

DOCUMENT

售后宝 产品功能说明文档

二〇二〇年八月

目录

一、引言.....	1
二、总体概况.....	1
1、关于售后宝.....	1
2、产品开通.....	2
3、功能列表.....	2
三、功能需求规格说明.....	5
1、服务台.....	5
1.1 服务台-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
2、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
3、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
4、备件管理.....	29
5、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
6、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
7、信息管理.....	37
7.1 知识库.....	38
7.2 通知公告.....	38
7.3 信息管理设置.....	38
8、账号权限.....	39
8.1 账号管理.....	39

8.2 账号详情.....	40
8.3 团队管理.....	41
8.4 角色管理.....	41
9、 系统管理.....	42
9.1 消息设置.....	42
9.2 系统消息.....	42
9.3 短信消息.....	43
9.4 订阅通知.....	43
9.5 公司信息.....	43
9.6 支付设置.....	44
9.7 版本及用量.....	44
9.8 工作信息维护.....	45
9.9 远程支持.....	45
9.10 系统日志.....	46
9.11 API 设置.....	46
10、 手机版使用.....	47
10.1 首页.....	47
10.2 工单.....	56
10.3 通知.....	60
10.4 我的.....	61
四、 非功能性需求规格说明.....	62

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。

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
客户端	支持客户端	移动端登录
		PC 端登录
		web 网页端登录
客户自助门户	客户自助门户	提交服务请求
		服务进度查询
		服务评价
		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）

服务台	服务事件	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、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
工单中心	工单列表	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
		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
	指派工单	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	客户管理	客户信息管理
		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
	产品管理	产品信息管理
		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	产品二维码管理（支持扫描二维码报修、显示产品详细数据）	
备件管理	备件品类	备件品类
		备件导入、导出
	备件库存	多仓库管理
		备件仓库数据导出
	出入库记录	记录管理
办理出入库	备件出入库（支持办理出入库或工单直接管理库存）	
个人备件库	个人备件库管理	
	备件申领	
运营分析	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
	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
服务管理	服务项目	标准服务项目管理
	服务记录	服务记录管理
信息管理	知识库	知识库管理
	信息公告	信息公告管理
账号权限	账号管理	权限管理
		工作状态管理
		个人数据统计
		工作日志记录

	团队管理	服务团队
		团队权限细分
	角色管理	角色管理
		角色权限自定义
系统管理	系统管理	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
		满意度设置
		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

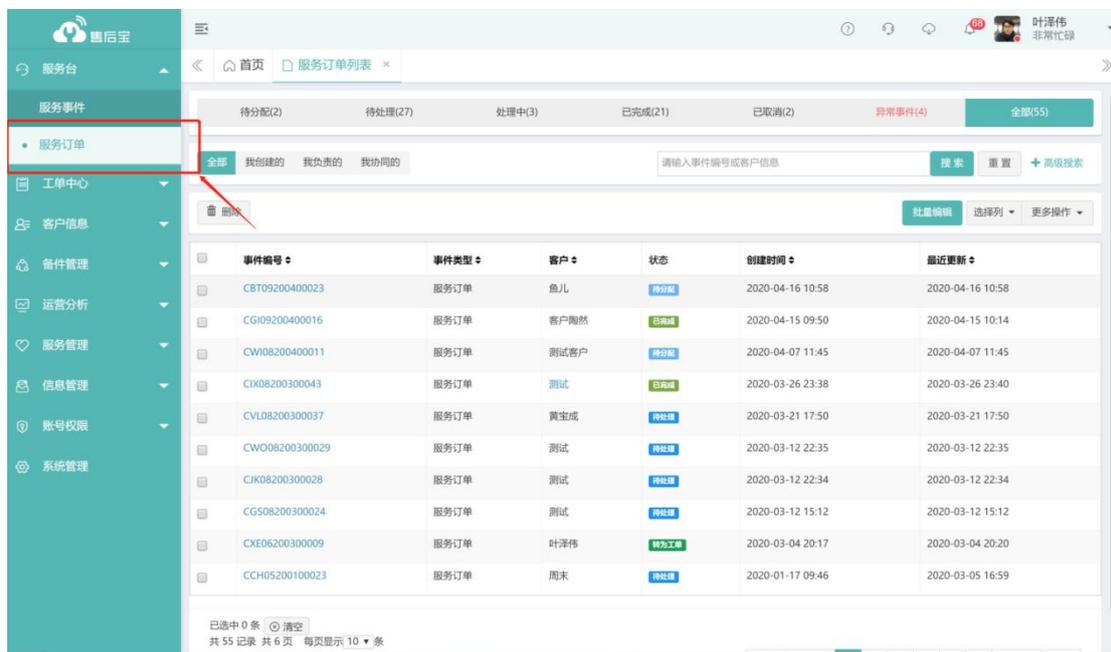
1.1 服务台—服务事件

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；



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；



1.3 服务台设置

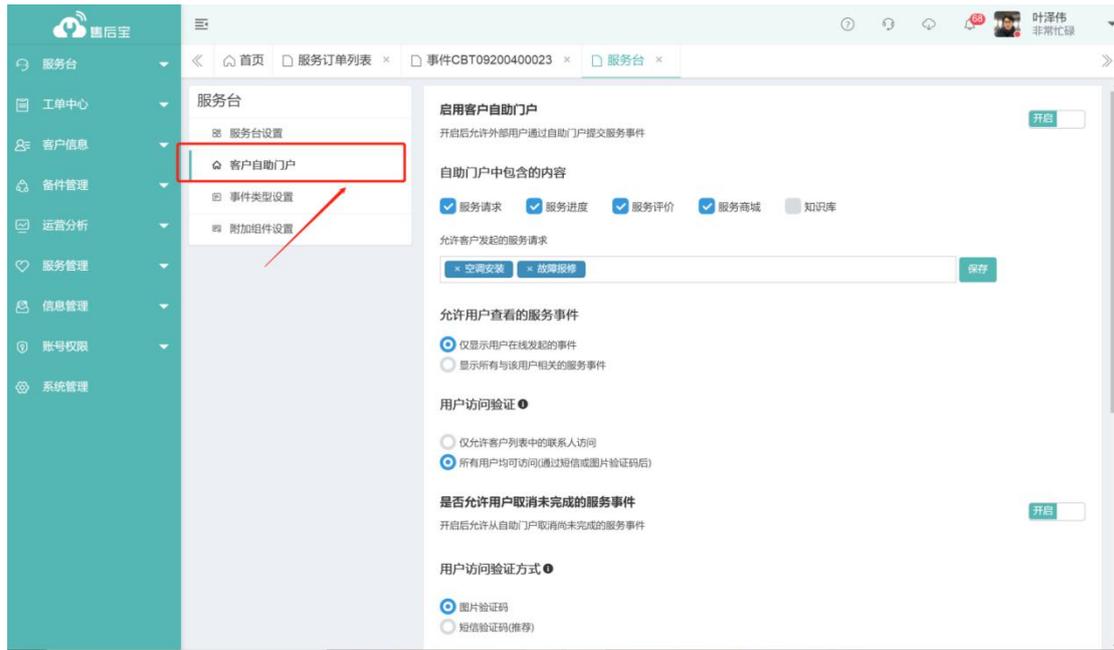
系统管理下的【服务台设置】可以对服务台中的功能、类型进行设置。



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

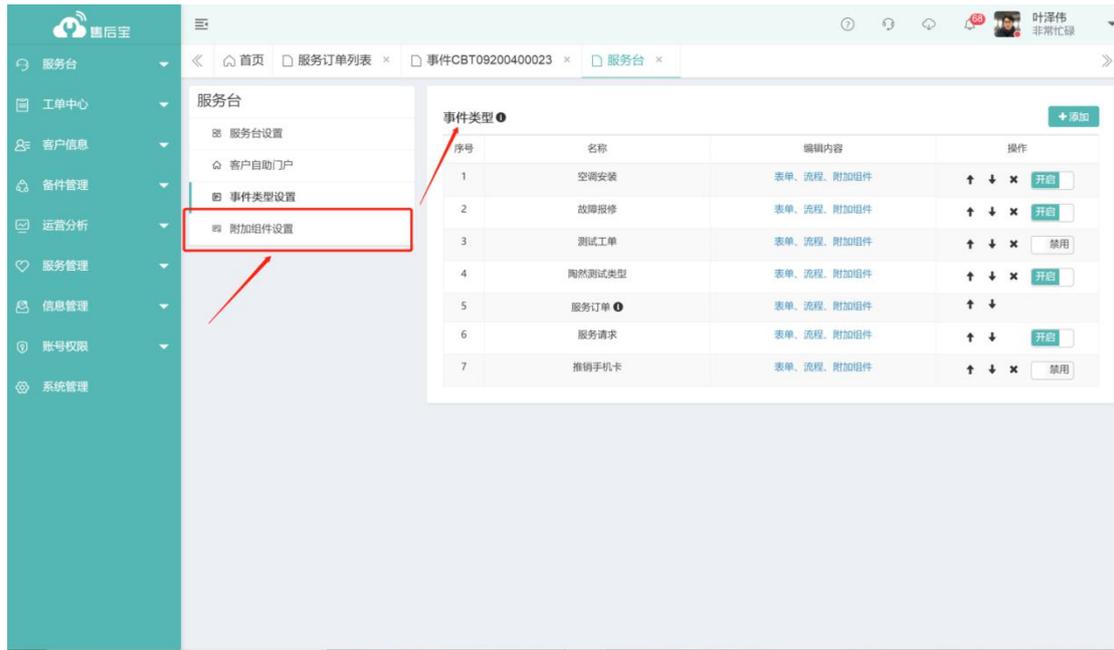


功能说明：

- 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

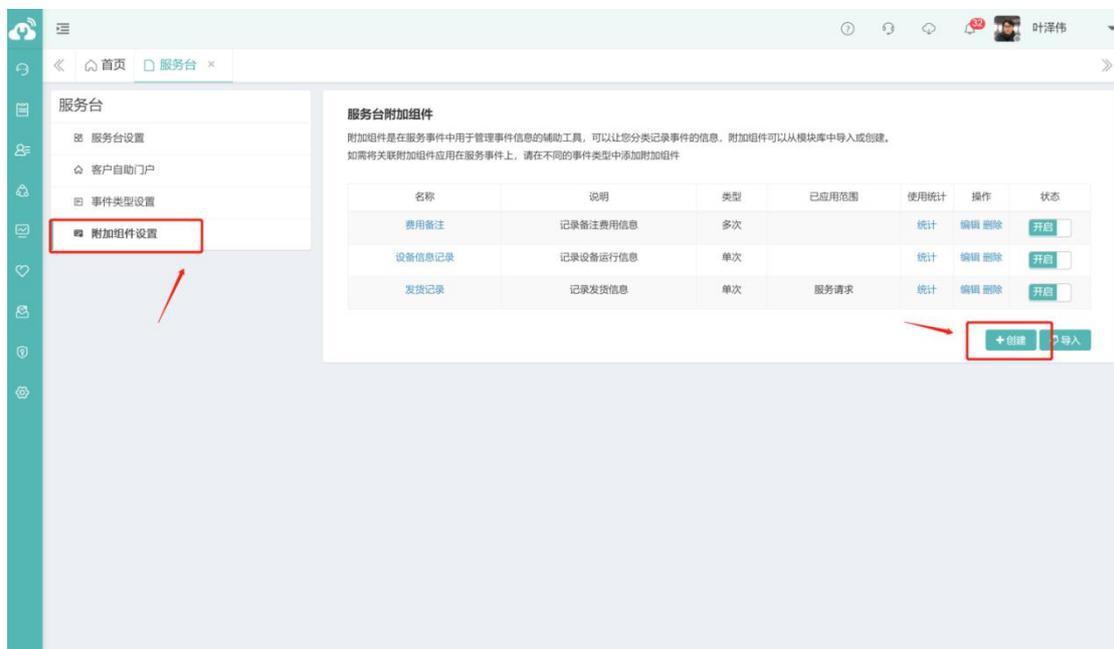
服务事件类型设置，可以添加服务事件类型（支持多种模板），以及支持事件表单、流程、附加组件的设置；



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。



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。



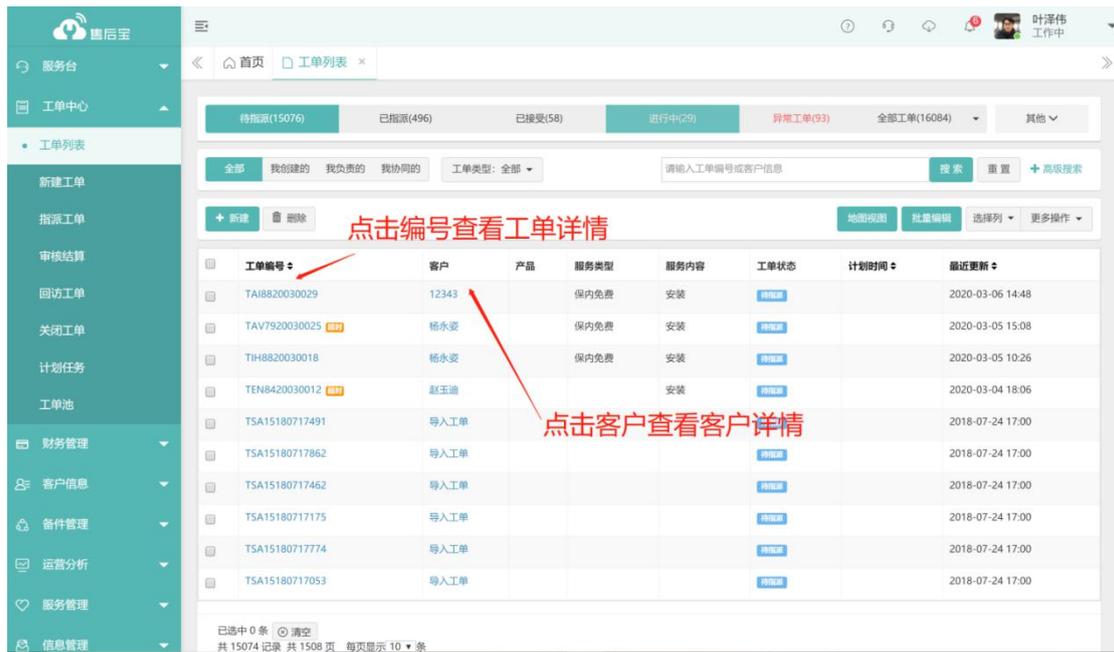
2、工单中心

2.1 工单模块功能操作

2.1.1 工单列表

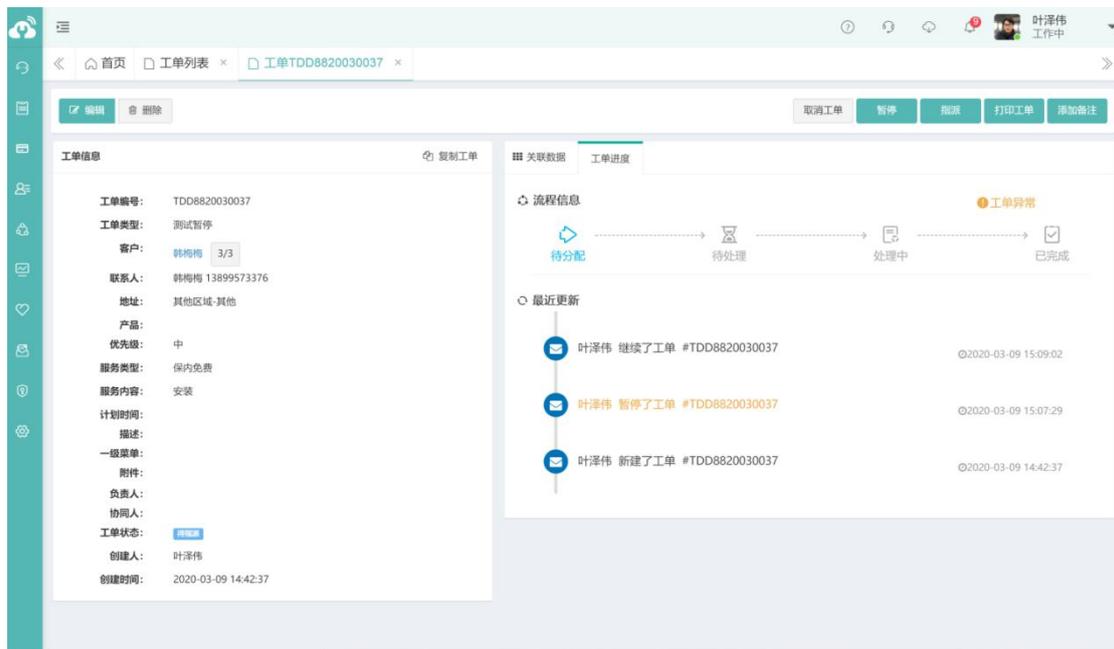
查看详情

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。



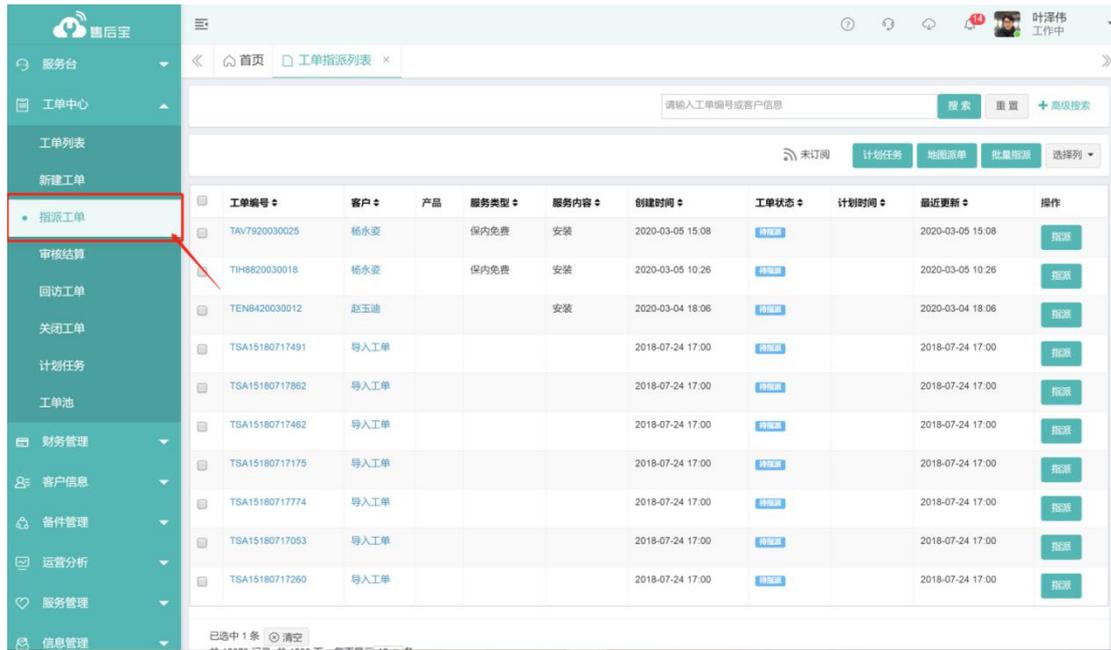
工单详情

点击工单编号，进入工单详情页。



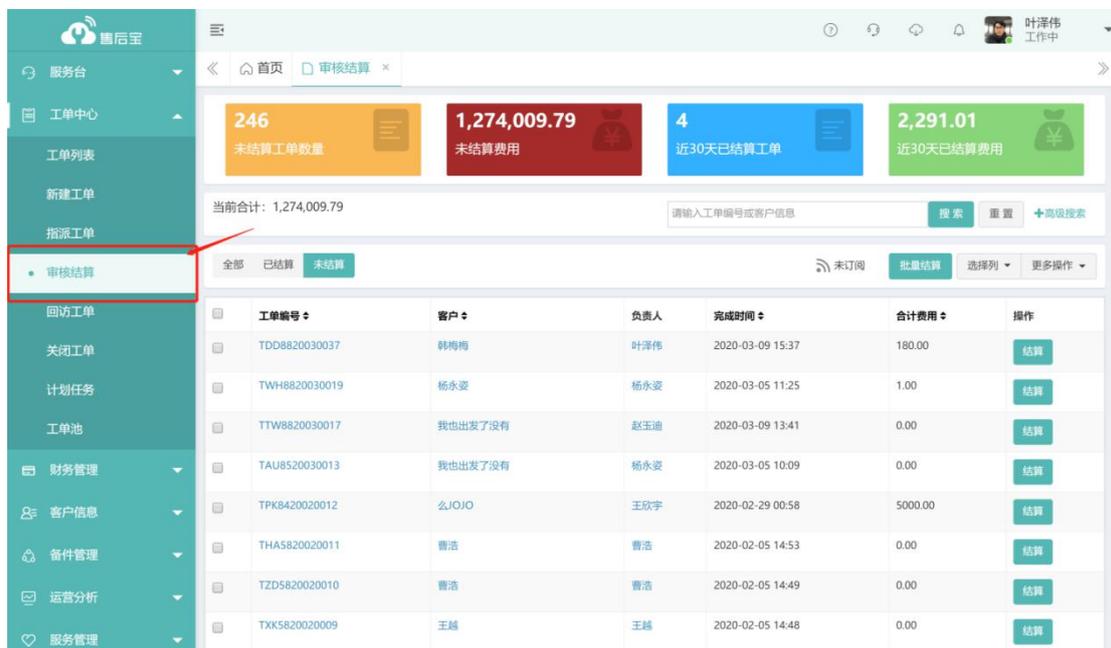
2.1.2 指派工单

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；



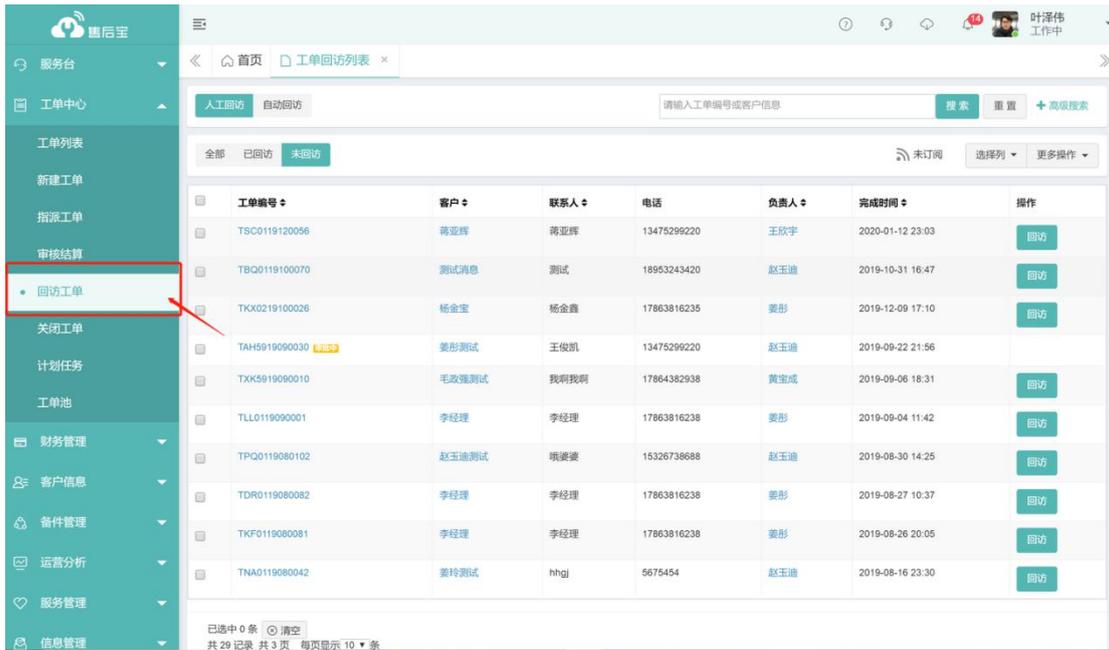
2.1.3 审核结算

点击左侧审核结算菜单，进入审核结算页面。



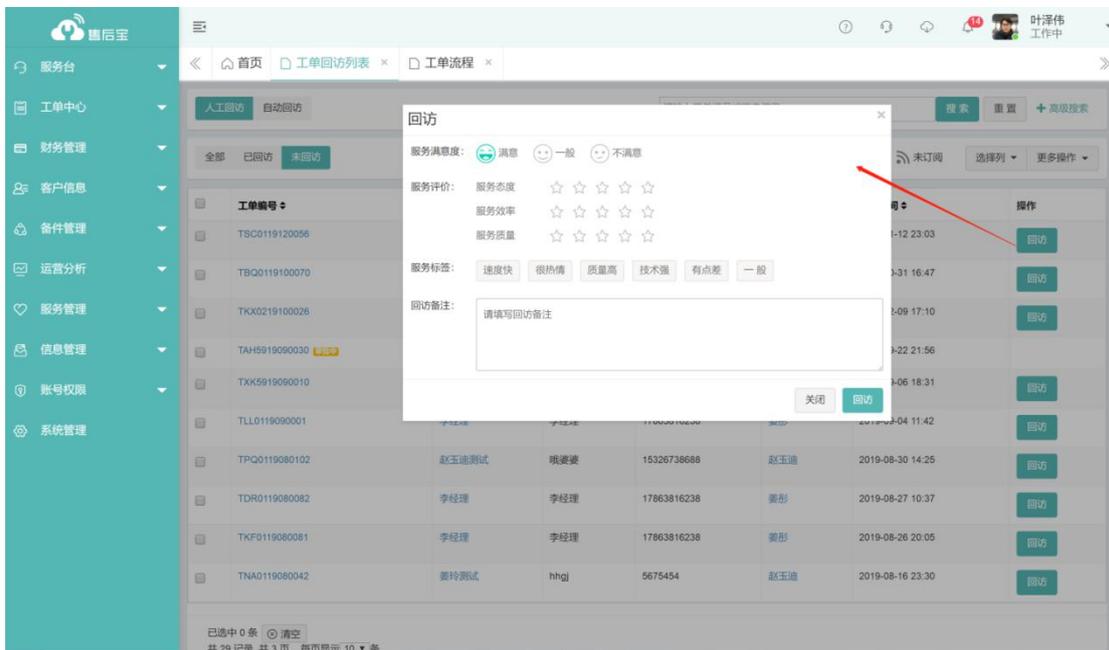
2.1.4 回访工单

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）。



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。



工单自动回访

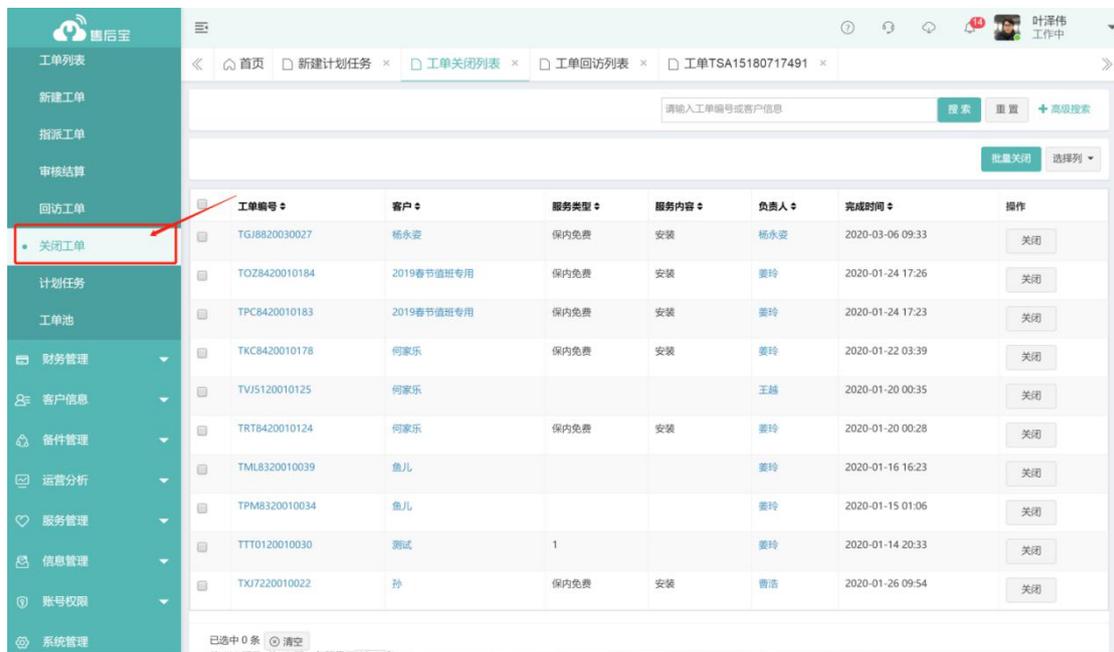
- 系统管理-工单设置-工单类型设置-流程设置中，可以对回访流程设置启用/禁用；

- 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。



2.1.5 关闭工单

点击左侧关闭工单菜单进入该页面；



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

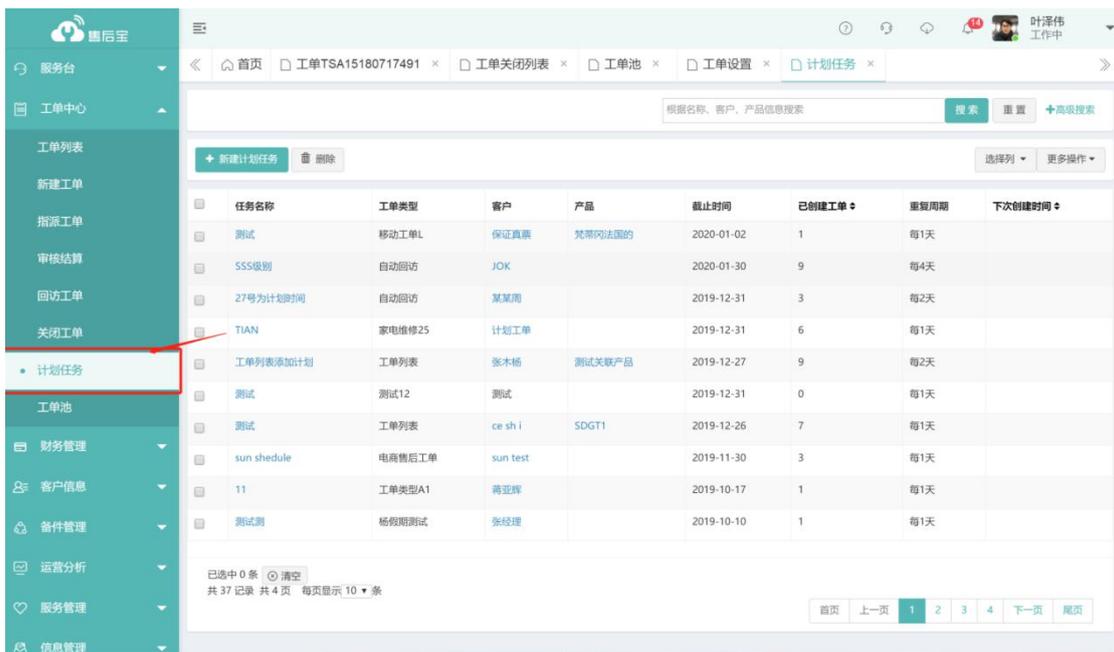
它一已关闭工单中查看；

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。

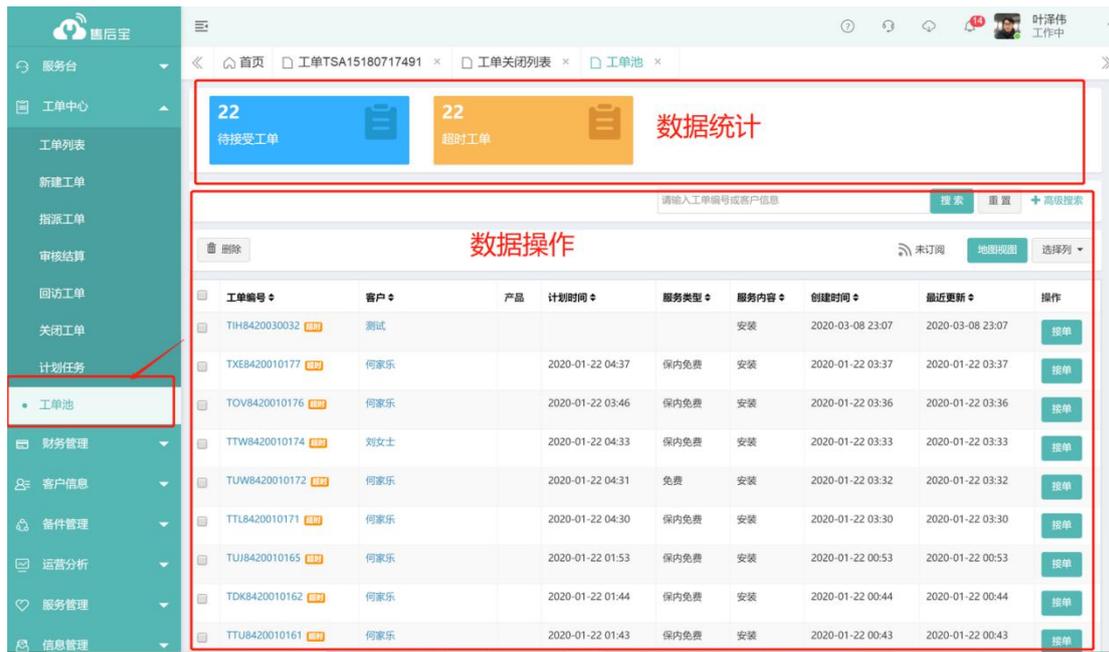
现在售后宝把对自动化服务场景的支持又进了一步，通过计划任务功能，可以根据您设置的规则自动生成工单，比如，我可以针对某个客户根据合同创建一个每月远程检查，每3个月做一次上门巡检的计划，这样到时间后可以根据计划自动创建出工单。



任务名称	工单类型	客户	产品	截止时间	已建工单	重复周期	下次创建时间
测试	移动工单L	保证真票	梵蒂冈法国的	2020-01-02	1	每1天	
SSS级别	自动回访	JOK		2020-01-30	9	每4天	
27号为计划时间	自动回访	某某周		2019-12-31	3	每2天	
TIAN	家电维修25	计划工单		2019-12-31	6	每1天	
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	
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	
sun schedule	电商售后工单	sun test		2019-11-30	3	每1天	
11	工单类型A1	蒋亚辉		2019-10-17	1	每1天	
测试测试	杨假期测试	张经理		2019-10-10	1	每1天	

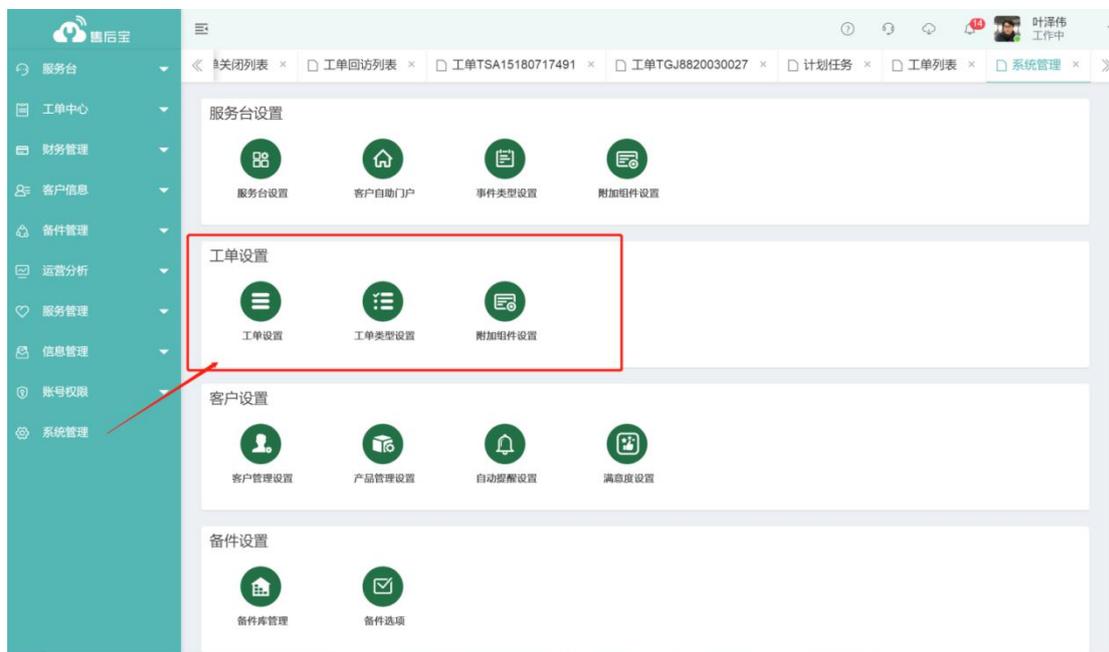
2.1.7 工单池

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。



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；

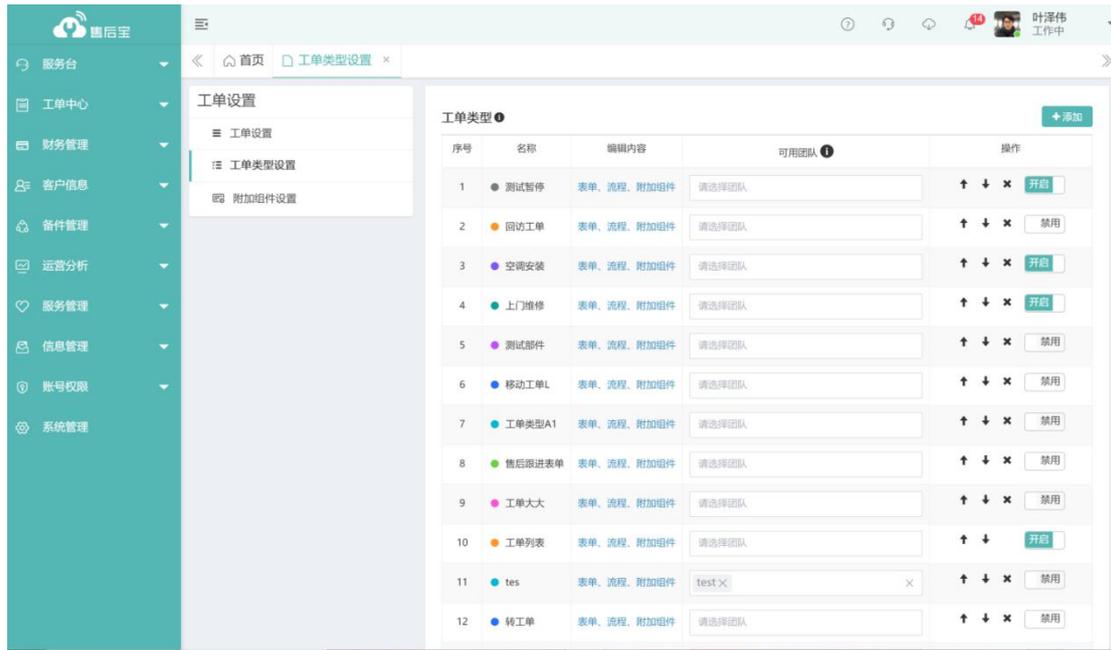


工单的转派和工单的拒绝等可以在工单功能设置中进行启用禁用操作。



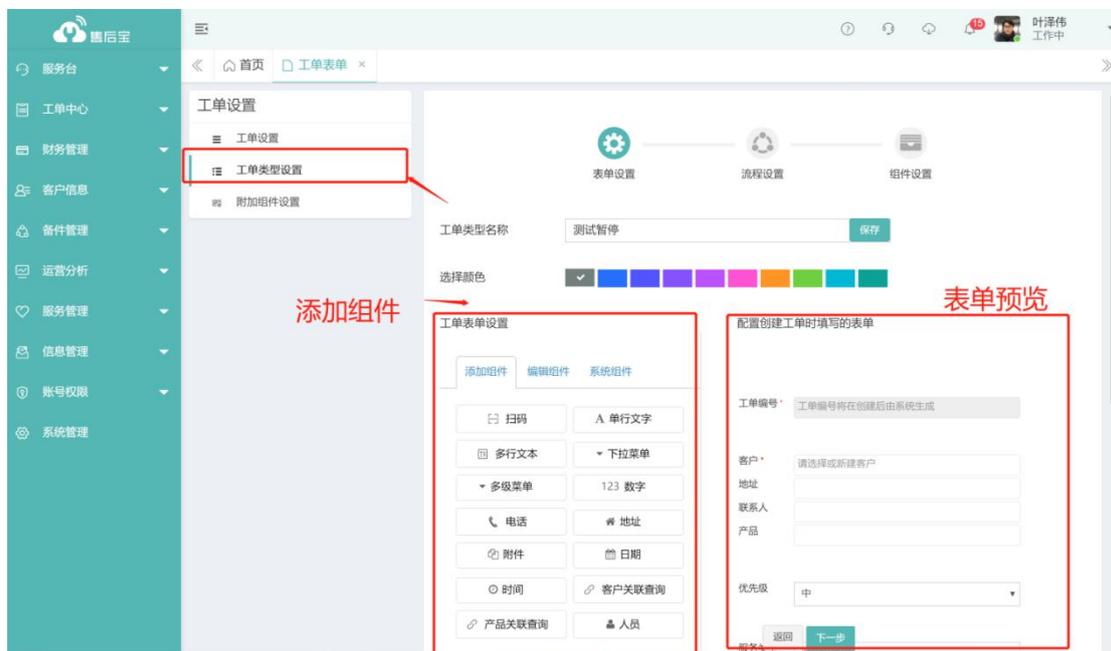
2.2.2 工单类型设置

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。



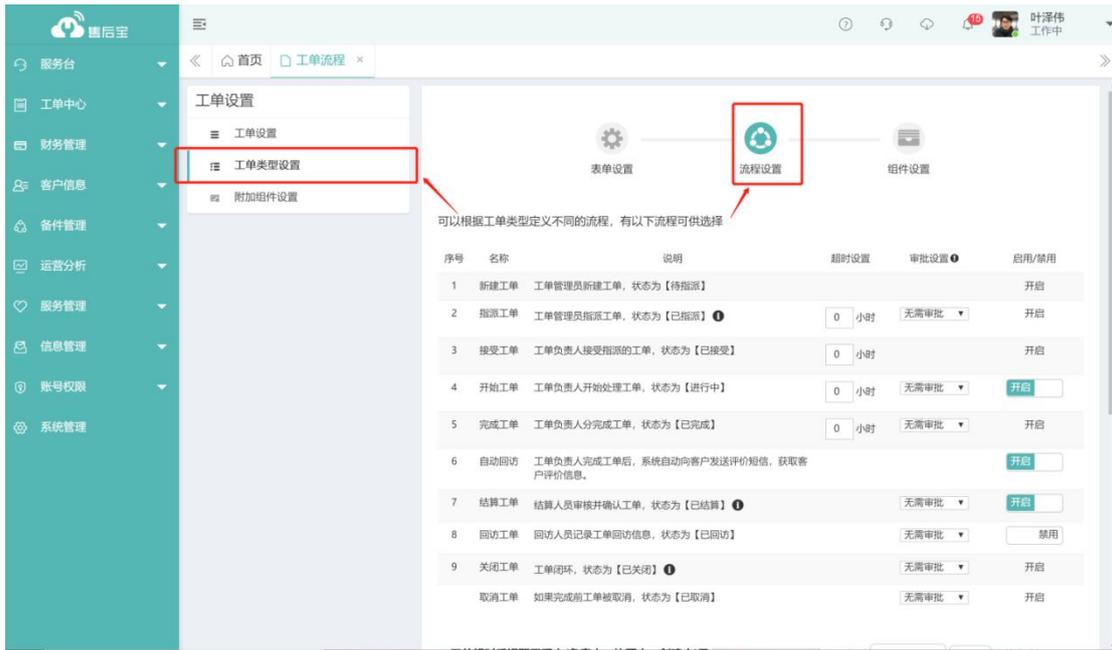
2.2.3 工单表单设置

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。



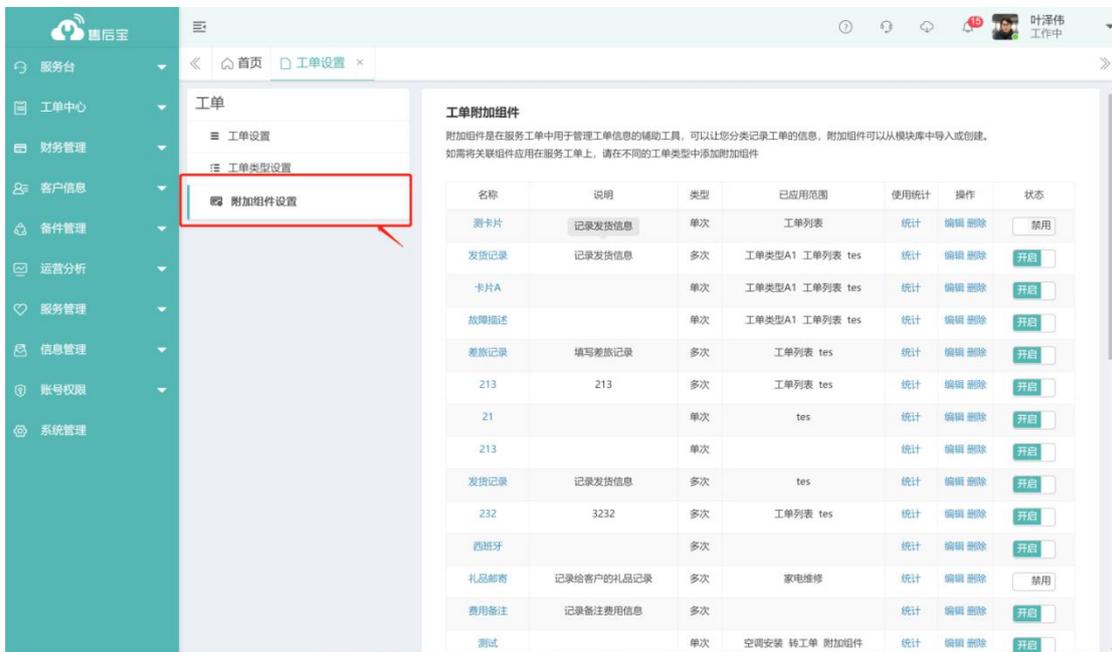
2.2.4 工单流程设置

- 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。



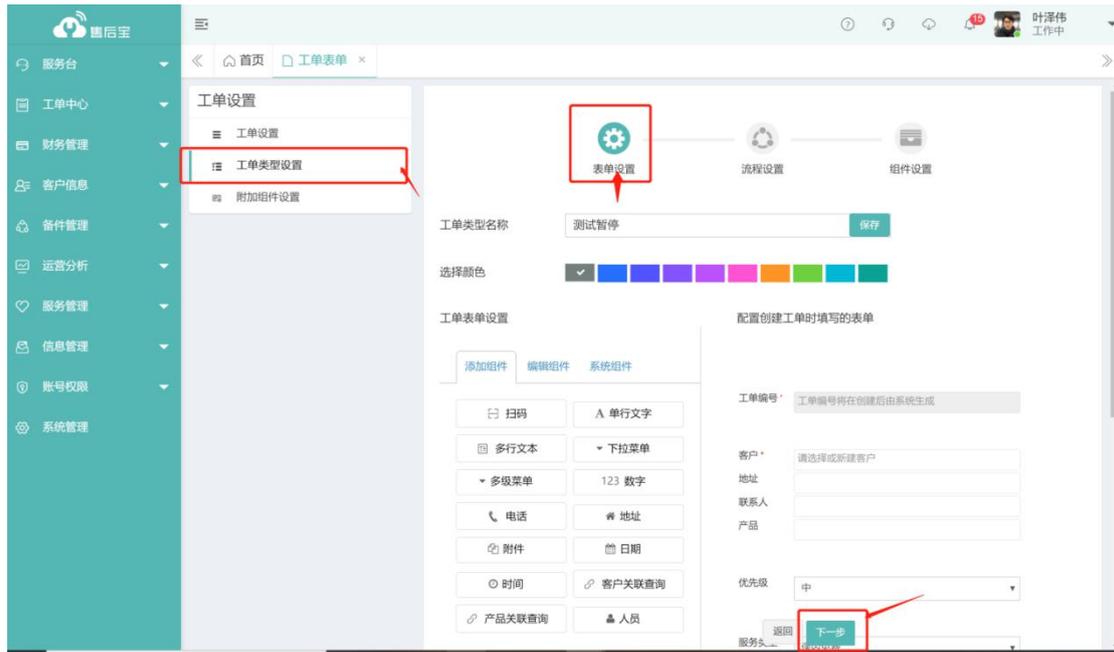
2.2.5 附加组件设置

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。

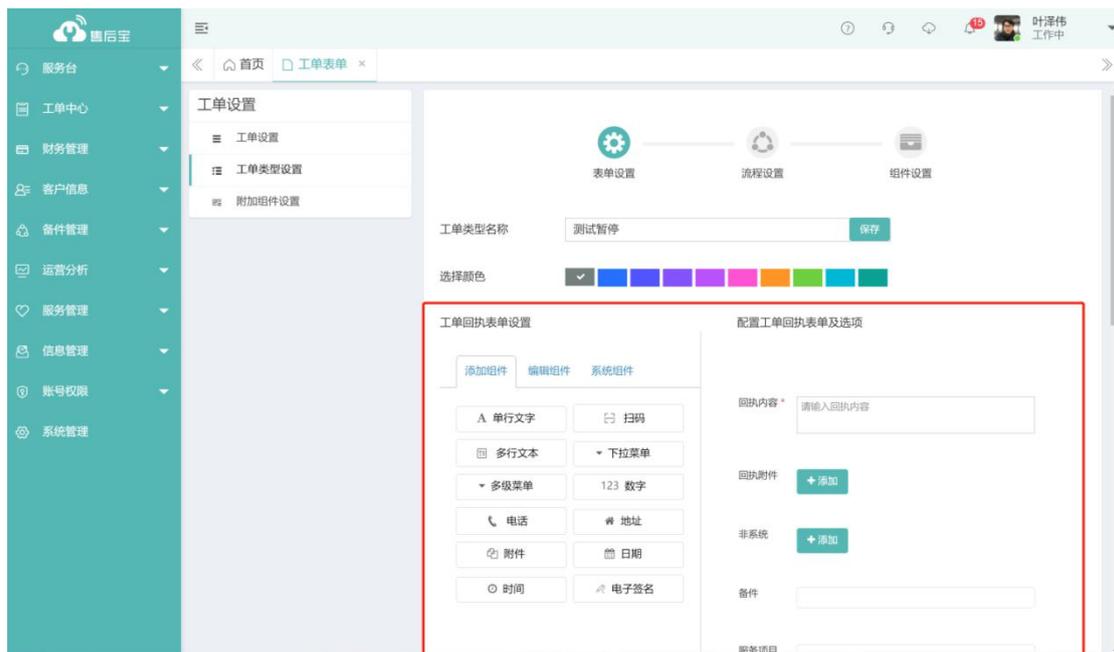


2.2.6 自定义服务报告

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。



2.2.7 设置回执表单



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定义的模板格式。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。



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。



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。

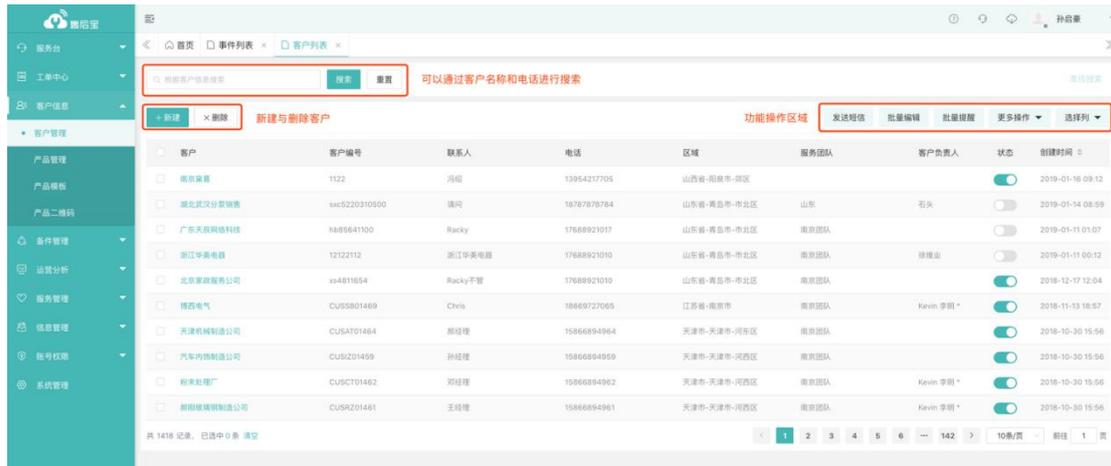
按照这种方式完成整个模板的配置，如下图所示就完成了。注意：备件或服务项目等重复内容系统会自动换行，无需配置多个行。

- **配置完成后，上传模板即可**

2.3 客户管理

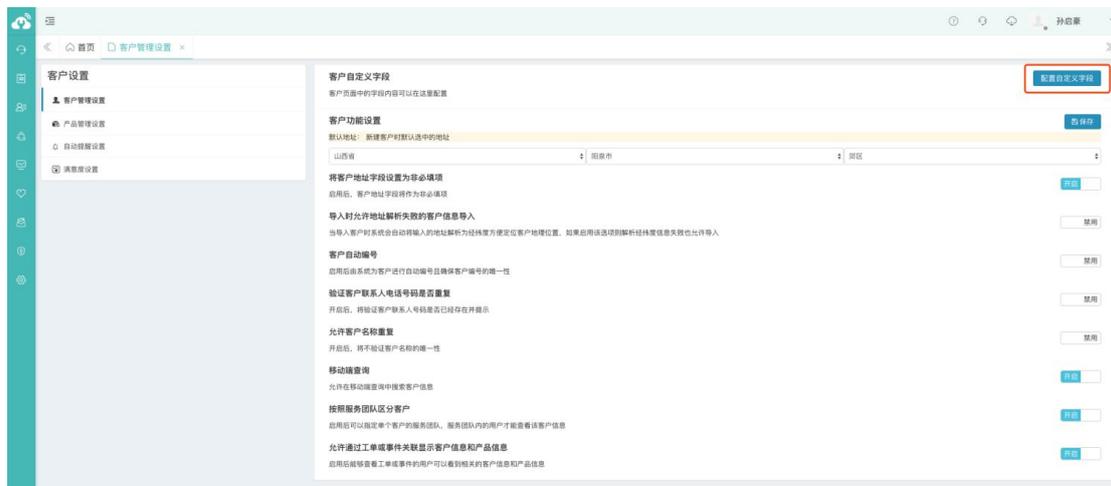
2.3.1 客户模块功能

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。



2.3.2 客户表单自定义设置

在系统管理—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）



2.3.3 客户详情页面

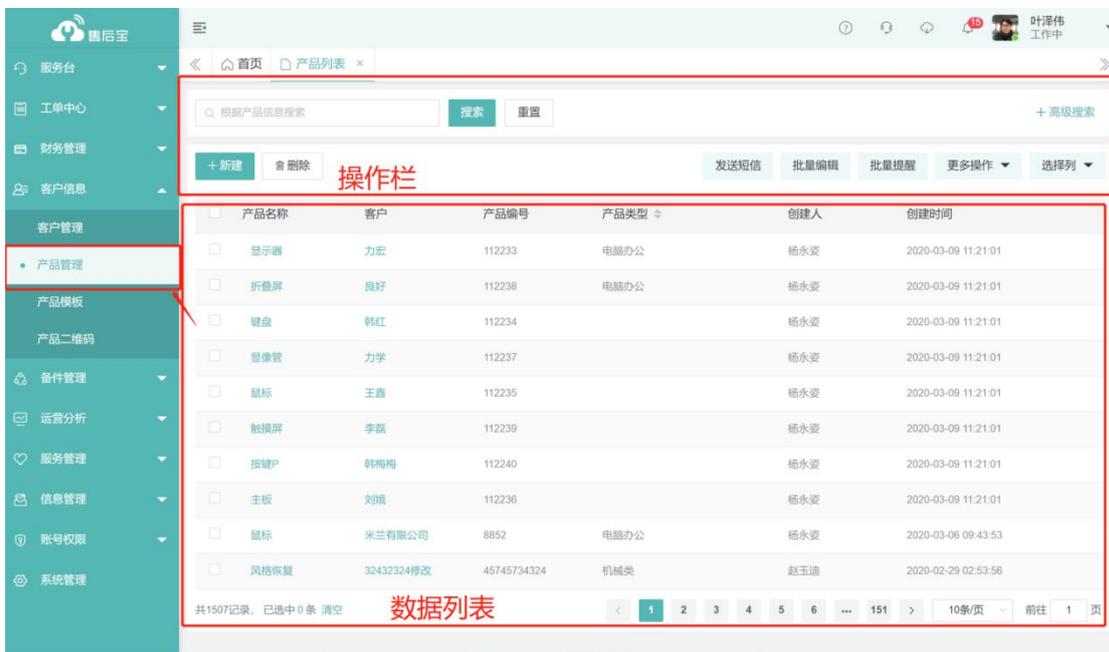
在客户列表页面点击客户名称即可进入客户详情页面。



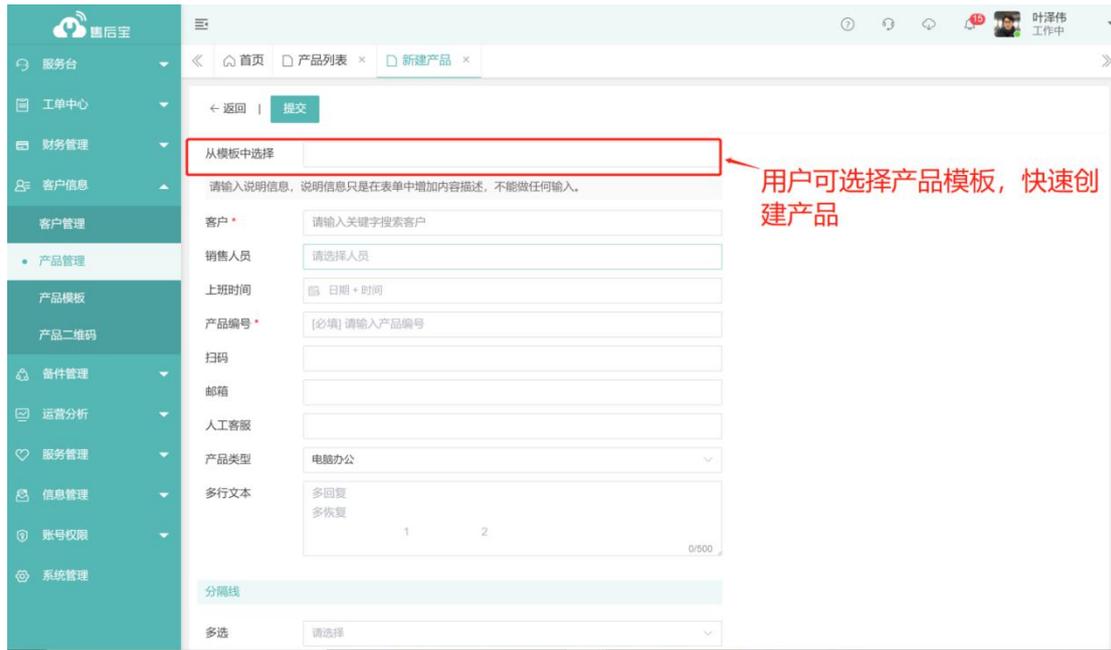
3、产品模块功能

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。

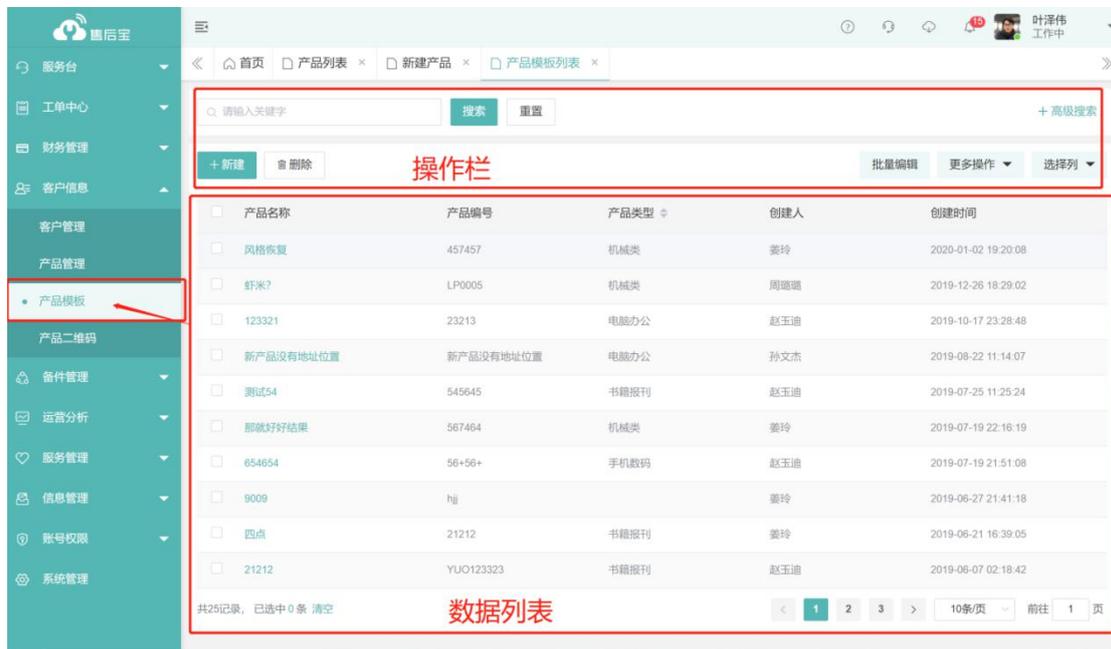


新增产品页，且新建时字段可以在【系统管理】-【产品管理设置】中自定义。



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。

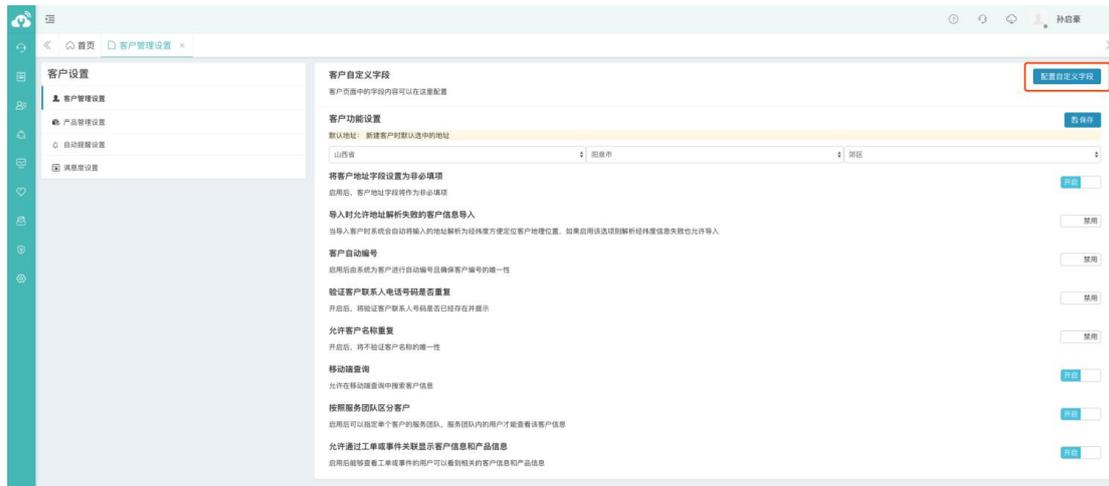


3.3 客户及产品设置

3.3.1 客户自定义字段

在系统管理—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)



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；



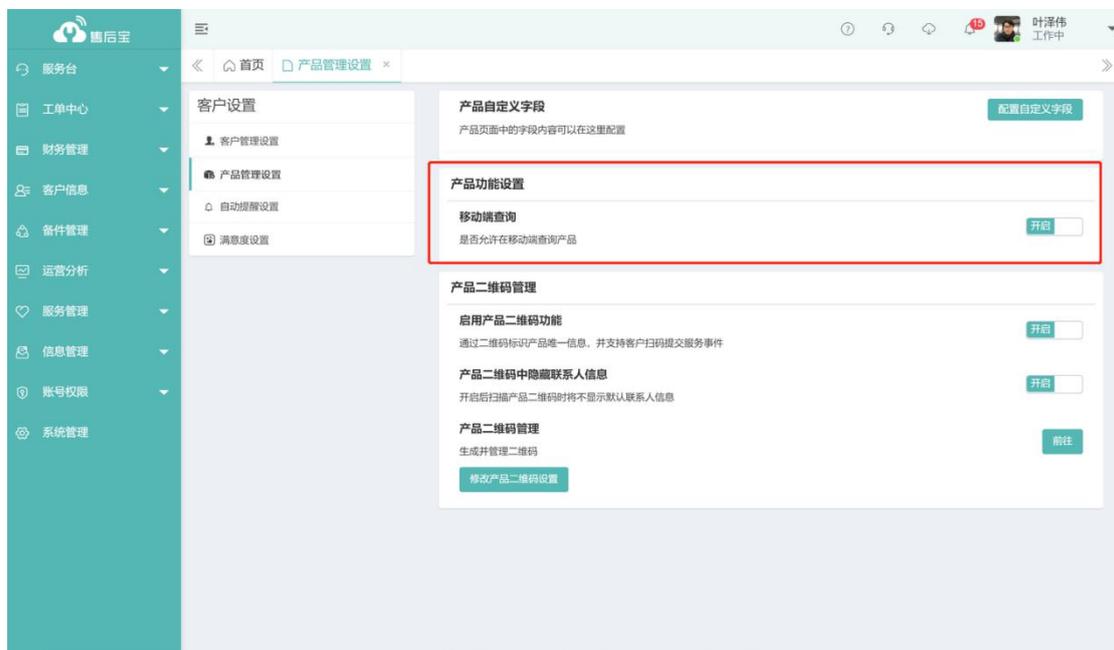
3.3.3 产品自定义字段

在系统管理—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）



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。



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：

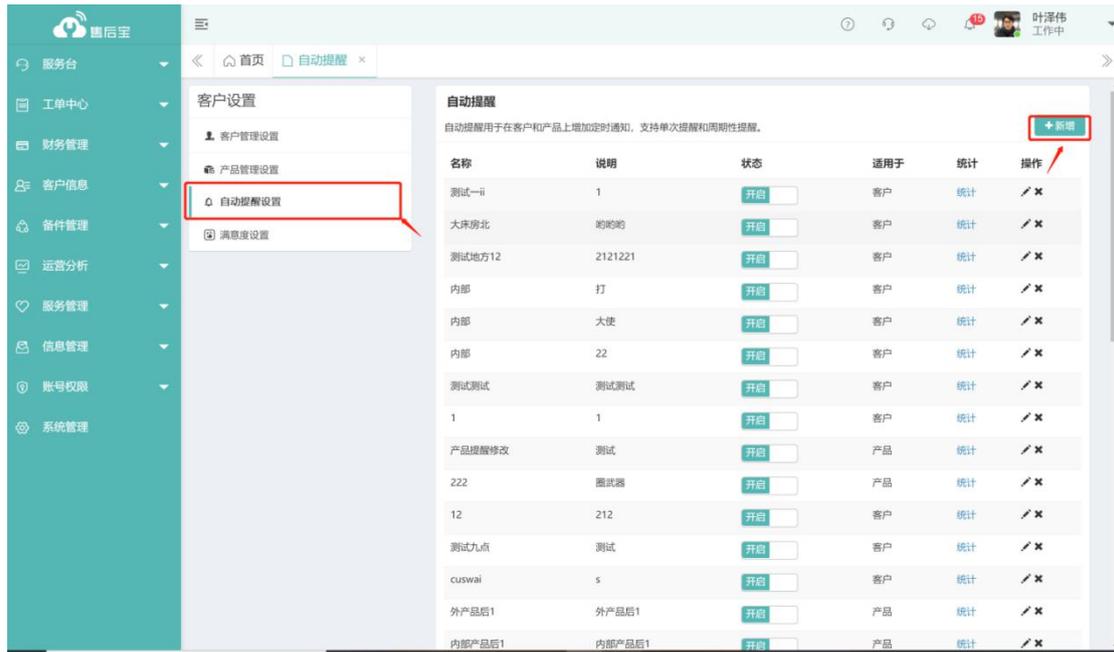
- 用户不了解产品信息，报修时繁琐。 用户不知道产品的基本设备信息或者维护说明，因为不了解产品导致操作失误，用户报障时需要到公众号发起服务请求或者打电话联系客服，很多时候客户提交的产品编号不对导致信息不准确；
- 服务部门管理设备时缺乏条码管理工具。 因为设备上没有粘贴唯一编码，很多设备或资产在现场无法判定具体信息，缺乏条码管理工具，产品出厂时粘贴的条码或二维码不能直接查询服务记录。

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；



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

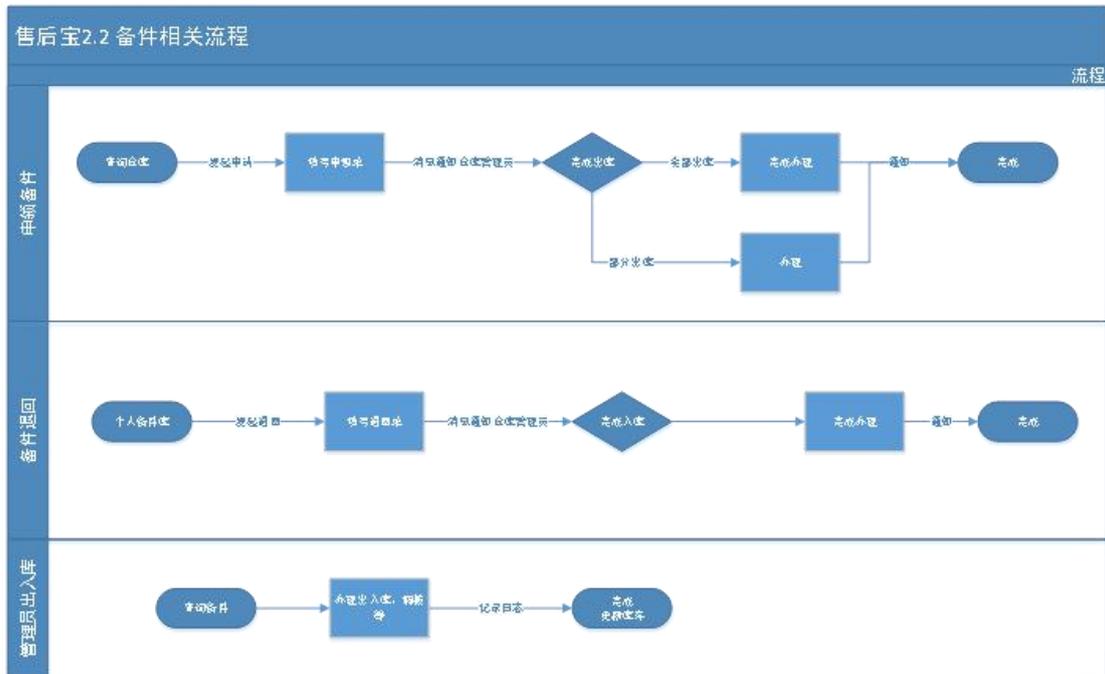
4.1 备件

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。

截图显示了售后宝系统的备件品类管理界面。左侧是功能菜单，其中“备件品类”被选中。右侧是备件品类的列表，包含编号、名称、类别、规格、单位、销售价、出库价、说明、启用/禁用状态和创建时间。

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
xsq	显示器	备件类别1	2020新款	个	1000.00	700.00		启用	2020-03-03 16
备件2.0	备件3	备件类别1	测试	个	123.00	12.00	测试	启用	2020-02-17 23
备件1.0	备件3	备件类别1	测试	个	1000.00	999.00	测试	启用	2020-01-15 00
54566	豆腐干大瓶v	快消品	22	个	55.00	88.00		启用	2020-01-02 19
23213	测试	快消品	1233	个	13.00	12.00		启用	2020-01-02 14
LP005	豌豆	备件类别1	1*1	个	1.00	1.00		启用	2019-12-25 16
LO04	测试退回	备件类别1	100	个	12.00	12.00		启用	2019-12-25 16
LP003	测试退路路径	备件类别1	009	个	1.00	1.00		启用	2019-12-25 16
LP002	车贴	快消品	12*20	个	5.50	2.10		启用	2019-12-25 15
LP001	螺丝钉	啥?	40cm	个	0.50	0.23		启用	2019-12-25 11

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。



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。



4.1.4 备件直接销售

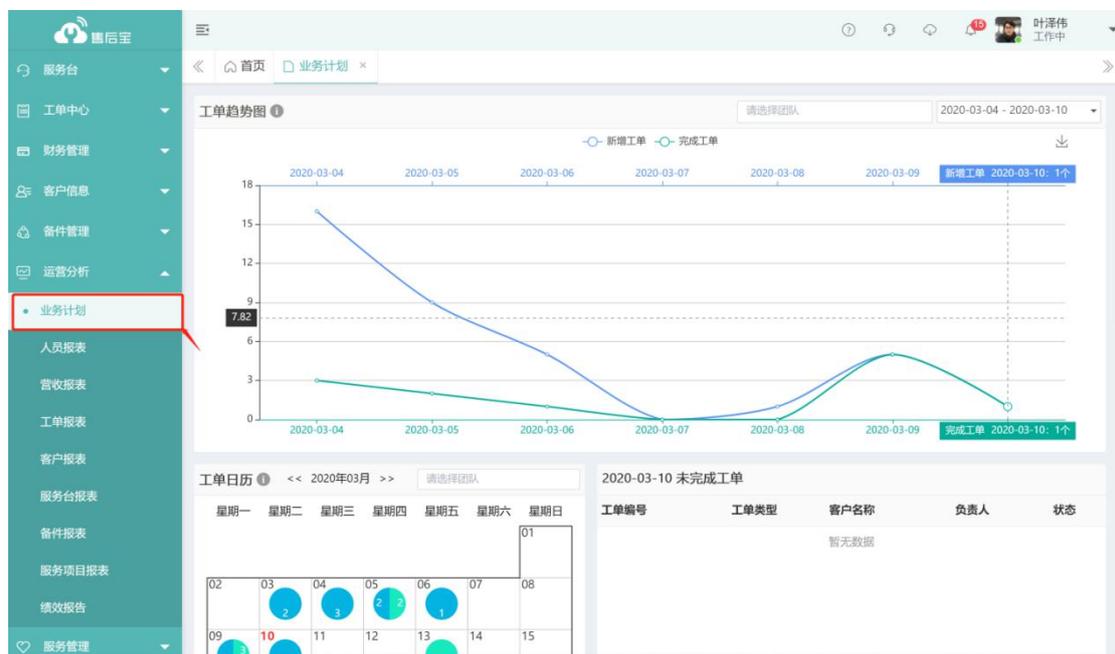
与客户自助门户的服务商城配合，可用于备件直接销售在线订单。

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】。

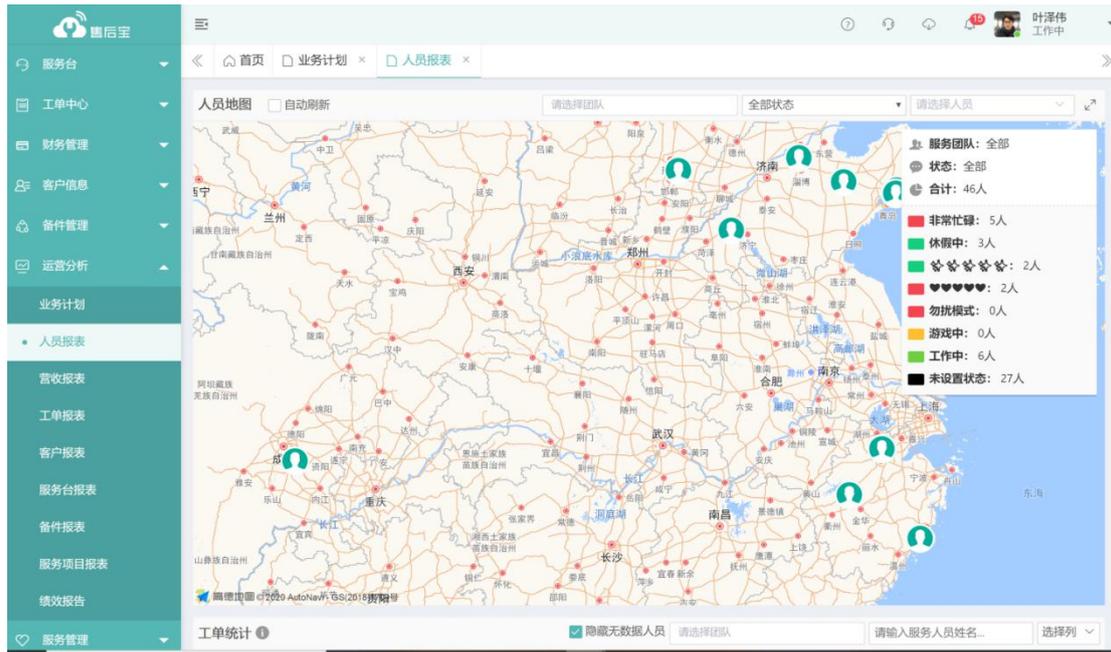
5.1 业务计划

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。



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。

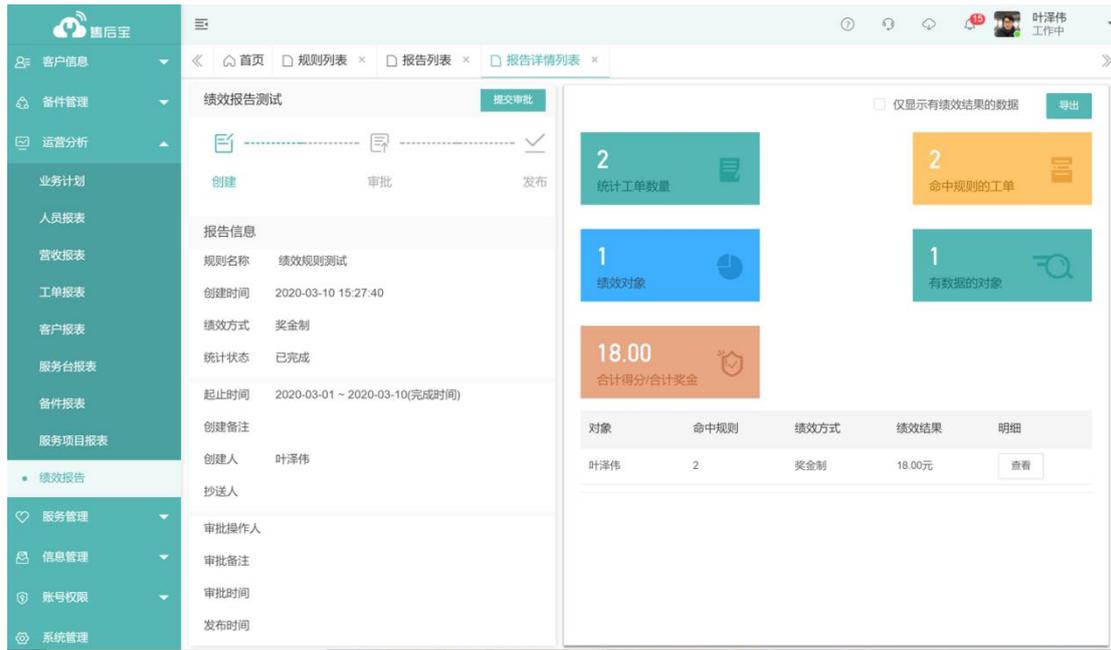


5.8 服务项目报表

用于统计服务项目数据的统计报表。

5.9 绩效报告功能

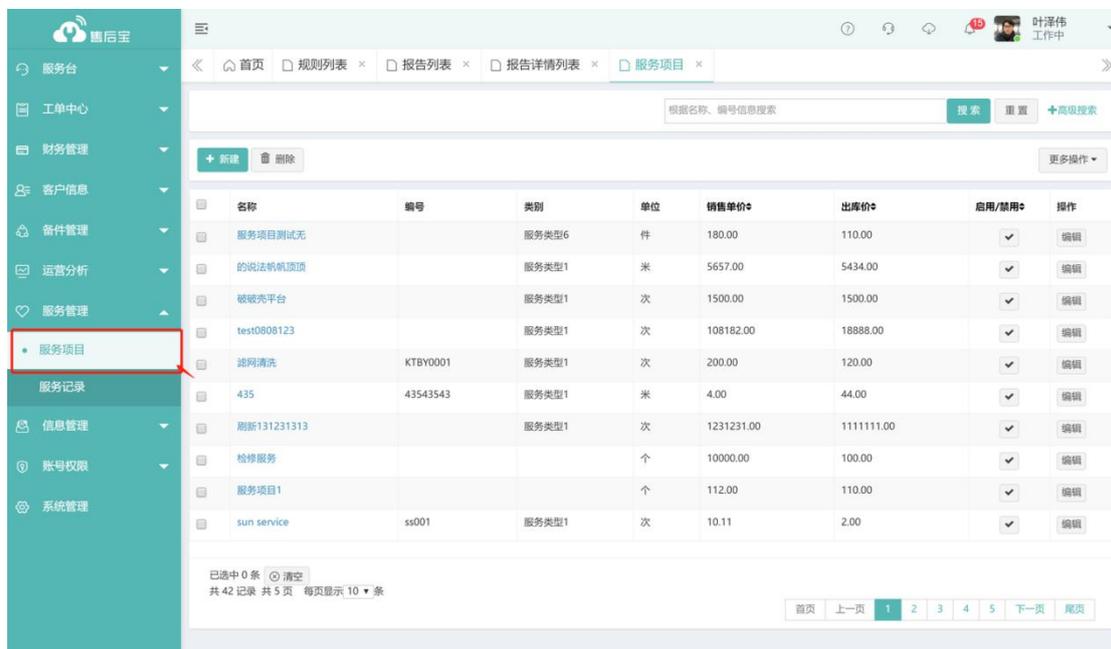
在很多业务场景中需要针对服务人员或者服务团队做绩效管理，通过绩效报告模块可以设置不同的规则，在运营分析-绩效报告中针对不同的团队或用户自动生成绩效报告。



6、服务管理

6.1 服务列表

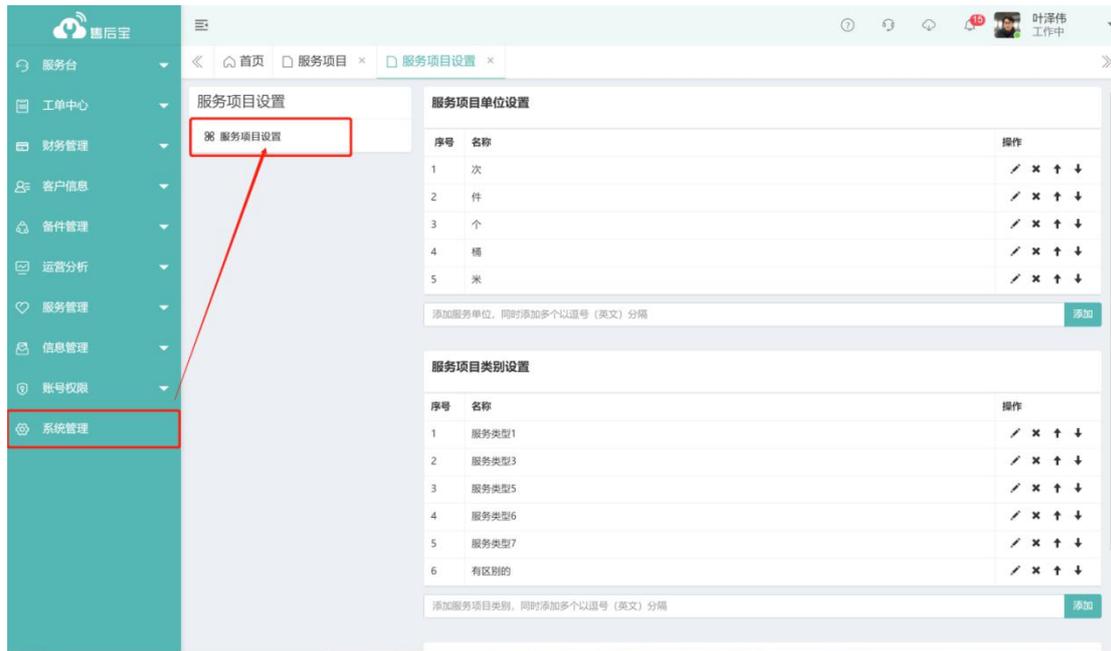
点击左侧导航菜单【服务管理】-服务项目，进入服务项目列表页，页面用户维护公司的服务项目，用户可以在该页面对服务进行增删改查。



6.2 服务项目设置

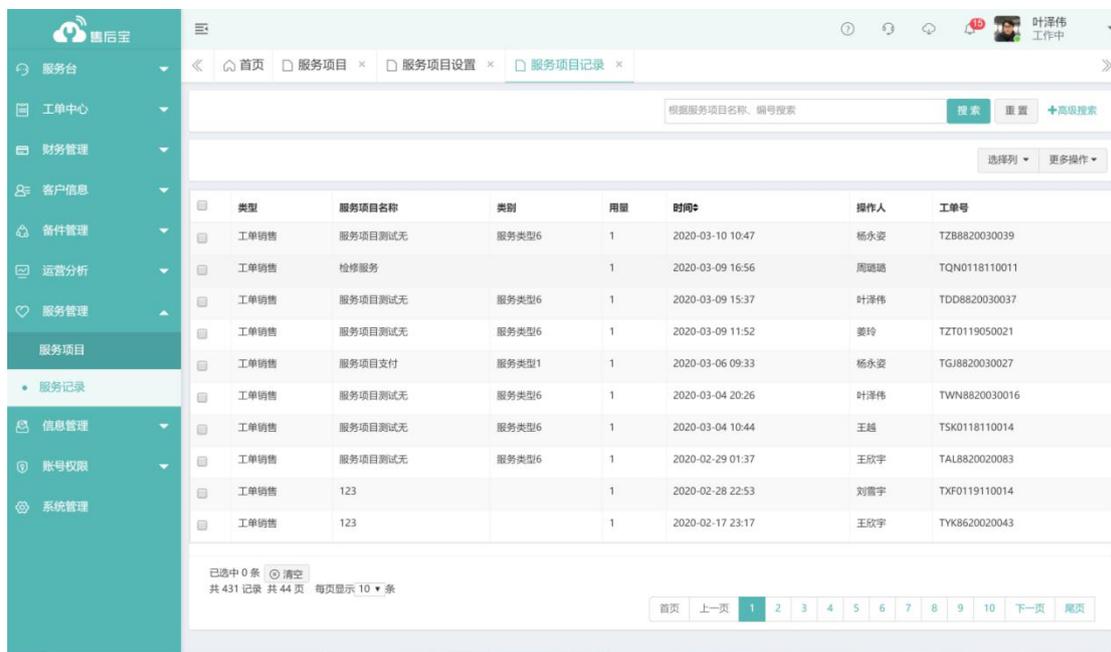
在系统管理-服务项目设置页面中，用户可以对服务类型、服务单位、服务编号

进行维护。



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。



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。



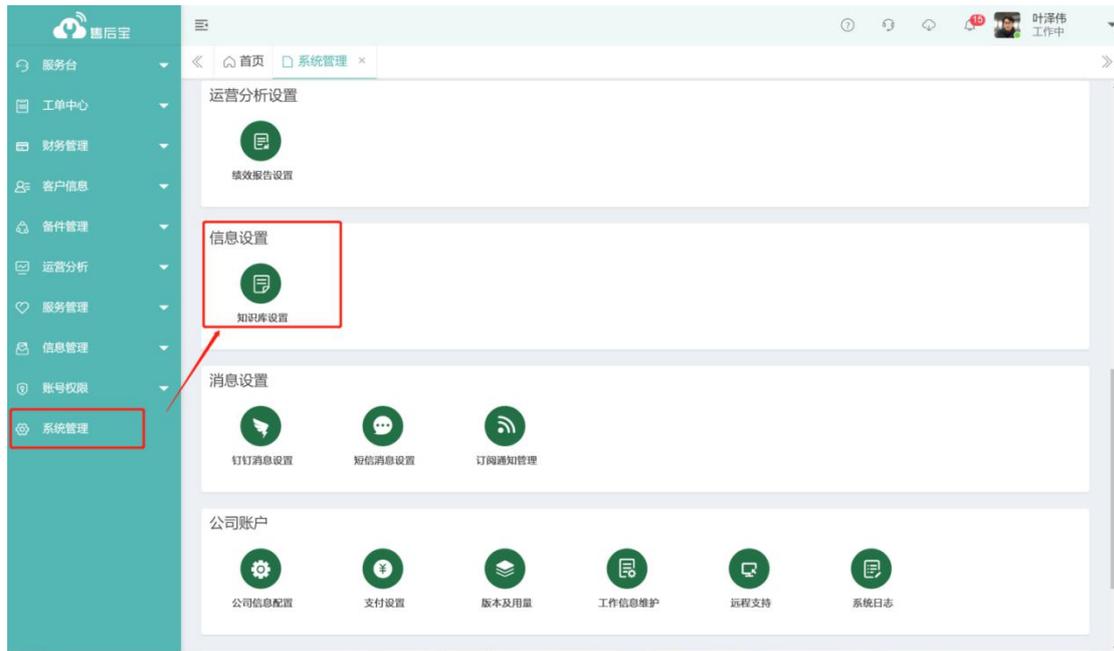
7.2 通知公告

通知公告页面，用于对员工发送消息通知。

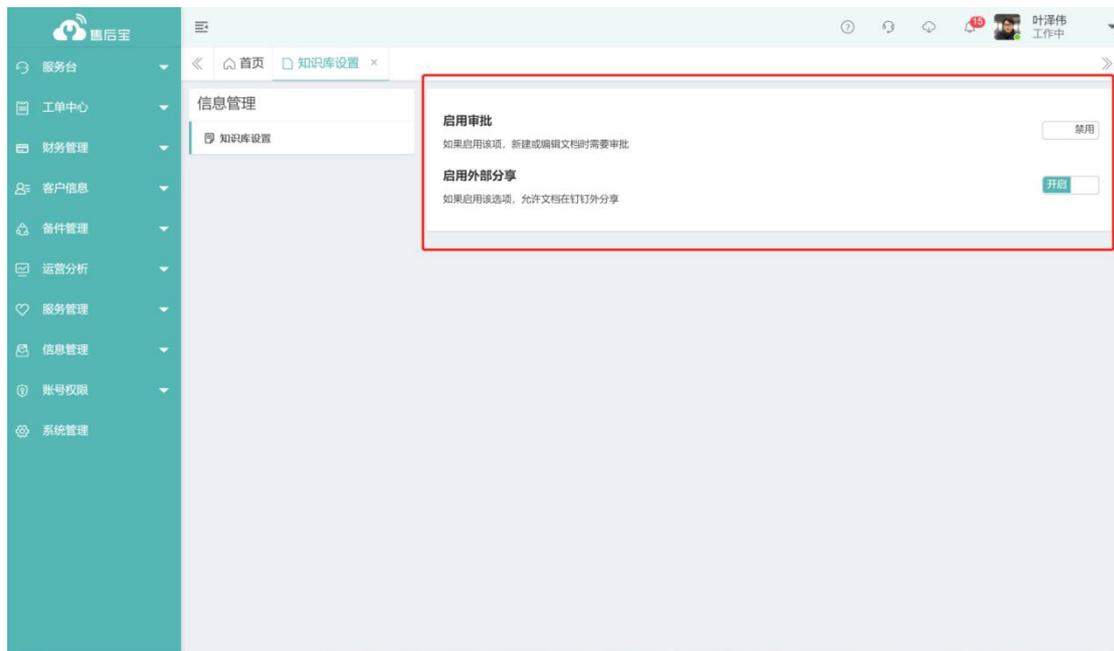


7.3 信息管理设置

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。

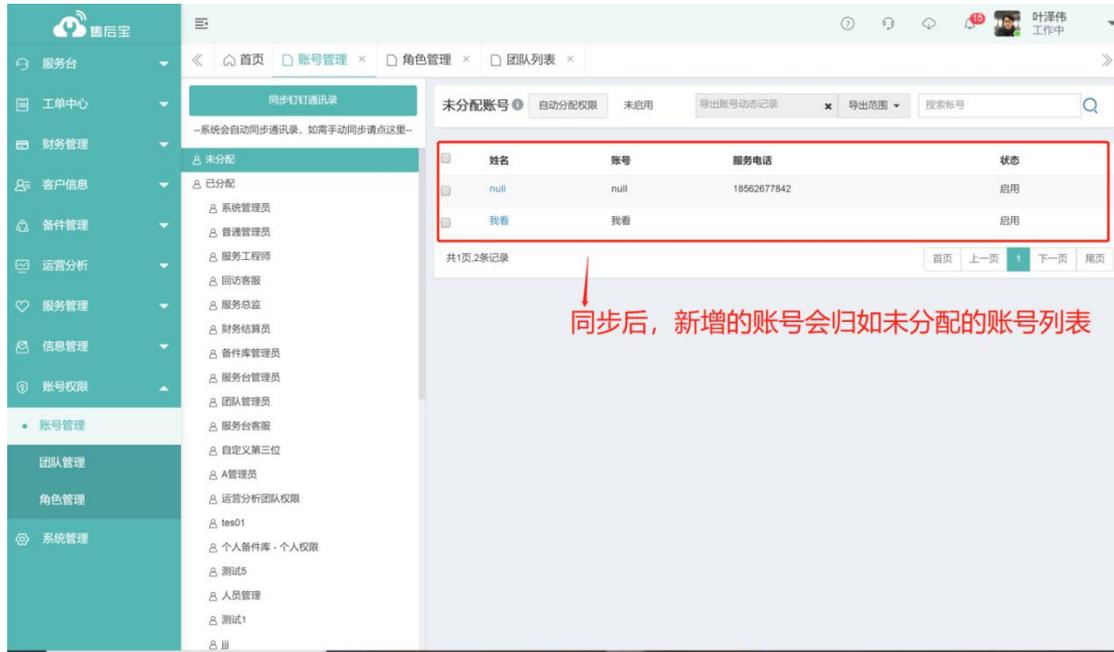


8、账号权限

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。

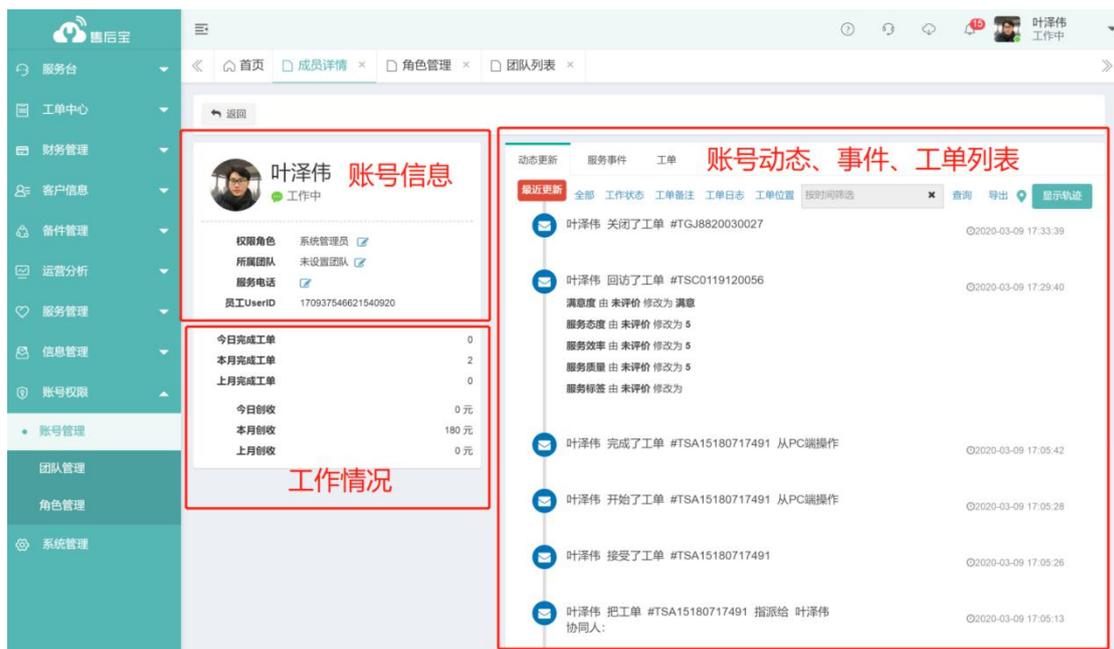
8.1 账号管理

- 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。



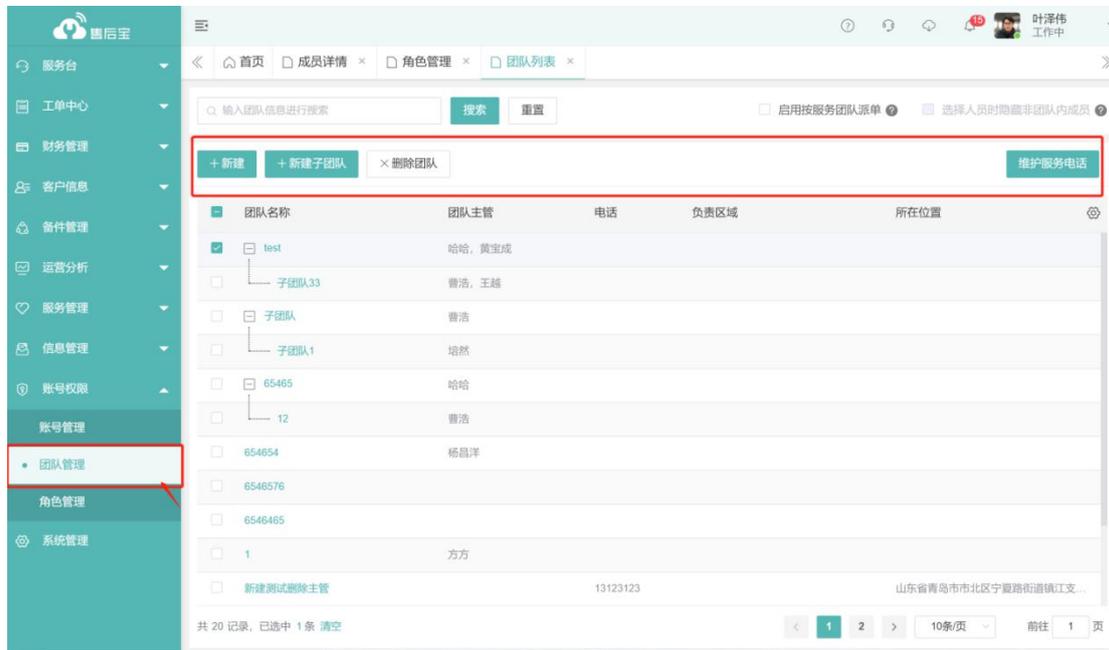
8.2 账号详情

- 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。



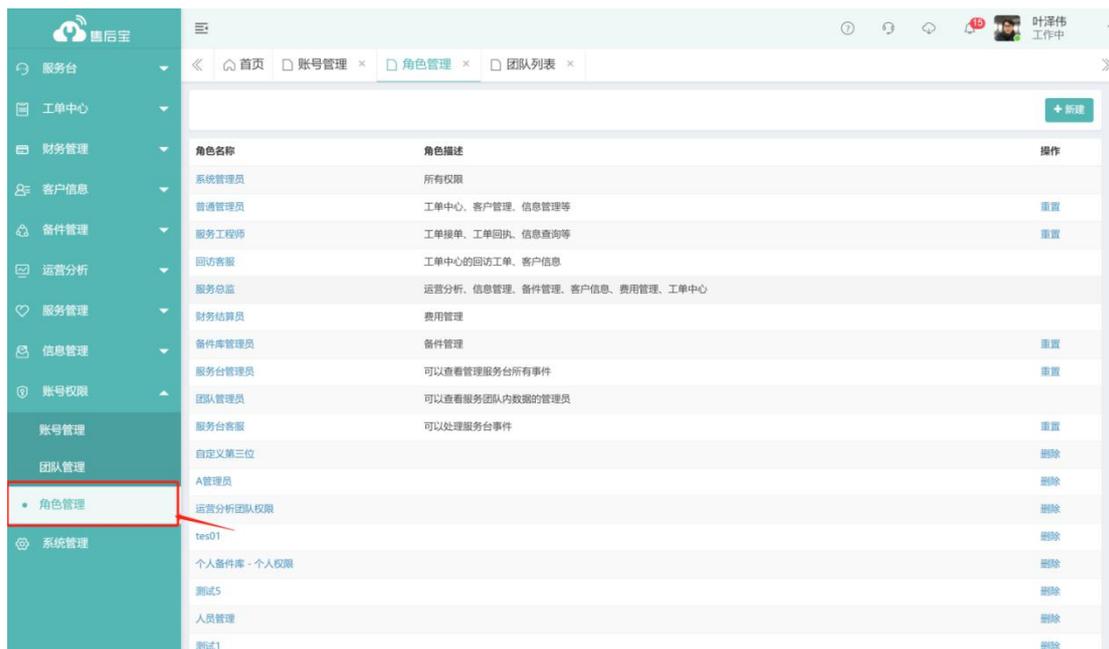
8.3 团队管理

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。



8.4 角色管理

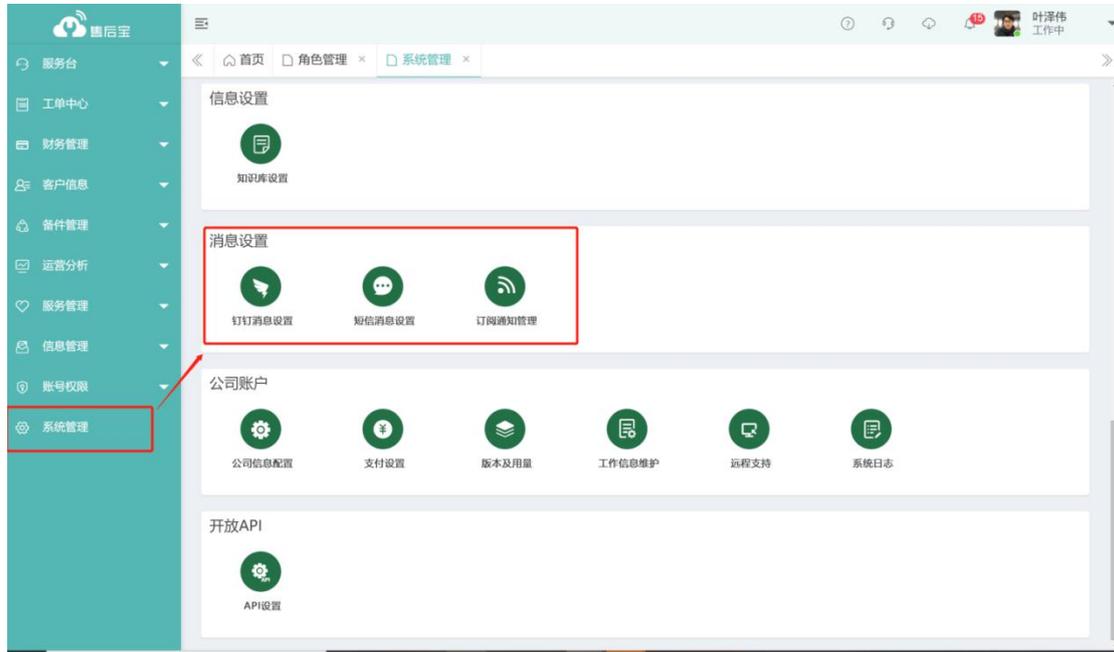
通过账号权限-角色管理菜单打开该页面，页面显示角色列表，用户可以新建角色，修改角色权限，删除角色信息（其中前 10 个角色为系统角色，不允许删除）。



9、系统管理

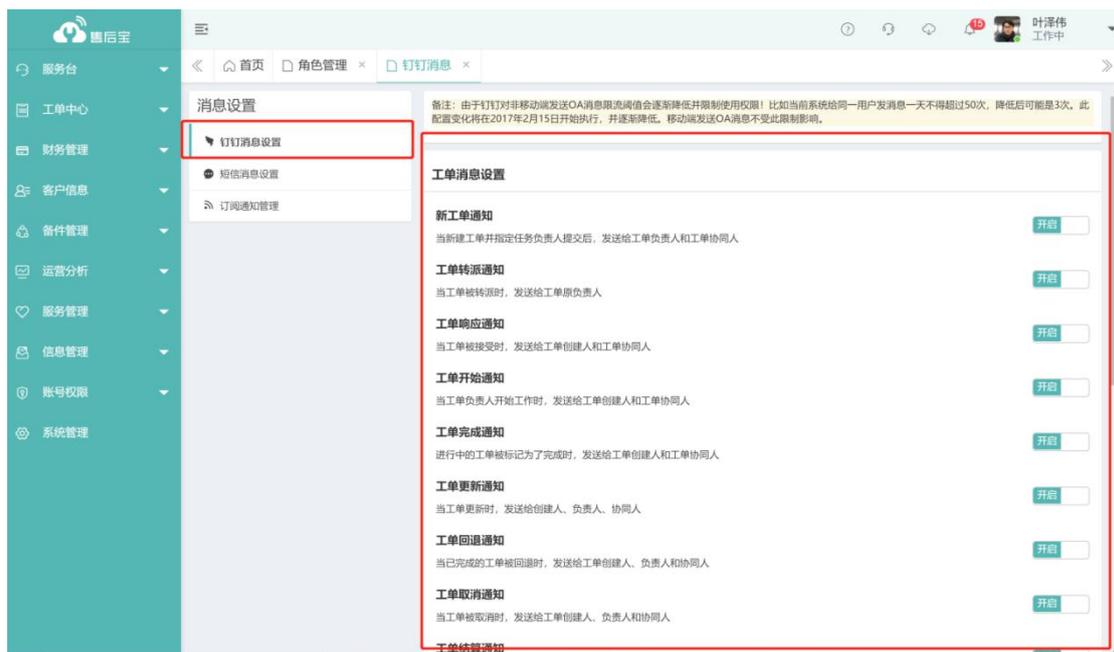
9.1 消息设置

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时间了工作情况，跟进工单进度。



9.2 系统消息

在系统管理-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。



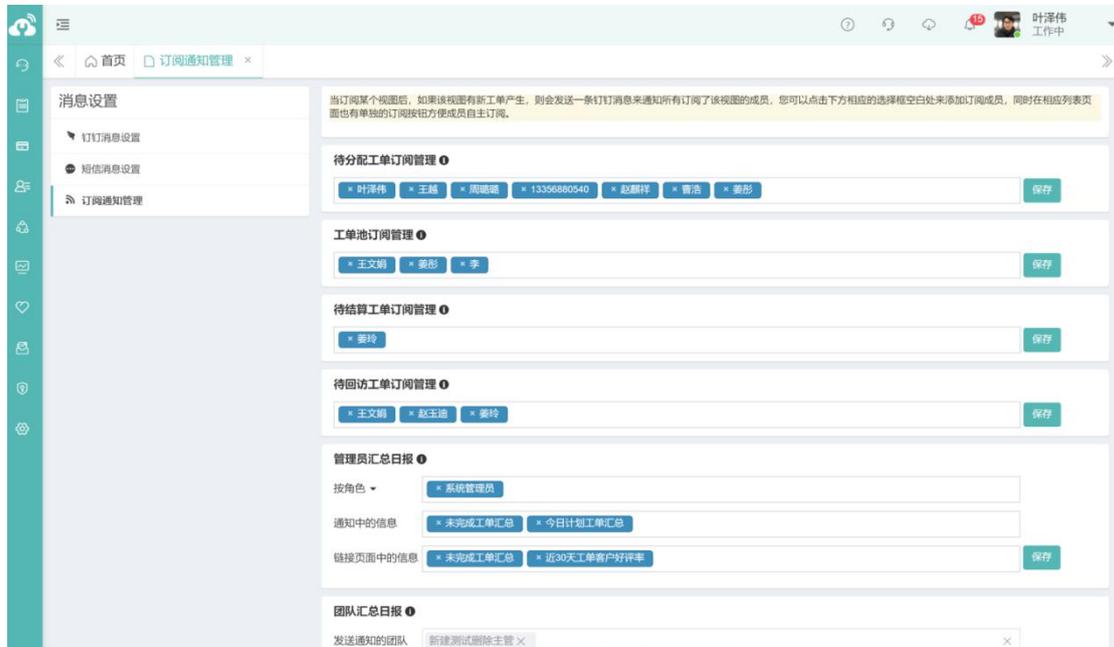
9.3 短信消息

在系统管理—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。



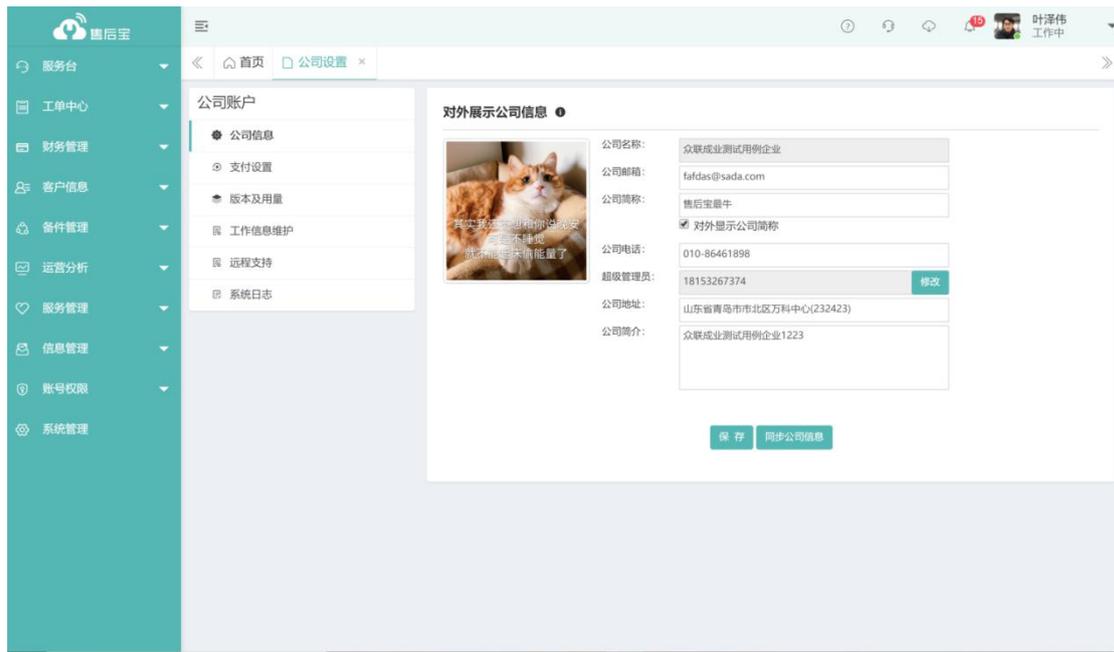
9.4 订阅通知

该页面用于维护各个列表/日报订阅人员的管理。



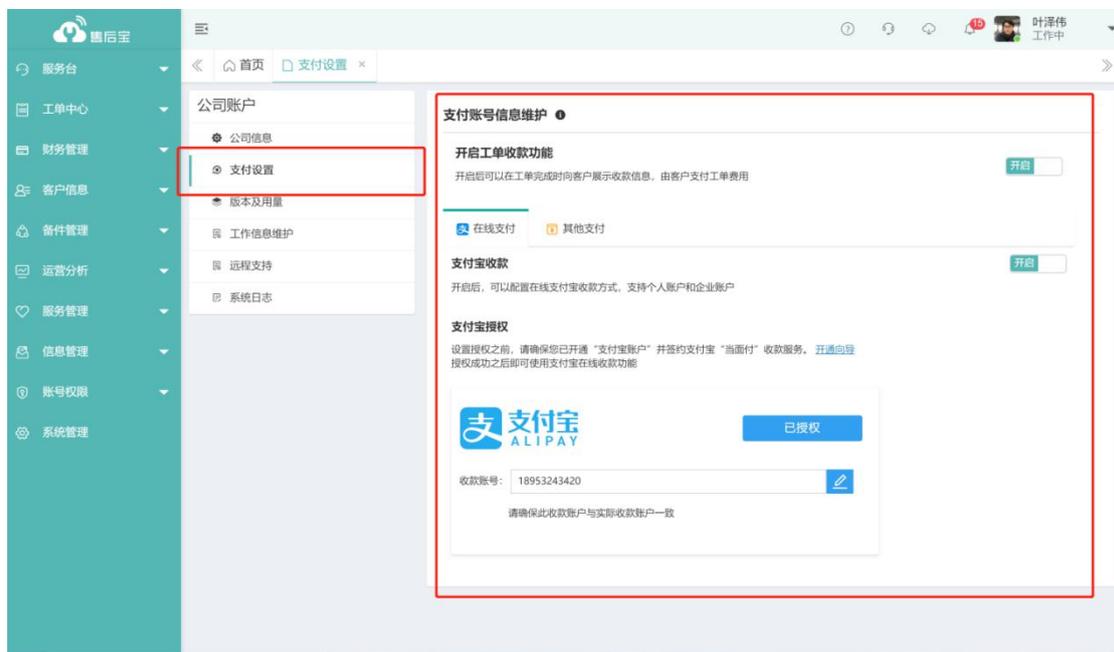
9.5 公司信息

用户可以在此页面修改公司的基本信息。



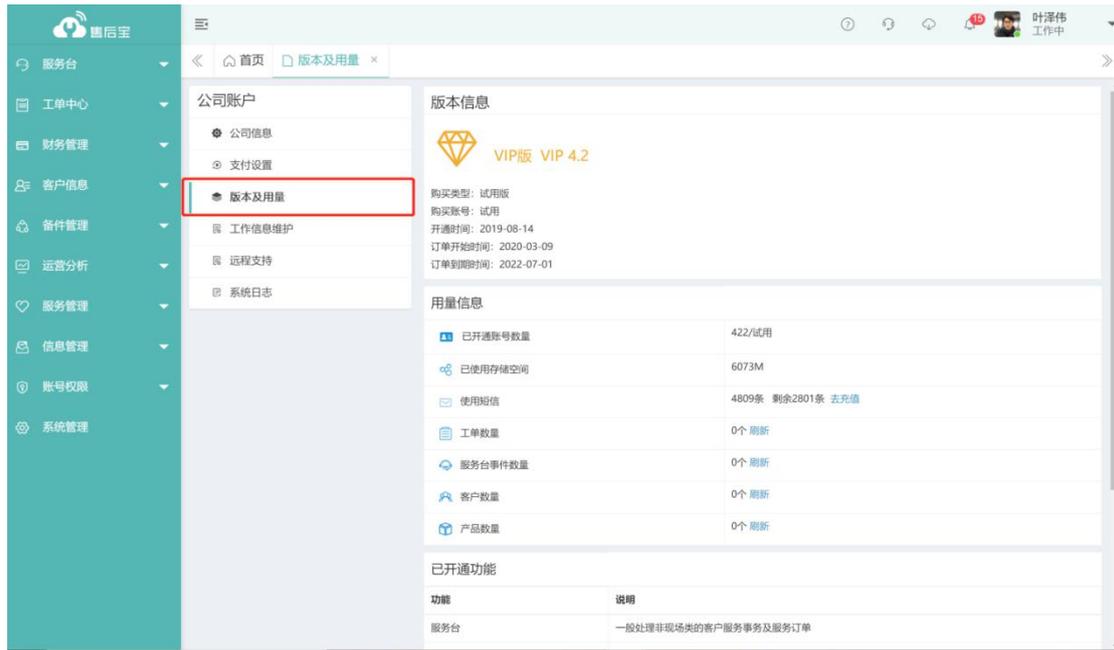
9.6 支付设置

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。



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。



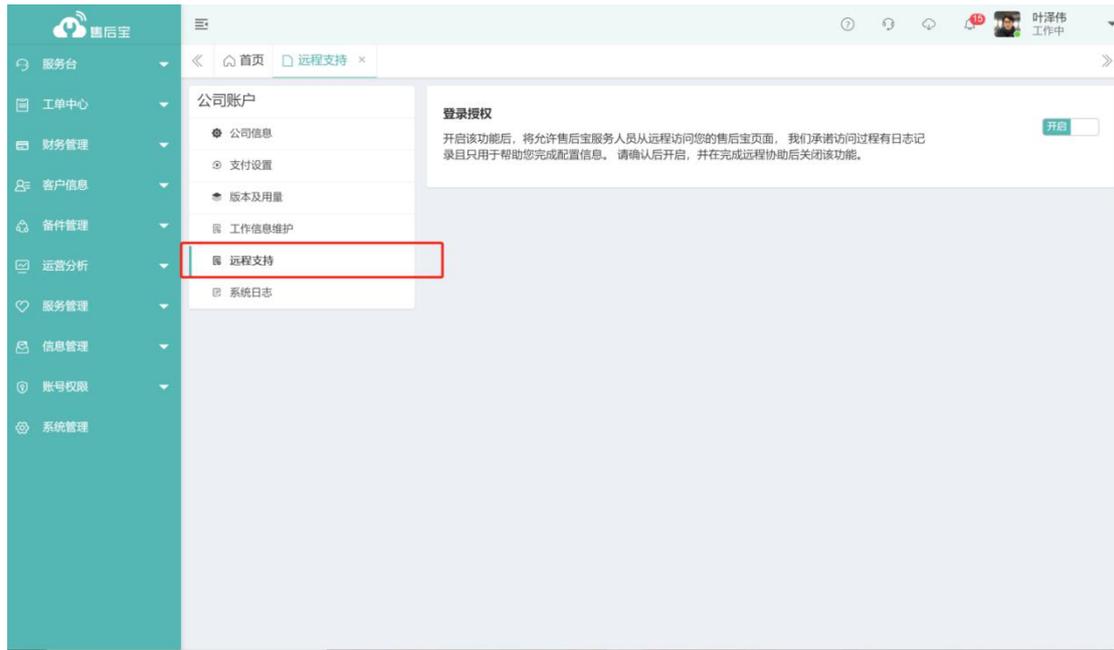
9.8 工作信息维护

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。



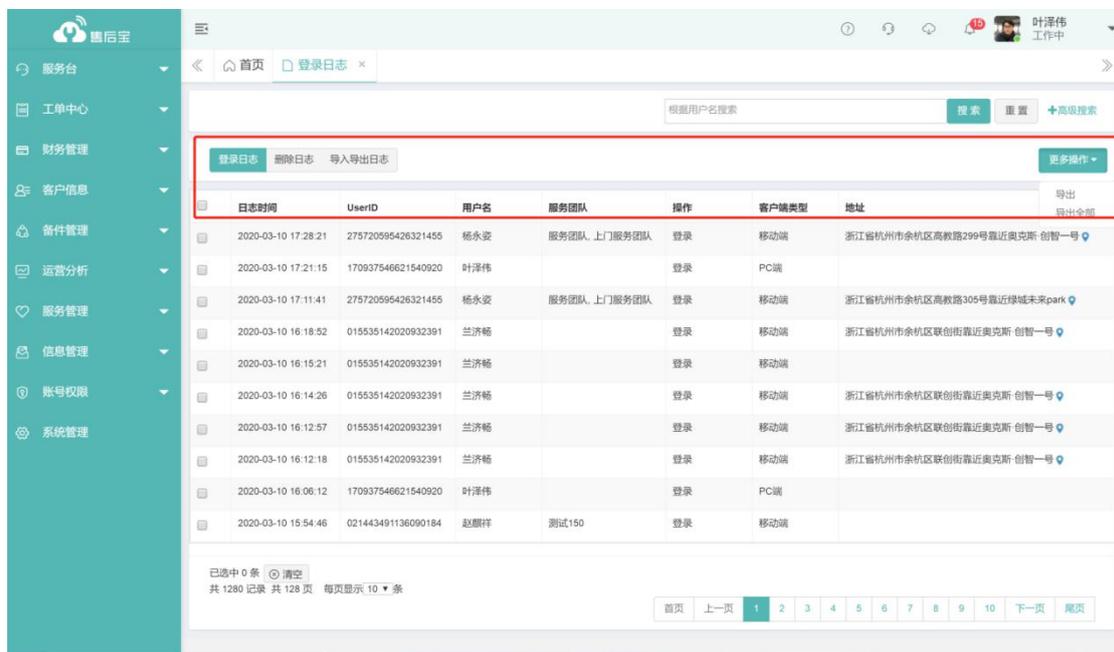
9.9 远程支持

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。



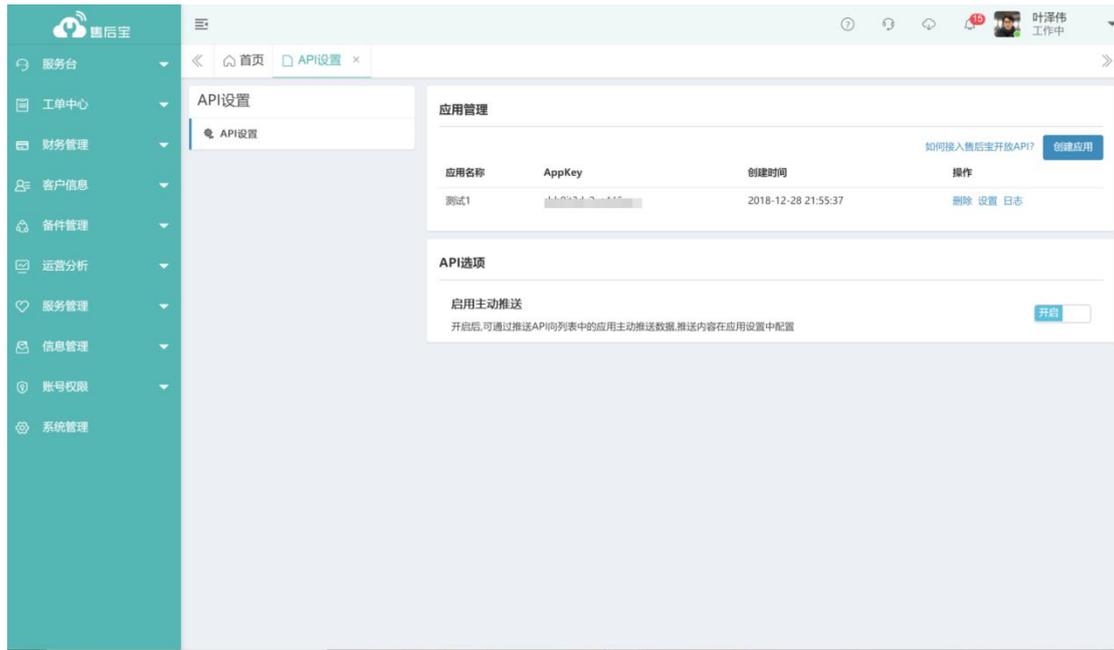
9.10 系统日志

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。



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。



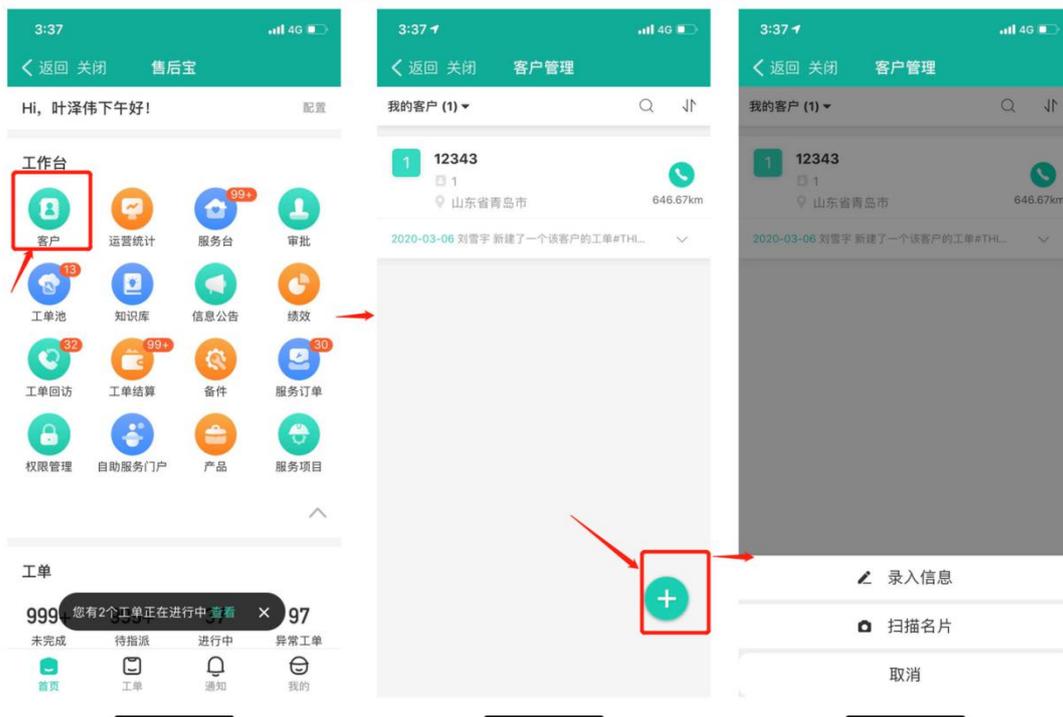
10、手机版使用

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。

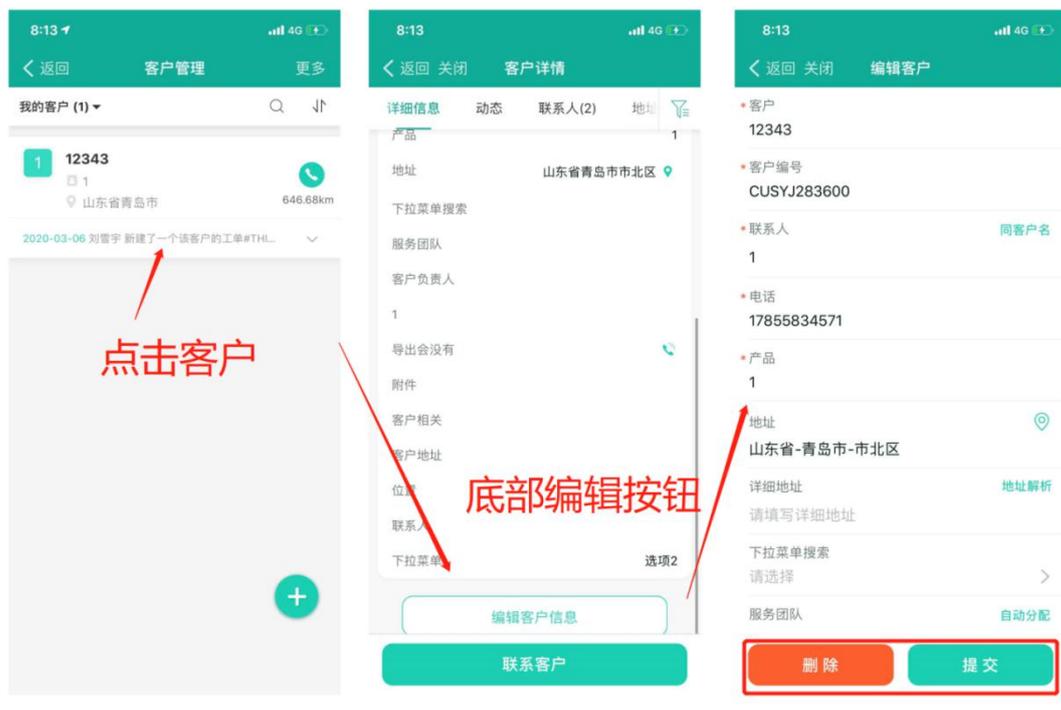
如何在移动端新建一位客户？

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；



如何维护客户信息

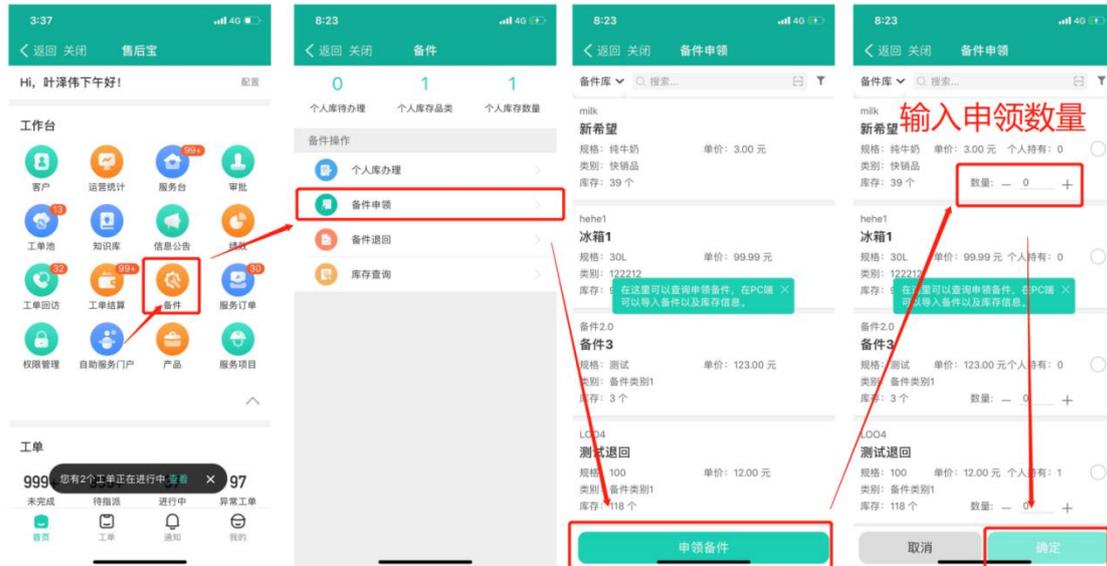
点击进入客户详情界面，在客户详情界面可以对客户进行编辑、删除；



如何在移动端申领备件?

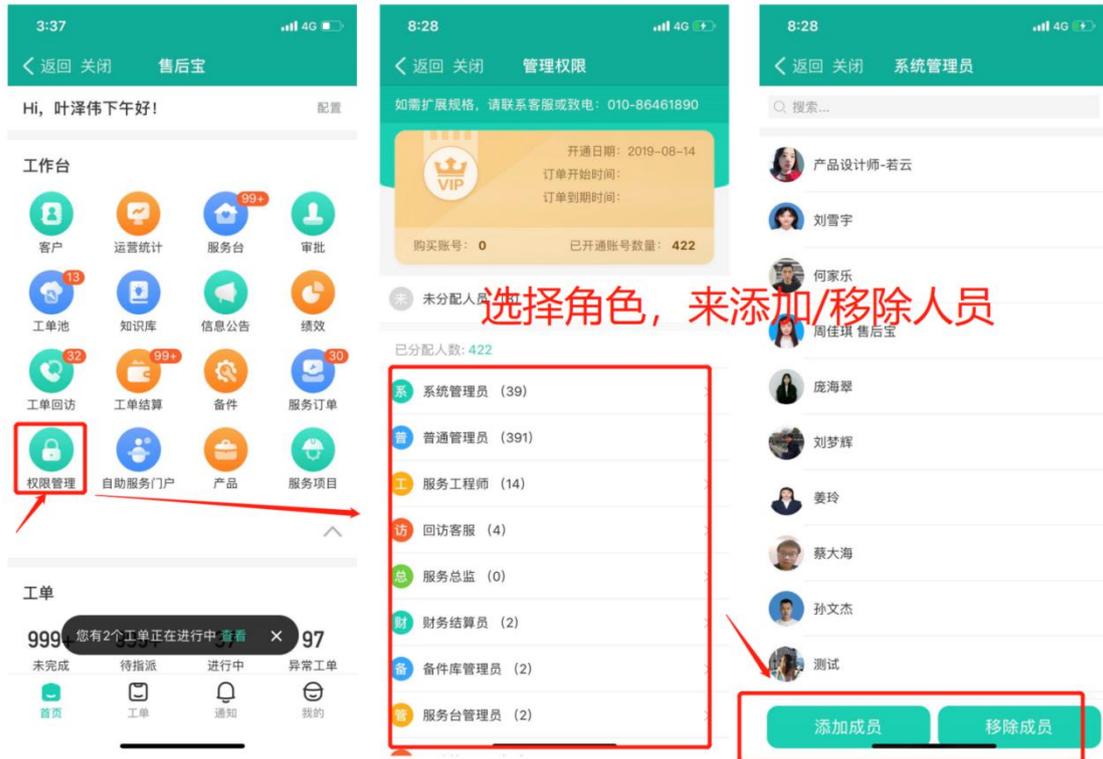
售后宝支持在移动端进行备件的申领、退回、库存查询以及个人库办理。

当您需要申领备件的时候可以点击“我的” — “备件” 选择备件品类并选择数量后即可申领完毕。



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。



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 4G

< 返回 关闭 新建工单

* 客户
1客户移动端2q 1/2

联系人
客户移动端 >

电话
15092206582

地址
山东省青岛市市北区 >

产品
(+) 新建 扫码

服务类型
保内免费 >

* 计划时间
请选择计划开始时间

描述

点这里将工单发布 ×

仅保存 保存并派单

8:31 4G

< 返回 关闭 新建工单

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。

销售人员
请选择人员 >

上班时间
日期+时间

* 产品编号
请输入产品编号

邮箱
请输入邮箱

人工客服

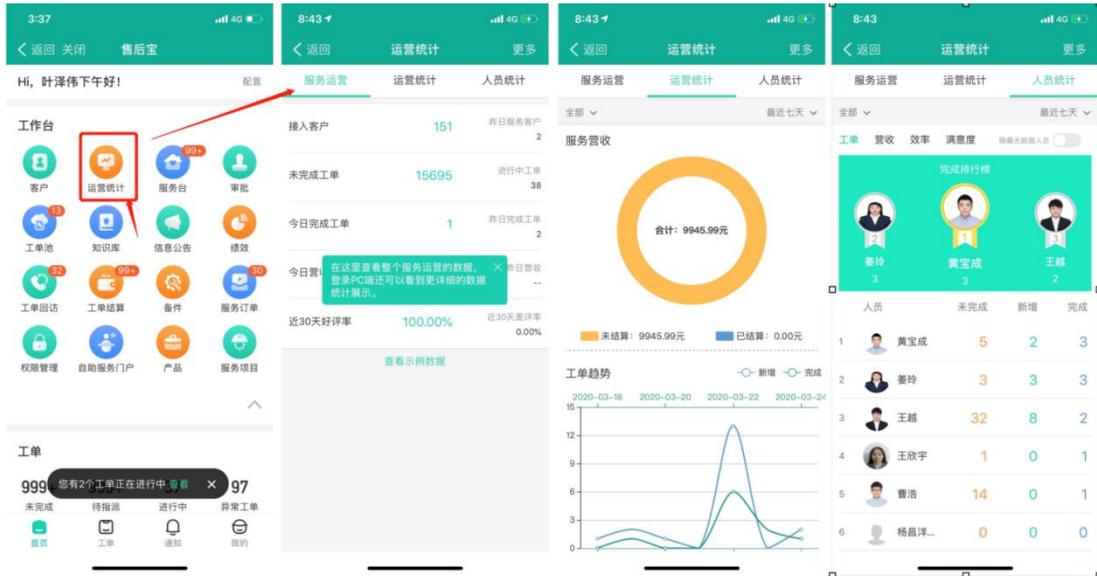
产品类型
电脑办公 >

多行文本

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。



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。



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。



工单	进度	附加组件
工单信息		
工单编号	TMJ2018120032	
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	
地址	江苏省南京市珠江路176号	
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 00:00:00	
服务类型	保内免费	
服务内容	安装	
计划时间	2018-12-18 18:30	
<input type="button" value="撤回审批"/> <input type="button" value="审批"/>		

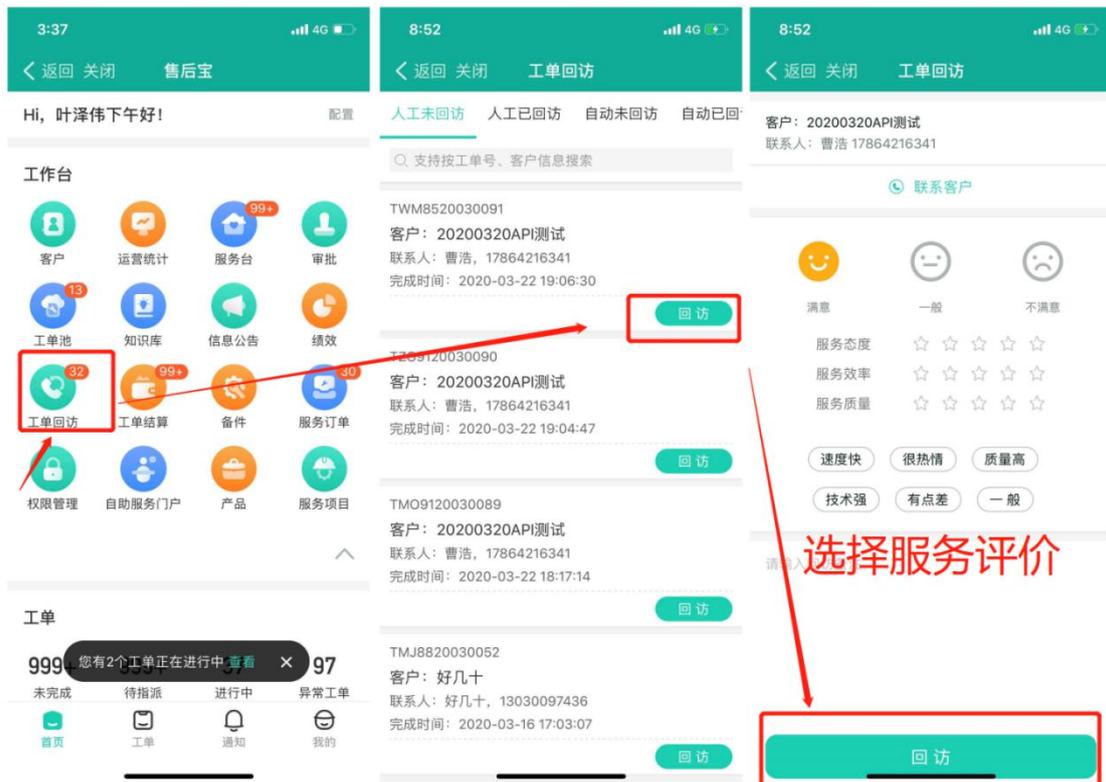
如何在移动端对工单进行结算?

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。



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。



选择服务评价

如何隐藏移动端工作中不使用的功能？

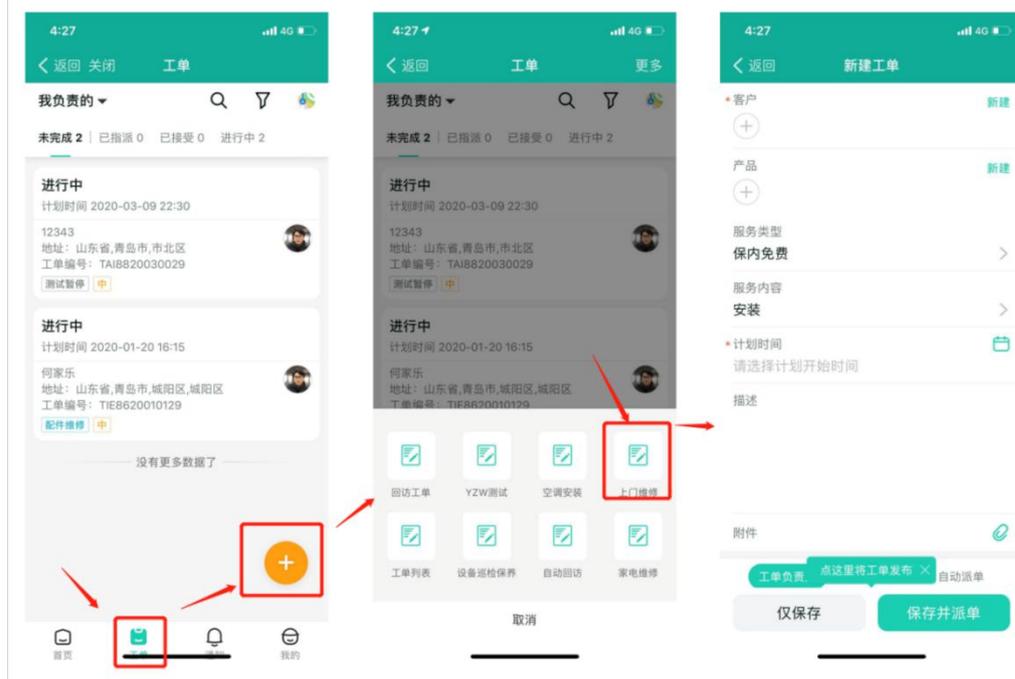
移动端首页-工单结算模块，可以设置工作台显示的功能模块，用户可以根据自己的使用情况隐藏部分功能的入。



10.2 工单

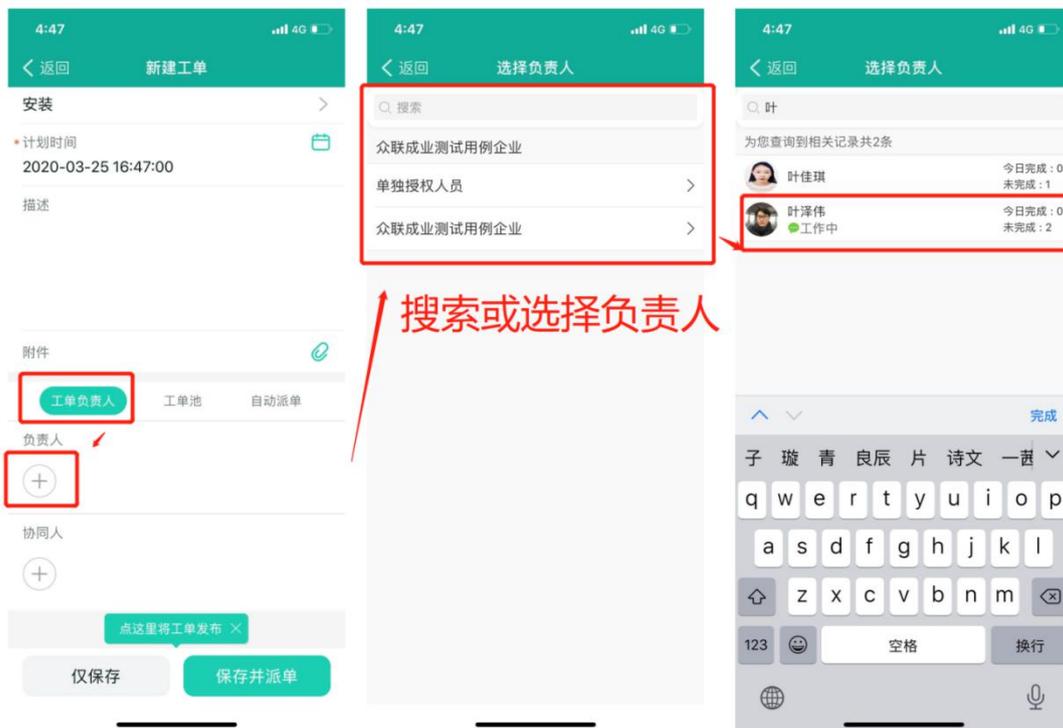
如何在移动端新建工单？

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；



如何在移动端指派工单?

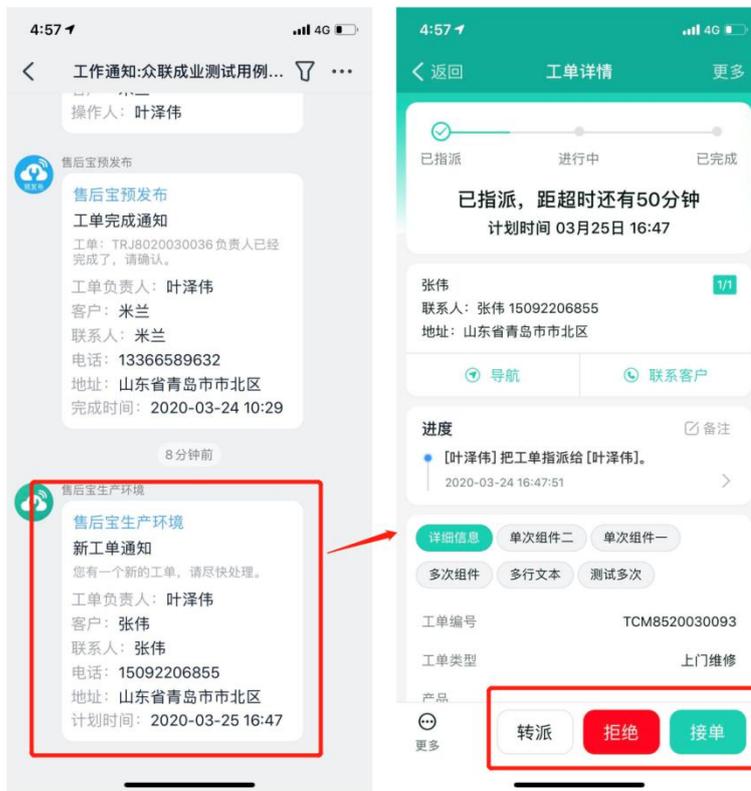
当新建工单完成后,可以直接点击“保存并派单”进行派单,也可以在“我负责的”待指派工单中进行指派;



搜索或选择负责人

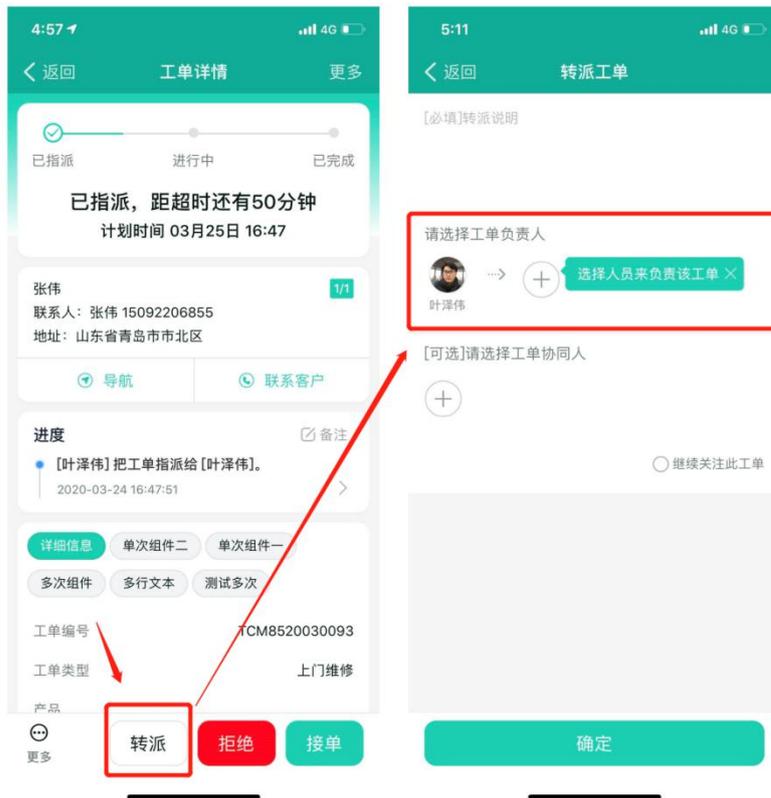
如何在移动端接受工单?

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。



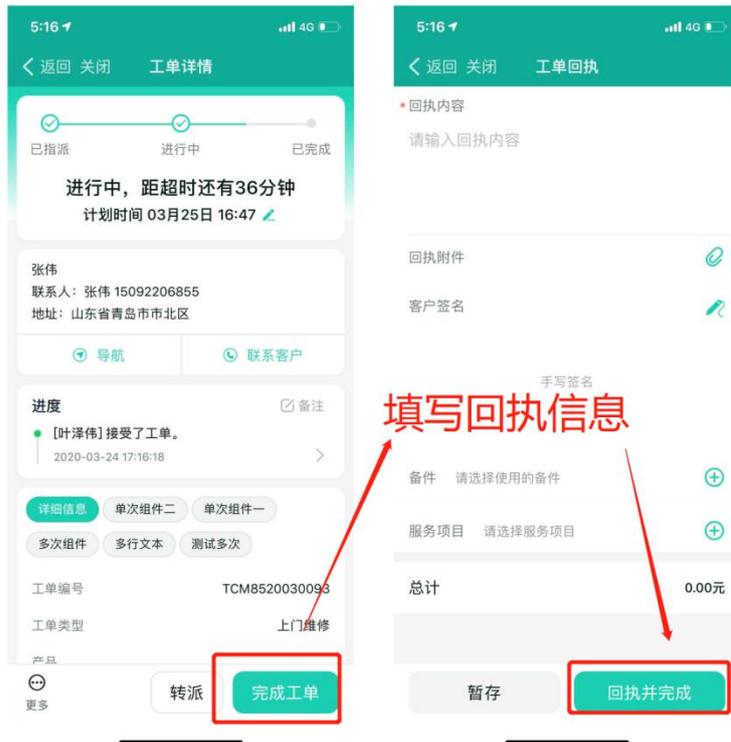
如何在移动端转派工单?

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。



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。



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。



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