

致理技術學院

資訊管理系 專題期末報告書

客戶情報管理系統

指導老師：林政錦

學生：蔡育珊 (10010202)
邱禮儷 (10010205)
項彥婷 (10010207)
廖偉智 (10010218)
鄧皓謙 (10010229)
黃冠綸 (10010242)

中華民國 103 年 12 月 28 日

致理技術學院

資訊管理系 專題期末報告書

客戶情報管理系統

學生：蔡育珊 (10010202)
邱禮儷 (10010205)
項彥婷 (10010207)
廖偉智 (10010218)
鄧皓謙 (10010229)
黃冠綸 (10010242)

本成果報告書經審查及口試合格特此證明。

指導老師：

中華民國 103 年 12 月 28 日

實務專題研究授權書

本授權書所授權之實務專題研究為 蔡育珊、邱禮儷、項彥婷、廖偉智、鄧皓謙、黃冠綸 共 六 人，在致理技術學院資訊管理系 103 學年度第一學期完成資管實務專題。

實務專題名稱：客戶情報管理系統

同意 不同意

本組同學共 六 人，皆同意著作財產權之論文全文資料，授予教育部指定送交之圖書館及本人畢業學校圖書館，為學術研究之目的以各種方法重製，或為上述目的再授權他人以各種方法重製，不限地域與時間，惟每人以一份為限。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，該組同學皆同意視同授權。

指導教授姓名：

專題生簽名：

學號：

(親筆正楷)

(務必填寫)

中華民國 年 月 日

摘要

金北鑫有限公司是一間大型五金機具批發商，由於成立時間較早，許多公司業務流程等尚未E化，進銷存系統還在使用老舊的DOS系統，現在產業型態變化多端，與過往傳統的業務方式相差甚多，因此本專題小組希望透過簡單好上手的業務員管理系統幫助業主有效管理業務員以及客戶之間的往來，進而減少業務白做工的情形發生，有效控管業務出勤狀況，透過觀察客戶型態來主動提供最新商品資訊。主要目的為改善公司營運流程，業務控管，加強客戶售後服務。

本系統功能分為四大項：

1. 新增(客戶基本資料、業務員訪談紀錄、客戶維修產品紀錄)
2. 查詢/修改(客戶資料、訪談紀錄表、產品維修紀錄表)
3. 統計(某業務訪談紀錄、某客戶維修次數)
4. 管理(業務員新增、修改、刪除)

致謝詞

首先感謝指導老師林政錦老師在製作專題的期間給予我們技術上的專業指導，也對於我們專題的進度、計畫提供想法讓我們有方向持續進行，製作專題的過程中進度偶爾延遲，老師也在旁不斷的督導、鼓勵，讓專題逐漸完成。

專題成敗的關鍵，不僅僅是小組成員的專業能力，更重要的是每位組員是否團結一致完成自己份內工作、互相幫助，感謝各位在這學期實習的同時也付出時間為我們的專題努力。

系統能順利完成，不僅要感謝老師，也要感謝各位組員的配合，以及金北鑫有限公司所有員工給予的協助。

經過這次專題，所有組員學到的不只是專業技術，還有許多做事的態度，上台報告的技巧，在此獻上我們由衷的感謝，謝謝各位。

蔡育珊、邱禮儷、項彥婷、廖偉智、鄧皓謙、黃冠綸 僅誌
致理技術學院資訊管理系中華民國 103 年 12 月

目 錄

實務專題授權書	1
摘要	2
致謝詞	3
目錄	4
表目錄	5
圖目錄	6
第一章、序論	7
第一節、研究背景	7
第二節、研究動機	8
第三節、研究目的	8
第四節、研究範圍	8
第二章、文獻探討	9
第一節、顧客關係管理之相關理論	9
第二節、CRM 的定義	10
第三節、CRM 的內涵	11
第四節、CRM 所帶來的競爭優勢	11
第三章、系統研究方法	12
第一節、研究流程	12
第二節、研究方法（說明問卷內容、問卷回收彙總）	13
第三節、SWOT 分析	13
第四章、預期研究成果	14
第一節、系統功能	14
第二節、系統特色	14
第三節、使用對象及環境	14
第四節、開發工具	14
第五章、結論	15
第一節、預期研究效益	15
第二節、預期研究限制	15
第六章、分工執掌和進度表	16
第一節、分工執掌	16
第二節、進度表	17
參考文獻	18
附錄一：系統規劃書	19

表目錄

表 2-1、CRM 的定義	10
表 3-1、SWOT 分析	13
表 4-1、開發工具表	14
表 6-1、分工執掌表	16

圖目錄

圖 3-1、系統流程圖	-----	12
圖 6-1、進度圖	-----	17

第一章、序論

本專題研究小組經過多次的需求訪談和業主達成共識即是將現有網站進行美化並為業主規劃一套客戶情報管理系統。

第一節 研究背景

在通訊與資訊科技精進的時代，企業在網際網路的衝擊下，在結構上不得不有所因應，從傳統的任務導向及產品導向，演進以客戶服務為訴求，而現今更強調以客戶關係為依歸，因此在傳統單一商品的被動式服務，已不能滿足客戶需求。而藉由「客戶關係管理」(CRM)導入，方能透過一系列的客戶資料、行為與產品分析，搭配行銷、銷售、服務、分配等最佳化之作業流程，才能完整且雙向的與客戶間密切的互動，而且適時適地提供適切的服務與商品予客戶。

在資訊科技迅速發展的時代，利用資訊系統輔助主管進行決策已成為企業經營的重點，從大量的資訊中快速且有效的整合、分析決策所需的數據是提高競爭力的來源。

業績是一直以來公司重視的環節之一，一個公司有好的業績業務員的能力就相當重要。業務員也是直接面對客戶的代表，記錄業務員與每位客戶的互動訪談已經變成極為重要的資訊，藉由分析業務員的行銷能力與達成業績率才能使公司能夠以最小的成本來獲得最大的利潤。

第二節 研究動機

近年來同業的競爭越來越大，甚至還有大陸地區的相關產業也擴展到台灣來，導致業績的下降。金北鑫是成立 35 年的企業，使用的進銷存系統仍然是 DOS，雖然成員普遍是做了十幾二十年的老員工，但對於電腦方面卻不是很擅長，業主希望本專題小組能夠先將業務員對客戶的相關作業部分進行改良，一步一步改變。

第三節 研究目的

目前金北鑫在業務員作業的方面皆採用紙本進行，對於公司在紙用的 DOS 進銷存系統也不會使用，因此決定先將主要的訪談記錄表進行 E 化，讓業務員使用，並讓主管方便查看、管理，並且在系統製作到導入過程中讓小組成員到公司實習，除了學習工作上的事物以外，也幫助業務員提升電腦的基礎能力。

第四節 研究範圍

What—本專題研究標的為資料彙整、表格統計

Who—本專題之對象為金北鑫有限公司業務員級主管

Where—本專題研究地區為金北鑫有限公司

When—本專題研究時間為 2013 年 9 月至 2014 年 12 月

第二章、文獻探討

第一節 顧客關係管理之相關理論

CRM 最早是起源於美國，在 1980 年代初期所謂的接觸管理(Contact Management)，將客戶與公司的所有聯繫資訊收集整合所延伸發展而成；到 1990 年初演變為電話服務中心(Call Center)與支援資料分析的客戶服務。

而在資訊電子化時代，顧客關係管理則透過與電腦軟硬體結合，運用資訊科技加以整合行銷、銷售、服務，提供客戶量身訂做的服務，以提升顧客忠誠度與企業營運效益的串過程。

IBM 電子商業跨行業事業處業務專員柳鳳儀分析道：「CRM 之所以成為眾所矚目的焦點的原因有三，首先 ERP 的市場已經飽和，個商用軟體供應商不得不進入新領域，其次，在全球市場競爭大幅提昇，以及我國即將進入 WTO 的情形下，台灣市場開放，外資企業將引進資金進入，企業在外資攻佔市場的強大壓力之下，為了避免市場的流失，開始強化企業與顧客間的關係，以掌握市場的商機。」

最後由於網際網路的快速發展，顧客與企業之間的溝通成本日益降低，客戶吸收知識的速度也越來越快，企業如果未能體認此一趨勢，好好維繫顧客間的關係，客戶的流失將難以避免。(能力雜誌，1999，廖志得)

顧客關係管理是近年來在顧客關係與顧客滿意度日益受到重視後，如火如荼發展出來的理論。主要的精神，乃著重於資訊與企業流程的全面整合。同時。也力求企業與顧客之間，能具有良好且正確的溝通管道。(吳欣穎，民 89)

第二節 CRM 的定義

CRM 是在實務界是廣為運用的名詞，從供應商供應有不同的觀點，主要由於各系統供應商所推出的功能項目不盡相同，因此並無統一的定義出現。CRM 之定義歸納整理如下表。

表 2-1 CRM 的定義：

學者	定義
Kalakotw&Robin 1999	運用整合性銷售、行銷與服務策略下之一套系統，企業據此發展出一致性行動 滿足顧客需求。即在企業結合流程與科技整合之下，找出顧客的真正需求，同時並要求企業內部在產品與服務上求改進，以致力於創造新價值與建立顧客忠誠關係。
Pepper Roger&Dort 1999	認為 CRM 與「一對一行銷」具有相同意義，都是一種聆聽顧客需求進而知曉顧客的一種方式。在進行時，必須與顧客建立「學習」的關係，並從企業對顧客最有價值點處開始。
Philipson 1999	指能從企業現存資料中萃取出所有的攸關資訊，以自動管理現有顧客和潛在顧客資料的系統。
Mulinder 1999	與顧客間建立終身關係，包含四大要素：個體、誠實、熟悉與互動。
Khirallah 1999	一種銷售和服務的商業策略，指企業機構環繞著它的顧客，每當有互動關係時，訊息會和適當和顧客產生交流。
Bhatia 1999	是利用軟體與相關科技的支援，針對銷售、行銷、顧客服務與支援等範疇，自動化與改善企業流程。
NCR Co. 1999	CRM 引導企業不斷與顧客溝通以了解並影響顧客的行為，因此能主動爭取新客戶與鞏固既有客戶以及增進顧客利利潤貢獻度
Pivotal Co. 1999	一種管理方法，利用特殊的工具、技術與技巧使得企業行政運作上容易操作並獲得改善，其目的在於將企業取得的顧客關係總價值予以最大化。
Sybase Co 1999	利用既有的資料倉儲，整合所有的相關資料，使其容易讀取以進行分析，讓組織能夠確定衡量現有和潛在顧客之需求、機會、風險及成本，以最大化企業價值。
美國資料庫行銷 協會	CRM 是協助企業與顧客建立關係，使得雙方都互利的管理模式。
勤業顧問公司	CRM 指企業與顧客建立一種學習性關係，亦即獲取顧客資訊與情報，來滿足其需求。
遠擎顧問公司	將 CRM 系統依項目區分為：一對一行銷、資料庫行銷、企業組織重整、資料倉儲、資料挖掘、電腦電話整合式客服中心，以及資訊亭等七項。

資料來源：林佳樺，民 91

根據上表分析出CRM是企業為管理潛在顧客、鞏固原有顧客以及增進顧客利潤貢獻度，透過整合性的資源，瞭解每一個獨立的客戶的需求，並運用所有管道與客戶互動，進而達到提升客戶終身價值的方法。

第三節 CRM 的內涵

顧客關係管理是一個創造、維繫和擴大顧客關係全面性做法(藤田憲一，2004)

根據上述的說法主要關鍵有三項：

1. 創造、維繫和擴大：顧客關係管理不僅僅是交易關係而已，重要的是顧客的生命週期。
2. 全面性：顧客關係管理不是只有行銷與銷售，也不只是客服人員的責任，更不只是資訊中心的科技結晶而已，更是與企業的所有部門與人員相關，也是共同的職責。
3. 做法：思考和處理與顧客關係有關事物的方法，用來「創造、維繫和擴大」顧客關係管理。

第四節 CRM 所帶來的競爭優勢

CRM 的運用，將使得企業對市場應變能力有大幅的提昇。而在企業導入 CRM 後，所能帶來的競爭優勢主要可分為以下三項。

1. 提昇忠誠度：利用資訊技術保留客戶資料，不僅可維持與顧客的關係，也可以避免發生銷售人員離職顧客也隨著流失的情形。同時，提供良好的服務為顧客解決問題並主動銷售、給予適合的行銷方式下便能提高顧客的忠誠度。
2. 增加營業額：要開發潛在客戶，需要透過資料的分析來了解市場需求，才能使用較合宜的行銷策略。此外，根據對既有顧客的了解，持續性的改善產品與服務，便能發揮最大的促銷效益達到增加營業額之目的。
3. 精簡成本：較佳的行銷策略可以減少行銷方案的錯誤或是產品上市失敗所帶來的重大損失。

第三章、系統研究方法

本專題研究資料我們藉由問卷的探討來

第一節 研究流程

在本研究中，我們進行的研究流程，如圖所示。

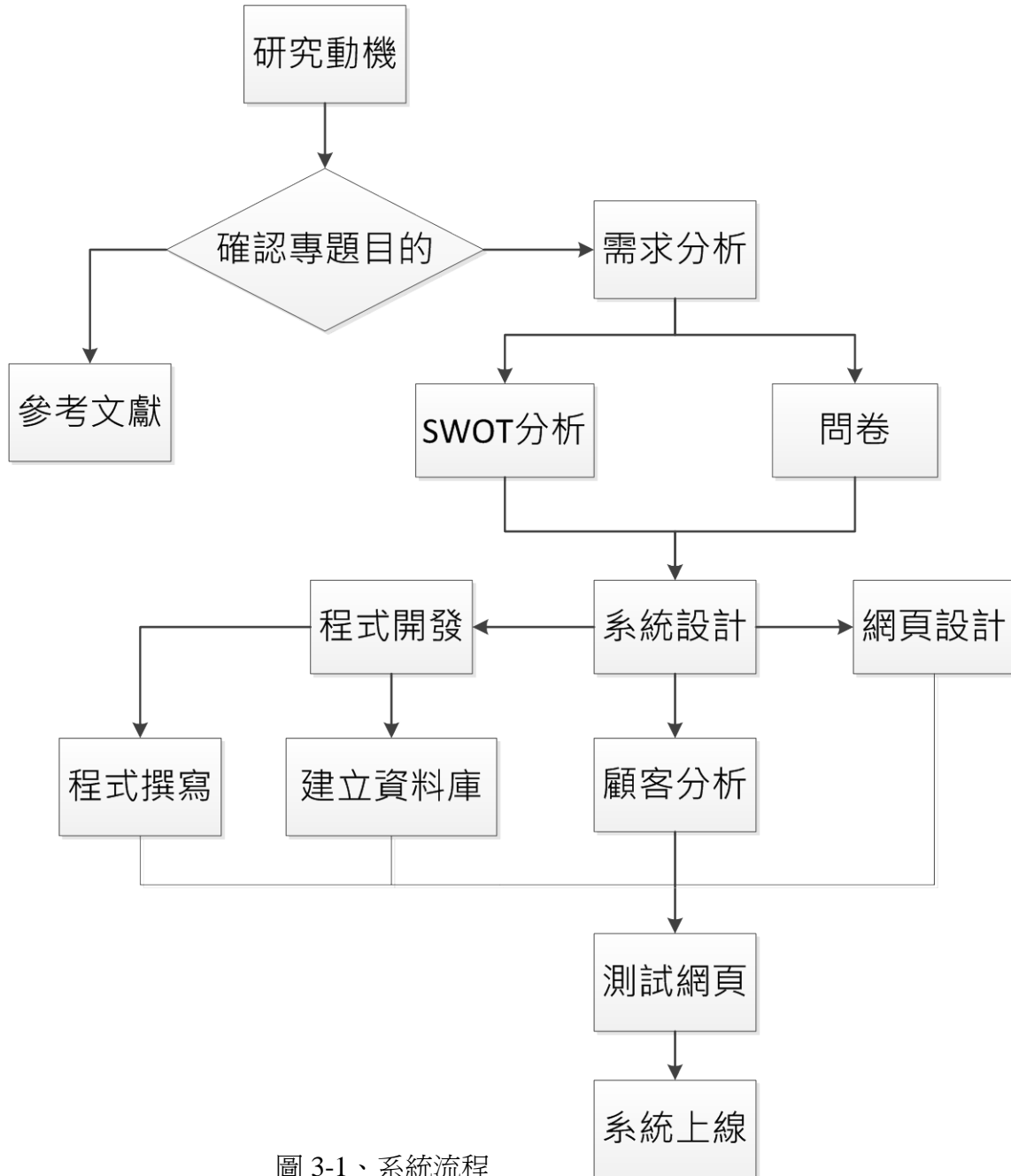


圖 3-1、系統流程

第二節 研究方法

本專題小組的合作廠商是屬於批發商，如要使用問卷調查，對象皆為中盤商或零售商，採納的意見不夠全面，所以選擇用與合作廠商進行訪談的方式來進行。

第三節 研究流程

在本研究中，我們進行 SWOT 分析，藉以明瞭本研究之優勢所產生之機會，以及因為劣勢所可能產生之威脅。如表所示。

表 3-1、本專題之 SWOT 分析表

<ul style="list-style-type: none"> ● 提升公司形象 ● 簡單明瞭的商品目錄 ● 穩定的客戶源 ● 減少電話詢問商品資訊，降地人力支出 ● 為企業量身訂做 ● 小組成員在公司實習進行導入 	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用者資訊技術不足 ● 系統只適合合作公司無法給予其他公司使用
<ul style="list-style-type: none"> ● 持續往自動化方向開發，減少人力 ● 業主提供學習機會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市場上現有軟體眾多

第四章、預期研究成果

第三節 系統功能

系統將原本是紙本的訪談記錄表及採用銷售單方式的維修單功能建立在新的系統上，使業務員能夠透過這兩項紀錄進行分析後提升現有顧客群的”服務” 例如：售後服務，問題處理等，主要目的不再於開發新的客群，而是提升目前服務品質才是本系統的主要功能。

第四節 系統特色

完全的客製化系統，讓業主能夠立即上手。

讓主管能夠藉由本系統判斷新客戶開發的可行性及分析每位業務員的能力來設定不同的預估業績，達到提升顧客忠誠度及業績成長。

第五節 使用對象及環境

金北鑫有限公司業務員及主管

網頁瀏覽器(IE、Firefox、Chrome 等)

以內部網路(Intranet)來傳遞資料

第六節 開發工具

表 4-1 開發工具表

PHP	使用此語言撰寫程式
My SQL	製作資料庫工具
Microsoft office 2010	文書處理
Adobe Photoshop CS5	美化
Apache Web Server	架設 WWW 伺服器
Adobe Dreamwaver CS5	網頁設計

第五章、結論

第一節 預期研究效益

透過本專題研究部分本小組希望預期效益的是業主透過此系統能夠使顧客的滿意度提高，並且讓營業額上升至一至二成。在管理業務員方面主管能夠透過本系統了解到每位業務員對客戶的情況，能夠及時地下決策給業務員。最大的目標是透過資訊的數位化，能夠使新進人員能夠在短期之內了解整個公司營運情形並且可以讓教育訓練的時間縮短。

第二節 預期研究限制

在預期研究限制的部分最大的阻礙是業主的原有系統過於守舊，在接受新資訊與新系統可能會有排斥的問題，礙於商業機密的關係業主無法將他們建立多年的顧客資料提供給本小組使用。在專業知識方面本小組在這方面上尚有欠缺所以在研究初期還需要再多加研究相關書籍及文獻。成員之間的配合與專業教室的租借也是本小組在日後研究要面對的問題之一。

目前已將本系統導入至金北鑫有限公司使用，且已有三位同學在該公司實習並且持續地將公司的資料導入至本系統內。讓金北鑫有限公司能夠在日後的使用上更加方便。

第六章、分工執掌和進度表

第一節 分工執掌

表 6-1 分工執掌表

工作項目	蔡育珊	邱禮儷	項彥婷	廖偉智	鄧皓謙	黃冠綸
系統程式					✓	✓
網頁設計		✓	✓			
資料庫建立	✓			✓		
計劃書製作	✓	✓	✓	✓	✓	✓
計劃書簡報	✓					
計劃書報告				✓		
規劃書製作	✓	✓	✓	✓	✓	✓
資料蒐集	✓	✓	✓	✓	✓	✓

第二節 進度表

識別碼	工作名稱	開始	完成	期間	2013+ 9/15+	2013+ 9/30+	2013+ 10/31+	2013+ 11/30+	2013+ 12/31+	2014+ 3/31+	2014+ 6/30+
1	專案起草	2013+ 9/15+	2013+ 9/30+	兩週	█						
2	需求跟系統分析	2013+ 10/1+	2013+ 10/31+	四週			█				
3	系統設計	2013+ 11/1+	2013+ 12/30+	八週				█			
4	系統實作	2014+ 1/1+	2014+ 3/30+	十二週						█	
5	測試維護	2014+ 4/1+	2014+ 6/30+	十二週							█

圖 6-1 進度表

參考文獻

- [1] 徐詩鎧、洪嘉駿、宋發俊、黃哲宏（1922），「顧客關係管理理論與實務之比對」，輔仁大學企業管理學系專題報告。
- [2] 廖志德（2000），「互動時代的顧客關係管理」，能力雜誌。
- [3] 吳欣穎（2000），「企業導入顧客關係管理之研究」，國立台北大學企研所碩士論文。
- [4] 林佳樺（2002），「顧客關係管理實務與應用 - 運用顧客價值衡量於顧客區隔管理」，國立台北大學企研所論文。
- [5] 劉文良（2014），「顧客關係管理應用與認證」，基峰資訊。
- [6] 李明洪（2010），「線上購物網站互動性與臨場感對消費者購物價值影響之研究」，台灣大學資訊管理學研究所論文。
- [7] 陳禹帆（2010），「資訊安全委外與企業競爭優勢之探討」，台灣大學資訊管理學研究所論文。
- [8] 羅文泰（2014），「服務品質、客戶滿意度與客戶忠誠度之研究-以惠普筆記型電腦為例」，國立台灣科技大學管理研究所論文。

目 錄

系統規劃

1.1.1	專案執行計畫表	20
1.1.2	軟體規模預估表	21
1.1.3	WBS 表	22
1.2.1	專案成員指派表	23
1.2.2	專案度量計表	24
1.3.1	風險管制計表	27
1.3.2	需求規格表	28
1.3.3	系統設計表	31
1-MEETING	會議記錄	36

系統設計

3.1.1	資料庫文件表	56
3.1.2	程式規格書	66
3-MEETING	會議記錄	72
系統實作		
4.1.1	使用者操作手冊	74
4.1.2	使用者線上操作說明	82
4-MEETING	會議記錄	90

系統規劃

2.1.1	需求訪談計畫表	38
2.1.2	需求訪談記錄表	39
2.1.3	客戶需求清單表	40
2.1.4	客戶提供資料表	41
2.2.1	業務相關名詞解釋表	45
2.2.2	環境圖	46
2.2.3	資料流程設計表	48
2-MEETING	會議記錄	54

測試維護

5.1.1	專案品質保證計畫書	92
5.1.2	專案狀態報告	93
5.1.3	審查紀錄	94
5.1.4	查檢表	95
5.2.1	測試規劃相關資料	96
5.2.2	測試記錄結果資料	97
5.3.1	專案結案報告	98
5-MEETING	會議記錄	99

【專題執行計畫表】			
組名	金北鑫資訊小組		
組 員	班 級	學 號	姓 名
	資三 B	10010218	廖偉智(組長)
	資三 B	10010202	蔡育珊
	資三 B	10010205	邱禮儷
	資三 B	10010207	項彥婷
	資三 B	10010229	鄧皓謙
	資三 B	10010242	黃冠綸
擬 選 定 之 開 發 單 位	名稱	金北鑫有限公司	
	負責人	曾洪沛	聯絡人 莊麗芳
	電話	(02)2579-1106	電話 0919-148578
	地址	台北市承德路三段 177 巷 11 號	
		金北鑫有限公司是以批發零售機械五金為主，例：電動吊車、拖板車 公司分布於台北、桃園、高雄	
專題 名稱	客戶情報管理系統		
資訊專案系統功能描述 主要以架構一個客製化的業務員能力、客戶分析系統，以幫助提升業績成長。 次要是製作新網頁，並有介紹產品規格之功能。			
指導老師 簽名		日期	
備註			

【軟體規模預估表】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 29 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

軟體名稱	用途	功能詳敘
MySQL	資料庫	關聯式資料庫管理系統， 儲存系統相關資料
Adobe Photoshop CS 5	修圖軟體	製作系統圖片
Adobe Dreamweaver CS 5	系統製作	製作系統頁面

【 WBS 表 】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	102年12月23日
專題名稱	客戶情報管理系統		

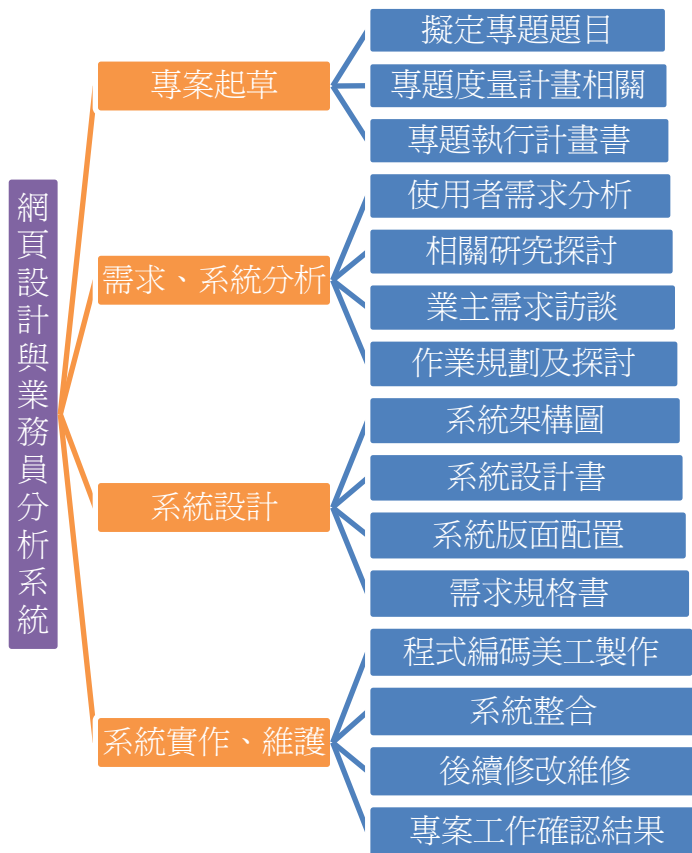
以下是此專案的 WBS 圖(工作分解圖)，要從事此專案的開發設計，必須分為四個階段來執行。分別是「專案起草」、「需求分析」、「系統分析」、「系統設計」。

第一階段：專案起草。必須針對開發單位的資料做調查、訪談，並填寫會議記錄。

第二階段：需求、系統分析。詢問系統相關功能、系統環境，製造業務流程圖、藍圖。

第三階段：系統設計。製作系統設計圖、系統架構圖、網頁配置、需求規格書。

第四階段：系統實作、維護。製作程式編碼美工實作、後續修改維修等。



【專題成員指派表】

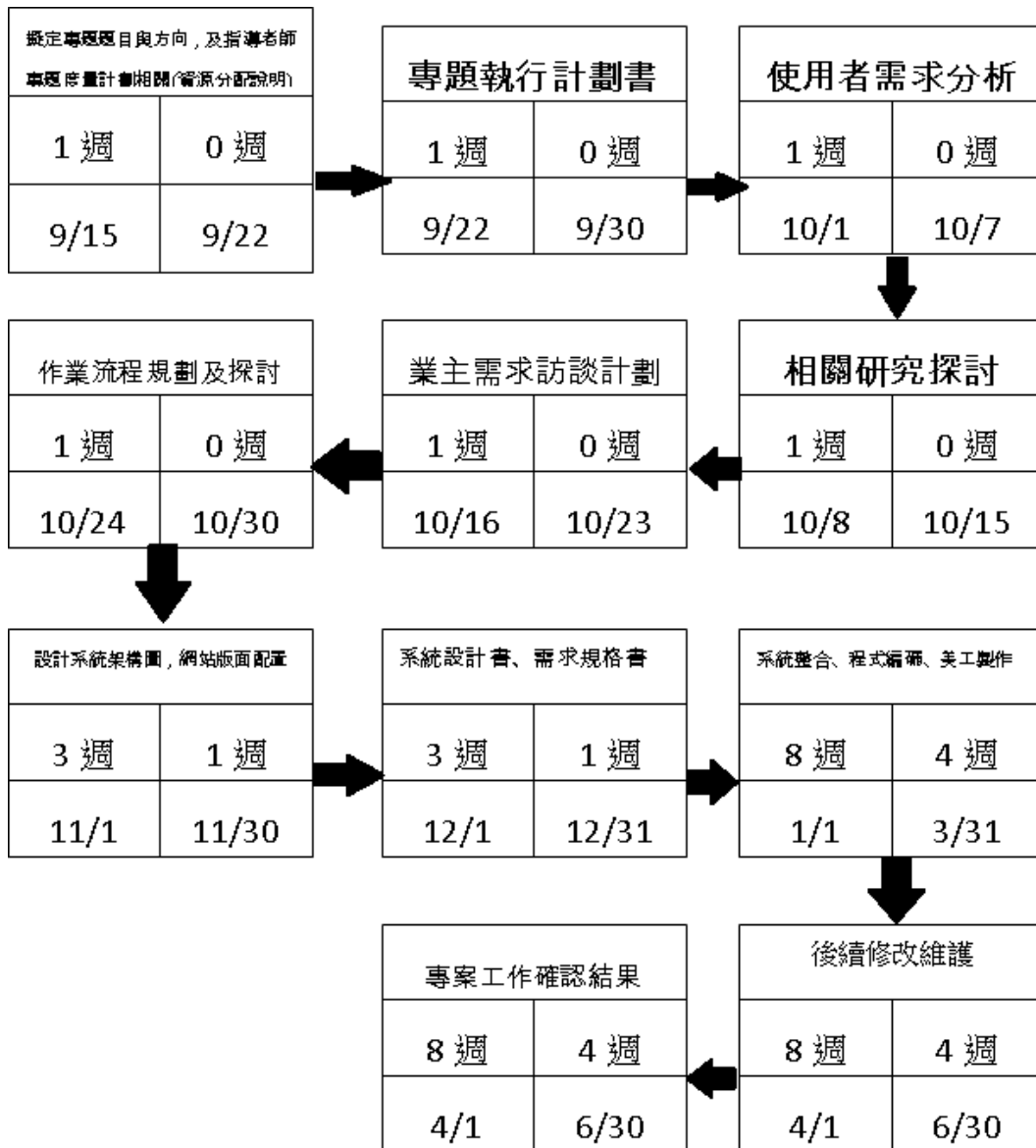
組名	金北鑫資訊小組			
(組長) 廖偉智	班級	資三 B	優點	善於溝通
	學號	10010218	缺點	容易緊張
	電話	0975059876	喜歡科目	英文
	e-mail	n6e9r4@gmail.com	討厭科目	程式
蔡育珊	班級	資三 B	優點	注意細節
	學號	10010202	缺點	懶惰
	電話	0921691777	喜歡科目	文書處理
	e-mail	b10010202@gmail.com	討厭科目	程式
邱禮儷	班級	資三 B	優點	細心
	學號	10010205	缺點	
	電話	0989952412	喜歡科目	統計學
	e-mail	lily0756@yahoo.com.tw	討厭科目	程式
項彥婷	班級	資三 B	優點	審美觀佳
	學號	10010207	缺點	
	電話	0983952832	喜歡科目	國文
	e-mail	s41620@yahoo.com.tw	討厭科目	程式
鄧皓謙	班級	資三 B	優點	刻苦耐勞
	學號	10010229	缺點	抱怨
	電話	0932309897	喜歡科目	數學
	e-mail	b10010229	討厭科目	英文
黃冠綸	班級	資三 B	優點	努力
	學號	10010229	缺點	分心
	電話	0919524582	喜歡科目	體育
	e-mail	tomgary601@gmail.com	討厭科目	英文
備註				

【專題度量計畫表(資源分配說明)】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
人力資源分配表			
資料蒐集	客戶聯繫	蔡育珊	
	相關資料蒐集	蔡育珊、廖偉智	
	資料key in	蔡育珊、廖偉智	
美工設計	圖片製作	項彥婷、邱禮儷	
	系統美化	項彥婷、邱禮儷	
資料庫設計	業務資料建置	蔡育珊、廖偉智	
	維修單建置	蔡育珊、廖偉智	
	訪談紀錄表建置	蔡育珊、廖偉智	
	客戶資料建置	蔡育珊、廖偉智	
	統計資料建置	鄧皓謙、黃冠綸	
	產品目錄建置	項彥婷、邱禮儷	
程式設計	系統設計	鄧皓謙、黃冠綸	
	系統後台	鄧皓謙、黃冠綸	
專題報告	書面資料	蔡育珊、廖偉智	
	成果發表	廖偉智	
	系統操作展示	黃冠綸	

【PERT 圖】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 23 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

以下是此專案的 PERT 圖，強調任務工作之執行順序，每一任務皆表示出其前置工作及後續工作，專案起草工作共花 2 週去完成，之後是需求分析工作，花 2 週的時間完成，接著是系統分析的工作，花 6 週完成，最後則是系統設計的工作，從專案起草開始到系統設計完畢，共花約 9.5 月的工作時間完成，期間每個工作階段無任何停滯時間。



【GANTT 圖】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 26 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

識別碼	工作名稱	開始	完成	期間	2013/9/15	2013/9/30	2013/10/31	2013/11/30	2013/12/31	2014/3/31	2014/6/30	
1	專案起草	2013/9/15	2013/9/30	兩週								
2	需求跟系統分析	2013/10/1	2013/10/31	四週								
3	系統設計	2013/11/1	2013/12/30	八週								
4	系統實作	2014/1/1	2014/3/30	十二週								
5	測試維護	2014/4/1	2014/6/30	十二週								

【風險管制計畫表】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		

NO	預期風險項目	應變計畫
1	客戶資料外洩	設定加密機制、分階層管理。
2	中毒駭客入侵	系統需定期備份，並加強管理。
3	同業間的競爭壓力	品質跟口碑要求嚴格管理。
4	公司圖片遭竊	使用浮水印。
5	倒帳收不到貨款	對新客戶的收款方式應要求嚴格
6	操作員技術不足	加強員工資訊技術

【需求規格表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷 蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
<p>本需求規格表包含 ‘軟硬體設備需求’ 與 ‘系統功能目標’ 。</p>			

【軟硬體設備需求】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 26 日
專題名稱	客戶情報管理系統		
<p>軟體部份</p> <p>1. Adobe Dreamweaver CS 5 建立網頁的軟體。</p> <p>2. PHP 編寫網頁的語法。</p> <p>3. Microsoft office Word 2010 整理書面資料，系統分析相關資料。</p> <p>4. MY SQL 製作和網頁相關的資料庫系統，例如，會員資料檔案建置</p> <p>5. Adobe Photoshop CS 5 圖片製作、修改</p>			
<p>硬體部份</p> <p>1. CPU InterCore (TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz</p> <p>2. 記憶體 8 Giga Ram</p> <p>3. 顯示卡 AHD Radeon HD 6600 Series</p>			

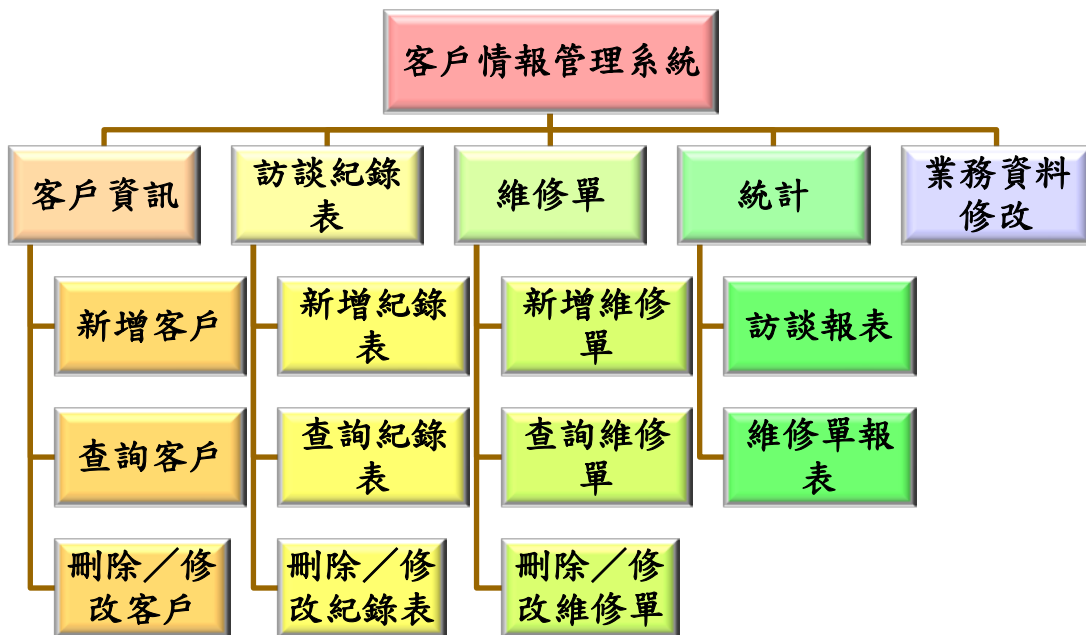
【系統功能目標】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過系統了解每位業務員能力，設定不同的每月預估業績。 2. 分析潛在客戶。 3. 藉由訪談紀錄表及維修單，找到客戶的習慣、規律，主動探訪提高忠誠度。 4. 網站增加商品規格，減少電話詢問量。 			

【系統設計表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
本系統設計表包含‘系統流程圖’、‘藍圖’與‘資料詞彙’。			

【系統流程圖】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 26 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

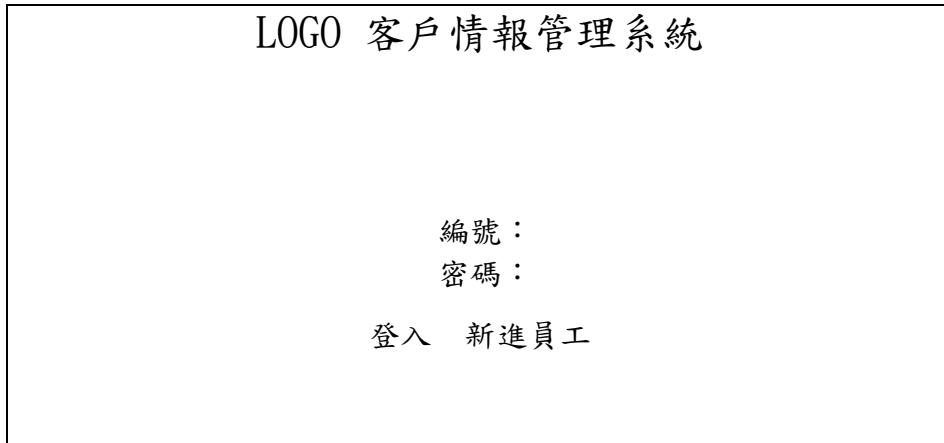
系統流程圖



【 藍 圖 】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 26 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

藍圖 1 登入畫面



藍圖 2 系統主要畫面

LOGO	點選表單名稱顯示
新增客戶	表單內容顯示
查詢修改客戶	
新增訪談紀錄表	
查詢修改訪談紀錄表	
新增維修單	
查詢修改維修單	
統計資料	
修改業務員資訊	
登出	

【資料詞彙】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		

資料詞彙內容
業務員資料表

編號	欄位名稱	索引	型態	範例
1	業務員編號	主索引	數字	0001
2	密碼		數字	****
3	業務員姓名		文字	李小龍
4	電話		數字	0984529744
5	負責區域		文字	台北

維修單資料表

編號	欄位名稱	索引	型態	範例
1	維修編號	主索引	數字	0000000001
2	維修日期		日期	2014/05/06
3	產品		文字	吊車
4	維修費用		數字	1500
5	業務員編號		數字	0001
6	客戶編號		數字	0001

【資料詞彙】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		

訪談紀錄資料表

編號	欄位名稱	索引	型態	範例
1	訪談記錄編號	主索引	數字	0000000001
2	訪談日期		日期	2014/10/05
3	訪談目的		文字	應酬
4	花費		數字	5000
5	內容		數字	哈囉你好嗎?
6	其他		數字	無
7	成交等級		文字	(A)必定成交
8	業務員編號		數字	0001
9	客戶編號		數字	0001

客戶資料表

編號	欄位名稱	索引	型態	範例
1	客戶編號	主索引	數字	0001
2	公司名稱		文字	遠雄
3	公司負責人		文字	趙藤雄
4	公司電話		數字	02-25748746
5	聯絡人		文字	小趙
6	聯絡人電話		數字	096542899
7	地址		文字	新北市板橋區文化路
8	送貨地址		文字	同上
9	統一編號		數字	15756999
10	備註		文字	無
11	業務員編號		數字	0001

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題 名稱	客戶情報管理系統		
組別	第 5 組					
會議 編號	001		召集人 兼主席	廖偉智	紀錄者 廖偉智	
討論 主題	確認廠商是否合作並討論需求			時間	102.9.18	
				地點	圖書館 5 樓	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	無		無			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	與指導老師確認專題方向、尋找合作廠商		尋找合作廠商		蔡育珊	
本次會議內容	尋找合作廠商					
決議事項 (與主席裁示)						
尋找合作廠商						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	102.9.25
					地點	圖書館 5 樓
預定 討論主題	確認廠商是否合作並討論需求					
指導老師 意見						

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題	客戶情報管理系統		
組別	第 5 組		名稱			
會議編號	002		召集人兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智
討論主題	確認廠商是否合作並討論需求尋				時間	102. 9. 25
					地點	圖書館 5 樓
上次會議	決議事項			執行狀況		
	尋找合作廠商			已尋找金北鑫有限公司為此次專題的合作廠商		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	與指導老師討論系統撰寫，並與業主討論系統需求		與業主討論需求		全組人員	
本次會議內容	與指導老師討論系統轉寫方式					
決議事項（與主席裁示）						
與業主進行訪談並分析						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	102. 12. 26
					地點	金北鑫有限公司
預定討論主題	需求分析					
指導老師意見						

【需求訪談計畫表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月30日
專題名稱	客戶情報管理系統		
<p>訪談計畫</p> <p>時間：102年12月30日</p> <p>地點：金北鑫有限公司</p> <p>訪談對象：曾洪沛(老闆)、莊麗芳(特助)</p> <p>訪談內容：對公司現有狀況做了解，詢問系統需要的功能項目及版面要求。</p> <p>訪談問題如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系統需要的功能？ 2. 希望系統呈現何種色系？ 3. 版型有特別的要求嗎？ 4. 客戶群主要是什麼類型？ 5. 請問需要提供消費者顧客群的分析嗎？ 6. 是否分階級顯示不同資訊嗎？ 			

【需求訪談記錄表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
<p>1. 系統需要的功能？ Q: 訪談紀錄表、維修單、可以分析客戶跟業務的統計功能</p> <p>2. 希望系統呈現何種色系？ Q: 綠色或金色</p> <p>3. 版型有特別的要求嗎？ Q: 簡單明瞭，輸入方便易上手</p> <p>4. 客戶群主要是什麼類型？ Q: 五金、工廠、醫療、自用、進出口、批發、零售。</p> <p>5. 請問需要提供消費者顧客群的分析嗎？ Q: 需要</p> <p>6. 是否分階級顯示不同資訊嗎？ Q: 是</p>			

【客戶需求清單表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
功能			
業務員：除了基本資料，增加負責區域的欄位			
客戶：制定統一輸入規格，且有方便查詢的功能			
訪談紀錄表：要記錄訪談時間跟花費作為考察業務員的資訊			
維修單：計算某公司同項產品的維修保養週期			
版型			
色系為綠色或金色			
簡單明瞭的版型			

【客戶提供資料表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
客戶及業務員資料			

【客戶資料調查表】				
組名	金北鑫資訊小組		填寫人	蔡育珊
組別	第5組		填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統			
開發單位資料	名稱	金北鑫有限公司		
	負責人	曾洪沛	聯絡人	莊麗芳
	電話	0919148578	電話	(02)2597-1106
	地址	台北市承德路三段177巷11號		
<p>客戶簡介：</p> <p>金北鑫公司已成立於1979年，主要是以批發零售機械五金類別，並於三年前設立工安工廠，提供客戶高品質的商品及最佳的服務態度。</p> <p>營業性質：</p> <p>出口、製造、批發、服務、零售。</p> <p>主要產品：</p> <p>主要產品為機械五金類、吊重商品與工安商品為主力產品。 例如：天車設備、UNI 電磁閥、工安系列產品，手動/手搖各品牌吊車。</p>				

客戶擬電腦化作業之現行作業流程

業務員填寫紙張訪談紀錄表➡自行保存

客戶主動送修保養商品➡內勤員工用銷貨單 KEY 入，並無維修單

客戶建立電腦化系統作業之目的

紙張形式的訪談紀錄表容易損壞、弄丟，且無法傳承給下一位業務。

維修單與銷貨單混和，無法主動提供一些需求。

【業務相關名詞解釋表】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		

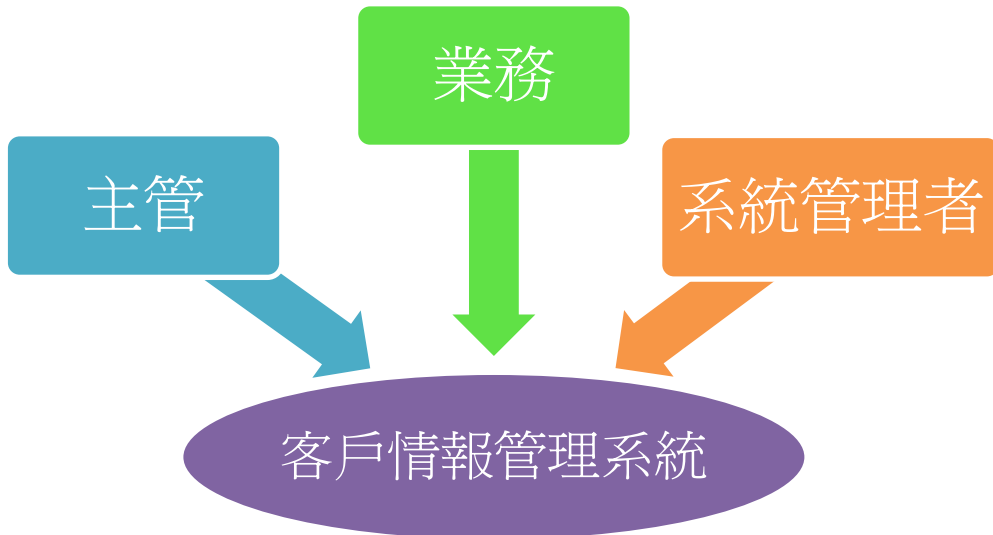
客戶情報管理：

是以透過業務與客戶的訪談記錄，去分析接洽的客戶習慣，藉以提高成交率。

並且計算客戶維修保養商品的週期，主動詢問，讓客戶成為忠誠度高的老客戶。

【環境圖】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 26 日
專題名稱	客戶情報管理系統		



主管：

- 主管+新增+業務員清單
- 主管+修改+業務員清單
- 主管+查詢+業務員清單
- 主管+刪除+業務員清單
- 主管+新增+客戶清單
- 主管+修改+客戶清單
- 主管+查詢+客戶清單
- 主管+刪除+客戶清單
- 主管+新增+訪談記錄清單
- 主管+修改+訪談記錄清單
- 主管+查詢+訪談記錄清單
- 主管+刪除+訪談記錄清單
- 主管+新增+維修單清單
- 主管+修改+維修單清單
- 主管+查詢+維修單清單
- 主管+刪除+維修單清單

系統管理者：

- 系統管理者+新增+業務員清單
- 系統管理者+修改+業務員清單
- 系統管理者+查詢+業務員清單
- 系統管理者+刪除+業務員清單
- 系統管理者+新增+客戶清單
- 系統管理者+修改+客戶清單
- 系統管理者+查詢+客戶清單
- 系統管理者+刪除+客戶清單
- 系統管理者+新增+訪談記錄清單
- 系統管理者+修改+訪談記錄清單
- 系統管理者+查詢+訪談記錄清單
- 系統管理者+刪除+訪談記錄清單
- 系統管理者+新增+維修單清單
- 系統管理者+修改+維修單清單
- 系統管理者+查詢+維修單清單
- 系統管理者+刪除+維修單清單

業務：

- 業務+新增+業務員清單
- 業務+修改+業務員清單
- 業務+查詢+業務員清單
- 業務+刪除+業務員清單
- 業務+新增+客戶清單
- 業務+修改+客戶清單
- 業務+查詢+客戶清單
- 業務+刪除+客戶清單
- 業務+新增+訪談記錄清單
- 業務+修改+訪談記錄清單
- 業務+查詢+訪談記錄清單
- 業務+刪除+訪談記錄清單
- 業務+新增+維修單清單
- 業務+修改+維修單清單
- 業務+查詢+維修單清單
- 業務+刪除+維修單清單

【處理分群】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		

資料流程圖-處理分群			
分群主編號	分群子編號	分群孫編號	處理分群作業名稱
1.0			客戶情報管理系統
	1.1		業務員清單
		1.1.1	新增業務員清單
		1.1.2	修改業務員清單
		1.1.3	刪除業務員清單
		1.1.4	查詢業務員清單
	1.2		客戶清單
		1.2.1	新增客戶清單
		1.2.2	修改客戶清單
		1.2.3	刪除客戶清單
		1.2.4	查詢客戶清單
	1.3		訪談紀錄清單
		1.3.1	新增訪談紀錄清單
		1.3.2	修改訪談紀錄清單
		1.3.3	刪除訪談紀錄清單
		1.3.4	查詢訪談紀錄清單
	1.4		維修單清單
		1.4.1	新增維修單清單
		1.4.2	修改維修單清單
		1.4.3	刪除維修單清單
		1.4.4	查詢維修單清單

【資料流程設計表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	102年12月26日
專題名稱	客戶情報管理系統		
在資料流程設計書中，將包含資料流程圖與系統結構圖			

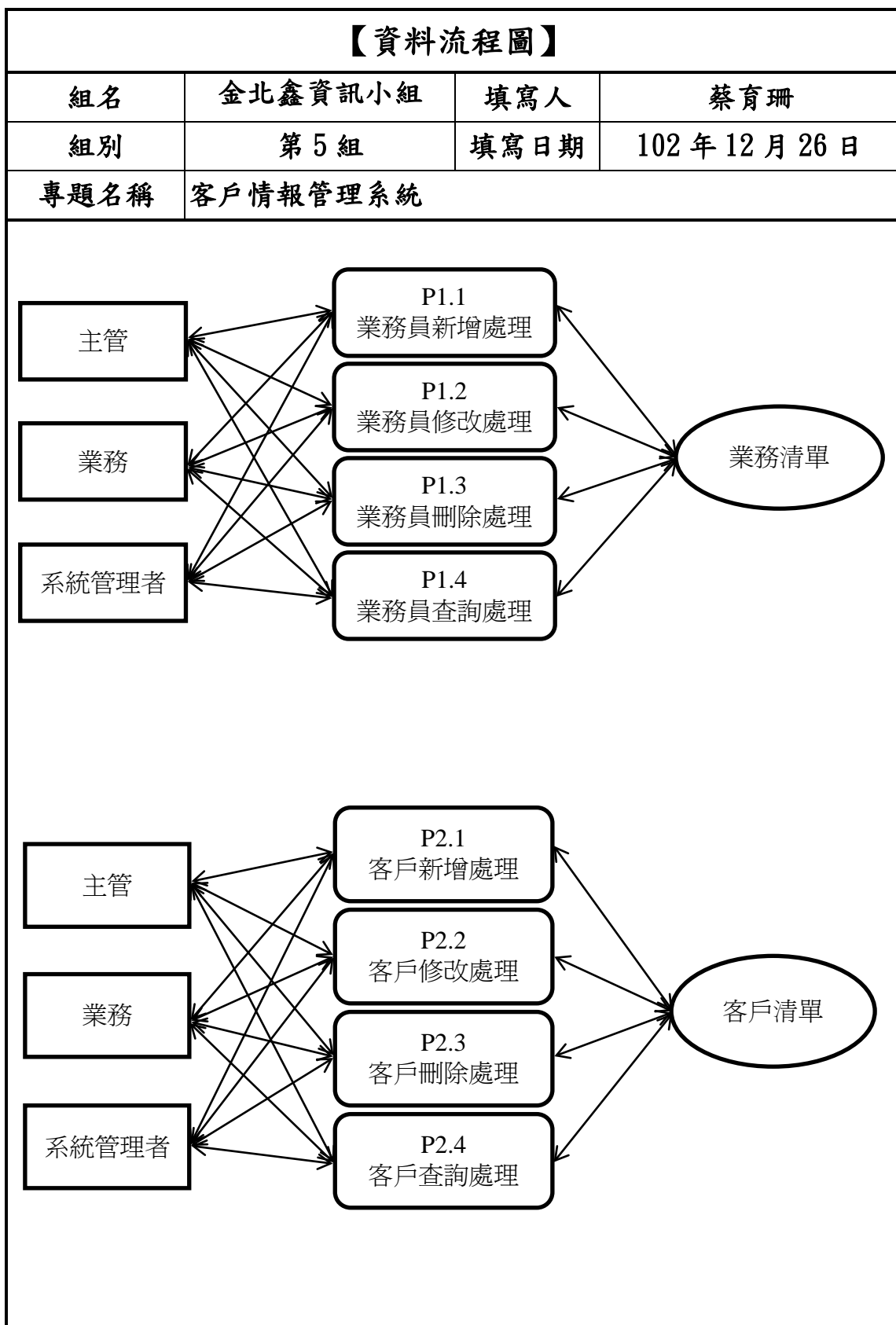
【資料流程圖】

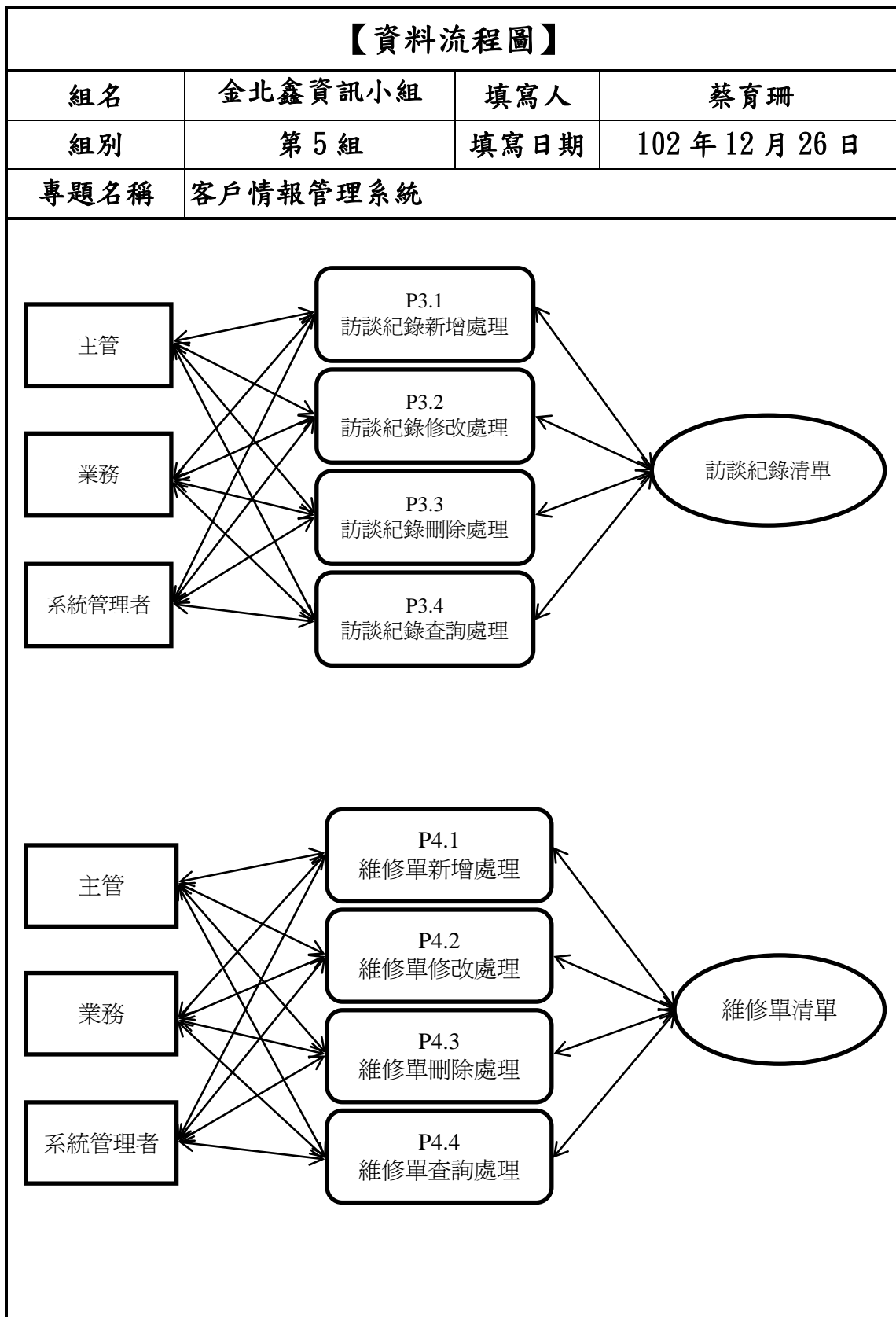
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 26 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

處理描述

資料流程處理描述

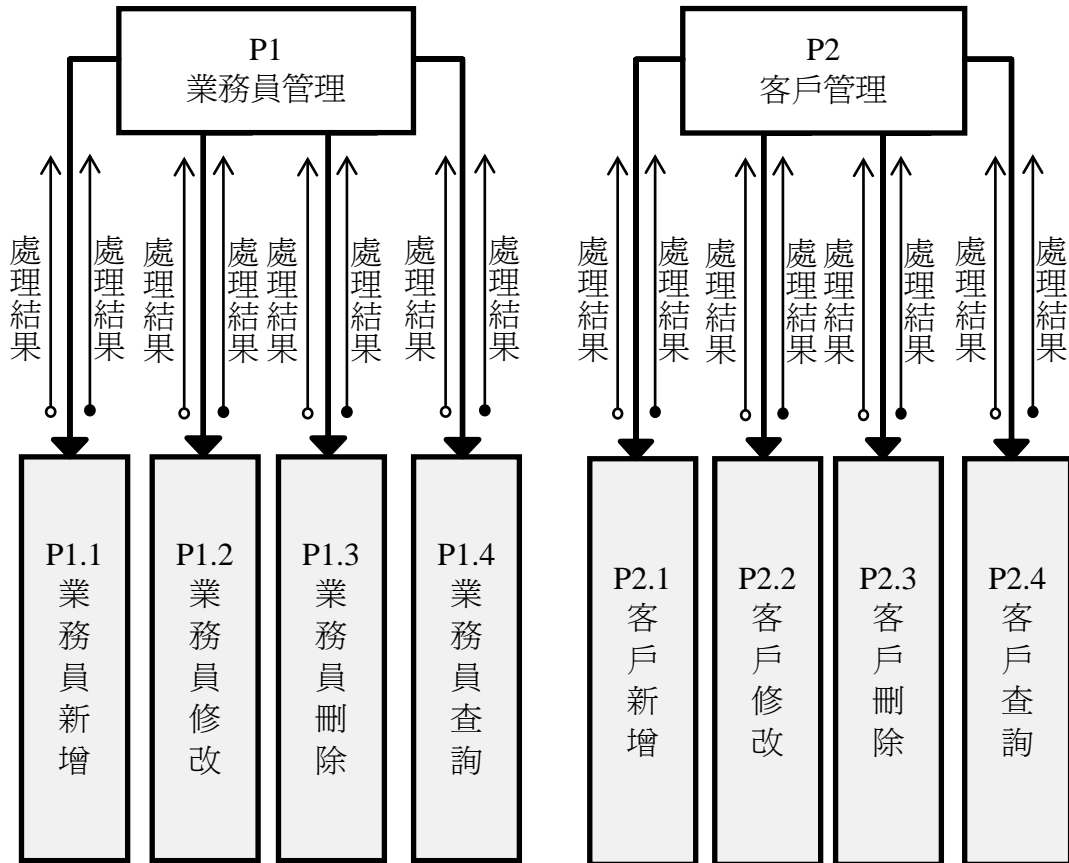
處理編號	資料檔名稱 處理名稱	資料檔案名稱				實體名稱		
		D1	D2	D3	D4	E1	E2	E3
		業務清單	客戶清單	訪談紀錄清單	維修單清單	主管	業務	管理者
P1	業務員處理	↑↓				↑↓	↑↓	↑↓
P1.1	業務員增加	↑↓				↑↓	↑↓	↑↓
P1.2	業務員修改	↑↓				↑↓	↑↓	↑↓
P1.3	業務員刪除	↑↓				↑↓	↑↓	↑↓
P1.4	業務員查詢	↑↓				↑↓	↑↓	↑↓
P2	客戶管理		↑↓			↑↓	↑↓	↑↓
P2.1	客戶新增		↑↓			↑↓	↑↓	↑↓
P2.2	客戶修改		↑↓			↑↓	↑↓	↑↓
P2.3	客戶刪除		↑↓			↑↓	↑↓	↑↓
P2.4	客戶查詢		↑↓			↑↓	↑↓	↑↓
P3	訪談紀錄管理			↑↓		↑↓	↑↓	↑↓
P3.1	訪談紀錄新增			↑↓		↑↓	↑↓	↑↓
P3.2	訪談紀錄修改			↑↓		↑↓	↑↓	↑↓
P3.3	訪談紀錄刪除			↑↓		↑↓	↑↓	↑↓
P3.4	訪談紀錄查詢			↑↓		↑↓	↑↓	↑↓
P4	維修單管理				↑↓	↑↓	↑↓	↑↓
P4.1	維修單新增				↑↓	↑↓	↑↓	↑↓
P4.2	維修單修改				↑↓	↑↓	↑↓	↑↓
P4.3	維修單刪除				↑↓	↑↓	↑↓	↑↓
P4.4	維修單查詢				↑↓	↑↓	↑↓	↑↓

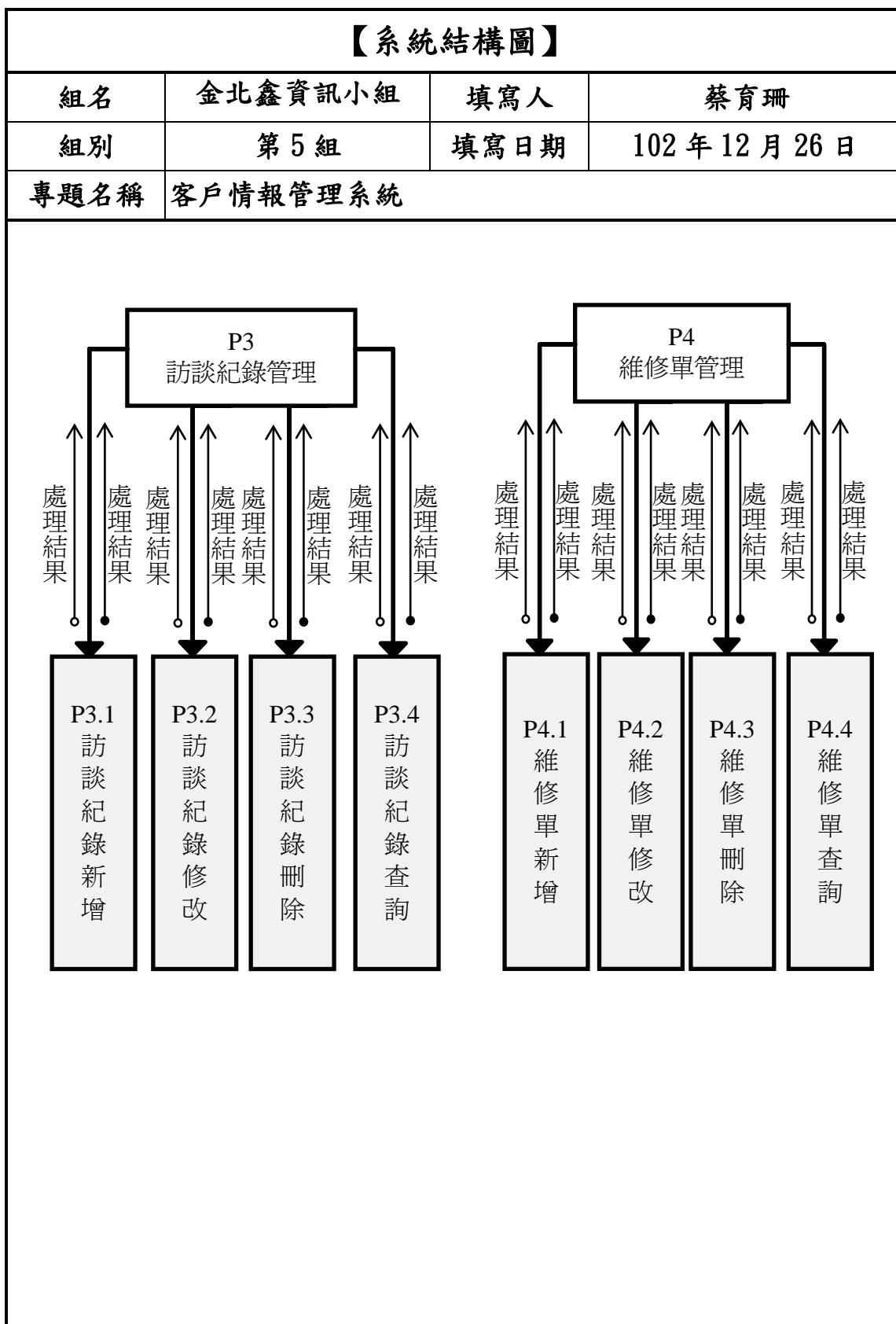




【系統結構圖】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第 5 組	填寫日期	102 年 12 月 26 日
專題名稱	客戶情報管理系統		





【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題	客戶情報管理系統		
組別	第 5 組		名稱			
會議編號	003		召集人兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智
討論主題	需求分析				時間	102.12.26
					地點	金北鑫有限公司
上次會議	決議事項			執行狀況		
	與業主進行訪談並分析			102.12.26 已到業主公司進行訪談分析		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	確認業主的軟體需求		將業主的軟體需求紀錄並與下次會議與指導老師討論		全組人員	
本次會議內容	將業主的軟體需求紀錄並與下次會議與指導老師討論					
決議事項 (與主席裁示)						
將訪談記錄於下次會議與指導老師進行討論						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	102.01.08
					地點	圖書館 5 樓
預定討論主題	與指導老師討論系統特色、功能、開發工具、使用環境、使用對象、風險評估、WBS 圖、進度表					
指導老師意見						

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題 名稱	客戶情報管理系統		
組別	第 5 組					
會議 編號	004		召集人 兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智
討論 主題	與指導老師討論系統特色、功能、開發工具、 使用環境、使用對象、風險評估、WBS 圖、進 度表				時間	102.01.08
					地點	圖書館 5 樓
上次會議	決議事項			執行狀況		
	將業主的軟體需求紀錄並與下次會議與 指導老師討論			已完成		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	確認業主軟體需求撰寫可行性		每位成員開始要完成規劃書的文 件，並開始撰寫系統		全組人員	
本次會議 內容	分配工作給予每位成員					
決議事項 (與主席裁示)						
請各個成員開始完成指派的工作並於下次的會議察看進度與狀況						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	103.2.25
					地點	圖書館 5 樓
預 定 討論主題	查看每位組員的工作進度					
指導老師 意見						

【資料庫文件表】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		
業務員資料表 客戶資料表 訪談紀錄資料表 維修單資料表			

【檔案清單】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		

編號	檔案名稱	檔案用途	對照物件名稱	參考頁數	
	業務員	紀錄業務員個人資料	表單	業務員資料表	
			報表		
	客戶	紀錄客戶資訊	表單	客戶資料表	
			報表		
	訪談紀錄	紀錄業務員出訪客戶的過程，花費、所用時間	表單	訪談資料表	
			報表		
	維修單	紀錄客戶將商品送回維修或保養的時間、維修部分、金額	表單	維修單資料表	
			報表		
			表單		
			報表		

【檔案結構設計】																																							
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊																																				
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日																																				
專題名稱	客戶情報管理系統																																						
檔案名稱	業務員資料表	檔案用途 紀錄業務員個人資料																																					
檔案成長率		紀錄數目	6																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>salesid</th> <th>password</th> <th>salesname</th> <th>phone</th> <th>area</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0001</td> <td>123456</td> <td>鄧皓謙</td> <td>0932309897</td> <td>雙和地區</td> </tr> <tr> <td>0002</td> <td>123456</td> <td>蔡育珊</td> <td>0921691777</td> <td>板橋,新莊</td> </tr> <tr> <td>0003</td> <td>123456</td> <td>黃冠綸</td> <td>0983496511</td> <td>三重,蘆洲</td> </tr> <tr> <td>0004</td> <td>123456</td> <td>廖偉智</td> <td>0975633250</td> <td>南港區,信義區,大同區</td> </tr> <tr> <td>0005</td> <td>123456</td> <td>邱勒勒</td> <td>0932038991</td> <td>大安區,中正區,內湖區</td> </tr> <tr> <td>0006</td> <td>123456</td> <td>小包</td> <td>0921567898</td> <td>木柵,樹林,土城</td> </tr> </tbody> </table>					salesid	password	salesname	phone	area	0001	123456	鄧皓謙	0932309897	雙和地區	0002	123456	蔡育珊	0921691777	板橋,新莊	0003	123456	黃冠綸	0983496511	三重,蘆洲	0004	123456	廖偉智	0975633250	南港區,信義區,大同區	0005	123456	邱勒勒	0932038991	大安區,中正區,內湖區	0006	123456	小包	0921567898	木柵,樹林,土城
salesid	password	salesname	phone	area																																			
0001	123456	鄧皓謙	0932309897	雙和地區																																			
0002	123456	蔡育珊	0921691777	板橋,新莊																																			
0003	123456	黃冠綸	0983496511	三重,蘆洲																																			
0004	123456	廖偉智	0975633250	南港區,信義區,大同區																																			
0005	123456	邱勒勒	0932038991	大安區,中正區,內湖區																																			
0006	123456	小包	0921567898	木柵,樹林,土城																																			

【檔案結構設計】										
組名	金北鑫資訊小組				填寫人	蔡育珊				
組別	第5組				填寫日期	103年06月01日				
專題名稱	客戶情報管理系統									
檔案名稱	客戶資料表				檔案用途 紀錄客戶資訊					
檔案成長率					紀錄數目	12				
customer_NO	companyname	companyboss	tel	contact	contacttel	address	conveyaddress	unifynumbers	ps	salesid
0001	大宇資訊	王xx	0998659444	王xx	0998659444	新北市中和區	新北市中和區	34569745		0001
0002	某某有限公司	小蔡	98765432	小蔡	12345678	新北市板橋區文化路一段1號	同上	55666677	小型營造業	0001
0003	錫羅五金行	錫羅	33456789	錫羅	98765433	新北市新店區安和路一段1號	新北市新店區安和路二段1號	55688321	安和路二段為倉庫	0002
0004	大哥倉庫	大哥	45678958	大哥	0999159999	新北市三重區重新路一段1號	同上	77779999	開免稅發票	0002
0005	屨輪車行	屨輪	54548787	小花	0911223344	新北市三重區正義北路5號	同上	44446666	跟負責人說話需要大聲一點	0003
0006	小包商行	小包	66554477	小包	66554477	新北市新莊區新泰路1號	新北市新莊區復興路一段1號	89789756	量少	0003
0007	Lily國際股份有限公司	Lily	27984652	Sam	0933777888	新北市永和區秀朗路2號	同上	03487954		0004
0008	綠廣興業有限公司	蔡遠崙	2785-1062	饒美燕	2785-1062	台北市115南港區忠孝東路六段388號1F	同上	34876965	防盜器材專賣店	0004
0009	希望實業有限公司	老吳	78465235	小吳	0943443344	桃園縣中壢市中正路3號	同上	66487934	老吳吃素，愛紅酒	0004
0010	相信企業有限公司	黃仔	17869357	黃仔	0988765487	宜蘭縣三星鄉三星路五段8號	同上	97985487	希望公司老吳的表弟	0005
0011	旺旺叫電機行	小王	86547892	小三	86547892	高雄市三民區大順二路1號	同上	24587487		0006
0012	好工具五金	好先生	75487954	好太太	75487954	台南市麻豆區自由路38號	同上	15784578		0006

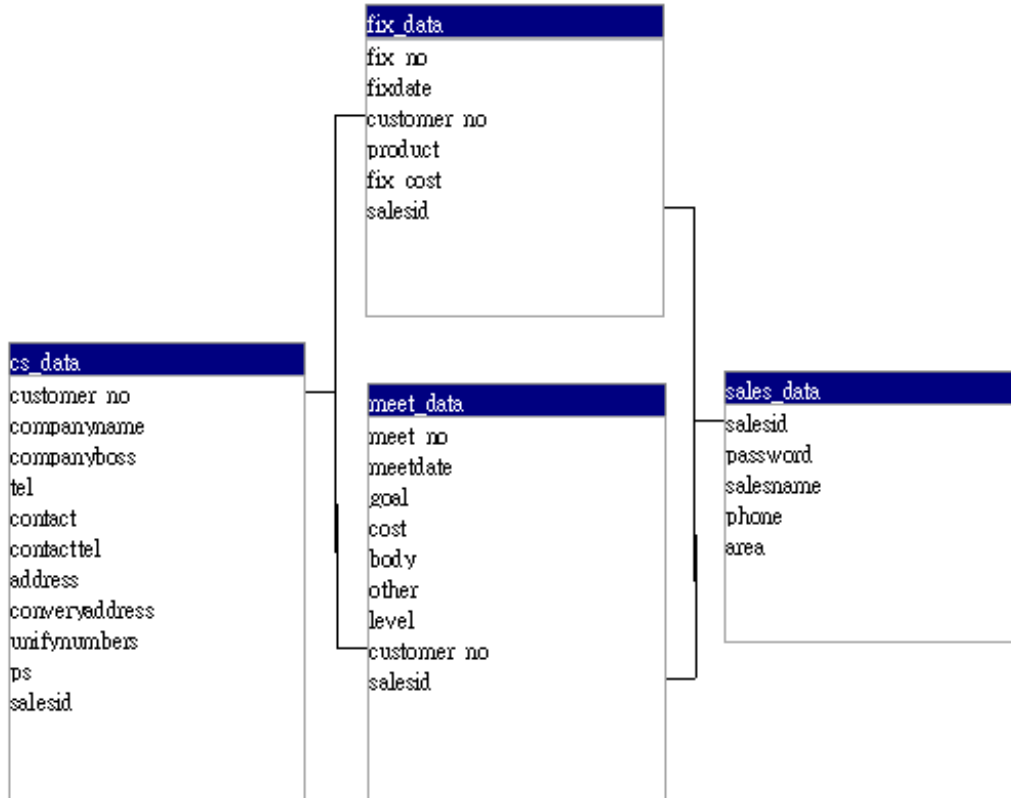
【檔案結構設計】																																																																							
組名	金北鑫資訊小組			填寫人	蔡育珊																																																																		
組別	第5組			填寫日期	103年06月01日																																																																		
專題名稱	客戶情報管理系統																																																																						
檔案名稱	訪談資料資料表			檔案用途	紀錄業務員出訪客戶的過程，花費、所用時間																																																																		
檔案成長率				紀錄數目	7																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>customer_NO</th> <th>meetdate</th> <th>goal</th> <th>cost</th> <th>body</th> <th>other</th> <th>level</th> <th>sid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0001</td> <td>2014-05-07</td> <td>定期訪問</td> <td>300</td> <td>定期訪視客戶關心產品使用狀況，並且主動介紹全新的產品目錄</td> <td>無</td> <td>(C)較難成交</td> <td>0001</td> </tr> <tr> <td>0002</td> <td>2014-05-15</td> <td>應酬</td> <td>1500</td> <td>與老闆前往東區Ox居酒屋洽談新的合作案</td> <td>老闆喜歡喝酒</td> <td>(B)可能成交</td> <td>0001</td> </tr> <tr> <td>0003</td> <td>2014-06-06</td> <td>定期訪問</td> <td>100</td> <td>主動探視客戶，檢查產品使用耗損狀況</td> <td>產品狀況良好</td> <td>(E)定期訪談</td> <td>0002</td> </tr> <tr> <td>0004</td> <td>2014-06-10</td> <td>客戶諮詢</td> <td>0</td> <td>客戶有產品使用上的疑慮，前往客戶公司排除疑慮</td> <td>順利排除狀況</td> <td>(E)定期訪談</td> <td>0002</td> </tr> <tr> <td>0005</td> <td>2014-05-25</td> <td>簽訂合約</td> <td>200</td> <td>獲得客戶信賴，簽訂合約成功</td> <td>無</td> <td>(A)必定成交</td> <td>0003</td> </tr> <tr> <td>0006</td> <td>2014-06-05</td> <td>應酬</td> <td>2000</td> <td>受客戶之邀，一起去看太陽馬戲團全球巡迴表演</td> <td></td> <td>(E)定期訪談</td> <td>0003</td> </tr> <tr> <td>0006</td> <td>2014-06-07</td> <td>介紹產品</td> <td>100</td> <td>介紹最新的產品讓客戶知道，並且當下詢問購買意願</td> <td>老闆比較容易猶豫</td> <td>(B)可能成交</td> <td>0003</td> </tr> </tbody> </table>								customer_NO	meetdate	goal	cost	body	other	level	sid	0001	2014-05-07	定期訪問	300	定期訪視客戶關心產品使用狀況，並且主動介紹全新的產品目錄	無	(C)較難成交	0001	0002	2014-05-15	應酬	1500	與老闆前往東區Ox居酒屋洽談新的合作案	老闆喜歡喝酒	(B)可能成交	0001	0003	2014-06-06	定期訪問	100	主動探視客戶，檢查產品使用耗損狀況	產品狀況良好	(E)定期訪談	0002	0004	2014-06-10	客戶諮詢	0	客戶有產品使用上的疑慮，前往客戶公司排除疑慮	順利排除狀況	(E)定期訪談	0002	0005	2014-05-25	簽訂合約	200	獲得客戶信賴，簽訂合約成功	無	(A)必定成交	0003	0006	2014-06-05	應酬	2000	受客戶之邀，一起去看太陽馬戲團全球巡迴表演		(E)定期訪談	0003	0006	2014-06-07	介紹產品	100	介紹最新的產品讓客戶知道，並且當下詢問購買意願	老闆比較容易猶豫	(B)可能成交	0003
customer_NO	meetdate	goal	cost	body	other	level	sid																																																																
0001	2014-05-07	定期訪問	300	定期訪視客戶關心產品使用狀況，並且主動介紹全新的產品目錄	無	(C)較難成交	0001																																																																
0002	2014-05-15	應酬	1500	與老闆前往東區Ox居酒屋洽談新的合作案	老闆喜歡喝酒	(B)可能成交	0001																																																																
0003	2014-06-06	定期訪問	100	主動探視客戶，檢查產品使用耗損狀況	產品狀況良好	(E)定期訪談	0002																																																																
0004	2014-06-10	客戶諮詢	0	客戶有產品使用上的疑慮，前往客戶公司排除疑慮	順利排除狀況	(E)定期訪談	0002																																																																
0005	2014-05-25	簽訂合約	200	獲得客戶信賴，簽訂合約成功	無	(A)必定成交	0003																																																																
0006	2014-06-05	應酬	2000	受客戶之邀，一起去看太陽馬戲團全球巡迴表演		(E)定期訪談	0003																																																																
0006	2014-06-07	介紹產品	100	介紹最新的產品讓客戶知道，並且當下詢問購買意願	老闆比較容易猶豫	(B)可能成交	0003																																																																

【檔案結構設計】																																															
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊																																												
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日																																												
專題名稱	客戶情報管理系統																																														
檔案名稱	維修單資料表	檔案用途 紀錄客戶將商品送回維修或保養的時間、維修部分、金額																																													
檔案成長率		紀錄數目	6																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>fixdate</th> <th>customer_NO</th> <th>product</th> <th>fix_item</th> <th>fix_cost</th> <th>salesid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014-04-11</td> <td>0001</td> <td>大型機械吊車</td> <td>定期保養換油</td> <td>6000</td> <td>0001</td> </tr> <tr> <td>2014-06-01</td> <td>0003</td> <td>油壓拖板車</td> <td>換輪胎</td> <td>500</td> <td>0002</td> </tr> <tr> <td>2014-06-16</td> <td>0005</td> <td>手搖吊車</td> <td>軸心</td> <td>1000</td> <td>0003</td> </tr> <tr> <td>2014-06-23</td> <td>0007</td> <td>千斤頂</td> <td>保養</td> <td>500</td> <td>0004</td> </tr> <tr> <td>2014-06-25</td> <td>0010</td> <td>手動吊車</td> <td>保養</td> <td>600</td> <td>0005</td> </tr> <tr> <td>2014-06-30</td> <td>0011</td> <td>電磁閥</td> <td>保養</td> <td>200</td> <td>0006</td> </tr> </tbody> </table>						fixdate	customer_NO	product	fix_item	fix_cost	salesid	2014-04-11	0001	大型機械吊車	定期保養換油	6000	0001	2014-06-01	0003	油壓拖板車	換輪胎	500	0002	2014-06-16	0005	手搖吊車	軸心	1000	0003	2014-06-23	0007	千斤頂	保養	500	0004	2014-06-25	0010	手動吊車	保養	600	0005	2014-06-30	0011	電磁閥	保養	200	0006
fixdate	customer_NO	product	fix_item	fix_cost	salesid																																										
2014-04-11	0001	大型機械吊車	定期保養換油	6000	0001																																										
2014-06-01	0003	油壓拖板車	換輪胎	500	0002																																										
2014-06-16	0005	手搖吊車	軸心	1000	0003																																										
2014-06-23	0007	千斤頂	保養	500	0004																																										
2014-06-25	0010	手動吊車	保養	600	0005																																										
2014-06-30	0011	電磁閥	保養	200	0006																																										

【ERD 實體關連圖】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

資料庫實體關連圖



【資料字典】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		

業務員資料表

描述	中文描述	長度	型態	樣式	範例	主鍵
Salesid	業務員編號	4	數字		0001	*
Password	密碼	10	數字		****	
Salesname	業務員姓名	5	文字		李小龍	
Phone	電話	10	數字		0984529744	
Area	負責區域	10	文字		台北	

維修單資料表

描述	中文描述	長度	型態	樣式	範例	主鍵
Fix_no	維修編號	10	數字		000000001	*
fixdate	維修日期		日期	YYYY/MM/DD	2014/05/06	
product	產品	255	文字		吊車	
Fix_cost	維修費用	10	數字		1500	
salesid	業務員編號	4	數字		0001	
Customer_no	客戶編號	4	數字		0001	

【資料字典】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		

訪談紀錄表

描述	中文描述	長度	型態	樣式	範例	主鍵
Meet_no	訪談記錄編號	10	數字		000000001	*
Meetdate	訪談日期		日期	YYYY/MM/DD	2014/10/05	
Goal	訪談目的	255	文字		應酬	
Cost	花費	10	數字		5000	
Body	內容	255	文字		哈囉你好嗎?衷心感謝	
Other	其他	255	文字		無	
Level	成交等級	10	文字		(A)必定成交	
saesid	業務員編號	4	數字		0001	
Customer_no	客戶編號	4	數字		0001	

【資料字典】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

客戶資料表

描述	中文描述	長度	型態	樣式	範例	主鍵
Customer_no	客戶編號	4	數字		0001	*
companyname	公司名稱	255	文字		遠雄	
Companyboss	公司負責人	5	文字		趙藤雄	
Tel	公司電話	10	數字		02-25748746	
Contact	聯絡人	5	文字		小趙	
Contacttel	聯絡人電話	10	數字		096542899	
Address	地址	255	文字		新北市板橋區文化路一段 20 號	
converyaddress	送貨地址	255	文字		同上	
Unifynumbers	統一編號	8	數字		15756999	
Ps	備註	255	文字		無	
saesid	業務員編號	4	數字		0001	

【程式規格書】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		
表單清單 表單設計 CRUD 表			

【表單清單】							
組名		金北鑫資訊小組		填寫人		蔡育珊	
組別		第5組		填寫日期		103年06月01日	
專題名稱		客戶情報管理系統					
表 編	單 號	表單名稱	表單用途	對照物件名稱		參考 頁數	
		本系統無表單		檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			
				檔案			

【表單設計】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		
表單編號	(此編號請同時設計於表單上)	表單名稱	本系統無表單
表單用途			
相關資料表名稱		相關物件名稱	
表單設計 (請貼上圖檔)			

【報表清單】						
組名		金北鑫資訊小組		填寫人		蔡育珊
組別		第5組		填寫日期		103年06月01日
專題名稱		客戶情報管理系統				
報表編號	報表名稱	報表用途	報表頁數	對照物件名稱		參考頁數
		本系統無報表		檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		
				檔案		

【報表設計】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		
報表編號	(此編號請同時設計於報表上)	報表名稱	本系統無報表
報表用途			
相關檔案名稱		相關物件名稱	
報表設計 (請貼上圖檔)			

【CRUD 表】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	蔡育珊
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		

CRUD 內容

Create 新增

Reference 參照

Update 更新

Delete 刪除

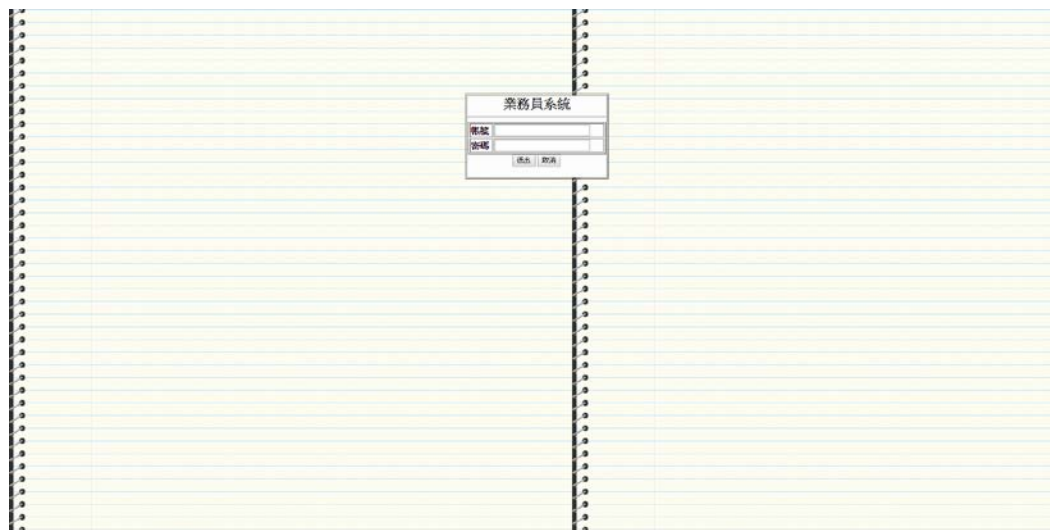
	主管	業務員
業務員資料	CRUD	CRU
客戶資料	CRUD	CRU
訪談紀錄表	CRUD	CRUD
維修單	CRUD	CRUD

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組	專題	客戶情報管理系統			
組別	第 5 組	名稱				
會議編號	005	召集人兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智	
討論主題	查看每位組員的工作進度			時間	103. 2. 25	
				地點	圖書館 5 樓	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	請各個成員開始完成指派的工作並於下次的會議察看進度與狀況		程式組人員有技術上的問題無法撰寫企劃書相關文件已完成			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	程式組人員與指導老師討論程式撰寫上的問題、企劃書相關文件向老師確認		與指導老師報告專題進度		全組人員	
本次會議內容	程式組人員的程式撰寫如遇到問題請立即提問 規劃書的相關文件請再與金北鑫有限公司進行確認					
決議事項 (與主席裁示)						
請各個成員盡量在指定的時間完成指派的工作						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	103. 3. 17
					地點	圖書館 5 樓
預定討論主題	討論資料庫是否有要新增或修改欄位					
指導老師意見						

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題	客戶情報管理系統		
組別	第 5 組		名稱			
會議編號	006		召集人兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智
討論主題	討論資料庫是否有要新增或修改欄位				時間	103. 3. 17
					地點	圖書館 5 樓
上次會議	決議事項			執行狀況		
	請各個成員盡量在指定的時間完成指派的工作			企劃書與規劃書已完成 程式設計與資料庫尚未完成		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	與指導老師討論程式與資料庫是否有要新增或者修改		請程式組人員與資料庫人員在將系統功能建立更加完善		鄧皓謙 黃冠綸 廖偉智 蔡育珊	
本次會議內容	指導老師給予程式新增功能的建議，資料庫的部分再與程式人員討論是否有要新增功能					
決議事項（與主席裁示）						
於下次會議將系統進行展示						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	103. 4. 14
					地點	圖書館 5 樓
預定討論主題	展示系統並討論是否有要新增或修改功能					
指導老師意見						

【使用者操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		



客戶情報管理系統登入畫面
新進員工點選下面選項進入新增業務員畫面



客戶情報管理系統主畫面
左邊為選單

【使用者操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

NH 金北鑫
建立新客戶

新增客戶			
客戶編號	<input type="text"/>	負責業務員	ACT
客戶名稱	<input type="text"/>	統一編號	<input type="text"/>
負責人姓名	<input type="text"/>	客戶電話	<input type="text"/>
公司地址	<input type="text"/>		
商業地址	<input type="text"/>		
E-mail	<input type="text"/>	客戶傳真	<input type="text"/>
備註	<input type="text"/>		
<input type="button" value="確定"/> <input type="button" value="取消"/>			

107.0.0.1\Software_systems\client\form_add.php

新增客戶畫面

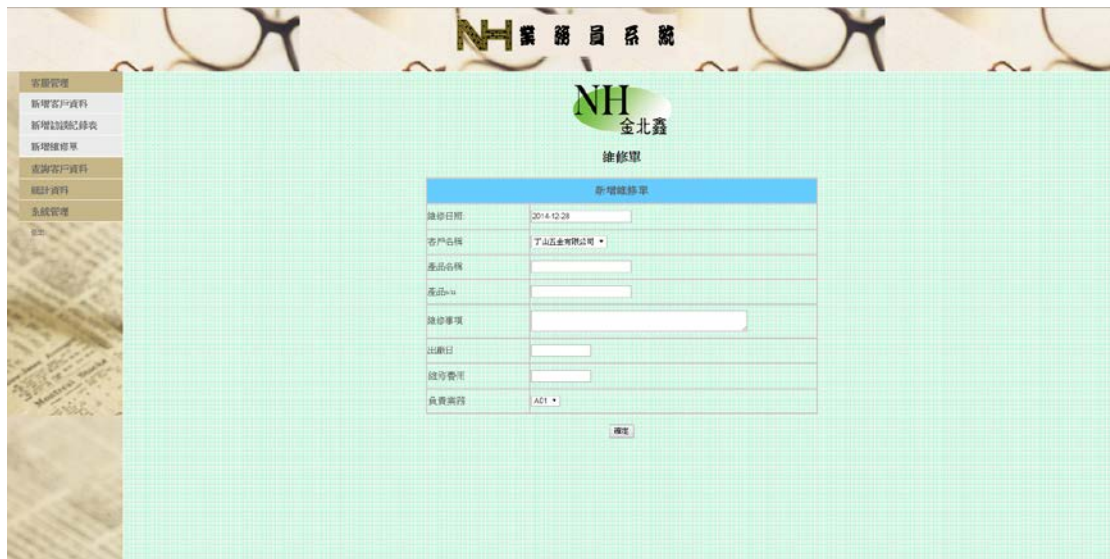
NH 金北鑫
訪談紀錄表

新增訪談紀錄表			
客戶名稱	<input type="text"/>	訪談地點	<input type="text"/>
訪談目的	客戶服務	負責業務員	ACT
訪談內容	<input type="text"/>		
完成日期	<input type="text"/>	訪談時間	2014-12-28 00:00:00 ~ 2014-12-28 00:00:00
備註	<input type="text"/>		
<input type="button" value="確定"/> <input type="button" value="取消"/>			

新增訪談紀錄表畫面

【使用者操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		



新增維修單畫面



查詢客戶資料畫面

【使用者操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

NH 業務員系統

NH 金北鑫
查詢訪談紀錄表

訪談日期	客戶名稱	訪談目的	花費金額	負責業務員	查看/更改/刪除
2014-11-8 12:00:00	仟大國際有限公司	應酬	3600	A02	查看 更改 刪除
2014-11-13 10:30:00	聯泰公司	主動洽談	500	A02	查看 更改 刪除

127.0.0.1/salesman_system/system/cut_fm2.php

查詢訪談紀錄表

NH 業務員系統

NH 金北鑫
維修單查詢

維修日期	客戶名稱	產品名稱	產品型號	維修費用	負責業務	維修事項	出廠日	查看/更改/刪除
2014-11-10	丁山	1.6T 吊車		1720	A01	煞車、手拉鍊4M	2014-11-12	查看 更改 刪除
2014-11-13	聯泰	21"L 拖板車		2500	A02	油壓器檢修	2014-11-14	查看 更改 刪除
2014-11-17	聯泰	優馬T1手拖吊車		1200	A02	煞車	2014-11-18	查看 更改 刪除
2014-11-20	厚盛	控制開關線		500	A01	快速接線(母)線路重接	2014-11-21	查看 更改 刪除

127.0.0.1/salesman_system/system/brad_put_cn.php

查詢所有維修單畫面

【使用者操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

NH 業 務 員 系 統

NH 金北鑫

各項統計

客戶維修統計

客戶名稱	產品名稱	客戶mail	維修次數
新通	優馬汀半拖吊車		1
瑞泰	2T-L拖板車		1
丁山	1.6T吊車		1
原盛	控制開關線		1

127.0.0.1/nheman_system/systems/count.php

NH 業 務 員 系 統

NH 金北鑫

各項統計

業務員訪談統計

訪談業務員	訪談月份	訪談次數	花費時間	花費金額
A02	2014.11	2	14:00	41005

各項統計畫面

【使用者操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

NH 業務員系統

NH 金北鑫

客戶修改

客戶編號	0603	負責業務員	A02 *
客戶名稱	仁大國際有限公司	統一編號	90290396
負責人姓名	吳碧忠	客戶電話	2628-3368
公司地址	新北板橋區新豐街9號1樓5樓		
送貨地址	新北板橋區大觀北路115號2樓		
email		客戶傳真	2628-3402
備註	<input type="text"/>		

127.0.0.1/valeman_system/system/out_find_edit.php?id=13

客戶資料修改畫面

NH 業務員系統

NH 金北鑫

維修單修改

維修日期	2014-11-10
客戶名稱	丁山
產品名稱	1.67機車
產品sn	
維修事項	煞車、手拉鍊:411
維修費用	1720
負責業務	A01
出廠日	2014-11-12

127.0.0.1/valeman_system/system/prod_put_car_edit.php?id=5

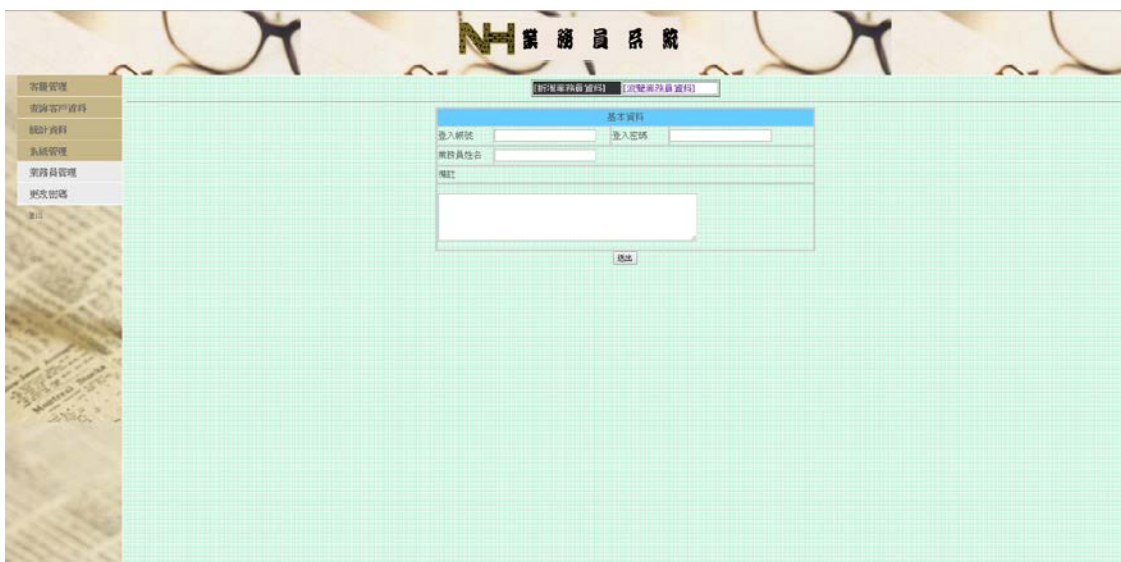
維修單修改畫面

【使用者操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		



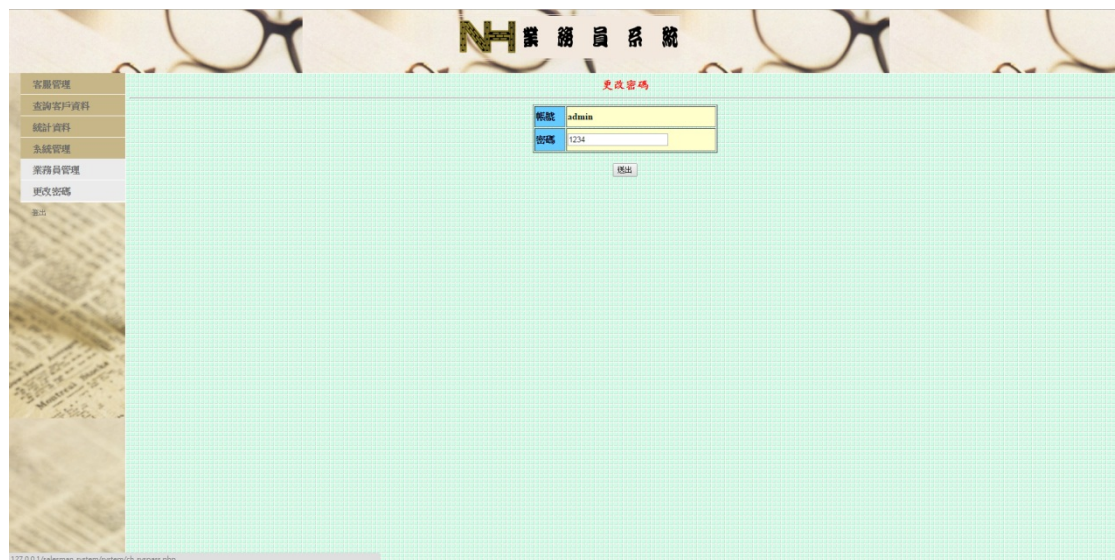
業務員查詢畫面



業務員資料修改畫面

【使用者操作手冊】

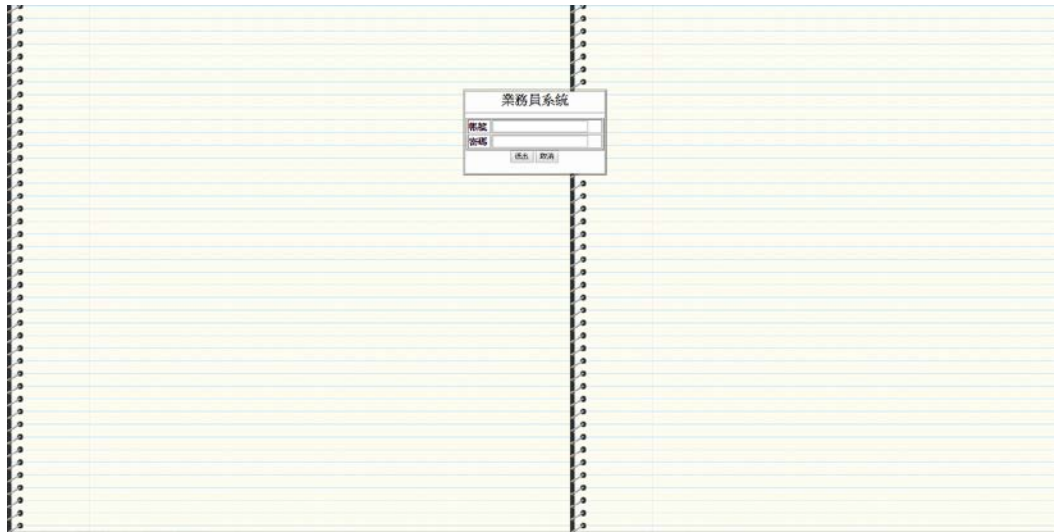
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		



業務員更改密碼畫面

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		



客戶情報管理系統登入畫面
新進員工點選下面選項進入新增業務員畫面



客戶情報管理系統主畫面
左邊為選單

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

NH 金北鑫
建立新客戶

新增客戶			
客戶編號	<input type="text"/>	負責業務員	ACT
客戶名稱	<input type="text"/>	統一編號	<input type="text"/>
負責人姓名	<input type="text"/>	客戶電話	<input type="text"/>
公司地址	<input type="text"/>		
營業地址	<input type="text"/>		
E-mail	<input type="text"/>	客戶傳真	<input type="text"/>
備註	<input type="text"/>		
<input type="button" value="確定"/> <input type="button" value="取消"/>			

107.0.0.1\Software_systems\client\user_add.php

新增客戶畫面

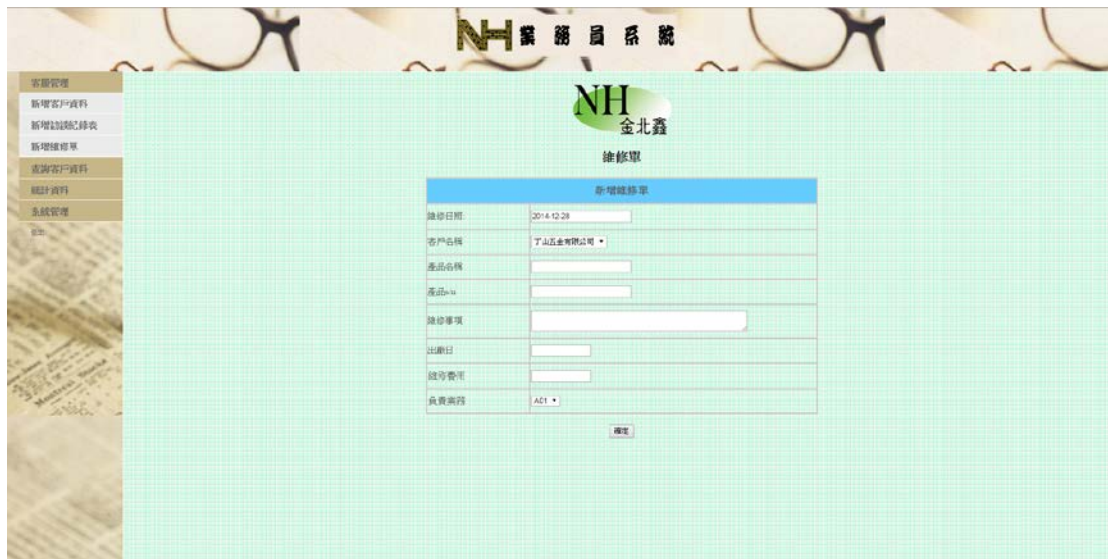
NH 金北鑫
訪談紀錄表

新增訪談紀錄表			
客戶名稱	<input type="text"/>	訪談地點	<input type="text"/>
訪談目的	客戶服務	負責業務員	ACT
訪談內容	<input type="text"/>		
完成日期	<input type="text"/>	訪談時間	2014-12-28 00:00:00 ~ 2014-12-28 00:00:00
備註	<input type="text"/>		
<input type="button" value="確定"/> <input type="button" value="取消"/>			

新增訪談紀錄表畫面

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		



新增維修單畫面



查詢客戶資料畫面

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

訪談日期	客戶名稱	訪談目的	花費金額	負責業務員	查詢訪談紀錄表
2014-11-8 12:00:00	什大國際有限公司	備辦	3600	A02	查看 修改 刪除
2014-11-13 10:30:06	球參公司	主動訪談	500	A02	查看 修改 刪除

查詢訪談紀錄表

維修日期	客戶名稱	產品名稱	產品型號	維修費用	負責業務	維修事項	出廠日	維修單查詢
2014-11-10	丁山	1.6T吊車		1720	A01	煞車、手拉鍊4M	2014-11-12	修改 刪除
2014-11-13	瑞泰	21吋抱樹車		2500	A02	油壓器維修	2014-11-14	修改 刪除
2014-11-17	新運	優馬T手搖吊車		1200	A02	煞車	2014-11-18	修改 刪除
2014-11-20	厚盛	控制開關線		500	A01	快速接線(母)線路重接	2014-11-21	修改 刪除

查詢所有維修單畫面

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

NH 業務員系統

NH 金北鑫
各項統計

客戶維修統計

客戶名稱	產品名稱	客戶mail	維修次數
新通	優馬汀半拖吊車		1
瑞泰	2T-L拖板車		1
丁山	1.6T吊車		1
原盛	控制開關線		1

127.0.0.1/nheman_system/systems/count.php

NH 業務員系統

NH 金北鑫
各項統計

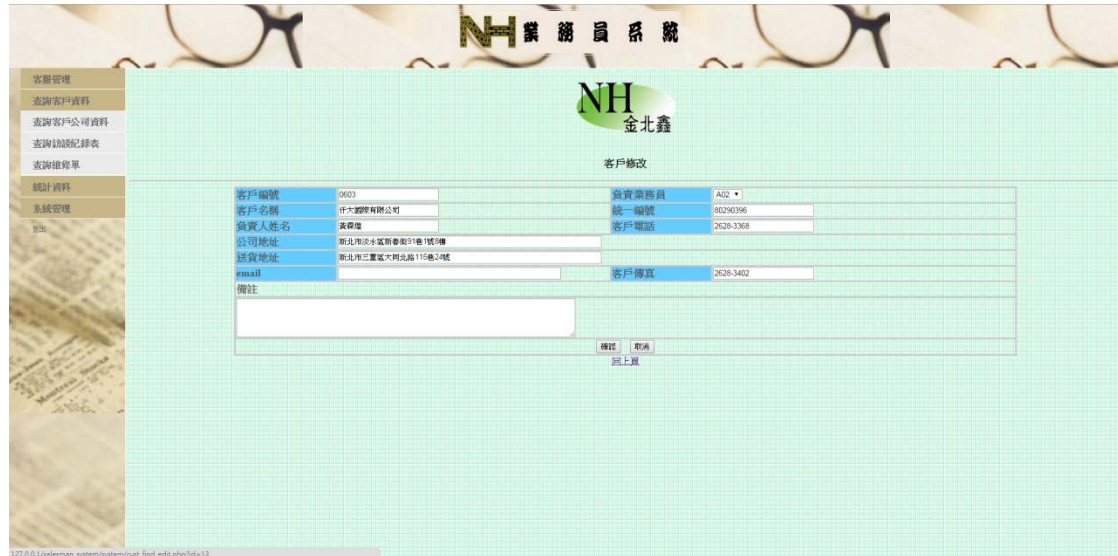
業務員統計統計

訪談業務員	訪談月份	訪談次數	花費時間	花費金額
A02	2014.11	2	14:00	41005

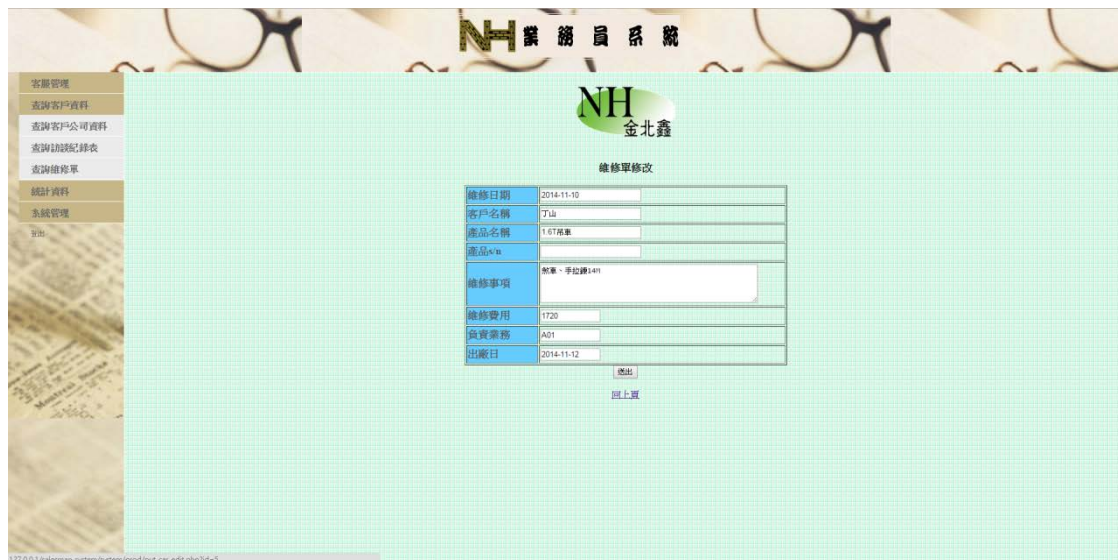
各項統計畫面

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		



客戶資料修改畫面



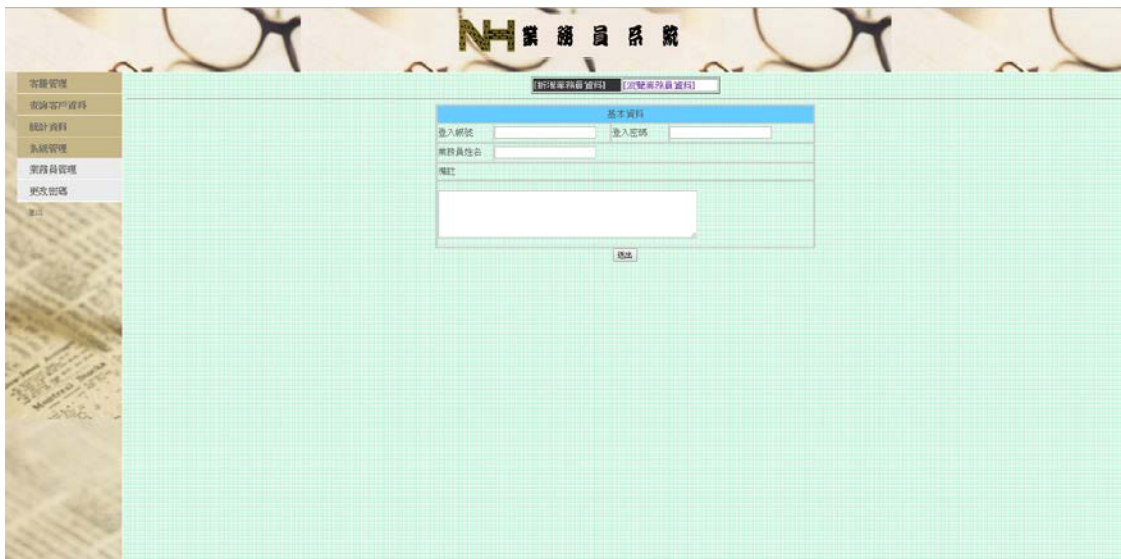
維修單修改畫面

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 06 月 01 日
專題名稱	客戶情報管理系統		



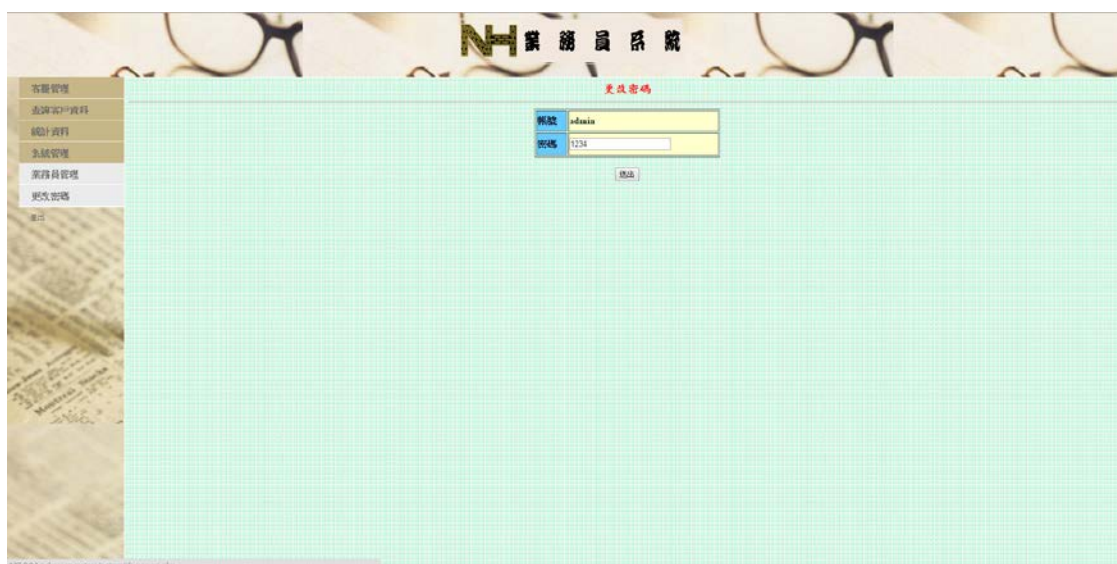
業務員查詢畫面



業務員資料修改畫面

【使用者線上操作手冊】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第5組	填寫日期	103年06月01日
專題名稱	客戶情報管理系統		



業務員修改密碼畫面

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題 名稱	客戶情報管理系統		
組別	第 5 組					
會議 編號	007		召集人 兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智
討論 主題	展示系統並討論是否有要新增或修改功能				時間	103. 4. 14
					地點	圖書館 5 樓
上次會議	決議事項			執行狀況		
	於下次會議將系統進行展示			已完成		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	系統過於陽春，指導老師建議新增統計功能來符合專題的主題		請程式組人員撰寫統計功能		鄧皓謙 黃冠綸	
本次會議內容	指導老師建議新增統計功能如(出訪次數、出訪金額、維修次數)來當分析資料					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	103. 6. 2
					地點	圖書館 5 樓
預定 討論主題	展示系統					
指導老師 意見						

【會議記錄】					
組名	金北鑫資訊小組		專題 名稱	客戶情報管理系統	
組別	第 5 組				
會議 編號	008		召集人 兼主席	廖偉智	紀錄者 廖偉智
討論 主題	展示系統			時間	103.6.2
				地點	圖書館 5 樓
上次會議	決議事項		執行狀況		
	無		無		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員
	期初報告前進行最後確認		期初報告前進行最後確認		全組人員
本次會議內容	確認系統是否可以執行，是否可以再新增功能或者修改功能，並開始準備報告的講稿				
決議事項（與主席裁示）					
在期初報告各自努力，盡心盡力，多加練習					
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間
					地點
預定 討論主題					
指導老師 意見					

【專題品質保證計畫書】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 12 月 28 日
專題名稱	客戶情報管理系統		
<p>以下為專題品質保證，我們提供：</p> <p>保證系統運作-在windows xp、windows 7 可以正常運作。</p> <p>保證系統資訊-可以自由存取修改。</p>			

【專案狀態報告】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷
組別	第5組	填寫日期	103年12月28日
專題名稱	客戶情報管理系統		
(請摘要說明)			
<p>本專題主題，由指導老師林政錦老師引薦開發管理系統，確定主題為「客戶情報管理系統」，並確認做出關於客戶與業務之間的聯繫之共同目標。</p> <p>由於本專題需要長時間的運作時間，本組利用大約兩學期的時間來進行系統規劃、分析、設計、實作來完成本系統。</p> <p>系統方面，是將原本是紙本的東西E化。好讓減少繁複又傳統的手寫程序。</p> <p>而介面因老闆以及其他員工年齡層的需求，故為較簡易的畫面風格。</p>			

【 審查紀錄 】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	邱禮儷
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 12 月 28 日
專題名稱	客戶情報管理系統		

(請以表格呈現，如檢查日期與項目)

項目	作業期間	檢查日期
主題確認	2013/9/15~2013/9/22	2013/9/22
系統規劃	2013/9/22~2013/9/30	2013/9/30
系統分析	2013/10/1~2013/10/30	2013/10/30
系統設計	2013/11/1~2013/12/31	2013/12/31
系統實作	2014/1/1~2014/3/31	2013/3/31
測試維護	2014/4/1~2014/6/30	2013/6/30
系統測試	2014/7/1~2014/12/31	2013/12/31

【查檢表】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	103年12月28日
專題名稱	客戶情報管理系統		

(請以表格呈現，如檢查日期、項目、是否完成、完成度)

項目	作業期間	檢查日期	完成	完成度
主題確認	2013/9/15~2013/9/22	2013/9/22	完成	100%
系統規劃	2013/9/22~2013/9/30	2013/9/30	完成	100%
系統分析	2013/10/1~2013/10/30	2013/10/30	完成	100%
系統設計	2013/11/1~2013/12/31	2013/12/31	完成	70%
系統實作	2014/1/1~2014/3/31	2013/3/31	完成	60%
測試維護	2014/4/1~2014/6/30	2013/6/30	完成	70%
系統測試	2014/7/1~2014/12/31	2013/12/31	完成	80%

【測試計畫相關資料】

組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	103年12月28日
專題名稱	客戶情報管理系統		

(由客戶端角度而言，也就是真實客戶端資料，如對於資料正確性或系統功能建議等)

目前使用時關於日期、電話的部分，打了非數字的內容，會顯示在上面。

然而一些需要打字的框框，為了減少打字的程序；將改成下拉式選單。

【測試計畫結果資料】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	項彥婷
組別	第5組	填寫日期	103年12月28日
專題名稱	客戶情報管理系統		
(針對 5.2.1 之改善或處理結果記錄)			
<p>1. Q 目前使用時有時候會出現日期打非數字還能產生的事件，系統方面需要修改？</p> <p>A 系統目前還未完全成熟，會盡快解決錯誤事件。</p> <p>2. Q 欄位部分編排需要微調。</p> <p>A 目前編排欄位是先做雛型出來，日後會再與廠商討論加以修改。</p> <p>3. Q 希望打字部分多用下拉式選單。</p> <p>A 目前還在構思該哪些部分該使用下拉式選單以方便節省打字程序。</p>			

【專案結案報告】			
組名	金北鑫資訊小組	填寫人	黃冠綸
組別	第 5 組	填寫日期	103 年 12 月 28 日
專題名稱	客戶情報管理系統		
<p>在業界上已經有許多管理系統，不過每一款都是針對該公司的設計，使得我們針對金北鑫公司在特別設計出 業務員情報管理系統，雖然此系統功能比較沒這麼多樣化，但是能貼近業務員們習慣使用的功能，不僅可以讓使用者使用方便，在功能不會繁瑣的條件下系統執行也相對較之前系統順暢許多，進而達到功能專業、效率高的特點。</p> <p>本專案運用業界時常運用到的 PHP 語言進行開發，一方面是業主那電腦相容性高，一方面也是使用性相較之前系統方便，不用完全仰賴鍵盤操作，滑鼠也能進行點閱。</p> <p>藉由本次的專案規畫下來，分析出業務員對於出差的需求與情況，進而開發出業務員情報管理系統的各項功能，在專題進行中也遇過不少的問題，雖然完成進度和原先講的程度還是有所差別，不過主要功能都已可以使用順暢。</p>			

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題 名稱	客戶情報管理系統		
組別	第5組					
會議 編號	009		召集人 兼主席	廖偉智	紀錄 者	廖偉智
討論 主題	展示系統				時間	103.10.1
					地點	圖書館5樓
上次會議	決議事項			執行狀況		
	無			無		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	向指導老師報告暑假期間系統導入結果並討論系統功能性是否有那些要修改。		解決系統導入所發生的BUG		全組人員	
本次會議內容	指導老師希望系統的部分能夠在與業主洽談是否還有什麼功能還需要的，希望系統能夠完全讓公司的人員完全上手。並請程式組的鄧皓謙、黃冠綸在加強功能的部份。項彥婷、邱禮儷繼續美化網站並將商品上架到網站。					
決議事項（與主席裁示）						
無						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	103.11.5
					地點	圖書館5樓
預定 討論主題	無					
指導老師 意見	無					

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題	客戶情報管理系統		
組別	第5組		名稱			
會議編號	010		召集人兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智
討論主題	展示系統				時間	103.11.5
					地點	圖書館5樓
上次會議	決議事項			執行狀況		
	無			無		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	訊問業主是否願意將公司內部資料提供給本小組使用於專題報告		訊問業主是否願意將公司內部資料提供給本小組使用於專題報告		全組人員	
本次會議內容	向指導老師報告目前導入概況，以及開始討論期末報告的方向並開始將導入結果的數據用文書的方式來呈現在期末報告。並訊問業主是否願意將系統導入數據願意提供給本專題小組作為專題報告使用					
決議事項（與主席批示）						
無						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	103.12.3
					地點	圖書館5樓
預定討論主題	無					
指導老師意見	無					

【會議記錄】						
組名	金北鑫資訊小組		專題	客戶情報管理系統		
組別	第5組		名稱			
會議編號	010		召集人兼主席	廖偉智	紀錄者	廖偉智
討論主題	展示系統				時間	103.12.3
					地點	圖書館5樓
上次會議	決議事項			執行狀況		
	無			無		
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	將導入結果整理好		將導入結果整理好		全組人員	
本次會議內容	已獲得業主同意可以將資料提供給本小組使用於期末專題報告，業主也希望本小組能夠將資料稍加修改。且將文書資料與簡報給予指導老師確認，並請我們多加努力於期末展示					
決議事項（與主席批示）						
無						
請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名	請簽名
下次會議	召集人	廖偉智	紀錄者	廖偉智	時間	
					地點	
預定討論主題	無					
指導老師意見	無					