



CORRIGOPRO

使用CorrigoPro移动应用程序管理工单

工单全生命周期-手机端

CorrigoPro-观看视频以管理工作订单-英文台式机



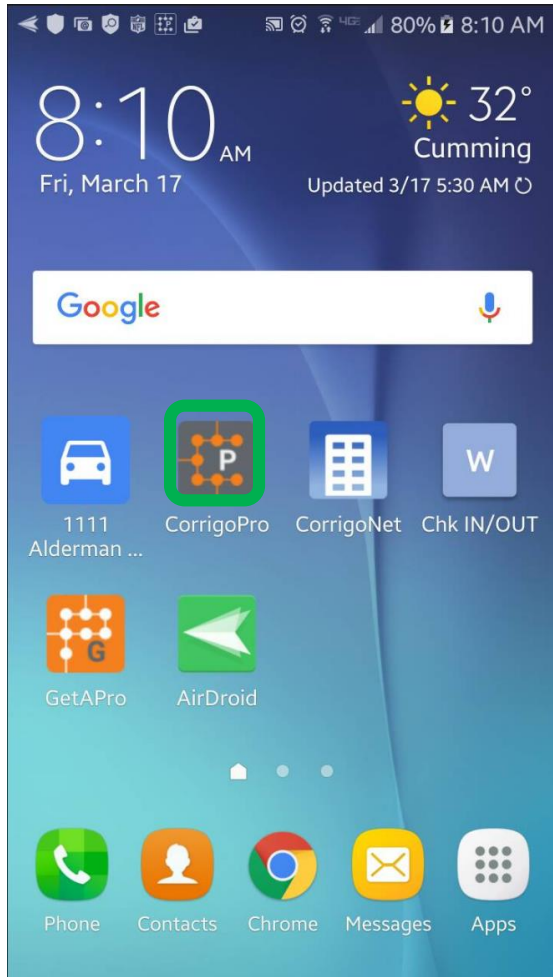
将此链接复制到浏览器并观看有关如何管理工作订单的视频-英文台式机

<https://helpcorrigo.wpengine.com/videos/manage-work-orders-mobile/>

在本教程中，我们将介绍CorrigoPro移动应用程序

- 访问您的工作订单：幻灯片3-4
- 查看工作单消息：幻灯片5
- 站点联系服务位置：幻灯片6
- SLA：幻灯片7
- NTE提交报价：幻灯片8-9
- 接受工作单：幻灯片10
- 拒绝接受的工作单：幻灯片11
- 签入/开始工作单：幻灯片12
- IVR签入/开始工作单：幻灯片13
- 暂停工作单：幻灯片14
- 签出/完成工作单：幻灯片15 – 18
- 收集客户签名：幻灯片19-20
- 附加图片：幻灯片21
- 验证/评分工作：幻灯片22
- 工单筛选系统：幻灯片23 – 24
- 地理围栏：幻灯片25 – 26
- 通知：幻灯片27-28

CorrigoPro移动应用程序：访问您的工作订单



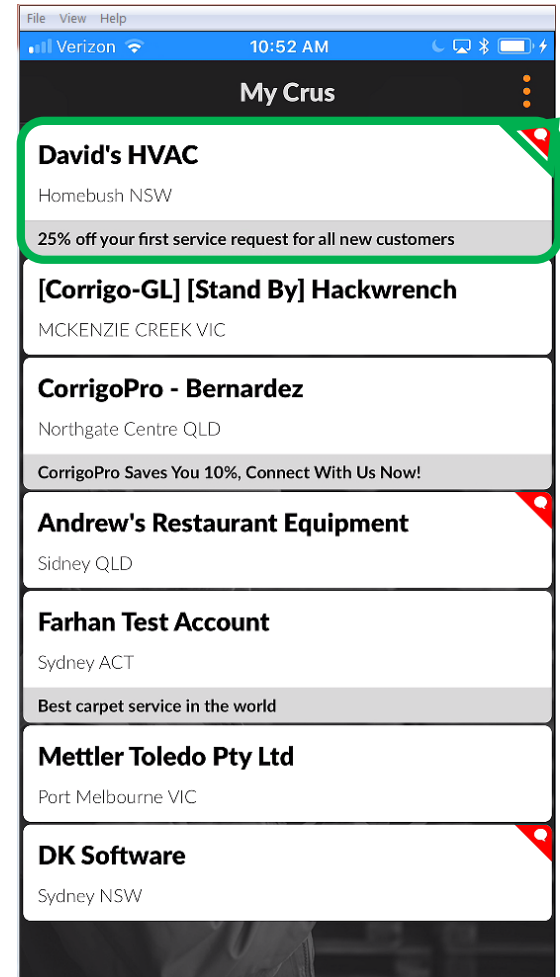
在您的设备上安装
CorrigoPro应用

点按即可打开应用

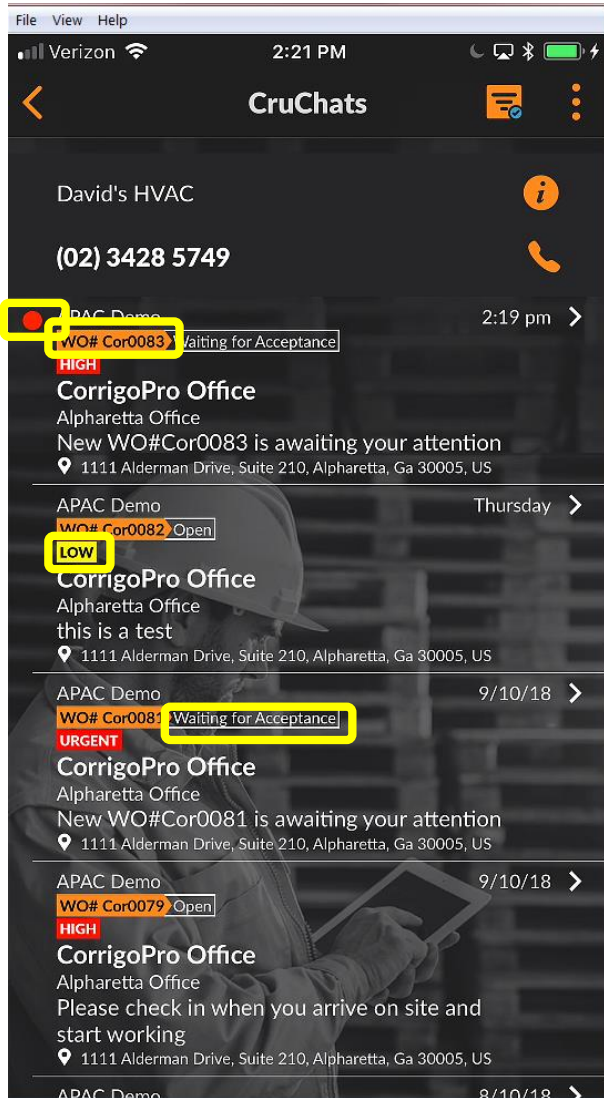
您的Cru将出现在第一
个屏幕上

任何未读过CruChats的
Cru都会在右侧带有一个
红色书签图标

点击所需的Cru可以访问
所有相关的CruChats



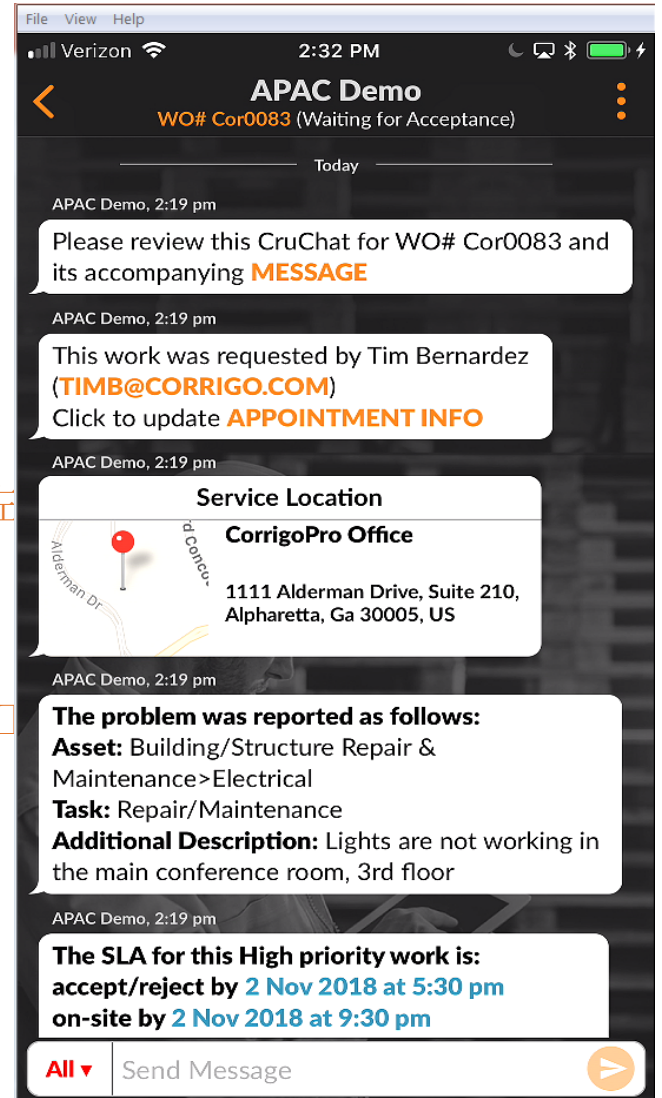
CorrigoPro移动应用程序：访问您的工作订单



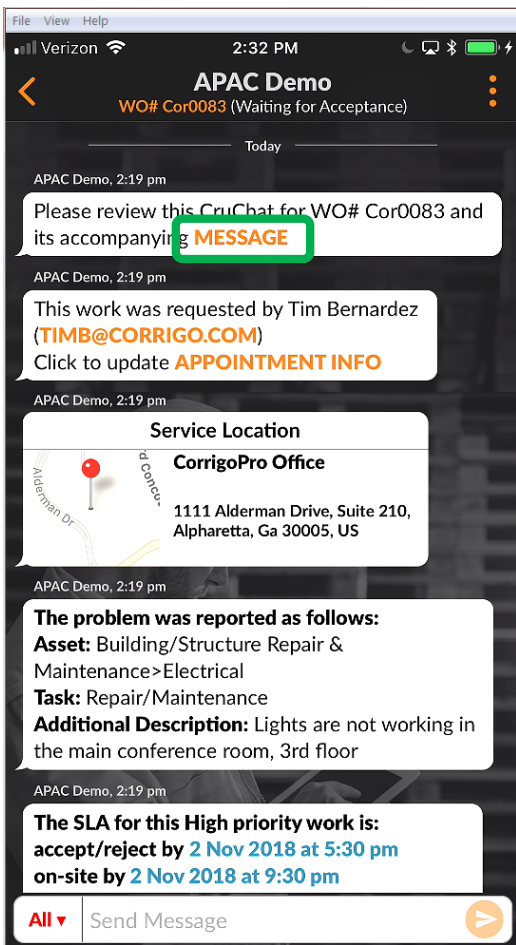
附有工单的CruChats将显示工单编号，优先级指示器和工单状态

未打开或未读的CruChats左侧将有一个红点

点击手机屏幕上的以打开工作订单



查看新的工单消息

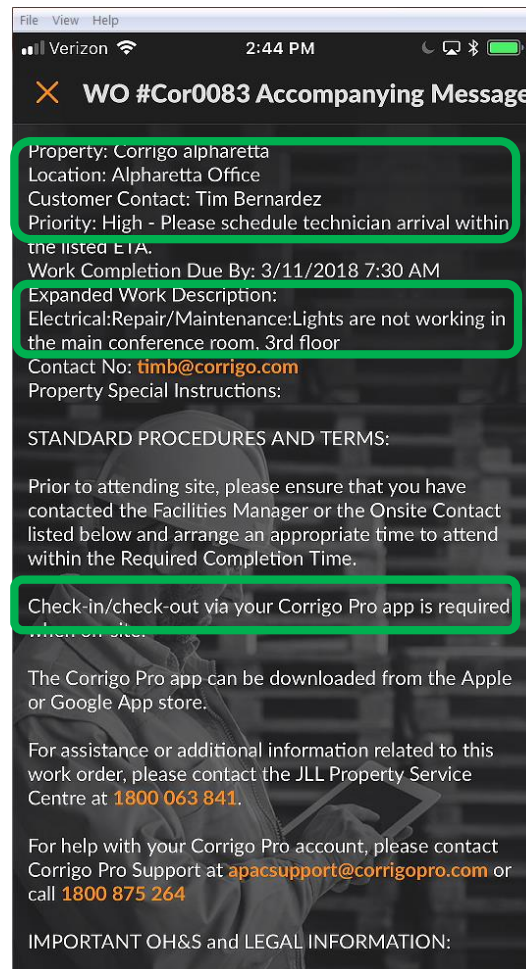


所有工单详细信息将显示在CruChat中

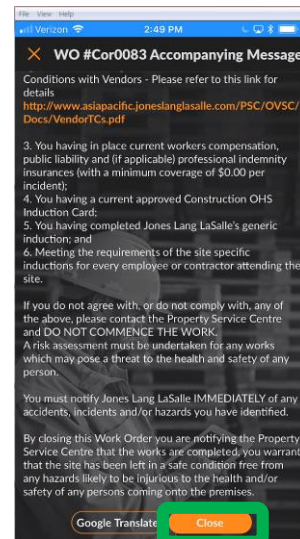
首先点击橙色的“消息”链接

消息窗口将打开并显示客户联系方式和问题

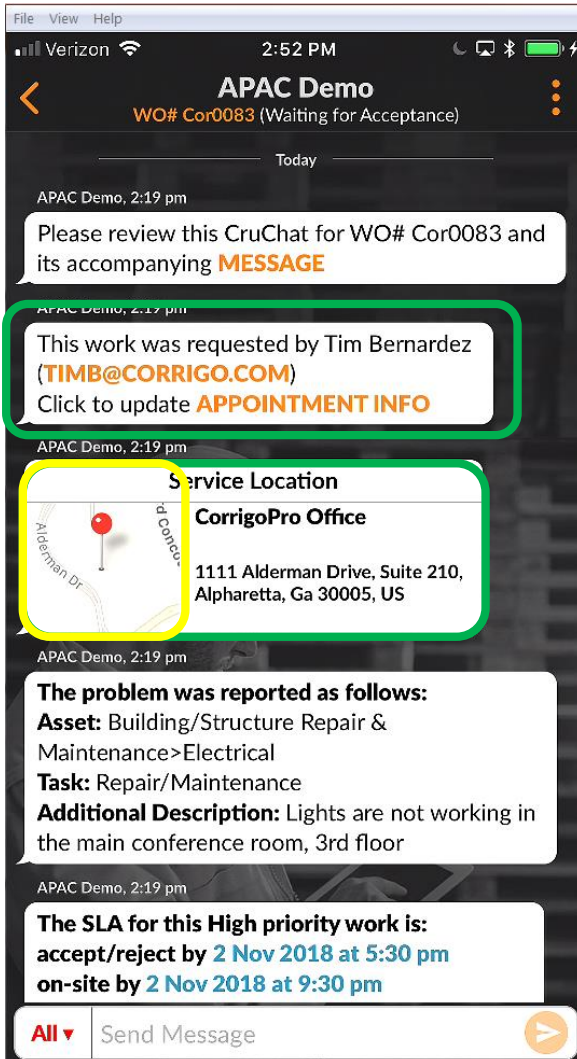
上下滚动以查看工作订单



点击“关闭”返回CruChat



站点联系和服务位置

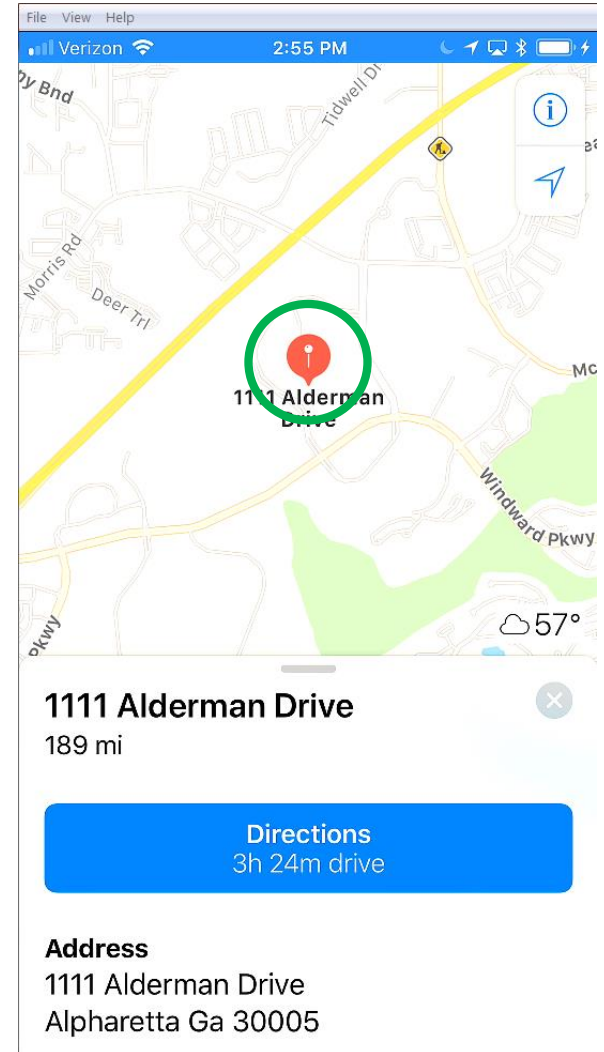


接下来，您将找到客户的站点联系人

您还将找到带有实际地址和交互式地图链接的服务位置

单击地图链接以打开本地地图应用程序

单击导航图标以获取站点指示



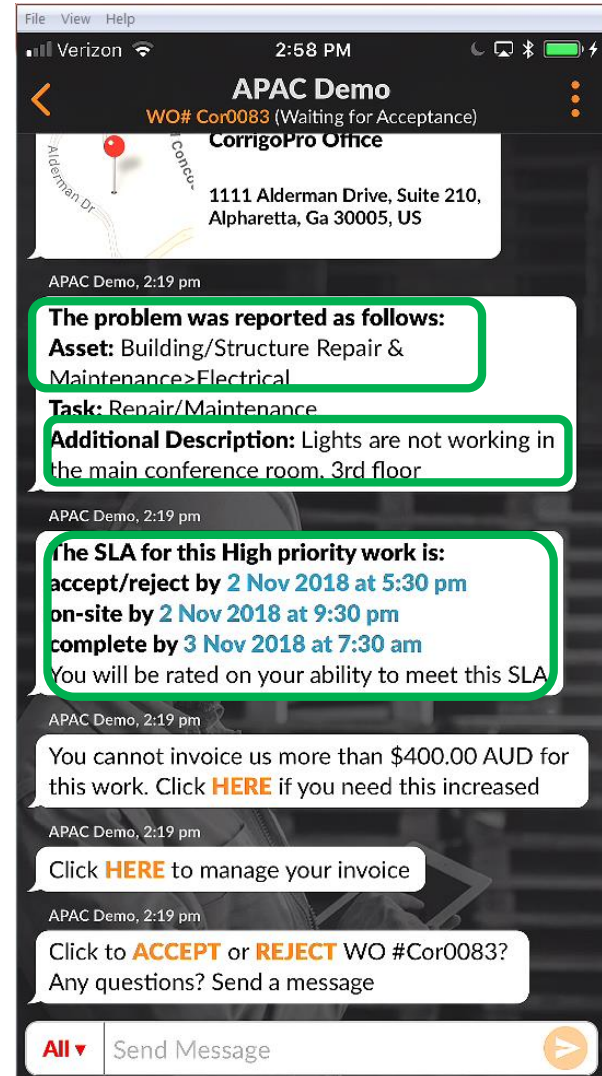
问题和SLA

您将在工作订单中看到的下一个项目CruChat是工单需求或问题描述

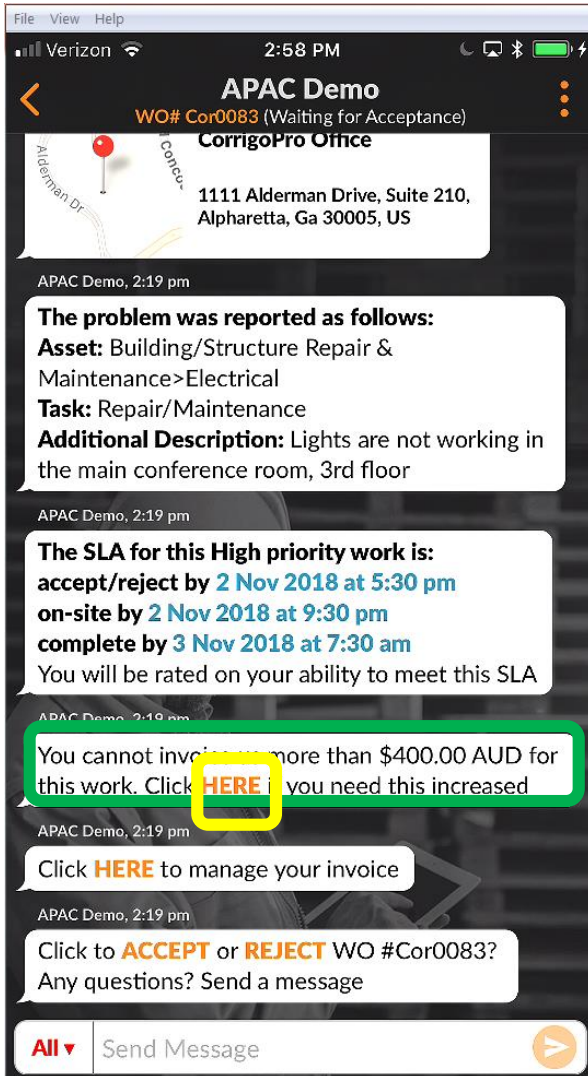
在这里，您可以找到所报告问题的简要说明

您还将看到工单优先级/服务水平协议（SLA）

请注意，您的客户会对您工作表现是否满足SLA时间表的能力进行评价



NTE和提交报价



接下来是NTE：NTE表示单
的金额不超过客户确定的
最高金额

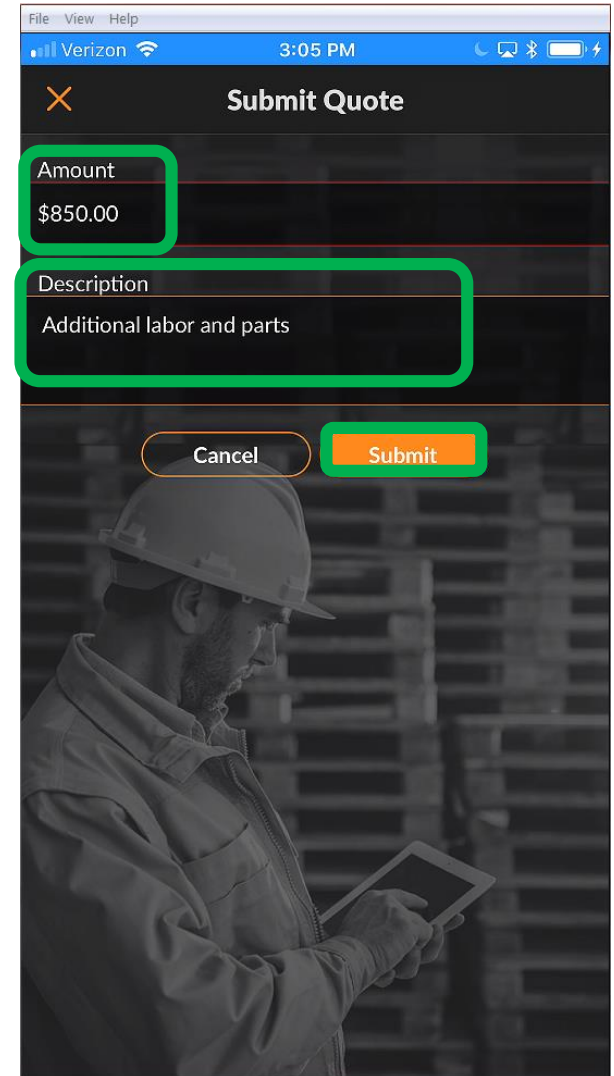
点击橙色的“此处”链接
以请求增加NTE

出现“提交报价”窗口

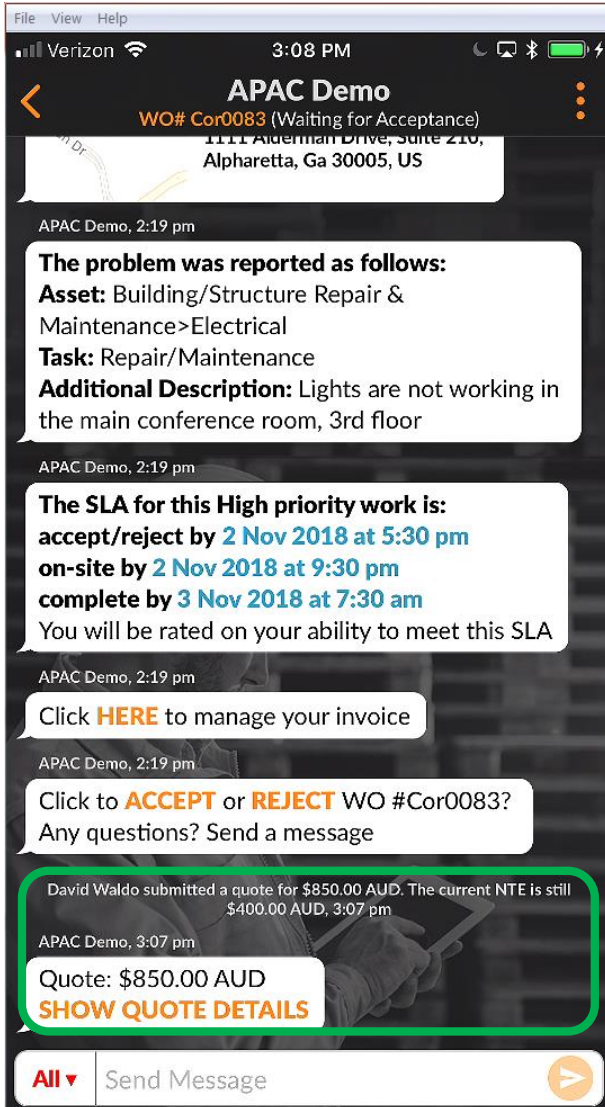
输入所需服务的报价金额

输入说明增加NTE的说明

点击“提交”



批准报价和新的NTE



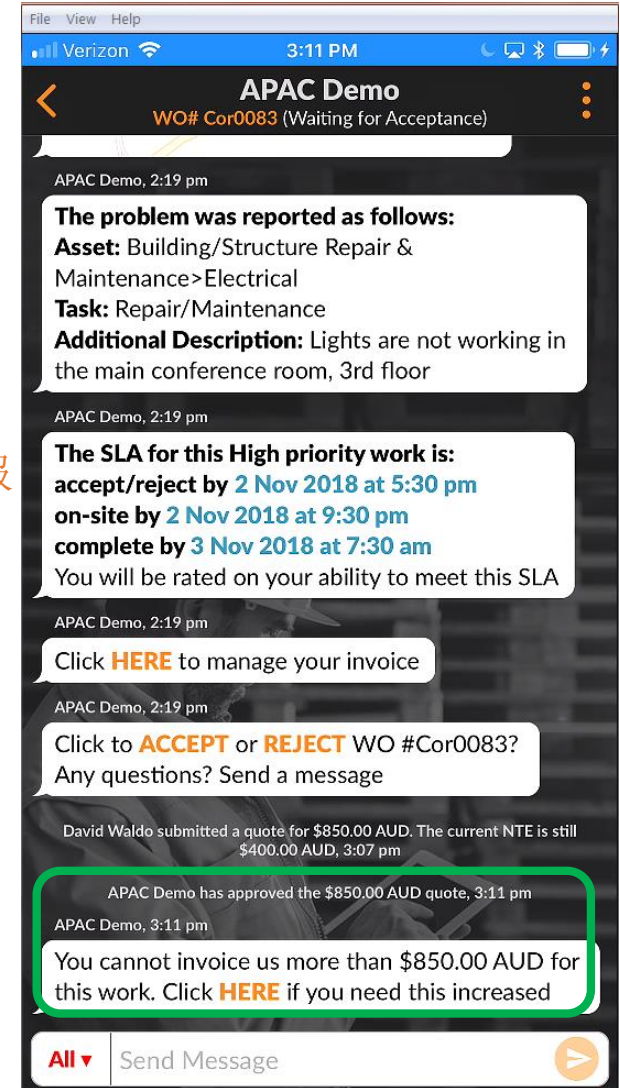
工作订单已在客户门户中标记

CruChat将显示报价金额并提供指向报价详细信息的链接

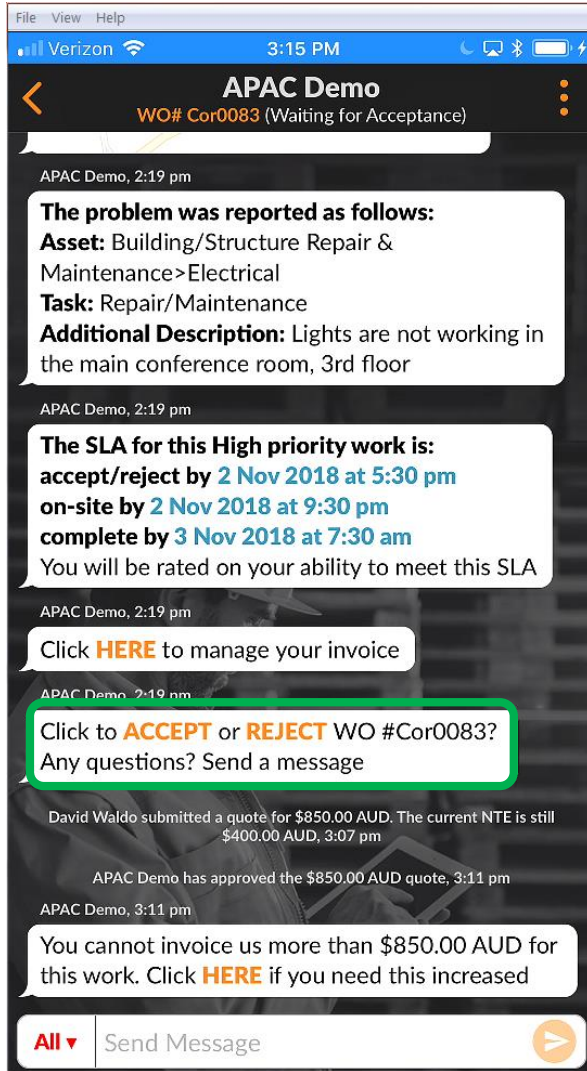
在此示例中，客户已批准报价

在CruChat中注明报价批准并加盖时间戳

NTE已在工作订单中更新



接受工作单



现在让我们“接受”或“拒绝”工单

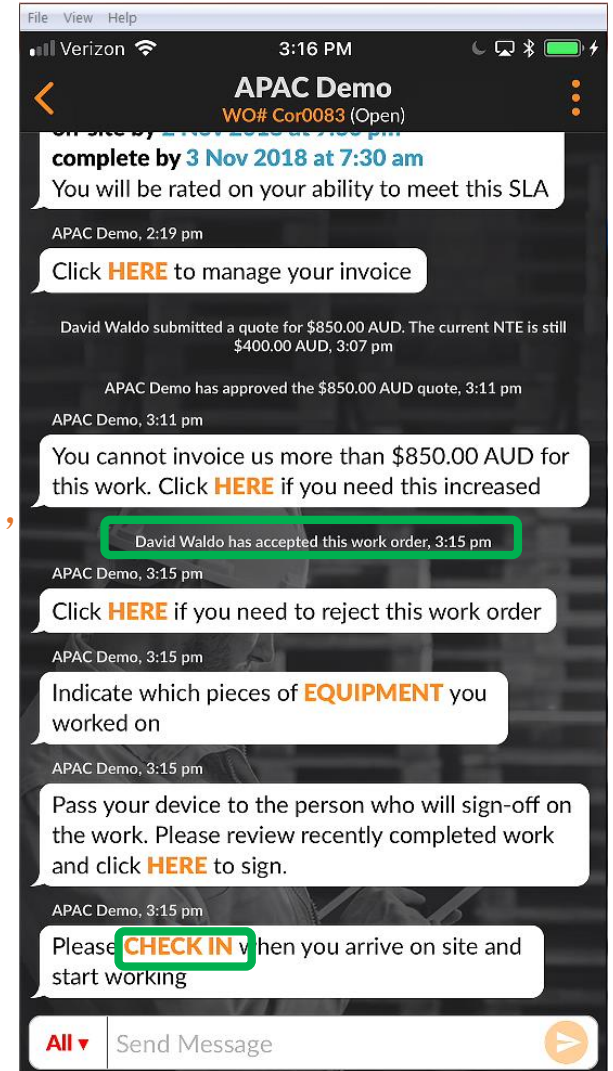
点击适当的操作

点击“接受”接受工作单，或点击“拒绝”拒绝工作单

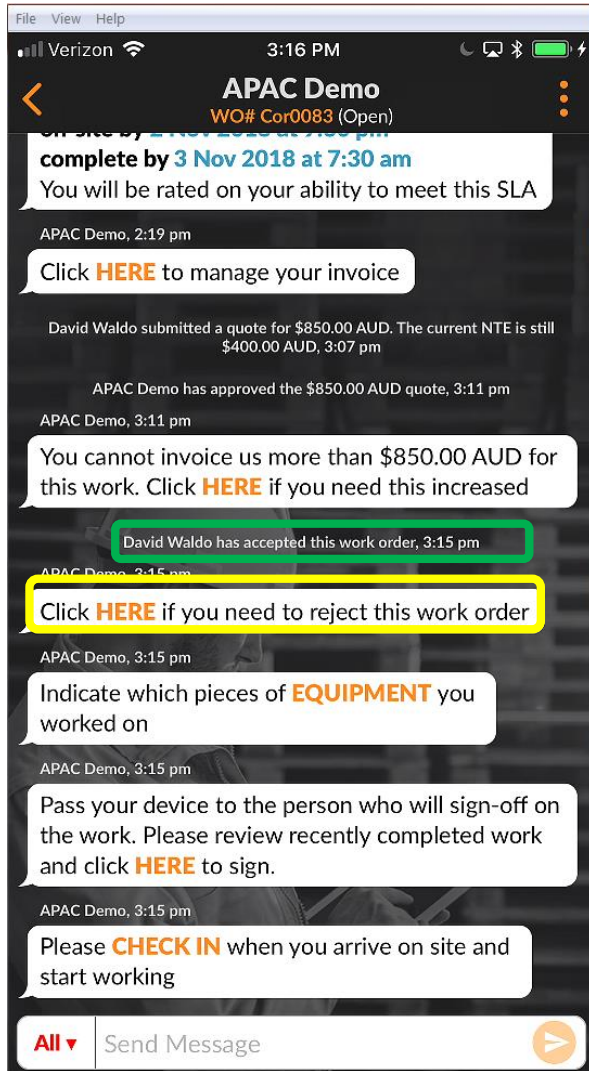
该动作在CruChat中带有时间戳，请参见右图

将通知客户其工作订单已被接受

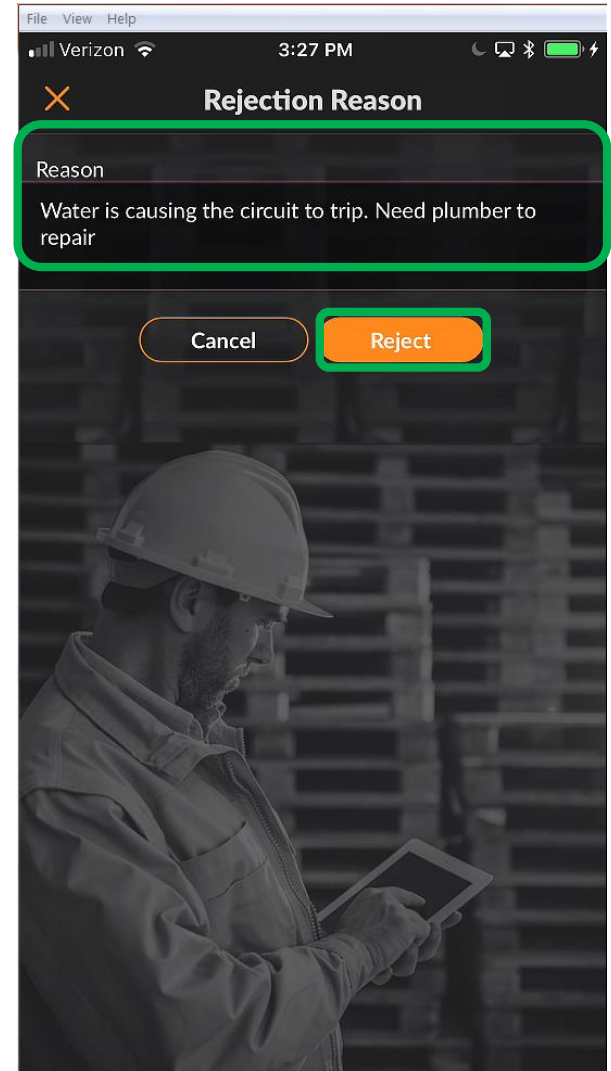
如果工作单被接受，将出现一个新的操作“签入”并开始工作



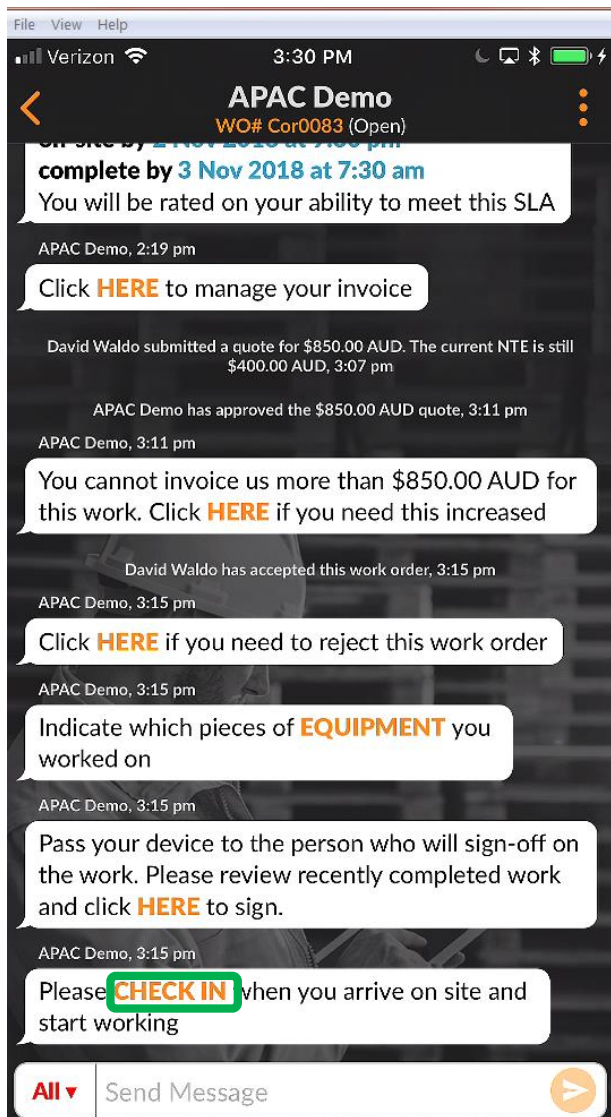
拒绝接受的工作单



工单被接受后可以被拒绝
如果您需要拒绝此工作单，
请单击橙色的“**HERE**”
需要拒绝工作的原因，否则
系统将不允许您拒绝工作订单
输入拒绝工作订单的原因，
然后单击“拒绝”



签入并开始工作单

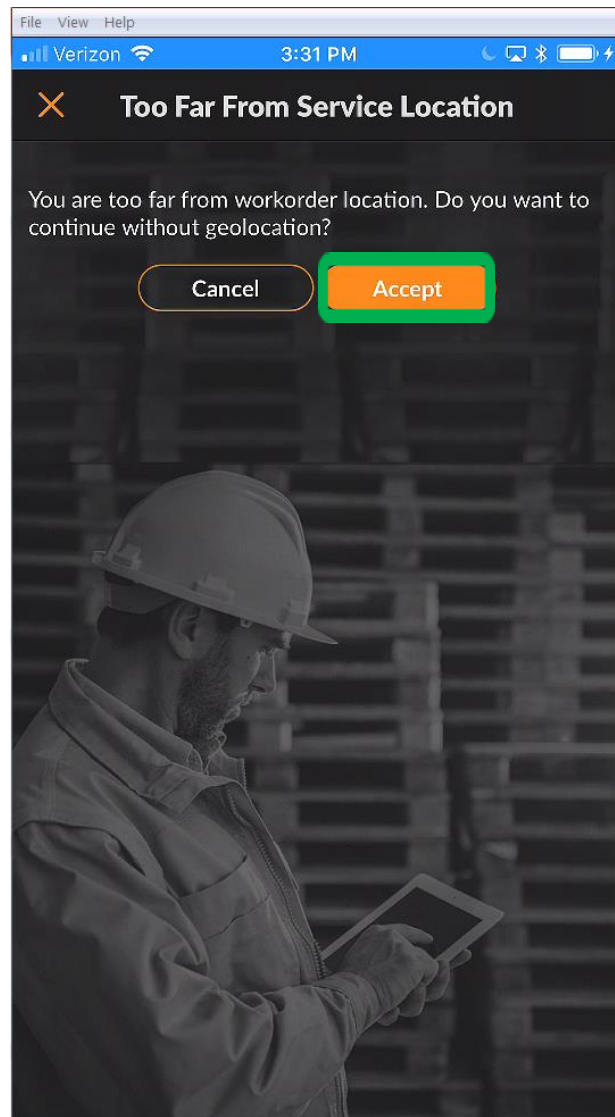


接受工作单后，将需要桌面用户或分配的分包商或CruMember签入才能开始工作

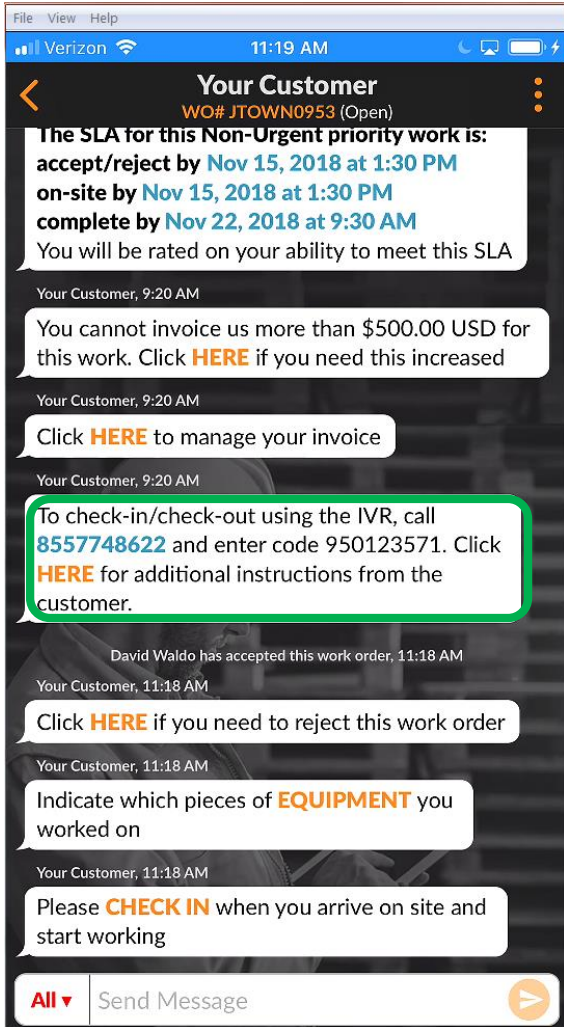
进入现场后，点击“签入”链接以开始工作订单

如果签入时用户不在工作订单位置附近，则将提示他们确认并签入

要继续，请点击“接受”



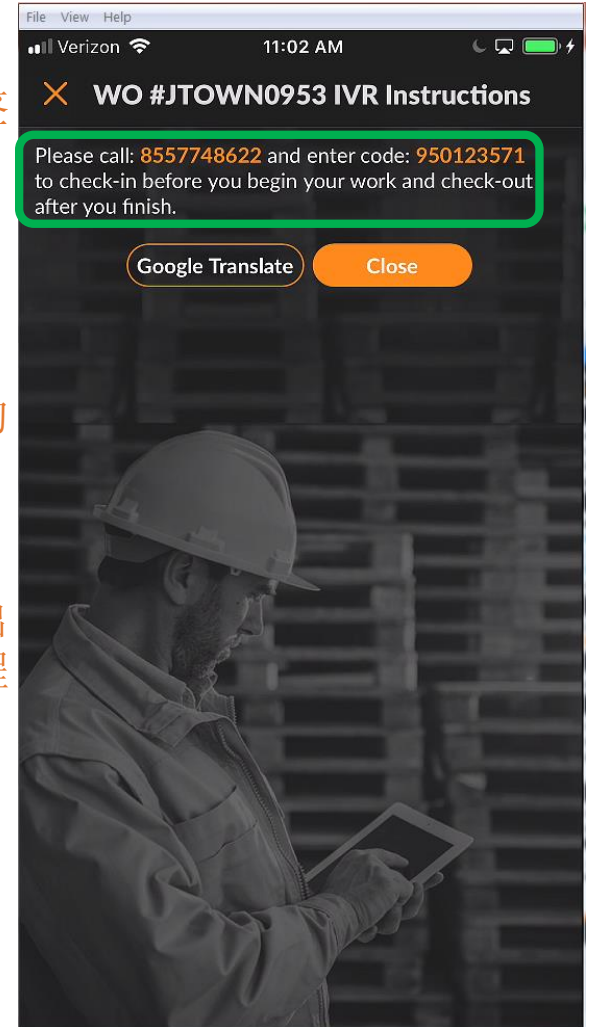
使用IVR启动工单



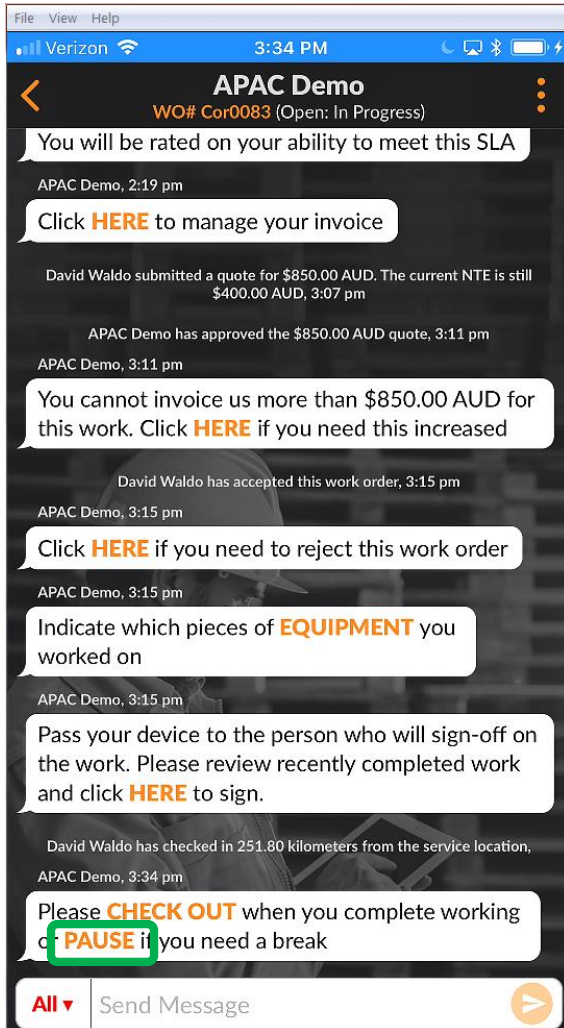
首选使用移动应用程序签入和签出
如果客户订阅了IVR，则签入/签出IVR详细信息将显示在移动应用中，如左图所示

要签入或签出工作订单中提供的电话号码，请输入IVR代码并按照提示进行操作

如果临时离开，则在签入，签出或暂停工作单时必须完成此过程（暂停不代表SLA时间改变）



暂停工单



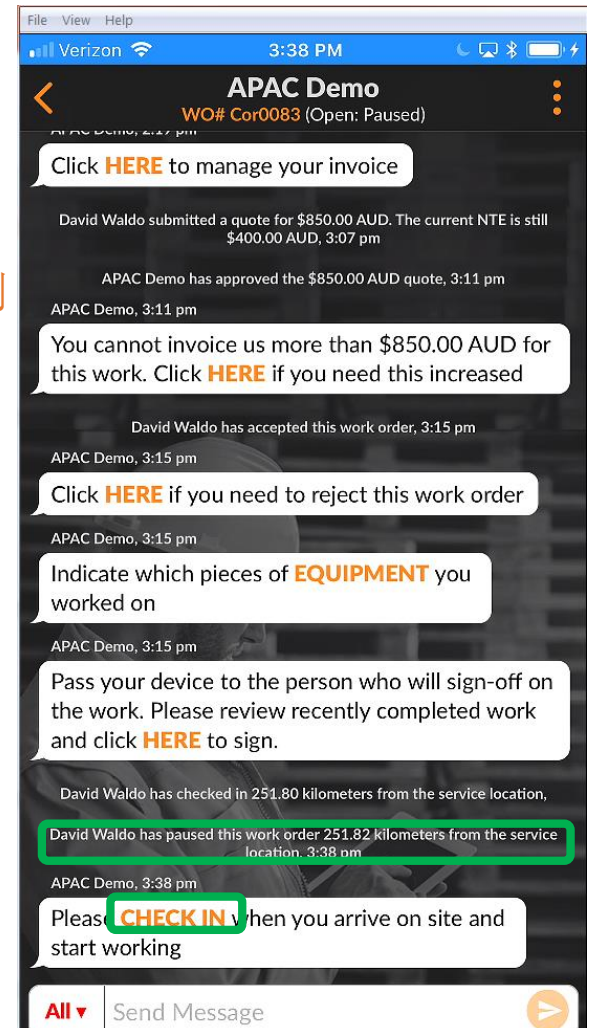
签入在CruChat中带有时间戳记

如果您需要离开工作地点，则用户应“暂停”工作订单

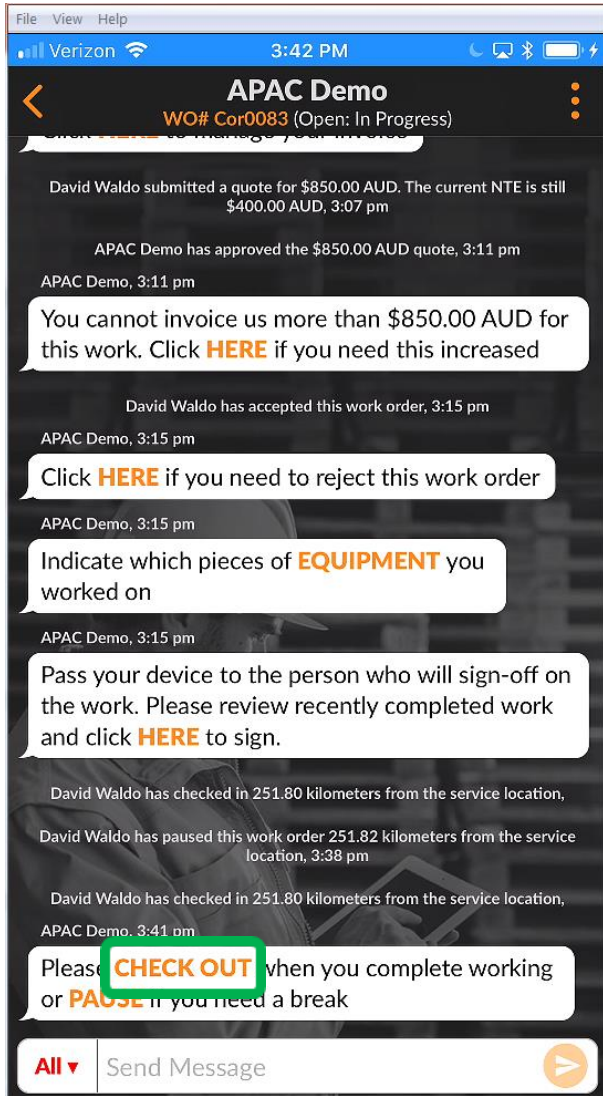
点击“暂停”以停止工作订单

暂停活动在CruChat中带有时间戳记

要重新启动工作订单，请点击“签入”



签出并完成工单

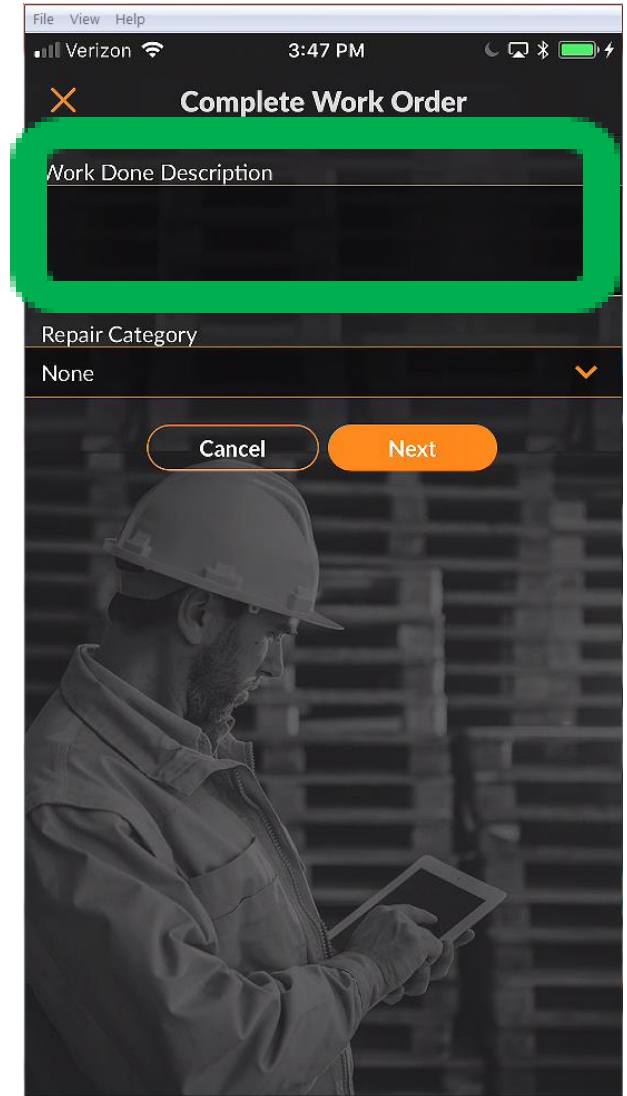


要完成工作单，请点击
“签出”

“完成工作单”窗口将打
开

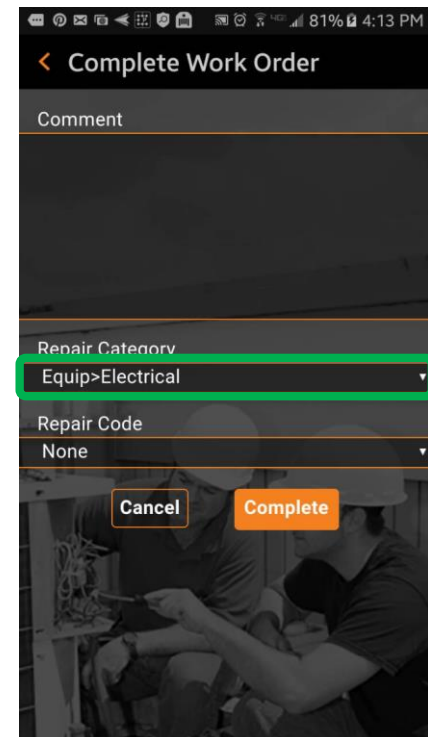
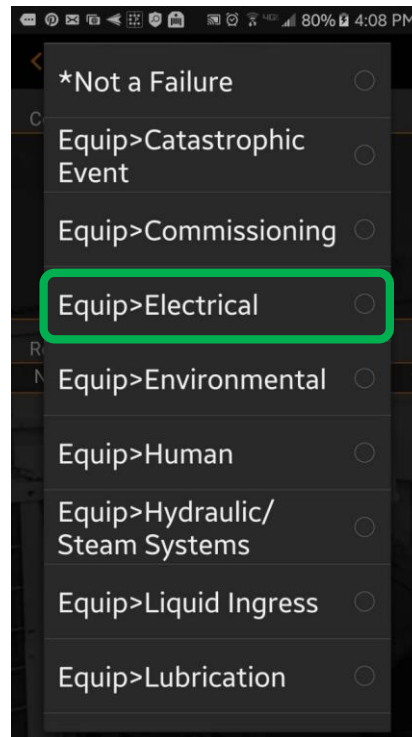
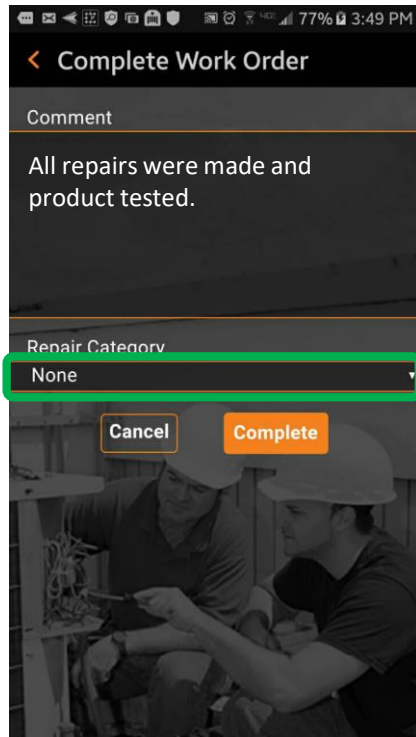
输入有关已完成工作的详
细评论

完成工作的细节越多越好



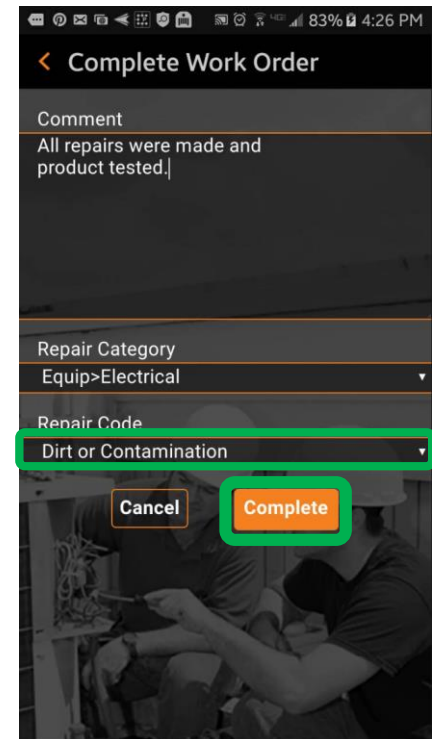
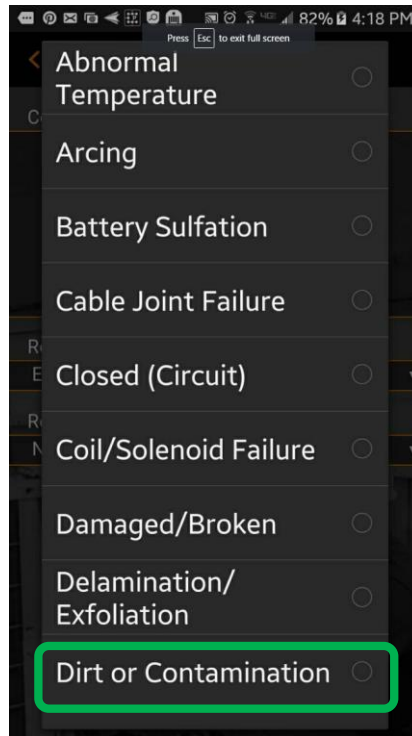
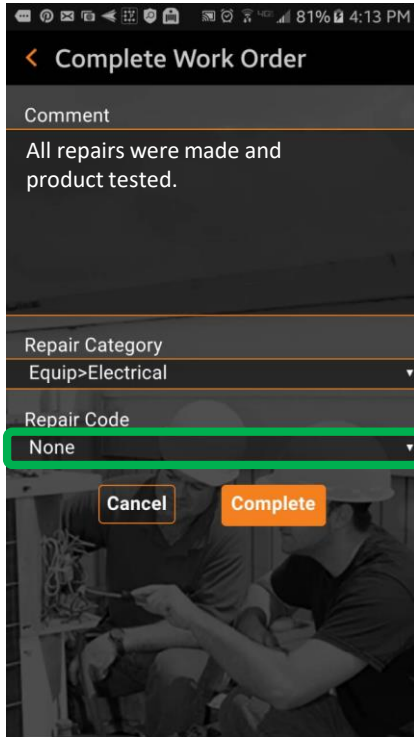
签出并完成工单

输入您的评论后，通过点击并访问可滚动的维修类别列表来选择“维修类别”



签出完成工作订单

执行相同的步骤以选择适当的“维修代码”



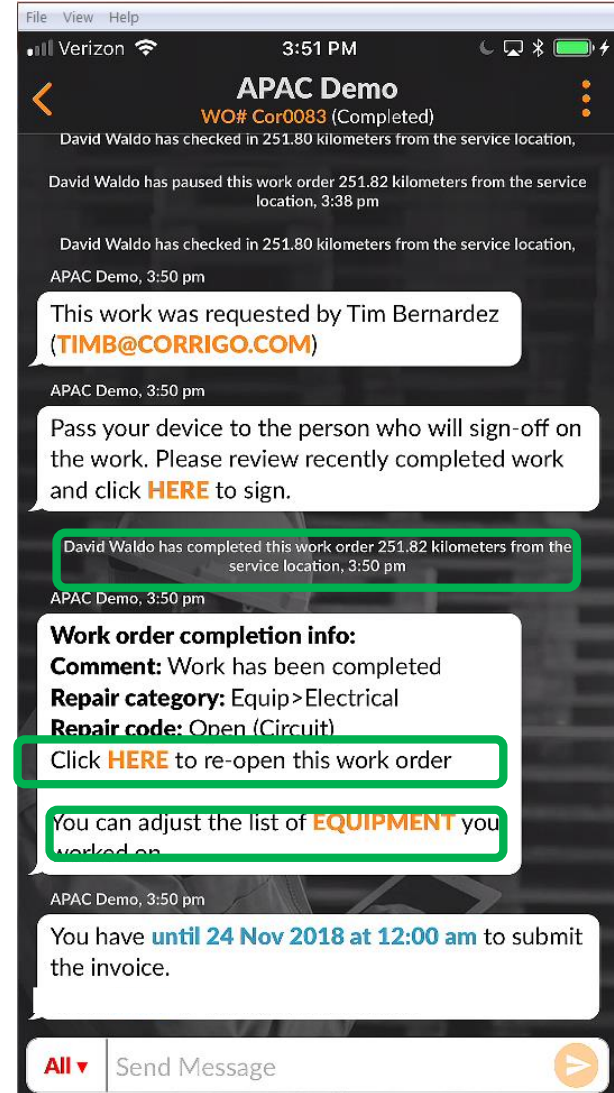
选择维修类别和代码后，点击“完成”

签出完成工作订单

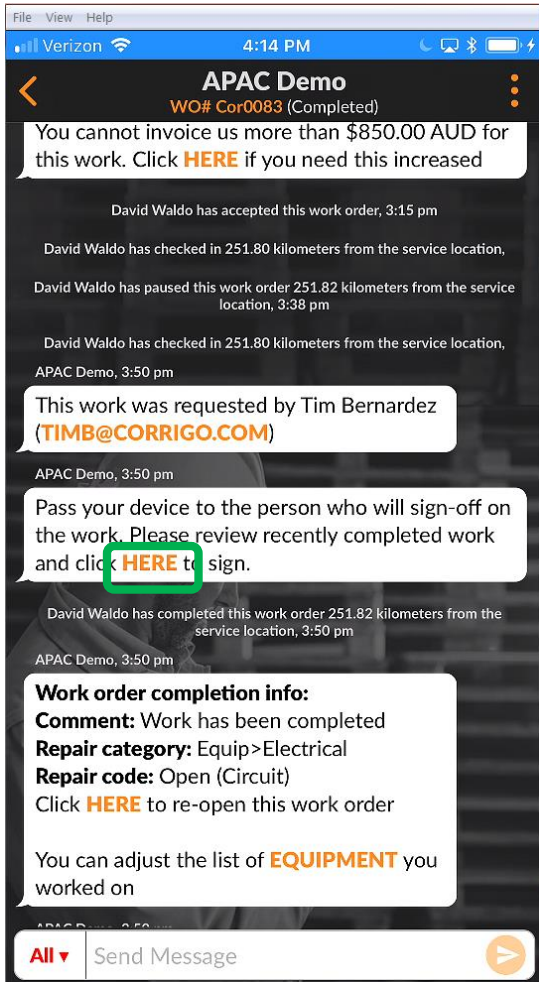
将添加一个CruChat时间戳，并且将通知客户该工作订单已完成

如果需要，可以通过单击“[HERE](#)”重新打开该工作订单以重新打开该工作订单

要调整工作中的设备，请单击“设备”，这将使您可以向工作订单中添加设备。

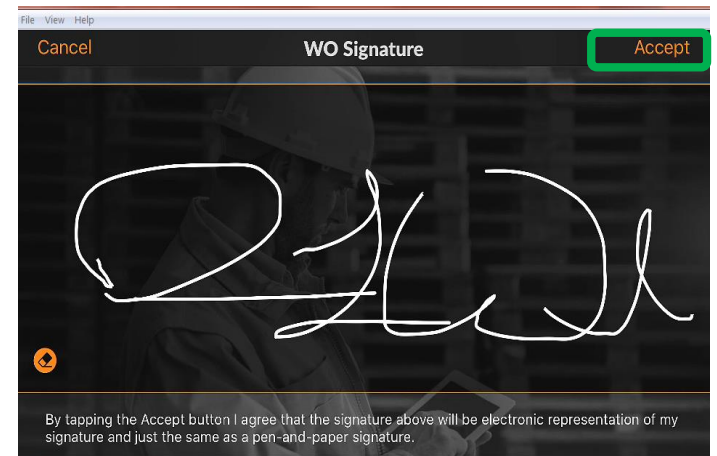
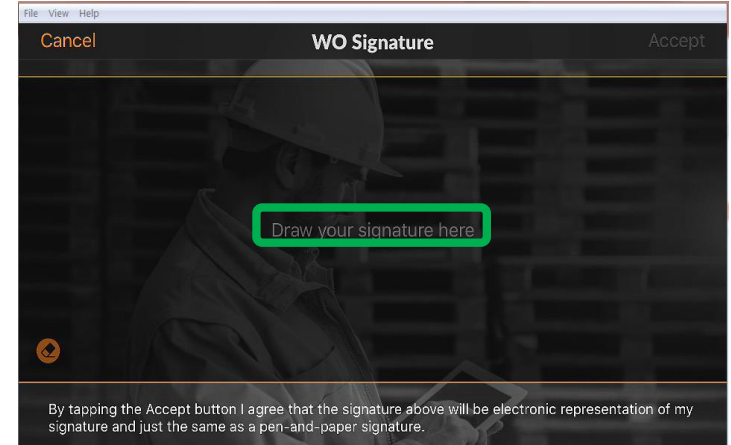


收集客户签名

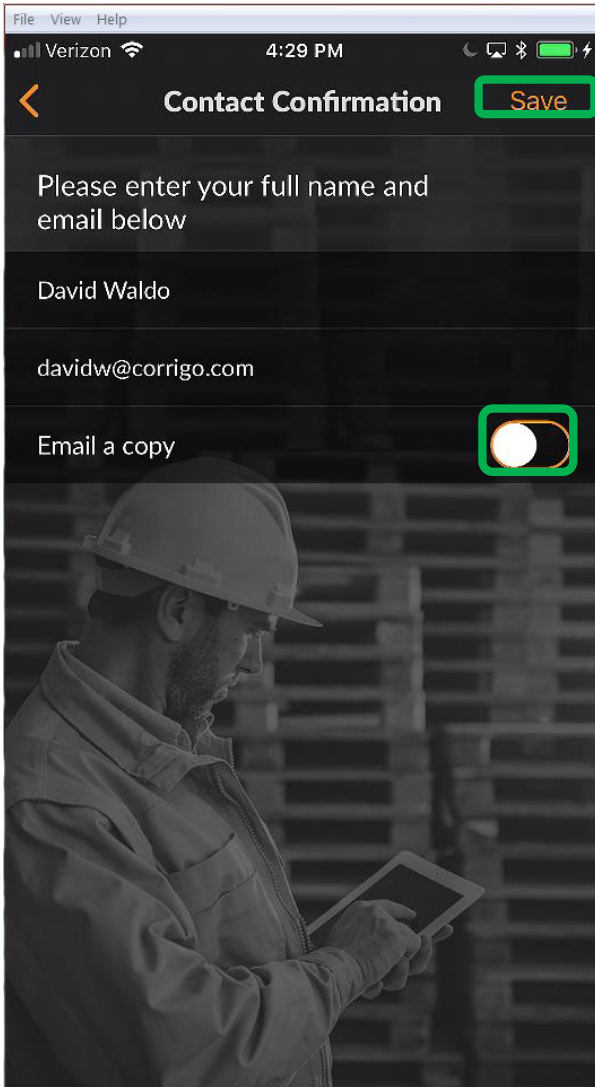


必须在桌面设置中打开客户
签名功能，才能在移动应用
程序上使用
捕获客户的签名单击“HERE”
进行签名

出现WO签名屏幕
将设备交给客户，并让他们
在设备上签名
点击“接受”



收集客户签名



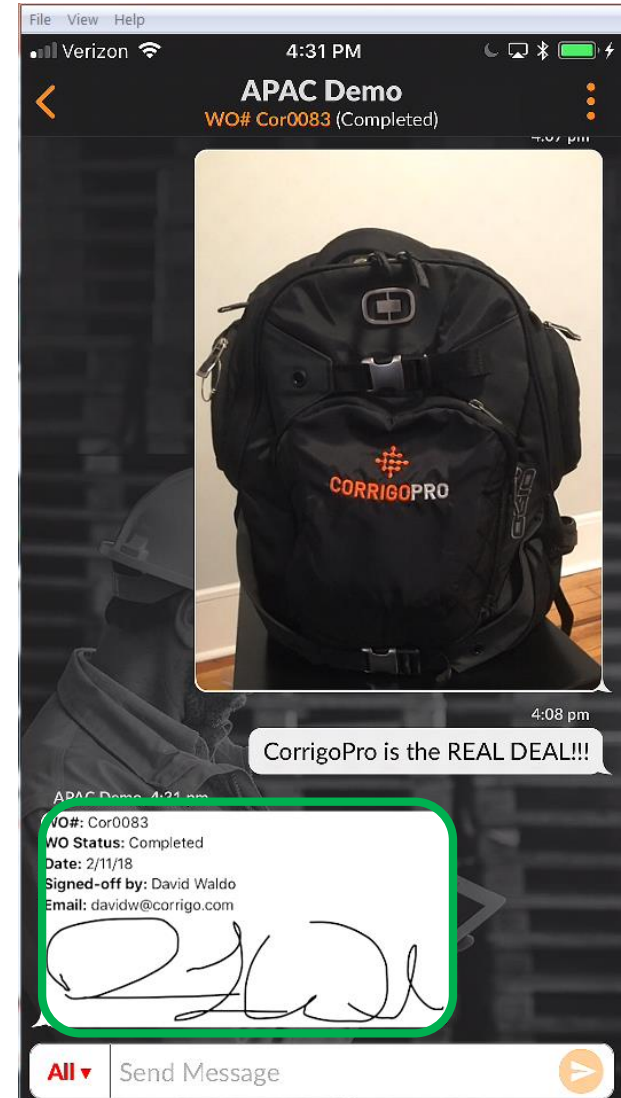
需要客户名称和电子邮件来保存签名

电子邮件副本是客户接收带有签名的工作订单电子邮件的一种选择

切换到向工作单发送电子邮件的权利

点击“保存”以完成该过程

签名将显示在移动应用程序的CruChat中



CorrigoPro移动应用程序：附加图片

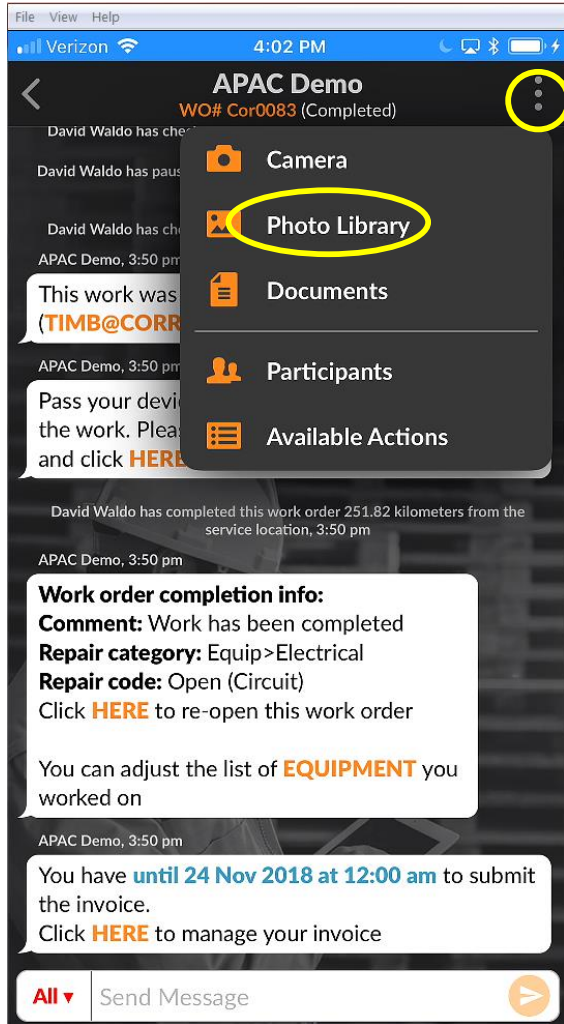
您可以将图片附加到任何CruChat

点按右侧3点图标以打开下拉菜单

点按“相机”以拍摄新照片，或点按“照片库”以从设备中选择现有照片

拍摄或选择您要分享的照片

强烈建议在工作完成之前和之后附加图片



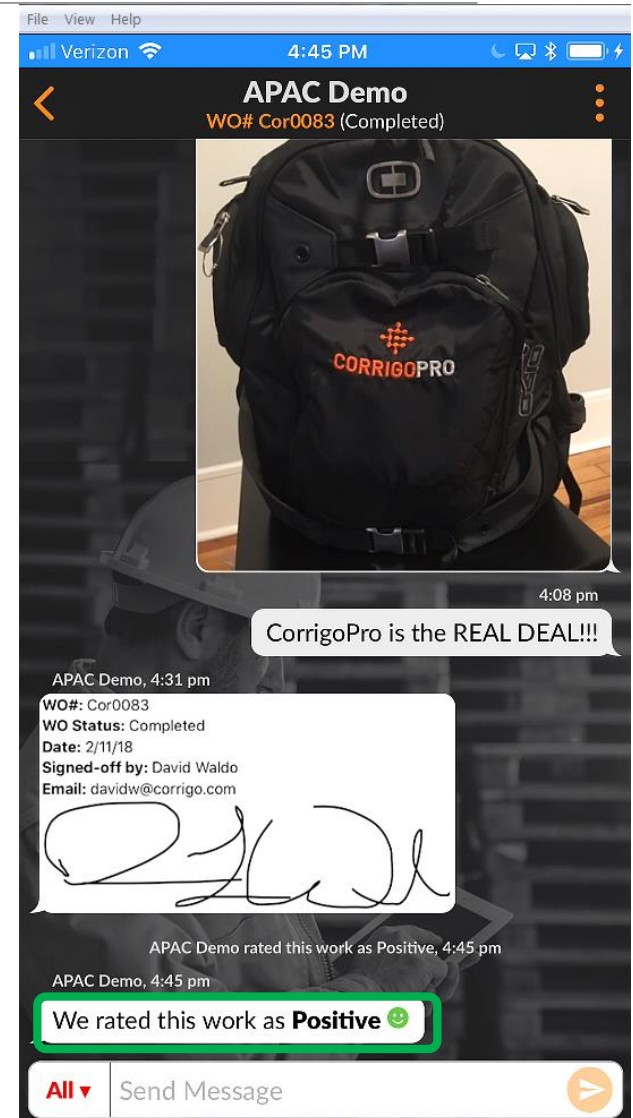
验证和评价工作

当您签出并完成工作订单后，客户将收到通知

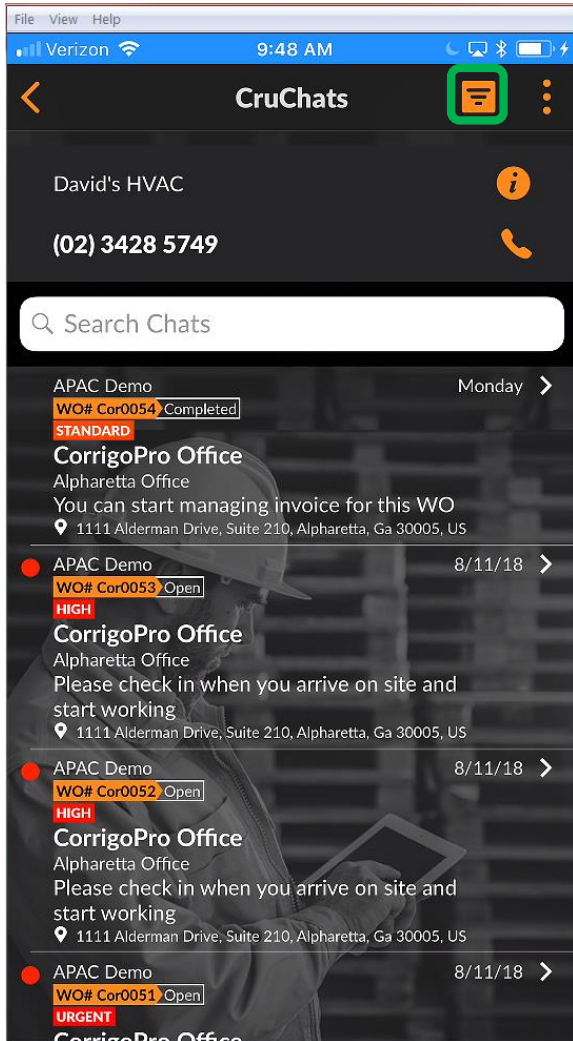
客户在验证过程中对您的工作进行评分

评级将在CruChat验证消息中显示并带有注释

如果您的客户需要验证，那么您只有在验证完成后才能提交发票



移动应用：工单过滤系统

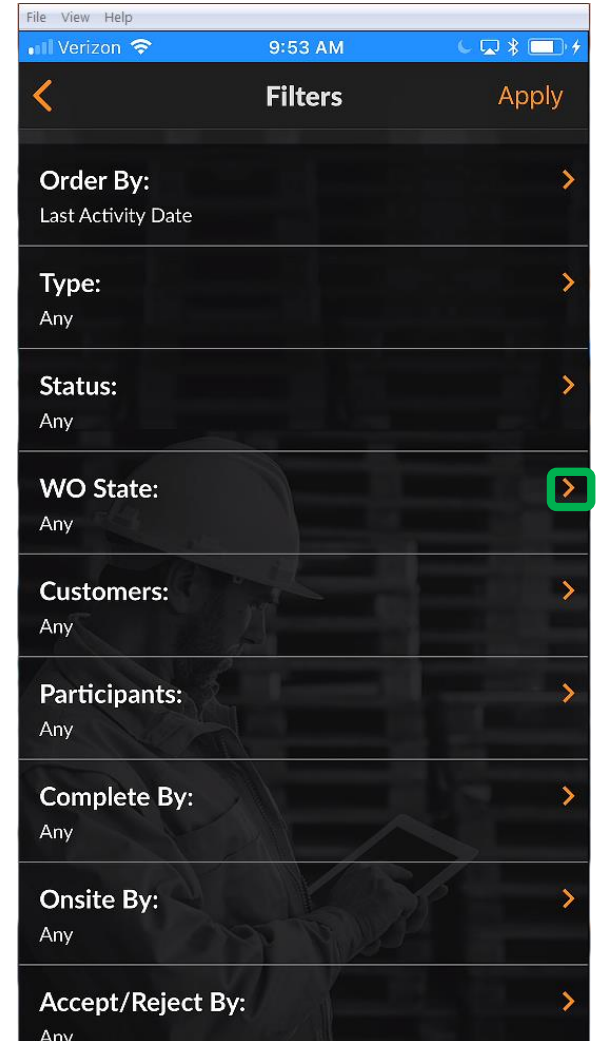


单击过滤器图标以打开过滤器选项

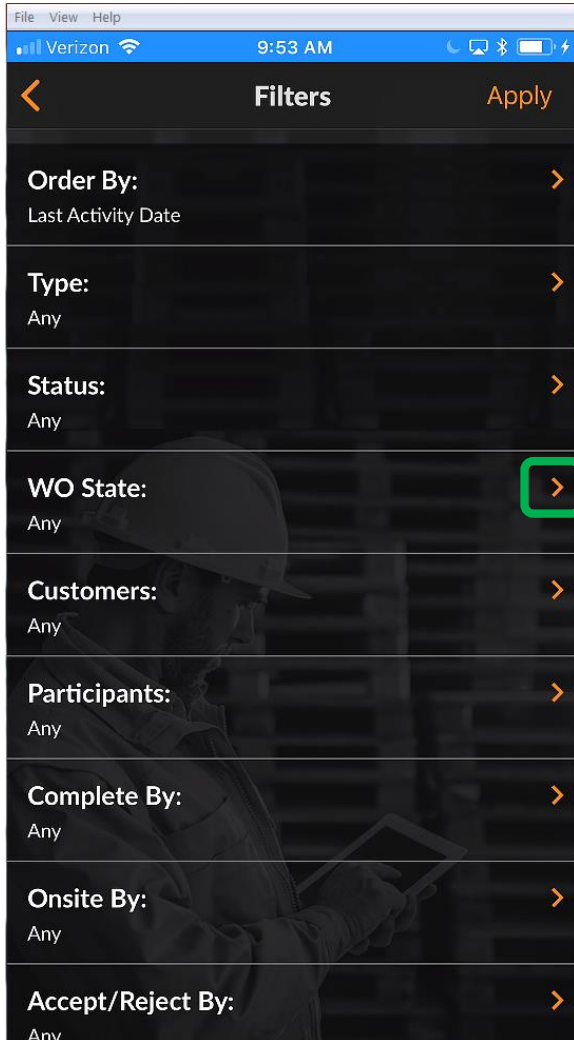
提供12种过滤器选项

单击需要过滤的类别右侧的箭头

这将打开过滤器选项



移动应用：工单过滤系统



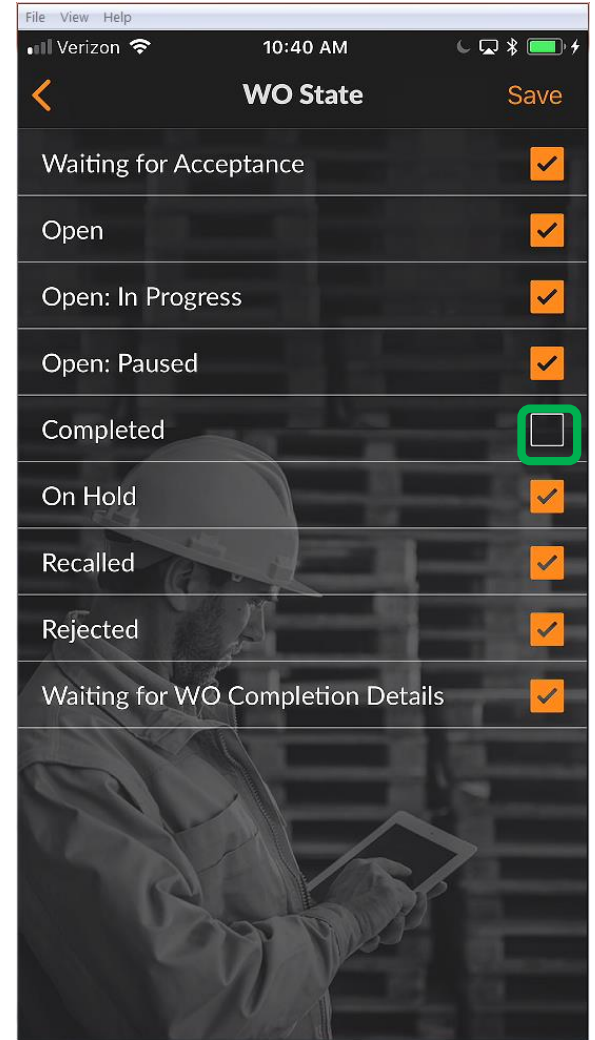
单击需要过滤的类别右侧的箭头

这将打开右侧显示的过滤器选项

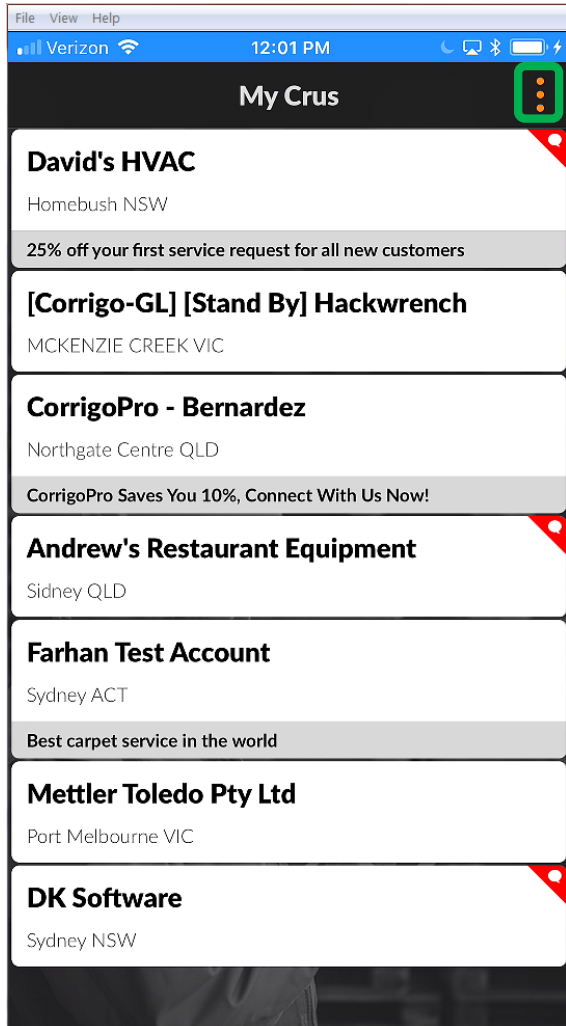
通过选中或取消选中该框，用户可以过滤哪些工单在移动应用中显示或隐藏。

在这种情况下，未选中已完成的工作订单，因为该用户不希望在移动应用程序上看到已完成的工作订单。

如果用户检查完成的过滤器，则完成的工作订单将重新出现在他们的移动应用程序中。



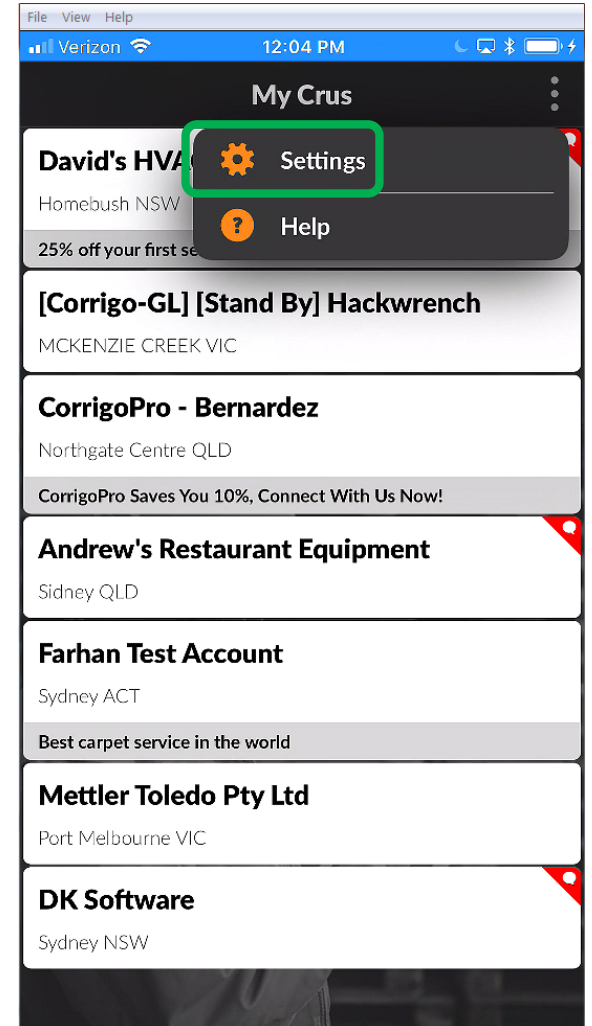
地理围栏



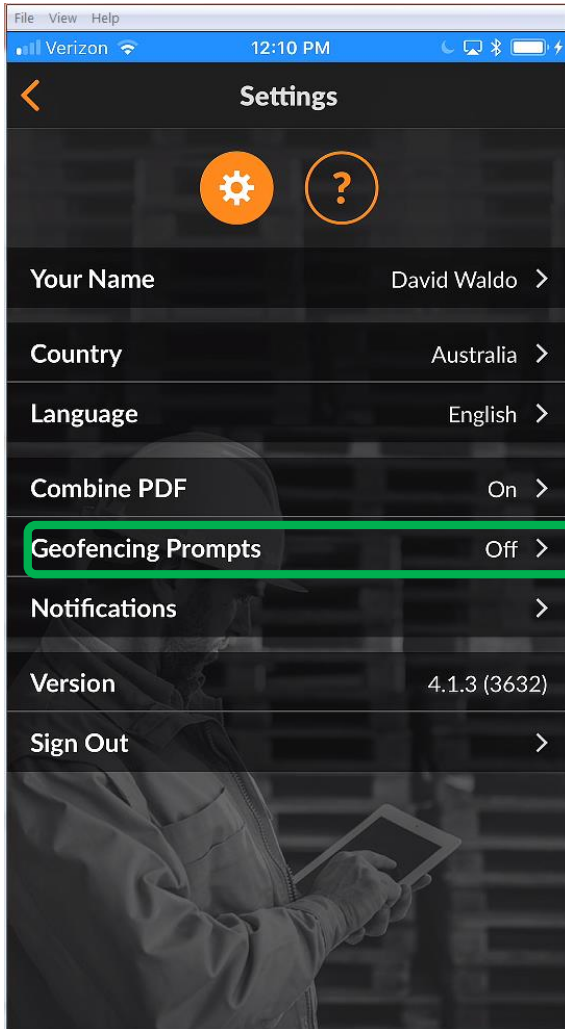
当用户进入或退出在服务地点周围设置的虚拟边界时，Geofencing会提示移动用户签入/签出或暂停工作订单

当工作订单上的地址位于地理围栏内时，CorrigoPro平台会自动向用户设备发送通知，可以为多个工作订单标识多个地址

在My Crus屏幕上，单击屏幕右上角的三个点。点击“设置”



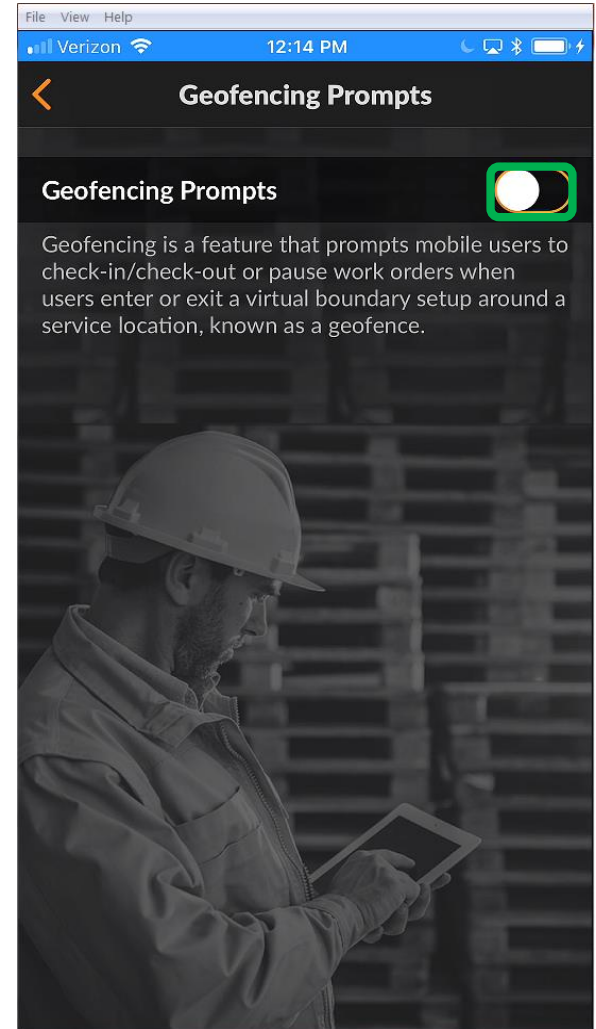
地理围栏



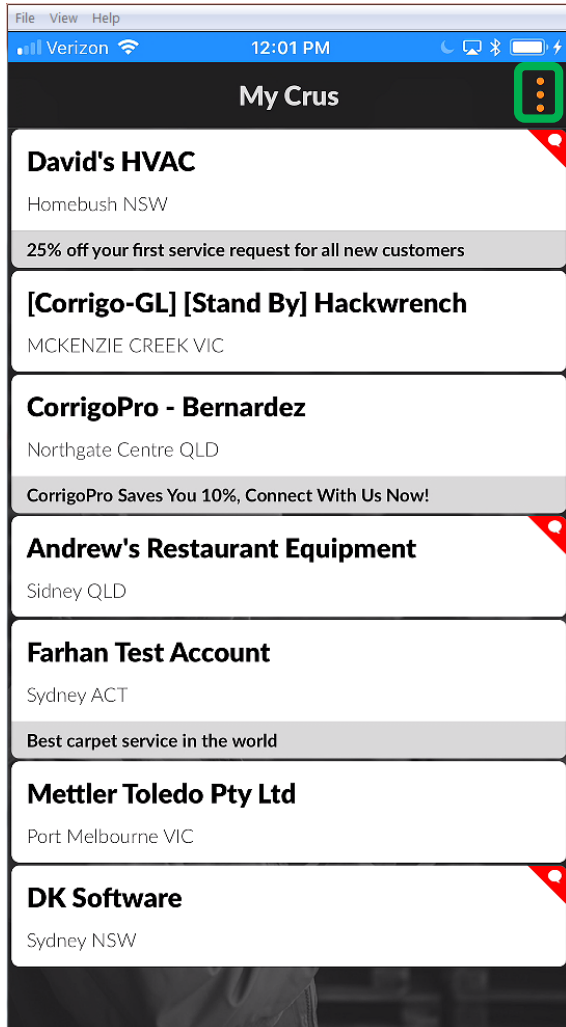
在“设置”屏幕上，用户可以启用或禁用地理围栏功能

单击“地理围栏提示”右侧的箭头

要启用或禁用地理围栏提示，请向左或向右切换开关。

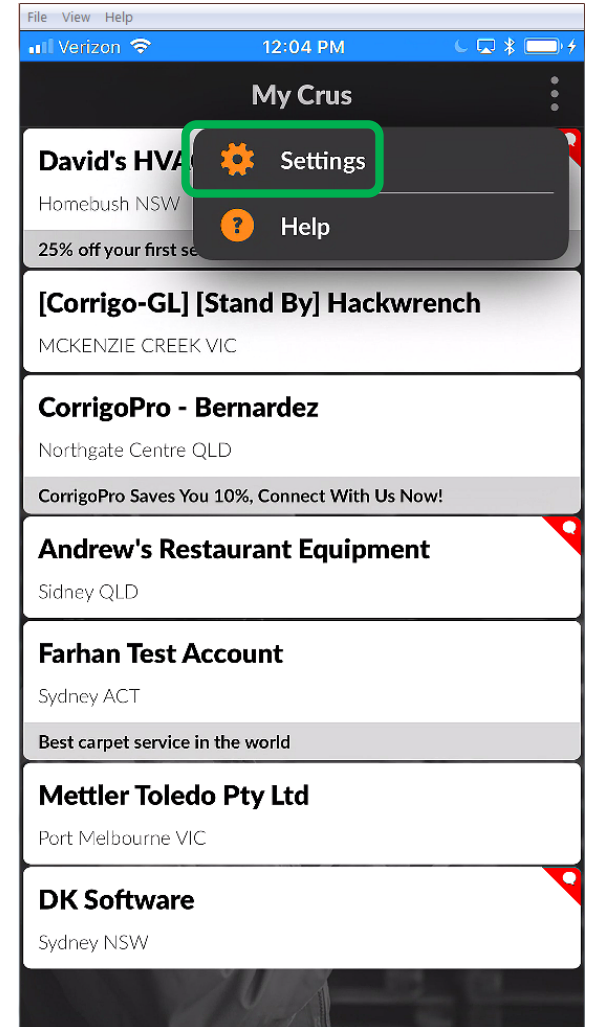


通知：移动应用

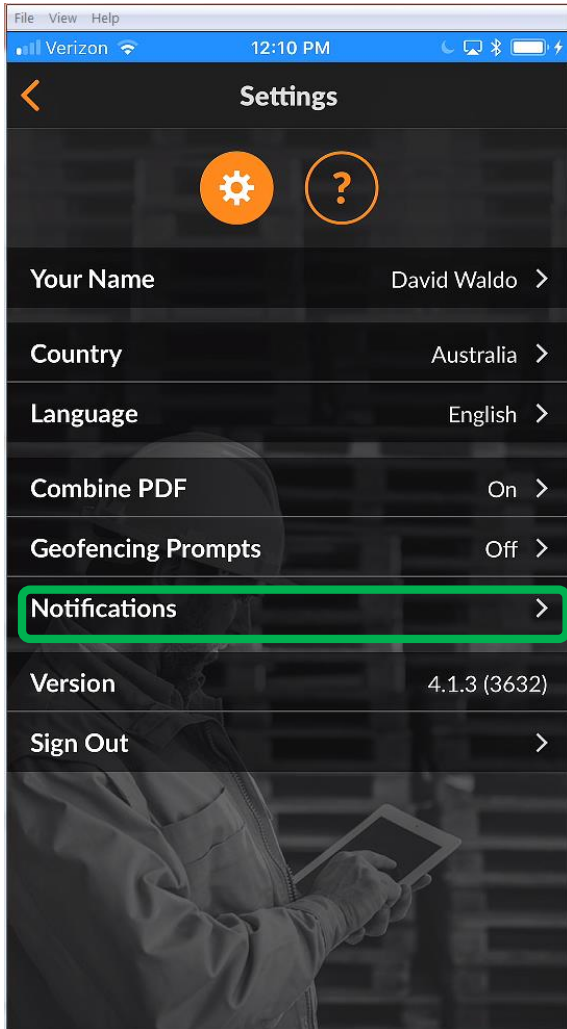


在My Crus屏幕上，单击屏幕
右上角的三个点。

点击“设置”



通知：移动应用

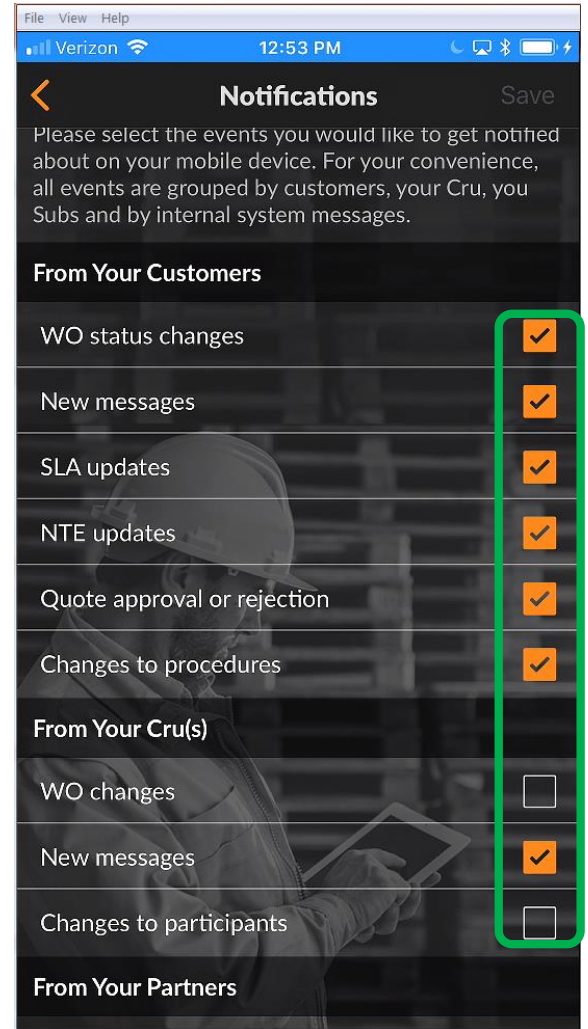


在“设置”屏幕上，用户可以启用或禁用通知

单击通知右侧的箭头

要启用或禁用所需的 notification，请选中或取消选中相应通知的框

可以为客户，Cru，合作伙伴（分包商）或系统消息设置通知



问题

在线联系Corrigo :
CorrigoSupport.IFM@ap.jll.com