# Asset Protection Business Requirements

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Project Title | Asset Protection Project | |
| Launch Date | 20241217 | |
| Project Managers | Digital: | Technology: |
| Product / Program Managers | Digital: | Technology: |
| Approvers | @David Lin | |
| Systems | List impacted systems (Primary)   * N/A | List impacted systems (Secondary)   * N/A |

* [Introduction](#bookmark)
  + [Background](#bookmark1)
  + [Problem Statement](#bookmark2)
  + [Objective](#bookmark3)
* [Scope](#bookmark4)
* [Analysis](#bookmark5)
* [Requirements](#bookmark6)
* [Open Questions](#bookmark7)
* [Reference Materials](#bookmark8)
* [Approval](#bookmark9)

## Introduction

|  |
| --- |
| Background |
| 当前lululemon资产保护Asset Protection（简称AP）的通过线上表单信息收集加线下流程的方式提供保安服务、设备维护和安全事件报告的服务，暴露了比较多的缺陷与不足。AP团队和流程中的多个角色需要高效的在线系统来帮助改进操作流程、降低成本和提高效率。  另一方面，lululemon在中国的门店数量将在2024年底从125家增加到250家。保安服务的订单可能会从每月超过1000单增加到每月超过2000单。AP团队需要高效的在线工具来应对不断增长的业务需求。  所以是时候开始开发新的在线AP系统了。 |

|  |
| --- |
| Problem Statement |
| 总体而言，当前线下保安流程缺陷的根本原因在于各角色之间缺乏顺畅的信息共享和同步。具体的多角色详细情况如下。  门店方面：   1. 无法实时查看申请保安/维修状态。 2. 门店对提交申请填写信息易出错。 3. 门店无法得知上报申请处理结果。 4. 门店出现紧急情况，无法得到及时响应及处理。   保安供应商方面：   1. 门店提交申请内容不精确，反复沟通，效率低。 2. 服务完成后门店出现少签，拒签等情况。 3. 服务订单无法实时自动化归档，需要人为操作。   AP-SOC | AP管理团队方面：   1. 紧急事件，供应商无法第一时间进行响应，AP监管难度大。 2. 服务完成后，供应商各自记录数据，无法统一。 3. 门店与供应商直接沟通，流程不合规。 |

|  |
| --- |
| Objective |
| 在线AP系统的主要目标是将线下流程转移到在线系统中，同时该系统应满足多种角色的需求并解决他们的痛点。达成如下项目目标：   1. 标准化：实现门店及供应商保安申请/维修申请标准化。 2. 自动化：实现AP团队工作流程自动化，提高工作效率。 3. 合规化：提高遵守人员安全管理/风险管理AP合规性。 4. 透明化：实现门店/供应商/SOC/AP服务中心业务流程全链路透明化监管。 5. 数据化：业务流程/服务单协议自动化归档储存/多维度实时调阅。 |

## Scope

In Scope

* 需要支持三个业务流程，包括：保安申请、维修申请、安全事件上报。
* 提供2个端给不同角色使用：
  + 小程序：门店、保安供应商小程序。
  + PC端：维修供应商操作看板、SOC看板、AP看板、RM看板、数据报表（基础）。
* 基础模块：
  + 主数据信息同步（门店主信息、门店KL及以上账号、AP账号、SOC账号、RM账号、经销商账号）。
  + 供应商主数据管理与账号管理。
  + 基础配置、数据字典维护管理。
  + 消息触达：微信通知和邮件通知。

Out of Scope

* 保安供应商PC端看板。
* 店长临时借调。

## Analysis / Definitions

Definition: 统一概念

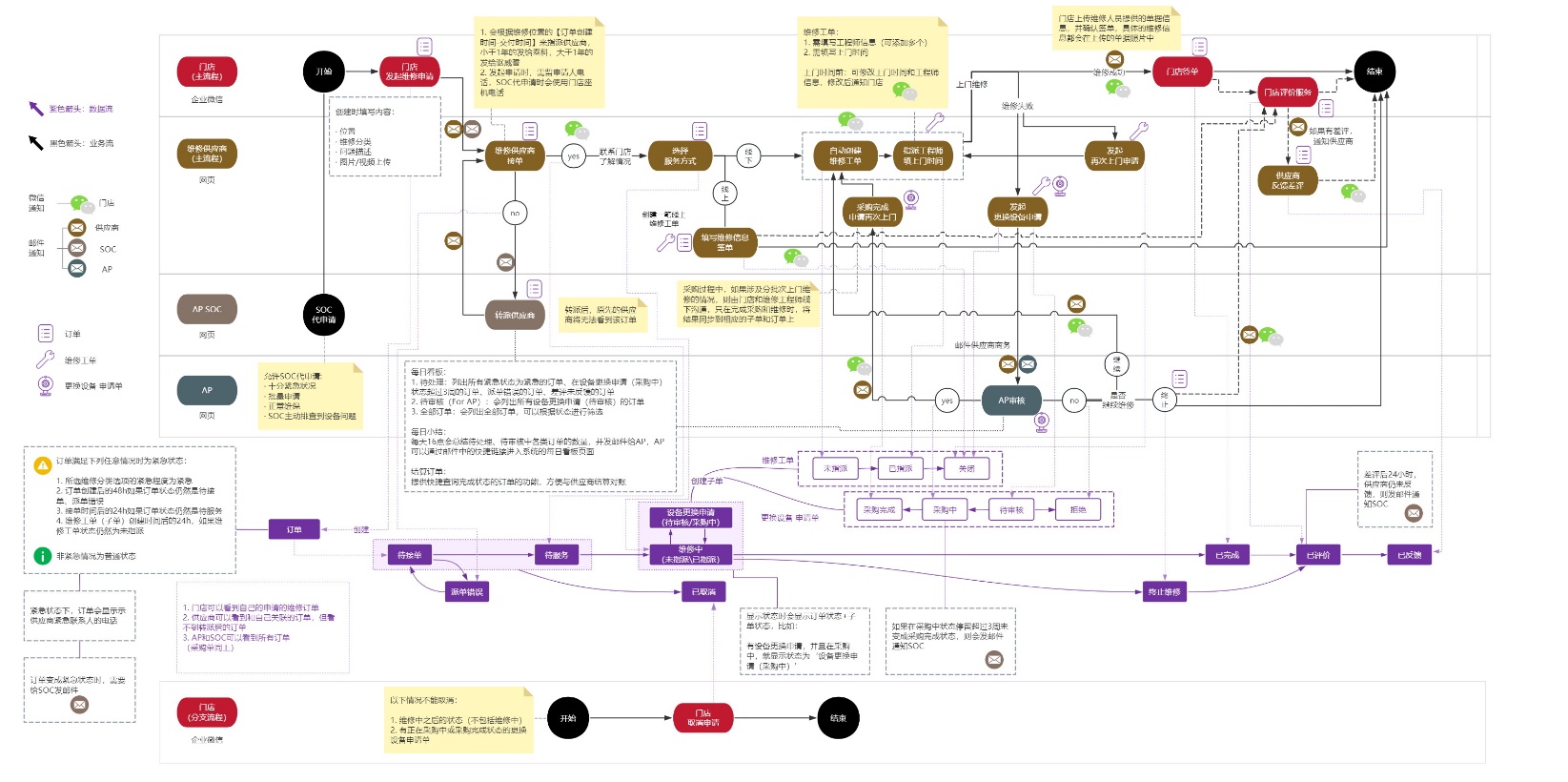
1. 角色：门店、保安供应商、维修供应商、RM、SOC、AP。
2. 门店同伴：指同门店中具有KL及以上的店员。
3. 订单、工单、设备更换申请单：
   * 订单：一个申请记录是一个订单，批量申请会拆分成多个订单。
   * 工单：维修订单下可以有多个工单，即代表多次上门。
   * 设备更换申请单：维修订单下有设备更换申请单。
4. 维修申请紧急程度：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 数据对象 | 初始状态 | 变成普通状态 | 变成紧急状态 |
| 维修订单 | 普通 | / | 1. 订单创建后48h，供应商未接单（状态是待接单、派单错误、供应商拒单）。 2. 工单创建24h后，未指派工程师（订单状态是待服务/维修中）。 3. 工单已指派工程师，上门时间超过24小时未关闭。 |
| 维修订单 | 紧急 | 1. 订单状态变为已完成、已取消、终止维修。 2. 供应商已接单，且未超过24小时。 3. 工单状态变成已指派，或关闭。 | / |
| 维修订单 | 创建时紧急 | 1. 订单状态变为已完成、已取消、终止维修。 | / |

## Requirements

## 流程图

## 维修申请处理流程



## 关键流程说明

## 发起维修申请

* 门店基于卖场的设备运行情况，提交维修申请。
* 系统根据维修分类预设信息，为维修申请设定紧急状态，并根据门店/外仓的质保期、维修分类信息，指派给供应商。
* SOC在巡检中发现设备故障或门店到达阶段性维保时间点时，为门店代为申请维修申请，或在供应商拒单后转派维修申请。
* 供应商根据实际情况决定是否接单。

## 维修服务执行中

* 供应商在确认接单后，会指派工程师与门店沟通故障问题。
* 如果无法线上解决问题，则会安排工程师上门维修。
* 门店在供应商上门完成维修后，在小程序上进行签单操作。

## 更换设备

* 如需更换设备，供应商可以提交更换申请，并在AP审批通过后进入采购环节。
* 供应商完成采购后继续进入维修阶段。
* AP如不同意采购，则可以结束维修申请，或选择继续维修。

## 取消维修服务

* 门店可以任意时间取消维修申请，除非：
  + 有更换设备申请
  + 工程师已经有过上门服务
  + 门店已签单

## 维修服务完成

* 门店在维修服务签单后对服务进行评价。
* 供应商需要对门店差评进行反馈。

## 看板与数据报表

* SOC可以在PC端看板上查看每日需要介入的维修申请。
* 系统在关键节点会通过邮件提醒SOC介入处理相关的申请。
* 在每日16点，如系统中还有紧急程度的订单，系统会实时发送邮件给AP。
* AP可以在PC端查看维修申请的数据报表信息。

## 详细需求

## 维修申请 – 发起维修申请

图片包含 图示

描述已自动生成

ID规则说明：子流程 . 角色 . 节点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ID | Requirement | Priority | Notes |
| 201 | 发起维修申请.门店.维修申请 | 1. 门店在微信小程序上，提交门店维修申请。 2. 申请页面自动展示当前门店的信息（门店编号、名称、地址），和申请人信息。 3. 当门店没有关联外仓时，维修位置无法选择外仓，只能选择卖场和后场。 4. 申请后实时发送邮件通知供应商。 | MUST HAVE |  |
| 提交申请需填写： 报修位置（单选；选择后仓后显示后仓详细信息）、维修类型（单选）、监控设备问题（维修类型级联选项）、红外设防问题（维修类型级联选项）、门禁系统问题（维修类型级联选项）、推杆锁问题（维修类型级联选项）、问题备注、故障照片/视频 | MUST HAVE |  |
| 202 | 发起维修申请.门店.重复性申请校验 | 1. 门店在选择维修申请信息时，检查所属门店、报修位置、维修类型是否存在重复申请。 2. 检查有未完成的维修申请，（相同维修分类&位置，排除已经取消、已完成），如果存在重复的申请，则提示门店，不影响门店继续提交。 | MUST HAVE |  |
| 203 | 发起维修申请.系统.创建时的紧急状态 | 1. 创建申请时，检查所选维修分类选项的紧急程度，如果是紧急的，则订单为紧急状态。 2. 完成维修（线上服务解决、门店签单）变为已完成，或门店取消订单，则变为普通状态。 3. 订单进入紧急的其他情况，可参考《紧急状态》中的总结描述。 | MUST HAVE |  |
| 204 | 发起维修申请.SOC.SOC代申请 | 1. SOC可以在网页端为门店代申请维修服务。 2. SOC在选择门店时，可以输入门店的编号，系统会自动带出对应的门店信息：门店编号、名称、地址，门店类型（Travel Retail 的需要特殊显示）。 3. POPUP快闪店没有门店电话，显示店长联系方式。 4. 代申请的维修服务，不会显示申请人信息。 5. 申请来源为代申请的SOC账号信息。 6. SOC代申请除了选择门店的方式不同以外，其他字段和门店申请保持一致。 7. 当门店没有关联外仓时，维修位置无法选择外仓，只能选择卖场和后场。 8. 申请后实时发送微信通知门店、邮件通知供应商。 | MUST HAVE |  |
| SOC代为提交申请需填写： 所属门店（包含门店编号、名称、归属区域、城市、地址、门店电话）、报修位置（单选；选择后仓后显示后仓详细信息）、维修类型（单选）、监控设备问题（维修类型级联选项）、红外设防问题（维修类型级联选项）、门禁系统问题（维修类型级联选项）、推杆锁问题（维修类型级联选项）、问题备注、故障照片/视频 | MUST HAVE |  |
| 205 | 发起维修申请.SOC.SOC批量代申请 | 1. SOC可以在网页端通过导入数据的方式批量提交维修保养申请。 2. 数据包含：门店编号，日期+时间。 3. 数据提交后，校验门店信息并让SOC二次确认。 4. 显示的信息包括：门店编号，名称，门店类型，地址，质保日期，巡检日期 5. SOC可以确认数据，并选择剔除部分门店。 6.提交数据，系统会自动创建对应的维修申请，维修类型固定为：设备巡检 （数据字典中配置）。 | MUST HAVE |  |
| 206 | 发起维修申请.系统.系统拆分申请 | 1. 批量申请时，系统会根据所属门店自动将批量申请拆分成多个申请订单。 | MUST HAVE |  |
| 1. SOC批量提交维修申请后，系统会根据门店将批量申请拆分为多个维修申请。 2. 拆分后的维修申请订单无论数据结构、形式、流程都与单个维修申请订单一致。 3. 修改时需要对拆分后的订单进行单独修改。 | MUST HAVE |  |
| 207 | 发起维修申请.系统.系统指派供应商 | 1. 系统会根据门店提交的申请信息和供应商关系，指派给对应的供应商，同时发送邮件通知供应商。 2. 如没有找到供应商，则进入拒单状态，拒单原因为系统拒单，并实时发送邮件通知SOC。 3. 门店和供应商的关系在供应商的服务范围中配置，具体规则参考ID：《数据管理.系统.维修服务范围匹配优先级》 | MUST HAVE |  |
| 208 | 维修订单字段权限.门店.查看订单详情 | 1. 门店可以看见订单的基础信息、申请信息、服务信息、工单信息、更换设备申请、评价信息。 2. 订单的日志信息中，门店无法看见供应商的操作人，也无法看到供应商拒单相关的操作日志。 | MUST HAVE |  |
| 门店可查看订单的字段范围为： 【基础信息】 订单编号、申请编号、紧急程度（明细见《紧急状态》）、状态 【申请信息】 所属门店（包含门店编号、名称、归属区域、城市、地址、门店电话）、后仓信息（后仓编号、名称、地址）、申请人（包含姓名和手机号码）、报修位置（选择后仓后显示后仓详细信息）、维修类型、监控设备问题、红外设防问题、门禁系统问题、推杆锁问题、问题备注、故障照片/视频 【服务信息】 供应商（包含供应商编号、名称、紧急联系人名字、手机号码）、服务方式、签单备注、签单照片（页面显示图片，导出为链接） 【工单信息】 工单编号、上门日期、上门时间、工程师姓名、工程师手机号、维修结果反馈 【更换设备申请信息】 更换设备申请编号、设施信息（设施名称、数量）、申请原因说明、状态、审核人、审核结果、审核时间、审核拒绝原因 【评价信息】 评价选项、评价描述、评价图片/视频（页面显示图片/视频，导出为链接）、供应商反馈 【日志信息】 申请人、申请时间、最后修改人、最后修改时间、接单方、接单时间、签单方、签单人、签单时间、取消方、取消人、取消时间 | MUST HAVE |  |
| 209 | 维修订单字段权限.供应商.查看订单详情 | 1. 供应商可以看见订单的基础信息、申请信息、服务信息、工单信息、更换设备申请、评价信息。 2. 订单的日志信息中，供应商无法看见上一家供应商拒绝接单相关的信息，也无法看到门店、SOC相关操作操作人的信息。 3. 在订单结束后，门店的联系方式（popup 店长、申请人的名字和电话都脱敏显示/不显示） | MUST HAVE |  |
| 门店可查看订单的字段范围为： 【基础信息】 订单编号、申请编号、紧急程度（明细见《紧急状态》）、状态 【申请信息】 所属门店（包含门店编号、名称、归属区域、城市、地址、门店电话）、门店质保日期、后仓信息（后仓编号、名称、地址）、后仓质保日期、申请人（包含姓名和手机号码）、报修位置（选择后仓后显示后仓详细信息）、维修类型、监控设备问题、红外设防问题、门禁系统问题、推杆锁问题、问题备注、故障照片/视频 【服务信息】 供应商（包含供应商编号、名称、紧急联系人名字、手机号码）、服务方式、签单备注、签单照片（页面显示图片，导出为链接） 【工单信息】 工单编号、上门日期、上门时间、工程师姓名、工程师手机号、维修结果反馈 【更换设备申请信息】 更换设备申请编号、设施信息（设施名称、数量）、申请原因说明、状态、审核人、审核结果、审核时间、审核拒绝原因 【评价信息】 评价选项、评价描述、评价图片/视频（页面显示图片/视频，导出为链接）、供应商反馈 【日志信息】 申请时间、最后修改时间、接单方、接单人、接单时间、签单方、签单时间、取消方、取消时间、结算时间 | MUST HAVE |  |
| 210 | 维修订单字段权限.SOC.查看订单详情 | 1. SOC可以看见订单的基础信息、申请信息、服务信息、工单信息、更换设备申请、评价信息。 2. 订单的日志信息中，可以看到全部操作日志。 | MUST HAVE |  |
| 门店可查看订单的字段范围为： 【基础信息】 订单编号、申请编号、紧急程度（明细见《紧急状态》）、状态 【申请信息】 所属门店（包含门店编号、名称、归属区域、城市、地址、门店电话）、门店质保日期、后仓信息（后仓编号、名称、地址）、后仓质保日期、申请人（包含姓名和手机号码）、报修位置（选择后仓后显示后仓详细信息）、维修类型、监控设备问题、红外设防问题、门禁系统问题、推杆锁问题、问题备注、故障照片/视频 【服务信息】 供应商（包含供应商编号、名称、紧急联系人名字、手机号码）、服务方式、签单备注、签单照片（页面显示图片，导出为链接） 【工单信息】 工单编号、上门日期、上门时间、工程师姓名、工程师手机号、维修结果反馈 【更换设备申请信息】 更换设备申请编号、设施信息（设施名称、数量）、申请原因说明、状态、审核人、审核结果、审核时间、审核拒绝原因 【评价信息】 评价选项、评价描述、评价图片/视频（页面显示图片/视频，导出为链接）、供应商反馈 【日志信息】 申请人、申请时间、最后修改人、最后修改时间、接单方、接单人、接单时间、拒单方、拒单人、拒单时间、拒单理由、签单方、签单人、签单时间、取消方、取消人、取消时间、结算时间 | MUST HAVE |  |
| 211 | 发起维修申请.门店.门店同伴查看订单详情 | 1. 申请的可见范围属于门店， 个人申请提交后， 所有当前门店的门店同伴都可以查看。 | MUST HAVE |  |
| 212 | 发起维修申请.门店.修改维修申请 | 1. 门店在提交维修申请后，可以修改备注和照片视频内容。 2. 不可以修改维修类型、分类，提示门店取消后重新申请。 | MUST HAVE |  |
| 213 | 发起维修申请.门店.门店同伴修改维修申请 | 门店同伴修改同《发起维修申请.门店.修改维修申请》 | MUST HAVE |  |
| 214 | 发起维修申请.SOC.SOC代修改 | SOC修改同《发起维修申请.门店.修改维修申请》 | MUST HAVE |  |
| 215 | 发起维修申请.供应商.查看未接单数量 | 1. 供应商在PC端，在“待接单”页面找到未接单的申请。 2. 页面数据按申请日期排序展示。 | MUST HAVE |  |
| 216 | 发起维修申请.供应商.供应商接单 | 1. 供应商在收到邮件通知后，点击链接查看申请详情页面。 2. 供应商可以确认接单，确认接单后会实时发微信消息通知门店。 3. 供应商也可以登录PC端，然后在待接单列表中查看未接单的订单，并进行接单操作。 4. 如果订单是巡检订单，接单后自动选择线下服务方式并创建工单，预填充SOC上传时填写的日期。 | MUST HAVE |  |
| 217 | 发起维修申请.供应商.供应商拒绝接单 | 1. 供应商在收到邮件通知后，点击链接查看申请详情页面。 2. 供应商也可以拒绝接单，需填写拒绝原因。 3. 供应商也可以登录PC端，然后在待接单列表中查看未接单的订单，并进行拒绝接单。 4. 系统会实时通过邮件通知SOC。 | MUST HAVE |  |
| 218 | 发起维修申请.SOC.SOC转派维修申请 | 1. 如果供应商拒绝接单，SOC会收到邮件通知，SOC可以通过邮件附带链接进入订单详情。 2. SOC在订单信息中可以看到拒绝接单原因，可以在页面上操作转派新的供应商。 3. 转派后的订单会实时发邮件通知新的供应商。 4. 转派后，新供应商看不到上个供应商的拒绝原因说明。 老的供应商看不到这个申请。 5. SOC在每日看板中筛选找到供应商拒接的订单，并进行转派。 | MUST HAVE |  |
| 219 | 发起维修申请.供应商.转派后供应商查看数据 | 1. SOC转派订单给新的供应商后，之前拒绝接单的供应商无法再看到这个订单。 | MUST HAVE |  |
| 220 | 发起维修申请.供应商.未接单进入紧急状态 | 1. 订单创建后的48h如果订单状态仍然是待接单、派单错误、供应商拒单，订单进入紧急状态。 2. 系统发送邮件通知SOC。 3. 订单进入紧急的其他情况，可参考《紧急状态》中的总结描述。 | MUST HAVE |  |
| 221 | 发起维修申请.系统.系统提供批量操作 | 1. 批量接单（供应商）：供应商可以通过申请ID筛选出SOC批量提交的订单，勾选后点击批量接单来对进行批量操作。 | MUST HAVE |  |
| 2. 批量拒绝接单（供应商）：供应商可以通过申请ID筛选出SOC批量提交的订单，勾选后点击批量拒绝接单来对进行批量操作（需填写拒绝原因）。 | MUST HAVE |  |
| 3. 批量转派（SOC+AP）：可以通过门店申请ID筛选出SOC批量提交的订单，勾选后点击批量转派按钮来对进行批量操作。 | MUST HAVE |  |
| 4. 批量取消（SOC+AP）：可以通过申请ID筛选出SOC批量提交的订单(供应商拒单），勾选后点击批量取消按钮来对进行批量操作。 | MUST HAVE |  |

## 维修申请 – 维修服务执行中

图示

中度可信度描述已自动生成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ID | Requirement | Priority | Notes |
| 222 | 查看维修申请.门店.门店查看历史数据 | 1. 在小程序中可以访问当前门店最近一年的全部维修订单。 2. 无法查看更早的维修订单。 3. 已完成订单上的工程师的姓名、手机号会脱敏显示。 4. 门店可查看订单字段，具体明细参见ID：《发起维修申请.门店.查看订单详情》。 | MUST HAVE |  |
| 223 | 查看维修申请.门店.跨门店数据权限 | 1. 当店长负责多家门店时，在首页可以进行门店切换。 2. 切换门店后，可以查看新门店的维修申请数据。 | MUST HAVE |  |
| 224 | 查看维修申请.门店.店员离职查看数据 | 1. 门店KL及以上员工离职后，无法SSO登录，也即无法查看数据。 | MUST HAVE |  |
| 225 | 查看维修申请.门店.店员调店后查看数据 | 1. AP系统在每日同步后获取KL及以上员工的归属门店变化信息。 2. 重新在小程序登录后，可以查看新门店的维修订单数据。 3. 无法查看之前门店的维修订单数据。 | MUST HAVE |  |
| 226 | 维修服务执行中.供应商.线上解决问题 | 1. 供应商接单后，安排工程师线上联系门店核实并解决问题。 2. 如果问题通过线上方式解决，那么供应商选择服务方式为线上，并填写工程师信息、维修结果反馈。 3. 提交信息后，系统自动创建工单，并标记工单关闭、订单完成。 4. 系统实时发送微信通知门店。 5. 线上方式不要门店签单确认。 | MUST HAVE |  |
| 227 | 维修服务执行中.供应商.线下上门维修 | 1. 供应商接单后，安排工程师线上联系门店核实并解决问题。 2. 如果无法通过线上方式解决问题，会与门店约定上门时间。 3. 供应商选择线下服务方式，创建工单。 | MUST HAVE |  |
| 228 | 维修服务执行中.供应商.指派工程师上门 | 1. 供应商填写预约的上门时间、工程师信息，提交信息。 2. 可以填写多个工程师信息（姓名+手机号码）。 3. 系统实时发送微信消息通知门店，提示工程师上门信息。 4. 如果上门时间在22点后，提醒门店提交非营业时间保安申请。 5. 提醒门店为工程师和保安申请施工证和出入证。 | MUST HAVE |  |
| 229 | 维修服务执行中.供应商.更换上门信息 | 1. 供应商可以在工程师上门前，更换上门时间或工程师信息。 2. 在上门后发现不满足施工条件时，供应商应该走二次上门流程。 3. 系统实时发送微信消息通知门店，提示工程师上门信息变更。 4. 如果上门时间在22点后，提醒门店提交非营业时间保安申请。 5. 提醒门店为工程师和保安申请施工证和出入证。 | MUST HAVE |  |
| 230 | 维修服务执行中.供应商.未指派进入紧急状态 | 1. 已接单订单在以下情况进入紧急状态： a). 接单时间后的24h如果订单状态仍然是待服务;(即未指派工程师） b). 维修工单创建时间后的24h，工单状态仍然为未指派；（即再次上门维修工单未指派工程师） 2. 系统发送邮件通知SOC。 3. 订单进入紧急的其他情况，可参考《紧急状态》中的总结描述。 | MUST HAVE |  |
| 231 | 维修服务执行中.供应商.指派后工单未完成进入紧急状态 | 1. 已指派工程师的工单，在超过上门时间24h后未关闭，订单进入紧急状态。 2. 系统发送邮件通知SOC。 3. 订单进入紧急的其他情况，可参考《紧急状态》中的总结描述。 | MUST HAVE |  |
| 232 | 维修服务执行中.供应商.生成电子工作证 | 1. 供应商在填写工程师信息后，可以生成电子工作证。 2. 一个维修工单生成一个工作证。 3. 电子工作证上会显示订单的服务相关信息和工程师姓名。 | MUST HAVE |  |
| 电子工作证显示信息为： 【基础信息】 订单编号 【服务信息】 上门日期、上门时间、工程师姓名 【申请信息】 所属门店（包含门店编号、名称、归属区域、城市、地址、门店电话）、后仓信息（后仓编号、名称、地址）、报修位置（选择后仓后显示后仓详细信息）、维修类型、监控设备问题、红外设防问题、门禁系统问题、推杆锁问题 | MUST HAVE |  |
| 233 | 维修服务执行中.门店.门店签单 | 1. 工程师上门维修后，解决故障问题，提供纸质维修单。 2. 门店在确认设备故障已维修解决后，在小程序中签单。 3. 需要拍照上传纸质维修单，并可以填写备注对维修结果进行补充说明。 4. 签单后，系统会实时发送微信消息通知门店，实时发送邮件通知供应商。 | MUST HAVE |  |
| 234 | 维修服务执行中.供应商.需二次上门维修 | 1. 工程师上门维修后，发现无法在本次上门完成维修，与门店沟通再次上门信息。 2. 供应商在系统中找到维修申请的工单，填写维修结果反馈，发起再次上门申请。 3. 系统关闭之前的工单，并开启新的工单。 4. 维修订单的新工单再次进入派单检测时间。 5. 新工单创建24小时后未派工程师，系统发邮件通知SOC。 | MUST HAVE |  |
| 235 | 维修服务执行中.供应商.需更换设备 | 1. 工程师上门维修后，发现设备需要更换硬件才能维修。 2. 供应商在系统中找到维修申请的工单，填写维修结果反馈，发起设备更换申请申请。 3. 填写更换申请原因说明，设施名称和数量。 4. 提交后当前维修工单关闭，创建更换设备申请单。 5. 系统实时发送邮件通知AP & 通知供应商商务。 | MUST HAVE |  |
| 提交更换设备申请需填写： 设施信息（设施名称、数量）、申请原因说明 | MUST HAVE |  |

## 维修申请 – 更换设备

图示

描述已自动生成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ID | Requirement | Priority | Notes |
| 236 | 更换设备.AP.审核通过 | 1. AP收到邮件通知后，可以通过邮件中的链接进入订单详情页，确认需更换设备信息。 2. AP在PC端找到待审批的更换设备申请单，通过申请。 3. 系统实时邮件通知供应商商务，实时微信通知门店。 4. 更换设备申请单进入采购环节。 | MUST HAVE |  |
| 237 | 更换设备.AP.审核不通过，继续维修 | 1. AP收到邮件通知后，确认不更换设备。 2. AP在PC端找到待审批的更换设备申请单，不通过申请，选择继续维修。 3. 系统创建新的维修工单，新工单再次进入派单检测时间。 4. 系统实时邮件通知供应商商务，实时微信通知门店。 | MUST HAVE |  |
| 238 | 更换设备.AP.审核不通过，终止维修 | 1. AP收到邮件通知后，确认不更换设备。 2. AP在PC端找到待审批的更换设备申请单，不通过申请，选择终止维修。 3. 系统维修订单进入终止维修状态。 4. 系统实时邮件通知供应商商务，实时微信通知门店。 | MUST HAVE |  |
| 239 | 更换设备.供应商.采购完成 | 1. 供应商完成全部设备采购，找到更换设备申请单，点击完成采购。 2. 系统创建新的维修工单，新工单再次进入派单检测时间。 | MUST HAVE |  |
| 240 | 更换设备.系统.采购周期监测 | 1. 系统监控更换设备申请单进入采购中的时间，如果超过21天（可以在配置项中修改），则发送邮件通知SOC，每天通知SOC一次。 | MUST HAVE |  |

## 维修申请 – 维修服务完成

图示

中度可信度描述已自动生成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ID | Requirement | Priority | Notes |
| 241 | 维修服务完成.门店.门店好评 | 1. 门店完成签单后，提示门店可以对本次服务进行评价。 2. 门店也可以在历史订单中找到未评价的订单，进行评价。 3. 门店对本次服务进行评价，给出好评（快速选择预设的项），描述文字信息，上传图片和视频 | MUST HAVE |  |
| 4. 后台有配置项可以配置订单评价有效期（默认7天），超过有效期的订单无法进行评价。 | NICE TO HAVE |  |
| 242 | 维修服务完成.门店.门店差评 | 1. 门店完成签单后，提示门店可以对本次服务进行评价。 2. 门店也可以在历史订单中找到未评价的订单，进行评价。 3. 门店对本次服务进行评价，给出差评（快速选择预设的项），描述文字信息，上传图片和视频。 4. 差评后会实时发邮件通知供应商，供应商需要对此反馈。 | MUST HAVE |  |
| 243 | 维修服务完成.供应商.反馈门店评价 | 1. 供应商收到门店的差评，需要对此进行反馈，填写文字信息后提交。 2. 如果差评发生24小时内，供应商没有对评价进行反馈，则发邮件通知SOC。 3. 供应商反馈差评后，实时发微信消息通知门店。 | MUST HAVE |  |
| 244 | 维修服务完成.门店.查看申请信息 | 查看信息同《维修订单字段权限.门店.查看订单详情》 | MUST HAVE |  |
| 245 | 维修服务完成.供应商.查看申请信息 | 查看信息同《维修订单字段权限.供应商.查看订单详情》 | MUST HAVE |  |
| 246 | 维修服务完成.SOC.查看申请信息 | 查看信息同《维修订单字段权限.SOC.查看订单详情》 | MUST HAVE |  |
| 247 | 维修服务完成.AP.查看申请信息 | 查看信息同SOC。 | MUST HAVE |  |

## 维修申请 – 取消维修服务

图表

描述已自动生成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ID | Requirement | Priority | Notes |
| 248 | 取消维修服务.门店.门店取消申请 | 1. 门店除以下情况外，可以随时取消维修订单： a). 有工程师已经上门的工单。 b). 有采购中或采购完成状态的更换设备申请单. c). 已完成及之后状态的申请订单。 2. 取消成功后，实时发送邮件通知供应商。 | MUST HAVE |  |

## 维修申请 – 通知、每日看板、数据报表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ID | Requirement | Priority | Notes |
| 249 | 通知.SOC.SOC通知 | 维修申请的紧急程度变成紧急时（紧急的定义，参考《紧急状态》） 供应商拒绝维修申请 更换设备申请通过后21天，没有完成采购动作，每天发送通知 差评24小时后供应商没有反馈 系统拒单 | MUST HAVE |  |
| 250 | 通知.AP.AP通知 | 提交更换设备申请单 每天4：00pm，将所有紧急的订单信息汇总，发邮件给AP（紧急状态的定义，参考《紧急状态》） | MUST HAVE |  |
| 251 | 每日看板.SOC.SOC待处理 | 1. 分Tab列出全部待处理、紧急的订单 2. 全部待处理会列出全部待接单、待指派、拒绝接单、超时未签单、超时未反馈的订单，根据申请时间排序。 3. 紧急订单的定义，参考《紧急状态》，按照申请时间排序。 4. SOC可查看订单字段范围，参考ID：《维修订单字段权限.SOC.查看订单详情》 | MUST HAVE |  |
| 252 | 每日看板.SOC.SOC全部订单 | 1. 全部订单：会列出全部订单，可以根据状态、申请时间、区域、省市、门店、工程师（姓名、手机）进行筛选。 2. 按订单申请时间排序。 3. SOC可查看订单字段范围，参考ID：《维修订单字段权限.SOC.查看订单详情》。 | MUST HAVE |  |
| 253 | 每日看板.AP.AP待处理 | 同SOC待处理。 | MUST HAVE |  |
| 254 | 每日看板.AP.AP全部订单 | 同SOC全部订单。 | MUST HAVE |  |
| 255 | 数据看板.AP.服务情况概览 | 1. 展示各维度数据的数量与占比情况：申请总数；质保内/质保外申请总数&占比；4个维修类型总数 & 占比；紧急申请（申请时）的总数 & 占比。 2. 可以选择不同的口径：时间（当月，前1月/前3月/前12月），区域（全国/地区/城市）调整数据。 3. 可以导出数据，数据字段同页面显示。 | MUST HAVE |  |
| 256 | 数据看板.AP.趋势分析 | 1. 展示本财年（2月~次年1月）&上一个财年的申请数量趋势信息。 2. 可以选择不同的口径：全国/地区/城市。 3. 数据按月进行对比显示。 4. 可以导出数据，包括：财年内，每个月的申请总量。 | MUST HAVE |  |

## 后台管理 – RM账号管理

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ID | Requirement | Priority | Notes |
| 257 | 数据管理.AP.区域RM管理 | 1. 列出系统中全部region和各个region的RM。  2. 编辑region信息，并可以设置一个或多个RM，包括：姓名和邮箱。 | MUST HAVE |  |

## 通知矩阵

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发送对象 | 数据对象 | 类型 | 消息渠道 | 触发条件 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | SOC代申请 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 供应商接单 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 问题解决-线上 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 指派工程师 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 更换工程师 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 更换设备申请通过 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 更换设备申请未通过，继续维修 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 更换设备申请未通过，终止维修 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 门店签单 |
| 门店 | 维修订单 | 实时 | 微信订阅消息 | 供应商差评反馈 |
| 供应商 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 维修申请指派时 |
| 供应商 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 紧急维修申请指派时 |
| 供应商-商务 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 提交更换设备申请单 |
| 供应商-商务 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 更换设备通过 |
| 供应商-商务 供应商 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 更换设备未通过，继续维修 |
| 供应商-商务 供应商 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 更换设备未通过，终止维修 |
| 供应商 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 门店取消订单 |
| 供应商 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 门店签单 |
| 供应商 | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 门店差评 |
| SOC | 维修订单 | 延时 | 邮件 | 维修申请的紧急程度变成紧急时（紧急的定义，参考《紧急状态》） |
| SOC | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 供应商拒绝维修申请 |
| SOC | 维修订单 | 延时 | 邮件 | 更换设备申请通过后21天，没有完成采购动作 |
| SOC | 维修订单 | 延时 | 邮件 | 差评24小时后供应商没有反馈 |
| SOC | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 系统拒单 |
| AP | 维修订单 | 实时 | 邮件 | 提交更换设备申请单 |
| AP | 维修订单 | 延时 | 邮件 | 每天4：00pm，将所有紧急的订单信息汇总，发邮件给AP（紧急状态的定义，参考《紧急状态》） |

## 附录

* 流程图附件



## Open Questions

## (blue star)Reference Materials

## Approval

|  |  |
| --- | --- |
| Approval Category | Date Approved |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Date: 17 June 2024