

地产经纪人确客服务系统

使

用

说

明



四川西部天时代网络技术有限公司
Sichuan West Tianshi Network Technology Co., Ltd.

目录

使	1
用	1
说	1
明	1
一. 版本历史	3
二. 文档说明	3
三. 功能使用说明	3
1.所属端口： 经纪人小程序	3
1.1 经纪人授权登录小程序	3
1.2 获取手机号	4
1.3 进入小程序首页	4
1.4 客户报备	5
1.5 客户报备列表	6
1.6 个人中心	7
2.所属端口： 自然用户小程序	9
2.1 注册/登录	9
2.2 主页	10
2.3 个人中心	11
3.所属端口： 渠道部驻场小程序	12
3.1 账号密码登录	12
3.2 扫一扫	12
3.3 驻场扫码记录	13
4.所属端口： 置业顾问小程序	14
4.1 账号密码登录	14
4.2 扫一扫	14
4.3 客户带看记录， 跟进记录	15
5.所属端口： 经纪人公司驻场小程序	16
5.1 经纪人公司驻场	16
6.所属端口： 渠道秘书/渠道总监/后台管理/(PC)	17
6.1 渠道秘书	17
6.2 渠道总监	17
6.3 后台管理	17
7. 注意事项	23

一. 版本历史

文档版本	撰写时间	变更人	属性
V1.00	2020-09-15	西部天时产品部	项目功能使用说明文档

二. 文档说明

本文档旨在为系统软件使用人群提供一个详细的功能使用说明。本说明书为指导地产公司相关角色，使用公司“地产经纪人确客服务系统”而编写，希望该手册在用户使用系统过程中能起到辅助作用。本手册也系统介绍了系统中，经纪人，自然用户，渠道部驻场，置业顾问，经纪人公司驻场，渠道秘书，渠道总监，管理后台等端口的功能及操作使用方法。

三. 功能使用说明

1. 所属端口：经纪人小程序

1.1 经纪人授权登录小程序



1.2 获取手机号

(授权获取微信客户头像， 昵称， 手机号； 完善信息页面： 填写姓名 、选择所属 地产经纪公司;微信授权登录)



1.3 进入小程序首页

- 1) 项目情况： 项目名称， 地址， 图文简介， 特色标签， 联系方式。
- 2) 特色地块展示： 地块编号， 特色标签， 图文介绍
- 3) 项目地址（ 一键导航）
- 4) 项目服务电话（ 一键拨号）



1.4 客户报备

- 1) 客户姓名（必填）
- 2) 客户电话（前三位+后四位）（必填）
- 3) 预计到访时间
- 4) 商铺分类
- 5) 客户需求（文本框）

逻辑说明： 同一个客户的信息（客户姓名+客户电话一致时， 算作同一个客户信息）， 可以被不同的经纪人录入 。同一个客户的信息（客户姓名+客户电话一致时， 算作同一个客户信息）， 只能被同一个经纪人录入一次 。

14:21

报备

项目介绍 立即报备

请填写客户信息

姓 请输入姓

名 请输入名

客户电话1 号码前三位 **** 号码后四位

客户电话2 号码前三位 **** 号码后四位

预计到访时间 选择时间 >

客户类型 请选择客户类型 >

客户需求

请输入客户需求

提交

首页 客户 我的

1.5 客户报备列表

全部： 该经纪人录入的所有客户信息列表

已录入： 该经纪人录入了， 但还未报备的客户信息列表

已报备： 该经纪人已经约好客户带看， 点击了报备按钮的客户信息列表

已绑定： 该经纪人已经把客户带到项目现场， 并让驻场人员扫码绑定的客户信息列表

已失效： 该经纪人绑定了， 但是未在客户保护期内成家的客户信息列表 。失效后， 该客户和经纪人之间的绑定关系解除 。

已成交： 管理后台或者渠道总监的端口手动把客户的信息改成成交状态的客户信息列表

逻辑说明：

1) 同一个客户信息（客户姓名+客户电话一致时， 算作同一个客户信息）可以被

不同的经纪人报备。

2) 如果客户信息已经被某个经纪人绑定，其他经纪人也可以录入和报备该客户信息，但是需要给管理后台和渠道总监端口增加一条撞单信息记录。方便地产公司这边提前预知风险做好解释工作。

3) 已经失效的客户，相当于是一个没有被人绑定的新客户，经纪人可以再次报备，遵循前述的报备和绑定的逻辑。

4) 客户信息列表中的报备按钮，贯穿整个业务流程，经纪人可以反复报备。

5) 带看二维码在经纪人第一次报备之后生成，永久显示。

6) 同一个经纪人可以带着同一个客户多次到现场扫码（带看二维码）核销。

失效倒计时（保护期）由总后台统一设置天数。从经纪人和客户绑定开始计算倒计时。



1.6 个人中心

1) 头像，昵称，姓名，手机号，所属经纪公司

- 2) 修改个人信息： 手机号、所属经纪公司可以修改
- 3) 信息修改记录： 修改时间，“变更前手机号”修改为“变更后手机号”，“变更前经纪公司”修改为“变更后经纪公司”
- 4) 绑定微信小程序客服插件
- 5) 一键拨号





2.所属端口：自然用户小程序

2.1 注册/登录

- 1) 授权获取微信客户头像， 昵称， 手机号；
- 2) 填写姓名
- 3) 微信授权登录



2.2 主页

项目介绍

- 1) 项目情况：项目名称，地址，图文简介，特色标签，联系方式。
- 2) 特色地块展示：地块编号，特色标签，图文介绍
- 3) 项目地址（一键导航）
- 4) 项目服务电话（一键拨号）



2.3 个人中心

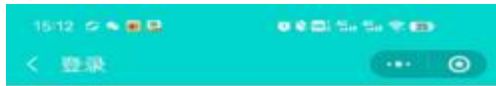
头像， 昵称， 姓名， 手机号， 客户二维码



3.所属端口：渠道部驻场小程序

3.1 账号密码登录

- 1) 管理后台创建置业顾问员工账号密码
- 2) 账号+密码登录



3.2 扫一扫

- 1) 扫经纪人的客户带看二维码，弹出分配置业顾问弹窗。如果经纪人报备时，已经指定了置业顾问，则弹窗中显示已指定的置业顾问(可以重新选择置业顾问)。如果经纪人报备时，没有置业顾问，则弹窗中不显示置业顾问，需要驻场员工分配置业顾问。
- 2) 生成扫码记录
- 3) 形成经纪人和该客户的绑定关系



3.3 驻场扫码记录

- 1) 驻场扫码时间， 客户编号、客户姓名， 客户电话（前三位+后四位）， 绑定的经纪人姓名， 经纪人电话， 绑定的置业顾问， 置业顾问电话。
- 2) 扫码记录查询。查询条件：客户编号、客户姓名， 客户电话（前三位+后四位）， 绑定经纪人姓名， 置业顾问



4.所属端口： 置业顾问小程序

4.1 账号密码登录

- 1) 管理后台创建置业顾问员工账号密码
- 2) 账号+密码登录



4.2 扫一扫

- 1) 扫经纪人的客户带看二维码， 弹出客户意向类型选择弹窗 。客户意向级别分为四级（A类客户， B类客户， C类向客户， D类向客户）。
- 2) 选择客户意向类型 。
- 3) 生成客户带看记录 。



4.3 客户带看记录，跟进记录

- 1) 置业顾问扫码时间， 客户编号 、客户姓名， 客户电话（前三位+后四位）， 绑定的经纪人姓名， 经纪人电话， 客户意向类型， 跟进记录按钮 。
 - 2) 点击跟进记录按钮， 跳转到跟进记录列表页， 查看跟进记录 。该页面可以多次反复创建跟进记录 。
- 带看记录查询 。查询条件： 客户编号 、客户姓名， 绑定经纪人姓名， 意向类型



5.所属端口：经纪人公司驻场小程序

5.1 经纪人公司驻场

经纪人公司驻场角色，与经纪人角色使用功能一致，只是经纪人公司驻场角色拥有“分配经纪人（本地产经纪公司的所有经纪人）（选填项，不选就是这个驻场自己的客户）”的功能。

15:34

< 登录注册

毛梦人

姓名

请输入姓名

所属经纪人公司

请输入经纪人公司

请选择角色

经纪人 经纪人驻场

提交

6.所属端口：渠道秘书/渠道总监/后台管理/(PC)

6.1 渠道秘书

渠道秘书 (PC 端)		
模块管理类别	模块功能块	详细描述
客户管理	客户分类	<p>全部、已录入、已报备、已绑定、已失效、已成交</p> <p>全部： 该经纪人录入的所有客户信息列表</p> <p>已录入： 该经纪人录入了， 但还未报备的客户信息列表</p> <p>已报备： 该经纪人已经约好客户带看， 点击了报备按钮的客户信息列表</p> <p>已绑定： 该经纪人已经把客户带到项目现场， 并让驻场人员扫码绑定的客户信息列表</p> <p>已失效： 该经纪人绑定了， 但是未在客户保护期内成家的客户信息列表。失效后，该客户和经纪人之间的绑定关系解除。</p> <p>已成交： 管理后台或者渠道总监的端口手动把客户的信息改成成交状态的客户信息列表</p>

	客户列表	<p>1、客户编号， 客户姓名， 客户电话（前三位+后四位）， 绑定经纪人姓名， 经纪人电话、 预计访问时间， 详情按钮。</p> <p>2、查询。查询条件： 客户编号、客户姓名， 绑定经纪人姓名， 经纪人电话、经纪公司、置业顾问</p>
	客户详情页	<p>1、客户编号， 客户姓名， 客户电话（前三位+后四位）， 绑定经纪人姓名， 经纪人电话、 预计访问时间， 商铺类型， 客户需求， 成交状态， 驻场扫码记录（跳转到该客户的驻场扫码记录列表， 跳转指向的数据的依据是： 客户编号）、客户带看记录（跳转到该客户的带看记录列表， 跳转指向的数据的依据是： 客户编号）、带看费记录（跳转到该客户的带看费记录列表， 跳转指向的数据的依据是： 客户编号）</p>
	带看费记录	<p>1、创建时间， 金额， 支付截图</p> <p>2、新建： 金额、支付截图上传</p> <p>逻辑说明： 销售秘书创建带看费， 只能通过查询到客户信息之后， 核对了客户详情页信息之后， 点击带看费记录， 进入到带看费记录页面创建带看费。</p>
带看费数据表	带看费数据列表	带看费金额、经纪人姓名， 经纪人电话， 经纪公司， 客户编号， 客户姓名、客户电话、创建时间
	操作	<p>1、检索： 经纪人姓名， 经纪人电话， 经纪公司， 客户编号， 客户姓名、客户电话、创建时间</p> <p>2、按照检索结果导出表格</p>

6.2 渠道总监

渠道总监（PC端）		
模块管理类别	模块功能块	详细描述
登录		<p>1、账号+密码登录</p> <p>2、账号密码由管理后台创建</p>
经纪公司管理	经纪公司列表	公司名称， 联系人， 联系电话， 地址
	操作	<p>1、新增</p> <p>2、删除</p> <p>3、修改</p> <p>4、检索： 公司名称</p>

经纪公司员工管理	经纪公司员工列表	<p>1、员工编号，姓名，电话，经纪人/经纪公司驻场、所属经纪公司、个人信息修改记录（按钮）</p> <p>2、点击个人信息修改记录，显示个人信息修改记录列表页面：修改时间，“变更前手机号”修改为“变更后手机号”，“变更前经纪公司”修改为“变更后经纪公司”。</p>
	操作	<p>1、审核：通过/驳回。只针对职位是经纪公司驻场的员工的注册信息审核，通过后，经纪公司驻场员工的小程序端口就可以使用了。</p> <p>2、查询：姓名，电话，经纪人/经纪公司驻场、所属经纪公司</p> <p>3、修改：经纪公司员工信息可以修改的字段：电话，所属经纪公司</p>
客户管理	客户分类	<p>全部、已录入、已报备、已绑定、已失效、已成交</p> <p>全部：该经纪人录入的所有客户信息列表</p> <p>已录入：该经纪人录入了，但还未报备的客户信息列表</p> <p>已报备：该经纪人已经约好客户带看，点击了报备按钮的客户信息列表</p> <p>已绑定：该经纪人已经把客户带到项目现场，并让驻场人员扫码绑定的客户信息列表</p> <p>已失效：该经纪人绑定了，但是未在客户保护期内成家的客户信息列表。失效后，该客户和经纪人之间的绑定关系解除。</p> <p>已成交：管理后台或者渠道总监的端口手动把客户的信息改成成交状态的客户信息列表</p>
	客户列表	<p>1、客户编号，客户姓名，客户电话（前三位+后四位），绑定经纪人姓名，经纪人电话、预计到访时间，详情按钮。</p> <p>2、查询。查询条件：客户编号、客户姓名，绑定经纪人姓名，经纪人电话、经纪公司、置业顾问</p>
	客户详情页	<p>1、客户编号，客户姓名，客户电话（前三位+后四位），绑定经纪人姓名，经纪人电话、预计到访时间，商铺类型，客户需求，成交状态，驻场扫码记录（跳转到该客户的驻场扫码记录列表，跳转指向的数据的依据是：客户编号）、客户带看记录（跳转到该客户的带看记录列表，跳转指向的数据的依据是：客户编号）、带看费记录（跳转到该客户的带看费记录列表，跳转指向的数据的依据是：客户编号）、绑定经纪人修改记录。</p> <p>2、操作：修改绑定经纪人，修改之后生成绑定经纪人修改记录。</p>
	带看费记录详情页	<p>创建时间，金额，支付截图</p>

	绑定经纪人修改记录详情页	修改者的账号、“修改前绑定的经纪人”修改为“修改该后绑定经纪人”、修改时间
撞单信息管理	撞单信息列表	<p>1、客户姓名，客户电话，已绑定经纪人姓名及其电话+客户编号，提报信息的经纪人及其电话+客户编号、处理按钮（点击处理按钮即表示该撞单信息已经被处理）。</p> <p>2、逻辑说明：</p> <p>a/点击列表中的客户编号，跳转到对应的客户信息列表。方便渠道总监查看对应客户的详情页信息，包括驻场扫码记录，客户带看记录，带看费记录等。</p> <p>b/如果有新的撞单信息，需要再菜单栏上面给一个数字标提醒，处理之后，数字标变化或者消失。（web需要登录或刷新才能看到）</p>
带看费数据表	带看费数据列表	带看费金额、经纪人姓名，经纪人电话，经纪公司，客户编号，客户姓名、客户电话、创建时间
	操作	<p>3、检索：经纪人姓名，经纪人电话，经纪公司，客户编号，客户姓名、客户电话、创建时间</p> <p>4、按照检索结果导出表格</p>
渠道推荐数据表	渠道推荐数据表	<p>1、经纪公司，经纪人姓名，经纪人电话，已录入客户数、已报备客户数，已绑定客户数，已成交客户数。</p> <p>2、逻辑说明：排序方式按照已成交客户数降序排列。</p>
	操作	<p>1、检索：经纪公司，经纪人姓名，经纪人电话</p> <p>2、按照检索结果导出表格</p> <p>3、逻辑说明：检索结果按照已成交客户数降序排列</p>

6.3 后台管理

管理后台（PC端）		
模块管理类别	模块功能块	详细描述
登录		账号+密码登录
置业顾问管理	置业顾问列表	员工编号，姓名，电话，绑定客户数（点击数据可以跳转到客户列表页面），登录账号
	操作	<p>1、新增：员工编号，姓名，电话，登录账号，密码</p> <p>2、修改：只能改密码和电话</p>

		<p>3、删除</p> <p>4、查询： 姓名， 电话</p>
员工管理	角色管理	<p>渠道秘书</p> <p>渠道部总监</p> <p>渠道部驻场</p>
	员工列表	员工编号， 姓名， 电话， 角色， 登录账号
	操作	<p>1、新增： 员工编号， 姓名， 电话， 角色、登录账号， 密码</p> <p>2、修改： 只能改密码和电话</p> <p>3、删除</p> <p>4、查询： 姓名， 电话</p>
经纪公司管理	经纪公司列表	公司名称， 联系人， 联系电话， 地址
	操作	<p>1、新增</p> <p>2、删除</p> <p>3、修改</p> <p>4、检索： 公司名称</p>
经纪公司员工管理	经纪公司员工列表	<p>1、员工编号， 姓名， 电话， 经纪人/经纪公司驻场、所属经纪公司、个人信息修改记录（按钮）</p> <p>2、点击个人信息修改记录， 显示个人呢信息修改记录列表页面： 修改时间， “变更前手机号”修改为“变更后手机号”， “变跟前经纪公司”修改为“变更后经纪公司”。</p>
	操作	<p>1、审核： 通过/驳回。只针对职位是经纪公司驻场的员工的注册信息审核， 通过后， 经纪公司驻场员工的小程序端口就可以使用了。</p> <p>2、查询： 姓名， 电话， 经纪人/经纪公司驻场、所属经纪公司</p> <p>3、修改： 经纪公司员工信息可以修改的字段： 电话， 所属经纪公司</p>
客户管理	客户分类	<p>全部、已录入、已报备、已绑定、已失效、已成交</p> <p>全部： 该经纪人录入的所有客户信息列表</p> <p>已录入： 该经纪人录入了， 但还未报备的客户信息列表</p> <p>已报备： 该经纪人已经约好客户带看， 点击了报备按钮的客户信息列表</p> <p>已绑定： 该经纪人已经把客户带到项目现场， 并让驻场人员扫码绑定的客户信息列表</p> <p>已失效： 该经纪人绑定了， 但是未在客户保护期内成家的客户信息列表。 失效后， 该客户和经纪人之间的绑定关系解除。</p>

		<p>■</p> <p>已成交： 管理后台或者渠道总监的端口手动把客户的信息改成成交状态的客户信息列表</p>
	客户列表	<p>1、客户编号， 客户姓名， 客户电话（前三位+后四位）， 绑定经纪人姓名， 经纪人电话、 预计到访时间， 详情按钮。</p> <p>2、查询。查询条件： 客户编号、客户姓名， 绑定经纪人姓名， 经纪人电话、经纪公司、置业顾问</p>
	客户详情页	<p>1、客户编号， 客户姓名， 客户电话（前三位+后四位）， 绑定经纪人姓名， 经纪人电话、 预计到访时间， 商铺类型， 客户需求， 成交状态， 驻场扫码记录（跳转到该客户的驻场扫码记录列表， 跳转指向的数据的依据是： 客户编号）、客户带看记录（跳转到该客户的带看记录列表， 跳转指向的数据的依据是： 客户编号）、带看费记录（跳转到该客户的带看费记录列表， 跳转指向的数据的依据是： 客户编号）、绑定经纪人修改记录。</p> <p>2、操作： 修改绑定经纪人， 修改之后生成绑定经纪人修改记录。</p>
	带看费记录详情页	创建时间， 金额， 支付截图
	绑定经纪人修改记录详情页	修改者的账号、“修改前绑定的经纪人”修改为“修改该后绑定经纪人”、修改时间
撞单信息管理	撞单信息列表	<p>3、客户姓名， 客户电话， 已绑定经纪人姓名及其电话+客户编号， 提报信息的经纪人及其电话+客户编号、处理按钮（点击处理按钮即表示该撞单信息已经被处理）。</p> <p>4、逻辑说明：</p> <p>a/点击列表中的客户编号， 跳转到对应的客户信息列表。方便渠道总监查看对应客户的详情页信息， 包括驻场扫码记录， 客户带看记录， 带看费记录等。</p> <p>b/如果有新的撞单信息， 需要再菜单栏上面给一个数字标提醒， 处理之后， 数字标变化或者消失。（web 需要登录或刷新才能看到）</p>
带看费数据表	带看费数据列表	带看费金额、经纪人姓名， 经纪人电话， 经纪公司， 客户编号， 客户姓名、客户电话、创建时间
	操作	<p>5、检索： 经纪人姓名， 经纪人电话， 经纪公司， 客户编号， 客户姓名、客户电话、创建时间</p> <p>6、按照检索结果导出表格</p>
渠道推荐数据	渠道推荐数据	3、经纪公司， 经纪人姓名， 经纪人电话， 已录入客户数、已报备客户数， 已绑定客户数， 已

表	表	成交客户数。 4、逻辑说明： 排序方式按照已成交客户数降序排列。
	操作	4、检索： 经纪公司， 经纪人姓名， 经纪人电话 5、按照检索结果导出表格 6、逻辑说明： 检索结果按照已成交客户数降序排列
系统设置	密码修改	管理后台登录账号的密码修改
	经纪人客户保护期	设置数值， 单位： 天 逻辑说明： 从经纪人和客户绑定开始计算倒计时
	项目介绍	1、项目情况： 项目名称， 地址， 图文简介， 特色标签， 联系方式。 2、特色地块展示： 地块编号， 特色标签， 图文介绍 3、项目地址（一键导航） 4、项目服务电话（一键拨号）



(备注： 系统测试账号路径如下：dctest.westts.cn 账号：admin 密码：admin123)

测试账号数据为临时数据，本公司不对客户上传到测试系统中的任何数据作出储存承诺。如需正式使用本系统的全部功能，请在华为云平台下单后或者和我司对应商务经理，确认好合同后进入交付流程。

商务经理王先生：18980742420.

四川西部天时网络技术有限公司