

2019

小程序使用-服务工程师

南京商维宝科技有限公司









小程序搜索





小程序登录





📶 中国移动 🗢	11:28	🕑 <table-cell-rows> 🍯 56% 💷 🗲</table-cell-rows>
	首页	••• 0
本 派工数量 月 业 绩	接单数量 0	完成工单数量 0
工 作 评 行 行 行 行 行 行 行 行 行	累计好评(次) 1	累计差评(次) 0
┃工単		
待办工单	工単管 同	理
【代办		
代理报修	代理了	⁵ 单 ₽
		(99) (22)
() () 首页	③ 配件	<i>只</i> 我的

小程序设备扫码报修—服务管理





小程序设备扫码报修——服务工程师





8、在待办工单中找到该派工单



■■ 中国移动 🗢 11:04 44% ■ 中国移动 🗢 工单列表 ••• 0 工单列表 ••• () 单号、客户机构、客户机构电话、设备名称、服务名 单号、客户机构、客户机构电话、设备名称、服务名 全部 待出发 已出发 服务中 暂停中 全部 待出发 已出发 服务中 暂停中 工单编号: GD2019041255999494 待出发 工单编号: GD2019041255999494 待出发 Hisense 收款机维修 Hisense 收款机维修 **海信** 商品名称 HK570 **海信** 商品名称 HK570 工单号【GD201904125599949... 提示 确定要接单吗? 已接单 取消 确定 知道了

9、工程师接单

★ 服务工程师岗位登录

流程:7、服务工程师登录账号,点击待办工单;8、找到该派工单,点击接单;9、完成后点击出发

小程序设备扫码报修——服务工程师



10、工程师与报修人员在线即时沟通



••• 中国移动	्रे	10.02			/o/
<		工单列表	Ę	•••	0
单号、客	户机构、客户:	机构电话、设备行	名称、服务名称	C	2
全部	待出发	已出发	服务中	暂停中	1
工单编号	GD20190	50865911866		待	出发
	文款机售后朋 商品名称 触搏	设务 真屏收银机			>
客户机构 客户地址 预约上门时	南京门店 江苏省南京市 间 2019–05	鼓楼区新模范马路 –08 11:14	866号南邮大厦	2301室	
拒单拼	程 <u></u> 接单	出发打	皆派辅助工程 支援升级	师 转 机构调度	単 度
拒单批	程 接单 : GD20190	· 出发 打 作废 21907879760	皆派辅助工程 支援升级	师 机构调 待	单 度 出发
拒单排 工单编号 Hisense	 建建 接单 : GD20190 每信收款机售 新品名称 触频 	 出发 技 1907879760 第后服务-本地」 一体机 HK 220 	皆派辅助工程 支援升级 上门维修	师 转 机构调加 待	単 度 出发 >
	建 接单 注 GD201900 每信收款机复 场出名称 触频 地区门店 江苏省南京市 河 2019-02	 出发 す 作废 21907879760 馬后服务-本地- 「休祝 HK 220 鼓楼区新模范马路 -19 14:14 	 í派辅助工程 支援升级 L门维修 á66号南邮大厦 	师 转 ⁴ 机构调 <i>f</i> (2301室	单
拒单排 工单编号 Hisense 客户机构 客户地址 预约上门时 拒单排	 提望 接单 GD20190 每信收款机售 场品名称 触頻 地区门店 江苏省南京市 询 2019-02 2019 2019<	 出发 其 作废 21907879760 4 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 6 6 7 7 7 8 7 9 7 7 7 7 7 7 8 4 7 7	 旨派辅助工程 支援升级 上门维修 各66号南邮大厦 旨派辅助工程 	师 转型 机构调成 (2301室) 师 转型	单 度 出发 ♪
王単编号 工単编号 Misense 客户机构 客户机构 客户地址 预约上门时 拒单批	提醒 接单 法单 : GD20190 每信收款机售 5.64	 出发 其 作废 21907879760 馬后服务-本地- 美一体机 HK 220 鼓楼区新模范马路 -19 14:14 出发 其 作废 	 旨派辅助工程 支援升级 上门维修 各66号南邮大厦 皆派辅助工程 支援升级 	师 转 ¹ 机构调加 (2301室 师 转 ¹ 机构调加	単 算

			14 C
■ 中国移 く	动 🗢	10:33 工单详情	
Q	请求单: 【SR: 2019–05–08 1	20190508396155 0:14:11	548】工单 查看
工单编号	弓 GD2019050	865911866	待出发
订单编号	弓 无		
创建时间	间 2019-05-08	3 10:14:05	交易约定外
预约上门	〕时间 2019–0	5–08 11:14	
上门时间	间 无		
要求响应	应时长(分钟) 6	C	
要求到证	达时长(分钟) 6	C	
要求修缮	夏时长(分钟) 6	C	
接单时间	司 2019-05-08	3 10:14:08	
No Stage Yet	客户机构 南 京 客户地址 江苏省 2301室	订门店 î南京市鼓楼区新模家	范马路66号南邮大厦 3
	收款机售后服线 LSSB201905079 商品名称触摸屏4	5 029553206705600 ⁻ 欠银机	
	Я	因务调度 其他	操作 接单 出发

📲 中国移动 🗢		10:33		@ √ ∅ 3	5% 💷 '
<	正在与	【店长】	沟通	•••	0
④ 店长				20 好友	\sim
您好					
💿 工程师				2019-05-08	10:20:20
您好					

输入...

流程:10、服务人员与报修人员基于工单进行在线实时沟通;(注:只有工单已指派工程师后方可进行在线沟通)

小程序设备扫码报修—服务工程师



11、工程师服务完成

•11 中国移动	?	11:10	@ 7 0	42% 🔲
<		工单列表	••	• •
单号、客户	机构、客户	机构电话、设备名	名称、服务名	Q
全部	待出发	已出发	服务中	暂停中
工单编号:	GD20190	41255999494		服务中
Hisense 收 海信 商	<mark>款机维修</mark> 品名称 HK	570		>
客户机构 客户地址 汩 预约上门时间	苏宁小店紫 [苏省南京市] 2019–04	ξ峰公馆店 江宁区东山东新 −12 11:46	比路180号	Ð
R	务暂停	服务完成	追加工单(作废
				x/1-1X

💵 中国移动 🗢	11:10	
<	服务完成	••• 0
选择部件		>
选择配件		>
*选择维修类型:		请选择 >
*选择故障类型:		请选择 >
*故障描述		
请输入故障描述		
*选择服务项目		>
价格说明		
请输入价格说明		
	确定	

★ 服务工程师岗位登录

流程:11、服务工程师点击服务完成,填写服务完成说明;

小程序设备扫码报修—资产管理



11、打开零售商工作台,点击报修单;	12、点击待验收,找到报修单,点击确认完成;	13、点击验收完成,找到报修单,可以进行评价
■■ 中国移动 11:12 進修管理	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	■■ 中国移动 <> 11:12
故 本月次数 故障次数最多设备型号	单号、服务商家、服务网点、设备名称、服	单号、服务商家、服务网点、设备名称、服
障 1 次 HK570	全部 已到达 待验收 验收完成	全部 已到达 待验收 验收完成
十日上门为来	派工编号: GD2019041255999494 待验收	派工编号: GD2019041255999494 已验收
维 本月上门次数 本月短收完成次数 修 1 次 0 次	Hisense 收款机维修 海信 商品名称 HK570	Hisense 收款机维修 海信 商品名称 HK570
本月总费用 费用最高维修工单 0元 GD2019041255999494	服务网点 盛晓科技 工程师 工程师乙 & 预约上门时间 2019-04-12 11:46	服务网点 盛晓科技 工程师 工程师乙 & 预约上门时间 2019-04-12 11:46
■常用操作	确认完成 拒绝验收	服务评价
日码报修 Image: Constraint of the second seco		报修元风
□ 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10		
Image: Constraint of the second s		

流程:11、打开资产管理小程序,点击报修单一待验收,点击确认完成,在点击顶部保修单状态一验收完成,可以对工程师进行评价;

小程序设备扫码报修(代理报修)—服务工程师





流程:1、打开服务工程师,点击代理报修,进入代理报修页面,随后点击右下角代理报修扫码报修;

小程序设备扫码报修(代理报修)——服务工程师







流程:3、提交设备信息后;在代理报修列表可以查看到,随后返回工作台,点击待办工单;

小程序设备扫码报修(代理报修)——服务商工程师



6、点击接单-出发-到达;

💵 中国移动 🗢	11:30	@ @ 34% 💽 /
<	待办工单	••• 0
单号、客户机构、客	户机构电话、设备名称	〇、 筛选
工单编号:GD2019	041246260899 (代3	里 待出发
Hisense 收款机调试 油信 商品名称 H	K570	>
客户机构 苏宁小店 客户地址 江苏省南京 预约上门时间 2019–0	"紫峰公馆店 市江宁区东山东新北路18)4–12 12:26	30号 🔣
拒单提醒 转单	接单 出发 指 作废 支援升级	派辅助工程师

7、完成后点击服务完成;

💵 中国移动 🗢	11:31	🕒 🕇 🏹 34% 🚺 🗲	
<	待办工单	••• ••	
单号、客户机构、客	户机构电话、设备名	3称 🔍 筛选	
工单编号:GD2019	9041246260899	代理服务中	
Hisense 海信 商品名称 F	₫ 1K570	>	
客户机构 苏宁小原 客户地址 江苏省南京 预约上门时间 2019	5紫峰公馆店 市江宁区东山东新圳 04–12 12:26	L路180号 🛛 윋	
服务暂停收到一	服务完成)) 条来自【系统】的	自加工单 印新消息 支援升级	

11 中国移动 🗢	11:31	🕀 🥶 34% 🔲 🗲
<	服务完成	••• 0
选择部件		>
选择配件		>
* 选择维修类型:		请选择 >
* 选择故障类型:		请选择 >
*故障描述		
请输入故障描述		

* 选择服务项目

价格说明

请输入价格说明...

确定

流程:6、在待办工单中找到该工单,依次操作接单-出发-到达-服务完成,并填写服务完成表;

小程序设备扫码报修(代理报修)—资产管理





流程:8、打开资产管理,点击报修单--待验收,点击确认完成,在点击顶部保修单状态--验收完成,可以对工程师进行评价;



Thank you !