**MES与WMS人工服务使用指南**

**版本：1.0 | 发布日期：2024年12月12日**

**一、人工服务概述**

人工服务是为解决MES（生产执行系统）和WMS（仓储管理系统）使用过程中的复杂问题而提供的技术支持，涵盖以下场景：

* **系统异常报错**（如数据丢失、流程中断、权限异常）
* **业务流程调整**（生产工单变更、仓储策略优化）
* **数据查询与修复**（历史记录追溯、数据修正）
* **特殊操作授权**（超权限审批、紧急流程执行）

**二、MES人工服务使用流程**

**1. 提交服务请求**

* **入口**：登录MES系统 → 点击右上角「帮助中心」→ 选择「人工服务」
* **填写表单**：
  + 问题类型：生产工单异常/设备报错/质量追溯问题等
  + 紧急程度：高/中/低
  + 详细描述：工单号、设备编码、报错截图、影响范围
* **提交**：点击「提交工单」，系统生成唯一工单编号（如MES-20231001-001）

**2. 服务响应与跟进**

* **实时通知**：服务团队将在15分钟内通过系统消息或短信确认受理
* **进度查询**：在「我的工单」页面查看处理状态（待处理/处理中/已完成）
* **补充信息**：如需额外数据，服务人员会通过系统消息或电话联系

**3. 常见问题示例**

* **工单无法下发**：检查设备状态是否在线，提供工单编号及设备日志
* **质检数据异常**：提交批次号、质检时间点及对比数据表
* **权限申请**：需部门主管审批后附邮件截图

**三、WMS人工服务使用流程**

**1. 提交服务请求**

* **入口**：登录WMS系统 → 导航栏选择「支持」→ 「人工协助」
* **填写内容**：
  + 问题类型：入库异常/库存差异/出库延迟/标签打印故障
  + 关联单据：采购单号、库存批次、货架位置
  + 附件上传：错误提示截图、库存盘点表

**2. 紧急问题处理**

* **电话直连**：拨打WMS服务热线（0755-21009160），提供工单编号加速处理
* **现场支持**：若系统瘫痪，服务团队可远程接入或安排工程师到场

**3. 典型场景处理**

* **库存数量不符**：
  1. 暂停相关货位操作
  2. 提交差异货位编号及最近操作记录
  3. 等待系统比对数据后修复
* **出库流程中断**：
  1. 检查扫码设备网络连接
  2. 提供订单号及中断环节截图
  3. 申请手动出库权限（需审批）

**四、通用注意事项**

1. **信息完整性**：务必提供工单号、时间戳、操作步骤等关键信息
2. **权限管理**：敏感操作（如数据删除）需双重审批
3. **沟通时效**：
   * 高优先级问题需每小时反馈进展
   * 非工作时间可通过值班电话（0755-21009160）联系
4. **知识库利用**：80%基础问题可通过系统内「智能助手」自助解决

**五、服务评价与反馈**

* 处理完成后，系统将推送满意度调查（1-5分）
* 投诉建议发送至：Xiaomei.yang@reedbel.com
* 定期服务报告可在「帮助中心」下载

**附：服务时间**

* 工作日：9:00-18:00（节假日轮值）
* 响应SLA：高优先级≤30分钟，普通≤2小时

通过本指南，用户可高效利用人工服务保障生产与仓储流程的顺畅运行。建议定期参加系统培训以降低人工服务依赖。  
**技术支持团队 | 联系电话：**0755-21009160