# CRM需求分析说明书

# 1.引言

目录

[目录 1](#_Toc303243986)

[项目背景 1](#_Toc303243987)

[用户基本情况介绍 1](#_Toc303243988)

[项目开发目标 1](#_Toc303243989)

[用户组织结构 1](#_Toc303243990)

[用户相关业务 1](#_Toc303243991)

[支 持 软 件 环 境 1](#_Toc303243992)

[条件与限制 2](#_Toc303243993)

[任务分工 2](#_Toc303243994)

[功能需求 2](#_Toc303243995)

[名词解释 2](#_Toc303243996)

[CRM1.1 工作台用例图 3](#_Toc303243997)

[CRM1.0菜单条 3](#_Toc303243998)

[CRM1.1.1 热点客户 4](#_Toc303243999)

[CRM1.1.2应收款客户汇总 5](#_Toc303244000)

[CRM1.1.3 30天内及过期应收款 6](#_Toc303244001)

[CRM1.1.4合同交付提醒(已过期或30天内) 7](#_Toc303244002)

[合同交付提醒(已过期或30天内) 7](#_Toc303244003)

[CRM1.1.5订单交付提醒(已过期或30天内) 8](#_Toc303244004)

[订单交付提醒(已过期或30天内) 8](#_Toc303244005)

[CRM1.1.6未尽回款的订单(执行中的，不包括中止和结束) 9](#_Toc303244006)

[未尽回款的订单(执行中的，不包括中止和结束) 9](#_Toc303244007)

[CRM1.1.7销售费用(30天内) 10](#_Toc303244008)

[销售费用(30天内) 10](#_Toc303244009)

[CRM1.1.8本月和下月纪念日提醒 10](#_Toc303244010)

[本月和下月纪念日提醒 11](#_Toc303244011)

[CRM1.1.9CTI未接提醒 11](#_Toc303244012)

[CTI未接提醒？？？？待定 11](#_Toc303244013)

[CRM1.1.10未处理/处理中的客户投诉 12](#_Toc303244014)

[未处理/处理中的客户投诉 12](#_Toc303244015)

[CRM1.1.11公司回款任务和完成 13](#_Toc303244016)

[公司回款任务和完成 13](#_Toc303244017)

[CRM1.1.12销售业绩 14](#_Toc303244018)

[销售业绩 14](#_Toc303244019)

[CRM1.1.13月回款计划与记录对比 15](#_Toc303244020)

[月回款计划与记录对比 15](#_Toc303244021)

[CRM1.1.14销售漏斗 15](#_Toc303244022)

[销售漏斗 15](#_Toc303244023)

[CRM1.1.15客户毛利(TOP10) 16](#_Toc303244024)

[客户毛利(TOP10) 16](#_Toc303244025)

[CRM1.1.16各月新客户类型转化(6个月) 17](#_Toc303244026)

[各月新客户类型转化(6个月) 17](#_Toc303244027)

[CRM1.1.17 "7天内日程" 17](#_Toc303244028)

[日程 18](#_Toc303244029)

[CRM1.1.18待办任务 18](#_Toc303244030)

[CRM1.1.19内部公告 19](#_Toc303244031)

[内部公告 19](#_Toc303244032)

[CRM1.1.20审批处理 21](#_Toc303244033)

[审批处理 21](#_Toc303244034)

[CRM1.1.21未处理的快速来电记录 22](#_Toc303244035)

[未处理的快速来电记录 22](#_Toc303244036)

[CRM1.1.22问题&投诉 22](#_Toc303244037)

[问题&投诉 23](#_Toc303244038)

[CRM2.1 日程用例图 23](#_Toc303244039)

[CRM2.1.1 添加和删除行动历史用例 24](#_Toc303244040)

[CRM2.1.2 修改行动历史用例 26](#_Toc303244041)

[CRM2.1.3添加和删除待办任务用例 29](#_Toc303244042)

[CRM2.1.4 修改待办任务用例 30](#_Toc303244043)

[CRM2.1.5添加和删除日程用例 32](#_Toc303244044)

[CRM2.1.6修改日程用例 34](#_Toc303244045)

[CRM3.1：客户 36](#_Toc303244046)

[CRM3.01：企业客户 36](#_Toc303244047)

[CRM3.02：个人客户 44](#_Toc303244048)

[CRM3.05：客户关怀 59](#_Toc303244049)

[CRM4.1：联系人 66](#_Toc303244050)

[联系人用例图： 66](#_Toc303244051)

[CRM4.05：纪念日 74](#_Toc303244052)

[CRM5.1销售机会 81](#_Toc303244053)

[CRM5.1：销售机会用例图 81](#_Toc303244054)

[CRM5.2：详细需求用例图 91](#_Toc303244055)

[CRM5.3：解决方案用例图 99](#_Toc303244056)

[CRM5.4：历史报价用例图 107](#_Toc303244057)

[CRM5.5：竞争对象用例图 116](#_Toc303244058)

[CRM6.1 订单 123](#_Toc303244059)

[CRM6.1订单的用例图 123](#_Toc303244060)

[CRM6.2合同的用例图 134](#_Toc303244061)

[CRM6.3交付计划/订单明细 143](#_Toc303244062)

[CRM6.4交付记录/发货明细 146](#_Toc303244063)

[CRM6.5发货单的用例图 152](#_Toc303244064)

[CRM6.6回款计划的用例 158](#_Toc303244065)

[CRM6.7回款记录的用例 164](#_Toc303244066)

[CRM6.8退货的用例图 170](#_Toc303244067)

[CRM7.1:产品 175](#_Toc303244068)

[产品用例图： 175](#_Toc303244069)

[CRM8.1客服 181](#_Toc303244070)

[CRM8.1客服的用例图 181](#_Toc303244071)

[CRM10.1 系统设置 188](#_Toc303244072)

[CRM10.1.1回收站 188](#_Toc303244073)

[CRM10.1.2账户 191](#_Toc303244074)

[CRM10.1.3个人设置 192](#_Toc303244075)

[CRM10.1.3日志 193](#_Toc303244076)

## 1.1项目背景

(1)待开发的软件名称：“CRM客户关系管理系统”。

(2)本项目为 **周刚** 客户提出，由我们这个 **霹雳** 团队开发，本管理系统如实根据客户需求和市场分析而开发制作。

## 1.2项目开发目标

本项目以“客户管理”为主线，以“销售团队管理”或者“营销系统管理”为核心，涉及企业全方位为管理的“企业运营管理平台”，遵从一切从实际出发，实事求是的思想理念。

## 1.3定义

本文用到的专业术语的定义和外文的首字母组词的原词组

|  |  |
| --- | --- |
| 名称 | 解释 |
| 初期沟通、 | 与客户的初步接触 |
| 立项评估、 | 测评项目金额 |
| 需求分析、 | 客户所需要的产品规格，价格等 |
| 方案制定、 | 对客户需求制定相应的解决方案 |
| 竞争、 | 该项目有哪一些竞争对手 |
| 商务谈判、 | 与客户进一步的接触促进合同的签订 |
| 合同签约 | 与客户签订合同 |
|  |  |
| 详细需求 | 客户提出多个详细需求或者分多次提出；记录和管理潜在客户的详细需求，对于为客户提供最佳的解决方案 |
| 解决方案 | 用于记录和管理为客户定制的解决方案；在部分销售活动中，解决方案可能会最终成为合同的技术附件  比如：记录对产品的型号、性能、数量、具体参数要求等重要数据。 |
| 历史报价 | 历史报价用于管理在销售机会跟踪过程中，为客户提供报价的记录。在项目跟单比较长的时候，有助于管理好对客户的各次报价情况； **各次报价的变化也可以辅助反应客户的真实需求和心理价位。** |
| 竞争对象 | 管理在机会跟踪中的竞争对手 |
|  |  |

## 1.4CMR是什么？

CRM（Customer Relationship Management）就是客户关系管理。从字义上看，是指企业用CRM来管理与客户之间的关系。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商业哲学和企业文化来支持有效的市场营销、销售与服务流程。如果企业拥有正确的领导、策略和企业文化，CRM应用将为企业实现有效的客户关系管理。

CRM是一个获取、保持和增加可获利客户的方法和过程。CRM既是一种崭新的、国际领先的、以客户为中心的企业管理理论、商业理念和商业运作模式，也是一种以信息技术为手段、有效提高企业收益、客户满意度、雇员生产力的具体软件和实现方法。

CRM最大程度地改善、提高了整个客户关系生命周期的绩效。CRM整合了客户、公司、员工等资源，对资源有效地、结构化地进行分配和重组，便于在整个客户关系生命周期内及时了解、使用有关资源和知识；简化、优化了各项业务流程，使得公司和员工在销售、服务、市场营销活动中，能够把注意力集中到改善客户关系、提升绩效的重要方面与核心业务上，提高员工对客户的快速反应和反馈能力；也为客户带来了便利，客户能够根据需求迅速获得个性化的产品、方案和服务。

CRM是一种手段，它的根本目的是通过不断改善客户关系、互动方式、资源调配、业务流程和自动化程度等，达到降低运营成本、提高企业销售收入、客户满意度和员工生产力。企业以追求最大赢利为最终目的，进行好客户关系管理是达到上述目的的手段，从这个角度可以不加掩饰地讲——CRM应用是立足企业利益的，同时方便了客户、让客户满意。

在市场营销和企业管理中，CRM将首当其冲地应用于各企业的销售组织和服务组织，为您带来长久增值和竞争力。

**CRM定义**："客户关系管理(CRM)是代表增进赢利、收入和客户满意度而设计的，企业范围的商业战略。" 我们可以看出，Gartner强调的是CRM是一种商业战略（而不是一套系统），它涉及的范围是整个企业（而不是一个部门），它的战略目标是增进赢利、销售收入，提升客户满意度。

**CRM理念**：CRM要求企业建立客户导向的管理机制，培养以客户为中心的经营理念，以及实施以客户为中心的业务流程，并以此为手段来提高企业的获利能力、收入以及客户满意度，在营销、销售和服务业务范围内，消除企业在客户互动时候的"单干"现象，使得企业方便地实现针对客户的全方位协调一致的行动。CRM基于“以客户为中心”的营商哲学和文化，通过面向客户的整体取向，在客户生命周期内，实现市场、销售和客户服务的全面协调和整合，使与客户高效和谐的互动充满了企业的每一环节。

## 1.5支 持 软 件 环 境

操作系统： Microsoft Windows XP SP2

数据库软件： Oracle

编译程序： JDK

应用服务器：IBM WebSphere Application Server 6.1

测试软件： 无

## 1.6条件与限制

用户不需要且不要使用LDAP服务

## 1.7任务概述

### 功能分配

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 功能名称 | 用例编号 | 负责人 |
| 工作台 | CRM1.1 | 李志恒 |
| 日程、内部公告 | CRM2.1 | 李志恒 |
| 客户 | CRM3.1 | 唐铭 |
| 联系人 | CRM4.1 | 唐铭 |
| 销售机会 | CRM5.1 | 施庆 |
| 合同/订单 | CRM6.1 | 张丹 |
| 产品 | CRM7.1 | 吴文政 |
| 客服 | CRM8.1 | 吴文政 |
| 权限管理 | CRM9.1 | 张丹 |
| 系统设置（回收站、操作文档、个人设置、日志、账户、综合统计） | CRM10.1 | 吴文政 |
|  |  |  |

### 用户结构

老板、区域经理、部门经理、销售员

### 功能构成

CRM

工作台

客户

联系人

销售机会

合同/

订单

产品

市场

帐户

工具

待办任务

7日内  
日程

30天内应收款

Sales  
自我激励

未处理客户投诉

快速来电记录

客户管理

客户服务

投诉处理

客户关怀

内部公告

费用

客户导入

批量处理

联系人管理

百家姓整理

群发邮件

群发短信

机会管理

销售漏斗

销售预测

客户需求

解决方案

报价历史

竞争对手

合同/订单视图

回款计划

回款记录

开票记录

交付计划

交付记录

产品管理

广告管理

市场活动

礼品管理i

印刷品管理

帐户信息

用户管理

数据字典

数据导出

登录日志

营销日报

群发邮件向导

客户-联系人分组

短信日志

设置

知识库

网上线索挖掘

回收站

统计图表

个人设置

在线帮助

快速上手

Saels篇

Manager篇

Boss篇

# 2.功能需求

## CRM1.1 工作台用例图

### CRM1.0菜单条

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 菜单条 | |
| **用例编号** | CRM1.0 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **关联对象** | CRM1.1,CRM2.1,CRM3.1,CRM4.1,CRM5.1,CRM6.1,CRM7.1,CRM8.1,CRM9.1,CRM10.1 | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| 工作台 | 工作台：工作台，快速来电记录，内部公告，销售目标，审批表， | |
| 客户：客户管理，客户关怀..... | |
| 联系人:联系人管理，群发短信，纪念日 | |
| 销售机会：销售机会，报价单/历史报价，详细需求，解决方案，竞争对手，销售漏斗 | |
| 合同/订单：合同订单，店面型销售单，交付计划/订单明细，交付记录/发货明细，发货单，回款计划，回款记录，开票记录，三种形式使用须知，退货单，退货明细，退款记录 | |
| 日程/待办任务/行动历史：日程/待办任务/行动历史，工作量计数器，批量客户任务，写日报，写周报，写月报 | |
| 产品：产品管理，序列号列表 | |
| 客服：客户管理，投诉管理 | |
| 权限管理：.... | |
| 帐号：  账户菜单只有老板帐号可以看到。 | |
| 系统设置：客户查询方案设置，设置登录受限用户，单价和数量精度，订单管理权限，回款管理权限，产品管理权限，产品成本价权限，客服角色权限，客服数据显示方案，综合报表查看权限... | |
| 输出 | 鼠标移到主菜单上，子菜单弹出，主菜单也可以直接点击。 | |
| **基本事件流** | 进入到工作台：  1）点击主菜单：  a)进入到对应的链接页面；  2）光标移到主菜单上，显示子菜单：  a)点击子菜单，进入到对应的链接页面，再进行对该页面操作； | |

### CRM1.1.1 热点客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 热点客户 | |
| **用例编号** | crm1.1.1 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **关联对象** | CRM3.1 | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **分类** | 未分类：显示九条数据，根据客户名称查询该对应的信息  所有的客户没有按老客户，新客户，新合作的类别进行分类。 | |
| 老客户：显示三条数据，根据客户名称查询该对应的信息 | |
| 新客户：显示五条数据，根据客户名称查询该对应的信息 | |
| 新合作：显示两条数据，根据客户名称查询该对应的信息 | |
| **输出** | 点击客户名称弹出一个显示客户名称，热点说明，热度(低热，中热，高热)，取消热点，打开视图的对话框 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)点击一个客户名称:  a）弹出一个事务窗口  b)点击热点文本框可以对热点进行编辑，还可以取消热点  c）点击热度，可以改变热度  d）点击打开视图按钮，可以打开该客户的详细信息  2) 点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长； | |
|  |  | |

### CRM1.1.2应收款客户汇总

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 应收款客户汇总 | |
| **用例编号** | crm1.1.2 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 应收款客户汇总的模块内显示：共：几家客户 应收总计：￥多少万元 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)到应收款客户汇总的模块，点击有多少个客户:  a）弹出一个事务窗口  b)分别查询该客户是那几家  c）返回工作台  2）到应收款客户汇总的模块，点击总计多少万元:  a）弹出一个事务窗口  b)分别查询该客户交易的总金额  c）返回工作台，也可以进行其他的操作  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长； | |

### CRM1.1.3 30天内及过期应收款

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 30天内及过期应收款 | |
| **用例编号** | crm1.1.3 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台  关联CRM6.1 每月的月初时间——每月的最后一天，时间在30天之内 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示回款金额，第几期，客户名称，日期，回款状态，点击不同的链接，会弹出不同的事务窗口 | |
| **基本事件流** | 对于回款计划中，“计划回款日期”在30天之内的或者已经过期仍未回款的数据集中提醒。  用户进入工作台  1)到30天内及过期应收款模块，点击金额:  a）弹出一个事务窗口  b) 查询该金额对应的信息  c）返回到工作台  2）点击客户的名称，  a) 弹出一个事务窗口  b) 查询该客户的详细信息  c）返回到工作台  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长；  5）取消提醒：  a）将是否回款置为“已回”； | |

### CRM1.1.4合同交付提醒(已过期或30天内)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 合同交付提醒(已过期或30天内) | |
| **用例编号** | crm1.1.4 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示日期，主题内容，金额，客户名称，点击不同的链接，弹出不同的事务窗口 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)到30天内及过期应收款模块，点击金额:  a）弹出一个事务窗口  b) 查询该金额对应的信息  c）返回到工作台  2）点击客户的名称，  a)弹出一个事务窗口  b)查询该客户的详细信息  c）返回到工作台  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长；  5）消除提醒的方法：  a）按照交付计划的交付数量交付完成后，在是否提醒状态字段设置为“以交付”。 | |

### CRM1.1.5订单交付提醒(已过期或30天内)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 订单交付提醒(已过期或30天内) | |
| **用例编号** | crm1.1.5 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM6.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示交付日期，主题，客户名称 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到订单交付提醒(已过期或30天内)模块：  1)点击日期  a)点击日期弹出一个事务窗口显示对应的订单信息  b)返回工作台  2)点击客户名称  a）点击客户名称，弹出一个事务窗口显示客户的详细信息  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长； | |

### CRM1.1.6未尽回款的订单(执行中的，不包括中止和结束)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 未尽回款的订单(执行中的，不包括中止和结束) | |
| **用例编号** | crm1.1.6 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM6.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示回款主题，日期，客户名称，  分页查询，显示当前页和总页数，总条数 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到未尽回款的订单(执行中的，不包括中止和结束)模块，  1)点击回款主题，弹出一个事务窗口显示该主题对应的信息  2)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长；  4)返回工作台，也可以进行其他的操作 | |

### CRM1.1.7销售费用(30天内)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 销售费用(30天内) | |
| **用例编号** | crm1.1.7 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM5.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示销售金额，销售主题，日期，客户名称 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到销售费用(30天内)模块，  1) 点击销售金额，弹出一个事务窗口，显示该主题对应的详细信息  2) 点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长；  4）返回工作台 | |

### CRM1.1.8本月和下月纪念日提醒

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 本月和下月纪念日提醒 | |
| **用例编号** | crm1.1.8 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM3.1,CRM4.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示提醒日期，提醒主题，联系人，客户 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到本月和下月纪念日提醒模块：  1)点击日期，弹出一个事务窗口显示该时间对应的详细信息  2)点击联系人，弹出一个联系人的详细信息  3)点击客户，弹出一个客户的详细信息  4)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  5）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长；  6)结束操作，返回到工作台 | |

### CRM1.1.9 CTI未接提醒

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | CTI未接提醒？？？？待定 | |
| **用例编号** | crm1.1.9 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台 | |

### CRM1.1.10未处理/处理中的客户投诉

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 未处理/处理中的客户投诉 | |
| **用例编号** | crm1.1.10 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示投诉的内容，时间，客户，处理状态(未处理，处理中) | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到未处理/处理中的客户投诉模块中：  1)点击时间，弹出一个事务窗口显示该时间对应的投诉详细信息  2)点击客户模块，弹出一个事务窗口显示客户的详细信息  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长；  5)完成操作之后，返回到工作台，也可以做其他的操作 | |

### CRM1.1.11公司回款任务和完成

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 公司回款任务和完成 | |
| **用例编号** | crm1.1.11 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM6.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示一个树状图，不同年份里面的月份显示对应的预期结果和最终结果 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到公司回款任务和完成模块：  1）点击年度，选择要显示的年份  2）点击图形，选择要显示的图形  3）根据选择的信息，显示所对应的图形  4)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  5）点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长；  6）可以返回到工作台，也可以做其他操作 | |

### CRM1.1.12销售业绩

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 销售业绩 | |
| **用例编号** | crm1.1.12 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联:CRM5.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 只有老板能够查阅公司数据-Boss  目标回款额￥，实际回款额￥，计划回款额￥，回款额完成 用百分比显示，  目标合约额￥，新增合约额￥，合约额完成 用百分比显示，  目标客户数，新增客户数，新增机会数，新增合约数 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到销售业绩模块：  1)只有老板才能查阅该信息，点击回款额完成，合约额完成，分别弹出一个事务窗口显示对应的详细信息  2)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长； | |

### CRM1.1.13月回款计划与记录对比

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 月回款计划与记录对比 | |
| **用例编号** | crm1.1.13 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示年份，回款计划，回款记录，差值，回款计划(未回)，汇总 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)只能查询在本年度的详细信息  2)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长 | |

### CRM1.1.14销售漏斗

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 销售漏斗 | |
| **用例编号** | crm1.1. | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM5.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示初期沟通，立项评估，需求分析，方案制定，招投标/竞争，商务谈判，合同签约，以及所对应的值，分析数据形成倒立的漏斗形状 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)查询销售机会的数据，再进行分析，形成漏斗结构图  2)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长 | |

### CRM1.1.15客户毛利(TOP10)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 客户毛利(TOP10) | |
| **用例编号** | crm1.1.15 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM3.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 使用柱状图来显示客户的毛利 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)查询所有客户的毛利信息  2)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长 | |

### CRM1.1.16各月新客户类型转化(6个月)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 各月新客户类型转化(6个月) | |
| **用例编号** | crm1.1.16 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM3.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 分潜在 ，空的客户在本年度的某个月或者六个月之内分别显示它们的个数，再分别合计潜在，空的个数 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1) 查询潜在的客户是否会转化或者没有转化的客户信息  2)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长 | |

### CRM1.1.17 "7天内日程"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 日程 | |
| **用例编号** | crm1.1.17 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM2.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示日程的主题内容，日期和时间，客户名称 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到日程模块：  1）提醒当天的所有计划  2)点击主题内容，弹出一个事务窗口显示该主题对应的详细信息  3）点击客户主题，弹出一个事务窗口显示客户的详细信息  4) 操作完成之后，返回工作台,也可以进行其他的操作  5)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  6)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长  7）可以点击“新建”建立新的日程安排  8）日程的提醒和时间有关，过期的日程自动消除提醒(过了当天) | |

### CRM1.1.18待办任务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 待办任务 | |
| **用例编号** | crm1.1.18 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM2.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 批量客户任务(创建人)：显示任务主题，状态(未结束)，时间 | |
| 7日内：在当前的一周之内需要计划做的事情，显示任务主题，时间，客户名称 | |
| 无日期：显示任务的主题，客户名称 | |
| 超期：计划时间超过当前时间，但事情没有完成。显示任务主题，时间，客户名称 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到待办任务模块：  1）点击任务主题弹出一个事务窗口，显示对应的任务详细信息  2)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  3)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长  4）可以返回到工作台，也可以进行其他的操作  5)消除任务提醒的方法是“结束任务”，如果您接受的任务是别人派发给你的，需要由你“完成”之后，由对方“结束”，方可消除提醒。  6）点击“新建”可以重新建立新的任务。 | |

### CRM1.1.19内部公告

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 内部公告 | |
| **用例编号** | crm1.1.19 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM2.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输入** | 1.主题： | |
| 2.发布人： 默认为当前的登录用户 | |
| 3.日期： 默认为本地时间 | |
| 4.接受人： 选择公司内部的所有员工或者部门 | |
|  | |
|  | |
| **输出** | 显示公告内容，类型(通知/布告等)，日期  重要的公告全都置顶 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)点击公告主题，弹出一个事务窗口，显示该对应的详细信息  2)操作完成之后，返回工作台，也可以进行其他的操作  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长。  5）显示8条最近发布的公告。  6）查看更多的内部公告方法：  a)在主菜单“工作台”中选择“内部公告”查看全部已经发布的公告；  也可以直接点击“全部”查看更多的公告。  7）发布内部公告的方法：  a）在主菜单“工作台”中选择“内部公告”，点击“新建”可以重新建立新的任务，发布人和日期是不允许填写的。   1. 内部公告的权限：   a）任何人都可以发布公告；  b)如果不选择接受人，则公司内全部的用户都可以看到;  c)如果选择接受人，则接受人可以看到公告。老板帐号的用户可以看到全部  公告，只有老板的帐号的用户可以删除内部的公告；  e）登录用户没有看过的内部公告，后面会出现一个NEW的图标；登录用户点击公告标题，打开详细页面，刷新工作台的时候NEW图标会消失；  f)在内部公告的全部列表中，接收人字段，灰色名字表示该用户已经看过该公告，黑色的人名字表示该用户没有看过该公告。 | |
|  |  | |

### CRM1.1.20审批处理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 审批处理 | |
| **用例编号** | crm1.1.20 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM2.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 审批人：分为今天和待批  查询全部 | |
| 申请人：分为今天，申请成功，申请失败，待申请  查询全部 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到审批处理模块：  1)查询审批处理全部信息  2) 返回到工作台，也可以做其他操作  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长 | |

### CRM1.1.21未处理的快速来电记录

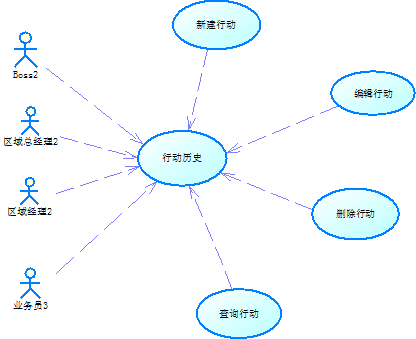
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 未处理的快速来电记录 | |
| **用例编号** | crm1.1.21 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 关联CRM4.1 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示来电时间，客户，地点，状态(未处理，待处理)  查询全部信息 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  进入到未处理的快速来电记录模块：  1)查询未处理的全部的信息  2)处理之后提醒，未接电话已处理  3)点击刷新按钮,该模块会发生局部更新；  4)点击缩进缩出按钮，该模块发生缩短缩长  5）可以返回到工作台，也可以进行其他的操作   1. 消除提醒的方法：   a）编辑记录，将“是否处理”置为是。 | |

### CRM1.1.22问题&投诉

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 问题&投诉 | |
| **用例编号** | crm1.1.22 | |
| **用例作用域** | 工作台 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 老板 | 关联，查询 |
| 销售经理 | 关联，查询 |
| 业务员 | 关联，查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户成功登录到工作台之后，可以对工作台所显示的模块进程浏览操作 | |
| **输出** | 显示一个问题&投诉的按钮 | |
| **基本事件流** | 用户进入工作台  1)点击问题&投诉按钮，弹出一个事务窗口，再进行操作；  2)投诉之后，在工作台要提醒有投诉信息；  3）清除提醒的方法：  a)将“处理结果”置为“处理完成”。 | |

## CRM2.1 日程用例图

### CRM2.1.1 添加和删除行动历史用例

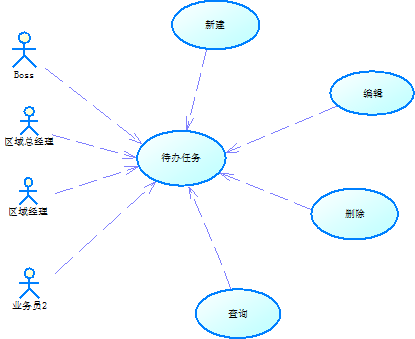


|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加行动和删除行动历史 | |
| **用例编号** | CRM2.1.1 | |
| **用例作用域** | 日志，待办任务，行动历史界面 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 业务员 | 关联 处理 |
| 销售经理 | 关联 处理 |
| 老板 | 关联 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 工作台点击 用户点击新建机会 y必填 n 可填 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 行动历史 |  | 用于记录已经发生的事务，不提醒 | 关联CRM1.1  根据数据进行查询：全部数据，日程，  待办任务，待办任务-未结束，待办  任务-已结束，待办任务-取消，行动  历史记录，今日进程；  根据主题进行快速查询  用户可以切换到高级查询：主题，  类别，状态，所有者，执行人；  分页查询；  自动显示行数；  批量删除； | | 2.主题 | Y | 用户自己拟定主题 | 必须要填写 | | 3.客户 |  | 该日程对应的客户 | 关联CRM3.1  关联时没有该用户，可以即时添加，  可以调用客户模块的查询页面查询 | | 4.联系人 |  |  | 可自动带出，也可自己去填写  关联CRM4.1 | | 5.维修单 |  |  | 可自动带出，也可自己去填写 | | 6.类型 |  | 对新建的记录进行归类，分别是：电话，上门，来访接待，会议，培训，商务餐饮，外出活动，其他 | 自动带出 | | 7.时间 |  | 当前创建该行动历史的时间 | 默认为当前时间 | | 8.执行人 |  | 执行人可分为：公司的员工或者部门，或者是用户组，以及其他的项目组 | 复选框，可选择多个的 | | 9.行动描述 |  | 创建用户对整个行动安排做一个规划 |  | | |
| **输出** | 添加成功之后跳转到查询的界面，新的记录显示到第一行，  记录中包含：id，类别，主题，状态优先客户，开始日期，执行人，操作(新建，编辑，删除)等。 | |
| **基本事件流** | 用户点击“日程任务”页面  1)新建功能:  a）点击“新建”项进入“详细数据”界面  b）添加上对话窗体中的信息（主题、客户、联系人，维修单，类型，日期，  执行人，行动描述等）后，点击保存。  d）添加信息完成后，跳到查询行动历史的查询界面  用户点击“日程任务”页面：  1)删除功能：  a)点击“移除”  b)弹出一个对话框“确定删除”  c)点击确定，删除成功  d)该条记录会移除到系统设置的回收站里面；  e)如果对移除的记录还有价值意义，还可以对它进行还原操作； | |
| **后置条件** | 新建历史记录成功之后还可以进行对行动历史编辑，删除，还可以查询该记录中客户的基本信息。 | |

### CRM2.1.2 修改行动历史用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 编辑行动历史 | |
| **用例编号** | CRM2.1.2 | |
| **用例作用域** | 日志，待办任务，行动历史界面 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 业务员 | 关联 |
| 销售经理 | 关联 |
| 老板 | 关联 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 工作台点击 用户点击新建机会 y必填 n 可填 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 行动历史 |  | 用于记录已经发生的事务，不提醒 | 关联CRM1.1  根据数据进行查询：全部数据，日程，  待办任务，待办任务-未结束，待办  任务-已结束，待办任务-取消，行动  历史记录，今日进程；  根据主题进行快速查询  用户可以切换到高级查询：主题，  类别，状态，所有者，执行人；  分页查询；  自动显示行数；  批量删除； | | 2.主题 | Y | 用户自己拟定主题 | 必须要填写 | | 3.客户 |  |  | 客户不可以修改  关联CRM3.1  关联时没有该用户，可以即时添加，  可以调用客户模块的查询页面查询 | | 4.联系人 |  |  | 可自动带出，也可自己去填写  关联CRM4.1 | | 5.完成期限 |  | 完成工作的具体时间 |  | | 6.状态 |  | 分别为：未结束，已结束，取消 | 单选按钮选择状态 | | 7.创建人 |  | 创建人为登录用户 |  | | 8.创建时间 |  | 创建时间为该日志新建日期 |  | | 9.时间 |  | 创建该行动历史的时间 | 默认为当前时间 | | 10.执行人 |  | 执行人可分为：公司的员工或者部门，或者是用户组，以及其他的项目组 | 复选框，可选择多个的 | | 11.行动描述 |  | 创建用户对整个行动安排做一个规划 |  | | 12.优先 |  | 优先分为三个级别：高，中，低 | 单选框，可以任意选择 | | 13.类型 |  | 类型分别为：电话，上门，来访接待，会议，培训，商务餐饮，外出活动，其他 |  | | |
| **输出** | 修改成功之后跳转到查询的界面 | |
| **基本事件流** | 用户点击“日程任务”页面  1)编辑功能:  a）点击“编辑”项进入“详细数据”界面  b）修改上对话窗体中的信息（主题、联系人，优先，完成期限，时间，类型，创建日期，创建人， 执行人，行动描述等）后，点击保存。  d）修改信息完成后，点击保存即完成  e）最后跳到行动历史的主界面 | |
| **后置条件** | 修改日志成功之后会把新的日志放到工作台的日志模块里面 | |
|  |  | |

### CRM2.1.3添加和删除待办任务用例

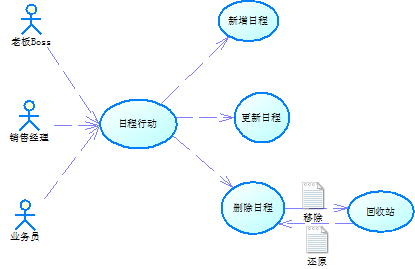


|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 添加和删除待办任务用例 | |
| **用例编号** | CRM2.1.3 | |
| **用例作用域** | 日志，待办任务，行动历史界面 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 业务员 | 关联 |
| 销售经理 | 关联 |
| 老板 | 关联 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 工作台点击 用户点击新建待办任务 y必填 n 可填 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 待办任务 |  | 管理待办理任务，可以被完成和结束，能够自动传递给公司内的执行人，支持多人任务，结束后不在工作台提醒 | 关联CRM1.1  根据月，周进行查询  根据客户进行查询  分类：日程，待办任务(执行中，  完成，取消)行动历史  根据年月进行查询  分页查询显示信息 | | 2.行动描述 | Y | 说明待办的任务的具体信息 | 必须要填写 | | 3.客户 |  | 该日程对应的客户 | 关联CRM3.1  关联时没有该用户，可以即时添加，  可以调用客户模块的查询页面查询 | | 8.时间 |  | 当前创建该待办任务的时间 | 默认为当前时间 | | 9.执行人 |  | 执行人可分为：公司的员工或者部门，或者是用户组，以及其他的项目组 | 复选框，可选择多个的 | | |
| **输出** | 添加成功之后录入到对应的日期框里面  显示客户，行动描述 | |
| **基本事件流** | 用户点击“日程任务”页面  1)点击添加待办任务的按钮:  a）点击“新建”项进入“详细数据”界面  b）添加上对话窗体中的信息（客户、行动描述，日期， 执行人等）后，点击保存。  d）添加信息完成后，保存到对应的日期框内    用户到工作台：  1)删除功能：  a)点击“行动内容”  b)弹出一个对话框  c)选择完成程度中的完成，点击确定  d)该条记录会移除到系统设置的回收站里面；  e)如果对移除的记录还有价值意义，还可以对它进行还原操作； | |

### CRM2.1.4 修改待办任务用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改待办任务用例 | |
| **用例编号** | CRM2.1.4 | |
| **用例作用域** | 日志，待办任务，行动历史界面 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 业务员 | 关联 |
| 销售经理 | 关联 |
| 老板 | 关联 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 工作台点击 用户点击新建机会 y必填 n 可填 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 待办任务 |  | 管理待办理任务，可以被完成和结束，能够自动传递给公司内的执行人，支持多人任务，结束后不在工作台提醒 | 关联CRM1.1  根据月，周进行查询  根据客户进行查询  分类：日程，待办任务(执行中，  完成，取消)行动历史  根据年月进行查询  分页查询显示信息 | | 2.行动描述 | Y | 说明待办的任务的具体信息 | 必须要填写 | | 3.客户 |  | 该日程对应的客户 | 关联CRM3.1  关联时没有该用户，可以即时添加，  可以调用客户模块的查询页面查询 | | 8.时间 |  | 当前创建该待办任务的时间 | 默认为当前时间 | | 9.执行人 |  | 执行人可分为：公司的员工或者部门，或者是用户组，以及其他的项目组 | 复选框，可选择多个的 | | |
| **输出** | 添加成功之后录入到对应的日期框里面  显示客户，行动描述 | |
| **基本事件流** | 用户点击“日程任务”页面  1)点击编辑待办任务的按钮:  a）点击“编辑”进入“详细数据”界面  b）查询出该对应的信息（客户、行动描述，日期， 执行人等）后，  c) 修改执行人或者行动描述，点击保存。  d）修改信息完成后，保存到对应的日期框内  e) 工作台提醒有一条记录被修改过 | |

### CRM2.1.5添加和删除日程用例



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 添加和删除日程用例 | |
| **用例编号** | CRM2.1.5 | |
| **用例作用域** | 日志，待办任务，行动历史界面 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 业务员 | 关联 |
| 销售经理 | 关联 |
| 老板 | 关联 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 工作台点击 用户点击新建机会 y必填 n 可填 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 日程 |  | 管理未来日程，用于建立自己的时间表，过期不在工作台提醒 | 关联CRM1.1  根据月，周进行查询  根据客户进行查询  分类：日程，待办任务(执行中，  完成，取消)行动历史  根据年月进行查询  分页查询显示信息 | | 2.行动描述 | Y | 说明待办的任务的具体信息 | 必须要填写 | | 3.客户 |  | 该日程对应的客户 | 关联CRM3.1  关联时没有该用户，可以即时添加，  可以调用客户模块的查询页面查询 | | 8.时间 |  | 当前创建该的时间 | 默认当前时间 | | 9.执行人 |  | 执行人可分为：公司的员工或者部门，或者是用户组，以及其他的项目组 | 复选框，可选择多个的 | | |
| **输出** | 添加成功之后录入到对应的日期框里面  显示客户，行动描述 | |
| **基本事件流** | 用户点击“日程任务”页面  1)点击添加日程的按钮:  a）点击“新建”项进入“详细数据”界面  b）添加上对话窗体中的信息（客户、行动描述，日期， 执行人等）后，点击保存。  d）添加信息完成后，保存到对应的日期框内  e）在工作台提醒当天和一周要行动的任务  f)过期的日程，在工作台会提醒已过期的日程，要求删除该记录    用户到工作台：  1)删除功能：  a)点击“行动内容”  b)弹出一个对话框  c)选择完成程度中的完成，点击确定  d)该条记录会移除到系统设置的回收站里面；  e)如果对移除的记录还有价值意义，还可以对它进行还原操作；  f)删除之后要提醒，该记录已删除 | |

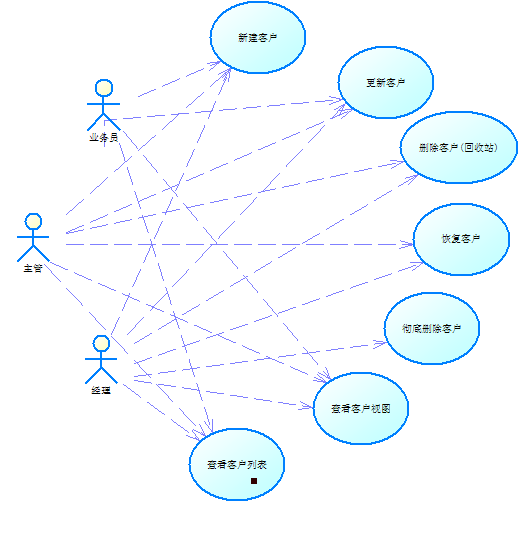
### CRM2.1.6修改日程用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改日程用例 | |
| **用例编号** | CRM2.1.6 | |
| **用例作用域** | 日志，待办任务，行动历史界面 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 老板  销售经理  业务员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 业务员 | 关联 |
| 销售经理 | 关联 |
| 老板 | 关联 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 工作台点击 用户点击新建机会 y必填 n 可填 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 待办任务 |  | 管理待办理任务，可以被完成和结束，能够自动传递给公司内的执行人，支持多人任务，结束后不在工作台提醒 | 关联CRM1.1  根据月，周进行查询  根据客户进行查询  分类：日程，待办任务(执行中，  完成，取消)行动历史  根据年月进行查询  分页查询显示信息 | | 2.行动描述 | Y | 说明待办的任务的具体信息 | 必须要填写 | | 3.客户 |  | 该日程对应的客户 | 关联CRM3.1  关联时没有该用户，可以即时添加，  可以调用客户模块的查询页面查询 | | 8.时间 |  | 当前创建该日志的时间 | 默认为当前时间 | | 9.执行人 |  | 执行人可分为：公司的员工或者部门，或者是用户组，以及其他的项目组 | 复选框，可选择多个的 | | |
| **输出** | 修改成功之后录入到对应的日期框里面  显示客户，行动描述 | |
| **基本事件流** | 用户点击“日程任务”页面  1)到工作台，点击日程主题的链接:  a）点击“日程主题”进入“详细数据”界面  b）查询出该对应的信息（客户、行动描述，日期， 执行人等）后，  c) 修改执行人或者行动描述，点击保存。  d）修改信息完成后，保存到对应的日期框内  e) 工作台提醒有一条记录被修改过 | |

## CRM3.1客户

### CRM3.01企业客户

#### CRM3.01客户用例图：



#### CRM3.01.01 新建企业客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 新建企业客户 | |
| **用例编号** | CRM3.01.01 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在工作台点击新建企业客户、在客户列表页面新建客户、在关怀关联页面（比如销售机会等）页面点击新建客户 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 客户名称 | Y | 客户公司的全称 | 可做为链接用，显示客户视图，同一所有者客户名称不可以相同 | | 2.客户所有人 | Y | 该客户的跟踪人 | 用户，如果用户是业务员则不可输入，不可修改。如果是主管或者老板则是自己也可以分配给下属，将客户转移给下属 | | 3.热点客户 | Y | 是否热点客户 | 选择项，默认为空，交往密切的客户为热点客户 | | 4.热度 | N | 与客户密切程度 | 选择项，选择项分为低中高，只能选其一 | | 5.热点分类 | N | 客户热点区分 | 选择项，默认为空。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 6.热点说明 | N | 描述 | 对客户热点情况的描述、补充 | | 7.助记简称 | Y | 帮助用户简单识别客户公司的标记 | 可做为链接用，显示客户明细，在工作台可以显示客户热点。同一所有者简称不可以相同，可以与客户公司全称一样， | | 8.编号 | N | 助记编号 | 系统得出，不可输入，不可修改，所有者编号不可以相同。 可以用于快捷查询 | | 9.种类 | Y | 客户种类，价值等级、合作程度、双方关系等 | 选择项。关联系统设置：客户-客户种类CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 10.关系等级 | N | 与客户的人际关系程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-关系等级CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 11.来源 | N | 通过什么渠道与客户认识 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-客户来源CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 12.价值评估 | N | 该客户可能给公司带来的的价值程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-价值评估CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 13.信用等级 | N | 客户的诚信、商业道德程度等 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-信用等级CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 14.行业 | N | 客户经营业务的领域是什么 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-行业CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 15.人员规模 | N | 公司规模大小、职员多少 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-人员规模CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 16.阶段 | N | 用户与客户业务处的阶段，售前、售中、售后和其他等。 | 选择项，默认不为空，默认为售前跟踪。关联系统设置：客户-客户阶段CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 17.标签 | N |  | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-标签分类CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 18.上级客户 | N | 客户的上一级客户 | 关联企业客户CRM3.01.04,查询所有客户，如果有则选择，如果没有可以手动填。没有外键关系，只引用客户名称，即公司名称 | | 19.公司简介 | N | 客户公司的简单介绍 | 用户根据对客户公司的了解，手动填写 | | 20.国家或地区 | N | 客户公司所在国家或者地区 | 选择项，默认空。客户公司所在国家及其所在洲。 | | 21.邮编 | N | 客户公司所在地域的邮编 | 用户手动填写 | | 22.省份 | N | 客户公司所在省份 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入。可为空 | | 23.城市 | N | 客户公司所在城市 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据省份联动。可为空 | | 24.区县 | N | 客户公司所在区县 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据城市联动。可为空 | | 25.电话 | N | 客户公司电话 | 客户公司的总机，客服，部门，高层主管，业务负责人，老板，联系人等等的电话，由用户手动填写 | | 26.传真 | N | 客户传真 | 客户公司，或部门，或个人的传真，用户手动填写 | | 27.网址 | N | 客户公司网站主页 | 带有http://的客户公司主页，用户手动填写， | | 28.地址 | N | 客户公司的详细地址 | 客户公司的详细地址，由用户手动填写， | | 29.备注 | N | 本次客户创建的一些备注 | 由用户手动填写， | | 30.创建日期 | Y | 本次客户记录的创建日期 | 默认系统日期，创建提交时得出，不可输入，不可修改 | | 31.更新日期 | N | 客户信息更新的日期记录 | 系统得出，不可输入，新建时为空，信息第一次更新时给出。 | | 32.信息状态 | Y | 信息的当前状态，是否有效 | 系统给出，新建时默认为有效，不需要输入，当用户删除的时候信息改变为失效状态，用户恢复的时候信息状态更改为有效 | | 33.预付款 | N | 客户预付的钱 | 客户预付的、多付的款项，可以用来抵应付款。 | | |
| **输出** | 提示用户必填项  日志记录 | |
| **基本事件流** | 1. 用户点击新建企业客户，页面跳转至客户新建页面。 2. 系统自动带出默认项。如：客户所有人为当前用户，编号由系统给出，客户种类为潜在，阶段为售前跟踪、创建日期为当天日期，更新日期为当天日期。 3. 用户填写客户信息，信息可分为基本信息块，联系方式块，备注块和其他等部分。其中，可以通过选择项输入的有：是否热点、客户热度、热点分类，价值评估、信用等级、种类、关系等级、来源、行业、人员规模、阶段、标签，国家或地区、城市、区县。需要用户手动填写的有：热点说明，助记简称、上级客户、公司简介，邮编、省份、城市、区县、电话、传真、网址、地址。需要跳转页面查询的有：上级客户，页面跳转至客户查询页面，选择客户，返回客户名称。 4. 用户点击保存，或者用户点击“保存并新建联系人”页面跳转至新建联系人页面。 | |
| **备选流** | 3.a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 新增客户信息成功，可以新建客户的其他业务，比如：联系人、销售机会、订单等等。 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM3.01.02 修改企业客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改企业客户CRM | |
| **用例编号** | CRM3.01.02 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，修改。 |
| 销售主管 | 处理，修改，分配，共享转移。 |
|  | BOSS | 处理，修改，分配，共享转移。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图页面、客户列表页面点击”编辑” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 客户名称 | Y | 客户公司的全称 | 可做为链接用，显示客户视图，同一所有者客户名称不可以相同 | | 2.客户所有人 | Y | 该客户的跟踪人 | 用户，如果用户是业务员则不可输入，不可修改。如果是主管或者老板则是自己也可以分配给下属，将客户转移给下属 | | 3.热点客户 | Y | 是否热点客户 | 选择项，默认为空，交往密切的客户为热点客户 | | 4.热度 | N | 与客户密切程度 | 选择项，选择项分为低中高，只能选其一 | | 5.热点分类 | N | 客户热点区分 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 6.热点说明 | N | 描述 | 对客户热点情况的描述、补充 | | 7.助记简称 | Y | 帮助用户简单识别客户公司的标记 | 可做为链接用，显示客户明细，在工作台可以显示客户热点。同一所有者简称不可以相同，可以与客户公司全称一样， | | 8.编号 | N | 助记编号 | 系统得出，不可输入，不可修改，所有者编号不可以相同。可以用于快捷查询 | | 9.种类 | Y | 客户种类，价值等级、合作程度、双方关系等 | 选择项。关联系统设置：客户-客户种类CRM10.，可以由老板自定义种类。 | | 10.关系等级 | N | 与客户的人际关系程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-关系等级CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 11.来源 | N | 通过什么渠道与客户认识 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-客户来源CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 12.价值评估 | N | 该客户可能给公司带来的的价值程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-价值评估CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 13.信用等级 | N | 客户的诚信、商业道德程度等 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-信用等级CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 14.行业 | N | 客户经营业务的领域是什么 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-行业CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 15.人员规模 | N | 公司规模大小、职员多少 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-人员规模CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 16.阶段 | N | 用户与客户业务处的阶段，售前、售中、售后和其他等。 | 选择项，默认不为空，默认为售前跟踪。关联系统设置：客户-客户阶段CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 17.标签 | N |  | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-标签分类CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 18.上级客户 | N | 客户的上一级客户 | 关联企业客户CRM3.01.04,查询所有客户，如果有则选择，如果没有可以手动填。没有外键关系，只引用客户名称，即公司名称 | | 19.公司简介 | N | 客户公司的简单介绍 | 用户根据对客户公司的了解，手动填写 | | 20.国家或地区 | N | 客户公司所在国家或者地区 | 选择项，默认空。客户公司所在国家及其所在洲。 | | 21.邮编 | N | 客户公司所在地域的邮编 | 用户手动填写 | | 22.省份 | N | 客户公司所在省份 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入。可为空 | | 23.城市 | N | 客户公司所在城市 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据省份联动。可为空 | | 24.区县 | N | 客户公司所在区县 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据城市联动。可为空 | | 25.电话 | N | 客户公司电话 | 客户公司的总机，客服，部门，高层主管，业务负责人，老板，联系人等等的电话，由用户手动填写 | | 26.传真 | N | 客户传真 | 客户公司，或部门，或个人的传真，用户手动填写 | | 27.网址 | N | 客户公司网站主页 | 带有http://的客户公司主页，用户手动填写， | | 28.地址 | N | 客户公司的详细地址 | 客户公司的详细地址，由用户手动填写， | | 29.备注 | N | 本次客户创建的一些备注 | 由用户手动填写， | | 30.创建日期 | Y | 本次客户记录的创建日期 | 默认系统日期，创建提交时得出，不可输入，不可修改 | | 31.更新日期 | N | 客户信息更新的日期记录 | 系统得出，不可输入，信息第一次更新时给出。 | | 32.信息状态 | Y | 信息的当前状态，是否有效 | 系统给出，新建时默认为有效，不需要输入，当用户删除的时候信息改变为失效状态，用户恢复的时候信息状态更改为有效 | | 33.预付款 | N | 客户预付的钱 | 客户预付的、多付的款项，可以用来抵应付款。 | |  |  |  |  | | |
| **输出** | 提示用户必填项  日志记录 | |
| **基本事件流** | 销售业务员、销售主管、老板：   1. 用户在客户明细页面或客户视图点击“编辑”。 2. 用户在客户视图页面、在客户列表页面点击“编辑”，页面跳转至客户视图页面。 3. 系统先执行CRM3.03,给出客户信息当前各项数据，并且客户信息中多个数据项为可输入状态 4. 用户重新填写客户信息，对想要修改的信息输入新的信息。此时，客户所有者不可输入修改，编号项也不可修改。 5. 用户提交。 6. 热点修改，用户在工作台点击客户助记简称弹出窗口,可以对热点客户在低热、中热、高热三项中修改选择其一，也可以取消热点，还可以编辑热点说明   销售主管、老板：   1. 客户共享、转移，更改所有者。将客户共享、转移给自己的下属和自己，客户的所有者会更改。 2. 支持批量共享与转移 | |
| **备选流** | 3 a.填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空  4 a.可以定义某一种类的达标条件，如果客户达到该条件则提示用户，该客户可以升级为下一级，比如：客户种类项，潜在升级为普通或VIP；热点分类项新合作更改为新客户，新客户更改为老客户等等。  1 a.共享，数据的所有者为自己和共享人；转移：客户所有人更改为被转移对象。 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 修改客户信息成功，可以通过检索的方式可以验证。 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的客户信息进行修改 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM3.01.03 删除企业客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除企业客户 | |
| **用例编号** | CRM3.01.03 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售主管 | 处理，删除。 |
|  | 老板 | 处理，删除。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 主管、老板在客户视图页面，客户列表点击”删除”。 | |
| **输入** | 信息状态，ID | |
| **输出** | 信息状态 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在客户视图页面、在客户列表页面点击“删除”， 2. “删除”变为“确定”。 3. 用户点击确定 4. 该客户信息进入回收站，信息状态更改为“无效”，详细请关联CRM10. 5. 老板可以在回收站点击“彻底删除”将彻底删除数据，以及客户关联数据。详细请关联CRM10. 6. 支持批量删除。选择多项信息，点击“批量删除” | |
| **备选流** | 1. 主管、老板都可以在回收站点击“恢复”，将信息状态更改为“有效”，数据恢复为有效可用状态。详细关联CRM10. | |
| **异常处理** | 1. 如果客户下的其他模块信息已经生效，则该客户不可以被删除。比如与客户关联的销售机会已经审批，客户已汇款等等情况下，客户信息是不可以被删除的。 | |
| **后置条件** | 1. 普通删除客户信息成功，可以通过检索的方式可以验证，也可以在回收站中查看是否存在。 2. 在回收站被彻底删除的数据无法恢复，应提示其慎重操作。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中只有主管和老板才能对数据进入删除，而且是逻辑删除。 2. 只有老板才可以在回收站中彻底删除数据。 | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM3.02：个人客户

#### CRM3.02.01新建个人客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 新建个人客户 | |
| **用例编号** | CRM3.02.01 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在工作台新建客户、在客户管理页面新建客户、在销售机会页面新建客户 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 姓名 | Y | 客户的姓名 | 可做为链接用，显示客户视图，同一所有者客户姓名可以相同 | | 助记简称 | Y | 助记识标 | 可以由由系统得出，姓名+移动电话，也可以手输 | | 2.移动电话 | N | 客户的电话 | 客户的手机号码 | | 3.客户所有人 | Y | 该客户的跟踪人 | 用户，如果用户是业务员则不可输入，不可修改。如果是主管或者老板则是自己也可以分配给下属，将客户转移给下属 | | 4.热点客户 | Y | 是否热点客户 | 选择项，默认为空，交往密切的客户为热点客户 | | 5.热度 | N | 与客户密切程度 | 选择项，选择项分为低中高，只能选其一 | | 6.热点分类 | N | 客户热点区分 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 7.热点说明 | N | 描述 | 对客户热点情况的描述、补充 | | 8.性别 | N | 客户性别 | 选择项，默认为空。选项：男、女。 | | 9.编号 | N | 助记编号 | 系统得出，不可输入，不可修改，所有者编号不可以相同。可以用于快捷查询 | | 10.上级客户 | N | 客户的上一级客户 | 关联企业客户CRM3.01.04,查询所有客户，如果有则选择，如果没有可以手动填。没有外键关系，只引用客户名称，即公司名称 | | 11.种类 | Y | 客户种类，价值等级、合作程度、双方关系等 | 选择项。关联系统设置：客户-客户种类CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 12.行业 | N | 客户经营业务的领域是什么 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-行业CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 13.阶段 | N | 用户与客户业务处的阶段，售前、售中、售后和其他等。 | 选择项，默认不为空，默认为售前跟踪。关联系统设置：客户-客户阶段CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 14.标签 | N |  | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-标签分类CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 15.工作电话 | N | 客户的工作电话 |  | | 16.邮件地址 | N | 客户的工作电话 |  | | 17.家庭电话 | N | 客户的家庭电话 | 客户家里的电话 | | 18.MSN(QQ) | N | 客户的MSN(QQ) | 客户网上快捷联系方式，QQ/MSN等 | | 19.传真 | N | 客户传真 | 客户公司，或部门，或个人的传真，用户手动填写 | | 20.个人邮编 | N | 客户居住地的邮编 | 用户手动填写 | | 21.家庭住址 | N | 客户的个人家庭住址 | 客户个人的家庭详细地址，由用户手动填写， | | 22.国家或地区 | N | 客户所在国家或者地区 | 选择项，默认空。客户所在国家及其所在洲。 | | 23.公司邮编 | N | 客户公司所在地域的邮编 | 用户手动填写 | | 24.省份 | N | 客户公司所在省份 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入。可为空 | | 25.城市 | N | 客户公司所在城市 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据省份联动。可为空 | | 26.区县 | N | 客户公司所在区县 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据城市联动。可为空 | | 27.公司/部门 | N | 客户所在公司或部门名称 |  | |  |  |  |  | | 28.负责业务 | N | 客户负责的业务 |  | | 29.称谓 | N | 客户的职位 |  | | 30.职务 | N | 客户的职务 |  | | 31.单位地址 | N | 客户公司的详细地址 | 客户公司的详细地址，由用户手动填写， | | 32.个人网址 | N | 客户公司网站主页 | 带有http://的客户公司主页，用户手动填写， | | 33.生日 | N | 客户的生日 | 有身份证则根据身份证取得，也可以手动输入 | | 34.爱好 | N | 客户的爱好 |  | | 35.来源 | N | 通过什么渠道与客户认识 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-客户来源CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 36.关系等级 | N | 与客户的人际关系程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-关系等级CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 37.价值评估 | N | 该客户可能给公司带来的的价值程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-价值评估CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 38.信用等级 | N | 客户的诚信、商业道德程度等 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-信用等级CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 39.备注 | N | 本次客户创建的一些备注 | 由用户手动填写， | | 40.创建日期 | Y | 本次客户记录的创建日期 | 默认系统日期，创建提交时得出，不可输入，不可修改 | | 41.更新日期 | N | 客户信息更新的日期记录 | 系统得出，不可输入，新建时为空。信息第一次更新时给出。 | | 42.信息状态 | Y | 信息的当前状态，是否有效 | 系统给出，新建时默认为有效，不需要输入，当用户删除的时候信息改变为失效状态，用户恢复的时候信息状态更改为有效 | | 33.预付款 | N | 客户预付的钱 | 客户预付的、多付的款项，可以用来抵应付款。 | | |
| **输出** | 提示用户必填项 | |
| **基本事件流** | 1. 用户点击新建个人客户，页面跳转至客户新建页面。 2. 系统自动带出默认项。如：客户所有人为当前用户，编号由系统给出，客户种类为潜在，阶段为售前跟踪、创建日期为当天日期。 3. 用户填写客户信息，信息可分为基本信息块，联系方式块，所在公司或单位块，纪念日和爱好块，商务信息块，备注块和其他等部分。其中，可以通过选择项输入的有：是否热点、客户热度、热点分类，价值评估、信用等级、种类、关系等级、来源、行业、人员规模、阶段、标签，国家或地区、城市、区县。需要用户手动填写的有：热点说明，助记简称、上级客户、公司简介，邮编、省份、城市、区县、电话、传真、网址、地址。需要跳转页面查询的有：上级客户，页面跳转至客户查询页面，选择客户，返回客户名称。 4. 用户提交 | |
| **备选流** | 3.a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 新增客户信息成功，可以新建客户的其他业务，比如：联系人、销售机会、订单等等。 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM3.02.02修改个人客户

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改企业客户CRM | |
| **用例编号** | CRM3.02.02 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，修改。 |
| 销售主管 | 处理，修改，分配，共享转移。 |
|  | BOSS | 处理，修改，分配，共享转移。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图页面、客户列表页面点击”编辑” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1. 姓名 | Y | 客户的姓名 | 可做为链接用，显示客户视图，同一所有者客户姓名可以相同 | | 2.移动电话 | N | 客户的电话 | 客户的手机号码 | | 3.客户所有人 | Y | 该客户的跟踪人 | 用户，如果用户是业务员则不可输入，不可修改。如果是主管或者老板则是自己也可以分配给下属，将客户转移给下属 | | 4.热点客户 | Y | 是否热点客户 | 选择项，默认为空，交往密切的客户为热点客户 | | 5.热度 | N | 与客户密切程度 | 选择项，选择项分为低中高，只能选其一 | | 6.热点分类 | N | 客户热点区分 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 7.热点说明 | N | 描述 | 对客户热点情况的描述、补充 | | 8.性别 | N | 客户性别 | 选择项，默认为空。选项：男、女。 | | 9.编号 | N | 助记编号 | 系统得出，不可输入，不可修改，所有者编号不可以相同。可以用于快捷查询 | | 10.上级客户 | N | 客户的上一级客户 | 关联企业客户CRM3.01.04,查询所有客户，如果有则选择，如果没有可以手动填。没有外键关系，只引用客户名称，即公司名称 | | 11.种类 | Y | 客户种类，价值等级、合作程度、双方关系等 | 选择项。关联系统设置：客户-客户种类CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 12.行业 | N | 客户经营业务的领域是什么 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-行业CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 13.阶段 | N | 用户与客户业务处的阶段，售前、售中、售后和其他等。 | 选择项，默认不为空，默认为售前跟踪。关联系统设置：客户-客户阶段CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 14.标签 | N |  | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-标签分类CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 15.工作电话 | N | 客户的工作电话 |  | | 16.邮件地址 | N | 客户的工作电话 |  | | 17.家庭电话 | N | 客户的家庭电话 | 客户家里的电话 | | 18.MSN(QQ) | N | 客户的MSN(QQ) | 客户网上快捷联系方式，QQ/MSN等 | | 19.传真 | N | 客户传真 | 客户公司，或部门，或个人的传真，用户手动填写 | | 20.个人邮编 | N | 客户居住地的邮编 | 用户手动填写 | | 21.家庭住址 | N | 客户的个人家庭住址 | 客户个人的家庭详细地址，由用户手动填写， | | 22.国家或地区 | N | 客户所在国家或者地区 | 选择项，默认空。客户所在国家及其所在洲。 | | 23.公司邮编 | N | 客户公司所在地域的邮编 | 用户手动填写 | | 24.省份 | N | 客户公司所在省份 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入。可为空 | | 25.城市 | N | 客户公司所在城市 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据省份联动。可为空 | | 26.区县 | N | 客户公司所在区县 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据城市联动。可为空 | | 27.公司/部门 | N | 客户所在公司或部门名称 |  | | 28.负责业务 | N | 客户负责的业务 |  | | 29.称谓 | N | 客户的职位 |  | | 30.职务 | N | 客户的职务 |  | | 31.单位地址 | N | 客户公司的详细地址 | 客户公司的详细地址，由用户手动填写， | | 32.个人网址 | N | 客户公司网站主页 | 带有http://的客户公司主页，用户手动填写， | | 33.生日 | N | 客户的生日 | 有身份证则根据身份证取得，也可以手动输入 | | 34.爱好 | N | 客户的爱好 |  | | 35.来源 | N | 通过什么渠道与客户认识 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-客户来源CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 36.关系等级 | N | 与客户的人际关系程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-关系等级CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 37.价值评估 | N | 该客户可能给公司带来的的价值程度 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-价值评估CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 38.信用等级 | N | 客户的诚信、商业道德程度等 | 选择项，可为空。关联系统设置：客户-信用等级CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 39.备注 | N | 本次客户创建的一些备注 | 由用户手动填写， | | 40.创建日期 | Y | 本次客户记录的创建日期 | 默认系统日期，创建提交时得出，不可输入，不可修改 | | 41.更新日期 | N | 客户信息更新的日期记录 | 系统得出，不可输入，信息第一次更新时给出。 | | 33.预付款 | N | 客户预付的钱 | 客户预付的、多付的款项，可以用来抵应付款。由系统修改。 | | 1.ID |  | 表主键 |  | | |
| **输出** | 提示用户必填项 | |
| **基本事件流** | 销售业务员、销售主管、老板：   1. 用户在客户明细页面或客户视图点击“编辑”。 2. 用户在客户视图页面、在客户列表页面点击“编辑”，页面跳转至客户视图页面。 3. 系统先执行CRM3.03,给出客户信息当前各项数据，并且客户信息中多个数据项为可输入状态 4. 用户重新填写客户信息，对想要修改的信息输入新的信息。此时，客户所有者不可输入修改，编号项也不可修改。 5. 用户提交。 6. 热点修改，用户在工作台点击客户助记简称弹出窗口,可以对热点客户在低热、中热、高热三项中修改选择其一，也可以取消热点，还可以编辑热点说明   销售主管、老板：   1. 客户共享、转移，更改所有者。将客户共享、转移给自己的下属和自己，客户的所有者会更改。 | |
| **备选流** | 3 a.填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空  1 a.共享，数据的所有者为自己和共享人；转移：客户所有人更改为被转移对象。 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 修改客户信息成功，可以通过检索的方式可以验证。 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的客户信息进行修改 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM3.02.03删除个人客户

同删除企业客户，详细请关联CRM3.01.03

### CRM3.03查询企业客户视图

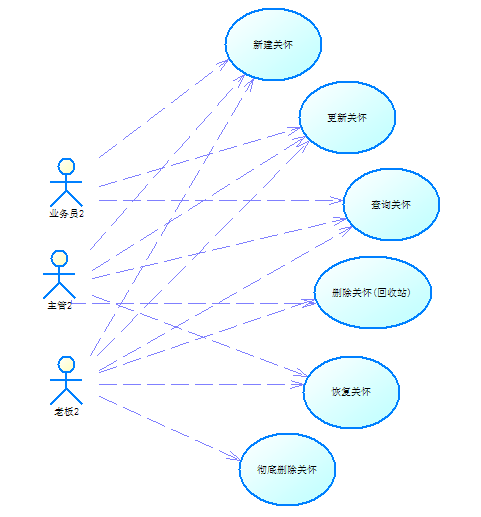
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询企业客户明细 | |
| **用例编号** | CRM3.01.04 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联，查询 |
| 销售业务员 | 处理，查询。 |
| 销售主管 | 处理，查询。 |
|  | BOSS | 处理，查询。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在工作台、客户列表点击“客户视图”，也可以在其他客户相关页面点击客户名称或者助记简称， | |
| **输入** |  | |
| **输出** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输出项 | 必填 | 描述 | 备注 | |  |  |  |  |  1. 客户明细页面只显示客户的各项基本信息 2. 客户视图出了显示客户的各项基本信息以外，还显示与客户关联的其他模块的重要信息。 3. 联系人 4. 根据性别不同显示不同的小图标， 5. 由联系人姓名、职位、联系人分类组合成的联系人标题，点击可以查看联系人详细信息，详细请关联CRM4.04 6. 联系人电话、手机、E-mail、旺旺等联系方式 7. 纪念日，点击可以查看与联系人有关的纪念日 8. 日程： 9. 日程主题，点击可以查看日程明细 10. 日期、任务状态 11. 待办任务： 12. 任务主题，点击可以查看任务明细； 13. 根据任务发布人不同显示不同的图标、日期、任务状态等信息。 14. 行动历史记录： 15. 编号ID、记录主题、状态、日期、执行人 16. 任务或日程主题，点击可以查看任务或日程明细， 17. 和联系人，点击可以查看该联系人明细 18. 销售机会： 19. 机会主题，点击可以查看机会明细 20. 日期、阶段、状态 21. 报价单(历史报价)： 22. 日期，点击可以查看该日期的报价记录 23. 报价金额 24. 销售机会，点击可以查看对应的销售机会明细 25. 点击编辑明细，可以更新报价记录。 26. 点击转成订单，可以根据报价单生成订单 27. 合同/订单： 28. 订单主题，点击可以查看订单信息， 29. 日期、总金额、回款金额、状态 30. 发货单/ 订单发货明细： 31. 日期，点击可以查看该日期的发货明细， 32. 订单，点击可以查看订单明细， 33. 状态 34. 回款计划： 35. 金额，点击可以查看计划信息， 36. 订单，点击可以查看订单明细， 37. 日期、根据状态不同显示不同的小图标 38. 开票记录： 39. 记录主题和金额，点击可以查看记录明细， 40. 日期 41. 订单，点击可以查看订单明细 42. 点击回款计划，可以查看回款计划， 43. 点击回款，可以查看回款记录， 44. 回款记录： 45. 金额，点击查看记录明细， 46. 订单，点击查看订单明细 47. 期次、日期 48. 点击开票，新建一条开票记录 49. 客户服务： 50. 服务主题，点击查看明细 51. 日期、类型 52. 客户投诉： 53. 投诉主题，点击查看明细 54. 根据状态不同显示不同的小图标、日期、 55. 客户关怀： 56. 关怀主题，点击查看明细 57. 联系人，点击查看联系人明细 58. 客户，点击查看客户视图 59. 日期 60. 记事本： 61. 记事主题，点击查看明细 62. 日期 63. 如果是回收站的收据，提示：本数据已经被删除到回收站。 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在客户关联页面，比如：销售机会、订单、回款、客户服务、联系人等等，点击客户助记简称，页面跳转至客户详细页面，只显示客户基本信息。 2. 用户在工作台，在客户列表，回收站等，可以在客户关联页面，比如：销售机会、订单、回款、客户服务、联系人等等，点击客户名称、客户视图，页面跳转至客户视图，显示客户基本信息和与客户相关联的所有模块的重要信息。 3. 客户视图可以新建其他信息，比如：联系人、日程、代办任务、行动历史记录、销售机会、报价单、合同、订单、回款计划、汇款记录、开票记录、客户服务、客户投诉、客户关怀、记事本等等，详细请关联其他。 | |
| **备选流** | 1a.点击上下级客户的助记简称可以应打开客户视图 | |
| **异常处理** | 2 a.如果客户关联模块没有数据，该模块为空，但该模块仍存在。 | |
| **后置条件** | 查询客户信息明细成功，可以修改客户基本信息、删除到回收站、恢复数据、彻底删除。客户视图可以看到该客户关联的信息，可新建客户关联信息，可以点击查看客户关联信息明细 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中销售业务只能对自己的客户信息进行查询， 2. 用户查询出来的信息的状态是“有效”的 | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM3.04查询企业客户列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询企业客户列表 | |
| **用例编号** | CRM3.01.04 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，查询。 |
| 销售主管 | 处理，查询。 |
|  | BOSS | 处理，查询。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在主页点击客户列表，用户在页面头部快速查询客户 | |
| **输入** | 快速查询：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.客户种类 |  | 各种客户种类 | 列出所有种类，直接点击某项，查看满足该条件的客户 | | 2.阶段 |  | 客户所在阶段 | 列出所有种类，直接点击某项，查看满足该条件的客户 | | 3.热点客户 |  | 是否热点客户 | 直接点击此项，查看是热点的客户 | | 4.未跟踪用户 |  | 没有正在跟踪的客户 | 多日没有日程/代办任务/行动历史的客户，可分为7日、15日、30日、60日、100日未跟踪等。直接点击某项，查看满足该条件的客户 | | 5.未更新客户 |  | 信息没有跟新的客户 | 客户信息多日没有跟新的客户，可分为7日、15日、30日、60日未更新和无更新等等。直接点击某项，查看满足该条件的客户 | | 6.无联系人客户 |  | 没有联系人的 客户 | 直接点击此项，查看没有联系人的客户 | | 7.客户名称/助记简称 |  | 以客户名称和助记简称为条件， | 支持模糊查询，支持拼音首字母查询，需输入 | | 8.客户编号 |  | 以客户编号为条件， | 支持模糊查询， 需输入 | | 9.标签 |  | 以标签为条件， | 条件可选择，可以全部标签作为条件，也可以是任一一项，需输入 | | 10.全部数据 |  | 没有条件 | 直接点击此项，查询所有的客户 |   高级查询：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 0.ID |  | 表主键 |  | | 1.客户名称 |  | 客户公司的全称 |  | | 2.客户所有人 |  | 客户的跟踪人 |  | | 3.热点客户 |  | 是否热点客户 |  | | 4.热度 |  | 与客户密切程度 | 选择项。选择项分为低中高，只能选其一 | | 5.热点分类 |  | 客户热点区分 | 选择项。 | | 6.热点说明 |  | 描述 | 对客户热点情况的描述、补充 | | 7.助记简称 |  | 帮助用户简单识别客户公司的标记 | 帮助记忆简单识别，同一所有者简称不可以相同，可以与客户公司全称一样， | | 8.编号 |  | 助记编号 | 系统得出，不可手写，所有者编号不可以相同， | | 9.种类 |  | 客户种类，价值等级、合作程度、双方关系等 | 选择项，默认不为空。关联系统设置：客户-客户种类CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 10.关系等级 |  | 与客户的人际关系程度 | 选择项，默认空。关联系统设置：客户-关系等级CRM10.，可以由老板自定义种类 | | 11.来源 |  | 通过什么渠道与客户认识 | 选择项，默认空。关联系统设置：客户-客户来源CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 12.价值评估 |  | 该客户可能给公司带来的的价值程度 | 选择项，默认空。关联系统设置：客户-价值评估CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 13.信用等级 |  | 客户的诚信、商业道德程度等 | 选择项，默认空。关联系统设置：客户-信用等级CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 14.行业 |  | 客户经营业务的领域是什么 | 选择项，默认空。关联系统设置：客户-行业CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 15.人员规模 |  | 公司规模大小、职员多少 | 选择项，默认空。关联系统设置：客户-人员规模CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 16.阶段 |  | 用户与客户业务处的阶段，售前、售中、售后和其他等。 | 选择项，默认不为空，默认为售前跟踪。关联系统设置：客户-客户阶段CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 17.标签 |  |  | 选择项，默认空。关联系统设置：客户-标签分类CRM10. ，可以由老板自定义种类 | | 18.上级客户 |  | 客户的上一级客户 | 关联企业客户CRM3.01.04,查询所有客户，如果有则选择，如果没有可以手动填。没有外键关系，只引用客户名称，即公司名称 | | 19.公司简介 |  | 客户公司的简单介绍 | 用户根据对客户公司的了解，手动填写 | | 20.国家或地区 |  | 客户公司所在国家或者地区 | 选择项，默认空。客户公司所在国家及其所在洲。 | | 21.邮编 |  | 客户公司所在地域的邮编 | 用户手动填写 | | 22.省份 |  | 客户公司所在省份 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入。可为空。 | | 23.城市 |  | 客户公司所在城市 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据省份联动。可为空。 | | 24.区县 |  | 客户公司所在区县 | 可手动填写，也可选择。如果前面国家或地区项选择的不是中国则手动填写，如果是中国则即手动填写，也可选择输入，依据城市联动。可为空。 | | 25.电话 |  | 客户公司电话 | 客户公司的总机，客服，部门，高层主管，业务负责人，老板，联系人等等的电话，由用户手动填写。可为空。 | | 26.传真 |  | 客户传真 | 客户公司，或部门，或个人的传真，用户手动填写 | | 27.网址 |  | 客户公司网站主页 | 带有http://的客户公司主页，用户手动填写， | | 28.地址 |  | 客户公司的详细地址 | 客户公司的详细地址，由用户手动填写， | | 29.备注 |  | 本次客户创建的一些备注 | 由用户手动填写， | | 30.创建日期 |  | 本次客户记录的创建日期 | 默认系统日期，创建时得出，不可输入，不可修改 | | 31.更新日期 |  | 客户信息更新的日期记录 | 系统得出，不可输入， | |  |  |  |  |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式， | |
| **输出** | 列表输出项：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输出项 |  | 描述 | 备注 | | 1.ID |  | 客户信息在数据库表中的主键ID | 识别用，记数字比记名字更方便 | | 2.助记简称 |  | 客户简记名 | 点击可以查看客户基本信息 | | 3.客户名称 |  | 客户公司的全称 | 点击可以进入客户视图，查看客户基本信息和关联信息，详细关联CRM3.03 | | 4.编号 |  | 客户信息编号 | 助记 | | 5.阶段 |  | 客户所处的阶段 |  | | 6.种类 |  | 客户种类 |  | | 7.所有者 |  | 客户的跟踪人 |  | | 8.创建日期 |  | 客户信息创建日期 |  | | 9.更新日期 |  | 客户信息最近的跟新日期 |  |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式， 5. 列表显示可分为：全部客户，企业客户，个人客户。默认为全部客户，可以设置，记录状态。 6. 查询出的客户总条数。 7. 客户列表每页显示条数。 8. 分页第几页。 9. 分页总页数   回收站显示： | |
| **基本事件流** | 1. 用户在头部输入客户名称/助记简称，点击查询，页面跳转至客户列表页面，并显示满足条件的客户；支持模糊查询，支持拼音首字母查询。 2. 用户根据数据分类直接点击由客户种类、阶段、未跟踪、未更新、热点、联系人等各字段的数据项，直接以该项为条件查询客户 3. 快速查询： 4. 用户输入客户名称/助记简称，点击查询，以客户名称或助记简称作为条件查询，显示满足条件的客户信息，支持模糊查询，支持拼音首字母查询。 5. 用户输入客户编号，点击查询，以客户编号作为条件查询，显示满足条件的客户信息，支持模糊查询。 6. 用户选择多项或一项标签项，再选择以全部作为条件还是仍一一项作为条件，点击查询，查询满足该条件的客户。 7. 高级查询：用户点击“切换高级查询”，弹出高级查询项，输入查询条件，显示满足条件的客户信息。 8. 点击头行数据项名，按升、降交替排序 9. 点击“新建”，执行CRM3.01.01或CRM3.02.01， 10. 点击“编辑”，执行CRM3.01.02或CRM3.02.02， 11. 点击“删除”，执行CRM3.01.03或CRM3.02.03， 12. 选择多项信息，点击“批量删除”，执行点击“删除”，执行CRM3.01.03   或CRM3.02.03，3   1. 点击没有显示条数，该页显示条数改变， 2. 输入第几页，点击“Go”页面就跳转至第几页。 | |
| **备选流** | 1．A．支持模糊查询，支持拼音首字母查询，  3. A．此3项支持联合查询 | |
| **异常处理** | 如果没有满足条件的客户，则显示列表中位空。并提示，没有满足你需求的客户信息。 | |
| **后置条件** | 查询成功，可以查看明细、修改、删除。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中业务员只能对自己的客户信息进行查询，主管可以查询自己的和下属的客户信息，老板可以对公司所有的客户信息进行查询。 2. 客户列表显示的是状态为“有效”的客户信息。 3. 主管、老板可以在回收站查看信息的状态是“无效”的信息。同上。 | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM3.05客户关怀

#### CRM3.05客户关怀用例图：



##### CRM3.05.01新建客户关怀

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 新建客户关怀 | |
| **用例编号** | CRM3.05.01 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台，有客户 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图，在客户关怀列表点击“新建客户关怀” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.关怀主题 | Y | 关怀主题 | 关怀的主题， | | 2.日期 | Y | 关怀的执行日期 | 用户选择， | | 3.客户 | Y | 关怀对象 | 默认为当前客户，如果没有，就选择，选择项为该用户下的所有有效客户 | | 4.联系人 | N | 关怀对象 | 指定具体关怀对象，选项为该客户下的联系人 | | 5.关怀内容 | N | 关怀的内容 | 关怀明细，详细、具体的信息 | | 6.执行人 | Y | 关怀任务的执行者 | 默认当前用户，可以由主管、老板指定给下属，有下属执行，业务员不可以指定。可以手输也可以选择。 | | 7.新建人 | Y | 信息建立者 | 系统得出，默认为当前用户，不可输入，不可更改， | | 8.客户反馈 | N | 客户的反馈信息 | 执行人根据客户反馈，自行输入，新建时为空。 | | 9.备注 | N |  | 一些提示，提醒什么的。 | | 10.创建日期 | Y | 本次客户关怀的创建日期 | 默认系统日期，创建提交时得出，不可输入，不可修改 | | 10.信息状态 | Y | 信息是否有效 | 默认为有效，删除后为无效，信息进入回收站 | | |
| **输出** | 对执行人新增一个代办任务  提示用户必填项 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在客户关怀列表页面点击新建企业客户，弹出客户关怀新建窗口，用户输入信息，选择日期、客户、联系人、执行人。 2. 用户在客户视图点击新建客户关怀，弹出客户关怀新建窗口，用户输入信息，选择日期、客户、联系人、执行人。 3. 数据存入数据库，并对执行人新增一个代办任务， 4. 可以直接查，支持拼音头字母、编号、关键字等，还可以浏览用户所有有效客户 | |
| **备选流** | 1. a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 2. 客户可以通过查询得出，不可手动输入 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 新增客户关怀成功，同时新建待办任务，由执行人完成。 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

##### CRM3.05.02修改客户关怀

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改客户关怀 | |
| **用例编号** | CRM3.05.02 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图，在客户关怀列表点击“客户关怀主题” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.关怀主题 | Y | 关怀主题 | 关怀的主题， | | 2.日期 | Y | 关怀的执行日期 | 用户选择， | | 3.客户 | Y | 关怀对象 | 默认为当前客户，如果没有，就选择，选择项为该用户下的所有有效客户 ， | | 4.联系人 | N | 关怀对象 | 指定具体关怀对象，选项为该客户下的联系人 | | 5.关怀内容 | N | 关怀的内容 | 关怀明细，详细、具体的信息 | | 6.执行人 | Y | 关怀任务的执行者 | 默认当前用户，可以由主管、老板指定给下属，有下属执行，业务员不可以指定 | | 7.新建人 | Y | 信息建立者 | 系统得出，默认为当前用户，不可输入，不可更改， | | 8.客户反馈 | N | 客户的反馈信息 | 执行人根据客户反馈，自行输入，新建时为空。 | | 9.备注 | N |  | 一些提示，提醒什么的。 | | 1.ID |  | 表主键 |  | | |
| **输出** | 提示用户必填项 | |
| **基本事件流** | 1. 用户点击客户关怀主题，先执行CRM03，05，04，查询出关怀信息，弹出客户关怀窗口，信息对应显示； 2. 用户重新输入信息， 3. 如果执行人被修改，则任务的执行人被修改，如果客户被修改则关怀对象修改，联系人清空，重新选择， | |
| **备选流** | 3.a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 修改客户关怀成功，同时待办任务变更，同样做出修改。 | |
| **业务规则** | 关怀修改必须是对应的任务状态为“未完成”，否则不可修改。 | |
| **特殊需求** |  | |

##### CRM3.05.03删除客户关怀

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除客户关怀 | |
| **用例编号** | CRM3.05.03 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售主管 | 处理，删除。 |
|  | 老板 | 处理，删除。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在客户关怀视图页面，客户关怀列表点击”删除”。 | |
| **输入** | 信息状态，ID | |
| **输出** | 信息状态 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在客户关怀视图页面、在客户关怀列表页面点击“删除”， 2. “删除”变为“确定”。 3. 用户点击确定 4. 该客户信息进入回收站，信息状态更改为“无效”，详细请关联CRM10. 5. 老板可以在回收站点击“彻底删除”将彻底删除数据，以及客户关联数据。详细请关联CRM10. | |
| **备选流** | 1. 主管、老板都可以在回收站点击“恢复”，将信息状态更改为“有效”，数据恢复为有效可用状态。详细关联CRM10. | |
| **异常处理** | 1. 如果客户关怀对应的任务已经完成，则对应的客户关怀不可以被删除。 | |
| **后置条件** | 1. 普通删除客户关怀信息成功，可以通过检索的方式可以验证，也可以在回收站中查看是否存在。 2. 关怀信息删除，任务也同时删除。 3. 在回收站被彻底删除的数据无法恢复，应提示其慎重操作。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中只有主管和老板才能对数据进入删除，而且是逻辑删除，数据在回收站中可以查看，可以修复。 2. 只有老板才可以在回收站中彻底删除数据。 | |
| **特殊需求** |  | |

##### CRM3.05.04查询客户关怀

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询客户关怀 | |
| **用例编号** | CRM3.05.04 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，查。 |
| 销售主管 | 处理，查。 |
|  | BOSS | 处理，查。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图，在客户关怀列表点击“客户关怀主题”，在菜单点击客户关怀 | |
| **输入** | 快速查询：   1. 关怀主题   高级查询：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 0.ID |  | 表主键 |  | | 1.关怀主题 | Y | 关怀主题 | 可以选择，也可以手动输入 | | 2.日期 | Y | 关怀的执行日期 | 可以选择，也可以手动输入 | | 3.客户 | Y | 关怀对象，关联客户，用户的所有有效客户 | 可以选择，也可以手动输入 | | 4.联系人 | N | 关怀对象，客户下的所有有效联系人 | 指可以选择，也可以手动输入 | | 5.关怀内容 | N | 关怀的内容，关怀明细，详细、具体的信息 | 手输 | | 6.执行人 | Y | 关怀任务的执行者 | 可以选择，选项为当前用户的下属，也可以手动输入， | | 7.新建人 | Y | 信息建立者 | 可以选择，选项为当前用户的下属，也可以手动输入， | | 8.客户反馈 | N | 客户的反馈信息 | 手输 | | 9.备注 | N | 一些提示，提醒什么的。 | 手输 | |  |  |  |  |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式， | |
| **输出** | 列表显示：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输出项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 0.ID |  | 表主键 | 点击排序 | | 1.关怀主题 | Y | 关怀主题 | 点击排序 | | 2.日期 | Y | 关怀的执行日期 | 点击排序 | | 3.客户 | Y | 关怀对象，关联客户，用户的所有有效客户 | 点击排序 | | 4.联系人 | N | 关怀对象，客户下的所有有效联系人 | 点击排序 | | 6.执行人 | Y | 关怀任务的执行者 | 点击排序 | | 7.所有人 | Y | 信息建立者 | 点击排序 |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式，   回收站显示： | |
| **基本事件流** | 查询明细：   1. 用户点击客户关怀主题,弹出客户关怀窗口，信息对应显示；   列表查询：  1.输入关怀主题，点击“查询”，显示满足条件的信息，此项支持模糊查询。   1. 用户在菜单点击“客户关怀”，显示该用户及其下属建立的客户关怀， 2. 点击头行数据项名，按升、降交替排序 3. 点击“新建”，执行CRM3.05.01， 4. 点击“编辑”，执行CRM3.05.02， 5. 点击“删除”，执行CRM3.05.03， 6. 选择多项信息，点击“批量删除”，执行点击“删除”，执行CRM3.05.03 7. 点击没有显示条数，该页显示条数改变， 8. 输入第几页，点击“Go”页面就跳转至第几页。 | |
| **备选流** |  | |
| **异常处理** | 如果没有满足条件的客户，则显示列表中位空。并提示，没有满足你需求的客户信息。 | |
| **后置条件** | 查询成功，可以查看明细、修改、删除、恢复。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中业务员只能对自己的客户信息进行查询，主管可以查询自己的和下属的客户信息，老板可以对公司所有的客户信息进行查询。 2. 客户列表显示的是状态为“有效”的客户信息。 3. 主管、老板可以在回收站查看信息的状态是“无效”的信息。同上。 | |
| **特殊需求** |  | |

## CRM4.1联系人

### CRM4.1联系人用例图：



#### CRM4.01新建联系人

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 新建联系人 | |
| **用例编号** | CRM4.01 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台，指定客户 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图，在联系人列表点击“新建联系人” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.对应客户 | Y |  | 默认为当前客户，如果没有，就选择，选择项为该用户下的所有有效客户， | | 2.姓名 | Y |  | 联系人姓名 | | 3.性别 | N |  | 联系人性别 | | 4.联系人分类 | N | 按联系人重要程度分类 | 选择项，默认为空。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 5.负责业务 | N |  | 该联系人负责的业务 | | 6.称谓 | N | 用户自定义称谓 | 如：xx小姐，xx先生，经理，部长等等 | | 7.部门 | N |  | 联系人在公司的部门 | | 8.职务 | N |  | 联系人在公司的职务 | | 9.类型 | N | 联系人主次之分 | 选择项，默认空。选项有：联系人、主联系人、个人客户。个人客户选择时不可见，个人客户新建时自动默认且不可修改。 | | 10.工作电话 | N | 办公室电话 |  | | 11.移动电话 | N | 手机 |  | | 12．家庭电话 | N | 座机 |  | | 13.传真 | N | 传真 |  | | 14.邮件地址 | N | E-mail |  | | 15.MSN（QQ） | N | MSN（QQ）号码 |  | | 16.旺旺 | N | 旺旺账号 |  | | 17.家庭住址 | N | 家庭住址 |  | | 18.爱好 | N | 兴趣爱好 | 选择项 | | 19.证件类型 | N | 证件不同类型 | 选择项。选项有：身份证、驾照等 | | 20.证件号码 | N | 上个证件类型对应的号码 |  | | 21.备注 | N | 备注 | 一些有的没的 | | 22.照片 | N | 联系人照片 | 照片保存路径 | | 24.创建日期 | Y | 本次联系人的创建日期 | 默认系统日期，创建提交时得出，不可输入，不可修改 | | 23.信息状态 | N | 信息的当前状态，是否有效 | 系统给出，新建时默认为有效，不需要输入，当用户删除的时候信息改变为失效状态，用户恢复的时候信息状态更改为有效 | |  |  |  |  | | |
| **输出** | 提示用户必填项 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在联系人列表页面点击“新建联系人”，弹出新建联系人窗口，客户项默认为当前客户。 2. 用户在客户视图点击“新建”，弹出新建联系人窗口。用户查询客户，选择后返回客户名称，填充入客户项。 3. 用户手动或选择输入各项信息。 4. 用户提交。或继续新建联系人。 | |
| **备选流** | 3.a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 新增联系人成功，可以对联系人新增客户关怀，纪念日等 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM4.02修改联系人

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改联系人 | |
| **用例编号** | CRM4.02 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在联系人视图，在联系人列表点击“编辑” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.对应客户 | Y |  | 指定后不可修改， | | 2.姓名 | Y |  | 联系人姓名 | | 3．性别 |  |  | 联系人性别 | | 4.联系人分类 |  | 按联系人重要程度分类 | 选择项，默认为空。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 5.负责业务 |  |  | 该联系人负责的业务 | | 6.称谓 |  |  | 联系人在公司的职位 | | 7.部门 |  |  | 联系人在公司的部门 | | 8.职务 |  |  | 联系人在公司的职务 | | 9.类型 |  | 主次之分 | 选择项，默认空。选项有：联系人、主联系人、个人客户。个人客户选择时不可见，个人客户新建时自动默认且不可修改。 | | 10.工作电话 |  | 办公室电话 |  | | 11.移动电话 |  | 手机 |  | | 12．家庭电话 |  | 座机 |  | | 13.传真 |  | 传真 |  | | 14.邮件地址 |  | E-mail |  | | 15.MSN（QQ） |  | MSN（QQ）号码 |  | | 16.旺旺 |  | 旺旺账号 |  | | 17.家庭住址 |  | 家庭住址 |  | | 18.爱好 |  | 兴趣爱好 | 选择项 | | 19.证件类型 |  | 证件不同类型 | 选择项。选项有：身份证、驾照等 | | 20.证件号码 |  | 上个证件类型对应的号码 |  | | 21.备注 |  | 备注 | 一些有的没的 | | 22.照片 |  | 联系人照片 | 照片保存路径 | | 1.ID |  | 表主键 |  | | |
| **输出** | 提示用户必填项 | |
| **基本事件流** | 1. 用户点击“编辑”，弹出联系人信息窗口，除客户外其他项为可输入状态。 2. 用户输入新的信息。 3. 用户提交，或继续新建联系人。 4. 如果是个人客户的练习人，则联系人类型不可以更改。 | |
| **备选流** | 1. a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 2. 点击客户简称可以查看客户视图 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 修改联系人成功，可以在当前窗口验证，可以在列表中查看验证。 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM4.03删除联系人

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除联系人 | |
| **用例编号** | CRM4.03 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售主管 | 处理，删除。 |
|  | 老板 | 处理，删除。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在联系人列表页面，联系人窗口点击“删除”。 | |
| **输入** | 信息状态，ID | |
| **输出** | 信息状态 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在联系人列表页面，联系人窗口点击“删除”。 2. “删除”变为“确定”。 3. 用户点击确定 4. 该客户信息进入回收站，信息状态更改为“无效”，详细请关联CRM10. 5. 老板可以在回收站点击“彻底删除”将彻底删除数据，以及客户关联数据。详细请关联CRM10. | |
| **备选流** | 1. 主管、老板都可以在回收站点击“恢复”，将信息状态更改为“有效”，数据恢复为有效可用状态。详细关联CRM10. | |
| **异常处理** | 1. 如果联系人对应的客户关怀对应的任务已经完成，则对应的客户关怀不可以被删除，联系人也不可以被删除。 | |
| **后置条件** | 1. 普通删除客户关怀信息成功，可以通过检索的方式可以验证，也可以在回收站中查看是否存在。 2. 联系人信息删除，与联系人有关联的客户关怀也同时删除，任务也同时删除。 3. 在回收站被彻底删除的数据无法恢复，应提示其慎重操作。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中只有主管和老板才能对数据进入删除，而且是逻辑删除，数据在回收站中可以查看，可以修复。 2. 只有老板才可以在回收站中彻底删除数据。 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM4.04查询联系人

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 新建企业客户 | |
| **用例编号** | CRM4.04 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，查。 |
| 销售主管 | 处理，查。 |
|  | BOSS | 处理，查。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图，在联系人列表点击联系人姓名，在菜单点击联系人管理 | |
| **输入** | 快速查询：   1. 联系人姓名   高级查询：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.对应客户 | Y |  | 指定后不可修改， | | 2.姓名 | Y |  | 联系人姓名 | | 3.性别 |  |  | 联系人性别 | | 4.联系人分类 |  | 按联系人重要程度分类 | 选择项，默认为空。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 5.负责业务 |  |  | 该联系人负责的业务 | | 6.称谓 |  |  | 联系人在公司的职位 | | 7.部门 |  |  | 联系人在公司的部门 | | 8.职务 |  |  | 联系人在公司的职务 | | 9.类型 |  | 主次之分 | 选择项，默认空。选项有：联系人、主联系人、个人客户。个人客户选择时不可见，个人客户新建时自动默认且不可修改。 | | 10.工作电话 |  | 办公室电话 |  | | 11.移动电话 |  | 手机 |  | | 12．家庭电话 |  | 座机 |  | | 13.传真 |  | 传真 |  | | 14.邮件地址 |  | E-mail |  | | 15.MSN（QQ） |  | MSN（QQ）号码 |  | | 16.旺旺 |  | 旺旺账号 |  | | 17.家庭住址 |  | 家庭住址 |  | | 18.爱好 |  | 兴趣爱好 | 选择项 | | 19.证件类型 |  | 证件不同类型 | 选择项。选项有：身份证、驾照等 | | 20.证件号码 |  | 上个证件类型对应的号码 |  | | 21.备注 |  | 备注 | 一些有的没的 | | 22.照片 |  | 联系人照片 | 照片保存路径 | | 23.信息状态 |  | 信息的当前状态，是否有效 | 系统给出，新建时默认为有效，不需要输入，当用户删除的时候信息改变为失效状态，用户恢复的时候信息状态更改为有效 | |  |  |  |  |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式， | |
| **输出** | 明细页面显示：  联系人信息窗口，显示联系人基本信息，和该联系人的纪念日信息。联系人信息对应显示，纪念日信息显示：纪念日类型、日期、提示日期  纪念日显示，详细关联CRM4.05.04。  列表页面显示：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输出项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 0.ID |  | 表主键 | 点击排序 | | 1.姓名 | Y | 关怀主题 | 点击排序 | | 2.照片 | Y | 关怀的执行日期 | 点击排序 | | 3.工作电话 | Y | 关怀对象，关联客户，用户的所有有效客户 | 点击排序 | | 4.移动电话 | N | 关怀对象，客户下的所有有效联系人 | 点击排序 | | 6.邮件地址 | Y | 关怀任务的执行者 | 点击排序 | | 7.对应客户 | Y | 信息建立者 | 点击排序 | | 8.联系人分类 |  |  |  | |  |  |  |  |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式，   回收站显示： | |
| **基本事件流** | 查询明细：   1. 用户点击联系人姓名,弹出联系人信息窗口，信息对应显示；   列表查询：   1. 用户在菜单点击“联系人管理”，显示该用户及其下属建立的联系人， 2. 输入联系人姓名，点击“查询”，显示满足条件的信息，此项支持模糊查询，支持拼音首字母。 3. 点击头行数据项名，按升、降交替排序 4. 点击“新建”，执行CRM4.01， 5. 点击“编辑”，执行CRM4.02， 6. 点击“删除”，执行CRM4.03， 7. 选择多项信息，点击“批量删除”，执行点击“删除”，执行CRM4.03 8. 点击没有显示条数，该页显示条数改变， 9. 输入第几页，点击“Go”页面就跳转至第几页。 10. 用户在回收站中点击“恢复”、“确定”，恢复数据 11. 老板在回收站点击“彻底删除”、“确定”，彻底删除数据， | |
| **备选流** |  | |
| **异常处理** | 如果没有满足条件的客户，则显示列表中位空。并提示，没有满足你需求的客户信息。 | |
| **后置条件** | 查询成功，可以查看明细、修改、删除。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中业务员只能对自己的客户信息进行查询，主管可以查询自己的和下属的客户信息，老板可以对公司所有的客户信息进行查询。 2. 客户列表显示的是状态为“有效”的客户信息。 3. 主管、老板可以在回收站查看信息的状态是“无效”的信息。同上。 | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM4.05纪念日用例图：

****

#### CRM4.05.01新建纪念日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 新建纪念日 | |
| **用例编号** | CRM4.05.01 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台，指定客户 | |
| **触发条件** | 用户在客户视图，在联系人列表点击“新建联系人” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 0.主题 | Y | 纪念日主 | 可以输入输入，也可以由客户+联系人+类型得出。 | | 1.客户 | Y |  | 默认为当前客户，如果没有，就选择，选择项为该用户下的所有有效客户， | | 2.联系人 | Y |  | 选择项。默认为当前联系人，如果没有就选择。选项为用户下的所有有效联系人 | | 3.纪念日类型 | Y | 什么纪念日 | 选择项，默认生日。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 5.纪念日 | Y | 纪念日日期 | 公历日期。 | | 6.备注 | N | 有的没的 | 随便输入点什么东东 | | 7.下一次提醒 | N | 提醒时间 | 纪念日月日前一周的提醒时间， | | 8.创建日期 | Y | 本次纪念日的创建日期 | 默认系统日期，创建提交时得出，不可输入，不可修改 | | 9.信息状态 | N | 信息的当前状态，是否有效 | 系统给出，新建时默认为有效，不需要输入，当用户删除的时候信息改变为失效状态，用户恢复的时候信息状态更改为有效 | |  |  |  |  | | |
| **输出** | 提示用户必填项 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在纪念日列表页面点击“新建”，弹出新建纪念日窗口； 2. 用户手动或选择输入各项信息。 3. 用户提交。 | |
| **备选流** | 1. a客户需要查询得出，支持拼音头字母、编号、关键字等，还可以浏览用户所有有效客户，选择返回客户名称。   2. b提醒时间根据纪念日得出，提醒时间为纪念日发生前一周，如果是在那一周内则提醒日期为第二天。提醒生效当天新增一项客户所有人对客户的日程。纪念日发生过后，纪念日更新为第二年。  3.a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 新增纪念日成功，可以及时提醒用户建立客户关怀。 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM4.05.02修改纪念日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改纪念日 | |
| **用例编号** | CRM4.05.02 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，增。 |
| 销售主管 | 处理，增。 |
|  | BOSS | 处理，增。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在联系人视图，在联系人列表点击“编辑” | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.联系人 | Y |  | 选择项。默认为当前联系人，如果没有就选择。选项为用户下的所有有效联系人 | | 2.纪念日类型 | Y | 什么纪念日 | 选择项，，默认生日。关联系统设置：客户-热点分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 3.纪念日 | Y | 纪念日日期 | 公历日期。 | | 4.备注 | N | 有的没的 | 随便输入点什么东东 | | 5.下一次提醒 | N | 提醒时间 | 根据纪念日得出 | | 1.ID |  | 表主键 |  | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** | 1. 用户点击“编辑”，弹出纪念日信息窗口。 2. 用户输入新的信息。 | |
| **备选流** | 1. a填写验证，输入不正确的自动清理掉，或者清空 2. 纪念日更新，提醒时间也更新，日程更新或删除(彻底删除)。 3. 点击客户可以查看客户视图 | |
| **异常处理** | 3.a如果必填项没有填写，则提交失败弹出失败提示框，并提示用户正确输入，返回重填， | |
| **后置条件** | 修改纪念日成功，可以在当前窗口验证，可以在列表中查看验证。 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM4.05.03删除纪念日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除纪念日 | |
| **用例编号** | CRM4.05.03 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售主管 | 处理，删除。 |
|  | 老板 | 处理，删除。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户在纪念日列表页面点击“删除”。 | |
| **输入** | 信息状态 | |
| **输出** | 信息状态 | |
| **基本事件流** | 1. 用户在纪念日列表页面点击“删除”。 2. “删除”变为“确定”。 3. 用户点击确定 4. 该客户信息进入回收站，信息状态更改为“无效”，详细请关联CRM10. 5. 老板可以在回收站点击“彻底删除”将彻底删除数据，以及客户关联数据。详细请关联CRM10. | |
| **备选流** | 1. 主管、老板都可以在回收站点击“恢复”，将信息状态更改为“有效”，数据恢复为有效可用状态。详细关联CRM10. | |
| **异常处理** | 1. 如果联系人对应的客户关怀对应的任务已经完成，则对应的客户关怀不可以被删除，联系人也不可以被删除。 | |
| **后置条件** | 1. 普通删除纪念日信息成功，可以通过检索的方式可以验证，也可以在回收站中查看是否存在。 2. 纪念日信息删除，则对应的日程也删除。 3. 在回收站被彻底删除的数据无法恢复，应提示其慎重操作。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中只有主管和老板才能对数据进入删除，而且是逻辑删除，数据在回收站中可以查看，可以修复。 2. 只有老板才可以在回收站中彻底删除数据。 3. 已经过去的纪念日，不可以删除。 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM4.05.04查询纪念日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询纪念日 | |
| **用例编号** | CRM4.05.04 | |
| **具体描述** |  | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 部门业务员、部门主管、老板 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售业务员 | 处理，查。 |
| 销售主管 | 处理，查。 |
|  | BOSS | 处理，查。 |
|  |  | |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 用户查看联系人信息，点击纪念日列表 | |
| **输入** | 快速查询：  1.根据纪念日类型、本月提醒、下月提醒日期快速查询。点击可以快速查询满足该条件的信息。  高级查询：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 0.主题 | Y | 纪念日主题 | 支持模糊查询 | | 1.客户 | Y |  | 选择查询，支持模糊，支持拼音头、编号、关键字，浏览客户 | | 2.联系人 | Y |  | 选择项。选项为用户下的所有有效联系人 | | 3.纪念日类型 | Y | 纪念日类型 | 选择项。 | | 5.纪念日 | Y | 纪念日日期, 公历日期。 | 可以选择，也可手输 | | 7.下一次提醒 | N | 提醒时间 | 纪念日月日前一周的提醒时间， |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式， | |
| **输出** | 1. 窗口明细显示：显示各项明细 2. 联系人视图显示：显示此联系人的今年内的纪念日列表，同下4 3. 联系人列表提示：显示本月、下月的纪念日，提示用户。   纪念日日期、联系人（点击可以查看联系人明细）、纪念日主题（点击可以查看纪念日明细）、联系人联系方式。   1. 纪念日列表页面显示：  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输出项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 0.ID |  | 表主键 |  | | 1.纪念日主题 | Y | 纪念日主题 | 点击查看明细 | | 2.纪念日类型 | Y | 纪念日类型 |  | | 3.客户 | Y | 纪念日对象，关联客户， | 点击查看客户视图 | | 4.联系人 | N | 纪念日对象，具体对象 | 点击查看联系人明细 | | 6.纪念日 | Y | 纪念日日期 |  | | 7.下一次提醒 | Y | 提醒日期 |  | | 8.创建日期 |  | 创建日期 |  | |  |  |  |  |   其他：   1. 分页第几页； 2. 分页当前页； 3. 分页列表信息行数 4. 排序方式，   回收站显示： | |
| **基本事件流** | 查询明细：   1. 用户点击纪念日主题,弹出纪念日信息窗口，信息对应显示；   列表查询：   1. 用户在菜单点击“联系人管理”，显示联系人在本月、下月有纪念日的纪念日信息， 2. 点击头行数据项名，按升、降交替排序 3. 点击“新建”，执行CRM4.05.01。 4. 点击“编辑”，执行CRM4.05.02。 5. 点击“删除”，执行CRM4.05.03。 6. 选择多项信息，点击“批量删除”，执行点击“删除”，执行CRM4.05.03 7. 点击没有显示条数，该页显示条数改变， 8. 输入第几页，点击“Go”页面就跳转至第几页。 9. 用户在回收站中点击“恢复”、“确定”，恢复数据 10. 老板在回收站点击“彻底删除”、“确定”，彻底删除数据， | |
| **备选流** |  | |
| **异常处理** | 如果没有满足条件的纪念日，则显示列表中位空。并提示，没有满足你需求的纪念日信息。 | |
| **后置条件** | 查询成功，可以查看明细、修改、删除。 | |
| **业务规则** | 1. 在此模块中业务员只能对自己的纪念日信息进行查询，主管可以查询自己的和下属的纪念日信息，老板可以对公司所有的纪念日信息进行查询。 2. 纪念日列表显示的是状态为“有效”的客户信息。 3. 主管、老板可以在回收站查看信息的状态是“无效”的信息。同上。 | |
| **特殊需求** |  | |

销售机会------>详细需求----->【解决方案】---->【历史报价】--->【竞争对象】---->订单

销售机会来源：销售员添加、上级分配。

销售机会去向：4个

## CRM5.1销售机会

### CRM5.1：销售机会用例图



#### CRM5.1.1：添加销售机会用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加销售机会 | |
| **用例编号** | CRM5.1.1 | |
| **用例作用域** | 销售机会 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理、分配 |
|  | 老板 | 处理、分配 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台  并且要有客户 | |
| **触发条件** | 客户视图点击新建机会、  进入销售机会视图，新建机会 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.主题 | Y | 销售机会相应主题 | 同一客户的主题不能相同 | | 2. 客户 | Y | 该销售机会对应的客户 | 选择项 关联CRM3.1（客户视图）,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 3.客户联系人 |  |  | 可自动带出、也可填 | | 4.类型 | Y | 客户类型 | 自动带出、非选择项。 依赖于客户类型参考CRM3.1（客户等级） | | 5.发现时间 | Y | 发现销售机会的时间 | 默认当前日期 | | 6.来源 | N | 分配或其他 |  | | 7.负责人 | Y | 当前销售员 | 当前操作人 | |  |  |  |  | | 8.提供人 |  |  | 默认为空，可填 当前销售机会可以是经理分配 | | 9.客户需求 |  | 模糊需求  客户购买什么样式的产品 | 获得提示  该客户以前的历史记录  该客户以前购买过什么产品列出供用户 选择 、列出公司产品 、  手动输入客户需求 | | 10.预期签单时间 |  |  | 模糊项 | | 11. 预期金额 |  |  | 模糊项 | | 12. 阶段 | Y | 初期沟通、 立项评估、 需求分析、 方案制定、 竞争、 商务谈判、 合同签约 | 选择项，默认为初期沟通  见名称解释 | | 13. 可能性 | Y | 该销售机会成功可能性 | 选择项10% | | 14. 状态 | Y | 跟踪、 成功、 失败、 搁置、 失效 | 选择项（什么情况下可以修改） 状态描述 | | 15. 阶段备注 |  |  |  | | 16. 阶段停留 |  |  | 系统自动给出  本阶段开始至今的天数间隔  依赖销售机会历史记录  (从记录表中统计该销售机会的 阶段及时间) | | 17. 附件 |  |  |  | | 18.分配 | N | 下属 |  | | |
| **输出** | 将添加的销售机会记录到日志  行动历史 | |
| **基本事件流** | 用户点击“销售机会”页面  1)新建功能:  a）点击“销售机会”项进入“销售机会”界面，点击“新建”  b)弹出“新建”事务窗口  c）添加上对话窗体中的信息（机会主题、客户、发现时间等）后，点击保存。其中附件不能大于5M。  d）添加信息完成后，点击保存即完成  2）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的销售机会  b) 点击“新建”打开事务窗口  c）添加上对话窗体中的信息（机会主题、客户、发现时间等）后，点击保存。其中附件不能大于5M。  d）添加信息完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 添加完成销售机会可以进入下面任意操作：   1. 详细需求 2. 解决方案 3. 报价 4. 竞争对手 5. 合同 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** | 需要随时关注机会的阶段与可能性 | |

#### CRM5.1.2：修改销售机会用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改销售机会 | |
| **用例编号** | CRM5.1.2 | |
| **用例作用域** | 销售机会 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理、分配 |
|  | 老板 | 处理、分配 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 销售视图编辑、查看销售详细信息编辑 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.主题 | Y | 销售机会相应主题 | 同一客户的主题不能相同 | | 2. 客户 | Y | 该销售机会对应的客户 | 选择项 关联CRM3.1,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 3.客户联系人 |  |  | 可自动带出、也可填 | | 4.类型 | Y | 客户类型 | 自动带出、非选择项。 依赖于客户类型参考xx  。 | | 5.发现时间 | Y | 发现销售机会的时间 | 默认当前日期 | | 6.来源 | N | 分配或其他 |  | | 7.负责人 | Y | 当前销售员 | 当前操作人 | | 8.提供人 |  |  | 当前销售机会可以是经理分配 给自己的下属 | | 9.客户需求 |  | 模糊需求  客户购买什么样式的产品 | 获得提示  该客户以前的历史记录  该客户以前购买过什么产品列出供用户 选择 、列出公司产品 、  手动输入客户需求 | | 10.预期签单时间 |  |  | 模糊项 | | 11. 预期金额 |  |  | 模糊项 | | 12. 阶段 | Y | 初期沟通、 立项评估、 需求分析、 方案制定、 竞争、 商务谈判、 合同签约 | 选择项，默认为初期沟通  见名称解释 | | 13. 可能性 | Y | 该销售机会成功可能性 | 选择项 以10%为步长 | | 14. 状态 | Y | 跟踪、 成功、 失败、 搁置、 失效 | 选择项 | | 15. 阶段备注 |  |  |  | | 16. 阶段停留 |  |  | 系统自动给出  本阶段开始至今的天数间隔  依赖销售机会历史记录  (从记录表中统计该销售机会的 阶段及时间) | | 17. 附件 |  |  |  | | 18.分配 | N | 下属 |  | | |
| **输出** | 将修改后的信息记录到日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击“销售机会”页面  1)编辑功能:  a）点击“销售机会”项进入“销售机会”界面，点击“编辑”  b)弹出“销售编辑”事务窗口  c）修改上对话窗体中的信息（机会主题、客户、发现时间等）后，点击保存。其中附件不能大于5M。  d）修改信息完成后，点击保存即完成  2)查看销售详细信息  a) 点击“销售详细信息”项进入详细界面  b) 点击“编辑”显示项修为修改项  c) 修改销售信息  d) 保存修改信息  2）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的销售机会  b) 点击“销售机会”进入详细信息界面  c）点击编辑，填写信息  d）保存 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 修改完成销售机会可以进入下面任意操作：   1. 详细需求 2. 解决方案 3. 报价 4. 竞争对手 5. 合同 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** | 需要随时关注机会的阶段与可能性 | |

#### CRM5.1.3：删除销售机会用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除销售机会 | |
| **用例编号** | CRM5.1.3 | |
| **用例作用域** | 销售机会 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台  销售机会没有生成订单 | |
| **触发条件** | 销售视图删除 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.销售id | Y | 销售机会对应编号 | 表id | | 2.状态 | Y | 对应该信息是否有效 | 1有效 0无效 | | |
| **输出** | 删除成功或失败  将删除的数据记录到日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击“销售机会”页面  1)删除功能:  a）进入“销售机会”界面，点击“删除”  b)弹出“确认”事务窗口 (是/否)  c）是，提示操作成功，否提示失败  2)查看销售详细信息  a) 点击“销售详细信息”项进入详细界面  b) 点击“删除”  c) 确认是否  d) 提示操作成功，或操作失败  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的 “销售机会”  b) 点击销售机会查看详细信息  c) 可进行删除操作  d) 弹出“确认是否”事务窗口  e) 是：操作成功，否：不处理 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 删除本数据及视图下关联数据： 详细需求、解决方案、历史报价、竞争对手 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** | 需要随时关注机会的阶段与可能性 | |

#### CRM5.1.4：查询销售机会用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询销售机会 | |
| **用例编号** | CRM5.1.4 | |
| **用例作用域** | 销售机会 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 输入条件，点击查询 | |
| **输入** | 快速查询   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.机会主题 | N |  | 选择项，同时也可填 |   高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.id | 销售机会对应编号 | 选择项，同时也可填 | | 2.客户 | 客户查询 | 直接查询客户拼头，编号，关键字  浏览选客户 | | 3.客户联系人 |  | 选择项，同时也可填 | | 4.机会主题 |  | 选择项，同时也可填 | | 5.发现日期 | 从\*\*——\*\*时间段 |  | | 6.预计签单日期 | 从\*\*——\*\*时间段 |  | | 7.预期金额 |  | 选择项，同时也可填 | | 8.可能性 |  | 选择项，同时可填 | | 9.阶段 |  | 选择项  初期沟通，立项评估。。。 | | 10.状态 |  | 选择项  跟踪，成功，失败，搁置，失效 | | 11.创建日期 | 从\*\*——\*\*时间段 |  | | 12.负责人 | 机会负责人 |  | | 13.所有者 | 机会所有者 |  | | |
| **输出** | 输出销售机会视图列表： **隔行变色、第一列显示选中该信息操作项**   |  |  | | --- | --- | | 输出项 | 描述 | | 行号id | 结果集详细排序 | | 附 | 附件，如果没有则不显示 | | 机会主题 | 销售机会的主题 | | 客户 | 显示出客户名称的同时有明显的提示， 可以点击查看客户的详细信息 | | **类型** |  | | 负责人 | 机会负责人 | | 预计签单日期 | 签单日期（近期可以用，今天、明天、后天，昨天）显示 | | 预期金额 | 预期签单金额，显示当前页的同时，用一列进行统计显示的金额，一列统计所有合计金额 | | 可能性 | 用户手动输入,同时可根据机会可能性，进行销售预测值 | | 阶段 | 阶段分为：详细可见名词分析 销售机会 详细需求 解决方案 历史报价 竞争对象 | | 状态 | 跟踪，成功，失败，搁置，失效 | | 阶段停留 | 记录上一阶段至当前阶段停留的天数 | | |
| **基本事件流** | 点击“销售机会”页面：  1)切换高级查询  a) 输入条件，或组合  b) 点击开始查询  d) 显示 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 编辑 删除 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM5.2：详细需求用例图



#### CRM5.2.1：添加详细需求用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加详细需求 | |
| **用例编号** | CRM5.2.1 | |
| **用例作用域** | 详细需求 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台  并且要有销售机会 | |
| **触发条件** | 查询**销售机会**详细信息时，新建详细需求  添加销售机会的同时，新建详细需求  从工作台进入详细需求界面，新建需求  查询客户视图时，可查看到详细需求模块，可做新建操作  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.需求主题 | Y | 需求对应编号 | 同一客户的主题不能相同 | | 2.需求提供人 |  |  |  | | 3.客户 | Y | 该详细需求对应的客户 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 4.对应机会 | Y | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项 关联CRM5.1  自动带出最新的那份销售机会  可手动更改 | | 5.记录时间 | Y | 当前日期 | 可直接显示今天，或 年/月/日 | | 6.重要程度 | Y | 该需求的价值程度 | 添加默认为1，可手动更改 用1、2、3代表严重程度逐级递增 ，例如：C:\Documents and Settings\Administrator\桌面\严重级别3.png级别最高 | | 7.需求内容 |  | 客户需要的具体产品信息 | 获得提示  该客户以前的历史记录  该客户以前购买过什么产品列出供用户 选择 、列出公司产品 、  手动输入客户需求 | | 8.附件 |  |  |  | | |
| **输出** | 将添加的详细需求记录到日志  添加至行动历史 | |
| **基本事件流** | 用户点击“详细需求”页面  1)新建功能:  a）进入“详细需求”界面，点击“新建”  b) 弹出“添加需求”事务窗口  c) 填写添加必要信息（如主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  e）是，提示操作成功，否提示失败  2）查询销售机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“详细需求”  b) 并且可以添加详细需求  c) 填写添加必要信息（如主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的详细需求  b) 点击“新建”打开事务窗口  c）添加上对话窗体中的信息（机会主题、客户、发现时间等）后，点击保存。其中附件不能大于5M。  d）添加信息完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 添加完详细需求可进入下面任意：  解决方案  历史报价  竞争对象  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.2.2：修改详细需求用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改详细需求 | |
| **用例编号** | CRM5.2.2 | |
| **用例作用域** | 详细需求 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台  并且要有销售机会 | |
| **触发条件** | 从工作台进入详细需求界面，编辑  点击详细需求进入详细界面时都可编辑  查询**销售机会视图，可查看**详细需求时，点击查看详细信息，可编辑详细需求  查询客户视图时，可查看到详细需求模块，点击查看详细信息，可做编辑操作 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.需求主题 | Y | 需求对应编号 | 同一客户的主题不能相同 | | 2.需求提供人 |  |  |  | | 3.客户 | Y | 该详细需求对应的客户 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 4.对应机会 | Y | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项 关联CRM5.1  自动带出最新的那份销售机会  可手动更改 | | 5.记录时间 | Y | 当前日期 | 可直接显示今天，或 年/月/日 | | 6.重要程度 | Y | 该需求的价值程度 | 自动带出程度，可手动更改 用1、2、3代表严重程度逐级递增 ，例如：C:\Documents and Settings\Administrator\桌面\严重级别3.png级别最高 | | 7.需求内容 |  | 客户需要的具体产品信息 | 获得提示  该客户以前的历史记录  该客户以前购买过什么产品列出供用户 选择 、列出公司产品 、  手动输入客户需求 | | 8.附件 |  |  |  | | |
| **输出** | 将修改信息记录到日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击“详细需求”页面  1)编辑功能:  a）项进入“详细需求”界面，点击“编辑”  b) 弹出“编辑需求”事务窗口  c) 修改信息（如主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  e）是，提示操作成功，否提示失败 | |
| **备选流** | 2）查询销售机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“详细需求”  b) 点击可以查看该销售机会的详细需求，并且可编辑  c) 填写需要修改的信息（如主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的详细需求  b) 点击进入详细需求界面  c）点击编辑，填写信息  d）填写完成后，点击保存即完成 | |
| **后置条件** | 编辑完详细需求可进入下面任意：  解决方案  历史报价  竞争对象  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.2.3：删除详细需求用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除详细需求 | |
| **用例编号** | CRM5.2.3 | |
| **用例作用域** | 详细需求 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 工作台点击详细需求进入需求界面 点击“删除”  查询销售机会时，可查看到详细需求，点击查看详细信息，可做删除操作  查询客户视图时，可查看到详细需求，点击查看详细信息，可做删除操作  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.详细需求编号 | Y | 需求对应编号 | 根据唯一标识删除信息 | | 2.状态 | Y | 对应该信息是否有效 | 1有效 0无效 | | |
| **输出** | 将删除信息记录到日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击“详细需求”页面  1）删除功能:  a）进入“详细需求”界面，点击“删除”  b) 弹出“提示确认”事务窗口  c）是，提示操作成功，否提示失败  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“详细需求”  b) 点击进入，详细需求详细信息  c) 可进行删除操作  d) 弹出“确认是否”事务窗口  e) 是：操作成功，否：不处理  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的 “详细需求”  b) 点击详细需求查看详细信息  c) 可进行删除操作  d) 弹出“确认是否”事务窗口  e) 是：操作成功，否：不处理 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** | 存在销售机会，销售机会没有生成订单 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.2.4：查询详细需求用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询详细需求 | |
| **用例编号** | CRM5.2.4 | |
| **用例作用域** | 详细需求 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 输入条件，点击查询 | |
| **输入** | 快速查询：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.需求主题 |  |  |   高级查询：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.需求主题 |  |  | | 2.需求提供人 |  |  | | 3.客户 | 客户查询 | 直接查询客户拼头，编号，关键字  浏览选客户 | | 4.对应机会 | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项  浏览销售机会  可手动输入 | | 5.记录时间 | 从\*\*——\*\*时间段 |  | | 6.重要程度 | 需求的重要程度 |  | |  |  |  | | |
| **输出** | 输出销售机会视图列表：  **头行显示选中该信息操作项、隔行变色、严重级别颜色区分显示、**   |  |  | | --- | --- | | 输出项 | 描述 | | 行号id | 结果集详细排序 | | 附 | 附件，如果没有则不显示 | | 需求主题 | 详细需求的主题 | | 对应机会 | 显示机会主题的同时有明显的提示， 可以点击查看机会的详细信息 | | 客户 | 显示出客户名称的同时有明显的提示， 可以点击查看客户的详细信息 | | 重要程度 | 用1、2、3代表严重程度逐级递增，例如：C:\Documents and Settings\Administrator\桌面\严重级别3.png级别最高 | | 需求提供人 | 可以没有 | | 记录日期 | 详细需求记录的日期，年-月-日（最近两天，可以已：今天、明天的形式显示） | | 需求内容 | 客户提供需求的详细内容 | | |
| **基本事件流** | 点击“详细需求”页面：  1)切换高级查询  a) 输入条件，或组合  b) 点击开始查询  d) 显示 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM5.3：解决方案用例图



#### CRM5.3.1：添加解决方案用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加解决方案 | |
| **用例编号** | CRM5.3.1 | |
| **用例作用域** | 解决方案 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 查询销售机会详细信息时，新建解决方案  添加销售机会的同时，新建解决方案  从工作台进入解决方案界面，新建解决方案  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.客户 | Y | 该详细需求对应的客户 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 2.方案主题 | Y | 主题 |  | | 3.对应机会 | Y | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项 关联CRM5.1  自动带出最新的那份销售机会  可手动更改 | | 4.提交时间 | Y | 当前日期 | 可直接显示今天，或 年/月/日 | | 5.方案内容 |  |  | 根据对应机会找到解决方法 | | 6.客户反馈 |  | 客户反馈信息 | 解决方案的记录重要，客户的反馈 更加重要，注意翔实的记录这个字段 的内容 | | 8.附件 |  |  |  | | |
| **输出** | 将添加的解决方案记录到日志 | |
| **基本事件流** | 用户点击“解决方案”页面  1)添加功能:  a）项进入“解决方案”界面，点击“新建”  b)弹出“添加解决方案”事务窗口  c) 填写添加必要信息（如主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  e）是：提示操作成功，否：提示失败  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“解决方案”  b) 点击新建，添加解决方案  c) 填写添加必要信息（如主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的解决方案  b) 点击“新建”打开事务窗口  c）添加上对话窗体中的信息（机会主题、客户、发现时间等）后，点击保存。其中附件不能大于5M。  d）添加信息完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 添加完详细需求可进入下面任意：  历史报价  竞争对象  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.3.2：修改解决方案用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改解决方案 | |
| **用例编号** | CRM5.3.2 | |
| **用例作用域** | 解决方案 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 从工作台进入解决方案界面，编辑解决方案  查看销售机会的时候，可以看到该机会的解决方案，点击详细查看，可编辑  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.客户 | Y | 该详细需求对应的客户 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 2.方案主题 | Y | 主题 |  | | 3.对应机会 | Y | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项 关联CRM5.1  自动带出最新的那份销售机会  可手动更改 | | 4.提交时间 | Y | 当前日期 | 自动带出，可直接显示今天， 或 年-月-日 | | 5.方案内容 |  |  | 根据对应机会找到解决方法 | | 6.客户反馈 |  | 客户反馈信息 |  | | 8.附件 |  |  |  | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** | 用户点击“解决方案”页面  1)编辑功能:  a）项进入“解决方案”界面，点击“编辑”  b)弹出“编辑解决方案”事务窗口  c) 填写修改信息（如主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“解决方案”  b) 点击解决方案，查看详细  c) 点击编辑，修改方案信息  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的解决方案  b) 点击进入解决方案的详细界面  c）点击编辑，填写信息  d）填写完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 编辑完详细需求可进入下面任意：  历史报价  竞争对象  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.3.3：删除解决方案用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除解决方案 | |
| **用例编号** | CRM5.3.3 | |
| **用例作用域** | 解决方案 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 从工作台进入解决方案界面，删除方案  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.解决方案id | Y | 该解决方案的唯一标识 |  | | 2.状态 | Y | 对应该信息是否有效 | 1有效 0无效 | | |
| **输出** | 将删除的信息添加到日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击“解决方案”页面  1）删除功能:  a）进入“解决方案”界面，点击“删除”  b) 弹出“提示确认”事务窗口  c）是，提示操作成功，否提示失败  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“解决方案”  b) 点击进入，解决方案详细信息  c) 可进行删除操作  d) 弹出“确认是否”事务窗口  e) 是：操作成功，否：不处理  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的解决方案  b) 点击解决方案查看详细信息  c) 可进行删除操作  d) 弹出“确认是否”事务窗口  e) 是：操作成功，否：不处理 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** | 存在销售机会，销售机会没有生成订单 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.3.4：查询解决方案用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询详细需求 | |
| **用例编号** | CRM5.3.4 | |
| **用例作用域** | 详细需求 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 输入条件，点击查询 | |
| **输入** | 快速查询：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.方案主题 |  | 选择项，可填 |   高级查询：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.客户 | 客户查询 | 直接查询客户拼头，编号，关键字  浏览选客户 | | 2.方案主题 |  | 选择项 | | 3.对应机会 | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项  浏览销售机会  可手动输入 | | 4.提交时间 | 从\*\*——\*\*时间段 |  | |  |  |  | | |
| **输出** | 输出解决方案视图列表： **头行显示选中该信息操作项、隔行变色、**   |  |  | | --- | --- | | 输出项 | 描述 | | 行号id | 结果集排序 | | 附 | 附件，如果没有则不显示 | | 方案主题 | 解决方案的主题 | | 对应机会 | 显示机会主题的同时有明显的提示， 可以点击查看机会的详细信息 | | 客户 | 显示出客户名称的同时有明显的提示， 可以点击查看客户的详细信息 | | 提交时间 | 详细需求记录的日期，年-月-日（最近两天，可以已：今天、明天的形式显示） | | |
| **基本事件流** | 点击“详细需求”页面：  1)切换高级查询  a) 输入条件，或组合  b) 点击开始查询  d) 显示 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM5.4：历史报价用例图



#### CRM5.4.1：添加报价单用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加报价单 | |
| **用例编号** | CRM5.4.1 | |
| **用例作用域** | 报价单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 查询销售机会详细信息时，新建报价单  添加销售机会的同时，新建报价单  从工作台进入报价单界面，新建报价单  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.主题 | Y | 报价单主题 |  | | 1.客户 | Y | 客户（公司）名称 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。  选择后，可以点击客户查看客户 的详细信息。 | | 3.日期 | Y | 当前日期 | 默认显示当前日期： 年/月/日 | | 4.报价 |  |  | 添加时，可不填写，保存后出现 “编辑明细”点击，在编辑报价明细 界面自动计算。 修改时：（报价可默认明细报价， 如果输入的报价与明细合计不符， **则警告提醒）** | | 5.销售机会 |  | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项 关联CRM5.1  自动带出最新的那份销售机会  可手动更改  选择后，可以点击查看销售机会 的详细信息。 | | 6.明细 |  | 客户需求的明细信息 | 添加报价单后方可关联产品明细表 (解决方案的产品明细) | | 7.接受人 |  |  | 选择项 可以是客户报价，用户接受这个价格； 也可以是用户报价，客户接受这个价格。 | | 8.报价人 |  |  | 选择项 可以是客户报价，用户接受这个价格； 也可以是用户报价，客户接受这个价 | | 9.联系方式 |  | 与客户联系方式 | 自动带出客户的联系电话、  （客户的电话可能有变更） 可临时手动输入电话 | | 10.报价人联系方式 |  |  | 手动输入报价人联系方式 | | 11.交付说明 |  |  |  | | 12.付款说明 |  |  |  | | 13.包装运输说明 |  |  |  | | 14.备注 |  |  |  | | |
| **输出** | 将添加的报价单记录到日志 | |
| **基本事件流** | 用户点击“报价单/历史报价”页面  1)添加功能:  a）进入“报价单”界面，点击“新建”  b) 弹出“添加报价单”事务窗口  c) 填写添加必要信息（如报价单主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  e）是：提示操作成功，否：提示失败  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“报价单”  b) 点击新建，添加报价单  c) 填写添加必要信息（如报价单主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的报价单  b) 点击“新建”打开事务窗口  c）添加上对话窗体中的信息（报价单主题、客户、发现时间等）  d）添加信息完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 添加完详细需求可进入下面任意：  竞争对象  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.4.2：修改报价单用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改报价单 | |
| **用例编号** | CRM5.4.2 | |
| **用例作用域** | 报价单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 从工作台进入报价单界面，查看报价单时，修改报价单  查看销售机会的同时，可以看到报价单，点击进入显示报价单详细信息，编辑  查看客户的同时，也可以看到报价单，点击进入显示报价单详细信息，编辑  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.主题 | Y | 报价单主题 |  | | 1.客户 | Y | 客户（公司）名称 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。  选择后，可以点击客户查看客户 的详细信息。 | | 3.日期 | Y | 当前日期 | 自动带出，不可修改 | | 4.报价 |  |  | （添加时，可不填写，保存后出现 “编辑明细”点击，在编辑报价 明细界面自动计算。） 修改时：报价可默认明细报价， 可手动输入，如果输入的报价 与明细合计不符，**则警告提醒** | | 5.销售机会 |  | 上面客户对应的某份销售机会 | 关联CRM5.1  可手动更改  可以点击查看销售机会 的详细信息。 | | 6.明细 |  | 客户需求的明细信息 | 编辑明细：进入编辑界面按不同 方式显示公司产品信息、可手动 添加产品信息， 明细显示：品名、型号、规格、单位 数量、单价、金额、备注 合计： 总数量、总金额 | | 7.接受人 |  |  | 选择项 可以是客户报价，用户接受这个价格； 也可以是用户报价，客户接受这个价 | | 8.报价人 |  |  | 选择项 可以是客户报价，用户接受这个价格； 也可以是用户报价，客户接受这个价 | | 9.联系方式 |  | 与客户联系方式 | 自动带出客户的联系电话、  （客户的电话可能有变更） 可临时手动输入电话 | | 10.报价人联系方式 |  |  | 手动输入报价人联系方式 | | 11.交付说明 |  |  |  | | 12.付款说明 |  |  |  | | 13.包装运输说明 |  |  |  | | 14.备注 |  |  |  | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** | 用户点击“报价单/历史报价”页面  1)添加功能:  a）进入“报价单”界面，点击“编辑”  b) 弹出“编辑报价单”事务窗口  c) 填写编辑必要信息（如报价单主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  e）是：提示操作成功，否：提示失败  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“报价单”  b) 点击编辑，编辑报价单  c) 填写编辑必要信息（如报价单主题，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的报价单,点击报价单查看详细信息  b) 点击“编辑”打开事务窗口  c）编辑对话窗体中的信息（报价单主题、客户、发现时间等）  d）信息完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 编辑完详细需求可进入下面任意：  竞争对象  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.4.3：删除报价单用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除报价单 | |
| **用例编号** | CRM5.4.3 | |
| **用例作用域** | 报价单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 从工作台进入报价单界面，删除报价单  查看销售机会的同时，可以看到报价单，(编辑明细、查询单价、转成订单), 点击进入显示报价单详细信息，同时可以编辑和删除操作，  查看客户的同时，也可以看到报价单，点击进入显示报价单详细信息，编辑  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.主题编号id | Y | 报价单主题编号 |  | | 2.状态 | Y | 对应该信息是否有效 | 1有效 0无效 | | |
| **输出** | 将删除的信息添加到日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击“报价单/历史报价”页面  1)添加功能:  a）进入“报价单”界面，点击“删除”  b) 弹出“确认是否”事务窗口  e）是：操作成功，否：不处理  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“报价单”  b) 点击进入，报价单详细信息  c) 可进行删除操作  d) 弹出“确认是否”事务窗口  e) 是：操作成功，否：不处理  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的报价单,点击报价单查看详细信息  b) 点击进入，报价单详细信息  c) 可进行删除操作  d) 弹出“确认是否”事务窗口  e) 是：操作成功，否：不处理 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 编辑完详细需求可进入下面任意：  竞争对象  订单 | |
| **业务规则** | 存在销售机会，销售机会没有生成订单 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.4.4：查询报价单用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询报价单 | |
| **用例编号** | CRM5.4.4 | |
| **用例作用域** | 报价单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 从工作台进入报价单界面，切换高级查询 | |
| **输入** | 高级查询：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.编号id | 报价单编号 |  | | 2.报价单主题 | 报价单主题信息 |  | | 3.客户 | 客户名称 | 手动输入  直接查询客户拼头，编号，关键字  浏览选客户 | | 4.日期 | 添加报价单日期 | 从\*\*——\*\*时间段 | | 5.报价(总) | 报价 | 报价可以选择>=金额，以多少为间隔 可手动输入 | | 6.销售机会 | 销售机会主题 | 选择项  浏览销售机会  手动输入 | |  |  |  | |  |  |  | | |
| **输出** | **报价单视图:**  **头行显示选中该信息操作项、隔行变色**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.id | 报价单编号 |  | | 2.主题 | 报价单主题 | 显示报价单主题的同时有明显的提示， 可以点击查看报价单的详细信息。 （在详细的界面时可编辑或删除操作） | | 3.日期 | 报价单时间段 | 报价单日期（显示格式：年-月-日） 最近两天可显示为（今天、明天、后天、昨天） | | 4.销售机会 | 销售机会主题 | 显示机会主题的同时有明显的提示， 可以点击查看机会的详细信息。 （在详细的界面时可编辑或删除操作） | | 5.客户 | 客户名称 | 显示出客户名称的同时有明显的提示， 可以点击查看客户的详细信息 | | 6.报价(总) | 报价总金额 |  | | 7.接受人 |  | 显示接受人的同时有明显的提示， 可以点击查看接受人的详细信息。 （在详细的界面时可编辑或删除操作） | | 8.报价人 |  | 显示报价人的同时有明显的提示， 可以点击查看报价人的详细信息。 （在详细的界面时可编辑或删除操作） | |  |  |  | | |
| **基本事件流** | 点击“报价单”页面：  1)切换高级查询  a) 输入条件，或组合  b) 点击开始查询  d) 显示 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM5.5：竞争对象用例图



#### CRM5.5.1：添加竞争对手用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加竞争对手 | |
| **用例编号** | CRM5.3.1 | |
| **用例作用域** | 竞争对手 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 查询销售机会详细信息时，新建竞争对手  添加销售机会的同时，新建竞争对手  从工作台进入解决方案界面，新建竞争对手  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.公司名称 | Y | 竞争对手 |  | | 2.客户 | Y | 客户 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 3.对应机会 | Y | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项 关联CRM5.1  自动带出最新的那份销售机会  可手动更改 | | 4.价格 | N |  | 对手的价格与公司价格的对比 | | 5.竞争能力 | N |  |  | | 6.竞争产品/方案 | N |  |  | | 8.优势 | N |  |  | | 9.劣势 | N |  |  | | 10.应对策略 | N |  |  | | 11.备注 | N |  |  | | |
| **输出** | 将添加的竞争对手记录到日志 | |
| **基本事件流** | 用户点击进入“竞争对手”页面  1)添加功能:  a）进入“竞争对手”界面，点击“新建”  b)弹出“添加竞争对手”事务窗口  c) 填写添加必要信息（如公司，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“竞争对手”  b) 点击新建，添加竞争对手  c) 填写添加必要信息（如公司，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的竞争对手  b) 点击“新建”打开事务窗口  c）添加上对话窗体中的信息（机会公司、客户等）后，点击保存。其中附件不能大于5M。  d）添加信息完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 添加完详细需求可进入下面任意：  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.5.2：修改竞争对手用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改竞争对手 | |
| **用例编号** | CRM5.3.1 | |
| **用例作用域** | 竞争对手 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 查询销售机会详细信息时，点击竞争对手进入详细，编辑  修改销售机会的同时，查询竞争对手，编辑  从工作台进入竞争对手界面，编辑竞争对手  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.公司名称 | Y | 竞争对手 |  | | 2.客户 | Y | 客户 | 选择项 关联CRM3.1,  可根据名称、头拼查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 3.对应机会 | Y | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项 关联CRM5.1  自动带出最新的那份销售机会  可手动更改 | | 4.价格 | N |  | 对手的价格与公司价格的对比 | | 5.竞争能力 | N |  |  | | 6.竞争产品/方案 | N |  |  | | 8.优势 | N |  |  | | 9.劣势 | N |  |  | | 10.应对策略 | N |  |  | | 11.备注 | N |  |  | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** | 用户点击“竞争对手”页面  1)编辑功能:  a) 进入“竞争对手”界面，点击“编辑”  b) 弹出“编辑竞争对手”事务窗口  c) 填写修改信息（如公司，客户，机会等）  d) 填写完信息，点击保存  2）查询机会  a) 进入“销售机会”其中可以查看到“竞争对手”  b) 点击竞争对手，查看详细  c) 点击编辑，修改竞争对手信息  d) 填写完信息，点击保存  3）查看客户信息时：  a) 可看到与客户有关的竞争对手  b) 点击进入竞争对手的详细界面  c）点击编辑，填写信息  d）填写完成后，点击保存即完成 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 添加完详细需求可进入下面任意：  订单 | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.5.3：删除竞争对手用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除竞争对手 | |
| **用例编号** | CRM5.3.1 | |
| **用例作用域** | 竞争对手 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 从工作台进入竞争对手界面，删除竞争对手  \*\* | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.竞争对手编号 | Y | 唯一标识 |  | | 2.状态 | Y | 对应该信息是否有效 | 1有效 0无效 | | |
| **输出** | 将删除的竞争对手记录日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击“竞争对手”页面  1）删除功能:  a）进入“竞争对手”界面，点击“删除”  b) 弹出“提示确认”事务窗口  c）是，提示操作成功，否提示失败 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 添加完详细需求可进入下面任意：  订单 | |
| **业务规则** | 存在销售机会，销售机会没有生成订单 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM5.5.4：查询竞争对手用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询竞争对手 | |
| **用例编号** | CRM5.5.4 | |
| **用例作用域** | 竞争对手 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 输入条件，开始查询 | |
| **输入** | 快速查询：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.竞争对手（公司） | 竞争公司 |  |   高级查询 ：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 1.竞争对手（公司） | 竞争公司 |  | | 2.客户 | 客户查询 | 直接查询客户拼头，编号，关键字  浏览选客户 | | 3.对应机会 | 上面客户对应的某份销售机会 | 选择项  浏览销售机会  可手动输入 | | 4.价格 |  | 价格<=金额 | | |
| **输出** | 输出竞争对手视图列表：  **头行显示选中该信息操作项、隔行变色、竞争能力级别颜色区分显示、**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输出项 | 描述 | 备注 | | 1.编号id | 编号 |  | | 2.竞争对手（公司） | 竞争公司 |  | | 3.价格 |  | >=多少价格 | | 4.竞争能力 |  | 按竞争能力大小F:\Y2\ORM\严重级别3.png显示不同级别 | | 5.对应机会 | 机会主题 | 显示出客户名称的同时有明显的提示， 可以点击查看客户的详细信息 | | 6.客户 | 客户名称 | 显示机会主题的同时有明显的提示， 可以点击查看机会的详细信息 | |  |  |  | | |
| **基本事件流** | 点击“竞争对手”页面：  1)切换高级查询  a) 输入条件，或组合  b) 点击开始查询  d) 列表显示 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

## CRM6.1 订单

### CRM6.1订单的用例图





#### CRM6.1.1添加订单的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加订单 | |
| **用例编号** | CRM6.1.1 | |
| **用例作用域** | 添加订单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击合同/订单按钮，客户视图点击新建订单，工作台 | |
|  |  | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 主题 | Y | 订单对应的主题 | 同一客户的主题不能相同 | | 客户 | Y | 该订单对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 订单号 | N | 该订单对应的订单号 | 操作员输入，不是自增的 | | 分类 | N | 该订单的类型 | 选择项（下拉框）   * + 1. 产品销售     2. 服务     3. 业务合作     4. 代理分销     5. 其他 | | 付款方式 | N | 客户的付款方式 | 选择项（下拉框）   1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电邮 5. 网上银行 6. 其他 | | 对应机会 | N | 该订单对应的销售机会 | 每个订单都是由销售机会变来得，一个销售机会对应一个客户， | | 总金额 | N | 该订单的总金额 | 已万为单位 | | 回款金额 | N | 该订单的回款金额 | 添加订单，回款金额暂时为0 | | 发货金额 | N | 该订单的发货金额 | 添加订单，发货金额暂时为0 | | 开发票金额 | N | 该订单的开发票金额 | 0 | | 毛利 | N |  | 0 | | 预估毛利 | N |  | 0 | | 日期 | Y | 生成该订单的日期 | 默认当期日期 | | 最晚发货 | Y | 该订单最晚发货日期 | 默认当期日期 | | 客户签约人 | N | 客户联系人 |  | | 发货 | N |  | 为空 | | 所有者 | Y | 该订单的持有者 | 选择项  关联职员表 | | 退货 | N |  | 为空 | | 状态 | Y | 该订单的状态 | 单选按钮  该订单正在执行（执行中）  该订单已经结束（结束）  该订单因为某种原因已经中止了（意外中止）  在添加订单时一般都是执行中 | | 订单明细 | N |  | 要保存后才能编辑明细  只有链接到订单明细界面才能查看该订单的订单明细 | | 备注 | N |  |  | | 收货人地址 | N |  | 选择项 | | |
| **输出** | 订单列表 | |
| **基本事件流** | 用户将鼠标移到菜单栏中的合同/订单，点击合同/订单   1. 新建订单流程 2. 在订单的查询列表上点击新建订单 3. 弹出新建订单的事务窗口 4. 输入窗口中的所有信息后（主题，客户，时间等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口 5. 该订单自动添加到订单查询列表中。 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 在查询订单列表中可以查看该订单的视图，  可修改该订单  可删除该订单 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的订单安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注能产生订单的可能性 | |

#### CRM6.1.2修改订单的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改订单 | |
| **用例编号** | CRM6.1.2 | |
| **用例作用域** | 修改订单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 修改 |
| 经理 | 修改 |
| boss | 修改 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台，并且订单未审核，审核之后不能修改 | |
| **触发条件** | 业务员点击订单列表的编辑，客户视图点击修改订单 | |
|  |  | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 是否可以改变 | 描述 | 备注 | | 主题 | Y | 订单对应的主题 | 同一客户的主题不能相同 | | 客户 | Y | 该订单对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 订单号 | N | 该订单对应的订单号 | 操作员输入，不是自增的 | | 分类 | N | 该订单的类型 | 选择项（下拉框）   * + 1. 产品销售     2. 服务     3. 业务合作     4. 代理分销     5. 其他 | | 付款方式 | N | 客户的付款方式 | 选择项（下拉框）   1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电邮 5. 网上银行 6. 其他 | | 对应机会 | N | 该订单对应的销售机会 | 每个订单都是由销售机会变来得，一个销售机会对应一个客户， | | 总金额 | N | 该订单的总金额 | 已万为单位 | | 回款金额 | N | 该订单的回款金额 | 添加订单，回款金额暂时为0 | | 发货金额 | N | 该订单的发货金额 | 添加订单，发货金额暂时为0 | | 开发票金额 | N | 该订单的开发票金额 | 0 | | 毛利 | N |  | 0 | | 预估毛利 | N |  | 0 | | 日期 | Y | 生成该订单的日期 | 默认当期日期 | | 最晚发货 | Y | 该订单最晚发货日期 | 默认当期日期 | | 客户签约人 | N | 客户联系人 |  | | 发货 | N |  | 为空 | | 所有者 | Y | 该订单的持有者 | 选择项  关联职员表 | | 退货 | N |  | 为空 | | 状态 | Y | 该订单的状态 | 单选按钮  当回款已完成，发货未完成时，订单状态不能被改为“结束”  该订单正在执行（执行中）  该订单已经结束（结束）  该订单因为某种原因已经中止了（意外中止） | | 订单明细 | N |  | 要保存后才能编辑明细  只有链接到订单明细界面才能查看该订单的订单明细 | | 备注 | N |  |  | | 收货人地址 | N |  | 选择项 | | |
| **输出** | 订单列表 | |
| **基本事件流** | 用户将鼠标点击订单列表右边操作中的编辑   * + 1. 修改订单流程        1. 在订单的查询列表上点击编辑订单        2. 弹出一个新窗体，里面包含了所有关于此条订单的全部信息，        3. 用户可以对这些信息中的某些信息进行修改后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口        4. 修改后的信息在列表中也是修改后的信息 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 在查询订单列表中可以查看该订单的视图，  可添加该订单  可删除该订单  删除了某条记录的订单，则该条订单下的订单明细，发货明细，退货记录等都会被删除。删除之后进入回收站，可以恢复 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的订单安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注能产生订单的可能性 | |

#### CRM6.1.3删除订单的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除订单 | |
| **用例编号** | CRM6.1.3 | |
| **用例作用域** | 删除订单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 删除 |
| 经理 | 删除 |
| boss | 删除 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 如果该订单产生了出库单，就不能被删除，如果出库单未执行，可以在删除出库单之后删除订单  删除订单，要把对应的回款计划，回款记录，开票记录删除 | |
| **触发条件** | 业务员点击订单列表的删除，当前订单没有生成出库单  在订单视图上点击删除 | |
| **输出** | 弹出一个对话框，是否删除该订单，如果是，该订单将会被删除 | |
| **基本事件流** | 用户将鼠标点击订单列表右边操作中的删除 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 在查询订单列表中可以查看该订单的视图，  可添加该订单  可修改该订单  删除了订单，它的交付记录，发货明细，退货等等都会删除 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的订单安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注能产生订单的可能性 | |

#### CRM6.1.4查询订单的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询订单 | |
| **用例编号** | CRM6.1.4 | |
| **用例作用域** | 查询订单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击合同/订单 | |
| **输入** | 快速查询：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 开票日期 | 订单的开票日期 | 以日历的形式，yyyy-MM-dd | | 发票号码 |  |  |   高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id | 订单对应的id |  | | 所有者 |  | 选择项 | | 对应客户 | 该订单对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同号 | 该订单对应的合同号 |  | | 主题 | 该订单的主题 |  | | 产品服务 |  |  | | 总金额 |  |  | | 客户签约人 |  |  | | 我方签约人 |  |  | | 签约时间 |  | 从。。。到。。。 | | 开始时间 |  |  | | 结束时间 |  |  | | 付款方式 | 客户的付款方式 | 选择项（下拉框）   1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电邮 5. 网上银行 6. 其他 | | 交付地点 |  |  | | 状态 |  | 执行中  结束  意外中止  未选 | | 发货 |  | 未出库  需发货  部分  全部 | | 回款金额 | 该订单的回款金额 |  | | 创建日期 |  | 从…到… | | 分类 |  | 1. 产品销售 2. 服务 3. 业务合作 4. 代理分销 5. 其他 6. 未选 | | 退货 |  | 1. 无退货 2. 有退货 | | 备注 |  |  | | 预估毛利 |  |  | | 币种 |  |  | | 发货金额 |  |  | | 开发票金额 |  |  | | |
| **输出** | ID：每条订单的编号  主题：每条订单的主题  分类：订单的类型  对应客户：订单对应的客户  开始时间：产生订单的时间  总金额：产生订单的金额  回款金额：已经回款的金额  发货：发货情况  退货：退货情况  状态:订单的状态  所有者：订单的持有者  毛利：订单的毛利 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询 4. 下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 在查询订单列表中可以查看该订单的视图，  可添加该订单  可删除该订单  可修改订单 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的订单安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注能产生订单的可能性 | |

### CRM6.2合同的用例图



#### CRM6.2.1添加合同的需求分析

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 添加合同 | |
| 用例编号 | CRM6.2.1 | |
| 用例作用域 | 添加合同 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击合同/订单按钮，客户视图点击新建合同，工作台 | |
|  |  | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 主题 | Y | 合同对应的主题 | 同一客户的主题不能相同 | | 客户 | Y | 该合同对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同号 | N | 该合同对应的合同号 | 操作员输入，不是自增的 | | 分类 | N | 该合同的类型 | 选择项（下拉框）   * + 1. 产品销售     2. 服务     3. 业务合作     4. 代理分销     5. 其他 | | 付款方式 | N | 客户的付款方式 | 选择项（下拉框）   1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电邮 5. 网上银行 6. 其他 | | 交付地点 | N |  |  | | 对应机会 | N | 该合同对应的销售机会 | 每个合同都是由销售机会变来得，一个销售机会对应一个客户， | | 总金额 | N | 该合同的总金额 | 已万为单位 | | 外币备注 | N |  |  | | 开始日期 | Y | 该合同生效的开始日期 | 默认当期日期 | | 结束时间 | Y | 该合同生效的结束日期 | 默认当期日期 | | 产品/服务 | N | 该合同对应的产品/服务 |  | | 客户签约人 | N | 客户联系人 |  | | 我方签约人 | N |  |  | | 所有者 | Y | 该合同的持有者 | 选择项  关联职员表 | | 签约时间 | Y | 该合同的签约时间 | 默认当期日期 | | 回款金额 | N | 该合同的回款金额 | 0 | | 毛利 | N | 该合同的毛利 | 0 | | 状态 | Y | 该合同的状态 | 单选按钮  该订单正在执行（执行中）  该订单已经结束（结束）  该订单因为某种原因已经中止了（意外中止）  在添加合同时一般都是执行中 | | 合同正文及附件 | N | 该合同的正文以及合同的附件 |  | | 备注 | N |  |  | | |
| 输出 | Id、主题、分类、对应客户、开始时间、总金额、回款金额、发货、退货、状态、所有者、毛利 | |
| 基本事件流 | 用户将鼠标移到菜单栏中的合同/订单，点击合同/订单   * + 1. 新建合同流程   a.在合同的查询列表上点击新建合同  b.弹出新建合同的事务窗口  c.输入窗口中的所有信息后（主题，客户，时间等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口  d.该合同自动添加到合同查询列表中。 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在查询合同列表中可以查看该合同的视图，  可修改该合同  可删除该合同 | |
| 业务规则 | 1在此模块中销售人员只能对自己的合同  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注能产生合同的可能性 | |

#### CRM6.2.2修改合同的需求分析

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改合同 | |
| 用例编号 | CRM6.2.2 | |
| 用例作用域 | 修改合同 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 修改 |
| 经理 | 修改 |
| boss | 修改 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台，并且此合同还未批准 | |
| 触发条件 | 业务员点击合同列表后的视图按钮，合同视图点击修改合同 | |
|  |  | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 可以改变 | 描述 | 备注 | | 主题 | Y | 合同对应的主题 | 同一客户的主题不能相同 | | 合同号 | N | 该合同对应的合同号 | 操作员输入，不是自增的 | | 分类 | N | 该合同的类型 | 选择项（下拉框）   * + 1. 产品销售     2. 服务     3. 业务合作     4. 代理分销     5. 其他 | | 付款方式 | N | 客户的付款方式 | 选择项（下拉框）   1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电邮 5. 网上银行 6. 其他 | | 交付地点 | N |  |  | | 对应机会 | N | 该合同对应的销售机会 | 每个合同都是由销售机会变来得，一个销售机会对应一个客户， | | 总金额 | N | 该合同的总金额 | 已万为单位 | | 外币备注 | N |  |  | | 开始日期 | Y | 该合同生效的开始日期 | 默认当期日期 | | 结束时间 | Y | 该合同生效的结束日期 | 默认当期日期 | | 产品/服务 | N | 该合同对应的产品/服务 |  | | 客户签约人 | N | 客户联系人 |  | | 我方签约人 | N |  |  | | 所有者 | Y | 该合同的持有者 | 选择项  关联职员表 | | 签约时间 | Y | 该合同的签约时间 | 默认当期日期 | | 回款金额 | N | 该合同的回款金额 | 0 | | 毛利 | N | 该合同的毛利 | 0 | | 状态 | Y | 该合同的状态 | 单选按钮  该订单正在执行（执行中）  该订单已经结束（结束）  该订单因为某种原因已经中止了（意外中止） | | 合同正文及附件 | N | 该合同的正文以及合同的附件 |  | | 备注 | N |  |  | | |
| 输出 | 合同的列表 | |
| 基本事件流 | 用户点击合同列表右边的编辑   1. 修改合同流程   a.在合同的查询列表上点击编辑合同  b.弹出一个新的事务窗口，这个窗体里包含了此合同的所有信息  c.用户可以修改其中的某些信息，客户不能修改，点击保存后，系统自动关闭了此窗口  d.该修改后的合同在查询列表中也是修改后的信息 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在查询合同列表中可以查看该合同的视图，  可添加新合同  可删除该合同 | |
| 业务规则 | 1在此模块中销售人员只能对自己的合同  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注能产生合同的可能性 | |

合同可以删除

#### CRM6.2.3删除合同的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 删除合同 | |
| 用例编号 | CRM6.2.3 | |
| 用例作用域 | 删除合同 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 删除 |
| 经理 | 删除 |
| boss | 删除 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击合同列表后的删除，点击合同视图的删除 | |
| 输出 | 弹出一个对话框，是否删除该合同，如果是，该订单将会被合同 | |
| 基本事件流 | 点击合同列表后的删除 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在查询合同列表中可以查看该合同的视图，  可修改该合同  可添加该合同  删除合同，就会删除该合同下的交付计划，回款计划，交付记录，回款记录，开票记录等，如果恢复该合同，其下的子集也会恢复 | |
| 业务规则 | 1在此模块中销售人员只能对自己的合同  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注能产生合同的可能性 | |

#### CRM6.2.4查询合同的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询合同 | |
| **用例编号** | CRM6.2.4 | |
| **用例作用域** | 查询合同 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击合同 | |
| **输入** | 快速查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 合同主题 |  |  | | 合同号 |  |  |   高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id |  |  | | 所有者 |  | 个人  用户 | | 客户 | 该合同对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同号 | 该合同对应的合同号 |  | | 主题 | 合同对应的主题 | 同一客户的主题不能相同 | | 产品/服务 | 该合同对应的产品/服务 |  | | 总金额 | 该合同的总金额 | 已万为单位 | | 客户签约人 | 客户联系人 |  | | 我方签约人 |  |  | | 签约时间 |  |  | | 开始时间 |  |  | | 结束时间 |  |  | | 付款方式 | 客户的付款方式 | 选择项（下拉框）   1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电邮 5. 网上银行 6. 其他 | | 交付地点 |  |  | | 状态 | 该合同的状态 | 单选按钮  该订单正在执行（执行中）  该订单已经结束（结束）  该订单因为某种原因已经中止了（意外中止）  在添加合同时一般都是执行中 | | 发货 |  |  | | 回款金额 |  |  | | 创建日期 |  |  | | 分类 | 该合同的类型 | 选择项（下拉框）   * + 1. 产品销售     2. 服务     3. 业务合作     4. 代理分销     5. 其他 | | 退货 |  |  | | 备注 |  |  | | 预计毛利 |  |  | | 币种 |  |  | | 发货金额 |  |  | | 开发票金额 |  |  | | |
| **输出** | ID：每条合同的编号  主题：每条合同的主题  分类：合同的类型  对应客户：合同对应的客户  开始时间：产生合同的时间  总金额：产生合同的金额  回款金额：已经回款的金额  发货：发货情况  退货：退货情况  状态: 合同的状态  所有者：合同的持有者  毛利：合同的毛利 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   4、下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 在查询合同列表中可以查看该合同的视图，  可添加该合同  可删除该合同  可修改合同 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的合同安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注能产生合同的可能性 | |

### CRM6.3交付计划/订单明细

#### CRM6.3.1添加交付计划/订单明细的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 新建交付计划/订单明细 | |
| 用例编号 | CRM6.3.1 | |
| 用例作用域 | 新建交付计划/订单明细 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击交付计划/订单明细按钮 | |
|  |  | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 产品名称 | Y | 产品名称 | 选择项 | | 客户 | Y | 该交付计划/订单明细对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同/订单 | N |  | 有可能没有 | | 单价 | N | 该订单明细的单价 |  | | 金额 | N |  | 为0 | | 订单数量 | Y | 该订单的产品数量 |  | | 已交付 | N | 该订单明细已交付的金额 | 为0 | | 计划交付日期 | Y | 该订单明细计划交付的日期 |  | | 期次 | N | 该订单明细期次 | 有1、2、3、4、5、6、7、8、9 | | 型号/类型 | N | 该订单明细的类型 |  | | 所有者 | N | 该订单明细所有者 |  | | 要求 | N | 该订单明细要求 |  | | 交付条件 | N | 该订单明细交付条件 |  | | 是否提醒 | N | 该订单明细是否提醒 | （提醒、不提醒） | | 备注 | N |  |  | | |
| 输出 | 交付计划/订单明细 | |
| 基本事件流 | 用户将鼠标移到菜单栏中的合同/订单，点击交付计划/订单明细  3.新建合同流程  a.在交付计划/订单明细的查询列表上点击新建  b.弹出新建交付计划/订单明细的事务窗口  c.输入窗口中的所有信息后（主题，客户，时间等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口  d.该交付计划/订单明细自动添加到交付计划/订单明细查询列表中。 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 |  | |
| 业务规则 | 1在此模块中销售人员只能对自己的交付计划/订单明细  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注能产生交付计划/订单明细的可能性 | |

#### CRM6.3.2查询交付计划/订单明细

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询交付计划/订单明细 | |
| **用例编号** | CRM6.3.2 | |
| **用例作用域** | 查询交付计划/订单明细 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击交付计划/订单明细 | |
| **输入** | 快速查询  检索备注  高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id |  |  | | 客户 | 该交付计划/订单明细对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 产品名称 |  | 搜索 | | 型号/类型 |  |  | | 单价 |  |  | | 订单数量 |  |  | | 要求 |  |  | | 期次 |  | 1.。。9 | | 计划交付日期 |  | 从。。。到。。。 | | 所有者 |  |  | | 币种 |  |  | | |
| **输出** | ID  产品名称  订单数量  已交付  单价  金额  计划交付日期  所有者  客户  合同/订单 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可添加交付计划/订单明细 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的交付计划/订单明细安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注发货情况 | |

### CRM6.4交付记录/发货明细

#### CRM6.4.1添加交付记录/发货明细的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 新建交付记录/发货明细 | |
| 用例编号 | CRM6.4.1 | |
| 用例作用域 | 新建交付记录/发货明细 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击新建交付记录/发货明细按钮 | |
|  |  | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 客户 | N | 该交付记录/发货明细对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同/订单 | N |  | 关联合同表 | | 产品 | Y | 该发货明细的产品 | 选择项  已列表的方式列出所有的产品 | | 交付数量 | Y | 该发货明细的产品数量 |  | | 单价 | N | 该发货明细的单价 |  | | 交付时间 | Y | 该发货明细的交付时间 | 默认当前日期 | | 金额 | N |  | 为0 | | 对方接收人 | N | 此批货物的接收人 |  | | 备注 | N |  |  | | 单个成本 | N | 此种货物的单个成本 |  | | |
| 输出 | 交付记录/发货明细的列表 | |
| 基本事件流 | 用户将鼠标点击交付记录/发货明细上的新建  1.新建交付记录/发货明细流程  a.在交付记录/发货明细的查询列表上点击新建  b.弹出新建交付记录/发货明细的事务窗口  c.输入窗口中的所有信息后（客户、合同订单、产品等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口  d.该交付记录/发货明细自动添加到交付记录/发货明细查询列表中。 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 如果交付记录/发货明细的类型为合同交付的，那这条记录就可以被修改和删除 | |
| 业务规则 | 1在此模块中销售人员只能对自己的交付记录/发货明细安排信息进行查询，添加 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注发货的可能性 | |

#### CRM6.4.2修改交付记录/发货明细的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改交付记录/发货明细 | |
| 用例编号 | CRM6.4.2 | |
| 用例作用域 | 修改交付记录/发货明细 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 修改 |
| 经理 | 修改 |
| boss | 修改 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 类型必须是合同交付 | |
| 触发条件 | 业务员点击交付记录/发货明细列表后的编辑按钮，客户视图点击修改交付记录/发货明细 | |
|  |  | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 合同/订单 | N |  | 关联合同表 | | 产品 | Y | 该发货明细的产品 | 选择项  关联产品表  已列表的方式列出所有的产品 | | 交付数量 | Y | 该发货明细的产品数量 |  | | 单价 | N | 该发货明细的单价 |  | | 交付时间 | Y | 该发货明细的交付时间 | 默认当前日期 | | 金额 | N |  | 为0 | | 对方接收人 | N | 此批货物的接收人 |  | | 备注 | N |  |  | | 单个成本 | N | 此种货物的单个成本 |  | | |
| 输出 | 交付记录/发货明细的列表 | |
| 基本事件流 | 用户点击交付记录/发货明细列表右边的编辑   1. 修改交付记录/发货明细流程   a.在交付记录/发货明细的查询列表上点击编辑  b.弹出一个新的事务窗口，这个窗体里包含了此交付记录/发货明细的所有信息  c.用户可以修改其中的某些信息，客户不能修改，点击保存后，系统自动关闭了此窗口  d.该修改后的交付记录/发货明细在查询列表中也是修改后的信息 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 如果该类型为合同交付，就可以修改和删除该交付记录/发货明细 | |
| 业务规则 | 1在此模块中销售人员只能对自己的交付记录/发货明细  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注能发货的可能性 | |

#### CRM6.4.3删除交付记录/发货明细的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 删除交付记录/发货明细 | |
| 用例编号 | CRM6.4.3 | |
| 用例作用域 | 删除交付记录/发货明细 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 删除 |
| 经理 | 删除 |
| boss | 删除 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 类型必须是合同交付 | |
| 触发条件 | 业务员点击交付记录/发货明细列表后的删除 | |
| 输出 | 弹出一个对话框，是否删除该交付记录/发货明细，如果是，该交付记录/发货明细将会被合同 | |
| 基本事件流 |  | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在查询交付记录/发货明细列表中可以新建交付记录/发货明细  如果类型为合同交付，则可修改该合同 | |
| 业务规则 | 1在此模块中销售人员只能对自己的交付记录/发货明细安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注发货明细 | |

#### CRM6.4.4查询交付记录/发货明细的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询交付记录/发货明细 | |
| **用例编号** | CRM6.4.4 | |
| **用例作用域** | 查询交付记录/发货明细 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击交付记录/发货明细 | |
| **输入** | 快速查询  检索备注  高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | 交付日期 |  | 从。。。到。。。 | | 客户 | 该交付记录/发货明细对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 产品名称 |  | 搜索 | | 单价 |  |  | | 交付数量 |  |  | | 备注 |  |  | | 金额 |  |  | | 单个成本 |  |  | | 币种 |  |  | | 订单所有人 |  |  | | |
| **输出** | ID  交付日期  产品  合同/订单  客户  交付数量  金额  单个成本  对方接收人  类型  订单所有人 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可添加交付记录/发货明细 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的交付记录/发货明细安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注发货情况 | |

### CRM6.5发货单的用例图

#### CRM6.5.1发货单撤销的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 撤销发货单 | |
| 用例编号 | CRM6.5.1 | |
| 用例作用域 | 撤销发货单 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 撤销 |
| 经理 | 撤销 |
| boss | 撤销 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 状态必须是已发货 | |
| 触发条件 | 业务员点击发货单列表后的撤销 | |
| 输出 | 弹出一个对话框，告诉用户   1. 执行后，发货单和出库单中的状态还原到“未出库”，库存数量还原到出库前； 2. 取消发货后，可重新编辑出菜单，或删除出库单，进而可删除订单。   点击撤销发货，退回仓库后，这条记录的状态改为待出库 | |
| 基本事件流 |  | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在查询发货单/发货明细列表中可以编辑和删除记录，  如果状态为已发货，则可撤销该发货单 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的发货单/发货明细安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户对产品的满意度 | |

#### CRM6.5.2修改发货单/发货明细的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改发货单 | |
| 用例编号 | CRM6.5.2 | |
| 用例作用域 | 修改发货单 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 修改 |
| 经理 | 修改 |
| boss | 修改 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击发货单列表后的编辑 | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 客户 | Y |  | 只读 | | 订单 | Y |  | 只读 | | 发货日期 | Y |  |  | | 发货单号 | N |  |  | | 发货人 | N |  |  | | 收货人/地址 | N | 包括联系人和联系人的地址 | 选择项  选择联系人（下拉框）  自动带出姓名和电话  选择地址类型：   1. 临时地址 2. 客户单位地址 3. 联系人家庭地址   a.默认是临时地址类型  b.如果选择客户单位类型：地址自动带出  c.联系人家庭地址  联系人的邮编 | | 明细 | N | 发货单的明细 | 列表方式   1. 序号   关联产品表   1. 产品id 2. 品名 3. 型号 4. 规格 5. 单位 6. 数量 7. 备注 | | 发货方式 | N |  | 选择项（下拉框）   1. 邮局 2. 中铁快运 3. 快递公司 4. 公路发货 5. 航空 6. 其他 | | 状态 | N |  | 只读 | | 打包件数 | N |  |  | | 重量 | N |  | Kg | | 运费 | N |  |  | | 运费结算 | N |  | 选择项（下拉框）   1. 现付 2. 到付 3. 月结 | | 备注 | N |  |  | | |
| 输出 | 发货单列表 | |
| 基本事件流 |  | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在查询发货单/发货明细列表中可以删除记录，  如果状态为已发货，则可撤销该发货单 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的发货单/发货明细安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户对产品的满意度 | |

#### CRM6.5.3删除发货单的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 删除发货单 | |
| 用例编号 | CRM6.5.3 | |
| 用例作用域 | 删除发货单 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 删除 |
| 经理 | 删除 |
| boss | 删除 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击发货单/发货明细列表后的删除 | |
| 输出 | 弹出一个对话框，是否删除该交付记录/发货明细，  如果当前发货单下对应有正在执行出库操作的出库单，不允许被删除，如许删除，请通知库管删除出库单  如果当前发货单下对应没有正在执行出库操作的出库单，则可以被删除 | |
| 基本事件流 |  | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在查询发货单/发货明细列表中可以编辑记录，  如果状态为已发货，则可撤销该发货单 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的发货单/发货明细安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户对产品的满意度 | |

#### CRM6.5.4查询发货单的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询发货单 | |
| **用例编号** | CRM6.5.4 | |
| **用例作用域** | 查询发货单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击发货单 | |
| **输入** | 快速查询  发货单号  高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id |  |  | | 发货人 |  |  | | 发货日期 |  |  | | 发货单号 |  |  | | 发货方式 |  | 选择项（复选框）   1. 邮局 2. 中铁快运 3. 快递公司 4. 公路发货 5. 航空 6. 其他 7. 未选 | | 备注 |  |  | | 打包件数 |  |  | | 重量 |  |  | | 运费 |  |  | | 运费结算 |  | 选择项（复选框）   1. 现付 2. 到付 3. 月结 4. 未选 | | 状态 |  | 选择项（复选框）   1. 已发货 2. 已签收 3. 其他 4. 待出库 5. 已出库 6. 未选 | | 关联联系人 |  |  | | |
| **输出** | ID  发货日期  发货单号  订单  客户  发货人  发货方式  运费  状态 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可添加，修改，删除发货单 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的发货单  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注发货情况 | |

### CRM6.6回款计划的用例

#### CRM6.6.1新建回款计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 添加回款计划 | |
| 用例编号 | CRM6.6.1 | |
| 用例作用域 | 添加回款计划 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击回款计划表后的新建 | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 客户 | Y |  | 选择项  不能选择散客客户  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同/订单 | Y |  | 选择项（下拉框） | | 计划回款日期 | Y |  |  | | 期次 | Y |  | 有1至12个期次 | | 金额 | Y |  |  | | 外币备注 | N |  |  | | 是否回款 | N |  | 1. 已回 2. 未回 3. 不提醒 | | 所有者 | Y |  | 关联用户表  选择项 | | 负责人 | N |  | 选择项 | | |
| 输出 | 一条新的回款计划 | |
| 基本事件流 | 用户将鼠标移到菜单栏中的合同/订单，点击回款计划  3.新建回款计划  a.在回款计划的查询列表上点击新建  b.弹出新建回款计划的事务窗口  c.输入窗口中的所有信息后（客户，时间等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口  d.该回款计划自动添加到回款计划查询列表中。 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在回款计划表列表中可以删除记录，  修改回款计划 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的回款计划表安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户的回款记录 | |

#### CRM6.6.2修改回款计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改回款计划 | |
| 用例编号 | CRM6.6.2 | |
| 用例作用域 | 修改回款计划 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 修改 |
| 经理 | 修改 |
| boss | 修改 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击回款计划表后的编辑 | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 客户 | Y |  | 只读 | | 合同/订单 | Y |  | 选择项（下拉框） | | 计划回款日期 | Y |  |  | | 期次 | Y |  | 有1至12个期次 | | 金额 | Y |  |  | | 外币备注 | N |  |  | | 是否回款 | N |  | 1. 已回 2. 未回 3. 不提醒 | | 所有者 | Y |  | 关联用户表  选择项 | | 负责人 | N |  | 选择项 | | |
| 输出 | 回款计划表 | |
| 基本事件流 | 用户点击回款计划列表右边的编辑   1. 修改回款计划流程   a.在回款计划的查询列表上点击编辑  b.弹出一个新的事务窗口，这个窗体里包含了此回款计划的所有信息  c.用户可以修改其中的某些信息，客户不能修改，点击保存后，系统自动关闭了此窗口  d.该修改后的回款计划在查询列表中也是修改后的信息 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在回款计划表列表中可以删除记录，  新建回款计划 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的回款计划表安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户的回款记录 | |

#### CRM6.6.3删除回款计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改回款计划 | |
| 用例编号 | CRM6.6.3 | |
| 用例作用域 | 修改回款计划 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 删除 |
| 经理 | 删除 |
| boss | 删除 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击回款计划表后的删除 | |
| 输入 |  | |
| 输出 | 提示用户是否确认删除 | |
| 基本事件流 |  | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在回款计划表列表中可以修改记录，  新建回款计划 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的回款计划表安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户的回款记录 | |

#### CRM6.6.4查询回款计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询回款计划 | |
| **用例编号** | CRM6.6.4 | |
| **用例作用域** | 查询回款计划 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击回款计划 | |
| **输入** | 快速查询  回款日期  高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id |  |  | | 期次 |  |  | | 计划回款日期 |  | 从。。。到。。。 | | 金额 |  |  | | 负责人 |  |  | | 外币备注 |  |  | | 客户 | 该回款计划对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 是否回款 |  | 选择项（下拉框）   1. 已回 2. 未回 3. 不提醒 | | 所有者 |  | 个人和用户组 | | 币种 |  |  | | |
| **输出** | ID  金额  计划回款日期  合同/订单  客户  期次  是否回款  所有者 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可添加，修改，删除回款计划 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的回款计划  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注回款情况 | |

### CRM6.7回款记录的用例

#### CRM6.7.1新建回款记录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 添加回款记录 | |
| 用例编号 | CRM6.7.1 | |
| 用例作用域 | 添加回款记录 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击回款记录列表中的编辑 | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 客户 | Y |  | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同/订单 | Y |  | 选择项（下拉框） | | 对应退货单 | N |  |  | | 期次 | Y |  | 有1至12个期次 | | 日期 | Y |  | 默认当前日期 | | 金额 | Y |  |  | | 外币备注 | N |  |  | | 已开发票 | Y |  | 1. 是 2. 否 3. 无需开票 | | 付款方式 | Y |  | 1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电汇 5. 网上银行 6. 其他 | | 所有者 | Y |  | 关联用户表  选择项 | | 分类 | N |  | 1. 新客户付款 2. 老客户付款 3. 押金 4. 贷款 5. 服务费 | | 备注 | N |  |  | | |
| 输出 | 一条新的回款记录 | |
| 基本事件流 | 用户将鼠标移到菜单栏中的合同/订单，点击回款记录  3.新建回款记录  a.在回款记录的查询列表上点击新建  b.弹出新建回款记录的事务窗口  c.输入窗口中的所有信息后（客户，时间等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口  d.该回款记录自动添加到回款记录查询列表中。 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在回款记录表可以删除记录，  修改回款记录 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的回款记录表安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户的回款记录 | |

#### CRM6.7.2修改回款记录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改回款记录 | |
| 用例编号 | CRM6.7.2 | |
| 用例作用域 | 修改回款记录 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 修改 |
| 经理 | 修改 |
| boss | 修改 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击回款记录表后的编辑 | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 客户 | Y |  | 只读 | | 合同/订单 | Y |  | 选择项（下拉框） | | 对应退货单 | N |  |  | | 期次 | Y |  | 有1至12个期次 | | 日期 | Y |  | 默认当前日期 | | 金额 | Y |  |  | | 外币备注 | N |  |  | | 已开发票 | Y |  | 1. 是 2. 否 3. 无需开票 | | 付款方式 | Y |  | 1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电汇 5. 网上银行 6. 其他 | | 所有者 | Y |  | 关联用户表  选择项 | | 分类 | N |  | 1. 新客户付款 2. 老客户付款 3. 押金 4. 贷款 5. 服务费 | | 备注 | N |  |  | | |
| 输出 | 回款记录表 | |
| 基本事件流 | 用户点击回款记录列表右边的编辑   1. 修改回款记录流程   a.在回款记录的查询列表上点击编辑  b.弹出一个新的事务窗口，这个窗体里包含了此回款记录的所有信息  c.用户可以修改其中的某些信息，客户不能修改，点击保存后，系统自动关闭了此窗口  d.该修改后的回款记录在查询列表中也是修改后的信息 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在回款记录表列表中可以删除记录，  新建回款记录 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的回款记录表安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户的回款记录 | |

#### CRM6.7.3删除回款记录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改回款记录 | |
| 用例编号 | CRM6.7.3 | |
| 用例作用域 | 修改回款记录 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 删除 |
| 经理 | 删除 |
| boss | 删除 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 | |
| 触发条件 | 业务员点击回款记录表后的删除 | |
| 输入 |  | |
| 输出 | 提示用户是否确认删除 | |
| 基本事件流 |  | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 在回款记录表列表中可以修改记录，  新建回款记录 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的回款记录表安排信息进行查询，修改，添加 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户的回款记录 | |

#### CRM6.7.4查询回款记录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询回款记录 | |
| **用例编号** | CRM6.4.4 | |
| **用例作用域** | 查询回款记录 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击回款记录 | |
| **输入** | 快速查询  回款日期  高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id |  |  | | 客户 | 该回款对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 期次 |  |  | | 日期 |  |  | | 金额 |  |  | | 付款方式 |  | 1. 支票 2. 现金 3. 邮政汇款 4. 电汇 5. 网上银行 6. 其他 7. 未选 | | 已开发票 |  | 1. 是 2. 否 3. 无需开票 4. 未选 | | 外币备注 |  |  | | 所有者 |  | 个人和用户组 | | 分类 |  | 1. 新客户付款 2. 老客户付款 3. 押金 4. 贷款 5. 服务费 6. 未选 | | 对应客户单 |  | 放大镜选择 | | 汇率 |  |  | | |
| **输出** | ID  金额  期次  日期  已开发票  分类  客户  合同/订单  所有者 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   4、下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可添加，修改，删除回款记录 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的回款记录  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注回款情况 | |

### CRM6.8退货的用例图

#### CRM6.8.1修改退货的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 修改退货记录 | |
| 用例编号 | CRM6.8.1 | |
| 用例作用域 | 修改退货记录 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 修改 |
| 经理 | 修改 |
| boss | 修改 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 状态为待处理 | |
| 触发条件 | 业务员点击退货单列表后的编辑 | |
| 输入 | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 主题 | N |  |  | | 退货单号 | N |  |  | | 对应客户 | Y |  | 只读 | | 合同/订单 | Y |  | 只读 | | 经办人 | N |  | 选择项  关联职员表 | | 退货时间 | N |  |  | | 应退款 | Y |  |  | | 已退款 | N |  |  | | 退入仓库 | Y |  | 关联crm7 | | 状态 | N |  | 只读 | | 入库状态 | N |  | 只读 | | 退款状态 | N |  | 只读 | | 退货明细 | N |  | 关联订单表  1.品名  2.型号  3.规格  4.单位  5.退货数量  6.已入库  7.未入库  8.单价  9.金额  10.退货原因  11.备注  列表的最后一行统计退款金额 | | 退货已入库明细 | N |  | 列表   1. 主题 2. 填单时间 3. 入库明细 4. 填单人   5.状态 | | 备注 | N |  |  | | |
| 输出 | 已修改的退货单 | |
| 基本事件流 | 用户修改退货单   1. 用户点击退货单列表后的编辑 2. 弹出一个修改的页面，页面包含了该条记录的所有信息 3. 用户可以修改不是只读的信息 4. 修改后点击保存按钮，窗口会自动关闭，该条退货记录就被修改了。 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 如果状态为待处理，则可删除记录 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的退货单安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户对产品的退货情况 | |

#### CRM6.8.2删除退货单的用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 用例名称 | 删除退货记录 | |
| 用例编号 | CRM6.8.2 | |
| 用例作用域 | 删除退货记录 | |
| 用例版本 | 1.0 | |
| 优先级 | 5 | |
| 主要参与者 | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| 涉众 | 涉众名称 | 兴趣 |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 删除 |
| 经理 | 删除 |
| boss | 删除 |
| 前置条件 | 已登录到系统平台 状态为待处理 | |
| 触发条件 | 业务员点击退货单列表后的删除 | |
| 输入 | 弹出一个对话框提示用户  确认删除本数据 | |
| 输出 | 退货单列表中此数据已删除 | |
| 基本事件流 | 用户点击删除按钮 | |
| 备选流 |  | |
| 后置条件 | 如果状态为待处理，则可修改记录 | |
| 业务规则 | 1、在此模块中销售人员只能对自己的退货单安排信息进行查询，修改，删除 | |
| 特殊需求 | 需要随时关注客户对产品的退货情况 | |
|  |  | |

#### CRM6.8.3查询退货单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询退货单 | |
| **用例编号** | CRM6.4.4 | |
| **用例作用域** | 查询退货单 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击退货单 | |
| **输入** | 快速查询  主题  高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id |  |  | | 主题 |  |  | | 退货单号 |  |  | | 经办人 |  |  | | 退货时间 |  |  | | 退入仓库 |  | 选择项（下拉框）  1、1号仓库  2、2号仓库  3、3号仓库  4、4号仓库  5、5号仓库  6、配件库 | | 对应客户 | 该退货的对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 合同/订单 |  |  | | 状态 |  | 选择项（下拉框）   1. 待处理 2. 执行中 3. 结束 4. 中止 | | 币种 |  |  | | |
| **输出** | ID  主题  退货单号  对应客户  合同/订单  退货时间  应退款  已退款  状态 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   4、下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可添加，修改，删除退货单 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的退货单  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注退货情况 | |

## CRM7.1:产品

### 产品用例图：



#### CRM7.1.1 添加产品用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加产品 | |
| **用例编号** | CRM7.1 | |
| **用例作用域** | 产品 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员、boss、经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 点击新建 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.品名 | Y | 产品名称 | 必须是唯一 | | 2.分类 |  | 产品所属类型 | 选择项，默认为空。关联系统设置：产品-分类CRM10. 可以由老板自定义种类 | | 3.条码/编号 |  | 产品编号、条码 |  | | 4.状态 |  | 销售状态 | 正常、停售 | | 5.型号 |  | 产品型号 | 必须是唯一 | | 6.单位 |  |  | 个、件、套、等等 | | 7.价格 |  | 产品价格 |  | | 8.成本价 |  | 成本价格 |  | | 9.权限分组 |  |  | 成品、半成品、原材料 | | 10.序列化管理 |  |  | 该产品是否序列化管理 | | 11.价格策略 |  | 不同身份客户对应不同价格产品 | 零售价  集团采购价  政府采购价  VIP客户价 | | 12.产品图片 |  |  | 产品大图片 | | 13.重量 |  |  | 产品重量 | | 14.折扣规范 |  | 产品折扣规范 |  | | 15.产品说明 |  |  |  | | 16.技术参数 |  |  |  | | 17.常见问题 |  |  |  | | 18.备注 |  |  |  | | 19.信息状态 | Y | 信息的当前状态，是否有效 | 系统给出，新建时默认为有效，不需要输入，当用户删除的时候信息改变为失效状态，用户恢复的时候信息状态更改为有效 | | |
| **输出** | 将添加的产品记录日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击进入“产品管理”页面  1)添加功能:  a）进入“产品”界面，点击“新建”  b)弹出“添加产品”事务窗口  c) 填写添加必要信息（如品名、分类等）  d) 填写完信息，点击保存  用户点击进入“报价单”页面  2)添加功能:  a) 进入报价单视图，添加完成报价单后  b) 编辑报价单，编辑明细  c) 查看产品信息时，可添加产品, 弹出“添加”事务窗口  d) 填写添加必要信息（如品名、分类等）  e) 点击保存  用户点击进入“订单/合同”页面  3) 添加功能  a) 进入订单视图，查询订单详细信息  b) 可查看到订单明细信息，可以添加产品  c) 没有添加的产品则“新建”产品  d) 填写添加必要信息（如品名、分类等）  e) 点击保存 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM7.1.2 修改产品用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 修改产品 | |
| **用例编号** | CRM7.1 | |
| **用例作用域** | 产品 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 点击新建 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.品名 | Y | 产品名称 | 必须是唯一，**不可轻易修改！** |   其他同上 | |
| **输出** | 将修改的产品信息记录日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击进入“产品管理”页面  1) 编辑功能:  a)进入“产品”界面，点击“编辑”  b)弹出“编辑产品”事务窗口  c) 填写编辑信息（如品名、分类等）  d) 填写完信息，点击保存  用户点击进入“报价单”页面  2) 编辑功能:  a) 进入报价单视图，添加完成报价单后  b) 编辑报价单，编辑明细  c) 查看产品信息时，可编辑产品, 弹出“编辑”事务窗口  d) 填写编辑信息（如品名、分类等）  e) 点击保存  用户点击进入“订单/合同”页面  3) 编辑功能  a) 进入订单视图，查询订单详细信息  b) 可查看到订单明细信息，可以查看到产品  c) 点击产品查看该产品的详细信息  d) 点击编辑 ，填写信息（如品名、分类等）  e) 点击保存 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM7.1.3 删除产品用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 删除产品 | |
| **用例编号** | CRM7.1 | |
| **用例作用域** | 产品 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** |  | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.产品编号 | Y | 产品名称 |  | | 2.状态 | Y | 对应该信息是否有效 | 1有效 0无效 | | |
| **输出** | 将删除的产品记录日志中 | |
| **基本事件流** | 用户点击进入“产品管理”页面  1) 编辑功能:  a)进入“产品”界面，点击“删除”  b) 弹出“提示确认”事务窗口  c)是，提示操作成功，否提示失败 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** | 该产品未添加到订单中 | |
| **特殊需求** |  | |

#### CRM7.1.3 查询产品用例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询产品 | |
| **用例编号** | CRM7.1 | |
| **用例作用域** | 产品 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 销售员  boss、  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** |  | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.品名 | Y | 产品名称 | 必须是唯一 | | 2.分类 | Y | 产品所属类型 |  | | 3.编号/条码 |  | 产品编号、条码 |  | | 4.状态 |  | 销售状态 | 正常、停售 | | 5.型号 |  | 产品型号 | 必须是唯一 | | 6.单位 |  |  | 个、件、套、 | | 7.价格 |  | 产品价格 |  | | 8.成本价 |  | 成本价格 |  | | 9.权限分组 |  |  | 成品、半成品、原材料 | | 10.序列化管理 |  |  |  | | 11.重量 |  |  |  | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** |  | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

## CRM8.1客服

### CRM8.1客服的用例图



#### CRM8.1.1新建客户服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加客户服务 | |
| **用例编号** | CRM8.1.1 | |
| **用例作用域** | 添加客户服务 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击客服按钮，工作台 | |
|  |  | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 主题 | Y | 客服对应的主题 |  | | 对应客户 | Y | 该客服对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 服务类型 | N |  | 选择项（单选按钮）   1. 答疑 2. 故障排除 3. 培训 4. 升级 5. 其他 | | 服务方式 | N |  | 选择项（单选按钮）   1. 电话 2. 传真 3. 邮寄 4. 上门 5. 其他 | | 开始日期 | Y |  | 默认当前日期 | | 开始时间 | N |  | 选择项（下拉框） | | 花费时间 | N |  | 选择项（下拉框） | | 客户联系人 | N |  | 关联客户表  选择项（下拉框） | | 状态 | N |  | 选择项（单选按钮）   1. 无需处理 2. 未处理 3. 处理中 4. 处理完成 | | 执行人 | N |  | 关联职员表  选择项（下拉框） | | 服务内容 | N |  |  | | 客户反馈 | N |  |  | | 备注 | N |  |  | | 对应QA | N |  |  | | |
| **输出** | 客户服务列表 | |
| **基本事件流** | 用户将鼠标移到客服栏中，点击客服记录   1. 新建订单流程 2. 在客户记录表上点击新建 3. 弹出新建客服的事务窗口 4. 输入窗口中的所有信息后（主题，对应客户，时间等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口 5. 该新客服自动添加到客户记录表中。 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可修改该客户记录  可删除该客户记录 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的客户记录安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注客户的需求 | |

#### CRM8.1.2客户投诉

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加客户投诉 | |
| **用例编号** | CRM8.1.2 | |
| **用例作用域** | 添加客户投诉 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 产生 |
| 经理 | 产生 |
| boss | 产生 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员将鼠标移到客服按钮上，点击投诉处理，工作台 | |
|  |  | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 对应客户 | Y | 该客服对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 投诉主题 | Y | 客服对应的主题 |  | | 首问接待人 | Y | 接收客户投诉的员工 | 关联职员表  选择项（下拉框）  对于客户投诉来说，在内部多次转接给客户的感受很不好，一般公司会使用首问负责人，在这里记录客户投诉的第一接待人 | | 分类 | N | 投诉的类型 | 1. 产品投诉 2. 服务投诉 3. 客户意见 4. 其他 5. 未选 | | 描述 | N | 对投诉的描述 |  | | 日期 | Y | 客户投诉的日期 | 默认当前日期 | | 时间 | Y | 客户投诉的时间 | 选择项（下拉框） | | 投诉人 | N | 投诉人 | 关联客户表 | | 紧急程度 | N | 投诉的紧急程度 | 选择项（单选按钮）   1. 非常紧急 2. 急 3. 普通 | | 处理过程 | N |  |  | | 处理结果 | N |  | 选择项（单选按钮）   1. 未处理 2. 处理中 3. 处理完成   投诉处理完成后，要变更这个字段的值，并且记录花费时间 | | 花费时间 | N |  | 选择项（下拉框） | | 客户反馈 | N |  |  | | 回访确认 | N |  |  | | 备注 | N |  |  | | |
| **输出** | 客户服务列表 | |
| **基本事件流** | 用户将鼠标移到客服栏中，点击客服投诉   1. 新建客户投诉流程 2. 在投诉管理列表上点击新建 3. 弹出新建客户投诉的事务窗口 4. 输入窗口中的所有信息后（投诉主题，对应客户，时间等）后，点击保存后就，系统自动关闭了此窗口 5. 该新客服投诉自动添加到客户投诉管理表中。 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可修改该客户投诉  可删除该客户投诉 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的客户投诉安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注客户的投诉和处理 | |

#### CRM8.1.3查询客户投诉

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 查询客户投诉 | |
| **用例编号** | CRM8.1.3 | |
| **用例作用域** | 查询客户投诉 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | 业务员、部门主管、经理、boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **兴趣** |
| 客户 | 关联 |
| 业务员 | 查询 |
| 经理 | 查询 |
| boss | 查询 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 业务员点击退货单 | |
| **输入** | 快速查询  投诉主题  高级查询   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 输入项 | 描述 | 备注 | | Id |  |  | | 对应客户 | 该投诉的对应的客户 | 选择项  关联客户表,  关联时没有该客户 可即时添加,  可根据名称、\*\*查询， 调用客户模块的查询页面查询。 | | 投诉主题 |  |  | | 日期 |  |  | | 时间 |  |  | | 紧急程度 | 投诉的紧急程度 | 选择项（单选按钮）   1. 非常紧急 2. 急 3. 普通 4. 未选 | | 首问接待人 | 接收客户投诉的员工 | 关联职员表  选择项（下拉框）  对于客户投诉来说，在内部多次转接给客户的感受很不好，一般公司会使用首问负责人，在这里记录客户投诉的第一接待人 | | 花费时间 |  |  | | 分类 |  | 1. 产品投诉 2. 服务投诉 3. 客户意见 4. 其他 5. 未选 | | 处理结果 |  | 1. 未处理 2. 处理中 3. 处理完成 4. 未选 | | |
| **输出** | ID  投诉主题  分类  对应客户  日期  时间  紧急程度  首问接待人  处理结果  投诉人 | |
| **基本事件流** | 高级查询   1. 在列表上方点击高级查询超链接 2. 用户可以在高级查询页面输入要查询任意的条件 3. 点击开始查询   4、下方的列表就是带条件查询的结果 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** | 可添加，修改，删除客户投诉 | |
| **业务规则** | 1在此模块中销售人员只能对自己的客户投诉  安排信息进行查询，添加，修改，删除 | |
| **特殊需求** | 需要随时关注客户投诉情况 | |

## CRM10.1 系统设置

### CRM10.1.1回收站



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 回收站 | |
| **用例编号** | CRM10.1.1 | |
| **用例作用域** | 系统设置 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | boss | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 关联 |
|  | 经理 | 关联 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 恢复数据  删除数据 | |
| **输入** | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 查询项 | 描述 | 备注 | | 1.客户基本信息 | 客户状态为删除状态 |  | | 2.联系人 | 状态为删除的表信息 |  | | 3.客户关怀 | 状态为删除的表信息 |  | | 4.销售机会 | 状态为删除的表信息 |  | | 5.详细需求 | 状态为删除的表信息 |  | | 6.解决方案 | 状态为删除的表信息 |  | | 7.报价记录 | 状态为删除的表信息 |  | | 8.对应产品 | 状态为删除的表信息 |  | | 9.行动/历史 | 状态为删除的表信息 |  | | 10.合同/订单 | 状态为删除的表信息 |  | | 11.交付计划/订单明细 | 状态为删除的表信息 |  | | 12.发货单/发货明细 | 状态为删除的表信息 |  | | 13.交付记录/发货明细 | 状态为删除的表信息 |  | | 14.回款计划表 | 状态为删除的表信息 |  | | 15.回款记录表 | 状态为删除的表信息 |  | | 16.开票记录 | 状态为删除的表信息 |  | | 17.付款计划 | 状态为删除的表信息 |  | | 18.付款记录 | 状态为删除的表信息 |  | | 19.客户服务 | 状态为删除的表信息 |  | | 20.竞争对手 | 状态为删除的表信息 |  | | 21.产品信息 | 状态为删除的表信息 |  | | 22.内部公告 | 状态为删除的表信息 |  | | 23． |  |  | |  |  |  | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** | 恢复数据  删除  清空 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM10.1.2账户



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 账户管理 | |
| **用例编号** | CRM10.1.2 | |
| **用例作用域** | 系统设置 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | boss  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 客户 | 关联 |
| 销售员 | 关联 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 老板添加经理、员工  经理添加员工 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.用户名称 | Y | 员工用于登录的名称 | 唯一不可更改 | | 2.密码 | Y | 员工登录密码 | 密码需要输入两次确认是否正确。 | | 3.真实姓名 |  | 员工真实姓名 |  | | 4.性别 |  |  |  | | 5.生日 |  | 员工生日 | 当天生日员工要在上级那里提示！ | | 6.职位 |  |  | 员工职位，不同的权限操作 | | 7.所属上级 |  |  |  | | 8.注册时间 | Y |  | 当前时间 | | 9.使用状态 |  |  | 是否可以有效 | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** |  | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM10.1.3个人设置



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 个人设置 | |
| **用例编号** | CRM10.1.3 | |
| **用例作用域** | 系统设置 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | boss  经理 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 员工编辑个人信息  经理编辑个人信息  老板个人信息 | |
| **输入** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 输入项 | 必填 | 描述 | 备注 | | 1.密码 | Y | 员工登录密码 | 密码需要输入两次确认是否正确。 | | |
| **输出** |  | |
| **基本事件流** | 用户点击进入“系统设置”页面  1)个人设置功能:  a）进入“个人设置”界面，  b)弹出“设置我的登录密码”事务窗口  c) 两次输入确认  d) 点击保存 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |

### CRM10.1.3日志

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用例名称** | 添加日志记录信息 | |
| **用例编号** | CRM10.1.3 | |
| **用例作用域** | 系统设置 | |
| **用例版本** | 1.0 | |
| **优先级** | 5 | |
| **主要参与者** | Boss、经理、销售员 | |
| **涉众** | **涉众名称** | **关键项** |
| 销售员 | 处理 |
|  | 经理 | 处理 |
|  | 老板 | 处理 |
| **前置条件** | 已登录到系统平台 | |
| **触发条件** | 渉众人在系统平台执行了新建、修改、删除操作 | |
| **输入** | 将操作信息添加到日志中 | |
| **输出** | 输出文本文件中 | |
| **基本事件流** | 1. 渉众人执行“新建、修改、删除”操作， 2. 写入信息，置后操作日志 3. 写入日志，保存 | |
| **备选流** |  | |
| **后置条件** |  | |
| **业务规则** |  | |
| **特殊需求** |  | |