



店帮云管家

店帮云管家 使用手册

- *Version 1.0*

2022年6月8日



目 录

1. 启动页.....	3
2. 用户登录.....	4
3. 首页.....	5
3.1. Banner 区域	6
3.2. 操作区域.....	7
4. 功能模块.....	8
4.1. 报修.....	8
4.2. 订单.....	9
4.2.1. 未接单	10
4.2.2. 已接单	11
4.2.3. 已完工	12
4.2.4. 已评价	13
4.2.5. 验收 - 返工	14
4.2.6. 返工类型订单.....	15
4.2.7. 已转派	16
4.3. 搜索.....	17
4.4. 门店.....	18
4.5. 设置.....	19

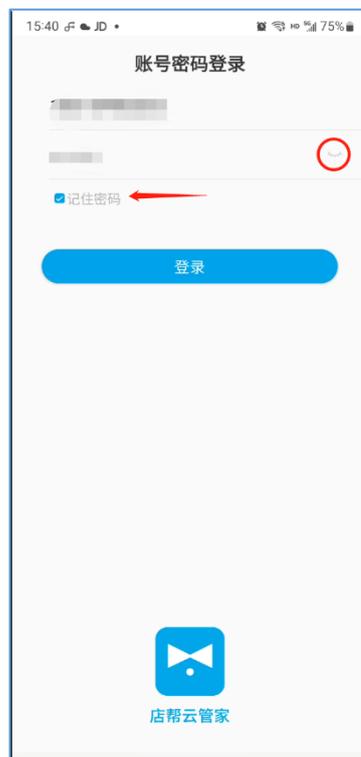
1. 启动页

启动 App 时会加载此页面，页面中展示店帮云管家 logo 和 APP 中文名称，如下图所示。



2. 用户登录

- 当前页面中用户需要输入手机号或者店铺 ID 作为用户名,同时输入正确的密码, 点击登录按钮执行登录操作。
- 密码: 仅允许输入最少 6 位最多 10 位的英文或数字格式的文本内容, 默认状态下密码表单不以明文展示录入内容, 当用户点击表单后出现的  按钮则输入的密码会以明文展示, 此时该按钮会变为  这个状态。
- 记住密码按钮: 当用户勾选此按钮时成功登录系统, 则下次重新进入 App 时可以不用重新输入用户名和密码信息直接进入 App 首页。
- 登录按钮: 当用户名和密码均输入后则登录按钮变为可用状态:



3. 首页

首次登录成功后，系统会检查 APP 版本。若系统有新版 APP，则提示用户下载更新。

用户成功登录后会自动进入 APP 首页，如下图所示。整体页面布局分为 Banner 区域，操作区域。



Banner 区域

操作区域

3.1. Banner 区域



该区域展示 APP 名称，Banner 信息和门店名称。后台支持配置，图片默认 5 秒钟滚动一次，点击图片可进入 WebView 页面查看内容详情。





3.2. 操作区域

操作区将展示和门店人员操作最为紧密的功能，模块如下：

- 报修：门店人员发起报维修申请的入口。
- 订单：查看订单执行情况及反馈的入口。
- 搜索：根据搜索条件筛选相应的保修的入口。
- 门店：查看所在门店详情的入口。
- 设置：用于账户管理、APP 版本更新等其他功能入口。

操作区域会根据门店人员的职级和业务范围展示不同的操作界面，普通的门店店员和店长看到报修、订单、搜索、门店和设置五个功能；品牌负责人分管该品牌下所有门店的维修事宜，但不直接参与具体报修事项，也不属于任何门店，因此只有订单、搜索和设置三个功能可操作，后期会加入统计报表功能。

4. 功能模块

4.1. 报修

进入报修页面后，店铺人员需填报如下信息：

1. 报修类型：根据预制的报修模板，选择此次报修的类型。
2. 内容描述：文字描述相关注意事项，不超过 100 字，支持多语言文字和特殊符号。
3. 上传照片：允许用户上传或者拍摄单张不超过 5MB 的照片做附件说明。
4. 上传视频：允许用户上传或者拍摄不超过 50MB 的视频，最大可上传 3 个做附件说明。

确认信息填报无误，可点击报修键。若需要继续保修，请点击是，无其他保修点击否。





4.2. 订单

店铺报修后可进入订单页面查看订单执行情况，查看历史订单记录，并根据订单执行情况对此次服务做满意度评价。完整订单生命周期分为五个执行阶段及一个特殊状态：

执行阶段：

- 未接单：记录店门已申请报修，店帮云管家暂未处理的订单
- 已接单：店帮云管家人员已经安排维修工作且暂未完工的订单
- 已完工：维修工作已完成，门店报修人员尚未评分与评价的订单
- 已评价：门店报修人员对已完工订单评价完成的订单
- 已转派：由于特殊原因，店帮云管家无法处理的订单

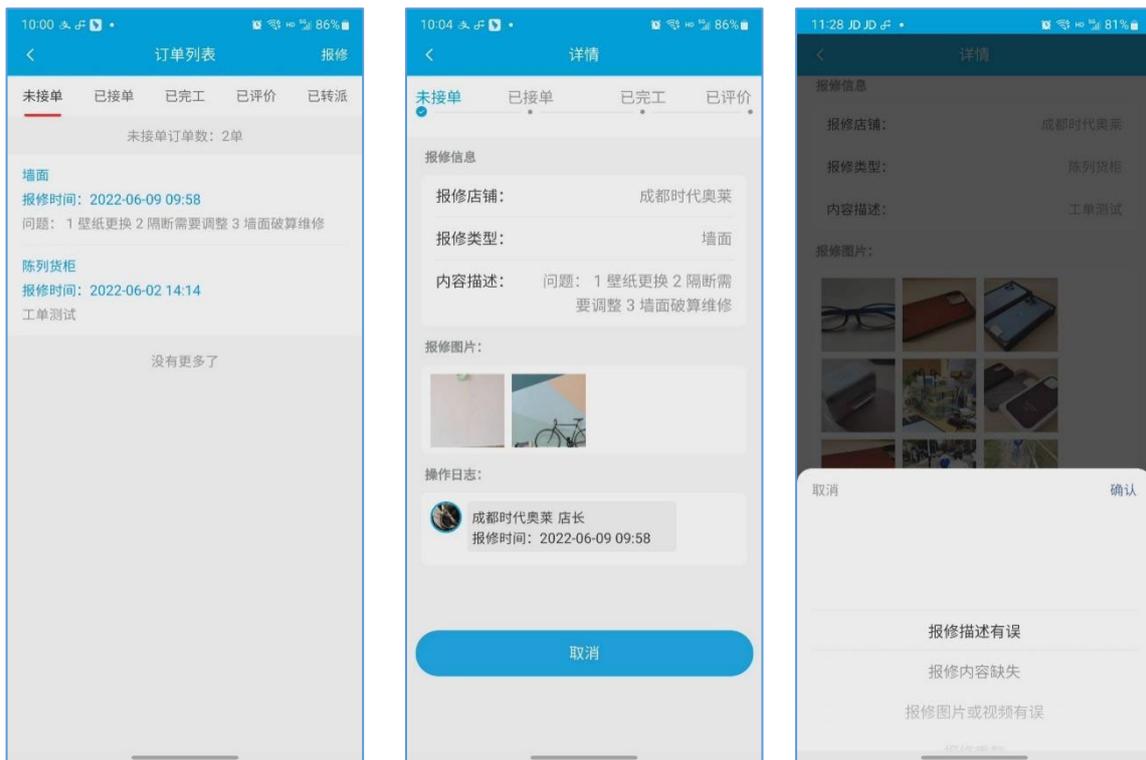
特殊状态：

- 返工状态：订单按照上述执行阶段完成后，由品牌负责人做验收处理。若订单执行没有达到要求，品牌负责人将订单设置为返工，订单将标注“返工”字样，执行状态也将重置为未接单，按照阶段顺序重新执行。

4.2.1. 未接单

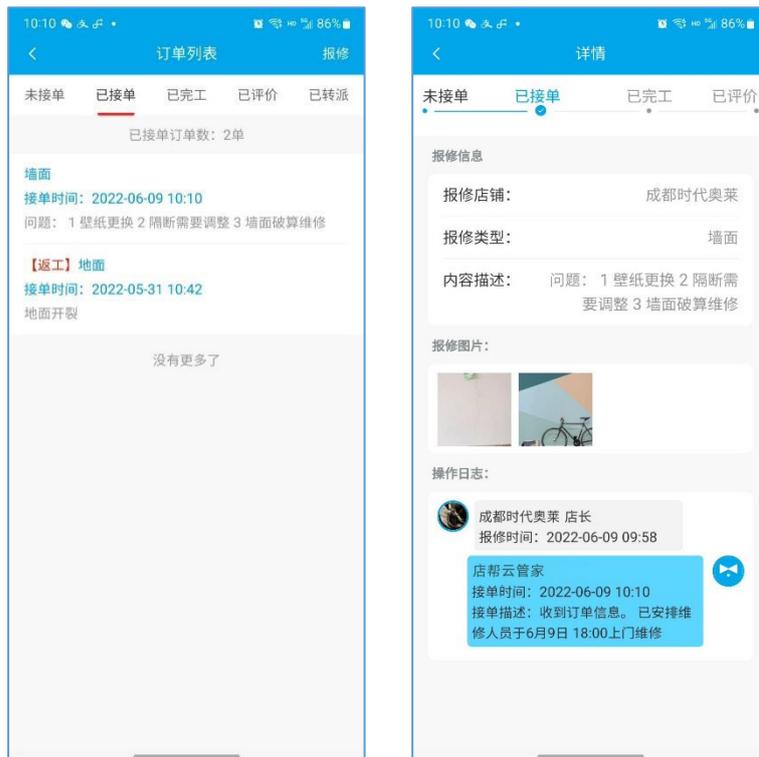
未接单页面内展示门店已提交，但店帮云管家未做处理的订单信息。页面上方订单执行状态显示为未接单。点击订单列表中的某个订单可
查看订单详情。详情页中操作日志记录店铺的报修人和报修时间，最
下方取消键允许店铺人员在店帮云管家未接单状态下取消该订单。

点击取消键，选择取消理由，点击右上角确认键即可取消该订单。取消后该订单将不在云管家 App 中做展示。



4.2.2.已接单

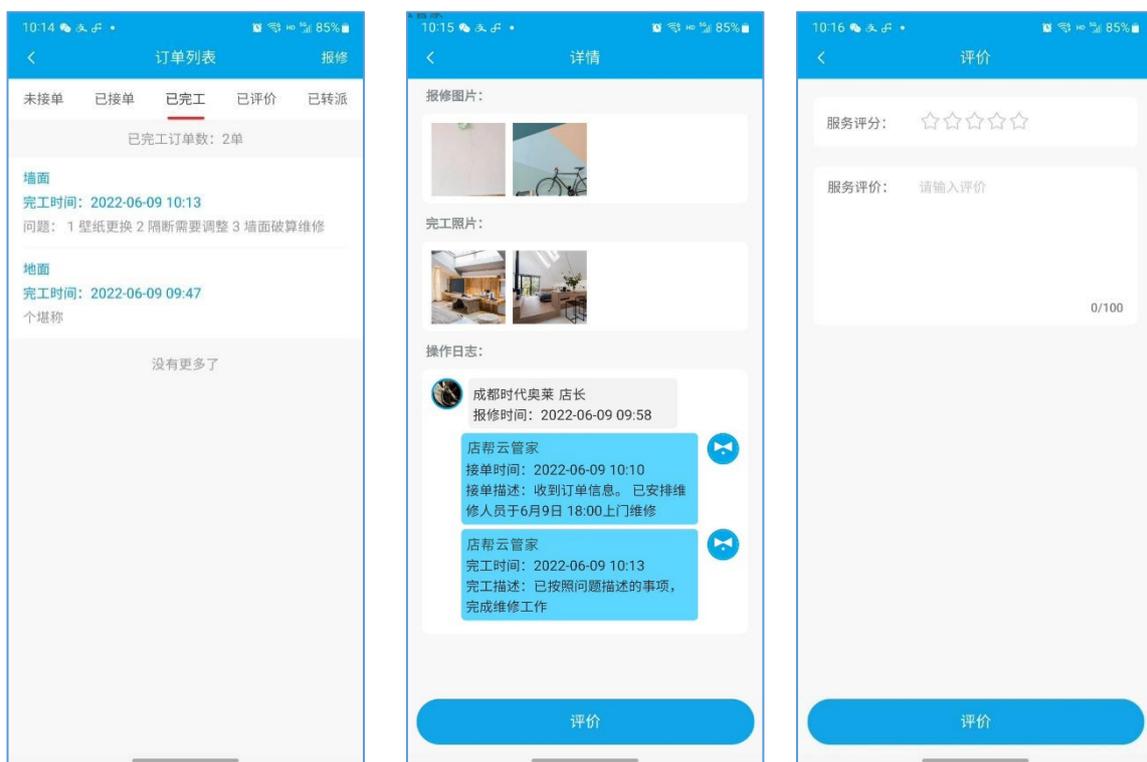
已接单页面展示店帮云管家已做处理，但并未完成维修的订单信息。页面上方订单状态展示为已接单，点击列表中的某个订单可查看订单详情，详情页中操作日志展示店帮云管家的接单反馈信息。



4.2.3.已完工

已完工页面展示维修工作已经完成,但门店人员并未对订单做评价的订单信息。页面上方订单状态展示为已完工,点击列表中某个订单项目可查看订单详情及店帮云管家上传的施工后图片,操作日志展示店帮云管家的完工回馈信息,页面最下方评价键可对本次服务进行评价。

点击详情页最下方评价按钮,选择服务星级和评语(五星好评可不填写评语,其他星级评价需要店铺给予反馈建议)。



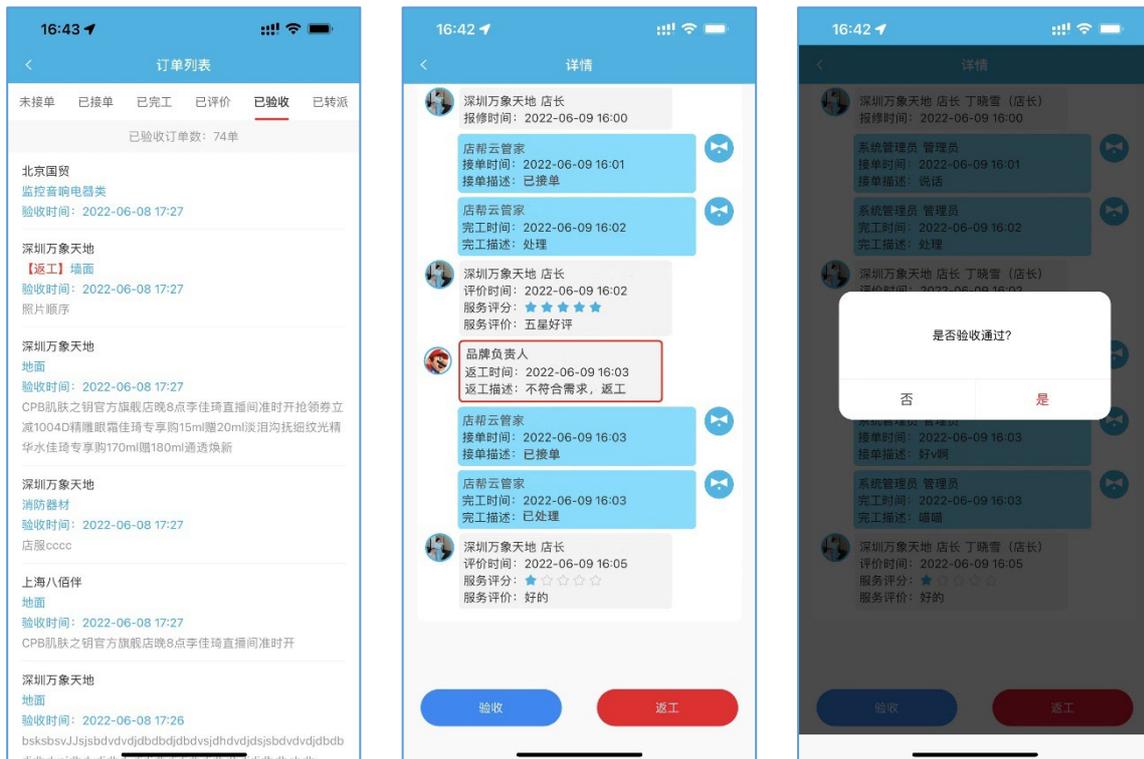
4.2.4. 已评价

已完工页面展示门店报修人员已完成评价的订单。页面上方订单状态展示为已评价。点击某个订单可查看订单的执行详情，操作日志中展示店铺人员的评价信息。



4.2.5. 验收 – 返工

当订单状态为“已评价”后，由品牌负责人对订单做验收处理。若负责人认为本次订单需要返工处理后，则由负责人在后台将订单设置为返工。



4.2.6. 返工类型订单

品牌负责人设置成返工后，订单状态变为未接单，每个返工单将标记“[返工]”的字样，且无法更改。返工订单保留了初始订单的操作日志，并记录负责人的返工回馈信息，订单的执行流程与标准订单执行顺序一致，可被多次返单，直至负责人验收通过。



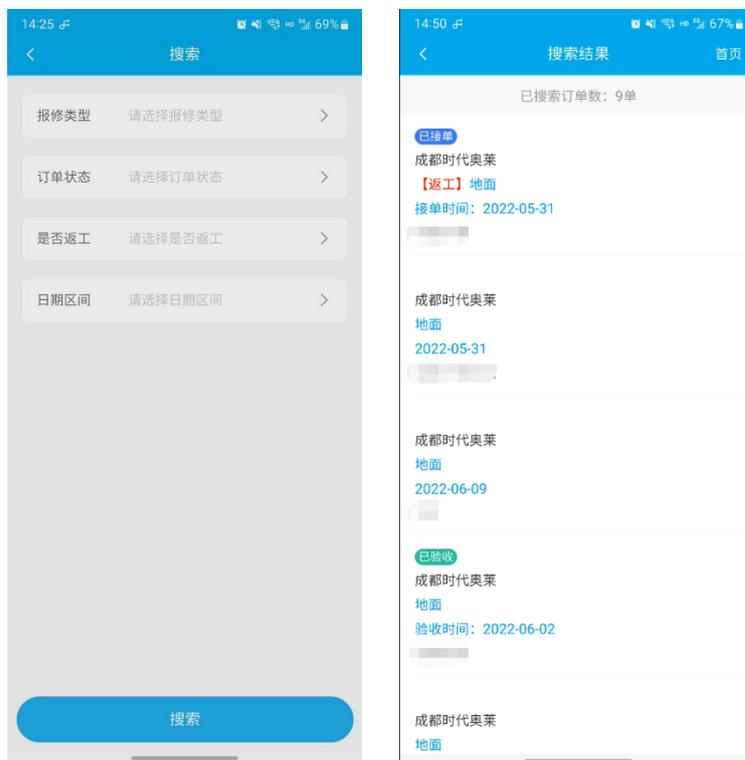
4.2.7. 已转派

已转派页面展示因为待维修物品在保修期, 或者店帮维修人员无法处理等原因, 店帮云管家设置为转派的订单信息。转派订单信息将保留记录, 订单状态为已转派, 不会按照标准流程执行。



4.3. 搜索

搜索功能可以根据报修类型、订单状态、返工状态和日期来精确筛选订单信息。店员与店长仅可搜索和本店报修相关的订单。品牌负责人界面将额外多出店铺搜索的条件，允许负责人按照店铺及其他条件关联搜索订单。





4.4. 门店

门店页面展示当前登录用户所在的门店信息，点击联系电话和固定电话可调取手机拨号功能直接拨打电话。



4.5. 设置

设置页面展示当前登录人员的姓名和职位信息，店帮云管家的服务热线（可直接呼叫），修改密码入口，清理 App 数据缓存，店帮云管家 App 的简介，及退出登录（账户切换使用）。

