

工单管理

工单列表

可查看全部的工单，包括处理中，未处理，已解决

可对列表进行相关搜索及高级筛选，查找相关工单

点击管理进入详情页，点击接单即可开始处理工单

基本信息

标题: 测试

会员ID: 1100007

创建时间: 2019-06-12 13:45:12

状态: 待分配

业务ID: -

操作:

接单

移动工单

点击移动工单可移动类或指定人员

移交工单



工单分类: 财务类问题

移交方式: 移动类别

移动到: 指定人员

备注说明:

移动类别

确认移交

取消

我的工单

查看所属名下的工单，对工单进行相关操作

工单评价

用户对工单处理的评分，最高5分，可导出并下载，进行评分统计

工单设置

工单分类

可添加工单类别，修改及删除工单类别

名称: ?

注: 工单分类的名称

分类介绍: ?

所属分组: 请选择 ?

工单类型: 普通类型工单 ?

注: 业务技术工单和备案工单分别只能存在一个分类

ICON图标: ?

注: 112*56大小, 不超过500kb, 支持png/jpg格式 不超过500kb

排序: ?

状态: 启用 禁用 ?

此处有3类：普通工单、业务技术工单、备案工单，当选择业务技术工单或者备案工单时，可选择是否提交到API即用户提交相关工单时，合作商可以选择是否提交到API由官方人员协助处理

api类工单，详见：[api工单文档](#)

工单权限设置

在使用工单功能前，请先把工单权限设置设置好，工单权限与工单分类挂钩，系统自带默认工单分类，如需修改，可在工单分类管理中设置，工单权限与系统中的权限设置分开，为了具体到不同问题，方便设置

温馨提醒：请根据需要修改对应管理组的工单权限。

系统管理员：

- 无处理权限 所有分类 售前类问题
- 服务器类问题

客服权限：

- 无处理权限 所有分类 售前类问题
- 服务器类问题

保存设置

快捷回复模板

可对快捷回复模板进行相关操作，添加，删除，修改

内容：

?

注：快捷回复内容

排序：

?

注：输入的数字越小越靠前

状态：

- 启用 禁用 ?

确定添加

基础设置

位置：【系统】-【全局设置】-【服务】-【工单】

基本设置

自动锁定超过: 天的工单 [?](#)

允许撤回: 分钟内自己的回复 [?](#)

远程客服工号范围: 至 [?](#)

工单提醒设置

位置: **【系统】 - 【全局设置】 - 【工单】**

工单提醒设置

提醒时间设定: 分钟后未处理则提醒 [?](#)