### 享链数智操作手册



Post-sales Service management

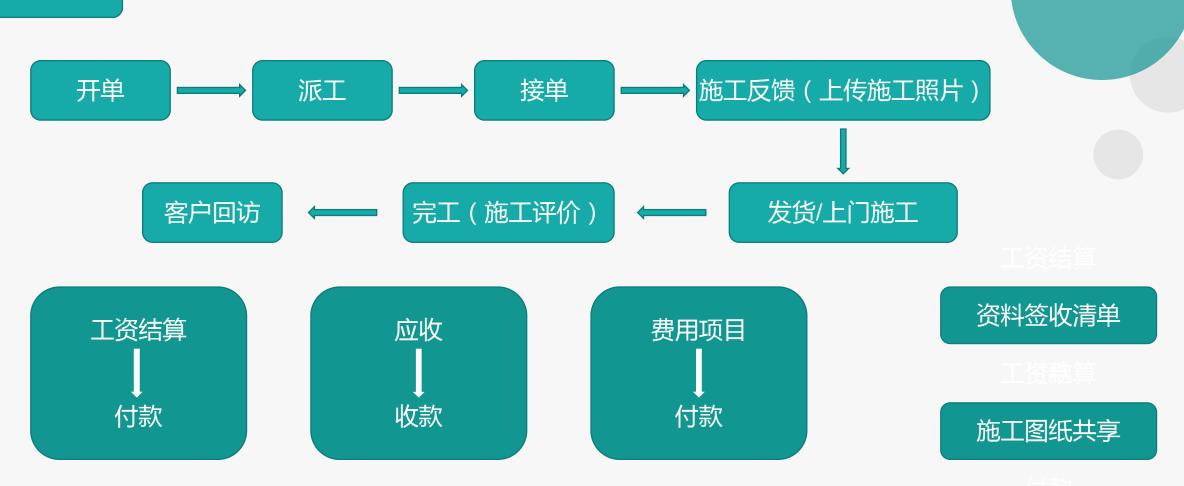
## 售后管理

江苏四目网络科技有限公司

编制:四目科技

#### 操作手册-售后流程图

安装业务



说明:

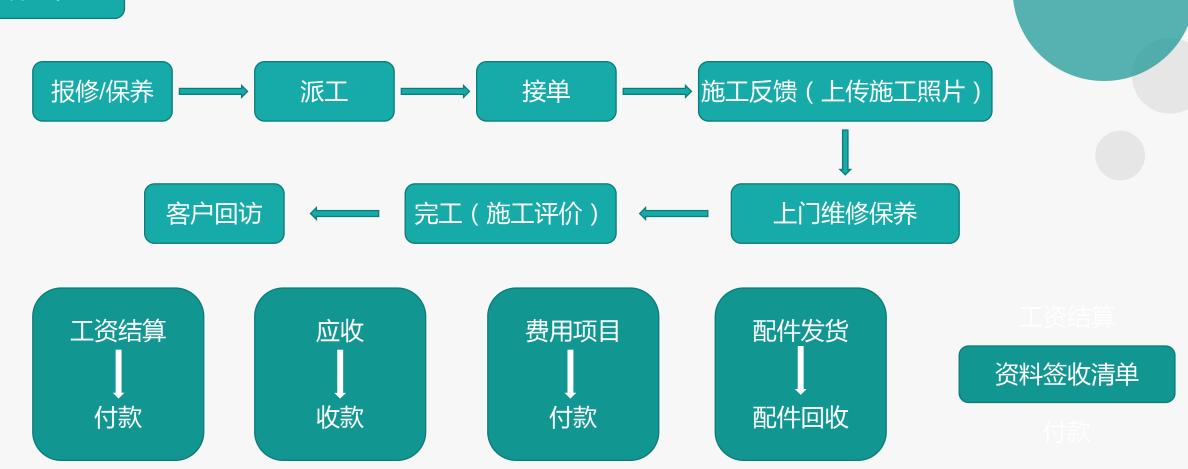
1.付款:财务管理中的付款单,可依据工资结算付款。

2.应收:安装过程中购买配件或辅材等所产生的合同之外的费用,或是维保业务的上门费等,可在收款单中依据工单录入收款。

3.项目费用:打孔费,设计师佣金等

#### 操作手册-售后流程图

维保业务



说明:

1.付款:财务管理中的付款单,可依据工资结算付款。

2.应收:安装过程中购买配件或辅材等所产生的合同之外的费用,或是维保业务的上门费等,可在收款单中依据工单录入收款。

3.项目费用:打孔费,设计师佣金等

## SENTEN SERVICE SERVICE

1	基础通用操作说明				
2	公共数据				

编码规则

工程人员

工单结算标准

3 安装管理

交底工单

安装工单

安装工单整单

特殊开工单

# 

4	维保管理	
	售后报修	
	维保工单	
5	施工管理	
	投诉工单	
	奖惩开单	
·	知识库	
	工程人员休假申请	
,		

6 报表分析

# 

基础数据

任务类型

#### 操作手册-基础通用操作说明

- 新増
  - 1.单击列表功能(例如"供应商列表"),点击"新增"按钮,切换到编辑功能录入;
  - 2.单击编辑功能(例如"供应商"),直接录入(不需要点"新增"按钮);
  - 3.在编辑功能中连续录入时(第一张单据保存后,继续新增第二张单据),点击"新增"按钮后录入;



#### ■ 保存

1. 新增录入完成后,点击"保存"按钮存储数据(不点保存按钮,录入数据会丢失);



#### 操作手册-基础通用操作说明

#### ■ 修改/删除

- 1.单击列表功能,鼠标点击定位到需要修改或删除的行,点击右方"更多"中的编辑和删除按钮
- 2.新增保存后立即编辑,或是从列表功能双击切换到编辑功能,点击菜单栏上的修改或删除按钮

新增 刷新 筛选 打印 > 系统 >									8
枵	供应商编码 🗢	供应商名称 💠	采购部门 💠	公司 💠	平台编码 🗢	供应商电话 🗢	供应商分类 🗢	供应商》	操作
1	CGGYS0006	供应商名称录在这里	采购部	舒适家测试演示环境				采购	更多 ~
2	CGGYS0005	这里录入供应商名称	采购部	舒适家测试演示环境					查看
3	CGGYS0004	安装服务供应商	采购部	舒适家测试演示环境					复制编辑
4	CGGYS0003	材料供应商	采购部	舒适家测试演示环境					删除
5	CGGYS0002	空调供应商	采购部	舒适家测试演示环境					更多~
6	CGGYS0001	演示供应商	采购部	舒适家测试演示环境					更多 ∨



#### ■ 审核

- 1.业务单据有审核功能的,保存后必须点击"审核"按钮或是点击"流程"提交审批(见业务流程操作文档),审核后单据才能生效;
- 2.审核后不允许修改/删除数据,如要修改请点击"取消审核"按钮后,再点击"修改"或"删除"按钮进行操作(启用流程审核的单据,流程结束后不允许取消审核,请谨慎操作)







#### 操作手册-基础通用操作说明

#### ■ 开窗

1.录入的字段栏后面有"放大镜" 的,可以通过点击"放大镜"或是双击栏位的空白处打开对应的基础数据,进行选择,新增,修改,删除操作,如交底工单中的任务类型:

弹窗显示"任务类型"基础数据,选中其中一个点击"返回数据",返回到主画面如果要新增基础数据,点击新增按钮就可快速新增(修改和删除同理)





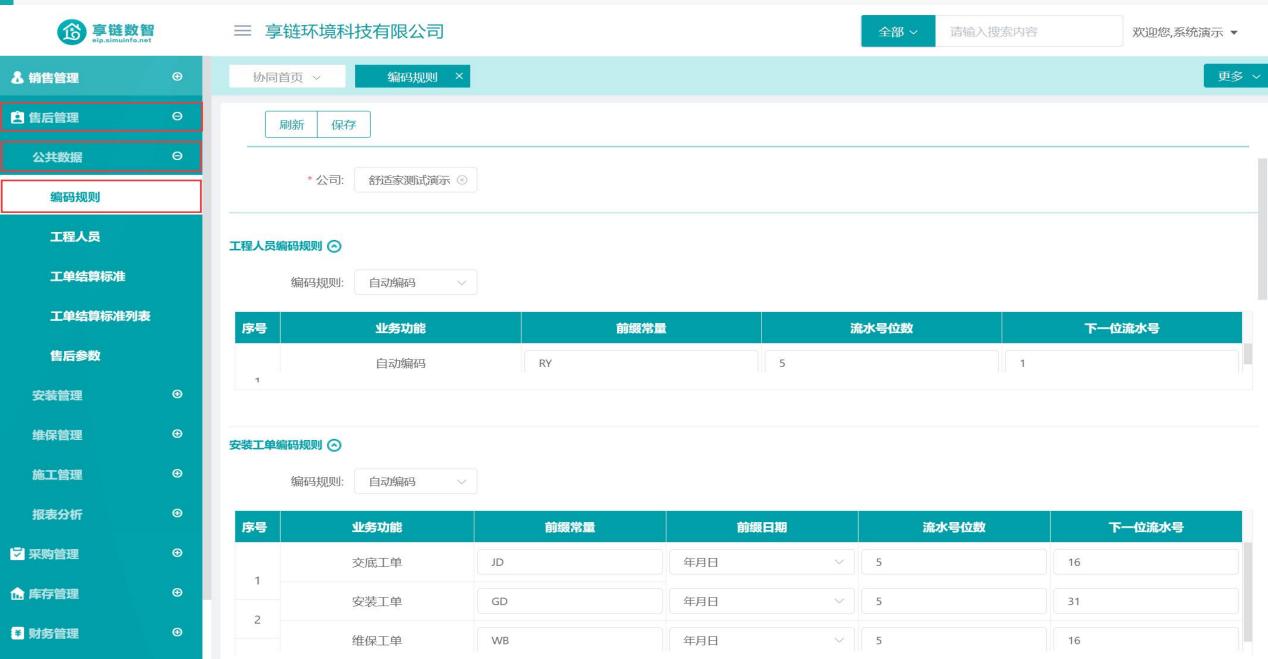
功能路径: 【售后管理】【公共数据】【编码规则】

功能说明: 用于售后模块各业务功能单号的生成规则设置

01

编码规则

#### 操作手册-售后管理-编码规则



#### 操作手册-售后管理-编码规则



功能路径: 【售后管理】【公共数据】【工程人员】

功能说明: 维护派工师傅,项目经理;工程人员和通讯录数据共

通,录入工程人员后,通讯录中也相应增加。通讯录/系统用户中"职能类型"勾选师傅和项目经理的人员,

会显示在工程人员中



#### 操作手册-售后管理-工程人员



#### 操作手册-售后管理-工程人员

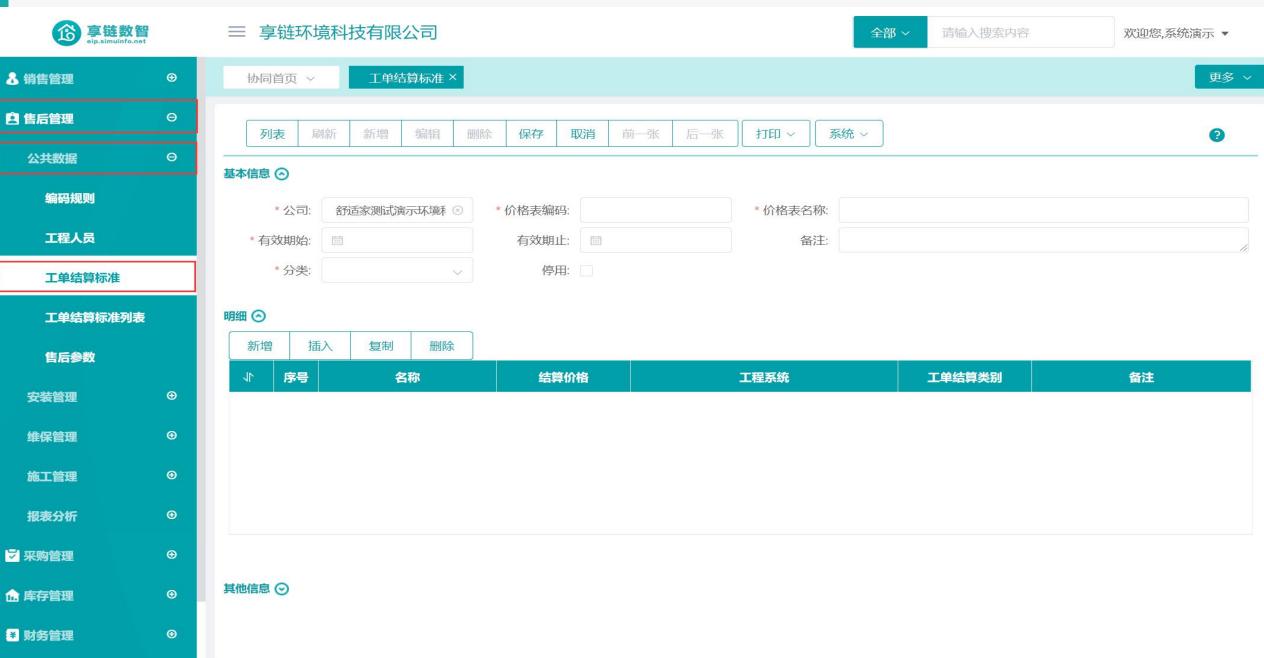


功能路径: 【售后管理】【公共数据】【工单结算标准】

功能说明: 用于售后师傅/项目经理工资结算标准设置

03 工单结算标准

#### 操作手册-售后管理-工单结算标准



#### 操作手册-售后管理-工单结算标准



功能路径: 【售后管理】【安装管理】【交底工单】

功能说明: 一般用于安装施工前或是设备进场前的交底派工



#### 操作手册-售后管理-交底工单



#### 操作手册-售后管理-交底工单录入



#### 操作手册-售后管理-交底工单录入



#### 操作手册-售后管理-交底工单派工



#### 操作手册-售后管理-交底工单派工



#### 操作手册-售后管理-交底工单派工





全部 > 请输入搜索内容 欢迎您,系统演示 ▼

协同首页 ~	交底工单 >	<					更
列表 刷新	新增编辑	删除 保存 取消	前一张 后一张	打印~	· 操作 · ;	关联 ~	•
本信息 🕒							
*公司:	舒适家测试演示场	工单号:	JD2021071200018	*业务来源:	销售订单	销售订单号:	L202106170025
客户名称:	曾总			客户地址: 南京市天润城十六街区2栋1单元102			
客户电话:	13990000000	* 任务类型:	交底	* 工程系统:	商中空调	* 进度系统:	商中空调
项目经理:	系统演示	售后部门:		服务日期起:	<b>==</b> 2021-07-12	服务日期止:	<b>=</b> 2021-07-13
服务时间:		建议服务日期:	The state of the s	任务来源:	销售上报	设计师:	
销售员:	系统演示	订单回款比例%:	0.00	施工要求:			
服务内容:			li .	备注:			
工单状态:	已派工	V					

#### 终端客户信息 ⊙

派工人员 🔾

#### 派工操作步骤3:

1.派工完成后,在"派工人员"页签中查看

2.下一步,派工师傅在手机端(钉钉)"接单"

1	序号	师傅名称	师傅电话	属性	主管	师傅编码	派工人	派工时间
<b>+</b>	1	系统演示	13770838986			simutest	系统演示	2021-07-13 09:43:15
<del>+</del>	2	安装师傅1	1377777777			SM001	系统演示	2021-07-13 09:43:15

#### 操作手册-售后管理-交底工单接单



#### 接单操作步骤。

- 1.找到"师傅工单"点击进去
- 2.在"全部"或"未接单"页签中查找未接工单
- 3.进到工单页面,点击"接单"按钮
- 4.下一步,施工结束后师傅"施工反馈"



10:50 ₹

0%

工单详情

く 施工进度

曾总

**\** 13990000000

交底 商中空调

U

派工

铺

南京市天润城十六街区2栋1单元102

2021-07-12~2021-07-13

11 4G 🗲

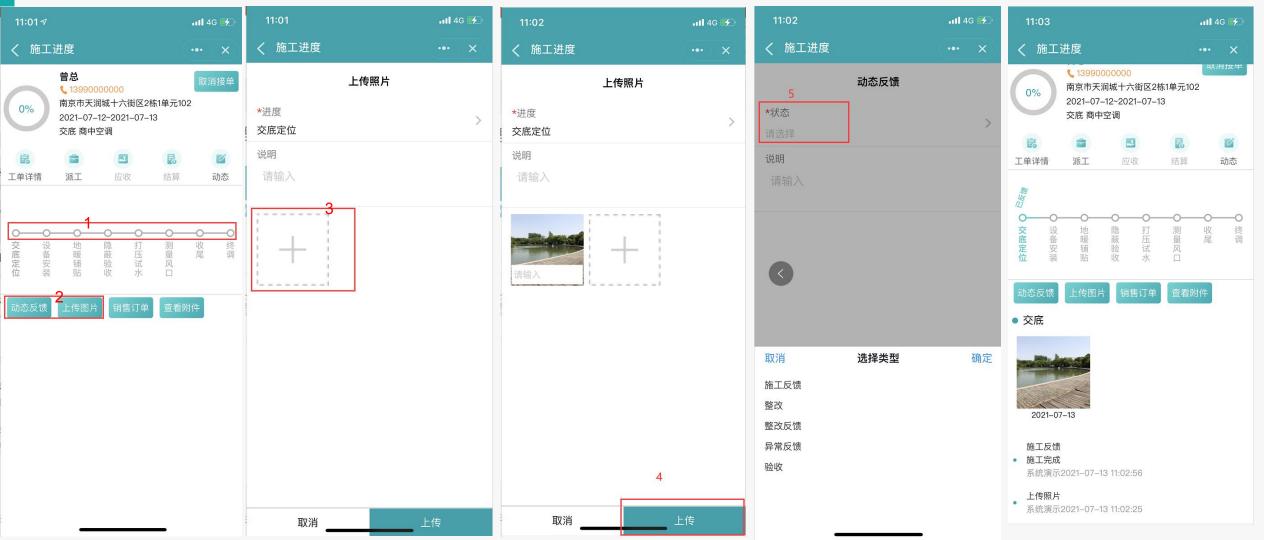
0

动态

结算

查看附件

#### 操作手册-售后管理-交底工单施工反馈



#### 施工反馈操作步骤:((钉钉操作)

- 1.选择进度条中的某个节点(当前待反馈的施工节点)
- 2.点击上传图片按钮,上传施工图片,一次可以上传多张(已上传的图片,点击长按可以删除)
- 3.点击"动态反馈"按钮,录入施工状态和说明
- 4.如果一个客户存在多次派工多次反馈,在任何一次派工记录中都可以看到其他派工反馈的图片和施工说明,即按客户+系统显示所有图片和施工说明
- 5.下一步,审核施工反馈,进行"完工"(当前派工任务的完工)

#### 操作手册-售后管理-交底工单施工反馈



#### 操作手册-售后管理-交底工单完工



#### 操作手册-售后管理-交底工单应收

5 亚酚普珊

**(D)** 



#### 操作手册-售后管理-交底工单资料清单



#### 操作手册-售后管理-交底工单资料清单

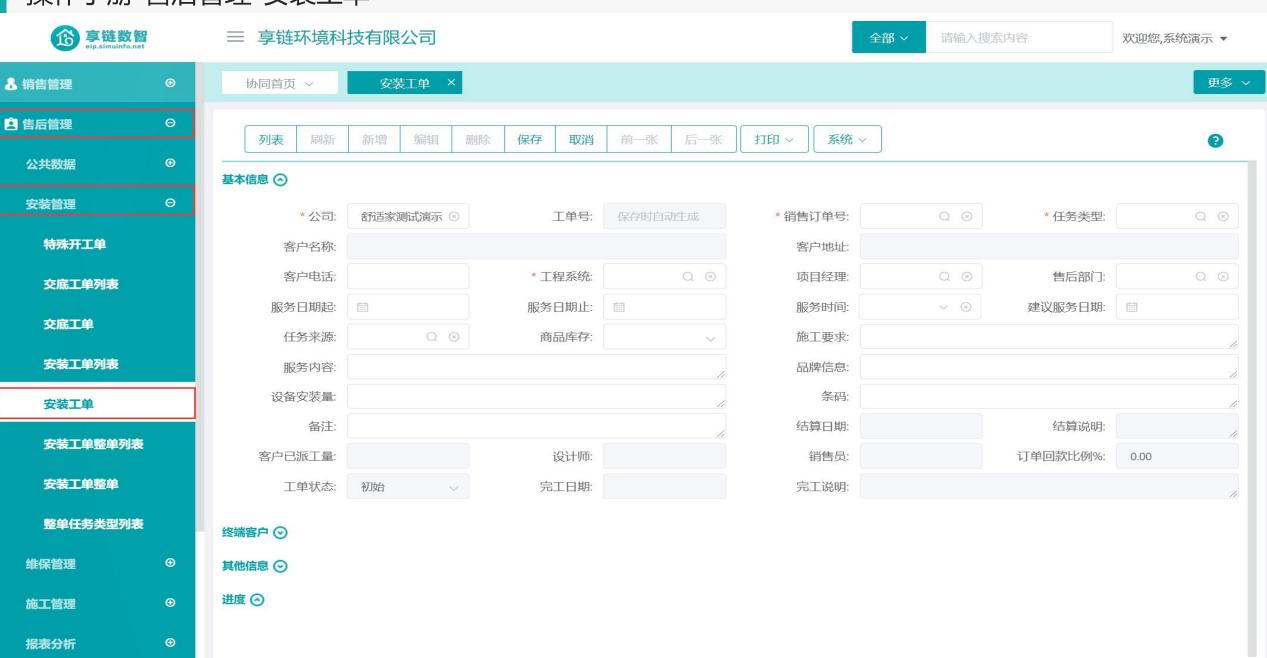


功能路径:【售后管理】【安装管理】【安装工单】

功能说明:用于对安装环节进行管理,包括合同派工、施工进度反馈、师傅工资结算等,结合钉钉手机端师傅在线反馈,包括施工反馈、图片上传、整改、监理验收等等

安装工单

#### 操作手册-售后管理-安装工单



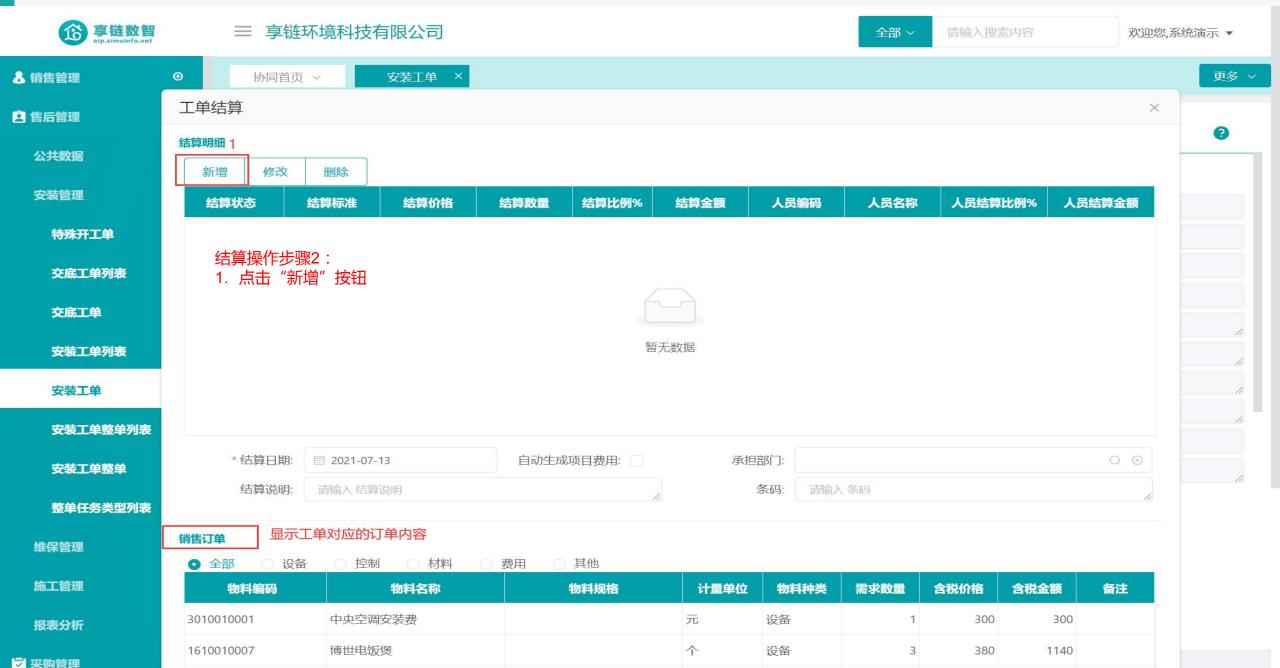
#### 操作手册-售后管理-安装工单



#### 操作手册-售后管理-安装工单结算



## 操作手册-售后管理-安装工单结算



## 操作手册-售后管理-安装工单结算



#### 操作手册-售后管理-安装工单结算

1610010007

TO MANAGETER

博世电饭煲



个

设备

3

380

1140

功能路径:【售后管理】【安装管理】【安装工单整单】

功能说明: 和安装工单的作用是一样的,区别在于:安装

工单是一个任务建一张单,例如开工,收尾,

终调建三张单据;安装工单整单是一个订单建

一张工单,在工单上多次派工

06 安装工单整单

## 操作手册-售后管理-安装工单整单



## 操作手册-售后管理-安装工单整单



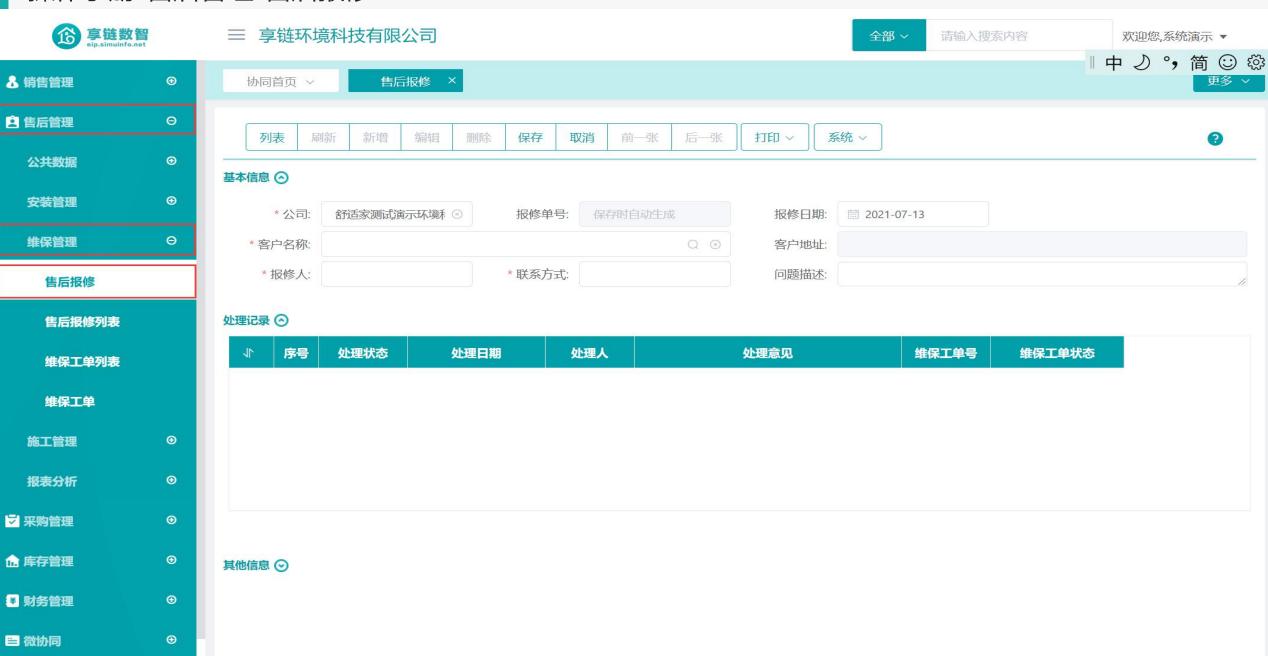
功能路径:【售后管理】【维保管理】【售后报修】

功能说明: 用于客户报修及处理过程记录

07

售后报修

## 操作手册-售后管理-售后报修



## 操作手册-售后管理-售后报修



功能路径:【售后管理】【维保管理】【维保工单】

功能说明: 用于售后环节维修、保养服务的派工、费用收

款及师傅结算管理。通过维保工单指派师傅上

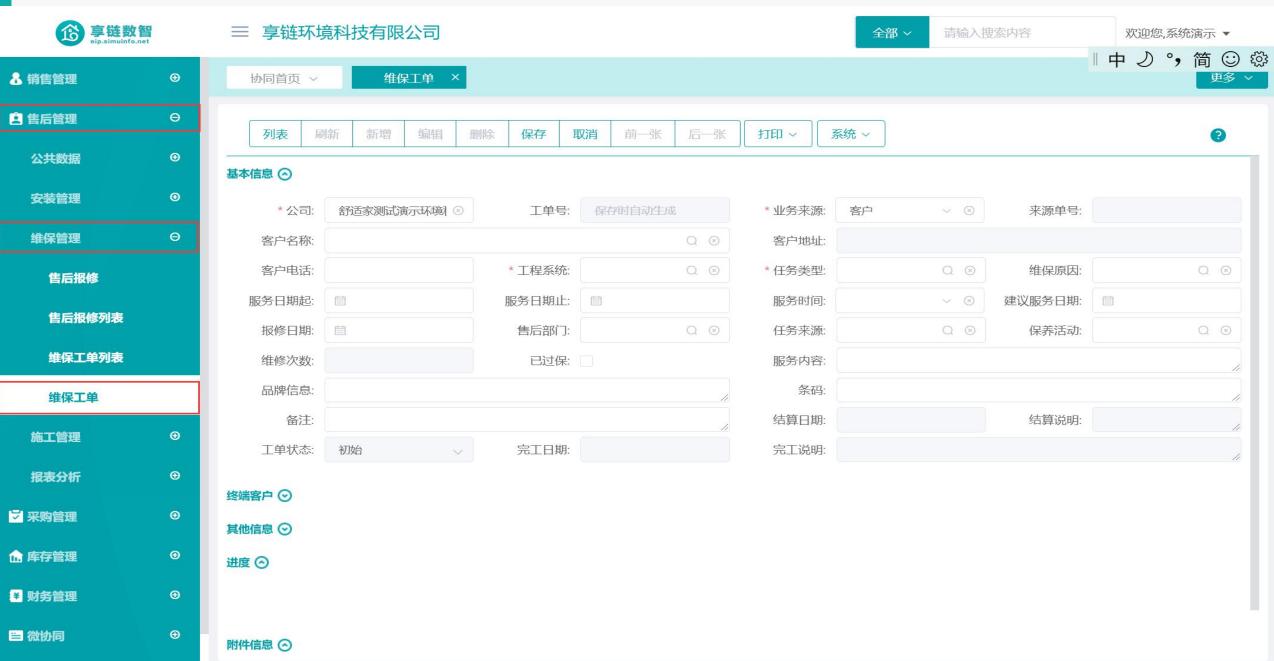
门维保服务,结合钉钉手机端师傅在线反馈,

包括施工反馈、图片上传等等

80

维保工单

## 操作手册-售后管理-维保工单



## 操作手册-售后管理-维保工单



功能路径:【售后管理】【施工管理】【投诉工单】

功能说明: 用于记录客户的投诉记录,如:交底、安装、

维保等过程中产生的客诉

09

投诉工单

## 操作手册-售后管理-投诉工单



## 操作手册-售后管理-投诉工单



功能路径:【售后管理】【施工管理】【奖惩开单】

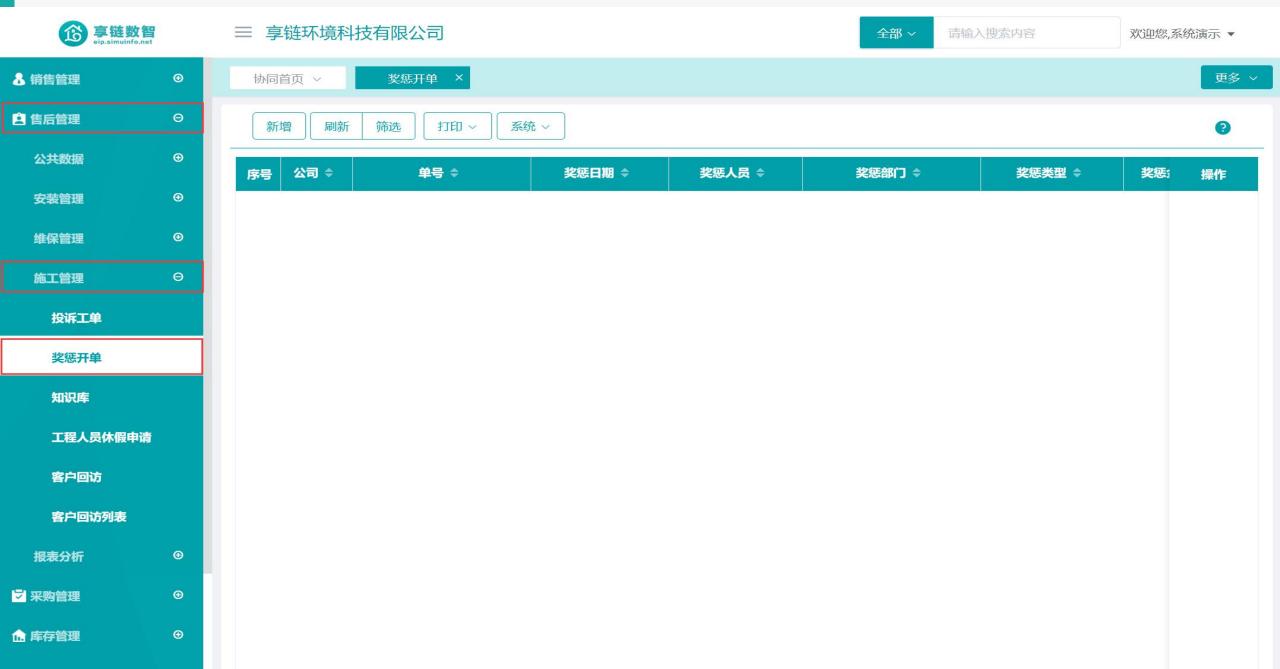
功能说明: 工程施工期间,因施工人员、监理等违规操作

或是表现良好,公司给予奖励或是惩罚

10

奖惩开单

## 操作手册-售后管理-奖惩开单



## 操作手册-售后管理-奖惩开单



功能路径:【售后管理】【施工管理】【知识库】

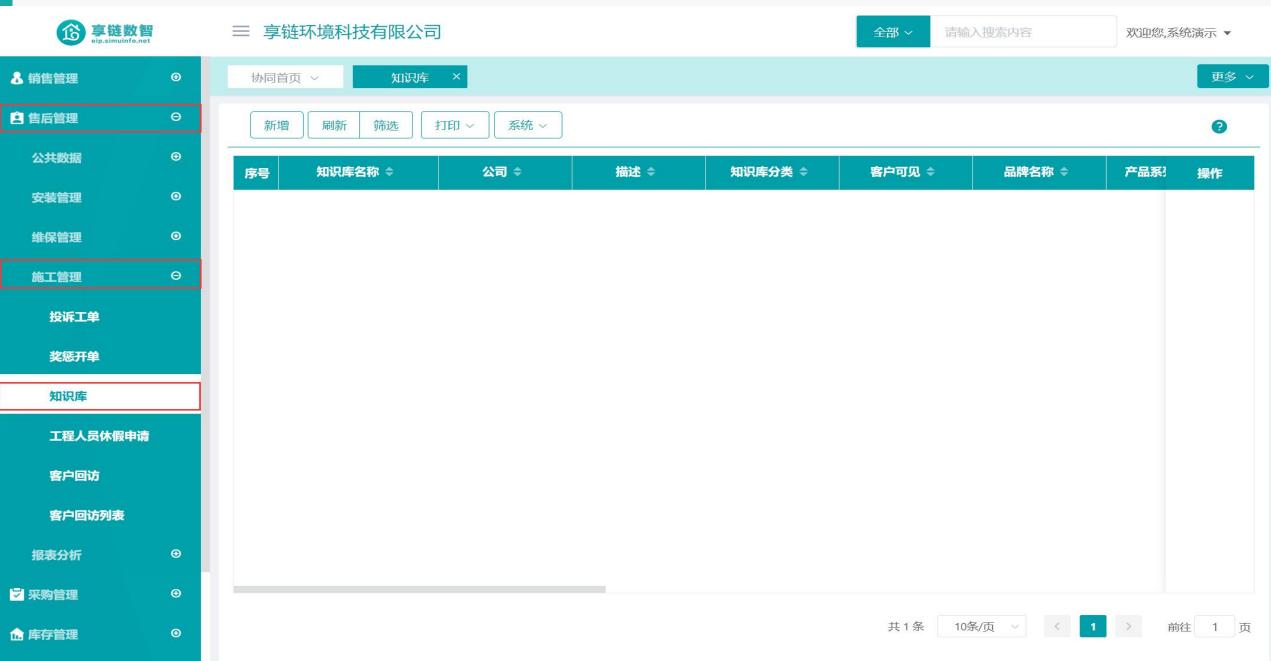
功能说明: 知识库为公司知识积累,包含设备简要的排错

方法,设备使用中的注意事项,施工操作规范,

上门服务礼仪规范等等

知识库

## 操作手册-售后管理-知识库



## 操作手册-售后管理-知识库



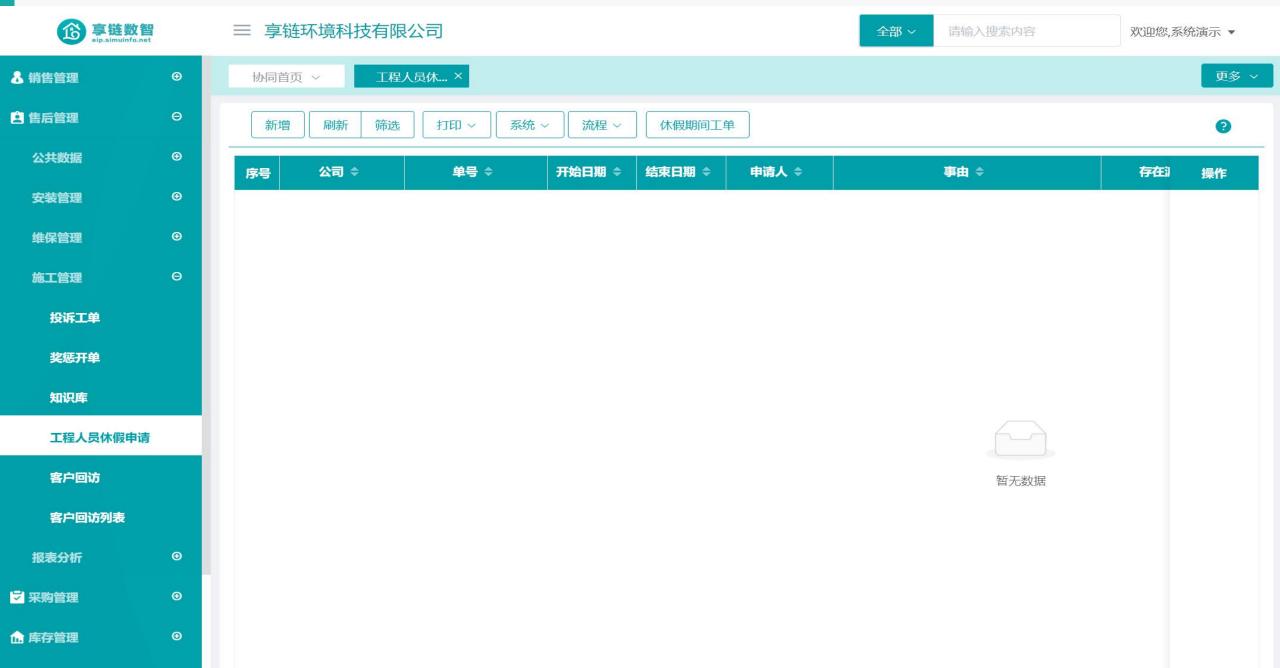
功能路径:【售后管理】【施工管理】【工程人员休假申请】

功能说明: 用于工程人员休假申请,保障休假期间调度人

员能及时合理安排派工

12 工程人员休假申请

## 操作手册-售后管理-工程人员休假申请



## 操作手册-售后管理-知识库



功能路径:【售后管理】【施工管理】【客户回访】

功能说明: 用于客户回访记录

13

客户回访

## 操作手册-售后管理-客户回访



#### 操作手册-售后管理-客户回访



0

> 采购管理

☆ 库存管理



功能路径:【售后管理】【报表分析】

功能说明: 售后报表分析

14

报表分析

## 操作手册-售后管理-工单列表





筛选

刷新

功能~

供应商

帮助 欢迎您,系统演示

协同首页 ~ 工单列表 ×

打印~

系统 ~

交底工单,安装工单,安装工单整单,维保工单合并查询,其中安装工单整单按派工任务行显示

序号	单据类型 ♦	工单状态 💠	工单号 💠	任务类型 💠	客户名称 💠	客户地址 💠	客户电话 💠	工程系统 🗢	操作
1	维保工单	初始	WB2021071300016	维修	曾总	南京市天润城十六街区2栋1	13990000000	商中空调	更多 ~
2	安装工单整单	已派工	GD2021071300032	隐蔽	曾总	南京市天润城十六街区2栋1	13990000000	商中空调	更多~
3	安装工单	初始	GD2021071300033	隐蔽	刘镇湘	江苏南京江苏南京建邺区梦	12212212212	家中空调	更多 ~
4	交底工单	初始	JD2021071300019	交底	刘镇湘	江苏南京江苏南京建邺区梦	12212212212	家中空调	更多 ~
5	安装工单整单	已派工	GD2021071300032	开工	曾总	南京市天润城十六街区2栋1	1399000000	商中空调	更多 ~
6	交底工单	接单	JD2021071200018	交底	曾总	南京市天润城十六街区2栋1	1399000000	商中空调	更多 ~
7	安装工单整单	接单	GD2021070200029	隐蔽	朱总	江苏南京江苏南京建邺区梦	13382420809	地暖混合	更多 ~
8	安装工单整单	已派工	GD2021070200030	开工	宿先生	浙江杭州龙池映22-33-66	13383849798	家中空调	更多 ~
9	维保工单	接单	WB2021062900015	维修	李成功	浙江杭州龙池映123幢-456	13851996484	分体空调	更多 ~
10	安装工单	接单	GD2021062800028	隐蔽	朱总	江苏南京江苏南京建邺区梦	13382420809	地暖混合	更多 ~

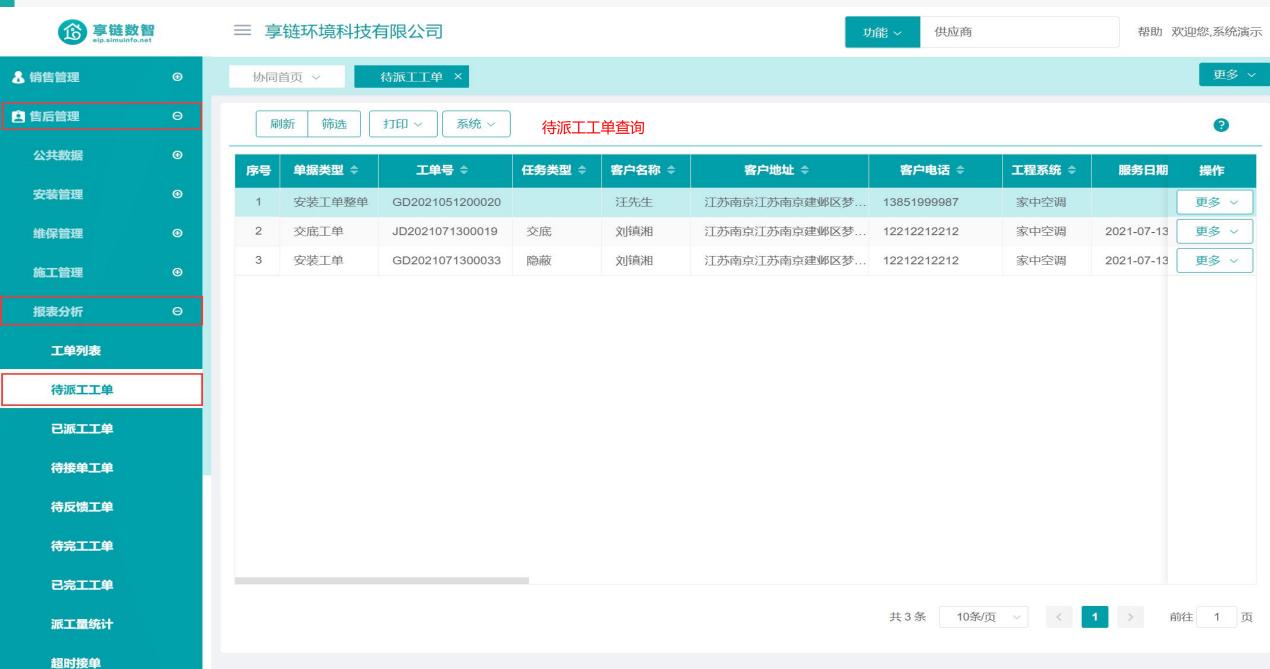
共55条

10条/页 ~ (

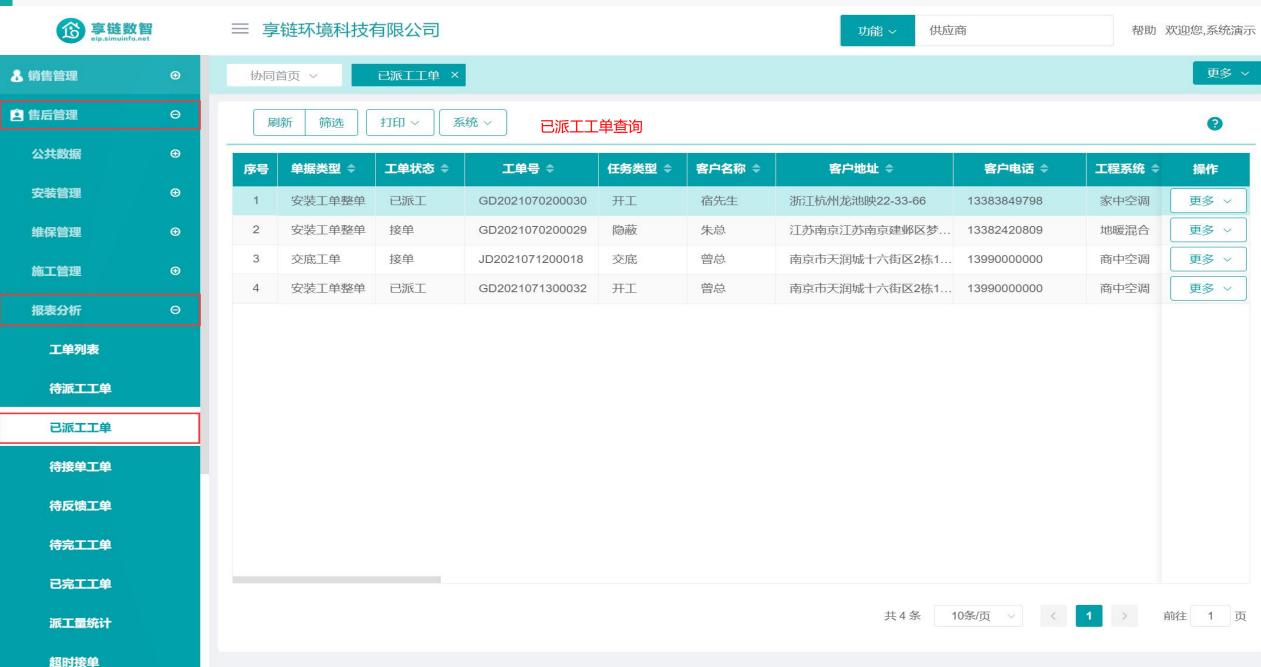
1 2 3 4 5 6 >

超时接单

## 操作手册-售后管理-待派工工单



## 操作手册-售后管理-已派工工单



## 操作手册-售后管理-待接单工单



## 操作手册-售后管理-待反馈工单



帮助 欢迎您,系统演示

服务日期

2021-06-05

2021-06-28

2021-06-29

2021-07-06

8

操作

更多 ~

更多 >

更多 >

更多 ~

前往 1 页

## 操作手册-售后管理-待完工工单





功能~

供应商

帮助 欢迎您,系统演示

协同首页 ~ 待完工工单 ×

刷新 筛选 系统 ~ 操作~ 打印~ 已派工未完工工单查询 8

更多 ~

序号	单据类型 ♦	工单状态 🗢	工单号 💠	任务类型 🗢	客户名称 💠	客户地址 💠	客户电话 💠	工程系统 🗢	操作
1	维保工单	已派工	WB2021062800013	维修	朱总	江苏南京江苏南京建邺区梦	13382420809	生活电器	更多~
2	安装工单	已派工	GD2021062500027	终调	李总	江苏南京江岸水城12幢-4单	13851999678	分体空调	更多~
3	交底工单	接单	JD2021060500011	交底	刘律师	江苏南京恒江湾城66幢-77	3851999666	地暖系统	更多~
4	安装工单	已派工	GD2021060500025	隐蔽	刘律师	江苏南京恒江湾城66幢-77	3851999666	地暖系统	更多~
5	维保工单	接单	WB2021060600011	维修	张磊	江苏南京恒江湾城12幢-34	13815850343	商中空调	更多、
6	维保工单	已派工	WB2021062800014	维保	刘经理	江苏南京江苏南京建邺区梦	13382420909	分体空调	更多、
7	交底工单	已派工	JD2021062400014	交底	宿先生	浙江杭州龙池映22-33-66	13383849798	分体空调	更多~
8	安装工单整单	已派工	GD2021062400026	开工	宿先生	浙江杭州龙池映22-33-66	13383849798	分体空调	更多、
9	维保工单	接单	WB2021062600012	维修	张主席		13851999543	分体空调	更多、
10	安装工单	接单	GD2021062800028	隐蔽	朱总	江苏南京江苏南京建邺区梦	13382420809	地暖混合	更多~

共16条 10条页 ~ ( 1 2 )

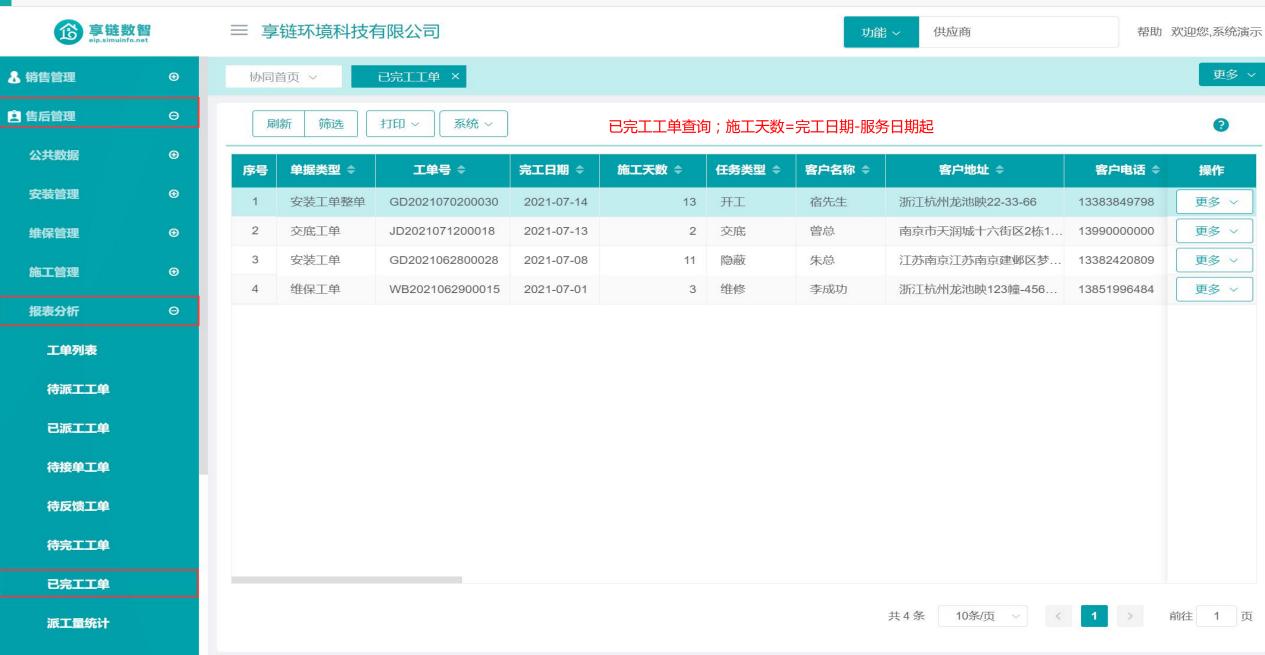
前往 1 页

超时接单

派工量统计

## 操作手册-售后管理-已完工工单

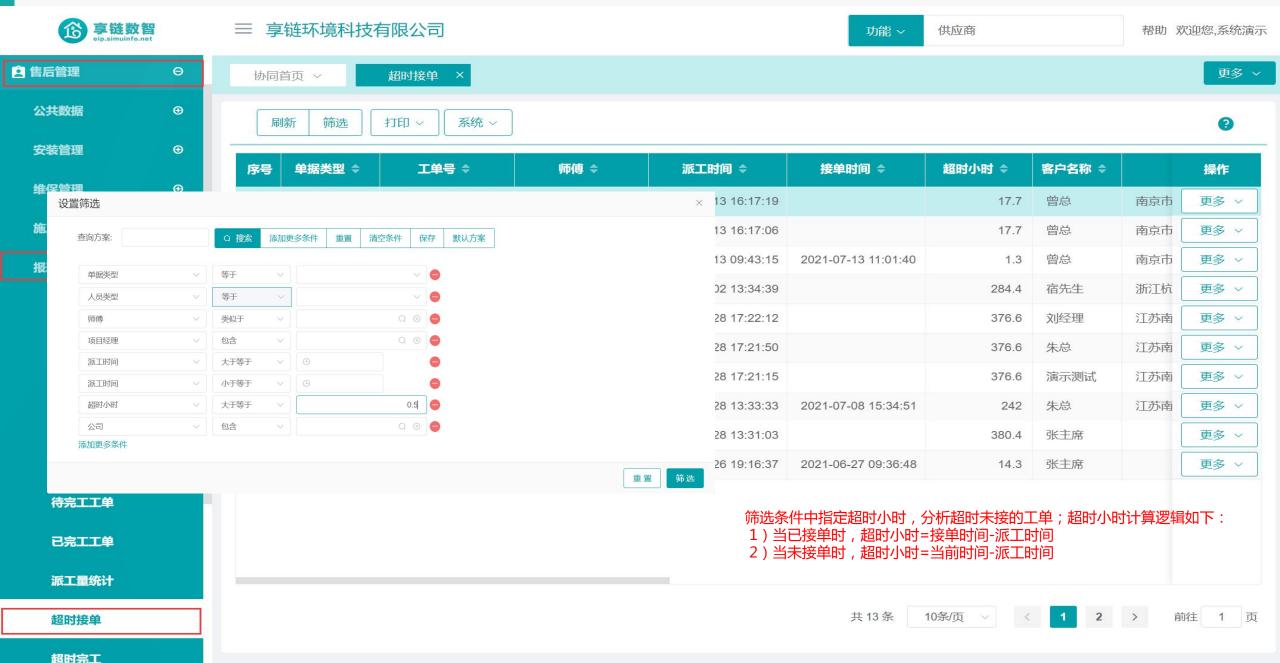
超时接单



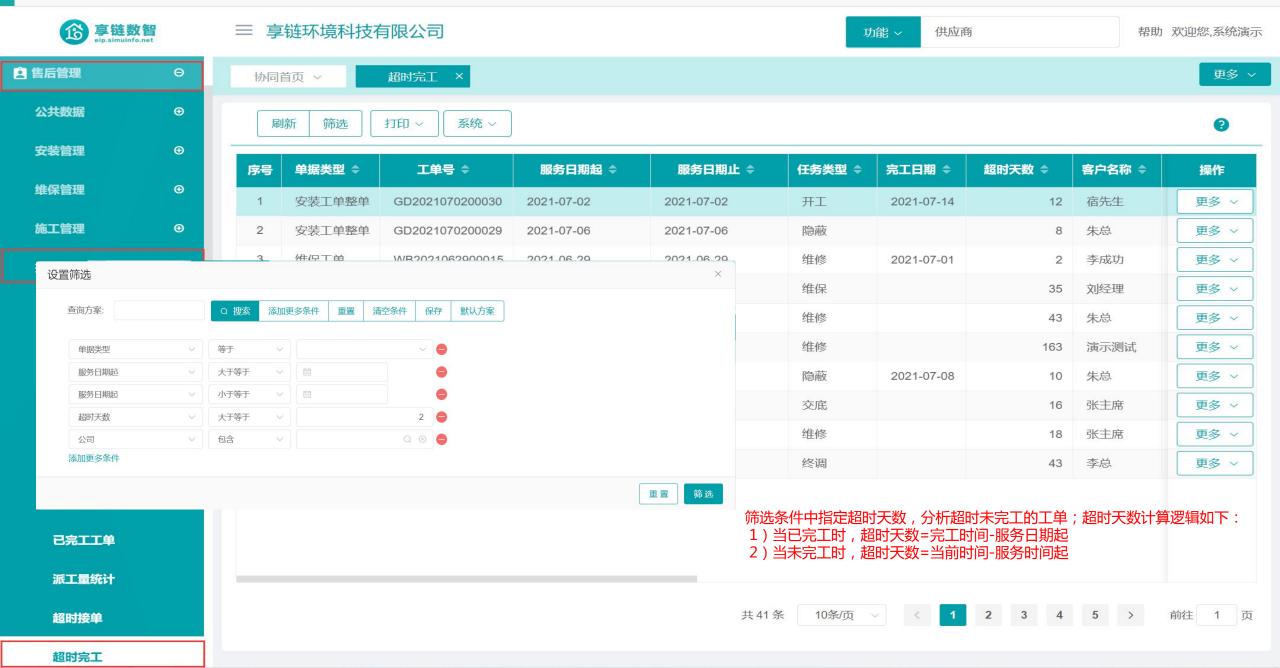
## 操作手册-售后管理-派工量统计



## 操作手册-售后管理-超时接单



## 操作手册-售后管理-超时完工



功能路径:【基础数据】【售后管理】

功能说明: 售后功能涉及的基础数据

15

基础数据

## 操作手册-售后管理-任务类型



#### 操作手册-售后管理-任务类型



帮助 欢迎您,系统演示

10

交底

开工

终调

隐蔽验收

9 2021-01-21 19:04:03

© 2021-01-21 19:04:03

\* 编码·

更多 ~

#### 操作手册-售后管理-任务类型



知识库分类

三 享链环境科技有限公司 销售 功能~ 帮助 欢迎您,系统演示 更多 ~ 任务类型 × 协同首页 ~ 导入 导出 设计 打EO ~ 刷新 新增 编辑 删除 界面设置~ 输入关键字讲行过滤 \* 名称: \* 编码: 开工 30010 所有类型 安装 \* 分类: 属性: 开工 交底|10 需客户回访: 回访单生成: 工单派工后生成 二次交底|20 安装|30 计划回访日期: 服务日期止后 0 天 开工|30010 需结算 下冷: ✓ 不派工可完工: 隐蔽|30020 风口|30030 不允许重复: 注: 相同销售订单的该任务类型不允许重复增加工单 终调|30040 上级编码: 派工到款比例%: 0.00 30 售后|40 维修|40010 备注: 维保|40020 停用: 投诉|50 停用人: 停用时间: 质量投诉|50010 服务投诉|50020 维护人: 维护时间: © 2021-01-21 19:04:03 创建人: 创建时间: © 2021-01-21 19:04:03 操作步骤: 1、需客户回访:勾选后按照"回访单生成"指定的时机点,自动生成回访单,不勾选不自动生成回访单 2、计划回访日期:用于自动生成回访单中的"计划回访日期"的赋值 3、不派工可完工:系统默认工单不派工不可以完工,勾选后不派工也可以完工操作

- 4、需结算工资:不勾选时,工单中点击"结算"按钮,提示"不需结算",勾选后可进行结算操作
- 5、派工到款比例%:派工时系统校验订单回款比例达到配置的值,才允许派工,例如回款60%才能开工

training manual

# 感谢您的观看

江苏四目网络科技有限公司

编制:四目科技