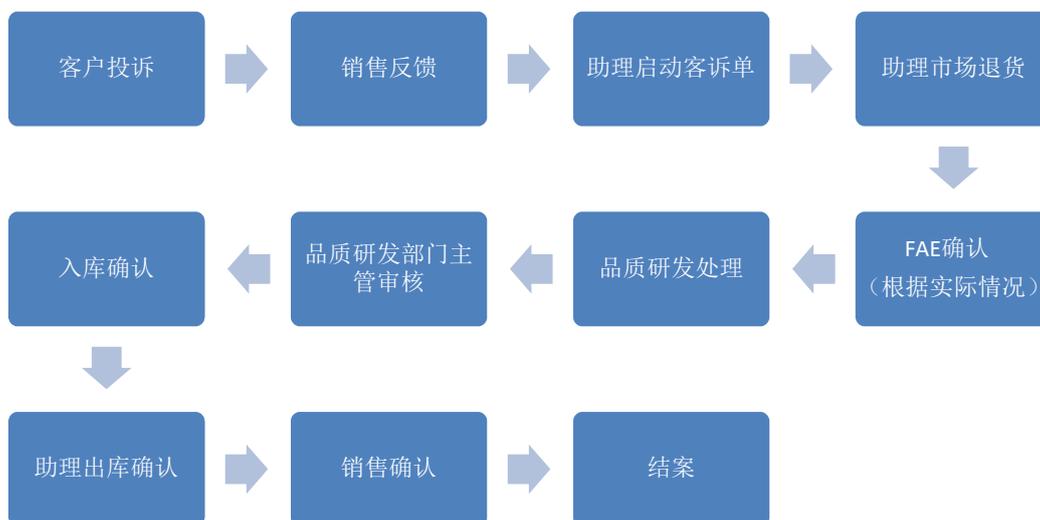


## CRM 客诉管理流程

公司客诉/可退全部在 CRM 系统体现并走审批处理流程。

基本工作流程



**特别提示：**所有客诉的处理都以最后销售确认为结案标准。

### 1. 客诉导入

客诉导入由销售助理操作。

客诉导入有两种情况，一种是有客户退货的，需要在 ERP 系统填客退单。然后在 CRM 售后管理模块-投诉管理-导入客退单。

这样客退单出现在系统界面中。

系统每隔 10 分钟会自动导入客退单。

另外一种情况是客户抱怨，但是没有产品退回的，无法在 ERP 系统做客退单，那么直接在 CRM 系统管理模块-投诉管理-添加客诉单，来建立客户抱怨。

上面的客诉单建立之后，点击客诉列表右侧的【启动】按钮，启动该客诉评审和处理。

如下面图示：

- 1) 进入 CRM 售后管理界面
- 2) 进入投诉管理界面
- 3) 导入客退单或者添加客诉单
- 4) 启动评审

S14201611003-0001	S192016111010001-S172016100170001	刘朝华	M11A-1426-10.00MHz	5 PCS	0	未开始	启动
S14201701005-0001	S192016041670001-S112016040280001	张振华	O22A-R426-10.00MHz	5 PCS	0	未开始	启动
S14201701005-0002	S192016050170001-S112016040280001	张振华	O22A-R426-10.00MHz	8 PCS	0	未开始	启动
S14201703013-0001	S1920160101520001-S112016100490001	马林	O22B-R326-10.00MHz	10 PCS	0	未开始	启动
S14201704011-0001	S192016041230001-S112016040410001	刘朝华	T11A-MCAN-65.537MHz	1 PCS	0	未开始	启动

共有 8 条数据, 当前第 1 页

操作说明: 1"> 操作说明:

添加客诉单的界面如下，  
操作人员如实填写问题反馈即可。

广东大普通信技术有限公司 Guangdong Dapu Telecom Technology Co., Ltd.		客户抱怨/投诉处理表 Customer Complaints Handle Sheet		W/DP QA-Q5005-01 NO.: C14201706001 0001	<input type="text" value="P"/>
销货单/订单号		受理日期			
客户编号		ERP业务员/审核员			
产品名称		产品类型/品号			
产品类别	<input checked="" type="radio"/> TCXO <input type="radio"/> OCXO <input type="radio"/> 时钟模块 <input type="radio"/> 时钟芯片 <input type="radio"/> Lora <input type="radio"/> 谐振器 <input type="radio"/> 其它	抱怨程度	<input type="radio"/> 严重 <input type="radio"/> 轻微 <input checked="" type="radio"/> 无		
退货数量/单位/审核码		RMA	201706001		
退货单价/金额/税率		批号/仓库			
抱怨/投诉性质	<input type="radio"/> 提升/更改指标 <input checked="" type="radio"/> 样品返回 <input type="radio"/> 客户原因更换产品 <input type="radio"/> 投诉 <input type="radio"/> 反馈 <input type="radio"/> 其它	处理方式	<input type="checkbox"/> 返回客户 <input type="checkbox"/> 不用返回客户 <input type="checkbox"/> 8D报告 <input type="checkbox"/> 无需8D报告		
产品完成时间		报告完成时间			
其它信息	关联附件: <a href="#">上传附件</a>		[制作部: ]		
FAE确认	详细描述不良现象及环境条件(描述发生时间, 发生的地点, 谁发现的, 不良现象, 怎么发生的):		市场部: <input type="text"/>	确认时间: <input type="text"/>	确认签名: <input type="text"/>
	客返品返回检验项目及条件				

## 2. 客诉处理

客诉导入到系统，按照设定的操作流程和办理时效进行处理。  
流程如下图：

客户投诉流程岗位设定					
序号	岗位名称	下一岗位	岗位经办人	首选经办人	办理时限 (H)
1	客户投诉	3	廖艺霞, 熊燕, 杨霞, 冷晓丽	熊燕	2
2	FAE确认	3	葛健康	葛健康	2
3	市场退货	4	廖艺霞, 熊燕, 杨霞, 冷晓丽	熊燕	8
4	品质/研发	5	李洪润, 李志豪, 王巍巍, 王健, 王丹, 邓利文, 冯刚涛, 王义锋, 周柏雄, 周	李志豪	8
5	部门审核	6, 8, 4	程国华, 王春明, 陈京武, 李洪润	程国华	2
6	入库确认	7	程国华, 王春明, 陈京武, 李志豪	程国华	2
7	出库确认	8	冷晓丽, 廖艺霞, 熊燕, 杨霞	熊燕	2
8	销售确认	0, 4, 5, 1	郭淑芳, 刘来路, 张蓓蓓, 陈晓燕, 白益毅, 李见平, 刘炜, 刘朝华, 罗芳, 穆		2

QA 和工程师对客诉问题进行分析处理，出具相关报告和结果。  
最后部门主管审核。

如果涉及产品处理的，需要入库和出库。入库和出库配合 ERP 系统进行操作。  
最后一步**销售需要确认**才能结案。如果销售不认可，可以再转交到其他岗位。

### 3. 待办投诉

操作人可以在 CRM 售后管理-待办投诉 界面对需要经办的事情进行办理

### 4. 已办投诉

操作人可以在 CRM 售后管理-已办投诉 界面对已经经办的事情进行查询

### 5. 投诉进度

操作人可以在 CRM 售后管理-投诉进度 界面对客诉进行查询

如下面界面，

可以查看客诉的进展程度。点击右边的【进度详情】可以直接查看详细信息。

模糊查询(合同单号/产品型号):	<input type="text"/>	合同状态:	处理中	<input type="button" value="提交查询"/>						
客户投诉处理进度列表										
销退单号	销货单-订单号	销售员	客户编号	产品型号	客诉类型/性质	退货数量	受理日期	待办人	待办岗位	操作
S14201706010-0001	S192017041060001-S112017030640001				投诉	194 PCS	2017-06-28	李志豪	入库确认	进度详情

客户关系管理系统 > 客户投诉

客户投诉合同信息								
销退单号: S14201705008-0001	销货单-订单号: S112016040480002/S192016051420001							
产品型号: CM22B-J328-10.00M-A	退货数量: 2PCS							
客户编号:	客诉次数: 0							
销售员:	受理日期: 2017-6-26 10:42:24							
<a href="#">预览客诉进度</a> <a href="#">返回</a>								
客户投诉办理信息								
所在岗位	接收人	接收时间	办理序号	有效时间 (h)	经办人	办理时间	截止时间	处理状态
销售确认	刘炜	2017-6-28 17:11:08	7	2小时			2017-6-28 19:11:08(未超期)	未处理
出库确认	杨霞	2017-6-26 14:45:53	6	2小时	杨霞	2017-6-28 17:11:08	2017-6-26 16:45:53(已超期)	已处理
入库确认	陈京武	2017-6-26 14:45:09	5	2小时	陈京武	2017-6-26 14:45:53	2017-6-26 16:45:09(未超期)	已处理
部门审核	陈京武	2017-6-26 14:43:19	4	2小时	陈京武	2017-6-26 14:45:09	2017-6-26 16:43:19(未超期)	已处理
品质/研发	罗胜贵	2017-6-26 11:02:23	3	8小时	罗胜贵	2017-6-26 14:43:19	2017-6-26 19:02:23(未超期)	已处理
市场退货	杨霞	2017-6-26 10:42:29	2	8小时	杨霞	2017-6-26 11:02:23	2017-6-26 18:42:29(未超期)	已处理
客户投诉	杨霞	2017-6-26 10:42:24	1	2小时	杨霞	2017-6-26 10:42:29	2017-6-26 12:42:24(未超期)	已处理