

# 工单管理 产品文档



## 腾讯云TCE

目录

工单管理 ..... 3

- 产品简介 ..... 3
- 操作指南 ..... 4
- 工单列表 ..... 4
- 提交工单 ..... 5

# 产品简介

## 产品简介

工单管理为售后服务管理提供了一套高效可执行的客户问题解决方案。工单管理将多年的服务经验集成于一套系统，并在多位合作伙伴中得到验证，适用于绝大部分企业的售后服务管理。在客户售后问题的处理上，工单管理是专业的。

工单管理提供了从客户服务、客服管理、技术支持的一站式解决方案。在客户管理上，大大简化了客户反馈问题的流程，极大提高了客服关于问题的感知能力、定位能力和处理能力，关于客服与客户的信息交互上做到了极致且最简的体验，同时提供了较高的客户信息安全保护能力。在客服管理上，提供了高适用的业务自支配的能力，支持客服基础信息、权限配置、排班配置、在线状态可看的高可配置能力。在技术支持上，为企业技术人员提供系统运维能力。

# 操作指南

## 工单列表

- 查看待我处理：显示为具体数字，点击数字可查看对应列表。
- 查看处理中：显示为具体数字，点击数字点击可查看对应列表。
- 查看全部工单：显示为具体数字，点击数字点击可查看对应列表。
- 过滤条件：包括时间筛选和工单号筛选。
- 列表展示：展示工单关键字段。
- 查看工单：查看工单的详情。

我的工单

0

待我处理

0

处理中

0

全部工单提醒

2010-01-01 至 2024-11-15 回

今天

昨天

近7天

全部

请输入工单号

Q

| 工单编号   | 相关产品与服务 | 问题描述 | 状态 | 提交账户 | 提交时间 | 操作 |
|--------|---------|------|----|------|------|----|
| 当前列表为空 |         |      |    |      |      |    |



# 提交工单

- 1. 选择工单所属产品。
- 2. 选择问题类型。
- 3. 填写问题详情并提交，支持 .pdf/.jpeg/.zip/.docx/.xlsx/.tar/.gz/.md/.7z/.mp4 格式文件，上传文件大小上限 50M。

q we > 11

请输入问题描述 \*



支持png,jpeg,jpg,txt,rar,zip,doc,xls,7z,pdf,docx,xlsx,tar,gz,md,mp4格式，最大不超过50M

添加附件

机密信息（选填）

请在此处填写实例名、账号、密码等机密信息，提交后，机密信息将做加密处理