

## 作業說明：

### 1 客訴發生時：

- (1) 本公司以FAE單位為對客戶之窗口，負責確認客戶之問題內容，並登錄在IBM-CQ CCT，必要時得要求提供不良樣品或檢驗記錄。
- (2) FAE將持續追蹤，並依據解決方案及客戶回應更新CCT狀態

### 2 問題判定：

FAE人員根據抱怨內容，作下列判定：

- (1) 若屬產品品質問題，則視客戶端可否解決？
    - a. 在客戶端可解決：若為製程問題，則轉交責任單位依矯正預防措施程序(AP-004)擬對策。若屬產品設計問題，FAE會依ECR程序(RP-002)，由RD解決後，協助客戶升級。
    - b. 在客戶端不可解決者：則依RMA(售後維修及退回)程序(SP-004)辦理，若產品經維修工程師或FAE無法找到問題，依NTF程序處理。
  - (2) 若屬一般應用問題答覆，則FAE協助客戶解決處理。
  - (3) 若屬客戶自己的問題，則由業務回覆客戶。
  - (4) 問題判定同時，依客戶問題之嚴重性，分A, B, C, D 四級，各等級的處理時效參考TL 9000 measurement handbook。
    - Class A 為本公司產品問題已嚴重影響客戶正常資料傳輸，如斷線、 $BER > 10E-6$  及系統自動重新開機(Critical Problem)。
    - Class B 為本公司產品問題並不立即嚴重影響客戶正常資料傳輸產品問題，如  $BER < 10E-6$  及能提供暫時解決方式(Major Problem)。
    - Class C 為 manual 錯誤問題及其他造成客戶不便未在上列之問題，如拼字錯誤(Minor Problem)。
    - Class D 為非本公司產品問題之客戶問題。
- 3 在標準作業流程，若5個工作日仍未能提供解決方案，FAE需依據escalation rule流程，在CQ CCT指定escalator並每天持續追蹤同時記錄於CCT中，以期盡快提供解決方案。
  - 4 在矯正與預防措施執行過程中，若超出客戶反應時間一週以上，FAE應定期追蹤各訴怨回覆狀況，主動跟催責任單位，促其速執行。

- 5 FAE人員於客戶反應問題時，應於5個工作日內將問題判定回覆客戶，並隨時保持與客戶之間的連繫。
- 6 FAE 人員依據流程績效評量(PP-002) 無法於指定時間內結案時，由稽核在IBM-CQ填寫CAR，並分發至相關人員分析原因並於月會中報告。