**平台开发需求**

整个平台的开发最终要满足以下四个角色的需求。

1. 平台
2. 平台整体功能类似于天猫，采用多商家进驻模式，每一个品牌对应一家线上旗舰店，在前期由证品网分品牌代运营所有旗舰店；到后期流量增加，进驻品牌增多时，证品网再将线上品牌旗舰店的管理经营权交还给品牌企业。
3. 平台总后台准确分配给客服、财务、运营、维护等部门的业务权限，各自权限能够满足各部门的日常工作需求。
4. 所有会员经平台统一管理，为线上品牌旗舰店和线下实体加盟店设定不同等会员权限，且能够准确获取会员所属的区域、电话、消费数据并对会员进行等级评定，制定对应会员制度。
5. 平台自带在线实时对话工具，能够便捷的获取会员所咨询的问题，便于平台客服或品牌店客服进行数据统计、进程跟踪、服务质量监控等需求。客服版块开发需求是基于营销管理、销售管理、完整客户生命周期管理的CRM和沟通工具。**市场营销管理：**平台各类活动查看、基础数据查看、平台商品品类查询。**销售管理：**各品牌、门店的销售数据实时更新；各品牌ERP数据实时更新。**工作量统计：**各客服接待时长、接待量、成交量、客服评价管理等。**统计分析：**客户资料、访客统计、订单信息、销售和投诉情况分类报表及分析。**系统管理：**各岗位帐号权限分级、分品牌管理；智能应答、电话回呼、短信功能；代为下单、代为售后处理功能。**沟通工具：**首页及各品牌、商品页面分别显示售前客服、售后客服图标，点击后可见客户最近几次浏览商品的痕迹；沟通转接功能；实现在线访客的查看和主动邀请，接受访客发起的咨询、客服之间的会话转接、访客访问轨迹，个人信息的获取及展示，历史记录的保存及查询、实时监控。**工单功能：**相关联的部门可承接工单查询和处理，如售后客服、技术部等。**知识库：**常见问题、帮助中心的问答查询。**会员中心：**客户基本信息、会员等级、业绩贡献等。
6. 平台须拥有常用ERP对接功能，保证货物库存数据实时准确；能够与物流平台对接，实时显示物流进程。
7. 能够实现淘宝、京东品牌旗舰店一键搬家的功能，缩减时间，提供效率。
8. 顺利对接微信支付、支付宝、快钱、银联等等第三方支付系统。
9. 平台能够根据设定，对不同的会员群体实现消息一键群发的功能。
10. 会员积分商城：会员消费后可获得相应的积分，同时也可以通过购买积分消费券来获得相应积分。这些积分可以在平台独立的积分商城等额兑换商品。每个会员能够在后台清楚查询到积分余额。
11. 前台界面可视化编辑、插件模板化、模板风格多样化、商品展示要有多种风格尺寸、不同设备要自适应处理。

11、旗舰店产品图片要单独分类管理。

12、产生订单要提醒平台操作员，未处理的订单要在显眼的位置提醒。

13、建立商品通用属性库（如尺码等）。

14、优惠券要能在前台界面直接领取，平台和商家都能发放。

15、库存量低的时候有提醒

二、线上品牌旗舰店

1. 每个品牌旗舰店拥有自己独立的后台，但线上品牌旗舰店的正式上线必须获得证品网的审核授权方可开通。
2. 线上旗舰店能够自由上下架商品、自由装修店铺、调整价格、销售管理、营销活动、会员管理、二维码推广、在线客服管理、物流跟踪、与各企业原有ERP对接并实现库存实时管理等功能。
3. 对账功能
4. 线下实体加盟店

线下实体加盟店的主要工作有两块组成：拓展会员与服务。他在整个项目流程中扮演着“推广员”的角色。

1. 通过登陆独立后台可以实时查询到拓展会员的信息、销售货物的明细、获取佣金的比例及金额。
2. 专属推广链接+LBS，确保在代理区域内消费者无论是从推广链接注册还是直接访问主站注册所产生的销售都属于本地线下实体加盟店的业绩。
3. 在后期预留分站展示功能，线下实体加盟店能够根据本地消费习惯自由选择在分站上展示的商品，经过平台审核后方可对外运营。
4. 分销功能：线下实体店发展的一级会员消费和拓展下一级会员带动的消费能够获得相应提成。
5. 消费会员

1、个人资料：个人信息、登陆名（含昵称）、密码设置、手机绑定、收件信息管理。

2、帐户管理：余额查询、消费记录、优惠券、充值界面。

3、订单管理：订单的各种状态（待支付、已支付、已发货、待评价）、商品售后管理（待处理、处理完成）。

4、购物车：含分享链接

5、我的收藏：含分享链接

6、联系客服：留言板、邮箱、电话等。

7、平台协议：……