字段（标题/客户/编号）、是否高亮匹配

* + - 处理过程

营业员使用搜索审核的任务名称

1.输入审批任务的关键字

2.查询审批任务的关键字

3.输出关键字对应的任务卡片

* + - 输出

工单标题、匹配高亮文本、客户LOGO、提交时间、快速操作按钮

##### 用户点击审核页面的审核按钮

###### 审批一线摸排的任务工单

* + - 功能目的

用户点击审核页面的审核按钮

* + - 参与角色

发起者:一线摸排人员
接收者:拓客助手

* + - 输入
    - 处理过程

营业员使用审批一线摸排的任务工单

1.输入审批任务对应的任务编码信息

2.输出审批任务的审批结果

3.写入审批状态到任务信息表

* + - 输出

审批动作（通过/驳回）、附加意见、电子签名、操作IP、时间戳

# 附录：质量及特性取值说明

质量及特性调整因子判断标准及取值范围见下表。

| 调整因子 | 判断标准 | 调整因子 |
| --- | --- | --- |
| 分布式处理 | 没有明示对分散处理的需求事项 | -1 |
| 通过网络进行客户端/服务器及网络基础应用分布式处理和数据传输，且分布式处理能力通过调用其他平台能力实现 | 0 |
| 在多个服务器及处理器上同时相互执行应用中的处理功能，且分布式处理能力均为本系统本期开发实现而非调用其他平台能力 | 1 |
| 性能 | 没有明确对性能的特别需求 | -1 |
| 需求中明确要求了系统应答时间或处理率指标 | 0 |
| 为满足性能需求事项，要求设计阶段就开始进行性能分析，或在设计、开发、实现阶段使用分析工具 | 1 |
| 可靠性 | 可靠性保障难度小：没有对可靠性的特别需求，仅提供基本的可靠性 | -1 |
| 可靠性保障难度中：发生故障时可以轻易修复，其带来的损失可以轻易弥补 | 0 |
| 可靠性保障难度大：发生故障时很难修复，发生经济损失或有生命危险 | 1 |
| 多重站点 | 在设计阶段只考虑一个设置站点的需求事项，只在相同用途的硬件或软件环境下运行 | -1 |
| 在设计阶段考虑一个以上设置站点的需求事项，可在用途类似的硬件或软件环境下运行 | 0 |
| 在设计阶段考虑一个以上设置站点的需求事项，可在不同用途的硬件或软件环境下运行设计 | 1 |

本组参数取值整体原则：若本项目相关要求与业界通用标准基本相符，参数取0；若要求明显高于业界通用标准，可取1；若要求明显低于业界通用标准，可取-1。：

1、若认可参数取值为0的标准，则可简单描述其符合情况；

2、若不认可参数取值为0，请项目需求部门提供充足的举证材料，经评估团队、计划经理等充分论证后，最终确认参数取值。不排除经过专家判断，会根据举证材料，下调参数取值；

3、理论上同一系统不同期、不同类型项目参数取值应保持一致。

请按要求，提供依据描述，取值自评，以及举证材料。

**质量及特性依据描述（必填）**

请在本文档中说明本项目所涉及到的质量及特性情况。

分布式处理：部署了10.212.102.67、10.212.102.68、10.212.103.53、10.212.103.54四台数据，每台主机部署了一个实例

性能：支持500人次的同时访问

可靠性：配置了APM监控，可以对发生错误的类及时进行监控，发现错误及时监控

多重站点：软件程序支持在任意linux主机上进行部署运行

**填报表格（必填）**

请在本表中填写本项目质量及特性取值自评。

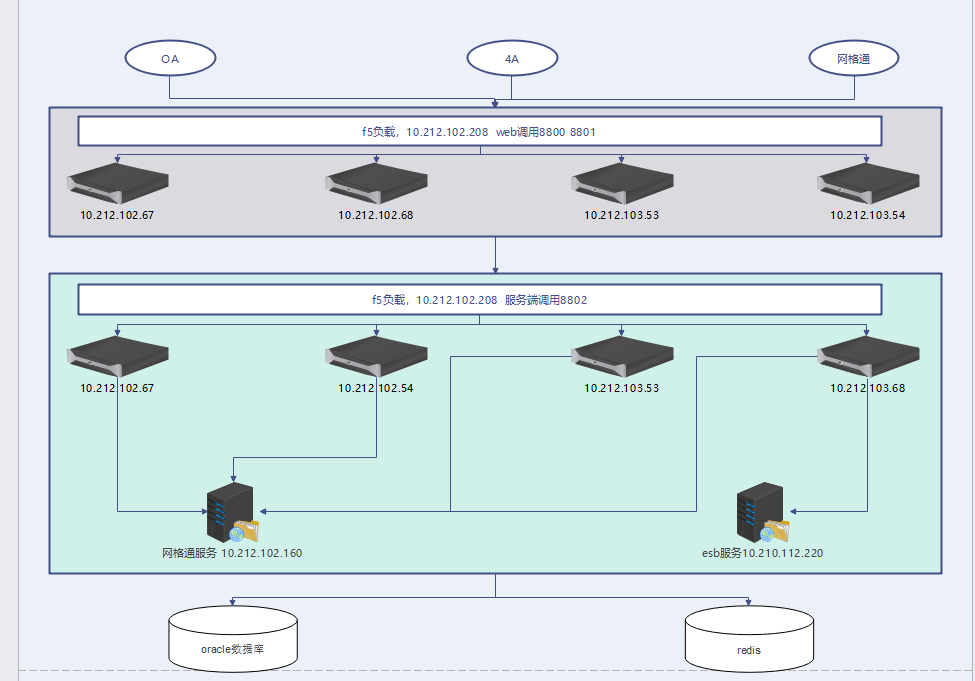
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 调整因子 | 取值说明 | 取值 |
| 分布式处理 | 通过网络进行客户端/服务器及网络基础应用分布式处理和数据传输，且分布式处理能力通过调用其他平台能力实现 | 0 |
| 性能 | 需求中明确要求了系统应答时间或处理率指标 | 0 |
| 可靠性 | 可靠性保障难度中：发生故障时可以轻易修复，其带来的损失可以轻易弥补 | 0 |
| 多重站点 | 在设计阶段考虑一个以上设置站点的需求事项，可在用途类似的硬件或软件环境下运行 | 0 |

备注：如项目中没有对该部分做描述或系统未对该部分做要求时请在对应的描述中写“无”。

**举证材料（必填）**

请在此处插入相关举证附件：包括不限于证明各调整因子取值的各类依据公文、方案、纪要、截图、架构图等等，且均需要通过需求部门、计划经理审核确认。

部署架构图



技术架构图

