蔬菜配送行业客户关系管理系统解决方案

一、概述

蔬菜是人们日常生活的必需消费品，城市蔬菜的供应与消费事关地区经济发展和社会稳定。伴随市场经济的竞争和社会的进步，人们生活节奏加快，工作日渐繁忙，时间观念越来越强，简化事务、方便消费，使蔬菜配送逐渐成为蔬菜消费社会化的需要。同时，由于人们生活消费质量的不断提高，城市蔬菜消费需要由"数量型"向"质量型"转变，蔬菜消费的个性化、多样化也成为一种消费时尚。这种城市蔬菜消费社会化的大趋势已为蔬菜配送业发展提供了良好商机。据了解，目前内陆各省大多有少量蔬菜配送企业在运转，起步时间都不长，而且上规模的正规企业也不是很多，部分仍处于买卖双方谈妥价格后的私下交易。而在广东、山东、北京、上海、天津等地已有大规模的蔬菜配送中心出现，城市特别是大城市中面向家庭客户的蔬菜配送服务已蔚然兴起。

然而，随着业务量的不断增长，众多蔬菜配送企业目前都或多或少地面临着一个严峻的问题，就是由于缺乏信息化的支持，从蔬菜生产到客户下单，再到物流配送的整个业务流程都缺乏有效管理，作业方式较为原始，管理成本不断攀升，而且差错率难以控制。

本解决方案即针对蔬菜配送行业企业面临的困境与现状，结合优点信息技术有限公司现有客户关系管理系统，为行业用户提供一个切实可行的配送物流及客户关系管理解决方案。

二、需求分析

蔬菜配送行业的整体需求涉及产供销的完整链条，信息化的范围很大，不仅包括客户关系管理，还包括整个供应链管理。但对于大多数企业，特别是中小型企业来说，最为迫切的任务还是解决以客户为中心的供应预测、订单配送、客户关系管理和相关帐务管理。本方案的需求分析也着眼于以上领域。

配送服务的客户一般分为家庭（个人）客户和单位客户，前者配送量小，后者配送量大，目前许多新兴的配送公司甚至只为家庭客户提供配送服务。不管哪一类客户，都需要首先在系统中建立对应的客户资料，客户基本数据包括：姓名、性别、国籍、生日、家庭电话、移动电话、住址、邮政编码和电子邮件。单位客户还应当包括单位名称、性质、规模、负责人、办公电话、单位地址以及相关联系人资料等。

客户资料除以上基本信息外，还包括个性化（需求）信息，如忌口菜类、菜品、喜好菜类、菜品等。

菜类是配送公司供应菜品的分类信息，基本属性包括：菜类名称、统一单价、菜类描述和上级分类（支持多级分类）等。

菜品对应每一种实际配送的产品，基本属性包括：品名、编码、所属分类、单品定价和状态（是否可供）等。

除菜类菜品外，许多配送公司还会以套餐的方式提供配送服务，因此系统还需要相应的套餐管理功能。

套餐基本属性包括：套餐代码（如 A、B、C、Y、R、P）、套餐名称、套餐价格、每周供应量、每周配送次数、每次供应量等。

基于客户资料和菜品及套餐资料，就可以建立起客户的订单资料（一个必然的发展趋势，是由配送公司建立电子商务网站，客户直接在网上下单，这样既能节省后台人员的工作量，降低批量手工输入的差错率，又能成为针对客户的营销平台和互动平台）。

配送一般分为两级，第一级是由生产基地或外联基地向区域配送中心批量配送，第二级才是区域配送中心向客户的配送。针对两级配送，系统分别提供针对基地的批量配送单和针对消费者的客户配送单，实际上，系统还应根据一定周期前的订单为生产基地或外联基地提供产量预估报表，便于基地和生产管理部门进行供应配给安排和调整。

客户配送单一式两联，配送人员配送到户时由客户当面签收，一联留给客户，一联交回公司。配送单的生成是在每次配送发货前根据客户选购菜品或套餐确定本周本次配送的客户名单及每位客户配送菜品和数量，系统生成时根据业务人员设置的每种套餐当前配送菜品自动生成每位客户的配送单，对于有个性化需求的，在配送单上标示出来，由业务人员手工调整，如本次配送菜品中包含某位客户忌口的菜类，则应加删除线，并在菜品后留出空白填写线，由业务人员手工添加替换菜品。

配送单需显示的信息主要包括：配送区域、地址、客户姓名、联系电话、菜品及数量、第几次配送、本次要否收款、收款金额（已收款的下次配送单上还应显示"您的本期套餐或上期订购菜品***元已收到付款，谢谢！"之类的提示语）、配送人、客户签收栏及回馈意见等。（配送单可考虑两联复写，由预先印制的带格式的空白套联纸针打生成，也可考虑直接用预先印好格式的 A4 纸打印。推荐前者，因为只要打印一次而且速度快，后者速度较慢且成本更高）。

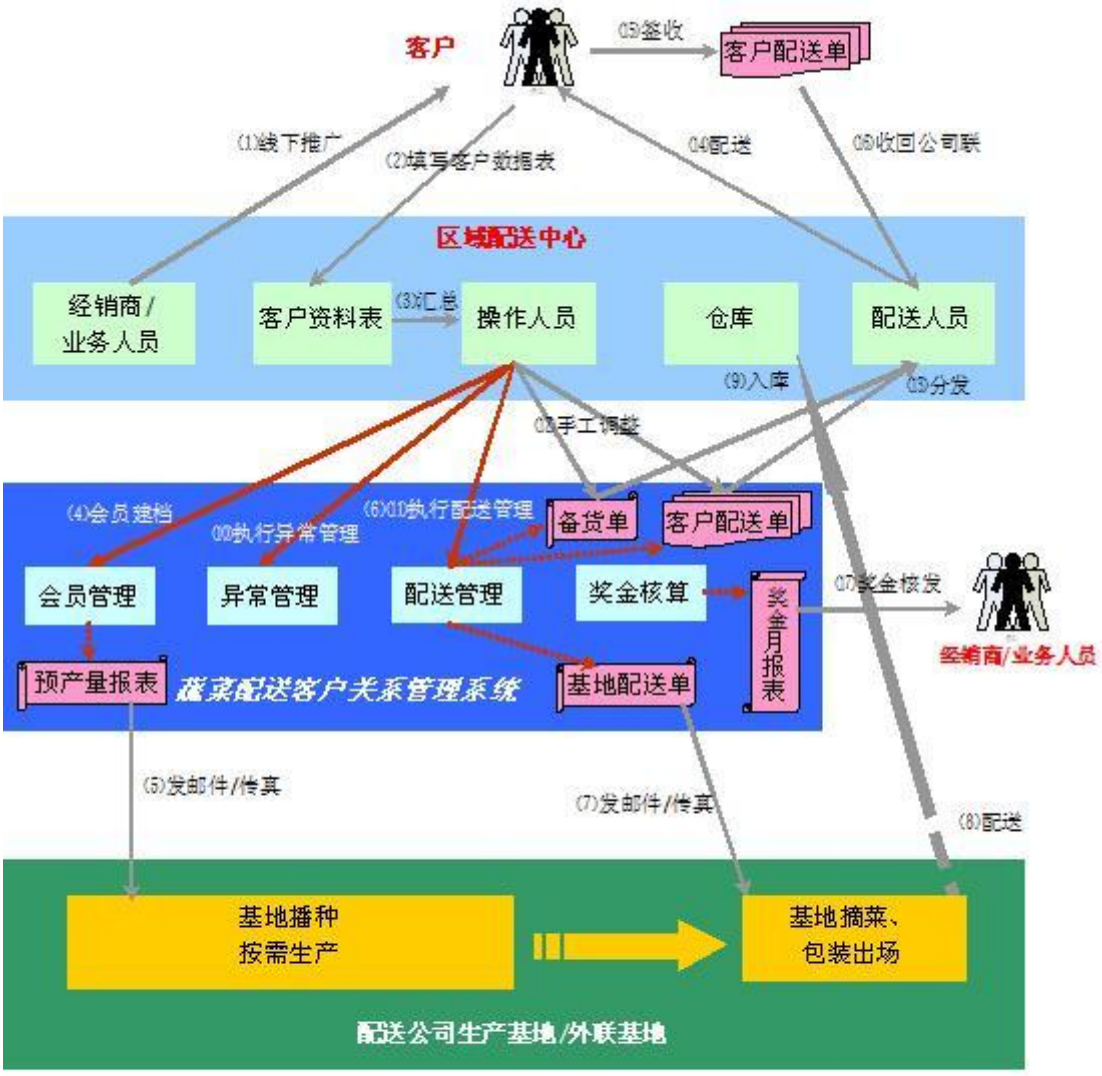
除正常配送外，对于客户异常也需要专门的处理模块。客户异常主要有几种情况：一种客户异常是停送，具体又分为两种情况：按次停次和无限期停送。按次停送是指根据客户要求停送指定的某一次或某几次配送，之后系统自动恢复对该客户的配送，即相当于客户的配送延期确定的次数（一次或数次）；无

限期停送是指根据客户要求一直停送，直到客户明确告知恢复配送，然后再由业助在系统中为客户手工恢复到正常配送状态。另一种客户异常是菜品调整，具体也可分为两种情况：套餐内的菜品调整和套餐外的菜品增购。套餐内的菜品调整是指根据客户要求将套餐内预先安排的某两次配送的菜品或数量进行增减，但总的配送量不变，例如原定每次送四包根菜的，调整为第一次送六包，第二次只送两包，这种情况不需要客户另外付费；套餐外的菜品增购是指客户要求在套餐当次预定的配送菜品和数量之外增加新的菜品或数量，这种情况需要客户另外付费，因此，系统在设置菜品数据时，必须提供支持这种情况的单品单价录入。需要补充说明的是，可能在某次配送中存在客户少收或部分退货的情况，这样会在后面的配送中补齐差额，总体上这种情况和套餐内的菜品调整是一回事，但系统需要记录当次有少收或退货的数据，即应考虑在每次配送后，业助根据客户签收的配送单，对于实际收货数有差异的要在系统中进行记录，这样系统方可在下次生成客户配送单时自动补齐配送差额。

客户回馈信息主要来自两方面，一是客户在配送单上书面填写并由配送人员收集后交回公司，二是客户来电内容的文字记录。客户回馈信息一般由业助或指定操作人员录入系统。特别说明：客户对某次配送产品有部分拒收或退货等情形发生时，操作人员应当在系统中对该次配送实际数量予以调整，这样才能保证下次出配送单时自动补齐差额。

报表管理用于对系统产生的各类日常工作报表、单据和其它相关统计报表进行统一管理。具体包括发给基地的预产量报表、基地至上海配送中心的菜品及数量配送报表、会员配送单据、销售奖金月报表等。

以上需求分析中包含的主要业务流程如下图所示：



图例说明：

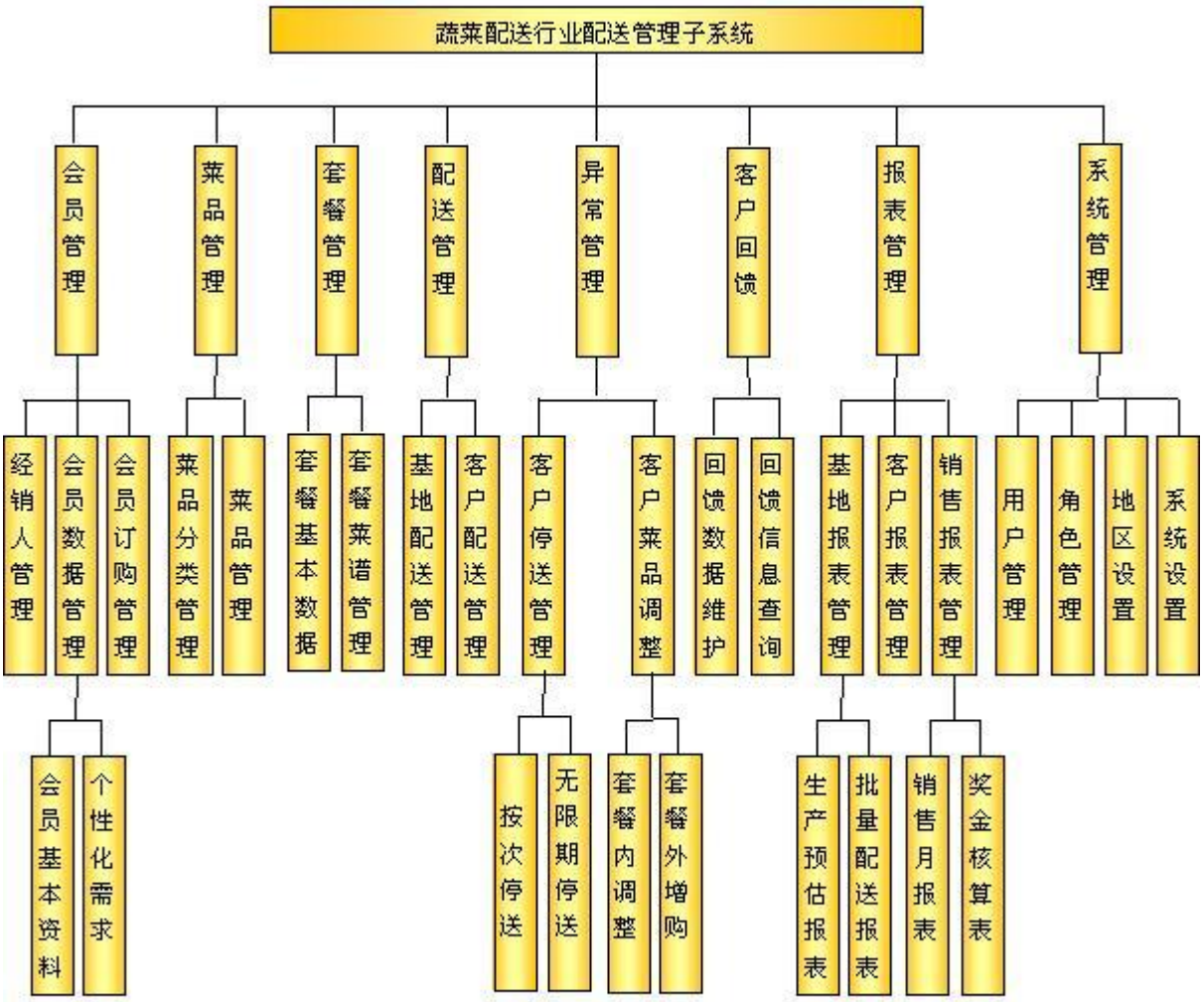
系统外的人工操作流程

系统内的操作流程

系统内的打印操作

三、系统功能规划

除优点客户关系管理系统的专有模块外，针对配送行业的运作特点与运作需求，另行提供以下功能模块：



四、硬件规划

系统运行需独立服务器一台，建议配置如下：

基本类别	
类别	立式/机架式（电信机房托管应选用机架式）
结构	立式/1U 机架式
处理器	
CPU	Intel Xeon2.6 以上
CPU 主频	2000MHz 以上
二级缓存	8M 以上
内存	
内存容量	2GB 以上
存储	
硬盘接口类型	SAS/SATA
硬盘容量	120G 以上
光驱	普通光驱即可
网络	
网卡	100M 网卡一块（主板集成也可）

另需针式打印机或普通喷墨打印机一台。