## **一、系统概述**

本CRM管理系统旨在为商城提供一套完善的客户关系管理解决方案，专注于解决销售员销售绑定客户归属问题，同时实现对客户、订单以及相关数据的全面统计与记录。系统需具备精细的权限管理功能，确保不同角色（如销售员、销售主管，售后人员等）能够根据自身职责查看相应的数据。所有订单生成、订单状态变化、客户注册等数据均依托商城数据的实时同步，确保数据的一致性和准确性，从而提升商城的运营效率和管理水平。

## **二、功能需求**

### **（一）客户管理**

****1，我的客户****

****客户信息录入与同步****

系统自动从商城同步客户注册信息，包括单位名称、药店类型、客户姓名、联系电话、注册时间、最近一次登录时间等，确保客户信息的实时性和准确性。

****客户信息查询与筛选****

提供多种查询条件，如客户姓名、联系电话、注册时间等，快速定位特定客户。

支持按所属销售员、药店类型等字段进行筛选，方便销售员查看不同类型的客户群体。

****客户归属管理****

提供客户归属功能，由管理人员手动分配客户归属，并记录调整原因和调整时间，确保归属调整的透明性和可追溯性。

### **（二）订单管理**

****我的订单****

****订单信息同步****

系统实时从商城同步订单数据，包括订单编号、客户名称、产品名称、产品规格、数量、单价、总价、订单状态（如待付款、已付款、已发货、已完成、已取消等）、付款方式、发货时间等。

销售员可在系统中查看自己负责的订单详细信息，包括订单生成时间、订单状态变化历程等。

****订单信息查询与筛选****

提供订单查询功能，可通过订单编号、客户名称、产品名称、订单状态等条件快速查询订单。

支持按订单日期范围、销售员、订单金额区间等字段进行筛选，方便销售员和管理人员查看不同类型的订单数据。

### **（三）权限管理**

****角色定义****

****销售员****

只能查看自己负责的客户、订单信息，以及查看相关的业绩统计报表。

****销售主管****

能够查看组下所有销售员的业绩和客户信息，包括各销售员的销售额、订单数量、客户开发情况等。

可对组内销售员的客户归属进行调整，查看组内销售员的客户跟进记录和订单处理情况。

****管理员****

拥有最高权限，可进行系统设置、用户管理、数据备份与恢复等操作。

可查看全公司所有销售员的业绩和客户信息，进行全局的数据统计和分析。

### **部门管理**

****1，部门信息管理****

****部门信息录入****

提供部门信息录入界面，支持录入部门基本信息，包括部门名称、部门描述、部门负责人等。

****部门信息查询与筛选****

提供多种查询条件，如部门名称、部门负责人等，快速定位特定部门。

支持按部门状态（如启用、停用等）、部门类型等字段进行筛选，方便管理人员查看不同类型的部门群体。

****部门信息修改与删除****

部门信息录入后，可随时进行修改和更新，包括部门名称、部门描述、部门负责人等信息。

提供部门信息删除功能，但删除操作需谨慎进行，确保不会对系统数据造成影响。

1. ****部门人员管理****

****人员分配****

系统支持将销售员分配到不同的部门，部门经理可对部门内的人员进行调整和管理。

提供人员分配界面，可直观地查看部门内的人员构成，方便进行人员调配。

****人员权限管理****

根据部门职责和人员岗位，为部门内的人员分配相应的权限，确保部门内的人员能够根据自身职责进行操作。

部门经理可对部门内人员的权限进行调整和管理，确保权限分配的合理性和安全性。

****人员绩效管理****

部门经理可查看部门内各销售员的绩效数据，包括销售额、订单数量、客户开发情况等，进行绩效评估和管理。

提供绩效排名功能，部门经理可查看部门内销售员的绩效排名情况，激励员工提高工作效率和业绩。

****部门业绩统计****

****部门业绩汇总****

系统自动统计部门的业绩数据，包括销售额、订单数量、客户数量等，提供部门业绩汇总报表。

支持按时间段（如日、周、月、季度、年）进行部门业绩统计，方便部门经理了解部门的业绩变化趋势。

****部门业绩对比****

提供部门间业绩对比功能，部门经理可查看不同部门之间的业绩对比情况，包括销售额对比、订单数量对比、客户数量对比等。

支持生成部门业绩对比图表，直观展示部门间的业绩差异，为部门间的竞争和合作提供数据支持。

****部门业绩分析****

系统提供部门业绩分析功能，部门经理可对部门的业绩数据进行深入分析，找出部门业绩增长或下降的原因。

提供业绩分析报告模板，部门经理可生成详细的部门业绩分析报告，为部门的业务决策提供参考依据。

### **（四）数据统计**

****销售员业绩统计****

****销售额统计****

按销售员统计在不同时间段（如日、周、月、季度、年）内的销售额，支持生成柱状图、折线图等多种可视化图表，直观展示销售员业绩趋势。

****订单数量统计****

统计每位销售员在各个时间段内的订单数量，包括总订单数、各订单状态订单数等，通过图表形式展示订单数量变化情况，便于分析销售员的业务拓展情况。

****客户开发统计****

记录销售员开发新客户的数量和频率，统计新客户转化率（新客户成交数量/新客户开发数量）

****业绩排名****

根据销售额、订单数量等关键指标对销售员进行排名，支持自定义排名规则，如按销售额降序排名、按订单数量升序排名等，激发销售员之间的竞争意识，提高销售团队整体业绩。

****客户价值统计****

****客户消费金额统计****

统计每个客户在商城的累计消费金额，以及在不同时间段内的消费金额变化情况，通过图表展示客户价值贡献趋势，帮助商城识别高价值客户群体。

****客户购买频次统计****

分析客户的购买频次，包括平均购买周期、购买频次分布等，了解客户的购买习惯和忠诚度，为商城制定针对性的客户营销策略提供数据支持。

****客户流失率统计****

计算客户流失率（流失客户数量/总客户数量），通过分析客户流失的时间分布、流失原因等，找出导致客户流失的关键因素，及时采取措施挽回流失客户，降低客户流失率。

****产品销售统计****

****产品销售额统计****

按产品统计在不同时间段内的销售额，了解各产品的市场表现和销售贡献，通过对比不同产品的销售额数据，找出畅销产品和滞销产品，为商城的产品采购和库存管理提供决策依据。

****产品销售数量统计****

统计各产品的销售数量，分析产品的销售趋势和市场需求变化情况，结合产品销售额数据，评估产品的性价比和市场竞争力。

****产品库存周转率统计****

计算产品库存周转率（销售数量/平均库存数量），通过库存周转率指标，评估产品的库存管理水平，及时调整库存策略，避免积压库存或缺货现象的发生。

****多维度数据统计****

****按组统计****

提供按销售组统计的功能，可查看不同销售组在不同时间段内的业绩汇总，包括销售额、订单数量、客户数量等，方便销售主管了解组内整体业绩情况，进行组间业绩对比分析。

****按部门统计****

提供按部门统计的功能，可查看不同部门在不同时间段内的业绩汇总，包括销售额、订单数量、客户数量等，方便部门经理了解部门整体业绩情况，进行部门间业绩对比分析

****按时间段统计****

支持自定义时间段进行数据统计，如任意日期范围内的业绩统计，方便管理人员根据实际需要查看特定时间段的业务数据，为决策提供及时、准确的数据支持。

****按产品类别统计****

对不同产品类别的销售数据进行统计分析，了解各产品类别在市场中的表现和销售趋势，为商城的产品结构调整和营销策略制定提供参考依据。

## **三、系统性能需求**

****响应时间****

系统页面加载时间不超过2秒，数据查询操作（如客户查询、订单查询等）响应时间不超过1秒，确保用户操作体验流畅，提高工作效率。

****并发处理能力****

系统应具备良好的并发处理能力，能够同时支持至少100个用户在线操作，满足商城日常业务高峰期的使用需求，保证系统稳定运行，不出现卡顿、死机等现象。

****数据存储与备份****

系统采用可靠的数据库存储方案，确保客户、订单等数据的安全、完整存储。数据存储容量应满足商城未来3年的发展需求，预留足够的扩展空间。

定期进行数据备份，备份数据存储在安全的异地服务器或云存储中，防止数据丢失、损坏等意外情况发生，确保数据可恢复性。

## **四、系统安全需求**

****用户权限管理****

系统支持多级用户权限设置，根据不同角色（如管理员、销售员、销售主管等）分配相应的操作权限。管理员拥有最高权限，可进行系统设置、用户管理、数据备份与恢复等操作；销售员只能查看和操作自己负责的客户、订单信息，以及查看相关的业绩统计报表；销售主管可查看组下所有销售员的业绩和客户信息，进行客户归属调整等操作。

权限分配灵活可配置，可细化到具体的功能模块、数据字段等，确保系统数据的安全性和保密性。

****数据加密****

对客户敏感信息（如联系电话、电子邮箱、身份证号码等）进行加密存储和传输，采用行业标准的加密算法，防止数据泄露风险。

订单涉及的金额、付款信息等财务数据也应进行加密处理，确保交易数据的安全性。

****登录安全****

系统采用用户名和密码登录方式，密码应符合复杂度要求（如包含数字、特殊字符等）。

提供登录失败次数限制和自动锁定功能，当用户连续多次登录失败后，系统自动锁定账户，防止恶意登录尝试。

## **五、系统界面设计需求**

****界面风格****

系统界面设计简洁、美观、易用，采用现代感强的UI风格，符合商城品牌形象和用户使用习惯。

界面布局合理，功能模块划分清晰，操作流程直观易懂，减少用户的学习成本和操作失误。

****交互设计****

提供友好的用户交互体验，如在查询结果页面提供分页、排序、导出等功能，方便用户查看和处理大量数据。

系统操作过程中，通过弹窗提示、进度条显示等方式，及时向用户反馈操作结果和系统状态，让用户清楚了解当前操作进度和是否成功。

****适配性****

系统界面应支持多种终端设备访问，包括电脑端（Windows、Mac操作系统）、移动端（Android、iOS操作系统），确保在不同设备上显示效果良好，操作体验一致，满足用户随时随地使用系统的需求。

## **六、系统集成需求**

****与商城系统对接****

CRM管理系统应与商城的电商平台系统实现无缝对接，能够实时获取商城的订单信息、客户注册信息、订单状态变化等数据，确保数据的一致性和实时性。

****数据同步机制****

实时同步订单客户数据，确保商城数据能够及时反映在CRM系统中。

提供数据同步日志，记录每次数据同步的时间、同步的数据量、同步成功与否等情况，方便排查数据同步过程中可能出现的问题。

在数据同步过程中，应具备数据校验功能，确保同步数据的完整性和准确性，避免数据丢失或错误数据的导入。

## **七、系统部署与维护需求**

****部署方式****

系统支持本地服务器部署和云服务器部署两种方式，商城可根据自身实际情况和需求选择合适的部署方案。本地服务器部署需提供详细的安装部署文档和技术支持，确保系统顺利安装和运行；云服务器部署应选择可靠的云服务提供商，保障系统的稳定性和安全性。

****系统更新与维护****

系统开发方应提供持续的系统更新服务，包括功能优化、性能提升、安全漏洞修复等，确保系统始终处于良好运行状态。

更新操作应尽量减少对商城业务的影响，提供详细的更新说明和备份恢复方案，在更新前与商城进行充分沟通和协调，确保更新过程顺利进行。

****技术支持与培训****

系统上线后，开发方应提供一定期限的免费技术支持服务，及时解决商城在使用过程中遇到的问题和故障。

为商城相关人员提供系统的操作培训，包括系统功能介绍、操作流程演示、常见问题解答等内容，确保用户能够熟练掌握系统使用方法，充分发挥系统的价值。