**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，商户评价系数管理员可以设置评价模块、条目，并用已有的模块、条目来配置评价模板，然后系统可以根据评价模板及商户评分记录，得到商户的相关综合评价结果。

## 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配置、对评分模块、条款进行查询、添加、修改（配置权重）、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 – 查询商户评分模板、评分模块、评分标准、评分明细记录”，输入指定的检索条件，查询相关评分模板、评分条款的信息。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板、评分标准信息。
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

#### 添加评分项目基本信息

1. 商户评价参数管理员手动添加某新增评分项目的基本信息，生成评分项目信息库，每个评分项目中应该包含如下基本信息：
2. 评分项目标识（系统增量）
3. 评分项目编号
4. 评分项目名称
5. 评分项目类型（模板、模块、条款）
6. 评分项目描述
7. 最后一次编辑用户编号，最后一次编辑时间
8. 是否删除

a0：评分项目根据其类型可以分为“评分模板、评分模块、评分条款”。每个评分模板中可以包含多个评分模块，每个评分模块中可以包含多个评分条款，例如：

“XXX评分模板”中包含“营业员日常表现评分模块、商户日常表现评分模块”，各评分模块中又包含了一些具体的评分条款。

a1: 目前已知的评价模块有“营业员日常表现评价”，“商铺日常表现评价”，其均属于针对商户评价的一部分，在所属的评分模板中各占一定权重。

a2：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. 系统会检测数据库中是否存在未删除的、有相同编号的评分项目，如果不存在则通过验证，如果存在给出提示，要求修改。

#### 修改评分项目基本信息

1. 商户评价参数管理员从查询出的评分项目基本信息中，选择待修改的基本信息进行修改，可修改的基本信息包括：评分项目名称、类型、描述。
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。
3. 系统会检测修改的评分项目是否符合要求，例如：某评分模块中已经有了要关联的评分标准，则不允许将该评分模块的类型改为评分标准；反之可以。

#### 删除评分项目基本信息

1. 商户评价参数管理员先查询出指定的评分项目基本信息，然后对其执行删除操作。

a0：执行删除操作时，首先要检测该评分项目下属中是否有映射的评分子项目，如果有的则先要删除这些映射关系，然后再删除该评分项目的基本信息。

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。

#### 添加评分项目间的映射明细信息

1. 评分模板和其中的各评分模块之间，以及评分模块和其中各评分标准之间具有N：N的映射关系。此处的“评分项目间映射明细信息”主要是针对评分模板和其中各个评分模块来建立映射关系，应包含如下信息：
2. 评分主项目标识
3. 评分子项目标识

--- 说明如下：

[1] 对于一个评分模板而言，其评分子项目可以是评分模块（包含评分条款），也可以直接为具体的评分条款。

[2] 对于一个评分模块而言，其评分子项目只可是具体的评分条款。

1. 评分子项目占整个评分主项目的权重比例

--- 说明如下：

[1] 无论是评分模板，还是评分模块，其相对于下属的各个评分子模块，都是以百分制计算的

[2] 各个评分子项目在其所属的评分父项目中，仅需配置所占的权重即可。

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. 系统会对当前评分项目和评分子项目的关系进行检查，如果检测不通过则给出错误提示，如果通过则将如上信息录入到系统中。检查内容具体如下：
3. 评分项目和评分子项目是否满足映射的关系，例如：“评分项目与评分子项目”的关系不能是“评分标准：评分模块”或“评分模块：评分模板” 等。此检查发生在每条映射信息修改完成之后。
4. 各评分子项目所占权重是否符合要求，例如：统一模板各评分子项目的权重参数相加不可大于1！

#### 修改评分项目间的映射明细信息

1. 商户评价参数管理员先查询出指定评分项目的基本信息，然后对其执行查询映射明细的操作，获取其中所有的映射信息。
2. 选择待修改的具体映射信息进行修改，例如：修改某评分子项目占所属评分项目的权重。
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. 系统会检测该评分子项目之权重参数是否符合要求，此检测发生在整体修改了评分项目的权重分布并提交操作后；而不是发生在修改了某个具体的评分子项目的权重参数后。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。

#### 删除评分项目间的映射明细信息

1. 商户评价参数管理员先查询出指定的评分项目基本信息，然后对其执行查询映射明细的操作，获取其中所有的映射信息。
2. 删除其中的某个映射信息，不会对其所属的评分项目产生影响。
3. 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。
4. 系统将对应记录进行物理删除。

#### 添加评价明细历史记录（针对各个涉及评价的模块均可通用）

1. 关于评价历史记录的简介：
2. 商户评价管理部分目前涉及如下三个部分的表：
3. 商户评价规则库（同原有保持不变！）
4. 各模块的和评价相关的历史记录信息表
5. 评价通用明细表
6. 原来的评价结果是记录在各个相关的历史记录中的，这样不好控制，即不易用一套评审规则去套用各个不同的历史记录。现在将其单抽出去作为一个通用的评价历史表，便于通用控制（其作用是"数据字典"），其中涉及的字段如下：
7. 评价历史记录标识
8. 评价类型（针对营业员表现的评价、针对商户评价的表现、针对售后记录的评价等等，该类型数据需要随着评价模块的变化而动态变化！）
9. 对应历史记录的标识Id（来自历史记录表的标识）
10. 违反评价条款的标识
11. 是否删除

#### 修改评价明细历史记录

1. 操作效果类似“修改评分项目基本信息”。

#### 删除评价明细历史记录

1. 操作效果类似“删除评分项目基本信息”。

# 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. 商户的综合评价是建立在评分模板基上的得来的，即根据评分模板的具体配置项目来汇总对应的评分记录信息。
4. 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，其评分匹配关系如下：
5. 在某评分模板中，其下级是各个评分模块，而各个评分模块是通过配置具体权重来表示其在当前所属评分模板中所占的比例。
6. 在某评分模块中，其下级是各个评分条款， 而各个评分条款是通过直接配置其分数来表示其在当前所属评分模块中所占的比例（当前评分模块的总分默认为百分制）。
7. 在综合评价所涉及的查询报表中，可以选择要套用的评分模板，然后再按照该评分模板中规定检索的各项评分条款来检索对应的系统数据，从而实现对商户评价结果的汇总、分析。
8. 在现有模块中，涉及评分的系统数据如下：
9. 营业员日常表现记录：通过日常巡查，对营业员表现进行评分，间接影响到对商户的评价。
10. 商户日常表现记录：通过日常巡查，对商铺表现进行评分，简介影响到对商户的评价。
11. 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。
12. 如何针对某模块引入评价管理机制：
13. 无论是哪个模块，若要将其引入到评价管理的范畴内，则必须为其添日常评价信息的维护功能。例如如下：
14. 若要将营业员的考评信息引入到商户综合评价的范畴内，则必须在营业员管理中增加记录“营业员日常表现、评分”的功能！
15. 若要将商户的考评信息引入到商户综合评价的范畴内，则必须在商户管理中增加记录“商户日常表现、评分”的功能！