

一杯咖啡的时间玩转班牛

班牛 为快乐高效电商而生





Contents

一、初入班牛 1.0 帮助与咨询 1.1 登录与注册 1.2 多端下载 1.3 主界面介绍 1.4 邀请成员 1.5 权限管理 1.6 店铺设置 1.7 个人设置 1.8 员工设置 1.9 企业管理

二、分享与日报

2.1 进入工作圈 2.2 日报汇报

三、群

- 3.1 班牛的群是什么
- 3.2 基础功能说明
- 3.3 用法说明
- 3.3 退款管理与负面评价
- 3.4 excel导入建群





Contents

四、数据分析

4.1 强大的任务数据分析

五、在线表格

5.1 万能的在线表格5.2 海量电商模板5.3 分享到工作圈

六、畅游知识库

- 6.1 知识库里看干货
- 6.2 建知识初体验
- 6.3 精细化搜知识

七、特别篇·高阶玩法

- 7.1 运营美工购物车
- 7.2 问卷分享填写
- 7.3 数据透视分析

亲爱的商家:

恭喜你,从用上班牛的那一刻起,你将和1000家知名电商 企业一起体验酷爽的移动互联工作方式。工作爽了、经营好了, 流量来了。

首先介绍下小牛吧,一站式处理售后问题、数据透视分析、 、绩效统计。提供打通店铺数据的负面评价、退款管理工单系统 。一个窗口处理多个店铺的退款订单管理,批量抓取淘宝(包括 天猫)售后问题信息,再也不用手动输半天。

班牛不仅仅提供功能服务,还提供了各行业的表单模板与 玩法攻略,简直0门槛。想省钱、想快乐,那就一起玩转班牛吧!

班牛运营团队



1.0 帮助与咨询

群组交流:在使用的过程中,如果您遇到了任何问题,欢迎加入我们的用户交流群:80126953

客服对接:此外,您也可以直接添加我们客服专员的QQ:2880167860,或是拨打 400-855-9628 来直接 获取帮助,我们会竭诚为您服务。

常见问题:你可以在<u>http://www.banniu.im/playBN</u>查看常见问题的解决方式,以及查看商家案例。





1.1 登录与注册:

打开 <u>http://www.banniu.im/</u> 点击右上角登录, 输入手机密码登录班牛。 建议您使用谷歌、360极速、火狐、Safari或者IE8.0以上版本的浏览器。

1.2 班牛下载:

班牛能多端使用,满足windows、mac、安卓、苹果用户的使用需求,实时通知 Windows: <u>http://wjbwork.oss-cn-hangzhou.aliyuncs.com/Setup.exe</u>

Mac: <u>http://wjbwork.oss-cn-hangzhou.aliyuncs.com/BanNiu.dmg</u>



苹果:





1.3 班牛主界面

班牛主界面为分享页面,在这个页面你可以发表**工作分享、工作日报,**并且可以看到如下入口: 1、任务 2、表格 3、群列表 4、知识 5、群列表 6、售后绩效。功能是否全面而丰富呢?

网聚宝男装旗舰店 ② □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	亲爱的,这是你在班牛的第385天,享受你的这一天!	
Q 搜索任务和表格		
 ○ 任务 □ 表格 ※ 4000 	说点什么吧	运营吹雪
星标群 O 生日登记	全部 工作报告 运营吹雪 01月14日16时07分 ⑨ 所有人 ***	我发送的 回复我的 我回复的 17 7 14
 O 马克华菲·退款纪录 O 设计TD云工作系统 O CRM月度T作 	今大升票的情况 客服毎日接待客户统计表 目标达成率: 36.00%	
 O 客服物流日常组 O 聚划算活动组 	目标総量 发票金額 距目标距离还有 100 36 64.00	Strikim有的设备 Windows客户端 ↓
群 ● の 设计工作系統 の 负面评价	♥ 评论 ● 费 运营吹雪 01月14日15時49分 ③ 節门运营部	 ▲ Mac客户端 ▲ Android客户端
O 生日登记 O 开票信息标准版	 ◎运营部 新出来什么规定。 	(IPhone客户端) IPhone客户端
O 重要客户回访 .		



1.4 邀请成员:

你可以通过以下方式邀请成员来与您共同协作:

- 1、链接邀请,将邀请链接发送到工作群里,成员点击注册就能进入您所在的企业。
- 2、短信邀请,输入成员手机号码,他会收到相应的提示,进行注册后就能进入您所在的企业(小团队适

用)							
, ,	网聚宝男装旗舰店 🖗	Д	邀请公司同事	\mathbf{x}			
	公司ID:e2umom 👔						
	◯ 售后绩效		发送 链接邀请 成员加入				
	♪ 邀请成员		邀请链接:http://work.banniu.im/invite/company/673ee2e99cf53c75d3 5b3b045e3998b1 复制邀请链接				
	● 权限管理		复制以上链接,通过QQ、微信、邮件等方式发送给同事,和您一起使用班牛。				
	⑦ 个人设置		发送 短信激涛 成员加入				
	四 店铺设置						
	目 更新日志		输入手机号				
	🗂 回收站		输入手机号				
	(¹) 退出登录		发送邀请 (一次最多可邀请10个成员,如需邀请更多可通过链接邀请,或 联系我们)				
	星标群		二维码邀请成员加入>				



1.5 权限管理

批量导入成员:如果你的成员较多,需要批量导入,可在权限管理中进行。下载模板并填写相应信息即可

网聚宝男装旗舰店 🚱 📃 🗋	批量导入成员到"上海云贝网络科技有限公司"
公司ID:e2umom ② 約 輸入 ① 售后绩效 ♪ 邀请成员 合 权限管理 ③ 个人设置	同
	导入说明
∪退出登录	1、下载并打开模板文件,按说明填写成员信息。2、完成填写后,上传该文件即可。



1.6 店铺设置

您可以进入店铺设置页查看绑定的店铺,也可以进行添加、续费等操作。 绑定店铺后,班牛可以对接平台数据,并启用【退款管理】、【负面评价】等功能。

く返回班牛工作台	网聚宝男装旗舰店 运营吹雪	店铺设置
☐ 企业管理 ☐ 成员管理		32年二月二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二
 ⑦ 个人设置 ⑦ 店铺设置 ⑦ 帮助中心 		+添加店铺
(山) 退出登录		



1.7 个人设置

1.如下图,点击个人设置

网聚宝男装旗舰店 🚱	Ļ	÷÷ 6
公司ID:e2umom 🕐		
び 售后绩效		
№ 邀请成员		
□ □ 权限管理		
(♂) 个人设置		
四 店铺设置		
目 更新日志		
🗑 回收站		
● 退出登录		

2.如右图,设置基本信息 也可以修改手机号、邮箱号等

个人信息	安全设置
	更接头像
昵称	运营吹雪
生日	2014年05月13日
职位	普通员工 职位由管理人员为您设置,默认为普通员工
手机	Linux matters (60)
邮箱	11.1.1mmaka.met.cull-gap.comm 修改



1.8 员工设置

1.如下图,点击任意一个成员

所有人(25) +新5	曾部门	网聚宝男装旗舰店(25) 停用6人 +添加成员					
▲ 网聚宝男装旗舰店							
运营部							
财务部		□ 成员					
CRM部							
设计部							

2.如右图,可设置**员工信息与权限**,详细说明,见 http://www.banniu.im/detail/playBN/24748771142 6





1.9 企业管理

在企业管理中,我们可以修改企业/团队的名称,查看创建日期和企业ID。

企业ID的作用是提供给同事,当其主动加入公司时,可通过企业ID搜索。详见 http://www.banniu.im/detail/playBN/247976875176

网聚宝男装旗舰店 运营吹雪	企业管理
企业名称	网聚宝男装旗舰店
创建日期	2015年05月13日
企业ID	e2umom 您的同事主动加入本公司时,可以输入此企业ID
	网浆宝男装旗舰店 运营吹雪 企业名称 创建日期 企业ID



2.1 进入工作圈

如下图,分享除了文字之外还可以分享图片,附件,表格等。





2.2 日报

通过发送日报,周报或月报,能实时在团队中通报工作情况,有助于了解各级的工作 状态,还能附上数据表格,一键查看。





3.1 班牛的群是什么

班牛的群实际上是工单的容器,一组"人"在一个"群"里处理一类"事情" 我们事先预设了诸多的电商场景模板,每个模板的工单都是精心搭配好的,您可以视情况选择

详细说明,可以点击<u>http://www.ban</u> niu.im/detail/playBN/2466902575 76 查看





3.2 基础功能说明





3.2 基础功能说明

管理成员时,还可以设置群管理员哦。

管理员拥有**成员增减、删除任务、**以及 **导出任务**的权限。

	/~~~~	
项目群成员 (点击移除) 群主 免八哥		
Q 搜索成员		
 ▲ 上海云贝网络科技有限公司 部营运 ▲ 部售销 风团售销海上 风团售销州杭 部告报售销 务财事人政行 部品产 部服客 ▲ 部术技 	 全选 ◎ 図 の聚主能大 ◎ 図 の聚主雪豹 ○ 図 変牛 ○ 図 の聚主由子 ○ へ の聚主旺财 ○ ◇ WJB_TEST 	取消管理员

成品管理





3.3 用法说明

如下图所示,群中的任务是以类似表格的形式呈现的,更贴合电商场景,所有的维度都一目了然。

状态		店铺名称	任务名称	买家ID	订单号	状态	退款时间	退款状态	金额	物流状态	处理人	处理结果	问题描述
	1	京东专卖店	退款	黑乌鸦0716 问	11467447372	未处理	2015-11-18		288	买家已收到货	售后菲菲	待沟通	
	2	天猫店铺	fdsa		321321321	处理中	2015-09-25	卖家拒绝退款	23132321800	买家未收到货	人事卡恩	拒绝	fdsafdsafdsa
	3	天猫店铺	chang		342423432	未处理	2015-09-10	买家已经申请退款,等待卖家同意	432	买家已收到货	售后菲菲	待沟通	432432432

如右图所示,在任务详情中,我们可以@其他成员,说明任务的进行情况, 以达成一个快速协同,效率处理的效果。

退款	
运营吹雪指派给 售后菲菲 已读 截至时间:	
店铺名称: 京东专卖店	
买家ID: 黑乌鸦0716	
订单号: 11467447372	
退款时间: 2015-11-18 00:00	
退款状态: 请选择	
金额: 288	
物流状态:买家已收到货	
创建时间: 2015-11-27 11:19	
处理结果: 待沟通	
问题描述: 无	
(二) < 运营吹雪 2016-06-02 11:38	O都未读 •••
@售后菲菲这个客户很难搞,你负责联系一下。	



3.4 退款管理与负面评价——自动推送



班牛还有强大的退款管理和负面评价系统,只要 你对接了平台店铺(目前只支持淘宝),所有的 退款和负面评价都能自动推送到班牛,你就能通 过班牛强大的协同能力快速处理啦。

1选择群模板 > 2设置群	
群名称	
负面评价	
负面评价助手	
 単项选择设置 即颗胡桃 网聚宝crm 南汇鞋庄 默认执行人 兔八哥 	
 ■添加描述 简单描述群,便于其他人理解 ■添加成员 只有被邀请的团队成员才能访问该项目的信息 ①建群 	



3.3 退款管理与负面评价——自动推送







3.4 退款管理与负面评价——自动推送

当然,前提是要绑定好店铺,服务市场链接:

https://fuwu.taobao.com/ser/detail.html?spm=a1z13.1113649.1998684883.2.2GY

<u>MfT&service_code=FW_GOODS-1000189597&tracelog=msckxx</u>





3.5 EXCEL导入建群

悬浮在建群的按钮之上,可以看见"excel导入任务"的选项。

适用于有大量本地表格数据,希望用班牛任务来代替的场景。





3.4 EXCEL导入建群

通过导入excel,就能将表格中的所有数据神奇的转化为班牛任务。

详细使用说明,请至<u>http://www.banniu.im/detail/playBN/248184729179</u>查看。

返回	Ex	vcel导入表格任	务			
	1 上传Excel	> 2 配置表格	3 导入数据			
	Exc	el 选择Excel文件 或将文件拖拽到这里	Xce/			
	1. 支持5mb以内的xls、xlsx文件, 2. 导入后只会保留Excel中的数据。 单元格、以及计算公式本身都不会	,表格不超过3000行、 及通过公式计算后的值 被保留。	200列 ,设置的文字颜色等样式	、合并的		
导入Excel格式示例 第一行将被将	仅支持标准行列的一维表格 ^{现为标题行} B C	D	E		F	

	第──行将被袖	见为标题行 B	С	D	E		F
1	日期	订单编号	旺旺号	支付宝帐号	快递单号	退款原因	



4.1 强大的任务数据分析

入口在群页面的右上角



如下图,某某团队根据双11前3个月的任务反馈数量,为各平台店铺合理分配客服,保障双十一的服务。





4.1 强大的任务数据分析

下图则是分析成员执行任务的具体情况,包括任务总数,完结率,平均用时的对比。

待处理 3	^{处理中} 245	暂停中 已完成 1 1199	^{总任务数})7 12246	(
任务执行人	统计	(任务创建时间) 开始时间:	Ċ	结束时间:	き 投索 柱状園
执行人	已完结任务	未完成任务	任务总数	任务完结率(%)	任务完结平均用时
	35	7	42	83.3	5小时 49分钟
	1	0	1	100.0	8分钟
	1213	2	1215	99.8	4小时 51分钟
	785	0	785	100.0	18小时 26分钟
•	1396	8	1404	99.4	16小时 28分钟
	1179	47	1226	96.2	1天 2小时 22分钟
	1413	19	1432	98.7	19小时 59分钟





选项	反馈数量	占比
物流相关	4845	39.56%
客诉联系	3887	31.74%
破损补发	3514	28.70%

我们提供了多种图表分析, 帮助各行各岗掌控数据, 你再也不用为拍脑袋决策 而痛苦了。



退款金额		74N	^{睡型} :数字	必填 : 是	反馈总数:12030
	总数 3654367.31	平均值 303.77			



5.1 万能的在线表格

入口在左侧





文件夹与表格



5.2 完善的模板

跟创建群一样,建表格也有很多模板,或者你也可以选择空白表格,把现有的Excel粘帖进去。





以往运营、客服、设计、仓库交接工作是以邮件、QQ在线传送excel的方式。而班牛在线表格秒速 更新,多人共享,解决传输文件慢、难的问题。

÷	店铺评分DSR	计算工具												ť	四苦关键	目标 分学	E	戦定 王田	Ŀ
	$ \begin{tabular}{ c c c c c } \hline \begin{tabular}{ c c c c c } \hline \begin{tabular}{ c c c c c c } \hline \begin{tabular}{ c c c c c c c } \hline \begin{tabular}{ c c c c c c c c c c c c c c c c c c c$																		
	重做 A	В	С	D	Е	F	G	Н	I	J	К	L	Μ	N	0	Р	Q	R	
1	店铺动态评分(仅供参考不代表官方) 推算— 推算— 推算—																		
2	DSR	店铺评	分	同行评分	Ì	相对同行 评分比率	评分人数	5分 ☆☆☆☆☆	4分 ☆☆☆☆	3分 ☆☆☆	2分 ☆☆	1分 ☆	如果增加 5分买家	店铺评分	曾加到	参加活动评约	分要求	需增 5分买家	
3	宝贝与描述相符	4.6307	分	4.7699835 18747424	分	-0.0292	753	0.7556	0.1594	0.0624	0.0053	0.0173	174	4.7000184 46601942	分	4.770	分	456.05608 69565182	
4	卖家的服务态度	4.712	分	4.8402670 77555213	分	-0.0265	750	0.8053	0.1427	0.0267	0.0093	0.0160	115	4.7502890 1734104	分	4.8403	分	602.53600 50093893	
5				1 82/17227															



5.3 分享给班牛伙伴

还可以将表格分享到班牛首页

分享完之后,只要@一下小伙伴,对方就可以收到要处 理的表格,点一下就能在线编辑。比如这里CRM要补个 赠品,直接像微博一样回复即可。



设置关键	まし おおおち おおお きんしん むしん しんしん しんしん しんしん しんしん しんしん しんしん	分字	锁定
表格分享			
分享链接(密码:HfLaK6) 取消分享			F
http://work.banniu.im/pub/doc/4fa60d8¢	复制链	接和密码	-
任何人通过链接和密码即可查看表格,无需登录			需5分3
您也可以把表格 分享给公司成员			456.0



分享工作圈后的效果



班牛云端存储了历史记录,表格数据可以复盘





6.1 知识库里看干货

知识库由两部分组成,一部分是商家自我搭建的,另一部分是班牛共享的电商干货。刚进来的时候 知识库是空白的,如下图展开电商知识库大家就可以看各部门的干货了。不管是资料、表格、视频、 思维导图这里都有。

知识 +新建知识	Į			
+新建分类		知识库		Q. 搜索
全部知识		标题	创建者	最近更新
班牛官网文章	717 >	退款效率提升方法之退款处理流程及标准	网聚宝小白狗	2016-06-06 11:00
CRM功能规则逻辑	45 >	2016年6月2日更新	网聚宝果子狸	2016-06-03 09:23
	10 7	2016年5月26日更新	网聚宝果子狸	2016-06-03 09:21
OPEN-网聚宝	5 >	班牛OA详情页	网聚宝果子狸	2016-06-02 15:01
PPT模板	388 >	6-18年中大促品牌会员嘉年华	网聚宝海獭	2016-05-30 16:10
	201 \	618大促品牌会员嘉年华	蚂蚁	2016-05-30 10:51
则柔玉⁻林怀豕肤	281 >	积分店铺测试效果	网聚宝果子狸	2016-05-28 17:57
电商知识库	458 >	退款速率、售后绩效重磅出击,班牛售后带你决战618	网聚宝果子狸	2016-05-29 14:30
test	10 >	短信营销过滤逻辑	蚂蚁	2016-05-26 14:09
		苏宁商家授权ISV接入流程文档【20160523版】	蚂蚁	2016-05-23 18:38
网干货资源		班牛常见问题解答	网聚宝果子狸	2016-05-19 16:43
		B2C对接流程【20160519版】	蚂蚁	2016-05-19 10:55
		如何通过班牛考核售后客服绩效	兔八哥	2016-05-27 15:12
		积分返还逻辑梳理【20160518版】	蚂蚁	2016-05-19 10:23
		积分系统功能清单【20160518版】	蚂蚁	2016-05-19 10:23



6.2 建知识初体验

要建知识很简单哦,点一下新建知识。

☆知识 +新建知识	
+新建分类	知识库
全部知识	标题



弹出新页面,输入信息点发布(这 里要注意分类一定要选对,比如运 费争议问题我选择了客服部)



6.3 精细化搜知识

小技巧:比如我点了客服话术汇总,可以按CTRL-F找到更精确的知识。

尺码 第1条,共13 CTRL-F精细 1,木木夕木目心(店铺名)非常感谢亲的惠顾,我们尽快为您安排发货,请您注意查收,不要忘记给我们评价哦,如果 好,亲,记得给我们全5颗心和美美的评价哦,您的鼓励我们很看重,有您的支持,我们才能做得更好。 2,谢谢您惠顾木木夕木目心女装旗舰店,请收藏一下本店,以便下次您能方便和我们联系,感谢您选择木木夕木目心。 七、常见对话用语 1.尺码问题: 您好,亲,能不能方便说一下您的身高,体重,及年龄,这样方便我们推荐适合您的款式及尺码? 您好.亲.根据您提供的信息,我们给您推荐的<mark>尺码是</mark>*码,这个尺码我们也推荐过很多跟您类似信息的买家,他们购买后对<mark>尺码</mark>问题也都很满意,但是由于 每个人的穿衣习惯都不同,所以您还可以再根据一下您平常所穿的尺码来对比一下,也可以具体对照一下我们的平铺尺寸来决定,不同品牌的衣服是采 用不同的版型, 所以都会有区别,但我们会比您更熟悉自己的产品,所以我们的产品给您推荐的是*码,具体尺码还是要由您来决定噢

7.1 运营美工购物车

班牛群任务不仅支持客服场景,还能为设计师高效工作添一份力

只需创建一个新群,模板选择【设计工作系统】,并添加相关的小伙伴

	1选择群模板 > 2设置群名称	8
	Q、搜索群模板	
热门		
客服		
运营		
CRM	设计工作系统	
设计	针对设计、美工进行任务的	
仓库	为"咱山汉3元江"。	
财务		

7.1 运营美工购物车

这样,新建任务即可直接为执行人选择工作内容和工作量。是不是很方便呢?

在工作流程中,工时与分类一目了然,便于 管理,更提高效率



▶ 处理中 🛛 ☆星标

头像直通车和海报

运营吹雪指派给 运营吹雪 截至时间:

创建时间: 2016-06-07 11:51

店铺: 店铺1 类目: 花草茶

应用平台: pc平台

设计主管: 运营吹雪

任务截止时..无

任务详情:

编号	名称	工时	数量	小计
1	规范头像	0.2	1	0.20
3	直通车有模板	0.5	3	1.50
5	海报	1.0	1	1.00
				合计:2.70小时

7.2 问卷分享填写

班牛的群组还能创建一个填写链接,任何人都能填写表单,数据将进入群组。

这样,我们就能用班牛来玩问卷了,还能进行数据分析哦。



7.2 问卷分享填写



入口在右侧



7.3 数据透视分析

通过统计分析,您可以方便快捷地对班牛群中的任务进行分析,自由组合维度,生成透视表分布图。 给店铺做**运营诊断**分析问题,亦或是查看员工**工作情况绩效**考评

在群组右上角,进入透视表分析页面,新建分析即可

新建对比分析								
店铺 → 对比	任务状态 🔻	讨比分析	取消					
	处理结果							
	物流状态							
执行人与退款状态	退款金额	最近30天 V	起始时间	▶ 至 翁	吉束时间 🗸 🗸	更多显示∨		D ×
执行人 买家已经#	退款状态	卖家拒绝退款	卖家已经同意退款	款,等待买家退货	: 买家已经退货	等待卖家确认收货	退款关闭	退款成功
-	MITへ 任务完成情况		1	•				

7.3 数据透视分析

选择店铺与退款状态后,看见不同店铺中退款单所处状态的分布

店铺与退款状态	题 计比分析 查看饼图	最近30天 ~ 起	始时间 🗸 至 🖇	吉束时间 🗸	更多显示>		⊳ ×
店铺	买家已经申请退款,等待卖家	家同意 卖家拒绝退款	卖家已经同意退款,等待到	买家退货 买家已经退货	货,等待卖家确认收货	退款关闭	退款成功
	18	7	95		6	33	594
其舰店	133	29	390		146	192	4469
品牌店	0	0	1		0	8	17
总计	151	36	486		152	233	5080

也可以切换饼图,更直观的查看分析结果

