

# 婚介客户管理系统 OELove CRM Ver1.0

产品白皮书

# 目 录

一、概述.....	3
1.1 需求背景.....	3
1.2 产品简述.....	3
1.3 产品优势.....	3
1.4 解决方案示意图.....	4
1.5 功能示意图.....	5
二、功能模块.....	5
2.1 系统设置.....	5
2.2 会员管理.....	6
2.3 售前管理.....	7
2.4 售后服务.....	7
2.5 合同管理.....	8
2.6 财务模块.....	9

# 一、概述

## 1.1 需求背景

人类已进入一个高速发展的互联网信息时代。互联网具有信息量大、搜索快速、方便交流和传播广泛等优势，深刻地影响着人们的学习、工作、生活方式和认知方式，社会快速以及深刻的变革，很多社会群体都面临各式各样婚恋上的难题，人口比例失衡、青壮劳动力流失向城市，农村的光棍,工厂里务工的男女青年，城市里的高知高收入的女性等，针对这些社群择偶的难题，非常需要有专业的婚姻中介机构为他们解决这些难题。

在全球各地的传统婚介行业经营领域，互联网业务已成为业务中一个重要的组成部分，传统婚介行业经营领域，只采用传统婚介服务模式的婚介机构生存空间被大幅压缩，研发一套帮助广大婚恋机构的结合互联网为用户服务的婚介客户软件更是迫在眉睫。

## 1.2 产品简述

OEllove CRM 婚恋婚介客户管理系统 简称 OECRM 婚介客户管理系统，公司研发团队结合市场需求并经过长期的调研策划而推出的一套以满足各大婚恋机构，线上线下结合婚恋行业内部运营管理软件产品,本产品按以解决实际管理上遇到的难点及痛点出发，后台清晰的管理到每一个员工及用户，并且可以对所有会员资源进行细化的筛选，由专门人员负责跟进与管理。该系统继承 OEllove 婚恋交友系统的优秀特点、并且可以实现数据完全打通，管理人员可以在后台清晰了解到会员的平台的互动情况，可以有效的对会员针对性的提供服务方案。

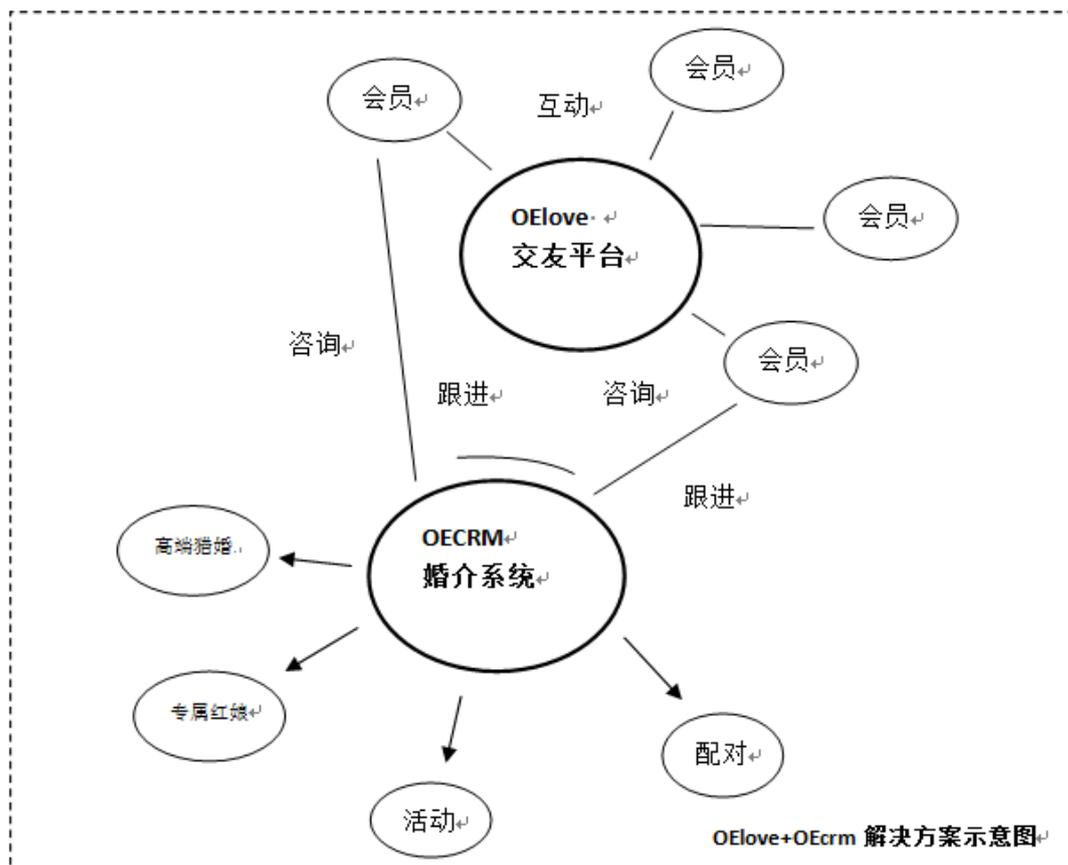
本产品界面美观，后台功能强大，操作的人性化，简洁化给用户的操作带来了许多方便。此系统的推出表明公司将向婚恋细化市场提供更多更好的专业解决方案。

## 1.3 产品优势

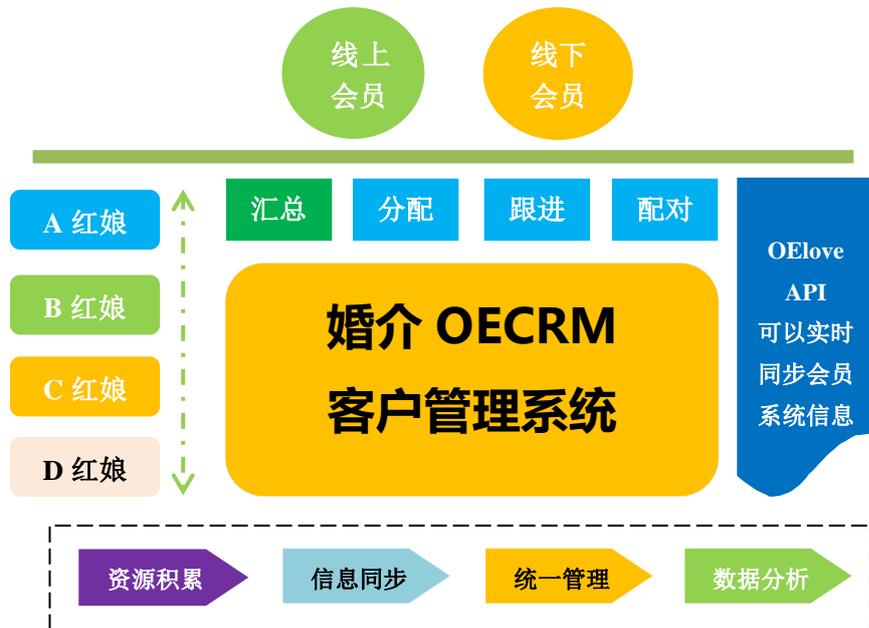
全新设计的、基于成熟的 OEPHP 技术架构、为 OELove 企业用户倾心打造的一套，专业婚介客户管理软件，可以完美无缝对接 OEllove 交友系统会员资源，实现会员数据打通、统一管理、多级多部门协同跟进，集专属红娘分配管理、

会员资源分配、售前、售后跟进、合同、配对、约见、财务等管理。是国内唯一一套全方位针对婚介机构的互联网+实体婚介服务的技术解决方案。

### 1.4 解决方案示意图



## 1.5 功能示意图



## 二、功能模块

### 2.1 系统设置

#### ■ 2.1.1 站点设置

针对系统的站点基础功能的配置，例如 LOGO 设置的、登陆验证码、站点开启及关闭功能，方便网站管理人员可以对网站开启与关闭设置网站在运行开启。

#### ■ 2.1.2 其他设置

全局设置系统的头像缩略图、会员头像比例、分页显示条数等，可以方便设置统一参数便于全局管理与模板二次开发。

红娘管理:可对添加红娘、创建红娘角色,编辑红娘信息，例如：帐号（添加后不能修改）、密码、姓名、手机、邮箱、微信、QQ、资历、简介、座右铭、头相等信息，以便会员或网站管理员了解与联系红娘人员。

#### ■ 2.1.3 角色权限

上级可以查看和编辑下级的记录，下级不能查看和编辑上级的记录，同级之间不能互相查看； 上级不能查看自己同级别的下级角色的记录；一个用户对

应一个角色，一个角色可以对应多个用户；通过角色可以控制模块权限，可以新增、编辑、查看和删除模块的记录。

分配角色权限例如：会员管理、分配权限、调配权限、销售机会、售后服务管理权限、配对库、约见库、成功案例、统计模板等，均可以对该权限进行单独设置编辑、查看、添加、删除权限可以让后台灵活分配角色。

#### ■ 2.1.4 服务套餐

系统管理员在后台根据网站的运营需求设定不同的服务套餐，套餐的设置可通过时间、价格服务内容而定。可以添加删除与设置对应套餐的图文介绍。用户在前台红娘中心看到所设置的套餐服务，并且可以进行支付购买。灵活的套餐设置是运营中经常会遇到需要调整的。

## 2.2 会员管理

主要针对网站管理者对会员数据的分配及调配，更好有效的分配资源到每一个红娘分别跟进。

#### ■ 2.2.1 分配会员

由上级主管把资源分配到红娘（业务员），管理员可以清晰的查看到最新已未成交待分配、已成交待分配、已放弃待分配的会员，同时可以筛选出三天内登记会员及最近一个月登记、最近三个月登记、最近半年内登记、最近一年内登记的会员，可以通过这么分类针对性的分配给不同的红娘业务人员跟进，有效的提高跟进与资源的利用率。

#### ■ 2.2.2 调配会员

可以把已分配过的会员，因为各种原因未能成交或因实际需要把跟进的资源重新调配给其他人员跟进，可以分清晰的归类为未跟进调配 已跟进调配 未成交调配 已成交调配，也可以按登记时间，进行归类，例：三天内登记会员及最近一个月登记、最近三个月登记、最近半年内登记、最近一年内登记的会员。

## 2.3 售前管理

### ■ 2.3.1 销售机会

主要以售前客户资源的录入、及查看所有的跟进会员资源，该模块主要用于售前人员跟进，跟进人员只能查看到自己的录入的客户，或者上级分配过来的客户资源。

跟进的会员可以通过会员 ID、用户名、手机、邮箱、性别及基本条件等信息进行分类筛选。

### ■ 2.3.2 售前跟进

可以根据注册时间、跟进次数进行分类跟进，跟进人员可以对会员的信息进行编辑修改、给会员发信息及邮件，添加客户的跟进记录。

后台还可以根据需要同步 OElove 交友平台的会员动态信息，实现后台人员可以对客户在交友的会员动态了如指掌，更好的判断会员的需求及活跃程度

## 2.4 售后服务

### ■ 2.4.1 售后跟进

为了配合客户服务人员对客户进行分类管理，可以归类为全部会员、待跟进会员、已跟进一次、三次以内，五次以内，六次以上的会员。有利于提高跟进的精准度。

### ■ 2.4.2 会员管理

售后人员可以按条件筛选归属本人管辖的会员信息，可以根据会员个人信息，帐号信息、资质条件，婚姻状况，注册与服务情况进行筛选，管理起来非常灵活简便。

修改资料、修改服务状态、修改择偶条件、发送邮件、发送短信、发送站内消息、登录会员、查看消费记录、查看会员动态等，并且关联配对库。

填写服务小记，存档客户服务的第一手资料。

### ■ 2.4.3 配对库

配对库，可以根据会员的择偶要求，系统自动匹配，服务人员可以查看匹配会员的情况及情缘匹配值，服务人员根据匹配会员情况填写推荐理由推荐给会员。同时可以查看到被推荐会员的专属红娘及红娘联系方式。系统自动记录

会员被匹配的次数，以便分类跟进管理。

#### ■ 2.4.4 约见库

服务人员可以录入约见的情况，记录会员的约见情况，约见次数等信息进行分类。区分已安排约见与未安排约见的，并且可以根据约见次数进行分类，有利于服务人员更好的对客户进行安排服务。

#### ■ 2.4.5 生日提醒

为了便于提醒服务人员关注客户的重要节日(生日)，对客户更贴心的服务，系统通过对会员的生日情况进行归类展示，方便客服人员对快生日的会员给予亲切的问候与跟进。

#### ■ 2.4.6 站内消息

站内消息是网站的一个小信箱，会员及红娘可以通过该功能进行站内交流，消息箱会分为已读、未读，发送信息（已读未读状态）

#### ■ 2.4.7 留言咨询

用户可以给跟进客服人员进行在线留言，可以咨询会员信息及服务的情况，服务人员可以直接在线给会员进行回复解答，系统会归类所有的留言信息，待审核、已回复、未回复的。

#### ■ 2.4.8 成功案例

后台人员可以通过该功能，展示已服务成功人员的案例，以寄上美好祝愿，同时可以为其他会员提供更好的展示。案例可以上传图片、双方会员的 ID，列表可以按条件筛选。

#### ■ 2.4.9 报名管理

前台会员可以向红娘报名认识要我认识某会员，刚在会员介绍那里点击进行报名，红娘可以在后台查看到报名的列表，并且可以根据实际情况协调与安排跟进会员。

## 2.5 合同管理

合同管理权限应由销售专属人员进行录入，录入合同单号、缴费型、购买

的服务、服务时间等，合同可通过相应审核流程由财务进行审核，合同确认后不能修改。退款流程应在原合同订单基础上执行操作，财务审核方可完成。系统还针对合同的服务时间进行分类提醒客服进行。

## **2.6 财务模块**

财务职责具有审核合同，确认支付及退款功能，同时可以根据需求生成报表查看销售记录。支付记录及订单记录均可分所有的记录及根据成交周期内进行筛选。

### **■ 2.6.1 审批合同**

审批合同，针对客服人员提交上来的订单进行审核，可查询合同单号、服务会员、红娘、收款情况等，对合同进行确认审核。

### **■ 2.6.2 支付记录**

可以查询支付日期、支付的会员、单号根据以上信息进行查询支付流水，方便统计支付情况，并且可以归类一周内支付记录及一月内支付记录。

### **■ 2.6.3 退款管理**

根据客服人员提交的原订单退款申请，进行审核操作，可按条件查询订单：例如会员昵称、会员 ID，订单号、合同编号，申请时间等。

### **■ 2.6.4 销售报表**

可以统计一周内、一个月内、三个月内、半年内、一年内的销售情况。

奥壹技术

2015-11-18