

明鑫客户服务管理平台需求说明书

一、项目背景

为有效执行好新时期“深挖一百米”的战略思想，挖掘现有客户的二次商机与服务性利润，提升公司服务性利润所占比重，特此启动本项目。通过搭设明鑫客户服务管理平台，有效提升数据的录入准确性、及时性和后续使用的有效性，极大提高客户黏度与公司售后服务水平，为公司创造更多价值。

二、项目使用对象（角色权限）

- 1、**内勤人员：**资料录入与平台运维、工单调度与查询、报表查询与生成、维护定时提醒功能、代理商查询、工程师外出申请与审批；
- 2、**客服：**资料录入、工单调度与查询、客户反馈的提醒与沟通；
- 3、**工程师：**工单的接收与回执、故障信息录入与排查情况反馈、维护情况反馈、知识库查询与录入、备件申请、经费申请与报销；
- 4、**管理员：**整体信息汇总查看、分析数据结果查看、超级权限、工程师外出申请与审批；
- 5、**客户：**自身订单查询、其他设备录入、故障提交、工单验收与交接；
- 6、**代理商：**自身订单查询、客户信息录入、故障提交、自身业绩查询。

三、PC 端需求说明

1、资产管理系统：

- 1.1 成交项目整合（从 K3 导入为主，标识交易状态与类型，自动追踪异常，如欠款与回访维护到期）
- 1.2 设备管理与查询（品牌、型号、进价、报价）
- 1.3 账款管理（单独收录所有应收款项详情，尤其针对租赁业务的开展，设置收

款日提醒)

2、工单管理系统:

- 2.1 保养工单生成与派单 (根据购买时间与维护时间定期提醒)
- 2.2 维修工单承接、生成与派单 (根据客户反馈自动派单并等待工程师回执, 由客服人员与售后经理填写初步远程诊断信息。在后期配合大数据收集模块, 根据模块发回信息提前生成消息提醒客服联系对方厂商。)
- 2.3 安装工单生成 (根据公司项目进度生成与派单)
- 2.3 工程师外出申请与审批 (包含备品申请与资金申请, 备品申请自动同步备品管理数据。申请由工程师完成, 审批由管理员或内勤人员完成)
- 2.4 现场信息录入 (工程师在客户现场的信息录入, 包含打卡、日志反馈、现场信息留档)
- 2.5 结单机制 (结单机制由三方完成, 工程师递交初次结单申请, 客户二次确认, 公司后勤人员最终确认反馈)

3、备件管理系统:

- 3.1 库存备品管理 (通过 K3 导入同步, 设立库存警戒值并自动报警。列表包含备品配件溯源, 并根据采购、申请领用情况实时更新)
- 3.2 往期备品清单 (针对使用过、采购过的所有备品, 并录入过往三次采购价平均值, 建立备品清单, 方便查询与报价)
- 3.3 备件销售 (根据客户需要销售备品件, 展示成本价、统一定价与最低定价)

4、人员结构系统:

- 4.1 公司内部人员结构 (由行政人事提供, 附录联系方式, 方便联络与查找)
- 4.2 公司客户清单 (包含意向客户、未成交客户、已成交客户, 附录联系方式, 同时保留业务员沟通留档日志方便查阅)
- 4.3 工程师外勤考核制度 (根据工程师外勤打卡情况、客户反馈情况以及备品销售情况, 结合公司内部工资绩效考核标准, 自动生成当月绩效考核工资)
- 4.4 代理商名录 (包含各省市各级代理商信息)
- 4.5 外部人才储备库 (订单交货培训结束后, 将参与培训的人员录入储备库, 以便满足后续人才使用需求)

5、数据分析:

提供按条件归纳数据结果 (可设定常规条件显示于首页, 并预留查询页面进行特

殊条件查询)

6、知识库系统:

提供现有案例与特殊案例的技术归档与指导(由工程师提供标准并收录,包含重要零部件、典型整线、重点工艺等内容)

7、客户信息反馈功能:

- 7.1 客户自身订单查询(包含客户在本公司发生的所有交易订单)
- 7.2 其他设备录入(客户从其他产商购买的其他设备,便于统一管理和维护)
- 7.3 故障信息提交与其他反馈
- 7.4 工单结单验收与评价(在工程师发起结单申请后进行二次确认)

四、移动端需求说明

1、微信企业号绑定功能

- 1.1 所有移动端消息均由微信消息进行收发
- 1.2 企业号聊天界面显示相应入口

2、管理员信息查看功能:

针对管理员提供超级管理员权限,显示常规条件关键数据与特殊消息提醒,并按条件查询的功能

3、工程师相关功能:

- 3.1 工单的派发、回执(PC端与移动端同时同内容推送,一端处理另一端则自动处理)
- 3.2 现场数据采集(移动端增设定位功能达成签到功效,并在无PC端的情况下完成现场信息录入,包含日志反馈与现场信息留档)

4、客户信息反馈功能:

- 4.1 客户自身订单查询(包含客户在本公司发生的所有交易订单)
- 4.2 其他设备录入(客户从其他产商购买的其他设备,便于统一管理和维护)
- 4.3 故障信息提交与其他反馈
- 4.4 工单结单验收与评价(在工程师发起结单申请后进行二次确认)

五、项目进度安排

8月18日前初步方案确认

8月25日前正式需求说明书确认、报价确认

9月25日前1.0版本上线试运行