**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 |

目录

[1. 文档概述 4](#_Toc249954556)

[1.1 目的 4](#_Toc249954557)

[1.2 范围 4](#_Toc249954558)

[1.3 定义与约定 4](#_Toc249954559)

[1.4 参考资料 5](#_Toc249954560)

[2. 任务概述 6](#_Toc249954561)

[2.1 业务需求 6](#_Toc249954562)

[2.2 用户概述 6](#_Toc249954563)

[2.3 假定与约束 6](#_Toc249954564)

[3. 总体业务需求概述 7](#_Toc249954565)

[3.1 平台总体业务图 7](#_Toc249954566)

[3.2 招商管理 7](#_Toc249954567)

[3.3 合同管理 12](#_Toc249954572)

[3.4 活动管理 17](#_Toc249954577)

[3.5 营业员管理 20](#_Toc249954582)

[3.6 财务管理 23](#_Toc249954587)

[3.7 资源管理 25](#_Toc249954591)

[3.8 商户管理 27](#_Toc249954595)

[3.9 品牌管理 27](#_Toc249954596)

[3.10 销售管理 27](#_Toc249954597)

[3.11 售后管理 27](#_Toc249954598)

[3.12 统计查询 27](#_Toc249954599)

[3.13 非功能需求 27](#_Toc249954600)

1. **文档概述**
   1. **目的**

本文档描述九州国际市场管理系统的业务管理流程，定义业务管理功能性、非功能性方面的规格及接口规格。并且，提出九州国际市场管理系统的总体方案。

本文档是九州国际市场管理系统的概要设计依据。

本文档的读者是九州国际市场管理系统的系统设计人员、软件开发人员、软件测试人员和系统验收人员以及相关部门人员。

系统名称：九州国际市场管理系统，文档中简称“市场管理系统”或“系统”。

* 1. **范围**

九州国际市场管理系统的建设目的是为市场管理提供标准化的管理方式，规范的信息平台和数字化的操作流程。该系统面向市场的经营管理者、财务人员、物业人员、市场营业人员等。

* 1. **定义与约定**

**1、 定义（需要添加）**

以下定义、缩写和节略语适用于本文档。

|  |  |
| --- | --- |
| 定义、缩写和节略语 | 说明 |
| 系统 | 九州国际市场管理系统（以下简称系统）。 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **参考资料**

九州国际公司提供资料如下：

1. 《整理商品市场管理需求》

1. **任务概述**
   1. **业务需求**

九州国际市场管理系统针对市场资源管理，商户信息管理，品牌信息管理，用户合同管理，财务信息管理，售后信息管理，活动信息管理，人员信息管理等相关人物完成软件系统的开发，业务中需重点实现对于招商，合同签订、修改、解除、续约，活动组织，售后服务，人员管理等服务的流程。

* 1. **用户概述**

1. 1. **假定与约束**

九州国际市场管理系统的设计与编码实现应依据下列假设、并受到相应约束：

1. 软硬件开发与运行环境在设计阶段确定。
2. 部分未在本文档中明确的需求可在设计阶段补充和完善。
3. 所有需要确定时间基准的数据以日、周、旬、月、季、半年、年为计算周期，并以周期开始的0:0:0（0时刻）为起始时刻（包含）、以下一周期开始的0:0:0为终止时刻（不包含）。
4. 本文档中涉及的角色在系统中涉及的操作系统约定的范围。

1. **总体业务需求概述**
   1. **平台总体业务图**



* 1. **招商管理**
     1. 用例图



* + 1. 用例描述

**主要参与者：**招商人员、招商评审委员、

**项目相关人员及其兴趣：**

招商人员：希望能够准确、快速的输入，而且没有输出错误，因为如果存在任何关于招商信息的错误都会对公司运营和一系列的业务造成影响。准确记录招商流程的每个重要环节产生的数据，作为业务重要依据。

招商评审委员：希望可以快速、准确、方便的对招商信息进行查询，不要对招商工作造成影响。

**前置条件：**

招商人员必须已经被识别和授权

**成功后的保证（后置条件）：**

存储招商信息，形成有效的招商工作流。准确记录每个工作环节产生的有效数据，及时更新数据库。

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 招商人员手动录入或导入招商信息，生成招商信息库（包括预登记信息和请商信息）
2. 招商筛选，确认招商方法
3. 三种招商方法，确定商户
4. 评审委员会评审
5. 请商，收取诚意金
6. 拍卖市场资源，收取保证金
7. 和已确定的商户签订合同，同时生成合同缴费清单及具体数额
8. 打印清单，交给签约商户
9. 签约商户到财务部缴费。
10. 财务人员打印缴费凭证，交给签约商户
11. 签约商户将缴费凭证交回招商部
12. 招商部工作人员确认缴费凭证，合同成立，招商完成

**扩展（或替代流程）：**

1. 非法标识

招商人员手动输入信息，输入非法标识，系统指示错误并拒绝输入

1. 非法文件

系统指示错误并拒绝导入

1. 现金支付
2. 信用卡支付
3. 支票支付
4. 分次支付
   * 1. 功能描述
5. 添加招商信息

主要实现对招商信息的登记录入功能，包括预登记的商户信息和请商的商户信息，形成一个招商信息库。需要添加的字段包括：经营品牌、企业名称、联系人、联系方法、经销级别（总代理或厂家直销）、现有店面（商户其他商铺位置、规模及经营情况）、招商信息来源、需求意向（价位区间和面积区间）、备注等。

1. 修改招商信息

主要实现查询招商信息，修改并保存的功能

1. 查询招商信息

主要实现根据关键字或字段，查询招商信息的操作。

1. 注销招商信息

主要实现招商信息的修改功能，被注销后他招商信息不可用，但仍然存在于数据库中，记录没有被删除。

1. 恢复招商信息

主要完成恢复招商信息的功能，如果某条招商信息被注销后，不可以参与任何业务，但是允许恢复为正常状态，从而能够继续进行业务处理。

1. 删除招商信息

主要实现招商信息的删除功能，数据库中将不存在该条招商信息记录。

1. 招商确认

主要通过招商结果的确认，影响数据库相关信息，包括资源信息，商户信息，合同信息。

1. 导入导出招商信息：

主要实现从外部导入xls或csv文件到软件或从软件导出现有数据，生成xls或csv文件

* + 1. 流程图



* 1. **合同管理**
     1. 业务描述

合同管理系统为招商人员提供合同创建、删除、修改等管理功能，提供合同签订、更改、续租、终止的功能。

* + 1. 用例图



* + 1. 功能描述

1. 合同创建、删除、修改、查询

合同创建、删除、修改、查询为招商人员提供合同文本的管理功能，对于未正式生效的合同，招商人员可以对合同文本进行修改或删除。

1. 合同生效

对于已通过审批和财务确认的合同，招商人员可以进行合同生效的操作，使合同正式生效。

1. 合同变更申请

对需要变更的合同，招商人员可以提出合同变更申请，由上级人员审批。

1. 合同终止申请

对需要终止的合同，招商人员可以提出合同变更申请，由上级人员审批。

1. 合同续租申请

对需要续租的合同，招商人员可以提出合同变更申请，由上级人员审批。

1. 商户信息审批

装修、安保、物业信息，市场管理人员进行审批，更改其状态。

* + 1. 流程图

1. 商户入驻签约流程



流程说明：

1. 商户完善商户信息，填写资质信息、证照信息、经营范围信息等；
2. 招商人员与商户协调市场资源信息；
3. 招商人员与商户协调款项信息，并达成合同方案；
4. 合同方案提交合同审查人员进行审查；
5. 合同信息储存入合同信息数据库；
6. 对于审查不通过的合同，需由招商人员重新制定合同方案；
7. 对于审查通过的合同，财务人员进行收款确认；
8. 财务收款确认成功后，由招商人员进行合同生效操作；
9. 合同状态变更；
10. 商户提交装修、安保、物业审核；
11. 由市场管理人员对商务的装修、安保、物业进行审核；
12. 将审核信息储存入商户信息数据库；
13. 根据审核结果更新商户信息数据库的状态。
14. 合同变更（续租、终止）流程



流程说明：

1. 商户提请合同变更申请；
2. 变更申请进入合同信息数据库；
3. 合同变更申请需由合同审查人员进行审查；
4. 审查不通过的申请需要由招商人员重新进行申请；
5. 审查通过的申请提交财务人员进行财务结算；
6. 财务结算确认后的申请由招商人员终止原有合同并产生新合同；
7. 更新后的合同储存入合同信息数据库。
   1. **活动管理**
      1. 用例图



* + 1. 用例描述

**主要参与者：**市场管理人员、商户

**项目相关人员及其兴趣：**

市场管理人员：希望能够创建市场活动，包括创建市场活动的文字描述，组织形式，参与人员，财务支出或收入情况，并与参与商户签订活动合同。对于市场买家，可以管理会员基本信息和级别信息等，并为会员制订礼品兑换活动。

商户：希望可以查看活动的财务分担情况，并与市场管理人员达成活动合同。

**前置条件：**

市场管理人员必须已经被识别和授权，商户必须是签约商户。

**成功后的保证（后置条件）：**

存储活动信息和财务信息，形成有效的市场活动工作流。准确记录每个工作环节产生的有效数据，及时更新数据库。

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 市场管理人员手动录入活动信息，生成市场活动信息库；
2. 市场管理人员圈定参与商户，并产生商户的财务收入/支出方式信息；
3. 商户根据市场管理人员产生的财务和合同信息确定活动合作方式，并确认合同信息；
4. 市场管理人员更新活动信息，并记录实际财务信息；
5. 通过财务管理服务市场管理人员与商户进行结算；

**扩展（或替代流程）：**

1a.非法标识

招商人员手动输入信息，输入非法标识，系统指示错误并拒绝输入

3a.拒绝合作

商户拒绝参与市场活动。

* + 1. 功能描述

1. 活动创建

市场管理人员创建活动信息，包括活动的描述信息，财务说明，活动时间等，同时产生相应的活动合同。

市场管理人员可以在创建活动信息后圈定参与人，并进行相关的合同管理和财务管理，商户可以根据合同情况决定参与活动或拒绝参与活动。

1. 活动编辑

活动在创建后，市场管理人员可以对活动信息进行编辑和修改。

1. 财务记录

对于已开始的活动，需要进行财务记录，作为最终结算的依据。

1. 活动查询

市场管理人员可以根据活动信息和参与人信息对活动进行查询。

1. 礼品兑换

市场管理人员可以创建礼品兑换规则，并添加相应的兑换记录。

* + 1. 流程图



* 1. **营业员管理**
     1. 用例图



* + 1. 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：希望能够准确、快速的输入相关信息，而且没有输出错误。准确记录、查询营业员信息，作为业务重要依据。

**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）：**

存储营业员信息，形成有效的营业员管理系统。准确记录商场每个营业员的信息，及时更新数据库。

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 对申请上岗的营业员面试、审批

注：步骤（1）会重复执行，直至找到合格营业员

1. 与审批合格的营业员签合同，商户提交签约营业员的相关信息
2. 市场管理人员将营业员信息入库
3. 营业员上岗后，由市场管理人员监督其工作情况，及时更新营业员奖惩情况

**扩展（或替代流程）：**

1. 非法标识

招商人员手动输入信息，输入非法标识，系统指示错误并拒绝输入

**发生频率：**

可能会持续发生

* + 1. 功能描述

1. 添加营业员信息

主要实现对营业员信息的登记录入功能。需要添加的字段包括：营业员姓名、性别、从业年限、奖惩记录、备注等。

1. 修改营业员信息

主要实现查询营业员信息，修改并保存的功能

1. 查询营业员信息

主要实现根据关键字或字段，查询营业员信息的操作。

1. 删除营业员信息

主要实现营业员信息的删除功能，数据库中将不存在该条营业员信息记录。

1. 注销营业员信息

主要实现营业员信息的修改功能，被注销后他招商信息不可用，但仍然存在于数据库中，记录没有被删除。

1. 恢复营业员信息

主要完成恢复营业员信息的功能，如果某条营业员信息被注销后，不可以参与任何业务，但是允许恢复为正常状态，从而能够继续进行业务处理。

* + 1. 流程图



* 1. **财务管理**
     1. 用例图



* + 1. 用例描述

**主要参与者：**财务管理人员

**项目相关人员及其兴趣：**

财务管理人员： 财务人员可以在系统中创建财务记录和管理财务记录，对财务记录进行统计，并在系统中产生财务单据。

**前置条件：**

财务管理人员必须已经被识别和授权。

**成功后的保证（后置条件）：**

存储财务信息，为软件其他部分提供相应的财务管理接口

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 财务人员创建财务记录
2. 财务人员查询和统计财务记录
3. 财务人员设置单据模板，并正生成单据
   * 1. 功能描述
4. 财务记录创建

财务管理人员创建财务记录，并存储入数据库。

1. 财务记录管理

系统为财务人员提供相应的财务管理功能，包括财务查询和对外接口，为软件其他部分提供相应的查询和支付接口。

1. 财务记录统计

财务人员利用系统可以进行财务统计并输出财务报表。

1. 单据模板管理

财务人员管理财务单据模板。

1. 单据生成

财务人员根据财务记录和模板生成财务单据。

* 1. **资源管理**
     1. 用例图



* + 1. 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： 市场管理人员可以在系统中创建、删除、修改市场资源信息，并对资源的位置进行图形化管理。

**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）：**

存储资源信息。

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 市场管理人员创建市场资源记录
2. 市场管理人员查询和修改资源记录
3. 市场管理人员删除市场资源记录
4. 市场管理人员可利用图形化工具分配市场资源位置
   * 1. 功能描述
5. 资源添加

市场管理人员添加市场资源记录，并储存入数据库。

1. 资源删除

市场管理人员可以删除市场资源记录，但不能删除运营中的市场资源记录。

1. 资源修改

市场管理人员修改资源信息，修改后的内容保存入数据库。

1. 资源位置分配

市场管理人员分配市场资源的位置，进行图形化管理。

* 1. **商户管理**
     1. 用例图



* + 1. 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：市场管理人员可以在系统中添加、修改、删除和查询商户信息，允许批量导入或导出。

**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）：**

成功存储商户信息。

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 市场管理人员添加商户信息。
2. 添加内容包括3个部分：签约商户基本信息、签约商户证照信息和商户奖惩信息。
3. 签约商户基本信息：企业名称，区域，企业名称，经营品牌，代理级别，负责人，法人身份证，联系方式（展位电话，移动电话），租赁期限，标准单价，面积（标准面积，租赁面积），租金（标准租金，合同租金），信誉质保金，营业员押金，交款日期，所属商品部，广告位，经营方式（个体，私企，国企……）展位号（有租多个展位的商户），商户状态（预租，审核中，准客户，正式），签约日期，合同有效期，合同到期日期。另外签约商户签约时间到期，系统会自动提前15天提醒。
4. 签约商户证照信息：对商户的各种资质及证照进行登记审核。完成核对，建立资质及证照有效期提醒机制，到期系统自动提醒。
5. 商户奖惩信息：记录商户奖惩信息,为商户信用等级评定提供基础数据。
6. 市场管理人员查询和修改商户信息。
7. 市场管理人员删除商户信息。
   * 1. 功能描述
8. 添加商户信息：市场管理人员添加商户信息，并储存入数据库。
9. 删除商户信息：市场管理人员可以删除商户信息，但不能删除签约商户。
10. 修改商户信息：市场管理人员修改商户信息，修改后的内容保存入数据库。
11. 查询商户信息：市场管理人员可以通过关键字查询商户信息。
12. 商户信息定时自动提醒：对有日期限制的商户信息，例如：合同到期日期，证照到期日期等，系统会定时自动提醒市场管理人员。
    1. **品牌管理**
       1. 用例图



* + 1. 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：市场管理人员可以在系统中添加、修改、删除和查询品牌信息，允许批量导入或导出。

**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）：**

成功存储品牌信息

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 市场管理人员创建品牌信息记录，需要添加信息包括：经营品牌、代理委托、3c认证、商标使用证、品牌登记、授权书、生产厂家执照有效期、执照注册号、注册资本、税务登记证、法人代码证、企业权益、质检报告、生产许可证、进口商品准销证、报关单、备注。
2. 市场管理人员查询和修改品牌信息记录
3. 市场管理人员删除市场品牌信息记录
   * 1. 功能描述
4. 添加品牌信息：市场管理人员添加品牌信息，并储存入数据库。
5. 删除品牌信息：市场管理人员可以删除品牌信息，但不能删除签约商户。
6. 修改品牌信息：市场管理人员修改品牌信息，修改后的内容保存入数据库。
7. 查询品牌信息：市场管理人员可以通过关键字查询品牌信息。
   1. **销售管理**
   2. **售后管理**
      1. 用例图



* + 1. 用例描述

**主要参与者：**客户服务人员

**项目相关人员及其兴趣：**

客户服务人员： 客户服务人员可以在系统中添加、修改、删除和查询售后服务信息，允许批量导入或导出。

**前置条件：**

客户服务人员必须已经被识别和授权。

**成功后的保证（后置条件）：**

成功存储售后服务信息，准确记录每个工作环节产生的有效数据，及时更新数据库。

**主要成功场景（或基本流程）：**

1. 客户到客服部门进行投诉或寻求帮助
2. 客服人员针对客户投诉的事件登记，登记信息包括事件类别，事件描述，事件发生时间，投诉时间，投诉人，处理人，事件状态等。
3. 如果投诉事件涉及财务部门，例如退货等，客服人员需要对商品进行鉴定，是否符合退货条件。
4. 如果符合退货条件，交由财务部门处理货款问题，财务部门处理完成后反馈客服部门，客服人员要记录该事件的处理结果。
5. 如果不符合退货条件，客服人员与客户交涉，然后记录该事件的处理结果。
6. 如果投诉不涉及财务部门，客户服务人员需要在客户与商户之间进行协商，最后将处理结果记录下来。
   * 1. 功能描述
7. 添加售后信息：客户服务人员添加售后服务信息，并储存到数据库中。
8. 删除售后信息：客户服务人员可以删除售后服务信息记录，但是不能删除处理中或待处理的信息记录。
9. 修改售后信息：客户服务人员可以修改售后服务信息，修改后的内容保存到数据库中。
10. 查询售后信息：允许客户服务人员或其他管理人员通过关键字查询相关售后服务信息。
11. 记录售后结果：客户服务人员需要记录每个投诉事件的处理结果。
    * 1. 流程图



* 1. **统计查询**
  2. **非功能需求**