

增加超长时间无回收问询的通知邮件

2022-03-25 11:00 - 王宁

状态:	已关闭	开始日期:	2022-03-25
优先级:	普通	计划完成日期:	
指派给:	孔 军利	% 完成:	0%
类别:	104-收件箱	预期时间:	0.00 小时
目标版本:		耗时:	0.00 小时

描述

取消原来90天发销售部经理、180天发管委会主任的定时任务，增加超长时间无回收问询的外部邮件，具体如下：

1. 邮件基本信息

主送：下游客服主管  
 抄送：客服部经理，销售部经理，管委会主任  
 主题：请注意！部分客户回收疑似存在异常，统计截至YYYY-MM-DD  
 频率：每周一凌晨1点

2. 邮件正文

\*这是一封易通安达CMS箱控系统生成的邮件，请勿回复。

[下游客服主管姓名]，您好！

截至 YYYY-MM-DD，总计有 X 个客户疑似存在回收异常现象，较上一提醒日数量 [增加/减少] Y 个。请及时了解情况，避免对周转率造成负面影响，详情详见附件中。

统计截止时间：2022-03-24

结果输出要求：每周，请于统计截止时间后的次日，在每个客户所在行的最后一列(假设为n列)

填写异常原因说明。然后将附件发送给客服部经理、销售部经理和张资伦。(特别的，如果在下次系统提醒前，问题依然没有得到解决，则需要进一步在n+1列说明原因。)

疑似异常说明：

1. 异常类型#A：数量总计 X1 个，较上一提醒日数量 [增加/减少] Y1 个。

a. 筛选逻辑：

- 客户没有过回收问询，
- 且最近365天内，重箱收货数量 0 (有收货)
- 且，最后一次重箱收货日期，距今超过X天，  
 如果客户类型/经销商=否，则X=60  
 如果客户类型/经销商=是，则X=120

将符合以上条件的客户再按下面的公式筛选

先查上游到下游的货物移动，得到收货方客户列表  
 再查下游到下游的，得到发货方客户列表、收货方客户列表  
 - + -，得到正确的客户列表

b. 附件/页签A，字段说明：

- 客户编号：
- 客户名称：
- 经销商：是/否
- 下游客服：员工编号-姓名
- 统计日期自：YYYY-MM-DD
- 统计时间至：YYYY-MM-DD (D2)
- 收货入库日期(最近一次)：YYYY-MM-DD (D3)
- 占箱时长(最近一次至今)：D2-D3
- 提醒时间阈值：60/120

2. 异常类型#B：数量总计 X2 个，较上一提醒日数量 [增加/减少] Y2 个。

a. 筛选逻辑：

- 客户存在过回收问询，
- 且无未完成的回收问询，
- 且最后一次回收问询日期距今超过 (180天+暂停问询时长)

b. 附件/页签B，字段说明：

- 客户编号：
- 客户名称：
- 下游客服：员工编号-姓名
- 统计日期自：YYYY-MM-DD
- 统计时间至：YYYY-MM-DD (D2)

- 回收问询日期(最近一次)：YYYY-MM-DD (D3)
- 回收问询间隔(最近一次至今)：D2-D3
- 提醒时间阈值：180

谢谢！

智能客服  
Etoonpack CMS™

有些文字需要有颜色，参加下面的截图

2. 邮件通知模板，修改一下：

\*这是一封易通安达CMS箱控系统生成的邮件，请勿回复。

[下游客服主管姓名]，您好！

截至YYYY-MM-DD，总计有X个客户疑似存在回收异常现象，较上一提醒日数量[增加/减少]Y个。请及时了解情况，避免对周转率造成负面影响，详情参见附件中。

统计截止时间：2022-03-24

结果输出要求：每周，请于统计截止时间后的次日，在每个客户所在行的最后一列(假设为n列)，填写异常原因说明。然后，将附件发送给客服部经理、销售部经理和Mike。（特别的，如果在下次系统提醒前，问题依然没有得到解决，则需要进一步在n+1列说明原因。）

疑似异常说明：

1. 异常类型#A：数量总计X1个，较上一提醒日数量[增加/减少]Y1个。

历史记录

#1 - 2022-03-25 11:04 - 王宁

- 文件 站内信107.png 已添加
- 描述 已更新。

#2 - 2022-03-25 11:08 - 王宁

- 描述 已更新。

#3 - 2022-03-25 17:25 - 孔军利

- 状态从 新建 变更为 进行中

#4 - 2022-03-29 09:24 - 孔军利

- 状态从 进行中 变更为 已解决

#5 - 2022-03-29 10:09 - 孔军利

- 状态从 已解决 变更为 进行中

#6 - 2022-03-30 08:58 - 孔军利

- 状态从 进行中 变更为 已解决

#7 - 2022-04-24 16:54 - 王宁

- 文件 回收问询20220424162904.xlsx 已添加
- 状态从 已解决 变更为 反馈

1. 异常类型#A，客户C101944-昆明自然泉饮品有限公司按照筛选公式 - + ，应该不出现在列表里
2. 异常类型#B，有部分客户没有列出，没有找到知道原因，见附件“回收问询20220424162904.xlsx”的粗体行

#8 - 2022-04-25 15:11 - 孔 军利

- 状态从 反馈 变更为 已解决

#9 - 2022-05-26 14:13 - 王 宁

- 状态从 已解决 变更为 已关闭

验证，已完成。

## 文件

---

站内信107.png	56.3 KB	2022-03-25	王 宁
回收问询20220424162904.xlsx	649 KB	2022-04-24	王 宁