**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. 涉及商户的编号（可选）
9. 涉及品牌的编号（可选）
10. 涉及商品品类的编号（可选）
11. 涉及营业员的编号（可选）
12. 接诉时间
13. 投诉内容描述
14. 应诉用户编号
15. 处理意见描述
16. 处理结果描述、
17. 最近一次编辑用户编号、最近一次编辑时间
18. 投诉记录状态（处理中、处理完毕、已删除）
19. 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。
20. 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）
3. 对应的原售后投诉记录标识
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有大量的数据重复，故将二者的数据整合到一起，整合后具体如下：
4. 售后记录标识（系统增量）
5. 售后处理类型（售后投诉、普通的售后回访、针对投诉的售后回访）
6. 相关消费者姓名、性别、联系电话
7. 售后处理起始时间（投诉时间\回访时间）
8. 售后问题类型（ 投诉\回访所针对的问题类型，包括：针对营业员服务；针对商品质量；其他等）
9. 涉及的销售单据编号（选填）
10. 涉及商户的编号（选填）
11. 涉及品牌的编号（选填）
12. 涉及商品品类的编号（选填）
13. 涉及营业员的证件号（选填）
14. 售后处理结束时间
15. 售后处理内容描述（投诉内容\回访内容）
16. 售后问题处理意见描述
17. 售后问题处理结果描述
18. 最近一次编辑用户编号、最近一次编辑时间
19. 投诉记录状态（处理中、处理完毕、已删除）
20. 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，评分明细的内容具体如下:
2. 售后记录的标识
3. 违规条例编号
4. 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。