

驼驮维保 助力企业售后无忧



驼驮维保厂家版

工业设备企业售后服务管理全流程解决方案

终端客户使用手册

目录

- ① 基础信息设置
- ② 服务台操作指引
- ③ 工单管理操作指引 (PC端)
- ④ 服务台操作指引 (APP端)
- ⑤ 工单操作指引 (APP端)
- ⑥ 客户操作指引

1

基础信息设置

——管理员

关于驼驮维保厂家版

- 欢迎您使用驼驮维保厂家版，它是工业设备企业售后服务管理好帮手。通过它，对外您可以向客户交付更好的售后服务，对内可以更好的管理售后资源、分配服务任务、优化售后工作，管理包括客户管理、产品管理、配件管理等，它可以有效的提升服务效率和质量，帮助企业降本增效，提高客户满意度。

- [Web版] 地址
<https://ttwb.tuotuojia.com>
- [APP 版] 扫码下载



对于公司管理人员

驼驮维保厂家版可以帮您管理好您的团队、处理客户请求，完善整个售后服务流程，提高管理效率。

- 管人员

您可以看到服务人员的服务订单，了解他们所处理的任务和相关进度。

- 管事情

驼驮维保厂家版可以统计追踪服务事件及工单进展，您可以及时了解异常工单，全过程的信息管理可以让整个售后服务过程有序可控。

- 管数据

驼驮维保厂家版帮您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，辅助您的管理决策。

对于售后人员

我们将为您提供操作简易的PC端及APP端服务工具，让您提高工作效率，为客户提供更好的售后服务。

- 双端操作

工作支持双端操作（PC端及APP端），让您随时随地及时处理紧急任务。

- 有序高效

工作协同、服务记录、状态跟进，让您的工作更加有序高效。

再次感谢您的使用，如果这过程中您有任何问题，都可以通过下面的方式找到我们。

客服电话：400-993-7399

工作日时间：8:00-17:30

账号与权限配置

- ① 配置账号与权限(决定可使用的驼驮维保厂家版的人员与功能范围)
- ② 服务组织设置(分组织管理，实现不同团队数据对比)
- ③ 编辑角色权限(自定义使用权限，满足多样化使用需求)

配置账号与权限

【新增账号】

- 组织内需要新增用户使用驼驮维保厂家版，必须要先开通账号才可以拥有系统各类功能的使用权限。
- 配置方式：系统管理员进入驼驮维保厂家版，在PC端的【账号管理】中，将账号分配到相应的组织及角色中。

驼驮维保

12 刘 刘

首页 账号管理 x 服务事件 x 事件详情 x 服务台设置 x

首页 / 账号管理 / 账号管理

账号管理

3 组织 角色

请输入姓名/手机 查询

+ 新增 5. 点击新增

请输入组织名称

驼驮体验 (勿改) (21)

- 大区二 (11人)
- 测试小组 (3人)
- 大区一 (2人)

4. 选中一个组织

| 姓名 | 手机 | 组织 | 角色 | 启用 | 创建时间 | 操作 |
|-----|-------------|-----------------|--------------|-------------------------------------|---------------------|-------|
| 陈森权 | 13670865206 | 驼驮体验 (勿改) / 大区二 | 系统管理员 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-05-20 15:14:32 | 编辑 |
| 欧阳 | 13559775372 | 驼驮体验 (勿改) / 大区二 | 系统管理员 / 客户经理 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-02-27 11:37:05 | 编辑 |
| 高晨 | 13691367532 | 驼驮体验 (勿改) / 大区二 | 系统管理员 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-02-26 09:53:19 | 编辑 |
| 熊庆华 | 13798844138 | 驼驮体验 (勿改) / 大区二 | 主管 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-02-25 10:44:14 | 删除 编辑 |

服务台 工单管理 客户管理 产品管理 配件管理 服务商管理 账号管理 1 角色管理 1 账号管理 2 报表中心 系统管理

服务组织设置

- 数据查看权限，工单负责人分配，团队工作绩效等重要的业务使用场景，都可以设置按服务组织负责的方式分配，所以在正式使用系统前，可以先按照区域或者不同的产品线来划分服务组织，建立组织架构，方便后续事务的开通。
- 不同组织之间不允许相互查看数据。
- 设置方式：在PC端的【账号管理】 - 【组织】

The screenshot shows the 'Account Management' (账号管理) interface. The left sidebar has '账号管理' (Account Management) highlighted with a red box and the number '1'. The main content area has '组织' (Organizations) highlighted with a red box and the number '2'. Below '组织', there is a search bar for organization names and a list of organizations: '驼驮体验 (勿改) (2)' (highlighted with a red box and '3'), '大区二 (11人)', '测试小组 (3人)', and '大区一 (2人)'. To the right, there is a search bar for names/phones and a '查询' (Search) button. Below that is a '+ 新增' (Add) button. The main part of the interface is a table of users.

| 姓名 | 手机 | 组织 | 角色 | 启用 | 创建时间 | 操作 |
|-----|-------------|-----------|-------|-------------------------------------|---------------------|----|
| 阿篱 | 13725580892 | 驼驮体验 (勿改) | 系统管理员 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-06-17 14:36:43 | 编辑 |
| 尤增博 | 15999780297 | 驼驮体验 (勿改) | 系统管理员 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-06-16 09:11:09 | 编辑 |
| 李鸿轩 | 18811542324 | 驼驮体验 (勿改) | 系统管理员 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-05-21 09:24:02 | 编辑 |
| ym | 18601049373 | 驼驮体验 (勿改) | 系统管理员 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2020-05-21 09:23:43 | 编辑 |

编辑角色权限

【角色管理】

- 驼驮维保厂家版的操作权限、数据权限是通过角色来管理的，如果预置的角色无法满足管理需求，可以编辑角色权限或者新建角色；

驼驮维保

刘 刘丽

首页 账号管理 × 服务事件 × 服务台设置 × 角色管理 × 新增角色 ×

首页 / 账号管理 / 角色管理

角色管理

新增 4. 如需新增角色, 则点击新增设置新角色

| 角色名称 | 角色描述 | 操作 |
|----------|------|-------|
| 客户经理 | | 删除 编辑 |
| 客服 | 客服人员 | 删除 编辑 |
| 小平的系统管理员 | 所有权限 | 删除 编辑 |
| 服务工程师 | | 编辑 |
| 主管 | | 编辑 |
| 系统管理员 | | |

3. 如需要调整角色权限, 点击编辑, 即可调整

【新增角色】

- 用户可以新增角色并设置相关权限，创建角色名称后可以进入具体的权限配置界面。

1. 创建角色名称

2. 根据角色需要，设置每个板块的权限信息 如需要开通权限，则在方框中✓即可设置成功。

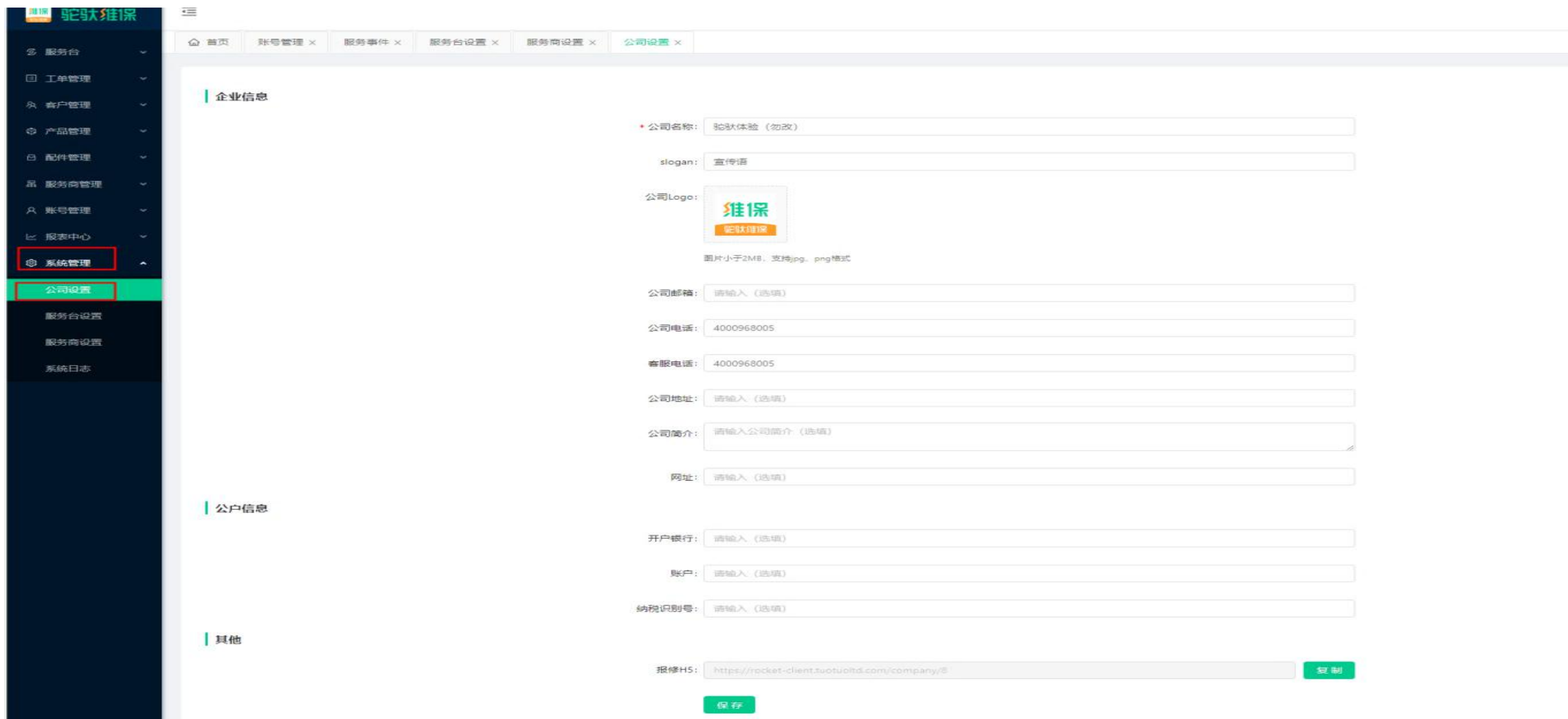
3. 权限设置可根据公司/组织/个人三个层级设置对应权限，设置公司，则可看到全公司的数据，设置组织，则可查看所在组织的数据，设置个人，则只能查看个人名下的数据

基础信息配置

- ① 公司信息设置 (包含名称、LOGO、电话、邮箱、地址、网址、报修端口等基础信息)
- ② 客户信息设置(包含名称、地址、联系人、电话等基础信息)
- ③ 产品信息设置(包含产品编号、名称、品牌、类别, 也支持其他自定义设置)
- ④ 配件信息设置(包含配件编号、名称、单位、类别, 也支持其他自定义设置)
- ⑤ 服务商信息设置 (包含服务商的名称、联系人、电话、地址等基础信息)
- ⑥ 服务台基础设置 (包含超时设置, 备注模板信息)

公司信息设置

- 企业可在【系统管理】-【公司设置】里设置相关的信息，此信息可在H5端、报价单及发货单中向客户展示。



客户信息设置

- 【客户管理】所有业务流程都是围绕客户展开的。创建工单、服务事件时都需要选择所属的客户，所以在业务开展前，可以把公司的客户资料提前创建好。
- 系统支持单个创建及批量导入。

驼驮维保

刘 刘朋

首页 / 客户管理 / 客户管理

客户管理

请输入编号/企业名称/联系人/手机

查询 重置 +高级搜索

2. 支持单个新建客户信息及批量导入客户信息
批量导入：下载系统模板，填写好后直接上传即可

| 编号 | 企业名称 | 联系人 | 手机 | 区域 | 详细地址 | 操作 |
|----------------|------------|------|-------------|-------------|------------|----|
| A88888888 | 华为 | 光先生 | 15999780297 | 广东省/深圳市 | 龙岗区 | 删除 |
| CU1590994628 | 高雷的企业 | 高雷 | 13691367532 | 北京市/北京市/海淀区 | 高雷的企业 | 删除 |
| CU1590378895 | xp服务单 | 小平 | 13161857691 | 北京市 | 长风 | 删除 |
| CU1590142215 | 嫦娥二号 | 李大毛1 | 13559775373 | 广东省/广州市/白云区 | 白云山白云路666号 | 删除 |
| CU1583284840 | 驼驮运营 | 叶小姐 | 13622677169 | 天津市/天津市/南开区 | 颐和家园 | 删除 |
| CU158296568901 | 北京驼驮科技有限公司 | 达sa | 15912311786 | 天津市/天津市/南开区 | 大塘胡村长城路3号 | 删除 |
| CU1578986351 | 艾琳可 | 刘先生 | 13566773241 | 天津市/天津市/南开区 | 公寓 | 删除 |
| CU1578968127 | guangd | 刘 | 13434290088 | 天津市/天津市/河西区 | 大唐 | 删除 |
| CU1578967915 | 广东 | 刘小姐 | 13434290317 | 河北省/廊坊市 | 大塘胡村口 | 删除 |
| CU1578967752 | 格力 | 邓小姐 | 13434290316 | 天津市/天津市/河东区 | 大塘胡村口 | 删除 |

第1到10条 共 4545 条记录

1 2 3 4 5 ... 455 > 10条/页 跳至 页

【客户标签】

- 客户标签可以帮助企业为客户进行打标，实现客户分层管理。
- 点击【客户管理】 - 【客户标签】 - 【新建客户标签】添加。

The screenshot displays the '客户标签' (Customer Tags) management page. On the left is a dark sidebar with navigation items: 服务台, 工单管理, 客户管理 (expanded), 客户管理, 客户标签 (highlighted), 产品管理, 配件管理, 服务商管理, 账号管理, 报表中心, and 系统管理. The main content area has a breadcrumb trail: 首页 / 客户管理 / 客户标签. Below the breadcrumb is the title '客户标签' and a green button labeled '新建客户标签'. A table lists the existing tags with columns for 序号 (Serial Number), 名称 (Name), 排序 (Sort), and 操作 (Action).

| 序号 | 名称 | 排序 | 操作 |
|----|-------|----|---------|
| 1 | 123 | ↓ | 删除 编辑 |
| 2 | 456 | ↑↓ | 删除 编辑 |
| 3 | VIP客户 | ↑ | 删除 编辑 |

产品信息设置

- 企业可在【产品列表】将产品信息导入系统，以便工程师在完成服务时可添加服务产品明细。
- 【产品设置】可通过拖曳组件框，自定义设置产品列表所需展示信息。

驼驮维保

14 刘丽丽

首页 / 产品管理 / 产品设置

产品设置

产品自定义字段

2. 点击添加组件，即可出现组件框

添加组件 编辑组件

单行输入框 多行输入框

数字输入框 电话

金额 单选菜单

多选菜单 多级菜单

日期 时间

地址 附件

图片 视频

说明文字 分割线

* 产品编号:
请输入产品编号

* 产品名称:
请输入产品名称

产品品牌:
请选择

* 产品类别:
请选择

数量:
[输入框]

金额:
[输入框]

3. 将所需组件拉到此处，修改名称，即可自定义设置所需组件框

4. 点击保存，即可生效

保存

配件信息设置

- 企业可在【配件列表】将配件信息导入系统，以便工程师在完成服务时可添加配件使用明细。
- 【配件设置】企业可通过拖曳组件框自定义设置产品列表所需展现信息。

1. 点击配件设置

2. 点击添加组件，即可出现组件框选项

3. 选择所需组件框类型，并将组件框拉到此处修改名称，即可自定义设置组件框

4. 点击保存即可生效

保存

https://rocket.tuotuoitd.com/accessory/accessory_set

服务商管理

- 企业可在【服务商管理】添加第三方合作服务商信息，添加后可在账号管理中设置相应的权限。

驼驮维保

12 刘 文

首页 服务事件 x 客户管理 x 产品列表 x 产品设置 x 新增产品 x 服务商管理 x

首页 / 服务商管理 / 服务商管理

服务商管理

3. 服务商信息支持导出

请输入企业编号/企业名称

2. 此按钮可新增服务商信息

3. 服务商信息支持导出

| <input type="checkbox"/> | 企业编号 | 企业名称 | 联系人 | 手机 | 地理位置 | 企业介绍 | 添加时间 | 操作 |
|--------------------------|--------------|-------|-----|-------------|------|------|---------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | FA1592890927 | 阿篱的企业 | 阿篱 | 13725580892 | 北京市 | | 2020-06-23 13:42:08 | 移除 |

1

服务商管理

账号管理

报表中心

系统管理

服务台基础设置

- 服务台：处理一般性服务事务，如客户投诉、客户回访、远程支持、物料需求、配件报价及审批管理等，同时服务台还是客户自助的接入处理模块。
- 在【系统设置】-【服务台设置】可设置服务事件超时时间提醒及备注模板内容。

The screenshot displays the 'Service Center Settings' (服务台设置) page. The left sidebar shows the navigation menu with 'System Management' (系统管理) selected. The main content area includes a breadcrumb trail: 首页 > 账号管理 > 服务事件 > 服务台设置 > 服务商设置. The 'Service Center' (服务台) section is active, showing a 'Timeout Settings' (超时设置) table and a 'Remarks Template' (备注模板) section.

| 序号 | 名称 | 说明 | 超时设置 | 启用 |
|----|------|-----------|----------|-------------------------------------|
| 18 | 完成事件 | 负责人完成处理事件 | 0 小时 2 分 | <input checked="" type="checkbox"/> |

Below the table, there is a 'Remarks Template' (备注模板) section with a '+ 新建备注模板' button. A table below shows existing templates:

| 序号 | 名称 | 排序 | 操作 |
|----|--------------|----|-------|
| 2 | 客户暂未联系上，晚点联系 | | 删除 编辑 |

2

服务台操作指引 (PC端)

——客服/物料员/线上工程师/报价员

客服操作指引 (PC端)

- 首页是整个未完成工作的任务看板及数据总览页面，包括未完成的服务事件、工单、审批事件等。

驼驮维保

您好, 驼驮2
系统管理员 | 广东拓斯达科技股份有限公司-驼驮-驼驮项目组

新手指引 [我知道了, 收起 >](#)

- 客户管理
- 角色配置
- 公司设置
- 产品管理
- 配件管理
- 客户管理
- 服务台
- 工单中心

服务台未完成 [全部\(254\)](#) [我创建\(0\)](#) [我负责\(0\)](#) [我协同\(0\)](#)

| 事件编号 | 客户名称 | 事件类型 | 负责人 | 创建时间 | 事件状态 |
|----------------|--------------|------|-----|-------------|------|
| AN159400425932 | 德德时代 | 技术指导 | 胡沐林 | 07-06 10:57 | 处理中 |
| AN159400408731 | 江西赛帝施科技有限公司 | 物料申请 | 彭民望 | 07-06 10:54 | 处理中 |
| AN159400042526 | 山东华鲁医药科技有限公司 | 物料申请 | 彭民望 | 07-06 09:53 | 处理中 |
| AN159399878022 | 莫凡高科电子科技有限公司 | 技术指导 | 石宇润 | 07-06 09:26 | 处理中 |
| AN159399681120 | 昆山丰拓 | 技术指导 | 徐亮群 | 07-06 08:53 | 处理中 |

[查看全部...](#)

未完成工单 [全部\(0\)](#) [我创建\(0\)](#) [我负责\(0\)](#) [我协同\(0\)](#)

| 工单编号 | 客户名称 | 工单类型 | 负责人 | 计划时间 | 工单状态 |
|----------------|------------------|------|-----|-------------|------|
| WN159115719222 | 驼驮科技 | 安装 | 高嵩 | 06-03 12:05 | 进行中 |
| WN159339986756 | 山东华鲁医药科技有限责任公司 | 调试 | 吴子文 | 06-29 02:00 | 进行中 |
| WN159358922922 | 升元卫材 | 调试 | 王忠石 | 07-02 19:00 | 进行中 |
| WN159364848140 | 广东惠典皮具服饰科技股份有限公司 | 维修 | 郭练武 | 07-02 08:10 | 进行中 |
| WN159367720083 | 宋金敏 | 维修 | 姚志辉 | 07-03 04:00 | 待接单 |

[查看全部...](#)

待审批

| 审批编号 | 来源 | 申请人 | 发起时间 |
|------|----|-----|------|
| 暂无数据 | | | |

我的数据

| | | | |
|------|-------|-------|------|
| 待办事件 | 进行中事件 | 完成事件 | 异常事件 |
| 0 | 254 | 11029 | 1192 |
| 待办工单 | 进行中工单 | 完成工单 | 异常工单 |
| 2 | 7 | 769 | 0 |

排行榜 [今日](#) [昨日](#) [近7天](#) [近30天](#)

[完工榜](#) [效率榜](#)

| | | |
|---|-----|------|
| 1 | 暂无 | - |
| 2 | 暂无 | - |
| 3 | 暂无 | - |
| 4 | 暂无 | - |
| 5 | 暂无 | - |
| 6 | 驼驮2 | 完成 0 |

Copyright © 驼驮科技

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。

The screenshot displays the 'Service Events' (服务事件) page. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Service Center' (服务台), 'Service Events' (服务事件), 'Quote Events' (报价事件), 'Approval List' (审批列表), 'Data Reports' (数据报表), 'Event Pool' (事件池), 'Order Management' (工单管理), 'Customer Management' (客户管理), 'Product Management' (产品管理), 'Parts Management' (配件管理), 'Service Provider Management' (服务商管理), 'Account Management' (账号管理), 'Reporting Center' (报表中心), and 'System Management' (系统管理). The main content area features a breadcrumb trail (首页 / 服务台 / 服务事件), a title '服务事件', and a filter bar with tabs for '全部(67)', '待分配(18)', '待处理(20)', '处理中(21)', '事件完成(8)', '已取消(0)', and '已暂停(0)'. Below the filters is a search bar with a '查询' button and a '+ 高级搜索' link. A '操作栏' (Action Bar) contains a '+ 新建' button, '批量操作', '选择列', and '导出' buttons. The main table lists service events with columns for '编号', '状态', '企业名称', '地址', '联系人', '手机', '负责组织', '负责人', '协同人', and '备注'. The table contains six rows of data, with the first row highlighted in red.

| 编号 | 状态 | 企业名称 | 地址 | 联系人 | 手机 | 负责组织 | 负责人 | 协同人 | 备注 |
|----------------|-----|-------|------------|-----|-------------|----------------|-----|-----|------|
| AN159254749016 | 已完成 | 华为 | 龙岗区 | 尤先生 | 15999780297 | 骆驼体验 (勿改) /大区二 | 高晨 | | |
| AN159100073956 | 已完成 | 高晨的企业 | 那是你的呢 | 高晨 | 13691367532 | 骆驼体验 (勿改) | 尤增博 | | test |
| AN159099468955 | 已完成 | 高晨的企业 | 高晨的企业 | 高晨 | 13691367532 | 骆驼体验 (勿改) /大区二 | 高晨 | | |
| AN159013843113 | 待分配 | xp服务单 | 长风 | 小平 | 13161857691 | | | | |
| AN159011456408 | 处理中 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 骆驼体验 (勿改) /大区二 | 高晨 | | 测试报价 |

新建服务事件

- 点击【新建】按钮，进入新建服务事件页面。（代客户提交服务事件的情况）

驼驮维保

新增服务事件

客户信息

- 企业名称: 请选择企业 + 新建
- 联系人: 请选择
- 手机: 请选择
- 地区: 请选择区域 选择
- 详细地址: 请输入

设备信息

- 设备名称: 请选择
- 设备数量: 请输入设备数量
- 设备保修状态: 请选择保修状态
- 需求类型: 请选择需求类型

情况说明: 最多500字

图片: 添加 最多10张图片, 每张图片小于2MB, 支持 jpg, png

分配信息

- 组织: 请先选择组织
- 负责人: 选择组织后选择负责人 我自己
- 协同人: 选择组织后选择协同人

服务台-服务事件

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

驼驮维保

服务台

服务事件

服务事件

全部 (0) 待分配 (10) 待处理 (20) 处理中 (21) 事件完成 (0) 已取消 (0) 已暂停 (0)

全部 我创建的 我负责的 我协助的 我曾处理的

事件编号/公司名称/联系人/手机

查询 重置 + 高级搜索

+ 新建

批量操作 选择列 导出

| 编号 | 状态 | 企业名称 | 地址 | 联系人 | 手机 | 负责组织 | 负责人 | 协同人 | 备注 |
|----------------|-----|-------|------------|-----|-------------|---------------|-----|-----|-----------------|
| AN159254749016 | 已完成 | 华为 | 龙岗区 | 尤先生 | 15999780297 | 驼驮体验 (勿改)/大区二 | 高嵩 | | |
| AN159100073956 | 已完成 | 高嵩的企业 | 那是你的呢 | 高嵩 | 13691367532 | 驼驮体验 (勿改) | 尤增博 | | test |
| AN159099468955 | 已完成 | 高嵩的企业 | 高嵩的企业 | 高嵩 | 13691367532 | 驼驮体验 (勿改)/大区二 | 高嵩 | | |
| AN159013843113 | 待分配 | xp服务单 | 长风 | 小平 | 13161857691 | | | | |
| AN159011456408 | 处理中 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验 (勿改)/大区二 | 高嵩 | | 测试报价 |
| AN159011416706 | 待处理 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验 (勿改) | ym | | 1 |
| AN159011408605 | 处理中 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验 (勿改)/大区二 | 陈森权 | | 报价单已报出,待客户确认,议价 |
| AN159004310799 | 处理中 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验 (勿改)/大区二 | ym | | xxx |
| AN159002858898 | 待分配 | xp服务单 | 长风 | 小平 | 13161857691 | 驼驮体验 (勿改)/大区二 | 陈森权 | | 1 |
| AN158996338789 | 待分配 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验 (勿改)/大区二 | 高嵩 | | test |

第1到10条 共 56 条记录 < 1 2 3 4 5 6 > 10 条/页 跳至 页

查看服务订单详情

- 点击服务订单编号，可以查看服务订单详情

骏驭维保

刘

首页 | 账号管理 x | 报价事件 x | 服务事件 x | 事件AN159013843113 x | 事件详情 x

首页 / 工作台 / 服务事件 / 事件详情

事件详情

编辑

订单操作栏

开始 暂停 转派 转为工单 取消事件 添加备注

服务信息

复制

事件进度

回执信息 物料信息 售前访问调查 售后访问调查

订单详情栏

订单进度栏

订单动态栏

最新动态

【阿篱】将事件分配给【阿篱】
2020-06-22 09:46:17

【阿篱】发起了服务事件
2020-06-22 09:46:16

没有更多动态了...

编号: AN159279037652
创建时间: 2020-06-22 09:46:16

企业名称: 华为
联系人: 尤先生
手机: 15999780297
地址: 广东省/深圳市 龙岗区

设备名称: 机械手
设备数量: 1
保修状态: 保修内
需求类型: 物料需求

描述信息:
照片:

创建人: 阿篱
负责人: 阿篱
协同人:

状态: 待处理
关联工单:

服务事件-待分配

- 客服进入服务台首页，点击【待分配】，此列展示的是未分配客服（未处理）的服务事件

驼驮维保

17 刘 刘

首页 服务台管理 x 服务事件 x

首页 / 服务台 / 服务事件

服务事件

全部(60) **待分配(16)** 待处理(20) 处理中(14) 事件完成(10) 已取消(0) 已暂停(0)

全部 我创建的 我负责的 我协同的 我曾处理的

事件编号/公司名称/联系人/手机 + 高级搜索

| 编号 | 状态 | 企业名称 | 地址 | 联系人 | 手机 | 负责组织 | 负责人 | 协同人 | 备注 |
|----------------|---------|-------|------------|-----|-------------|--------------|-----|-----|-------|
| AN158996338789 | 待分配 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验(勿改)/大区二 | 高磊 | | test |
| AN158996269788 | 待分配 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验(勿改)/大区二 | 高磊 | | 1212 |
| AN158996249587 | 待分配 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验(勿改)/大区二 | 高磊 | | 111 |
| AN158363845310 | 待分配 已超时 | xp服务单 | 长风 | 小平 | 13161857691 | | | | |
| AN158330439910 | 待分配 已超时 | 格力 | 测试地址 | 刘小姐 | 13434290316 | | | | 还是没修好 |

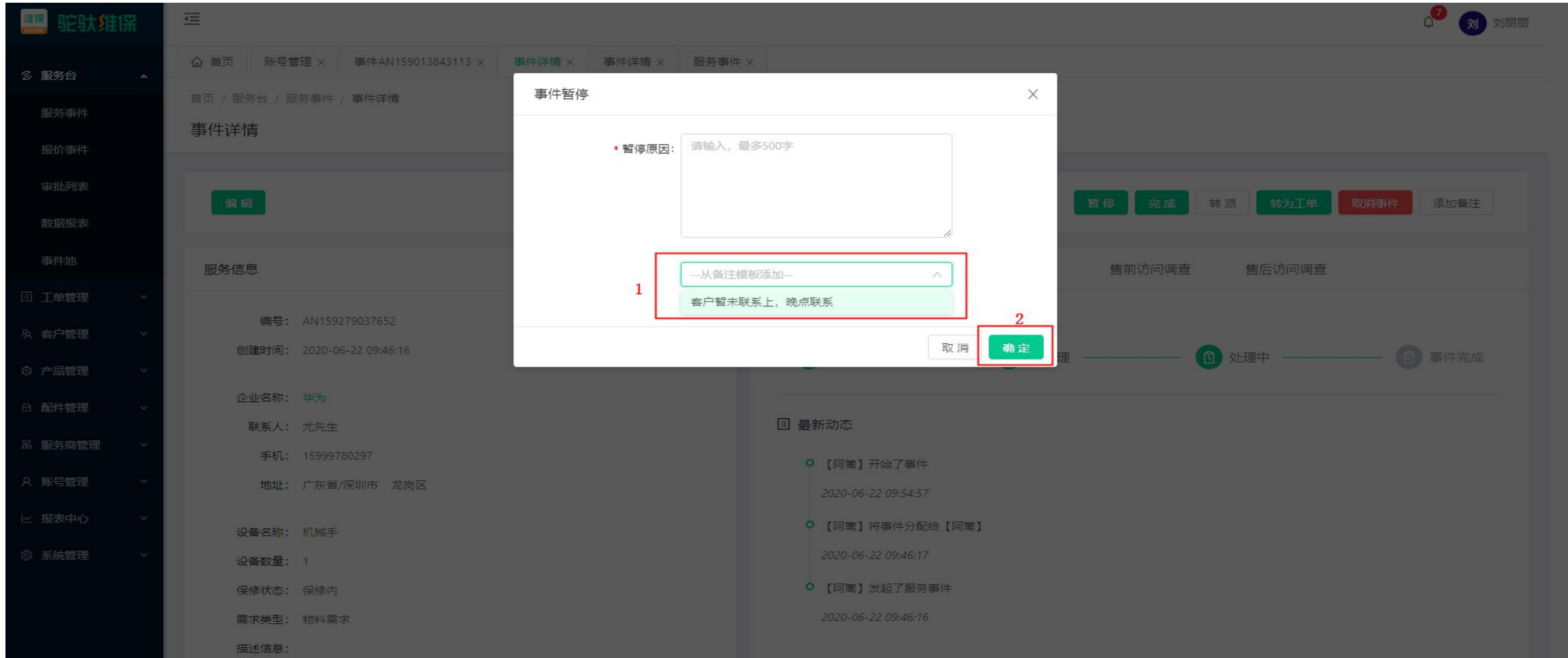
服务事件-开始

- 点击绿色编号，进入服务事件详情，点击【开始】，服务事件则由【待处理】进入【处理中】状态

The screenshot displays the 'Service Event Details' page. On the left is a navigation sidebar with options like '工作台', '服务事件', '报价事件', etc. The main content area is divided into two columns. The left column, titled '服务信息', contains details for a service event with ID AN159279037652, created on 2020-06-22 09:46:16. The equipment is a '机械手' (Mechanical Hand) with quantity 1, in '保修内' (Warranty) status, and a '物料需求' (Material Requirement) type. The right column, titled '事件进度', shows a progress bar with four stages: '待分配' (Pending Allocation), '待处理' (Waiting for Processing), '处理中' (In Progress), and '事件完成' (Event Completed). The current status is '待处理'. A red box highlights the '开始' (Start) button in the top right and the progress bar. Below the progress bar, a '最新动态' (Latest News) section shows two entries: '【阿耀】将事件分配给【阿耀】' at 2020-06-22 09:46:17 and '【阿耀】发起了服务事件' at 2020-06-22 09:46:16.

服务事件-暂停

- 如服务事件由于异常原因无法进行下一步操作，客服可点击【暂停】按钮，并选择暂停原因，点击确定，服务事件则进入【已暂停】状态。
- 备注模板可在【系统管理】-【服务台设置】里设置。



服务事件-继续

- 服务事件暂停后，如需继续处理，则点击【继续】按钮，进行下一步操作。

骆驼维保

刘 刘明

首页 / 账号管理 x / 事件AN159013843113 x / 事件详情 x / 事件详情 x / 服务事件 x

首页 / 服务台 / 服务事件 / 事件详情

事件详情

编辑 继续 添加备注

服务信息 复制

事件进度 回执信息 物料信息 售前访问调查 售后访问调查

进度信息

待分配 待处理 处理中 事件完成 已暂停

最新动态

- 【阿蕾】暂停了事件
暂停原因：客户暂未联系上，晚点联系
2020-06-22 10:36:49
- 【阿蕾】开始了事件
2020-06-22 09:54:57
- 【阿蕾】将事件分配给【阿蕾】
2020-06-22 09:46:17
- 【阿蕾】发起了服务事件
2020-06-22 09:46:16

没有更多动态了..

编号: AN159279037652
创建时间: 2020-06-22 09:46:16

企业名称: 华为
联系人: 尤先生
手机: 15999780297
地址: 广东省/深圳市 龙岗区

设备名称: 机械手
设备数量: 1
保修状态: 保修内
需求类型: 物料需求

描述信息:
照片:

创建人: 阿蕾
负责人: 阿蕾
协同人:
状态: 已暂停
关联工单:

【售前访问调查】 【售后访问调查】

- 客服可在服务事件中进行【售前】或【售后】的回访，并可将回访信息填写至系统做记录。

The screenshot displays the '骆驼维保' (Camel Maintenance) system interface. The main page shows the '事件详情' (Event Details) for event ID AN159013843113. A modal dialog titled '新增组件信息' (Add Component Information) is open, allowing for the entry of follow-up information. The background page includes a sidebar with navigation options like '服务台' (Service Center) and '工单管理' (Ticket Management), and a top navigation bar with tabs for '售前访问调查' (Pre-sale Visit Survey) and '售后访问调查' (Post-sale Visit Survey).

新增组件信息

遇到的困难: 不会安装

客户需求: 需要上门指导

客户建议: 无

安排服务方式: 上门

备注: 最多500字

取消 确定

背景页服务信息:

- 编号: AN159013843113
- 创建时间: 2020-05-22 17:07:11
- 企业名称: xp服务单
- 联系人: 小平
- 手机: 13161857691
- 地址: 北京市 长风
- 设备名称: 色母机,注塑机
- 设备数量: 2
- 保修状态: 保修内
- 需求类型: 技术指导
- 描述信息:

服务事件-转派

- 如服务事件需要转派至物料组或者线上工程师处理，则点击【转派】按钮，可根据组织及负责人名字筛选对应的接单人，转派时请在备注栏填写相关备注信息以便下一处理人了解情况。

转派

转派类型: 个人 事件池

* 负责人: 全部组织

协同人:

* 备注:

取消 确定

服务信息

编号: AN159279093053
 创建时间: 2020-06-22 09:55:30
 企业名称: 华为
 联系人: 尤先生
 手机: 15999780297
 地址: 广东省/深圳市 龙岗区

设备名称: 机械手
 设备数量: 1
 保修状态: 保修内
 需求类型: 技术指导
 描述信息:

2020-06-22 11:17:38
 【骆驼体验 (勿改)】 【阿露】 从事件池接受了事件
 2020-06-22 11:08:36
 【高量】 把事件单转派给 组织【骆驼体验 (勿改)】，备注: 应用
 2020-06-22 11:05:41
 【阿露】 将事件分配给【阿露】

服务事件-转为工单

- 如服务事件需要线下工程师上门服务，客服可点击【转为工单】填写相关信息后，选择对应的工程师进行分配。

驼驮维保

12 刘 刘明前

首页 / 服务台 / 转为工单

转为工单

基础信息

服务内容: 维修

服务类型: 保内免费

计划时间: 2020-06-23 07:54

客户信息

客户: 高星的企业 + 新建

联系人: 高星

联系电话: 13691367532

地区: 北京市/北京市/海淀区 选择

详细地址: 高星的企业

产品信息

设备名称: 口罩A机

情况说明: 需要上门维修

现场图片: 上传图片, 最多10张图片, 每张图片2MB, 支持 jpg, png

1现场维修.png

分配信息

负责人: 驼驮体验 (勿改) 阿美 我自己

协同人: 选择协同人

线上工程师操作指引 (PC端)

查看服务事件

- 线上工程师进入服务台首页，点击【服务事件】-【我负责的】，即可查看需要处理的服务事件。

驼驮维保

18 刘 刘丽

首页 服务台管理 x 服务事件 x 事件AN159011416706 x

首页 / 服务台 / 服务事件

服务事件

全部(60) 待分配(16) 待处理(20) 处理中(14) 事件完成(10) 已取消(0) 已暂停(0)

全部 我创建的 我负责的 我协同的 我曾处理的

事件编号/公司名称/联系人/手机 查询 重置 +高级搜索

+ 新建

批量操作 v 选择列 v 导出

| 编号 | 状态 | 企业名称 | 地址 | 联系人 | 手机 | 负责组织 | 负责人 | 协同人 | 备注 |
|----------------|-----|------|------------|-----|-------------|----------|-----|-----|------|
| AN159011416706 | 待处理 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 驼驮体验(勿改) | 阿蕾 | | 线上服务 |

查看服务事件详情

- 点击绿色编号，即可查看服务事件详情，可根据服务信息里的客户信息联系客户进行线上指导。

骆驼维保

18 刘 刘丽

首页 服务商管理 x 服务事件 x 事件AN159011416706 x

首页 / 服务台 / 服务事件 / 事件详情

事件详情

编辑 暂停 完成 转派 转为工单 取消事件 添加备注

服务信息 复制

事件进度 回执信息 物料信息 售前访问调查 售后访问调查

进度信息

待分配 待处理 处理中 事件完成

最新动态

- 【阿篱】开始了事件
2020-06-24 15:21:51
- 【阿篱】将事件转派给【阿篱】
转派原因：线上服务
2020-06-24 15:17:07
- 【ym】将事件分配给【ym】
转派原因：1
2020-05-22 10:23:09
- 【ym】发起了服务事件
2020-05-22 10:22:47

没有更多动态了...

服务信息

编号: AN159011416706
创建时间: 2020-05-22 10:22:47

企业名称: 嫦娥二号
保存客户信息

联系人: 李大毛
手机: 13559775372
地址: 广东省/广州市/白云区 白云山白云路666号

设备名称: 口罩A机
设备数量: 1
保修状态: 保修内
需求类型: 技术指导

描述信息:
照片:

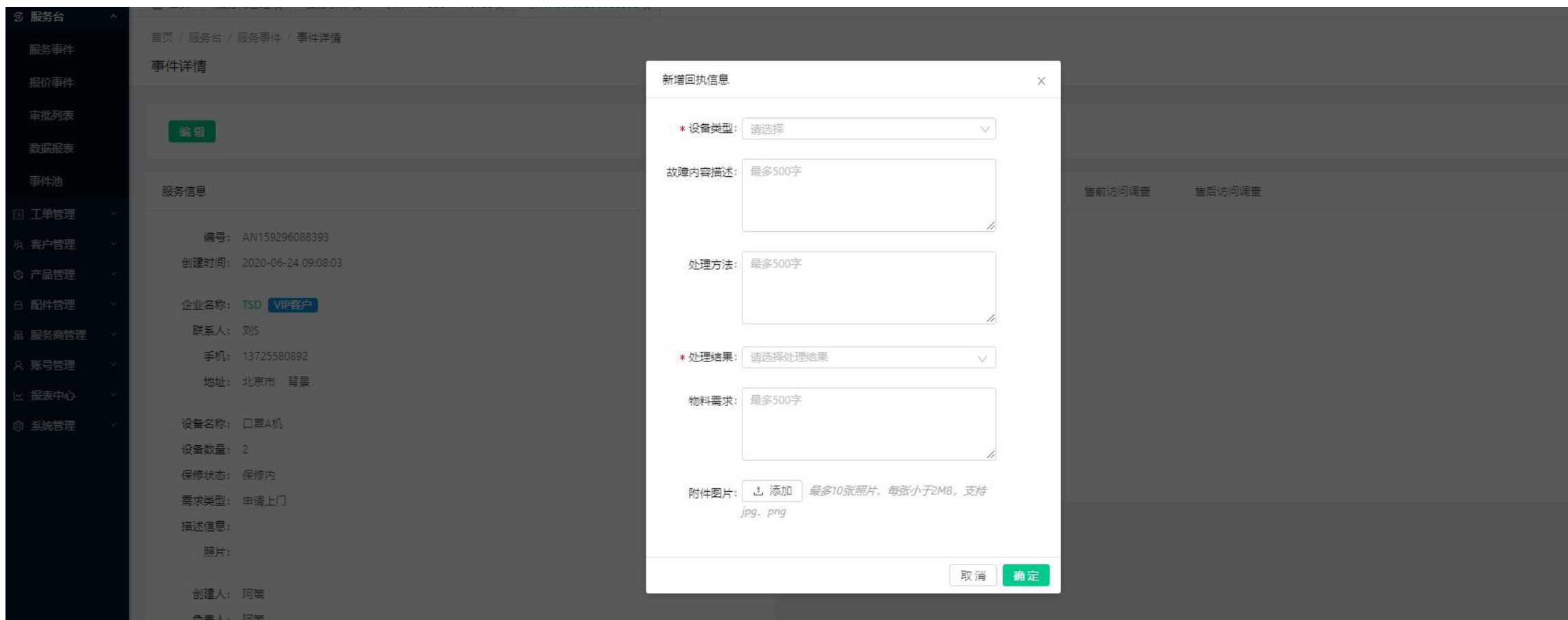
创建人: ym
负责人: 阿篱
协同人:

状态: 处理中

关联工单:

新增回执信息

- 服务完成后，可点击组件中【回执信息】，按照系统提示将服务结果录入。



物料员操作指引 (PC端)

——服务事件/报价事件

查看服务事件

- 物料员进入服务台首页，点击【服务事件】-【我负责的】，即可查看需要处理的服务事件。

骆驼维保

18 刘

首页 服务商管理 x 服务事件 x 事件AN159011416706 x

首页 / 服务台 / 服务事件

服务事件

全部(60) 待分配(16) 待处理(20) 处理中(14) 事件完成(10) 已取消(0) 已暂停(0)

全部 我创建的 我负责的 我协同的 我曾处理的

事件编号/公司名称/联系人/手机 查询 重置 +高级搜索

+ 新建 批量操作 v 选择列 v 导出

| 编号 | 状态 | 企业名称 | 地址 | 联系人 | 手机 | 负责组织 | 负责人 | 协同人 | 备注 |
|----------------|-----|------|------------|-----|-------------|----------|-----|-----|------|
| AN159011416706 | 待处理 | 嫦娥二号 | 白云山白云路666号 | 李大毛 | 13559775372 | 骆驼体验(勿改) | 阿蕾 | | 线上服务 |

查看服务事件详情

- 点击绿色编号，即可查看服务事件详情，可根据服务信息里的客户信息联系客户进行线上指导。

驼驮维保

18 刘 刘丽

首页 / 服务台 / 服务事件 / 事件AN159011416706

事件详情

编辑 暂停 完成 转派 转为工单 取消事件 添加备注

服务信息 复制 事件进度 回执信息 物料信息 售前访问调查 售后访问调查

进度信息

待分配 待处理 处理中 事件完成

最新动态

- 【阿篱】开始了事件
2020-06-24 15:21:51
- 【阿篱】将事件转派给【阿篱】
转派原因: 线上服务
2020-06-24 15:17:07
- 【ym】将事件分配给【ym】
转派原因: 1
2020-05-22 10:23:09
- 【ym】发起了服务事件
2020-05-22 10:22:47

没有更多动态了...

服务信息

编号: AN159011416706
创建时间: 2020-05-22 10:22:47

企业名称: 嫦娥二号
保存客户信息

联系人: 李大毛
手机: 13559775372
地址: 广东省/广州市/白云区 白云山白云路666号

设备名称: 口罩A机
设备数量: 1
保修状态: 保修内
需求类型: 技术指导
描述信息:
照片:

创建人: ym
负责人: 阿篱
协同人:
状态: 处理中

关联工单:

服务事件-物料信息

- 物料发货完成后，可点击组件中【物料信息】，按照系统提示将快递信息录入。
- 快递单号录入后，系统会实时展示物流跟踪轨迹，并可展现给客户。

新增物料

物料编码: 123

物料明细: 123

缺料明细: 无

发货方式: 快递 货运 自提

快递公司: 顺丰

快递单号:

备注:

取消 确定

服务事件详情

编辑

服务信息

编号: AN159287004682

创建时间: 2020-06-23 07:54:06

企业名称: 高晟的企业

联系人: 高晟

手机: 13691367532

地址: 北京市/北京市/海淀区

设备名称: 口罩A机

设备数量: 3

保修状态: 保修内

需求类型: 物料申请

描述信息:

照片:

查看报价事件

- 物料员进入服务台首页，点击【报价事件】 - 【我负责的】，即可查看需要处理的服务事件。

驼驮维保

18 刘 刘勇

首页 服务台管理 x 服务事件 x 事件AN159011416706 x 事件AN159296088393 x 报价事件 x

首页 / 服务台 / 报价事件

报价事件

全部(13) 待分配(0) 待处理(0) 处理中(13) 事件完成(0) 已取消(0) 已暂停(0)

全部 我创建的 我负责的 我协同的 我曾处理的

事件编号/公司名称/联系人/手机 查询 重置 + 高级搜索

+ 新建

批量操作 v 选择列 v 导出

| <input type="checkbox"/> | 编号 | 服务类型 | 状态 | 企业名称 | 企业地址 | 联系人 | 手机 | 负责组织 | 负责人 | 协同人 |
|--------------------------|----------------|------|-----|------|------|-----|-------------|-----------|-----|-----|
| <input type="checkbox"/> | AN159290194789 | 配件报价 | 处理中 | 阿篱 | 东城 | 阿篱 | 13725580892 | 驼驮体验 (勿改) | 阿篱 | |
| <input type="checkbox"/> | AN159289935287 | 配件报价 | 处理中 | TSD | 东城 | 阿篱 | 13725580892 | 驼驮体验 (勿改) | 阿篱 | |
| <input type="checkbox"/> | AN159261404129 | 报价需求 | 处理中 | TSD | 东城 | 阿篱 | 13725580892 | 驼驮体验 (勿改) | 阿篱 | |
| <input type="checkbox"/> | AN159261322928 | 报价需求 | 处理中 | 华为 | 龙岗区 | 尤先生 | 15999780297 | 驼驮体验 (勿改) | 阿篱 | |

查看服务事件详情

- 点击绿色编号，即可进入报价事件详情，点击【发货信息】 - 【新增发货】即可增加发货信息。

驼驮维保

19 刘 刘丽

首页 / 服务商管理 x / 服务事件 x / 事件AN159011416706 x / 事件AN159296088393 x / 报价事件 x / 事件AN159290194789 x / 报价详情 x / 审批列表 x

报价详情

编辑 暂停 完成 转派 转为工单 取消事件 添加备注

服务信息 复制 事件进度 报价信息 送货信息 发货信息

编号: AN159298534297
 创建时间: 2020-06-24 15:55:42

企业名称: TSD
 联系人: 刘S
 手机: 13725580892
 地址: 北京市 背景

设备名称: 口罩A机
 设备数量: 5
 保修状态: 保修内
 需求类型: 配件报价
 描述信息: 超声波
 照片:
 创建人: 阿篱
 负责人: 阿篱
 协同人:
 状态: 处理中
 关联工单:

+ 新增发货 (物料应送0, 实送0)

添加发货信息

- 客户确认报价后，物料员即可安排发货并在系统添加发货信息。

1. 点击“发货信息”即可出现发货信息栏

2. 勾选对应的发货方式

3. 根据对应的发货方式，系统会自动带出物流信息栏，选择对应的物流公司并填写单号

4. 勾选对应的发货信息

5. 如实发数量与应送数量有差异，可在此处修改

6. 点击确定，即可生成发货单

打印发货单

- 发货信息提交后，系统可自动生成发货单并支持打印。

The screenshot displays a web application interface for managing service orders. A modal window titled '打印发货单' (Print Shipping Order) is open, showing details for a '口罩A机售后下单明细' (Mask A machine after-sales order details). The dialog includes a table with columns for '单据编号' (Order No.), '客户公司名称 (全称)' (Customer Name), '客户姓名' (Customer Name), '客户电话' (Customer Phone), '客户地址' (Customer Address), '物料明细' (Material Details), '快递/货运/自提' (Shipping Method), and '缺料明细' (Material Shortage Details). The shipping method is '快递' (Express). A '确认打印' (Confirm Print) button is highlighted with a red box. In the background, the main interface shows a '打印发货单' button also highlighted in red, with red text annotations: '1. 点击“打印发货单”' and '2. 浏览发货单信息无问题后 点击“确认打印”即可打印发货单'.

打印发货单

口罩A机售后下单明细

| 单据编号 | 客户公司名称 (全称) | 客户姓名 | 客户电话 | 客户地址 | 物料明细 | 快递/货运/自提 | 缺料明细 |
|--|-------------|------|-------------------|------|---------|--------------------|------|
| 编号: AN159289935287 创建时间: 2020-06-23 16:02:32 企业名称: TSD 联系人: 阿篱 13725580892 地址: 北京市/北京市/东城区 东城 物料需求: 12.1个 | | | | | | | |
| 备注: | | | | | 负责人: 阿篱 | 2020年06月24日 08时57分 | |
| 件数: | 重量(kg): | 打包人: | 备注: 打包完成此单交给快递人员! | | | | |

取消 **确认打印**

1. 点击“打印发货单”

2. 浏览发货单信息无问题后 点击“确认打印”即可打印发货单

报价员操作指引

服务台-报价事件

- 点击左侧导航栏【服务台】点击【报价事件】即可查看报价事件列表。

The screenshot displays the '报价事件' (Quote Event) management page. The left sidebar contains navigation options like '服务台', '服务事件', '报价事件', '审批列表', '数据报表', '事件池', '工单管理', '客户管理', '产品管理', '配件管理', '服务商管理', '账号管理', '报表中心', and '系统管理'. The main content area shows a list of quote events with columns for '编号' (ID), '服务类型' (Service Type), '状态' (Status), '企业名称' (Company Name), '企业地址' (Company Address), '联系人' (Contact), '协同人' (Collaborator), and '备注' (Remarks). The status of all events is '处理中' (Processing). Above the table, there are filters for '全部(11)', '待分配(0)', '待处理(0)', '处理中(11)', '事件完成(0)', '已取消(0)', and '已暂停(0)'. A search bar is located below the filters. On the right side, there is a '批量操作栏' (Bulk Operation Bar) with buttons for '批量操作', '选择列', and '导出'. Below the bulk operation bar is the '报价事件导出栏' (Quote Event Export Bar). The bottom right corner shows pagination information: '第1到10条 共11条记录' and '10条/页'.

| 编号 | 服务类型 | 状态 | 企业名称 | 企业地址 | 联系人 | 协同人 | 备注 |
|----------------|------|-----|-------|------------|-----------|-----|--------|
| AN159261404129 | 报价需求 | 处理中 | TSD | 东城 | 阿楠 | | |
| AN159261322928 | 报价需求 | 处理中 | 华为 | 龙岗区 | 尤先生 | | 报价 |
| AN159255111519 | 报价需求 | 处理中 | 拓斯达 | 113333 | asodffgfg | | |
| AN159247447965 | 报价需求 | 处理中 | 高昇的企业 | 高昇的企业 | 高昇 | | |
| AN159247120580 | 报价需求 | 处理中 | 高昇的企业 | 那是你的呢 | 高昇 | | 分配给你来做 |
| AN159246958175 | 报价需求 | 处理中 | 高昇的企业 | 那是你的呢 | 高昇 | | 测试 |
| AN159246666770 | 报价需求 | 处理中 | 拓斯达 | 113333 | asodffgfg | | |
| AN159246316167 | 报价需求 | 处理中 | 高昇的企业 | 高昇的企业 | 高昇 | | |
| AN159246243465 | 报价需求 | 处理中 | xp服务单 | 长风 | 小平 | | |
| AN159135286594 | 报价需求 | 处理中 | 冀观二号 | 白云山白云路666号 | 李火毛1 | | 111 |

报价事件-开始

- 点击报价事件编号，即可查看报价事件详情，报价人员需要点击【我来开始】处理报价事件。
- 事件状态则由【待分配】变为【处理中】。

负责处理报价的人员需点击“我来开始”操作处理

编辑 我来开始 暂停 分配 转为工单 取消事件 添加备注

服务信息 复制

事件进度 报价信息 送货信息 发货信息

客户信息栏，可查看客户需要购买的配件

事件状态栏

最新动态

【系统消息】【13725580892】发起服务请求
2020-06-23 16:02:32

没有更多动态了...

编号: AN159289935287
创建时间: 2020-06-23 16:02:32
企业名称: TSD
联系人: 阿雷
手机: 13725580892
地址: 北京市/北京市/东城区 东城
设备名称: 口罩A机
设备数量: 1
保修状态: 保修内
需求类型: 配件报价
描述信息: 需要购买超声波
照片:
创建人: 客户自助
负责人:
协同人:
状态: 待分配
关联工单:

报价事件-新增

- 点击【新增报价】，进入报价页面，填写相关信息提交即可提交，报价事件进入审批流程。

服务台

报价事件 x 事件AN159289935287 x

报价详情

编辑

暂停 完成 转派 转为工单 取消事件 添加备注

服务信息

复制 事件进度 报价信息 送货信息 发货信息

编号: AN159289935287

创建时间: 2020-06-23 16:02:32

+ 新增报价

1. 点击“新增报价”

新增报价

| 序号 | 物料编码 | SAP物料描述 | 物料描述 | 数量 | 单位 | 税率(%) | 牌价 | 单价(含税) | 单价(未含税) | 其他费用 | 折扣 | 合计 | 备注 | 排序 | 操作 |
|----|------|---------|------|----|----|-------|----|--------|---------|--------|-----|------|----|----|----|
| 1 | | | | 1 | | 13 | ¥ | ¥ | 0.00 | ¥ 0.00 | 0.0 | 0.00 | | | |

2. 填写报价信息

+ 新建

3. 如有多项需要报价，则点击“新建”

4. 填写好之后点击“确定”

合计: ¥0.00

取消 确定

需求类型: 配件报价

描述信息: 需要购买超声波

照片:

创建人: 客户自助

负责人: 阿嵩

协同人:

状态: 处理中

关联工单:

服务台-审批列表

- 点击左侧导航栏【审批列表】可以查看需审批的报价事件，点击事件编号，进入详情页面，点击【报价信息】即可查看已报价的信息，并进行相关审批通过或者驳回操作。

服务台

服务事件

报价事件

审批列表

数据报表

事件池

工单管理

客户管理

产品管理

配件管理

服务商管理

账号管理

报表中心

系统管理

首页 / 服务台 / 审批列表 / 审批详情

审批详情

编辑

暂停 完成 转派 转为工单 取消事件 添加备注

服务信息 复制

审批进度 报价信息 送货信息 发货信息

审批人员可在报价信息栏查看报价信息

待审批: SP159290071888 打印报价单 修改

| 序号 | 物料编码 | SAP物料描述 | 物料描述 | 数量 | 单位 | 税率 (%) | 牌价 | 单价(含税) | 单价(未含税) | 其他费用 | 折扣 | 合计 | |
|----|------|-----------|------|----|----|--------|----|--------|---------|------|------|-------|-------|
| 1 | | 姿势部支架铸... | 1010 | 12 | 5 | 个 | 13 | 1.00 | 5.00 | 4.42 | 0.00 | 0 | 25.00 |
| 合计 | | | | 5 | | | | 5.00 | | | | 25.00 | |

撤回审批 驳回审批 通过审批

对于报价信息，审批人员可在系统操作撤回审批、驳回审批及通过审批动作

设备名称: 口罩A机

设备数量: 1

保修状态: 保修内

需求类型: 配件报价

描述信息: 需要购买超声波

照片:

创建人: 客户自助

负责人: 阿蕾

协同人:

状态: 处理中

关联工单:

报价事件-审批状态

- 报价状态可点击【报价事件】详情查看是否审批通过。如通过，即可进行发货。

- 服务台
- 服务事件
- 报价事件
- 审批列表
- 数据报表
- 事件池
- 工单管理
- 客户管理
- 产品管理
- 配件管理
- 服务商管理
- 账号管理
- 报表中心
- 系统管理

首页 / 报价事件 / 事件AN159289935287 / 角色管理 / 事件AN159261322928 / 事件AN159290194789

首页 / 服务台 / 报价事件 / 报价详情

报价详情

编辑
暂停
完成
转派
转为工单
取消事件
添加备注

服务信息
复制

编号: AN159289935287
 创建时间: 2020-06-23 16:02:32

企业名称: TSD
 联系人: 阿离
 手机: 13725580892
 地址: 北京市/北京市/东城区 东城

设备名称: 口罩A机
 设备数量: 1
 保修状态: 保修内
 需求类型: 配件报价
 描述信息: 需要购买超声波
 照片:

创建人: 客户自助
 负责人: 阿离
 协同人:

状态: 处理中

关联工单:

事件进度
报价信息
送货信息
发货信息

已通过: SP159290071888

此处可以查看报价事件是否审批通过的状态

| 序号 | 物料编码 | SAP物料描述 | 物料描述 | 数量 | 单位 | 税率 (%) | 牌价 | 单价(含税) | 单价(未含税) | 其他费用 | 折扣 | 合计 |
|----|-----------|---------|------|----|----|--------|------|--------|---------|------|----|----|
| 1 | 姿势部支架搏... | 1010 | 12 | 5 | 个 | 13 | 1.00 | 5.00 | 4.42 | 0.00 | 0 | 25 |
| 合计 | | | | 5 | | | | 5.00 | | | | 25 |

报价单打印

- 报价单审批通过后，系统支持自动生成报价单并支持打印操作。

打印报价单

维保
驼驮维保

报价单 (预览)

地址: 4000968005
电话: 4000968005
网址:

客服报价单

| | | | | | |
|------|----------------|------|------------|-------|---------------|
| 客户名称 | TSD | 报价日期 | 2020-06-23 | 订单号 | AN15928993528 |
| 客户地址 | 北京市/北京市/东城区/东城 | 联系人 | 同策 | 电话 | 13725580892 |
| 项目类别 | 12 | 报价员 | 100204 同策 | 报价员邮箱 | |

说明: 以上报价不含人工安装费用, 如需我人员安装则另行报价

| 序号 | 物料编码 | 物料描述 | 单位 | 数量 | 税率 | 单价 (含税) | 单价 (未含税) | 合计 | 小计 |
|----|-------------------------|-------|----|----|----|---------|----------|--------|--------|
| 1 | 安特部 0141-1 29-0-5 | 件 TSS | 个 | 5 | 13 | ¥5.00 | ¥4.42 | ¥25.00 | ¥25.00 |
| | | | | | | | | | ¥25.00 |

(一) 总价: 含税伍元整

(二) 交货方: 说明: 自签约后 15-20 个工作日安排快速至贵公司处理, 如需其他服务则另行收费。

(三) 付款方式: 款到后处理

(四) 其他: 以上报价含 13% 增值税, 由于市场行情波动, 此报价单发出后有效期为 15 天

(五) 维修: 我司发出维修报价单后, 贵公司两周内未确认报价单回传, 我司视同不需维修, (到付) 退货。

(六) 付款方式: 开户行:
账户:
纳税人识别号:

客户确认: _____

取消 确认打印

1. 点击打印报价单

2. 根据报价单内容, 如无问题, 即可点击“确认打印”

3

工单操作指引 (PC端)

——线下工程师

工单列表

- 点击左侧导航菜单【工单列表】打开工单页面，在此页面上可以查看工单列表，点击工单编号可以进入工单详情页查看工单详情。

The screenshot shows the '工单列表' (Work Order List) page. The interface includes a sidebar on the left with navigation options like '工单管理' and '工单列表'. The main area has a breadcrumb '首页 / 工单管理 / 工单列表' and a title '工单列表'. There are several filter sections: '范围' (Scope) with '全部', '组织', and '个人'; '状态' (Status) with buttons for '全部(49)', '待报单(12)', '待接单(17)', '待开始(3)', '进行中(12)', '已完成(15)', '已维修(6)', '已取消(1)', and '已取消(2)'; '服务内容' (Service Content) with '全部', '安装', '维修', '培训', '调试', and '其他'; and '服务类型' (Service Type) with '全部', '保内免费', '保外收费', '售前免费', and '售后收费'. A search bar is present with a search button and a '高级搜索' (Advanced Search) link. Below the filters is an '操作栏' (Action Bar) with '+ 新建', '按创建时间排序', and '按更新时间排序'. The main table is titled '工单列表栏' and has columns for '选择', '工单编号', '服务内容', '服务类型', '状态', '负责人', '客户', '联系人', '联系电话', '创建时间', and '更新时间'. The table contains 10 rows of work order data. At the bottom right, there is a pagination control showing '第1到10条 共69条记录' and '10条/页'.

| 选择 | 工单编号 | 服务内容 | 服务类型 | 状态 | 负责人 | 客户 | 联系人 | 联系电话 | 创建时间 | 更新时间 |
|--------------------------|----------------|------|------|-----|-----|----------------|-----|-------------|---------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | WN159280912255 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 阿雷 | 华为 | 尤先生 | 15999780297 | 2020-06-22 14:58:42 | 2020-06-22 14:59:08 |
| <input type="checkbox"/> | WN159280860554 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 尤增博 | 华为技术有限公司 | 王新军 | 01082882480 | 2020-06-22 14:50:05 | 2020-06-22 14:51:27 |
| <input type="checkbox"/> | WN159263394245 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 阿雷 | 高星的企业 | 高星 | 13691367532 | 2020-06-20 14:19:02 | 2020-06-22 14:43:53 |
| <input type="checkbox"/> | WN159263357044 | 调试 | 保内免费 | 已完成 | 阿雷 | 华为 | 尤先生 | 15999780297 | 2020-06-20 14:12:58 | 2020-06-20 14:17:20 |
| <input type="checkbox"/> | WN159255124721 | 安装 | 保内免费 | 待接单 | 阿雷 | 高星的企业 | 高星 | 13691367532 | 2020-06-19 15:20:47 | 2020-06-19 15:20:47 |
| <input type="checkbox"/> | WN159252778091 | 维修 | 保内免费 | 已完成 | 高星 | 江门市新会区拓新贸易有限公司 | 卢先生 | 07506708756 | 2020-06-19 08:49:40 | 2020-06-19 15:58:02 |
| <input type="checkbox"/> | WN159246729373 | 调试 | 保内免费 | 待接单 | 高星 | 北京骏驭科技有限公司 | 达sa | 15912311786 | 2020-06-18 16:01:33 | 2020-06-18 18:49:22 |
| <input type="checkbox"/> | WN159244930761 | 调试 | 保内免费 | 进行中 | 陈森权 | 拓斯达 | 曹国 | 13450672020 | 2020-06-18 11:01:47 | 2020-06-19 09:41:22 |
| <input type="checkbox"/> | WN158513561334 | 培训 | 保内免费 | 待接单 | 赵坤 | 北京骏驭科技有限公司 | 达sa | 15912311786 | 2020-03-25 19:30:13 | 2020-03-25 19:30:13 |
| <input type="checkbox"/> | WN158460003453 | 培训 | 保内免费 | 待接单 | 赵坤 | 骏驭运营 | 叶小姐 | 13622677169 | 2020-03-19 14:40:34 | 2020-03-19 14:40:34 |

工单列表-高级筛选

- 支持高级筛选框功能，企业可根据想要展示的前台信息进行选择设置。

The screenshot displays the 'Work Order List' (工单列表) interface. On the left is a navigation sidebar with options like '工作台', '工单管理', '数据报表', '客户管理', '产品管理', '配件管理', '服务商管理', '账号管理', '报表中心', and '系统管理'. The main area features a breadcrumb trail '首页 / 工单管理 / 工单列表' and a sub-header '工单列表'. Below this are several filter sections: '范围' (Scope) with '全部', '组织', and '个人'; '状态' (Status) with '全部(69)', '待指派(12)', '待接单(17)', '待开始(3)', '进行中(12)', '已完成(15)', '已结算(6)', '已回访(1)', '已关闭(1)', and '已取消(2)'; '服务内容' (Service Content) with '全部', '安装', '维修', '培训', '调试', and '其他'; '服务类型' (Service Type) with '全部', '保内免费', '保内收费', '保外免费', and '保外收费'; and another '范围' (Scope) with '全部', '我负责的', '我协同的', '我创建的', and '我曾处理的'. A search bar prompts '请输入编号/客户/联系人/电话/负责人/协同人信息' with '查询', '重置', and '+ 高级搜索' buttons. Below the search bar are buttons for '+ 新建', '按创建时间排序', and '按更新时间排序'. A table lists work orders with columns: '编号', '服务内容', '服务类型', '状态', '负责人', '客户', '联系人', '联系电话', '创建时间', and '更新时间'. A '高级筛选框' (Advanced Filter Box) is highlighted on the right, showing a '选择列' (Select Column) dropdown menu with options: '编号', '服务内容', '服务类型', '状态', '负责人', '协同人', '客户', '联系人', '联系电话', '创建时间', '更新时间', '计划时间', and '创建人'. A '批量操作' (Batch Operation) dropdown and a '导出' (Export) button are also visible.

| 编号 | 服务内容 | 服务类型 | 状态 | 负责人 | 客户 | 联系人 | 联系电话 | 创建时间 | 更新时间 |
|----------------|------|------|-----|-----|----------------|-----|-------------|---------------------|---------------------|
| WN159280912255 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 阿篱 | 华为 | 尤先生 | 15999780297 | 2020-06-22 14:58:42 | 2020-06-22 14:58:42 |
| WN159280860554 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 尤增博 | 华为技术有限公司 | 王新军 | 01082882480 | 2020-06-22 14:50:05 | 2020-06-22 14:50:05 |
| WN159263394245 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 阿篱 | 高晟的企业 | 高晟 | 13691367532 | 2020-06-20 14:19:02 | 2020-06-20 14:19:02 |
| WN159263357844 | 调试 | 保内免费 | 已完成 | 阿篱 | 华为 | 尤先生 | 15999780297 | 2020-06-20 14:12:58 | 2020-06-20 14:12:58 |
| WN159255124721 | 安装 | 保内免费 | 待指派 | 阿篱 | 高晟的企业 | 高晟 | 13691367532 | 2020-06-19 15:20:47 | 2020-06-19 15:20:47 |
| WN159252778091 | 维修 | 保内免费 | 已结算 | 高晟 | 江门市新会区拓新贸易有限公司 | 卢先生 | 07506708756 | 2020-06-19 08:49:40 | 2020-06-19 15:58:02 |

高级筛选框
可根据需要筛选对应展示信息

工单管理-新建工单

- 点击【新建】，跳转至新建工单页面，在页面中填写工单字段信息并保存，完成工单创建。

The screenshot shows the 'New Work Order' (新建工单) page in the 'Camel Maintenance' (驼驮维保) system. The page is divided into four main sections:

- 基础信息 (Basic Information):**
 - 编号: 系统自动生成
 - 服务内容: 请选择
 - 服务类型: 保内免费
 - 计划时间: 请选择
- 客户信息 (Customer Information):**
 - 客户: 请选择企业 + 新建
 - 联系人: 请选择
 - 联系电话: 请选择
 - 地区: 请选择区域 地图
 - 详细地址: 请输入
- 产品信息 (Product Information):**
 - 设备名称: 请选择
 - 情况说明: 最多500字
 - 故障照片: 添加 最多10张照片, 每张图片小于2MB, 支持 jpg, png
- 分配信息 (Allocation Information):**
 - 负责人: 请选择组织 选择组织后选择负责人 我自己
 - 协同人员: 选择组织后选择协同人员

批量操作

- 系统支持对工单部分进行批量操作，如批量编辑，批量取消，批量关闭且支持工单导出功能。

服务管理

账号管理

报表中心

系统管理

服务类: 全部 保内免费 保内收费 保外免费 保外收费

范围: 全部 我负责的 我协同的 我创建的 我曾处理的

查询
重置
+ 高级搜索

+ 新建
按创建时间排序
按更新时间排序

| 编号 | 服务内容 | 服务类型 | 状态 | 负责人 | 客户 | 联系人 | 联系电话 | 创建时间 | | |
|--------------------------|----------------|------|------|-----|-----|----------------|------|-------------|---------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | WN159280912255 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 阿篱 | 华为 | 尤先生 | 15999780297 | 2020-06-22 14:58:42 | 2020-06-22 14:59:08 |
| <input type="checkbox"/> | WN159280860554 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 尤瑞博 | 华为技术有限公司 | 王新军 | 01082882480 | 2020-06-22 14:50:05 | 2020-06-22 14:51:27 |
| <input type="checkbox"/> | WN159263394245 | 维修 | 保内免费 | 进行中 | 阿篱 | 高嵩的企业 | 高嵩 | 13691367532 | 2020-06-20 14:19:02 | 2020-06-22 14:43:53 |
| <input type="checkbox"/> | WN159263357844 | 调试 | 保内免费 | 已完成 | 阿篱 | 华为 | 尤先生 | 15999780297 | 2020-06-20 14:12:58 | 2020-06-20 14:17:20 |
| <input type="checkbox"/> | WN159255124721 | 安装 | 保内免费 | 待指派 | | 高嵩的企业 | 高嵩 | 13691367532 | 2020-06-19 15:20:47 | 2020-06-19 15:20:47 |
| <input type="checkbox"/> | WN159252778091 | 维修 | 保内免费 | 已结算 | 高嵩 | 江门市新会区拓新贸易有限公司 | 卢先生 | 07506708756 | 2020-06-19 08:49:40 | 2020-06-19 15:58:02 |
| <input type="checkbox"/> | WN159246729373 | 调试 | 保内免费 | 待接单 | 高嵩 | 北京骆驼科技有限公司 | 达sa | 15912311786 | 2020-06-18 16:01:33 | 2020-06-18 18:49:22 |
| <input type="checkbox"/> | WN159244930761 | 调试 | 保内免费 | 进行中 | 陈森权 | 拓斯达 | 董圆 | 13450672020 | 2020-06-18 11:01:47 | 2020-06-19 09:41:22 |
| <input type="checkbox"/> | WN158513581334 | 培训 | 保内免费 | 待接单 | 赵坤 | 北京骆驼科技有限公司 | 达sa | 15912311786 | 2020-03-25 19:30:13 | 2020-03-25 19:30:13 |
| <input type="checkbox"/> | WN158460003453 | 培训 | 保内免费 | 待接单 | 赵坤 | 骆驼运营 | 叶小姐 | 13622677169 | 2020-03-19 14:40:34 | 2020-03-19 14:40:34 |

1. 勾选对应工单

2. 对勾选后的工单进行批量操作支持批量编辑，取消，关闭

3. 工单支持批量导出

批量操作

批量编辑

批量取消

批量关闭

选择列

导出

第1到10条 共 69 条记录 < 1 2 3 4 5 6 7 > 10条/页 跳至 页

工单-接单

- 点击绿色工单编号，即可查看所派工单详情，点击【接单】按钮，即接单成功。

工单详情

接单 **转派** **取消工单** **添加备注**

工单信息

基础信息

- 编号: WN159296101494
- 事件编号: AN159296088393
- 服务内容: 维修
- 服务类型: 保内免费
- 计划时间: 2020-06-24 09:09

客户信息

- 客户: TSD **VIP客户**
- 联系人: 刘S
- 联系电话: 13725580892
- 地区: 北京市
- 详细地址: 黄旗

产品信息

- 设备名称: 口罩A机
- 情况说明: 上门
- 故障照片:

处理信息

- 负责人: 阿嘴
- 协理人:
- 创建人: 阿嘴
- 状态: **待接单**
- 创建时间: 2020-06-24 09:10:14
- 更新时间: 2020-06-24 09:10:14

接单进度 **回执信息** **成本统计** **审核结算** **回访信息**

进度信息

待接单 — 处理中 — 已完成 — 已关闭

时间统计

| | |
|--------------|--------------|
| 事件用时: 0小时2分钟 | 响应用时: 0小时0分钟 |
| 工作用时: 0小时0分钟 | 核算用时: 0小时0分钟 |
| 回访用时: 0小时0分钟 | 工单用时: 0小时0分钟 |
| 服务用时: 0小时0分钟 | |

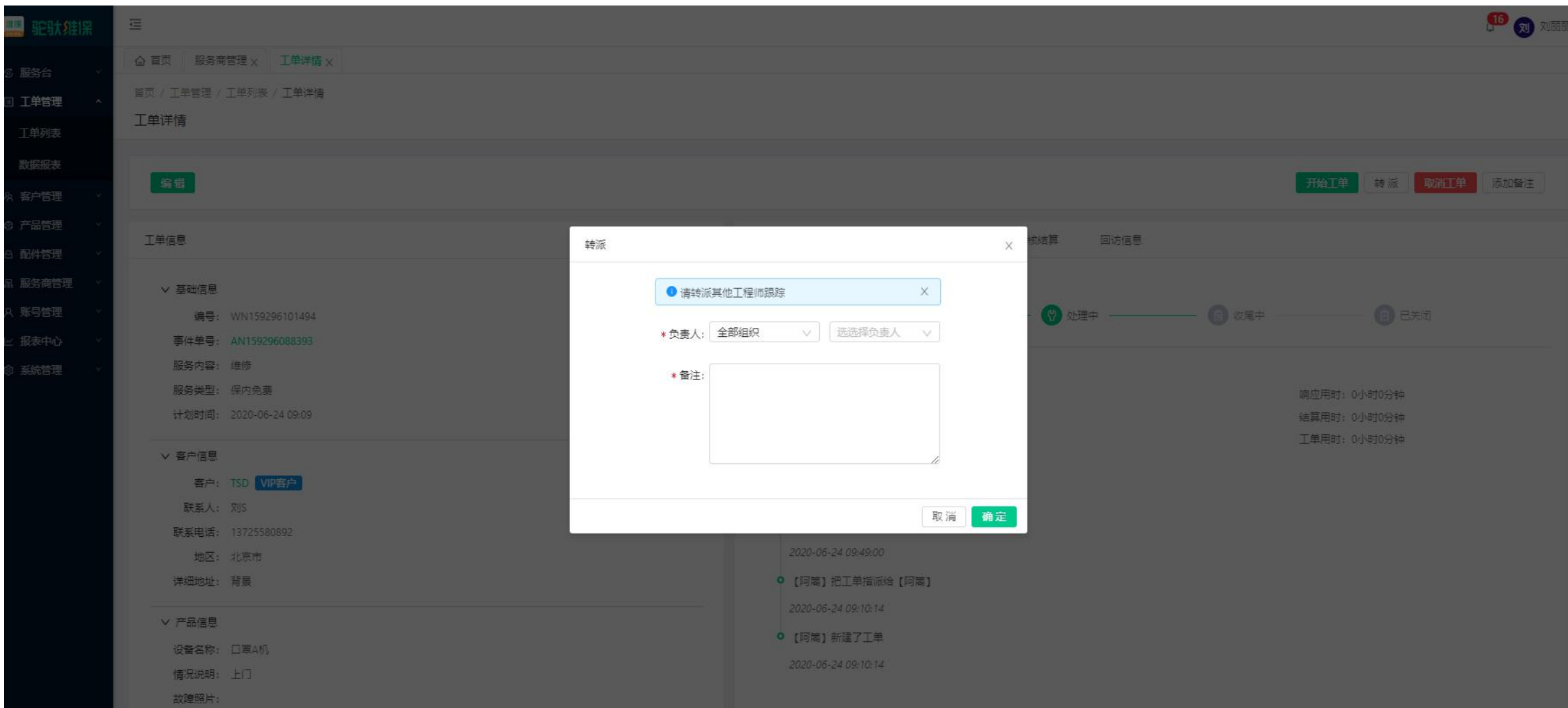
最新动态

- 【阿嘴】把工单指派给【阿嘴】
2020-06-24 09:10:14
- 【阿嘴】新建了工单
2020-06-24 09:10:14

没有更多动态了...

工单-转派

- 如工单需要转派给其他工程师处理，则点击【转派】按钮，并备注转派原因，即可根据组织或负责人名称选择对应接单人



工单-开始

- 工程师上门服务时，点击【开始工单】，工单服务时长开始计时。

工单详情

编辑 开始工单 转派 取消工单 添加备注

工单信息

基础信息

编号: WN159296101494
事件单号: AN159296088393
服务内容: 维修
服务类型: 保内免费
计划时间: 2020-06-24 09:09

客户信息

客户: TSD VIP客户
联系人: 刘S
联系电话: 13725580892
地区: 北京市
详细地址: 望景

产品信息

设备名称: 口罩A机
情况说明: 上门
故障照片:

处理信息

负责人: 阿瑞
协调人:
创建人: 阿瑞
状态: 待开始
创建时间: 2020-06-24 09:10:14
更新时间: 2020-06-24 09:49:00

工单进度

进度信息

待派单 处理中 收尾中 已结束

时间统计

| | |
|--------------|--------------|
| 事件用时: 0小时2分钟 | 响应用时: 0小时0分钟 |
| 工作用时: 0小时0分钟 | 核算用时: 0小时0分钟 |
| 回访用时: 0小时0分钟 | 工单用时: 0小时0分钟 |
| 服务用时: 0小时0分钟 | |

最新动态

- 【阿瑞】已接单
2020-06-24 09:49:00
- 【阿瑞】把工单指派给【阿瑞】
2020-06-24 09:10:14
- 【阿瑞】新建了工单
2020-06-24 09:10:14

没有更多动态了...

工单-费用申报

- 服务工程师可在【成本统计】栏填写对应的差旅费用信息，以便进行服务成本申报。

The screenshot displays a work order management interface. The main form is titled '工单信息' (Work Order Information) and includes sections for '基础信息' (Basic Information), '客户信息' (Customer Information), and '产品信息' (Product Information). A modal window titled '编辑成本统计' (Edit Cost Statistics) is open, allowing for the entry of travel-related costs. The modal contains the following fields:

- * 交通方式 (Mode of Transport): 坐车 (By car)
- * 路途用时 (小时) (Travel Time (Hours)): 0
- * 公里数 (公里) (Kilometers): 0
- * 差旅费 (元) (Travel Expense (Yuan)): ¥0.00
- * 住宿费 (元) (Accommodation Expense (Yuan)): ¥0.00
- * 附加费 (元) (Additional Expense (Yuan)): ¥0.00

Red annotations on the image indicate the following steps:

1. 点击成本统计 (Click Cost Statistics)
2. 填写成本明细 (Fill in cost details)
3. 点击确定，即可提交 (Click Confirm, you can submit)

工单-完成

- 工程师填完成本统计并完成服务时，可点击【完成工单】，服务时长计时结束。

The screenshot displays the '工单详情' (Work Order Details) interface. On the left is a dark sidebar with navigation items: 工作台, 工单管理, 工单列表, 数据报表, 客户管理, 产品管理, 配件管理, 服务商管理, 账号管理, 报表中心, 系统管理. The top navigation bar includes '首页', '服务商管理 x', and '工单详情 x'. The breadcrumb trail is '首页 / 工单管理 / 工单列表 / 工单详情'. The main title is '工单详情'. In the top right corner, there are buttons for '完成工单' (highlighted with a red box), '转派', '取消工单', and '添加备注'. The '工单信息' section on the left contains:

- 基础信息: 编号: WN159296101494, 事件编号: AN159296088393, 服务内容: 维修, 服务类型: 保内免费, 计划时间: 2020-06-24 09:09
- 客户信息: 客户: TSD VIP客户, 联系人: 刘S, 联系电话: 13725580892, 地区: 北京市, 详细地址: 蓟县
- 产品信息: 设备名称: 口罩A机, 情况说明: 上门, 故障照片:
- 处理信息: 负责人: 阿端, 协同人:, 创建人: 阿端, 状态: 进行中, 创建时间: 2020-06-24 09:10:14, 更新时间: 2020-06-24 10:09:32

 The '成本统计' section on the right shows:

- 交通方式: 坐车
- 路途用时 (小时): 3.00
- 公里数 (公里): 100.00
- 差旅费 (元): 200.00
- 住宿费 (元): 0.00
- 附加费 (元): 0.00
- 操作人: 阿端
- 操作时间: 2020-06-24 10:16:18

工单-填写回执

- 点击【完成工单】后，则会出现回执填写页面，此回执为必填项，主要记录服务产品、配件及服务完成相关信息。
- 回执信息提交后如需修改，则可进行【编辑】。
- 回执提交后，此工单进入【收尾中】状态，代表工程师已完成服务。

产品项 输入产品名称/产品编号选择添加

1. 此处选择对应的服务产品，如无，则可去“产品管理”中进行新增产品。

| 产品编号 | 产品名称 | 产品类别 | 数量 |
|--------|---------------|------|-------|
| 超声波123 | 超声波123456.ddd | 辅机 | - 1 + |

配件项 输入配件名称/配件编号选择添加

2. 此处选择对应的使用配件，如无，则可取“配件管理”中新增配件

| 配件编号 | 配件名称 | 配件类别 | 配件规格 | 数量 |
|------|------|------|------|-------|
| 123 | 超声波 | 异损件 | 个 | - 1 + |

3. 此处可根据实际数量进行修改

4. 此处根据系统填写相关信息，并上传完成服务的现场照片及客户签名

出厂日期: 2020-06-10

解决方案: 更换新的超声波

初步原因判定: 无

服务结果: 运行正常

现场照片: 添加 最多10张照片, 每张小于2MB, 支持jpg、png

客户签名: 添加 当App签名不可用时, 可用此功能补充签名, 白底手签拍照此处上传 (每张小于2MB, 支持jpg、png)

工单-审核结算

- 审批负责人可审批服务工程师所申报的服务费用，点击【审核结算】并输入相关备注信息，即可审核通过。

工单详情

编辑

审核结算

工单信息

基础信息

编号: WN159296101494
 事件单号: AN159296088393
 服务内容: 维修
 服务类型: 保内免费
 计划时间: 2020-06-24 09:09

客户信息

客户: TSD VIP客户
 联系人: 刘S
 联系电话: 13725580892
 地区: 北京市
 详细地址: 碧泉

产品信息

设备名称: 口罩A机
 情况说明: 上门
 故障照片:

处理信息

负责人: 阿楠
 协同人:
 创建人: 阿楠
 状态: 已审核
 创建时间: 2020-06-24 09:10:14
 更新时间: 2020-06-24 10:33:48

成本统计

编辑

交通费: 坐车
 路程用时(小时): 3.00
 公里数(公里): 100.00
 差旅费(元): 200.00
 住宿费(元): 0.00
 附加费(元): 0.00
 操作人: 阿楠
 操作时间: 2020-06-24 10:37:44

4

服务台操作指引 (APP端)

——客服/物料员/线上工程师/报价员

APP下载

下载驼驮维保厂家版APP

输入手机号码及验证码，即可登陆

中国移动 上午 9:06 86%

验证码登录

请输入手机号码

请输入验证码

发送验证码

登录

密码登录

登录代表您已同意《驼驮维保售后服务协议》

客服操作指引 (APP端)

服务台-服务事件

进入【服务台】-【服务事件】页面，在此页面
可以查看客户提交以及自建的服务事件信息。



服务台-新建服务事件

点击右侧“+”按钮，即可进入新增服务事件页面。

根据表单填写相关信息，并选择对应的负责人，点击【提交】，即可新建成功。



服务台-服务事件

点击服务事件单号，事件负责人即可进入服务事件

详情页面，点击【开始】，服务事件进入处理中状态。



【售前回访调查】 【售后回访调查】

客服可在服务事件中进行“售前”或“售后”的回访，并可将回访信息填写至APP做记录。

8:23 8:24

售前访问调查

回访情况 请选择 >

客户类别 请选择 >

调试员类型 请选择 >

原材料类型 请选择 >

回访人姓名 请选择 >

回访日期 请选择 >

备注 请选择 >

取消 提交

8:24

售后访问调查

遇到的困难 请输入内容

客户需求 请输入内容

客户建议 请输入内容

安排服务方式 请输入内容

备注 最多500字

取消 提交

服务台-服务事件

客服可点击【更多】按钮，进行取消、暂停、转派、转为工单等操作。



物料员操作指引（APP端）

——服务事件/报价事件

服务台-服务事件

进入【服务台】-【服务事件】页面，在此页面可查看物料需求单。



物料需求

进入服务事件详情页面，点击【物料需求】，即可添加物料发货相关信息；支持多次发货并记录相关发货信息。



线上工程师操作指引 (APP端)

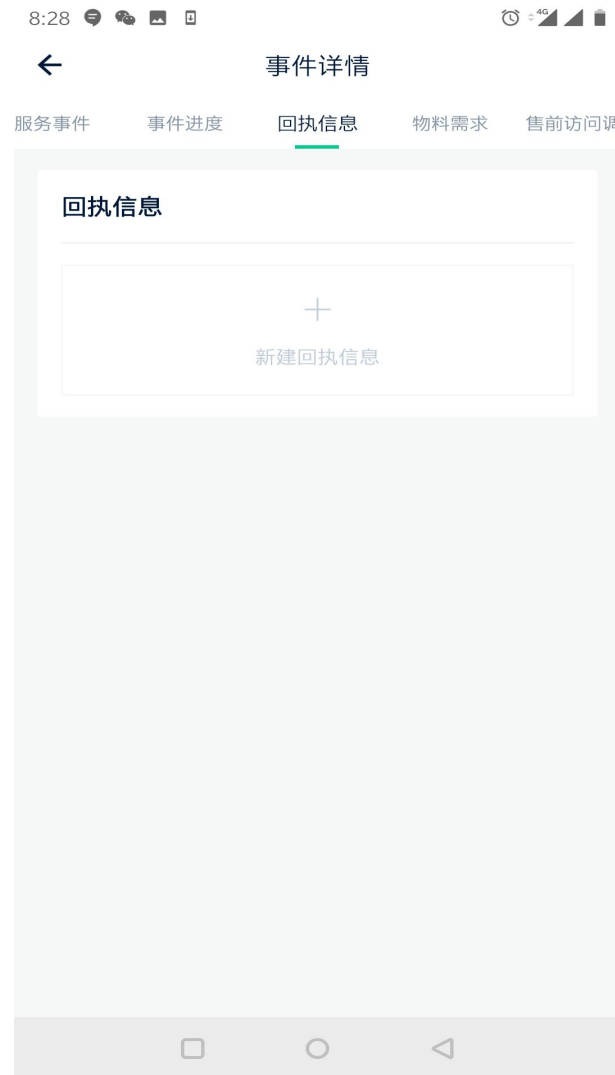
服务台-服务事件

进入【服务台】-【服务事件】页面，在此页面可查看所需处理的服务事件信息。



回执信息

进入服务事件详情页面，点击【回执信息】
- 【新增回执信息】，即可添加回执记录。





5

工单操作指引 (APP端)

——线下工程师

工单

进入【工单】页面，在此页面可以查看工单信息。



工单-筛选

点击【筛选】按钮，可按照工单状态、服务内容、计划时间筛选对应工单信息。



新建工单

点击右侧“+”按钮，即可进入新增工单页面。

根据表单填写相关信息，并选择对应的负责人，点击【保存并指派】，即可新建成功。



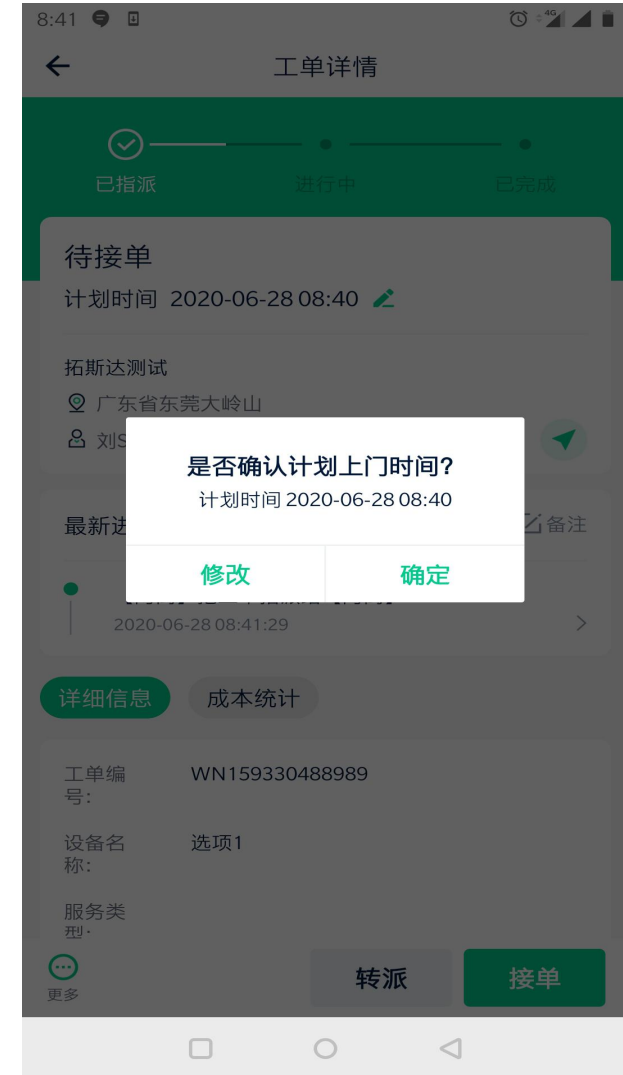
工单-接单

点击工单单号，进入工单详情页面。

工单页面显示客户的基本信息、工作内容和预约时间等，可供工程师参考；

【接单】：如接受这个工单，点击“接单”，系统会再次和您确认上门时间，如无误，点击“确定”，则成功接单；

【转派】：如需转给其他工程师服务，点击转派（需设置相关权限才可操作），否则无此按钮。



工单-开始

工程师上门服务时，点击【开始】，服务时长开始计时。工单状态变为“进行中”状态。



工单-成本统计

点击【成本统计】-【添加成本统计】，
可将此次差旅费用进行记录申报。



工单-填写回执

完成服务后，点击【完成】，跳转至回执填写页面，按照表单填写相关信息（包括此次服务的产品信息、出厂时间、解决方案、使用配件明细、服务结果），并上传服务完成后的设备现场照片及客户确认服务后，在APP上手签后，工程师即可点击【完成回执】。



工单-完成

提交回执后，工单正式完结，工单状态变更为“已完成”状态，服务计时正式结束。



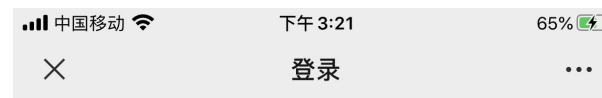


6

客户操作指引

登陆服务端口

登陆企业报修端口，输入手机号码及验证码，即可登陆提交售后服务需求。

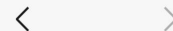


请输入手机号码

请输入验证码

获取验证码

登录



提交服务信息

登陆后，出现服务信息表单，按照右图所示表单填写相关信息（企业信息、设备信息、需求类型）及上传设备照片/视频，点击“提交”。

【需求类型】：技术指导、物料申请、配件报价、申请上门、其他（申请说明书/图纸资料）；支持多选。

9:41 提交服务

拓斯达
让工业制造更美好

设备信息

| | | |
|------|-------|---|
| 需求类型 | 报价需求 | > |
| 设备名称 | 口罩机A机 | > |
| 保养状态 | 保修内 | > |
| 设备数量 | 1 | |

描述信息
机器开不来，机器臂坏了，怎么弄都没有办法。

设备视频/照片
上传图片可以帮助工程师更好的判断设备情况

视频/照片

客户信息

| | |
|------|------------------|
| 公司名称 | 广东海德集团 |
| 联系人 | 张三疯 |
| 手机 | 13776554868 |
| 地区 | 湖南省/长沙市/芙蓉区 > |
| 详细地址 | 三一大道29号科研大厦2栋206 |

提交

下午 3:47 72%

提交服务

设备信息

请选择需求类型

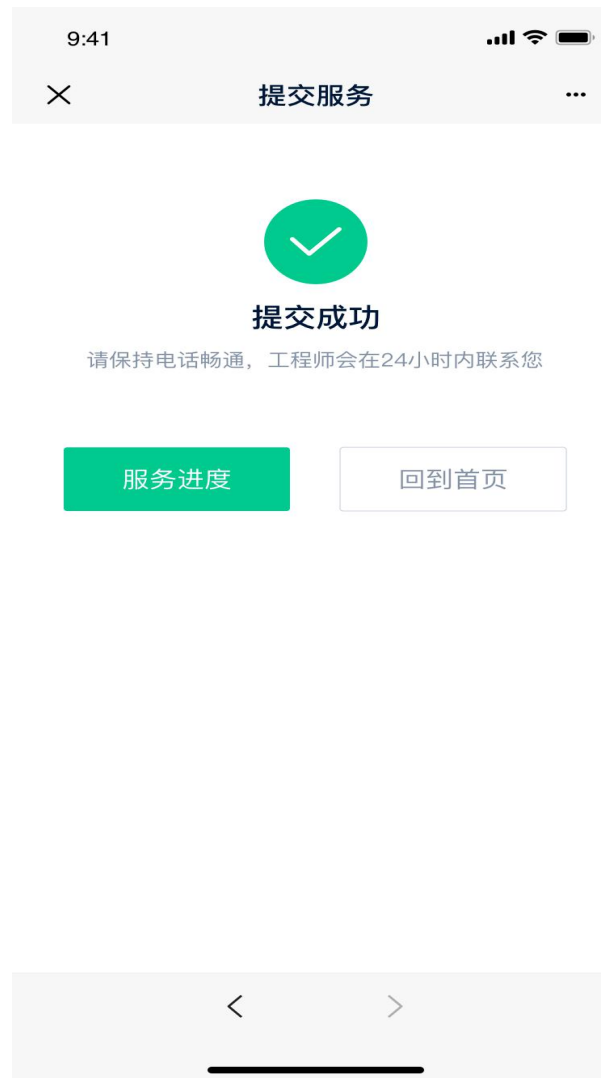
- 技术指导
- 物料申请
- 配件报价
- 申请上门
- 其它（申请说明书/图纸资料）

取消 确定

拍摄铭牌 拍摄设备 拍摄配件

查看服务进度

点击【服务进度】，即可进入服务需求订单页面，在此页面可查询所有订单的进度（待处理、处理中、已暂停）。



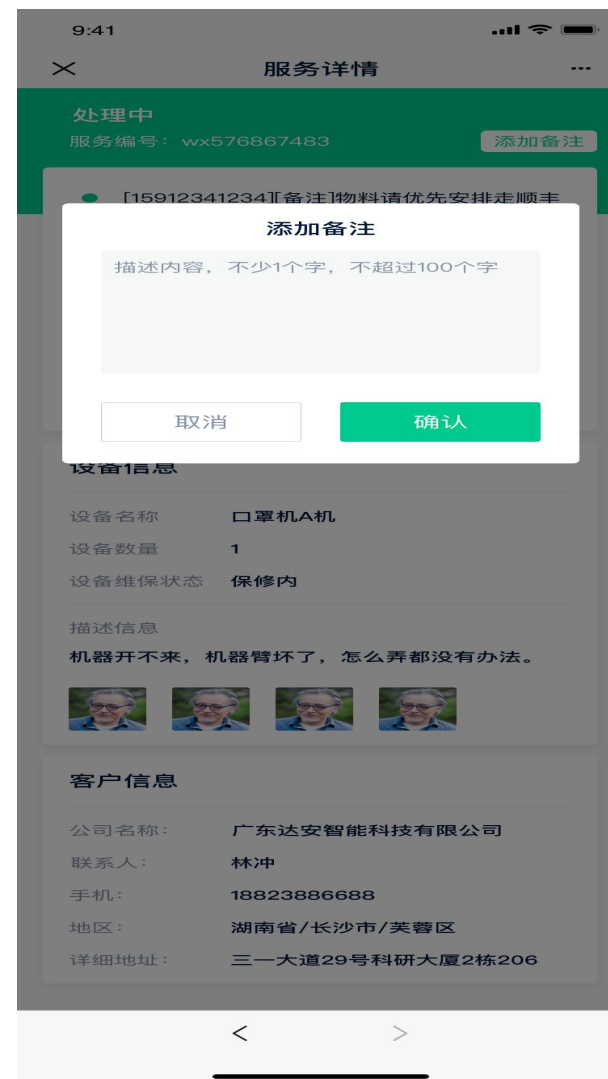
查看服务动态

点击对应服务编号，即可查看服务需求订单详情页面，在此页面可查询订单服务动态。



添加备注

服务需求订单在“处理中”状态时，如客户需要额外添加备注，可直接点击右上角【添加备注】，填入备注内容，点击“确认”即可同步给后台处理人员。



配件报价

【配件报价】：如需购买配件，提交报价需求后，报价人员会将配件价格及付款方式反馈至需求端口，确认报价无误后，可直接按照端口所示银行信息进行付款。

收到配件款项后，后台将安排配件寄送。



配件物流

服务需求订单如涉及配件寄送，服务人员会将物料信息及物流信息反馈至需求端口，物流轨迹实时更新。



服务完成

服务需求订单处理完成后，事件动态变更为“已完成”状态。点击“已完成”可查看历史所有的已完成服务需求订单。



驼驮维保

助力企业售后无忧

