

## 解忧在线企业端使用说明书

### 目录

目录.....	1
一、 概述.....	2
二、 使用流程图.....	2
三、 使用说明.....	3
1. 工程师端下载及安装.....	3
2. 操作员登陆.....	3
3. 应用首页.....	3
4. 工单列表页.....	4
5. 工单处理.....	4
6. 服务派工.....	5
7. 服务跟踪.....	5
8. 服务回访.....	5
9. 服务结算.....	5
10. 即时通讯.....	6
11. 地图展示.....	6
12. 设置.....	7
13. OA 办公.....	7

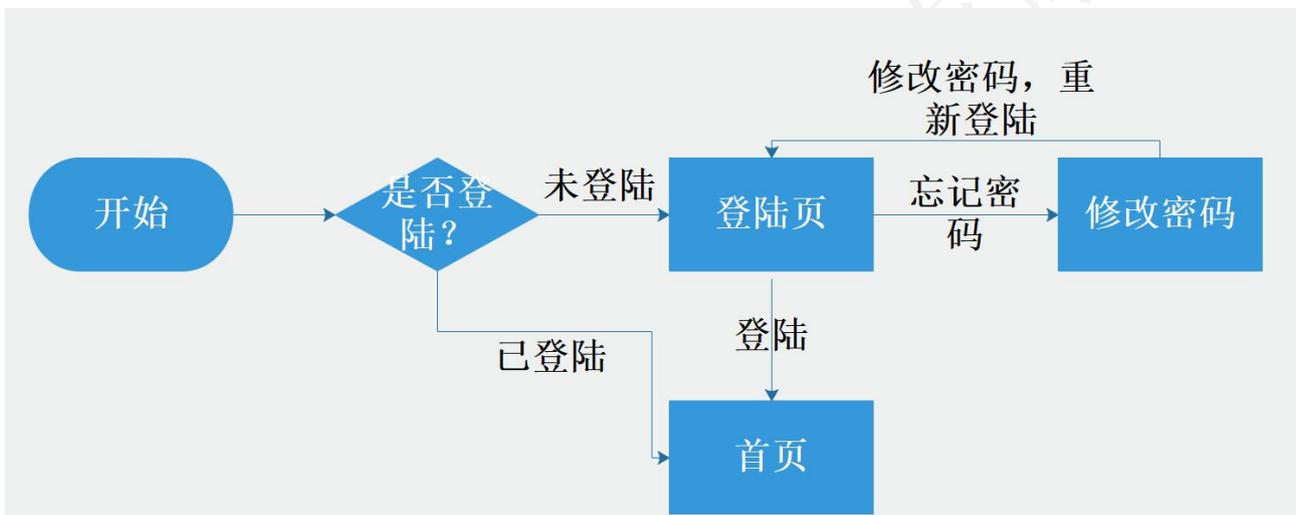
### 一、 概述

解忧在线平台是为提升各服务行业服务效率、服务质量、客户满意度，且有效解决服务企业内部信息管理难，对工程师工作情况掌握难等问题推出的一个实用型服务平台。解忧在线平台 App(Android/IOS)企业端，是整个解忧在线平台中针对服务企业所设计的，在企业端 App 上可以完成服务派工、服务跟踪、服务回访、服务结算等日常工作。

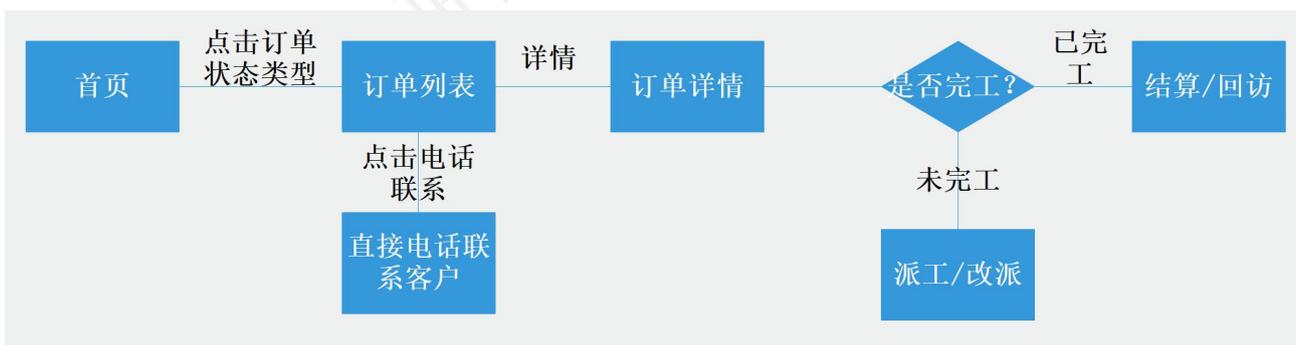
解忧在线平台——以下简称为平台；

解忧在线企业端(Android/IOS)——以下简称为企业端；

### 二、 使用流程图



图(1) 用户登陆



图(2) 订单处理流程

### 三、 使用说明

#### 1. 工程师端下载及安装

##### IOS 端

①进入 APPStore，搜索“解忧企业端”，找到对应 APP 下载安装即可。

②进入 App 后会提示需要定位等权限，请为确保 App 正常运行，请选择同意。

##### Android 端

①网页下载：进入 <http://www.51jyou.com/appxiazai.html> ，点击对应二维码可以下载相应 App；

②扫码下载：使用浏览器工具扫二维码（图(3)）可以下载 app

③安装 APP：点击安装包即可安装，安装完成后首次进入时，部分手机会申请权限，为确保 App 正常运行，请选择同意。

#### 2. 操作员登陆

公司操作员使用企业端登陆，登陆账户可以对接正火 E9 生成，目前暂时不支持自动申请，如需要公司端账号，请联系正火售后。

公司对接到正火 E9 系统后，直接使用 E9 注册手机号登陆，登陆密码以系统对接时提供密码为准。

如忘记登陆密码，可由登陆界面点击“忘记密码”进入密码重置页面（图(4)），按提示完成修改即可。

#### 3. 应用首页

应用首页（图(5)）用于展示工程师全部的订单列表，通过分类标签可以快速进入工单列表页，可以查找对应类型的工单，。顶部画廊展示解忧推荐信息或者公司自定义的通告消息，顶部通知栏右侧消息图标为信息中心入口。

①点击未阅读，进入未阅读详情页面，查看所有未阅读订单；

②点击未处理，进入未处理详情页面，查看所有未处理订单；

③点击遗留，进入遗留详情页面，查看所有遗留订单；



图(3)



图(4)



图(5)

- ④点击未付款，进入未付款详情页面，查看所有未付款订单；
- ⑤点击已完成，进入已完成详情页面，查看所有已完成订单。

#### 4. 工单列表页

首页工单分类标签可进入到工单列表页（图(6)），顶部工具栏搜索框可以根据编号或用户名实现模糊查询。

- ①长按订单内容可以进入到订单时间轴；
- ②查阅订单处理流程，详情按钮进入到订单详情页，工程师可以完成全部的订单流程；
- ③对于有录入客户电话号码的工单，点击拨号图标可以直接进入拨号界面，快捷电话联系到客户；

#### 5. 工单处理

操作员对订单的处理流程主要集中在订单详情页（图(7)），能够实现的处理步骤包括：派工、改派、结算、回访以及在时间轴查询订单处理过程。处理过程中，点亮的图标指引可以进行的操作，按照流程就可以完成相应的派工结算回访等工作。以下对各步骤做简要描述：

- ①派工：对公司收到的新单进行派工，可以指定派工给一人或多人；
- ②改派：对已经派工的工单进行改派，操作类似派工；
- ③结算：对已完工工单进行结算；
- ④回访：回访处理结果，及时掌握员工服务结果；
- ⑤时间轴：查询工单处理流程。



图(6)



图(7)

## 6. 服务派工

由订单详情页点击派工或者改派选项可以进入到派工页面（图(8)）。派工页默认会展示公司所有员工基本信息。搜索框支持模糊搜索，可以快速查找工程师；解忧可以支持将一个工单派给多个工程师合作完成。

## 7. 服务跟踪

企业端可查询订单时间轴（订单处理过程）：对整个订单处理过程详情、时间点以及耗时等详细信息进行查询，并跟踪工单实时处理情况。

操作：任意界面订单列表页面中长按订单信息或点击“详情”按钮进入“订单详情”页面后，单击“时间轴”即可进入“时间轴”界面，查询到选中订单的处理过程以及目前所处状态。

## 8. 服务回访

企业端上可直接对已经完成的工单电话回访（图(9)），并录入回访内容、回访结果。

操作：在已完成模块经详情按钮进入“工单详情页面”，单击顶部“回访”选项，进入“工单回访”界面。在回访页可以联系用户并提交回访结果；

## 9. 服务结算

企业端实现了，对工单的结算（服务工程师提成）功能，企业端上的服务结算是服务企业按照服务企业内部标准给服务工程师进行结算，而平台对服务工程师结算是另行计算的。

操作：单击“首页”界面中“已完成”选项，进入“已完成”工单列表界面，查询选择需要回访的工单信息点击“详情”按钮进入“工单详情页面”→单击顶部“结算”选项，进入“工单结算”界面，系统会默认结算金额，如果需要修改，直接修改后单击界面底部“结算”按钮即可。



图(8)



图(9)

### 10. 即时通讯

即时通讯用于满足用户在应用内交流的功能，解忧 App 中集成了用户好友管理，消息管理，群组管理，公司员工管理，添加好友，添加群组，创建群组等功能。应用内支持多种消息类型，能够满足用户工作期间的日常交流需求，主要包括文件、文本、语音、图片、表情等。

操作：在“我”界面选择即时通讯，进入到通讯主页面（图(10)）。

①主页面顶部工具栏有返回、搜索和添加按钮，分别实现退出本页面，历史消息搜索以及添加好友或群组的功能。

②历史消息搜索能通过关键字匹配本地的历史消息，快速查找自己本地缓存的聊天记录。

③好友搜索页（图(11)），输入好友名称，可以查找该好友信息，可以直接开始聊天，也可以选择加好友后开始聊天。添加好友后可以在好友列表找到好友信息。（群组搜索与此类似）

④工具栏下方为分组标签，可以选择不同的组别，快捷找到自己的好友或群组，进入聊天。

⑤在好友或群组列表中，点击对应项可以进入聊天页面，聊天页面可以发送 或查阅消息。

⑥群组列表页最上方为创建群组入口，进入后填写群组名称和介绍就可以创建群组，好友通过群组名可以搜索并加入群聊。

⑦好友及群组右侧的导航条可以快速定位到想要聊天的好友或群组，增加查找效率。

### 11. 地图展示

地图展示功能用户企业用户管理公司员工位置信息（图(12)），在地图展示页，可以查看公司员工的服务位置，便于实时就近派工。同时也可以查看员工最近两小时的活动轨迹，了解员工工作状态。

操作：在“我”界面选择员工位置，进入到位置管理界面。

①地图上蓝色图标为当前手机的定位点，红色图标为公司工程师分布点。



图(10)



图(11)



图(12)

- ②点击红色图标可以查阅对应工程师的基本信息。
- ③在界面右上方箭头，点击可以显示或隐藏公司员工列表。
- ④单击列表员工信息，可以查看该员工的近两小时工作轨迹。
- ⑤顶部工具栏有搜索图标，可以在员工较多的时候快速搜索想查看的员工信息。

## 12. 设置

设置页（图(13)）提供了基本信息的操作功能，主要包括账户安全、消息通知、更换皮肤、清除缓存、更新常用收费项、查看审核进度、意见反馈以及注销登录等功能。



图(13)

- ①账户与安全：提供密码修改功能，以及换绑手机号的功能；
- ②消息通知：设置消息通知的提醒方式，开启响铃或振动需要系统支持；
- ③更换皮肤：点击更换皮肤，切换 App 的皮肤色彩。
- ④清除缓存：会清除 App 非重要的缓存数据，但用户基本信息不会删除，不影响自动登陆等功能；
- ⑤意见反馈：可以向我们反馈使用过程中的问题或改进意见；
- ⑥注销登录：点击注销登录，注销掉账号。弹框提醒信息，点击确定则注销成功，取消则取消注销，返回设置界面。

## 13. OA 办公

在 OA 办公模块，解忧可以由后台自定义公文流转流程，模拟手工公文处理习惯，全面实现公文数字化办理，覆盖提交，审核，归档，查阅等全周期的公文管理。