

活动组长	活动决定
王小燕	孙斌
/	/

## 客户管理数据库建立

活动周期  
2018.3-2018.7

# 2018年营业部课题计划书

课题名	客户管理数据库建立
编号	SD-04
主导部门	营业部
课题组长	王小燕
课题成员	孙斌、陈顺超、邓林明、金勇、张文佩、米翠玲
活动周期	2018年3-7月
活动原则	每周三；14：00~15:00；3楼小会议室

详细推进内容	推进日程
数据库建立（选定范围）	3月14日-3月28日
必要项目内容收集，基本框架项目确定 （目标顾客细分化、收集顾客要求事项、VOC调查汇总、分析顾客要求事项）	3月28日-4月26日
目标顾客细分化内容各项目确定检讨及内容输入	4月26日-5月9日
收集顾客要求事项、VOC调查汇总、分析顾客要求事项，内容输入检讨	5月10日-5月25日
数据库内容调整优化检讨	5月25日-7月10日

## 选定背景及现状问题点

**背景：**无客户数据库管理，很难共享客户的最新动态信息

**问题点：**

1. 对客户了解不够彻底
2. 客户的期望掌握不足

## 活动目标




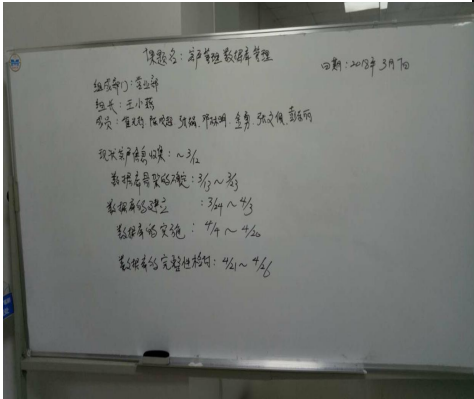
**指标名：**完成品数量


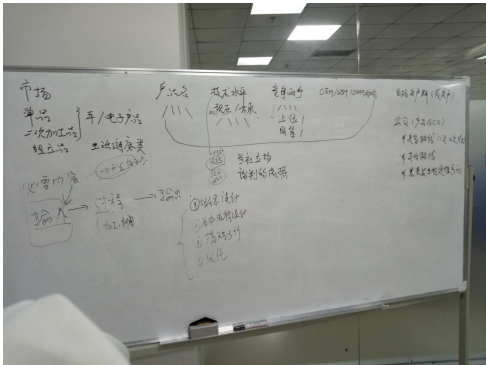


- 基线值：0款
- 目标值：1款

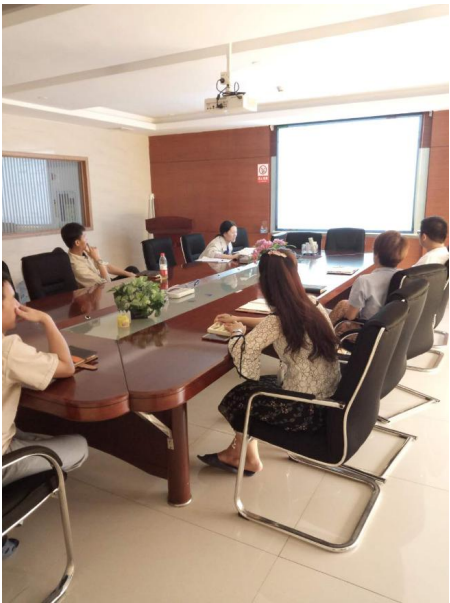

## 预估效果


**效果为**背景里描述内容带来的量化效果


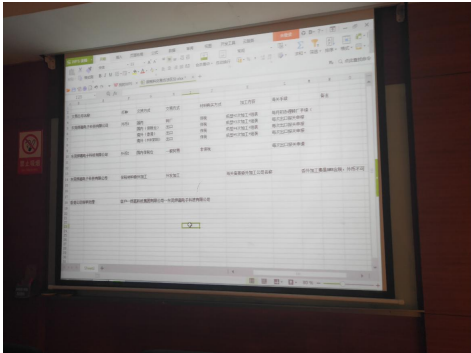
- 财务效果：
- 非财务效果：1.长远目标用于产品规划信息提炼。
- 2.目标客户、市场圈定。
- 3.目标产品选定QCD（对质量、成本、交货期进行控制）。

区分	3月			
定期活动	 课题活动记录.rar			
活动风采				

区分	3月			
定期活动日志	<div> 课题活动记录.rar</div>			
活动风采	<div></div>			

区分	4月			
定期活动日志	<div> 课题活动记录.rar</div>			
活动风采				

区 分	4月			
定期活动日志	<div> 课题活动记录.rar</div>			
活动风采				

区 分	5月			
定期活动日志	<div> 课题活动记录.rar</div>			
活动风采				



区 分	5月			
定期活动日志	<div> 课题活动记录.rar</div>			
活动风采	<div></div>	<div></div>	<div></div>	



## 活动运营

### 定期活动内容整理、金老师回复

3月14日 课题活动内容问题点整理

序号	活动日期	问题点
1	3月9日	客户管理数据库建立, 理解为客户信息管理数据建立? 会有偏差吗?
2	3月9日	本次课题按以往现状调查\原因分析方式展开, 还是按重新整理课题计划书推进整理思路展开更好?
3	3月9日	客户管理数据库信息建立, 现状调查, 收集内容有没有一定限制, 比如现有信息比较不集中, 没有信息重新再做调查? (比如: 客户偏好和习惯方式等相关的信息)
4	3月9日	客户管理数据库的信息框架模板, 以表格形式呈现最好吗?
5	3月9日	客户管理信息项目是否根据现行实际能做到情况而确认? 比如客户基本信息, 如客户名称、法定代表人、地址、邮编、电话、传真、经营范围、注册资本\客户满意度、客户投诉、客户意见调查、客户服务等) 进行确认区分? (再进行细分, 比如: 描述类信息(基本信息)、客户需求、客户服务)
6	3月9日	客户信息管理项目一旦确定, 信息完整性。是否存在编写标准化\需要有管理制度来确定 (比如对于客户基本信息, 最主要是数据收集及时和准确性) 有些信息如客户服务又需要需要实时的记录和采集

课题活动内容问题点整理	
活动日期	金老师现场部门辅导, 回复内容整理
3月9日	目前客户基本信息, 常规化工作, 日常维护。本次侧重点是收集到信息, 更好利于开发新客户方向。
3月9日	此课题为设计类课题, 不是问题解决型。
3月9日	1. ERP的基本信息, 日常维护。客户交易信息, 生产 品质需求。客户开发信息, 数扰库的构建是需要设计
3月9日	可以先明确必要客户信息, 即输入-过程-输出。框架构建
3月9日	这是客户基本信息, ERP基础数据, 日常维护即可。现有客户数据要区分对待 而本次课题侧重点是客户开发。新的东西需要设计出来。如何收集必要项目内容, 需展开检讨。
3月9日	个人的点子做成系统化, 将听到、看到的信息整理。所面临的对象分析, 新的角度分析客户群。

定期活动内容整理、金老师回复

4月14日 必要项目内容建立															
问题点：	1. 基本信息作为谈判依据，社内可以展开分析过程可认为是详细设计吗？														
	2. 外部信息展开有一定难度，将如何获得过程可认为是详细设计吗？														
	3. 以下每个必要项目算基本设计吗？														
作成：王小燕															
基本信息															
序号	产品类型	产品基本信息		产品特点	产品档次		产品定位		质量要求	产品数量	产品价格		产品渠道	切实利益	企业基本情
		产品工艺流程			产品优点	产品缺点	功能				竞争力				
1	单品														
2	套装品														

金老师回复如下：

本课题可以参考附件教材（截止到124页），系统性地构建体系

将12个里程碑按照基本设计/详细设计等顺序设计阶段并执行

但是，在数据库系统构建概念设计阶段~

③利用已构建的数据库系统在“产品规划阶段追求质量和速度提升”

⑥这等于规划目标 Q/C/D（Quality, Cost, Delivery=研发纳期和订单履行周期）

课题的核心是构建数据库系统，建议按照如下阶段推进

>概念设计：以上③⑥明确化、具体化 → 目标是相比现在2倍/10倍等抽象的目标

>基本设计：设计涵盖资料12整体内容的概要系统结构 → 部门及部门主要目的/内容，部门间连动体系等

>详细设计：涵盖系统各结构所收集的信息内容的具体形式/模板和模板使用实务步骤和内容

>测试验证：输入并调整各项信息内容，确认并完善产品规划书内容是否合理（战略Canvas和QFD实际内容）

>系统应用：制作适用实际工作的业务详细手册，并进行培训和应用

提问回复（个人意见）是指系统构建中的叫“详细设计”的单词，业务内容是关于已构建的系统运行的内容，建议做好区分对待

1.基本信息作为谈判依据，社内可以展开分析过程可认为是详细设计吗？

→ 通过谈判所收集或有意导出的信息都可以用于系统具体形式驱动/验证

2.外部信息展开有一定难度。将如何获得过程可认为是详细设计吗？

→ 数据库系统形式化的内容与实际信息收集内容有区别，以上提问属于业务质量水准提升相关的内容。

3.以下每个必要项目算基本设计吗？

→ 像是基本设计项目 ~~ 认为也有属于详细设计相关联的内容

请认真学习Measure资料（截止到124页）内容，开展数据库系统构建课题！

## 定期活动内容整理、金老师回复

4月25日 下午15:29



今天问老师关于课题内容，老师的回复

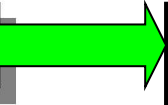
王小姐，您好！刚跟金老师咨询结果如下：选定一款要做商品化的特定产品群（产品）推进，然后后续推广到所有产品群即可。

第一次试点活动重点放在可行性验证和流程标准化。要快速推进活动，在后续全面推广时进行完善迭代的方式推进。

请参考！

选 定产品	富氢水杯
-------	------

潜在客户群



- 性别
- 年龄
- 职业
- 教育
- 家庭人数
- 宗教
- 国籍
- 地域
- 气候
- 人口



选 定产品

富氢水杯

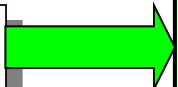
产品期望

- 基本功能
- 使用功能

选 定产品

富氢水杯

竞争对手分析

- 
- 业务
  - 技术能力
  - 经营范围
  - 新产品研发动态信息
  - 人力资源
  - 增长率



顾客VOC

将商品及服务消费状况，场面根据5W1H的基准进行联想

序号	顾客	原始VOC	SCENE 剧本	备注
1	30岁女性	同比网上这款杯子价格太贵	1. 怎么区分富氢水杯好坏	
2	40岁女性	产品用后效果会显著吗？需要过程很长吗？	1. 富氢水产生氢气持续性 2. 产品宣传 3. 市场认可	
3	40岁男性	1. 使用比较高档一些的材质，至少在感观上； 2. 普通，没有特别，没有让人眼前一亮的感觉； 3. 颜色单一，没有选择 外观视觉上的冲击是非常重要的，因为该类产品的性能并不是可以让人第一时间感受到她的好坏，必须要突出个性化与差异化；因现在网店上该类产品也是相当多的，并且价格也相差很大；我们要想突围，我个人认为，要么做得清心脱俗，要么做得超凡脱俗！	1. 富氢水杯外观吸引力 2. 产品宣传	
4	40岁男性	1. 给人感觉没有特色 2. 用电时间建议加长 3. 放在桌面易倒，提时不是很顺手 4. 下半部旋开后组装容易出现不紧现像而导至漏水， 5. 我在使用时，一次不小心放在桌子上放重了点，结果出现漏水，水杯侧辟易有气泡粘附。	1. 富氢水杯品质 2. 产品使用便利性	
5	40岁男性	1. 使用3周后，充不上电 2. 底部漏水（瓶体装水70%-80%的阶段） 3. 更换电池后无改善（拔出的电池上有明显水滞） 4. 盖子和本体结合不合理，开盖和关盖不便利，特别是关的时候 5. 通电状态下产生的气体是正常的	1. 富氢水杯品质保证	
6	40岁男性	1. 充电不能显示，让人一看就知道是否充满了电源或是未充满 2. 上盖不好拧，出现拧偏和拧不紧的状态	1. 富氢水杯品质保证	



序号	顾客	原始VOC	SCENE 剧本	备注
7	30岁男性	产品50cm高度掉落（有半杯水情况）到木地板上后，底座发生变形，导致漏水。底座螺纹扣边缘硬度是否可增强。底座与杯身装配后边缘有段差	1. 富氢水杯品质保证	
8	40岁男性	1. 缩小体积，翻盖式开取 2. 增加产品彩图及说明	1. 产品宣传	
9	40岁男性	1. 外包装要走品牌个性化路线 2. 盒内泡棉用视觉卫生的白色 3. 外观颜色可以差异化多样化 4. 外观形状要风格化，系列化 5. 充满一次电，要工作10个循环以上 6. 杯底偏轻，提手不顺畅 7. 杯盖扣合要对牙口，旋转圈数偏多，杯身旋紧度难控制	1. 产品宣传 2. 产品品质	
10	30岁男性	1. 颜色单一没有选择，建议多做几款颜色并于有选择性。 2. 看起来偏大，建议底壳弧度加大，看起来就会小点 3. 手握提手部分不顺畅， 4. 杯身手握时舒适度很一般，建议杯身中间部分做成凹曲面会更好。	1. 富氢水杯品质 2. 产品使用不便利	
11	40岁男性	1. 没有特色 2. 喝茶杯盖内白色胶不易清洗 3. 电使用时间建议加长 4. 开水手摸有点烫，能够防滑防烫就好 5. 杯口喝水不方便，特别是开水、力度稍微大点烫嘴 6. 开关设置矮. 摆在桌面按易倒，不方便，另开水拿杯中烫手	1. 富氢水杯品质 2. 产品使用不便利	
13	40岁男性	1. 底座螺纹不合理，拧紧会脱落 2. 底座的螺纹处胶位太薄，不牢固. 与杯身有段差 3. 加60度热水启动后，杯身与底座漏水（可能热水和产生的氢气后膨胀造成）	1. 富氢水杯品质 2. 产品使用便利性	
14	45岁男性	1. 下盖比较单薄，强度稍弱，建议用硬性好一点材料。	1. 富氢水杯品质	
17	35岁男性	1. 简单、但不失高贵 2. 喝茶杯盖内白色胶不易清洗 3. 电池容量加大一点 4. 手感不错，但提手的设计能更便携一点 5. 开关位置有点低，不方便操作；	1. 富氢水杯品质 2. 产品使用便利性	

# 收集、分析顾客要求事项      VOC调查（规格化）



序号	调查方法	VOC分类	什么问题？	问题的程度（量化）
1	访谈	品质	使用一定时间会对身体有改善吗？	产品使用寿命
2	访谈	价格	这款水杯同比网上其它水杯，价格差别很大。	山寨产品太多
3	访谈	品质	水杯产生氢气平时能检测吗？时间久还能像正常情况产生氢气。	产品使用寿命
4	访谈	服务	没得到市场认可，会不会是骗人？	产品品牌
5	问卷	其他	使用比较高档一些的材质，至少在感观上；	产品外观特色
6	问卷	其他	普通，没有特别，没有让人眼前一亮的感觉；	产品外观特色
7	问卷	其他	颜色单一，没有选择	产品外观特色
8	问卷	品质	给人感觉没有特色	产品外观特色
9	问卷	其他	用电时间建议加长	电池使用寿命
10	平时收集	其他	放在桌面易倒，提时不是很顺手	产品使用不便利
11	平时收集	品质	下半部旋开后组装容易出现不紧现像而导至漏水，	产品工艺设计
12	平时收集	品质	在使用时，一次不小心放在桌子上放重点，结果出现漏水，水杯侧辟易有水泡粘附。	产品工艺设计
13	平时收集	品质	使用3周后，充不上电	电池使用寿命
14	平时收集	品质	底部漏水（瓶体装水70%-80%的阶段）	产品工艺设计
15	平时收集	品质	更换电池后无改善（拔出的电池上有明显水滞）	产品工艺设计
16	平时收集	品质	盖子和本体结合不合理，开盖和关盖不便利，特别是关的时候	产品工艺设计
17	平时收集	品质	通电状态下产生的气体是正常的	产品工艺设计
18	平时收集	品质	充电不能显示，让人一看就知道是否充满了电源或是未充满	产品工艺设计
19	平时收集	品质	上盖不好拧，出现拧偏和拧不紧的状态	产品工艺设计
20	平时收集	品质	产品50cm高度掉落（有半杯水情况）到木地板上后，底座发生变形，导致漏水。底座螺纹扣边缘硬度是否可增强。底座与杯身装配后边缘有段差	产品工艺设计

# 收集、分析顾客要求事项    VOC调查（规格化）



序号	调查方法	VOC分类	什么问题？	问题的程度（量化）
21	平时收集	其他	缩小体积，翻盖式开取	产品使用不便利
22	平时收集	其他	增加产品彩图及说明	产品使用不便利
23	问卷	其他	外包装要走品牌没有个性化路线	产品外观特色
24	问卷	其他	盒内泡棉用视觉卫生的白色	产品外观特色
25	平时收集	其他	外观颜色没有差异化、多样化	产品外观特色
26	平时收集	其他	外观形状没有风格化，系列化	产品外观特色
27	平时收集	其他	充满一次电，不能工作10个循环以上	产品使用不便利
28	平时收集	其他	杯底偏轻，提手不顺畅	产品使用不便利
29	问卷	其他	1. 颜色单一没有选择，建议多做几款颜色并于有选择性。	产品外观特色
30	问卷	其他	2. 看起来偏大，建议底壳弧度加大，看起来就会小点	产品使用不便利
31	问卷	其他	3. 手握提手部分不顺畅，	产品使用不便利
32	问卷	其他	4. 杯身手握时舒适度很一般，建议杯身中间部分做成凹曲面会更好。	产品使用不便利
33	平时收集	其他	1. 没有特色	产品外观特色
34	平时收集	品质	2. 喝茶杯盖内白色胶不易清洗	产品使用不便利
35	平时收集	品质	3. 电使用时间建议加长	电池使用寿命
36	平时收集	品质	4. 开水手摸有点烫，能够防滑防烫就好	产品使用不便利
37	平时收集	品质	5. 杯口喝水不方便，特别是开水、力度稍微大点烫嘴	产品使用不便利
38	平时收集	品质	6. 开关设置矮. 摆在桌面按易倒，不方便，另开水拿杯中间烫手	产品使用不便利
39	平时收集	品质	1. 底座螺纹不合理，拧紧会脱落	产品工艺设计

序号	调查方法	VOC分类	什么问题？	问题的程度（量化
40	平时收集	品质	2. 底座的螺纹处胶位太薄，不牢固. 与杯身有段差	产品工艺设计
41	平时收集	品质	3. 加60度热水启动后，杯身与底座漏水（可能热水和产生的氢气后膨胀造成）	产品工艺设计
42	平时收集	品质	1. 下盖比较单薄，强度稍弱，建议用硬度好一点材料。	产品工艺设计
43	平时收集	品质	1. 简单、但不失高贵	产品外观特色
44	平时收集	品质	2. 喝茶杯盖内白色胶不易清洗	产品使用不便利
45	平时收集	品质	3. 电池容量加大一点	电池使用寿命
46	平时收集	品质	4. 手感不错，但提手的设计能更便携一点	产品使用不便利
<div><div>● 调查方法：1、问卷 2、访谈 3、平时收集</div><div>● VOC分类：1、品质 2、售后 3、价格 4、服务 5、其他</div></div>				

# 收集、分析顾客要求事项 VOC调查（规格化）



序号	VOC	类型	CTQ	Y 选定
1	同比网上这款杯子价格太贵	价格	成本	-
2	这款水杯同比网上其它水杯，价格差别很大。	价格	成本	-
3	水杯产生氢气平时能检测吗？时间久还能像正常情况产生氢气。	功效	产品宣传、广告	广告次数
4	没得到市场认可，会不会是骗人？	产品品牌	产品宣传、广告	广告次数
5	下半部旋开后组装容易出现不紧现像而导至漏水，	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
6	在使用时，一次不小心放在桌子上放重点了，结果出现漏水，水杯侧辟易有水泡粘附。	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
7	底部漏水（瓶体装水70%-80%的阶段）	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
8	更换电池后无改善（拔出的电池上有明显水滞）	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
9	盖子和本体结合不合理，开盖和关盖不便利，特别是关的时候	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
10	通电状态下产生的气体是正常的	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
11	充电不能显示，让人一看就知道是否充满了电源或是未充满	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
12	上盖不好拧，出现拧偏和拧不紧的状态	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
13	产品50cm高度掉落（有半杯水情况）到木地板上后，底座发生变形，导致漏水 底座螺纹扣边缘硬度是否可增强。底座与杯身装配后边缘有段差	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
14	1. 底座螺纹不合理，拧紧会脱落	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
15	2. 底座的螺纹处胶位太薄，不牢固. 与杯身有段差	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
16	3. 加60度热水启动后，杯身与底座漏水（可能热水和产生的氢气后膨胀造成）	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
17	1. 下盖比较单薄，强度稍弱，建议用硬性好一点材料。	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
18	放在桌面易倒，提时不是很顺手	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
19	缩小体积，翻盖式开取	产品使用不便利	工艺改善	使用次数

# 收集、分析顾客要求事项    VOC调查（规格化）



序号	VOC	类型	CTQ	Y 选定
1	同比网上这款杯子价格太贵	价格	成本	-
2	这款水杯同比网上其它水杯，价格差别很大。	价格	成本	-
3	水杯产生氢气平时能检测吗？时间久还能像正常情况产生氢气。	功效	产品宣传、广告	广告次数
4	没得到市场认可，会不会是骗人？	产品品牌	产品宣传、广告	广告次数
5	下半部旋开后组装容易出现不紧现像而导至漏水，	产品工艺设计	产品宣传、广告	广告次数
6	在使用时，一次不小心放在桌子上放重点了，结果出现漏水，水杯侧辟易有水泡粘附。	产品工艺设计	产品宣传、广告	广告次数
7	底部漏水（瓶体装水70%-80%的阶段）	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
8	更换电池后无改善（拔出的电池上有明显水滞）	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
9	盖子和本体结合不合理，开盖和关盖不便利，特别是关的时候	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
10	通电状态下产生的气体是正常的	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
11	充电不能显示，让人一看就知道是否充满了电源或是未充满	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
12	上盖不好拧，出现拧偏和拧不紧的状态	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
13	产品50cm高度掉落（有半杯水情况）到木地板上后，底座发生变形，导致漏水 底座螺纹扣边缘硬度是否可增强。底座与杯身装配后边缘有段差	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
14	1. 底座螺纹不合理，拧紧会脱落	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
15	2. 底座的螺纹处胶位太薄，不牢固. 与杯身有段差	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
16	3. 加60度热水启动后，杯身与底座漏水（可能热水和产生的氢气后膨胀造成）	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
17	1. 下盖比较单薄，强度稍弱，建议用硬性好一点材料。	产品工艺设计	工艺改善	使用次数
18	放在桌面易倒，提时不是很顺手	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
19	缩小体积，翻盖式开取	产品使用不便利	工艺改善	使用次数

# 收集、分析顾客要求事项 VOC调查（规格化）

序号	VOC	类型	CTQ	Y 选定
20	增加产品彩图及说明	产品使用不便利	产品宣传	广告次数
21	充满一次电，不能工作10个循环以上	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
22	杯底偏轻，提手不顺畅	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
23	2. 看起来偏大，建议底壳弧度加大，看起来就会小点	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
24	3. 手握提手部分不顺畅，	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
25	4. 杯身手握时舒适度很一般，建议杯身中间部分做成凹曲面会更好。	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
26	2. 喝茶杯盖内白色胶不易清洗	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
27	4. 开水手摸有点烫，能够防滑防烫就好	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
28	5. 杯口喝水不方便，特别是开水、力度稍微大点烫嘴	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
29	6. 开关设置矮. 摆在桌面按易倒，不方便，另开水拿杯中间烫手	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
30	2. 喝茶杯盖内白色胶不易清洗	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
31	4. 手感不错，但提手的设计能更便携一点	产品使用不便利	工艺改善	使用次数
32	使用比较高档一些的材质，至少在感观上；	产品外观特色	工艺改善	使用次数
33	普通，没有特别，没有让人眼前一亮的感觉；	产品外观特色	产品宣传	广告次数
34	颜色单一，没有选择	产品外观特色	产品宣传	广告次数
35	给人感觉没有特色	产品外观特色	产品宣传	广告次数
36	外包装要走品牌没有个性化路线	产品外观特色	产品宣传	广告次数
37	盒内泡棉用视觉卫生的白色	产品外观特色	产品宣传	广告次数
38	外观颜色没有差异化、多样化	产品外观特色	产品宣传	广告次数
39	外观形状没有风格化，系列化	产品外观特色	产品宣传	广告次数
40	1. 颜色单一没有选择，建议多做几款颜色并于有选择性。	产品外观特色	产品宣传	广告次数



- ①课题展开过程中在老师辅导及全体组员努力下，信息数据从无到有，初步建立我们仍需要继续横向展开，继续不断学习及思考。
- ②本次课题虽在财务效果上虽没有有形数据展现，但在老师指导下从中也学习到方法。
- ③虽然我们已经推行了近半年的活动，但组员仍然对数据库建立了解不深、推行工作的意愿不强、自主参与积极性不够。这需要我们采取灵活多变的方式对大家进行实际内容辅导。
- ④感谢公司开展CTQ活动，使我们的工作及个人素质得到了进一步提升。
- ⑤忠心感谢新风公司金老师、郑老师一直以来对我们培训、指导。

谢谢支持！