**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：客户服务人员可对售后投诉记录、售后回访记录进行添加、修改、删除、查询、结果评价、导出，实现对消费投诉的有效记录及回访跟踪。

## 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，查询相关售后投诉记录、投诉回访记录、售后及投诉记录的评分明细，为后续的添加、删除、修改等操作提供参考依据。
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

#### 添加售后投诉信息

1. 目前售后模块的主要内容，就是处理消费者投诉，关于售后投诉处理的基本流程如下：
2. 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。
3. 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，具体包括如下信息：
4. 售后投诉记录标识（系统增量）
5. 投诉人姓名、性别、联系方式、投诉时间
6. 售后问题类型（服务类 --- 针对营业员；质量类 --- 针对商户、商品、品牌；服务类 --- 针对商户、营业员； 其他）
7. 涉及的销售单据编号
8. 涉及商户的标识（可选）
9. 涉及品牌的标识（可选）
10. 涉及商品品类的编号（可选）
11. 涉及营业员的标识（可选）
12. 接诉用户编号
13. 应诉用户编号
14. 应诉处理开始时间、应诉处理结束时间
15. 投诉内容描述、处理结果描述
16. 最近一次编辑用户编号、最近一次编辑时间
17. 投诉记录状态（处理中、处理完毕、已删除）
18. 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。
19. 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，甚至是走消法途径（此过程和系统无关）。

#### 删除售后投诉信息

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，实际仅可对处于“接诉确认”状态的投诉信息进行删除，因为此时投诉信息尚未得到确认，即尚未展开相应的应诉处理，故可以删除有误的投诉信息；否则删除，此时会给出错误提示并回到原画面。
4. 系统将该售后信息的状态置为“已删除”。

#### 修改售后投诉信息

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。

#### 处理售后投诉结果

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（实质是对部分售后投诉信息的维护！），包括如下：消费者满意程度、对所涉及营业员商户进行的相关评分（可影响商户综合评价）。
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”。

#### 针对回访信息管理

1. 市场管理人员可以添加投诉回访信息，回访信息记录包括如下：
2. 回访记录标识（系统增量），回访记录类型（普通的售后回访、针对售后投诉的回访）
3. 对应的原售后投诉记录标识（若该回访记录属于“投诉回访”，则需要在此记录对应的原投诉记录的标识；若仅属于“普通回访”，则此字段无需记录任何内容）
4. 被回访消费者姓名、性别、联系方式、回访时间
5. 回访结果描述、最近一次编辑用户编号、最近一次编辑时间
6. 回访记录状态（处理中、处理完毕、已删除）

a0: 目前回访信息的类型分为两种，均可影响到对商户的整体评价：

1. 普通的售后回访，用于了解跟踪消费者对购买商品、享受服务的满意程度。
2. 针对投诉的回访，用于了解消费者对于投诉处理结果的满意程度。
3. 特别说明：售后记录和回访记录中会有部分的数据重复，之前是将二者的数据整合记录在一张表中，现在为使数据处理更方便，仍模仿如上的效果，将 “投诉信息”和“回访信息”分别记录在不同的表中，二者实际是“主从表”的关系。
4. 对回访记录可以进行修改、删除操作，类似于“对售后信息的修改、删除”。

#### 针对售后投诉、投诉回访之评分明细的管理

1. 市场管理人员可以针对售后投诉，投诉回访记录添加对应的评分明细（售后投诉，售后回访中所涉及的违规条例可能有很多，故无法在一条售后记录中全部记录!），二者关系为N:N。
2. 为便于各模块评价信息的通用式管理，可以将各种日常表现历史记录的评价信息维护在一个通用的评价明细表中，详细参见“商户评价”模块！
3. 对售后投诉、投诉回访之评分明细可以进行添加、删除操作。

# 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。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，其最终目的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。