# 售后服务系统搭建指南

轻流出品

售后服务	管理系统搭建指南
简单介绍	
内容结构	
<b>我是团队</b> 第二步: 第三步: 第四步:	<b>管理者</b>
<b>我是团队</b> 第二步: 第三步: 第四步:	成员
<mark>信息录入</mark> 一、客户 二、产品 三、疑难	信息录入
信一二三 售一二 泉、、、 后、、三 四 小 一 二 三 一 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	<ul> <li>信息录入</li></ul>
信一二三 售一二 客息、、、 后、、三四 字入客产疑 服创售、、 冷入户品难 务建后售查 料	信息录入

## 售后服务管理系统搭建指南

## 简单介绍

售后管理系统解决方案,借助轻流的"自定义搭建"功能,以售后服务流程为 核心,通过基础信息录入和售后服务流程的定义,来实现售后管理的最佳实践。

## 内容结构

基础信息	售后服务流程
客户信息录入	售后服务流程
客户资料修改申请	售后服务补录流程
产品信息录入	
疑难问题处理方法录入	

## 我是团队管理者

#### 第一步:安装最佳实践方案

点击"通过模板创建"找到售后管理系统的应用并安装。



#### 第二步:邀请企业团队/企业成员

点击"添加成员",通过不同的方式邀请新成员。

递讯员		×								
Q #RATELISE         全部成员 · 1           全部成员 · 1		Silver State								
0 arana 2 dala(h, 1 0 arana 4 1 dala(h, 1 0 exection 0 execution 0 execution	27 *** * 2 = -	2 2 3 3	RJUKR CIERT A Arabitotick S A Arabitotick S B SERIES	(a) Lilleng Referentier	× 学 10回回道 全部用が適用	Riccald CHEREIA HINTOL - L'ANNA HINTOL - L'ANN	(3) 比較期間 (1) 上載期間 (1) 二十百編集結案 (1) 通知目的分類不ら、 (1) 通知目的分類不ら、 (1) 回知目的目的一句。	× ・ 4 558年7 ・ 1995年11日、2010日入 1995日、1995日の人 ・ 1995日の人 ・ 199	第505년 13 第585日 13 第585日 14 19 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	

#### 第三步: 配置企业架构

可以为企业添加不同部门,并对各部门的子部门和成员进行设定。

通讯录					$\times$
Q. 搜索通讯录成员	设计部.0		… 更多	③ 添加子部门 🛛 😹	加成员
企业架构 角色	成员	职位			^
▲ 全部成员					Ŧ
未分配成员					
未接受邀请成员					
③ 添加部门					
② 设计部			~~~		
3 HETER			R		
		当前部	门无成员		
		添加	减员		

可以为企业不同的流程节点负责人所对应的角色添加相应成员。

通讯录				×
Q 搜索通讯录成员	财务主管·0			*** 更多 添加成员
企业架构 角色	成员	部门		
◎ 添加角色				
🐷 财务主管				
😰 内勤主管				
☑ 人事主管				
🐵 工程师				
		当前自	角色无成员	
		→ 添	加成员	

### 第四步:基础信息录入

填写客户信息、产品信息等基本信息。



# 我是团队成员

### 第一步:如何接收工作区邀请

点击通知按钮查看并接受邀请。

<b>②</b> 动 <sup>提</sup>	🎴 🛛 📔 🥠		邀请加入工作区	×
	<b>邀请加入工作区</b> 今天 16:08	•	12555-30@qq.com 邀请您加入工作 区 12.41.5169@qq.com的工作区	
	<b>邀请加入工作区</b> 今天 16:08	•		
	<b>身份变动通知</b> 7月11日 17:45	•		
			接受激情	

#### 第二步:如何使用移动端

微信的绑定和使用:关注轻流微信公众号 – 其他 – 微信绑定 – 绑定现有轻流账 号或创建新账号进行绑定。





移动端可以进行待办事项的处理,应用的申请和仪表盘的查看。



#### 第三步:如何发起申请

选择应用,点击"发起申请"按钮,填写应用后点击"提交"按钮进行申请。

客户信息录入	$\bigcirc$	客户信息录入		
		https:/	/qingflow.com/f/f0230f1e	打开链接
	~		客户信息录入	口户相关信息,附及计时·关联门由实际
	« ····		也可以通过Exce得入的方式将数据进行一编号入号出,涉及功能:数据导入、	数据号出,
			<b>春</b> 户信息	
			審户名称。	所履单位。
			请输入内容	请输入内容
			客户备注	
			请输入内容	
			手机号码	座机号码
			请输入内容	请输入内容
			详细地址 •	
			请输入内容	
				提交
			m 17	

#### 第四步:如何处理待办

动态栏查看待办事项,点击相应事项可进行处理。

动怨 🛛 3 📋 🎺 🗍	0   🖑								
	仪表盘 应用	数据 管理		0	售后間	<b>股务单</b> 正在处理中			
Lå 待办事项·19 品 我	的申请•24		Ŧ	全部 …	國 序号 8	1	皇 申请人 @qq.com	◎ 申请时间 8月24日 14:57	<ul> <li>更新时间</li> <li>今天 11:15</li> </ul>
() 售后服务流程 售后服务单				◎ 今天 11:15	□ 查復	重表头 (0个附件)			
≰修华号 R=20188240019	客户名称 钱先生	<sup>所屬单位</sup> 天津蜗壳信息有限公司	手机号码 19826545654				售后申	报信息	
() 集后銀务施程 集后服务单				◎ 今天 11:15	维修单 RE201	88240017	客户名称* 钱先生	所屬单位。 天津蜗壳信息有限公司	
維修单号 R <mark>E</mark> 20188240018	弯户名称 刘女士	所屬单位 北京霹雳科技有限公司	手机号码 19876545654		<b>客户</b> 會 世无内	e注 <sup>12</sup>			
● 集后服务流程 集后服务单				€ 今天 11:15	手机号 19876	弱 (545654	<b>座机号码</b> 智无内容	收件单号+快递名称 智无内容	
倫極单号 RE20188240017	客户名称 钱先生	所屬单位 天津納売信息有限公司	手机号码 19876545654		客户划 天津市	8址* 5河东区六道口			
個后服务流程 内勤发货				◎ 今天 11:15	是否例如果非	<b>彩修明</b> 19保修明,则进入财务者		<b>售卖日期</b> 如无相关信息、则输入出厂日	明
總修单号 RE20188240030	客户名称 钱先生	所服单位 天津蜗壳信息有限公司	手机号码 19867545342		是			2017-09-29	
					m (	辞			100 拒绝 三更多

# 信息录入

#### 一、客户信息录入

1. 如图,找到【客户信息录入】应用,并发起申请。

基础信息 售后服务流程 质量&安全	日常工作项目基础配置人力	资源 采购管理 全部应用 我创建的	我收藏的 ◎标签 ◎搜索	
创建新成用		会員資料修改単品		

2. 填写"客户名称"、"所属单位"、"联系方式"、"详细地址"等基本信息,点击提交。

客户信息录)		
🗐 https	//qingflow.com/f/f0230f1e	打开链接
	客户信息录入	
	这里用于爱入企业的客户信息。在售后偿修单中,可以通过客户名称,匹配 也可以通过Excel导入的方式将数据进行一键导入导出,涉及功能:数据导入。	#户的相关信息。涉及功能:关联已有数据 数据导出。
	寄户信息.	
	客户名称*	所屬单位
	请输入内容	请输入内容
	客户备注	
	请输入内容	
	千10月20	et t0 8.72
	<del>- 105日</del> 请输入内容	達01579 请输入内容
	详细地 <u>址</u> *	
	83802 V 3 84	
	暂存	提交

### 二、产品信息录入

1、如图,找到【产品信息录入】应用,并发起申请。

基础信息 售后服务流程	质量&安全	日常工作	项目	基础配置	人力资源	采购管理	全部应用	我创建的	我收藏的 ◎标签 ○搜索	
+ 创建新应用		凝难问题处	理方法录	ix ()	名	○資料修改申				SPGLERA

#### 2. 填写"产品信息"等基本信息,点击提交。

产品信	息录入	
Ð	https://	qingflow.com/f/c29bd095 打开链接
		产品信息录入
		【产品信息表】主要用于在售后单生成时,直接调取信息。 产品信息可以根据企业自身需求,进行定义。也可以运用公式为产品添加唯一的编号,相关功能介绍 <mark>:用公式实现编号目定义。</mark> 如果有固定的产品分类,可以在产品信息表中用【单行文字】或【下拉选择】设置不同的类目。设置后,需要在售后流程中设置多级关联条件,设置方式如 下:数据关联 <del>常选条件设置</del> 。
		产品信息
		<b>产品信息*</b> 如电脑型号,打印机型号,硒鼓型号等 请输入内容
		暂存 提交

#### 三、疑难问题处理方法录入

1、如图,找到【产品信息录入】应用,并发起申请

基础信息	售后服务流程	质量&安全	日常工作	项目	基础配置	人力	资源	彩购管理	全部应用	我创建的	我收藏的 ○标签 ○搜索	
	+ 创建新应用		凝維问题如	理方法。	<b>吴</b> 入			料修改申	请 ·		radasλ	SPEERA

#### 2. 填写"问题类别"、"问题描述"、"解决方法"等基本信息,点击提交。

疑难问题处	理方法录入	
🗗 htt	s://qingflow.com/f/8953b862	打开链接
	解决力法*	
	请输入内容	
	解决办法相关图片	
	● 上传附件	
	解决办法相关附件	
	● 上传附件	
	暫存 提交	

售后服务

#### 一、创建一个售后服务单

1. 如图,找到【售后服务流程】应用,并发起申请。

基础信息	售后服务流程	质量&安全	日常工作	项目	基础配置	人力	资源	采购管理	全部应用	我创建的	我收藏的	♡标签(	は、現象
	<b>十</b> 创建新应用		售后服务补	录流程			售品	后服务流程					

 通过 '客户名称' 字段,即可将所属单位关联相应的项目。关联完毕后,继 续补充"维修单号"、"联系方式"、"是否保修"、"维修款项"等信息。

	告后申	7 扳信息					
维修单号* RE20189190043	各户名称★ 选择或者输入关键字搜索✓	<b>所属单位*</b> 词输入内容					
客户备注							
请输入内容							
<b>手机号码</b> 请输入内容	<b>座机号码</b> 请输入内容	收件单号+快递名称 请输入内容					
客户地址*							
请输入内容							

#### 二、售后服务工作流

1、点击【售后服务流程】-【编辑应用】-【添加流程】即可查看任务的处理流程。(<u>如何更改任务处理流程?</u>)按照预设的流程,负责人完成任务后,点击提交,会根据设定好的工作流,依次序进入相应负责人的待办。



 例如当商品在保修期内,售后阶段为"售后服务单"时,当前阶段负责人的 待办事项中就可收到项目详情,待该阶段所有工作完成交付之后,该负责人点 击'通过',即可将项目流转到下一个阶段负责人。

区 待办事项·19 品 我的	申请·24		۲	全部	<b>售后服务单</b> 正在处理中
KE20188240016	±¥ī	用光晶晶和目的公司	18970040004		目序号         业申请人         ●申请时间         ●更新时间           6         Jqccm         8月24日14:34         今天11:15
售后服务流程 内勤发货				€ 今天 11:15	5 圖 查看表头 (0个粉件)
條修飾号 RE20188240029	客户名称 李先生	<sup>所屋单位</sup> 上海漫威有限公司	手机号码 143765654354		1817 1817 1817 1817 1817 1817 1817 1817
					服务内容分类。
會后服务流程 售后服务单				€ 今天 11:15	5 _ 重装系统 _ 系统故障 _ 安装驱动 _ 硬件故障 _ 软件故障 _ 打印机维修
確修单号 RE20188240015	客户名称 汪先生	所圖单位 上海吉星科技	手机号码 19876545654		<b>服务内容详细描述</b> 可译写具体制定的结构问题等值记,方面以后统计分析。
•					B I U S Normal: ▲ 潮 99 臣 Ξ ☲ 드 드 � @ I
會后服务流程 财务收款				€ 今天 11:15	S 連結入
维修单号	客户名称	所属単位	手机导码		249 100 V VI
RE20188240028	5次又工	上海杰玉特限公司	198265765675		
雪后服务流程 雪后服务单				€ 今天 11:15	86分成果* 新主法:服务未完结不能建立组织 (派仲值组合须选择未完成。)若是否户他因成不可抗担因遗母效服务不能继续, 请下注选择服务仲取消,并填写服务仲取消情况因例,另:若是有特殊情况无法取得切成本
维修单号	客户名称	所属单位	手机号码		选择或者输入关键字搜索
RE20188240014	张先生	上海杰基有限公司	17865434543		

## 三、售后服务补录

1、对于上门的售后维修服务,可找到【售后服务补录流程】应用,并发起申请。

基础信息	售后服务流程	质量&安全	日常工作	项目	基础配置	人力资源	采购管理	全部应用	我创建的	我收藏的	∾标签 Q拍	叟索
	<b>十</b> 创建新应用		售后服务补	录流程		自	<b>言服务流程</b>					

 通过'客户名称'字段,即可将所属单位关联相应的项目。关联完毕后,继续补充"维修单号"、"联系方式"、"申报售后类别"、"上门时间"、 "服务内容分类"等信息。

售后服务补录流程	
售后服务补录	
申报单号*	
RN20189190006	
客户名称"	
张女士	~
所属单位* 上海杰宝有限公司	
客户备注	
请输入内容	
手机号码	
请输入内容	
座机号码	
请输入内容	
详细地址*	

**3**. 点击提交【售后服务补录流程】应用后,就进入核实申请环节。核实通过之 后该流程就处理完毕了。

## 四、查询维修情况

 在【仪表盘】-【维修进行中情况】中可以看到所有售后服务的当前进展情况,可以通过筛选和搜索查看指定任务。同时还可以在【维修人员情况】 和【款项情况】中查看相关人员和款项的详情。



# 客户资料修改

1、如图,找到【客户资料修改申请】应用,并发起申请。



2. 填写"原客户名称"、"客户名称修改为"等基本信息,点击提交。

客户资料修改申请						
本应用可以实现用户资料的修改审核。 通过轻流的Qrobot功能,填写完成之后,可以自动修改客户信息表,动态更新、维护客户信息。 Qrobot的详细介绍可以前往: <mark>https://hc.qingflow.com/help-center/qrobot/ 查</mark> 看。						
客户资料修改						
原客户名称*	客户名称修改为					
李先生	请输入内容					
原所属单位	所属单位修改为					
请输入内容	请输入内容					
原客户备注	客户备注修改为					
请输入内容	请输入内容					
原手机号码	手机号码修改为					
请输入内容	请输入内容					
原座机号码	座机号码修改为					
请输入内容	请输入内容					
原详细地址	详细地址修改为					
请输入内容	请输入内容					

3. 点击提交应用后,就进入审阅申请环节。审阅通过后流程会自动触发 Q-Robot 对客户资料进行修改。