





版权声明

版权所有 ©云智慧(北京)科技有限公司 2021。保留一切权利。

非经本公司书面许可,任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部, 并不得以任何形式传播。

商标声明

本文档提及的其他所有商标或注册商标,由各自的所有人拥有。

注意

由于产品版本升级或其他原因,云智慧将不定期对本文档内容进行更新或修正,但云 智慧不会另行通知,您可以联系云智慧来获取最新版本文档。

本文档仅作为使用指导,文档内容可能包含技术上不准确或与产品功能及操作不相符 的地方,以云智慧最终解释为准。本文档中的所有陈述、信息和建议等均不构成云智 慧任何明示或暗示的担保、保证。

云智慧(北京)科技有限公司

- 地址: 北京市朝阳区霄云里南街 9 号院华瑞大厦-11F
- 网址: http://www.cloudwise.com/

前言

目的

本文档为云智慧数字化运营服务管理产品 DOSM (Cloudwise Digital Operation Service Management, 以下简称 DOSM) 的用户指南, 为用户提供 DOSM 的各种特性说明以及操作指 导。

术语表

语表		
所属模块	术语名	解释说明
服务台	服务台	服务台也称帮助台。它可以帮助服务提供方和 用户进行有效、高效和便利的沟通,如在线聊 天沟通并快速为用户创建工单。
	知识库	某个应用领域、背景、使用特征下的知识构成 的便于利用的结构化的知识集合。
知识库	知识目录	按照某种规则对知识点进行整理分类形成的目 录。
	知识条目	每条知识点,包括知识标题、标签、状态、创 建人、编辑时间、查看次数、操作。
	字段管理	定义页面表单布局时设置的显示字段,例如工 单标题、优先级、工单描述。
	流程	工单是基于工单流程创建的。工单流程由页面 基础信息、字段管理、流程以及处理权限等内 容组成。
这2222	字段	工单流程的重要组成之一,用于定义表单的内 容组成。
	动态表单	动态表单是可以根据字段的内容,动态的加载 表单,用于动态的展示/隐藏其他字段,设置 其他字段的内容,设置必填/只读等属性,更 加灵活的支持工单的使用场景。
	流程自动化	流程自动化,即流程触发器,是由事件条件来 触发某个操作,即根据设定的条件及触发事件 的判断,自动触发设定好的动作 。
流程类型	服务请求类(Service request)	是对来自 IT 用户的低风险、低成本的例行请 求进行处理的流程,包括服务请求记录、审 批、执行、关闭等环节。具体的服务请求包 括:信息咨询、建议、非系统类投诉、重置密 码、桌面服务请求等。
	故障类(Incident)	是突发或意外事件类流程,DOSM 可以处理 IT 的危机并要从中恢复运转。
	变更类(Change)	是指为适应项目运行过程中发生的各种因素变 化,保证项目目标实现而对项目计划进行的部



		分变更,并按变更后的要求组织实施项目的流 程 。
	发布类(Release)	是指经测试完成后导入实际应用的新增或修改 后的配置项进行分发和宣传的流程,目的是保 障所有应用组件的安全性。
	问题类(Problem)	是为解决 IT 服务运营过程中遇到的所有问题 流程。问题管理的主要活动本质上是分析已被 列出问题事件的根本原因,找到解决方案。
	开始事件	是指流程的起点。
	结束事件	是指流程的终点。
	用户任务	是指流程中需要人工处理的任务节点。
流程管理	单一网关	单一网关用于在流程中实现决策,可拆分流程 的序列流,仅当满足单一网关的某个分支条件 时,工单才会按照该分支的序列流进行流转。
	并行网关	并行网关用于对多条并行路径进行建模,并行 网关拆分多条路径的指令必须成功汇合后,工 单才会继续流转。
	SLA/OLA 协议	服务级别协议,是服务提供者与用户签订的一 种协议,确定所需的服务和预期的服务级别 。
工单管理	工単	所有服务管理流程的实际实体,每个工单都是 基于工单流程创建的。
运营设置	服务时间	用户创建及处理工单的工作时间。
服务目录管 理	服务目录	基于工单流程形成的业务目录,方便用户查阅 使用。
订记录	is	

修订记录

版本(发布日期)	修订说明
V1.0.0(2019/12/30)	此手册作为 DOSM V1.0.0 版本的配套文档发布。
V1.1.0(2020/3/4)	此手册作为 DOSM V1.1.0 版本的配套文档发布。
V1.2.0(2020/3/26)	此手册作为 DOSM V1.2.0 版本的配套文档发布。
V1.3.0(2020/6/22)	此手册作为 DOSM V1.3.0 版本的配套文档发布。
V1.4.0(2020/7/30)	此手册作为 DOSM V1.4.0 版本的配套文档发布。
V1.5.0(2020/8/31)	此手册作为 DOSM V1.5.0 版本的配套文档发布。
V1.6.0(2020/10/31)	此手册作为 DOSM V1.6.0 版本的配套文档发布。
V1.7.0(2020/12/30)	此手册作为 DOSM V1.7.0 版本的配套文档发布。
V1.9.0(2021/04/30)	此手册作为 DOSM V1.9.0 版本的配套文档发布。
V1.9.4(2021/7/30)	此手册作为 DOSM V1.9.4 版本的配套文档发布。
	此手册作为 DOSM V1.9.7 版本的配套文档发布。 新增·
	■ 定义流程归属分类
	● 贞签目定义
V1.9.7(2021/10/20)	
	■ 文本提示控件
	■ 实时会话监控
	■ 排队统计
	优化更新:



版本(发布日期)	修订说明
	■ 使用服务台
	■ 服务级别协议管理
	■ 创建工单
	■ 查看工单详情
	此手册作为 DOSM V2.0.0 版本的配套文档发布。
	新增:
	■ 流程角色管理模块
	■ 值班管理关联工单
	■ 知识库入口集成到环境中
	■ 用户中心入口集成到环境中
	■ 云小慧(智能助理)入口集成到环境中
	■ 报表中心入口集成到环境中
	优化更新:
V2.0.0(2021/12/17)	■ 服务级别协议管理调整到流程设置-工单的高级设置模块
	■ 原驾驶舱模块和数据报告模块去除
	■ 新建表单字段由列表添加的形式调整为拖拽字段到表单的形式
	■ 表单字段宽度与字段分组由在流程节点中设置调整为在表单布局
	中设置
	■ 字段联动和触发器改名,并由在流程节点中设置调整为在高级设
	置中配置
	■ 流程管理员和 VIP 的权限设置统一调整为在高级设置中配置
	■ 流程配置中新增"扩展设置"
	■ 工单列表逻辑调整



$\nabla \mathbf{r}$
3

1	认识	数字化运营服务管理产品	8
2	准备	工作	8
	2.1	准备云智慧账号	8
	2.2	配置主流程	8
3	快速	使用向导	9
	3.1	工单配置	9
	3.2	工单创建与管理	9
	3.2.	1 创建工单	10
	3.2.	2 处理工单	10
	3.2.	3 查看工单	13
	3.3	服务台	16
	3.3.	1 管理员使用服务台	16
	3.3.	2 坐席员使用服务台	18
	3.3.	3 用户使用服务台	19
4	我的	工作台	19
5	工单	管理	20
	5.1	新建工单	20
	5.1.	1 手动发起工单	20
	5.1.	2 通过历史工单创建工单	21
	5.1.	3 复制创建工单链接	21
	5.2	领取工单	21
	5.3	工单列表	22
	5.4	查看和处理工单	23
	5.4.	1 内置按钮及权限说明	24
	5.4.	2 查看审批内容记录	25
	5.4.	3 关联工单	25
	5.4.	4 添加标签	25
	5.4.	5 处理子流程	26
6	服务	台	26
	6.1	用户使用服务台	26
	6.1.	1 使用移动端服务台	27
	6.1.	2 使用 PC 端服务台	28
	6.2	坐席员使用服务台	29
	6.2.	1 概述	29
	6.2.	2 设置在线状态	30
	6.2.	3 设置最大接待人数	30
	6.2.	4 设置声音提醒	30
	6.2.	5 查看接待/历史接待/排队列表	31
	6.2.	6 处理会话	31
	6.3	服务台监控	32
	6.3.	1 坐席监控	32
	6.3.	2 排队监控	33

	6.3.3	3	排队统计	34
6	.4	服务	台设置	
	6.4.1	l	搜索服务台	35
	6.4.2	2	添加服务台	35
	6.4.3	3	设置公共常用语	
	6.4.4	1	编辑服务台	40
	6.4.5	5	删除服务台	40
7	变更	日历		
8	我的	值班		
8	.1	我的	值班	41
8	.2	值班	列表	
8	.3	我的	换班	
8	.4	我的	请假	
9	知识	查询		
10	知	识管	理理	
11	智	能助	理(云小慧)	
12	报	表中	心	
13	用	户中	心	
14	消	息中	心	
1	4.1	消	息提醒	45
1	4.2	消	息中心	45
	14.2	.1	按分类查看消息	46
	14.2	.2	查看工单消息	46
	14.2	.3	查看公告消息	47
15	<u>ЧÞ</u>	务设		
1	5.1	流	程管理	
	15.1	.1	新增工单流程	49
1	5.2	数	据字典	59
	15.2	.1	搜索数据字典	60
	15.2	.2	新增数据字典	60
	15.2	.3	编辑数据字典	60
	15.2	.4	删除数据字典 	60
1	5.3	扩	展设置	61
	15.3	.1	搜索扩展设置	61
	15.3	.2	新增扩展设置	61
	15.3	.3	编辑扩展设置	62
	15.3	.4	删除扩展设置	62
1	5.4	流		
	15.4	.1	新增流程角色管理	62
	15.4	.2	编辑流程角色管理	63
	15.4	.3	删除流程角色管理	63
1	5.5	定	义服务目录	63
	15.5	.1	添加服务目录	64
	15.5	.2	编辑服务目录	64
	15.5	.3	删除服务目录	65

15.0	服务时间设置	65
15.6.1	服务时间列表	65
15.6.2	规则列表	68
15.7	值班管理	69
15.7.1	新增排班	69
15.7.2	复制值班	70
15.7.3	修改值班	70
15.7.4	删除值班	70
15.7.5	班次管理	70
15.7.6	换班审批	71
15.7.7	请假审批	71
15.7.8	值班情况	72
15.8	公共管理	72
15.8.1	手动公告	72
15.8.2	消息模板管理	73
15.9	工作管理	74
15.9.1	例行工作	74
15.9.2	委托设置	77
16 个人	设置	79
17 移动	端教程	81
17.1	首页功能说明	82
17.1.1	功能区	82
17.1.2	列表区	83
17.1.3		
	筛选工单	83
17.1.4	筛选工单	·····83 ·····84
17.1.4 17.2	筛选工单	·····83 ·····84 ·····84
17.1.4 17.2 17.2.1	筛选工单	····83 ····84 ····84 ····84
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2	筛选工单 常用流程推荐 工单模块说明 我的待办模块	83 84 84 84 84
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3	筛选工单 常用流程推荐 工单模块说明 我的待办模块 我发起的模块 我的草稿模块	83 84 84 84 84 84
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4	筛选工单 常用流程推荐 工单模块说明 我的待办模块 我发起的模块 我发起的模块 我的草稿模块 我的参与模块	83 84 84 84 84 84 84 85
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5	筛选工单	83 84 84 84 84 84 85 85
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6	 筛选工单 常用流程推荐 工单模块说明 我的待办模块 我的总模块 我发起的模块 我的草稿模块 我的参与模块 组内工单模块 可领取工单模块 	83 84 84 84 84 85 85 85
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6 17.2.7	筛选工单	83 84 84 84 84 85 85 85 85
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6 17.2.7 17.2.8	 筛选工单 常用流程推荐 工单模块说明 我的待办模块 我发起的模块 我的草稿模块 我的参与模块 组内工单模块 可领取工单模块 一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	83 84 84 84 84 85 85 85 85 85
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6 17.2.7 17.2.8 17.3	筛选工单	83 84 84 84 85 85 85 85 85 85 85
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6 17.2.7 17.2.8 17.3 17.3.1	筛选工单	83 84 84 84 84 85 85 85 85 85 85 86 86
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6 17.2.7 17.2.8 17.3 17.3 17.3.1 17.3.2	筛选工单	83 84 84 84 85 85 85 85 85 85 86 86 86
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6 17.2.7 17.2.8 17.3 17.3.1 17.3.1 17.3.2 17.3.3	 筛选工单 常用流程推荐 工单模块说明 我的待办模块 我的专稿模块 我的章稿模块 我的参与模块 组内工单模块 可领取工单模块 一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	83 84 84 84 84 85 85 85 85 85 86 86 86 86
17.1.4 17.2 17.2.1 17.2.2 17.2.3 17.2.4 17.2.5 17.2.6 17.2.7 17.2.8 17.3 17.3 17.3.1 17.3.2 17.3.3 17.4	 筛选工单 常用流程推荐 工单模块说明 我的待办模块 我发起的模块 我发起的模块 我的参与模块 组内工单模块 可领取工单模块 一可领取工单模块 查看和处理工单 创建工单 查看工单 处理工单 消息通知 	83 84 84 84 84 85 85 85 85 85 86 86 86 86 86



1 认识数字化运营服务管理产品

云智慧数字化运营服务管理 DOSM (Digital Operation Service Management)是面向数字化 业务的新一代 IT 服务管理产品,以 ITIL4、ITSS 为理论基础,以大数据和人工智能技术为支撑, 将企业 IT 部门技术资源各种要素(人、事、财)进行科学组织与管理,合理调配人力资源、有效 管理信息系统软硬件、提高运营管理水平、提升运维整体效能。

2 准备工作

2.1 准备云智慧账号

开通运营服务管理平台前,请您了解一下几点:

购买前建议您先联系云智慧售前咨询并提供企业数据建设需求及背景信息。待云智慧售前咨询帮 您确认运营服务管理平台当前版本及功能是否符合您的需求后,会为您开通购买权限。

2.2 配置主流程

操作步骤:

- 1. 使用管理员账号登录运营服务管理平台 DOSM。
- 2. 登录后,在左侧导航栏中单击用户中心,进入用户中心页面,在用户中心中进行如下配置。
 - 1) 单击左侧导航栏的设置进行相应设置。
 - 2) 单击左侧导航栏的组织机构添加组织机构。
 - 3) 单击左侧导航栏的用户管理添加或导入用户。
 - 4) (可选)单击左侧导航栏的用户组管理添加用户组。
 - 5) 单击左侧导航栏**角色管理**,根据实际需要情况为用户或用户组进行对应模块的功能授权和 数据授权。

以上步骤详见《云智慧用户中心(DOUC)-V2.3.1-用户使用指南-20211130》

3. 配置完成后,有相应用户权限的用户有使用运营服务管理平台相应功能权限。



3 快速使用向导

本向导帮助您了解运营服务管理平台产品(DOSM)的主要工作流程,快速开始工作。在使用本 向导前,请确认您具备相应的操作权限,若没有,请与您的管理员联系。

3.1 工单配置

本向导帮助您了解工单配置的主要工作流程,快速开始工作。在使用本向导前,请确认您具备相应的操作权限,若没有,请与您的管理员联系。

主流程	用户	说明
业务设置	管理员	此模块配置工单流程的属性、字段,配置流程图。 配置业务流程步骤如下: 1、配置服务目录:配置流程所在的服务目录。服务目录是工单流程实施的基础, 用户创建工单之前,管理员必须先完成服务目录的配置,详见定义服务目录。 2、流程管理:流程是工单的基础,用户创建工单之前,管理员必须先完成流程的 配置,详见流程管理。

3.2 工单创建与管理

本向导帮助您了解工单创建与管理的主要工作流程,快速开始工作。在使用本向导前,请确认您 具备相应的操作权限,若没有,请与您的管理员联系。

主流程	用户	说明
创建工单	问题提出者:工单发起人	工单发起人根据流程创建工单。
处理工单	问题解决者:工单处理人	工单处理人处理工单。
查看工单	工单发起人、工单处理人	工单发起人、工单处理人查看工单 及详情。

3.2.1 创建工单

请参考以下步骤完成工单的创建:

- 登录运营服务管理平台,单击右上角的新建工单,或工作台页面右上角的快速创建模块创建
 工单,打开创建工单页面。
- 2. 在创建工单页面选择一个服务目录,单击去创建,打开手动创建工单页面。

系 系统管理 部门:云智	<mark>理员发起的:lena-多字段3</mark> ^{瑟集团 工单号: 当前节点:用户任务-d041}	未提交 关联工单 •6 查看流程图	
基本信息		~	
工单标题:	请输入内容		
优先级:	○ 低 ● 中 ○ 高 ○ 紧急	2	. * *
工单描述:	B I & 🖬 🎟		暂无数据
		草稿 提交	添加关联工单

3. 在页面中定义工单的相关信息,包括:工单标题、优先级、工单描述等属性。

4. (可选)单击**草稿**按钮保存工单,工单的状态为未提交。

5. 单击提交按钮,提交工单。

具体操作和注意事项请参考新建工单。

3.2.2 处理工单

本场景描述了工单处理人领取工单到提交工单的全过程。工单节点分为多人处理节点和单人处理 节点。

执行动作	说明
领取工单	工单负责人在工单详情页领取工单。
处理单人任务	单人处理节点即一个人负责的节点。
处理多人任务	多人处理节点由多人共同处理。
处理多人任务(依次处理)	当工单被指派给多个负责人时,负责人依次处理工单后,工单流传到下一
	个节点。
处理多人任务(任意处理)	由多个负责人中任意一个负责人处理工单后,工单流传到下一个节点。

转派工单	工单负责人或者流程管理员可以将工单转派给其他人。
提交工单	工单负责人或者流程管理员可以将工单转派给其他人。

3.2.2.1 领取工单

- 当工单节点的分配方式为由上一节点负责人指派、由发起人指派或者自定义指派时,系统将自动为节点的负责人指派工单,不需要工单节点负责人领取工单。
- 工单节点的分配方式为自己认领时,需要工单节点负责人手动领取工单。

在**工单详情**页面,单击**领取**,领取工单。领取后,工单的状态变成处理中。

具体操作请参考领取工单。

3.2.2.2 处理单人任务

单人处理节点即一个人负责的节点,工单的负责人提交工单后,工单流转到下一个任务节点。单人节点的处理流程图如下:

被指派领取工单	\rightarrow	处理工单	Ŧ	提交工单	\Rightarrow	工单流转到 下个节点
		1	.	提交工单		
				_		

工单负责人可以查看工单详情(包括**查看流程图、历史沟通记录、相似工单、关联工单、推荐知** 识、**服务级别协议、审批记录、浏览记录、历史操作记录、标签定义**),可以发起沟通。

3.2.2.3 处理多人任务

多人处理节点由多人共同处理。工单被指派给多个负责人,每个负责人按照单人节点处理流程处 理或者转派工单。节点的所有负责人提交工单后,工单才会流转到下一个节点。





3.2.2.4 处理多人任务(依次处理)

依此处理节点由多人共同处理时,工单被指派给多个负责人,每个负责人按照单人节点处理流程 处理或者转派工单。节点的所有负责人依次提交工单后,工单才会流转到下一个节点。



3.2.2.5 处理多人任务(任意处理)

任意处理节点是由多个负责人中任意一个负责人处理工单,工单被指派给多个负责人,节点的任意一个负责人提交工单后,工单流转到下一个节点。





3.2.2.6 转派工单

工单负责人或者流程管理员根据已知的工单信息对工单进行整体评估,若认为工单应该由其他人 处理,可以将工单转派给他人。

1. 工单处理人在**查看工单**页面,单击**更多**,选择**转派**,打开**转派工单**对话框。

2. 在对话框中选择转派负责人,并填写相关信息后,单击确认完成工单节点的转派。

3. 对话框中选择转派负责人,并填写相关信息后,单击确认完成工单节点的转派。

3.2.2.7 提交工单

工单负责人根据获取到的工单信息处理工单,填写工单后可以提交工单。工单负责人提交工单后, 工单流转到下一个节点。

工单节点处理人处理完工单后,在**查看工单**页面单击**提交**,工单将流转到下一个节点。

根据工单不同的流转要求,工单处理人可能需要为下个节点选择处理人,还需要填写相关的备注 信息。

3.2.3 查看工单

本场景描述了工单发起人和处理人查看工单的场景。运营服务管理平台为不同角色的用户提供不同的查看工单的入口。

主流程	说明
查看我的待办工单	快速查看需要处理的工单。



数字化运营服务管理(DOSM)-用户使用指南

查看我发起的工单	查看您发起的工单。
查看我的草稿工单	查看您状态为草稿的工单。
查看我的参与工单	查看您参与的工单。
查看组内工单	查看您组内的工单。
查看可领取工单	查看您可以领取的工单。
查看授权工单	支持查看和管理您有权限的工单。
查看部门工单	查看您部门的工单。
查看工单详情	查看工单的详细信息。

3.2.3.1 查看我的待办工单

我的待办工单为您提供一个快速查看需要处理的工单的入口。

选择我的待办工单,右侧页面默认展示当前用户需要处理的工单列表。系统支持筛选工单,可以 在页面上方处选择**处理中或挂起**进行筛选;也可以单击**更多筛选**,通过工单的**创建时间、日期**、 **单行文本**等属性后单击搜索进行筛选。

3.2.3.2 查看我发起的工单

单击我发起的工单,您可以查看由您发起的全部工单。

选择**我发起的工单**,右侧页面默认展示当前用户所发起的工单列表。系统支持筛选工单,可以在 页面上方处选择**处理中、待领取、已完成、已关闭**或**挂起**进行筛选;也可以单击**更多筛选**,通过 工单的**创建时间、日期、工单描述**等属性后单击搜索进行筛选。

3.2.3.3 查看我的草稿工单

单击**我发起的工单**,您可以查看由您发起的全部工单。

选择**我发起的工单**,右侧页面默认展示当前用户所发起的工单列表。系统支持筛选工单,可以在 页面上方处选择**处理中、待领取、已完成、已关闭**或**挂起**进行筛选;也可以单击**更多筛选**,通过 工单的**创建时间、日期、工单描述**等属性后单击搜索进行筛选。

3.2.3.4 查看我的参与工单

单击我的参与工单,您可以查看您参与的工单。

选择我的参与工单,右侧页面默认展示当前用户所参与的工单列表。系统支持筛选工单,可以在 页面上方处选择**处理中、待领取、已完成、已关闭**或**挂起**进行筛选;也可以单击更多筛选,选择 工单的创建时间后单击搜索进行筛选。

3.2.3.5 查看组内工单

单击**组内工单**,您可以查看组内的工单。

选择**组内工单**,右侧页面默认展示当前用户组内的工单列表。系统支持筛选工单,可以在页面上 方处选择**处理中、待领取或挂起**进行筛选;也可以单击**更多筛选**,选择工单的**创建时间**后单击搜 索进行筛选。

3.2.3.6 查看可领取工单

单击**可领取工单**,您可以查看您可领取的工单。

选择**可领取工单**,右侧页面默认展示当前可以领取的工单列表。系统支持筛选工单,可以单击页 面上方处的**更多筛选**,选择工单的**创建时间**后单击搜索进行筛选。

3.2.3.7 查看授权工单

单击**授权工单**,您可以查看和管理您有权限的工单。

选择**授权工单**,右侧页面默认展示当前可以查看和管理的有权限的工单列表。系统支持筛选工单, 可以在页面上方处选择**处理中、待领取、已完成、已关闭**或**挂起**进行筛选;也可以单击**更多筛选**, 选择工单的**创建时间**后单击搜索进行筛选。

3.2.3.8 查看部门工单

单击**部门工单**,您可以查看您部门的工单。

选择**部门工单**,右侧页面默认展示当前部门的工单列表。系统支持筛选工单,可以在页面上方处 选择**处理中、待领取、已完成、已关闭**或**挂起**进行筛选;也可以单击**更多筛选**,选择工单的**创建** 时间后单击搜索进行筛选。

3.2.3.9 查看工单详情

在工单列表中,单击某个工单标题,打开**查看工单**页面。在页面中可查看以下内容:

- **属性信息**:工单的基本信息,如工单标题、优先级、工单描述等。
- 流程图:工单对应的流程图。单击页面右上角的查看流程图查看工单关联的流程图。
- 审批:当工单的审批字段被填写并提交时,单击查看工单的审批页签,查看工单的审批字段的结果。
- **关联工单**:在**查看工单**的**关联工单**页签,可以查看工单的关联记录。
- **改动记录**:在**查看工单**的**改动记录**页签,查看工单的改动记录。
- **浏览记录**:在查看工单的浏览记录页签,查看工单的浏览记录。
- 标签: 在查看工单的标签页签, 可以为工单添加标签。
- **历史记录**:在**查看工单的历史记录**页签,查看工单流程的流转记录。
- **推荐知识**:在**查看工单的推荐知识**页签,查看系统推荐的知识条目。
- **服务级别协议**:在查看工单的服务级别协议页签,查看工单的服务级别协议。
- **留言板**:在查看工单的留言板页签,查看工单的历史沟通记录或发送沟通内容。

3.3 服务台

本向导帮助您了解服务台的主要工作流程,快速开始工作。在使用本向导前,请确认您具备相应的操作权限,若没有,请与您的管理员联系。

3.3.1 管理员使用服务台

3.3.1.1 配置工单流程

在使用服务台前,需要由服务管理平台管理员为服务台配置相关流程,以确保服务台坐席员可以 使用该流程创建工单。

参考以下步骤为坐席员配置工单流程:



1. 登录服务管理中心,选择业务设置,打开业务设置页面。

业务设置	新建工单
流程配置	服务目录管理
 品 流程管理 ◇ 数据字典 ○ 扩展设置 ○ 流程角色管理 	□□ 定义服务目录
运营设置	值班管理
④ 服务时间设置	这 值班管理 🗰 班次管理 🖸 换班审批
	□ 请假审批 三〕 值班情况
公共管理	工作管理
手动公告 消息模版管理	➢ 例行工作

单击流程管理,打开流程管理页面。单击新增流程,按照页面要求设置流程的基本信息、字段以及流程工单,单击完成,服务台工单流程配置完成。关于工作流程配置的详情,可参考流程管理。

3.3.1.2 添加服务台

服务台的管理员可以添加服务台,并指定当前服务台的管理员、坐席组以及工单流程,实现对服 务台的监控和管理,提高服务效率。

- 1. 单击平台左侧导航栏的**服务台设置**,在**服务台设置**页面单击**新建服务台**,打开**创建服务台**页
 - 面。

這基本设置		\rightarrow		> E0##	(用语设置
*服务台名称:	请输入服务台名称		*服务台代码:	请输入服务台代码	
*服务台管理员:	请选择服务台管理员		* 分配规则:	V	
*服务台工单流程:		v			
100万日上千川川生.					

 依次设置服务台的基本信息、会话信息、坐席组信息及公共常用语后,单击完成,完成服务 台的添加。可添加多个服务台,详细操作请参考添加服务台。

3.3.2 坐席员使用服务台

服务台模块是服务台坐席人员的主要工作页面。在日常工作中,坐席通过服务台与终端用户进行 即时聊天、查看用户信息,并自动生成相关的工单。

登录 DOSM,单击左侧导航栏坐席服务台,打开下图所示的页面。

y amy amy 最大投待人数: 10 マ 日	送 关闭		
接待(0) 历史 排队(0)	4 belle004 00:01:24	Q 客户信息 工单处理	
历史接待:31 搜索用户 C	belie004	工号:	
4 如何前的会话接入,请及时…	您有新的会话接入,请及时跟进	belle004	
3 belle003 07.2 旅有新的会话输入, 请及时…	3	姓名:	
amy 07.2 用户长时间未回复,将在58	3	belle004	
 amy1 07.2 用户长时局未回复,将在58 	3	"G H2 -	
 amy1 07.2 用户长时间未回复,将在58 	1	工位:	
1 amy1 07.2 用户长时尚未回复,将在58	1	所在区域:	
1 amy1 07.2 用户长时间未回复,将在58	1	其他 55年十 年 。	
1 amy1 07.2 用户长时间未回复,将在58	E	71112.7.188	

■ 页面上方支持查看坐席名称、设置在线状态、设置最大接待人数以及设置声音提醒。

服务台		服务台名称
	wendang	
	・离线日最	大接待人数:10 ∨ № 关闭 声音设置
	•在线	- 接待人数设置
	•忙碌	
普通:0	•离线	排序>
服务	 5台状态	设置

■ 页面左侧支持查看接待列表、查看历史接待列表以及查看排队列表。

- 页面中间支持查看当前处理的会话内容。
- 页面中间支持查看当前处理的会话内容。

3.3.3 用户使用服务台

当用户在日常工作中出现运维问题时,可以通过移动端或 PC 端进入服务台,由服务台的智能客 服或人工客服为用户解答问题。

4 我的工作台

工作台实时展示当前用户的值班情况、与当前用户相关的工单分派和解决情况,支持创建工单以及查看草稿箱,能够帮助用户直观地掌握工作进度,快速处理工作内容。

登录 DOSM 后,选择工作台,打开我的工作台。

我的	值班						工作相	既况			近7日处理			快速创建			
4	5	Ξ 6	四 7	<u>ب</u>	六 9	日 10	0	1 待我处理	D	1 可領工单	1			创建工单 推荐流程	我的草稿		
11	12	13	14	15	16	17	D	0 逾期	0	0 即将逾期	0 10.02 10.04	10.06	今天	产品文档申讨	†		
我的	向待办												全部 >	工单消息			
潮湿	检测告	警		处理中	1			低	wen	dang - **集团	权限测试)	对接告警		【工单消息】	【工单消息】	您有新的 你友新的	
														【工单消息】	【工单消息】	您有新的	_
														【工单消息】	【工单消息】	您有新的	
														变更日历		详情	>
														09.07-09.0	8 变更发布tes	t	
														09.07-09.0	7 服务器变更		

工作台展示以下内容:

- **我的值班**:展示两周内的值班情况。
- **工作概况**:展示"待我处理"、"待我领取"、"逾期"、"即将逾期"的工单统计。
- 近 7 日处理工单统计:展示近七日处理工单的数量统计。
- **查看我的待办工单**:展示我的待办工单列表。
 - 单击**全部**,跳转到我的待办列表页面;

- 单击工单名称,跳转到**工单详情**页面。
- **查看我发起的工单**:展示我发起的工单列表。
 - 单击**全部**,跳转到我发起的工单列表页面;
 - 单击工单名称,页面跳转到**工单详情**页面。
- 快速创建:
 - 单击**创建工单**,打开**创建工单**对话框,具体操作请参考手动发起工单。
 - 单击**我的草稿**,页面跳转到**查看草稿箱工单**页面。
- 查看工单消息:展示工单消息。
 - 单击工单消息内容,页面跳转到**查看工单**页面。
- **查看变更日历**:展示变更日历信息。
 - 单击**详情**,页面跳转到**变更日历**页面。
- 查看公告消息:
 - 单击工单公告内容,页面跳转到**查看公告通知**页面。

5 工单管理

5.1 新建工单

5.1.1 手动发起工单

- 进入运营服务管理中心,单击右上角的新建工单或工作台页面右上角的快速创建模块中的新 建工单,打开创建工单页面。
- 2. 在创建工单页面选择一个服务目录,单击去创建,打开手动创建工单页面。
- 3. 在页面中定义工单的相关信息,包括: 工单标题、优先级、工单描述等属性。
- 4. (可选)单击**保存草稿**保存工单,工单的状态为草稿。
- 5. 单击提交按钮,提交工单。

根据工单流程的节点属性设置,您可能需要为下一个节点指派负责人。

5.1.2 通过历史工单创建工单

- 1. 进入运营服务管理平台,单击左侧导航栏的工单管理,进入工单管理页面。
- 2. 在工单管理页面,展示当前用户可见的所有工单列表。
- 3. 选择符合需求的历史工单,单击该历史工单,打开该历史工单的工单详情页面。
- 单击该历史工单详情页面下方的复制按钮,打开工单创建页面,当前工单的属性信息与历史 工单相同。
- 5. 按照实际需求修改工单信息。
- 6. (可选)单击草稿保存工单,工单的状态为草稿。
- 7. 单击提交,提交工单。

根据工单流程的节点属性设置,您可能需要为下一个节点指派负责人。

5.1.3 复制创建工单链接

- 1. 登录服务管理中心后,单击右上角的新建工单,打开创建工单页面。
- 2. 在**创建工单**页面选择一个服务目录,单击对应的<³>,复制创建工单链接。
- 3. 复制的工单连接可粘贴到其他地方,供他人使用。

5.2 领取工单

工单任务的领取包括两种情况:

- 系统自动为工单节点的负责人指派工单(即不需要工单节点负责人手动领取工单):工单节 点的分配方式必须为由上一节点负责人指派、由发起人指派、自定义指派或者跟随工单字段 指派。
- 工单节点的负责人在服务台手动领取工单:工单节点的分配方式为自己认领。

工单处理人在**工单管理**页面,单击**可领取工单**,即可查看自己可领取的工单进行领取。领取后, 工单的状态变成处理中。

5.3 工单列表

視图列表 我的结办	全部状态 🗸						
我的结点		更多筛选∨		B		Q 搜索工单	= =
34451597	工单标题	状态	优先级	处理人	创建人	更新时间	操作
我发起的	多级下拉	•处理中	• 中	系统管理员	系统管理员	2021-1	删除 催办
我的参与	lk	•处理中	• 中	系统管理员	系统管理员	2021-1	删除 催办
组内工单	多级下拉默认值	• 处理中	■ 中	系统管理员	系统管理员	2021-1	删除 催办
可领取工单	小埋	• 处理中	• 中	系统管理员	系统管理员	2021-1	删除 催办
授权工单	1111	•处理中	■ 紧急	系统管理员; dl123	小埋	2021-1	删除 催办 ₽
MP1 3 and "P"	11	•处理中	一 中	系统管理员	小埋	2021-1	删除 權办
	哈哈	• 处理中	● 中	系统管理员	系统管理员	2021-1	删除 催办
	66666	• 处理中	• •	系统管理员	系统管理员	2021-0!	删除 催办
	10 条/页 🗸 🗸	共 101 条记录		跳至 页	< 1 2 3	3 4 5	••• 11 >
区域				说明			
	共字段以及	及流程的自定义 5. 弟 刘 志、佐士	字段。	设直目定义视图	的条件,包括	舌一些内:	置的条件和
A	共字段以及 我的待办二 的所有工 ^量 我发起的二 我的草稿二 示。 我的参与二	Q流程的自定义 L单列表,作为 自均可在该列表 L单列表,提单 L单列表,提单 L单列表,展示	字段。 如处理人用户 可见。 人用户创建的 之人用户未成: 当前用户作之	设置目定义视图 时处理工单的入 的所有工单均会存 功提交保存为草 内提单人或处理/	的杀件,包排 口,其他用所 至我发起的列 稿的工单均至 人参与的全部	□ 古 指派到 」表中展示 会在我的 3工单。	置的条件和 该处理人用/ 、。 草稿列表中/
A	共字段以及 我的待办二 的所有工 我发起的二 我的草稿二 示。 我的参与二 组内工单列	Q流程的自定义 L单列表,作为 单均可在该列表 L单列表,提单 L单列表,提单 L单列表,展示 则表是查看该用	之理人用户 立处理人用户 可见。 人用户创建的 之人用户未成: 当前用户作为 1户组内工单的	设置目定义视图 时处理工单的入 的所有工单均会不 功提交保存为草 内提单人或处理/ 的入口,展示当前	的条件,包括 口,其他用F 至我发起的列 稿的工单均至 人参与的全部 前用户的所有	古一些内: □指派到: □表中展示 3工单。 ③工单。 ③红角、工算	置的条件和 该处理人用/ 、。 草稿列表中/
A	共字段以及 我的待办二 的所有工 我发起的二 我的草稿二 示。 我的参与二 组内工单列 可领取工 二	2流程的自定义 L单列表,作为 单均可在该列表 L单列表,提单 L单列表,提单 L单列表,展示 则表是查看该用 单列表,作为处	之理人用户 立处理人用户 可见。 人用户创建的 全人用户未成: 当前用户作为 中组内工单的 全人用户查:	设置目定义视图 时处理工单的入 的所有工单均会存 功提交保存为草 切提单人或处理/ 的入口,展示当前 看并领取工单的	的条件,包括 口,其他用所 在我发起的列 稿的工单均分 人参与的全部 前用户的所有 入口,展示处	 古指派到: 「 」表中展示 3工单。 3工单。 「 3工単の工単 む理人用。 	置的条件和 该处理人用/ 、。 草稿列表中/ 查。 户所有可领I
A	共字段以及 我的待办工 的所有工 我的有工 我的草稿工 无。 我的草稿工 子 的女工单列 可领单。 授口。管理	2流程的自定义 L单列表,作为 自均可在该列表 L单列表,提单 L单列表,展示 可表是查看该用 和表,作为如 列表,是拥有二 司表设置→	京 中 立 中 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	设置目定义视图 时处理工单的入 的所有工单均会存 功提交保存为草 内提单人或处理 内入口,展示当前 看并领取工单的 管理权限的用F 新增流程→高级证	的条件,包打 口,其他用所 王我发起的列 稿的工单均匀 人参与的所有 入口,展示勾 可以→权限管	古一些内: 二 指派到: しま 本 北 和 日 和 一 指 派 和 二 二 十 二 本 れ 、 和 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	置的条件和 该处理人用/ 、。 草稿列表中/ 查。 户所有可领I 所有工单的/
A	共字段以及 我的待办工 的所有工 我的有工 我的草稿工 示。 我的草稿工 不 的参与工 名 如可见单。 行 可见的工	A流程的自定义 L单列表,作为 自均可在该列表 L单列表,提单 L单列表,提单 L单列表,最不 可表表,依为如 列表,是调置→ 同表,是当前用 L单。	字段。 少理人用户 可见。 人用户创建的 2人用户未成: 当前用户作が 1戸组内工单的 上理人用户查: 工単对应流程 流程管理→新 1戸本部门及:	设置目定义视图 时处理工单的入 的所有工单均会不 功提交保存为草 为提单人或处理/ 的入口,展示当前 看并领取工单的 是管理权限的用F 新增流程→高级认 子部门创建的所	的条件,包打 口,其他用F 在我的工业的列 大口,医生的列 为口,医子 了 公司 了 公司 一 公司 一 公司 一 公司 一 公司 一 公司 一 () () () () () () () () () (古 一 指 、 一 指 、 一 指 、 一 指 、 一 十 派 到 一 、 一 十 派 の 一 、 、 一 十 派 の 一 、 、 一 十 派 の 一 、 、 、 の 一 、 、 の 一 、 、 の 一 、 の の 、 の の 、 の の の 、 の の の 、 の の の 、 の	置的条件和 该处理人用/ 、。 草稿列表中/ 查。 户所有可领印 所有工单的/

配置入口:工单管理→列表。



数字化运营服务管理(DOSM)-用户使用指南

	状态筛选 :单击 全部状态 ,勾选需要的状态进行筛选。
	高级筛选 :单击 高级搜索 ,可添加更多公共的或自定义的筛选条件。
	更多筛选条件设置:单击 高级筛选 页签左下角的 添加条件 ,勾选要进行筛选的条件。
	视图查看方式切换。
	支持自定义列表展示字段,支持列表视图切换。
С	单击该区域内左侧的图标 ^Ⅲ ,在弹出的对话框中勾选要展示的列表字段可以自定义列 表展示字段。
	单击该区域内右侧的图标三,可以切换列表视图为列表视图或卡片视图。
	列表区域。
D	操作列支持工单的 催办、删除 等操作。
	查看和处理工单:单击工单标题可查看和处理工单。

5.4 查看和处理工单

在工单列表中,单击工单标题,打开**查看和处理工单**页面。

	系 部门: 云智慧	里员发起的:小埋的 ^(集团 工单号: 当))多级下拉流程1 ^{前节点:用户任务-8c21}	A	处理中 查看流程图		< 审批 demo	关联工单	改动记录	浏览 [.] >
	基本信息				~		关联方式: 工单类型:	手动关联 服务请求		处理中
	* 工单标题:	小埋					6789上山 关联方式:	手动关联		•••
	B 多级下拉:	请输入或选择内容				2	工单类型:	服务请求		已关闭
							789			
	*优先级:	〇低 💿 中 〇 高	○ 紧急				关联方式:	手动关联		
							工甲类型:	服务请求		已完成
	*工单描述:	B <i>I &</i> 🖬					11			***
		awefawe								
		4.0.4.0							BH T CO	
			1办 挂起 取回 关闭	转派 更新	提交		C	09611190	47.7.45	
	区域	t			说明					
			100 002 the are the 100 000							
			单击 ^{喘 宣看流程图} , 可	查看流程	图。					
			单击 ^{6 重看流程图} ,可 在流程图对话框,单击	「查看流程 某个节点,	图。 显示处	理	人信息	0		
A			单击 ^{6 望着流程图} ,可 在流程图对话框,单击 说明:	「查看流程 某个节点,	图。 显示处	理	人信息	0		
A			单击 ^{6 望着流程图} ,可 在流程图对话框,单击 说明: 1. 节点颜色为蓝色:	查看流程[某个节点, 工单流程	图。 显示处 图中已排	理	人信息	。 2节点以	及路径。	0
A			单击 ^{6 首有流程图,可 在流程图对话框,单击 说明: 1. 节点颜色为蓝色: 2. 节点颜色为绿色:}	查看流程 某个节点, 工单流程 工单流程	图。 显示处 图中已报 图中正在	建建	人信息 的历史 行的节	。 2节点以 5点。	及路径。	2
A			单击 ^{6 首有流程图,可 在流程图对话框,单击 说明: 1. 节点颜色为蓝色: 2. 节点颜色为绿色: 工单正文。}	查看流程 某个节点, 工单流程 工单流程	图。 显示处 图中已扬 图中正在	建之	人信息 的历史 行的中	。 2节点以 5点。	及路径。	2
A			单击 ^{6 首有流程图,可 在流程图对话框,单击 说明: 1. 节点颜色为蓝色: 2. 节点颜色为绿色: 工单正文。 审批:展示工单的审批}	查看流程 某个节点, 工单流程 工单流程 字段的结野	图。 显示处 图中已扬 图中正在 果列表。	理 愛 进 参	人信息 約历史 行的 十	。 2节点以 5点。 审批内和	及路径。	2
AB			 单击^{6 查看流程图},可 在流程图对话框,单击; 说明: 1. 节点颜色为蓝色: 2. 节点颜色为绿色: 工单正文。 审批:展示工单的审批; 关联工单:查看工单的; 	查看流程 某个节点, 工单流程 字段的结 关联记录。	图。 显示处 图中已却 图中正在 果列表。 美尔美	理 愛 进 参 联		。 5点。 审批内和	及路径。	0
A B C			 单击⁶ 5 4 7 4 4 5 4 7 4 5 5 4 7 4 4 5 5 4 7 4 5 5 4 7 4 5 5 5 7 4 5 5 5 7 5 7	查看流程 某个节点, 工单流程 字联动记录。	图。 显示处 图中已却 图中正在 果列表。 。	理 交 进 一参 联	人信息 約历史 行的 工 单。	。 2节点以 5点。 审批内和	及路径。	2



数字化运营服务管理(DOSM)-用户使用指南

标签 :为工单添加标签。参见添加标签。
历史记录 :查看工单流程的流转记录。
推荐知识:查看系统推荐的知识条目。
服务级别协议 :查看工单的服务级别协议。
留言板 :查看工单的历史沟通记录。
发送沟通内容:输入沟通内容,单击发送。
催办 :提醒处理人处理工单。催办工单只有工单创建人才可操作。在工单
列表操作列也可单击 催办 ,催办工单。
挂起/解挂:
挂起工单 :工单处于冻结状态,不允许编辑、关闭、转派、提交工单等操
作。
解挂工单 :工单解挂后,工单状态恢复正常。
取回 :工单处理人 A 提交工单之后,工单流转到 B。A 单击 取回 ,工
单流转回 A。
关闭:工单流程的管理者具有关闭工单的权限。
转派:根据实际情况将当前工单节点转派给他人处理。
提醒:您可以查看转派负责人的工作量,选择工单负载较少的负责人。
复制 :支持复制原工单在首节点允许复制的字段信息,您可以对复制过来
的内容进行修改和提交。
说明:测试工单不能复制。
更新 :填写完工单信息后,单击 更新 ,保存更新的工单内容。
提交:工单节点处理人处理完工单后,单击提交,工单将流转到下一个节
点。根据工单不同的流转要求,工单处理人可能需要为下个节点选择处理
人,还需要填写相关的备注信息。
提醒:您可以查看处理人的工作量,选择工单负载较少的处理人。
更多参见内置按钮及权限说明。

5.4.1 内置按钮及权限说明

按钮	权限说明
提交	提交当前节点,当该节点的所有人提交后,则为离开该节点(管理权限的提交为统
	一提交到下个节点)。
更新	更新表单中的内容,将改动后的表单内容入库。
转派	将自己的工单转派给其他人,管理权限的转派为将当前的所有处理人更改。
回退	工单回退回上一处理节点。
关闭	关闭工单。
挂起	将工单挂起(非挂起状态下才有该按钮)。
解挂	将挂起的工单解挂(挂起状态下才有该按钮)。
取回	将工单取回到上一节点。
催办	提醒当前处理人尽快办理工单,每十分钟只能单击一次。
复制	单击复制进入到新建该流程工单的按钮,部分字段可被复制到新建工单页面。
转派撤回	在同节点,上一个处理人将工单转派出去,即可获得转派撤回按钮。

5.4.2 查看审批内容记录

审批页签中展示的内容包括: 审批人、审批内容、审批时间以及处理节点。

- **审批人**:当前节点的处理人;
- **审批内容**:当前节点的处理人所填写的所有审批字段以及内容;
- 审批时间:审批字段以及内容提交的时间;
- **处理节点**:显示流程中处理节点的名称。

当相同的审批字段添加在多个节点时,每个节点提交的内容均会记录在审批页签中。由于回退或 者单一网关重新执行该节点时,会创建新的审批结果,但原审批记录不会丢失。

5.4.3 关联工单

关联工单页签展示两类关联工单:第一类是子流程与主流程的关联工单;第二类是在**关联工单**页 签手动关联的工单。

您可以手动关联工单,也可以对手动关联的工单执行解除关联操作。

■ 手动关联工单

- 1) 单击添加关联工单。
- 2) 在搜索框中输入工单编号或者标题(支持模糊搜索)。
- 3) 在工单列表中单击待关联的工单。
- 4) 单击建立关联,在关联工单页签将生成一条关联记录。

■ 解除关联工单

将鼠标悬浮在关联记录右上角的 *** 并单击解除关联。

注意: 仅能对通过手动关联的工单执行解除关联操作。

5.4.4 添加标签

支持两种添加标签方式:

- 创建新的标签:在标签编辑框中输入新的标签内容后,按回车键,单击确认为当前工单创建
 一个新的标签。
- 从已有标签列表中选择标签:单击编辑框,从下拉列表中选择一个已有标签,然后单击确认 为当前工单创建标签。

5.4.5 处理子流程

当工单流转到子流程节点时,节点处理人单击**更多**,弹出的下拉菜单中将展示子流程匹配的所有 的工单流程。

选择某个工单流程,在弹出的**创建子流程工单**页面填写工单相关信息后,单击**提交**完成子流程工 单的创建。

创建子流程后主流程的状态与工单流程属性设置中主流程状态设置以及主流程工单原始状态有关。

主流程的状态变化如下图:

主流程工单历史状态	主流程状态定义	创建子流程后的主流程状态
主流程工单正常	挂起	挂起
主流程工单正常	继续	正常
主流程工单挂起	挂起	挂起
主流程工单挂起	继续	挂起

注意:

1、创建后的子流程工单无服务目录。

2、如果子流程节点定义了字段回写属性且主流程工单中包含子流程回写字段时,在子流程完成后,所选择的字段 值将回写到主流程工单中。只有当主流程工单中包含子流程回填字段时,回填功能才会生效。字段紧张程度以及解 决方案中的内容为子流程回写的内容。

6 服务台

6.1 用户使用服务台

当用户在日常工作中出现运维问题时,可以通过移动端或 PC 端进入服务台,由服务台的智能客 服或人工客服为用户解答问题。

6.1.1 使用移动端服务台

1. 使用移动端进入服务台聊天页面,智能客服向用户自动展示常用热点问题,如下图所示。

您是不是要咨询以下的问题: 电脑知识 知识内容-图片-表格-文件-都有		
07.15 14:27 云小慧客服-可修改1		1
欢迎语-您好,我是您的智能助 理云小慧,请问有什么可以帮 您? -欢迎		
15:08		
」 欢迎语-您好,我是您的智能助 理云小慧,请问有什么可以帮 您? -欢迎		
amys 人工服务	9	
云小慧客服可修改1		
请选择服务台类型		
公积金		
社保		
	⊙ ⊕	

- 在常用热点问题中,用户可以查看是否有常用问题与用户的问题相似。如果有,则可以直接 单击此常用问题名称查看解决方案;如果没有,则可以在聊天窗口输入人工客服,转接人工 客服。
- 在服务台类型列表中,可以根据问题类型选择对应的服务台类型,选择后将根据服务台类型 为用户指定人工客服。
- 4. 在聊天窗口中,输入问题,人工客服将为用户解答。
 - 在转接人工客服后,如果人工客服坐席无空闲,则用户需要进行排队,系统会实时提醒当前的排队人数。
 - 用户在排队期间,可以给人工客服留言,客服看到后将进行解答。
 - 聊天结束后,用户可以对人工客服的服务进行评价。

6.1.2 使用 PC 端服务台

1. 单击 PC 端页面的 > 图标,进入智能助理聊天页面,智能客服将向用户自动展示常用热点问题,如下图所示。

服务台					
	2	综合服务台		×	
	_	您好,我是您的智能助理云小慧,请问有什么可以帮您? -hahha			
	2	机器人案照小元			
普通	司留意	您是不是要咨询以下的问题:			
		Linux系统			
		知识内容			
		Linux安全配置			
		Windows常见命令			
	٢				
ij	青输入正	х х			
			Enter发送,Shift+Enter换行 发)	ž	

- 在常用热点问题中,用户可以查看是否有常用问题与用户的问题相似。如果有,则可以直接 单击此常用问题名称查看解决方案;如果没有,则可以在聊天窗口输入人工客服来转接人工 客服。
- 在服务台类型列表中,可以根据问题类型选择对应的服务台类型,选择后系统将根据服务台 类型为用户指定人工客服,如下图所示。

③ 综合服务台		
	17-00	人工客服 2
 本小基 講选择服务台类型 「服务台 HR服务台 行政服务台 belle专用 		
	抱歉,当前客服全忙,您排在第1位 退出排队	
	稍等片刻,还有0位用户就轮到您啦~ 退出排队	
	稱萼片刻,还有O位用户就轮到您啦~ 退出排队	
0		
调输入正文		
		Enter爱送,Shift+Enter换行 发送。

- 4. 在聊天窗口中,输入问题,人工客服将为用户解答。
 - 在转接人工客服后,如果人工客服坐席无空闲,则用户需要进行排队,系统会实时提醒当前的排队人数。
 - 用户在排队期间,可以给人工客服留言,客服看到后将进行解答。
 - 聊天结束后,用户可以对人工客服的服务进行评价。

6.2 坐席员使用服务台

6.2.1 概述

服务台模块是服务台坐席人员的主要工作页面。在日常工作中,坐席通过服务台与终端用户进行 即时聊天、查看用户信息,并自动生成相关的工单。

绣台			
y amy • 离线 量大接待人数: 1	10 ~ 微 关闭		
接待(0) 历史 排队(0	0) belle004 00:01:24	٩	客户信息 工单处理
历史接待:31 搜索	田戸 Q 07.23 belle004 您有新的会话接入,请及时跟进	I.4	号:
3 belle003 您有新的会话接入,请及时	07.23	姓名	A:
y amy 用户长时间未回复,将在58	07.23	电调	belle004 话:
1 amy1 用户长时间未回复,将在58 1 amy1	07.21	工作	位:
 用户长时间未回复,将在58 amy1 用户长时间未回复,将在58 		所在	在区域:
1 amy1 用户长时间未回复,将在58		目	其他 在大厦:
1 amy1 用户长时间未回复,将在58			

登录 DOSM,选择服务台导航栏,打开下图所示的服务台页面。

■ 页面上方支持查看坐席名称、设置在线状态、设置最大接待人数以及设置声音提醒。





- 页面左侧支持查看接待列表、查看历史接待列表以及查看排队列表。
- 页面中间支持查看当前处理的会话内容。
- 页面右侧支持查看客户信息以及工单处理、知识库。

6.2.2 设置在线状态

在**服务台**页面,单击坐席名称下方的**在线状态**图标,设置在线状态,服务台页面默认为离线状态。 在线状态分为三种,详细介绍见下表:

状态	说明
• 在线	在线状态时,坐席可以正常和用户进行会话。
• 离线	离线状态时,坐席不能收发消息,未关闭的会话会自动关闭。
• 忙碌	忙碌状态时,系统不再给坐席分配新的会话,但是未关闭的会话仍然可以正常进行。

6.2.3 设置最大接待人数

在**服务台**页面,单击**最大接待人数**下拉框,设置最大接待人数。在最大接待数之内的会话将在接 待列表中展示,超过最大接待数的会话,将在排队列表中展示。

6.2.4 设置声音提醒

■ 开启声音提醒:单击^议,开启声音提醒,可以选择全天开启,也可以自定义开启时间。

■ 关闭声音提醒:单击⁽¹⁾,选择**关闭**选项来关闭声音提醒。

6.2.5 查看接待/历史接待/排队列表

在**服务台**页面,分别单击页面左侧的接待、历史以及排队页签,查看当前坐席员的正在接待列表、 历史接待列表以及排队列表。

6.2.6 处理会话

在服务台页面,单击接待列表中的会话,在聊天区域输入回复。

■ 自定义常用语

- 1) 在服务台聊天区域,单击 🗉 ,单击**自定义**页签。
- 2) 单击编辑, 输入快捷回复后, 单击添加。
- 3) 单击完成添加快捷回复常用语。

■ 搜索聊天消息

- 1) 在服务台聊天区域,单击¹⁰,打开**搜索消息**对话框。
- 2) 输入搜索内容,下方将展示搜索到的消息内容。
- 转接其他坐席

在服务台聊天区域,单击**转接**,然后单击其他坐席对应的**转接**,将该会话转接给其他的坐席。

■ 优先接待其他用户

单击**排队列表**中的其他用户,在服务台聊天区域,单击**接待**优先接待该用户。

■ 查看客户信息

在**服务台**页面右侧单击客户信息页签,坐席员可以查看客户的基本信息以及历史进线信息。

■ 处理工单

用户与服务台坐席交互后,系统将自动为当前用户创建工单。坐席在在**服务台**页面右侧单击 **工单处理**页签可以查看工单详情,并按照工单要求填写相关信息以及进行对应的操作来处理 工单,具体的操作说明可参考工单管理。

■ 搜索知识并推荐

坐席员在处理会话时可以在知识库中搜索知识并将知识推荐给用户。

在**服务台**页面右侧单击**知识库**页签,在下方的知识列表中选择要推荐给用户的知识后,单击 推荐,在弹出的对话框中单击确定将知识推荐给用户。

■ 手动关闭会话

在服务台聊天区域,单击**关闭**手动关闭会话。

6.3 服务台监控

服务台监控包括坐席监控和排队监控。

6.3.1 坐席监控

管理员在坐席监控模块可以查看所有坐席的接待数、对话数、平均响应时间、平均对话时长、消 息总数等信息。另外,管理员还可以查看坐席详情,了解该坐席的解决效率、在线时长等数据, 方便管理员管理坐席。

登录服务管理中心,选择**服务台监控**导航栏,打开**坐席监控**页签。

2021-08-24 00:00:00 ~	- 2021-08-24 17:12:3	0 芭 服务	治 🗸	坐席组 >	坐席、	/ 状态 ~	
坐席 ⇒	状态 ≑	持续时间	在线时长	忙碌时长	离线时长	坐席组	操
Adams	离线	大于24H		-	17H12m	webster	٢
adams-2	离线	大于24H	-	-	-	坐席组名称	т
adamstest	离线	大于24H	-	-	17H12m	坐席组名称	Т
adams组	离线	大于24H	-	-	-	adams	Т
adams组2号	离线	大于24H	-	-	-	adams	Т
amy-IT	离线	大于24H	-	-	17H12m	IT服务台专用	Т
amy10	离线	大于24H	-	-	17H12m	amy-5	Т
amy11	离线	大于24H	-	-	-	IT服务台专用	7

6.3.1.1 筛选坐席

在**坐席监控**页签,管理员可以根据时间、服务台、坐席组、坐席以及在线状态筛选坐席。 选择筛选条件后,下方列表中将实时展示筛选结果。

6.3.1.2 下线坐席

在**坐席监控**页签,在下方的列表中选择某个坐席,单击**下线**,在弹出的对话框中单击**确定**强制下 线该坐席。

6.3.1.3 导出坐席监控数据

在**坐席监控**页签,单击右上方的 ڬ ,导出坐席监控数据。

6.3.2 排队监控

管理员可以对服务台和坐席的排队情况进行监控。

登录**服务管理平台**,在左侧的导航栏中单击**服务台监控**,单击**排队监控**页签,打开**排队监控**页面。

坐席监控 排队监控	排队统计			
IT服务台bell 服务台排队 1	e 1 坐廊排队O	it 服务台amy 服务台排队 0 坐席排队 0	ka	karate新增服务台 服务台排队 0 坐席排队 0
服务台排队 坐席排	БД.			筛选服务台: IT服务台belle
咨询员工	服务台	开始排队时间 韋	排队时长	操作
belleVIP1	IT服务台belle	2021.08.24 17:05:52	00:10	指派

页面上方展示了各服务台的排队情况,下方展示了服务台排队以及坐席排队的详细信息。

■ 指派坐席

在**服务台排队列表**中,单击排队信息对应的**指派**,在下拉框中选择要指派的坐席或者服务台,将 会话指派给该坐席或者服务台。

■ 坐席接待

在**坐席排队列表**中,单击排队信息对应的**接待**,为当前坐席优先接待该用户。

6.3.3 排队统计



管理员可以查看坐席的排队数据。

登录**服务管理平台**,在左侧的导航栏中单击**服务台监控**,单击**排队统计**页签,打开**排队统计**页面。

行政服务台	v 2021-10-13	00:00 ~ 2021-10-13	18:52 🗇 財 🗸		
总排队数		服务台排队数	坐席打	排队数	在线坐席数
7		7	(0	1
排队趋势					
7				٨	
6					
5					
4					
2					
1					
	2021 10 12 02:00	2021 10 12 06:00	2021 10 10 00-00	2021 10 12 12:00	00110 22 15:00
2021.10.13 00.00	2021.10.13 03:00	202110113 00000	20211013 0800 ↓ ●● 服务台排队数 ●●● 坐席排队数	202110:13 12:00	021.10.13 10.00
(de 3.1, m+ 57)		总排队数	服务台排队数	坐席排队数	在线坐席

支持按照服务台来查看所选服务台下某个时间段内的排队数据,包括总排队数、服务台排队数、 坐席排队数、在线坐席数、排队趋势、以小时或者天为频率的排队统计列表,支持排队统计记录 的导出。

- 设置筛选条件:在服务台下拉列表中选择服务台,在日期控件中选择起始时间,并选择统计频率(按照小时或者天),页面下方将按照筛选条件展示所选时间段内统计数据。
- 导出排队记录:设置筛选条件后,单击 →,导出筛选后的排队数据。

6.4 服务台设置

为了保证服务台的服务质量、提高服务效率,服务台管理员需要对服务台进行设置,对坐席员的工作以及服务台和坐席的排队情况进行实时监控,并对会话记录进行统一管理。

登录**服务管理中心**,选择**服务台设置**导航栏,打开下图所示的**服务台设置**页面。

援索服务台	2		新增服务
1		IT服务台belle	
更新时间:2021-08-18 14:36:50	负责人:小埋1号	更新时间:2021-08-18 14:27:31	负责人:系统管理员,IT客服-amy,bell
服务台代码:111	工单流程:表格字段联动	服务台代码:0007	工单流程:belletest0802
IT服务台勿动amy测试专用D		will专用服务台	
更新时间:2021-08-18 10:16:13	负责人:系统管理员,IT客服-amy,amy1,	更新时间:2021-08-18 10:11:46	负责人:will
服务台代码:33	工单流程:事件管理流程_=amy	服务台代码:willzy	工单流程:amy-服务台-勿动
排队统计服务台		karate新增服务台	
更新时间:2021-08-18 10:09:56	负责人:系统管理员	更新时间:2021-08-17 14:24:05	负责人:系统管理员
服务台代码:pdtjfwt	工单流程:333_copy35b5	服务台代码:karatenew	工单流程:事件管理流程_=amy
817新增		karate	
更新时间:2021-08-17 14:19:44	负责人:11!	更新时间:2021-08-13 14:39:59	负责人:系统管理员
服务台代码:13123123	工单流程:字段联动流程	服务台代码:karate	工单流程:事件管理流程_=amy

6.4.1 搜索服务台

在**服务台设置**页面,在右上角的搜索框中输入要搜索的服务台名称,列表中将展示搜索结果。

6.4.2 添加服务台

在添加服务台之前,您需要对服务台工单流程及数据字典进行设置。具体步骤如下:

- 1. 在**业务设置**中,单击**流程管理**,单击**新增流程**,去新增服务台对应工单流程。
- (可选)如果您需要在坐席完成与用户沟通后,工单能够将服务台的聊天记录自动填写进去, 那么完成流程的基本设置后,您需要在设置流程的表单设计部分,添加富文本字段,设置富 文本属性编码为 CommonicationKey。


			1 基本设	置 2 表单设计 🕄 3 流程设置	4 高级设置	保存草稿 发 布
基本	字段 公共:	字段	表单布局		EE	富文本
_		0				* 字段名称:
単行文本	多行文本	✓ 单选框				富文本
	TE	123				* 属性编码:
多选框	富文本	数字	and the state		0 +	CommonicationKey
			虽义平:	B I & 🖬 🎟		中4217年,
■ 多級下拉	下拉多选	下拉单选		请输入内容		
c1-12	0	0				
		255				

3. **表单设计**部分设置完成后,在流程设置部分,您需要在第二个节点(默认坐席节点)的处理 设置中,将指派方式设置为跟随工单字段。

< 返回				
		1 基本设置 2 表单设计	3 流程设置 4 高级设置	保存草稿 发 布
一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一				表单设置
 通 结束事件 				
用户任务				
単一网关 <=> 并行网关				4
長单设置	处理设置			
上理方式:()单人处3	⑦ 理 () 多人处理 () 依	次处理 🔘 任意处理		
旨派方式:				
跟随工单	字段			
自己认领				
固定处理	人			
跟随工单	字段			
历史节点	负责人			

4. 工单流程设置结束后,需要对数据字典进行设置,在**业务设置**中,单击数据字典,在内置数 据字典工单来源内容中新增如下内容:即时消息、IM。



数字化运营服务管理(DOSM)-用户使用指南

<i>ы</i> т.н.э.	上于不师师儿叫		
数据字典层级:		330 430 530	
数据字典层级: 内容 ⑦:	● 1级 ● 2级 ●	WEB_FORM	
数据字典层级: 内容 ⑦:	 1级 2级 网页表单 监控系统 	WEB_FORM MONITOR_SYSTEM	
数据字典层级: 内容 ⑦:	 1级 2级 网页表单 监控系统 H5 	WEB_FORM MONITOR_SYSTEM H5	
数据字典层级: 内容 ⑦:	 1级 2级 网页表单 监控系统 H5 例行工作 	WEB_FORM MONITOR_SYSTEM H5 ROUTINE_WORK	

完成以上设置后,可进行服务台的添加。

添加服务台的步骤如下:

- 1. 在**服务台设置**页面,单击**新增服务台**,打开**服务台设置**页面。
- 2. 设置服务台的基本信息:
 - 1) 填写服务台名称、服务台代码,选择服务台管理员。
 - 2) 设置坐席组分配规则:按照轮询分配坐席组:会话会按顺序依次分给服务台的各个坐席组。
 - 3) 选择服务台工单流程。
 - 4) 单击下一步,进入会话设置页面。
- 3. 设置会话信息:
 - 选择是否开启 VIP 坐席和用户:如果选择开启,则会话接入时,VIP 用户将优先排在普通 用户之前。
 - 2) 设置自动结束会话相关信息:



- -

设置会话结束时间及会话结束提示。

选择是否开启结束会话前提示,如果选择开启,则您可以设置结束会话提前提示的时间、 用户侧及客服侧提醒语。

3) 设置最大接待人数:

设置坐席默认最大接待人数。

设置坐席最大接待人数上限及下限。

4) 选择可转接的服务台及坐席历史会话可见的服务台。

5) 设置会话超时提示相关信息:

选择是否开启会话超时提示,如果选择开启,则您可以设置超时处理提示时间及未回复的 提示时间。

- 6) 填写无坐席在线自动提示内容。
 设置值班时间、非值班时间提醒内容、排队提示内容。
 设置排队进度提醒:您可以选择仅排队提示,也可以设置多次提醒。
- 7) 单击**下一步**,进入**坐席组设置**页面。
- 设置坐席组:按照实际需要添加、编辑或者删除坐席组。设置好坐席组后,单击下一步,进入公共常用语设置页面。

- 1) 新增坐席组
 - 在**坐席组设置**页签,单击**新增坐席组**,打开**新增坐席组**对话框。
 - 选择用户组、坐席组区域及组内分配规则,填写坐席组代码。
 - 单击**保存**完成坐席组的新增。

2) 编辑坐席组

- 在坐席组列表中,单击坐席组对应的编辑,打开编辑坐席组对话框。
- 对坐席组信息进行修改。
- 单击**保存**完成对坐席组的修改。
- 3) 删除坐席组



x / A

- 在坐席组列表中,单击坐席组对应的**删除**,在弹出的对话框中单击确定,删除坐席组。
- 5. **设置公共常用语:** 支持按照分组管理服务台的常用回复语,详细使用说明可参考设置公共常 用语。
 - 新建分组:在设置公共常用语页签,单击新建分组,并填写分组名称,设置可选服务组后, 单击确定完成分组的添加。
 - 在分组下添加公共常用语:选中分组后,单击新建,并填写回复语内容后,单击确定,完 成常用语的添加。
- 6. 以上信息设置完成后,单击**完成**,服务台添加完成。

6.4.3 设置公共常用语

公共常用语设置页面左侧展示了公共常用语分组列表,右侧展示了常用语分组的基本信息以及包含的回复语。

- 新建分组
 - 1) 在设置公共常用语页面,单击新建分组,打开添加分类对话框。

- 2) 填写分组名称,选择可见服务组。
- 3) 单击确定完成分组的添加。

■ 编辑分组

- 1) 在左侧的公共常用语分组列表,单击某个分组对应的,单击编辑,打开编辑分类对话框。
- 2) 编辑分组名称以及可见服务组。
- 3) 单击确定,保存分组信息。

■ 删除分组

在左侧的公共常用语分组列表,单击某个分组对应的,单击**删除**,在弹出的对话框中单击**确定**, 删除分组。

■ 添加公共常用语

- 1) 在左侧的公共常用语分组列表选中分组,右侧将展示对应的分组信息。
- 2) 单击新建打开添加常用语对话框。

- 3) 填写回复语内容。
- 4) 单击确定添加常用语。

■ 编辑公共常用语

- 1) 在左侧的公共常用语分组列表选中分组,右侧将展示对应的分组信息。
- 2) 在常用回复语列表中单击常用语对应的编辑,在对话框中编辑回复语内容后,单击确定保 存对常用语的修改。

■ 删除公共常用语

- 1) 在左侧的公共常用语分组列表选中分组,右侧将展示对应的分组信息。
- 2) 在常用回复语列表中单击常用语对应的删除,在弹出的对话框中单击确定删除常用语。

6.4.4 编辑服务台

在**服务台设置**页面,单击某个服务台名称,可以对基本设置、会话设置、坐席组设置以及公共常 用语设置进行编辑。

6.4.5 删除服务台

在**服务台设置**页面,单击某个服务台对应的删除,在弹出的对话框中单击确定来删除服务台。

7 变更日历

变更日历提供变更工单的日历视图,帮助相关人员(IT 服务人员、IT 主管、业务管理员、系统管理员)快速了解一段时间内的工单变更情况,协调变更计划,避免变更冲撞。

选择变更日历,进入变更日历模块。页面默认展示当月的变更日历视图。

■ 变更日历视图说明

变更日历视图按照月份展示所有已提交的变更类型的工单,并通过颜色来标记工单的状态。

- 蓝色:进行中工单(包括待处理和处理中工单)。
- 绿色:已完成工单。

- 灰色:已关闭工单。
- 变更日历月份跳转

单击视图中间月份两侧的< [◀] >和< ▶>图标来跳转变更日历的月份,单击视图左上角的**返回本 月**跳转到当前的月份。

■ 按工单状态来筛选变更日历

单击视图右上方的< 😑 >, 打开侧边栏, 通过勾选工单状态来筛选变更日历中的工单。

- 进行中: 勾选此项, 变更日历中展示处理中和待处理状态的工单。
- **已完成**:勾选此项,变更日历中展示已完成的工单。
- **已关闭**:勾选此项,变更日历中展示已关闭的工单。

注意: 筛选设置将被保存(即下一次查看日历视图时中将按照筛选设置来展示),且仅对当前用户生效。

■ 在变更日历中查看工单

当鼠标移动到变更日历中的工单,打开工单对话框。单击工单标题,打开工单详情页面。

8 我的值班

我的值班页面默认展示当前用户当月的总体排班情况,用于当前用户查看和管理自己的值班、换 班以及请假信息。

8.1 我的值班

选择**我的值班**,页面左侧展示总值班数、请假次数、换班次数、待值班次数,右侧展示当月的排 班情况。您可以通过时间控件中的左右按钮< [◀] >和< [▶] >来查看其他月份的总体排班情况。

8.2 值班列表

值班列表中展示当前用户所选时间范围内的值班情况,展示的内容为:总排班数不为 0 的相关月 份总排班数、换班数以及请假数。

8.3 我的换班

我的换班页签展示当前用户的换班列表,包括待审批的换班申请列表以及已审批的换班申请列表。 待审批的换班列表展示:申请提交时间、换班班次、换班日期、换班目标日期以及换班对象。 已审批的换班列表展示:申请提交时间、换班班次、换班日期、换班目标日期、换班对象以及审 批结果。

提交换班申请操作步骤:

- 1. 在我的换班页面,单击新增。
- 2. 在新增换班对话框,设置以下信息:
 - **值班日期**:当前用户的原值班日期,日期中必须包含当前用户所在班次的排班;
 - **班次**:日期中当前用户的班次;
 - 换班日期:选择换班的日期,日期中必须包含用户所在班次的排班;
 - **班次**:选择日期下的换班班次;
 - **换班人**:选择对应班次下的换班对象;
 - **换班理由**:填写换班理由。

定义完以上信息后,单击保存提交换班申请。

8.4 我的请假

我的请假页签展示当前用户的请假列表,包括待审批的请假列表以及已审批的请假列表。

待审批请假列表中展示请假班次、请假日期以及提交时间。已审批请假列表中展示请假班次、请 假日期、提交时间以及审批结果。

在我的请假页面用户可以提交请假申请。

提交请假申请操作步骤:

- 1. 在我的请假页面,单击新增,打开新增请假对话框。
- 2. 在新增请假对话框,设置以下信息:

- **请假日期**: 所选择的请假日期中必须包含当前用户所在班次的排班;
- **班次**:日期中当前用户的班次;
- **请假理由**:填写请假理由。

定义完以上信息后,单击**保存**提交请假申请。

9 知识查询

云智慧数字化运维知识库 DOKB(全称 Digital Operation Knowledge Base,下文简称 DOKB),是基于传统通用型知识库的架构、服务理念,并针对运维行业的专属痛点而打造的为智 能业务运维提供优质服务的新型知识库。产品依托云智慧高素质的运维领域专业从业人员以及成 熟稳定的智能运维应用,通过人工输入和自动整合两种方式沉淀运维领域专业、前沿的知识,进 一步服务于云智慧不同的服务场景如智能客服、服务台、自动化运维等,切实提升企业智能业务 运维能力。

知识查询作为知识库的展示端,支持对知识库的展示与搜索,支持查看最热知识排行以及最新知 识,实现知识的全局检索和查看。

DOSM 提供知识查询入口,在登录 DOSM 系统后,在左侧导航栏中单击知识查询,支持由环境 直接跳转知识库产品,详见《云智慧数字化运维知识库(DOKB)-V1.1.2-用户使用指南-20211020.docx》。

10知识管理

云智慧数字化运维知识库 DOKB(全称 Digital Operation Knowledge Base,下文简称 DOKB),是基于传统通用型知识库的架构、服务理念,并针对运维行业的专属痛点而打造的为智 能业务运维提供优质服务的新型知识库。产品依托云智慧高素质的运维领域专业从业人员以及成 熟稳定的智能运维应用,通过人工输入和自动整合两种方式沉淀运维领域专业、前沿的知识,进 一步服务于云智慧不同的服务场景如智能客服、服务台、自动化运维等,切实提升企业智能业务 运维能力。

知识管理根据不同业务领域、不同部门管理知识库;支持以知识库为单位进行权限控制,设定企 业内部用户可见的知识库范围。 DOSM 提供知识管理入口,在登录 DOSM 系统后,在左侧导航栏中单击知识管理,支持由环境 直接跳转知识库产品,详见《云智慧数字化运维知识库(DOKB)-V1.1.2-用户使用指南-20211020.docx》。

11智能助理(云小慧)

云智慧 IT 服务管理云小慧(WiseBot)产品基于自然语言处理(NLP)、语义相似度计算等技术, 通过一定的载体(如 web、IM、手机 App 等)为用户提供 7*24 小时的 IT 运维领域的自助问 答服务,促进用户和 IT 服务人员的扁平化协作,提升沟通效率、降低人力成本,实现高效运维。 云小慧产品由云小慧管理后台和前端的云小慧机器人两部分组成,云小慧管理后台用于进行机器 人训练、词库管理以及其他配置操作,云小慧机器人为用户提供自助问答服务。

DOSM 提供智能助理(云小慧)入口,在登录 DOSM 系统后,在左侧导航栏中单击智能助理, 支持由环境直接跳转智能助理(云小慧)产品,详见《云智慧 IT 服务管理云小慧(Wisebot)-V1.2.0-用户使用指南-20211012》。

12报表中心

报表中心产品是一款以业务为中心的自助式分析工具,主要面向业务、运维、数据分析师,以问 题为导向的探索分析和以结果为导向的数据可视化。

报表中心产品具备以下特点与优势:

- 报表中心可进行简单灵活的自助式分析,让非技术人员能够方便快捷的获取数据进行数据分析,洞察业务现状,辅助业务决策。
- 报表中心基于不同的业务场景,提供多种分析模型,满足用户不同分析目标;总结运维分析场景,提炼分析模型,沉淀分析模板,焦聚运维业务分析。
- 报表中心包含丰富的可视化展现方式,支持表格、条形图、堆叠条形图、折线图、柱状图、 堆叠柱状图、面积图、概要数字、基础饼图、环形图、分组组合图、堆叠组合图、分组堆叠 组合图展现方式。

DOSM 提供**报表中心**入口,在登录 DOSM 系统后,在左侧导航栏中单击**报表中心,**支持由环境 直接跳转**报表中心**产品,详见《云智慧报表中心(DODI)-V1.2.0-用户使用指南-20211020》。

44

13用户中心

用户中心(Digital Operation User Center,简称 DOUC),是针对云智慧内部产品的统一安全 管理平台解决方案,为云智慧的内部产品提供统一用户账号管理、统一授权管理、统一认证和统 一审计四大核心功能,且具备集成 AD 预控,License 管理、数据字典、IP 黑/白名单管理、密 码规则可配置、三员管理可配置和移动端集成登录等功能。同时提供同上层门户或 4A 系统对接 的北向接口。

DOSM 提供**用户中心**入口,在登录 DOSM 系统后,在左侧导航栏中单击**用户中心,**支持由环境 直接跳转**用户中心**产品,详见《云智慧用户中心(DOUC)-V2.3.1-用户使用指南-20211130》。

14消息中心

运营服务管理平台 DOSM 支持工单消息以及公告消息的提醒、展示与查看。

14.1 消息提醒

当系统中存在未读消息时,在系统右侧顶栏消息提醒处将显示未读消息提醒,显示未读消息的个数。当未读消息的个数超过 99 时,显示数字 99+。单击提醒数字,弹出下图所示的消息提醒框:

■ 单击**查看全部消息**,页面跳转到消息中心的工单消息列表。

在消息中心,您可以按类别查看系统下所有的工单消息以及公告消息,并对消息进行处理。 详情请参考消息中心。

单击消息设置,页面跳转到消息设置页面,在该页面,您可以对消息的通知方式进行配置。
详情请参考消息设置。

14.2消息中心

消息中心能够统一展示并管理系统中的所有工单消息和公告消息。

为了在**消息中心**正常接受到消息提醒,请确认您已经在**设置→个人设置→消息设置**中配置了对应 的消息通知方式,详细说明请参考<u>消息设置</u>。

打开消息中心或者通过消息提醒页面访问消息中心,该页面展示系统中的所有工单消息。



14.2.1 按分类查看消息

在消息中心,您可以按照消息分类来查看不同类别的消息。单击列表上方的 ═, 打开消息类别侧 边栏,如下图所示:

上半/月心(47)		
默认时间排序	V	✔ 全部标记为已
工单消息 【工单消息】zhao44 指派了	7新的工单 zhao44创建的工单 uiuj2021072100011 给您 (节点2), 请及时跟进	3小时育
工 单消息 【工单消息】belle000 指派	了新的工单 belle000创建的工单 uiuj2021072000080 给您 (节点2), 请及时跟进	17小时有
工单消息 【工单消息】amy9 指派了新	新的工单 amy9创建的工单 uluj2021072000079 给您 (节点2), 请及时跟进	17小时育
工 单消息 【工单消息】 <mark>belle000</mark> 指派	了新的工单 belle000创建的工单 uluj2021072000078 给您 (节点2), 请及时跟进	17小时育
工 单消息 【工单消息】系统管理员 指	派了新的工单 系统管理员创建的工单 uiuj2021072000077 给您 (节点2), 请及时跟进	17小时有
工单消息 【工单消息】系统管理员 指	派了新的工单 系统管理员创建的工单 uluj2021072000076 给您 (节点2), 请及时跟进	17小时育
工单消息 【工单消息】amy7 指派了新	听的工单 amy7创建的工单 uluj2021072000074 给您 (节点2), 请及时跟进	18小时前
工单消息		
20条/页 ∨ 共 2282	A 2 4 2	3 4 5 115 .
工单消息(47)		 ○ ✓ 全部标记为F
工单消息(47) 公告消息(14)	✓ 单 zhao44创建的工单 uluj2021072100011 给您 (节点2), 请及时跟进	3 4 3 4 13 2 ✓ 全部标记为E 3小时
工单消息(47) 公告消息(14)	 ✓ 单 zhao44创建的工单 uiuj2021072100011 给您(节点2),请及时跟进 C单 belle000创建的工单 uiuj2021072000080 给您(节点2),请及时跟进 	3 《 全部标记为E 3小时1 17小时1
工单消息(47) 公告消息(14)	 ✓ 单 zhao44创握的工单 uiuj2021072100011 给您(节点2),请及时跟进 工单 belle000创建的工单 uiuj2021072000080 给您(节点2),请及时跟进 amy9创建的工单 uiuj2021072000079 给您(节点2),请及时跟进 	 ○ ○ ◆ 全部标记为E 3小时 17小时
工单消息(47) 公告消息(14)	 ✓ 单 zhao44创建的工单 uluj2021072100011 给您(节点2),请及时跟进 C单 belle000创建的工单 uluj2021072000080 给您(节点2),请及时跟进 amy9创建的工单 uluj2021072000079 给您(节点2),请及时跟进 C单 belle000创建约工单 uluj2021072000078 给您(节点2),请及时跟进 	 ○ ○ ○ ◆ 全部标记为t 3小时 17小时 17小时 17小时
工单消息(47) 公告消息(14)	単 zhao44创握的工单 uiuj2021072100011 给您(节点2), 请及时跟进 単 zhao44创握的工单 uiuj2021072000080 给您(节点2), 请及时跟进 二单 belie000创建的工单 uiuj2021072000079 给您(节点2), 请及时跟进 二単 belie000创建的工单 uiuj2021072000078 给您(节点2), 请及时跟进 5工单 系统管理员创建的工单 uiuj2021072000077 给您(节点2), 请及时跟进	 ● ●
工单消息(47) 公告消息(14)	第二 第二 第二 第 2 1 第 2 2 第 2 2 第 2 2 第 2 2 第 2 2 第 2 2 第 2 2 第 2 2 第 3 3 第 3 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
工单消息(47) 公告消息(14)	第二 第 第二 第二 第二 第二 第二 第二 第 第 第二 第二 第二 第二 第二 第 第 第二 第二 第二 第二 第<	

侧边栏中消息分类后的数字代表该分类下未读消息的个数,为零代表该分类下所有消息为已读状态。

14.2.2 查看工单消息

工单消息列表页面中灰色条目展示已读的工单消息,加亮条目展示未读的工单消息。

- 单击工单消息中的编号,打开工单详情页面。在工单详情页面,您可以对查看工单的改动记录、关联工单、推荐知识、服务行业级别协议以及留言板等信息,然后按照实际情况对工单进行处理。
- 单击**全部标记为已读**将列表中的所有消息标记为已读状态,工单条目变为灰色。
- 单击工单列表上方的下拉列表,选择工单展示的规则。

选择默认时间排序,工单列表按照工单消息产生的时间排列,距离当前时间近的排列在前。

选择未读通知在前,将未读的工单消息排在前列。

14.2.3 查看公告消息

在侧边栏中选择**公告消息**,进入公告消息列表。

公告消息列表页面中灰色条目展示已读的公告消息,加亮条目展示未读公告消息。

- 单击**全部标记为已读**将列表中的所有消息标记为已读状态,所有公告条目变为灰色。
- 单击公告消息列表上方的下拉列表,选择公告消息的展示规则。

选择默认模式排序,公告消息按照发布时间排列,距离当前时间近的排列在前。

选择未读通知在前,将未读的公告消息排在前列。

■ 查看公告内容:在列表中单击公告名称,查看公告内容。

15业务设置

业务设置是 DOSM 的使用的前提和基础。

业务设置页面支持搜索相应的配置模块,您也可单击相应模块进行配置。

配置入口:设置→业务设置。



业务设置					新建口
流程配置			服务目录管理		
品 流程管理	😂 数据字典	正 扩展设置	□□ 定义服务目录		
🔂 流程角色管理					
运营设置			值班管理		
🕒 服务时间设置			8 值班管理	🛗 班次管理	逆 换班审批
			🔅 请假审批	(三) 值班情况	
公共管理			工作管理		
🚖 手动公告	◎ 消息模版管理		🔊 例行工作	🔓 委托设置	
1 法理答理					

15.1 流程管理

流程管理用于工单流程的统一定义和管理。

配置入口:业务设置→流程配置→流程管理。

● 新增流程 ● 导入流程			Q搜索	流程
≥ john-处理权限	e)测试qian1		
更新时间:2021-08-20 09:54:47 更新人:系统管理员 流程类型:放降类 描述:	測试 导出流程 删除流程	更新时间:2021-08-19 20:01:51 流程类型:服务请求类 描述: cdcd	更新人:系统管理员	■ 启用
📀 john-单一网关		() monatest004		
更新时间:2021-08-19 18:23:34 更新人:系统管理员 流程类型:服务请求类 描述:	<mark>●</mark> ■ 启用	更新时间:2021-08-19 18:22:13 流程类型:故障类 描述:为企鹅清楚	更新人:系统管理员	■ 启用
◎ john-转派		iohn依次历史2		
更新时间:2021-08-19 17:44:11 更新人:系统管理员 流程类型:故障类		更新时间:2021-08-19 16:49:21 流程类型:变更类	更新人:系统管理员	
描述:	■ 启用	描述:		■ 启用
共 158 条记录		跳至 页 < 1 :	2 3 4 5 6	7 8 ;

区域	说明			
	新增流程 :参见新增工单流程。			
A	导入流程 :单击 导入流程 ,单击或拖拽文件进行导入。			
	搜索流程。			
В	在工单流程列表页面,单击右侧的 搜索流程 搜索框,输入流程名称,列表中可显 示搜索结果。			



数字化运营服务管理(DOSM)-用户使用指南

区域	说明
	将鼠标悬浮在流程列表上,出现复制和更多的按钮。
	····:: 支持测试、触发记录、导出流程、删除流程。
C	测试 :单击 测试 ,打开 创建工单 页面,创建对应流程的测试工单 。
	触发记录 :单击 触发记录 ,在 触发记录 页面查看触发记录。
	删除触发记录 :在 触发记录 对话框中,单击 编辑 ,选中要删除的触发记录(可多 选)后,单击 删除 ,删除选中的触发记录。
	导出流程 :单击 导出 ,下载导出的流程文件。
	删除流程 :删除工单流程只可删除停用的工单流程,启用的工单不可删除。
D	启用工单流程 :在工单流程列表中,单击 启用 ,将状态列的状态由停用状态设置 为启用状态。
	停用工单流程 :在工单流程列表中,单击 停用 ,将状态列的状态由启用状态设置 为停用状态。停用后新提交的工单不再使用该工单流程。
E	编辑工单流程 :单击工单流程列表中的流程标题,编辑工单流程。

15.1.1 新增工单流程

15.1.1.1 流程概览

- 1. 单击工单流程列表上方的新增流程。
- 2. 工单流程创建页面,配置基本设置、表单设计、流程设置、高级设置。
- 3. 创建工单流程后,单击发布。
- 工单流程发布后,单击工单右上角的 ,单击测试,打开创建工单页面,创建对应此流程 的测试工单。

注意:工单流程默认为停用状态,需先启用工单流程,再执行其他操作。

15.1.1.2 基本设置

单击**基本设置**,配置以下信息:



参数	说明		
流程名称	输入流程名称。		
流程类型	选择工单的流程类型,支持的类型有 :服务请求类、问题类、发布类、变更类、故障 类 。		
图标	选择图标类型。		
工单编号前缀	输入 2~4 位英文字母。		
流程描述	输入流程描述。		

15.1.1.3 表单设计

	设计 ,进,	表甲设计页面。甲击表甲设计石侧的 🍱 可放大。	
基本	字段 公共字段	表单布局 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	E 添加分组
■ 単行文本	・ ・	<u> </u> 基本信息 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	* 字段名称: 基本信息
✓ 多选框	工言 123 富文本 数字	工单标题: 请输入内容	属性编码: basicinfo
マ マ 多级下拉	下拉多选 下拉单;	优先级: 〇 低 ④ 中 〇 高 〇 紊急	默认状态: 展开
[<u>1-1</u>] []] 日期	名 <u>祭</u> 成员 成员组		
★ ★ 全级	 E E	工単描述: B / J 岡田	
E 日 分組			
区域		说明	
区域 A	表单字段将该区域	说明 ⊠域:支持 基本字段 和 公共字段 。 ■段单击并拖拽到 B 区域,然后在 C 区域进行配置。	
区域 A B	表单字段 将该区域 表单布局	说明	
区域 A B	表单字段 将该区域 表单布局 C区域的	说明 【域:支持基本字段和公共字段。 译段单击并拖拽到 B 区域,然后在 C 区域进行配置。 预览区域。 记置可在 B 区域预览。	
区域 A B	表单字段 将该区域 表单布局 C区域的 单击 B[说明 【域:支持基本字段和公共字段。 登单击并拖拽到 B 区域,然后在 C 区域进行配置。 顶览区域。 配置可在 B 区域预览。 域的不同字段,同步切换 C 区域显示内容。	
区域 A B	表单字段 将该区域 表单布局 C区域的 单击 B[单击 B[说明 ≤域:支持基本字段和公共字段。 ■段单击并拖拽到 B 区域,然后在 C 区域进行配置。 顶览区域。 配置可在 B 区域预览。 域的不同字段,同步切换 C 区域显示内容。 域某个字段,右上角显示删除和放大按钮。	
区域 A B	表单字段 将该区域 表单布局 C区击B[单击B[表单布局	说明 조域:支持基本字段和公共字段。 ■段单击并拖拽到 B 区域,然后在 C 区域进行配置。 预览区域。 配置可在 B 区域预览。 域的不同字段,同步切换 C 区域显示内容。 域某个字段,右上角显示删除和放大按钮。 ■段配置区。	

15.1.1.3.1 新建基本段

1. 单击**表单设计**。

-

2. 在表单设计页面,单击基本字段。

3. 单击并拖拽相应字段到表单布局页面,在表单布局字段配置区域进行配置。

基本字段支持**单行文本、多行文本、单选框、多选框、富文本、数字、多级下拉、下拉多选、下** 拉单选、日期、成员、成员组、星级、文件、文字、分组等多种字段类型。

字段类型	字段配置
单行文本 :不支持 换行格式。 多行文本 :支持换 行格式。	 字段名称 属性编码:字段的唯一标识,每个流程内唯一。 格式校验:无校验规则、手机号、邮箱、自定义校验。当选择自定义校验,下方会出现请输入正则表达式的输入框。 默认值 提示文字:在输入框无内容时,提示的文字内容。 文本范围:当格式校验为无校验时,会出现文本范围选项。定义文本的最小长度和最大长度。正整数,最大不超过 1000。 是否为审批字段:默认为否。审批字段用来实现多人填写字段值。 字段宽度:默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
单选框 :支持单 选。	 字段名称 属性编码:字段的唯一标识,每个流程内唯一。 选项:自定义:支持选项的添加和删除。单击字段前面的勾选,可设置默认选项; 数据字典:选择已经添加的数据字典。参见数据字典。 是否为审批字段:默认为否。审批字段用来实现多人填写字段值。 字段宽度:默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
多选框 :支持多 选。	字段名称 属性编码:字段的唯一标识,每个流程内唯一。 选项:自定义:支持选项的添加和删除。单击字段前面的勾选,可设置默认选项; 数据字典:选择已经添加的数据字典。参见数据字典。 孝段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
富文本 :支持文字 加粗,斜体,链 接,图片,表格, 文字颜色等。	字段名称 属性编码:字段的唯一标识,每个流程内唯一。 默认值 提示文字:在输入框无内容时,提示的文字内容。
数字	字段名称 属性编码:字段的唯一标识,每个流程内唯一。 格式:设置字段内容是否保留小数数位,保留几位。 单位:设置字段内容的单位。 默认值 提示文字:在输入框无内容时,提示的文字内容。 数字范围:字段内可输入的数字范围。 字段宽度:默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。



	字段名称
	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一。
多级下拉	选项:自定义 :支持添加和删除多级下拉框,支持设置默认下拉框。单击添加选
	项组,可添加多个选项组。
	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
	字段名称
	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一。
	选项:自定义 :支持选项的添加和删除。单击字段前面的勾选,可设置默认选
下拉多选	项。
	数据字典 :选择已经添加的数据字典。参见数据字典。
	外部数据 :输入外部数据来源,并标注哪个是选项的值,哪个是文字。
	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
	字段名称
	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一。
	选项:目定义 :支持选项的添加和删除。里击字段前面的勾选,可设置默认选
下拉单选	
	数据字典 :选择已经添加的数据字典。参见数据字典。
	外部数据 : 输入外部数据米源,开标注哪个是选项的值,哪个是又字。
	走省刃甲抓子段 : 远洋走,将该子段设直刃甲抓子段。
	子段宽度 : 新认登行, 可选登行、 <u>一</u> 分之一、 二分之一、 四分之一进行调登。
	字段名称
	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一。
日期	日期格式 :默认年月日。
	时间范围 :设置该字段的选择范围,选择范围的最大值和最小值。
	提示文字 :在输入框无内容时,提示的文字内容。
	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
	字段 夕称
	属性编码 :字段的唯一标识、每个流程内唯一。
	选择方式:选择单选,默认为当前人:选择多选,可选择多个成员。
成员	默认值 :默认当前人,该字段的填写人查看工单时,自动的填充上当前用户。
	提示文字 :在输入框无内容时,提示的文字内容。
	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
	周 性编码: 子段的唯一标识,母个流程内唯一。
	迈挥犯围 : 仕下拉惟甲远挥成页组氾固。 选择亡于 ,选择的进一般认为光箭人,选择夕选,可选择夕众成异
	近洋力式 : 远洋半远,款认为当前入; 远洋多远,可远洋多个成页。 洗探米刑,仅到组, 洗探"仅到组" 左植它工单时可洗探一个或老名个成员
成品组	
	~**。 仅到人 :洗择"仅到人" 在值写工单时可洗择—个戓老多个成员
	 字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。



	字段名称
	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一 。
星级	星级长度 :在下拉框中定义星级长度。默认 5 星。
	默认及提及 :设置默认星级以及提示文字。
	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
	字段名称
	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一 。
文件	上传格式 :支持仅图片、无限制。仅图片则只支持 jpg/jpeg/png/bmp/gif 格
	式。
	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
	字段名称 ,可在下方选择字段名称隐藏或显示。
	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一。
文字	文字描述 :填写展示的内容,支持对样式进行设置,包括加粗、删除线、斜体、
	下划线、字体颜色、链接的设置方式。
	对齐方式 :支持左对齐、居中、右对齐。
	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。
	字段名称
分组	属性编码 :字段的唯一标识,每个流程内唯一。
	默认状态 :支持展开和收起。

15.1.1.3.2 新建公共字段

可以通过选择公共字段,将公共字段添加到表单中。

注意:在<工单标题>、<优先级>、<工单描述>流程中,公共字段除了提示文字,字段宽度、默认值可以修改之外, 其他内容均不可修改。

字段类型	字段配置	
工单标题	提示文字 :在输入框无内容时,提示的文字内容。 字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。 其余字段均为预置内容。	
优先级	字段宽度 :默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。	
工单描述	默认值 提示文字 :在输入框无内容时,提示的文字内容。其余字段均为预置内容。	
	字段名称	
	属性编码 :预置内容,字段的唯一标识,每个流程内唯一。	
计划开始时间 计划结束时间	日期格式 :可选年月日或年月日时分秒。	
	时间范围 :设置该字段的选择范围,选择范围的最大值和最小值。	
	提示文字 :在输入框无内容时,提示的文字内容。	



12/1

字段宽度:默认整行,可选整行、二分之一、三分之一、四分之一进行调整。

其余字段均为预置内容。

15.1.1.4 流程设置

工单流程图节点:

开始事件、结束事件、用户任务、单一网关、并行网关。

当您添加一个新的工单流程后,在流程图定义面板中将自动生成一个开始事件节点。您可以从开 始事件节点开始按照顺序绘制您的工单流程,也可以将所有节点拖拽到流程图面板中,并按照实 际的需求定义节点之间的连接线。

15.1.1.4.1 画布节点快捷图标说明

单击某个节点,右侧会出现下一步的快捷图标。

图标	说明
	快速创建用户任务。
1	连接线,在两个节点之间添加连接线。当前节点连接线指向下一个创建好的节点。
Ō	快速删除节点。
$\langle \equiv \rangle$	快速创建并行网关节点。
\otimes	快速创建单一网关节点。
0	快速结束事件。

15.1.1.4.2 节点配置

.

双击流程画布中的节点,在右侧弹出的页面相应配置。

用户任务节点属性设置

1. 用户任务节点表单配置

配置	说明
表单权限	支持只读、必填和隐藏的权限配置。



Г

	页签自定义支持设置当前节点的显示页签,并自定义显示顺序。
页签顺序	单击添加,支持 审批、关联工单、推荐知识 等页签的添加。
	删除页签:鼠标悬浮在已添加的页签,单击右上角删除即可删除。

2. 用户任务节点处理设置

配置	说明	
处理方式	单人处理 :该阶段只需一人处理。 多人处理 :该阶段需要所有人处理完成进入下一阶段。 依次处理:该阶段所有处理人按照顺序处理完成进入下一阶段。 任意处理:该阶段所有处理人中任意一个人处理完成就进入下一阶段。	
指派方式	配置工单节点的分配和领取方式。 由上一个节点负责人指派:上一个节点处理人提交工单时,指派当前节点的负责人。工单流 转时,系统为当前节点负责人自动领取工单。 自己认领:工单流转时,由当前节点负责人自己认领领取工单。 固定处理人:从下拉列表中选择当前节点的负责人。当处理方式为单人处理时,在下拉列表 中选择一个处理人;当处理方式为多人处理时,从下拉列表中选择多个处理人。工单流转 时,系统自动为当前节点负责人领取工单。 跟随工单字段:工单流转时,将根据字段填写的成员或者成员组指派工单。 历史节点负责人:工单流转时,将工单指派给工单的所选定历史节点负责人,系统自动为当 前节点负责人领取工单。 自动指派:工单流转时,系统将工单自动指派给当前节点负责人。	
转派范围	选择成员组 :单击下拉框,选择成员组(可多选)。 选择组织机构 :指派给某个组织机构后,组内的所有成员都可以领取工单。	
权限设置	设置权限是设置当前节点处理人的权限。 可设置的权限包括 :提交、更新、转派、关闭、回退、挂起/解挂、取回、催办 。	

单一网关节点属性设置

当一个工单经过单一网关后,只能选择一条线段进行流转。

双击单一网关图标可进入单一网关节点设置页面,可对此节点处理设置条件判断模式。

设置条件判断前默认模式为触发规则时,跳转该节点。如想修改该默认模式,可以单击页面右上 方的**未触发规则时,跳转该节点**。

设置条件判断可选择**全部满足、任意满足、全不满足**,下拉栏选择条件判断可添加的字段,进行 相应的判断条件的设置。如有多条条件需要添加,可选择下方的**+添加条件**继续进行添加,完成设 置后单击**保存**完成设置。

るこ智慧

15.1.1.4.3 流程图面板控件说明

工单流程图面板上的工具栏包含的工具控件如下:

控件	说明
ŵ	删除
Ð,	放大,使用该控件在工单流程图定义面板中放大流程图。
Q,	缩小,使用该控件在工单流程图定义面板中缩小流程图。
+	撤回,使用该控件撤回上一步操作。
*	恢复,使用该控件重新执行撤回的操作。
	复位,使用该控件。

15.1.1.5 高级设置

高级设置支持动态表单、流程自动化、权限管理、VIP 设置。

未添加过,单击**去新建**。配置完成后,单击**保存**。

配置项	详细配置	
动态表单	 清选择:该动态表单在什么情况下触发。 表单加载:是指当打开表单页面时进行触发。 字段更改:是指条件的字段值发生改变时进行触发。 字段更改:是指条件的字段值发生改变时进行触发。 选择模式:该动态表单的配置模式是手动配置还是扩展模式。 手动配置: 匹配条件:当勾选了当匹配以下条件时,会出现条件判断设置,通过字段值来判断是否触发动作;当不勾选时,无条件设置。 执行动作:设置触发的动作。单击添加条件可添加多个动作。 扩展模式:选择触发的字段、选择扩展功能。单击添加条件可添加多个扩展功能。 匹配条件:可选择打开或关闭。选择匹配条件打开,可进行匹配条件的设置。 可选择全部满足、任意满足、全不满足,下拉栏选择匹配条件可添加的字段,进行相应的匹配条件的设置。 如有多条匹配条件需要添加,可选择下方的+添加条件继续进行添加。 执行动作:下拉栏选择动态表单的执行动作。 可选显示字段、隐藏字段、设置为只读、设置为必填、设置为非必填、设置字段 值、清空字段值、显示选项、隐藏选项,选择后进行所选执行动作的条件设置。 	
	如有多个执行动作需要添加,可选择下方的 +添加条件 继续进行添加。	
流程自动化	请选择 :选择工单状态,支持多选。 生效范围 :支持选择全局或部分节点。 匹配条件 :可选择打开或关闭。选择匹配条件打开,可进行匹配条件的设置。 可选择 全部满足、任意满足、全不满足 ,下拉栏选择匹配条件可添加的字段,	



数字化运营服务管理(DOSM)-用户使用指南

配置项	详细配置		
	进行相应的匹配条件的设置。 如有多条匹配条件需要添加,可选择下方的 +添加条件 继续进行添加。 执行方式:可选择工单执行、扩展模式、接口调用、消息通知。 工单执行:参见工单执行。 扩展模式:选择设置的扩展功能,可以添加多个执行动作。 接口调用:设置执行动作和 url。 消息通知:支持选择通知人(可添加多人)、通知渠道(可多选)、输入消息 主题和消息内容之后可以光标悬浮在生效范围处选择生效范围。 执行时机:立即执行、延时执行、按字段时间执行。		
权限管理	支持权限的新建、编辑和删除。 选择人员范围:可按角色、按用户组、按部门进行选择。 添加权限:设置可见权限及操作范围,支持各节点的转派、关闭、提交等权限的设置。		
VIP 设置	支持 VIP 标识的开启或关闭。 VIP 关闭或开启后。 选择 VIP 标记 开启 VIP 标识,选择 VIP 标识的成员类型,系统会根据选择的成员类型进行 判断,当字段中用户为 VIP 用户时,该工单为 VIP 工单,在我的待办工单、可领 取工单以及组内工单中展示 VIP 标识,并优先排列在顶部。 选择展示节点 开启 VIP 标识后,您可以设置工单流程显示为 VIP 的节点,当工单进入 VIP 判断范围节点时,显示为 VIP 工单。		
服务级别协议	可以新增、查看、编辑、启停和删除当前流程关联的 SLA 规则。 列表分为 SLA 列表和 OLA 列表。 SLA 列表列包括 SLA 名称、响应时间、解决时间、更新时间和操作。列表默 认按照创建时间从近到远排序,但支持通过上移、下移操作来调整顺序。越往上的 SLA,优先级越高,触发规则判断时,则优先判断该规则。 OLA 列表列包括 OLA 名称、关联的 SLA、响应时间、解决时间、更新时间 和操作。列表按照更新时间从近到远排序。 支持 SLA 和 OLA 列表的定义。参见新增服务级别协议。		

15.1.1.5.1 工单执行

选项	说明			
提交到下一步	将工单提交到下一个节点。 在实际的场景中,比如满意度评价,要求用户必填,但是若用户不填,超时可以 自动提交,这时就需要在设置提交到下一步时,必填项不填也可以提交成功。			
工单关闭	将工单自动关闭			
工单处理人	设置工单的处理人			
设置字段	设置工单中字段的内容,选择某个字段后,会根据字段的属性显示不同的输入框 (不包括审批字段)			
清空字段	下拉多选,选择表单中字段,将字段值清空。			



15.1.1.5.2 新增服务级别协议

在**服务级别协议**页签,单击右上角的新增,进入新增服务级别协议页签。

■ 基本信息

1) 名称: 输入服务级别协议的名称。

- 2) 类型: 定义服务级别协议的类型为 SLA 或 OLA。若选择 OLA,则需要选择关联的 SLA, 可以选择当前流程已经存在的 SLA。
- 3) **响应时间类型和解决时间类型**:设置响应时间和解决时间的类型。

绝对时间-跟随表单字段:选择此项,则使用表单中某个日期类型的字段值作为 SLA 的响应截止时间。若实际使用时,该字段的值为空或者早于满足条件时间,则 SLA 响应时间规则不生效。

绝对时间-自定义:选择此项,则可以选择零个工作日或几个工作日后的某个时间作为 SLA 的响应截止时间。若该时间早于实际满足条件时间,则 SLA 响应时间规则不生效。

相对时间:选择此项,则与现有规则相同。即从满足条件时间开始,往后延相应时间作为 响应截止时间。

- 4) 目标工作时间:下拉选择目标工作时间。
- 5) **条件设置**: 在启动规则、暂停规则、响应规则、解决规则、升级规则中均可进行条件的设置。

条件设置时,可以使用"和"规则和"或"规则。

启动规则:启动规则设置中,追溯开始时间选项,一旦开启,则 SLA 的开始时间可以选择 追溯到创建时间或者是进入某个节点时间,如果选择进入某个节点时间,则需要选择相应的节点。 取消条件有三种设置方式,分别为不允许取消、不满足启动条件时取消和满足条件时取消。

- 若选择不允许取消,则 SLA 不能取消。
- 若选择不满足条件时取消,则一旦启动条件不再满足,则该 SLA 任务取消。
- 若选择满足条件时取消,则需要设定对应的条件,一旦条件满足,则该 SLA 任务取消。

暂停规则:设置暂停规则,则满足设置的规则时,将暂停计算 SLA,直到恢复条件满足, 才继续计算 SLA。暂停条件设置跟启动条件相同。恢复条件可选满足条件恢复和不满足暂停条件 恢复。

响应规则:设置响应规则,则响应条件达成时,SLA 响应时间停止计算。响应时间条件设置有两种方式。

● 满足响应时间条件:设置方法和其余条件相同。

● **用户进入工单时响应**:用户单击进入待办工单详情就视为响应条件达成。

解决规则:设置解决规则,则解决条件达成,则 SLA 解决时间和响应时间停止计算。解决 时间条件的设置方式与启动规则相同。如果未设置解决时间条件或解决条件未匹配上,则默认按 照工单状态变为完成或关闭。

升级规则:设置升级规则,升级条件设置可以选择 6 种(响应时间之前、响应时间之后、 解决时间之前、解决时间之后、即将响应逾期,即将解决逾期),同时支持分支条件的设置(可 选),当满足升级条件和分支条件的时候,则可以触发消息升级或者处理升级。

设置完以上信息后,单击**保存**完成服务级别协议的设置。

15.2数据字典

数据字典是对数据字典的统一定义和管理。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击**数据字典**,打开**数据字典**页面。 在该页面可执行以下操作:

- 搜索数据字典
- 新增数据字典
- 编辑数据字典
- 删除数据字典

15.2.1 搜索数据字典

在**数据字典列表**页面,单击搜索框,输入数据字典名称(支持模糊搜索),单击<^Q>,列表中将展示搜索结果。

15.2.2 新增数据字典

在数据字典列表页面,单击新增,打开新增数据字典对话框。在对话框中定义数据字典的属性:

- 数据字典名称:数据字典的名称,为必填项。
- 数据字典 ID: ID 为自动生成,为必填项。
- **说明**:数据字典的说明。
- 数据字典层级:选择数据字典层级。
- **内容**:数据字典的内容。
 - **内容名称**:数据字典内容的名称。
 - 内容 key: 由自动生成,可按需修改。

注意:字段联动、触发器等功能使用了某个选项时,对应的 key 值如果被修改,则需要重新配置。

● 单击< [─] >, 添加同层级的多条内容。

定义完以上信息后,单击**完成**,新增数据字典。

15.2.3 编辑数据字典

在**数据字典列表**页面,将鼠标悬停在要编辑的数据字典上,单击<²>,打开**编辑数据字典**对话框。 您可以对数据字典名称、数据字典 ID、说明、内容编辑后,单击**完成**,保存修改内容。

15.2.4 删除数据字典

在**数据字典列表**页面,将鼠标悬停在要删除的数据字典上,单击<^①>,在弹出的对话框中单击**确** 定,删除数据字典。

15.3扩展设置

扩展设置是流程配置的高级配置。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在**流程配置**模块,单击**扩展设置**,打开扩展设置页面。

扩展设置页面支持以下操作:

- 搜索扩展设置
- 新增扩展设置
- 编辑扩展设置
- 删除扩展设置

15.3.1 搜索扩展设置

单击搜索框,输入数据扩展设置名称(支持模糊搜索)后按回车键,列表中将展示搜索结果。

15.3.2新增扩展设置

- 1. 在**扩展设置**页面,单击**新增**。
- 2. 在新增扩展设置页面,配置如下信息:
 - **扩展名称**:扩展的名称。
 - 扩展 ID: 系统自动生成 ID, 支持修改。
 - **描述**:对扩展的描述。
 - 使用方式

字段联动是可以根据字段的内容,动态的加载表单,用于动态的展示/隐藏其他字段,设置 其他字段的内容,设置必填/只读等属性,更加灵活的支持工单的使用场景。

触发器是由事件条件来触发某个操作,即根据设定的条件及触发事件的判断,自动触发设定好的动作。

● 选择类型

脚本:选择脚本类,在下方扩展模块处输入内容。

扩展类:选择扩展类,在下方扩展类模块出上传内容。

- 扩展: 支持 SHELL、JAVA、PYTHON 脚本及节点选择。
- 3. 配置完成后,单击保存。

15.3.3编辑扩展设置

在扩展设置列表中单击扩展设置的标题,单击打开**编辑服务目录**页面。

您可以对扩展设置的名称、描述、类型、扩展进行修改,然后单击保存保存修改结果。

15.3.4 删除扩展设置

在扩展设置列表中单击扩展设置的标题,将鼠标悬浮在待删除的扩展设置后,单击 ,并在弹出的**确认删除**框中单击**确定**,删除当前的服务目录。

15.4流程角色管理

流程角色管理用于统一管理流程和角色之间关联事件关系。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在**流程配置**模块,单击**流程角色管理**,打开流程角色管理页 面。

流程角色管理页面支持以下操作:

- 新增流程角色管理
- 编辑流程角色管理
- 删除流程角色管理

15.4.1新增流程角色管理

- 1. 在流程角色管理页面,单击新增。
- 2. 在新增流程角色管理页面,配置如下信息:

角色组:下拉选择角色组,可选择的角色组范围是用户中心角色管理中的角色组,详见角色组管理。

注意:流程角色管理列表中已存在的角色组,下拉勾选范围中不显示。

- 角色组优先级:当用户同时存在于多个角色组中时,需要定义用户的默认角色组。此处输入角色组优先级,可输入范围为数字 1-1000,1 代表角色组优先级最高,为用户的默认角色组。
- 流程模板: 下拉栏中可选择服务目录下的所有流程模板。

注意:流程角色管理列表中已存在的流程模板,下拉勾选范围中不显示。

- **关联动作**:选择创建工单直接到工单详情页面。
- 3. 配置完成后,单击**完成**。

15.4.2编辑流程角色管理

在流程角色管理列表中选择需要编辑的流程角色组,单击角色组名称或单击右侧对应的**编辑**,打 开**编辑流程角色管理**页面。

您可以对角色组、角色组优先级、流程模板进行修改,然后单击**完成**保存修改结果。

15.4.3 删除流程角色管理

在流程角色管理列表中选择需要删除的流程角色组,单击右侧对应的**删除**,并在弹出的**确定删除** 框中单击**确定**删除当前的流程角色组,支持批量删除。

15.5定义服务目录

服务目录管理用于服务目录的统一定义和管理。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击**定义服务目录**,打开**定义服务目录**页面。 页面左侧展示系统下的服务目录,单击某个服务目录,页面右侧展示目录下的工单模版。

15.5.1 添加服务目录

在定义服务目录页面中单击新增服务目录,打开编辑服务目录页面。服务目录的属性如下:

- **名称**:服务目录的名称。
- **序号**:定义服务目录在服务目录列表中的位置,为0开始的整数,0为第一位,1为第二位, 依次类推。
- 添加流程模板:
 - 不分组:选择不分组流程模板,从流程模板下拉列表中选择当前服务目录下的流程,可选择多个。
 - **分组**:选择分组流程模板,定义分组的名称后,从流程模板下拉列表中选择当前分组下的 流程,可选择多个。单击¹,创建多个分组。

- 选择图标:为当前服务目录选一个图标。
- **服务范围**:配置服务目录的可见范围。
 - **全部成员**:服务目录对全部成员可见。
 - 选择角色:服务目录对所选择的角色可见,可选择多个角色。
 - 选择用户组: 服务目录对所选择的用户组可见, 可选择多个用户组。
 - 选择租户: 服务目录对所选择的租户可见, 可选择一个租户或一个租户组。
 - 选择部门: 服务目录对所选择的部门可见, 可选择多个部门。

定义完以上信息后,单击**保存**,添加服务目录。

15.5.2编辑服务目录

在服务目录列表中单击已定义的服务目录的标题,打开**编辑服务目录**页面。

您可以对服务目录的名称、序号、关联的流程模板、图标以及服务范围进行修改,然后单击**保存** 保存修改结果。

15.5.3 删除服务目录

在服务目录列表单击需要删除的服务目录对应的 U,并在弹出的**确认删除**框中单击**确定**删除当 前的服务目录。

15.6服务时间设置

服务时间设置用于服务时间的统一定义和管理,服务时间即实际工作的时间。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击**服务时间设置**,打开**服务时间设置**页面。

服务时间设置列表分为**服务时间列表**和**规则列表**。

15.6.1 服务时间列表

服务时间列表包括名称、描述、更新时间和操作。列表默认按照更新时间顺序从近到远排序。单 击新建按钮进入新建服务时间页面。操作有删除和复制。系统支持通过服务时间名称在服务时间 列表内进行筛选。

15.6.1.1 新建服务时间

单击服务时间列表上方的新增,打开新建服务时间页面。为服务时间定义基础设置、规则设置。



所建服务时	3]
∨ 基本ì	
名称:	12345
说明:	12345
∨ 规则ì	
包含时间	
- 添加	规则 - 导入已有规则
排除时间	

基础设置

■ **名称**: 输入服务时间的名称, 名称为必填。

■ **说明**:输入对服务时间的描述,说明为选填。

规则设置

分为包含时间规则和排除时间规则,每种规则都可以选择添加新规则和添加已有规则。每种规则 都可以添加多个规则,多个包含关系之间是叠加作用的。

- **添加新规则**:新建仅本服务时间使用的规则,详见新增规则。
- **添加已有规则**:可以添加之前新建的规则,详见导入已有规则。
- **包含时间规则**:满足包含规则的时间会被包含在服务时间之内。
- **排除时间规则**:满足排除规则的时间会被排除在服务时间之外。

设置完基础设置和规则设置后,单击保存,即可完成新建服务时间。

15.6.1.1.1 新增规则

- 1. 填写规则名称,此为必填。
- 2. 设置重复规则: 重复规则可选项包括:不重复、按天重复、按周重复、按月重复、按年重复。
 如果选择的重复规则不是不重复,则需要选择重复的频率,即每 X 天/周/月/年重复一次。

- 3. 设置规则的开始生效日期和停止生效日期。
- 4. 设置时间段
 - 如果是不重复或按年重复,则支持选择日期+时间(精确到分)的时间段。如 2021-10-01 00:00 到 2021-10-07 23:59。
 - 如果是其他重复规则,则支持选择时间(精确到分)的时间段。如 00:00 到 15:00。
 - 如果是按周重复,除了上面的条件,还需要设置作用在周几,未被选中的日子不会重复。
 - 如果是按月重复,除了上面的条件,还需要设置作用在哪天,需要选择每个月的几号重复, 未被选中的日子不会重复。可以快速全选。
 - 如果是按年重复,时间段的选择可以选择日期+时间(精确到分)的时间段。如 2021-10-01 00:00 到 2021-10-07 23:59。
 - 选择时间段时,开始时间和结束时间不能选择 2 月 29 日的时间。

15.6.1.1.2 导入已有规则

单击添加现有规则按钮,则弹出规则列表。可以按照重复规则和规则名称进行筛选和搜索。列表 列包括规则名称、重复规则、开始时间和结束时间。一次可以添加多个规则。

15.6.1.2 删除服务时间

在服务时间列表中选择待删除的服务时间后,单击此条服务时间后面对应的**删除**,并在弹出的**确 定删除**框中单击**确定**删除当前的服务时间。

15.6.1.3 复制服务时间

复制服务时间功能帮助您快速的创建服务时间。

在服务时间列表中选择需要复制的服务时间后,单击此条服务时间后面对应的**复制**,系统将快速 创建一个与当前服务时间属性相同的服务时间项,服务时间名称为"当前服务时间+copy x"。

15.6.2规则列表

规则列表列包括规则名称、重复规则、开始时间、结束时间、更新时间和操作。列表按照更新时间从近到远排序。操作有删除和复制。单击新建,则进入新建规则页面。系统支持通过重复方式和规则名称在规则列表内进行筛选。

15.6.2.1 新建规则

УХ

单击规则列表上方的新增,打开新建规则页面。为规则定义名称和重复规则。

新建规则		
* 名称:	请输入名称	
重复规则:	V	

- **名称**: 输入规则的名称, 名称为必填。
- **重复规则**:与服务时间中添加规则的方式相同。

15.6.2.2 删除规则

在规则列表中选择待删除的规则后,单击此条规则后面对应的**删除**,并在弹出的**确定删除**框中单击确定删除当前的规则。

15.6.2.3 复制规则

复制规则功能帮助您快速的创建规则。

在规则列表中选择需要复制的规则后,单击此条规则后面对应的**复制**,系统将快速创建一个与当前规则属性相同的规则项,规则名称为"当前规则+copy x"。

15.7值班管理

值班管理对每日的值班情况进行统一的定义与管理。在管理值班前,请确认已定义好班次。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击**值班管理**,打开**值班管理**页面。页面中默认展 示当月的排班情况。

设置 > 值班管理						🕀 ii
心返回本月			< 2021–07 ▶	复制		
周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13 <mark>a aria(aria) ×</mark> a aria3(aria3 ×	14 a aria3(aria3 ×	15	16	17	18
19	20 <mark>a aria(aria) ×</mark>	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

15.7.1 新增排班

单击值班管理页面的某个日期,弹出下图所示的**新增值班人员**对话框。

こ返回本月			•	2021–07 🕨		复制	
周一	周二		周三	周四	周五	周六	周日
28	29	30	新增值班人员			3	4
5	6	7	* 选择班次: * 选择成员:		×	10	11
12	13 <mark>a aria(aria) ×</mark> a aria3(aria3 ×	14	取消	提交]	17	18
19	20 ^{a aria(aria) ×}	21	22	23		24	25
26	27	28	29	30		31	1
0	2		-	0		7	0

15.7.2复制值班

复制值班功帮助您快速的创建值班。单击页面右上方的**复制**,打开**复制值班**对话框。在对话框中选择要复制的值班日期和新的值班日期后,单击**保存**,新的值班日期将具有跟源日期相同的值班 信息。

15.7.3修改值班

单击要修改的值班,打开**值班**对话框。您可以对值班的班次以及成员进行修改,然后单击**提交**完 成值班的修改。

15.7.4 删除值班

单击值班对应的删除图标[×],并在弹出的**确定删除该条目**对话框中单击**确定**完成当前日期下的此 次值班的删除。

15.7.5 班次管理

班次管理用于值班班次的统一定义和管理。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击**班次管理**,打开**班次管理**页面。

班次列表中展示班次名称、值班的时段以及值班人员。

15.7.5.1 新建班次

单击班次列表上方的**新增**,打开**新增班次**对话框 。 在对话框中分别设置班次名称 、值班的起止时 间以及值班人员(可选择多个人员)后,单击**保存**完成班次的新建操作 。

15.7.5.2 编辑班次

在班次列表中勾选待修改的班次,然后单击列表上方的的**编辑**,打开**编辑班次**页面。 按实际需求 对班次的属性进行修改后,单击**保存**按钮完成班次的修改。

70

15.7.5.3 删除排班

在班次列表中勾选待删除的班次(可勾选一个或者多个)后,单击列表上方的**删除**,删除当前的 班次。

15.7.6换班审批

换班审批中对系统中的换班申请进行统一的展示与处理。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击换班审批,打开换班审批页面。

换班审批页面中分别展示待审批的换班申请列表和已审批的换班申请列表。

■ 对换班申请进行审批

在待审批的换班申请列表中单击某个申请条目,打开申请页面。

根据实际情况选择通过或者驳回,最后单击保存完成换班申请的审批。

■ 查看换班审批结果

在已审批的换班申请列表中查看换班审批的审批结果。

15.7.7 请假审批

请假审批中对系统中的请假申请进行统一的展示与处理。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击**请假审批**,打开**请假审批**页面。

请假审批页面中分别展示待审批的请假申请列表和已审批的请假申请列表。

■ 对请假申请进行审批

在待审批的请假申请列表中单击某个申请条目,打开申请页面。

根据实际情况选择通过或者驳回,若通过请假审批,需要设置顶班人员。最后单击<保存>完成请 假申请的审批。

■ 查看请假审批结果

在已审批的请假申请列表中查看请假审批的结果。
15.7.8值班情况

值班情况按月统计系统中的值班情况。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击值班情况,打开值班情况页面。

值班情况页面按月统计和展示当月系统内的值班列表,列表中展示值班的成员名称、排班数、换 班数以及请假数。支持日期选择,单击页面上方的**请选择日期**可选择需要查看的日期。

15.8公共管理

公共管理目前包括手动公告和消息模版管理两部分。

15.8.1 手动公告

手动公告用于系统下手动公告的发布、编辑以及删除。

选择业务设置,打开业务设置页面。在页面中单击手动公告,打开手动公告页面。

15.8.1.1 发布手动公告

在手动公告页面单击新增,打开新增手动公告页面。

在**手动公告**页面中单击新增打开新增手动公告页面。页面的属性如下:

- **名称**:添加手动公告的名称。
- **描述**:在描述栏输入当前添加的手动公告的具体内容。
- 服务范围:当前手动公告的可见范围。
 - **全部成员**:当前手动公告对全部成员可见。
 - 选择角色:当前手动公告对所选择的角色可见,可选择多个角色。
 - 选择用户组:当前手动公告对所选择的用户组可见,可选择多个用户组。
 - 选择租户:当前手动公告对所选择的租户可见,可选择一个租户或一个租户组。
 - 选择部门:当前手动公告对所选择的部门可见,可选择多个部门。

定义完以上信息后,单击**发布**,发布该公告。

成功发布公告后,所选服务范围下的所有成员将收到该公告消息。在消息提醒列表以及消息中心 的公告消息列表中将展示当前的公告。

15.8.1.2 修改手动公告

系统支持手动公告的修改。在已发布公告列表中勾选要修改的手动公告后,单击列表上方的**编辑**, 打开**编辑手动公告**页面或直接双击要修改的手动公告进入**编辑手动公告**页面。

在页面中对手动公告的名称以及内容进行修改,单击发布重新发布公告。

修改手动公告后:

1. 在已发布公告列表中公告发布人以及发布时间将按照实际情况实时更新。

- 2. 在消息提醒列表以及公告消息列表中将实时更新相关信息。
- 3. 若修改前的手动公告为已读状态,重新发布后,当前公告为未读状态。

15.8.1.3 删除手动公告

系统支持手动公告的删除。

在已发布公告列表中勾选要删除的手动公告(支持批量删除,可勾选多个手动公告)后,单击列 表上方的**删除**,并在弹出的**确认删除**对话框中单击**确定**删除所勾选的手动公告。

您删除手动公告后,公告消息列表中将不再展示当前的手动公告。

15.8.2消息模板管理

消息模板支持自定义消息提醒内容,用户可以针对不同流程自定义不同场景的消息提醒。

选择**业务设置**,打开**业务设置**页面。在页面中单击**消息模板管理**,打开**消息模板管理列表**页面。



消息类型	橫版内容	操作	
创建的工单被人领取	【工单消息】您创建的工单 \${ticket.title} 被 \${ticket.operator} 领取了, 查看详情\${ticket.dataStatus}	编辑模版	
创建的工单被提交	【工单消息】您创建的工单 \${ticket.title} 被 \${ticket.operator} 提交, 查看详情	编辑模版	
创建的工单被转派	【工单消息】您创建的工单 \${ticket.title} 被 \${ticket.operator} 转派, 查看详情	编辑模版	
创建的工单被回退	【工单消息】您创建的工单 \${ticket.title} 被 \${ticket.operator} 回退, 查看详情\${ticket.orderId}	编辑模版	
创建的工单被取回	【工单消息】您创建的工单 \${ticket.title} 被 \${ticket.operator} 取回, 查看详情	编辑模拟	
创建的工单被完成	【工单消息】您创建的工单 \${ticket.title} 被 \${ticket.operator} 完成, 查看详情	编辑模版	
创建的工单被完成	1上半示約1元回過型上半 fucket.titler 做 \${ticket.operator}完成, 查看详情	编辑模版	

列表中展示了系统中所有的公共消息类型以及对应的模板内容,您可以对模板内容进行编辑。

15.8.2.1 编辑模板

消息模板管理列表页面,单击某个消息模板对应的**编辑模板**,打开**编辑模板**对话框,在对话框中 编辑模板信息后,单击**确定**,保存模板内容。

添加变量:在编辑模板对话框中,单击添加变量,选择要添加的变量名称,系统会自动生成 对应的变量,插入到消息模板中。

15.9工作管理

工作管理目前包括例行工作和委托设置两部分。

15.9.1 例行工作

例行工作能够满足企业周期性工作工单的自动创建场景,该模块支持企业例行工作的创建、编辑 以及删除。

选择业务设置,打开业务设置页面。在页面中单击例行工作,打开例行工作列表页面。



+ 新增					
例行工作名称	时间策略	更新时间	更新人	状态	执行记录
magi01	每天	2021-10-13 17:14:41	系统管理员	■ 启用 ∨	执行记录
aria-自动化测试每天	每天	2021-10-13 16:24:38	系统管理员	■ 停用 ∨	执行记录
qian-1_copy1	每天	2021-10-12 10:55:10	系统管理员	■ 停用 ∨	执行记录
3333	每天	2021-09-30 23:59:59	lena8	■ 启用 ∨	执行记录
lena90	每天	2021-09-29 23:59:59	lena9	■ 启用 ∨	执行记录
lena1	每天	2021-09-29 23:59:59	lena	■ 启用 ∨	执行记录
lena2	每天	2021-09-28 23:59:59	lena	■ 启用 ∨	执行记录
q11111	每天	2021-09-28 10:12:05	cq	■ 启用 ∨	执行记录

15.9.1.1 创建例行工作

单击例行工作列表上方的新增,打开新增页面。

在新增页面配置设置以下属性:

基本信息

■ 例行工作名称: 输入例行工作的名称;

时间策略

- 时间策略:分别定义每天、每周、每月、自定义以及单次例行工作的时间策略。
 - 每天例行工作:包括工作开始的具体时间、开始日期以及结束日期;

•

- 每周例行工作:包括周工作日、工作开始的具体时间、开始日期以及结束日期;
- 每月例行工作:包括具体月份、日期、工作开始的具体时间、开始日期和结束日期;

- 自定义工作:包括周期、工作开始的具体时间、开始日期和结束日期;
- 单次:包括单次例行工作的执行日期;

工单设置: 定义例行工作的工单。

选择模型:选择服务目录以及服务目录下的工单流程。

工单内容:根据流程模板分别定义工单标题、优先级、工单描述,并为工单指派成员或成员组后, 单击**保存**完成例行工作的创建。 注意: 创建例行工作后, 该例行工作默认为停用状态。

15.9.1.2 复制例行工作

复制例行工作的功能帮助用户快速的创建例行工作。

在例行工作列表中,将光标停在某个例行工作行,并单击**复制**,系统将复制当前的例行工作,名 称为: 源例行工作的名称 copy+随机码。

通过复制创建的例行工作的状态为停用。您可以按照自己的实际需求修改例行工作的属性。

15.9.1.3 启用/停用例行工作

管理员创建例行工作后,例行工作默认为停用状态。

■ 启用例行工作

例行工作为停用状态时,在例行工作列表中的状态下拉列表中选择启用选项来启动例行工作。

例行工作为启动状态时,系统将根据例行工作定义的时间策略来自动创建工单。

■ 停用例行工作

例行工作处于启用状态时,在例行工作列表中的状态下拉列表中,选择停用选项来停用例行工作。

15.9.1.4 修改例行工作

对例行工作进行编辑时,不会修改例行工作的启用/停用状态。例如,对启用的例行工作进行编辑 后,例行工作的状态仍然为启用。

系统支持例行工作的修改。在例行工作列表中勾选要修改的例行工作后,单击列表上方的**编辑**, 打开**编辑例行工作**页面。

在页面中您可以例行工作的相关信息进行修改,修改后单击保存完成例行工作的修改。

15.9.1.5 删除例行工作

系统支持例行工作的批量删除。

在例行工作列表中勾选要删除的例行工作(可勾选多个例行工作),列表上方的**删除**,并在弹出的**确认删除**对话框中单击**确定**删除所勾选的例行工作。

15.9.1.6 查看和管理例行工作的执行记录

在例行工作列表中单击执行记录列中的执行记录,可以查看当前例行工作的执行记录列表。

在执行记录列表,您可以查看例行记录的执行时间、执行结果,若执行结果为失败,列表中将展 示失败原因。

删除执行记录:支持执行记录的删除和批量删除。在执行记录列表中,勾选一个或者多个执行记录后,单击列表上方的**删除**来删除执行记录。

15.9.2委托设置

委托设置支持处理人将工作委托给另一个处理人,该模块支持委托的创建、编辑、启用/停用以及 删除。

说明:委托人与受托人对该工单有相同的查看和处理权限。

15.9.2.1 查看委托列表

选择 业务设置	,打开 业务设置 页面。	在页面中单击 委托设置 ,	,打开下图所示的 委托设置 列表页面 。
----------------	---------------------	----------------------	-----------------------------

+ 新増				Q 搜索委托该	200
ena2			复测1		
委托人: lena2	受托人: lena7		委托人: john1	受托人: john2	
更新时间:2021-09-27 10:53:38	更新人: lena	■ 停用 ∨	更新时间: 2021-09-26 09:55:42	更新人:系统管理员	■ 启用
scott1委托设置			scottwww		
委托人: scott2	受托人: scott1		委托人: scott1	受托人:1号。	
更新时间:2021-09-23 15:35:25	更新人: scott2	■ 停用 ~	更新时间:2021-09-2216:48:28	更新人: scott1	■ 停用
11111			范德萨范德萨		
委托人: john2	受托人: john4		委托人: Dave3	受托人: Dave2	
更新时间:2021-09-21 11:46:07	更新人: john1	■ 停用 ∨	更新时间:2021-09-20 19:32:06	更新人: Dave3	■ 停用
20条/页 >> 共6条记录				跳至页《	1 >

15.9.2.2 捜索委托设置

在**委托设置列表**页面,单击搜索框,输入委托名称后(支持模糊搜索)后按回车键,列表将展示 搜索结果 。

15.9.2.3 新增委托

在**委托设置**页面,单击新增,打开新增委托对话框。

您需要填写的内容包括:

- **委派名称**:委派任务的名称。
- **委托人**:单击下拉框,选择该委托的委托人。
- **受托人**:单击下拉框,选择该委托的受托人。
- 委托内容:选择委托所有流程工单,则委托该工单流程内的所有工单,选择部分流程工单, 单击下拉框选择需要委托的流程工单。
- **委托时间**:选择委托的时间范围。
- **委托原因**:填写委托的原因。

定义完以上信息后,单击**完成**,新增委托。

15.9.2.4 编辑委托

在**委托设置**页面,单击委托名称,打开**编辑委托**对话框。

您可对委派名称、委托人、受托人、委托内容、委托时间、委托原因进行修改编辑后,单击**完成**, 保存对委托任务的编辑。

15.9.2.5 启用/停用委托

■ 启用委托

在委托设置页面,在启用/停用下拉框中单击启用,启用委托。

■ 停用委托

在委托设置页面,在启用/停用下拉框中单击停用,停用委托。

15.9.2.6 删除委托

在**委托设置**页面中,鼠标悬停在要删除的委托上,单击<^①>,在弹出的对话框中单击**确定**,删除 委托。

16个人设置

个人设置页面支持工单消息设置,用于消息通知方式的设置。设置了消息通知方式后,工单负责 人将在**消息中心**接收到消息提醒。

通知方式: 邮箱 短信 钉	钉 飞书 企业微信
接收消息类型设置	全选
创建的工单被领取	
创建的工单被提交	
创建的工单被转派	
创建的工单被回退	
创建的工单被取回	
创建的工单被完成	
创建的工单被关闭	
创建的工单有了新同复	

工单消息设置

工单消息设置用于工单消息类型和通知方式的定义。

消息类型:

- 创建的工单被领取:勾选此项后,当前用户所创建的工单被领取时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 创建的工单被提交:勾选此项后,当前用户所创建的工单被提交时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 创建的工单被转派:勾选此项后,当前用户所创建的工单被转派时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。

- 创建的工单被回退:勾选此项后,当前用户所创建的工单被回退时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 创建的工单被取回:勾选此项后,当前用户所创建的工单被取回时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 创建的工单被完成:勾选此项后,当前用户所创建的工单被完成时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 创建的工单被关闭:勾选此项后,当前用户所创建的工单被关闭时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 创建的工单有了新回复:勾选此项后,当前用户所创建的工单有了新的回复时,在消息中心以及顶栏消息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 收到提交的工单:勾选此项后,当前用户收到提交的工单时,在消息中心以及顶栏消息提醒 中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 收到转派的工单:勾选此项后,当前用户收到转派的工单时,在消息中心以及顶栏消息提醒 中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 收到回退的工单:勾选此项后,当前用户收到回退的工单时,在消息中心以及顶栏消息提醒 中展示当前消息并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 收到取回的工单:勾选此项后,当前用户收到取回的工单时,在消息中心以及顶栏消息提醒 中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 收到可领取的工单:勾选此项后,当前用户收到可领取的工单时,在消息中心以及顶栏消息
 提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 负责的工单有了新回复:勾选此项后,当前用户所负责的工单有了新回复时,在消息中心以及顶栏消息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 负责的工单被关闭:勾选此项后,当前用户所负责的工单被关闭时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 负责的工单被转派:勾选此项后,当前用户所负责的工单被转派时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。

- 创建的工单被删除:勾选此项后,当前用户所创建的工单被删除时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。若工单的创建人删除工单, 工单的创建人将不会收到消息。
- 负责的工单被删除:勾选此项后,当前用户所负责的工单被删除时,在消息中心以及顶栏消
 息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。若工单的负责人删除工单,
 工单的负责人将不会收到消息。
- 收到催办的工单:勾选此项后,当前用户所负责的工单被催办时,在消息中心以及顶栏消息
 提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 创建的工单被手动挂起/解挂:勾选此项后,当前用户所创建的工单被挂起/解挂时,在消息中
 心以及顶栏消息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。
- 负责的工单被手动挂起/解挂:勾选此项后,当前用户所负责的工单被挂起/解挂时,在消息中
 心以及顶栏消息提醒中展示当前消息,并且按照所设置的消息通知方式来通知。

其他消息通知方式:

支持邮件、短信、钉钉、飞书、企业微信。

17移动端教程

在 **DOSM 移动端**,您可以进行的操作包括:自定义功能区、自定义列表区、创建工单、搜索工单、筛选工单、查看和处理工单、进入云小慧/服务台移动端、查看消息通知、查看公告消息以及 查看账号信息。





17.1.1 功能区

登录 DOSM 移动端,打开移动端首页。

DOSM 移动端支持多个功能模块的展示,包括(排序如下):**我的待办、我发起的、我的草稿、 可领取工单、我的参与、组内工单、授权工单、部门工单**。功能模块默认展示我可见全部功能模 块。

我的待办、我的发起、**可领取工单**模块支持数量统计提示。

系统支持对工单功能模块自定义展示。已展示中至少需要存在 1 个模块。

- 长按拖拽可以调整工单功能模块展示的顺序。
- 已展示列表中的某个模块向左滑,则可将该模块添加到未展示列表里,可隐藏这个工单功能
 模块。
- 单击未展示列表中的某个模块中的显示,则可将该模块到已展示列表里,可显示这个工单功 能模块。

17.1.2列表区

DOSM 移动端支持多个功能区模块的展示。默认展示:我的待办、我的发起、可领取工单。 系统支持对功能区模块自定义展示。已展示中至少需要存在 1 个模块。

- 长按拖拽可以调整功能区模块展示的顺序。
- 已展示列表中的某个模块向左滑,则可将该模块添加到未展示列表里,可隐藏这个列表区模块。
- 单击未展示列表中的某个模块中的显示,则可将该模块到已展示列表里,可显示这个列表区 模块。
- 上滑可加载新的工单,最多可展示当前用户本月内的所有工单。

17.1.3筛选工单

DOSM 移动端支持对可见工单的筛选,支持通过**提交时间、工单状态、逾期状态、优先级、所属** 流程进行筛选。筛选后弹出筛选工单结果。

可选筛选项及选项说明:

可选筛选项	选项说明	支持单/多选
按提交时间	全部、本周、本月	仅可单选
按工单状态	全部、处理中、待领取、已完成、已关闭、挂起	支持多选
按逾期状态	全部、未逾期、即将逾期、逾期	支持多选



按优先级	全部、紧急、高、中、低	支持多选
按所属流程	全部可选流程名称	支持多选

17.1.4常用流程推荐

DOSM 移动端支持在页面推荐常用流程(最多推荐 5 条常用流程),常用流程标题内容展示在 工单列表上方,可左右滑动查看全部推荐的常用流程。

17.2工单模块说明

17.2.1 我的待办模块

在**我的待办**模块,您可以查看和管理待处理的工单列表。本模块支持对工单进行搜索、筛选和排 序。

本模块支持的筛选项为:按提交时间、按工单状态、按逾期状态、按优先级、按所属流程。

17.2.2我发起的模块

在**我发起的**模块,您可以查看和管理您发起的工单列表。本模块支持对工单进行搜索、筛选和排序。

本模块支持的筛选项为:按提交时间、按工单状态、按逾期状态、按优先级、按所属流程。

17.2.3我的草稿模块

在**我的草稿**模块,您可以查看和管理我的新建并单击草稿后,未提交的工单列表。本模块支持对 工单进行搜索、筛选和排序。

本模块支持的筛选项为:按更新时间、按所属流程。

本模块支持左滑删除草稿工单。

17.2.4我的参与模块

在**我的参与**模块,您可以查看和管理您参与的工单列表。本模块支持对工单进行搜索、筛选和排 序。

本模块支持的筛选项为:按提交时间、按工单状态、按逾期状态、按优先级、按所属流程。

17.2.5组内工单模块

在**组内工单**模块,您可以查看和管理用户所在组的工单列表。本模块支持对工单进行搜索、筛选 和排序。

本模块支持的筛选项为:按提交时间、按工单状态、按逾期状态、按优先级、按所属流程。

17.2.6 可领取工单模块

在**可领取工单**模块,您可以查看和管理您可领取的工单列表。本模块支持对工单进行搜索、筛选 和排序。

本模块支持的筛选项为:按提交时间、按工单状态、按逾期状态、按优先级、按所属流程。

17.2.7 授权工单模块

在**授权工单**模块,您可以查看和管理有权限的工单列表。管理员可以在业务设置→流程管理→新 增流程→高级设置→权限管理配置授权。本模块支持对工单进行搜索、筛选和排序。

本模块支持的筛选项为:按提交时间、按工单状态、按逾期状态、按优先级、按所属流程。

17.2.8部门工单模块

在**部门工单**模块,您可以查看部门的工单列表。管理员可以在用户中心配置部门可见的工单。本 模块支持对工单进行搜索、筛选和排序。

本模块支持的筛选项为:按提交时间、按工单状态、按逾期状态、按优先级、按所属流程。

17.3查看和处理工单

17.3.1 创建工单

登录 DOSM 移动端,单击图标,打开创建工单页面。

创建工单仅支持手动创建工单,具体操作请参考手动发起工单。

17.3.2查看工单

工单展示页面支持自定义排序查看工单列表,支持按照**工单创建时间、工单优先级、工单逾期状 态**进行排序。

- 工单创建时间: DOSM 移动端支持根据创建时间正序和倒序两种排序,选择正序时间最近的 在列表最上面,倒序时间最远的在列表最上面。默认工单创建时间越近的排在列表最上面。
- 工单优先级: DOSM 移动端支持根据工单优先级高中低排序。同等级的工单根据时间排序进行展示,时间最近的排在列表最上面。
- 工单逾期状态: DOSM 移动端支持根据工单逾期状态排序。即将逾期工单排在前,已逾期工 单排在后。同状态工单根据时间排序进行展示,时间最近的排在列表最上面。

17.3.3处理工单

单击工单标题,打开**工单详情**页面,单击**更多**,可以对工单进行处理。

具体操作以及注意事项请参考查看和处理工单。

17.4消息通知

单击 **DOSM 移动端**右侧底部的消息通知图标^①,即可打开消息详情页面。有新消息时,消息通 知图标会有红点提示,消息分为工单消息和公告消息。当有最新信息时,公告会跑马灯提示,可 以对其进行关闭。 工单消息展示工单标题、工单操作通知信息内容和时间。单击某条工单通知信息,则跳转到相应工单详情页。

公告信息展示公告标题、公告信息内容和时间。单击某条公告则跳转到详情页,展示详情包括公 告标题、时间、发布人、详细内容。

17.5查看账号信息

目前查看账号信息可选两种方式:

1、登录 DOSM 移动端,在下方的导航中单击我的,可查看当前登录账号的账号信息。

2、若一位用户拥有两个或多个租户身份,在下方的导航中单击**我的**,选择**切换租户**或进入子租户, 在弹出的页面中选择想要切换到的租户,选择后单击**确定**,即可进入目标租户模块,查看目标租 户的账号信息。

87



