

JKSTACK DSM 产品使用手册 v1.0



JKSTACK DSM 产品使用手册 v1.0

1 产品概述

2 登录系统

2.1 登录

2.2 看板

3 用户管理

3.1 模块概述

3.2 配置用户

新建单个用户

批量导入用户

编辑、删除用户

重置密码

3.3 配置部门

新建部门

添加成员

移除成员

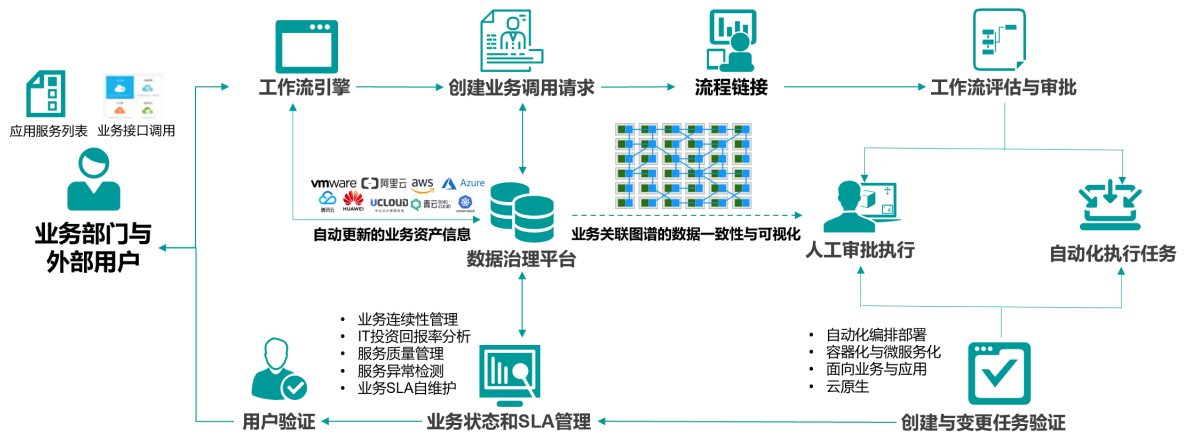
编辑、删除部门

- 设置主管
- 3.4 配置工作组
 - 新建工作组
 - 添加成员
 - 移除成员
 - 编辑、删除工作组
 - 设置责任范围
- 3.5 配置权限
 - 新建权限角色
 - 添加角色成员
 - 移除角色成员
 - 编辑、删除权限角色
- 4 流程管理
 - 4.1 模块概述
 - 4.2 配置表单
 - 新建自定义表单字段
 - 编辑、删除自定义表单字段
 - 4.3 配置流程
 - 新建流程
 - 节点设置
 - 设置发起节点
 - 设置任务节点
 - 设置子流程
 - 分支设置
 - 设置条件分支
 - 编辑、克隆、删除流程
 - 启用/禁用流程
- 5 服务设置
 - 5.1 模块概述
 - 5.2 配置服务目录
 - 新建服务项
 - 编辑、删除服务项
 - 查看流程、查看SLA
 - 5.3 配置服务类别
 - 新建服务类别
 - 编辑、删除服务类别
 - 5.4 配置服务级别
 - 新建SLA
 - 编辑、删除SLA
 - 新建OLA
 - 5.5 配置服务日历
 - 新建服务时间
 - 编辑、删除服务时间
 - 5.6 配置优先级
 - 新建优先级
 - 编辑、删除优先级
- 6 工单管理
 - 6.1 模块概述
 - 6.2 创建工单
 - 新建工单
 - 草稿箱
 - 6.3 处理工单
 - 处理工单
 - 处理
 - 转办
 - 挂起
 - 审批工单
 - 通过

- 驳回
- 不通过
- 关闭工单
- 6.4 关联工单
 - 事件关联事件
 - 事件、请求关联问题/变更
 - 问题关联变更
 - 问题关联事件、请求
 - 变更关联问题、事件、请求
 - 解除关联
- 6.5 查看操作记录、查看流程进度、查看FAQ
 - 查看操作记录
 - 查看流程进度
 - 查看FAQ
- 6.6 工单列表操作
 - 自定义列表字段展示及顺序
 - 工单搜索
 - 导出
- 7 数据报表
 - 7.1 模块概述
 - 7.2 仪表板
 - 新建仪表板
 - 切换统计周期
 - 编辑、删除仪表板
 - 7.3 指标图表
 - 基本指标图表
 - 自定义指标图表
 - 编辑、删除指标图表
 - 7.4 图表操作
 - 图表类型切换
 - 类别排序
 - 类别筛选
 - 同比环比
 - 悬停展示详情
- 8 知识库
 - 8.1 模块概述
 - 8.2 知识库配置及使用
 - 新建FAQ
 - 编辑、删除FAQ
- 9 通知管理
 - 9.1 模块概述
 - 9.2 通知配置及启用
 - 配置通知模板
 - 启用、关闭通知

1 产品概述

精鲲科技DSM (ITSM) 数字化服务管理平台是融合ITIL 4, 基于和DevOps结合的产品理念, 对于运维/运营实践中整个应用生命周期进行管理的数字化服务管理平台, 使用workflow打通企业应用的信息化孤岛。



2 登录系统

2.1 登录

在浏览器中输入地址，进入系统登录界面，输入用户名密码登录。系统提供2种登录类型：系统方式和LDAP登录。

- 系统方式：使用用户管理中设置的用户名密码登录。
- LDAP登录：可以直接使用LDAP账号登录。

提供的系统默认用户名密码为：admin / jkstack123



2.2 看板

登录后默认进入看板页面，看板用来查看自己的待办工单，并可以在列表左侧快捷筛选待办工单的细分状态。

看板支持的快捷筛选细分状态包括：待我接单的单、待我处理的工单、我挂起的工单、我即将逾期的工单、我已逾期的工单。

工单编号	工单标题	工单类别	服务类别	优先级别	发起人	请求时间
SR202009170008	dcs	服务请求	事件	无	admin	2020-09-17 10:59:28
SRQ202009180001	1231	服务请求	权限测试	无	admin	2020-09-18 10:03:47
NC202009200003	无	事件台	事件	ceshia	monitor	2020-09-20 16:57:56
NC202009200004	无	事件台	事件	中	monitor	2020-09-20 17:00:42
NC202009210006	无	事件台	事件	高	monitor	2020-09-21 11:24:37
NC202009210005	无	事件台	事件	高	monitor	2020-09-21 11:24:36
INC202010190002	测试子事件	事件台	事件台同步h5	无	admin	2020-10-19 15:54:34
INC202010190004	子事件	事件台	事件台同步h5	无	admin	2020-10-19 15:57:22
INC202010190023	主事件测试12	事件台	事件台同步h5	无	admin	2020-10-19 17:00:24
SRQ202010200001	无	服务请求	蓝快爪	无	admin	2020-10-20 15:49:58
SRQ202010200002	无	服务请求	蓝快爪	无	admin	2020-10-20 15:51:02
SRQ202010200003	无	服务请求	蓝快爪	无	admin	2020-10-20 15:52:42
SRQ202010200004	无	服务请求	蓝快爪	平	admin	2020-10-20 15:59:56

在使用工单模块之前，需要先配置好用户管理、流程管理、服务设置模块。

3 用户管理

3.1 模块概述

用户管理模块可以对使用系统的用户进行管理，包括用户、部门、工作组、权限。配置用户模块是后续配置流程的前提，需要先录入用户，才可以在配置流程时选择到人员。

用户分为管理用户和门户用户，管理用户为后台登录可以发起和处理工单的用户，门户用户为门户页面登录可以发起但不能处理工单的用户。二者以权限角色进行区分。

本章对用户管理模块的操作步骤进行介绍。展开设置菜单，点击进入用户管理模块。

3.2 配置用户

用户模块可以对系统用户的信息进行新增和管理，提供3种创建用户的方式：手动新建单个用户、上传excel批量导入用户、LDAP同步用户。

新建单个用户

在用户列表页点击**新建用户**，进入新建用户页面，填写用户信息，保存后即可创建成功一个用户。

可以填写的用户信息包括：用户名、姓名、工号、电话、邮箱、微信、部门、职位、工作组、状态、角色权限。其中标注*号的为必填项。

- 用户名是登录系统时使用的账号，用户密码的初始默认值为123456，创建成功后可以登录系统修改自己的密码。
- 姓名是该用户的真实姓名，支持输入中英文。
- 工号是该用户的员工编号，支持输入英文数字。
- 电话是该用户的联系方式，支持输入手机号码或固话号码。
- 邮箱是该用户的联系方式，需要以邮箱格式输入，支持英文数字符号。
- 微信是该用户的联系方式，支持输入英文数字符号。点击**与电话同号**可以自动填写电话到微信栏。

- 部门是该用户所属的行政组，需要先配置部门才可以选择。详见【3.3 配置部门】。
- 职位是该用户的任职岗位，支持输入中英文。
- 工作组是该用户所属的工作组，需要先配置工作组才可以选择。详见【3.4 配置工作组】。
- 状态是该用户的在职状态，包括3种状态：在职、休假、离职。
- 角色权限是该用户所属的系统权限组，默认为默认用户，可以重新选择，或在权限管理模块进行分配。

用户列表

[批量删除](#)
[LDAP同步](#)
[批量导入](#)
[新建用户](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	邮箱	微信	部门	职位	工作组	状态	角色权限	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	无	销售	销售	在职	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门	部门主管	无	休假	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门/子部门	销售	主管	高积	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 v	部门主管	客服	在职	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 ^	无	财务	在职	默认角色	编辑 重置密码 删除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

新建用户

* 用户名 用户密码默认值为123456

* 姓名

工号

* 电话

邮箱

微信 与电话同号

部门 已选部门，已选部门

职位

工作组

* 状态 在职 休假 离职

* 角色权限

批量导入用户

批量导入用户的方式可以一次导入多个用户，需要先[下载excel模板](#)并填写多条用户信息，所填写的信息内容和新建单个用户的信息相同。批量填写完用户信息并保存后，点击[批量导入](#)，选择保存的excel即可批量导入用户，用户列表会分条展示出上传的用户信息。

如果批量导入的信息中有已经在系统中存在的用户名，这条用户信息将不会重复导入。

如果批量导入的信息中没有填写必填项，或填写的格式错误，这条用户信息将不会导入。

批量导入的excel模板中不包括部门、工作组、角色权限，需要导入后在系统中另行配置。

用户列表 模糊搜索 搜索

批量删除 LDAP同步 批量导入 下载excel模板 新建用户

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	邮箱	微信	部门	职位	工作组	状态	角色权限	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	无	销售	销售	在职	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门	部门主管	无	休假	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门/子部门	销售	主管	离职	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 v	部门主管	客服	在职	xx角色	编辑 重置密码 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 ^	无	财务	在职	默认角色	编辑 重置密码 删除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

编辑、删除用户

在用户列表中，在一条用户信息的操作栏点击**编辑**，即可进入编辑用户信息页面进行编辑。

在一条用户信息的操作栏点击**删除**，二次确认后即可删除该条用户信息。

如果需要批量删除，在用户列表中勾选要删除的用户信息，点击**批量删除**，二次确认后即可批量删除所选中的用户信息。

用户列表 模糊搜索 搜索

批量删除 LDAP同步 批量导入 下载excel模板 新建用户

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	邮箱	微信	部门	职位	工作组	状态	角色权限	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	无	销售	销售	在职	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门	部门主管	无	休假	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门/子部门	销售	主管	离职	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 v	部门主管	客服	在职	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 ^	无	财务	在职	默认角色	重置密码 编辑 删除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

重置密码

如果需要对某一个用户重置密码，在该条用户信息的操作栏点击**重置密码**，二次确认后可将密码重置为初始密码123456。

用户列表 模糊搜索

批量删除 LDAP同步 批量导入 ... 新建用户

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	邮箱	微信	部门	职位	工作组	状态	角色权限	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	无	销售	销售	在职	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门	部门主管	无	休假	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门/子部门/子部门	销售	主管	高积	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 v	部门主管	客服	在职	xx角色	重置密码 编辑 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	admin123@163.com	15178976754	部门名称 ^	无	财务	在职	默认角色	重置密码 编辑 删除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

3.3 配置部门

部门是用户所属的行政组，以层级方式对人员进行管理。部门支持创建无限子级部门，每个部门可设置主管。

新建部门

部门页面左侧为部门列表，展示了所有的部门和层级关系。页面右侧为选中的部门详情，上半部分为当前部门的直属人员列表，下半部分为当前部门包括的子部门列表。

在部门列表中，鼠标移入一条部门信息，会展示编辑、新增按钮，点击**新增 (+号)**，或点击当前部门列表下方子部门的**新建子部门**，在新建部门弹框中填写部门名称并选择上级部门，确定后即可新建部门。

默认会在当前部门的子级新建部门，在部门列表中新建的子部门可选择其他上级部门，在当前部门新建的子部门不能修改上级部门。

部门列表中，平级的部门可以拖拽调整顺序。



当前部门名称

共 12 人 (包括子部门人员) , 2 个子部门

请输入

批量移除

添加成员

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	职位	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	销售	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

子部门

新增子部门

部门名称	部门人数	操作
部门名称	4人	查看
部门名称	3人	查看

新建部门

部门名称:

上级部门:

添加成员

创建好部门后, 需要向部门内添加成员。在部门列表选中要添加成员的部门, 在部门详情中点击**添加成员**, 在弹框中选择要添加的人员, 确定后即可添加人员到该部门。

当前所选部门的部门名称下方会展示部门人员数量和子部门数量, 部门人员数量展示的是包括子部门人员的人员总数。

- ▼ 公司名称  
- ▼ 父级部门
 - 子级部门
 - ▶ 子级部门
 - ▼ 子级部门  
 - 子级部门
 - ▼ 子级部门
 - 子级部门
- ▶ 父级部门
- ▶ 父级部门

当前部门名称

共 12 人 (包括子部门人员) · 2 个子部门

请输入

[批量移除](#) [添加成员](#)

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	职位	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	销售	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

子部门

[新增子部门](#)

部门名称	部门人数	操作
部门名称	4人	查看
部门名称	3人	查看




移除成员

在一条成员信息的操作栏点击**移除**，二次确认后即可移除该条用户信息。

如果需要批量移除，在成员列表中勾选要移除的成员信息，点击**批量移除**，二次确认后即可批量移除所选中的成员信息。

移除成员不会删除该用户，只是从部门中移除。

- ▼ 公司名称  
- ▼ 父级部门
 - 子级部门
 - ▶ 子级部门
 - ▼ 子级部门  
 - 子级部门
 - ▼ 子级部门
 - 子级部门
 - ▶ 父级部门
 - ▶ 父级部门

当前部门名称 

共 12 人 (包括子部门人员) , 2 个子部门

请输入

批量移除

添加成员

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	职位	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	销售	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

子部门

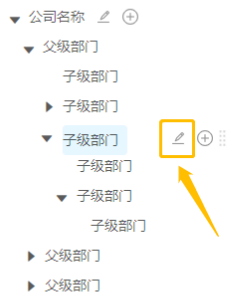
新增子部门

部门名称	部门人数	操作
部门名称	4人	查看
部门名称	3人	查看

编辑、删除部门

在部门列表中，鼠标移入一条部门信息，会展示编辑、新增按钮，点击编辑，或当前部门名称右侧的编辑，即可在弹框中编辑部门信息。如果修改了上级部门，部门层级关系会相应更改。

在编辑弹框中点击删除，二次确认后即可删除该条部门信息。当部门内没有成员时可以删除部门，否则不能删除。



当前部门名称 

共 12 人 (包括子部门人员) · 2 个子部门

请输入

批量移除

添加成员

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	职位	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门主管	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	销售	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	无	移除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页

子部门

新增子部门

部门名称	部门人数	操作
部门名称	4人	查看
部门名称	3人	查看

编辑部门

部门名称:

上级部门:

设置主管:

设置主管

可以在部门中设置主管，主管默认有部门数据权限，可以查看所属部门及子部门的工单，设置流程时也可以设置主管进行审批，详见流程管理章节。

在部门编辑弹框的设置主管中选择人员，确定后即可将所选人员设置为当前部门的主管。主管只能从直属于当前部门的人员中选择，可设置多名人员为同一个部门的主管。

编辑部门
✕

部门名称:

上级部门:

设置主管:

取消
删除
确定

3.4 配置工作组

工作组以组的方式对人员进行管理。设置流程时可按工作组配置人员范围，工单流转至相应步骤时即可按指定方式分派给所选工作组中的成员，详见流程章节。

规则组中的成员可按服务类别设置工作组范围，设置工作组范围后，工单在流转至配置了工作组的步骤时即可按工单服务类别自动分派给相应人员。

新建工作组

工作组页面左侧为工作组列表，展示了所有的工作组。页面右侧为选中的工作组成员列表。

在工作组列表上方点击**新建工作组**，在新建工作组弹框中填写工作组名称，确定后即可新建工作组。

工作组列表中可以拖拽调整顺序。

新建工作组

- 工作组名称
- 工作组名称
- 工作组名称
- 工作组名称
- 工作组名称

当前工作组名称 ✎

共 12 人

批量移除
添加成员

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	部门	工作组范围	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 v	服务类别 v	设置工作组范围 移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 ^	服务类别 ^	设置工作组范围 移除

共 50 条记录

<
1
2
3
4
5
>

10条/页 v



添加成员

创建好工作组后，需要向工作组内添加成员。在工作组列表选中要添加成员的工作组，在工作组详情中点击**添加成员**，在弹框中选择要添加的人员，确定后即可添加人员到该工作组。

当前工作组名称

共 12 人

批量移除 **添加成员**

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	部门	工作组范围	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 v	服务类别 v	设置工作组范围 移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 ^	服务类别 ^	设置工作组范围 移除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页 v

移除成员

在一条成员信息的操作栏点击**移除**，二次确认后即可移除该条用户信息。

如果需要批量移除，在成员列表中勾选要移除的成员信息，点击**批量移除**，二次确认后即可批量移除所选中的成员信息。

移除成员不会删除该用户，只是从工作组中移除。

新建工作组

工作组名称
工作组名称
工作组名称
工作组名称
工作组名称

当前工作组名称 
共 12 人

[批量移除](#) [添加成员](#)

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	部门	工作组范围	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 v	服务类别 v	设置工作组范围 移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 ^ 部门名称 部门名称	服务类别 ^ 服务类别 服务类别	设置工作组范围 移除


共 50 条记录 [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [10条/页](#)

编辑、删除工作组

在工作组列表中，鼠标移入一条工作组信息，会展示编辑按钮，点击**编辑**，或当前工作组名称右侧的**编辑**，即可在弹框中编辑工作组信息。

在编辑弹框中点击**删除**，二次确认后即可删除该条工作组信息。当工作组内没有成员时可以删除工作组，否则不能删除。

新建工作组

工作组名称
工作组名称
工作组名称 
工作组名称
工作组名称

当前工作组名称 
共 12 人

[批量移除](#) [添加成员](#)

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	工号	电话	部门	工作组范围	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门/子部门	服务类别	设置工作组范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 v	服务类别 v	设置工作组范围 移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 ^ 部门名称 部门名称	服务类别 ^ 服务类别 服务类别	设置工作组范围 移除

共 50 条记录 [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [10条/页](#)



设置责任范围

责任范围是指工作组中成员负责的服务项，对成员设置责任范围后，流程中的节点如果有配置工作组，工单流转到这个节点时会按照工单的服务项自动分派给相应的人员。可以对每个成员设置不同的责任范围，每个成员可以设置多个责任范围。

在一条成员信息的操作栏点击**设置责任范围**，在弹框中选择成员需要负责的服务项，确定后即可设置成功。

用户名	姓名	工号	电话	部门	责任范围	操作	
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称	服务项	设置责任范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门	服务项	设置责任范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门/子部门/子部门	服务项	设置责任范围 移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 v	服务项 v	设置责任范围 移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	00001	15178976754	部门名称 ^	服务项 ^	设置责任范围 移除

3.5 配置权限

通过配置权限可以控制不同用户查看和操作不同范围的工单和模块，权限以角色组的形式对人员进行权限范围的管理。

权限类型分为两种，模块权限和数据权限。

- 模块权限可以控制对整个模块的查看和操作权限，分为禁用、只读、处理、全部。
 - 禁用不会看到该模块；

- 只读可以查看模块的内容，但不能进行操作；
- 处理权限为工单的操作权限，可以进行编辑删除以外的处理操作，工单模块以外的模块不能设置处理权限；
- 全部权限可以进行全部操作。
- 数据权限可以控制看到的工单数据范围，权限类别分为自己、部门、全部。
 - 自己权限只能查看自己参与的工单；
 - 部门权限可以查看自己所属部门的全部工单；
 - 全部权限可以查看系统内的全部工单。

新建权限角色

点击**新建角色**，在新建角色弹框中填写角色名称，设置模块权限和数据权限，确定后即可新建权限角色。

权限管理

[新建角色](#)

角色名称	描述	操作
超级管理员	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
部门主管	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
服务台	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
xx经理	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
门户用户	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除

新建角色

* 角色名称:

描述:

* 权限设置: 模块权限 数据权限

模块名称	权限			
我的看板	<input type="checkbox"/> 禁用	<input checked="" type="checkbox"/> 只读	<input type="checkbox"/> 处理权限	<input type="checkbox"/> 全部权限
服务请求	<input type="checkbox"/> 禁用	<input checked="" type="checkbox"/> 只读	<input type="checkbox"/> 处理权限	<input type="checkbox"/> 全部权限
事件管理	<input type="checkbox"/> 禁用	<input checked="" type="checkbox"/> 只读	<input type="checkbox"/> 处理权限	<input type="checkbox"/> 全部权限
...	<input type="checkbox"/> 禁用	<input checked="" type="checkbox"/> 只读	<input type="checkbox"/> 处理权限	<input type="checkbox"/> 全部权限
数据报表	<input checked="" type="checkbox"/> 禁用	<input type="checkbox"/> 只读		<input type="checkbox"/> 全部权限
资源管理	<input checked="" type="checkbox"/> 禁用	<input type="checkbox"/> 只读		<input type="checkbox"/> 全部权限
服务目录管理	<input checked="" type="checkbox"/> 禁用	<input type="checkbox"/> 只读		<input type="checkbox"/> 全部权限
...	<input checked="" type="checkbox"/> 禁用	<input type="checkbox"/> 只读		<input type="checkbox"/> 全部权限
用户管理	<input checked="" type="checkbox"/> 禁用	<input type="checkbox"/> 只读		<input type="checkbox"/> 全部权限
...	<input checked="" type="checkbox"/> 禁用	<input type="checkbox"/> 只读		<input type="checkbox"/> 全部权限

取消

确定

* 权限设置: 模块权限 数据权限

数据范围	权限		
工单数据	<input checked="" type="checkbox"/> 自己	<input type="checkbox"/> 部门	<input type="checkbox"/> 全部

添加角色成员

在角色成员页面可以向权限角色里添加成员，添加进来的用户拥有这个权限角色所设置的相同的权限。

点击**查看角色成员**，进入角色成员页面，点击**添加成员**按钮，在弹框中选择要添加的人员，确定后即可添加人员至该角色。

权限管理

搜索角色名称

新建角色

角色名称	描述	操作
超级管理员	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
部门主管	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
服务台	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
xx经理	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
门户用户	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除

展示角色名称

搜索用户姓名, 用户名, 手机, 部门

批量移除

添加成员

<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	电话	部门	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门名称	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门/子部门	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门/子部门/子部门	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门名称 v	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门名称 ^	移除

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页 ∨



移除角色成员

在一条成员信息的操作栏点击**移除**，二次确认后即可移除该条用户信息。

如果需要批量移除，在成员列表中勾选要移除的成员信息，点击**批量移除**，二次确认后即可批量移除所选中的成员信息。

移除成员不会删除该用户，只是从角色成员中移除。

展示角色名称

搜索用户姓名, 用户名, 手机, 部门

批量移除
添加成员

	用户名	姓名	电话	部门	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门名称	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门/子部门	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门/子部门/子部门	移除
<input type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门名称 v	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	用户名	姓名	15178976754	部门名称 ^	移除

共 50 条记录
< 1 2 3 4 5 >
10条/页 v

部门名称 ^
 部门名称
 部门名称

编辑、删除权限角色

在权限角色列表中，在一条权限角色的操作栏点击**编辑**，即可进行编辑。

在一条权限角色的操作栏点击**删除**，二次确认后即可删除该条权限角色。当权限角色内没有成员时可以删除权限角色，否则不能删除。

权限管理

搜索角色名称 Q 新建角色

角色名称	描述	操作
超级管理员	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
部门主管	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
服务台	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
xx经理	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除
门户用户	这里是描述这里是...	查看角色成员 编辑 删除

4 流程管理

4.1 模块概述

在流程模块可以对业务流程进行配置，配置流程是使用工单的前提。使用工单时会根据流程所配置的节点及顺序进行流转。

配置完流程后，需要关联到相应的服务目录，用户可以通过服务目录来发起不同需求的工单。服务目录的配置详见【5.2 配置服务目录】。

本章对流程管理模块的操作步骤进行介绍。展开设置菜单，点击进入流程管理模块。

4.2 配置表单

创建表单是配置流程的前提，流程节点需要配置的表单需要在表单管理中先创建好。

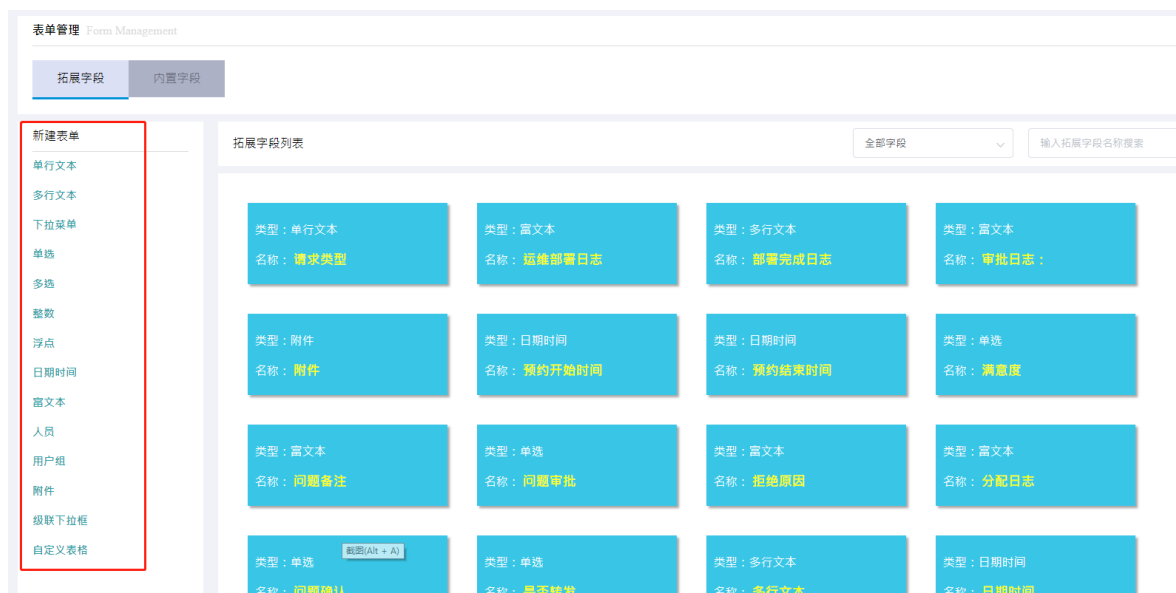
表单管理中提供常用的基础表单类型，可以使用基础表单创建自定义表单。同时提供常用的内置字段可供流程配置中直接选择。

新建自定义表单字段

表单管理的拓展字段左侧是常用的基础表单类型，右侧是已经创建的自定义表单。

提供的基础表单类型如下：单行文本、多行文本、富文本、数值、日期时间、单选、多选、下拉菜单、级联菜单、附件、表格、人员。

点击需要创建的表单类型，填写表单字段要配置的内容，确定后即可创建成功。



编辑、删除自定义表单字段

在表单管理页面，**双击**已经创建的表单字段，可以对表单字段进行编辑。

鼠标悬停在一条表单字段卡上，会显示删除按钮。点击**删除**，二次确认后可以删除这条表单字段。



4.3 配置流程

流程管理会展示所有已创建的流程，在流程管理页面可以进行新建流程、克隆流程、删除流程、切换流程启用状态、搜索流程的操作。

配置流程时需要配置流程节点、定义节点流转顺序和分支条件，每个节点需要配置要填写的表单和处理这个节点的人员范围、人员的指派方式等。

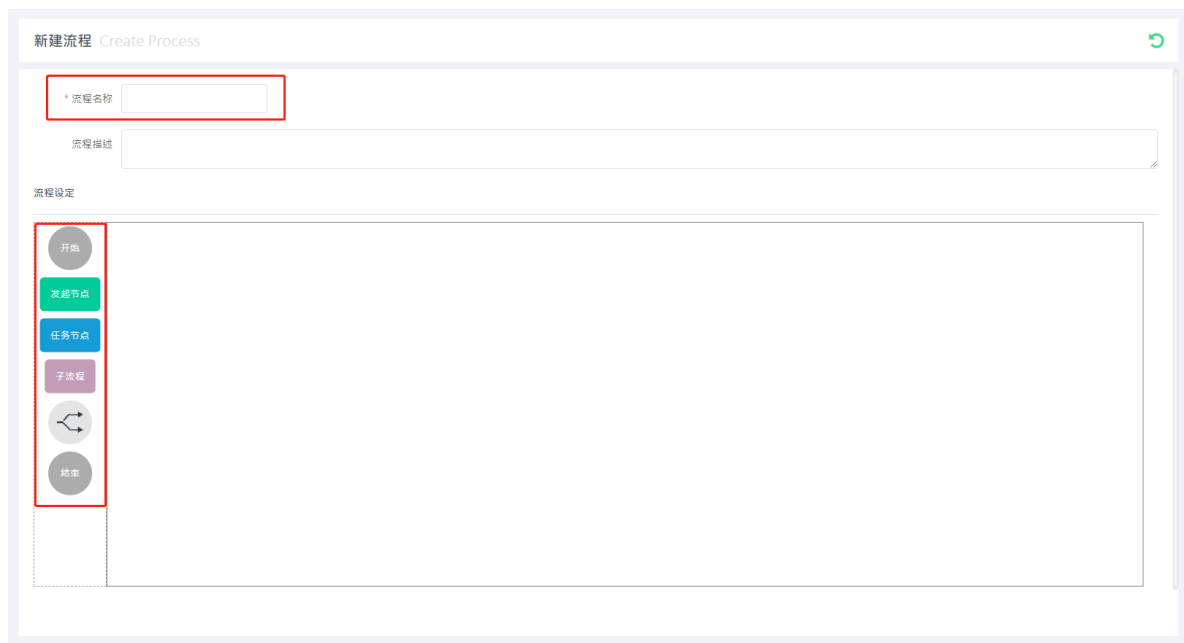
新建流程

在流程管理页面可以新建流程，点击**新建流程**，跳转至流程编辑页面。



填写流程名称并配置流程，确定后即可创建流程。本章会对流程配置的步骤进行介绍。

配置流程支持以拖拽节点的方式创建流程的步骤。点击左侧的节点或分支拖拽到右侧流程画布，鼠标悬停在节点边缘可以进行连线。



节点设置

流程节点类型有：发起节点、任务节点、子流程、结束节点。

- 发起节点是工单发起的节点。需要配置可以发起这个流程的人员范围，以及发起工单时需要填写的表单。
- 任务节点是工单处理和审批的节点。需要配置人员范围和人员的指派方式，以及节点步骤需要填写的表单。
- 子流程可以在流程中设置其他已有流程。
- 结束节点标示了流程的结束，需要配置结束节点才能完成流程设置。

设置发起节点

发起节点是工单发起时填写的节点，在这个节点可以设置可以发起这个流程工单的人员范围。

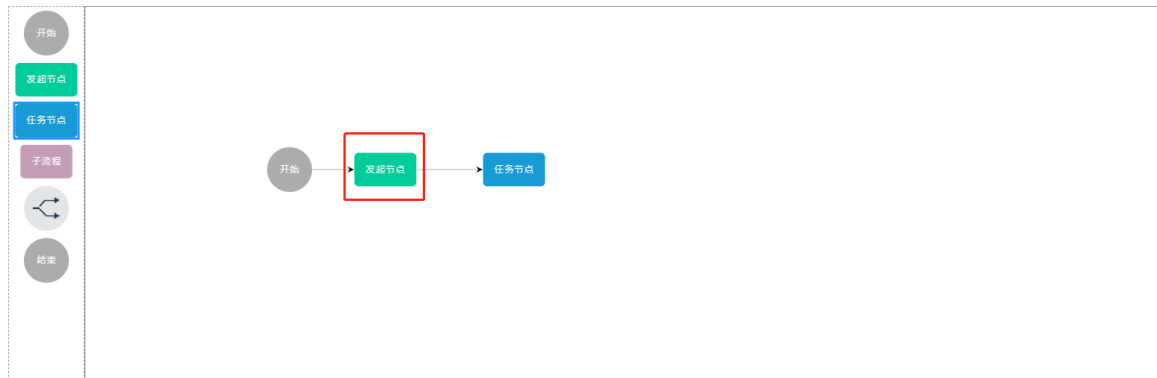
拖拽发起节点到画布中，**双击**发起节点，填写节点名称并进行设置。

- 点击人员范围，在弹框中选择可以发起这个流程的人员，确定后添加成功。
- 点击添加表单，选择要配置到当前节点的表单，可以通过搜索和筛选的方式来搜到要配置的表单。

配置表单前需要先在表单管理创建好表单字段，详见【4.2 配置表单】。

点击**预览**，可以预览查看当前节点配置的表单。

流程设定



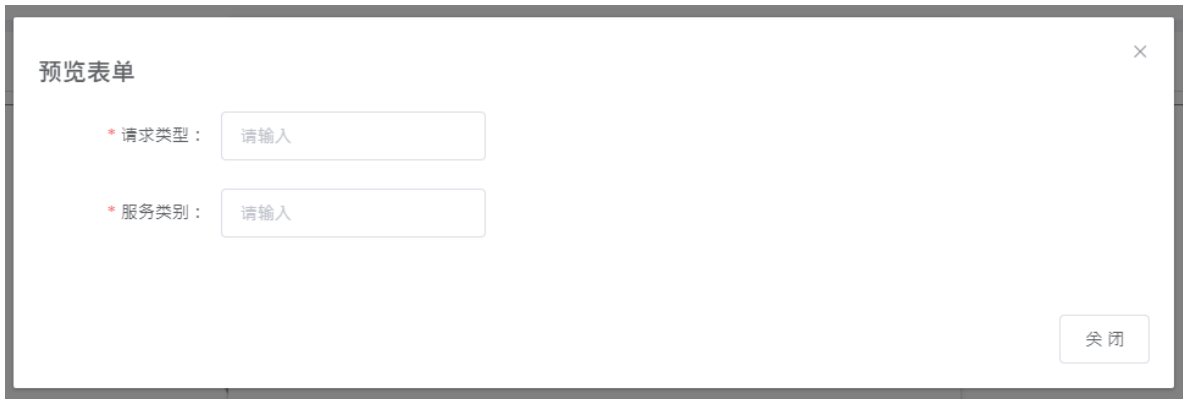
发起节点

* 节点名称：

人员范围：

* 选择字段：

阶段说明：

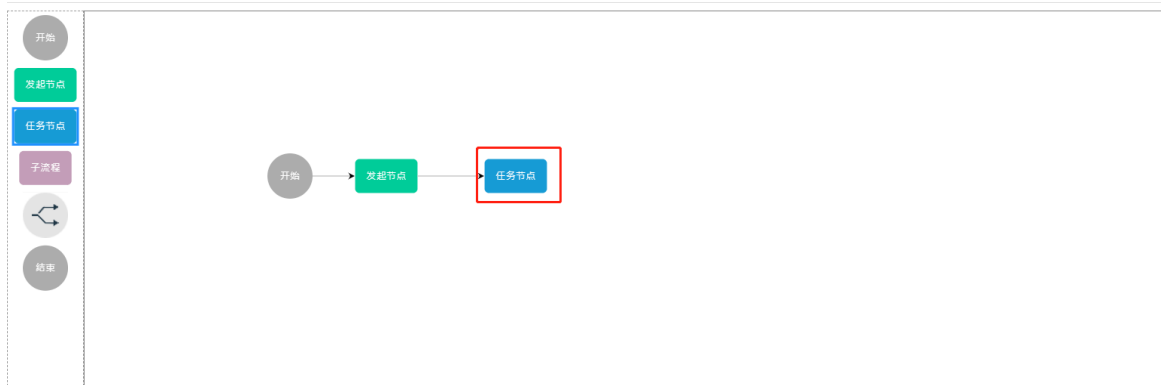


设置任务节点

任务节点是需要处理任务或审批时填写的节点。在任务节点可以对需要处理的任务设置处理人的人员范围，配置任务需要填写的表单，以及进行高级设置。

拖拽任务节点到画布中，**双击**任务节点，填写节点名称并进行设置。

流程设定



设置人员范围

点击人员范围的**添加 (+号)** 按钮，在人员选框中选择可以处理这个流程的人员，确定后添加成功。

是否会签：用来定义当前节点的人员范围为多人时的处理规则。

- 默认：所设置的人员按照主动认领的规则进行处理。主动认领规则详见本节的【高级设置】。
- 会签：所设置的人员并行处理这个节点。
- 依次会签：所设置的人员按设置顺序依次处理这个节点。

任务节点 ×

* 节点名称：

* 人员范围：

是否会签： 默认 会签 依次会签

分配方式：

OLA

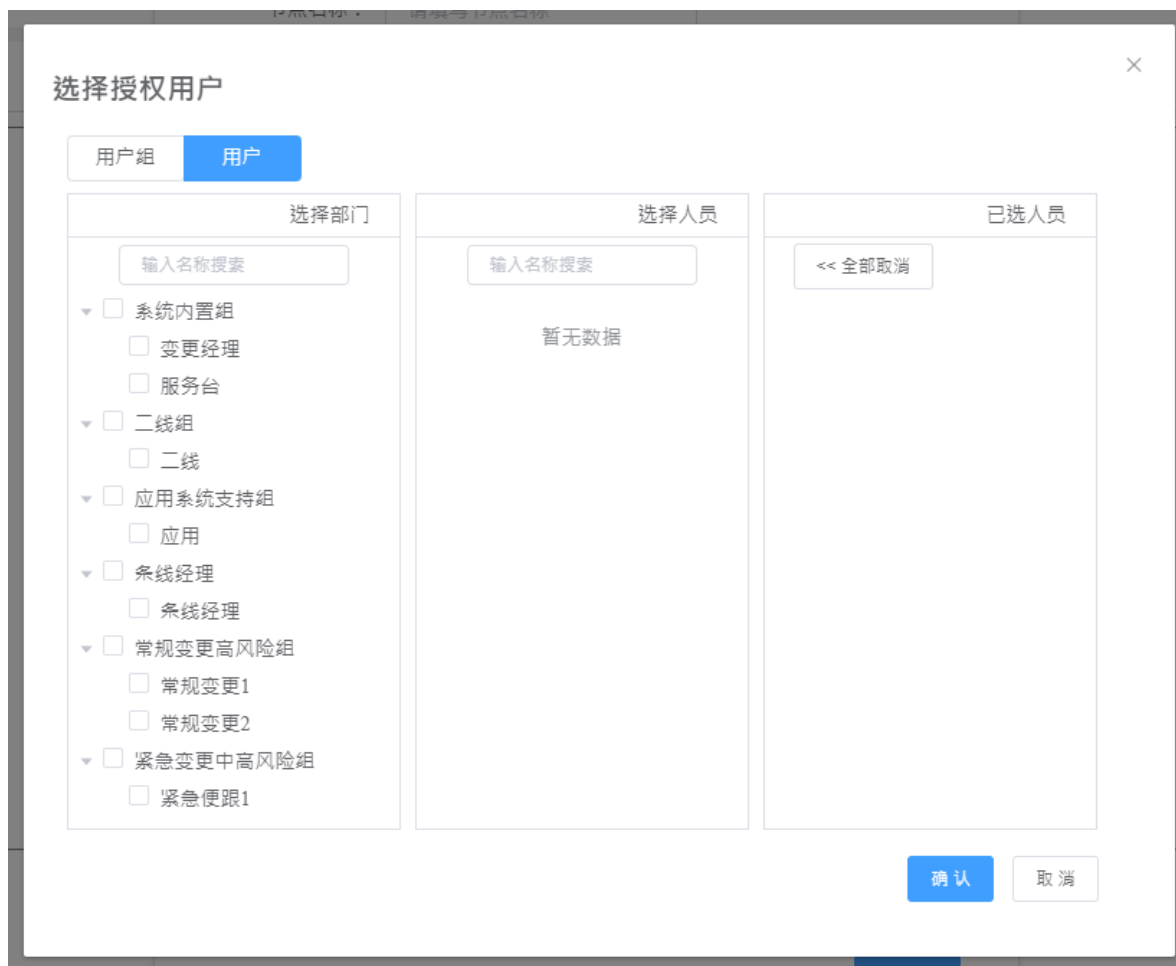
* 表单设置：

是否支持转办： 是 否

转办次数：

是否支持驳回： 是 否

阶段说明：



设置表单

点击表单设置的**添加 (+号)**按钮，选择要配置到当前节点的表单，可以通过搜索和筛选的方式来搜到要配置的表单。

配置表单前需要先在表单管理创建好表单字段，详见【4.3 配置表单】。

点击**预览**，可以预览查看当前节点配置的表单。

任务节点



* 节点名称：

* 人员范围：

是否会签： 默认 会签 依次会签

分配方式：

OLA

* 表单设置：

是否支持转办： 是 否

转办次数：

是否支持驳回： 是 否

阶段说明：

确定



高级设置

人员分配方式：用来定义工单流转时，当前节点所设置的人员以怎样的方式进行分配。

- 由上一处理人指定：工单流转时，由上一节点的处理人从这个节点的人员范围内指定这个节点的处理人。
- 由发起人指定：工单创建时，由发起人从这个节点的人员范围内指定这个节点的处理人。
- 主动认领：工单流转到这个节点时，这个节点人员范围内的所有人都可接单，首先接单的为这个节点的处理人。
- 自动分配（权重）：工单流转到这个节点时，会自动分配给这个节点人员范围内正在处理工单数量最少的人。
- 指定流程中的处理人：设置流程时，由设置流程的人员指定流程中某一节点的处理人为这个节点的处理人。使用这种分配方式需要选择所指定的节点。

支持转办：启用支持转办，当前节点可以进行转办操作。可以定义最多转办的次数，超过次数将不能再次转办。

支持驳回：启用支持驳回，当前节点可以进行驳回操作。转办、驳回在工单中的具体操作详见【6.3 处理工单】。

启用OLA：启用OLA，可以对当前节点设置OLA，OLA的介绍详见【5.4 配置服务级别】。

任务节点 ×

* 节点名称：

* 人员范围：

是否会签： 默认 会签 依次会签

分配方式：

OLA

* 表单设置：

是否支持转办： 是 否

转办次数：

是否支持驳回： 是 否

阶段说明：

设置子流程

通过子流程节点可以在流程中设置其他已有流程。当流程流转至子流程节点时，会按照子流程节点中所设置的流程流转。

拖拽子流程节点到画布中，**双击**子流程节点，选择要配置的流程，确定后即可设置成功。

子流程节点 ×

* 节点名称：

* 子流程：

分支设置

设置条件分支

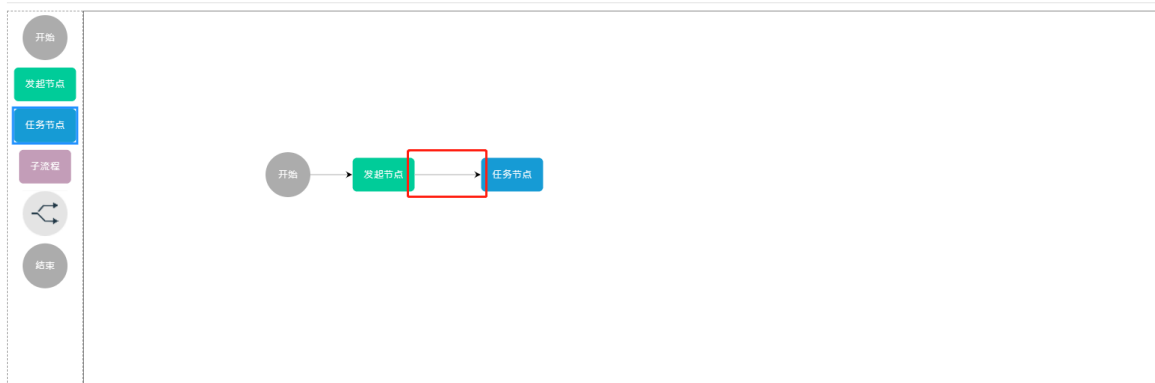
分支条件可以对不同的流转条件配置不同的分支流程。

鼠标悬停在节点边缘，连接需要流转的源节点和目标节点，**双击连线**，填写连线名称并设置节点之间的流转条件。

在触发条件中可以选择源节点的字段并设置条件值，当满足所设置的条件值时，流程会流转至所设置的目标节点。

需要设置多个触发条件时可以点击**添加 (+号)**，添加新的触发条件。

流程设定



节点连线 ×

* 连接线名称：

源节点：发起节点

目标节点：任务节点

自动处理-触发条件：(源节点尚未选择字段)

全部满足 ▼+

请选择 ▼

等于 ▼

请输入值

确定

编辑、克隆、删除流程

在流程管理页面，**双击**已经创建的流程，可以进入流程页面进行编辑。

鼠标悬停在一条流程卡上，会显示克隆和删除按钮。点击**克隆**，二次确认后可以克隆这条流程。点击**删除**，二次确认后可以删除这条流程。



启用/禁用流程

流程卡上会显示这一条流程的启用状态，点击**启用/禁用**开关，可以切换流程启用状态。流程为启用状态才可以使用。已经被服务项关联的流程不能禁用。



5 服务设置

5.1 模块概述

服务目录是从用户角度描述的服务项目以及有关服务级别的简单概要，是用户提交工单的入口。通过服务目录组织和关联到相应的流程及服务设置，用户提交工单后会按照服务目录所关联的流程进行流转。

服务目录及相关的配置需要在服务设置模块进行配置。包括：服务目录、服务类别、服务级别、服务日历、优先级。

本章对服务设置模块的操作步骤进行介绍。展开设置菜单，点击进入服务设置模块。

5.2 配置服务目录

服务目录以服务类别对具体的服务项进行组织管理，服务项是可以提供服务的具体条目。

配置服务目录之前需要先配置好服务类别、流程、服务时间、SLA。具体介绍和配置步骤详见【4 流程管理】章节及【5.3 ~ 5.5】章节。

新建服务项

点击**新建服务项**，在弹框中填写服务项名称，选择服务类别、要关联的流程、服务时间和SLA，确认后即可新建服务项。

全部	服务项名称	服务项描述	服务时间	操作	
一级分类 ^	<input checked="" type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
二级分类 v	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
二级分类 ^	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
三级分类	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
一级分类	<input checked="" type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
一级分类 v					

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页 v

新建服务项

* 服务项名称:

服务项描述:

* 服务类别:

二级分类:

* 流程模型:

* 服务时间:

SLA:

编辑、删除服务项

在服务项列表中，在一条服务项的操作栏点击**编辑**，即可进行编辑。

在一条服务项的操作栏点击**删除**，二次确认后即可删除该条服务项。不能删除正在进行的工单所关联的服务项，删除服务项不会影响到已经处理完毕的工单。

如果需要批量删除，在服务项列表中勾选要删除的服务项，点击**批量删除**，二次确认后即可批量删除所选中的服务项。

服务目录

批量删除 导出excel 导入excel 新建服务项

全部	服务项名称	服务项描述	服务时间	操作	
一级分类 ^	<input checked="" type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
二级分类 v	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
二级分类 ^	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
三级分类	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
一级分类	<input checked="" type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
一级分类 v					

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页 v

查看流程、查看SLA

在一条服务项的操作列表点击**查看流程**，即可查看这条服务项关联的完整流程图。

在一条服务项的操作列表点击**查看SLA**，即可查看这条服务项关联的SLA。

服务目录

批量删除 导出excel 导入excel 新建服务项

全部	服务项名称	服务项描述	服务时间	操作	
一级分类 ^	<input checked="" type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
二级分类 v	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
二级分类 ^	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
三级分类	<input type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
一级分类	<input checked="" type="checkbox"/>	网络服务请求	这里是服务描述这里是...	5*8工作制	查看流程 查看SLA 编辑 删除
一级分类 v					

共 50 条记录 < 1 2 3 4 5 > 10条/页 v

5.3 配置服务类别

服务类别是对业务类型进行的分类，在请求、事件、问题、变更的服务项设置中均可使用。

新建服务类别

点击**新建服务类别**，填写服务类别名称，保存即可新建服务类别。

服务类别名称	服务类别描述	操作
事件	事件台	编辑 删除
问题	问题管理	编辑 删除
变更	变更管理	编辑 删除
权限测试		编辑 删除
ivr-服务项可以编辑服务项名称	4234	编辑 删除
tk	tk描述	编辑 删除
发超节点增加人员范围	234	编辑 删除
事件台同步h5		编辑 删除
周期性工单		编辑 删除
分配方式服务类别	分配方式验证	编辑 删除
分配方式	分配方式描述	编辑 删除

新建服务类别

* 服务类别名称

服务类别描述：

取消 确定

编辑、删除服务类别

在服务类别列表中，在一条服务类别的操作栏点击**编辑**，即可进行编辑。

在一条服务类别的操作栏点击**删除**，二次确认后即可删除该条服务类别。服务类别有服务项在引用时不能删除。

服务类别名称	服务类别描述	操作
事件	事件台	编辑 删除
问题	问题管理	编辑 删除
变更	变更管理	编辑 删除
权限测试		编辑 删除
ivr-服务项可以编辑服务项名称	4234	编辑 删除
tk	tk描述	编辑 删除
发起节点增加人员范围	234	编辑 删除
事件台同步h5		编辑 删除
周期性工单		编辑 删除
分配方式服务类别	分配方式验证	编辑 删除
分配方式	分配方式描述	编辑 删除

共 20 条 20条/页 < 1 > 前往 1 页

5.4 配置服务级别

对服务项配置服务级别可以对工单的处理时间进行把控。通过SLA设置整个工单的处理时长，通过OLA设置工单中某个节点的处理时长。如果工单的处理时间超过所设置的时长，系统会通知当前停滞节点的相应人员，并在工单列表中标红显示。

新建SLA

点击**新建 SLA**，跳转至新建 SLA页面，填写SLA名称并设置规则，保存后即可创建SLA。规则设置包括响应时间、解决时间、通知时间、规则条件。在一个SLA中可以设置多个规则。

- 响应时间：从指派工单到点击签收的时间。
- 解决时间：从指派工单到工单处理完成的时间。
- 通知时间：在逾期时间之前多久收到通知。
- 规则条件：满足这个规则条件的工单，才会遵守这条SLA。

SLA需要在服务项中选择才可以生效，这条服务项所创建的工单会按照所选择的SLA自动通知提醒。

SLA名称	描述	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 配置网络	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 更新系统	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 更换配件	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 修复系统	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
<input checked="" type="checkbox"/> 排查网络故障	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除

批量删除 新建SLA

新建SLA

SLA名称:

描述:

规则设置

响应时间 天 小时 分

解决时间 天 小时 分

通知时间 天 小时 分

规则条件 是

编辑、删除SLA

在SLA列表中，在一条SLA的操作栏点击**编辑**，即可进行编辑。

在一条SLA的操作栏点击**删除**，二次确认后即可删除该条SLA。SLA有服务项在引用时不能删除。

如果需要批量删除，在SLA列表中勾选要删除的SLA，点击**批量删除**，二次确认后即可批量删除所选中的SLA。

SLA

<input type="checkbox"/>	SLA名称	描述	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	配置网络	这是一段描述这是一段描述 ...	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>	更新系统	这是一段描述这是一段描述 ...	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>	更换配件	这是一段描述这是一段描述 ...	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>	修复系统	这是一段描述这是一段描述 ...	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	排查网络故障	这是一段描述这是一段描述 ...	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/>

新建OLA

点击**新建 OLA**，跳转至新建 OLA页面，填写OLA名称并设置规则，保存后即可创建OLA。规则设置包括解决时间、通知时间。

- 解决时间：从上一节点处理完毕到当前节点处理完毕的时间。
- 通知时间：在当前节点逾期时间之前多久收到通知。

OLA

搜索

批量删除 新建OLA

OLA名称	描述	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 配置网络	这是一段描述这是一段描述...	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 更新系统	这是一段描述这是一段描述...	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 更换配件	这是一段描述这是一段描述...	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 修复系统	这是一段描述这是一段描述...	编辑 删除
<input checked="" type="checkbox"/> 排查网络故障	这是一段描述这是一段描述...	编辑 删除

设置OLA的操作和设置SLA的一样，此处不再赘述。

5.5 配置服务日历

服务日历对工程师可以提供服务的时间段及假期进行管理，包括服务时间、节假日。

服务时间是可以提供服务的时间段，只有在服务时间内才会计算SLA、OLA。节假日可以在服务时间的基础上对特殊日期进行排除，节假日不会计算SLA、OLA。

新建服务时间

点击**新建服务时间**，填写服务时间名称，选择服务时段，设置上下午的时间范围，确定后即可新建服务时间。

服务时间

搜索

新建服务时间

服务时间名称	服务时段	上午时间范围	下午时间范围	操作
5*8 工作制	工作日	09:30 ~ 12:00	09:30 ~ 12:00	编辑 删除
7*24 工作制	周一，周三，周五	09:30 ~ 12:00	09:30 ~ 12:00	编辑 删除

新建服务时间

* 名称：

服务时段： 工作日 周末 全部 自定义

周日 周一 周二 周三 周四 周五 周六

上午时间范围： 至

下午时间范围： 至

编辑、删除服务时间

在服务时间列表中，在一条服务时间的操作栏点击**编辑**，即可进行编辑。

在一条服务时间的操作栏点击**删除**，二次确认后即可删除该条服务时间。服务时间有服务项在引用时不能删除。

服务时间

服务时间名称	服务时段	上午时间范围	下午时间范围	操作
5*8 工作制	工作日	09:30 ~ 12:00	09:30 ~ 12:00	编辑 删除
7*24 工作制	周一, 周三, 周五	09:30 ~ 12:00	09:30 ~ 12:00	编辑 删除

5.6 配置优先级

不同的工单根据不同的情况有不同的优先级，系统支持自定义优先级，优先级会在工单详情和工单列表中显示出来。

新建优先级

点击**新建优先级**，进入新建页面，填写优先级名称，选择要配置的颜色，即可新建一条优先级。优先级的名称不能重复。

在同一个优先级中，可以设置这个优先级对应的规则，系统会按照所设置的规则情况在工单详情和工单列表中显示相应的优先级。根据具体情况的不同可以设置多个规则情况。目前支持根据紧急程度和影响范围进行组合设置。

- 紧急程度用于描述工单的紧急程度，分为非常紧急、紧急、普通 3个级别。
- 影响范围用于描述工单的影响范围，分为大、中、小 3个级别。

如果需要设置多个规则情况，点击**添加**可以添加新的规则情况，在一条规则情况点击**删除**，二次确认后删除这条规则情况。

优先级

[新建优先级](#)

优先级名称	描述	操作
极高	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
高	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
中	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
低	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
极低	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除

新建优先级

* 优先级名称:

* 优先级颜色: 选择

描述:

规则设置

情况 1

删除

紧急程度:

影响范围:

+ 添加

取消保存

编辑、删除优先级

在优先级列表中，在一条优先级的操作栏点击**编辑**，即可进行编辑。

在一条优先级的操作栏点击**删除**，二次确认后即可删除该条优先级。

优先级

新建优先级

	优先级名称	描述	操作
⋮	极高	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
⋮	高	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
⋮	中	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
⋮	低	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除
⋮	极低	这是一段描述这是一段描述 ...	编辑 删除

6 工单管理

6.1 模块概述

配置好用户管理、流程管理、服务设置模块后，就可以开始使用工单了。可以通过不同的服务目录发起工单，工单会根据所设置的流程流转给相应的人员进行处理或审批。

按照ITIL标准的工单类型分为四个工单模块：服务请求、事件管理、问题管理、变更管理。

6.2 创建工单

系统支持多种创建工单的方式，包括：后台创建工单，PC端门户用户提单，移动端H5提单，IVR来电自动创建工单等。

这里介绍后台新建工单的步骤，其他创建方式详见相应章节。

新建工单

在工单模块的列表右上方按钮栏中点击**新建工单**，进入新建工单页面。



新建工单页面右侧是基本信息和请求人信息，左侧是工单信息。

- 基本信息中需要填写工单的通用信息，包括服务目录、优先级等。
- 请求人信息中需要选择工单的请求人，默认为当前工单的创建人，可以重新选择。选择请求人后系统会自动显示请求人的相关信息。
- 工单信息中会根据所选择的服务目录展示相应流程的发起表单。

新建工单时会默认选中当前模块服务目录中的第一项，可以在右侧基本信息中更改所需要的服务类别和服务项，更改后，左侧工单信息中的表单也会相应更改。

填写表单内容后，点击**提交**即可创建工单。

如果暂时还不需要提交工单，可以点击**保存为草稿**将填写的内容保存到草稿箱。

事件信息

* 工单标题:


* 工单描述:

* 告警主机:

* 告警IP:

* 告警时间:

* 附件:



将文件拖到此处，或[点击上传](#)

基本信息

* 服务类别:

* 服务项:

* 紧急程度: 紧急

* 影响范围:

优先级:

请求人信息

* 请求人:

电话: --

邮箱: --

工号: --

部门: 开发

草稿箱

在工单模块的列表右上方按钮栏中点击**草稿箱**，进入草稿箱页面。

我的工单 | 所有工单

- 我的全部工单 481
- 待我提交的工单 25
- 待我处理的工单 142
- 我提交的工单 1
- 我即将逾期的工单 0
- 我已逾期的工单 159
- 我已处理的工单 4
- 我已完成的工单 223
- 我的已关闭的工单 0
- 我创建的工单 507

<input type="checkbox"/>	工单编号	请求标题	服务项	当前处理人	状态
<input type="checkbox"/>	SR202010290128	23	会签主动认领选择组	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290111	无	周六测试	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290080	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290069	无	周六测试	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290106	报盘安装688	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290047	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290041	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290038	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290032	报表安装流程66	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010280058	无	周六测试	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290016	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010280134	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理

共 142 条 20条/页 < 1 2 3 4 5 6 ... 8 > 前往 1 页

草稿箱中的工单是未提交的工单，仅自己可见。点击**编辑**可以进入页面重新编辑一条草稿工单，提交后可以创建工单。

<input type="checkbox"/>	工单标题	服务类别	发起人	保存时间	操作
<input type="checkbox"/>	工单测试草稿	tk	admin	2020-10-21 15:51:35	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	--	事件	admin	2020-10-21 13:58:35	编辑 删除

6.3 处理工单

工单创建后，系统会根据流程设置流转给相应人员，在工单列表中点击**工单编号**，进入工单详情页面。

工单编号	请求标题	服务项	优先级	请求时间	更新时间
SR202010290128	23	会签主动认领选择项	中	2020-10-29 23:19:27	2020-10-29 23:21:55
SR202010290111	无	周六测试	中	2020-10-29 19:13:39	2020-10-29 19:14:53
SR202010290080	工单	NJ-报盘安装申请	无	2020-10-29 15:41:18	2020-10-29 15:43:30
SR202010290069	无	周六测试	中	2020-10-29 15:26:33	2020-10-29 15:26:33
SR202010290106	报盘安装688	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 10:08:27	2020-10-29 12:10:37
SR202010290047	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 06:46:06	2020-10-29 06:55:49
SR202010290041	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 05:21:22	2020-10-29 05:22:00
SR202010290038	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 05:13:10	2020-10-29 05:13:51
SR202010290032	报表安装流程66	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 04:26:58	2020-10-29 04:29:24
SR202010280058	无	周六测试	中	2020-10-28 19:39:09	2020-10-28 19:39:09
SR202010290016	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-28 16:51:02	2020-10-28 16:51:42
SR202010280134	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-28 15:47:59	2020-10-28 15:48:26
SR202010280133	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-28 15:35:55	2020-10-28 15:36:26

工单详情页面右侧是基本信息和请求人信息，左侧是工单信息。右上方按钮栏包括查看FAQ、查看流程进度、关联工单、关闭工单等操作按钮。

- 基本信息中展示工单的通用信息，包括服务目录、优先级、当前处理人、请求时间、逾期时间、更新时间、关闭时间等。
- 请求人信息中展示请求人的相关信息。
- 工单信息中展示当前步骤可见的工单信息。页面底部是当前步骤相关的处理或审批按钮。

这里先介绍处理和审批的操作步骤，之后两节会介绍右上方按钮栏的相关操作。

工单标题工单标题 实现中
查看FAQ 查看完整流程 操作...

发起节点名称
发起人: 张一

工单描述 | 内容内容内容内容内容内容内容内容

服务项字段 | 内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

工单描述 | 内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

服务项字段 | 内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

任务节点名称 「逾期3小时25分钟」
发起人: 张二

字段名称 | 内容内容内容内容内容内容内容内容

字段名称 | 内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

审批节点名称
审批人: 张三

字段名称 | 内容内容内容内容内容内容内容内容

字段名称 | 内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

处理
转办
挂起

处理工单

处理

工单正常流转时，需要填写当前处理步骤的表单。在页面底部点击**处理**按钮，会弹出当前步骤所需要填写的表单弹框，填写表单后点击**提交**，系统会根据所设置的流程流转给相应的人员进行下一步的处理。

当前节点名称

字段名称:

字段名称:

转办

如果需要转给其他人员处理这个步骤，可以使用转办功能。

在页面底部点击**转办**按钮，会弹出人员选择弹框，选择需要转办的人员，确定后这个工单就会转办给所选择的人员，相应人员会收到通知，工单列表的待处理工单中会出现这条工单。转办后原来的处理人不会再看到这条工单。

可以转办的范围为当前节点所设置的人员范围。

挂起

如果需要暂停流程，可以使用挂起功能。挂起状态下，工单的SLA会暂停计算。

在页面底部点击**挂起**按钮，填写挂起原因，确定后当前工单会变为挂起状态。挂起状态不可以进行处理操作。挂起原因可在操作记录里查看。

工单挂起后，页面底部会显示**恢复**按钮，点击确认后工单可以继续处理流转，SLA会继续计算，逾期时间的计算会在原来逾期时间的基础上增加挂起的时间。

挂起工单 ×

*挂起原因:

审批工单

通过

审批通过时，需要填写当前审批步骤的表单。在页面底部点击处理按钮，会弹出当前步骤所需要填写的表单弹框，填写表单后点击提交，系统会根据所设置的流程流转给相应的人员进行下一步的处理。

当前节点名称

字段名称:

字段名称:

驳回

如果需要驳回到之前节点，可以使用驳回功能。在页面底部点击驳回按钮，会弹出驳回信息弹框，选择要驳回到的节点，填写驳回原因，确定后会驳回到所选的节点。驳回原因可在操作记录里查看。

系统支持驳回到发起节点、驳回到上一节点，以及驳回到指定节点。

驳回信息

驳回至：

驳回原因：

驳回信息

驳回至：

指定步骤：

驳回原因：

不通过

如果审批不通过，工单会直接结束。在页面底部点击**不通过**按钮，填写不通过的原因，确定后工单会关闭掉。不通过原因可在操作记录里查看。

审批不通过 ×

*不通过原因：

关闭工单

工单未结束的时候可以中途关闭工单。点击右上方按钮栏的**操作**按钮，在按钮列表中点击**关闭工单**，在关闭工单弹框中填写是否解决及关闭原因，确定后这条工单会被关闭。关闭原因可在操作记录里查看。

关闭工单后，根据所选择的是否解决，工单状态会有所不同。

- 已解决的工单，工单状态为已完成。
- 未解决的工单，工单状态为已关闭。

工单标题工单标题 进行中 查看FAQ 查看完整流程 操作...

NC20298676783758

详情 | 操作记录

1 发起节点名称 发起人: 张一

工单描述	内容内容内容内容内容内容内容内容
服务项字段	内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容
工单描述	内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容
服务项字段	内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

2 任务节点名称 「逾期3小时25分钟」 发起人: 张二

字段名称	内容内容内容内容内容内容内容内容
字段名称	内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

3 审批节点名称 审批人: 张三

字段名称	内容内容内容内容内容内容内容内容
字段名称	内容内容内容内容内容内容内容内容内容内容

处理 转办 挂起

基本信息

服务类别 所选服务类别名称

服务项

紧急程度 非常紧急/紧急/普通

紧急程度 高/中/低

优先级 高

当前处理人 人员姓名

请求时间 2019-10-21 12:30:00

请求时间 2019-10-21 12:30:00

请求时间 2019-10-21 12:30:00

关闭时间 未关闭

请求人信息

请求人 显示已选人员姓名

电话 13236678900

邮箱 12345678@qq.com

工号 0003

部门 部门名称

关闭工单

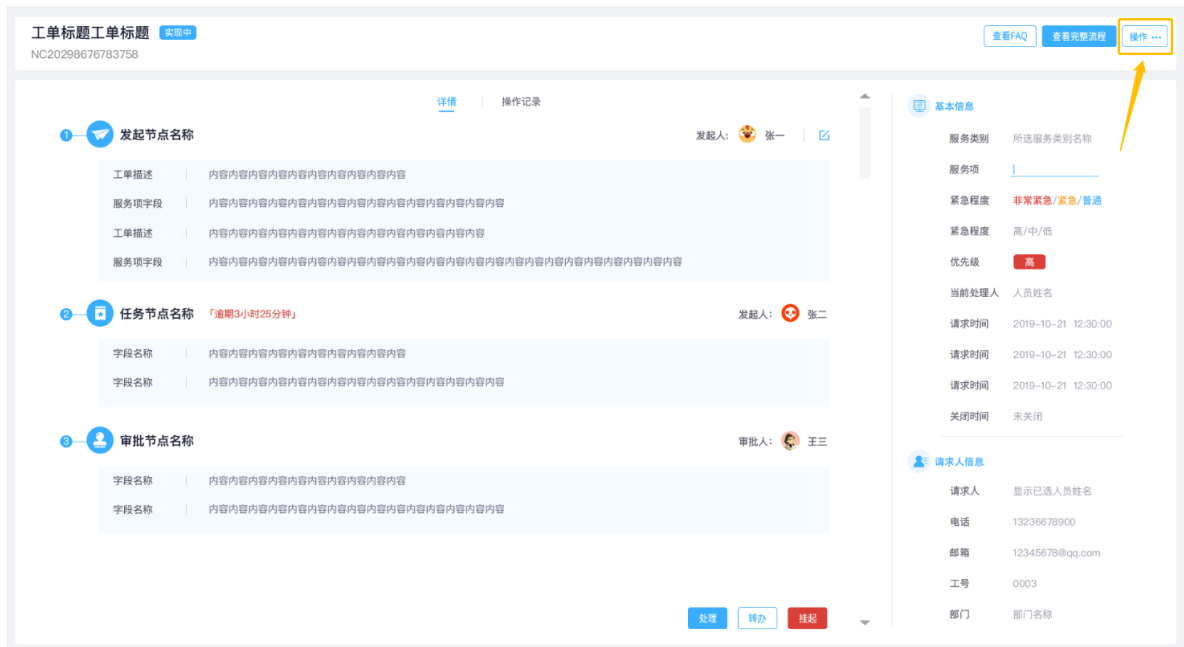
*是否解决 已解决 未解决

*关闭原因 请输入关闭原因

取消 确定

6.4 关联工单

当出现多个类似的工单，可以对工单进行关联，方便管理和统计及批量处理。关联相关的按钮在点击右上方按钮栏的操作按钮列表内。



事件关联事件

在事件管理模块，事件工单之间可以进行关联。点击展开操作按钮列表后，如果一个事件工单未关联过其他事件工单，那么它可以进行关联事件或关联主事件。

- 用这个工单去**关联事件**，那么这个事件工单会成为主事件。主事件工单的工单详情页会展示关联事件列表，可以查看关联到这个主事件的全部工单。
- 用这个工单去**关联主事件**，那么这个事件会被添加到所选择的主事件的列表中。关联主事件后可以在操作按钮列表中点击**查看主事件**按钮查看主事件。



在一个主事件工单的关联事件列表中，查看关联到这个主事件的全部工单，也可以进行关联事件。点击**关联事件**，会弹出关联事件弹框，弹框中展示了所有不是主事件的事件工单，勾选要关联的工单，确定后将这些事件工单加入到关联事件列表中。

关联事件列表

[关联事件](#) [解除关联](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	工单编号	请求标题	工单描述	服务类别	服务项	处理状态	请求人	请求时间	更新时间
<input checked="" type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	硬件	服务项名称	待指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	软件	服务项名称	已指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	网络	服务项名称	处理中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	设备	服务项名称	已挂起	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	其他	服务项名称	审批中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08

关联事件 ×

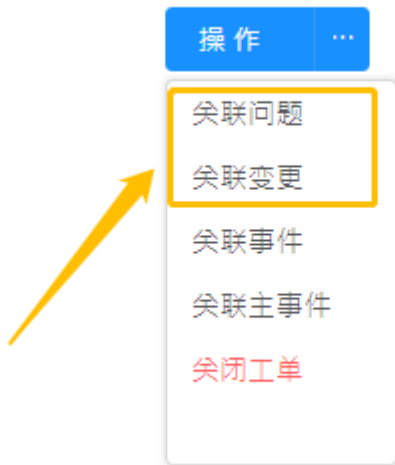
<input checked="" type="checkbox"/>	工单编号	工单标题	工单描述	服务类别	服务项	处理状态	请求时间	更新时间
<input checked="" type="checkbox"/>	NC20191029165039585	服务请求	描述内容描述内容15字...	硬件	服务项名称	待指派	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	故障事件	描述内容描述内容15字...	软件	服务项名称	已指派	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	问题名称	描述内容描述内容15字...	网络	服务项名称	处理中	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	变更名称	描述内容描述内容15字...	设备	服务项名称	已挂起	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	工单标题	描述内容描述内容15字...	其他	服务项名称	审批中	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08

事件、请求关联问题/变更

事件工单、服务请求工单可以关联问题工单或变更工单，系统提供关联已有工单、从关联新建工单2种关联方式。一个事件、请求工单只能关联一个问题工单/变更工单。

- 关联已有工单：在操作按钮列表中点击**关联问题**或**关联变更**，会弹出关联弹框，选择要关联的问题工单/变更工单，只能选择一项，确定后即可关联工单。
- 从关联新建工单：如果关联弹框的列表中没有需要的工单，点击**新建问题/新建变更**，进入新建问题/新建变更页面创建工单，默认会将原来的工单标题和工单描述带入新建工单，可以修改。填写工单内容，确认后创建工单，工单创建完成后会自动关联到原来的工单。

关联问题/变更后可以在操作按钮列表中点击**查看关联问题/查看关联变更**按钮进行查看。



关联问题

请输入工单编号/标题

新建问题

工单编号	工单标题	工单描述	服务类别	服务项	处理状态	请求时间	更新时间	
<input checked="" type="checkbox"/>	NC20191029165039585	服务请求	描述内容描述内容15字...	硬件	服务项名称	待指派	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	故障事件	描述内容描述内容15字...	软件	服务项名称	已指派	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	问题名称	描述内容描述内容15字...	网络	服务项名称	处理中	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	变更名称	描述内容描述内容15字...	设备	服务项名称	已挂起	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	工单标题	描述内容描述内容15字...	其他	服务项名称	审批中	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08

取消 关联

问题关联变更

问题工单可以关联变更工单，同样提供2种关联方式。一个问题工单只能关联一个变更工单。

在右上方按钮栏的操作列表中点击**关联变更**按钮，操作步骤同【事件、请求关联问题/变更】



问题关联事件、请求

问题工单可以关联事件工单、请求工单，同样提供2种关联方式。一个问题工单可以关联多个事件工单/请求工单。

问题工单都会有关联事件/请求列表，关联时需要在关联列表中点击**关联请求/关联事件**按钮，操作步骤同【事件、请求关联问题/变更】

关联事件/请求列表

The image shows a table titled '关联事件/请求列表' (Associated Event/Request List). The table has columns for '工单编号' (Ticket ID), '请求标题' (Request Title), '工单描述' (Ticket Description), '服务类别' (Service Category), '服务项' (Service Item), '处理状态' (Processing Status), '请求人' (Requester), '请求时间' (Request Time), and '更新时间' (Update Time). The first row is selected with a blue checkbox. To the right of the table, there are three buttons: '关联请求' (Associate Request) in blue, '关联事件' (Associate Event) in blue, and '解除关联' (Dissociate) in red. A yellow arrow points to the '关联请求' button.

工单编号	请求标题	工单描述	服务类别	服务项	处理状态	请求人	请求时间	更新时间	
<input checked="" type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	硬件	服务项名称	待指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	软件	服务项名称	已指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	网络	服务项名称	处理中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	设备	服务项名称	已挂起	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	其他	服务项名称	审批中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08

变更关联问题、事件、请求

变更工单可以关联问题工单、事件工单、请求工单，同样提供2种关联方式。一个变更工单可以关联多个问题工单/事件工单/请求工单。

变更工单都会有关联问题/事件/请求列表，关联时需要在关联列表中点击**关联问题/关联请求/关联事件**按钮，操作步骤同【事件、请求关联问题/变更】

关联问题列表

<input checked="" type="checkbox"/>	工单编号	请求标题	工单描述	服务类别	服务项	处理状态	请求人	请求时间	更新时间
<input checked="" type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	硬件	服务项名称	待指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	软件	服务项名称	已指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	网络	服务项名称	处理中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	设备	服务项名称	已挂起	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	其他	服务项名称	审批中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08

关联问题

解除关联

关联事件/请求列表

<input checked="" type="checkbox"/>	工单编号	请求标题	工单描述	服务类别	服务项	处理状态	请求人	请求时间	更新时间
<input checked="" type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	硬件	服务项名称	待指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	软件	服务项名称	已指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	网络	服务项名称	处理中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	设备	服务项名称	已挂起	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	其他	服务项名称	审批中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08

关联请求

关联事件

解除关联

解除关联

根据上述关联工单的关系有一对一关联、一对多关联2种关联类型，不同的关联类型，解除工单的操作入口不同。

- 一对一的关联，解除关联按钮在右上方按钮栏的操作按钮列表中，点击相应的解除关联按钮，确认后解除关联工单。
- 一对多的关联，解除关联按钮在关联列表中，勾选要解除关联的工单后，点击解除关联，可以批量解除关联工单。



<input checked="" type="checkbox"/>	工单编号	请求标题	工单描述	服务类别	服务项	处理状态	请求人	请求时间	更新时间
<input checked="" type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	硬件	服务项名称	待指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	软件	服务项名称	已指派	user	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	网络	服务项名称	处理中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	设备	服务项名称	已挂起	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08
<input type="checkbox"/>	NC20191029165039585	标题名称标题名称	描述内容描述内容15字...	其他	服务项名称	审批中	admin	2019-09-21 08:50:08	2019-09-22 08:50:08

6.5 查看操作记录、查看流程进度、查看FAQ

查看操作记录

操作记录中按照时间顺序记录了工单流转过程中的每一个操作的处理人、处理动作和处理时间。在工单详情页点击**操作记录**标签页可以切换至操作记录。

详情 **操作记录**

- 2020-10-22 11:12:49

操作人: ztcs001
 发起工单
 ztcs001创建工单
- 2020-10-22 11:12:51

操作人: ztcs001
 指派处理人
 指派给admin

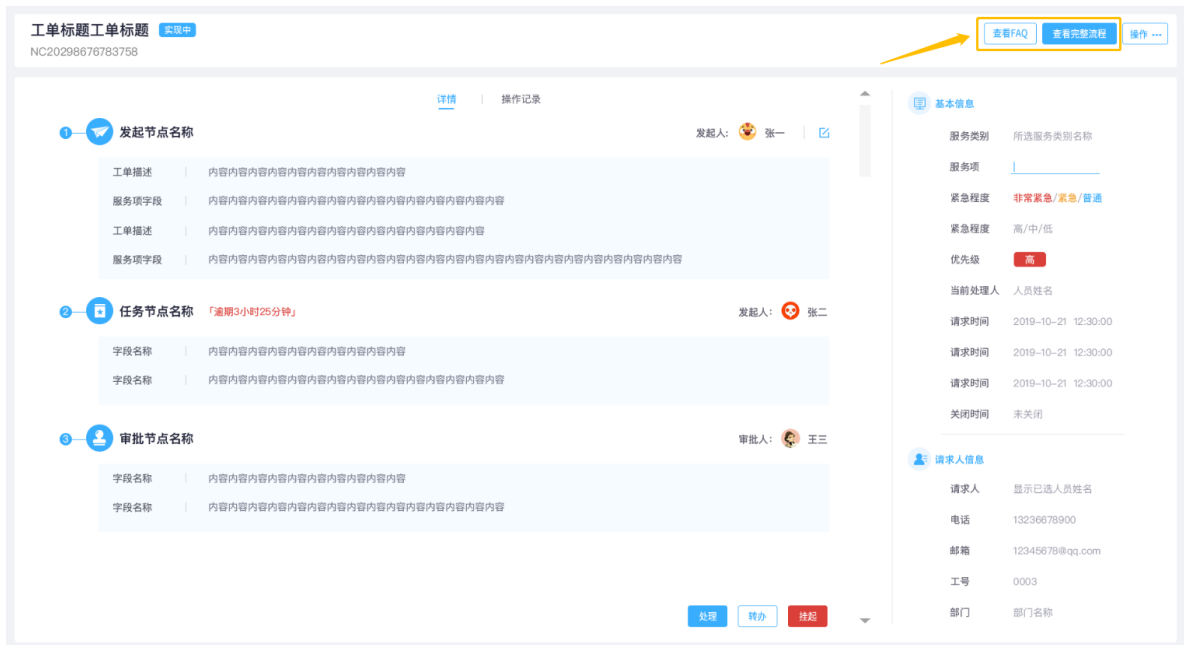
基本信息

- * 服务类别: 事件
- * 服务项: 修改CI表单
- * 紧急程度: 紧急
- * 影响范围: 中
- 优先级别: 中
- 当前处理人: admin
- 请求时间: 2020-10-22 11:12:48
- 逾期时间: 2020-10-22 11:14:48
- 更新时间: 2020-10-22 11:12:48
- 关闭时间: N/A

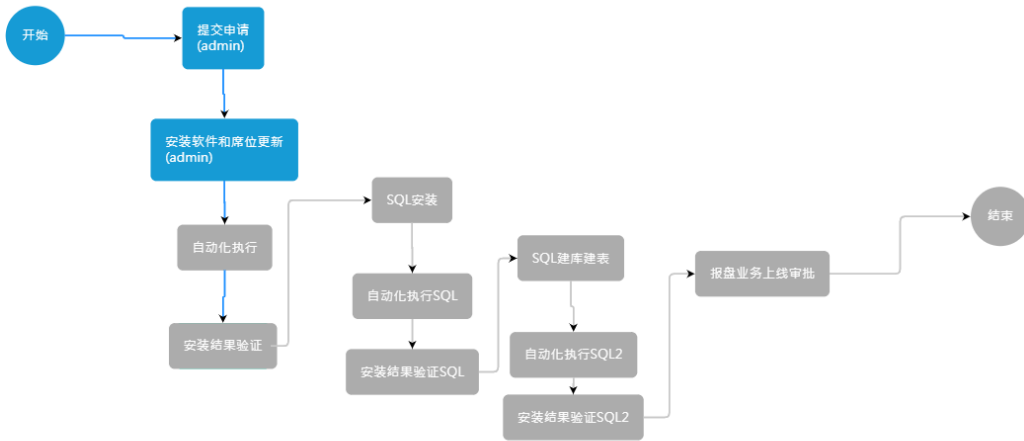
查看流程进度

在工单处理的过程中可以随时查看工单的进度和当前处在流程中的哪个步骤，在右上方按钮栏点击**查看完整流程**，可以查看流程进度。

已经处理的流程节点会标示出来，未处理的节点为灰色，驳回的节点为红色。



详细流程图



关闭

查看FAQ

在工单处理的过程中如果需要查看帮助，可以在右上方按钮栏点击查看FAQ，在弹出的FAQ列表弹框中输入要查询的关键字进行查询，查询结果会展示在列表中，点击可以查看具体FAQ内容。

全部

按标题&概要&内容查询

Q

显示全部
778 (0)
测试 (0)
添加标签1 (0)
权限测试标签 (0)

FAQ类别	FAQ标题	概要	标签	更新时间
FAQ类别	精配 IDC机房VPN安装	精配 IDC机房VPN安装配置文档		2020-10-29 05:51:01
FAQ类别	安装系统	安装系统概要		2020-10-27 10:44:40
FAQ类别	Office使用问题	Office如何使用? 请看描述		2020-10-27 10:31:02
FAQ类别	安装office	安装office概要		2020-10-27 10:30:55

6.6 工单列表操作

自定义列表字段展示及顺序

工单列表的表头提供工单的基本信息字段及请求人信息字段，可以进行自定义展示及自定义顺序调整。

点击右上方按钮栏中的**设置表头**按钮，勾选所需要展示的字段，拖拽调整字段的展示顺序，确定后设置完成。工单列表的表头会根据设置展示所选字段，并按照所设置的顺序展示。

其中工单编号、工单标题为不可取消勾选的展示字段。

我的工单 | 所有工单

- 我的全部工单 481
- 待我接单的工单 25
- 待我处理的工单 142
- 我提起的工单 1
- 我即将逾期的工单 0
- 我已逾期的工单 159
- 我已处理的工单 4
- 我已完成的工单 223
- 我的已关闭的工单 0
- 我创建的工单 507

+
目
盒
Q
↺
↻
↓
设置表头

<input type="checkbox"/>	工单编号	请求标题	服务项	当前处理人	状态
<input type="checkbox"/>	SR202010290128	23	会签主动认领选择组	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290111	无	周六测试	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290080	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290069	无	周六测试	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290106	报盘安装688	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290047	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290041	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290038	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290032	报表安装流程66	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010280058	无	周六测试	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010290016	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理
<input type="checkbox"/>	SR202010280134	工单	NJ-报盘安装申请	admin	待处理

共 142 条
20条/页
<
1
2
3
4
5
6
...
8
>
前往 1 页

<input type="checkbox"/>	工单编号	请求标题	服务项	当前处理人
<input type="checkbox"/>	SR202010290128	23	会签主动认领选择组	admin
<input type="checkbox"/>	SR202010290111	无	周六测试	admin
<input type="checkbox"/>	SR202010290080	工单	NJ-报盘安装申请	admin
<input type="checkbox"/>	SR202010290069	无	周六测试	admin

- 工单编号
- 请求标题
- 服务类别
- 服务项
- 优先级
- 当前处理人
- 发起人
- 请求时间

确定

工单搜索

工单列表的表头提供的字段都可以进行搜索。点击右上角按钮栏中的**搜索**按钮，表头下方会展开搜索栏，可根据需要查询的字段进行搜索。

根据字段的不同类型，有4种搜索形式：输入框搜索、下拉框搜索、搜索人员、搜索时间段。

- 输入框搜索：输入需要查询的内容，回车即可搜索，列表会自动刷新展示搜索结果。
- 下拉框搜索：点击下拉框选择要查询的选项，列表会自动刷新展示搜索结果，优先级支持多选搜索，其他字段只支持搜索一个选项。
- 搜索人员：点击选择人员，选择要搜索的人员，列表会自动刷新展示搜索结果，人员每次只支持搜索一人。
- 搜索时间段：点击选择时间，选择要搜索的时间范围，列表会自动刷新展示搜索结果。

点击右上角按钮栏中的**重置**按钮，可以清空搜索框里的内容，恢复为默认工单列表。

列表支持按照不同时间维度进行排序，包括：请求时间、逾期时间、更新时间。点击相应的时间字段的表头，可以进行正序/倒序排序，再次点击切换正序/倒序。列表默认按照请求时间倒序排序。

工单编号	请求标题	服务项	优先级	请求时间	更新时间	
<input type="checkbox"/>	SR202010290128	23	会签主动认领选择组	中	2020-10-29 23:19:27	2020-10-29 23:21:55
<input type="checkbox"/>	SR202010290111	无	周六测试	中	2020-10-29 19:13:39	2020-10-29 19:14:53
<input type="checkbox"/>	SR202010290080	工单	NJ-报盘安装申请	无	2020-10-29 15:41:18	2020-10-29 15:43:30
<input type="checkbox"/>	SR202010290069	无	周六测试	中	2020-10-29 15:26:33	2020-10-29 15:26:33
<input type="checkbox"/>	SR202010290106	报盘安装688	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 10:08:27	2020-10-29 12:10:37
<input type="checkbox"/>	SR202010290047	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 06:46:06	2020-10-29 06:55:49
<input type="checkbox"/>	SR202010290041	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 05:21:22	2020-10-29 05:22:00
<input type="checkbox"/>	SR202010290038	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 05:13:10	2020-10-29 05:13:51
<input type="checkbox"/>	SR202010290032	报表安装流程66	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-29 04:26:58	2020-10-29 04:29:24
<input type="checkbox"/>	SR202010280058	无	周六测试	中	2020-10-28 19:39:09	2020-10-28 19:39:09
<input type="checkbox"/>	SR202010290016	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-28 16:51:02	2020-10-28 16:51:42
<input type="checkbox"/>	SR202010280134	工单	NJ-报盘安装申请	中	2020-10-28 15:47:59	2020-10-28 15:48:26

导出

可以在工单列表对工单进行导出。提供3种导出方式：勾选导出，搜索导出，全量导出。

- 勾选导出：勾选要导出的工单，点击右上角按钮栏中的**导出**按钮，即可以excel导出所选工单。
- 搜索导出：搜索工单后，不勾选工单，直接点击**导出**，即可导出搜索出的全部工单。
- 全量导出：如果没有搜索也没有勾选，直接点击**导出**，则会导出当前模块的全部工单。

工单编号	请求标题	服务项	当前处理人	状态
SR202010290128	23	会签主动认领选择组	admin	待处理
SR202010290111	无	周六测试	admin	待处理
SR202010290080	工单	NI-报盘安装申请	admin	待处理
SR202010290069	无	周六测试	admin	待处理
SR202010290105	报盘安装688	NI-报盘安装申请	admin	待处理
SR202010290047	工单	NI-报盘安装申请	admin	待处理
SR202010290041	工单	NI-报盘安装申请	admin	待处理
SR202010290038	工单	NI-报盘安装申请	admin	待处理
SR202010290032	报盘安装流程66	NI-报盘安装申请	admin	待处理
SR202010280058	无	周六测试	admin	待处理
SR202010290016	工单	NI-报盘安装申请	admin	待处理
SR202010280134	工单	NI-报盘安装申请	admin	待处理

7 数据报表

7.1 模块概述

数据报表模块对工单的相关数据和指标进行了可视化呈现，根据不同的统计周期以仪表板的形式来组织多个图表。系统提供了常用的基本指标图表，也可以根据表单里配置的字段创建自定义指标图表。

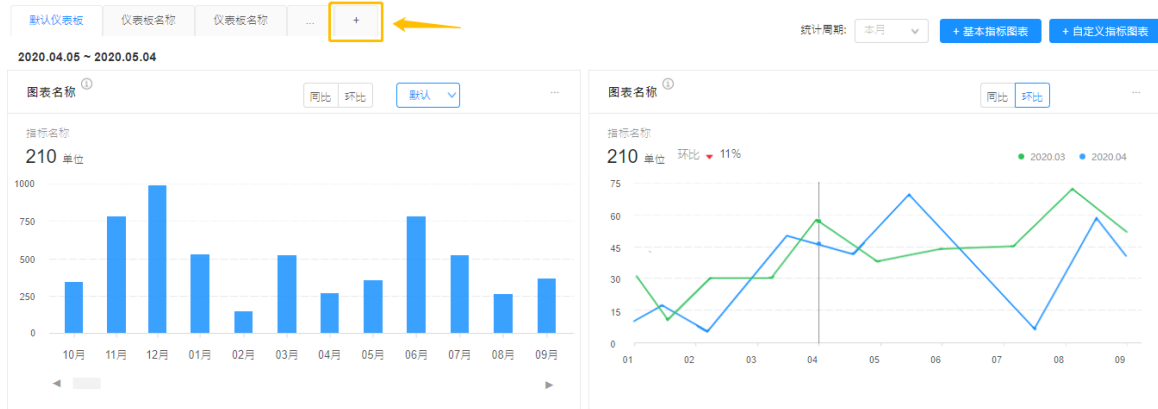


7.2 仪表板

新建仪表板

页面左上方是仪表板tab，点击**新增 (+号)**，填写仪表板名称，选择统计周期的起始规则，确定后即可创建仪表板。

统计周期的起始规则用来限定月和周的开始统计时间，月统计起始可以选择每月一号或每月五号作为月的开始统计时间，周统计起始可以选择一周中的周几作为周的开始统计时间。



新建/编辑仪表板

* 仪表板名称:

描述:

* 月统计起始:

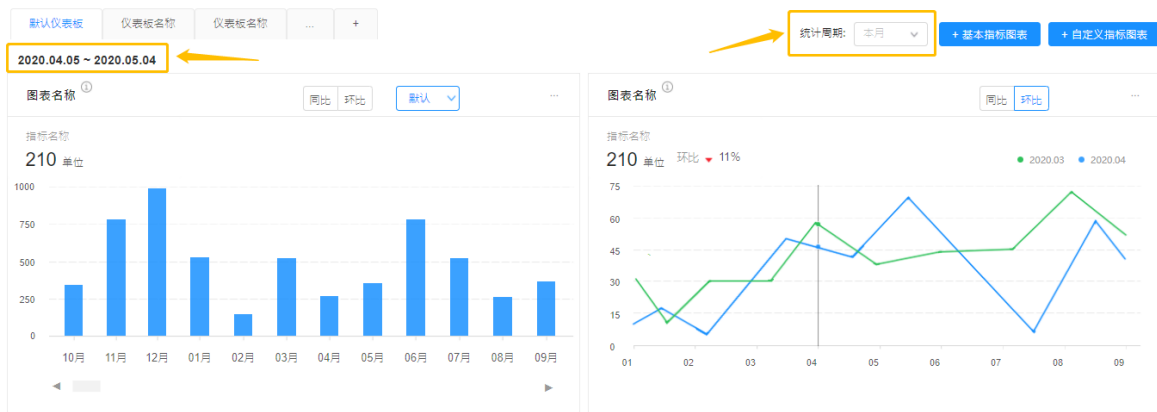
* 周统计起始:

切换统计周期

创建仪表板后，默认统计周期是本月，页面左上方仪表板tab下方会显示当前统计周期的具体日期，页面右上方可以切换统计周期。

统计周期用来限定仪表板中图表的统计时间范围，提供5种周期：本月、上月、本周、上周、自定义周期。一个仪表板中的图表属于同一个统计周期。

自定义周期可以选自定义的时间范围，时间范围在一个月及以内的，时间趋势类的图表以天为单位展示；时间范围超过一个月，以月为单位展示。



自定义周期

✕

时间范围: ~

编辑、删除仪表板

双击仪表板tab可以编辑仪表板的名称及统计周期规则。

在仪表板tab上点击右键，出现删除仪表板按钮，二次确认后删除仪表板，仪表板里的图表会一起删除。



7.3 指标图表

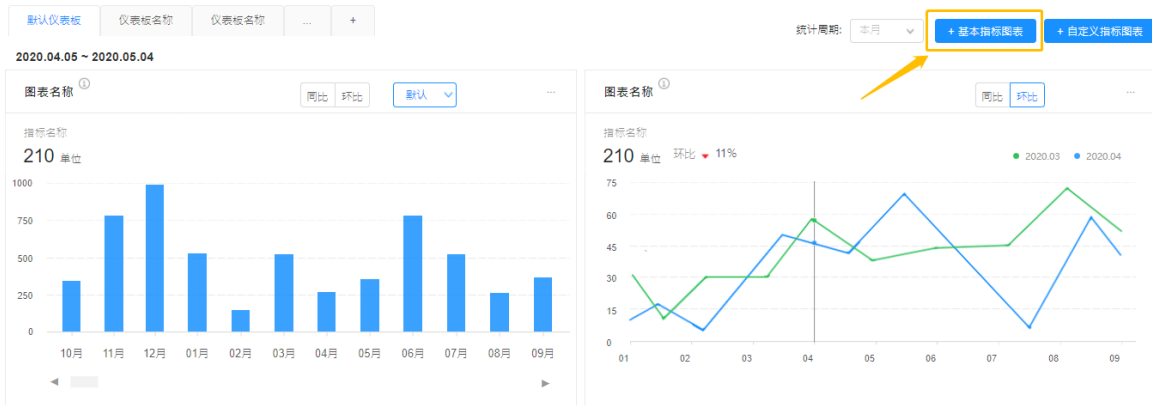
系统提供了基本指标图表、自定义指标图表2种方式创建指标图表。

基本指标图表

基本指标图表提供了常用的指标图表，点击右上角**添加基本指标图表**，勾选要展示的指标，确定后即可添加相应图表到仪表盘。

目前提供了以下基本指标：

- 工单数量：提供请求、事件、问题、变更工单在统计周期内按日期统计的工单数量及总数。
- 服务类别：提供请求、事件、问题、变更工单在统计周期内按服务类别统计的工单数量及总数。



选择基本指标

请求工单数量 请求工单服务类别 事件工单数量

事件工单服务类别 问题工单数量 问题工单服务类别

变更工单数量 变更工单服务类别

取消 确定

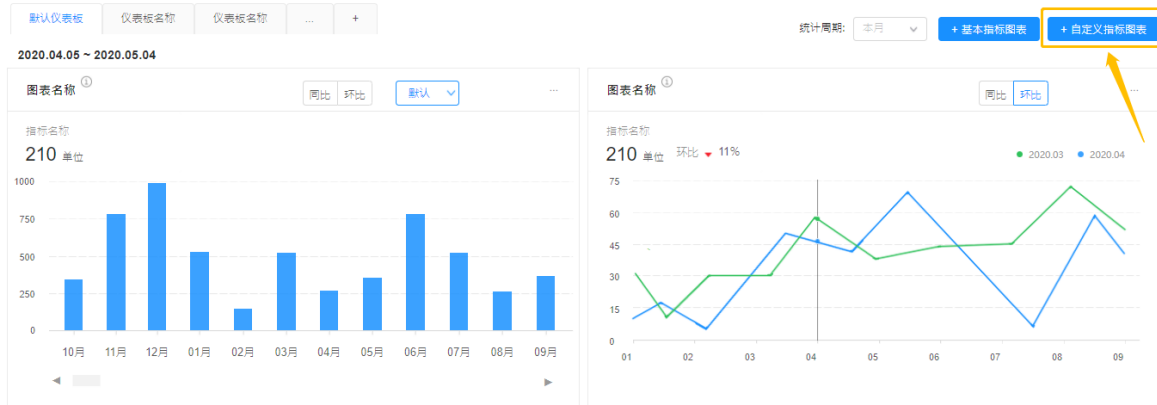
自定义指标图表

可以根据表单里配置的字段创建自定义指标图表，点击右上角**添加自定义指标图表**，填写图表名称，通过所属模块、字段类型选择到要统计的字段，选择统计数量或比率，选择展示的图表类型，确定后即可创建自定义指标图表。

以下对需要设置的字段做详细介绍。

- 所属模块：要统计的字段所属的模块，包括事件、请求、问题、变更。
- 字段类型：选择要统计的字段类型。

- 基本字段：可以对工单基本信息中的字段进行统计，统计范围为所选模块下的全部工单。
- 流程字段：可以对流程中配置的表单字段进行统计，统计范围为所选流程涉及的全部工单。
- x轴字段：提供了筛选出来的可供统计的字段。
 - 基本字段可以直接选择到可统计的字段。支持的字段包括：请求人、处理人、服务项。
 - 流程字段需要选择服务类别和流程模型后才可以筛选到可统计的字段。支持的字段类型包括：选项、下拉菜单、级联菜单。
- y轴统计：可以选择对x轴字段进行数量/比率的统计。
- 图表类型：提供柱状图、折线图、饼状图可选。y轴选择统计数量时饼状图不可选。



编辑、删除指标图表

基本指标图表不能编辑，自定义指标图表可以编辑。在自定义指标图表右上角的下拉菜单中点击**编辑图表**，即可编辑该图表。

在图表右上角的下拉菜单中点击**删除图表**，二次确认后即可删除该图表。



7.4 图表操作

系统对于图表提供了图表类型切换、排序、筛选、同比环比、悬停展示等操作。

图表类型切换

系统提供了3种图表类型：柱状图、折线图、饼状图。柱状图和折线图可以互相切换。

在图表右上角的下拉菜单中点击**切换为柱状图/折线图**，确认后即可切换图表类型。



类别排序

柱状图可按当前周期统计量对横轴数据进行正序或倒序排序，默认以工单数据的存储顺序排序。

在图表标题栏选择**正序/倒序**，图表会按选项刷新排序。



类别筛选

图表中默认会展示所统计的全部类别数据，可以对横轴展示的数据进行筛选。在图表标题栏点击**筛选**，取消勾选不需要展示的选项，确认后图表中显示勾选的选项，统计数量会按照勾选的选项更新统计值。





同比环比

柱状图、折线图可勾选同比环比。通过同比、环比可以对当前统计周期与其他统计周期的数据进行对比展示。

- 同比：同比为当前统计周期与去年相同统计周期的对比展示。
- 环比：环比为当前统计周期与上一个统计周期的对比展示。

在图表标题栏点击**同比/环比**，图表中会增加同比/环比的数据展示。右上方图例中标示了不同统计周期的颜色。同比环比可以同时勾选，再次点击取消选中。



悬停展示详情

鼠标悬停在图表上可查看当前横轴数据的具体数值。

8 知识库

8.1 模块概述

可以通过知识库对常见的问题解决方案进行管理，配置后可以在工单详情页和门户用户页面查询知识库。

8.2 知识库配置及使用

新建FAQ

在FAQ列表右上方点击**添加**，填写FAQ标题和描述，设置启用状态，确定后即可新建FAQ。

可以给FAQ添加标签，使用时可以根据标签筛选FAQ。支持添加多个标签。



The screenshot displays the 'FAQ Frequently Asked Questions' management interface. On the left, there is a sidebar for 'FAQ类别' (FAQ Categories) with '网络' (Network) and '系统' (System) listed. The main area shows an 'FAQ列表' (FAQ List) with a table of entries. A red box highlights the '添加' (Add) button in the top right corner. The table has columns for '标题' (Title), '标签' (Tags), '概要' (Summary), '创建人' (Creator), '创建/更新时间' (Creation/Update Time), and '启用状态' (Status). The first entry is titled '网络连接' (Network Connection) with a summary '不能连接网络，请按照以下步骤操作' (Cannot connect to the network, please follow the following steps). The status is '启用' (Enabled). Below the table, there is a pagination bar showing '共 15 条' (Total 15 items), '20 条/页' (20 items per page), and '前往 1 页' (Go to page 1).

标题	标签	概要	创建人	创建/更新时间	启用状态
网络连接		不能连接网络，请按照以下步骤操作	admin	2019-10-12 16:15:30	启用
1			变更经理33	2020-05-13 14:50:28	禁用
2			变更经理33	2020-05-13 14:50:35	禁用
3			变更经理33	2020-05-13 14:50:38	禁用
4			变更经理33	2020-05-13 14:50:41	禁用
5			变更经理33	2020-05-13 14:50:44	禁用
6			变更经理33	2020-06-23 16:59:43	启用
7			变更经理33	2020-05-13 14:50:51	禁用
8			变更经理33	2020-05-13 14:50:55	禁用
9			变更经理33	2020-05-13 14:50:58	禁用
10			变更经理33	2020-05-13 14:51:01	禁用

新建FAQ

FAQ类别：网络

* FAQ标题：

* 是否启用： 是 否

概要：

标签：

描述：

B I U ☒ ” “ H1 H2 ☰ ☷ x₂ x² ☰ ☷ ☰ ☷ Normal ☿ Normal ☿
A 🖨 Sans Serif ☿ ☰ ☷ 🔗 🖼 📄

Insert text here ...

编辑、删除FAQ

在FAQ列表中，在一条FAQ的标题栏点击FAQ的标题，即可进行编辑。

在FAQ列表中勾选要删除的FAQ，点击删除，二次确认后即可删除所选中的FAQ。

FAQ Frequently Asked Questions

FAQ类别 +

网络 📄 🗑

系统

FAQ列表 添加 删除

	标题	标签	概要	创建人	创建/更新时间	启用状态
<input checked="" type="checkbox"/>	网络连接		若不能连接网络，请按照以下步骤 进行操作	admin	2019-10-12 16:15:30	🟢
<input type="checkbox"/>	1			变更经理33	2020-05-13 14:50:28	🔴
<input type="checkbox"/>	2			变更经理33	2020-05-13 14:50:35	🔴
<input type="checkbox"/>	3			变更经理33	2020-05-13 14:50:38	🔴
<input type="checkbox"/>	4			变更经理33	2020-05-13 14:50:41	🔴
<input type="checkbox"/>	5			变更经理33	2020-05-13 14:50:44	🔴
<input type="checkbox"/>	6			变更经理33	2020-06-23 16:59:43	🟢
<input type="checkbox"/>	7			变更经理33	2020-05-13 14:50:51	🔴
<input type="checkbox"/>	8			变更经理33	2020-05-13 14:50:55	🔴
<input type="checkbox"/>	9			变更经理33	2020-05-13 14:50:58	🔴
<input type="checkbox"/>	10			变更经理33	2020-05-13 14:51:01	🔴

共 15 条 20条/页 < 1 > 前往 1 页

9 通知管理

9.1 模块概述

通知管理列表中列出了所有产生通知的场景，可以配置是否要启用某一条通知，可以配置通知的模板内容。配置好通知模板并启用后，相应的场景下会自动触发通知给相应人员，目前支持邮件形式通知。

9.2 通知配置及启用

配置通知模板

通知模板中可以自定义发送通知的内容，同时提供了可配置的变量字段，如工单标题、编号等。

在通知管理页面点击[配置通知模板](#)，进入该条通知的模板。

系统通知	启用状态	操作
工单完成通知：工单中的步骤全部处理完成时通知发起人、请求人	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
工单驳回通知：工单驳回时通知所驳回的步骤的处理人	<input type="checkbox"/>	配置通知模板
任务转办通知：工单任务转办时通知所转办的处理人	<input type="checkbox"/>	配置通知模板
任务提交通知：工单任务提交后通知下一步的处理人	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
审批通过通知：工单审批通过后通知下一步的处理人	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
审批拒绝通知：工单因审批拒绝而结束时通知发起人、请求人	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
抄送通知：流程中开启允许抄送后，通知工单中所设置的抄送给的人员	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
SLA逾期通知：工单中所设置的SLA逾期时通知相应处理人	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
告警工单通知：Monitor告警自动创建工单时通知服务台人员	<input type="checkbox"/>	配置通知模板
工单挂起/恢复通知：工单挂起/恢复时通知当前处理人的主管	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
工单关闭通知：工单关闭时通知发起人、请求人	<input checked="" type="checkbox"/>	配置通知模板
工单新建通知：服务台新建工单时通知请求人		

同一个模板中，可以对四种工单类型分别进行通知模板内容的配置。填写通知标题和通知内容，确定后即可保存通知模板。

如果需要配置变量，输入\$符号（英文状态下shift键 + 数字4），会出现可以选择变量的弹框，选择内容中需要配置的变量，发送通知时会按照工单中相应的变量内容显示。

目前支持邮件通知、企业微信通知两种通知方式，其中企业微信通知需要配置移动端H5。

通知名称

请求 事件 问题 变更

启用状态 开

通知方式 邮箱通知 微信通知 系统通知

通知标题 预设标题，可修改。可以使用 [\\$变量](#)

通知内容 预设范本，可修改。模板中 [\\$变量](#) 用不同颜色标识出来

① 设置主题及内容时输入 \$ 可以选择并插入一个变量

取消 重置 确定

启用、关闭通知

通知的默认启用状态为开，如果不想在某条场景的情况下发送通知，可以在通知列表或者通知模板中关闭启用状态。

系统通知	启用状态	操作
工单完成通知：工单中的步骤全部处理完成时通知发起人、请求人	<input checked="" type="checkbox"/> 开	配置通知模板
工单驳回通知：工单驳回时通知所驳回的步骤的处理人	<input type="checkbox"/> 关	配置通知模板
任务转办通知：工单任务转办时通知所转办的处理人	<input type="checkbox"/> 关	配置通知模板

通知名称

请求 事件 问题 变更

启用状态 开

通知方式 邮箱通知 微信通知 系统通知

通知标题 预设标题，可修改。可以使用 [\\$变量](#)

通知内容 预设范本，可修改。模板中 [\\$变量](#) 用不同颜色标识出来