欧派客服工单系统

操作指引

集团客服与营销督导中心　2022年8月24日

目录

01 系统简介

02 系统入口

03 系统流程

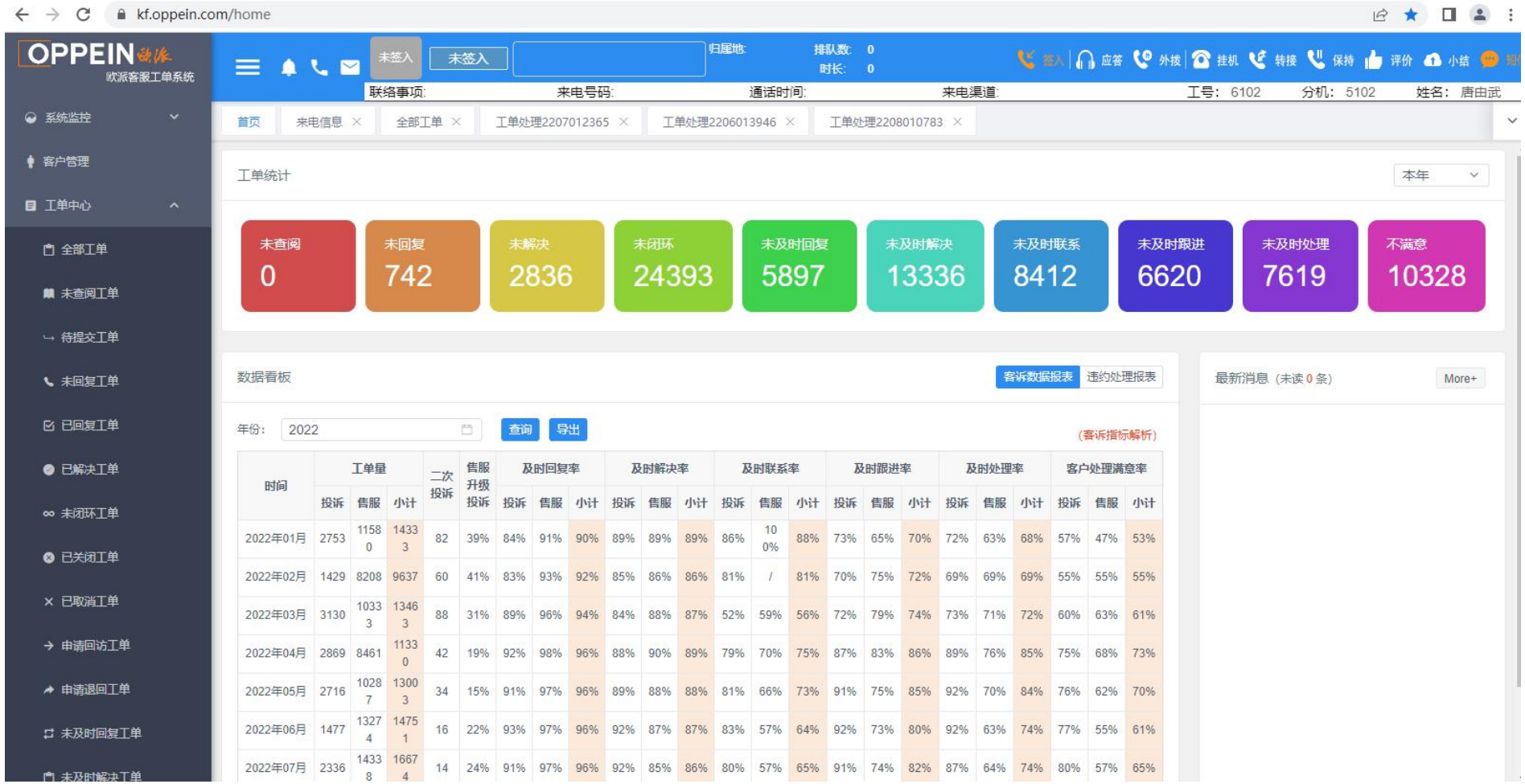
04 系统主要功能点

05 答疑服务

第一部分 系统简介

1、客服工单系统简介

简介：欧派家居集团客诉工单受理、处理、监督、预警、闭环和数据统计的全流程信息共享、协同处理平台。



时间	工单量			二次投诉	售服升级投诉	及时回复率			及时解决率			及时联系率			及时跟进率			及时处理率			客户处理满意率		
	投诉	售服	小计			投诉	售服	小计	投诉	售服	小计	投诉	售服	小计	投诉	售服	小计	投诉	售服	小计	投诉	售服	小计
2022年01月	2753	11580	14333	82	39%	84%	91%	90%	89%	89%	89%	86%	100%	88%	73%	65%	70%	72%	63%	68%	57%	47%	53%
2022年02月	1429	8208	9637	60	41%	83%	93%	92%	85%	86%	86%	81%	/	81%	70%	75%	72%	69%	69%	69%	55%	55%	55%
2022年03月	3130	10333	13463	88	31%	89%	96%	94%	84%	88%	87%	52%	59%	56%	72%	79%	74%	73%	71%	72%	60%	63%	61%
2022年04月	2869	8461	11330	42	19%	92%	98%	96%	88%	90%	89%	79%	70%	75%	87%	83%	86%	89%	76%	85%	75%	68%	73%
2022年05月	2716	10287	13003	34	15%	91%	97%	96%	89%	88%	88%	81%	66%	73%	91%	75%	85%	92%	70%	84%	76%	62%	70%
2022年06月	1477	13274	14751	16	22%	93%	97%	96%	92%	87%	87%	83%	57%	64%	92%	73%	80%	92%	63%	74%	77%	55%	61%
2022年07月	2336	14338	16674	14	24%	91%	97%	96%	92%	85%	86%	80%	57%	65%	91%	74%	82%	87%	64%	74%	80%	57%	65%

第二部分 系统入口

- 商场
- 集团

2.1、商场端入口

电脑端入口

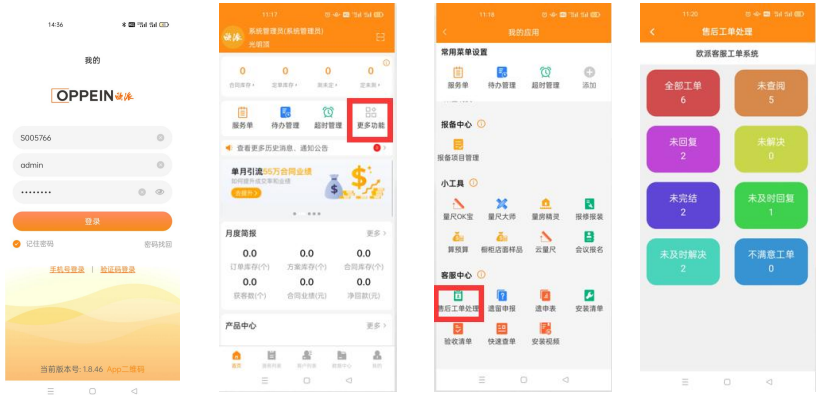
1、登录mtds：https://mtds.oppein.com；机构组织为商场组织编码。

2、MTDS菜单中选择“售后工单处理”栏目，则可进入客服工单系统。

手机端入口

1、扫码下载MTDS-APP；

2、登录MTDS-APP，点击“更多功能”，打开我的应用页面，**下拉**至“客服中心”栏目，点击“售后工单处理”即可进入客服工单系统。

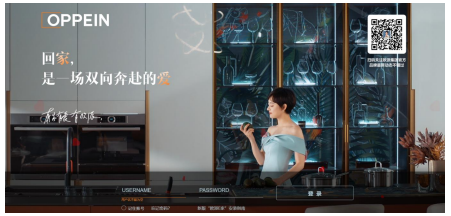


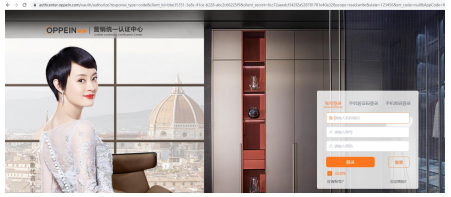
2.2、集团内部入口

电脑端入口

方式一：登录OA：https://oa.oppein.com，点击“工会及其它”，在菜单中选择“新客服工单系统”栏目，则可进入客服工单系统。

方式二：登录客服工单系统：https://kf.oppein.com；机构组织为：oppein.com，账号密码同OA。





手机端入口

1、登录企业微信，搜索“MTDS”，点击进入MTDS应用，点击“更多功能”，打开我的应用页面，**下拉**至“客服中心”栏目，点击“售后工单处理”即可进入客服工单系统。

第三部分 系统流程

- 工单状态及操作场景
- 工单主流程

3.1、工单状态与操作场景

工单状态	商场/经销部操作场景		客服操作场景		工单操作主流程	工单操作辅助流程
	操作	操作后工单状态	操作	操作后工单状态		
待提交	无权限	/	反馈	待提交	创建 回复 解决 完结	退回 回访申请 打回 调查
			提交	未回复		
			取消	已取消		
未回复	回复	已回复	反馈	未回复		
	退回	已回复	重新处理	未回复		
	解决	已解决	取消	已取消		
	完结	已关闭	评价	已处理完毕，状态为已关闭		
	提前/延期回访	未回复		未处理完毕，状态为未回复		
已回复	回复	已回复	反馈	未回复		
	退回	已回复	重新处理	未回复		
	解决	已解决	取消	已取消		
	完结	已关闭	评价	已处理完毕，工单状态为已关闭		
	提前/延期回访	已回复		未处理完毕，工单状态为已回复		
已解决	回复	已解决	反馈	未回复		
	退回	已解决	重新处理	未回复		
	完结	已关闭	取消	已取消		
	提前/延期回访	已解决	评价	已处理完毕，工单状态为已关闭 未处理完毕，工单状态为已解决		
已关闭	无权限	/	评价	已关闭		
已取消	无权限	/	无权限	/		

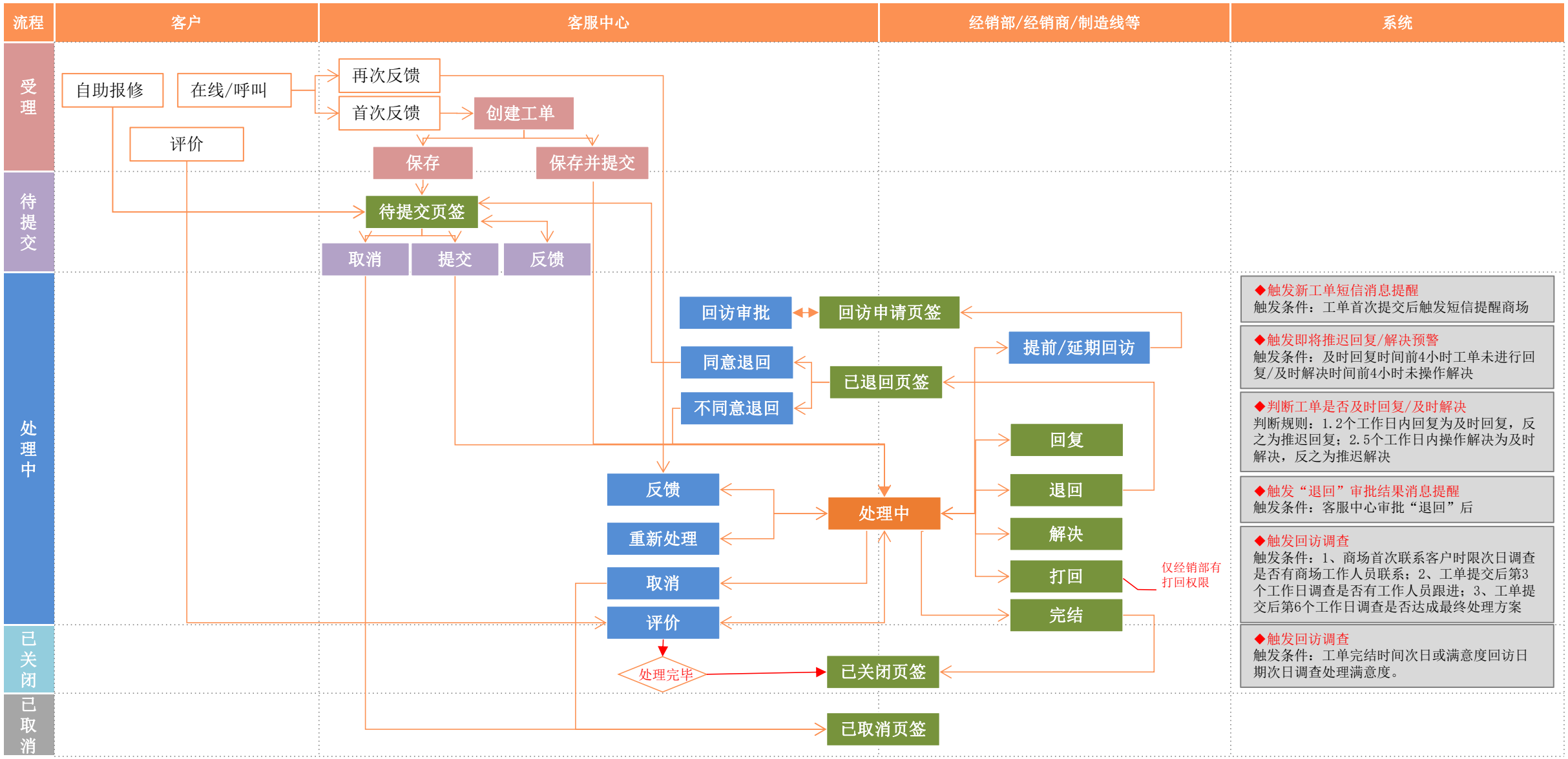
场景补充说明：

1、“退回”后， 若客服中心还未进行审批，经销部/经销商无操作权限，审批同意退回，工单状态为待提交，审批不同意退回，工单状态为未回复。

2、已解决状态下，经销部有操作“打回”权限，操作后的工单状态为“未回复。

3、投诉单商场操作完结，操作后的工单状态为“已解决”，需经客服部或经销部审核同意闭环，工单状态才为“已关闭”。

3.2、工单主流程


流程
客户
客服中心
经销部/经销商/制造线等
系统
受理
待提交
处理中
已关闭
已取消
自助报修
在线/呼叫
评价
再次反馈
首次反馈
创建工单
保存
保存并提交
待提交页签
取消
提交
反馈
回访审批
回访申请页签
同意退回
已退回页签
不同意退回
提前/延期回访
回复
退回
解决
打回
完结
仅经销部有打回权限
反馈
重新处理
取消
评价
处理中
处理完毕
已关闭页签
已取消页签
◆触发新工单短信消息提醒
触发条件：工单首次提交后触发短信提醒商场
◆触发即将推迟回复/解决预警
触发条件：及时回复时间前4小时工单未进行回复/及时解决时间前4小时未操作解决
◆判断工单是否及时回复/及时解决
判断规则：1.2个工作日内回复为及时回复，反之为推迟回复；2.5个工作日内操作解决为及时解决，反之为推迟解决
◆触发“退回”审批结果消息提醒
触发条件：客服中心审批“退回”后
◆触发回访调查
触发条件：1、商场首次联系客户时限次日调查是否有商场工作人员联系；2、工单提交后第3个工作日调查是否有工作人员跟进；3、工单提交后第6个工作日调查是否达成最终处理方案
◆触发回访调查
触发条件：工单完结时间次日或满意度回访日期次日调查处理满意度。

第四部分 系统主要功能点

- 系统页面介绍
- 工单操作详解

4.1.1、系统首页介绍

关键节点数据提醒：

1、关键节点数据提醒：未查阅、未回复、未解决、未闭环、未及时回复、未及时解决、未及时联系、未及时跟进、未及时处理、不满意；

2、点击栏目可进入到对应工单页签；

3、默认显示“本年”数据，如有需要可切换查看“本月”数据；

月度数据看板：

1、实时查看关键客诉数据指标，含工单量、二次投诉、售服升级投诉率、及时回复率、及时解决率、及时联系率、及时跟进率、及时处理率、客户处理满意率；

2、实时查看商场违约处理报表，含未及时联系、未及时处理、处理不满意、2次及多次投诉违约处罚情况。

消息提醒：即时接收消息提醒，点击消息主题可进入工单处理页面。

4.1.2、各工单页签介绍

菜单名称	显示规则	备注
全部工单	未回复、已回复、已解决、已关闭工单数据	不含已取消
未查阅工单	显示本人/本商场未查阅工单	解决1方处理后未能及时获悉
未回复工单	需要回复的工单 （含：首次反馈、再次反馈、不同意退回、方案打回的工单）	根据最新接收时间倒序
已回复工单	经销部/商场已进行回复，正在处理中的工单	可多次回复
已解决工单	经销部/商场已操作解决提交最终处理方案，尚未完结的工单	达成一致或集团认可的方案
未闭环工单	显示尚未处理完毕工单，如已处理完毕需操作“完结”闭环工单	/
已关闭工单	已完结的工单	无法再操作
已取消工单	集团客服中心操作取消的工单	不做本商场数据考核
申请回访工单	申请提前/延期回访，可查看工单回访审批状态及结果	影响回访工单满意度时间
申请退回工单	申请退回，可查看工单退回审批状态及结果	/
未及时回复	已超过2个工作日未及时回复的工单	按制度扣违约金
未及时解决	已超过5个工作日未及时解决回复最终处理方案的工单	
未及时联系	消费者评价商场未在4小时内联系的工单	
未及时跟进	消费者评价2个工作日无人回复跟进情况的工单	
未及时处理	消费者评价5个工作日无人回复最终处理方案的工单	
不满意工单	满意度结果为不太满意、很不满意的投诉单/售服单	
及时跟进调查	“是否及时联系客户”回访任务池，可查看调查结果及该项目待回访的工单	2个工作日
及时处理调查	“是否达成最终处理方案”回访任务池，可查看调查结果及该项目待回访的工单	5个工作日
满意度调查	“处理满意度”回访任务池，可查看调查结果及该项目待回访的工单	5个工作日或完结时间

4.1.3.1、工单处理页面字段介绍（客户信息）

工单级别：

投诉单：按事态严重程度分1级、 2级、3级、4级、5级、无。1级为最高级。

危机事件级别定义详见：《欧派家居集团新闻传播与危机公关运作管理规定》最新版。

售服单：按事态严重程度分A级、B级、C级与无。

咨询与建议单：1级（紧急）、无

投诉次数：

二次投诉：超出“及时解决时限（5个工作日）”后，客户就未达成处理方案或商场未按最终处理方案执行导致再次来电的投诉。

工单类型+工单编号+工单状态

工单操作按钮

1.刷新：刷新当前工单详情页面

2.下载；下单当前工单

根据客户反馈累加反馈次数

工单类型：投诉、售服、咨询与建议单。

投诉：客户对产品质量或服务质量等方面不满的事件。

售服：客户进行报修、报装或对产品、服务需要沟通协调等未构成投诉的售服需求问题。

咨询与建议：客户咨询产品价格、工艺、订单进度等相关业务问题或提出相关建议以及意向客户反馈的问题点。

需要总部回复的情景：

空白城市、无效商场、淘汰商场、跑路商场以及客户要求总部回复的客户售后工单

客户详细信息：客户姓名、号码、客户类型、合同信息、所属商场、省份、详细安装地址等信息

4.1.3.2、工单处理页面字段介绍（工单跟进信息）

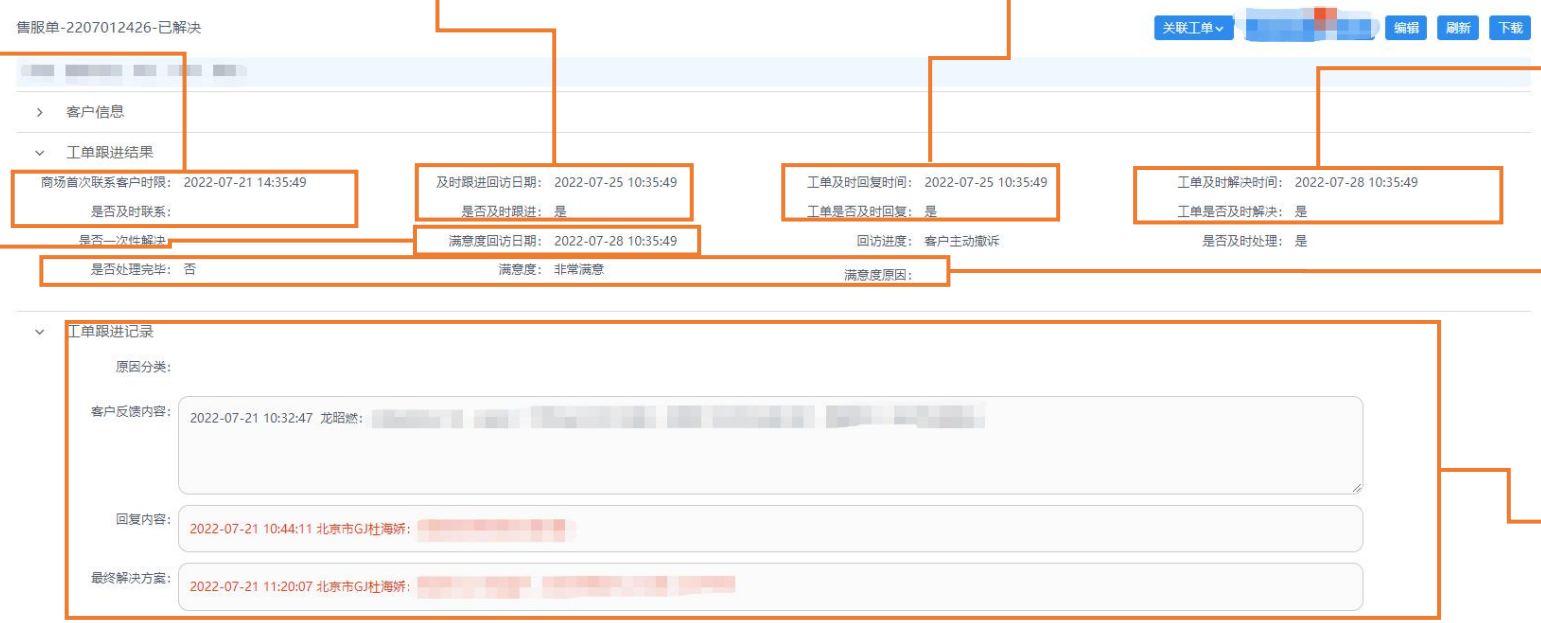
商场首次联系客户时限：收到工单的4小时（17:00后则从第二天早上8点半开始计时）。次日调查消费者“商场是否4小时内联系”，调查结果系统自动录入“是否及时联系”

及时跟进回访日期：收到工单的2个工作日。次日调查消费者“在2个工作日内是否有工作人员联系协调”，调查结果系统自动录入“是否及时跟进”

工单及时回复时间：收到工单的2个工作日。
工单是否及时回复：收到工单2个工作日内回复算及时回复，字段填充为“是”，超过2个工作日为推迟回复，字段会填充为“否”。
工单多次反馈，若有一次未及时回复，则都判断为“否”，即计未及时回复。

及时解决时间：收到工单的5个工作日
及时解决时间=调查是否及时处理时间，次日会调查消费者是否已形成最终处理方案，调查结果系统自动录入“是否及时处理”
是否及时解决：收到工单5个工作日内操作解决回复最终处理方案算及时解决，字段填充为“是”，超过5个工作日为推迟解决，字段会填充为“否”。

满意度回访日期：收到工单的5个工作日或工单完结时间，开展满意度调查的时间，调查项目有1、售后问题是否已处理完毕；2、对于售后跟进整体情况满意度评价；3、满意度原因



满意度调查结果记录

工单跟进记录：原因分类、客户反馈内容、回复内容、最终解决方案、完结内容、附件
1、客户反馈内容：内容过长时可操作右下角拉大框查看；
2、回复/最终解决方案/完结“最新内容为红色字体”

4.1.3.3、工单处理页面字段介绍（处理人信息）

展开/隐藏操作按钮

产品品牌、产品品类、大中小渠道、所属营销线、

集团内部责任方：负责跟进客诉，统计客诉数据

协助回复方：协助跟进客诉，不统计客诉数据

工单创建人、工单创建时间

历史通话记录：关联当前工单客户的通话记录，因话务录音使用的是集团内网，集团内部可听，商场端无法听。

操作记录：追溯当前工单所有历史操作记录。

经销商责任方：责任经销商、商场组织代码、售后处理人、售后联系电话、商场归属营销线别、商场市场级别

售后处理人：根据商场被授权集团控制型售服对接人、售服负责人、admin角色随机显示一个

4.1.4、消息提醒

工单接收提醒

工单即将推迟回复/解决提醒

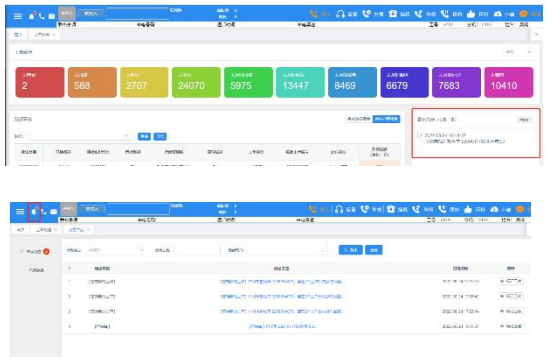
工单已推迟回复/解决违约提醒

未及时联系/未及时处理/处理不满意违约提醒

手机短信提醒商场

MTDS-APP提醒

站内消息提醒

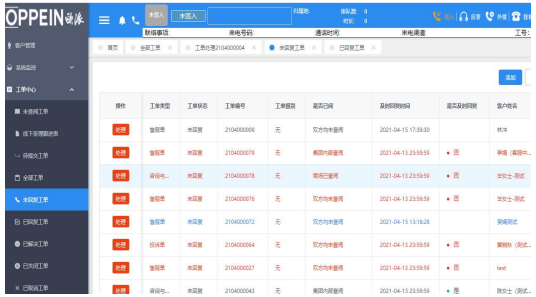


OA-营销待办提醒

工单颜色预警提醒

蓝色：4小时后逾期回复

红色：已逾期回复



4.2.1、“回复”操作详解

示例：售服单2104000001工单回复

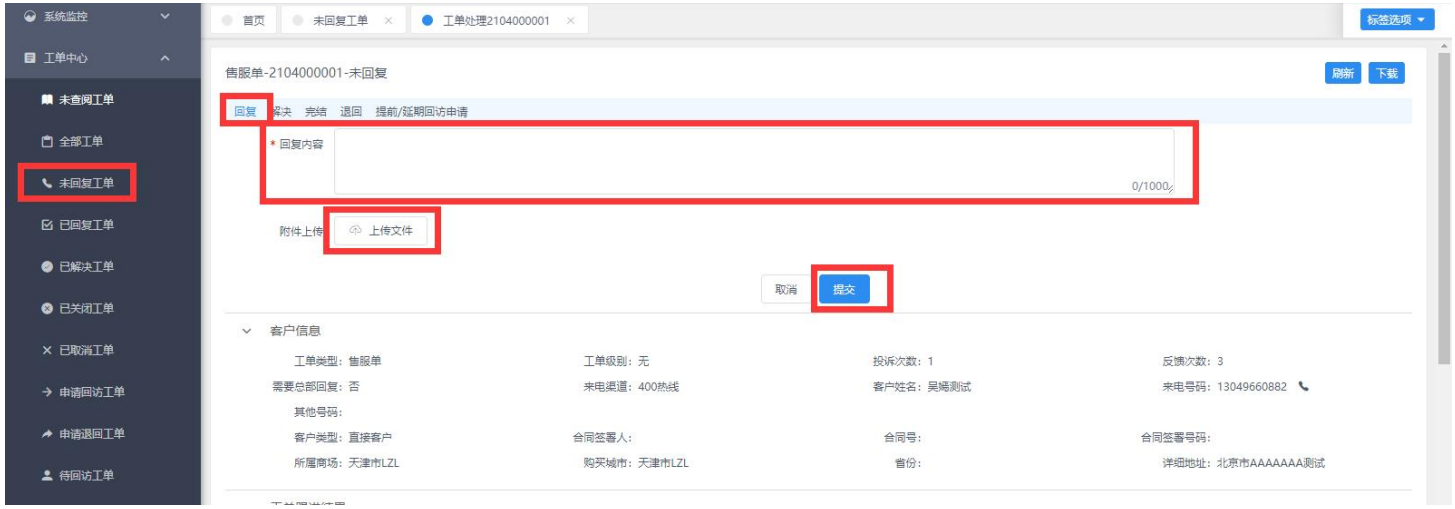
操作回复详解：

1、在“未回复工单”界面可查看待回复的工单。

2、找到对应的工单编号，操作“处理”打开工单详情页面，点击“回复”按钮，填写回复内容，如有需要可点击附件上传添加附件，后点击提交，界面提示“操作成功”；

3、回复内容不需输入“回复时间+回复人”，系统会自动生成，只需要输入“回复内容”。

4、回复后工单状态变为“已回复”，可在“已回复工单”界面进行工单再次回复操作。



回复内容要求：应针对客户反馈的问题，联系客户后的处理进度回复，回复内容应遵循5W2H原则（What(针对什么问题)、Who（跟进人、责任人）、Why(造成售服的原由)、When(实施时间、预计完成时间、完成时间)；Where（场所）；How(解决方案)；How much(跟进程度)）

4.2.2、“解决”操作详解

示例：售服单2104000001工单回复最终处理方案

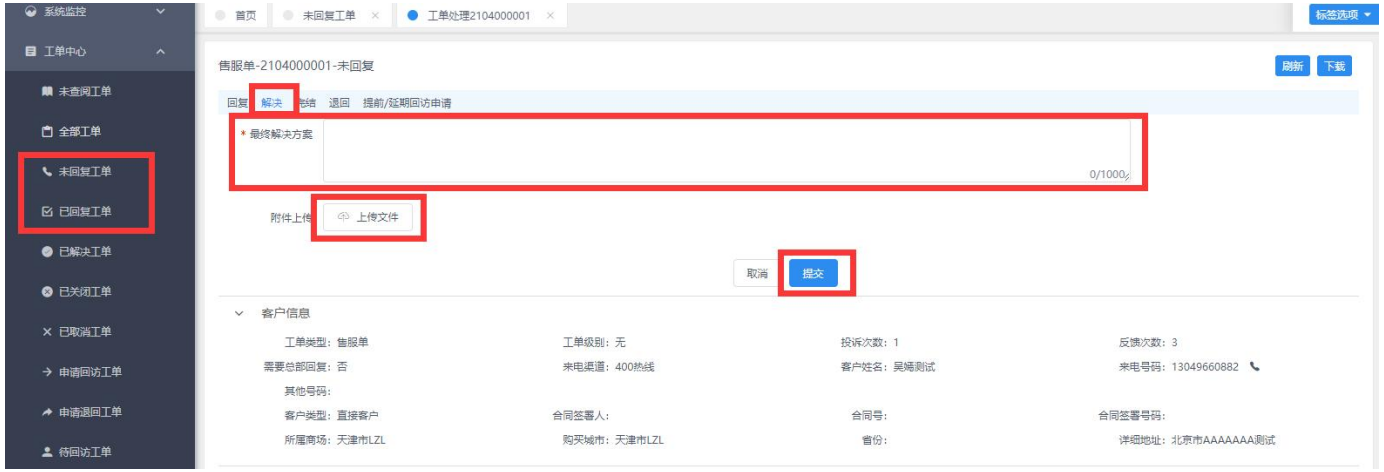
操作解决详解：

1、未回复、已回复界面的工单均需及时操作“解决”回复最终处理方案；

2、找到对应的工单编号，操作“处理”打开工单详情页面，点击“解决”按钮，填写最终解决方案，如有需要可点击附件上传添加附件，后点击提交，界面提示“操作成功”；

3、最终解决方案框不需输入“回复时间+回复人”，系统会自动生成，只需要输入“最终解决方案”；

4、未回复状态下操作“解决”时同步“回复”，即未回复状态下操作解决提交后同步回复时间、回复内容。



最终解决方案的回复要求：

①、客户同意处理方案且已处理完毕：需明确回复：“处理完毕时间”+“最终情况”+“客户感受”；

②、客户同意处理方案尚未处理完毕：需明确回复：“与客户协商一致的时间”+“协商方案”+“客户感受”+“后期安排”；

③、客户不同意方案，但商场已有最终方案：需明确回复：“客户最终诉求”+“商场最终的方案”+“总部意见”+“后期安排”。

4.2.3、“完结”操作详解

示例：售服单2104000001工单已处理完毕

操作完结详解：

1、未回复、已回复、已解决、未闭环界面的工单均可操作“完结”；

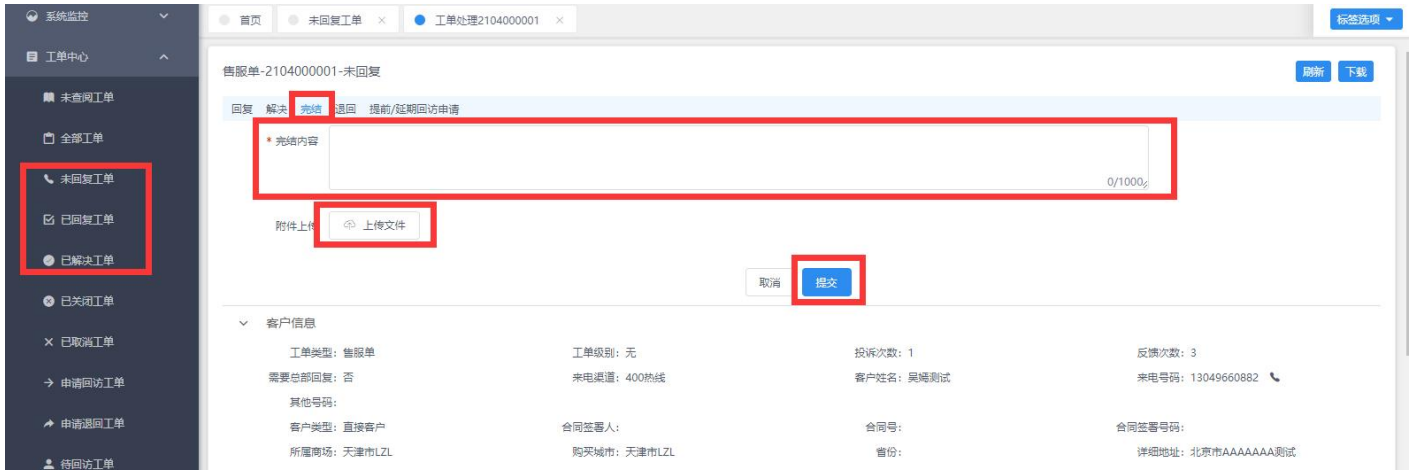
2、找到对应的工单编号，操作“处理”打开工单详情页面，点击“完结”按钮，填写完结内容，如有需要可点击附件上传添加附件，后点击提交，界面提示“操作成功”；

3、完结内容框不需输入“回复时间+回复人”，系统会自动生成，只需要输入“完结内容”；

4、操作完结同步“回复”与“解决”；即提交完结同步回复时间与回复内容、解决时间与最终处理方案；

5、若操作完结时间小于满意度回访日期，满意度回访日期会同步为工单完结时间；

6、操作“完结”提交后，将无法对此工单进行操作，务必确认是否与客户处理完毕。



4.2.4、“打回”操作详解

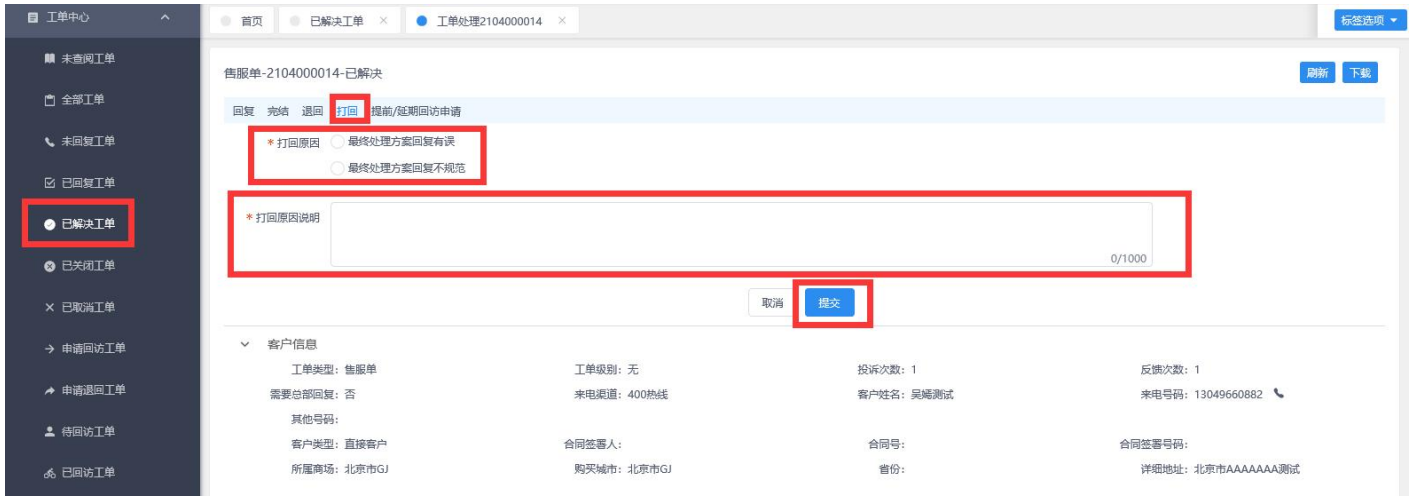
示例：售服单2104000001工单最终处理方案审核不通过，进行打回

操作打回详解（打回仅经销部有权限）：

1、已解决状态工单经销部有打回权限；

2、找到对应的工单编号，操作“处理”打开工单详情页面，点击“打回”按钮，选择打回原因，填写打回原因说明后点击提交，界面提示“操作成功”；

3、操作“打回”后，工单状态为“未回复”，需要及时回复。



4.2.5、“退回”操作详解

示例：售服单2104000001工单内所属商场有误，需进行工单退回

操作退回详解：

1、找到对应的工单编号，操作“处理”打开工单详情页面，点击“退回”按钮，选择退回原因，填写退回原因说明，后点击提交，界面提示“操作成功”。

2、未回复状态下操作“退回”同步“回复”，即未回复状态下操作退回提交后同步回复时间、回复内容。

3、提交退回后可在“申请退回工单”页签查看审核状态及审核结果；

4、客服中心审核同意退回的工单，经销部/商场端不可见；

5、客服中心审核不同意退回的工单，工单将返回“未回复”，需尽快协调跟进并回复；

6、提交退回后若客服中心还未审批，工单无法进行操作。

4.2.6、“提前或延期回访”操作详解

示例：售服单2104000001因涉及下遗留单，需申请延期至5月25日回访

操作提前/延期回访申请详解：

1、找到对应的工单编号，操作“处理”打开工单详情页面，点击“提前/延期回访申请”按钮，选择申请回访时间、申请回访类型，填写申请回访原因，后点击提交，界面提示“操作成功”；

2、提前/延期回访申请按钮在满意度回访日期48小时内不可见，如有需要请尽早申请；

3、提交提前/延期回访申请后可在“申请提回访工单”页签查看审核状态及审核结果；

4、申请提前/延期回访的时间若小于“工单创建时间+40天”，系统自动审批同意；

5、客服中心审批后，满意度回访日期同步为客服中心审批的时间。

4.2.7 、重要操作的区别和使用场景

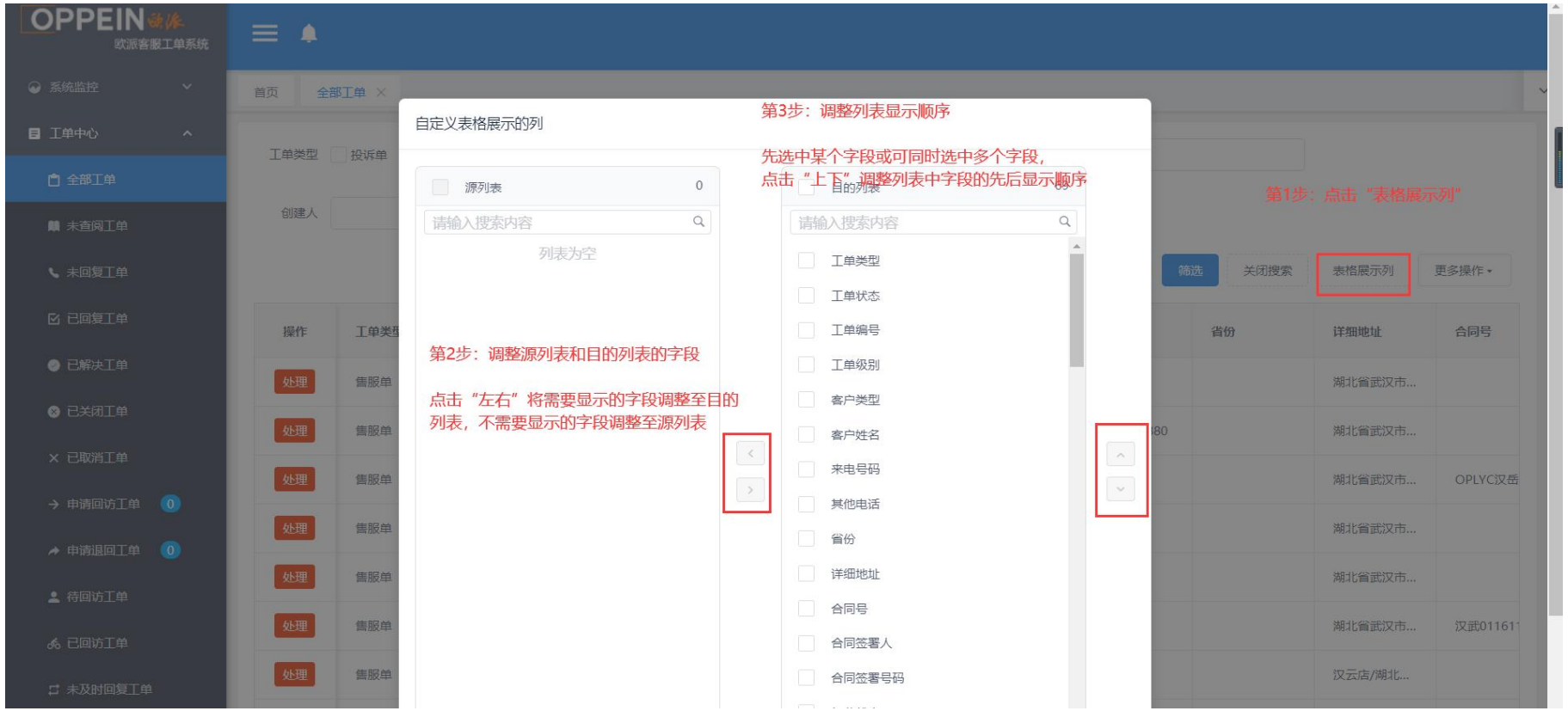
操作动作	场景使用	备注
回复	尚未与客户达成一致方案，回复处理进度	1、未完结状态下可多次回复 2、未在时限内操作将影响及时回复率考核
解决	1、已达成一致方案，待实施 2、已有集团认可的最终方案	1、若与客户无法达成一致，需与经销部商场管理员沟通形成集团认可的方案 2、未在时限内操作将影响及时解决率考核
完结	事件已处理完毕（如：遗留单到货安装完毕，上门维修完毕，补偿已给客户）	完结后，该工单无法再进行操作，且触发满意度调查。
退回	非本商场的客户，操作“退回”	1、一定要操作退回，而非回复 2、操作失误考核

备注：1、解决同步回复、完结同步解决与回复；
2、已完结工单若消费者再次反馈未处理完毕，则新建工单。

4.2.8、显示列自定义功能

1、每个列表均可通过操作“表格显示列”自定义显示字段；

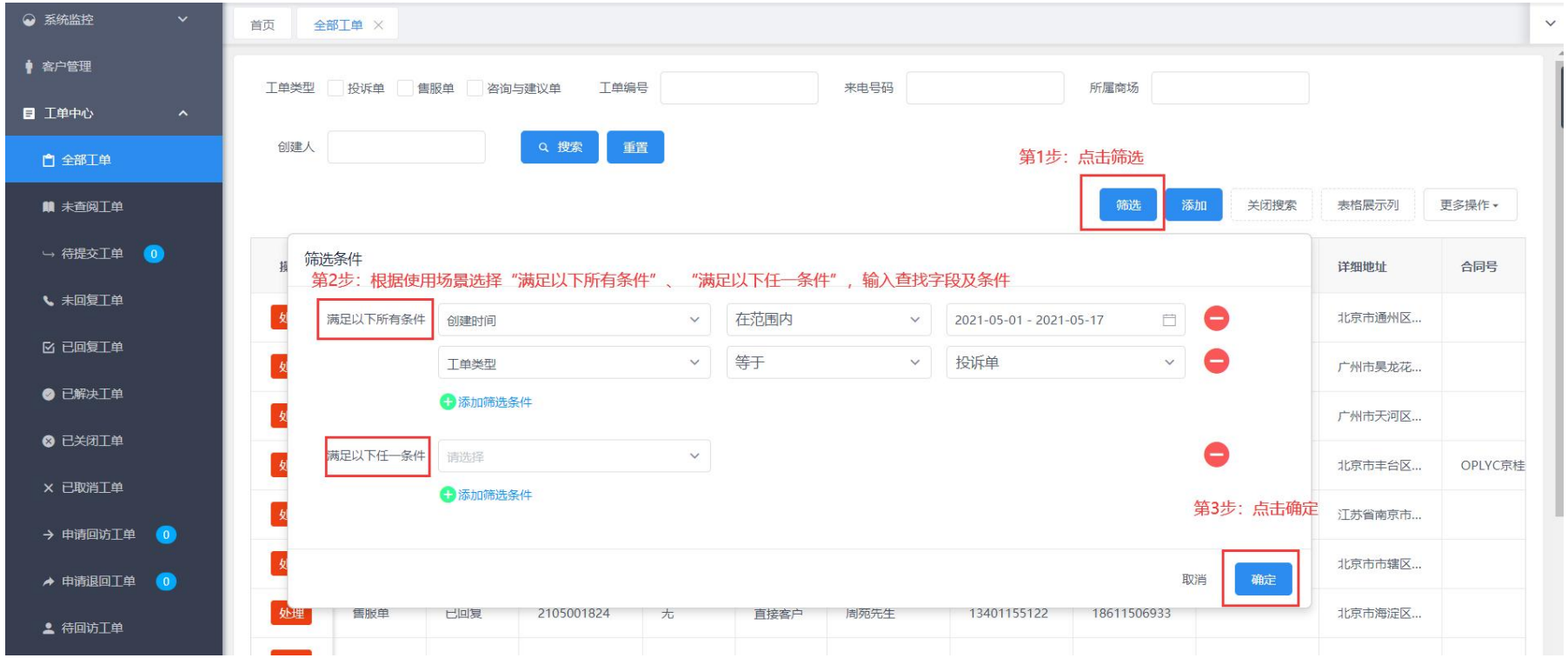
2、每个列表均可自定义调整字段前后显示顺序。



4.2.9、高级查询与多条件查询

1、每个列表上方均默认工单类型、工单编号、来电号码、所属商场、创建人的查询条件；

2、支持高级查询，多个字段可同时查询，选择“满足以下所有条件”或“满足以下任一条件”，输入对应查询字段及查询条件，点击确定即可。

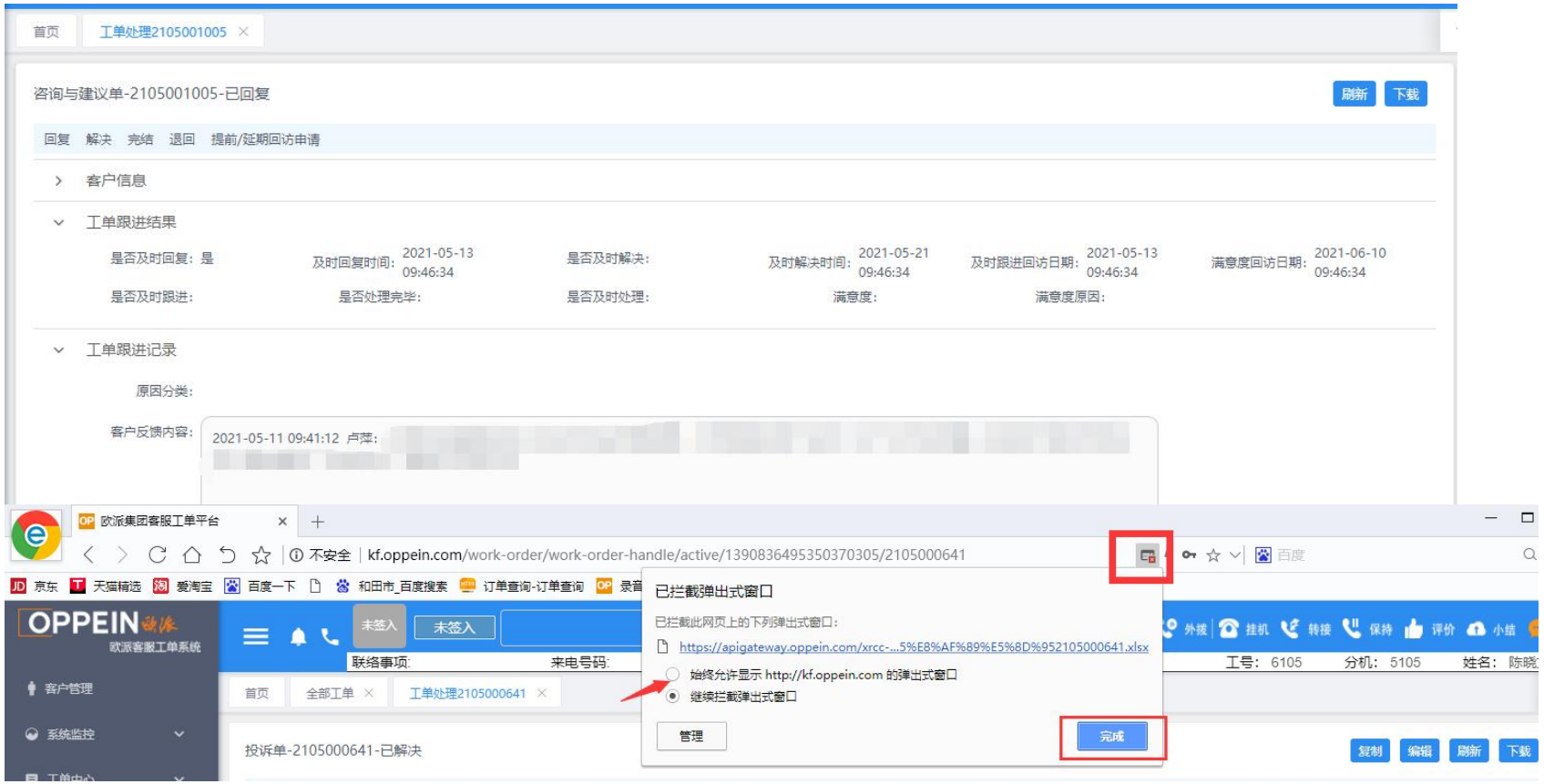


4.2.10、单个工单下载

1、打开工单处理页面；

2、点击右上角“下载”按钮，下载单个工单

3、部分浏览器会拦截弹出式窗口，可点击选择“允许弹出式窗口“，点击完成后，再进行下载即可。



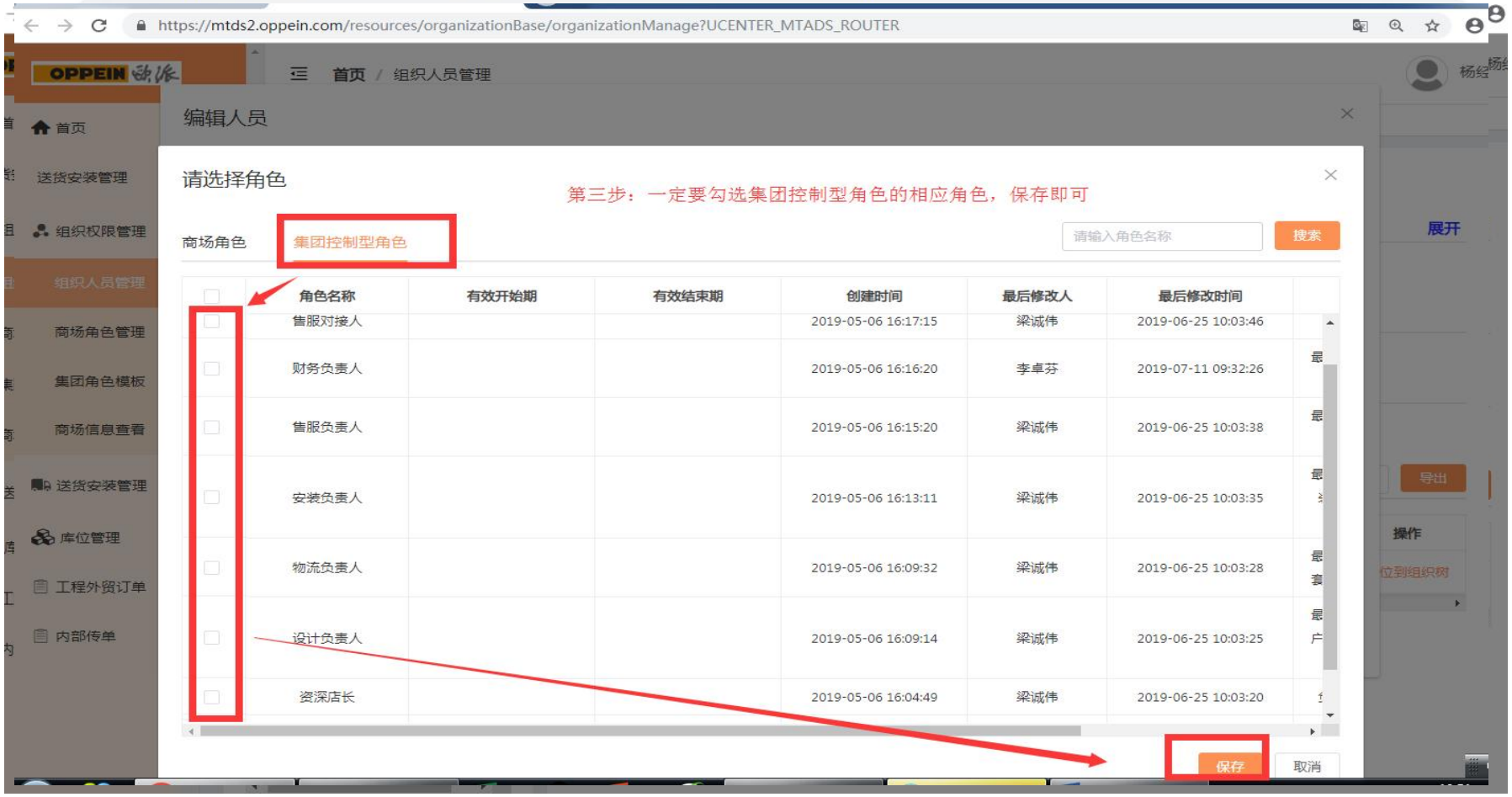
第五部分 答疑服务

- 常见问题
- 答疑渠道

5.1、常见问题：商场无“售后工单处理”栏目

MTDS系统中，商场Admin、被授权集团控制型售服负责人、售服对接人才有售后工单处理栏目权限。

商场需在MTDS中完成授权集团控制型售服角色。操作指引如下：



5.2、答疑渠道

部区	省份	售服管理员	客诉管理员
一部	安徽省	黄晓琳 联系方式：020-36730803	卢瑞英 联系方式：020-36733867
	山东省		
	江苏省		
二部	内蒙古自治区	钟楚莹 联系方式：020-36732909	张娟莉 联系方式：020-36733781
	宁夏回族自治区		
	新疆维吾尔自治区		
	西藏自治区		
	四川省		
	甘肃省		
	青海省		
	陕西省		
三部	河南省	谭再耀 联系方式：020-36732913	卢瑞英 联系方式：020-36733867
	湖北省		
	湖南省		
	重庆市		
四部	福建省		张娟莉 联系方式：020-36733781
	江西省		
	浙江省		
	上海市		
五部	天津市	张鹏月 联系方式：020-36733004	卢瑞英 联系方式：020-36733867
	北京市		
	黑龙江省		
	辽宁省		
	山西省		
	河北省		
	吉林省		
六部	云南省	骆建领 联系方式：020-36733975	张娟莉 联系方式：020-36733781
	广西壮族自治区		
	贵州省		
	广东省		
	海南省		

- **售服管理员：**处理售服单、MTDS售后工单处理模块系统指导；
- **客诉管理员：**处理投诉单。
- **MTDS系统紧急联系人：**吴嫣020-36733310

感 谢 聆 听 ！