

云市场服务商工单操作手册

目录

1. 登录工单管理系统.....	2
2. 客服管理(主账号).....	3
3. 工单列表.....	8
4. 工单处理.....	9
5. 消息通知.....	14
6. 剩余时间.....	15
7. 用户怎么提交工单给服务商.....	15

1. 登录工单管理系统

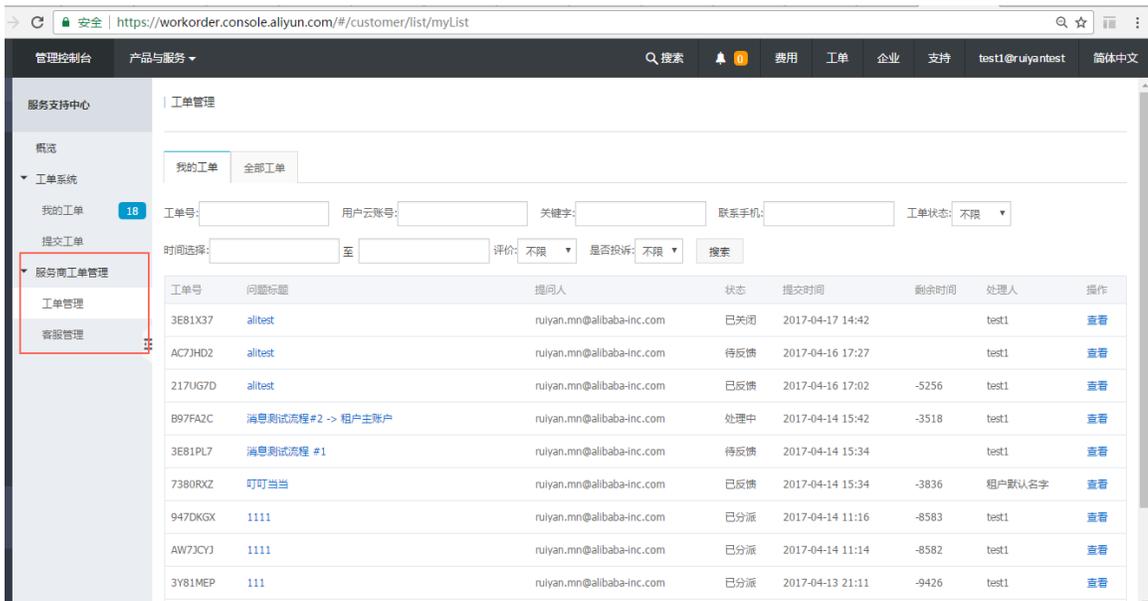
方式 1：登录服务商管理后台 msp.aliyun.com 概览页面中可以查询工单信息，可以点击数字，直接跳转到工单管理页面：

方法 2：服务商管理员，可以复制以下链接直接进入工单管理界面：

<https://workorder.console.aliyun.com/console.htm?lang=#/customer/list/myList>



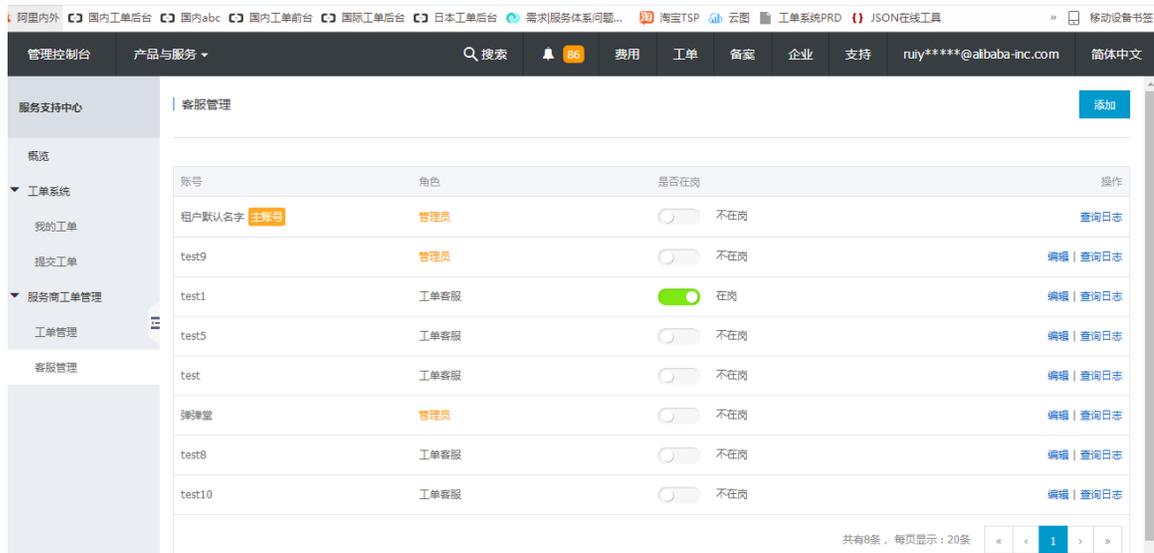
登录后可以看到服务商工单管理的目录，如果没有请发邮件至 yscsh@list.alibaba-inc.com 申请，云市场将会根据服务商的业绩情况进行评估审核是否开通：



2. 客服管理(主账号)

2.1 客服管理列表页面显示所有工单客服，主账号默认为管理员。

- 管理员可以查看所有的客服，并对客服进行**在岗/不在岗**的操作。只有在岗的客服会被系统分配工单。
- 点击查询日志可以看到客服的上下班的记录；
- 点击“编辑”可以更换客服的角色以及更新客服的邮箱/手机号联系方式。(联系方式是在 [RAM 访问控制](#)中维护, 如果有更新需要点击客服管理列表中的“编辑”更新)



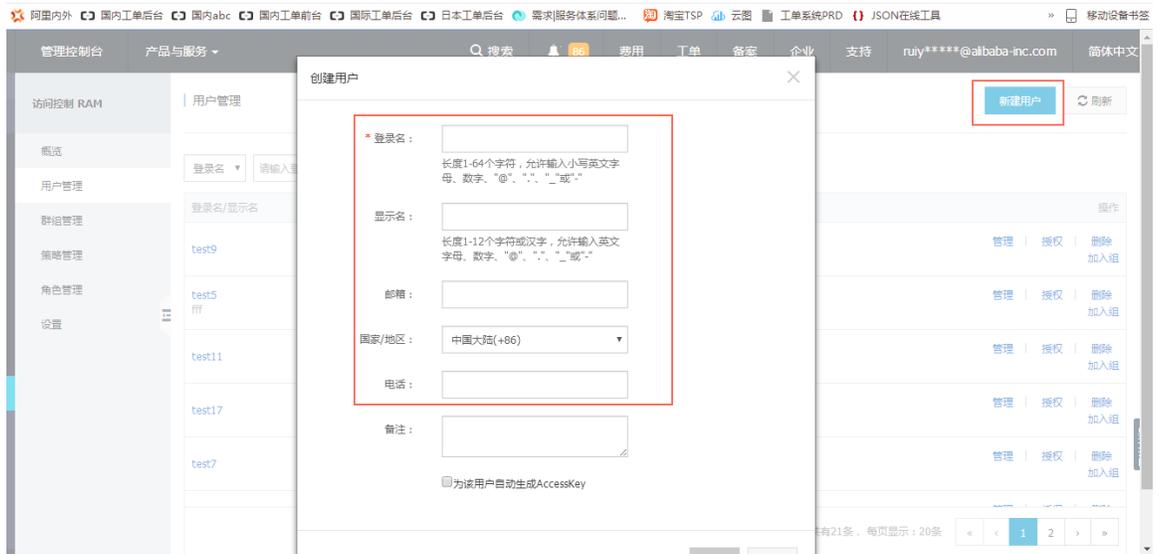
2.2 主账号可以点击右上角的“添加”增加客服。

- d. 客服账号会列出所有添加的子账号。如果没有子账号，可以在 <https://ram.console.aliyun.com/> 添加子账号（见下文）。
- e. 可以给新加的客服选择**管理员**和**工单客服**的角色。管理员可以看到用户提交的所有工单，工单客服只能看到自己需要处理的工单。

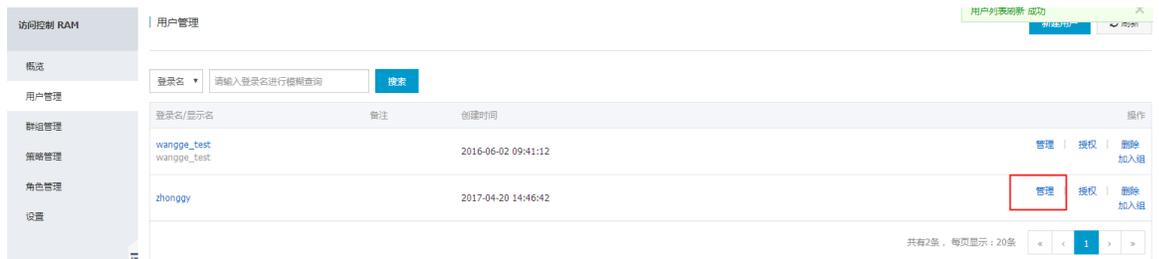


2.3 添加“客服”子账号

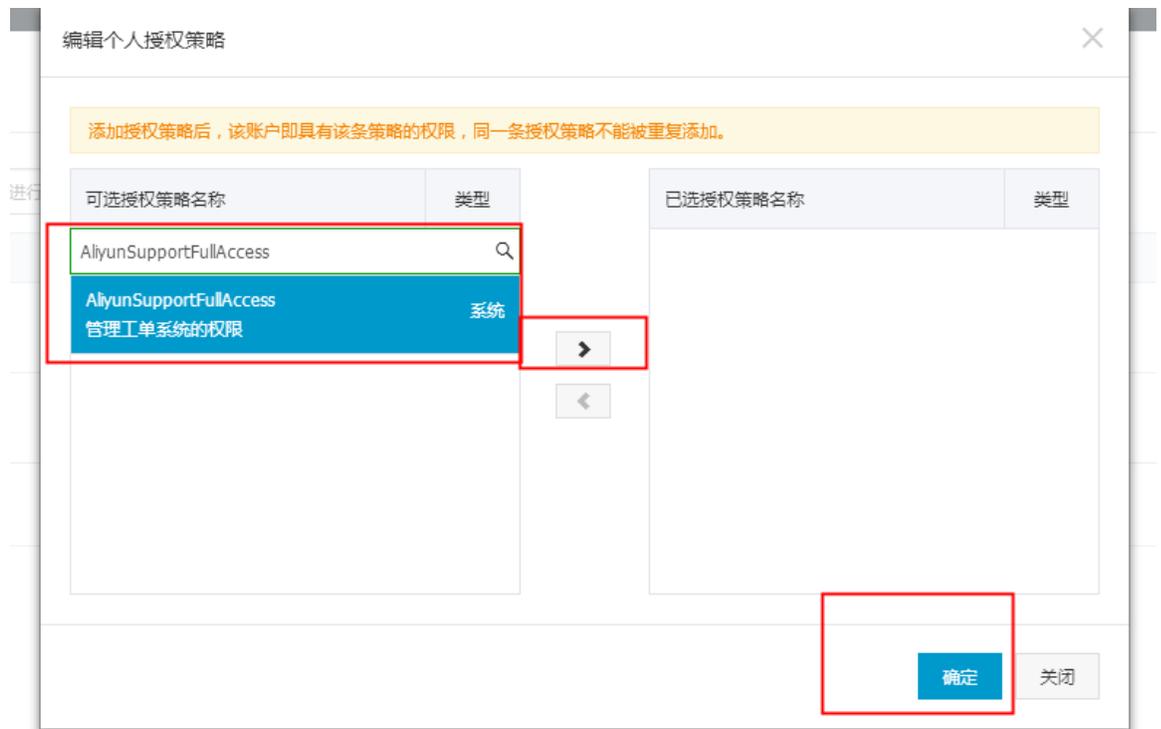
- 进入 <https://ram.console.aliyun.com/#/user/list> 点击用户管理, 点击右上角的**新建用户**即可添加子账号。
- 登录名, 显示名, 邮箱和电话必填。邮箱和电话用于接收工单的相关信息，请填写真实有效的信息。



➤ 请设置子账号“密码”，点击用户“管理”进入“重置密码”



➤ 工单权限“授权”配置：
授权策略名称：AliyunSupportFullAccess



2.4 客服登录工单：

登录入口：<https://signin.aliyun.com/login.htm>，在页面上输入“企业别名、子用户名称、子用户密码”登录；



阿里云首页



[使用主帐号登录](#)

企业别名：

子用户名称：

子用户密码：

“企业别名”信息查询，要求通过“主帐号登录”查询：

<https://ram.console.aliyun.com/?spm=5176.2020520129.0.0.uw56MA#/setting/s/alias>；



登录后，访问工单管理界面，页面右上角的“工单”进入管理界面，左侧菜单选择“服务商工单管理”：

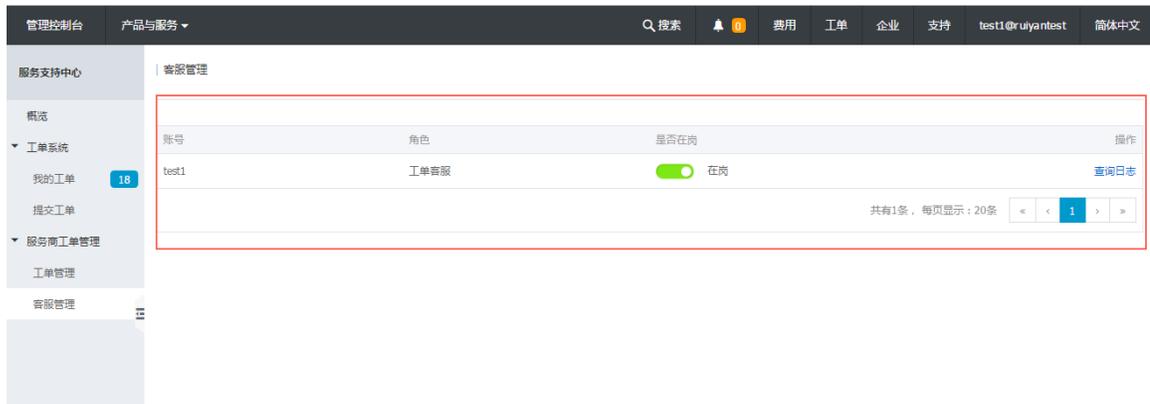


也可以直接通过该链接地址进入“云市场工单管理”列表：

<https://workorder.console.aliyun.com/console.htm?lang=#/customer/list/myList>

2.5 客服管理(工单客服)

客服子账户，在客服管理中只能对自己进行上下班“在岗”设置，自己查询自己的上下班的日志。



3. 工单列表

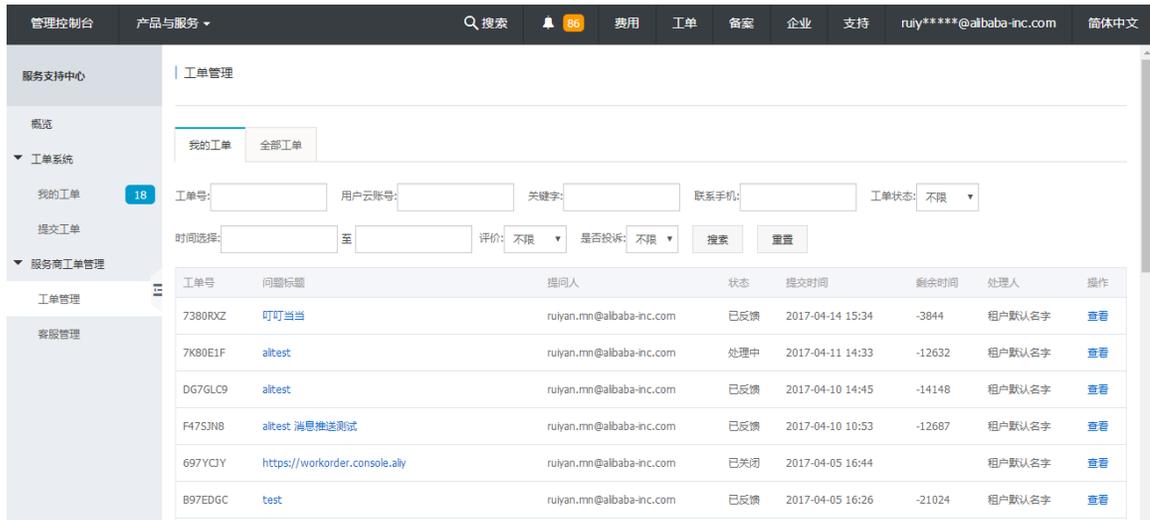
3.1 点击“工单管理”显示工单列表。可以按照“我的工单”和“全部工单”切换。其中“我的工单”是处理人是自己的工单。全部工单是所有客服手上的工单。

3.2 搜索条件有工单号，用户云账号，关键字（只能搜索问题标题的关键字），联系手机，工单状态，时间选择（按照提交时间筛选），评价，是否投诉。

3.3 工单状态一共有 7 种，含义如下

- “已分派”，即是指客户在工单系统中提交工单后，工单系统已将该工单分派到客服；
- “处理中”，客服正在对该工单进行处理；
- “待反馈”，因用户在该工单中提交的工单信息不足，导致客服无法对其进行处理，而返回至用户处，需由用户提交新的工单信息；
- “已反馈”，用户已提交了新的工单信息，但客服还未针对新的工单信息对工单进行处理；
- “待确认”，客服已对该工单进行相关处理，需客户对处理结果进行确认；
- “已确认”，客户确认了客服对该工单的处理结果，表示工单处理完成
- “已关闭”，客户对该工单中涉及的问题进行了评价，结束了工单处理。

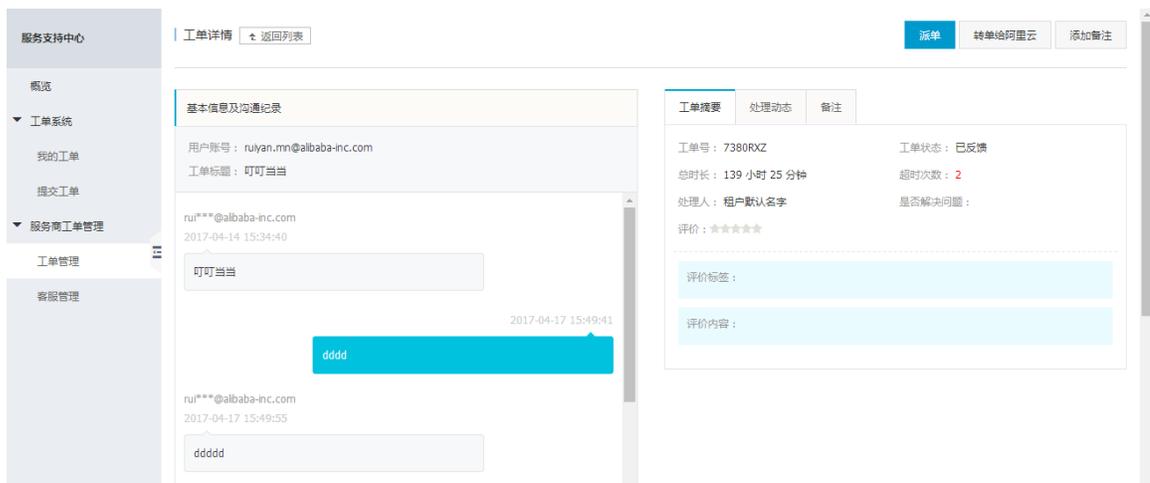
3.4 工单列表中显示工单号，问题标题，提问者，状态，提交时间，剩余时间，处理人。其中剩余时间表示该工单还有多长时间需要处理，剩余时间变为 0 的时候会发送超时提醒的短信和邮件。



4. 工单处理

4.1 查看工单信息：

点击工单标题或者查看跳转到“工单详情”页面。左侧展现沟通记录，左侧下方是回复功能，右侧展现工单的摘要，处理动态和备注；右上方是派单，转单到阿里云，备注操作；



4.2 工单回复：

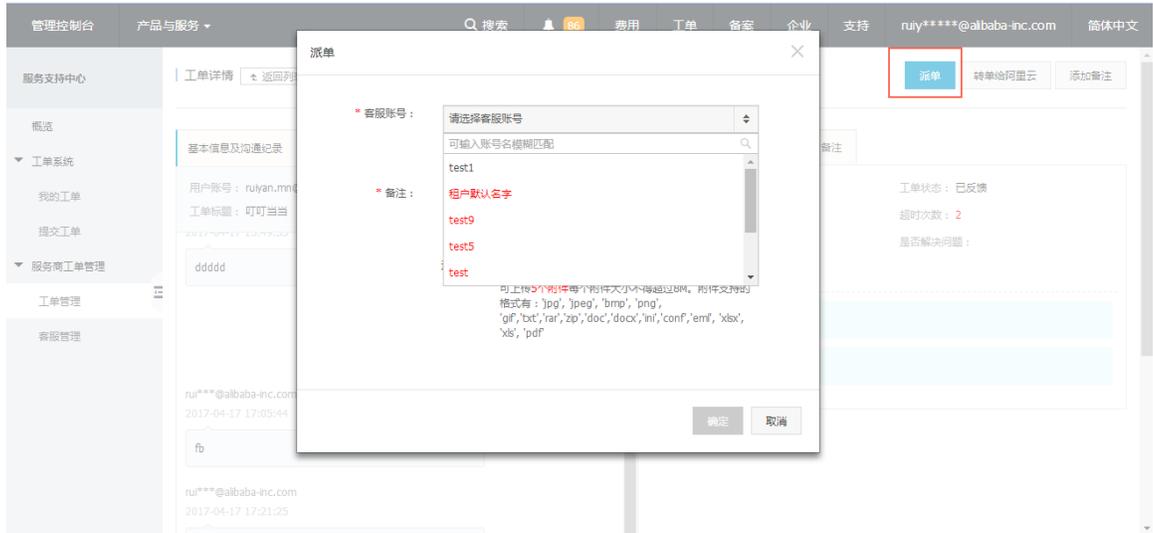
在文本区域输入回复内容，上传附件，选择三种状态后点击提交。工单状态的选择判断如下：

- a. 处理中：工单在处理中。选中该状态提交后工单变为处理中状态。
- b. 需用户反馈：在处理工单的过程中需要用户反馈更多的信息，以便处理工单。选中该状态提交后工单变为待反馈状态。
- c. 处理完成：工单已经处理完毕，置为此状态后用户在前台确认工单完成。选中该状态提交后工单变为待确认状态。

The screenshot displays a user interface for handling a ticket. At the top, there is a chat history section with two messages from 'rui***@alibaba-inc.com'. The first message, dated '2017-04-17 17:05:44', contains the text 'fb'. The second message, dated '2017-04-17 17:21:25', contains the text '等等等'. Below the chat history is a '沟通' (Communication) section with a text input field containing the word '回复' (Reply). Underneath the input field is a '选择附件:' (Select Attachment) section with a '点此上传' (Click to Upload) button. At the bottom, there is a '工单状态:' (Ticket Status) section with three radio button options: '处理中' (Being Processed), '需用户反馈' (Need User Feedback), and '处理完成' (Processing Complete). The '处理中' option is selected. A blue '提交' (Submit) button is located to the right of the status options.

4.3 派单：

点击右上角的派单可以派给其他的在岗客服(服务商组内客服)。其中在岗的排在下拉列表的最前面，不在岗的排在后面而且用红色标识。



4.4 转单给阿里云：

如果该工单应该由阿里云处理或者处理不了，可以转单给阿里云。点击“转单给阿里云”跳出弹窗，输入备注和上传附件即可把工单转给阿里云客服。



4.5 添加备注：

用于客服在处理工单的过程中添加处理备注，备注不对用户显示，只有内部客服可以看到，方便不同客服处理同一个工单的时候快速了解工单的处理过程；



添加完备注之后可以在备注一栏看到备注内容以及上传的附件



工单摘要	处理动态	备注
		马男测试租户(租户默认名字) 2017-04-14 16:17:39 派单消息测试
		马男测试租户(租户默认名字) 2017-04-14 16:24:51 test
		马男测试租户(租户默认名字) 2017-04-14 16:29:55 派单测试

4.6 工单摘要：

展示工单的基本信息

- d. 总时长表示工单在客服手上处理的总时长
- e. 超时次数表示工单剩余时间变为 0 的次数

派单

转单给阿里云

添加备注

工单摘要	处理动态	备注
工单号：7380RXZ	工单状态：已反馈	
总时长：139 小时 28 分钟	超时次数：2	
处理人：租户默认名字	是否解决问题：	
评价：★★★★★		

评价标签：		
评价内容：		

4.7 处理动态：

显示工单处理过程中客服和用户的操作动作，包括创建工单，派单，添加备注，投诉，催单等

工单摘要	处理动态	备注
	2017-04-14 15:34:40 客户创建工单，产品名称：租户默认产品名字，问题分类：咨询 分配给处理人马男测试租户	
	2017-04-14 16:17:39 处理人：马男测试租户（租户默认名字）转派工单给：马男测试租户（租户默认名字）	
	2017-04-14 16:24:51 处理人：马男测试租户（租户默认名字）转派工单给：马男测试租户（test1）	
	2017-04-14 16:29:55 处理人：马男测试租户（租户默认名字）转派工单给：马男测试租户（租户默认名字）	
	2017-04-17 15:49:41 处理人：马男测试租户（租户默认名字）咨询客户，等待客户反馈	
	2017-04-17 15:49:55 客户操作触发系统转派工单给责任人：马男测试租户（test1），处理人：马男测试租户（租户默认名字）	

5. 消息通知

通知名称	业务含义	通知方式	通知对象
超时提醒	剩余时间变为 0	短信, 邮件	处理人
预超时提醒	如果初始剩余时间大于 90 分钟，在剩余时间还有 15 分钟时发送邮件，提醒客服处理工单	邮件	处理人
一键投诉	用户投诉工单	短信, 邮件	管理员
派单	客服 A 把工单派单给客服 B	短信, 邮件	接手工单的处理人
用户反馈工单提醒	用户对工单添加新的回复	短信, 邮件	处理人

用户重新打开工单提醒	客服把工单置为处理完成后，用户不满意处理结果，重新开工单	短信, 邮件	处理人
提交新的工单	新的工单分派给客服	邮件	处理人

6. 剩余时间

剩余时间的初始时间如下. 钻石/黄金/白银/普通是阿里云内部对用户等级的区分，此等级对用户不可见，请勿泄露。不同用户等级响应和回复初始时长如下。

	钻石（分钟）	黄金（分钟）	白银（分钟）	普通（分钟）
响应	15	30	60	240
回复	90	135	180	360

7. 用户怎么提交工单给服务商

开通了工单管理系统的服务商，云市场用户可以在以下通道提交工单给服务商，没有开通的将不能提单。如遇到用户不了解的情况，服务商也可以引导用户提交工单：

➤ 服务商店铺页面&服务商商品详情页面

店铺首页：



商品详情页:



➤ 云市场管理控制台



➤ 阿里云客服派单给服务商

阿里云客服接到用户工单，如果判断该工单属于云市场的服务商用户，并且该服务商已经开通了“云市场工单管理系统”，阿里云客服将可以直接派单给服务商跟进。

服务商如有工单操作使用问题，请联系云市场 yscsh@list.alibaba-inc.com 咨询。