

用途

对于合作商处理不了的用户工单，可选择交由业务资源提供商 **小鸟云资源或阿帕云上级资源** 官方人员协助处理。

说明

目前支持转移到上级的工单类型：1. 业务技术工单 2. 备案工单 3. 商标工单 4. 其他工单

其他工单 类型对业务没有强制性要求，涉及到上级业务资源问题都可转移到业务所属的上级协助处理。

设置方法

- 设置工单分类

位置：【服务】-【工单】-【工单分类】-【添加/修改分类】

温馨提醒：请按照对应要求添加工单分类。

名称： ?
注：工单分类的名称

分类介绍： ?

所属分组：请选择 ?

工单类型： ?
普通类型工单
普通类型工单
业务技术工单(可提交到API)
备案工单(可提交到API)
商标工单(可提交到API)
其他工单(可提交到API)

ICON图标： ?

排序： ?

状态： 启用 禁用 ?

确定添加

工单类别：

此处有5类：**普通类型工单、业务技术工单、备案工单、商标工单、其他工单**，当选择**业务技术工单、备案工单、商标工单、其他工单**时，可选择是否提交到API即用户提交相关工单时，合作商可以选择是否提交到上级由上级官方人员协助处理。

工单分类添加

温馨提醒：请按照对应要求添加工单分类。

***名称：** ?
注：工单分类的名称

***分类介绍：** ?

***所属分组：** 请选择 ?

***工单类型：** 业务技术工单(可提交到API) ?
注：业务技术工单和商务工单分别只能存在一个分类

是否提交到API: 是 否 ?

ICON图标:

+

?
上传附件
注：建议logo尺寸 112*56 大小

***排序：** ?

状态: 启用 禁用 ?

注：工单分类ICON图标可登录[阿帕云控制台](#)下载

■ 设置完成

会员提交相关工单后，后台需手动接单才能把工单转移到上级。

首页 / 服务 / 工单管理 / 我的工单 / 工单信息

工单信息

基本信息		
标题: 问题标题	工单编号: 2	工单分类: 业务资源问题
会员ID: 1100001	联系电话: [REDACTED]	联系QQ: [REDACTED]
创建时间: 2021-06-30 13:33:38	响应时间: 2021-06-30 13:34:43	接单客服: 超级管理员
状态: 已回转	结束时间: -	工单评论: -
业务ID: -	业务IP: -	业务类型: -
操作:	已接单 移动工单 转移到云技术客服 关闭工单	

沟通记录

客户 2021-06-30 13:33:38

问题描述

超级管理员(ID: 1) 2021-06-30 13:34:59

您好, 问题已收到。

工单回复/转移

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

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

关闭工单

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

API关闭：


工单信息 [返回](#)

基本信息

标题：	备案需要什么？	工单编号：	634	分类：	备案类问题
会员ID：	110144	联系电话：	139-XXXX-XXXX	联系QQ：	28XXXXXX
创建时间：	2017-01-22 16:43:27	响应时间：	2017-01-22 16:48:43		
状态：	已回复	结束时间：	-	工单评论：	-
服务器ID：	-	服务器IP：	-	接单客服：	超级管理员

操作：已接单 移动工单 同步工单 转移到云技术客服 关闭工单

沟通记录

 客户 2017-01-22 16:43:27
备案需要什么？

系统消息: 2017-01-22 16:49:16 仅平台客服可见
该工单于2017-01-22 16:49:16被客服[超级管理员]转移到远程技术客服

 云技术客服404907(ID: 404907) 2017-01-22 16:44:01
你好，很高兴为你服务，请稍等，我们会尽快为你解决的

系统消息: 2017-01-22 17:41:09 仅平台客服可见
远程技术客服已关闭该工单，将不再接受该工单的转移请求。

云技术关闭工单后，合作商不可转移工单至API

合作商关闭：

基本信息

标题：	测试	工单编号：	598 [GUID: 1556285580167838]	分类：	备案类问题 [API]
会员ID：	110144	联系电话：		联系QQ：	
创建时间：	2017-01-12 10:53:04	响应时间：	2017-01-12 11:20:40		
状态：	已完成	结束时间：	2017-01-12 11:20:46	工单评论：	-
服务器ID：	-	服务器IP：	-	接单客服：	超级管理员
操作：	已接单	不可移交	同步工单		

沟通记录



客户 2017-01-12 10:53:04
测试测试

系统消息: 2017-01-12 11:20:46
您的工单于2017-01-12 11:20:46被客服关闭