**信息技术服务管理**

**体系文件**

**业务关系管理程序**

**ZRXX-20000-BR-P-01**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 实施日期 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **朱峰**  **2017-11-15** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **朱峰**  **2017-12-13** | **李南**  **2017-12-14** | **顾钦**  **2017-12-15** | **林欣**  **2017-12-15** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 文档介绍 3](#_Toc358202443)

[2 术语定义 3](#_Toc358202444)

[3 内容 3](#_Toc358202445)

[3.1 角色与职责 3](#_Toc358202446)

[3.2 服务沟通和改进 3](#_Toc358202447)

[3.3 客户回访 4](#_Toc358202448)

[3.4 服务投诉 4](#_Toc358202449)

[3.5 客户满意度调查 4](#_Toc358202450)

[4 文件记录 5](#_Toc358202451)

# 文档介绍

为了及时了解公司服务客户对服务的体验与评价，作为服务供方的公司IT服务团队需要采取有效的业务关系管理机制来了解与掌握客户对服务的感知，及时改进与优化服务水平与服务质量，以满足客户当前与未来的服务需求与要求，进一步建立与维护服务团队与客户之间的良好关系。

# 术语定义

| **中 文 术 语** | **英 文 术 语** | **定 义** |
| --- | --- | --- |
| 投诉 | complaint | 是指客户对服务团队提供的产品、服务等产生不满而引起的诉求，客户明确表达出来，希望以此种方式来解决特定问题，满足特定要求。 |
| 服务级别协议 | SLA  （Service Level Agreement） | 《服务级别协议》是由IT服务团队和客户之间签订的描述将要提供的一项或多项服务的一份协议。SLA是用一些符合客户体验的非技术语言进行描述的，在协议期间它可作为评价和调整IT服务的标准。 |

# 内容

## 角色与职责

|  |  |
| --- | --- |
| **角色** | **职责** |
| 业务关系经理 | * 负责客户满意度调查和业务关系的管理 * 管理客户投诉 * 管理客户回访 |
| 客户代表 | * 代表客户评审服务质量和提出服务需求 |

## 服务沟通和改进

* 服务级别经理与业务关系经理就客户需求进行沟通，就服务范围和服务内容达成一致；
* 服务级别经理、IT服务团队和客户代表每年进行一次服务评审，以了解服务范围、服务级别协议、合同以及业务需求的变化，修订服务范围和相关内容；
* 在重大变更前后也应进行服务检查。检查应考虑过去的表现、讨论当前以及计划中的业务需求，并提出服务范围和服务级别协议的改进意见；
* 新的服务和服务级别协议的变更应遵循变更管理流程。供应商、客户以及其它代表在内的相关人员应被邀参加服务变更的评审会议。

## 客户回访

* 依据《客户回访指南》，进行日常的客户代表回访，在每次回访前2天，应制定《客户回访计划》并及时邮件发送给客户得到确认；
* 将此次回访的内容和问题记录在《客户回访记录及问题跟踪表》中，并及时解决，以保证服务质量；
* 总结客户代表的意见和建议，通报给相关服务人员并要求其给出改进方案和给予客户代表反馈；
* 对改进结果进行跟踪；

## 服务投诉

* 依据《客户投诉处理指南》，公布投诉联系方式和投诉流程，该指引应得到客户的认可，避免对投诉内容和投诉方式产生分歧；
* 应针对客户投诉进行调查、记录、采取改进措施并给予反馈，投诉及处理内容记录在《客户投诉处理表》；
* 定期检查问题较为突出的投诉，当这类投诉无法在与客户约定的限定时间内解决时，应提交给服务团队负责人；
* 定期分析投诉的记录，以便明确服务改进方向。

## 客户满意度调查

* 依据《客户满意度处理指南》对客户满意度作调查，并将调查的结果记录在《IT服务客户满意度调查表》中，以了解客户对服务的反馈情况；每半年对客户满意度调查表进行分析，项目负责人提交IT服务管理委员会和客户提交《IT服务客户满意度调查分析报告》；
* 应就客户满意度调查的结果和结论与客户代表进行讨论，并根据调查结果采取改进措施和制定双方一致认可的改进计划，并向客户代表报告进展情况；
* 对客户满意度调查的结果，应记录并在服务团队内部公示。
* 满意度评介原则

顾客的评价分为五类：非常满意、满意、基本满意、不满意、很不满意。综合评价达到≥4.5分即为满意，综合评价＜4.5分即为不满意。

* 用户满意度调查方法：满意度分数=[（Q1满意分数+Q2满意分数+Q3满意分数+Q4满意分数+Q5满意分数+Q6满意分数+Q7满意分数）/7]

# 文件记录

ZRXX-20000-BR-G-01《客户回访指南》

ZRXX-20000-BR-G-02《客户投诉处理指南》

ZRXX-20000-BR-G-03《客户满意度处理指南》

ZRXX-20000-BR-R-01《客户回访计划》

ZRXX-20000-BR-R-02《客户回访记录及问题跟踪表》

ZRXX-20000-BR-R-03《客户投诉处理表》

ZRXX-20000-BR-R-04《IT服务客户满意度调查表》

ZRXX-20000-BR-R-05《IT服务客户满意度调查分析报告》