

版本	日期	状态	修订人	摘要
V1.1	2017-12-27	创建	章利斌	初始版本
V1.2	2018-05-02	创建	章利斌	知识库版本

- 系统功能概述
- 新建一个流程的配置过程
 - 创建表单
 - 设计表单显示
 - 设计流程
 - 流程菜单资源管理
 - 资源管理
 - 菜单管理
 - 角色管理
- 知识库文档操作
 - 首页显示部分文档
 - 文档管理
 - 文档结构管理
 - 文档查看
 - 文档权限设置
 - 文档查看页面

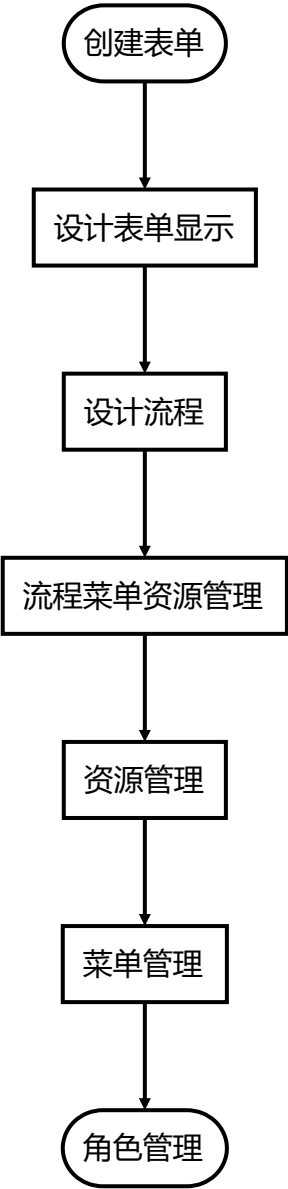
系统功能概述

工单系统用于记录、处理、跟踪一项工作的完成情况，规范部门工作流程。

工单系统Ticket system又称为工单管理系统（还可以称为问题工单系统，事务工单系统，事务追踪系统issue tracking system，支持工单系统support ticket system），它是一种网络软件系统，根据不同组织，部门和外部客户的需求，来有针对的管理，维护和追踪一系列的问题和请求。一个完善功能的工单系统又可以称为帮助台系统。

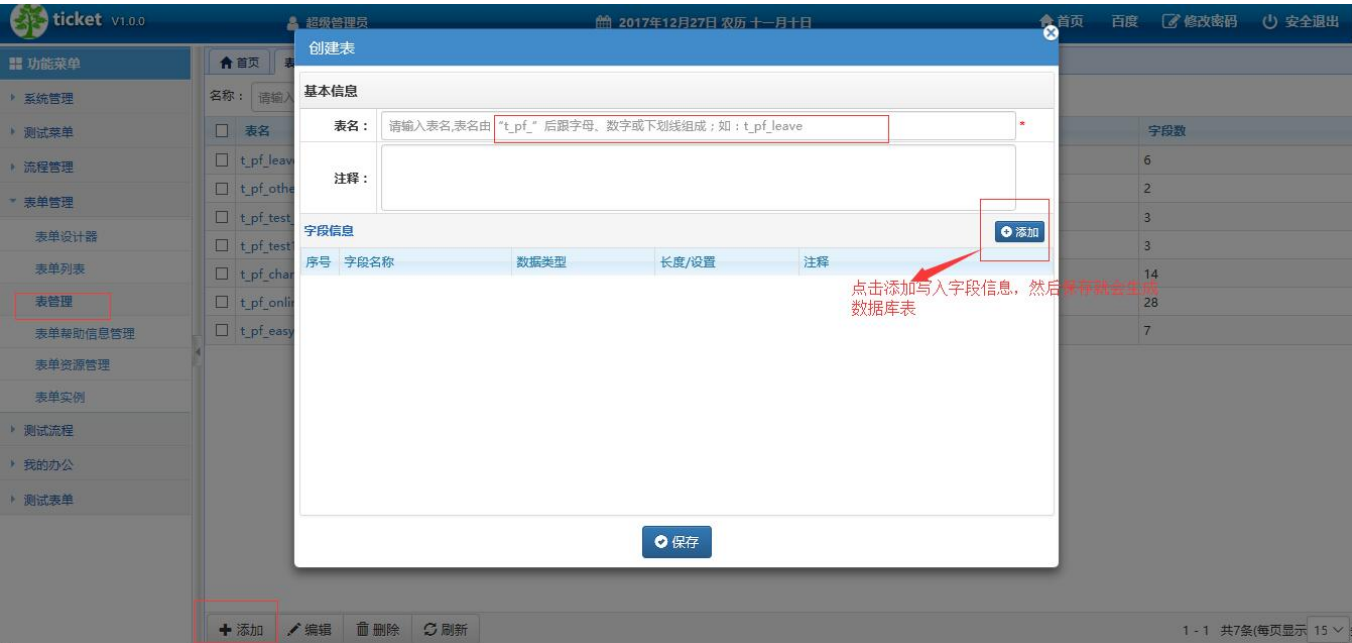
工单系统一般被广泛用于客户帮助支持服务，客户售后服务，企业IT支持服务，呼叫中心等，用来创建，挂起，解决用户，客户，合作伙伴或企业内部职员提交的事务请求。规范化，统一化和清晰化的处理和管理事务。一个完整的工单系统还需要配套拥有一个帮助文档知识库（Knowledge base），里面包含客户的一些常见受理问题相关信息，常见问题的处理方式，和一些其他的帮助文档等。一个工单系统就像一个问题追踪器，能很清晰的追踪，处理和归档内外的的问题事务请求，标准化服务追踪用户。

新建一个流程的配置过程



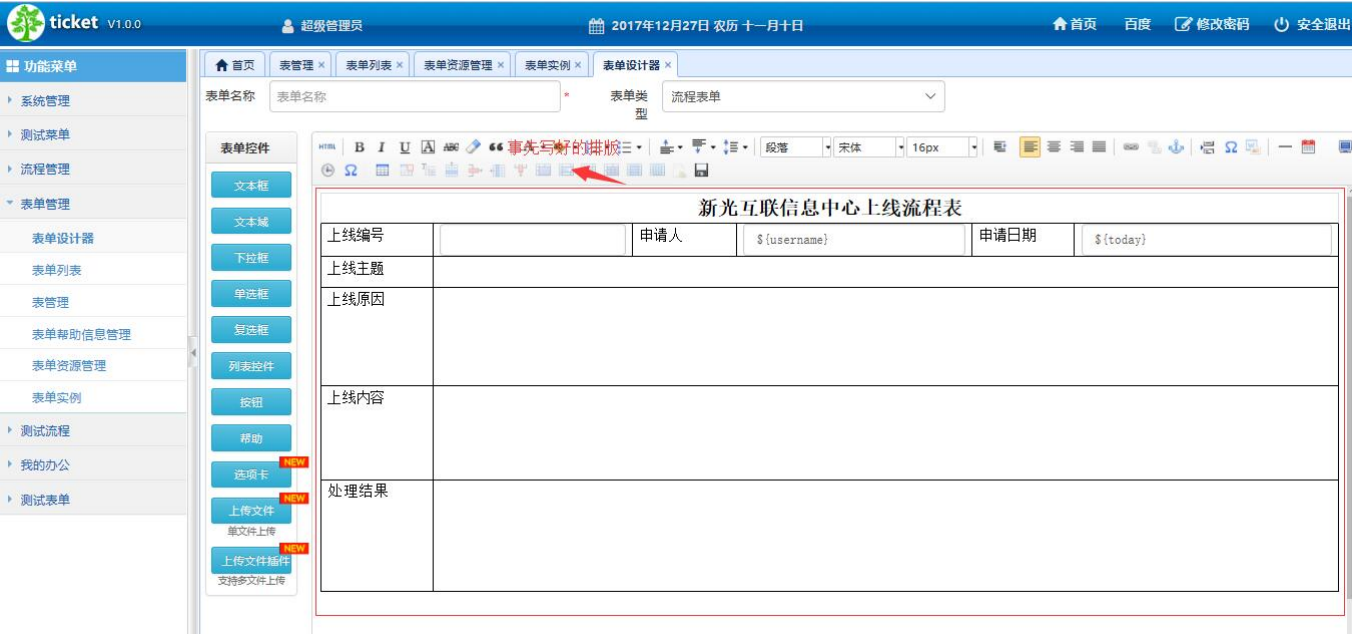
创建表单

新流程所需要的表单系统中没有的，需要新建表单和并生成数据库表。点击表单管理下的表管理菜单节点，显示的是已有的表单，下方可以点击添加，制作新的数据库表。新增时注意表名的命名，要以`tp`的开头。

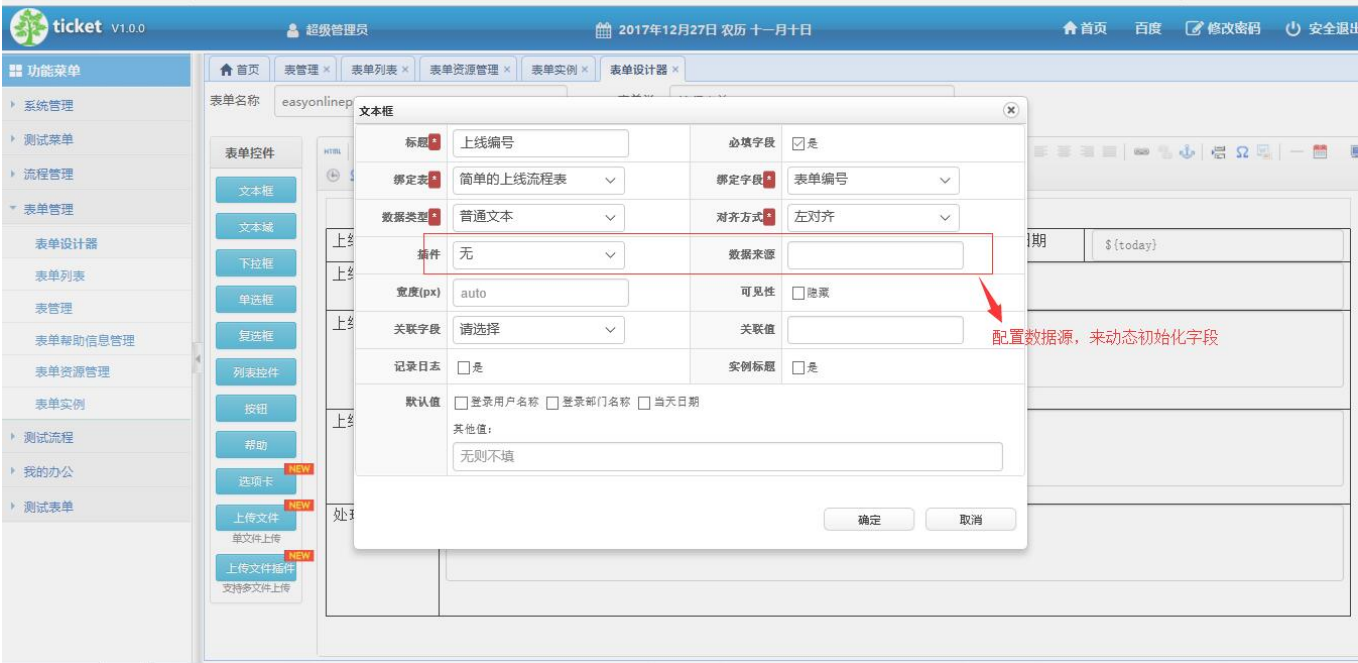


设计表单显示

点击表单设计器，输入表单名称（英文），选择表单类型默认路程表单。在设计模板中将在excel里已经画好的表单排版粘贴进面板中。

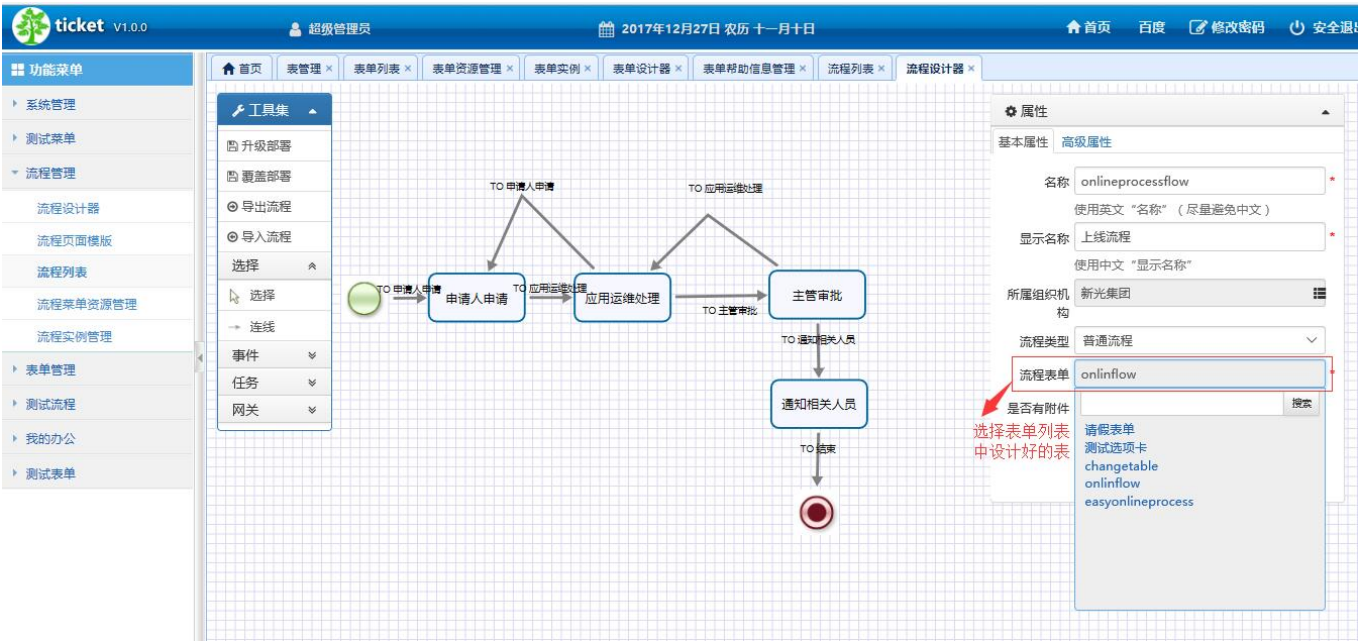


然后在排版对应的单元格中，选择表单控件。点击后，需要设置控件属性信息，下面以文本框为例子。设计完后点击面板的保存图片按钮即可。在表单列表可以查看，所有设计完的表单，可以点击修改。



设计流程

点击流程管理中的流程设计器，在基本属性中填入流程名等信息，选择要关联的表单。高级属性中可以放入后台处理类，来处理初始化信息



流程模板可以导出导入，节省了重复画流程的时间。重新画的话，需要事件开始和结束节点。然后选择任务中的任务控件，点击生成的任务控件，填入属性。

- 基本属性里设置控件名称，处理人（接收人），任务类型默认主办任务，参与类型默认普通参与（会签参与表示该步骤得所有处理人都处理过了，才会走到下一步）。

属性

基本属性

输入策略

节点策略

表单属性

高级属性

名称

rect3

显示名称

申请人申请

表单页面

默认表单模版

参与者

起草人

任务类型

主办任务

参与类型

普通参与

会签参与

- 输入策略：表示上一步发起下一步后，是否要选择接收人，是的话又设置选人方式和过滤

属性

基本属性

输入策略

节点策略

表单属性

高级属性

是否选人

是

选人方式

多选

是否按部门过滤

否

- 节点策略：设置该步骤是否是并发执行默认否，领取任务为是时，表示该节点被接收人领取后，其他领取人的代办会消失。

属性

基本属性

输入策略

节点策略

表单属性

高级属性

是否并发执行

否

是否需要领取任务

是

是否有意见域

是

是否有附件

是

是否显示打印按钮

是

- 表单属性：选择该步骤可以编辑的字段

属性

基本属性

输入策略

节点策略

表单属性

高级属性

可编辑域

☒ 变更编号

☒ 项目负责人

☒ 常规状态检查

☒ 本地配置

☒ 项目背景和简历

☒ 要求返回字符串

☒ 返回状态码

☒ 缓存服务

☒ 申请日期

☒ 项目名称

☒ 业务增长量

☒ 系统架构图和业务流程图

☒ 域名、https

☒ 开发语言

☒ 支付中心调用接口

☒ 系统提供外部调用接口

☒ 其它说明

☒ 申请人

☒ 业务初期流量

☒ disconf配置

☒ Url

☒ 上线时间

☒ 响应时长

☒ 请求参数

☒ 系统调用外部服务接口

☒ 使用容器

☒ 消息服务

☒ 数据库服务

6/13

- 高级属性：配置节点的处理事件和一些后台处理类

属性

基本属性 输入策略 节点策略 表单属性 高级属性

期望完成时间

0

小时

提醒时间

0

小时

超时自动执行

否

自动执行回调设置

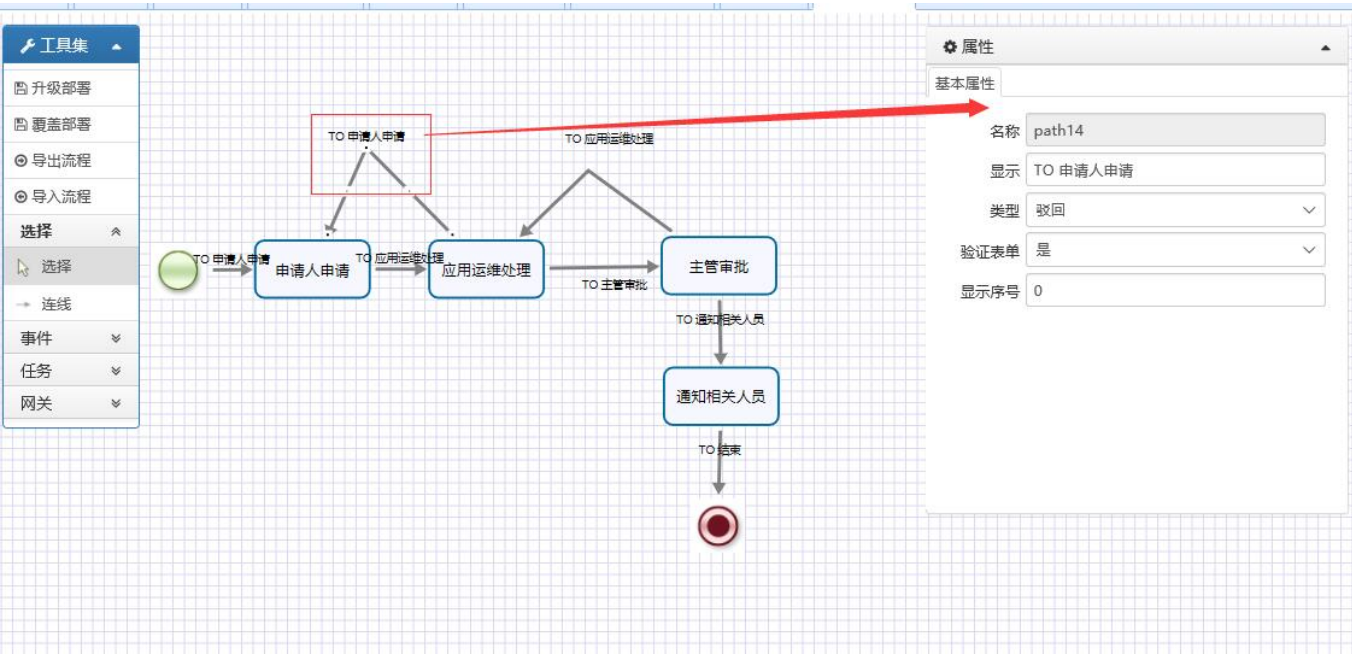
参与者处理类

前置拦截器

后置拦截器

cn.com.smart.flow.interceptor.TODORem

任务之间需要用连接线连接，在选择中点击连线，线的箭头方向为流程走向。点击连线设置名称属性



流程保存，新建的流程直接点击流程部署就好，修改的流程分升级部署和覆盖部署。升级部署为不影响现在已经在走的该流程。覆盖部署，当前再走的流程会按修改后的流程走。



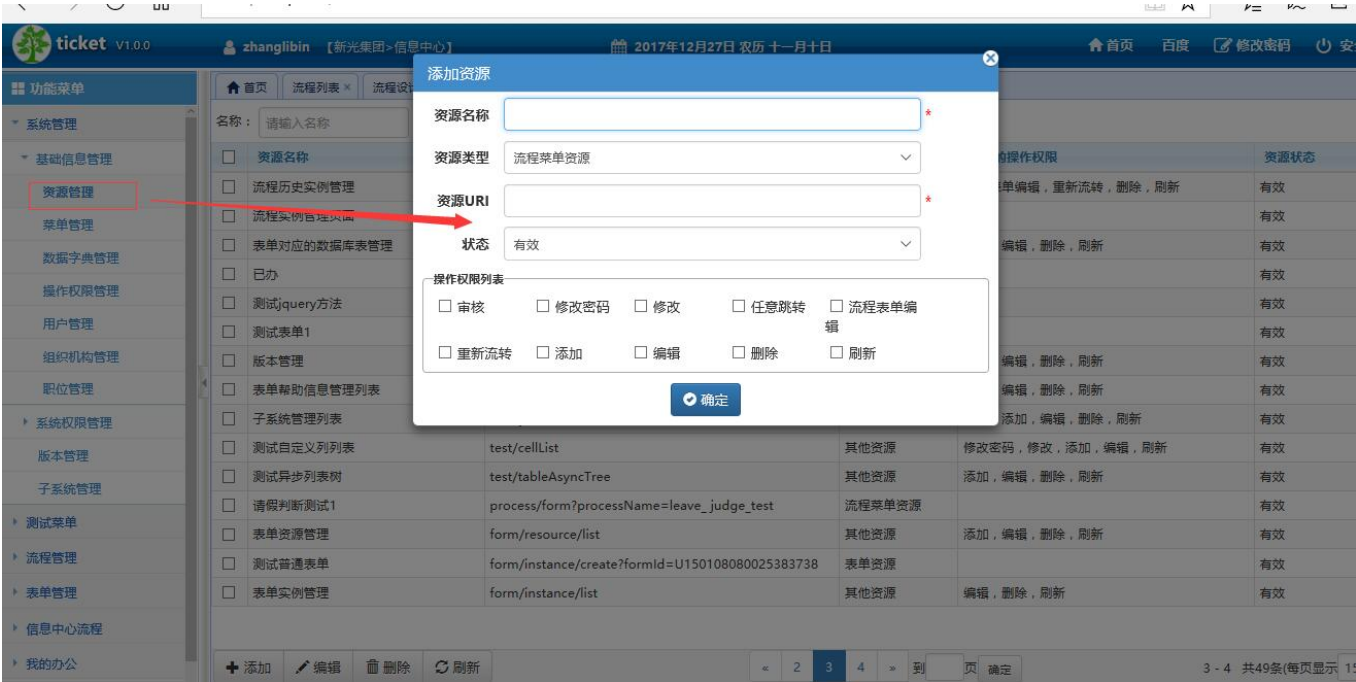
流程菜单资源管理

流程设计好后，要投入使用需要设置资源分配。点击流程菜单资源管理，添加新流程，给流程取个名字，选择流程列表中设计好的流程，状态为有效。保存后在该列表中会生成对应的url，用于菜单那边的配置。



资源管理

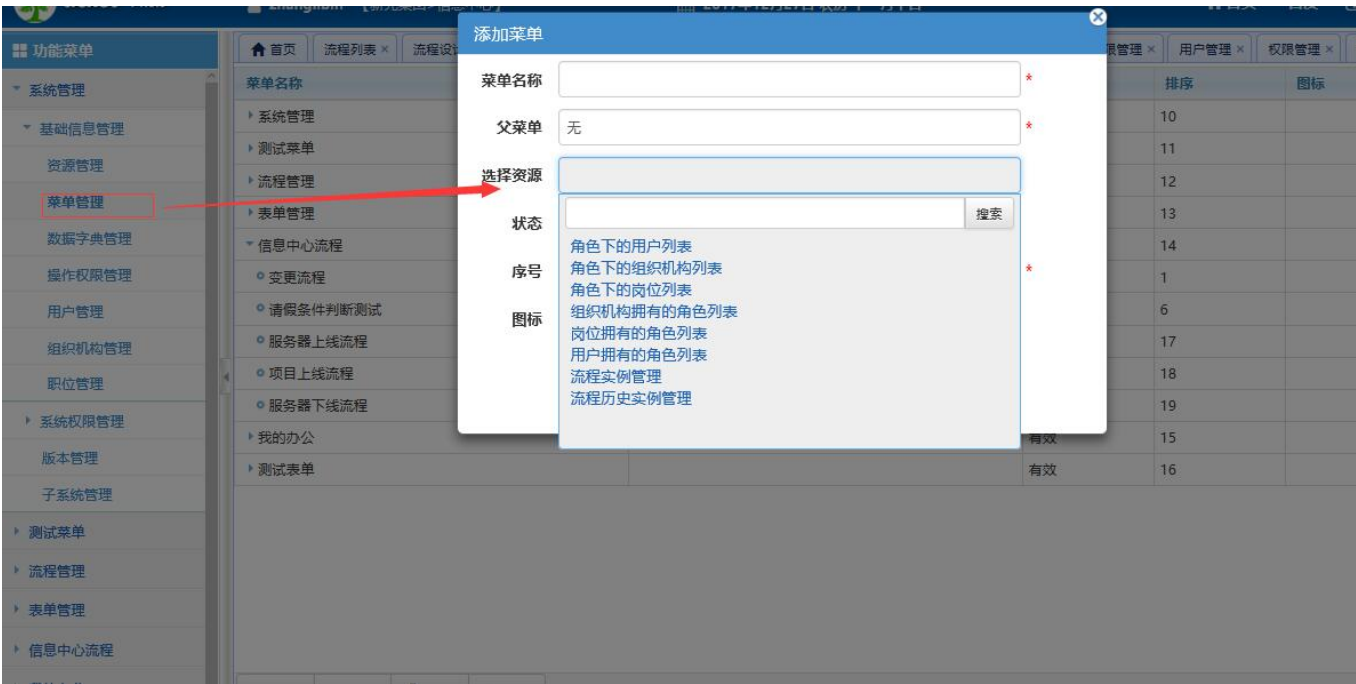
在资源管理中新增资源，点击系统管理->基础信息管理->资源管理，添加，选择资源类型（流程的话为流程菜单资源），url写入生成的url（流程的在流程菜单资源管理中的url），状态设置有效，权限勾选所需的权限



菜单管理

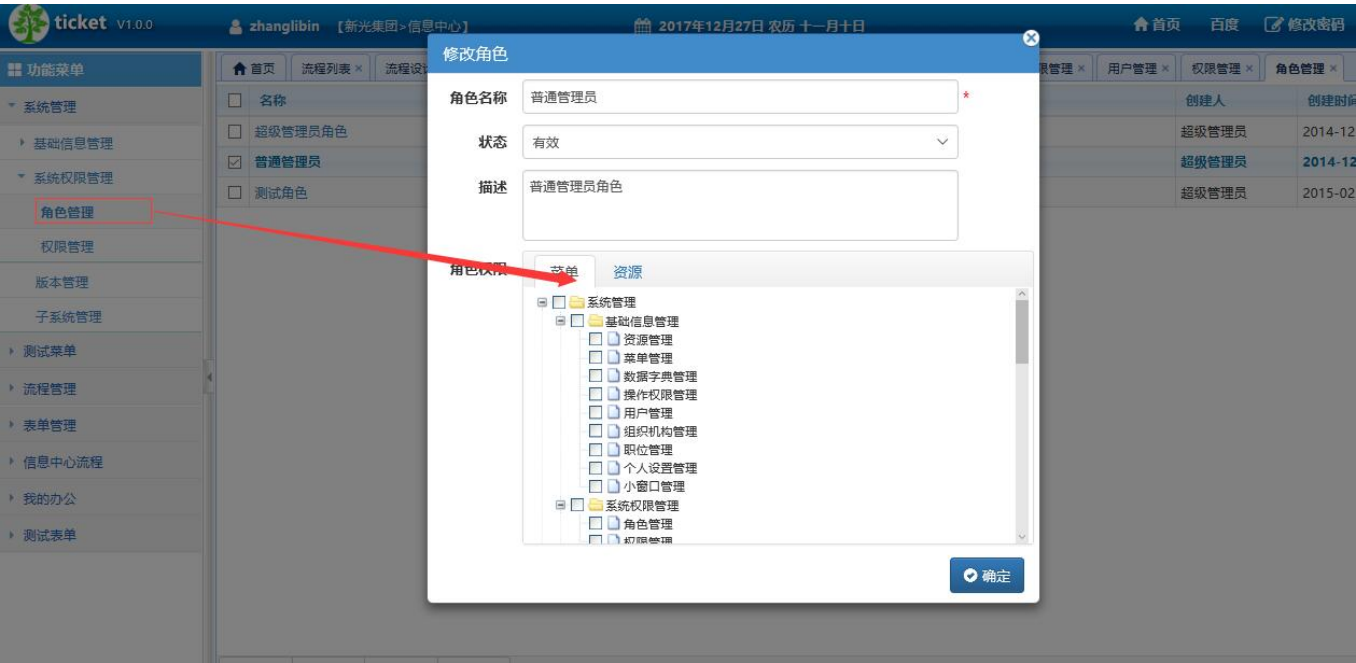
在资源管理配置了资源后，点击菜单管理，添加新的菜单。点击添加，填入菜单名称，父节点，选择对应的资源。

保存确定



角色管理

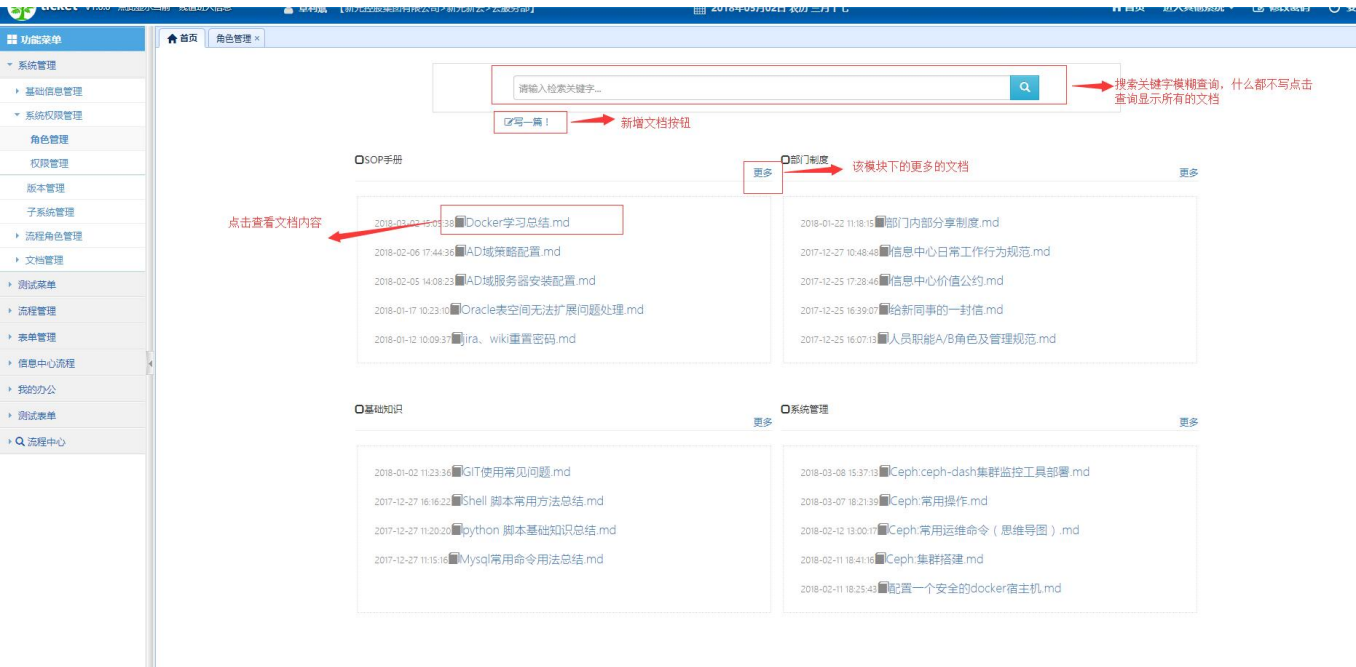
菜单设置完后，给对应的角色设置菜单的权限。点击 系统管理->系统权限管理->角色管理。点击对应角色编辑设置勾选有权限的菜单，资源为对应的菜单操作权限。



知识库文档操作

首页显示部分文档

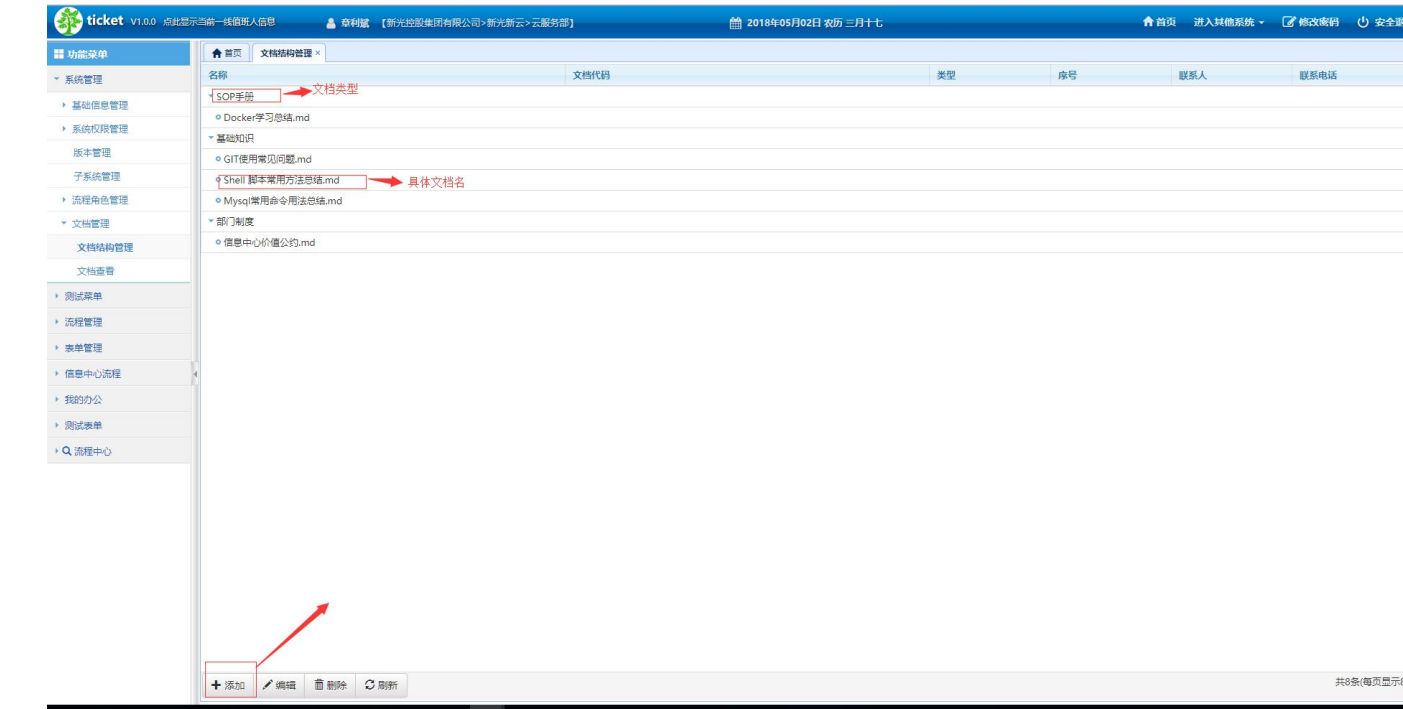
登入首页默认显示的是登入人拥有权限的文档，根据权限有‘写一篇’的新增权限，点击文档可以查看文档内容，若知道文档名可以输入关键字进行查询，无关键字点击查询会显示登入人所有有查看权限的文档列表。



文档管理

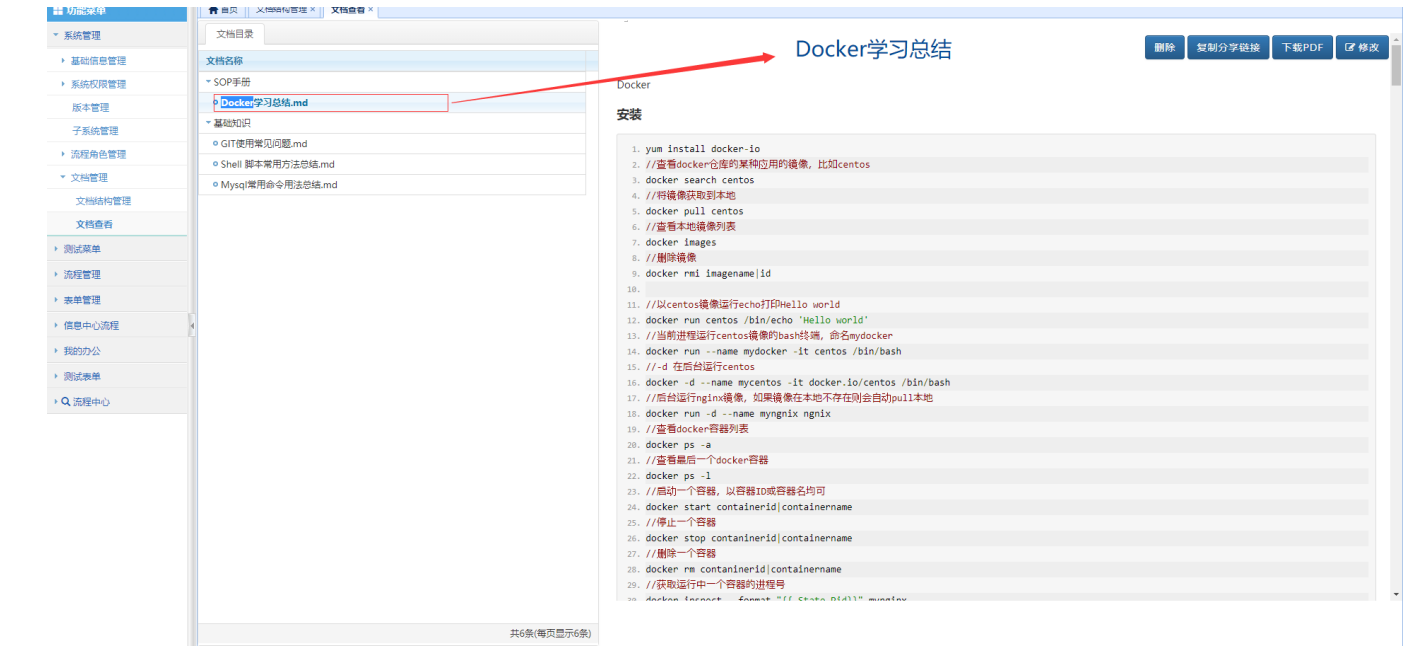
文档结构管理

此处以目录结构显示文档菜单树，此处可以添加新的目录节点，对应新增或修改文档里的文档类型字段。



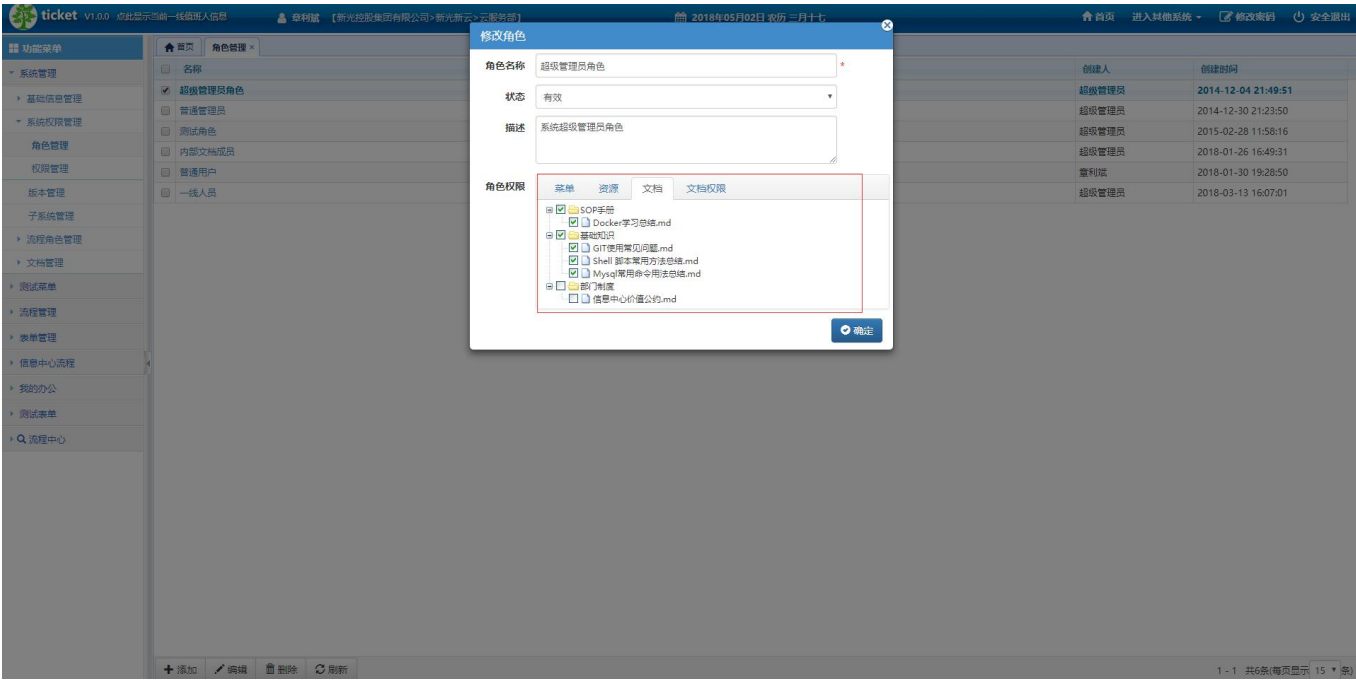
文档查看

显示当前用户有权限的文档目录，点击文档节点会显示对应的文档内容



文档权限设置

在系统权限管理下的角色管理中除了可以配置菜单的权限，文档的权限也在此设置。下图设置角色可查看的文档以及对应的文档权限



文档查看页面

文档查看页面有修改、删除、复制分享链接、下载为pdf、目录等功能

功能菜单

系统管理

基础信息管理

系统权限管理

角色管理

权限管理

版本管理

子系统管理

流程角色管理

文档管理

测试菜单

流程管理

表单管理

信息中心流程

我的办公

测试表单

流程中心

首页

角色管理

查看文档

信息中心价值公约

删除

复制分享链接

下载PDF

打印

版本	日期	状态	修订人	摘要
V1.0	2016-03-28	创建	伏华	创建文档

三大纪律

八项注意

文档内容目录锚点

三大纪律

值得服从

红绿灯和斑马线是用来服从和遵守的，而不是用来谈判的
决策前群策群力，决定后百分之百服从
明确位置，完成任务——知道该干什么、怎么干、干到什么标准

结果说话

为过程鼓掌 为结果买单
有行动有结果，没行动就没结果

公私分明

不侵占公司财物，不损害公司利益
不动钱，不动物，不动人
不用上班时间做私事

八项注意

坚守岗位

意愿比能力重要——工作不是你喜不喜欢，而是必须要做好的事
才华是干出来的——想干事，能干事，干成事，善共事，干好事
认同组织——把自己变成组织需要的人

认真做事

点击复制分享链接，复制当前文档的链接，分享给别人。
别人粘贴后，若未登入会跳转登入，登入后会显示文档信息。