**客户关系管理系统**

**详细设计说明书**

编 撰 人：董龙钦

审 核 人：

批 准 人：

批准日期：

保密级别：机密

文档版本：0.0.1

**北京东软信息技术有限公司**

**版本历史**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **版本** | **说明** | **作者** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目　录

[引言 3](#_Toc520556568)

[1.1. 编写目的 3](#_Toc520556569)

[1.2. 背景 3](#_Toc520556570)

[1.3. 参考资料 4](#_Toc520556571)

[1.4. 功能模块设计说明 4](#_Toc520556572)

[1.5. 系统模块 6](#_Toc520556573)

[1.5.1. 注册 6](#_Toc520556574)

[1.5.2. 登录 7](#_Toc520556575)

[1.6. 销售机会管理 7](#_Toc520556576)

[1.6.1. 账号权限管理 7](#_Toc520556577)

[1.6.2. 查看销售机会列表 8](#_Toc520556578)

[1.6.3. 新增销售机会 8](#_Toc520556579)

[1.6.4. 指派销售机会 9](#_Toc520556580)

[1.6.5. 查看销售机会详情 9](#_Toc520556581)

[1.6.6. 编辑销售机会信息 10](#_Toc520556582)

[1.6.7. 删除销售机会 10](#_Toc520556583)

[1.6.8. 批量删除销售机会信息 11](#_Toc520556584)

[1.7. 客户开发计划 11](#_Toc520556585)

[1.7.1. 查看客户开发计划 11](#_Toc520556586)

[1.7.2. 查看自己的所有销售机会 12](#_Toc520556587)

[1.7.3. 查看开发成功的销售机会 12](#_Toc520556588)

[1.7.4. 查看开发失败的销售机会 12](#_Toc520556589)

[1.7.5. 查看开发中的销售机会 13](#_Toc520556590)

[1.7.6. 新建客户开发计划 13](#_Toc520556591)

[1.7.7. 填写计划执行效果 13](#_Toc520556592)

[1.7.8. 删除客户开发计划 14](#_Toc520556593)

[1.7.9. 终止开发 15](#_Toc520556594)

[1.7.10. 开发成功 15](#_Toc520556595)

[1.8. 客户信息管理 16](#_Toc520556596)

[1.8.1. 查看客户列表 16](#_Toc520556597)

[1.8.2. 新增客户 16](#_Toc520556598)

[1.8.3. 批量新增客户 17](#_Toc520556599)

[1.8.4. 编辑客户信息 17](#_Toc520556600)

[1.8.5. 删除客户信息 17](#_Toc520556601)

[1.8.6. 批量删除客户信息 18](#_Toc520556602)

[1.8.7. 查看客户联系人信息 18](#_Toc520556603)

[1.8.8. 新增客户联系人 19](#_Toc520556604)

[1.8.9. 编辑联系人 19](#_Toc520556605)

[1.8.10. 删除联系人 19](#_Toc520556606)

[1.8.11. 查看交往记录 20](#_Toc520556607)

[1.8.12. 新增交往记录 20](#_Toc520556608)

[1.8.13. 编辑交往记录 20](#_Toc520556609)

[1.8.14. 删除交往记录 21](#_Toc520556610)

[1.8.15. 查看历史订单列表 21](#_Toc520556611)

[1.8.16. 查看历史订单详细 21](#_Toc520556612)

[1.9. 客户流失管理 22](#_Toc520556613)

[1.9.1. 暂缓流失 22](#_Toc520556614)

[1.9.2. 确认流失 22](#_Toc520556615)

[1.10. 服务管理 23](#_Toc520556616)

[1.10.1. 查看服务列表 23](#_Toc520556617)

[1.10.2. 服务创建 23](#_Toc520556618)

[1.10.3. 服务分配 24](#_Toc520556619)

[1.10.4. 删除服务 25](#_Toc520556620)

[1.10.5. 批量删除服务 25](#_Toc520556621)

[1.10.6. 服务处理 26](#_Toc520556622)

[1.10.7. 服务反馈及归档 26](#_Toc520556623)

[1.11. 统计报表 27](#_Toc520556624)

[1.11.1. 查看统计报表列表 27](#_Toc520556625)

[1.11.2. 查看统计报表详细 27](#_Toc520556626)

[1.12. 数据字典管理 28](#_Toc520556627)

[1.12.1. 基础数据列表 28](#_Toc520556628)

[1.12.2. 新增基础数据 28](#_Toc520556629)

[1.12.3. 编辑基础数据 29](#_Toc520556630)

[1.12.4. 删除基础数据 29](#_Toc520556631)

[1.13. 数据分类管理 30](#_Toc520556632)

[1.13.1. 数据分类列表 30](#_Toc520556633)

[1.13.2. 新增数据分类 30](#_Toc520556634)

[1.13.3. 编辑数据分类 30](#_Toc520556635)

[1.13.4. 删除数据分类 31](#_Toc520556636)

[1.14. 操作日志 31](#_Toc520556637)

[1.14.1. 查看日志记录 32](#_Toc520556638)

[1.15. 权限管理 32](#_Toc520556639)

[1.15.1. 用户权限列表 32](#_Toc520556640)

[1.15.2. 修改用户角色 32](#_Toc520556641)

[1.15.3. 删除已分配角色 33](#_Toc520556642)

# 引言

## 编写目的

本详细设计说明书是针对”客户关系管理系统”的研发而编写。目的是对该项目进行详细设计，在概要设计的基础上进一步明确系统结构，详细地介绍系统的各个功能模块，为进行后续的设计和完善作提供方便。

本详细设计说明书的预期读者为本项目小组的成员以及对该系统感兴趣，在以后想对该系统进行扩展和维护的人员。

## 背景

* **需开发的软件系统的名称**:

东软客户关系管理

* 应用范围:

系统提供了销售机会管理功能模块，方便公司更快更高效的抓住销售机会，同时提供了客户信息管理模块，能第一时间掌握并记录客户的最新信息，还有服务管理模块，使公司可以快速处理客户提出的服务要求并且掌握客户的对服务的反馈信息。支持数据字典的管理，支持统计信息的数据可视化，使高管更快更准的做出正确的市场判断，同时支持用户权限管理功能，使管理员能够快速处理用户权限问题。

* 用户:

预期用户具有基本的电脑，移动设备操作能力

## 参考资料

* 东软客户关系管理系统-需求规约.docx
* 东软客户关系管理系统-数据库设计说明书.docx

## 功能模块设计说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **功能名称** | **功能描述** | **权限要求** |
| 注册 | 注册平台账号，需要填写手机号，短信验证通过后将开通个人账号。 |  |
| 登录 | 通过短信验证码登录平台，根据用户角色加载功能 |  |
| 销售机会管理 | 1. 查看销售机会列表以及客户名称、机会概要等信息。 2. 销售主管和客户经理可以新增销售机会信息。 3. 该机会的创建人可以删除该销售机会，其它人不可以，但已经分配了负责人的销售机会不可删除。 4. 对于未分配负责人的销售机会可以进行编辑操作，已分配的机会不可编辑机会信息。 5. 销售主管可以将某个销售机会指派给某个客户经理来开发该客户。 | 销售主管、客户经理、管理员 |
| 开发计划管理 | 1. 客户经理可以查看自己的销售机会任务列表，制定对销售机会的开发计划。 2. 对还没有执行结果的计划可以修改计划内容，但日期不可更改。 3. 对已有执行结果的计划既不能再编辑也不可删除。 4. 对于已确定无法开发的机会可以终于开发。终止开发后不可再编辑。 5. 对与开发成功的机会直接添加到客户信息生成一个新客户，开发成功后不可再编辑。 | 客户经理、管理员 |
| 客户信息管理 | 1. 查看客户列表及客户详细信息。 2. 新增客户 3. 编辑客户详细信息。 4. 删除客户 5. 查看与某客户的交往记录 6. 新增交往记录 7. 编辑交往记录 8. 删除交往记录 9. 查看客户的联系人列表及详细信息 10. 新增联系人。 11. 编辑联系人信息。 12. 删除联系人。 13. 查看与某个客户的交往记录。 14. 新增交往记录 15. 删除交往记录 16. 编辑交往记录 | 客户经理、管理员 |
| 客户流失管理 | 1. 对近6个月来没有下过单的客户进行暂缓流失处理，填写暂缓流失措施。 2. 对已确认没有合作意愿的客户进行确认流失处理，填写流失信息以及流失原因。 | 客户经理、管理员 |
| 服务管理 | 1. 客户经理可以创建服务 2. 销售主管分配服务给客户经理处理 3. 客户经理处理销售主管分配的服务 4. 客户经理根据客户的反馈信息填写反馈 5. 查看服务归档列表和归档的服务信息 6. 查看服务列表及服务详细信息 | 销售主管、客户经理、管理员 |
| 报表统计 | 1. 客户贡献度 2. 客户分类统计 3. 产品销售统计 | 高管、管理员 |
| 数据字典 | 1. 查看基础数据列表及数据信息 2. 新增基础数据,默认可以编辑 3. 对于可编辑的数据,可以进行编辑修改 4. 对于可编辑的数据可以进行删除 5. 查看数据分类列表和分类信息 6. 对可编辑的分类信息可以进行编辑 7. 对可编辑的分类信息可以进行删除 8. 新增分类信息 , 默认可以编辑 | 管理员 |
| 日志管理 | 1. 查看用户操作记录 |  |
| 权限管理 | 1. 角色权限管理 2. 为用户分配角色 3. 修改用户角色 4. 删除用户角色 | 管理员 |

## 系统模块

### 注册

填写账号注册信息，生成个人账号。

**业务流程**

1. 用户点击注册按钮，系统跳转到注册页面；
2. 用户填写手机，短信验证码，填写用户名，填写用户密码，重复填写用户密码，点击“注册”按钮；
3. 注册完成。

**业务规则**

* 用户名为中文或者英文字符；
* 短信验证码5分钟内有效；
* 用户注册完成后，系统管理员可以在权限管理模块为该用户设置角色。

### 登录

**业务流程**

1. 用户输入用户名、密码，点击文字验证码进行验证，点击登录按钮；
2. 系统验证账号信息：

* 验证通过，进入下一步；
* 验证未通过，提示“用户名或密码错误”或者“验证码点击结果有误”。

**业务规则**

* 用户名为注册是设置的用户名。
* 验证码按照提示信息的点击顺序点击。

## 销售机会管理

### 查看销售机会列表

**业务流程**

1. 销售主管或者客户经理在主页左边菜单栏点击“销售机会”下的“销售机会管理”，显示销售机会列表，包含编号，客户名，机会概要，机会来源，成功几率，创建日期，负责人，状态等信息。

**业务规则**

* 销售主管及客户经理可以查看销售机会列表信息
  + 负责人列如果没有负责人就用指派负责任人的按钮代替，销售主管点击此按钮即可指派 负责人

### 新增销售机会

**业务流程**

1. 在销售机会列表页面上点击“新建销售机会”，弹出新建页面；
2. 填写新建销售机会的信息，点击“确认新建”按钮完成新建销售机会；
3. 销售机会列表页面自动重新加载刷新。

**业务规则**

* 销售主管及客户经理可以新建销售机会。
* 新建销售机会时，如果有必填项为空，会有相应提示信息。

### 指派销售机会

销售机会被创建后，销售主管需要指派某个客户经理去负责此销售机会的开发。

**业务流程**

1. 销售主管在销售机会列表页面上对某个销售机会点击“指派”按钮，弹出小窗口；
2. 选择小窗口上的客户经理列表的其中一个客户经理，点击“确认指派”按钮。

**业务规则**

* 非销售主管点击“指派”按钮则提示“你不能执行指派操作”；
* 在小窗上未选择客户经理就点击确认则提示“请选择客户经理”。

### 查看销售机会详情

展示此销售机会的详细信息以及针对该销售机会的开发计划。

**业务流程**

1. 点击销售机会列表“操作”菜单的“查看”按钮，弹出一个窗口显示销售机会所有信息及开发计划信息。

**业务规则**

* + 查看销售机会详情的窗口不可编辑机会信息

### 编辑销售机会信息

编辑某个销售机会的信息，已指派负责人的销售机会不可编辑

**业务流程**

1. 点击销售机会列表“操作”菜单的编辑功能，弹出一个窗口显示销售机会所有信息，如果是已指派的销售机会则会提示“已分配”；
2. 修改好信息后点击右下角“保存修改”按钮，完成更改；
3. 根据修改情况弹出提示信息显示是否修改成功或者失败。

**业务规则**

* 对创建人，创建日期，指派状态，负责人，指派日期，机会状态不可修改。

### 删除销售机会

客户经理或者销售主管可以删除由自己创建的而且未指派的销售机会

**业务流程**

1. 用户点击删除按钮，弹出警告信息，如果该机会已指派，弹出相应提示信息，如果该机 会不是由当前登陆用户创建，则提示不可删除；
2. 用户点击警告信息的确认按钮，确认删除；
3. 提示删除结果以及刷新机会列表页面。

### 批量删除销售机会信息

批量删除多条销售机会信息，已指派负责人的销售机会不可编辑

**业务流程**

1. 用户勾选一个或者多个销售机会；
2. 用户点击表格上方红色删除按钮，弹出提示信息，如果选中的机会中有已指派的机会，弹出相应提示信息，如果选中的机会存在不是由当前登陆用户创建的，则提示不可删除；
3. 用户点击确认按钮，确认删除；
4. 根据删除结果弹出提示信息显示是否删除成功或者失败；
5. 刷新列表页面。

## 客户开发计划

### 查看客户开发计划

**业务流程**

1. 客户经理在主页左边菜单栏点击“销售机会”下的“客户开发计划”；
2. 显示当前登录的客户经理所负责的所有销售机会列表。

**业务规则**

* 只有客户经理可以查看此页面信息

### 查看自己的所有销售机会

用户可以查看自己负责的销售机会列表

**业务流程**

1. 用户点击销售机会列表上方的“我负责的所有机会”按钮；
2. 列表数据重新加载。

### 查看开发成功的销售机会

用户可以查看自己开发成功的销售机会列表

**业务流程**

1. 用户点击销售机会列表上方的“开发成功”按钮；
2. 列表数据重新加载。

### 查看开发失败的销售机会

用户可以查看自己开发失败的销售机会列表

**业务流程**

1. 用户点击销售机会列表上方的“开发失败”按钮；
2. 列表数据重新加载。

### 查看开发中的销售机会

用户可以查看自己开发正在开发的销售机会列表

**业务流程**

1. 用户点击销售机会列表上方的“开发中”按钮；
2. 列表数据重新加载。

### 新建客户开发计划

为当前销售机会新建一个客户开发计划

**业务流程**

1. 用户点击计划详情按钮，弹出一个包含计划信息（可以没有）和销售机会信息的页面；
2. 在该页面底部绿色的一行输入计划内容和计划时间，点击新建按钮；
3. 提示新建计划成功并显示到该页面顶部

**业务规则**

* 已停止开发的销售机会无法新建开发计划（文本框为禁止输入状态）
* 有开发计划没有执行结果的，无法新建计划，提示要填写上个计划的执行效果

### 填写计划执行效果

每一个开发计划都要有一个执行结果

**业务流程**

1. 用户点击计划详情按钮，弹出一个包含计划信息（可以没有）和销售机会信息的页面；
2. 在顶部开发计划列表的执行结果输入框输入执行效果，点击保存按钮；
3. 提示保存成功或失败。

**业务规则**

* 已停止开发的销售机会无法保存开发计划，点击保存按钮时提示该机会已停止开发。

### 删除客户开发计划

用户可以根据情况删除开发计划

**业务流程**

1. 用户点击计划详情按钮，弹出一个包含计划信息（可以没有）和销售机会信息的页面；
2. 用户点击删除按钮，弹出警告信息；
3. 用户点击确认按钮，确认删除；
4. 系统删除该计划信息并刷新页面的计划内容。

**业务规则**

* 已停止开发的销售机会无法删除开发计划，点击删除按钮时提示该机会已停止开发
* 已有执行结果的计划无法删除，提示该计划已完成，不可删除

### 终止开发

当该销售机会已经确认无法开发成功时，可以终止该机会的开发。

**业务流程**

1. 用户点击计划详情按钮，弹出一个包含计划信息（可以没有）和销售机会信息的页面；
2. 用户点击底部红色“终止开发”按钮，弹出警告信息；
3. 用户点击确认按钮，确认终止开发。
4. 系统将该销售机会设置为开发失败并刷新页面的计划内容。

**业务规则**

* 已停止开发的销售机会无法再点击终止开发按钮（按钮为禁用状态）

### 开发成功

确认该销售几乎已经开发成功。

**业务流程**

1. 用户点击计划详情按钮，弹出一个包含计划信息（可以没有）和销售机会信息的页面；
2. 用户点击底部红色“开发成功”按钮，弹出警告信息；
3. 用户点击确认按钮，确认客户开发成功。
4. 系统将该销售机会设置为开发成功并刷新页面的计划内容。

**业务规则**

* 已停止开发的销售机会无法再点击开发成功按钮（按钮为禁用状态）

## 客户信息管理

### 查看客户列表

客户经理可以查看客户信息列表

**业务流程**

1. 客户经理在主页左边菜单栏点击“客户信息”下的“客户信息管理”，显示客户信息列表。

**业务规则**

* 只有客户经理可以查看客户信息列表信息

### 新增客户

**业务流程**

1. 在客户信息列表页面上点击“新增”按钮，弹出新建页面；
2. 填写新建销客户的信息，点击“确认新建”按钮完成新建客户；

**业务规则**

* 新增客户信息时，如果有必填项为空，会有相应提示信息。

### 批量新增客户

很多情况下客户信息都是通过excel导入的，所以批量导入是很有必要的

**业务流程**

1. 在客户信息列表页面上点击“批量新增”按钮，弹出文件选择窗口；
2. 用户选择包含相应数据的excel文件，点击确认按钮；
3. 根据导入结果弹出提示信息。

### 编辑客户信息

在与客户交往中往往要对客户信息进行及时的更新记录

**业务流程**

1. 点击客户信息列表“操作”菜单的编辑按钮，弹出一个窗口显示客户所有信息；
2. 修改好信息后点击右下角“保存修改”按钮，完成更改；
3. 根据修改情况弹出提示信息显示是否修改成功或者失败。

### 删除客户信息

当某个客户信息不再有价值时可以删除该客户的信息

**业务流程**

1. 用户点击删除按钮，弹出警告信息；
2. 用户点击警告信息的确认按钮，确认删除；
3. 提示删除结果以及刷新客户信息列表。

### 批量删除客户信息

当有很多客户需要删除时，可以进行批量操作删除

**业务流程**

1. 用户勾选一个或者多个客户记录；
2. 用户点击表格上方红色删除按钮，弹出提示信息；
3. 用户点击确认按钮，确认删除；
4. 根据删除结果弹出提示信息显示是否删除成功或者失败；
5. 刷新页面。

### 查看客户联系人信息

**业务流程**

1. 用户勾选一条客户记录；
2. 用户点击表格上方“联系人”按钮；
3. 如果选择了多条客户记录则提示只能选择一条记录；
4. 显示该客户的联系人列表；

### 新增客户联系人

**业务流程**

1. 在客户联系人列表页面上点击“新增”按钮，弹出新建页面；
2. 填写新建销售机会的信息，点击“确认新建”按钮完成新建销售机会；

**业务规则**

* 新增客户信息时，如果有必填项为空，会有相应提示信息。

### 编辑联系人

客户联系人信息变更时需要及时更新联系人信息

**业务流程**

1. 点击客户信息列表“操作”菜单的编辑按钮，弹出一个窗口显示联系人所有信息；
2. 修改好信息后点击“保存修改”按钮，完成更改；
3. 根据修改情况弹出提示信息显示是否修改成功或者失败。

### 删除联系人

**业务流程**

1. 用户点击删除按钮，弹出警告信息；
2. 用户点击警告信息的确认按钮，确认删除；
3. 提示删除结果。

### 查看交往记录

**业务流程**

1. 用户勾选一条客户记录；
2. 用户点击表格上方“交往记录”按钮；
3. 如果选择了多条客户记录则提示只能选择一条记录；
4. 显示该客户的交往记录列表；

### 新增交往记录

**业务流程**

1. 在客户交往记录列表页面上点击“新增”按钮，弹出新建页面；
2. 填写新建交往记录的信息，点击“确认新建”按钮完成新建交往记录；

**业务规则**

* 新增交往记录时，如果有必填项为空，会有相应提示信息。
* 新增记录时可以选择上传交往记录过程中的文件及图片等。

### 编辑交往记录

**业务流程**

1. 点击客户交往记录列表“操作”菜单的编辑按钮，弹出一个窗口显示该次交往的信息；
2. 修改好信息后点击右下角“保存”按钮，完成更改；
3. 根据修改情况弹出提示信息显示是否修改成功或者失败。

### 删除交往记录

**业务流程**

1. 用户点击删除按钮，弹出警告信息；
2. 用户点击警告信息的确认按钮，确认删除；
3. 提示删除结果。

### 查看历史订单列表

查看某个客户的历史订单信息

**业务流程**

1. 在客户信息列表用户勾选一条客户记录；
2. 用户点击表格上方“历史订单”按钮；
3. 如果选择了多条客户记录则提示只能选择一条记录；
4. 显示该客户的历史订单列表；

### 查看历史订单详细

展示该订单的所有信息。

**业务流程**

1. 点击历史订单列表“操作”菜单的“订单详细”按钮，显示该订单的所有信息。

## 客户流失管理

### 暂缓流失

当客户在6个月的时间内没有新的订单时，该客户信息就会自动显示在客户流失管理列表中，客户经理需要及时启动客户暂缓流失程序。

**业务流程**

1. 在客户流失管理列表点击“暂缓流失”按钮，弹出一个页面包含客户名，客户编号等基础信息；
2. 客户经理输入暂缓流失措施，点击“暂缓流失”按钮；
3. 弹出结果提示信息。

**业务规则**

* 已经确认流失的客户不可再暂缓流失

### 确认流失

暂缓流失措施没有效果，客户没有再度合作的意愿时，可以确认客户流失

**业务流程**

1. 在客户流失管理列表点击“确认流失”按钮，弹出一个页面包含客户名，客户编号等基础信息；
2. 客户经理输入流失原因，点击“确认流失”按钮；
3. 根据结果弹出提示信息。

## 服务管理

### 查看服务列表

**业务流程**

1. 销售主管或者客户经理在主页左边菜单栏点击“服务管理”下的“服务列表”，显示服务信息列表，包含客户名，概要，创建人，服务类型，服务方式，服务状态，创建时间，分配处理人等信息。

**业务规则**

* + 如果该服务未分配，则分配处理人一列的分配按钮为可点击状态，否则为不可点击状态。

### 服务创建

客户有服务需求时，要为客户新建服务

**业务流程**

1. 在服务信息列表页面上点击“新增”按钮，弹出新建页面；
2. 填写新建销售机会的信息，点击“确认新建”按钮完成新建销售机会；
3. 刷新列表。

**业务规则**

* 客户经理可以新建销售机会。
* 新建销售机会时，如果有必填项为空，会有相应提示信息。
* 新建页面的服务状态，创建日期，创建人由系统自动生成，用户输入的信息是服务概要，服务请求，以及选择客户，服务类型，服务方式等

### 服务分配

服务创建完成后，销售主管可以分配服务给客户经理处理

**业务流程**

1. 销售主管在服务列表上对某个服务在选择服务负责人后点击“指派”按钮；
2. 系统根据指派结果给出提示信息。

**业务规则**

* 非销售主管点击“指派”按钮则提示“你不能执行指派操作”
* 指派客户经理的下拉框默认显示第一个客户经理

### 删除服务

**业务流程**

1. 用户点击服务列表最右侧删除按钮，弹出警告信息；
2. 用户点击警告信息的确认按钮，确认删除；
3. 提示删除结果以及刷新机会列表页面。

**业务规则**

* 只有销售主管可以进行服务删除操作，其他用户会提示权限不足

### 批量删除服务

批量删除多个服务

**业务流程**

1. 销售主管勾选一个或者多个服务；
2. 点击表格上方红色删除按钮，弹出提示信息；
3. 用户点击确认按钮，确认删除；
4. 根据删除结果弹出提示信息显示是否删除成功或者失败或者无权操作；
5. 刷新列表页面。

**业务规则**

* 只有销售主管可以进行服务删除操作，其他用户会提示权限不足

### 服务处理

客户经理处理由销售主管分配的服务请求

**业务流程**

1. 客户经理点击服务管理下的服务处理菜单，显示自己待处理的服务列表；
2. 点击处理按钮，弹出窗口显示该服务详细信息；
3. 用户输入处理措施，点击保存按钮；
4. 系统根据处理结果返回提示信息。

**业务规则**

* 只有客户经理可以访问服务处理页面

### 服务反馈及归档

客户经理根据客户反馈信息录入服务反馈和客户满意度

**业务流程**

1. 客户经理点击服务处理菜单下的服务归档，显示待归档及已归档的服务信息；
2. 点击归档按钮，弹出窗口显示服务详细信息；
3. 用户在此窗口选择客户满意度，输入服务结果，点击保存按钮；
4. 系统根据操作结果返回提示信息；
5. 归档成功的服务在服务列表上变为可查看状态，点击查看按钮即可查看该服务的所有信息。

**业务规则**

* 只有客户经理和销售主管可以访问服务归档页面
* 销售主管无权执行归档操作，只可以查看已归档的服务信息
* 客户满意度低于3星时销售主管需要重新分配该服务给客户经理重新处理

## 统计报表

公司高管通过报表的统计分析，为决策提供有效依据

### 查看统计报表列表

**业务流程**

1. 公司高管在主页左边菜单栏点击“统计报表”下的“报表”，显示客户贡献度，产品分类，产品销售等报表缩略图。

**业务规则**

* 只有高管可以查看此页面

### 查看统计报表详细

**业务流程**

1. 公司高管在报表列表点击某个报表缩略图，即可查看该报表完整信息。

**业务规则**

* 只有高管可以查看此页面

## 数据字典管理

只有管理员可以查看此菜单下的页面信息

### 基础数据列表

系统管理员查看基础数据信息

**业务流程**

1. 系统管理员在主页左边菜单栏点击“基础数据”下的“基础数据管理”，显示数据字典数据编号，分类编号，分类名称，数据值，是否可编辑等信息。

**业务规则**

* 只有管理员可以查看此页面

### 新增基础数据

**业务流程**

1. 在基础数据列表页面上点击“新增”按钮，弹出新建页面；
2. 选择数据分类，填写数据值，点击“确认新建”按钮完成新建；
3. 刷新列表。

### 编辑基础数据

**业务流程**

1. 在基础数据列表内点击基础数据信息右侧的“编辑”按钮，弹出编辑页面，显示该数据的所有信息；
2. 选择要变更的数据分类，修改数据值，点击“保存修改”按钮完成修改；
3. 系统根据修改结果弹出提示信息；
4. 刷新列表。

**业务规则**

* 只有可编辑的数据才可以进行编辑操作，才显示编辑按钮

### 删除基础数据

**业务流程**

1. 在基础数据列表内点击基础数据信息右侧的“删除”按钮，弹出警告信息；
2. 用户点击确认按钮，确认删除；
3. 系统根据删除结果给出提示信息；
4. 刷新列表。

**业务规则**

* 只有可编辑的数据才可以进行删除操作，才显示删除按钮

## 数据分类管理

### 数据分类列表

**业务流程**

1. 系统管理员在主页左边菜单栏点击“基础数据”的数据分类管理，显示数据分类列表，包括分类编号，分类名称，是否可编辑等信息。

**业务规则**

* 只有管理员可以查看此页面

### 新增数据分类

**业务流程**

1. 在数据分类列表页面上点击“新增”按钮，弹出新建页面；
2. 填写数据分类名称，点击“确认新建”按钮完成新建；
3. 刷新列表。

### 编辑数据分类

**业务流程**

1. 在数据分类列表内点击数据分类信息右侧的“编辑”按钮，弹出编辑页面，显示该分类的详细信息，包括分类编号，分类名称等；
2. 输入要变更的数据分类名称，点击“保存修改”按钮完成修改；
3. 系统根据修改结果弹出提示信息；
4. 刷新列表。

**业务规则**

* 只有可编辑的数据分类才可以进行编辑操作，才显示编辑按钮

### 删除数据分类

**业务流程**

1. 在数据分类列表内点击数据分类信息右侧的“删除”按钮，弹出警告信息；
2. 用户点击确认按钮，确认删除；
3. 系统根据删除结果给出提示信息；
4. 刷新列表。

**业务规则**

* 只有可编辑的数据分类才可以进行删除操作，才显示删除按钮
* 删除一个分类将删除改分类下的所有基础数据信息

## 操作日志

系统管理员可以查看本系统的操作日志

### 查看日志记录

**业务流程**

1. 系统管理员在主页左边菜单栏点击“日志管理“下的“日志查看”标签，显示日志操作列表，包括用户，操作事件，行为，操作说明和操作电话等。

## 权限管理

管理员可以为不同的用户分配不同的角色

### 用户权限列表

每一个用户的角色权限信息

**业务流程**

1. 系统管理员在主页左边菜单栏点击“用户权限“下的“角色分配”标签，显示用户角色信息，包括用户名和角色等。

**业务规则**

* 只有管理员可以查看此页面

### 修改用户角色

系统管理员可以修改用户角色

**业务流程**

1. 系统管理员在用户角色列表勾选一条或者多条记录，点击列表上方的修改角色按钮，弹出窗口显示用户名及角色下拉框；
2. 管理员选择某个用户名，为该用户选择某个角色，点击修改按钮，完成修改操作；
3. 系统根据修改结果进行相应提示；
4. 刷新页面。

**业务规则**

* 管理员不可对其它管理员角色进行修改操作（禁止勾选其它管理员）

### 删除已分配角色

系统管理员可以删除某用户所拥有的角色

**业务流程**

1. 系统管理员在用户角色列表右侧点击删除按钮，弹出警告信息；
2. 管理员点击确认按钮，确认删除操作；
3. 系统根据删除结果进行相应提示；
4. 刷新页面。

**业务规则**

* 管理员不可对其它管理员角色进行删除操作（其它管理员的删除按钮为不可点击状态）