需

求

确

认

单

客户名称：深圳市石兴凯美容有限公司

合同序号：SO201603041576

需求确认单单号：SO201603041576-006

目录

[总述 3](#_Toc534818922)

[实现效果描述 3](#_Toc534818923)

[功能清单及分类 5](#_Toc534818924)

[1．呼叫统计分析 5](#_Toc534818925)

[1系统最终原型： 5](#_Toc534818926)

[2系统开发点： 6](#_Toc534818927)

[2．来店渠道统计 6](#_Toc534818928)

[1系统最终原型： 6](#_Toc534818929)

[2系统开发点： 7](#_Toc534818930)

[3．新增客户统计 7](#_Toc534818931)

[1系统最终原型： 7](#_Toc534818932)

[2系统开发点： 7](#_Toc534818933)

[4．会员管理统计 8](#_Toc534818934)

[1系统最终原型： 8](#_Toc534818935)

[2系统开发点： 8](#_Toc534818936)

[5．会员卡管理统计 8](#_Toc534818937)

[1系统最终原型： 8](#_Toc534818938)

[2系统开发点： 9](#_Toc534818939)

[6．分院回访统计 9](#_Toc534818940)

[1系统最终原型： 9](#_Toc534818941)

[2系统开发点： 9](#_Toc534818942)

[7．回访呼叫结果统计 10](#_Toc534818943)

[1系统最终原型： 10](#_Toc534818944)

[2系统开发点： 10](#_Toc534818945)

[8．回访数据统计 10](#_Toc534818946)

[1系统最终原型： 10](#_Toc534818947)

[2系统开发点： 11](#_Toc534818948)

[9．回访满意度统计 11](#_Toc534818949)

[1系统最终原型： 11](#_Toc534818950)

[2系统开发点： 12](#_Toc534818951)

[10．分院满意度统计 12](#_Toc534818952)

[1系统最终原型： 12](#_Toc534818953)

[2系统开发点： 13](#_Toc534818954)

[11．分院投诉统计 13](#_Toc534818955)

[1系统最终原型： 13](#_Toc534818956)

[2系统开发点： 14](#_Toc534818957)

[12．分院意见反馈统计 14](#_Toc534818958)

[1系统最终原型： 14](#_Toc534818959)

[2系统开发点： 14](#_Toc534818960)

[13．意见来源统计 14](#_Toc534818961)

[1系统最终原型： 14](#_Toc534818962)

[2系统开发点： 15](#_Toc534818963)

[14．意见类型统计 15](#_Toc534818964)

[1系统最终原型： 15](#_Toc534818965)

[2系统开发点： 16](#_Toc534818966)

[15．闭环统计 16](#_Toc534818967)

[1系统最终原型： 16](#_Toc534818968)

[2系统开发点： 17](#_Toc534818969)

[16．分院招揽统计 17](#_Toc534818970)

[1系统最终原型： 17](#_Toc534818971)

[2系统开发点： 18](#_Toc534818972)

[17．招揽数据统计 18](#_Toc534818973)

[1系统最终原型： 18](#_Toc534818974)

[2系统开发点： 18](#_Toc534818975)

[18．招揽呼叫结果统计 19](#_Toc534818976)

[1系统最终原型： 19](#_Toc534818977)

[2系统开发点： 19](#_Toc534818978)

[19．生日关怀统计 19](#_Toc534818979)

[1系统最终原型： 19](#_Toc534818980)

[2系统开发点： 20](#_Toc534818981)

[说明 20](#_Toc534818982)

[签字页 21](#_Toc534818983)

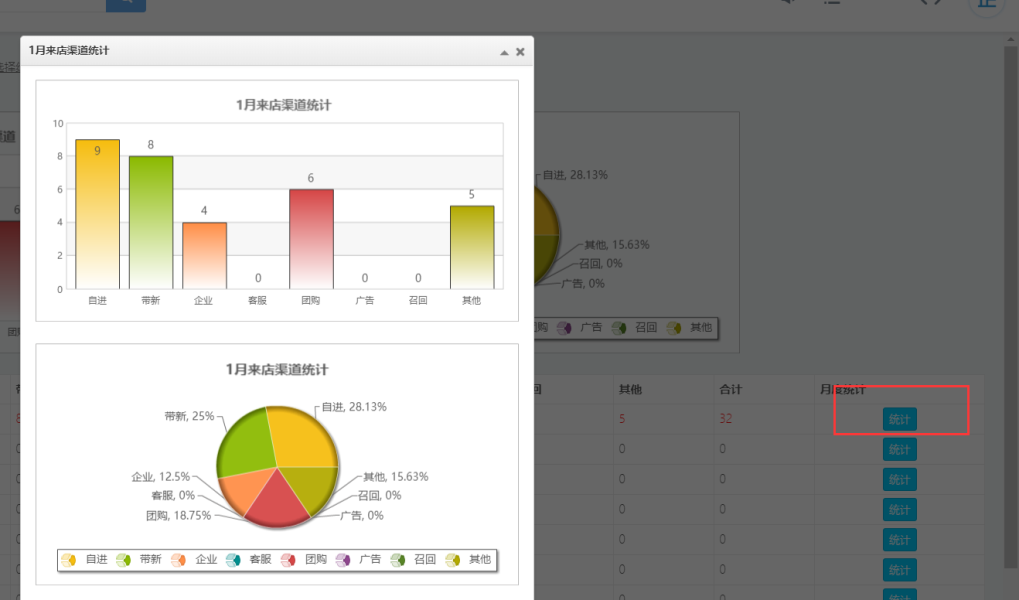
# 总述

本确认单，作为项目最后剩余开发内容的确认。

## 实现效果描述

下述需求内，出现的“月度统计”或者“饼状图”“柱状图”，效果按照之前已经制作的下图效果实现。只更改对应部分需要的数据内容。





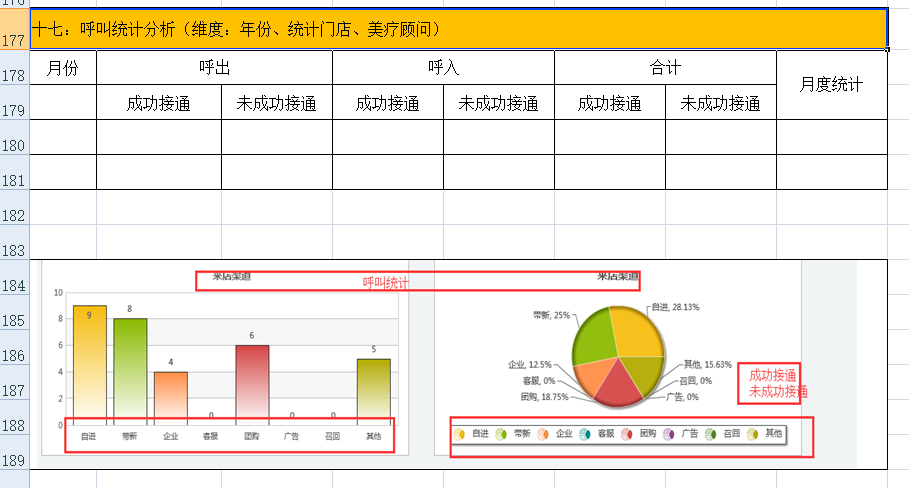
# 功能清单及分类



## 1．呼叫统计分析

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计“呼叫中心-通话记录”统计对应时间段内呼叫的记录。

顶部筛选条件：年度、统计门店、美疗顾问、员工姓名。

“美疗顾问”匹配“客户信息”里面的“美疗顾问”

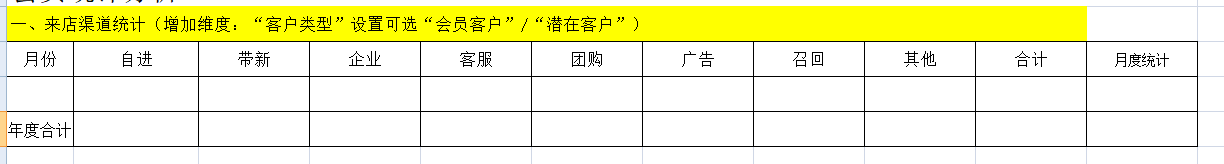
“柱状图”底部维度包含“呼出成功接通”“呼出未成功接通”“呼入成功接通”“呼入未成功接通”。

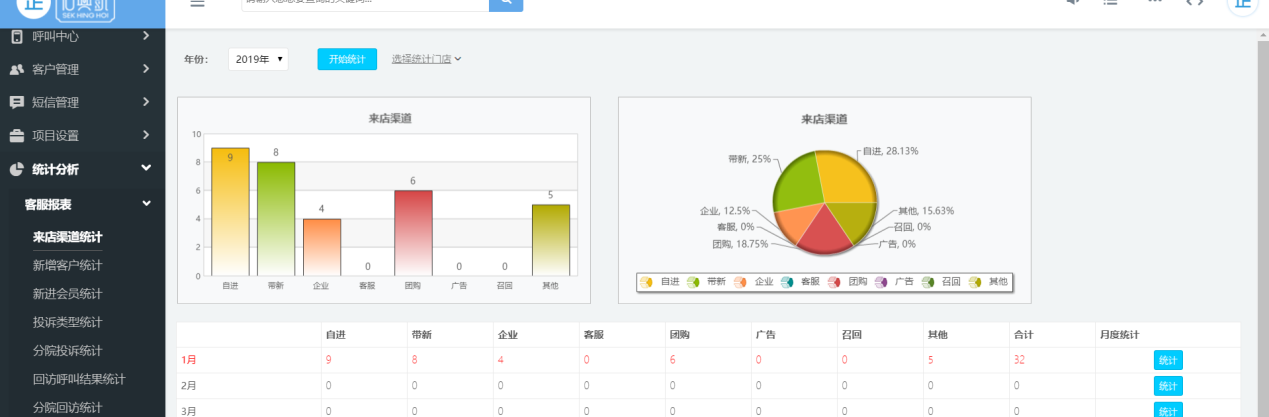
“饼状图”比例只显示“成功接通”合计及“未成功接通”合计对应的占比。

## 2．来店渠道统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，只需要在筛选条件增加“客户类型”筛选条件即可。

## 3．新增客户统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“客户类型”筛选条件。

2、在原有“合计”后面增加一个“新增会员率”。

## 4．会员管理统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计对应部门相关条件下的客户个数。

顶部筛选条件：年度、创建日期、入会日期、美疗顾问、客户分类。

“美疗顾问”匹配“客户档案”里面的“美疗顾问”

“柱状图”底部维度包含“显示组织部门”，左侧显示“总客户量”对应的数量。

“饼状图”比例只显示“潜在客户、会员客户、退款客户”对应的占比。

## 5．会员卡管理统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，只用将菜单挂到对应位置即可。

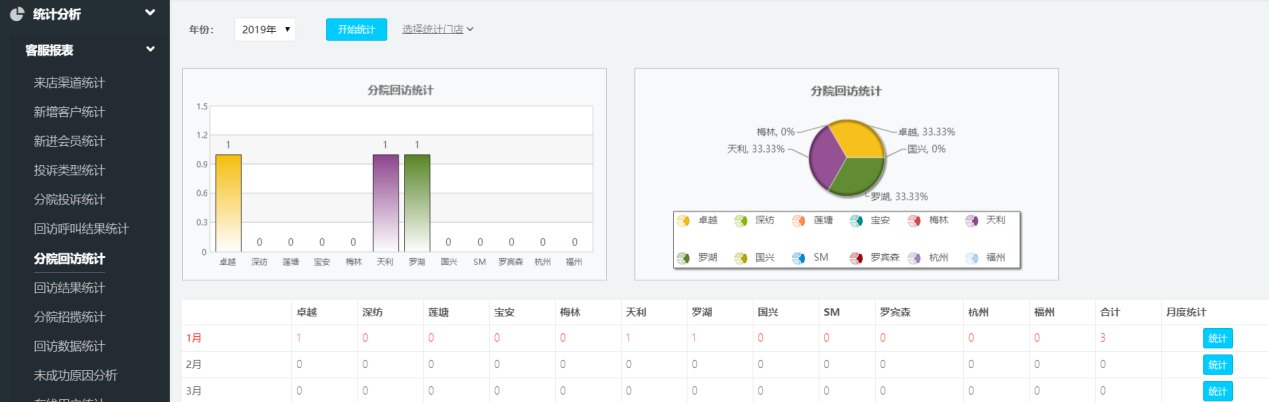
2、菜单名字改为“会员卡管理统计”。

## 6．分院回访统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“回访类型”“客户类型”“来店渠道”筛选条件。

## 7．回访呼叫结果统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





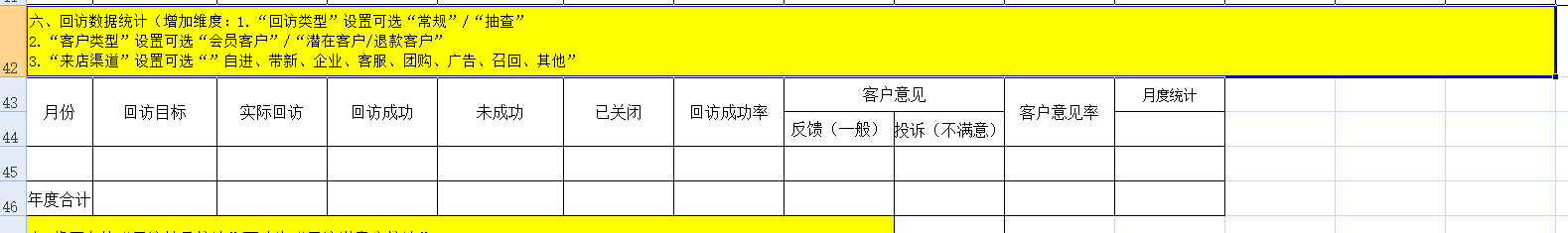
### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“回访类型”“客户类型”“来店渠道”筛选条件。

## 8．回访数据统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

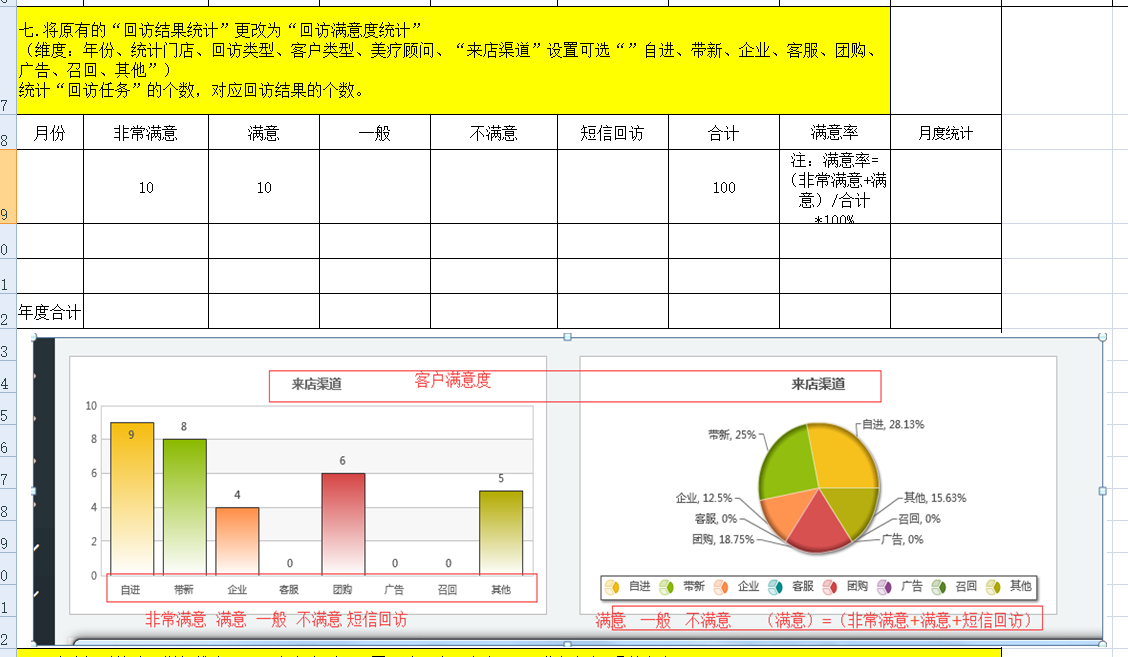
1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“回访类型”“客户类型”“来店渠道”筛选条件。

2、增加“月度统计”，点击后弹出当月“回访数据分析”的柱状图。

## 9．回访满意度统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“回访类型”“客户类型”“来店渠道”“美疗顾问”筛选条件。（美疗顾问匹配“回访记录”的“回访人”。）

2、增加“满意率”列，计算规则：（非常满意+满意+短信回访）/合计\*100%。

3、菜单原名称为“回访结果统计”改为“回访满意度统计”

4、“饼状图”改为显示“满意”“一般”“不满意”三项的占比。（满意=非常满意+满意+短信回访）

## 10．分院满意度统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

获取“回访满意度统计”里面新增的“满意率”，按照部门进行显示明细。

顶部筛选条件：年度、客户类型、客户分类、回访类型。

“柱状图”底部维度按照表单分院名称显示，左边显示的是满意占比率。

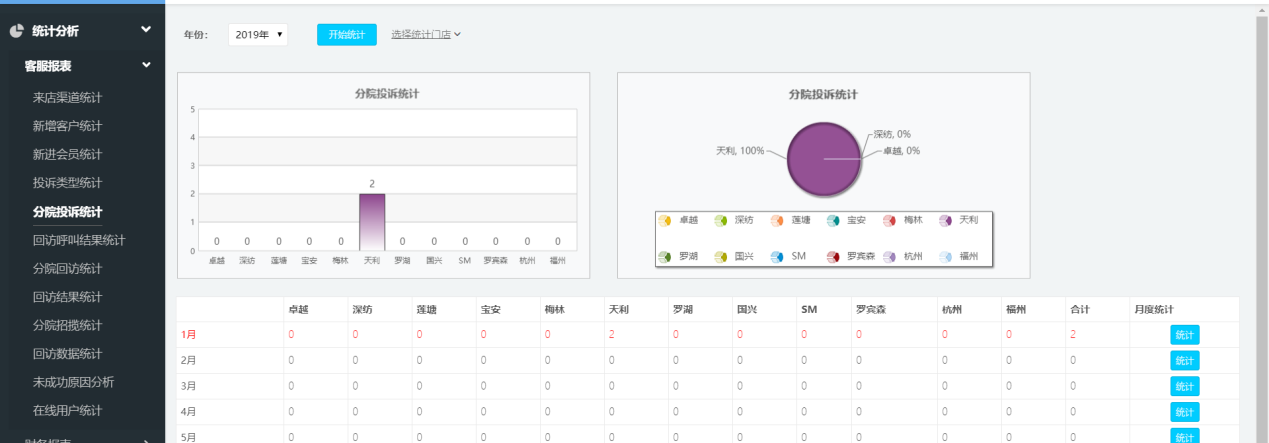
点击“月度统计”，出现“柱状图”，只显示本月的“满意率”。

## 11．分院投诉统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

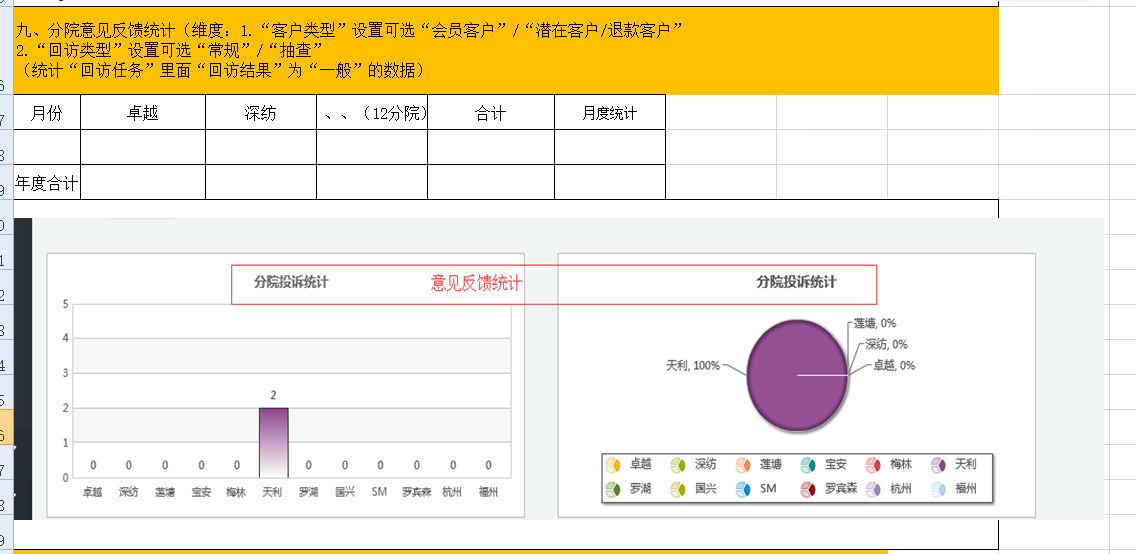
1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“回访类型”“受理方式”筛选条件。

2、原来“柱状图”“饼状图”顶部的“分院投诉统计”改为“投诉统计”。

## 12．分院意见反馈统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计“回访任务”里面“回访结果”为“一般”的数据。

顶部筛选条件：年度、客户类型、回访类型。

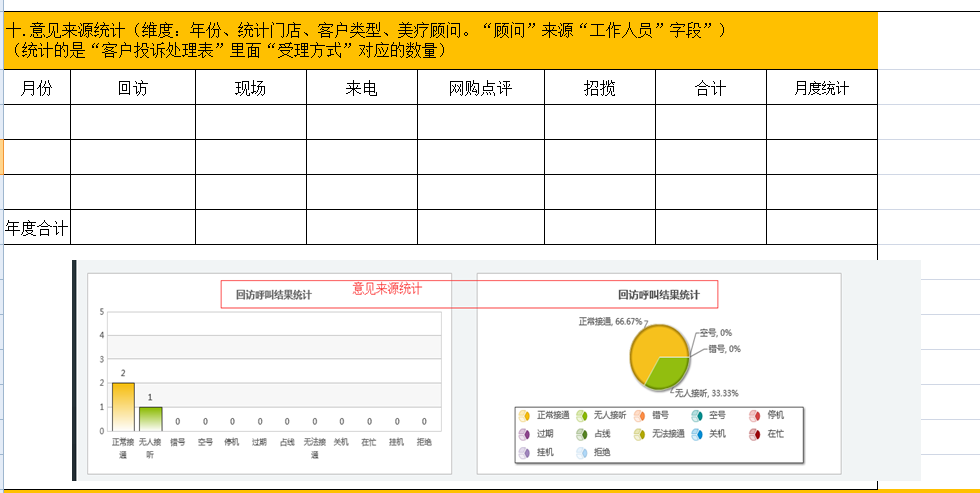
“柱状图”底部维度显示组织部门里面的12个分院名称。

“饼状图”比例只显示各个分院数据的占比。

## 13．意见来源统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计“客户投诉处理表”里面“受理方式”的数据。

顶部筛选条件：年度、统计门店、客户类型、美疗顾问（美疗顾问来源“工作人员”字段）。

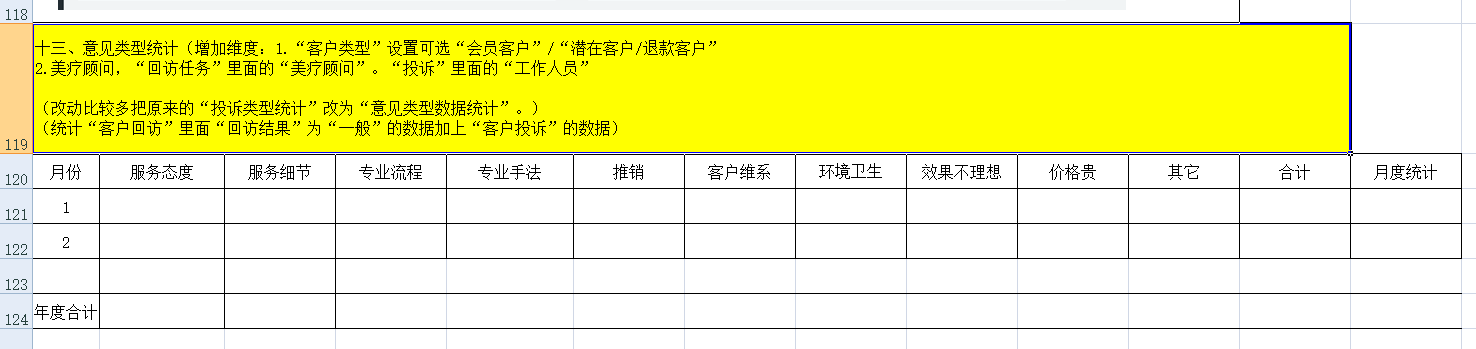
“柱状图”底部维度各个处理结果的名称，除了“合计”。左侧显示数量。

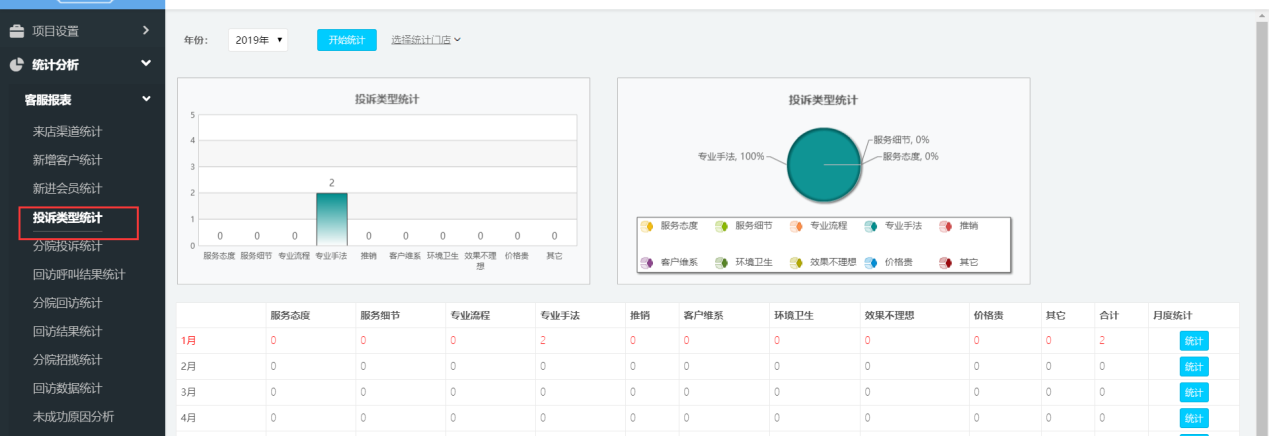
“饼状图”显示各个类型的占比。

## 14．意见类型统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“客户类型”“美疗顾问”筛选条件。

美疗顾问，如果是“回访任务”则匹配“美疗顾问”。如果是“投诉”则是里面的“工作人员”

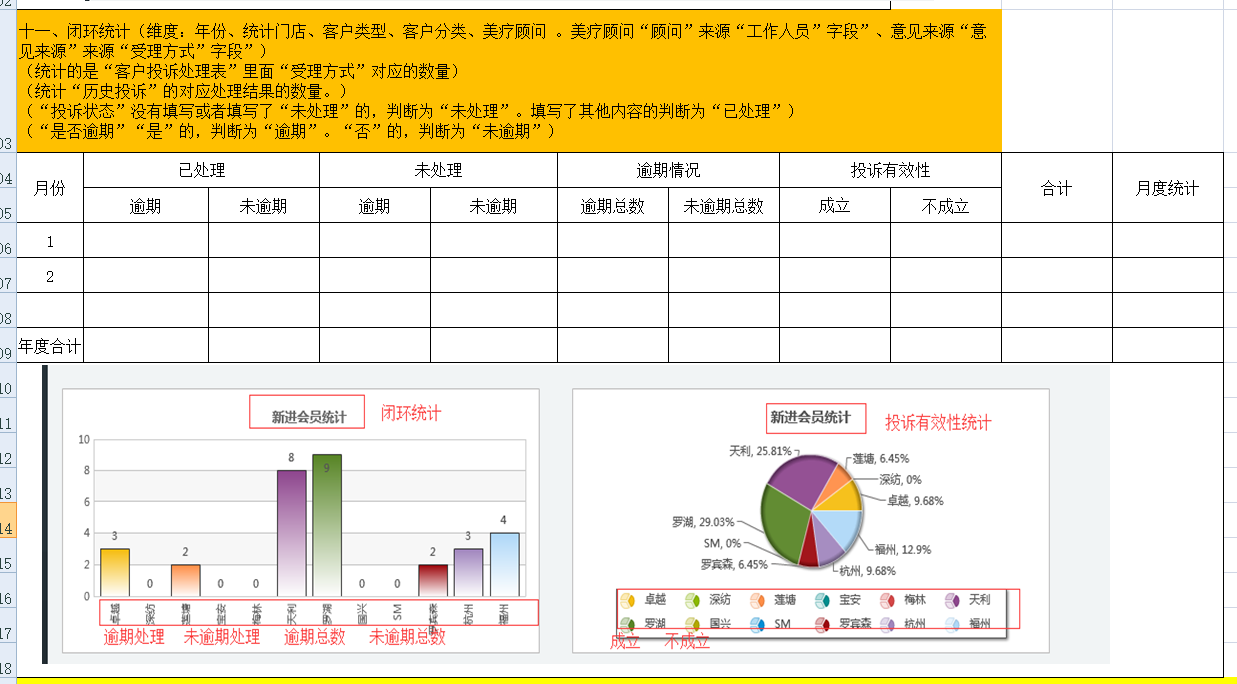
2、系统菜单改名为“意见类型统计”

3、统计数据源调整：统计“客户回访”里面“回访结果”为“一般”的数据加上“客户投诉”的数据

## 15．闭环统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计“历史投诉”的对应处理结果的数量。

顶部筛选条件：年份，统计门店，客户类型，客户分类，美疗顾问 ，美疗顾问（“美疗顾问”来源“工作人员”字段），意见来源（“意见来源”来源“受理方式”字段）

（“投诉状态”没有填写或者填写了“未处理”的，判断为“未处理”。填写了其他内容的判断为“已处理”）

（“是否逾期”“是”的，判断为“逾期”。“否”的，判断为“未逾期”）

“柱状图”底部维度包含“逾期处理”“未逾期处理”“逾期总数”“未逾期总数”。

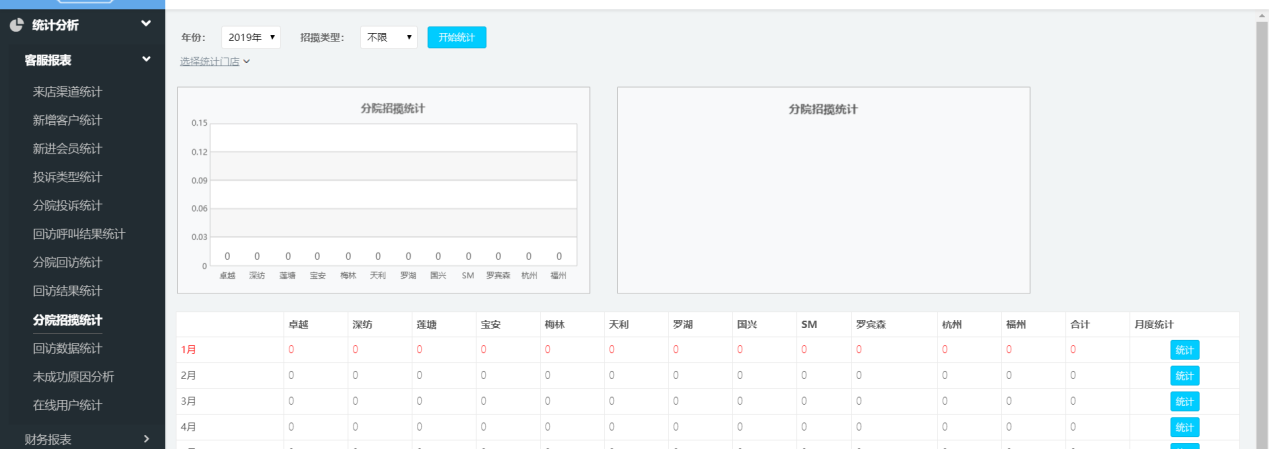
“饼状图”比例只显示“”投诉有效性“成立”和“不成立”对应的占比。

## 16．分院招揽统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：





### 2系统开发点：

1、系统已开发完成该功能，需要在筛选条件增加“客户类型”“客户分类”“美疗顾问”筛选条件。（美疗顾问匹配“招揽核销”里面的“美疗顾问”）

## 17．招揽数据统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计“招揽记录”对应条件内的数量。

顶部筛选条件：年份，统计门店 ，客户类型，客户分类，招揽类型，到店频率，会员级别，美疗顾问（这里的“美疗顾问”。匹配“招揽记录”里面的“美疗顾问”）。

“柱状图”底部维度除了“招揽成功率”，其他的都显示。

“饼状图”比例只显示“成功招揽”及“不成功招揽”对应的占比。

## 18．招揽呼叫结果统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计“招揽记录”里面“呼叫结果”对应的个数。

顶部筛选条件：年份，统计门店 ，招揽类型，客户类型。

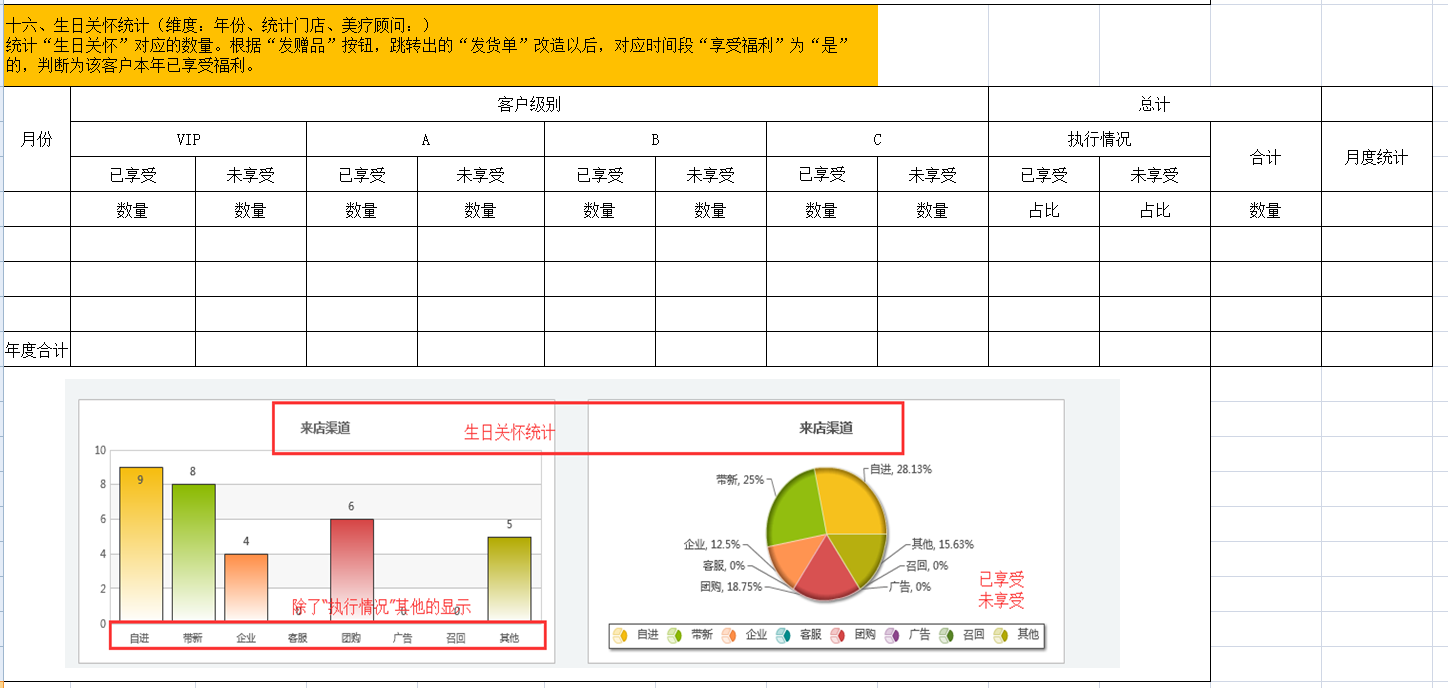
“柱状图”底部显示对应的“呼叫结果”字段，除了“合计”。

“饼状图”比例只显示“各项呼叫结果”对应的占比。

## 19．生日关怀统计

### 1系统最终原型：

表单样式截图：



### 2系统开发点：

1、权限架构：组织部门权限

2、功能属性：统计

3、开发点描述：

统计“生日关怀”里面客户的个数。

顶部筛选条件：年份，统计门店 ，美疗顾问。（这里的美疗顾问匹配客户信息的美疗顾问）

“柱状图”底部维度除了“执行情况”两列及“合计”，其他的都显示。

“饼状图”比例只显示“执行情况”下的“已享受”“未享受”对应的占比。

# 说明

1．《企管宝系统服务合同》（合同序号：SO201603041576）作为本《需求确认单》“主合同”；

2 .本《需求确认单》作为“主合同”的附件，“主合同”约定的甲方主体和乙方主体属于本《需求确认单》甲方主体和乙方主体；

3.本《需求确认单》的全部内容经“主合同”的甲方确认，符合甲方要求，是甲方真实意思表达；

4.本《需求确认单》约定的内容作为乙方工作的内容，甲方验收的依据；经双方确认后乙方开始启动工作，在乙方工作过程中，不接受甲方任何形式的修改、增加、调整等要求；

5.甲方确实需要修改、增加、调整的，应书面形式提交乙方，并重新核定工作量和费用，且放置上述内容完成后；甲方确实需要在乙方工作过程中处理的，双方应重新协商实施周期、工作量、费用等

# 签字页

**甲方代表：**

**联系电话：**

**签订日期：**

**乙方代表：周永强**

**联系电话：13540977813**

**签订日期：2019年01月09日**