**Smarelationship CRM platform**

**Functional Specification**

|  |  |
| --- | --- |
| **Date** |  |
| **Version** |  |
| **Status** |  |
| **Author** |  |
| **Checked by** |  |

**[new Logo]-[new Logo] Business Requirement**

会员机制

会员使用手机号码作为个人标识，一个手机号码只能注册一次会员。

任意个人可通过手机APP 或 网站注册为预备会员。

成为正式会员后， 会员可享受消费积分。

* 默认基本规则为每一元消费折换1分积分。
* 会员入会时如提及藉由老会员介绍， 新老会员均可获取额外的 积分。
* 参加网站上的活动可以获得额外积分。
* 参与网站上的产品评论等互动功能可获得额外积分。

积分有效性

所有积分自派当日发起， 到第2个自然年度年底12月31日有效。 系统会将到期积分在到期后一个月内清除。

会员可以通过会员网站 完成积分兑换。 积分用于在网站上换取试用品。

试用品运作模式

会员可通过网站将积分转化固定商品的试用。　CRM管理人员 提供不同积分的使用商品。　会员在网站上完成试用订单流程。　积分的有效性验证由网站系统完成。

会员注册渠道

会员可通过公司官网注册成为 会员，可以通过淘宝TMALL的交易记录配合NightJobService自动服务程序有系统自动升级为会员，并自动累计交易相应的积分。

个人在各个渠道注册时的必填会员信息项目如下表所示

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | POS/Counter | VIP web site | APP |
| 姓名 | Yes | Yes | Yes |
| 性别 | Yes | Yes | Yes |
| 生日 | Optional | Yes , 月份必填，　年，日非必填 | Yes, 月份必填，　年，日非必填 |
| Email | Optional | Yes | Yes |
| Mobile | Yes | Yes | Yes |
| 联系地址 | Optional | Optional | Optional |
| 推荐人 | Optional | Optional | Optional |
| 是否订阅 | Optional | Optional | Optional |

CRM platform 系统底层数据处理机制

会员信息同步机制

交易信息同步机制

所有交易信息将以批量方式汇集至MAX BUND CRM。

积分信息同步机制

所有积分将由MAX BUND CRM计算，并同时提供批量和实时接口

[1. 会员信息管理 5](#_Toc339696629)

[1.1. 业务规则 5](#_Toc339696630)

[1.2. 会员查询 5](#_Toc339696631)

[1.3. 创建会员 6](#_Toc339696632)

[1.4. 会员信息浏览/编辑 7](#_Toc339696633)

[2. 会员积分信息管理 9](#_Toc339696634)

[2.1. 积分查询 9](#_Toc339696635)

[2.2. 积分使用 10](#_Toc339696636)

[3. 会员交易信息浏览 12](#_Toc339696637)

[4. 会员沟通记录 13](#_Toc339696638)

[5. 活动管理（二期内容） 13](#_Toc339696639)

[5.1. 业务规则 13](#_Toc339696640)

[5.2. 活动查询 13](#_Toc339696641)

[5.3. 创建活动 15](#_Toc339696642)

[5.4. 修改活动 21](#_Toc339696643)

[5.5. 删除活动 22](#_Toc339696644)

[6. 系统管理 23](#_Toc339696645)

[6.1. 地理区域 23](#_Toc339696646)

[6.2. 专柜管理 23](#_Toc339696647)

[6.4. 产品管理 25](#_Toc339696648)

[6.5. 用户管理 28](#_Toc339696649)

Smarelationship CRM

Smarelationship CRM 将提供会员管理及活动管理的定制来满足美即现有业务的需求。

# 会员信息管理

## 业务规则

会员信息将通过各个渠道，以批量或实时的方式汇总至CRM 平台。CRM 系统提供前端界面来查询会员基本信息，并提供更新，删除的功能。同时以单个会员的基本信息为入口，系统将以高度集成的方式显示与该会员相关的购物信息，积分信息，试用信息等。

## 会员查询

#### 

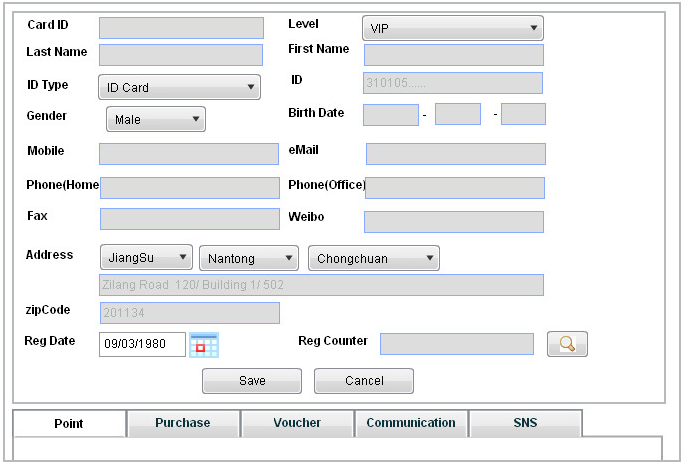
用户可根据如下列表对会员数据进行检索

|  |  |
| --- | --- |
| 检索条件 | 匹配方式 |
| First Name/Last Name | 会员姓/名。 模糊匹配 |
| Gender | 性别，精确匹配（男， 女， 未知） 默认全选。 |
| Geo Zone | 精确匹配 省/市/区 三级联动。 |
| Mobile | 模糊匹配 |
| eMail | 模糊匹配 |
| Address | 模糊匹配 |
| Member ID | 会员号。 模糊匹配 |
| Reg Counter | 注册柜台。精确匹配， 由于柜台数量众多， 系统提供“查找”功能帮助用户定位柜台。 |

检索结果将以列表方式回显到用户。

在列表中选中某条记录后， 用户可删除或更新该会员数据。

## 创建会员

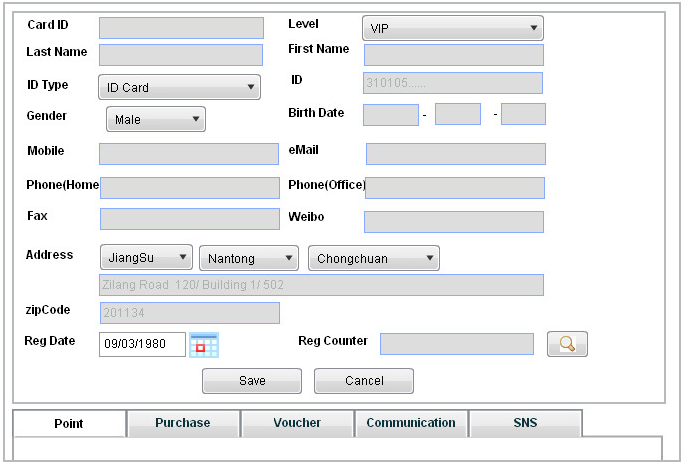


Create New Member (some field is not shown in pic as the Space limitation)

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| Card ID | 会员号，必填项 |
| Level | 会员等级。 |
| Last Name | 姓 |
| First Name | 名。 如某渠道提供的信息姓名合并，则姓名将存在于First Name字段 |
| ID type | 证件类型， 目前仅要求身份证 |
| ID | 证件号 |
| Gender | 性别。 可选值：　男，女，未知。 |
| Birth Date | 生日。　年月日分开保存。月份为必填字段。 |
| Mobile | 手机号码 |
| MMS | 是否可接收彩信 |
| Email |  |
| Phone(Home) |  |
| Phone(Office) |  |
| Fax |  |
| Weibo | Need additional field for Weibo service provider。 |
| Address （Zone） | 省／市／区。 三级联动 |
| Address | 具体地址 |
| Zip Code | 邮编 |
| Opt-in(email) | 是否愿意接受email。 |
| Reg Date | 注册日期 |
| Reg Counter | 注册柜台，　选择柜台时，提供柜台查询功能。 |
| Recommended by | 推荐人 |
| Save | 提交信息保存时，　系统需检测必填字段是否已有信息。  另，Email, Phone, mobile, address 不得同时为空。 |

## 会员信息浏览/编辑

进入浏览或编辑模式后， 主屏幕将显示会员的基本信息， 交易，积分， 好友， 沟通，折扣券将以Tab的形式在会员基本信息下方显示。



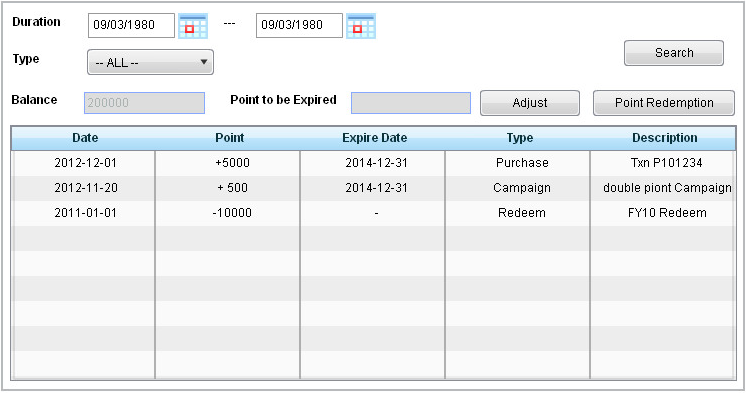
会员基本信息包含如下信息：

|  |  |
| --- | --- |
| 属性 | 说明 |
| 会员卡号 | 只读 |
| 会员姓名 | 姓，名。 |
| 性别 |  |
| 生日 | 年月日分开保存。 |
| 地址信息 | 原始地址信息  包括地址清洗后的　省／市／区／县　等辅助信息。  对应的邮政编码 |
| 手机 |  |
| 座机1 | 家庭电话 |
| Email | 常用email address |
| 公司地址 | 原始地址信息  包括地址清洗后的　省／市／区／县　等辅助信息。  对应的邮政编码 |
| 公司电话 |  |
| 微博号码 | 多个微博账号，sina, renren 等等 |
| 会员注册时间 | 只读 |
| 会员注册渠道 | 只读 |

# 会员积分信息管理

在会员信息浏览页面，　会员积分为默认显示的会员关联信息。　默认情况下将显示最近３个月内的积分变化明细。　在头部将显示当前的积分总额，以及本年度内过期积分总额。系统提供查询选项。

## 积分查询



列表中显示如下积分信息列：　积分调整日期，　积分调整数值，　积分调整类型，调整说明，积分到期日期。

在查询区域内，Duration 默认开始结束时间为当前日期倒推3个月。

系统缺省提供 Purchase, Campaign, Redeem, Expire, Manual 五种积分调整类型。

|  |  |
| --- | --- |
| Type | Description |
| Purchase | 由购物获得的基本积分。 |
| Campaign | 由参与活动获取的积分，例如 入会奖励积分， 网站产品评论积分。  此时Description中用于保存活动相关的完整路径。 |
| Redeem | 参与积分使用抵扣积分。 |
| Expire | 积分过期自动删除。 |
| Manual | 手工调整积分。 此时Description 中用于保存操作人员手工录入的调整积分的原因。 |

用户可以在此模块完成积分手工调整和积分兑换。

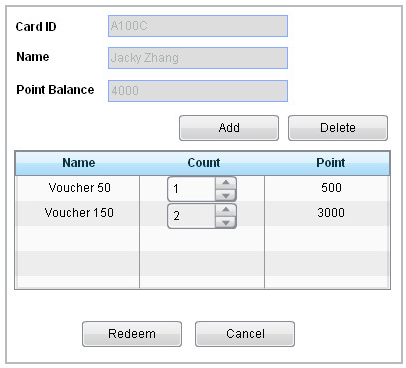
积分调整指用户可以向会员账户内手工调整，并阐明调整理由。系统将自动跟踪记录变更的发生时间以及发起人，　以供后期审计。

## 积分使用

业务规则：

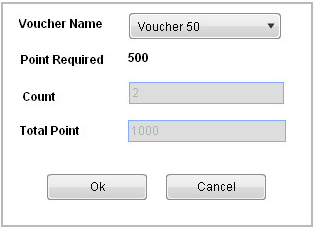
用户亦可通过积分使用功能扣除会员积分。积分可用于网站试用品兑换。

当会员选择兑换试用品时，　本系统仅用于实时扣除积分。　系统将配置礼品清单以及所对应需要的抵扣积分值。用户在完成积分兑换时，　直接选择对应礼品抵扣积分。



|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| Card ID | 会员卡号， 只读 |
| Name | 会员姓名， 只读 |
| Point Balance | 积分余额，只读 |
| Voucher List | 当前选择的试用品清单， 在表格中显示试用名称，数量，以及所需的兑换积分。  清单最后一行显示汇总信息，总数量，所需积分总额。  清单中每种试用品数量可以调整 |
| Delete | 在Voucher List 中选中某Voucher进行删除。 |
| Redeem | 确认积分兑换操作  注：抵扣积分时需确保用户名下当时有足够积分，不可出现负分状态。 |
| Cancel | 取消，退出返回会员基本信息界面。 |

向兑换清单中增加新Voucher。



|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| Voucher Name | 显示所有可兑换试用品 |
| Point Required | 单个试用品所需要的积分点数。 只读 |
| Count | 需要兑换几个， 只可输入数字(>0)。 |
| Total Point | 所需积分总数。 |
| OK | 确认，加入兑换清单，并关闭弹窗。 |
| Cancel | 取消操作， 关闭弹窗。 |

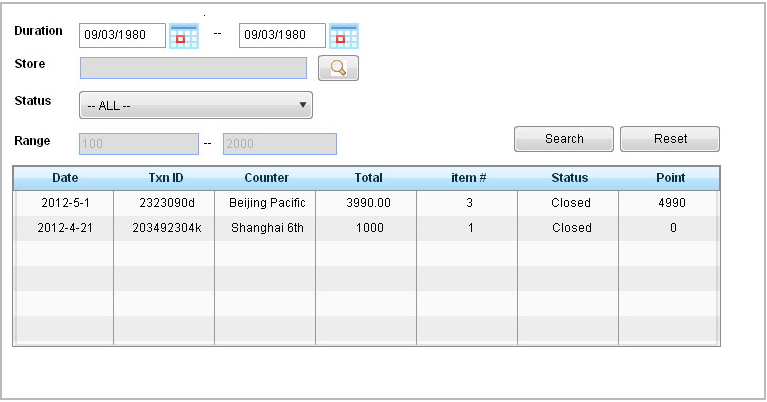
# 会员交易信息浏览

会员交易信息为只读信息，　不得手工调整。

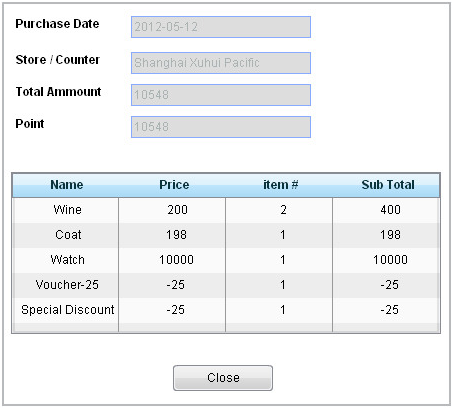
用户可以通过时间设定过滤条件来检索交易信息。　在检索结果中用户可选择某交易信息浏览交易细节。

查询结果列表中显示如下信息，　默认按交易日期倒排序。

交易日期，交易流水号，交易地点，交易金额，商品件数， 状态，所获积分。



交易明细浏览



# 会员沟通记录

此页面将汇总所有针对当前会员的所有历史沟通记录及其响应情况。

用户可以根据时间条件检索过滤沟通信息，　默认情况下系统将显示最近３个月内的沟通情况，并按照沟通时间倒排序。

检索结果列表中包含如下信息：

活动名称，Offer 名称， 渠道， 发送日期， 相应结果（Delivered/Opened/Clicked/Response/Purchase）

# 活动管理（二期内容）

## 业务规则

活动将按照Campaign/Offer/broadcast三层结构进行组织。

Campaign将用于记录活动的描述性内容，开始结束时间等基本信息。根据实际情况， 一个Campaign下可以注册多个Offer

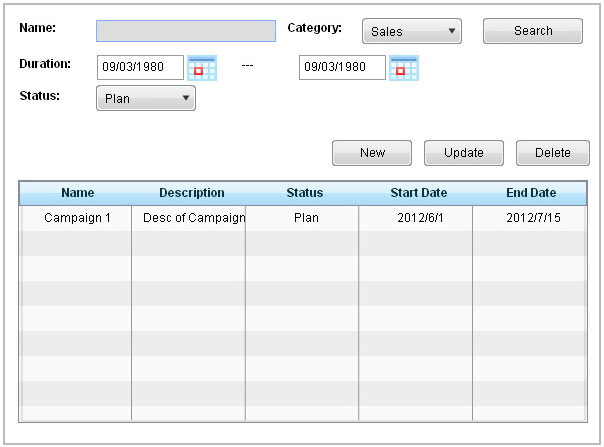
Offer将归属于特定的Campaign， 同时系统提供产品和Offer的关联关系。 根据实际情况一个Offer 可以关联到0到多个产品， 或多个产品目录。 一个Offer名下可注册多个Broadcast

Broadcast归属于一个特定Offer。 一次Broadcast 指将某个Offer通过特定的沟通渠道发送到特定的会员列表。 Broadcast上将指定具体的执行时间以及针对特定会员列表设定对照组。

在活动级别， 系统将提供活动的绩效报告。

## 活动查询

默认系统将按照活动创建时间倒排序， 用户可以按照活动名称， 活动时间，活动类型， 状态进行查询。系统默认将在列表中显示所有活动，按活动开始时间倒排序。

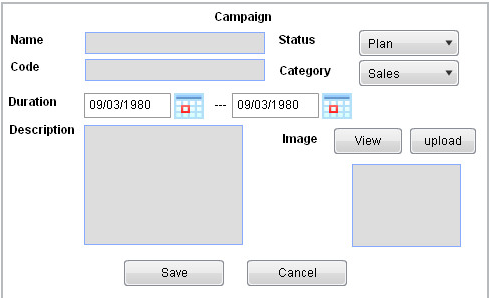


当使用查询条件中的开始结束时间进行活动查询时，当某个活动的周期与过滤条件中的时间段有任意交集时，该活动即会被筛选选中。

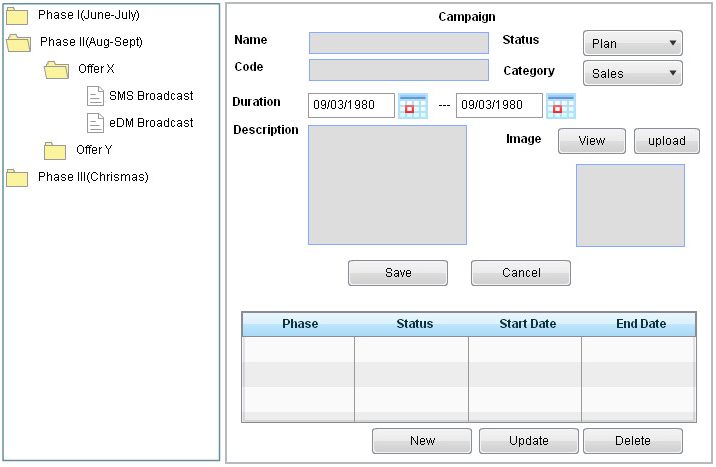
用户在查询结果中点击某活动， 系统将进入针对该活动的浏览页面。

## 创建活动

* + 1. 创建活动(Campaign)



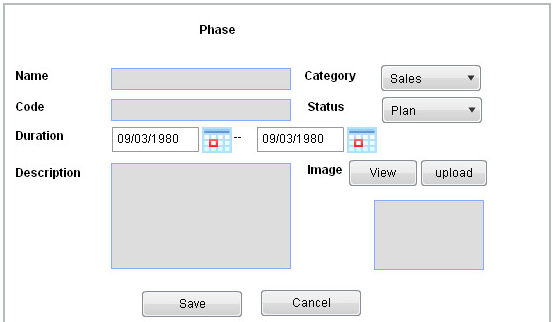
Create New Campaign Object



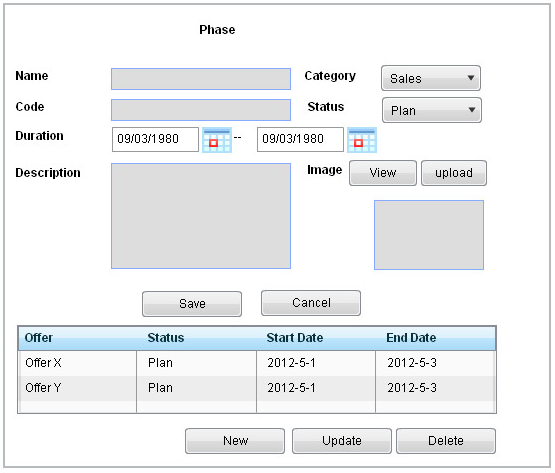
View/Update Campaign

|  |  |
| --- | --- |
| 元素 | 说明 |
| 活动名称 | 必填项 |
| 活动代码 | 活动代码系统内部不得重复 |
| 活动开始/结束时间 |  |
| 活动类型 | 活动类型可由用户提供，配置到系统中 |
| 备注信息 |  |
| 活动图像 | 用户可上传活动相关图片，限jpeg 格式，如图片过大，自动转换为 256\*256 像素。 |
| 状态 | * + Planned: In the plan status, campaign can be updated and modified.   + Deployment: The campaign is under deployment, and no change can be made from the platform. All the blanks in this level will be locked in gray.   + Active: The campaign is deployed, but it is still open for response data collecting. The campaign cannot be updated, while the campaign reports are being updated.   Closed: The campaign is closed, the same to campaign reports. No response data will be collected and counted into the campaign reports. |
| Save | 保存新Campaign.  保存成功后有， 页面切换至Campaign View/Update 模式  如保存时有部分属性违反约束， 提供通过弹窗提示错误信息。并停留本页。 |
| Cancel | 取消信息录入， 返回Campaign Query (List)页面。 |

* + 1. 创建Phase



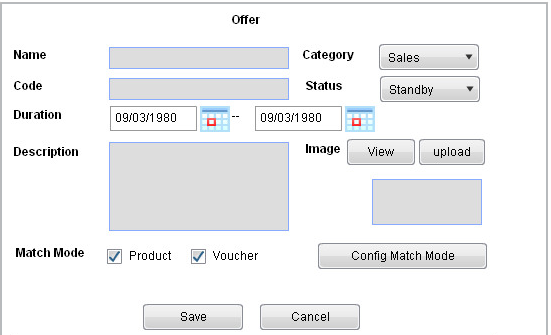
Create New Phase Object



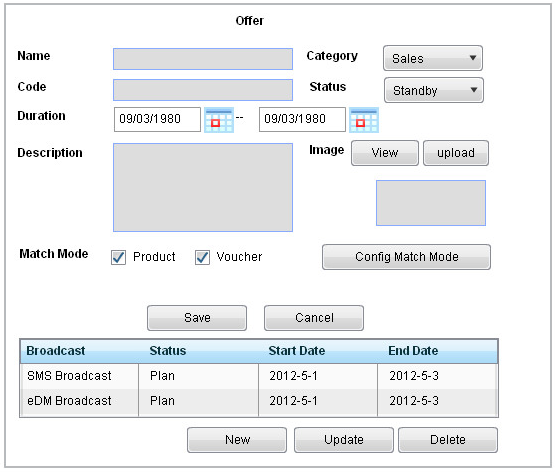
View/Update Phase object UI

|  |  |
| --- | --- |
| 元素 | 说明 |
| Name | Phase 名称， 必填项 |
| Category | Phase 类型， 具体内容由客户配置指定 |
| Duration | Phase 开始结束时间， 其时间范围需限制在上级Campaign开始结束时间周期内。必填项。 |
| Description | 备注信息 |
| Status | Phase状态   * + Planned: In the plan status, campaign phase can be updated and modified.   + Deployment: The campaign phase is under deployment, and no change can be made from the platform. All the blanks in this level will be locked in gray.   + Active: The campaign phase is deployed, but it is still open for response data collecting. The campaign phase cannot be updated, while the campaign reports are being updated.   + Closed: The campaign phase is closed, the same to campaign reports. No response data will be collected and counted into the campaign reports. |
| Image | 用户可上传 一张Offer相关图片。 限jpeg 格式，如图片过大，自动转换为 256\*256 像素。 |
| Save | 用户点击后， 系统保存Phase 定义。 如有字段违反约束， 通过弹窗提示错误信息， 并停留在本页。  保存成功后， 转换至编辑模式， 用户可修改Phase 定义， 或向其名下添加Offer |
| Cancel | 取消信息录入， 系统通过弹窗确认后 切换回上级Campaign 编辑页面。 |

* + 1. 创建Offer



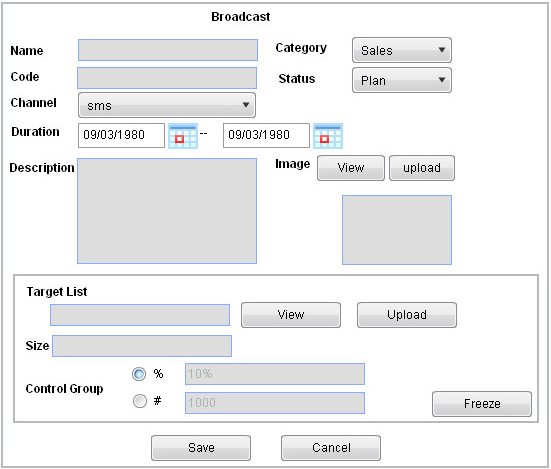
Create New Offer Object



View/Update Offer Object

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| Name | Offer 名称， 必填项 |
| Code | 代码系统内部不得重复 |
| Duration | Offer 开始结束时间， 其范围必须在上层Phase的周期内。 |
| Category | 类型可由用户提供，配置到系统中 |
| Description | 备注信息 |
| Offer图像 | 用户可上传活动相关图片，限jpeg 格式，如图片多大，自动转换为 256\*256像素。 |
| Offer状态 | * + Standby: The offer is ready. It can be updated and modified.   + Active: The offer is broadcasted, and it is still open for response data collecting. The offer cannot be updated, while the campaign reports are being updated.   + Closed: The campaign offer is closed, the same to campaign reports. No response data will be collected and counted into the campaign offer report. |
| Match Mode | 指定此Offer关联的产品或抵用券。  该关联将被用于后期交易数据进入系统后匹配会员是否响应(Response)本次活动的判定条件。  Offer 可以同时和产品及抵用券同时关联。 业务意义为使用抵用券购买特定商品。  用户点击Config Match Mode用于浏览修改当前的匹配规则。  默认情况下， 匹配模式为Product 匹配， 且产品列表为ALL Product. |
| Cost | 本Offer的运营成本。注不包括具体Broadcast的成本。 |
| Save | 保存。 成功保存后停留在本页面，进入编辑模式。在此模式下创建下属Broadcast 对象。 |
| Cancel | 取消录入信息，在系统弹窗确认后，回退至上层Phase 编辑页面。 |

* + 1. 创建Broadcast



Create New Broadcast Object

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| Name | 名称， 必填项 |
| Code | 代码系统内部不得重复 |
| Duration | 开始结束时间， 时间范围的结束时间不的超过上层Offer结束时间。 |
| Channel | Sms, eDM, outbound call, DM, APP (由用户提供，配置到系统中)。 必填项 |
| Description | 备注信息 |
| Image | 用户可上传活动相关图片，限jpeg 格式，如图片过大，自动转换为 256\*256 像素。 |
| Status | * + Planned: In the plan status, campaign broadcast can be updated and modified.   + Deployment: The campaign broadcast is under deployment, and no change can be made from the platform. All the blanks in this level will be locked in gray.   + Active: The campaign broadcast is deployed, but it is still open for response data collecting. The campaign broadcast cannot be updated, while the campaign reports are being updated.   + Closed: The campaign broadcast is closed, the same to campaign reports. No response data will be collected and counted into the campaign reports. |
| Category | 由用户提供相关选项配置信息。 |
| Cost | 本次Broadcast所耗费的成本。 |
| Target List | 用户可上传目标用户组群，并设定参照组大小。  参照组大小可用固定数字或百分比表示。  用户亦可重新上传新目标用户组群，覆盖原有目标用户清单。  当上传成功后有， Size 字段回显当前Target List中独立会员数量。 |
| Freeze | 确定上传的Target List为最终版本。 当用户确认冻结后， 不可再次上传Target List数据文件。 |
| Save | 保存信息， 保存成功后停留在本页。  如失败， 提示具体失败信息。 |
| Cancel | 取消信息录入， 在系统弹窗确认是否放弃修改后， 页面跳转至上层Offer 页面。 |

## 修改活动

用户可以在任意时刻通过前端界面修改活动基本信息。 在各个对象的保存时刻， 所有属性的校验规则与创建时期相同。

## 删除活动

* + 1. 删除活动(Campaign)

当活动处于非Plan状态，或名下已有Phase 存在时， 用户不可删除活动。

* + 1. 删除Phase

当Phase处于非Plan状态， 或名下已有Offer存在时，用户不可删除Phase。

* + 1. 删除Offer

当Offer处于非Standby 状态时，或名下已有Offer 存在时，用户不可删除Offer。

* + 1. 删除Broadcast

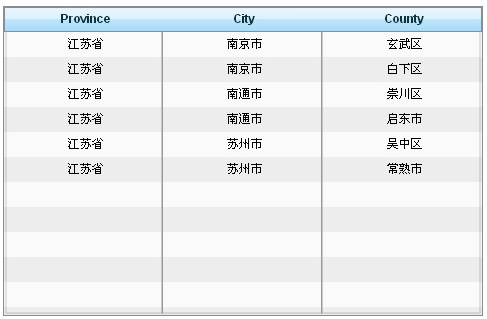
当Broadcast处于非Planed 或名下已经冻结Target List时，用户不可删除Broadcast。

# 系统管理

## 地理区域

在客户无特殊要求情况下严格按照现有行政地理区域划分建立，前台仅提供浏览功能。 以列表方式显示三层层次结构（省/市/区）即可。

客户可要求定制地理区域内容，例如坚持使用旧版行政划分标准。



## 专柜管理

专柜信息由客户指定ERP系统提供，前台仅提供查询浏览功能。



列表中，名称字段以URL 方式展现，用户点击后，　系统将以弹窗方式显示专柜所有详细信息，　具体内容参见下表。

每个专柜将包含如下信息

|  |  |
| --- | --- |
| 属性 | 说明 |
| 专柜名称 |  |
| 专柜地址 |  |
| 专柜所属分销商 |  |
| 编码 |  |
| 所在地理区域 | 请包括GPS 位置信息，界面无需显示GPS位置信息 |
| 状态 | 筹备/正常运营/撤柜 |
| 备注信息 |  |
| 撤柜日期 |  |
| 开店日期 |  |
| 联系电话 |  |
| 联系人姓名 |  |

* 1. **分销商管理**  
     分销商信息由客户提供， 前台默认仅提供浏览功能。

每个分销商将包含如下信息

|  |  |
| --- | --- |
| 属性 | 说明 |
| 分销商名称 |  |
| 分销商编码 |  |
| 备注信息 |  |

## 产品管理

业务规则：

产品相关信息将通过客户指定的接口文件定期刷新至CRM系统内部。所有信息通过前台仅提供查询和浏览功能。

产品将按照产品目录和产品线两个维度进行管理。

产品目录的目录深度在系统内部无限制， 跟随客户的实际情况调整。一个产品只在整个产品目录结构中必须且仅可出现一次。

产品线为扁平结构， 无层次关系，一个产品只可归属于一个产品线。

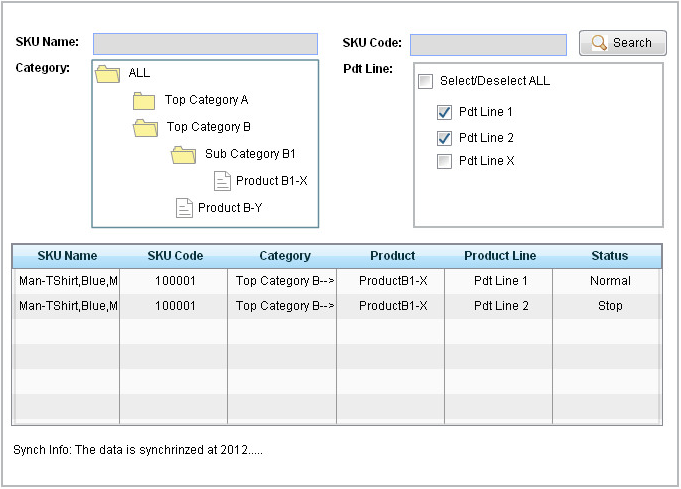
一个产品只可归属至一个产品目录分支。

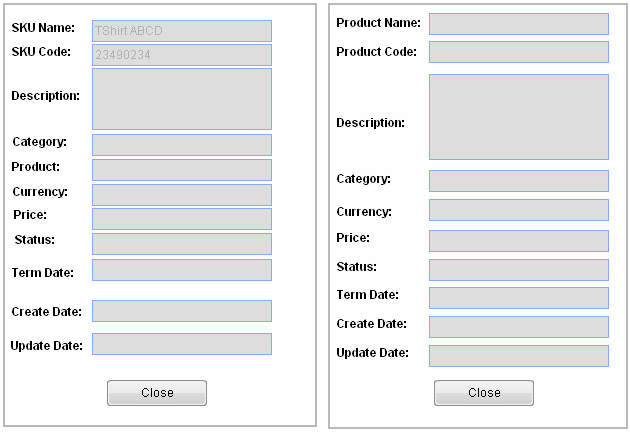
一个SKU 只可归属至一个产品。

产品查询

界面设计参见下图

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 说明 |
| SKU Name | 支持模糊查询 |
| SKU Code | 支持模糊查询 |
| Category | 树形结构，仅支持单选。　当用户需要查看所有产品目录下的产品时，用户需选择树形结构的根节点。 |
| Pdt Line | 产品线。　用户可多选。  用户可通过选择最上方的check box完成对整个列表的全选或取消。 |
| Search | 启动查询。 |
| SKU List | 页面默认加载时，系统自动查询所有SKU。  查询结果将默认按照SKU Code 排序。  列表中的Category 字段将显示当前SKU所在产品目录的全路径。  Status指是否停止销售。  SKU Name, Product字段以URL 方式展现。用户单击此URL, 系统分别以弹窗方式回显SKU / Product 详细信息。 |
| Synch Info | 文本信息，回显当前信息的最后同步时间。 |
| Search | 启动查询 |





产品信息包含

|  |  |
| --- | --- |
| 属性 | 说明 |
| 产品名称 |  |
| 报价单位 | RMB, $... |
| 所归属产品线 | 系统数据，由客户提供，产品线相互之间无层级关系。 |
| 所归属产品目录 |  |
| 代码 |  |
| 产品描述 |  |
| 上架时间 |  |
| 售价 |  |
| 备注信息 |  |
| 状态 | 正常销售／停售 |
| 停售日期 |  |

SKU 信息包含

|  |  |
| --- | --- |
| 属性 |  |
| 所归属产品 |  |
| 报价单位 | RMB, $... |
| 代码 |  |
| ＳＫＵ名称 |  |
| SKU 描述信息 |  |
| 上架日期 |  |
| SKU 备注 |  |
| SKU 售价 |  |
| 状态 | 正常销售／停售 |
| 停售日期 |  |

产品目录信息包含

|  |  |
| --- | --- |
| 属性 |  |
| 目录名称 |  |
| 备注信息 |  |

产品线信息包含

|  |  |
| --- | --- |
| 属性 |  |
| 名称 |  |
| 备注信息 |  |

## 用户管理

业务规则：

系统将使用用户－用户组－权限的结构实现权限控制。

系统提供三种用户角色(用户组)

Call Center Operator

CRM Manager

Super Admin

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 应用 | 模块 | 功能 | Call Center Operator | CRM Manager | Super Admin |
| CRM Platform | 会员管理 | 浏览会员信息 | Y | Y | Y |
| 修改会员信息 | Y | Y | Y |
| 删除会员 | Y | Y | Y |
| 重置会员密码 | Y | Y | Y |
| 扩展属性 | Y | Y | Y |
| 积分管理 | 浏览积分 | Y | Y | Y |
| 手工调整积分 | Y | Y | Y |
| 兑奖下单 | Y | Y | Y |
| 会员券证管理 | 浏览券证 | Y | Y | Y |
| 增加券证 | Y | Y | Y |
| 交易，沟通记录 | 浏览 | Y | Y | Y |
| Campaign 管理 | C/ O/B 浏览 | N | Y | Y |
| C/ O/B 新增及维护 | N | Y | Y |
| 系统券证管理 | 券证管理 | N | Y | Y |
| 系统管理 | 专柜 & 产品管理 | N | Y | Y |
| 用户管理 | N | N | Y |