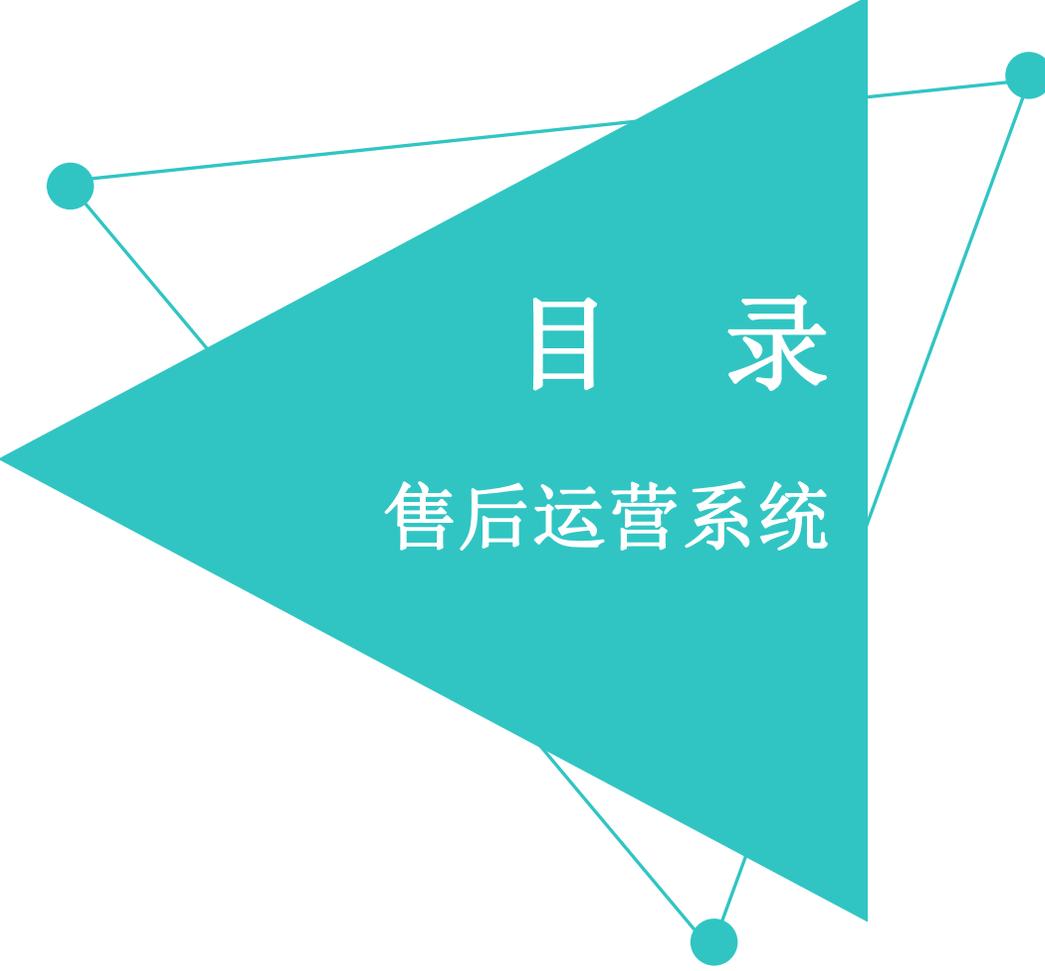




新维智能
工业售后智能运营专家

云维保
YWEIBAO.COM

售后运营服务系统操作手册（客户版）



目 录

售后运营系统

1 注册账号

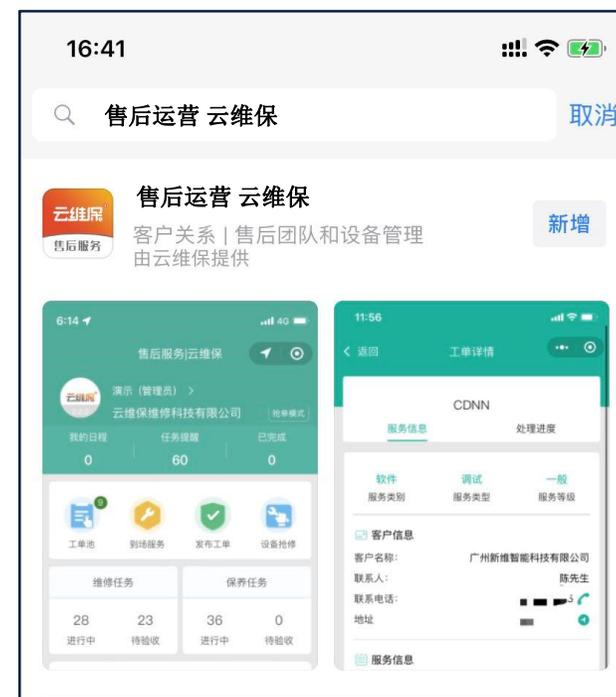
2 设备建档

3 设备保养

4 工单

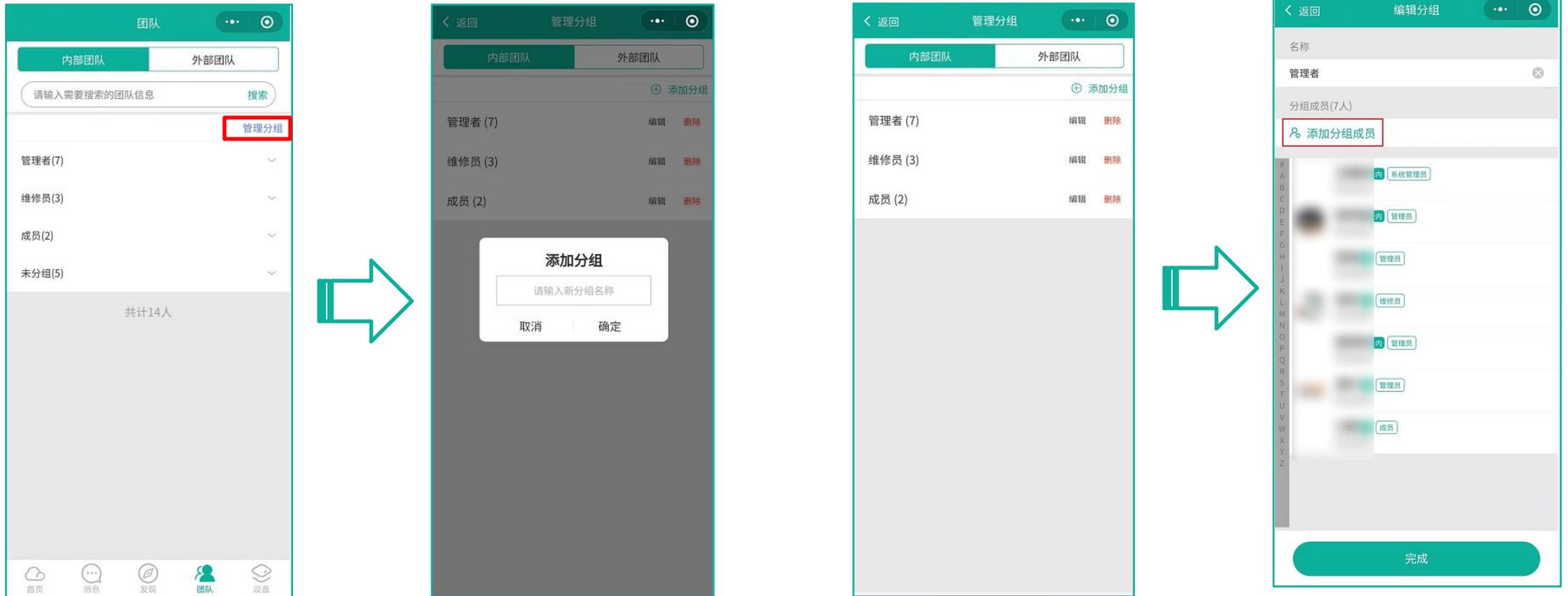
5 云维保售后运营后台

1、企业微信查找小程序



- ① 登录企业微信，点击底栏“工作台”，找到“新增应用”栏目，点击进入
- ② 搜索“售后运营”，选择“售后运营|云维保”，点击进入小程序
- ③ 后续启用“售后运营|云维保”小程序，可在工作台页面，用过的小程式即可找到并点击进入

1.1、内部团队 *管理员操作



- ①、管理员自行添加成员到企业或成员申请加入企业都为内部团队
- ②、点击首页下方菜单栏底部“团队”选项，查看内部团队成员
- ③、点击“管理分组”在对应分组点击“编辑”可进行成员管理
- ④、点击“添加分组”可进行分组管理

问题：如何将设备信息上传至系统？

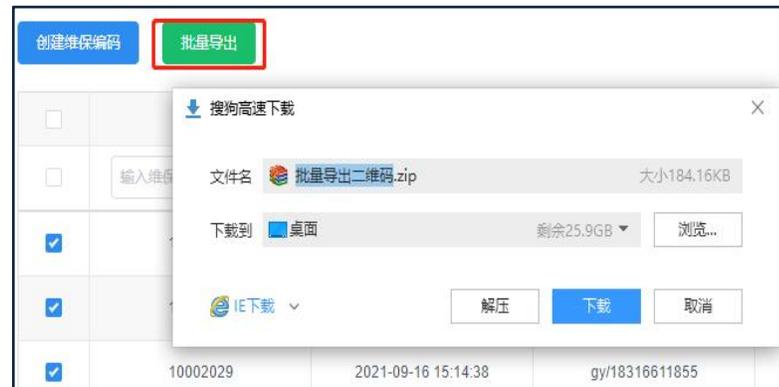
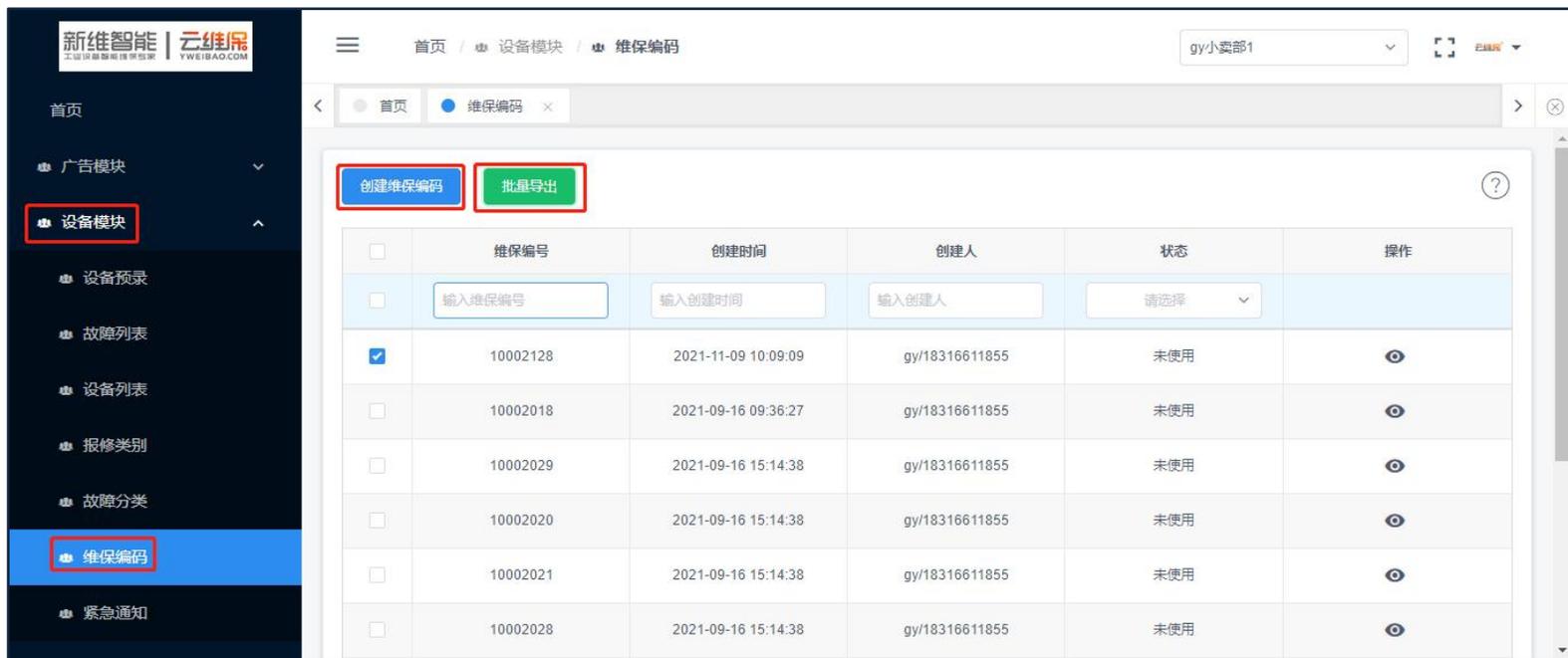
这就是云维保所说建档贴码上系统，接下来详细介绍

要求：需撕开二维码带胶面的封纸，后将二维码正面贴于设备显眼的位置，如下图所示：



注：二维码由云维保提供，如有需要可以联系。

下载建档贴码



- ① 通过企业微信工作台打开售后服务系统后台
- ② 点击首页“设备模块”菜单，点击下方“维保编码”，左侧上方“创建维保编码”输入设备数量即可创建（只限50台设备）
- ③ 点击“批量导出”勾选维保编号即可批量下载，解压图片压缩包，生成维保二维码图片打印即可使用
- ④ 点击右侧 跳转为维保编码详情页面，查看编码详细信息，也可单独导出维保编码



二、设备建档

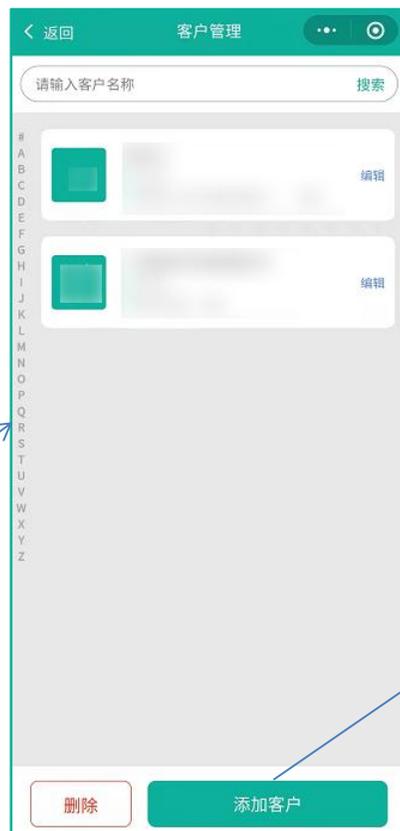
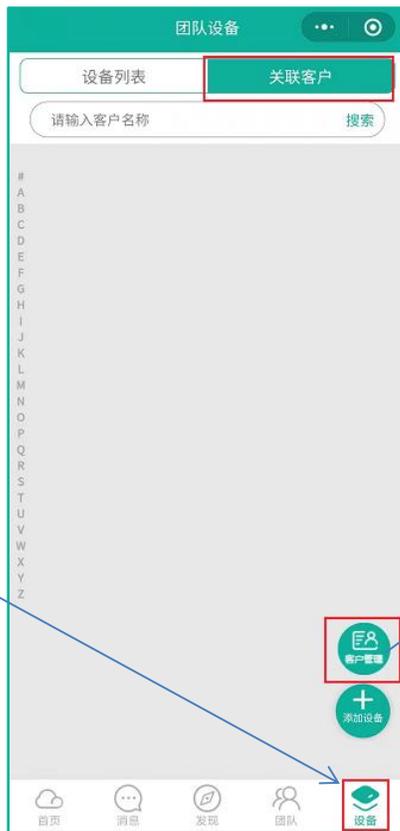
2.1、设备建档 *管理员&维修员&成员操作



- ①、点击首页下方菜单栏底部底 **“设备”**
- ②、进入到团队设备页面，点击下方悬浮按钮 **“添加设备”**

*用户需先加入企业，才可进行设备建档、保养等功能操作（ **“用户加入企业流程”** 相关流程详见前步骤）

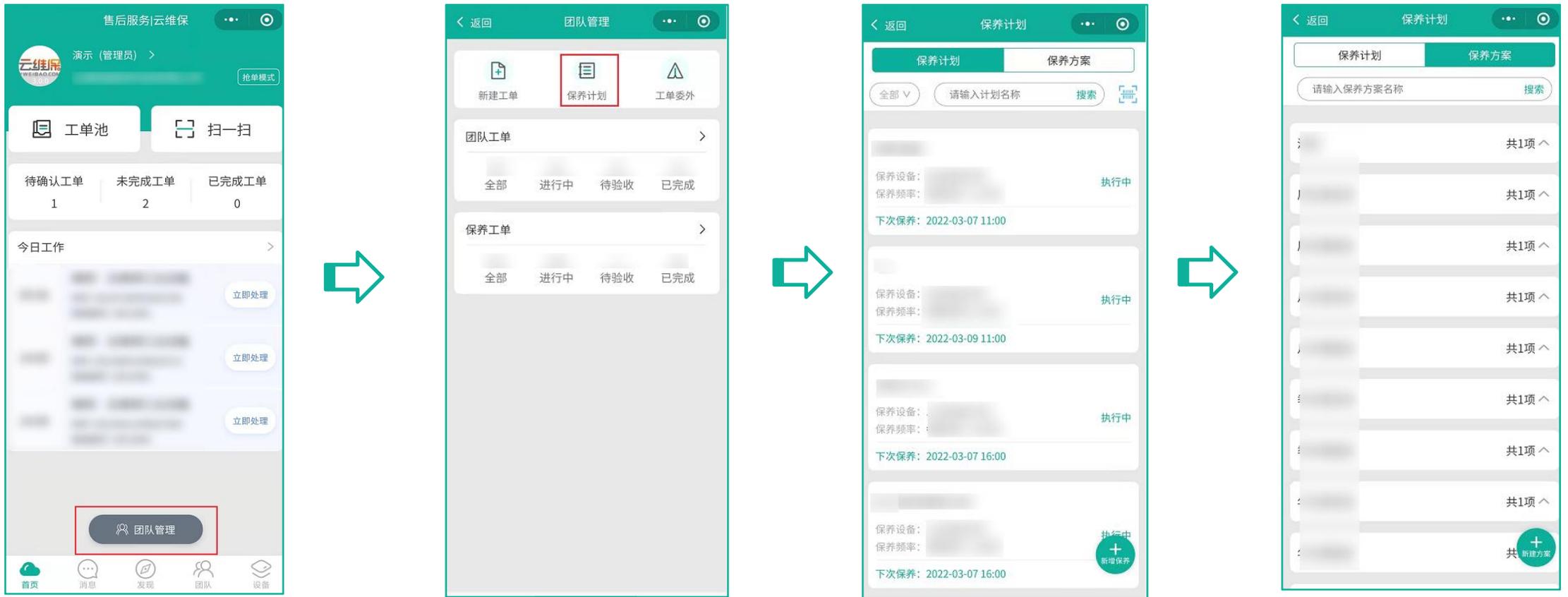
2.2、客户管理 *管理员操作



2.填写客户信息，点击“确认即可保存”

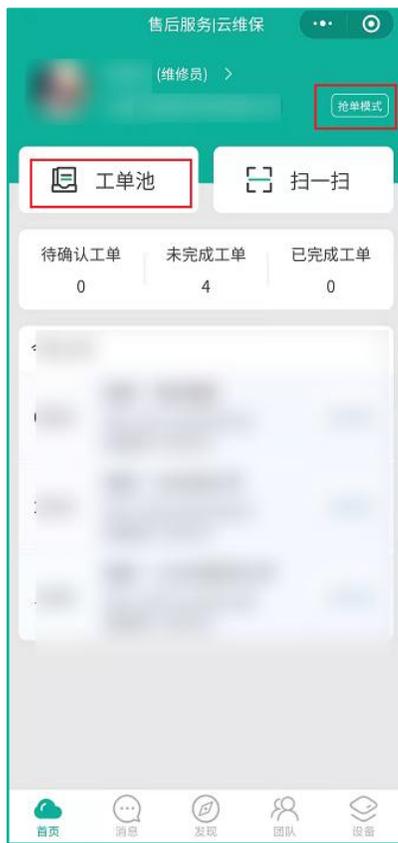
- ①首页下方菜单栏底部“设备”选项，切换到“关联客户”
- ②点击“添加客户”、填写客户信息
- ③客户信息用于创建服务单

3.2、保养计划查看 *管理员操作



- ①当保养计划创建好后，可通过首页上“团队管理”，查看“保养计划”与“保养方案”
- ②保养计划可以通过“计划名称”、“执行状态”两种不同的方式进行查找/查看；
- ③保养计划的状态分为：执行中、已失效

3.3、执行保养工单(抢单模式) *维修员操作



- ①当保养计划生效后, 可通过首页上“工单池”, 上方筛选按钮选择“保养”, 进行抢单
- ②领取工单后, 首页“未完成工单”选择需要完成工单, 点击“到场签到”则可开始保养工作;
- ③保养工作完成后, 点击“提交验收”; 等待验收结果。

3.4、执行保养工单(委派模式) *维修员操作



- ①当保养工单被委派时, 需在待确认工单领取工单
- ②领取工单后, 首页“未完成工单”选择需要完成工单, 点击“到场签到”则可开始保养工作;
- ③保养工作完成后, 点击“提交验收”; 等待验收结果。

**以上是设备建档、和保养功能，
下面是团队管理功能操作流程的介绍**

四、工单

4.1、创建工单 *管理员操作

1. 点击首页“团队管理”

2. 点击“新建工单”

2、选择工单类型

3、填写客户信息

4、选择“服务等级”

5、对故障进行描述。

售后服务|云维保 (管理员) 抢单模式

工单池 扫一扫

待确认工单 1 未完工单 1 已完成工单 0

今日工作 今日暂无任务 前往工单池

团队管理

团队管理

新建工单 保养计划 工单委托

团队工单

157	56	25	76
全部	进行中	待验收	已完成

保养工单

141	104	7	30
全部	进行中	待验收	已完成

维修 保养 调试 安装 其他

*客户 请选择客户 >

*联系人 请填写联系人

*联系电话 请填写联系电话

*详情地址 请选择地址

*服务等级

一般 紧急 有空处理

*服务类别

设备 工业品 软件 其它

*故障类型

机械故障 电气故障 程序故障 其它故障

*故障描述

请尽可能详细地描述设备异常情况以及损坏原因 (如线路损坏、接触不良等)

发布服务工单

- ①新建工单:填写相关服务内容 (可语音录入) 或拍摄图片, 即可提交报修。
- ②当无客户信息时, 可添加客户信息 (可查看“客户管理”)

4.2、新建工单 (填写内容补充说明) *管理员操作

新建工单

*服务等级
一般 紧急 有空处理

*服务类别
设备 工业品 软件 其它

*报修设备 请选择设备 >

*故障类型
机械故障 电气故障 程序故障 其它故障

*故障描述
请尽可能详细地描述设备异常情况以及损坏原因（如线路损坏，接触不良等）

长按录音转文字

例：设备铭牌 例：故障部位

添加图片/视频

发布服务工单

新建工单

*服务等级
一般 紧急 有空处理

*服务类别
设备 工业品 软件 其它

*材料名称 请输入材料名称

*材料型号 请输入材料型号

*材料编号 请输入材料编号

*故障类型
机械故障 电气故障 程序故障 其它故障

*故障描述
请尽可能详细地描述设备异常情况以及损坏原因（如线路损坏，接触不良等）

长按录音转文字

例：设备铭牌 例：故障部位

添加图片/视频

发布服务工单

新建工单

*服务等级
一般 紧急 有空处理

*服务类别
设备 工业品 软件 其它

*软件名称 请输入软件名称

*故障类型
机械故障 电气故障 程序故障 其它故障

*故障描述
请尽可能详细地描述设备异常情况以及损坏原因（如线路损坏，接触不良等）

长按录音转文字

例：设备铭牌 例：故障部位

添加图片/视频

发布服务工单

新建工单

*服务等级
一般 紧急 有空处理

*服务类别
设备 工业品 软件 其它

*物品名称 请输入物品名称

*故障类型
机械故障 电气故障 程序故障 其它故障

*故障描述
请尽可能详细地描述设备异常情况以及损坏原因（如线路损坏，接触不良等）

长按录音转文字

例：设备铭牌 例：故障部位

添加图片/视频

发布服务工单

- ①服务等级：根据产生服务单时的需求来自主选择，都为固定选项
- ②服务类别：设备、工业品、软件、其他，不同对象填写的内容不同
- ③故障类型：系统提供4个基础项目可供选择，也可以在管理后台自主添加
- ④录音功能：长按“录音按钮”即可进行录音操作，自动翻译成文字，可删除

4.3、接收委外服务单 *管理员操作



1. 点击首页工单池



2. 查看红框服务单



3. 点击“确认接单”，确认接收该服务单

- ①当有工厂将服务单委外过来时，可点击 **“工单池”** 按钮
- ②管理员可查看委外单详情，确认是否接收服务单（委外单来源：工厂维保-管理分析委外服务单）
- ③接收的服务单会进入 **“工单池”** 页面，可进行下一步维修员领单操作（下文再详细说明）

4.4、委派服务单（委派模式）*管理员操作



1、在工单池中点击工单



2、点击“内部委派”



3、选择维修人员和预估完成时间

4、点击“提交”完成委派

- ①管理员在“工单池”页面可查看服务单，点击对应工单查看详情
- ②首页“未完成工单”查看工单，点击“内部委派”后进入委派详情页面
- ③根据情况选择委派类型，内部团队选内部委派，外部团队选外部委派
- ④选择维修人员、预估完成时间，点击“确认”完成委派，服务单会直接落入维修员的“待确认工单”页面（需维修员确认工单）

4.5、领单 (抢单模式) *维修员操作



①维修员点击“工单池”，在列表查找对应的服务单，点击“抢单”选择预计处理的时间完成领单；

②领单完成后，工单的进度跟踪都会有相应的操作记录

4.6、委派、领单后操作 *维修员操作

委派服务单



领单服务单



- ①委派后的服务单，点击“待确认工单”查看，选择领取工单或无法完成（不领取工单）
- ②领单后的服务单，点击“未完成工单”查看详情
- ③维修员可进行“签到”（到达维修现场定位打卡）、“提交验收”（已签到后）“更多操作”（无法操作或暂缓处理）、“回复”（签到后才可执行）的操作
- ④管理员可对所有工单进行“更多操作”

4.7、服务单回复 *维修员操作

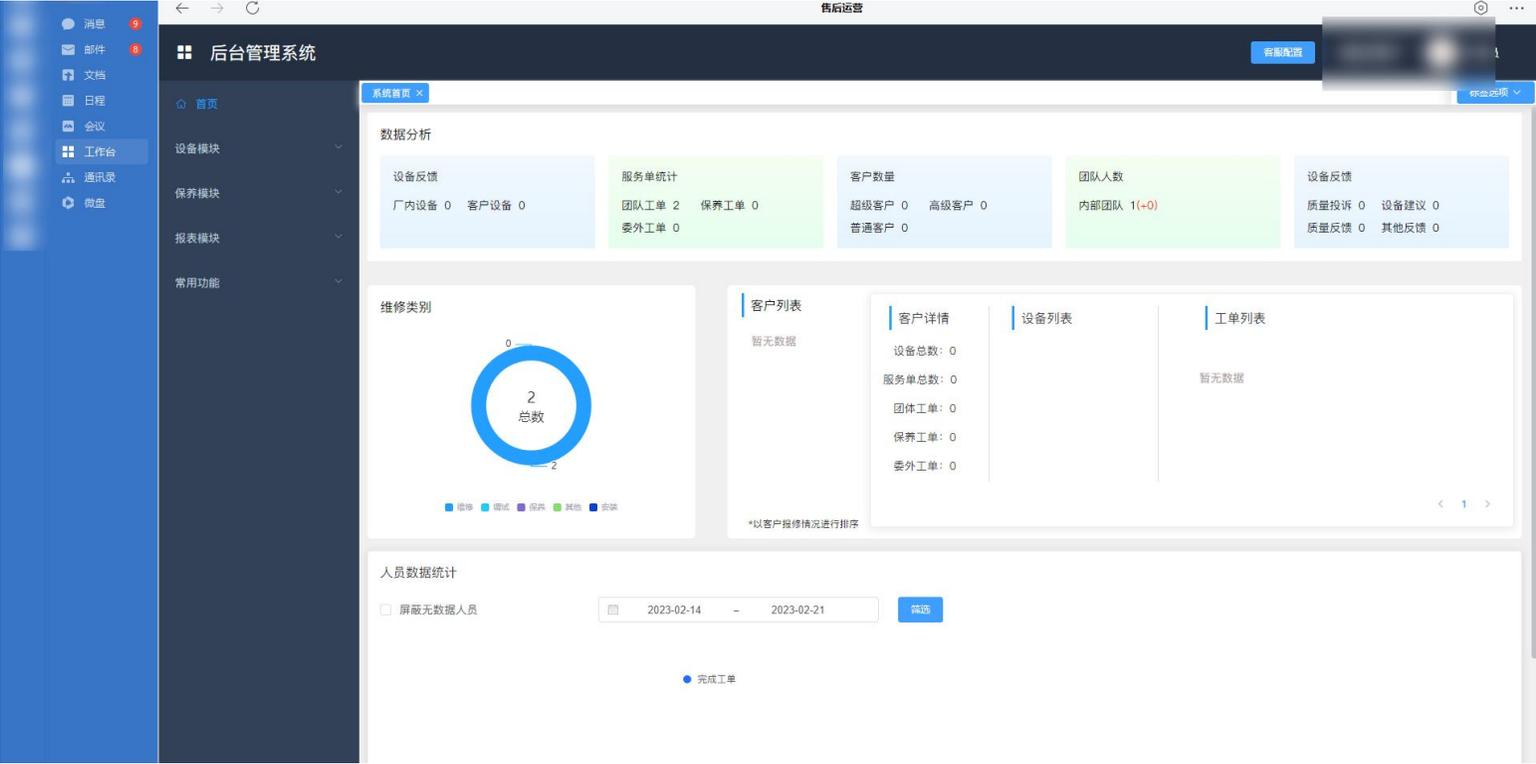


- ①在未完成的工单列表中，查找对应的服务单后，到达维修现场定位“签到”后，点击“提交验收”
- ②在回复页面填写：根据维修情况选择是否完成维修单，未完成需要填写补充原因和下次处理时间（均必填）；已完成需要填写采取措施（必填），故障类型（非必填，系统提供4个基础项，可在管理后台自主添加），添加图片（非必填）

接下来则是“云维保售后运营后台”的使用流程

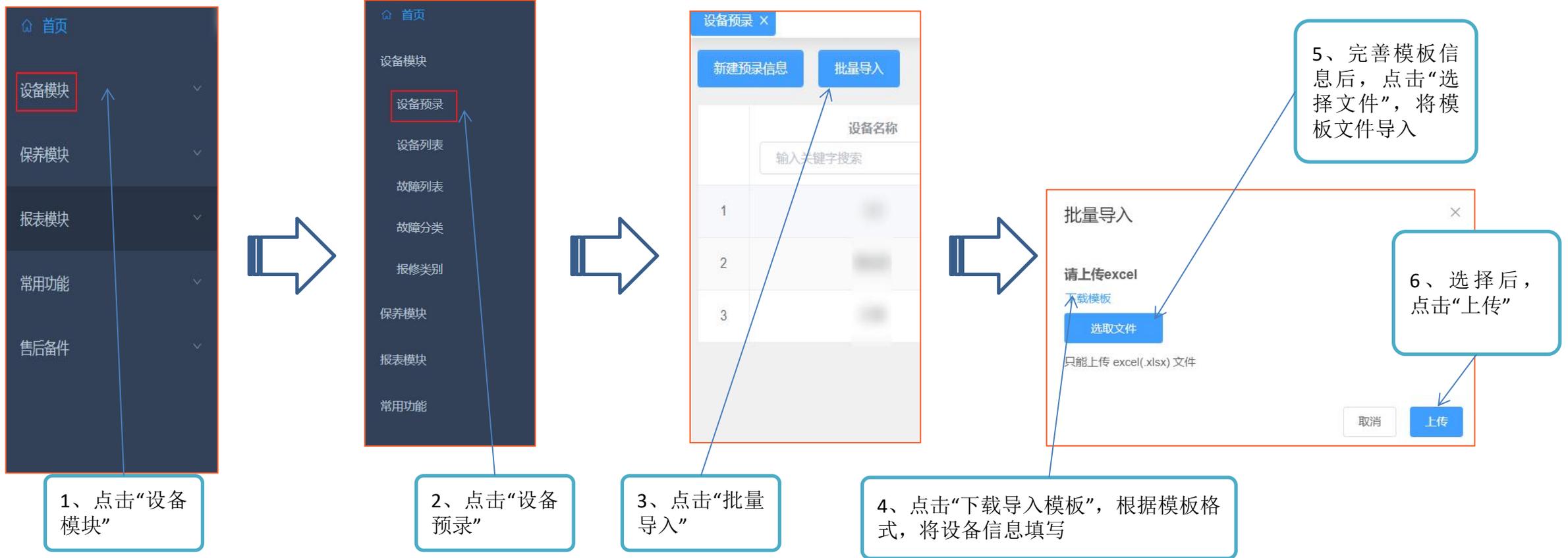
五、云维保售后服务后台

5.1、用户登录



通过企业微信打开售后服务系统后台

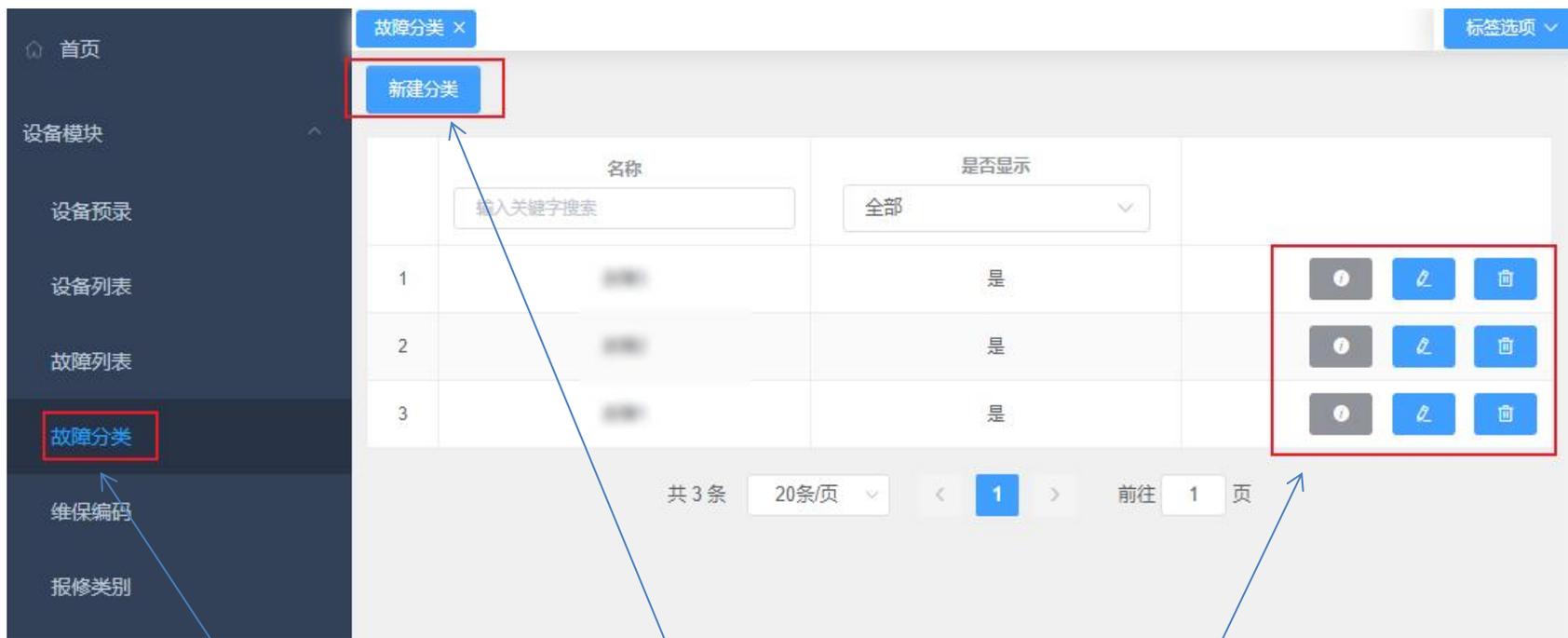
5.2、设备预录 *管理员操作



登录管理后台，

- 1、点击菜单栏“设备模块”，打开子列表，选择“设备预录”
- 2、按实际需要，可直接“新建预录信息”，也可以点击“批量导入”
- 3、下载模板格式，根据模板内容上传设备信息，点击“选取文件”后，点击“上传”，即可将设备信息批量上传

5.3、故障分类 *管理员操作



1、点击“报修类别”

2、点击“新建分类”

3、点击“查看/编辑/删除”



报修类别：

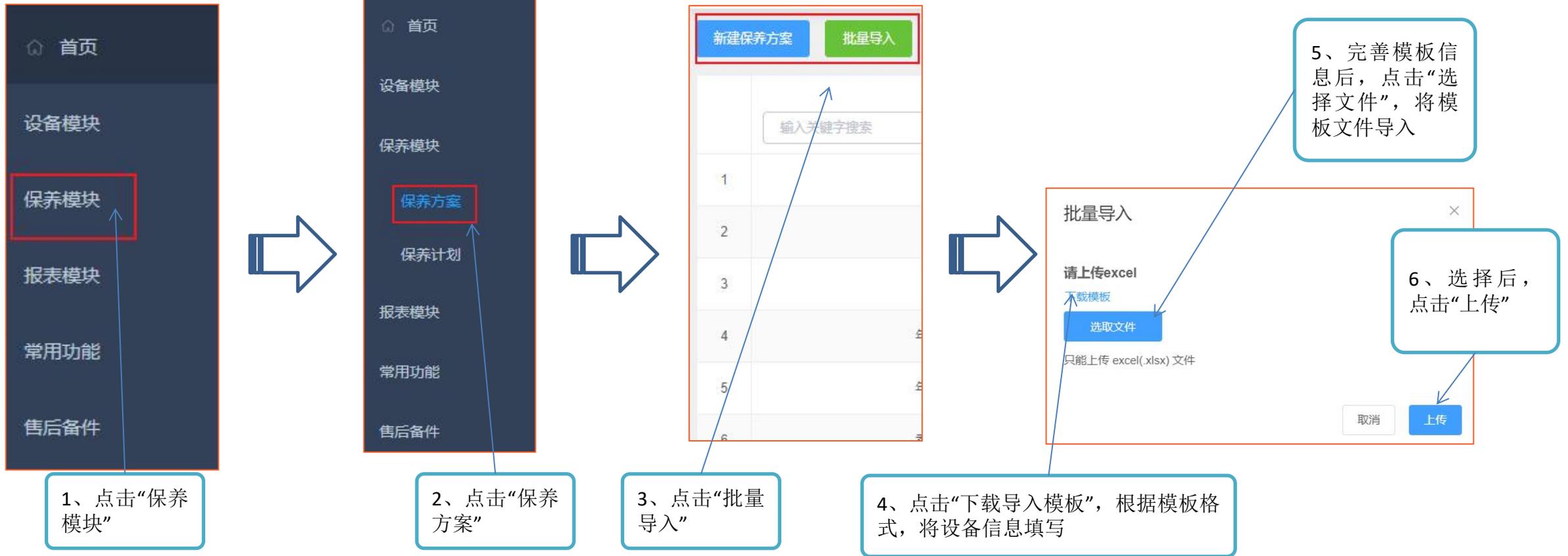
1.点击“故障分类”

2.点击新建分类，输入故障类别

3.提交后，即可在小程序端创建服务单时，选择对应的故障类型

5.4 保养方案

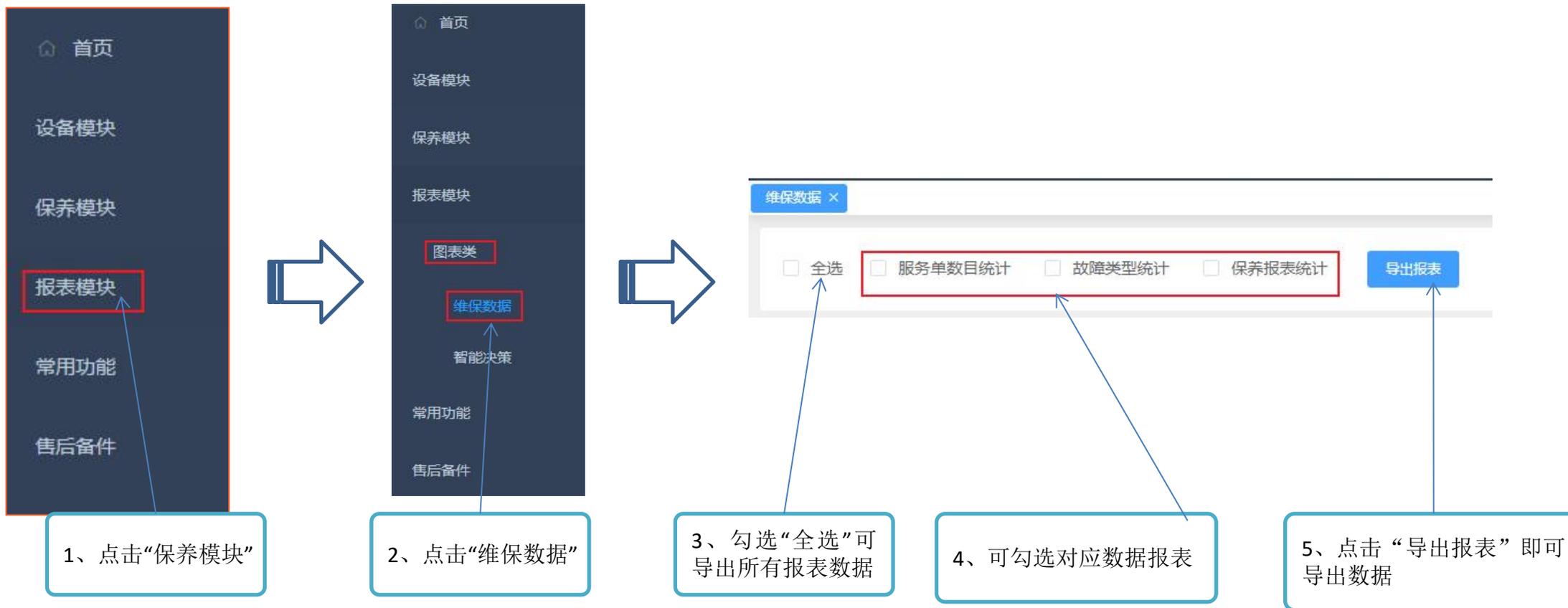
*管理员操作



保养方案：

- 1、点击菜单栏“保养模块”，打开子列表，选择“保养方案”
- 2、按实际需要，可直接“新建保养方案”，也可以点击“批量导入”
- 3、下载模板格式，根据模板内容上传设备信息，点击“选取文件”后，点击“上传”，即可将设备信息批量上传
- 4、点击右侧按钮可对保养计划进行查看、编辑、删除

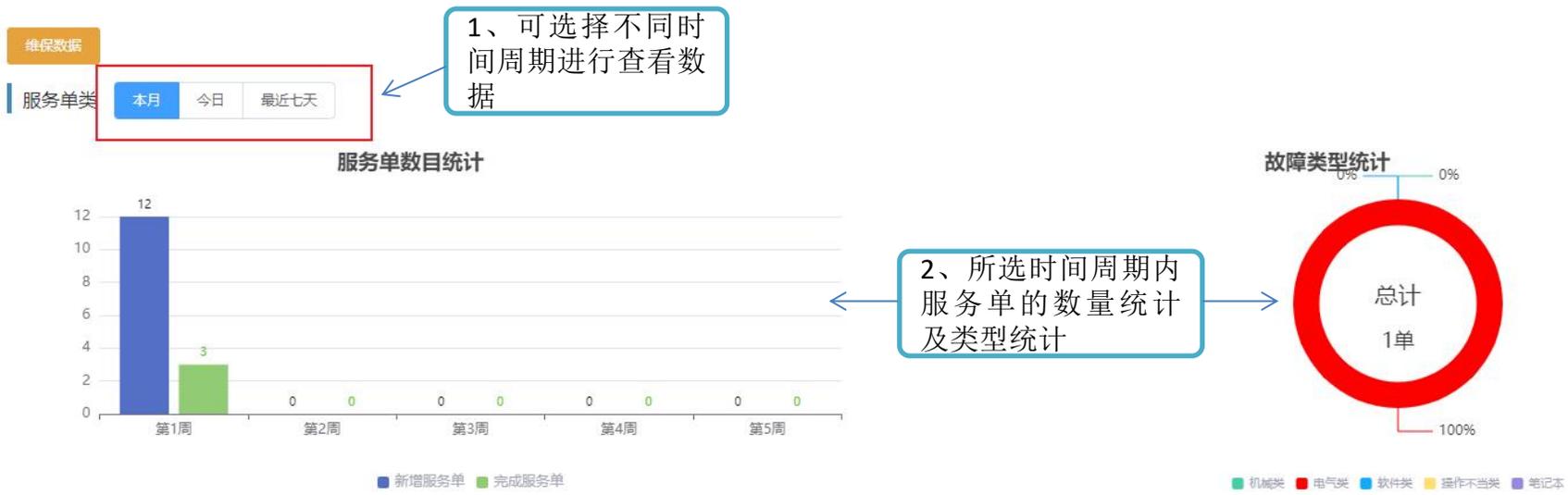
5.5、维保数据 *管理员操作



维保数据：

- 1、点击菜单栏“报表模块”，打开子列表，选择“维保数据”
- 2、按实际需要，选择需要导出的报表类型
- 3、点击“导出报表”即可

5.6、维保数据 (数据说明) *管理员操作



联系我们



- | 地址：广州市荔湾区鹤洞坑口罗冲岗3号
- | 电话：4008-088-133
- | 邮箱：investor@yweibao.com
- | 公司网址：<http://yweibao.com>