

## 2023工单系统的工单流转是如何进行的？

产品名称	2023工单系统的工单流转是如何进行的？
公司名称	广东工程宝科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	广州市天河区天河路547号804房（不可作厂房使用）（仅限办公用途）
联系电话	020-87564231 18011726340

## 产品详情

现在已经信息化的时代了，每个企业或多或少都会有一些需要多部门、多员工共同协作完成的工作事项，比如客户确定产品需求，从业务部门到产品设计部门，有相互协作和各部门业务流转的需要。在传统的工作环境中，想要实现这些需要多部门共同开会或多个邮件往来，而在工单系统上只需要简单的工单流转功能就可以满足。

工单流转的流程：

新建工单-提交工单-自动分配工单/手动领取工单-处理工单-完成工单-工单处理结果反馈。

流程的实现我们以客服部门工单为例：

- 1、在服务过程中，根据顾客需求新建工单，工单会自动流转给公司有关部门处理，这样能够有效的提升工单的处理效率。
- 2、可以指定处理人、自动分配或者是在工单池领取处理，涉及到需要上门服务的工单，可以进行派单。
- 3、领取工单开始处理，处理过程中变更工单状态，实时更新工单节点;如需要其他部门同事协作，可以加为“协作人”，如需要流转给其他部门，直接变更“处理人”即可，处理完成后工单状态变更为处理完成。
- 4、客服人员收到处理完的工单，查看处理结果，如有疑问可以在工单里面进行回复交流。
- 5、完成工单后，客服人员还需要把处理结果反馈给用户，至此整个工单流程才算完成。

以上这五点就是一个完整的工单闭环，目前工单系统已成为企业提高客户服务质量，加强企业内部经营管理的重要手段，也是工单系统存在的意义。

