CRM（客户关系管理）

# 一、项目概述

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **客户关系管理系统** | | | |
| 项目名称 | 客户关系管理系统 | 时间安排 | 2017-9-4 |
| 代码量 | 10000 行以上 | 项目难度 | ★★★★★★★★ |
| **项目简介** | 1.营销管理，包括销售机会和客户开发  2.客户管理，包括客户信息管理和客户流失管理  3.服务管理，包括服务创建，服务分配，服务处理，服务反馈，服务归档  4.统计报表，包括客户贡献分析，客户构成分析，客户服务分析，客户流失分析  5.基础数据，包括产品信息 | | |
| **项目目的** | 通过该项目熟练掌握Spring+Mybatis+SpringMVC+Maven的开发设计模式，使用 SVN 作为版本管理工具。 | | |
| **涉及主要技术** | 1、 SSM 的开发模式  2、 JDBC 的封装  3、 SVN 版本控制  4、Jsp相关知识  5、过滤器  6、 Servlet 相关知识  7、Maven相关知识 | | |
| **数据库** | MySql | | |
| **编程环境** | 开发平台： JDK 1.7.0 以上版本  开发工具：Myeclipse  数据库： MySQL  服务器： Tomcat7.0  版本控制： SVN | | |
| **项目特点** | WEB 程序 | | |
| **技术重点** | 系统架构层次 | | |
| **技术难点** | 业务逻辑关系 | | |

# 二、模块分析

系统要分为六部分：营销管理、客户管理，服务管理，统计报表，基础数据，系统管理。

营销管理：销售机会，客户开发。

客户管理：客户信息管理，客户流失管理。

服务管理：服务创建，服务分配，服务处理，服务反馈，服务查询。

统计报表：客户贡献统计，客户信息统计，客户服务统计，客户流失统计。

基础数据：产品信息查询

系统管理：权限管理，密码修改

我们分析一下系统的功能：

## 1、营销管理：

销售机会：创建销售，指派销售，编辑销售，删除销售。

功能：①客户经理有开发新客户的任务，在客户经理发现销售机会时，录入销售机会信息。销售主管也可以创建销售机会信息。

②所有的销售机会由销售主管统一分配，每个销售机会分配给一个客户经理。

注：模糊查询：客户名称，状态（1-未指派2-已指派3-开发成功4-开发失败）radio。只有状态1允许删除。

客户开发：制定计划，开启计划，计划记录，开发成功，计划查看。

功能：①客户经理对分配给自己的销售机会制定客户开发计划，计划分为好几步开发，以及每个步骤的时间和具体事项。

②制定完成后，开启计划。客户经理按照实际执行的的状态，填写每个计划中执行的效果。

③计划结束后，根据开发结果不同，设置计划“开发失败”或“开发成功”。

## 2、客户管理：

客户信息管理：客户联系人信息，交往记录，历史订单

功能：①实现增删改查。

②客户经理开发计划的具体实施内容，写入交往记录。

③开发成功后，生成具体订单。

客户流失管理：功能：客户经理根据客户最近交往日期判断客户的流失状态。

分为：警告，暂缓流失，确认流失。

## 3、服务管理：

服务创建：销售主管根据客户的咨询、举报、建议等邮件，录入问题。

服务分配：销售主管将服务分配给某一个客户经理。

服务处理：客户经理根据分配到的服务进行回答（处理）。

服务反馈：销售主管根据客户对处理结果的满意程度进行归档或者重新分配客户经理继续处理，直到达到满意进行归档。

服务查询：销售主管对所有服务进行查询，其中服务状态分为：已创建、已分配、已处理、已归档。

## 4、统计报表：

客户贡献统计：所有客户订单总金额，导出报表

客户信息统计：所有客户信息，导出报表。

客户服务统计：所有服务信息，导出报表。

客户流失统计：所有流失客户信息，导出报表。

## 5、基础数据：

产品信息查询：查询所有订单产品信息。

## 6、系统管理：

权限管理：系统管理员进行权限的管理。分为：系统管理员、销售主管、客户经理、高管。

密码修改：登录用户对自己密码进行更改。

# 三、数据库表建立

## 1、Crm\_user表 用户表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 用户id | bigint | 否 | 逐主键，自增 |
| Name | 用户名 | Varchar(50) | 否 |  |
| Password | 用户密码 | Varchar(50) | 否 |  |
| Role\_id | 角色id | ibigint | 是 | 外键 |
| flag | 用户标记  （0:删除 1：正常） | int | 否 |  |

## 2、Crm\_role表 角色表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 角色编号 | bigint | 否 | 主键 自增 |
| Name | 角色名 | Varchar(50) | 否 |  |
| Desc | 角色职责 | Varchar(50) | 是 |  |
| flag | 角色标记（0：删除 1：正常） | Int | 是 |  |

## 3、Crm\_right表 权限表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Code | 权限编号 | Varchar(50) | 否 | 主键 |
| Parent\_code | 权限模块编号 | Varchar(50) | 是 |  |
| Type | 权限类型 | Varchar(50) | 是 |  |
| text | 权限文本 | Varchar(50) | 是 |  |
| url | 权限可以显示的URL页面 | Varchar(100) | 是 |  |
| tip | 显示 | Varchar(50) | 是 |  |

## 4、Crm\_role\_right表 角色权限映射关系表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 编号 | bigint | 否 | 主键 自增 |
| Role\_id | 角色编号 | bigint | 否 | 外键 |
| Right\_code | 权限编号 | Varchar(50) | 否 | 外键 |

## 5、Crm\_activity表 交往记录表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 编号 | Bigint | 否 | 主键 自增 |
| Cust\_no | 客户编号 | Varchar(50) | 是 | 外键 |
| Cust\_name | 客户姓名 | Varchar(100) | 是 |  |
| date | 交往日期 | datetime | 否 |  |
| place | 交往地点 | Varchar(200) | 否 |  |
| title | 交往概要 | Varchar(500) | 否 |  |
| desc | 详细信息 | Varchar(2000) | 是 |  |

## 6、Crm\_customer表 客户信息表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| No | 客户编号 | Varchar(50) | 否 |  |
| name | 客户名称 | Varchar(100) | 否 |  |
| Region | 地区 | Varchar(50) | 是 |  |
| Manager\_id | 客户经理编号 | Bigint | 是 | 外键 |
| Level | 客户等级 | int | 是 | 默认值1 |
| satisfy | 满意度 | Int | 是 |  |
| credit | 信用度 | int | 是 |  |
| addr | 地址 | Varchar(300) | 是 |  |
| zip | 邮政编码 | Varchar(50) | 是 |  |
| Tel | 电话 | Varchar(50) | 是 |  |
| Licence\_no | 营业执照注册号 | Varchar(50) | 是 |  |
| Chieftain | 法人 | Varchar(50) | 是 |  |
| bankroll | 注册资金 | bigint | 是 |  |
| turnover | 营业额 | bigint | 是 |  |
| Bank | 开户银行 | Varchar(200) | 是 |  |
| Band\_account | 银行账号 | Varchar(50) | 是 |  |
| Local\_tax\_no | 地税登记号 | Varchar(50) | 是 |  |
| Nation\_tax\_no | 国税登记号 | Varchar(50) | 是 |  |
| status | 客户状态  1：正常 2：流失 3：删除 | Char(1) | 是 |  |

## 7、Crm\_linkman表 客户联系人表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 联系人编号 | Bigint | 否 | 主键 自增 |
| Cust\_no | 客户编号 | Varchar(50) | 否 | 外键 |
| Cust\_name | 客户名称 | Varchar(100) | 是 |  |
| Name | 联系人名称 | Varchar(50) | 是 |  |
| Sex | 性别 | Varchar(5) | 是 |  |
| Position | 职位 | Varchar(50) | 是 |  |
| Tel | 办公室电话 | Varchar(50) | 否 |  |
| Mobile | 手机 | Varchar(50) | 是 |  |
| memo | 备注 | Varchar(300) | 是 |  |

## 8、客户流失表 （crm\_lost）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列明 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| id | 编号 | bigint | false | 主键自增 |
| cust\_no | 客户编号 | char(17) | false | 外键 |
| Cust\_name | 客户名称 | varchar(100) | true |  |
| cust\_manager\_id | 客户经理编号 | bigint | false |  |
| cust\_manager\_name | 客户经理 | varchar(50) | false |  |
| lost\_order\_date | 上次下单时间 | datetime | true |  |
| lost\_date | 确认流失时间 | datetime | true |  |
| delay | 暂缓措施 | varchar(4000) | true |  |
| reason | 流失原因 | varchar(2000) | true |  |
| status | 流失状态（1-警告2-暂缓流失3-已经流失） | varchar(10) | false |  |

## 9、客户服务表（service）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 服务编号 | Bigint | False |  |
| Type | 服务类型 | Varchar(20) | False |  |
| Title | 服务概要 | Varchar(500) | False |  |
| Cust\_no | 客户编号 | Char(17) | True | 外键 |
| Cust\_name | 客户名称 | Varchar(100) | False |  |
| Status | 服务状态 | Varchar(10) | False |  |
| request | 服务请求 | Varchar(3000) | False |  |
| Create\_id | 创建人编号 | Bigint | False |  |
| Create\_by | 创建人名称 | Varchar(50) | False |  |
| Create\_date | 创建日期 | Datetime | False |  |
| Due\_id | 分配给的客户经理的编号 | Bigint | True |  |
| Due\_to | 分配给的客户经理的名称 | Varchar(50) | True |  |
| Due\_date | 分配时间 | Datetime | True |  |
| deal | 服务处理 | Varchar(3000) | True |  |
| deal\_id | 处理人编号 | Bigint | True |  |
| deal\_by | 处理人名称 | Varchar(50) | True |  |
| deal\_date | 处理日期 | Datetime | True |  |
| result | 处理结果 | Varchar(500) | True |  |
| satisfy | 满意度 | int | True |  |

## 10、订单表 （orders）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 订单编号 | Int | false | 主键自增 |
| Customer | 订单公司名称 | Varchar(100) | false |  |
| Date | 订单日期 | Datetime | false |  |
| Addr | 地址 | Varchar(200) | true |  |
| status | 状态（已发货，已回款） | Char(1) | false |  |

## 11、订单明细表 orders\_line

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 明细编号 | Int | false | 主键 |
| Order\_id | 订单编号 | Int | false | 外键 |
| Prod\_id | 商品编号 | Int | false | 外键 |
| Count | 数量 | Int | false |  |
| Unit | 单位 | Varchar(50) | true |  |
| price | 价格 | money | true |  |

## 12、商品表 product

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 商品编号 | Int | False | 主键自增 |
| Name | 商品名称 | Varchar(200) | False |  |
| Type | 商品类型 | Varchar(100) | False |  |
| Batch | 批号 | Varchar(100) | True |  |
| Unit | 单位 | Varchar(50) | True |  |
| Price | 价格 | Money | True |  |
| memo | 备注 | Varchar(200) | true |  |

## 13、销售机会表 （change）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| Id | 主键 | Int | false |  |
| Source | 机会来源 | varchar(50) | true |  |
| Cust\_name | 客户名称 | varchar(100) | false |  |
| Title | 概要 | varchar(200) | false |  |
| Rate | 成功几率 | Int | false |  |
| Linkman | 联系人 | varchar(50) | true |  |
| tel | 联系电话 | varchar(50) | true |  |
| dese | 机会描述 | varchar(2000) | false |  |
| Create\_id | 创建人编号 | Int | false | 外键 |
| Create\_by | 创建人 | varchar(50) | false |  |
| Create\_date | 创建时间 | Date | false |  |
| Due\_id | 指派给编号 | Int | true | 外键 |
| Due\_to | 指派的人 | varchar(50) | true |  |
| Due\_date | 指派时间 | Date | true |  |
| status | 状态：（1-未指派2-已指派3-开发成功4-开发失败） | Int | false |  |

## 14、客户开发计划表 （plan）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 列名 | 字段描述 | 字段类型 | 是否为空 | 说明 |
| id | 计划编号 | Int | False | 主键 |
| Chc\_id | 机会销售编号 | Int | False | 外键 |
| date | 日期 | Datetime | False |  |
| todo | 计划项 | Varchar(500) | False |  |
| result | 执行结果 | Varchar(500) | True |  |