

优云服操作手册优云服操作手册

1 综述.....	5
1.1 引言.....	5
1.2 运行环境.....	5
1.3 常用术语.....	5
2 登录注册.....	6
2.1 登录.....	6
2.2 注册.....	7
3 首页.....	7
3.1 快速入口模块.....	8
3.2 待办提醒模块.....	9
3.3 任务分布图.....	10
3.4 数据分析入口.....	10
3.5 功能树.....	错误!未定义书签。
4 工单管理.....	11
4.1 我的工单.....	11
4.2 工单查询.....	11
4.3 工单创建.....	13
4.4 工单监控.....	17
4.5 服务申请.....	19
4.6 工单导入.....	19
4.7 导出任务.....	22

5 项目管理.....	24
5.1 项目查询.....	24
5.2 项目创建.....	27
5.3 服务目录.....	30
5.4 项目成员.....	33
5.5 问题分类.....	37
5.6 项目产品.....	38
6 服务管理.....	40
6.1 购买服务包.....	40
6.2 服务包管理.....	40
6.3 服务包配置.....	41
6.4 服务目录配置.....	45
6.5 自动派单规则.....	48
6.6 SLA 规则.....	49
7 模板管理.....	50
7.1 流程模板.....	50
7.2 页面模板.....	51
7.3 组件模板.....	52
7.4 自定义界面.....	54
7.5 服务申请模板.....	54
7.6 人员调查表.....	54
8 工程管理服务包.....	55

8.1	首页快速入口	55
8.2	施工计划管理	55
8.3	创建计划	56
8.4	执行计划	58
8.5	监管施工进度	59
8.6	提交任务数据	59
9	客户管理	60
9.1	客户列表	60
10	资产管理	64
10.1	产品管理	72
10.2	资产清单	75
10.3	客户资产清单	76
10.4	个人资产清单	77
10.5	仓库管理	78
10.6	库存清单	79
10.7	出库管理	79
10.8	入库管理	81
10.9	盘库管理	83
10.10	物流单跟踪	84
10.11	导出任务	85
11	费用管理	86
11.1	计费规则	86

11.2 计费管理.....	88
11.3 支付管理.....	88
12 知识库.....	90
12.1 知识文档.....	90
12.2 学习考试.....	92
12.3 问题库.....	95
12.4 Wiki.....	98
13 报表管理.....	102
13.1 工单报表.....	102
13.2 资源报表.....	104
13.3 人员报表.....	106
13.4 任务报表.....	106
13.5 资产报表.....	106
13.6 费用报表.....	108
14 系统管理.....	110
14.1 角色管理.....	110
14.2 组织管理.....	113
14.3 人员管理.....	116
15 通知管理.....	119
15.1 即时通知.....	119
15.2 定时通知.....	120
15.3 业务通知模板.....	121

1 综述

1.1 引言

如今的服务不再像从前一样简单，而是越来越倾向于提升客户体验，这其中就包括对产品和服务过程的体验。本套系统凭借专业的现场数据管理平台，为厂商，服务商 IT 运维人员，服务站管理人员，项目经理等人提供了流程化、智能化、数据化的现场服务管理系统，客户通过微信、电话、邮件等方式下单，系统根据客户提交的问题创建工单，方便快捷，减少了客户的等待时间。通过高效管理上门服务工程师，实现实时可视化服务过程管理，为客户打造更好的服务体验。

1.2 运行环境

后台系统部署在云服务器上,可以根据客户需要将数据同步到客户的私有云内，或完全部署在客户的私有云内。

1.3 常用术语

名词	描述
项目	厂商发起的售后服务邀约，定义了服务范围，服务质量 要求和服务费用标准，服务商以服务合同和项目任务 书的形式承接服务邀约，按要求履行合同提供和实施服务
服务包	按行业或业务类型划分的服务集合，在服务包内可定义相关的组织，页面模板，服务目录，服务资源等信息

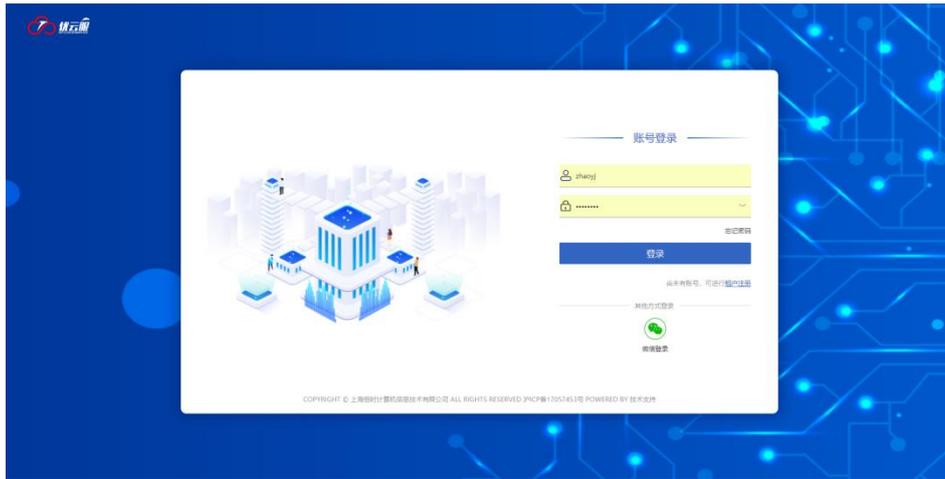
服务目录	定义了能提供的服务，如某种设备的安装，维修等。 在我们系统中，服务目录关联了服务流程，服务时效考核，计费等信息
SLA	服务协议保障，主要考核服务时效
模板	在我们系统中有大量可配置的对象：如服务定义，服务流程，流程节点执行页面等。为了减轻配置工作量我们提供了已经做好的对象作为模板，让百分之80的业务使用模板配置就可以完成

2 登录注册

2.1 用户登录

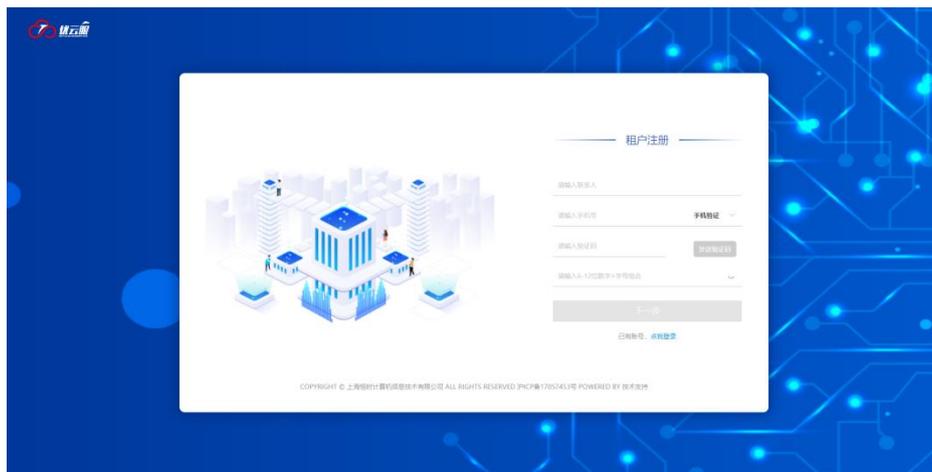
在登录页面输入注册时的账号/手机号，点击“登录”进入。如果您忘记密码，请点击右下角“忘记密码”找回。

如果您尚未注册租户，请点击左下角“租户注册”开通租户帐号。



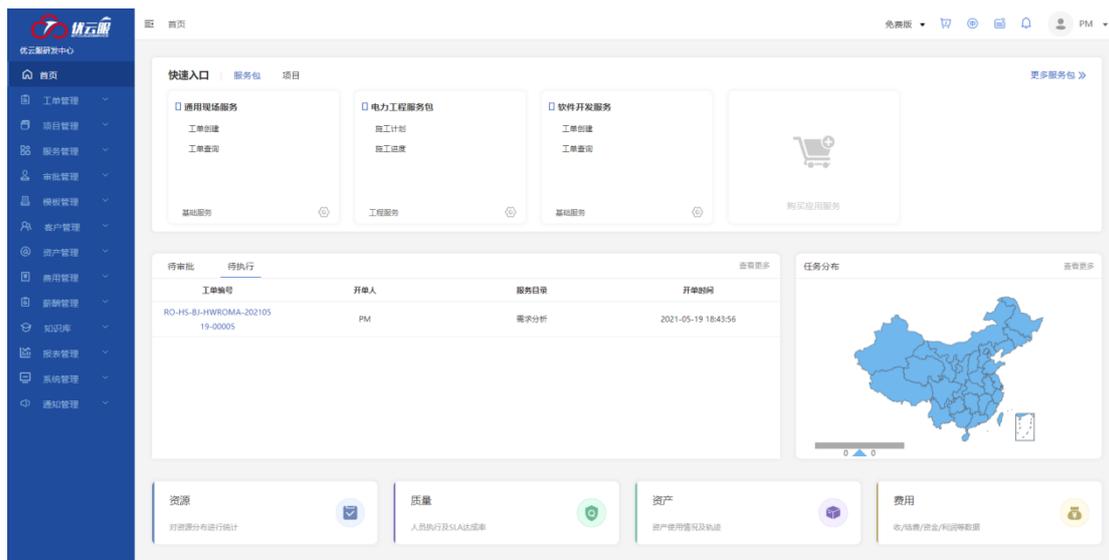
2.2 租户注册

点击页面左下角“租户注册”，需要您输入联系人姓名、手机号、短信验证码、6-12位数字+字母组合密码，然后点击下一步完成注册。注册时的用户将成为租户管理员拥有租户下的所有操作权限。



3 首页

首页相当于为您提供快速进入操作页面的入口，每个快速入口点击后都会进入到对应的操作页面，使业务运营人员和项目管理人员等使用起来更加快捷方便。首页分为5个部分。

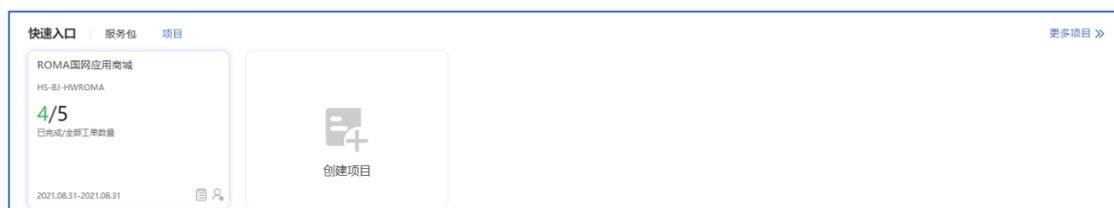


3.1 快速入口

快速入口分为服务包和项目，服务包列表和项目列表的排列是按最近使用排序的。如下图所示是**服务包快速入口**。可以快速使用相关**服务包**中的功能，也可以快速购买和管理服务包。点击卡片的右下角图标可进入到服务包配置页面。



下图所示的是**项目管理快速入口**，在本模块用户可以快速**创建项目**，查看当前项目执行情况例如完成工单数量比例。点击卡片进入项目开单页面，点击右下角快速进入项目服务目录配合和人员配置页面。



3.2 待办提醒模块

如下图所示的是待办提醒模块。两个 Tab 页面分别显示待审批任务和待执行工单

待审批	待执行	查看更多		
申请人	申请类型	申请时间	申请原因	当前状态
暂无数据				

在待审批列表中可以看到待审批任务的申请人, 申请类型, 申请时间, 申请原因, 当前状态, 点击记录可进入审批详情页面。点击“查看更多”将进入审批列表页面。

待审批	待执行	查看更多		
工单编号	开单人	服务目录	开单时间	
RO-HS-BJ-HWR0MA-202105 19-00005	PM	需求分析	2021-05-19 18:43:56	

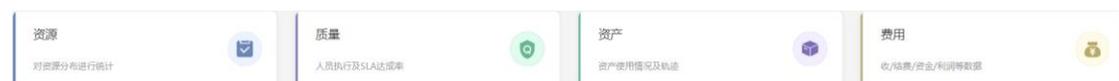
在待执行列表中, 可以看到工单的编号, 开单人, 所属服务目录, 开单时间等信息。点击记录可进入工单详情页面点击“查看更多”将进入工单查询列表页面。

3.3 任务分布图



本模块可以标注全国工单的**派单位置信息**，方便用户管理人员查看业务分布情况。

3.4 数据分析入口



如图所示是**数据分析模块**的入口，包括**资源统计**，**质量分析**，**资产分析**，**费用分析**。详情参照后文报表模块功能使用说明。

3.5 功能菜单

右侧排列的菜单项与租户订阅服务的功能清单有关同时也跟登录人所拥有的权限有关。

4 工单管理

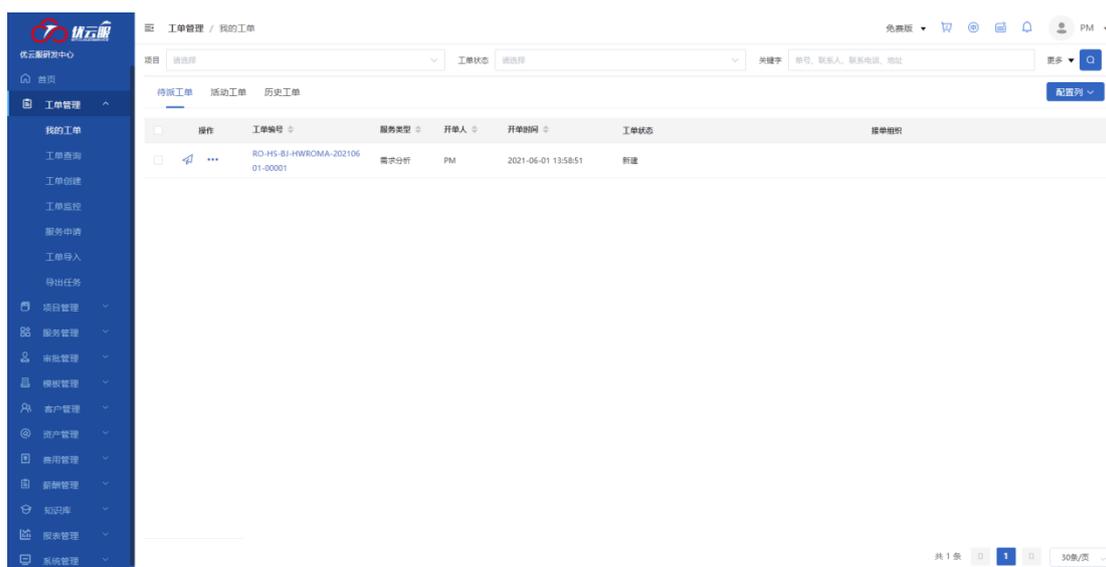
4.1 我的工单

我的工单列出了由我创建和由我执行的工单。

工单按待派工单、活动工单、历史工单分别显示在三个标签页内。

点击右侧 **配置列** 按钮可以配置页面列表要显示的列。

搜索条件有项目，工单状态，关键字等，更多搜索条件请点开“更多”下拉按钮。列表中的操作列显示登录人能对工单进行的操作。点击工单编号列可进入工单详情页面。



4.2 工单查询

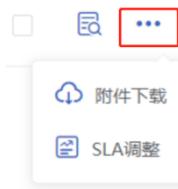
工单查询与我的工单不同点在于，工单查询页面列出登录人可见的工单，不仅仅是登录人创建和执行的工单。此列表根据登录人所在项目和所在组织进行可见性显示。租户管理员角色的登录人可以看到租户下所有工单，其他角色的登录人只能看到所属项目的工单，及所在组织及下级组织的工单。

待派工单标签页，待派工单是指已经创建好的工单已保存还未下派，在列表左边

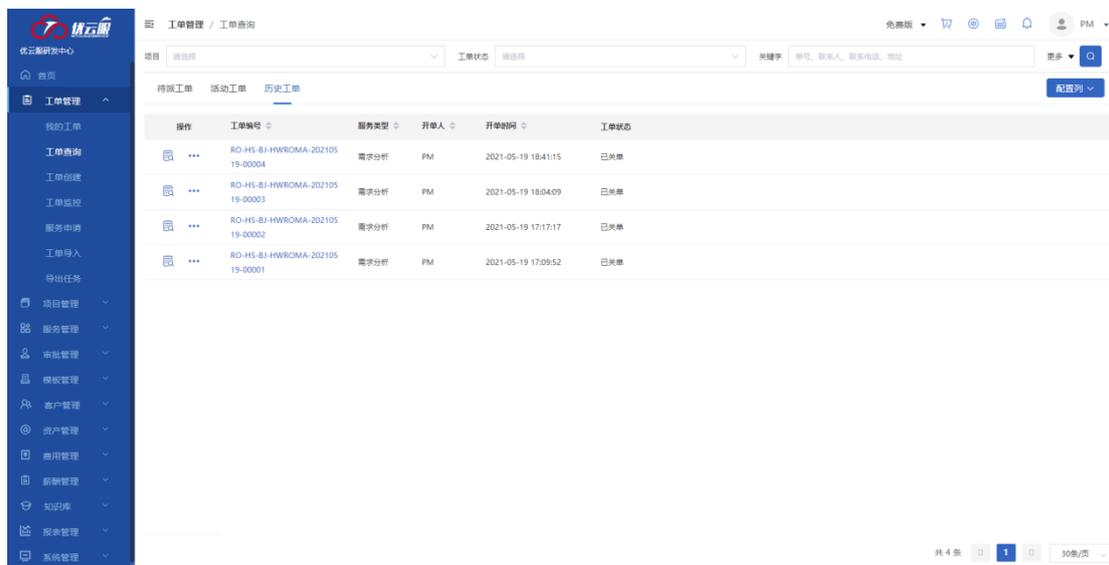
可以点击  图标快速派单，点击  按钮可进行撤单和费用申请操作



活动工单标签页显示的内容是当前派出但没有关闭的工单。点击



按钮可以进行附件下载和 SLA 规则调整操作。



历史工单标签页显示的是已经关闭的工单点击左侧  按钮可以查看工单

详情。点击  附件下载 按钮可以进行附件下载操作。

4.3 工单创建

The screenshot shows the '工单创建' (Ticket Creation) interface. The left sidebar contains navigation options like '我的工单', '工单查询', '工单创建', '工单监控', '服务申请', '工单导入', '导出任务', '项目管理', '服务管理', '审批管理', '模板管理', '客户管理', '资产管理', '费用管理', '薪酬管理', '知识库', '报表管理', and '系统管理'. The main content area is titled '工单创建' and includes a '页面排版' (Page Layout) button and a '增加输入项' (Add Input Item) dropdown menu. The form fields are organized into sections: '基本信息' (Basic Information) with fields for '所属项目' (Project), '服务目录' (Service Directory), '服务流程' (Service Process), '关联工单' (Related Tickets), and '任务描述' (Task Description); '客户信息' (Customer Information) with fields for '客户' (Customer), '产品序列号' (Product Serial Number), '问题分类' (Issue Category), '期望上门时间' (Expected Arrival Time), '所属地区' (Region), '详细地址' (Detailed Address), '联系人' (Contact Person), and '联系电话' (Contact Phone); '解决方案' (Solution) with a '解决方案' (Solution) field; and '备注' (Remarks) with a '备注' (Remarks) field. There are also checkboxes for '附件' (Attachments) and '紧急程度' (Urgency).

顾名思义，工单创建模块是创建和分派工单的功能模块。创建工单的页面中有三个必填的项分别是：工单所属的项目、工单所属的服务目录、工单关联的服务流程。其他表单项可以通过右上角“增加输入项进行添加”

The '增加输入项' (Add Input Item) dialog box is shown. It features a search input field labeled '请输入名称' (Please enter name). Below the search field is a grid of input items, each with a checkbox and a label. The items are: '产品序列号' (checked), '问题分类' (checked), '产品型号' (checked), '客户' (checked), '联系人' (checked), '联系电话' (checked), '详细地址' (checked), '所属地区' (checked), '期望上门时间' (unchecked), '工时' (unchecked), '解决方案' (unchecked), '备注' (unchecked), '附件' (unchecked), and '紧急程度' (unchecked). At the bottom right, there are two buttons: '重置' (Reset) and '确定' (Confirm).

点击“页面排版”按钮可以调整字段在页面上的排序，设置是否必填，不需要的可以删除。

基本信息 点击输入框地方的输入框调整是否必填。

完成排序 增加输入项

客户 请选择

产品序列号 请选择

问题分类 请选择

期望上门时间 选择日期和时间

所属地区 请选择

详细地址

联系人

联系电话

解决方案

备注

附件 +

紧急程度 +

在页面的右上角有 **人工派单** **自动派单** **保存** 三个功能按钮。

人工派单功能指的是派单人选择工单执行人进行分派。

派单给合作伙伴前提是项目引入了合作伙伴。（合作伙伴是平台的租户，需要要求加入）分派给合作伙伴后，合作伙伴会接到通知然后进行再分派。

人工派单

* 派单方式 合作伙伴 组织 执行人 多人协作

合作伙伴 请输入搜索

派单给组织是将工单派发到系统中存在的某个组织，由组织中的管理者进行再分派。

人工派单

* 派单方式 合作伙伴 组织 执行人 多人协作

组织

- 无组织
- 研发部
- 前端开发组
- 前端设计组
- 后台开发组
- 质量保证组

将工单派发到某个执行人如下图所示，选择组织下的具体人执行工单。

人工派单

* 派单方式 合作伙伴 组织 执行人 多人协作

组织

执行人

选择**多人协作形式**派发工单如下图所示：，此种派单模式允许设置服务流程中每个步骤的执行人或执行角色（系统随机取一个进行通知）

人工派单 ×

* 派单方式 合作伙伴 组织 执行人 多人协作

* 默认执行人 ▼
默认执行人为所有未单独进行人员配置的步骤执行人。

收集需求 操作人员 角色
 ▼

整理需求 操作人员 角色
 ▼

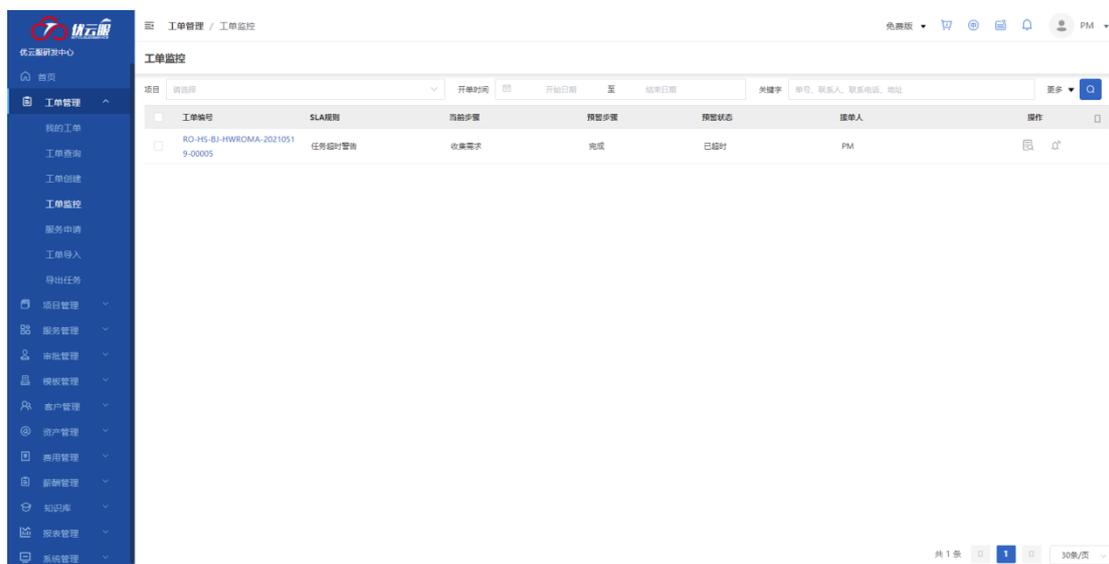
分析需求 操作人员 角色
 ▼

完成 操作人员 角色
 ▼

自动派单功能是须建立在系统中存在相关的自动派单规则的基础上。自动派单规则功能详见服务管理-自动派单规则模块说明。

点击“保存”按钮，该工单将被保存在待派单列表中可见。

4.4 工单监控



上图所示的是工单监控模块，在本页面中显示的工单信息属于触发了SLA规则的异常工单。



该模块提供了：按项目、开单时间、关键字、客户名称、接单人等关键字检索工单的功能。



显示的异常工单信息如上图所示，包括工单编号、触发的SLA规则、当前执行步骤、预警步骤、预警状态、接单人。点击按钮可进入工单详情页，点

击可进行催单操作。

4.5 工单详情

在工单列表中点击工单编号可进入工单详情页面，在详情页面列出工单执行流程，每一步骤执行时提交的数据，图片附件，申请信息和评价信息。

工单详情

工单编号: RO-0001-20210702-00003

所属项目: 2020猫人计划 服务目录: 上门维修 服务流程: 标准服务流程

关联工单: 客户名称: 联系人: AA

联系电话: 1111111 开单人: 吴进 接单人: wuj02

上门地址: 中国 北京 北京市 大兴区 长阳

工单流程 工单流水 基本信息 客户信息 附件信息 换件信息 申请信息 评价信息

通知提醒
撤单
关单
费用申请
附件上传
附件下载
工程师评价
定制文档生成
拷贝开单

1 预约
实际时间: 2021-07-03 08:20
SLA时间: 2021-07-05 09:05

2 出发
2021-07-03 08:20

3 到场
实际时间: 2021-07-03 08:21
SLA时间: 2021-07-05 09:05

4 完成
实际时间: 2021-07-03 08:22
SLA时间: 2021-07-05 09:30

有权限的登录人可以对工单进行催单，转派等操作。当工单流程执行完成后，登录人在审核数据正确后可以关单操作，如下图，关单可以填写本单应收，应付费用，用于计费计算。

关单
×

关单原因

应收金额 对上游服务商或厂商收取的服务费用

应付对象

应付金额 应支付给执行此工单的服务子商或个人的服务费用。

取消
关单

4.6 服务申请

4.7 工单导入

优云服
 优云服研究中心

工单管理 / 工单导入

免费版 🔍 📄 🔔 👤 PM

导入规则列表 添加

模板名称	创建人	创建时间	状态	操作
test1	PM	2021-05-20 16:08:40	已启用	✎ 🗑️ 🔄 ⋮

- 我的工单
- 工单查询
- 工单创建
- 工单监控
- 服务申请
- 工单导入
- 导出任务
- 项目管理
- 服务管理
- 审批管理
- 模板管理
- 客户管理
- 资产管理
- 费用管理
- 薪酬管理
- 知识库
- 版本管理
- 系统管理

共 1 条 1 30条/页

上图所示的是工单导入模块页面。该模块的功能是通过定义导入模板，将 EXCEL 数据导入系统转换成系统工单。点击右上角的 **添加** 按钮出现如下页面进行导入模板配置，页面上“Excel 模板列名”，填写 Excel 文件中的列名（Excel 表哥的第一行），”系统数据项“，选择系统定义的数据字段。第三方单号，描述和服务目录是必须要有的数据字段，特别是服务目录字段，通过此字段的指映射到项目服务目录上。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	
1	第三方单号	描述	服务目录	省	市	区县	详细地址	客户名称	联系人	联系人电话	设备序列号	执行人电话					
2																	
3																	

添加导入模板
×

* 模板名称 对象名称

? 帮助信息 (可拖拽鼠标调整位置) 添加

#	Excel模板列名	系统数据项	数据类型	操作
第1列	<input type="text" value="第三方单号"/>	<input type="text" value="第三方单号"/>	字符	--
第2列	<input type="text" value="描述"/>	<input type="text" value="描述"/>	字符	--
第3列	<input type="text" value="服务目录"/>	<input type="text" value="服务目录"/>	字符	--
第4列	<input type="text" value="省"/>	<input type="text" value="省"/>	字符	--
第5列	<input type="text" value="市"/>	<input type="text" value="市"/>	字符	--
第6列	<input type="text" value="区县"/>	<input type="text" value="区县"/>	字符	--
第7列	<input type="text" value="详细地址"/>	<input type="text" value="详细地址"/>	字符	--

取消
确定

在本页面可以配置一种工单的**模板规则**。点击页面右上角的 **添加** 按钮，可以增加新的**表单列项**。默认模板为 1-7 列数据属性。确认信息后点击**确认**即可保存该工单模板。

点击 按钮将出现如下图所示的页面：

导入工单
×

1

选择模板

test1

▼

下载工单模板

2

选择项目

请选择

▼

3

导入文件

4

历史工单

取消

导入

在本页面可以**选择模板并下载模板文件**

点击“选择项目”的下拉选择导入工单关联的项目

选择导入文件

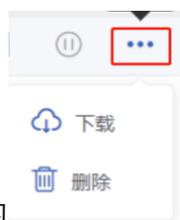
打开**历史工单开关**则表示工单将被标记为已关单

设置完毕后点击导入按钮即可导入工单。

模板名称	创建人	创建时间	状态	操作	更多		
test1	PM	2021-05-20 16:08:40	● 启用	✎	🔄	⏸	⋮

下载

删除



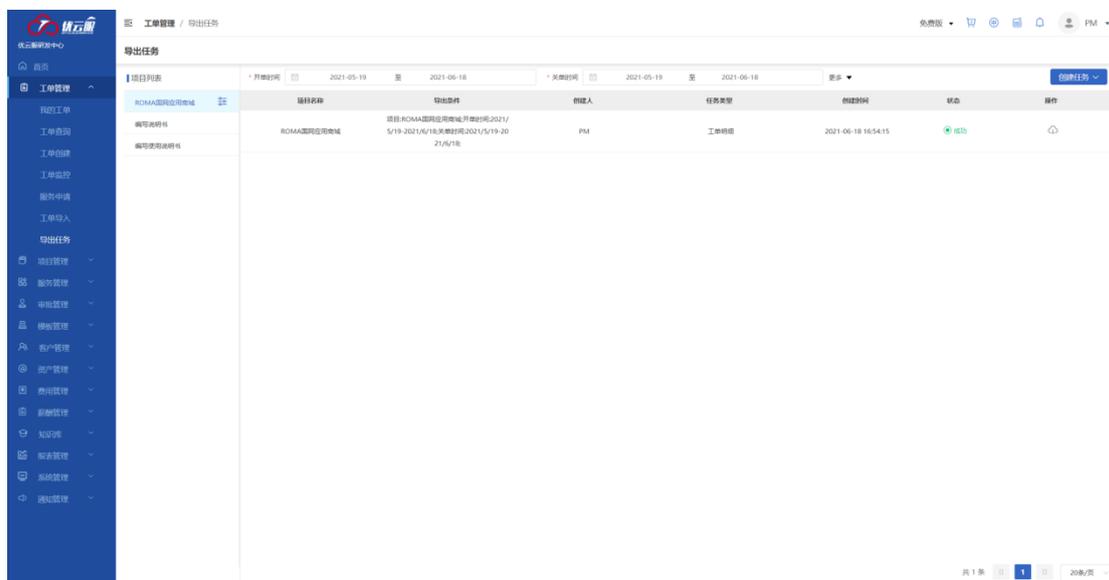
点击上图最右侧的 更多按钮可展开下载模板和删除模板功能。点击

按钮可停用当前导入规则。

4.8 导出任务

导出任务模块提供了导出项目中的工单数据、流程数据、附件等信息的功能

。页面如下图所示：



在右侧项目列表中选择项目，在条件设定栏中设置工单过滤条件，开单时间范围和关单时间范围必须输入一项，其他条件点“更多”进行设置，在创建任务中选择要导出的数据类型。对于工单数据和流程数据，时间范围 90 天内，附件数据时间范围 7 天内。导出请求提交后，系统会在后台生成数据文件，若成功，导出任务状态会标记为“成功”，可点击下载图标下载数据文件。

项目名称	导出条件	创建人	任务类型	创建时间	状态	操作
Wincor-ATM运维项目服务协议	项目:Wincor-ATM运维项目服务协议;开单时间:2021/1/5-2021/1/5;	吴进	工单明细	2021-01-05 16:30:11	成功	
Wincor-ATM运维项目服务协议	项目:Wincor-ATM运维项目服务协议;开单时间:2020/11/25-2020/11/26;	柯南高手	工单流程	2020-11-26 09:46:48	成功	

因为系统中的数据字段很多，用户可以自定义要导出的字段。选择项目，点右侧的配置图标，在弹窗中设置要导出的字段。



弹窗页面中，左侧上可导出字段，点加号图标，字段进入右侧已选择列表中。在已选择列表中进行上移和下移调整导出列顺序。如果一个项目中不同有不同服务目录导出不同字段的需求，可是选择服务目录进行设置。

配置导出列
×

服务目录 请选择 ▼

服务流程 请选择 ▼

待选择列数 254

- 期望上门时间 +
- 工程师预约上门时间 +
- 派单类型 +
- 问题描述 +
- 解决方案 +
- 备注 +
- 工时 +
- 关联单 +
- 关单结费金额 +

已选择列数 14

- 工单编号 -
- 第三方单号 -
- 状态 -
- 联系人 -
- 联系电话 -
- 故障分类 -
- 省 -
- 市 -

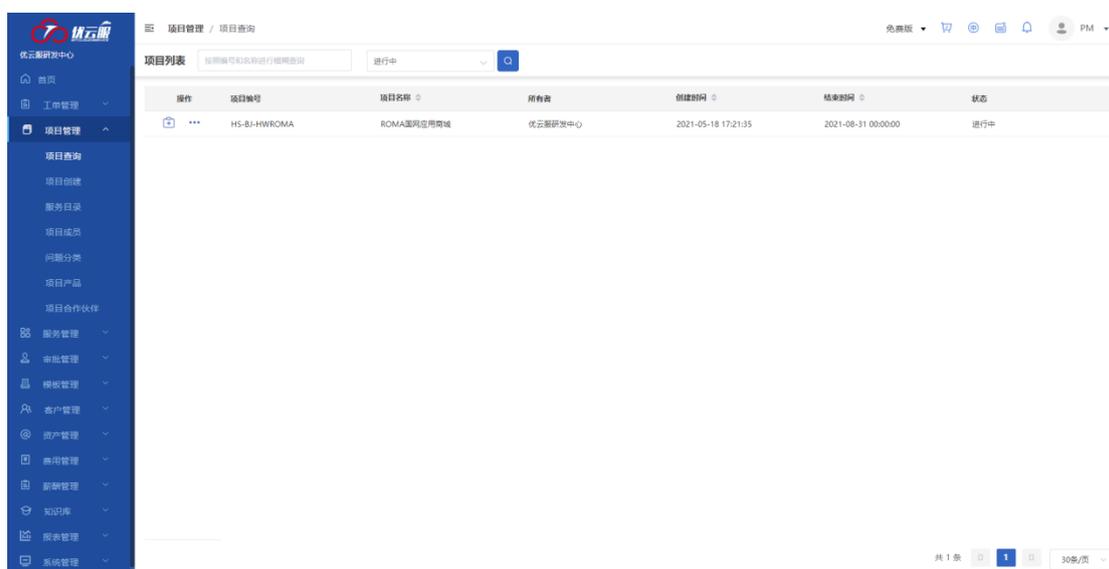
上移 下移

取消 确定

5 项目管理

系统支持对两类项目，一类是常规的服务运维项目，另一类是工程实施项目。两类项目都需要设置项目起止时间，项目成员和服务目录。工程项目还需要创建项目实施计划。

5.1 项目查询



如上图所示的是项目查询功能界面。显示在列表区的信息是系统中创建的项目目录。每条项目信息包括项目编号、项目名称、所有者、创建时间、结束时间、项目状态等内容。

项目状态有两个：进行中和已结束。系统会自动检查项目结束时间，超过结束时间系统会自动将项目设置成已结束状态，已结束的项目将不能开单。调整项目结束时间可以改变项目状态。

操作	项目编号	项目名称	所有者	创建时间	结束时间	状态
	HS-BJ-HWROMA	ROMA国网应用商城	优云研发中心	2021-05-18 17:21:35	2021-08-31 00:00:00	进行中

点击项目名称、创建时间、结束时间等标签后的上下箭头图标，可分别按照项目名称首字母、创建时间、结束时间进行列表排序。

该模块支持在上方的搜索栏通过输入编号、项目名称以及状态信息进行模糊

查询。点击项目信息左侧的 图标可以进入创建工单页面，快速为该项目创



打开下拉菜单，下拉菜单中包含配置项目成员、配置服务目录、编辑项目信息、配置参与方、配置产品、关闭项目、删除项目等功能。

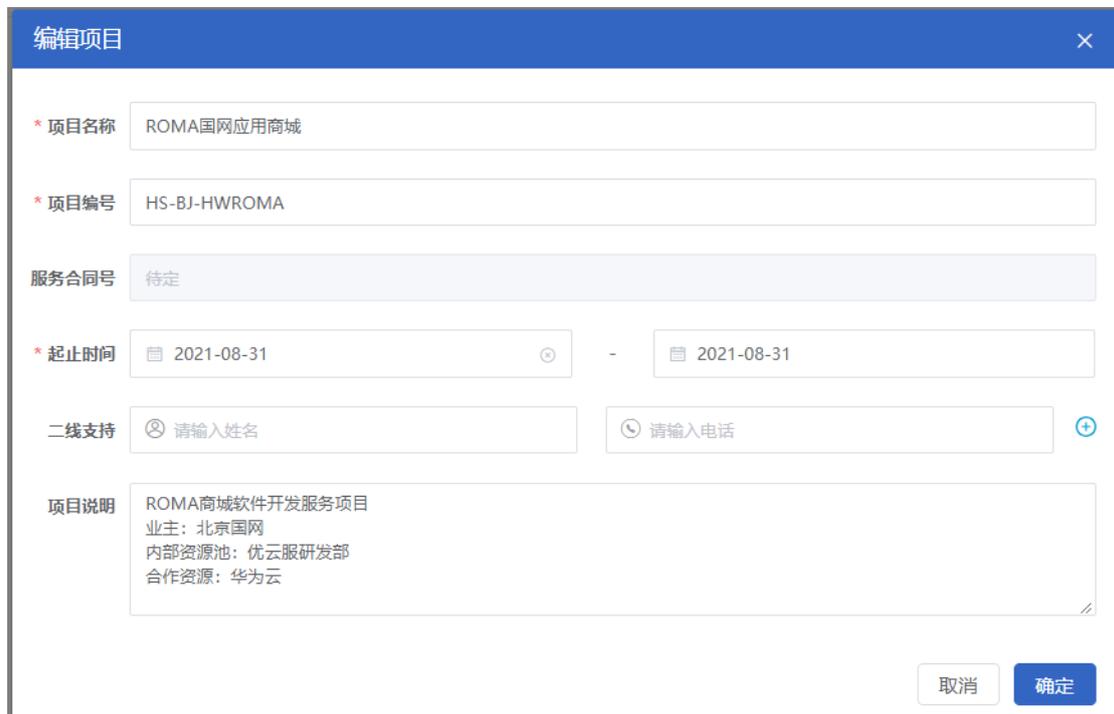
点击 功能将跳转到项目管理-项目成员模块，详细功能说明请参考下文项目成员模块介绍。

点击 功能将跳转到项目管理-服务目录模块，详细功能说明请参考下文服务目录模块介绍。

点击

 编辑

功能将弹出如下图所示的页面：



编辑项目

* 项目名称 ROMA国网应用商城

* 项目编号 HS-BJ-HWROMA

服务合同号 待定

* 起止时间 2021-08-31 - 2021-08-31

二线支持

项目说明
ROMA商城软件开发服务项目
业主：北京国网
内部资源池：优云研发部
合作资源：华为云

取消 确定

可在此页面对项目的名称、编号、服务合同号、起止时间、二线支持、项目说明等信息进行修改，点击确定即可保存修改后的内容。

点击

 配置参与方

功能将跳转到项目管理-项目合作伙伴模块，详细功能说明请参考下文项目合作伙伴模块介绍。

点击

 配置产品

功能将跳转到项目管理-项目产品模块，详细功能说明请参考下文项目产品模块介绍。

点击

 关闭

功能将关闭本项目。项目状态将切换为已结束。

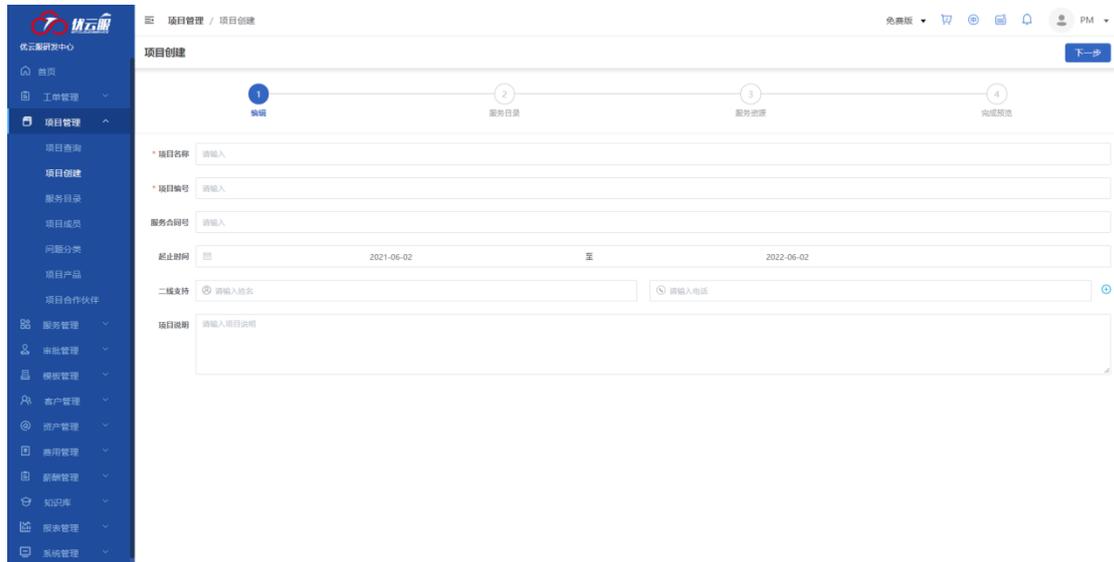
点击

 删除

功能将删除本项目。如果项目下尚未有任何工单创建，系统将删除此项目记录，若有工单，项目将设置成已结束状态。

5.2 项目创建

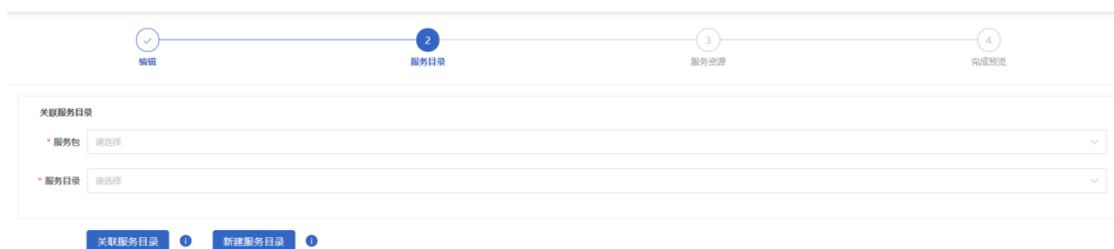
项目创建向导通过如下 3 个步骤建立项目，填写项目基本信息，创建项目服务目录，设置项目服务资源，如下图所示是第一步编辑项目信息页面：



按照标准的表单格式录入项目信息后，点击下一步进入下图所示的配置服务目录页面：



在该页面上有两个功能按钮分别是：**关联服务目录**、**新建服务目录**。点击**关联服务目录**后将会出现下图所示的选项：



在**服务包**下拉选择菜单中可以选择一个已有的服务包，选择**服务包**后，可以在**服务目录**下拉选择菜单中选择一个属于该服务包的服务目录。如下图所示：

配置完成后可点击下一步进入**服务资源配置**页面。再次点击**关联服务目录**功能可以增加一个关联项如下图所示：

但服务目录不能为空。

点击**新建服务目录**将该项目创建一个新的服务目录。如下图所示：

在为项目**创建新的服务目录**时，必须选择一个**服务包**作为**服务目录的基础功能**。

如下图所示：

新建服务目录

* 服务包 软件开发服务

* 服务目录 写文档

* 工作时间 09:00 — 17:00

星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期天 包含法定节假日

* 服务内容 编写软件使用说明书

[关联服务目录](#) [新建服务目录](#)

完成所有信息填写后可以点击下一步进入**服务资源配置**。多次点击**新建服务目录**可以创建多个服务目录如下图所示：

项目创建 [下一步](#)

1 编辑 2 服务目录 3 服务资源 4 完成预览

* 服务目录 写文档

* 工作时间 09:00 — 17:00

星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期天 包含法定节假日

* 服务内容 编写软件使用说明书

[删除](#)

新建服务目录

* 服务包 请选择

* 服务目录 请输入

* 工作时间 09:00 — 17:00

星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期天 包含法定节假日

* 服务内容 请输入

[删除](#)

[关联服务目录](#) [新建服务目录](#)

关联已有的服务目录和**新建服务目录**可以同时使用，如下图所示：

项目创建 [下一步](#)

1 编辑 2 服务目录 3 服务资源 4 完成预览

关联服务目录

* 服务包 通用现场服务

* 服务目录 标准服务2

新建服务目录

* 服务包 软件开发服务

* 服务目录 写文档

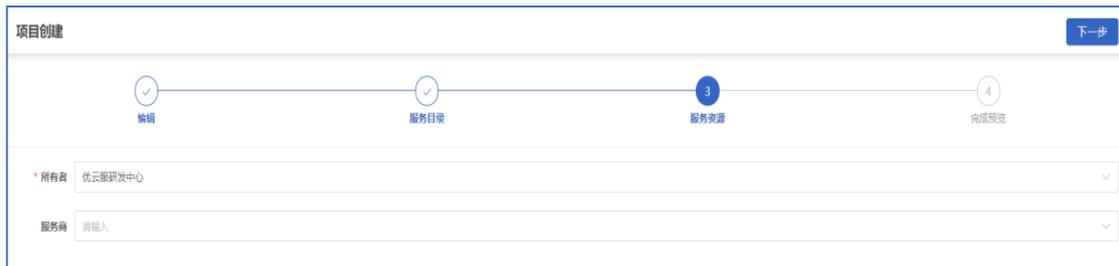
* 工作时间 09:00 — 17:00

星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期天 包含法定节假日

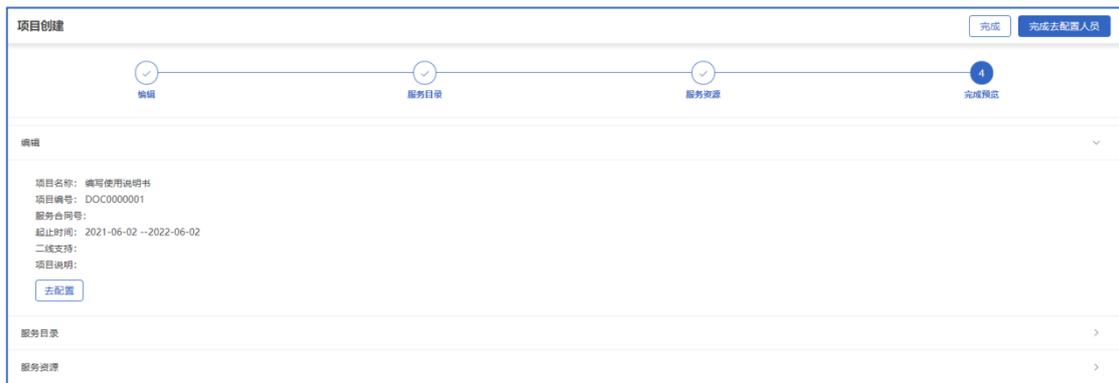
* 服务内容 编写软件使用说明书

[关联服务目录](#) [新建服务目录](#)

完成**服务目录配置**后点击下一步进入**服务资源配置**流程。如下图所示：



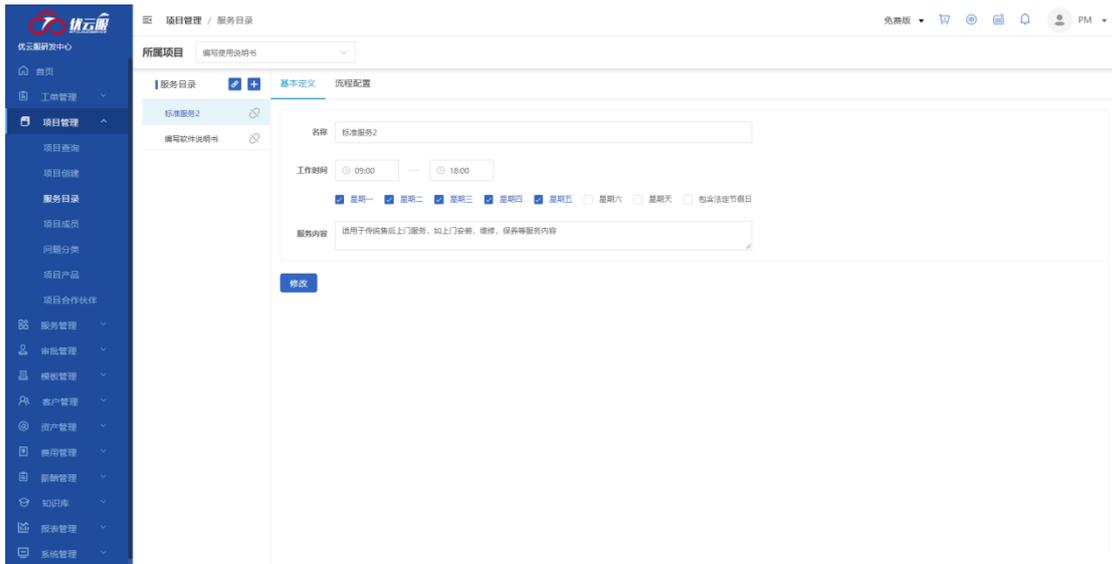
服务资源配置需要选择**项目所有者 (OWNER)**，在本页面也可以指定项目的服务商。配置完成后点击下一步可预览项目信息，如下图所示：



在完成语言页面，右上角有**保存**和**完成去配置人员**两个按钮。点击  按钮即可保存创建的项目并跳转至项目查询页面。点击  将跳转至**项目管理-项目成员**模块，详细说明请参照**项目成员**模块说明。

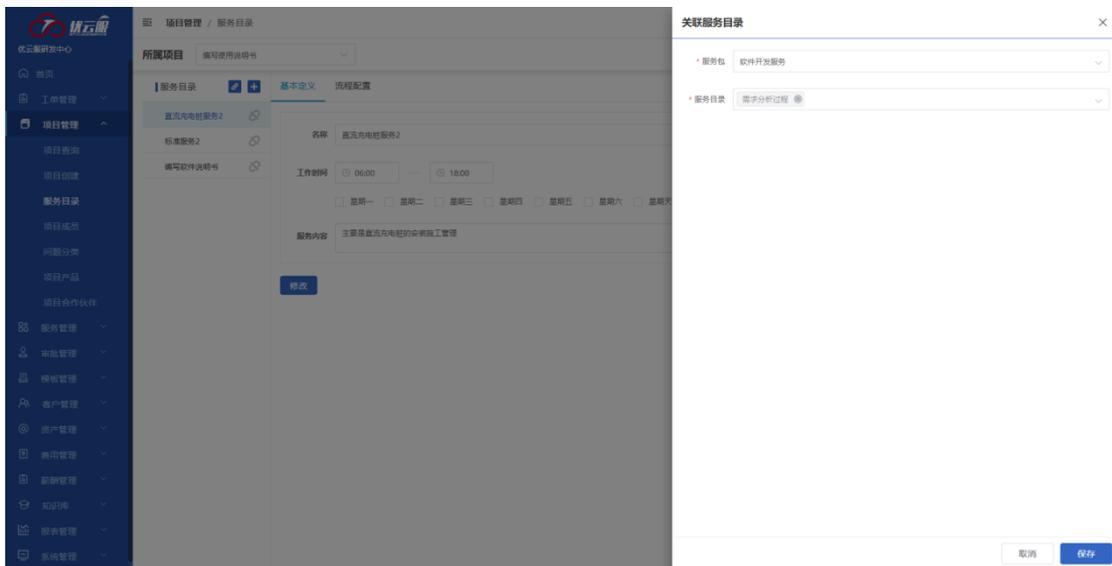
5.3 服务目录

优云服系统创新的引入了服务包概念。意味着所有的项目能够为客户提供的服务均来自于服务包。在上节创建项目的过程中，须给项目分配服务目录，而服务目录可从关联的服务包中选择，也可以任意创建，但服务目录必须关联服务包，服务目录与服务包是从属关系。服务目录模块如下图所示：

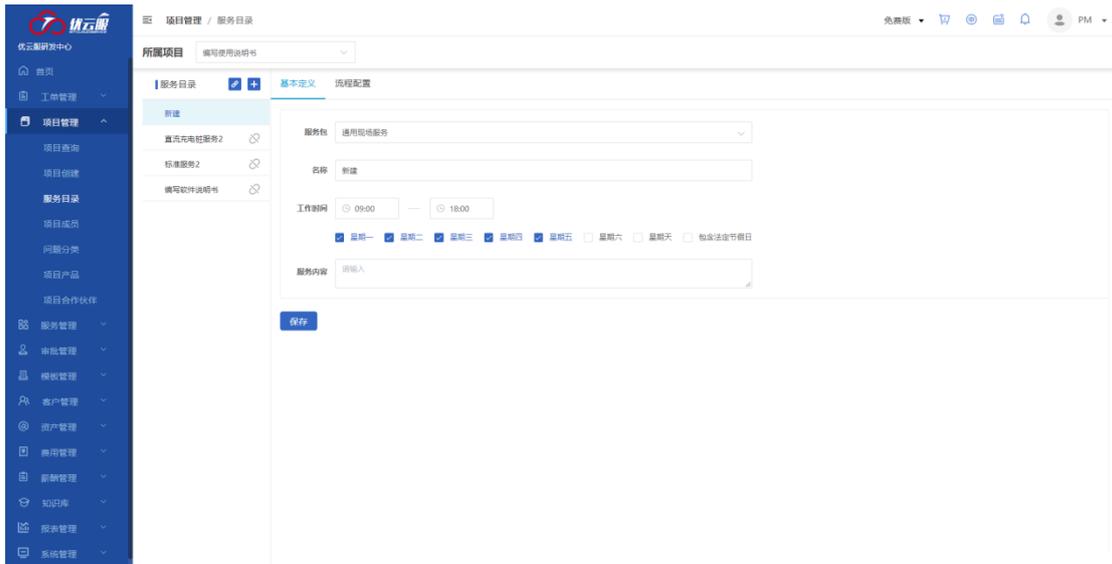


该页面分为两个区域，左侧是服务目录列表，通过左上角所属项目下拉菜单选择项目，可以在服务目录列表中看到该项目关联的服务项。

点击图中的关联按钮   可以为项目关联新的服务包和服务目录项。如下图所示：



但已经关联过的服务项无法再次关联。点击   图中的加号按钮可以为项目新建一个服务项，配置过程与创建项目时新建服务目录一致。如下图所示：



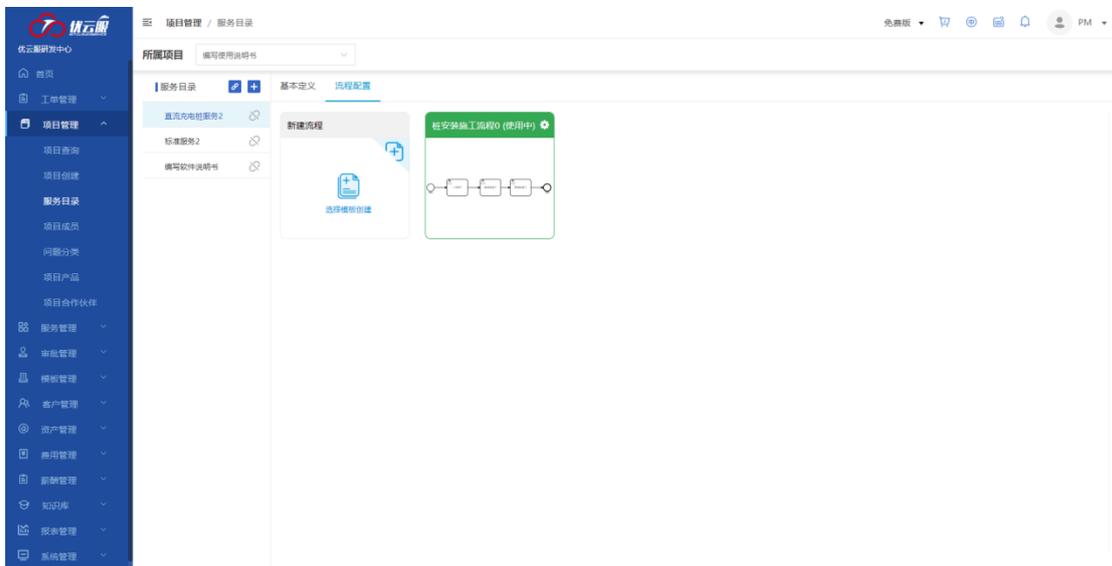
点击

直流充电桩服务2

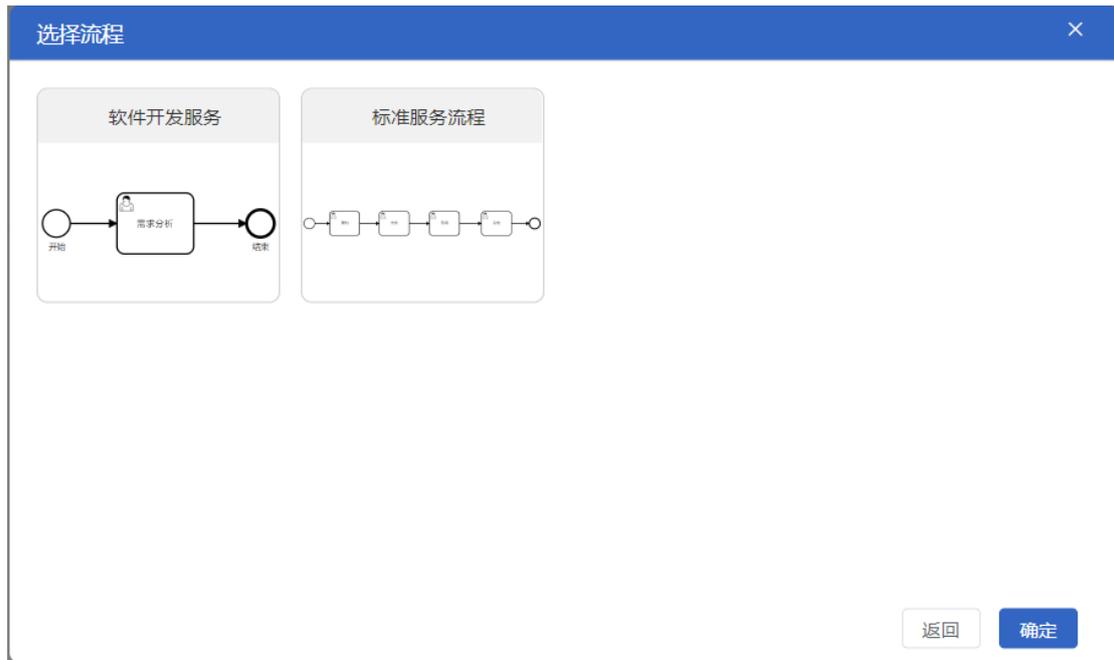


图中的按钮可以解除该服务目录项与项目关联，即从项目中去除该服务目录项。

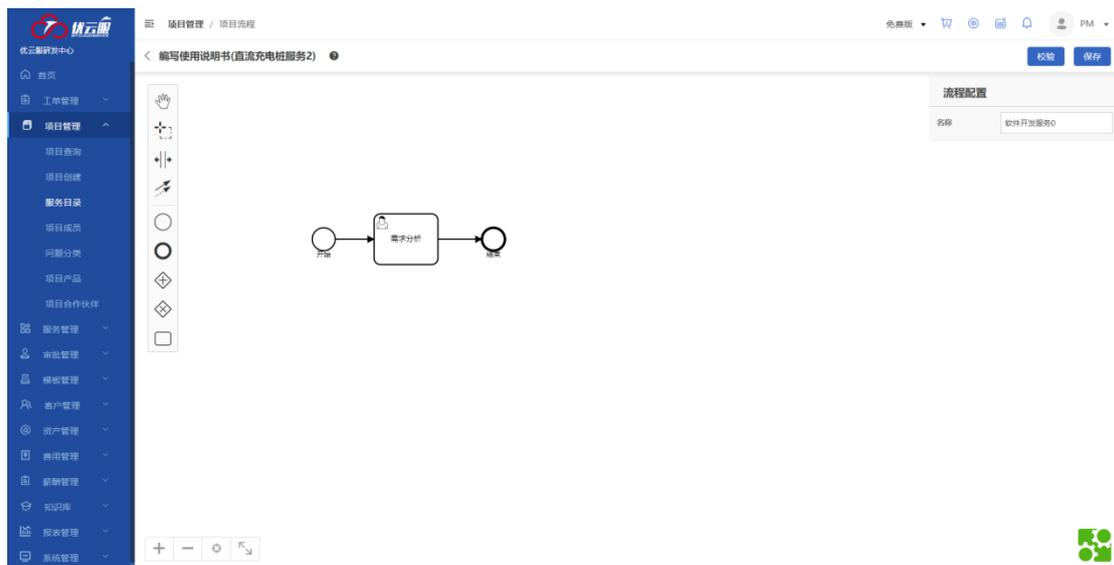
点击右侧页面上的流程配置可以为选中的服务目录项新建新的服务流程或者修改原有流程。如下图所示：



点击新建流程将弹出下图中的页面：



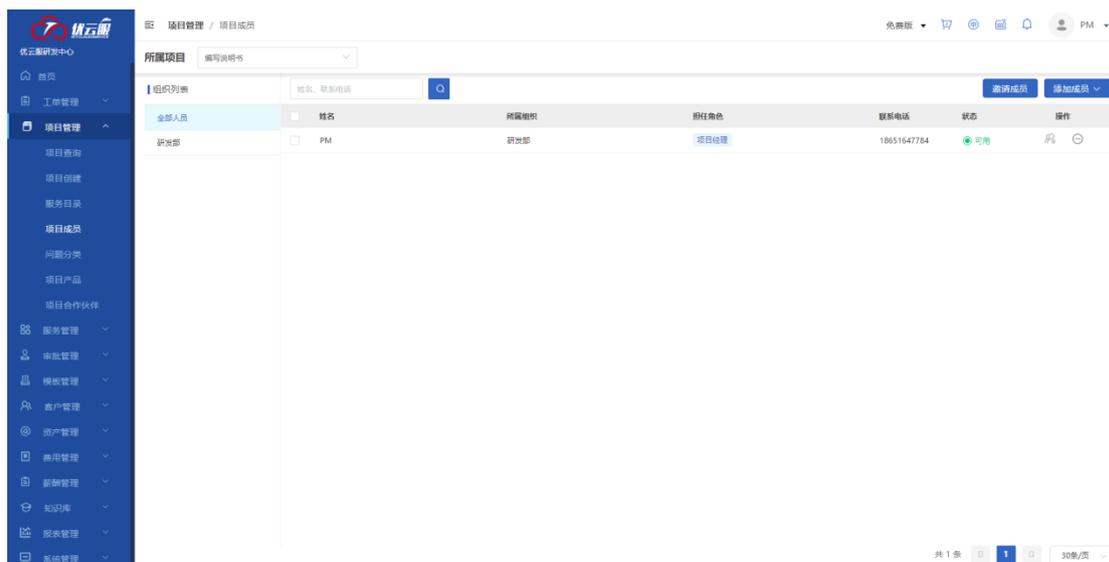
选择一个流程模板，点击确定按钮即可创建一个新的服务流程，并跳转至流程编辑引擎页面（修改原有流程类同）：



流程配置引擎功能的使用参考下文模板管理。点击保存即可保存当前创建的服务流程。

5.4 项目成员

项目成员模块是为项目分配人力资源的管理模块。如下图所示



在页面左上角所属项目下拉框可以切换项目。页面左侧是项目资源的组织列表，右侧显示的是该组织内参与项目的成员。点击页面右上角 **邀请成员** 按钮可以邀请人员加入项目。系统支持三种邀请模式：短信邀请、邮件邀请、扫码邀请如图所示：

邀请加入

[短信邀请](#) [邮件邀请](#) [扫码邀请](#)

加入组织

手机号

邀请内容

0/200

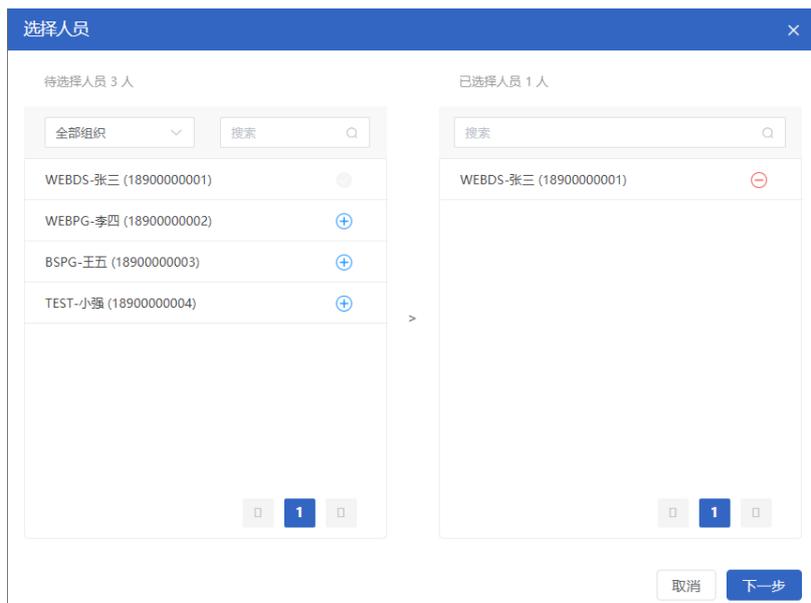
短信邀请与邮件邀请填写相关内容后点击发送即可推送相关信息到被邀请人。扫码邀请如图所示：



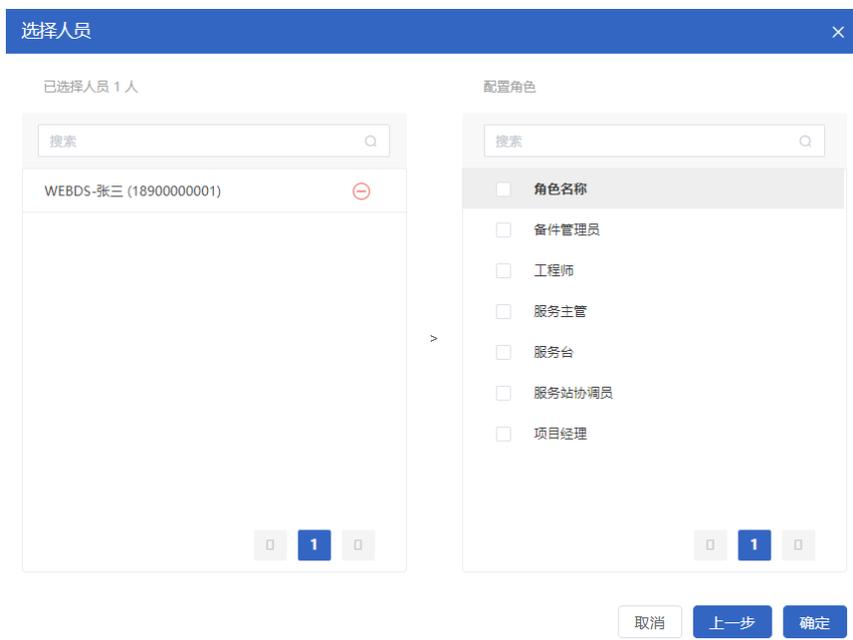
将页面中的二维码发送给被邀请人，邀请其扫码即可。再邀请人员加入项目工作时，可以设置将被邀请人加入组织，也可以选择无组织。



点击项目成员页面右上角  将展开添加成员功能，项目管理员可以选择人员或者新建人员。点击选择人员将进入如下图所示的人员选择页面：



点击图中左侧下拉框展开系统内录入的组织或者全部组织。人员信息后的加号按钮即可将该人员选中进入右侧选中列表。在右侧选中列表点击减号按钮即可取消选中该人员。点击下一步按钮可快速配置该人员在项目中的角色（权限）如下图所示：



右侧即可为人员配置的角色（权限），赋予人员时可选中多种角色。配置完成后点击确定即可完成项目成员添加。

添加成员

选择人员
新建人员

点击新建人员可以为项目录入一个新的人力资源。项目管理员需填写人员添加信息表如下图所示：

添加

* 姓名

* 登录账号

登录密码

* 联系电话

邮箱

默认语言 请选择

* 所属组织 请选择

* 配置角色 请选择角色

取消 确定

填写完成后点击确定即可将该人员添加到项目中，并为该人员生成相应的平台账号。

点击人员信息右侧的   人形按钮可重新配置人员角色（权限），点击减号按钮可从项目中移除该人员。

5.5 问题分类

问题分类模块是记录项目中解决的问题，发生的问题并将问题进行分类定义的功能模块。模块页面如下图所示：



通过在页面左侧的项目列表选择项目，可以查看当前项目可见的问题列表。右侧的问题列表为树形结构。点击右侧  按钮可以添加类别。点击  按钮可对问题类别的描述进行修改。点击  按钮将删除这条问题类别。

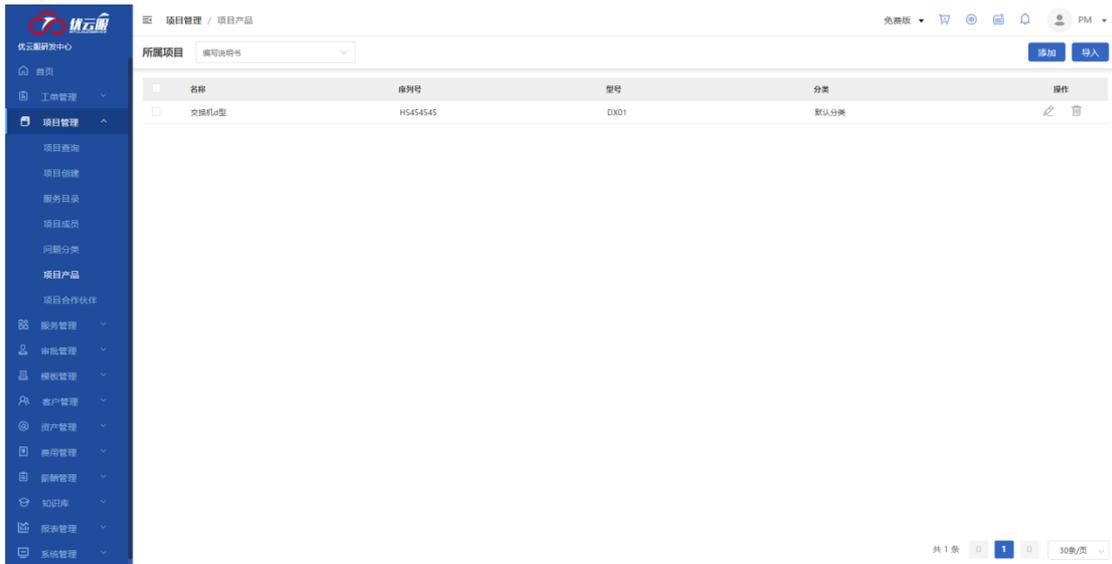
点击页面右上角  按钮，可以通过文件导入问题分类列表：



点击下载导入模板可获取标准格式的问题分类列表模板。点击导入文件选择文件后点击导入按钮即可导入外部的问题分类列表信息。

5.6 项目产品

项目产品模块是用来管理项目中涉及到的产品类资产的模块。例如项目中需要供给甲方的配件等。页面如下图所示：



在页面左上角可以切换不同的项目，对产品列表进行管理。点击右侧添加按钮可以新增一个项目中的产品品类。如图所示：

点击上图中补充其他信息可以输入更多产品相关信息。

点击页面中的导入按钮可以打开产品信息导入页面，如下图所示：

可以点击下载导入模板获得产品信息录入模板文件。填写好产品信息后点击导入

文件选择框选择文件点击确定即可导入产品信息。

6 服务管理

服务管理，是将优云服系统能够为用户提供的服务汇总到一起，平台将服务按照行业、使用场景等类别制作成服务包，并且提供配置服务包、设定服务规则等功能。

6.1 购买服务包

平台管理员会制作一些通用的服务包发布到平台供用户免费使用，还有一部分定制服务包发布到服务包市场，需用户根据自己的需求付费购买使用。



6.2 服务包管理

服务包管理页面的主要功能是对用户可以使用的服务包（包含购买的和平台免费使用的）进行开启或停用、配置、查看服务包二级菜单等操作。



6.3 服务包配置

用户可以按照自己的需求将购置的服务包进行配置，一个服务包可以拥有多个服务目录，服务包的配置分五个维度：基本信息、专业组件、组织人员、界面设计、评价项（此处按照大多数的服务包配置为例进行说明，个性化的服务包使用及配置另见[其他服务包使用说明](#)）。

5.3.1 配置基本信息；

点击【**基本信息**】，可以看到系统给服务包配置的原始名称，用户可以结合实际使用场景给服务包自定义一个新的名字。



知识库 本服务包附带相关知识文档 0 篇, Wiki 0 个, 详情可进入 [知识文档](#) 或 [Wiki](#) 查看

5.3.2 配置专业组件;

专业组件是指专门用于该服务包内的组件，这些组件可以应用于服务过程页面和开单页面。



点击【添加组件】或【】，进入到模板管理-组件编辑器。左侧是不同类别的组件库，中间是组件样式展示区域，右侧是组件配置区。将左侧的组件拖拽到中间区域，然后在右侧进行配置。保存后在服务包配置中生效，并且在组件模板中生成一个新的组件模板。



5.3.3 配置组织·人员;

配置服务包级别的专用资源-执行组织，执行人，合作伙伴。若不设置将使用

租户下所有资源

执行人：新增人员的时候可以新增组织内已有人员，也可以新建或者邀请用户加入组织后再新增。

The screenshot displays the 'Personnel Management' interface. The main table lists staff members with columns for 'Personnel Name', 'Affiliated Organization', 'Assigned Role', 'Batch Delete', and 'Action'. A 'Select Personnel' modal is open on the right, showing a list of available personnel. Annotations highlight the 'Batch Delete' button and the 'Select Personnel' modal, with text indicating that multiple selections can be made and that roles should be set before adding new personnel.

人员姓名	所属组织	担任角色	批量删除	操作
任晓娟	北京测试组	管理员 工程师 服务运营	批量修改角色	删除
陈可爱	合肥测试组	项目经理 工程师	可以多选之后批量修改角色	删除
刘立新	未分配	备件管理员	可以单独修改角色	删除
王小飞	上海天蓝蓝日化贸易公司	服务站协调员 管理员		删除
张哲宇	北京测试组	项目经理 服务运营		删除
任晓娟	北京测试组	管理员 工程师 服务运营		删除
陈可爱	合肥测试组	项目经理 工程师		删除
刘立新	未分配	备件管理员		删除
王小飞	上海天蓝蓝日化贸易公司	服务站协调员 管理员		删除
张哲宇	北京测试组	项目经理 服务运营		删除

执行组织：若需要配置同一个组织下的所有人员，则直接选择一个组织即可。

当组织下出现人员变动时，无需再次配置。

The screenshot displays the 'Organization Management' interface. The main table lists organizations with columns for 'Organization Name', 'Manager', 'Manager Phone', 'Batch Delete', and 'Action'. A 'Select Organization' modal is open on the right, showing a list of available organizations. Annotations highlight the 'Batch Delete' button and the 'Select Organization' modal.

组织名称	管理员	管理员电话	批量删除	操作
北京宇华宏达经贸有限责任公司	陈晓明	18669011279		删除
合肥测试组	王可璇	13874272261		删除
北京测试组	李春晓	15203398031		删除
上海天蓝蓝日化贸易公司	张鹏	18869534279		删除
北京宇华宏达经贸有限责任公司	陈晓明	18669011279		删除
合肥测试组	王可璇	13874272261		删除
北京测试组	李春晓	15203398031		删除
上海天蓝蓝日化贸易公司	张鹏	18869534279		删除
上海天蓝蓝日化贸易公司	张鹏	18869534279		删除
上海天蓝蓝日化贸易公司	张鹏	18869534279		删除

合作伙伴：

The screenshot displays the 'Partner Management' interface. The main table lists partners with columns for 'Partner Name', 'Interface Person', 'Interface Phone', 'Batch Delete', and 'Action'. A 'Select Partner' modal is open on the right, showing a list of available partners. Annotations highlight the 'Batch Delete' button and the 'Select Partner' modal, with text indicating that partners can be deleted.

合作伙伴名称	接口人	接口人电话	批量删除	操作
演示租户	范世伟	13811890888	删除合作伙伴	删除
演示租户	刘利华	15217655522		删除
演示租户	刘利华	15217655522		删除
演示租户	刘利华	15217655522		删除

5.3.4 配置界面;

界面设计主要是配置该服务包下的工单卡片、接单卡片、工单概要、工单明细等应用于 APP 端的页面。



页面配置：例如点击【工单卡片】，进入到模板管理-自定义界面编辑器。将左侧的数据字段拖拽到右侧的页面展示区域，所见即所得。



5.3.5 配置评价项;

评价对象：工程师;

内部评价：组织内部人员对工程师进行评价;

外部评价：邀请组织外部人员对工程师进行评价；邀请方式分为短信邀请、邮件邀请，通知模板按照提示中的占位符进行编辑;

评价维度：点【添加评价项】添加，点【⊖】删除。

内部评价

基本信息 专业组件 组织·人员 界面设计 **评价项**

内部评价 外部评价

组织内部对服务工程师进行评价

评价工程师

添加评价项

工作态度 ★ ★ ★ ★ ★ 给工作态度打分 ⊖

填写评价项类别，例如工作态度、专业技能...

外部评价

基本信息 专业组件 组织·人员 界面设计 **评价项**

内部评价 外部评价

邀请组织外人员对服务工程师进行评价

评价工程师

添加评价项

工作态度 ★ ★ ★ ★ ★ 给工作态度打分 ⊖

技能水平 ★ ★ ★ ★ ★ 给工作态度打分 ⊖

邀请方式

短信邀请

邮件邀请

通知模板 中文 En

请参与评价{{engineer}}，谢谢

通知模板可使用如下占位符：
[orgCode]: 项目编号
[engineer]: 工程师姓名
[ticketCode]: 工单编号
[originalCode]: 第三方单号

6.4 服务目录配置

服务目录配置分为基本信息、服务项、组织人员、界面设计、评价项。其中组织人员、界面设计、评价项可以继承服务包的配置，基本信息和服务项则需要额外配置，基本信息中包含工作时间设定（SLA 规则相关），服务项对应服务流程，一个服务目录可以对应多个服务项（流程配置相关）。

5.4.1 配置基本信息：设置服务目录的名称，描述及工作时间，若勾选包含法定节假日表示节假日也是工作时间，节假日的配置在系统管理-企业信息页面。SLA 计算将会用到此处设置的工作时间。

基本信息 服务项 组织·人员 界面设计 评价项

设置服务目录的名称，描述及工作时间，若勾选包含法定节假日表示节假日也是工作时间，节假日的配置在系统管理-企业信息页面。SLA计算将会用到此处设置的工作时间

名称: 桌面终端运维

工作时间: 08:00 — 18:00 工单执行时若选择该服务目录，则工作时间就要根据设定的工作时间标准进行。

星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期日 包含法定节假日

服务内容: 提供桌面支持服务，包括软件安装、计算机配置、病毒防护、网络配置和硬件支持。支持现场、网络、在线进行服务提供。

5.4.2 配置服务项：配置服务项主要是配置服务流程，一个服务目录可以对应

多个服务项，每个服务项对应一个服务流程，可以手动添加或删除服务项。

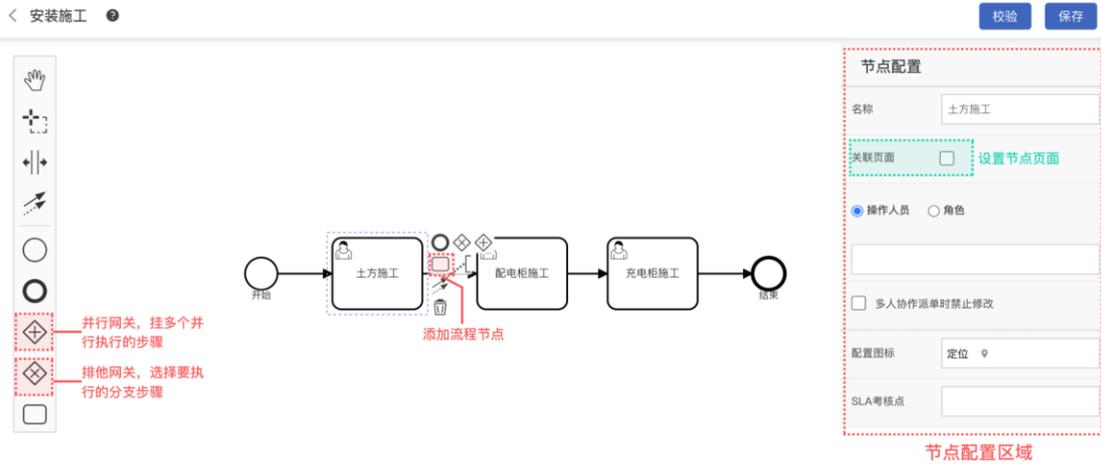
The screenshot shows the configuration page for a service item named '01 安装施工'. The page has a navigation bar with tabs: '基本信息', '服务项', '组织·人员', '界面设计', and '评价项'. The '服务项' tab is active. Below the navigation bar, there is a sub-header '01 安装施工' with a trash icon. The main form includes: a '名称' field with the value '安装施工'; a '参考工时' field with the value '56' and a unit dropdown set to '小时'; a '流程' section with a thumbnail titled '桩安装施工流程0' and a red annotation '点击流程进入流程编辑器'; and a '服务内容' field with the text '提供桌面支持服务，包括软件安装、计算机配置、病毒防护、网络配置和硬件支持。支持现场、网络、在线进行服务提供。'. A red dashed box highlights the '服务项' tab and the '添加服务项' button. A red annotation '一个服务目录可以添加多个服务项' points to the '添加服务项' button.

添加服务项的流程配置的时候可以创建空白流程自定义节点，也可以选择已有服务流程的模板直接使用或进行二次编辑。

The screenshot shows the configuration page for a new service item named '02 新建'. The page has a navigation bar with tabs: '基本信息', '服务项', '组织·人员', '界面设计', and '评价项'. The '服务项' tab is active. Below the navigation bar, there is a sub-header '02 新建' with a trash icon. The main form includes: a '名称' field with the placeholder '输入名称'; a '参考工时' field with a unit dropdown set to '小时'; a '流程' section with a thumbnail titled '新建流程' and two red annotations: '创建空白流程自定义流程节点' pointing to a plus icon and '选择已有流程模板' pointing to a document icon; and a '服务内容' field with the placeholder '输入服务内容'.

流程配置方法：

1. 点击“流程缩略图”或新建流程的“创建空白流程”，进入流程编辑器；
2. 添加流程节点；
3. 配置节点名称、是否关联页面（可以选择已有页面、也可以新建页面、也可以选择已有页面之后再次编辑修改）此操作会激活页面编辑器。



页面编辑器左侧是组件库，中间是页面显示区域，右侧是配置区域。将左侧组件按照需求拖拽到中间页面展示区域，所见即所得。选哪个组件右侧的组件配置就配置的是哪个组件，全部编辑完成后，可以直接保存，也可以另存为一个新的页面模板。



4.校验流程是否能够走顺;

5.保存流程

5.4.3 配置组织人员、界面设计、评价项:

以上三个维度的配置可以继承服务包的配置，也可以重新配置，服务目录配

置的优先级最高，配置方法详见服务包配置。

6.5 自动派单规则

自动派单是一种派单方式，设定好派单的规则才能够使用，不同的项目不同类型的工单的自动派单规则可能不同，可以手动添加、删除、编辑。

操作	名称	重复次数	接单时效	推送模式
	接单测试	3次	2分钟	全部
	得到	2次	3分钟	随机

添加自动派单规则

1.规则的匹配条件用于过滤符合规则的工单，过滤条件有项目、服务目录、产品型号、产品分类、客户、服务地区、创建租户、创建人等。

2.若工单匹配到自动派单规则，资源范围用于确定谁来执行。选所有项目成员时可以设置接单角色限定接单人范围；选指定资源，需要指定接单的组织和个人。

3.推送模式用于设置如何通知接单人，【全部】是通知所有符合条件的人；【随机】是从符合条件的人中随机选一个通知，如果在接单时效内不接，系统将再选一个，直到重试次数为止；【轮流】是按顺序依次通知直到重试次数为止；【历史统计】是根据过往派单历史选择执行人，需要有数据积累后才能使用。

4.资源所在区域是按执行人所在区域进行过滤。

5.技能要求是设置接单人的技能要求，此技能选项来自于个人信息采集表。

添加自动派单规则

* 名称: 大屏安装派单

接单时效: 10 分钟

重复次数: 3 次

匹配条件: 无条件 选择条件

项目: 优云测试项目 华为云北京国网项目

资源范围: 所有项目成员 指定资源

接单人员: 张豪(17611617688) x 赵英杰(15701613920) x 刘苏杭(17600161190) x wuj02(wuj02) x 工程师1(17633222221) x

接单组织: wabco工程师 x wabco托盘商 x 上海测试部 x

接单合作伙伴: 我的子商1 x 修理团队 x

推送模式: 全部 随机 轮流 固定顺序 历史统计

资源所在区域: 无限制 就近区域

技能要求: 大屏安装经验: 大华LCD屏 大屏安装经验: 宇视LCD屏

6.6 SLA 规则

SLA（服务品质协议 service-level agreement），是服务提供者和客户之间的一个规则，用来保证可计量的标准达到所定义的品质。

服务管理 / SLA规则

项目: 请选择 关键字搜索 添加

操作	名称	满足条件	服务提醒	升级告警	匹配条件	添加SLA规则
删除SLA规则	完成时效	完成时间在开单时间之后30分钟完成	5分钟	10分钟	项目: 2020猎人计划	
	到场时效	到场时间在出发时间之后5分钟完成	1分钟	8分钟	项目: 2020猎人计划	
编辑SLA规则	预约时效	预约时间在开单时间之后5分钟完成	2分钟	0分钟	项目: 2020猎人计划	
	完成时效	完成时间在派单时间之后20分钟完成	2分钟	2分钟	项目: 阳光维修超长文案案文案顶顶顶顶...	
	5*8	接单时间在开单时间之后5分钟完成	2分钟	5分钟	项目:	

添加 SLA 规则

1. 匹配条件用于过滤工单，检查工单是否要使用此 SLA 规则；
2. 达标标准是设置 SLA 标签直接的时间先后关系；
3. 提醒时间是设置在 SLA 达标时间前发送提醒的通知时间；

4.系统根据设置在流程节点上的 SLA 标签应用 SLA 规则计算出达标时间点。

添加SLA

* 名称 上门维修

匹配条件 无条件 选择条件

项目 麦当劳项目 × 2020猎人计划 ×

* 达标标准 到场时间 在 SLA里程碑 1 之后 5 分钟 完成

工单执行步骤

提醒时间 在达标时间前 10 分钟 进行通知

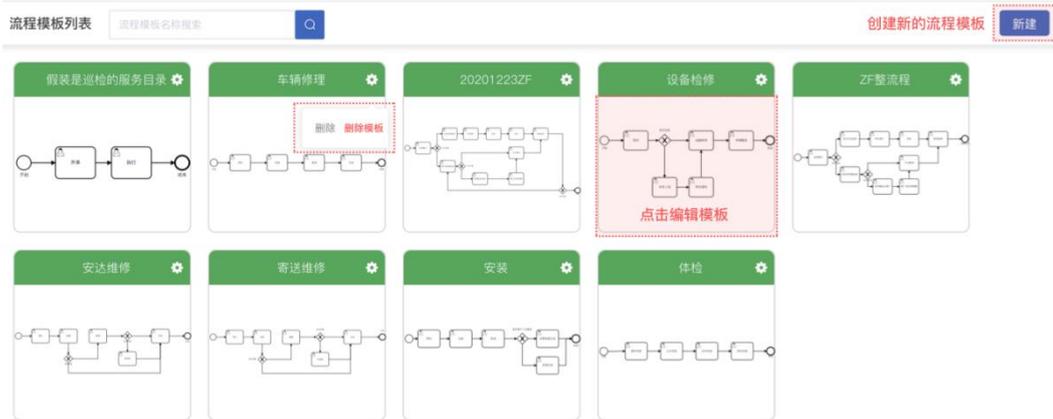
升级告警 超时后 5 分钟 未完成, 进行告警

7 模板管理

模板管理是对系统中流程、组件、界面等能够重复使用的模板进行创建、编辑、删除等操作，便于用户快速调用。

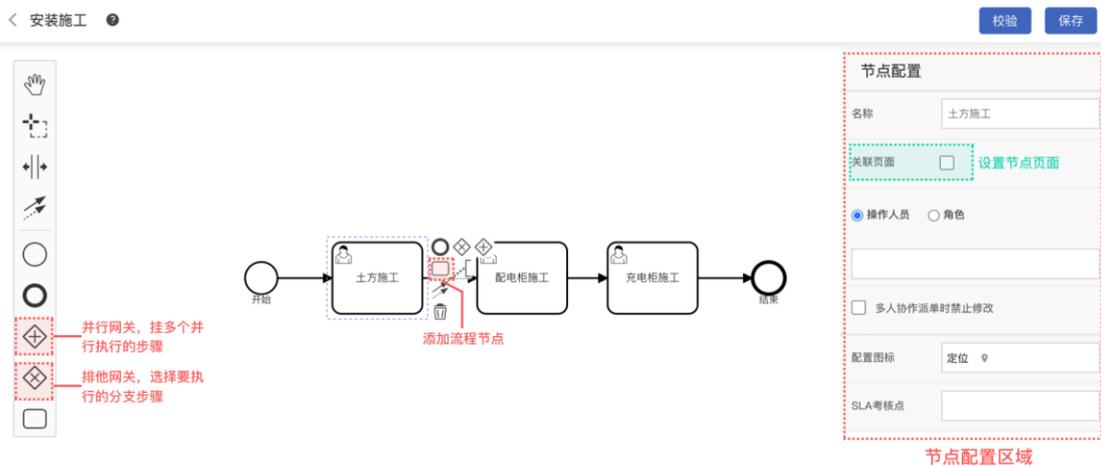
7.1 流程模板

不同应用场景工作流程不同，所以制定不同的流程模板能够让用户快速了解流程并调用。用户可以创建新的流程模板、编辑现有的流程模板、删除废旧的流程模板。



流程配置：

1. 点击“流程缩略图”或“新建流程的创建空白流程”，进入流程编辑器；
2. 添加流程节点；
3. 配置节点名称、是否关联页面（可以选择已有页面、也可以新建页面、也可以选择已有页面之后再次编辑修改）此操作会激活页面编辑器。页面配置方法详见页面模板。



4. 校验流程是否能够走顺；
5. 保存流程

7.2 页面模板

页面模板管理的主要是在优云服 APP 端通用的页面样式, 用户可以根据不同



点击【新建】按钮或者点击组件模板，进入到组件编辑器。左侧是不同类别的组件库，中间是组件样式展示区域，右侧是组件配置区。将左侧的组件拖拽到中间区域，然后在右侧进行配置。新建的组件配置好保存后会生成一个新的组件模板。



7.4 自定义界面

此处界面为工单卡片模板, 配置为租户级配置, “服务包/服务目录”级别配置在服务包配置中进行。

工单卡片模板列表



页面配置: 例如点【工单卡片】, 进入配置。

将左侧的数据字段拖拽到右侧的页面展示区域, 所见即所得。



7.5 服务申请模板

将客户提交的服务申请按照不同的服务类型制定成模板, 方便客户使用和管理, 配置方法与页面配置相同。详见 [6.2 页面模板管理](#)

7.6 人员调查表

人员调查表的模板有且只有一个, 目前主要用于优云服 APP 端工程师的“资

质信息”页面。配置方法与页面配置相同。详见 6.2 页面模板管理

8 工程管理服务包

工程管理服务包是对工程类项目的管理，可以是电力安装方向的、也可以是建筑施工等方向的。管理各种施工计划，及时合理的调整任务，保证施工进度。

8.1 首页快速入口

用户登录系统后，在首页点【服务包】，列出用户已购买的服务包，服务包卡片的左下角表明服务包类型，右下角的【】是去配置服务包。



8.2 施工计划管理

点【施工计划】，页面会跳转到施工计划列表页面，点击操作栏的【】可以查看/编辑施工计划。计划通过审批之后就进行，过程中可以人为中止、启动、修改计划未开始的部分，每一次修改都会生成一次修改记录，

< 服务包 电力工程服务包 服务目录 机房安装部署 关键字 计划、地点、客户等 更多 创建计划

操作	执行计划编号	地点	计划开始时间	计划结束时间	预计/实际工时(h)	客户	状态	进度	负责人
查看计划详情	JH-CCQC-2021020001	杭州	2021年2月1日	2021年2月19日	152/150	安心有加物业公司	已完成	100%	秦音
...	JH-CCQC-2021020001	杭州	2021年2月9日	2021年2月10日	72/56	安心有加物业公司	进行中	77%	尧红聪
中止	QC-2021020001	杭州	2021年2月3日						
查看计划修改记录	JH-CCQC-2021020001	杭州	2021年2月3日						

计划修改记录

修改时间 开始日期 至 结束日期 关键字搜索

修改时间	修改内容	提交人	审批人	变更原因
2021-06-07 15:11:47		任晓婉		启动: 可以启动了
2021-06-07 15:11:36		任晓婉		停止: 测试中止
2021-06-03 20:32:17		吴进	吴进	审核同意: OK

8.3 创建计划

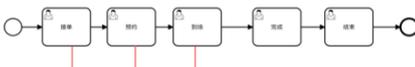
施工计划页面，点右上角的【创建计划】，页面侧滑出创建计划页面。选择项目、服务目录和服务项，页面会加载出已经配置好到施工流程图，在任务明细中列出各个流程节点。每个节点就是施工计划的一个执行阶段，在每个执行阶段下要添加任务。

他们的关系是：项目下可以建立多个施工计划，一个施工计划有多个阶段，每个阶段下至少有一个执行任务，系统会生成一个计划工单和多个任务工单。

创建执行计划



基本信息 收起

* 归属项目	充电桩	* 服务目录	充电桩安装
* 服务项	小熊快跑	* 负责人	刘海之
* 开始时间	2021-02-20	* 结束时间	2021-03-20
客户	张双双	流程图	
联系人	武晓田		
联系电话	18200787988		
地址	广州番禺区105国道钟村路段西侧雄峰家园		

服务项决定流程 (Red dashed box highlights the service item and flowchart area)

任务明细

操作	阶段	任务	开始时间	结束时间	预计工时(人日)	交付物	执行人
	阶段1					产品型号及数量	--
	--	阶段1-1	请选择	请选择	请输入	+ 选择产品型号及数量	请选择
	阶段2					产品型号及数量	--
	--	阶段2-1	请选择	请选择	请输入	+ 选择产品型号及数量	请选择
	阶段3					产品型号及数量	--
	--	阶段3-1	请选择	请选择	请输入	+ 选择产品型号及数量	请选择

流程节点对应阶段计划 (Red dashed box highlights the task rows)

添加任务行，除交付物外都是必填项，施工计划的进度是按交付物完成数量来计算的。

	土方施工	--	--	2021-04-16	2021-04-18	0/4	--
	添加阶段下的任务	土方施工1	吴进	2021-04-16	2021-04-18	4	风车发电机-0/5

4. 施工计划填写完成后点提交按钮，计划状态变为待审批，在计划列表中点详情图标进行审批。审批后系统会检查开始时间创建计划工单和任务工单。

计划列表

操作	实施计划	地点	计划开始时间	计划结束时间	实际/预计工时(人日)	客户	状态	进度	负责人
	JH-wnc-20210517-00001	井下大队	2021-04-19	2021-04-19	0/3	中国铁塔	待审批	--	张天鹏123
...	JH-wnc-20210423-00001		2021-04-23	2021-04-30	0/3		中止	<div style="width: 0%;"></div> 0%	任晓婉
	JH-wnc-20210423-00002		2021-04-23	2021-04-30	0/4		待审批	--	宋印赠

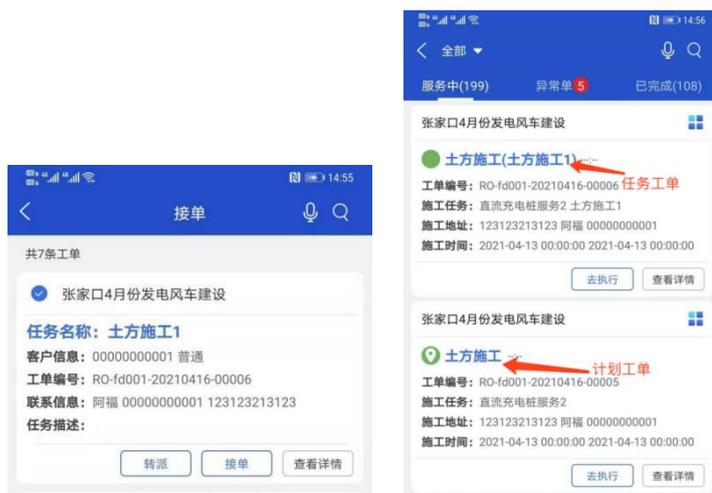
任务明细

操作	阶段	任务	执行人	开始日期	结束日期	实际/预计工时(人日)	实际/预计交付物
	国网审批	--	--	2021-04-19	2021-04-19	0/1	--
	--	我要验证第一	张天鹏123	2021-04-19	2021-04-19	1	+ 选择产品型号及数量
	--	--	--	2021-04-19	2021-04-19	0/1	--
	--	我要验证第二	张天鹏123	2021-04-19	2021-04-19	1	+ 选择产品型号及数量
	充电测试	--	--	2021-04-19	2021-04-19	0/1	--



8.4 执行计划

计划工单和任务工单会分别派给相应负责人，计划工单直接进入执行列表，任务工单需要执行人接单。计划工单的步骤提交时会先检查其下的任务工单是否都已经提交，若其下的任务都已经完成，则计划工单的步骤可以提交。步骤提交后系统会检查下个阶段要执行的任务开始时间，在开始时间 24 小时之前下派到任务执行人。



8.5 监管施工进度

首页工程服务包卡片，点【施工进度】，页面会跳转到施工进度管理页面，会看到个项目的计划执行进度。

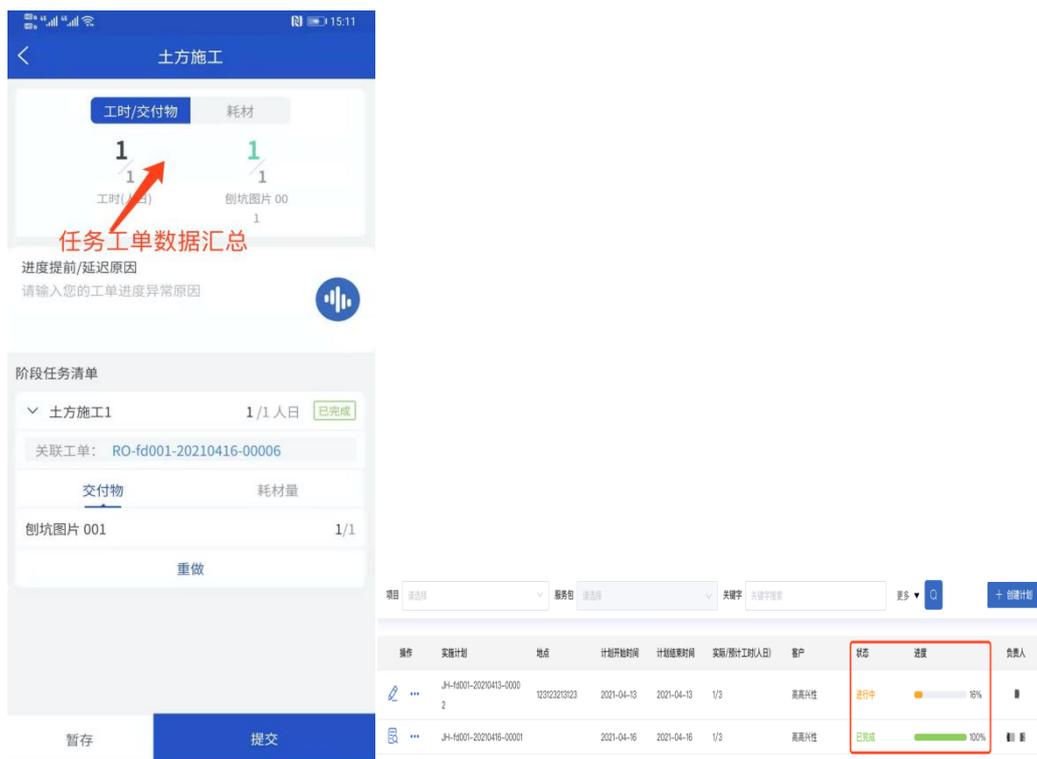


点击任意一项目，会进入该项目的计划实施管理页面。能看到项目计划进度、工时登记率、交付物完成率等数据统计。



8.6 提交任务数据

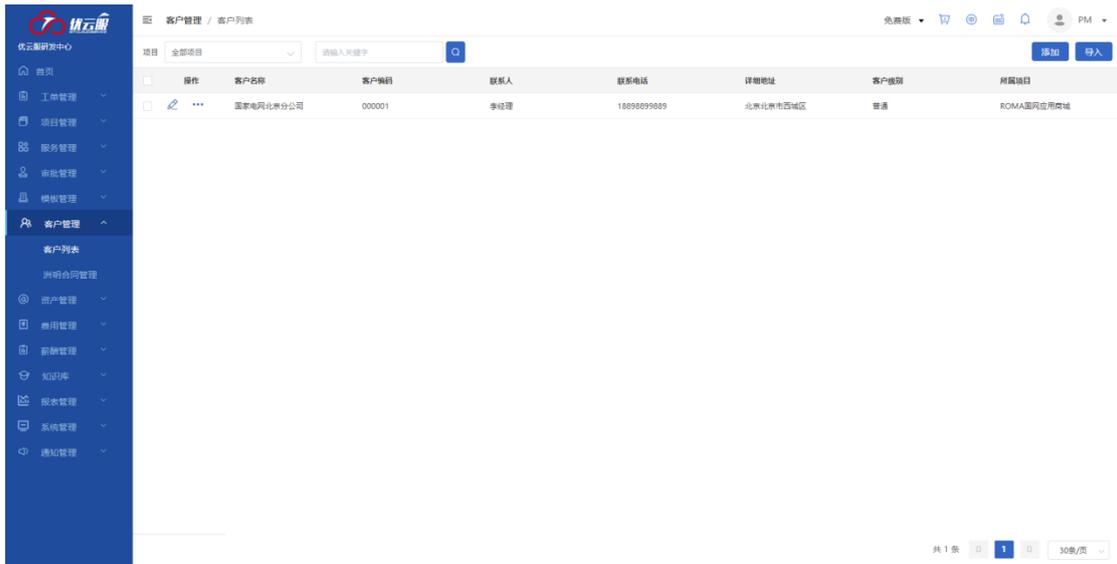
任务工单提交的工时，交付物数量会向上汇总到计划工单的步骤和整个执行计划上。



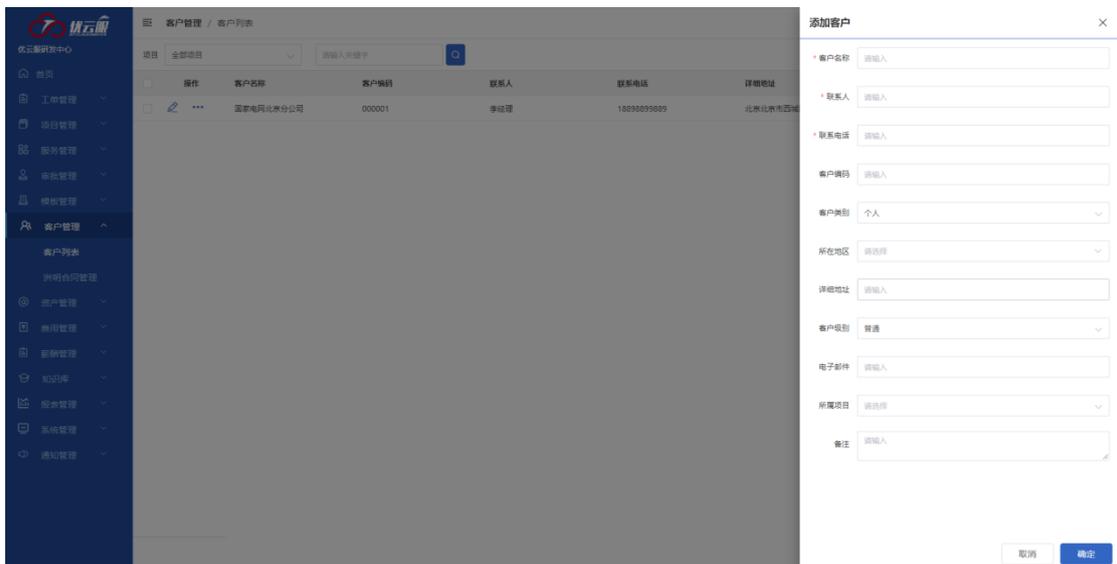
9 客户管理

9.1 客户列表

客户列表模块，顾名思义是管理组织客户资源的模块。优云服平台专注与服务管理而不是 CRM 体系，所以目前平台只支持对客户信息进行录入和关联项目信息。客户列表页面如下图所示：



通过页面左上角的项目选择下拉框可以切换项目，查看项目关联的客户信息。通过关键字检索可以对客户信息进行模糊查询。点击右上角 **添加** 按钮会弹出如下图所示的客户信息录入页：



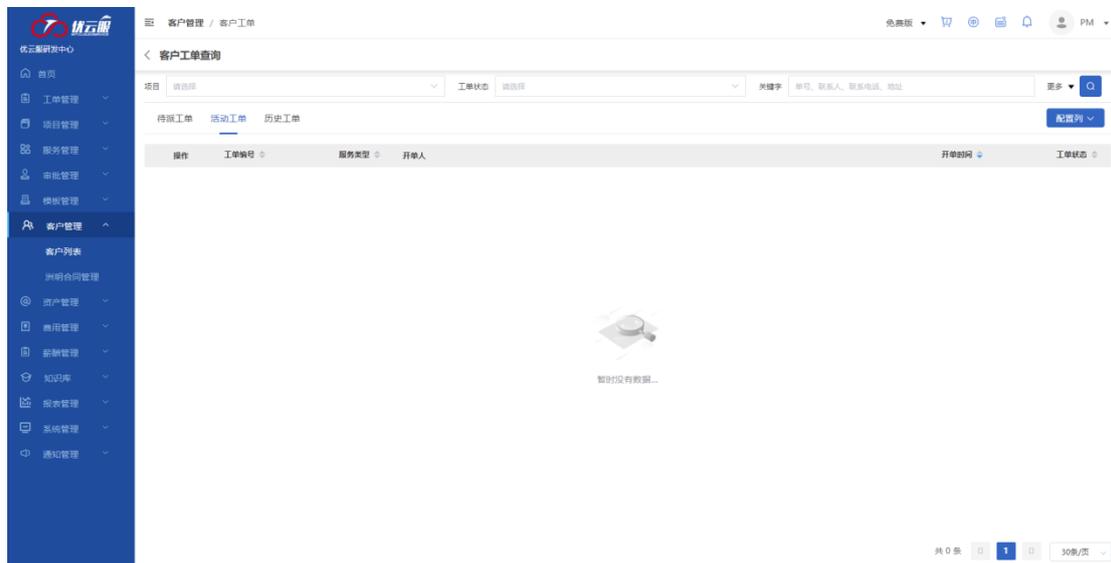
填写信息后点击确定按钮即可添加项目客户信息。同时平台支持从外部文件中导入客户信息。点击 **导入** 按钮：



可以从导入页面中下载包含标准客户信息格式的模板。点击导入文件选择框选择文件后设置客户所属的项目，点击导入按钮即可完成客户信息导入。

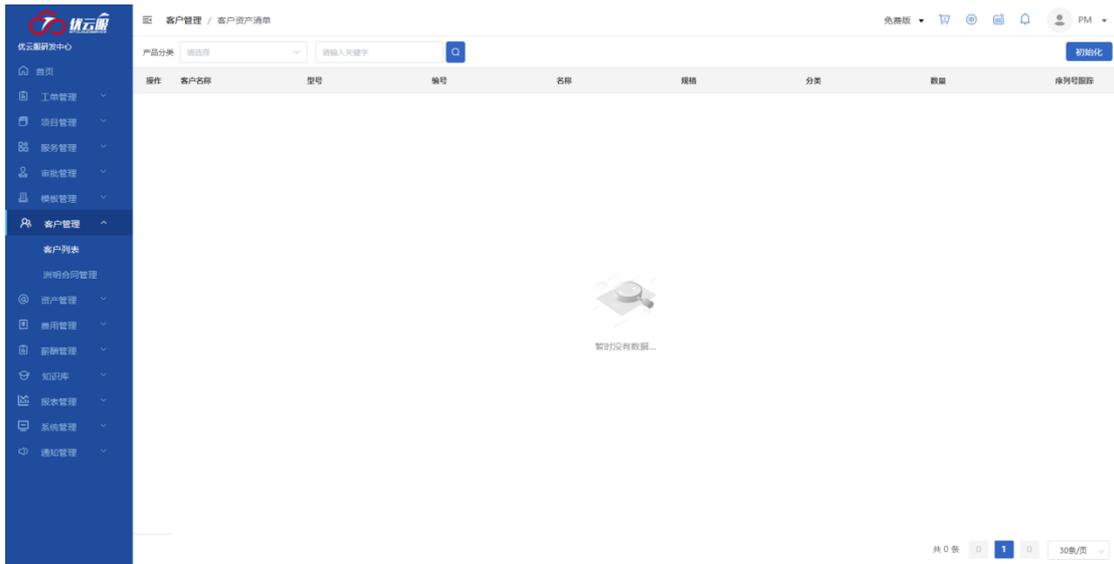
点击  客户信息左侧的铅笔按钮，可对客户信息进行修改。点击  按钮

可展开更多功能： 点击下拉菜单中的工单，即可跳转到与该客户相关的工单查询页面：



本页面的功能与工单管理-工单查询页面一致。

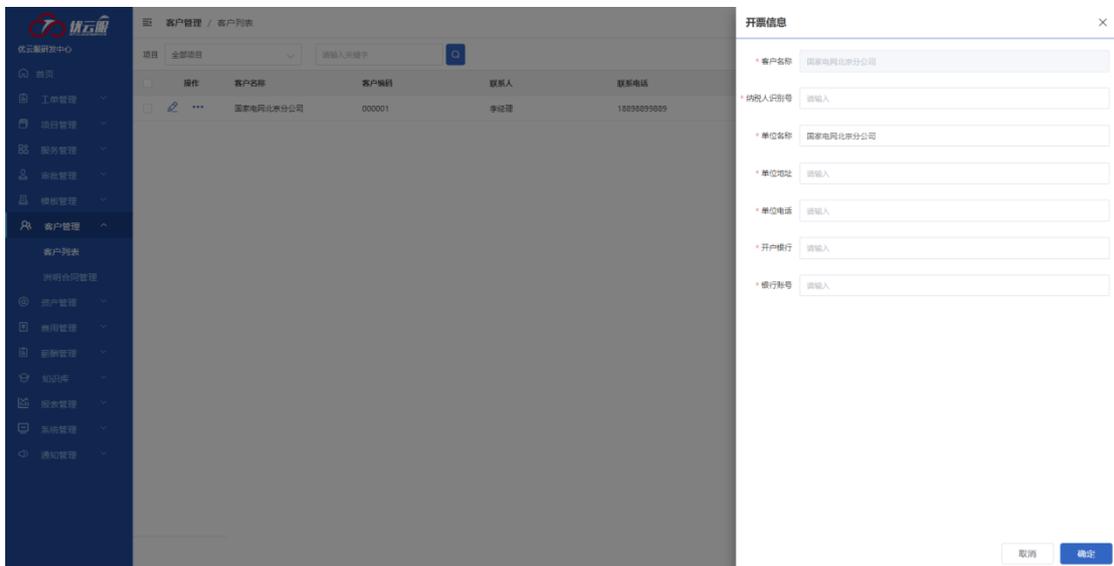
点击  中的资产清单将跳转到该客户的资产管理页面：



在本页面可以查看客户的资产清单。通过右上角的初始化按钮，可以从外部文件导入客户资产信息。导入过程操作与其他模块导入操作一致。



点击  下拉菜单中的开票信息，可以设置对该客户开票的信息：



点击  下拉菜单中的客户二维码可以下载客户的二维码。点击删除按钮将删除该客户信息。

10 审批管理

10.1 服务入口

在首页点服务包标签页，会列出租户已购买的服务包，服务包卡片的左下角表明服务包类型



10.2 创建申请

选择企业办公类的服务包，如行政财务服务包，点创建申请，页面会侧滑出

创建申请的表单，不同申请类型的申请单不同，申请单在服务包-服务目录-界面设计-申请单配置中设置。App 端通过首页的创建申请入口，然后选择申请的类型（该类型即为服务包的服务目录），填写申请单



创建申请

基本信息

* 服务目录 报销申请 (默认服务包下第一个服务目录) 服务目录在服务包配置中设置

* 服务项 默认申请类型在第一个申请流程 对应服务项中的申请流程

申请原因 输入申请原因

申请内容

* 报销金额 请输入金额 ¥

* 报销日期 请选择

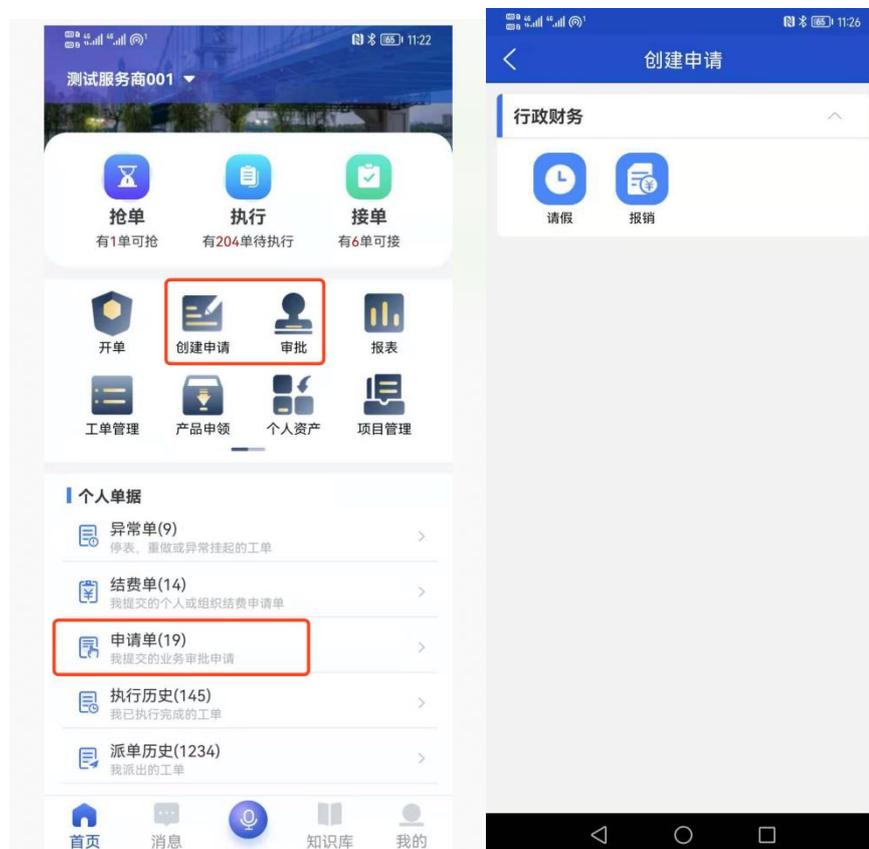
所属项目 可选择也可以立即创建

关联单号 请输入

* 上传凭证 点击添加图片

不同的服务项对应不同的申请单，填写的申请内容不一样

App 端申请入口，审批入口和查看自己申请的入口如下图。创建申请的类型是在 OA 服务包中定义的服务目录。



10.3 查看申请单审批列表

申请单提交之后会跳转到申请单列表，或者从首页服务包卡片-申请审批列表点击进入。审批列表会根据操作分成三个 tab：1、我的申请（我提交的申请）；2、待我审批（别人提交的申请需要我进行审批操作的）；3、我已审批（我已经进行完审批操作的）

行政财务/ 申请审批列表

标准版

可以切换服务包, 看其他服务包下的申请单

服务包 默认显示当前服务包的名称 服务流程 请选择服务流程 状态 计划、地点、客户等

创建申请

全部 我的申请 待我审批 20 我已审批

操作	服务包	申请类型	申请时间	申请人	状态	申请原因
查看申请单详情	行政财务	请假申请	2021-04-15	丁老头	审批中	出差酒店住宿费报销
...	行政财务	请假申请	2021-04-15	丁老头	已审批	出差酒店住宿费报销
...	行政财务	报销申请	2021-04-15	丁老头	已拒绝	出差酒店住宿费报销

复制申请 复制申请 复用当前申请信息再次创建新的申请单

导出打印 导出打印 导出本地或者直接打印申请单

申请单的审批状态

10.4 申请单详情

1、申请人能够查看申请单的审批进度，并且能够进行导出操作；2、需要审批的人员能够在该页面进行审批

基本信息 ▲ 可以展开收起

申请类型 报销申请

申请人 陈可爱

申请时间 2021-04-15

基本信息是申请单提交的信息

申请原因 产品到货等待

申请内容 ▲



申请金额 ¥4500.00

审批信息

发起人

卢明 发起申请

2018.08.13 20:30

申请原因:

出差费用报销

Helpdesk

鲁彬 已拒绝

2018.08.13 20:30

意见:

发票不全



申请人或者有查看权限的人能够看到申请的审批流程, 以及审批进度

拒绝

同意

基本信息 ▲

申请类型 报销申请

申请人 陈可爱

申请时间 2021-04-15

选择同意或者拒绝, 然后根据根据实际情况, 选择是否需要其他操作



地址选择

文本输入 你好

块输入语音 请输入

时间选择 选择日期时间

电话输入 请输入 **审批操作**

列表单选 请选择

开关项

评价项 ☆☆☆☆☆

* 数值录入 3 元

物流信息 请选择

如果选择顺丰速递, 请在物流单号后加#和收件人或发件人手机后四位。

设置
保存本地
直接打印

请假申请

可以保存本地，也可以直接打印

申请人	杨逍遥	申请时间	2021.04.27	请假天数	2天
申请原因	身体不适				
请假日期	2021.04.29 00:00-2021.04.30 24:00				
审核	张建强(2021.04.28 10:00 同意); 刘小丁(2021.04.28 11:03 同意);				
审批	李彦卿(2021.04.28 17:03 同意)				
图片					

申请单的导出打印模板在服务目录-导出模板中进行配置

GS 9:41 AM 58%

申请详情

申请信息 展开

申请类型: 报销申请
 服务流程: 报销申请流程
 报销费用: ¥3000.00
 凭证: 

审批进度

- 您已发起申请 2020/12/26 08:30:21
- 待审核
项目经理-李彦卿
- 待审核
部门经理-范海波
- 待审核
财务经理-孙立平

申请人能看到的申请详情包括申请信息和审批进度

GS 9:41 AM 58%

申请详情

申请信息 展开

申请类型: 报销申请
 服务流程: 报销申请流程
 报销费用: ¥3000.00
 凭证: 

审批进度

- 您已发起申请 2020/12/26 08:30:21
- 审核通过 2020/09/28 08:30:21
项目经理-李彦卿
备注: 同意
- 待审核
部门经理-范海波
- 待审核
部门经理-范海波

审批人能看到的申请详情包括申请信息和审批进度还有审批操作

去审批

GS 9:41 AM 58%

审批

审批结果 同意 拒绝

必须选择同意/拒绝

审批意见
 请输入审批同意/拒绝的原因 

输入项 请输入

输入项 请输入

输入项 请输入

具体的审批操作, 提交后不可更改

提交

10.5 导出申请单列表

1、首页-服务包-【导出任务】快速入口；2、菜单审批管理-【导出任务】。
可以创建新的导出任务，也可以查看导出任务历史，为了减缓数据加载以及加载压力，创建任务有时间范围的限制。

The screenshot displays the 'Export Task' interface. On the left, a sidebar under '常用服务包' (Common Service Packages) has '导出任务' (Export Task) highlighted. The main area shows a table of tasks and a '创建任务' (Create Task) button.

操作	服务包	服务目录	导出条件	创建人	创建时间	状态
	行政财务	报销申请	全部	任晓婉	2021-04-15 15:12:55	成功
	行政财务	报销申请	全部	任晓婉	2021-04-15 15:12:55	成功
	行政财务	报销申请	全部	任晓婉	2021-04-15 15:12:55	成功

能再次下载

创建任务的时候如果不筛选条件，就显示全部；筛选条件的话就显示具体条件

为了缓解下载压力，所以要有创建时间范围的限制

10.6 服务包配置

服务包配置分为服务包配置和服务目录配置，一个服务包可以对应多个服务目录

< 配置服务包

全局配置

行政财务

服务目录配置

请假申请

费用报销

出差申请

基本信息 报表

可以为服务包自定义新的名称

原始名称 行政财务 系统默认的服务包名称

自定义名称 对服务包定义新名称 对服务包自定义新的名称

知识库 本服务包附带相关知识文档 2 篇, Wiki 4 个, 详情可进入 [知识文档](#) 或 [Wiki](#) 查看

服务包附带的知识文档

添加服务目录 + 删除服务目录 -

取消 保存

服务目录配置-服务项

< 配置服务包

全局配置

行政财务

服务目录配置

请假申请

费用报销

出差申请

基本信息 服务项 界面设计 导出模板

一个服务目录可以有多个服务项

对服务目录的服务流程进行配置

添加服务项

1-3天假期申请

名称: 1-3天假期申请

流程: 流程名称

流程图缩略图 点击可以编辑

一个服务项对应一个流程, 点击可以【配置流程】

申请内容: 请假1-3天的走该流程 (包括1天和3天) 服务项规定的具体内容

审批方式: 内部审核 服务流程的审批方式

通知方式: APP消息 短信通知 邮件

通知方式可以多选, 例如选【短信】, 审批人则会收到提示进行审批操作的短信

取消 保存



服务目录配置-界面设计



服务目录配置-导出模板

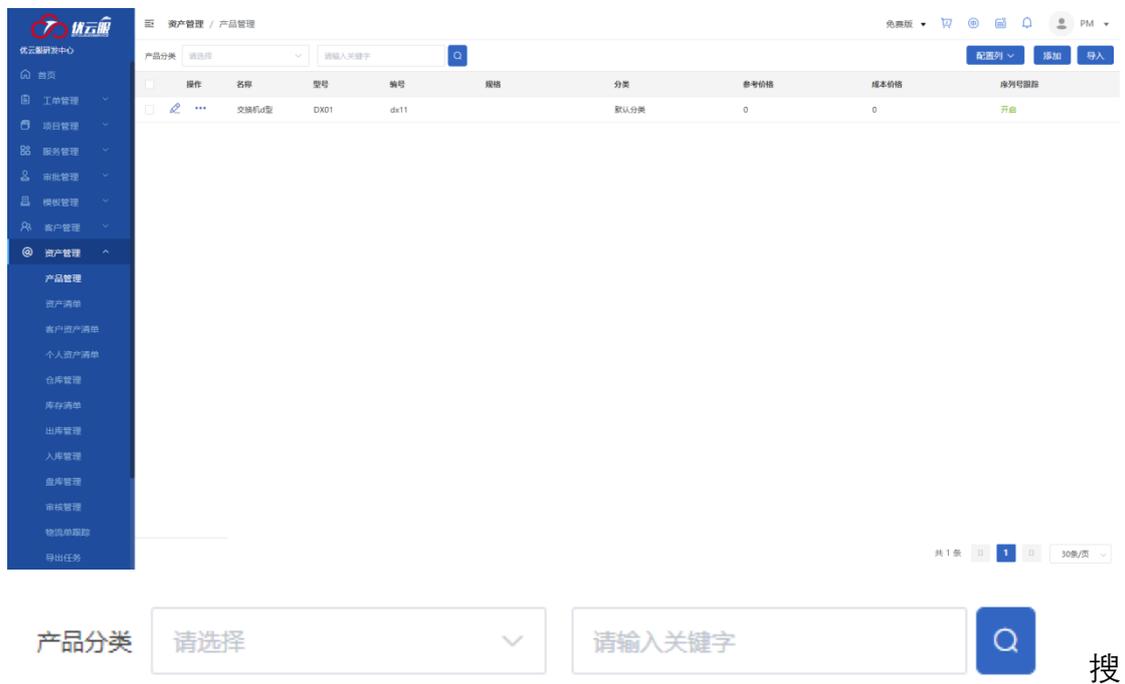
< 配置服务包



11 资产管理

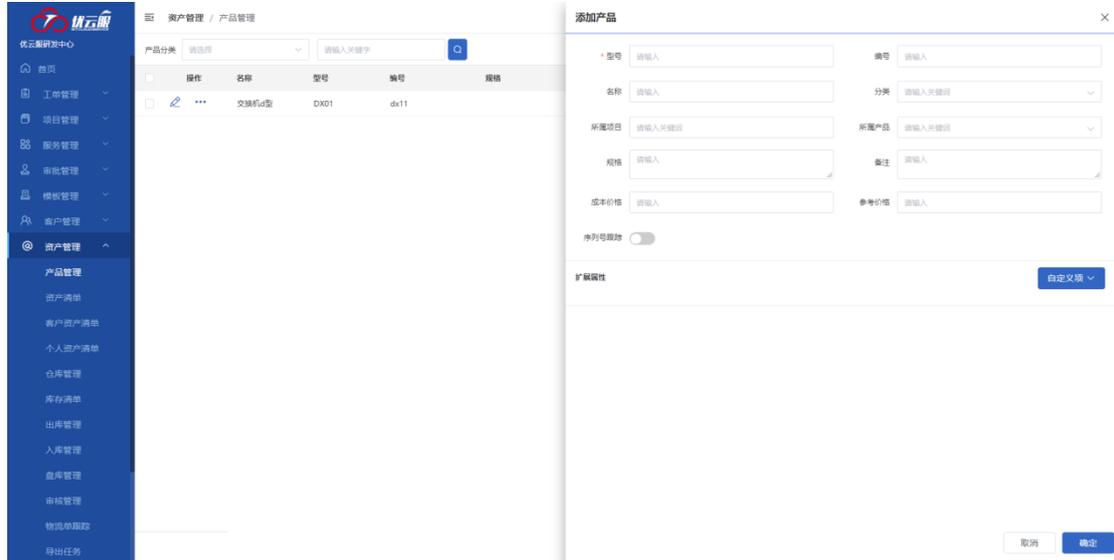
11.1 产品管理

产品管理模块管理的是系统录入的产品品类。页面如下图：



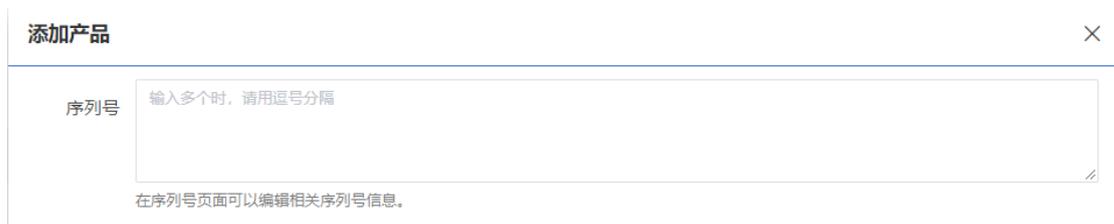
索栏进行模糊搜索和分类查看。配置列列表显示的列信息可通过配置列功能进行配置。

通过左上角 **添加** 添加按钮可以录入产品目录信息，点击添加将会弹出产品信息录入页面：



在弹出的信息录入界面填写添加产品的基本信息。需要注意的是，可以选择添加产品品类的所属产品，将该产品作为子产品。也可以设置产品关联的项目，产品信息将进入项目产品清单中。打开序列号跟踪开关 **序列号跟踪** ，页面下方

的确定按钮将变成下一步 **取消** **下一步** 按钮，点击下一步可输入产品序列号：



。点击 **自定义项** 可添加自定义产品属性：

扩展属性 自定义项 ▾

请输入关键字

+ 添加

重置 确定

完成信息录入后，点击确定按钮即可完成产品品类的添加过程。

<input type="checkbox"/>			交换机d型	DX01	dx11	默认分类	0	0	开启
--------------------------	--	--	-------	------	------	------	---	---	----

点击左侧复选框，可进入批量操作：

资产管理 / 产品管理 免费版 ▾ PM ▾

产品分类 请选择 请输入关键字 批量操作 ▾ 配置列 ▾ 添加 导入

操作	名称	型号	编号	规格	分类	参考价格	成本	序列号跟踪	
<input checked="" type="checkbox"/>			交换机d型	DX01	dx11	默认分类	0	0	开启

关联项目

移动到

删除

可以将选中的产品关联到项目或者移动到其他分类，以及删除选中的产品。

<input type="checkbox"/>			交换机d型	DX01	dx11	默认分类	0	0	开启
--------------------------	--	--	-------	------	------	------	---	---	----

点击铅笔按钮进入产品信息编辑页面，可以修改产品信息。

<input type="checkbox"/>			交换机d型	DX01	dx11	默认分类	0	0	开启
--------------------------	--	--	-------	------	------	------	---	---	----

序列号

下级产品

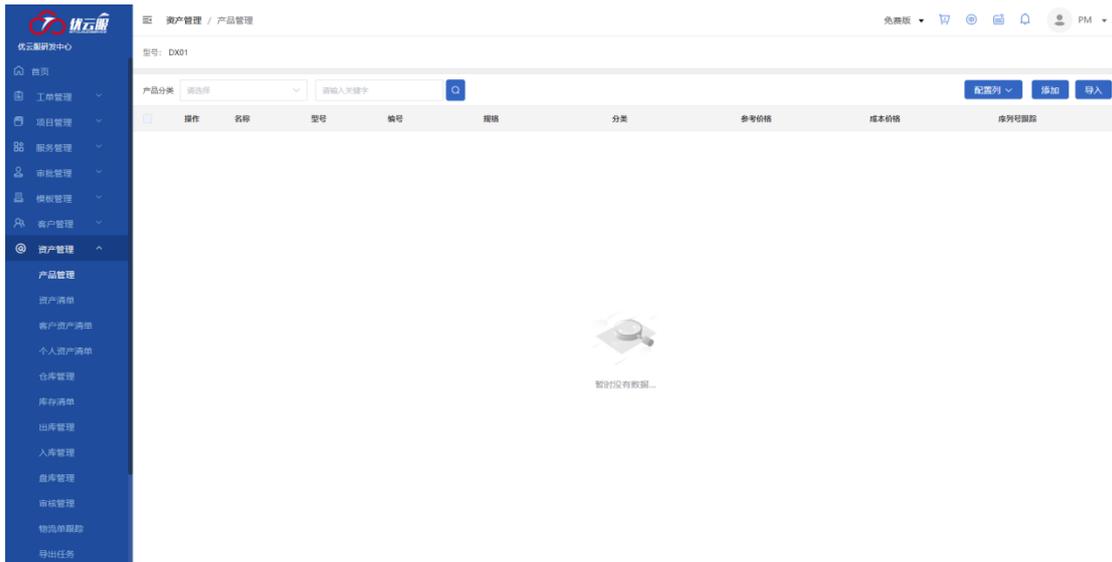
关联项目

移动

删除

点击“...”更多功能按钮，可以打开功能菜单。点击**序列号**功能将跳转到资产清单

页面详情请查看下节内容。点击**下级产品**功能将跳转到下级产品列表：



该页面功能与产品管理一致，可对选中产品的下级产品列表进行管理。

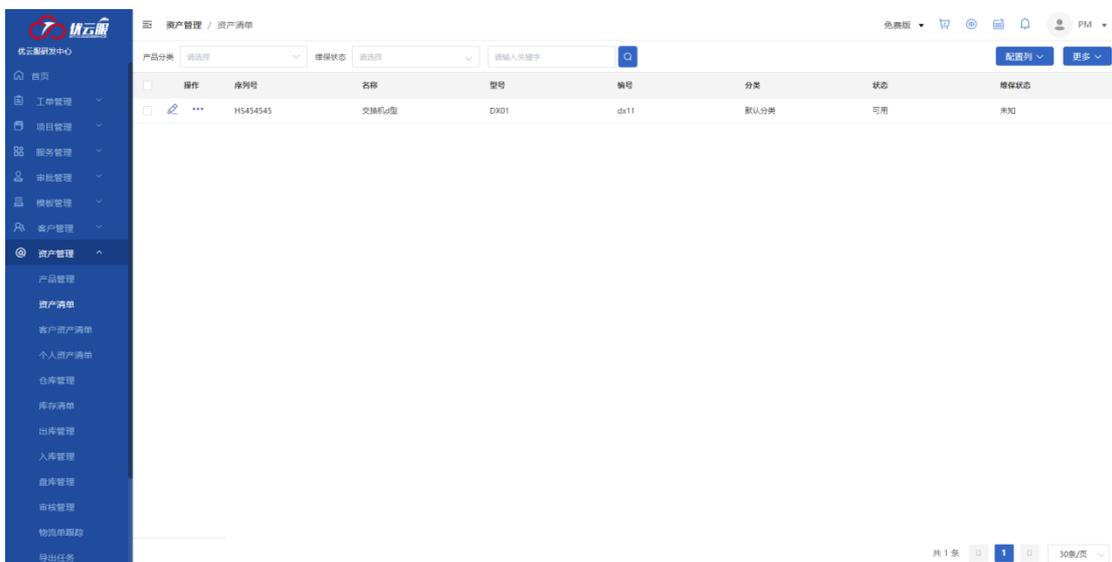
点击**关联项目**可将产品与项目进行关联，产品将进入指定项目的项目产品清单。

点击**移动**功能可将产品移动到其他分类。

点击**删除**按钮将删除当前产品和当前产品下级产品。

11.2 资产清单

资产清单模块是管理内部资产的功能模块。内部资产必然是产品清单中的某个品类的实物。资产清单页面如下：





可以通过产品分类、维保状态、关键字等检索相关产品信息。



点击配置列按钮打开下拉菜单可配置表单显示的列信息。

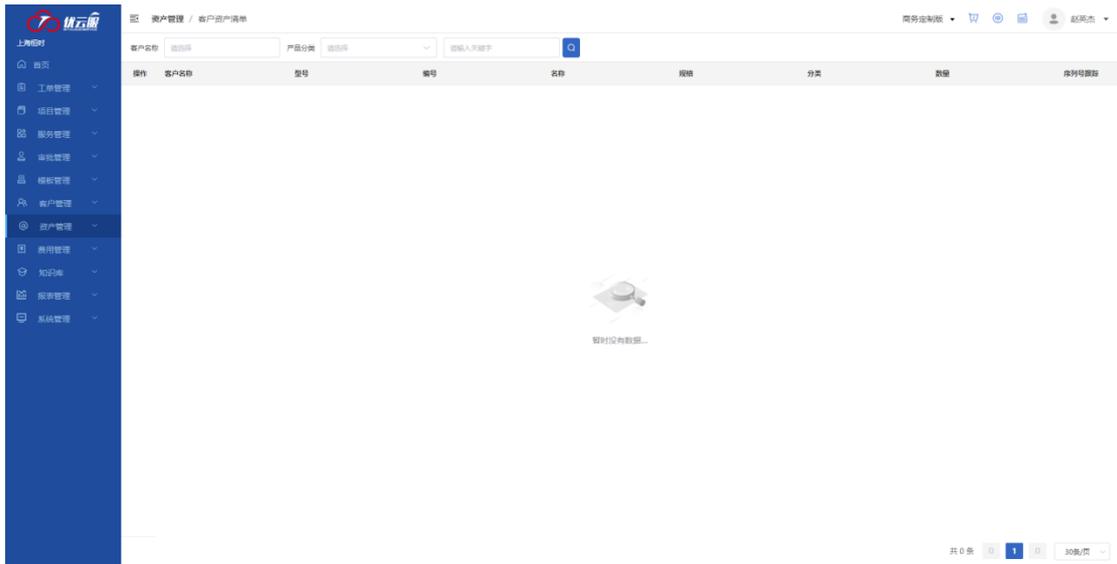


点击更多按钮打开更多功能下拉菜单可进行资产添加、导入、开启维保检查等操作。添加和导入操作与其他添加导入操作方法一致。点击开启维保检查可打开维保检查状态。

11.3 客户资产清单

客户资产清单指的是，在客户方已部署、使用、转移所有权的资产的清单。

页面内容如下图所示：



可以在上方条件筛选栏切换不同的客户、产品分类、关键字等来调整页面显示的清单内容。

11.4 个人资产清单

个人资产清单指的是项目或者组织成员从产品库中领取、领用的产品清单。

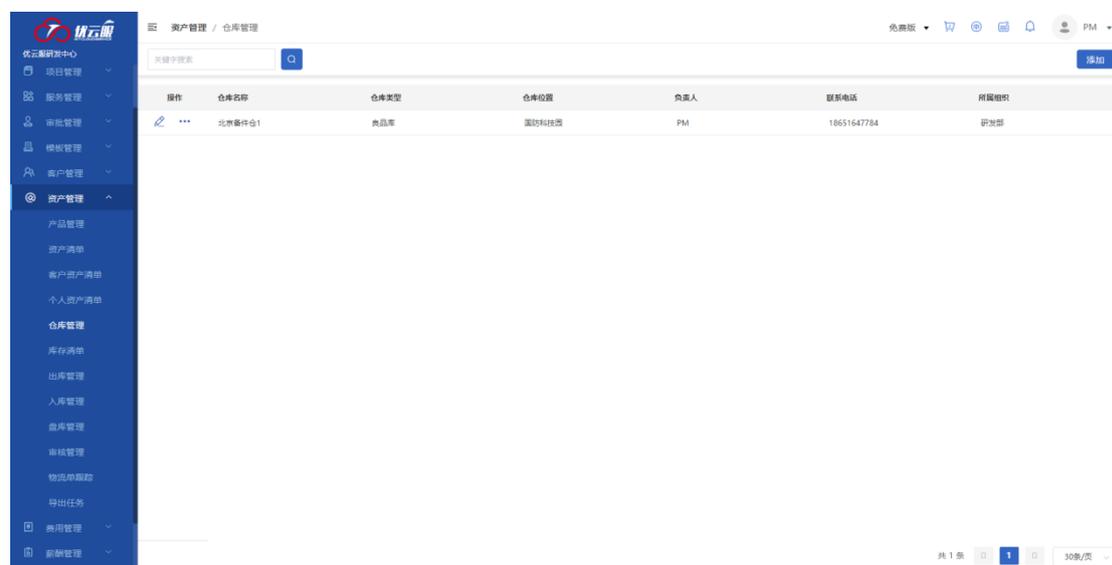
指的是具体的被个人掌握的物品。页面内容如下图所示：



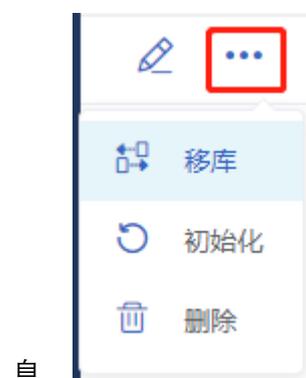
同样在该页面上部通过条件筛选列表中显示的内容。

11.5 仓库管理

仓库管理模块面向的是仓库信息的管理。可以将良品仓库和非良品仓库信息录入系统进行集中管理。仓库管理模块页面如下图所示：



点击右上方 **添加** 按钮可以新增仓库信息。点击左侧 按钮可以修改仓库信



息。点击图中的“...”按钮可以进行移库，初始化仓库，删除仓库等操作。

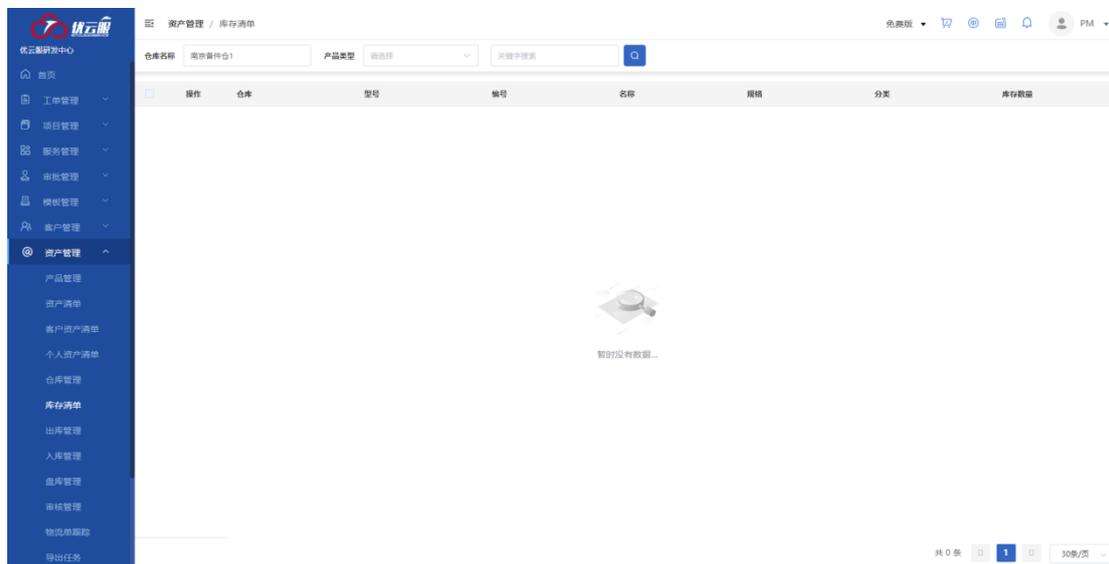
点击 **移库** 按钮可以选择一个仓库将该仓库内产品迁移到另一个仓库。

点击 **初始化** 按钮可以下载导入产品模板 EXCEL 文件。填写产品列表后导入该仓库。

点击 **删除** 按钮可以删除该仓库信息。

11.6 库存清单

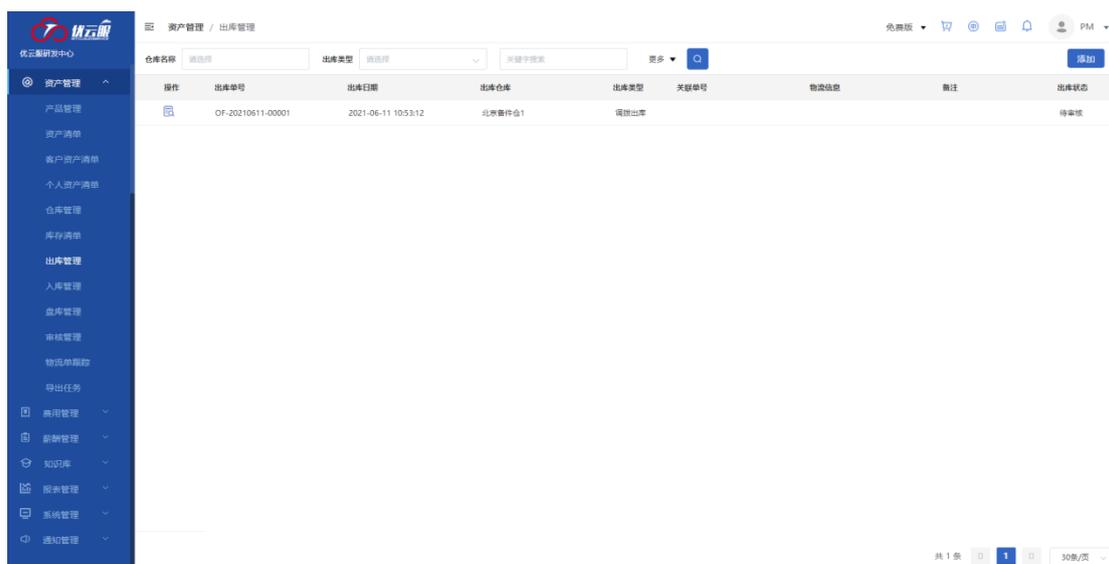
库存清单模块是管理每个仓库中库存产品清单的模块。模块页面如下图所示：



可在本页面查询每个仓库中库存产品的信息。

11.7 出库管理

出库管理模块可以对产品出库进行管理。功能包括提交出库单，物流信息跟踪，出库状态跟踪等。模块页面如下图所示：



点击右上角 **添加** 按钮，弹出出库单添加页面：

新增出库 ✕

* 出库仓库	请选择	* 出库类型	请选择
关联单类型	请选择	关联单号	请选择
出库方式	<input checked="" type="radio"/> 物流 <input type="radio"/> 自取		
* 收件人	请输入	* 联系电话	请输入
* 所在地区	请选择	* 详细地址	请输入
* 物流公司	请选择物流公司	* 物流单号	请输入
备注	请输入		

产品信息 选择产品

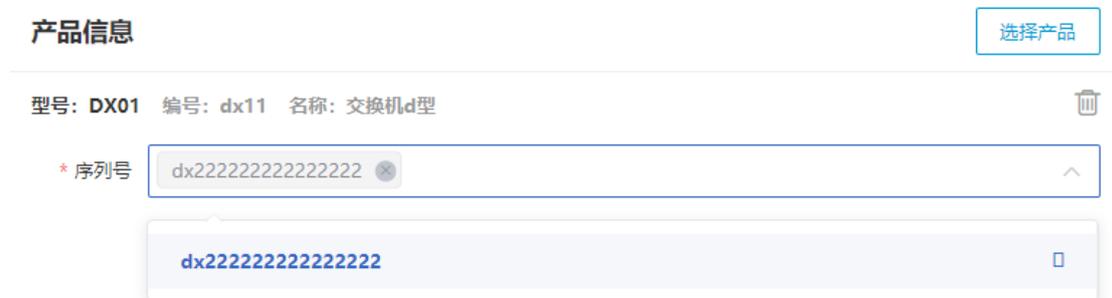
取消 确定

在当前页面可以选择出库仓库，出库类型，出库方式，收件人信息等出库信息。

在页面下部可以点击选择产品：



选中产品后回到新增出库页面，选择产品序列号



点击确定按钮即可完成新增出库操作。可以在出库管理页面列表中查看到这条出库信息。

11.8 入库管理

入库管理模块是手动向仓库中添加产品的功能模块。页面如下图所示：

操作	入库单号	入库日期	入库仓库	入库类型	发货方	发货方电话	物流信息	备注
	IF-20210611-00002	2021-06-11 11:19:00	北京备件仓1	采购入库				
	IF-20210611-00001	2021-06-11 10:52:19	北京备件仓1	调拨入库				

在上方仓库名称下拉框选择仓库，可查看选中仓库中的产品列表。

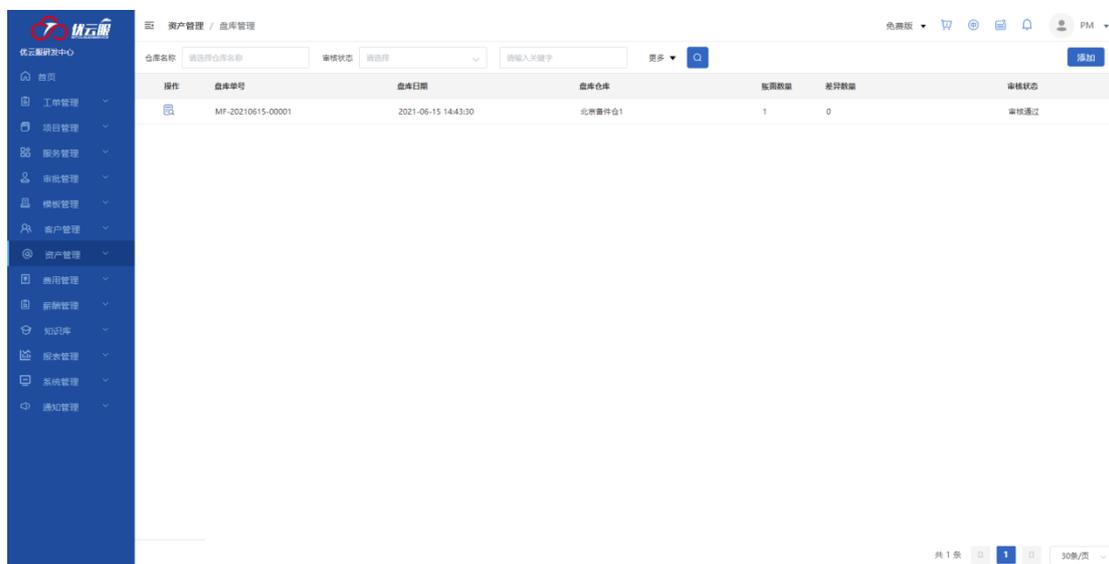
点击右上角 **添加** 按钮将弹出新增入库页面：

填写入库信息如选择入库仓库，入库类型等，点击下方的选择产品可在产品清单中选择一个产品品类添加一个库存。在存入仓库前需为产品录入唯一的序列号。

点击导入按钮可下载导入模板 EXCEL 文件，和导入填写好的 EXCEL 文件。

11.9 盘库管理

盘库管理模块提供的是盘点仓库货品的功能。页面如下图所示：



通过右上角的仓库名称选择框选择仓库，点击右上角 **添加** 按钮可添加新的盘库任务。盘库任务表单页面如下图所示：

新增盘库

* 盘库仓库

备注

产品信息

产品	账面数量	稽核数量	差异原因	问题序号
<input type="button" value="删除"/> DX01	1	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="编辑"/>

必须选择一个盘库仓库，盘库仓库必须是系统内已录入的仓库。选择仓库后，可以对当前仓库中的产品数量进行稽核。如果有差异，可直接填写差异原因。点击



可录入缺失产品的序列号或者多余产品的序列号。如下图所示：

DX01序列号
✕

缺失序列号 此产品需要跟踪序列号，输入多个序列号请用逗号分隔。

多余序列号 此产品需要跟踪序列号，输入多个序列号请用逗号分隔。

取消
确定

完成所有产品清点并录入数据后，点击确定按钮即可提交盘库任务。盘库记录将展示在审核管理模块页面中。

11.10 物流单跟踪

物流单跟踪模块是显示资产物流信息的功能模块。如下图所示

物流公司	物流单号	物流状态	发货时间	签收时间	责任人	操作
顺丰速运	SF1128001807058	待发货			陈小双, 马明峰, 王瑞	详情 删除
顺丰速运	SF1128001807049	待发货			陈小双, 马明峰, 王瑞, 赵磊	详情 删除
顺丰速运	SF1128001807030	待发货			陈小双, 马明峰, 王瑞, 齐艳涛	详情 删除
德邦	DPK210385788231	已签收	2021-06-14 17:13:49	2021-06-15 09:57:32	刘建三	详情 删除
德邦	DPK210385788230	已签收	2021-06-13 18:31:26	2021-06-15 14:03:30	刘建三	详情 删除
德邦	DPK210385788229	已签收	2021-06-13 18:30:23	2021-06-15 12:04:20	刘建三	详情 删除
德邦	DPK210385788228	已签收	2021-06-13 18:34:53		刘建三	详情 删除
德邦	DPK210385788226	已签收	2021-06-13 18:33:11	2021-06-14 17:50:24	刘建三	详情 删除
跨越速运	KY0000118262466	待发货			魏冠任, 冯春, 曹行, 张磊	详情 删除
跨越速运	KY0000118262467	待发货			魏冠任, 冯春, 曹行, 张磊	详情 删除
跨越速运	KY0000118262468	待发货			魏冠任, 冯春, 曹行, 张磊	详情 删除
顺丰速运	SF1411221189949	已签收	2021-06-11 19:00:52	2021-06-12 11:51:36	陈小双, 马明峰, 曹磊	详情 删除
顺丰速运	SF1408261887331	已签收	2021-06-11 19:01:37	2021-06-12 11:32:38	陈小双, 马明峰, 王瑞	详情 删除
德邦	DPK211358044342	已签收	2021-06-09 16:07:33	2021-06-11 13:57:55	刘建三	详情 删除
顺丰速运	SF1199109042759	已签收	2021-06-11 12:37:06	2021-06-12 18:27:05	陈小双, 马明峰, 王瑞	详情 删除
德邦	DPK210385788225	已签收	2021-06-11 15:56:06	2021-06-15 11:55:45	刘建三	详情 删除
德邦	DPK210385788224	已签收	2021-06-11 15:53:56	2021-06-15 08:19:24	刘建三	详情 删除
顺丰速运	SF1108708777707	已签收	2021-06-10 18:52:43	2021-06-12 09:52:28	陈小双, 王豪, 马明峰	详情 删除
德邦	DPK210385788223	已签收	2021-06-10 18:47:06	2021-06-12 11:51:56	刘建三	详情 删除
顺丰速运	SF1124841015717	已签收	2021-06-10 15:01:53	2021-06-11 13:56:56	陈小双, 马明峰, 曹磊	详情 删除
顺丰速运	SF1108708777702	已签收	2021-06-09 18:56:09	2021-06-11 10:48:49	陈小双, 马明峰, 魏杰	详情 删除

通过左上角搜索框可以根据物流公司、物流单号进行搜索。点击右上角 添加 按钮可以添加一条新的物流跟踪信息。填写内容如下图所示：

添加物流单
✕

* 物流公司

* 物流单号

* 关注人

取消
保存

11.11 导出任务

导出任务指的是创建和执行导出数据的任务。系统支持导出产品信息、资产信息、资产生命周期等结构化数据。导出任务模块页面如下图所示：

操作	导出条件	导出类型	创建人	创建时间	状态
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	库存	梁艳梅	2021-05-26 14:29:40	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架	库存	彭静	2021-05-26 10:34:08	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	库存	梁艳梅	2021-05-10 16:24:15	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	出库单	邓建梅	2021-05-10 11:03:37	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	出库单	邓建梅	2021-05-10 10:51:40	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	入库单	邓建梅	2021-05-10 10:50:52	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	库存	邓建梅	2021-05-10 10:42:45	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	入库单	邓建梅	2021-05-07 15:04:13	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	库存	邓建梅	2021-05-07 14:44:27	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架	库存	邓建梅	2021-05-07 14:40:27	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	库存	梁艳梅	2021-05-05 17:40:44	成功
↓	项目: Wincon-丝芙兰项目: 分装: 零件	资产清单	梁艳梅	2021-05-05 17:40:07	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	库存	梁艳梅	2021-05-03 18:14:39	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架变更时期: 2021-04-19~2021-04-25	入库单	邓建梅	2021-04-26 15:59:19	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件变更时期: 2021-04-24~2021-04-25	入库单	梁艳梅	2021-04-26 15:58:46	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架变更时期: 2021-04-19~2021-04-25	入库单	邓建梅	2021-04-26 15:58:46	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架变更时期: 2021-04-19~2021-04-25	出库单	邓建梅	2021-04-26 15:58:16	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架分装: 零件	入库单	梁艳梅	2021-04-26 15:57:49	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架变更时期: 2021-04-19~2021-04-25	入库单	邓建梅	2021-04-26 15:56:02	成功
↓	仓库: 丝芙兰彩妆陈列架变更时期: 2021-04-01~2021-04-30	入库单	梁艳梅	2021-04-26 15:55:01	成功
				总行数	30/30
				共 38 条	1 2 3 30条/页



点击页面右上角创建任务可打开下拉菜单。点击图中的菜单项即可创建导出数据的任务。在弹出的页面中设置导出数据的筛选条件并点击确认即可完成任务创建。导出设置页面如下图所示：

导出产品信息
✕

产品分类

所属项目

变更时间

关键字

状态

12 费用管理

费用管理主要提供了工单计费，工单结费和线上支付的功能。

12.1 计费规则

用户在此定义计费规则。在工单关闭时，系统会根据工单数据找匹配的计费规则进行费用计算，若没有匹配的计费规则，系统将根据关单时填入的应收应付金额做为工单的费用进行记录。

费用管理 / 计费规则
免费版

操作	规则名称	计费类型	模式	适用项目	适用服务目录	租户	组织
编辑	设计费	收费	按小时	编写说明书	编写文档	优云服研发中心	研发部

共 1 条
1
30条/页

在计费规则页面，通过顶部的条件筛选栏可以筛选计费规则。点击右上角 **添加** 功能可以添加新的计费规则。计费规则设置页面如下图所示：

添加 ×

* 规则名称

* 计费类型

模式 按单 按小时

收费标准 元/单

适用项目

适用服务目录

* 执行租户

执行组织

附加费用

计费模式有两种：按工单收费，按小时收费，这里设置的是标准计费，

模式 按单 按小时

收费标准 元 起, 超过 小时 每增加 小时 元

勾选底部的附加费用项，可以增加额外的计费条件，如果工单数据跟条件匹配，工单费用总额将是标准费用+附加费用。

附加费用

费用1 等于 单价 元

附加费用可以是设备费用、服务里程、问题分类、省市地域等规则。通过设置边

界条件将在工单计费时自动触发附加费用。

12.2 计费管理

计费管理负责处理自由人和服务商的计费申请。基本流程是自由人或服务商组织管理人提交计费申请，申请中包含未计费工单和额外的费用条目，提交后由项目经理审核对账，双方无异议后提交公司进行审批，审批通过后，如果是服务商提交的，需要服务商提供发票，发票审核通过后财务开始支付，支付后，将支付凭证提交系统完成计费流程。

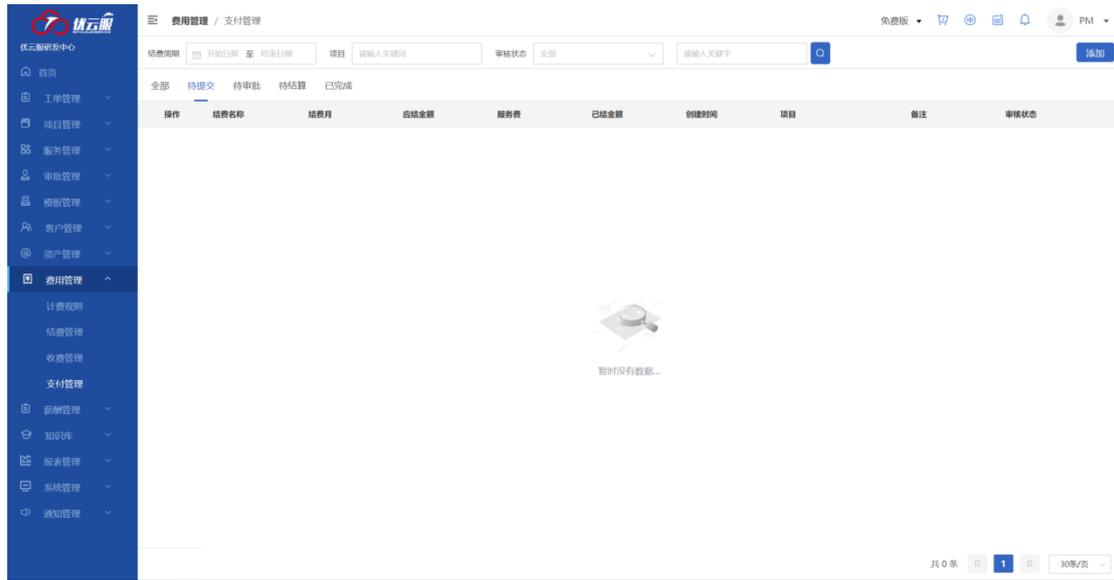
对于自由人提交的计费申请不需要提供发票，到支付步骤时可以直接发起一个支付申请，系统会根据工单费用生成支付申请单。

操作	计费单号	项目名称	计费类型	申请方	付款方	结算周期	申请日期	计费状态
	VP-20210615-00001	ROMA应用应用商城	服务商续费	优云研发中心	优云研发中心	2021.05.16 ~ 2021.06.15	2021.06.15 18:21	审核申请

12.3 支付管理

支付管理负责提交支付申请、审批支付申请、跟踪支付进度。线上支付只支

持对自由人进行支付。



点击右上角 **添加** 按钮，可以提交新的付款申请，因为支付系统需要需要保证姓名与身份证姓名一致，实名电话与身份证号一致，姓名与银行卡持卡人姓名一致。

添加个人缴费

* 缴费名称 * 缴费月 * 所属项目 必填项

备注

附件

缴费人员

[添加](#) [删除](#) [添加人员](#) [导入](#)

操作	姓名	身份证号	手机号	银行卡号	所属银行	缴费金额	备注
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="仅支持借记卡"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="限制字数为20个字"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="仅支持借记卡"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="限制字数为20个字"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="仅支持借记卡"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="限制字数为20个字"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="仅支持借记卡"/>	<input type="text" value="请输入"/>	<input type="text" value="0.00"/>	<input type="text" value="限制字数为20个字"/>

缴费总额: ¥0.00 服务费: ¥0 (账户余额: ¥0)

13 知识库

系统构建知识库，旨对纷杂的知识内容（解决方案、知识文档、学习考试等）进行集中管理，并构建知识权限体系，对不同角色的员工开放不同级别的知识库，保证企业知识安全。

13.1 知识文档

系统管理员会根据服务内容制定发布一些相关知识文档，为工程师们的现场服务提供知识技术支持。并且知识文档会关联到服务包、项目、课程和学习考试等，该模块包含创建编辑/删除知识文档、下载文档、查看文档购买历史记录、

1. 创建/编辑/删除知识文档

点击【】，侧滑出现创建文档页面，根据页面提示填写，其中文档类型可以是外部链接也可以是本地附件，还可以对文档设置收费金额，设置以后用户需要购买才可以阅读，注：文档提交人和拥有系统管理员、服务主管及项目经理角色的人阅读不收费。全部信息设定好以后点确定，文档发布成功。文档发布后会显示在列表中，点击【】，可以再次编辑文档。

创建文档 ×

* 标题

目录

可见性

* 类型 外部链接 附件

* 链接

收费金额 ?

关联项目

关联课程

关联考试

文档提交人和拥有系统管理员，服务主管及项目经理角色的人阅读不收费

点击更多操作【...】，选择删除，在提示弹窗中点确定，则删除文档。



2.查看文档购买记录

如果创建文档的时候设置了费用，则其他用户需要付费才能阅读，点击更多操作【...】，选择缴费历史，在策划弹窗中会看到缴费阅读过该文档的用户记录。



3. 下载知识文档

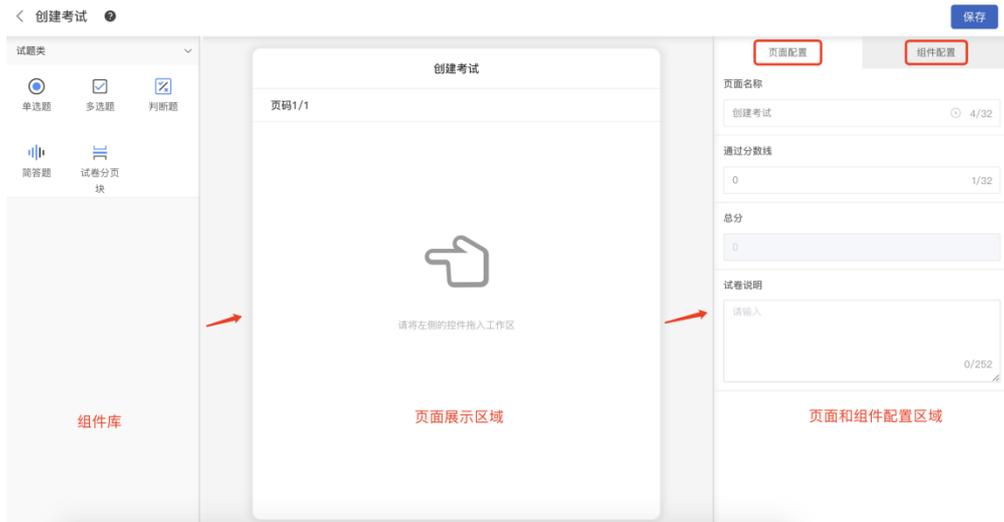
点击更多操作【...】，选择下载，该知识文档会直接下载保存到本地。

13.2 学习考试

为保证现场服务质量，提升人员的综合水平，增强人员对技能、流程及设备知识的掌握程度，系统特制定学习考试模块，使人员通过考核认证达到岗位要求，依据知识库构建学习培训计划，让人员可以随时自我充电，成为“学习型团队”。该模块包含添加/删除试卷、查看人员答题记录、查看/编辑试卷详情和停用试卷等功能。

4. 创建/删除试卷

点击【添加】，进入试卷模板编辑器，页面区域左侧是组件库，用来组成试卷不同的类型的题目和试卷结构，它们是：单选题、多选题、判断题、简答题和试卷分页。中间是试卷页面样式的展示区域，右侧是页面配置和组件配置区域。第一步，在右侧页面配置中设定好试卷名称、通过分数线、总分和试卷说明；第二步，将左侧组件拖入到中间页面展示区；第三步：在右侧组件配置中进行配置。



点击【...】，选择删除，在弹窗提示中输入删除试卷的原因，点击确定即可成功删除试卷。



5. 查看人员答题记录

点击试卷列表操作栏的【📄】，侧滑出现该试卷的答题情况，包括答题人数、答题次数、答题时间、通过率、平均分和答题记录表等信息。点击【📄】可以查看每个人的考试结果(试卷中有简答题的需要管理员去手动评分，评分之后才可以查看考试结果)。如果是工单执行过程中需要考核的试卷，则记录表中还会显示关联工单，并且可以点击【📄】查看关联工单详情。

每日学习 ×

考试人数: 4	考试人次: 26	通过率: 89%
最高分: 60	最低分: 0	平均分: 51

关键字搜索 🔍

考试人	开始时间	完成时间	考试状态	考试结果	关联单
吴进	2021-05-15 17:26:16	2021-06-15 16:55:10	已完成	已通过 (60分/90分)	🔍 📄 查看考试结果
吴进	2021-04-24 15:06:06	2021-04-24 15:06:18	已完成	已通过 (60分/90分)	🔍 📄
吴进	2021-04-10 17:19:44	2021-04-10 17:19:52	已完成	已通过 (60分/90分)	🔍 📄 查看关联工单
吴进	2021-04-10 16:23:57	2021-04-10 16:24:12	已完成	已通过 (60分/90分)	🔍 📄

6.查看/编辑试卷详情

点击【⋮】，选择详情，侧滑出现试卷，点击编辑会进入到试卷模板编辑器中，可以再次编辑试卷题目。

每日学习 ×

考试说明: Good

操作	名称
🔍	每日学习

🔍 详情

🔒 禁用

🗑️ 删除

1.三角形内角和是多少度

A 90

B 120

C 180

D 360

2.以下哪些是直辖市

A 武汉

B 南京

C 上海

D 天津

3.黄山是五岳之首

A 是

B 否

4.论述鸦片战争对中国的影响

答:

5.简答题

答:

取消
编辑

↓



7.禁用试卷

点击【...】，选择禁用，该试卷被停用，再次点击【...】，选择启用，该试卷再次生效。



13.3问题库

问题库的功能是收集工程师在执行任务过程中遇到的问题及解决方案.当工程师遇到一些疑难问题无法解决时,可以在问题库中搜索解决方法,同时,工程师也可以将自己的解决方法上传到问题库,便于日后其他工程师参考借鉴.为保证问题库的质量,平台对工程师上传的内容设置了审核流程,有相关权限的用户可以对工程师上传的内容进行审核,审核通过后可以在问题库中看到相关内容.

1.筛选方案

在搜索栏可以按照方案的可见性(可见性是发布者在添加分类时设置的,在这里作为筛选条件.)以及方案类型(全部方案/待审核方案/我发布的方案)来筛选方案.



2. 添加问题分类

点击右上角【**添加分类**】按钮,在侧滑出现的弹窗中可以设置分类的名称和上级分类,分类最多为三级,同时设置可见权限,包括项目可见或者完全公开(在这里添加的问题分类,工程师开单选择产品问题时可以看到.)



3. 添加方案

点击右上角【**添加方案**】按钮,在侧滑出现的弹窗中可以设置问题名称(即问题描述),选择问题所属分类,填写问题解决方案.

悬停到某一个分类,可以看到【】图标,点击该图标可以在该分类下添加方案,点击【】图标,可以对该分类进行编辑,删除以及添加下级分类.点击某一个问题分类,右侧会显示该问题分类下的所有解决方案,可以在右侧搜索框输入关键词来搜索方案,点击问题名称可以查看问题和解决方案的详情,有权限的用户可以看到【】和【】按钮,分别可以对问题进行编辑和删除,但提交后同样需要被审核才能显示在问题库.



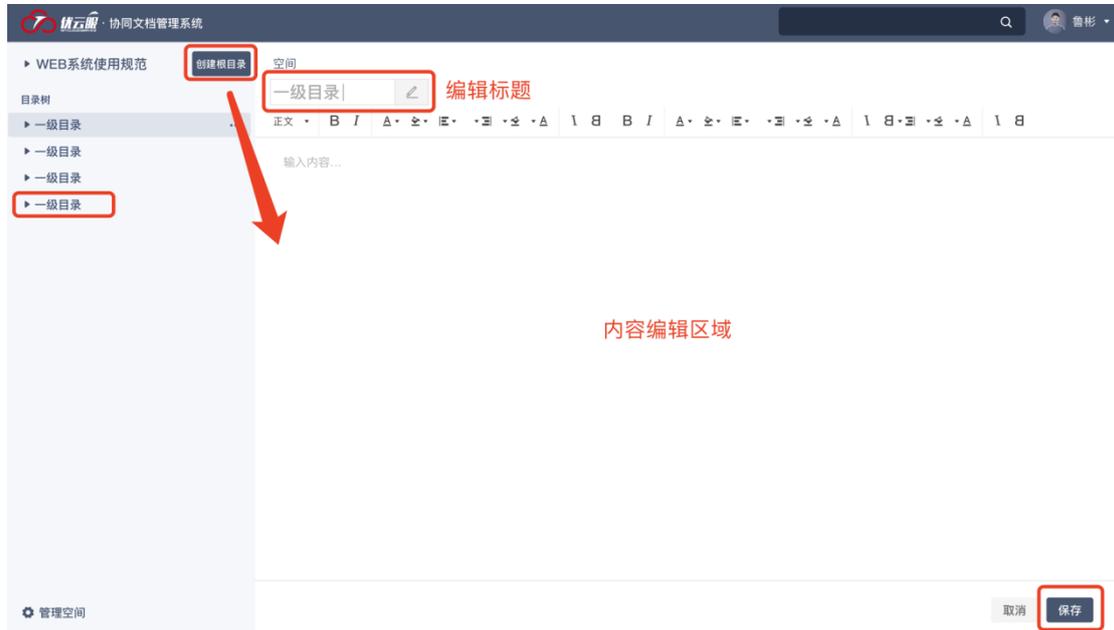
13.4Wiki

wiki 是优云服搭建的多人协同文档管理系统。拥有访问权限的人都可以进行维护,可以在 wiki 中创建不同的空间,在每个空间当中创建不同的目录管理知识,这样可以帮助我们分领域实现知识共享。Wiki 页面左右结构,左侧是一个空间下的树形结构目录,右侧是展示/编辑区域,主要包含创建目录、管理空间、编辑文档的功能。

1.创建目录

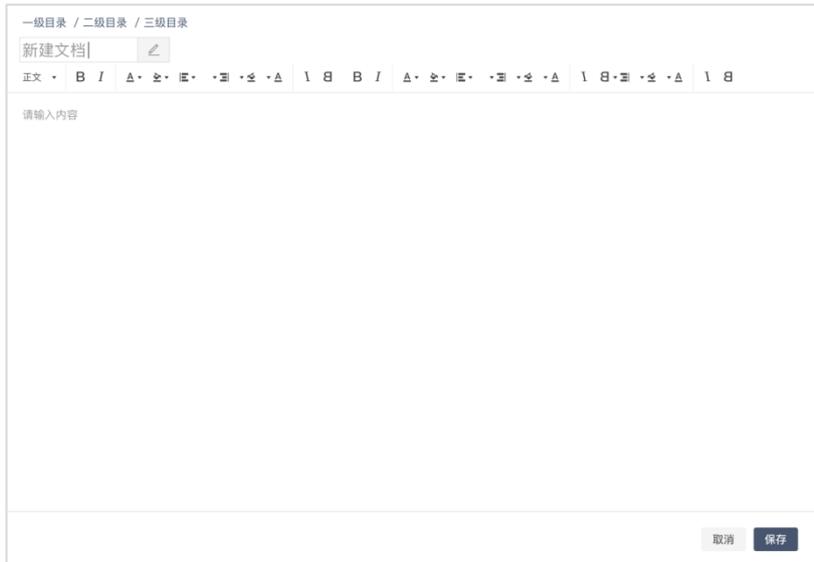
创建目录分“创建根目录”和“创建子目录”。根目录是空间下的一级目录,子目录需要有父级目录,每一个根目录最多有三级子目录。

点击【**创建根目录**】，进入创建根目录页面，自定义标题和内容，保存后左侧出现一个新的根目录；



选择一个父级，点击更多操作【**...**】，在下拉菜单中选择新建子目录，在编辑页面自定义标题和内容保存即可。





2.编辑文档

点击页面右上角的【 编辑】，可以编辑当前选中的目录或文档。



3.管理空间

可以切换空间、创建空间、删除/编辑空间。

点击页面左上角的空间名称，在下拉框中选择其他空间名称进行切换。



点击页面左下角的【 管理空间】，在侧滑弹窗中可以看到已有的空间列表，点空间名称，进入空间信息编辑页面，用户可以重新定义空间名称和描述。



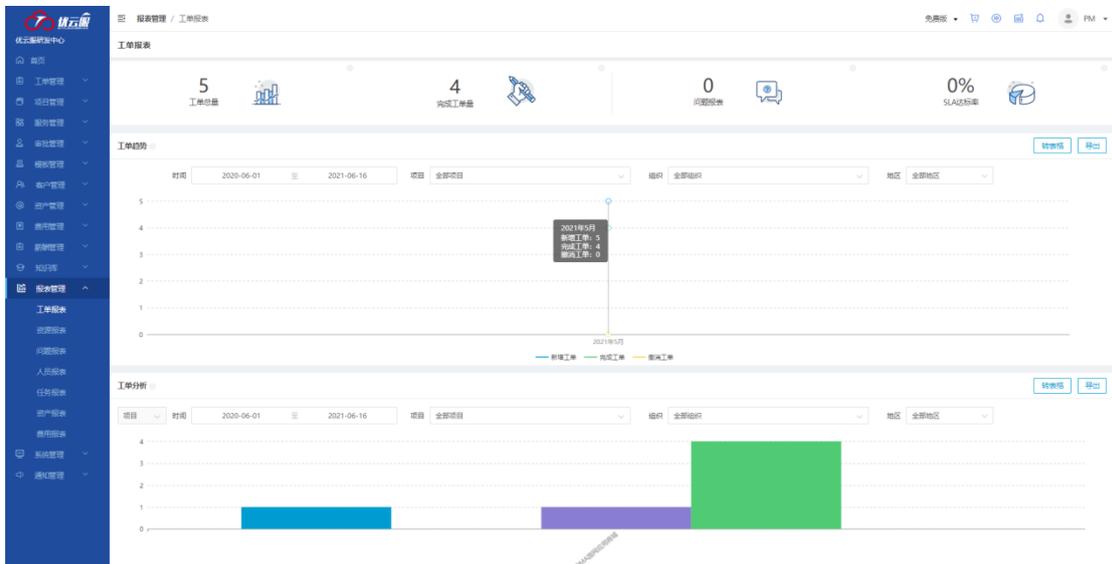
点击【 创建空间】，在侧滑弹窗中自定义空间名称和描述，保存即可创建成功。



14 报表管理

14.1 工单报表

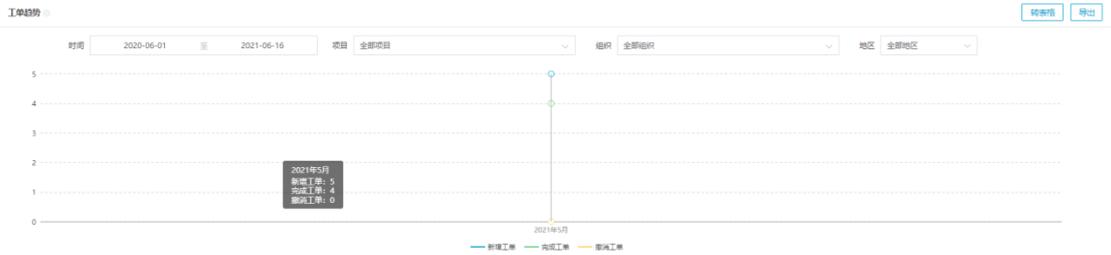
工单报表模块是对工单信息进行多维度数据统计的功能模块。页面如下图：



工单报表分为总体数据统计：



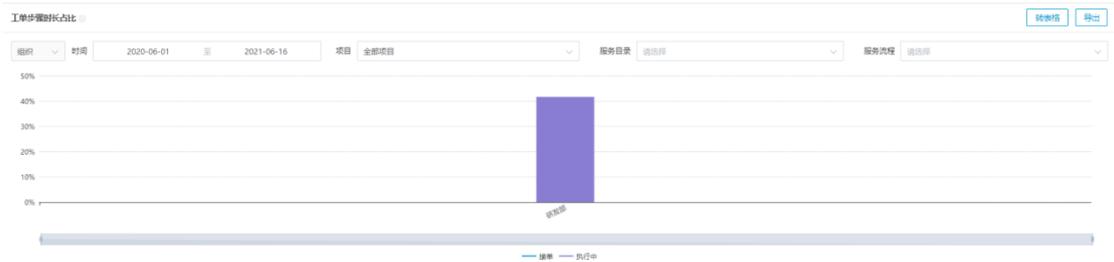
工单趋势分析：



工单分析:



工单步骤时长占比分析:



服务流程达标占比分析:



工时统计:



所有图标组件均可以点击右上角

转表格

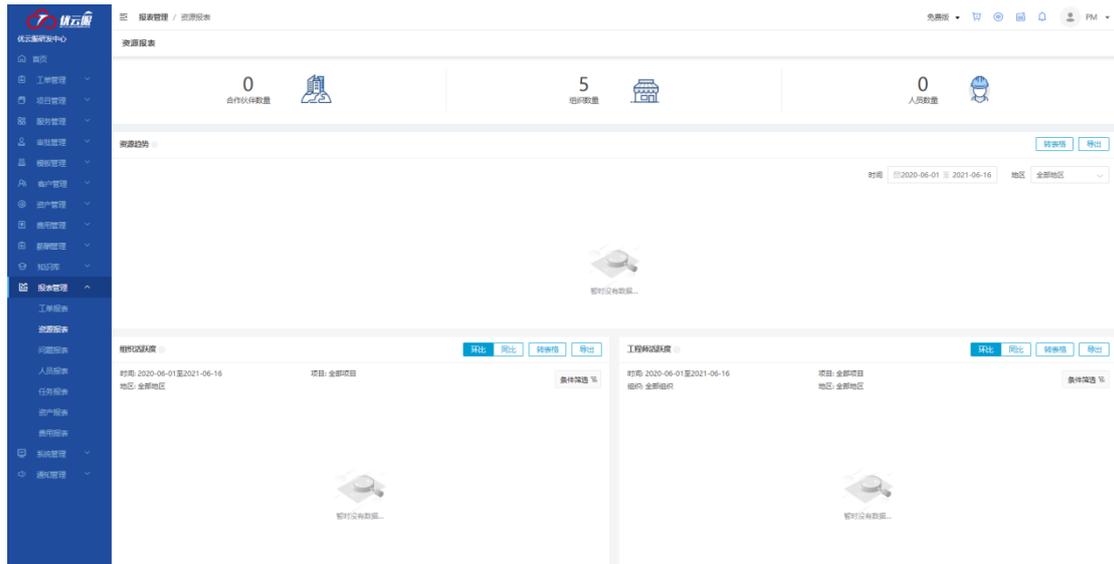
导出

“转表格”按钮切换表格显示或

图形显示。点击“导出”按钮导出相关数据表。

14.2 资源报表

资源报表模块是统计组织内外部资源的功能模块，统计范围包括合作伙伴、组织数量、人员等。页面如下图所示：



资源报表模块分为：

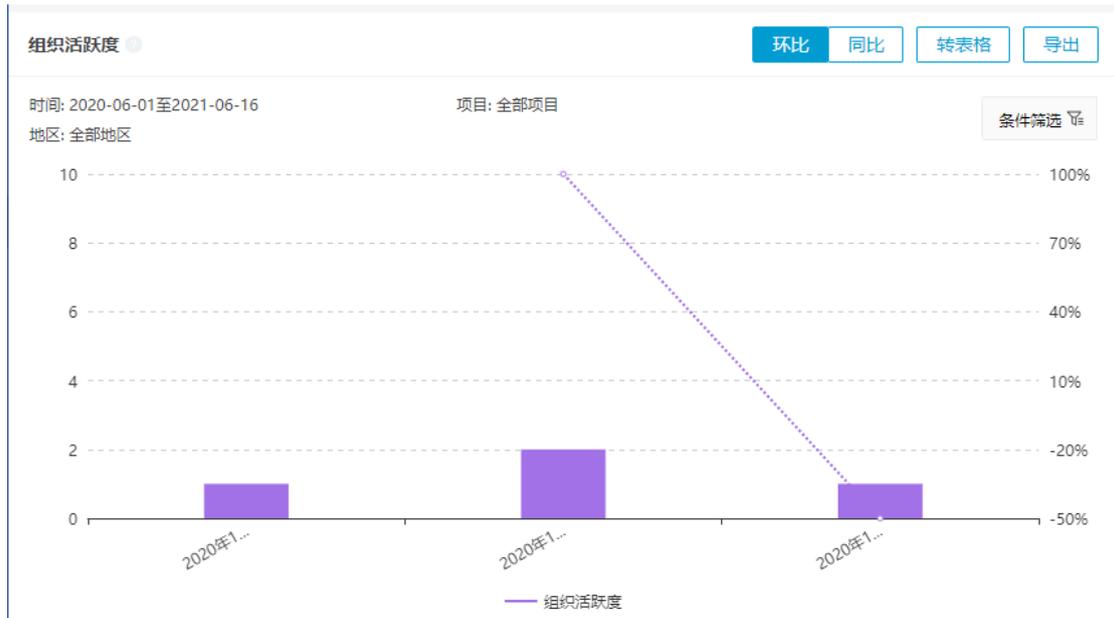
总体数量统计：



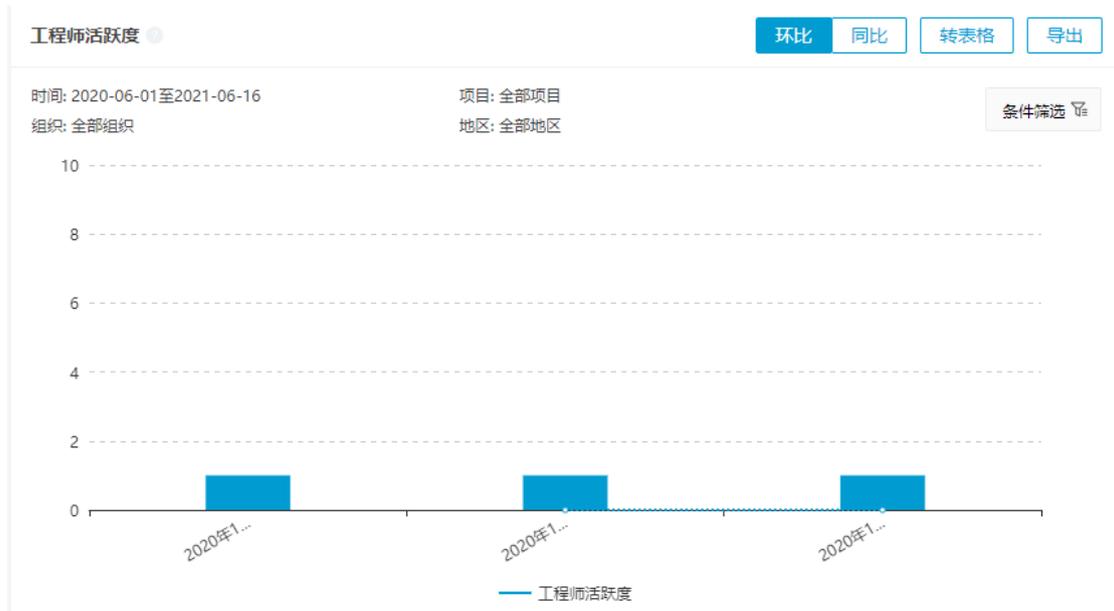
资源趋势分析：



组织活跃度分析：



工程师活跃度分析:

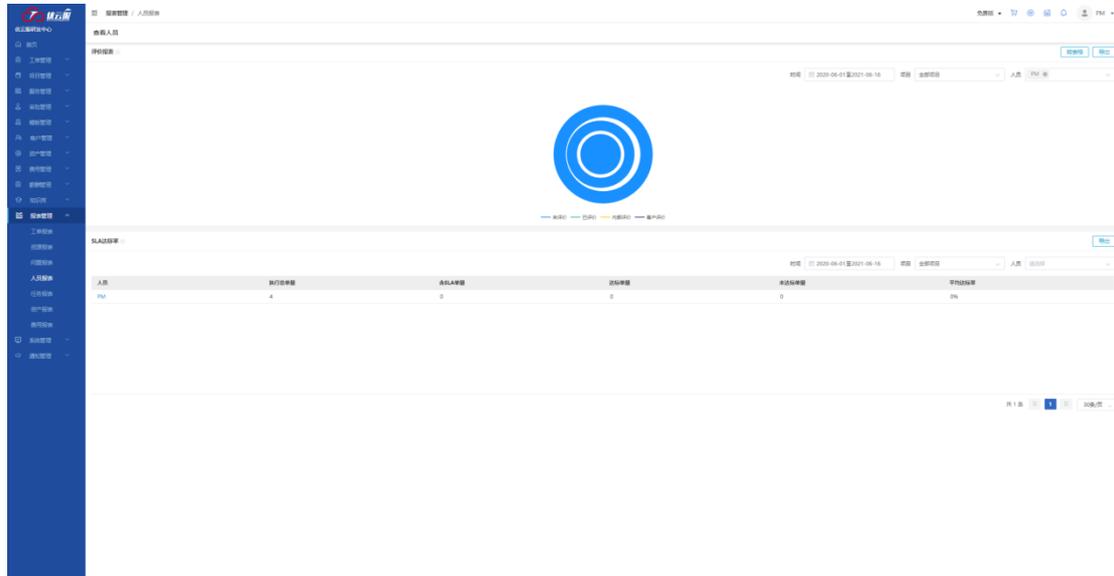


组织、工程师分布图:



14.3 人员报表

人员报表模块中可以查看相关人员的评价情况，SLA 得达标情况分析。便于对人力资源的评价和管理。



14.4 任务报表

14.5 资产报表

资产报表是统计系统中资产数据的功能模块。页面如下图所示：

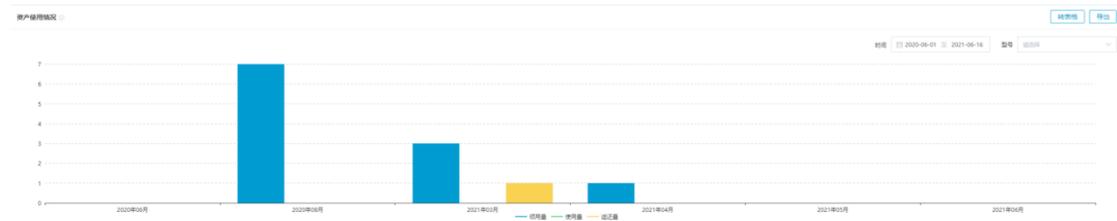


资产报表模块包含：

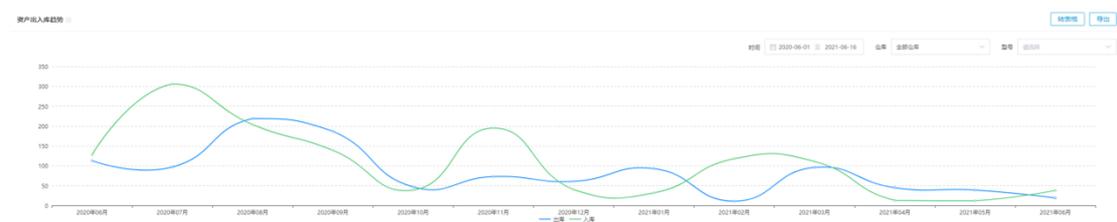
资产总体数据统计：



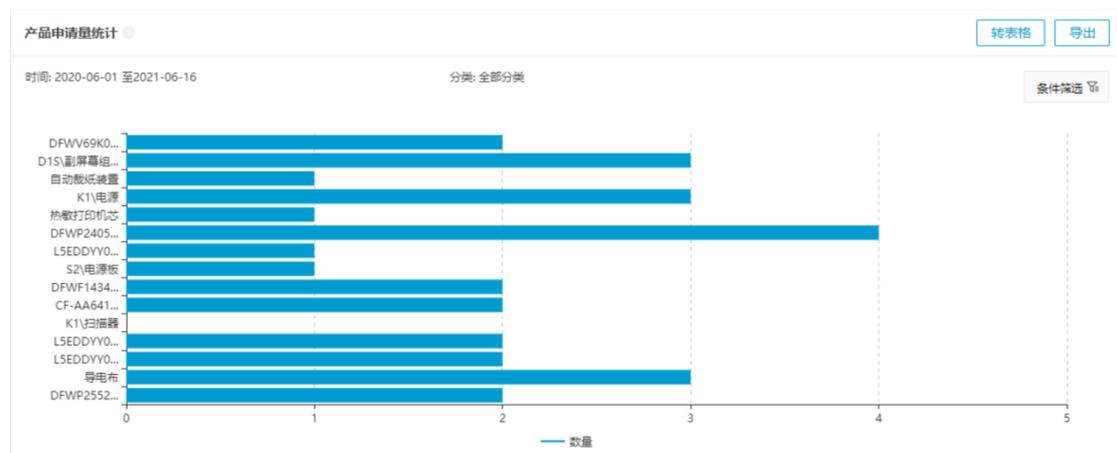
资产使用情况分析：



资产入库趋势分析：



产品申请量统计分析：

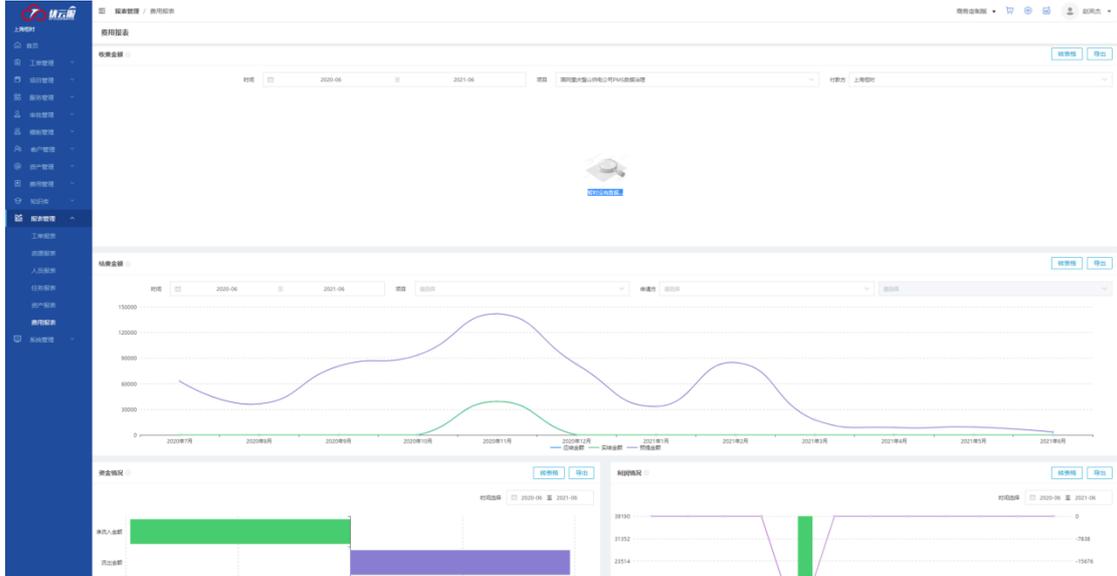


产品使用量统计分析：



14.6 费用报表

费用报表是统计项目中财务情况的功能模块，页面如下图所示：

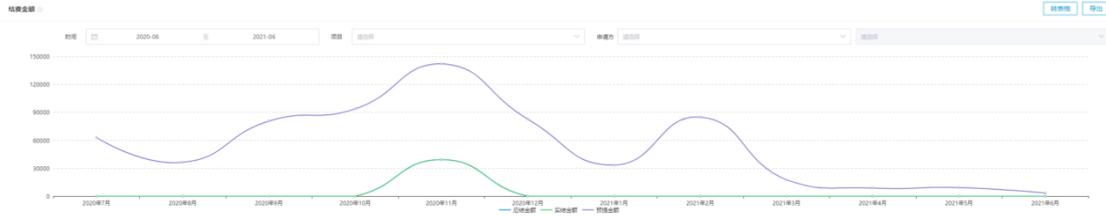


费用报表模块包含：

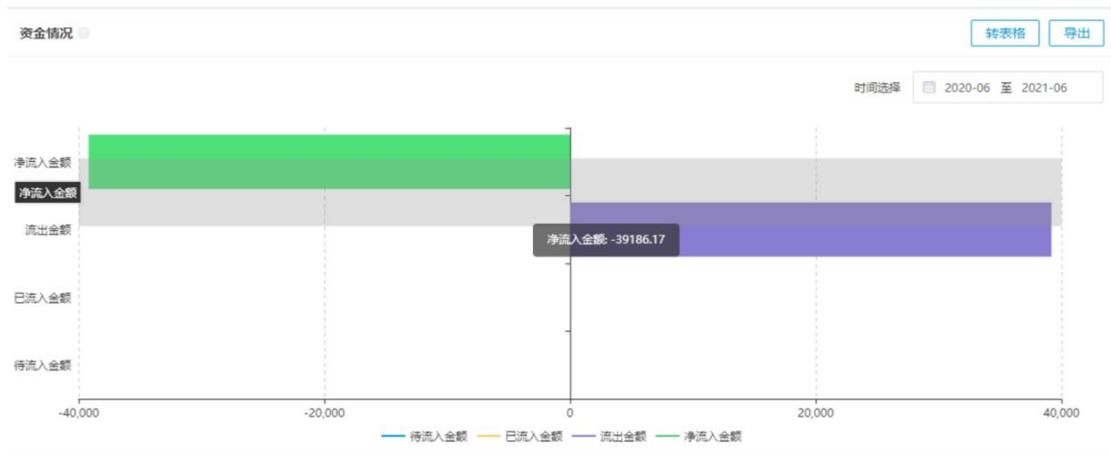
收费金额统计分析：



结费金额统计分析：



资金情况分析:



利润情况分析:



服务报价报表:



个人结费分析:

个人结账 导出

时间 至 项目 申请方

申请方	申请费用	应结费用	实结费用
曹兵 (上海)	0	0	0
周翔	700	0	0
李云桃	26115.6	26115.6	26115.6
郭丽霞	7040.57	7040.57	7040.57
米君	0	0	0
向飞宇	2980	2980	2980
王霜	400	400	400
雷普玉	1000	1000	1000
马贝贝	800	800	800

组织结账分析:

组织结账 导出

时间 至 项目 申请方

申请方	申请费用	应结费用	实结费用
山东正远治达科技发展有限公司天津分公司	70350	0	0
车联网自由人	5519.09	0	0
四川久信智显科技有限公司	83681.55	0	0
重庆宽鑫科技有限公司	57900	0	0
广州市华云量信息技术有限公司	189430	0	0
北京久泰腾达科技有限公司	1500	0	0
贵州聚惠达科技有限公司	3090.29	0	0
至汇科技 (南京) 有限公司	2070	0	0
湖北超鸿佰锐信息技术有限公司-武汉	1980	0	0

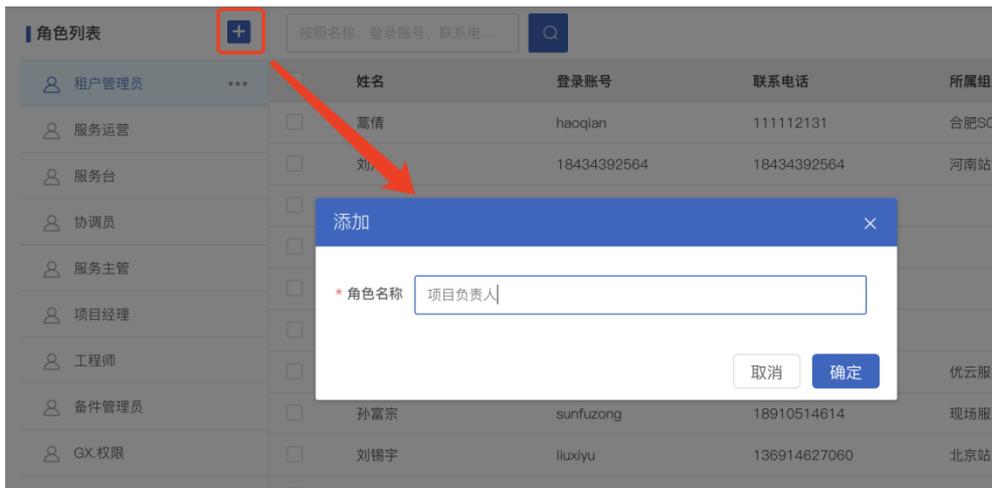
15 系统管理

15.1 角色管理

角色是用户权限的基础，角色管理主要是针对平台用户的角色资源进行管理，主要包括设定角色、配置角色权限、编辑角色和配置角色人员等 4 块功能：

1. 设定角色

点击 ，设置角色名称



2.配置角色权限

点击角色名称后面的【...】，选择配置权限，在弹窗出现的所有权限当中勾选配置给该角色的权限。



注：对所有需要使用优云服 APP 的角色至少赋予“租户-租户配置-文件上传”和“安全-角色权限管理”这两个权限，【文件上传】权限关系到在 APP 端是否能够上传文件，【角色权限管理】关系到在 APP 中能够做什么。



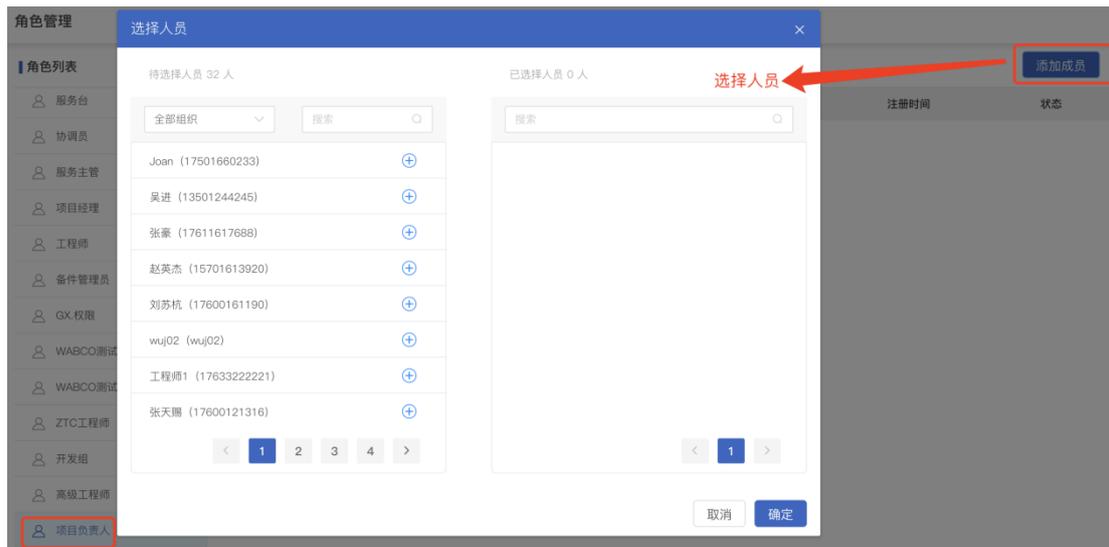
3. 编辑角色

点击角色名称后面的【...】，选择编辑，会在弹窗面板中设置角色的名称、是否启用、项目角色和默认角色。开启项目角色就会在给项目的组织或人员配置角色中出现这个角色，开启默认角色则表示刚注册系统的新用户就是这个角色，所有的角色中必须有且只能有一个默认角色。



4. 配置角色人员

给不同的角色配置人员，被选择的人员将拥有该角色的权限。选择角色->添加成员->选择人员



15.2 组织管理

系统分“内部组织”和“外部组织”，其中外部组织包含：外部厂商、外部服务商和外部维修工人，**内部组织指的是租户内部的组织架构或者项目组**，并且组织具有层级关系(最多可以设定三个子级),组织管理主要是针对组织资源进行管理，主要包括了新增/删除组织、配置组织下成员、配置组织加入的项目和设置组织的开票信息等 4 块功能：

1. 新增/删除组织

新增组织的方法有两种：添加和本地导入。点击【**添加**】，在侧滑弹窗添加组织的页面填写相应信息，保存即可。

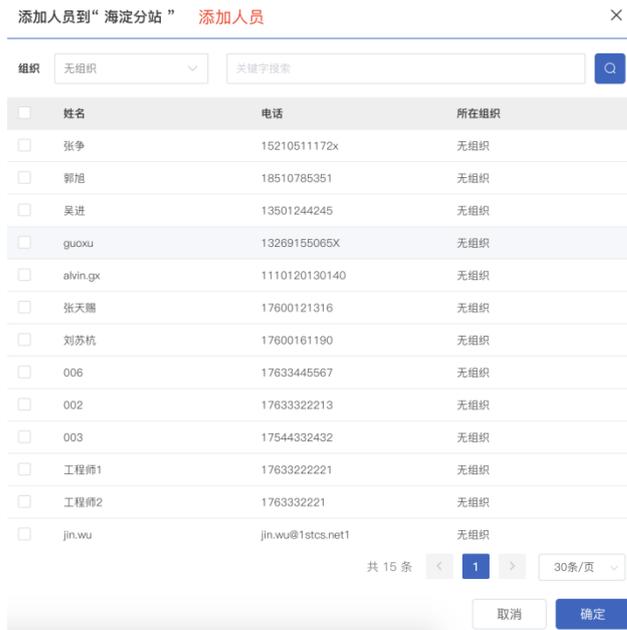


本地导入可以一次新增多个组织，点击【**导入**】，按照弹窗提示操作，第一步先下载导入模板，按照模板要求填入组织信息，将模板保存成本地文件；第二步选择录入组织信息的本地文件上传。

如果要删除组织，点击【**...**】，选择删除，在提示弹窗点击确认即可。

2.配置组织下成员

点击更多操作【**...**】，选择组织成员，在侧滑弹窗中添加/删除组织下的成员。



3.配置组织加入的项目

点击更多操作【...】，选择加入项目，并且为该组织下的人设定加入项目后的角色。



4.设置组织的开票信息

点击更多操作【...】，选择开票信息，在侧滑弹窗中填写开票信息的内容，

保存即可。



15.3 人员管理

人员管理主要是对平台用户进行管理，主要包括了新增用户、查看/编辑人员信息、配置人员角色、配置人员在项目中的角色、为用户办理离职和账号密码重置等 6 块功能：

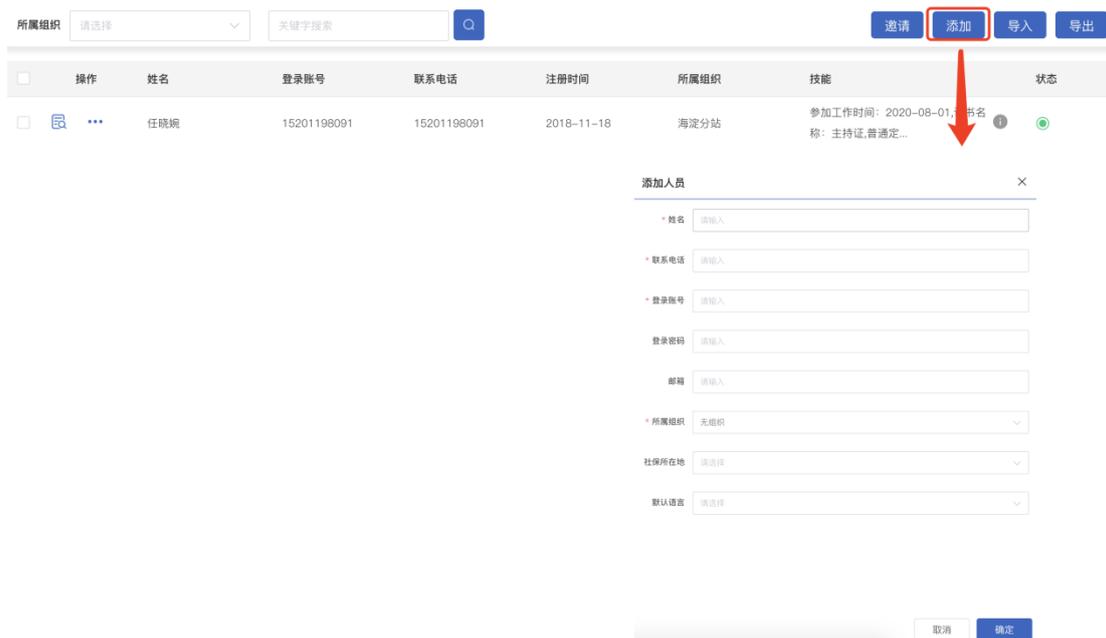
1. 新增用户

新增用户分为邀请人员、添加人员、本地导入人员三种方法，其中邀请人员有三种方式：短信邀请、邮件邀请、扫码邀请，短信邀请和邮件邀请都是主动给用户发链接，用户点击链接进行注册，扫码邀请是邀请用户使用微信扫描二维码，在弹出的注册页面进行注册。

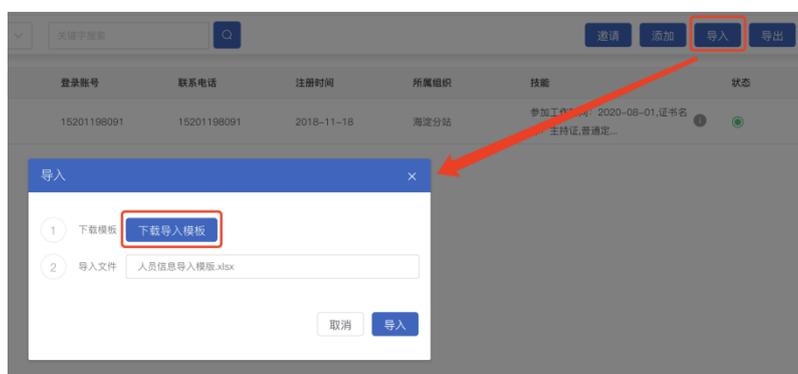


添加人员是由管理员直接创建一个新用户，之后让相应人员直接登录。点击

【**添加**】，按照侧滑弹窗的提示填写信息，完成用户创建。

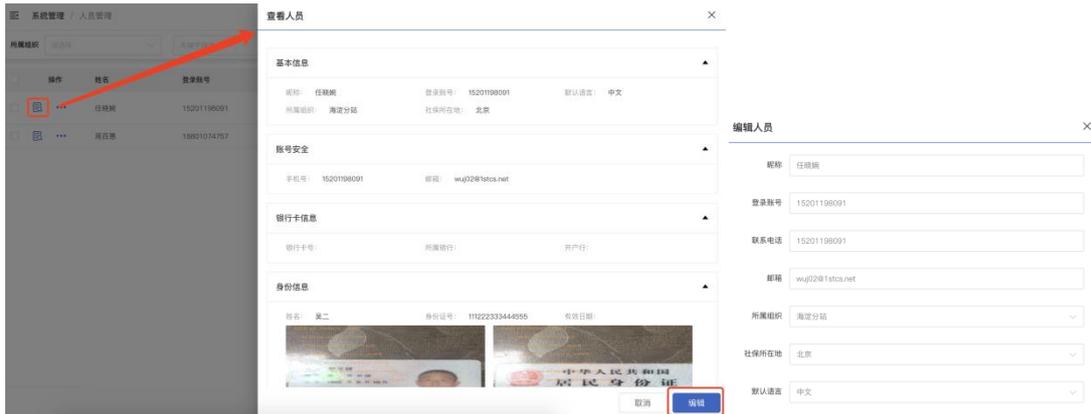


本地导入人员可以一次添加多个用户，点击【**导入**】，按照弹窗提示操作，第一步先下载导入模板，按照模板要求填入用户信息，将模板保存成本地文件；第二步选择录入人员信息的本地文件上传。



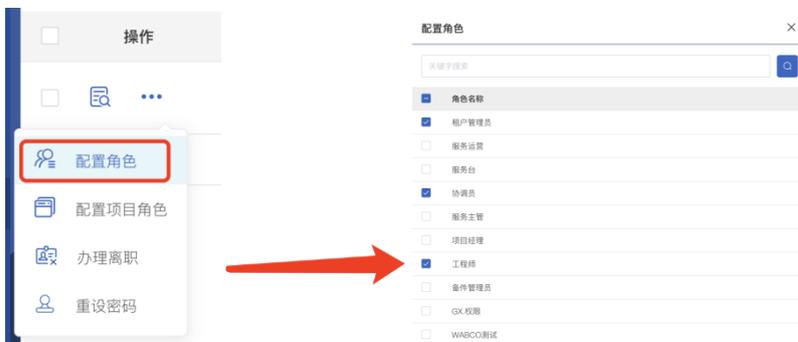
2.查看/编辑人员基本信息

点击【**🔍**】，能够看到人员的基本信息、帐号安全、银行卡信息、身份认证、资质技能等信息。点击【**编辑**】就可以编辑一些基本信息。



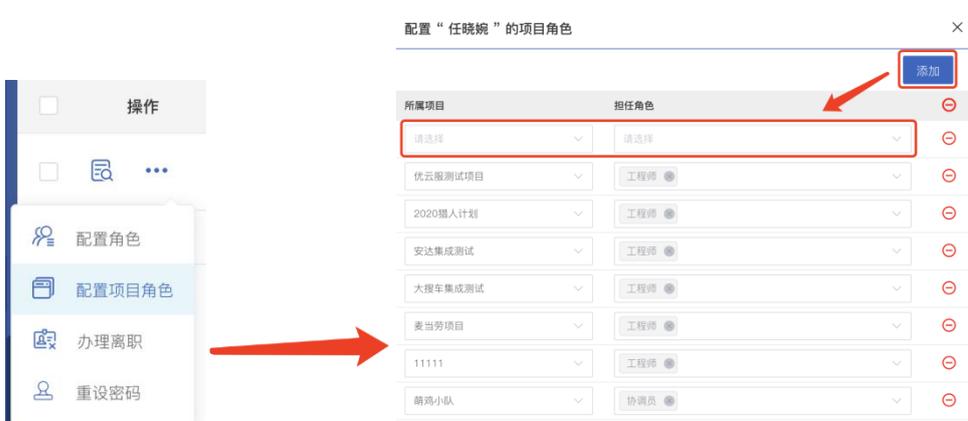
3.配置人员角色

点击更多操作【...】，选择配置角色，在侧滑弹窗中选择要配置的角色即可。



4.配置人员在项目的角色

点击更多操作【...】，选择配置项目角色，在侧滑弹窗中先选项目，然后再选对应项目下的角色即可。



5.为用户办理离职

点击更多操作【...】，选择办理离职，按弹窗提示操作，点击【确定】离职成功。



6.账户密码重置

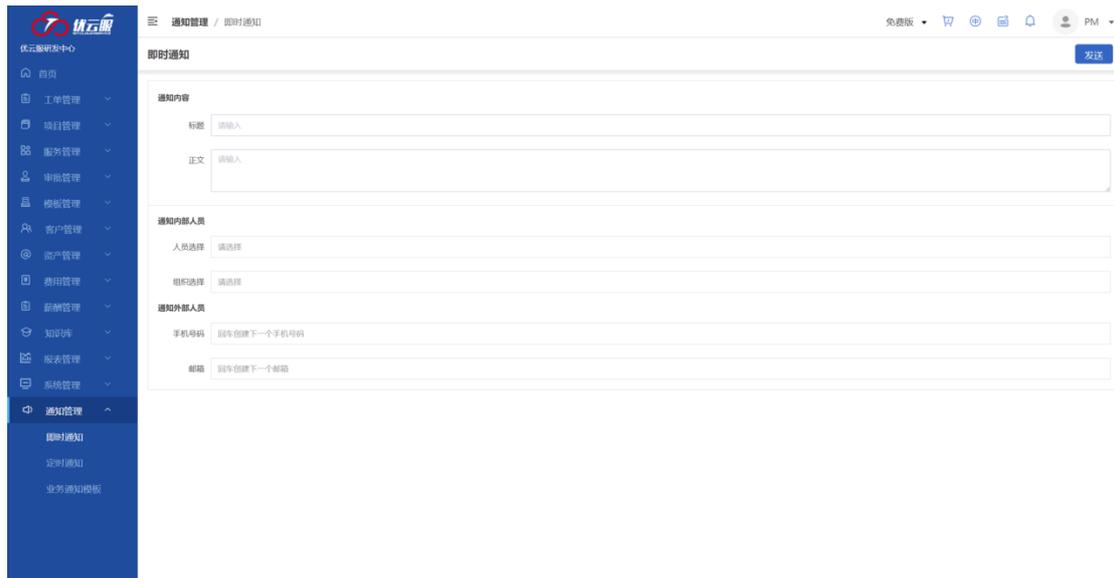
点击更多操作【...】，选择重置密码，按弹窗提示操作，只有租户管理员有重置密码的权限。



16 通知管理

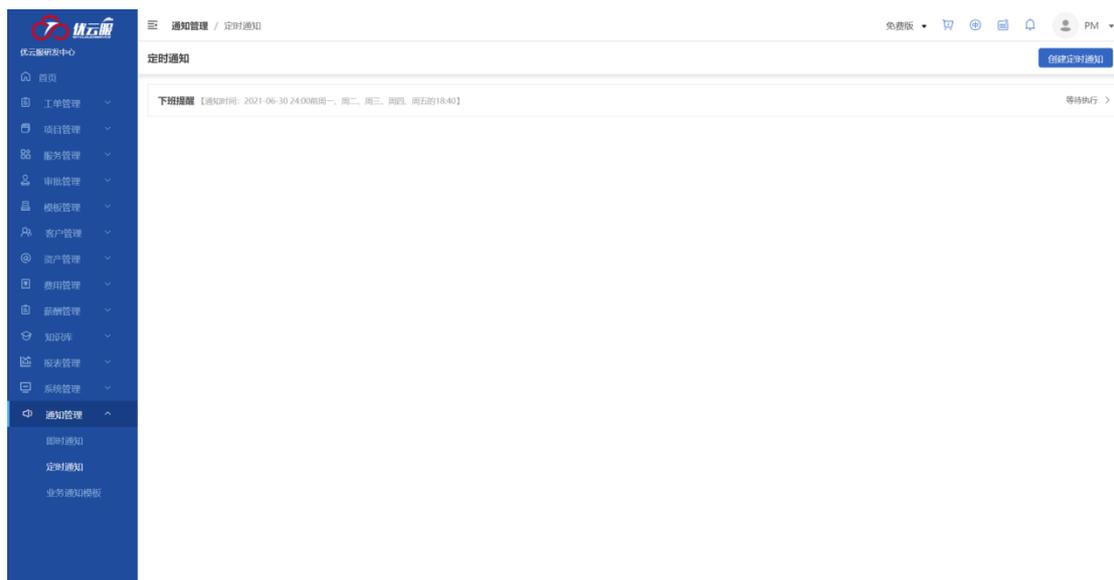
16.1即时通知

即时通知模块可以批量向内外部组织的人发送即时通知消息，即时通知模块页面如下图所示：

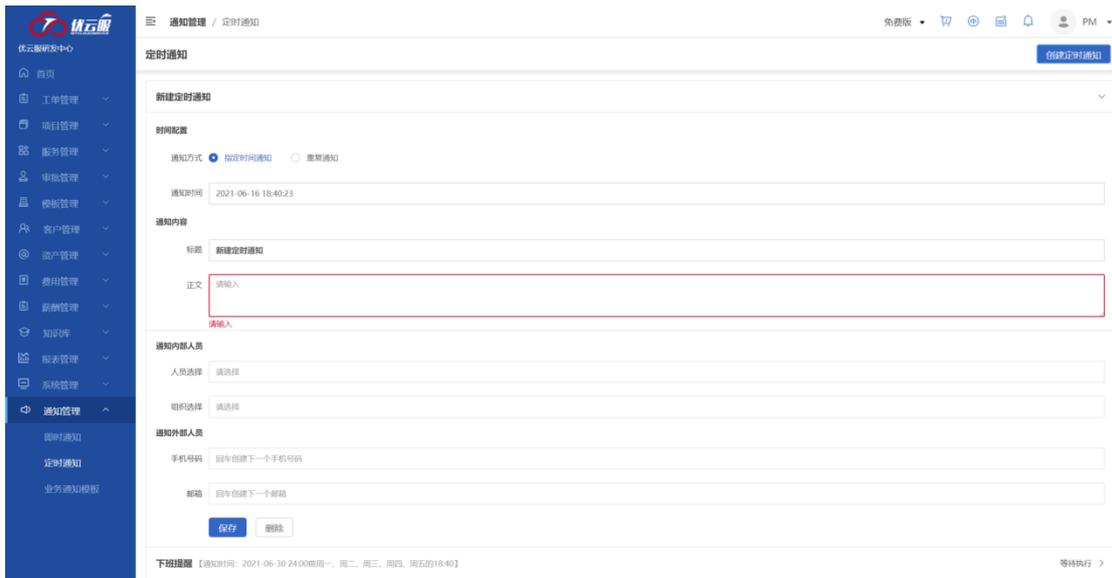


16.2 定时通知

定时通知模块可以创建指定时间或指定日期和时间重复通知的通知信息。



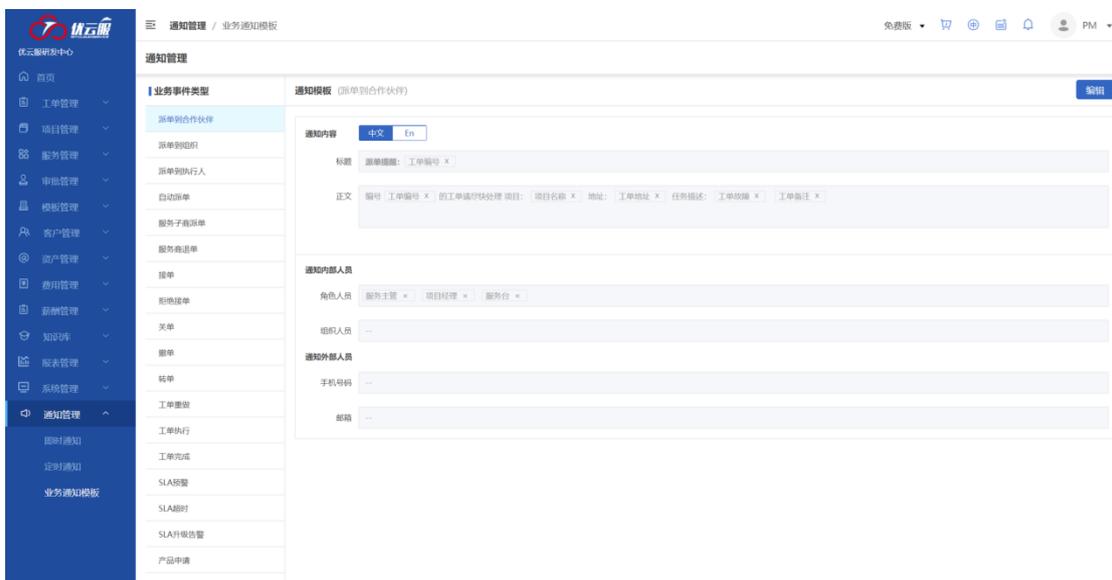
点击页面右上角 **创建定时通知** 即可创建通知信息。



16.3 业务通知模板

业务通知模板模块是管理不同服务业务推送信息表单模板的功能模块。页面

见下图：



从左侧业务事件类型中选择一个事件，点击右侧 **编辑** 按钮即可编辑推送信息模板：



点击保存即可保存模板。通知模板支持中英双语设置。