

当客户咨询的问题需要后续跟进处理时，客服可以为客户创建工单，由工单系统的专家继续为客户解答问题。

注意：

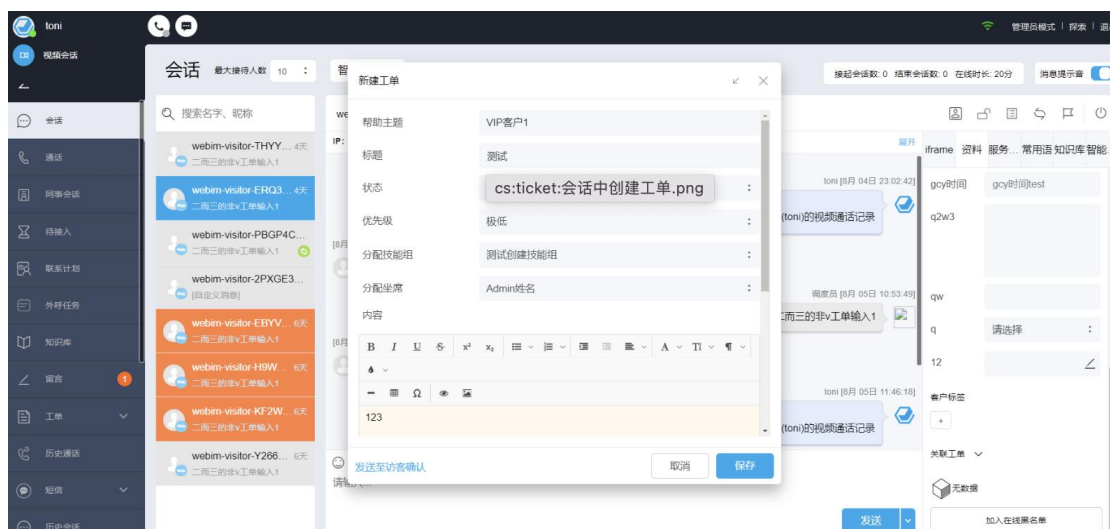
新建工单和对工单公开回复时，都会将工单内容以邮件形式通知客户，需要在“资料”页签完善客户的邮箱地址。

1.会话过程中，在“会话”页面新建工单：

在会话页面，点击输入框上方的工单按钮  ；

填写工单标题，选择优先级、帮助主题、分配技能组、分配坐席，填写工单内容，勾选“附带访客信息”，并保存。

勾选“附带访客信息”时，工单包含对应的客户信息，可以在工单详情的“客户资料”页签查看。



点击“发送至访客确认”可将填写的自定义表单内容以文本消息的形式发送至访客。

新建工单

访客信息 附带访客信息

标签 [+添加标签](#)

附件 [上传附件](#)

8518905.jpg ×

会话记录

自定义表单 网校1

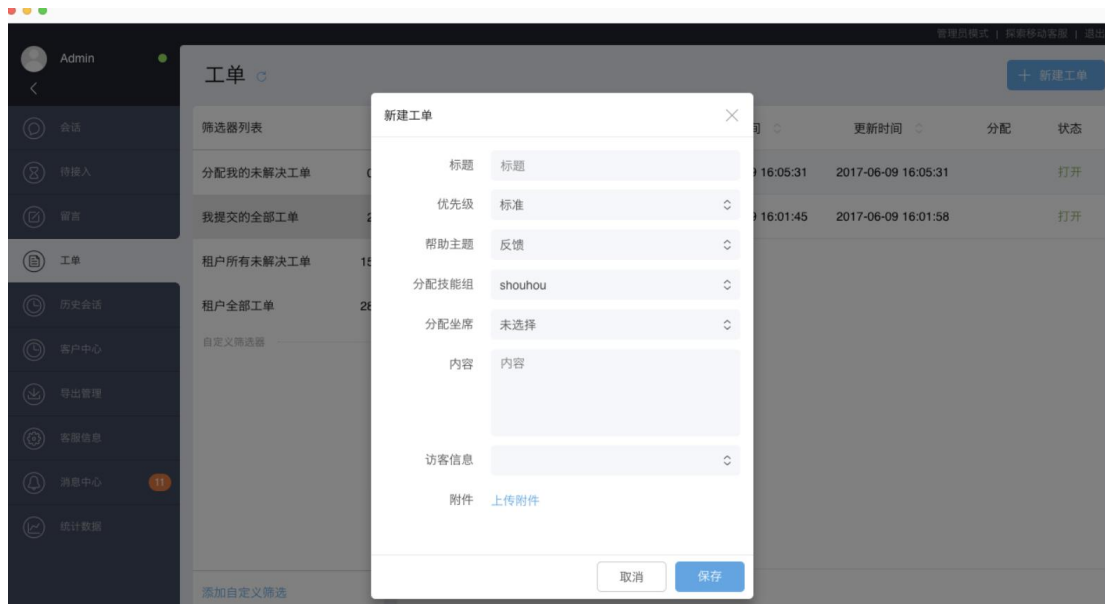
[发送至访客确认](#)

创建工作单后，工单系统自动向客户资料中的“邮箱地址”发送一封邮件，告知客户。

2.在“工单”页面新建工单：

进入工单页面，点击右上角“新建工单”按钮；

填写工单标题，选择优先级、帮助主题、分配技能组、分配坐席，填写工单内容，选择访客信息，并保存。



3.会话结束后，在“历史会话”页面新建工单：

支持根据历史会话创建工单，工单中包含会话的访客信息和聊天记录，方便工单客服追溯工单相关的客户信息和事由。

在历史会话的详情页，点击右上角的工单按钮，选择工单的帮助主题，填写工单相关信息并保存，即可创建一条工单。工单创建完成后，可在客服模式的工单列表页进行查看。

