**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

售后服务人员

## 项目相关人员及其兴趣

售后服务人员： 售后服务人员可对售后记录进行添加、修改、删除、查询、 结果评价，实现对消费、投诉的有效处理及回访跟踪。

## 触发条件

售后服务人员在浏览器中选择售后管理的操作。

## 前置条件

售后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. 售后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。

a0: 目前售后记录包括两部分：售后投诉记录、售后回访记录（投诉回访、销售回访）！

1. 系统在屏幕上显示检索出的售后信息。
2. 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. 目前售后模块的主要内容，就是处理消费者投诉以及进行售后回访（包括销售回访、投诉回访）！
2. 关于“售后投诉”处理的基本流程如下：
3. 消费者到市场部门投诉，然后由市场部门人员进行初步受理，此过程不记录入系统。实际上大部分的投诉处理都可以在该环节完成。
4. 市场部门对投诉的处理如果得不到消费者的认可，就将其转入到专门的投诉部门进行处理，此过程就需要将投诉记录记入到系统中，具体如下：
5. 应诉人记录投诉的详细信息（具体见下），然后将该任务分配给指定的处理人，并给出处理意见。
6. 处理人开始进行处理，处理完毕后记录处理结果，更新投诉记录的状态，并根据标准进行评分。
7. 关于“售后回访 – 投诉回访”处理的基本流程如下：
8. 消费者投诉后，有指定的处理人员进行处理，在该投诉处理完成后，可以对消费者进行投诉回访，掌握投诉处理的具体落实情况。
9. 根据售后回访，对相关责任方进行追加评价（例如：针对商户的 “是否及时有效地执行了处理决定”等）。
10. 关于“售后回访 –销售回访”处理的基本流程如下：
11. 售后服务部门随机挑选一些销售单据，对其所属的消费者进行售后回访，准确了解消费者的满意程度及对需求。
12. 对造成消费者不满的因素进行调查，如果确定属实，则不仅要为消费者解决实际问题，还要对相关责任方进行追加评价。
13. 投诉记录的信息包含如下（将投诉记录和回访记录统一起来）：
14. 售后记录标识（系统自动生成）
15. 售后记录类型（投诉、投诉回访、销售回访）
16. 原投诉记录标识（只有在投诉回访时，才需要记录该信息；其他时候为空！）
17. 消费者姓名、消费者联系方式
18. 销售记录的登记时间（可以是投诉的应诉时间、回访的记录时间）
19. 问题类型（服务类；质量类；综合；其他）、问题内容备注
20. 涉及的销售单据编号、商户编号、品牌编号、商品品类（仅精确到二级品类）、营业员工作证号
21. 登记人、登记时间、问题处理意见
22. 处理人、处理完成时间、处理状态（处理中、处理完毕）、处理结果备注
23. 违反的相关条例、评分

a1：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. 在完成投诉记录后，投诉部门要进行责任认定。如果是消费者的过错则直接调解解决；如果是商户、营业员、卖场的责任，则不仅要进行调解，还要在投诉记录中明确记录过错方的信息及违反的条例。
2. 给出解决方案并协商解决，如果用户还不满意，则可以走消协，甚至是走

法律途径（此过程和系统无关）。

1. 投诉部门处理完毕后，要将投诉结果反馈给市场部门，市场部门根据投诉部的处理记录进行确认，包括对相关商户、营业员的评分，最终影响对商户的综合评价。

#### 删除售后信息

1. 用户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. 用户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。

#### 对售后信息进行评价

1. 用户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，并对所涉及的营业员、商户进行相关评分，最终会影响到对商户的综合评价。
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. 关于投诉赔付、退货：
2. 目前关于投诉赔付、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。
4. 目前售后管理仅涉及消费者投诉，如果该投诉在市场部无法解决的话，则会被转到投诉部处理，投诉部处理的过程中，会对投诉信息进行记录，并在处理完成后，再返回到市场部进行确认。在此过程中会对投诉记录所涉及的商户或营业员进行评分，最终都将影响到对商户的综合评价。
5. 对于各种违规条例所占的分数，及其在相关评分标准中所占的权重，可以在专门的商户评价管理中进行维护；针对商户的综合评价信息，有对应的报表，即根据事先制定的评分标准及权重来显示评价结果。
   1. 报表的种类分为：月报表、年报表！
   2. 对于各项评分标准及所占权重的维护，可以在商户评价管理中对其进行维护。
6. 售后管理中涉及退货，但这部分的受理一般不易掌控，故一般不在售后管理中处理，而是由人工解决！
7. 售后管理中记录的投诉信息，并非是投诉流程中不可缺少的一个环节，其作用只是为了将投诉信息记录到系统中，并通过其评分功能，实现对商户的综合评价。