

医疗设备售后管理系统,设备报修系统,报修派工单管理系统

产品名称	医疗设备售后管理系统,设备报修系统,报修派工单管理系统
公司名称	广州木千信息科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	品牌:售意达
公司地址	广州市天河区中山大道西6、8号天河购物中心第17层自编号1702单位（注册地址）
联系电话	18925124218

产品详情

工单报修系统一般被广泛用于客户帮助支持服务、客户售后服务、企业IT支持服务、呼叫中心等，用来创建、挂起、解决用户、客户、合作伙伴或企业内部职员提交的事务请求。规范化、统一化和清晰化的处理和管理事务。

上门维修的派工单系统都有哪些功能

一、自动派工

在自动派工模式下，企业不需要专门的客服人员，也不需要售后主管的工单分配把控与派工，通过系统的智能化功能，工单自动分配和自动派工到人，简单方便又快捷。

二、客服直派

在客服直接派工的模式下，客服人员（或者新增的工作操作人员）在输入工单时直接分派工作。这种模式的特点是工单录入人员和派工人员是同一个人。这种情况，无需先新增工单，保存后进入派工界面进行派工，可直接在同一界面完成。如果此模式在企业中是固定的，则必须在录入工单的同时进行派工，可以通过表单自定义将工单接收人设置为必填项。同样，如果企业不允许客服直接派工，则可以通过自定义设计将工单接收部门和工单接收人隐藏在新工单界面中。

三、客服录单，主管派工

在客服录单主管派工的模式下，客服人员只需要把工单录入进去，然后由售后主管进行调度派工。这种

模式的特点工单的创建人和派工人不是同一个人，工作划分比较清晰，售后主管可以及时对派工进行把控。

四、客服录单，同时分配给大区（或服务网点），区域主管派工

工单分配实际就是专门选择一个部门接收工单，然后进行分配。工单派工就是专门选择一个或多个具体的工单接收人，然后进行派工。客服录单，同时分配给大区（或服务网点），区域主管派工，这种模式的特点就是客服在创建工单的同时，把工单分配给所属的大区（分公司、区域服务商、外包服务商）或服务网点，由分配地的主管进行具体的派工。

五、客服录单，售后主管分配区域或网点，区域主管派工

模式四与模式五的共同点都是由客服进行录单，区别在于模式四可以分配工单，模式五客服不能分配工单（需要售后主管将工单分配给区域）。通常使用这种模式的企业，规模都是比较大的，服务商众多，客服人员没有权利决定工单具体派发给哪个服务商，需由售后主管决定工单的分配区域（分公司、区域服务商、外包服务商），由分配地的主管进行具体的派工，在此模式下，工单流程需要添加“待分配”环节。