
网点服务金管家

银行网点设备服务管理统一平台

4月

一、用户服务功效需求

1、呼叫中心呼入转接（现在因客服分两组，办公呼入地点分散在两地）（是否使用片区）

● 来电弹屏

客服人员登录系统后，当用户来电时，客服中心电话响起，同时系统弹屏，即在客服人员电脑屏幕上将会弹出一个新窗口并显示该来电电话号码所对应设备相关信息。

假如该来电号码在用户信息表中被多台设备引用，则显示全部设备信息，提醒操作人员进行选择。

● 用户信息已经存在

假如用户信息已经事先录入系统中，弹屏功效不仅能显示该设备基础信息，还能弹出该设备以往通话统计及通话摘要，并提醒录入此次通话摘要，创建新任务。除此之外还能弹出该设备最近3笔报修统计。

● 用户信息不存在

假如该来电号码还未绑定对应用户信息，则会提醒客服中心人员为此电话号码添加相关用户信息，要求省份、地域、支行、网点四级联动（现在没有此功效）；

保留后可直接录入此次通话摘要，并提醒录入此次通话摘要，创建新任务。（现在没有此功效）

2、创建维修任务

客服中心人员和用户进行电话交流同时，单击“创建任务”按钮，依据知识库选项内容创建一个维修主任务。（现在没有可同时选两种故障功效）；

知识库需求说明：要求设备类型（是否指ATM等？）、品牌、型号、部件、故障现象、处理方案联动（现在没有此功效）

任务类型: 即任务分类, workflow类型, 如维修、安装、回访、投诉等, 现在无法复选, 如同一网点报停同时又报修无法同时创建在一条任务中), 选项可系统管理员依据业务需求在 workflow配置中产生。——任务类型项可定制

设备类型: 按设备大类、品牌、型号对某个具体设备类型任务进行分类, 选项由系统管理员依据业务需求在代码维护中配置。

(现在没有品牌、型号分类功效) ——品牌所对应多种型号是否要可定制?

故障部件: 对某个故障产生部件进行分类, 如凭条打印机故障、读卡器故障等, 选项由系统管理员依据业务需求在代码维护中配置。

故障现象描述 对具体故障现象进行分类, 如凭条打印机卡纸、不出纸等, 选项由系统管理员依据业务需求在代码维护中配置。

故障处理方案: 对具体故障处理方案进行分类, 选项由系统管理员依据业务需求在代码维护中配置。(现在没有此功效) ——依据故障现象描述, 然后添加故障现象处理方案

用户号: 缺省为 1000 (待定) 或请输入一个已经存在用户号, 不许可输入一个不存在用户号。

联络人和电话: 该用户联络人名称及电话, 假如用户号对应资料齐全, 能够不输入。

标题: 显示报修用户名称。

摘要: 可录入该任务部分描述信息。

同时分配给: 假如勾选, 则必需选择对应被分配任务工程师, 即全部者, (现在没有可同时选两位工程师功效);

全部者部门、班组、职员: 假如同时分配给未勾选, 则无须选择。何意, 还是先选择“全部者部门、班组、职员”后再勾选“同时分配给”?

任务创建日期立即间，即用户报修时间，可设置（现在没有此功效，由系统自动产生）。--报修时间可由用户自行设定

3、分配维修任务（短信通知）

客服中心人员接到报修电话并创建任务同时，经过短信平台把任务发送给区域技术服务中心经理或工程师[假如第2点直接选择了工程师，是否服务中心经理就不要再进行任务分配？]。（现在没有二次发送任务功效）。服务中心经理接到任务后，依据人员调度情况，必需将任务分配转发给工程师，让工程师明确任务号。

工程师接到服务中心经理分配任务后，必需在30分钟内向客服中心短信平台回复“任务号****已接收、具体出发时间****”。系统接收到短信后可自动分配任务—依据回复手机号自动判定工程师ID，不过假如工程师手机号在系统中不存在怎样处理？（现在没有此功效），分配日期立即间由系统自动产生，即工程师回复短信响应任务时间，作为对工程师考评监督和统计分析关键数据。----从任务创建起，系统必需统计工程师回复时间。且要求必需在30分钟内回复短信“任务号****已接收、具体出发时间****”

若任务被创建30分钟后仍未被分配，则系统自动提醒（现在没有此功效），客服人员立即电话督促问询服务中心经理或工程师该任务是否响应。若是短信没收到（要是没有收到短信，这一块怎么考评，是否默认成30分钟之内收到短信？），则客服中心人员直接将任务号及故障情况电话通知服务中心经理或工程师；若是收到短信但没回复，则客服中心人员可在系统里统计下来（现在没有此功效），作为工程师服务立即性考评关键依据。举例说明以下：

客服中心人员在 9:00 接到用户报修电话，创建了任务 1313，经过短信平台把任务发送给区域技术服务中心经理 “

任务号：1313 维修被创建：（联络电话）：鼓楼（支行）：支行营业部（网点）：NCR 5884-2（设备品牌型号）：ATM（故障任务大类）：读卡器故障（故障任务中类）：吞卡（故障任务小类）：一插卡就吞卡（摘要）”。（注：短信依次显示以上内容，但不显示括号内字段名）

服务中心经理收到短信后，必需将任务分配转发给某个工程师，让工程师明确该任务号是 1313。工程师收到服务中心经理分配转发任务号，编辑短信“任务号 1313 已接收、10：00 出发”在 9：30 前发回。

系统在 9：20 收到短信，则立即自动分配。9：20 即工程师回复短信响应任务时间。若在 9：30 还没收到对任务任何回复，系统自动提醒，客服人员应立即电话督促问询服务中心经理或工程师该任务是否响应。若是短信没收到，则客服中心人员必需将任务号及故障情况电话通知服务中心经理或工程师；若是收到短信但没回复，则客服中心人员可在系统统计下来。

4、系统自动关闭维修任务（故障处理情况反馈）

- 现场处理

工程师每完成一项维修任务后，必需在 10 分钟内向客服中心短信平台回复“任务号****已完成、抵达时间、修复时间、故障现象、处理情况”。（现在不能选择工程师处理完处理过程及更换配件情况）

- 因缺乏配件无法完成

- 对于因缺乏维修配件无法完成任务，工程师应主动向用户解释说明情况，以取得用户谅解，并立即确定配件抵达时间及维修时间。同时必需通知客服中心，向客服中心短信平台回复“任务号****未完成、抵达时间、结束时间、故障现象”（现在不

能选择更换配件情况)。(因缺乏配件无法完成,下次去是否算成第二个任务,还是算成同一个任务)

- 电话处理

服务中心经理或工程师若直接经过电话处理了，则回复短信“任务号****已电话处理”给系统。

系统收到短信，自动进行关闭，或对未完成任务进行备注（现在没有此功效）。

5、来自系统以外报修任务创建（非工作时间手机接到或事后创建报修任务）

依据用户服务请求进行设置，因这类任务已完成，故创建后可根据工作步骤直接人工进行分配和关闭，（现在没有日期和时间可直接设置功效）。

6、对未关闭任务自动提醒、跟踪、监督（现在没有此功效）

系统自动提醒目前未分配及未关闭任务，如提醒“1 小时后立即超时”、“超时*小时未完成”、“超时*小时完成”等任务信息，同时自动经过短信将“1 小时后立即超时”、“超时*小时完成”情况立即发送给服务工程师、相关主管，若工程师在超出时限要求后 2 小时内仍未完成任务，自动经过短信将“超时 2 小时未完成”任务立即向总经理进行反馈，要求相关人员进行跟踪。

7、用户信息

需求说明：

用户能够依据用户信息文件导入格式标准说明，登录后自行将用户信息以文件形式批量导入系统，客服中心审核后，可同时供用户报修来电弹屏调用和报表查询使用。（现在没有此功效，需在不一样数据库里导入导出）

提供基础数据（如设备品牌、型号等）批量修改功效。（现在没有此功效）

用户信息内容（一个用户有多个设备应该是用户表, 和设备表分开维护这么一个设备就能够按装一个地点）

序号	内容
1	用户号
2	安装日期（自动到保预警）
3	联络人名称
4	电话 1
5	分机 1
6	电话 2
7	分机 2
8	服务企业、工程站、工程师（服务企业是一定有工程站）
9	用户状态
10	设备类型

11	品牌
12	型号

13	放置形式
14	机构类型
15	用户名称
16	省份
17	地域
18	支行
19	网点
20	邮编
21	Email
22	地址
23	摘要
24	设备序列号
25	设备编码（自动生成 22 位）

二、统计分析查询功效需求

1、实现四大量化管理目标

1.1 基础数据动态量化管理

- 设备管理: 将分散和条条管理设备数据统一起来形成共享数据信息, 可实时查询每台设备维修历史统计, 并因系统运行得到不停完善和维护;
- 机构管理: 将设备信息和归属机构及管理人员亲密关联起来, 使每个机构全部有较全设备资料, 并因系统运行得到不停完善和维护;
- 服务商档案资料及服务协议管理;

1.2 设备运行情况考评量化管理

- 考评下属机构设备运行管理:
如故障总时长、台均故障时长;
- 考评下属机构设备保养管理:
如故障次数、台均故障次数;

1.3 设备服务商服务量化管理

- 工作量分析: 维修次数、巡检次数等;
- 服务质量分析: 响应时间、故障处理时间、修复时长、满意度等;
- 异常情况数据分析: 服务企业备件贮备情况、技术水平、人员充裕程度等;

- 历史数据对比分析：服务企业整体服务水平改变趋势等；
- 设备服务企业评定等；

1.4 故障统计分析量化管理

- 按类型、品牌、型号、模块故障统计分析为未来设备选型提供依据；
- 模块故障统计分析可作为要求服务企业提供充足备件依据；

2、展示五大方面报表（提供查询、直接下载打印功效）

2.1 用户角色（依据不一样角色权限）

- 《设备信息表》
- 《设备运行报表》
- 《服务分析报表》
- 《服务异常反馈报表》
- 《设备故障分析报表》

2.2 服务企业角色（依据不一样角色权限）

- 《设备信息表》
- 《设备运行报表》

■ 机具分布

需求描述	<ol style="list-style-type: none">功效：统计操作：按全部、类型、品牌、型号分类进行查询要求 1：以表格方法进行显示要求 2：以图表方法显示历月运行台数、报停台数、到保预警
-------------	---

序号	类型/品牌/型号	地域	机具台数 (台)	运行台数 (台)	报停台数 (台)	到保预警 (台)
		福州	160	34	23	50
累计					0	

(二) 设备运行

● 运行情况

需求描述	<ol style="list-style-type: none">功效：统计操作：以年月方法按类型、品牌、型号分类进行查询要求 1：以表格方法进行显示要求 2：以图表方法显示历月台均故障时长、台均故障次数
-------------	--

	企业一															
	企业二															
累计																

(三) 服务分析

- 满意度调查

需求描述	2. 功效：统计 3. 操作：以日期方法按全部、地域、企业、类型、品牌、型号分类进行查询 4. 要求 1：以表格方法进行显示 5. 要求 2：以图表方法显示历月满意度
-------------	--

服务企业	地域	类型	机具台数(台)	很满意 (次)	满意 (次)	不满意 (次)	总计
累计							

- 服务时长

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/585321344013011343>

