**决策者销售系统**

**需求分析**

**黄歆2012 8**

1. **数据管理**

数据管理是系统最基本也是最重要的功能，完善并且稳定的数据管理才能给将来系统的高级功能实施打下坚实的基础。下列的数据表对应管理了各个功能的后台数据，并对数据的类型，唯一ID，是否必填，名称，大小，表单描述进行了统一约束。

* 所有表单都要共有字段的数据如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| ID | Y |  | Int | 数据的身份证 |
| Sequence | N |  | Int | 排序 |
| ModifiedUser | N | Max | Byte | 更改人 |
| ModifiedDate | N | 50 | String | 更改的时间 |
| Description | N | 4000 | String | 表单地描述 |

所谓共有，指的是所有的表单的字段设计，都应该包含以上诉5个字段。不允许有例外,其中Sequence和Description为选填字段; ID, ModifiedUser,和ModifiedDate为必填字段

* 1. **公共数据**
  + 图片/Image

*管理图片*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | N | 200 | String |  |
| ImageData | Y | Max | Byte | 保持图片数据 |
| ContentType | Y | 50 | String | 文件类型(自动生成) |

* + 关键字Keyword

*管理关键字*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | N | 50 | String |  |
| Keyword | Y | 50 | String | 关键字 |
| Explanation | Y | MAX | String | 关键字的解释 |

* + 行业类型/Category

*管理客户公司所属的行业, 如 化工,建筑,医药等公司类型*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |

* + 新闻/news

*管理新闻*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 100 | String | 新闻标题 |
| Code | N |  | int | 新闻类型 |
| SubName | N | 200 |  | 新闻负标题 |
| Content | Y | Max |  | 新闻内容 |

* + 常见问题/FAQ

*管理常见问题解答*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 100 | String | 问题标题 |
| Code |  |  | Int | 问题类型 |
| SubName |  | 200 | string | 问题负标题 |
| Question | Y | 1000 | string | 问题描述 |
| Answer | Y | Max | string | 问题内容 |

* + 留言求助/Message

*管理客户公司所属的行业, 如 化工,建筑,医药等公司类型*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 100 | String | 问题标题 |
| FlowNumber |  |  | String | 单号 |
| Applier |  |  | Member | 求助人 |
| Solver |  |  | Member | 解决人 |
| Question |  | 200 |  | 问题 |
| StartDay |  |  | Date | 发起时间 |
| Content |  | Max |  | 解决方案 |

* + 新闻/news

*管理客户公司所属的行业, 如 化工,建筑,医药等公司类型*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 100 | String | 新闻标题 |
| Code |  |  |  | 新闻类型 |
| SubName |  | 200 |  | 新闻负标题 |
| Content |  | Max |  | 新闻内容 |

* 1. **客户模块**
  + 公司类型/CompanyType

*管理公司类型,如外企独资、外企办事处、政府部门、事业单位、民营企业等*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |

* + 公司区域/Region

*公司所在区域位置如亚太、欧洲、美国等*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |

* + 客户类型/ClientType

*管理客户的类型种类,如potential, blow out,normal,firstpitch*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |

* + 职位类型/PositionType

*管理常用的职位，如CEO、CTO等*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |

* + 公司管理/Company

*公司建立应该和区域管理，同一个公司的不同区域的公司做两个不同实例处理，比如coke 总部和coke中国分公司是两个公司实例;普通销售员工只能更改自己上传的数据 无法更改其他员工上传得数据,但是可以在其他公司下添加额外的联系人*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |
| CompanyType | Y |  | CompanyType | 公司类型 |
| Category | Y |  | Category | 行业类型 |
| From | Y | 50 | string | 公司所在国家 |
| Available | A |  | String | 可打时间,自动导出 |
| DistrictNumber | Y | 50 | int | 区号 |
| Contact | Y | 50 | Int | 公司电话 |
| KeyWords | N | 200 | String | 关键字，建议用”;”分隔 |
| Clients | N | List | 列表 | 属于此公司的客户列表 |
| Image | N |  | Image | 公司架构图 |
| Percentage | N |  | double | 外资比率(0~100) |
| Creator | A |  | Member | 来源人 |
| From | A |  | Department | 来源部门，自动导出 |

* + 客户管理/Client

*管理客户的信息，调用模板,调用的模板应根据公司的类型,自动决定是英文还是中文*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String | 中文名/英文名 |
| SecondName | N | 50 |  | 中文名/英文名 |
| IsChinese | N |  | Bool | 国内客户？ |
| Image | N |  | Image | 个人照片 |
| Title | Y | 50 | MR/MRs | 称谓 |
| PositionType | Y | 50 | PositionType | 职位 |
| Company | Y | 50 | Company | 所属公司 |
| ClientType | Y | 50 | ClientType | 客户类型 |
| Contact | N | 50 | Int | Ext或者直号 |
| Mobile | N | 50 | Int | 手机号 |
| Email | N | 50 | String | 邮箱 |
| Fax | N | 50 | Int | 传真 |
| Attendances | A |  | 列表 | 过往参会记录 |
| CallingList | A |  | 列表 | 历史电话记录 |

* 1. **会议模块**
  + 参会类型/ParticipantType

*管理参会成员的类型种类,如 , Sponsor,Delegate,Speaker*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |

* + 参会套餐/Package

*管理参会成员的类型种类,如 , Sponsor,Delegate,Speaker*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String | 套餐名称 |
| Title | Y | 50 | String | 套餐的描述 |
| Content | Y | 4000 | String | 套餐的内容 |

* + 参会人员/Participant

*管理参会人员*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String | 名称 |
| ParticipantType | Y | 50 | String | 参会方式 |
| Conference | A |  | Conference | 参加的会议 |

* + 会议管理/Conference

*管理会议*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 200 | String | 会议名称 |
| Content | Y | 5000 | String | 会议的内容 |
| Packages | Y | 4000 | 列表 | 套餐列表 |
| KeyWords | N | 200 | String | 关键字，建议用”;”分隔 |
| Numbers | A |  |  | 参会人数,自动导出 |
| Participants | N |  | 列表 | 参会人员 |

* 1. **模板模块**
  + 电话结果/ CallingResult

*管理电话、编码代表大类1* fix out*、2* online blow 3 not reached 4 callback 5 closing deal /0 others

mail / /not reached/call back/closing deal/others

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |
| Client | Y |  |  | 自动导入 |
| Project | Y |  |  | 自动导入 |
| Code | Y | 50 | Int | 对应指定的电话结果 |
| FaxOut | Y |  | Bool | 根据code生成 |
| Result | Y | 1000 | String | 电话结果 |
| NextTime | N |  | Date | 约定下次电话时间 |

* + 通用模板管理/Template:

*管理email模板/Fax模板/pitch模板/催款/赞助商模板其他自定义模板*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |
| SubName | Y | 200 | String | 副名称 |
| Content | Y | Max | String | 富文本内容 |
| Language | Y | 1000 | String | 中英文 |
| TemplateType | Y |  | TemplateType | 模板类型 |
| Project | N |  | Project | 所属项目(为空适合所有项目) |

* + 模板分类/TemplateType:

*管理email模板/Fax模板/pitch模板/催款/赞助商模板其他自定义模板*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |
| Code | Y | Int | String | Code |

* + 话术模板管理/talkingTemplate:

*管理话术*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |
| Block | Y | 500 | String | 拒绝理由 |
| Answer | Y | 4000 | String | 答案 |
| Project | N |  | Project | 所属项目(为空适合所有项目) |

* 1. **项目流程模块**
  + 调研管理

*管理调研成果*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String | 公司名称 |
| Content | Y | Max | Int | 包含所以信息 |
| OrgChart |  |  | Image |  |
| 上传人 |  |  | Member | 自动生成 |

* + 部门/Department

*管理部门类型：如销售部、会务部、产品部*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |

* + 员工职级/RoleLevel

*管理职位级别类型：如板块负责人、销售经理、销售员工、高层,产品部负责人,市场部负责人等*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |
| Level | Y |  | Int | 1/10/100/1000 |

* + 员工目标/Target

*管理员工销售目标规划*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | N | 50 | String |  |
| Mouth | Y |  | Date | 月份 |
| Deal | Y |  | Decimal |  |
| CheckIn | Y |  | Decimal |  |

* + 员工/Member

*管理员工*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Name | Y | 50 | String |  |
| Gender | Y | 50 | String | 性别 |
| RoleLevel | Y |  | RoleLevel |  |
| Department | Y |  | Department | 来自哪个部门 |
| Char | N | 200 | String | 以分割号”|”分开,字头分配 |
| Targets | N |  | 列表 |  |

* + Team/团队

*管理团队*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Leader | Y | 50 | Member | TL |
| Members | N | 50 | 列表 | 成员 |
| Department | Y |  | Department | 来自哪个部门 |
| Market | N |  | Member | 市场部接口人 |
| Product | N |  | Member | 产品部接口人 |

* + Deal/ 参会单据

*管理单据, 当isclosed为真,income必须不为空*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| ParticipantType | Y |  | Int | 参会方式 |
| PaymentCode | Y |  | String | 付款方式 |
| IsClosed | N |  | Bool | 是否已经付款 |
| Income | N |  |  | 实际付款 |
| Payment | Y |  |  | 合约付款 |
| PaymentDetail | N | 4000 |  | 付款详细 |
| Project | Y |  | Project | 所属项目 |
| Client | Y |  | Client | 参会客户 |

* + Project/项目管理

*管理项目*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段名 | 必填 | 长度 | 类型 | 说明 |
| Project | Y | 50 | String | 项目名称 |
| EndDate |  |  | Date | 项目结束的时间 |
| Target |  |  | Decimal | 销售目标 |
| Supervisor | Y |  | Member | 板块负责人 |
| FirstPerson | Y |  | Member | 团队负责人 |
| Member | N |  | 列表 | 成员 |
| Keywords | N |  | 列表 | 关键字列表 |
| SaleBrief | Y | MAX | String | 项目背景（富文本框） |
| Package | Y |  | 列表 | 参会套餐 |
| Templates | N |  | 列表 | 项目列表模板 |
| News | N |  | 列表 | 项目相关新闻 |
| Others | N |  |  | 其他(富文本) |
| Messages | N |  | 列表 | 求助答疑 |
| Companies | N |  | 列表 | 项目 |

1. **用户案例**
   1. **数据的管理:绝大多数表支持对表单数据进行增删查改,下图为用户管理数据的流程图**

* 数据编辑的流程图



* 数据编辑的列表图

下图的左边为功能导航菜单,帮助用户快速导航到需要使用的数据页面,此导航菜单会根据登陆的角色信息动态显示导航菜单, 所以不同角色登陆后左边的导航菜单显示会有所不同, 右部分为列表部分 用户可以点击创建,编辑,查看,删除数据,表单还提供排序,筛选和分组功能.

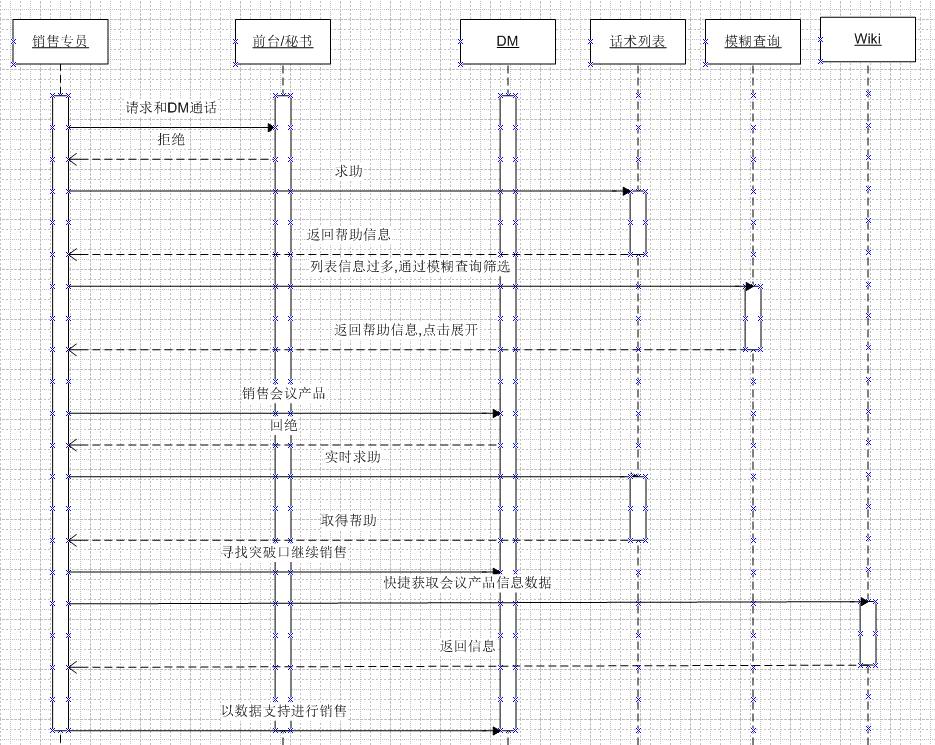


* 数据的编辑图

编辑完成后点击保存回到列表页面

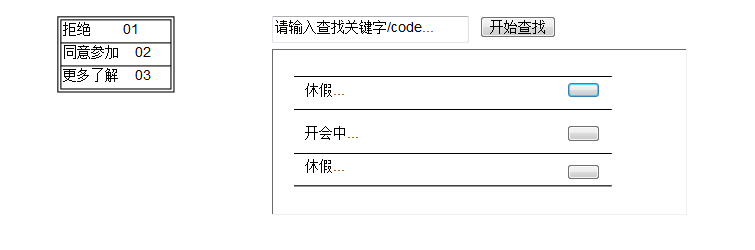
****

* 1. **电话实时帮助**
     1. 实时帮助的用户案例如下图所示

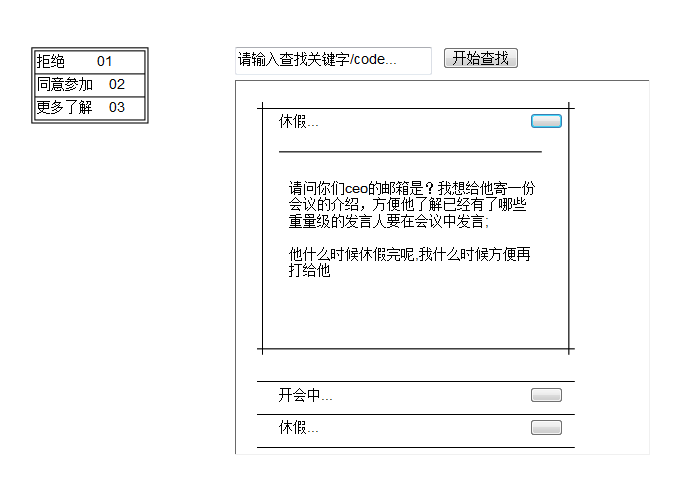
****

* + 1. 不同的项目会有不同的话术模板,话术实时帮助功能除了直接调用,也可以通过项wiki进入.客户的拒绝方式以列表显示,点击展开,拒绝方式可查询

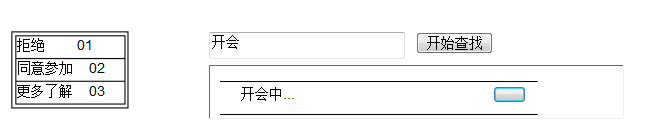
**案例1 拒绝原因查询如下图**



**案例2 展开拒绝原因的解决方案**



**案例3 通过关键字查询/code查询**

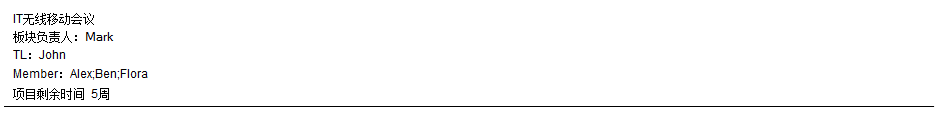


* + 1. 具体项目板块负责人负责更新/通用模板Karen负责更新, 要有keyword 对应查询,模糊查询.

*Note:汇总信息（新入职员工两周不参与统计/确认图/人工录入开始统计的时间点/结束时间）*

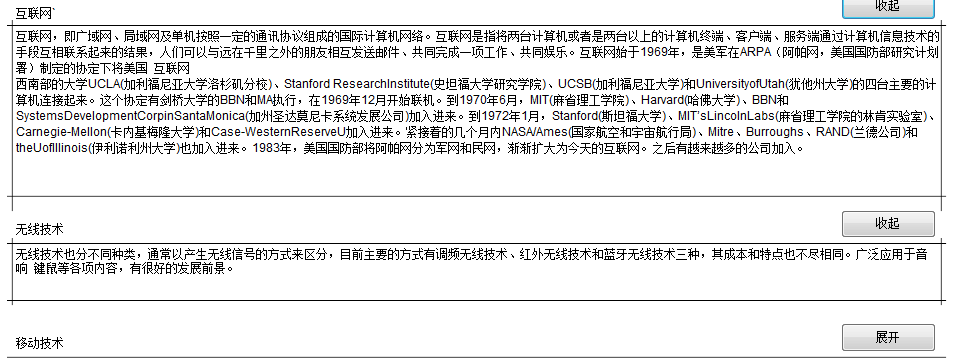
1. **项目WIKI**
   1. 项目基本信息:包含项目名称/项目周期/项目主要负责人

该项显示项目的基本信息,方便高层迅速掌握团队的构成情况. 销售不妙等



* 1. 项目关键字解释（除了板块负责人,产品部可更新）

帮助团队成员更好的理解项目背景, 迅速掌握项目切入点

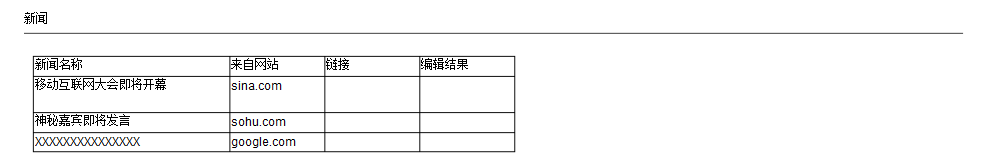


* 1. 项目背景信息（sales brief）

TBD

* 1. 项目新闻

记录会议项目在无联网上的信息, 可以作为会议相关信息发给客户参考, 提升会议项目在客户心中的专业形象



* 1. 套餐列表/点击可展开。

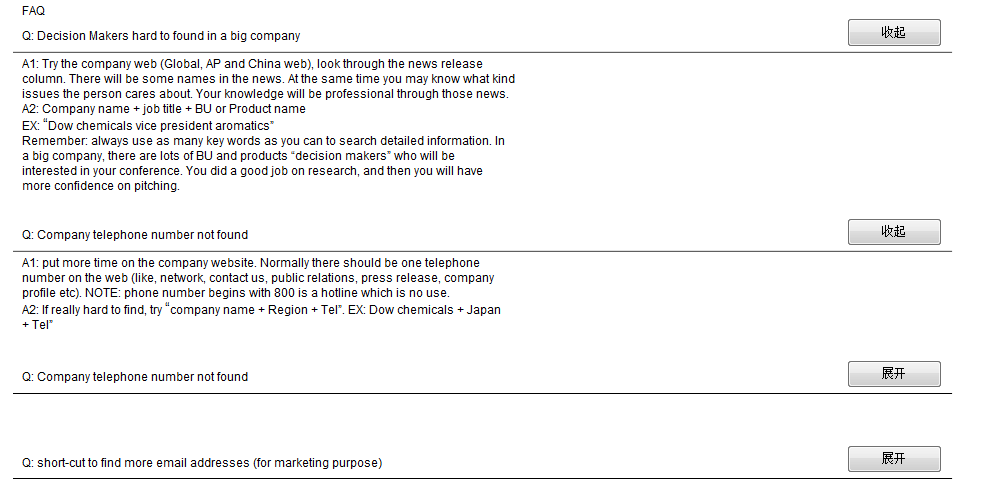
TBD

* 1. 项目目标分解（总目标分解）

通过连接到数据库/或者直接在网页上显示

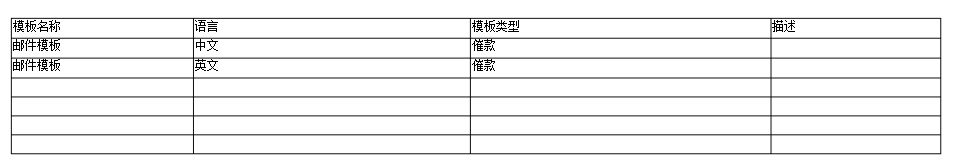
* 1. FAQ

FAQ包括项目问题的一般销售问题，帮助销售成员快速掌握会议项目销售的切入点，通用的FAQ 由Karen负责更新，项目FAQ又板块负责人负责更新



* 1. 项目模板/附件(Email模板/pitch模板/Fax模板/赞助商模板)

保存项目的模板，如邮件模板等，提供统一的标准模板，方便成员选择，在后续开发，有Email模板编辑器代替此功能



* 1. 留言答疑：销售员工关于项目的疑问求解，通过此功能添加到wiki，板块负责人可以在这里进行统一的在线答疑培训，由相似疑问的员工在咨询板块负责之前，可以在这里搜索是否同样的问题已被解答，提高培训的效率



* 1. 字头分配

显示公司的字头，方便销售员工了解潜在客户公司的分配



* 1. 其他

填写额外的信息,WIKI的建设是一个长期的过程,在这个过程中,必然会发生的情况是,有些信息或者知识点对团队成员很重要,但是目前的wiki项都不合适做其归属,这种情况下,用户可以暂时把信息添加到这里

**Note：***项目WIKI的数据来源于Project表单(项目管理)*

1. **权限功能**

权限功能包括高层,板块负责人,销售经理以及销售员工,市场部接口人和产品部接口人,各个角色有对应的分值, 通过设置分值可以调整角色的职级.权限的设计原则是对应的角色只能查看该职级所需要查看的数据, 屏蔽其和其业务无关的数据, 确保功能简洁明了

* 1. 高层:有对所有项目的权限, 可以对所有的销售数据进行查询,编辑.可以查询敏感数据, 可以调配团队资源, 更有效的进行决策.是唯一有权限创建新的项目Wiki以及项目实例的角色,高层角色的分值为1000分.
  2. 板块负责人:板块负责人主要权限是更新项目的信息,包括更新项目模板, 更新项目WIKI信息, 调配置项目资源(成员)等,板块负责人的分值为500分
  3. 销售经理：销售经理的权限是分配calling 字头 /查看下属research/完整公司和客户的信息
  4. 销售员工：可以创建和更改但是不能删除公司信息,同样的原则是用于对客户的援助。
  5. 市场部：市场部可以查询客户信息,但是不可以更改
  6. 产品部：可一个更改项目产品的背景信息，进行留言答疑，查看call list，对项目的进程进行指导.

1. **销售员工个人工作页面**
   1. **Wiki入口**

快捷进入项目页面,方便员工开展工作,员工从此通道转到WIKI页面

* 1. **当天的应打的电话**

当天应该打得客户的电话号码以北京时间顺序排序,确保销售员工不会漏掉需要联络的客户,通过使用此功能, 销售员工不在需要记录每个销售电话下次的联系时间,使销售员工可以更好的把精力集中在销售过程中.

* 1. **实时话术支持**

对员工的电话销售提供实时的话术支持, 针对销售员工流动性大的特点,把有效的话术知识模板化,使其快捷可查,针对各个销售员工可能在电话销售过程中碰到的问题进行分类,提供模糊查询功能, 结果以列表显示,对每个话术点提供扼要描述,点击后可展开查看详尽内容

* 1. **添加核心公司**

从公司的客户数据备份里面选择核心公司(图形解释)

* 1. **销售系统数据查看接口**

快捷进入项目数据查看页面,方便销售员工在电话销售过程中,用历史会议数据和当前的会议信息,帮助说服客户参加会议

* 1. **个人销售目标/实际deal查看**

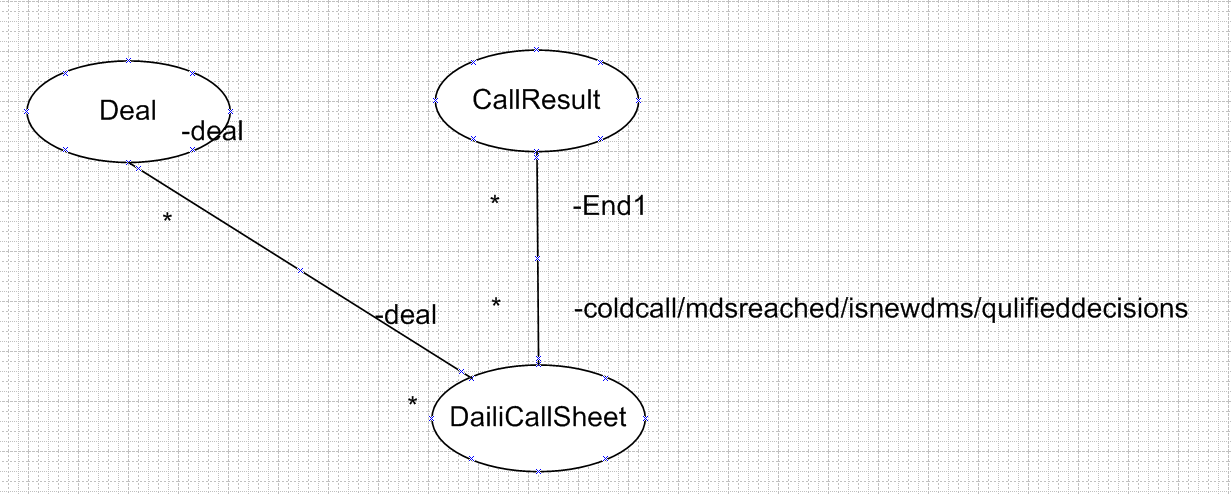
在显著位置显示员工当前销售进度,方便员工了解工作进程和销售目标完成的情况,激励员工斗志.

* 1. **个人当前销售业绩查看**

查看销售员工本周, 本月当前的业绩, 方便掌握员工的工作进度与状态

1. **报表功能**
   1. **日报功能**

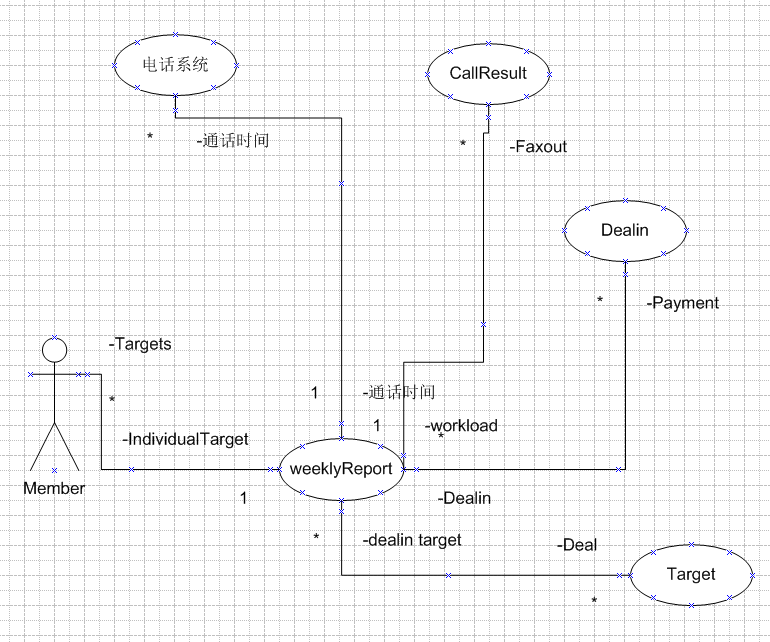
* 日报功能:如图显示,日报的数据来源于Deal和CallResult这两张表

****

* 数据显示如下图所示

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **员工姓名** | **电话数量** | **有效数量** | **打到新决策人** | **考虑一下** | **决定参会** |
| **Mark** | **15** | **10** | **3** | **2** | **8** |

* 1. 周报功能：
* 如图所示，周报的数据从电话系统，callresult, Dealin, Target, Member表导入数据



* 当前月份数据显示如下图所示

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **员工姓名** | **总体目标** | **本周目标** | **本周出单** | **本周到账** | **完成率** | **到帐率** | **绩效比** | **工作量** | **电话时间** |
| **Flora** | **100000** | **20000** | **25000** | **25000** | **125%** | **100%** | **0.74** | **50** | **10:00:00** |
| **Mark** | **200000** | **40000** | **50000** | **25000** | **125%** | **50%** | **0.73** | **80** | **8:00:00** |
| **总计** | **300000** | **60000** | **75000** | **50000** | **125%** | **66%** |  | **140** | **18:00** |

完成率 = 本周目标/本周出单;

到帐率 = 本周到帐/本周出单;

**绩效比**=(当前到帐/目标)/(过去天数/总天数)

* 历史月份数据如图所示(以员工视角)

Flora

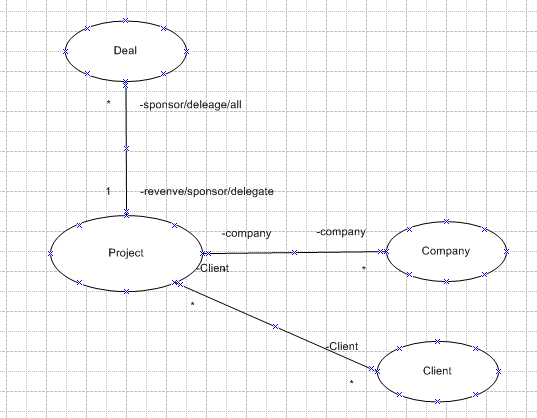
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **目标** | **实际出单** | **实际到帐** | **完成率** | **到帐率** |
| **8** | **10000** | **10000** | **8000** | **100%** | **80%** |
| **9** | **20000** | **10000** | **10000** | **50%** | **100%** |

* 历史月份数据如图所示(以团队视角)

8月：

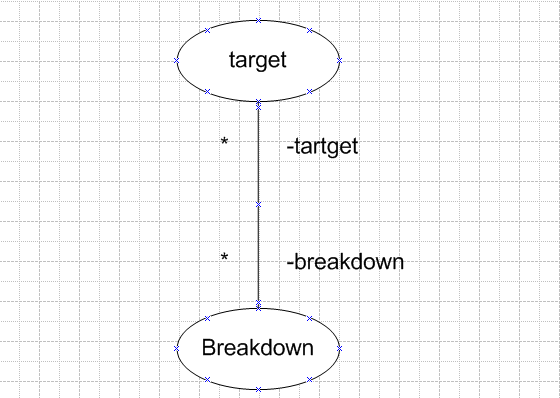
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **员工** | **目标** | **实际出单** | **实际到帐** | **完成率** | **到帐率** |
| **Flora** | **10000** | **10000** | **8000** | **100%** | **80%** |
| **Mark** | **20000** | **10000** | **10000** | **50%** | **100%** |

* 1. 项目进度表
* 项目进度表由project表提供大部分数据,其它数据由Company,Deal和Client表提供

****

**项目分解表**

**项目分解表数据由Target表产生**

****

**Note：**

**Search result 统一存储（和字头保护结合，前段时间保护期内指定人可以看（板块负责人不受限制））**