**九州国际市场管理系统**

**需求规格说明书**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文档版本号： | 1.0 | 文档编号： |  |
| 文档密级： | 保密 | 归属部门/项目： | 系统开发部 |
| 编写人： | 王刚、王瑞、宋晓卿 | 编写日期： | 2009-12-7 |
| 审核人： | 王长生 | 审核日期： | 2009-12-7 |

# 用例图



# 用例描述

## 主要参与者

商户评价系数管理员

## 项目相关人员及其兴趣

商户评价系数管理员：希望能够准确、快速地录入、定制和商户相关的各个评分

管理员可以设置主管评价条目和设置评价模板，并根据评价模板对商户进行评价。

## 触发条件

商户评价系数管理员在浏览器中选择商户评价管理的操作。

## 前置条件

商户评价系数管理员必须已经被识别和授权。

## 成功后的保证（后置条件）

对商户评价相关的各评分模版进行设置、评分标准进行添加、修改、删除等操作。形成有效的商户评价管理工作流。准确记录不同评分模块、评分标准的分数及所占权重，及时更新数据库。。

## 事件流

### 基本事件流

1. 商户评价系数管理员在浏览器中选择“商户评价系数管理 – 查询商户评分模块、具体评价标准”，输入指定的检索条件，查询相关评分模块、标准记录的信息。商户评价系数管理员执行查询操作是为后续的添加、修改、删除操作提供参考依据。
2. 系统在屏幕上显示检索出的评分模块、标准信息。
3. 重复步骤a和b直到检索出所需要的商户评价系数信息。

### 可选事件流

#### 添加评分模块

1. 商户评价参数管理员手动添加某新增评分模块的信息，生成评分模块信息库，每条评分模块记录应该包含如下信息：
2. 模块标识助记符、模块名称
3. 模块分数占整个商户评价的权重
4. 添加日期、备注

a0：目前已知的评分模块有“营业员表现评分”，“商铺装修评分”，其均属于针对商户评价的一部分，各自占有一定权重。

1. 在执行添加操作前，会有确认添加的提示。如果用户选择取消，则该用例结束；如果用户选择确认，则执行添加操作。
2. 系统会检测数据库中是否存在该评分模块相同的标识助记符，如果不存在则通过验证，如果存在给出提示，要求修改。

#### 添加具体评分标准

1. 商户评价参数管理员在某评分模块中，手动新增针对该评分模块的评分标准，生成针对白评分模块的评分标准信息库，应该包含如下信息：
2. 评分标准编号、评分标准名称、评分标准的详细描述
3. 具体分数、在所属模块中的权重
4. 添加日期、备注

a0：针对目前已知的评分模块“营业员表现评分”，其中有很多具体的评分标准，诸如“营业员是否和消费者发生冲突”等，该评分标准不仅有具体的评分，且在其所属的评分模块中还要占有一定权重。

1. 在执行添加操作前，会有确认添加的提示。如果用户选择取消，则该用例结束；如果用户选择确认，则执行添加操作。
2. 系统会检测该评分标准的具体分数和权重是否符匹配。如果不匹配则给出错误提示，如果匹配则将如上信息录入到系统中。

#### 修改评分模块

1. 商户评价参数管理员从查询出的评分模块信息中，选择待修改的评分模块信息进行修改(例如修改其所占权重等)。
2. 在执行修改操作前，会有确认修改的提示。如果用户选择取消，则用例结束；如果用户选择确认，则执行修改操作。

#### 修改具体评分标准

1. 商户评价参数管理员先查询出指定的评分模块信息，然后对其执行查询明细的操作，获取其中所有评分标准的信息。
2. 选择待修改的具体评分标准信息进行修改(例如修改其所占权重等)。
3. 在执行修改操作前，会有确认修改的提示。如果用户选择取消，则用例结束；如果用户选择确认，则执行修改操作。
4. 系统会检测该评分标准的具体分数和权重是否符匹配。如果不匹配则给出错误提示，如果匹配则将如上信息录入到系统中。

#### 删除评分模块

1. 商户评价参数管理员先查询出指定的评分模块信息，然后对其执行删除操作。

a0：如果删除评分模块，则会连带删除该评分模块下的所有评分标准，但需要重新调整其他评分模块的权重。

1. 在执行删除操作前，会有确认删除的提示。如果用户选择取消，则用例结束；如果用户选择确认，则执行删除操作。

#### 删除具体评分标准

1. 商户评价参数管理员先查询出指定的评分标准信息，然后对其执行删除操作。

a0： 删除评分标准，不会对其所属的评分模块产生影响，只是需要重新调整其他评分标准的分数及权重。

1. 在执行删除操作前，会有确认删除的提示。如果用户选择取消，则用例结束；如果用户选择确认，则执行删除操作。

# 流程图

# 补充业务说明

1. 关于商户评价管理：
2. 作用：汇总各方面的商户评价信息，得到一个针对商户的综合评价，其将被作为决策层的参考依据，即考虑该商户的市场价值，是否有必要和其续租。
3. 商户的综合评价来自于各模块的评分汇总，各模块有各自详细的评分标准及该模块评分在整个商户评价中所占的权重。
4. 对于各模块的具体评分标准和所占权重，可以在商户评价管理中实现详细配置，例如：增加新的评分模块、评分标准，修改该模块所占的评分权重、具体品分标准等。关于评分权重，可以包含如下两方面信息：
   1. 某模块的分数占整个商户评价的比重。
   2. 某模块中某标准的分数占该模块分数的比重。
5. 涉及到评分标准的具体模块有很多，诸如：售后管理、商户管理 - 日常管理等。各模块的具体评分标准会涉及到很多细则，这些细则及其所占权重都是可以在综合评价模块中进行维护的，该标准需要由具体的用户来维护，当评分标准有变化时，就需要由上级来授权。
6. 在综合评价所涉及的查询报表中，可以选择要显示的各个评分项目，进而体现在报表中！
7. 现有模块中，涉及评分标准的如下：
8. 营业员管理: 日常巡查，针对营业员的评分，间接影响到对商户的评价。
9. 商户管理：日常巡查，针对商铺的评分，直接影响到对商户的评价。
10. 售后管理：由市场部评分，针对投诉涉及对象的评分(就是针对商户、营业员的投诉，不包括针对内部卖场的投诉，否则就要扩展到人力资源了)，直接或间接影响到对商户的评价。