**九州国际市场管理系统**

**需求规格说明书**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文档版本号： | 1.0 | 文档编号： |  |
| 文档密级： | 保密 | 归属部门/项目： | 系统开发部 |
| 编写人： | 王刚、王瑞、宋晓卿 | 编写日期： | 2009-12-7 |
| 审核人： | 王长生 | 审核日期： | 2009-12-7 |

# 用例图



# 用例描述

## 主要参与者

客户服务人员

## 项目相关人员及其兴趣

客户服务人员： 客户服务人员可以在系统中添加、修改、删除和查询售后服务信息，允许批量导入或导出。

## 触发条件

客户服务人员在浏览器中选择售后管理的操作。

## 前置条件

客户服务人员必须已经被识别和授权。

## 成功后的保证（后置条件）

成功存储售后服务信息，准确记录每个工作环节产生的有效数据，及时更新数据库。

## 事件流

### 基本事件流

1. 客户服务人员在浏览器中选择“售后管理 - 查询售后信息”，输入指定的检索条件，查询相关售后记录的基本信息或明细信息，为后续的添加、删除、修改、注销、恢复操作提供参考及依据。
2. 系统在屏幕上显示检索出的售后信息。
3. 重复步骤1和2直到检索出所需要的售后信息。

### 可选事件流

#### 添加售后信息

1. 客户到客服部门进行投诉或寻求帮助，客服人员针对客户投诉事件进行登记：
2. 如果投诉事件涉及财务部门，例如退货等，客服人员需要对商品进行鉴定，是否符合退货条件。
3. 如果符合退货条件，交由财务部门处理货款问题，财务部门处理完成后反馈客服部门，客服人员要记录该事件的处理结果。
4. 如果不符合退货条件，客服人员与客户交涉，然后记录该事件的处理结果。
5. 如果投诉不涉及财务部门，客户服务人员需要在客户与商户之间进行协商，最后将处理结果记录下来。
6. 客服人员经过如上步骤的处理后，要将相关信息进行汇总录入，需要包含如下内容：
7. 事件编号、事件类别、事件发生时间、事件描述、事件状态
8. 投诉人、投诉时间、联系方式
9. 处理意见、是否需要退货、处理结果、用户满意度
10. 经办人、备注

#### 删除售后信息

1. 客服人员从查询出的售后信息中选择待删除的售后记录，执行删除操作。
2. 在执行删除操作前，会有确认删除的提示。如果客服人员选择取消，则该用例结束；如果客服人员选择确认，则执行该用例。
3. 系统会检测该售后是否符合被删除的条件，如果符合则通过验证；如果不符合则给出提示，并结束用例。
4. 系统将该售后信息从数据库中彻底删除。

#### 修改售后信息

1. 客服人员从查询出的售后信息中选择待修改的售后信息，执行查询明细的操作，有关售后明细信息的内容参见“添加售后信息”。
2. 客服人员可以对明细信息中可修改的部分进行更改，然后提交修改。
3. 在执行修改操作前，会有确认修改的提示。如果用户选择取消，则用例结束；如果用户选择确认，则执行修改操作。

#### 记录售后结果

1. 客服人员从查询出的售后信息中选择待处理的售后信息，然后向其中添加处理结果信息。
2. 在执行记录结果的操作前，会有确认修改的提示。如果用户选择取消，则用例结束；如果用户选择确认，则执行修改操作。
3. 系统会将修改售后信息的状态为“处理完毕”。

# 流程图



# 补充业务说明

1. 扩展说明：关于售后管理中的投诉流程！
2. 商品类投诉- 品牌投诉、商家投诉
3. 服务类投诉- 针对营业员的投诉

--- 投诉处理过程：日常投诉以调节为主，基本可以挡回了，还处理不了的就转入投诉部门进行处理，此时会将投诉信息录入到系统中，投诉部在处理完成后，还要返回到市场部进行确认。

1. 投诉信息记录：

--- 投诉类型、投诉内容、投诉人、投诉人联系方式、预订解决方案、经办人、经办日期、备注、销售单据编号(如果是商品投诉，要记录购物的销售单据号)、

处理结果

注：品类即商品的大分类，即卫浴、瓷砖等；二级品类即品类的再次细分，即浴缸、水龙头等。

1. 关于赔付
2. 投诉管理 – 如果不涉及钱，则可以直接处理。
3. 投诉管理 – 如果涉及钱，则需要到市场部管理（由其管理商户的信用体系等） - 经确认后开单子到财务部门取赔偿金！

--- 如果投诉内容比较简单，则市场管理部门就直接处理了；如果市场管理部门无法解决或消费者不满意而要求继续投诉，则可以转到投诉部进行处理，投诉部门处理完毕后，要回到市场管理部门进行审批。

--- 目前关于投诉赔偿、退货的业务，很难做到完全规范化的管理，系统中只记录投诉信息，而实际处理则系统无法控制，这部分由人工解决。

3）对于已裁定的赔付，如果商户拒绝赔付或商户已撤了，可以用商户的质量保证金来赔付，一般商户在撤离一年后，才能退换其质量保证金。此部分实际操作属于业务流程，系统可以做记录，但很难人为控制。

0112

售后管理的分类：

投诉分类：

1. 市场部的日常巡查，巡查员记录，按规范处理方法记录！
2. 消费者主动投诉：

---