MXService Platform DB Table

Update 2018-09-21

1.客户档案 customers

客户编号\* (系统自动编号，唯一，C1809001，C+年2码+月2码+流水码4码)，

公司名称\*，公司简称，所属行业[ 汽车配件 1, 机械加工 2, 油漆喷涂 3, 其他 0 ]，客户类别[ 代理商 1,终端客户 2 ],跟进状态[ 初访 0,意向 1,报价 2, 成交 3, 暂时搁置 4 ]，客户级别[ ]，客户来源[ 广告 1,社交推广 2,研讨会 3, 搜索引擎 4, 客户介绍 5, 独立开发 6, 代理商 7, 其他 0 ]，人员规模[ <10人 1,10-20人 2,20-50人 3, 50-100人 4, 100-500人 5, 500人以上 6, 未知 0]，购买力[ 强 1，中 2，弱 3，未知 0]，下次跟进时间，最近联系时间(根据最近拜访记录回写),

所在省[ ]，市[ ]，区/县[ ]，详细地址，电话\*，传真，邮编，

业务员[ ]，

企业统一信用代码，开户行，帐号，信用额度，结算方式[ 现金 1，电汇 2，信汇 3，商业汇票 4 ]，结算类别[ 月结1日 1，月结10日 2，信用天数15天 3，信用天数30天 4 ]

是否黑名单[ 否 0，是 1]，单据状态(制单中 0，已审核 1)

备注，

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

2.客户联系人 customer\_contacts

公司，姓名，性别，生日，所属部门[ ]，职位[ ]，职务[ ]，手机，微信，QQ，邮箱，兴趣爱好，地址，状态[离职 0，在职 1 ]，备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

3.客户设备档案 customer\_equipments

公司[ ] \*，合同编号，类别[ 系统 1，单机 2, 配件 3，损耗件 4，其他 5 ]，

编号\*，设备名称，设备配置，

技术专管[ ]，安装人员[ ]，安装日期，验收日期，保修日期，制造日期，

本体编号，本体型号，控制箱编号，控制箱型号，焊机型号，焊机编号，

1轴编号，2轴编号，3轴编号，4轴编号，5轴编号，6轴编号，

中文编码，二维码，序列号，维修次数

备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

4.设备二维码系列号 base\_codes

编号\* (惟一，编码)，设备名称，设备配置，制造日期，采购日期，二维码，系列号，备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

5.设备基础资料 base\_items

料号\* (惟一，ERP)，品名，规格型号，单位，品牌，默认仓库，

库存，安全库存，平均采购单价，最近采购单价1，最近采购单价2，最近采购单价3，统一销售价，最低销售价，销售价1，销售价2，销售价3，保修期，供应商，属性

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

6.设备库存 base\_stocks (分仓库存)

料号\* (惟一，ERP)，品名，规格型号，单位，库存数量，仓库，备注

建立日期，最近修改日期，删除标志

7.仓库 base\_storehouses

仓库编号，仓库名称，备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

8.员工资料 base\_staffs

组织/公司，员工编号，

姓名，性别[ ]，出生日期，部门[ ]，职位[ ]，职务[ ]，毕业院校，学历[ ]，专业，

技能专长，兴趣爱好，

手机，邮箱，在职状态[ ]，入职日期，离职日期，

所在省[ ]，市[ ]，区/县[ ]，详细地址，

备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

9.部门 base\_departments

组织/公司，上级部门，部门编号，部门名称，排序，备注，状态，

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

10.组织/公司 base\_organizations

编号，名称，简称，类别[ ]

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

11.服务项目 base\_services

编号，服务名称，服务内容，服务时间，地区[ 省内 1，省外 2，公司内 3，客户现场 4 ],单价，单位，是否含陆路交通费[ 否 0,是 1]，是否含住宿 [否 0,是 1]，生效日期，失效日期，备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

12.服务工单 service\_orders

工单编号(R1809-0001,R+年份2码+月份2码+流水码4码)

服务类别(安装工单 1,保养工单 2,维修工单 3,投诉工单 4,巡检工单 5,移机调试 6，工艺调试 7，试焊申请 8，设备整改 9，培训工单 10)，

受理来源[ 公司计划安排 1,PC WEB 2,微信 3, 400客服电话 4，其他 5 ]，

紧急程度[ 非常紧急 1,紧急 2，一般 3 ]

受理时间(系统当前日期，可编辑)，受理人[默认登录员工，可下拉选择]

客户名称(关联客户资料，customers)，

报修人员(关联客户联系人 customer\_contacts)，电话

联系地址(省市区/县详细地址)，所属区域

服务级别[ A级 1，B级 2，C级 3，D级 4 ]，

值班工程师，响应时间，是否上门服务(是，否，未确定)，预计上门时间，预计完成时间

维修工程师[ 可多选，关联工单服务工程师子表service\_order\_engineers ]，处理时长(从工单受理开始计算，动态更新)，

是否有服务收费，是否报价，报价附件

设备资料( 关联 客户设备档案 customer\_equipments)：

设备编号，

是否保修(系统根据保修日期自动判断)，安装日期，保修日期，验收日期，制造日期

类别，设备配置，合同编号，安装人员，保修日期，技术专管，

本体编号，本体型号，

控制箱编号，控制箱型号，

焊机编号，焊机型号，

1轴编号，2轴编号，3轴编号，4轴编号，5轴编号，6轴编号，

中文编码，识别码

故障资料( 子表 service\_order\_faults)：

故障描述，

故障类型[ 软件故障 1,硬件故障 2，软硬件故障 3，待定 4 ]，故障频率[ 偶尔发生 1,经常出现 2,一直出现 3 ]，故障代码，线路是否破损[ 否 0，是 1, 未知 2 ]、部品是否损坏[ 否 0，是 1, 未知 2 ]

故障附件资料，

备注

服务进度[已受理|待派单|处理中|已取消|已关闭|无法处理]，

值班工程师[待确认|已确认]，

维修工程师[待确认|已确认]，

结算[未结算|结算中|已结算|免费]

评价[未评价|已评价]

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

13.工单处理过程 service\_order\_repairs

工程师，处理时间，处理方式，到达时间，完成时间，处理时长，

故障原因，处理措施/结果，处理进度，处理措施/结果附件，故障原因附件，备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

14.工单服务工程师 service\_order\_engineers

派工类型，是否被转派，工程师，派单人员，修改人员

15.工单故障资料 service\_order\_faults

故障描述，

故障类型[ 软件故障 1,硬件故障 2，软硬件故障 3，待定 4 ]，故障频率[ 偶尔发生 1,经常出现 2,一直出现 3 ]，故障代码，线路是否破损[ 否 0，是 1, 未知 2 ]、部品是否损坏[ 否 0，是 1, 未知 2 ]

故障资料附件，

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

16.工单服务配件耗材 service\_order\_parts (关联 base\_items，base\_codes)

物料编号，序列号，品名，规格型号，单位，数量，单价，金额，折扣，折扣后金额， 保修日期，结算方式，备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

17.工单服务项目 service\_order \_services (关联 base\_services)

编号，服务名称，服务内容，服务时间，地区，单价，数量，金额，提成，是否含陆路交通费，是否含住宿，结算方式，工时，是否完工，服务工程师，备注

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

18.工单服务工程师签到记录 service\_order\_attendances

工程师，时间，位置，坐标

建立日期，最近修改日期，删除标志

系统操作日志

操作模块，操作事项，操作人员，时间，IP

服务项目

[安装调试培训|设备移机|故障检测|故障维修|培训|工艺调试|设备改造|维护保养]

金额，提成，工程师

帐号

帐号，密码，姓名，性别，手机号，注册日期，

状态，最近登录日期，最近登录IP，

备注，

建立人员，建立日期，最近修改人员，最近修改日期，删除标志

设备二维码/序列号管理

基础资料维护

省，市，区/县

编号，名称，隶属上级，排序，备注，状态

(导入)

学历

编号，名称，排序，备注，状态

服务类别(工单类别)

编号，名称，排序，备注，状态

[安装调试，故障维修，移机调试，工艺调试，试焊申请，设备整改，设备保养]

客户来源

[广告|社交推广|研讨会|搜索引擎|客户介绍|独立开发|代理商|其他]

职务

编号，名称，排序，备注，状态

处理进度

未分配 0，已分配 1，处理中，

配件申请中，已派工\_等待配件，配件已到达，

已完成目的，电话已沟通，处理完毕，已关单，已回访，

未完成目的，无法处理，异常关单，

机台档案类别

[系统|单机]

故障频率

[偶尔发生|经常出现|一直出现]

保养频率

[年度|半年|季度|每月|每周|其他]

客户类型

[A重要客户|B普通客户|C低价值客户]

客户性质

[代理商|终端客户]

客户跟进状态

[初访|意向|报价|成交|暂时搁置]

人员规模

[<10人|10-20人|20-50人|50-100人|100-500人|500人以上]

紧急程度

[非常紧急|紧急|一般|不紧急]

设备风险等级

[低风险|中风险|高风险]

回访状态

[回访不成功|已关闭|未回访]

K3ERP --> 服务管理平台 同步规则

物料

客户

供应商

单位

销售订单

安全库存设置

备品备件价格管理，最近三次采购单价，采购平均价，统一定价，最低定价

1、 资产管理系统

1.1 客服售后成交项目整合

从 K3 导入为主，标识交易状态与类型，自动追踪异常，

如欠款，回访维护到期

销售订单

1.2 设备管理与查询

品牌、型号、进价、报价

采购价格管理

1.3 账款管理

单独收录所有应收款项详情，尤其针对租赁业务的开展，设置收款日提醒

销售订单

查询过滤条件，部门 = “售后部”

2、 工单管理系统

工单类型：

安装工单、保养工单、维修工单、巡检工单、培训工单、投诉工单

(安装调试，故障维修，移机调试，工艺调试，试焊申请，设备整改，设备保养)

维修工单，主要流程

--> 移动/PC报修

--> 受理登记(来源400电话等)

--> 工单确认(值班技术员)

--> 报价确认(保外等收费项目)

--> 工单派工

--> 工单处理

--> 结算收费

--> 客户评价

--> 客服回访

--> 审核关闭

客户报修

反馈来源[微信 1，PC WEB 2]

客户名称，

故障描述，故障照片，

设备编号，设备名称，型号配置，

报修人员，联系电话，微信，QQ，邮箱

报修日期

单据状态[受理中 0，处理中 1，已处理 2，已关闭 3，已取消 4]

维修工单

-->工单受理

制单人员，制单日期，最近修改人员，最近修改日期

安装工单

工单编号(S1808-0001,S+年份2码+月份2码+流水码4码)

客户名称[下拉选择]，联系人，联系电话

联系地址

安装地点

安装要求

派单日期，预约开始时间，计划完工时间

技术专管，安装工程师，协助工程师1，协助工程师2，协助工程师3

备注

附件资料

设备系列号，设备编号，设备名称，型号规格，备注

单据状态[制单中|安装中|已安装|已取消|已关闭]

制单人员，制单日期，最近修改人员，最近修改日期

保养工单

工单编号(M1808-0001,M+年份2码+月份2码+流水码4码)

保养日期

客户名称[下拉选择]，联系人，联系电话

联系地址

保养设备(多记录)

序列号，设备名称，规格型号，安装日期，是否保修，备注

制单人员，制单日期，最近修改人员，最近修改日期

已结工单数，

工单回访数，工单回访率，

回访成功数，回访成功率，

客户满意数，客户满意率，

保修方式统计

保修期间；

工单修复统计

报修期间；

工单服务收入汇总

报修期间；省市区县；客户

区域，客户，派工次数，总费用，安装调试培训，设备移机，故障检测，故障维修，培训，工艺调试，设备改造，维护保养，配件费用

配件销售汇总

报修期间；省市区县；客户

故障占比分布统计

省市区域故障比例汇总(饼状图)

报修期间；省市区县

故障工单数量曲线图

故障处理时效曲线图

响应时效统计表

处理时效类型[响应|到达|修复]

完工数量统计

完工数量/未完工数量

五星工单数量统计

五星工单数量/总工单数量

三星及以下工单数量统计

三星工单数量/总工单数量

客户维修数量统计，派工数，完工数，完工率

Y工单数量

X客户

人员维修数量统计，派工数，完工数，完工率

Y工单数量

X人员

-->工单确认

-->工单查询

2.1 保养工单生成与派单

根据购买时间与维护时间定期提醒

2.2 维修工单承接、 生成与派单

根据客户反馈自动派单并等待工程师回执，

客服人员与售后经理填写初步远程诊断信息，

在后期配合大数据收集模块，

根据模块发回信息提前生成消息提醒客服，联系对方厂商。

2.3 安装工单生成

根据公司项目进度生成与派单

2.4 工程师外出申请与审批

包含备品申请与资金申请，备品申请自动同步备品管理数据。

申请由工程师完成，审批由管理员或内勤人员完成

2.5 现场信息录入

工程师在客户现场的信息录入，包含打卡、日志反馈、现场信息留档

2.6 结单机制

结单机制由三方完成，

工程师递交初次结单申请，

客户二次确认，

公司后勤人员最终确认反馈

3、 备件管理系统

3.1 库存备品管理

通过 K3 导入同步，设立库存警戒值并自动报警

列表包含：

备品配件溯源，并根据采购、申请领用情况实时更新

3.2 往期备品清单

针对使用过、采购过的所有备品，并录入过往三次采购价平均值，

建立备品清单，方便查询与报价

3.3 备件销售

根据客户需要销售备品件，展示成本价(采购单价)、统一定价与最低定价

采购价格管理，

4、 人员结构系统

4.1 公司内部人员结构

由行政人事提供，附录联系方式，方便联络与查找

4.2 公司客户清单

包含意向客户、未成交客户、已成交客户，附录联系方式

同时保留业务员沟通留档日志方便查阅

4.3 工程师外勤考核制度

根据工程师外勤打卡情况、 客户反馈情况以及备品销售情况，

结合公司内部工资绩效考核标准，自动生成当月绩效考核工资

4.4 代理商名录

包含各省市各级代理商信息

4.5 外部人才储备库

订单交货培训结束后，将参与培训的人员录入储备库，

以便满足后续人才使用需求

5、数据分析

提供按条件归纳数据结果

可设定常规条件显示于首页，并预留查询页面进行特殊条件查询

6、知识库系统

提供现有案例与特殊案例的技术归档与指导，

由工程师提供标准并收录，包含重要零部件、典型整线、重点工艺等内容

7、客户信息反馈功能

7.1 客户自身订单查询

包含客户在本公司发生的所有交易订单

7.2 其他设备录入

客户从其他产商购买的其他设备， 便于统一管理和维护

7.3 故障信息提交与其他反馈

7.4 工单结单验收与评价

在工程师发起结单申请后进行二次确认

三、 移动端需求说明

1、微信企业号绑定功能

1.1 所有移动端消息均由微信消息进行收发

1.2 企业号聊天界面显示相应入口

2、管理员信息查看功能

针对管理员提供超级管理员权限，显示常规条件关键数据与特殊消息提醒，

并有按条件查询的功能

3、工程师相关功能

3.1 工单的派发、回执

PC 端与移动端同时同内容推送，一端处理另一端则自动处理

3.2 现场数据采集

移动端增设定位功能，达成签到功效

并在无PC端的情况下完成现场信息录入

包含日志反馈与现场信息留档

4、客户信息反馈功能

4.1 客户自身订单查询

包含客户在本公司发生的所有交易订单

4.2 其他设备录入

客户从其他厂商购买的其他设备，便于统一管理和维护

4.3 故障信息提交与其他反馈

4.4 工单结单验收与评价

在工程师发起结单申请后进行二次确认

6. 单据审签功能

微信报修

新增工单

工单服务评价：

是否解决： 是● 否○

整体满意度： ★★★★☆

服务及时性： ★★★☆☆

服务人员满意度： ★★☆☆☆

您的建议与意见：