

需求规格说明书

更改记录

日期	修改章节	修改类型*	修改描述	修改人	版本

*修改类型分为 **A** - ADDED **M** - MODIFIED **D** - DELETED

文档编号:

工程名称: XX 公司的客户关系管理系统	拟制:	
	SQA:	
工程代号:	收文:	
产品版本: 1.0	抄送:	

目的: 定义软件需求, 为后期的设计打下根底

背景、备注:

定义:

参考:

1 概述

客户是公司最珍贵的资源，为了更好的开掘老客户的价值，并开发更多新客户，XX 公司决定实施客户关系管理系统。希望通过这个系统完成对客户根本信息、联系人信息、交往信息、客户效劳信息的充分共享和标准化管理；希望通过对销售时机、客户开发过程的追踪和记录，提高新客户的开发能力；希望在客户将要流失时系统及时预警，以便销售人员及时采取措施，降低损失。并希望系统提供相关报表，以便公司高层随时了解公司客户情况。

客户效劳是一个涉及多个部门，存在一定流程的工作。客户效劳水平的上下决定着公司的核心竞争力。该客户关系管理系统应提供一个客户效劳在线平台，使客户效劳处理过程中相关人员可以在线完成效劳的处理和记录工作。

1.1 目的

本文档是武汉信息技术在与 XX 公司的客户关系管理系统实施合同根底上编制的。本文档的编写为下阶段的设计、开发提供依据，为工程组成员对需求的详尽理解，以及在开发开发过程中的协同工作提供强有力的保证。同时本文档也作为工程评审验收的依据之一。

1.2 范围

主要是 XX 公司的销售主管、客户经理及其管理员用来管理语客户相关的信息与活动。

1.3 背景

客户关系管理系统用于管理与客户相关的信息与活动，但不包括产品信息、库存数据与销售活动。这三类数据将由 XX 公司 X 销售系统进行管理。

1.4 用户与角色

系统管理员：

管理系统用户、角色与权限，保证系统正常运行。

销售主管：

对客户效劳进行分配。

创立销售时机。

对销售时机进行指派。

对特定销售时机制定客户开发方案。

分析客户奉献、客户构成、客户效劳构成和客户流失数据，定期提交客户管理报告。

客户经理：

维护负责的客户信息。

接受客户效劳请求，在系统中创立客户效劳。

处理分派给自己的客户效劳。

对处理的效劳进行反应。

创立销售时机。

对特定销售时机制定客户开发方案。

执行客户开发方案。

对负责的流失客户采取“暂缓流失”或“确定流失”的措施。

高管：

审查客户奉献数据、客户构成数据、客户效劳构成数据和客户流失数据。

1.5 产品理念

1.6 文档约定

1.7 需求优先级说明

[A1]：优先级 1，**优先，必须做**；

[A2]：优先级 2，**中等，争取做**；

[A3]：优先级 3，**下等，可不做**；

备注：需求项没有特别说明优先级的，表示为[A1]。

1.8 预期的读者和阅读建议

使用文档结构图

1.9 参考文献

无

2 需求描述

2.1 整体结构描述

客户关系管理系统用于管理与客户相关的信息与活动，但不包括产品信息、库存数据与销售活动，也不提供产品信息查询功能、库存数据查询功能、历史订单查询功能。这几类数据将由 XX 公司 X 销售系统进行管理。

2.2 综合描述

本系统采用 Microsoft SQL Server 数据库，使用 Microsoft Visual Studio2008 进行开发，采用三层架构，保证了系统的可维护性和可扩展性。数据库设计原那么上符合第三范式，且标准，易于维护。

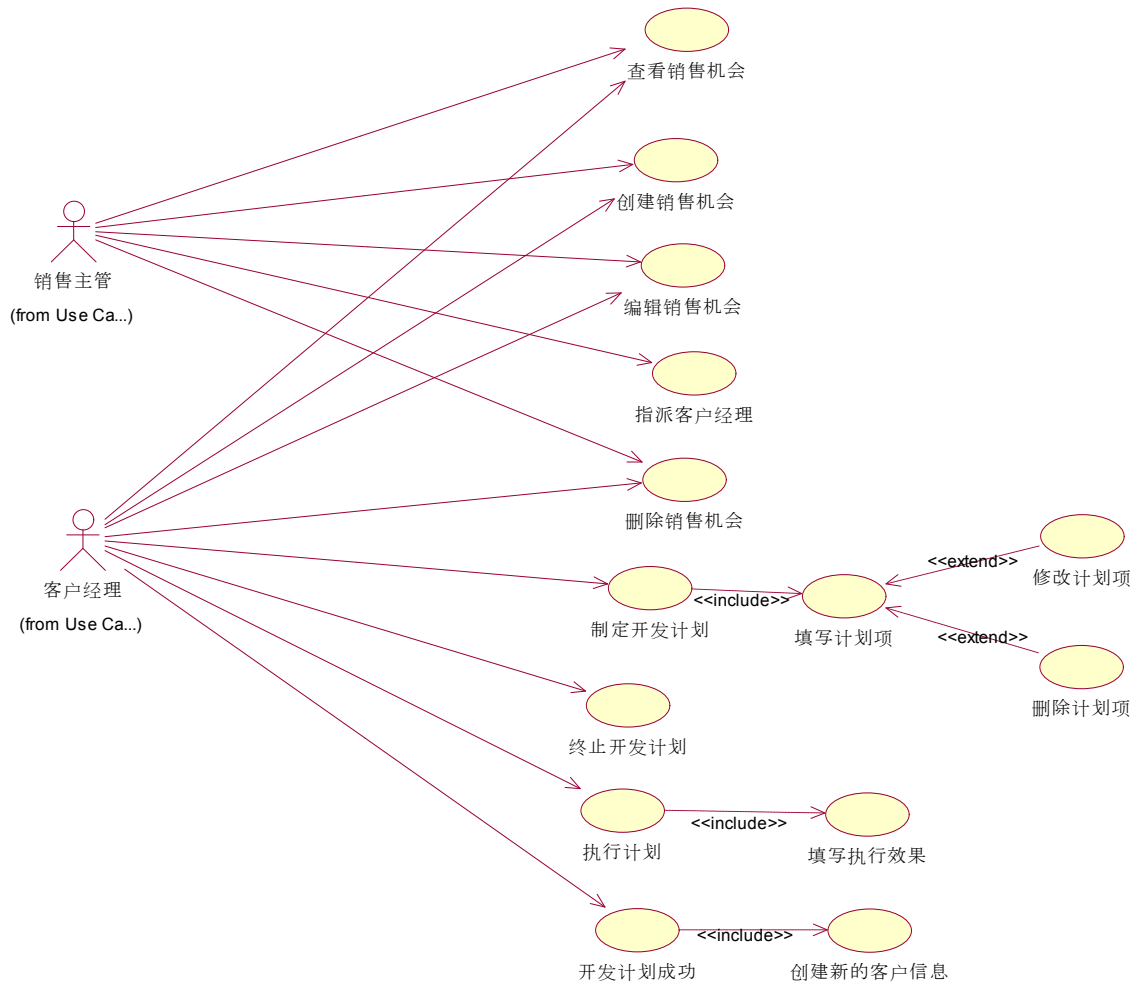
2.2.1 功能模块

2.2.1.1 概述

本系统包括：**营销管理**、**客户管理**、**效劳管理**、**统计报表**和**系统管理**五个功能模块。

2.2.1.2 销售管理

营销管理模块包含**销售时机的管理**和**对客户开发过程的管理**，用例图如下：



营销的过程是开发新客户的过程。对老客户的销售行为不属于营销管理的范畴。

营销时机管理包括创立销售时机、修改销售时机、删除销售时机、指派销售时机几个子功能点。前三个功能点销售主管和客户经理都可以进行操作，指派销售时机只能由销售主管操作。

2.2.1.2.1 查看销售时机

2.2.1.2.1.1 业务概述

客户经理可以查看自己创立且尚未分配的销售时机，并按照客户名称、概要、联系人对于未分配的销售时机进行快速查询以及修改和删除。

客户经理可以查询自己所负责的销售时机，按照客户名、概要和状态进行查询和修改。

销售主管可以查看所有尚未分配的销售时机，或者按照客户名称、概要、联系人进行查询。可以修改和删除自己创立的尚未分配的销售时机。

销售主管可以查看所有已分配的销售时机。

2.2.1.2.1.2 使用者

客户经理、销售主管

2.2.1.2.1.3 输入要素

登录 并 浏览销售时机页面

2.2.1.2.1.4 处理流程

从数据库 取出 销售时机记录

2.2.1.2.1.5 输出要素

将 从数据库 中取出的 销售时机 记录 显示在销售时机页面上

2.2.1.2.2 创立销售时机

2.2.1.2.2.1 业务概述

需要记录的数据包括：概要、时机描述、客户名称、联系人、联系 、成功几率以及时机来源等。
销售主管也可以在系统中创立销售时机。

2.2.1.2.2.2 使用者

销售主管、客户经理

2.2.1.2.2.3 输入要素

在 销售时机管理界面 点击创立销售时机 进入销售时机的系统界面
输入销售时机中的信息

2.2.1.2.2.4 处理流程

将界面上的信息 参加到数据库中

2.2.1.2.2.5 输出要素

提示创立成功

2.2.1.2.3 指派客户经理

2.2.1.2.3.1 业务概述

所有的销售时机由销售主管进行分配，每个销售时机分配给一个客户经理。
销售主管根据各客户经理的负责分区、行业特长等对销售时机进行指派。
每个销售时机指派给一个客户经理，专事专人。
指派成功后，销售时机状态改为“已指派”。

2.2.1.2.3.2 使用者

销售主管

2.2.1.2.3.3 输入要素

进行指派时需要选择输入客户经理，系统自动输入指派时间。两项皆为必填项。

2.2.1.2.3.4 处理流程

选择要指派的销售时机，观察销售时机的详细信息并选择客户经理进行指派。

2.2.1.2.3.5 输出要素

指派成功后提示“指派成功”，该销售时机状态改为“已指派”（即“开发中”）。

2.2.1.2.4 编辑销售时机

2.2.1.2.4.1 业务概述

在编辑页面，可以对[时机来源](#)、[客户名称](#)、[成功机率](#)、[概要](#)、[联系人](#)、[联系人](#)、[时机描述](#)进行编辑。

其他信息不可编辑。对未分配的销售时机记录可以编辑。

2.2.1.2.4.2 使用者

销售主管、客户经理

2.2.1.2.4.3 输入要素

要编辑的项：[时机来源](#)、[客户名称](#)、[成功机率](#)、[概要](#)、[联系人](#)、[联系人](#)、[时机描述](#)

2.2.1.2.4.4 处理流程

在列表页面选择“未分配”的销售时机进行编辑，跳转到编辑页面；在编辑页面填入更新的信息，提交表单，保存新的信息到数据库。

2.2.1.2.4.5 输出要素

提示“保存成功”，或报告相应错误。页面必填项未填时不允许提交表单。

2.2.1.2.5 删除销售时机

2.2.1.2.5.1 业务概述

状态为“未分配”的销售时机可以删除。

删除时需要判断当前登录用户为该销售时机的创立人，否那么不可删除。

2.2.1.2.5.2 使用者

销售主管、客户经理

2.2.1.2.5.3输入要素

在“未指派”的销售时机列表中选择一项删除

2.2.1.2.5.4处理流程

点击删除操作后应提示“确认删除？”，用户选“确定”那么执行删除操作，否那么不执行。

2.2.1.2.5.5输出要素

删除成功后提示“删除成功”。

2.2.1.2.6制定开发方案

2.2.1.2.6.1业务概述

客户经理可以给自己负责的销售时机制定开发方案。每个销售时机可以有多个开发方案，每个开发方案需要录入时间和方案内容。填写方案项的时候可以修改方案项及删除方案项。

2.2.1.2.6.2使用者

客户经理

2.2.1.2.6.3输入要素

在制定开发方案时，应显示出销售时机的详细信息。

客户经理可以通过新建方案项，编辑已经有的方案项，即删除方案项来针对一个销售时机来制定客户开发方案。

每个方案项包括两个输入要素：日期和方案内容，都是必输项。日期的输入格式为“2007-12-13”。编辑方案项时，日期不可以编辑。

2.2.1.2.6.4处理流程

首先选择一“已指派”的销售时机进行指定方案的操作，然后制定方案。

2.2.1.2.6.5输出要素

提交并更新当前页面时在方案项列表中显示新建的方案项。

2.2.1.2.7执行开发方案

2.2.1.2.7.1业务概述

制定完客户开发方案后，客户经理针对某个销售时机执行已经制定的开发方案，记录每个开发方案的执行效果。

在所有的开发方案执行完成后，客户经理可以设置该销售时机为“开发失败”或“开发成功”。

2.2.1.2.7.2 使用者

客户经理

2.2.1.2.7.3输入要素

对每个方案项填写执行效果，并保存。

2.2.1.2.7.4处理流程

填写执行效果并保存

2.2.1.2.7.5输出要素

提示保存成功

2.2.1.2.8终止开发方案

2.2.1.2.8.1业务概述

为销售时机制定的开发方案执行失败后，终止开发。

2.2.1.2.8.2使用者

客户经理

2.2.1.2.8.3输入要素

从列表中选择一个状态为“已指派”的销售时机，点选“终止开发”操作。

2.2.1.2.8.4处理流程

点选终止开发按钮

2.2.1.2.8.5输出要素

更改数据库的销售时机开发状态。

2.2.1.2.9开发方案成功

2.2.1.2.9.1业务概述

销售时机开发成功后自动录入客户信息，创立新的用户。

某个客户开发方案执行过程中或执行结束后如果客户同意购置公司产品，已经下订单或者签订销售合同，那么标志客户开发成功。

客户开发成功时，需修改销售时机的状态为“开发成功”。并根据销售时机中相应信息自动创立客户记录。

2.2.1.2.9.2使用者

客户经理

2.2.1.2.9.3输入要素

从列表中选择一个状态为“已指派”的销售时机，点选“开发成功”操作。

或者在执行方案页面点选“开发成功”操作。

2.2.1.2.9.4 处理流程

修改销售时机的状态为“开发成功”。

根据销售时机中相应信息（包括客户名称、联系人和联系人）自动创立客户记录。

2.2.1.2.9.5 输出要素

操作成功后提示“操作成功”。

2.2.1.3 客户管理

客户信息是公司资产的构成局部之一，应对其进行妥善保管、充分利用。

每个客户经理有责任维护自己负责的客户信息，随时更新。在本系统中，客户信息将得到充分的共享，从而发挥最大的价值。

有调查说明，公司的大局部利润来自老客户，开发新的客户本钱相对较高而且风险相对较大。因此我们有必要对超过 6 个月没有购置公司产品的客户应予以特殊关注，防止现有客户流失。

客户管理的子用例图如下图。

2.2.1.3.1.3输入要素

有“*”标记的为必输项。地区、客户等级的候选项由数据字典维护；客户经理候选项为所有状态为“正常”的系统用户。客户满意度和客户信用度候选项的值都是1~5。

2.2.1.3.1.4处理流程

从列表中选择要编辑的用户点选“编辑”按钮，编辑特定客户的信息，输入新信息后点“保存”按钮，返回列表页面。

2.2.1.3.1.5输出要素

修改好的客户信息，返回列表页面

2.2.1.3.2添加联系人

2.2.1.3.2.1业务概述

添加一个新客户后，根据客户信息添加跟客户有效的联系信息

2.2.1.3.2.2使用者

客户经理

2.2.1.3.2.3输入要素

输入每一条客户联系人信息，其中包含姓名、性别、职位、办公 、 号码、和备注等。

2.2.1.3.2.4处理流程

选择需要添加联系人的客户信息，点击“添加联系人”按钮，填写联系人所包含的信息并保存

2.2.1.3.2.5输出要素

信息填写无误显示保存成功否那么失败

信息填写无误显示保存成功否那么失败

2.2.1.3.3编辑联系人

2.2.1.3.3.1业务概述

对联系人有变动的信息进行更改

2.2.1.3.3.2使用者

客户经理

2.2.1.3.3.3输入要素

填写联系人有所变动的信息。

2.2.1.3.3.4处理流程

查询信息有所变动的联系人信息，点击“编辑”跳转到编辑页面后输入联系人信息有变动的地方，修改后点击“保存”

2.2.1.3.3.5输出要素

返回列表页面

2.2.1.3.4删除联系人

2.2.1.3.4.1业务概述

对已经不是客户的联系人进行删除

2.2.1.3.4.2使用者

客户经理

2.2.1.3.4.3输入要素

2.2.1.3.4.4处理流程

查询需要删除的联系人信息，点击“删除”

2.2.1.3.4.5输出要素

提示“是否删除”确定后显示“删除成功”

2.2.1.3.5添加交往记录

2.2.1.3.5.1业务概述

添加有新联系的客户详细的交往过程

2.2.1.3.5.2使用者

客户经理

2.2.1.3.5.3输入要素

交往记录信息，如时间、地点、概要、备注、详细信息。

2.2.1.3.5.4处理流程

查找交往客户的记录点击“新增”并输入交易记录信息然后保存。

2.2.1.3.5.5输出要素

添加成功，返回交往记录列表页面

2.2.1.3.6编辑交往记录

2.2.1.3.6.1业务概述

对已有的交往记录进行编辑

2.2.1.3.6.2使用者

客户经理

2.2.1.3.6.3输入要素

对需要修改的交往记录进行修改

2.2.1.3.6.4处理流程

在需要编辑的交往记录点击“编辑”，对需要编辑的信息进行填写，然后保存

2.2.1.3.6.5输出要素

编辑成功

2.2.1.3.7进行暂缓措施

2.2.1.3.7.1业务概述

对流失预警中的客户采取的补救措施

2.2.1.3.7.2使用者

客户经理

2.2.1.3.7.3输入要素

系统自动查询出超过三个月没有交易记录的客户

2.2.1.3.7.4处理流程

对暂缓客户进行交流，了解是什么原因造成客户不购置，并采取应对措施。然后在系统中使用“暂缓流失”功能点，填写采取的措施。

2.2.1.3.7.5输出要素

2.2.1.3.8 确认客户流失

2.2.1.3.8.1 业务概述

调查原因，如果是无法挽回的原因不再和公司进行交易确认客户流失

2.2.1.3.8.2 使用者

客户经理

2.2.1.3.8.3 输入要素

调查原因

2.2.1.3.8.4 处理流程

2.2.1.3.8.5 输出要素

确认流失

2.2.1.3.9 查看客户信息

2.2.1.3.9.1 业务概述

客户经理可以对[自己负责的客户](#)进行查询。

销售主管可以[查看所有客户信息](#)，并可以根据客户名称、地区、用户等级、用户状态（输入其中一个或多个）。其中销售主管可以按照客户经理进行客户信息查询

2.2.1.3.9.2 使用者

客户经理，销售主管

2.2.1.3.9.3 输入要素

客户名称、地区、用户等级、用户状态（输入其中一个或多个）。其中销售主管可以按照客户经理进行客户信息查询

2.2.1.3.9.4 处理流程

使用者根据自己所要查询的条件进行输入，点击“查询”。

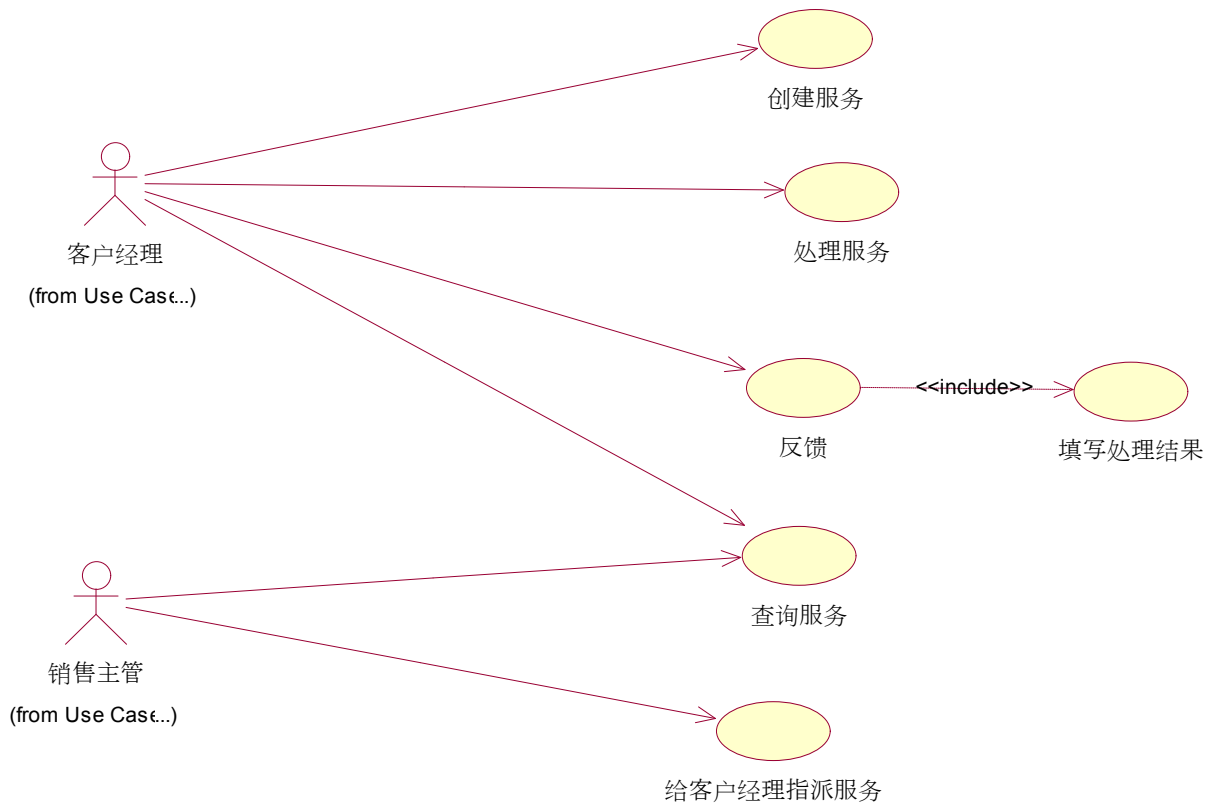
2.2.1.3.9.5 输出要素

返回根据查询条件所能查询到得客户信息。

2.2.1.4 效劳管理

2.2.1.4.1 概述

效劳管理包括：创立效劳、分配效劳、处理效劳、反应效劳和处理归档效劳。用例图如下：



2.2.1.4.2 创立效劳

当客户收到客户效劳请求的时候，要创立一条效劳单据。其中包括：编号(系统自动生成)、效劳类型(咨询，投诉，建议)、概要、客户、状态、效劳请求、创立人(自动选为当前登陆用户)、创立时间(自动选为当前系统时间)。添加成功的效劳数据，状态变为“新创立”

2.2.1.4.2.1 业务概述

当收到客户效劳请求的时候，创立一条详细的效劳单据

2.2.1.4.2.2 使用者

客户经理

2.2.1.4.2.3输入要素

当客户收到客户效劳请求的时候，要创立一条效劳单据。效劳单据录入界面如下列图所示。

效劳编号由系统自动生成；效劳类型由数据字典维护，选择输入；创立人为当前登录用户；创立时间为当前系统时间。

2.2.1.4.2.4处理流程

效劳添加成功后仍返回效劳创立页面，显示空表单准备填写下一条效劳。

2.2.1.4.2.5输出要素

添加成功的效劳数据，状态为“新创立”。

2.2.1.4.3 给客户经理指派效劳

销售主管对状态为“新创立”的效劳单据进行分配，专事专管。分给的对象通过选择输入，候选项包括所有状态为“正常”的系统用户。选择一条状态为“新创立”的效劳单据，分配给专人。效劳分配给专人后，效劳单据的状态修改为“已分配”。需要记录分配时间。

2.2.1.4.3.1业务概述

销售主管对状态为“新创立”的效劳单据进行分配，专事专管。

2.2.1.4.3.2使用者

销售主管

2.2.1.4.3.3输入要素

分给的对象通过选择输入，候选项包括所有状态为“正常”的系统用户。

2.2.1.4.3.4处理流程

选择一条状态为“新创立”的效劳单据，分配给专人。

2.2.1.4.3.5输出要素

效劳分配给专人后，效劳单据的状态修改为“已分配”。需要记录分配时间。

2.2.1.4.4 处理效劳

被分配处理效劳的客户经理负责对效劳请求做出处理，并在系统中录入处理的方法。首先查询得到状态为“已分配”的效劳单据，选择一个进行处理。填写处理方法后提交。处理完成的效劳单据状态改为“已处理”。

2.2.1.4.4.1业务概述

被分配处理效劳的客户经理负责对效劳请求做出处理，并在系统中录入处理的方法。

2.2.1.4.4.2使用者

客户经理

2.2.1.4.4.3输入要素

填写处理的方法，系统自动记录处理人和处理时间。

2.2.1.4.4.4处理流程

首先查询得到状态为“已分配”的效劳单据，选择一个进行处理。填写处理方法后提交。

2.2.1.4.4.5输出要素

处理完成的效劳单据状态改为“已处理”。

2.2.1.4.5 效劳反应

2.2.1.4.5.1业务概述

客户经理对状态为“已处理”的效劳单据主动联系客户进行反应，填写处理结果。需要填写处理结果，并选择客户对效劳处理的满意度。客户满意度为1~5的值。根据客户满意度不同，效劳单据的流转也不同。

如果客户满意度大于等于3，效劳单据状态改为“已归档”。
如果效劳满意度小于3，效劳状态改为“已分配”，重新进行处理。

2.2.1.4.5.2使用者

客户经理

2.2.1.4.5.3输入要素

需要填写处理结果，并选择客户对效劳处理的满意度。客户满意度为1~5的值。

2.2.1.4.5.4处理流程

首先查询得到状态为“已处理”的效劳单据，选择一个进行处理。填写处理方法后提交。

2.2.1.4.5.5输出要素

根据客户满意度不同，效劳单据的流转也不同。
如果客户满意度大于等于3，效劳单据状态改为“已归档”。
如果效劳满意度小于3，效劳状态改为“已分配”，重新进行处理。

2.2.1.4.6 查询效劳

2.2.1.4.6.1业务概述

系统可以对已归档的效劳进行查询、查阅。便于客户经理、销售主管参考解决类似问题。可以根据客户、概要、效劳类型、创立日期(一个或多个条件综合查询)进行查询。对每条效劳单据还可以查看明

细。

2.2.1.4.6.2 使用者

客户经理、销售主管

2.2.1.4.6.3 输入要素

选择是根据客户、概要、效劳类型、创立日期中的哪一个条件进行查询

2.2.1.4.6.4 处理流程

进行查询操作

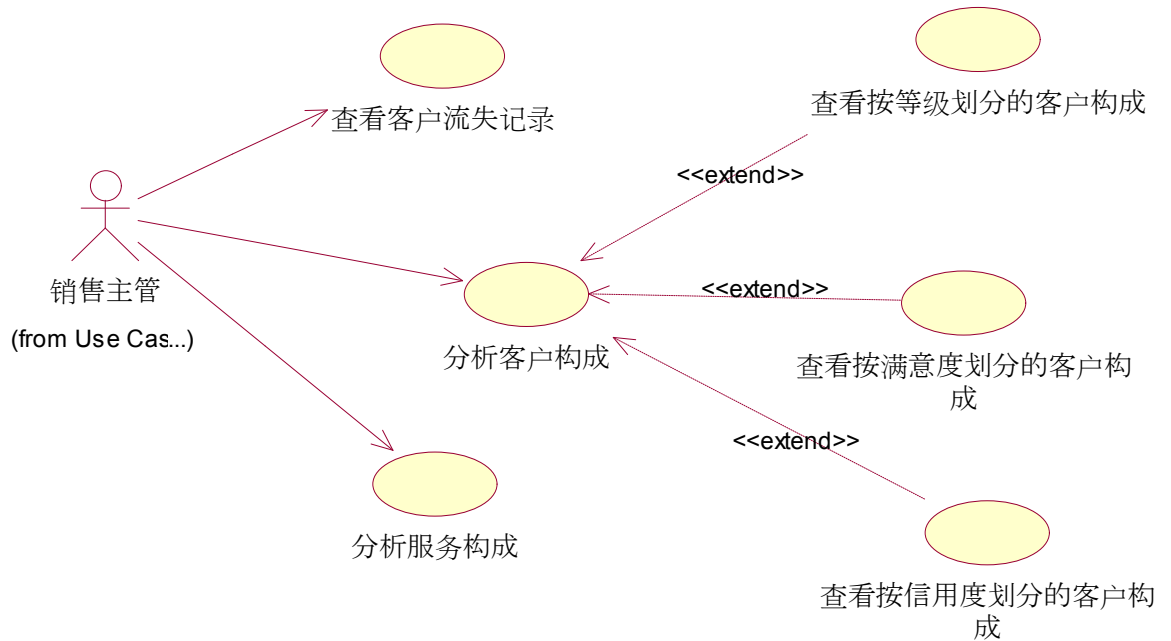
2.2.1.4.6.5 输出要素

效劳单据信息

2.2.1.5 统计报表

2.2.1.5.1 概述

统计报表中包括客户构成分析、效劳构成分析及查看客户流失记录三个子模块。用例图如下：



2.2.1.5.2 客户构成分析

分析客户构成是为了了解某种类型的客户有多少及所占比例。可以选择报表方式，按客户等级统计、

按信用度统计或按满意度统计。

2.2.1.5.2.1业务概述

了解某种类型的客户有多少及所占比例。

2.2.1.5.2.2使用者

销售主管

2.2.1.5.2.3输入要素

可以选择报表方式，按客户等级统计、按信用度统计或按满意度统计。

2.2.1.5.2.4处理流程

根据不同的报表方式查询

2.2.1.5.2.5输出要素

列出统计项，和该统计项下有多少个客户

2.2.1.5.3 效劳构成分析

2.2.1.5.3.1业务概述

根据效劳类型对效劳进行统计。可以输入年份，只统计该年的效劳数据。

2.2.1.5.3.2使用者

销售主管

2.2.1.5.3.3输入要素

可以输入年份，只统计该年的效劳数据

2.2.1.5.3.4处理流程

统计数据

2.2.1.5.3.5输出要素

该年的所有效劳信息

2.2.1.5.4 查看客户流失记录

2.2.1.5.4.1业务概述

查看已经确认流失的客户流失记录。

2.2.1.5.4.2使用者

销售主管

2.2.1.5.4.3 输入要素

可以根据客户名称和客户经理名称进行查询。

2.2.1.5.4.4 处理流程

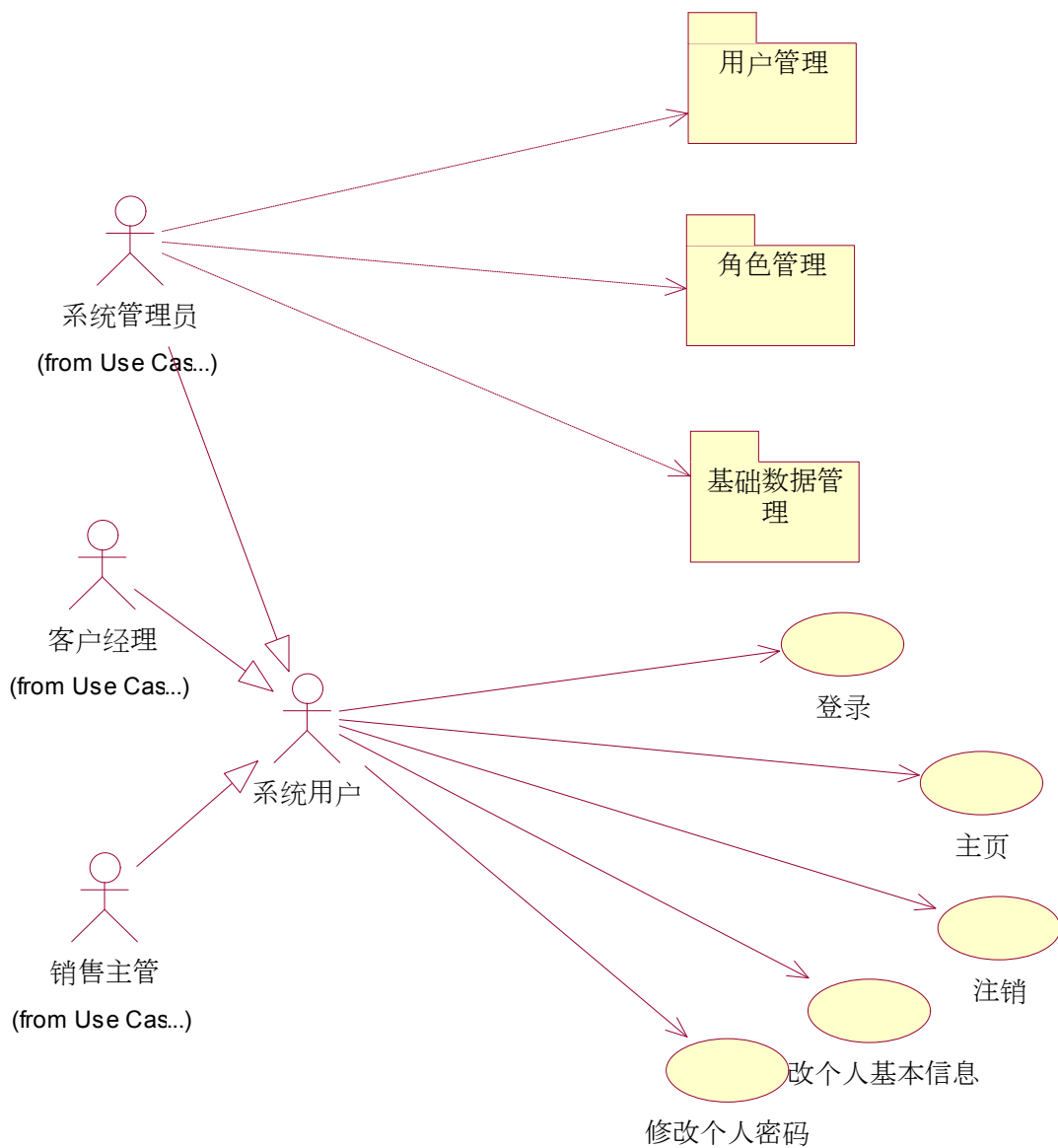
根据查询条件查询

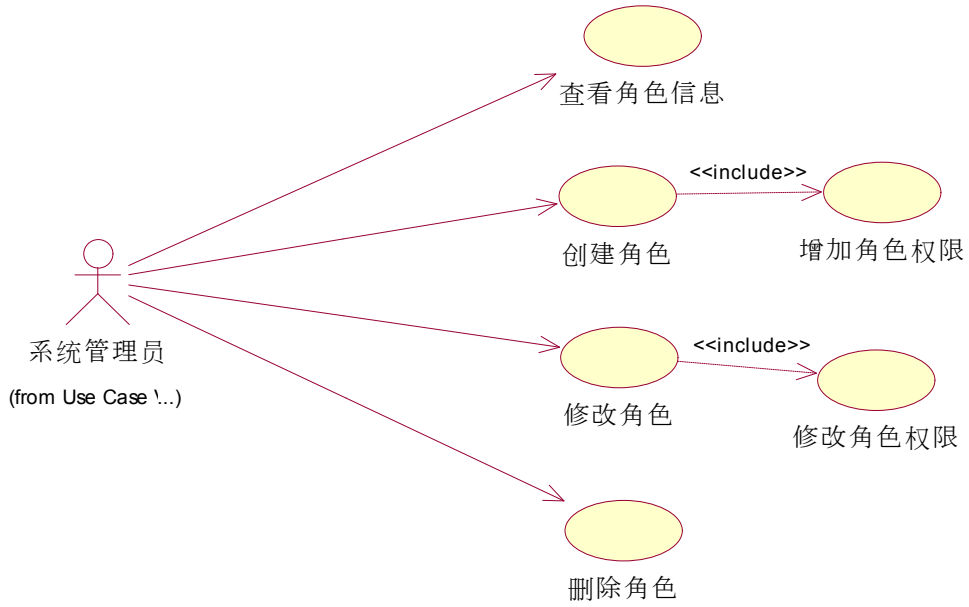
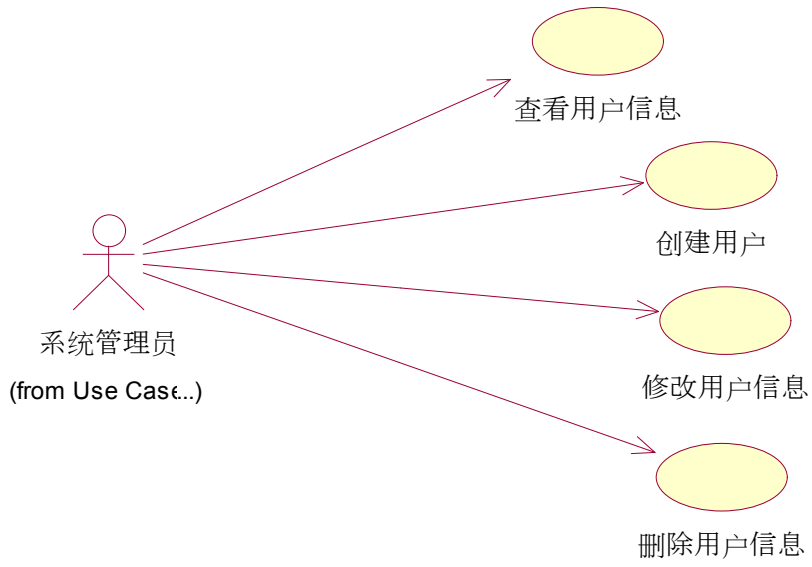
2.2.1.5.4.5 输出要素

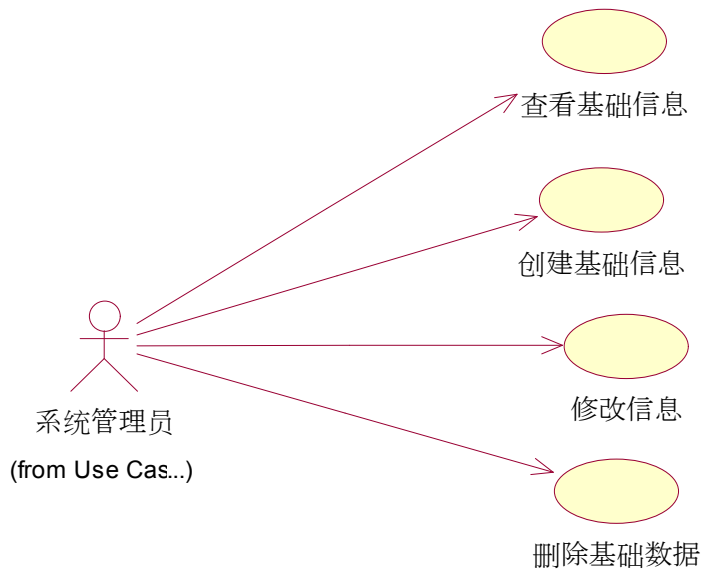
列出符合查询条件的已经确认流失的客户流失记录

2.2.1.6 系统管理

系统管理包括用户管理、角色管理、根底数据管理三个模块。用例图如下：







2.2.1.6.1 登录

2.2.1.6.1.1 业务概述

程序的入口。输入用户名和密码，到数据库进行验证，验证通过，说明此用户存在，进入管理界面。验证不通过那么给出提示，重新登录。

2.2.1.6.1.2 使用者

所有的系统用户，包括系统管理员，客户经理，销售主管。

2.2.1.6.1.3 输入要素

输入对应的用户名，密码。

2.2.1.6.1.4 处理流程

验证用户名和密码是否正确。

2.2.1.6.1.5 输出要素

验证成功那么进入管理界面，验证失败那么重新输入。

2.2.1.6.2 主页

2.2.1.6.2.1 业务概述

根据不同的登录角色的权限的不同，判断有哪些功能模块并用功能树显示出来。

2.2.1.6.2.2 使用者

所有的系统用户，包括系统管理员，客户经理，销售主管。

2.2.1.6.2.3输入要素

2.2.1.6.2.4处理流程

2.2.1.6.2.5输出要素

2.2.1.6.3注销

2.2.1.6.3.1业务概述

注销用户及角色

2.2.1.6.3.2使用者

所有的系统用户，包括系统管理员，客户经理，销售主管。

2.2.1.6.3.3输入要素

2.2.1.6.3.4处理流程

2.2.1.6.3.5输出要素

2.2.1.6.4修改个人基本信息

2.2.1.6.4.1业务概述

修改个人基本信息

2.2.1.6.4.2使用者

所有的系统用户，包括系统管理员，客户经理，销售主管。

2.2.1.6.4.3输入要素

要修改的个人信息，如性别、出生年月、联系方式等

2.2.1.6.4.4处理流程

2.2.1.6.4.5输出要素

修改后的个人信息将被保存，返回操作界面

2.2.1.6.5 修改个人密码

2.2.1.6.5.1 业务概述

修改个人密码

2.2.1.6.5.2 使用者

所有的系统用户，包括系统管理员，客户经理，销售主管。

2.2.1.6.5.3 输入要素

以前密码，修改后密码，确认密码。

2.2.1.6.5.4 处理流程

2.2.1.6.5.5 输出要素

修改后的个人密码将被保存，返回登录界面

2.2.1.6.6 查看用户信息

2.2.1.6.6.1 业务概述

查看所有用户的信息

2.2.1.6.6.2 使用者

系统管理员

2.2.1.6.6.3 输入要素

查询出所有用户信息或者根据条件查询局部或单个信息

2.2.1.6.6.4 处理流程

2.2.1.6.6.5 输出要素

列出查询出来的用户信息

2.2.1.6.7 创立用户

2.2.1.6.7.1 业务概述

新建一个用户

2.2.1.6.7.2 使用者

系统管理员

2.2.1.6.7.3输入要素

输入用户相关信息

2.2.1.6.7.4处理流程

2.2.1.6.7.5输出要素

得到一个新用户，保存到数据库。创立成功那么给出提示消息“创立成功!”，创立失败那么重新创立。

2.2.1.6.8修改用户信息

2.2.1.6.8.1业务概述

修改一个确定用户的信息

2.2.1.6.8.2使用者

系统管理员

2.2.1.6.8.3输入要素

要修改的信息，如联系方式、籍贯、年龄等。

2.2.1.6.8.4处理流程

2.2.1.6.8.5输出要素

修改成功就更新到数据库。

2.2.1.6.9删除用户

2.2.1.6.9.1业务概述

删除用户

2.2.1.6.9.2使用者

系统管理员

2.2.1.6.9.3输入要素

选择一个用户进行删除

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/568015063035007001>