

快速销单使用说明

1 首页

进入掌上应用后，找到【快速销单】并进入页面，默认在指派页面。



图：进入快速销单应用

2 指派

用户进入指派页面时，只能看到自己管辖内范围内的可指派工单，并对下级指派。并且新增需要指派的工单时，会有电话提示有工单需要指派。

指派操作如下图：



图：指派工单操作步骤

工单指派完成后，节点负责人变成被指派人员，如下图。被指派人员会收到一条待签收工单，并会接到电话，通知有一条工单待签收。



图：指派成功后的工单状态

3 签收

客户经理收到一条待签收的工单提醒时，登录账号，进入签收页面签收工单。

签收操作如下图所示：



图：签收工单的操作步骤

操作完以上步骤，会提示工单签收成功，工单流转到处置页面，如下图：



图：签收完成后的工单状态

4 处置

客户经理签收完的工单，会流转到处置页面中进行处理。客户经理根据实际要求，填写正确的内容，上传相关的附件。

进入处理页，选择模板的操作如下图：



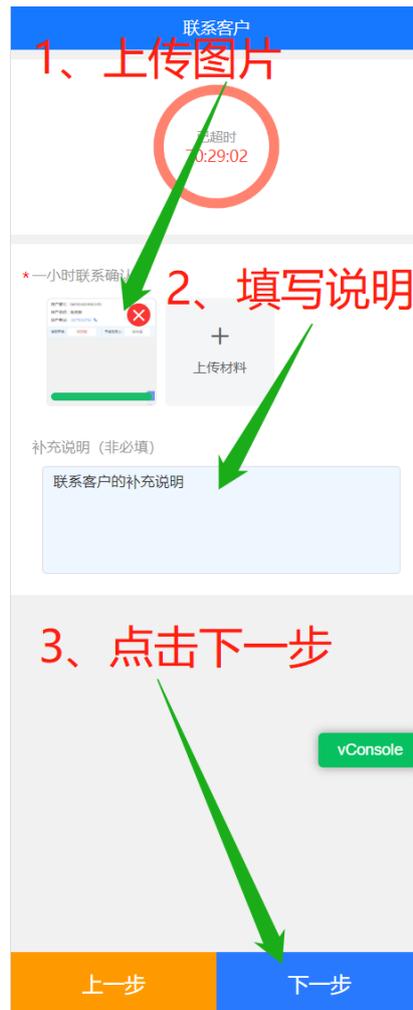
图：进入处理工单页面

以上步骤操作完成，工单正式进入材料填写。填写材料时，带 * 的内容为必填。

4.1 1 小时联系客户

工单处理的第一个流程，就是上传联系客户的截图材料和文字说明，填写完成后，进入下一个处理步骤。

一小时联系的操作步骤如下图：



图：1 小时联系操作页面

一小时联系客户完成后，页面跳转进入 24 小时到达现场的操作页面。

- 注意：处置页面中，都可点击“上一步”返回上一个处理步骤重新编辑处理内容。

4.2 24 小时到达现场

页面进入 24 小时到达现场的处理页面，有是否真的到达了现场两个处理场景的填写模板。

到达了现场和未到达现场的操作步骤如下图：



图：到达现场的操作页面



图：未到达现场的操作页面

完成 1 小时联系和 24 小时到达的操作后，就进入了工单的模板选择页面，可选择操作模板进行填写，也可以不填写模板直接进行下一步操作处理。



图：处理模板选择页面

4.3 95598 投诉工单通用答复模板

若处理的工单是 95598 投诉工单，可选择此模板进行处理操作。

操作步骤如下图所示：



图：95598 投诉工单处理模板填写步骤

➤ 注：已保存成功的模板也可以再次进入编辑，修改内容。

4.4 95598 重复投诉调查处理报告

如果要处理的工单是 95598 重复投诉工单，便可以此模板进行填写。

操作步骤如下图所示：

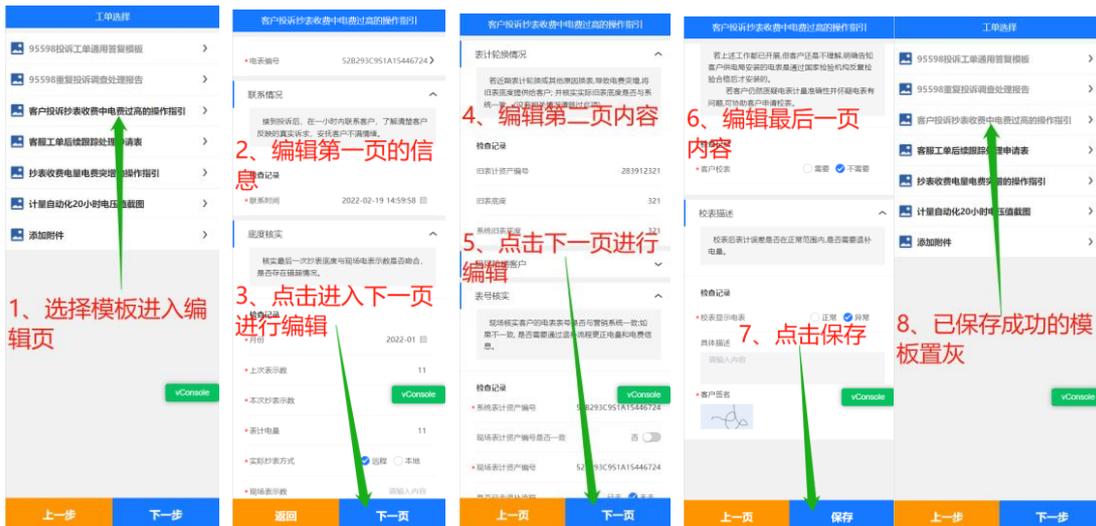


图：95598 重复投诉调查处理报告填写步骤

4.5 客户投诉抄表收费中电费过高的操作指引

如果投诉工单的情况是关于电费过高的投诉，则可使用此模板进行编辑处理

操作步骤如下图：



图：客户投诉抄表收费中电费过高的操作指引填写步骤

4.6 客服工单后续跟踪单处理申请表

如果工单是后续跟踪单，就能选择此模板进行编辑处理。

操作步骤如下图：

工单选择	客服工单后续跟踪处理申请	工单选择
95598投诉工单通用管理模板	工单处理情况 处理好了	95598投诉工单通用管理模板
95598重复投诉调查处理报告	2、编辑内容	95598重复投诉调查处理报告
客户投诉抄表收费中电费过高的操作指引	申请后跟踪处理申请表	客户投诉抄表收费中电费过高的操作指引
客服工单后续跟踪处理申请表	1、	客服工单后续跟踪处理申请表
抄表收费电量电费突增的操作指引	2、	抄表收费电量电费突增的操作指引
计量自动化24小时电压截图	承诺完成时间 2022-02-19 日	计量自动化24小时电压截图
添加附件	客户经理 卢建斌	添加附件
	客户经理电话 18985165000	
	承诺人姓名 小红	
	签字日期 2022-02-19 日	
上一步	保存	下一步

图：客服工单后续跟踪处理申请表填写步骤

4.7 抄表收费电量电费突增的操作指引

如果工单内容关于电量电费突增，就可以选择此模板进行编辑处理。

操作步骤如下图：

工单选择	客服工单向头电费突增的单位信息变更	客服工单向头电费突增的单位信息变更	客服工单向头电费突增的单位信息变更	工单选择
95598投诉工单通用管理模板	工单编号 060000100000126459401	突增记录	电量情况	95598投诉工单通用管理模板
95598重复投诉调查处理报告	用户编号 060000100000126459401	①在计量自动化系统查询日电量数据,根据电量波动规律核实,了解客户近期是否有新增用电设备;	②在营销系统查询月电量和同期电量,对比是否存	95598重复投诉调查处理报告
客户投诉抄表收费中电费过高的操作指引	用户名称 周勇碧	在对比同比的电量变化和抄表导致导致导致电量的情况。	判断室内线路故障和设备安装情况,需联系运维人员进行现场排查,如客户电费突增且经排查客户自行解决,	客户投诉抄表收费中电费过高的操作指引
客服工单后续跟踪处理申请表	联系人电话 18285081301	检查记录	检查记录	客服工单后续跟踪处理申请表
抄表收费电量电费突增的操作指引	用电地址 贵州省贵阳市白云区兴城后村村委会关山	1、计量自动化系统查询日电量数据,根据电量波动规律核实,了解客户近期是否有新增用电设备;	填写记录	抄表收费电量电费突增的操作指引
计量自动化24小时电压截图	电表编号 S28293C951A15446724	2、核实电表分路情况并打开配电箱开关,请客户	电表情况	计量自动化24小时电压截图
添加附件		家庭电表接线,并检查电表接线,如有异常及时	电压	添加附件
		客户抄表后客户冲电费电量并拍照。	电流	
			功率	
			日电量	
			月电量	
			日电量	
			月电费	
			日电费	
			日电量	
			日电费	
			日电量	
			日电费	
上一步	返回	下一页	保存	下一步

图：抄表收费电量电费突增的操作指引填写步骤

4.8 计量自动化 20 小时电压值截图

如果需要计量自动化 20 小时电压值的截图，就选择这个模板上传资料。

操作步骤如下图：



图：计量自动化 20 小时电压值截图填写步骤

4.9 附件添加

如果还需要上传其他的附件信息，就点击“添加附件”上传。

操作步骤如下图：



图：附件添加步骤

若已经添加完所有附件，就可点击模板选择页的“下一步”进行提交审核的操作：



图：工单提交审核的操作步骤

提交完成后，工单就流转至审核页面，等待审核人审核工单。自己可以查看工单的审核状态，但没有权限审核工单。

已提交成功的工单如下图：

The screenshot displays a service order management interface. At the top, there are tabs for '指派', '签收', '处置', '审核', and '办结'. The '审核' tab is active, showing a search bar with the value '意见 06000010000326459401'. Below this, the order details are shown: '客户来电反映: 2022-02-16 13:21:46通过...', '用户编号: 06000010000326450', '用户名称: 周...', '用户电话: 182...', and a red box indicating '01:33:38 工单超时'. A green arrow points to the '用户电话' field with the text '可点击工单查看工单详情'. Below the details, there are buttons for '当前节点: 指挥中心审核' and '节点负责人: 张...'. To the right, a '客服工单详情' sidebar is visible, containing a list of templates such as '1小时联系客户', '24小时到达现场', '95598投诉工单通用答复模板', and '95598重复投诉调查处理报告'. A red box highlights this list with the text '可点击模板查看模板信息'. A 'vConsole' button is also present at the bottom of the sidebar.

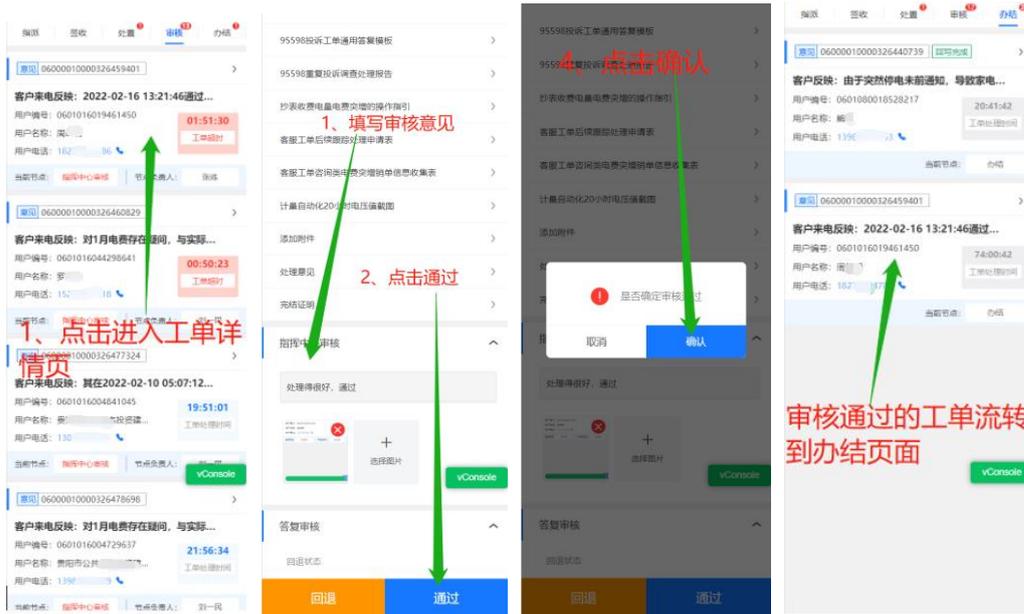
The screenshot shows the '传递列表' (Transfer List) section of the service order management system. It displays a vertical timeline of the order's progress through various nodes. The nodes include: '指派审核' (Assigned for Review), '待签收' (Waiting for Receipt), '待联系' (Waiting for Contact), '待签收' (Waiting for Receipt), and '数据同步' (Data Synchronization). A green arrow points to the '指派审核' node, which is currently selected and highlighted in blue. The text '可查看工单流转节点的负责人' is overlaid on the image. A 'vConsole' button is visible at the bottom of the list.

图：待审核的工单查看操作步骤

5 审核

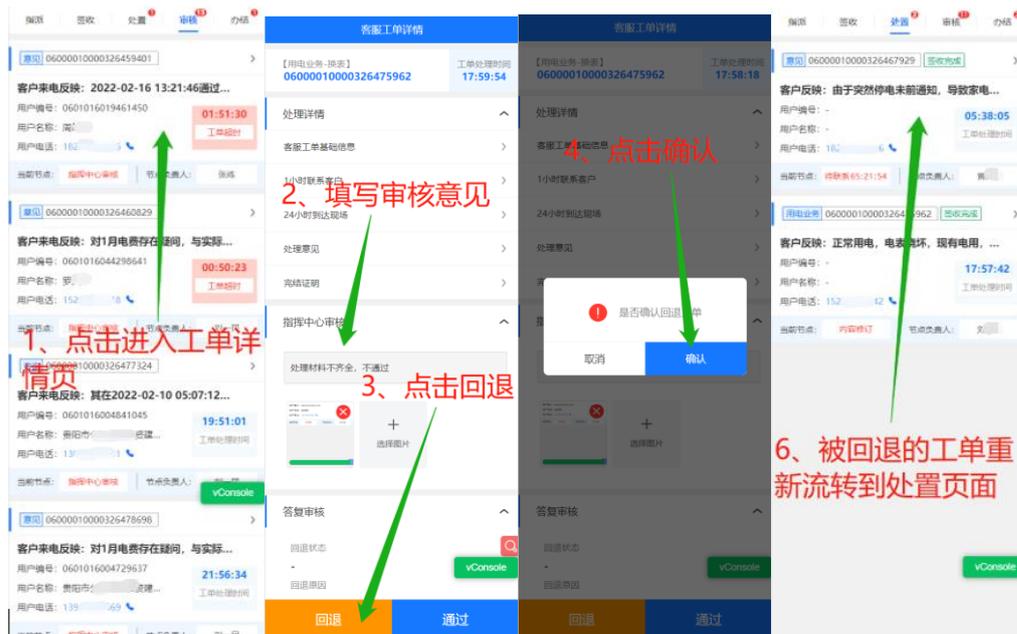
已经处置完成并提交审核的工单，指挥中心审核人员会收到一条待审核的工单。

工单审核通过的操作步骤如下：



图：工单审核通过操作步骤

工单审核不通过，回退的操作步骤如下：



图：工单审核回退操作步骤

6 办结

已经审核通过的工单，会流转到办结页面，并由 RPA 机器人回写到营销系统，待工单销单后，从办结页面消失。

指派 签收 处置 审核 办结

意见 06000010000326440739 回写完成

客户反映：由于突然停电未前通知，导致家电...

用户编号：0601080018528217
 用户名称：...
 用户电话：135...33

20:41:42
工单处理时间

当前节点： 办结

意见 06000010000326459401

客户来电反映：2022-02-16 13:21:46通过...

用户编号：0601016019461450
 用户名称：周...
 用户电话：182...86

74:00:42
工单处理时间

当前节点： 办结

1、点击进入工单详情

回退原因

2、工单传递列表

传递列表

- 答复审核
答复审核
2022-02-16 11:17:19
- 指挥中心审核
刘... 指挥中心审核人
2022-02-15 15:02:10
- 待销单
付... 客户经理
2022-02-15 15:01:08
- 待到位
付... 客户经理
2022-02-15 15:01:01
- 待联系
付... 客户经理
2022-02-15 14:55:42
- 待签收
付... 客户经理
2022-02-15 14:51:08
- 数据同步
系统自动
2022-02-15 14:51:08

3、机器人回写状态

智能流程机器人

- 回写 完成
2022-02-16 11:25:55
- 签收 完成
2022-02-15 15:01:17

vConsole

图：办结工单查询