# 简介

本需求将针对项目所涵盖的高层次功能需求做详细的阐述。

## 项目背景

华北集团希望提升现有客户群体中B2C客户的比重并拓展B2B客户的数量，而现有卡系统无法支持这些需求。

本报告中的分析描述了华北集团对任何能支持其商务需求的卡系统的需求。

## 项目及范围

华北集团需求是建立新的预付费卡系统。本需求重点强调华北集团高层次需求和会对项目交付产生影响的项目假设及先决条件。

## 业务场景

卡平台端到端流程框架如下：



# 需求分类

根据卡平台端到端流程框架，所有的需求被分为以下七类：

* **潜客开发 (LUO) –**提升销量并管理潜在客户
* **客户申请批准 (ATA) –** 客户提交申请并被认定为壳牌预付费客户
* **开户和建卡 (CCF)** – 账户建立及卡片的订购和使用
* **交易支付 (TTP)** – 使用卡片成功进行交易
* **信息变更 (RTC) –** 客户提出账户相关的更改需求
* **客户咨询 (RTS) –** 客户要求对账户进行操作，操作包括争议纠纷，确认或查询
* **终止 (TTC) –** 终止账户并退款

# 需求清单

|  |  |
| --- | --- |
| **优先级定义** | |
| 必有 | 优先级为“必有”的需求对于项目的成功极其重要并需要在现阶段实现交付。如有任一“必有需求”未被实现，项目交付即被认定为失败。需请注意，如经所有利益相关者一致同意，“必有需求”可以被降级。 |
| 应有 | 优先级为“应有”的需求对于项目的成功非常重要，但是并不一定全部在现阶段实现交付。“应有需求”通常比“必有需求”对时间的要求低。“应有需求”可以有其他实现方式，因此可以在未来阶段进行实现。 |
| 可有 | 优先级为“可有”的需求对项目的重要程度一般。一些容易实现的“可有需求”可以在动用较少成本的前提下提升客户满意度。 |
| 供应商提供对下述需求可支持的上线时间安排，期望新的卡系统可以实现在2016年内在一个城市上线。 | |

| 需求ID | 分类 | 功能名称 | 需求描述 | 阶段 | 优先级 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| LUO 1 | 客户开发 | CRM系统 | 建立CRM系统,实现SPANCO的管理，其中包含从潜在客户生，到机会客户，最终到客户签约，付款管理，及建立帐户的全过程。实现客户管道分析，客户转换率分析等KPI分析。 | P1 | 必有 |
| LUO 2 | 客户开发 | 为审批人设置代理人 | 系统支持为审批人设置代理人。无需将代理人与其他审批人进行区分。 | P1 | 必有 |
| LUO 3 | 客户开发 | 营销活动 | CRM系统支持客户/潜客数据批量导入。 | P1 | 必有 |
| LUO 4 | 客户开发 | 审批流程 | 对于审批的工作流，系统可以发送邮件给审批者审批，审批完毕后可以自动返送给系统。哪些工作流需要审批可以由用户设置。 | P1 | 必有 |
| LUO 5 | 客户开发 | 客户等级 | 客户等级生成是半自动的。即系统根据用户设置的规则计算得出等级，再由相关人员进行手工确认。等级确认可实现批量维护，也可以针对特殊客户单独调整。 | P1 | 必有 |
| LUO 6 | 客户开发 | 客户经理权限设置 | 系统可配置相应的客户服务请求，客户经理可以有权访问。 | P3 | 必有 |
| LUO 7 | 客户开发 | 潜在客户列表 | CRM系统可以生成潜在客户列表 。 | P3 | 必有 |
| LUO 8 | 客户开发 | 客户服务请求 | CRM系统需要支持客服人员记录客户服务请求及完成情况。 | P3 | 必有 |
| LUO 9 | 客户开发 | 客户服务分析 | 系统需要为客服人员生成相应的客户服务分析报告。需进一步明确分析报告的细节。 | P3 | 必有 |
| LUO 10 | 客户开发 | CRM与卡系统集成 | CRM系统需要与卡系统集成。需进一步明确特定的集成需求。 | P1 | 必有 |
| LUO 11 | 客户开发 | CRM和第三方系统 | CRM系统需要能够集成/支持第三方系统。需进一步明确特定的集成需求。 | P3 | 必有 |
| LUO 12 | 客户开发 | 流程灵活配置 | 系统可支持根据客户等级对业务流程和工作流的灵活配置。 | P2 | 必有 |
| LUO 13 | 客户开发 | 客户信息管理 | 所有B2B客户的审核和管理都可在CRM系统中完成，包括客户的升降级。 | P1 | 必有 |
| LUO 14 | 客户开发 | 工作流审批 | 系统支持以MOA或预设的方式（如客户等级）为基础的各个工作流审批流程。 | P1 | 应有 |
| LUO 15 | 客户开发 | 报告 | 系统支持根据自定义的销售模式和目标进行客户健康度检查。 | P3 | 必有 |
| LUO 16 | 合同 | 合同模板更改 | 系统可支持自动生成合同模板，不同用户可调用不同模板，自动生成合同模板的名称可以修改。合同模板可流转至审批环节，并同步到SPANCO | P1 | 必有 |
| LUO 17 | 合同 | 合同条款 | 在建户审批前，CRM系统存储的合同模板中的条款可以修改。 | P1 | 必有 |
| LUO 18 | 合同 | 合同模板 | 系统能支持个性化合同模板（包括某些特殊客户需要的自定义模板）。 | P1 | 必有 |
| LUO 19 | 合同 | 合同模板 | 系统能支持可修改条款（条款可被系统识别）的合同模板。 | P1 | 必有 |
| LUO 20 | 合同 | 合同流程 | 对于已审批的合同，系统支持根据预先设定的规则对可修改条款进行的审批流程。 | P1 | 必有 |
| LUO 21 | 合同 | 合同流程 | 系统在合同审批工作流中支持附件功能。 | P1 | 必有 |
| LUO 22 | 合同 | 折扣记录 | 合同上可以显示并选择客户得到的（经与客户达成一致的）折扣，合约模板上用户对折扣部分可配置。 | P1 | 必有 |
| LUO 23 | 合同 | 卡片订购明细 | 合同模板需附订卡明细（包括卡片数量、卡片种类及其他基本信息）。 | P1 | 必有 |
| LUO 24 | 合同 | 自动建户及订卡 | 根据配置在审批后可自动建户后和自动生成制卡需求。 | P1 | 必有 |
| LUO 25 | 合同 | 自动定价 | 在审批完成后，CRM系统中以可修改合同条款为基础的自动定价会传到卡系统中。自动定价设置细节需明确。 | P1 | 必有 |
| LUO 26 | 报告 | 目标报告 | 系统支持生成客户目标达成报告 | P3 | 必有 |
| LUO 27 | 客户开发 | 客户服务 | CRM与呼叫中心系统有接口，可在客户拨打电话时自动弹出呼叫客户信息。客户信息包括客户等级等重要信息。 | P3 | 应有 |
| LUO 28 | 客户开发 | 客户层级管理 | 在CRM中也能体现层级结构(子客户、母客户)。卡平台与CRM中的客户层级结构保持一致。 | P1 | 必有 |
| ATA 01 | 客户申请及建户 | 客户账户建立 | 建户时区分B2B和B2C客户。 | P1 | 必有 |
| ATA 02 | 客户申请及建户 | CRM和卡系统集成 | 在审批之后，CRM通过接口向卡平台系统传输客户信息。 | P1 | 必有 |
| ATA 03 | 客户申请及建户 | 手工输入设置 | 系统仍需支持手工建账的功能。 | P1 | 必有 |
| ATA 04 | 客户申请及建户 | 文件上传 | 系统需支持各种形式的文件附件的功能（如证照，营业执照，合同复印件等）。对于合同导出，只支持PDF格式。 | P1 | 必有 |
| ATA 05 | 客户申请及建户 | 客户申请记录 | 不同卡类型存储附件数量和类型不同，如：B2B客户可分为需要开增值税发票的和不需要开增值税发票的，因此需要支持存储不同类型的申请文件。 | P1 | 必有 |
| ATA 06 | 客户申请及建户 | 变更记录 | 系统支持对客户数据变更的记录，包括名称，价格，或发票等，并留有痕迹（记录变更前后的信息）。 | P1 | 必有 |
| ATA 07 | 客户申请及建户 | 建户区分客户 | 系统对不同等级的客户账户建立有权限限制。如：大客户的建立只能由J客服或账户经理完成，小客户及B2C客户可以由油站完成。 | P1 | 必有 |
| ATA 08 | 客户申请及建户 | 强制信息输入 | 系统对于手工建户需设置某些信息的强制性输入。 | P1 | 必有 |
| ATA 09a | 客户申请及建户 | 除重功能 | 系统需具备基本除重功能。对于B2C客户，需要在母账户层面除重。 B2C客户可使用身份证件（可接受一个个人客户办理多张卡在一个母账户下，每张子卡不需要单独提供身份证。） | P1 | 必有 |
| ATA 09b | 客户申请及建户 | 除重功能 | 系统需具备基本除重功能。对于B2B客户，需要在母账户和子账户层面除重。B2B客户可使用税务登记证号等其他信息除重。(适用于母公司与子公司有不同的税务登记证号的情况。） | P1 | 必有 |
| ATA 10 | 客户申请及建户 | 卡费收缴规则 | 系统支持卡费收缴规则，如充值达到一定金额可免缴卡费等。具体规则设置需进一步明确。 | P1 | 必有 |
| ATA 11 | 客户申请及建户 | 卡片数量限制 | 对于大客户母账户或子账户下可以不限定卡片数量。 | P1 | 必有 |
| ATA 12 | 客户申请及建户 | 寄送拿卡 | 支持B2C客户到油站办卡，提交身份证明后可以现场拿卡。 | P1 | 必有 |
| ATA 13 | 客户申请及建户 | 书面申请 | 对于后付费用户，客户可提交书面申请，由后台支持人员或CSC手动把资料输入卡平台系统。通过财务人员审批后账户被激活。此项审批设定的权限要与MOA挂钩。 | P3 | 可有 |
| ATA 14a | 客户申请及建户 | 客户账户建立 | B2C客户可以通过网上平台提交申请。在缴纳保证金后，资料自动传输到加油卡系统自动建户，并以电邮方式通知到客服人员进行系统审核。 | P3 | 必有 |
| ATA 14b | 客户申请及建户 | 客户账户建立 | B2C客户可以通过网上平台交纳保证金. | P3 | 必有 |
| ATA 14c | 客户申请及建户 | 客户账户建立 | CSC可以在系统中查看和审批B2C客户的建户申请。 | P1 | 必有 |
| ATA 14d | 客户申请及建户 | 客户账户建立 | 客户可以在网上平台选择在油站取卡或者将卡片寄送到指定地址。 | P3 | 必有 |
| ATA 15a | 客户申请及建户 | 微信建立账户 | B2C客户可以通过微信提交申请。在缴纳保证金后，资料自动传输到加油卡系统自动建户，并以电邮方式通知到客服人员进行系统审核。 | P3 | 必有 |
| ATA 15b | 客户申请及建户 | 微信建立账户 | B2C客户可以通过微信交纳保证金. | P3 | 必有 |
| ATA 15c | 客户申请及建户 | 微信建立账户 | 客户可以在微信选择在油站取卡或者将卡片寄送到指定地址。 | P3 | 必有 |
| ATA 16 | 客户申请及建户 | 客户识别 | 系统能识别某些特定的B2B2C客户。如果信息资料提供不全，充值将不被允许。 | P1 | 必有 |
| ATA 17a | 客户申请及建户 | B2B2C批量上传资料 | 对于B2B2C客户，系统支持批量上传个人资料到之前发放的卡片。 | P1 | 必有 |
| ATA 17b | 客户申请及建户 | B2B2C转换为B2C | B2B2C客户终止合同后下挂卡片可系统自动转换为B2C | P3 | 必有 |
| ATA 18 | 客户申请及建户 | 权限管理 | 权限设置：系统能细化权限管理，即不仅设置谁能建户，还包含建什么样的户，是B2B还是B2C。如：B2B大客户可以由客户经理，CSC或支持人员完成；而小客户或B2C可以由油站人员完成。 | P3 | 必有 |
| ATA 19 | 客户申请及建户 | 增值税发票标记 | 对于B2B客户，系统可以标记是否需要开增值税发票。 | P1 | 必有 |
| ATA 20a | 客户申请及建户 | 客户定价审批 | 充值、定价、折扣、返利规则设置与之前的合同审批联动。在CRM系统合同审批后自动链接到卡系统平台 | P1 | 必有 |
| ATA 20b | 客户申请及建户 | 客户定价审批 | 系统也具备手工设置充值、定价与折扣、返利的功能，但需授予一定的权限。如有任何改动，需要留有痕迹。 | P1 | 必有 |
| ATA 21a | 客户申请及建户 | 积分 | 卡凭台需要能识别哪些客户能够享受积分。所有积分规则在积分平台设定，相关刷卡需要能被积分平台识别并进行积分计算。 | P1 | 应有 |
| ATA 21b | 客户申请及建户 | 积分 | 卡平台系统应与积分系统对接。 | P1 | 应有 |
| ATA 22a | 客户申请及建户 | APP建立账户 | B2C客户可以通过APP提交申请。在缴纳保证金后，资料自动传输到加油卡系统自动建户，并以电邮方式通知到客服人员进行系统审核。 | P3 | 必有 |
| ATA 22b | 客户申请及建户 | APP建立账户 | B2C客户可以通过APP交纳保证金. | P3 | 必有 |
| ATA 22c | 客户申请及建户 | APP建立账户 | 客户可以在APP选择在油站取卡或者将卡片寄送到指定地址。 | P3 | 必有 |
| ATA 23 | 客户申请及建户 | 编码生成 | 建户时系统自动生成唯一编码，并可自定义编码规则且可维护，编码的目的是用来从不同的维度识别客户。例如：编码规则可以识别B2B、B2C、B2B2C、虚拟卡与实体卡、礼品卡、预付联名卡等。 | P1 | 必有 |
| ATA 24 | 客户申请及建户 | 客户类型/客户层级 | 卡系统可支持设置的客户层级， 并与CRM中的客户层级一致。 | P1 | 必有 |
| ATA 25 | 客户申请及建户 | 卡费收缴规则 | 卡费缴纳归入油站日结报告 | P1 | 必有 |
| CCF 01 | 卡片订购、生产及使用 | CSC订购卡片 | 客户可以通过CSC订购卡片。 | P1 | 必有 |
| CCF 02 | 卡片订购、生产及使用 | 油站订购卡片 | 客户可以通过油站订购卡片。 | P1 | 必有 |
| CCF 03 | 卡片订购、生产及使用 | 卡片在线订购 | 客户可以通过网上平台自助服务订购卡片。 | P1 | 必有 |
| CCF 04a | 卡片订购、生产及使用 | 卡片批量订购 | 客户可以通过网上平台自助服务批量订购卡片。 | P1 | 必有 |
| CCF 04b | 卡片订购、生产及使用 | 卡片批量订购 | 系统可支持批量订购卡片功能 | P1 | 必有 |
| CCF 05 | 卡片订购、生产及使用 | 卡片制作 | 系统可以支持卡片由合资公司指定的制卡中心或第三方制卡外包商进行卡片制作。 | P1 | 必有 |
| CCF 06 | 卡片订购、生产及使用 | 卡片订购追踪 | CSC可以在系统看到卡片的订单和生产进度。 | P1 | 必有 |
| CCF 07 | 卡片订购、生产及使用 | 网上平台激活卡片 | 系统支持通过网上平台激活卡片。 | P2 | 必有 |
| CCF 08 | 卡片订购、生产及使用 | APP激活卡片 | 系统支持通过移动APP激活卡片。 | P3 | 必有 |
| CCF 09 | 卡片订购、生产及使用 | 电话激活卡片 | 系统支持通过打电话给CSC激活卡片。 | P1 | 必有 |
| CCF 10 | 卡片订购、生产及使用 | 卡片寄送 | 系统可以支持客户选择取卡方式，可以由公司直接发送卡片给客户，也可以给到指定油站由客户来取卡。 | P1 | 必有 |
| CCF 11 | 卡片订购、生产及使用 | 卡片种类 | 系统可以支持芯片卡和磁条卡。两种卡都可以充值。 | P1 | 必有 |
| CCF 12a | 卡片订购、生产及使用 | 礼品卡 | 系统支持礼品卡（磁条卡）只能首次充值不能重复充值。礼品卡卡面显示面值。 | P1 | 必有 |
| CCF 12b | 卡片订购、生产及使用 | 礼品卡 | 礼品卡支持激活功能并标识是否售出，激活代表销售，礼品卡激活在油站端实现 | P1 | 必有 |
| CCF 13 | 卡片订购、生产及使用 | 预付联名卡 | 系统可以支持预付联名卡片。 | P3 | 必有 |
| CCF 14a | 卡片订购、生产及使用 | 移动端发卡及授权 | 系统支持通过虚拟卡的交易。 | P3 | 必有 |
| CCF 14b | 卡片订购、生产及使用 | 移动端发卡及授权 | 系统支持通过APP进行发卡。 | P3 | 必有 |
| CCF 15a | 卡片订购、生产及使用 | 后付费账户 | 系统支持B2B后付费用户。 | P3 | 应有 |
| CCF 15b | 卡片订购、生产及使用 | 后付费账户 | B2B后付费用户需要设定线上审批权限，并有额度控制、预警、额度满后禁止加油 | P3 | 应有 |
| CCF 16 | 卡片限制设置 | 卡片到期日期 | 系统为所有卡片设置默认到期日期。到期日期可延期/自定义。 | P1 | 必有 |
| CCF 17 | 卡片限制设置 | 卡片PIN | 所有的卡片在发卡时都应该有一个强制性的缺省密码。 | P1 | 必有 |
| CCF 18 | 卡片限制设置 | 客户选择PIN | 系统应该支持客户通过网上平台选择密码，此密码会替代缺省密码。 | P2 | 必有 |
| CCF 19 | 卡片限制设置 | PIN更改 | 系统需支持更改卡片密码，此密码会覆盖之前所有的密码。 | P2 | 必有 |
| CCF 20 | 卡片限制设置 | 网上平台设置卡片限制 | 客户通过网上平台进行卡片限制设定和发送请求。 | P1 | 必有 |
| CCF 21 | 卡片限制设置 | CSC设置卡片限制 | 客户通过CSC进行卡片限制设定和发送请求。 | P1 | 必有 |
| CCF 22 | 卡片限制设置 | 油站设置卡片限制 | 客户通过油站进行卡片限制设定和发送请求。 | P2 | 必有 |
| CCF 23 | 卡片限制设置 | 产品限制 | 限制信息包括油品种类限制。 | P1 | 必有 |
| CCF 24 | 卡片限制设置 | 每日销量限制 | 限制信息包括卡片或账户的每日加油量和每日加油次数。 | P1 | 必有 |
| CCF 25 | 卡片限制设置 | 月度销量限制 | 限制信息包括卡片或账户的每月加油量。 | P1 | 必有 |
| CCF 26 | 卡片限制设置 | 年度销量限制 | 限制信息包括卡片或账户的每年加油量。 | P1 | 必有 |
| CCF 27 | 卡片限制设置 | 日期时间限制 | 限制信息包括在哪某个时间段可以使用该卡片加油。 | P1 | 必有 |
| CCF 28 | 卡片限制设置 | 油站限制 | 限制信息包括在哪些油站加油，或是不可以加油的设定。 | P1 | 必有 |
| CCF 29 | 卡片限制设置 | 区域限制 | 限制信息包括在某个地理区域内可以使用该卡片。 | P1 | 必有 |
| CCF 30 | 卡片限制设置 | 网上平台设置限制 | 限制设置可以通过网上平台对主账户、子账户或卡片进行设置。 | P1 | 必有 |
| CCF 31 | 卡片限制设置 | CSC设置限制 | 限制设置可以通过CSC对母账户、子账户或卡片进行设置。 | P1 | 必有 |
| CCF 32 | 卡片限制设置 | VRN 验证 | 系统可以支持检测车牌号对应加油。 | P3 | 应有 |
| CCF 33 | 卡片限制设置 | PIN更改 | 系统在客户进行首次交易时强制客户修改密码。 | P1 | 必有 |
| CCF 34 | 客户定价及折扣 | 折扣层级 | 折扣定价可以在母帐户和子账户进行设置。 | P1 | 必有 |
| CCF 35 | 客户定价及折扣 | 零售价格定价 | 系统必须提供客户基于零售价格(油机的价格)的定价。 | P1 | 必有 |
| CCF 36 | 客户定价及折扣 | 最佳定价 | 系统也可以支持华北集团在和客户商议的价格的基础上，结合市场价格的调整给出最优惠及合理的价格。 | P1 | 必有 |
| CCF 37a | 客户定价及折扣 | 交易折扣定价 | 系统支持折扣定价，定价方式为消费后按交易折扣，此种折扣方式事后结算，不需在交易小票中体现。 | P1 | 必有 |
| CCF 37b | 客户定价及折扣 | 返利 | 系统支持返利，返利方式为消费后按交易计算，此种返利事后结算，不需在交易小票中体现。 | P1 | 必有 |
| CCF 38 | 客户定价及折扣 | 即时折扣 | 系统支持即时折扣，此种折扣适用于交易完成前在POS机消费，并且POS机能显示折扣价格。需在小票中打印优惠金额，并传回油站系统。 | P1 | 必有 |
| CCF 39 | 客户定价及折扣 | 账户费用规则 | 系统可以支持设定客户卡费用规则，该费用设置可以在母帐户或子帐户的层面。 | P1 | 必有 |
| CCF 40 | 客户定价及折扣 | 卡费 | 系统可以支持设定新发卡和替换卡的费用。 | P1 | 必有 |
| CCF 41 | 客户定价及折扣 | 费用种类 | 系统支持其它相关费用设定，如账户管理费，年度/月度费用等。 | P1 | 必有 |
| CCF 42 | 客户定价及折扣 | 费用核算 | 系统支持不同费用单独记帐，包括卡费、账户管理费、保证金。此报告可根据卡片类型及状态单独统计，并对接ERP记账系统。 | P1 | 必有 |
| CCF 43 | 客户定价及折扣 | 特殊费用 | 系统支持其他特殊费用将手动录入。 | P1 | 必有 |
| CCF 44 | 客户定价及折扣 | 折扣设置 | 系统应支持基于%/升的折扣，包括油品和非油品。 | P1 | 必有 |
| CCF 45 | 客户定价及折扣 | 充值折扣 | 系统支持根据充值额百分比计算的充值折扣。举例：系统支持根据充值额的百分比计算充值优惠，例：现金1000元，优惠3%，实际系统充值1030元 | P1 | 必有 |
| CCF 46 | 客户定价及折扣 | 折扣配置 | 系统支持手动设置折扣。 | P1 | 必有 |
| CCF 47 | 客户定价及折扣 | 对账报告中的折扣 | 折扣可以反映在对账报告上面。按照日结和月结时间要求，区分不同折扣方式和油站。折扣报告按天／月出具. | P1 | 必有 |
| CCF 48 | 客户定价及折扣 | 周期折扣 | 折扣可以根据时间设定，例如月度和年度季度等。 | P1 | 必有 |
| CCF 49 | 客户定价及折扣 | 促销折扣 | 系统可以支持油站的临时性的促销折扣。（如果油机价格低于某个价格，可以自动停止折扣，也可以手工停止）。 | P1 | 必有 |
| CCF 50 | 客户定价及折扣 | 油站折扣 | 折扣可以在油站或是站组层面设定，也可以设定为客户或是客户组。 | P1 | 必有 |
| CCF 51 | 客户定价及折扣 | 折扣报告 | B2B客户可以选择通过网上平台查询自己的折扣。 | P3 | 必有 |
| CCF 52 | 客户定价及折扣 | 对账单中的折扣 | 折扣可以在对帐单中单独体现。 | P1 | 必有 |
| CCF 53 | 客户定价及折扣 | 折扣设置 | 定价折扣可以以单一客户、客户组、单一油站、油站组、不同时间段不同油品等设置。 | P1 | 必有 |
| CCF 54 | 客户定价及折扣 | 按范围设定返利 | 返利可以基于金额或销量设定，且可以按范围设定。 | P1 | 必有 |
| CCF 55 | 客户定价及折扣 | 返利到母账户/子账户 | 系统支持计算返利的功能，且可以直接返利到母账户和子账户。 | P1 | 必有 |
| CCF 56 | 客户定价及折扣 | 返利审批 | 返利自动计算后，需经过在线审批确认后才能返到指定的母帐户，子账户或卡片。 | P1 | 必有 |
| CCF 57 | 客户定价及折扣 | 返利设置 | 系统必须支持返利封顶设置。返利金额不可以计算到下次返利当中。 | P1 | 必有 |
| CCF 58 | 客户定价及折扣 | 不同油品设置返利 | 返利可以基于不同的油品设定不同返利额度。 | P1 | 必有 |
| CCF 59 | 客户定价及折扣 | 返利周期 | 返利计算的周期可以进行指定，需与客户合约相匹配。 | P1 | 必有 |
| CCF 60 | 客户定价及折扣 | 返利周期 | 系统需支持月度返利和年度返利。 | P1 | 必有 |
| CCF 61 | 客户定价及折扣 | 返利计算 | 系统可以支持返利的计算是基于零售价格或油机价格。 | P1 | 必有 |
| CCF 62 | 客户定价及折扣 | 折扣报告 | 所有折扣可以体现在日结报告中，需要区分客户类型、折扣类型和油品类型及便利店商品（中类），并在ERP 系统中归帐。 | P1 | 必有 |
| CCF 63 | 客户定价及折扣 | 返利 | 返利可以在对账单中单独体现。 | P1 | 必有 |
| CCF 64 | 客户定价及折扣 | 即时折扣 | 系统需能够支持即时折扣在母帐户，子帐户及卡片的层面的设置。 | P1 | 必有 |
| CCF 65 | 客户定价及折扣 | 折扣及返利有效期 | 折扣生效时间管理：应与合约保持一致，实际业务存在某一折扣的结束日期晚于下一阶段折扣的开始时间。 | P1 | 必有 |
| CCF 66 | 客户定价及折扣 | 返利资金分配 | 对于B2B2C客户：系统支持返利到母账户，母账户接收返利后再分配给子账户或指定卡片需要手动操作。 | P1 | 必有 |
| CCF 67 | 客户定价及折扣 | 账户及卡片充值折扣 | 系统支持在卡片层面的充值折扣设置不同。 | P1 | 必有 |
| CCF 68 | 卡片订购、生产及使用 | 卡片激活 | 系统支持通过油站前端激活卡片(如礼品卡激活在油站端实现) | P1 | 必有 |
| CCF 69 | 卡片订购、生产及使用 | 卡费计算 | 卡系统需要能够提供相应的机制识别卡片的销售认定，即卡片是否卖给客户。对于不同卡片，如预付费卡，或固定面值的礼品卡的识别机制可能并不相同。 在不同的销售渠道也要考虑可能不同的机制。如在线，或油站。 | P1 | 必有 |
| CCF 70 | 客户定价及折扣 | 离线折扣 | 离线时系统支持折扣补偿 | P1 | 必有 |
| CCF 71 | 客户定价及折扣 | 充值方式 | 充值时，系统可支持使用不同支付方式，且可合并享受充值优惠或折扣，支付方式需要被记录，即指一笔充值可能有两种以上不同的充值方式，但享受总金额的折扣。 | P1 | 必有 |
| CCF 72 | 卡片订购、生产及使用 | 虚拟卡 | 系统可支持虚拟卡，且必须在系统中是可识别的 | P3 | 应有 |
| CCF 73 | 客户定价及折扣 | 客户折扣有效期 | 合同折扣提前终止时，可以在系统中调整提前终止时间 | P1 | 必有 |
| CCF 74 | 客户定价及折扣 | 账户及卡片充值折扣 | 系统支持充值优惠区分油品，且不同充值次数可以设置不同优惠(如首次充值与第二次、第三次充值享受不同优惠）。 | P1 | 必有 |
| CCF 75 | 客户定价及折扣 | 账户及卡片充值折扣 | 返利、充值、折扣可叠加，也可选择不叠加，系统可计算客户所享受优惠的总和。 | P1 | 必有 |
| TTP 01 | 卡片授权 | POS 机显示 | POS机需要能够显示并记录相关的个性化信息，以支持相应的控制管理。如车牌号，里程。 | P1 | 必有 |
| TTP 02 | 卡片授权 | 交易授权及记录 | 系统支持在线授权 | P1 | 必有 |
| TTP 03 | 卡片授权 | 主数据集成 | 系统需支持企业主数据集成，其中包括产品，油站等. | P1 | 必有 |
| TTP 04 | 卡片授权 | 第三方支付 | 需要系统可以集成第三方发卡机构以接受第三方卡片打卡。 | P3 | 应有 |
| TTP 05 | 卡片授权 | 第三方商户 | 系统需与第三方商户集成。 | P3 | 应有 |
| TTP 06 | 卡片授权 | 第三方网络授权 | 系统支持与第三方油站网络集成以便进行在线交易授权。需提供对账报告。 | P3 | 必有 |
| TTP 07 | 财务对账 | 退款过账 | 系统支持不同退款类型交易，包括清户退款＆操作失误退款，并过账到ERP指定账户。退款需要显示明细（如退款金额、优惠金额、实际退款金额）。 | P1 | 必有 |
| TTP 08 | 财务对账 | 对账报告 | 系统需支持将油品消费及非油品消费分别记帐。 | P1 | 必有 |
| TTP 09 | 财务对账 | 财务对账 | 系统需为油站财务对账提供相应的油站卡系统日结报告，时间点/数据要与零管系统保持一致，包括充值、消费、卡费与零管联动自动日结。 | P1 | 必有 |
| TTP 10 | 财务对账 | 交易细节（充值/消费） | 系统可存储完整的交易细节，包括：产品种类，单升价格，加油量，日期时间，折扣，油站。充值金额、充值优惠/返利金额、缴费金额、支付方式、油站、日期。 | P1 | 必有 |
| TTP 11 | 财务对账 | 第三方对账 | 系统需产生对账报告来支持与第三方商户对账。 | P3 | 可有 |
| TTP 12 | 发票及对账单 | 发票 | 系统支持开发票周期为月度，如开票周期为从5月15日到6月15日。开票时间可自定义。 | P1 | 必有 |
| TTP 13 | 发票及对账单 | 发票 | 系统支持客户在开增值税发票时选择对哪笔交易开票。开票要记录痕迹。 | P1 | 应有 |
| TTP 14 | 发票及对账单 | 发票 | 系统支持在增值税发票上分别显示交易中不同部分的金额（折扣的金额、充值的金额）。 | P1 | 应有 |
| TTP 15 | 发票及对账单 | 发票 | 对于普通发票，系统支持客户可以选择在充值时开票或在某笔交易完成后开票。 | P1 | 应有 |
| TTP 16 | 发票及对账单 | 发票 | 对于普通发票，系统支持与开票系统进行集成。完成自动打印普通发票的功能，如客户不需要，可不打印，系统可留存发票是否开具的痕迹 | P1 | 必有 |
| TTP 17 | 发票及对账单 | 发票管理 | 系统需能支持卡客户发票管理，其中包括在母账户、子账户层面上的普通发票及增值税发票开票周期及寄送方式。 | P1 | 必有 |
| TTP 18 | 发票及对账单 | 发票更改审批 | 系统支持普票改增票或增票改普票。 | P1 | 必有 |
| TTP 19 | 发票及对账单 | 发票系统集成 | 系统需支持与相应的发票系统进行对接 | P1 | 必有 |
| TTP 20 | 发票及对账单 | 跨子公司开票 | （用于跨省）如果某子公司注册客户在另一子公司加油，系统需支持客户在开户子公司统一开票。 | P3 | 可有 |
| TTP 21 | 发票及对账单 | 电子发票 | 系统支持电子发票。 | P2 | 必有 |
| TTP 22 | 发票及对账单 | 交易查询及报告 | 客户能通过网上平台查看所有成功及未成功的交易。 | P1 | 必有 |
| TTP 23 | 发票及对账单 | 自助开票 | 客户可以自助在网上平台申请开增值税发票，根据交易明细选择：数额、日期、开票油站或寄送地址。 | P3 | 应有 |
| TTP 24 | 发票及对账单 | 员工发票选择 | 员工可以在卡平台系统中帮助客户选择需要开票的交易，并通过金税系统开票。 | P1 | 应有 |
| TTP 25 | 发票及对账单 | 发票记录 | 系统有发票电子存档功能，可以将发票号和所对应的交易配对进行存储。 | P1 | 必有 |
| TTP 26 | 充值及资金分配 | 余额转账 | 希望系统支持同一客户转移账户内的可用余额，包括同一账户内不同卡片转移余额和不同账户间转移余额。 | P1 | 必有 |
| TTP 27 | 充值及资金分配 | B2C 网上平台充值 | B2C客户支持网上平台充值。 | P1 | 必有 |
| TTP 28 | 充值及资金分配 | B2C 油站充值 | B2C客户可以通过油站充值。 | P1 | 必有 |
| TTP 29 | 充值及资金分配 | B2C 微信充值 | B2C客户可以通过微信公众号充值。 | P3 | 必有 |
| TTP 30 | 充值及资金分配 | B2C 移动端充值 | B2C客户可以通过壳牌APP充值。 | P3 | 必有 |
| TTP 31 | 充值及资金分配 | B2C 银行卡充值 | B2C客户支持银行卡充值。 | P1 | 必有 |
| TTP 32 | 充值及资金分配 | B2C 现金充值 | B2C客户支持现金支付充值 | P1 | 必有 |
| TTP 33 | 充值及资金分配 | B2C 移动支付充值 | B2C客户可以通过微信支付或支付宝充值。 | P3 | 必有 |
| TTP 34 | 充值及资金分配 | B2B网上平台充值 | B2B客户支持网上平台充值。 | P3 | 必有 |
| TTP 35 | 充值及资金分配 | B2B油站充值 | B2B客户可以通过油站充值。 | P1 | 必有 |
| TTP 36 | 充值及资金分配 | B2B 银行转账充值 | B2B客户支持银行转账充值 | P1 | 必有 |
| TTP 37 | 充值及资金分配 | B2B 支票充值 | B2B客户支持支票充值 | P1 | 必有 |
| TTP 38 | 充值及资金分配 | B2B 通过银行充值 | 系统支持和银行直接对接，将B2B客户通过银行转帐的资金直接对接到卡系统 | P1 | 必有 |
| TTP 39 | 充值及资金分配 | B2B 现金充值 | B2B客户支持现金充值 | P1 | 必有 |
| TTP 40 | 充值及资金分配 | B2B 银行卡充值 | B2B客户支持银行卡充值。 | P1 | 必有 |
| TTP 41 | 充值及资金分配 | B2B 第三方支付充值 | B2B客户支持第三方支付充值，如微信支付和支付宝。 | P3 | 必有 |
| TTP 42 | 充值及资金分配 | B2B 资金分配 | B2B客户可以通过网上平台进行资金分配，且客户可以做批量或是手动进行单个的资金分配。 | P1 | 必有 |
| TTP 43 | 充值及资金分配 | 油站充值 | 系统支持油站充值。 油站充值可支持直充到卡，并支持以上所说的多种支付方式。 | P1 | 必有 |
| TTP 44 | 充值及资金分配 | 按客户设置充值方式 | 系统可配置对不同类型的客户应用不同的充值方式。 | P1 | 必有 |
| TTP 45 | 充值及资金分配 | 充值资金分配 | 系统支持客户在网上平台进行母账户层面、子账户层面和卡片层面的资金分配。 | P1 | 必有 |
| TTP 46 | 充值及资金分配 | 批量资金分配 | 系统支持批量分配资金。 | P1 | 必有 |
| TTP 47 | 充值及资金分配 | CSC资金分配 | 系统支持CSC进行资金分配。 | P1 | 必有 |
| TTP 48 | 充值及资金分配 | 油站员工资金分配 | 系统支持油站工作人员进行资金分配。 | P1 | 必有 |
| TTP 49 | 充值及资金分配 | 销售支持人员资金分配 | 系统支持销售支持人员进行资金分配。 | P1 | 必有 |
| TTP 50 | 充值及资金分配 | 充值凭证 | 系统能够生成电子或纸质充值凭证。 | P1 | 必有 |
| TTP 51 | 充值及资金分配 | 增值税发票识别 | 系统对卡片充值时，系统能识别是否为VAT客户。 | P1 | 必有 |
| TTP 52 | 充值及资金分配 | 充值折扣过账 | 系统可支持对充值、消费、优惠、折扣、返利、退款在ERP中单独记帐 | P1 | 必有 |
| TTP 53 | 充值及资金分配 | POS充值 | 对于油站充值，系统支持与银行终端集成。 | P1 | 必有 |
| TTP 54 | 充值及资金分配 | 交易过账 | 系统需支持将不同充值及购买交易（包括整合及细分的）记入不同的G/L帐户 | P1 | 必有 |
| TTP 55 | 充值及资金分配 | 资金等额分配 | 系统支持资金分配到子账户或卡片，且金额可以平均分配。 | P1 | 必有 |
| TTP 56 | 充值及资金分配 | 资金自定义金额分配 | 系统支持资金分配到子账户或卡片，且可手动输入不同金额（小于等于可用金额）。 | P1 | 必有 |
| TTP 57 | 充值及资金分配 | 资金再分配 | 资金分配出现人为操作失误后可撤回到原账户。 | P1 | 必有 |
| TTP 58 | 充值及资金分配 | B2C 卡片最大余额 | B2C、B2B卡片设置单卡余额限制，不超过5000元。限制金额可设置。 | P1 | 必有 |
| TTP 59 | 发票及对账单 | 发票管理 | B2C客户充值开具普通发票可以拆分几张来开具。 | P1 | 必有 |
| TTP 60 | 卡片授权 | 交易数据对接 | 卡系统消费数据和消费优惠要通过支付集成系统对接到零管系统，确保卡系统和零管系统的消费数据一致 | P1 | 必有 |
| RTC 01 | 余额查询 | 油站查询余额 | 系统应该允许客户在油站加油前要求查看余额和上限。 余额查询应该从最低级别的帐户等级结构开始  1. 加油卡上限  2. 加油卡余额  3. 子帐户的加油卡上限（如适用）  4. 子帐户余额 （如适用）  5. 主帐户上限  6. 主帐户余额 | P1 | 必有 |
| RTC 02 | 余额查询 | CSC查询余额 | 客户可通过CSC 要求查看各帐户/加油卡等级的余额。限制如下: a) 主帐户的客户可要求查看所有等级的余额 b) 子帐户的客户只可要求查看自己的子帐户和加油卡等级的余额 | P1 | 必有 |
| RTC 03 | 余额查询 | IVR查询余额 | 客户可通过IVR 要求查看各帐户/加油卡等级的余额。限制如下: a) 主帐户的客户可要求查看所有等级的余额 b) 子帐户的客户只可要求查看自己的子帐户和加油卡等级的余额 | P3 | 可有 |
| RTC 04 | 余额查询 | 网上平台查询余额 | 客户可通过网上平台求查看各帐户/加油卡等级的余额。限制如下: a) 主帐户的客户可要求查看所有等级的余额 b) 子帐户的客户只可要求查看自己的子帐户和加油卡等级的余额 | P1 | 必有 |
| RTC 05 | 余额查询 | 微信查询余额 | 客户可通过微信查看各帐户/加油卡等级的余额。限制如下: a) 主帐户的客户可要求查看所有等级的余额 b) 子帐户的客户只可要求查看自己的子帐户和加油卡等级的余额 | P3 | 必有 |
| RTC 06 | 客户服务 | 网上平台视窗 | 客户可以和壳牌CSC在网上平台通过视窗交流。 | P3 | 必有 |
| RTC 07 | 提醒 | 余额提醒 | 客户可以设定余额提示的金额，客户可以选择短信或电邮方式提供余额提示。 | P2 | 必有 |
| RTC 08 | 提醒 | 异常交易提醒 | 系统可根据配置识别异常交易，客户可以选择已以短信或电邮方式发送异常交易提醒。 | P2 | 必有 |
| RTC 09 | 提醒 | 停用通知 | 需要涵盖客户信息推送功能，如：卡系统出现故障要停用需要通知客户。 | P3 | 必有 |
| RTC 10 | 提醒 | 子账户新增提醒 | 在新增子账户或卡片时，系统能发出邮件给账户所有人，告知新增子账户动作。 | P3 | 必有 |
| RTC 11 | 网上平台 | 移动端APP | 系统支持通过移动端进行卡片冻结/解冻，油站定位，路线规划，充值和余额查询。 | P3 | 必有 |
| RTC 12 | 网上平台 | 油站定位 | 可以支持油站定位和设定行车路线，在网上平台配置。 | P3 | 应有 |
| RTC 13 | 网上平台 | 交易明细 | 客户可以通过网上平台查看并下载交易明细和电子对账单。 | P1 | 必有 |
| RTC 14 | 网上平台 | 客户交易报告 | B2B客户能通过网上平台查看交易明细。 | P1 | 必有 |
| RTC 15 | 报告 | 账户信息 | 系统能显示账户层面的进销存和 客户账户收支汇总报告。可区分B2B客户/B2C客户和油站，包括账户期初金额、充值金额、优惠/返利金额、消费金额、消费端优惠金额、退款金额、账户期末余额和卡片类型。 | P1 | 必有 |
| RTC 16 | 报告 | 应收报告 | 跨法律实体的应收报告（不同法律实体的分公司）报告可以区分不同油站和油品品号。便利店商品在应收报告中显示到中类，开发票时显示到单品。 | P3 | 必有 |
| RTC 17 | 报告 | 库存报告 | 支持卡片的库存报告。 | P1 | 必有 |
| RTC 18 | 报告 | 多种报告 | 系统支持灵活报表。分油站包括卡费报告、退款类型报告、支付方式报告、消费报告。 | P1 | 必有 |
| RTC 19 | 报告 | 报告 | 系统能生成报告，内容包括交易明细，充值明细，折扣，退款和支付信息。 | P1 | 必有 |
| RTC 20 | 报告 | 标准报告 | 客户可以通过网上平台查询和下载标准报告。 | P1 | 必有 |
| RTC 21 | 报告 | 退款报告 | 系统支持退款进度报告。 | P1 | 必有 |
| RTC 22 | 报告 | 报告查看权限 | 需要销售支持人员，销售人员与财务可以看到报告内容。 | P1 | 必有 |
| RTC 23 | 报告 | 销售额报告 | 支持按客户进行分类的销量分析报告 | P1 | 必有 |
| RTC 24 | 报告 | 对账单 | 支持客户对账单的生成，相关油站，支持人员，CSC，以及客户都能在一定权限下访问此报告。 | P1 | 必有 |
| RTC 25 | 报告 | 多种报告 | 系统可支持公司自用油业务，并出具报告 | P1 | 必有 |
| RTC 26 | 报告 | 交易细节 | 系统能即时显示所有成功及未成功交易 | P1 | 必有 |
| RTC 27 | 客户申请及建户 | B2B2C客户管理 | 系统可以出具B2B客户和B2B2C客户账户与子卡数量情况的报告 | P1 | 必有 |
| RTC 28 | 提醒 | 异常交易提醒 | 系统需具备自动警示功能，将卡片在油站的异常使用行为自动提醒给相关人员或车队经理 | P2 | 必有 |
| RTS 01 | 客户服务 | 对账单发送 | 系统自动发送对账单到指定客户邮箱。 | P2 | 必有 |
| RTS 02 | 客户服务 | 账户冻结 | 系统支持对账户的实时冻结。 | P1 | 必有 |
| RTS 03 | 客户服务 | 挂失 | 系统可以支持卡片挂失（包括油站，服务中心，网站等方式）。 | P1 | 必有 |
| RTS 04 | 客户服务 | 客户服务 | 客户可以通过不同方式查询资金分配的情况。 | P1 | 必有 |
| RTS 05 | 客户服务 | 争议处理 | 系统支持争议纠纷的解决和记录。 | P1 | 必有 |
| RTS 06 | 客户服务 | 客户识别 | 系统支持大客户有一个具备确认身份的密钥,支持电话投诉或是查询信息，此密钥可以在打电话给壳牌CSC时用于确认身份。 | P3 | 可有 |
| TTC 01 | 睡眠客户 | 睡眠客户识别 | 系统可以通过设置标准来识别设置睡眠客户，如卡片上次使用日期。 | P1 | 必有 |
| TTC 02 | 退款 | 客户退款审批 | 系统支持具有权限人员进行退款审批。 | P1 | 必有 |
| TTC 03 | 退款 | 客户退款支付 | 退款时，卡内资金退至与退卡人同名的银行账户内，并留存银行账户信息。 | P1 | 必有 |
| TTC 04 | 退款 | 客户退款流程 | 在系统关闭帐号前，必须先冻结帐户及下挂卡片。直到下挂卡片不存在欠款，才可以执行退款。 | P1 | 应有 |
| TTC 05 | 退款 | 退款 | 系统支持对客户退款，包括操作错误退款和清户退款并可在系统中区分出退款类型 | P1 | 必有 |
| TTC 06 | 终止 | 账户关闭 | 系统支持账户终止程序。 | P1 | 必有 |
| TTC 07 | 退款 | 退款 | 卡系统的退款处理可以对接ERP系统，按照退款类型生成相应的帐务处理 | P1 | 必有 |
| NFR 01 | 非功能 | 用户界面 | 用户界面简单，友好，易用。 | P1 | 可有 |
| NFR 02 | 非功能 | 消息协议 | 基于IFSF P2F为交易授权设置消息协议。 | P1 | 必有 |
| NFR 03 | 非功能 | 发票系统接口 | 系统支持金税系统接口文件来进行发票打印。 | P1 | 必有 |
| NFR 04 | 非功能 | 过账系统接口 | 为财务过账需要自动对接到ERP设计接口 | P1 | 必有 |
| NFR 05 | 非功能 | 银行系统接口 | 系统支持电子银行系统接口（接口细节需明确）来获取银行对账单和进行直接转账。 | P1 | 必有 |
| NFR 06 | 非功能 | 卡片使用 | 系统需安装由卡片的功能定义的应用接口文件 | P1 | 必有 |
| NFR 07 | 非功能 | 系统安全 | 系统符合 PCI DSS 3.1的要求。 | P1 | 必有 |
| NFR 08 | 非功能 | 合规性 | 系统符合当地法律和财务政策。 | P1 | 必有 |
| NFR 09 | 非功能 | 合规性 | 系统符合壳牌/华北集团对卡片和数据隐私的政策规定。 | P1 | 必有 |
| NFR 10 | 非功能 | 可用性 | 系统需保持在一个月内超过99.7%的时间的可用性并且在24小时内的最长不可用时间不能超过2小时。 | P1 | 必有 |
| NFR 11 | 非功能 | 交易处理 | 系统在持续24小时内每秒至少运行50笔交易并且能够持续5分钟每秒最多处理100笔交易。 | P1 | 必有 |
| NFR 12 | 非功能 | 可用性 | 在油站异常断网情况下，系统需支持离线备份 | P1 | 必有 |

# 备注：关于跨法律实体的功能上线时间需要与积分系统功能上线时间同步，并且就跨法律实体的财务、税务操作需要再细化讨论