娱乐尊产品需求说明书

# 产品简介

娱乐尊是饕餮集团推出的面向高端人士的综合娱乐服务平台。娱乐尊致力于整合多种高端娱乐资源，为客户提供一站式的综合娱乐服务，提供无可替代的尊贵享受。娱乐尊提供的服务内容涵盖高端会所、KTV、高端餐饮、VIP专享服务、高级酒店服务、私人定制服务等多项内容。

# 功能简介

娱乐尊系统采用先进的移动互联网技术，主要的业务流程及用户交互都采用移动客户端作为承载媒体，系统功能分为三大模块：客户终端、业务员终端及管理后台

客户终端：

客户终端主要为娱乐尊最终使用用户提供各类服务，包括：信息查看、用户绑卡、业务预定、个人信息管理、投诉建议等。

业务员终端：

业务员终端主要为娱乐尊的客户经理提供各种业务功能，包括：订单接收、订单查看、账务处理等。

管理后台：

管理后台主要为娱乐尊管理方提供各项管理功能，包括：会员信息管理、业务经理信息管理、账务管理、工单派送、会所管理、结算管理等。管理后台的使用方包括：系统管理员、公司财务人员、工单调度人员等。

# 功能定义

管理后台：

**用户管理：**

系统的用户管理需要实现基于角色的权限分配体制，可以根据用户角色分配不同的后台权限，实现配置方式的权限分配。系统的权限分配表如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 角色 | 后台管理 | 订单管理 | 账务管理 | 会所管理 | 会员信息管理 |  |  |
| 管理员 | Y | Y | Y | Y | Y |  |  |
| 财务部 | N | N | Y | N | N |  |  |
| 运营部 | N | Y | N | Y | Y |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**订单管理：**

订单的基本流程为：

客户终端下单->后台接收->后台派单->业务经理接收->电话联系客户->客户经理在业务员终端上确认订单详细内容发送至后台->后台自动将订单确认详情发送给客户终端。

后台系统订单管理主要功能为确认订单并进行调度。后台业务调度人员根据用户订单的详细信息将订单指派给具体的业务经理。业务订单内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 必填 | 客户 | 今天晚上8点，（2月14日晚8点） |
| 消费类型 | 必填 | 客户 | 会所、ktv、餐饮、VIP专区服务。 |
| 人数 | 必填 | 客户 | 1-5人，5-10人，10-20人，20人以上 |
| 区域 | 必填 | 客户 | （默认是用户定位的城市）上海、北京、。。。 |
| 费用范围 | 选填 | 客户 | 人均1000，人均5000，尽情嗨皮。。。 |
| 其它要求 | 选填 | 客户 | 客户的特殊要求可以在这里进行描述。 |
| 订单状态 | 必填 | 系统 | 提交、派单、确认、取消、异常（比如账户余额不足）、待结账、已结账。  业务员超过指定时间未接单，则订单退回系统后台重新派单。 |
| 业务经理 | 必填 | 调度员 | 调度员指定 |
| 场所 | 必填 | 业务员 | 由业务员和用户电话沟通确认后，上报至后台，明确客户的消费场所，后续结账等流程需要依据订单确认的消费场所确定。 |
| 消费额度 | 必填 | 业务员 | 客户消费后，由业务员上报至系统。 |
| 消费凭证  零钱包消费额  零钱包消费凭证  零钱消费备注 | 必填  必填  可选  必填 | 业务员  业务员  业务员  业务员 | 客户消费的签单通过拍照的方式上传到系统，作为扣除客户费用的依据。  填写业务经理帮助客服发放小费的数量  发放消费基本没有单据，需要后台业务人员和客户口头确认。  备注信息需明确描述发放小费的原因及人数等现场情况。 |

**账务管理：**

账务管理模块是为财务人员提供账务确认的功能模块。功能包括：

1. 订单查询：根据订单状态查询未结账的订单。
2. 订单结账：根据订单详细信息，包括客户消费清单，确认消费完成。系统将根据确认信息自动从客户的会员卡中扣除相应金额，并通过消息通知用户，用户也可在客户终端中通过消费明细进行查看。
3. 统计功能：根据业务员统计其负责订单在指定日期范围内的消费额。

**场所管理：**

|  |  |
| --- | --- |
| 场所名称 | 一号会所 |
| 场所地址 | XX街XX号 |
| 场所类型 | 餐饮、KTV、会所 |
| 场所描述 | XX会所是一家XX场地 |
| 场所照片 |  |
| 其它信息 |  |
|  |  |
|  |  |

实现场所的增删改查

**会员卡信息管理：**

|  |  |
| --- | --- |
| 卡号 |  |
| 密码 | 绑定会员卡时的操作密码 |
| 级别 | 普通、白金、钻石。。。 |
| 卡主姓名 |  |
| 卡主电话 |  |
| 余额  零钱包余额 | 本卡的剩余金额  会员卡零钱包的余额 |
| 消费记录 | 本卡消费记录清单 |
| 充值记录 | 本卡的充值记录清单 |
| 发放日期 |  |
| 过期日期 |  |
| 状态 | 未激活、正常（激活）、欠费、冻结、注销 |
|  |  |

1. 实现会员信息的增删改查
2. 会员卡余额管理，手动增加（充值）或者减少（扣费）余额。此功能需要提供充值或扣费凭证作为附件上传。

**业务经理信息管理**

|  |  |
| --- | --- |
| 姓名 |  |
| 性别 |  |
| 职位 |  |
| 电话 |  |
| 邮件 |  |
| 生日 |  |
| QQ |  |
| 微信 |  |

实现业务经理信息的增删改查。

业务员终端：

业务员终端主要是用于业务员处理订单信息，功能包括：登录、个人中心，订单处理。

**登录：**

业务员终端需要业务员采用后台预先开设的帐号及密码进行登录，不提供注册功能。用户名为业务员中文姓名，初始密码为后台预设的密码。

**个人中心：**

个人消息：展示后台的推送消息，消息状态包括已读、未读。

密码修改：业务员可以修改自己的登录密码。

关于我们：提供公司的介绍信息。

**订单处理：**

默认页面为当前用户待处理的所有订单，用户点击订单可以进行处理。

订单处理：

1. 业务员针对订单确认订单是否生效，操作包括：拒绝，原因为（用户不接电话、用户不确认、其它原因）；如果确认订单，需要填写：场地、时间、用户人数；
2. 业务针对用户已经确认的订单，在用户消费完成后，需要处理订单的操作为：填写消费金额，上传用户签单。

业务员在20分钟内不处理订单的话，订单自动打回后台，由后台调度人员重新分配。

客户终端：

零钱包:

客户小费支付功能是为了方便客户支付消费而设置的附加功能。

小费是指客户在消费后以现金方式支付给现场服务人员的费用。 传统的方式由客户当面象服务人员支付， 存在乱支付，无清单等比较混乱的状况。 为改变此类状况， 娱乐尊平台设计消费支付功能-零钱包。

零钱包的充值和消费和系统的消费完全分离， 而且零钱包费用不享受会员消费金额的充值折扣及充值赠送等各类福利。

1. 后台零钱包充值功能。财务人员可以在后台给会员卡的零钱包进行充值，并且上传充值凭证。

2. 零钱包消费清单功能。 系统管理员/客服人员可以通过后台查询会员卡的零钱包所有的充值记录及消费记录清单。

3. 客户经理在用户消费后， 除了需要上传用户的消费清单外，还需要上传用户零钱包的消费内容。 具体包括： 消费金额、备注信息； 零钱包的消费必须和某次客户消费相关联。

4. 会员可以在APP端查看自己零钱包的消费记录，会员可以在个人消费记录中查看零钱包消费信息。

5. 零钱包的消费确认和会员卡消费确认一样， 由财务人员确认后进行扣款。

6. 会员的零钱按照年化3.68%进行计息， 按照年息/365按天计算。利息每天晚上12点进行结算，以结算当时用户零钱包中的金额为基数，按照日息计算， 利息结算完成后自动加入用户的零钱包中。利息收入需要体现在零钱包的充值、消费记录中。