



PRODUCT DESIGN DOC

Dogesoft Inc.

Tickets 评价功能需求说明书

Version 1.0

@ GATES WANG

SEPT 2021

Limited distribution subject to the copyright

Dogesoft Inc. All Rights Reserved.

修订记录

版本号	修订日期	修订人	修订描述
V 1.0	2021.9.19	王奇	Ticket 评价模块及报表优化

一、需求概述

1.1 业务背景及目标

1. 工单增加满意度评价相关，以了解服务质量；
2. 工单报表新增处理人维度统计，以了解不同处理人人员工单处理情况。

1.2 术语定义

无

1.3 范围

1.3.1 用户范围

角色	描述
----	----

工单管理员	查看评价满意度评价
员工	处理结束的工单进行评价

1.3.2 各端范围

客户端	描述
Web 端	1. 评价配置； 2. 发起人评价； 3. 评价满意度统计；
移动端	发起人评价工单

二、产品业务流程

1. 评价配置

- 根据业务需求，管理员在工单 Web 端 Console 的模板中设置评价；
- 打开评价后，可在移动端、Web 端评价该业务场景工单，可以在统计报表中查看该业务场景的工单满意度统计。

2. 评价

- 除撤销的工单，业务正常流转关闭 或者 根据规则自动关闭的工单，发起人在 Web 端、移动端 工单详情页都可以对工单进行评价；
- 工单详情页仅发起人评价完毕可以查看评价，工单处理人不可见。

三、产品功能说明

3.1 工单评价设置

不同类别的工单可以根据业务需要配置是否需要评价功能以及评价本身的配置项。

权限，系统管理员、工单应用管理员可以对工单评价进行设置。

入口，Web 端工单应用 Console->工单设置->工单模板->新建第三方事件工单/编辑事件工单->其它。

评价开关，允许工单发起人评价工单，开关，缺省关闭。

评价设置属性字段

字段	类型	是否必填	缺省值	描述
标题	单行文本	是	无	1. 需要支持中英文； 2. 长度限制 24 个字符（即 12 个中文汉字）
主题色	颜色选择器	否	橙色	允许用户自定义颜色，通用前端通用的颜色自定义组件
风格	选择	否	五角星	评价风格选择，支持：五角星、爱心 两种
缺省提示语	单行文本	是	无	1. 评分下的缺省提示语； 2. 需要支持中英文
不同评分标签	数组	否	无	1. 评价 1~5 分可以设置不同的提示语及原因标签 2. 每组非必填，完全依赖用户设置
【数组】-提示语	单行文本	否	无	1. 需要支持中英文； 2. 长度限制 40 个字符
【数组】-标签	标签	否	无	1. 每个标签需要支持中英文； 2. 最多支持 5 个标签； 3. 每个标签长度限制 16 个字符
允许用户选择是否已解决	开关	否	关	1. 若打开，在用户填写评价时有是否已解决选项供选择； 2. 选项中的选项在工单中是一套缺省配置，其它应用选项可能不同，最多支持三个。
允许用户填写评价描述	开关	否	关	若打开，用户在评价时可以填写补充描述说明。

评价设置效果图 1:

← 编辑事件模板

1 基本信息

2 工单目标设置

3 消息设置

4 其它

其它

完成

是否允许分享工单

若打开，则允许把工单分享到聊天和信息流中

是否允许生成工单群聊

群聊：若打卡，则会自动生成工单干系人（发起人、各节点处理人）相关的群聊

允许工单发起人评价工单

若打开，则允许工单发起人在工单结束后评价工单

标题

中文

字符限制 0/24

主题色

✓

风格

缺省提示语

中文

字符限制 0/24

不

若打开，用户评价时可以选择已解决、未解决选项

允许用户选择是否已解决

允许用户填写评价描述

评价设置效果图 2:

Dogesoft Inc. All Rights Reserved.

允许工单发起人评价工单

若打开，则允许工单发起人在工单结束后评价工单

标题

中文

字符限制 0/24

主题色

✓

风格

●

★

★

★

★

★

○

♥

♥

♥

♥

♥

默认提示语

中文

字符限制 0/40

不同评分标签

五分

提示语

中文

字符限制 0/40

标签

标签一

标签二

+

添加

四分

提示语

中文

字符限制 0/40

标签

+

添加

三分

提示语

中文

字符限制 0/40

标签

+

添加

二分

提示语

中文

字符限制 0/40

标签

+

添加

一分

提示语

中文

字符限制 0/40

标签

+

添加

允许用户选择是否已解决

允许用户填写评价描述

3.2 工单评价

工单评价前置条件：

- 仅事件工单支持评价，报备不支持；
- 该工单使用的模板设置了评价；

Dogesoft Inc. All Rights Reserved.

- 工单已结束，指工单正常流程流转结束 或者 自动关闭的工单，撤销的工单不需要评价；
- 仅工单发起人可以评价；
- 单个工单仅允许评价一次，评价后不允许编辑。

评价展示及评价过程：

- 评价样式及内容项依赖该工单所属的模板中的评价设置。
- 主题色，将影响 五角星或者 爱心的颜色、评价原因标签的颜色（有透明度）、问题是否解决的颜色（有透明度）；
- 评价属性字段：

字段	类型	是否必填	缺省值	描述
评分	选择	是	无	选择不同分数对应的评价提示语、原因标签不同，动态进行变化；
原因标签	选择	否	无	
问题是否已解决	选择	否	是	
备注	多行文本	否	无	字符限制 200

评价后展示规则：

- 评价后仅发起人可以查看。

3.2.1 移动端

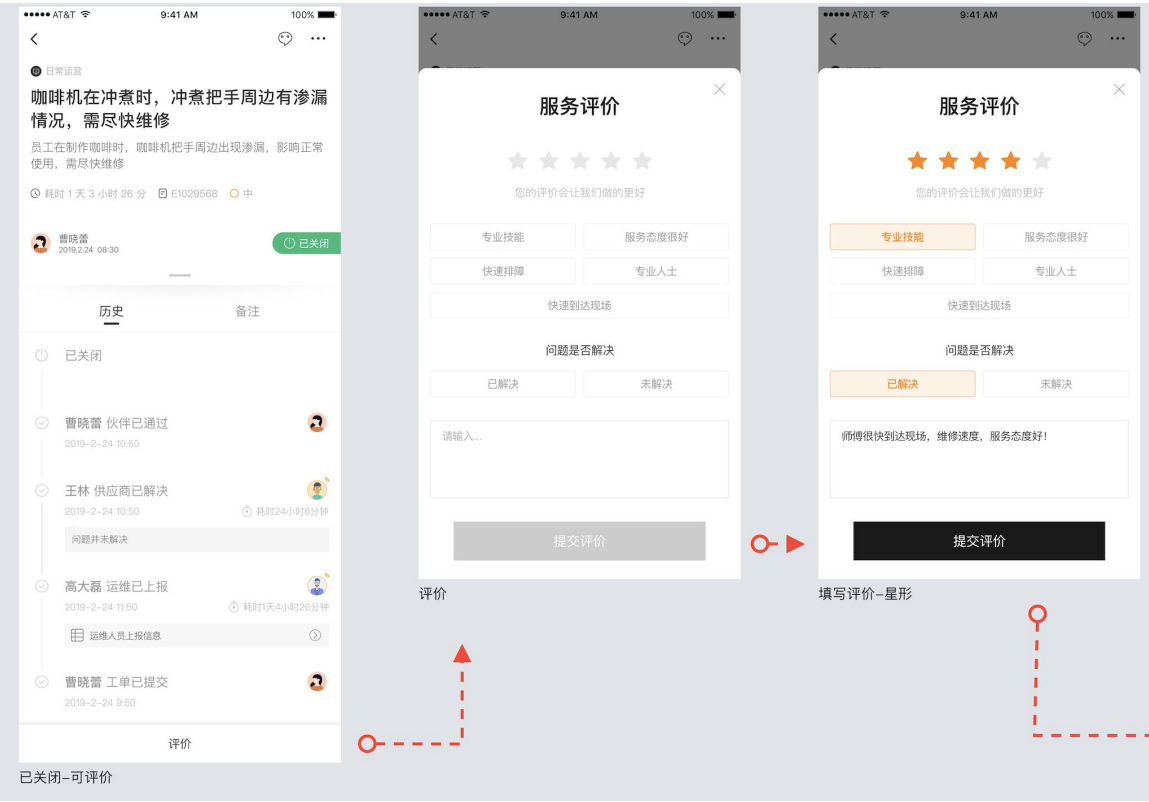
入口，工单详情页底部操作栏。

交互

- 当前用户可以评价时详情页面底部展示“评价”操作入口；
- 点击评价，在请求评价配置过程中展示墓碑图样式；
- 评价完成后，Toast 提示：“已评价”；

- 评价后，页面底部展示“查看评价”操作入口。

评价样例图见下图：



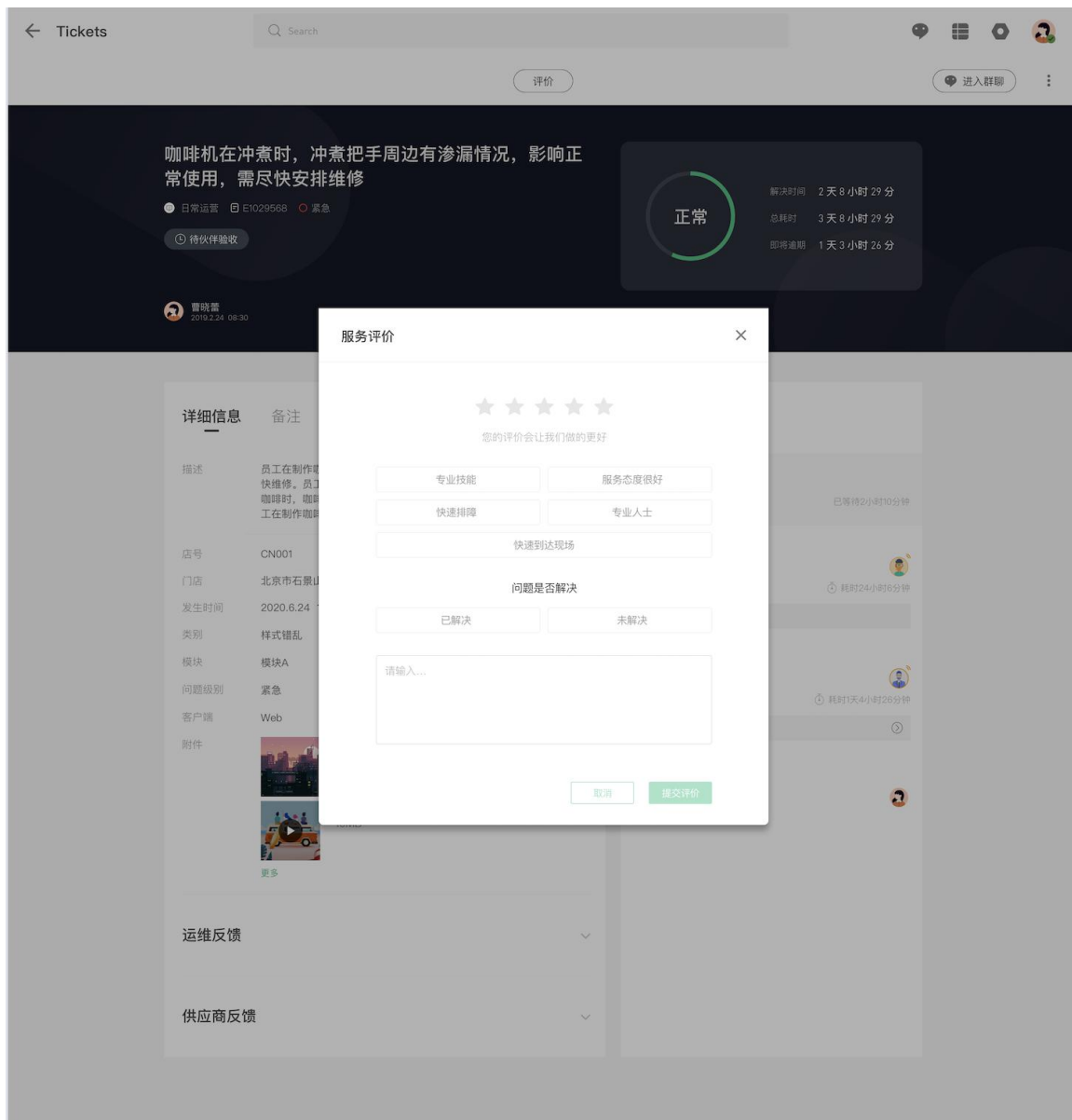
3.2.2 Web 端

入口，工单详情页 Header 下方的操作栏展示评价操作。

交互

- 点击评价，在请求评价配置过程中展示墓碑图样式；
- 评价后，页面底部左小角显示“已评价”提示；
- 评价后，历史上方自动展示评价信息。

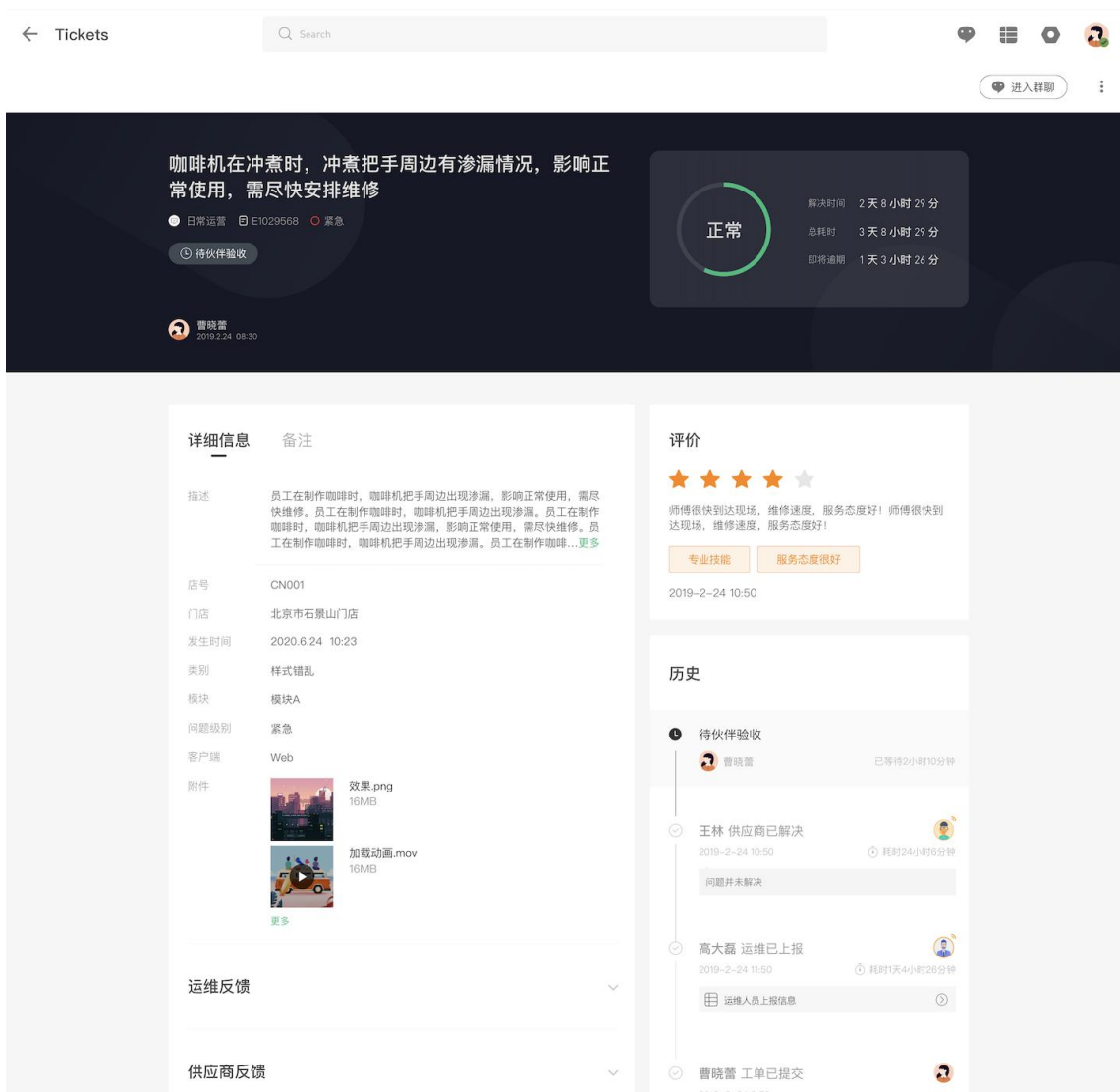
评价样例见下图：



评级信息展示：

- 对评分、评价原因标签、是否已解决、备注、时间进行展示；
- 若无标签则不展示标签；
- 若无备注则不展示备注；
- 若无是否已解决选项，则不展示。

评级信息展示见下图：



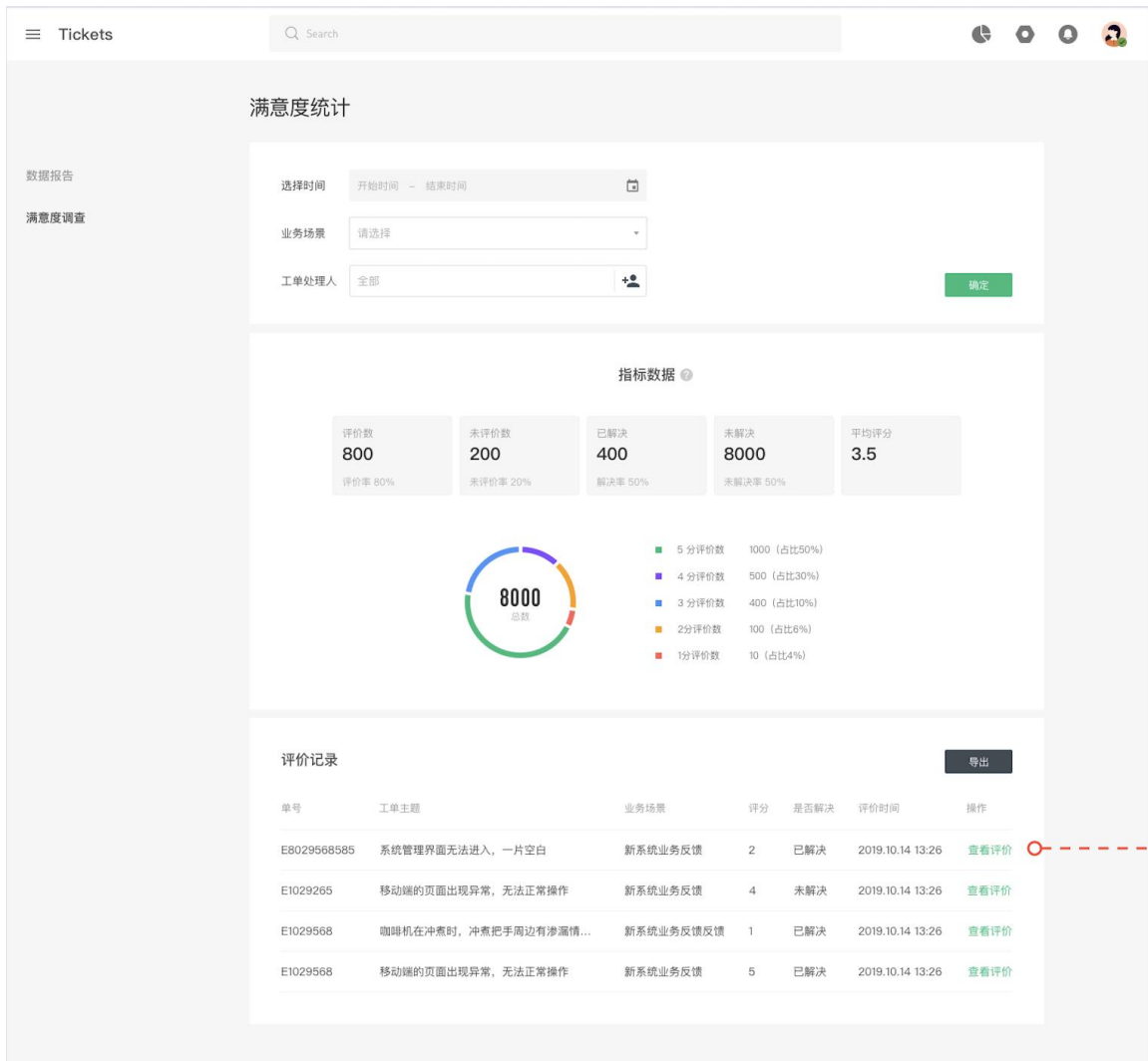
3.3 工单满意度统计

客户端，Web 端。

入口，工单应用统计页面增加一级目录“满意度统计”。

权限，工单应用管理员、工单业务场景管理员。

满意度统计页面见下图：



- 业务场景绑定的模板开启了评价，则在该列表展示；
 - 仅事件类型的业务场景，报备类型的无需满意度统计；
 - 工单管理员可见所有；
 - 业务场景管理员仅可见自己管理的场景。
- 工单处理人
 - 非必选，单选，缺省所有人；
 - 使用通用的对象选择器通过搜索或者组织架构选择人；
 - 指实际处理过该工单的人；
 - 工单发起人不属于工单处理人；

数据指标

- 评价率，未评价率、解决率、未解决率、各评分占比，对应的百分比展示方式，四舍五入到小数点后两位；
- 平均评分，四舍五入到小数点后一位；
- 已解决、未解决 指标是否展示依赖模板中的评价设置项“允许用户选择是否已解决”是否开启，开启后才展示。

评价记录

- 列表中及导出表格中是否包含“是否解决”依赖模板中的评价设置项“允许用户选择是否已解决”是否开启，开启后才展示。

评级记录导出

- 导出数据筛选条件依赖满意度页面的筛选条件；
- 异步方式导出，在报表中心查看，显示来源是工单应用的名称；
- 格式：**CSV**，文件名称规则，[业务场景名称]_评价记录.csv，例：报修_评价记录.csv
- 附件限制个数 **100W** 条，超出时导出提示：“导出记录超出 **100W** 条记录限制，请选择筛选调整重试”

● 导出字段见下表格：

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	单号	工单主题	业务场景	评分	原因标签	是否解决	备注	评价时间	
2	STB00000001	工单主题Demo文案	业务场景1	5	服务好, 响应及时 (多个英文逗号间隔展示)	已解决/未解决	Demo备注文案	2021.9.18 16:32	
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									

3.4 工单统计优化

工单报表统计优化项

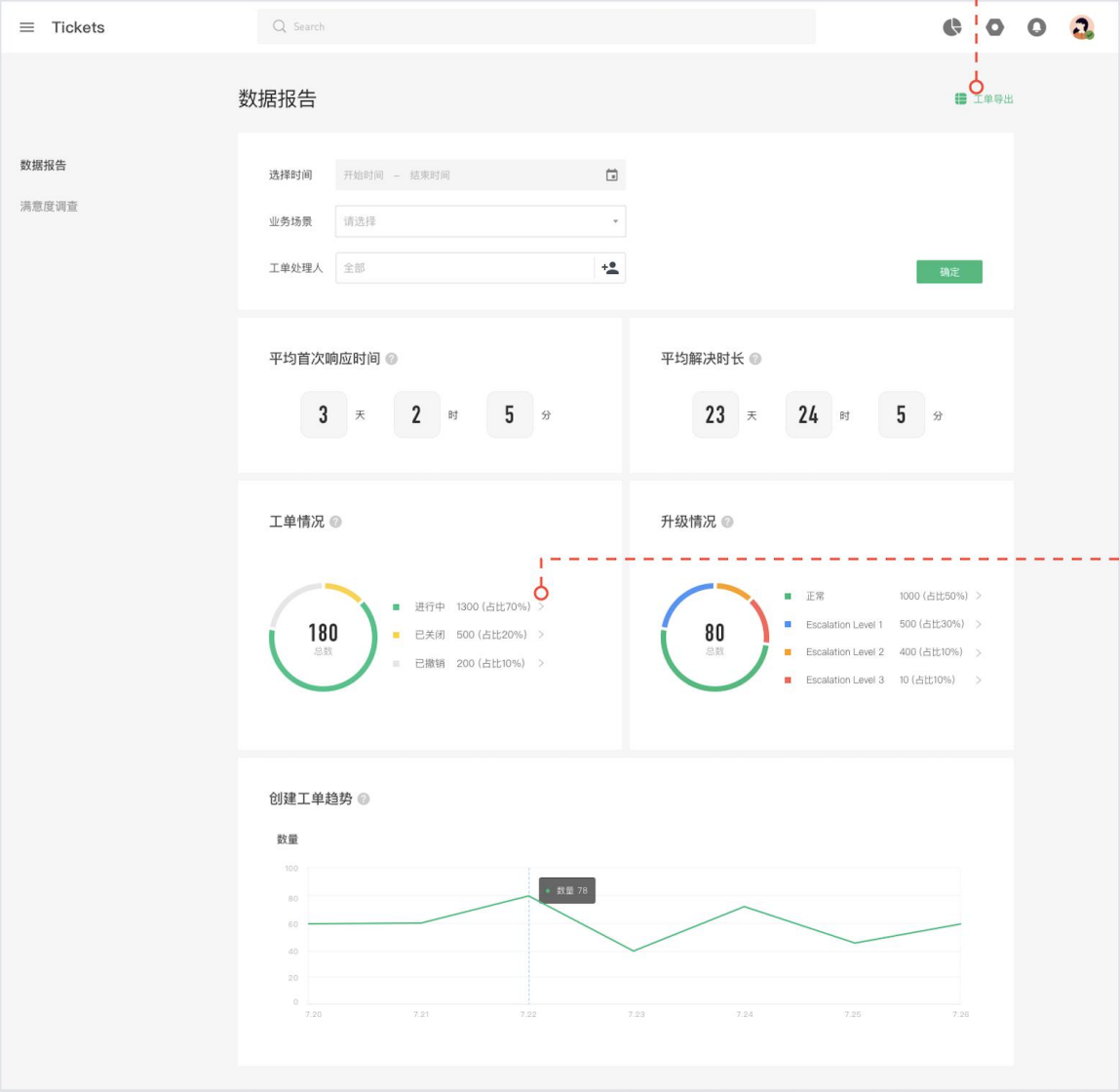
1. 报表统计页面扩展出一级菜单项，包含：数据报告（现有统计）、满意度统计（本次新增）
2. 数据报告页面增加筛选条件，工单处理人；
3. 数据报告部分指标数据支持跳转到列表查看工单。

数据报告增加筛选条件工单处理人

逻辑描述：

- 非必选，单选，缺省所有人；
- 使用通用的对象选择器通过搜索或者组织架构选择人；
- 指实际处理过该工单的人；
- 工单发起人不属于工单处理人；
- 处理人筛选条件，不影响创建工单趋势的 Chart 数据抽取及展示，这块仍使用现有的逻辑。

数据报告页面见下图：



工单指标数据查看对应列表


逻辑描述：

- 事件类型工单的工单情况、升级情况（有 SLA 设置才展示）下的指标数据点击可以进入列表查看具体的工单数据；
- 报备类型工单的工单情况下的指标数据点击可以进入列表查看具体的工单数据；
- 事件的列表与报表的列表展示数据不同有差异，同 Web 端工单应用首页的列表差异；
- 列表数据的条件，同数据报告页面的筛选条件。









举例，通过数据报告页面，点击事件工单的工单情况->“进行中” 进入的列表：

←

进行中




共 8 个

	状态	优先级	发起时间	耗时	业务场景	单号	操作
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	紧急	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	高	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	低	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	紧急	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	紧急	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	高	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	低	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮
<div>  <div>系统管理界面无法进入，一片空白</div> </div>	① 待运维补充材料...	紧急	2021-04-08 01:18	逾期 3 天 22 小时 24 分	新系统业务...	INC0010001	⋮









举例，通过数据报告页面，点击报备工单的工单情况->“正常” 进入的列表：

←

正常



共 8 个

	发起时间	业务场景	来源	单号	操作
<div>  系统管理界面无法进入，一片空白 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	报修系统平台...	INC0010001	⋮
<div>  移动端的页面出现异常，无法正常操作 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	报修系统平台...	INC0010001	⋮
<div>  咖啡机损坏，无法接通电源 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	平台	INC0010001	⋮
<div>  移动端的页面出现异常，无法正常操作 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	报修系统平台...	INC0010001	⋮
<div>  咖啡机损坏，无法接通电源 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	报修系统平台...	INC0010001	⋮
<div>  系统管理界面无法进入，一片空白 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	报修系统平台...	INC0010001	⋮
<div>  咖啡机损坏，无法接通电源 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	平台	INC0010001	⋮
<div>  移动端的页面出现异常，无法正常操作 </div>	2019.2.24 08:30	新系统业务...	报修系统平台...	INC0010001	⋮

四、其它产品需求

4.1 评价

评价模块是平台共用模块，可以在不同的应用中关联使用，评价模块分为两部分：

- 配置，评价应用在各个企业、应用中样式、评价方式及内容不同，原则上：
 - 评价配置项有一个全集，不同应用与评价对接使用的配置项不同；
 - 评价作为共用、基础模块，尽量不做个性化扩展。
- 服务，开发使用同一套评价服务支持多个应用，不重复造轮子
 - 性能，不同应用每年数据量级不同对应评价也要考虑每年百万级数据来带的性能问题；
- 统计报表，评价作为公共模块，一般评价统计在各个应用的统计报表中展示，且根据各个应用的差异进行展示。

目前评价现在及将来要支持的模块：

应用	场景描述	现状
工单	不同类型工单可以设置是否需要评价，发起人对关闭的工单进行服务评价。	本次开发
智能助理	用户对 AI 问答结果进行评价。	计划 2021 Q4
ECC-人工咨询	用户对人工咨询的服务进行评价。	计划 2021 Q4
Builder -评价业务组件	用户对评价组价对接的第三方应用进行评价。	已实现