**CRM系统项目需求**

**功能分类**

**一．系统管理：**

**1. 员工信息：**员工信息查询，修改，删除，新增；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 员工姓名 | 岗位 | 联系电话 | 入职时间 | 权限角色 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**2. 权限设置：**角色修改，删除，新增；权限列表勾选；

系统管理员：管理系统用户、角色与权限，保证系统正常运行；

部门经理：所在业务部门相关数据及报表查询，导出，方便日常业务管理；

业务员：所在业务部门相关数据及报表查询，利用数据协助业务处理；

高管：整体业务数据及报表查询、导出，指导日常业务管理；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **新增角色/员工信息** |  |  |  |  |
| 员工姓名 | 所在部门 | 岗位 | 权限角色 | 权限设置 |
|  |  |  |  | 查看，修改权限；删除角色 |
|  |  |  |  |  |

**3. 客户分配管理：**管理员可分配客户至各业务员队列；

已分配队列用户列表，条件筛选，分配功能；

|  |  |
| --- | --- |
| **筛选条件** |  |
| 客户类型 | 意向客户/一般客户/VIP客户/集成员工/集成员工推荐客户 |
| 身份认证 |  |
| 资产级别 | 0/0.01-1K/1K-10W/10W-100W/100W以上 |
| 注册时间 |  |
| 接入渠道 |  |
| 客户人员 |  |

未分配用户列表，条件筛选，分配功能；

|  |  |
| --- | --- |
| **筛选条件** |  |
| 身份认证 |  |
| 注册时间 |  |
| 接入渠道 |  |

**二．客户管理：**

**1. 我的客户：**进入显示业务员队列全部客户；点击进入单个客户信息查询；

* 客户基本信息：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| UID | 客户姓名 | 客户类型 | 性别 | 年龄 | 身份证号码 | 联系电话 | 邮箱 | 注册时间 | 接入渠道 | 推荐关系 | 客服人员 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 客户资产状况：全部数据项均可使用排序，筛选功能；

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 总资产 | 资产级别 | 资金明细 | 交易流水 | 登录记录 | 投标记录 | 充值记录 | 提现记录 | 回款计划 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 客户服务登记管理：日期时间默认为当前，联系方式可选择，固定分类：电话，微信，QQ，其他；内容分类可选择，固定分类：项目咨询，交易查询，项目推广，其他；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期/时间 | 联系电话 | 联系方式 | 内容分类 | 备注内容 |
|  |  |  |  |  |

显示最后修改日期时间，操作者；

1. **充值/提现列表：**

显示业务员队列下客户充值/提现记录，时间设置为近30天；

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 充值ID | UID | 实名 | 状态 | 当前可用金额 | 充值金额 | 充值后结余 | 充值时间 | 操作 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 提现ID | UID | 实名 | 状态 | 当前可用金额 | 提现金额 | 提现后结余 | 提现时间 | 操作 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**3. 客户检索**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 检索条件：UID/用户名/手机号码/邮箱/实名 | | | | | | | | |
| UID | 用户名 | 基本状态 | 真实姓名 | 客户类型 | 联系电话 | 备注 | 客服人员 | 操作 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**三．基本数据：**

1. 客户服务统计：读取客户服务登记管理记录；

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 当天 | 7天 | 当月 | 上月 | 累计 |
| 电话回访 |  |  |  |  |  |
| 微信联系 |  |  |  |  |  |
| 营销QQ |  |  |  |  |  |
| 其他 |  |  |  |  |  |

2. 基础数据：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投资数据汇总 |  |  | |  |  |  |  |
| 金额种类 | 今天投资额 | 昨天投资额 | | 7天投资额 | 本月投资额 | 上月投资额 | 总投资额 |
| 成交金额 |  |  | |  |  |  |  |
| 原始金额 |  |  | |  |  |  |  |
| 转让金额 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |  |
| 金额数据概况 |  |  | |  |  |  |  |
| 类目名称 | 今天 | 昨天 | | 7天 | 30天 | 总共 |  |
| 充值金额 |  |  | |  |  |  |  |
| 投资金额 |  |  | |  |  |  |  |
| 申请提现金额 |  |  | |  |  |  |  |
| 账户可用余额 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  |  | |  |  |  |  |
| 还款数据概况 |  |  | |  |  |  |  |
| 类目名称 | 今天 | 昨天 | | 7天 | 30天 | 总共 |  |
| 还款金额 |  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |
| 平台总资产 |  | |  |  |  |  |  |

**四．统计报表：**

1. 客户资产报表/柱型图：按资产级别显示；显示目前可用余额总额；

2. 客户分类报表/柱型图：按客户类型显示；客户接入渠道显示；

3. 客户投资报表/柱型图：按近天/月/季度/年度投资数据显示；

**五．营销管理：**

1. 渠道管理：现有渠道数据

集团成员公司，外部渠道；

2. 客户分类：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 地域分布（IP/手机/身份证） | 佛山 | 广州 | ... | ... | ... |
| 性别 | 男 | 女 |  |  |  |
| 年龄分布 | 18-25 | 25-35 | 35-55 | 65以上 |  |
| 资产级别 | 0 | 0.01-1K | 1K-10W | 10W-100W | 100W以上 |

3. 项目销售数据：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品系列 | 30天以下 | 60-120天 | 120-180天 | 180-300天 | 360天或以上 | 总销量 | 平均利率 | 平均销售时长 |
| 担保通 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 安贷无忧 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 集优宝 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 集利宝 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 集房宝 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 融租宝 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 彩虹盛柘 |  |  |  |  |  |  |  |  |

增加按日期筛选；

**六．帮助**

1. 客服知识库：业务员权限可查看，新增，无法修改，删除；部门经理权限可查看，新增，修改，删除；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 更新日期 | 问题 | 业务指引 | 解答话术要点 | 信息提供者 | 信息审核者 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |

2. 客服案例库：业务员权限可查看，新增，无法修改，删除；部门经理权限可查看，新增，修改，删除；

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 时间 | 客服工号 | 客户姓名 | 联系方式 | 电话号码 | 咨询类型 | 问题内容 | 答复内容 | 是否解决客户疑问 | 协助部门 | 协助人员 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

3. 活动记录：业务员权限可查看，新增，无法修改，删除；部门经理权限可查看，新增，修改，删除；

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 活动日期 | 详细信息 | 状态 | 活动期间投资金额 | 活动期间投资人数 | 活动期间注册人数 | 活动期间认证人数 |
|  |  |  |  |  |  |  |

4. 网站公告记录：业务员权限可查看，新增，无法修改，删除；部门经理权限可查看，新增，修改，删除；

|  |  |
| --- | --- |
| 公告标题 |  |
| 公告内容 |  |

1. 产品说明：

|  |  |
| --- | --- |
| 产品系列 | 产品说明 |
| 担保通 |  |
| 安贷无忧 |  |
| 集优宝 |  |
| 集利宝 |  |
| 集房宝 |  |
| 融租宝 |  |
| 彩虹盛柘 |  |