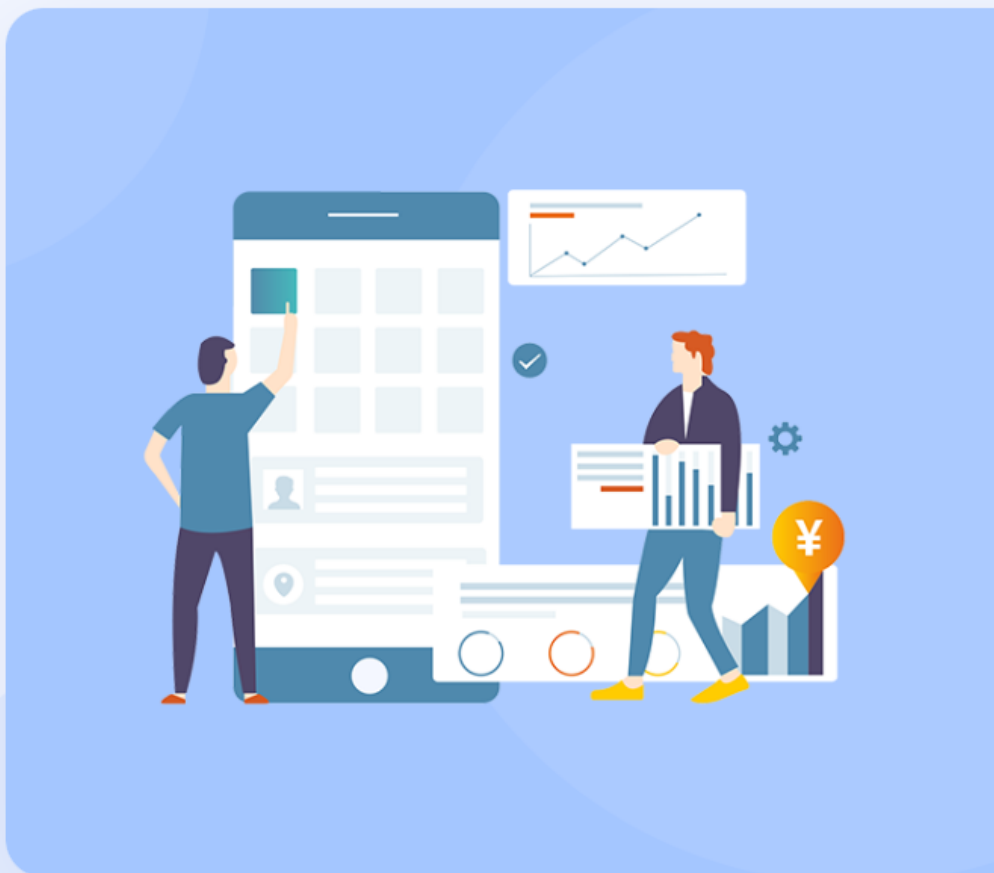


微工单管理员操作手册



微工单登录

 企业微信登录

目录

1. 微工单模块 (p4-p25)
2. CRM模块 (p27-p28)
3. 资产模块 (p30-p33)
4. 库存模块 (p38-p38)
5. 定期巡检 (p40-p41)

PART 01



微工单模块

微工单模块

1.1 微工单如何添加或者删除使用人员

企业微信管理员登录企业微信后台 <https://work.weixin.qq.com/> 应用管理-小程序-合力微工单-可见范围修改即可，如图：



微工单模块

1.2微工单管理员设置

谷歌浏览器登录合力微工单后台 <https://wx.hollycrmcloud.com/>

用手机企业微信扫码登录, 在系统-设置管理员选择对应模板设置管理员权限, 如图所示:



微工单模块

1.3微工单模板设置

添加工单模板：微工单-工单配置-模板配置，添加设置自定义工单模板，如图所示：

发起工单
指派工单
待处理工单
完工后处理工单
工单查询
计划工单
工程师排班
统计报表
短信用量
工单配置

基本配置 **模板配置** 服务项目 消息通知 工程师

模板名称 模板类别

隐藏示例模板 隐藏停用模板

模板名称	工单类别	是否允许拒绝	是否允许转派	关联客户	关联资产	模板说明	操作
示例 示例模板	内部工单	是	是	是	是	适用于故障报修的现场服务场景	复制模板 停用
工程配合单	内部工单	否	是	是	否	适用于工程部借调人员	复制模板 停用 删除
报修单	内部工单	否	是	是	否	适用于故障报修的现场服务场景	复制模板 停用 删除
高修单	内部工单	否	是	是	否	用于返修件处理	复制模板 停用 删除
集成单	内部工单	否	是	是	否	适用于集成项目派单	复制模板 停用 删除
外出单	内部工单	否	是	否	否	其它事项外出	复制模板 启用 删除

微工单模块

1.4工单模板基本信息设置

工单类型

内部工单和**外部工单**

内：使用人员可发起

外：外部用户可发起

追单人：可以看到模板所有工单

手动指派：手动选择人员

工单路由：预设好的规则自动给指定人员、

资产维护人：需关联资产，并选择维保人员

如图所示：

The screenshot shows the 'Template Configuration' (模板配置) tab. At the top, there are tabs for 'Basic Configuration' (基本配置), 'Template Configuration' (模板配置), 'Service Items' (服务项目), and 'Message Notifications' (消息通知). Below these, there are input fields for 'Template Name' (模板名称) and 'Template Category' (模板类别), along with checkboxes for 'Hide Example Template' (隐藏示例模板) and 'Hide Suspended Template' (隐藏停用模板). A table lists existing templates:

模板名称	工单类别	是否示例
示例模板	内部工单	是
工程配合单	内部工单	否
报修单	内部工单	否
寄修单	内部工单	否
集成单	内部工单	否
外出单	内部工单	否

The screenshot shows the 'Basic Configuration' (基本配置) tab. It includes tabs for 'Basic Configuration' (基本配置), 'Flow Configuration' (流程配置), 'Page Style' (页面样式), and 'Stage Effect' (阶段时效). The 'Information Settings' (信息设置) section is active, with a sub-section for 'Configure Basic Information of this Template' (配置该工单模板的基础信息). The configuration includes:

- Template Category (模板类别): 请选择
- Template Name (模板名称): 工程配合单
- Work Order Number Prefix (工号编号前缀): G
- Work Order Category (工单类别): 内部工单
- Promise to Arrive Effect (承诺到达时效): 关闭
- Follow-up Person (追单人): 添加 (可配置追单人员, 协助跟进、监督、编辑紧急工单)
- Screen Lock Reminder (霸屏提醒): 关闭
- Data Push (数据推送): 开启
- Work Order Assignment (工单指派): 手动指派 (Selected), 工单路由, 资产维护人
- Template Description (模板说明): 适用于工程部借调人员

微工单模块

1.5工单基本流程配置

工单的流程配置里面的流程阶段有说明描述，有些**不需要的阶段可以按照实际情况开关设置**，如图所示：

The screenshot displays the 'Workflow Configuration' (流程配置) tab within the 'Order Management' (工单配置) section. The interface includes a left sidebar with navigation options, a top navigation bar with tabs for 'Basic Configuration' (基本配置), 'Workflow Configuration' (流程配置), 'Page Style' (页面样式), and 'Stage Timing' (阶段时效). The main area contains a table of workflow stages, each with a description and a 'Configure' (配置) button. A red box highlights the 'On' status of the toggle switches for stages 3, 4, 5, 8, 9, and 10. At the bottom, there is a section for 'Self-approval' (是否允许自提审批) with a toggle switch and a dropdown menu for 'Approval Process' (审批流程).

序号	阶段名称	描述	配置
1	发起工单	权限人员发起工单，状态为【待指派】	配置
2	指派工单	权限人员指派工单，状态为【待接受】或【工单池】 (肖讯222 鲍嘉晖 范陈)	配置
3	工单池	工程师从工单池领取工单，状态为【已接受】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
4	接受工单	工单责任人接受指派/转派的工单，状态为【已接受】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
5	开始工单	工单责任人开始处理工单，状态为【正在处理】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
6	完成工单	工单责任人完成工单，状态为【已完结】	配置
7	重新打开	权限人员重新打开工单，状态为【待接受】 (肖讯222 范陈)	配置
8	工单回执	工单责任人添加工单回执，支持微信支付「企业微信版」，状态为【已完结】 (范陈 肖讯222)	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
9	工单结算	权限人员结算工单，状态为【已完结】 (范陈)	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
	工单回访	权限人员回访工单，状态为【已完结】 可配置回访方式：自动短信回访，外呼电话回访 (范陈)	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
10	完结工单	权限人员完结工单，状态为【已完结】 (范陈)	配置
11	作废工单	工单管理员废弃工单，状态为【已作废】	

是否允许自提审批 审批流程 这个是自提的

开启并选择对应审批流程后,工单有指派/处理/重新打开权限的人员可主动发起对应流程的审批申请

微工单模块

1.6工单各个流程阶段配置

发起工单配置

- **发起**：直接发起工单，并处于待指派状态；
- **发起并指派**：在发起界面可以选择责任人，协同人，并直接发到责任人手上，工单未待接受状态；
- **发起并完工**：点击发起的时候并完工这个单子，工单状态处于已完工，一般用于记录工单；
- **发起并完结**：点击发起的时候并完工这个单子，工单状态处于已完结，一般用于记录工单；
- **发起人员**：设置该模板发起工单权限人员；
- **短信通知客户**：工单发起成功会通知客户



序号	流程阶段	描述	操作
			配置
		单池]	配置
			配置
		接受]	配置
]	配置
			配置
		业微信版]，状态为【已完工】	配置
			配置
	工单回访	权限人员回访工单，状态为【已完工】 可配置回访方式：自动短信回访，外呼电话回访	配置
10	完结工单	权限人员完结工单，状态为【已完结】 (发起人)	配置
11	作废工单	工单管理员废弃工单，状态为【已作废】	

微工单模块

1.7指派工单配置

- **是否允许修改工单**：在指派的时候可以编辑对工单详情中的字段进行修改；
- **是否允许重新指派**：如果指派错误了，可以重新进行指派；
- **是否开启审批**：开启审批后，需按审批流完结后，工单才可以到责任人手上。

The screenshot shows the 'Assign Work Order' configuration dialog. The 'Flow Configuration' tab is active, displaying a table of workflow steps. A red box highlights the 'Assign Work Order' section, which contains three toggle switches: '是否允许修改工单' (checked), '是否允许重新指派' (checked), and '是否开启审批' (unchecked). Below the dialog, there are two columns of user selection: '未选用户' (116) and '已选用户' (3). The '已选用户' list includes 肖讯222, 范陈, and 鲍嘉晖.

Step	Step Name	Description	Action
1	发起工单	权限人员发起工单, 状态为【待指派】	配置
		指派人员指派工单, 状态为【待指派】	配置
		指派人员接受工单, 状态为【已接受】	配置
		指派人员处理工单, 状态为【已处理】	配置
		指派人员完成工单, 状态为【已完成】	配置
		企业微信版, 状态为【已完成】	配置
		回访	配置

微工单模块

1.8接受工单配置

- **是否允许转派**：开启转派，工程师接受工单后，可以转派给其他的工程师
- **是否允许转派工单路由**：开启后，转派的时候可以选择路由进行转派
- **是否必填转派原因**：开启后，转派时必须填写原因
- **短信通知客户**：开启后，工程师接受工单会给客户发送一条短信
- **电话联系客户**：此电话联系方式，仅支持呼叫中心客户，可联系销售经理开通此功能
- **是否开启转派限制**：开启后，指派到服务团队的工单，服务团队内人员进行转派的时候只能看到团队内成员
- **是否允许拒绝**：开启后，工单指派给工程师时，工程师可以拒绝工单
- **是否允许修改工单**：开启后，工程师在接单后，可以对工单进行编辑修改

The screenshot shows the configuration interface for the 'Accept Order' (接受工单) feature. A modal dialog is open, allowing users to configure various settings:

- 是否允许转派** (Allow Transfer): Enabled (green toggle)
- 是否允许转派工单路由** (Allow Transfer Routes): Disabled (grey toggle)
- 是否必填转派原因** (Require Transfer Reason): Enabled (green toggle)
- 短信通知客户** (SMS Notify Customer): Enabled (green toggle)
- 电话联系客户** (Phone Call Customer): Disabled (grey toggle)
- 短信模板** (SMS Template): 【小行星】尊敬的客户您...
- 是否开启转派限制** (Enable Transfer Restrictions): Enabled (green toggle)
- 是否允许拒绝** (Allow Refuse): Enabled (green toggle)
- 是否允许修改工单** (Allow Modify Order): Enabled (green toggle)

Below the main configuration, there is a section for '请指定可以修改的字段' (Please specify fields that can be modified):

- 工单主题
- 客户名称
- 资产
- 联系人
- 联系电话
- 服务类型
- 服务地址
- 详细地址
- 服务性质
- 预约到达时间
- 优先级
- 描述
- 附件
- 测试
- 测试1

The background shows the main configuration table with columns for '序号' (Serial Number), '流程阶段' (Process Stage), '描述' (Description), and '操作' (Action). The table includes entries for '工单回访' (Order Follow-up), '完结工单' (Completed Order), and '作废工单' (Voided Order).

微工单模块

1.9开始工单配置

- **是否允许修改工单**: 开启后, 工程师在接单后, 可以对工单进行编辑修改, 选项不勾选则不能修改。

开始工单

是否允许修改工单 请指定可以修改的字段

工单主题 客户名称 资产 联系人 联系电话 服务类型 服务地址 详细地址

服务性质 预约到达时间 优先级 描述 附件 测试 测试1

序号	流程阶段	描述	操作
			配置
		单池]	配置
			<input checked="" type="checkbox"/>
		接受]	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
			<input checked="" type="checkbox"/> 配置
6	完成工单	工单责任人完成工单, 状态为【已完结】	配置
7	重新打开	权限人员重新打开工单, 状态为【待接受】	配置
8	工单回执	工单责任人添加工单回执, 支持微信支付「企业微信版」, 状态为【已完结】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
9	工单结算	权限人员结算工单, 状态为【已完结】(发起人)	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
	工单回访	权限人员回访工单, 状态为【已完结】 可配置回访方式: 自动短信回访, 外呼电话回访	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
10	完结工单	权限人员完结工单, 状态为【已完结】(发起人)	配置
11	作废工单	工单管理员废弃工单, 状态为【已作废】	

微工单模块

1.10完成工单配置

- **是否开启审批**：开启后，工程师完成工单，需要配置的人员全部审批通过，工单即可完工；
- **是否开启定位**：工程师完工的时候，会自动的定位，展示在流转历史里面；
- **是否需要全员审批**：开启后，所配置的审批人员就需要全部通过才可以，如果不开启，则其中任何一个人通过即可；

备注：如需开启审批，需提前配置好审批流程。

ID	操作名称	描述	配置
1	发起工单	权限人员发起工单，状态为【待指派】	配置
2	指派工单	权限人员指派工单，状态为【待指派】或【工单池】	配置
3	接单	工程师接单，状态为【待接单】	配置
4	完工	工程师完工，状态为【待完工】	配置
5	接单	工程师接单，状态为【已接受】	配置
6	接单	工程师接单，状态为【待接单】	配置
7	重新打开	权限人员重新打开工单，状态为【待接受】(肖讯222 范陈)	配置
8	工单回执	工单责任人添加工单回执，支持微信支付「企业微信版」，状态为【已完工】(范陈 肖讯222)	配置
9	工单结算	权限人员结算工单，状态为【已完工】(范陈)	配置
9	工单回访	权限人员回访工单，状态为【已完工】 可配置回访方式：自动短信回访，外呼电话回访(范陈)	配置
10	完结工单	权限人员完结工单，状态为【已完结】(范陈)	配置
11	作废工单	工单管理员废弃工单，状态为【已作废】	配置

是否允许自提审批 审批流程 这个是自提的

微工单模块

1.11 重新打开配置

- **重新打开**：所配置的人员，在工单已完工状态下，可以重新开启这张工单，然后再进行流转；

备注：适用于工单完成后，可能会出现返工情况，并且返工情况需要体现在同一张工单中。

The screenshot displays the '重新打开' (Re-open) configuration dialog. The dialog is divided into two main sections: '未选用户' (Unselected Users) and '已选用户' (Selected Users). The '未选用户' section shows a search bar and a list of names including 肖讯, 何高旭, 周祥彬, 钟锦锋, 颜克蒙, 陈车, 李聪, and 土炳永. The '已选用户' section shows a search bar and a list containing only 肖讯. A red arrow points to the name '肖讯' in the '已选用户' list. The dialog also includes '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons at the bottom.

序号	流程阶段	描述	操作
			配置
		单池]	配置
			<input checked="" type="checkbox"/> 配置
		接受]	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
]	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
			配置
			配置
		业微信版], 状态为【已完工】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
			<input checked="" type="checkbox"/> 配置
		访	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
			配置
11	作废工单	工单管理员废弃工单, 状态为【已作废】	

微工单模块

1.12工单回执配置

- **是否关联售出产品**：开启后，工程师可以添加库存里面个人库里面的产品；
- **是否关联服务费用**：开启后，工程师在回执完工的时候可以选择服务费用；
- **是否关联回收产品**：开启后，工程师在回执完工的时候可以添加库存产品进行回收；
- **是否关联其他费用**：开启后，工程师如果有额外不在服务费用里面的，可以进行自行填写；
- **是否允许外链查看**：开启后，支持生成电子回执；并支持通过短信发送给客户
- **是否开启微信支付**：开启后，工程师在回执完工的时候，如果有费用产生，可以弹出一个收款码，客户扫码付款
- **修改回执**：开启后，责任人在重启后完工前可以修改回执，权限人员在完结前可以修改回执
- **短信通知客户**：开启后，工程师回执完工时，会发送一天短信告知客户

微工单模块

1.13 工单结算配置

- **工单结算**：工单完工后，所配置的结算人可以对工单进行结算核对，可以配置发起人或者自定义某一个员工；
备注：如无需则选择发起人，需注意外部工单不支持发起人。

工单结算配置界面截图，显示了配置项和配置选项。

序号	流程阶段	描述	操作
6	完成工单	工单责任人完成工单，状态为【已完结】	配置
7	重新打开	权限人员重新打开工单，状态为【待接受】	配置
8	工单回执	工单责任人添加工单回执，支持微信支付「企业微信版」，状态为【已完结】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
9	工单结算	权限人员结算工单，状态为【已完结】 (发起人)	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
	工单回访	权限人员回访工单，状态为【已完结】 可配置回访方式：自动短信回访，外呼电话回访	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
10	完结工单	权限人员完结工单，状态为【已完结】 (发起人)	配置
11	作废工单	工单管理员废弃工单，状态为【已作废】	

微工单模块

1.14工单回访配置

- **电话回访**: 此电话回访方式, 仅支持呼叫中心客户, 可联系销售经理开通此功能;
- **短信回访**: 工程师在完工的时候会给客户发送一条回访短信, 客户可以进行满意度调查
- **自主回访链接**: 完工后的工单可形成一个回访链接, 手动复制发给对应的人进行回访。
- **其他回访方式**: 可以自己给客户打电话然后进行询问满意度, 然后在工单上面进行回访;

备注: 短信回访方式中的短信会在回执完工后自动发送给工单中的联系人。

The screenshot shows the configuration interface for the WeWork Order Module, specifically the '工单回访' (Order Follow-up) configuration. The interface is divided into several sections:

- Basic Configuration (基本配置):** Includes tabs for '基本配置', '模板配置', '服务项目', and '消息通知'. The '模板配置' tab is active, showing a list of templates with columns for '模板名称' (Template Name) and '模板类别' (Template Category). A search bar is present.
- Flow Configuration (流程配置):** Shows a table with columns for 'ID', 'Action', and 'Description'. The first row shows '1' for '发起工单' (Initiate Order) with the description '权限人员发起工单, 状态为【待指派】' (Authorized personnel initiate order, status is 'Pending Assignment').
- Order Follow-up Configuration (工单回访):** A modal window is open, showing options for '工单回访方式' (Order Follow-up Method):
 - 电话回访 (Telephone Follow-up)
 - 短信回访 (SMS Follow-up) - This option is highlighted with a red box.
 - 自主回访链接 (Self-Service Follow-up Link)
 - 其他回访方式 (Other Follow-up Methods)
- Message Template (短信模板):** A dropdown menu is open, showing the selected template: '【合力微工单】尊敬的客,' (【WeWork Order】Respected Customer,). This dropdown is also highlighted with a red box.
- User Selection (用户选择):** A table with two columns: '未选用户' (Not Selected) and '已选用户' (Selected).
 - '未选用户' (118 users): Includes a search bar and a list of names: 曾昭鈞, 何高旭, 周祥彬, 钟锦锋, 颜克蒙, mingtian, 李聪, 王炳永.
 - '已选用户' (1 user): Includes a search bar and the name: 范陈. This column is highlighted with a red box.
- Configuration Table:** A table on the right side of the modal window, with columns for 'Template Name', 'Status', and 'Action'. It lists various templates and their configurations, including '企业微信版' (WeChat Enterprise Edition) and '回访' (Follow-up).

微工单模块

1.15工单完结配置

- **工单完结**: 当工单进行了回访和结算, 工单即可完结, 完结可以选择自动完结或者手动完结;

备注: 可设置专门的人来完结工单, 无需则选择自动。

The screenshot displays the 'Process Configuration' (流程配置) interface. At the top, there are tabs for 'Basic Configuration' (基本配置), 'Template Configuration' (模板配置), 'Service Items' (服务项目), and 'Message Notifications' (消息通知). The 'Process Configuration' tab is active, showing a table with columns for 'Serial Number' (序号), 'Process Stage' (流程阶段), 'Description' (描述), and 'Operation' (操作). A modal dialog titled 'Complete Work Order' (完结工单) is open, showing configuration options for the 'Complete Work Order' step.

序号	流程阶段	描述	操作
			配置
		【工单池】	配置
			<input checked="" type="checkbox"/> 配置
		【已接受】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
		【理】	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
			配置
			配置
8	工单回执	工单责任人添加工单回执, 支持微信支付「企业微信版」, 状态为【已完工】(胡跃华 柯志文 曾小妮)	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
9	工单结算	权限人员结算工单, 状态为【已完工】(胡跃华 柯志文 曾小妮)	<input checked="" type="checkbox"/> 配置
	工单回访	权限人员回访工单, 状态为【已完工】 可配置回访方式: 自动短信回访, 外呼电话回访	<input type="checkbox"/> 配置
10	完结工单	权限人员完结工单, 状态为【已完结】(发起人)	配置

完结工单 配置对话框:

- 外部工单不支持发起人, 完结完结方式为自动时, 即由系统完结, 用户处理回访、结算后自动完结
- 完结方式: 自动, 手动
- 完结人: 发起人, 自定义
- 是否开启审批:

微工单模块

1.16工单结算配置

- **电话回访**：此电话回访方式，仅支持呼叫中心客户，可联系销售经理开通此功能；
- **短信回访**：工程师在完工的时候会给客户发送一条回访短信，客户可以进行满意度调查
- **其他回访方式**：可以自己给客户打电话然后进行询问满意度，然后在工单上面进行回访；

The screenshot displays the '工单配置' (Work Order Configuration) interface, specifically the '流程配置' (Flow Configuration) tab. The interface includes a top navigation bar with '基本配置', '模板配置', '服务项目', and '消息通知'. Below this, there are tabs for '基本配置', '流程配置', '页面样式', and '阶段时效'. A table lists various workflow steps, including '发起工单', '工单池', '工单回访', '完结工单', and '作废工单'. A modal window titled '工单结算' (Work Order Settlement) is open, showing options for '结算人' (Settlement Person) with '发起人' (Initiator) and '自定义' (Custom) selected. The '自定义' option is highlighted with a red box. In the background table, the '工单结算' step (ID 9) has its '配置' (Configure) button highlighted with a red box.

ID	名称	描述	操作
1	发起工单	权限人员发起工单, 状态为【待指派】	配置
...
9	工单结算	权限人员结算工单, 状态为【已完结】(范陈)	配置
9	工单回访	权限人员回访工单, 状态为【已完结】 可配置回访方式: 自动短信回访, 外呼电话回访(范陈)	配置
10	完结工单	权限人员完结工单, 状态为【已完结】(范陈)	配置
11	作废工单	工单管理员废弃工单, 状态为【已作废】	配置

微工单模块

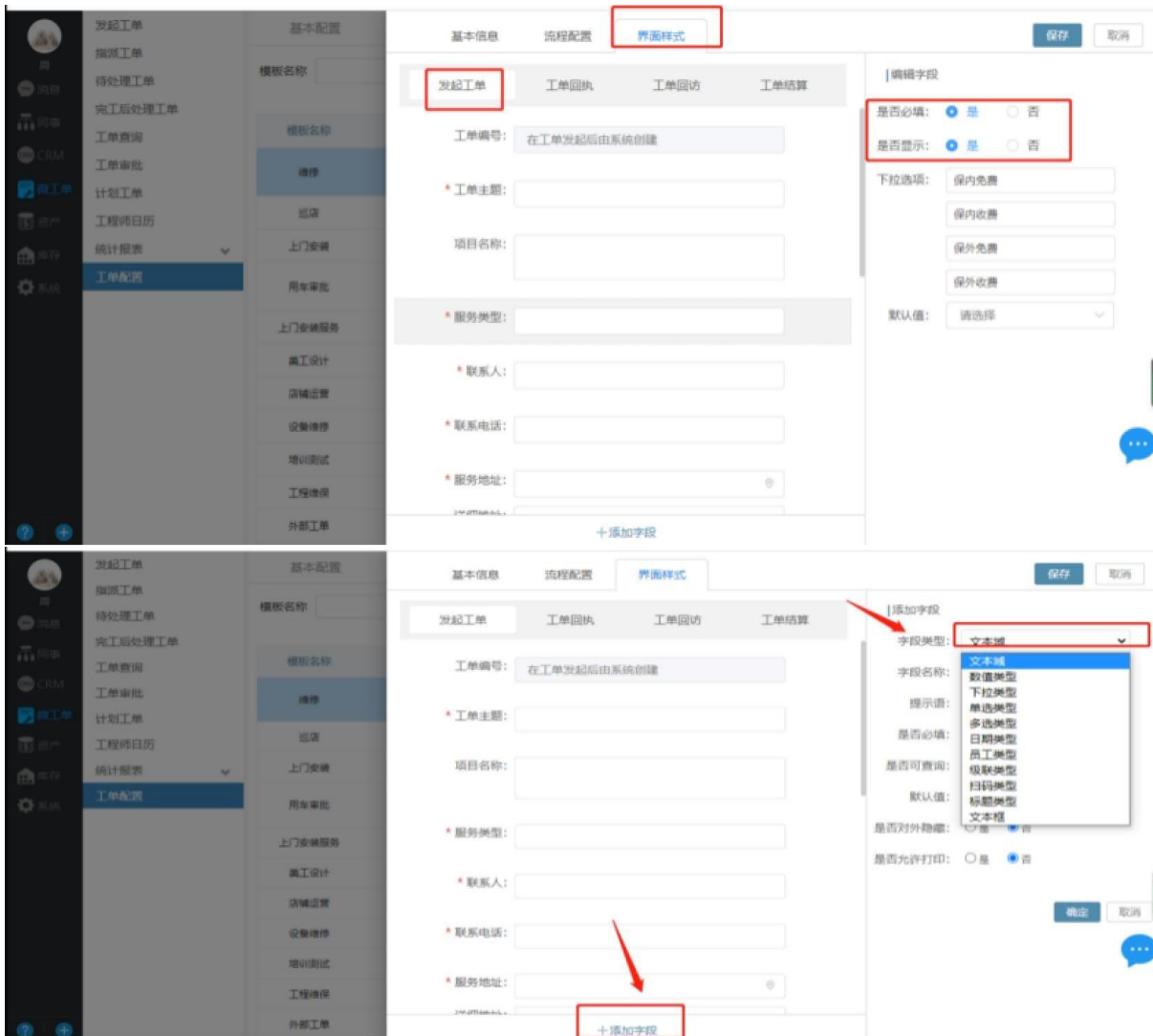
1.17工单界面样式配置

- 界面样式**: 里面可以根据实际工单需求选择是否必填和显示固定字段, 也可以添加自定义字段在工单模板里面, 工单回执、工单回访、工单结算里面同样可也以添加自定义字段

备注: 对界面样式中的字段可以选择调整

1. **是否必填**: 发起时不填写也可以提交

2. **是否显示**: 不显示则在发起时不会显示该字段。



微工单模块

1.18工单SLA配置

- **整体SLA**（发起-完工），发起-指派，指派-接受，接受-开始处理，开始处理-完成工单；

- **触发条件**：触发条件有三种：工单路由，优先级，自定义下拉字段；

- a) **满足下列所有条件**：

如果设置了多个，那么就**必须全部满足**才可以进入SLA

- b) **满足下列任意条件**：

如果设置了多个，那么**满足其中一个条件**就可以触发SLA

- **处理时长**：设置处理工单的时间

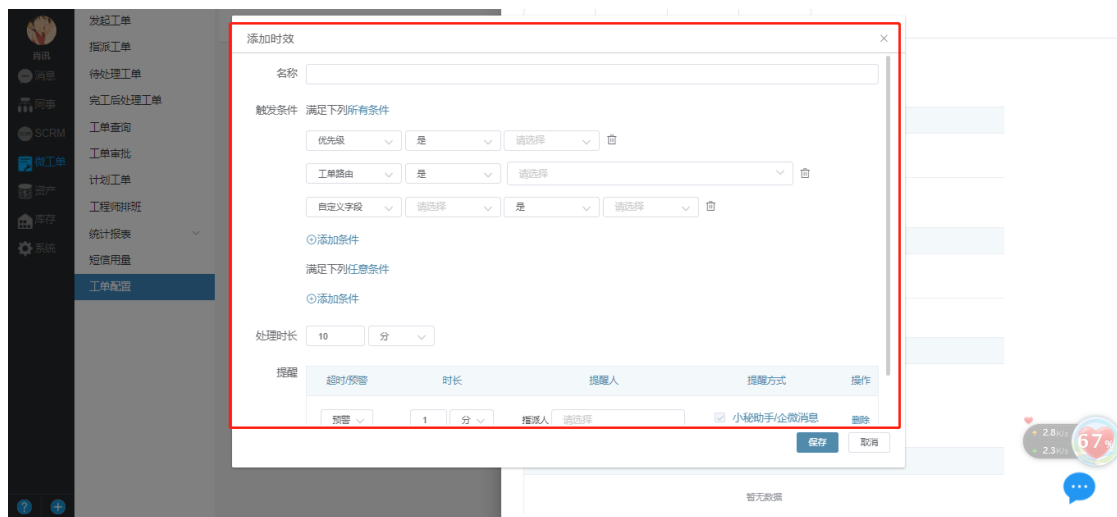
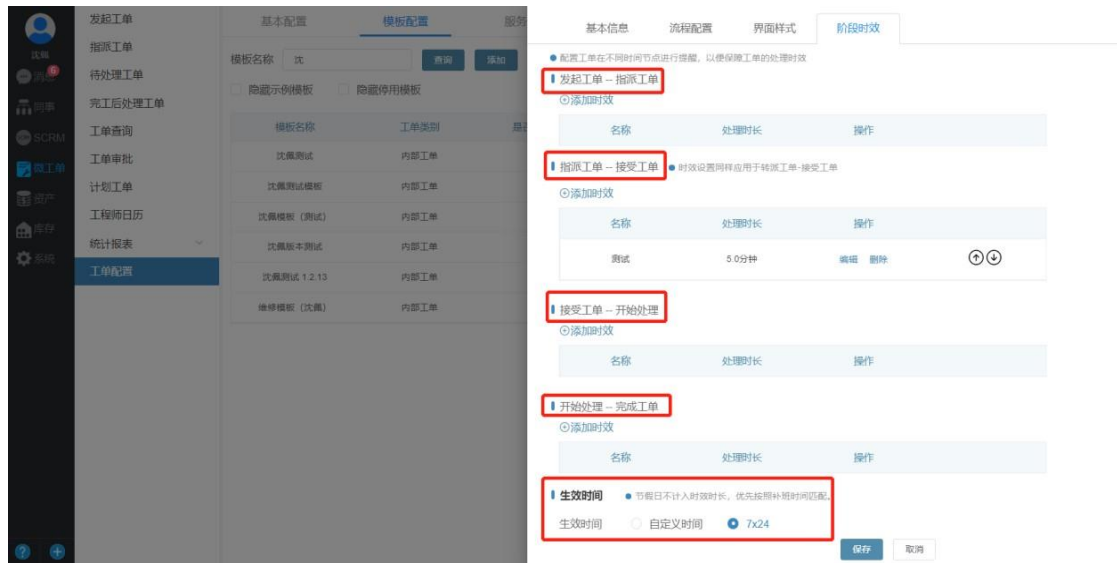
- **提醒**：

- a) **预警**：超时前会发送消息提醒，即将超时，如处理时长为10分钟，预警1分钟，那么则在9分钟的时候就会进行消息提醒；

- b) **超时**：工单超出了处理时长就会进行超时提醒，如处理时长

为10分钟，超时1分钟，那么则在11分钟的时候就会进行消息提醒；

备注：如果比较紧急的工单，光高频次的系统和企微通知还不够，可以开通**超时电话提醒**，通过电话提醒。



微工单模块

1.19工单回执服务项目配置

- 工单回执里面如果涉及到服务项目费用的，在服务项目这里添加对应的服务类型和名称单价；
- 固定/常用的费用项目和单价可以提前录入到系统，在回执时可以添加该项目，便于回执完工时的费用收取。

发起工单
指派工单
待处理工单
完工后处理工单
工单查询
计划工单
工程师排班
统计报表
短信用量
工单配置

基本配置 模板配置 服务项目 消息通知 工程师

新增类别

默认类别
上门服务费
施工费

根据服务项目名称查询

类别	名称	销售单价	是否可用	说明	操作
上门服务费	上门服务费	500	<input checked="" type="checkbox"/>		编辑 删除
施工费	人工费	200	<input checked="" type="checkbox"/>		编辑 删除
上门服务费	协议客户	60	<input checked="" type="checkbox"/>		编辑 删除
上门服务费	县上门服务费	300	<input checked="" type="checkbox"/>		编辑 删除
上门服务费	市区	200	<input checked="" type="checkbox"/>	市区内上门	编辑 删除
上门服务费	市区外	200	<input checked="" type="checkbox"/>	不含车费	编辑 删除

共 6 条 < 1 > 前往 页

微工单模块

1.20短信通知配置

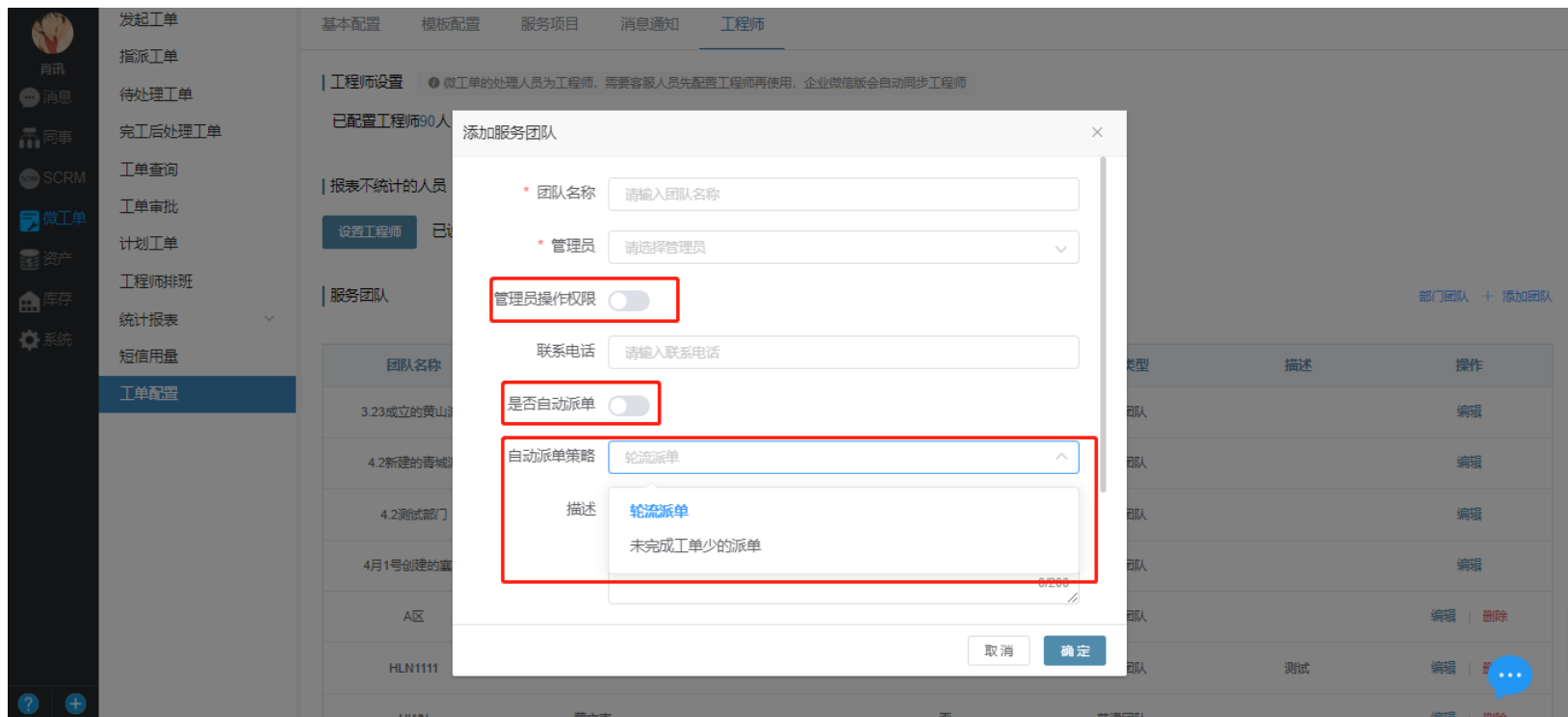
- 内部工单发起：工单类型为内部工单，发起工单时触发短信给到客户；
- 外部工单发起：工单类型为外部工单，发起时触发短信给到客户；
- 工单接受：工程师在接受工单的时候，触发短信发送给客户，查看工单进展；
- 工单回执：工程师在回执完工的时候，触发短信发送给客户，查看工单详情
- 工单回访：工程师会回执完工的时候，触发短信发送客户，填写满意度评价



微工单模块

1.21 工程师服务团队配置

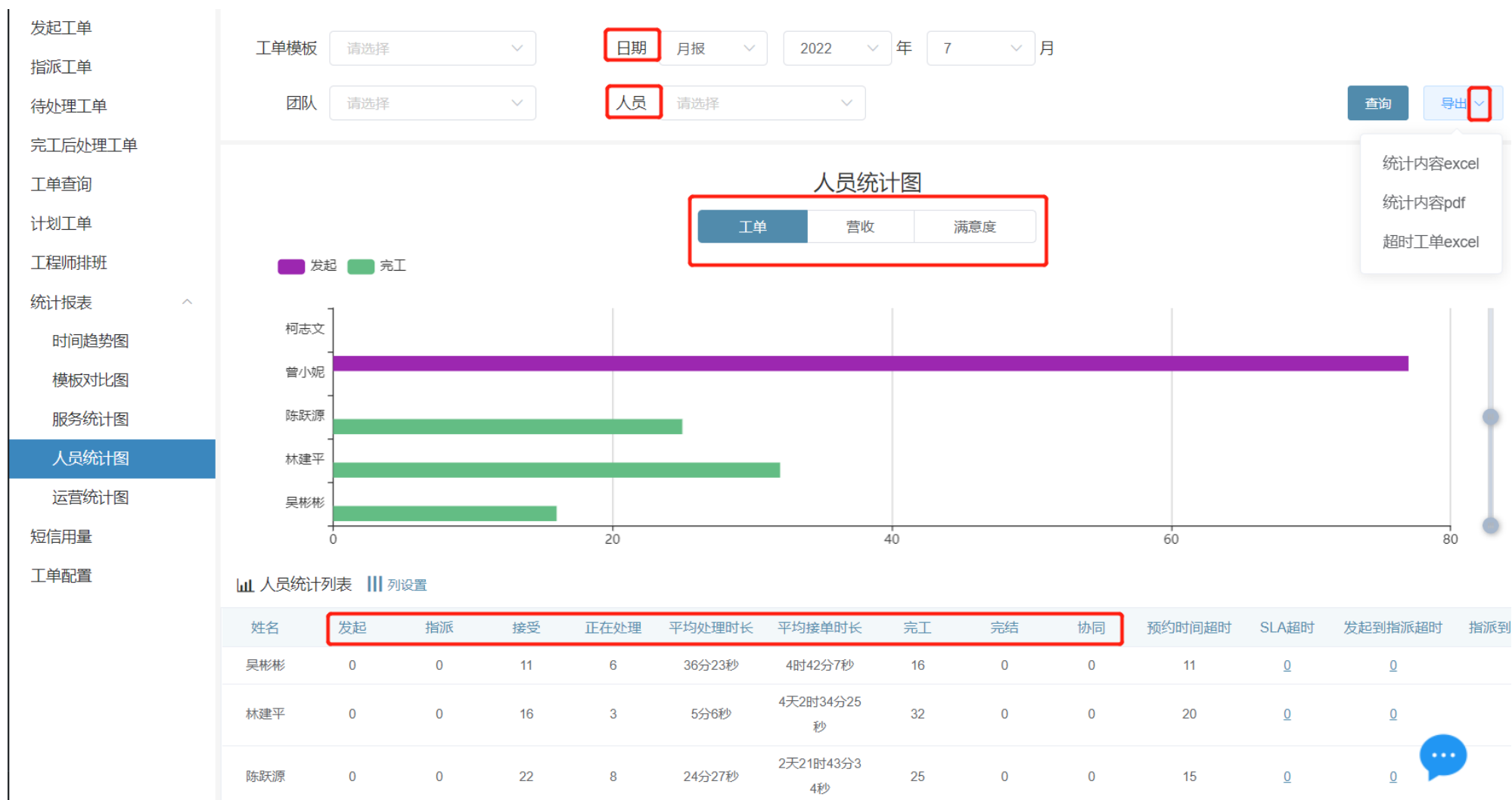
- **管理员操作权限**：开启后，则团队管理员可以操作自己团队下成员的单子，可以接单，处理单子之类的；
- **是否自动派单**：关闭时，如果工单指派到服务团队，则会在团队工单池，自己去领取，开启后，指派到服务团队时，则会进行自动派单，会引用下面派单的策略；
- **自动派单策略**：
 - a) 轮流派单：依次轮流进行派单给团队成员；
 - b) 未完成工单少的派单：工程师手上未完成的工单少的进行优先派单；



微工单模块

1.22统计报表

- 四个维度查看报表：根据筛选项选择好对应数据查询并支持导出。备注：报表数据T+1形式，当日需第二天才能看到



PART 02



CRM模块

CRM模块

2.1如何添加CRM客户模板

- **如何添加模板**：点击添加模板后，然后点继续创建就会跳转到创建模板的页面，创建完成后添加客户

456

添加模板

456

客户

联系人

跟进历史

联络计划

客户资产

客户导入

家电安装66

供应商

联系人

跟进历史

联络计划

供应商资产

供应商导入

创建时间 ~

客户名称 按enter查询

客户状态

最后更新时间 ~

电话

所属人 我的 无所属人

计划联络时间 ~

联络计划 请选择

关注人 我的

添加

高级查询 查询 重置 打印二维码

客户名称	客户状态	所属人	关注人	电话	地址	开票信息	联系人
暂无数据							

显示总数 10条/页 < 1 > 前往 1 页

CRM模块

2.2CMR模板基本配置

- **基本信息**：基本功能权限设置，比如查看，添加和编辑员工权限，模板管理员权限，以及关联使用数据权限；
- **状态配置**：可以自定义客户状态；
- **客户字段配置**：可以根据自己业务需求配置自定义字段；
- **联系人字段配置**：可以根据自己需求配置联系人字段（仅限企业模板使用）



PART 03



资产模块

资产模块

3.1 固定资产

● **如何添加模板：** 点击添加模板后，然后点击继续创建就会跳转到创建模板的页面，可以进行资产管理员设置以及自定义字段的添加；

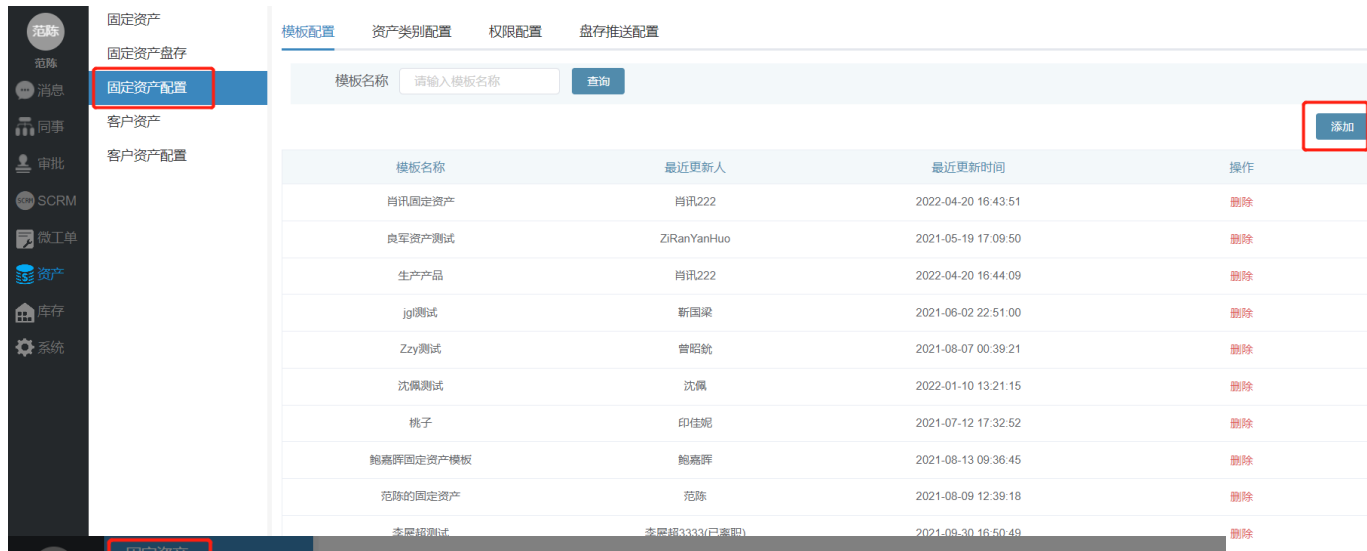
a) 字段配置：

1. 是否显示：就是添加资产时是否可以隐藏这个字段；

2. 是否必填：就是可以设置这个字段需不需要必填；

3. 对外显示：就是当客户扫这个资产二维码的时候，所展示的信息是否需要展示；

b) 二维码配置：点击客户详情查看二维码时，所展示的信息，可以配置三个字段



资产模块

3.2 固定资产

- **资产类别配置**：可以对不同类型的资产进行分类；
- **权限配置**：可以对资产查看权限进行设置，设置各个部门可以进行查看的资产；

固定资产
固定资产盘存
固定资产配置
客户资产
客户资产配置

模板配置 **资产类别配置** 权限配置 盘存推送配置

⊕ 新增类别

- ▼ 安装配件
 - ▼ 6号螺丝
 - ▼ 11
 - ▼ 22
 - ▼ 333
 - ▼ 44
 - ▼ 55
 - ▼ 66
 - 77

- ▼ 5号螺丝
- 66
- ▼ 空调维修备件
- ▼ 排水管
 - 11
 - 雪种 (氟利昂)
 - 铜管
- ▼ 视频监控维护
- 摄像头

固定资产
固定资产盘存
固定资产配置
客户资产
客户资产配置

模板配置 资产类别配置 **权限配置** 盘存推送配置

资产所属公司权限配置

所属公司名称	配置各资产所属公司的查看权限	配置各资产所属公司的修改权限
合力亿捷	曾昭毓 × 何高旭 × 周祥彬 × 配置	曾昭毓 × 何高旭 × 周祥彬 × 配置
杨堃演示	杨堃 × 配置	杨堃 × 配置

按部门设置查看权限

所属公司名称	配置各资产所属公司的查看权限	配置各资产所属公司的修改权限
所有部门	周祥彬 × 何高旭 × 配置	曾昭毓 × 何高旭 × 周祥彬 × 配置
2	曾昭毓 × 配置	配置

资产模块

3.3 客户资产

- **模板配置**：点击添加模板后，然后点击继续创建就会跳转到创建模板的页面，可以进行资产管理员设置以及自定义字段的添加；

a) 字段配置：

1. 是否显示：就是添加资产时是否可以隐藏这个字段；

2. 是否必填：就是可以设置这个字段需不需要必填；


3. 对外显示：就是当客户扫这个资产二维码的时候，所展示的信息是否需要展示；

b) **二维码配置**：点击客户详情查看二维码时，所展示的信息，可以配置三个字段

- **资产类别配置**：可以对资产查看权限进行设置，设置各个部门可以进行查看的资产；

The image shows a multi-step process for configuring asset templates in a software system. It consists of three overlapping screenshots:

- Top Screenshot (Template Configuration):** Shows a sidebar with '模板配置' (Template Configuration) selected. The main area has a search bar for '模板名称' (Template Name) and a '查询' (Search) button. A table lists various asset templates like 'Zy客户资产', '店铺运营客户', '沈佩资产', etc. A modal window is open on the right for creating a new template, with fields for '模板名称' (Template Name), '模板管理员' (Template Administrator), and '字段配置' (Field Configuration).
- Middle Screenshot (Field Configuration):** Shows the '字段配置' (Field Configuration) tab in the modal. It includes a dropdown for '资产模板' (Asset Template), input fields for '*序列号' (Serial Number) and '*资产名称' (Asset Name), and a '保存' (Save) button.
- Bottom Screenshot (QR Code Configuration):** Shows the '二维码配置' (QR Code Configuration) tab. It features a '二维码名称' (QR Code Name) field with a dropdown showing '{客户名称}资产标签' and a '+ 客户名称' button. There are also buttons for '其他配置' (Other Configuration) such as '序列号', '保内维护人员', '承诺到达时效', and '选择字段'. A '保存二维码配置' (Save QR Code Configuration) button is at the bottom. To the right, a QR code is shown with a data table:

	{客户名称}资产标签
	序列号: XXX
	保内维护人员: XXX
	承诺到达时效: XXX

资产模块

3.4客户or固定资产

- **导入**：可以批量的导入资产；
- **打印二维码**：可以批量的打印所查询出来数据的资产二维码；
- **变更维护人**：通过数据的筛选可以批量的变更维护人；
- **导出**：可以导出全部数据或者通过筛选进行导出数据；

固定资产

固定资产盘存

固定资产配置

客户资产

客户资产配置

客户资产 ● 查看和管理客户资产

资产模板 资产名称 序列号

客户

+ 新建 ↓ 导入 📄 打印二维码 高级查询 查询

序列号	资产模板	资产名称	资产类别	保修开始日期	保修截止日期	客户
XD-001	范陈资产模板	空调001				林经理
JQKA	范陈资产模板	SAMSUNG71	IT设备—笔记本			王余思
ABC90012345	范陈资产模板	美的冷风机6879857	家电维修—维修0	2021-06-01	2022-09-02	江汉二桥
008	范陈资产模板	空调制冷制动	空调维修			合力
QWE	范陈资产模板	扫地机器人	空调维修			合力

变更维护人员 导出 导出任务查询 显示总数 10条/页 < 1 > 前往 1

保内维护人员

保外维护人员

PART 04



库存模块

库存模块

4.1 库存配置

- **入库单据配置**：可以自定义的进行单据配置，入库的时候可以选择；
- **出库单据配置**：可以自定义的进行单据配置，出库的时候可以选择；
- **仓库配置**：可以自定义的配置不同的仓库，进行产品的储存；
- **产品配置**：提前配置好需要入库的产品，然后再进行入库操作，可以进行导入产品或者单个添加；

The screenshot displays the 'Inventory Configuration' (库存配置) interface. The left sidebar contains navigation options: 整体库存, 个人库存, 出入库单据, 库存统计, 库存配置 (highlighted), 小秘助手, 消息, 同事, 审批, SCRM, 微工单, 资产, and 系统. The main content area has four tabs: 入库单据配置, 出库单据配置, 仓库配置, and 产品配置 (selected). Below the tabs is a search bar for '根据产品名称/编号搜索' with '查询' and '重置' buttons. To the right are buttons for '新增产品', '导入产品', and '单位配置'. A table lists various office supplies with columns for '类别', '编号', '名称', '规格', '单位', '销售底价', and '操作'. The table contains 10 rows of data. At the bottom, there is a pagination bar showing '共 288 条', '10条/页', and page numbers 1 through 29.

类别	编号	名称	规格	单位	销售底价	操作
办公耗材	08010001	M7650DNF打印机粉盒		个		编辑 删除
办公耗材	07210001	千兆多模双纤光收发器		对		编辑 删除
办公耗材	07180003	M7650DNF打印机粉盒		个		编辑 删除
办公耗材	07180002	HP 1536dnf打印机碳粉		瓶		编辑 删除
办公耗材	07180001	USB键盘		个		编辑 删除
办公耗材	07140003	120G固态硬盘		个		编辑 删除
办公耗材	07140002	4G内存条		个		编辑 删除
办公耗材	07140001	打印机切换器		个		编辑 删除
办公耗材	07110001	蓄电池		个		编辑 删除
办公耗材	06300002	LBP151dw打印机粉盒		个		编辑 删除

库存模块

4.2整体库存

- **入库**：从已经添加好的产品里面进行添加产品入到所配置好的仓库里面；
- **出库**：可以自定义的进行单据配置，出库的时候可以选择；
- **调拨**：可以自定义的配置不同的仓库，进行产品的储存；
- **整体出入库记录**：记录每次入库，出库，调拨的详细操作记录；
- **整体数量**：可以库存数量区间去查找：例如我按周/月，去查找A零件还剩多少件，或查询只剩10件的产品有哪些

整体库存

个人库存
出入库单据
库存统计
库存配置

整体出入库记录

● 查看和管理备件整体库存，可进行出库、入库和调拨操作

类别 请选择 产品名称 请输入内容 库存数量 0 ~ 10

仓库 公司仓库 编号 请输入编号

入库 出库 调拨 查询

类别	产品编号	产品名称	规格	单位	仓库	库存数量	批次
办公耗材	08010001	M7650DNF打印机粉盒		个	公司仓库	0	
办公耗材	07210001	千兆多模双纤光收发器		对	公司仓库	0	
办公耗材	07180003	M7650DNF打印机粉盒		个	公司仓库	0	
办公耗材	07180002	HP 1536dnf打印机碳粉		瓶	公司仓库	0	
办公耗材	07180001	USB键盘		个	公司仓库	0	
办公耗材	07140003	120G固态硬盘		个	公司仓库	0	
办公耗材	07140002	4G内存条		个	公司仓库	0	
办公耗材	07140001	打印机切换器		个	公司仓库	0	
办公耗材	07110001	蓄电池		个	公司仓库	0	

库存模块

4.3 个人库存

- **个人退库**：从工程师个人仓库里面申请产品退库到总仓库里面；
- **个人出入库记录**：记录每次入库，出库，调拨的详细操作记录；

整体库存

个人库存

出入库单据

库存统计

库存配置

个人库存

个人出入库记录

● 工程师的备件存放，并可完成个人备件的调拨以及退库

类别

点击选择产品类别

领用人

产品名称

请输入产品名称

编号

请输入产品编号

个人退库

查询

类别	编号	名称	规格	单位	库存数量	来源仓库
办公耗材	1111001	五类网线		米	50	公司仓库
办公耗材	1111003	网络模块		个	1	公司仓库
办公耗材	1111002	单口网络面板		个	1	公司仓库
办公耗材	1111004	86明盒		个	3	公司仓库
办公耗材	1111006	辅材		批	1	公司仓库
办公耗材	1111009	人工费		项	1	公司仓库
办公耗材	1111005	线槽		根	5	公司仓库
办公耗材	1129001	400万全景智能半球型摄像机		台	1	公司仓库
办公耗材	0923003	HP M435nw碳粉		瓶	1	无
办公耗材	0923002	佳能LBP151dw硒鼓		个	1	无

导出

共 13 条

10条/页

<

1

2

>

前往

库存模块

4.4 库存统计: 统计出库, 入库, 调拨, 以及各个仓库的数据

整体库存

个人库存

出入库单据

库存统计

库存配置

库存统计 ● 统计仓库产品的期初、期末数量以及出入库数量

日期: 2022-08-01 至 2022-08-29

仓库: 公司仓库

查询

仓库	产品信息		期初库存		入库			出库			期末库
	产品名称	产品编号	产品数量	总价	次数	产品数量	总价	次数	产品数量	总价	产品数量
公司仓库	粉盒	004	1		0	0	0	0	0	0	1
	鼓架	003	1		0	0	0	0	0	0	1
	硒鼓	002	1		0	0	0	0	0	0	1
	奔图P320 0D硒鼓	41901	0		0	0	0	0	0	0	0
	佳能712cx 红粉盒	42004	0		0	0	0	0	0	0	0
	佳能712cx 蓝粉盒	42003	0		0	0	0	0	0	0	0
	佳能712cx 黑粉盒	42002	0		0	0	0	0	0	0	0

PART 05



定期巡检

定期巡检

5.1 计划工单：可根据工单模板

创建周期性工单计划并自动分配到工程师

创建计划

计划名称

计划详情

- * 计划名称
- * 计划开始时间
- * 重复周期 每
- * 截止日期
- * 发起时间 在计划时间前 天创建工单
- * 预约到达时间

指派工单

- * 责任人
- 协同人

计划查询 ● 可创建周期性工单计划并自动分配到工程师

计划名称

计划开始时间

下次执行时间

资产

时间	重复周期	下次执行时间	操作
31	1天	2022-08-30	停用
31	每月 10日、20日	2022-09-09	停用
01	每月 12日	2022-09-11	停用
31	7天		停用
28	1天		停用
31	每周 周一、周三、周五		停用
30	1天		停用
21	每周 周二、周三		停用

定期巡检

- 1.计划开启时间：巡检计划从何时开始
- 2.重复周期：可按天/周/月，可多选
- 3.截止日期：该巡检计划从何时结束
- 4.发起时间前X天创建：巡检计划前几天开始
即时则选0天
- 5.预约到达时间：计划开始处理的时间
- 6.可指定负责该计划的责任人（工程师）

创建计划



计划详情

* 计划名称

* 计划开始时间

* 重复周期

每

周

2

5



创建执行工单

* 截止日期

* 发起时间

在计划时间前

1

天创建工单

* 预约到达时间

指派工单

* 责任人

协同人

取消

确定