

美服云客服——工单管理系统

产品名称	美服云客服——工单管理系统
公司名称	安徽美服网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	合肥市高新区天元路软件园2号楼512-518室
联系电话	0551-66103656 17705656384

产品详情

工单系统又称为[工单管理系统](#)

(还可以称为问题工单系统,事务工单系统,事务追踪系统,支持工单系统),它是一种网络软件系统,根据不同组织,部门和外部客户的需求,将客户问题快速在公司内部流转,维护和追踪一系列的问题和请求的一个管理系统。一个完善功能的工单系统又可以称为帮助台系统。

[工单系统](#)

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,用来处理一项事物的完成。提供规范化、统一化和清晰化的处理和管理事务。一个完整的工单系统还需要配套拥有一个帮助文档知识库,常见问题解决方案,让客户自助查询。一个工单系统就像一个问题追踪器,能很清晰的追踪,处理和归档内外的问题事务请求,标准化服务追踪用户。

工单系统处理的支持请求可以分为很多种,同时也会跟具事务的不同情况用优先级以区分不同程度和重要性的支持请求。优先级可以分为紧急,高,中和低。问题类型可根据企业不同业务需求自定义。

相对于传统的工单系统,[美服云客服](#)

工单系统更加灵活:工单可以根据问题类型自动分配到对应的部门,也可以设置固定流程,自动流转。

高效的协作:可以跨部门、跨区域协同办公,自动提醒。信息对称,无论处理进展到哪一步,参与人员

、管理人员及客户都可以看到处理情况，处理人等信息。

工单精灵：信息提醒最大化：及时提醒新的工单、新的回复，醒目的提示框做到信息提醒最大化。美服云[客服工单系统](#)完美的承接了从客户到客服再到内部协作。