

# 金诚冷气使用APaaS打造设备维修O2O模式

产品名称	金诚冷气使用APaaS打造设备维修O2O模式
公司名称	东莞市微三云大数据科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	东莞石排瑞和路一号
联系电话	18002820787 18002820787

## 产品详情

上海金诚冷气工程有限公司（以下简称金诚）成立于1997年，是专业空调方案策划和设计，全套产品供应，空调及自控系统的安装和调试，并提供相关完善售后服务的空调工程公司。

由于业务的特殊性，金诚冷气在设备维修出现了以下问题：

没有一个可靠的管理软件，大量工作内容用线下表单管理

无法掌握保修单的整体进度，各个环节之间互相脱节

维修人员常年出勤在外，各类单据、审批提交不及时

### 解决方案

明道云的零代码平台为金诚搭建了一个设备维修应用，主要包括“主页-驾驶舱”、“派单管理”、“项目基础信息”、“费用”、“故障代码”、“使用记录”六大模块。每个模块都根据不同角色的权限进行展示，使用者只需要负责自己需要填写的模块，系统就可以做到实时产生通知流、维修人员是否可接单审批流、报价单、用户确认报价单等各类数据、节点、状态。

针对金诚碰到的问题，实现了以下功能：

从保修到维修线上管理，共享资源，实时查询维修单进展

主页驾驶舱整体把控所有业务情况，整体调配资源

提供移动APP，可以随时随地处理业务、OA审批、项目汇报等

具体流程图

下方是金诚冷气流程梳理图

## 应用实例

接下来，让我们来看一下金诚的维修保养服务应用：

### 1、主页-驾驶舱

员工在处理日常工作之外还需要在每日、每周、每月去做汇总、计算，无疑增添了工作量，但是自定义页面就可以便携地呈现出来，查看的人员可以通过已经产生的图形分析、思考，结合业务能力发现问题，来改善工作。

我们把维修单的状态区分、设备的品牌分布、每日新增的项目数、用户数量、某一特定项目的维修单对比放在同一个页面展现出来，可以\*\*时间了解到具体的项目走向、设备数、项目数等、反应整体的项目走向。

针对员工操作，提供了按钮快捷入口，以及一些员工对比统计图。

### 2、派单管理

#### 2.1 设备维修

将报修单从用户报修到维修完成的全流程放在“设备维修”的表单中解决，通过不同视图控制不同用户的权限，下图是“全部视图”中的记录：

用户可通过填写公开表单或者应用中新增维修单的方式开始维修，维修内容的填写涉及到用户的信息写入、不同项目地址的二次筛选，下图是公开表单样例：

当维修单到达公司客服部后功能内部直接派单给维修技师，实际情况中：针对于维修技师可根据自身的情况接单或者时间不便拒单，再通过分配【维修技师】和【上门时间】作为触发维修人员审批的条件，每次接单拒单都会自动生成一条行记录。

维修人员到达现场后，工作流会自动通知，填写实际维修内容，填写的时候限制了提交的方式，需要填写【维修地址】的地址控件，该地址选择也限制了当前位置的100米范围，从而达到每次维修的工作检验，以下是现场维修页面：

由于不同用户、单位购买的形式不同，我们需要人工去判断给用户发送含有价格的报价，或只有维修内容的方案，所以在维修完成后可发送对应报价单【可供选择的报价（含价格以及不含价格）】，以下为报价单内容：

#### 2.2 设备保养

不同类型的设备都有着不同的保养周期，通过 workflow 自动新增保养单，或者人为控制一个项目的批量设备保养工作

自动产生的维修保养单会针对不同型号的设备做问题汇总

### 3、项目基础信息

该模块为基础信息维护，比如用户信息、设备信息等。

#### 3.1 用户信息

在这里，可查看用户信息以及相关联系人

#### 3.2 系统

可查看室内机设备同室外机设备的关系

#### 3.3 设备信息汇总

查看所有设备的信息汇总

### 案例总结

通过使用明道云，金诚冷气实现了设备维修业的O2O模式（Offline to Online），有效整合了维修人力资源，并更迅速地解决了客户设备问题，在时间和资金方面的利用率都提升了一大截。