

全方位售后服务管理系统的开发

郭冬梅,林世军,郭跃辉,王 军

(青岛黄海橡胶股份有限公司,山东 青岛 266041)

摘要:分析了企业产品理赔数量上升的原因,提出了控制产品理赔数量的方法,并开发了全方位售后服务管理系统。它由废次品检验管理系统、产品发货管理系统、产品开票管理系统、理赔产品控制管理系统、客户终端管理系统和业务人员管理系统六部分组成。可有效控制产品理赔数量,减少不合理理赔对企业造成的经济和信誉方面的损失。

关键词:售后服务;产品理赔

中图分类号:F270.7 **文献标识码:**B **文章编号:**1006-8171(2002)09-0569-03

品牌是企业核心竞争力的载体,对一个企业来说,提高消费者和企业人员对品牌的忠诚度对企业的生存与发展以及市场份额的扩大是极为重要的;另一方面,质量是企业的生命,服务是信誉的源泉。服务是树立品牌并与消费者沟通的重要手段,只有形成完善、周到、良好的售后服务制度,经销人员才能在经营过程中表现出对企业的责任感和忠诚度。

企业在追求完善的售后服务、提高消费者对品牌忠诚度的过程中也付出了相当的代价!例如一些不法分子利用企业在售后服务管理上的漏洞,借机损害企业利益,人为制造假象,使产品的退赔数量不断上升,企业因此遭受巨大的经济损失和信誉损失。目前,导致产品退赔数量上升的主要因素有售后服务管理存在盲区、不法分子人为制造假质量缺陷、业务人员的工作失误以及质量的有待提高等。本文仅对上述造成产品理赔较多的主要因素进行分析,以期建立健全消费者咨询系统和完善企业的售后服务系统,减少企业和消费者的损失。

1 产品退赔数量飙升的原因分析

1.1 管理存在盲区

管理存在盲区并非指管理上的失控,而指管理的具体细节缺乏有效的控制。例如,服务人员

不能及时获知企业的生产状况并区分按规定不属于售后服务范围的产品,无疑将导致产品退赔数量增加,给企业造成巨大的经济损失,甚至造成严重的信誉危机。针对这种情况,只要细化内部管理,并根据不断发生的新情况逐步完善内部管理体制,就一定能减少管理上的盲区。

1.2 制造假质量缺陷

不法分子为获取高额利润不择手段,人为制造假质量缺陷,损害企业利益。近几年来,人为制造假质量缺陷达到以假乱真的地步。例如,汽车轮胎行业中,人为制造假质量缺陷已由初期人工制造“假商标”、“假胎号”、“假肩空”、“假胎圈裂”、“假胎里脱层”,发展到利用高科技手段自动化造假。“假胎号”已由初期的“粗制滥造”发展到目前的仿真复制;初期在肩部放填充物的“假肩空”、利用机械伪造的“假胎圈裂”发展到目前可在肩部、胎圈部位注射高效隔离剂等。企业每识破一种人为制造的假质量缺陷都要付出相当的时间和代价。因此,企业应该在仔细研究人为制造假质量缺陷的技术和方式的基础上,加强对产品的市场管理,采用计算机用户终端管理系统,并通过法律手段,维护企业的合法权益。

1.3 业务人员的工作失误

业务人员的失误主要是由业务人员的责任心不强和业务水平低所致,产生的主要问题是重复理赔和不能及时识别人为制造的假质量缺陷。这种情况通过加强对业务人员的教育和业务培训,采用科学的管理系统,并建立完善的考核制度是

完全能够避免的。

2 全方位售后服务管理系统的开发

为了减少产品重复理赔、防止造成废次产品理赔以及有效识别人为制造假质量缺陷的现象,应该使每个业务人员的每项业务都处于受控状态,并有效缩短解决突发事件的时间,使服务工作真正让用户满意,树立良好的服务品牌形象,因此我们开发了全方位售后服务管理系统。

全方位售后服务管理系统主要由日常生产中废次品检验管理系统(简称模块A1)、产品发货管理系统(模块A2)、产品开票管理系统(模块A3)、理赔产品控制管理系统(模块A4)、客户终端管理系统(模块A5)和业务人员管理系统(模块A6)六部分组成。每个子系统都能独立运行,自成体系,而且还可以通过企业局域网络实现数据共享,保证了数据信息的即时性。下面以轮胎产品为例进行简要介绍。

2.1 废次品检验管理模块 A1

日常生产中废次品检验管理数据库由质量检查部门进行管理,对日常生产检查出的废次品进行统计分类,将有关数据输入废次品检验管理数据库。该数据库应主要包括废次品轮胎的规格、花纹、胎号、生产机台号、成型工代号、质量缺陷分类和处理方式等。

该模块具有如下主要功能:

- (1) 根据各种记录材料查找分析产生废次品的原因;
- (2) 查清责任人当时的生产状态;
- (3) 彻底杜绝在理赔过程中对废次产品所进行的理赔。

2.2 产品发货管理模块 A2

产品发货管理数据系统由发货仓库进行日常管理,将日常发货的有关数据输入仓库发货管理数据库。该数据库主要包括轮胎规格、花纹代号、胎号、生产周期号、公司名称、提货单号码、经办人和时间等。

该模块具有如下主要功能:

- (1) 控制产品在市场的流向,掌握产品在市场的分布;
- (2) 杜绝在理赔过程中对不属理赔范围的产

品进行理赔以及人为制造质量缺陷的现象;

- (3) 有效控制退赔数量,杜绝低价收购理赔产品的现象。

2.3 产品开票管理模块 A3

产品开票管理数据库系统由销售部门进行日常管理。该数据库主要包括轮胎规格、胎面花纹、公司名称、发货量、来款情况、提货单号、经办人和时间等。

该模块具有如下功能:

- (1) 掌握公司的销售量;
- (2) 预测销售前景,并为理赔提供有关数据。

2.4 理赔产品控制管理模块 A4

理赔产品控制管理数据库由售后服务内勤人员进行专门管理,将理赔产品有关数据输入数据库。该模块是全方位售后管理系统的核心,它将反复调用其它数据库内保存的信息,用以查询、统计、计算和分析等。该数据库主要包括轮胎规格、花纹代号、胎号、生产周期号、公司名称、剩余花纹、磨损花纹、质量缺陷、理赔比例、理赔费的收取、经办人和时间等。

该模块具有如下主要功能:

- (1) 强大的查询功能:通过产品生产控制号码、公司名称等能够查询所需的任何数据;
- (2) 自动生成产品理赔报告,减少人为因素造成的产品生产控制号码不准、理赔比例差错和理赔数量差错;
- (3) 自动生成月、季度、半年、全年退赔率和产品理赔综合分析报告;
- (4) 分阶段、规格和质量缺陷自动生成各销售公司的退赔率和理赔综合分析报告;
- (5) 自动生成使用后产品状况和质量缺陷分析报告,例如根据花纹、胎龄和磨损情况做的质量缺陷分析报告。

2.5 客户终端管理模块 A5

客户终端管理系统由经销单位对日常理赔产品进行登记管理。该数据库主要包括直接用户要求理赔产品的有关数据,例如轮胎规格、花纹代号、使用单位、联系人、联系电话、剩余花纹、磨损花纹、质量缺陷、理赔比例、理赔费的收取、经办人和时间等。用户终端将该数据库中的数据以电子邮件的形式通过计算机网络传送到公司理赔产品

控制管理系统的数据库进行比较分析。

该模块具有如下主要功能：

- (1) 控制产品在市场上的分布；
- (2) 掌握经销单位对直接用户的理赔情况和用户信息，判断经销单位是否按公司规定给直接用户进行理赔服务；
- (3) 了解经销单位的判断技能是否达到了公司的要求；
- (4) 有效杜绝重复理赔、造假等现象；
- (5) 判断从公司直接进货的经销商理赔产品的数量。

2.6 业务人员管理模块 A6

业务人员管理系统由售后服务部门的内勤人员进行日常管理，将每个业务人员的有关数据输入该数据库。该数据库包括每个业务人员的每项业务。

该模块具有如下主要功能：

- (1) 使所有业务人员的工作都处于受控状态，彻底改观“将在外，君命有所不受”的局面；
- (2) 有效缩短解决突发事件的时间，真正做到及时服务；
- (3) 决策者信息畅通，掌握主动权，可以决胜千里之外。

3 结语

全方位售后服务管理系统用 VB 语言开发，程序已通过初步调试，正在试运行中，从试运行情况来看，效果良好，能有效控制不恰当的产品理赔对企业造成的损失。全方位售后服务管理系统的投入运行，必将更好地保护企业和用户的合法权益，真正体现“用户第一、服务第一”的宗旨，把企业的售后服务工作提高到新的阶段！

收稿日期：2002-04-05