

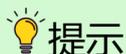
# ITSM 数字服务平台操作说明

作者：Mark Wang

创建日期：2020-06-02

更新人：Mark Wang

更新日期：2020-06-04



## 提示

寻求 IT 支持时，通过 OA 首页或企微中的 ITSM 应用图标来创建工单反馈问题，系统将分配一对一的工程师来帮助您，以便问题跟踪和及时高效的解决。

工单的任意状态变更或者回复，都会邮件通知您，请通过邮件中的链接进入系统后，进行相关沟通和操作。同时邮件正文中也会告知具体回复内容，已方便查阅。

审批方法，详见文档末尾

## 平台访问方式及登录

1) 访问方式：通过 OA 首页或企微中的 ITSM 应用图标



## 如何提交 IT 工单：

1) 在个人主页中，点击创建工单



## 2) 根据图示，填写工单详情后，提交

数字服务系统 ITSM 简体中文 ? ☆ ⚙

主页 创建工单 工单 常见问题解答

Self-Service

检查您的个人信息

名称 王钱泉 电话 18918 18918

电话2 手机 18918 18918

电子邮箱 wangqianquan@yingde.com

地点 上海市 编辑

描述您的事件或请求

类型 事件

类别 \* ----- i ① 根据您的问题选择正确的问题分类

紧急 中

采取的行動通知我 邮件跟进 是

电子邮箱: wangqianquan@yingde.com

地点 ----- i

标题 \* [Empty text box]

描述 \* 请具体描述您的问题: ② 根据提示选择性填写信息

发送消息 ③

## 查看已提交的工单

在上方菜单栏中，点击【工单】，查看已提交的工单

数字服务系统 ITSM 简体中文 ? ☆ ⚙

主页 创建工单 工单 常见问题解答

Self-Service

查看已提交的工单 (默认显示未解决的)

处理状态 谁负责处理

ID	标题	状态:	优先级	请求者 - 请求者	分派给 - 工程师	类别	上次更新日期	最后修改人	认领+进展时间	解决+进展时间	开启日期
39	问题1	处理中(已分派)	中	王钱泉	王钱泉	[1] 桌面服务 > [2] 电脑 > 账号及登陆问题	2022-12-20 14:23	王钱泉	2022-12-20 14:49	2022-12-21 14:19	2022-12-20 14:19
41	无法上网	新的	中	王钱泉		[1] 桌面服务 > [3] 网络 > 网络故障	2022-12-20 14:22	王钱泉	2022-12-20 14:50	2022-12-21 14:20	2022-12-20 14:20

显示 (项目数量) 50 第 1 到 2 共 2

## 点击工单标题，进入工单页

可以查看工单详情，查看工程师联系方式

数字服务系统 ITSM

首页 创建工单 工单 常见问题解答

Self-Service

问题1 1/2 >>

工单处理 0

工单 - ID 39

开启日期 2022-12-20 14:19 由 [redacted]

上次更新日期 2022-12-20 14:23 作者 [redacted]

认领时间 2022-12-20 14:49 SLA 认领时间 30分 解决时间 2022-12-21 14:19 SLA 解决时间 8小时

内部期间 2022-12-20 14:34 OLA 认领时间 15分 内部认领时长 2022-12-21 09:19 OLA 解决时间 4小时

类型 事件 类别\* [1] 桌面服务 > [2] 电脑 > 账号及登陆问题 i

状态: 处理中(已分派) 请求来源 Helpdesk

紧急 中 审批 无需审批

影响 中 地点

优先权 中

角色 请求者 监督者 分派给

王...@yingde.com

名称: 王...  
电子邮箱: wa...@yingde.com  
电话: 1891...  
手机: 1891...  
地点: 上海市  
标题: [redacted]

标题\* 问题1

请具体描述您的问题: 1

鼠标移动到 i 上，查看负责人的联系方式

## 查看工程师回复，并与工程师沟通

在工单处理页，通过【回复】，与工程师“对话框”式沟通。

数字服务系统 ITSM

首页 创建工单 工单 预订 常见问题解答

Self-Service

软件支持-测试 1/2 > >

工单处理 0

添加: 回复 (跟进) 文档

历史动作:

2020-06-02 16:46 好的, 我的Excel打不开, 请帮忙处理。 Helpdesk Mark Wang i

2020-06-02 16:45 请你提供具体的软件问题? Helpdesk Charles Xu i

2020-06-02 16:25 软件支持-测试 Ticket# 3554 description  
问题描述: 测试  
您的楼层及座位号:

## 工程师给予解决后，可以“确认收货”

工单

工单处理 3

统计

审批

知识库

项目

历史 12

全部

解决方案的审批

备注 (审批时可选)

如果问题没有解决，你还可以驳回

默认 1 天后表示您已接受该处理方案，工单将彻底结束

拒绝解决方案

审批解决方案

历史动作：

问题已解决。 2020-06-02 16:55 Charles Xu

好的，我的Excel打不开，请帮忙处理。 2020-06-02 16:46 Mark Wang Helpdesk

## 支持满意度调查，即可“五星好评”或“差评”

默认 1 天后，系统会给您发送满意度调查邮件，可按需评价

2022/12/28 (周三) 17:21

IS IT Support

[ITSM #0000042] 满意度调查 打印机故障

收件人

如果显示此邮件的方式有问题，请单击此处以在 Web 浏览器中查看该邮件。

----- 通过邮件答复，请在此行上方填写 -----

标题:打印机故障  
截止日期:2022-12-28 17:20  
邀请填写调查: [https://it.yingde.com/index.php?redirect=ticket\\_42\\_Ticket\\$3&noAUTO=1](https://it.yingde.com/index.php?redirect=ticket_42_Ticket$3&noAUTO=1) ← 请点击链接进行满意度打分（若不足5星请备注原因）

——

盈德气体 | 数字化管理部  
由ITSM自动生成

==\_== 通过邮件答复，请在此行下方填写 ==\_==

**通过工单链接进入系统，进行评价**

### 提示

系统默认为 3 星评价，如果您对我们的工作满意，请给个五星吧，如果对支持不满意，也请写明具体的建议，我们会持续改进。

## 如何查阅支持文档

1) 在热门问题中，或常见问题解答中，找到需要的支持文档，点击进入



- 2) 进入相关文档页后，点击内容中的链接，即可打开 PDF 文档，也可以分享链接给同事使用



## 收到审批邮件后，如何审批

- 1) 当有工单需要审批时，工程师会向您发起审批，您会收到一封审批邮件，如下图



## 2) 工单审批页面，按下图说明进行审批

数字服务系统 ITSM 简体中文 ? ☆ ⚙️

主页 创建工单 工单 常见问题解答

Self-Service

问题1 1/1

工单处理 1 添加: 回复 (跟进) 文档

工单 统计 审批 1 知识库 项目 历史 7 全部

历史动作: 时间线筛选器: 🗄️ 📄 📅 📌

2022-12-29 13:02 审批请求 => 王

根据情况填写审批意见即可

批准 拒绝

2022-12-20 14:19 问题1 Ticket# 39 description

请具体描述您的问题: 1

版权所有 盈德气体集团 沪ICP备20000422号-1 (C) 2015-2022 数字化管理技术支持

## 3) 批量查看所有需要您审批的工单

数字服务系统 ITSM 简体中文 ? ☆ ⚙️

主页 创建工单 工单 常见问题解答

Self-Service

创建工单 +

工单	数字
待您审批的工单	1
新的	1
处理中(已分派)	1
处理中(已计划)	0
搁置中	0
已解决	0
结案	7
已删除	31

最热门问题

- IT桌面支持工位-引导图
- 会议室预约操作说明
- IOS苹果手机邮箱配置
- 座机使用说明

最新的录入

- 座机使用说明
- IOS苹果手机邮箱配置
- 会议室预约操作说明
- IT桌面支持工位-引导图

最近更新录入