



IT HELP DESK 工单系统  
操作手册  
(用户篇)  
WUXI SITE

版本: 1.0 (2022.2)

## 目 录

1. 引言 .....	1
2. 操作指南 .....	1
2.1 登录页面 .....	1
2.2 创建工单 .....	1
2.3 查看工单和附件 .....	3
2.4 修改工单 .....	3
2.5 取消工单 .....	3
2.6 初始响应 .....	3
2.7 服务评价与反馈 .....	4
3. 常见问题（Q&A） .....	5
3.1 系统登录问题 .....	5
3.2 无法收到系统初始响应和服务反馈邮件 .....	5
3.3 IT Help Desk 支持时间 .....	5

## 1. 引言

为使无锡微创员工及时获取 IT 协助，有效处理 IT 相关问题，并全面提升 IT 服务水平，发布 IT Helpdesk V1.0 系统，请各位员工根据真实需求，如实填写个人信息、问题信息及服务反馈，同时欢迎任何改善建议。

## 2. 操作指南

### 2.1 登录页面

1) 访问地址：

<https://microsoftapc.sharepoint.com/teams/wxws/Lists/IT>

(建议将此网站保存至浏览器收藏夹)

2) 登录账号：

➢ 有微软账号的员工，请直接登录微软账号([v-\\*\\*\\*@microsoft.com](mailto:v-***@microsoft.com))

➢ 没有微软账号的员工，请登录微创账号([\\*\\*\\*@wicresoft.com](mailto:***@wicresoft.com))

注：尚未申请微软账号的新员工及实习生，建议联系 TL 或 mentor 帮忙提交 IT 服务请求。

3) 用户显示界面如下：



### 2.2 创建工单

1) 点击“+新建”按钮，生成一张空工单。

2) 在工单中，确认“内容类型”为“**新建工单**”。填写以下内容：

➢ **问题用户**：填写有 IT 问题的**用户邮箱**，用于接收 IT 指导和满意度调查  
(微创邮箱在接收系统邮件时将受限，新员工和实习生建议填写  
TL/Mentor 的**微软邮箱**)

➢ **工位号**：填写问题用户的工位号，用于 IT 现场支持。  
(飞鱼座 5-7 楼请填写楼层+座位号，如 6001；射手座请填写 S+座位号，  
如 S001；临时工位等请详细描述工位所在地)

➢ **组名**：根据问题用户所在项目组 OM 选择。参考如下：

Tina Team: CPR, O365, PFA, Content

River Team: Windows, Azure CSG

Xiao Team: Dev

Ethan Team: MW, DTP

Azure Team: Azure CCO

Other: MSI, HR, etc.

- **紧急程度**：用于问题优先级排序，合理分配资源，有效处理问题。请根据事件情况如实填写。  
A 级：影响业务超过 2 名工程师，由 TL/TM 提交工单（若大面积用户受到影响则直接电话联系 IT 并升级为 **1 类** 案件）  
B 级：影响个人业务交付，紧急且无替代方案，由员工自行提交工单  
C 级：影响个人业务交付，但有临时替代方案，由员工自行提交工单
- **问题描述**：为便于 IT 尽快了解问题并给出初步建议，请详尽如实地叙述问题内容。可将截图等信息以附件形式上传至工单。
- **工单状态**：新建工单默认为“Active”状态。若用户在保存工单后需取消，请参考 1.5 取消工单流程。

3) 完成上述内容填写后，请点击“**保存**”按钮。工单已生成，请等待 IT 处理。

内容类型

新建工单

问题用户 \*

Enter a name or email address

有IT问题的用户的邮箱(非MSI/HR请使用微软邮箱)

工位号 \*

Enter value here

用户所在工位，如6001，射手座工位前请加S，如S001

组名 \*

—

紧急程度 \*

—

A级：紧急问题(对业务交付有影响且无临时应对方案)，响应时间<=2H B级：较紧急问题(对业务交付有影响但有临时<=4H C级：不紧急需求(对业务交付无影响)，响应时间<=8H

问题描述 \*

工单状态 \*

Active

若非取消，此项由IT修改

附件

添加附件

保存

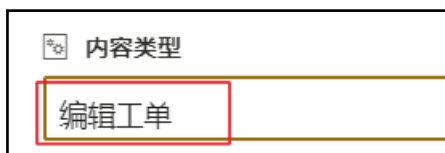
取消

空工单样张

## 2.3 查看工单和附件

在已提交的工单列表页面中，将显示本人提交的所有工单及相应信息。查看工单详细内容：

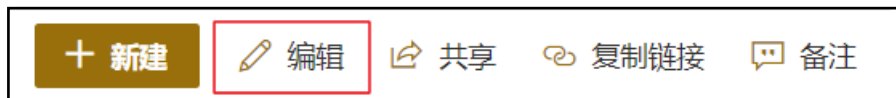
- 1) 双击需查看工单所在行，进入查看模式。
- 2) 若需查看 IT 建议信息，请将“内容类型”切换至“编辑工单”。



查看附件：在工单中点击附件名称，即可在线打开附件，进行查看。

## 2.4 修改工单

- 1) 勾选需要修改的工单，点击上方“编辑”按钮即可进入编辑模式。



- 2) 完成所有内容的修改后，点击“保存”按钮。

（在查看模式中，也可直接对工单进行编辑，将自动保存每一项修改，多项编辑请慎用）

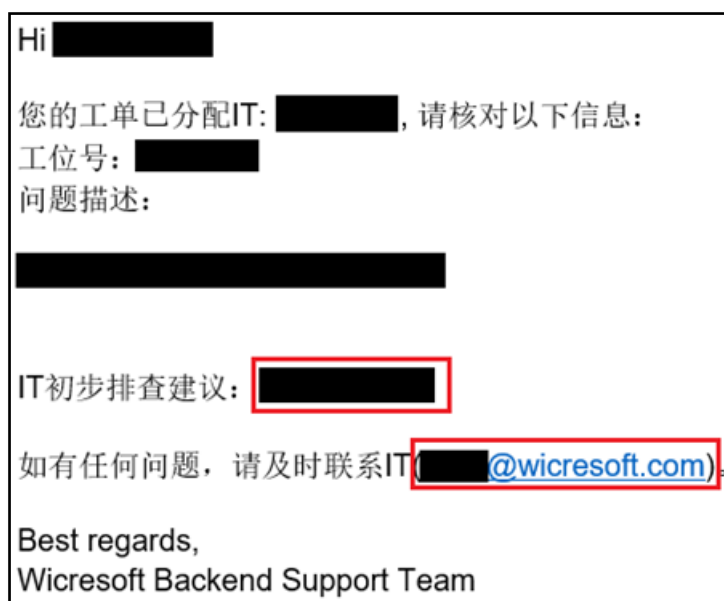
## 2.5 取消工单

- 1) 双击打开需要取消的工单。
- 2) 将“工单状态”一栏选为“Cancel”。

（“Close”表示 IT 完成工单处理，关闭工单。此项应由 IT 进行设置，用户请勿自行选取）

## 2.6 初始响应

当工单被分配 IT 后，IT Help Desk Team 会根据现有的信息(问题描述及附件)做出初步排查及建议，微软邮箱用户将收到标题为《您的工单“工单号”已分配 IT》的邮件，内容如下：

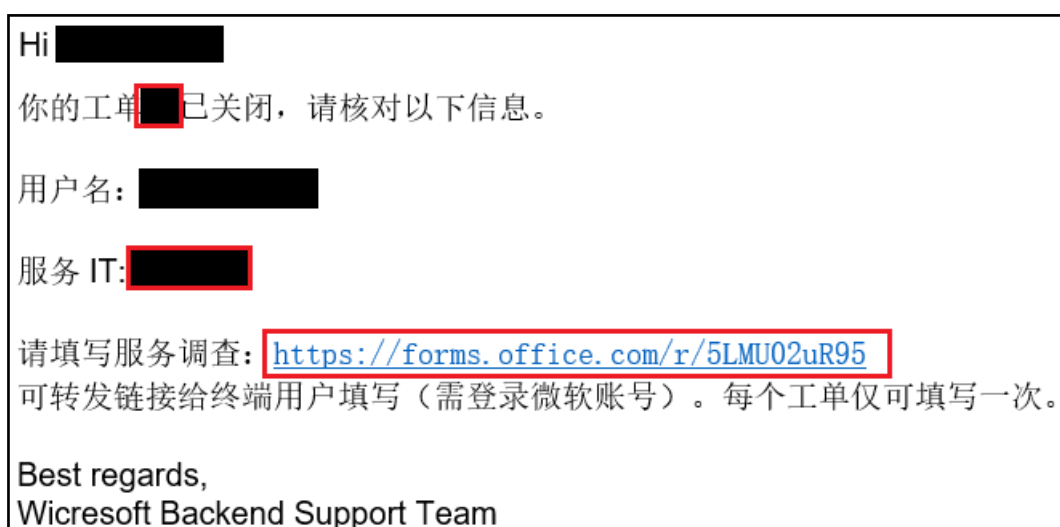
**备注:**

a). 请根据 IT 初步排查建议进行操作, 若需查看 IT 上传的附件, 请参考 1.3。如有疑问, 请勿直接回复邮件, 需根据 IT 邮箱联系对应 IT。

b). 由于微创邮箱用户目前暂时无法收到系统发出的邮件, 请参考 1.3 查看工单更新内容或联系 [whd@wicresoft.com](mailto:whd@wicresoft.com) 咨询工单进展。

## 2.7 服务评价与反馈

当工单被处理并关闭后, 问题用户将收到一封标题为《工单“工单号”已关闭, 请提交反馈》的邮件, 内容如下:



请打开服务调查链接, 登录微软账号, 填写工单号, 选择服务 IT 和服务评价。为反应 IT 服务质量, 提升其服务水平, 请用户根据工单信息, 如实填写服务反馈。

### 3. 常见问题（Q&A）

#### 3.1 系统登录问题

访问 IT 工单系统时提示需要访问权限(如下图所示)，请根据以下步骤进行排查：



- 1) 请检查是否正确登录微软账号([v-\\*\\*\\*@microsoft.com](mailto:v-***@microsoft.com))，业务新员工/实习生如无微软账号，请 TL 或 mentor 登录提交。
- 2) 为避免受浏览器中 DFM，RAVE 等账号的缓存影响，请退出后关闭所有浏览器页面或打开浏览器隐私窗口登录。
- 3) 新员工，实习生或其他非微软项目员工请联系所属 TL/TM 或联系 Help Desk 群组 ([whd@wicresoft.com](mailto:whd@wicresoft.com)) 添加相关权限
- 4) 若仍无法登录系统，可联系其他用户代为提交。

#### 3.2 无法收到系统初始响应和服务反馈邮件

目前系统通知功能仅开放给微软账号用户，若问题用户填写微创邮箱，将无法收到初始响应和服务反馈邮件。若微软邮箱仍无法收到邮件，请查看垃圾邮件箱和邮箱设置，如邮件规则等。非微软项目员工暂时无法收到系统通知邮件，请联系所属 TL/TM 或邮件咨询 Help Desk 团队 ([whd@wicresoft.com](mailto:whd@wicresoft.com))

#### 3.3 IT Help Desk 支持时间

正常工作时间为周一至周五，9AM-6PM(UTC+8)，节假日除外。

非工作时间仅处理 A 级及以上问题，请员工将问题汇报至 TL/TM，由 TL/TM 电话联系 IT。