
自动化营销平台 产品用户手册

2020 年 12 月

目 录

目录

1.	编制目的	5
2.	适用范围	5
3.	功能概述	5
3.1.	功能结构概述	5
4.	用户管理	5
4.1.	用户登录	5
5.	数据中台	6
5.1.	品牌管理	6
5.2.	数据配置	7
5.2.1.	任务管理	7
5.2.2.	FTP 管理	9
5.2.3.	文件日志管理	10
5.2.4.	接口日志管理	12
5.3.	商品管理	12
5.3.1.	商品分类	12
5.3.2.	商品	13
5.4.	订单管理	14
5.5.	门店管理	15
5.5.1.	门店	16
5.5.2.	导购	17
6.	忠诚度管理	19
6.1.	积分规则管理	19
6.2.	等级规则管理	21
6.3.	活动积分管理	22
7.	会员管理	23

7.1.	会员 360.....	23
7.2.	会员字段设置.....	28
7.3.	标签管理.....	29
7.3.1.	标签模板.....	29
7.3.2.	标签实例.....	30
7.4	客群管理.....	32
7.4.1	客群筛选.....	32
8.	营销工具.....	34
8.1	功能结构概述.....	34
8.2	营销自动化.....	35
8.2.1	活动列表.....	35
8.2.2	活动流程.....	37
8.2.3	活动模板.....	47
8.2.4	活动审核.....	49
8.2.5	数据管理.....	50
9.	系统管理.....	53
9.1.	用户管理.....	53
9.2.	角色管理.....	55

版本说明

文档基本信息				
文档版本	1.0		文档用途	内部使用
文档创建日期	2020-12-24		机密等级	高
文档评审信息				
审阅人	职务	评审时间	审阅意见	
文档修订信息				
版本	修正章节	日期	作者	变更记录
1.0		2020-12-24	安佳乐	

1. 编制目的

为确保用户能顺利使用本产品的各项功能，特编写此用户手册，指导用户进行操作，也作为日常操作之参考资料。

2. 适用范围

本文档适用于本产品的用户培训工作及日常业务操作之参考。适用的用户为使用本系统的相关管理人员。

3. 功能概述

3.1. 功能结构概述

【数据中台】: 数据中台提供用户运营状态监控、订单查询、商品查询、门店等；

【忠诚度管理】: 基于会员所属的积分规则及等级升降级规则；

【会员管理】: 通过注册的会员全生命周期管理查询；

【营销工具】: 通过配置活动规则及对应活动模板，推送于用户指定群组的用户，添加丰富多样的促销活动，并将所有活动统一管理；

【系统管理】: 品牌旗下多公众号/多用户与统一系统平台下进行管理，方便修改用户信息和所属角色，便于后台人员运维管理功能模块，提升系统维护的灵活性；

4. 用户管理

4.1. 用户登录

览器（建议 Chrome）中地址栏输入：<https://sshub-demo.smarket.com.cn/#/login>，进入用户登录界面，如图 4.1-1



图 4.1 用户登录界面

输入用户账号、密码，点击 ，登录进入系统

5. 数据中台

5.1. 品牌管理

点击左侧菜单  进入品牌管理界面，如图 5.12-1。

1) 输入框【用户名】按照列表中用户名条件查询；

2) 点击  进入品牌列表编辑操作界面，如下图：



3) 点击列表项 ，进行对应编辑调整界面，如下图：



4) 点击 ，进行相应列表项删除。

5.2. 数据配置

5.2.1. 任务管理

点击进行数据导入，如订单、商品、会员、导购、门店等数据导入执行任务。一般情况下研发人员进行初始化数据或外部数据纳入任务配置。如图：



1) 点击  添加进入任务编辑界面进行配置，如下图：



2) 输入框【任务名称】及【状态】属于任务管理列表内容检索条件，其中状态条件按照启动/禁用下拉查询。如下图；

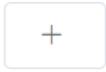


5.2.2. FTP 管理

点击进入 FTP 管理界面，主要是基于会员导入和数据导入对应 FTP 文件服务器端口/IP 地址信息配置。一般情况于研发人员进行初始化数据或外部数据等相关操作配置。如图 6.1.2-1。



图 6.1.2-1

1) 点击  添加进入 FTP 配置编辑界面进行配置，如下图：



2) 点击  按钮编辑，进行对应编辑调整界面，如下图：



3) 点击  删除对应列表项；

5.2.3. 文件日志管理

点击进入该模块界面，该管理模块是基于 6.1.2 FTP 管理的数据执行结果监控列表，如图：



- 1) 输入【任务名称】及按照【时间范围】条件项，点击 查询 进行有效条件筛选过滤如图 6.1.3-2；
- 2) 任务运行后可以查看运行结果。如任务出现读取失败，或者写入失败，会显示失败次数，并变成蓝色可点击。点击后弹出弹窗显示报错内容



5.2.4. 接口日志管理

点击左侧菜单进入该模块界面，该管理模块是基于 6.1.1 任务管理的数据执行结果监控列表，如图：

- 1) 输入【任务名称】及按照【时间范围】条件项，点击  进行有效条件筛选过滤如图 6.1.4-2；



The screenshot shows a search interface with two input fields: '任务名称' (Task Name) and '时间范围' (Time Range). A blue '查询' (Search) button is located to the right of these fields. Below the search area is a table with the following columns: '接口名称' (Interface Name), '读取总数' (Total Read), '读取成功' (Read Success), '读取失败' (Read Failure), '写入成功' (Write Success), '写入失败' (Write Failure), and '创建时间' (Creation Time). The table contains three rows of data for the interface 'OrderExternalSaveOrder'.

接口名称	读取总数	读取成功	读取失败	写入成功	写入失败	创建时间
OrderExternalSaveOrder	1	1	0	1	0	2019-10-28 14:40:22
OrderExternalSaveOrder	1	1	0	1	0	2019-10-28 11:25:11
OrderExternalSaveOrder	1	1	0	0	1	2019-10-28 11:22:23



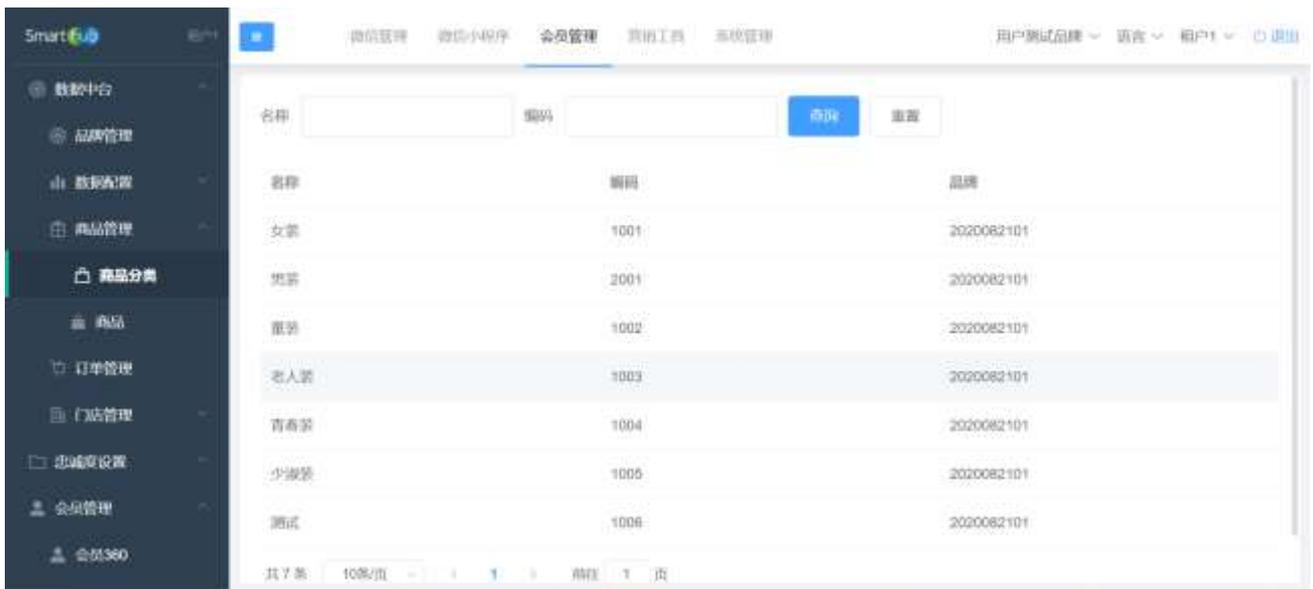
This screenshot is identical to the one above, but the search filter area (including the '任务名称' and '时间范围' input fields and the '查询' button) is highlighted with a red rectangular box to indicate the search criteria.

5.3. 商品管理

5.3.1. 商品分类

点击左侧菜单进入商品分类界面：

- 输入框【名称/编码】，点击  进行有效条件筛选过滤如图 6.3.1-2；



5.3.2. 商品

点击左侧菜单进入商品界面：

- 1) 输入框【名称/sku】，或者点击分类下拉框进行选择，点击

查询

进行有效条件筛选过滤；

- 2) 点击

重置

置空查询信息；



5.4. 订单管理

点击左侧菜单进入订单查询界面，如图：

订单编号	会员姓名	手机号	品牌	订单金额	门店名称	本店名称	会员编号	下单日期	订单状态	操作
721812180146 7965	周强	13601187196	耐克	299	+8613601187196 北京朝阳区三里屯太古里	014482	3A437412203 44330118078 008219CAG2	2019-12-11 9:43:06	已支付	删除
721812180146 84788978	宋德强	13601187196	耐克	299	+8613601187196 浙江杭州滨江区	015082	01A4E4F3022 F46A2A111F6 8207F3867E	2019-12-11 9:43:06	已支付	删除
721812180146 84462888	宋德强	13601187196	耐克	299	+8613601187196 浙江杭州滨江区	015082	01A4E4F3022 F46A2A111F6 8207F3867E	2019-12-11 9:43:06	已支付	删除
721812180146 8442202344	宋德强	13601187196	耐克	299	+8613601187196 浙江杭州滨江区	015082	01A4E4F3022 F46A2A111F6 8207F3867E	2019-12-11 9:43:06	已支付	删除
721812180146 822388412945	宋德强	13601187196	耐克	299	+8613601187196 浙江杭州滨江区	015082	01A4E4F3022 F46A2A111F6 8207F3867E	2019-12-11 9:43:06	已支付	删除
721812180146 822388412941	宋德强	13601187196	耐克	299	+8613601187196 浙江杭州滨江区	015082	01A4E4F3022 F46A2A111F6 8207F3867E	2019-12-11 9:43:06	已支付	删除

- 1) 点击 高级筛选 跳出条件筛选，输入【订单编号/手机号/门店编号等】查询符合条件的订单



信息。

2) 点击 重置 置空查询信息；

3) 点击列表项对应的【订单编号】，预览该订单的详细信息。如下图：



5.5. 门店管理

5.5.1. 门店

点击左侧菜单进入门店界面，如图。



- 1) 点击 **高级筛选** 跳出条件筛选，输入【门店/手机号/门店编号等】查询符合条件的订单信息，如图 6.5.1-2；



- 2) 点击 **重置** 置空查询信息；

- 3) 点击列表项对应的【门店名称】，预览该门店的详细信息。



5.5.2. 导购

点击左侧菜单进入导购界面，如图所示。

导购工号	导购姓名	门店编号	门店名称	总部	入职日期	联系电话	邮箱	所在省份	在野单店	入职时间	入职日期
000001	张三	00000001	总部	总部	1999-04-15	18011098888	12345678910@163.com	北京地区	0	2019-08-22	2019-08-22 15:35:00
000111	李四	00011111	子伊美鞋门店-CAC	总部	1999-05-15	18011097888	1111122223333444@163.com	华北地区	1	2019-11-22	2019-09-25 15:05:00
123107	王五	12310710	<22191071>河北青县同德地委毛(新)	总部	1994-05-09	13111110329		华北地区	0	2019-07-13	2019-05-22 15:37:22
027107	赵六	02710710	<20610261>湖北宜昌大学南校附楼	总部	1994-05-09	13111110329		华中地区	0	2019-07-13	2019-08-22 15:37:22
000104	孙七	00010401	<0010041>嘉兴南湖学院嘉兴校区	总部	1990-05-07	13002308529		华东地区	1	2019-03-08	2019-08-22 15:37:11
000211	陈八	00021102	<20150021>温州蓝田人民大会堂	总部	1995-10-25	13676362156		华东地区	1	2019-07-12	2019-08-22 15:37:11

图 6.5.2-1

- 1) 点击 高级筛选 跳出条件筛选，输入【导购姓名/导购工号/门店编号等】查询符合条件的订单信息，如图：



- 2) 点击 置空查询信息；
- 3) 点击列表项对应的【导购工号】，预览该导购的详细信息。如图；

← 返回 | 导购详情

导购名称	刘瑞
导购工号	127107
品牌	GXG
所属门店	2061506
出生日期	1994-05-08
性别	男
联系电话	13111710379
详细地址	
邮箱	
入职时间	2018-07-13
在职状态	离职

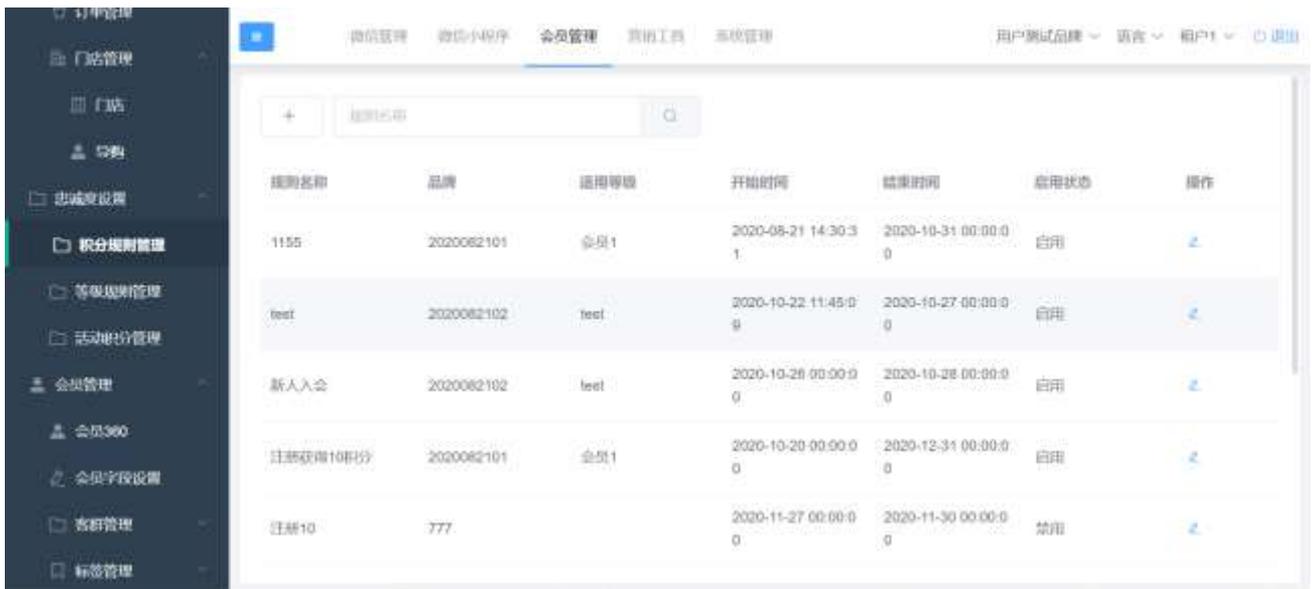
取消

图 6.5.2-3

6. 忠诚度管理

6.1. 积分规则管理

点击进入积分规则管理界面，如图所示。



- 1) 点  按钮，添加积分规则，输入【规则名称】，选择品牌、等级、有效时间、积分比例等。如图：



- 2) 输入【规则名称】，点击查询按钮进行有效条件筛选过滤；

- 3) 点击  ，可编辑该规则，如图：



6.2. 等级规则管理

点击进入等级规则管理界面，如图所示。



- 1) 点  按钮，添加积分规则，输入【规则名称】，选择品牌、等级、有效时间等。如图：



图 8.2-2

2) 输入【规则名称】，点击进行有效条件筛选过滤；

3) 点击 ，可编辑该规则，如图：



6.3 活动积分管理

点击进入活动积分管理页面，如图：



点击新增进入新增页面，如下图：



可根据品牌实际需求新增行为积分累积规则，比如注册获得 XX 分、签到获得 XX 分。

7. 会员管理

7.1. 会员 360

点击进入会员 360 界面，如图所示。



高级筛选

1) 点击 高级筛选 按钮，跳出条件筛选，输入【会员姓名/手机号码/会员码】等，查询符合条件的会员信息；

重置

2) 点击 重置 置空查询信息；

3) 点击 查看会员详情 查看会员详情，如图所示；

➢ 会员详情页面中的基本信息中，字段可以根据需要可以进行编辑，编辑字段设置请查看 7.2 会员字段设置；



1) 点击  进行积分修改;

- 弹出修改积分弹窗, 选择调整类型【增加积分/扣减积分】, 输入调整额度, 点击下拉框选择积分归属门店, 输入备注, 点击确认提交。如图;

修改积分 ×

调整类型 增加积分 扣减积分

调整额度

积分归属门店 请选择 ▼

备注 请输入内容

取消
确定

- 2) 点击 进行会员优惠券补发；
- 弹出补发优惠券弹窗，显示优惠券列表；
 - 可以搜索优惠券名称和类型，点击查询按钮进行查询。并可重置搜索条件；
 - 选择相应优惠券，点击确定，发送。如图：

发优惠券 ×

名称 类型 请选择
查询
重置

类型	名称	卡券有效期	状态	库存	创建时间
会员卡	test	2019-11-01至2019-12-31	待投放	1	2019-11-04 12:11:51
折扣券	67的卡券标题	2019-10-24至2019-11-27	待投放	0	2019-10-24 13:31:42
会员卡	Luckin	2019-10-23至2019-11-25	待投放	5	2019-10-24 13:17:46
会员卡	一键激活测试	2019-10-24至2019-10-31	待投放	1	2019-10-24 11:39:58
通用券	优惠券	领取后当天生效30天有效	待投放	1	2019-10-24 09:59:41

共76条 5条/页
1
2
3
4
5
6
...
16
前往 1 页

取消
确定

- 3) 点击 进行会员短信发送；
- 弹出短信发送小窗口，点击短信内容，如图：

短信发送 ×

会员名称

手机号

消息内容

图 7.1-6

- 显示短信模板列表，选择相应短信，点击确定，如图：

消息内容 ×

名字

类型	内容
1	【[]】尊敬的{name}感谢您一直以来对品牌的信赖与支持，我们会一如既往的为您打造时尚、高品质的穿衣理念，为您提供最优质的专属服务。感谢您陪伴我们进步与成长，我们共同期待明天，在您生日这个特别的日子里，真诚地祝愿幸福、快乐、成功！回复TD退订。

共 1 条 < 1 > 前往 页

- 短信选择完成，返回短信发送小窗口，点击确定，如图；

短信发送
×

会员名称

手机号

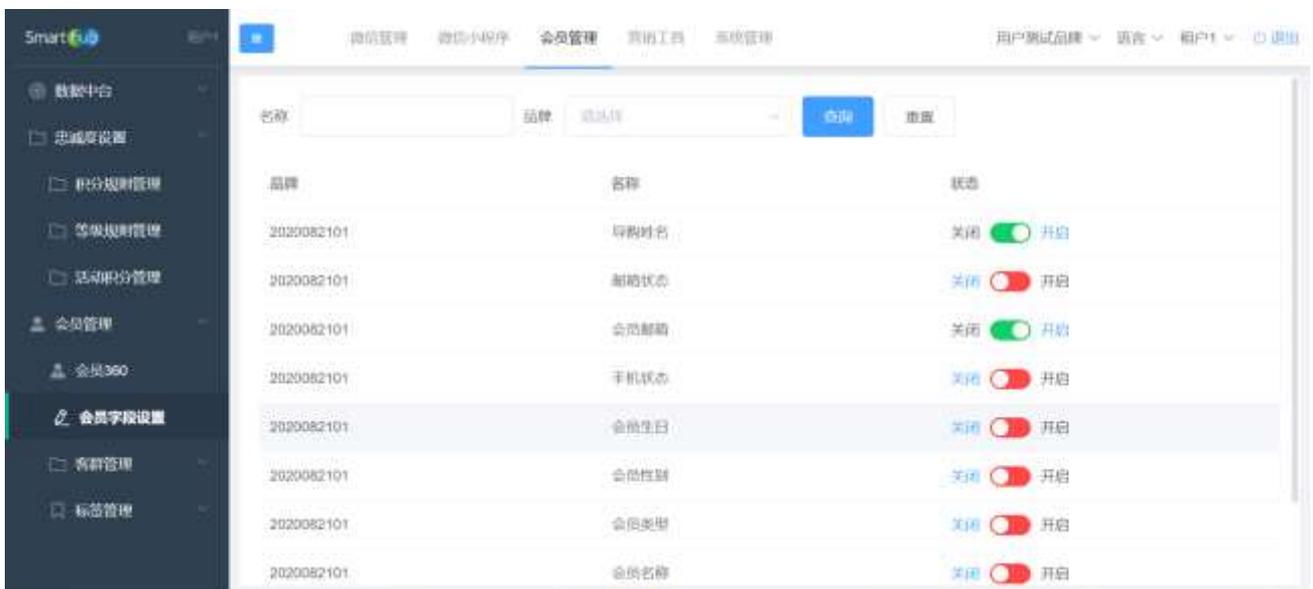
消息内容

图 7.1-8

7.2. 会员字段设置

会员字段设置，是控制 7.1 会员 360 中，会员基本信息中的字段编辑。如开启状态，则可以手动编辑此字段。如关闭状态，则不能手动编辑此字段。

点击进入会员字段设置界面，如图所示。



1) 输入【名称】，或者选择品牌类型，点击 查询符合条件的结果；

2) 点击 置空查询信息；

3) 点击状态中的开关，打开或者关闭状态。关闭后可进入会员 360 页面的会员详细页面查看。如图；

- 如图中，将邮箱状态 字段设置关闭，会员详细页面中邮箱状态不能被编辑；
- 此功能是否默认关闭或默认开启，取决于客户需求；



7.3. 标签管理

标签管理是对于客群进行分类，不同类型可以使用标签来区分。对于不同要求的客群可以进行使用组合筛选标签进行查找。

7.3.1. 标签模板

注：此模块文档对象为技术人员。需要技术人员根据不同需求进行后台添加标签参数。点击进入标签模板界面，如图所示。



7.3.2. 标签实例

点击进入标签实例界面，如图所示。



1) 点击分组中  按钮，弹出弹窗添加分组，输入分组名称，如图：

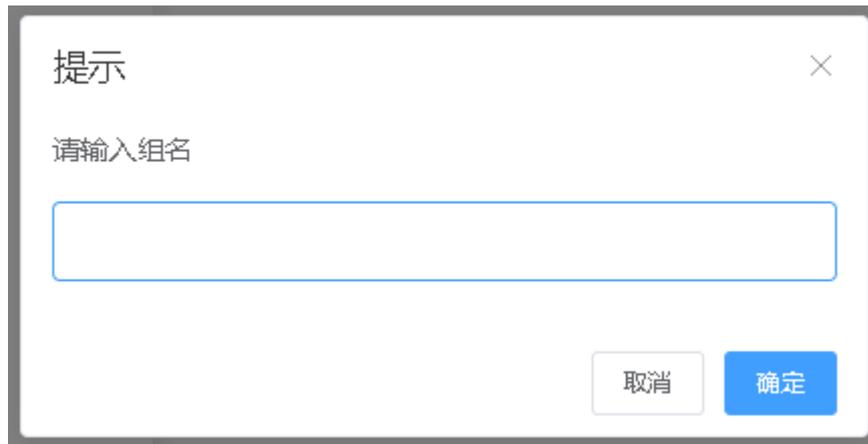
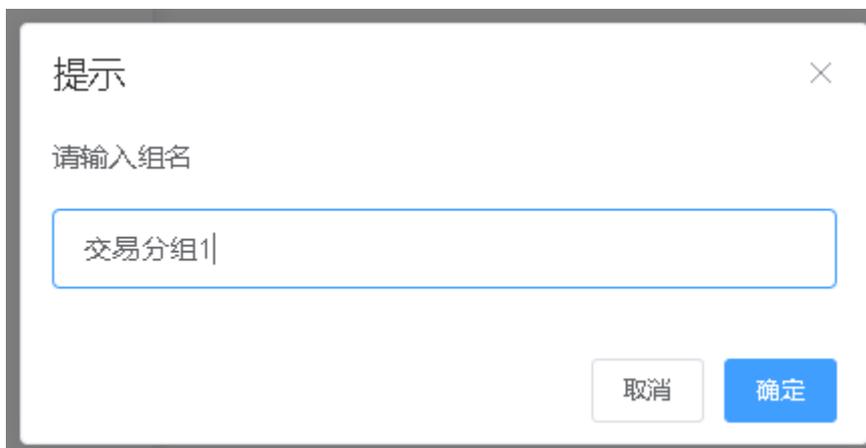
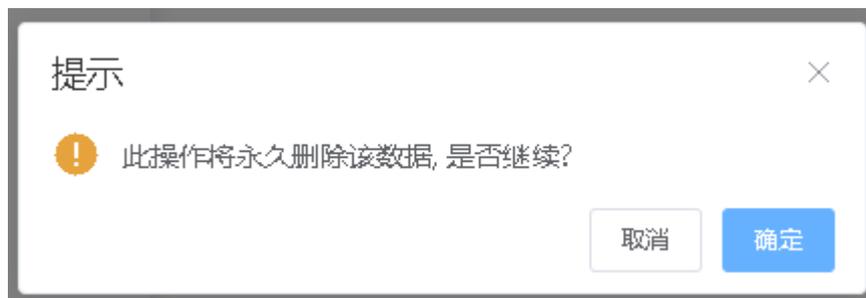


图 7.3.2-2

2) 点击分组中  按钮，修改分组命名。如图；



3) 点击分组中  按钮，删除分组，注意此操作将永久删除该数据，请慎重。如图；



4) 右侧输入【标签名称】，点击查询按钮进行有效条件筛选过滤；

5) 点击  按钮，添加标签实例，输入【实例名称/标签名】，点击下拉框选择标签模板（7.3.1），点击下拉框选择状态【启用/禁用】，点击提交。如图：



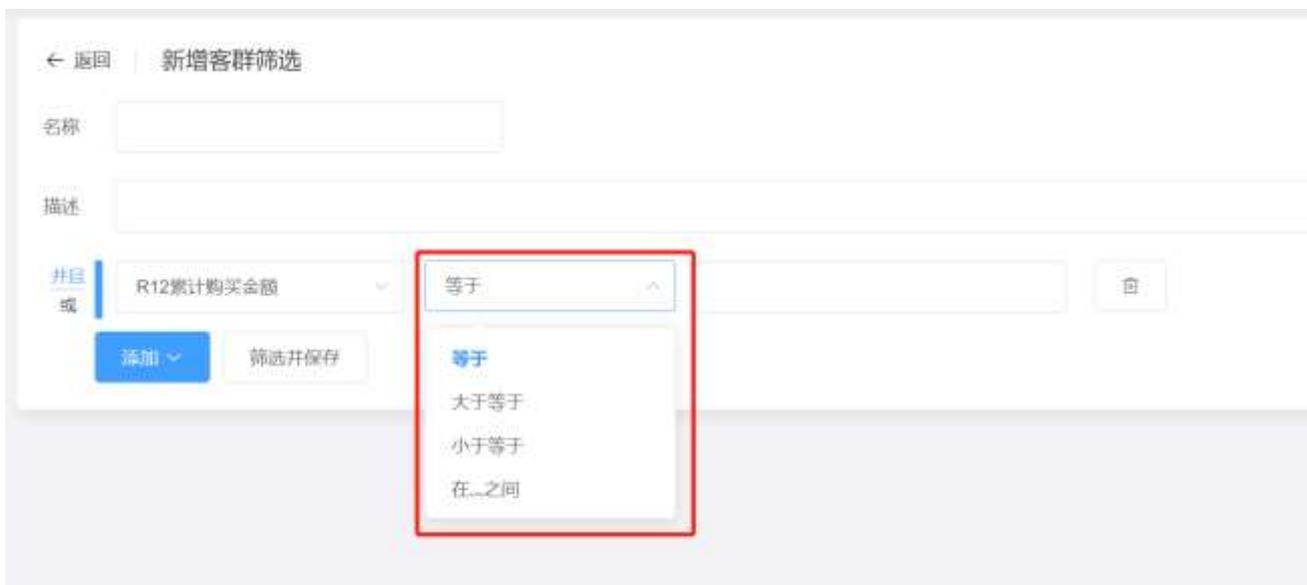
7.4 客群管理

7.4.1 客群筛选

点击进入客群筛选界面，如图所示。



- 1) 点击  按钮，创建客群筛选；
- 2) 输入【名称】，查询客群；
- 3) 添加客群筛选条件：在左侧的标签实例中，挑选不同的标签，并可以选择根据需求，选择标签实例等于、大于等于、小于等于、在...之间等条件。如图；





4) 并可以点击 添加 按钮，添加另一组或者排除项的筛选条件。如图：



5) 点击 筛选并保存 按钮，保存提交。

8. 营销工具

8.1 功能结构概述

【活动列表】：配置各种营销活动，并可查询活动报表。

【数据管理】：管理手工外部通过下载 EXCEL 模板，加入所需数据，将其 Excel 文件导入的外部数据管理模块。

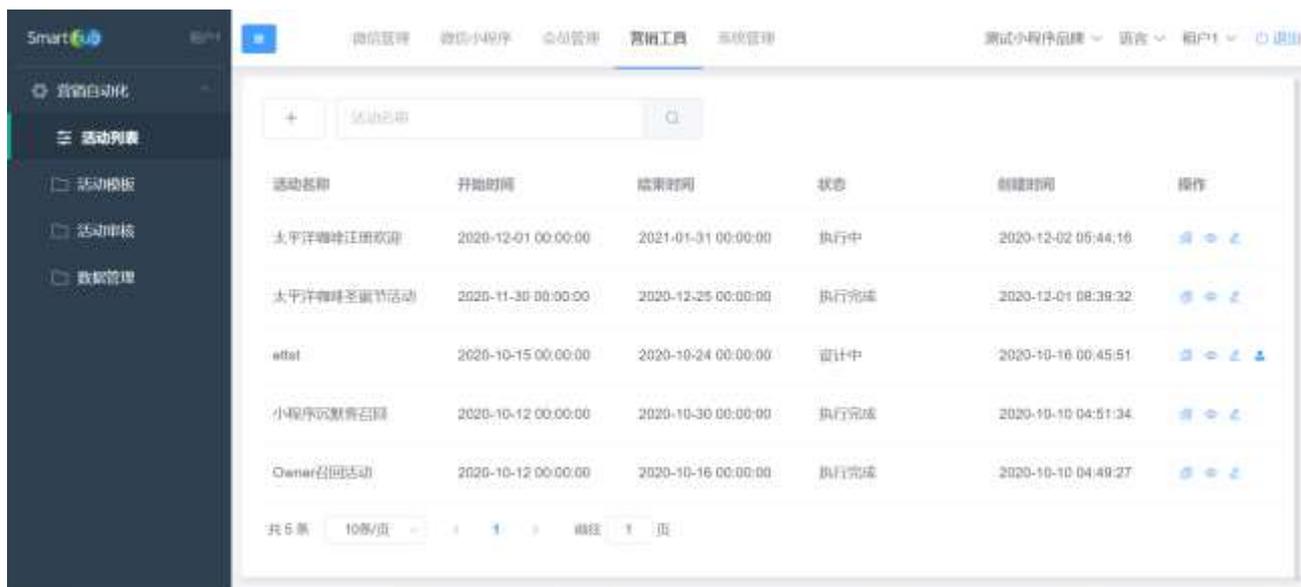
【活动模版】：对于常用的活动流程，营销活动模版的设置和管理。

【活动审核】：对已创建的活动，进行(通过/驳回)审核操作。

8.2 营销自动化

8.2.1 活动列表

点击【活动列表】进入活动设置界面，如图



1) 点击 ，进入活动新增界面，如图：



活动基本信息进行活动配置，包括活动名称、活动开始、结束时间，以及选择对应的活动模板，配置完基本信息点击 ，下一步，进入活动流程的配置页面。

2) 输入活动名称 ，点击 ，可检索活动

3) 点击 ，查看活动报表，如图：



活动名称	执行节点	发送人数	发送成功	发送失败	发送类型
太平洋咖啡注册欢迎	event-5	15	11	4	WXTMPLMSG

4) 点击 ，编辑活动内容，如图：



Smart 微信管理 微信小程序 会员管理 营销工具 系统管理 测试小程序品牌 语言 租户1 退出

基本信息 活动流程

活动名称: wtdl

活动时间: 2020-10-15 00:00:00 - 2020-10-24 00:00:00

活动描述: AAA

模板名称	描述	创建时间	操作
test1		2020-12-01 01:09:40	

共 1 条 100%/页 < 1 > 前往 1 页

下一步

5) 点击 ，开始活动运行

6) 点击 ，提交活动审核

7) 点击 ，活动日志查询，如图：



8.2.2 活动流程

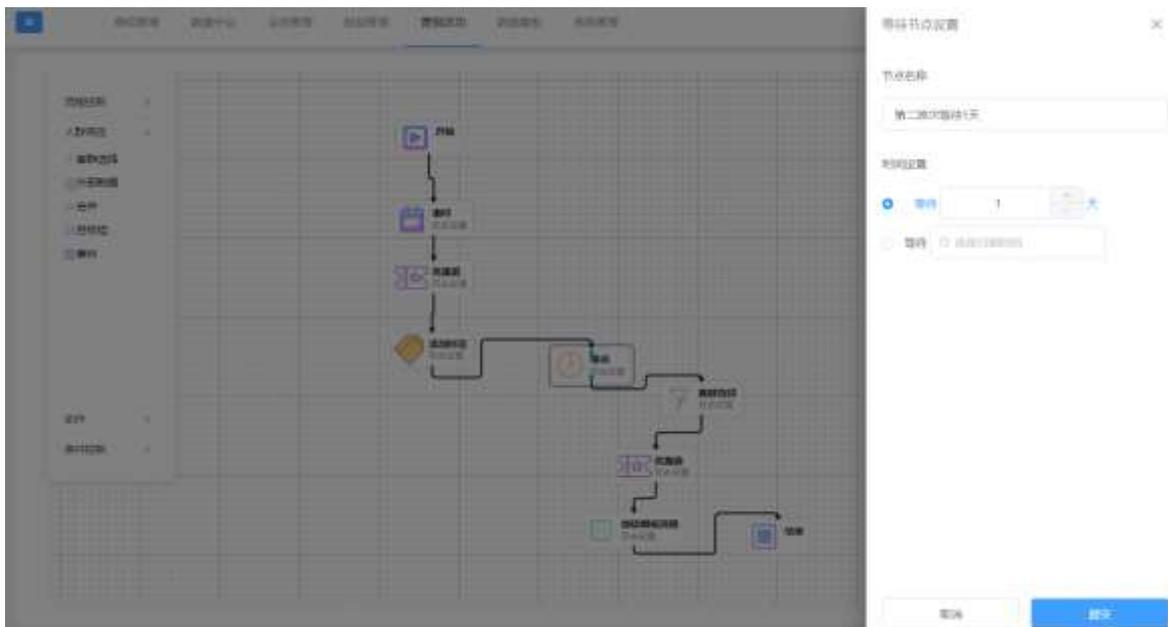
活动流程配置指进行活动相关的节点自定义及节点参数配置，如图：



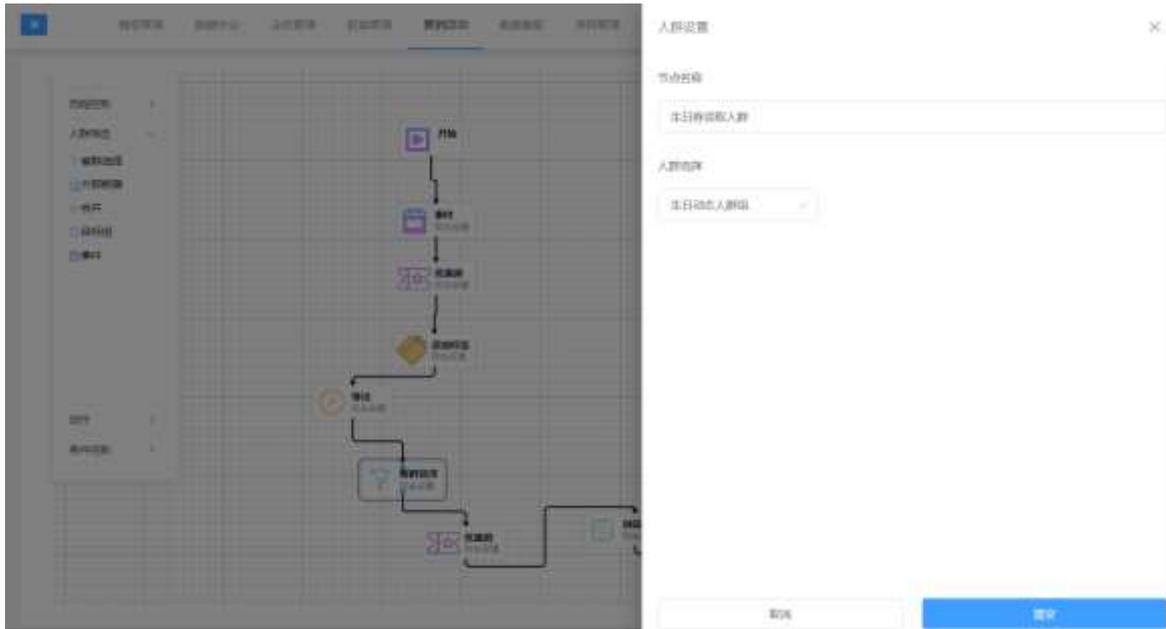
- 1) 活动开始结束：无需配置，前面基本信息已配置完成
- 2) 时间：可选择设置立即执行、定时任务（指定时间）、周期执行 3 种计划时间配置；



3) 等待：多波次执行周期节点，可自定义等待时间或选择等待指定时间执行后面活动任务。



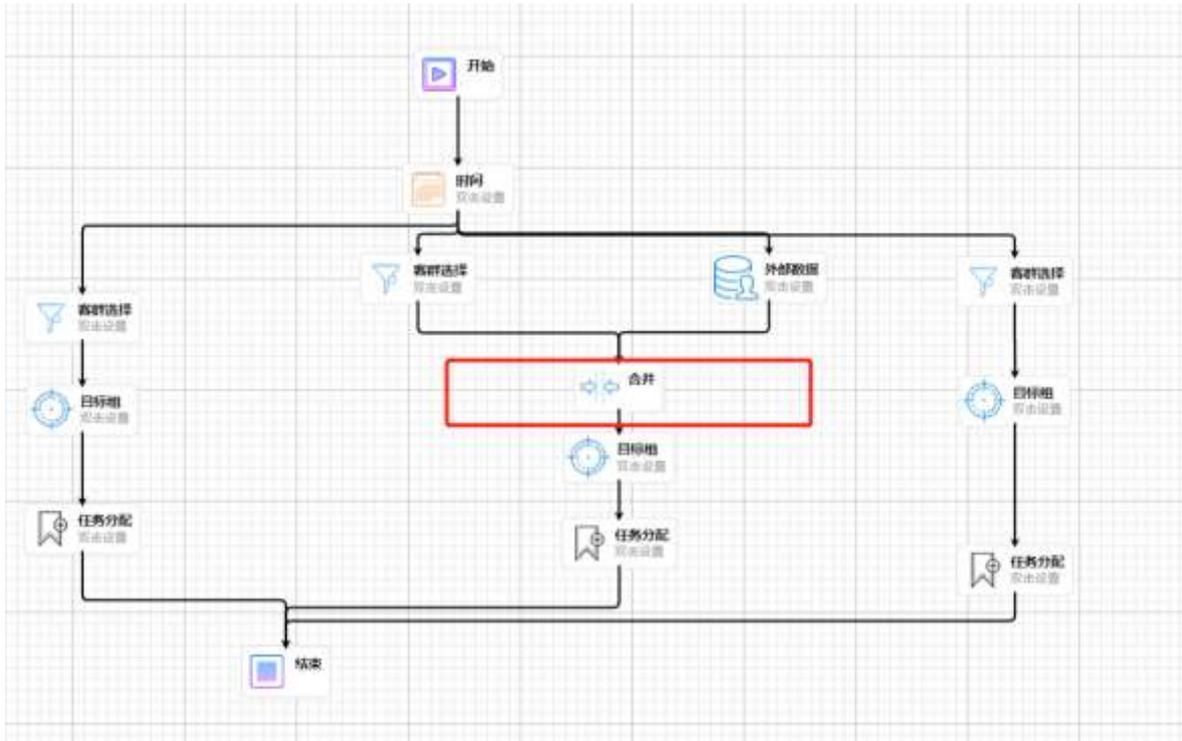
4) 客群筛选：人群选择自【会员管理->客群管理】模块，根据客群管理中自定义筛选交并差组合的客群列表。



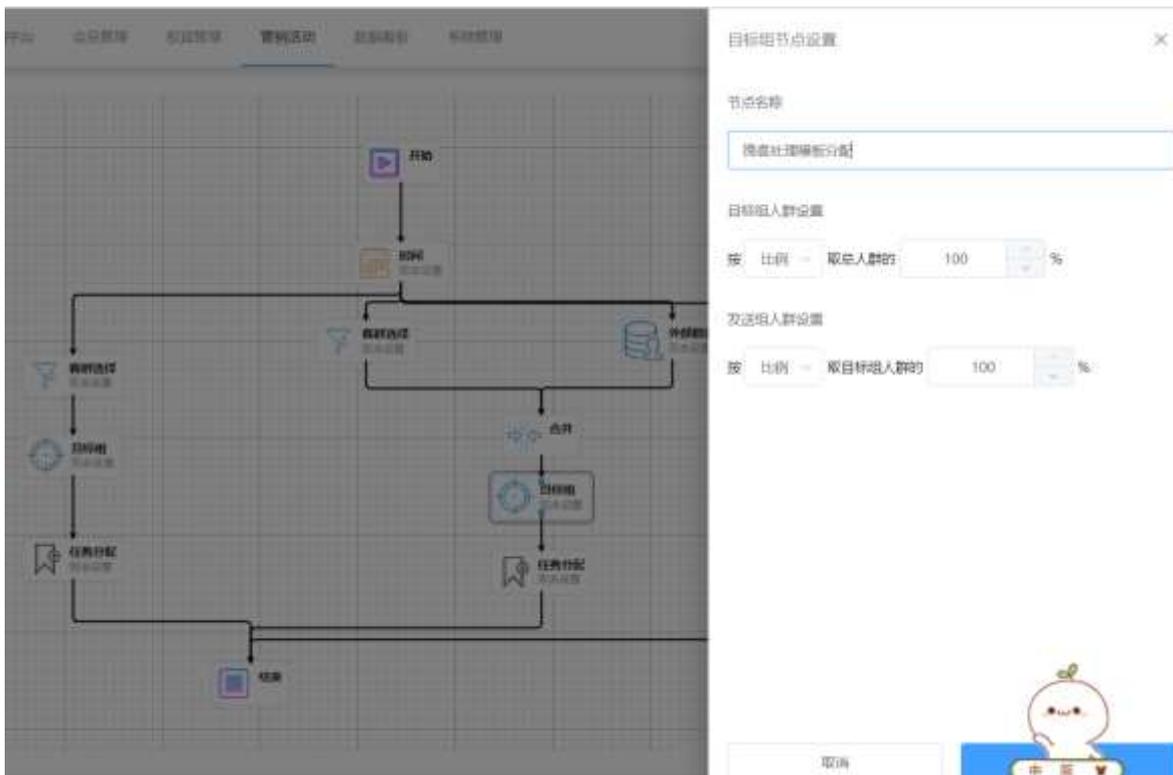
5) 外部数据：选择自【数据管理】模块中维护的外部 Excel 导入的数据人群。



6) 合并：可以将【客群选择】or 【外部数据】节点按照需求自定义人群合并组合。



7) 目标组：查询的目标客户可以由系统外部一次性导入的数据（会员，潜客），也可以是根据分组组合（or,and,exclude）从系统中会员查询目标客户。（维度需要预先定义开发），静态控制组是指用户入会后某一个时间段之内，不与其进行任何的沟通。以对比其他有沟通的活动的效果。可以选择目标客户组中的指定比例或是数量的客户作为动态控制组，不进行活动发送。所以可以设置不同的目标组和发送组人群百分比/数量的形式设置。



8) 事件：定义特定事件的沟通方式，该类型活动不涉及人群的筛选，如微信事件->关注公众号/扫描二维码渠道事件；会员生日事件。该节点只可连接沟通类型的节点



9) 渠道优先：拖拽渠道优先进入营销画布后，双击设置参数，配置节点名称、渠道优先顺序（拖拉前后进行顺序排列操作）、短信、微信模板消息内容（点击蓝色字体进行内容切换操作）

10) 短信/彩信：短信/彩信方式触达，在该节点中，自行确定其短信/彩信发送内容文案。



11) 邮件：邮件沟通方式触达，在该节点中可以自拟邮件内容，且可在内容中插入常用的姓名（%name%）或性别（%sex%）动态参数属性，来满足前端用户收到对应内容的友好需求。



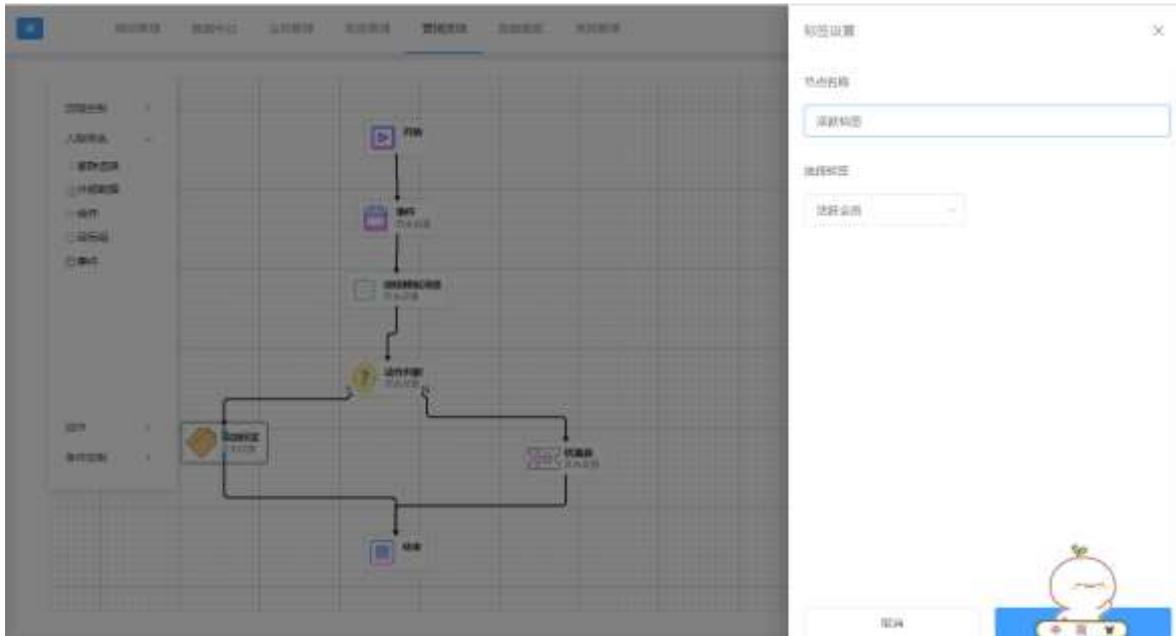
12) 微信模板消息：选自【微信管理->消息管理->模板消息】模块中维护配置的模板消息列表内容。公众号模板消息方式触达。



- 13) 微信素材消息：该节点内容选自【微信管理->素材管理】的素材内容，通过活动给有公众号（openID）的人群成功推送微信图文素材（通过微信群发接口调取发送微信图文素材）。

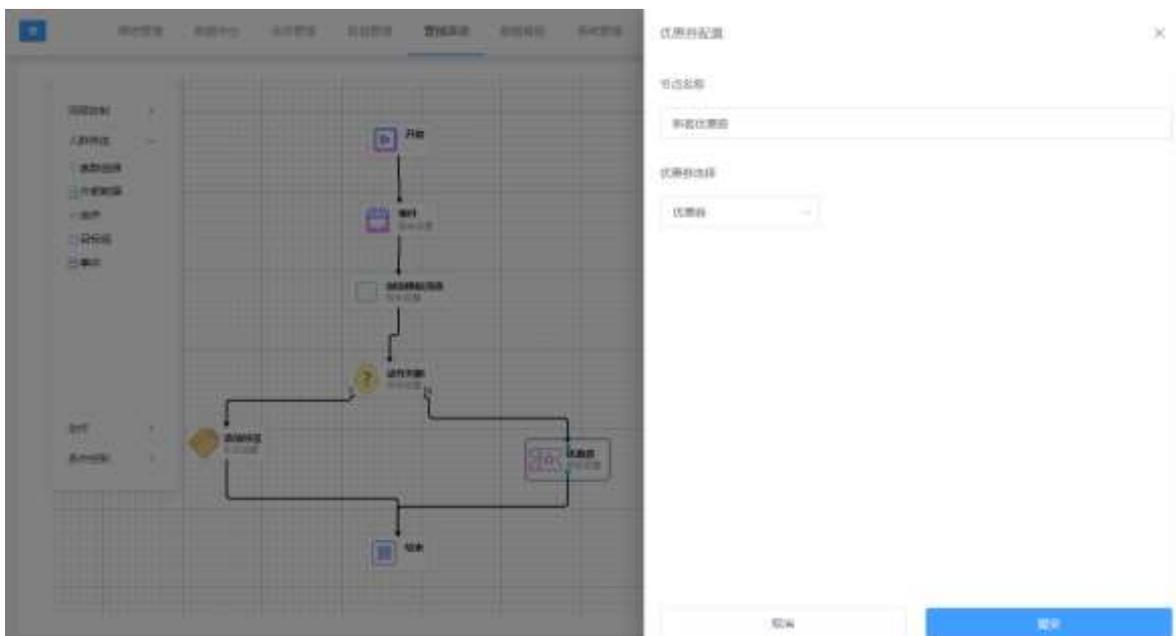


- 14) 添加标签：可以在动作节点后添加选中标签，例如判断优惠券领取则添加（活动领券）标签（自定义标签）



15) 去除标签：同理于【添加标签】节点，可以在动作节点后添加/去除标签。若原本节点中无标签默认无去除，有选中的对应标签则进行标签去除。

16) 优惠券：优惠券可以选择自【卡券管理】列表中创建的卡券，选择配置。



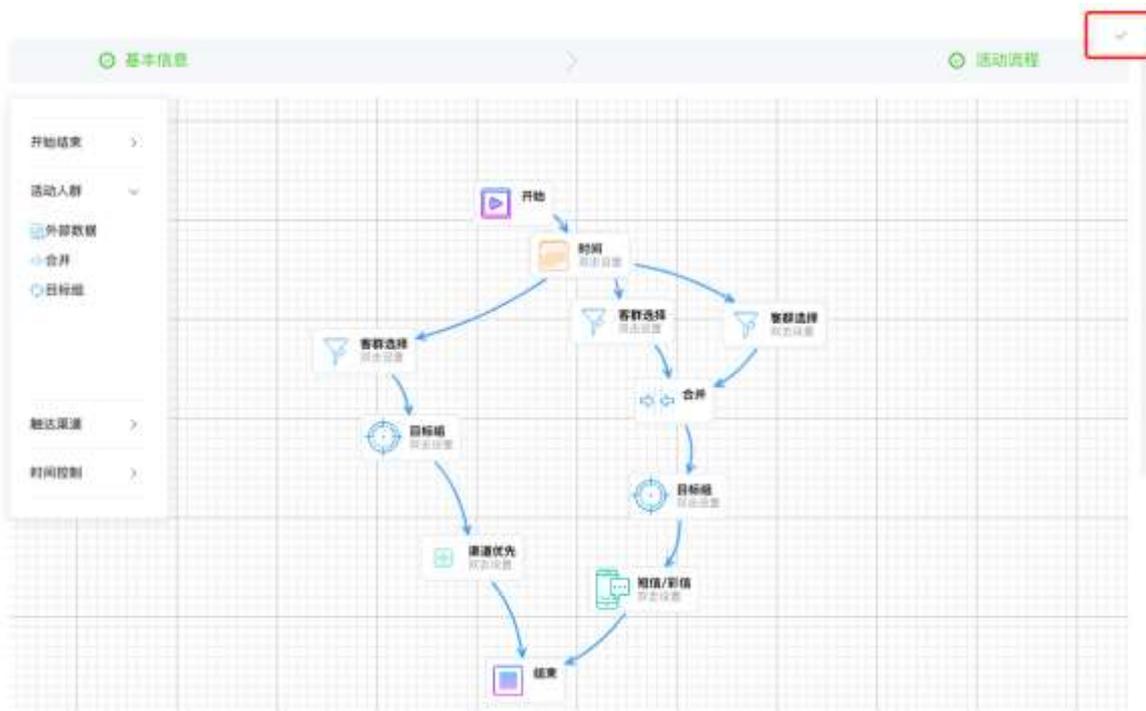
17) 任务分配：一般应用于给导购（内部人员）触达不同类型（生日提醒/挽客处理/客诉处理）任务，赋能导购（内部人员）对所属会员进行相应关怀沟通。



18) 动作判断：优惠券/问卷节点，通过【动作判断】节点是否领取/提交，是/否条件配置分支事件流程，且可自定义等待分支等待执行的时间。例如，若判断未领取（N）优惠券，下一步可进行微信模板消息提醒操作。



全部配置完成后点击右上角  进行保存，如图



8.2.3 活动模板

点击【活动模板】进入活动模板界面，如图



- 1) 输入【模板名称】，点击  查询符合条件的活动
- 2) 点击  ，编辑修改活动模板
- 3) 点击  ，删除此条活动模板
- 4) 点击  ，新增活动模板。如图

新增模板 ×

* 模板名称

模板描述

输入模板名称和模板描述后，点击确定按钮后，进入营销画布配置，如图：



模板设置中配置活动所需操作流程：**【开始】-【时间控制】-【活动人群】-【触达渠道】-【结束】**，此内容仅供活动流程设置，而不做各节点内容的配置，所以拖拽各节点后，双击设置内容无效。

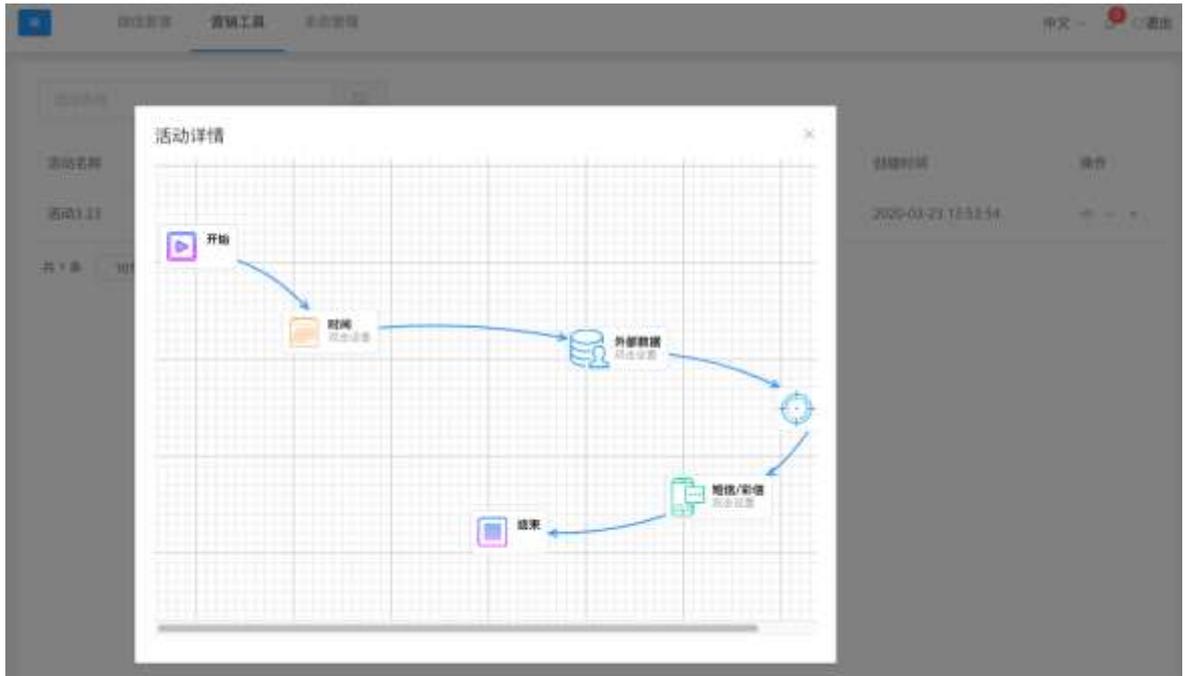
8.2.4 活动审核

点击**【活动审核】**进入活动审核界面，如图：



1) 输入**【活动名称】**，点击  查询符合条件的活动

2) 点击  ，查看活动详情。如图：



3) 点击 , 活动审核通过操作, 通过审核

4) 点击 , 活动审核驳回操作, 未通过审核

活动一旦进行了审核通过/驳回操作, 该条活动信息将会在活动列表中显示, 而不会出现活动审核中, 活动审核菜单只显示待审核的活动。

8.2.5 数据管理

点击【数据管理】进入数据管理设置界面, 如图:



1) 点击 ，进入数据新增界面，如图：

在此页面输入数据名称、数据类型、备注后点击提交，则在数据管理首页会显示新增的此条数据，然后可点击  上传相应数据。

3) 点击 ，可下载相应表格

4) 点击  ，则可对数据进行编辑修改；

5) 点击  ，则可删除此条数据；

6) 点击  ，则可根据下载的模版表格进行编辑后上传数据

7) 点击【数量】列的数字，可以查看上传数据的详情，并可点击  进行编辑，点击  进行删除，如下图：

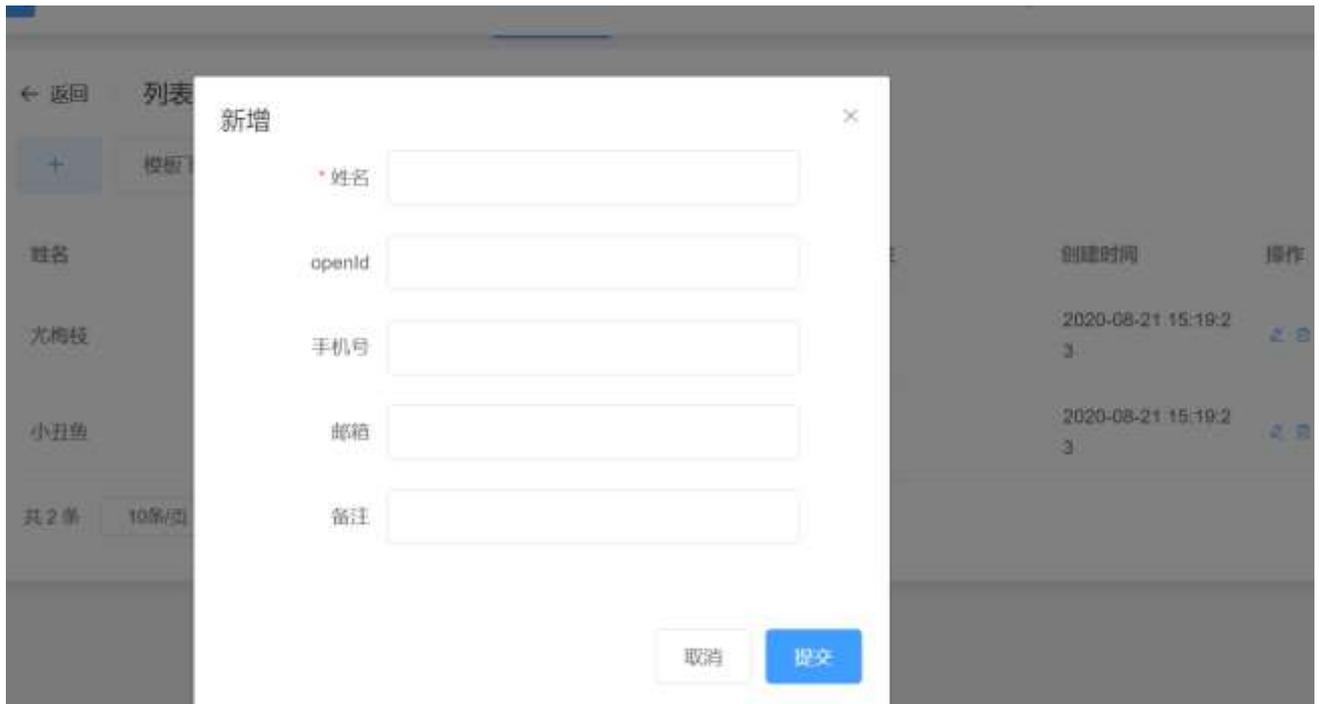


← 返回 列表

+ 模板下载 上传 姓名

姓名	openId	手机号	邮箱	备注	创建时间	操作
尤梅枝	oYzet5mMDMJsL1 LlimogbXvniKbw	18210127919	merry_you@sinobas edm.com		2020-08-21 15:19:2 3	
小丑鱼	oYzet6sfobnSyeldq LBUDk4szQk	18033829132	lisa_xing@sinobase dm.com		2020-08-21 15:19:2 3	

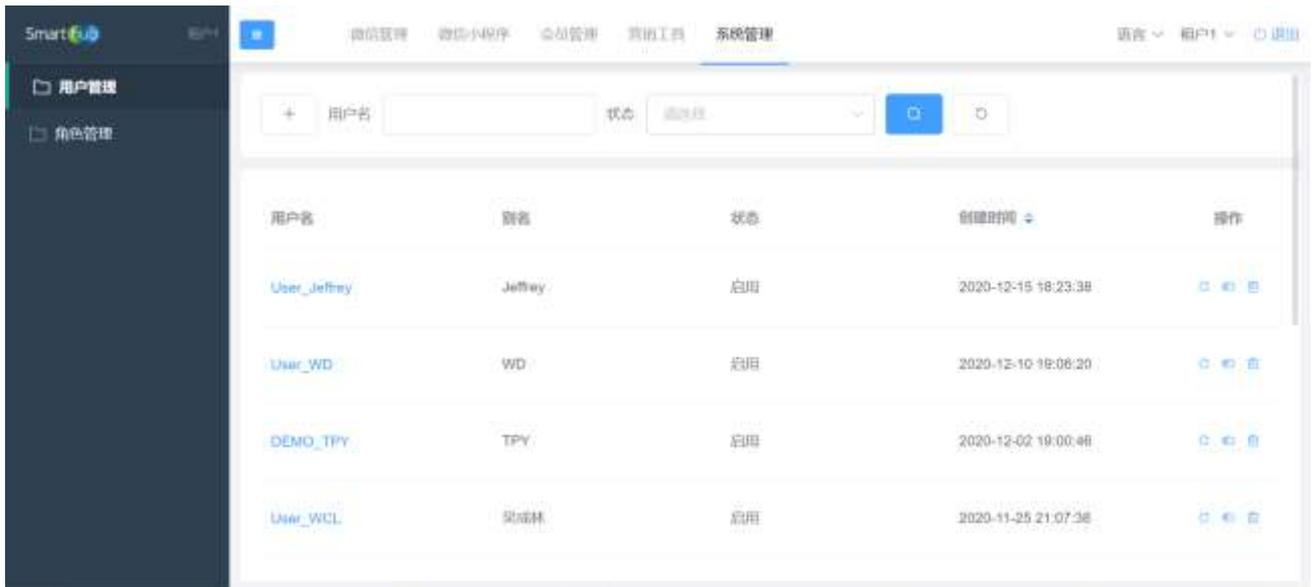
共 2 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页



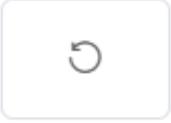
9. 系统管理

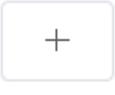
9.1. 用户管理

点击进入用户管理界面，如图：



1) 输入【用户名】，点击  查询符合条件的用户；

2) 点击  置空查询信息；

3) 点击  ，新增用户，如下图；



- 4) 点击 ，删除该用户；
- 5) 点击用户名，进入编辑用户界面，如下图：



- 6) 点击  可重置该账号密码；
- 7) 点击  可切换账号的状态：启用/禁用。

9.2. 角色管理

点击进入角色管理界面，如图所示：



1) 输入【角色名】，点击查询符合条件的角色；

2) 点击  ，新增角色，如图：



3) 点击  ，删除该角色。

4) 点击角色名称，进入编辑角色界面：

