

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

温馨提醒：请按照对应要求添加工单分类。

*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 ?
普通类型工单
业务技术工单(可提交到API)
备案工单(可提交到API)
商标工单(可提交到API)

ICON图标:

*排序: ?

状态: 启用 禁用 ?

确定添加

此处有4类：普通类型工单、业务技术工单、备案工单、商标工单，当选择业务技术工单、备案工单、商标工单时，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

首页 / 服务 / 工单设置 / 工单权限设置 / 工单权限设置

温馨提醒：请根据需求修改对应管理组的工单权限。

系统管理员:

<input type="checkbox"/> 无处理权限	<input type="checkbox"/> 所有分类	<input checked="" type="checkbox"/> 商标	<input checked="" type="checkbox"/> 服务器类问题	<input checked="" type="checkbox"/> 财务类问题	<input checked="" type="checkbox"/> 备案类问题	<input checked="" type="checkbox"/> 合同类问题	<input checked="" type="checkbox"/> 售前类问题
<input checked="" type="checkbox"/> 虚拟主机	<input checked="" type="checkbox"/> 会员账号问题	<input checked="" type="checkbox"/> 测试					

客服经理:

<input type="checkbox"/> 无处理权限	<input type="checkbox"/> 所有分类	<input type="checkbox"/> 商标	<input type="checkbox"/> 服务器类问题	<input type="checkbox"/> 财务类问题	<input type="checkbox"/> 备案类问题	<input type="checkbox"/> 合同类问题	<input type="checkbox"/> 售前类问题
<input type="checkbox"/> 虚拟主机	<input type="checkbox"/> 会员账号问题	<input type="checkbox"/> 测试					

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

首页 / 服务 / 工单设置 / 快捷回复模板 / 快捷回复添加

快捷回复添加

温馨提醒：请按照对应要求添加工单快捷回复内容。

* 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

基础设置与工单提醒设置

位置：【系统】 - 【全局设置】 - 【服务】

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

提醒时间设定： 分钟后未处理则提醒 ?