

云市场服务商工单管理规范

目录

1、前言.....	1
2、服务商管理后台可以查看.....	2
3、服务商客服上下岗设置	2
4、客服工单跟进处理规范	2
5、客服设置“工单状态”以及“回复话术示例”	3
6、客服关于“转单&派单”规范.....	4
7、客服应优先处理的工单	4
8、客服工单处理时间要求	5
9、“待反馈”工单自动关闭系统规则说明：	6

1、前言

- 云市场工单系统，是云市场平台面向商家开发的增值服务功能，项目上线初期仅给云市场核心的服务商免费开放使用。
- 如您不在本次开放名单中，可以发邮件至 yscsh@list.alibaba-inc.com 申请，云市场将会根据服务商的业绩情况进行评估审核。
- 服务商开通云市场工单系统的好处：

- 通过工单获取一些销售机会；
- 提升用户对服务商的信任度，促进用户快速下单；
- 提升服务商的售后服务效率；
- 提升用户服务体验和业务黏着度。

2、服务商管理后台可以查看

服务商管理后台 Msp.aliyun.com 概览页面中可以查看当前工单信息，点击可以直接到达工单管理页面：

概览

商品管理

交易管理

优惠管理

服务监管

需求管理

店铺管理

服务商信息

买家评价管理

云服务器管理

客户管理

服务商信息

Key:***** 点击查看

服务商信息 已完成

店铺信息 已完成

服务保证金 已完成

代销协议 已完成

服务信息

7天内买家评价: 共 0 条评价

工单信息: 未处理 1 个, 处理中 1 个, 已完成 3 个

服务监管流程: 进行中 0 个, 超时 0 个

7天内顾客需求: 待应

订单信息

3、服务商客服上下岗设置

- 要求服务商工单在线服务时间：**5*8 小时（周一至周五，早 9 点-晚 6 点 必须在岗）**；云市场同时提倡服务商延长工单服务时间。
- 请服务商管理员安排好**客服排班表**，**要求必须在以上服务时间内保障一名客服在岗状态**，客服登录工单管理后，要操作“在岗”状态，以免用户工单无法自动派单给对应的客服处理；
- 如遇客服下岗、休假、轮岗等，需要将**在未处理、处理中**的工单派单给接手的客服继续跟进。

4、客服工单跟进处理规范

服务商工单处理要求：

- 客服要对用户的工单首先**核实准确信息**，如客户的账号、业务订单、历史工单、工单记录等各项信息；
- 结合工单的上下文对客户问题要有清晰的了解，**准确分析定位问题**。
- 正面回复客户问题，回复内容**表达精炼，准确**。
- 如若客户有多个问题需要回复，建议可以**有逻辑的罗列**关于客户问题的回复内容，例如：一、二、三...
- 工单回复中要使用**礼貌用语**“您好”、“谢谢”、“感谢您的理解与支持”、“很抱歉”等等，注意避免出现**错别字**现象。
- 遇到客户情绪升级、要及时跟进，有必要的情况下要电话跟进沟通，并将沟通结果在工单中总结反馈记录。**无法把控等必要情况下向公司主管或云市场运营进行报备，谨慎处理，以免问题升级。**
- **禁止：出现脏话、辱骂客户行为；与客户在工单中采取不必要的争吵、争论。如云市场发现，将按照《云市场服务商管理规范》进行处罚。**

5、客服设置“工单状态”以及“回复话术示例”

工单状态分为：

- 处理中、待反馈、待确认、已解决、已关闭；

标识“工单当前状态”以及“回复话术样例”：

- 客户问题正在处理中不要选择“需用户反馈、处理完成”状态，**必须选择“处理中”**。尤其客服在交接班前必须仔细检查状态是否正确再转单。

回复话术样例：“您好，您的问题我们已经在安排解决中，请您耐心等待，谢谢！”

- 如需要用户反馈信息后才可以继续处理的工单，请将工单改为“需用户反馈”；

回复话术样例 1：“您好，请您提供 XX 以便我们进一步核实问题，谢谢！”

回复话术样例 2：“您好， (描述清楚需要用户反馈的内容信息) ，谢谢！”

- 如问题已经解决了，需要用户对解决结果进行确认，请将工单状态改为“处理完成”；

回复话术样例 1：“您反馈的问题已解决，请您核实确认后关闭工单，并对服务进行评价，感谢您的配合！”；

回复话术样例 2：“您好，由于 XX 原因引起，现已解决，请您核实确认后关闭工单，并对本次服

务进行评价，感谢您的配合！”

- 如用户反馈问题已经解决，可以回复后将工单状态改为“已解决”；

回复话术：“您好，请您关闭工单，并对本次服务进行评价，感谢您的配合！”

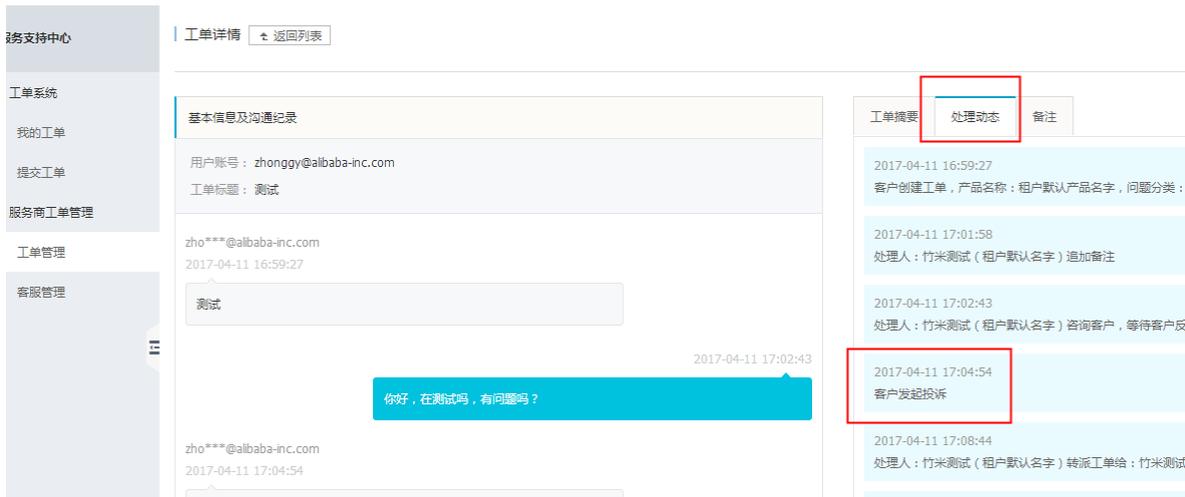
温馨提示：回复的话术，不局限于以上样例的框框，宗旨是要把“礼貌用语、以及当前问题及解决情况”说清楚。

6、客服关于“转单&派单”规范

- 服务商客服如果遇到该问题需要其他客服跟进的，可以通过转单的方式；需在工单备注中说明“自己对用户问题的判断，需要下一个处理人做什么”。
- 转工单时，需要先响应并回复客户“您好，您的问题我们已经反馈相关处理人员，请您耐心等待，谢谢！”再进行转派操作。派单给组内人，必须确认对应人属于在线状态，如派给不在线的客服要告知到对应的人跟进。
- 如遇到用户的问题，是需要阿里云公司来跟进解决的问题，请选择“派单”回给阿里云客服跟进，并在工单备注中描述清楚**需要阿里云跟进解决的问题**是什么。并回复客户“您好，您的问题已经转交给阿里云继续处理，请您暂时不要关闭工单，等待阿里云客服进一步答复，谢谢！”
- 如果需要客户提供密码才可解决的问题，建议客户使用加密的方法，操作完成后必须**提醒客户及时更改密码**，确保帐户安全。
- 如果遇到客服休假等客服轮班交接，当天未跟进完结的工单，需要派单给其他小二继续跟进，需在工单备注中注明在当前环节做过什么（包括但不限于：用户问题的原因、具体处理人、问题进度、需要下一接收人做什么）。

7、客服应优先处理的工单

- **影响用户的业务正常运转的问题**，例如“站点无法访问、服务器宕机、软件无法使用、客户资源马上过期无法续费等”等业务问题。本且这类工单要求在当天解决，当天未能解决的工单，电话联系用户告知。
- 用户点了“投诉”的工单；在工单搜索中，可以搜索到“投诉”工单，或者在工单详情中，右侧的“处理状态”中可以查看是否发起了投诉。



- 客户没有点一键投诉，但是在工单中有明显投诉倾向的情况需要立即与客户电话沟通；

用户有投诉倾向的情况，包括但不限于以下情况：

- 工单中明确要求电话沟通回复；
- 工单中有过激言语；
- 同样问题用户连续咨询三次以上的；
- 短时间连续多条给予回复的；
- 其他显示有问题升级迹象的；

8、客服工单处理时间要求

- 响应时间：请接到工单的客户 15 分钟内快速响应用户，如“您好！您的问题已收到，我们尽快安排看下，请耐心等待！”；
- 解决时间：明确问题后，要求在 30 分钟内回复工单，告知用户预计解决时间“您好！您的问题已经安排解决”

中，预计__xx__时间完成，解决后我再回复工单，请耐心等待”。

云市场原则是：用户提单或回复后，服务商客服不要出现在服务时间内超过（4小时）没有回复用户的情况。工单的处理时效、满意度等数据将会被记录下来，未来服务商的工单整体服务数据将会考虑呈现给云市场店铺端给用户查看，也将可能会作为商品排名的考量之一，请服务商注重企业的服务品质。

9、“待反馈”工单自动关闭系统规则说明：

- 客户未反馈第2个工作日，系统会发送邮件短信提醒客户反馈。
- 客户未反馈7个工作日，系统会将工单状态改为待确认并通知客户。
- 待确认的工单在3个工作日后自动改为已确认。

以上工单管理规范阿里云云市场拥有最终解释权，[如有疑问请联系 yscsh@list.alibaba-inc.com](mailto:yscsh@list.alibaba-inc.com) 咨询。