

---

新快锐科技有限公司  
NewQuery

# ServiceTrack

## 操作手册

[v1.0]

---

# 目录

---

概述 .....	1
<b>一：工程师操作界面 .....</b>	<b>2</b>
1. 系统登录 .....	2
2. 工程师主页 .....	3
2.1. 待办工作 .....	3
2.2. 通知公告 .....	4
3. 流程操作 .....	5
3.1. 流程切换 .....	5
3.2. 工单清单 .....	5
3.3. 工单创建 .....	6
3.4. 界面说明 .....	10
4. 系统通用操作 .....	13
4.1. 自定义列表设置 .....	13
4.2. 模版设置 .....	14
4.3. 导出 pdf .....	15
4.4. 基本查询说明 .....	15
5. 用户视图 .....	16
5.1. 用户清单 .....	16
5.2. 用户详情 .....	17
6. 报表 .....	18
6.1. 报表视图 .....	18
6.2. 报表创建 .....	18
6.3. 报表类型说明 .....	18
7. 知识库 .....	21
7.1. 知识清单 .....	21
7.2. 知识创建，导入 .....	21
7.3. 知识详情、关键字及推荐设置 .....	21
<b>二：用户自助界面 .....</b>	<b>22</b>
1. 用户主页 .....	22

2. 服务目录 .....	23
3. 工单查询 .....	23
3.1 问题提报 .....	23
3.2 查看事件处理进展 .....	24
4. 知识库 .....	25
 <b>三：后台配置界面 .....</b>	 <b>26</b>
1. 系统设置 .....	26
1.1. 通用设置 .....	26
1.2. 系统监控 .....	27
1.3. AI 设置 .....	27
2. 基础项目设置 .....	28
2.1. 基本设置 .....	28
2.2. 用户信息 .....	28
2.3. 快速操作（服务目录） .....	28
3. 具体流程设置 .....	29
3.1. 项目属性 .....	29
3.2. 人员设置 .....	30
3.3. 页面与布局 .....	30
3.4. 工作流 .....	31
3.5. 通知 .....	31
3.6. 高级设置 .....	33

---

# 概述

---

本操作手册旨在为使用本 ITSM 管理软件的工程师、普通员工及后台管理员提供系统化操作指引，确保用户能够高效、规范地完成日常服务管理任务。

手册内容基于角色权限划分为工程师操作界面、普通员工操作界面、后台配置界面三大部分，分别适配不同用户群体的职能需求。

文档核心目标包括：

1. 功能导航，指导用户快速完成系统登录、功能模块定位及权限切换；
2. 操作标准化，通过分步骤图文说明，详解工单创建、任务处理、服务请求提交、进度查询等关键流程的操作细节；
3. 问题预防与解决，针对常见操作场景提供注意事项及异常处理建议，降低误操作风险。

本手册作为企业 IT 服务管理的规范性文件，适用于新用户培训、日常操作参考及流程合规性核查，可有效提升服务响应效率与系统使用体验。文档内容结合系统实际界面设计，采用模块化结构编排，用户可根据需求快速定位所需章节，同时支持后续版本迭代更新。通过本手册的指导，用户可充分掌握系统功能，确保 IT 服务管理流程的稳定性与标准化。

# 一：工程师操作界面

本章节详细说明 ITSM 系统中工程师操作界面的功能模块及使用流程，主要面向技术支持工程师、开发人员及外包人员等角色。

界面核心功能涵盖工单处理（受理、分配、解决及转交）、审批流程管理、知识库检索（解决方案查询与贡献）及数据统计与报表生成（工单效率分析、SLA 达标率监控）。

## 1. 系统登录

登录地址：<http://itsm.servicetrack.com.cn/>

使用 zhoujajie 和密码 123456 即可登录。



## 2. 工程师主页

工程师的主页主要包括 3 部分，待办工作、通知工作和自定义报表

The screenshot shows the ServiceTrack Management System homepage. On the left is a sidebar with icons for various management modules: 事件管理 (Event Management), 问题管理 (Problem Management), 变更管理 (Change Management), 巡检管理 (Inspection Management), 发布管理 (Release Management), 研发管理 (Development Management), 合同管理 (Contract Management), 销售管理 (Sales Management), 资产管理 (Asset Management), 回款管理 (Collection Management), 客户管理 (Customer Management), 员工信息 (Employee Information), 报表管理 (Report Management), 效能报表 (Efficiency Report), 知识库 (Knowledge Base), and 自动工单配置 (Automatic Work Order Configuration). The main content area has tabs for 首页 (Home) and 事件管理 (Event Management). The Home tab displays a welcome message "欢迎登录ServiceTrack管理系统" and a "待办工作" (Pending Work) section listing 21 items. The Event Management tab shows a detailed list of 39 events. The right side features a "公告" (Announcement) section with a message about the release of version 1.0 and a "版本基本功能1.0" (Version 1.0 Basic Functions) list.

### 2.1. 待办工作

显示当前工程师在各个模块中的待办事件，可展开显示每个流程中的具体待办条目，点击可直接打开对应的记录进行处理。

The screenshot shows a detailed view of the "待办工作" (Pending Work) table. The table header includes columns for 事件ID (Event ID), 标题 (Title), 分类一级 (Primary Category), 分类二级 (Secondary Category), and 状态 (Status). The table lists 39 rows of pending events, each with a brief description, category, and status. The descriptions include various IT issues like computer failures, password changes, and SAP login errors.

事件ID	标题	分类一级	分类二级	状态
1	新配的电脑无法开机，请帮助检查	桌面支持	电脑故障	用户确认
3	电脑账户登陆密码修改及邮箱登陆问题	桌面支持	服务器	一线处理
6	新员工入职，申请创建OA系统账户（滕飞-tengfei）	应用系统	OA系统	一线处理
11	无法更改数据的默认打开方式（原有默认打开方式错误）	机房基础架构	电脑故障	一线处理
15	我在登录SAP的时候，提示我LDAP账号报错	应用系统	SAP系统	一线处理
25	合同系统分项价格库里无法显示零星工程维修单价	桌面支持	SAP系统	开始
36	精确追溯巡检	机房基础架构	电脑故障	开始
37	合同系统点错-帮助修改数据	-	-	开始
38	VIP会议室设备巡检	-	-	开始
39	周佳杰, IT099 外设故障（打印机故障）	桌面支持	-	开始

## 2.2. 通知公告

用于显示内部通知及信息。

### 公告

**温馨提醒：2025-07-01 ITSM1.0 发布啦**

经过专业技术团队的努力，ITSM1.0版本如期发布！！

### 版本基本功能1.0

1. 用户端
2. 管理端

## 3. 流程操作

### 3.1. 流程切换

模块栏位于系统左侧，直接选择后可以打开不同的模块。

The screenshot shows the ServiceTrack Operations Management Platform. On the left, there is a sidebar with various management modules: 首页 (Home), 事件管理 (Event Management) (highlighted with a red box), 问题管理 (Problem Management), 变更管理 (Change Management), 发布管理 (Release Management), 资产管理 (Asset Management), 员工信息 (Employee Information), 效能报表 (Efficiency Report), 知识库 (Knowledge Base), AIChat, and 项目管理 (Project Management). The main area displays a dashboard with '工作总量' (Workload) showing 59, 2,059, and 20,599; '客户服务状态' (Customer Service Status) showing average response time (20:03), average resolution time (20:03), and average duration (20:03); and a table titled '工作条目' (Work Items) listing 5 items from category 01. The table includes columns for ID, Title, Three-level Category, Submission Date, Expected Response, Expected Resolution, and Current Status.

### 3.2. 工单清单

**工单列表视图**：以结构化表格形式清晰展示工单核心信息，支持按字段排序、自定义筛选条件与显示列。用户可快速进行批量操作、导出数据或深入查看单条工单详情，适用于数据比对、定期统计等需要精准查询的场景。

负责人	状态	输入关键字	过滤器	+新建
标题	状态	负责人	提交者	提交日期
新配的电脑无法开机, 请帮助检查	服务台处理中	(ServiceTrack)	2025-02-02	
本周发现无线网卡1天内断网4次现象	一线处理	(ServiceTrack)	2025-02-03	
电脑账户登陆密码修改及邮箱登陆问题	服务台处理中	(ServiceTrack)	2025-02-04	
【xuytao ba】帮助维修一下服务器	服务台处理中	(ServiceTrack)	2025-02-05	
请帮助再次协助—接口ZFMMM_PO_EXECUTION新增PO最新更新时间	New	(ServiceTrack)	2025-02-06	
新员工入职、申请创建OA系统账户 (腾飞-tengfei)	一线处理	(ServiceTrack)	2025-02-07	
我的OA账号登录报错, 请帮助看下	New	(ServiceTrack)	2025-02-08	
内存故障	关闭	(ServiceTrack)	2025-02-09	
研发加密系统需要导出ad组织字段信息	二线支持	(ServiceTrack)	2025-02-10	
SAP权限问题	二线支持	(ServiceTrack)	2025-02-11	
无法更改数据的默认打开方式 (原有默认打开方式错误)	关闭	(ServiceTrack)	2025-02-12	
合同系统增加的供应商信息丢失	服务台待整理	(ServiceTrack)	2025-02-13	
电脑坏了, 系统是10系统, 看不到桌面, 删除的重要文件找不到了	关闭	(ServiceTrack)	2025-02-14	
内网密码重置 (用户自行处理解决单)	服务台处理中	(ServiceTrack)	2025-02-15	
1. 变更电脑用户名; 2. 安装办公软件SAP/MES/LES	服务台处理中	(ServiceTrack)	2025-02-16	
企业微信下载不了文档	服务台处理中	(ServiceTrack)	2025-02-17	
从4月1号开始至今, 打开的所有线索均无虚拟号, 熟悉营销经理数据表我的	服务台处理中	(ServiceTrack)	2025-02-18	

### 3.3. 工单创建

IT 工程师可以帮助用户提交工单。

在新建按钮下选择事件模板进行提交。

In the screenshot, a modal dialog is open over the main event list. The dialog has sections for '打印机' (Printer), '网络权限' (Network Permissions), '多媒体设备' (Multimedia Equipment), '操作系统及软件' (Operating System and Software), '服务' (Service), 'OA系统' (OA System), 'HR北森系统' (HR Beisen System), '投资管理平台' (Investment Management Platform), 'BIM系统' (BIM System), and '管理报表系统' (Management Report System). A red box highlights the '必填' (Required) field next to the '事件标题' (Event Title) input field.

在弹出页面中填写事件的详细表单, 其中红色字段为必填字段, 然后点击右上角提交按钮。

新建运维工单

**新建事件**

\* 客户:  员工:

\* 标题:

分类一级:  分类二级:

分类三级:  紧急度:

描述:   
A A B I U S 三行  
三列  
三行  
三列  
源代码

状态:  \* 负责人:

### 3.3.1. 更新保存

用户打开任一工单后，在具备编辑权限的情况下可直接修改工单内容。编辑过程中，系统实时监测字段变更，并在右上角自动显示“保存”按钮。用户点击后可即时提交更新，无需跳转或刷新页面，有效保障操作的连贯性与效率。

The screenshot displays the '事件管理' (Event Management) section of the ServiceTrack software. A specific event is selected, indicated by the status bar at the top right showing '事件 - 1 ×'. The main interface shows several tabs: '升级一线' (Upgrade Frontline), which is currently active; '已解决, 通知用户确认' (Solved, Notify User Confirmation); and a blue '保存' (Save) button. Below these are five sub-tabs: '描述' (Description), '历史记录' (History Record), 'SLA详情' (SLA Details), '所有活动' (All Activities), and '资产' (Assets). The '描述' tab is selected. The form fields include:

- 标题:** 新配的电脑无法开机。请帮助检查
- 分类一级:** 桌面支持
- 分类二级:** 电脑故障
- 分类三级:** 流程模块
- 紧急度:** 高
- 开始使用时间:** 2025-04-02
- 结束使用时间:** 选择日期
- 审批备注:**   
this is a custom field - rich textvv
- 描述:**   
this is description field
- 解决方案:**   
this is a custom field - long text

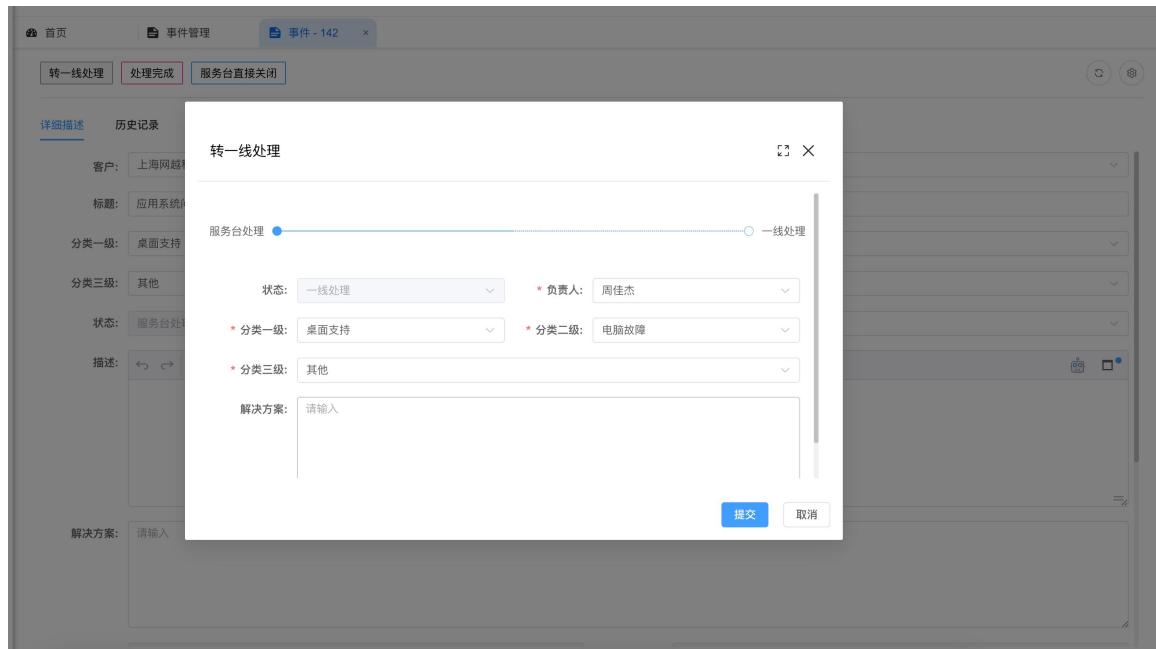
Each text area contains a rich text editor toolbar with various formatting options like bold, italic, and lists.

### 3.3.2. 流转操作

方式一：登录系统在主页我的待办栏目中选择待办条目。或者通过系统发送邮件中的链接直接打开。

方式二：选择对应的模块，从列表清单中找到对应的工单。

打开工单详情后，左上角会出现该工单目前可以操作的按钮，点击按钮后会出现操作过程界面，完整该界面中的必填及指派后提交。



### 3.4. 界面说明

系统采用统一、模块化的表单设计，各功能模块的表单均由多个可配置页面组成。具体显示哪些页签由管理员根据实际业务流程和管理需求在后台灵活配置，确保界面简洁且功能聚焦。

#### 3.4.1. 描述页面

作为工单的核心信息页面，用于集中展示系统和自定义字段，包括工单基础属性、业务相关数据及用户填写内容。具备编辑权限的用户可直接在该页面修改字段值，实现快速信息更新，保证数据的完整性和实时性。

#### 3.4.2. 历史记录

完整记录工单从创建到关闭的全生命周期操作日志，包括状态变更、字段修改、负责人调整、处理备注等关键事件。提供可追溯的审计线索，增强流程透明度，满足合规管理与问题回溯需求。

负责人与状态变更历史

```

graph LR
    A[创建 周佳杰] --> B[服务台处理  
2025-07-30 15:02:04  
负责人:卜加伟]
    B --> C[转一线处理  
周佳杰]
    C --> D[一线处理  
2025-07-30 15:02:41  
负责人:周佳杰]
    D --> E[创建  
周佳杰]
    E --> F[用户确认  
2025-09-11 09:59:41  
负责人:周佳杰]

```

变更日志

- 周佳杰 2025-09-20 15:31:16
  - 分类一级 机房基础架构 → 应用系统
  - 分类二级 网络问题 → 报表系统
  - 分类三级 登录问题 → 权限问题模块
- 周佳杰 2025-09-11 09:59:41
  - 状态

### 3.4.3. SLA 详情

集中展示与本工单相关的服务等级协议（SLA）执行情况，包括响应时限、解决时限、剩余时间、超时状态及是否触发升级规则等。帮助用户和管理者实时掌握工单时效性，确保 SLA 目标有效达成。

SLA类型 24/7

SLA开始时间 2025-05-26 16:42:30 经历时间 2806小时55分钟17秒

预计响应时间 2025-05-26 20:42:30 预计解决时间 2025-05-27 16:42:30

实际响应时间  实际解决时间

响应时间进度

总计时间: 4小时0分钟0秒 | 已用时间: 2806小时55分钟17秒 | 剩余时间: -2802小时55分钟17秒

解决时间进度

总计时间: 24小时0分钟0秒 | 已用时间: 2806小时55分钟17秒 | 剩余时间: -2782小时55分钟17秒

### 3.4.4. 知识推荐

系统可基于工单内容、分类或关键字，自动关联知识库中的解决方案、操作指南或常见问题记录，并在该页面向用户推送相关知识条目。有效促进知识复用，加速问题处理，提升解决效率与一致性。

### 3.4.5. 链接关系

用于管理和展示工单之间的关联关系，如事件触发的变更请求、问题引发的多个事件、父工单与子任务等。可清晰呈现跨工单的依赖性和影响范围，支持复杂协作场景的流程可视化与统一跟踪。

事件ID	标题	分类一级	分类二级	状态	响应时间进度	解决时间进度
1	新配的电脑无法开机, 请帮助检查	桌面支持	电脑故障	用户确认	-	-
3	电脑账户登陆密码修改及邮箱登陆问题	桌面支持	服务器	一线处理	-	-
6	新员工入职, 申请创建OA系统账户 (滕飞-tengfei)	应用系统	OA系统	一线处理	-	-
11	无法更改数据的默认打开方式 (原有默认打开方式错误)	机房基础架构	电脑故障	一线处理	-	-
15	我在登录SAP的时候, 提示我LDAP账号报错	应用系统	SAP系统	一线处理	-	-
25	合同系统分项价格库里无法显示零星工程维修单价	桌面支持	SAP系统	开始	-	-
36	精确追溯巡检	机房基础架构	电脑故障	开始	-	-
37	合同系统点错-帮助修改数据	-	-	开始	-	-
38	VIP会议室设备巡检	-	-	开始	-	-
39	周佳杰, IT099 外设故障 (打印机故障)	桌面支持	-	开始	-	-

### 3.4.6. 附件清单

集中管理工单处理过程中上传的所有附件，如日志文件、截图、文档等。支持附件预览、下载及权限控制，确保文件有序归档，便于后续查看与协作共享。

附件名称	上传人	关联工单ID	关联工单标题	上传时间	操作
WechatIMG58.jpg 图片	(ServiceTrack)	2	本周发现无线网卡1天内断网4次现象 22555	2025-04-28 14:36:32	<button>下载</button>
IMG_0081.jpeg 图片	(ServiceTrack)	2	本周发现无线网卡1天内断网4次现象 22555	2025-04-28 14:36:43	<button>下载</button>
xiaoshou.png 图片	(ServiceTrack)	2	本周发现无线网卡1天内断网4次现象 22555	2025-05-24 11:10:17	<button>下载</button>
New PPTX 演示文稿.pptx 其他文件	(ServiceTrack)	2	本周发现无线网卡1天内断网4次现象 22555	2025-05-27 16:15:57	<button>下载</button>
IMG_0081.jpeg 图片	(ServiceTrack)	5	请帮助再次协助--接口 ZFMMMM_PO_EXECUTION新增PO 最新更新时间	2025-04-28 14:45:01	<button>下载</button>

## 4. 系统通用操作

### 4.1. 自定义列表设置

进度查询的默认显示风格可以进行自定义。再进度查询列表上点击设置按钮，可以设置列表视图。

为便于查看事件列表，IT 推荐的字段信息如下，IT 可以自行设置。设置后在进度查询的列表上就可以看到对应的字段，IT 可以根据自己的需求进行自定义的设置。



## 4.2. 模版设置

系统中所有的工单提交和创建都可以设置默认值，可以在模块中通过配置实现。

The screenshot shows the ServiceTrack software interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like '首页' and '事件管理'. Below it is a search bar with filters for '负责人' (All Employees), '状态' (Status), and '输入关键字' (Search). A modal window titled '模板定义' (Template Definition) is open in the center. This modal contains a table with columns '模板名称' (Template Name), '类型' (Type), and '操作' (Operation). The table lists various system components: 打印机 (Printer), 网络权限 (Network Permissions), 多媒体设备 (Multimedia Equipment), 操作系统及软件 (Operating System and Software), SAP系统 (SAP System), OA系统 (OA System), HR北森系统 (HR Beisen System), 投资管理平台 (Investment Management Platform), BIM系统 (BIM System), and 管理报表系统 (Management Report System). The status column for all entries is '工程师/用户' (Engineer/User). At the bottom of the modal, there's a note: '从4月1号开始至今, 拨打的所有线索均无虚拟号, 熟悉营销经理数据表的' (From April 1st to today, all leads dialed have no virtual numbers, familiar with the marketing manager's data table). The main list of service requests (工单) is visible at the bottom, showing items 1 through 17, each with a status of '(ServiceTrack)' and a date ranging from 2025-02-02 to 2025-02-18.

### 4.3. 导出 pdf

为便于向客户提供纸质单据或进行线下归档，系统支持将工单导出为 PDF 格式。用户可在工单详情页一键生成结构清晰、内容完整的 PDF 文档，其中自动包含工单关键信息、处理记录及附件清单等，有效满足纸质交付、审计备案或合规留存等场景需求。

### 4.4. 基本查询说明

事件的查询支持多种条件，可以按照实际需求自由组合。

This screenshot shows the search and filter interface for event management. It includes fields for '负责人' (Responsible Person) set to '所有员工' (All Employees), '状态' (Status) set to '所有' (All), '输入关键字' (Search Key), and a '过滤器' (Filter) button. There's also a '+ 新建' (New) button. The background shows a blurred view of the event list.

#### 4.4.1. 通过负责人查询

负责人即当前条目的处理人，查看当前人员或组的待办。可以查看

#### 4.4.2. 通过状态查询

通过流程的节点状态进行查询，如果需要查看已经完结的记录，需要在关闭的状态下进行查看。

#### 4.4.3. 关键字查询

关键字搜索将会通过 ID 和标题进行搜索。

#### 4.4.4. 组合过滤器

通过搜索按钮可以进行自定义的搜索，在弹出界面中自定义搜索的条件，可以进行任意的组合搜索。



## 5. 用户视图

### 5.1. 用户清单

用户清单用于集中管理所有服务对象信息，管理员可在此界面查看、搜索及操作用户数据。支持新建用户、批量导入、编辑信息、禁用/删除账户等操作，并可根据部门、角色等条件进行筛选，实现对用户信息的高效维护与管理。

	用户ID	登录名	用户名	邮箱	电话号码	状态	部门	创建日期
□	1	admin	ServiceTrack	st@servicetrack.com.cn	15888888888	● 激活	产品部门	2024-12-18
□	8	zhoujiajie	周佳杰	zhoujiajie@newquery.com.cn	13564825587	● 激活	客户支持部门	2024-12-27
□	9	bujiawei	卜加伟	bujiawei@newquery.com.cn	13589457895	● 激活	客户支持部门	2025-01-14
□	10	chenyuan	陈媛	chenyuan@newquery.com.cn	13589547895	● 激活	研发部门	2025-01-16
□	11	gongli	弓丽		13565487458	● 激活	市场销售部门	2025-02-04
□	12	wangbingcai	王并才	wangbingcai@newquery.com.cn	17858972693	● 激活	客户支持部门	2025-03-21
□	13	molifeng	莫俐锋	molifeng@newquery.com.cn	15757467245	● 激活	客户支持部门	2025-03-21
□	14	tengfei	腾飞	tengfei@newquery.com.cn	13205732525	● 激活	市场销售部门	2025-03-21
□	15	zhaoguifu	赵桂富	zhaoguifu@newquery.com.cn	13056774878	● 激活	研发部门	2025-03-21

共 13 条  <  > 前往  页

## 5.2. 用户详情

用户详情页全面展示与服务对象相关的各类信息，具体包括以下功能页签：

- **基本信息页**：清晰呈现用户的核心属性，如姓名、联系方式、部门、角色等系统及自定义字段内容，并支持直接编辑更新。

用户名: 周佳杰	部门: 客户支持部门
邮箱: zhoujiajie@newquery.com.cn	职位:
用户ID:	登录名: zhoujiajie
职务:	职位:
是否VIP:	电话号码: 13564825587
状态:	

变更日志:

操作时间	操作人	备注
暂无数据		

• **关联工单页**：集中显示与该用户相关的所有工单记录，包括用户提交的请求、被指派处理的任务或参与流程的工单，便于追溯用户全生命周期服务历史。

• **关联附件页**：汇总用户在所有相关工单中上传或涉及的附件文档，提供附件的查看、管理与跟踪功能，确保文件有序归档并便于协作使用。

## 6. 报表

### 6.1. 报表视图

报表组合视图功能支持用户从系统全局数据中，根据需要灵活抽取和组合不同维度的业务数据。用户可通过自定义筛选条件、选择统计指标与展示字段，快速生成针对性数据视图，为业务分析、效能评估和管理决策提供清晰的数据支持。

### 6.2. 报表创建

用户可依据业务分类在指定目录下创建报表，并选择报表类型（如事件分析、SLA绩效、用户行为等）。每类报表均支持自定义数据源、设置过滤条件、配置显示字段与统计方式，同时可定义排序规则、数据分组和可视化形式，满足不同角色和场景下的数据消费需求。

### 6.3. 报表类型说明

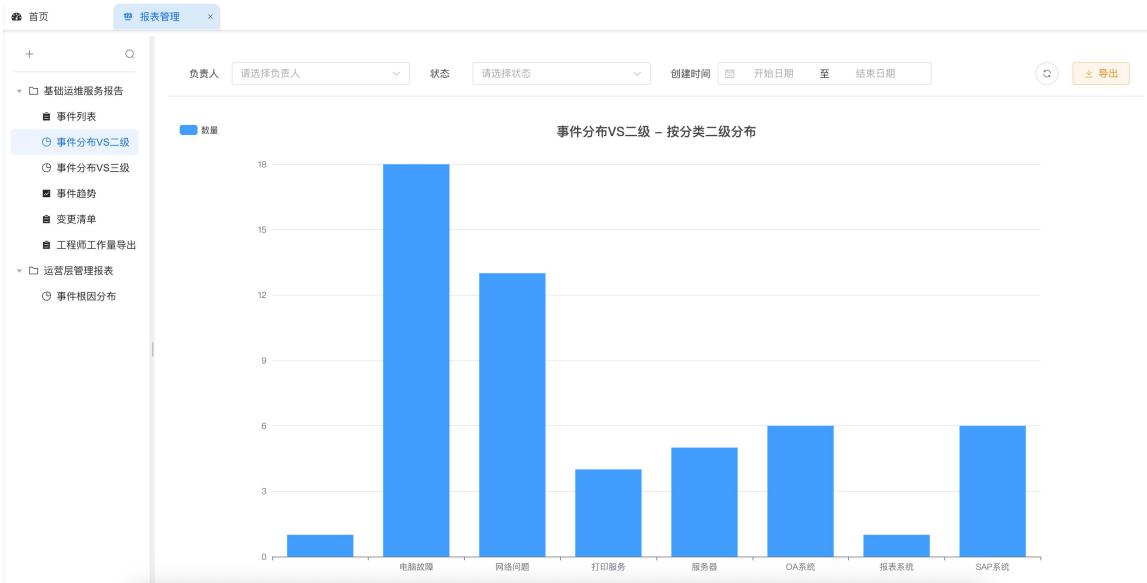
#### 6.3.1. 事件列表

以结构化列表形式清晰展示符合条件的事件或工单数据，支持导出和钻取查看详情，常用于日常查询、审计与数据核对。

序号	事件ID	客户	标题	分类一级	分类三级	分类二级	状态	负责人	类型	提交日期
1	1	嘉兴新快锐...	新配的电脑无法...	桌面支持	流程模块	电脑故障	用户确认	周佳杰	运维工单	2025-02-02
2	2	上海网越科...	本周发现无线网...	桌面支持	登录问题	打印服务	一线处理	卜加伟	运维工单	2025-02-03
3	3	嘉兴新快锐...	电脑账户登陆密...	桌面支持	流程模块	服务器	一线处理	周佳杰	运维工单	2025-02-04
4	4	阿尔法数据...	【xuytao ba】帮...	机房基础架构	其他	服务器	一线处理	王井才	运维工单	2025-02-05
5	5	上海网越科...	请帮助再次协助~...	机房基础架构	权限问题模块	打印服务	一线处理	陈媛	运维工单	2025-02-06
6	6	阿尔法数据...	新员工入职，申...	应用系统	流程模块	OA系统	一线处理	周佳杰	运维工单	2025-02-07
7	7	嘉兴中元科...	我的OA账号登录...	机房基础架构	登录问题	OA系统	-	周佳杰	运维工单	2025-02-08
8	8	上海网越科...	内存故障	机房基础架构	权限问题模块	电脑故障	一线处理	卜加伟	运维工单	2025-02-09
9	9	-	研发加密系统需...	桌面支持	权限问题模块	网络问题	-	卜加伟	运维工单	2025-02-10
10	10	-	SAP权限问题	应用系统	流程模块	SAP系统	-	卜加伟	运维工单	2025-02-11
11	11	上海网越科...	无法更改数据的...	机房基础架构	权限问题模块	电脑故障	一线处理	周佳杰	运维工单	2025-02-12
12	12	上海网越科...	合同系统增加的...	应用系统	流程模块	服务器	服务台处理	陈媛	运维工单	2025-02-13
13	13	上海网越科...	电脑坏了，系统...	桌面支持	权限问题模块	网络问题	一线处理	卜加伟	运维工单	2025-02-14

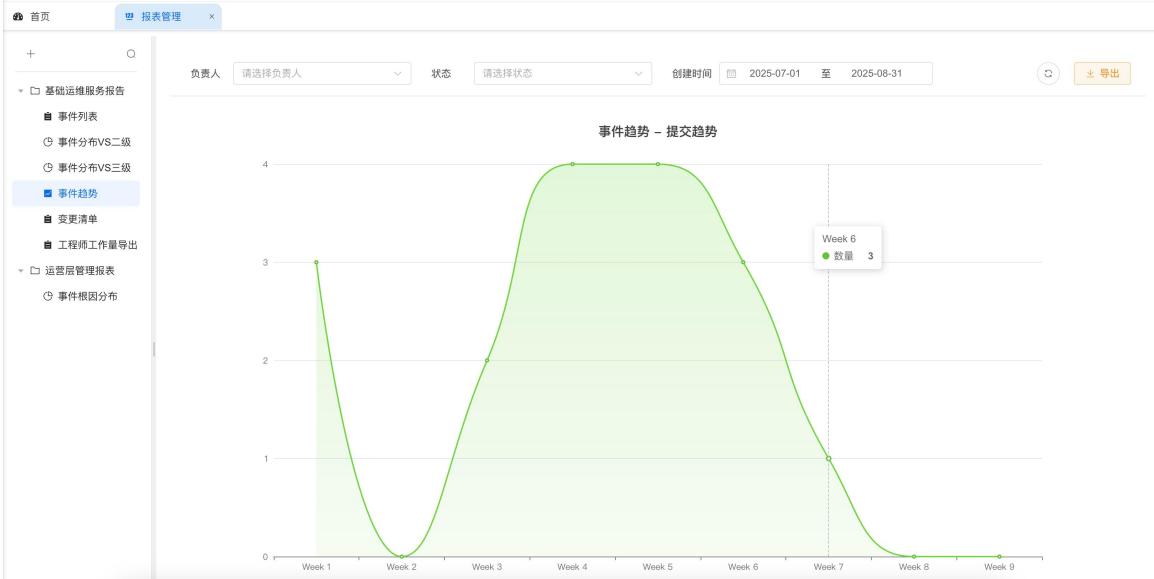
### 6.3.2. 分布报表

统计指定数据字段的分布情况，例如工单状态分布、优先级分布、分类分布等，以饼图、条形图等形式直观呈现占比关系，帮助快速掌握整体业务构成。



### 6.3.3. 趋势报表

基于时间维度（如日、周、月）展示关键指标的变化趋势，例如工单数量、解决时长、满意度波动等，支持折线图、面积图等可视化方式，适用于监控业务走势和周期性问题发现。



#### 6.3.4. SLA 报表

基于时间维度（如日、周、月）展示关键指标的变化趋势，例如工单数量、解决时长、满意度波动等，支持折线图、面积图等可视化方式，适用于监控业务走势和周期性问题发现。

#### 6.3.5. 用户操作分析报表

统计用户登录频率、功能使用次数、常用操作模块等信息，帮助企业了解用户活跃度和系统功能使用情况，优化系统培训与推广策略。

#### 6.3.6. 工程师生产力

从工单处理量、平均解决时间、重启率、满意度评价等维度评估工程师工作效率与质量，支持个人、小组等多层次分析，为绩效管理和资源调配提供数据基础。

## 7. 知识库

知识库模块用于集中管理企业知识资产，支持知识的积累、共享和复用，帮助提升问题解决效率与服务质量。

### 7.1. 知识清单

知识清单以结构化列表形式展示所有已发布的知识条目，支持按分类、标签、状态等进行筛选和搜索。用户可快速浏览知识标题、分类、关键字和更新日期等核心信息，方便查找和访问常用解决方案。

The screenshot shows the ServiceTrack knowledge management system. At the top, there's a navigation bar with tabs for '首页' (Home), '报表管理' (Report Management), and '知识库' (Knowledge Base). Below the navigation is a search bar and a sidebar with categories like '企业内部规范' (Enterprise Internal Standards) and '产品知识库' (Product Knowledge库). The main content area displays a knowledge article titled '企业内部知识库、规章制度等' (Enterprise Internal Knowledge Base, Rules and Regulations, etc.) with a star rating of 7, 20 reviews, and 2 versions. The article content discusses the benefits of the system. On the right side, there's a '评论' (Comments) section with two comments from users '周佳杰' and '卜佳伟', and a '历史' (History) section showing the last update. There's also a text input field for new comments and a '发送' (Send) button.

### 7.2. 知识创建，导入

系统提供灵活的知识创建和导入功能：用户可通过富文本编辑器、Markdown 编辑器等新建知识条目，支持插入图片、表格及附件；同时也支持批量导入外部知识文档，实现知识的快速积累与整合，便于统一管理和维护。

### 7.3. 知识详情、关键字及推荐设置

知识详情页完整展示知识的详细内容、关联标签和版本历史；支持设置关键字和关联知识，系统会根据内容匹配度自动向用户推荐相关知识条目，提升知识发现效率和利用率。

## 二： 用户自助界面

本章节介绍面向普通用户的服务请求界面，支持通过服务目录快速提报需求（如 IT 设备申请、故障报修）、查询工单进度及历史记录，搜索知识库。

本界面力求操作流程简洁，界面直观，便于用户高效提交与管理请求。

IT 自助服务平台登录地址：<http://itsm.servicetrack.com.cn/>，

使用 tengfei 和密码 123456 即可登录。

### 1. 用户主页

登录后进入首页，主页包含三大块功能：

搜索知识库；

根据服务目录快速提报工单；

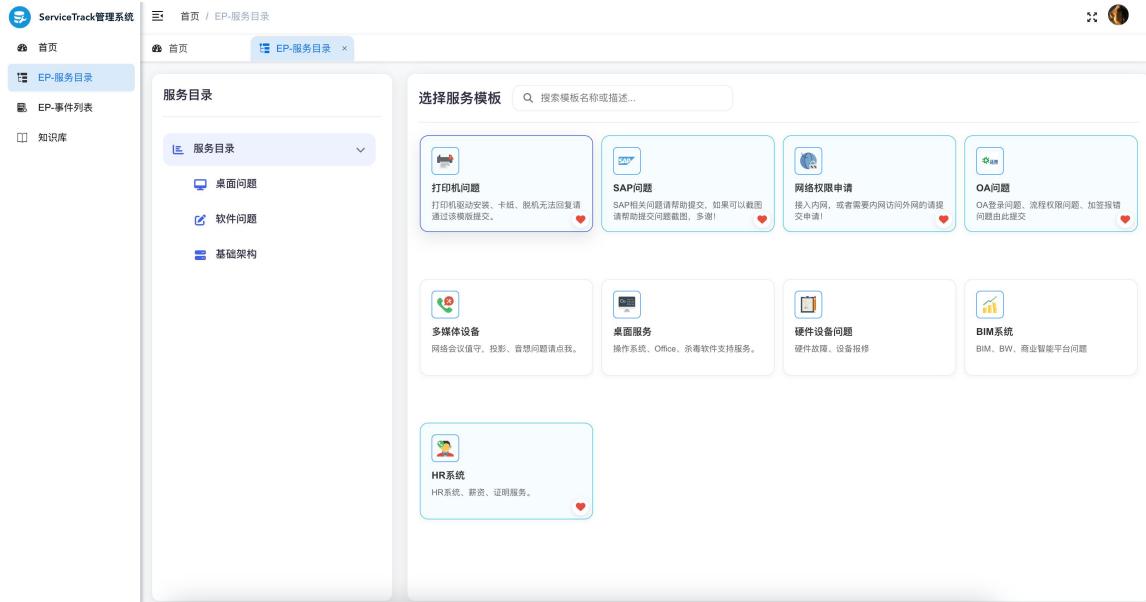
查看公告。

The screenshot shows the homepage of the ServiceTrack management system. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, EP-Service Catalog, EP-Event List, and Knowledge Base. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder '输入关键字' (Input Keyword) and a 'Search' button. The main content area is divided into three sections: 'New Request' (新建请求), 'Announcements' (公告), and 'Common Issues' (常见问题).

- New Request:** Contains four cards for printer issues, SAP issues, network permission applications, and OA issues. Each card includes a small icon, a title, a brief description, and a red heart icon.
- Announcements:** A list of bullet points providing contact information and work hours for various departments:
  - HR&若您有紧急情况可与服务团队直接取得联系：
  - IT热线电话：010-62962005
  - HR热线电话：010-62962005
  - 工作时间：周一至周五 8:30-17:00
  - 以下是常见IT问题，为您提供了快捷入口：
- Common Issues:** Three buttons for 'Install Printer' (安装打印机), 'Print File Problem' (无法打印文件), and 'Email Expansion Application' (邮箱扩容申请).

## 2.服务目录

通过服务目录可以根据需求分类去选择对应的提交按钮创建工单。



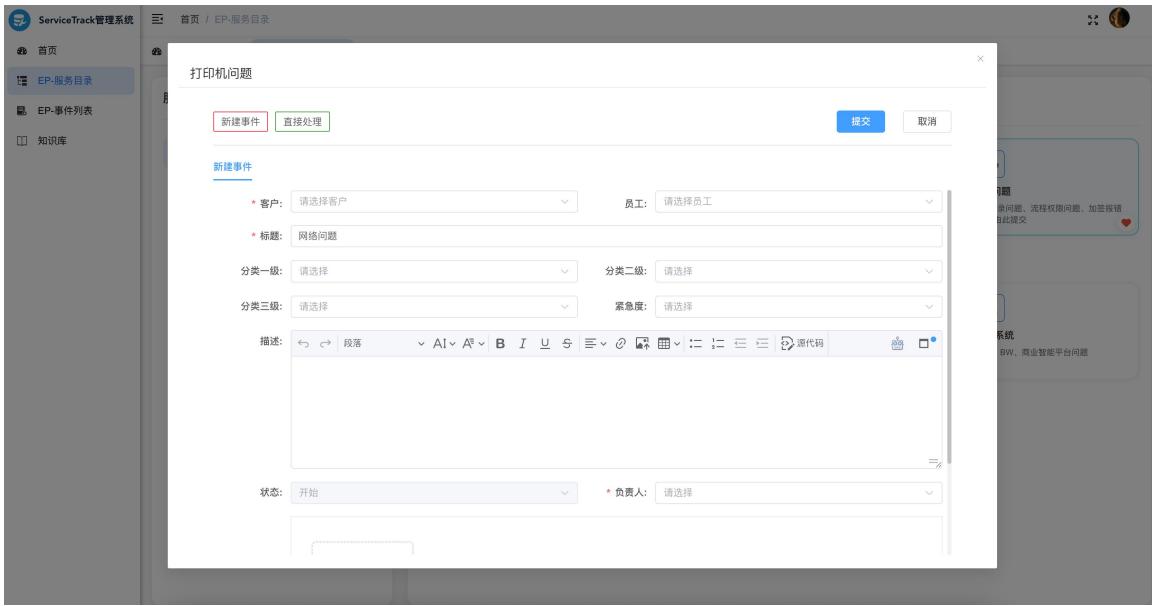
## 3.工单查询

### 3.1 问题提报

在主页点击服务目录图标，进入服务目录标签页。

选择对应服务目录后跳转至“新建工单”页面，填写事件标题、描述及上传附件等。

- 1) 红色为必填字段；
  - 2) **标题：**需填写故障的主题，如 XXX 故障；
  - 3) **描述：**具体的信息，附加的说明，请在“描述”中写清楚；
  - 4) **三级分类：例如：**可选择 OA 具体模块
  - 5) **附件：**如果该服务有标准的申请文档，请在指定位置下载，填写后通过附件上传。或者上传任何与该服务相关的附件。注：可以上传多个附件。
- 填写相关信息，点击右上角的提交即可。



### 3.2 查看事件处理进展

首页点击【事件列表】图标，进入事件列表标签页。可以查看自己提交的工单。在列表上可以查看到当前事件的处理状态及当前负责人。

点击某一个事件条目跳转到具体的事件信息页面，可以查看事件处理的具体信息（包括状态、处理人、处理结果等信息）。如下图：

## 4.知识库

首页点击【知识库】图标，进入知识管理标签页。可以根据目录查询自己想要的知识文档，也可以进行搜索。知识库内容目前还在建设中。

## 三：后台配置界面

本章节介绍面向系统管理员的核心配置界面，支持通过集中式的控制台全面管控系统运行基础。管理员可在此便捷地配置服务模块与目录、设计业务流程与表单、定制自动化规则，并管理外部系统集成。

本界面致力于将复杂的后台管理功能模块化与可视化，力求逻辑清晰、配置灵活，便于管理员高效地构建与维护企业服务体系，最终为前端用户提供流畅、精准的服务体验。

IT 自助服务平台登录地址：<http://itsm.servicetrack.com.cn/admin/>，

使用 admin 和密码 admin123 即可登录。

### 1. 系统设置

#### 1.1. 通用设置

通用设置用于集中管理系统的基础配置，包括组织架构设置、人员信息管理、AD（Active Directory）集成、附件管理及菜单自定义等功能，为用户提供灵活的系统初始化和个性化设定支持。

控制器	连接地址	Base DN	最后同步
主域控制器 (北京数据中心)	ad-bj.example.com:389	DC=bj,DC=example,DC=com	CN=admin,CN=Users,DC=bj,DC=example,DC=com 2023-10-15 14:30:25
备用域控制器 (上海数据中心)	ad-sh.example.com:636 (LDAPS)	DC=sh,DC=example,DC=com	CN=admin,CN=Users,DC=sh,DC=example,DC=com 2023-10-14 09:15:42

## 1.2.系统监控

系统监控为管理员提供全方位系统运行洞察。后端监控涵盖服务器状态、数据库性能、缓存及队列运行情况；前端监控包括页面加载性能、用户操作行为及错误日志追踪；接口监控可查看 API 调用成功率、响应时间及异常频次，协助运维人员快速定位系统瓶颈，保障系统稳定运行。

The screenshot shows the 'Login Log' section of the system monitoring module. The left sidebar has a 'System Monitoring' category expanded, with 'Login History' selected. The main area displays a table of login logs with columns: 访问编号 (Access ID), 用户名称 (User Name), 客户端 (Client), 设备类型 (Device Type), 地址 (Address), 登录地点 (Login Location), 操作系统 (Operating System), 浏览器 (Browser), 登录状态 (Login Status), 描述 (Description), and 访问时间 (Access Time). The table contains several entries, each with a checkbox and three small icons (trash, clear, unlock) above it.

访问编号	用户名	客户端	设备类型	地址	登录地点	操作系统	浏览器	登录状态	描述	访问时间
19693101723 67069186	admin	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	登录成功	2025-09-20 15:58:28
19693101471 34136322	zhoujiajie	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	退出成功	2025-09-20 15:58:22
19693094285 61780738	zhoujiajie	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	登录成功	2025-09-20 15:55:30
19693093998 81129885	tengfei	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	退出成功	2025-09-20 15:55:24
19693083179 60413185	tengfei	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	登录成功	2025-09-20 15:51:06
19693082944 72310785	zhoujiajie	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	退出成功	2025-09-20 15:51:00
19692987042 75906562	zhoujiajie	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	登录成功	2025-09-20 15:12:54
19692981707 85603586	zhoujiajie	pc	PC	180.168.1...	中国 上海 ...	OSX	Chrome	成功	退出成功	2025-09-20 15:10:46

## 1.3.AI 设置

AI 设置集成智能引擎，支持接入多种大语言模型（如 Deepseek 等）。用户可在此配置 API 密钥、模型参数和请求规则；提示词管理提供场景化模板设计，例如工单自动分类、智能摘要生成、问答机器人等，赋能系统智能化服务能力。

The screenshot shows the 'Model Configuration' section of the AI settings module. The left sidebar has an 'AI Settings' category expanded, with 'Model Configuration' selected. The main area displays a grid of model cards. Each card includes a '...' button, a model name, its type, and a brief description. A modal window is open over the grid, titled '添加模型' (Add Model), containing fields for '模型名称' (Model Name) and '模型类型' (Model Type), along with a '搜索' (Search) and '重置' (Reset) button.

模型名称	模型类型
DeepSeek	语音模型 基础模型: deepseek-chat 创建者: 管理员
智谱向量	向量模型 基础模型: Embedding-3 创建者: 管理员
智谱	语音模型 基础模型: gpt-4-mini 创建者: 管理员
DeepSeek	向量模型 基础模型: Embedding-3 创建者: 管理员
OpenAI 向量	向量模型 基础模型: text-embedding-a... 创建者: 管理员
OpenAI	语音模型 基础模型: gpt-4-mini 创建者: 管理员

## 2.基础项目设置

### 2.1.基本设置

基本设置用于控制系统核心功能的启用与全局参数配置。例如可设置是否开启用户自助界面、是否启用知识库、是否开启客户满意度评价等。通过勾选式操作简化功能开关管理，满足不同企业在业务起步阶段的差异化需求。

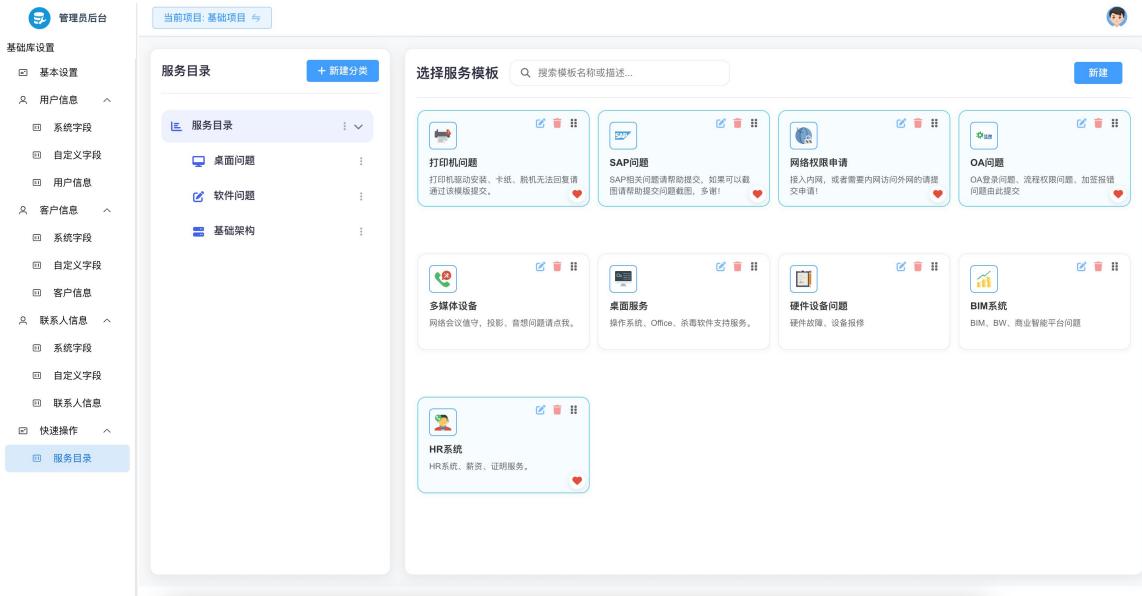
### 2.2.用户信息

用户信息设置提供对用户属性的扩展与管理。除基础信息外，可添加自定义字段，如工位、职级、技能标签等，并能够设置这些字段在用户界面中的显示方式，例如是否可编辑、是否必填、实现精细化的用户数据管理。

The screenshot shows the 'User Information' configuration page within the 'Basic Settings' section of the administrator后台. On the left, a sidebar lists categories like 'User Information', 'System Fields', and 'Custom Fields'. The main area is titled 'User Information' and contains a 'Available Fields' panel on the left with sections for 'Creator', 'Support Team', 'Primary Supporter', 'Secondary Supporter', and 'Job'. To the right, there are input fields for 'Username', 'Email', 'Department', 'Position', 'User ID', 'Login Name', 'Role', 'Phone Number', and 'Status'. A radio button group for '是否VIP' (Is VIP) is also present. A 'Confirm' button is located in the top right corner.

### 2.3.快速操作（服务目录）

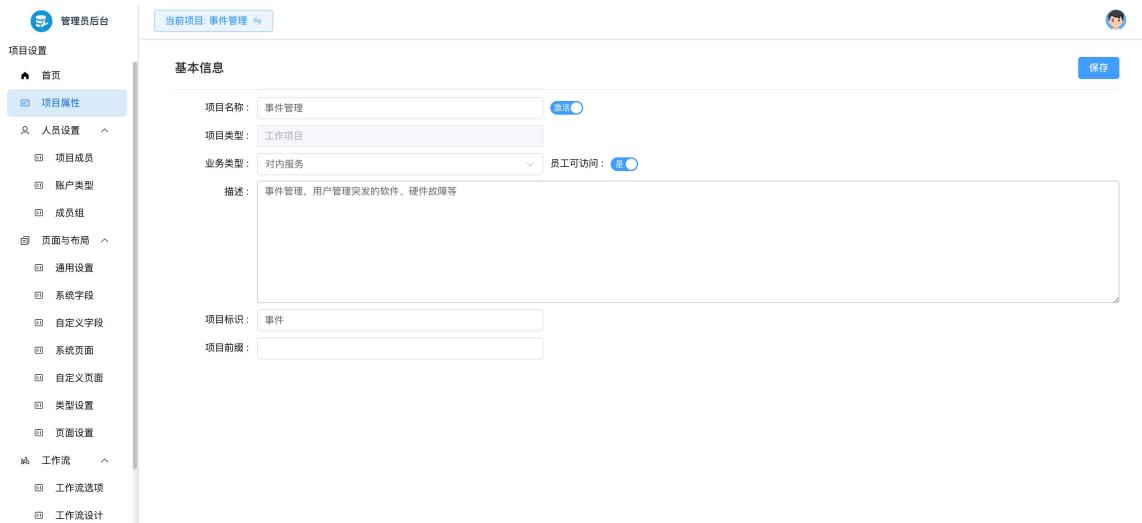
快速操作模块允许管理员设计和服务目录项，终端用户可通过自助门户提交服务请求。支持定义服务分类、请求表单、实现服务项标准化、流程化，提升IT服务交付效率与用户体验。。



## 3.具体流程设置

### 3.1.项目属性

项目属性用于定义流程的基本元数据，包括流程名称、描述、流水号、前缀名称等标识信息，并提供流程类型、是否启用用户自助门户等高级设置，为流程的差异化和生命周期管理提供基础支持。



## 3.2.人员设置

人员设置实现对流程参与角色的细致划分。可配置角色权限（如是否可创建、删除、修改等）、定义成员组（如网络运维组、一线支持组），确保流程在运转过程中权责清晰、协作顺畅。

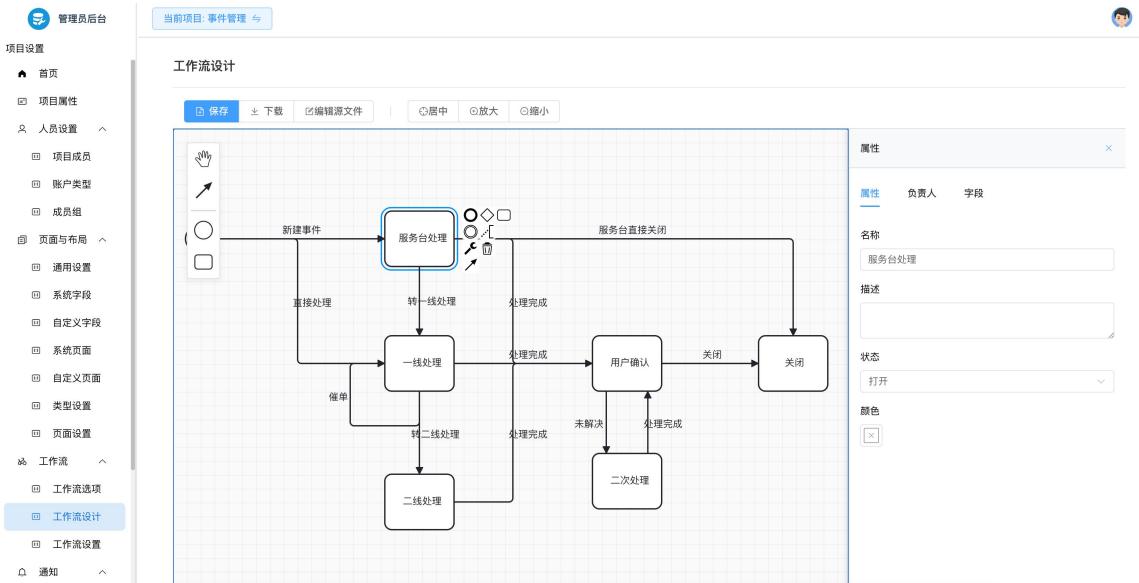
姓名	账户类型	组
周佳杰	服务台	服务台组, 桌面支持组, 基础架构组, 定制开发组
卜加伟	服务台	服务台组
陈媛	服务台	桌面支持组
王井才	服务台	桌面支持组
莫树锋	服务台	未分组
费毓	服务台	未分组
Demo	服务台	未分组

## 3.3.页面与布局

提供强大的页面编辑器，支持通过拖拽方式自定义表单布局。可配置字段类型（文本、下拉、日期等）、设置读写权限、调整标签样式，并能够针对不同设备进行响应式布局设置，提升用户交互体验与数据录入效率。

### 3.4.工作流

工作流为流程自动化核心模块，提供图形化流程设计界面。可设置字段在特定节点、过程的属性（必填、只读、隐藏）；过程操作权限可精细控制每个步骤的可执行动作；状态负责人设置确保任务时时有人跟进，杜绝流程停滞。



### 3.5.通知

通知设置帮助管理员定义在流程关键节点（如创建、更新、解决、超时等）触发消息推送。支持站内信、邮件、短信、钉钉/微信集成等多种通知方式，并可自定义通知模板，提升流程透明度和响应及时性。

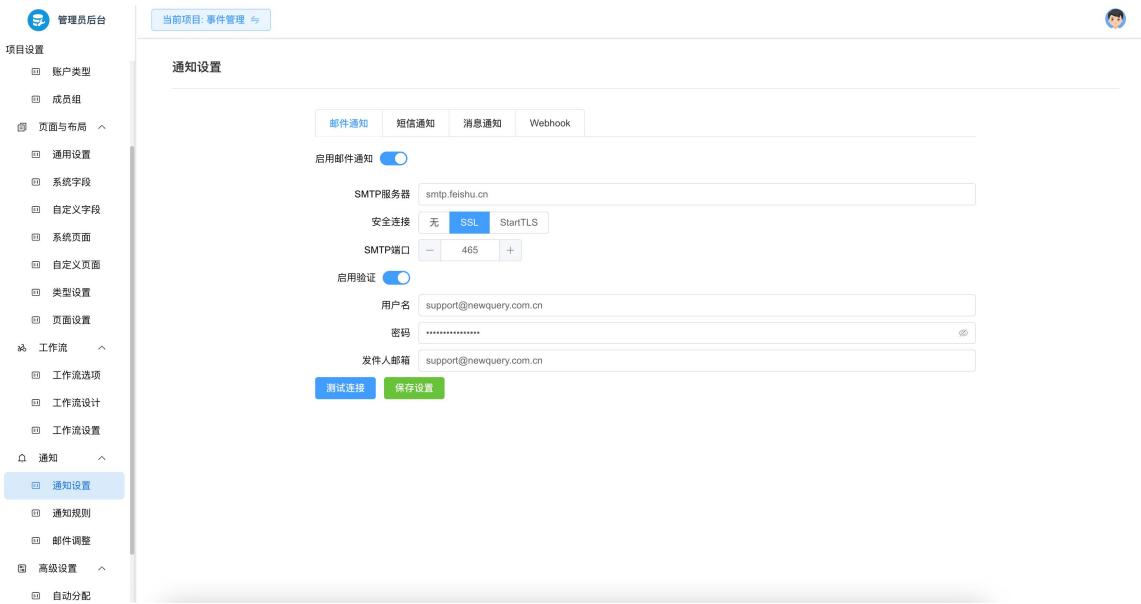
#### 3.5.1 通知设置

通知渠道设置是系统与外部通信平台集成的核心配置模块，用于建立统一的消息推送体系。在此可配置多种通知通道：

邮件集成支持设置 SMTP 服务器、发件人账号及邮件模板；

短信集成可接入主流短信服务商 API，配置签名与模板；

IM 集成支持与企业微信、钉钉、飞书等即时通讯工具对接，实现群消息或单人通知；Webhook 配置允许将通知事件转发至自定义 URL，便于与第三方系统（如监控告警平台、内部 ERP）实现双向集成与自动化联动。



### 3.5.2 通知规则

通知规则用于定义在业务流程关键节点自动触发消息推送的机制。

可基于多种事件类型配置触发条件，例如工单创建、状态变更（如“待处理”转为“处理中”）、优先级调整、负责人变更、解决或关闭等。

每条规则可关联多个通知动作，并支持设定接收对象（如处理人、提交人、指定角色或成员组），确保相关人员在关键节点及时获知动态，提升流程协同效率与透明度。

规则名称	收件人	规则类型	操作
新建事件	{负责人}	新建事件	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
负责人变更	{负责人}	负责人变更	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
状态变更	{状态变更}	状态变更	<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>

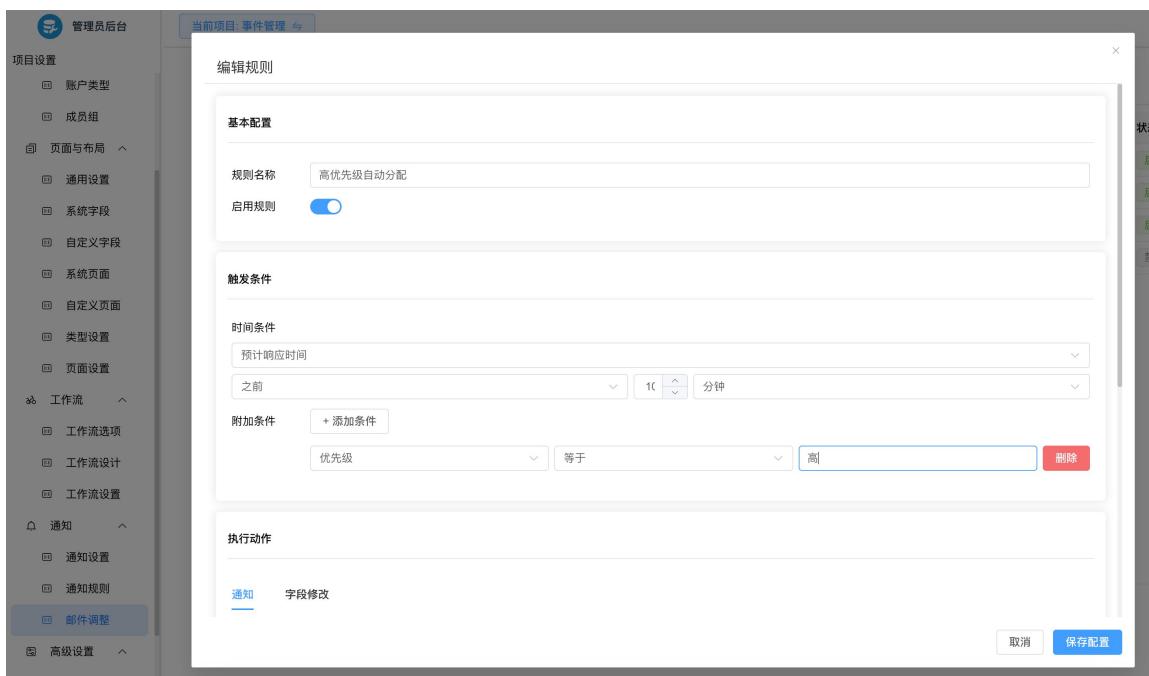
### 3.5.1 调整规则

高级触发规则提供基于时间、历时条件或节点状态的精细化事件触发通知及字段或者流程的变化。

可依据时间字段（如截止时间、创建时间）设置相对或绝对时间触发点，例如在 SLA 超时前 1 小时、工单创建满 24 小时后自动发送提醒；

支持根据工单在某一状态的滞留时长触发预警；

还可配置在特定时间点（如每日 9 点）批量触发周期性通知，满足企业定期汇报、超时预警和待办跟进等多样化管理需求。

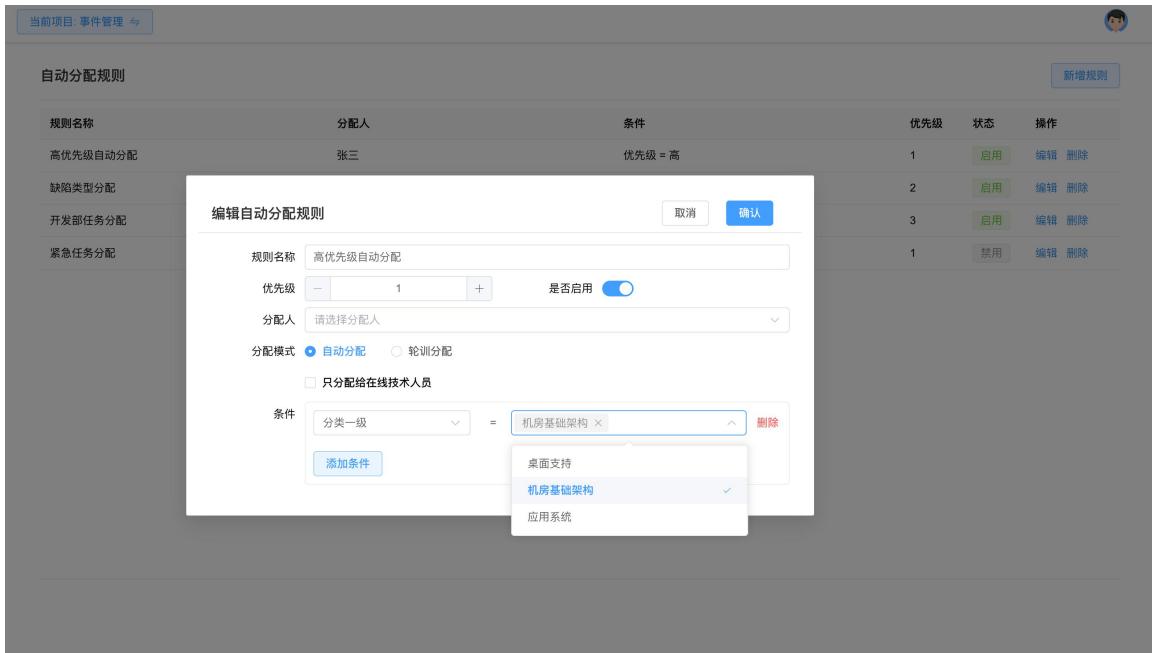


## 3.6.高级设置

高级设置提供流程增强特性，满足复杂业务需求。自动分配规则可基于负载、技能组等策略分配工单；跨流程操作支持流程间数据传递与动作触发；SLA 管理可定义优先级、时间计算规则、升级机制和服务目标，实现服务质量可度量、可管理。

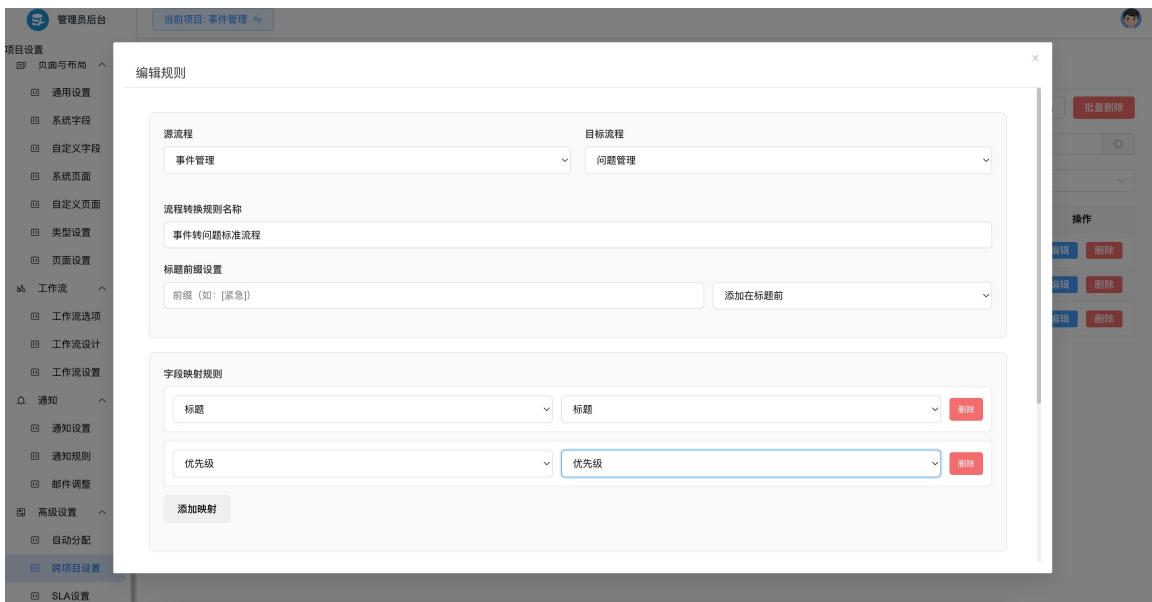
### 3.6.1 自动分配

自动分配规则用于实现工单和任务的智能化分派，减少人工操作并提升处理效率。管理员可基于多种策略配置分配逻辑，如根据用户技能组、当前负载量、地理位置或业务专区等进行自动指派。支持设置溢出规则、轮询分配、最低负载优先等高级策略，并允许设定分配失败后的应急处理机制，确保各类请求及时、合理地分配给最合适的处理人员。



### 3.6.2 跨流程操作

跨流程操作功能允许在不同业务流程之间建立联动与数据传递机制，打破流程孤岛，提升系统整合性。用户可配置触发条件，实现在一个流程中自动发起另一流程、传递字段信息或执行更新操作。典型应用场景包括事件转问题、变更关联配置项、工单满足条件自动发起审批等。



### 3.6.3 SLA 设置

SLA（服务等级协议）配置用于定义、监控和强制执行服务时间目标，确保服务质量符合业务承诺。管理员可基于优先级、服务类型或其他条件设置不同的 SLA 规则，包括响应时间、解决时间、超时升级机制及提醒方式。支持多种时间计算模式（如工作时间、日历时间），并提供可视化 SLA 状态跟踪与报表分析，帮助团队有效管理服务绩效和客户期望。



SLA规则管理						
+新增规则						
规则名称	匹配规则	时间计算规则	响应时间	解决时间	状态	操作
高优先级问题	优先级=高	7x24	2小时	8小时	<input checked="" type="checkbox"/>	<button>编辑</button> <button>删除</button>
普通问题	优先级=中	5x8	4小时	24小时	<input checked="" type="checkbox"/>	<button>编辑</button> <button>删除</button>
低优先级问题	优先级=低	5x8	8小时	48小时	<input type="checkbox"/>	<button>编辑</button> <button>删除</button>
VIP客户问题	客户类型=VIP	7x24	1小时	4小时	<input checked="" type="checkbox"/>	<button>编辑</button> <button>删除</button>