公有云管理控制台V1.0.0版本

工单管理模块

需求确认

易云捷讯

修订记录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间 | 编辑者 | 备注 |
| 2015.11.20 | 陈鹏飞 | 编写文档 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

[1. ECSC管理控制台邮件内容 4](#_Toc4559)

[1.1. 场景一 首次创建客户账号、密码 4](#_Toc26596)

[1.2. 场景二 客户申请重置密码 4](#_Toc22948)

[1.3. 场景三 客户提交工单 4](#_Toc27033)

[1.4. 场景四 客户存在待反馈/待确认/待评价状态的工单 4](#_Toc1676)

[2. ECSC管理控制台短信内容 5](#_Toc5099)

[2.1. 场景一 首次创建客户账号、密码 5](#_Toc7961)

[2.2. 场景二 客户申请重置密码 5](#_Toc992)

[2.3. 场景三 客户提交工单 5](#_Toc8710)

[2.4. 场景四 客户存在待反馈/待确认/待评价状态的工单 5](#_Toc976)

[3. ECMC公有云运维中心邮件内容 6](#_Toc1205)

[3.1. 场景一 工作人员提交工单，本人收到邮件 6](#_Toc15984)

[3.2. 场景二 收到来自工作人员提交的工单 6](#_Toc3697)

[3.3. 场景三 收到来自管理控制台客户提交的工单 6](#_Toc20357)

[3.4. 场景四 运维工程师点击受理工单，本人收到邮件 7](#_Toc16111)

[3.5. 场景五 运维工程师受理，工单创建者收到邮件 7](#_Toc18160)

[3.6. 场景六 工单未在规定时间受理，管理员收到邮件 8](#_Toc8609)

[3.7. 场景七 工单未在规定时间响应，管理员收到邮件 8](#_Toc6432)

[3.8. 场景八 工单被编辑，干系人与管理员收到邮件 9](#_Toc15577)

[4. ECMC公有云运维中心短信内容 9](#_Toc4159)

[4.1. 场景一 工作人员提交工单，全员收到短信 9](#_Toc717)

[4.2. 场景二 工单超出规定时间未受理，管理员收到短信 9](#_Toc11149)

[4.3. 场景三 工单被受理，干系人收到短信 9](#_Toc7168)

[4.4. 场景四 工单超出规定时间未响应，管理员收到短信 10](#_Toc1732)

[4.5. 场景五 工单被编辑，干系人收到短信 10](#_Toc23956)

[5. 注册/增加配额类的工单 10](#_Toc29056)

[6. 附件确认 10](#_Toc5011)

# ECSC管理控制台邮件内容

邮件尾部统一方式处理参见设计稿，内容如下所述：

如有任何疑问，可发送邮件至：service@eayun.com，或者拨打全国统一客服热线：400-606-6396，我们的客服人员将会在第一时间为您解答

  易云捷讯科技（北京）有限公司

* 1. 场景一 首次创建客户账号、密码

尊敬的客户您好，  
     欢迎使用Eayun公有云服务，您申请的【登录账号】XXXXX已创建成功，【密码】686fghgf27a8，初次登录管理控制台请修改密码。

* 1. 场景二 客户申请重置密码

尊敬的客户您好，  
     欢迎使用Eayun公有云服务，您申请的密码重置功能已受理，重置后【密码】i89psk59466h ，初次登录管理控制台请修改密码。

* 1. 场景三 客户提交工单

尊敬的客户账号，您好：

     欢迎使用Eayun公有云服务，

     您的工单：工单名称 于 工单创建时间 已提交成功，请登录管理控制台查看或关闭！

      工单编号：工单编号

      问题分类：工单类别

      工单状态：待受理

* 1. 场景四 客户存在待反馈/待确认/待评价状态的工单

尊敬的客户账号，您好：

     欢迎使用Eayun公有云服务，

     您的工单：工单名称 于 工单提交时间 提交 ，有 条数（1条）状态（待反馈/待确认/待评价）信息，请登录管理控制台查看或关闭！

工单编号：工单编号

     问题分类：工单类别

     工单状态：待反馈/待确认/待评价

# ECSC管理控制台短信内容

* 1. 场景一 首次创建客户账号、密码

尊敬的客户：您申请的【登录账号】XXXXX已创建成功，【密码】686fghgf27a8，初次登录管理控制台请修改密码。【易云】

* 1. 场景二 客户申请重置密码

尊敬的客户：您的密码已重置，重置后【密码】i89psk59466h ，初次登录管理控制台请修改密码。【易云】

* 1. 场景三 客户提交工单

尊敬的客户：您的工单已提交成功，正在等待运维工程师受理，请登录管理控制台查看及管理。【易云】

* 1. 场景四 客户存在待反馈/待确认/待评价状态的工单

尊敬的客户：您有1条待反馈/待确认/待评价工单，请登录管理控制台及时处理。【易云】

* 说明：基于状态发送短信，数量始终为1，比如：工程师A回复了一条消息，此时客户B收到短信；工程师A回复10条，B依旧收到1条短信。

# ECMC公有云运维中心邮件内容

管理员收到非本人参与的工单邮件时，字段“您的工单”变为“工单”。

* 1. 场景一 工作人员提交工单，本人收到邮件

尊敬的角色（管理员/运维工程师/客服），您好：

     您的工单：工单名称 于 工单创建时间 已提交成功，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

事件级别：事件级别

事件类别：工单类别

申请客户：申请客户

     工单状态：待处理

工单描述：

* 1. 场景二 收到来自工作人员提交的工单

尊敬的角色（管理员/运维工程师/客服），您好：

     新的工单：工单名称 于 工单创建时间 已提交成功，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

事件级别：事件级别

     事件类别：工单类别

     申请客户：申请客户

     工单状态：待处理

     工单描述：

* 1. 场景三 收到来自管理控制台客户提交的工单

尊敬的角色（管理员/运维工程师），您好：

     新的工单：工单名称 于 工单创建时间 已提交成功，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

     事件类别：工单类别

     申请客户：申请客户

     工单状态：待处理

     工单描述：

* 1. 场景四 运维工程师点击受理工单，本人收到邮件

尊敬的角色（运维工程师），您好：

     您的工单：工单名称 于 工单受理时间 已受理成功，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

创建时间：创建时间

     事件级别：事件级别

     事件类别：工单类别

     申请客户：申请客户

     工单状态：处理中

     工单描述：

* 1. 场景五 运维工程师受理，工单创建者收到邮件

尊敬的角色（管理员/运维工程师/客服），您好：

     您的工单：工单名称 于 工单受理时间 已被 运维工程师 **姓名**受理成功，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

创建时间：创建时间

     事件级别：事件级别

     事件类别：工单类别

     申请客户：申请客户

工单状态：处理中

     工单描述：

* 1. 场景六 工单未在规定时间受理，管理员收到邮件

尊敬的管理员，您好：

     工单：工单名称 于 工单创建时间 提交成功，目前**未被**受理，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

     事件级别：事件级别

     事件类别：工单类别

     申请客户：申请客户

工单状态：待处理

     工单描述：

* 1. 场景七 工单未在规定时间响应，管理员收到邮件

尊敬的管理员，您好：

     工单：工单名称 于工单受理时间 已被 运维工程师 **姓名**受理成功，目前**未被**响应，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

创建时间：创建时间

     事件级别：事件级别

     事件类别：工单类别

     申请客户：申请客户

工单状态：处理中

     工单描述：

* 1. 场景八 工单被编辑，干系人与管理员收到邮件

尊敬的角色（管理员/运维工程师/客服），您好：

     您的工单：工单名称 于 工单更新时间 已被 角色 **姓名**重新编辑，请登录ECMC查看！

     工单编号：工单编号

创建时间：创建时间

     事件级别：事件级别

     事件类别：工单类别

     申请客户：申请客户

     工单状态：处理中

     工单描述：工单描述

     编辑内容：类似redmine的内容更新

* 编辑内容包括对内容的更新、回复，事件级别、工单状态的更新。

# ECMC公有云运维中心短信内容

* 1. 场景一 工作人员提交工单，全员收到短信

工单工单编号已创建成功，请登录ECMC查看及管理。【易云】

* 说明：通常状态下管理员不会收到，除非是管理员创建的。
  1. 场景二 工单超出规定时间未受理，管理员收到短信

工单工单编号5分钟内未被运维工程师受理，请登录ECMC查看及管理。【易云】

* 1. 场景三 工单被受理，干系人收到短信

工单工单编号已被 角色 姓名成功受理，请登录ECMC查看及管理。【易云】

* 1. 场景四 工单超出规定时间未响应，管理员收到短信

工单工单编号5分钟内未被负责人姓名响应，请登录ECMC查看及管理。【易云】

* 1. 场景五 工单被编辑，干系人收到短信

工单工单编号 内容/级别/状态已被 角色 姓名重新编辑，请登录ECMC查看及管理。【易云】

# 注册/增加配额类的工单

5.1 关于商务人员处理工单流程：受理🡪审核通过🡪*编辑项目配额*🡪置状态已解决；

受理🡪审核未通过🡪置状态已解决；

5.2. 关于按钮：商务人员点击1（受理） 后，出现2（审核通过） 、3（审核不通过） ，点击2，*出现4（编辑项目配额）*，之后允许更改状态；

5.3. 按钮4适用于拥有在线更新项目配额信息权限的商务人员，无权限者不显示；

5.4. 点击按钮2，ECSC沟通记录显示“运维工程师：您的工单标题工单已通过审核”；

5.5. 点击按钮3，ECSC沟通记录显示“运维工程师：您的工单标题工单未通过审核”；

5.6. 点击按钮4，弹出编辑项目配额页面；

5.7. 对于无4权限的商务人员，点击2或3后，需提示“请联系运维工程师更新项目配额”。

# 申请配额类工单ECMC展示

要申请的配额在回复列表展示格式：工单详情就是：云主机3台扩大至5台，网络1个扩大至2个

# 附件确认

每条回复最多可上传3个附件。