### 服务派单一站式解决方案

# 掌上服务

## 帮助手册

到家服务&配送版

上海我加网络科技有限公司

www.zsk3.com

## 目录

1.	快速入	门	5
	1.1.	企业注册	5
	1.2.	添加员工	8
	1. 3.	客户下单	9
	1.4.	订单派单	.12
	1.5.	师傅接单	.13
	1.6.	师傅完成	.14
	1.7.	客户评价	.15
	1.8.	提成支付	.16
	1.9.	师傅提现	.17
2.	企业通	讯录	.18
	2.1.	员工管理	.18
	2. 2.	组织架构设置	.21
	2. 3.	角色权限设置	.22
	2.4.	离职员工管理	.25
3.	基础设	<u>置</u>	.26
	3.1.	订单流程设置	.26
	3. 2.	订单状态设置	.31
	3. 3.	评价内容设置	.32
	3.4.	费用项目设置	.33
	3. 5.	自动派单设置	.34
	3. 6.	企业信息设置	.35
4.	首页工	作台	.36
	4.1.	新建订单	.37
	4. 2.	我的待办	.38
	4. 3.	超时提醒	.39

	4.4.	订单评价	40			
	4. 5.	地图派单	41			
	4.6.	订单搜索	42			
	4. 7.	消息提醒	43			
5.	5. 订单管理					
	5. 1.	订单列表	44			
	5. 2.	订单任务	45			
	5. 3.	订单详情	46			
6.	客户管	理	51			
	6. 1.	客户列表	51			
	6. 2.	客户详情	52			
	6. 3.	客户分组	56			
	6. 4.	客户标签	57			
7.	商品管	理	58			
	7. 1.	商品列表	58			
	7. 2.	新建商品	59			
	7. 3.	商品分类	60			
8.	库存管	理	61			
	8. 1.	库存台账	61			
	8. 2.	出入库单	66			
	8. 3.	任务销售出库	68			
	8. 4.	库存调拨	70			
	8. 5.	库存盘点	71			
	8. 6.	统计报表	72			
	8. 7.	员工备件	73			
	8.8.	仓库设置	74			
9.	财务管	理	75			
	9. 1.	财务统计	75			
		收款记录				
	9. 3.	退款记录	77			
		提成结算				

	9.5.	客户授信	80	
10.	统计报	表	84	
	10. 1.	订单报表	84	
	10. 2.	任务报表	85	
	10. 3.	绩效报表	86	
	10. 4.	客户报表	87	
	10. 5.	商品报表	88	
12.	. 手机 APP			
	12. 1.	下载安装	90	
	12. 2.	登录	91	
	12. 3.	主界面	92	
	12. 4.	任务详情	93	
13.	购买与	充值	97	
	13. 1.	用户中心	97	
	13. 2.	购买人数	98	
	13. 3.	购买短信	99	
14.	联系我	们	99	

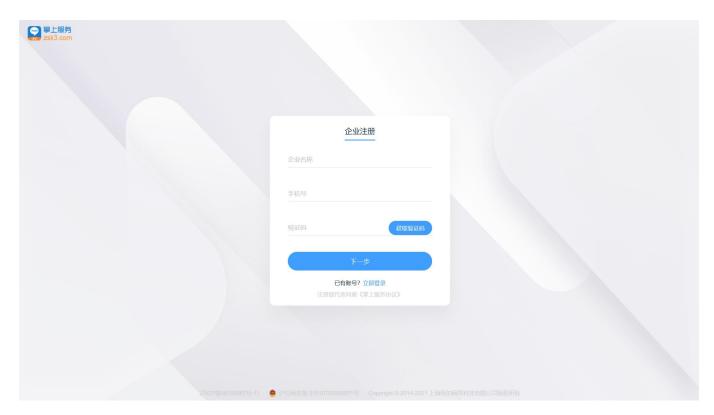
## 1.快速入门

#### 1.1. 企业注册



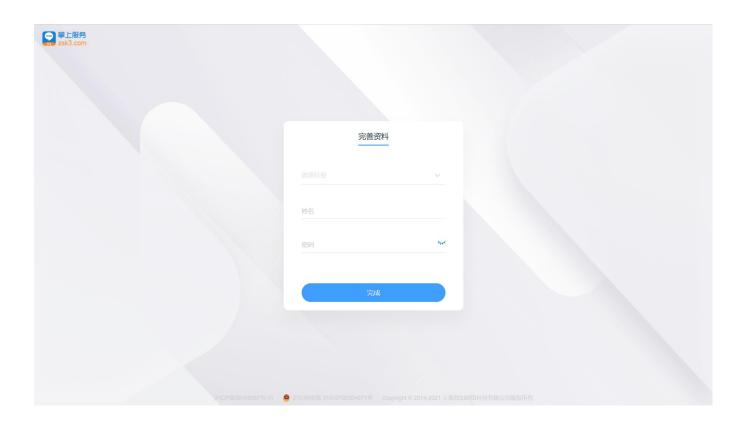
浏览器登录官网: www.zsk3.com, 点击右上角注册按钮;

#### 1.1.1. 手机验证



- 1) 填写公司全称或简称,如:\*\*到家,\*\*科技,上海\*\*\*有限公司;
- 2) 填写手机号、短信验证码; (手机号将作为主管理员登录账号);
- 3)点击下一步,完善注册资料;

#### 1.1.2. 完善资料



- 1)选择服务类型(\*服务类型匹配对应小程序,请正确选择!)
  - --售后服务:适合售后服务,工单系统,如:净水器售后,家电售后,地推派单等;
  - --到家服务:适合上门服务,现场实施,如:家政到家,上门维修,上门保养等;
  - --同城配送:适合本地生活配送,如:鲜花店、蛋糕店等;
- 2) 填写姓名

请填写注册人员真实姓名,以便与您沟通联系。(\*假名,昵称会影响到您的服务开通;)

3)设置登录密码

请填写账号密码,密码不应过于简单,以免影响您的数据安全。

点击完成按钮,注册完成,返回使用手机号和注册时设置的密码进行登录;

#### 1.2. 添加员工



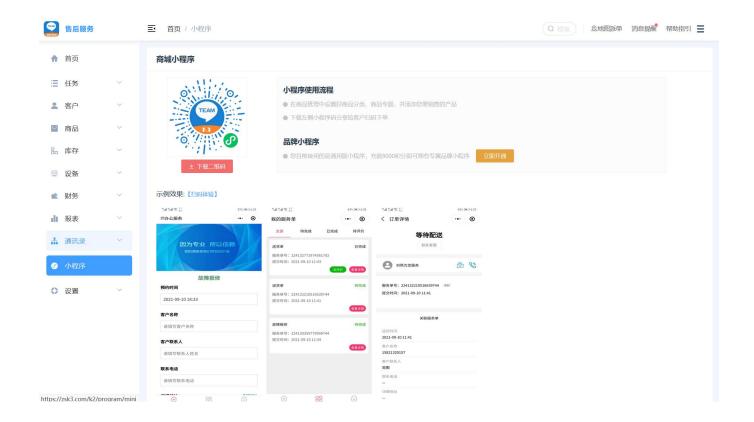
添加您企业的管理层、客服、派单员、工程师/师傅到企业通讯录中,添加的员工根据分配的权限角色可以做派单、接单操作;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->通讯录->员工管理->添加员工;

注: 以员工手机号作为登录账号,初始密码为:123456,为了数据安全,请告知员工及时修改密码;

#### 1.3. 客户下单

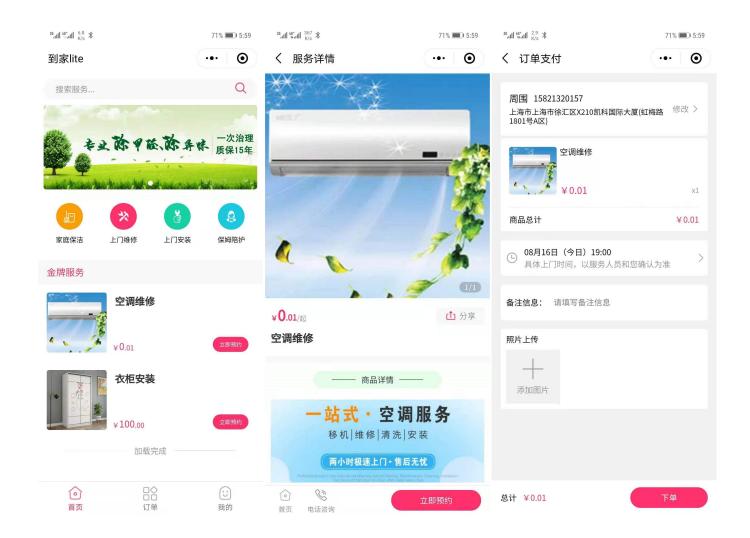
#### 1.3.1. 分享小程序



操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->小程序

- 1) 下载小程序二维码;
- 2) 分享到微信朋友圈,微信群; (\*小程序、单个商品都可分享)
- 3) 植入企业微信公众号,企业 APP, 小程序等;
- 注1: 客户下单后,由派单员在电脑端指定师傅完成,或者由师傅进行抢单;
- 注 2: 可以为企业定制品牌专属小程序,请联系客服热线: 400-1800-945;

#### 1.3.2. 小程序下单



- 1) 顾客通过小程序选择商品或服务,支付下单;
- 2) 商品或服务内容,通过电脑端录入,详细操作参考帮助文档:商品管理;

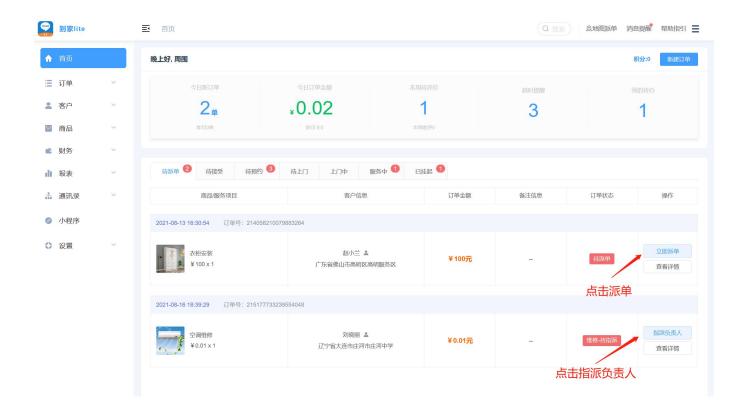
#### 1.3.3. 代客下单



客服、派单人员接到客户需求后在电脑端进行派单;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->首页->右上角新建订单按钮->填写订单信息;

#### 1.4. 订单派单



订单派单,是指派员工执行订单任务,一个订单可以是单任务,也可以是多任务的;

登录电脑后台,派单员可以看到订单执行情况。其中没有派任务或者任务还没有指派具体负责人的订单在待派单列表里显示:

点击"立即派单"、"指派负责人",对订单进行派单处理;

- 注1: 可依据订单商品所属分类进行自动派单,详情参见帮助手册-基础设置-自动派单;
- 注 2: 根据您企业的业务需求,可以自定义各种任务表单类型模板,如维修单、配送单、保养单等等;
- 注 3: 派单时可以直接指派任务负责人,如果不指派任务负责人则单子进入任务池由师傅进行抢单;

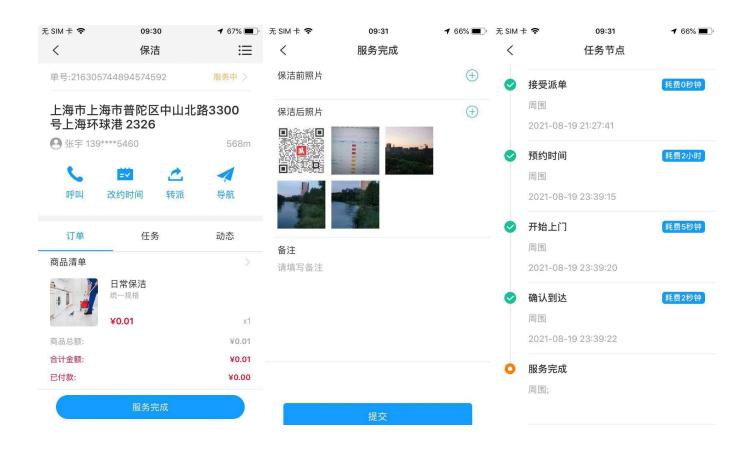
#### 1.5. 师傅接单



师傅通过掌上服务 APP,在待办任务中接受指派给他的单子并执行任务,或者也可以任务池中抢单。

注: 师傅在不同行业称呼不同,可以是: 小哥、工程师、技师等;

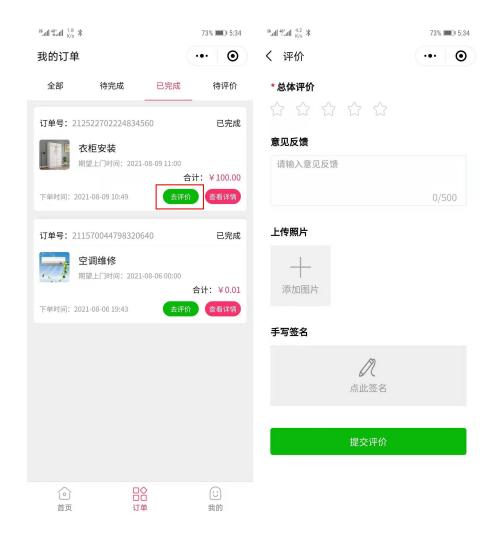
#### 1.6. 师傅完成



师傅接受派单后可以通过电话联系客户以及对客户位置进行地图导航。 师傅点击地图按钮按照任务流程节点逐步完成任务;

注: 任务回执内容和流程节点可以自定义,详情参见3.2 新建表单模板;

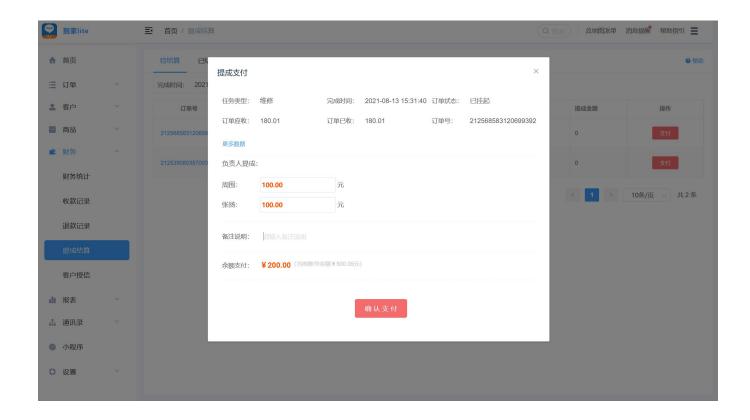
#### 1.7. 客户评价



任务完成完成后,客户可以通过微信小程序对服务进行评价,评价可以是客户通过小程序自主评价,也可以是回访员进行电话回访后,通过电脑端填写客户评价内容。

注: 客户评价内容支持自定义,详情参见3.5评价内容设置;

#### 1.8. 提成支付



提成支付,是企业通过系统按任务向接单员发放报酬的一种方式,非必用功能;

操作路径: 浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->财务->提成结算->支付提成;

注:可以根据任务类型自动计算提成,详情参见3.2.4 任务提成设置;

#### 1.9. 师傅提现

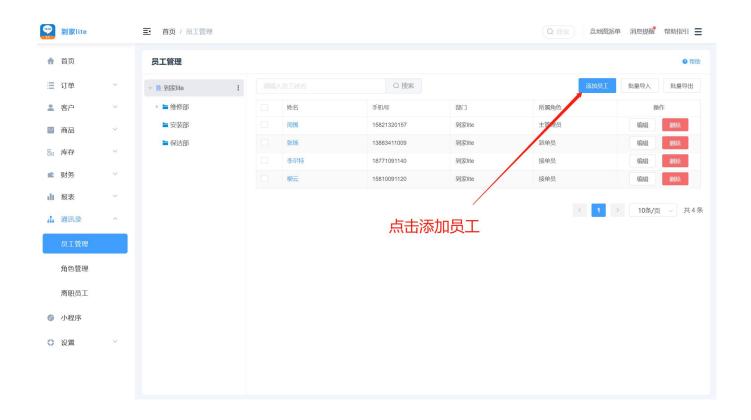


师傅可以在接单宝 APP 查看每单任务的提供金额,提成金额进入师傅个人钱包,师傅可以将钱包金额提现到本人微信钱包;

提现操作路径:接单宝 APP ->我界面->我的钱包->提现到微信钱包;

## 2.企业通讯录

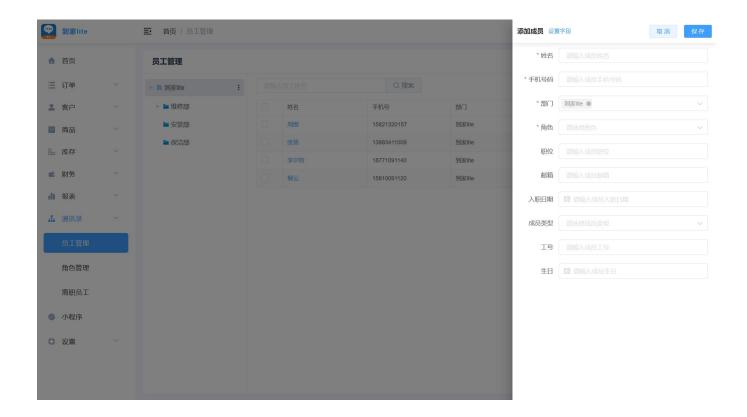
#### 2.1. 员工管理



在企业通讯录中,管理员可以添加、编辑、删除员工账号,为员工分配不同的部门和权限角色;

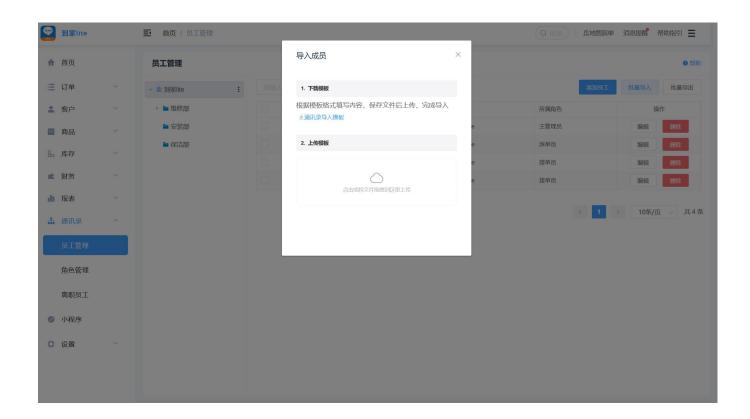
操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->通讯录->员工管理;

#### 2.1.1. 新建员工账号



- 1) 姓名:填写员工姓名;
- 2) 手机号:填写员工真实手机号码; (\*必须)
- 3) 部门: 员工所在部门,一个员工可以在多个部门中;
- 4) 角色: 为员工账号指派角色,不同的角色对应不同的权限;
- 5) 其他字段; 非必填;
- 注1: 员工账号为手机号;初始密码为:123456;请提醒员工及时修改,确保信息安全。
- 注 2: 主管理员或拥有通讯录管理权限的角色成员可以添加和删除成员。

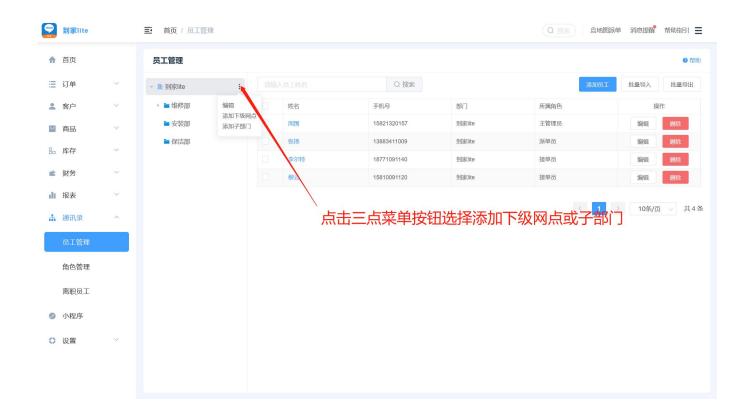
#### 2.1.2. 批量导入



点击批量导入按钮, 批量导入员工信息;

- 1) 在导入成员弹窗中点击"通讯录导入模板",下载导入模板 excel 文件;
- 2) 按 excel 说明填写员工姓名、手机号等信息 并保存 excel 文件;
- 3)将 excel 文件上传到导入成员弹窗指定区域完成导入;

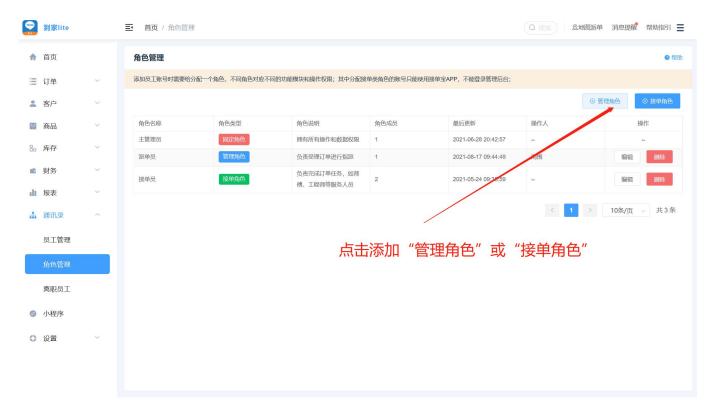
#### 2.2. 组织架构设置



网点: 特殊部门,适用于分公司、分服务团队、分服务网点;

部门:指员工所在的部门的名称或分组,如人事部、客服部、维修1部、维修2部;

#### 2.3. 角色权限设置

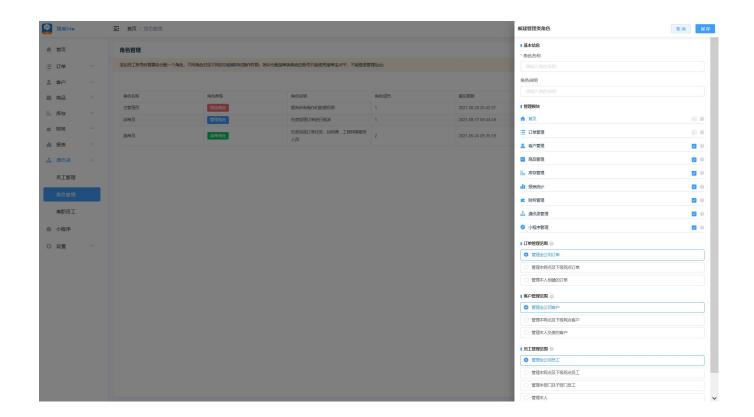


角色,是企业员工在掌上服务 K3 版系统中的岗位特征,如:老板,部门经理,派单员,财务,客服,销售。角色代表对应岗位在系统中的权限,系统通过角色设置来区分企业员工在系统里面能够使用的功能模块。

#### 角色权限分为3种:

- 1) 主管理员: 最高权限角色,拥有所有功能和数据操作权限;
- 2)管理角色:拥有指定数据查阅,修改权限,权限范围由主管理员定义角色时指定,适用于:总监、部门经理、财务、客服等以电脑端处理任务派单和查阅数据为主的岗位;
- 3)接单角色:适用于外勤接单人员,如:配送骑手、维修师傅、快递小哥等以手机接单为主的岗位。操作工具:接单宝手机 APP。

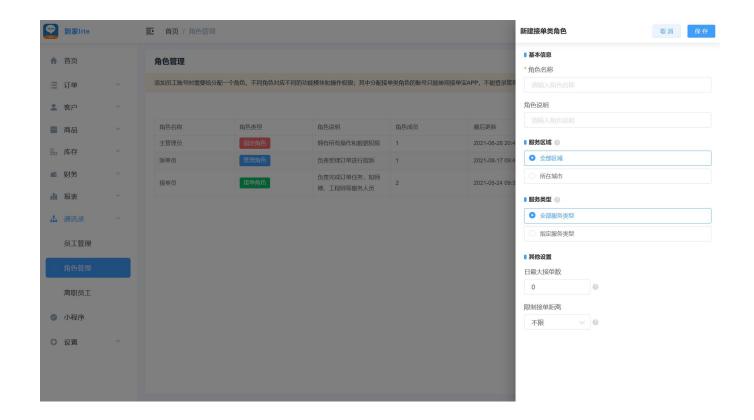
#### 2.3.1. 新建管理角色



点击右上角"+管理角色"按钮,侧边栏弹出新建角色;

- 1) 角色名称:填写角色名称(如派单员、部门经理等)、角色说明用于内部区分,可不填;
- 2) 管理模块: 勾选管理模块,设定角色对应权限,如:财务角色,勾选财务管理;
- 3) 选择该角色的订单、客户、员工管理范围:

#### 2.3.2. 新建接单角色



点击右上角"+管理角色"按钮,侧边栏弹出新建角色;

1) 角色名称:填写接单角色名称(如师傅、工程师等)、角色说明用于内部区分,可不填;

#### 2) 服务区域:

全部区域:接单员可以做全国范围的单子;

所在城市:接单员只能做所在城市的单子

#### 3) 服务类型:

全部类型:接单员可以做全部类型的单子;

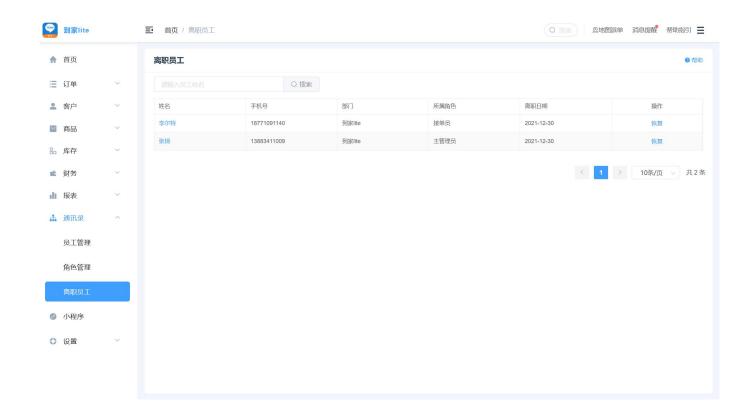
所在城市:接单员只能做指定类型的单子,如:安装工只能做安装单,维修工只能做维修单;

#### 4) 其他设置:

日最大接单数: 该角色成员每日最大待办数量,超过时不能再抢单;

限制接单距离:设置该角色可以抢距离自己多少米范围内的单子;

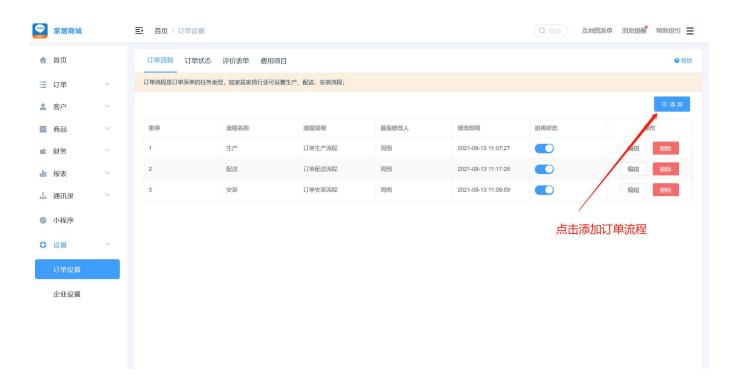
#### 2.4. 离职员工管理



离职员工,指已删除的员工账号。账号可以通过点击"恢复"按钮,重新入职,恢复后的账号与删除前一致;

## 3.基础设置

#### 3.1. 订单流程设置



订单流程也叫任务表单模板,指订单派单的任务表单模板,如配送单、安装单、维修单等;企业根据实际业务需求自定义需要的任务表单;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->设置->基础设置->订单流程;

点击右上角蓝色添加按钮,新建订单流程(任务表单模板),具体步骤参见3.11~3.1.4

注: 只有主管理员账号能进行订单流程设置;

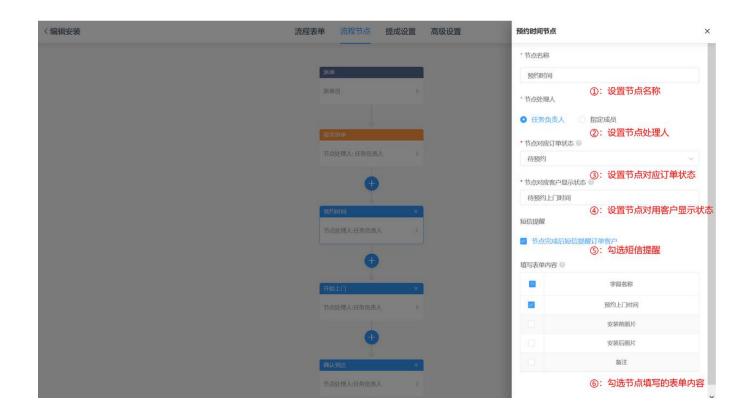
#### 3.1.1. 表单内容



表单内容是指任务的开始时间、执行要求、以及所有流程节点中需要填写的回执内容总和;

- 1) 选择左侧"字段"类型,拖动至中间手机框区域;
- 2) 上下拖动可以调整顺序;
- 3)点击字段右下角删除图标,可以删除字段;
- 4) 右边栏可设置"选中字段"标题及其属性;

#### 3.1.2. 流程节点



流程节点是指任务的处理步骤,点击"+"按钮新增流程节点,点击选中后编辑或删除节点;

- 1) 设置节点名称: 即流程步骤执行名称, 如开始上门、确认到达、安装完成等;
- 2) 设置节点处理人: 默认任务负责人处理, 也可以指定成员处理;
- 3)设置节点对应任务状态:如开始上门节点选择"待上门"状态,安装完成节点选择"安装中"状态:
- 4) 设置节点对用客户显示状态: 即客户在微信小程序中看到的任务状态;
- 5) 勾选短信提醒:派单节点可以选择短信提醒任务负责人接收派单(师傅/工程师),其他节点可以选择短信提醒客服任务服务进度;
- 6) 勾选节点填写的表单内容: 即节点处理需要填写的回执内容,如预约时间节点,勾选预约上门时间字段;如果节点处理不需要填写回执,则不用勾选字段;

注: 流程节点分为执行节点、出库节点, 出库节点不需要填写表单内容, 直接操作商品出库;

#### 3.1.3. 任务提成



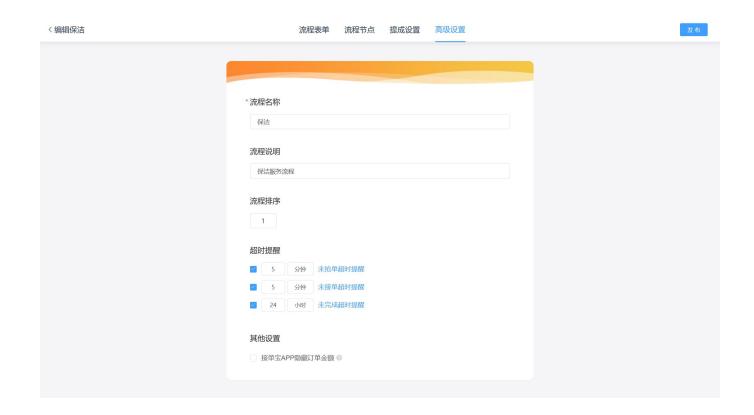
提成是指任务完成之后应该支付给任务负责人(师傅/工程师/技师)的提成金额;

系统依据以下规则自动计算提成金额:提成=固定提成+商品提成+费用项提成+提成项提成

- 1) 固定提成:相当于底薪,如果没有可设置为0;
- 2) 商品提成:按照任务的商品提成,选择三种模式中的一种并设置提成比例;
- 3) 费用项提成:按照向客户收取的费用金额比例提成;
- 4) 提成项提成: 提成项是任务中填写的和提成相关的项目,如安装面积、重量、体积等等,提成项可在任务内容中添加;

注:负责人平分提成:开启后若任务有多个负责人执行,则负责人平分提成;

#### 3.1.4. 高级设置



流程名称: 根据用途命名, 如生产、配送、安装;

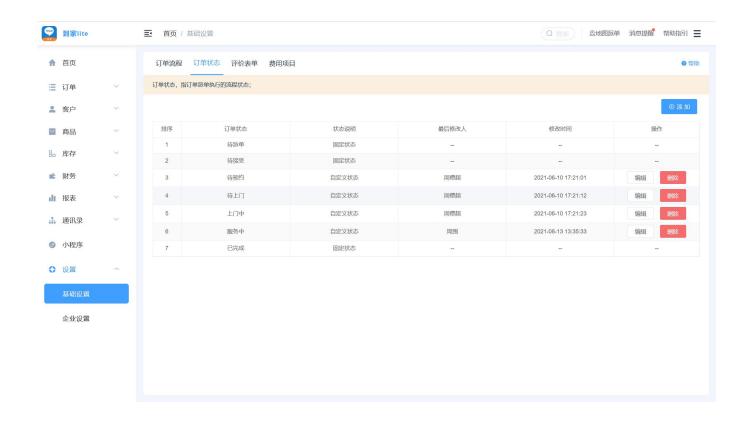
流程说明: 备注说明, 可不填;

流程排序:填写数字,如果一个订单派发多个流程任务,则根据排序值依次执行任务;

超时提醒: 勾选需要超时提醒的场景,并设置超时提醒时长;

其他设置:设置订单金额和商品价格信息是否展示给接单师傅;

#### 3.2. 订单状态设置

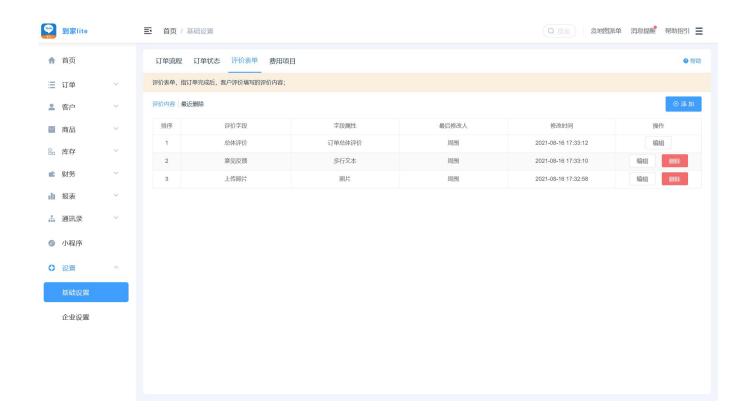


企业注册过程会选择"行业类型",根据所选行业类型,系统会内置不同的订单状态。您可以根据实际订单管理 需求进行调整;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->设置->基础设置->订单状态;

注: 只有主管理员账号能进行订单状态设置;

#### 3.3. 评价内容设置

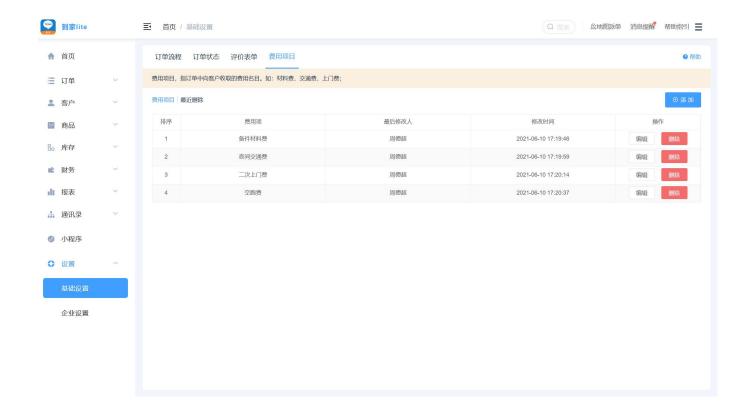


评价内容,指任务完成后,客户评价填写的评价内容。企业入驻后,系统提供标准模板,无特殊需求,可不修改评价模板。

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->设置->基础设置->评价表单;

注: 只有主管理员账号能进行评价内容设置;

#### 3.4. 费用项目设置

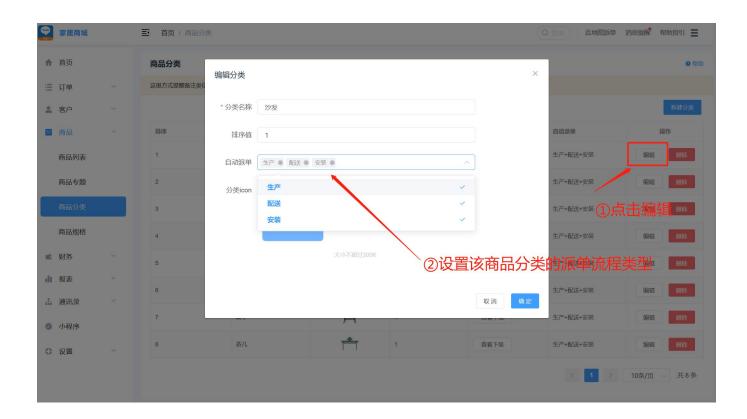


费用项目,指任务中向客户收取的费用名目。如:材料费、交通费、上门费;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->设置->基础设置->费用项目;

注: 只有主管理员账号能进行费用项目设置;

#### 3.5. 自动派单设置

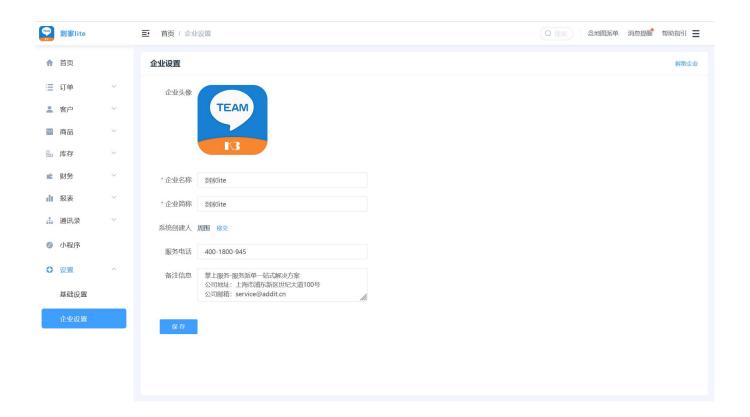


提交订单后,需要安排任务执行,自动派单设置可以实现根据订单商品分类,自动为订单自动创建相应的派单任务;

举例 1: 家居行业,根据商品类型设置不用的派单类型组合,如定制类型商品设置生产+配送+安装 3 个任务流程; 举例 2: 到家行业,根据商品类型设置不同的派单类型,如上门安装类商品设置安装任务,家庭保洁类商品设置保洁任务;

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com->商品->商品分类->编辑分类;

#### 3.6. 企业信息设置

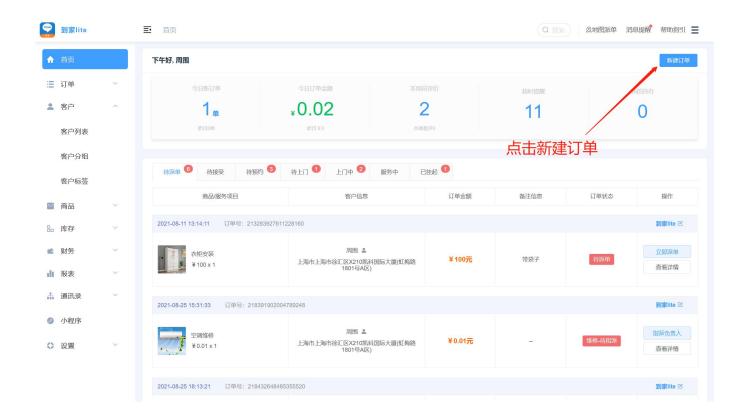


企业信息,指企业名称、企业 logo 和客服电话,信息适配到小程序,接单宝,电脑端,便于客户,师傅,工作人员识别和沟通。

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->设置->企业设置;

- 注1: 只有主管理员账号能进行企业信息设置;
- 注 2: 备注信息显示到任务打印左下方,详情参见 5.2.4 订单打印;
- 注3:点击右上角解散按钮可以解散企业账号;

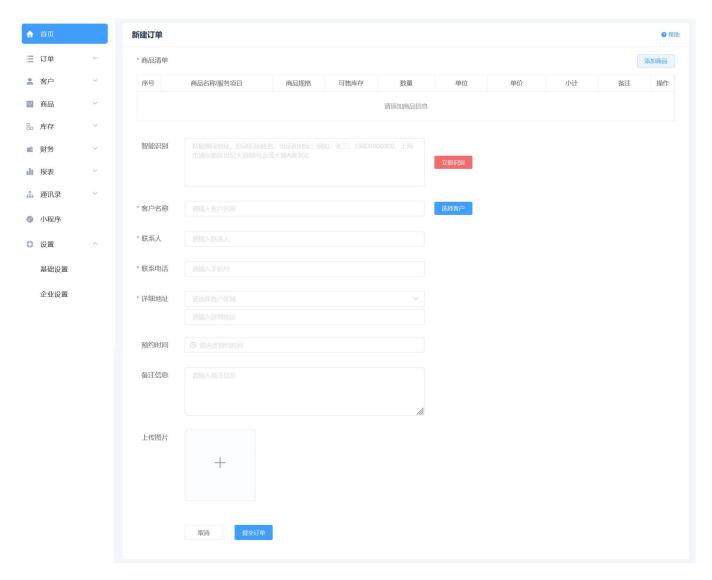
## 4.首页工作台



首页是系统的主界面,集成了派单常用到的功能和核心关注的数据指标;

在下方展示待完成订单状态分布;

#### 4.1. 新建订单



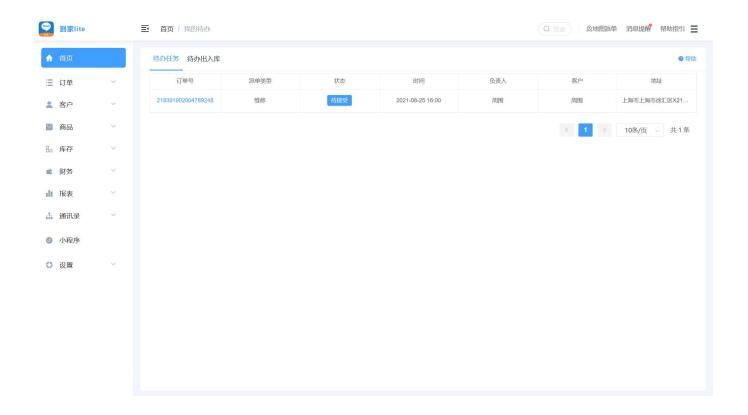
客服、派单人员接到客户需求后在电脑端进行派单;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->首页->右上角新建订单按钮->填写订单信息提交订单;

客户信息填写方式:

- 1) 直接输入客户联系信息,如果是新客户,提交后系统将自动收录;
- 2) 点击右侧蓝色"选择客户"按钮,选择已有客户自动填写客户、联系人、电话和地址信息;
- 3) 复制粘贴整段地址,智能识别填写姓名、电话和地址;例如:张三,13800000000,上海市浦东新区世纪大道 88 号金茂大夏 A座 302;

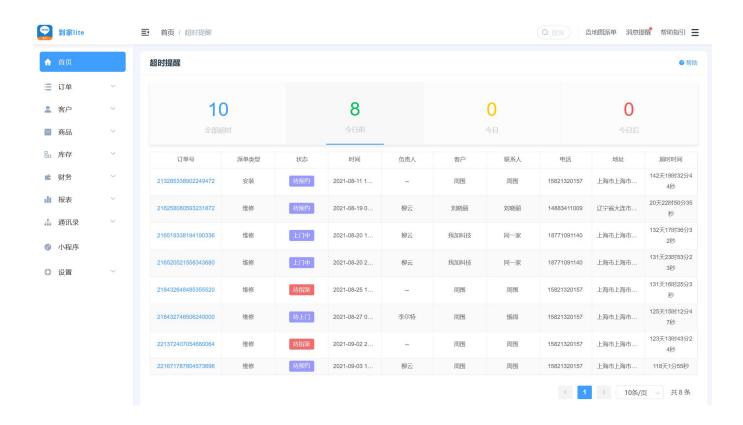
#### 4.2. 我的待办



操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->首页->点击我的待办数量->查看我的待办列表;

- 1) 待办任务, 当前待我处理的任务列表, 点击左边蓝色任务单号进入任务详情处理待办任务;
- 2) 待办出入库, 当前待我确认的出入库单据列表, 点击查看出入单详情并进行处理;

## 4.3. 超时提醒

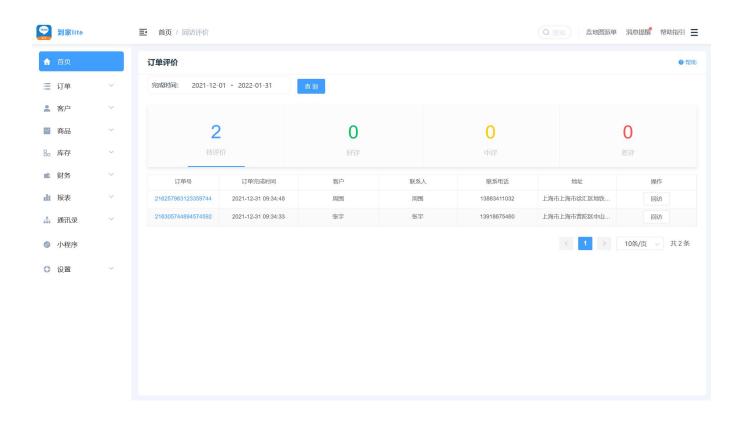


超时提醒: 指抢单超时、接单超时和完成超时的任务提醒数量;

- 1) 抢单超时: 指订单派单后,超过时长没有人抢单时提醒管理端调度人员;
- 2)接单超时:指订单派单到指定任务负责人,超过时长没有接受派单时提醒管理端调度人员和任务负责人;
- 3) 完成超时: 指任务负责人接受派单后,超过时长没有完成时提醒管理端调度人员和任务负责人;

注: 在订单流程设置进行超时提醒设置, 参见3.1.4 订单流程设置-高级设置;

#### 4.4. 订单评价

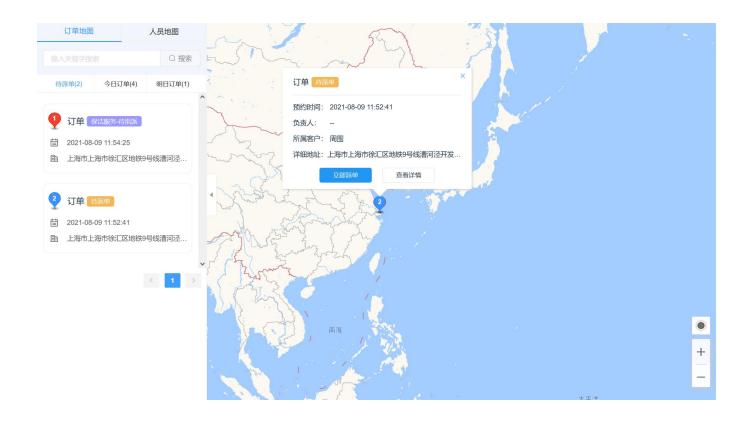


订单评价:订单完成后客户评价结果,可以由客户在小程序端自主评价或者在电脑端回访客户后填写评价结果; 点击右上角选择订单完成时间,默认查询本周完成的订单的评价信息;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->首页->点击本周待评价数量->查看订单评价列表;

- 1) 待评价: 还未评价的订单,点击蓝色任务单号查看订单务详情,点击回访按钮填写回访评价结果;
- 2) 好评:客户总体评价星级为4星和5星的订单;
- 3) 中评: 客户总体评价星级为3星的订单;
- 4) 好评: 客户总体评价星级为1星和2星的订单;

#### 4.5. 地图派单



地图派单界面显示订单和员工地图位置分布,点击选中订单,为订单分派任务或指派负责人;

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->首页->点击右上角地图派单进入地图派单界面;

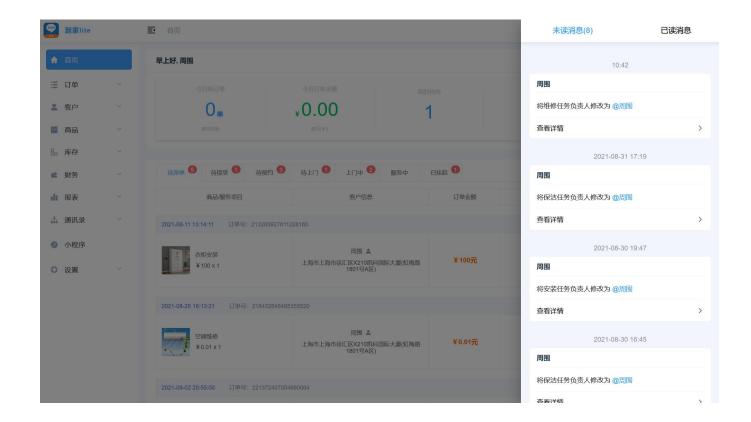
#### 4.6. 订单搜索



首页点击右上角搜索输入框,输入关键字点击回车键搜索订单&任务;

可根据订单号、客户名称、联系人姓名、手机号、地址和备注信息进行搜索;

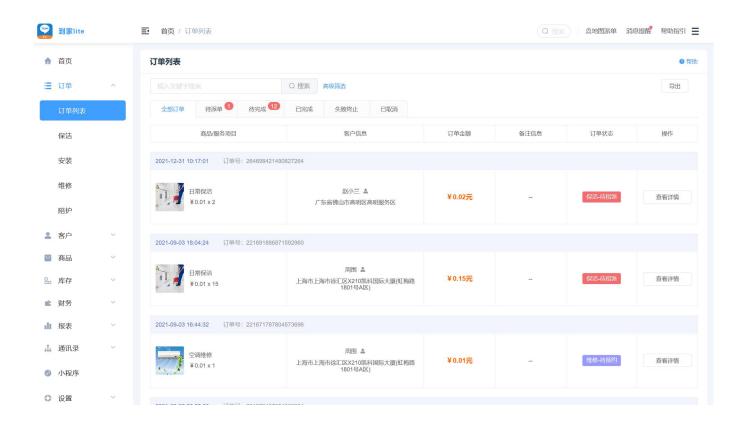
#### 4.7. 消息提醒



当有未读消息时,首页右上角消息提醒有红点提示,点击查看未读消息; 消息包含@我的跟进提醒、提成消息提醒、系统消息提醒等;

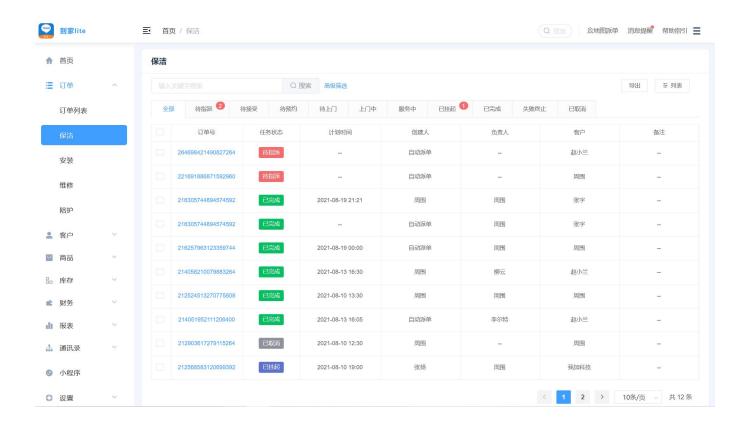
# 5.订单管理

## 5.1. 订单列表



订单列表可以查看权限范围内的所有订单,点击查看详情进入订单详情;

#### 5.2. 订单任务



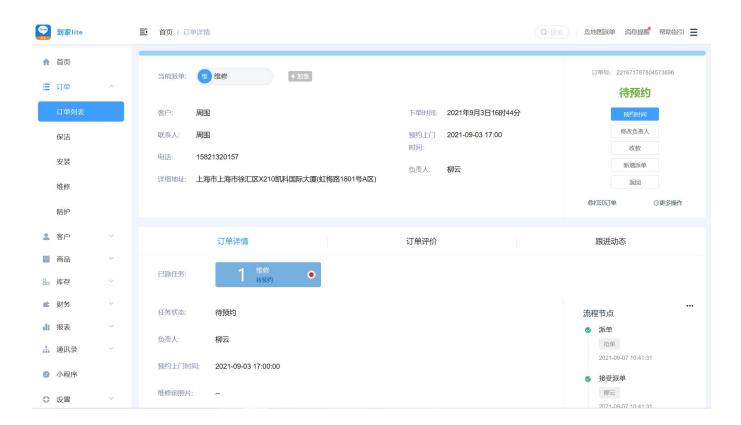
订单任务是对订单的执行任务,一个订单可以派发多个任务;

按照任务表单类型查看任务列表,可以按照该任务类型对应显示任务状态展示;

左侧勾选框点击选中任务,选中任务后出现批量删除按钮,主管理员角色成员可以批量删除任务;

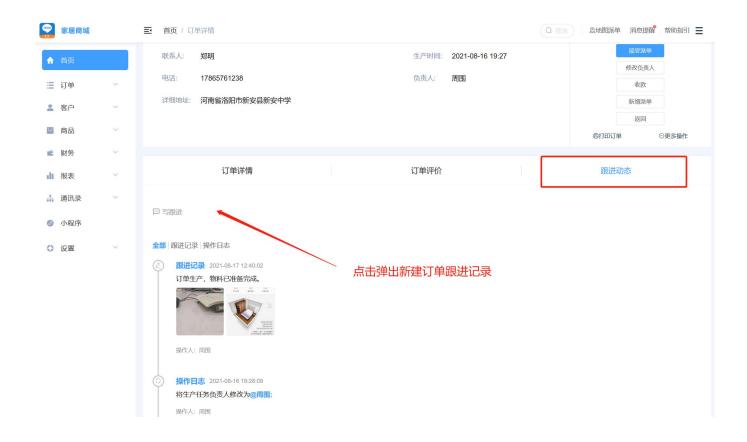
注: 任务删除后不能恢复, 请谨慎操作!

#### 5.3. 订单详情



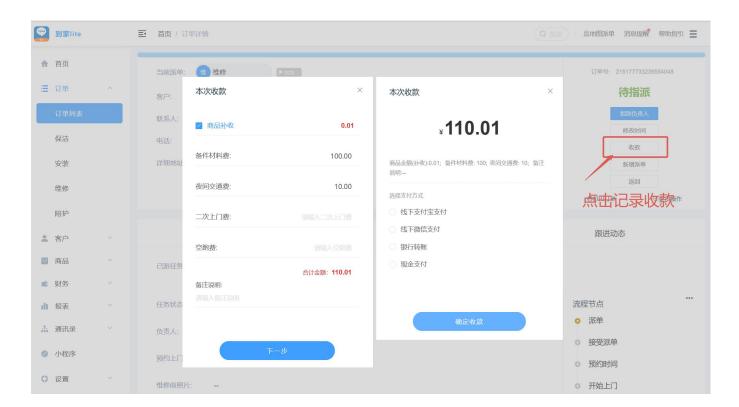
订单详情显示订单基本信息、订单已派任务内容、订单评价和跟进记录; 根据右侧栏操作区指引和更多操作菜单选项完成订单处理;

#### 5.3.1. 跟进动态



任务跟进动态:显示任务内部协作记录、执行进度记录以及任务操作日志;

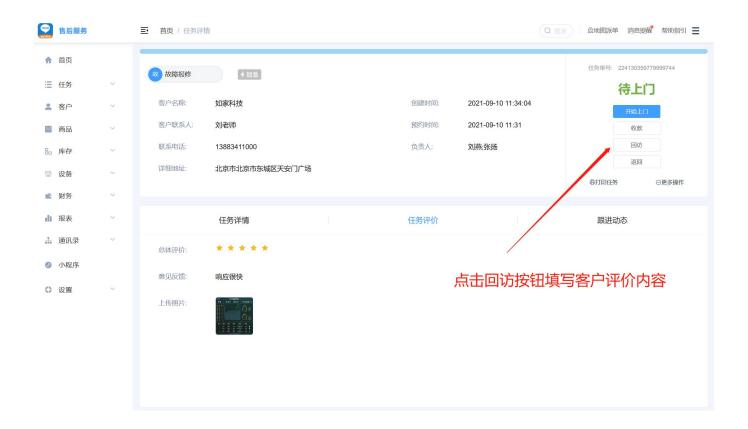
#### 5.3.2. 订单收款



订单详情中点击右边操作区"收款"按钮进行收款;

- 1) 填写费用项金额(\*此处费用项即上述设置的费用项目),点击下一步;
- 2) 选择客户支付方式,确认已收款;

## 5.3.3. 订单评价



点击切换显示任务评价结果,点击右边任务操作区"回访"按钮填写或修改客户评价内容;

#### 5.3.4. 订单打印



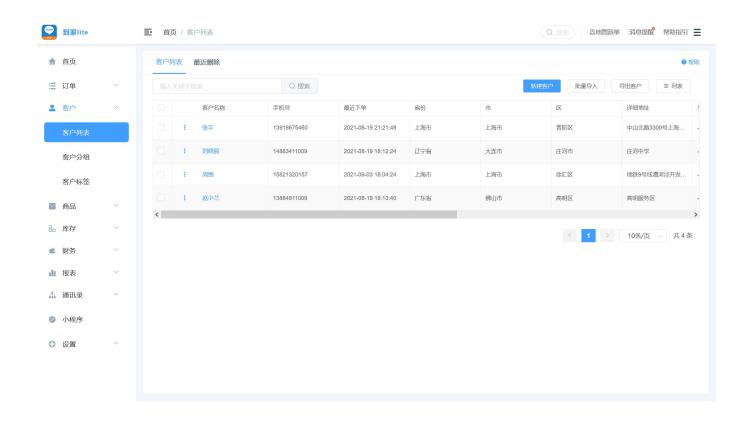
点击打印任务按钮弹出打印预览,点击打印连接打印机进行打印;

注1: 可以设置打印的任务字段,详情参见3.2.1表单内容设置,在字段设置中取消勾选参与打印即可;

注 2: 可以设置左上角公司 logo 和服务电话,详情参见 3.6 企业信息设置;

# 6.客户管理

## 6.1. 客户列表



掌上服务包含一个基本的客户关系系统,收录所有客户相关的任务,地址,手机号等基本信息,为客服人员和售后提供快速查找的途径,以便更好的服务客户。

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->客户->客户列表;

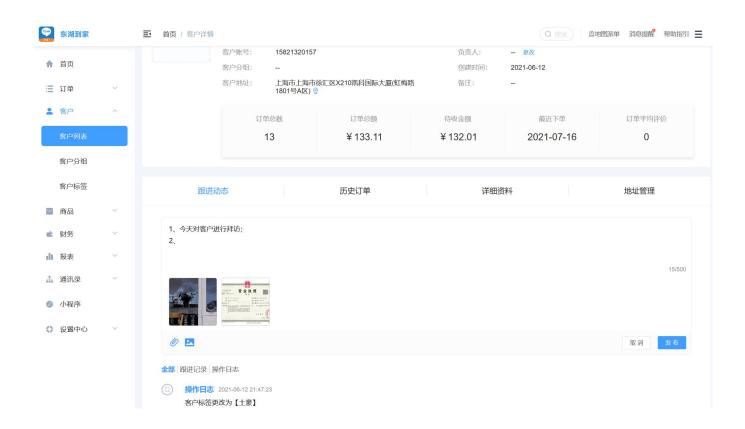
操作菜单:新建、批量导入、批量导出、编辑、删除、搜索(\*支持客户名称、手机号、地址等信息搜索客户)同时支持批量操作:修改分组、修改负责人、删除客户等,操作方式如图所示:

#### 6.2. 客户详情



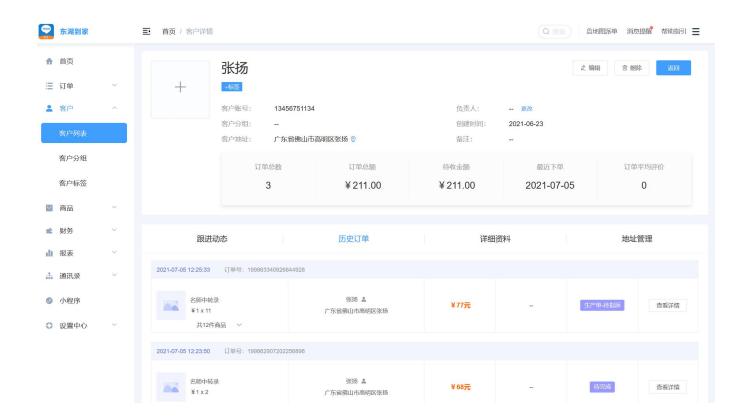
客户详情,是客户关系的记录汇总。包含客户的基本信息,联系方式,历史服务记录,客户设备,客户提醒,通过客户详情,可以快速了解客户在企业经营活动中的历史信息,作为服务的依据和进一步行动的参考,也可以填写最新的客户跟进记录。

## 6.2.1. 写跟进



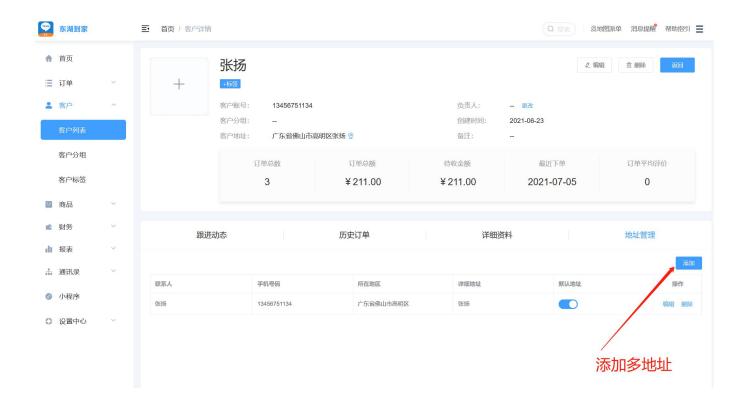
实时记录针对客户所做的跟进情况,填写客户交流记录,做好客户关系档案。

#### 6.2.2. 历史订单



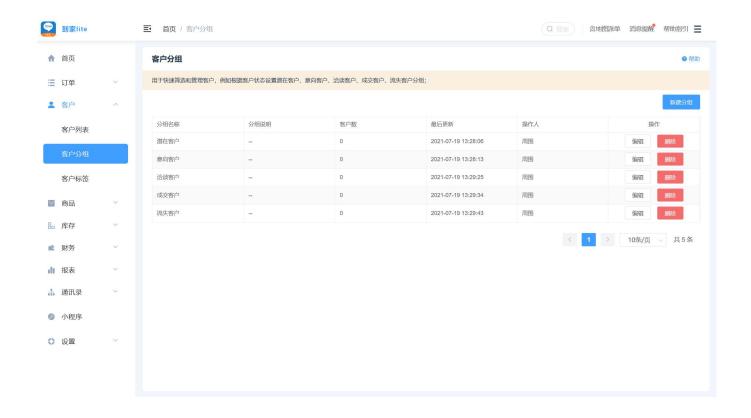
查看客户历史服务记录,改进服务质量,增加再次消费;

## 6.2.3. 客户地址



客户多地址管理;

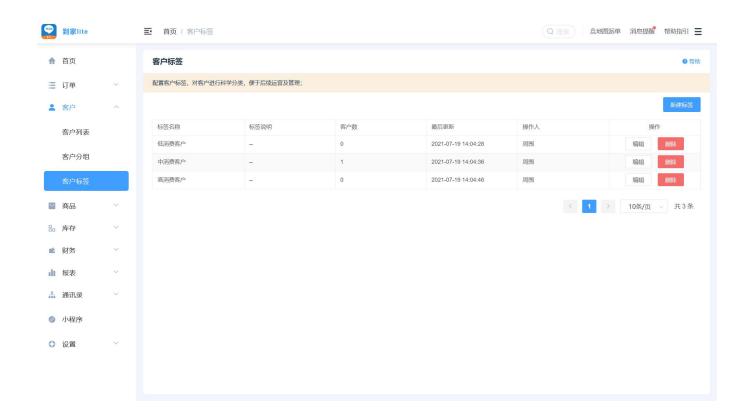
#### 6.3. 客户分组



客户分组,是一个快速筛选客户信息的方式,一个客户只能对应一个分组,可以依据跟进情况或重要程度进行分组。如:潜在客户、意向客户、洽谈客户、成交客户、流失客户;

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->客户->客户分组;

#### 6.4. 客户标签

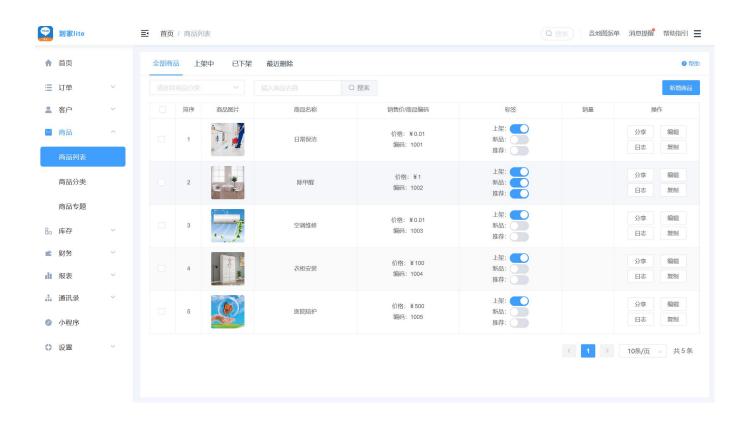


客户标签是客户的属性,客户标签越多,对客户了解就越全面。在工作中,你可以为客户贴上各种标签,甚至可以通过标签来快速搜索到目标客户,只要你贴的标签够多够准确,你就能够快速及时了解你的客户。、例如,可以根据客户消费能力设置客户标签:低消费客户、中消费客户、高消费客户;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->客户->客户标签;

# 7.商品管理

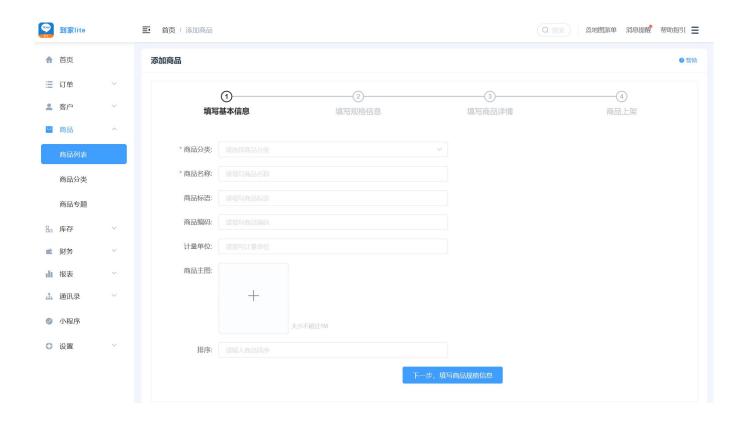
## 7.1. 商品列表



商品列表:用于查看商品相关信息,包括图片,标签,价格等,也可以用来维护,分享销售商品。

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->商品->商品列表;

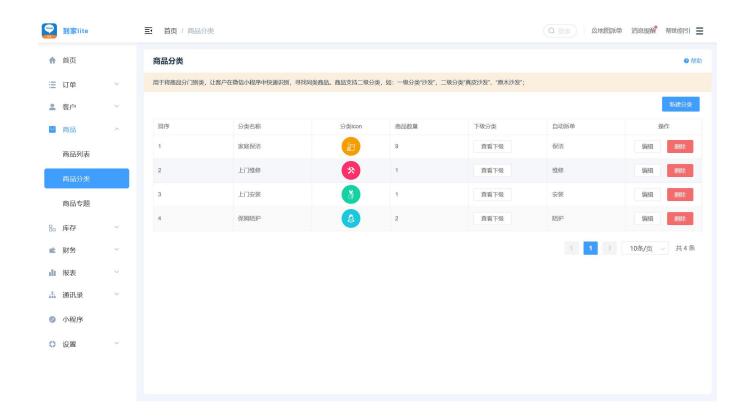
#### 7.2. 新建商品



从商品列表界面,点击右上角新增商品添加商品(商品同时也可以是服务项目或者配件备件):

- 1)第一步:信息填写:商品分类、商品名称、商品标语(即商品推介语)、商品编码(商品编号或条形码)、计量单位、商品主图、商品排序值;
- 2) 第二步:设置商品规格,商品规格一般指商品的颜色、尺寸等和库存以及价格相关的规格信息;
  - i 统一规格: 商品只有一种销售价格和库存;
  - ii 多规格: 商品每个规格有独立销售价格和库存;
- 3) 第三步:编辑商品详情,商品详情包含商品参数(如产地、质保期等)、商品相册和商品图文描述;
- 4) 第四步:设置相关属性,点击完成,提交商品按钮 成功录入商品;

#### 7.3. 商品分类

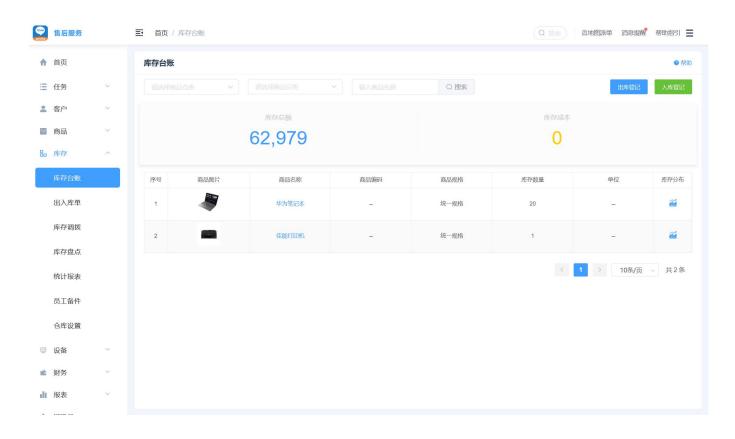


商品分类,用于将商品分门别类,让客户在微信小程序中快速识别,寻找同类商品。商品支持二级分类,如:一级分类"沙发",二级分类"真皮沙发"、"原木沙发";

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->商品->商品分类;

# 8.库存管理

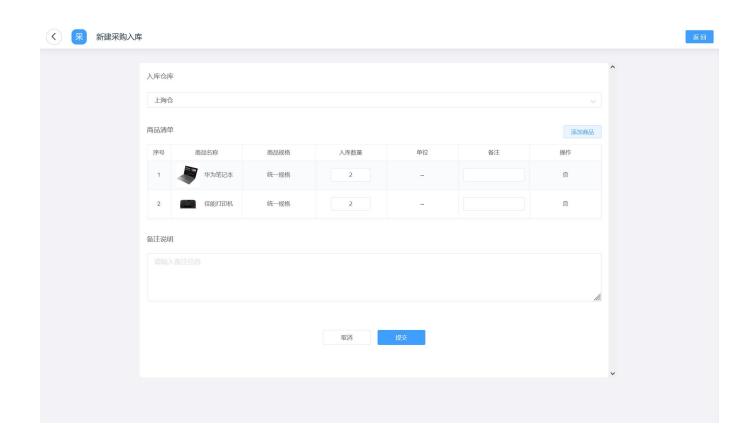
## 8.1. 库存台账



查看商品的的库存数量,需要在商品列表中添加商品后才能进行出入库台账和查询库存台账;

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->库存->库存台账;

#### 8.1.1. 出入库登记

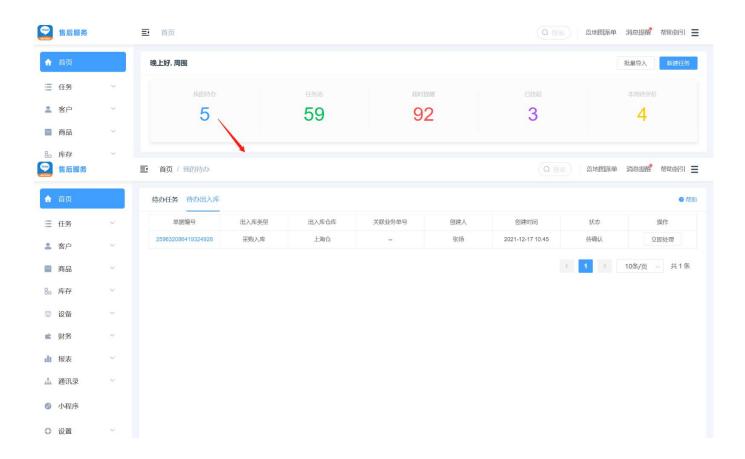


库存台账界面,点击右上角出库登记/入库登记按钮增加或减少商品库存数量;

- 1) 点击出库登记/入库登记按钮;
- 2) 选择出入库类型;
- 3) 填写单据信息: 所属仓库、出入商品清单、备注信息;
- 4) 提交单据,等待仓库管理员审核确认(如果提交人时仓库管理员则自动审核确认通过);

注: 领用出库在仓库管理员确认后, 还需要领用的员工签名确认;

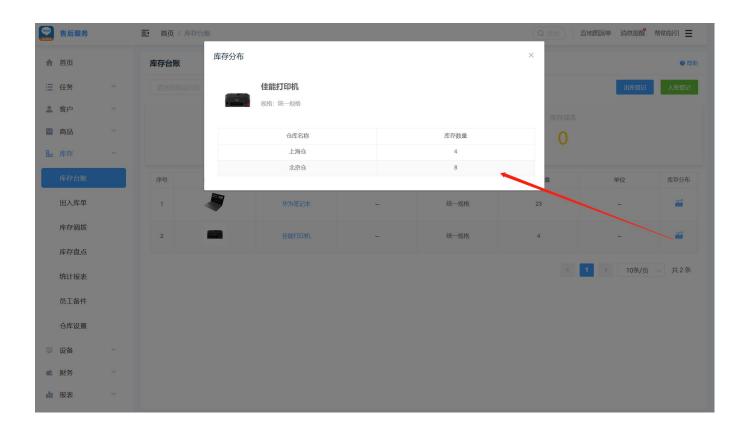
## 8.1.2. 待办出入库



仓库管理员在首页工作台-我的待办会收到其他员工提交的出入库待确认单据;

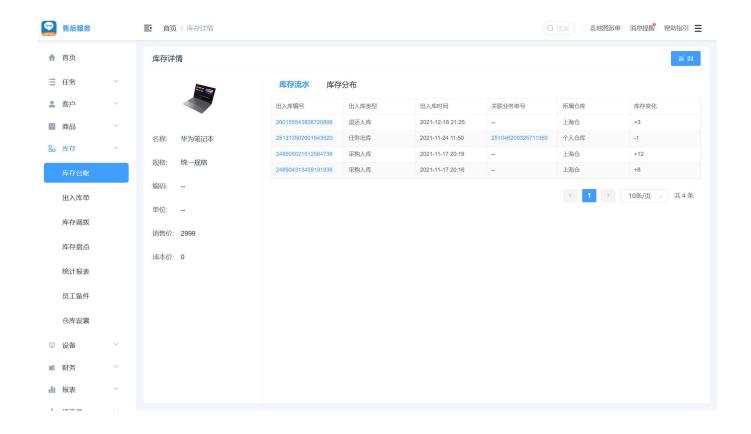
点击进入待办出入库进行审核确认;

## 8.1.3. 库存分布



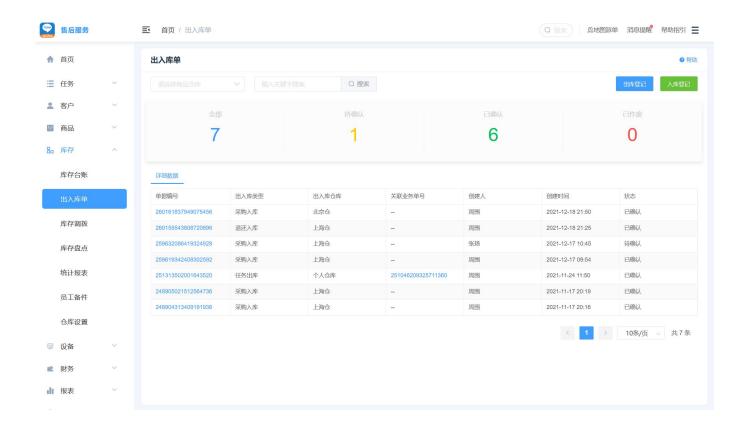
库存台账点击右侧库存分布图片查看商品在每个仓库的库存数量;

## 8.1.4. 库存详情



库存台账点击商品名称,进入库存详情,查看该商品库存变动流水;

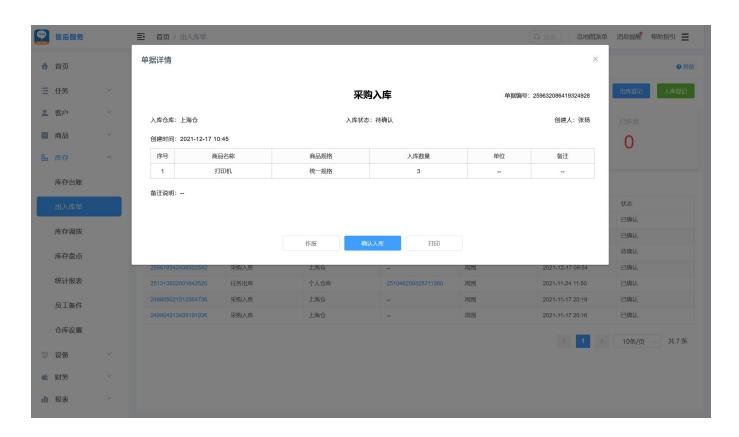
## 8.2. 出入库单



出入库单显示出入库单据记录及审核确认状态结果;

点击单据编号查看单据详情;

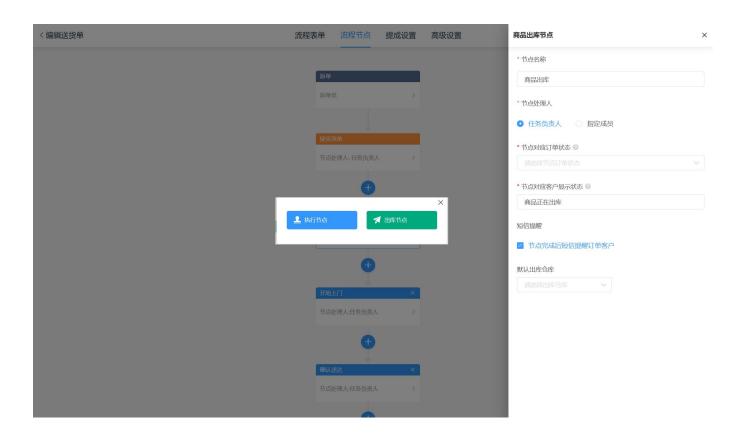
#### 8.2.1. 单据详情



点击出入库单号查看单据详情,通过底部按钮可以进行作废、确认入库/确认出库、打印操作;

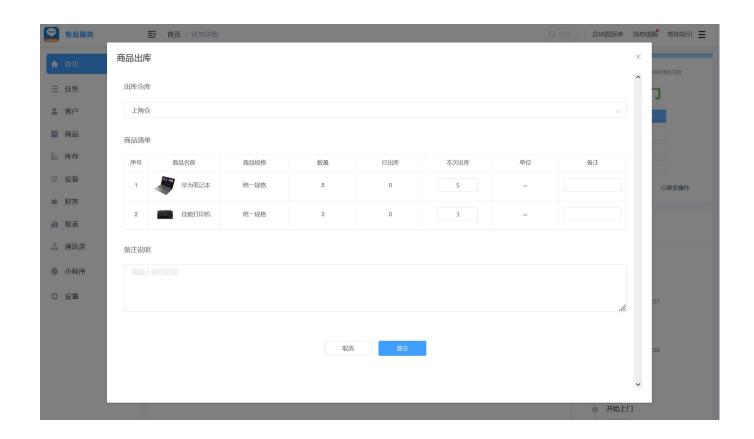
#### 8.3. 任务销售出库

#### 8.3.1. 出库节点设置



在订单流程(任务表单)模板-流程节点设置中添加出库节点; 在订单任务执行中提交出库操作;

#### 8.3.2. 任务提交出库



根据任务流程节点设置, 当任务流转到出库节点时, 任务负责人(或指定成员)提交商品出库;

特别说明: 任务中提交的出库不用经过仓库管理员审核确认直接出库;

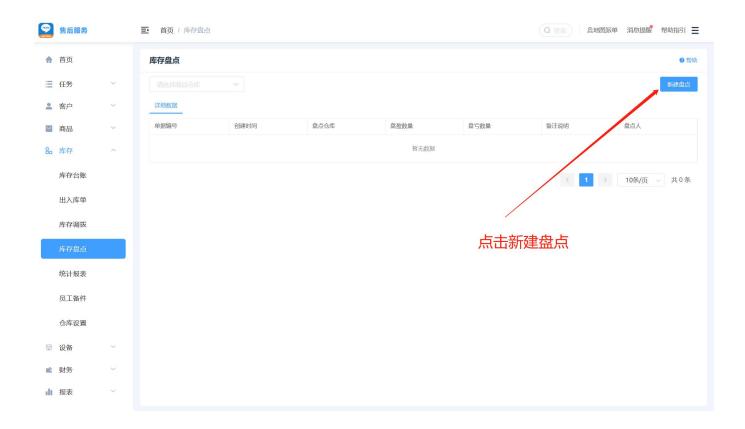
## 8.4. 库存调拨



将商品从A仓库调到B仓库,实现账目转移;

库存调拨需要经过两边仓库管理员审核确认才生效;

#### 8.5. 库存盘点

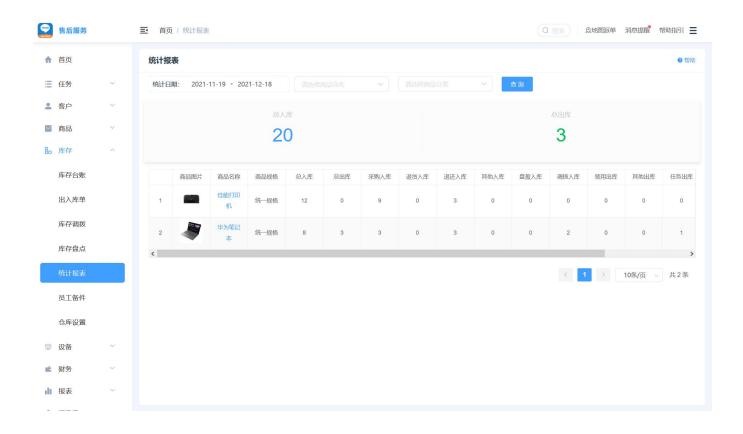


通过盘点来修改商品的库存数量;

提交盘点后,系统会根据盘点结果产生盘亏出库单或盘盈入库单;

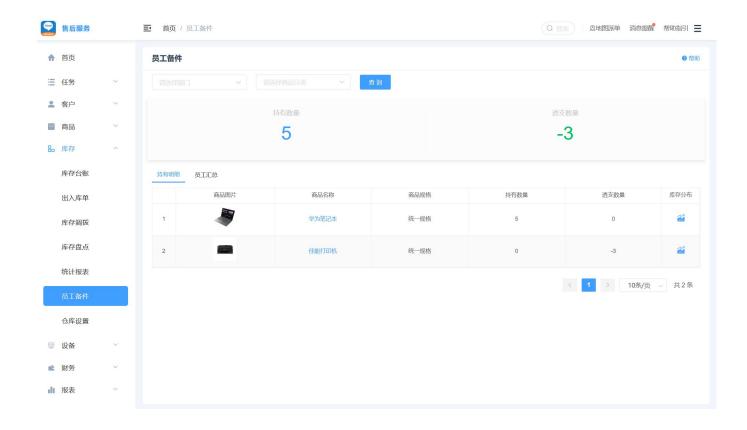
特别说明: 只有仓库管理员才能进行盘点操作;

## 8.6. 统计报表



统计时间端的商品的出入库数量,点击商品名称查看出入库明细记录;

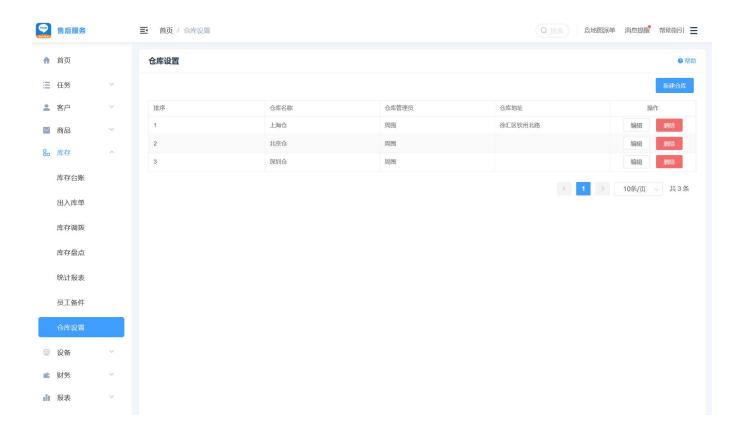
#### 8.7. 员工备件



员工仓库仓库领取商品后,商品进入员工个人备件库;员工备件显示当前员工持有的备件数量;

- 1) 在任务中,师傅/工程师,通过商品(备件)从本人备件库出库后,扣除个人备件库;
- 2) 没用使用的备件,可以通过退还登记,退还到公司仓库;

### 8.8. 仓库设置



仓库是商品存放所在地方,可根据实际情况设置 1 到多个仓库;

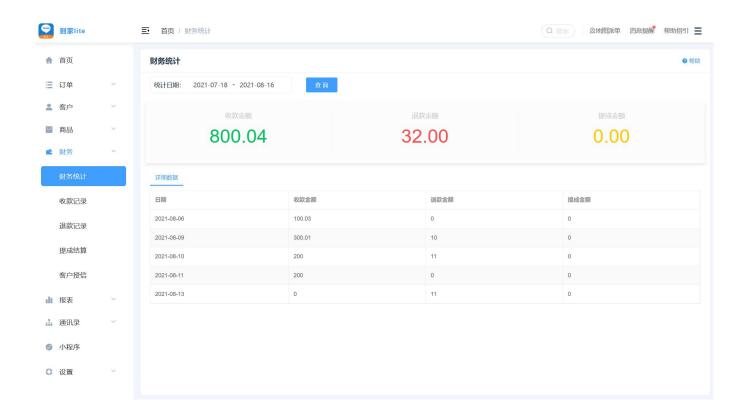
每个仓库可设置多个仓库管理员,仓库管理员具有库存盘点及出入库单据审核确认权限;

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->库存->仓库设置;

注: 只有主管理员拥有设置仓库权限;

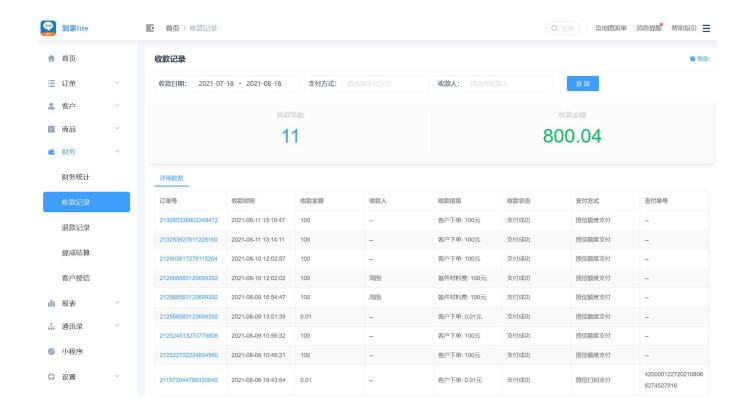
## 9.财务管理

### 9.1. 财务统计



财务统计能够实时查询自定义时间范围的收支概况;查看每天收款金额、退款金额、提成金额的趋势变化; 操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->财务->财务统计;

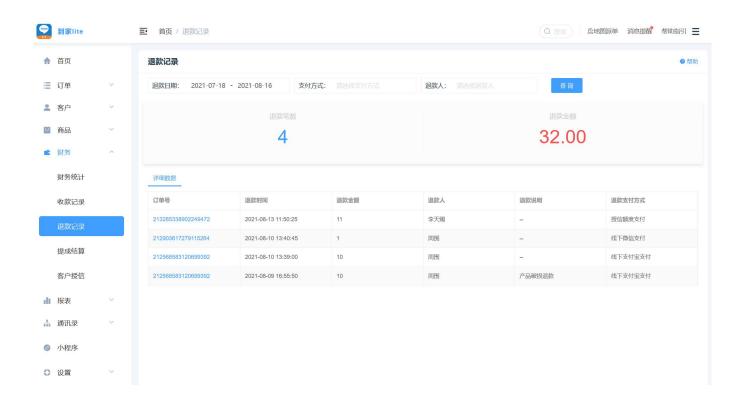
#### 9.2. 收款记录



收款记录可按照收款日期区间查询,查看每一笔任务的收款记录;

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->财务->收款记录;

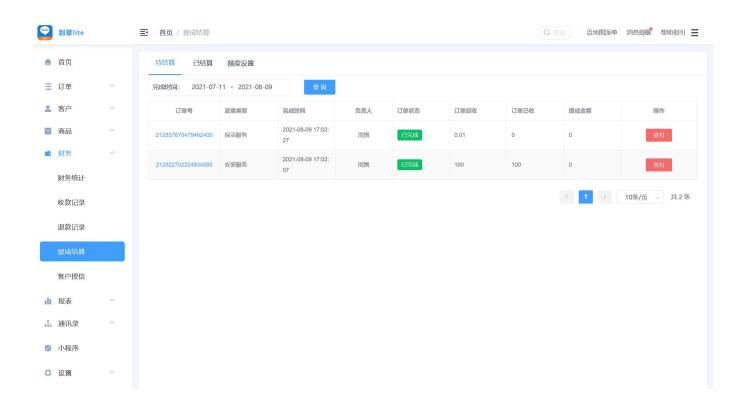
#### 9.3. 退款记录



退款记录可按照退款日期区间查询,查看每一笔任务的退款记录;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->财务->退款记录;

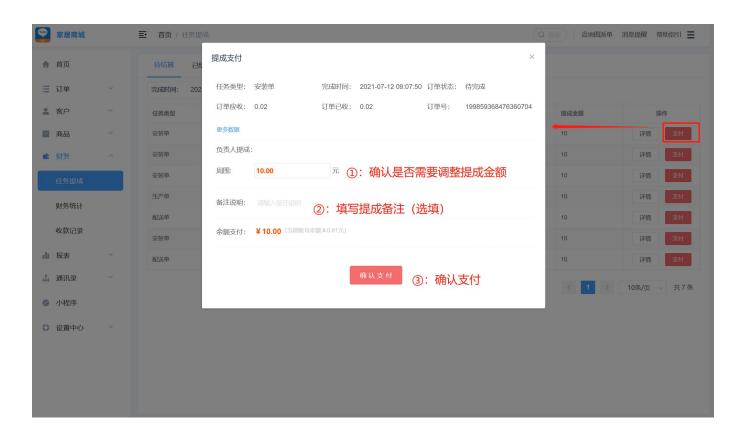
#### 9.4. 提成结算



提成是任务负责人(又称:接单人,如:师傅,货车司机,快递小哥,技师)完成任务后,依据系统规则获取的报酬佣金;

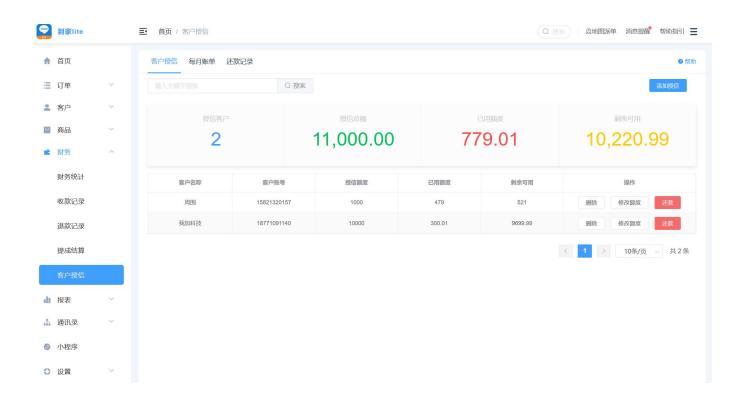
- 1)掌上服务可以设置提成规则,任务完成后,系统自动计算出接单人的提成金额。提成规则设置请参考:任 务流程设置;
  - 2) 系统自动生成提成金额后,需要财务人员进行核对审批批准支付,以确保数据正确并支付佣金给接单人;
  - 3)接单人通过接单宝 APP 收取、提现佣金;

#### 9.4.1. 支付提成



支付成功后,佣金将从企业账号余额扣除,接单人个人钱包账户将会增加对应金额;

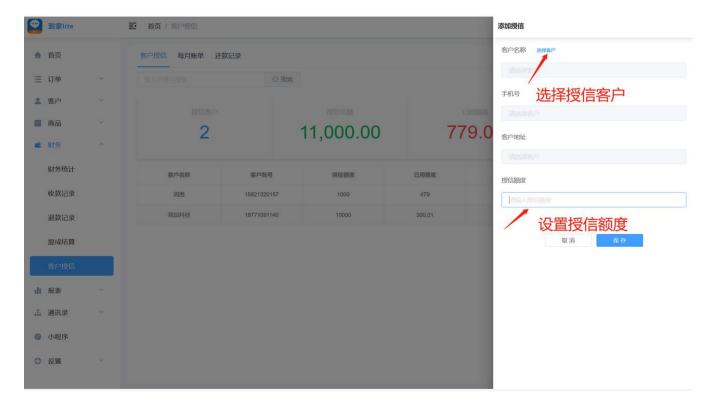
#### 9.5. 客户授信



和花呗和信用卡额度类型,添加客户为授信客户并设置额度后,客户下单以及后续付款时可以使用授信额度支付。 授信客户一般用于月结客户,客户使用授信额度支付后,在约定时间进行还款;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->财务->客户授信;

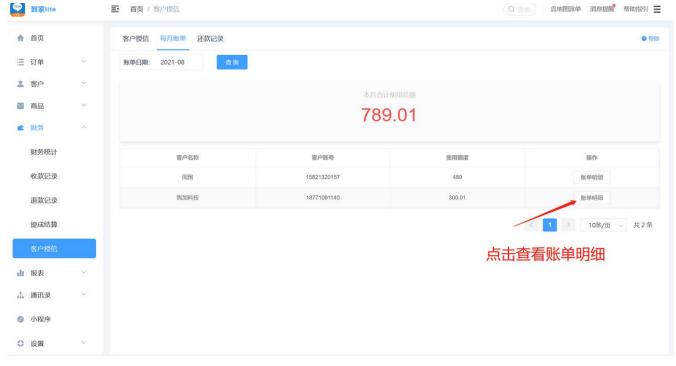
#### 9.5.1. 添加授信客户



点击蓝色"添加授信"按钮,右侧栏弹出添加授信;

- 1) 点击添加客户, 从客户列表中选择需要授信的客户;
- 2) 填写授信额度金额;

#### 9.5.2. 每月账单

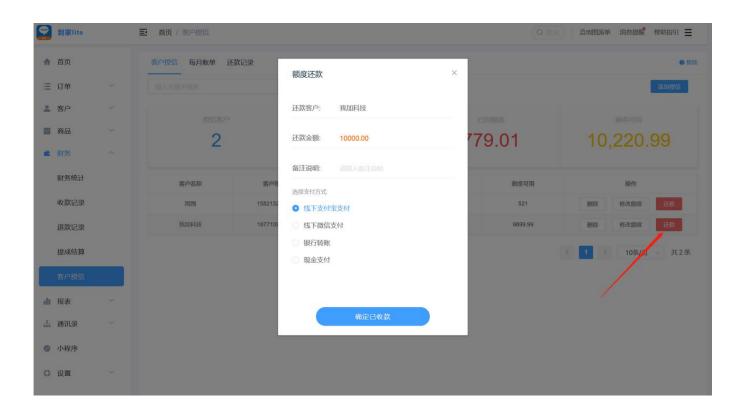




点击切换到每月账单页面,可以统计每个自然月授信使用额度总额,以及具体每个客户的使用额度; 点击账单明细查看该客户的使用额度的明细记录;

注: 使用额度等于使用授信额度支付的收款记录金额-退款记录金额。

#### 9.5.3. 客户还款



当收到客户还款后,在授信客户列表,点击红色"还款"按钮,授信使用额度还款; 确认还款后,客户授信额度已使用额度会同步扣减,剩余可用额度将同步增加;

## 10. 统计报表

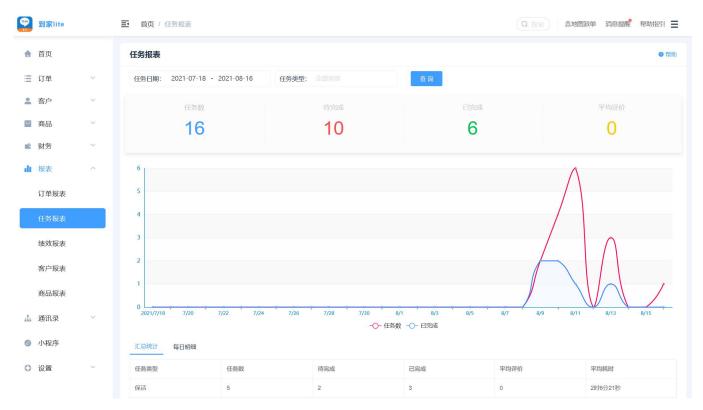
### 10.1. 订单报表



订单报表,是选定日期内的订单数、订单金额、已收金额、待收金额的汇总统计以及折线趋势走向。

操作路径:浏览器登录电脑端:www.zsk3.com ->报表->订单报表;

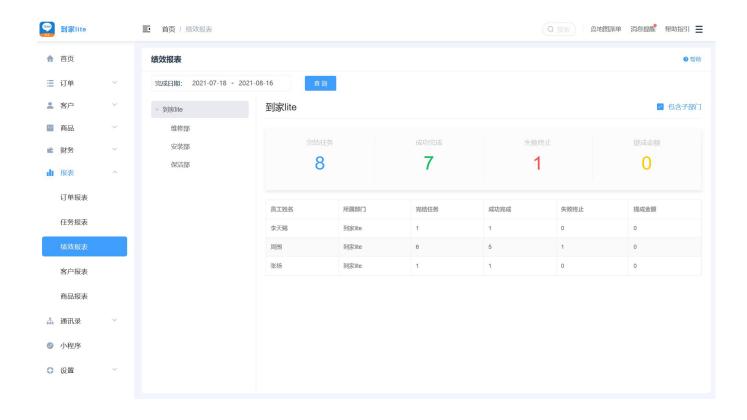
#### 10.2. 任务报表



任务报表,是选定日期内任务总数、待完成任务、已完成任务、平均评价的汇总统计,以及折线趋势走向。任务报表是人力资源调配的主要依据。

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->报表->任务报表;

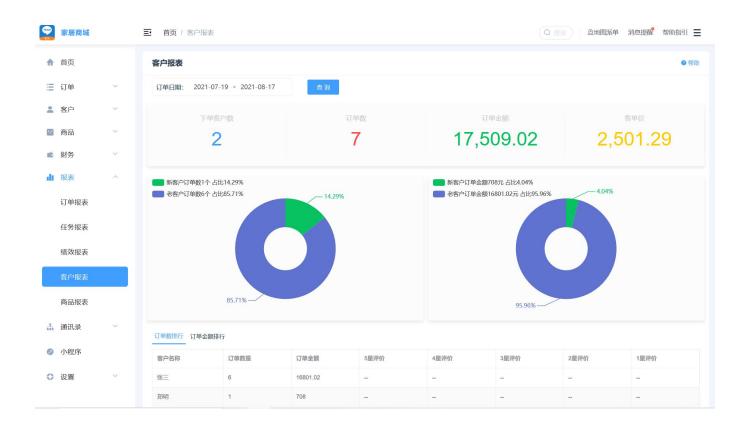
#### 10.3. 绩效报表



绩效报表,按部门管理范围,统计手下员工任务完结数量、成功完成数量、失败终止数量、提成金额的汇总统计; 通过绩效报表可以协助公司对员工进行管理,提升员工执行效率;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->报表->绩效报表;

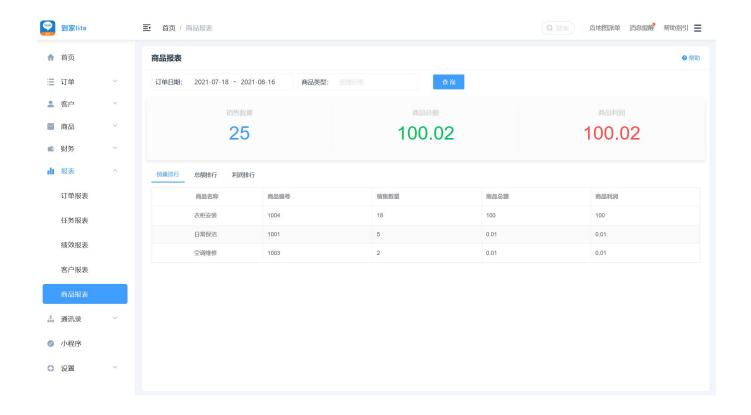
### 10.4. 客户报表



客户报表,是对选定日期内所有客户的分析报表,分析客户任务数排名、新老客户占比、客单价,以便企业给予客户针对性营销;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->报表->客户报表;

#### 10.5. 商品报表



商品报表,是对选定日期内,每个商品的销售数量、销售金额、销售利润进行统计分析的排行表;商品报表分析单品销售数量,销售金额,销售利润的排行;

操作路径:浏览器登录电脑端: www.zsk3.com ->报表->商品报表;

## 11. 小程序



小程序是掌上 K3 的客户操作窗口,包含:下订单,支付,服务进度,服务评价,客服咨询等功能;是企业与客户联系的桥梁和纽带。

操作路径: 登录电脑端掌上服务 www.zsk3.com->小程序->下载小程序码; 客户手机扫描小程序码进行报单;

注: 可以为企业定制品牌专属小程序,请联系客服热线: 400-1800-945;

# 12. 手机 APP

## 12.1. 下载安装



手机扫码安装掌上服务APP;

### 12.2. 登录



登录账号: 手机号(接单人手机号, 账号由企业管理员负责管理与分配);

账号密码: 默认 123456, 可在 APP 内修改, 其他人无法修改密码;

#### 12.3. 主界面



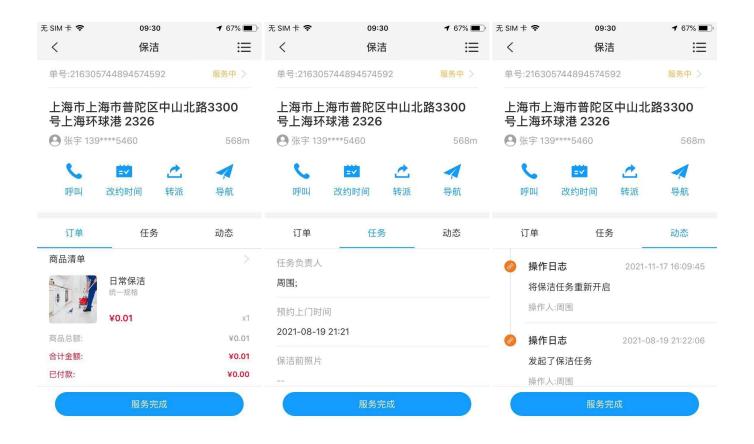
掌上服务 APP 分为: 首页、消息、我三个主菜单;

首页是工作台,显示待办任务等数据及常用功能功能模块

消息界面查看和我相关的消息;

我界面修改个人资料、退出登录及查看钱包提成提现;

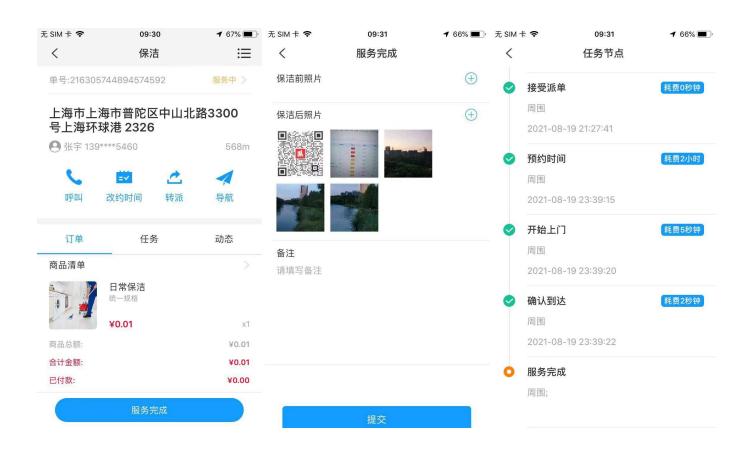
#### 12.4. 任务详情



接单人接受任务后,首先需要了解任务详情;

- 1) 详情: 任务开始时间, 任务内容, 回执内容等;
- 2) 跟进: 任务跟进动态和操作日志;
- 3) 收款: 任务应收费用和已收费用及向客户的收款记录;

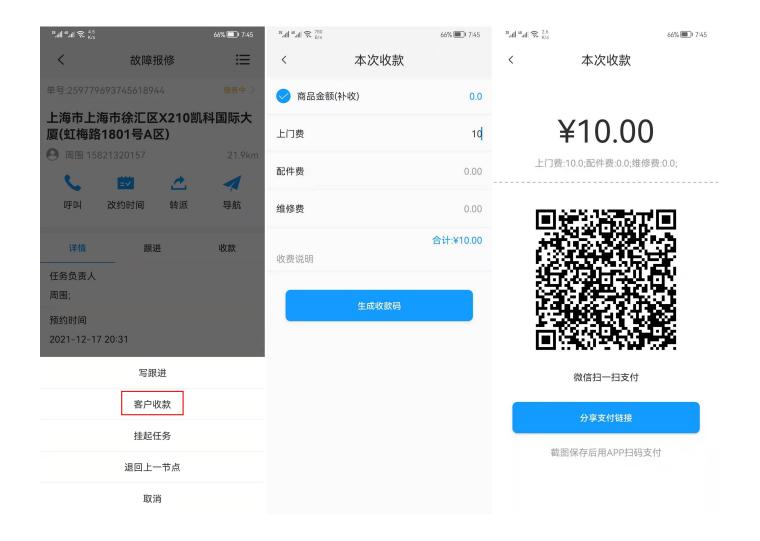
#### 12.4.1. 任务执行



点击底部按钮根据自定义流程节点完成任务;

点击任务状态右箭头区域进入流程节点界面,查看当前任务的处理流程以及每个节点的处理人姓名、处理时间、 处理耗时;

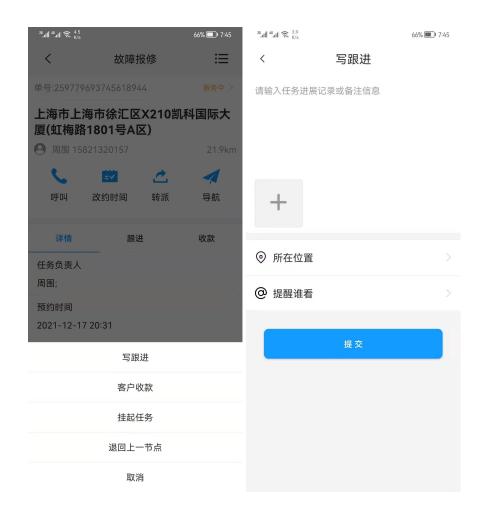
#### 12.4.2. 客户收款



收款是指任务执行过程中,接单人需要向客户收取费用或二次收取费用的过程;

- 1) 客户收款:点击右上角菜单按钮,选择客户收款;
- 2) 收款码:填写费用项金额,点击生成收款码;
- 3) 收款: 让客户使用微信扫码付款;

#### 12.4.3. 写跟进

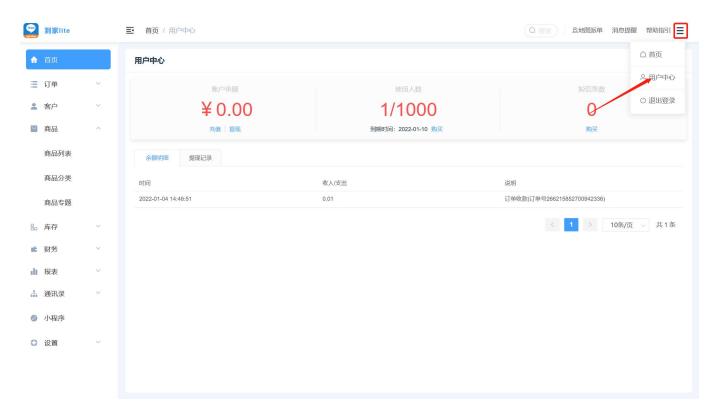


任务执行过程中沟通记录,信息备注,只对内部工作人员展示,不对外部客户展示;

- 1) 点击右上角角菜单按钮,选择写跟进;
- 2) 填写跟进内容, 提交跟进内容;

## 13. 购买与充值

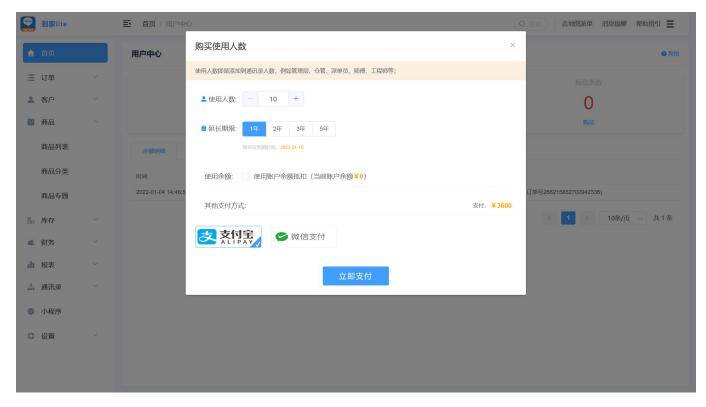
#### 13.1. 用户中心



电脑端 www.zsk3.com 登录,点击右上角菜单键进入用户中心,查看企业的账户余额、短信条数、使用人数和到期时间:

- 1) 账户余额: 是企业充值或客户支付的现金余额,可以提现、支付提成结算佣金、购买平台服务;
- 2) 使用人数: 是企业使用系统的账号人数, 账号人数按照年限进行购买
- 3)短信条数:用于向任务负责人、客户发送短信提醒;
- 注: 客户支付的金额默认收款到平台账号,如需要开通直接支付到您的公司的账号请联系客服热线: 400-1800-945。

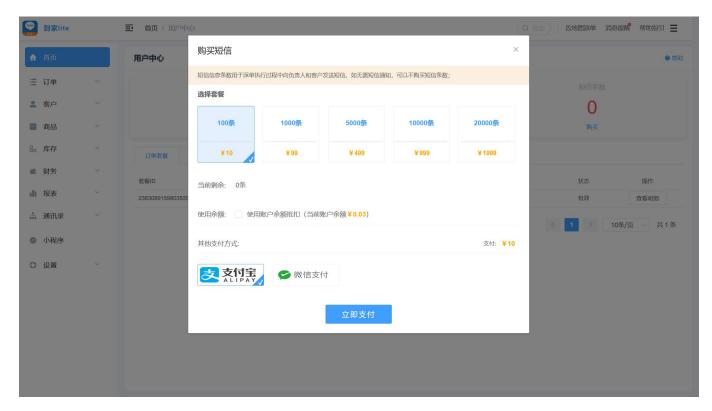
#### 13.2. 购买人数



使用人数是指企业内部工作成员人数:如管理员,客户员,派单员,工程师,师傅等;

- 1) 电脑端 www.zsk3.com 登录,点击右上角菜单键进入用户中心;
- 2) 点击使用人数购买按钮弹出购买使用人数界面,选择使用人数和年限后支付;
- 注: 支持支付宝和微信扫码支付,如需要对公账号转账请联系客服热线: 400-1800-945。

#### 13.3. 购买短信



短信条数,用于向任务负责人、客户发送短信提醒;

- 1) 电脑端 www.zsk3.com 登录,点击右上角菜单键进入用户中心;
- 2) 点击短信购买按钮弹出购买购买短信界面,选择短信条数套餐后支付;

注: 支持支付宝和微信扫码支付,如需要对公账号转账请联系客服热线: 400-1800-945。

# 14. 联系我们

电话: 400-1800-945

邮箱: service@addit.cn

微信公众号: 我加科技