**毕业设计（论文）开题报告**

|  |  |
| --- | --- |
| 设计（论文）题目 | CRM客户管理系统的设计与开发 |
| 一、选题的依据和意义（含国内外研究综述）  随着新经济时代的来临, 企业的战略中心正从“以产品为核心”向“以客户为核心”转变。客户已经成为企业最重要的资源。CRM的产生是市场需求和管理理念更新的需要,是企业管理模式和企业竞争力提升的要求,是电子化浪潮和信息技术支持等因素推动和促成的结果。客户关系管理的理论基础来源于西方的市场营销理论,最早诞生于20世纪90年代的美国,其前对于任何企业来说，销售和服务都是和产品质量一样重要的生命线。只有不断提供符合客户需求的高质量产品，企业才能得以生存并持续发展。  本选题意图开发一款面向中小企业的客户关系管理系统，为企业实现客户信息收集、管理、分析和利用等信息化管理功能。系统以企业客户数据管理为核心，通过对客户基本情况、业务范围、主要产品、过往订单等详细资料进行分析，进行精准的客户画像，更深入的了解和挖掘客户需求，并针对性的制定服务内容和质量，有效提升客户满意程度，进而提升企业竞争力和经营效益。 | |
| 1. 主要特色和创新点   1、根据客户过往信息，进行客户画像，以便深入了解和挖掘客户需求； 2、提供数据可视化功能，以更直观的形式表现数据背后反映的信息； | |
| 1. 主要参考文献与资料获得情况   [1]陈敏.浅析三层架构的组成及优势[J].信息通信,2020,33(1):147-148.  [2]汪晗.云数据库服务系统设计与实现[C].电子科技大学,2020.  [3]欧阳桂秀.基于Java和MySQL的数据库管理系统的设计与实现[J].信息记录材料,2022,(09):240-242.  [4]刘晶;张立荣.计算机软件数据库设计的原则及问题研究[J].无线互联科技,2021,18(09):65-66.  [5]潘恺晔.基于SSM框架的CRM系统的实现[J].山东农业工程学院学报,2019,36(08):20-21+102.  [6]宋旸.使用Java语言开发Web应用软件的知识探讨[J].中国设备工程,2022,(14):121-123.  [7]李乐.Java语言应用研究[J].智慧中国,2022,(09):80-81.  [8]蒋晓霞.基于大数据和客户画像的证券公司CRM系统[C].江西财经大学,2020.  [9]宋晓慧.基于Java Web的数据分析系统的设计与实现[C].北京邮电大学,2019.  [10]黄群昌.客户信息管理系统的研究与实现[J].电子世界,2020,(04):182-183.  [11]张兴华.CRM客户信息管理系统的设计与实现[J].山西电子技术,2021,(03):59-61.  [12]王艺翔,熊巍.CRM客户关系管理系统[J].现代信息科技,2021.5(16):22-25.  [13]靳宸.物流客户盈利能力分析与CRM策略研究[J].中国物流与采购,2020(04):67. | |
| 1. 毕业设计（论文）的内容和纲要   该系统是对客户、会员商品、消费、客户的跟踪更新、员工等一系列进行管理，其中最主要的就是对提醒客户进行消费和信息提醒、员工管理和对各种统计数据分析管理等，解决客户管理，商品管理，客户转化，用户组管理等问题。  系统中的客户画像可以收集客户信息，对信息进行管理、分析和利用，通过对客户的基本情况、消费习惯等进行分析，更深的了解客户的需求，方便使用者进行分析从而制定一些服务。  主要应用的技术是SSM框架、Vue、ElementUI、MySQL、Java语言等完成系统的设计与开发。 | |
| **五、指导教师审批意见**  签 名：  年 月 日 | |