

G3ERP全域缺货登记流程-需求调研问卷-v2

(问卷由贵州韵道文化科技有限公司制作，感谢您的耐心参与)

一、被调研者信息

- 姓名: _____
- 所属部门/门店: _____
- 岗位/角色: _____
- 填写日期: _____

二、问卷说明

本问卷旨在深入了解G3ERP系统“全域缺货登记流程”在实际应用中的表现、便捷性及待优化点。问卷分为四部分：

- 1. **第一部分：普遍适用问题：**适用于所有参与此流程的角色。
- 2. **第二部分：角色定向问题：**针对不同岗位职责的个性化问题。
- 3. **第三部分：深度与开放性问题：**旨在收集您对流程优化的深度见解。
- 4. **第四部分：其他建议与反馈：**用于收集本问卷未能覆盖到的其他问题或建议。

请您根据日常工作的真实体验，对以下问题进行回答。大部分问题请以“是”或“否”进行判断，如有补充，可在问题后另起说明。

三、第一部分：普遍适用问题 (所有角色)

A. 流程理解与易用性

- 1. 您是否认为当前的缺货登记流程整体上是清晰易懂的？
 - ☐ 是
 - ☐ 否
- 2. 您是否觉得目前在系统中找到并使用缺货登记相关功能是方便快捷的？
 - ☐ 是
 - ☐ 否
- 3. 与未使用本系统前的提报方式（如：电话、微信群）相比，您是否认为当前的系统化流程更高效？
 - ☐ 是
 - ☐ 否
- 4. 在执行缺货登记时，您是否觉得需要填写的字段信息是恰当的（没有过多无关信息，也没有缺少关键信息）？
 - ☐ 是
 - ☐ 否

B. 信息透明度与追溯

5. 当您提交或处理一个缺货登记后，您是否能清晰地了解它当前的流转状态（如：待审核、处理中、已采购、已驳回）？

- ☐ 是
- ☐ 否

6. 系统是否会在关键节点（如：缺货被处理、被驳回、预计到货）自动给您发送通知提醒？

- ☐ 是
- ☐ 否

7. 当一个缺货登记被驳回时，您是否总能看到清晰、具体的驳回原因，以便后续改进？

- ☐ 是
- ☐ 否

8. 您是否能方便地查询到历史的缺货登记记录及其处理详情？

- ☐ 是
- ☐ 否

C. 流程有效性与协作

9. 您是否认为当前的流程能够有效且及时地解决您在工作中遇到的缺货问题？

- ☐ 是
- ☐ 否

10. 在整个流程中，您是否觉得与上下游岗位/部门的衔接和沟通是顺畅的？

- ☐ 是
- ☐ 否

11. 您是否认为当前流程对“紧急缺货”（如指定客户订单）和“常规缺货”的处理方式有明显的、有效的区分？

- ☐ 是
- ☐ 否

12. 您是否觉得当前的缺货登记流程，真正帮助减少了公司的销售损失或提升了顾客满意度？

- ☐ 是
- ☐ 否

D. 数据质量与价值

13. 您是否认为通过缺货登记收集上来的数据，其准确性是足够高的？

- ☐ 是
- ☐ 否

14. 您是否认为系统提供的缺货相关报表，对您的日常工作决策有实际的指导意义？

- ☐ 是
- ☐ 否

四、第二部分：角色定向问题

请根据您的岗位和工作内容选择相应的部分进行回答。

4.1 门店一线团队 (店员, 收银员, 药师)

1. 在为顾客开单或查询时，系统是否能快速、准确地提示商品缺货？

- ☐ 是
- ☐ 否

2. 您是否清楚在何种情况下（如顾客明确要货、新品咨询）应该使用“缺货登记”功能？

- ☐ 是
- ☐ 否

3. 登记缺货时，系统是否支持方便地记录顾客的联系方式，以便到货后通知？

- ☐ 是
- ☐ 否

4. 当顾客需要一个店内从未销售过的新品时，您是否知道如何通过系统上报这个需求？

- ☐ 是
- ☐ 否

5. 您是否能在后续方便地查询到自己提交的缺货登记，其最终的处理结果（如：已采购、已到货、已驳回）？

- ☐ 是
- ☐ 否

4.2 总部-销售团队 (销售员, 销售内勤)

1. 在处理批发订单时，系统是否能清晰、醒目地提示总部仓库的库存不足？

- ☐ 是
- ☐ 否

2. 当库存不足时，您是否能方便地将订单中的缺货部分一键转为缺货登记单，而无需重新录入？

- ☐ 是
- ☐ 否

3. 您为特定客户登记的缺货信息，是否能有效地被采购部门接收并获得反馈？

- ☐ 是
- ☐ 否

4. 您是否能方便地追踪到您为某个重点客户登记的缺货商品，其后续的采购和预计到货进度？

- ☐ 是
- ☐ 否

4.3 总部-运营/商品团队 (运营专员, 商品专员, 配货专员)

1. 您是否能在一个统一的界面，查看到所有来源（门店上报、销售上报、系统自动生成）的缺货信息？

- ☐ 是
- ☐ 否

2. 系统是否能清晰地区分“已有商品缺货”和“新品需求”，以便您进行不同的处理？

- ☐ 是
- ☐ 否

3. 当处理“新品需求”时，您是否认为当前的评估、审核、转新品档案的流程是高效且顺畅的？

- ☐ 是
- ☐ 否

4. 对于系统在处理门店要货时自动生成的缺货记录，您是否能方便地追溯到是哪张门店要货单、哪个商品触发的？

- ☐ 是
- ☐ 否

5. 当您驳回一个不合理的新品需求或缺货登记时，系统是否支持方便地填写驳回原因并通知到发起人？

- ☐ 是
- ☐ 否

4.4 总部-采购团队 (采购计划员, 采购员, 采购经理)

1. 您是否认为当前的“缺货登记处理”界面，能为您提供足够的决策信息（如：缺货总数、涉及门店数、历史缺货频率、关联客户等）？

- ☐ 是
- ☐ 否

2. 您是否能方便地将多条关于同一商品的缺货记录合并处理，并一键下推生成一张采购订单或引入到采购计划？

- ☐ 是
- ☐ 否

3. 系统是否支持对来自不同来源（如：重点客户的紧急需求、系统生成的常规缺货）的缺货记录设置不同的处理优先级？

- ☐ 是
- ☐ 否

4. 对于已处理（如下推到采购订单）的缺货记录，其状态是否能自动更新为“处理中”，以避免重复劳动？
- ☐ 是
 - ☐ 否
5. 作为采购经理，在审批由缺货登记转化来的采购单据时，是否能清晰地看到其业务背景（即“为何而采”，关联的缺货记录详情）？
- ☐ 是
 - ☐ 否

4.5 总部-IT/系统管理团队 (系统管理员, IT支持)

1. 您是否认为“是否自动登记缺货”等相关系统参数，其后台配置逻辑是清晰且易于维护的？
- ☐ 是
 - ☐ 否
2. 当业务部门需要调整缺货处理的相关规则（如优先级定义）时，您是否能在后台方便地进行配置，而无需代码改动？
- ☐ 是
 - ☐ 否
3. 系统是否提供了足够的日志或报表，来帮助您监控缺货登记流程的系统健康度（如：接口调用成功率、数据同步延迟、处理时长、积压数量等）？
- ☐ 是
 - ☐ 否

五、第三部分：深度与开放性问题 (选答)

此部分旨在收集您对流程优化的深度见解，请结合您的经验，畅所欲言。

1. **【流程优化】** 您认为当前缺货登记流程中，最影响效率、最让您觉得“多此一举”或“可以更智能”的环节是哪一个？为什么？
2. **【信息孤岛】** 在处理缺货信息时，您最希望看到但当前系统未能提供的数据是什么？（例如：该商品的全渠道库存、在途数量、关联销售建议、供应商预计响应时间等）
3. **【跨部门协作】** 您认为在整个缺货处理的链条中，哪个部门/角色之间的信息传递最容易出现延迟、遗漏或偏差？您有什么好的建议？

4. **【新品转化】** 对于一线门店上报的“新品需求”，您觉得从接收到最终决定是否引进的周期长吗？您认为可以从哪些方面来加速这个决策过程？
5. **【根本原因】** 您认为导致公司频繁出现“缺货”的根本原因是什么？（例如：采购预测不准、供应商问题、库存策略保守、新品引入太慢、促销活动预估不足等）系统可以如何帮助我们更好地分析和解决这些根本原因？

六、第四部分：其他建议与反馈

如果以上问题未能完全覆盖您希望反馈的内容，请在此处补充您对“缺货登记”流程的任何其他问题、痛点或优化建议。

再次感谢您的宝贵时间和意见！