

报修系统的流程是怎么样？有什么好用的售后工单管理系统推荐？

产品名称	报修系统的流程是怎么样？有什么好用的售后工单管理系统推荐？
公司名称	广东工程宝科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	的修:app 的修:大数据管理平台 的修:工单管理系统
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

很多制造业公司为了做好售后报修服务，会特意建立一个售后报修系统。我以前有一个做家电的客户，他们公司就是用了一个工单系统来处理消费者报修的问题，效果挺不错的。消费者买到的产品有问题的话，直接用微信扫描说明书上面的小程序码就可以报修。

用工单系统建立的报修系统，工作流程如下所示：

1、录入维修人员信息

得益于我国强大的道路基建和物流产业，制造业公司的产品可以销往大江南北，甚至远销海外。所以要想及时处理消费者报修问题，就要在全国各地都找好第三方的维修公司，把具体的修理工作外包出去。这样一来，就会有很多不受制造业公司管理的维修人员存在，他们的维修方法、维修质量服务态度等信息，制造业公司都无从知悉。

所以报修系统工作的步就是记录维修人员信息，包括他们真实的姓名、身份证号、工种等信息，都要记录在工单系统里面。有这些信息，之后就能更好地监管他们的维修订单处理情况，维护产品和企业的口碑。

2、报修订单处理

消费者通过微信小程序提交报修订单之后，工单系统可以根据订单里面的地址、设备类型、故障类型等信息，给对应地区和工种的维修人员派单。除了自动派单之外，如果合作维修人员够多，还可以转为抢单模式，维修人员之间有良性竞争，服务质量也会高很多。

3、故障检查

维修人员接单之后，先赶到现场，然后就开始检查产品故障原因，并记录到报修工单里面，这样后面统计数据和溯源比较方便。完成初步的故障检查之后，如果维修人员觉得自己可以完成修理，就可以开始修理工作。如果维修人员判断光靠自己一个人没办法修好，就可以在报修工单里面选择“转单”，把订单转给其他的维修人员，也可以选择“协助”，申请增派维修人员协同处理。

4、成果验收

维修人员完成修理之后，消费者可以验收修理成功。如果觉得已经修好了，就可以点击“通过”进行验收。验收过后就可以对本次的维修服务进行评价和打分。通过这个验收+评分的环节，企业就可以对外包维修人员的工作质量和服务质量进行监管，之后结算外包费用也可以此为参考依据。

这一套流程下来，整个售后服务的质量都能处在企业的监管之下，不用怕像以前那样出现维修人员态度恶劣、临时加收费用的情况。如果你的公司现在也需要一个这样的报修系统，那么推荐“的修”工单管理系统，感兴趣的可以找我详细了解！