正大（海工）管家

海工公司开发app的愿景

1：针对正大（海工）科技日益壮大的售后服务团队，公司需要用现代科技app来管理，那么开发app的第一目的就针对售后团队，涉及到售后的其它部门，在app开发中起到协助功能（会在具体协助流程中详细分析）；只有了解了售后团队日常工作流程，才能开发出适合的我公司app软件。

1.1：售后人员出差报销流程：出差时填写每天产生车费的路单、安装维修时的服务派工单（客户签字有效），结合路单上行程的车票，再加上每天固定的补贴，构成了售后人员每天报销费用；

1.2：售后人员的日常工作流程具体如下：有特定工作场所的（协助某个区域代理商）、流动售后服务人员，他们的工作费用与公司结算，其中主要的付出费用有吃饭、住宿、车费等，收入来源有售卖的配件费、超保维修的工时费、差旅费等；

为什么需要app来管理售后服务人员呢？

1：出勤率 （考核参照数据）

2：报销费用（控制费用）

3：收入不上报及多收少报现象

售后人员出差后都不受公司管束，经常说自己人在东实际却在西的情况发生，造成了调动上的延误和无形费用上的支出，无法统计每个人员的出勤次数；

报销费用与实际有出入，因为售后人员在外地得不到有效监督造成；

保修后的收费不上报或少报现象普遍存在，明明是保修后的设备所产生的费用是用户承担的，但是有一部分售后人员一边收取了用户的费用一边还拿票据到公司报销；这样造成了公司该收费的项目没有收到款项，不该付出的款项恰恰在付出；

开发app的诉求

1：使用app的同时，公司产品也使用二维码加编号的设别方式，让购机客户扫描二维码下载app，下载后登记所购设备的型号和购机时间，这样做公司即收集了客户信息也同时确定了客户保修时间（现在的软件里没有收集客户信息功能，这就违背了公司当初设计开发app的愿景）；要求：在客户下载app注册成功后，app管理账户有整理归类每个区域客户信息功能，在管理账户有搜索引擎功能，在客户信息较多的时候方便搜索；

2：售后人员应用app，每天必须签到（签到时设定有定位功能），公司就能知道他人在什么区域，掌握了人员去向问题；

2.1：安装、维修时扫描设备二维码，公司就能知道这个设备的质保期限，同时也掌握了售后人员在签到地和客户地间的距离、时间和所需费用等，加上到达签到和完工图片上传、签到等，相应会减少报销费用与实际不符，收入不上报和多收少报现象；

2.2：质保后期的收费标准化，在app里设置标准的配件价格库（客户在app里也可看见），公司统一的维修工时费标准（按工时算），避免了售后人员客户那里收费不统一，及收费款项不上交问题；

3：开发app的目的就是为了更好的管理售后服务团队，服务于公司，服务于客户；那么问题就出在售后人员在外缺乏监督，造成了售后的不及时性，收费的随意性，使客户对公司产品产生了不信任，让客户缺乏二次消费的信心；所以，管理售后队伍应该科学地、合理地、即让我们的队伍在安装维修的过程中有据（依据）可寻、有理可说，那就需要公司强有力的规章制度和部门管理体系，那么app就是部门管理体系中的一部分；

4：app软件围绕的部门关系图

技术部账号

管理账户

内勤账户

代理商售后

客户账户

售后技术账户户户户

代理商账户

售后部账户

4.1：账户功能

管理账户admin：

管理账户有收集客户信息的功能，只要代理商、售后技术账户、客户账户填入信息，管理账户就能有自动区分区域，归类存档功能；

4.1.1首页

公司动态（在管理账户工作栏发布可见，可以使用）

建议：应该链接公司手机网站、公众号，那样实用性更强；增加删除功能，可以删除错误的、过时的信息；

最新产品（在管理账户工作栏发布可见，可以使用）

增加删除功能，可以删除错误的、过时的信息，

安装视频（在工作栏发布可见，可以使用）

常规设备保养技巧（在工作栏发布可见，可以使用）

4.1.2工作

公司动态 （录入公司动态，所有账号可见）这个功能可以用，增加删除功能

常见维修问题 （录入常见维修问题，所有账号可见）这个功能可以用，建议增加删除功能

安装教程 （录入安装教程，所有账号可见）这个功能可以使用，建议增加删除功

录入设备信息（在这一栏里面不需要“请选择设备所属代理商、数量、价格；可录入设备信息，无法上传图片）增加删除功能

办事处信息 （可以录入代理商信息和客户信息）这个功能可以使用，增加删除功能；新用户客户 （可以录入，这个功能可以实现）增加删除功能；

在工作页面里应该增加配件库，管理者把设备常用配件编辑录入配件库中、包括配件价格（配件名称和价格可根据情况编辑更改），让app成员都可以查到；在开发app的时候就有提到，但是现在的程序里没有，在改进的时候希望加上；

在管理工作页面，应该有指定下派任务的功能，也就是说单一的和一个账号对话，这个功能也很重要（账号有内勤、售后管理、客户和技术部门）

4.1.3 消息

群发信息 （可实现信息群发功能，但是所有的账户只能接收，不能打开阅读）应该在所有的账户里增加这个页面的删除功能；

我的消息（消息来源是哪里？在测试过程中没有找到；）

4.1.4我的

个人资料 （这个可以编辑，实现了统一管理账号的目的，但是缺少屏蔽账号和删除账号功能，考虑增加；）

系统通知（这个功能的通知是哪个账号推送的？如果管理账号推送，那么在哪个页面操作？）

关于系统（这个功能是你们更新后的版本吗？）

联系我们 （这个应该是我们公司的联系方式，但是不知道在哪个页面去编辑？）

在使用和实际考虑出发，管理账号、售后账号、内勤账号、技术账号都应该在电脑端操作，那样更有利于管理；

在现在的app软件里，把本应该是售后服务人员弄成技术员账号，那么技术员的角色就没有了，售后服务人员的账户直接从管理账号上创建就可以了，应该考虑更改，增加技术部账号，删除生产账号；

4.2：账户功能--内勤office

4.2.1首页

公司动态 （能够接收到来自于管理账号的公司动态信息）

最新产品 （能够接收到来自于管理账号推送的更新后的产品信息）

安装视频 （能够接收到管理账号的视频信息）

常规设备保养技巧（能够接收到信息，功能没有问题；）

4.2.2工作页面

订单录入（这个功能应该有多种递交模式，把原来递交给生产账号的现在递交给管理账号，让管理账号保存客户信息和账目清算；另外就是递交给售后部门，让售后部门提前安排售后人员；）

发货通知 （这个是原来没有的功能，主要针对订单录入后，发货时的通知，递交管理账号，便于管理账号通知财务清算设备款项，核对原来订单录入时的客户信息和发货时是否一致，如有问题可及时更改；另外就是通知售后账号，让售后账号通知客户需要安装的辅料和工件，及时安排安装；）

订单查询 （订单查询针对原来与生产账号对接的，现在既然不需要生产账号了；把订单录入里的产品数量累计叠加进订单查询里，当发货前的库存量；建议更改格式，现有格式混乱） 建议把生产账户和内勤合并，可以自由转换

我的客户（建议增加，可以直接和注册客户联系沟通）

4.2.3消息

我的消息（能接收到管理账号发给任何账号的信息，但是打不开息内容，我的信息应该是接收只属于我的，那么现在别人的信息为什么也能看到？）

发送信息 （只是我设想的功能，主要是发送给app 里指定账户，其它账户无法接收）

内勤账户里的“我的”和其它账户一样，功能可用；

4.3：账户功能--售后部主管service

售后账户首页和其它账户一样，功能可用；

4.3.1工作页面

工单处理（可以接收到内勤账户的工单处理，这个功能可用）

我的工单 （内勤账户可以把工单传到售后账户，也可以打开，但是格式、排版不是规范，建议修改；接收内勤账户上传的工单没用时间， 建议上传工单有时间标注，可删除内勤误发和错误的工单；） 点击服务派工里的派工，可选择派工人员，点击要派工的人员，派工人员也可以接收到，这个功能到这里都是连贯的；）

售后解决方案（上传技术方案一栏无法上传图片，按确定键无反应）

问题汇总 （能接收到技术账号反馈上来的问题，也能打开，功能正常）

配件库 （这个功能，主要是应对售后技术人员在外收费的统一标准化；）

在线派工 （这个功能主要针对没有订单录入和临时派工用的，接受在线派工后，售后技术员页面自动跳出出发签到、到达签到、完工签到三个按键，针对每个按键有相应的图片上传功能，（建议参照钉钉的售后宝，里面有很多东西值得借鉴）

消息： 我的消息 （点击我的消息，打开后可以见到管理账户群发的消息，但是无法打开，有显示消息来源和时间，不会显示内容）

发送信息 （增加功能，可编辑发送指定账户，便于部门之间沟通）

售后部主管service账户里的“我的”和其它账户一样，可以使用；

4.4售后技术员账户tech

售后技术员账号里的“公司动态、最新产品、安装视频、常规设备保养技巧”都可以正常使用 ，首页功能正常；

4.4.1工作页面

问题汇总 （可以接收到tech之间的发布的上传技术方案，功能正常）

上传技术方案（接收的账户有售后账户、客户账户、售后技术账户； 这个功能基本实现；但是按蓝色确定键反应迟钝，也不知道有没有发出，如果已经发出信息的话，点击蓝色确定键后，应该自动跳出“操作成功”字样等

我的工单 （能接收到售后管理推送的服务派工信息，但是没有推送时间显示，应该更改；点击设备名称自动跳出订单详情页面，这个转换正常，页面显示接收、退回按键正常，点击接收键无法转换到派工页面，是什么原因？再次点击就转换到订单详情页面，显示“完成、退回”点击完成也不会跳出签到页面，点击完成，跳出操作成功；那么签到页面呢？）

服务派工里面的设备顺序要调换一下，新上老下

配件库 （这个功能，主要是应对售后技术人员在外收费的统一标准化；管理账户录入，售后账号、售后技术账户都有这个功能）

备注：配件库必须有搜索功能，有分产品类型输入功能，管理账户用表格形式输入；

消息：我的消息--在所有的账户中，我的消息就只能收到管理账户的消息，只能有接收共能，收有账户都无法打开，这首说明原因？检测问题！！！

建议：增加“发送信息”功能，让每一个账号都可以单独联系，也可以群发信息，让app里的所有账号都可以看见，就像微信里的一个是朋友关系和一个是群关系一样；

我的工单里最不能忍受的是“假如昨天发的工单在手机的最前端，而今天发的工单却是在最后面的”寻找工单极大的不方便，必须更改！！！在工单里面使用的工单必须有推送时间。

我的： 我的页面和其它账户一样，能正常使用；

**4.5：购机客户账户customer**

首页：首页功能和其它账户一样，目前都能正常使用；

4.5.1工作： 工作中的工单处理应该更改成订单处理，也就是说客户在app里下的订单，那么订单发送给哪个账号（现在的app是发送给哪个账号的）？如果是推送给管理账户的，那么管理账户根本没有接收的关键页面，推送给内勤账户的，内勤账户也没有可接收的关键页面；难道这是内勤确定订单后推送给客户账户的吗？那内勤页面也没有可推送给客户账户的功能啊？ 建议：正常功能应该是注册客户在app里下单，内勤账户有专门和注册客户账户对接的通道，让注册客户账户直接在app里实现下单功能；订单的推送途径就是一种，那就是内勤账户；

4.5.2服务派工： 服务派工应该更改成服务反馈，有编辑功能，编辑内容应该是客户详细信息（应该有格式，如地址栏、电话栏、姓名栏等）和需要服务的内容，包括可以推送图片和视频等，上传途径只有一个，那就是售后账户，绝对不可以推送到其它账户。

4.5.3售后解决方案：这个功能不需要有，把这个功能区域改成配件库功能区域，配件库和管理账户、售后账户、售后技术账户保持一致；

4.5.4消息：在客户账户里这个功能可以取消，这是内部消息功能；客户账户关注的是公司动态信息就可以了；

4.5.5我的： 这个功能和其它功能一样，可正常使用 ;

**4.6技术部门账户（公司设计技术和生产技术）**

在现有的app软件里没有这个角色，技术部门账户的功能是直接对接管理账户的，这个账户起到修改公司管理账户上技术性方面的事项，比如“常见维修问题、安装教程录入、配件库录入、在公司动态上发布技术报告等”，有消息群发功能；这个角色很重要，直接对接的是公司管理账户；权限和管理者的区别就是不能更改“录入设备信息、办事处信息、新用户开户”；配件库录入由技术部门账户完成；

App功能中的管理账户、内勤账户、技术部门账户、售后账户都应连接电脑端，方便各个账户在电脑操作；

一：各管理账户编辑功能区分

1：管理账户编辑功能：公司动态、常见维修问题、安装教程、配件库录入、录入设备信息、办事处信息、新用户开户、短信信息群发功能（接收的有内勤、售后部、售后技术、技术部门）等，也可指定账户发送；

2：技术账户编辑功能：公司动态、常见维修问题、安装教程、配件库录入、日常保养信息；短信信息群发功能（接收的有管理、内勤、售后部、售后技术、）等，也可指定账户发送；

3：内勤账户编辑功能：公司动态、录入设备信息、办事处信息。短信信息群发功能（接收的有管理、售后部、售后技术、技术部门）等，也可指定账户发送；

4：售后账户编辑功能：售后解决方案、日常保养信息；短信信息群发功能（接收的有管理、内勤、、售后技术、技术部门）等，也可指定账户发送；

5：售后技术账户编辑功能：上传技术方案；

6：客户账户编辑功能：在app里编辑需求设备信息（推送给内勤账户），编辑需要安装、维修的信息（推送给售后账户）；