



## 小能科技

---

# V6.86 产品使用手册

北京能通天下网络技术有限公司

版权所有 侵权必究

密级：公开

文档归属：运营部

使用对象：全员

# 工单

## 目录

一、添加的方式.....	- 3 -
二、查看工单.....	- 5 -
三、处理工单.....	- 9 -
四、导出.....	- 10 -
五、筛选.....	- 11 -
六、设置.....	- 12 -
七、工单提醒.....	- 14 -

文档维护人：李兴兴

Tel: 18811212633

Email: lixingxing@xiaoneng.cn

# 工单

作用：用于对于未解决问题的及时跟进和问流转解决

## 一、添加的方式

### 1、咨询接待界面点击“生成工单”（需在右侧先保存用户资源）



图一 生成工单

### 2、用户资源中领取工单



图 2 领取工单

3、分配工单（组长、质检员、管理员可以分配工单给客服）



图 3 分配工单

4、手动添加工单



图 4 手动添加

## 5、添加用户资源时同步生成工单



图 5 添加时生成

## 6、导入用户资源时同步生成工单



图 6 导入时生成

## 二、查看工单

## 权限说明

- 管理员、质检员：能够查看全部账号的工单
- 组长：能够查看本组账号的工单
- 客服：只能查看本人的工单

## 1、我的工单

### 1.1 待处理的

- ✓ 可以查看处理
- ✓ 新建、领取、分配后还没有操作的 工单
- ✓ 工单状态：待处理



图 7 我的工单

## 1.2 处理中的

- ✓ 可以查看处理
- ✓ 进行 ‘更新工单’ 操作的工单
- ✓ 工单状态：处理中



图 8 处理中的

## 1.3 已完成的

- ✓ 只能查看不能处理
- ✓ 进行 ‘已解决’ 操作的工单
- ✓ 工单状态：已完成

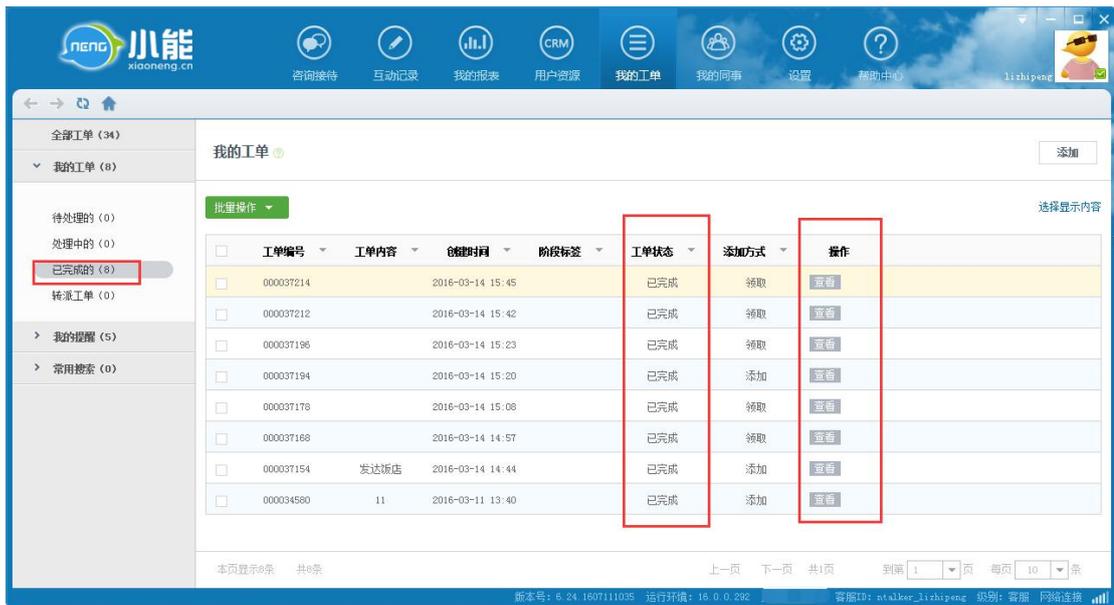


图 9 已完成

#### 1.4 转派工单

- ✓ 只能查看不能处理
- ✓ 进行 '转派' 操作的工单
- ✓ 工单状态：已转派



图 10 已完成

### 三、处理工单

- 1、更新工单：对于已经跟进，但是还没有处理完成的
- 2、已完成：已经完成了工单内容
- 3、转派：对于需要其他同事处理的问题，可以进行转派
- 4、无效：工单无效进行释放（同一个客户工单两次释放后，会在我的资源里面进入无效）
- 5、释放：不需要处理可以进行释放

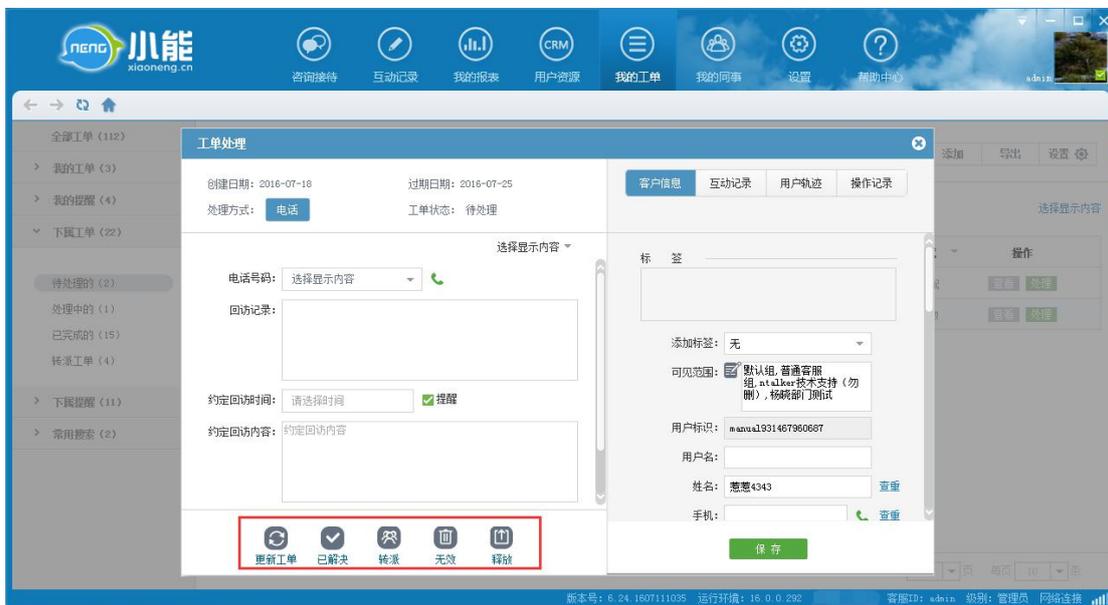


图 11 处理工单

**操作记录：**查看工单的操作记录



图 11 操作记录

#### 四、导出

需管理员、质检员、组长权限，客服无导出权限

1、选择需要导出的字段

2、勾选需要导出的数据

3、点击  ，下载.csv 文件



图 12 导出

## 五、筛选

### 1、所有参与搜索的字段置蓝，并在列表上方展示

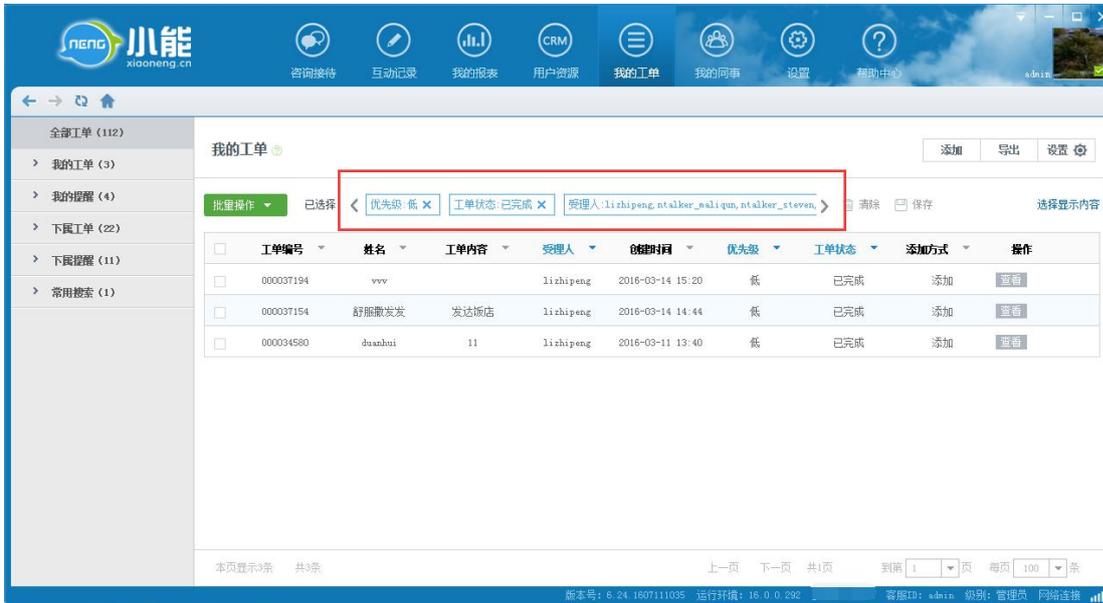


图 13 筛选

### 2、在“选择显示内容”处取消勾选参与筛选的字段，该字段不显示但仍参与筛选

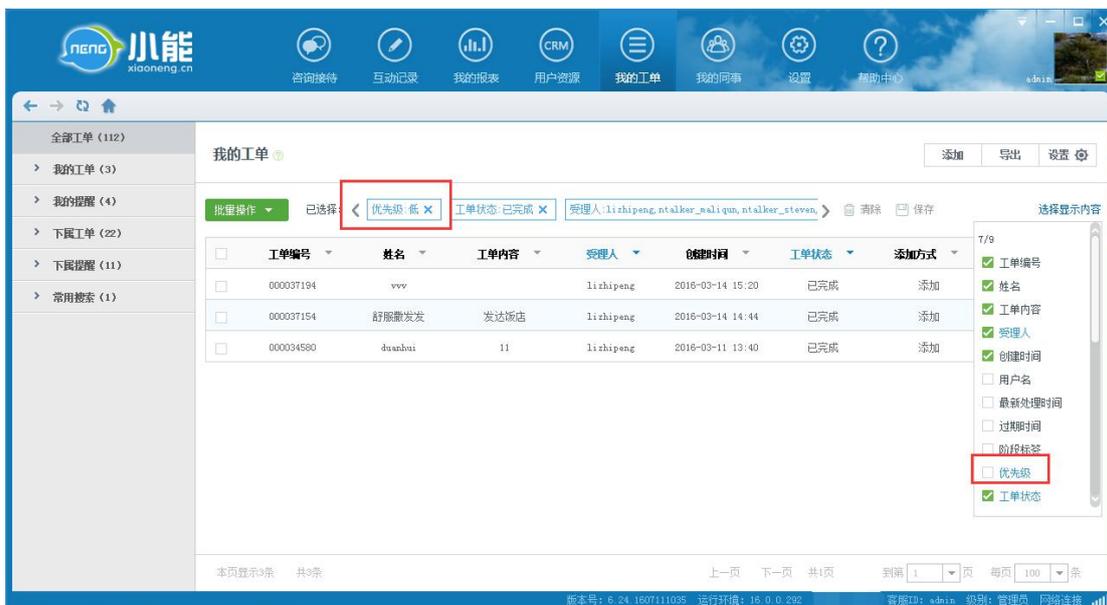


图 14 筛选

3、筛选后，点击  保存，将本次参与搜索的条件保存为一个常用搜索条件。

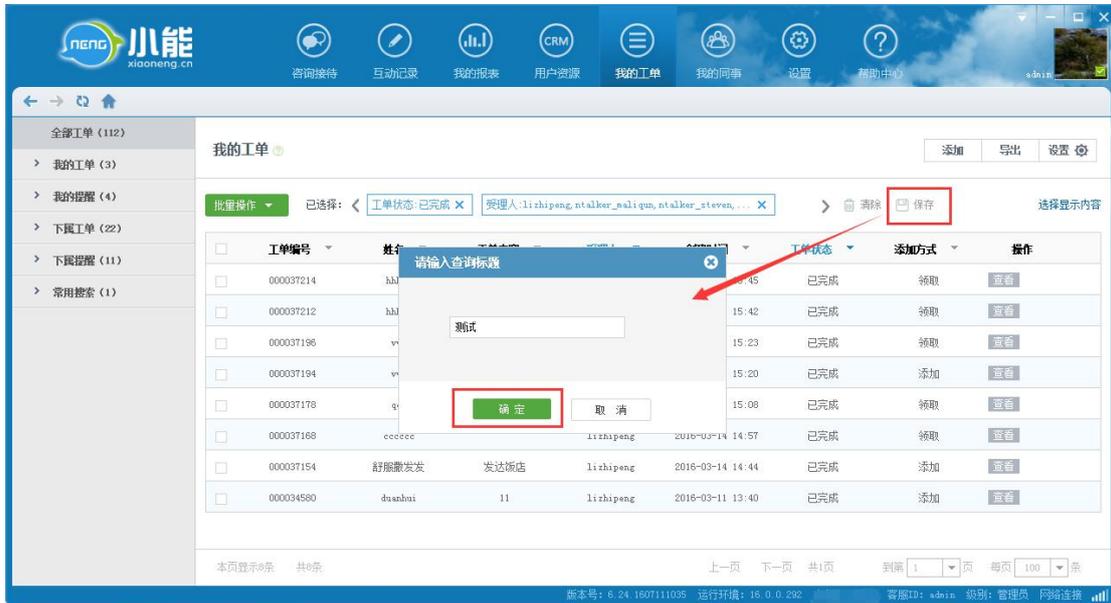


图 15 常用搜索

1、进入左侧“常用搜索”分类，最多可以保存 8 条常用搜索项。

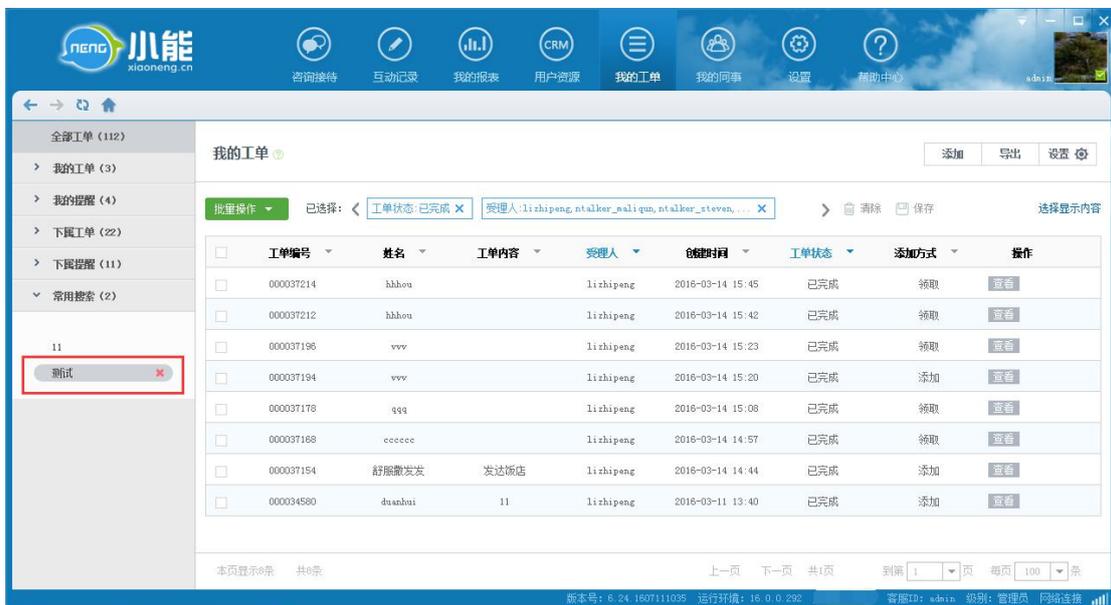


图 16 常用搜索项

## 六、设置

## 1、自定义字段

工单自定义字段应用于工单处理界面



图 17 自定义字段

## 2、参数设置

工单释放后领取：是否允许师释放用户资源之后再次领取

工单创建：是否允许普通客服创建工单

工单期限：设置时间，过期自动释放工单



图 18 参数设置

## 七、工单提醒

工单提醒功能通过对分配、转派工单接收人的提醒使其第一时间知道自己新的工作任务；对预约回访时间和工单到期时间的提醒，可以让客服有计划的进行客户跟进工作，防止工单忘跟和漏跟的情况发生

### 转派提醒

“我的工单” 界面右下角弹出转派提醒。



图 19 转派提醒

### 分配提醒



图 20 分配提醒

### 预约回访提醒

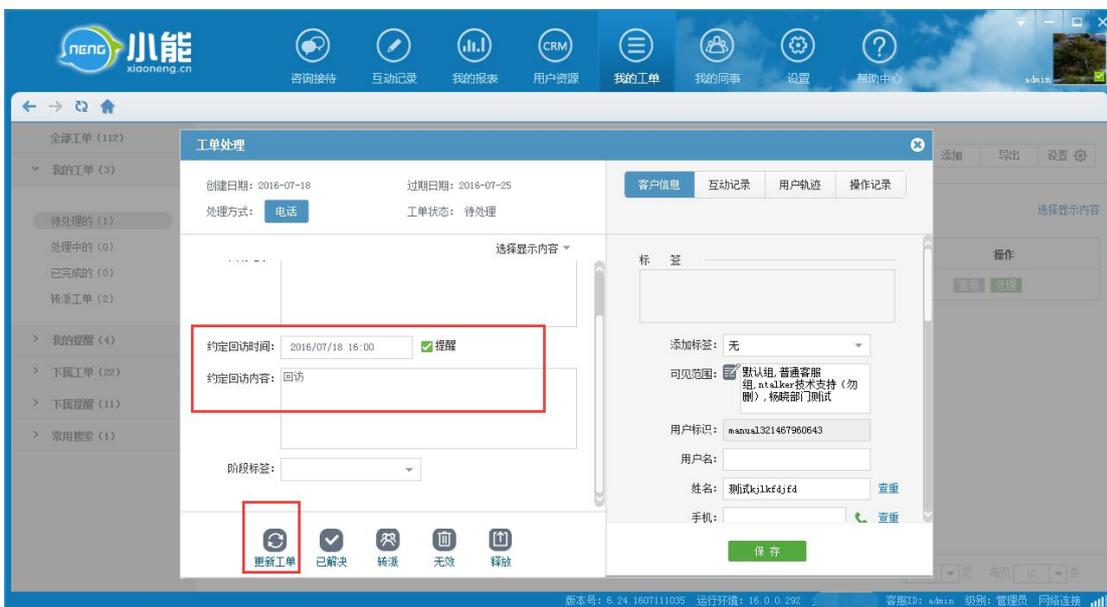


图 21 回访提醒

“我的工单” 界面右下角弹出预约到时提醒

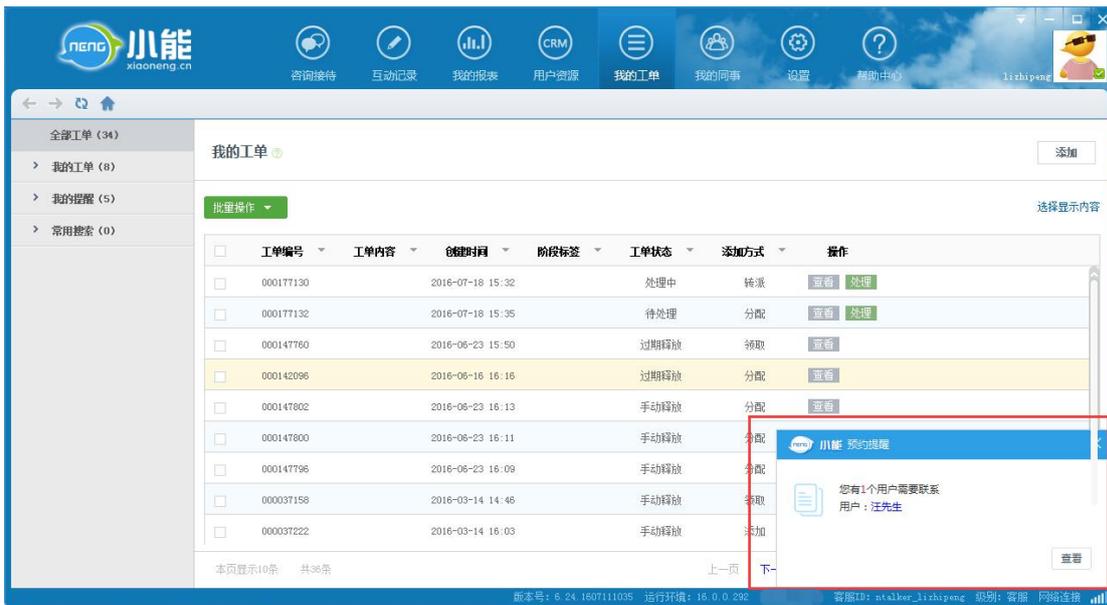


图 21 回访提醒

## 工单到期提醒

当日首次进入“我的工单”模块，右下角弹出到期工单提醒

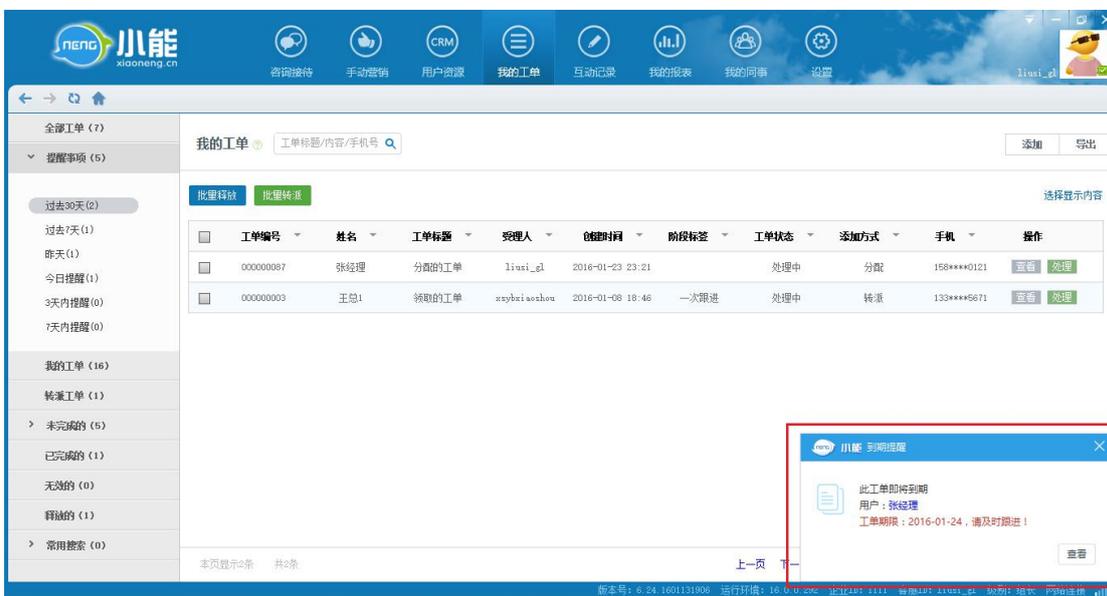


图 22 工单到期提醒

## 提醒说明

1. 提供 6 个提醒时间分类，可在对应分类下查看设定预约回访提醒和到期的工单：

- ✓ 过去 30 天
- ✓ 过去 7 天
- ✓ 昨天
- ✓ 今日提醒
- ✓ 3 天内提醒
- ✓ 7 天内提醒



图 23 各类提醒

**【权限说明】**

- 管理员、质检员：能够查看全部账号的提醒事项
- 组长：能够查看本组账号的提醒事项

- 客服：只能查看本人的提醒事项（无下属提醒选项）