



咚咚维保云 使用手册



一分钟建立企业专属的维修管理平台



1

适用客户

- 设备生产厂商或代理商
- 专业的维修公司
- 维修业务外包的业主
- 自由维修部门的大型企业

设备生产厂商或代理商

——提升售后维修服务质量，增强核心竞争力



通过定制的二维码，提供了7x24小时售后维修响应系统。设备购买者使用微信扫描二维码，了解设备信息，快速报修，厂商通过APP或者网站，及时对报修作出响应，分派维修任务给负责的维修工程师，追踪工程师的维修进度、维修状况，收集设备故障情况，汇总设备维修知识等。

专业的维修公司

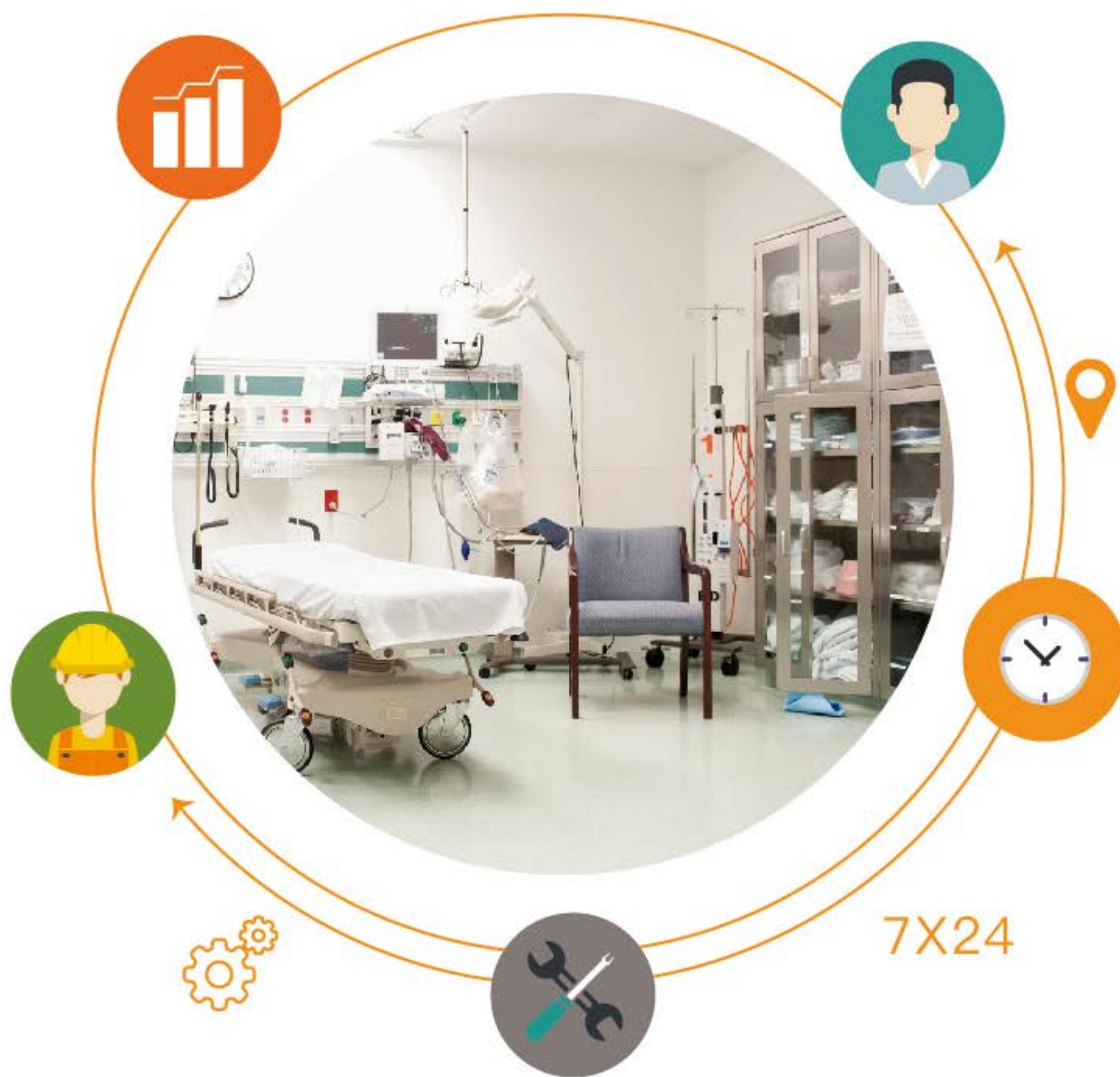
——信息化管理，提高维修服务质量



从报修到验收，从费用清单到维修说明记录，移动化的维保管理平台，让所有维修工作一览无余，能够有效地对团队工作进行追踪，让团队的服务更快速，保证服务质量，公正地考核维修工程师工作。

维修业务外包的业主

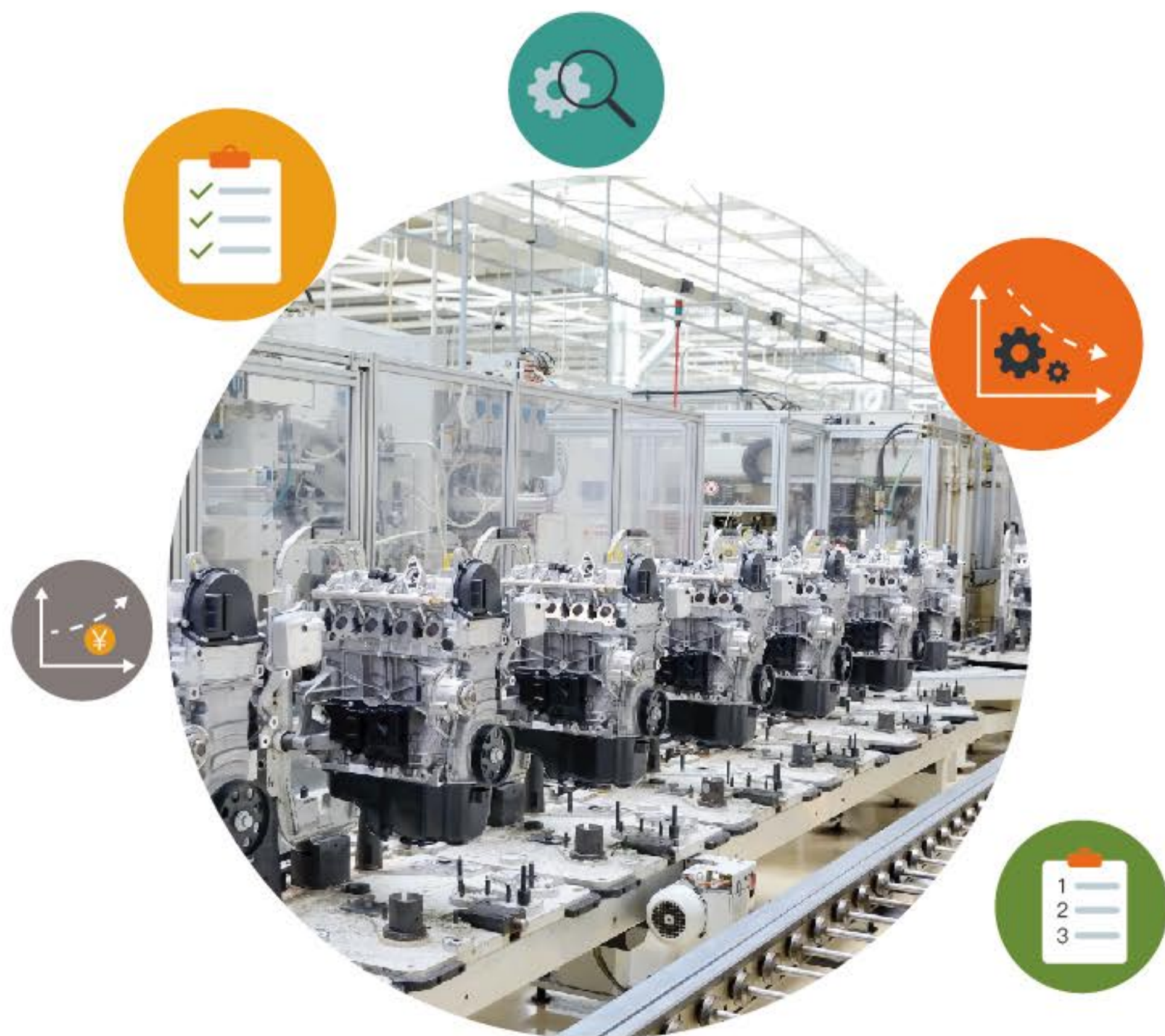
——有效约束维修方，保障设备正常运转



通过随时可查可追踪的云端记录，业主能有效约束外包维修公司的服务。7x24小时随时报修，随时了解维修方响应进度，跟踪维修情况，记录维修费用。通过数字化记录，减少推诿扯皮发生，保证故障第一时间得到解决，有效控制维修成本；同时也能掌握设备状况，提升设备管理效率。

自有维修部门的大型企业

——提高设备运转效率，降低维护成本



三分系统，七分管理，十二分数据。与传统的纸质工单、电话沟通等方式不同，信息化、移动化的维修流程管理方式，让设备故障从报修到验收的周期缩短，也让设备维修的过程更快速。纸张数据电子化、零散数据串联化，海量维护数据瞬间变为可用可看的数据资产。

2

快速搭建维保管理平台



角色介绍



公司负责人

来源：公司创建人默认为公司负责人
权限：可以全面了解公司下的各个维修项目的情况



项目负责人

来源：项目创建人默认为项目负责人
权限：可以了解所负责项目的情况



报修负责人

来源：由项目负责人设置
权限：审核报修成员的报修单



维修负责人

来源：由项目负责人设置
权限：指派、增援或转派维修任务



报修成员

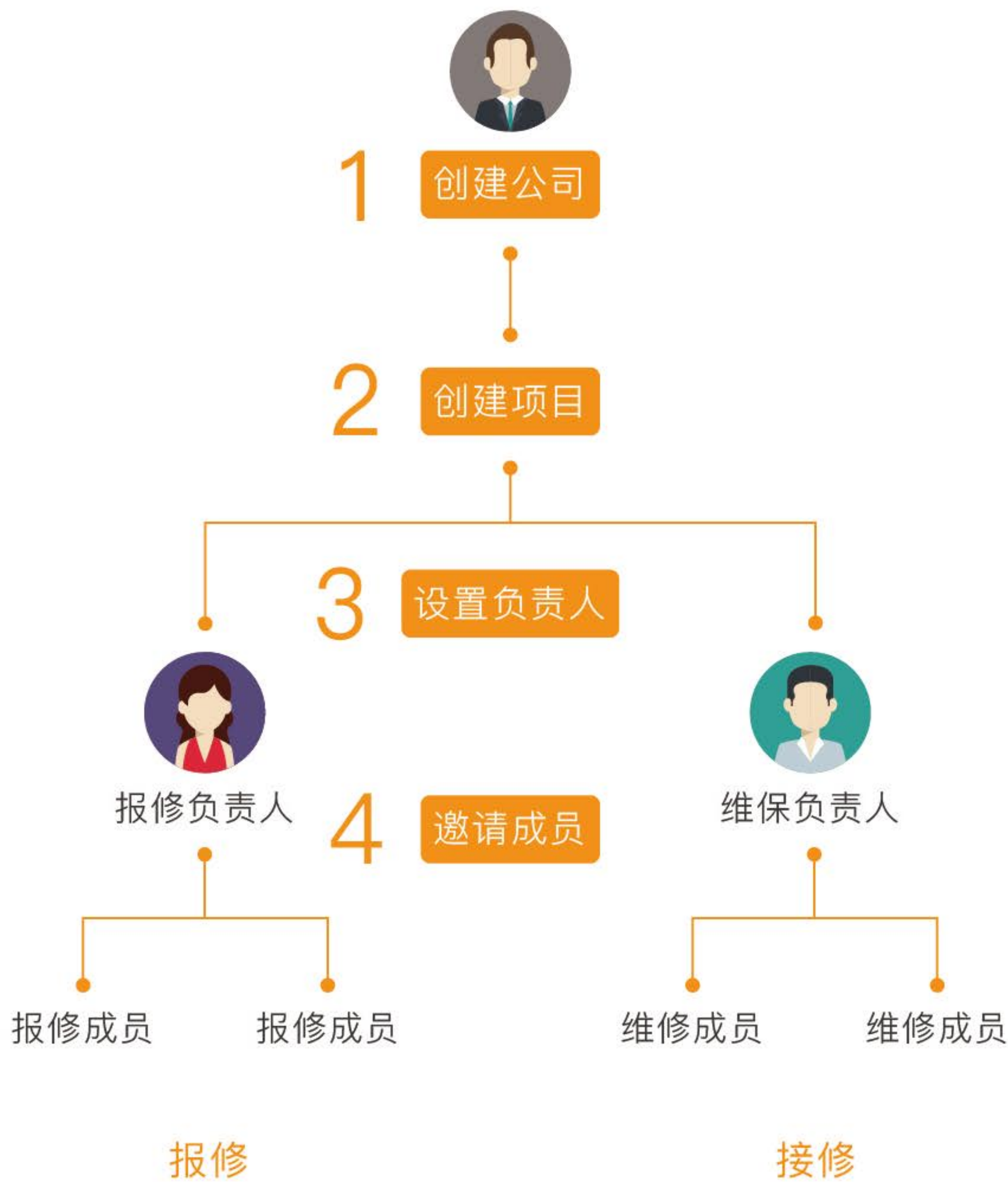
来源：由报修负责人设置或邀请报修
权限：发现故障并报修



维修成员

来源：由维修负责人邀请或设置
权限：完成日常维修任务

搭建流程



立即搭建

打开微信，快速使用





不同类型的企业，在具体创建过程中，稍微有些不同。以下针对前述的四类企业，介绍快速创建维修管理平台的方式，供参考。用户可以根据自己企业的情况，使用符合自己管理需求的方案创建，或者咨询客户成功经理。

设备生产厂商或代理商

创建平台

1、建议以“设备+地区”的方式创建维修项目，例如“二维码贴纸打印机福建区维修项目”。这样既能考虑到不同设备，也能顾及不同地区。

AT&T 9:41 AM 100%

<

创建项目

提交

名称：二维码贴纸打印机福建区维修项目

归属公司：大海股份有限公司

2、邀请报修负责人和维保负责人。

报修负责人（甲方）

导入联系人

姓名：陈夏野

电话：138C0345822

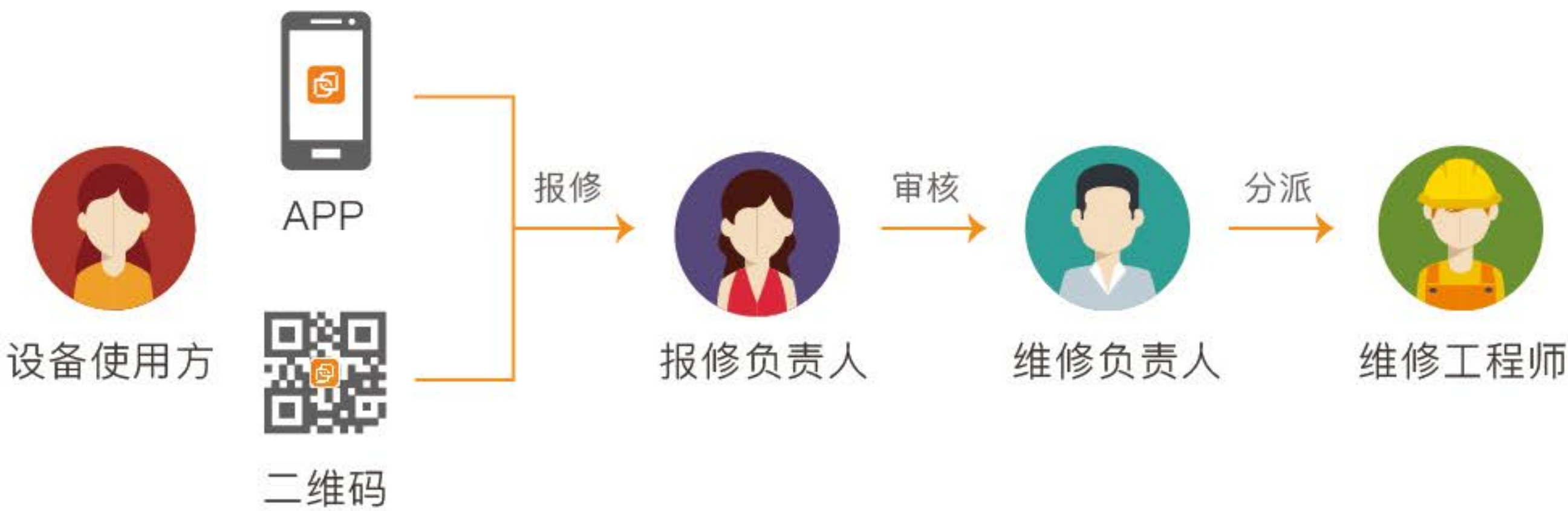
维保负责人（乙方）

导入联系人

姓名：沈眠

电话：138C0024351

使用流程



专业的维修公司

创建平台

- 1、建议以不同设备或系统的维修作为维修项目，例如“建发湾区停车场维保”等。
- 2、邀请报修负责人通过APP报修，或者提供二维码给设备使用者进行报修。

AT&T 9:41 AM 100%

<

创建项目

提交

名称：建发湾区停车场维保

归属公司：厦门小马维修公司

报修负责人（甲方）

导入联系人

姓名：谢大海

电话：12940003821

微信扫码报修

项目：建发湾区停车场维保
公司：厦门小马维修公司

晓峰维保云技术支持

使用流程



除了使用APP或二维码报修，业主也可以选择直接通过电话报修给维修工程师，由维修工程师自己通过APP登记报修详情。

维修业务外包的企业

创建平台

- 1、建议以不同设备或系统的维修作为维修项目，例如“医院病房呼叫系统维保”等。
- 2、邀请报修负责人和维保负责人，或者提供二维码报修。

AT&T 9:41 AM 100%

<

创建项目

提交

名称：医院病房呼叫系统维保

归属公司：厦门小马维修公司

报修负责人（甲方）

导入联系人

姓名：谢大海

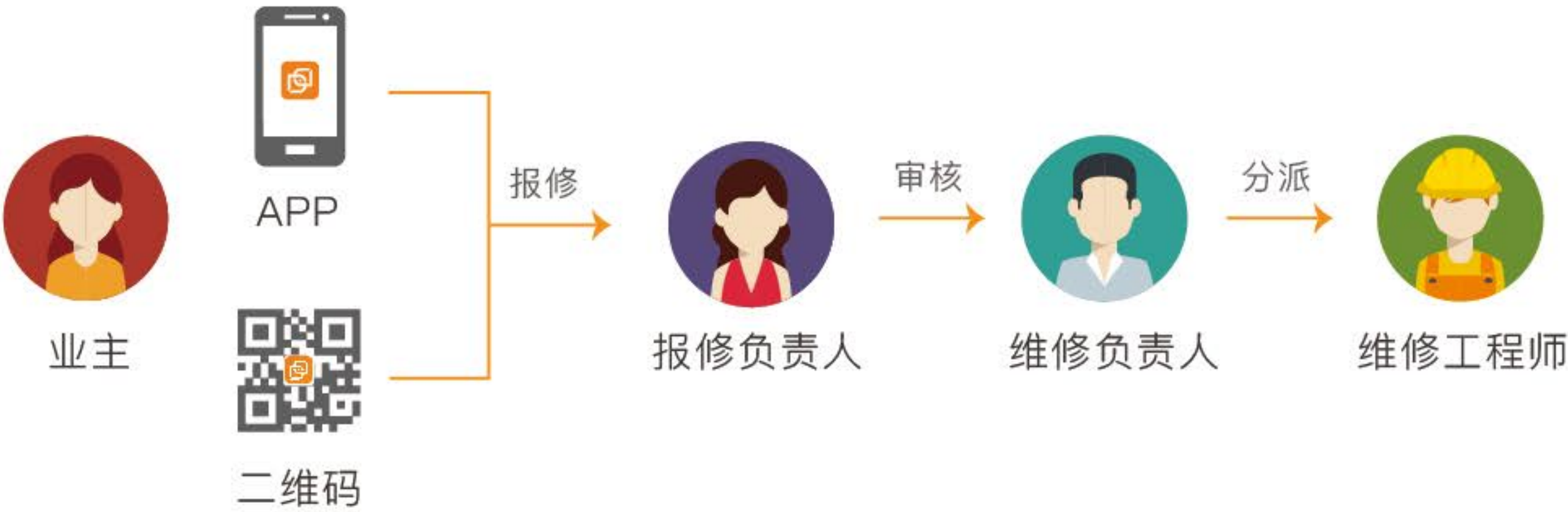
电话：12940003821

微信扫码报修

项目：建发湾区停车场维保
公司：厦门小马维修公司

晓晓维保云技术支持

使用流程

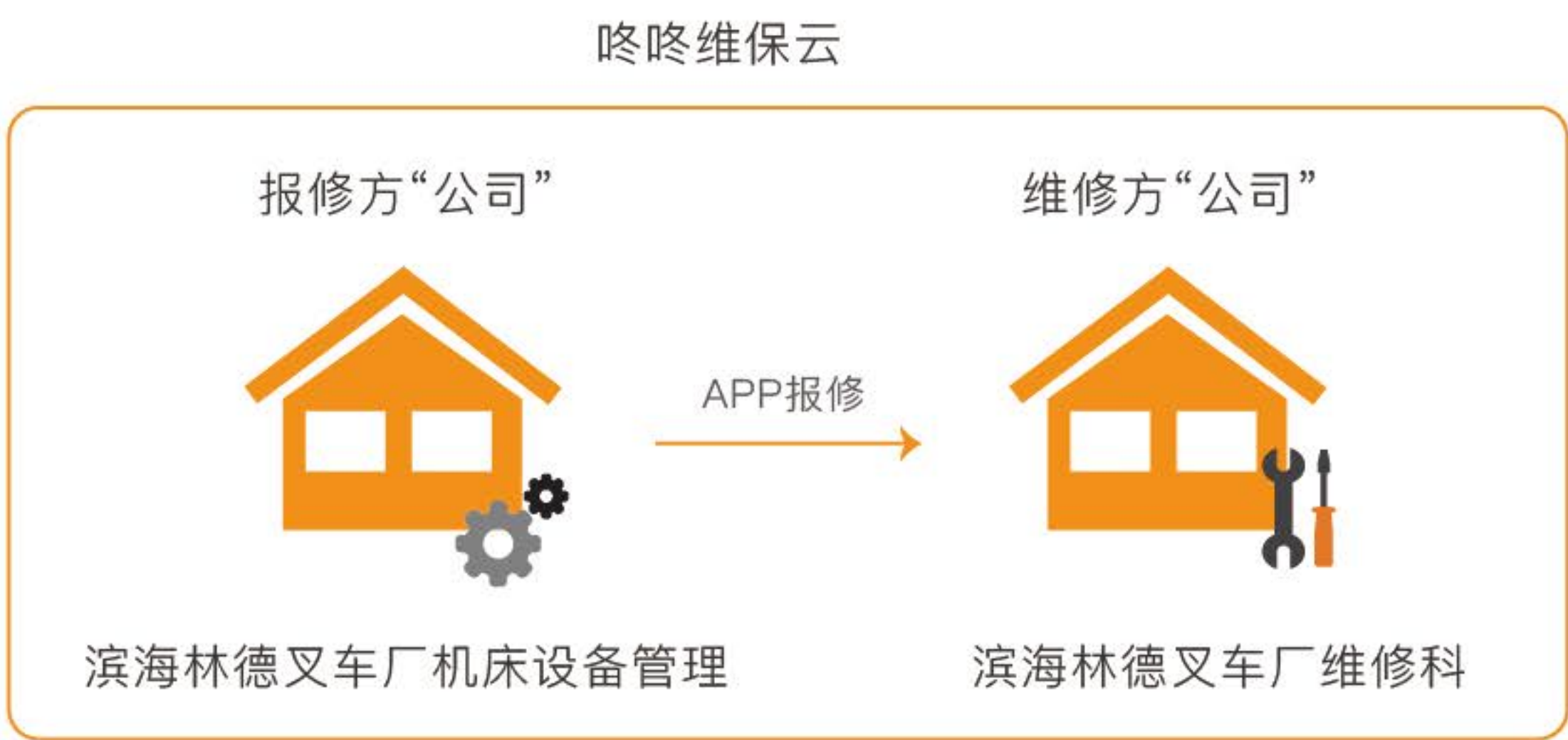


自有维修部门的大企业

对于自有维修团队的企业，也能够使用咚咚维保云，对维修过程进行有效管理。
具体有两种方式：
第一种是企业内的维修团队，参照前述“专业维修公司”客户类型（的方式），来创建维修管理平台。
例如：



第二种是把企业内的设备管理部门作为报修公司，设备维修部门作为维修公司。
例如：



这种方案的好处，是设备管理部门、维修管理部门，都能够各自从总体上了解设备维修状况，能够相互有效约束、促进。

确定了如上架构后，后续的创建，参考二、三类型。（详见P13、P14）

3

维修流程管理



维修流程



一、报修

咚咚维保云有三种报修方式，

一是业主直接使用APP报修；

二是业主通过微信扫“报修二维码”进行报修；

三是没有业主参与的情况，维修方自己通过APP报修。

第一种



业主



APP

第二种



设备使用者



二维码

报修



维修工程师

第三种



维修工程师



APP

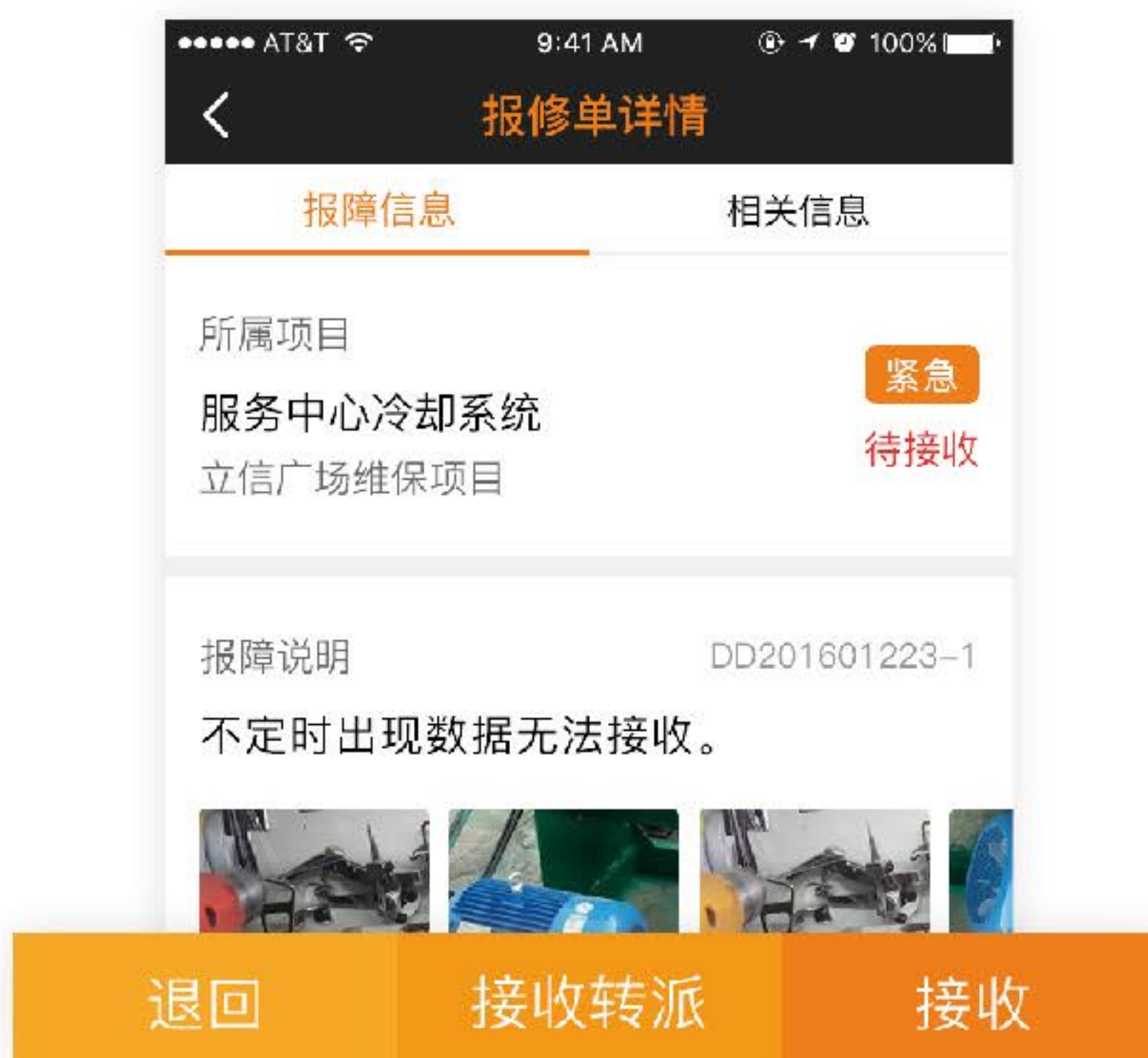
二、故障审核

报修的故障，汇总到项目的报修负责人。报修负责人通过APP进行审核、确认后，才提交给项目的维修方。



三、故障接收确认

维修负责人通过APP，接收到报修信息，对故障进行确认。他/她可以有两个操作，退回维修任务；或者确认并接收，系统会通知到报修人。



四、申请维修增援

对于一些比较复杂的故障，需要多个人进行处理，可以通过请求增援的方式，让其他维修工程师共同参与维修任务。



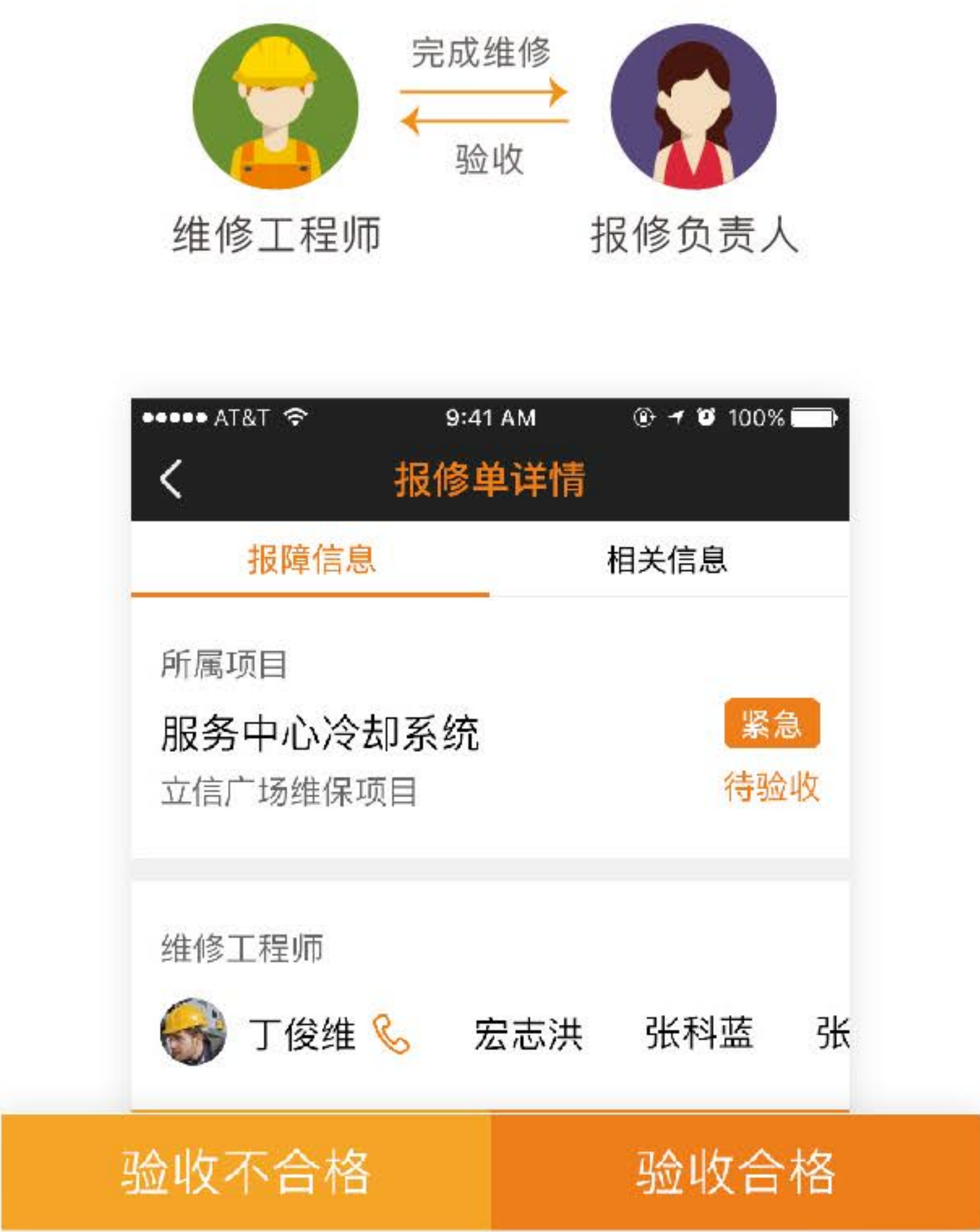
五、进行维修

维修工程师到现场维修，对维修的情况进行记录。维修可以进行多次。维修完成后，提交完成，会及时通知到报修方，进入待验收状态。



六、维修结果验收

维修完成后，需要报修方负责人，对维修的情况进行验收，可以是合格，也可能是不合格，退回重新进行维修。



七、对维修任务进行评价

最后一步，是报修负责人对维修工程师的维修工作进行评价，分为响应速度和服务态度两个方面，建议多写些建议、意见或者表扬。



The screenshot shows a mobile app interface for evaluating a repair service. The status bar at the top indicates 'AT&T', '9:41 AM', and '100%' battery. The app header has a back arrow, the title '维修评价' (Repair Evaluation), and a '提交' (Submit) button. The evaluation section contains two rows: '响应速度' (Response Speed) with a 4-star rating (4 orange stars, 1 grey star) and '维修质量' (Repair Quality) with a 5-star rating (5 orange stars). Below these is a text input area labeled '你的评价' (Your Evaluation) with the text '故障问题影响很大，维保工程师不顾劳累，经过24小时抢修，及时恢复设备正常状态。' (The fault problem has a great impact, the maintenance engineer disregards fatigue, after 24 hours of emergency repair, the equipment is restored to normal status in a timely manner.)



4

使用案例



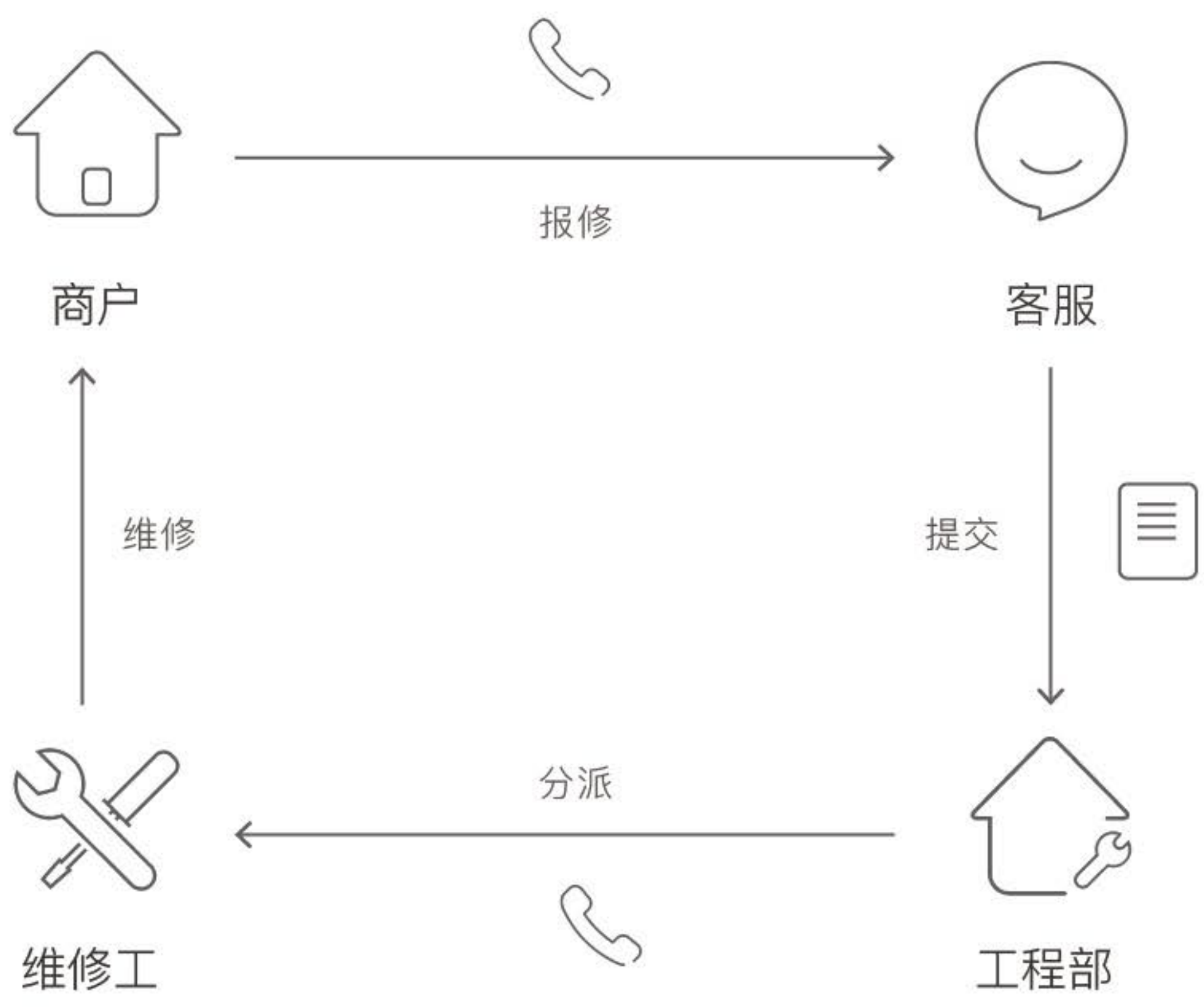
案例 01

沙坡尾创意港

厦门沙坡渔港文化创意投资有限公司受思明区政府委托，从2011年11月扎根沙坡尾，运营沙坡尾海洋文化创意港项目，旗下国源（厦门）文化传媒公司推出了艺术西区、沙坡尾市集、SPW运动中心、Real live、B4篮球仓库等众多年轻文化品牌，通过共同缔造的方式，让沙坡尾这一老城区焕发出时尚、文艺的气息。



商户原有维修管理流程



缺点

- 无法了解维修工日常工作；
- 统计维修工工作考核困难；
- 专人电话处理商户报修效率低。

咚咚解决方案

——创建平台

1

创建项目



项目负责人
公司工程部负责人

AT&T 9:41 AM 100%

< 创建项目 提交

名称: 沙坡尾水电消防维护

归属公司: 沙坡尾创意港

2

邀请负责人



维保负责人
公司总部客服人员

维保负责人 (乙方) 导入联系人

姓名: 黄灵均

电话: 14000234212



报修负责人
虚拟报修人

报修负责人 (甲方) 导入联系人

姓名: 虚拟人

电话:

3

生成二维码



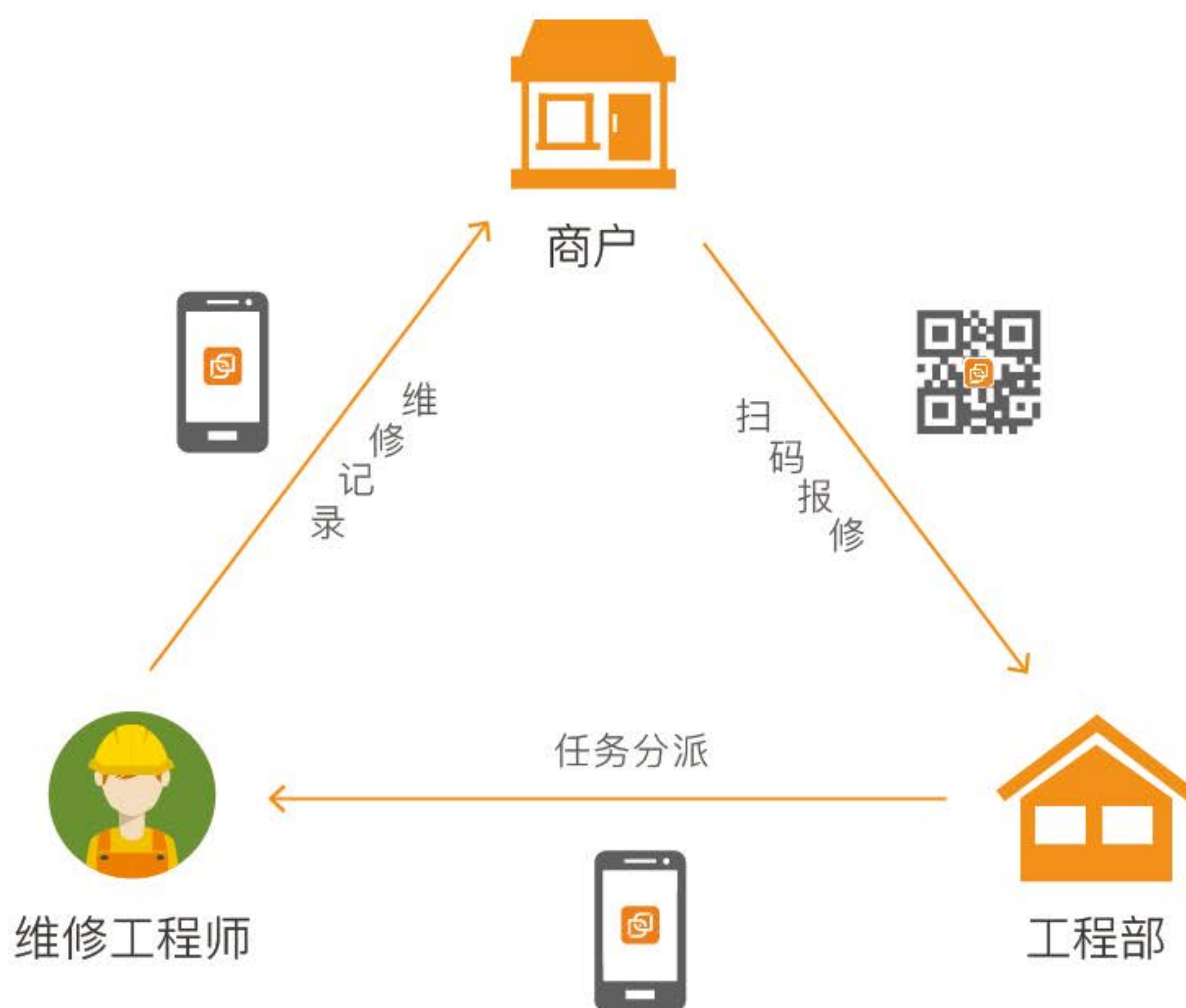
微信扫码报修

项目: 沙坡尾水电消防维护
公司: 沙坡尾创意港

美其维修云技术支持

咚咚解决方案

——使用流程



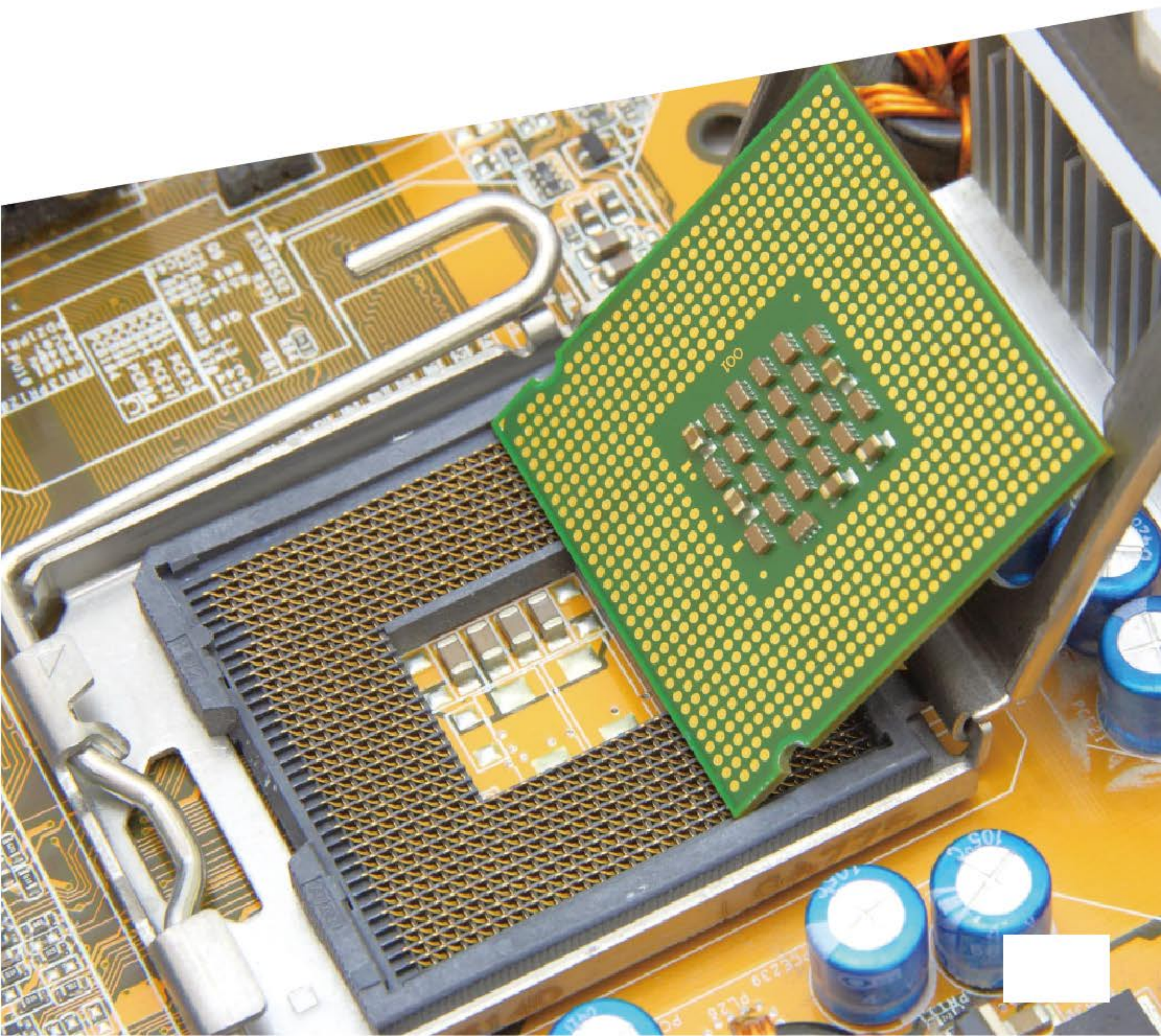
商户通过微信扫码报修，报修的故障，工程部负责人通过APP，分派给指定的维修工程师。维修工程师通过APP记录维修的各环节，进度及时地通过短信汇报给报修人。

02

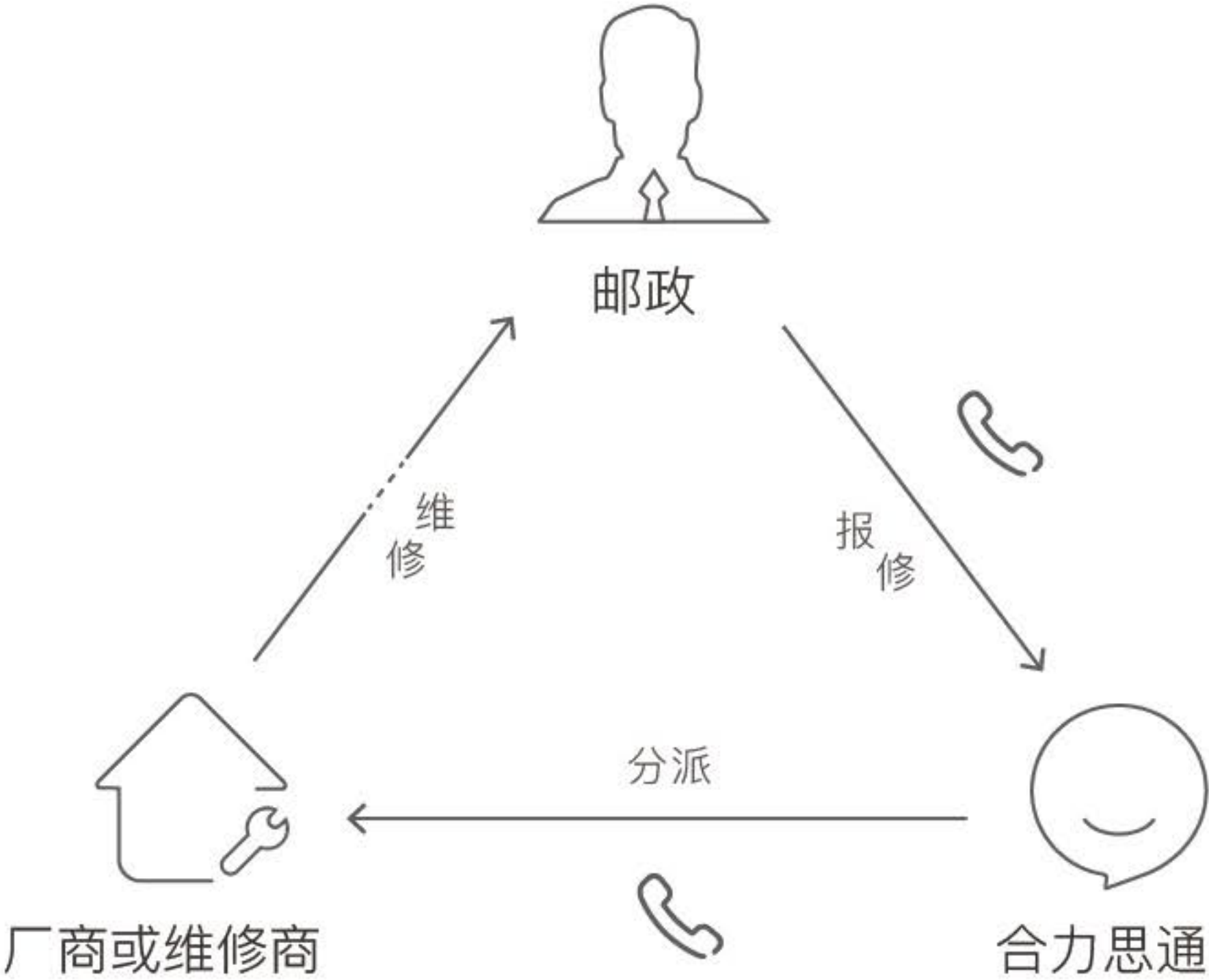
案例

合力思通

北京合力思通科技有限公司成立于2002年，专注于信息应用及服务领域，公司具有多年邮政行业应用经验，其宗旨是为邮政客户提供优秀的一体化行业应用服务的整体解决方案。



邮政原有维修管理流程



缺点

合力思通：
有多人专门负责汇集全国各地邮政部门报修；
安排维修维修进度没法跟进，
也不了解具体情况；
对厂商维修商无法客观评价、
约束。

邮政部门：
无法及时维修，业务受影响；
备件使用频繁，成本高居不下；
设备难以管理。

咚咚解决方案

——创建平台

1

创建项目



项目负责人
客服部门负责人

AT&T 9:41 AM 100%

< 创建项目 提交

名称: 贵阳邮政大楼打印机维修

归属公司: 贵阳邮政局

2

邀请负责人



维保负责人
公司总部客服人员

维保负责人 (乙方) 导入联系人

姓名: 陈明明

电话: 12930008331



报修负责人
邮政局员工

报修负责人 (甲方) 导入联系人

姓名: 林夏

电话: 13621903821

3

生成二维码



微信扫码报修

项目: 贵阳邮政大楼打印机
公司: 贵阳邮政局

咚咚维修云技术支持

咚咚解决方案

——使用流程



打印机故障时候，贵阳的业主报修人，用微信扫码报修。北京总部维修负责人，接收到报修后，指派给贵阳本地的维修工程师进行修理。

维修工程师接受任务后，预约维修时间，整个维修进度都被记录在APP内，报修人通过短信小程序等，随时了解情况。最后，还能对维修工程师的维修工作进行评价。

产品咨询免费预约
400-656-8189

企业设备维保管理专家



下载App



关注微信公众号

400-656-8189
www.dweibao.com