**四川抢单系统目前确认**

**规则和流程**

**2017-08-18**

****

2017年8月

大唐软件技术股份有限公司

**Copyright By CATTSoft. All Rights Reserved**

1. 抢单区域划定规则
2. 四川暂定将农村区域暂不实施抢单，保持原有派单模式。
3. 抢单区域目的是规定人员范围。
4. 抢单区域由驻地网提供给公客，具体规则和维度由驻地网与地市敲定。
5. 目前预约规则
6. 按照目前的施工人员抢单后给客户打电话预约的方式。
7. 抢单后，自动跳转填写预约时间页面(公客需同步预约信息)。
8. 装移机改约
9. 当装维人员抢了单子后，会给用户发送一个短信提示(只是单向的短信，

撤单和撤销是没有短信的，换了抢单人会发送短信)

尊敬的用户您好，您申请的装移机业务[流水号:7117081257145813]已被[小明]抢单。

1. 如果单子被装维人员抢了，那么改约的情况都由装维人员与用户做协调。
2. 如果需要退单，退单原因只有一个：不具备装机条件。
3. 退单，退回调度岗，再判断是否撤单。
4. 抢单发布规则
5. 抢单最多发布2次(一次两轮)

算单子和范围内人员距离，第一轮发布给最近10个装维人员，第二轮发布增加10个装维人员。

1. 到外线环节，符合抢单条件就发布抢单。
2. 抢单发布计时范围（早晨8点-晚上20点，其余时间不发布。）。
3. 工单受理时间超过48小时，直接调度强派单
4. 首次抢单发布后无人抢单，间隔为10分钟，且满足第1项时限要求，进行二次抢单发布。
5. 发送给附近符合条件的装维人员短信提示抢单，如下：

您有一条抢单消息。

1. 实施抢单规则(用导航距离计算)
2. 抢单资格

根据抢单人待装、待修抢单量饱和度(目前设为3张，可按区域或装维人员级别灵活配置)决定是否可以抢单；

抢单提示：同一个人，抢单两个单子的预约时间间隔，小于0.5小时的提示；

1. 抢单确认

领单：抢单成功需进行领单动作，领单后15分钟内联系用户，上门服务。