

处理接收事件

编写：[OSOE项目](#).

▼ Details

正如本章引言“接收与发出事件”介绍的，接收事件可以来自组织的**外部或内部**。当您的公司从**外部**收到一封邮件，一条传真或一通电话，您就可以通过**声明收入事件已接收**来建立一个新的接收事件。当公司部门间需要传递一个**内部**创建的发出事件，例如，需要将其指派给一个客户支持请求集合，您也可以通过**声明发出事件已接收**来创建一个新的接收事件，然后再根据接收事件工作流程来处理它。

本节教程，我们会介绍以下事件相关的操作的作用：**声明已接收**，**定义事件接受人**，**创建跟进集合**以及**交付**。

下一教程，我们会运用客户支持请求--从接收事件创建的集合的一种，作为例子，来具体演示如何将该标准流程应用到ERP5 CRM。

纲要

- 接收事件标准流程

▼ Details

ERP5事件流程

▼ Details

图示是ERP5事件的标准流程。正如本章引言“接收与发出事件”介绍的，接收事件（下图）可以由手工建立（例如，您可以在ERP5系统中**输入**一封邮件，它可以是一个客户支持请求或者一个客户对ERP5团队的答复，将它作为一个新的接收事件），或者由系统**自动**建立（例如，在共同使用ERP5的一个组织的两个部门之间，一个事件可以通过**声明已接收**来进行交换。如果一个事件是起初由A部门--事件发送人所建立的发出事件，一旦A部门发出事件而B部门声明已接收该事件，传递后它就成为B部门--事件接收人的一个接收事件。）

处理接收事件的标准流程：

1. 首先，我们接到一个来自公司外部的**事件**，或者一个由本公司内部发出的，但需要进行公司部门间传递的事件，我们就可以将该事件 **声明已接收**。
2. 其次，我们需要**定义接收人**，从而指示我们团队中谁将会对该事件负责。
3. 接下来，如果该事件需要被慎重处理，例如，一封来自客户的关于产品问题的邮件，我们就需要**创建跟进集合**来整合所有与该发起事件相关的，发生在本组织与事件发送人之间的交流。我们还需要定义**集合运行经理**，**集合负责人**以及**集合操作人**，从而指示谁将会对该集合负责。
4. 最后，被定义为“接收人”的组织成员就会在他的ERP5系统工作列表中看见该事件，并交付该事件，表明该事件已成功交付给事件接收人，而该接收人会该事件负责，之后将处理该事件。

因此接收事件的最终状态是“已交付”，表明该事件已被组织中的员工“认领”并将负责处理该事件。然后，根据接收事件的复杂程度，它将被分两种方式处理：**从已交付事件中直接创建答复**（如果该事件可以被简单处理），或者 **通过跟进集合处理**。

请注意，在事件处理过程中，我们可以**改变事件接收人**从而指派我们组织中另一名成员来处理它。