**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日常表现记录进行维护，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 - 查询营业员相关信息”，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。查询相关营业员基本信息、日常表现记录，为后续的添加、删除、修改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、日常表现记录。
3. 重复步骤1和2直到检索出所需要的营业员信息、日常表现记录。

### 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. 营业员工作证号
4. 营业员身份证号
5. 姓名、性别、年龄、联系方式、住址
6. 所属商户标识
7. 合同起始日期、合同截止日期
8. 备注
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。

#### 添加营业员日常表现记录

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，然后选择添加日常表现记录，其具体内容如下：
3. 记录标识
4. 营业员标识
5. 所属商户标识
6. 日常表现备注
7. 最近一次编辑用户编号、最近一次编辑时间
8. 是否删除

b0: 此处只记录日常巡查时发现有违规现象的营业员、商户信息及部分违规说明，而不维护其评价结果；各日常巡查记录的评价结果最终会被放到一个通用的评价明细表中来进行统一维护，详见“商户评价模块”！

1. 针对添加营业员的日常表现记录，有两种方式，具体见下：
2. 直接添加：直接进入营业员日常表现记录的管理模块中并添加一条记录，在需要添加营业员部分的数据时，可以通过查询的方式来获取该营业员的数据。
3. 先搜索营业员，然后再针对该营业员来添加其对应的日常表现记录（此时该日常表现记录的营业员自然就是该搜索到的营业员了）。

#### 删除营业员日常表现记录

1. 市场管理人员查询指定营业员的日常表现记录，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: 系统将该营业员日常表现记录的“是否删除”标志置为“是”。

#### 修改营业员日常表现记录

1. 市场管理人员查询指定营业员的日常表现记录，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，还要维护营业员的日常表现记录，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. 营业员日常表现记录，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。