

客户需求反馈及跟进制度

目的

1. 智能移动系列产品目前已经在多医院推广，并获得真实病人、医生使用。用户在使用中经常提出各种意见和建议，为了加强加快对客户需求反馈和跟进，特制订此制度。
2. 产品开发设计紧密围绕客户需求、深刻理解客户需求，是赢得明天的客户和公司取得明天的发展的关键。
3. 完善客服流程，有助于客服人员更深刻的了解公司目的，更好的服务客户。
4. 通过考核、奖励、任职资格等手段使得收集需求成为一线工作人员的职业习惯。

适用范围

1. 人员：公司全体员工
2. 客户需求信息包括
 - 1) 病人、医生和医院对现有产品新功能的要求或建议、改进要求或建议、产品 Bug
 - 2) 竞品的分析结果
 - 3) 员工对新功能、新产品、改进点的建议

组织运作

分工

决策组

1. 成员为各位老总及其他相关中高层
2. 分析需求可行性，决定需求做、不做、再议、需求转换和需求的缓急
3. 批准《需求延期交付申请》(见附表 1)
4. 改变已定需求决策结果

推广部

1. 在与医生、病人、医院直接接触中收集需求，填写《需求报告表》(见附表 2)
2. 在反馈小组报 bug
3. 根据反馈结果，联系需求方，告知决策结果、预交付时间、功能完成或延期，如果必要，需要教需求方怎么使用。

资讯部

1. 在于医生、病人通过 App 的接触中收集需求，填写《需求报告表》
2. 为《需求报告表》编号建档
3. 获取相应资料，填写《需求登记反馈表》(附表 3)，并在公司 QQ 群每周更新该表

4. 提交《新增需求周报》，并通知决策层

5. 根据反馈结果，联系需求方或需求报告人，告知决策结果、预交付时间、功能完成或延期

6. 根据需求收集、决策、制作等情况，月底提交《需求收集处理月度总结》，以便于各部门考核

IT 部

1. 预估功能交付日期

2. 设计、编程、测试、修改 bug

3. 提交《需求延期交付申请》(附表 1)

4. 为《Bug 报告表》编号建档

5. 每周提交《新增 Bug 周报》，并通知决策层

6. Bug 修改验收，并反馈给 Bug 报告人

策划部

1. 应邀或受命听取需求，形成专业需求文档，可不受附表 2 形式约束

2. 根据决策会议既定方向细化完善需求，形成可供开发的策划文档。策划文档需要标明编号

3. 参与交付日期确定

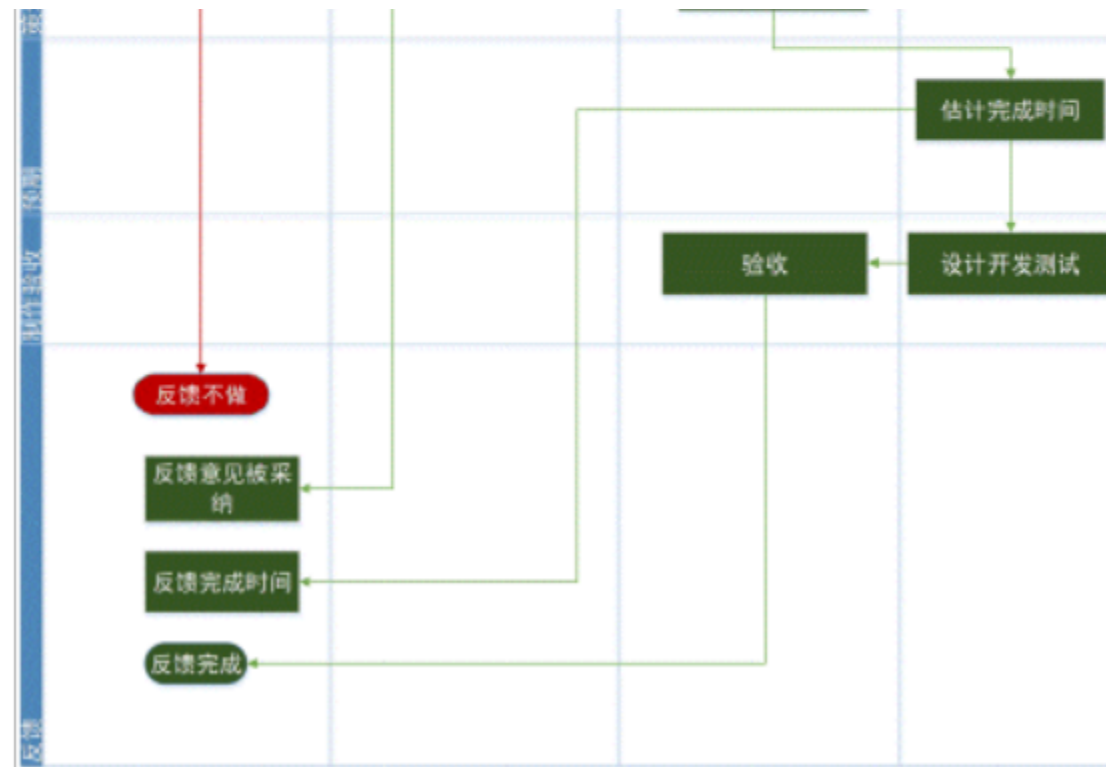
4. 需求验收

5. 提交《需求延期交付申请》(附表 1)

工作流程

需求反馈流程

整个客户需求反馈和跟进分为收集、决策、策划、预期、制作验收、反馈 6 个步骤。



1、收集

来源

- 1) App 来源。用户直接通过 App 的帮助等途径，直接联系客服诉说需求。
- 2) 推广部转达。推广专员在与医患接触中获得的医生需求。

- 3) 专门的需求收集会

流程

- 1) 需求报告人填写《需求报告表》
- 2) 需求报告人通过 OA 或QQ 邮箱将《需求报告表》作为邮件附件发给需求收集人

- 3) 需求收集人收到需求报告表后修改文件名。命名方式：

需求报告表+年+月+日+二位数序号

如， 2014 年 6 月 19 日收到的第 3 份《需求报告表》，修改命名为《需求报告表 14061903》

- 4) 需求收集人填写《需求登记反馈表》，并将更名后的需求报告一并更新到资讯部共享文件夹需求收集反馈

- 5) 需求收集人每周五上午提交《新增需求收集周报》给决策组

2、决策

决策会议

人员：决策组。

时间：周六 10:00- 11:00

需求缓急标准

会议内容：按照需求收集情况进行会议。决策会议先对所列需求考虑做、不做、是否转换需求或择期再议，判断需求缓急，再对确定要做的需求定出大方向。会后策划人员根据既定方向完成功能策划细节。

需求缓急标准

A 级：暂停手头工作，优先开发

B 级：手头正在做的功能完成后，立即开发

C 级：插入未完成的功能中，根据实际情况排期

D 级：直接放在现有功能排期最末位

决策下发

1. 与会人员指定一人告知收集人决策结果，收集人根据决策会议结果，修改《需求登记反馈表》决策结果项。

2. 收集人将决策会议结果和修改后的《需求登记反馈表》使用 QQ 邮件发给决策组。

3. 使用 oa、qq、电话等方式通知需求报告人决策结果(做不做，缓急)，并确定需求报告人已知。需求报告人告知原始需求方决策结果。

4. 确定“做”和“转换需求”的需求，使用 oa 和 qq 等方式通知 IT 部负责人。

3、策划

1. 产品经理参与决策会议，在会议结束前，估算可供开发的策划案交付时间。

2. 产品经理根据决策会议既定方案制作可供开发的策划案。

时间估算

4、预期

时间估算

1. 人员：IT部和产品经理

2. 估算交付时间：

1 IT部交产品经理验收时间。由IT部估算。应在这个时间前，应完成设计、开发、测试。

2 完成时间，即医享网可以将新功能交付给用户使用的时间。由产品经理根据IT部交付验收和验收时长估算。在此时间前，应完成在线验收。

3. 产品经理使用QQ邮箱的方式将完成时间发给决策层和相关中高层和收集人(杨宝珠)。注意，一定要告知需求编号。

时间反馈

收集人使用oa、qq、电话等方式通知需求报告人预期完成时间，并确定需求报告人已知。需求报告人告知原始需求方预期完成时间，同时应告知可能在时间上存在一定的出入。实际完成时间可能延后或提前。

延期交付

在已经反馈预交付日期的前提下，如果因客观原因导致无法按期交付，IT部可提交《需求延期申请》，重新估算交付日期。经过决策层批准签字，交给需求收集人，需求收集人更改《需求登记反馈表》中需求状态，在备注中注明新的预交付日期，并通知需求报告人，交付时间更改。

5、制作验收

各部门相互协作，争取在预期交付用户使用时间前完成验收。

6、反馈

1、需求完成后，经过验收，产品经理使用 oa 或QQ 邮件的方式告知收集人需求已完成。邮件中需写明需求编号。

2、收集人修改《需求登记反馈表》，填写交付日期，并将需求状态改为“完成”。

3、收集人使用 oa 或 qq 邮件方式告知报告人功能已完成。报告人通知需求提出方功能已完成。

BUG 反馈流程

1、收集和汇总

1、报告人听取用户发现的 bug，并将 bug 用QQ 发到“反馈小组”

所发 bug 需提供手机型号、手机系统、bug 内容、操作步骤

2、测试人员根据报告人报告情况，将复现的 bug 提交到 bugfree，抄送给 Bug 报告人。

3、测试定期通过 QQ 提交给《Bug 收集反馈表》给决策层

2、修复

遵循 IT 部门先行的 Bug 修复流程和方法。

3、反馈

Bug 报告人通过 bugfree 系统邮件跟踪 bug 修复情况。修复完成后，测试通知 bug 报告人已修复，并修改《Bug 收集反馈表》相应内容。