

用途

对于合作商处理不了的用户工单，可选择交由官方人员协助处理，目前仅提供服务技术工单及备案工单的处理

设置方法

1. 设置工单分类

位置：【工单】-【工单分类管理】-【工单类别修改/添加】

名称： ?
注：工单分类的名称

分类介绍： ?

所属分组： ?

工单类型： ?
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)

是否提交到API：

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 ?

工单类别：

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

是否提交API设置该类别是否可提交到API

名称: ?

注: 工单分类的名称

分类介绍: ?

所属分组: ?

工单类型: ?

注: 业务技术工单和备案工单分别只能存在一个分类

是否提交到API: 是 否 ?

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 ?

2. 设置完成

在用户提交相关工单后, 在工单列表页会标识出API的工单

[首页](#) / [工单](#) / [工单管理](#) / [工单列表](#) / [工单列表](#)

工单列表

[全部](#) [处理中](#) [未处理](#) [已解决](#)

搜索条件:

编号	进度	问题内容	问题分类	提交人
3	在解决	云服务器问题	服务器类问题 [API]	5
2	在解决	裸金属问题	服务器类问题	10

工单回复/转移

API的工单可由合作商转移至云技术客服，转移后，合作商及云技术客服可同时对工单进行处理。

注：在云技术客服处理完工单后，会有两种操作：转移工单、关闭工单□API转移回合作商的工单，合作商在后续的跟进中可继续转移给API处理，而API关闭的工单，合作商不能转移至API

关闭工单

API工单只能由合作商关闭，工单关闭后，双方均不可再对此工单进行操作□API关闭的工单，合作商不能转移工单至API