



科龙中央空调验证码APP安 装和操作的流程培训

科龙中央空调营销部

第一部分

验证码APP安装方法

第二部分

验证码APP使用方法

第三部分

室内机实现注册功能的方法和步骤

◆验证码APP安装分两个版本，分别是苹果ios系统和安卓系统。
安卓4.0以上，手机剩余内存400M以上，3G以上网络，摄像头800万以上

1.1 ios安装方法：

正式版上线后，可直接扫描售后CRM系统界面的二维码进行安装。ios安装需要扫描两个二维码，分别是安装证书和APP安装包。必须先安装证书。如下图：

①安卓或苹果ios扫描二维码时，不能直接使用微信进行扫描，必须使用浏览器扫描或者借助UC、QQ浏览器扫描，扫描完后复制网址，将复制网址粘贴到苹果手机



②扫描安装时，先扫描证书二维码，安装完证书后，再扫描安装包，进行安装。



CRM外网

CRM内网

APP1

APP2

工程师版APP

android下载地址: 苹果证书下载地址: 苹果下载地址:



安卓系统



苹果系统认证证书

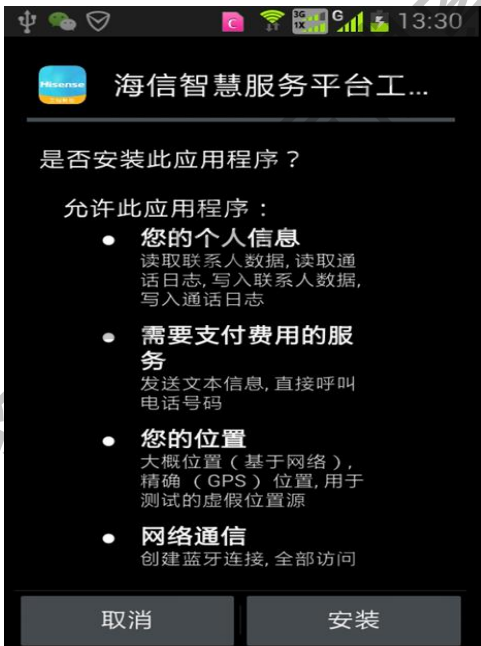
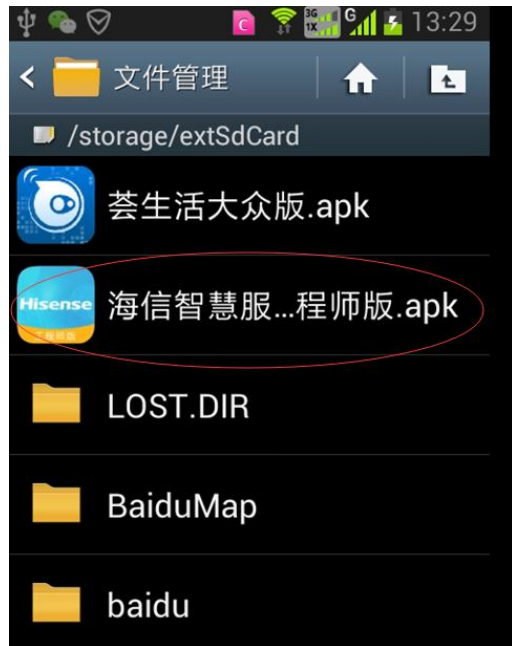


苹果系统

1.2 安卓安装方法:

①将工程师版APP安装文件下载到手机中

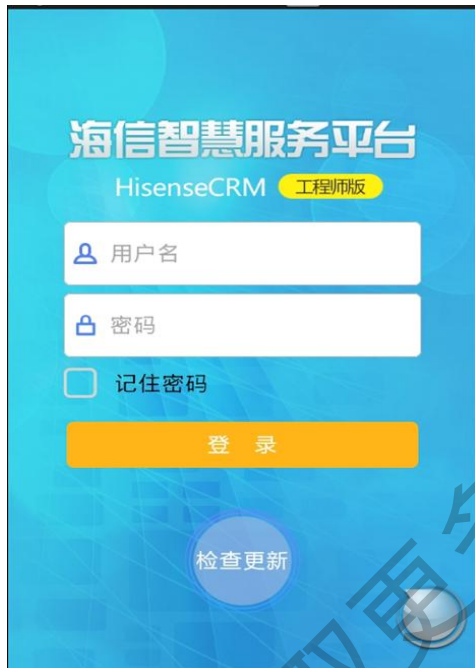
②双击执行.apk文件



1.3 登录

安装完毕后，打开录入账号和密码

当系统有新版本发布，会在登陆时提示



功能简介

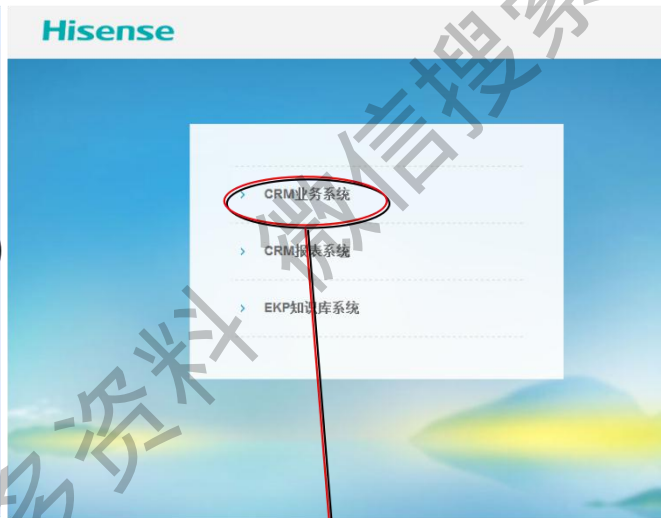
- ◆接收派工
- ◆现场确认
- ◆中间反馈
- ◆备件申请
- ◆退单
- ◆完成

1、服务商在CRM系统自建立安装信息

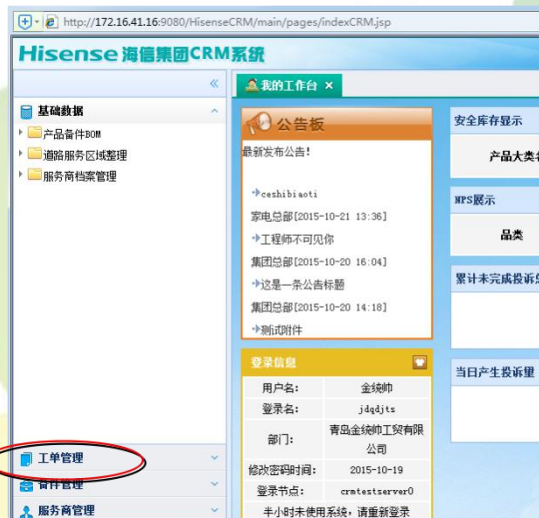
◆CRM系统安装网址：<http://crm.hisense.com/HisenseCRM/>;



输入密码和验证码



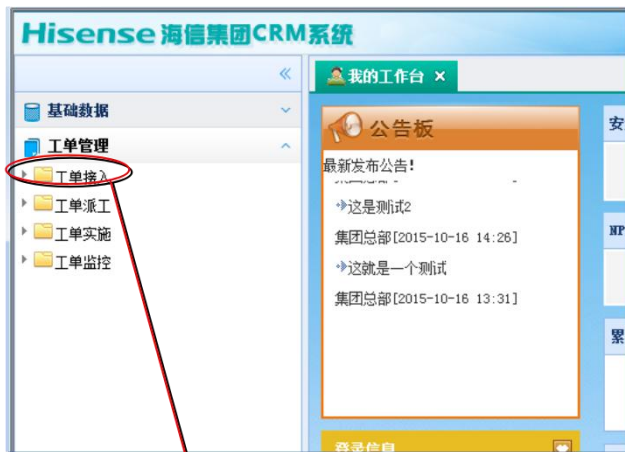
单击CRM业务系统



单击工单管理

1、服务商在CRM系统自建立安装信息

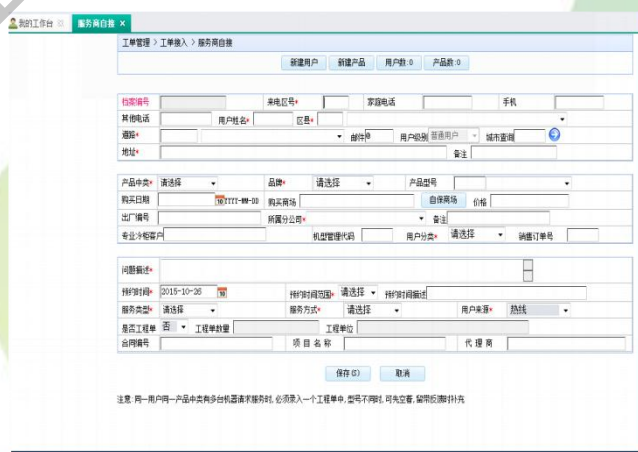
◆CRM系统安装网址：<http://crm.hisense.com/HisenseCRM>;



单击工单接入



单击服务商自接



填写安装信息，“*”必填

1、服务商在CRM系统自建立安装信息

我的工作台 服务商自接

工单管理 > 工单接入 > 服务商自接

新建用户 新建产品 用户数:3 产品数:1

档案编号	DSR1510220662467	来电区号*	0532	家庭电话		手机	13905422003	
其他电话		用户姓名*	nie	区县*	266300-山东省-青岛市-即墨市			
道路*		丰城镇上庄	邮件	用户级别	普通用户	城市查询		
地址*	中国山东省青岛市即墨市丰城镇上庄						备注	
产品子类*	中央空调	品牌*	科龙	产品型号	kur KUR4-125Q/SR-N			
购买日期	10 YYYY-MM-DD	购买商场		自保商场	价格			
出厂编号		所属分公司*	家电青岛中心	备注				
专业冷柜客户		机型管理代码		用户分类*	请选择	销售订单号		
问题描述*	安装							
预约时间*	2015-10-26	预约时间范围*	全天	预约时间描述				
服务类型*	安装	服务方式*	安装	用户来源*	热线			
是否工程单	否	工程单数量		工程单位				
合同编号	000000	项目名称	海信公寓	代理商	青岛代理商			
工程师	万国							
保存(S) 取消								

注意:同一用户同一产品子类有多台机器请求服务时,必须录入一个工程单中,型号不同时,可先空着,留带反馈时补充

注意:

①如果无合同编号统一填写“000000”，有合同编号，请如实填写。

②填写完后，单击保存。

③保存完后，该条信息将会传递至选中的工程师APP上。

安装单，可以直接派工至工程师，获取解锁码只能使用该工程师APP

2、工程师APP登录

◆登陆界面

登陆后当前界面显示工程师信息以及待处理的工单

用户名：	██████████
登录帐号：	██████████
部门：	██████████
联系电话：	██████████

工程师信息

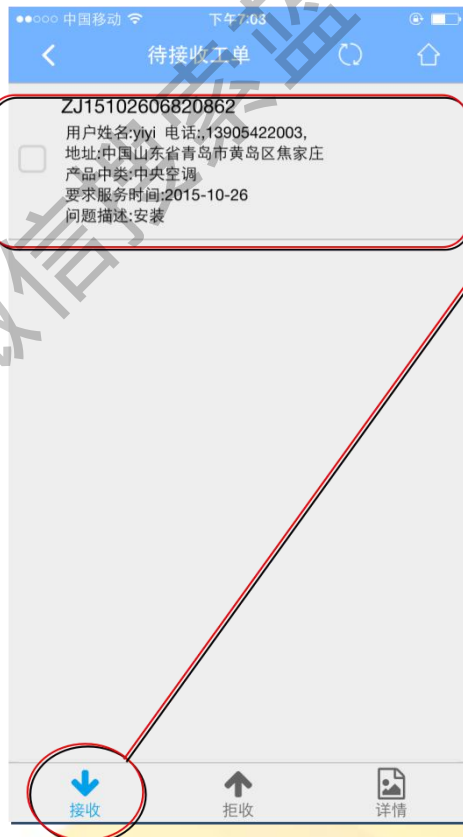


密码修改

<	密码修改	>
原始密码	原始密码	
设置密码	输入6~20位字符	
确认密码	再次输入设置的密码	
确定		

3、待接收工单

◆登陆界面
首先进入
“待接收工单”选项，
选择派工信息并接收。



进入待接收工单界面后，选中接收信息，点击“接收”

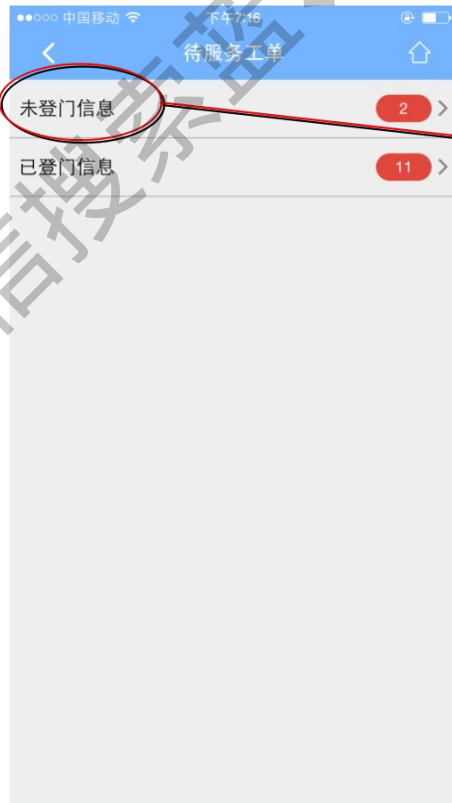


接收后，提示“接收成功”

4、待服务工单



点击“待服务工单”



点击“未登门信息”

5、现场确认



选中信息，
点击“现场
确认”

6、扫描室外机



进入“现场
确认”界面，
GPS自动定
位空调调试
位置。

扫描室外机
23位编码。



7、扫描室内机



扫描完室外机编码，自动反跳机型

选择购买日期

点击“扫描室内机”



进入“扫描室内机”界面，可通过扫描或手写23位产品条码，获取开机验证码。如果产品条码不清晰，也可通过线控器获取“特征码”，再讲“特征码”录入进左图中的特征码选项中，获取开机验证码。

8、获取开机验证码



9、完成现场确认

如果安装的是多联机，请根据室内机数量进行解锁，需点击“解锁下一台”，解锁方式相同，如果一套整机系统完成解锁，请点击“现场确认完成”



现场确认完成后，进入“待服务工单”选择“已登门信息”中完成现场确认的工单号信息。

10、 结单反馈

实际结单日期超
预约日期3天（
72小时），需要
填写中间结果，
要求结单时间与
预约时间必须控
制在2天以内，
在2天之内不需
做中间结果反馈
，可直接进行结
单反馈。

注册完成后，必须
进行信息结单反馈
和结单操作，“服
务完成”选项不允
许点击。

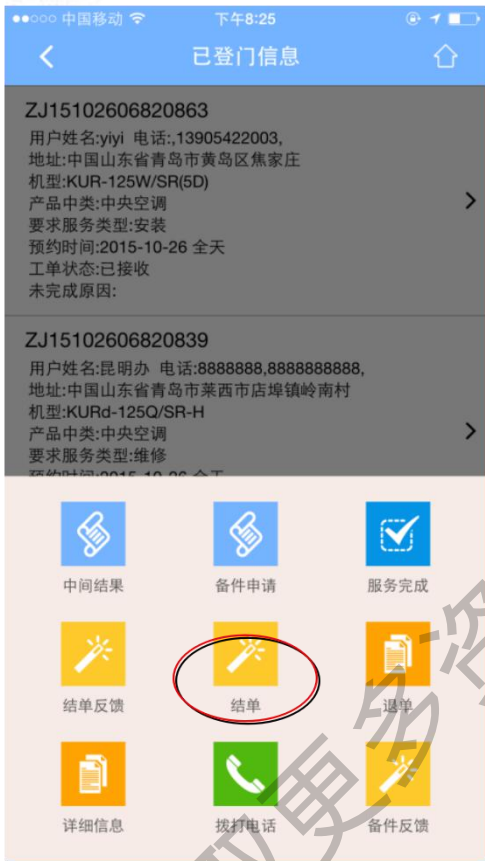


不允许选择



结单反馈必须填写“发票号”
“购买商场”按照提示进行填写

11、结单



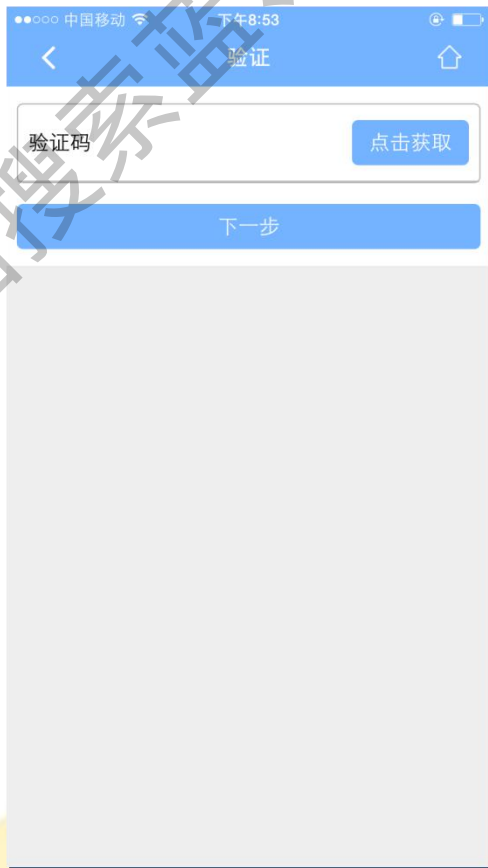
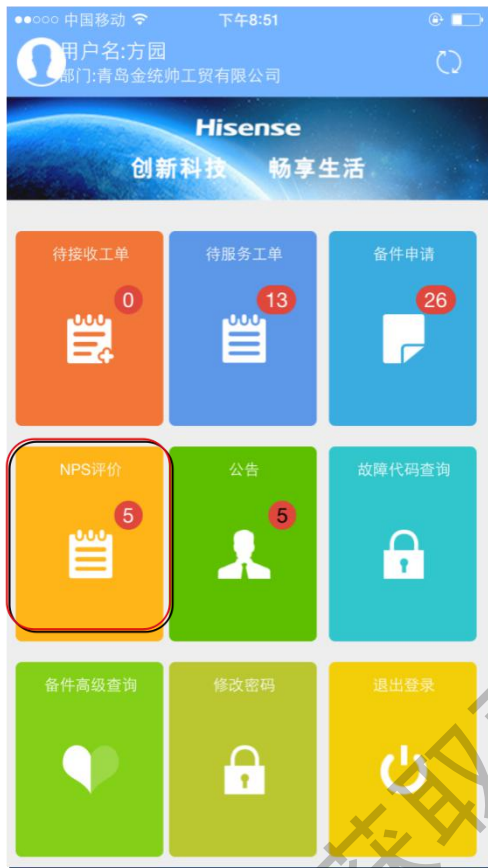
图一



图二

完成“结单反馈后”，返回到“待服务工单”界面，选择“已登门信息”，在已登门信息中选择结单信息工单，待出现图一界面时，选择“结单”选项，出现图二时，点击确定，完成结单。

12、NPS评价

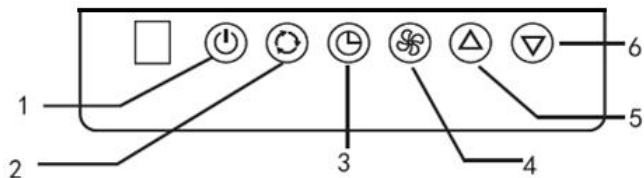


进入NPS评价界面，选中需评价信息，点击获取验证码，验证码将会发送至评价信息中的用户手机上，输入验证码，现场进行评价。

1、室内机注册

室内机可通过两种方式注册：①线控器注册；②专用遥控器加无线接收套装注册；③通过线控器接收专用遥控器信息并注册。

2、线控器按键功能介绍



- 1-发送按键
- 2-切换显示特征码和输入注册码
- 3-输入注册码左移位、特征码显示页面左移
- 4-输入注册码右移位、特征码显示页面右移
- 5-输入注册码数值上升键
- 6-输入注册码数值下降键

3、室内机注册功能

上电后，如果室内机未注册，线控器显示#78故障（或EE故障#73），5s后显示如图1界面，提示输入注册码。输入完成后，接收到室内机的注册成功标志后蜂鸣器鸣叫四声。

操作：显示界面如图1时，温度显示区显示注册码的位，定时显示区显示注册码。按<键5>或<键6>输入数值，输入完成后，通过按<键3>或<键4>切换到待输入的上一位或下一位，切换完成后按<键5>或<键6>输入该位的数值，如此重复操作。8位注册码输入完成后，通过按<键1>确认发送注册码。如图2表示输入注册码为26266822。

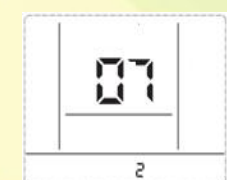
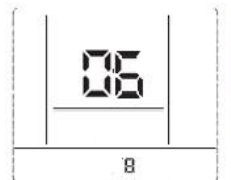
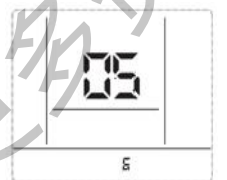
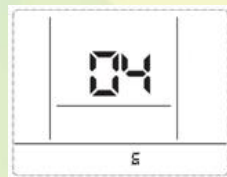
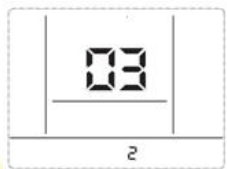
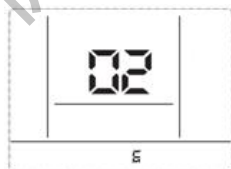
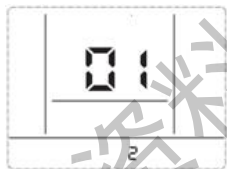
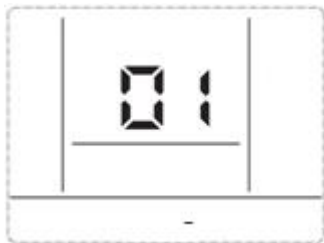


图1.注册码输入界面

注册码输入

4、线控器特征码查询功能

◆室内机未注册时查询特征码的操作

如果此时需要查看特征码，可按<键2>，切换到查询特征码的界面，温度显示区显示特征码界面序号，定时显示区显示特征码。通过按<键3>或<键4>切换显示特征码的2、3、4界面，如图2所示特征码为1102666611026666

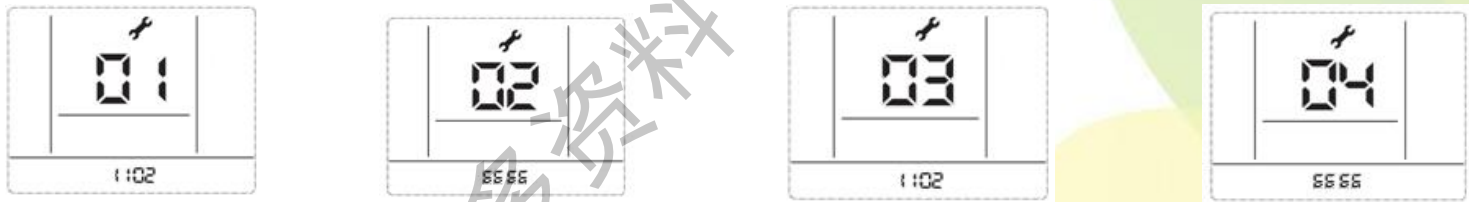


图2.特征码查看界面

5、专业遥控器功能说明

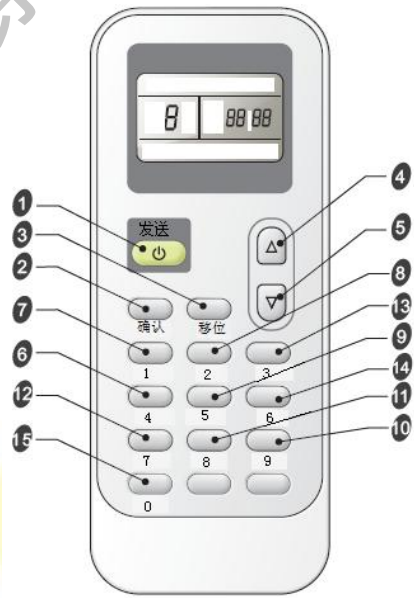
5.1 显示屏说明

屏幕只显示两个区域，左侧显示注册码高低位编号，高四位用“1”表示，低四位用“2”表示，每位编号显示四位注册码编号；右侧四位数字区显示注册码，用按键6~15进行输入设定。

5.2 按键说明

按键对应功能如下：

- ①发送注册码
- ②确认注册码
- ③用于注册码修改
- ④注册码高低位切换
- ⑤注册码高低位切换
- 6--15注册码输入按键



6、专业遥控器验证码注册功能

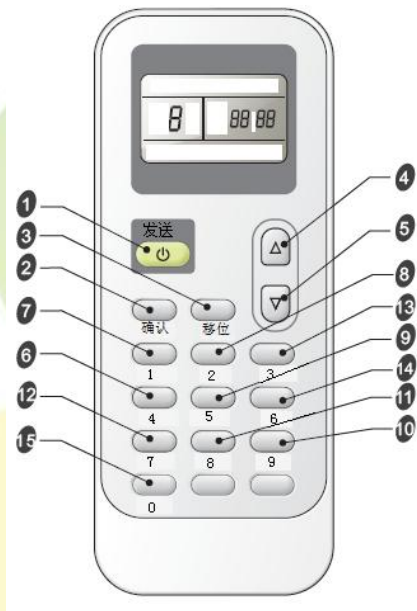
举例说明：设定注册码1234 5678

按<▲>或<▼>选择注册码高低位，当按<▲>或<▼>键至显示屏左侧显示“1”时，按<确认>后，右侧四位字节第一位闪烁，按<数字键>输入“1”后四位字节第一字节变为“1”，按<移位键>，第二位闪烁，输入“2”，按<移位键>依次输入“1234”；

若输入错误输成了“1238”，可按<移位键>，按一次切换一位，从第一位开始切换，切换到第四位时若再按<移位键>，则切换到第一位，如此循环，切换到该位时该位即闪烁，然后修正为正确字节，确认无误后按“确认”；

按<▲>或<▼>选择注册码低位，再按<确认>，即可以输入低四位字节，输入方法同（2）。

设定完注册码1234 5678后，可按<▲>或<▼>进行查看高低位设置是否正确，确认无误后按<发送>。



KELON科龙

— Since 1984 —

获取更多资料 微信搜索 蓝领星球