2018.12.18在与慢病客服同事沟通交流中，发现3个与CRM系统相关的问题，记录如下，以作备忘：

1. 在回访记录中，无法选择或者填写年龄，现在是必须选择出生年月，很不合理。客服的场景是通常一边打电话，一边客服一边打电话，一边得脑补做减法，比如一个客户估计40多岁，还得计算出生年份大概是75年，然后还得点很多次才能选定到这个年份，这也是为什么系统中很多年龄是一岁的客户，因为很多客服就懒得选了，这样就是系统默认的一岁。
2. 回访不能根据回访记录来搜索，直接导致客服的回访记录利用率很低，降低客服的客户管理效率降低，
3. 一线客服与客户的交流内容，在二线客服打电话时是看不到的，其实这部分信息很有用的。这样可以预先知道一些客户的信息，在电话沟通的时候可以更加有针对性，避免问一些重复性的问题，而且提及之前记录下来的客户相关的个人信息时，如果会给客户对好的印象，提升一些成交概率。