

OE1loveCRM 婚介客户管理系统产品介绍白皮书

-适用版本 OECRM Ver2.0

方案提供商	广州众米信息科技有限公司
编写人	(O. E) 产品项目部
编写时间	2017-07-01
产品演示地址	http://e.oephp.com

交友产品微信版本演示



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	4
1.4 业务流程	4
1.4.1 工作台预览	4
1.4.2 业务流程图	5
二、功能模块	6
2.1 系统设置	6
2.2 红娘管理	7
2.2.1 角色权限	7
2.2.2 添加红娘	8
2.3 会员管理	9
2.3.2 调配会员	10
2.3.3 会员分析	10
2.4 售前管理	10
2.4.1 添加会员	11
2.4.2 售前跟进	11
2.4.3 前台咨询	12
2.4.4 前台会员登记	12
2.5 售后服务	14
2.5.1 售后跟进	14
2.5.2 跟进小计	14
2.5.3 配对库	15
2.5.5 委托红娘	15
2.5.6 生日提醒	16
2.5.7 站内消息	16
2.5.8 成功案例	16
2.6 财务模块	16
2.6.1 合同管理	17
2.6.2 支付记录	17
2.6.3 退款管理	17
2.6.4 销售报表	18

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

OECRM 婚介客户管理系统（又称婚恋介绍服务管理系统）是奥壹技术（OE）产品研发团队基于 OELove 产品的以后推出的一套针对婚恋机构的企业级 B/S 结构商用管理软件。

CRM (Customer Relationship Management) 就是客户关系管理。

CRM 是选择和管理有价值客户及其关系的一种商业策略，延续 OELove 的广大用户需求，OECRM 要求以婚恋客户为中心的商业哲学和企业文化来支持有效的市场营销、销售与服务流程。通过本软件，将引领更多 OELove 的专业婚恋服务机构深化转型。

OECRM 婚介客户管理系统经过长期的调研策划及投入而倾心打造的一套以满足各大婚恋机构，线上线下结合，按实际管理需求后台清晰的管理每一个用户，并且可以对所有会员进行细化的分类筛选，由专门人员负责跟进与管理。

该系统除了继承 OELove 婚恋交友系统的优秀特点、并且可以实现二套系统即 OELove 与 OECRM 无缝对接，数据完全打通，管理人员可以在后台清晰了解到会员在 OELove 的平台的互动情况，可以有效的针对会员的提供服务方案。OECRM 是一套先进的婚介管理模式，是专业服务必不可少的强大的技术支持方案。

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 OELove 交友系统会员资源，实现会员数据互通、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婚恋互联网+ 技术解决方案。

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 OElove 婚恋交友系统会员资源，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。

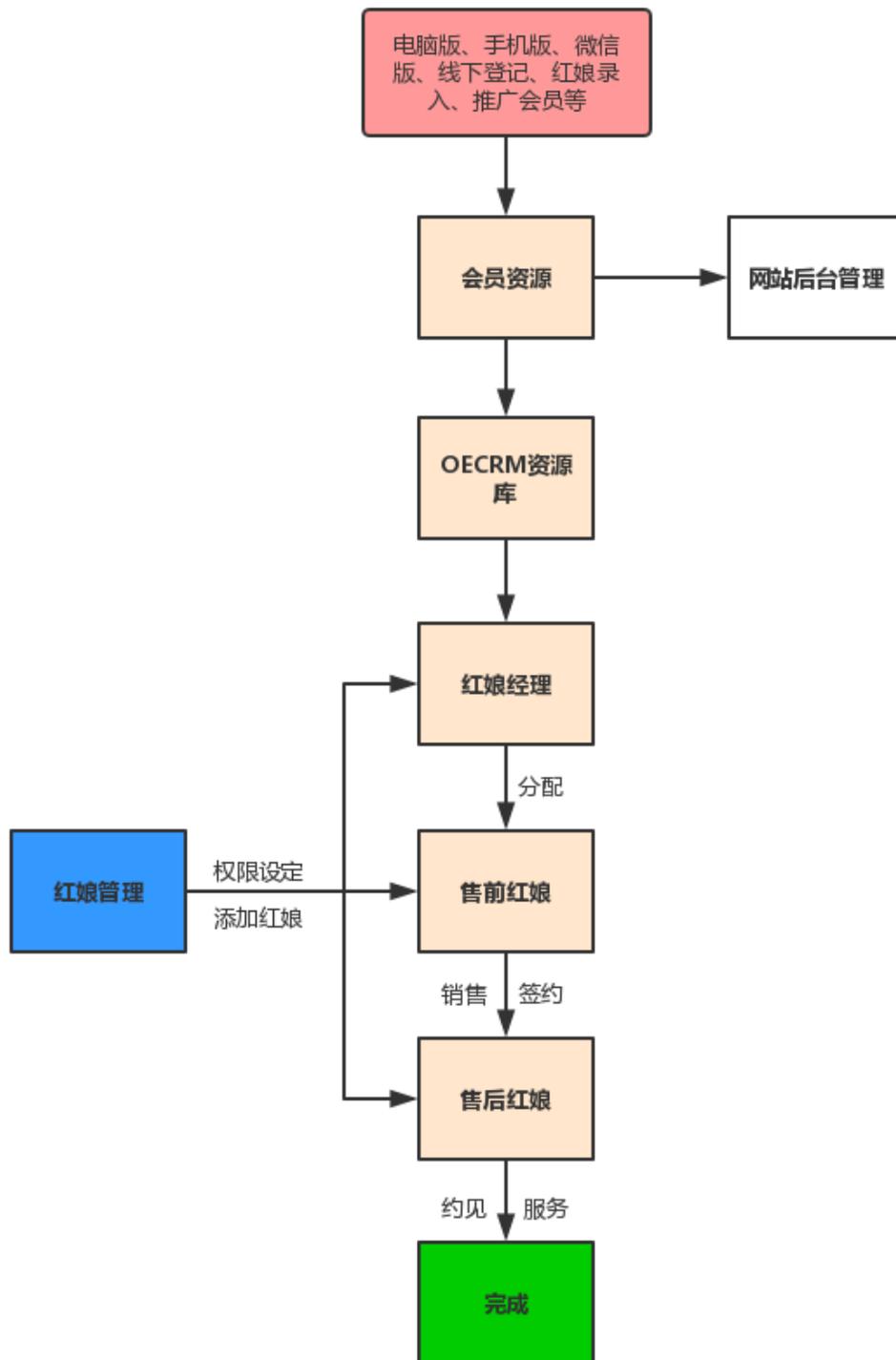
1.4 业务流程

会员资源（会员注册）>OECRM 管理员（或红娘经理）>分配会员资源给售前红娘（业务员、销售员）>售前会员跟进>录入合同（签单、签约）>财务确认收款>合同生效>CRM 管理员（或红娘经理）>分配已签单的售后会员给售后红娘>售后红娘按照合同给会员提供配对、约见等服务>完成服务>续签等

1.4.1 工作台预览



1.4.2 业务流程图

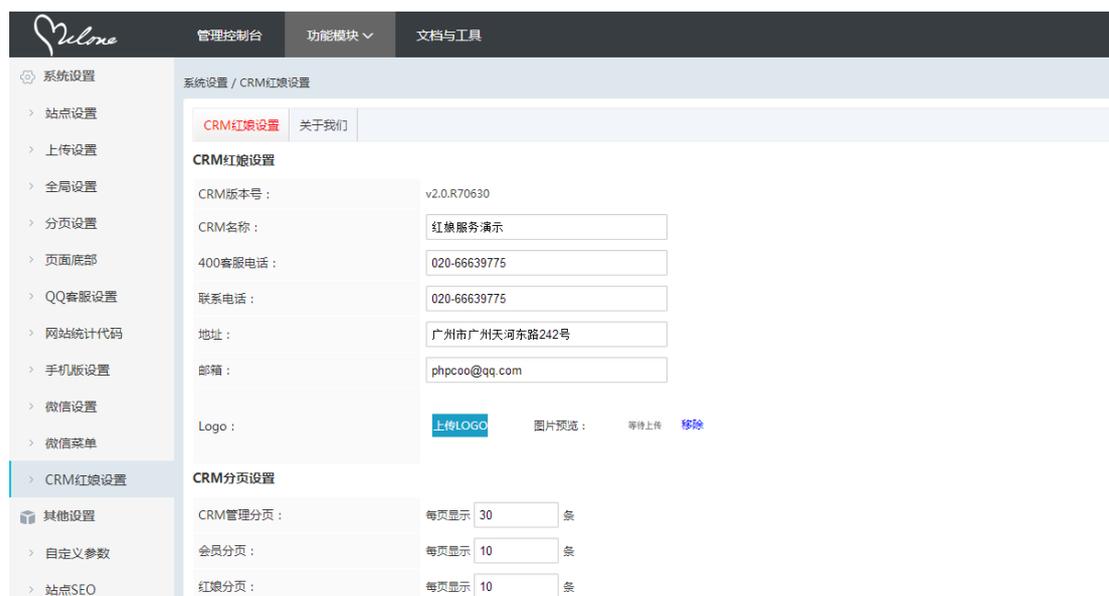


OECRM婚介客户管理系统流程概况图

二、功能模块

2.1 系统设置

针对 OECRM 婚介客户管理系统前台 LOGO、名称、联系电话、banner 图、广告图、关于我们等配置。



OECRM 前台首页



让天下有情人终成眷属
—— 白领精英的共同选择 ——

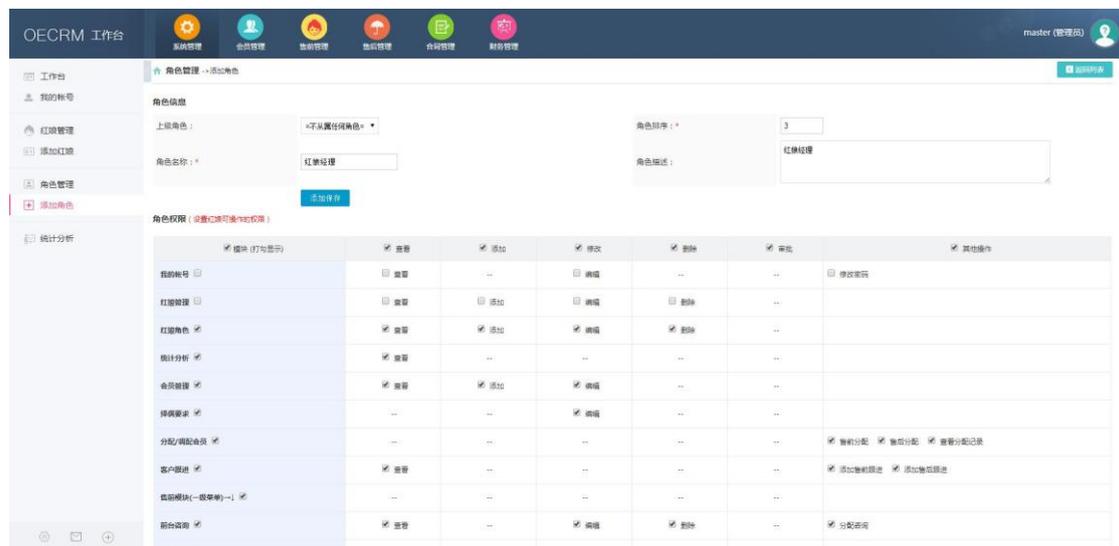
2.2 红娘管理

2.2.1 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、删除、审核等模块的记录。

OECRM 管理员可以自由添加多种角色，如红娘经理、普通红娘、售前红娘、售后红娘、财务管理等角色，每个角色设置对应的操作权限，如：属于红娘经理角色的 CRM 管理账号（红娘账号）即拥有红娘经理这个角色的权限。



2.2.2 添加红娘

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。

前台红娘展示



资深红娘李老师

座右铭

让自己站在可以自由选择的殿堂,没有做不到,只有想不到。

心得资历

从事婚介行业多年

红娘简介

真心约见,亲密邂逅,告别寂寞,拥有幸福美满的婚姻,不再遗憾!优质的服务,为您婚恋交友护航。

联系方式

座机: 020-66639775

手机: 18578647996

邮箱: 1635446199@qq.com

微信: --

QQ: 020-66639775

2.3 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。

2.3.1 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还未成交待分配、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。

The screenshot displays the OECRM system's 'Pre-assignment/Adjustment' (售前分配/调配) interface. The top navigation bar includes 'System Management', 'Member Management', 'Pre-sales Management', 'Post-sales Management', 'Contract Management', and 'Financial Management'. The main content area features a search and filter section with fields for Member ID, Username, Mobile Number, Email, QQ, WeChat, Gender, Location, Age, and Education. Below this is a table of members with columns for UID, Username, Member Info, Location, Registration Time, and Assignment Time. A modal window titled 'Pre-assignment/Adjustment' is open, showing the selected member (531) and the assigned salesperson (李老師(test001)). The modal also includes a text area for 'Remarks' and a 'Confirm and Save' button.

UID	用户名	会员	所在地	注册时间	分配时间
532	测试001	男 23岁 未婚 本科 178CM	安徽 蚌埠	2017-06-28 19:37	--
531	李天	女 20岁 未婚 硕士 171CM	广东 广州	2017-06-27 22:38	2017-06-28 18:36
530	琴瑟	女 49岁 离异 中专 148CM	甘肃 甘南 舟曲县	2017-06-27 20:56	--
529	李拉的生活	男 30岁 未婚 博士后 177CM		2017-06-27 16:12	--
528	胡胡	男 21岁 未婚 博士后 177CM		2017-06-27 10:26	--

2.3.2 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。

2.3.3 会员分析

展示该会员在网站浏览、消费、互动等行为记录分析这将有助于您分析了解会员，为您的工作提供针对性的参考依据。

消费与互动：网站消费的记录、支付总额、发信件数量等分析。



2.4 售前管理

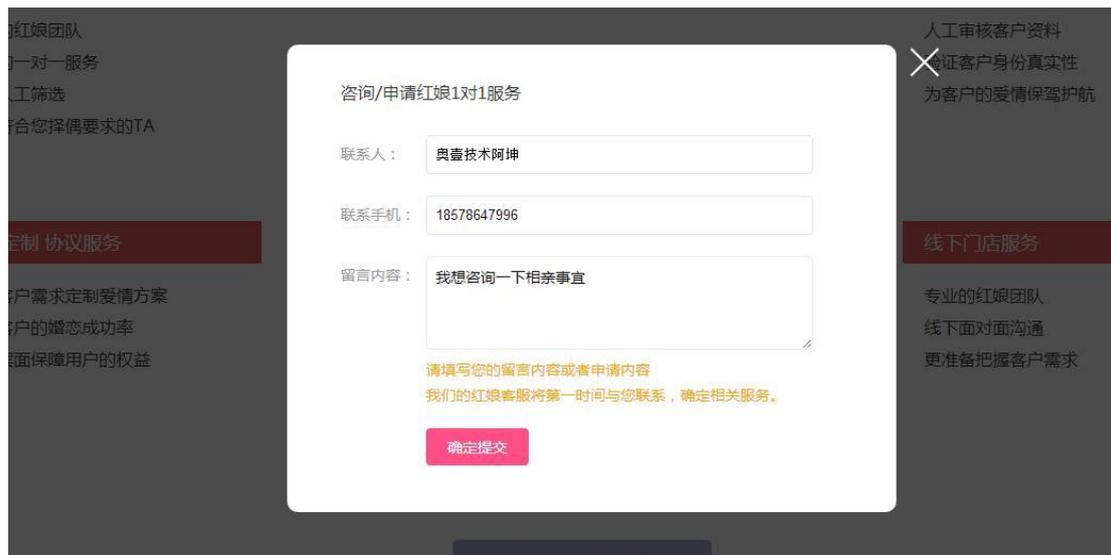
主要以售前客户资源的录入、及查看所有的跟进会员资源，该模块主要用于售前人员跟进，跟进人只能查看到自己的录入的客户，或者上级分配过来的客户资源。

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。

2.4.3 前台咨询

CRM 婚介客户管理系统前台有咨询/申请红娘一对一服务入口，会员或网站游客可以填写联系人、联系电话、留言内容的申请信息提交，CRM 管理后台可以管理这些咨询/申请，系统会归类所有的咨询信息，待处理的。可把这些客户资源分配给指定红娘跟进，也是网站客户资源收集的功能之一。

演示参考地址：<http://e.oephp.com/index.php?c=crmapp>



2.4.4 前台会员登记

CRM 婚介客户管理系统加入前台会员登记功能，网站游客或线下会员可以直接在这个页面完成会员信息登记，登记会员资源再由 CRM 管理员分配给红娘进行工作，是获取会员资源的入口之一。网站后台也可以设置哪些项目为必填或不必填。

参考地址：<http://e.oephp.com/index.php?c=crmreg>



欢迎您的到来

如果您是第一次来到这里,并且希望在这里找到您的另一半,请详细完成以下登录,我们的专业红娘会为您提供一对一的服务。

账号资料

*用户名:	阿律001	该用户名可用	*登录密码:	*****
*手机号码:	18678647990	该手机号码可用		
*姓名:	阿律		*身份证号:	450201199410290101

基本资料

*户籍:	广东	*所在地:	广东 > 广州 > 天河区
*性别:	男	*生日:	1994 > 3 > 4
*身高:	178 CM	*体重:	60 KG
*婚况:	未婚	*学历:	本科
*年收入:	10-20万	*月收入:	8千-1万元
*职业:	技术人员	*证件类型:	身份证
*购车情况:	已购车	*购房情况:	已购住房
*小孩情况:	没有	*血型:	O型
*民族:	汉族	*个性:	稳重老实
*外貌自评:	健壮高大型		
*兴趣爱好:	运动 购物 美食 旅游 读书 聚会 投资 收藏 饲养宠物 摄影		

个人及家庭

*宗教信仰:	无宗教信仰	*是否吸烟:	不吸烟
*是否喝酒:	不喝酒	*工作态度:	认真负责
*工作状况:	认真负责	*锻炼习惯:	经常锻炼
*有无外债:	没有	*有无兄弟姐妹:	有
*家庭背景:	良好	*父母情况:	良好
*父母经济:	良好	*父母职业:	良好
*父母工作:	良好	*母亲工作:	良好
*家中排行:	独生子女	*兄弟姐妹:	弟弟: - 姐姐: -

感情规划

*是否接受异地恋:	接受	*期待结婚:	尽快
*是否要小孩:	要	*希望对方有房:	有
*期待的婚礼形式:	简单	*愿与对方父母同住:	不愿
*厨艺状况:	一般	*家务分工:	AA制

择偶要求

*年龄:	23 - 28 岁	*身高:	158 - 162 CM
*体重:	不胖 - 不瘦 KG	*小孩情况:	没有
*学历:	不读 - 本科以上	*收入:	不读 - 本科以上
*购车情况:	不读	*购车情况:	不读
*婚况:	未婚 已婚 离异 丧偶	*地区:	请选择
*其他要求:	没有其他特别要求		

提交保存

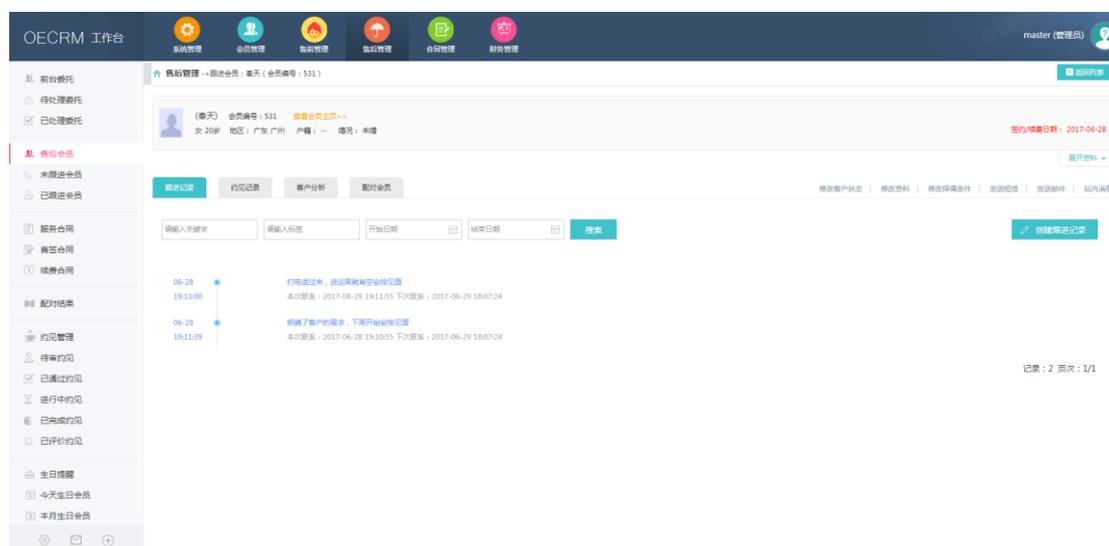
2.5 售后服务

2.5.1 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。

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。



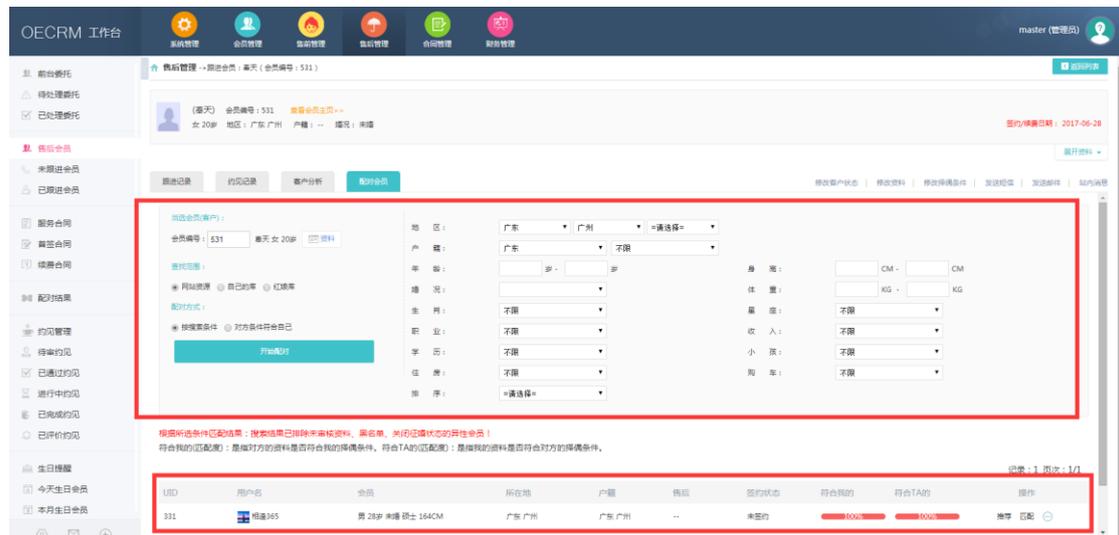
2.5.2 跟进小计

填写服务小记，存档客户服务的第一手资料。

The screenshot shows a '添加售前跟进' (Add Pre-sale Follow-up) form. The form fields include: '会员' (Member) with value 'jojo', 'UID' with value '4', '是否有效联系' (Is it an effective contact?) with radio buttons for '是' (Yes) and '否' (No), '客户意向' (Customer Intent) with a dropdown menu set to '意向强' (Strong Intent), '签约状态' (Contract Status) with a dropdown menu set to '请选择' (Please select), '未签约原因' (Reason for non-signature) with a dropdown menu set to '价格' (Price), '本次联系' (This contact) with a date-time field '2017-06-29 16:05:33', and '下次联系' (Next contact) with a date-time field '2017-06-30 00:00:00'. There is a text area for '跟进备注' (Follow-up Note) containing the text '第一次联系这个会员，主要是价格觉得比较高，重点跟进' (First contact with this member, mainly because the price is felt to be high, focus on follow-up). At the bottom, there is a '标签' (Tag) field with the value '价格高' (High Price) and a note '(用于搜索，多个标签用英文逗号隔开)' (Used for search, multiple tags separated by commas). A blue '添加保存' (Add and Save) button is at the bottom right.

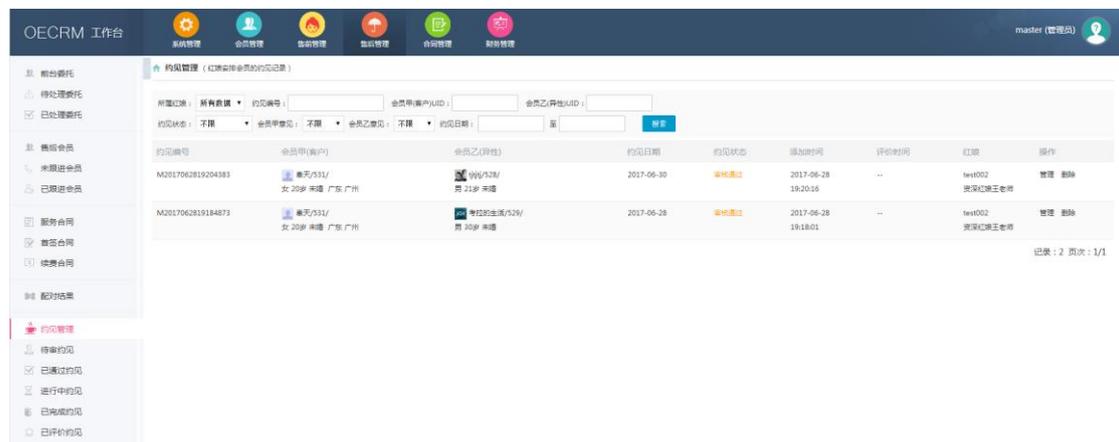
2.5.3 配对库

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。



2.5.4 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。



2.5.5 委托红娘

前台会员可以向红娘报名认识我要认识某会员，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。

2.5.6 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。

2.5.7 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）

2.5.8 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。



2.6 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 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、交费型、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。

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

2017-07-01