

研发信息化系统

-----客户问题处理模块操作说明

维护部门：研发管理部-研发信息化

修改记录（Change Log）

Version	Date	Author	Description	Remark
V1.0	2019/3/14	Daniel. Zhang	客户问题处理模块使用说明	

目录

一、 登录账号.....	4
二、 客户问题处理模块介绍.....	4
三、 开发计划.....	8
四、 建议及意见反馈.....	8

一、登录账号

登录地址：<http://114.115.162.177/index.html#/>

用户名：企业邮箱的前缀，如邮箱是 gladys.liu@zkteco.com，则登录名是 gladys.liu

初始密码：zkteco2017

首次登录会出现如下图进行修改密码：

请修改初始密码后使用

设置

修改密码

关注报告

关注看板

修改密码

旧密码

新密码

新密码确认

个人信息

邮箱地址

部门

职位

gladys.liu@zkteco.com

研发共享中心

保存

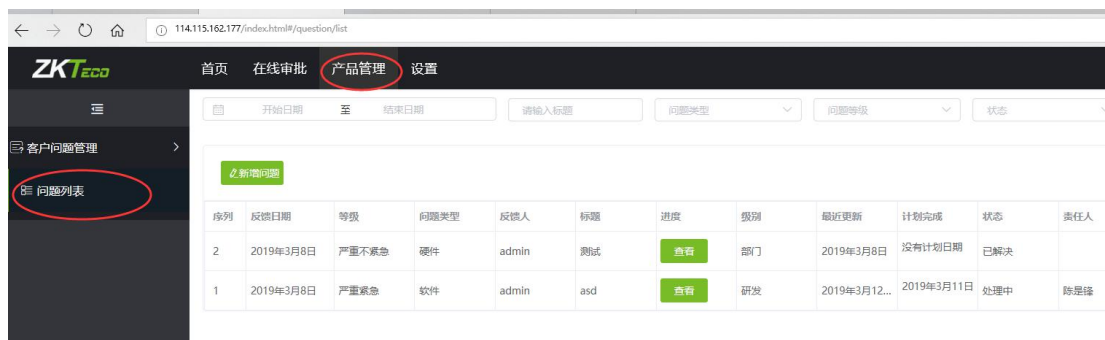
退出

成功修改密码后需重新登录，若无法成功显示上图，请联系研发信息化部。

二、客户问题处理模块介绍

客户问题处理模块可以统一问题反馈入口、可以跟踪解决问题进展，严格的预警机制保证问题及时响应，针对问题进行沟通交流。当前客户问题处理模块的主要功能有：新建问题、添加进度，查看进度、分配责任人，查看问题详情、关闭问题、查询问题列表。

第一步操作完成，进入产品管理|客户问题管理|问题列表：如下图



1、查询问题，如下图可以根据日期范围、标题、类型、等级、问题状态进行查询。



2、新增问题

新建问题

* 标题

* 反馈人

* 反馈日期

* 严重等级

请选择问题严重等级

* 问题类型

请选择问题类型

* 联系方式

订单号

* 机器型号

机器数量

前端处理

☐ 是
 ☒ 否

处理人

问题描述

B U

Insert text here ...

附件

点击上传

立即创建

取消

其中标题、严重等级、问题类型、联系方式、机器型号为必填，请尽量输入简洁的问题标题。问题描述处可以详细说明该问题。

前端处理：由前端联系的技术/研发人员，并且有技术/研发人员在跟进的，就填“是”，

为“否”是按照问题反馈流程来进行处理。

3、查看进度

查看该问题的进度情况，是否有更新等。

4、查看详情

查看该问题的详细情况，如下图：



5、添加进度

问题反馈人员和责任人可以“添加进度”，研发各地接口人也可以“添加进度”，通过“进度”功能可以及时沟通问题。功能如下图：



6、分配责任人

将问题分配给相关责任人处理，点击后弹出责任人选择框：

问题分配 点击角色分配

▼ ZKTeco

- ▶ IPM中央产品共享中心
- ▶ 东莞研发及技术事业群
- ▶ 董事长办公室
- ▶ 大连中控智慧
- ▶ 通道事业群
- ▶ 总裁办公室
- ▶ 中国区事业群

姓名	邮箱
张定祥	moores.zhang@zkteco.com
陈是锋	hobe.chen@zkteco.com
符福银	fufy@zkteco.com
黄耀兴	yasin.huang@zkteco.com
周超	Kyrie.zhou@zkteco.com
张曾强	leon.zhang@zkteco.com
吴璘	lacey.wu@zkteco.com
陈应周	johnny.chen@zkteco.com

取消

左边选择部门，右边会加载该部门里的员工，选择责任人后弹出如下图提示：

提示

是否将问题分配给周超

取消 确定

点击确认即可分配该问题，下一版本会添加的功能：分配了问题后，问题反馈人和责任人及责任人的部门经理都会收取到邮件提醒。

7、关闭问题

点击关闭问题弹出如下图对话框：

关闭问题

是否解决 ☐ 解决 ☒ 未解决

备注

提交 取消

三、开发计划

V1.1 版本（2019/3/18-2019/3/30）开发计划：

- 1、邮件提醒、预警。
- 2、添加问题时选择产品分类、选择具体产品型号。
- 3、按权限查看问题。
- 4、通过企业微信查看问题、添加进度。
- 5、“分配”时可选择关注人员。
- 6、“配置”问题预警规则：A/B/C 类问题邮件预警策略，预警人员名单。
- 7、由“质量工单”导入至研发客户问题处理模块。
- 8、导出 Excel。

四、建议及意见反馈

请通过以下联系方式反馈您的建议和意见，谢谢。

Email: daniel.zhang@zkteco.com

QQ: 182254058

手机: 15889779586