

售后宝 产品功能说明文档

二〇二〇年八月



<u> </u>	別言	1
<u> </u>	总体概况	1
	、关于售后宝	1
	、产品开通	2
	、功能列表	2
Ξ,	功能需求规格说明	5
	、 服务台	5
	1.1 服务台一服务事件	5
	1.2 服务台-服务订单	6
	1.3 服务台设置	6
	1.4 客户自助门户设置	7
	1.5 事件类型设置	8
	1.6 附加组件设置	9
	1.7 客户自助门户	9
	、 工单中心	. 10
	2.1 工单模块功能操作	10
	2.2 工单设置	16
	2.3 客户管理	22
	、 产品模块功能	24
	3.1 产品管理	24
	3.2 产品模板	25
	3.3 客户及产品设置	25
	、 备件管理	. 29
	、运营分析	. 32
	5.1 业务计划	32
	5.2 人员报表	32
	5.3 营收报表	33
	5.4 工单报表	33
	5.5 客户报表	34
	5.6 服务台报表	34
	5.7 备件报表	35
	5.8 服务项目报表	35
	5.9 绩效报告功能	35
	、服务管理	36
	6.1 服务列表	36
	6.2 服务项目设置	36
	6.3 服务记录	37
	、信息管理	37
	7.1 知识库	38
	7.2 通知公告	38
	7.3 信息管理设 <u>置</u>	38
	、账号权限	. 39
	8.1 账号管理	39



		8.2 账号详情	10
		8.3 团队管理	11
		8.4 角色管理	11
	9,	系统管理	12
		9.1 消息设置	12
		9.2 系统消息	12
		9.3 短信消息	13
		9.4 订阅通知	13
		9.5 公司信息	13
		9.6 支付设置	14
		9.7 版本及用量	14
		9.8 工作信息维护	15
		9.9 远程支持	15
		9.10 系统日志	16
		9.11 API 设置	16
	10,	手机版使用	17
		10.1 首页	17
		10.2 工单	56
		10.3 通知	50
		10.4 我的	51
四、	非功	J能性需求规格说明	52

一、引言

1、目的

本文详细阐述了售后宝面向客户的功能特性,以便相关人员更好了解产品和指导基于产品的工作实施。

本文包含三部分:总体概况、功能需求规格说明、非功能性需求规格说明。 总体概况介绍了售后宝的服务场景与功能列表;功能需求规格说明详细介绍了售 后宝各个模块具体的功能要点;非功能性需求规格说明介绍了售后宝系统其它非 业务功能相关的技术要点。

二、总体概况

1、关于售后宝

欢迎您使用售后宝,它是售后服务管理好帮手,您可以通过它,对外您可以向客 户交付更好的售后服务,对内可以更好的组织管理服务资源、分配服务任务、优 化售后工作,管理包括备件、服务价格、成本在内的信息,它可以有效的提升服 务效率和质量, 降低服务成本。

对于公司管理人员

我们将帮助您设计并管理好您的团队、处理客户请求,完善服务流程,让客户赞 美您的服务。

管人:您可以看到服务人员的工单,了解他们所处理的任务和相关进度;

管事:可以统计追踪您关注的事情进展,了解延期的工单,及时发现并纠正,全 过程的信息管理可以让整个服务过程有序可控;

管数:在售后宝中,记录了所有与服务相关的数据,通过这些数据和报表,您可 以查看服务人员绩效对比、产品之间的故障率对比,不同团队的处理效率等等 信息,这些数据将帮助您透明化的管理业务,辅助您的相关决策。

对于售后人员

我们将为您提供最为便捷的移动化服务工具,让您自信交付卓越的售后服务。 移动化:从现在开始,您可以通过移动端来获取所有的任务信息,而这些工单的 更新也都可以从移动端完成。

1

信息:不管您是菜鸟还是老手,都可以随时随地查询备件、收费标准、知识库等 信息。

高效:信息协作、任务日历、移动服务回执等等,让信息系统不再浪费你的时间, 在工作中就可以高效完成。

2、产品开通

为了能让用户在购买付费版本之前可以提前体验售后宝,我们提供2种免费的试用途径:

2.1 访问以下地址提交试用申请,地址:

https://register.shb.ltd/webRegister/?source=pcshb.



3、功能列表

模块	子模块	功能点
		移动端登录
客户端	支持客户端	PC 端登录
		web 网页端登录
		提交服务请求
	客户自助门户	服务进度查询
		服务评价
客户自助门户		在线下单(支持在线销售备件、服务项目等)
		自助门户配置(验证方式、UI、内容)
		自助门户发布(钉钉服务窗、网页、公众号、
		二维码等)



		服务事件管理
		服务事件流程管理
		多类型服务事件支持(支持多模板)
		服务事件异常上报(暂停、超时)
		服务事件附加组件(支持发货信息、退换货、
服务台	服务事件	质量评测、客户投诉等多种附加组件信息)
		服务事件转工单
		数据导出
		服务事件审批
		服务事件用时记录
	服务订单	服务订单处理
		工单管理
		地图派单(最近人员接单)
		工单表单自定义(工单表单、回执表单等)
		工单流程管理(可定义流程、审批人等)
		支持多类型工单(可配置多个工单模板)
		支持设置工单类型可见范围
		按个人、团队、全部划分权限
		工单协同人
		工单审批
	工单列表	自动生成服务报告
		与备件出入库关联
		自动生成服务报价
		数据导出
工单中心		工单导入
		工单附加组件(支持发货信息、退换货、质量
		测评、客户投诉等多种附加组件信息)
		工单备注短信通知客户(支持上传照片、文档
		和视频)
		工单用时记录
	新建工单	新建工单
	 指派丁单	自动派单(按照规则自动派单)
		批量转派
	审核结算	审核结算(服务费用结算管理)
	回访工单	客户回访(支持短信自动回访)
	关闭工单	关闭工单
	计划任务	创建计划任务
	工单池	工单池(支持抢单模式)
财务管理	在线支付管理	在线支付记录管理
		客户信息管理
客户信息	客户管理	客户关联数据统计(关联工单、服务事件等)
		多联系人、多地址



		客户信息导入
		数据导出
		周期提醒(自定义提醒规则给服务人员或销售
		发送提醒信息)
		客户自动提醒(可自定义提醒规则给客户发送
		提醒短信)
		客户权限划分(支持按服务团队和客户负责
		人)
		查看周边客户
	客户联系人	客户联系人信息查看
		产品信息管理
	产品管理	产品序列号管理
		产品信息导入
	产品模板	产品模板管理
		产品二维码管理(支持扫描二维码报修、显示
	产品维码	产品详细数据)
	友加口光	备件品类
	备件品尖	备件导入、导出
	友儿产士	多仓库管理
	备件库仔	备件仓库数据导出
备件管理	出入库记录	记录管理
	上市山へた	备件出入库(支持办理出入库或工单直接管理
	小理出入库	库存)
	人人女供庄	个人备件库管理
	1 八番什件	备件申领
	业务计划	业务计划报表
	人员报表	人员报表
	营收报表	营收报表
	工单报表	工单报表
运营分析	客户报表	客户报表
	服务台报表	服务台报表
	备件报表	备件报表
	服务项目报表	服务项目报表
	绩效报告	绩效报告
肥々答理	服务项目	标准服务项目管理
瓜 労 目 垤	服务记录	服务记录管理
信自答理	知识库	知识库管理
旧心目垤	信息公告	信息公告管理
		权限管理
		工作状态管理
バレ ラ イス PK	坬丂官理	个人数据统计
		工作日志记录



		服务团队
	国队官理	团队权限细分
	卢 左 左 田	角色管理
	用巴官理	角色权限自定义
		服务台设置
		事件类型设置
		附加组件设置
		客户自助门户
		公众号设置
		短信消息设置
		消息记录
		工单设置
		工单类型设置
		附加组件设置
		客户管理设置
		产品管理设置
		自动提醒设置
亥纮答珊	亥纮答理	满意度设置
尔 切自垤	尔玑自理	备件库管理
		备件选项
		服务项目设置
		绩效报告设置
		知识库设置
		消息设置
		订阅通知管理
		公司信息配置
		支付设置
		版本及用量
		工作信息维护
		远程支持
		系统日志
		API 设置

三、功能需求规格说明

1、服务台

1.1 服务台一服务事件

点击左侧导航栏【服务台】打开服务事件页面,在此页面可以查看服务事件,点 击事件编号可以进入事件详情页面;



	Ð		0	う 🗘 🥙 🌆 叶泽伟 👻
今 服务台 ▲	《 △ 首页 □ 短信消息 × □ 事件列表 ×	事件状态		*
• 服务事件	待分配(0) 待处理(1)	处理中(0) 已完成(1)	已取消(0)	异常事件(1) 全部(2)
服务订单	全部 我创建的 我负责的 我协同的 事件类型:全部 •		请输入事件编号或客户信息	搜索 重置 十高级搜索
■ 工単中心 👻				
≥ 客户信息 ▼	+新建 菌 删除	操作栏		批最编辑 选择列 * 更多操作 *
🖧 备件管理 👻	□ 事件编号 中 事件类型 中	客户≑	状态 创建时间	◆ 最近更新 ♀
☑ 运营分析 🛛 👻	CSX00200400001 客户问题反馈	众联成业(科技)北京有限公司	2019-05-	22 17:38 2019-05-22 17:38
♡ 服务管理 🚽			2019-05-	2013-03-11 16.23
🖉 信息管理 👻	已选中 0 条 ⑧ 清空 共 2 记录 共 1 页 每页显示 10 ▼ 条	事件列表		
③ 账号权限 🗸 🗸				首页 上一页 1 下一页 尾页
③ 系统管理	L			

1.2 服务台-服务订单

打开左侧导航栏,可以进入【服务订单】页面,在此页面可以查看客户提交的服 务订单信息;

		Ð						(0	Ŷ	<i>,</i> ®	叶泽伟 非常忙碌
ら 服务台		< 0	首页	ξ×								*
服务事((†	4	待分配(2)	待处理(27)	处理中(3)	B	完成(21)	已取消(2)	异常事	件(4)	£	鏐(55)
 服务订¹ 	Ψ	全部	我创建的 我负责的	我协同的			请输入事件编号	或客户信息		搜索	重置	+高级搜索
🖹 工单中	чò —											
8등 客户信										批量编辑	选择列 ▼	更多操作 👻
公 备件管			事件编号 ≑	事件类型	•	客户≑	状态	创建时间中		最近更新	i •	
□ 法营会			CBT09200400023	服务订单		鱼儿	特分配	2020-04-16 10:58		2020-04	-16 10:58	
<u> </u>		8	CGI09200400016	服务订单		客户陶然	已完成	2020-04-15 09:50		2020-04	-15 10:14	
♡ 服务管			CW108200400011	服务订单		测试客户	特分配	2020-04-07 11:45		2020-04	-07 11:45	
图 信息管			CIX08200300043	服务订单		测试	BRA	2020-03-26 23:38		2020-03	-26 23:40	
⑦ 账号权		8	CVL08200300037	服务订单		黄宝成	神处理	2020-03-21 17:50		2020-03	-21 17:50	
			CWO08200300029	服务订单		测试	持处理	2020-03-12 22:35		2020-03	-12 22:35	
(2) 糸玩言	涯		CJK08200300028	服务订单		测试	得处理	2020-03-12 22:34		2020-03	-12 22:34	
			CG508200300024	服务订单		测试	神妙加	2020-03-12 15:12		2020-03	-12 15:12	
		8	CXE06200300009	服务订单		叶泽伟	1073II#	2020-03-04 20:17		2020-03	-04 20:20	
			CCH05200100023	服务订单		周末	100238	2020-01-17 09:46		2020-03	-05 16:59	
			0.5 0 1814									
		已选中 共 55 i	0 家 (8) 清空 记录 共 6 页 每页显示 10	▼ 条								

1.3 服务台设置

系统管理下的【服务台设置】可以对服务台中的功能、类型进行设置。





功能说明:

- **启用服务台:** 可以设置服务台功能的开启或禁用;
- 允许退回事件: 启用后允许对已完成的事件回退至未完成状态,例如本次服务事件完成不彻底需要维修师傅重新作业的时候可以进行退回事件;
- **审批备注必填:**开启后在服务台中发起的审批必须填写备注信息;
- **服务台事件分配规则:**开启后可以按照设置的规则优先分配事件,点击新建可以添加规则;
- **服务台待分配订阅管理:** 当工作台有待分配的事件时通知的人员设置;
- **服务台事件备注模板维护:** 启用备注模板以及维护备注模板。

1.4 客户自助门户设置





功能说明:

- 启用客户自助门户:可以设置客户自助功能的开启或禁用;
- 自助门户中包含的内容:可以选择关闭或开启模块的内容,并设置允许客户 发起的服务事件类型;
- 允许用户在自助门户中查看的服务事件;
- 用户访问验证,可以选择允许哪些人访问自助门户;
- 用户访问自助门户的登陆验证方式,分为图片验证码和短信验证两种方式;
- 设置服务商城显示内容,可以设置服务商商城中上架的备件和服务项目,或 者显示全部。

1.5 事件类型设置

服务事件类型设置,可以添加服务事件类型(支持多种模板),以及支持事件表 单、流程、附加组件的设置;





	E		0 9 Q	小泽伟 北常忙碌 本
ら 服务台 👻	≪ △ 首页 □ 服务订单列表 × □ 事件	CBT09200400023 × □ 服务台 ×		>
■ 工単中心 👻	服务台	『件类型 0		+添加
8= 客户信息 ▼	88 服务台设置	序号 名称	编辑内容	操作
🖧 备件管理 👻	Q 客户目助门户 图 事件类型设置	1 空调安装	表单、流程、附加组件	↑ ↓ × <u>ਸ</u> 8
☑ 运营分析 🚽 👻	四 附加组件设置	2 故障报修	表单、流程、附加组件	↑ ↓ × <u>ਸ</u> ਼
♡ 服务管理 👻		3 別试工单 4 陶妖測试出型	表单、流程、附加组件	↑ ↓ × 禁用
◎ 信息管理 👻		5 服务订单 ①	表单、流程、附加组件	t ↓
⑦ 账号权限 ▼		6 服务请求	表单、流程、附加组件	↑ ↓ 开启
(6) 系统管理		7 推销手机卡	表单、流程、附加组件	↑ ↓ × ◎第用
~				

1.6 附加组件设置

附加组件是在服务事件中用于管理事件信息的辅助工具,可以让您分类记录事件的信息,附加组件可以从从模块库中导入或创建。

如需将关联附加组件应用在服务事件上,请在不同的事件类型中添加附加组件。

രീ	Ξ				() ()	φ (<u>@</u>	叶泽伟	Ŧ
9	≪ ☆ 首页 □ 服务台 ×								≫
	服务台	服务台附加组件							
8 =	88 服务台设置	附加组件是在服务事件中用于管理事件 如需將关联財加组件应用在服务事件	牛信息的辅助工具,可以让您分类记录事(上,请在不同的事件类型中添加附加组件	牛的信息,附加组件可以	从模块库中导入或创建。				
A	☆ 客户自助门户	Sector Control Sector	AT INTELLISTICS INTERACT						
۰.۵	E 事件类型设置	名称	说明	类型	已应用范围	使用统计	操作	状态	
2	时加组件设置	费用备注	记录备注费用信息	多次		统计	编辑删除	开启	
Ø		设备信息记录	记录设备运行信息	单次		统计	编辑删除	开启	
		发货记录	记录发货信息	单次	服务请求	统计	编辑删除	开启	
8	/					-			
0							+8	建一学导入	
ø									

1.7 客户自助门户

客户端可以通过自助门户提交服务请求。





2、工单中心

2.1 工单模块功能操作

2.1.1 工单列表

查看详情

点击左侧导航菜单【全部工单】打开工单列表页面,在此页面上可以查看工单, 点击工单编号可以进入工单详情页,点击客户可以进入客户详情页。





	Ē			0 9 0	🌔 🌆 叶泽伟 🗸
ら 服务台 👻	≪ ◎首页 □ 工单列表 ×				>
■ 工単中心 🔺	待指派(15076) 已指派(496)	已接受(58)	进行中(29) 异常工单(93)	全部工单(16084) - 其他 ~
 工单列表 				_	
新建工单	全部 我创建的 我负责的 我协同的	工单类型:全部 ▼	请输入工单编号或客户信息	15	重置 十高级搜索
指派工单	+ ‱ 点击编号	查看工单详情		地图视图 批量编制	选择列 ▼ 更多操作 ▼
审核结算	工单编号: 客	户 产品 服务类型	服务内容 工单状态	计划时间 ≎	最近更新≑
回访工单	TAI8820030029 12	343 保内免费	安装 時間間		2020-03-06 14:48
关闭工单	■ TAV7920030025 (11) 杨	永姿保内免费	安装 前部部		2020-03-05 15:08
计划任务	TIH8820030018 杨	永姿 保内免费	安装 制加工		2020-03-05 10:26
工单油	TEN8420030012 回該	玉油	安装 得版和		2020-03-04 18:06
	☐ TSA15180717491 导。	▲工# 点击客户	查看客户详情		2018-07-24 17:00
■ 财务管理 ▼	TSA15180717862 导。	入工单	特托爾		2018-07-24 17:00
客户信息 ▼	TSA15180717462	入工单	(A) FEIR		2018-07-24 17:00
🖧 备件管理 👻	TSA15180717175 导。	入工単	(HOTELAN)		2018-07-24 17:00
	TSA15180717774 导	入工単	80-FILM		2018-07-24 17:00
	TSA15180717053	单工人	PO-TRUM		2018-07-24 17:00
♥ 服务管理 ▼					
总 信息管理 →	已选中 0 条 ⑥ 清空 共 15074 记录 共 1508 页 每页显示 10 ▼ 条				

工单详情

点击工单编号,进入工单详情页。

രീ	E	⑦ 9 ♀ 🥠 IIF中 ▼
9	《 ☆ 首页 □ 工单列表 × □ 工单TDD8820030037 ×	>
	27 编组 8 删除	取消工单 哲学 报源 打印工单 海边始注
8	工单信息 ① 复制	· 单 翻 关联数据 工单进度
8⁼	工单编号: TDD8820030037	☆ 流程信息 ● 工单异常
4	工单类型: 测试暂停 客户:	$\diamondsuit \qquad \qquad$
		待分配 待处理 处理中 已完成
Ø	地址 : 其他区域-其他	0 最近更新
8	产品: 优先级: 中	时译伟继续了工单 #TDD8820030037 の2020-03-09 15:09:02
_	服务类型: 保内免费	
Ŵ	融資均費: 安装 计划时间:	日泽伟 留停了工算 #TDD8820030037 02020-03-09 15:07:29
0		
	附件:	O2020-03-09 14:42:37
	坎贡人: 协同人:	
	工单状态: 伊丽西	
	创建人: 叶泽伟	
	创建时间: 2020-03-09 14:42:37	

2.1.2 指派工单

点击左侧导航菜单【指派工单】打开待指派工单列表页,点击【指派】按钮进入 工单指派页,此页面显示【待指派】的工单列表,用户可在此页面对工单进行统 一指派;

			≣								0 9	o 🧶 🌆	叶泽伟 工作中 ▼
9		•	«		喻派列表 ×								>
	工单中心	•							请输入工单编号	或客户信息		搜索 重置	+ 高级搜索
	工单列表									⇒ ¥11	凤 计划任务	地图派单 批量界	派 选择列 ▼
	新建工单												
	地震工商			工单编号 🕈	客户 \$	产品	服务类型≑	服务内容 🕈	创建时间 ≑	工单状态 🕈	计划时间 ≑	最近更新≑	操作
•	加派工毕		8	TAV7920030025	杨永姿		保内免费	安装	2020-03-05 15:08	107KIII		2020-03-05 15:08	1838
	审核结算			TIH8820030018	杨永姿		保内免费	安葉	2020-03-05 10:26	10100		2020-03-05 10:26	
	回访工单		~							and a second sec			FEDR
	****			TEN8420030012	赵玉迪			安装	2020-03-04 18:06	10 Martin		2020-03-04 18:06	指領
	大肉工中		0	TSA15180717491	导入工单				2018-07-24 17:00	神探滅		2018-07-24 17:00	1536
	工单池			TSA15180717862	导入工甲				2018-07-24 17:00	FOREIR		2018-07-24 17:00	指派
	财务管理	•		TSA15180717462	导入工单				2018-07-24 17:00	191K.M		2018-07-24 17:00	HERE
Q=				TSA15180717175	导入工单				2018-07-24 17:00			2018-07-24 17:00	指源
<u> </u>	Ar (11-Martin			TSA15180717774	导入工单				2018-07-24 17:00	(IPARLAR		2018-07-24 17:00	指派
6				TSA15180717053	导入工单				2018-07-24 17:00	19/82.8		2018-07-24 17:00	1805
2		•											JEAN
0	~ 007 42 445 116			TSA15180717260	导入工单				2018-07-24 17:00	杨振跃		2018-07-24 17:00	招派
8	信息管理	-	Bi	告中1条 ③ 清空		40							

2.1.3 审核结算

点击左侧审核结算菜单,进入审核结算页面。

	Ð			1	9 Q Q	□ 叶泽伟 工作中 ▼
♀ 服务台 👻	≪ △首页 □ 审核结算 >	6				>
□ 工单中心 ▲	246	1,274,009.79			2,291.01	ă
工单列表	未结算工单数量	未结算费用	0天已结算工单	近30天已结算多	明(主)	
新建工单	当前合计: 1,274,009.79		入 丁 单偏显式宽户信息	抑素	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
指派工单			HIGHTLY	2.12-1-199 (2.14) (2.14)	156.70%	ALL TO POWER AND
 审核结算 	全部 已结算 未结算			シャロの	批量结算 选择	砌 ▼ 更多操作 ▼
回访工单	□ 工单编号 \$	客户≑	负责人	完成时间 \$	合计费用 ≑	操作
关闭工单	TDD8820030037	韩梅梅	叶泽伟	2020-03-09 15:37	180.00	结算
计划任务	TWH8820030019	杨永姿	杨永姿	2020-03-05 11:25	1.00	结算
工单池	TTW8820030017	我也出发了没有	赵玉迪	2020-03-09 13:41	0.00	结算
□ 财务管理 🗸 👻	TAU8520030013	我也出发了没有	杨永姿	2020-03-05 10:09	0.00	结算
8章 客户信息 ▼	TPK8420020012	2000	王欣宇	2020-02-29 00:58	5000.00	结算
🖧 备件管理 👻	THA5820020011	曹浩	曹浩	2020-02-05 14:53	0.00	结算
☑ 运营分析 ▼	TZD5820020010	曹浩	曹浩	2020-02-05 14:49	0.00	结网
♡ 服务管理 ▼	TXK5820020009	王越	王越	2020-02-05 14:48	0.00	结算

2.1.4 回访工单

点击左侧导航菜单【工单回访】打开工单回访表页(需开启回访功能)。



			Ð						0 9 Q	<u>@</u>	叶泽伟 工作中	Ŧ
9		-	« 6	首页 二 工单回访列表	×							>>
	工单中心	•		到访 自动回访			请输入工单编号	或客户信息	搜	索 重置	+ 高级搜索	t
	工单列表		全部	已回访 未回访					→ 未订阅	选择列 ▼	更多操作 🗸	
	新建工单											
	指派工单			工单编号 \$	客户 \$	联系人⇔	电话	负责人 ≎	完成时间 \$		操作	
	审核结算	8	TSC0119120056	蒋亚辉	蒋亚辉	13475299220	王欣宇	2020-01-12 23:03		回访		
È	审核结算			TBQ0119100070	测试消息	测试	18953243420	赵玉迪	2019-10-31 16:47		同访	
٠	回访工单				17.0.0	200	17000010005	-				
1.0	关闭工单		~	TKX0219100026	物重重	物正雌	17863816235	委加	2019-12-09 17:10		回访	
	1. Dates for			TAH5919090030	姜彤测试	王俊凯	13475299220	赵玉迪	2019-09-22 21:56			
	UT XITES		8	TXK5919090010	毛政強測试	我啊我啊	17864382938	黄宝成	2019-09-06 18:31		回访	
	工单池			TLL0119090001	李经理	李经理	17863816238	總形	2019-09-04 11:42		and the second se	
		-									凹功	
			8	TPQ0119080102	赵玉迪测试	戰婆婆	15326738688	赵玉迪	2019-08-30 14:25		回访	
8	客尸信息	•	8	TDR0119080082	李经理	李经理	17863816238	姜彤	2019-08-27 10:37		回访	
۵		•		TKF0119080081	李经理	李经理	17863816238	菱形	2019-08-26 20:05		(F)135	
		-									E2143	
				TNA0119080042	要垮测试	nhgj	5675454	赵玉遥	2019-08-16 23:30		回访	
\Diamond	服务管理	*	-	4 4 M (19 19 19 1								
8	信息管理	-	已选 共 29	甲 0 赤 ⑧ 清空 9 记录 共 3 页 每页显示 10 ▼ 5	NRC .							

工单人工回访

- 已回访的可以查看回访内容;
- 未回访的可以添加回访信息。

	E						(?) 6	9	@	叶泽伟 工作中	¥
ら 服务台	《 介首页 D 工单回访列表 ×	□ 工单流程	£ ×								»
圓 工单中心	人工简访 自动回访	回访			Transie is an original to be		×		28 11	+ 高级搜索	
目 财务管理	全部已回访末回访	服务满意度:	() 満意	(:)→股 (:)不	满意			ふ 未订阅	选择列·	• 更多操作 •	
8≡ 客户信息	□ 工单编号 ≎	服务评价:	服务态度服务效率	公公公	습 습 습 습			ıı, •		操作	1
公 备件管理	TSC0119120056		服务质量	合合合。	合 合			1-12 23:03	-	回访	
☑ 运营分析	TBQ0119100070	服务标签:	速度快	很热情 质量高	技术强有点差	— 1Q		0-31 16:47		回访	
♡ 服务管理	TKX0219100026	回访备注:	请填写回读	方备注				2-09 17:10		回访	
🖉 信息管理	TAH5919090030							9-22.21:56			
③ 账号权限	TXK5919090010					关闭	回访	9-06 18:31		Dis .	
⊘ 系统管理	TLL0119090001	71242		子红柱	11003010230	34112	2010	.) -04 11:42		回功	
	TPQ0119080102	赵玉迪	测试	讯婆婆	15326738688	赵玉迪	2019-	08-30 14:25		回访	
	TDR0119080082	李经理		李经理	17863816238	姜彤	2019-	08-27 10:37		BW	
	TKF0119080081	李经理		李经理	17863816238	藝形	2019-	08-26 20:05		回访	
	TNA0119080042	姜玲测	Ref.	hhgj	5675454	赵玉迪	2019-	08-16 23:30		回访	
	已选中 0 条 ④ 清空 共 29 记录 共 3 页 每页显示 10 ▼ 条										

工单自动回访

系统管理-工单设置-工单类型设置-流程设置中,可以对回访流程设置启用/
 禁用;





- 工单回访启用后,可以进行工单回访流程的审批人设置;
- 可以设置在工单完成后对客户进行短信回访。

	E				0	9 Q	● ● □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □
ら 服务台	《 ① 首页 ① 工单回访列表 × □) 工单流程	×				>
三 工单中心	☰ 工单设置			¢ — 🙆 —			×
	□ 工单类型设置			表单设置 流程设置		组件设置	
□ 別方言理	18 附加组件设置						
8章 客户信息		可以根	据工单类型	定义不同的流程,有以下流程可供选择			
合 备件管理		序号	名称	说明	超时设置	审批设置	启用/禁用
		1	新建工单	工单管理员新建工单,状态为【待指派】			开启
四 定度为4		2	指派工单	工单管理员指派工单,状态为【已指派】 🚺	0 小时	无需审批	▼ 开启
♡ 服务管理		3	接受工单	工单负责人接受指派的工单,状态为【已接受】	0.02 小时		开启
🖉 信息管理		4	开始工单	工单负责人开始处理工单,状态为【进行中】	0 小时	无需审批	▼ 开启
③ 账号权限		5	完成工单	工单负责人分完成工单,状态为【已完成】	0 小时	无需审批	▼ 开启
◎ 系統管理		6	自动回访	工单负责人完成工单后,系统自动向客户发送评价短信,获取客 户评价信息。			开启
		7	结算工单	结算人员审核并确认工单,状态为【已结算】 🚺		无需审批	▼ 开启
		8	回访工单	回访人员记录工单回访信息,状态为【已回访】		无需审批	▼ 禁用
		9	关闭工单	工单闭环,状态为【已关闭】		无需审批	▼ 开启
			取消工单	如果完成前工单被取消,状态为【已取消】		无需审批	▼ 开启
		工单	超时后提翻	胖干茶人(负责人、协同人、创建人)及 指定人员	超时	前 •) (分钟 发出提醒

2.1.5 关闭工单

点击左侧关闭工单菜单进入该页面;

	≣						0 0 0	🏴 🌆 叶泽伟 🗸
工单列表	«	☆ 首页 □ 新建计划任	务 × □ 工单关闭列表	× □ 工单回访列表	× □ 工单TSA	15180717491	×	*
新建工单					请输入工单编号	}或客户信息	搜	杰 重置 十高级搜索
指派工单	-							
审核结算	_							温笑切 选择列 ▼
回访工单	P	工单编号≑	客户 \$	服务类型 ≑	服务内容≑	负责人 \$	完成时间 🗧	操作
 关闭工单 	8	TGJ8820030027	杨永姿	保内免费	安装	杨永姿	2020-03-06 09:33	关闭
计划任务		TOZ8420010184	2019春节值班专用	保内免费	安装	變玲	2020-01-24 17:26	关闭
工单池		TPC8420010183	2019春节值班专用	保内免费	安装	靈玲	2020-01-24 17:23	关闭
目 财务管理 ~	Π.	TKC8420010178	何家乐	保内免费	安装	姜玲	2020-01-22 03:39	关闭
&≡ 客户信息 ▼	8	TVJ5120010125	何家乐			王越	2020-01-20 00:35	关闭
🖧 备件管理 👻	8	TRT8420010124	何家乐	保内免费	安装	姜玲	2020-01-20 00:28	关闭
□ 运营分析 🚽		TML8320010039	鱼儿			姜玲	2020-01-16 16:23	关闭
♡ 服务管理 👻		TPM8320010034	鱼儿			養玲	2020-01-15 01:06	关闭
△ 信息管理 ▼		TTT0120010030	测试	1		要玲	2020-01-14 20:33	关闭
③ 账号权限		TXJ7220010022	孙	保内免费	安装	曹浩	2020-01-26 09:54	关闭
② 系统管理	已送	中 0 条 ⑧ 清空	10 8					

当工单走完所有流程后,进入关闭工单列表;用户可在此处对走完所有流程的工单进行关闭,关闭后工单状态【已关闭】,已关闭的工单可以在工单列表一其

它一已关闭工单中查看;

2.1.6 计划任务

计划任务功能,支持自动创建周期性工单。

场景:在一些业务场景中,需要针对某些客户或某些产品创建计划性工单,比如 每月要做一次巡检,每周要做一次回访,这种周期性的工作可以非常好的做到按 约主动服务,创造服务价值。在之前售后宝的版本中提供了自动提醒功能,通过 这个功能可以一个自动提醒,但是提醒后还需要人为创建工单。

现在售后宝把对自动化服务场景的支持又进了一步,通过计划任务功能,可以根据您设置的规则自动生成工单,比如,我可以针对某个客户根据合同创建一个每 月远程检查,每3个月做一次上门巡检的计划,这样到时间后可以根据计划自动 创建出工单。

		≣						0		🤒 🌆 叶泽伟
ら 服务台		«	☆首页 □ 工单TSA	15180717491 × [〕工单关闭列表	× □ 工单池 ×	□ 工单设置 ×	□ 计划任务 ×		>
□ 工単中心							根据名称、客户、产品信	电搜索	授	东 重置 十 高级搜索
工单列表		+ 1	新建计划任务							选择列 • 更多操作 •
新建工单		_								
11-1-1-1 A.			任务名称	工单类型	客户	产品	截止时间	已创建工单 \$	重复周期	下次创建时间 \$
指派工甲			测试	移动工单L	保证真票	梵蒂冈法国的	2020-01-02	1	每1天	
审核结算		8	SSS级别	自动回访	JOK		2020-01-30	9	每4天	
回访工单			27号为计划时间	自动回访	某某周		2019-12-31	3	每2天	
关闭工单			TIAN	家电维修25	计划工单		2019-12-31	6	每1天	
 计划任务 		8	工单列表添加计划	工单列表	张木杨	测试关联产品	2019-12-27	9	每2天	
工单池		0	测试	测试12	测试		2019-12-31	0	每1天	
			测试	工单列表	ce sh i	SDGT1	2019-12-26	7	每1天	
目 财务管理		8	sun shedule	电商售后工单	sun test		2019-11-30	3	毎1天	
8章 客户信息			11	工单类型A1	蒋亚辉		2019-10-17	1	每1天	
公 备件管理		8	测试测	杨假期测试	张经理		2019-10-10	1	每1天	
22 运营分析										
		已送 共 3	5年0条 (3) 清空 37 记录 共4页 每页显示	10 ▼ 条						
♡ 服务管理								首页上一	瓦 1 2 3	4 下一页 尾页
信息管理	-									

2.1.7 工单池

管理员可以发布不指定人员的功能,服务人员可以到工单池中自助接单。



	Ð						0 0	o 🥬 💽	叶泽伟 ▼		
···· 服务台 👻	≪ ☆首页 □ 工单TS/	A15180717491 ×	□ 工单关闭列	▶ □ 工单池	×				>		
🖹 工单中心 🔺	22	E	2		*++=-	62.L					
工单列表	待接受工单	待接受工单 一 超时工单 一 数据纪门									
新建工单											
指派工单			WL IM LI	316	1011017 CT-4-04	D MATTY ILLAN			T POWLSER		
审核结算	會 删除		数 据搜	栗11乍			6	h 未订阅 地图视图	选择列 👻		
回访工单	□ 工单编号 \$	客户≑	产品	计划时间 ≑	服务类型♀	服务内容♀	创建时间 \$	最近更新≑	操作		
关闭工单	TIH8420030032	测试				安装	2020-03-08 23:07	2020-03-08 23:07	按单		
计划任务	TXE8420010177	何家乐		2020-01-22 04:37	保内免费	安装	2020-01-22 03:37	2020-01-22 03:37	接伸		
 工单池 	TOV8420010176	何家乐		2020-01-22 03:46	保内免费	安装	2020-01-22 03:36	2020-01-22 03:36	接单		
日 财务管理 👻	TTW8420010174	刘女士		2020-01-22 04:33	保内免费	安装	2020-01-22 03:33	2020-01-22 03:33	按单		
8= 客户信息 ▼	TUW8420010172 111	何家乐		2020-01-22 04:31	免费	安装	2020-01-22 03:32	2020-01-22 03:32	按单		
△ 备件管理 ▼	TTL8420010171	何家乐		2020-01-22 04:30	保内免费	安装	2020-01-22 03:30	2020-01-22 03:30	接单		
☑ 运营分析 -	UJ8420010165 📖	何家乐		2020-01-22 01:53	保内免费	安装	2020-01-22 00:53	2020-01-22 00:53	接单		
◇ 服务管理 👻	TDK8420010162	何家乐		2020-01-22 01:44	保内免费	安装	2020-01-22 00:44	2020-01-22 00:44	接单		
○ 信息管理 ▼	TTU8420010161	何家乐		2020-01-22 01:43	保内免费	安装	2020-01-22 00:43	2020-01-22 00:43	接单		

2.2 工单设置

【系统管理】下的【工单设置】可以对工单表单、工单流程以及附加组件进行 设置。



2.2.1 工单设置

- 在工单设置中可以进行派单设置和功能设置;
- 是否启用工单池以及工单自动分配规则等在派单设置中进行设置;





	Ē	0 9 0 🥙 🌉 🖞	泽伟 ▼
今 服务台 ▼	≪ 单关闭列表 × □ 工单回访列表 ×	□ 工单TSA15180717491 × □ 工单TGJ8820030027 × □ 计划任务 × □ 工单列表 × □ 工单列表	em × ≫
■ 工単中心 👻	工单设置	工单池设置	
🖻 财务管理 👻	■ 工单设置	启用工单池	
2;≡ 客户信息 ▼	;≣ 工单类型设置	开启后,可以将工单指派到工单池,每个服务人员都可以到工单池中自主接单	Ri -
☆ 备件管理 ▼	188 附加组件设置	工 年池通知距离范围● 出工单发布到工单地后,仅通知 100.0 公園内的用户(值为空时不限制)	
☑ 运营分析 ▼		工单池通知人数上限 ●	
♡ 服务管理 -		当工单波布到工单池后,仅通知距离前 10 名的用户(值为空时不限制) 工单池超时设置	
🖉 信息管理 👻		当工单发布到工单池后,超过 0.1 小时无人接单递知派单人 (值为空时不限制)	
③账号权限 👻		按服务团队划分工单地 开起后,按照客户所履服务团队划分工单地可见权限	<u>a</u>
③ 系统管理		 特派工单批设置 开品后,允许将已分配的工单转源回工单选 单 日最大技单次数设置 ● 设置单日最大技单次数为 50 次、 	禁用
		派单设置	
		居用按钮队成员派單 开启后,指派工单将按照团队查询人员; 禁用时, 按通讯录方式查询人员	禁用

工单的转派和工单的拒绝等可以在工单功能设置中进行启用禁用操作。

O B B B B B B B B B B	E	\odot 6) 🗘 🤔 🌉 H译伟 🔹								
ら服务台・	《 ■关闭列表 × □ 工单回访列表 × □	□ 工单TSA15180717491 × □ 工单TGJ8820030027 × □ 计划任务 ×	□ 工单列表 × □ 工单设置 × ≫								
III 工单中心 ·	₽	开启后,指派工单时可以在地图上选择服务人员 安用户工作状态筛选	21/								
日 財务管理 ・		指派工单负责人时不显示以下状态的用户									
2号 客户信息 •		5	持								
会 备件管理 .	a a a a a a a a a a a a a a a a a a a	隐藏部分人员位置信息	开启								
□ 运营分析 ・	Ŧ	开启后,王单指派地面和人员报表地面将不显示选中的用户 * 王銘	#								
♡ 服务管理			-								
	. 3	允许工单负责人拒绝工单 质单启是否允许工单负责人拒绝工单,被拒绝的工单将退回给派单人	开启								
⑤ 账号权限	÷	允许工单负责人转派工单	「「「「「「」」								
◎ 系统管理	5 	先许工单负责人将工单转派给其他人 8 转派后保持工单状态不变,无需新负责人再次接受									
	1	工单转派时需要填写转派说明 T 单转派时需要点公组转带说明	开启								
	-	日用自动分配規則									
	Ŧ	一 一 后 后 , 将 按 照 设 定 的 规 則 自 动 分 配 工 单	开启								
	1	工单分配规则	+ \$F58								
		优先级 规则名称	操作 启用/禁用								
		1 cszt	✓×↑↓ <u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u></u>								

2.2.2 工单类型设置

系统管理-工单设置-工单类型设置中,可以添加多种工单类型(多工单模板), 可以对每类工单类型的表单、流程、组件进行编辑和设置。



	E				0 9	
今 服务台	≪ ☆首页 □ 工单类型设置 ×					>
圓 工单中心	工单设置	工前米	퐨			▲ 汤加
5 财务管理	☰ 工单设置	(1年天)	安臣	續編由察		15.45
	≔ 工单类型设置	13-5	1140	385447.3 £2	可用团队	JRTF
8章 客户信息	圆 附加组件设置	1	● 测试暂停	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × <u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u></u>
合 备件管理		2	• 回访工单	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × 禁用
☑ 运营分析		3	• 空调安装	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × <u>开启</u>
♡ 服务管理		4	● 上门维修	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × 开启
🖻 信息管理		5	• 测试部件	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × 禁用
③ 账号权限		6	● 移动工单L	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × 禁用
⊘ 系统管理		7	● 工单类型A1	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ ×
		8	• 售后跟进表单	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × 禁用
		9	● 工单大大	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × 禁用
		10	● 工单列表	表单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ 开启
		11	• tes	表单、流程、附加组件	test × ×	↑ ↓ × 禁用
		12	● 转工单	裹单、流程、附加组件	请选择团队	↑ ↓ × 禁用

2.2.3 工单表单设置

自定义工单分为编辑区和预览区,可以拖动添加,自由式的设计可以充分满足您的需求。

	Ð				0 0 0	🏴 🌆 叶泽伟 工作中	*
ら 服务台	《 ① 首页 □ 工单表单 ×						>
■ 工単中心	工单设置						Î
日 财务管理	三 工单设置		•	0			
8≓ 客户信息	□ 工单类型设置 ■ 附加组件设置		表单设置	流程设置	组件设置		
公 备件管理		工单类型名称	测试暂停		保存		
≥ 运营分析		选择颜色	×				
♡ 服务管理	添加组件	工单表单设置		配置创建口	L单时填写的表单	表里预览	
🖉 信息管理		22-hn/0.lh	14 2014-1014				
③ 账号权限		76%/0442011+ 396484420	1+ 3600401+	工单编号	工舱编号将在创建后由系统生成		
② 系统管理		日相時	A 单行文字				
		回 多行文本	▼ 下拉菜单	客户・	请选择或新建客户		
		▼ 多级菜单	123 数字	地址			
		€ 电话	番 地址	联系人 产品			
		② 附件	節 日期				
		◎ 时间	∂ 客户关联查询	优先级	ф	*	
		♂ 产品关联查询	▲ 人员	服务头上		Ţ	

2.2.4 工单流程设置

- 工单流程管理(可定义流程、审批人等);
- 每种工单类型支持自定义工单流程。





		E				0	9 Q	🔎 🌆 叶泽伟 工作中
ら 服务台		≪ ⋒首页 □ 工单流程 ×						0
□ 工单中心		工单设置						
■ 财务管理		☰ 工单设置			۰ ا			
2≡ 客户信息	-	注 工单类型设置 四 附加组件设置	1		表单设置 流程设置		组件设置	
☆ 备件管理			可以根	据工单类型	2定义不同的流程,有以下流程可供选择			
☑ 运营分析			序号	名称	说明	超时设置	审批设置	启用/禁用
(C) 87/47 88:118			1	新建工单	工单管理员新建工单,状态为【待指派】			开启
◇ 版芳香理			2	指派工单	工单管理员指派工单,状态为【已指派】 🚺	0 小时	无需审批	开启
🗟 信息管理			3	接受工单	工单负责人接受指派的工单,状态为【已接受】	0 小时		开启
③ 账号权限			4	开始工单	工单负责人开始处理工单,状态为【进行中】	0 小时	无需审批	开启
⊘ 系統管理			5	完成工单	工单负责人分完成工单,状态为【已完成】	0 小时	无需审批	开启
			6	自动回访	工单负责人完成工单后,系统自动向客户发送评价短信,获取客 户评价信息。			开启
			7	结算工单	结算人员审核并确认工单,状态为【已结算】		无需审批	开启
			8	回访工单	回访人员记录工单回访信息,状态为【已回访】		无需审批	禁用
			9	关闭工单	工单闭环,状态为【已关闭】 0		无需审批	开启
				取消工单	如果完成前工单被取消,状态为【已取消】		无需审批	开启

2.2.5 附加组件设置

附加组件是在服务工单中用于管理工单信息的辅助工具,可以让您分类记录工单的信息,附加组件可以从从模块库中导入或创建。



2.2.6 自定义服务报告

系统管理-工单设置-工单类型设置中,完成对表单设置后,进入下一步,可以对 完成工单的回执和给用户发送的服务报告进行自定义设置。



	E				0 9 Q	小泽伟 工作中	*
ら 服务台	≪ ☆首页 □ 工单表单 ×						≫
□ 工単中心	工单设置						Î
同 财务管理	☰ 工单设置		0	6	E		I
8≓ 客户信息	□ 工単类型设置 □ 附加组件设置		表单设置	流程设置	组件设置		I
合 备件管理		工单类型名称	测试暂停		保存		I
☑ 运营分析		选择颜色	×				I
♡ 服务管理		工单表单设置		配置创建工	单时填写的表单		I
🖻 信息管理		·天和1941/4 使担约日	rh 家位伯仲				I
③ 账号权限		/0x0H3E314 3#688521	T 2000411T	工单编号	工单编号将在创建后由系统生成		I
② 系统管理		8 扫码	A 单行文字				
		回 多行文本	▼ 下拉菜単	客户	请选择或新建客户		
		▼ 多级菜单	123 数字	地址			
		€ 电话	香 地址	联系人			
		心 附件	節 日期				
		◎ 时间	♂ 客户关联查询	优先级	ф 	٣	
		∂ 产品关联查询	盖 人员	返回	下─ ₩		

2.2.7 设置回执表单

	≣				0 9 Q	@	叶泽伟 工作中	*
ら 服务台	《 ① 首页 □ 工单表单 ×							\gg
🗎 工单中心	工单设置							Î
日 财务管理	■ 工单设置		(3) —	6				
-	□ 工单类型设置		表单设置	流程设置	组件设置			
公= 各户信息	es 附加组件设置							
合 备件管理		工单类型名称	测试暂停		保存			
四 运营分析		选择颜色	~					
♡ 服务管理								1
6. 信息管理		工甲回执表甲设置		配置工甲回	执表甲及选项			
		添加组件 编辑组	且件 系统组件					
⑤ 账号权限			52 tam	回执内容*	请输入回执内容			
◎ 系统管理		A #IJXF	EI III					
		回 多行文本	▼ 下拉菜单	同共制作				
		▼ 多级菜单	123 数字	EED/MOT+	+ 添加			
		℃ 电话	₩ 地址	非妥体				
		2 附件	節 日期	41-1503/6	+添加			
		◎ 时间		备件				
				服务项目				

2.2.8 自定义报告、打印

场景:企业服务场景中有打印工单留存或者将服务报告留存以及发送给客户的需求,而每个企业要求的格式又不尽相同,如何才能通过售后宝定义一张符合自己需求的模板呢,我们推出自定义打印和自定义服务报告的功能,除了可以选择工单上的哪些字段出现在服务报告中以外,现在还可以直接套用自己的模板格式。系统管理-工单类型设置-表单设置-下一步-回执其它设置中启用自定义服务报



告和自定义打印。

	E () ()) Q	🏴 🌆 叶泽 工作中	ŧ
ら 服务台	✓ 《 ☆首页 □ 工単表単 ×			>>
三 工单中心 •				_ ^
日 财务管理 •	回执其他设置			
8= 客户信息 •	おけ様の工作要用所和 如果自用法違規、分け工作気用人様改工単新和費 世界の目的に マークロード マークロー マーのロー マークロー ロー ロー ロー ロー			
☆ 备件管理 •	■ 特效年轻的通 ● 特友人用的所加的 发送服务报告 ● 使用系统模板 设置学校 ● 上传自己的模板 配置		开启	1
回 运营分析 ・	可在PC端成移动端针对完成的工单生成电子服务报告			
♡ 服务管理 •	■ 信用打印功能 ● 使用系统模板 设置字段 ● 上传自己的模板 配置 可以在CINTINT 単体角		开启	
	▲ → 3.942L (343.1 h) 十曲(949)			1
⑤ 账号权限	回执合规设置			
◎ 系统管理	启用拍照设置 开启后,上传稿片时只可取场拍摄上传,将不能够在租册选择并进行上传		禁用	
	位置异常提示		禁用	
	开启后,在以下节点时若负责人超出工单距离 0.0 公里,将在工单流程中提示位置异 常			
	× 开始 】 × 形成 】			
	送── ▼ 国送			

如何配置服务报告或打印模板

服务报告可用于在 PC 端或移动端生成报告样式,发送给客户或内部归档。一种 方式是采用售后宝目前的模板,点击使用系统模板,设置字段即可。

ら服务台 👻	≪ (○首页 □ 工事表単 × ※)
🗐 工単中心 👻	
日 财务管理 -	回执其他设置
2号 客户信息 →	允许修改工单费用折扣 如果启用该选项,允许工单负责人修改工单折扣费
🖧 备件管理 👻	□ 修改单品价格
□ 运营分析 🗸 🗸	石這服務报告 使用系统模板 设置学校 上作自己的模板 配置 开启 可在PC端或移动器针对完成的工单生成电子服务报告
♡ 服务管理 👻	启用打印功能 *使用系统模板 设置学校 ◎上传自己的模板 配置 开日
❷ 信息管理 ▼	可以在PC線打印工单信息
◎ 账号权限 🚽	回执合规设置
② 系统管理	启用拍照设置 开启后,上传照片时只可取场拍摄上传,将不能够在相册选择并进行上传
	位置异常提示 茶用
	开启后,在以下节点时若负责人题出工单距离 0.0 公里,将在工单流程中提示位置异 常
	×开始 × 完成
	被一 不

如果希望使用自己样式的服务报告,则可以通过上传自己的模板来完成,配置流程如下:





● 将自己公司的服务报告模板整理成 Excel 格式

注意只需要维护字段标题就可以,字段内容将会有售后宝系统输出,如果您对打印范围、边距等有要求的话需要在 Excel 模板中设置好。

● 配置数据字段关联关系

现在就需要将工单中的数据配置到 Excel 模板中了,在配置服务报告的位置,下载当前工单类型的字段字典;

下载的数据标识文档中注明了,哪个数据的字段名称是什么,将这个工单字段值 填在 Excel 模板的相应位置就可以了,需要注意的是暂时不支持附件出现在服务 报告或打印中。

按照这种方式完成整个模板的配置,如下图所示就完成了。注意:备件或服务项目等重复内容系统会自动换行,无需配置多个行。

● 配置完成后,上传模板即可

2.3 客户管理

2.3.1 客户模块功能

点击左侧菜单【客户信息】进入客户管理模块,在客户管理模块可以新建客户, 也可以对客户资料进行编辑和管理。



	Ð						0 9	
9 888 ·	《 合首页 □ 事件列表 × □ 客户	9列表 ×						>
E 1000 -	G NESPERER	19.8 B.R	可以通过客户名称和电话	舌进行搜索				
8 8P68 •	+新建 ×删除 新建与删除	客户			功能操作	乍区域 发送短信	批量编辑 批量提醒	更多操作 👻 选择列 👻
• 8794 7894	0 客户	客户编号	联系人	电话	医雌	服务团队	客户负责人	状态 创建时间 0
产品模板	. RARE	1122	湯昭	13954217705	山西省-昭泉市-郊区			2019-01-16 09:12
产品二维码	副北武汉分裂销售	sxc5220310500	90	18787878784	山东省-青岛市-市北区	山东	石头	2019-01-14 08:59
△ 8件管理 •	□ 广东天原网络科技	hb85641100	Racky	17688921017	山东省-黄岛市-市北区	南京团队		2019-01-11 01:07
	□ 新江华美电器	12122112	浙江华美电器	17688921010	山东省-青岛市-市北区	南京团队	發現业	2019-01-11 00:12
- 1983 W	此京家政服务公司	x14811654	Racky不管	17688921010	山东省-青岛市-市北区	南京团队		2018-12-17 12:04
♡ 服务管理 -	0 16541	CUSS801469	Chris	18669727065	江苏省-南京市	南京田林	Kevin 李明 *	2018-11-13 18:57
🛎 алин 🝷	□ 天津机械制造公司	CUSAT01464	然经理	15866894964	天津市·天津市·河东区	南京团队		2018-10-30 15:56
🐨 RESUM 👻	二 汽车内线制造公司	CUS/201459	孙垣理	15866894959	天津市-天津市-河西区	南京团队		2018-10-30 15:56
② 系统管理	□ 粉末处理厂	CUSCT01462	刘经理	15866894962	天津市-天津市-河西区	南京团队	Kevin 字明 *	2018-10-30 15:56
	□ 新聞被調開制造公司	CUSRZ01461	王琦理	15866894961	天津市-天津市-河西区	用原因从	Kevin 学明。	2018-10-30 15:56
	共 1418 记录。已退中 0 条 「高空				¢	1 2 3 4	5 6 142 >	10条/页 - 約往 1 页

2.3.2 客户表单自定义设置

在系统管理一客户管理设置中点击右侧【配置自定义字段】按钮,可以进入客户 字段的配置页面,可以对字段进行新增、排序、修改、删除操作。(系统内置字 段暂不支持修改和删除)

S	a		① · 9 · 🖉 🦺 孙启豪 👻
9	≪ ☆ 首页 □ 客户管理设置 ×		>
⊞ 87	客户设置 1. 8户管理设置	第户自定文学校 取り回告や97回の項目以応支援を置	配置自定义学校
9	6 产品等于设置 6 自动提展设置	第775時後週 回以後は: NURR * SURR * SURR * 4 NUR 山山市	5 8 8 8 7 8
0	C ABRON	著客戸地域学校设置为容必構成 品用後、商小地は学習時かちやみ構成 1.5.14から出しまでありまたのでの意味を、	开盘
8 0		每人的人们有些承担了我们对他们都要不入 每人的不可能我自己的能从的地址解析力把将常力提供定要产物增位置,如果应用该选择的解析性性增值意义是也会许多人 客户自己编号	禁用
۲		の用電源系化等学生行動場等を提供解学中学時間-任 輸送客件(現象人地域等)展展客業業 利益、用地(業界)現象人体域会認識なられ)相談	M.H
		允许客户名称重复 开启记,将不构试客户名称的第一性	禁用
		移动建築資 大洋在各地調査用中國素客产品版	FE
		<mark>法用最多成队在分离产</mark> 此用目节以指定者卡客户的最多成队,最多成队功的用户才能会看试图产位意	并起
		次:行道过工事或事件大規劃:西客户違意時产温意的 記用に結何登書工事或事件利用/P 可に審判的其的客户注意的产品品面	H B

2.3.3 客户详情页面

在客户列表页面点击客户名称即可进入客户详情页面。



众联成业科技(北京)有限公司

	-			
▲后室			の抽ねせまたすする	0 9 Q 1 HER *
9 888 T	≪ ○ 首页 □ 各广体情 - 影响玻璃钢制_ ×		0 增加大联的争坝	
🗏 I\$\$\$0 👻	←返回 区编辑 ×删除 ♀添加提醒 ③ 编辑&删除	客户,以及添加短信提醒	+工单 +事件 +计	划任务 +联系人 +地址 +产品
Briteriate 🔺	都則玻璃钢制造公司	(信息はた(7) 客户提題(1) 事件(0) 工单(0) 计划任务(0)	客户产品(0) 客户地址(1)	联系人(1)
• 客户管理	客户编号: CUSR201461	 Kevin 字明 *修改了客户。 ③ 与客户关联的信息 		
~888	联系人: 王经理 由述: 1666690.0001	修改字段: 服务团队 2019-01-12 18:57:07		
产品模板	Hall 18800894901	已发送了当息排履test23校Kevin 李顺*		
P8246	合简相关	2018-12-30 15:56:10		
G ##84 *	服务团队:南京团队 标题:	 已发送了消息提醒test23给Kevin 李明*。 2018-11-30 15:56:10 		
□ 消费分析 ◆	客户负责人:Kevin 李明 * 标题:	 王臣修改了答户。 修改字段:答户负责人 		
 > мета 	客户取到: 善適 合同金額: 签订日间: 人员:	2019-11-22 19:30:07 ② 王優志为7第48異難。 副第4時:14:422 当時間時時時時時時時時時時時時時時時時 2019-11-22 50:09:58		
© кани	NITE 利用: 利用: 利用人:王臣 创建利用: 2018-10-30 15:56-12	 ・夏朝処了各户。 ・御気知道 2016-10-30 15-572 ・ ・夏朝人了各户。 2016-10-30 15-56-12 		
		编辑入曲注约官 (Alt + Enter 快速建立) Ø 别许		्र स्रहेन्द्र 🗸 🕱 🗸

3、产品模块功能

3.1 产品管理

在导航栏点击【产品管理】即可进入产品管理界面,用户可在此页面对产品进行 增删改查等操作。

	Ð				ට 🧿 🗘 🥬 🌆 H澤伟
ら 服务台 👻	《 〇首页 □ 产品列表	×			X
🗐 工单中心 🔫	Q.根据产品信息搜索	搜索	重置		+ 高级搜索
🗊 财务管理 👻	+ 新建 宜删除	-		发送短信 批量编辑	批量提醒 更多操作 ▼ 选择列 ▼
8章 客户信息 ▲	1	· 操作栏			
客户管理	产品名称	客户 产品	品编号 产品类型 ⇔	创建人	创建时间
 产品管理 	- 显示器	力宏 112	233 电脑办公	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
产品模板	□ 折叠屏	良好 112	238 电脑办公	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
安息一辨四		韩红 112	234	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
/ 00_3693		力学 112	237	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
🖧 备件管理 🔫	□ 鼠标	王裔 112	235	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
□ 运营分析 -	□ 触摸屏	李磊 112	239	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
♡ 服务管理 🚽	日接線の	韩梅梅 112	240	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
	□ 主板	刘娥 112	236	杨永姿	2020-03-09 11:21:01
③ 账号权限 🚽	□ 鼠标	米兰有限公司 885	2 电脑办公	杨永姿	2020-03-06 09:43:53
◎ 系统管理	〇 风格恢复	32432324修改 457	45734324 机械类	赵王迪	2020-02-29 02:53:56
	共1507记录,已选中0条 清空	数据列表	< 1 2	3 4 5 6	151 > 10条/页 / 前往 1 页

新增产品页,且新建时字段可以在【系统管理】-【产品管理设置】中自定义。





Ø	唐后宝	E		⑦
ら 服务台		《 众首页 □	产品列表 × 🗋 新建产品 ×	>
□ 工単中心		←返回 提	2	
E 财务管理		从模板中选择		
8章 客户信息		请输入说明信息,	说明信息只是在表单中增加内容描述,不能做任何输入。	用户可选择产品模板,快速创
客户管理		客户	请输入关键字搜索客户	建产品
• 产品管理	s	销售人员	请选择人员	
产品模板	ē.	上班时间	島 日期+时间	
产品二维		产品编号*	[必填] 请输入产品编号	
公 备件管理		扫码		
(2) 法营业标		邮箱		
		人工客服		
♥ 服务管理		产品类型	电脑办公	
🙆 信息管理		多行文本	多回复 2015年	
③ 账号权限			1 2	
			0/500	
		分隔线		
		多选	请选择 🗸	

3.2 产品模板

在导航栏点击【产品模板】即可进入产品模板列表界面,产品模板可以帮助用户 快速创建客户的产品。

	Ē			0 J	
ら 服务台 👻	《 △首页 □ 产品列表 × □ 新翅	产品 × □ 产品模板列表	×		>
🗎 工単中心 🛛 👻	Q 请输入关键字	搜索 重置			+ 高级搜索
■ 財务管理 👻	+新建 會删除	操作样		批量编辑	■ 更多操作 ▼ 选择列 ▼
2号 客户信息 ▲	,	×111—			
客户管理	产品名称	产品编号	产品类型 ⇔	创建人	创建时间
产品管理	□ 风格恢复	457457	机械类	姜玲	2020-01-02 19:20:08
	□ 虾米?	LP0005	机械类	周璐璐	2019-12-26 18:29:02
 产品模板 	123321	23213	电脑办公	赵玉迪	2019-10-17 23:28:48
产品二维码	□ 新产品没有地址位置	新产品没有地址位置	电脑办公	孙文杰	2019-08-22 11:14:07
.C) 管件管理 ▼		545645	书籍报刊	赵玉迪	2019-07-25 11:25:24
☑ 运营分析 🛛 👻	□ 那就好好结果	567464	机械类	姜玲	2019-07-19 22:16:19
♡ 服务管理 🗸 👻	654654	56+56+	手机数码	赵玉迪	2019-07-19 21:51:08
🗟 信息管理 👻	9009	hjj		姜玲	2019-06-27 21:41:18
⑨ 账号权限 →	回四点	21212	书籍报刊	姜玲	2019-06-21 16:39:05
◎ 系统管理	21212	YUO123323	书籍报刊	赵玉迪	2019-06-07 02:18:42
	共25记录,已选中 0 条 清空	数据列表		< 1 2 3 >	10条/页 / 前往 1 页

3.3 客户及产品设置

3.3.1 客户自定义字段

在系统管理一客户管理设置中点击右侧【配置自定义字段】按钮,可以进入客户 字段的配置页面,可以对字段进行新增、排序、修改、删除操作。(系统内置字



段暂不支持修改和删除)

ക	12) 🤉 🗘 💄 Mar	*
9	≪ ○ 首页 □ 客户管理设置 ×			>
	客户设置 1. \$P世世设置	第戶自定义学校 图户21图+的中目以近江发发展	配置自定义字段	
87 61 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12		 第ペカ編化装置 第パネージの開い込みやかの地と 第パネージの開いたのやのかの中のの中のの中のの中のの中のの中のの中のの中のの中のの中のの中のの中のの中	8.999 6.6 	
		中部版: 作者は当学名称的通一性		

3.3.2 客户功能设置

系统提供更多的客户功能,用户可根据需要进行选择开启或禁用;

	Ē	⑦ 9 中 🥵 👬 中澤伟 工作中	¥
ら 服务台	≪ △首页 □ 产品列表 × □ 新建	产品 × □ 产品模板列表 × □ 新建产品模板 × □ 产品二维码管理 × □ 客户管理设置 ×	≽
🗐 工单中心	客户设置	客户自定义字段 配置自定义字段	
町 財务管理	1 客户管理设置	客户页面中的字段内容可以在这里配置	
2≡ 客户信息	命 产品管理设置	各戶功能设置	L
	♀ 自动提醒设置	导入时允许地址解析失败的客户信息导入 出导入客户时系统会自动综合入的地址解析为经结束方便守位客户地理位置。如果白田运法顶回解	
む。 番件管理	; 满意度设置	M经纬度信息失败也允许导入	
☑ 运营分析		移动端查询	
♡ 服务管理		允许在移动画面向中搜索器户信息	
en erenakoan		按照服务团队区分客户 由用后可以指定单个客户的服务团队,服务团队内的用户才能查看该客户信息	
		允许通过工单或事件关联显示客户信息和产品信息	
③ 账号权限		原用后能够查看工单或事件的用户可以看到相关的客户信息和产品信息	
② 系统管理		自动将客户负责人带入工单或事件协同人开自动将客户负责人带入工单或事件协同人	
		启用该选项时将自动把离户负责人添加到工单或事件的协同人	

3.3.3产品自定义字段

在系统管理一产品管理设置中点击右侧【配置自定义字段】按钮,可以进入产品 字段的配置页面,可以对字段进行新增、排序、修改、删除操作。(系统内置字 段暂不支持修改和删除)





	Ð						0 9 0 🥵 🌆	叶泽伟 工作中 ▼
今 服务台	《 众首页 〕产	品字段设置 ×						>
□ 工单中心	←返回 保存							
B 财务管理	基础字段						基础字段 下拉菜单	
≥= 客户信息	单行文本	多行文本	to 1	标题	点击上传		下拉菜单	
公 备件管理	数字 団	下拉菜单		标题			请在此添加描述信息	
☑ 运营分析	扫码 🖯	附件	0	标题				
♡ 服务管理	人员 ④	日期		地址		*	山 必填 山 搜索 洗 顶	多选
〇 信息管理	日期时间	电话	@				选项1	00
		位置	0	位置	10	0	增加选项 批量编辑	
- 一一 系統管理	说明信息 ①			请输入说明信 加内容描述不 下拉菜单 下拉菜单	息说明信息只是在表態做任何輸入	单中增 ▼ ▼		

3.3.4 产品移动端查询设置

此处开启开关,可以在移动端查询模块中查询产品。

	Ð		0	9	Q	@	叶泽伟 工作中	*
ら 服务台	≪ △首页 □ 产品管理设置 ×							>
□ 工単中心	客户设置	产品自定义字段				150	自定义字段	
目 财务管理	1. 客户管理设置	产品页面中的字段内容可以在这里配置						-
8등 客户信息	产品管理设置	产品功能设置						٦
A 备件管理	♀ 自动提醒设置	移动端查询					开启	
	講意度设置	是否允许在移动端直询产品						
		产品二维码管理						
♥ 服务管理		启用产品二维码功能 通过于"他们运行风景峰——作用,并支持罗白扫印得六部条事件					开启	
2 信息管理		产品二维码中隐藏联系人信息						
③ 账号权限		开启后扫描产品二维码时将不显示默认联系人信息					开启	
⑦ 系统管理		产品二维码管理 生成并修理"维码					前往	
		修改产品二维码设置						

3.3.5 产品二维码管理

很多客户的服务场景中涉及到产品管理(设备管理),不管是对外提供服务,
 还是内部设备管理,都会有很多设备资产、服务记录、数据分类统计等方面

需求,利用售后宝内置的产品管理模块以及自定义能力,已经可以做到很多 管理功能,现在结合产品二维码功能,可以为用户提供更完善的产品管理应 用。问题点:

- 用户不了解产品信息,报修时繁琐。用户不知道产品的基本设备信息或者 维护说明,因为不了解产品导致操作失误,用户报障时需要到公众号发起服 务请求或者打电话联系客服,很多时候客户提交的产品编号不对导致信息不 准确;
- 服务部门管理设备时缺乏条码管理工具。因为设备上没有粘贴唯一编码, 很多设备或资产在现场无法判定具体信息,缺乏条码管理工具,产品出厂时 粘贴的条码或二维码不能直接查询服务记录。

现在售后宝通过产品二维码管理功能,三步完成配置,码上服务,立刻享用。



3.3.6 自动提醒

系统管理-客户设置-自动提醒设置,可以设置自动提醒规则,自动提醒规则可添 加到客户或产品信息上;



	Ð			0	9 Q	@	叶泽伟 工作中
-9 服务台 ▼	≪ △首页 □ 自动提醒 ×						>
□ 工単中心 👻	客户设置	自动提醒					
□ 财务管理 🗸 👻	1. 客户管理设置	自动提醒用于在客户和产品上增	加定时通知,支持单次提醒和周期	性提醒。			+新增
	帝 产品管理设置	名称	说明	状态	适用于	统计	操作
8章 客尸信息 ▼	↓ 自动提醒设置	测试—ii	1	开启	客户	统计	/×
🖧 备件管理 👻	■ 満意度设置	大床房北	的的的	开启	客户	统计	/×
☑ 运营分析 ▼		测试地方12	2121221	开启	客户	统计	/×
-		内部	打	开启	客户	统计	/×
◇ 版穷喜姓 ◆		内部	大使	开启	客户	统计	/×
❷ 信息管理 ▼		内部	22	开启	客户	统计	/×
③账号权限 👻		测试测试	测试测试	开启	客户	统计	/×
⊘ 系统管理		1	1	开启	客户	统计	/×
		产品提醒修改	测试	开启	产品	统计	/×
		222	圈武器	开启	产品	统计	/×
		12	212	开启	客户	统计	/×
		测试九点	测试	开启	客户	统计	/×
		cuswai	5	开启	客户	统计	/×
		外产品后1	外产品后1	开启	产品	统计	/×
		内部产品后1	内部产品后1	开启	产品	统计	/x .

3.3.7 满意度设置

客户满意度管理模块,支持自定义客户评价和回访内容。可以将客户满意度的统 计维度管理从【满意】【一般】【不满意】,扩展到可以评价服务质量、服务效 率、服务态度等维度,而且支持快速服务标签,让客户快速评价。现在如果统计 客户到底是为什么不满意也是妥妥的。

4、备件管理

4.1 备件

售后宝新备件模块所有备件申领和出入库都有管理记录,哪个备件是谁申领的, 用在了哪个工单上,成本核算在哪个客户上,过程清晰,使用有数。

不少厂家在每个办事处都有小型备件库,由当地服务中心管理,但是经常账目不 清,领用没有凭据,现在通过售后宝的多仓管理,总部管理员可以看到所有仓库 备件情况,根据备件数量调拨,办事处备件库管理员可以看到自己区域备件库的 库存、使用、发放情况,减少了管理漏洞,降低服务成本。

在外服务工程师申请的备件或者退换件往往挂在个人账上,时间长了无论是未用 完的备件该退回还是替换的旧件要返仓,容易产生管理漏洞。在售后宝备件库中, 支持个人备件库功能,每个人申领的备件都在个人备件库中,工单使用后自动减 库,所有备件使用记录一目了然,管理员也可以远程统计个人持有备件,用于借



调或比预测分析。



4.1.1 备件品类管理

备件品类是备件管理的基础数据,售后宝备件库中按照备件编号来管理备件品 类,备件信息支持设置名称、类别、型号、单位、销售价、出库价、图片、备注 等信息。

		≣							C	000	@	叶泽伟 ▼
9		« 6	首页 合件品类	×								>
	工単中心 👻	QĦ	掘畜件信息搜索	搜	索重置							十 高级搜索
•		+ 37	建 回删除							批量编辑	选择列 ▼	更多操作 ▼
8=	客户信息 👻											
4			编号 ⇔	名称	类别	规格	单位	销售价	出库价	说明	启用/禁用	创建时间 🗇
	各件品类	- 0.	xsq	显示器	备件类别1	2020新款	\uparrow	1000.00	700.00		一日用	2020-03-03 16
_	A liket to	0	备件2.0	备件3	备件类别1	测试	\uparrow	123.00	12.00	测试	自用	2020-02-17 23
	當件库存		备件1.0	备件3	备件类别1	测试	\uparrow	1000.00	999.00	测试	自用	2020-01-15 00
	出入库记录		54566	豆腐干大概v	快消品	22	ŕ	55.00	88.00			2020-01-02 19
	办理出入库		23213	测试	快消品	1233	Ŷ	13.00	12.00		() 启用	2020-01-02 14
	个人备件库		LP005	豌豆	备件类别1	1*1	\uparrow	1.00	1.00		自用	2019-12-25 16
			1.004	测试退回	备件类别1	100	\uparrow	12.00	12.00		() 启用	2019-12-25 16
\heartsuit			LP003	测试退路路径	备件类别1	009	\uparrow	1.00	1.00		「日月	2019-12-25 16
8	信息管理 👻	(D)	LP002	车贴	快消品	12*20	\uparrow	5.50	2.10		10月	2019-12-25 15
0			LP001	螺丝钉	啥?	40cm	\uparrow	0.50	0.23		「自用	2019-12-25 11
63	系统管理	¢					_					•
		共91记	录,已选中0条 清空				1 2 3	3 4 5	56.	10 >	10条/页 🗠	前往 1 页

4.1.2 备件库存管理

可以按照仓库管理备件库存,管理员可以办理单个或批量的直接出入库,普通用 户可以在这里申领备件。

		Ð								00	Q 👌		叶泽伟 工作中	*
¢		« 6	〕首页 □ 备件品类	× □备	件品类详情 ×	□ 备件库存	×							>>
E] 工単中心	Gt	全库报表 Q 根据备付	牛信息搜索		搜索	重置	备	件库相	关操作			十高级	搜索
E		全部	仓库 🗸 全	部备件	库存提醒	移除	出库	入库	调拨 分配	设置安全库得	子 选择	列▼	更多操	作▼
8														
2			编号		名称	备件类别	备件规格	仓库	仓库分类	库存数量 ⇔	操作			_
	备件尽凿		L004		测试退回	备件类别1	100	备件库	不良品库	118	出库 入	车 调拨	分配	申领
			iPhoneX		苹果X	33	2018新款土	新建仓库1	备件库	69	申领			
1	首件库存	 0	L004	库存提醒	测试退回	备件类別1	100	新建仓库1	备件库	0.6	申领			
	出入库记录	0	6788		就好久好久	备件类别1	7678	新建仓库1	备件库	85.79				
	办理出入库		4567890		哭砂	备件类别1	478698	江苏/南京	区域库	3	申领			
	个人备件库		hehe1		冰鎬1	122212	301	江苏/南市	区城库	2	由師			
6			hehe1		2/114	100010	301	东地合东1	经代度	164	中研			
e) 服备管理		there i		初相	122212	30L	NTRE CORF.	TH 777.044	104	44 200	-		
			备件2.0	库存提醒	备件3	备件类别1	測试	备件库	不良品库	3	出库人	库 调级	分配	甲领
8	信息管理	0	备件1.0		备件3	备件类别1	测试	新建仓库1	备件库	0	申领			
(LP001	库存提醒	螺丝钉	0舍?	40cm	备件库	不良品库	45	出库 入	库 调拨	分配	申领
Ø	〉 系统管理	共104词	己录,已选中 0 条 清空				< 1	2 3	4 5 6	11 >	10条/	<u>ک</u>	前往	1页

4.1.3 个人备件库管理与备件使用

用户申领的备件会出库到个人备件库,如需退回到公共库,也是从备件库发起退 回流程,由库存管理员审批后发放或者退回。

			E						0 0 0	. 🧶 🌆	叶泽伟 工作中 ▼
9		•	《 ②首页	□ 备件品类	□ 备件品类详情	× □ 备件库存 ×	□ 出入库记录 ×	□ 个人备件库 ×	C.		>
	工单中心	-	Q.根据备件信	息搜索	授業	重置					十 高级搜索
•		•	叶泽伟	1	時有备件 🗸 个ノ	人库存品类: 1 个人库	存数量: 1			选择列 ▼	更多操作 ▼
8 =		-	一倍县		夕弥	各性类到	条件担格	80 (18)	不可用教得	个人应	担 作
4		•	L004		演试退回	备件类别1	100	1	0	叶泽伟	退回
	备件品类		共1记录,已选中	0条 清空					< 1 >	10条/页	前往 1 页
	备件库存										
	出入库记录						点击这	对已申领的	的备件进行	行退回	
	办理出入库										
•	个人备件库										
2		-									
Ø		•									
8	信息管理	-									
0		+									
ø											



4.1.4 备件直接销售

与客户自助门户的服务商城配合,可用于备件直接销售在线订单。

5、运营分析

运营分析以表格的形式展示工单的关联信息,包括【业务计划】、【人员报表】、 【营收报表】、【工单报表】、【客户报表】、【服务台报表】。

5.1 业务计划

对团队工作效率及工作计划的统计报表。



5.2 人员报表

用于统计人员相关数据的统计报表。





5.3 营收报表

- 用于统计团队营收情况的统计报表;
- 对运营数据的统计,服务营收为所有已完成任务产生的收入总额。



5.4 工单报表

对工单相关数据的统计报表。



	Ð					0 9 0 🔎	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
ら 服务台	《 众首页 □ 业	务计划 × 🗋 人员报表	× □ 工单报表 ×	□ 营收报表 ×			>
圓 工单中心			2	个状态下工	「单数统计	请选择团队	
一 财务管理	工单池	待指派	已指派	已接受	进行中	今日完成	异常工单
8章 客户信息	21	15072	496	57	35	1	94
合 备件管理	团队工单统计 🕕					2020-03-	04 - 2020-03-10 👻
☑ 运营分析	250 - 250 -	2 🗾 已完成	团队工单	情况统计			\mathbb{A}
业务计划				ZERI			
人员报表	200			 当前未完成: 1 已完成: 0 	7		
营收报表							
 工单报表 	150						
客户报表	100						
服务台报表		_					
备件报表	50 -						
服务项目报表							- L
绩效报告	0 + 测试15	i0 test 子	团队33 审批团队	子团队 6546	654 12	测试12 胡富国基金	子团队1
♡ 服务管理				E			

5.5 客户报表

- 对客户相关数据的统计报表;
- 可以按照时间查看客户总数、新增客户数、服务客户数的情况。

5.6 服务台报表

对服务台相关数据的统计报表。





5.7 备件报表

对备件库相关数据的统计报表。

	Ð		0	0 🗘 🧶 🌆 H澤伟 👻
8章 客户信息 ▼	《 ① 首页 □ 业务计划 × □ 人员报	表 × □ 工单报表 × □ 营收报	表 × □ 客户报表 × □ 服务台报表	× □ 备件报表 × 》
☆ 备件管理 ▼			全部仓库	 ▼ 2020-03-04 - 2020-03-10 ▼
≥ 运营分析	在库品类	备件总数	出库数量	缺件品类
业务计划	75	1112997636.79	95	12
人员报表	品类总数: 91	备件总金额: 298313375.10元	入库数量: 199	
营收报表	备件仓库统计 🕥			
工单报表		冬休出底,前只 冬休入底,前只	冬州左庑, 伯只 冬州左庑, 今顿	
客户报表				
服务台报表	皆件数量		LTEX-	5 水和: 95 上
• 备件报表	显示器 30			
服务项目报表	-			
绩效报告	备件3 30			
♡ 服务管理 👻	-			
🖉 信息管理 👻	备件3 23			
⑨ 账号权限				
◎ 系統管理	अन्तराक्षल 7			

5.8 服务项目报表

用于统计服务项目数据的统计报表。

5.9 绩效报告功能

在很多业务场景中需要针对服务人员或者服务团队做绩效管理,通过绩效报告模 块可以设置不同的规则,在运营分析-绩效报告中针对不同的团队或用户自动生 成绩效报告。



			Ð					0	9 0 d	🔁 🌆	叶泽伟 、 工作中
8≣			《 ①首页	□ 规则列表 × □ 报告列表	▼ □ 报告详情歹	l表 ×					>
4			绩效报告》	则试	提交审批				0 仅显示有绩效结	目果的数据	导出
2			Eí		×	2			2		
	业务计划		创建	审批	发布	2 统计工单数量	E 🖻		合中规则	则的工单	
	人员报表		报告信息			_					
	营收报表		规则名称	绩效规则测试		1			1		-0
	工单报表		创建时间	2020-03-10 15:27:40		绩效对象			有数据的	的对象	\sim
	客户报表		绩效方式	奖金制		10.00					
	服务台报表		统计状态	已完成		18.00	122				
	备件报表		起止时间	2020-03-01~2020-03-10(完成时)	间)		1.000				
	服务项目报表		创建备注	a 1 777 Ada		对象	命中规则	绩效方式	绩效结果	明细	
•	绩效报告		初建入	叶泽伟		叶泽伟	2	奖金制	18.00元	查看	
\heartsuit	服务管理	-	审批操作人								
2	信息管理		审批备注								
0			审批时间								
ø	系统管理		发布时间								

6、服务管理

6.1 服务列表

点击左侧导航菜单【服务管理】-服务项目,进入服务项目列表页,页面用户维护公司的服务项目,用户可以在该页面对服务进行增删改查。

		≣						0 9 0	🔎 🌆 Ч	†泽伟
ら 服务台		« (☆ 首页 □ 规则列表 ×	□ 报告列表 ×	□ 报告详情列表 ×	□ 服务项目	×			>
三 工单中心						根据	居名称、嶋号信息提索		投索 重置	+高级搜索
B 财务管理		+ 8	而建							更多操作 🕶
8章 客户信息			名称	编号	类别	单位	销售单价\$	出库价≑	启用/禁用≎	操作
合件管理		8	服务项目测试无		服务类型6	件	180.00	110.00	~	编辑
○ 运营分析		8	的说法帆帆顶顶		服务类型1	ж	5657.00	5434.00	~	编辑
♡ 服务管理			破破壳平台		服务类型1	次	1500.00	1500.00	~	编辑
,昭保西日	-		test0808123		服务类型1	次	108182.00	18888.00	*	编辑
 			說网清洗	KTBY0001	服务类型1	次	200.00	120.00	~	编辑
服务记录			435	43543543	服务类型1	*	4.00	44.00	~	编辑
信息管理		8	刷新131231313		服务类型1	次	1231231.00	1111111.00	~	编辑
③ 账号权限		8	检修服务			\uparrow	10000.00	100.00	~	编辑
20 #74586108		8	服务项目1			\uparrow	112.00	110.00	~	编辑
W MULEAR			sun service	ss001	服务类型1	次	10.11	2.00	~	编辑
		已返	計中 0 条 ② 清空 12 记录 共 5 页 每页显示 10 、	÷			1	듌 上一页 <mark>1</mark> 2 :	3 4 5 下一页	E Ro

6.2 服务项目设置

在系统管理-服务项目设置页面中,用户可以对服务类型、服务单位、服务编号





进行维护。

	Ē		0 9 P 🥵	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
·○ 服务台 👻	≪ △ 首页 □ 服务项目 × □ 服务	页目设置 ×		>
🗎 工単中心 👻	服务项目设置	服务项目单位设置		Î
□ 財务管理 👻	88 服务项目设置	序号 名称		操作
2, 客户信息 ▼		1 次		/ × + +
☆ 备件管理 ▼		2 件 3 个		/×++ /×++
		4. 櫃		/ × † +
		5 *		/ × † +
		添加服务单位,同时添加多个以道号(英文)分隔		添加
❷ 信息管理 ▼	/	服务项目类别设置		
⑤ 账号权限 ▼		序号 名称		操作
③ 系统管理		1 服务类型1		/ × † +
		2 服务类型3		/×++
		3 服务类型5		/ × † +
		4 服务类型6		/ × † +
		5 服务类型7		/×++
		6 有区别的		/ × † +
		添加服务项目类别,同时添加多个以逗号(英文)分隔		添加

6.3 服务记录

该页面记录了员工在处理工单中使用服务的流水记录。

	≣						0 9	
今 服务台	«	○首页 □服	务项目 × 🗋 服务项目	设置 × 🗋 服务项目	记录 ×			>
□ 工单中心						根据服务项目名称、编号搜索		搜索 重置 十高级搜索
日 财务管理								选择列 ▼ 更多操作 ▼
8; 客户信息		坐型	服务项目实验	半別	田田	財佣会	提作人	TWB
合 备件管理	8	工单销售	服务项目测试无	服务类型6	1	2020-03-10 10:47	杨永姿	TZB8820030039
☑ 运营分析	0	工单销售	检修服务		1	2020-03-09 16:56	周璐璐	TQN0118110011
♡ 服务管理	8	工单销售	服务项目测试无	服务类型6	1	2020-03-09 15:37	叶泽伟	TDD8820030037
服务项目		工单销售	服务项目测试无	服务类型6	1	2020-03-09 11:52	姜玲	TZT0119050021
100534464		工单销售	服务项目支付	服务类型1	1	2020-03-06 09:33	杨永姿	TGJ8820030027
 服务记录 		工单销售	服务项目测试无	服务类型6	1	2020-03-04 20:26	叶泽伟	TWN8820030016
🖉 信息管理		工单销售	服务项目测试无	服务类型6	1	2020-03-04 10:44	王越	TSK0118110014
③ 账号权限	8	工单销售	服务项目测试无	服务类型6	1	2020-02-29 01:37	王欣宇	TAL8820020083
20. 彩始地加		工单销售	123		1	2020-02-28 22:53	刘雪宇	TXF0119110014
W. Mencerse		工单销售	123		1	2020-02-17 23:17	王欣宇	TYK8620020043
	Ei #	先中0条 ◎ 清空 431 记录 共44 页	每页显示 10 ▼ 条			首页 上一页 1 2 3	4 5 6 7	8 9 10 下一页 尾页

7、信息管理

该模块包括知识库和通知公告,用户可以在此维护自己行业的知识库信息以及对 其他人员发送通知。

7.1 知识库

点击左侧导航栏的知识库,进入知识库页面,用户可以在此新建/搜索自己的知 识库内容。



7.2 通知公告

通知公告页面,用于对员工发送消息通知。

	Ē	⑦ · 9 · 4 · 4 · 5 · · · · · · · · · · · · · ·
→ 服务台 👻	≪ ∩ 首页 □ 信息公告列表 ×	>
🗎 工単中心 🗸 👻	新建 请选择 🗸	符合搜索结果的共60条 输入关键词搜索 Q 搜索
■ 财务管理 🗸 👻		赵玉迪 发表于: 2020-03-10 15:50 富 新页面打开
& 客户信息 ▼		测试111
🖧 备件管理 🗾 👻	信息公告同步 2019 第25-5-2020-01-09-13-49 通知	
☑ 运营分析 ▼		*标题: 测试111
♡ 服务管理 👻	លៀនឲ្យ	*分类: 通知 ~
🖉 信息管理 🔺	孙冲 发布于: 2020-03-09 12:31 通知 测试同步	*通知范围: 人员: 赵玉迪 × •
知识库	(1) 未定(0) 変担44次	器件列表: 🛃 Jmeter接口测试方案实例-赵玉迪-2020-03-10.pdf 🥔 添加附件
• 信息公告	1 时译伟发布于: 2020-03-06 14:42 通知	111
③ 账号权限 🚽	已读 (1) 未读 (0)	
◎ 系統管理	新存放資通知	已读 📢 附件: 🛃 Jmeter接口测试方案实例-赵玉迪-2020-03-10.pdf
	3.12.1版本发布了 王峰发布于: 2020-01-15 01:21 通知	消息内容
	< 1 2 3 4 ↔ 6 > 10条/页 ∨ 前往 1 页	

7.3 信息管理设置



		Ð					1	9	Q	e a	● 叶泽伟 工作中	*
· · 服务台	-	《 ①首页 □系统管	四理 ×									>
目 工単中心 -	-	运营分析设置										-
日 财务管理		E										
8章 客户信息 •	-	续效报告设置										
☆ 备件管理	-	信息设置	1									
☑ 运营分析 •	-											
♡ 服务管理	-	知识库设置										
〇 信息管理	-	1										
⑦ 账号权限	- /	消息设置										
③ 系统管理			0									
		钉钉消息设置	短信消息设置	订阅通知管理								
		公司账户										
					0							
			(¥)	۲	B	R		IJ				
		公司信息配置	支付设置	版本及用量	工作信息维护	远程支持	系句	記志				

通过系统管理-信息设置-知识库设置进入该页面;

可以设置知识库创建是否需要审批、是否允许知识库外部分享。

-	叶泽伟 工作中	1.6	D	Q	9	0	C					E		• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
>										已库设置 ×	回知	《 俞首	-		9
									白田宙批			信息管理	-	工单中心	
禁用								新建或编辑文档时需要审批	如果启用该项		置	🗊 知识库说	-		
	开启							【 ,允许文档在钉钉外分享	启用外部分 如果启用该道				-	客户信息	8⁼
													-		۵
													-		2
													-	服务管理	Ø
													-	信息管理	8
															0
															۲
	开启							4 ,允许文档在1117分争	启用外籍5 如果但用读说				* * * *	客户信息 运营分析 运营分析 信息管理 账号收取 系统管理	2= © © ©

8、账号权限

该模块可以进行同步通讯录,为员工分配角色和团队;也可以添加自定义角色。

8.1 账号管理

- 通过账号权限-账号管理菜单进入该页面;
- 系统会自动同步通讯录的账号信息,用户也可以手动同步,同步后的账号(除 开通售后宝的账号)会自动归入账号管理-未分配的账号列表中,系统管理 员可以为其账号进行角色分配,团队分配。

	E				0 9	o 🧶 🌆	叶泽伟 工作中 ▼
今 服务台 ▼	≪ □ 首页 □ 账号管理 × □ 角色管	™ × □团队列表 ×					>
□ 工単中心 👻	同步钉钉通讯录	未分配账号 自动分配权	限 未启用	导出账号动态记录	x 导出范围 •	搜索帐号	Q
日 财务管理 -	系统会自动同步通讯录,如需手动同步请点这里		814 F2	andrah ur		10.00	
&≡ 客户信息	음 근分配	null	null	酸劳电话 18562677842		秋 8 启用	
△ 备件管理 ▼	A 系統管理员	□ 我看	我看			启用	
☑ 运营分析 ▼	合 服务工程师	共1页,2条记录	k.			首页 上一页 1	下一页 尾页
- ◎ 服务管理 -	A 回访客服 A 服务总监						
◎ 信息管理 👻	△ 财务结算员	Ē]步后, 新	F 增的账号会	:归如未:	分配的账号	列表
	各 备件库管理员 各 服务台管理员						
· 新台校18	合团队管理员						
の以管理	合 自定义第三位						
角色管理	A管理员 A营理员 运营分析团队权限						
(6) 系统管理	은 tes01						
	合 个人备件库 - 个人权限 合 測试5						
	8 人员管理						
	各 测试1						
	L L L L L L L L L L L L L L L L L L L						

8.2 账号详情

- 通过账号权限-账号管理列表-点击账号的姓名进入该页面;
- 页面可以查看用户的账号信息,账号信息,服务的工单及事件列表。



8.3 团队管理

通过账号权限-团队管理菜单打开该页面,页面显示团队列表,用户可以新建团队,为团队添加成员,删除团队信息。

	Ē			0 9 Q 🥵	● 叶泽伟 ▼
ら 服务台 👻	《 △ 首页 □ 成员详情 × □ 角色管:	理 × D团队列表 ×			>
□ 工単中心 🗸	Q. 输入团队信息进行搜索	搜索 重置	自用的	安服务团队派单 🖉 📃 选择人员时间	隐藏非团队内成员 🕜
日 财务管理 -	+ 新建 + 新建子团队 × 删除团队				维护服务电话
8; 客户信息 ▼					
☆ 备件管理 👻	■ 团队名称	团队主管 电话	负责区域	所在位置	0
☑ 运营分析 ▼		哈哈,黄宝成			
♡ 服务管理 👻		曹浩、王越			_
◎ 信息管理 ▼		培然			
⑤ 账号权限 ▲	65465	哈哈			_
账号管理	12	曹浩			
 团队管理 	654654	杨昌洋			
角色管理	6546576				
(2) 系统管理	6546465				
Gr addinate		方方			
	□ 新建测试删除主管	1312	13123	山东省青岛市市北区宁	夏路街道镇江支
	共 20 记录, 已选中 1条 清空			1 2 > 10条/页 ~	前往 1 页

8.4 角色管理

通过账号权限-角色管理菜单打开该页面,页面显示角色列表,用户可以新建角色,修改角色权限,删除角色信息(其中前10个角色为系统角色,不允许删除)。

	E		0	9	\bigcirc	🧶 👰	叶泽伟 工作中	Ŧ
今服务台・	≪ □ □ 账号管理 × □ □	自管理 × □ 团队列表 ×						\gg
二单中心							+ 新建	I
🖬 财务管理	角色名称	角色描述					操作	
2 = 客户信息 -	系统管理员	所有权限						
	普通管理员	工单中心、客户管理、信息管理等					重置	
合. 备件管理	服务工程师	工单接单、工单回执、信息查询等					重置	
☑ 运营分析 -	回访客服	工单中心的回访工单、客户信息						
	服务总监	运营分析、信息管理、备件管理、客户信息、费用管理、工单中心						
♡ 服务管理 •	财务结算员	费用管理						
仑 信息管理	备件库管理员	备件管理					重要	
	服务台管理员	可以查看管理服务台所有事件					重置	
⑤ 账号权限 4	团队管理员	可以查着服务团队内数据的管理员						
账号管理	服务台客服	可以处理服务台事件					重置	
闭队管理	自定义第三位						删除	
	A管理员						删除	
 角色管理 	运营分析团队权限						删除	
② 系统管理	tes01						删除	
	个人备件库 - 个人权限						土田除	
	测试5						删除	
	人员管理						删除	
	测试1						删除	



9、系统管理

9.1 消息设置

系统管理-消息设置,该模块可以设置系统消息、短信、订阅等方式发送通知, 让相关人员能够第一事件了工作情况,跟进工单进度。

		≣					0	9	\bigcirc	e 🖉	叶泽伟 工作中	*
ら 服务台		《 ① 首页 □ 角色	管理 × □ 系统管理	×								>
🗐 工单中心		信息设置										Î
日 财务管理		B										
8号 客户信息		知识库设置										
合 备件管理		消息设置			1							
☑ 运营分析			0									
♡ 服务管理		钉钉消息设置	短信消息设置	订阅通知管理								
信息管理					J							
⑤ 账号权限	1	公司账户										
◎ 系统管理	Γ	•	(3)		R	R						
		公司信息配置	支付设置	版本及用量	工作信息维护	远程支持	系統	日志				
		开放API										
		TUXARI										
		APIG										
		A STATE OF										

9.2 系统消息

在系统管理一消息设置中,可对工单/事件的状态发生改变时,以通知的形式提 醒员工。





9.3 短信消息

在系统管理一短信消息设置中,设置工单相关通知,并以短信的形式提醒员工。



9.4 订阅通知

该页面用于维护各个列表/日报订阅人员的管理。

ക	Ξ	0 9 Q 🥬	■●● ■● ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
9	≪ △首页 □订阅通知管理 ×		>
	消息设置	当订阅某个领围后,如果该积固有新工单产生,则会发送一条11订消息来通知所有订阅了该视图的成员,您可以点击下方相应的选择框空白处来添加订阅成 面给有单始的订阅按知方便使成自主订阅。	员,同时在相应列表页
	▼ 钉钉消息设置		
0-	● 短信消息设置	待分配工单订阅管理 0	_
<u>ج</u>	ふ 订阅通知管理	× 叶泽伟 × 王越 × 周範器 × 13356880540 × 赵麟祥 × 香浩 × 姜彤	保存
43		工单池订阅管理 ●	
		★ 主文明 ★ 委形 ★ 季	保存
\heartsuit		待结算工单订阅管理 0	
8		× 姜玲	保存
1		待回访工单订阅管理 0	
0		≤ 主文胡 ★ 赵王油 ★ 契铃	保存
		管理员汇总日报 ●	
		按角色 ▼ 系統管理员	
		通知中的信息 × 未完成工单汇总 × 今日计划工单汇总	
		链接页面中的信息 * 未完成工单汇总 * 近30天工单名户好评率	保存
		ALIZERIAL MARKEN MILLER X	~

9.5 公司信息

用户可以在此页面修改公司的基本信息。





	E		0 9 Q	● ■ 叶泽伟 工作中
ら 服务台	≪ ☆ 首页 □ 公司设置 ×			>
□ 工単中心	公司账户	对外展示公司信息 ●		
一 财务管理	● 公司信息	公司名称:	众联成业测试用例企业	
0- 安白///百	◎ 支付设置	公司邮箱:	fafdas@sada.com	
A= 19/10/04	● 版本及用量	公司简称:	售后宝最牛	
合 备件管理 合	圆 工作信息维护	其实我然下想相你说 [,] 主要 一些不睡觉	✓ 对外显示公司简称	
☑ 运营分析	圆 远程支持	林宇正世朱俞能量了 公司电话:	010-86461898	
	⑦ 系统日志	超级管理	4: 18153267374 修改	
◇ 服务管理		公司职业	山东省青岛市市北区万科中心(232423)	
☑ 信息管理		Z: B)(B) (-	众联成业测试用例企业1223	
向影易切网				
() XA 51XAX				
◎ 系统管理			保存 同步公司信息	

9.6 支付设置

用户可以在此页面维护自己的支付方式;可以设置支付宝、微信、银行卡等支付 方式。

			E	٥	ſ,	φ	ø	叶泽伟 工作中	*
9			≪ ☆首页 □ 支付设置 ×						>>
	工单中心		公司账户	支付账号信息维护 ❶	_				
=		-	✿ 公司信息	开启工单收款功能				77.63	
&≡	客户信息	-	 ● 支付设置 ● 55本30日号 	开启后可以在工单完成时向客户展示收款信息,由客户支付工单费用				开启	
4			© 減年及力量 民 工作信息维护	至 在线支付 1 其他支付					
e			圆 远程支持	支付宝收款				开启	
Ø	服务管理		▣ 系统日志	开启后,可以配置在线支付重收款方式,支持个人账户和企业账户					
8	信息管理			支付宝授权 设置授权之前,请确保您已开通"支付宝账户"并签约支付宝"当面付"收款服务。开通向导					
0				按权成功之后即可使用支付至往成成款功能					
0	系统管理			支支付宝	r l				
				(2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2)					

9.7 版本及用量

用户可以在此页面可以查看自己系统的版本信息,自己账号下各种资源的使用情况。



		Ē				1	9	Q	ø	0	叶泽伟 工作中	*
9		≪ ◎首页 □版本及用量 ×										>
	工单中心	公司账户	版本信息									Î
		✿ 公司信息										
		④ 支付设置	VIPAD VIPAZ									
8≡	客户信息	● 版本及用量	购买类型:试用版 购买账号:试用									
٩		圆 工作信息维护	开通时间: 2019-08-14									
		圆 远程支持	订单升始时间: 2020-03-09 订单到期时间: 2022-07-01									
Ø		圆 系统日志	用量信息									
R	信息管理		已开通账号数量		422/试用							
			· C使用存储空间		6073M							
0	账号权限		☑ 使用短信		4809条 剩余2801条 🛃	充值						
0	系统管理		□ 工単数量		0个刷新							
			→ 服务台事件数量		0个刷新							
			🔗 客户数量		0个刷新							
			☆ 产品数量		0个刷新							
			已开通功能									
			功能	说明								
			服务台	一般处理非现场类的客户	服务事务及服务订单							

9.8 工作信息维护

用户可以在此页面可以设置自己的工作时间和自己当前的工作状态。

	Ē					0	9	\bigcirc	Ð	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	Ŧ
ら 服务台	《 〇首页	□ 工作信息维护	×								>
III 工单中心	公司账户			工作时间	间维护						
財务管理	◆ 公司信息	B		您可以说	2000年1月11日,2010年1月1日,1月1日,2010年1月1日,1月1日,1月1日,1月1日,1月1日,1月1日,1月1日,1月1日	工作时	间			开启	
8章 客户信息	 支付设置 飯本及用 	風		请选择谷 ✔ 星期-	毎周工作日 - ● 星期二 ● 星期三 ● 星期四 ● 星期五 = 星期六 = 星	明日					
公 备件管理	B 工作信息	则维护		设置每分	天工作时间						
☑ 运营分析	圆 远程支持	÷		09:00	- 18:00					1	保存
♡ 服务管理	₪ 系统日志	5		工作状	态设置						
🕗 信息管理				序号	状态名称					操作	
⑤ 账号权限				1	非常忙碌					/×++	
13. 彩体的18				2	休假中					/׆+	
W MARELE				3	****					/×++	
				4	*****					/×++	
				5	勿扰模式					/×++	
				6	游戏中					/×++	
				7	工作中					/×++	
				添加工作	nuto, failusfuzy			~		-	添加

9.9 远程支持

用户在遇到解决不了的问题时,可以开通此功能,让售后宝专业客服人员访问用 户的页面进行配置。



	Ē	
♀ 服务台 ▼	≪ ○ 首页 □ 远程支持 ×	>
🗎 工単中心 🗧	公司账户	登录授权
□ 财务管理 👻	✿ 公司信息	开启该功能后,将允许售后宝服务人员从远程访问您的售后宝页面,我们承诺访问过程有日志记 易日日用王朝时你完成那里在自一满脸儿严正中,并在完成正理时的时后关闭这时她
2号 客户信息 ▼	 ● 支付设置 ● 版本及用量 	AKEYOTJ TERUKOTOWALELEES. WHENGITE, TILTUWALERENTAKISKANE.
🖧 备件管理 👻	B 工作信息维护	
☑ 运营分析 →	圆 远程支持	
♡ 服务管理 -	⑦ 系统日志	
🖻 信息管理 👻		
③ 账号权限 👻		
◎ 系統管理		

9.10 系统日志

此页面记录了系统中所有操作的日志流水,用户可在此页面对日志进行查询,删除,导入、导出。

	±.							0 9 0 0	▶ 正作中 ·
ら 服务台	~	日泰登 □ 英章 〇	志 ×						>
□ 工単中心						根据用户名搜	索	授金	· 重置 十高级搜索
目 财务管理		登录日志 删除日志 号	入导出日志						更多操作。
8 = 客户信息		日志时间	UserID	用户名	服务团队	操作	客户端类型	地址	导出
合 备件管理	8	2020-03-10 17:28:21	275720595426321455	杨永姿	服务团队,上门服务团队	登录	移动湖	浙江省杭州市余杭区高教路29	9号靠近奥克斯·创智一号 오
○ 运营分析		2020-03-10 17:21:15	170937546621540920	叶泽伟		登录	PC端		
♡ 服务管理	8	2020-03-10 17:11:41	275720595426321455	杨永姿	服务团队,上门服务团队	登录	移动端	浙江省杭州市余杭区高教路30	5号靠近绿城未来park 💡
(3) (古白城)道		2020-03-10 16:18:52	015535142020932391	兰济畅		登录	移动端	浙江省杭州市余杭区联创街靠	近奧克斯·创智一号 ♀
M 160 BYE		2020-03-10 16:15:21	015535142020932391	兰济畅		登录	移动端		
⑤ 账号权限	8	2020-03-10 16:14:26	015535142020932391	兰济畅		登录	移动端	浙江省杭州市余杭区联创街靠	近奥克斯·创智一号 오
② 系统管理	0	2020-03-10 16:12:57	015535142020932391	兰济畅		登录	移动端	浙江省杭州市余杭区联创街靠	近奧克斯·创智一号 오
		2020-03-10 16:12:18	015535142020932391	兰济畅		登录	移动端	浙江省杭州市余杭区联创街靠	近奧克斯·创智一号 오
		2020-03-10 16:06:12	170937546621540920	叶泽伟		登录	PC端		
		2020-03-10 15:54:46	021443491136090184	赵麒祥	测试150	登录	移动端		
	Ei #	8中 0 条 ④ 清空 1280 记录 共 128 页 毎)	页显示 10 ▼ 条		首页 上一]	<u>5</u> 123	4 5 6 7 8 9	10 下一页 尾页	

9.11 API 设置

系统向用户开放 API 接口,允许用户通过接口接入售后宝系统。





O MEE	E			0	9	Φ	@	叶泽伟 工作中	*
今 服务台	≪ (Ω首页 □ API设置 ×								>
□ 工单中心	API设置	应用管理							
B 财务管理	龟 API设置					如何接	入售后宝开放A	PI? 创建应F	1
2등 客户信息		应用名称	АррКеу	创建时间			操作		
合 备件管理		Start" I		2018-12-28 21:55:37			制序 安直 日志	2	
□ 运营分析		API选项							
♡ 服务管理		启用主动推注	送					开启	
🖻 信息管理		开启后,可通过	推送API向列表中的应用主动推送数据,推送	内容在应用设置中配置					
③ 账号权限									
② 系统管理									

10、手机版使用

10.1 首页

售后宝移动端的「首页」包含了很多实用功能,包括客户管理、运营统计、服务 台管理、审批管理、备件管理、权限管理等功能。

如何在移动端新建一位客户?

当您需要在移动端新建一位的客户的时候,您可以打开售后宝移动端的首页一客 户模块,点击右下角添加按钮「+」,选择录入方式;



3:37	atl 4G 💽	3:37 1	.ıll 46 🔲	3:37 1	.11 4G ■⊃
く返回 关闭 售后宝		く返回关闭 客户管理		く返回关闭 客户管理	
Hi,叶泽伟下午好!	配置	我的客户 (1) ▼	Q 11	我的客户 (1) ▼	11 D
工作台		12343	0	12343	0
	2 ⁹⁹⁹ (1	♀ 山东省青岛市	646.67km	♀ 山东省青岛市	646.67km
客户 运营统计 朋	B 务台 审批	2020-03-06 刘雪宇 新建了一个该客户的	工单#THL ✓	2020-03-06 刘雪宇 新建了一个该客户的	〕工単#THI ∨
工单池 知识库 信	息公告 绩效				
(2 ³² (99)					
工单回访 工单结算	备件 服务订单				
AA					
权限管理 自助服务门户	产品 服务项目				
	^				
	~				
工单				➡ ∠ 录入信息	
999 您有2个工单正在进行中	97 × 97		•		
未完成 待指派 边	性行中 异常工单			□ 扫描名片	
Image: Control of the second seco	 ① 通知 段的 			取消	
	_		_	~	-

如何维护客户信息

点击进入客户详情界面,在客户详情界面可以对客户进行编辑、删除;

8:13 1	at i 4 6 👀	8:13	atl 4G 💽	8:13	all 4G 👀
く返回 客户管理	更多	く返回关闭 客户详情		く返回关闭 编辑客户	
我的客户 (1) ▼	Q 11	详细信息 动态 联系人(2)	地址	• 客户 12343	
1 12343 日 1 9 山东省青岛市	646.68km	· 如 山东省青岛	5市市北区 오	• 客户编号 CUSYJ283600	
2020-03-06 刘雪宇 新建了一个该客户	的工单#THL ~	下拉果苹提索服务团队		• 联系人 1	同客户名
/		客户负责人 1		• 电话 17855834571	
点击客		导出会没有 附件	0	▪ 产品 1	
		客户相关 餐户地址		^{地址} 山东省-青岛市-市北区	0
		底部编辑	타安钮/	详细地址 请填写详细地址	地址解析
	•	下拉菜单	选项2	下拉菜单搜索 请选择	>
		编辑客户信息		服务团队	自动分配
		联系客户		删除	提交

如何在移动端申领备件?

售后宝支持在移动端进行备件的申领、退回、库存查询以及个人库办理。 当您需要申领备件的时候可以点击"我的"一"备件" 选择备件品类并选择数 量后即可申领完毕。

3:37	aal 40 💷	8:23		8:23	atl 46 🕀	8:23	
く返回 关闭 售后宝		く返回 关闭	备件	く返回 关闭	备件申领	く返回 关闭 备件申領	
Hi, 叶泽伟下午好!	配照	0	1 1	备件库 🗸 🔍 搜索.		备件库 ¥ Q 搜索	ΞΤ
工作台		个人库待办理 ·	卜人库存品类 个人库存数量	^{milk} 新希望		^{mik} 输入中领	顽数量
目 日 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""></th1<></th1<></th1<></th1<>	•	■ 173#1F ⑦ 个人库办理	1	规格:纯牛奶 类别:快销品 库存:39个	单价: 3.00 元	規格: 純牛奶 单价: 3.00元 , 类别: 快销品 库存: 39 个 数量:	↑人持有: 0 · 0 +
(1) (1) (1) 工单池 知识库 信息公告	C	备件申领 ⑤ 备件退回		hehe1 冰箱1 契格: 30L	单价: 99.99 元	hehe1 冰箱1 提格: 30L 单价: 99.99元,	☆人時有: 0 ○
2 工单回访 工单结算 金件	230 服务订单	(1) 库存查询		类别: 122212 库存: 5 在这里可以 可以导入备	查询申领备件,在PC编 × 件以及库存信息。	类别: 122212 库存: 9 在7 里可以查询申销备件 可以导入备件以及库存信	, ∉PCM ×
● 収限管理 自助服务门户 产品	日本の			备件2.0 备件3 规格:测试 类别:备件类别1 其存:3个	单价:123.00 元	备件2.0 备件3 规格:测试 单价: 123.00元 类影 备件类别1 库事: 3 个 数量:	个人诗有: 0 〇
工单 999、您有2个工单正在进行中,查看 未完成 待服选 进行中	× 97 异菜工業			LCO4 測试退回 规格 100 类別1备件类别1	单价: 12.00 元	LOO4 測试退回 規格:100 单价:12.00元 英别:备件类别1	个人拥有:1 〇
日本 通知 日本 通知 日本	日期的			10-14 2118 -1-	申领备件	取消	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

如何在移动端为同事分配权限?

售后宝同时支持在 PC 端和移动端进行权限分配,在移动端首页-权限管理页面选择需要分配的角色,在列表中点击"添加成员"或"移除成员"按钮选择成员即可完成权限的变更操作。



3:37			111 4G 🗩	8:28	atl 4G 😥 🛛 8:	28		111 4G 💽
く 返回 关	闭 售后	宝		く返回关闭 管理权限	< 3/		系统管理员	
Hi, 叶泽伟	5下午好!		配置	如需扩展规格,请联系客服或致电:010-	-86461890 🔍 🖞	夏索		
工作台				开通日期: 2 び 単 丁 単 开 始 时 间 : 2 1 1 2 1 2 1 2 1 2 1 1 1 2 1 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	2019-08-14	产品设计师	-若云	
图客户	运营统计	99+ 服务台	1 审批	订单到期时间: 购买账号: 0 已开通账号;	数量: 422	刘雪宇		
3 ¹³ 工单池	2 知识库	信息公告	(绩效	◎ *3配人。选择角色	3,来添加	何家乐	除人员	
32 工单回访	99+ 了单结算	(1)(2)(3)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)(4)	30 服务订单	已分配人数: 422		庞海翠		
A	8		0	普通管理员 (391)		刘梦辉		
权限管理	自助服务门户	产品	服务项目	1 服务工程师 (14)	A	姜玲		
/			~	访 回访客服 (4)				
丁单				息 服务总监 (O)		蔡大海		
000 /84	12个工单正在讲	行中 杳看	× 07	財 财务结算员 (2)		孙文杰		
未完成	待指派	进行中	异常工单	😚 备件库管理员 (2)		测试		
首页	二 工单	Q 通知	日報	👔 服务台管理员 (2)		添加成员	移	余成员

如何在移动端新建产品?

移动端的新建工单页面中可以直接新建产品,并且新建的产品可以自动与客户相关联。





8:31	.11 4G 🛃	8:31	111 4G 🚱
く 返回 关闭 新建工单		く 返回 关闭	新建工单
* ^{客户} 1客户移动端2q	1/2	请输入说明信息,说 ,不能做任何输入。	说明信息只是在表单中增加内容描述
联系人 客户移动端	>	销售人员 请选择人员	>
电话 15092206582		上班时间 日期+时间	Ë
^{地址} 山东省青岛市市北区	>	∗产品编号 请输入产品编号	
产品 (+)	新建 -	→扫码	8
服务类型 保内免费	>	邮箱 请输入邮箱	
• 计划时间 请选择计划开始时间	Ë	人工客服	
描述		产品类型 电脑办公	>
点这里将工单发布 >		多行文本	
仅保存 保存	存并派单		提交

如何在移动端查看运营分析?

在移动端首页-运营统计中包含了服务运营、运营统计、人员统计功能,可以使 管理者更加直观与方便的了解到整体的运营和人员的工单完成情况。



3:37			utl 46 💷	8:43 🕈		all 46 (EE)	8:43 7		a ti 40 (95)	8:43			-1	146 🕀
	¢闭 售后			く返回	运营统计	更多	く返回	运营统计		く 返回		运营统计		更多
Hi, 叶泽f	伟下午好!		配置	服务运营	运营统计	人员统计	服务运营	运营统计	人员统计	服务	运营	运营统计	人员	机计
工作台		~		接入实户	151	昨日服务客户	全部 ~		最近七天 🖌	全部 ~			最	近七天 ~
		994		IK/(H)	101	2	服务营收			14 1	营收 效率	满意度	隐藏无数服入员	
客户	运营统计	服务台	軍批	未完成工单	15695	进行中工单 38						完成排行機		
			C	今日完成工单	1	昨日完成工单 2		合计: 9945.997	e 🚺					
1#/6 (2)	99+	18.8.4.8	30	今日营口在这里查	看整个服务运营的数据	E. × 市日営收				201				- 45
丁曲网法	工業結算	55.42	E & IT M	重束PC 编 统计展示) 至可以看到更许期的。 •	0.98				<u>ل</u>		3 未完成	8510	* ロー
A	8	0		近30天好评率	100.00%	近30天差评率 0.00%	── 未结算	9945.99元	已结算: 0.00元	1	黄宝成	5	2	3
权限管理	自助服务门户	产品	服务项目		查看示例数据		工单趋势		-〇-新増 -〇- 完成	2	姜玲	3	3	3
			~				2020-03-18	2020-03-20 202	0-03-22 2020-03-24			22		2
							12 -		Λ		TR	32	0	2
工単							9 -			4) 王欣宇	1	0	1
999 億	有2个工单正在进 结指派	行中 部 都 进行中	× 97				6 -			5	曹浩	14	0	1
	二 単	Q 通知	日期の				3		K	6	杨昌洋	. 0	0	0
									_		_		_	

如何在移动端查看用户提交的事件?

移动端首页-服务台中可以查看用户自助报修的事件,点击事件进入事件详情,可以对事件进行分配、转派、转为工单等操作。



3:37	uti 4G 🔲	8:47		1 4G 🚱
く返回关闭 售后宝		く返回	服务台	更多
Hi,叶泽伟下午好!	配置	待分配(165) 未完	完成(273) 已完成(206)	筛选▼
工作台 客户 定言统计 服务	99+ 6台 1	CFJ0720030000 类型:服务请求 新建mongodb同步 ♥山东省青島市市北	2 步 (区 创建时间: 2020-03	待分配
13 日本 日本 13 日本 13 日本 13 日本 13 日本 13 日本 13	→ 公告 (小会) () () () () () () () () ()	CIO07200300000 类型:服务请求 新建mongodb同步 ♥山东省青島市市北	1 5 ;区 创建时间: 2020-03	待分配
日本	 品 服务项目 	CIN07200200022 类型:服务请求 有 ♥北京市市辖区东城	2 这好吧 创建时间: 2020-02	待分配 2-26 12:11
工单 999 您有2个工单正在进行中都 未完成 待指派 进行	「市 异常工単	CPN0620020001 类型:服务请求 有 ♥北京市市辖区东城	15 退动 这好吧 创建时间: 2020-02	待分配 + -18 00:20
 ご し し 首页 工単 通 	」 し 知 我的	CZR0620020001 类型: 服务请求	4 💷	待分配

如何在移动端进行审批?

移动端"首页-审批"模块可以查看各个流程节点中的审批事项,包括待审批、 已审批、已拒绝等状态,并且可以针对待审批事项进行快捷的审批。





11:37 🕇		
く返回 关	闭 售后宝	
工单	进度	附加组件
工单信息		
工单编号	TMJ2018120032	2
工单类型	故障处理工单	
客户名称	博西电气	
联系人	Chris	
手机	18669727065	2
地址	江苏省南京市珠洋	工路176号 오
产品	电气设备	
产品型号	98776	
产品类型	液压机	
购买日期	2018-11-13 00:0	00:00
服务类型	保内免费	
服务内容	安装	
计划时间	2018-12-18 18:3	0
撤回	审批	审批

如何在移动端对工单进行结算?

移动端首页-工单结算模块可以对已完成的工单进行结算,其中结算的字段可以 在 PC 端-「系统管理」-「工单结算设置」中进行自定义。



3:37		utl 4G 💷	8:49	. 11 46 🚱	8:49		utl 46 👀
く 返回 关闭	售后宝		く返回 关闭 工単结算		く 返回 关闭	工单详情	
Hi,叶泽伟下午	=好!	配置	未结算(273)	已结算	Ø		
工作台			〇、支持按工单号、客户信息搜索		已指派	进行中	已完成
	2 章 统计 服务台		TMC7920030092 工单类型:家电维修 客户: 瑞幸咖啡啡		接单	已完成 ^{注用时:0小时00分钟}	更多
13 13 工单池 知		() 绩效	完成时间: 2020-03-24 00:10:10 合计费用: 0	结算	瑞幸咖啡啡 联系人:化工部 1 地址:	7664666981	0/2
(2) 工单回访	99+ ●结算 备件	2 服务订单	TGI7920030080 工单类型:家电维修 客户:瑞幸咖啡啡 完成时间:2020-03-2212:42:00	J	 ● 导航 进度 ● 「第字成】通过 	○ 1000000000000000000000000000000000000	送系客户 区备注
权限管理 自助	・ ・ ・ ・ ・	服务项目	合计费用:0	结算	2020 03-24 00	0:10:14	>
		^	TPE9120030077 工单类型:回访工单 客户:1客户移动端2α		单次组件一 ?	以回执 甲核结算 凡品邮寄	
工单			完成时间: 2020-03-19 22:55:29		工单编号	TMC:	7920030092
999 您有2个	马鲁正在进行中 實看	× 97	百计费用:100	结算	工单类型		家电维修
未完成 待	持指派 进行中 こ 0 工单 通知	异常工単 日 我的	TBC0120030069 工单类型:工单列表				审核结算

如何在移动端进行用户的回访?

移动端首页-工单回访模块可以针对已完成的工单进行人工回访。

3:37	111 4G 💷	8:52 atl 4G 🕫	8:52 ull 46 💽	
く返回关闭 售后宝		く 返回 关闭 工单回访	く返回 关闭 工単回访	
Hi,叶泽伟下午好!	配置	人工未回访 人工已回访 自动未回访 自动已回	客户: 20200320API测试 联系人: 曹浩 17864216341	
工作台		CARLET ALL MODALS	⑤ 联系客户	
上 〇 回 回 回 回 回 回 回 回 回 回 回 回 回 回 回 □		TWM8520030091 客户: 20200320API测试 联系人:曹浩, 17864216341 完成时间: 2020-03-22 19:06:30		
工单池 知识库 信息公会	告 绩效		服务态度 合合合合	
(32) 工单回访 工单结算 备件	30 服务订单	客户: 2020030090 客户: 20200320API测试 联系人: 曹浩, 17864216341 完成时间: 2020-03-22 19:04:47	服务效率 合合合合合 服务质量 合合合合	
		回访	速度快(很热情) 质量高	
权限管理 自助服务门户 产品	服务项目	TMO9120030089 客户: 20200320API測试 联系人: 曹浩, 17864216341 完成时间: 2020-03-22 18:17:14	选择服务评价	
工单		回访		
9999 您有2个工单正在进行中 未完成 待指派 进行中	× 97 异常工单 〇	TMJ8820030052 客户:好几十 联系人:好几十,13030097436 完成时间:2020-03-1617:03:07		1
	2411.2	回访	回访	



如何隐藏移动端工作台中不使用的功能?

移动端首页-工单结算模块,可以设置工作台显示的功能模块,用户可以根据自 己的使用情况隐藏部分功能的入。



10.2 工单

如何在移动端新建工单?

点击底部工单 TAB, 点击右下角的 "+" 按钮, 选择工单的类型后, 进入新建工单页面进行添加;



	all	4G 💷	4:27 🕈			utl 4G I	4:27		at i 4G 🗉
返回 关闭 工单			< 返回	I	¥		多 < 返回	新建工单	
战负责的▼ C	V	6	我负责的	•	Q	7	·客户		B FF B
完成 2 已指派 0 已接受 0	进行中 2		未完成 2	已描派 0 已排	设要 0 进行中	Þ 2	(+)		
进行中 计划时间 2020-03-09 22:30			进行中 计划时间 2	020-03-09 22::			产品 (十)		Bri i
2343 也址:山东省,青岛市,市北区 L单编号: TAI8820030029		۲	12343 地址:山方 工单编号:	省,青岛市,市北 TAI882003002	<u>x</u> 9	1	服务类型保内免费	费	3
潮试暂停中			测试暂停				服务内容	1	
进行中 十划时间 2020-01-20 16:15			进行中 计划时间 2	020-01-20 16:1	5		• 计划时间	1	Ć
可家乐 地址:山东省,青岛市,城阳区,城阳区 工单编号:TIE8620010129 配件推荐 中		۲	何家乐 地址:山东 工	省,青岛市,城阳(TIF8620010129	区,城阳区		描述	计划开始时间	
没有更多数据了									
			回访工单	YZW测试	空调安装	上门维	15		
							附件		6
×		+	工单列表	设备巡检保养	自动回访	家电维	99 I 4	负责, 点这里将工单发布	× 自动派单
$\sim - <$				EV	消			仅保存	呆存并派单
	_	50.00							_

如何在移动端指派工单?

当新建工单完成后,可以直接点击"保存并派单"进行派单,也可以在"我负责 的"待指派工单中进行指派;

4:47		111 4G 📭	4:47		atl 4G 💽	4:4	17				111 4G 🗉	
く返回	新建工单		く返回	选择负责人		く返		选	译负责人			
安装		>	Q. 搜索			Q. 0 1						
 计划时间 0000 00 05 00 	17:00	Ë	众联成业测试	用例企业		为您查	询到相关	记录共23	NR.			
2020-03-25 16	:47:00		单独授权人员		>		叶佳琪				今日完成 未完成:1	:0 I
抽述			众联成业测试	用例企业	>		叶泽伟 ●工作中	1			今日完成 未完成:2	:0 2
附件	1	0	/ 搜索	國选择	 负责人							
工单负责人	工单池	自动派单	/			~	\sim				完成	戎
负责人						子	璇青	良尼	長片	诗文	一责、	~
÷						q	w e	r	t y	u	i o	р
协同人						а	S (d f	g h	j	k I	
(+)						Ŷ	z :	x c	v b	n	m	×
	就这里将工单发布	×				123			空格		换行	Ī
仅保存	ß	保存并派单)	-			Ŷ	

如何在移动端接受工单?

工单指派后,负责人会收到"通知"点击即进入工单详情页,负责人可选择接受 或拒绝工单。



如何在移动端转派工单?

已接受未完成的工单可以用转派,重新指定负责人。





如何在移动端完成工单并回执?

当工程师接到工单,到达工作地点进行作业之前后可以在移动端进行点击"开始",进行工单的开始操作,工作完成后点击"完成"按钮,可以进入"工单回执"页面。



5:16 🕈	atl 4G 💽	5:16 🕈	at l 4G 💽
返回 关闭 工单详	青	く返回 关闭 工単回执	
 	已完成	■ 回执内容 请输入回执内容	
进行中,距超时) ^{计划时间 03月25}	丕有36分钟 ∃ 16:47 ∠		
张伟		回执附件	Q
联系人:张伟 15092206855 地址:山东省青岛市市北区		客户签名	R
③ 导航	S 联系客户		
进度 • [叶泽伟]接受了工单。	区备注	填写回执信	息
2020-03-24 17:16:18	<u> </u>	备件 请选择使用的备件	÷
详细信息 单次组件二 多次组件 多行文本 测	单次组件————————————————————————————————————	服务项目 请选择服务项目	Œ
工单编号	тсм8520030093	总计	0.00元
工单类型	上门维修		1
产品 → ● 軽派	完成工单	暂存	回执并完成

10.3 通知

在此页面,您可以查看管理员日报、工单分配通知、备件出入库申请信息、权限 变更通知、信息公告、服务台消息、审批信息以及系统消息。





3:56		111 4G 💽
く 返回	关闭 通知	
	日报 03月24日管理员日报	07:18 13
٢	工单 待分配订阅通知	03-22 14
	备件 备件出入库申请通知	03-19 8
2	权限变更 权限分配通知	03-04
	信息公告 信息公告	16:06
0	服务台 服务台事件转工单更新通知	03-04
0	审批 审批结果通知	03-04
0	系统通知 暂无系统通知	
〕		➡ 我的

10.4 我的

- "我的"模块可以查看当前账号的基本信息,设置自己的工作状态,查看近 期工单的完成状态以及创收情况;
- 点击推荐给好友,将售后宝分享给好友;
- 在此页面,您可以查看售后宝的操作手册,通过智能客服、打电话等形式联系我们,还可以加入客户服务群,来体验我们更好的售后服务;
- 如果您对我们的新功能感兴趣,您可以点击"抢先实验室",来提前体验我们的新功能,并希望您对我们的新功能,给我们提供宝贵的意见,我们会优化功能,给您最好的使用体验。





3:12 -		 4G 🔲
く返回	我的	
叶泽伟 • 1 众联成业测试用(作中 > 列企业	
0 今日空成工前	2	0
0.00	180.00	0.00
今日创收/元	本月创收/元	上月创收/元
	推荐给好友 全面实现业务流程数	達 请 字化
🛄 帮助文	档	>
💇 抢先实	验室	• >
○ 客户服	务群	>
😨 智能客	服	>
📎 客服电	话	9:00-21:00 >
直页	门 工单 通	〕 〕 知 我的

四、非功能性需求规格说明

- 1、系统环境规格
- 2、性能规格
- 3、安全性规格
- 4、可靠性规格
- 5、故障处理规格