爱信阳团购网项目功能说明书

2014年9月

目录

[序言：爱信阳功能概述 3](#_Toc399340544)

[一、客户功能说明： 4](#_Toc399340545)

[1、团购选择 4](#_Toc399340546)

[2、团购预定 6](#_Toc399340547)

[3、用户中心 8](#_Toc399340548)

[二、商家功能说明 10](#_Toc399340549)

[1、商家合作申请 10](#_Toc399340550)

[2、我的店铺 12](#_Toc399340551)

[3、申请团购活动信息 14](#_Toc399340552)

[4、查询订单 16](#_Toc399340553)

[5、回复留言 17](#_Toc399340554)

[5、我的会员 17](#_Toc399340555)

[三、客服功能 18](#_Toc399340556)

[1、审核管理 18](#_Toc399340557)

[2、留言管理 19](#_Toc399340558)

[3、订单管理 19](#_Toc399340559)

[4、广告管理 19](#_Toc399340560)

[四、管理员功能 19](#_Toc399340561)

[1、帐号管理 19](#_Toc399340562)

[2、权限管理 19](#_Toc399340563)

[3、模版管理 19](#_Toc399340564)

序言：爱信阳功能概述

爱信阳，是以结合本地老百姓和来信阳旅游的客户为对象，为他们提供信阳本地的团购优惠活动。为网站访问客户、供应商（商家）、客服、管理员提供相关服务。

描述：A网友看到团购活动以后觉得很实惠，通过手机短信验证注册，登录充值购买该团购（A网友成为A客户），但是实际商品还未购买，只是生成对应订单，只是把钱支付给网站经营者了，A客户目前得到的是一个团购卷的序号，发送到手机上。用户凭借此团购券到商品供应商处进行消费。商家验证通过用户团购券后，说明此团购券已经消费，用户第一次使用后同时成为此家店铺的初级会员，并获得相应积分，将来随着积分的增多，用户的会员等级逐步提高。

用户的会员有什么作用？

用户通过在爱信阳对应店铺的消费积分，获取此家对应店铺的会员资格，当用户持有爱信阳对应店铺会员资格去此家店铺消费时，享有其他商品的折扣优惠。如初级会员享受9.5折，商家的A商品有团购活动，B商品无团购活动，用户就可以通过爱信阳团购A商品，又想买B商品时，就通过店铺会员卡，享受B商品9.5折优惠。

商家是如何验证团购卷和会员卡呢？

商家登陆，查询团购卷，然后标记团购卷状态已使用，以防有人多次用一个团购卷序号来领取物品。

用户出示电子会员卡时，商家查询对应会员卡或者通过用户点击使用会员卡功能，推送消息给商家，商家点击对应会员卡号，可以看到对应明细，展现用户的消费记录和会员等级，享受的优惠折扣，商家输入消费总额，根据折扣优惠，就可以自动查询出用户的实际需要支付价格。

商家如何注册？

商家需要进行申请，并提供相关电子资料，通过爱信阳客服人员资格验证后，由客服人员录入商家账户，并提供账户和密码给商家。商家获取后，首次登录需修密码。

客服人员的职责？

主要是审核任务和网站问题答疑。审核包括商家申请审核，用户退费审核，用户发表评论审核等。

网站问题答疑即对用户或者商家提出的问题进行回复。

# 一、客户功能说明：

1、团购选择

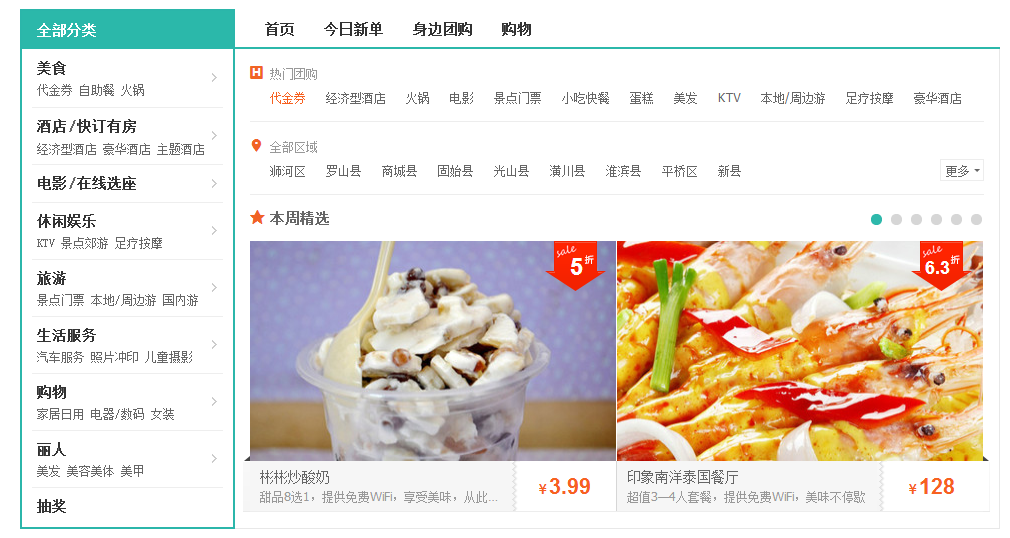
**首页展现：**

用户访问爱信阳平台，第一眼看到首页最为重要，

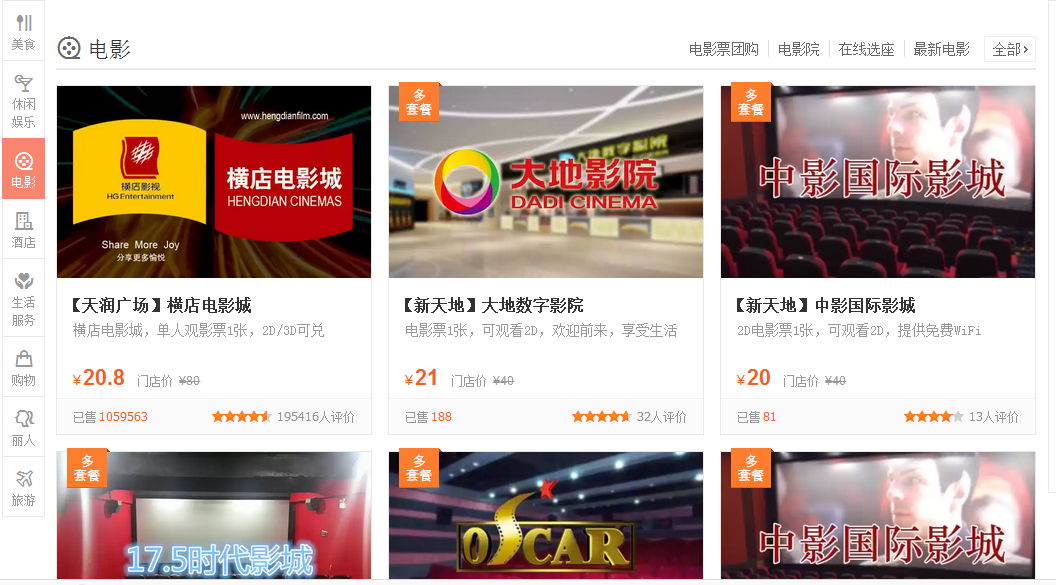
App首页提供猜你喜欢的功能。

web布局如下，分为首页横屏广告位、本周精选、名店抢购：



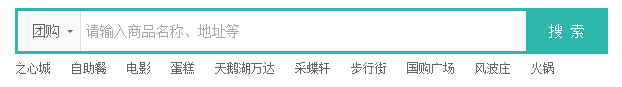


并可在首页按商品类别进行推荐浏览：



**搜索功能：**

用户可以通过搜索方式，快速找出关注的团购活动。



如：可以通过查询区域查看更多，进行选择。



选择区域后，提供分类和商圈筛选条件进行选择



如选择美食提供如下筛选条件：（价格、人数、时段等）



**查看团购详情：**

提供数量选择、立即抢购、加入购物车等操作

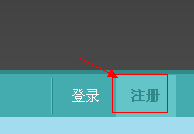






2、团购预定

1、首先要进入团购网站注册一个账户（或者以游客身份购买物品时提示进行注册）



爱信阳需要用户通过手机号码进行注册认证，用户点击注册后，系统发送短信验证码到用户手机上，用户输入短信验证码后，即可注册成功。同时提示用户输入一个绑定邮箱，用于密码找回或者手机号码修改。

2、浏览商品、购买商品

用户浏览感兴趣的商品，看到有不错的商品就想购买，点击抢购即可。（或者先加入购物车）



3、提交表单，选择购买数目



4、确认购买选择支付方式



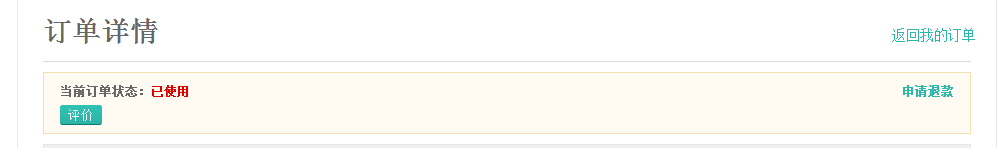
3、用户中心

可以查看我的订单、我的评价、退款维权、我的账户等信息。

**我的订单：**



用户通过查询团购订单查询订单详情，并通过订单详情查询对未使用的订单进行退款申请。



订单详情里可以进行退款申请：



**我的评价：**







**我的退款**

用户可以查询我的退款相关信息

**我的余额：**



**我的会员卡**

用户可以查询已经申请的对应商家会员卡详情，享受的折扣优惠，对应的优惠商品。

**会员使用记录**

用户可以查询使用会员卡的消费记录，展现不使用会员卡应付多少钱，实际用了多少钱，节省了多少钱。

**我的消息：**

用户可以查询平台发送的消息，以及最近商家推出的会员优惠折扣活动。

4、我的预定

**商品预定**

用户可以选择商品进行预定，如餐饮可以进行组合套餐，并提出预定，发送消息给商家，商家允许预定后，告知用户，用户就可以前去消费。

**旅游路线预定：**

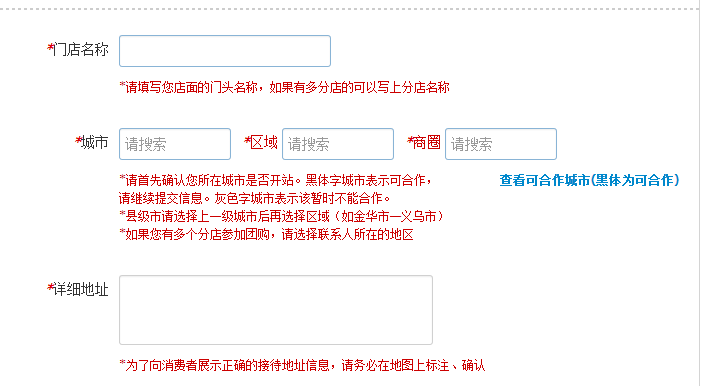
针对旅游的客户，提供旅游路线全程预定，如门票、大巴、宾馆的整体预定。

# 二、商家功能说明

1、商家合作申请

商家首先需要填写相关信息，申请与爱信阳进行合作。然后由爱信阳工作人员进行资质审核，并与商家沟通后，工作人员上门进行洽谈。商家需要填写信息有：

姓名、手机号、邮箱、联系方式、门店名称、城市、详细地址、地图标注、门店电话、日销售额、商家类型、团购内容等信息。







2、我的店铺

**商家设置：**

商家成功注册后，在我的店铺下提供商家位置和商家介绍两项内容，修改后，需要发起审核申请，由客服人员审核通过后才能进行运用。建议不能进行频繁修改，避免消费者困扰。

增加分店：每个增加的分店都需要设置对应地址并且需要标注，同时需要设立对应的帐号，并提出申请。

商家介绍即商家的详细说明，最好配以图片文字。如：



3、商品添加

商家可以添加本店的所有商品信息，并设置是否可享受会员卡优惠活动。商家添加的商品需要客服人员进行审核通过后才能上架。

4、团购项目管理



**合作数据：**

是可以看到浏览量的，包括每周每日每月的，及购买量和还没消费的。



**申请团购活动（可考虑由客户经理添加团购活动）**

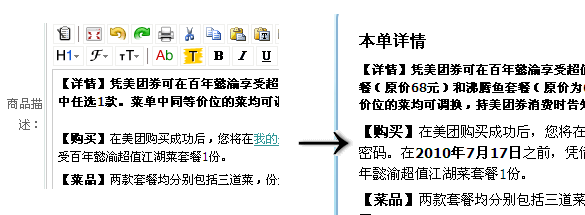


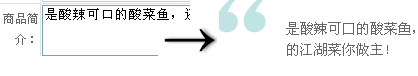
根据提供的模版，商家填写团购活动信息，包括本单详情、购买须知等内容。

购买须知：



本地详情：





如：





商品信息、团购活动都编辑好之后，点击申请按钮，会提交到后台，由客服人员对本次团购活动进行审核，通过后即可发起团购。

**页面确认修改：**

可以查看页面，和提交上线。上线日期可以自由调整日期。



**消费者评价：**

用户使用团购活动后，会进行评价，商家如对评价需要回复的，可以对用户评价内容进行回复，如果含个人内容，仅用户可见的，提供仅用户可见选项。回复后，进入客服审核，回复内容合理进行通过，回复内容含有相关政策不允许内容，回复内容禁止展示。

**门店评价排名：**

查询各个门店的评价排名情况。

5、验证管理

**验证团购券：**

商家可以进行单券验证、批量验证等方式，查询验证用户预定的团购券。

商家登陆后，客户提供给的团购卷，可以通过查找找到。

然后右边标记“**已使用**”



**已消费团购券：**

查询最近消费的团购券记录

6、我的会员

为增加商家用户粘性，爱信阳平台用户用户通过获取商家会员卡后，即成为，即可成为商家的初级会员，享受商家设置的对应优惠折扣。

如对于参加团购的产品，用户出示会员卡后，可享受对应的价格优惠。

**会员规则设置：**

客户成为初级会员后，需设置享受优惠折扣，如9.9折扣。

当客户消费一定积分后，会员升级，如：消费满1000元，升级为中级会员，享受95折优惠；满5000元，成为高级会员，享受9折优惠等等。

**会员消费登记：**

用户使用爱信阳店铺会员后，为了记录对应消费积分和记录，需要填写本次消费信息。

商家通过会员消费情况查询此会员消费记录，目前会员等级，输入本次消费金额，即可得到本次消费最终金额。

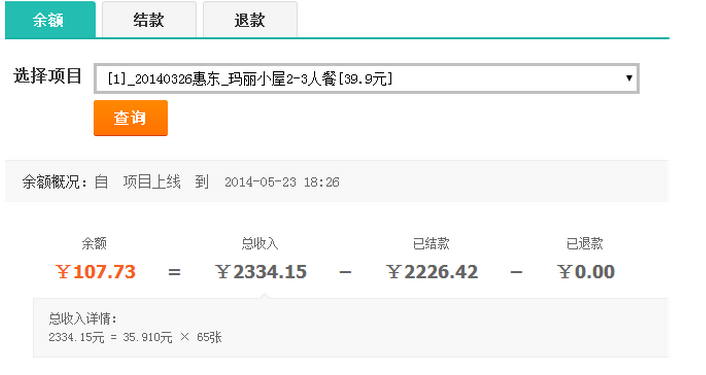
**会员消息推送：**

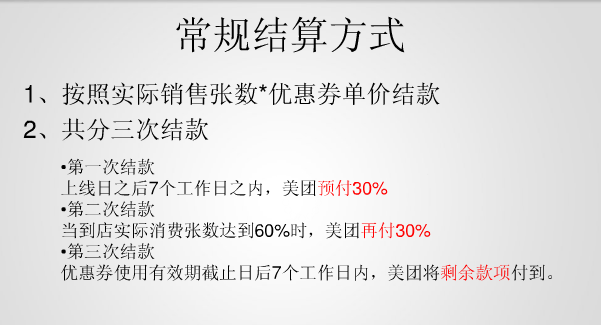
商家可以编辑最新的优惠信息，作为广告，通过爱立信平台推送给本店的会员用户。仅发送消息到会员我的消息内容中。对每天发送数量需要进行限制，如每天只能发送5条消息。

7、财务数据

**财务数据：**

商家可以通过此功能查询账户余额信息，并可进行结款申请，如月结款或者周结款。





**合同一览：**

商家可以查看签订的合同信息。

# 三、客服功能

1、审核管理

**商家合作申请初审：**

初步审核商家合作发出申请，是否符合相关规则要求，客服通过后，进入客户经理洽谈环节。

**商家合作复审：**

商家信息复审包括商家新建、分店申请等商家相关所有信息的复审。

客户经理与客户签单完成后，并签订合同，完成洽谈操作后，信息反馈给客服人员，由客服人员审核其是否完成合同洽谈、文案编排工作，确定后进行分配权限，商家资格正式获得。

**产品审核：**

商家新增商品后，需要客服人员审核后才可以上架。

**团购活动审核：**

商家发起新的团购活动后，需要进行申请，客服人员根据相关规则进行审核后，团购活动才能激活，提供给用户。并自动生成团购券。

**退款审核：**

用户对未消费的团购订单，可以申请退款，而此次退款需先发起申请，客服人员审核通过后，流程进入财务审核环节。

**商家结算审核：**

商家提出结算申请后，客服需要先对结算周期内的账务核实清晰，无误后，同意申请，进入财务审核环节。

2、留言管理

查询用户的留言评价记录，并可进行删除，不予以展现给用户。

3、客户详情

可以根据客户号码，查询客户基本信息，交易信息，账务信息等。如用户出现疑问，通过信息查询为用户进行答疑。

并可对用户提出的建议或者投诉可以进行记录，形成工单。

4、工单处理

对记录的用户信息，需要及时处理，并对用户进行答复。

# 四、财务管理

1、退款审核

确认客服审核完成的用户退款申请流程，账务无误的，批准审核完成，余款打入用户支付宝账户上。如有审核不能通过，需发信息通知客户。

2、商家结算审核

商家进行月结或者周结申请后，客服进行出纳审核工作，财务出入帐无误的，进行审核通过，账户打入用户账户上。如有审核不能通过，需发信息通知商家。

# 五、客户经理功能

1、商家洽谈

客户经理联系客户，进行洽谈，并进行商家登记。完成后，客户经理对本次审核进行归档。

2、商家信息确认

客户创建或者修改信息后，发送消息通知客服经理，客户经理需要验证客户分店信息是否正确，并进行确认，正确后进入由客服审核的商家合作复审流程。

3、添加团购（待定）

如果商家无法完成团购活动添加，由客户经理进行相关模版填写，发起申请。验证通过后，需商家进行确认上线。

# 六、管理员功能

1、帐号管理

管理员添加帐号、并分配角色

2、角色管理

管理员可以进行添加角色、配置菜单权限

3、菜单管理

管理员可以添加菜单

4、模版管理

网站模版样式的管理

5、系统配置

配置省市、商圈、商品类型、评价类型、短信模版等配置

6、广告体系管理

提供广告配置功能。如首页广告板块、推荐广告（本周精选、名店抢购）、app推送广告

7、数据删除功能

包括商家离开平台的数据删除、留言删除、违规客户的权限删除等等。