**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

市场管理人员

## 项目相关人员及其兴趣

市场管理人员：希望能够对营业员信息进行添加、删除、修改、注销、恢复，形成有效的营业员信息管理工作流；同时通过日常巡查来对营业员奖惩记录进行维护，包括添加、删除、修改操作。

## 触发条件

市场管理人员在浏览器中选择营业员管理的操作。

## 前置条件

市场管理人员必须已经被识别和授权。

## 成功后的保证（后置条件）

对营业员信息进行增删改查，形成有效的营业员信息管理工作流。准确记录商场每个营业员的信息，及时更新数据库。

## 事件流

### 基本事件流

1. 市场管理人员在浏览器中选择“营业员管理 - 查询营业员信息、查询营业员奖惩记录”，输入指定的检索条件，营业员的唯一标识是身份证号或工作证号。查询相关营业员的基本信息或明细信息，为后续的添加、删除、修改、注销、恢复操作提供参考及依据。
2. 系统在屏幕上显示检索出的营业员信息、奖惩记录。
3. 重复步骤1和2直到检索出所需要的营业员信息、奖惩记录。

### 可选事件流

#### 添加营业员信息

1. 商户提交录用营业员的信息后，由市场管理人员将其录入，营业员的信息应该包含如下内容：
2. 营业员标识（系统增量）
3. 工作证号、身份证号
4. 姓名、性别、年龄、联系方式、住址
5. 所属商户编号
6. 入职日期、合同期限
7. 备注
8. 录入用户编号、录入时间
9. 最近一次编辑用户编号、最近一次编辑时间
10. 是否删除

a1: 录入的营业员信息中若存在非法标识，则系统会报错并拒绝输入。

b 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，则执行该用例。

1. 系统会检测该营业员编号，如果营业员编号不存在，系统将该营业员信息添加至数据库。

#### 删除营业员信息

1. 市场管理人员从查询出的营业员信息中选择待删除的营业员，执行删除操作。
2. 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，则该用例结束；如果用户选择确认，则执行该用例。
3. 系统会检测该营业员信息是否符合被删除的条件，如果符合则通过验证；如果不符合则给出提示，并结束用例。

c1: 对于待删除的营业员信息，如果其已经有了相关联的商户，则无法对其进行删除（除非有上级授权），但可以对其进行注销；如果没有相关联的商户，则可以对其进行删除。

1. 系统将该营业员信息的“是否删除”标志置为“是”。

#### 修改营业员信息

1. 市场管理人员从查询出的营业员信息中选择待修改的营业员，执行查询明细的操作，有关营业员明细信息的内容参见“添加营业员信息”。
2. 市场管理人员可以对明细信息中可修改的部分进行更改，然后提交修改。
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. 系统会检测该营业员信息是否符合被修改的条件，如果符合则通过验证；如果不符合则给出提示，并结束用例。

#### 注销营业员信息

1. 市场管理人员从查询出的营业员信息中选择待注销的营业员，执行注销操作。
2. 在执行注销操作前，会有确认注销的提示。如果用户选择取消，则该用例结束；如果用户选择确认，则执行该用例。
3. 系统会检测该营业员信息是否符合被注销的条件，如果符合则通过验证；如果不符合则给出提示，并结束用例。
4. 营业员已经注销

系统发现待注销的营业员状态是“注销”，则会给出提示“该营业员已注销，

不可重复注销。” 用户选择确认，则可以重新选择待注销的营业员编号；用

户选择取消，则会结束该用例。

1. 系统将该营业员信息的状态置为“注销”。

#### 恢复营业员信息

1. 市场管理人员从查询出的已注销营业员信息中选择待恢复的营业员，执行恢复操作。
2. 在执行恢复操作前，会有确认恢复的提示。如果用户选择取消，则该用例结束；如果用户选择确认，则执行该用例。
3. 营业员状态非注销

系统发现待恢复的营业员状态不是“注销”，则会给出提示“该营业员非注销

状态，无需恢复。” 用户选择确认，则可以重新选择待恢复的营业员编号；

用户选择取消，则会结束该用例。

1. 系统将该营业员的状态置为“正常”。

#### 添加营业员奖惩记录

1. 在日常巡查或消费者投诉中，发现某营业员违反了指定的条例，将其该营业员的身份信息及违反的条例记录下来，然后由市场管理人员对其录入！
2. 市场管理人员首先要查询该营业员信息，然后选择添加奖惩记录，其具体内容如下：
3. 记录标识
4. 营业员工作证号、营业员身份证号
5. 所属商户编号
6. 违反的营业员条例、评分（和商户评价参数标准有关）
7. 备注
8. 录入用户编号、录入时间
9. 最近一次编辑用户编号、最近一次编辑时间
10. 是否删除

#### 删除营业员奖惩记录

1. 市场管理人员查询指定营业员的奖惩记录，然后选中指定记录，对其执行删除操作。
2. 在执行删除操作前，会有删除确认提示，如果用户确认则执行该用例，如果用户取消则回到原查询画面。

b1: 系统将该营业员奖惩记录的“是否删除”标志置为“是”。

#### 修改营业员奖惩记录

1. 市场管理人员查询指定营业员的奖惩记录，然后选中指定记录，执行查询明细的操作。
2. 对查询的明细信息执行修改操作。
3. 在执行修改操作前，会有删除修改的提示，如果用户确认则执行该用例，如果用户取消则回到原查询画面。

# 流程图



# 补充业务说明

1. 关于营业员管理的一些说明：
2. 系统统一管理营业员信息的目的：
3. 营业员由商户自行面试录用，由于营业员的表现将影响卖场形象，故必须由市场管理部门统一管理！
4. 商户在录用某营业员后，必须将其信息上报到市场部，否则一经查出，会对商户进行处罚。
5. 营业员管理中，除了要维护营业员的基本信息外，还要维护营业员的奖惩记录，商户营业员的日常表现（标明商户的内部管理水平）及评分将直接影响到对商户综合评价。
6. 营业员奖惩记录，主要针对营业员的表现进行评分。目前只管理惩罚减分记录，尚不管理奖励记录。对于营业员的评分，采取扣分制的，主要是通过如下三种方式实现的：
7. 日常巡查：

由市场管理人员在日常巡查中记录营业员的表现，对于违反指定条例的营业员信息及具体事件进行记录，并依照相关评分标准进行扣分（关于营业员管理的评分标准，详见商户评价管理！）

1. 客户投诉：

客户针对营业员的投诉，经确认属于营业员的过错后，按照指定评分标准对

营业员进行扣分，这部分内容详见售后管理。

1. 扩展说明：关于日常巡查的介绍：

--- 日常巡查的检查内容：营业员表现，商铺装修等各项指标是否符合要求。

1. 对商铺的日常巡查记录，应记录商户管理中，其是直接通商户挂钩的。店铺管理，可能影响对商户的评价，影响续租的可能性。
2. 店铺管理属于日常管理的一部分，日常管理属于商户管理的一部分。