

工单客服系统-工单管理系统-在线客服工单系统

产品名称	工单客服系统-工单管理系统-在线客服工单系统
公司名称	深圳市虹红科技有限公司
价格	680.00/年
规格参数	
公司地址	深圳市南山区科技园科技中三路5号国人通信大厦A座3层（办公场所）
联系电话	0755-89350997 13189172260

产品详情

一洽工单系统，访客发起外部工单，客服发起内部工单，基于触发器，规则，视图，宏的跨部门自动化工单流转系统。

1、自定义工单模版

一洽支持企业自定义工单字段，根据不同的业务需求创建不同类型的工单模版，主要分为：访客模板和客服模板，以满足不同业务场景下的工单流转需求。

自定义工单字段包括：短文本、长文本、列表、单选、多选、日期、数值等等;选用多个字段排列组合成一个工单模版;完全自定义能满足不同企业的实际需求。

2、多渠道创建工单

一洽支持访客通过WEB方式和邮件方式提交外部工单，客服可以通过一洽控制台帮助访客创建外部工单，也可以直接创建内部工单。

外部工单：工单的请求者是客户，需要客户参与反馈与回复评价

内部工单：工单的请求者是客服，只用于组织内部的流转

3、工单路由分配

访客提交工单成功，系统会根据路由条件指派给工单处理的技能组，技能组内根据设置的ACD规则分配给处理的客服人员。客服在控制台提交的工单，可以直接指派技能组，然后技能组按照手动分配、实时分配、定时分配给客服人员，创建者也可以直接指派工单处理人。

4、工单处理流转

工单处理者收到待处理的工单，可以通过外部回复给访客，也可以内部回复给其他同事，外部回复是公开回复，内部回复是隐私回复。如果还需要其他同事的处理，可以流转给其他的处理者，直至工单的完结，工单流转过过程的交互可通过邮件、短信、微信、WEB等渠道查看与回复。

5、工单关闭与评价

一洽工单的关闭支持访客关闭、客服关闭、自动关闭;企业可根据实际情况指派关闭者角色(请求者、创建者、处理者、跟踪者)。管理者可以设置工单的满意度评价规则，可以手动发送或者触发器自动触发，满意度调查表可发送至工单回复渠道：邮件、短信、微信、WEB，方便访客随时随地查看与处理。

6、工单触发器

一洽工单触发器，利用触发器的设置让系统来协助管理工单动向，免去客服人员手动操作，大大提升客服的工作效率。工单变更时触发，若满足条件则自动执行回复工单、分派工单、变更工单属性、通知提醒、满意度评价等操作。

7、工单视图

一洽可配置不同的条件创建不同的查询，赋予不同的客服人员不同的工单视图，按照不同的指标分组排序展现满足特定查询条件的工单列表。公有视图是组织范围内公用的工单视图;个人视图是当前用户创建且只有当前用户可用的工单视图。

8、工单宏

宏是一个预备的回复或批操作，可以用来回复支持请求。宏包括共用宏和个人的宏。共用宏设置后，全部人员都可使用操作，个人的宏仅是本人可以使用和操作。在处理工单的时刻，使用宏，能够同时自动完成几个动作，极大地节省了时间，简化工作流程。

9、工单SLA

SLA：ServiceLevelAgreement(服务水平协议)的简称，是关于服务质量的时效性指标，可实现全过程服务质量管理。客服工单SLA管理可用于考核客服工作的质量，但相较于事后的奖惩，事前的预警对于提升客服满意度来说更加重要。