

esCrm 操作手冊：派工管理

esCrm「派工管理」模組：派工看板、排程、代開派工與服務項目的操作步驟（圖文）。

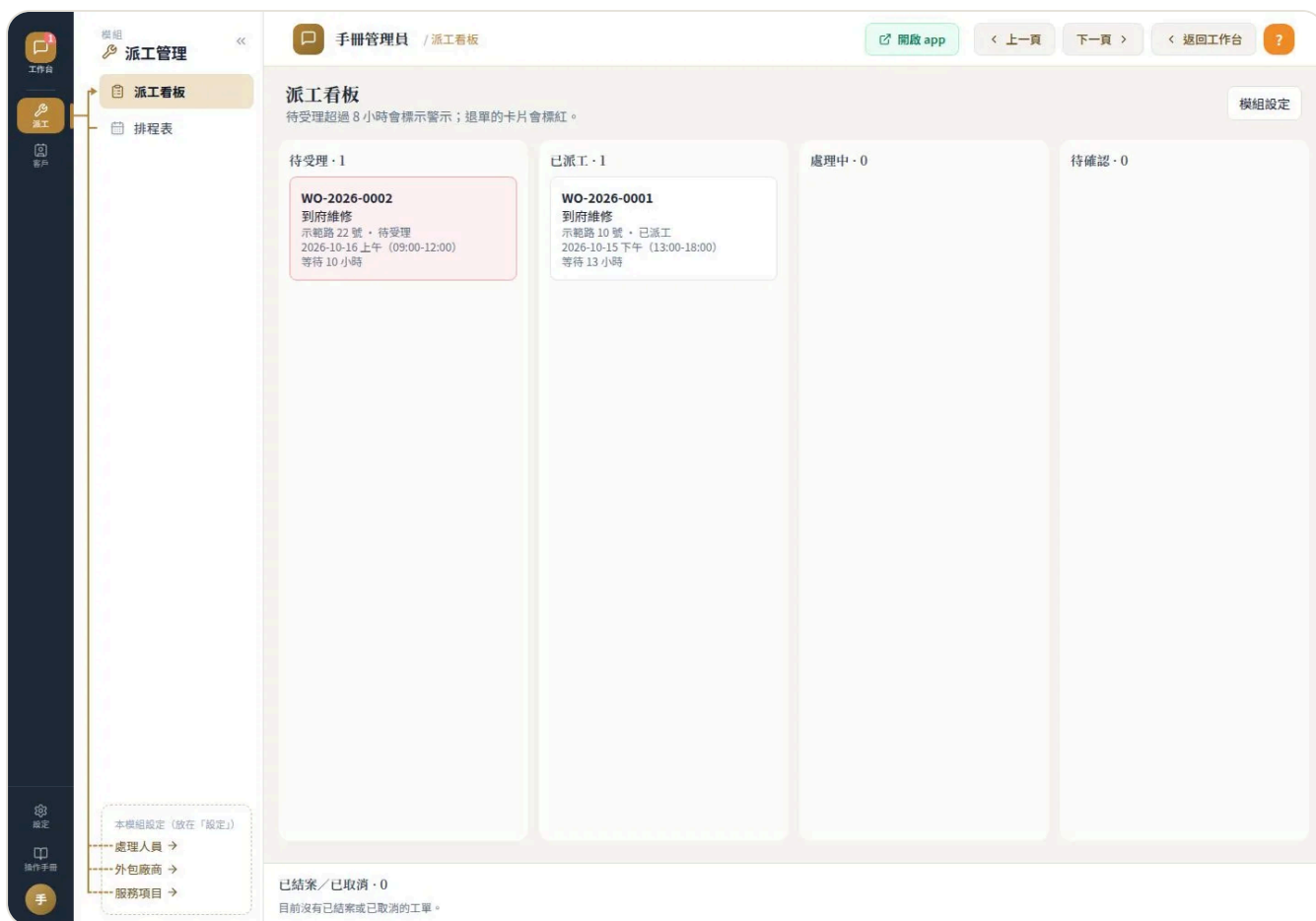
kevin • 2026-10-27

本頁內容：

- 14.1 派工看板與排程
- 14.2 代開派工
- 14.3 人員、廠商與服務項目
- 14.4 客人與處理人員

14.1 派工看板與排程

開通後，左側「派工」群組有「派工看板」與「排程表」。管理員與客服都可以看看板、指派、改派與取消。服務項目、人員、廠商與模組設定只限管理員。

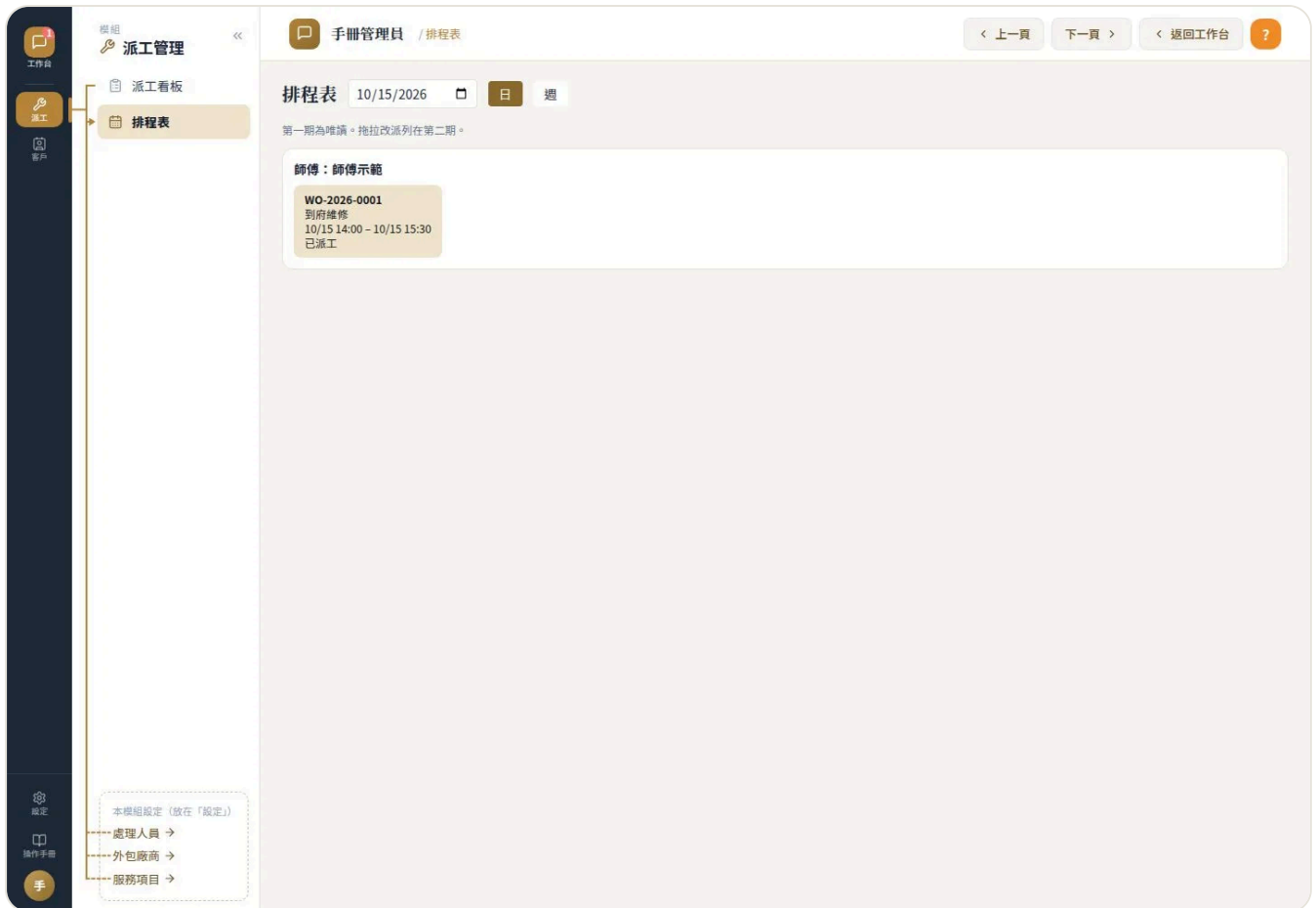


派工看板

看板上的欄	包含的狀態
待受理	待受理。超過 8 小時，或被退回待受理，卡片會標示。
已派工	已派工、已接單
處理中	出發中、處理中
待確認	待確認
下方清單	已結案、已取消

- 點開明細可看客人填的內容、希望時段、時間軸與照片。可「指派」或「改派」，也可「取消」。有改期或取消申請時可按「申請已處理」。沒有綁定 LINE 時可「補上 LINE」。
- 指派時選開始與結束時間。系統列出技能符合且有空的人員或廠商；時段衝突會寫出被哪張單佔住。
- 「排程表」可切「日」或「週」，只供查看。

- 單號形如 WO-2026-0001，存在服務申請，不是訂單列表裡的訂單。



排程表

提示：看板右上角「模組設定」可改工單稱呼（預設「派工單」）、人員稱呼、上午／下午／晚上時段。已有進行中的工單時，不能改時段粒度與交通緩衝。

14.2 代開派工

「代開派工」不在派工看板。模組開通後，它出現在三個地方：客戶資料頁標題列、工作台該客戶的「案件」分頁，以及對話視窗標題列。案件編輯頁沒有這個按鈕。沒有 LINE 也可以開。

客戶管理 / 客戶列表

手冊管理員 / 客戶管理 / 陳伯宇

陳伯宇
M1002 · chen@example.com · 0912-000-102
有效會員 0 筆訂單 1 次對話

開啟對話 工作台 代開派工

基本資料

姓名: 陳伯宇 會員編號: M1002
電子郵件: chen@example.com 電話: 0912-000-102
地區: 會員等級:
加入日期: mm/dd/yyyy 狀態: 有效

標籤

+ 新增標籤 尚無標籤

補充資料

尚無補充欄位 (匯入時對應不到的欄位會放這裡)

欄位名稱 內容 +

對話紀錄 (1)

訂單紀錄 (0) 新增訂單 查看全部 累計 NT\$0
無購買紀錄

最近瀏覽 (0)
無瀏覽紀錄

客戶資料上的代開派工

1. 按「代開派工」，視窗標題是「代客開立派工單」。
2. 選服務項目，填聯絡人、電話、地址與希望時段，再按「建立」。
3. 成功後旁邊顯示「已建立」與單號。這筆的來源註記是「客服代開」，會出現在派工看板的待受理。

14.3 人員、廠商與服務項目

- 「處理人員」可建立並修改姓名、電話與技能，產生「綁定 QR」（7 天內有效、用一次），或「解除綁定」。一個 LINE 只能綁一位人員。還有進行中的單時不能停用。
- 可登記「不可派時段」。該時段若已有派工，系統會拒絕並列出單號。
- 「外包廠商」維護廠商與窗口。「服務項目」用表單定義客人要填的欄位，旁邊可預覽。完工照片最多 12 張。

系統 設定

工作員

派工

客戶

系統設定

使用者管理

整合外掛

模組

對話匯出

模組設定

處理人員 派工

外包廠商 派工

服務項目 派工

服務項目

到府維修

90分鐘 • 照片至少0張

新增

名稱

說明

60

完工至少幾張照片

0

☐ 需要簽名

☒ 啟用

第一期用 JSON 編輯 formSchema，下方即時預覽。支援 text、textarea、number、select、multiselect、date、photo。

[]

儲存

預覽

服務項目

14.4 客人與處理人員

客人前台是「線上報修／預約」。首頁同時有客人入口與「我是處理人員」。開單步驟是「選擇服務」「填寫需求」「希望時段」「確認送出」。可選 1 到 3 組希望時段，畫面上會寫實際時間以客服確認為準。開單成功只顯示頁面，不發 LINE。

- 待受理可直接取消。已派工或已接單，若距排定時間還超過可自行取消的時限（預設 24 小時）也可以直接取消；時限內則改成申請，狀態不變。出發之後客人不能取消。
- 已派工或已接單可「申請改期」，狀態不變，看板會標示。
- 待確認可「確認完工」或「回報未完成」。回報未完成會退回待受理並釋放時段，不是留在處理中。
- 處理人員開啟綁定頁。未綁定會提示向管理者索取 QR。已派工可「接單」或「退單」；之後可「出發」「到場」「無法施工」或「送出完工回報」。

[← 回 esCrm 操作資料](#)