

客服接单系统

东胜伟业软件有限公司

客服部李进举

序言：

客服接单系统是从属于东胜信息平台的功能模块，其作用为记录客服日常所处理事项，方便客户直接提交系统使用过程中产生的问题、需求，规划安排各项目的处理进度，从而使客服人员处理问题更有序、高效，客户对于问题进度也能实时把握，公司也能根据各客服人员接单情况作出工作安排、绩效考核等工作。

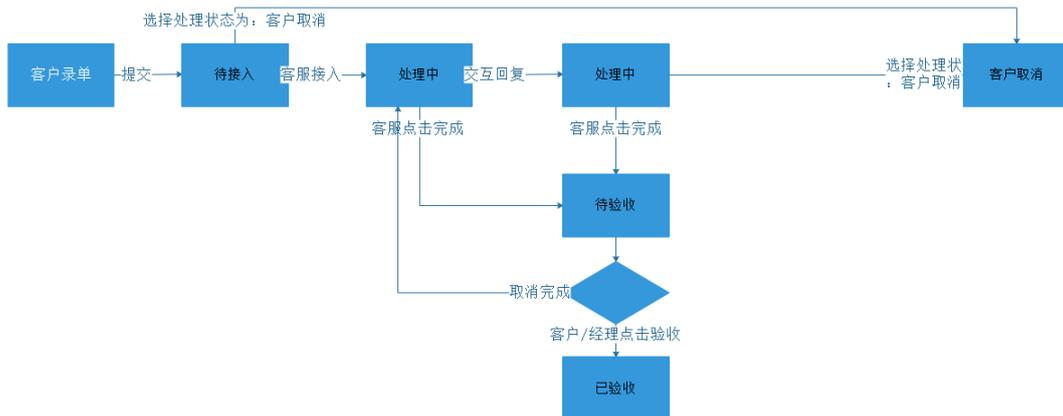
客服接单系统预计包含客服接单管理、项目管理两大模块，其中客服接单管理负责日常接单操作，项目管理负责记录跟进新客户实施、新项目进度等。

（客服接单管理里，红色字体部分为需要新增修改的，项目管理整个模块都需要新增加）

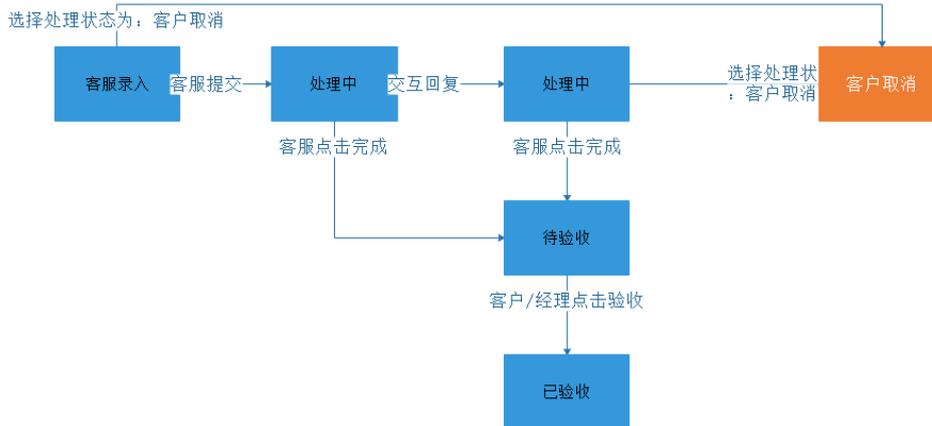
一、客服接单管理

1. 接单管理基础流程图如下：

A: 客户录单时



B: 客服录单时



2. 接单管理台账列表及菜单按钮

新增	修改	全部 (264)	待接入 (0)	处理中 (25)	待验收 (208)	客户取消 (0)	已验收 (31)	高级查询	提问者 问题描述
1	李进举	青岛信成	海运进口, 更改单利润格式	2018-07-01 16:54	处理中	--			账单、统计报表制作

2.1 菜单按钮

新增：点击后新建一个工单

修改（更改为回复）：点击后弹出对应选中工单的回复列表

全部：显示当前检索条件下所有状态的工单

待接入：显示当前检索条件下处理状态为待接入状态的工单

处理中：显示当前检索条件下处理状态为处理中的工单

待验收：显示当前检索条件下处理状态为待验收的工单

客户取消：显示当前检索条件下处理状态为客户取消的工单

已验收：显示当前检索条件下处理状态为已验收的工单。（已完成）

A: 增加导出 EXCEL 按钮，功能为将选中项导出为 excel。（方便后期与客户要维护费等使用）

B: 优化一下查询速度，现在在全部单子下（1000 条数据），按客户名称或者描述来检索工单，检索感觉就比较慢了。

2.2 查询条件

~~查询区域与高级查询调换位置，即查询区域在高级查询前。~~

~~查询区域新增：-~~

~~客服：下拉对应系统里的客服人员，执行查询时对应处理客服~~

~~（当登陆接单系统的为公司客服时，默认此条件选为登陆人，允许下拉更改，下拉选项里的无代表不限制客服；当为客户登陆时，默认此条件为空，不可选状态）~~

~~客户名称：下拉对应系统里的客户名称~~

~~(当登陆接单系统的为公司客服时，默认此条件为空，允许下拉查询选择，下拉选项里的无代表空；当为客户登陆时，默认此条件为此登陆客户，不可更改)~~

问题描述：~~支持模糊查询~~

高级查询里包含以下检索条件：

反馈编号：~~支持模糊查询~~

接单日期：~~可检索日期段，对应系统里的接单日期~~

问题类型：~~关联系统问题类型~~

项目编号更改为所属项目，允许通过项目编号或者项目名称来查询

允许再增加其他扩展性查询条件

2.3 台账列表

显示出工单里的所有内容，支持自定义列顺序，需调整以下地方

- A. 客户名称、问题描述、提问人、问题类型、验收意见改为左对齐，列宽改为可自定义调整
- B. ~~列的高度固定，不随问题描述的扩展而更改高度,保持界面的统一整洁~~
- C. 增加显示处理客服
- D. 增加点击处理客服栏进行按客服排序功能
- E. 以图标或者其他显眼形式，标识出此单有新回复，比如在有新回复的明细最左边，加一个 **new**
- F. ~~双击选中的工单改为直接打开这个工单~~

2.4 日历模式（后延）

研究：能否在这个模块增加按钮，日历模式？

作用为能方便客服、客服经理直观的查看自己、本部门几天的工作安排，方便安排外出等。

日历模式：即点击后切换为以日历形式展示最近的维护，其中上方菜单栏增加可勾选条件

A: 客服（可多选） B: 处理状态 C 处理方式

类似如下

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
周一 (25)							周二 (26)							周三 (27)					
															李桂莲	外出			
															于斐	外出			
周四 (28)							周五 (29)							周六 (30)					
	于斐	外出	乐利 C				张天宇	外出											
	张天宇	外出	国泰世华																
	于斐	外出	捷丰																
	张天宇	外出	菲尔斯特																

每天分上午、下午。展示内容以周一为例：预计完成时间在周一的工单（分上下午）

范围可由菜单栏勾选项来设定是查看哪个客服、哪种处理状态的以及哪种处理方式（主要是

看上门)，默认只展示当前客服处理中的工单。

展示样式为：处理客服、客户名称、问题描述、处理方式、处理状态

3. 工单界面

The screenshot shows a service ticket management interface. At the top, there are several input fields and dropdown menus for customer selection, product name, order time, completion time, contact person, contact method, maintenance method, problem description, problem type, and handling status. Below these is a file upload section with a 'Select files...' button. Further down is a verification section with a text area for '验收意见' and a '验收时间' field. At the bottom, there is a list of staff members with columns for '直属客服', '处理客服', '客服经理', '联系方式', '常用邮箱', and 'QQ号码'. The interface is clean and organized, with a green header and footer.

3.1 界面改动

- A: 产品名称合并到客户后面，即改为东胜软件-DS7 这种样式；客户改为客户名称
- B: 接单时间前移至原产品名称位置
- C: 原接单时间位置增加预计交付日期，字段使用审批时间对应字段，只可客服修改
- D: 取消审批时间，原客服经理后的联系方式、常用邮箱前移
- E: 验收时间改为工单验收，为绿色可点击按钮，点击时自动获取当前时间为验收时间，只可经理及客户点击，客服不可点击。
- F. 添加附件那里，左侧增加按钮“添加附件”，点击即可选择附件，同时附件栏以附注形式显示“可以将您的问题截图、单据格式等直接上传到工单里”
- G. 问题类型及处理情况，后移至与工单完成一列；处理情况更改为处理状态
- H. 问题描述后面增加显示“追加回复”，点击会弹出回复界面，后面增加一个显示框，默认显示最后一条回复。
- I. 工单最下方提交前面，增加工单接入按钮，当工单处于待接入状态时，此按钮可点，点击后处理客服更改为当前人员，接单时间变更为当前时间。此按钮客户不可点击
- J. 工单接入按钮前方增加“工单转接”按钮，点击时弹出客服名单，选中确认后工单处理客服改为刚才选择的客服，同时在回复列表里自动增加一条回复“工单由XXX转接给XXX”，初始仅限经理可以做转接。
- K. 完成时间改为工单完成，为绿色可点击按钮，只可客服点击，点击后自动获取当前时间为完成时间。
- L. 所属项目，为调取类，格式为海洋物流—SAAS 实施，即客户名称+项目类型，具体项目管理里会有说明
- M. 问题类型增加：更改为可自定义，BUG 修改、产品建议、程序开发、系统升级、客户调

研

O. 转接工单前增加按钮“取消完成”，仅经理可点。

P. 客服录入的工单，处理客服默认为录入人。

3.2 工单状态说明

待接入--由客户录入的工单，点击提交后自动更改为“待接入状态”

处理中—A 客户提交过来的工单，客服点击接入后工单自动变更为“处理中”状态

B 客服自己录入的工单，初始状态即为“处理中”

C 转接过来的工单，也默认为“处理中”状态

客户取消—当工单处于待接入和处理中状态时，客服和客户均可选择状态“客户取消”，标记此工单失效。当其他状态时，不可选择。客户取消状态的工单不可再次编辑；

待验收—客服点击工单完成后，处理状态自动变更为“待验收”；

已验收—客户或客服经理，点击“工单验收”后，处理状态自动变更为“已验收”，客服不可点击此按钮。已验收状态的工单，不可再次编辑，不可添加新的回复。

3.3 客服用与客户用界面差异

当判断当前工单登陆用户为客户时，

A. 客户名称固定为当前客户名

B. 工单完成按钮不可点

C. 工单接入、工单转接按钮不可点

D. 客服不可修改客户录入的问题描述

E. 客户录入的工单，类似舱单发送，默认提取其公司简称、系统登录人、登录人信息里的电话和邮箱

F. 客户仅能看到其自己公司的工单。（不管默认显示还是查询）

其他暂无差异。

二、项目管理

项目管理模块，主要是对项目进度的一个规范和监管。

1. 项目管理所包含要素及相应关系

项目管理包含一个项目主表，主要记录内容有

客户名称、项目类型、项目进度、子明细进度。

项目类型包含：SAAS 实施、DS7 实施、DS6 实施、总账、EDI、新模块购买、新需求、新

功能开发、文档编写

项目进度包含：立项、调研、实施、阶段验收、验收。

子明细进度包含工单管理明细以及软件开发管理。

另外还包含一个开工单管理子模块

2.项目管理台账列表及菜单按钮

菜单按钮包含：

新建项目：点击为创建一个新的项目

删除项目：处于立项、调研状态的项目可由创建人或经理点此按钮删除，删除时需确保其对应子明细进度均处于“客户取消”状态

查询条件：客户名称、项目描述、销售、实施客服，高级查询

台账列表展示如下内容：

客户名称、项目类型、项目进度、实施人员

3、项目管理主页面

新增 项目管理

客户 请选择...

项目类型 暂未配置

立项时间 2018-07-01 22:59

立项人

客户主要负责人

联系方式

常用邮箱

所属部门

项目阶段设置 暂未配置

项目模板 请选择...

阶段一	阶段描述	完成情况	时间	验收意见	验收时间	客户验收人
阶段二	阶段描述	完成情况	时间	验收意见	验收时间	客户验收人
增加阶段	阶段描述	完成情况	时间	验收意见	验收时间	客户验收人

客服工单 新建/ 问题类型/问题描述/处理状态

开工单 新建/ 问题类型/问题描述/处理状态

实施客服 联系方式

协助客服 联系方式

客户 验收意见

销售 验收意见

经理 验收意见

常用邮箱 QQ号码

常用邮箱 QQ号码

验收时间

客户验收人

验收时间

客户验收人

验收时间

客户验收人

提交 取消

详见附件。

A: 首行为客户名称，从客户表里调取，项目类型上文有介绍，立项时间为创建项目单日期，立项人：创建人。

B: 客户主要负责人，联系方式等

C: 项目阶段设置，可通过后面的项目模板来直接调取对应的阶段模板，也可逐项增加，下方为阶段明细，每阶段由左至右：阶段名、阶段描述、完成情况、时间，验收意见，验收人、

验收时间

D: 客服工单，此处展示所属此项目的客服工单，并且可直接在这里新建工单以及双击修改工单。列名分别是问题类型、问题描述、处理状态

E: 开发工单，此处展示所属此项目的开发工单，并且可直接在这里新建工单以及双击修改工单。列名分别是问题类型、问题描述、处理状态

F: 展示实施客服极其联系方式，如有协助客服，也可展示在上面。

G: 客户整体验收意见及验收人验收时间以及后续销售、经理验收。为项目结束时，三方验收。

4、开发工单管理

整体架构类似客服工单管理，所不同的为使用对象是开发。同时增加对于模块开发的监管功能。（待讨论是否需增加新表还是和客服接单系统使用同一表，如果使用不同表，那需要在客服接单管理里再增加一个功能转交开发）

4.1 菜单栏及检索条件

菜单栏按钮为

新建：新建开发工单

全部：显示**当前检索条件**下所有状态的工单

待分派：显示**当前检索条件**下处理状态为待分派状态的工单

处理中：显示**当前检索条件**下处理状态为处理总的工单

待验收：显示**当前检索条件**下处理状态为待验收的工单

已验收：显示**当前检索条件**下处理状态为已验收的工单。

查询条件有

项目名称、模块名称、修改人、问题类型

4.2 开工单界面

The screenshot shows a web form titled "新增 开工单" (New Development Ticket). The form is organized into several sections:

- Header:** "新增 开工单" (New Development Ticket)
- Form Fields:**
 - 客户 (Customer): 请选择... (Please select...)
 - 产品名称 (Product Name): 暂未配置 (Not configured)
 - 接单时间 (Order Time): 2018-07-02 00:00
 - 完成时间 (Completion Time): [input field]
 - 提问者 (Asker): [input field]
 - 联系方式 (Contact Info): [input field]
 - 常用邮箱 (Common Email): [input field]
 - 所属部门 (Department): [input field]
 - 所属项目 (Project): 暂未配置 (Not configured)
 - 模块名称 (Module Name): 暂未配置 (Not configured)
 - 计费模式 (Billing Mode): [input field]
 - 维护费用 (Maintenance Fee): [input field]
 - 问题描述 (Problem Description): [large text area]
 - 问题类型 (Problem Type): 请选择... (Please select...)
 - 处理情况 (Handling Status): 待接入 (Pending)
- File Upload:** "Select files..." with a blue upload button.
- Test Results:** "测试结果" (Test Results) [input field]
- Approval and Other Fields:**
 - 验收时间 (Acceptance Time): [input field]
 - 测试人 (Tester): [input field]
 - 处理客服 (Customer Service): [input field]
 - 联系方式 (Contact Info): [input field]
 - 常用邮箱 (Common Email): [input field]
 - QQ号码 (QQ Number): [input field]
 - 开发人员 (Developer): [input field]
 - 备注 (Remarks): [input field]
 - 审批人 (Approver): [input field]
 - 审批时间 (Approval Time): [input field]
- Buttons:** "提交" (Submit) and "取消" (Cancel)

基本类似客服工单界面，所不同的是开工单界面增加了

- A: 模块名称
- B: 开发人员
- C: 备注
- D: 审批人、审批时间
- E: 测试结果、测试时间、测试人

其他流程类似客服工单系统。