

日常排查工具区分及风铃反馈标准

1

遇到投放问题的反馈渠道？

排查平台——风铃平台

ifengling.baidu.com

定位：

风铃平台是一个致力于更快、更好的解决用户及客户问题的客服反馈平台。结合产品线特性，建立高效的问题反馈链路，并结合问题管理、人工排查、自动定位等手段，提供一站式问题反馈、追踪及解决方案。目前已覆盖搜索推广、搜索阿拉丁等20个业务线的问题反馈，旨在全面、高效地解决客户问题。



排查工具——排查兔

tool.baidu.com

定位：

排查兔平台是一个将产品研发沉淀的排查能力前置赋能给优化师的排查工具集合，是一款可以为优化师提供更加透明化业务过程的排查工具，使优化师可以更准确、更快速地解决问题、服务客户，提升客户满意度。

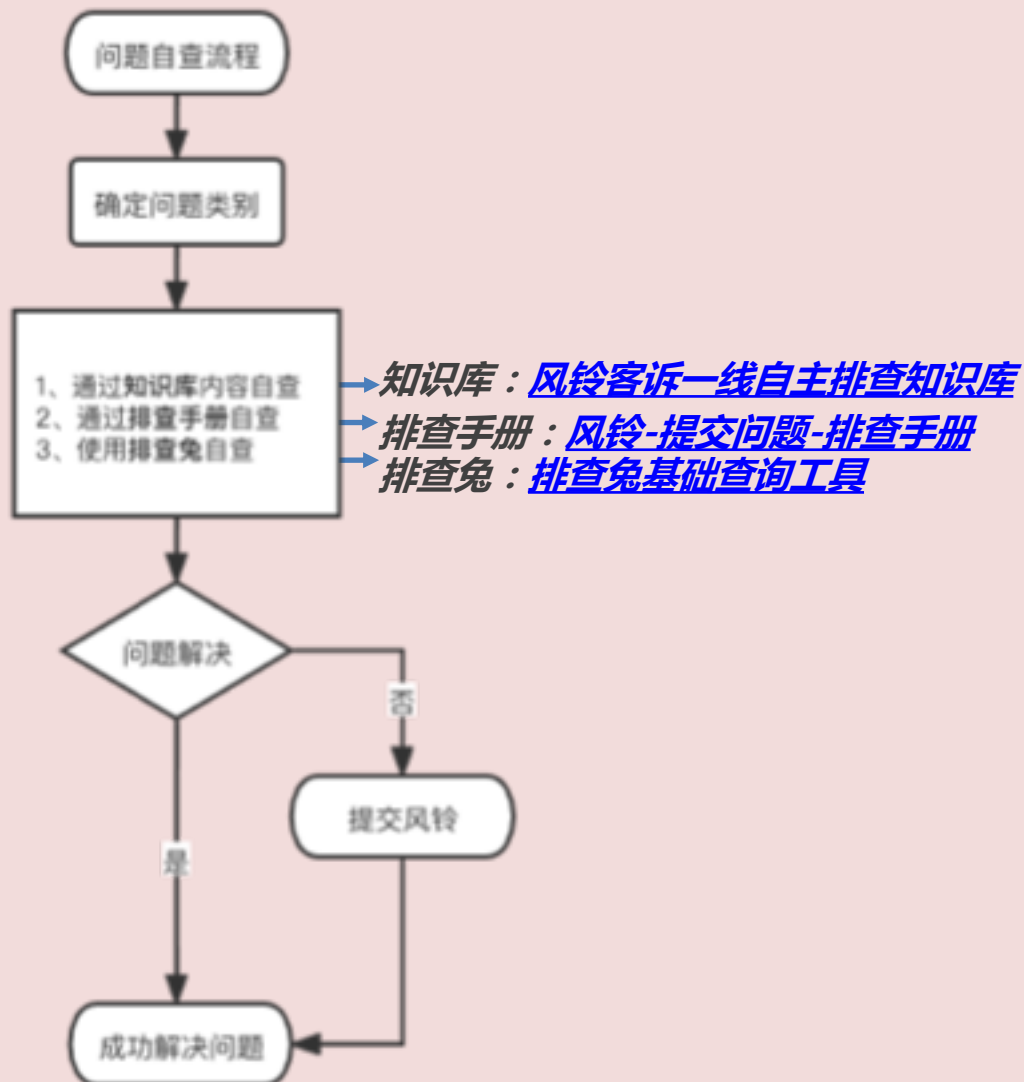


2

遇到投放问题应如何反馈？

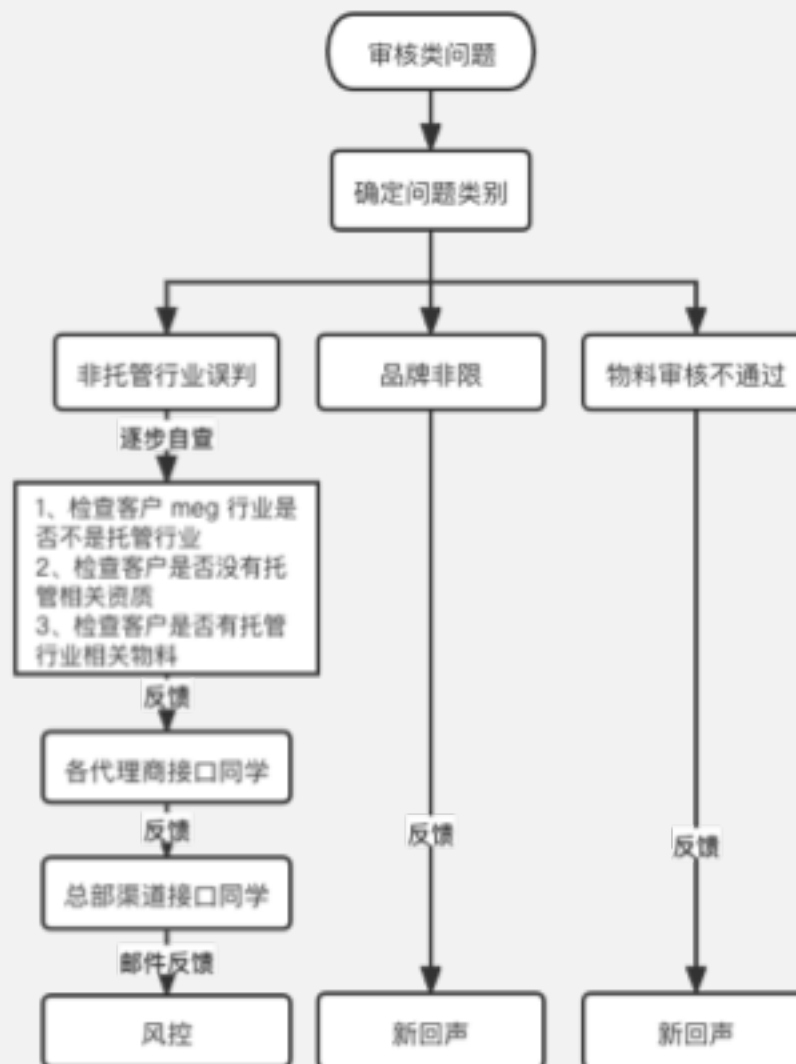
自查流程

按照流程**自查后仍无法解决**，可提交风铃，由风铃PM处理



特殊说明：审核类问题

反馈到**风控**或**新回声**处，由风控接口、新回声同学专门处理



广告投放平台 自查

入口：
www2.baidu.com

排查兔

入口：
tool.baidu.com

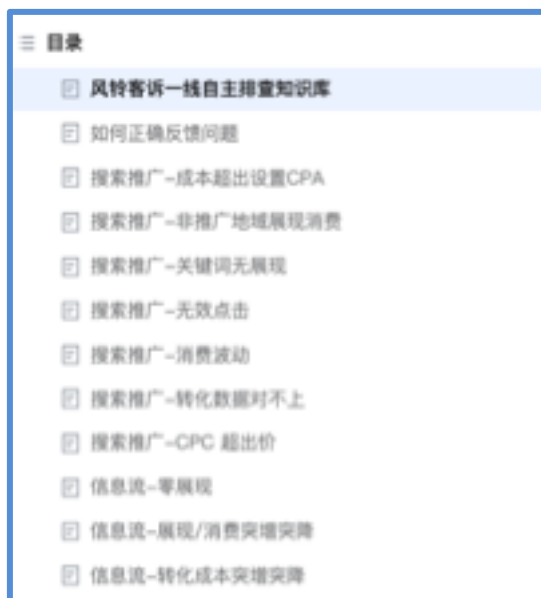
排查手册/知识库

①手册入口：风铃平台-提交问题-选择具体问题类型-排查手册

*参考下方『搜索推广-展现类』示例

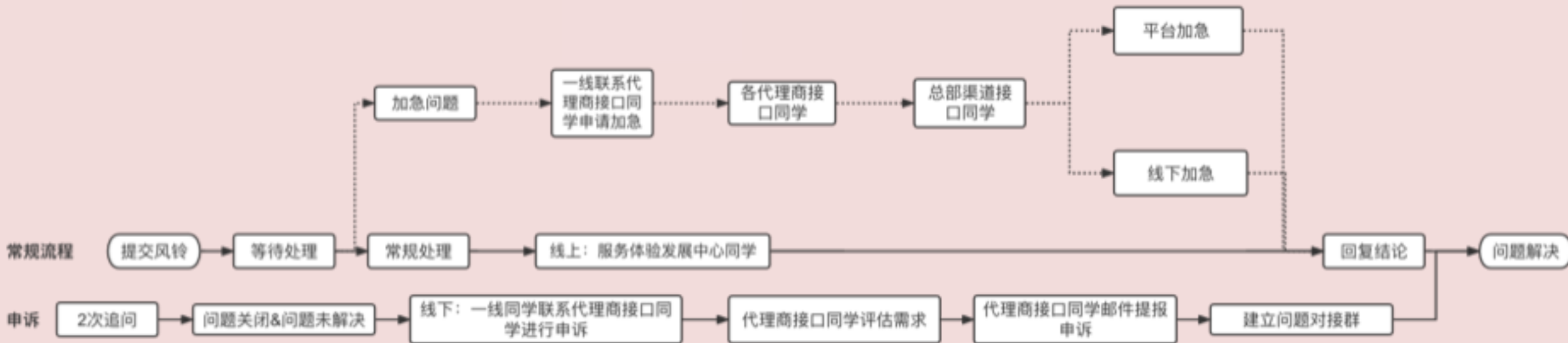
②知识库入口：1) 手册随附文档；

2) 如流知识库：https://ku.baidu-int.com/knowledge/HFVrC7hq1Q/pKzJfZczuc/P6ylv6vYJm/utAVFEVsHuKxU_



自查仍未解决问题，可通过风铃反馈问题

- ✓ **自查后**无法解决的问题可通过风铃反馈，风铃支持两种处理方式，普通case常规处理，紧急case可走加急流程，高优支持。
- ✓ 加急case一线同学提交后，需联系对应代理商接口同学，最后统一收口至**总部渠道接口同学**处理



申诉申请

当追问两次未能解决，且case已关闭无法再继续追问，但客户仍认为问题未解决/对结论不认可，可发起申诉

邮件模板规范

- 标题：【申诉申请】销售体系+问题类型
- 正文：1、case链接；2、申诉诉求；3、申诉人联系方式
- 收件人：无效线索：svip-help@baidu.com，非无效线索S客户：svip-help@baidu.com；非无效线索非S客户：sme-help@baidu.com；抄送申诉人直属leader

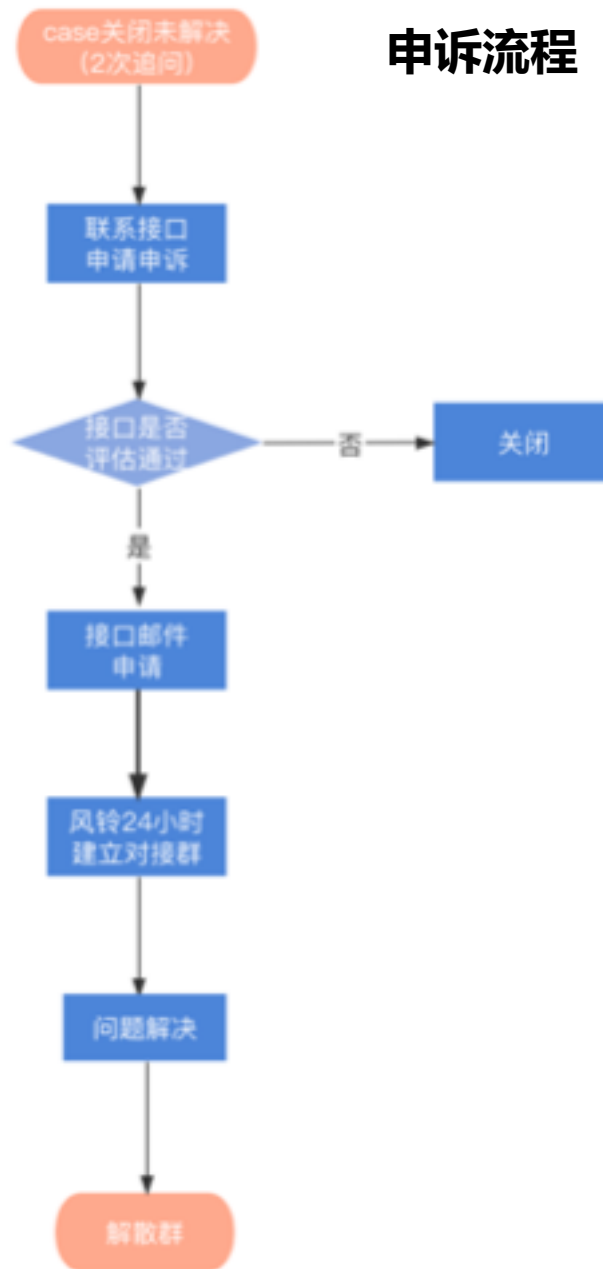
接口人分类

代理商接口	反馈邮件发送至各代理商接口邮箱
总部渠道接口	反馈邮件发送至渠道接口邮箱

技术服务团队对接人

总部渠道接口依据客户类型将case反馈给对应对接人

申诉流程



1、集中爆发且有代表性风铃case

概念解读

多账户集中出现相同的异常现象，且提报过风铃case排查归因为系统异常

反馈条件

- 1、累计达到10+个相同异常现象case
- 2、至少提报一个风铃case且归因为系统异常

反馈通路

按模板要求（见附件）提报给代理商接口，代理商接口评估反馈至渠道接口同学如流群推动

2、频发且未满足风铃提报条件

部分case不满足风铃提报条件，无法提交风铃排查

单case类型累计达到10+，且有相同提报卡点

每月10号按模板要求（见附件）提报代理商接口，代理商接口评估反馈至渠道接口，由渠道接口邮件反馈并如流群推动解决

3、疑难未解决case

- 1、长期在跟进但未解决的case
- 2、同类case频繁发生，但诉求仍未解决

- 1、case未解决时间大于30天
- 2、累计10+个相同现象case，频发且未解决

每月10号按模板要求（见附件）提报代理商接口，代理商接口评估反馈至渠道接口，由渠道接口邮件反馈并如流群推动解决

渠道接口人分类

代理商接口	反馈邮件发送至各代理商接口邮箱
总部渠道接口	反馈邮件发送至接口邮箱

如流群

客户类型	非无效线索case	无效线索case
S客户	S/无效线索-紧急反馈群	S/无效线索-紧急反馈群
非S客户	非svvip-紧急反馈群	

邮箱规范

- 标题：【特殊问题】销售体系+特殊问题类型，例如：【特殊问题】渠道+疑难未解决case
- 正文：1、特殊问题描述；2、具体联系人信息；3、严格按照excel模板格式反馈
- 发件人：接口同学汇总反馈
- 收件人：无效线索：svip-help@baidu.com，非无效线索S客户：svip-help@baidu.com；非无效线索非S客户：sme-help@baidu.com；

错误反馈场景 ✗

正确反馈场景 ✓

直接/间接联系产研

未通过风铃提问题/对排查结论有疑问未在平台追问，以私hi，打电话，拉群等形式，直接/间接联系产研

问题通过风铃平台反馈，如对结论有疑问或异议，可追问解决，如2次追问也无法解决，可走申诉通路

未通过接口加急

问题处理时效内，没有通过接口申请加急，不断催办询问进展

问题处理时效内，可通过接口申请平台加急，平台加急无法满足时效，可联系接口申请线下加急

不对等上升

质疑/不满意结论，未申诉，私hi，电话，拉群等形式，不对等上升

质疑/不满意排查结论，可追问，若2次追问仍有质疑，可通过申诉通路反馈

重复提交case

同一账户相同问题提交多个case，占用排查资源

同一账户相同问题，定位清楚问题类型再提报风铃，如不能明确定位问题类型，可反馈至接口同学

随意标记未解决

未追问，随意标记未解决标签

对排查结论不满意或有质疑，可发起追问，如2次追问未解决可走申诉通路，直至问题解决

提交问题未自查

未通过排查免排查，且不判断问题类型，随意错误提交

提报问题前明确正确反馈通路，如不能明确、定位，可反馈至接口同学

惩罚

奖励

通过邮件进行违规通报，同时回收奖励

对无任何违规现象的销售单位，问题处理优先级增加

THANKS