

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

客户关系维护管理系统技术规范

Technical Specifications for Customer Relationship Maintenance Management
System

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

全国城市工业品贸易中心联合会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 功能要求 1

5 安全要求 2

6 性能要求 2

7 维护要求 3

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由 提出。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会归口。

本文件主要起草单位：

本文件主要起草人：

客户关系维护管理系统技术规范

1 范围

本文件规定了客户关系维护管理系统技术规范的术语和定义、功能要求、安全要求、性能要求、维护要求。

本文件适用于客户关系维护管理系统。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 21052 信息安全技术 信息系统物理安全技术要求

GB/T 25000.51-2016 系统与软件工程 系统与软件质量要求和评价（SQuaRE） 第51部分：就绪可用软件产品（RUSP）的质量要求和测试细则

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 功能要求

4.1 客户信息管理

4.1.1 支持添加、编辑和删除客户信息。

4.1.2 记录客户的基本信息，如姓名、联系方式、地址等。

4.1.3 提供搜索和过滤功能，以便快速检索客户信息。

4.1.4 客户数据集成和管理，从多个渠道收集客户信息并整合到一个统一的平台，确保数据的准确性和时效性。

4.2 销售管理

4.2.1 支持销售流程的管理，包括销售线索、销售机会、报价和订单等。

4.2.2 跟踪销售活动和销售进展，并生成销售报表。

4.2.3 销售流程自动化，提高销售团队的效率。

4.2.4 销售预测和分析功能，基于历史数据和市场趋势进行销售预测，帮助企业制定更加精准的销售策略。

4.3 营销管理

4.3.1 提供营销活动的管理功能，如市场推广、广告活动等。

4.3.2 跟踪营销活动的效果，并生成营销报表。

4.3.3 在线搜客功能，自由搜索海量目标客户。

4.3.4 活动运营功能，实现各类市场资料的发放、客户信息的统计。

4.3.5 渠道分析功能，搭建多维分析看板，实时查看各个渠道的用户量、成交情况。

4.3.6 沉淀专业知识，基于知识库，市场人员可以在线记录市场业务。

4.4 线索管理

4.4.1 线索池功能，所有线索统一沉淀在线索池。

4.4.2 线索领取功能，每个销售可以从线索池批量领取线索。

4.4.3 线索退回功能，对于不符合要求的线索，销售可以将线索重新退回线索池。

4.5 客户跟进

4.5.1 360° 查看客户信息，自动调取客户订单、合同等相关信息。

4.5.2 信息查重功能，重复客户提醒销售，避免撞单。

4.5.3 客户跟进功能，销售可以在客户信息表中快速添加客户跟进计划与记录，通过日程提醒可以看到需要跟进的客户。

4.5.4 公海池功能：对于不符合要求的客户，可以将其退回公海池，也可以通过手动添加等方式直接添加新客户到公海池。

4.6 售后服务管理

4.6.1 支持客户问题和投诉的跟踪和解决。

4.6.2 提供客户服务记录和客户反馈的管理功能。

4.6.3 整合客户服务的知识库，方便客户查询常见问题和解决方案。

4.7 统计分析

4.7.1 提供数据统计和分析功能，如销售额、客户满意度等。

4.7.2 生成图表和报表，帮助企业管理人员进行决策和分析。

5 安全要求

5.1 身份安全要求

5.1.1 应具有机密性，可采用对称和非对称加密技术，确保敏感信息不被窃取。

5.1.2 应具有完整性，可采用数字摘要确保身份信息不被篡改。

5.1.3 应具有真实性，身份鉴别可采用数字证书确保身份真实性。

5.1.4 应具有不可抵赖性，可采用数字签名确保数据发送方不可否认自己的信息。

5.2 网络传输安全

5.2.1 应在参与联盟链的节点之间建立安全传输通道，保证数据传输的完整性和不可篡改性。

5.2.2 应对数据和信息采取相应的防护措施，保证其能抵抗篡改、重放等主动或被动攻击。

5.2.3 应保证节点间通信过程中敏感信息字段或整个报文的保密性，宜采用密码学技术。

5.2.4 应确保信息在存储、传输过程中不被非授权用户读取和篡改，可采用有权限的网络访问控制，在参与分布式账本节点之间构建虚拟专用网络（VPN），降低网络攻击造成的危害。

5.3 物理安全

应符合GB/T 21052的要求。场地安全部署物理数据中心及附属设施的，用于业务运行、数据存储和处理的物理设备需符合国家监管要求。

5.4 节点部署安全

5.4.1 应保证承担共识的节点冗余部署，保证系统可用性；避免将所有承担共识的节点部署在同一机房内，能在单一机房节点不可用时保证系统整体的可用性。

5.4.2 确保部署节点的硬件设备存储容量可扩展，避免因数据容量达到上限而无法同步数据。

5.5 硬件设备

5.5.1 应对设备运行状态、资源使用情况进行监控，能在发生异常时发出告警。

5.5.2 设备和存储介质在重用、报废或更换时，能对其承载的数据进行清除且不可恢复。

6 性能要求

6.1 用户文档要求

6.1.1 完备性

系统用户文档的完备性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.2.4 的规定。

6.1.2 正确性

系统用户文档的正确性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.2.5 的规定。

6.1.3 一致性

系统用户文档的一致性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.2.6 的规定。

6.1.4 易理解性

系统用户文档的易理解性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.2.7 的规定。

6.1.5 易操作性

系统用户文档的易操作性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.2.11 的规定。

6.2 主要性能要求

6.2.1 功能性

系统的功能性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.3.1 的规定。

6.2.2 可靠性

系统的可靠性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.3.5 的规定。

6.2.3 易用性

系统的易用性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.3.4 的规定。

6.2.4 效率

系统的效率应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.3.10 的规定。

6.2.5 维护性

系统的维护性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.3.7 的规定。

6.2.6 可移植性

系统的可移植性应符合 GB/T 25000.51-2016 中 5.3.8 的规定。

6.2.7 使用质量

系统的使用质量应符合系统操作手册的规定。

7 维护要求

7.1 硬件检查

7.1.1 CPU 自检

7.1.2 检查 CPU 温度：使用软件来监测 CPU 的温度，确保其在正常范围内。

7.1.3 检查 CPU 电压：使用特定软件调整 CPU 电压，以达到最佳工作状态，同时注意稳定性。

7.2 内存自检

7.2.1 运行内存测试软件：对内存进行全面测试，不应有故障。

7.2.2 检查内存插槽：确认内存是否正确插入插槽，保持稳定并避免松动。

7.3 硬盘自检

7.3.1 检查硬盘信息：使用软件检查硬盘的 SMART 状态，预测和报告任何潜在故障。

7.3.2 运行磁盘检测软件：使用软件进行磁盘表面扫描，检测和修复坏道。

7.3.3 检查数据传输速度：使用软件测试硬盘的读写速度，确保符合硬件规格。

7.4 显卡自检

检查显卡温度：使用如GPU-Z等软件监测显卡的温度，确保不超过安全范围。

7.5 备份

在进行任何修改之前，都应该备份现有的系统，以防止在修改过程中出现问题导致数据丢失或系统崩溃。

7.6 版本控制

使用版本控制系统来管理代码和文档的版本，应能追踪每个更改，确保可以回滚到之前的版本。

7.7 安全性

在进行维护时，注意系统的安全性，确保所有的更新和修改都不会引入新的安全漏洞。

7.8 测试

在将修改部署到生产环境之前，应该进行充分的测试，以确保修改没有引入新的问题或错误。
