

ORACLE® OAEC | HARMONYWIN



毕业考核项目

-- 客户关系管理系统

- Java开发

项目简介

客户关系管理（**CRM**）在当今企业运营中扮演着重要角色，公司为提高核心竞争力，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、保留老客户以及将已有客户转为忠实客户，增加市场份额。

项目重点

- 1.了解客户关系管理系统的基本需求
- 2.学会如何分析和设计数据库
- 3.学会数据库的基本使用
- 4.学会如何使用框架整合进行开发

开发背景

甲方公司作为一家大型综合性的IT培训机构，随着近年来我国信息化大潮的推动，参与培训的客户数量也水涨船高。为了更好的掌握这些客户的相关信息，需要开发一套客户关系管理系统。能够使公司不同客户管理部门对自己负责客户的信息以及相关负责人的工作情况等等进行管理和查询。

需求分析

通过该客户关系管理系统，主要目标旨在提高客户的签约率。

签约率的提高，既能大大提高公司的核心竞争力，还能提升企业的管理能力，使得企业能够快速适应信息时代的网络化管理要求。同时还能增强相关领导对部门员工工作的了解，也能协调员工之间的协作管理。在该系统中对咨询师，销售助理，电销员工，网资员工，咨询师主管，**TMK**主管，网资主管等不同职位的系统操作进行了分工，最大化涵盖了各自的主要工作且使相关的客户情况一目了然。

功能分析

客户关系管理系统可以分为五个功能模块：

权限管理模块：由管理员负责维护不同用户的系统操作权限

总管理账号登录：能够维护管理员账号并查询所有相关报表

管理员登录：能够维护用户账号

用户（团队员工及助理）登录：根据不同用户各自的权限，进入不同的工作界面

客户（数据）管理模块，数据统计模块：主要为一些相关报表的查询和统计等

开发工具和开发技术的选择

本系统的开发工具具体如下：

- 系统开发平台：My Eclipse
- 数据库管理系统软件：MySQL/Oracle
- 运行平台：Windows
- Java开发包：JDK 5.0以上。
- Web服务器：Tomcat 6.0。

本系统采用Struts整合Hibernate框架来开发，具体技术如下：

- 显示层：使用JSP技术开发
- 控制层：使用Struts 技术开发
- 数据访问层：使用Hibernate进行数据库访问和操作

咨询师

- ◆ 如果咨询完毕后就报名，就在咨询师跟单记录表中，保存一笔记录。记录完成跟踪。跟单状态改为已报，或者订座。当使用咨询师帐号登录后，当前登录的咨询师，可以看到列表，显示所有客户状态是已经上门的数据，然后，咨询师自己标注，自己要咨询哪个客户。选择后，往咨询师跟单记录表里存一笔数据，记录开始跟踪，跟单状态为上门。页面跳转到咨询师跟单记录表，进行跟单记录操作。
- ◆ 如果咨询完毕后，没有报名，回家考虑，在咨询师跟单记录表中，记一下，回家考虑，什么时间再联系。状态为 紧跟。
- ◆ 如果已经报名的，出现退费的情况，还是要修改咨询师跟单记录表。记录一下原因。跟单状态改为，退费。
- ◆ 如果，咨询后，没有意向，就往跟单表中，存一笔信息。状态为死单。
- ◆ 查看：（按姓名，手机号码，时间段查看自己的数据）目的：客户信息的跟单记录。
- ◆ 新增：新增客户信息的跟单记录。
- ◆ 修改：修改自己的跟单记录。
- ◆ 产生报表：crm系统数据导出生成excel格式

销售助理

- ◆ 当销售助理使用帐号登录到系统后，显示**TMK**部门的所有的员工。
- ◆ 销售助理，通过复选框，选择，要给那些员工指派任务。
- ◆ 根据客户的总量，平均分配客户。如果除不尽，就把剩余的客户，随机分给一个**TMK**员工。
- ◆ 销售助理给咨询师分配客户状态是上门的客户。

- ◆ 新增客户信息：
- ◆ 当销售助理得到部门负责人给的数据后，使用批量导入功能，把客户基本信息（含跟单人员姓名）导入到客户信息表中。
- ◆ 一笔新的客户信息，初始状态为 新建。
- ◆ 一笔客户信息的主键由当天的日期和客户的电话号码组成。

- ◆ 查询客户信息：
可以按导入日期，客户姓名，邀约人姓名， 客户的手机号码 对导入的数据进行查询。
- ◆ 修改客户信息：
当数据导入系统后，销售助理可以修改，任何一笔数据的非键字段信息。
- ◆ 报表： **crm**系统数据导出生成**excel**格式
- ◆ **excel**数据可以批量导入**crm**系统。
- ◆ 当销售助理，使用批次导入**excel**文件中的数据的时候，首先，在文件系统中，找到要导入的文件，通过页面上的上传按钮，把**excel**文件，导入到服务器上，然后，再进行循环读取，并导入。相同的数据（姓名和电话相同） 内只允许导入一次。

电销员工

- ◆ 当一个电销员工登录到系统的时候，页面使用列表显示如下信息：
 - 1: 由销售助理，分配给当前店销员工的当天的客户数据。
 - 2: 跟单记录中，标注为今天联系的客户数据。
 - 3: 今日之前分派的 还没有完成的客户数据。
 - 4: 本月统计，主要显示，本月上门多少，未通多少，死单多少，紧跟多少，总分配多少。
- ◆ 这些数据，要在页面的不同表格中显示。可以在页面中，显示4个表格，以田字状分布，分别为：今日数据，历史遗留，诺在今日，本月统计。
- ◆ 查看：（根据日期，查看分配给自己的数据。别人的数据无权查看。
- ◆ 修改：（当前一笔数据的跟单记录）

当被邀约人已经上门，**TMK**员工，把当前这笔数据的状态，调整为上门。
跟单记录表记录一笔跟单 客户什么时间上门。
如果，这笔客户信息，无法接通，就往**TMK**跟单记录表中，记录未通。
如果，客户无意向，就往**TMK**跟单记录表中，记录死单。
如果，约定了上门日期，但日期不是今天，就往**TMK**跟单记录表中，记录紧跟。
如果没有这个电话，就记录无效。
- ◆ 报表： **crm**系统数据导出生成**excel**格式
- ◆ **excel**数据可以批量导入**crm**系统

网咨员工

- ◆ 网络咨询员工，使用的数据，都是自己从网站上自己抓到的。
- ◆ 当一名网咨员工登录后，看到的页面，和 电销员工一样。只不过页面上有一个可以新增客户信息的表单。使用这个表单，来新增客户信息。
- ◆ 跟单记录中，标注为今天联系的客户数据。
 - 1: 今日之前录入的 还没有完成的客户数据。
 - 2: 本月统计，主要显示，本月上门多少，未通多少，死单多少，紧跟多少，总分配多少。
- ◆ 这些数据，要在页面的不同表格中显示。可以在页面中，显示4个表格，以田字状分布，分别为：今日数据，历史遗留，诺在今日，本月统计。
- ◆ 当一笔信息录入到系统后，网咨员工开始，对当期这笔数据进行电话联系。要把电话联系的情况，录入到网咨跟单记录表中。其客户状态，跟**TMK**员工跟单记录中，出现的情况一致。
- ◆ 新增：（自己拿到数据后通过表单自己录入
- ◆ 修改：（当前自己录入的一笔数据和其他数据）
- ◆ 报表： **crm**系统数据导出生成**excel**格式
- ◆ **excel**数据可以批量导入**crm**系统

部门主管

◆ 咨询师主管：

- ◆ 使用咨询主管帐号登录后，会通过列表显示，本部门所有的员工信息。
- ◆ 信息包含：每位员工，本月截至到今日，共分配了多少客户，各种状态的客户各有多少个。

◆ 电销主管：

- ◆ 使用**TMK**主管登录后，显示本部门所有员工信息，以及，本月截至到当日，各种状态的客户各有多少个。
- ◆ 当点击某个员工信息的时候，可以查看，当期员工页面的信息。如同，当前员工使用自己的帐号，登录系统看到的内容一样。

◆ 网络咨询主管：

- ◆ 使用网咨主管的帐号登录后，可以查看，本部门所有员工各种状态的客户统计的数据。
- ◆ 当点击某个员工的时候，可以看到，当前员工可以看到的页面信息。

公共类设计

- 1.权限类
- 2.员工类
- 3.客户类
- 4.客户信息类

项目须知

紧张但不慌张

项目周期只有一周，这还包括项目答辩时间。所以项目时间比较紧张，但不能慌张。要有自己明确的设计思路，一步步沿着思路走下去，以此来巩固自己所学，锻炼自己的独立工作能力。

能自己做，绝不参考别人

自己还没有做，还没有想，就去看别人的，这样尽管功能做出来了，但却没有什么意义，真正面试时还是不会。作者和读者，天壤之别。

如果自己实在无法搞定，一个问题卡了快一天了，则可以咨询别人一下想法，再行编码；尽量不直接看别人代码。

不拷贝

一旦发现拷贝，取消答辩资格。答辩时发现，答辩成绩减半。

copy别人的代码，甚至直接运行别人的代码，以此作为自己的项目进展，这是严禁的。严禁运行效果出来了，却不知道是哪些代码造成的，严禁明明是自己写的代码，但却不知道为什么这么写。

ORACLE® OAEC | HARMONYWIN

Thank You !