

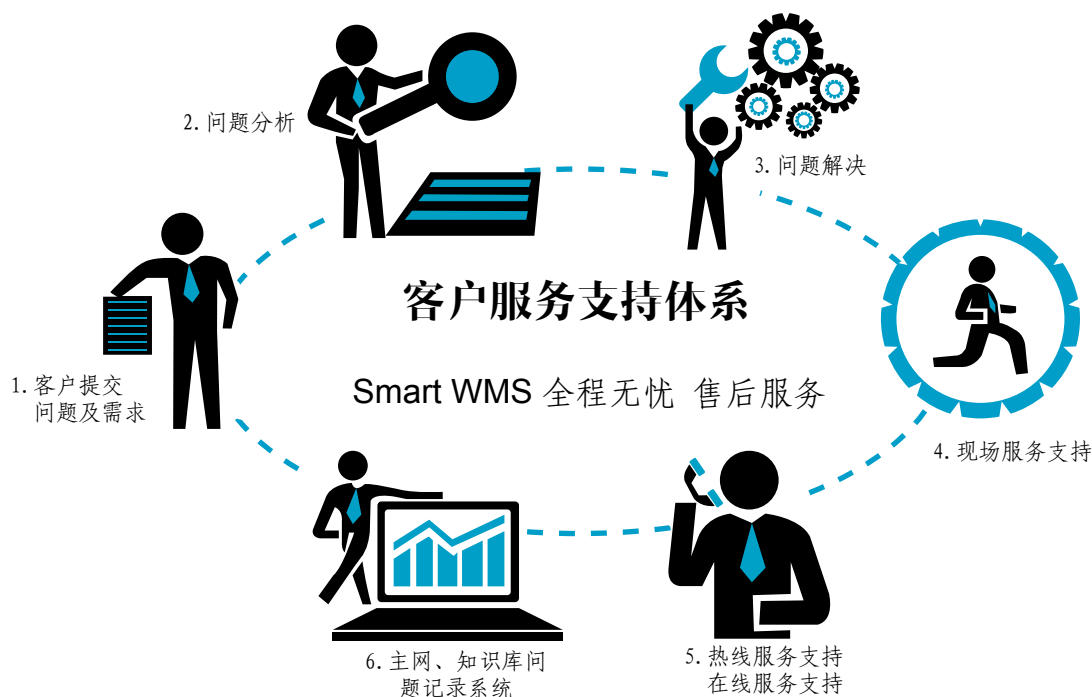
全程无忧 售后服务

无忧保护 安心所托 管家级服务

每天, 您的仓库管理业务都依赖Smart WMS智慧仓库管理系统, 有了全程无忧售后服务, 在整个生命周期过程中您可以享受无忧的保护, 小蜜蜂Smart WMS服务团队依靠广泛、灵活且可定制的服务选项满足您的独特需求。

概述

小蜜蜂Smart WMS服务团队以Smart WMS系列产品应用中心, 致力于解决您在使用周期中所有遇到的问题。为进一步规范和提高天津市小蜜蜂计算机技术有限公司仓库管理软件的售后服务水平和效率, 提升用户满意度, 我公司制定了严格的售后服务制度, 为用户提供及时、专业和高效的售后服务。



问题分类

对于使用我公司软件过程中出现的问题,可以通过“问题受理途径”通知我公司,我公司将问题分为三类

1、软件错误

- 1.1 软件功能错误,如:使用某功能出现错误提示或不能正常使用。
- 1.2 软件异常,如:在使用中提示数据库异常、windows 异常等。
- 1.3 数据不一致或不对,如:库存的数据对不上或和实际的有出入库不符合等。

2、需求(功能修改或者增加)

- 2.1 需要增加当前产品中没有的功能。
- 2.2 现有功能的调整,包括对易用性方面的调整。
- 2.3 产品现有功能的客户化修改。

3、其他问题

- 3.1 连接打印机问题、导入\导出。
- 3.2 数据库(MySQL5.6)问题。
- 3.3 除以上问题的其他问题。

处理原则

对于我公司受理的所有问题,我公司将按以下的处理原则处理:

一般的使用咨询,我公司销售人员将直接给您在电话或邮件中给予答复,如其他问题,我们将按问题分类进行处理,并及时以邮件或电话等方式告知解决问题的方法和结果。

对于同时提出的问题和需求,我们一般会优先改问题,需求由产品负责人评估后再与您沟通。

对于软件异常、修改要求或服务要求,将会进入问题处理流程(如图一)。

对于客户反馈的系统错误,将及时以邮件或电话等方式告知解决问题的方法和结果。

每周要对上周末做确认的问题以邮件或电话等方式与客户确认。

1、软件错误处理:

您所提出的软件问题经确认属于问题后,我们将按“服务响应时间”的规定,在限定的时间内给予解决和答复。

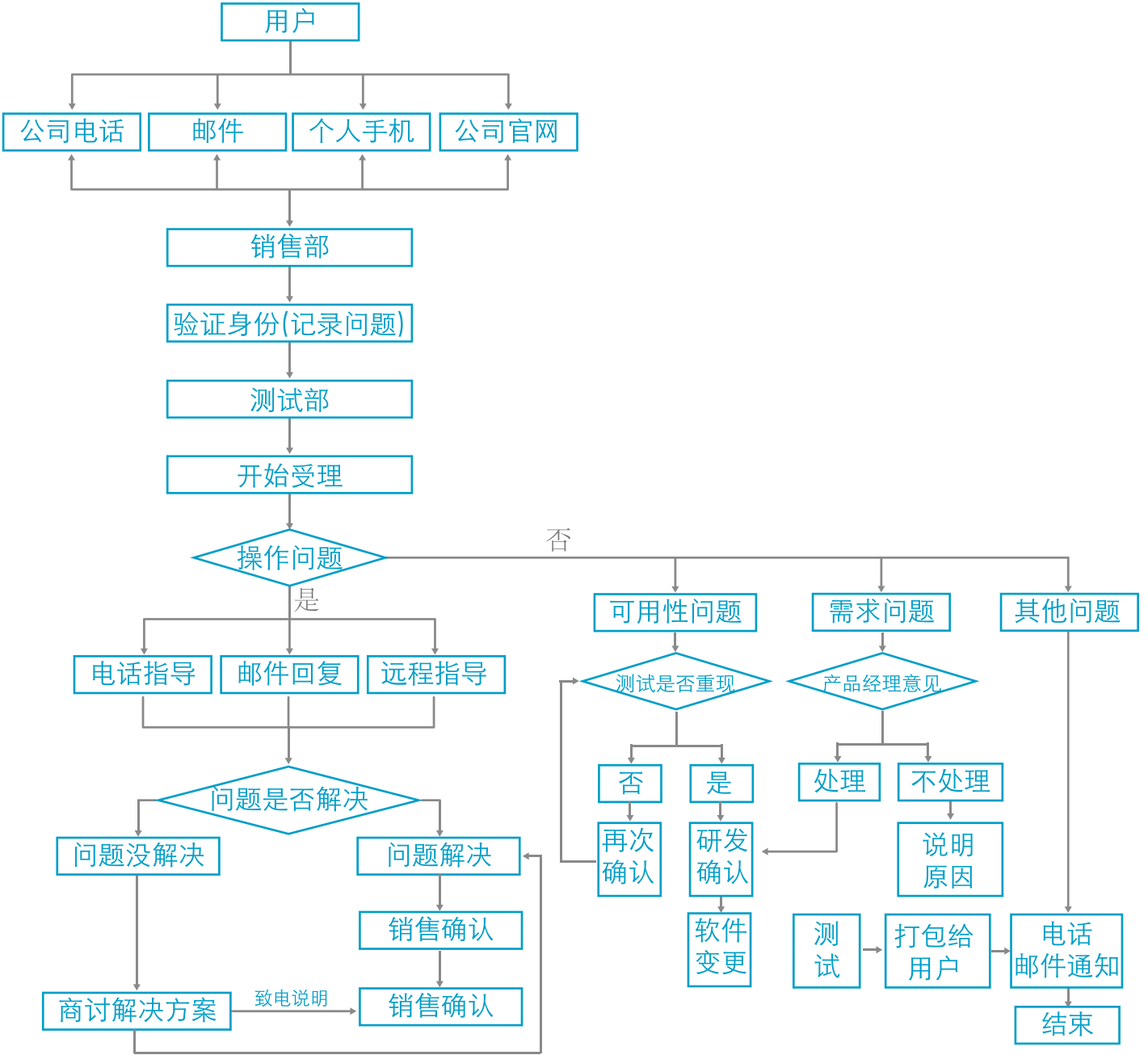
2、需求(功能修改和增加)的处理:

您所提出的要求经确认后属于需求,我们将按“服务响应时间”的规定给予答复是否修改、是否收费、具体的修改时间、具体的修改方式和建议等。一般我们会综合考虑以下情况,作为评估标准:

- 2.1 是否有通用性;
- 2.2 是否有利于完善产品;
- 2.3 需求是否符合产品定位(小产品不能轻易实现大需求,反之亦然);
- 2.4 需要投入的工时与此后的支持时间;
- 2.5 客户要求的完成时间;
- 2.6 客户是否接受收费。

3、其它问题的处理:

由于很多情况我们不可以控制(如硬件、网络、数据库、操作系统等),对于此类问题,我们将尽快协助解决或提出具体的处理建议。



图一 问题处理流程

处理原则

类型	处理时间	要求结果	备注
严重问题	3小时	必须处理或者有解决方案	如：影响客户正常出入库问题
一般问题	1天	必须当天解决或提出处理措施	如：程序错误，在当天下班前 30 分钟内接报必须当天解决；数据不准的问题，在 24 小时内协助解决好或提出处理建议；如需提供客户数据库，以我方收到数据库时间为准
其他问题	1天	必须在24小时内协助解决好或提出处理意见	如：数据库连接不上、网络、远程拨号/宽带连接、操作系统等，由于很多情况我们不可以控制，我们将尽快协助解决。

需求 (功能修改和增加)	2天	答复处理意见 (如:是否可以修改, 修改所需要的时间等)	功能修改和增加需求 (如:增加和改进功能, 使用方便性调整), 接报告48小时内给予答复, 并提出有关的意见。
-----------------	----	------------------------------	---

***说明:**

某些情况下, 处理的时间将可能长一些, 如: 客户协助将数据库传到我公司进行分析; 等待软件测试人员的测试结果等。

服务投诉

1、如果您发现我公司在技术服务过程有以下情形之一, 可以进行投诉:

- *未能实现本服务承诺中注明的服务要求和响应时间;
- *我公司技术支持工程师的态度不好、相互推委;
- *服务热线电话无人接听;
- *非工作时间服务电话在规定的时间内无人接听或关机;
- *问题被拖延迟迟不能解决等情况。

对于有关的投诉, 我们将有独立部门进行处理和跟进, 调查清楚后, 将对被投诉的技术工程师或部门做相应的处理, 并给您回复。

2、您可以通过以下的途径进行投诉:

投诉电话: 022-27430664;

投诉邮箱: smartwms@acbee.com。

如果销售经理与服务人员还未能解决或未得到合理的回复和解释, 可直接投诉给公司高层领导, 邮箱为 info@acbee.com。

24H咨询专线: 130 2222 3322

产品官网: www.smartwms.cn

天津市小蜜蜂计算机技术有限公司

电话: (86-22)27430664 邮箱: info@abcee.com 网址: www.acbee.com

地址: 天津市南开区白堤路186号电子科技中心1905室

acbee 标识, 是天津市小蜜蜂计算机技术有限公司的注册商标, 得到授权后方可使用。其他商标是其各自所有者财产。

© 2016 acbee . 保留所有权利

acbee



智慧的仓储物流