



极致不动产经营管理 整体解决方案

集中管理 分权运作

Jeez

深圳市极致软件有限公司

www.jeez.com.cn

2009 年 01 月

目录

第一章：产品背景	2
第二章：总体结构	3
一、 功能结构图.....	3
二、 部署图.....	4
第三章：方案特点	5
一、 成熟的基于三级组织的集中式管理模式.....	5
二、 先进的工作流驱动技术.....	5
三、 强大的财务管理和租赁管理功能.....	6
四、 良好的扩展性和可维护性.....	6
五、 可靠的性能和稳定性.....	6
六、 低廉的部署和运行成本.....	7
七、 大量的成功案例.....	7
第四章：系统功能	8
一、 房屋租赁管理子系统的功能需求.....	8
二、 房屋产权和销售管理子系统的功能需求.....	11
三、 土地经营管理子系统的功能需求.....	12
四、 支撑子系统的功能需求.....	14
五、 协同办公子系统的功能需求.....	18
第五章：非功能性需求	19
一、 开发技术.....	19
二、 部署方式.....	19
三、 可操作性.....	19
四、 性能.....	19
五、 安全性.....	20
六、 稳定性.....	20
七、 扩展性.....	20
第六章：商业价值	21
一、 实现“集中管理、分权运作”模式的经营管理信息平台.....	21
二、 实现跨地域、跨部门的协同工作.....	21
三、 规范企业管理.....	21
四、 提供决策支持.....	21
五、 提高工作效率、全面降低成本.....	22

第一章：产品背景

传统的不动产经营管理软件主要是针对单体企业或单一项目部的应用模式进行设计，在应用模式上基本没有考虑多个项目部集中式应用的需要，而且产品功能通常局限于租赁管理等基本业务，不能满足房地产企业的多方面要求。从信息化的角度而言，传统的不动产经营管理系统存在如下不足：

- 应用模式为单一项目应用模式，不支持集中管理，数据无法实时统计分析，公司总部对于各个项目部的经营管理也无法进行有效管理和监控；
- 技术架构比较落后，属于传统的局域网应用模式，不能很好地支持互联网应用，而且无法通过 workflow 系统支持业务的流程化处理；
- 软件功能需要进一步完善，以更好地满足管理要求，包括提供房屋产权和销售管理、房屋维修管理、土地经营管理、增加完善的财务软件数据接口等功能模块。
- 软件系统的灵活性和适应性需要进一步提升，以充分满足管理人员和业务操作人员多方面的要求，并且在公司的业务流程或管理需求发生变化时能够快速地进行调整。

基于对房地产行业信息化发展趋势的了解，深圳市极致软件有限公司研发了基于互联网直联和多个组织机构集中式管理的极致不动产经营管理系统，能够充分满足广大房地产企业对于房屋租赁经营管理、房屋产权和销售管理，以及土地经营管理的多方面要求，帮助广大的房地产企业实现精细化管理，全面提升企业的经营绩效。

第二章：总体结构

一、功能结构图

极致不动产经营管理系统包括房屋租赁管理、土地经营管理、房屋产权和销售管理等多个业务子系统，以及协同办公、收费管理、客户服务和短信平台等多个支撑子系统。极致不动产经营管理系统各个子系统均基于极致业务基础平台进行开发，使用相同的技术架构和基础数据，在产品功能和业务流程等方面都实现了完全的集成应用。

极致不动产经营管理系统能够通过财务接口生成财务系统需要的凭证数据，也可以通过银行接口将托收数据“报盘”给银行，并接收银行系统的“回盘”数据，同时能够通过自定义数据接口与其它系统进行数据交换，实现企业级的集成应用。

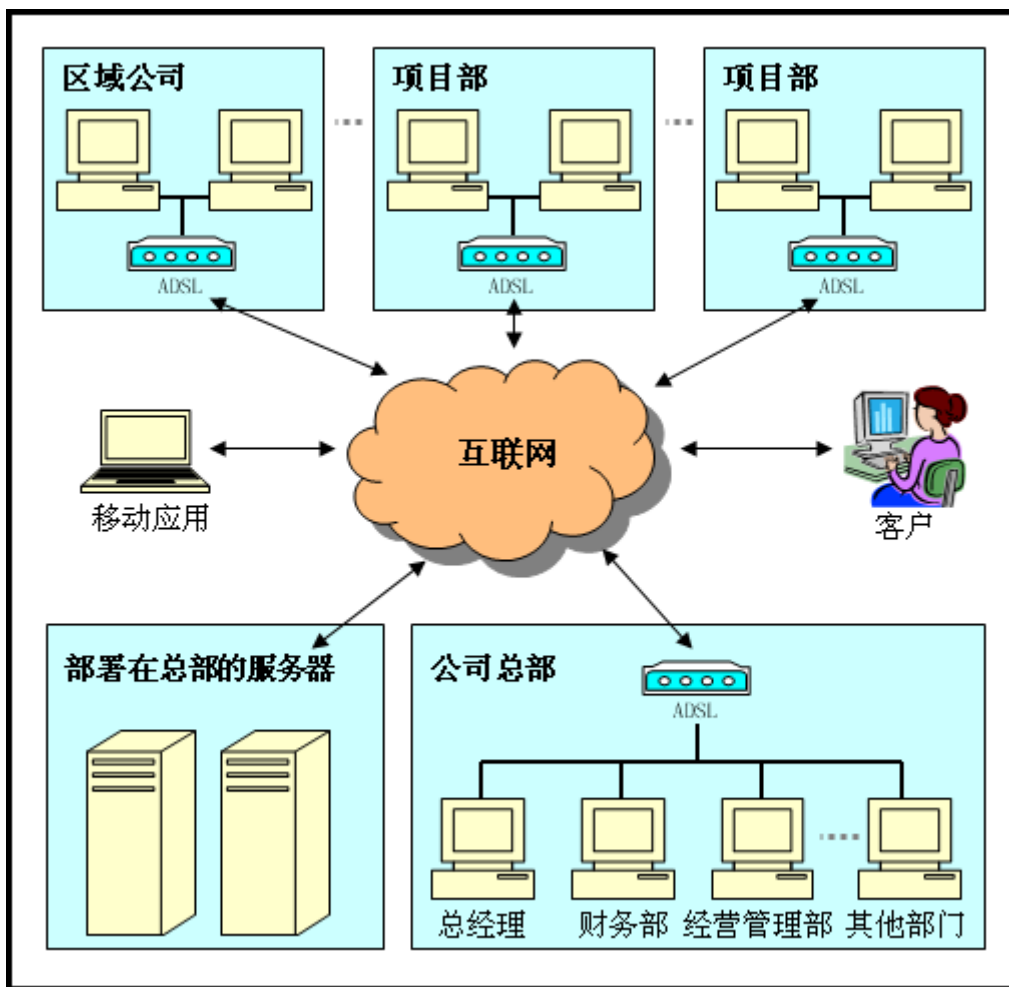
产品功能结构图如下：



二、部署图

极致软件的部署方式非常简单，只需要部署一台服务器连接到互联网（通过数据专线或动态域名方式），同时区域公司和各项目部通过 ADSL、有线宽带或 Modem 拨号等方式上网即可实现集中式应用。由于部署方式简单，因此非常容易管理和维护，而且部署和使用成本很低。

部署图如下：



第三章：方案特点

一、成熟的基于三级组织的集中式管理模式

极致不动产经营管理系统打破了传统的部门独立和地域分散的限制，通过互联网连接将公司总部、各个区域公司和各个项目部连接到一起，所有数据集中储存在一个数据库中，能够实时共享，为企业领导和各级管理人员提供一个及时掌握业务全貌的信息处理平台。主要特点表现在：

- 1) 所有数据集中存放在一个统一的数据库中，避免存在多个数据孤岛。通过统一的数据库实现真正的集团管控，包括合同签报、实时查询各种管理报表和业务报表等功能。
- 2) 支持多级组织架构。集中式应用下的多组织架构不能是扁平式而应该是层次结构的，应包括总公司、区域公司和项目部等多种组织机构类型，从而构成多级组织架构。当组织架构调整时，软件系统应能够快速地进行调整，并且数据会自动按照新的组织架构进行统计和汇总。

二、先进的工作流驱动技术

极致协同办公子系统基于同类软件中最为强大的工作流系统，能够以图形化的方式定义和监控业务流程，支持直流、分流、条件流、并发流、自动转发等多种流程模式，提供了强大的会审功能和扩展流程服务等高级功能。

极致协同办公子系统与其它业务子系统无缝集成，既可以在业务子系统中发起流程，也可以在协同办公子系统中发起流程。通过极致软件先进的工作流驱动技术，能够实现合同审批、客户服务等业务的流程化管理。主要特点如下：

- 1) 极致工作流引擎是符合国际工作流规范的工作流引擎。
- 2) 极致工作流可以根据客户的实际业务流程进行灵活的定义，而且每个区域公司

或者每个项目部都可以根据各自的管理特点，结合工作效率的要求，定义个性化的工作流。

- 3) 极致工作流可以对所有的业务单据进行工作流驱动，客户还可以自己增加个性化的业务单据。

三、 强大的财务管理和租赁管理功能

极致不动产经营管理系统具有强大的财务管理功能，在收费管理上支持多种收费项目和多种收费标准，支持各种类型的仪表，支持复杂的公摊表和总表的分摊计算，支持现金收款、银行托收、预收款等缴款方式，并且能够与目前主流的财务管理软件实现数据接口，达到数据流一体化的目的。

租赁管理以合同管理为主线，实现租赁管理功能，包括空房管理、客户管理、合同办理、合同履行、合同管理等功能，同时提供对到期合同预警、待租房源查询等管理功能。

通过报表模块的分析功能，能够实时查询各种财务报表，包括各种形式有费用报表、收款报表、欠款报表和预收报表，可以实时掌握公司的收款率、欠款账龄等关键财务信息。

四、 良好的扩展性和可维护性

极致不动产经营管理系统基于极致公司拥有自主知识产权的极致业务基础平台进行开发，极致业务基础平台能够提供数据实体定义、单据定义、报表定义、工作流定义等功能，能够快速地对现有产品功能进行调整，或开发新的产品功能，保证产品有良好的扩展性和可维护性。

极致不动产经营管理系统中的各种基础资料支持完全的用户自定义，报表的打印格式、查询条件、显示字段等也可以实现用户自定义，具有高度的灵活性。

五、 可靠的性能和稳定性

极致业务基础平台优先支持互联网应用，提供数据缓存、分页查询、数据压缩、批量读取和批量提交等网络流量控制技术，保证软件系统在互联网上网络带宽比较小的情况下实现良好的性能。

极致业务基础平台基于模型驱动的设计思想，提供数据实体设计工具、界面设计工具、业务流程设计工具和系统发布工具，能够极大程度上减少源代码的数量，避免“代码越多、错误越多”的问题，从而保证软件系统的稳定性。

六、 低廉的部署和运行成本

极致软件支持真正的互联网连接，不需要使用 VPN 或 Citrix 等远程接入技术，客户端只要能够上网就能够使用极致软件，同时产品有良好的性能以及“最小流量”的设计技术，对于服务器的硬件配置和网络带宽的要求比较低，因此能够降低部署和运行成本。同时由于软件系统的部署方式比较简单，也大大降低了对于网络和其它硬件设备的维护成本。

极致软件具有“智能感知、自动升级”的技术特性，客户端一次安装，终身免维护，大大降低了客户端的维护和管理成本。

七、 大量的成功案例

极致软件是中国物业管理行业最大的信息化项目招商局物业管理信息系统的软件提供商，该系统的应用范围包括招商局物业总部、下辖的 14 家区域公司和 100 个项目部，所管理的物业项目接近 300 个，软件功能模块包括收费管理、物料管理、客户服务、工程管理、停车场集中管理和监控等多个功能模块。长城物业、金地物业等知名企业也是极致公司的荣誉客户。

极致不动产经营管理系统已在深圳市招商创业有限公司、招商局蛇口工业区有限公司、航天科工（深圳）集团、深圳第一商务中心、宝龙集团、广州百佳超市、南京爱莱克时尚广场中成功实施并运行，在大数据量、强并发的应用环境中经受了考验，充分验证了极致软件可靠的性能和稳定性。

通过与这些知名企业的合作，极致不动产经营管理系统融合了多家大型企业的最佳业务实践，使极致公司能够始终站在房地产行业信息化的前沿。极致软件的产品和技术领先，并且与行业内的知名企业保持了良好的合作关系，完全可以满足客户未来的发展要求，客户也因此可以避免因为软件不能适应业务和发展需要而重复投资的风险。

第四章：系统功能

一、房屋租赁管理子系统的功能需求

房屋租赁管理子系统以房产管理和租赁经营为核心功能，还包括招商管理、房屋维修管理等功能。功能模块如下：

1、房产管理

房产资源管理模块可详细记录管理区、楼栋、住户单元、物业类型、管理区设施分布、房屋结构、房号、户型等信息，并可对管理区、楼宇、房间提供图片的保存和查询。进行初始化时可以批量增加房间。房产管理同时提供房产验收的功能，对接收房产时的验收项目和验收结果进行管理。房间可设定房屋家私、电器配置情况的录入与查询。管理区、楼栋、房间可通过附件功能任意添加如小区图片、规划报建资料、消防资料文档和图片等信息。功能特点如下：

- 1) 基于总公司—区域公司—项目部—管理区—楼栋—房间的管理架构，符合对多个项目部进行集中管理的应用要求。
- 2) 房产树贯穿整个软件系统，操作简单、清晰。
- 3) 支持批量生成房间、批量设置房间对应客户、仪表和收费标准。
- 4) 支持联查，可以从房间快速联查对应的客户、应收款和欠款等信息。
- 5) 房间支持任意拆分、合并和面积修改。

2、客户管理

客户管理模块建立起完整的客户档案，可详细记录客户的名称、类别、联系人、银行帐号等信息，企业类型的租户可记录公司性质、营业执照号、经营项目、税务登记证等企业相关信息。客户管理模块同时管理客户迁入迁出等活动，并根据上述业务操作确定租金、水电费等费用的收费对象。功能特点如下：

- 1) 支持对租户和住户的全面管理，通过房产客户关系一览表清晰反映房间对应租户或住户的信息。

- 2) 支持批量的快速迁入迁出操作，可以直接从 Excel 数据源引入客户资料。
- 3) 可以设置客户的银行账号，实现以银行托收方式收取费用。

3、招商管理

招商管理是租赁业务发生的前期管理，包括市场推广、广告投放、租赁计划、代理商管理、竞争楼宇管理等功能，同时提供租赁经营执行情况表等各种报表功能。

市场推广、广告投放记录招商管理过程中对市场推广和广告投放的频次、地点、费用等相关信息。竞争楼宇信息记录竞争楼宇的环境、租金、出租率、广告投放情况、楼宇定位等信息，为经营决策提供依据。租赁计划是租赁部门根据以前年度租赁经营状况或自行指定年度、季度、月度制定推广费用、出租率等计划信息，并通过租赁计划执行情况表反映实际执行情况与计划的差异。代理商管理对代理楼宇租赁的代理商及其代理客户进行基本资料、佣金等信息的管理，便于租赁业务成功发生后核算佣金支出。

4、租赁管理

租赁管理以合同管理为主线，包括房源管理、租赁定价管理、前期商机管理、租赁合同新增、审核、续订、变更及终止等功能，同时提供合同预警、租赁数据分析等各种报表功能。

租赁合同管理模块可以满足房屋租赁过程中各种复杂的业务情况，包括管理保证金、设定合同免租期、实现合同金额按周期按比例递增，以及不规则的不同时间段合同金额不一致等各种复杂情况的处理。功能特点如下：

- 1) 支持集中管控下的定价管理，可以通过定价管理控制租赁底价。
- 2) 房源信息提供空置、已租、不可租房屋查询与维护，并显示空房房屋基本配置、家私家电等情况和租金信息。
- 3) 租赁收费标准可根据房屋楼层、位置等楼栋、房屋相关信息设定不同计算租金系数的收费标准。
- 4) 可通过工作流对合同租金部分和文档协议部分进行流程化审批，并保留合同电子档，对修改过的合同记录修改痕迹。
- 5) 支持租赁前期的商机管理，记录潜在的客户信息和看房信息。并且可以由商机管理生成租房预定单并通过流程发送给物管确定交房日期，也可以由租房预订单生成租赁合同，方便以客户为主线的连续过程管理。

- 6) 租赁合同支持免租期、租金递增或者不同时间段对应不同的合同金额等复杂业务。
- 7) 租赁合同支持租房保证金、水电保证金录入和管理，并通过财务收取。
- 8) 合同生效后，应收租金信息自动计算并发送到财务，由财务按期收取。
- 9) 支持代租和返租管理。
- 10) 系统提供以平面图形式的租控管理图表，可通过可视化操作完成缴款、合同信息等各类与租赁相关的业务处理。
- 11) 提供合同到期任意设定预警天数，提醒操作者及时进行合同续租等后续处理。
- 12) 系统提供出租物业统计、租赁退房表、坏账分析、欠租统计、预定查询、潜在客户商机查询您、租户分类统计表、租售互转查询、合同审批查询等大量与租赁相关报表，系统并提供自定义报表，可根据客户需要任意定制所需报表格式和数据。

5、合同履行

合同履行提供在合同履行过程中相关事务的处理，功能特点如下：

- 1) 为租户提供合同补打、有线电视申请、电话申请、小孩入学等证明材料；为租户提供相关的租赁业务咨询、维修业务等客户服务，处理相关法律事务。
- 2) 在合同履行结束时，通过退房处理流程协调相关部门进行房屋维修、财务收款、退押金等相关处理工作。
- 3) 通过 workflow 提供客户意见记录、流程化处理客户提出的租赁业务、维修业务的申请。
- 4) 通过系统 workflow 平台、短信平台等措施流程化处理拖欠租金、水电的客户的催款工作。
- 5) 合同履行过程中的法律事务问题通过相关业务人员申请，经由系统通过流程化审批，交与相关部门、律师处理，系统进行处理进度的追踪。

6、房屋维修管理

房屋维修管理模块针对房屋维修定价、维修费用收取、维修队进行管理，针对正常

退房、特殊退房进行管理，针对退房维修、日常维修、补充维修等各种维修情况进行流程化审批，确定维修队、完工时间，并对维修后进行验收的管理。功能特点如下：

- 1) 可以进行维修费用管理，对维修项目进行定价，维修费用进行结算并通过 workflow 进行审批，维修结算收款数据自动由财务收款模块统一管理。
- 2) 可以对维修队进行管理，维护维修队基本信息，对维修队维修情况进行统计。
- 3) 可以对正常房屋退房、特殊退房进行操作，并可启动相关退房维修流程。
- 4) 维修处理可以针对退房、日常申请、补充维修等各种情况进行单个、批量房间的维修申请，通过 workflow 进行维修审批，确定维修队、完工时间。
- 5) 维修工作完毕后，由维修验收模块分合格、返修、不合格不同处理流程，针对维修项目进行验收处理。
- 6) 系统提供维修情况统计表、维修项目统计表、主要维修项目分析、房屋维修质量分析表等相关维修报表。

二、 房屋产权和销售管理子系统的功能需求

房屋产权和销售管理子系统针对房改房、产权房进行房屋销售和产权管理，并提供住宅局房改接口和购房过程中的评分与销售合同、缴费的管理。功能模块如下：

1、 房屋管理

房屋管理针对小区、楼栋、房屋进行基本信息的录入、维护，并提供房改接口与非空房的销售计算公式与销售单价的定义。明细功能如下：

- 1) 小区、楼栋、房屋信息录入：对小区、楼栋、房屋基本信息进行录入，提供新增、修改、删除等业务操作。
- 2) 提供住宅局房改数据交换接口。
- 3) 针对空房提供信息查询和出租转出售功能。
- 4) 针对非空房提供销售公式、销售单价的定义，并提供销售款的管理。

2、 房屋销售

房屋销售提供房屋销售申请书、具体销售过程管理和退房管理。明细功能如下：

- a) 申请书管理：提供购房客户基本资料的管理、客户申请房改房的评分管理、购房申请的购房排序管理。

- b) 销售管理：提供房屋定价定义和查询，提供购房定金、首期款、尾款的维护与缴款工作，客户认购书的签订与查询。
- c) 退房管理：房改房退房过程中的退款金额录入、计算与打印。

3、 销售合同管理

房屋销售合同针对房屋销售过程中的主合同、补充合同、补差合同的签订与缴费管理。明细功能如下：

- a) 主合同信息：主合同信息的录入、查询，两套房改房房号录入、查询与维护，并提供住宅局房改接口。
- b) 补充合同信息：提供房屋销售合同的补充合同信息维护与配套缴费的管理。
- c) 补差合同信息：针对房屋需要缴纳补差费用的录入、计算与查询管理。

4、 产权管理

房屋产权提供房产初始登记流程、房产转移申请流程的管理，并提供分户汇总等各类报表的查询。明细功能如下：

- a) 房地产初始登记流程：提供房地产初始登记流程处理的维护与查询。
- b) 房地产转移申请流程：提供房地产转移申请流程处理的维护与查询。
- c) 提供两种流程处理的分户汇总报表的查询。

5、 房产警示

提供查封房、解封房、两套房特殊房的数据录入与查询

6、 报表管理

提供销售、房改产权管理的购两套房业主统计表、房屋信息管理报表、各小区销售情况表。换购久房业主登记表、已补交配套费业主登记表、销售情况一览表、销售综合查询、销售明细表、空房明细表、预收明细表等各类基础报表、专属报表、综合报表的查询。

三、 土地经营管理子系统的功能需求

土地经营管理子系统以土地租赁和土地交易为核心功能，对当前土地的存量、土地交易状况、土地的变迁历史及用地企业的信息做出数据记录及数据分析，这样便于更好

地规划用地，提高土地的使用率，使土地经营获取最大的利润。功能模块如下：

1、土地信息管理

土地信息管理对土地的基础信息和关联信息进行录入、维护和查询，包括如下明细功能：

- 1) 土地信息录入：对土地的详细信息进行记录并能反映土地信息变更的历史。包括对土地信息的新增、修改、删除等业务操作。
- 2) 土地信息查询：根据地块编号、楼盘名、宗地号、使用状态、片区号、用地面积、用地单位、合同号、交易时间等条件来查询土地信息。土地信息查询支持设置高级查询功能，通过高级查询功能用户可以自定义任意的查询字段，并按需要输入查询条件进行查询。
- 3) 土地信息的统计和分析：可以按需要的条件统计出土地的各种数据。如按片区统计不同片区的土地的情况，按土地的状态、用地面积、使用方式、土地使用者、企业分类、土地用途、类别、法定图则、合同期限的区间、价格区间、未用地或已用地等条件进行统计。
- 4) 土地历史信息查询：对于已经成交过的土地信息，可以查询出其历史成交记录。一个地块历史上可能成交过很多次，历史土地管理可以对历次的成交情况进行反映。可以在土地历史信息查询模块中联合土地交易的合同信息，包括合同的期限、价格、收租情况、转让情况等，也可以联合土地交易的用地企业信息，包括用地企业的基本信息、联系人等。

2、用地企业管理

用地企业信息管理对用地企业的基础信息和关联信息进行录入、维护和查询，包括如下明细功能：

- 1) 用地企业信息维护：对用地企业的信息进行管理，包括对用地企业的新增、修改、删除等业务操作。另外还包括对用地企业的关联信息进行维护，包括联系人及联系人信息的维护和管理等。
- 2) 用地企业信息查询：根据用地企业的属性编码、单位代码、单位名称、电话号码、地块号等信息进行查询，并可以查询历史用地企业。查询结果可以进行输出操作，包括打印、导出到 Excel 文件中等。

- 3) 企业用地情况：以用地企业为主线，查询企业详细的用地情况。

3、土地交易管理

土地交易管理对与土地转让交易相关的业务进行管理，包括如下明细功能：

- 1) 土地交易合同维护：对土地交易合同进行新增、修改、删除等操作，详细记录土地交易合同的地块编号、宗地号、用地单位、签约时间等信息。
- 2) 土地交易合同查询：据合同号、地块编号、宗地号、用地单位、签约时间等条件建行查询。查询条件可以由用户自定义任意的查询字段，并按自己的需要输入查询条件进行查询。
- 3) 土地成交统计与分析：按照合同来反映某个价格区间、面积区间、合同期限、是否标准格式合同、是否即将到期、不同用地企业类型等条件的土地成交的情况，并能根据统计的结果生成分析图。统计的结果可以生成报表进行打印和导出到 Excel 文件中。
- 4) 交易土地用地情况：对成交之后土地的用地情况进行管理。

4、土地租赁管理

土地租赁管理模块对与土地租赁相关的业务进行管理，包括如下明细功能：

- 1) 土地租赁合同维护：对土地交易合同进行新增、修改、删除等操作，详细记录土地租赁合同的地块编号、宗地号、用地单位、签约时间、租金等信息。
- 2) 土地租赁合同查询：据合同号、地块编号、宗地号查询、用地单位、签约时间等条件进行查询。查询条件可以由用户自定义任意的查询字段，并按自己的需要输入查询条件进行查询。
- 3) 土地租赁统计与分析：对土地租赁的期间、价格和金额等信息按不同的维度进行统计分析。统计的结果可以生成报表进行打印和导出到 Excel 文档中。
- 4) 合同到期预警查询：对即将到期的合同及时进行预警，提醒相关人员及时续签租赁合同或办理中止租赁手续。

四、支撑子系统的功能需求

1、收费管理

收费管理模块对向客户收取各种租金、水电等各种费用的活动进行管理，所有收费

项目、收费标准、损耗分摊、滞纳金计算等都可采用用户自定义的方式，满足企业灵活多变的收费管理要求。应收费用的类型包括合同租金、水电费用、临时费用；缴费方式包括现金交款、银行托收、预收款等方式。收费管理模块同时还提供保证金（押金）管理功能和与财务系统接口的功能。功能特点如下：

- 1) 收费标准支持公式自定义，并且每个项目部可以单独定义自己的收费标准，特殊租赁合同可单独定义租金计算公式。
- 2) 支持多种模式的滞纳金计算。
- 3) 支持总表、公摊表两种类型的公共仪表，并且能够根据设置好的公式自动进行复杂的公摊计算。
- 4) 支持水电充值卡的收款管理。
- 5) 抄表数据支持从 Excel 数据源中导入。
- 6) 支持预算核销、现金缴款时支持余额转预收。
- 7) 支持批量减免或者红字单据冲减。
- 8) 提供保证金（押金）管理功能。
- 9) 提供财务软件数据接口，通过导出数据方案定义，准确地将各类财务数据生成财务凭证。
- 10) 提供应收清单、欠款清单、收入汇总表、托收明细、各类款项收款情况表等数十种分属基础报表、专属报表、综合报表来统计收款、欠费、应收信息的财务数据。

2、客户服务

客户服务模块包括服务派工管理、投诉管理、装修管理等模块，实现流程化跟踪和管理各项服务的内容，帮助企业加强与客户的沟通，及时处理客户提出的服务申请，并提高客户满意度。

客户服务中最核心的业务是服务派工管理。服务派工的完成通常是由客户服务部和工程部协同完成，极致软件通过定义业务工作流程来完成跨部门的协同工作。服务派工通常会产生收费，极致软件可以在服务派工单中直接生成临时费用单到收费系统，并且服务派工单也可以记录是否消耗物料成本。所以，通过服务派工管理，既实现了对服务派工的过程管理，也同时完成了相关的收费管理和物料成本管理。功能特点如下：

- 1) 服务派工单中的服务类别可以自定义,不同服务类别可以对应不同的收费项目,以方便核算。同时,服务派工单支持直接从服务派工单生成临时单到收费管理模块。
- 2) 每个项目部可以定义自己的服务派工 workflow,服务派工完成后,客服人员可以做回访记录。
- 3) 服务派工单一般分为针对客户的特约服务单和针对公共区域的内部服务派工单,其中内部服务派工单消耗的物料成本统计到自维成本中。

3、短信平台

短信平台是通过手机短信的形式和客户进行互动,可以将收费信息、欠费信息、客户事件等信息实时地发送到客户的手机上,还可以通过短信发送活动通知、客户生日祝福等信息,以体现对客户的关怀,并提升客户满意度。另外,可以通过短信调查等形式与客户互动,及时准确地了解客户对于公司的评价和意见。

短信平台模块中,“费用通知”能够批量地向客户发送应收费用通知的手机短信;“欠费通知”能够向超过正常收款期限的欠费客户发送欠费通知的手机短信;“生日祝福”能够根据客户生日信息自动发送生日祝福的手机短信;“节日祝福”可以在节假日通过系统向客户批量发送节日祝福的手机短信;“短信调查”可以通过手机短信的调查形式收集客户的反馈信息,为公司经营和提升服务质量提供决策依据。

4、领导查询

通过领导查询模块可以方便、快捷地查询各种费用报表、欠款报表、收款报表、房屋租赁经营执行情况表、房屋出租率报表、土地经营情况表等报表。汇总报表能够根据组织机构自动进行分级汇总。功能特点如下:

- 1) 可以按不同的维度对数据进行统计和汇总,并且所有数据均是实时数据,以实现对公司的业务状况进行实时监控。
- 2) 查询条件可以保存为方案,并支持按方案预警、按默认方案自动打开报表等功能。
- 3) 支持自定义报表,包括 Excel 形式的自定义报表和高级自定义报表。
- 4) 所有报表均支持图表功能。

5、基础资料

基础资料的功能模块包括组织机构、职员、辅助资料等功能。组织机构模块定义总公司、子公司、项目部、部门和工作组等组织机构信息；职员模块定义和管理各组织机构的职员信息；辅助资料模块定义楼宇结构、物业类型、职员类别等辅助资料。通过基础资料模块建立起完善的、规范的、全方位的基础数据，为实现企业全面信息化构架好基础平台。功能特点如下：

- 1) 简单的基础资料，如房型、计量单位等只有代码和名称属性，集中到辅助资料中进行统一管理。
- 2) 可以对基础资料增加个性字段，系统会自动反映在录入界面上，并支持报表查询。
- 3) 基础资料操作界面既集中存在于基础资料模块中，也在相关业务模块中存在，方便用户快捷操作。

6、系统维护

系统维护模块包括角色管理、用户管理以及系统参数设置等功能。角色管理能够定义不同的角色，不同的角色具有各自的功能权限和数据权限。用户管理能够定义用户的名称、密码等登录信息以及所属的角色。通过角色管理和用户管理能够建立非常灵活的授权机制。

在极致软件的大客户案例中，一般把角色分为岗位角色和机构角色。岗位角色规定功能权限，决定能够操作哪些功能；机构角色规定数据权限，代表所属的组织机构，决定能够查询并操作哪些组织机构的数据。对于一个具体的用户，只要知道他所属的组织机构和岗位，通过指定对应的机构角色和岗位角色就可以快速完成对该用户的授权。当用户的工作岗位发生变动时，只要重新设置新的机构角色和岗位角色即可完成重新授权。功能特点如下：

- 1) 通过角色管理功能可以让岗位职责更加清晰，同时大大地降低了系统管理员进行用户权限管理的工作量，对于集团型企业有着非常重要的意义。
- 2) 合同号、客服派工单号等单据编号都可以设置个性化的单据自动编码规则，系统自动地按照指定的编码规则生成单据号。
- 3) 系统可以设置多种参数，具有高度的灵活性和可配置性。例如单据编码规则、金额精确小数位、抄表数据异常比例等，客户可以根据自己的管理需要选择执

行方式。

- 4) 支持全面的数据导入功能。通过设置导入方案，支持从第三方数据源导入数据到系统中，如临时费用单、水电充值卡收费记录等等。
- 5) 提供功能强大的自定义报表。自定义报表中定义了多个取数公式，客户可以通过取数公式个性化地设计自己的业务报表和管理报表。
- 6) 上机日志自动保存所有操作记录，包括操作员电脑的 IP 地址、用户名、操作内容、时间等，以监控系统和数据的安全，并为 IT 审计建立良好的基础。

五、 协同办公子系统的功能需求

极致协同办公子系统基于同类软件中最为强大的 workflow 系统，能够以图形化的方式定义和监控业务流程，支持直流、分流、条件流、并发流、自动转发等多种流程模式，提供了强大的会审功能和扩展流程服务等高级功能，并且与其它子系统无缝集成。极致协同办公子系统的基本功能模块包括：

1、 我的工作台

用户可以通过“我的工作台”发起新的业务流程，也可以监控流程处理状态并通过邮件、短信等方式对业务流程进行催办。“我的工作台”同时是处理其他用户发起的待办事宜的便捷工具。

2、 workflow 管理

通过图形化的方式直观地描绘出公司的业务流程，用户只需了解本单位的业务流程就可以轻松定制出复杂的业务流程，达到“所见即所得”的目的。完成 workflow 的定义和发布后，其他用户即可以通过流程化的方式来处理相关业务。

3、 资源管理

包括车辆管理、会议室管理、图书管理等功能，通过完善的流程管理来促进公司资源的合理利用，为公司创造效益。

第五章：非功能性需求

除上述系统功能之外，极致不动产经营管理系统还就满足下列的非功能性需求，以满足企业对于信息化系统的多方面要求。

一、 开发技术

系统所采用的开发语言、数据库、计算机算法应满足先进性原则。软件开发技术应采用目前先进的技术（如.NET 或 J2EE 等中间件），数据库系统应采用 Microsoft SQL Server 大型数据库技术。

二、 部署方式

系统支持互联网模式进行部署，运行时支持客户端通过互联网直接访问服务器，不需要借助 VPN 或其它辅助的网络技术。

软件系统支持多层结构式的部署方式；支持客户端、应用服务器和数据库服务器进行分离的三层架构的部署方式；应用服务器和支持服务器集群的部署方式。

三、 可操作性

系统具有良好的可操作性，界面友好，符合 Windows 界面规范。须提供完善的、与产品功能相符的操作手册和联机文档。

系统应能够方便地进行升级和维护，客户端软件应能够在线自动升级。

四、 性能

系统具有良好的产品性能，能够支持不少于 100 个项目部 500 人同时并发访问，并可以根据扩容需要对访问性能进行优化。

系统能够满足大数据量（至少保存 5 年的历史数据）情况下的性能要求。

五、 安全性

系统具有良好的安全性，具有完善的分级管理机制，能够根据用户的权限对敏感数据进行相应的访问权限设置。

系统支持标准的 HTTP 通讯协议，并能够充分利用防火墙和操作系统的的天性，也能够依托外部环境（软硬件、网络）提供强大的安全防护机制，

六、 稳定性

系统具有良好的稳定性，不宕机连续运行时间达到 99.99%以上，无任何计算异常，无影响业务顺利开展的重大功能缺陷。

七、 扩展性

系统具有良好的扩展性，能够满足下列要求：

- 各种基础资料可以自行新增、修改或删除；
- 用户权限及功能模块权限可以自行设置；
- 各种报表的查询和打印格式支持自定义，支持自定义报表；
- 支持自定义 workflow，实现业务流程的动态性；
- 支持自定义数据接口，能够方便地导入或导出数据，能方便的与财务、OA 或其它业务信息系统实现集成；
- 基于平台化开发技术，支持客户自行二次开发。

第六章：商业价值

极致不动产经营管理系统结合了领先的“集中管理、分权运作”的管理思想和先进的平台化开发技术，融合了多家中国房地产行业极具影响力的大型企业的最佳业务实践，是不动产经营管理信息化领域最具竞争力的软件产品。

通过部署和应用极致不动产经营管理系统，能够实现如下的商业目标：

一、 实现“集中管理、分权运作”模式的经营管理信息平台

通过互联网将总公司、区域公司和项目连接到一起，所有数据集中储存在一个数据库中，能够实时共享，为企业领导和相关管理人员提供一个及时掌握业务全貌的信息处理平台，并通过统一的信息处理平台实现总公司和区域公司的管理人员对于各个业务部门经营活动的管理和监控。

二、 实现跨地域、跨部门的协同工作

通过软件系统的工作流和协同办公功能实现租赁合同等业务的流程化处理，实现跨地域、跨部门的协同工作。

三、 规范企业管理

软件系统通过如下方面来实现对企业管理的规范化：

- ◇ 建立起组织架构、部门、职员、房产、土地、客户等全方面的基础数据；
- ◇ 将各种合同、收费等业务数据以规范方式存储到由软件系统进行统一管理；
- ◇ 将企业的业务流程进行规范和固化，在进行规模扩张时能够快速地进行应用和传播。

四、 提供决策支持

通过软件系统提供多个维度的统计分析报表，包括各种明细表、汇总表和交叉表，

为决策支持提供数字依据。

五、 提高工作效率、全面降低成本

通过软件系统来提高房产租赁、土地租赁、土地交易等业务操作的工作效率，避免可能存在的错误和遗漏，同时通过工作效率的提升和规范的管理模式全面降低企业的人力成本和管理成本。

深圳市极致软件有限公司

2009年1月