

需求规约 (客户关系管理系统)

目 录

1	引言.....	3
1.1	目的.....	3
1.2	背景.....	3
1.3	参考资料.....	3
1.4	术语.....	3
2	任务概述.....	3
2.1	目标.....	3
3	需求规定.....	4
3.1	一般性需求.....	4
3.2	功能性需求.....	4
3.3	系统安全性的要求.....	32
4	运行环境规定.....	33
4.1	运行环境.....	33
4.2	接口.....	33
5	遗留问题.....	33
6	项目非技术需求.....	33

1 引言

1.1 目的

本文档的编写为下阶段的设计、开发提供依据，为项目组成员对需求的详尽理解，以及在开发过程中的协同工作提供强有力的保证。同时本文档也作为项目评审验收的依据之一。

1.2 背景

客户是公司最宝贵的资源，为了更好的发掘老客户的价值，并开发更多新客户，XX 公司决定实施客户关系管理系统。希望通过这个系统完成对客户基本信息、联系人信息、交往信息、客户服务信息的充分共享和规范化管理；希望通过对销售机会、客户开发过程的追踪和记录，提高新客户的开发能力；希望在客户将要流失时系统及时预警，以便销售人员及时采取措施，降低损失。并希望系统提供相关报表，以便公司高层随时了解公司客户情况。

客户服务是一个涉及多个部门，存在一定流程的工作。客户服务水平的高低决定着公司的核心竞争力。该客户关系管理系统应提供一个客户服务在线平台，使客户服务处理过程中相关人员可以在线完成服务的处理和记录工作。

1.3 参考资料

暂无描述。

1.4 术语

系统用户：

XX 公司员工。

客户：

购买 XX 公司产品或有意向购买 XX 公司产品的单位客户，不包括个人客户。

客户服务：

由客户提出申请，需要 XX 公司员工对其做出相应的活动。分咨询、建议、投诉等类型。

2 任务概述

2.1 目标

项目总体目标是搭建 XX 单位的客户关系管理平台，不仅满足目前的业务需要，还要满足公司未来的发展，而且要具备良好的可扩展性，形成公司客户管理信息化平台。

客户关系管理系统用于管理与客户相关的信息与活动，但不包括产品信息、库存数据与销售活动。这三类数据将由 XX 公司 X 销售系统进行管理。但本系统需要提供产品信息查询功能、库存数据查询功能、历史订单查询功能。

3 需求规定

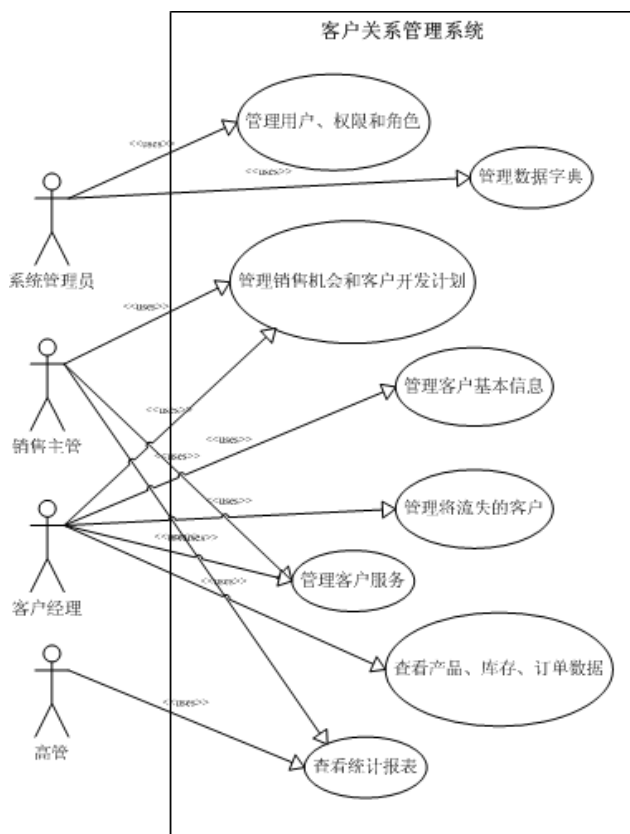
3.1 一般性需求

- 集中数据管理、**分布式应用**，实现信息的全面共享，为决策者提供最新的人力资源数据。
- 完全基于浏览器的操作模式，安装简单、操作方便，具有良好的系统扩充能力。
- 灵活的模块需求设计，可根据实训项目周期灵活裁剪。
- 严格的的安全管理机制。利用 **SSL 技术** 维护网络传输安全，利用安全规则和特权保证基本信息的安全管理，提供日常操作的审计功能，并对重要的安全事件提供报警，对重要数据进行加密。
- 支持**中英文界面切换**。
- 对于系统执行的重要操作自动记录操作人和操作日期。操作人默认为当前登录人员。操作日期**默认**为当天。

批注 [YD1]: 这里的東西不用管
像中英文切换这些可做可不
做
主要实现功能性需求

3.2 功能性需求

系统用例图如下图所示。



系统的功能性需求说明如下

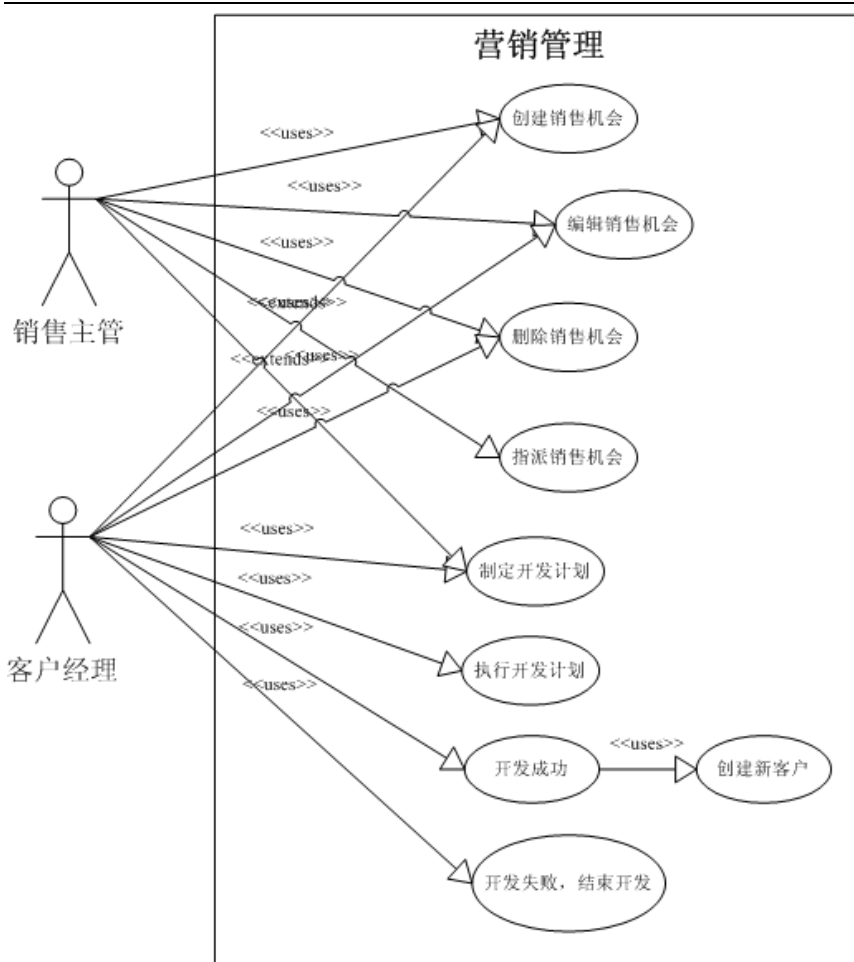
功能名称	备注	裁剪说明
营销管理	主要包含销售机会的管理和对客户开发过程的管理。	不可裁剪
客户管理	主要用于客户信息的管理。	不可裁剪
服务管理	主要用于对服务的创建、分配、处理、反馈和归档。	不可裁剪
统计报表	用于对客户贡献、构成、服务、流失的统计分析。	不可裁剪
基础数据管理	用于对数据字典管理、查询产品数据、查询库存仓库等的管理。	可完全裁剪
权限管理	主要用于系统的角色权限管理的工作。	可完全裁剪

3.2.1 营销管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	营销管理
优先级	高
业务背景	
功能说明	<p>1、销售机会管理——营销的过程是开发新客户的过程。对老客户的销售行为不属于营销管理的范畴。客户经理有开发新客户任务，在客户经理发现销售机会时，应在系统中录入该销售机会的信息。销售主管也可以在系统中创建销售机会。所有的销售机会由销售主管进行分配，每个销售机会分配给一个客户经理。</p> <p>2、客户开发计划——客户经理对分配给自己的销售机会制定客户开发计划，计划好分几步开发，以及每个步骤的时间和具体事项。制定完客户开发计划后，客户经理按实际执行计划功能填写计划中每个步骤的执行效果。在开发计划结束的时候，根据开发的结果不同，设置该销售机会为“开发失败”或“开发成功”。如果开发客户成功，系统自动创建新的客户记录。</p>
约束条件	
相关查询	
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

营销管理模块包含销售机会的管理和对客户开发过程的管理，用例图如图



需求明确：

3.2.1.1 销售机会管理

销售机会管理的使用者包括销售主管、客户经理

1.创建销售机会：

批注 [YD2]: 销售主管并发
更改时永远覆盖客户经理

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(0) E:\PROJ\WORK\案例项目\PROJ2_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户：刘颖（系统管理员）
退出系统

销售机会管理 > 新建销售机会

帮助 返回 保存

编号	<input type="text"/>	机会来源	<input type="text"/>
客户名称	<input type="text"/>	成功机率	<input type="text"/>
概要	<input type="text"/>		
联系人	<input type="text"/>	联系人电话	<input type="text"/>
机会描述	<input type="text"/>		
创建人	刘颖	创建时间	2007-11-13 9:15:34
指派给	请选择...	指派时间	2007-11-13 9:15:34

我的电脑

需求明确：

问题

批注 [YD3]: 编号自动生成

批注 [YD4]: 1-创建人&创建时间默认？不允许编辑？

2-系统管理员能创建机会？

2.修改销售机会：对未分配的销售机会记录可以编辑。

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(0) E:\PROJ\WORK\案例项目\PROJ2_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html



客户关系管理系统

当前用户：刘颖（系统管理员）
退出系统

销售机会管理

帮助 新建 查询

客户名称	<input type="text"/>	概要	<input type="text"/>	联系人	<input type="text"/>
------	----------------------	----	----------------------	-----	----------------------

编号	客户名称	概要	联系人	联系人电话	创建时间	操作
1	睿智数码	采购笔记本电脑意向	刘先生	13729239239	2007年12月08日	 

共59条记录 每页10条 第1页/共5页 第一页 上一页 下一页 最后一页 转到1页 GO

我的电脑

批注 [YD5R4]: 1-创建人&时间自动生成，不可编辑
2-这个系统的权限分配有问题，我们就按照之前描述的权限人来创建机会

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(0) E:\PROJECT\WORK\案例项目\PROJECT2_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户：刘颖（系统管理员）
退出系统

客户关系管理系统

营销管理

销售机会管理

客户开发计划

客户管理

服务管理

统计报表

基础数据

销售机会管理 > 编辑销售机会

帮助 返回 保存

编号	1	机会来源	
客户名称	香智电脑	成功率(%)	70
概要	采购笔记本电脑意向		
联系人	刘先生	联系电话	13729239239
机会描述			
创建人	刘颖	创建时间	2007-11-13 9:31:7
指派给	请选择...	指派时间	2007-11-13 9:31:7

完毕

我的电脑

问题

3.删除销售机会：状态为“未分配”的销售机会可以删除，删除时需要判断当前登录的用户是否为该销售机会的创建人，否则不可删除。

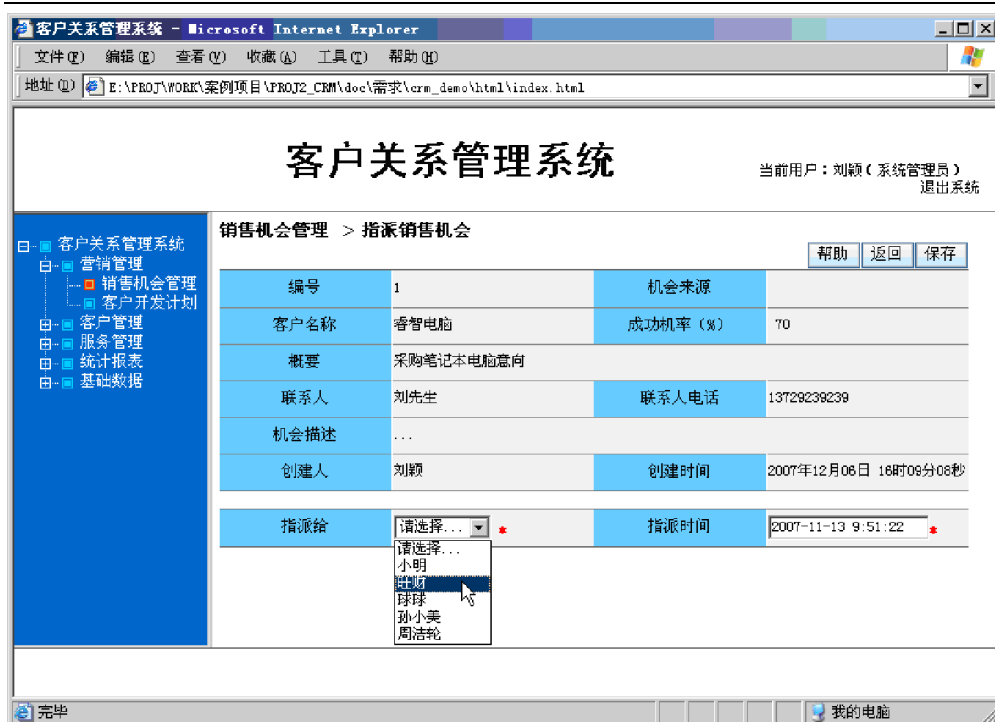
指派销售机会：销售主管根据各客户经理的负责分区、行业特长等对销售机会进行指派。每个销售机会指派给一个客户经理，专事专人。指派成功后，销售机会状态改为“已指派”。

批注 [YD6]: 编号应该是ID，是必填？

批注 [YD7R6]: 编号应该不可编辑，一旦创建不可更改，从数据库读，可以用Label来显示编号

批注 [YD8]: 主管可以删除经理创建的机会吗

批注 [YD9R8]: 只有主管可以删除销售机会，经理不可以



问题

批注 [YD10]: 对于一样名字的人怎么办?

3.2.1.2 客户开发计划

对“已指派”的销售机会制定开发计划，执行开发计划，并记录执行结果。客户开发成功还将创建新的客户记录。

批注 [YD11R10]: 在下拉框中显示内容：“姓名+工号”

1. 制定开发计划：客户经理对分配给自己的销售机会制定开发计划

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(1) E:\PROJECT\WORK\案例项目\FR012_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户: 刘颖 (系统管理员)
退出系统

客户关系管理系统

营销管理

销售机会管理

客户开发计划

客户管理

服务管理

统计报表

基础数据

客户开发计划 > 制定计划

帮助 执行计划 返回

编号	1	机会来源	
客户名称	睿智电脑	成功机率(%)	70
概要	采购笔记本电脑意向		
联系人	刘先生	联系人电话	13729839239
机会描述	...		
创建人	刘颖	创建时间	2007年12月05日 16时09分08秒
指派给	郭小美	指派时间	2007年12月07日 09时00分38秒

日期	计划项		
2008年01月18日	初步接触,了解客户意向。	保存	删除
2008年02月22日	推介产品。	保存	删除
保存			
日期		计划项	

建议

注:在制定开发计划时,应显示出销售机会的详细信息。客户经理可以通过新建计划项,编辑已有的计划项,即删除计划项来针对一个销售机会来制定客户开发计划。每个计划项包括两个输入要素:日期和计划内容,都是必填项。日期的输入格式为“2007-12-13”。编辑计划项时,日期不可以编辑。

2. 执行开发计划:完成客户开发计划的制定后,客户经理开始按照计划内容执行客户开发计划,并按时记录执行结果。

批注 [YD12]: 咱们在这里可以添加一个“+”号作为新建计划
新建计划那里应该改成添加而不是保存

批注 [YD13]: 应该可以更改日期吧?

批注 [YD14R13]: 不可以,涉及到财务问题,反正不能改

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(A): E:\PROJECT\WORK\案例项目\FRONT_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户: 刘颖 (系统管理员) 退出系统

客户关系管理系统

- 营销管理
- 销售机会管理
- 客户开发计划
- 客户管理
- 服务管理
- 统计报表
- 基础数据

客户开发计划 > 执行计划

帮助 终止开发 返回 制定计划 开发成功

编号	1	机会来源	
客户名称	睿智电脑	成功机率(%)	70
概要	采购笔记本电脑意向		
联系人	刘先生	联系人电话	13729239239
机会描述	...		
创建人	刘颖	创建时间	2007年12月06日 16时09分08秒
指派给	郭小美	指派时间	2007年12月07日 09时00分38秒

日期	计划	执行效果
2008年01月18日	初步接触, 了解客户意向。	客户有购买需求 <input type="button" value="保存"/>
2008年02月22日	推介产品。	<input type="button" value="保存"/>

完毕 我的电脑

完毕 我的电脑

页面修改

3. 开发成功: 某个客户开发计划执行过程中或执行结束后如果客户同意购买公司产品, 已经下订单或者签订销售合同, 则标志客户开发成功。客户开发成功时, 需修改销售机会的状态为“开发成功”。并根据销售机会中相应信息自动创建客户记录。
4. 开发失败: 某销售机会在确认客户的确没有采购需求后, 或不具备开发价值时可认为“开发失败”。

问题

3.2.2 客户管理

客户信息是公司资产的构成部分之一, 应对其进行妥善保管、充分利用。

每个客户经理有责任维护自己负责的客户信息, 随时更新。在本系统中, 客户信息将得到充分的共享, 从而发挥最大的价值。

有调查表明, 公司的大部分利润来自老客户, 开发新的客户成本相对较高而且风险相对较大。因此我们有必要对超过 6 个月没有购买公司产品的客户应予以特殊关注, 防止现有客户流失。

客户管理的子用例图如图所示

批注 [YD15]: 1-把开发成功改成“完成”, 执行计划人只需要填写执行效果, 因为不管执行的结果如何执行人都是干了这件事的, 只需要在执行完成后点击完成就可以,

2-“终止开发”是说执行到一半, 可能觉得没有开发意义了才终止的

3-这里就不用自动生成客户记录等, 完全没关系了

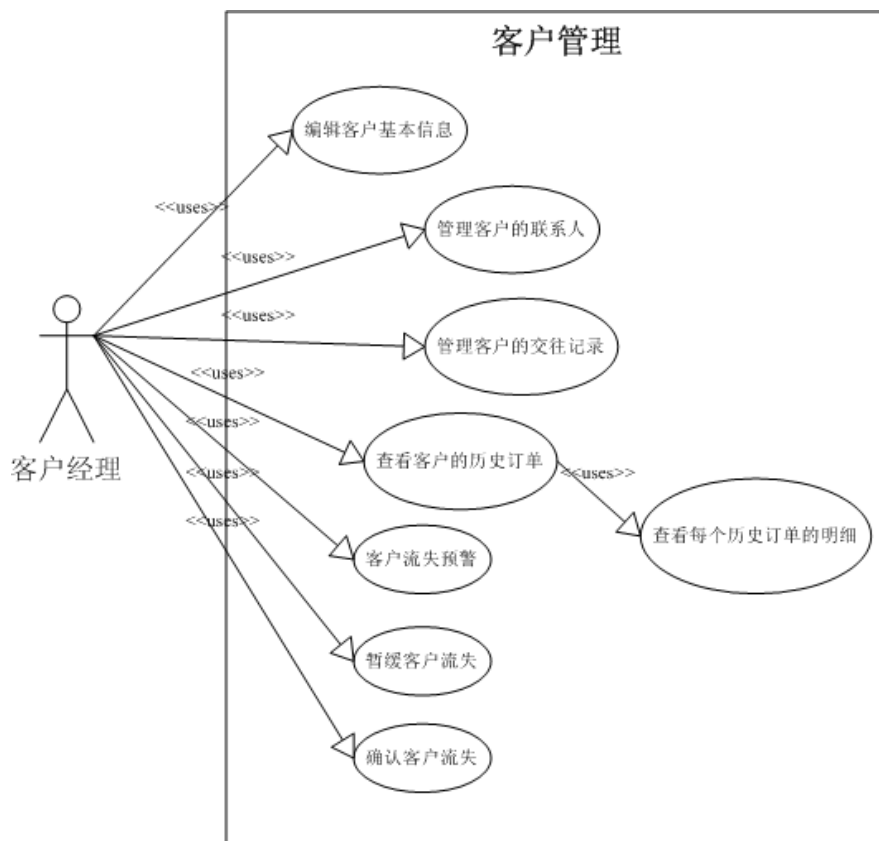
4-当点击“完成”或“终止开发”后, 这个机会还是会显示在主管那里, 由主管来评定成功或失败, 对于主管觉得成功的, 例如有些要交易的, 自己到“交易记录”创建页面去创建

批注 [YD16]: 可以人为? 怎么个形式终止? -例如经理发现开发机会不可行的情况下要终止机会

批注 [YD17R16]: 答复见上面批注“2”

批注 [YD18]: 1-当用户已经在执行计划了, 还可以“制定计划”吗?

批注 [YD19R18]: 1-在执行计划时不可以制定计划, 也就是在这个页面, 就不应该有这个按钮, 因为现在是在执行页面



3.2.2.1 客户信息管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	客户信息管理
优先级	高
业务背景	主要编辑客户信息，管理客户联系人，管理客户交往记录，查看客户历史订单。
功能说明	1. 编辑客户信息 2. 管理客户联系人 3. 管理客户交往记录 4. 查看客户历史订单
约束条件	
相关查询	
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

界面图如下：

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

客户关系管理系统

当前用户：刘颖(系统管理员) 退出系统

客户关系管理系统

营销管理

客户管理

客户信息管理

客户流失管理

服务管理

统计报表

基础数据

客户信息

帮助 联系人 交往记录 历史订单 返回 保存

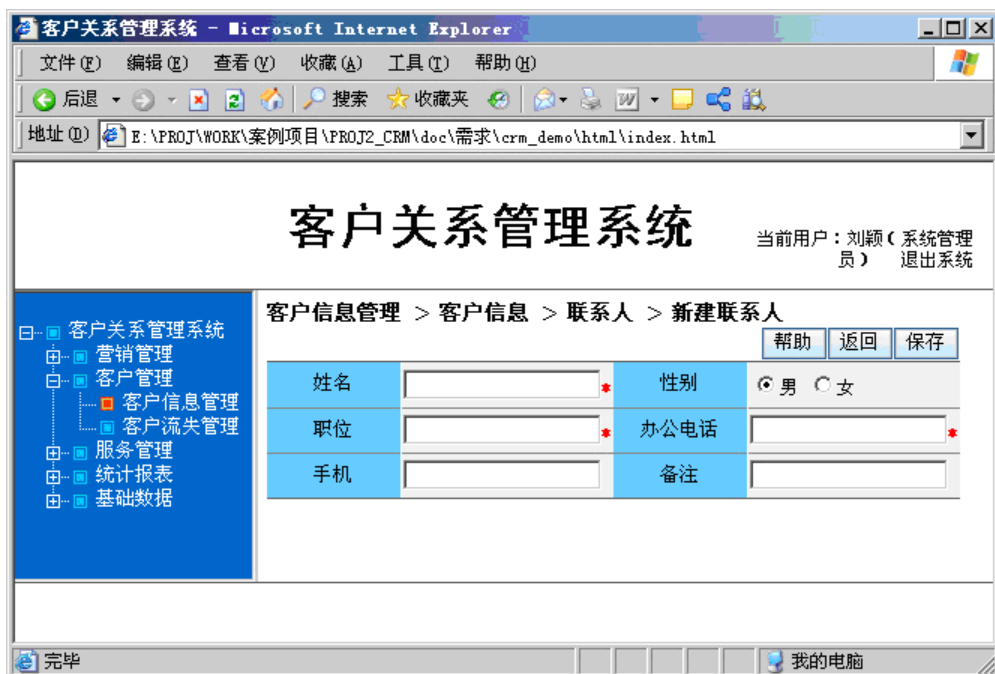
客户编号	KH071202001	名称	北京聪海信息科技有限公司
地区	北京	客户经理	小明
客户等级	战略合作伙伴		
客户满意度	☆☆☆	客户信用度	☆☆☆
地址	北京市海淀区成府路702	邮政编码	100027
电话	010-82283393	传真	010-82283396
网址	www.conghai.com		
营业执照注册号		法人	聪颖
注册资金(万元)		年营业额	
开户银行	北京银行 中关村支行	银行帐号	62250827238382838
地税登记号		国税登记号	

完毕

我的电脑

需求明确：

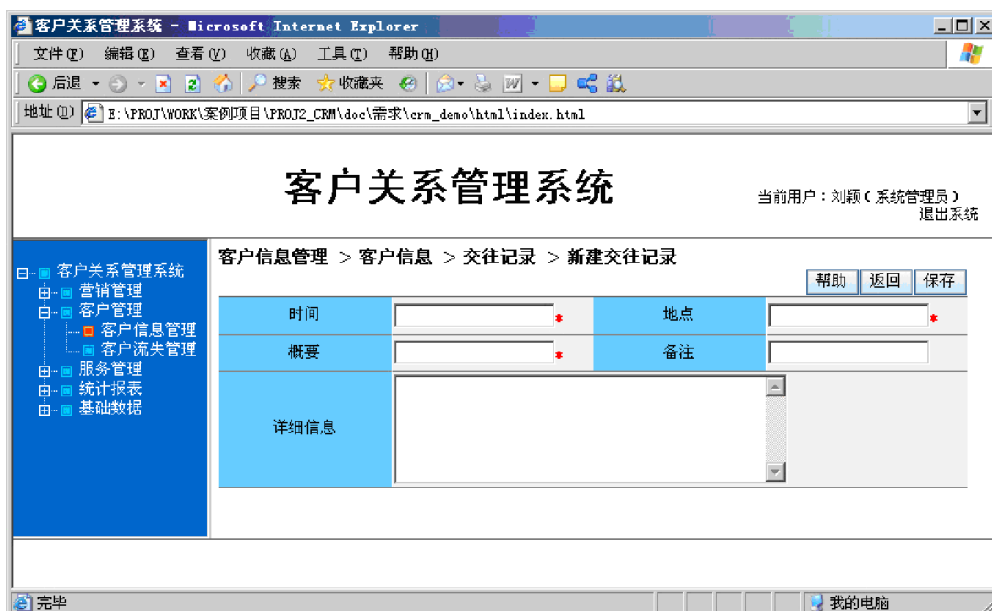
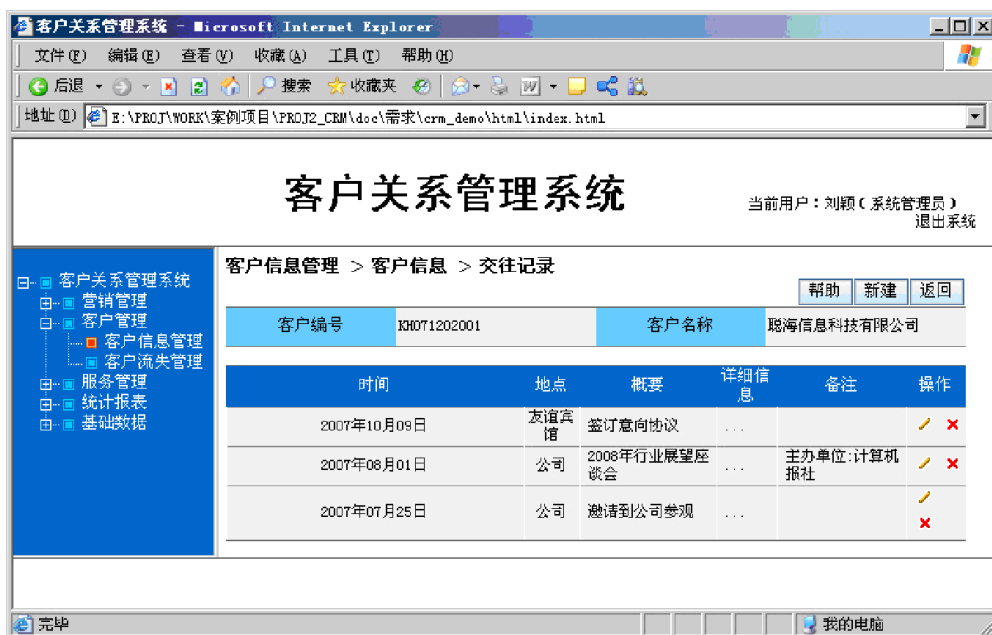
批注 [YD20]：“客户信息管理”本来还有一个页面，是客户的类表，上图为添加或者编辑客户信息

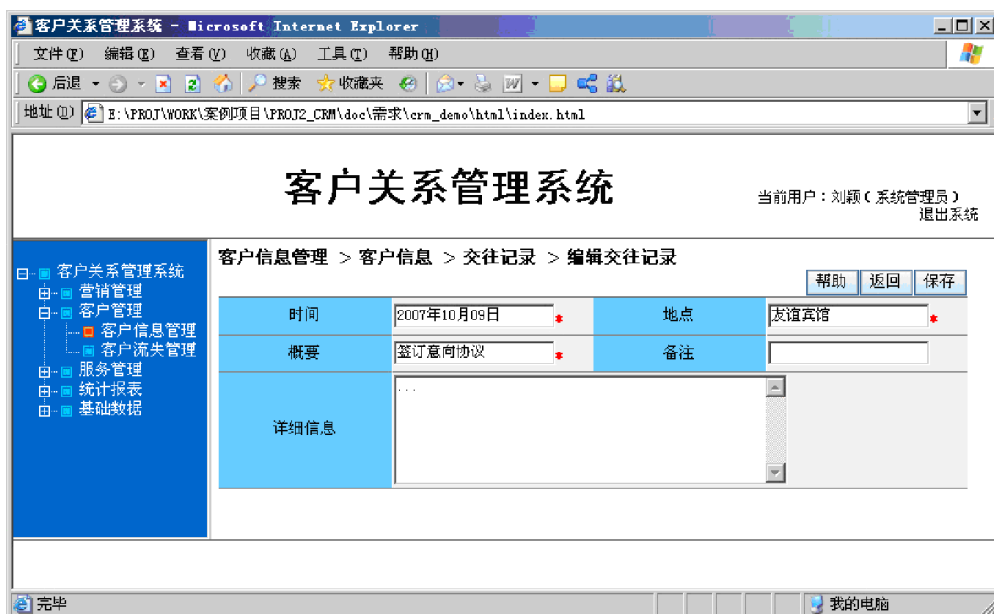


问题

批注 [YD21]: 职位应该用下拉框比较好吧? 应该固定选择吧?

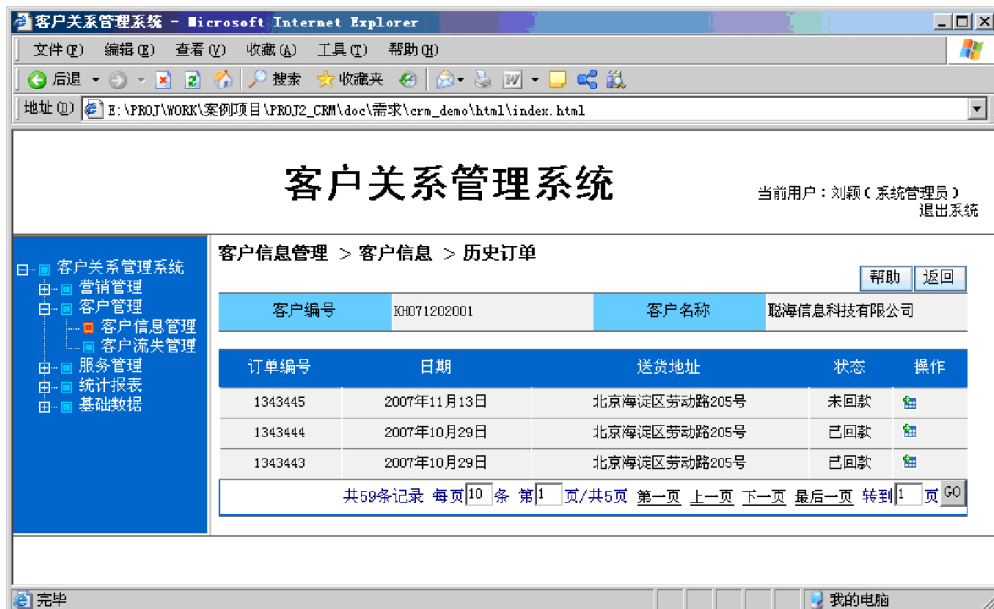
批注 [YD22R21]: 这里联系人的职位可编辑, 因为不同公司的职称可能不一样





建议

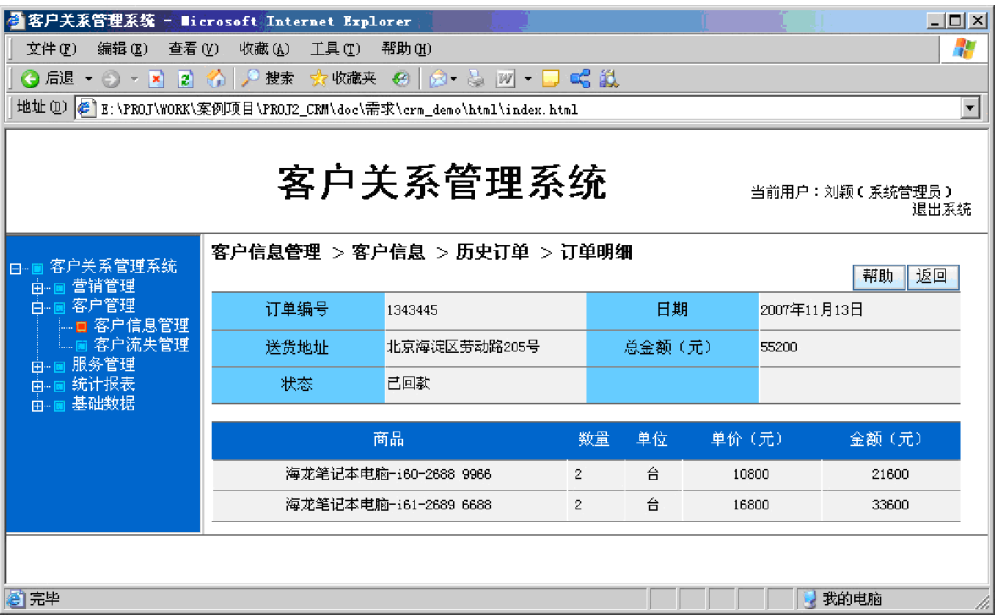
批注 [YD23]: 时间还是用选择框比较好吧? 不允许输入吧?



问题

批注 [YD24]: 订单是可录入, 可编辑的吧?

批注 [YD25R24]: 订单不可编辑, 只能从数据库读入, 要做一些假数据



3.2.2.2 客户流失管理

需求描述

功 能 需 求	
功能名称	客户流失管理
优先级	高
业务背景	系统自动检查超过 6 个月没有下单的客户，并在本系统中提出预警。订单数据需要从销售系统中获得
功能说明	<ol style="list-style-type: none">客户流失预警——每周六凌晨 02:00 系统自动检查订单数据，如果发现超过 6 个月没有下单的客户，则自动添加一条客户流失预警记录，客户经理登录本系统后在客户流失管理中就可以看到暂缓客户流失——对于系统自动产生的客户流失预警，负责该客户的客户经理要第一时间采取措施，充分了解客户流失的原因，并采取应对措施。然后在系统中使用“暂缓流失”功能点，填写采取的措施确认客户流失——如果确是存在不可逆转的因素，客户不可能再购买本公司的产品，则确认该客户的流失。
约束条件	
相关查询	
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

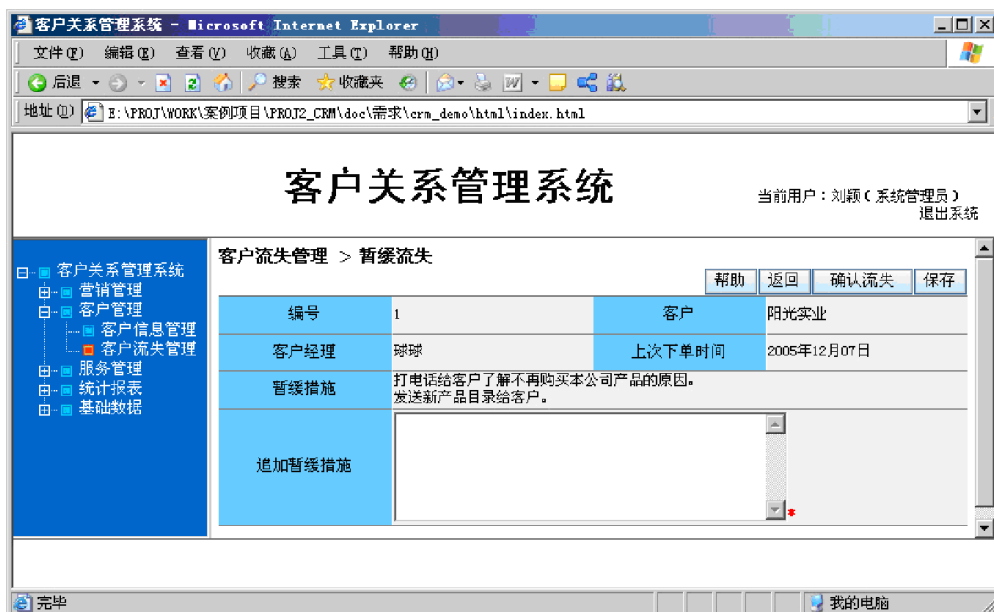
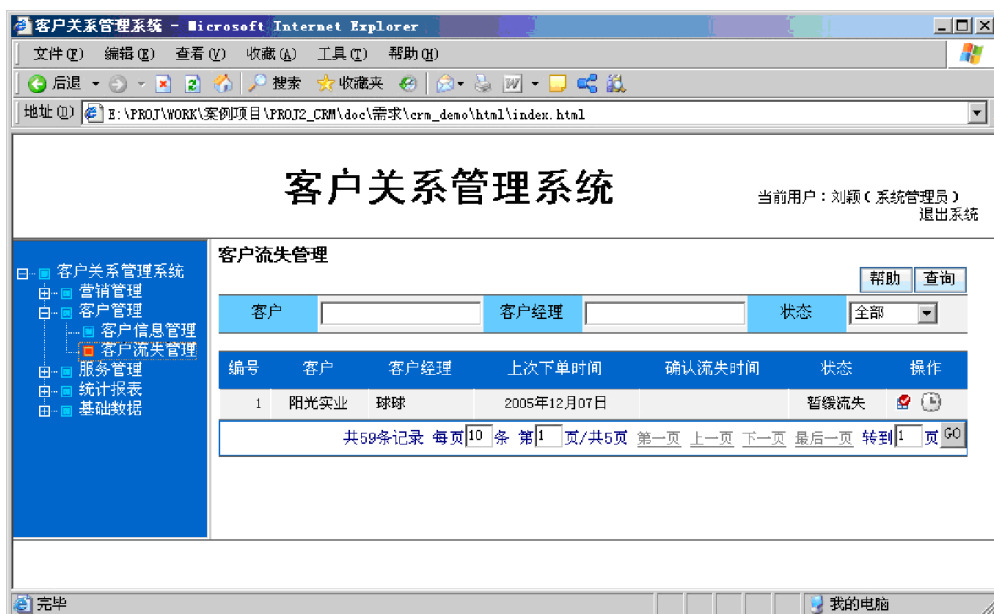
需求明确:

页面流转如下:

批注 [YD26]: 怎么处理?
谁发给谁?

批注 [YD27R26]: 经理发现可能客户流失状况后给主管发预警, 主管审核, 确认后, 经理可以开始处理。如果主管觉得这个预警不算预警, 主管也可以删除预警

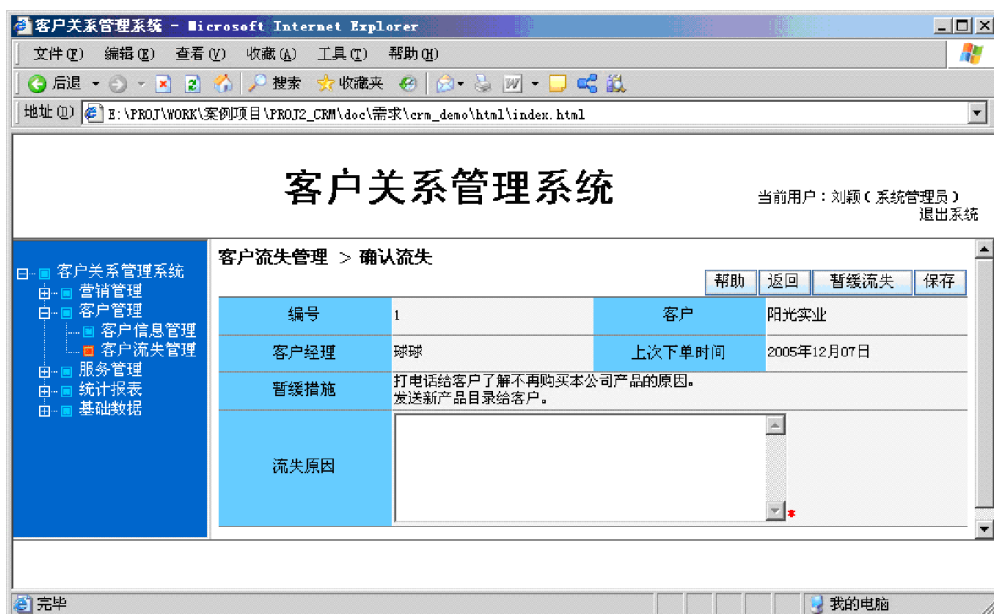
批注 [YD28]: 1-手动发出预警, 例如客户经理发出给主管, 不用再自动检查、预警
2-客户经理是一对一



问题

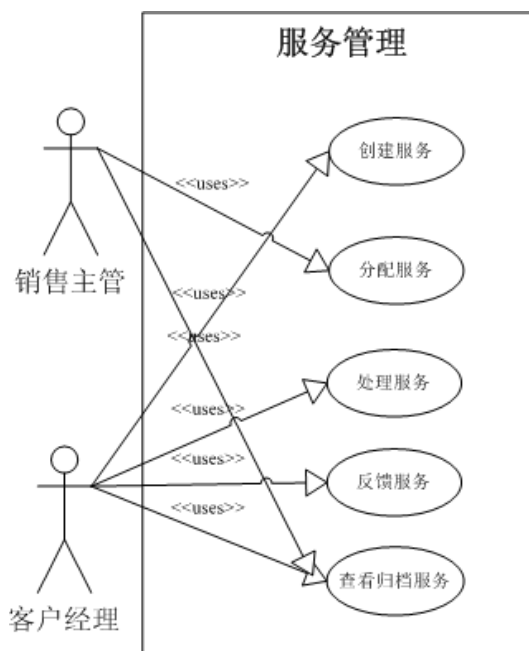
批注 [YD29]: 暂缓措施为什么不可编辑

批注 [YD30R29]: 去掉“追加暂缓措施”，将“暂缓措施”改成可编辑状态的文本框



3.2.3 服务管理

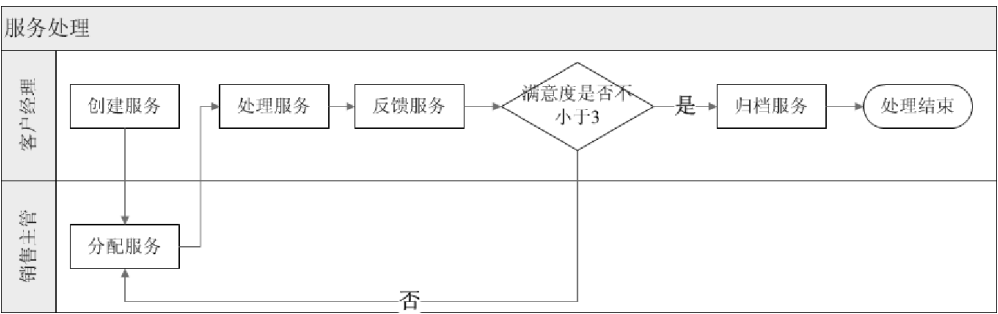
服务管理的用例图与总体流程图



问题

批注 [YD31]: 为什么主管不能创建服务？还是不明白具体的服务指什么？

批注 [YD32R31]: 老师明确了：客户经理不能创建服务，所有创建性人物应该由主管来，所以这个图是错的，主管来创建服务



需求描述

功 能 需 求	
功能名称	服务管理
优先级	高
业务背景	服务管理主要分为服务创建、服务分配、服务处理、服务反馈、服务归档
功能说明	<p>1. 服务创建：客户服务是客户管理的重要工作。通过客户服务我们的销售团队可以及时帮助客户解决问题、打消顾虑，提高客户满意度。还可以帮助我们随时了解客户的动态，以便采取应对措施</p> <p>2. 服务分配：销售主管对状态为“新创建”的服务单据进行分配，专事专管</p> <p>3. 服务处理：被分配处理服务的客户经理负责对客户请求做出处理，并在系统中录入处理的方法。</p> <p>4. 服务反馈：对状态为“已处理”的服务单据主动联系客户进行反馈，填写处理结果。客户满意度为 1-5 的值。根据客户满意度不同，服务单据的流转也不同。如果客户满意度大于等于 3，服务单据状态改为“已归档”。如果服务满意度小于 3，服务状态改为“已分配”，重新进行处理。</p> <p>5. 服务归档：系统可以对已归档的服务进行查询、查阅。便于参考解决类似问题。</p>
约束条件	
相关查询	
其他需求	无
裁剪说明	不可裁剪

需求页面流转图如下所示

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(D) E:\PROJ\WORK\案例项目\PROJ2_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户: 刘颖 (系统管理员) [退出系统](#)

客户关系管理系统

- 营销管理
- 客户管理
- 服务管理
 - 服务创建
 - 服务分配
 - 服务处理
 - 服务反馈
 - 服务归档
- 统计报表
- 基础数据

客户服务管理 > 服务创建

帮助 保存

编号	<input type="text"/>	服务类型	<input type="text" value="请选择..."/>
概要	<input type="text"/>		
客户	<input type="text"/>	状态	新创建
服务请求	<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>		
创建人	刘颖	创建时间	2007-11-26 10:47:5

完毕 我的电脑

需求明确:

批注 [YD33]: 1-服务请求是什么?

批注 [YD34R33]: 1-改成服务描述
创建人应该自动且不能编辑

批注 [YD35R33]: 编号需要自动生成
它在创建服务时指定了客户, 不合理, 服务应该是先有再指定给客户

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(D) E:\PROJ\WORK\案例项目\PROJ2_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户: 刘颖 (系统管理员) [退出系统](#)

客户关系管理系统

- 营销管理
- 客户管理
- 服务管理
 - 服务创建
 - 服务分配
 - 服务处理
 - 服务反馈
 - 服务归档
- 统计报表
- 基础数据

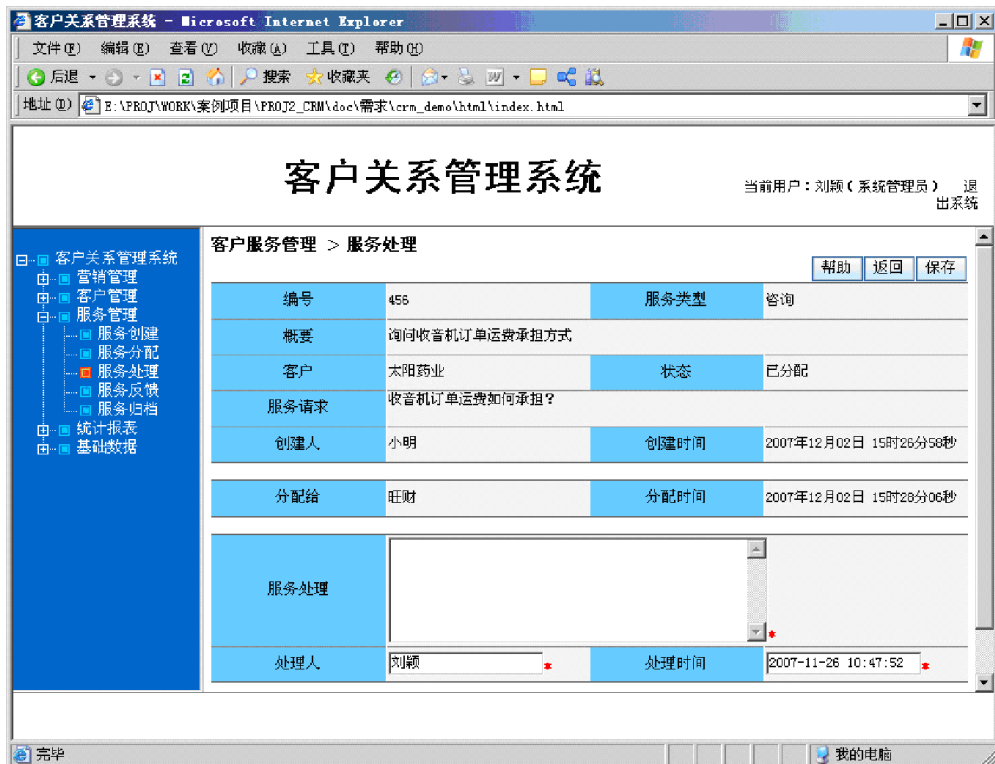
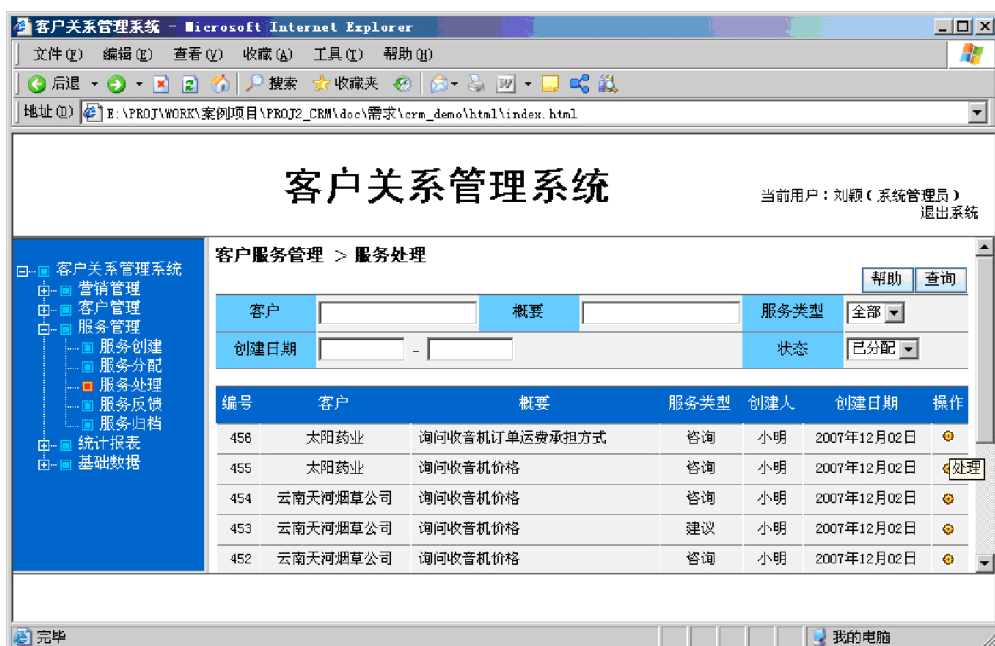
客户服务管理 > 服务分配

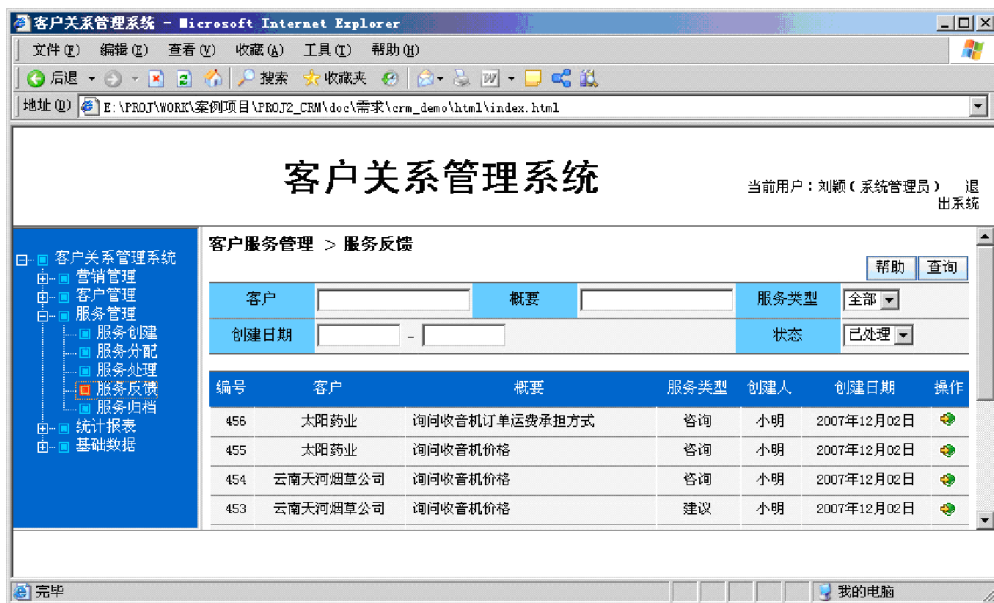
帮助 查询

客户	<input type="text"/>	概要	<input type="text"/>	服务类型	全部
创建日期	<input type="text"/>			状态	新创建

编号	客户	概要	服务类型	创建人	创建日期	分配给	操作
456	太阳药业	询问收音机订单运费承担方式	咨询	小明	2007年12月02日	<input type="text" value="请选择..."/>	分配 <input type="button" value="X"/>
455	太阳药业	询问收音机价格	咨询	小明	2007年12月02日	<input type="text" value="小明"/>	分配 <input type="button" value="X"/>
454	云南天河烟草公司	询问收音机价格	咨询	小明	2007年12月02日	<input type="text" value="旺财球球"/>	分配 <input type="button" value="X"/>
453	云南天河烟草公司	询问收音机价格	建议	小明	2007年12月02日	<input type="text" value="孙小美周洁玲"/>	分配 <input type="button" value="X"/>
452	云南天河烟草公司	询问收音机价格	咨询	小明	2007年12月02日	<input type="text" value="请选择..."/>	分配 <input type="button" value="X"/>

完毕 我的电脑





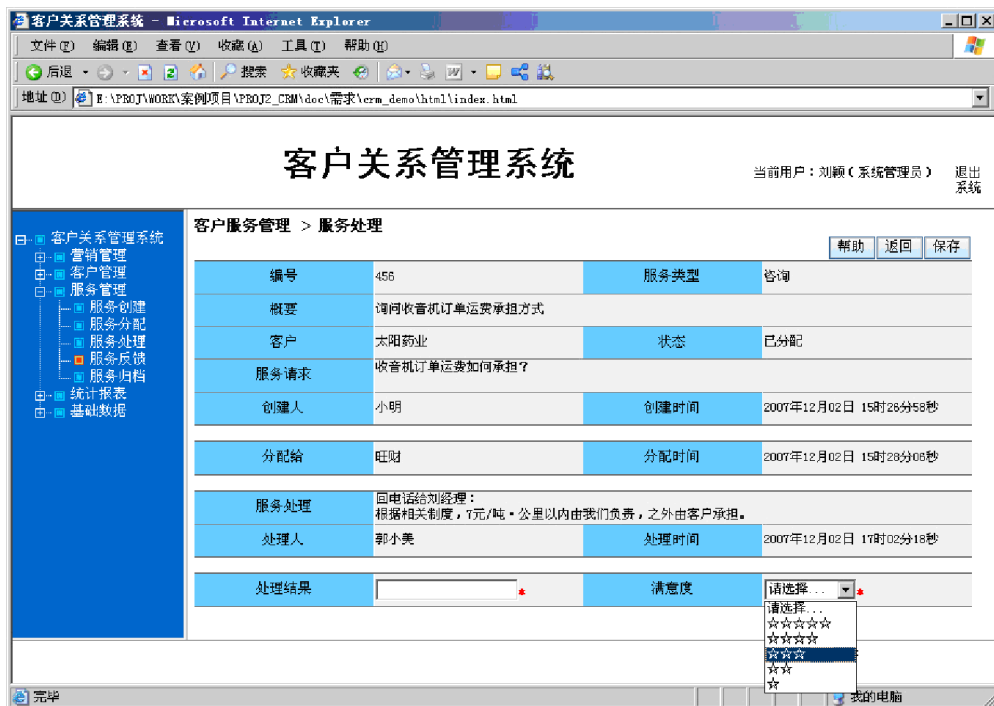
问题

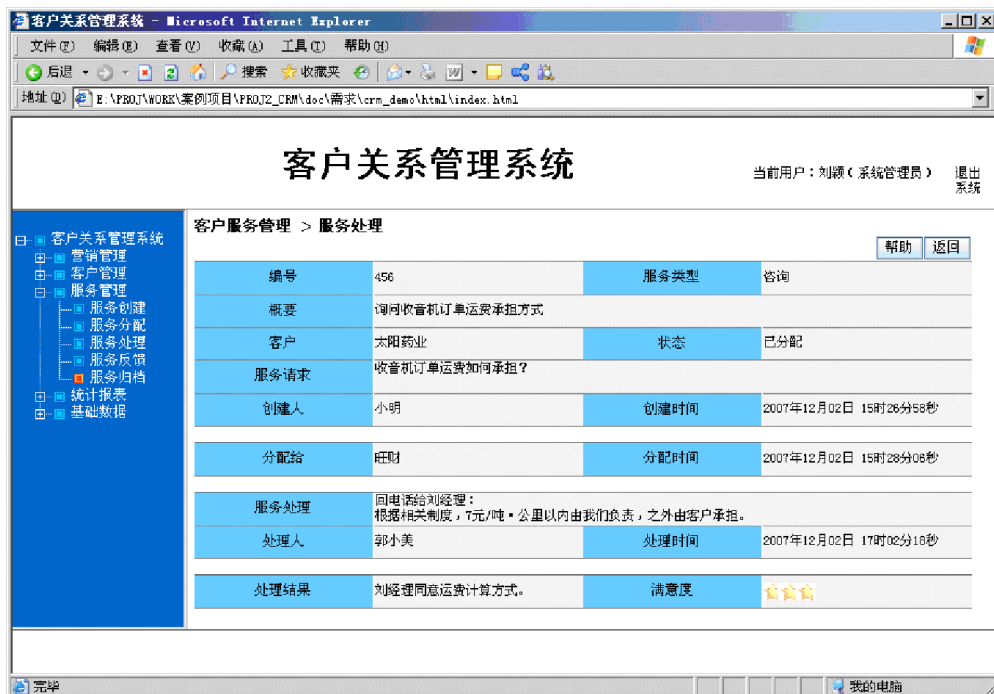
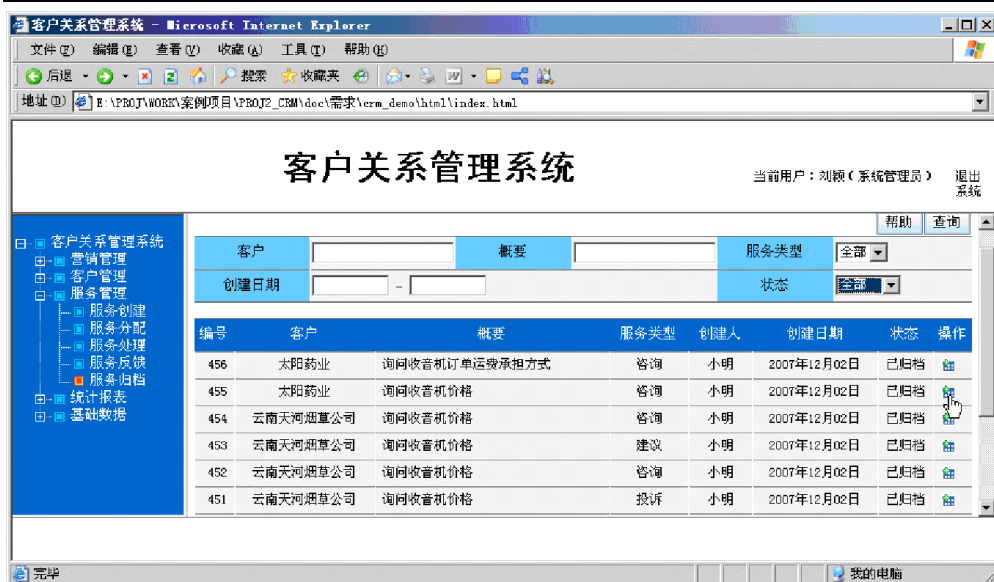
批注 [YD36]: 1-服务状态时手动还是自动?

2-关于 VIP 客户?

批注 [YD37R36]: 1-手动

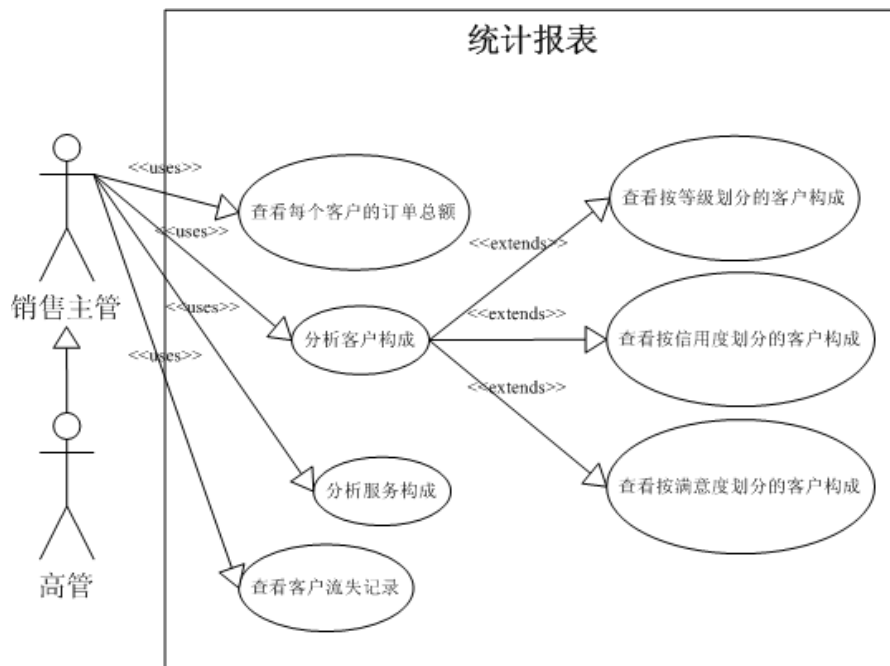
2-不考虑 VIP, 排序按照时间节点就行





3.2.4 统计报表

统计报表的用例图如下：



需求描述

功 能 需 求	
功能名称	统计报表
优先级	中
业务背景	主要做各种分析：客户贡献度分析、客户构成分析、客户服务分析、客户流失分析。
功能说明	1、客户贡献度分析：对客户下单的总金额进行统计，了解客户对企业的贡献。 2、客户构成分析：了解某种类型的客户有多少及所占比例 3、客户服务分析：根据服务类型对服务进行统计。 4、客户流失分析：查看已经确认流失的客户流失记录。
约束条件	
相关查询	
其他需求	
裁剪说明	可完全裁剪

页面说明如下：

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

后退 前进 刷新 搜索 收藏夹 打印 打印范围 打印内容 打印范围 打印内容

地址(地址) E:\PROJ\WORK\案例项目\PROJ2_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户: 刘颖 (系统管理员)
退出系统

- 客户关系管理系统
 - 营销管理
 - 客户管理
 - 服务管理
 - 统计报表
 - 客户贡献分析
 - 客户构成分析
 - 客户服务分析
 - 客户流失分析
 - 基础数据

客户贡献分析

帮助 查询

客户名称 年份 全部

编号	客户名称	订单金额 (元)
1	聪海信息科技有限公司	8799980
2	北京明科科技有限公司	8987700
3	太阳药业	67780
4	云南天河烟草公司	35550
5	北京天桥信息技术有限公司	13900
6	北京白羽有限责任公司	580900
7	北京神光培训	788900
8	潍坊青岛华光	330000
9	青岛无限数码	45600
10	北京大学	670080

我的电脑

客户关系管理系统 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

后退 前进 刷新 搜索 收藏夹 打印 打印范围 打印内容 打印范围 打印内容

地址(地址) E:\PROJ\WORK\案例项目\PROJ2_CRM\doc\需求\crm_demo\html\index.html

客户关系管理系统

当前用户: 刘颖 (系统管理员)
退出系统

- 客户关系管理系统
 - 营销管理
 - 客户管理
 - 服务管理
 - 统计报表
 - 客户贡献分析
 - 客户构成分析
 - 客户服务分析
 - 客户流失分析
 - 基础数据

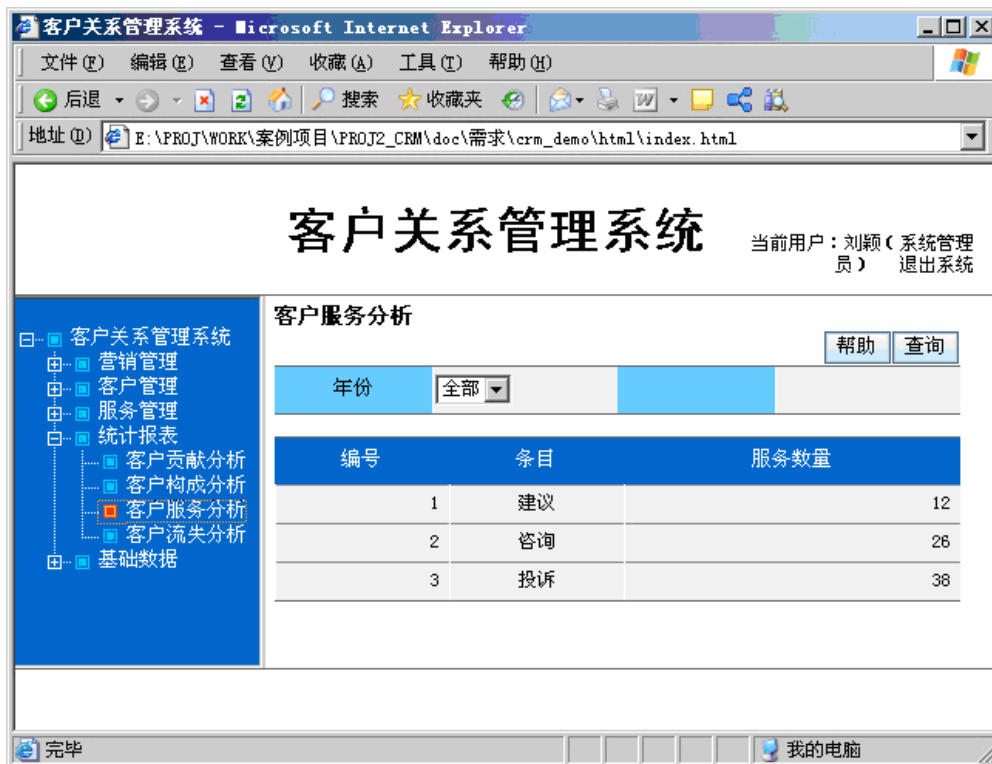
客户构成分析

帮助 查询

报表方式 按等级

编号	等级	客户数量
1	战略合作伙伴	12
2	合作伙伴	26
3	大客户	36
4	重点开发客户	6
5	普通客户	72

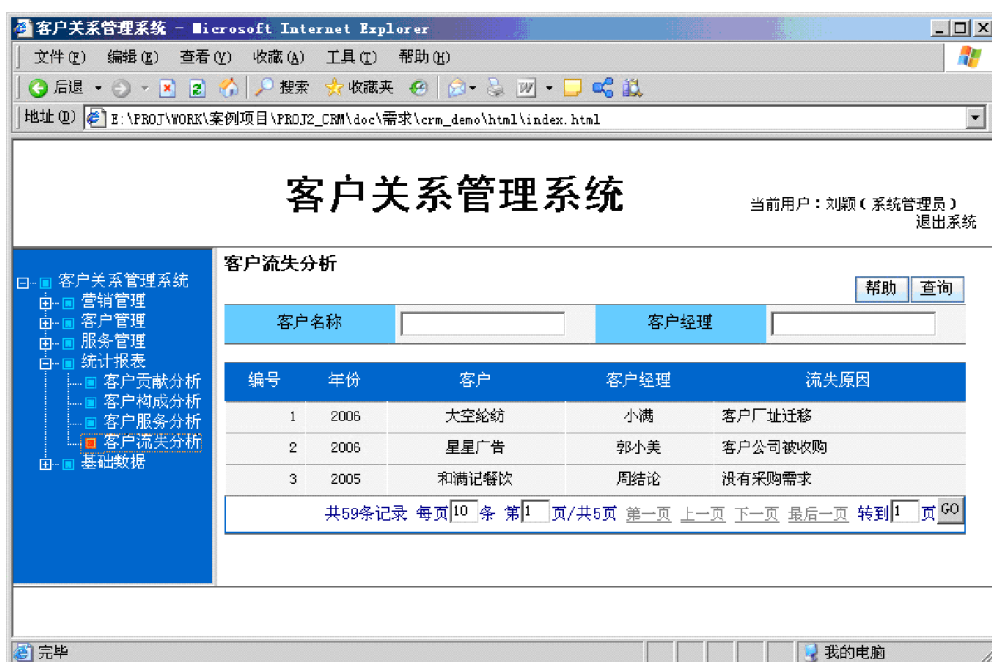
我的电脑



问题

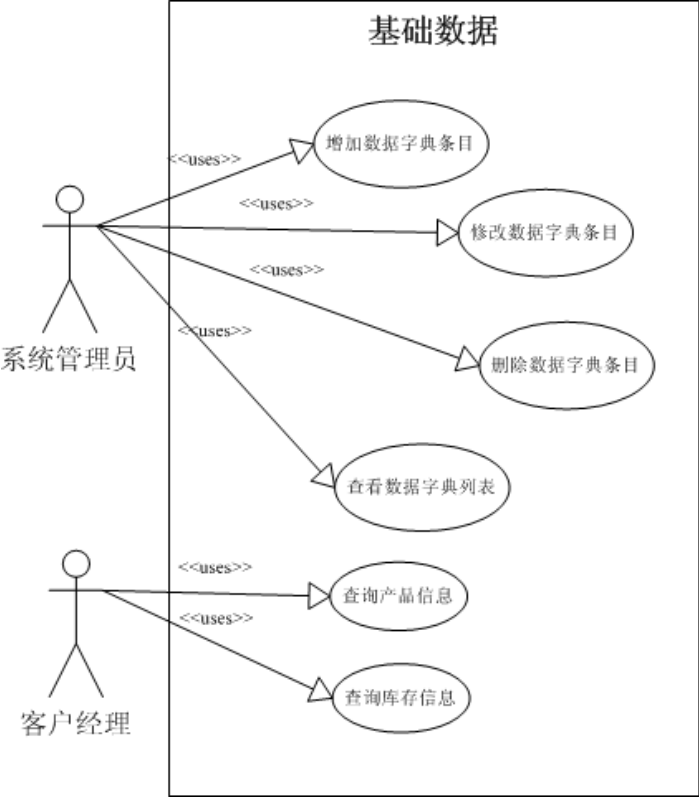
批注 [YD38]: 服务数量怎么算?

批注 [YD39R38]: 只要创建了服务就算



3.2.5 基础数据

基础数据的用例图如下：

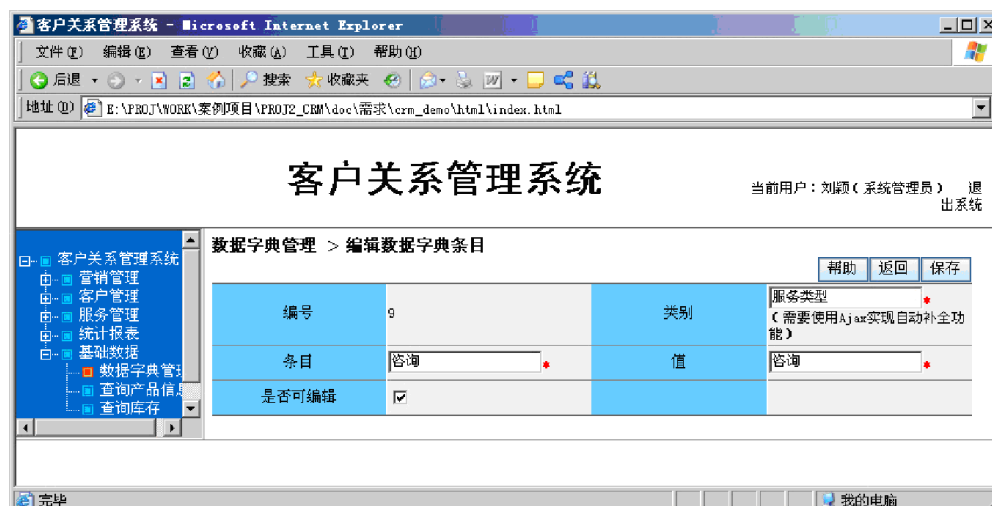
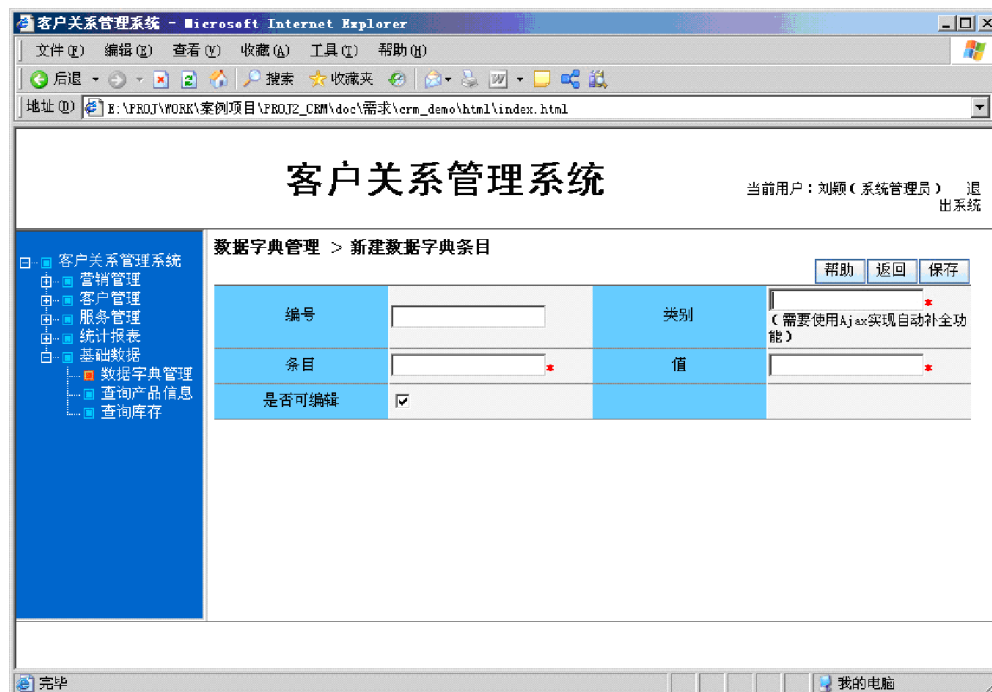


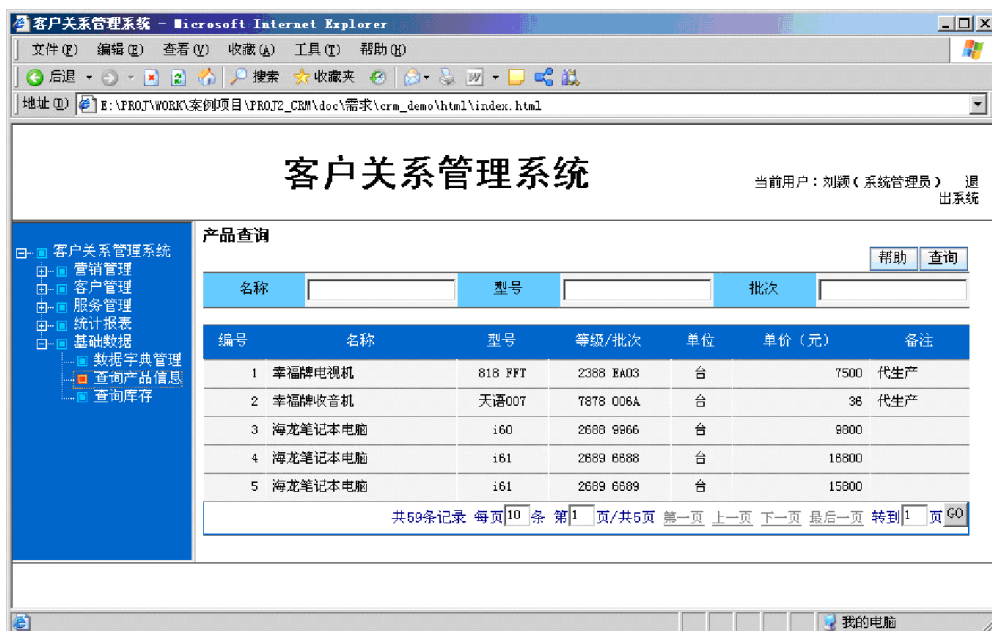
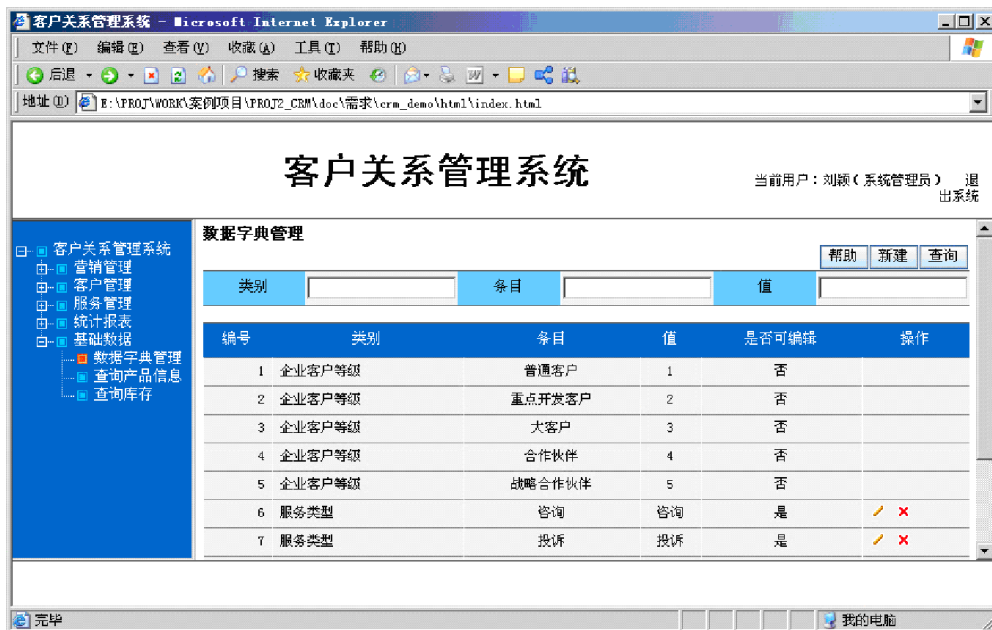
需求描述

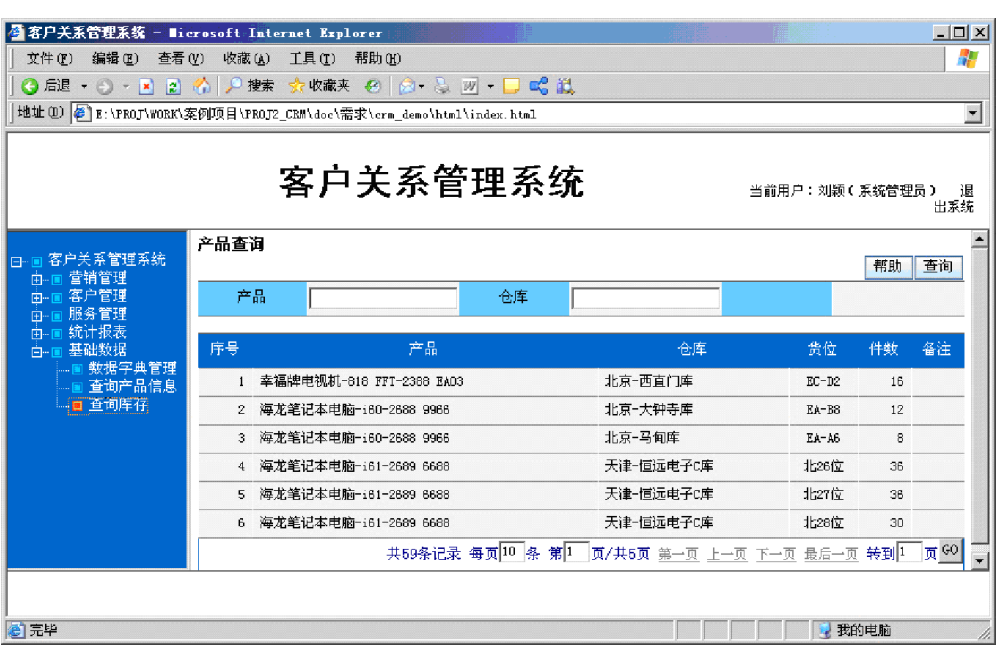
功 能 需 求	
功能名称	基础数据
优先级	中
业务背景	包括数据字典管理、产品数据查询（产品数据需要从销售系统获取）、库存查询。
功能说明	1. 数据字典管理：对系统中需要已选择的方式输入的输入项的候选项，统一通过数据字典来配置。比如服务类型、客户等级等。 2. 查询产品数据：本系统中没有产品数据，需要从销售系统中获得。 3. 查询库存：为了处理客户服务的需要，本系统需要从销售系统中读取并查询库存数据。
约束条件	
相关查询	

其他需求	
裁剪说明	可完全裁剪

页面流程如下：







3.2.6 权限管理

需求明确:

需求描述

批注 [YD40]: 只能有一个超级管理员

功 能 需 求	
功能名称	权限管理
优先级	低
业务背景	对系统的使用者提供权限、角色的处理，可以根据前面的需求进行处理，也可以完全省略。

功能说明	<p>与该系统相关的用户和角色包括：</p> <p>系统管理员： 管理系统用户、角色与权限，保证系统正常运行。</p> <p>销售主管： 对客户服务进行分配。 创建销售机会。 对销售机会进行指派。 对特定销售机会制定客户开发计划。 分析客户贡献、客户构成、客户服务构成和客户流失数据，定期提交客户管理报告。</p> <p>客户经理： 维护负责的客户信息。 接受客户服务请求，在系统中创建客户服务。 处理分派给自己的客户服务。 对处理的服务进行反馈。 创建销售机会。 对特定销售机会制定客户开发计划。 执行客户开发计划。 对负责的流失客户采取“暂缓流失”或“确定流失”的措施。</p> <p>高管： 审查客户贡献数据、客户构成数据、客户服务构成数据和客户流失数据。</p>
约束条件	
相关查询	
其他需求	无
裁剪说明	可完全裁剪

3.3 系统安全性的要求

3.3.1 数据存储安全

暂无描述。

3.3.2 访问控制安全

暂无描述。

3.3.3 网络传输安全

暂无描述。

3.3.4 应用系统审计

暂无描述。

3.3.5 系统约束

暂无描述。

3.3.6 其他专门要求

暂无描述。

4 运行环境规定

4.1 运行环境

4.1.1 软件环境

数据库：Oracle9i 及以上

中间件：tomcat5.5 及以上

JDK：1.5 版本及以上

4.1.2 硬件环境

内存：1G，硬盘：80G

4.2 接口

暂无描述。

5 遗留问题

暂无描述。

6 项目非技术需求

暂无描述。