Supcrm需求说明文档

王宁 131250079

目录

[0 更新历史 2](#_Toc450030988)

[1 前言 2](#_Toc450030989)

[2 功能需求 2](#_Toc450030990)

[2.1 普通员工的功能需求 2](#_Toc450030991)

[2.1.1 客户及联系人管理 2](#_Toc450030992)

[2.1.2 交易管理 3](#_Toc450030993)

[2.1.3 业务目标制定 3](#_Toc450030994)

[2.1.4 业务统计报表 3](#_Toc450030995)

[2.1.5 日程提醒 3](#_Toc450030996)

[2.1.6 报告工作 3](#_Toc450030997)

[3 非功能需求 3](#_Toc450030998)

[3.1 安全性 3](#_Toc450030999)

[3.2 易用性 3](#_Toc450031000)

# 0 更新历史

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 更新人 | 更新内容 | 版本号 |
| 2016年4月30日 | 王宁79 | 创建文档 | 0.1 |
| 2016年5月2日 | 王宁79 | 删除了“部门经理”、“总经理”的需求 | 0.2 |

# 1 前言

CRM即客户关系管理，是指企业用CRM技术来管理与客户之间的关系。在不同场合下，CRM可能是一个管理学术语，可能是一个软件系统。通常所指的CRM，指用计算机自动化分析销售、市场营销、客户服务以及应用等流程的软件系统。它的目标是通过提高客户的价值、满意度、赢利性和忠实度来缩减销售周期和销售成本、增加收入、寻找扩展业务所需的新的市场和渠道。CRM是选择和管理有价值客户及其关系的一种商业策略，CRM要求以客户为中心的企业文化来支持有效的市场营销、销售与服务流程。

MBA、CEO必读12篇及EMBA等商管教育对CRM的定义是：企业利用相应的信息技术以及互联网技术来协调企业与顾客间在销售、营销和服务上的交互，从而提升其管理方式，向客户提供创新式的个性化的客户交互和服务的过程。其最终目标是吸引新客户、保留旧客户以及将已有客户转为忠实客户。

Supcrm是一款面向安卓平台的CRM应用。主要功能有客户及联系人管理，商机及合同管理、业务目标制定、统计报表、日程提醒。

# 2 功能需求

## 2.1 普通员工的功能需求

### 2.1.1 客户及联系人管理

员工可以管理他们的客户和联系人（增，删，改，查）。

一个客户可对应多个联系人。

员工通讯录中有两个并行的项：客户通讯录和公司通讯录。前者以“客户”为组织单位管理联系人，后者以公司部门为组织单位管理联系人。

公司通讯录不可以增删，是管理员设置好的。员工可以修改自己的通讯录资料。

### 2.1.2 交易管理

一笔交易的达成有以下流程：初次洽谈、需求确定、方案/报价、合同谈判。

初次洽谈时，用户可以“新建交易（商机）”，随着之后的谈判，可以增加“跟进记录”，丰富交易信息。直到最后“产生合同，完成交易”或者中途“交易关闭”。

随着交易的进行，用户可以设定当前交易所处的流程。从而改变“预测赢单”。

### 2.1.3 业务目标制定

员工可以为自己设置个人目标。目标是按月区分的，以金钱作为度量。没有目标就是0.

### 2.1.4 业务统计报表

员工可以查看自己的业务统计报表，包括销售漏斗，业务目标，拜访统计，新增客户、商机、拜访数。

对于企业管理者，他们还可以看到整个公司的业务统计报表。

### 2.1.5 日程提醒

员工可以为自己添加一些待办事项，进行日程管理。

### 2.1.6 报告工作

员工可以向上级报告工作，可以描述今日工作的总结和明日的计划。报告时可以抄送。

# 3 非功能需求

## 3.1 安全性

建立Log，记录错误类型、用户id、用户名、IP、日期及相关记录。(App端不考虑)

## 3.2 易用性

设计要简便易用。比如提供