



scrm

操作手册

更新时间：2019/6/02

A woman with brown hair, wearing a white button-down shirt, stands with her arms crossed against a light gray marble background. A large, semi-transparent gray circle is positioned behind her head and shoulders.

引言 Introduction

- **4大模块16大功能**
- **18项国家专业检测报告**
- **42类精准数据统计报表**
- **58项工作敏感行为监管**
- **30个行业3000家客户全行业覆盖**
- **累计为客户减少损失50亿**

PART.1

scrm功能概述

The user can demonstrate on a projector or computer
or print the it into a film to be used in a wider field



行业痛点

员工飞单 索要红包 辱骂客户 恶意删除好友
带走公司手机 贪污公款 销售撞单 随意承诺客户
删除聊天记录 客户转化率低 工作量无法统计
消极怠工

INDUSTRY PAIN POINTS



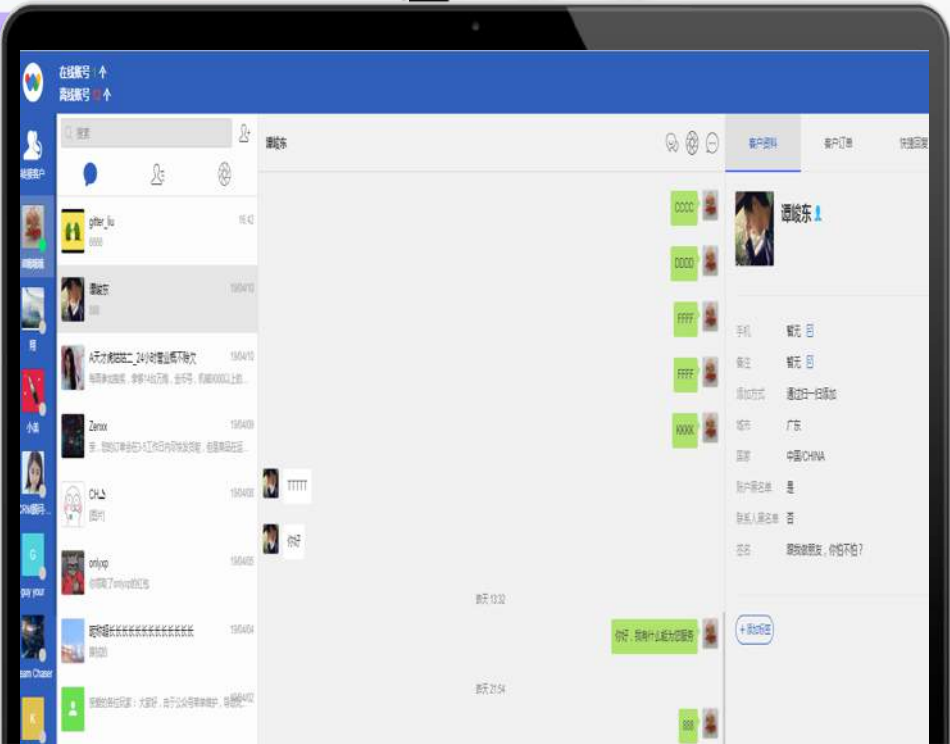
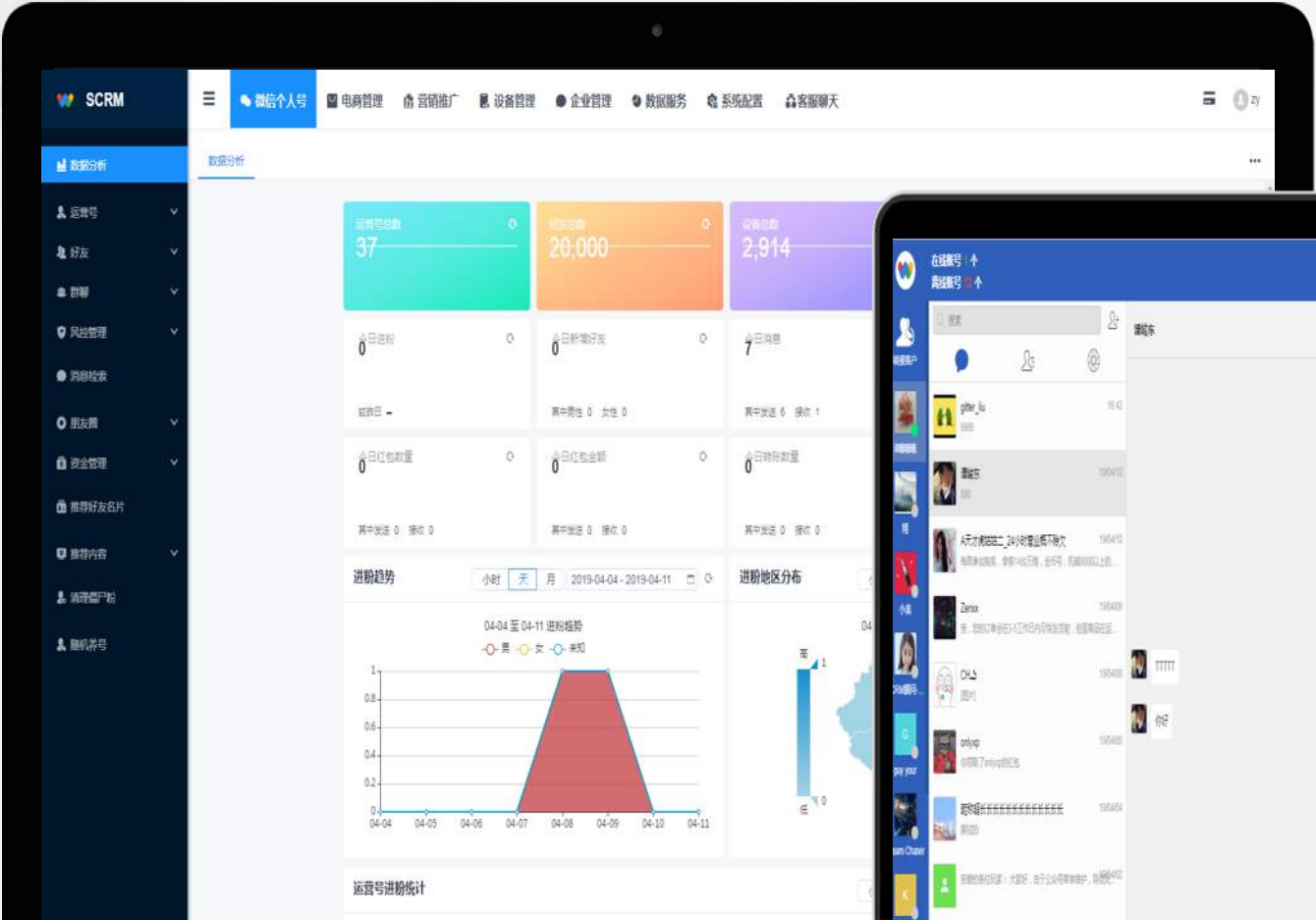
SYSTEM ARCHITECTURE

系统结构

管理端
管理员通过后台设置或查看数据

手机端
员工正常使用手机和微信

客服端
员工用工号登陆系统聊微信客户



CUSTOMER RESOURCE PROTECTION

客户保护系统

防恶意删除

员工恶意删除微信好友、删除聊天记录等恶劣行为都将被详细记录，可直接溯源至个人；

防手机丢失

真正实现“人机分离”，解决手机丢失及离职员工恶意带走公司手机和微信等问题；

防意外封号

即使因过度营销被封号，也可以导出客户微信号和聊天记录，用新微信号添加后继续跟进；



防信息泄露

支持屏蔽客户微信号显示，自动密文显示客户昵称或信息中的手机号码及银行卡号等；

CLOUD CUSTOMER SERVICE MODULE

聚合客服系统

营销更快捷

电脑可以直接用麦克风发微信语音消息，
一键精准群发文本、图片、语音、视频

微信呼叫中心

灵活的新客户分配机制，更智能，更公平
一个员工聊天多个微信，员工可相互转接
客户。

无登陆限制

非网页版微信，新微信号也能使用IP
统一，告别登陆环境异常，远离封号



跨平台可兼容

无需下载安装软件，聊天管理支持浏览器
APP支持、WIN、Android、IOS、MAC

财产更安全

打造企业微信客户公海，建立自有流量池
下班或外出，用自己手机聊公司微信客户

提升转化复购率

客户昵称修改、标签分组实时同步手机微
信客户资料扩展备注，按多维度标签分类
管理

WECHAT RISK CONTROL SYSTEM

微信风控系统

聊天记录查看

敏感对话拦截

微信财务监管

敏感行为监管

重复客户筛选



SYSEM ORGANIZATION STRUCTURE

系统组织架构

金字塔型无限层级组织架构

部门或个人可独立分配权限

账户可对接第三方秘钥

账户可独立启用或停用



PRIVATIZATION INDEPENDENT DEPLOYMENT

私有化独立部署

数据独立部署服务

可提供微信数据收集、环境搭建、程序部署、系统更新等一站式服务，客户信息数据独立存储。

RSA数据双层加密

Postgresql数据库，公私钥分离聊天记录字段Rsa双层安全加密。

定制企业形象展示

可提供系统前后台名称和LOGO显示定制服务，彰显公司实力。

系统对接

可根据客户需求定制API接口，将微信数据完美对接客户公司CRM、OA、ERP等系统。

PART.2

个人号功能概述

The user can demonstrate on a projector or computer
or print the it into a film to be used in a wider field





SCRM个人号功能概述

SCRM Overview of the personal number function



聊天页面板块

- 1：多账号聚合聊天
- 2：好友随时打标签管理



用户管理

- 1：自动加好友
- 2：被动添加自动通过



价值判定

- 1：购物账号绑定
- 2：用户交易信息同步



设备管理

- 1：设备随时调拨
- 2：自动点赞、养号



对外营销

- 1：朋友圈内容营销
- 2：好友消息群发



SCRM个人号主要功能点

SCRM Personal number main function point

智能维护

1. 账号聚合聊天
2. 一键快速回复
3. 随时打标绑定
4. 售前售后客户转接
5. 微信红包一键发送。



赋能营销

1. 朋友圈一键自动群发
2. 一键好友精准群发
3. 任务数据追踪

多渠道聚合管理

1. 信息组合筛选
2. 批量打标签、多方标签同步
3. 多平台订单接入
4. 多维度条件查找



SCRM
个人号



多账号分流管理

1. 人性化账号分配
2. 账号统一管理
3. 设备账号随时调拨

智能托管

1. 自动加好友
2. 被添加自动回复
3. 智能随机养号
4. 朋友圈自动点赞



操作路径：微信个人号 > 数据分析

说明：

● 客户统计

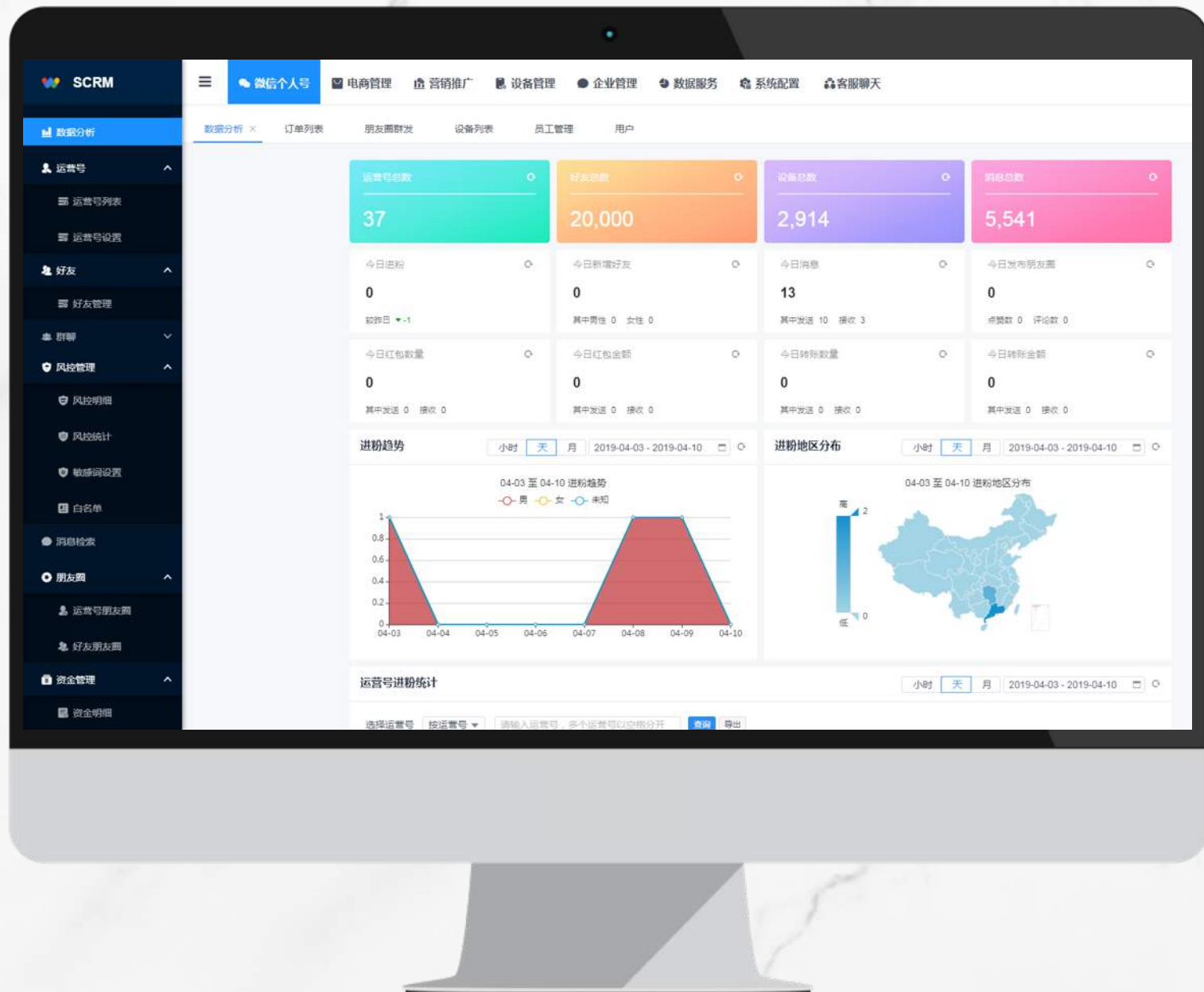
客户来源统计 地区分布统计
客户增长统计 重复客户筛选

● 财务统计

转账次数统计 转账金额统计
收发红包统计 转账确认统计

● 工作量统计

聊天占比统计 敏感操作统计
粉丝分配统计 粉丝增长排行





操作路径：微信个人号 > 运营号
> 运营号列表

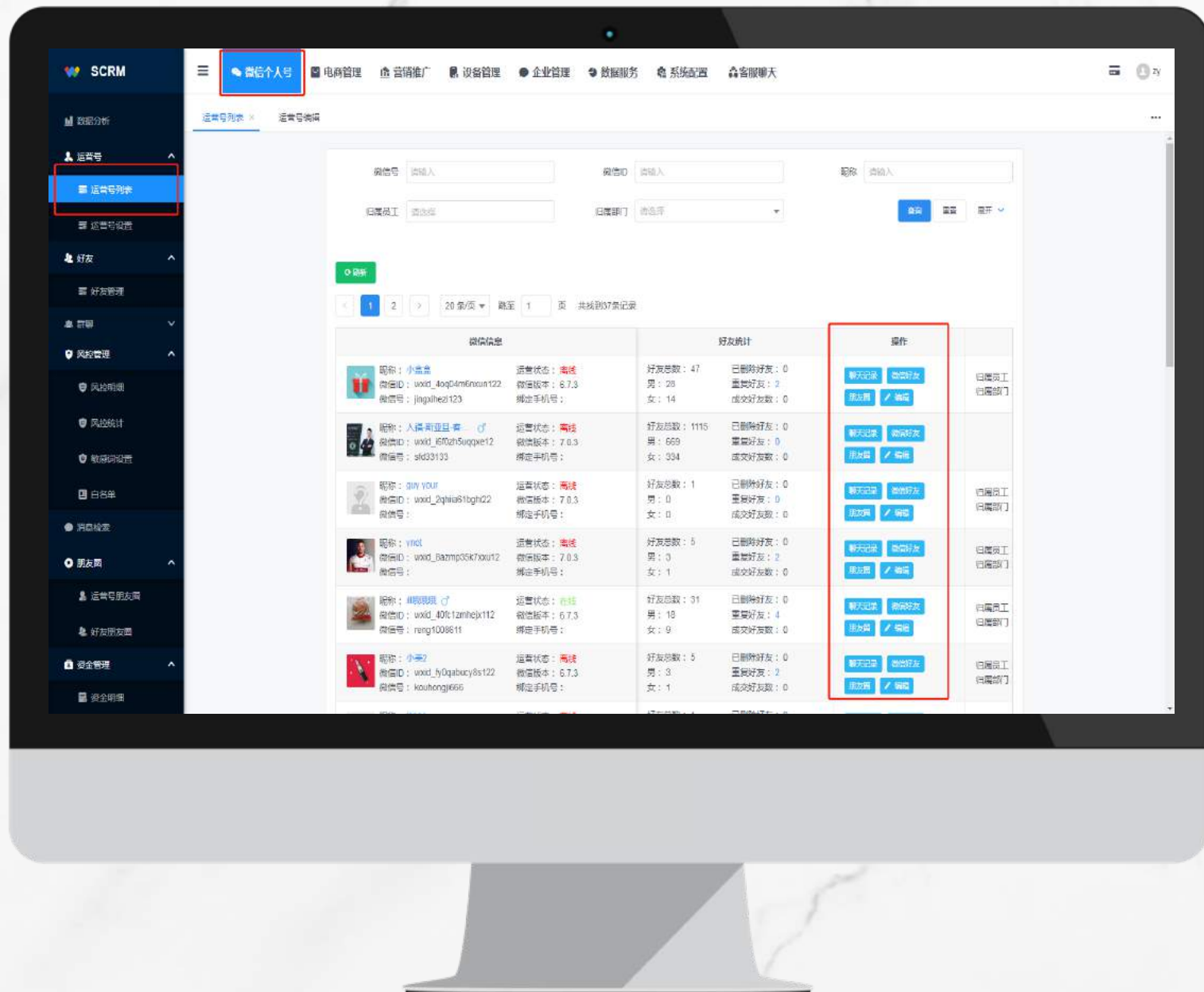
说明：

● 数据资料，采集备份

智能采集微信号所有资料及好友微信号、昵称、性别、地区以及个性签名，好友朋友圈及聊天内容永久备份。

● 好友去重，防止撞单

添加通过好友时系统判断是否已是其他微信号好友，实现自动化筛选，避免好友重复，防止撞单。





操作路径：微信个人号 > 运营号
> 运营号设置

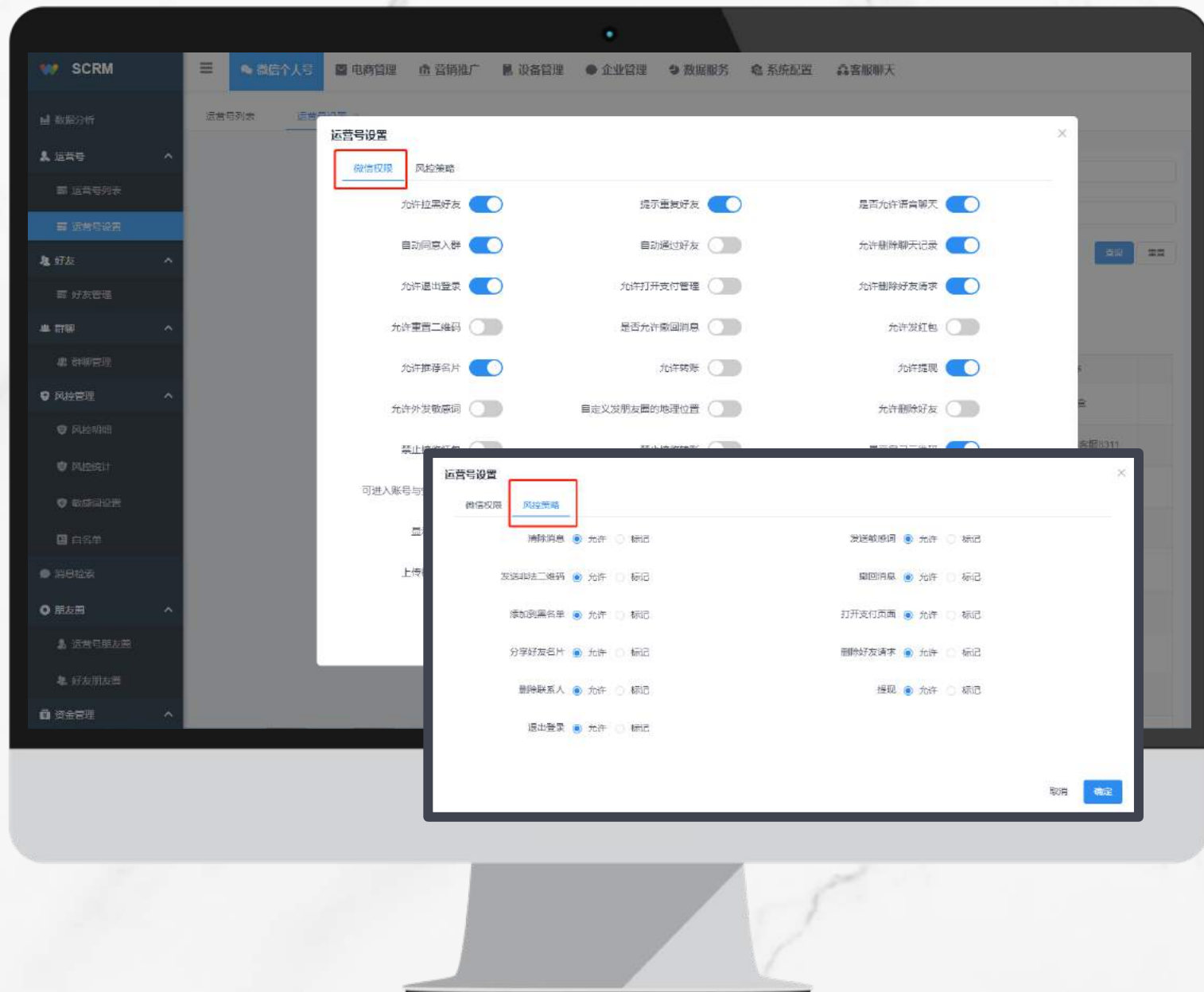
说明：

- 客户资料，防止泄露

微信号不能删除好友，不能删除聊天记录，所有违规操作都有日志记录，自动屏蔽好友微信号，自己的微信号不能换绑手机号码，可远程删除手机资料。

- 自定义设置，可选择左侧部门，全选部门内所有微信号或单选某个微信号点击**批量设置运营号**按钮设置权限

- 点击**风控策略**，选择允许或标记，允许则员工在手机上出现这一操作时不上报到系统，选择标记则会上报





操作路径：微信个人号 > 好友
> 好友管理

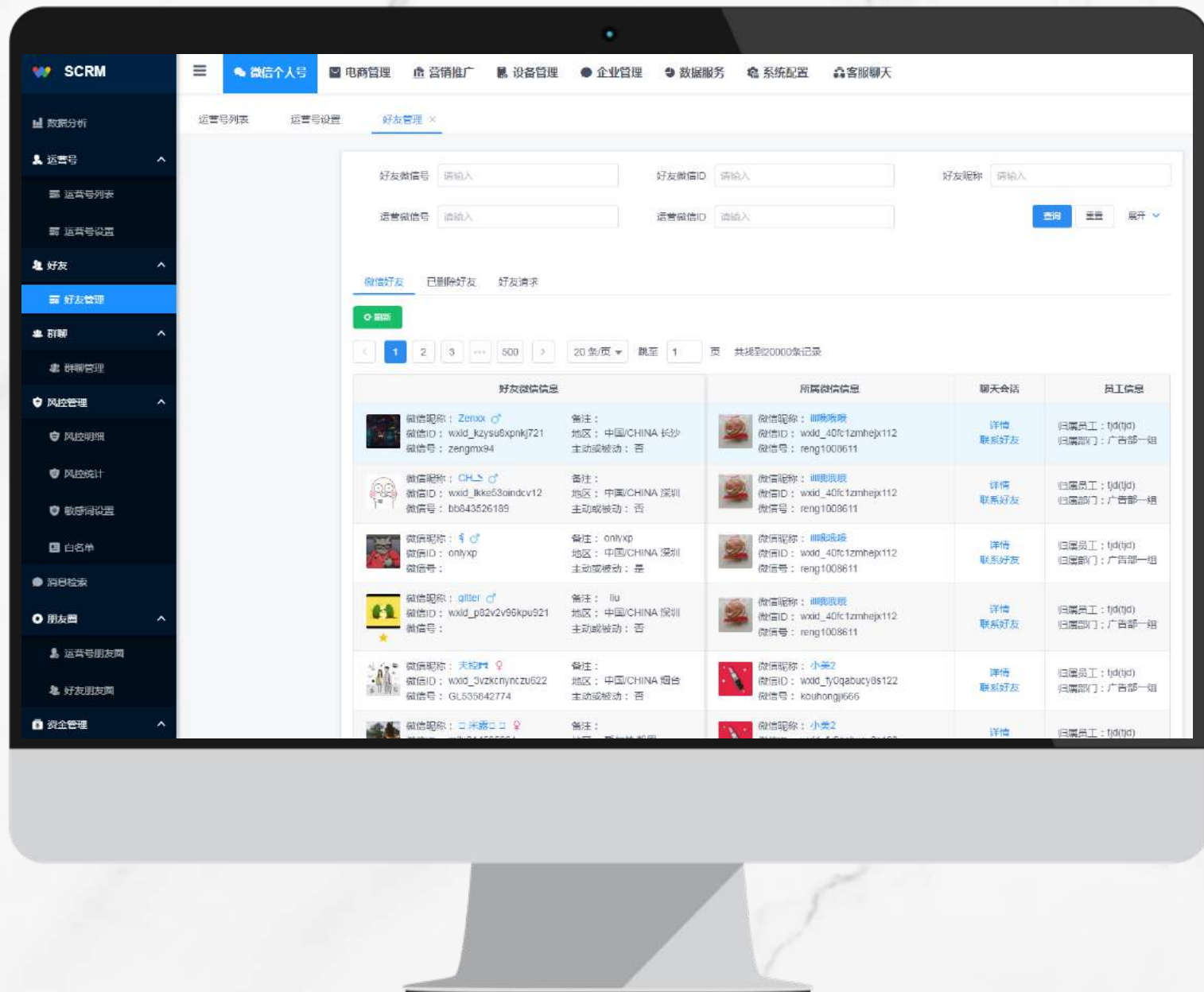
说明：

● 客户资料，采集备份

智能采集微信号所有好友及好友微信号、昵称、性别、地区以及个性签名，好友朋友圈及聊天内容永久备份。

● 用户画像，精准营销

对好友进行分类管理，人工，自动化采集好友各类标签，分析处理后标准化输出可用数据。统一聊天规范模板，集中对话沟通，建立标准朋友圈模板，高效提升业绩。





操作路径：微信个人号 > 群聊
> 群聊管理

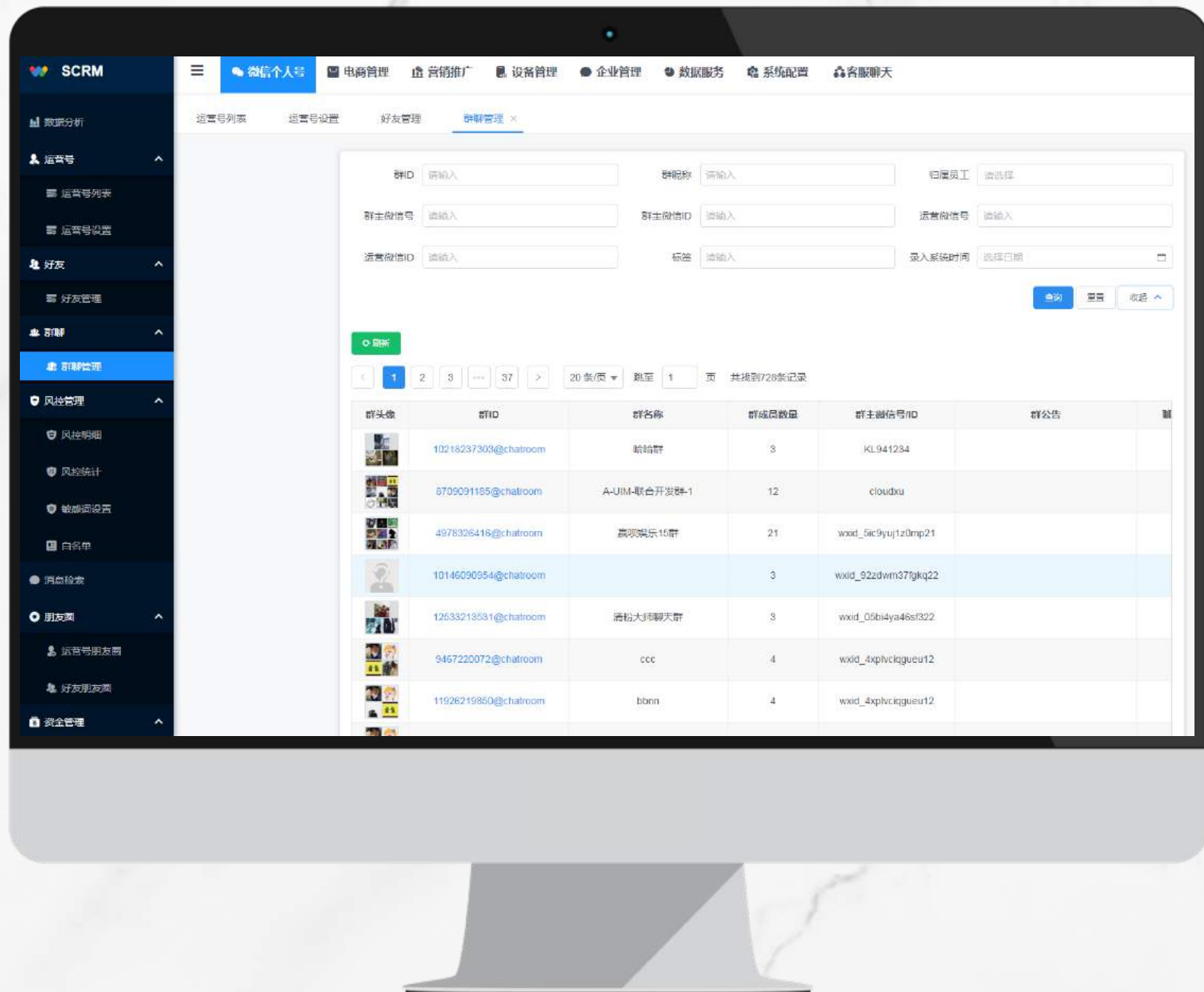
说明：

● 群聊采集资料备份

智能采集微信号所有群聊及群好友微信号、昵称、性别、地区以及个性签名，好友朋友圈及聊天内容永久备份。

● 自定义群聊消息上报

群聊中的聊天记录可自定义选择是否上报到系统。

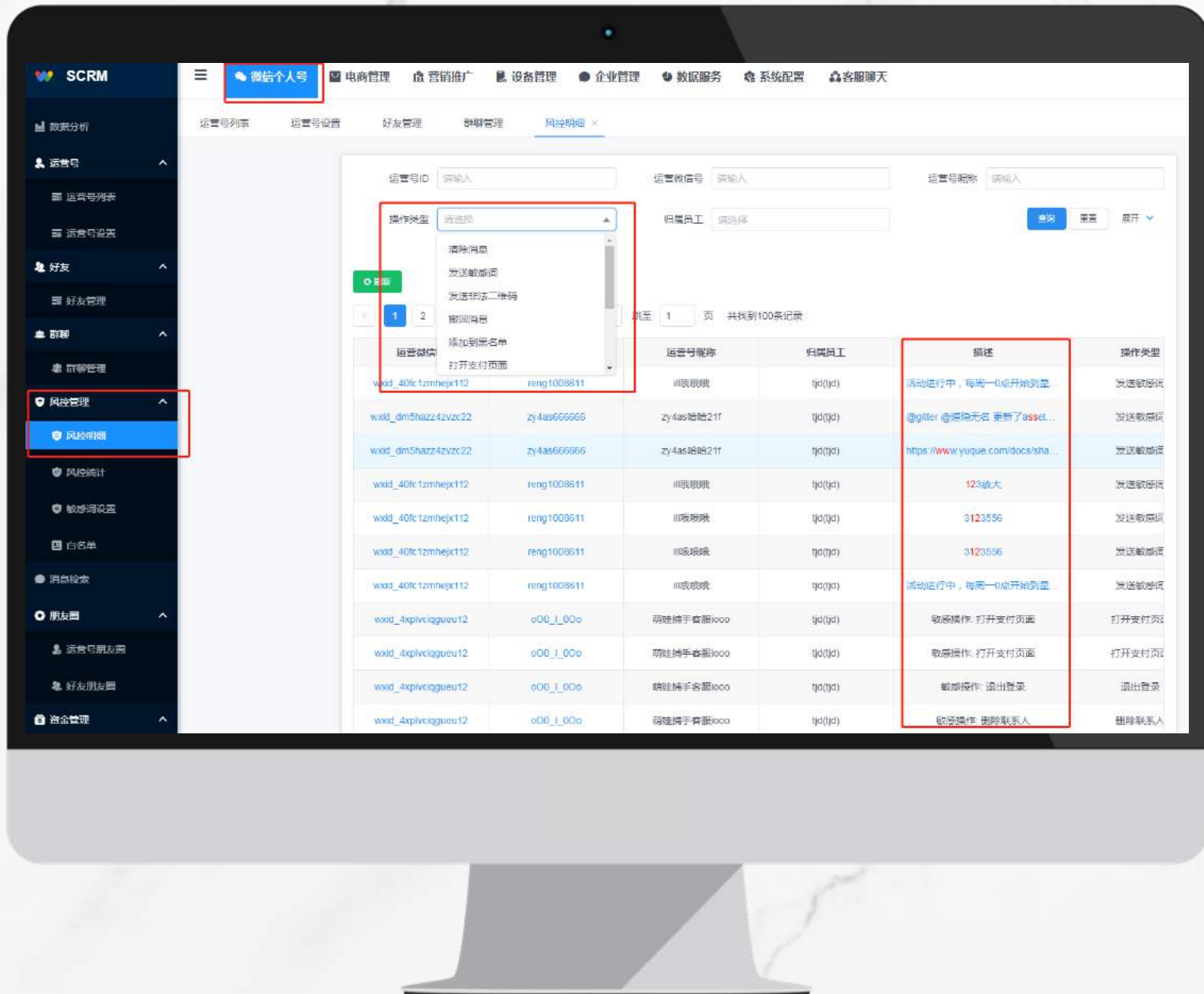




操作路径：微信个人号 > 风控管理

说明：

- 行为轨迹，实时监控
实时监控手机和电脑端微信聊天，转账红包等所有微信行为，聊天记录可自助屏蔽关键字，敏感词无法推送，不能删除好友，不能删除聊天记录等，所有违规操作都有日志记录。
- 可选择操作类型，重点检查某些敏感操作
- 点击描述，可查询敏感操作的详细内容，如撤回或删除哪些消息，并准确记录操作时间

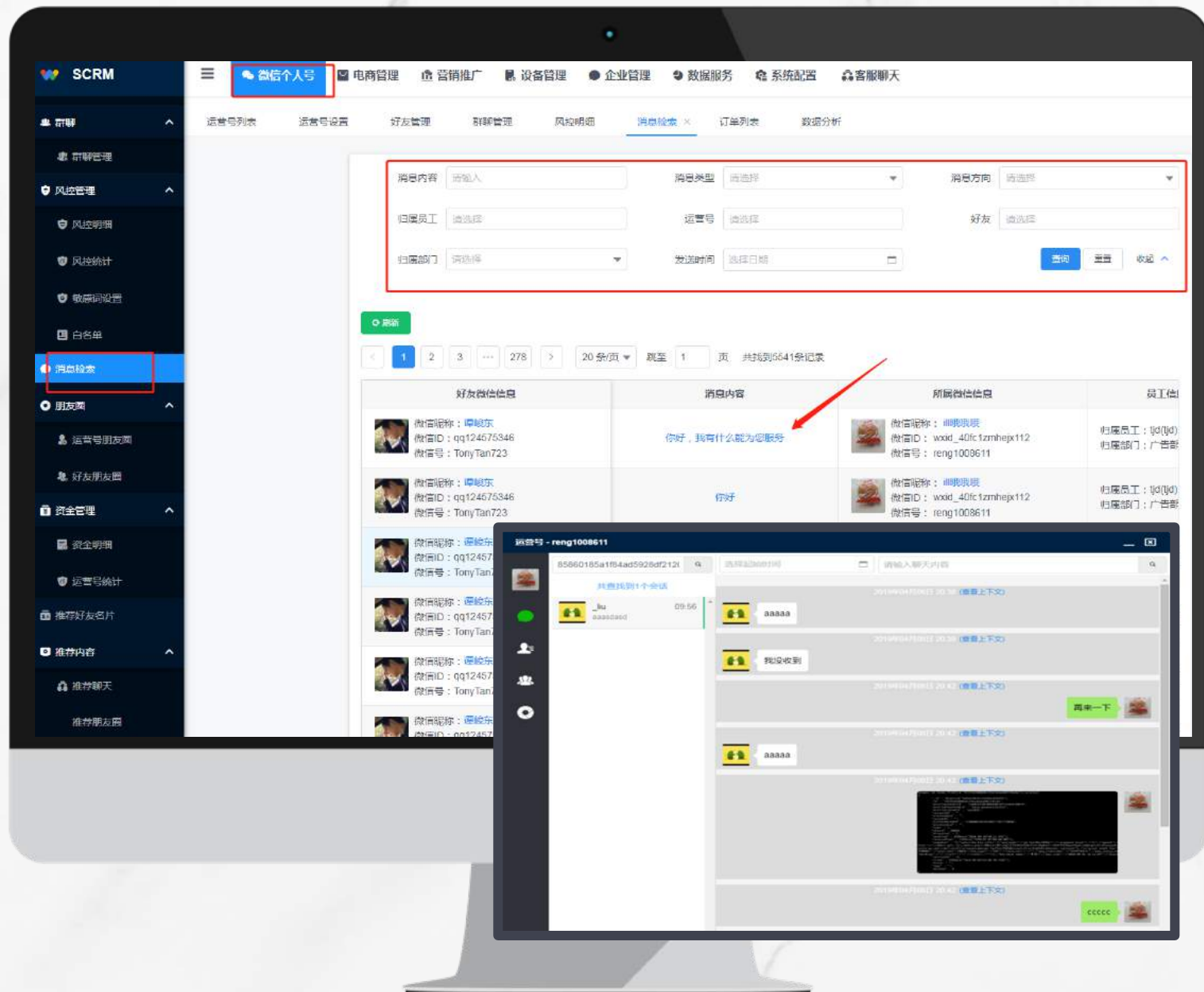




操作路径：微信个人号 > 消息检索

说明：

- 聊天记录，实时监控
实时监控手机和电脑端微信聊天记录，实时上报，详细记录消息发送对象，时间，类型，时间，内容等。
- 可根据上方搜索栏，准确搜索出需要的聊天内容。内容顺序按时间前后排列，最先更新的排在最前面。
- 点击消息内容，可查看上下文内容，页面与pc端微信一致。

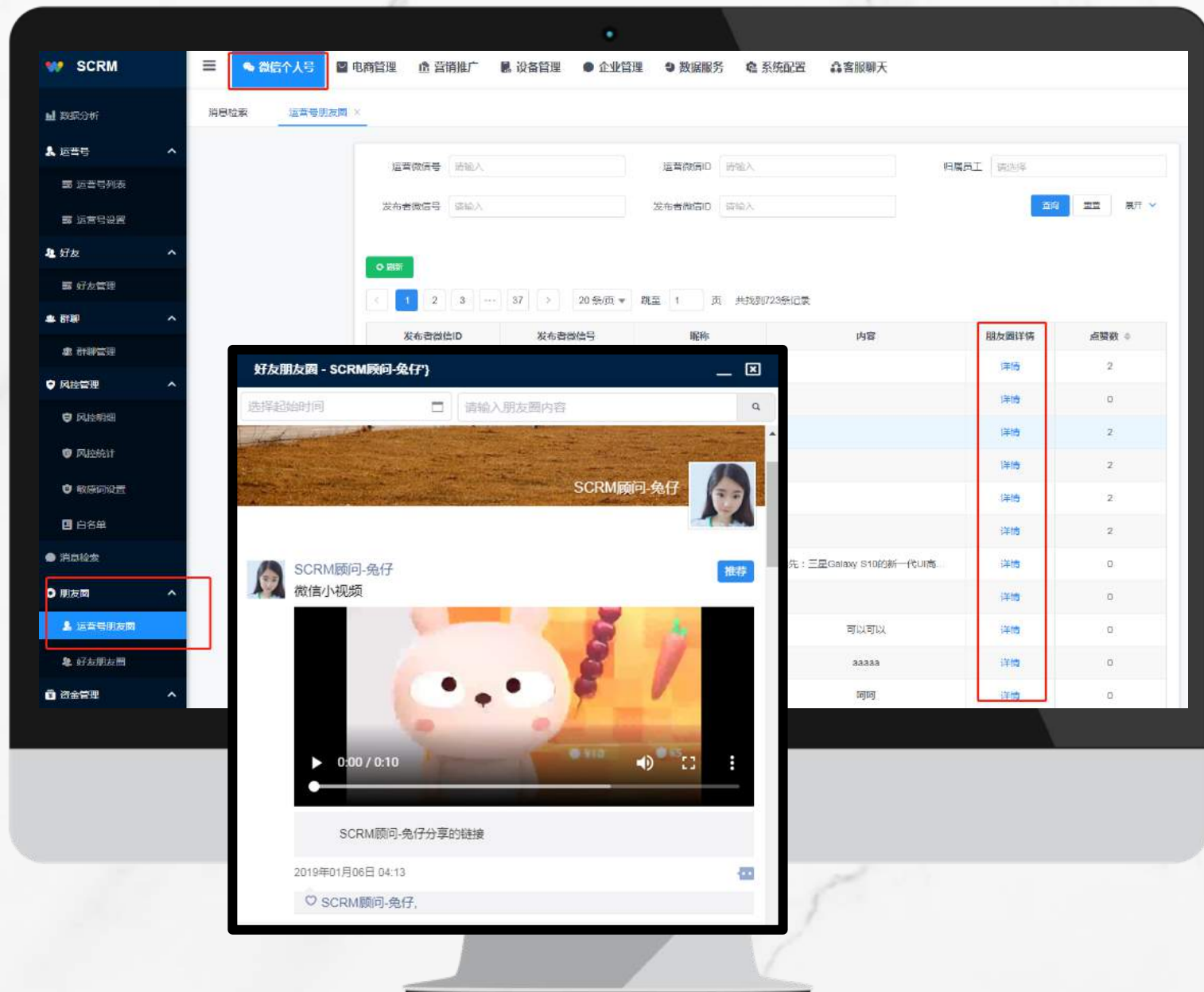




操作路径：微信个人号 > 朋友圈
> 运营号朋友圈 / 好友朋友圈

说明：

- 自动化统计运营号/好友朋友圈点赞和评论数、回评数等各种运营数据，并准确记录发表时间，地理位置等内容。
- 点击[详情](#)，可查看朋友圈详细内容。图片与视频都可查看，页面内容与无线端朋友圈一致。

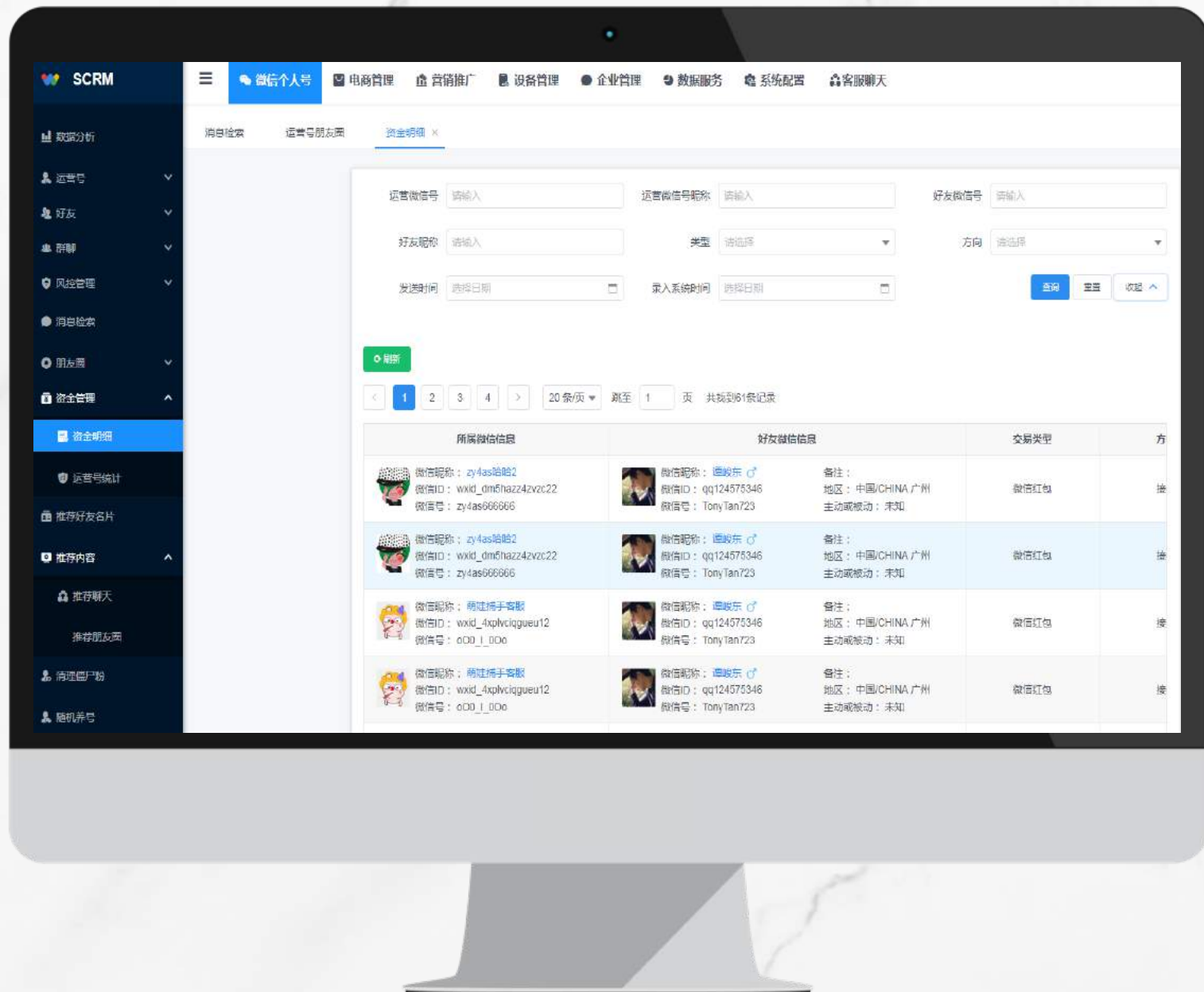




操作路径：微信个人号 > 资金管理
> 资金明细

说明：

- 严格监控运营号与好友之间的资金来往，实时记录每一笔金额的发送对象，方向，时间，方式，金额大小等内容。
- 可使用上方搜索栏，搜出需要查询明细的某一笔资金往来记录。

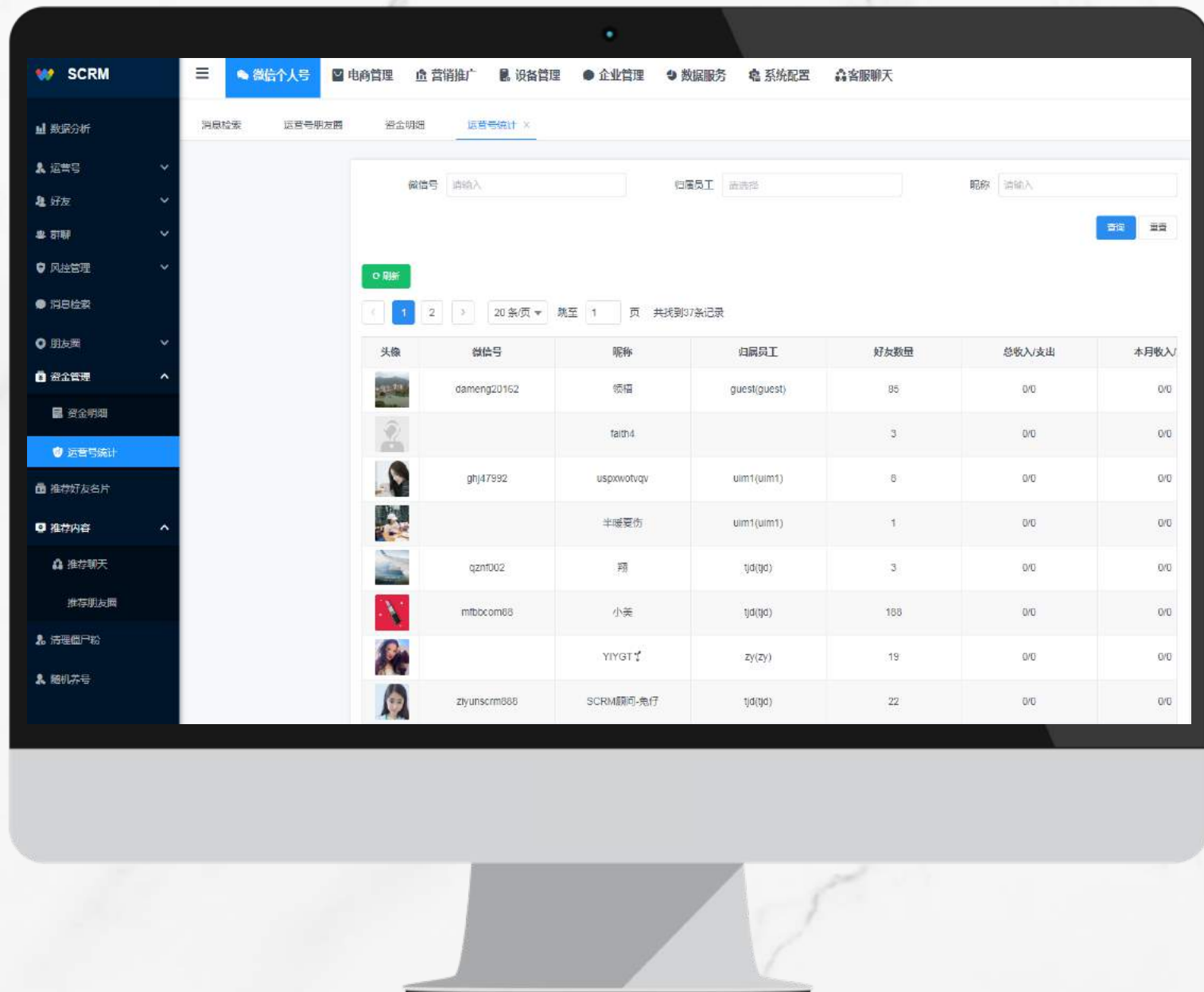




操作路径：微信个人号 > 资金管理
> 运营号统计

说明：

- 统计每个运营号的总收入/总支出、本月本周、本日收入/支出金额等数据。



PART.3

电商管理功能概述

The user can demonstrate on a projector or computer
or print the it into a film to be used in a wider field





SCRM个人号功能概述

SCRM Overview of the personal number function



订单管理

- 1：订单管理
- 2：创建订单
- 3：店铺管理



商品管理

- 1：商品列表
- 2：库存管理
- 3：商品分类
- 4：商品品牌
- 5：规格管理
- 6：仓库管理



支付管理

- 1：支付明细
- 2：退款明细



客户管理

操作路径：电商管理 > 订单列表

说明：

- 订单列表

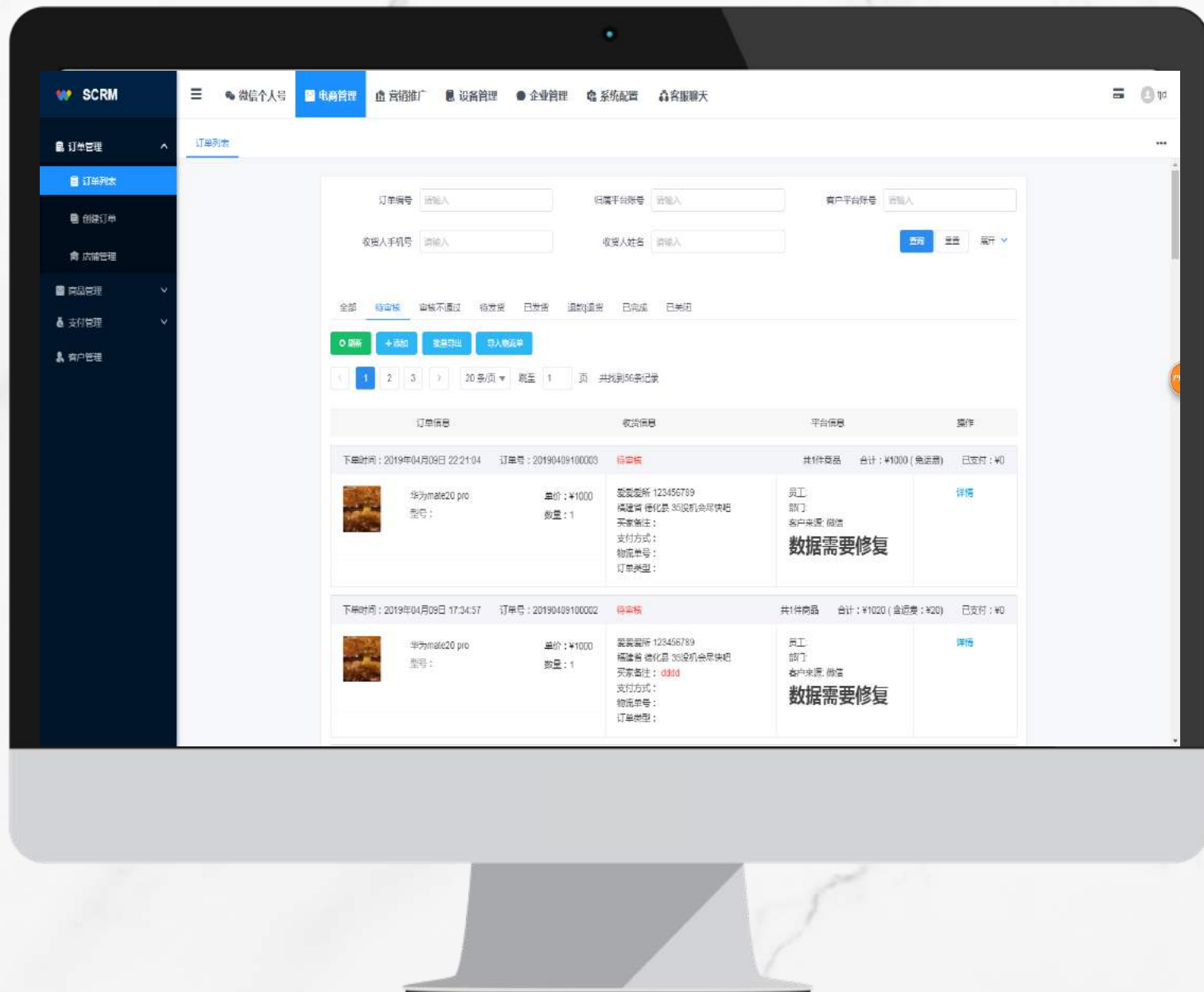
订单详情 订单状态
订单总金额 订单支付状态

- 创建订单

创建订单时可选订单渠道来源，选择订单类型，来判断客户是否新客户或者复购客户，

- 店铺管理

店铺名称，来源于哪个平台
店铺链接



操作路径：电商管理 > 商品列表

说明：

- 商品列表

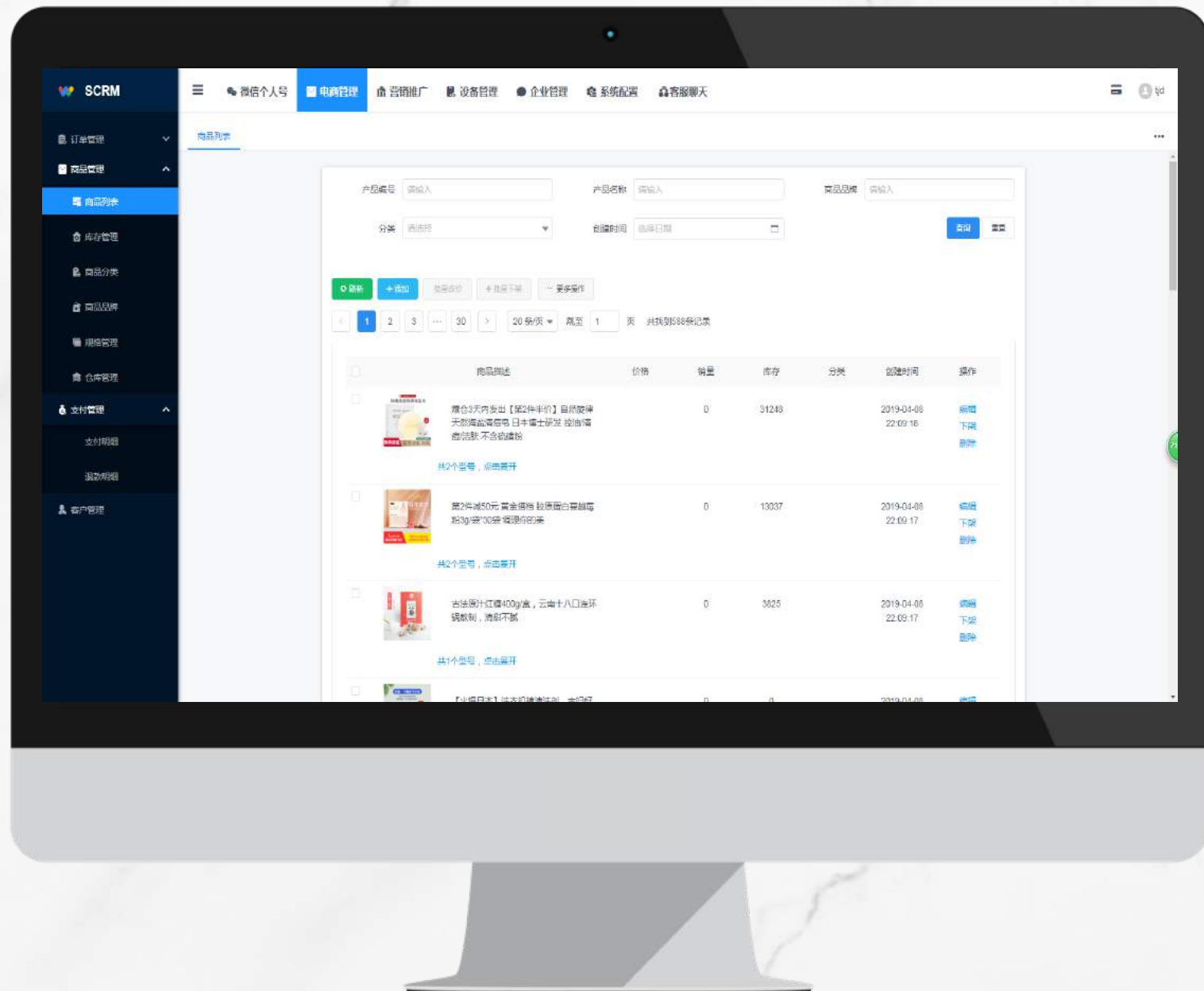
商品描述	商品价格
商品库存	商品状态

- 商品分类

可将商品按照属性分类

- 规格管理

每个产品都有不一样的规格，用户可自己添加商品的规格名称，下单时员工可根据客户要求来选择规格值



操作路径：电商管理 > 支付管理

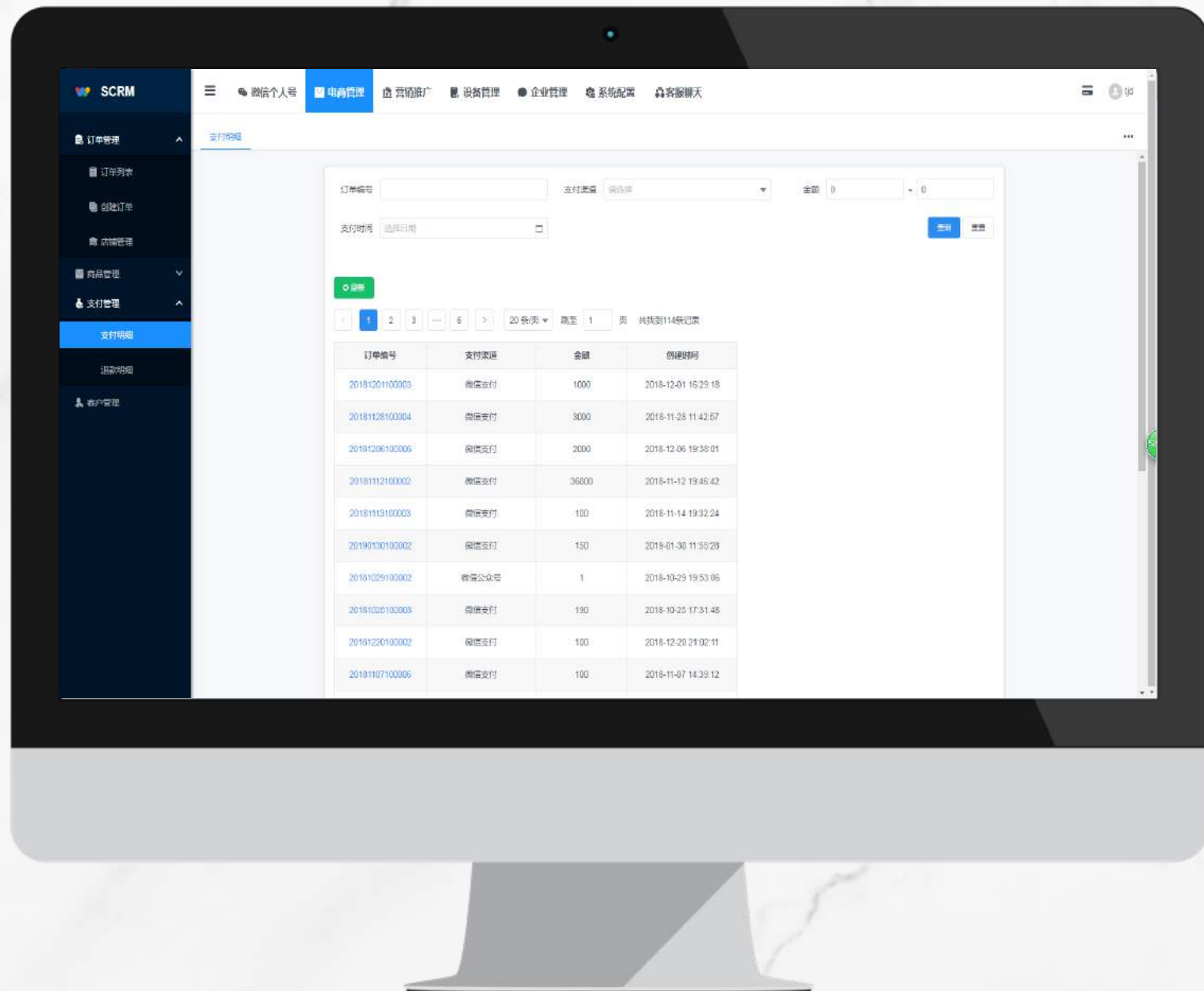
说明：

- 支付明细

对应着每条订单的支付渠道与支付金额

- 退款明细

当订单发起退款时，可在退款明细查看退款金额与售后单号



PART.4

客服系统功能概述

The user can demonstrate on a projector or computer
or print the it into a film to be used in a wider field

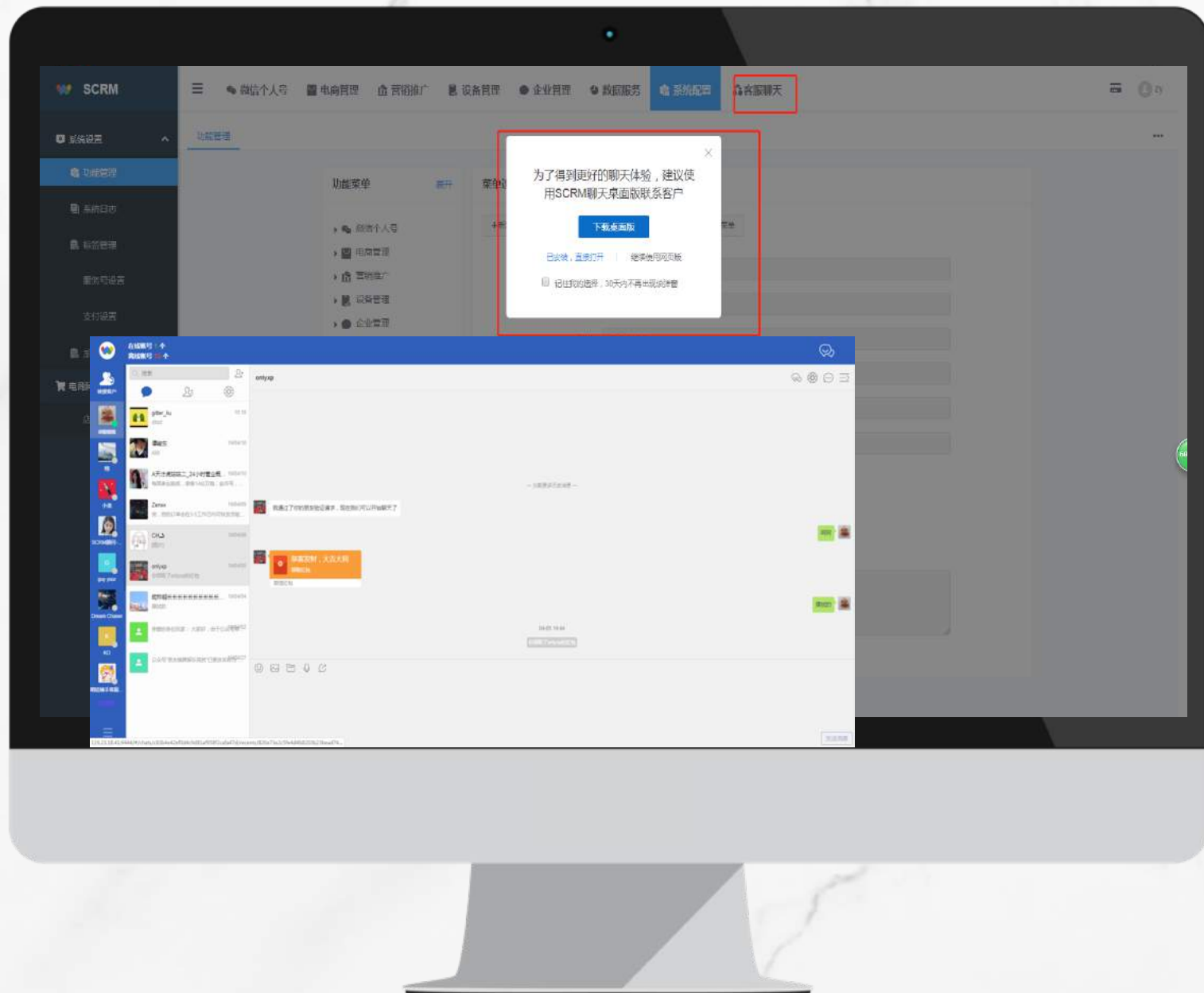


操作路径：客服聊天 > 下载桌面版本

说明：

● uim网页：

在系统上把微信运营号归属给员工
员工登录uim即可使用uim跟客户正
常对话，还可收红包等便捷操作。



系统对比

数据交互打通—智能营销系统—提高工作效率—微信财务监管—聊天记录监管—客户数据保护
数据统计分析—敏感行为监管

	SCRM	米多客
工作原理	操作系统底层修改，不被微信感知，安全不封号	修改iPad协议，微信账号被异地手机托管，封号概率高
数据安全	系统私有部署到客户服务器和数据中，客户数据不泄露	客户的聊天内容，微信关系链等重要信息都有泄露风险
功能	从客服的聚合聊天到管理层的数据监控一应俱全	只有部分功能