

## 国津 Servitech ITSM 系统之系统设置

文件状态： <input type="checkbox"/> 草稿 <input checked="" type="checkbox"/> 正式发布 <input type="checkbox"/> 正在修改	文件 名	GuoJinSoft_Servitech _Ver 3.5.6_User_Guide
	版 权	珠海国津软件科技有限公司
	完成日期	2021.11.23

### 目录

<b>1 机构管理</b> .....	<b>4</b>
1.1 公司信息.....	4
1.2 机构管理.....	8
1.3 客户管理.....	12
1.4 业务单元.....	16
<b>2 访问控制</b> .....	<b>17</b>
2.1 个人信息.....	17

2.2 修改密码	18
2.3 用户管理	18
2.4 用户背景	22
2.5 角色管理	23
2.6 验证设置	26
2.7 LDAP 管理	26
2.8 域用户列表	28
2.9 检查附加组件	29
<b>3 数据字典</b>	<b>29</b>
3.1 数据字典分组管理	29
3.2 来源	31
3.3 优先级	32
3.4 复杂程度	33
3.5 紧急度	34
3.6 影响范围	35
3.7 产品提供商	36
3.8 品牌	36
3.9 繁忙程度	37
3.10 外包客户类型	38
3.11 SLA 状态	39
3.12 所属项目	40
3.13 处理方式	40
3.14 任务类型	41
3.15 软件类型	42
3.16 请求类型	43
3.17 需求类型	43
3.18 完成度	43
3.19 适用范围	45
3.20 创新	47
3.21 技术含量	49
3.22 需求来源	51
3.23 场景划分	53
3.24 业务划分	55
3.25 影响评估	57
3.26 是否是审批者	59
3.27 是否是评估接收人	59
3.28 参与度	59
3.29 影响力	61
3.30 利益水平	63
3.31 需求层级	65
3.32 请假类型	67
3.33 请求状态	69
3.34 问题状态	71

3.35 变更状态	72
3.36 发布状态	73
3.37 服务状态	74
3.38 项目状态	74
3.39 需求状态	75
3.40 需求分类	77
3.41 所在位置	78
3.42 请求分类	79
3.43 问题分类	80
3.44 变更分类	81
3.45 发布分类	82
3.46 知识分类	83
3.47 优先级矩阵	84
3.48 自定义字段分组	84
3.49 自定义类型	85
3.50 回访事项	87
3.51 升级级别	89
3.52 会签审批小组	90
<b>4 日志管理</b>	<b>92</b>
4.1 用户在线日志	92
4.2 用户操作日志	92
4.3 导出错误日志	92
4.4 在线用户统计	92
<b>5 服务级别管理</b>	<b>93</b>
5.1 SLA 协议管理	93
<b>6 业务规则</b>	<b>98</b>
6.1 规则包管理	98
6.2 请求规则	100
6.3 邮件转请求规则	102
6.4 变更规则	103
6.5 请求过期自动转化为问题	105
6.6 发布规则	105
6.7 问题规则	106
<b>7  workflow</b>	<b>108</b>
7.1 流程管理	108
7.2 流程实例	110
7.3 流程选项	111
7.4 自定义流程	111
7.5 自定义 SVG 流程绘制	112
<b>8 服务组合管理设置</b>	<b>118</b>
8.1 服务目录设置	118
8.2 服务组合设置	121
8.3 服务地图参数设置	123

<b>9 配置项管理设置</b> .....	<b>123</b>
9.1 监控数据源设置.....	123
9.2 配置项分类属性设置.....	124
9.3 配置项的关系类型.....	129
9.4 配置项的使用状态.....	129
<b>10 系统工具</b> .....	<b>130</b>
10.1 系统设置向导.....	130
10.2 门户面板配置.....	131
10.3 定期任务管理.....	132
10.4 通知规则.....	137
10.5 通知模板管理.....	142
10.6 内容模板管理.....	144
10.7 期望日期提醒设置.....	148
10.8 许可信息.....	148
10.9 授权码管理.....	149
10.10 服务器路径设置.....	150
10.11 自定义表单.....	150
10.12 Python 脚本.....	156
10.13 微信公众号模板消息.....	159
10.14 表单映射.....	160
10.15 大屏展示.....	160
10.16 导入管理.....	160
<b>11 本地化设置</b> .....	<b>161</b>
11.1 用户时区设置.....	161
11.3 系统时区设置.....	161
11.4 货币类型设置.....	162

# 1 机构管理

## 1.1 公司信息


### 1.1.1 公司信息设置

显示当前用户所在公司的基本信息；当用户登录系统后，可在此页面完善公司信息，例如登录界面、主界面或者报表的 LOGO，然后点击 **保存** 进行保存

系统设置向导		公司信息	
<b>基本信息</b>			
公司名称	国津软件		
公司电话	4008119519		
传真号码			
公司邮箱	help@ahoova.com		
公司地址	广东珠海市香洲区城区人民东路127号 工商大厦西附楼807		
公司网站	http://www.fuwuguanli.com		
系统名称	ITIL Ahoova		
主界面LOGO	 <input type="text"/> 浏览... (58px*62px)		
登录界面LOGO	 <input type="text"/> 浏览... (135px*40px)		
报表LOGO	 <input type="text"/> 浏览... (88px*120px) <150KB		
<input type="button" value="保存"/>			

### 1.1.2 服务邮箱设置

右边面板是设置系统接收发邮件的相关配置，可单独配置发送邮箱以及接收邮箱，需要选择“普通邮件服务器”还是“Exchange 邮件服务器”设置后，点击 **保存** 按钮，然后再点击 **连接测试** 按钮，测试是否连接成功；


当连接成功后，进入到首页 **辅助** ——> **消息管理** 列表页面，查看此邮箱内的邮件。也可以直接点击页面上的  按钮，当扫描成功后，再进入邮件列表进行查看或其他操作。（第一次进行扫描时，由于邮件比较多，有可能会存在附件导致扫描时比较缓慢，不过以后扫描就会很快）

**注：**收发邮件的用户可以为同一个邮箱，若不知道邮件服务端口，请联系邮箱提供商；

**Note：**这个功能目前是用的是第三方的收费的开发包

<b>发送邮箱</b>	接收邮箱	短信账户
邮件服务器类型: <input checked="" type="radio"/> 普通邮件服务器 <input type="radio"/> Exchange邮件服务器		
您的姓名:	<input type="text" value="support@ahoova.com"/> (您的姓名 [email@mail.com])	
发送邮箱	<input type="text" value="support@ahoova.com"/>	
邮箱账户	<input type="text" value="support@ahoova.com"/>	
密 码	<input type="password" value="....."/>	
<b>[SMTP 服务]</b>		
邮件服务器地址	<input type="text" value="smtp.qq.com"/>	
邮件服务端端口	<input type="text" value="25"/> (Port:25)	
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="连接测试"/>		
<b>发送邮箱</b>	<b>接收邮箱</b>	短信账户
邮件服务器类型: <input checked="" type="radio"/> 普通邮件服务器 <input type="radio"/> Exchange邮件服务器		
您的姓名:	<input type="text" value="support@ahoova.com"/> (您的姓名 [email@mail.com])	
接收邮箱	<input type="text" value="support@ahoova.com"/>	
邮箱账户	<input type="text" value="support@ahoova.com"/>	
密 码	<input type="password" value="....."/>	
<b>[POP3 服务]</b>		
邮件服务器地址	<input type="text" value="pop.qq.com"/>	
邮件服务端端口	<input type="text" value="110"/> (Port:110)	
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="连接测试"/>		

### 1.1.3 短信帐户设置

切换到短信帐户选项卡——>对短信帐户进行设置，如下图所示——>设置完成后，进行保存——>然后点击  按钮，测试连接是否成功——>再进入到[辅助工具]菜单下——>[手机短信]页面进行短信的发送；发送成功后，该手机就会收到短信通知

**注：** 短信的账号、密码不由我公司提供，需在第三方平台上购买短信许可后，方可进行短信发送

发送邮箱	接收邮箱	短信账户
短信提供商	移动商务	
短信账号	guoyusoft	
短信密码	●●●●●●●●●●	
保存		测试账户

#### 1.1.4 企业微信集成配置

切换到企业微信集成配置选项卡——>对企业微信后台进行设置，——>设置完成后，输入对应的企业 ID、自建应用 ID、自建应用的【凭证密钥】进行保存——>然后登录企业微信，输入对应的 URL，账号密码，测试连接是否成功——>再进入到系统页面中，测试 web 端提交工单后企业微信可以正常接受工单和处理等。

**注：企业微信的后台配置由客户进行设置，我们负责提供对应的配置文档。**

发送邮箱	接收邮箱	短信账户	<b>企业微信集成配置</b>	微信公众号集成配置	钉钉集成配置
企业ID					
自建应用ID					
自建应用的凭证密钥					
获取access_token的API	https://qyapi.weixin.qq.com/cgi-bin/gettoken				
获取访问用户身份的API	https://qyapi.weixin.qq.com/cgi-bin/user/getuserinfo				
保存					

#### 1.1.5 微信公众号集成配置

开发者ID					
开发者密码					
获取access_token的API	https://api.weixin.qq.com/cgi-bin/token				
获取访问用户身份的API	https://api.weixin.qq.com/sns/oauth2/access_token				
保存					

切换到微信公众号集成配置选项卡——>对微信公众号后台进行设置，——>设置完成后，输入对应的开发者 ID、开发者密码，进行保存——>然后登录微信公众号，输入对应的 URL，账号密码，测试连接是否成功——>再进入到系统页面中，测试 web 端提交工单后微信公众号可以正常接受工单和处理等。

**注：微信公众号的后台配置由客户进行设置，我们负责提供对应的配置文档。**

#### 1.1.6 钉钉集成配置

切换到钉钉集成配置选项卡——>对钉钉后台进行设置，——>设置完成后，输入对应的企业 ID、应用 ID，应用的唯一标识，应用的密钥，进行保存——>然后钉钉，输入对应的 URL，账号密码，测试连接是否成功——>再进入到系统页面中，测试 web 端提交工单钉钉可以正常接受工单和处理等。

企业ID(Corpid)	<input type="text"/>
应用ID(AgentId)	<input type="text"/>
应用的唯一标识(AppKey)	<input type="text"/>
应用的密钥(AppSecret)	<input type="text"/>

[保存](#)

## 1.2 机构管理

机构即企业内各个部门，主要分内部和服务部门；系统会提前设置好默认机构

### 1.2.1 当前机构

在机构列表树菜单上选择要修改的机构——>左边[当前机构]面板内会显示详情——>然后再对其进行修改——>修改好后，点击 [保存](#) 按钮进行提交

**机构设置**

[当前机构](#) | [新增机构](#) | [列表视图](#) | [服务时间](#) | [节假日](#)

机构类型	服务机构
机构名称	Helpdesk
机构电话	0756-2210327
传真号码	0756-2210327
联系邮件	gy.dongsang@gmail.com
机构地址	工商大厦西附楼807
组 长	<input type="text"/>

[保存](#)

**机构列表**

- [-] 国津软件
  - [-] 被服务机构
    - 注册用户
  - [-] 服务机构
    - Helpdesk
    - 维护小组

### 1.2.2 新增机构

在新增机构页面内添加机构——>点击 [保存](#) 按钮，进行提交——>添加成功后，新机构会显示到右边列表树上  
**注：**在添加子机构前，先必须选择所属父机构，否则系统会提示

[当前机构](#) | [新增机构](#) | [列表视图](#) | [服务时间](#) | [节假日](#)

**新增机构**

机构类型	被服务机构
机构名称	财务部
机构电话	<input type="text"/>
传真号码	<input type="text"/>
联系邮件	<input type="text"/>
机构地址	<input type="text"/>
组 长	wangjames

[保存](#)





### 1.2.3 列表视图

主要是用来显示机构列表，除了在右边的树结构显示机构外，还可用列表信息进行显示，并可进行增删改查操作

**注：**在添加机构列表时，必须先选择父机构，再进行添加

当前机构	新增机构	列表视图	服务时间	节假日		
						
编号	名称	电话	邮件	地址	组长	可操作项
<input type="checkbox"/>	9	财务部			wangjames	
<input type="checkbox"/>	4	维护小组				
<input type="checkbox"/>	3	注册用户				

1-3 共3条

**添加机构：** 点击  按钮——>弹出新增框，输入机构信息——> 点击  按钮即可添加成功

**新增机构**

所属机构

机构类型 被服务机构

机构名称

机构电话


传真号码

联系邮件

机构地址



组 长  



**编辑机构：** 选择要编辑的机构，在选择框内打勾——>点击  ，弹出编辑框——>进行修改后，点击  按钮，更新到列表中

**删除机构：** 选择要删除的机构，在其选择框内打勾——>再点击  图标——>弹出询问确认框——>确认删除即从列表中删除掉


**注：**如果某机构与用户存在关联的话，系统会进行提示不能删除，只有将用户重新设置其他机构，才能将这条机构删除成功

**搜索机构：** 通过点击  按钮——>弹出搜索框——>输入关键字——>点击弹出框内的  按钮——>最后，系统会根据关键字将搜索结果显示到列表中

搜索 ×

机构名称	<input type="text"/>
机构电话	<input type="text"/>
联系邮件	<input type="text"/>
机构地址	<input type="text"/>
组 长	<input type="text"/> 

 搜索

**导入：** 点击导入  时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可显示在列表中


**注：** 通过点击 **[CSV模板下载]** 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径  **浏览...**

**[CSV模板下载]**

 导入

**导出：** 点击导出  后——>弹出文件下载框——>选择保存路径后，再到指定位置查看导出的信息



#### 1.2.4 服务时间

设置机构部门的工作时间，选择服务时间的开始时间和结束时间以及工作日。如果选择“全天（24小时）”单选按钮，那么开始和结束时间将会隐藏，无需再设置开始结束时间，点击保存即可生效。

**注：**在设置服务时间时，必须先选择指定机构部门，再进行工作时间设定



### 1.2.5 节假日

通过点击节假日选项卡，进行节假日设置：



日期	描述	所属机构	可操作项
2018-01-01	元旦	国津软件	
2017-12-31	元旦	国津软件	
2017-12-30	元旦	国津软件	

**添加节假日：**需要选择一个机构后点击列表页面 按钮——>弹出节假日框，如图——>点击 按钮，提交到列表中

**注：**在添加节假日前，先选择指定的机构，才能进行添加


#### 新增节假日



**编辑节假日：**选择需要编辑的节假日——>点击列表页面上的 图标——>弹出节假日框进行修改——>在点击 按钮更新到列表中

#### 编辑节假日



**删除节假日：**选择要删除的节假日，在其选择框内打勾——再点击  图标——弹出询问确认框——确认删除即从列表中删除掉

提示信息



## 1.3 客户管理



此功能主要是用来管理公司的被服务客户，适用于总公司管理自己的子公司，也可用于 IT 商用户用来管理他们的客户；

客户管理       外包客户许可数：，已使用：4

<input type="checkbox"/>	编号	名称	电话	邮件	地址	负责的技术员	分类	可操作项
<input type="checkbox"/>	5	KFC				demonemon	免费用户	 
<input type="checkbox"/>	6	oxylane	010-22222222	13@13.com	12	testalex	付费用户	 
<input type="checkbox"/>	7	中国移动深圳分公司				demonemon	付费用户	 
<input type="checkbox"/>	8	中国移动北京分公司				wangjames		 

1-4 共 4 条


### 1.3.1 添加客户

点击  按钮——弹出客户新增框——添加完成后，点击  按钮保存到列表中； 客户是没有许可限制  
**注：**同时根据所填写的邮箱地址，系统也会发账号、密码到客户的邮箱内；另外，负责的技术员必须要选择，一旦添加成功后，此客户所登记的请求、变更、问题配置项等信息，只能由负责的技术员进行响应处理，其他人员是无权限查看到


#### 添加/编辑客户

负责的技术员	<input type="text" value="qimin;james;bill"/>	
客户名称	<input type="text" value="国津科技太原分公司"/>	
分类	<input type="text" value="-- 请选择 --"/>	
电话	<input type="text"/>	
传真	<input type="text"/>	
法人代表	<input type="text"/>	
公司规模	<input type="text" value="50人以上"/>	
工商注册号	<input type="text"/>	
注册资金	<input type="text"/>	万
邮件	<input type="text"/>	
地址	<input type="text"/>	


#### 1.3.2 编辑客户

选择要编辑的客户,在其选项框内打勾——>点击  图标——>弹出编辑框进行编辑——>修改完成后,再点击  按钮更新到列表中

#### 1.3.3 删除客户

选择要删除的客户,在其选项框内打勾——>点击  图标——>确认删除即可从列表中删除掉



#### 1.3.4 搜索客户

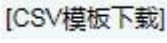
通过点击  按钮——>弹出搜索框,如图示:——>输入关键字——>点击  按钮——>系统将搜索到的信息显示在列表中

#### 搜索客户

客户名称	<input type="text"/>	
分类	<input type="text" value="-- 请选择 --"/>	
电话	<input type="text"/>	
邮件	<input type="text"/>	

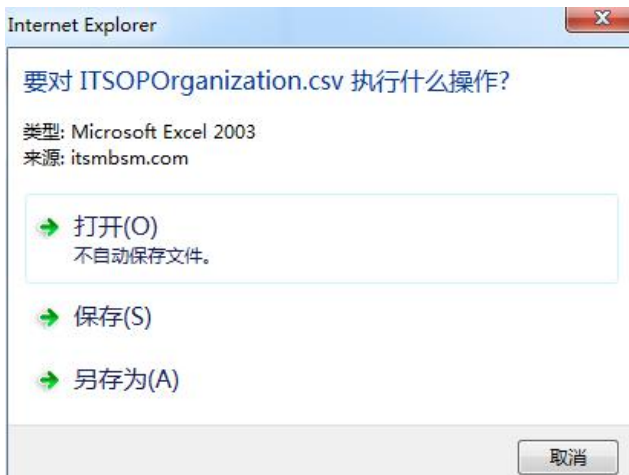
#### 1.3.5 导入

点击  后——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件存放位置）——>当文本框获得路径后，再点击导入按钮进行导入即可显示在列表中



注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



1.3.6 导出：点击导出后——>弹出文件下载框——>选择保存路径后，再到指定位置查看导出的信息



### 1.3.7 添加客户成员

点击选中[客户列表]中的客户——>下面的[用户列表]中会显示默认的客户成员列表——>点击[用户列表]操作栏处的  按钮——>弹出新增框——>添加信息后，点击  按钮后，会自动到用户列表中；此用户登录系统后，根据权限只能查看到该客户所登记

的请求、变更、问题、配置项等信息  
注：若用户重复了，系统会自动提示，不能给予添加成功

新增/编辑用户

基本信息

详细信息的子选项卡：联系信息、用户角色

登录账号:

登录密码:

确认密码:

用户姓氏:

用户名字:

所属机构: KFC

用户职称:

职务:

用户状态:  启用  禁用

性别:  男  女

证件号:

姓名拼音:

生日:

邮件:

手机:

电话:



传真:

QQ/MSN:

办公地址:

保存

### 1.3.8 编辑客户成员

在[用户列表]内选择要编辑的客户成员,在其选项框内打勾——>点击  按钮——>弹出编辑框——>修改完成后,再点击  按钮更新到列表中;

新增/编辑用户

基本信息

详细信息的子选项卡：联系信息、用户角色

登录账号: u46975

登录密码: [\[重置\] \[修改密码\]](#)

用户姓氏: ITSOP\_

用户名字: 5

所属机构: KFC

用户职称:

职务:

用户状态:  启用  禁用

性别:  男  女

证件号:

姓名拼音:

生日:

邮件:

手机:

电话:

传真:

QQ/MSN:


办公地址:

保存



**注:** 若遗失密码后,需要重置密码,请点击编辑页面的 [\[重置\]](#) 链接——>弹出重置询问框——>确认重置后,系统会发重置后的默认密码到此用户邮箱内进行通知,此用户再根据所给的密码进行用户登录即可



### 1.3.9 删除客户成员



在列表中选择要删除的客户成员，在其选项框内打勾——>点击  按钮——>弹出询问框，确认删除即可从列表中删除

### 1.3.10 搜索客户成员

通过点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示——>输入关键字——>点击  按钮——>系统将搜索到的信息显示在列表




### 1.3.11 角色设置

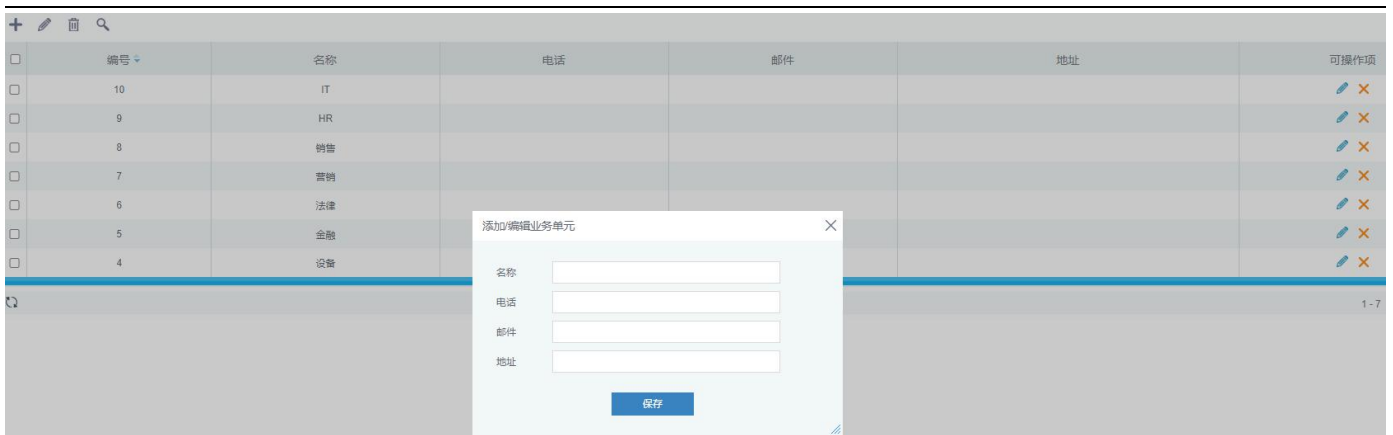
选择需要设置角色的客户成员——>在其前面选择框内打勾——>点击页面上的  按钮——>弹出角色选择框（关于外包客户的角色，系统默认只提供两个，若需要添加需要联系该客户的管理人员进行设置），如图示：——>为当前用户选择角色信息——>选择后，再点击  按钮进行保存——>可以再用设置角色的当前用户登录到系统中就可以查看它的角色权限功能



## 1.4 业务单元

点击列表中  添加一条业务单元，可以添加对应的业务。





## 2 访问控制

### 2.1 个人信息

点击个人信息，可以弹出个人信息窗口，用户可以查看到自己在系统中的信息；点击上方，可添加自己的头像，如图：







## 2.2 修改密码

当前用户登录系统后，可以到[访问控制]—[修改密码]页面进行重置密码操作，这样就无需进入用户管理列表，去搜索用户，然后进行用户密码修改。输入正确的原始密码以及新密码、确认密码（这俩密码一定要一致）后，点击“修改”按钮，提示修改成功后，下次再登录系统时，就可以用新密码进行登录。

修改密码	
登录账号	james
原始密码	<input type="password"/>
新密码	<input type="password"/>
确认密码	<input type="password"/>
<input type="button" value="修改"/>	

## 2.3 用户管理

### 2.3.1 添加用户

打开用户列表——>点击标题行处的  按钮——>弹出新增框进行添加——>添加完毕后，再点击  按钮提交到列表

**注：**[用户角色]：在选择角色时，如果许可够用的话，一个用户可以身兼多个角色；



[工程师成本]：主要是用来计算在处理请求、问题、变更时，此工程师所花费的进展及成本。



搜索用户 ×

所属机构	<input type="text"/>	
所属技术组	<input type="text"/>	
角色	-- 选择角色 --	▼
状态	-- 请选择 --	▼
登录账号	<input type="text"/>	
用户姓氏	<input type="text"/>	
用户名字	<input type="text"/>	
邮件	<input type="text"/>	
手机	<input type="text"/>	
电话	<input type="text"/>	


### 2.3.5 角色设置

选择需要设置的用户——>在其选择框内打勾——>点击页面上的  or  图标——>弹出角色选择框，如图示——>为当前用户选择角色信息——>选择后，再点击 **保存** 按钮进行保存——>可以再用设置角色的当前用户登录到系统中就可以查看它的角色权限功能

角色设置 ×

<input type="checkbox"/> 系统管理员	<input type="checkbox"/> 超级管理员代理
<input type="checkbox"/> 普通管理员	<input type="checkbox"/> 审批成员
<input type="checkbox"/> 终端用户	<input type="checkbox"/> IT服务经理
<input type="checkbox"/> 帮助台主管	<input type="checkbox"/> 帮助台工程师(一线工程师)
<input type="checkbox"/> 二线工程师	<input type="checkbox"/> 三线工程师
<input type="checkbox"/> 四线工程师	<input type="checkbox"/> 问题经理
<input type="checkbox"/> 变更控制经理	<input type="checkbox"/> CMDB管理员
<input type="checkbox"/> 知识库管理员	<input checked="" type="checkbox"/> 普通用户

### 2.3.6 机构设置

选择需要设置机构的用户——>在其选择框内打勾——>再点击标题行处  按钮——>弹出机构信息框——>选择机构信息后，点击 **保存** 按钮进行保存

**注：**也可以批量设置用户的机构

所属机构设置

所属机构

### 2.3.7 用户列表

主要是用来管理系统内所有用户的登录账号信息，并通过此列表页面进行增、删、改、查等操作，技术员许可数，若用户的技术员超过了许可数，系统就不允许再添加技术员角色的客户，只能添加终端用户角色客户。

技术员许可数:2000 ; 已经使用:60 ; 剩余:1940

<input type="checkbox"/>	ID	登录名	姓	名字	所属机构	所属技术组	电话	手机	邮件	角色	状态	休假状态
<input type="checkbox"/>	4	jack	jackjack	jack	Helpdesk	Helpdesk				普通管理员	启用	值班中
<input type="checkbox"/>	3	enduser	终端用户		国津软件	国津软件				终端用户	启用	值班中
<input type="checkbox"/>	2	technician	技术员		国津软件	国津软件		13000000000		CMDB管理员,帮助台工	启用	值班中
<input type="checkbox"/>	1	admin	管理员		国津软件	国津软件				帮助台工程师(一线工程	禁用	值班中

共 14 页


66 - 69 共 69 条

### 2.3.8 用户导出

若需要导出用户列表，请点击标题栏处的“导出”图标——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可



### 2.3.9 用户导入




点击导入时——>弹出导入框——>点击 [浏览...](#) 按钮（选择文件所在位置）——>当文本框获得路径后，再点击导入按钮进行导入即可在用户列表内看到效果

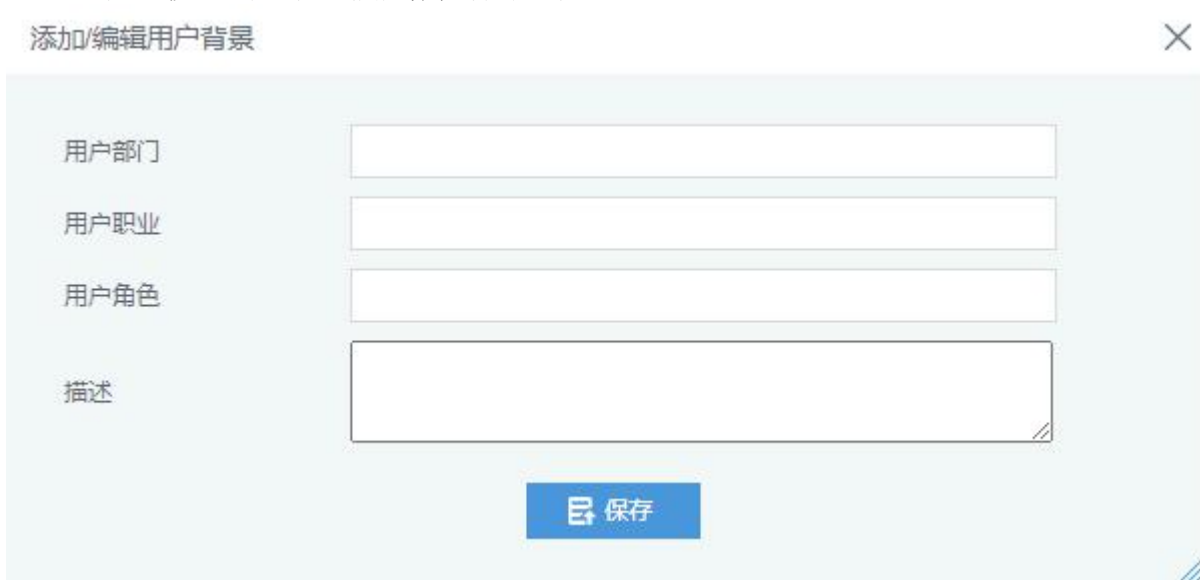
注：通过点击 [\[CSV模板下载\]](#) 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。





## 2.4 用户背景

### 2.4.1 添加用户背景



在用户背景列表页面，点击新增  按钮——>弹出新增用户背景框， 再添加用户部门、用户职业、用户角色、描述等——>点击  按钮，即可添加到用户背景列表中显示





### 2.4.2 编辑用户背景

在角色列表页面，选择要修改的用户背景——>在其复选框内打钩——>点击标题行处  按钮——>弹出编辑用户背景框，再进行修改——>点击  按钮，即可完成编辑操作

### 2.4.3 删除用户背景

进入用户背景页面后，选择要删除的用户背景——>在其前面选择框内打钩——>再点击标题行处的  按钮——>再确认删除即可；  



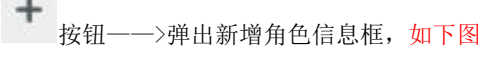

### 2.4.4 搜索用户背景

点击标题行处的搜索  按钮——>弹出搜索框，输入关键字，点击  按钮进行搜索——>在用户背景页面显示其搜索结果。如图所示：




## 2.5 角色管理

### 2.5.1 添加角色


在角色列表页面，点击标题行处新增  按钮——>弹出新增角色信息框， 再添加信息——>点击  按钮，即可添加到角色列表中显示



### 2.5.2 编辑角色


在角色列表页面，选择要修改的角色——>在其复选框内打钩——>点击标题行处  按钮——>弹出编辑角色框，如下图；再进行修改——>点击 **保存** 按钮，即可完成编辑操作

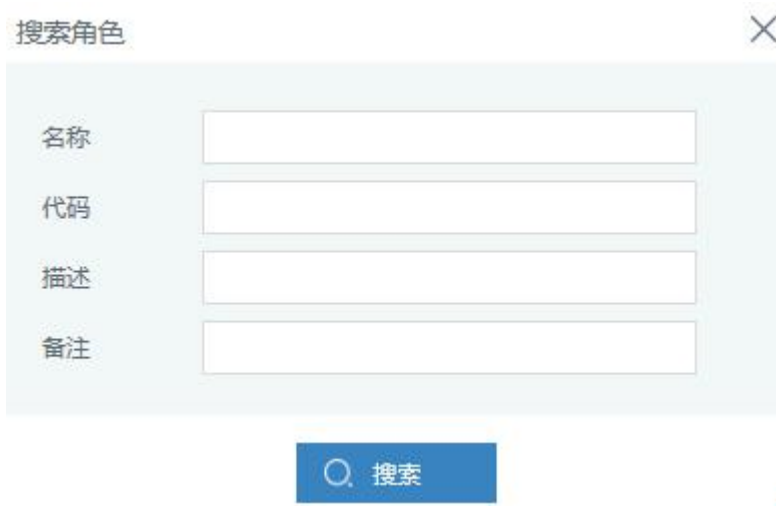
### 2.5.3 删除角色

进入角色列表页面后，选择要删除的角色——>在其前面选择框内打钩——>再点击标题行处的  按钮——>再确认删除即可；



### 2.5.4 搜索角色

点击标题行处的搜索  按钮——>弹出搜索框，输入关键字，点击 **保存** 按钮进行搜索——>在用户列表页面显示其搜索结果。如图所示：




搜索角色

名称


代码

描述

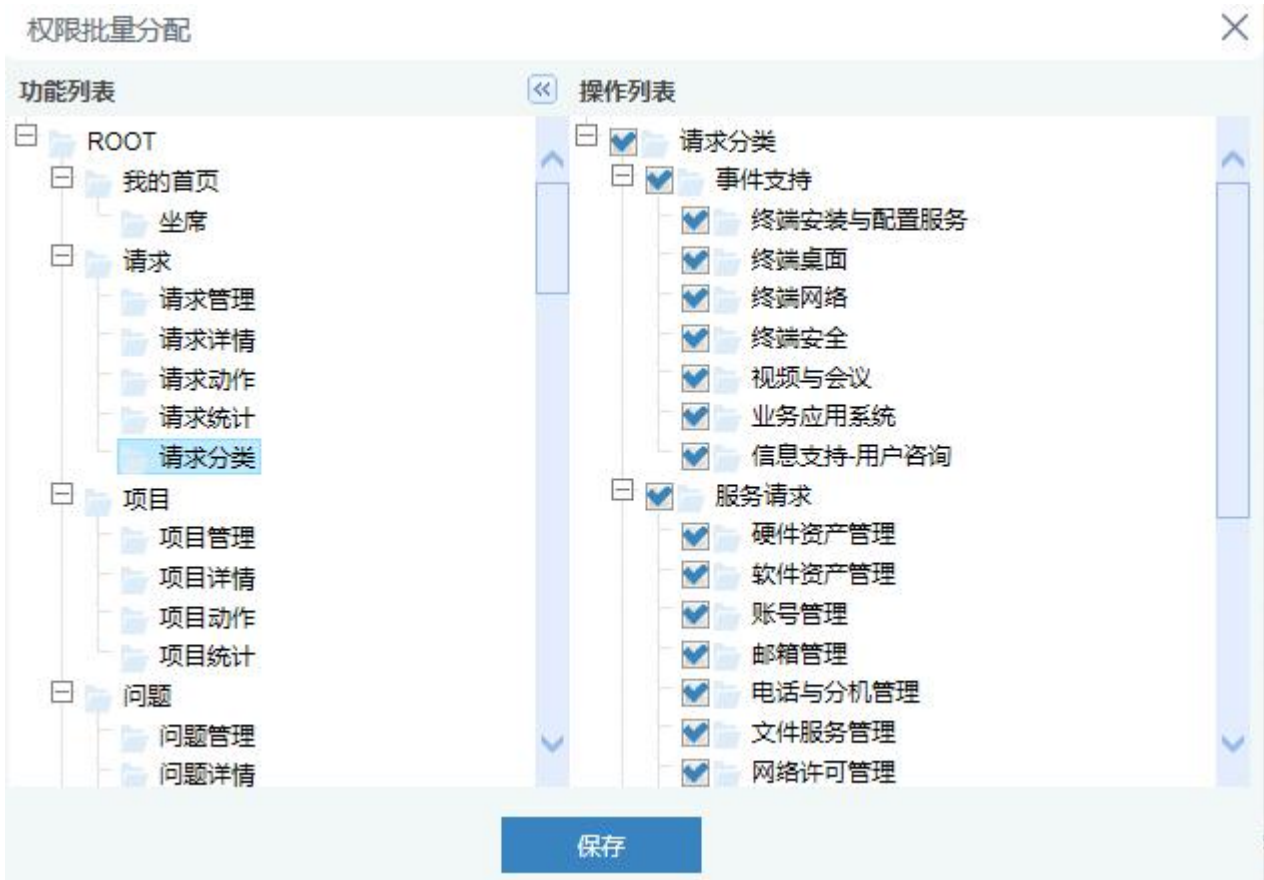
备注

 搜索

### 2.5.5 设置角色权限


点击操作项下的  设置权限图标——>弹出权限设置框，为当前角色选择相关的权限——>点击 **保存**，权限就设置成功。如图






设置角色权限后，就可以为用户选择相应的角色；然后用户根据所给的角色，登录到系统查看相关权限并操作页面功能。系统会为用户提前设置好默认的相关数据

### 2.5.6 角色导出

若需要导出角色列表，请点击标题栏处的导出图标——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可



### 2.5.7 角色导入

点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件所在位置）——>当文本框获得路径后，再点击导入按钮进行导入即可在角色列表内看到效果

注：通过点击 [\[CSV模板下载\]](#) 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ✕

---

文件路径  浏览...

[CSV模板下载]

导入

## 2.6 验证设置

**Kerberos** 是一种网络认证协议，其设计目标是通过密钥系统为客户机 / 服务器应用程序提供强大的认证服务。该认证过程的实现不依赖于主机操作系统的认证，无需基于主机地址的信任，不要求网络上所有主机的物理安全，并假定网络上传送的数据包可以被任意地读取、修改和插入数据。在以上情况下，**Kerberos** 作为一种可信任的第三方认证服务，是通过传统的密码技术（如：共享密钥）执行认证服务的。

认证过程具体如下：客户机向认证服务器（AS）发送请求，要求得到某服务器的证书，然后 AS 的响应包含这些用客户端密钥加密的证书。证书的构成：1) 服务器“ticket”；2) 一个临时加密密钥（又称为会话密钥“session key”）。客户机将 ticket（包括用服务器密钥加密的客户机身份和一份会话密钥的拷贝）传送到服务器上。会话密钥可以（现已经由客户机和服务器共享）用来认证客户机或认证服务器，也可用来为通信双方以后的通讯提供加密服务，或通过交换独立子会话密钥为通信双方提供进一步的通信加密服务。

系统设置向导
LDAP管理
验证设置

---

**LDAP验证设置**

类型	Microsoft AD(Active Directory)	
服务器	ldap://125.89.39.184	(ldap://serversName)
端口	389	(389)
用户名	administrator	(domainname/userName)
密码	●●●●●●	
BaseDN	DC=zizhou,DC=com	(DC=domainname,DC=com)
验证启用	<input checked="" type="checkbox"/>	

保存
连接测试
连接测试成功!

**Kerberos验证设置**

类型	Microsoft AD(Active Directory)	
Kerberos主机IP	125.89.39.184	serversName
用户名	administrator	(domainname/userName)
密码	●●●●●●	
Kerberos域名称	zizhou	
验证启用	<input type="checkbox"/>	

保存
连接测试
连接测试成功!

填写的配置信息要先保存再行测试，保存之后会把相应的配置信息添加到配置文件。这时候测试调用的配置文件就是本次配置的信息（kerberos 因使用 System.setProperty 方法将配置设置到内存，需要重新启动才能使用新的 kerberos）。

## 2.7 LDAP 管理

主要是实现将局域网内域用户批量导入到系统进行操作管理的功能；此功能只能在本地局域网内访问，才能实现效果

系统设置向导 LDAP管理

ID	名称	LDAP服务器类型	服务器	端口	用户名	BaseDN	搜索过滤器	状态	允许定期同步	可操作项
1	AD域	Microsoft AD(Active Directory)	ldap://125.89.39.184	389	administrator	DC=zizhou,DC=com	(objectClass=user)		是	

1-1 共1条

### 2.7.1 添加 LDAP

点击 按钮——>弹出新增框，进行设置——>添加后再点击 **保存** 按钮进行提交——>再点击 **连接测试** 是否成功——>成功后，[域用户列表]页面会显示 AD 用户列表

新增/编辑LDAP ✕

**连接测试成功!**

名称:

类型:

服务器:

端口:

登录帐号:

密码:

BaseDN:

搜索过滤器:

允许定期同步更新

**连接测试** **保存**

### 2.7.2 编辑 LDAP

选择需要编辑的 LDAP——>在其选择框内打勾——>点击 图标——>弹出编辑信息框进行编辑——>修改完成后保存并测试连接是否成功。

### 2.7.3 删除 LDAP

选择需要删除的 LDAP——>在其选择框内打勾——>点击 图标——>确认删除即可

### 2.7.4 搜索 LDAP

点击 LDAP 列表页面上的 图标——>弹出搜索框，输入关键字——>点击 **搜索** 按钮——>搜索的结果将显示到 LDAP 列表页面

搜索LDAP ✕

类型

名称

服务器

🔍 搜索

## 2.8 域用户列表

### 2.8.1 域用户列表

点击[域用户列表]菜单，初始化的列表页面是空数据，需要选择 LDAP 下拉列表内的数据，如图示——>选择 LDAP 后，列表中才会显示域用户列表

**域用户列表** 🔍

LDAP :   
AD域 🔍

注：LDAP 下拉列表中的域用户，需在 LDAP 管理中提前设置添加成功后才能选择

**域用户列表** 🔍

LDAP :  🔍

<input type="checkbox"/>	登录名	姓	名字	邮件	电话	手机	状态
<input type="checkbox"/>	Administrator	Administrator		Administrator@zizhou.com			启用
<input type="checkbox"/>	billtan	bill	tan	billtan@zizhou.com			启用
<input type="checkbox"/>	tanyecong	yecong	tanx	tanyecong@zizhou.com			启用
<input type="checkbox"/>	katy Zhang	katy	zhang	katy Zhang@zizhou.com			启用
<input type="checkbox"/>	vanzhang	van	zhang	vanzhang@zizhou.com			启用

1-5 共 31 条

### 2.8.2 导入域用户操作

首先，选择需要导入的 AD 域用户——>在其选择框内打勾——>然后点击 🔍 ——>弹出导入信息框，如图示：——>设置机构、角色以及状态后，点击 🔍 导入 按钮——>弹出导入成功的提示框，如图——>再到用户列表中进行查看或注销当前用户后，用导入成功的账号、密码进行登录系统操作

导入
✕

所属客户 *	国津软件
机构名称 *	Helpdesk
用户角色 *	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 系统管理员</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 超级管理员代理</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> 普通管理员</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 审批成员</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 终端用户</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> IT服务经理</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 帮助台主管</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 帮助台工程师(一线工程师)</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 二线工程师</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 三线工程师</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 四线工程师</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 问题经理</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 变更控制经理</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> CMDB管理员</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 知识库管理员</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> 普通用户</div> </div>

## 2.9 检查附加组件

点击  可以查看状态。



服务名称	状态	创建时间
MO服务	可用	2021-08-25 17:36:54
Memcached服务	可用	2021-08-25 17:36:54
Sqlr服务	可用	2021-08-25 17:36:54
MO独立应用服务	可用	2021-08-25 17:36:54

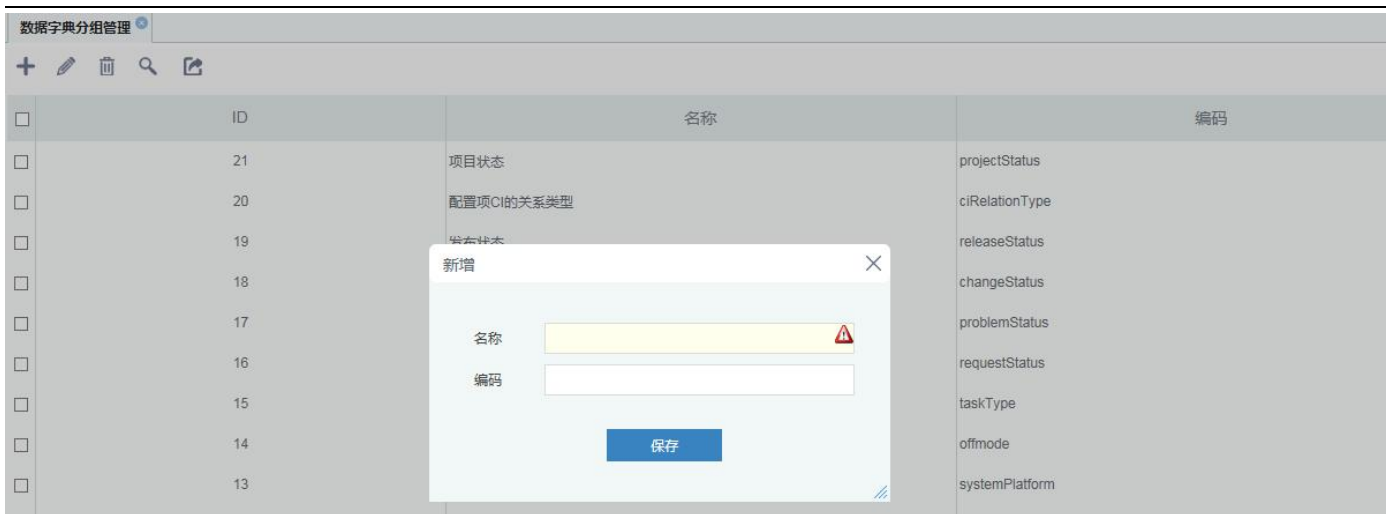
## 3 数据字典

### 3.1 数据字典分组管理

数据字典内的[请求状态]至[SLA 状态]16个子菜单都是在此页面进行控制管理。

#### 3.1.1 新增

点击  ——>弹出新增框——>输入关键字后，点击  按钮——>系统将会新增数据字典分组



### 3.1.2 修改

选择需要修改的数据，点击 按钮，弹出编辑框进行修改，修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可添加成功

### 3.1.3 删除

选择要删除的请求状态，在其选择框内打勾——>点击 按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.1.4 搜索

点击 ——>弹出搜索框——>输入关键字后，点击 **搜索** 按钮——>系统会将搜索到的结果显示在列表页面



### 3.1.5 导出

当前列表进行导出的操作：点击 链接——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可





## 3.2 来源



创建请求时，需要选择请求的来源，所以设置请求来源后，以供选择。系统会为用户提前设置好默认的相关数据

来源	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	网络			
<input type="checkbox"/>	其他			
<input type="checkbox"/>	电子邮件			
<input type="checkbox"/>	电话			
<input type="checkbox"/>	网页表单		web select	


### 3.3.1 添加来源

点击  按钮——>弹出新增请求来源框进行添加——>点击  按钮进行提交



### 3.3.2 编辑来源

选择要编辑的信息，在选择框内打勾——>点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中

### 3.3.3 删除来源

选择要删除的请求来源信息，在选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除


### 3.3.4 搜索来源

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字，如广告——>点击  按钮进行搜索即可


搜索 ×



名称

描述



### 3.3.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×




文件路径  

[CSV模板下载]



## 3.3 优先级

创建请求、问题、变更信息时，需要选择它所属的优先级，然后帮助台工程师根据优先级进行处理，在数据字典内设置后，请求和变更就可以根据下拉列表进行选择，系统会为用户提前设置好默认的相关数据；为优先级设置不同背景后，然后到请求列表内，有一列优先级，就会根据不同的级别显示设定的背景来进行区分。

名称	描述	备注	背景颜色
中	Medium	web select	
低	Low		
高	High		

### 3.3.1 添加优先级

点击  按钮——>弹出新增优先级框进行添加——>点击  按钮进行提交


### 3.3.2 编辑优先级

在列表上选择要编辑的信息，在选择框内打勾——>点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮更新到列表中

### 3.3.3 删除优先级

选择要删除的优先级——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除掉

### 3.3.4 搜索优先级


点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索的结果将显示到列表中



搜索 ×

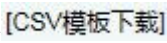
名称	<input type="text"/>
描述	<input type="text"/>



### 3.3.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径  

[\[CSV模板下载\]](#)





## 3.4 复杂程度


在数据字典内设置复杂程度后，当创建一条请求或编辑时，就可以进行选择设置请求的负责程度，系统会为用户提前设置好默认的相关数据。

名称	描述	备注	背景颜色
四级：未知的故障解决	未知的故障解决，需要二线、甚至三线工程师研究解决的问题。		
三级：需要较多时间解决的故障	已知的需要较多时间解决的故障，例如要远程遥控的软件安装问题。		
二级：已知简单故障	已知的简单故障的解决，例如密码过期锁死的问题。		
一级：简单的咨询	简单的咨询	web select	


### 3.4.1 添加复杂程度

点击 **+** 按钮——>弹出输入框进行添加——>点击 **保存** 按钮进行提交

### 3.5.2 编辑复杂程度

在列表上选择要编辑的信息，在其选择框内打勾——>点击列表标题处的  按钮——>弹出编辑信息框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可更新成功

### 3.5.3 删除复杂程度

选择要删除的复杂程度，在选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除掉

### 3.5.4 搜索复杂程度


点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击 **搜索** 按钮进行搜索，搜索的结果将会显示到列表中

名称

描述

 搜索

### 3.5.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 **[CSV模板下载]** 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

文件路径




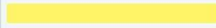
**浏览...**

[CSV模板下载]

**导入**

## 3.5 紧急度



添加请求、问题、变更信息时，需要选择它的紧急度。系统会为用户提前设置好默认的相关数据；为紧急度设置不同背景后，然后到请求列表内，有一列紧急度，就会根据不同的级别显示设定的背景来进行区分。

名称	描述	备注	背景颜色
低	Low		
高	High		
紧急	Urgent		
正常	Normal	web select	


### 3.5.1 添加紧急度

点击  按钮——>弹出紧急度输入框进行添加——>点击  按钮进行提交


### 3.5.2 编辑紧急度

在列表上选择要编辑的信息，在其选择框内打勾——>点击列表标题处的  按钮——>弹出编辑信息框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新成功

### 3.5.3 删除紧急度

选择要删除的紧急度信息，在选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除掉

### 3.5.4 搜索紧急度


点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮进行搜索，搜索的结果将会显示到列表中



搜索

名称	<input type="text"/>
描述	<input type="text"/>

 搜索

### 3.5.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径	<input type="text"/>	
[CSV模板下载]		





## 3.6 影响范围

添加请求、问题、变更信息时，需要选择它所属的影响范围。系统会为用户提前设置好默认的相关数据。


影响范围				
名称	描述	备注	背景颜色	
<input type="checkbox"/>	影响个人	Affects User	web select	
<input type="checkbox"/>	影响组	Affects Group		
<input type="checkbox"/>	影响公司	Affects Company		
<input type="checkbox"/>	影响业务	Affects Business		

1 共 1 页 15 1-4 共 4 条

### 3.6.1 添加影响范围

点击  按钮——>弹出影响新增框进行添加——>点击  按钮进行提交



### 3.6.2 编辑影响范围

在列表上选择要编辑的信息——>再点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击保存按钮即可更新成功

### 3.6.3 删除影响范围


选择要删除的影响范围——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.6.4 搜索影响范围


点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字进行搜索——>点击  按钮；搜索到的信息即会显示到列表中



名称

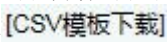
描述



### 3.6.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径  

[CSV模板下载]




## 3.7 产品提供商



设置产品提供商后，在配置项添加/编辑页面，会为某项配置选择相应的产品提供商。

产品提供商				
名称	描述	备注	背景颜色	
<input type="checkbox"/>	联想			
<input type="checkbox"/>	华硕			
<input type="checkbox"/>	宏基			
<input type="checkbox"/>	惠普			


### 3.7.1 添加产品提供商

点击  按钮——>弹出输入框，进行添加——>添加信息后，点击保存按钮进行保存



### 3.7.2 编辑产品提供商

选择要编辑的信息——>点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>点击  按钮进行保存


### 3.7.3 删除产品提供商



选择要删除的信息，在选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除掉

### 3.7.4 搜索产品提供商

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击  按钮即可，搜索的结果将显示到列表中

### 3.7.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ✕

文件路径


[CSV模板下载]

## 3.8 品牌


添加配置项信息时，需要选择它所属的品牌。系统会为用户提前设置好默认的相关数据

品牌				
名称	描述	备注	背景颜色	
<input type="checkbox"/>	长城			
<input type="checkbox"/>	LG			
<input type="checkbox"/>	方正			
<input type="checkbox"/>	松下			

### 3.8.1 添加品牌

点击  按钮——>弹出新增品牌框进行添加——>点击 **保存** 按钮提交到列表中


### 3.8.2 编辑品牌

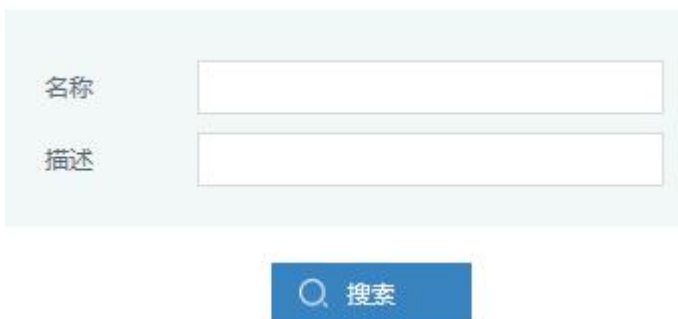
在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可更新到列表中

### 3.8.3 删除品牌

选择要删除的品牌信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除


### 3.8.4 搜索品牌

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中




名称

描述

 搜索

### 3.8.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 **[CSV模板下载]** 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



导入 ×

文件路径  **浏览...**

[CSV模板下载]

 导入

## 3.9 繁忙程度

主要用来统计系统中所有技术员的工作繁忙程度，例如：若技术员当前处理的请求越多，那么在【我的首页】显示此技术员的繁忙程度为“非常忙”；可以在此页面设置处理 0-3 个请求时，其技术员的繁忙程度为“空闲”等。

繁忙程度				
<input type="checkbox"/>	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	空闲	技术员有0到3条请求为非常忙的备注填写示例:0-3		
<input type="checkbox"/>	一般	技术员有3到5条请求为非常忙的备注填写示例:3-5		
<input type="checkbox"/>	忙碌	技术员有5到9条请求为非常忙的备注填写示例:5-8		
<input type="checkbox"/>	非常忙	技术员有9到100条请求为非常忙的备注填写示例:8-100		



1 共 1 页 15

1-4 共 4 条


### 3.9.1 添加繁忙程度

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中


### 3.9.2 编辑繁忙程度

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中

### 3.9.3 删除繁忙程度

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除


### 3.9.4 搜索繁忙程度

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表


搜索



名称

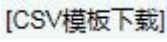
描述



### 3.9.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径  

[CSV模板下载]



## 3.10 外包客户类型

外包客户类型设置后，用在外包客户的添加/编辑页面，需要选择外包客户的类型，来区分外包客户的类型。



外包客户类型				
<input type="checkbox"/>	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	免费用户			
<input type="checkbox"/>	付费用户			

1-2 共2条


### 3.10.1 添加外包客户类型

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中


### 3.10.2 编辑外包客户类型

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中


### 3.10.3 删除外包客户类型



选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

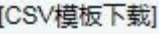
### 3.10.4 搜索外包客户类型

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

### 3.10.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可







导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。





## 3.11 SLA 状态



为每个 SLA 状态设置不同背景后，然后到请求列表内，有一列 SLA 状态，就会根据不同的状态显示设定的背景来进行区分。

SLA状态				
	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	其他	Other		
<input type="checkbox"/>	挂起	SLA 挂起		
<input type="checkbox"/>	正常响应且正常完成	Responded On-time & Settled On-time		
<input type="checkbox"/>	正常响应且超时完成	Responded On-time & Settled Overdue		
<input type="checkbox"/>	正常响应且超时未完成	Responded On-time & to be settled Overdue		
<input type="checkbox"/>	正常响应且待完成	Responded On-time & to be settled		
<input type="checkbox"/>	超时响应且正常完成	Responded Overdue & Settled On-time		
<input type="checkbox"/>	超时响应且超时完成	Responded Overdue & Settled Overdue		
<input type="checkbox"/>	超时响应且超时未完成	Responded Overdue & to be settled Overdue		


### 3.11.1 添加 SLA 状态

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中


### 3.11.2 编辑 SLA 状态

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中


### 3.11.3 删除 SLA 状态

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.11.4 搜索 SLA 状态

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表

### 3.11.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 **[CSV模板下载]** 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.12 所属项目

创建请求、配置项以及设置请求规则时，会需要用到所属项目的功能，在新增页面会有一个这样的字段供用户选择使用。



### 3.12.1 添加所属项目

点击 **+** 按钮——>弹出新增框进行添加——>点击 **保存** 按钮提交到列表中

### 3.12.2 编辑所属项目

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击 **编辑** 按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可更新到列表中

### 3.12.3 删除所属项目

选择要删除的信息——>点击 **删除** 按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.12.4 搜索所属项目

点击 **搜索** 按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

### 3.12.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击 **导出** 按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 **[CSV模板下载]** 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.13 处理方式


在请求处理完成后，需要填写解决方案，该列表就是用来供用户选择解决方案的处理方式形式的。在此页面定义完成后，就可以到




请求解决方案进行选择提交处理方式了。

处理方式				
名称	描述	备注	背景颜色	
不能重现	reproduce			
未成功解决	solved			
变通方法解决	Alternative			
成功解决	successfully			


### 3.13.1 添加处理方式

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击 **保存** 按钮提交到列表中

### 3.13.2 编辑处理方式

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可更新到列表中


### 3.13.3 删除处理方式

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.13.4 搜索处理方式

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

### 3.13.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 **[CSV模板下载]** 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径  浏览...

[CSV模板下载]


**导入**

## 3.14 任务类型


设置软件类型后，在[产能]-[我的任务]页面，添加或编辑页面，需要选择任务类型，属于任务类别。

任务类型				
名称	描述	备注	背景颜色	
个人任务				
排班任务				


### 3.14.1 添加软件类型

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击 **保存** 按钮提交到列表中


### 3.14.2 编辑软件类型

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可更新到列表中


### 3.14.3 删除软件类型



选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

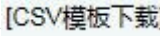
### 3.14.4 搜索软件类型

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

### 3.14.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。





## 3.15 软件类型



设置软件类型后，在[配置项]-[扫描到的软件]页面，添加或编辑页面，需要选择软件类型，属于软件大类别。




### 3.15.1 添加软件类型

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中


### 3.15.2 编辑软件类型

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中


### 3.15.3 删除软件类型



选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

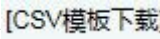
### 3.15.4 搜索软件类型

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

### 3.15.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入
✕

文件路径  浏览...

[CSV模板下载]

导入

### 3.16 请求类型

设置请求类型后，在[请求]-[请求类型字段]页面，添加或编辑页面，需要选择请求类型，并且属于必填字段，默认为咨询。

名称	描述	备注	背景颜色
变更请求			
服务请求			
故障			
咨询		web select	

### 3.17 需求类型

设置需求类型后，在[需求]-[运营需求]与[战略需求]页面，添加的时候会默认显示当前的需求类型，并且无法修改，如：提交战略需求会默认需求类型为战略需求。

名称	描述	备注	背景颜色
变更请求			
服务请求			
故障			
咨询		web select	

### 3.18 完成度

设置完成度后，在[知识库]-[留言板]页面，添加或编辑页面，需要选择完成度，只有知识库管理员才可以进行设置

+
✎
🗑
🔍
📧
🔗

	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	0.5			
<input type="checkbox"/>	0.4			
<input type="checkbox"/>	0.3			
<input type="checkbox"/>	0.2			
<input type="checkbox"/>	0.1			



🔍
1 共 1 页
1-5 共 5 条

#### 3.18.1 添加完成度



点击新增 + 按钮——>弹出新增完成度框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

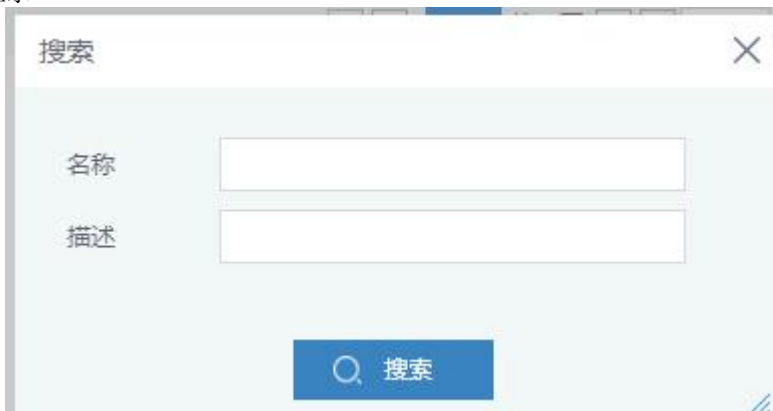


### 3.18.2 编辑完成度


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3.18.3 搜索完成度

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3.18.4 删除完成度

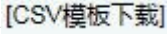
选择要删除的完成度，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.18.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。




## 3.19 适用范围

设置适用范围后，在[知识库]-[留言板]页面，添加或编辑页面，需要选择适用范围，只有知识库管理员才可以进行设置



<input type="checkbox"/>	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	0.5			
<input type="checkbox"/>	0.4			
<input type="checkbox"/>	0.3			
<input type="checkbox"/>	0.2			
<input type="checkbox"/>	0.1			

### 3.19.1 添加适用范围



点击新增  按钮——>弹出新增适用范围框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

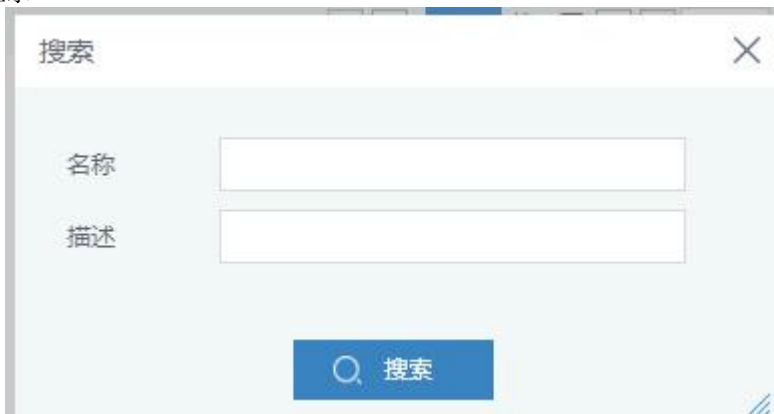


### 3.19.2 编辑适用范围

在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3.19.3 搜索适用范围

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3.19.4 删除适用范围

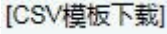
选择要删除的适用范围，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.19.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。




## 3.20 创新

设置创新后，在[知识库]-[留言板]页面，添加或编辑页面，需要选择创新，只有知识库管理员才可以进行设置


	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	0.5			
<input type="checkbox"/>	0.4			
<input type="checkbox"/>	0.3			
<input type="checkbox"/>	0.2			
<input type="checkbox"/>	0.1			

### 3.20.1 添加创新


点击新增  按钮——>弹出新增创新框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

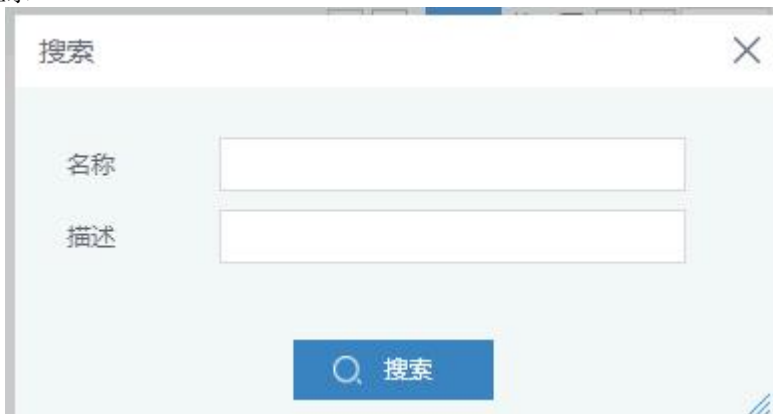


### 3. 20. 2 编辑创新


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可添加成功

### 3. 20. 3 搜索创新

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击 **搜索** 按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示




### 3. 20. 4 删除创新



选择要删除的创新值，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

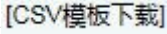




### 3.20.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.21 技术含量

设置技术含量后，在[知识库]-[留言板]页面，添加或编辑页面，需要选择技术含量，只有知识库管理员才可以进行设置



	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	0.5			
<input type="checkbox"/>	0.4			
<input type="checkbox"/>	0.3			
<input type="checkbox"/>	0.2			
<input type="checkbox"/>	0.1			

### 3.21.1 添加技术含量



点击新增  按钮——>弹出新增技术含量框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

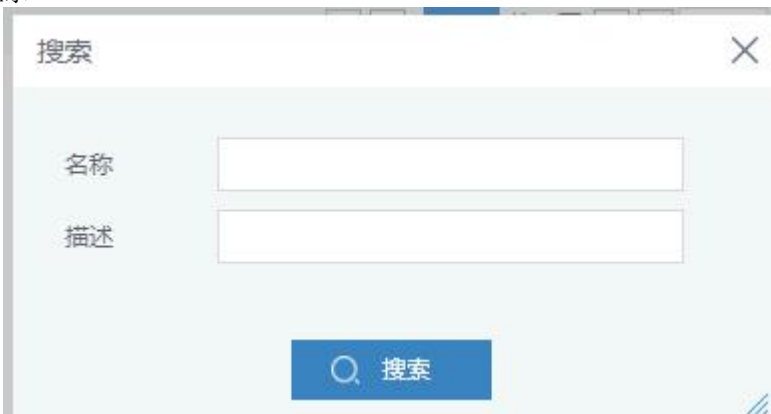


### 3. 21. 2 编辑技术含量


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3. 21. 3 搜索技术含量

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3. 21. 4 删除技术含量

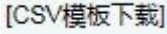
选择要删除的技术含量，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.21.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.22 需求来源

设置需求来源后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-[来源]字段，添加或编辑页面，需要选择来源，设置为主动预测或服务台提出。



名称	描述	备注	背景颜色
主动预测			
服务台提出			

### 3.22.1 添加需求来源



点击新增  按钮——>弹出新增需求来源框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

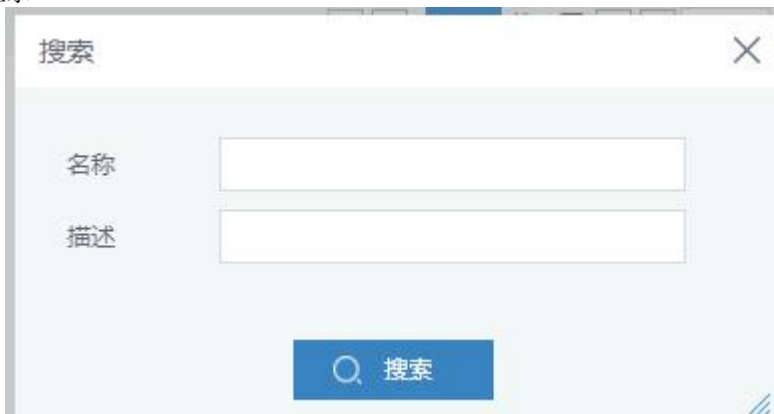


### 3. 22. 2 编辑需求来源

在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3. 22. 3 搜索需求来源

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3. 22. 4 删除需求来源

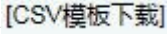
选择要删除的需求来源，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.22.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。




## 3.23 场景划分

系统在设置场景时，在[服务目录]-[场景划分]]字段，添加或编辑页面，需要选择对应的场景。



名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/> 业务应用程序			
<input type="checkbox"/> 桌面计算			
<input type="checkbox"/> 基础设施服务			
<input type="checkbox"/> 代管服务			
<input type="checkbox"/> 通信服务			

### 3.23.1 添加场景



点击新增  按钮——>弹出新增场景框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

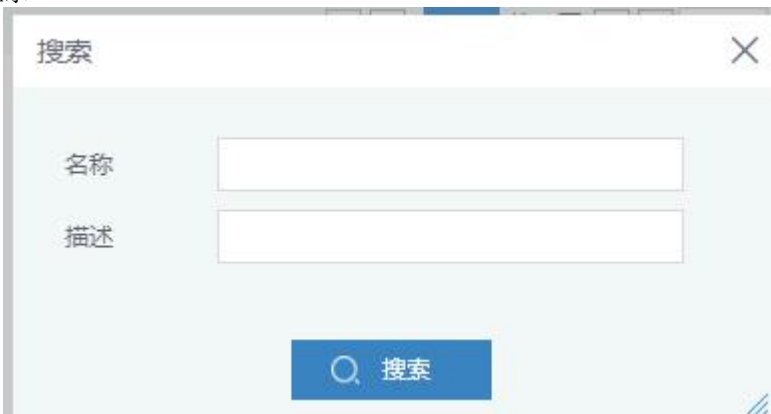


### 3. 23. 2 编辑场景


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3. 23. 3 搜索场景

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3. 23. 4 删除场景

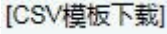
选择要删除的场景源，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.23.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.24 业务划分

系统在设置业务划分时，在[服务目录]-[业务划分]字段，添加或编辑页面，需要选择对应的业务。


名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/> 服务供应			
<input type="checkbox"/> 收费服务			
<input type="checkbox"/> 共享服务			
<input type="checkbox"/> 技术服务			
<input type="checkbox"/> 应用服务			
<input type="checkbox"/> 商务服务			

### 3.24.1 添加业务



点击新增  按钮——>弹出新增场景框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

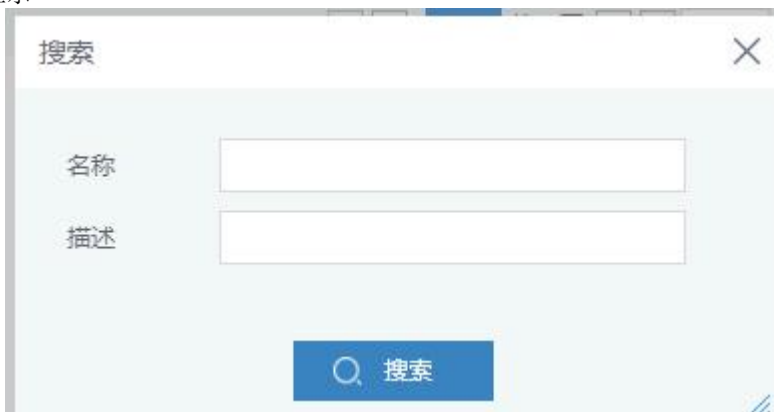


### 3.24.2 编辑业务


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可添加成功

### 3.24.3 搜索业务

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击 **搜索**  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示




### 3.24.4 删除业务



选择要删除的业务，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

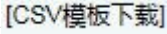




### 3.24.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.25 影响评估

设置影响评估后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-[评估数据]-影响评估字段，添加或编辑页面，需要选择影响评估。

名称	描述	备注	背景颜色
中			
低			
高			



1 共1页 15 1-3 共3条

### 3.25.1 添加影响评估



点击新增  按钮——>弹出新增影响评估框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

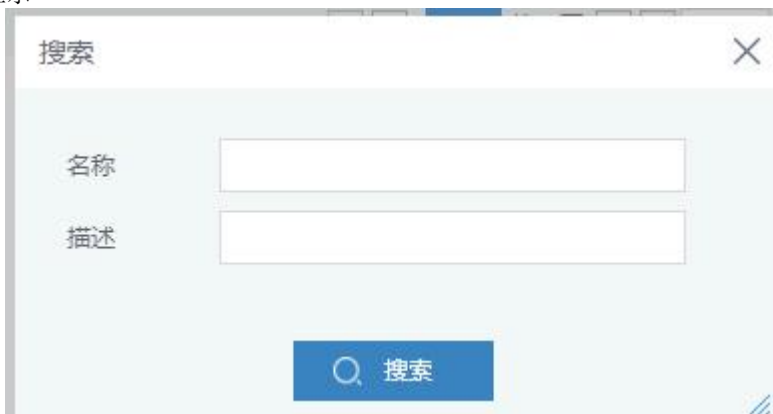


### 3. 25. 2 编辑影响评估


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3. 25. 3 搜索影响评估

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  搜索按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3. 25. 4 删除影响评估

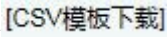
选择要删除的影响评估，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.25.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.26 是否是审批者

设置是否是审批者后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-[权益关系人]-新增时选择是否是审批者字段，添加或编辑页面，需要选择。

名称	描述	备注	背景颜色
否			
是			

## 3.27 是否是评估接收人

设置是否是评估接收人后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-[权益关系人]-新增时选择是否是评估接收人字段，添加或编辑页面，需要选择。


名称	描述	备注	背景颜色
否			
是			

## 3.28 参与度

设置参与度后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-[权益关系人]-新增时选择参与度字段，添加或编辑页面，需要选择。



名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/> 引领			
<input type="checkbox"/> 中立			
<input type="checkbox"/> 抵制			
<input type="checkbox"/> 支持			

### 3.28.1 添加参与度



点击新增  按钮——>弹出新增参与度框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

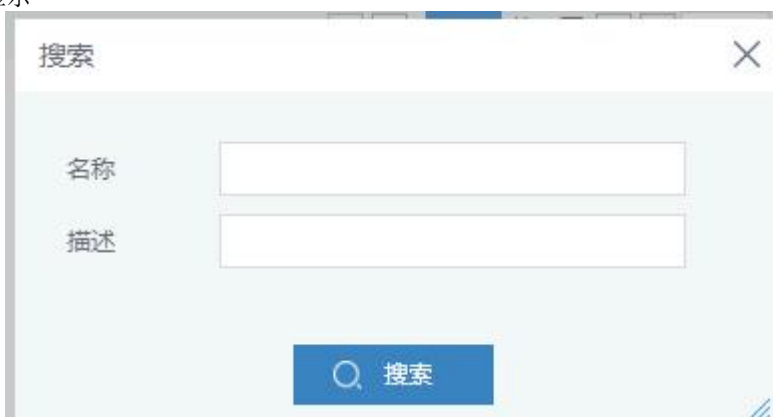


### 3.28.2 编辑参与度


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3.28.3 搜索参与度

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  搜索 按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3.28.4 删除参与度

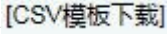
选择要删除的参与度，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.28.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可




导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.29 影响力

设置影响力后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-[权益关系人]-新增时选择影响力字段，添加或编辑页面，需要选择。



	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	中	Medium	web select	
<input type="checkbox"/>	低	Low		
<input type="checkbox"/>	高	High		

### 3.29.1 添加影响力



点击新增  按钮——>弹出新增影响力框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

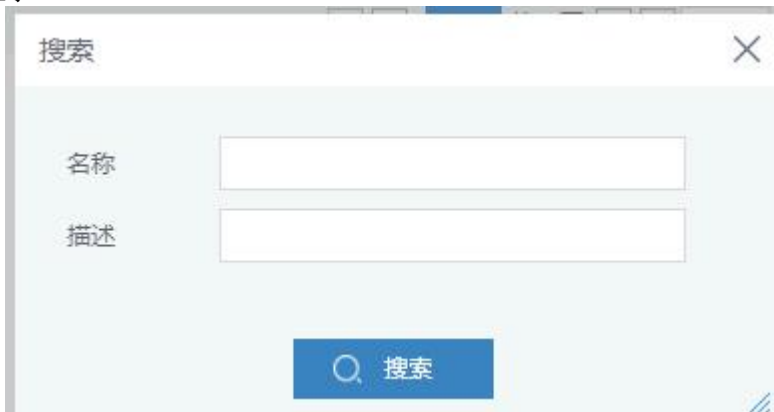


### 3. 29. 2 编辑影响力


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3. 29. 3 搜索影响力

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3. 29. 4 删除影响力

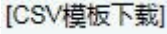
选择要删除的影响力，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.29.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.30 利益水平

设置利益水平后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-[权益关系人]-新增时选择利益水平字段，添加或编辑页面，需要选择。

名称	描述	备注	背景颜色
中	Medium	web select	
低	Low		
高	High		



1 共1页 15 1-3 共3条

### 3.30.1 添加利益水平


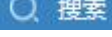
点击新增  按钮——>弹出新增利益水平框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

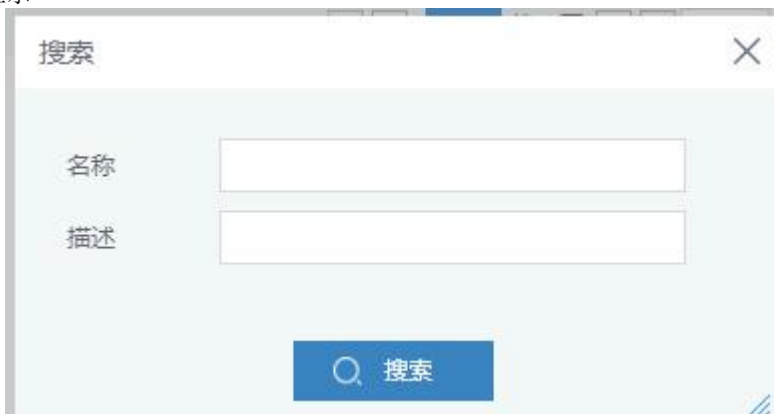


### 3.30.2 编辑利益水平


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3.30.3 搜索利益水平

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示




### 3.30.4 删除利益水平



选择要删除的利益水平，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

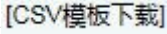




### 3.30.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.31 需求层级

设置利益水平后，在[需求]-[战略需求与运营需求]-选择需求层级字段，添加或编辑页面，需要选择。


名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/> 技术需求			
<input type="checkbox"/> 应用需求			
<input type="checkbox"/> 商务需求			

### 3.31.1 添加需求层级


点击新增  按钮——>弹出新增需求层级框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

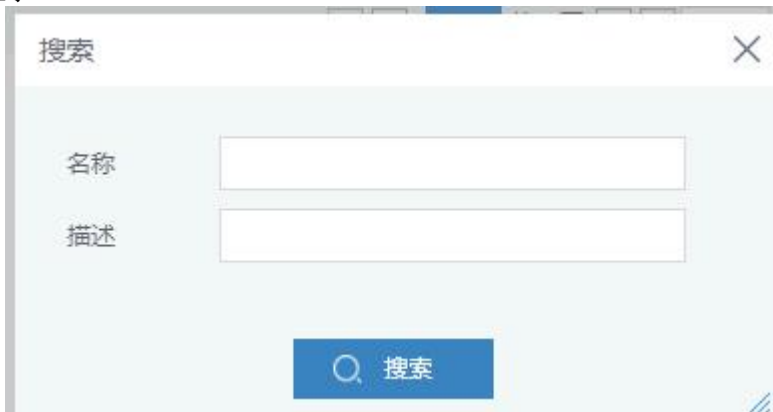


### 3.31.2 编辑需求层级


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可添加成功

### 3.31.3 搜索需求层级

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击 **搜索** 按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3.31.4 删除需求层级

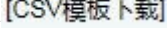
选择要删除的需求层级，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.31.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。




## 3.32 请假类型

设置请假类型后，在[产能]-[请假管理]-新增时选择请假类型字段，添加或编辑页面，需要选择。



名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/> 年假			
<input type="checkbox"/> 丧假			
<input type="checkbox"/> 产假			
<input type="checkbox"/> 婚假			
<input type="checkbox"/> 事假			
<input type="checkbox"/> 病假			

### 3.32.1 添加请假类型


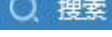
点击新增  按钮——>弹出新增请假类型框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

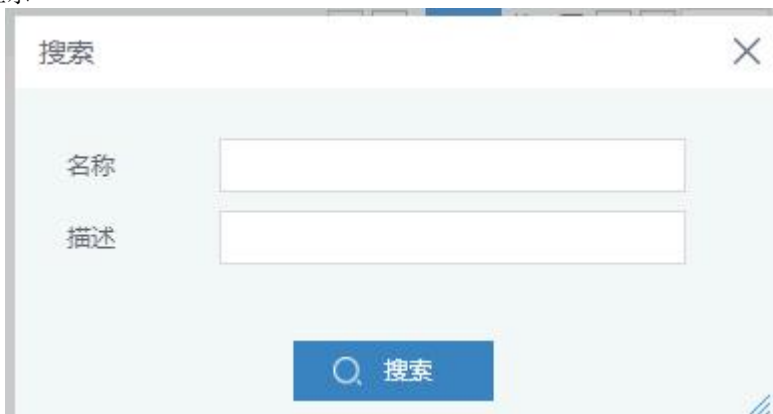


### 3.32.2 编辑请假类型


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功

### 3.32.3 搜索请假类型

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示






### 3.32.4 删除请假类型

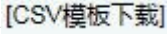
选择要删除的请假类型，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 3.32.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.33 请求状态


系统会根据请求所处的状态，来显示请求目前进展的状态，用户可通过请求列表下的请求状态列能查看每条请求状态，并且可点击详细页面，进行查看。系统会为用户提前设置好默认的相关数据

请求状态				
名称	描述	备注	背景颜色	
<input type="checkbox"/>	流程重新开启			
<input type="checkbox"/>	描述不全退回请求人			
<input type="checkbox"/>	请求关闭审核			
<input type="checkbox"/>	挂起			
<input type="checkbox"/>	请求关闭			
<input type="checkbox"/>	处理完成			
<input type="checkbox"/>	四线处理			
<input type="checkbox"/>	三线处理			
<input type="checkbox"/>	二线处理			


### 3.33.1 添加请求状态

点击新增  按钮——>弹出新增请求状态框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

### 3.33.2 编辑请求状态


在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可添加成功

### 3.33.3 搜索请求状态


点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击 **搜索** 按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示

	名称	描述
<input type="checkbox"/>	流程重新开启	
<input type="checkbox"/>	描述不全退回请求人	
<input type="checkbox"/>	请求关闭审核	
<input type="checkbox"/>	挂起	
<input type="checkbox"/>	请求关闭	
<input type="checkbox"/>	处理完成	

### 3.33.4 删除请求状态

选择要删除的请求状态，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.33.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 [\[CSV模板下载\]](#) 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。





### 3.34 问题状态



创建问题成功时，根据问题的流程来显示问题所在的每一步状态；需提前设置好问题状态

名称	描述	备注	背景颜色
流程重新开启			
问题关闭			绿色
审批通过			
提交审批			
已经解决			
分析问题			
新建			

#### 3.34.1 添加问题状态

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中


#### 3.34.2 编辑问题状态

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中


#### 3.34.3 删除问题状态



选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

#### 3.34.4 搜索问题状态

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

#### 3.34.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

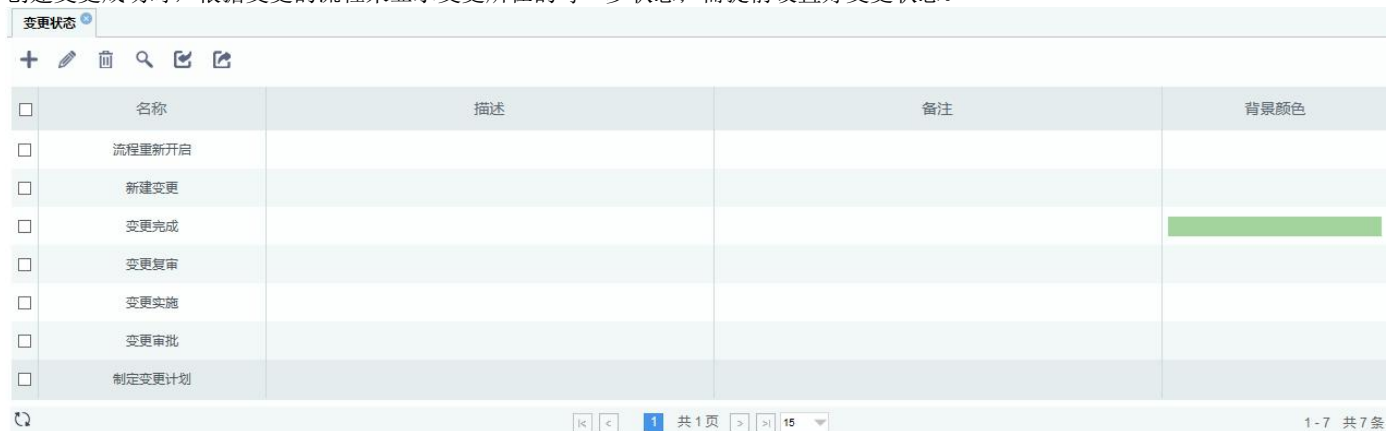
导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



### 3.35 变更状态



创建变更成功时，根据变更的流程来显示变更所在的每一步状态；需提前设置好变更状态。



#### 3.35.1 添加变更状态

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中

#### 3.35.2 编辑变更状态

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中


#### 3.35.3 删除变更状态



选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

#### 3.35.4 搜索变更状态

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

#### 3.35.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。







## 3.36 发布状态



创建发布成功时，根据发布流程来显示发布所在的每一步状态；需提前设置好发布状态。

发布状态				
	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	流程重新开启			
<input type="checkbox"/>	发布取消			橙色
<input type="checkbox"/>	发布关闭			绿色
<input type="checkbox"/>	发布完成			
<input type="checkbox"/>	更新CMDB			
<input type="checkbox"/>	发布实施校验、审核			

### 3.36.1 添加发布状态

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中


### 3.36.2 编辑发布状态

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中


### 3.36.3 删除发布状态



选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.36.4 搜索发布状态

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中

### 3.36.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



### 3.37 服务状态

系统会在服务组合中体现服务目录的状态，每个状态对应的服务目录都是不同的，并且是不可进行修改，如需添加的时候需要联系开发人员进行添加。

名称	描述	备注	背景颜色
待定			
服务退役			
服务运营			
服务转换			
服务设计			
服务管理			

1 共1页 15 1-6 共6条

### 3.38 项目状态

系统会根据项目所处的状态，来显示项目目前进展的状态，用户可通过项目列表下的项目状态列能查看每条项目状态，并且可点击详细页面，进行查看。系统会为用户提前设置好默认的相关数据

项目状态

+ ✎ 🗑️ 🔍 📧 📄

<input type="checkbox"/>	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	流程重新开启			
<input type="checkbox"/>	描述不全退回			
<input type="checkbox"/>	挂起			
<input type="checkbox"/>	项目关闭			
<input type="checkbox"/>	项目审核			
<input type="checkbox"/>	项目实施			
<input type="checkbox"/>	项目分派			
<input type="checkbox"/>	项目立项			
<input type="checkbox"/>	项目审批			
<input type="checkbox"/>	项目申请			
<input type="checkbox"/>	项目新建			

1 共1页 15 1-11 共11条

#### 3.38.1 添加项目状态

点击新增  按钮——>弹出新增项目状态框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

新增/编辑数据字典


名称

描述


备注

背景颜色  

### 3.38.2 编辑项目状态

在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可添加成功


### 3.38.3 搜索项目状态

点击搜索  按钮——>弹出搜索框，如图示：——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果会在列表中进行显示

### 3.38.4 删除项目状态

选择要删除的项目状态，在其选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.38.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可  
 导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 [\[CSV模板下载\]](#) 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入

文件路径


[\[CSV模板下载\]](#)

## 3.39 需求状态

创建需求成功时，根据需求的流程来显示变更所在的每一步状态；需提前设置好变更状态。

<input type="checkbox"/>	名称	描述	备注	背景颜色
<input type="checkbox"/>	沟通资源分配方案			
<input type="checkbox"/>	设置SLA过期			
<input type="checkbox"/>	释放产能			
<input type="checkbox"/>	业务关系经理认可			
<input type="checkbox"/>	关联通过审核需要落地服务			
<input type="checkbox"/>	流程重新开启			
<input type="checkbox"/>	需求关闭			
<input type="checkbox"/>	服务台依据实际服务消费收集反馈			
<input type="checkbox"/>	执行相关变更			
<input type="checkbox"/>	更新服务级别			
<input type="checkbox"/>	更新产能设置			
<input type="checkbox"/>	更新/创建服务目录中服务,服务状态改为服务设计			
<input type="checkbox"/>	IT指导委员会评审需求			
<input type="checkbox"/>	需求分析			
<input type="checkbox"/>	更新/创建服务组合中服务,服务状态为服务管道			

### 3.39.1 添加需求状态

点击新增  按钮——>弹出新增需求状态框进行添加——>点击保存按钮提交到列表中

新增/编辑数据字典 ✕

名称


描述

备注


背景颜色  

保存

### 3.39.2 编辑需求状态

在列表上选择要编辑的状态——>在其选择框内打勾——>点击列表上标题处  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后, 点击 保存 按钮即可添加成功

### 3.39.3 搜索需求状态

点击搜索  按钮——>弹出搜索框, 如图示: ——>输入关键字——>点击 搜索 按钮进行搜索, 搜索的结果会在列表中进行显示

### 3.39.4 删除需求目状态

选择要删除的需求状态，在其选择框内打勾——>点击 按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.39.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击 按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。



## 3.40 需求分类

添加需求分类后，在创建/编辑需求信息时，进行选择问题分类即可。系统会为用户提前设置好默认的相关数据



### 3.40.1 添加需求分类

在【新增】面板内输入名称等信息——>点击 按钮进行保存——>再通过分类树进行查看

### 3.40.2 编辑需求分类

通过在右边分类树菜单上点击要修改的分类——>在左边【编辑】面板内进行修改——>修改后，点击 按钮进行更新——>再通过分类树进行查看




注：除了在面板上进行编辑分类、添加分类外，在分类树菜单上也可以通过右击弹出的快捷菜单：剪切、复制、粘贴、删除进行操作

### 3.40.3 删除问题分类

在分类树上选中要删除的问题分类——>右击弹出快捷菜单——>点击 图标——>最后确认删除即可



### 3.40.4 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击  链接——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

## 3.41 所在位置

需要先设置配置项的位置，创建/编辑配置项信息时，通过在下拉列表中进行选择

所在位置		新增		分类树
编辑		新增		导出
分类名称	<input type="text"/>	分类名称	<input type="text"/>	所在位置
分类编码	<input type="text"/>	分类编码	<input type="text"/>	
分类描述	<input type="text"/>	分类描述	<input type="text"/>	
<input type="button" value="保存"/>		<input type="button" value="保存"/>		

### 3.41.1 添加所在位置

点击右边所在位置树目录，选择父目录，在新增选项卡中填写完成后保存即可。

### 3.41.2 编辑所在位置


点击右边所在位置树目录，选择需要编辑的目录，在左边编辑选项卡中填写后保存即可。

编辑	
名称	<input type="text" value="北京"/>
编码	<input type="text" value="beijing"/>
描述	<input type="text"/>
<input type="button" value="保存"/>	

### 3.41.3 删除所在位置

选择要删除的位置——>右键点击删除按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 3.41.5 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击  链接——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

## 3.42 请求分类

添加请求分类后，在创建/编辑请求信息时，进行选择分类即可。系统会为用户提前设置好默认的相关数据。



### 3.42.1 添加请求分类

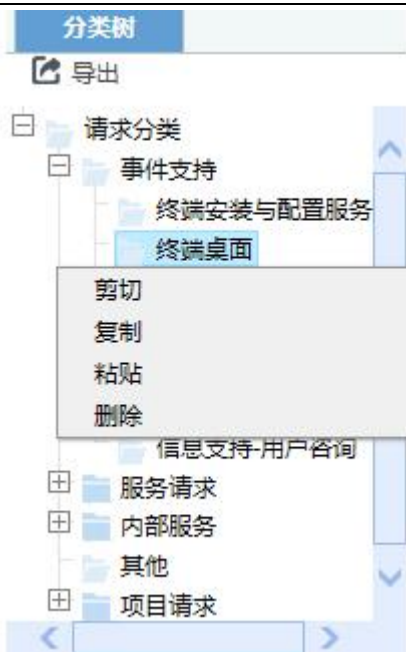
在【新增】面板内输入名称等信息——>点击 **保存** 按钮进行保存——>再通过右边分类树进行查看

### 3.42.2 编辑请求分类

通过在右边分类树菜单上点击要修改的分类——>在左边【编辑】面板内进行修改——>修改后，点击 **保存** 按钮进行更新——>再通过分类树进行查看。



**注：**除了面板上进行编辑分类、添加分类外，在分类树菜单上也可以通过右击弹出的快捷菜单：剪切、复制、粘贴、删除等进行操作，[如图所示](#)：



### 3.42.3 删除请求分类

在分类树上选中要删除的请求分类——>右击弹出快捷菜单——>找到 **删除** 图标——>最后确认删除即可



### 3.42.4 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击 导出按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可。

## 3.43 问题分类

添加问题分类后，在创建/编辑问题信息时，进行选择问题分类即可。系统会为用户提前设置好默认的相关数据



### 3.43.1 添加问题分类

在【新增】面板内输入名称等信息——>点击 **保存** 按钮进行保存——>再通过分类树进行查看

### 3.43.2 编辑问题分类



通过在右边分类树菜单上点击要修改的分类——>在左边【编辑】面板内进行修改——>修改后，点击 **保存** 按钮进行更新——>再通过分类树进行查看

系统设置向导
问题分类

### 编辑

分类名称	一般故障
自定义类型	--请选择--
分类编码	
分类描述	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

保存

**注：**除了在上边进行编辑分类、添加分类外，在分类树菜单上也可以通过右击弹出的快捷菜单：剪切、复制、粘贴、删除进行操作

### 3.43.3 删除问题分类

在分类树上选中要删除的问题分类——>右击弹出快捷菜单——>点击 **删除** 图标——>最后确认删除即可

提示信息
✕

确实要删除选择的数据吗？

确认
取消

### 3.43.4 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击 链接——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

## 3.44 变更分类

添加变更分类后，在创建/编辑变更时，进行选择变更分类即可。系统会为用户提前设置好默认的相关数据

变更分类
分类树

#### 编辑

分类名称	
自定义类型	--请选择--
分类编码	
分类描述	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

保存

#### 新增

分类名称	
自定义类型	--请选择--
分类编码	
分类描述	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

保存

导出
变更分类

- 基础架构
- 系统管理
- 应用系统

### 3.44.1 添加变更分类

在【新增】面板内输入名称等信息——>点击 **保存** 按钮进行保存——>再通过右边分类树进行查看

### 3.44.2 编辑变更分类


通过在右边分类树菜单上点击要修改的分类——>在左边【编辑】面板内进行修改——>修改后，点击 **保存** 按钮进行更新——>再通过分类树进行查看。

**注：**除了在页面面板上进行编辑分类还添加分类信息外，在分类树菜单上也可以通过右击弹出的快捷菜单：剪切、复制、粘贴、删除进行操作

### 3.44.3 删除变更分类

在分类树上选中要删除的变更分类——>右击弹出快捷菜单——>点击 **删除** 图标——>最后确认删除即可

### 3.44.4 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击  链接——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

## 3.45 发布分类

添加发布分类后，在创建/编辑发布信息时，进行选择分类即可。系统会为用户提前设置好默认的相关数据



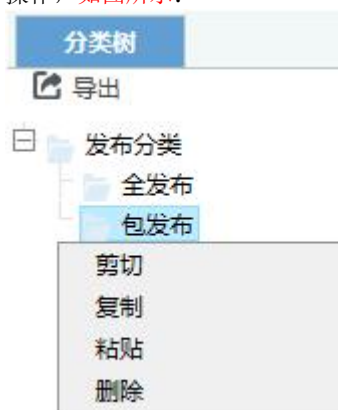
### 3.45.1 添加请求分类

在【新增】面板内输入名称等信息——>点击 **保存** 按钮进行保存——>再通过右边分类树进行查看

### 3.45.2 编辑发布分类

通过在右边分类树菜单上点击要修改的分类——>在左边【编辑】面板内进行修改——>修改后，点击 **保存** 按钮进行更新——>再通过分类树进行查看。


**注：**除了在面板上进行编辑分类、添加分类外，在分类树菜单上也可以通过右击弹出的快捷菜单：剪切、复制、粘贴、删除等进行操作，**如图所示：**



### 3.45.3 删除发布分类

在分类树上选中要删除的请求分类——>右击弹出快捷菜单——>找到 **删除** 图标——>最后确认删除即可

### 3.45.4 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

## 3.46 知识分类

添加知识分类后，在添加知识信息时，进行选择分类即可。系统会为用户前设置好默认的相关数据



The interface shows two main panels: '编辑' (Edit) on the left and '新增' (Add) on the right. Both panels have input fields for '分类名称' (Category Name), '分类编码' (Category Code), and '分类描述' (Category Description), along with a '保存' (Save) button. On the far right, there is a '分类树' (Category Tree) panel with an '导出' (Export) icon and a tree structure of categories.

### 3.46.1 添加知识分类

在右边【新增】面板内输入名称等信息——>点击 **保存** 按钮进行保存即可——>再通过分类树进行查看

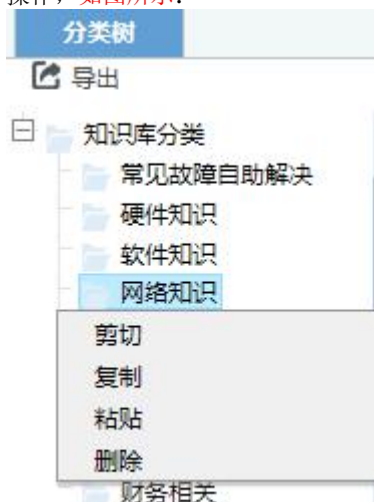
### 3.46.2 编辑知识分类

通过在右边分类树菜单上点击要修改的分类——>在左边【编辑】面板内进行修改——>修改后，点击 **保存** 按钮进行更新——>再通过分类树进行查看



The '编辑' (Edit) panel shows the '分类名称' (Category Name) field filled with '网络知识' (Network Knowledge). The '分类编码' (Category Code) and '分类描述' (Category Description) fields are empty. A '保存' (Save) button is located at the bottom of the panel.


**注：**除了在面板上进行编辑分类、添加分类外，在分类树菜单上也可以通过右击弹出的快捷菜单：剪切、复制、粘贴、删除等进行操作，**如图所示：**



### 3.46.3 删除知识分类

在分类树上选中要删除的分类信息——>右击弹出快捷菜单——>点击 **删除** 图标——>最后确认删除即可

### 3.46.4 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

## 3.47 优先级矩阵

### 3.47.1 设置优先级矩阵

列矩阵显示影响范围的值，行矩阵显示紧急度的值；

**操作步骤：**点击中间的“--请选择--”后——>页面将显示优先级的下拉列表值——>选择响应的优先级值后——>系统会自动保存成功——>然后在创建请求时，系统根据用户所选的紧急度和影响范围的值，来自动匹配对应的优先级，用户不用手动选择，系统也会设置好优先级后，工程师们会根据请求的优先级来对请求进行级别处理

影响范围/紧急度	正常	紧急	高	低
影响业务	[高]	[高]	[-请选择-]	[-请选择-]
影响公司	[中]	[高]	[-请选择-]	[-请选择-]
影响组	[中]	[中]	[-请选择-]	[-请选择-]
影响个人	[低]	[低]	[-请选择-]	[-请选择-]

允许请求人和技术人员覆盖已有的优先级矩阵  
这将允许请求人或者技术人员定义请求的优先级，而忽略全局的优先级矩阵的值



## 3.48 自定义字段分组

此列表主要是用来管理自定义字段的分组，若自定义字段过多，需要分组显示的话，可以先设置分组的名称，然后在自定义类型页面，去设置属于自定义字段的分组。

名称	排序
test	0
配置项test	1
IP	0

1-3 共3条


### 3.48.1 添加自定义字段分组

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中



新增自定义字段组

名称


排序

 保存

### 3.48.2 编辑自定义字段分组

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中



### 3.48.3 删除自定义字段分组

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

提示信息



### 3.48.4 搜索自定义字段组

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击  按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中



## 3.49 自定义类型

自定义类型主要是在添加/编辑配置项、请求、问题、变更时，根据所选的分类，在添加/编辑页面的选项卡内显示自定义字段。另外，在分类设置页面，需要设置[自定义]字段，就可以在以上说的几个添加/编辑页面显示出自定义字段，系统也会给定一些默认自定义属性值

自定义类型			
名称	描述	继承类型	
网络			
硬件			
软件	系统数据		
Request	系统数据		

1-4 共4条

### 3.49.1 新增自定义类型

用户可根据自己需求来对自定义类型进行设置添加，通过点击  按钮——>弹出新增框进行添加，如图——>添加完成后，再提交到自定义类型管理列表中


注：继承关系是指新增的自定义类型会继承选中的类型中的自定义字段



### 3.49.2 编辑自定义类型

选择要编辑的自定义类型，在其选择框内打勾——>通过点击  按钮——>弹出编辑框进行编辑修改——>保存后，更新到列表中

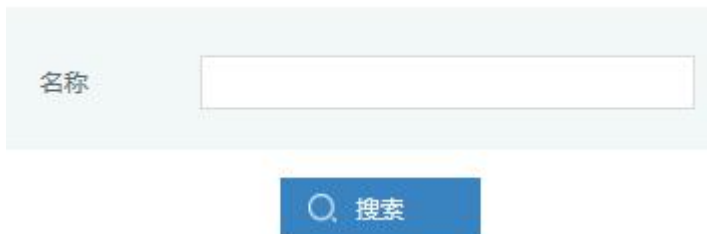
### 3.49.3 删除自定义类型

选择要删除的自定义类型，在其选择框内打勾——>通过点击  按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除



### 3.49.4 搜索自定义类型

点击  按钮——>弹出搜索框——>输入关键字进行搜索，即可搜索到想要的结果

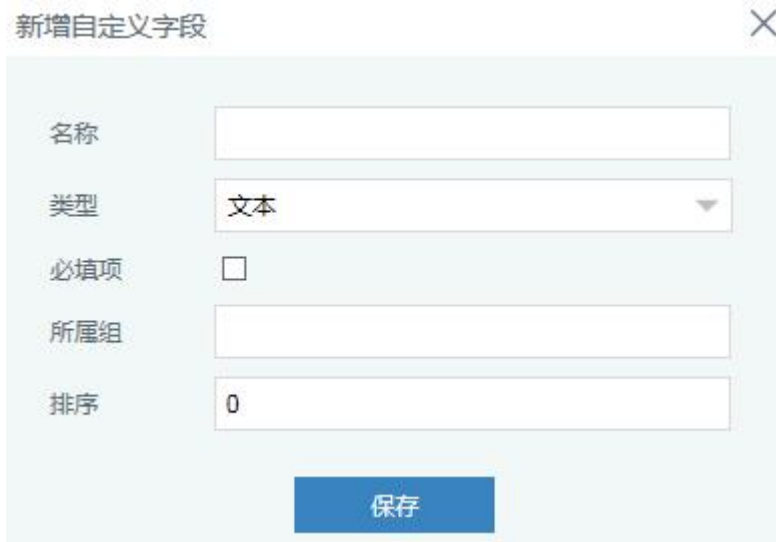


### 3.49.5 新增自定义字段



属性创建成功后，还要为其创建属性类型，例如属性可以选择用文本、还是文本域等其他格式显示到请求、问题、变更、配置项的页面。

**操作步骤：** 点击  按钮——>弹出新增框，输入信息——>点击  按钮提交到列表中显示；

例如：若选择了之前在“自定义字段分组”页面设置的分组后，此扩展属性值，在请求或者其他新增模块的扩展属性页面显示分组后的效果页面。



### 3.49.6 编辑自定义字段

**操作步骤：** 在自定义字段列表内，选择要编辑的自定义字段——>再点击  按钮——>弹出编辑框，进行内容修改——>修改后，再点击  按钮更新到列表中显示

编辑自定义字段 ✕


名称	<input type="text" value="IP"/>
类型	<input type="text" value="文本"/>
必填项	<input type="checkbox"/>
所属组	<input type="text" value="IP"/>
排序	<input type="text" value="0"/>

### 3.49.7 删除自定义字段

**操作步骤：**在扩展属性列表内，选择要删除的扩展属性——>再点击  按钮——>删除成功后，即可从列表中删除  
提示信息

确实要删除选择的数据吗？

### 3.49.8 搜索自定义字段

点击  按钮——>弹出搜索框——>输入关键字进行搜索，即可搜索到想要的结果  
搜索

搜索 ✕

名称	<input type="text"/>
类型	<input type="text" value="--请选择--"/>
必填项	<input type="text" value="--请选择--"/>
所属组	<input type="text"/>

## 3.50 回访事项

主要是用于当请求关闭后，需要进行用户回访操作。设置相关回访事项后，用户即可进行回访操作。系统会为用户前设置好默认的相关数据

回访事项				
编号	名称	类型	排序	状态
共 0 页 15 无数据显示				

回访选项值	
编号	选项值
共 0 页 15 无数据显示	

### 3.50.1 新增回访事项

用户可根据自己需求来对回访事项进行设置添加，通过点击  按钮——>弹出新增框进行添加，如图——>添加完成后，再提交到回访事项列表中

**添加回访事项** ✕


名称

类型

排序

状态  启用  禁用

### 3.50.2 编辑回访事项

**操作步骤：**在回访事项列表内，选择要编辑的回访事项——>再点击  按钮——>弹出编辑框，进行内容修改——>修改后，再点击  按钮更新到列表中显示

**添加回访事项** ✕

名称

类型

排序

状态  启用  禁用

### 3.50.3 删除回访事项

**操作步骤：**在回访事项列表内，选择要删除的回访事项——>再点击  按钮——>删除成功后，即可从列表中删除






### 3.50.4 搜索回访事项

点击  按钮——>弹出搜索框——>输入关键字进行搜索，即可搜索到想要的结果



### 3.50.5 新增回访选项值



回访事项创建成功后，还要为其事项值，例如回访值是多少分，同时也会再请求完成后的回访页面显示。

**操作步骤：** 点击  按钮——>弹出新增框，输入信息——>点击按钮提交到列表中显示


添加回访事项值



### 3.50.6 编辑回访选项值

**操作步骤：** 在回访事项值列表内，选择要编辑的事项值——>再点击  按钮——>弹出编辑框，进行内容修改——>修改后，再点击  按钮更新到列表中显示

### 3.50.7 删除回访选项值



**操作步骤：** 在回访事项值列表内，选择要删除的事项值——>再点击  按钮——>删除成功后，即可从列表中删除

## 3.51 升级级别

升级级别主要用于请求手动升级、SLA 自动升级以及请求规则动作集设置，定义升级级别后，当请求规则内的动作集设置自动升级后，会自动指派给级别的负责人，



### 3.51.1 添加升级级别

**操作步骤:** 点击页面上的  按钮——>弹出新增框, 输入信息——>添加完成后, 点击  按钮, 添加到列表中显示




添加/编辑升级级别 ✕

级别



升级到





### 3.51.2 编辑升级级别

**操作步骤:** 选择要编辑的升级级别——>在其选择框内打钩——>然后点击  Or  图标——>弹出编辑框, 进行修改——>修改完毕后, 点击  按钮, 更新到列表中显示

### 3.51.3 删除升级级别

**操作步骤:** 选择要删除的升级级别——>在其选择框内打钩——>然后点击  or  按钮——>弹出删除询问框——>确认删除后, 即可从列表中删除掉





### 3.51.4 搜索升级级别



**操作步骤:** 点击  ——>弹出搜索框——>输入关键字后, 点击  按钮——>系统会将搜索到的结果显示在列表上

## 3.52 会签审批小组

变更需要审批人员进行审批时, 需要选择不同审批组的变更委员会人员进行审批, 变更才能进行下一步实施操作




会签审批小组列表

编号	名称	描述	操作项
1	变更审批委员会		 

1-1 共1条


会签审批成员列表



编号	审批成员	描述

1 共0页 15 无数据展示

### 3.52.1 创建会签审批小组


点击  按钮——>弹出新增框, 输入信息——>点击  按钮提交到列表中

### 3.52.2 编辑会签审批小组


选择要编辑的信息——>点击  按钮, 弹出编辑框, 进行修改——>点击  按钮更新到列表中



### 3.52.3 删除会签审批小组



选择要删除的信息，点击  按钮——>弹出删除询问框——>确认从列表中删除

### 3.52.4 搜索会签审批小组

点击  按钮——>弹出搜索框——>输入关键字进行搜索，即可搜索到想要的结果





### 3.52.5 创建会签审批成员


点击  按钮——>弹出新增框，输入信息——>点击  按钮提交到列表中



### 3.52.6 编辑会签审批成员

选择要编辑的信息——>点击  按钮，弹出编辑框，进行修改——>点击  按钮更新到列表中

### 3.52.7 删除会签审批成员

选择要删除的信息，点击  按钮——>弹出删除询问框——>确认从列表中删除

## 4 日志管理

### 4.1 用户在线日志

在线日志记录了用户历史在线状态(何时登录, 何时退出);

用户在线日志

ID	文件名	文件大小	创建时间	下载
32	userOnlineLog.csv	2KB	2017-12-15 14:50:52	<a href="#">↓</a>

### 4.2 用户操作日志

用户操作日志记录了用户历史操作(用户名, 做了哪些操作, 何时操作); 当出现异常操作, 管理员可通过用户操作日志查看用户操作情况, 以及查看用户操作时的详细日志; 用户操作日志功能还可以对用户的具体操作进行管理

用户操作日志

ID	文件名	文件大小	创建时间	下载
43	userOptLog.csv	24KB	2017-12-15 16:08:00	<a href="#">↓</a>

### 4.3 导出错误日志

在操作系统功能过程时, 有时候会提示错误信息或报错, 用户可以通过点击此菜单, 将错误日志倒出来发送给 IT 部门的技术工作人员进行分析并解决这些错误问题。

导出错误日志

ID	文件名	文件大小	创建时间	可操作项
17	userErrLog.txt	14KB	2017-12-14 14:00:46	<a href="#">↓</a>
16	userErrLog-2017-12-13-1.txt.zip	1KB	2017-12-14 14:00:46	<a href="#">↓</a>
15	userErrLog-2017-12-12-1.txt.zip	1KB	2017-12-13 15:45:25	<a href="#">↓</a>
14	userErrLog-2017-12-08-1.txt.zip	6KB	2017-12-12 16:56:59	<a href="#">↓</a>
13	userErrLog-2017-12-04-1.txt.zip	3KB	2017-12-08 11:29:48	<a href="#">↓</a>
12	userErrLog-2017-11-28-1.txt.zip	3KB	2017-12-04 17:48:36	<a href="#">↓</a>

### 4.4 在线用户统计

在线用户统计可以实时查看目前登录系统的用户。

在线用户统计

技术人员在线数: 1	
姓名	登录名
RegisterUser77	
终端用户在线数: 0	
姓名	登录名

## 5 服务级别管理

### 5.1 SLA 协议管理



设置 SLA 协议后，请求会根据请求规则服务机构条件找到相关机构对应的 SLA，并根据相关的 SLA 协议去按时响应并完成请求。系统会为提前设置好默认的相关 SLA

长期来讲，Servitech 系统需要做的改进是：严格按照 SLA 的“唯一性”前提条件，重新在 Servitech 系统里面设计“SLA 定义”时候的“唯一性”；很明显，这个唯一性有三个方面：i. 服务机构，ii. 被服务机构，iii. 服务目录条目、服务的项目或者内容（也就是“服务目录”里面保存的条目；例如“桌面服务”的 SLA 和“服务器运维服务”的 SLA 肯定不同）；我们的系统里面，就必须能在“系统设置”里面，严格按照这个三个条件，来确立一个唯一的 SLA。

这样，一个服务机构，可以匹配多个 SLA。甚至，一个服务机构加一个被服务机构，也可能匹配多个 SLA。

实际上可能会分开几个不同的合同；每个都可能有不同的合同有效期；当合同期限过期后，此 SLA 会在请求详细页面，会用红色字体显示此 SLA 合同是否过期

#### 5.1.1 添加 SLA 协议

点击  按钮——>弹出新增 SLA 信息框进行添加——>点击  按钮进行提交。

**注：**开始时间和结束时间必须设置在有效期内，过期的 SLA 将不会响应当前的 SLA 服务协议

新增SLA ×

**SLA 明细** | 被服务机构 | 相关服务列表

SLA名称:

服务机构:


SLA版本:

开始时间:

结束时间:

服务承诺:

设置为默认SLA



同时，还需要点击“被服务机构”页面，选择被服务的机构，如图示：

新增SLA ×

SLA明细 | **被服务机构** | 相关服务列表

+ 桶

<input type="checkbox"/>	ID	机构名称
<input type="checkbox"/>	565	Helpdesk
<input type="checkbox"/>	1618	Users
<input type="checkbox"/>	1617	zizhou
<input type="checkbox"/>	1383	endUser
<input type="checkbox"/>	564	您的公司名称

**保存**

在设置 SLA 时，也可以设置相关的服务信息

新增SLA ×

SLA明细 | 被服务机构 | **相关服务列表**

+ 桶



<input type="checkbox"/>	ID	服务名称
<input type="checkbox"/>	38	应用系统
<input type="checkbox"/>	26	刀片服务器
<input type="checkbox"/>	27	PC服务器
<input type="checkbox"/>	28	磁盘阵列
<input type="checkbox"/>	29	磁盘库
<input type="checkbox"/>	30	路由器
<input type="checkbox"/>	31	交换机

**保存**

## 5.1.2 编辑 SLA 协议

选择要编辑的 SLA 协议——>点击  或  图标——>弹出 SLA 编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  保存即可保存

## 5.1.3 搜索 SLA 协议

点击  按钮——>弹出搜索框，如图示——>输入关键字——>点击  搜索按钮进行搜索即可——>搜索到的结果将显示到列表中进行查看



搜索 SLA

名称

 搜索

## 5.1.4 删除 SLA 协议

选择要删除的 SLA 协议——>点击  或  按钮——>确认删除即可从列表中删除



提示信息

确实要删除选择的数据吗？

## 5.1.5 SLA 服务协议

在 SLA 列表页面选择要查看的 SLA 协议——>打勾选择后，点击  按钮——>进入详细页面，如图示：（左边面板内显示 SLA 基本信息；右边面板内显示 SLA 规则列表面板）

**注：**每当创建成功一条 SLA 服务协议后，系统就会自动生成默认的服务水平

基本信息		服务水平	自动升级	SLA逾期通知技术员								
合同名称	SLA协议	<div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="margin-right: 5px;">+</span> <span style="margin-right: 5px;">✎</span> <span>🗑️</span> </div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>执行次序</th> <th>响应时间</th> <th>完成时间</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[System] 默认SLA规则</td> <td>100</td> <td>0天2小时0分钟</td> <td>0天4小时0分钟</td> </tr> </tbody> </table>			名称	执行次序	响应时间	完成时间	[System] 默认SLA规则	100	0天2小时0分钟	0天4小时0分钟
名称	执行次序	响应时间	完成时间									
[System] 默认SLA规则	100	0天2小时0分钟	0天4小时0分钟									
开始时间	2017-12-13 00:00:00											
结束时间	2017-12-29 00:00:00											
所属机构	Helpdesk											
服务承诺	此处填写合同服务承诺											

## 5.1.6 服务水平

在【服务水平】选项卡内，对 SLA 的规则进行设置新增服务水平；此页面就是用来设置请求 SLA 的响应和完成时间。

**操作步骤：**通过点击 按钮——>弹出新增框，如图示——>添加信息后，再点击 按钮——>显示到规则列表中

新增服务水平 ✕

SLA明细

匹配规则

规则名称

执行次序(数值大先执行)

响应时间  天  小时  分钟

完成时间  天  小时  分钟

响应率  百分比 (%)

完成率  ✕ 百分比 (%)

完全按自然时间计算  是  否 (仅计算工作时间)

**匹配规则：**除了要添加 SLA 服务水平，还可以设置匹配条件，如图示；设置条件后，系统会自动判断该请求符合 SLA 的哪条匹配条件，然后才去执行该服务水平；

**注：**可以根据以下字段去匹配服务水平：标题、描述、请求人、优先级、紧急度、影响范围、分类、级别、来源、请求人所属机构、流程、请求所属客户、配置项分类、配置项所在位置。

新增服务水平 ✕

SLA明细

匹配规则


规则详细

连接方式  or  and

条件	规则内容	连接方式	操作


**编辑服务水平：**通过选择要编辑的 SLA 服务水平——>选择框内打勾——>再点击 按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完成后，更新到 SLA 服务水平列表中




**删除服务水平:** 通过选择列表中要删除 SLA 服务水平——>选择框内打勾——>再点击  按钮——>弹出提示框确认删除, 如图示——>确认删除后, 即可从列表中删除掉

## 5.1.7 自动升级

当设置自动升级后, 系统会根据 SLA 规则条件以及响应、完成时间, 再自动升级到指定级别的技术员; 自动升级分两种升级依据, 请求除了未及时响应进行自动升级外, 还可以根据若请求未及时处理完成也会进行自动升级

**新增自动升级:** 通过点击  按钮——>弹出新增框, 输入信息——>完成后, 提交到列表中显示

**编辑自动升级:** 选择要编辑的自动升级信息——>选择框内打勾——>点击  按钮——>弹出编辑框并修改信息——>完成后, 再更新到列表中显示, 如图

添加/编辑自动升级 ✕


策略名称

升级依据  请求响应  处理完成

升级方式  逾期后升级  逾期前升级

升级时间  天  小时  分钟

升级到


**删除自动升级:** 通过选择要删除的信息——>选择框内打勾——>点击  按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉


## 5.1.8 SLA 逾期通知技术员

专门设置当请求的逾期后, 通知技术员的设置

服务水平 自动升级 SLA逾期通知技术员			
<input type="checkbox"/>	名称	通知方式	SLA到期时间
<input type="checkbox"/>	逾期通知技术员	逾期前通知	0天0小时5分钟

1-1 共1条

**新增 SLA 逾期通知:** 通过点击  按钮——>弹出新增框, 进行设置——>完成后, 提交到列表中显示

**编辑 SLA 逾期通知:** 选择要编辑的通知——>选择框内打勾——>点击  按钮——>弹出编辑框并修改信息——>完成后, 再更新到列表中显示, 如图

SLA逾期通知技术员


通知名称: 逾期通知技术员

通知依据:  请求响应  处理完成

通知方式:  逾期后通知  逾期前通知

通知时间: 0 天 0 小时 5 分钟

保存

**删除 SLA 逾期通知:** 通过选择要删除的信息——>选择框内打勾——>点击  按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉

提示信息

确实要删除选择的数据吗?

确认 取消

## 6 业务规则

### 6.1 规则包管理

此功能主要是配合请求流程规则/变更流程规则/问题流程规则/发布流程规则和流程属性节点一起用的，这个规则包是供流程规则来选择的，然后再每个流程节点的匹配规则处，选择此规则包后，系统就会根据这个属性节点找到对应的规则包，然后规则包又匹配到指定的流程规则条件。

规则包名称	类型	别名
com.drools.drl.wenti	问题流程流转中触发	问题流转中规则
com.drools.drl.biangen	变更流程流转中触发	变更流转中规则
com.drools.drl.sgsqs	发布流程流转中触发	发布流转中规则
com.drools.drl.releaseApprova	[System] 发布新增时触发	系统默认规则包
com.drools.drl.problemApprova	[System] 问题新增时触发	系统默认规则包
com.drools.drl.ddd	请求流程流转中触发	请求流转中规则
com.drools.drl.changeApprova	[System] 变更新增时触发	系统默认规则包
com.drools.drl.requestfltservices	[System] 请求新增时触发	系统默认规则包

1 共 1 页 15 1-8 共 8 条

#### 6.1.1 新增规则包

点击“ 新增”按钮，弹出规则包新增框，根据提示，输入必填信息后，点击“保存”按钮进行提交即可到列表中查看。

新增规则包 ✕


规则包名称

温馨提示 规则包名称只能输入字母  
(例如:label.rulePackage.requestAndProjectRule)

类型 请求流程流转中触发 ▾

别名

### 6.1.2 编辑规则包

选择要修改的规则——>点击“ 编辑”按钮——>弹出编辑页面框，再对内容修改——>修改成功后，点击“保存”按钮，更新到列表中。

编辑规则包 ✕

别名 系统默认规则包

### 6.1.3 删除规则包

选择要删除的信息——>点击“ 删除”按钮——>确认删除即可从列表中删除

提示信息 ✕

确实要删除选择的规则包及包下的请求流程规则吗？

### 6.1.4 搜索规则包

点击“ 搜索”按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击“ 搜索”按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表

### 搜索规则包

规则包名称

类型

规则包备注


## 6.2 请求规则

请求创建成功后，系统首先会根据请求规则自动匹配到相应规则条件，从而根据规则的服务机构找到对应的 SLA 服务协议，从而去自动算出 SLA 响应和完成时间。系统会提前设置好默认的相关数据


**注：**在[机构管理]——>[外包客户管理]页面内，每创建成功一个外包客户，请求规则内都会默认生成一条请求规则，这样外包客户登录系统后，当创建请求成功后，系统会默认匹配外包客户的请求规则


名称	类型	执行次序	描述
自动指派规则	请求新增时触发	50	自动指派规则
[System] 默认请求规则	[System] 请求新增时触发	100	此规则为默认的请求规则，将所有请求匹配到Helpdesk处理，此数据不能作任

### 6.2.1 添加请求规则

点击  按钮后，进入新增页面，如下图所示——>填写相关请求规则后，保存到规则列表中

**规则包：**选择相应的规则包

**设置规则集：**首先选择匹配方式(选择匹配之一意味着请求只需要满足规则集条件中任何一个都可以相应请求；选择匹配所有意味着请求必须满足规则集的所有条件方可响应这条请求规则)——>然后再选择匹配的条件——>点击  按钮，添加到下面的规则集列表中即可

**删除规则集：**规则集条件是不可编辑的，只需要将条件删除掉，然后再重新添加新的规则条件即可。点击要删除的规则条件的操作项： 图标——>弹出询问框——>确认删除即可从列表中删除掉；

**注：**可根据以下条件来进行匹配：标题、描述、请求人、优先级、紧急度、影响范围、分类、级别、来源、请求人所属机构、流程、请求所属客户、配置项分类、关联服务、配置项所在位置。

**基本信息**

规则名称

执行次序 (数值大先执行)

规则描述

规则包

**详细信息**

条件集 | 动作集

**新增/编辑规则**

规则详细

连接方式  or  and

条件	规则内容	连接方式	操作



**设置动作集：**若请求满足规则集内的条件后，接下来需要设置其动作集；

[设置服务机构]:选择此动作后，需要为其指定的服务机构，然后按照服务机构再找到对应服务机构的 SLA 并自动算出请求的 SLA 响应和完成时间；

[设置审批人]:若新创建的请求满足规则集条件后，需要选择指定的请求审批人员，由设定的审批员进行请求审批后，才能进入到请求的下一步动作；

[升级到]:若新创建的请求满足规则集内的条件后，需要设置升级到的人员（高管层或某特定的技术员）进行升级处理；需要先到“数据字典”——“升级级别”内去设置好升级级别；

- [指派工作组]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 需要设置自动指派给相关工作组去进行请求处理
- [指派工程师]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 需要设置自动指派给相关工程师去进行请求处理
- [设置优先级]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 需要设置优先级, 若请求在创建时未选择优先级, 一旦满足条件后, 系统会自动将请求优先级设置成指定的优先级; 若请求在创建时已有优先级, 系统也会将指定的优先级替代为原来的优先级
- [设置紧急度]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 需要设置紧急度, 若请求在创建时未选择紧急度, 一旦满足条件后, 系统会自动将请求紧急度设置成指定的紧急度; 若请求在创建时已有紧急度, 系统也会将指定的紧急度替代为原来的紧急度
- [设置流程]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 可以设置让此请求自动匹配到设定的流程, 这样就和其他请求匹配的规则不一样。
- [设置分类]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 系统会自动将请求分类设置成默认指定的分类; 若请求在创建时已有分类, 系统也会将指定的分类替代为原来的分类
- [设置关联服务]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 系统会自动将请求的关联服务设置成默认指定的关联服务; 若请求在创建时已有关联服务, 系统也会将指定的关联服务替代为原来的关联服务
- [匹配 SLA]: 若新创建的请求满足规则集内的条件后, 系统会自动将请求匹配的 SLA 设置成默认指定匹配的 SLA; 若请求在创建时已有 SLA, 系统也会将指定的 SLA 替代为原来的 SLA
- [按排班处理]: 若选择此项为“是”后, 当提交请求后, 系统会自动将请求指派给值班人员;
- [根据繁忙程度自动指派技术员]: 若选择此项为“是”后, 当提交请求后, 系统会将请求自动指派给技术员;
- [变量指派]: 选择相关的被指派对象后, 在提交请求后如符合设置的条件, 系统将会把该请求自动指派给相关的被指派对象。
- [关闭请求]: 若选择此项为“是”后, 当提交请求后, 系统会将请求关闭;
- [请求关闭后自动发送回访邮件]: 若选择此项为“是”后, 当请求关闭后, 系统会自动发送回访邮件给请求人;
- [提取请求后开启流程]: 若选择此项为“是”后, 当技术员提取请求后, 将自动开启流程;
- [自动触发流程]: 若选择此项为“是”后, 当请求指派给某位技术员后, 系统将自动开启流程;

**操作步骤:** 选择相关动作类型——>设置动作类型值/条件——>点击  按钮——>动作集列表中就会显示添加成功的动作  
**删除动作集:** 动作集条件是不可以编辑的, 只需要将条件删除掉, 然后再重新添加新的条件即可。点击要删除的动作条件的操作项:  图标——>弹出询问框——>确认删除即可从列表中删除掉

**详细信息**

条件集 | **动作集**

---


**新增/编辑动作**

动作类型: 指派工程师



动作详细:  ✓ 加入

---

**动作集**

动作类型	动作详细	操作
指派工程师	wangjames	

## 6.2.2 编辑请求规则

选择要编辑的请求规则——>点击  按钮, 进入编辑页面, 对规则进行修改——>修改完后, 点击  按钮, 更新到规则列表中

请求/项目规则 | **编辑请求/项目规则**

---

**基本信息**

规则名称: 自动指派规则

执行次序(数值大先执行): 50

规则描述: 自动指派规则

规则包: 系统默认规则包

---

**详细信息**

条件集 | **动作集**

---

**新增/编辑规则**

规则详细: 标题 包含  ✓ 加入



连接方式:  or  and

---

**条件集**

条件	规则内容	连接方式	操作
请求人 包含	wangjames	or	  

## 6.2.3 搜索请求规则

点击  按钮——>弹出搜索框，如图示——>输入关键字——>点击  按钮进行搜索即可——>搜索到的结果将显示到列表中进行查看

### 搜索规则

规则名称

规则描述



### 6.2.4 删除请求规则

若需要删除数据，需要先勾选列表中的数据，点击“删除”按钮，弹出删除询问框，确认删除即可从列表中删除。

#### 提示信息

确实要删除选择的数据吗？

## 6.3 邮件转请求规则

系统根据邮件转请求的规则和定期任务的[请求邮件定期扫描]设置的扫描时间，将此邮件自动扫描到请求列表中显示并处理；


### 6.3.1 邮件转请求规则列表

设置邮件转请求规则；首先，需要进入“邮件转请求规则”列表页面，然后再对规则进行增删改查的操作

邮件转请求规则				
	名称	类型	执行次序	描述
<input type="checkbox"/>	邮件转请求规则	自定义邮件转请求规则	50	1

1 - 1 共 1 条

### 6.3.2 新增规则

新增点击列表页面的  按钮，打开新增规则页面，开始设置基本信息以及规则集（除了设置邮件主题外，还可以设置邮件内容以及发送邮箱）

邮件转请求规则 新增邮件转请求规则

---

**基本信息**

规则名称

执行次序 (数值大先执行)

规则描述

**详细信息**

条件集  动作集

---

**新增/编辑规则**

规则详细  邮件主题  包含

连接方式  or  and


---

条件集	条件	规则内容	连接方式	操作

新增规则：设置动作集，邮件自动转请求时，可以设置以下条件：所属客户、主题、描述、请求人、优先级、紧急度、影响范围、

分类、级别、来源；在这些条件中，“所属客户”以及“请求人”是必须设置的条件。

### 6.3.3 编辑规则

选择要修改的规则——>点击“ 编辑”按钮——>进入编辑页面，对规则内容进行修改——>修改成功后，点击左上角“保存”按钮，更新到列表中。



### 6.3.4 删除规则

选择要删除的信息——>点击“ 按钮——>确认删除即可从列表中删除

提示信息




### 6.3.5 搜索规则

点击“ 搜索”按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击“ 搜索”按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表

搜索规则

规则名称

规则描述

 搜索

## 6.4 变更规则

若变更需要进行审批，就需要再此页面创建变更审批规则条件，方能走变更审批流程；另外也可以通过满足规则集内的条件，系统自动匹配指定的动作类型。

### 6.4.1 变更审批规则

设置变更审批规则：首先，需要进入“变更审批”列表页面，然后再对规则进行增、删、改、查的操作

变更规则				
名称	类型	执行次序	描述	
变更规则	变更新增时触发	50	变更规则	

1 共1页 1-1 共1条

### 6.4.2 新增变更审批规则

点击列表页面的“新增”按钮，进入到新增规则页面，输入规则基本信息外，还需要选择规则包以及设置规则、动作条件；可以根据以下条件来设置规则：标题、描述、分类、优先级、紧急度、影响范围

变更规则 | 新增变更规则

基本信息

规则名称:

执行次序 (数值大先执行): 50

规则描述:

规则包:

详细信息

条件集 | 动作集

新增/编辑规则

规则详细:  标题:  包含:

连接方式:  or  and

条件集	条件	规则内容	连接方式	操作

设置动作集：根据规则集设置的条件，选择此类变更是否需要进行审批。

还可以根据以下动作类型来设置动作集：

[是否需要审批]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，如果需要设置“是否需要审批”为“是”；系统会走变更审批流程；若不需要就选择“否”

[设置优先级]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，需要设置优先级，若变更在创建时未选择优先级，一旦满足条件后，系统会自动将变更优先级设置成指定的优先级；若变更在创建时已有优先级，系统也会将指定的优先级替代为原来的优先级

[设置紧急度]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，需要设置紧急度，若变更在创建时未选择紧急度，一旦满足条件后，系统会自动将变更紧急度设置成指定的紧急度；若变更在创建时已有紧急度，系统也会将指定的紧急度替代为原来的紧急度

[设置影响范围]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，需要设置影响范围，若变更在创建时未选择影响范围，一旦满足条件后，系统会自动将变更影响范围设置成指定的影响范围；若变更在创建时已有影响范围，系统也会将指定的紧急度替代为原来的影响范围

[设置流程]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，可以设置让此变更自动匹配到设定的流程，这样就和其他变更匹配的规则不一样。

[设置审批人]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，需要设置审批人，一旦满足条件后，系统会走变更审批流程由审批人进行审批后，才能进行下一步流程；

变更规则 | 新增变更规则

基本信息

规则名称:

执行次序 (数值大先执行): 50

规则描述:

规则包: changeApprova

详细信息

条件集 | 动作集



新增/编辑动作

动作类型: 是否需要审批


动作详细: 是

动作集	动作类型	动作详细	操作
	是否需要审批	是	<input type="button" value="X"/>

### 6.4.3 编辑变更审批规则

选择要修改的规则——>点击“ 编辑”按钮——>进入编辑页面，对规则内容进行修改——>修改成功后，点击左上角“ 保存”按钮，更新到列表中。

### 6.4.4 删除变更审批规则

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

提示信息

确实要删除选择的数据吗？

### 6.4.5 搜索变更审批规则



点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击  按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表

搜索规则

规则名称

规则描述

 搜索

## 6.5 请求过期自动转化为问题

系统会根据请求转问题设定时间的超时规则，自动将请求升级为问题。同时需要到定期任务内创建一条“请求过期自动转化为问题”任务，系统就会自动扫描，然后扫描出那些超时的 SLA 请求，自动升级到问题列表中。

请求过期自动转化为问题 

规则详细	请求比预定SLA逾期（超时未完成）	<input type="text" value="0"/>	天，	<input type="text" value="0"/>	小时，	<input type="text" value="1"/>	分钟 后自动升级为问题。
启用	<input checked="" type="checkbox"/>						

## 6.6 发布规则

### 6.6.1 添加发布规则

点击列表页面的”新增“按钮，进入到新增规则页面，输入规则基本信息外，还需要选择规则包以及设置规则、动作条件；可以根据以下条件来设置规则：标题、描述、优先级、所属客户

系统设置向导 | 配置项分类属性设置 | 发布规则 | 新增发布规则 

基本信息  详细

规则名称

执行次序 (数字越大先执行)

规则描述

规则包

新增/编辑规则

规则详细

连接方式  or  and


条件	规则内容	连接方式	操作
			<input type="button" value="加入"/>

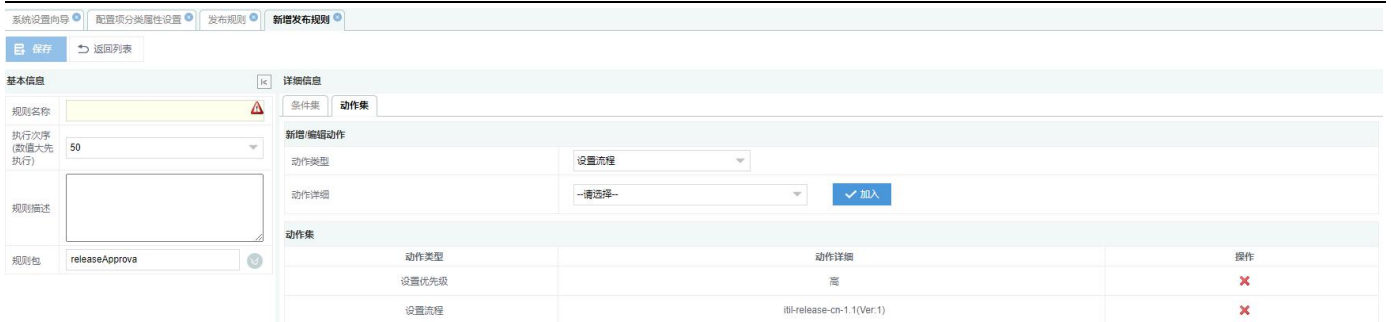
**设置动作集：**若请求满足规则集内的条件后，接下来需要设置其动作集；

[设置优先级]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，需要设置优先级，若变更在创建时未选择优先级，一旦满足条件后，系统会自动将变更优先级设置成指定的优先级；若变更在创建时已有优先级，系统也会将指定的优先级替代为原来的优先级



[设置流程]：若新创建的请求满足规则集内的条件后，可以设置让此请求自动匹配到设定的流程，这样就和其他请求匹配的规则不一样。

**操作步骤：**选择相关动作类型——>设置动作类型值/条件——>点击  按钮——>动作集列表中就会显示添加成功的动作


**删除动作集：**动作集条件是不可以编辑的，只需要将条件删除掉，然后再重新添加新的条件即可。点击要删除的动作条件的操作项： 图标——>弹出询问框——>确认删除即可从列表中删除掉



## 6.6.2 编辑发布规则

选择要修改的规则——>点击“ 编辑”按钮——>进入编辑页面，对规则内容进行修改——>修改成功后，点击左上角“ 保存”按钮，更新到列表中。

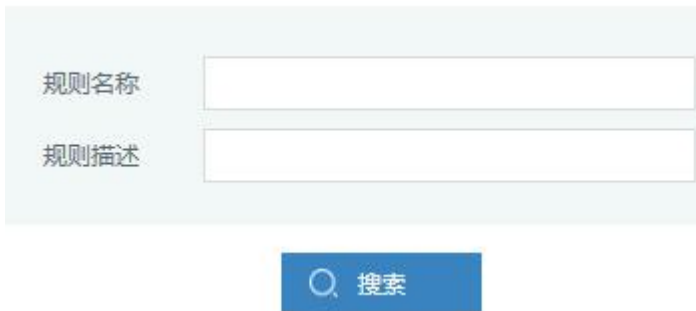
## 6.6.3 删除发布规则

选择要删除的信息——>点击“ 删除”按钮——>确认删除即可从列表中删除



## 6.6.4 搜索发布规则

点击“ 搜索”按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击“ 搜索”按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表



## 6.7 问题规则

### 6.7.1 添加问题规则

点击列表页面的“新增”按钮，进入到新增规则页面，输入规则基本信息外，还需要选择规则包以及设置规则、动作条件；可以根据以下条件来设置规则：标题、描述、优先级、所属客户、影响范围





**设置动作集：**若请求满足规则集内的条件后，接下来需要设置其动作集；

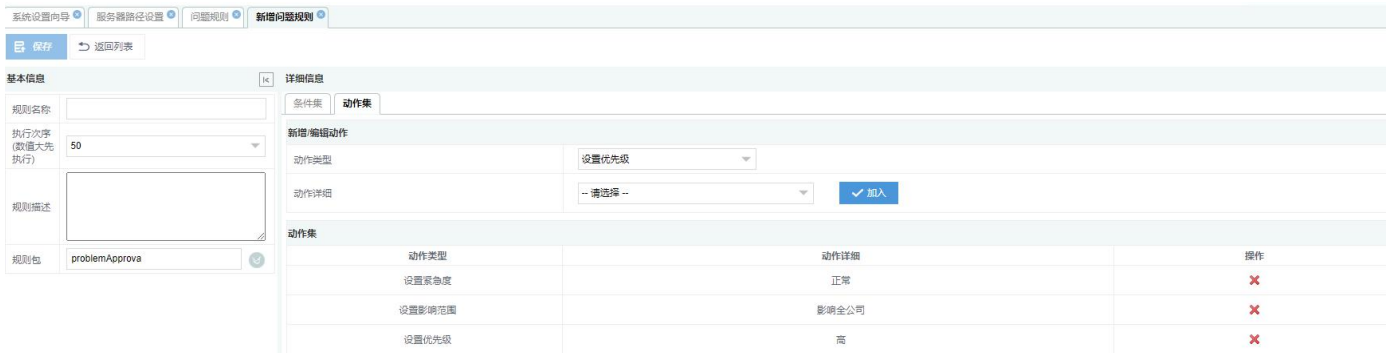
[设置优先级]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，需要设置优先级，若变更在创建时未选择优先级，一旦满足条件后，系统会自动将变更优先级设置成指定的优先级；若变更在创建时已有优先级，系统也会将指定的优先级替代为原来的优先级

[设置影响范围]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，需要设置影响范围，若变更在创建时未选择影响范围，一旦满足条件后，系统会自动将变更影响范围设置成指定的影响范围；若变更在创建时已有影响范围，系统也会将指定的紧急度替代为原来的影响范围



[设置流程]：若新创建的变更满足规则集内的条件后，可以设置让此变更自动匹配到设定的流程，这样就和其他变更匹配的规则不一样。

**操作步骤：**选择相关动作类型——>设置动作类型值/条件——>点击  按钮——>动作集列表中就会显示添加成功的动作


**删除动作集：**动作集条件是不可以编辑的，只需要将条件删除掉，然后再重新添加新的条件即可。点击要删除的动作条件的操作项： 图标——>弹出询问框——>确认删除即可从列表中删除掉



## 6.6.2 编辑问题规则

选择要修改的规则——>点击  “编辑”按钮——>进入编辑页面，对规则内容进行修改——>修改成功后，点击左上角  “保存”按钮，更新到列表中。

## 6.6.3 删除问题规则

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



## 6.6.4 搜索问题规则

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击  按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表

## 搜索规则

规则名称




规则描述

# 7 workflows

## 7.1 流程管理

请求、问题、变更、发布模块都可以部署制定好的流程，必须先部署好相关的流程，才能按流程进行处理

### 7.1.1 部署流程

通过点击列表页面上的  按钮——>弹出部署流程框，将流程通过点击  按钮后部署进来，如图示——>部署成功后，点击  按钮，将流程显示到列表中进行查看管理



### 7.1.2 流程列表管理

可以同时部署多个流程到列表中进行管理以及查看，支持废弃流程和重发布，废弃的可以在点击使用中切换为废弃。

  使用中  流程不支持模糊查询，请输入正确的名称、键，否则搜索不到数据

ID	名称	流程名称	键	版本	状态	操作项
iti_request_huiqianAndParallel08102-1	iti-request-huiqianAndParallel08102		iti_request_huiqianAndParallel08102	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_request_NewProcess-1	iti_request_NewProcess		iti_request_NewProcess	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃   重发布
iti_request_huiqianAndParallel-1	iti-request-huiqianAndParallel		iti_request_huiqianAndParallel	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_request_A-2	iti_request_A		iti_request_A	2	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃   重发布
iti_request_2_1-1	iti_request_2.1		iti_request_2_1	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_project_New_ModelMTProject-1	iti_project_New_ModelMTProject		iti_project_New_ModelMTProject	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_project_New_ModelMTProject-2	iti_project_New_ModelMTProject		iti_project_New_ModelMTProject	2	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_request_WeiZheng-1	iti_request_WeiZheng		iti_request_WeiZheng	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_request_WeiZheng-2	iti_request_WeiZheng		iti_request_WeiZheng	2	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_request_WeiZheng-3	iti_request_WeiZheng		iti_request_WeiZheng	3	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_request_MT26_2_11A-1	iti_request_MT26_2_11A		iti_request_MT26_2_11A	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_request_A-1	iti_request_A		iti_request_A	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
Request_MTJKWSPA-1	Request_MTJKWSPA		Request_MTJKWSPA	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_problem_MTWTF-1	iti_problem_MTWTF		iti_problem_MTWTF	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃
iti_change_MT2SP01-1	iti_change_MT2SP01		iti_change_MT2SP01	1	使用中	流程实例   查看流程图   流程属性设置   删除   废弃

1-15 共 20 条

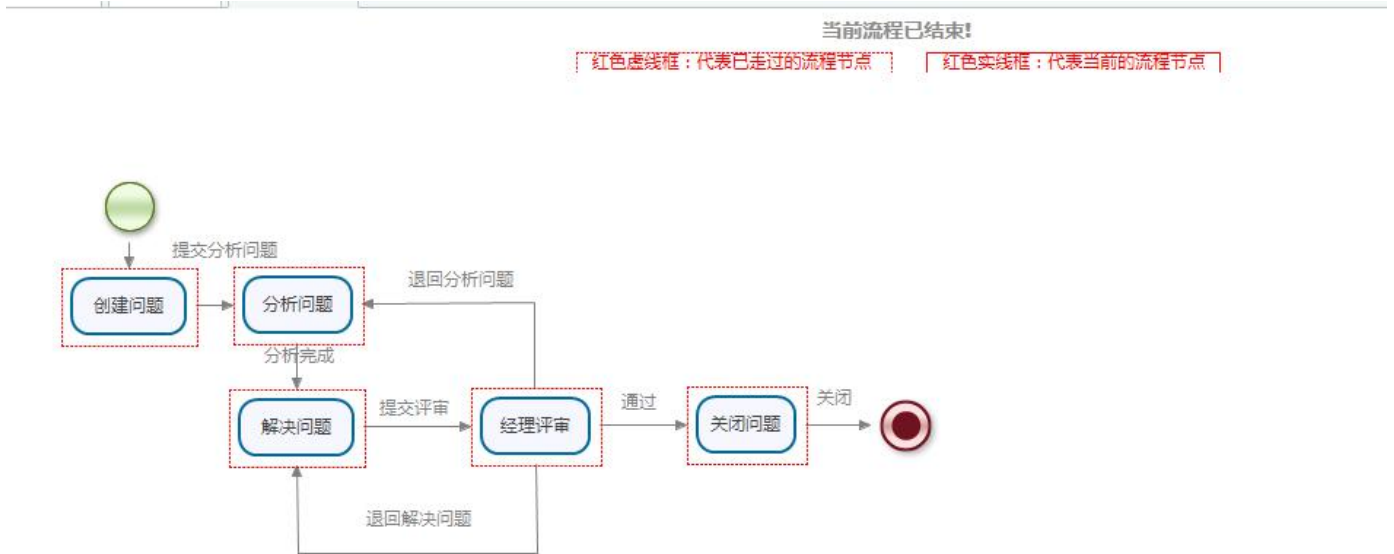
### 7.1.3 流程实例

如果想要查看某流程实例，则在流程管理页面的操作项下，选择要查看的流程实例，进入流程实例列表页面，如图示：

ID	流程ID	状态	操作项
itil_request_2_1.25	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪
itil_request_2_1.38	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪
itil_request_2_1.51	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪
itil_request_2_1.64	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪
itil_request_2_1.20007	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪
itil_request_2_1.20020	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪
itil_request_2_1.20033	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪
itil_request_2_1.40366	itil_request_2_1-1	active-root	跟踪

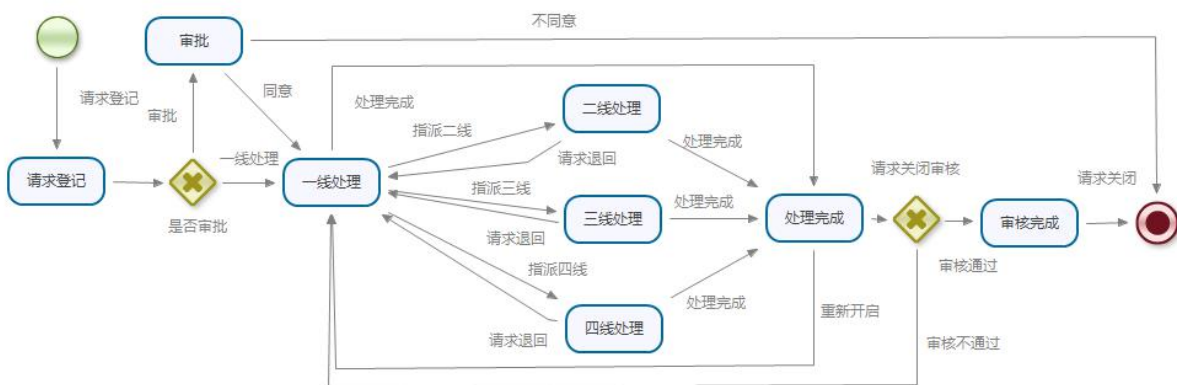
还可以点击实例列表页面的某条实例查看“跟踪”进入流程图跟踪页面查看进展。

注：红色框代表请求所走的流程进展



### 7.1.4 查看流程图

部署好流程之后，除了查看相关流程实例外，还可查看请求、问题、变更、发布的相关流程图，如图示：



### 7.1.5 搜索流程

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>再点击  按钮，系统就会将搜索到的结果显示在列表中。

搜索

名称	<input type="text"/>
键	<input type="text"/>

 搜索

### 7.1.6 流程属性设置

当新部署一条流程成功后，需要先设置它的属性；

**操作步骤：**需要先选中要设置的流程——>然后点击[操作项]下的 **流程属性设置** 链接——>进入到属性页面，如下图所示；左面板上的[流程节点]是指流程图中的任务、状态的节点；然后根据节点再设置对应的节点属性，包括设置自动指派技术员，判断验证是否为空等等。还可以点击[流程图]选项卡页面查看其流程。

回退给上次任务指派的技术员：流程中退回时，可以自动指派给上次处理的技术员；

指派方式分四种：

顺延指派：选择此指派方式后，当提交指派请求后，系统会自动默认为当前用户为技术员。

手动指派：选择此指派方式后，当提交指派请求后，用户可以自己选择指派的技术员。

变量指派：选择此指派方式后，需要设置指派的技术员的形式，当请求指派技术员时，就可以动态指派给“请求人“、“”现指派技术员“、“”指派组的负责人“等等。

规则指派：选择此指派方式后，需要设置匹配规则，这规则需要提前设置好。然后就会启用这个规则，自动指派给指定的技术员。

流程类型: 请求

节点名称	节点出口
1. 服务台接收 [Task]	@指派二线
2. 指派二线 [Task]	@处理完成
3. 处理完成 [Task]	@关闭

选择指派方式:	顺延指派
允许修改默认指派技术员:	<input type="checkbox"/>
允许修改默认指派组:	<input type="checkbox"/>
允许动态指派覆盖已有指派:	<input type="checkbox"/>
候选人:	<input type="text"/>
候选组:	<input type="text"/>
状态:	-- 请选择 --
流程跳转到此节点的验证条件:	-- 请选择 --
处理备注必填:	<input type="checkbox"/>
邮件处理流程:	<input type="checkbox"/>
回退给上次任务指派的技术员:	<input type="checkbox"/>
流程动作:	<input type="checkbox"/> 请求回访 <input type="checkbox"/> 申请升级 <input type="checkbox"/> 升级请求 <input type="checkbox"/> 审批加签
<b>通知规则</b>	
任务指派通知:	<input type="checkbox"/> 通知该项目的当前处理人 <input type="checkbox"/> 通知指派组的所有人员
通知模板:	选择
<b>匹配规则</b>	
匹配规则:	选择
<input type="button" value="保存"/>	

## 7.2 流程实例

此列表页面是用来管理流程实例，当创建请求后，就会有一条流程实例自动记录到此列表页面以供参考

🔍 流程实例不支持模糊查询。请输入正确的流程ID、实例ID、状态，否则搜索不到数据

流程ID	实例ID	状态	开始时间	结束时间	持续时间	最终活动	流程图跟踪
itil_problem_2_1-1	itil_problem_2_1.50247	ended	2017-12-05 17:27:25	2017-12-05 18:14:18	0小时46分钟53秒	结束	流程图跟踪
itil_request_2_1-1	itil_request_2_1.50060	active	2017-12-05 14:54:01		0小时0分钟0秒		流程图跟踪
itil_request_2_1-1	itil_request_2_1.50034	active	2017-12-05 14:00:55		0小时0分钟0秒		流程图跟踪
itil_request_2_1-1	itil_request_2_1.50021	ended	2017-12-05 13:55:32	2017-12-05 14:31:56	0小时36分钟24秒	结束	流程图跟踪
itil_request_2_1-1	itil_request_2_1.50008	active	2017-12-05 08:56:26		0小时0分钟0秒		流程图跟踪
itil_request_2_1-1	itil_request_2_1.40457	active	2017-11-30 16:41:03		0小时0分钟0秒		流程图跟踪
itil_project_2_1-1	itil_project_2_1.40440	active	2017-11-30 16:09:59		0小时0分钟0秒		流程图跟踪
itil_request_2_1-1	itil_request_2_1.40425	active	2017-11-30 15:29:00		0小时0分钟0秒		流程图跟踪
itil_request_2_1-1	itil_request_2_1.40403	ended	2017-11-30 15:15:49	2017-11-30 15:18:07	0小时2分钟18秒	结束	流程图跟踪
itil_change_2_1-1	itil_change_2_1.40379	ended	2017-11-24 14:22:29	2017-11-24 14:24:04	0小时1分钟35秒	结束	流程图跟踪

还可以点击实例列表页面的某条实例查看“流程图跟踪”进入流程图跟踪页面查看进展。

**注：**打开相关实例的流程图跟踪页面后，红色框代表请求所走的流程进展

## 7.3 流程选项

在登记一条请求、问题、变更、发布之前，需提前设置好用流程列表中的哪条流程，那么就需要在此页面下拉列表中选择相应流程名称，最后再进行保存，即可生效。

**注：**在创建请求成功过后，请求、问题、变更、发布就会选择此流程作为主要流程

流程选项

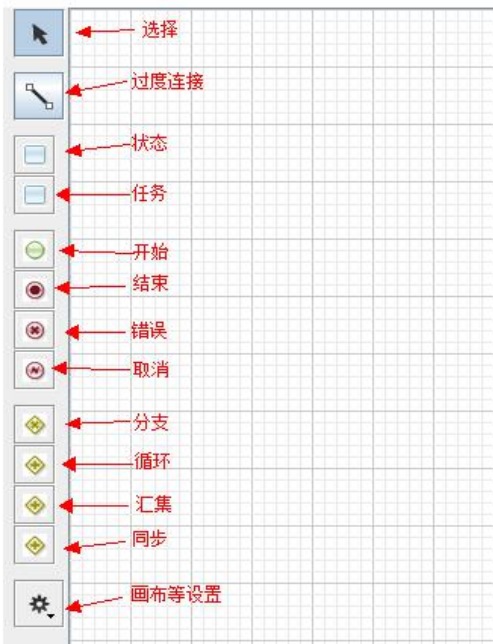
请求管理:	itil-request-2.1(Ver:1) ▼
变更管理:	itil-change-2.1(Ver:1) ▼
问题管理:	itil-problem-2.1(Ver:1) ▼
发布管理:	itil-release-cn-1.1(Ver:1) ▼
项目管理:	itil-project-2.1(Ver:1) ▼

[保存](#)

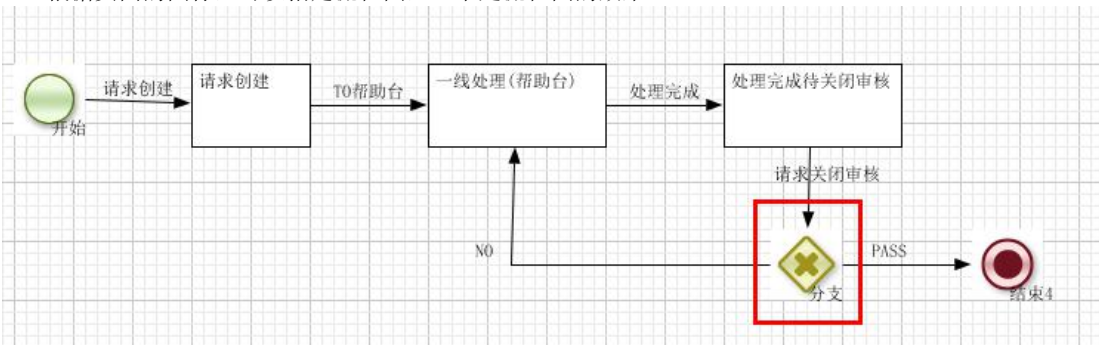
## 7.4 自定义流程

用户可根据自己的需求，通过自定义流程的方式来实现流程自定义化。

首先，需要下载一个“JavaSetup6u24.exe”的文件，根据提示进行安装即可。安装过程中，要关闭所有正在运行的程序，例如QQ、杀毒软件、浏览器等等。它会自动弹出来还有那些程序未关闭，当进行关闭后，系统会重启，启动完成后；再打开 Servitech 的自定义流程页面，就可以看到 Applet 插件是支持并可以操作的。



根据页面的图标，可以指定流程图，一下是流程图的效果：



画好流程图后，就可以对流程进行保存并导出成指定的文件，然后再部署到流程管理中，然后套用就可以了。期间有问题的话，可以咨询国津的客服人员。

模块:  名称:  \*

**Java插件配置步骤：**

**一、Java插件安装：**

- 1、浏览器默认会提示安装Java插件,请允许安装即可;
- 2、点击Java插件链接并进行安装(Java Version 7);

**二、Java程序安全配置：**

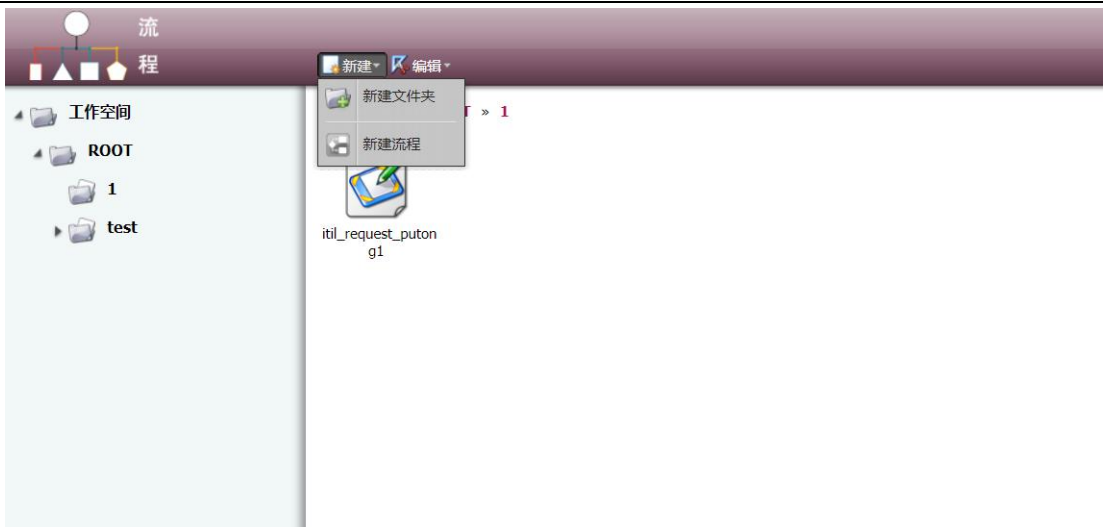
- 1、控制面板--程序--Java--安全--安全级别--调成[中]--确定
- 2、控制面板--程序--Java--安全--安全级别--编辑站点列表--添加--位置(ITSM HTTP URL)--确定

注：浏览器第一次加载需要一点时间请等待;

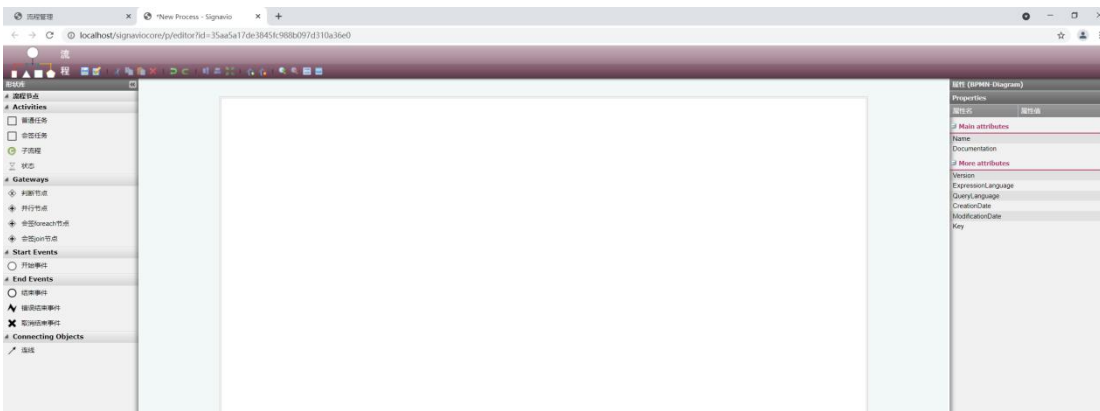
## 7.5 自定义 SVG 流程绘制

- a. 由项目跳转到编辑器，新建文件夹
- b. 点击新增流程跳转到新增页面





c. 新增流程图页面分四部分，上方的工具栏，左边的节点，中间的画布，右边的属性设置

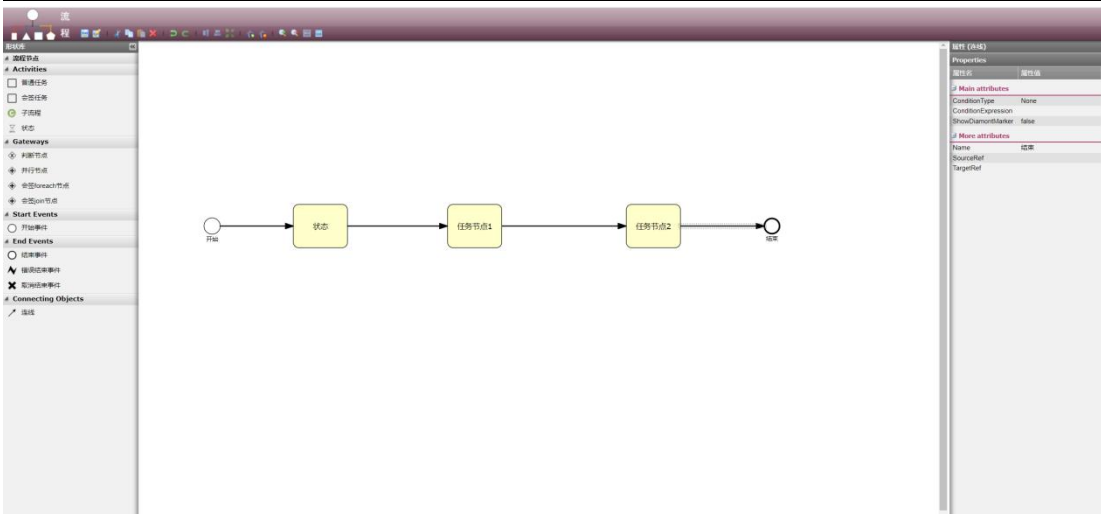


## 普通流程的绘制

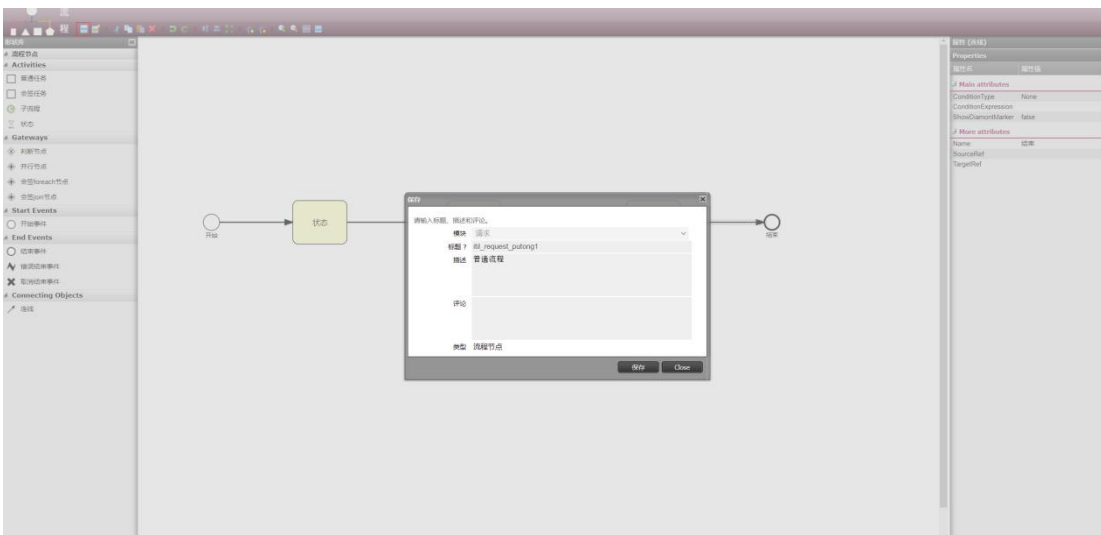
a. 正常拖入：开始节点、状态节点、普通任务节点、结束节点，并给节点命名



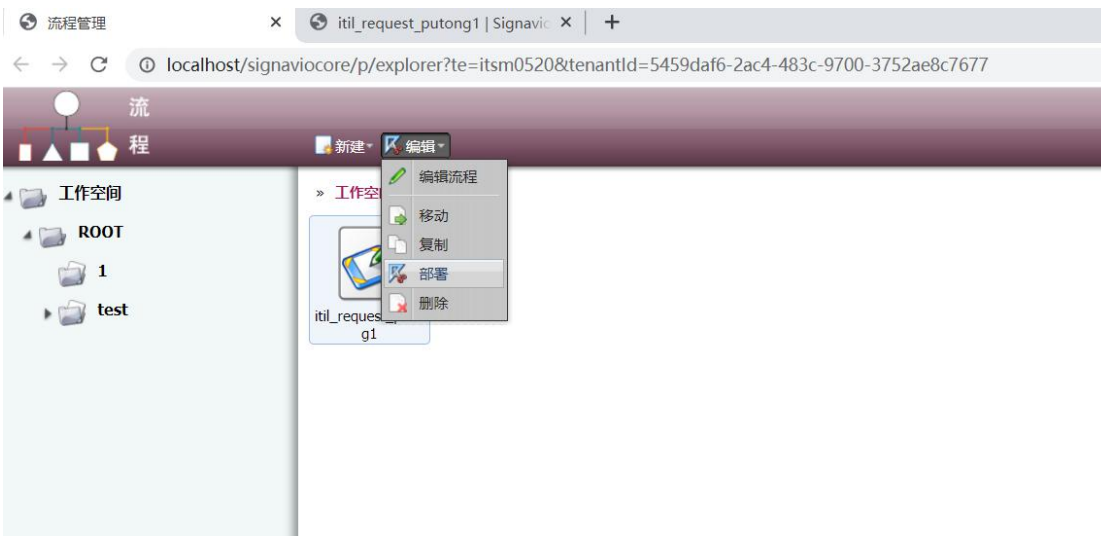
b. 将节点进行连线，并给连线命名



c. 保存流程图



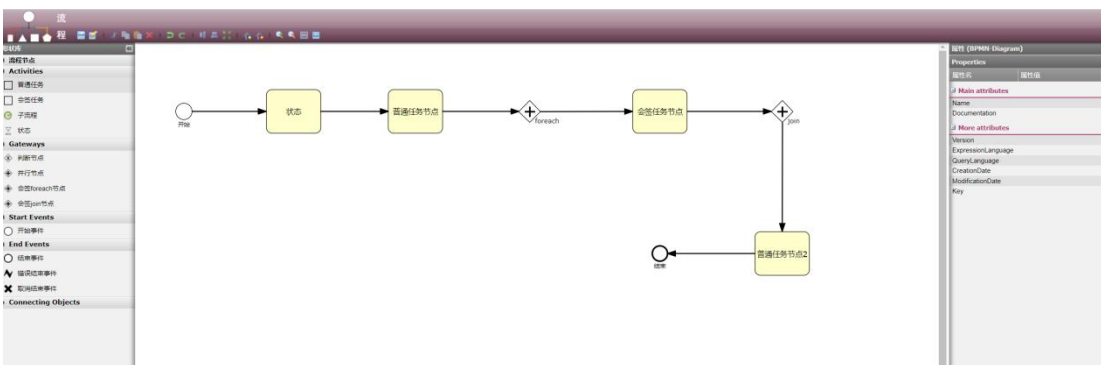
d. 部署流程图





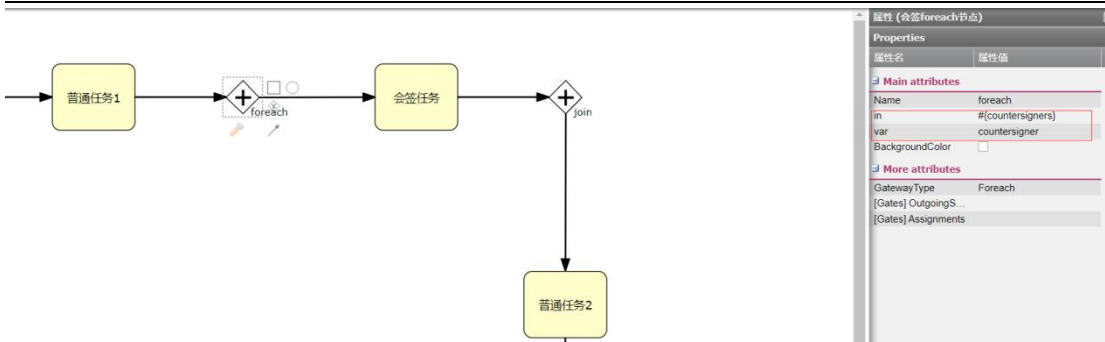
## 会签流程的绘制

- 正常拖入：开始节点、状态节点、普通任务节点、会签 `foreach` 节点、会签任务节点、会签 `Join` 节点、结束节点，并给节点命名
- 将节点进行连线，并给连线命名



### c.特殊节点属性说明

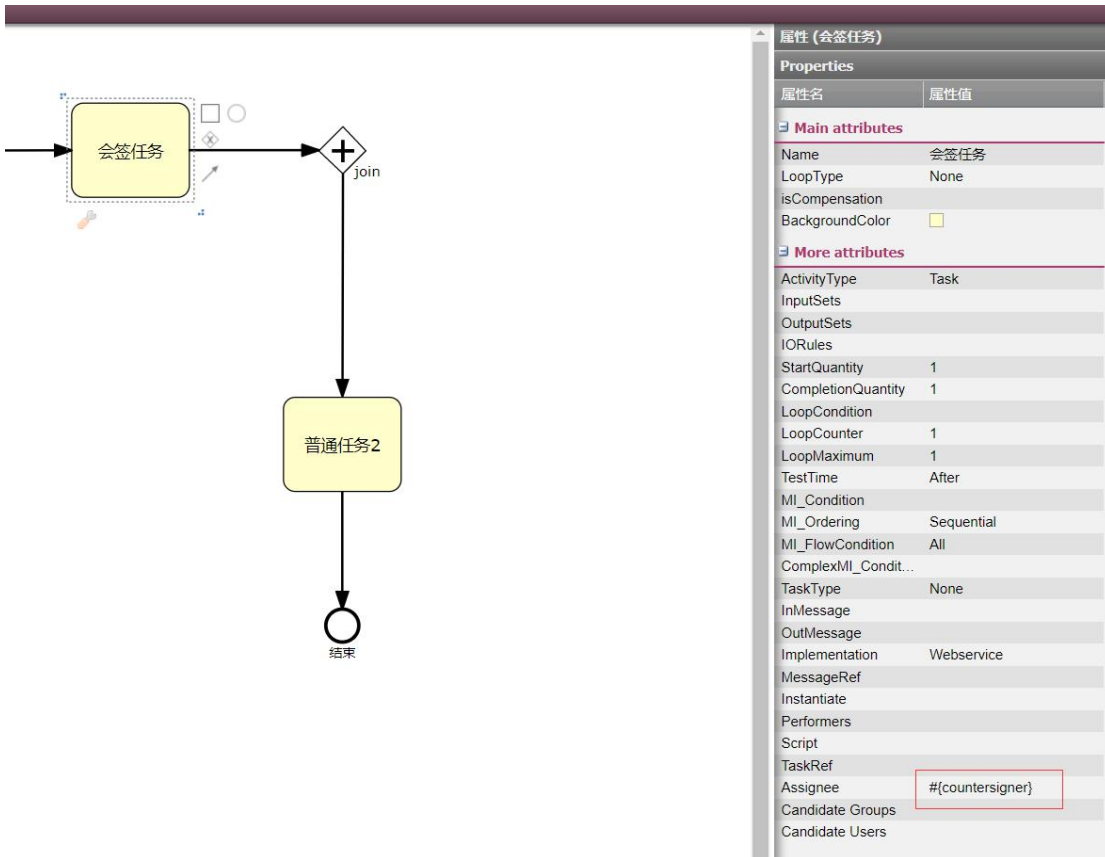
会签 `foreach` 节点 `var in` 会有默认值 “#{countersigners}” “countersigner”，该默认值和项目中变量是对应的，不能随意修改



属性 (会签foreach节点)

属性名	属性值
<b>Main attributes</b>	
Name	foreach
in	#{countersigners}
var	countersigner
BackgroundColor	<input type="checkbox"/>
<b>More attributes</b>	
GatewayType	Foreach
[Gates] OutgoingS...	
[Gates] Assignments	

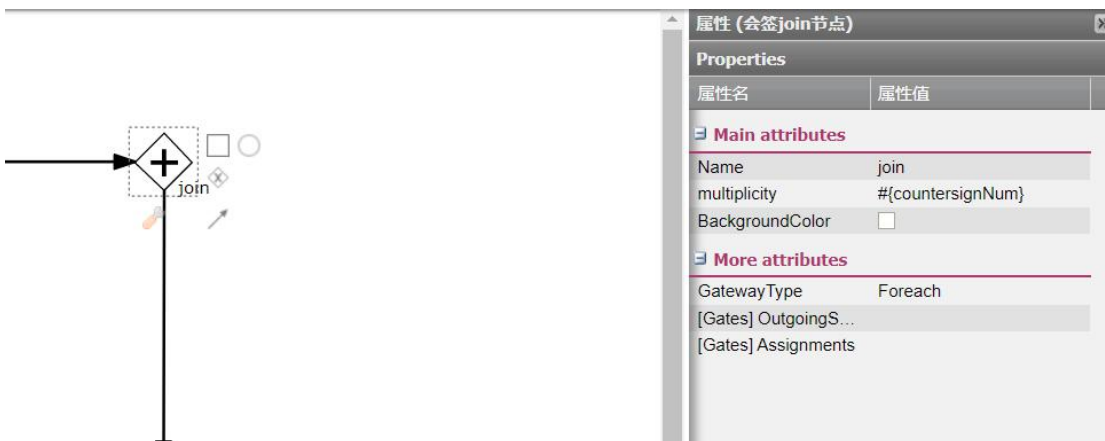
会签任务节点 assignee 会有默认值 “#{countersigner}”，该默认值和项目中变量是对应的，不能随意修改



属性 (会签任务)

属性名	属性值
<b>Properties</b>	
<b>Main attributes</b>	
Name	会签任务
LoopType	None
isCompensation	
BackgroundColor	<input type="checkbox"/>
<b>More attributes</b>	
ActivityType	Task
InputSets	
OutputSets	
IORules	
StartQuantity	1
CompletionQuantity	1
LoopCondition	
LoopCounter	1
LoopMaximum	1
TestTime	After
MI_Condition	
MI_Ordering	Sequential
MI_FlowCondition	All
ComplexMI_Condit...	
TaskType	None
InMessage	
OutMessage	
Implementation	Webservice
MessageRef	
Instantiate	
Performers	
Script	
TaskRef	
Assignee	#{countersigner}
Candidate Groups	
Candidate Users	

会签 join 节点 multiplicity,会有默认值 “#{countersignNum}”，该默认值和项目中变量是对应的，不能随意修改

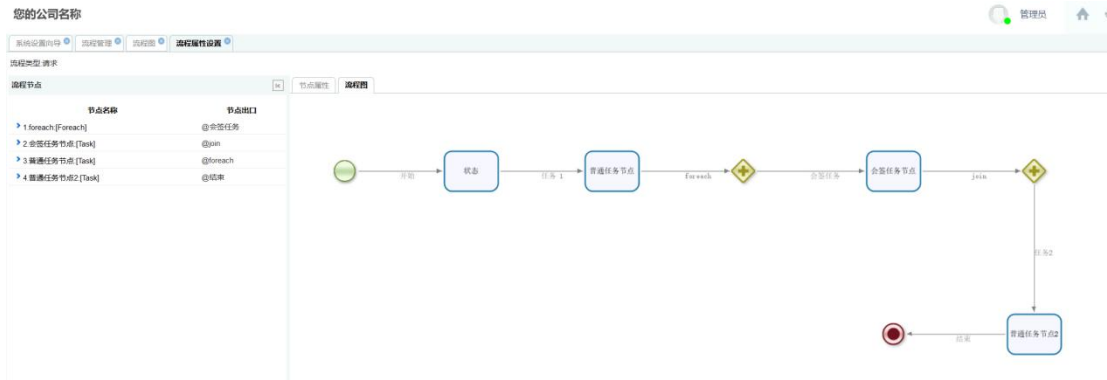


属性 (会签join节点)

属性名	属性值
<b>Properties</b>	
<b>Main attributes</b>	
Name	join
multiplicity	#{countersignNum}
BackgroundColor	<input type="checkbox"/>
<b>More attributes</b>	
GatewayType	Foreach
[Gates] OutgoingS...	
[Gates] Assignments	

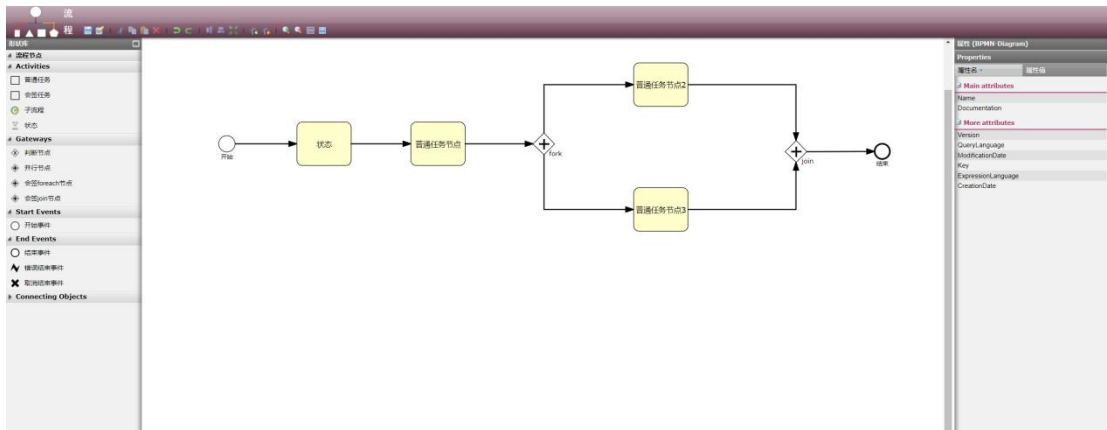
d. 保存流程图

e. 部署流程图



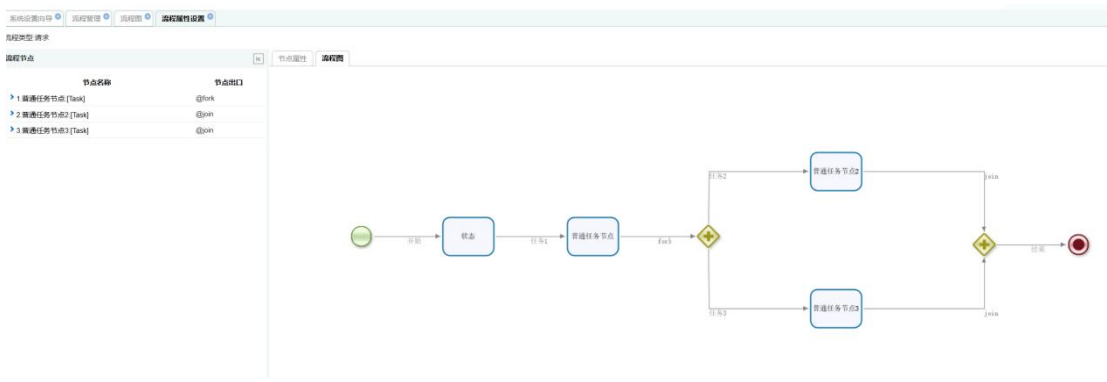
并行流程的绘制

- a. 正常拖入：开始节点、状态节点、普通任务节点、并行节点、结束节点，并给节点命名
- b. 将节点进行连线，并给连线命名



d. 保存流程图

e. 部署流程图



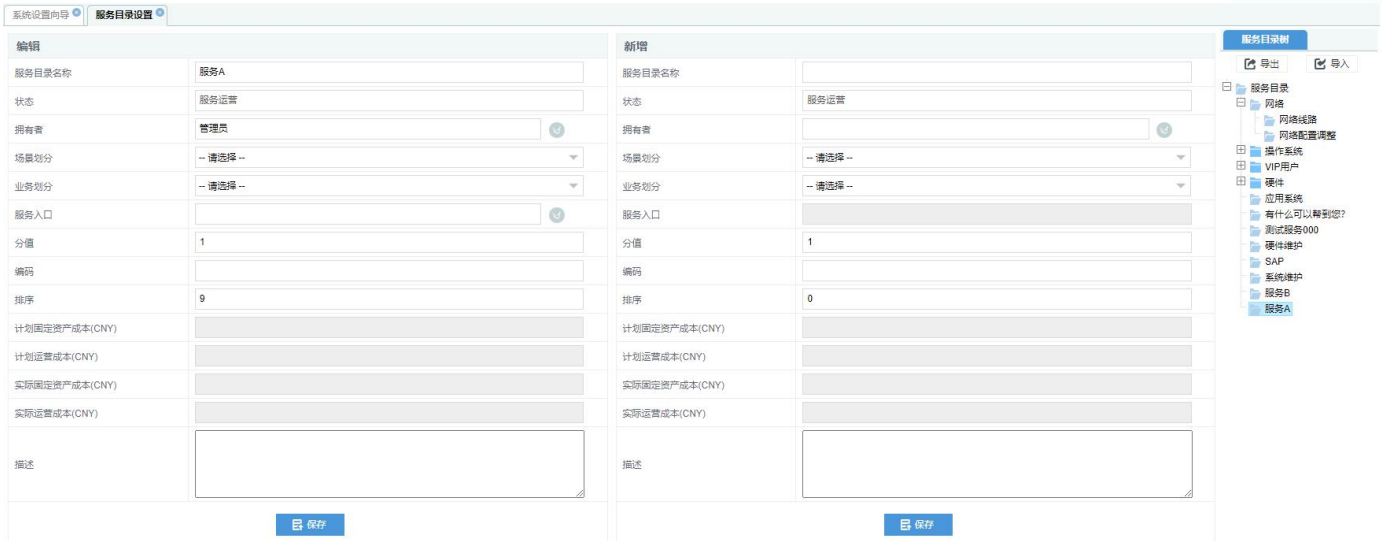
## 8 服务组合管理设置

### 8.1 服务目录设置

创建/编辑变更、问题、知识库时，需要选择相关的服务目录，所以需要在此页面内进行设置。系统会为用户使用前设置好默认的相关数据。

另外，在请求和问题的解决方案页面上，也会显示服务目录的分值统计；

不仅如此，在新增请求时，也可通过选择不同的服务目录来选择不同的请求表单





注：“计划固定资产成本”只能填数字；“计划运营成本”只能填数字；

这个功能是在需求落地体现，当需求落地流程关闭后，系统自动更新该应用服务及其所有父级服务的成本。父级服务的成本取值为其所有子级的应用服务的成本之和。

#### 8.1.1 添加服务目录

在【新增】面板内输入名称、分值、排序，选择表单等信息后——>点击 **保存** 按钮，进行保存即可——>再通过分类树进行查看。

新增	
服务目录名称	7.1.新增1
状态	服务运营
拥有者	管理员 
场景划分	-- 请选择 --
业务划分	-- 请选择 --
服务入口	
分值	1
编码	MT
排序	9
计划固定资产成本(CNY)	
计划运营成本(CNY)	
实际固定资产成本(CNY)	
实际运营成本(CNY)	
描述	







### 8.1.2 编辑服务目录

通过在右类树菜单上点击要修改的服务目录——>在左边【编辑】面板内进行修改——>修改后，点击按钮进行更新——>再通过分类树进行查看。


系统设置向导 **服务目录设置**

**编辑**

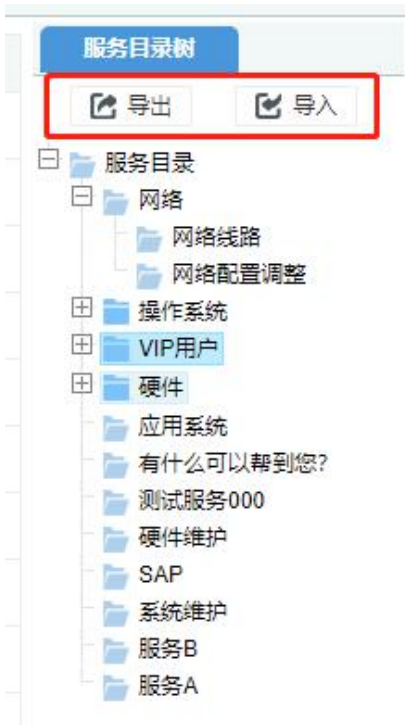
服务目录名称	VIP用户
状态	服务运营
拥有者	管理员  
场景划分	-- 请选择 --
业务划分	-- 请选择 --
服务入口	<input type="text"/> 
分值	1
编码	Service3
排序	8
计划固定资产成本(CNY)	<input type="text"/>
计划运营成本(CNY)	<input type="text"/>
实际固定资产成本(CNY)	<input type="text"/>
实际运营成本(CNY)	<input type="text"/>
描述	<input type="text"/>

 保存

### 8.1.3 导出操作

当前列表进行导出的操作：点击  导出图标——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可。





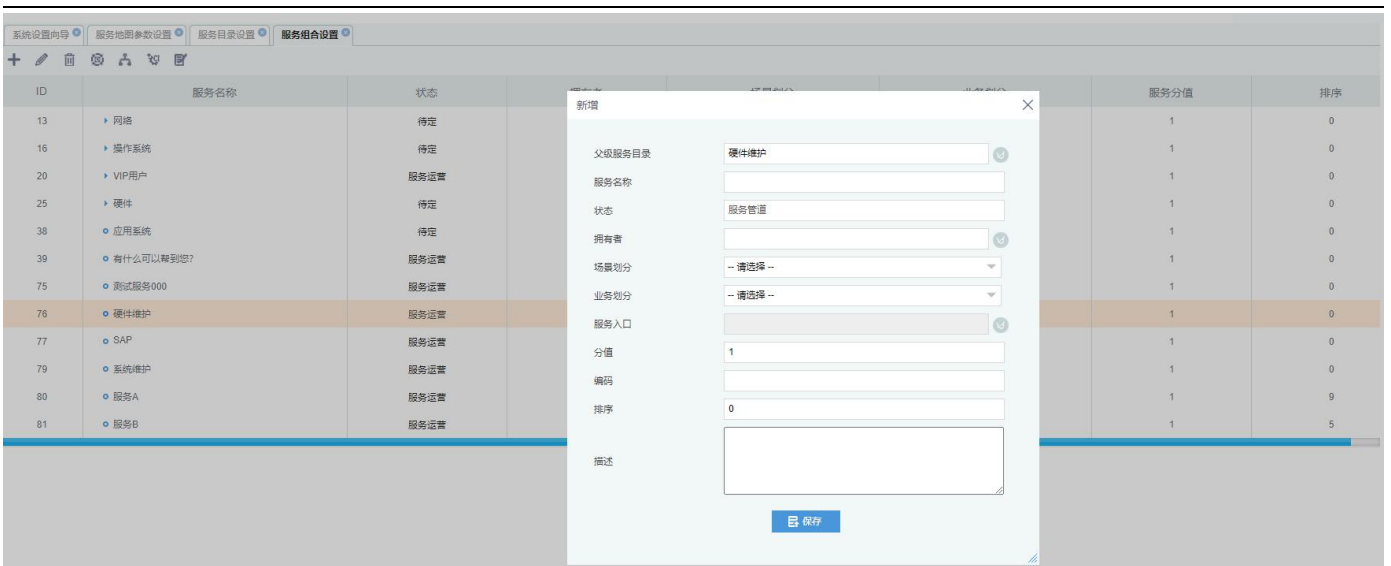
## 8.2 服务组合设置

对服务目录的名称、状态、拥有者、场景划分、业务划分、服务分值、排序进行页面整体展示，并且可以跳转 SLA、机构设置、关联配置项，查看 PBAs 进行展示。

ID	服务名称	状态	拥有者	场景划分	业务划分	服务分值	排序
13	网络	待定				1	0
14	网络线路	待定				1	0
15	网络配置调整	待定				1	0
16	操作系统	待定				1	0
20	VIP用户	服务运营	管理员			1	0
25	硬件	待定				1	0
38	应用系统	待定				1	0
39	有什么可以帮到您?	服务运营				1	0
75	测试服务000	服务运营	管理员			1	0
76	硬件维护	服务运营	管理员			1	0
77	SAP	服务运营	管理员			1	0
79	系统维护	服务运营	管理员			1	0
80	服务A	服务运营	管理员			1	9
81	服务B	服务运营	管理员			1	5

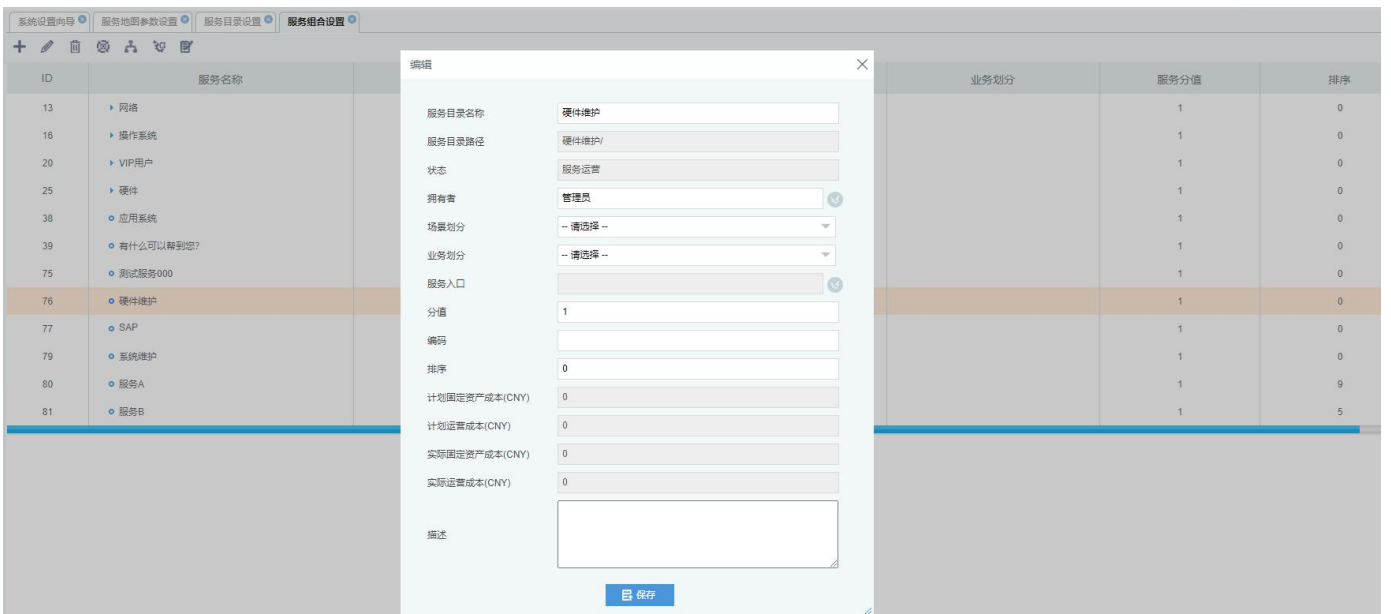
### 8.2.1 新增

选择对应的父级目录，点击 ，添加相关的信息，点击  按钮进行更新。




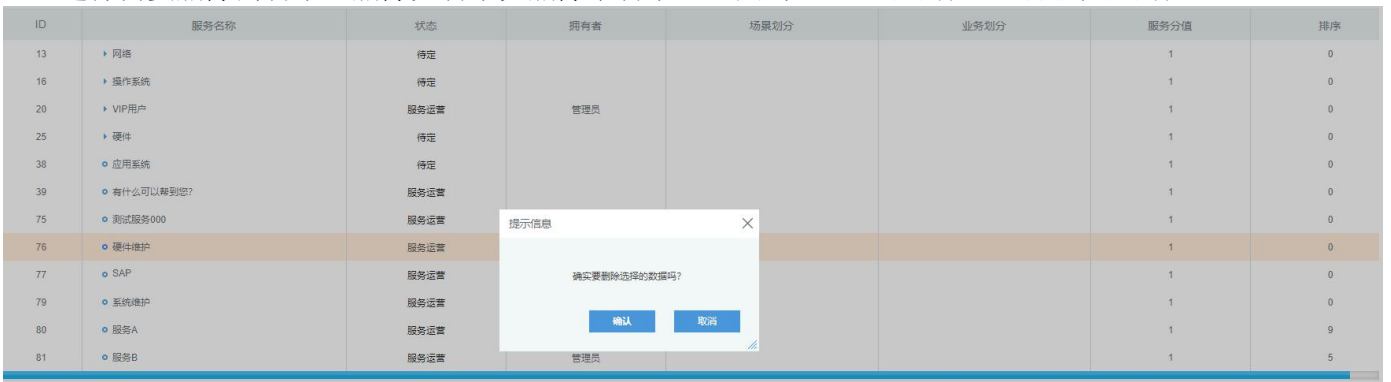
### 8.2.2 编辑

选择需要编辑对应目录，点击 ，修改相关的信息，点击 **保存** 按钮进行更新。



### 8.2.2 删除

选择需要删除的目录（删除父目录先删除子目录），点击  进行删除，点击确定完成删除。



注：删除服务目录需要先需求功能中进行服务退役的流程落地，状态为服务退役就可以删除。

## 8.3 服务地图参数设置

针对服务地图各个含义如服务健康状况和服务权重占据比值，均可以在服务地图参数设置，可以根据已有字段进行详细的参数标记，再根据备注进行合理调整，使服务地图实现故障分值、健康分值、服务分值等功能展示。

故障分值统计指标权重设置	
影响范围权重: 0.6	紧急度权重: 0.4
备注: 影响范围和紧急度权重之和必须等于1	
<input type="button" value="保存"/>	
健康分值统计指标权重设置	
服务故障分值权重: 0.2	SLA未达标率权重: 0.15
服务宕机率权重: 0.25	服务局部中断率权重: 0.1
服务满意度权重: 0.3	
备注: 健康分值统计指标权重之和必须等于1	
<input type="button" value="保存"/>	
服务分值统计指标权重设置	
CI权重: 0.4	被服务器重要性权重: 0.6
备注: 服务分值统计指标权重之和必须等于1	
<input type="button" value="保存"/>	
统计历史数据	
<input type="button" value="提交"/>	

## 9 配置项管理设置

### 9.1 监控数据源设置

点击新增输入数据，点击新增弹框上的“连接测试”按钮；连接成功结果列表显示 Success，失败显示 Failure

新增/编辑数据源 ✕

名称	<input style="width: 80%;" type="text"/>
编码	<input style="width: 80%;" type="text" value="-- 请选择 --"/>
URL	<input style="width: 80%;" type="text"/>
用户名	<input style="width: 80%;" type="text" value="admin"/>
密码	<input style="width: 80%;" type="password" value="....."/>
是否回调 <small>⊙</small>	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否
使用状态	<input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 禁用

## 编辑数据源

修改数据源对应的名称，编码，URL，账号密码并点击弹框上的"连接测试"按钮

新增/编辑数据来源
✕

名称

编码

URL

用户名

密码

是否回调  是  否

使用状态  启用  禁用

➔ 连接测试
💾 保存

## 9.2 配置项分类属性设置

### 9.2.1 新增配置项分类

点击配置项分类，选中对应的父级目录，点击 + 新增，在右侧的 (新增)基本信息 填写相关信息

配置项分类

+ 新增 导出

- 配置项分类
- 业务类
- 服务器
- mssql

分类属性(配置项分类)

- 基本信息
- 自定义字段
- 来源设置
- 字段标识规则
- 字段同步规则
- 自动化脚本

+ 新增 (新增)基本信息

分类名称	<input type="text"/>
名称	<input type="text"/>
权重	<input type="text"/>
编码规则	<input type="text"/>
分类图标	(100px*100px) <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">选择文件</span> 未选择任何文件
分类描述	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px;"></div>

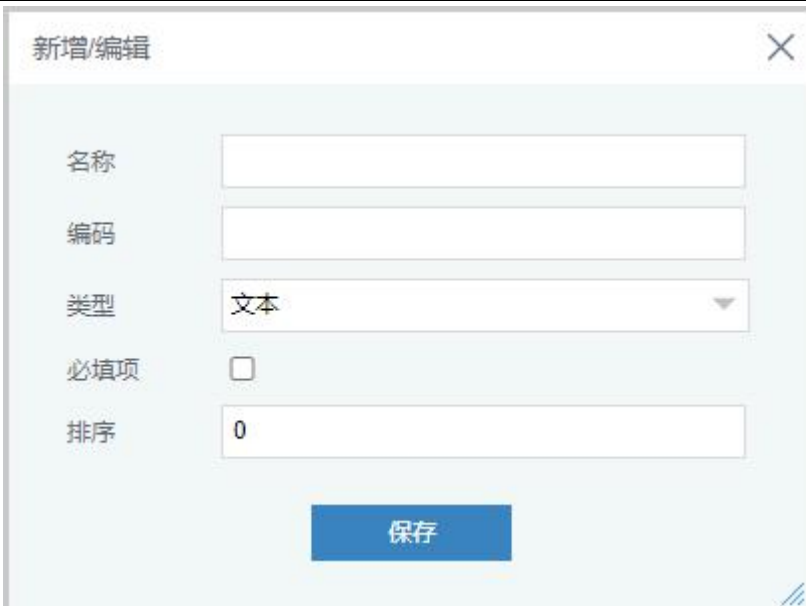
💾 保存

上传分类图标，点击 选择文件，选择需要上传的图标，上传。



分类图标

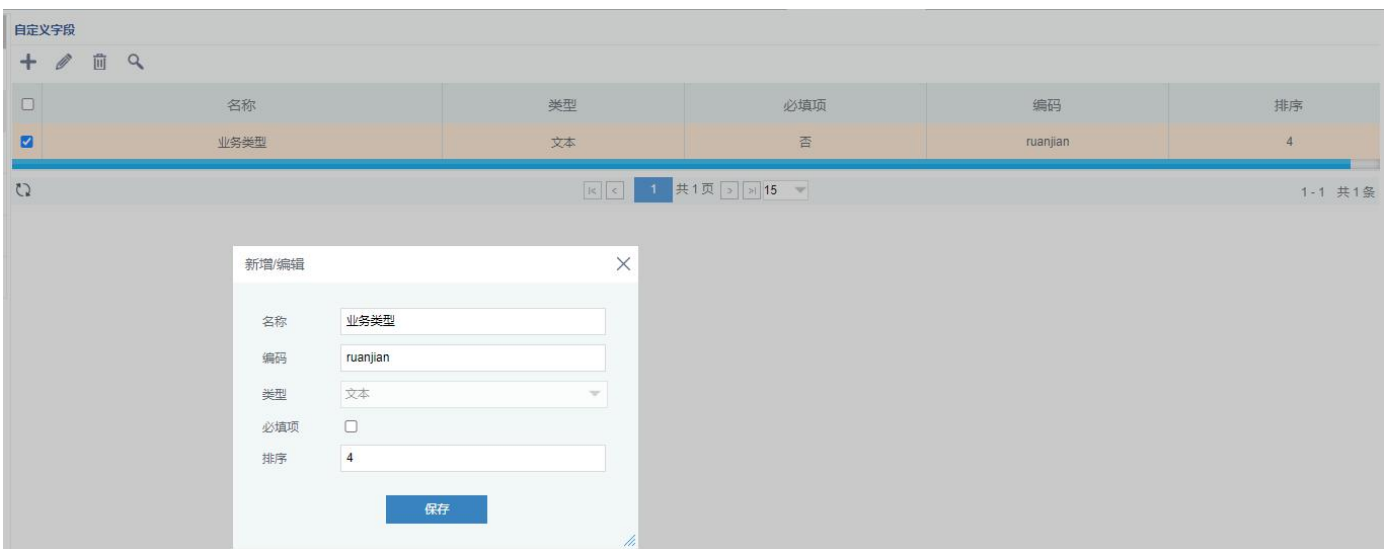
选择文件 80YYPBGSMJ\$\$\_QAS}}SAQ2.jpg

新增配置项自定义字段



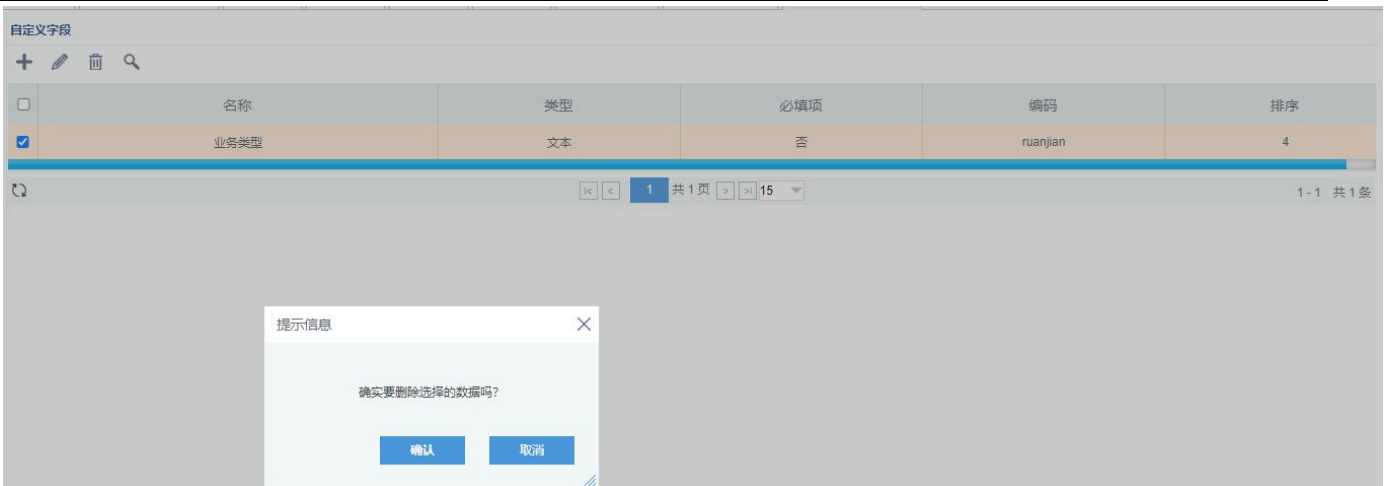
### 9.2.2 编辑自定义字段

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中



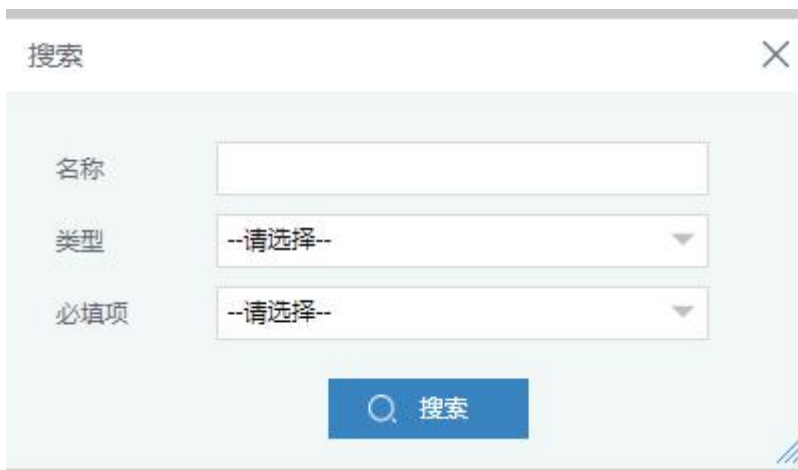
### 9.2.3 删除自定义字段

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



### 9.2.4 搜索自定义字段

点击 按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中



### 9.2.5 来源设置

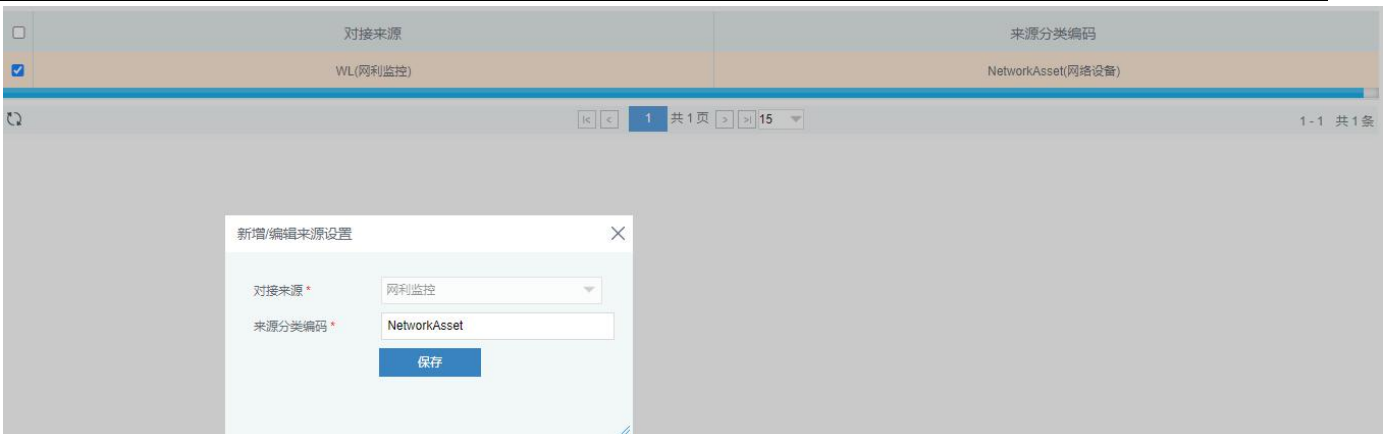
#### 新增来源

通过点击列表操作栏上的“新增”按钮——>弹出新增框，输入信息——>点击“保存”按钮提交到列表中显示即可。




#### 编辑来源

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击 按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 按钮即可更新到列表中




删除来源

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



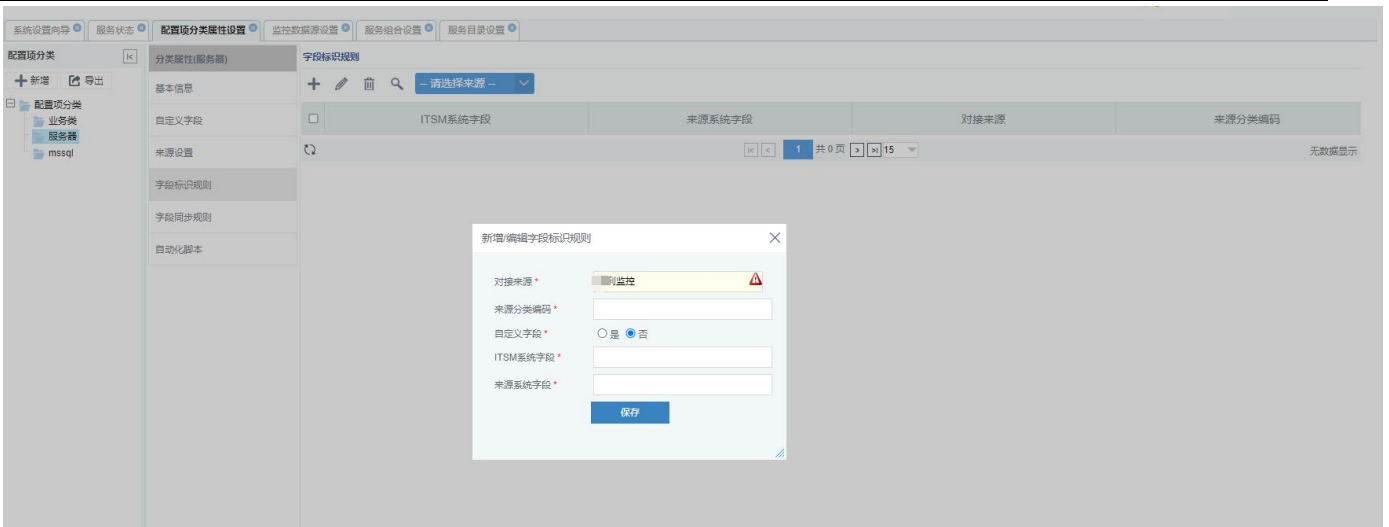
搜索来源

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中




#### 9.26 新增、编辑字段标识规则

根据对接来源参数设置，输入对应的分类编码，选择是否需要字段自定义，再设置传输到 ITSM 系统后字段标识，选择来源字段，点击保存后列表会进行显示。




删除字段标识规则

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除



搜索字段标识规则

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表中



字段同步规则

字段同步规则会根据字段标识规则自动同步。




## 9.3 配置项的关系类型

名称	描述	备注	背景颜色
提供			
包含房间			
位于(房间)			
定位(楼)			
位于(楼)			
区域包含			
位于区域内			
机架包含			
在机架上			
使终点连接到			
使终点连接到			
获取资源			
提供资源			
虚拟化			
被虚拟化			

### 9.3.1 添加关系类型

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击 **保存** 按钮提交到列表中


### 9.3.2 编辑关系类型

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击 **保存** 按钮即可更新到列表中


### 9.3.3 删除关系类型

选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

### 9.3.4 搜索关系类型

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表

### 9.3.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击 **浏览...** 按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击 **导入** 按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击 [\[CSV模板下载\]](#) 链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径  **浏览...**

[CSV模板下载]



**导入**

## 9.4 配置项的使用状态



添加配置项时，需要选择配置项的状态。系统会为用户提前设置好默认的相关数据

名称	描述	备注	背景颜色
备件库中备用			
已报废			
维修中			
使用中		web select	

#### 9.4.1 添加使用状态

点击  按钮——>弹出新增框进行添加——>点击  按钮提交到列表中


#### 9.4.2 编辑使用状态

在列表上选择要编辑的信息——>然后点击  按钮——>弹出编辑框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新到列表中


#### 9.4.3 删除使用状态



选择要删除的信息——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除

#### 9.4.4 搜索使用状态

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字——>点击搜索按钮即可，搜索到的结果将会显示到列表

#### 9.4.5 导出/导入操作

当前列表进行导出的操作：点击  按钮——>弹出导出文件框，选择文件保存的指定路径后，进行导出即可

导入操作：点击导入时——>弹出导入框——>点击  按钮（选择文件位置）——>当文本框获得路径后，再点击  按钮进行导入即可在列表内看到效果；

注：通过点击  链接下载模板后，根据模板内所给的字段提示来填入想要导入的信息。

导入 ×

文件路径  浏览...

[CSV模板下载]

 导入

## 10 系统工具

### 10.1 系统设置向导

当系统部署完成后，用户就可以登录到系统，根据配置向导的说明，一步步进行操作，需要配置哪些页面，直接点击该模块的名称，会进入到设置页面，设置成功后，该页面的勾会自动显示成绿色勾勾。

注：用户指南/操作视频  默认打开此页面

系统设置向导			
机构管理	公司信息	✓	填写系统显示的公司信息
	服务邮箱	✓	填写系统用于发送邮件的服务邮箱
	机构设置	✓	填写公司机构信息被服务机构及服务机构
访问控制	用户管理	✓	添加公司人员
SLA协议	SLA协议	✓	设置SLA服务等级协议
业务规则	请求/项目规则	✓	设置请求添加匹配的规则集和动作集
	变更规则	✓	设置变更添加匹配的规则集和动作集
业务流程向导			
配置项管理	配置项分类	✓	公司使用的配置项资产分类
	状态	✓	公司使用的配置项资产使用状态
	位置	✓	公司使用的各资产位置
	自定义类型	✓	动态添加需要记录的资产信息
请求管理	请求流程	✓	请求流程选用
	请求分类	✓	添加请求分类信息
	请求状态	✓	记录请求处理状态
	来源	✓	登记请求添加来源
	优先级	✓	设置请求的优先级处理
	复杂程度	✓	设置请求的复杂程度
	影响	✓	设置请求的影响范围

## 10.2 门户面板配置

用来管理门户面板的显示以及布局模式

**操作步骤：**首先，选择右边视图类型（常用视图、过滤器视图、报表视图 3 大类型），右边视图就会显示对应的模块——>将需要显示在门户的模块，点击打勾上，系统会自动保存成功——>然后点击布局模式的下拉列表进行选择——>可以再设置列宽度，点击保存即可——>然后再返回到门户页面查看设置成功后的效果；

门户面板配置

默认显示: 二列(默认模式) 一列 49 二列(默认模式) 49 保存

<p>技术员按时完成率</p> <p>静态视图</p> <p style="text-align: right;">✘</p>	<p>技术员按时响应率</p> <p>静态视图</p> <p style="text-align: right;">✘</p>
<p>配置项分类统计</p> <p>静态视图</p> <p style="text-align: right;">✘</p>	<p>请求状态统计</p> <p>静态视图</p> <p style="text-align: right;">✘</p>
<p>技术员处理的请求数</p> <p>静态视图</p> <p style="text-align: right;">✘</p>	<p>服务一线解决率(最好)</p> <p>静态视图</p> <p style="text-align: right;">✘</p>

视图类型: 常用视图


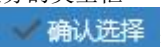
最新知识	热门知识
静态视图	静态视图
✓	✓
我的任务	即时信息
静态视图	静态视图
✓	✓
公告栏	我待处理的任务
静态视图	静态视图
✓	✓
指派给我的任务	流程任务统计
静态视图	静态视图
✓	✓
配置项快速检索	登记请求(快速)
静态视图	静态视图
✓	✓
指派给我的请求	请求统计
静态视图	静态视图
✓	✓

## 10.3 定期任务管理

设置定期任务后，系统会根据定期时间来执行这些任务，主要任务包括：定期自动创建请求/SLA 到期自动升级/请求邮件定期扫描/请求过期自动转化为问题/配置项三类过期的检测/活动目录（AD）同步更新/自动发送报表

ID	标题	类型	定期模式	开始时间	结束时间	创建时间	更新时间
2	定期发送报表	定期自动创建报表	每周定时任务	2017-12-14	2017-12-30	2017-12-14 13:45:18	
1	逾期扫描	SLA到期自动升级	周期性计划 (分钟)	2017-11-01	2017-11-30	2017-11-15 14:12:42	

### 10.3.1 添加定期任务（定期自动创建请求）

点击  按钮——>弹出定期任务的类型框——>选择“定期自动创建请求”——>进入到新增页面——>进行任务添加，设置标题、内容以及时间表设定——>点击  按钮进行提交——>创建成功后，系统再根据设定的时间，在请求内自动执行创建这条定期任务



定期任务管理 | 添加定期任务

保存 | 返回列表 | 服务目录导航 | 服务器

来源: --请选择-- | 优先级: --请选择--

影响: --请选择-- | 复杂程度: --请选择--

紧急度: --请选择-- | 位置:

关联配置项 | 附件 | **时间表设定**

日计划  周计划  月计划  周期性计划(天)  周期性计划(分钟)  一次性计划

**[每日定时任务]**

开始时间:

结束时间:

具体时间:  点  分

**备注:** 设置的时间一旦过期后, 就不会再执行前面的任务, 只会自动创建后面的任务

[日计划]: 设置日计划后, 系统会根据开始到结束这段时间以及具体时间来每次执行这条任务

关联配置项 | 附件 | **时间表设定**

日计划  周计划  月计划  周期性计划(天)  周期性计划(分钟)  一次性计划

**[每日定时任务]**

开始时间:

结束时间:

具体时间:  点  分

[周计划]: 设置按每周内的指定的几天、开始、结束时间以及具体到几点几分, 来执行这个任务

关联配置项 | 附件 | **时间表设定**

日计划  周计划  月计划  周期性计划(天)  周期性计划(分钟)  一次性计划

**[每周定时任务]**

每周:

<input type="checkbox"/> 星期天	<input type="checkbox"/> 星期一	<input type="checkbox"/> 星期二	<input type="checkbox"/> 星期三
<input type="checkbox"/> 星期四	<input type="checkbox"/> 星期五	<input type="checkbox"/> 星期六	

开始时间:

结束时间:

具体时间:  点  分

[月计划]: 设置按每月内的指定的月份、日期、开始、结束时间以及具体到几点几分, 来执行这个任务

关联配置项 附件 **时间表设定**

日计划  周计划  月计划  周期性计划(天)  周期性计划(分钟)  一次性计划

[每月定时任务]

每月：

一月

二月

三月

四月

五月

六月

七月

八月

九月

十月

十一月

十二月

日期：

开始时间

结束时间

具体时间：  点  分

[周期性计划（天）]：设置在开始、结束时间以及具体到几点几分的时间之内，每隔几天来执行一次任务

关联配置项 附件 **时间表设定**

日计划  周计划  月计划  周期性计划(天)  周期性计划(分钟)  一次性计划

[周期性计划(天)]

每  天执行一次

开始时间

结束时间

具体时间：  点  分

[周期性计划（分钟）]：设置从在开始、结束时间算起，每隔几分钟来执行一次任务

关联配置项 附件 **时间表设定**

日计划  周计划  月计划  周期性计划(天)  周期性计划(分钟)  一次性计划

[周期性计划(分钟)]

每  分钟

开始时间

结束时间

[一次性计划]：设置具体到一天几点几分，来执行这个任务，而且只执行一次这个计划

日计划
  周计划
  月计划
  周期性计划(天)
  周期性计划(分钟)
  一次性计划

[只执行一次]

开始时间

具体时间：  点  分

### 10.3.2 新增期望完成时间到期通知/SLA 到期自动升级/请求邮件定期扫描/请求过期自动转化为问题/配置项三类过期的检测/活动目录（AD）同步更新/自动发送报表/定期检查附加组件/定期同步配置项/定期同步钉钉部门及用户

通过点击 **+** 按钮——>弹出定期任务的类型框——>选择“期望完成时间到期通知/SLA 到期自动升级/请求邮件定期扫描/请求过期自动转化为问题/配置项三类过期的检测/活动目录（AD）同步更新/自动发送报表/定期检查附加组件/定期同步配置项/定期同步钉钉部门及用户”——>弹出新增框——>进行任务添加，设置标题以及时间表设定——>点击 **保存** 按钮进行提交——>创建成功后，系统再根据设定的时间，再后台执行这些任务，用户可以在这些页面查看更新效果

类型 ×

- 定期自动创建请求
- 期望完成时间到期通知
- SLA到期自动升级
- 请求邮件定期扫描
- 请求过期自动转化为问题
- 配置项三类过期的检测
- 活动目录(AD)同步更新
- 定期自动创建报表
- 定期检查附加组件
- 定期同步配置项
- 定期同步钉钉部门及用户

✓ 确认选择

### SLA到期自动升级

标题

日计划       周计划       月计划  
 周期性计划(天)       周期性计划(分钟)       一次性计划



**[每日定时任务]**

开始时间


结束时间

具体时间：  点  分

10.3.3 编辑定期任务（包括了：期望完成时间到期通知/SLA 到期自动升级/请求邮件定期扫描/请求过期自动转化为问题/配置项三类过期的检测/活动目录（AD）同步更新/自动发送报表/定期检查附加组件/定期同步配置项/定期同步钉钉部门及用户）

在列表上选择要编辑的定期任务，在其选择框内打勾——>点击列表标题处的  按钮——>弹出编辑信息框进行修改——>修改完毕后，点击  按钮即可更新成功

### 10.3.4 删除定期任务

选择要删除的定期任务，在选择框内打勾——>点击  按钮——>确认删除即可从列表中删除掉

提示信息 ×

确实要删除选择的数据吗？

### 10.3.5 搜索定期任务

点击  按钮——>弹出搜索框，输入关键字，如图示——>点击  按钮进行搜索，搜索的结果将会显示到列表中



搜索 >

类型	--请选择--		▼
定期模式	--请选择--		▼
日期范围	<input type="text"/>	至	<input type="text"/>
创建时间	<input type="text"/>	至	<input type="text"/>
更新时间	<input type="text"/>	至	<input type="text"/>

搜索

## 10.4 通知规则

### 10.4.1 请求通知规则

此页面主要用来显示请求动作的通知方式和通知对象，将需要的通知的请求动作打勾后，点“保存”按钮即可。  
注：至于邮件的内容可以到“系统工具”下的“通知模板管理”页面进行设置

通知规则

请求管理 | 项目管理 | 问题管理 | 变更管理 | 配置管理 | 发布管理 | 任务管理 | 其他

全选  反选 保存

请求管理

<input checked="" type="checkbox"/>	服务台接收到邮件自动回复请求人	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 请求人或报告人
<input checked="" type="checkbox"/>	自助创建请求通知	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/>	有新的请求通知服务台	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/>	请求描述通知	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/>	请求流程重新开启通知	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/>	请求关闭通知	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/>	请求更新通知	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/>	请求升级通知	通知方式: 邮箱通知	通知对象: 未设置

### 10.4.2 问题通知规则

此页面主要用来显示问题动作的通知方式和通知对象，将需要的通知的问题动作打勾后，点“保存”按钮即可。  
注：至于邮件的内容可以到“系统工具”下的“通知模板管理”页面进行设置

全选  反选

#### 问题管理

- 问题创建成功通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 问题指派通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 问题标记为已知错误通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 问题取消已知错误标记通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 问题关闭通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 问题流程动作通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

#### 10.4.3 变更通知规则

此页面主要用来显示变更动作的通知方式和通知对象，将需要的通知的变更动作打勾后，点“保存”按钮即可。  
注：至于邮件的内容可以到“系统工具”下的“通知模板管理”页面进行设置

全选  反选

#### 变更管理

- 变更创建成功通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 变更指派通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 变更被关闭时通知技术员  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 变更被关闭时通知CMDB  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 同一配置项在同一天有多个变更冲突通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 变更流程动作通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

---

- 变更进行审批动作时通知CAB  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

#### 10.4.4 配置项通知规则

此页面主要用来显示配置项的通知方式和通知对象，将需要的通知的动作打勾后，点“保存”按钮即可。  
注：至于邮件的内容可以到“系统工具”下的“通知模板管理”页面进行设置

全选  反选

### 配置管理

配置项生命周期到期通知

通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

配置项保修期到期通知

通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

配置项预警时间到期通知

通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

#### 10.4.5 发布管理

此页面主要用来显示发布动作的通知方式和通知对象，将需要的通知的发布动作打勾后，点“保存”按钮即可。  
注：至于邮件的内容可以到“系统工具”下的“通知模板管理”页面进行设置

全选  反选

### 发布管理

发布创建成功通知

通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

发布指派通知

通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

发布流程动作通知

通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

#### 10.4.6 任务管理

在日程表上创建任务后，当操作每一个动作都会通知到指定的人员，只要在此页面打勾选择保存；同时，也要到通知模板管理页面找到这三个通知，检查是否有通知对象。

全选  反选

### 任务管理

- 新任务通知  
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
- 任务处理通知  
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
- 任务完成通知  
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置

#### 10.4.7 项目通知规则

此页面主要用来显示项目动作的通知方式和通知对象，将需要的通知的变更动作打勾后，点“保存”按钮即可。  
注：至于邮件的内容可以到“系统工具”下的“通知模板管理”页面进行设置

保存     全选     反选

### 项目管理

<input checked="" type="checkbox"/> 有新的项目通知服务台
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目指派通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目关闭通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目更新通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目挂起通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目解除挂起通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目流程动作通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目处理备注通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目描述不全退回通知
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置
<input checked="" type="checkbox"/> 项目重新提交
通知方式: 邮箱通知    通知对象: 未设置

#### 10.4.8 需求通知规则

此页面主要用来显示需求动作的通知方式和通知对象，将需要的通知的变更动作打勾后，点“保存”按钮即可。  
注：至于邮件的内容可以到“系统工具”下的“通知模板管理”页面进行设置

保存  全选  反选

### 需求管理

- 需求创建成功通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置
- 需求指派通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置
- 需求流程动作通知  
通知方式: 邮箱通知 通知对象: 未设置

## 10.5 通知模板管理

### 10.5.1 通知模板列表

主要是用来修改邮件的模板内容的管理页面，若用户需要修改每次的邮件通知内容，就可以在此页面编辑。若用户不需要这条通知规则了，也可以将其通知先禁用，这样用户就收到相关的邮件通知了。

通知模板管理

+ ✎ 🗑️ 🔍

<input type="checkbox"/>	ID ↓	通知模板名称	模块	通知对象	通知方式	状态	操作项
<input type="checkbox"/>	53	流程处理邮件通知	其他		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	52	任务完成通知	任务		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	51	任务处理通知	任务		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	50	新任务通知	任务		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	49	发送项目工单	项目		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	48	项目重新提交	项目		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	47	项目描述不全退回通知	项目		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	46	项目处理备注通知	项目		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	45	项目流程动作通知	项目		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	44	项目解除挂起通知	项目		邮箱通知	启用	
<input type="checkbox"/>	43	项目挂起通知	项目		邮箱通知	启用	

### 10.5.2 新增通知模板

点击 按钮，进入到新增页面——>根据页面字段逐个填写基本信息和通知内容模板内容——>然后点击 按钮，提交到列表中即可；最后，只需要到通知规则页面将此通知模板打勾，就可以在触发此模板时，收到邮件或短信通知。

通知模板管理 | **新增通知模板**

**保存**

### 基本信息

通知模板名称	<input type="text"/>
状态	<input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 禁用
模块	请选择
通知方式	<input type="checkbox"/> 邮箱通知 <input type="checkbox"/> 短信通知 <input type="checkbox"/> IM消息通知 <input type="checkbox"/> 手机消息推送
通知到指定用户	<input type="text"/>
通知到指定邮件	<input type="text"/>

### 通知内容模板

短信模板	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;(请在此填写短信内容)&lt;/#escape&gt;"/>						
IM消息模板	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;(请在此填写IM消息内容)&lt;/#escape&gt;"/>						
消息推送模板	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;(请在此填写推送消息内容)&lt;/#escape&gt;"/>						
邮件模板	<table border="1"> <tr> <td>标题</td> <td><input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;( 请在此填写邮件标题 )&lt;/#escape&gt;"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>内容</td> <td colspan="2"> <pre>&lt;style&gt; table_border{width:100%;table_border{ border-collapse:collapse; border:solid black; border-width:1px 0 0 1px;}.table_border caption {font-size:14px;font-weight:bold;}.table_border th,.table_border td {border:solid black;border-width:0 1px 1px 0;padding-left:5px;} &lt;/style&gt; &lt;table width="550"&gt; &lt;#escape x as x!&gt; &lt;tr&gt; &lt;td colspan="2"&gt; &lt;#if (userName??)&gt; \${userName} , &lt;/#if&gt; </pre> </td> </tr> </table>	标题	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;( 请在此填写邮件标题 )&lt;/#escape&gt;"/>		内容	<pre>&lt;style&gt; table_border{width:100%;table_border{ border-collapse:collapse; border:solid black; border-width:1px 0 0 1px;}.table_border caption {font-size:14px;font-weight:bold;}.table_border th,.table_border td {border:solid black;border-width:0 1px 1px 0;padding-left:5px;} &lt;/style&gt; &lt;table width="550"&gt; &lt;#escape x as x!&gt; &lt;tr&gt; &lt;td colspan="2"&gt; &lt;#if (userName??)&gt; \${userName} , &lt;/#if&gt; </pre>	
标题	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;( 请在此填写邮件标题 )&lt;/#escape&gt;"/>						
内容	<pre>&lt;style&gt; table_border{width:100%;table_border{ border-collapse:collapse; border:solid black; border-width:1px 0 0 1px;}.table_border caption {font-size:14px;font-weight:bold;}.table_border th,.table_border td {border:solid black;border-width:0 1px 1px 0;padding-left:5px;} &lt;/style&gt; &lt;table width="550"&gt; &lt;#escape x as x!&gt; &lt;tr&gt; &lt;td colspan="2"&gt; &lt;#if (userName??)&gt; \${userName} , &lt;/#if&gt; </pre>						

### 10.5.3 编辑通知模板

通过选中需要修改的邮件模板，点击“编辑”图标——>进入编辑页面，如下图所示——>然后再对需要修改的内容进行修改，例如添加变量值到内容模板内，还可以调整内容样式——>在点击“保存”提交时，还可以点击 预览按钮，查看修改后的结果，如图所示；下次再进行邮件通知时，就可以查看到修改后的邮件效果了。

通知模板管理 | **编辑通知模板**

**保存**

### 基本信息

通知模板名称	流程处理邮件通知
状态	<input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 禁用
模块	其他
通知对象	<input type="checkbox"/> 指派的技术员 <input type="checkbox"/> 任务指派对象(组或技术员)
通知方式	<input checked="" type="checkbox"/> 邮箱通知 <input type="checkbox"/> 短信通知 <input type="checkbox"/> IM消息通知 <input type="checkbox"/> 手机消息推送
通知到指定用户	<input type="text"/>
通知到指定邮件	<input type="text"/>

### 通知内容模板

短信模板	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;标题[\${variables.etitle}]流程处理通知&lt;/#escape&gt;"/>		变量值				
IM消息模板	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;标题[\${variables.etitle}]流程处理通知&lt;/#escape&gt;"/>		-请选择-				
消息推送模板	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;标题[\${variables.etitle}]流程处理通知&lt;/#escape&gt;"/>						
邮件模板	<table border="1"> <tr> <td>标题</td> <td><input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;标题[\${variables.etitle}]流程处理通知&lt;/#escape&gt;"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>内容</td> <td colspan="2"> <pre>&lt;style&gt; table_border{width:100%;table_border{ border-collapse:collapse; border:solid black; border-width:1px 0 0 1px;}.table_border caption {font-size:14px;font-weight:bold;}.table_border th,.table_border td {border:solid black;border-width:0 1px 1px 0;padding-left:5px;} table_border a{text-decoration:none} &lt;/style&gt; &lt;table width="550"&gt; &lt;#escape x as x!&gt; </pre> </td> </tr> </table>	标题	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;标题[\${variables.etitle}]流程处理通知&lt;/#escape&gt;"/>		内容	<pre>&lt;style&gt; table_border{width:100%;table_border{ border-collapse:collapse; border:solid black; border-width:1px 0 0 1px;}.table_border caption {font-size:14px;font-weight:bold;}.table_border th,.table_border td {border:solid black;border-width:0 1px 1px 0;padding-left:5px;} table_border a{text-decoration:none} &lt;/style&gt; &lt;table width="550"&gt; &lt;#escape x as x!&gt; </pre>	
标题	<input type="text" value="&lt;#escape x as x!&gt;标题[\${variables.etitle}]流程处理通知&lt;/#escape&gt;"/>						
内容	<pre>&lt;style&gt; table_border{width:100%;table_border{ border-collapse:collapse; border:solid black; border-width:1px 0 0 1px;}.table_border caption {font-size:14px;font-weight:bold;}.table_border th,.table_border td {border:solid black;border-width:0 1px 1px 0;padding-left:5px;} table_border a{text-decoration:none} &lt;/style&gt; &lt;table width="550"&gt; &lt;#escape x as x!&gt; </pre>						

### 10.5.4 通知模板搜索

通过点击页面上的 按钮——>弹出搜索框——>输入关键字——>再点击搜索框内的 按钮，搜索到的结果就可以显示在列表上了。

## 搜索通知模板

通知模板名称



状态

模块

通知方式  邮箱通知  短信通知  IM消息通知  手机消息推送

 搜索

### 10.5.5 删除通知模板

首先，选中要编辑的通知模板——>然后点击  或  按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉。





#### 提示信息

确实要删除选择的数据吗？

## 10.6 内容模板管理

此功能主要是用来管理请求、项目、问题、变更、配置项、知识库的内容模板，在此定义好内容模板后，每次在这 6 个新增页面都可以直接套用模板，避免用户去手动输入数据，节省时间。

内容模板管理


   

<input type="checkbox"/>	ID	内容模板名称	类型	操作项
<input type="checkbox"/>	1	无法上网	请求内容模板	<a href="#">编辑模板名称</a> <a href="#">编辑模板内容</a> <a href="#">删除</a>

共 1 页 15 条

1-1 共 1 条

### 10.6.1 新增内容模板

通过点击  按钮——>弹出模板类型框——>选择要进入的模块新增页面——>进入信息输入——>设置完信息后，再保存到模板列表中，然后到请求的新增页面，下次就可以直接套用了。



类型 ✕

请求内容模板

项目内容模板

问题内容模板

变更内容模板

配置项内容模板

知识库内容模板

✓ 确认选择

内容模板管理 新增请求内容模板

← 返回列表 保存为模板 请求内容模板 -- 请选择 -- ☰ 服务目录导航

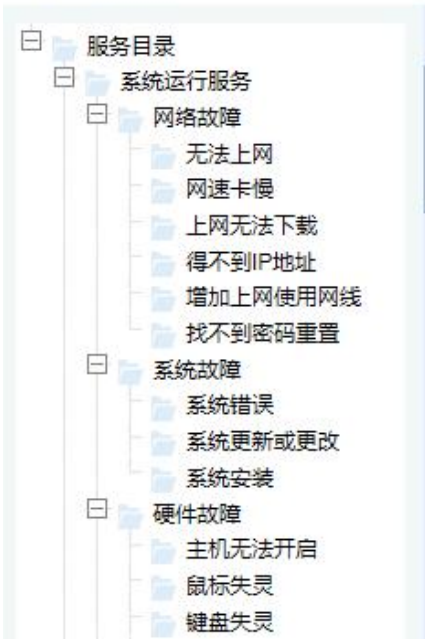
### 基本信息

<p>*所属客户 <input style="width: 90%;" type="text" value="国津软件"/></p> <p>*请求分类 <input style="width: 90%;" type="text"/></p> <p>*标题 <input style="width: 90%;" type="text"/></p> <p>*描述 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 150px;"><div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;"><span>B</span> <span>I</span> <span>☰</span> <span>☒</span> <span>🖼</span> <span>🔗</span> <span>🔄</span></div></div></p>	<p>*请求用户 <input style="width: 90%;" type="text" value="wangjames"/></p> <p>关联服务 <input style="width: 90%;" type="text"/></p>
<p>来源 <input style="width: 90%;" type="text" value="网页表单"/></p> <p>影响 <input style="width: 90%;" type="text" value="影响个人"/></p> <p>紧急度 <input style="width: 90%;" type="text" value="正常"/></p>	<p>优先级 <input style="width: 90%;" type="text" value="中"/></p> <p>复杂程度 <input style="width: 90%;" type="text" value="一级：简单的咨询"/></p> <p>位置 <input style="width: 90%;" type="text"/></p>

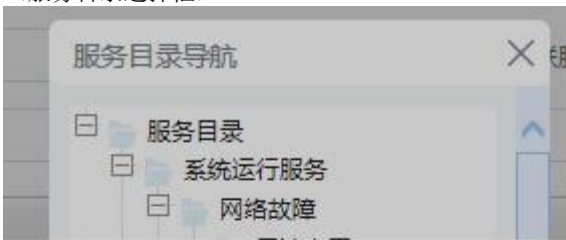
**相关功能点说明：**

**服务目录导航：**此功能是方便用户按照服务目录来选择内容模板的功能，避免了由于内容模版数量太多而导致列表杂乱的现象。点击 ☰ 服务目录导航 按钮，弹出服务目录选择框，选择好相关的服务目录后，确认信息即可。

### 服务目录导航



(服务目录选择框)



### 提示信息



(确认按照该服务目录导航)

内容模板管理 | 新增请求内容模板

返回列表 | 保存为模板 | 请求内容模板 | --请选择-- | 服务目录导航 | 无法上网

**基本信息**

\*所属客户: 国津软件 | \*请求用户: wangjames

\*请求分类: | 关联服务: 无法上网

\*标题: |

\*描述:   
 B I [富文本编辑器图标] [富文本编辑器内容]

### 10.6.2 编辑内容模板

选中要编辑的内容模板——>点击 或 **编辑模板名称 编辑模板内容** 按钮——>进入到编辑页面——>再对模板进行编辑——>然后点击 **保存模板** 按钮，就可以保存编辑的结果了。

### 10.6.3 删除内容模板

首先，选中要编辑的内容模板——>然后点击 或 **删除** 按钮——>弹出删除询问框——>确认删除即可从列表中删除掉。

**提示信息**

确实要删除选择的数据吗？

**确认** **取消**

### 10.6.4 搜索内容模板

通过点击页面上的 按钮——>弹出搜索框——>输入关键字——>再点击搜索框内的 **搜索** 按钮，搜索到的结果就可以显示在列表上了。

**搜索内容模板**

内容模板名称:

内容模板类型: --请选择--

**搜索**

## 10.7 期望日期提醒设置

设置对应的期望日期提醒，在设置期望通知的定期任务--根据工单的设置期望完成时间-会根据设置的进行提醒。

期望日期提醒设置  提醒一次  提醒多次

保存

## 10.8 许可信息

### 10.8.1 许可管理

主要用来管理技术员许可数以及查看软件的使用期限，若到期后，需要联系国津软件工作人员，将系统升级成正式版本后，就可以再用了

已使用天数:	10	剩余天数:	50	<div style="width: 50%;"></div> 50/60
许可类别:	试用版本	软件版本:	3.5.6GA	
开始使用日期:	2021-11-01 00:00:00	截止日期:	2021-12-31 00:00:00	
技术员注册许可数:	9999	终端用户注册许可数:	9999	
技术员并发许可数:	0	终端用户并发许可数:	0	

许可码输入 许可文件导入

许可编号	许可类别	版本	技术员注册许可数	技术员并发许可数	终端用户注册许可数	终端用户并发许可数	开始使用日期	截止日期	注册时间
5	试用版本	3.5.6GA	9999	0	9999	0	2021-11-01 00:00:00	2021-12-31 00:00:00	2021-11-01 15:55:1
4	试用版本	3.5.4GA	9999	0	9999	0	2021-11-01 00:00:00	2021-12-01 00:00:00	2021-11-01 11:01:1
3	试用版本	3.5.4GA	99	0	99	0	2021-08-25 00:00:00	2021-10-29 00:00:00	2021-08-25 15:23:2
2	试用版本	3.5.4GA	20	0	99	0	2021-05-31 00:00:00	2021-06-30 00:00:00	2021-08-25 15:05:4
1	试用版本	3.5.4GA	20	0	99	0	2021-05-31 00:00:00	2021-06-30 00:00:00	2021-08-25 15:04:4

1-5 共 5 条

### 10.8.2 许可码输入

许可码必须得由国津客服人员提供，他们会提供一个 txt 格式的文档给用户——>然后由用户将文本中的激活码复制到此文本框内——>点“激活”按钮，系统会提示激活成功并需要重新启动服务——>刷新系统后，会显示激活许可页面——>还需要客服人员提供一个激活码——>进行激活成功后——>重启服务就可以继续使用系统了。

注：如果激活中有任何疑问，可以随时联系客服人员。


**激活许可** ✕

许可码:

✓ 激活

### 10.8.3 许可文件导入

许可码必须得由工作人员供给，他们会提供一个 txt 格式的文档给用户，然后用户通过点击页面上的 [许可文件导入](#) ——>弹出

导入框，点“浏览”按钮，将 txt 文件导进来——>点  按钮上传成功后——>然后，通过刷新系统后，会显示激活许可页面——>还需要客服人员提供一个激活码——>进行激活成功后——>重启服务就可以继续使用系统了。

注：如果激活中有任何疑问，可以随时联系客服人员。

### 许可文件导入



## 10.9 授权码管理

授权码主要是用来管理二维码中的配置项详细信息能查看到链接，打开时需要输入授权码才允许查看

授权码管理

+ ✎ 🗑

<input type="checkbox"/>	ID	名称	类型	创建者	创建时间
<input type="checkbox"/>	1	test	配置项详情授权	james	2017-11-22 17:14:27

1 共 1 页 > > 15

1-1 共 1

### 10.9.1 添加授权码

通过点击列表操作栏上的“新增”按钮——>弹出新增框，输入信息——>点击“保存”按钮提交到列表中显示即可。

#### 添加/编辑授权码



### 10.9.2 编辑授权码

将需要进行编辑的授权码打勾选中——>点击操作栏上的“编辑”按钮——>弹出编辑框，修改内容——>点击“保存”按钮即可更新成功。

### 10.9.3 删除授权码

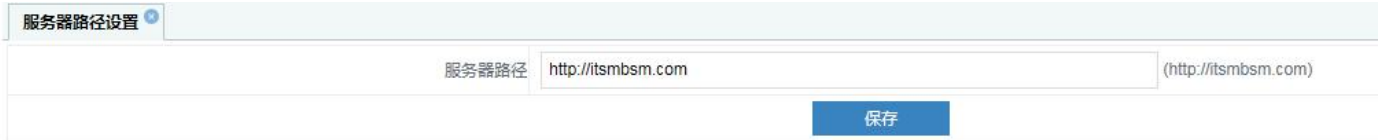
将需要进行删除的授权码打勾选中——>点击操作栏上的“删除”按钮——>弹出删除提示信息——>确认删除成功后，右下角会弹出提示，该信息也会从列表中删除掉。

#### 提示信息



## 10.10 服务器路径设置



设置服务器路径地址后，就可以让 Servitech 系统对外公布访问链接进行统一设置，包括邮件回访、任务审批等链接的统一。  
操作步骤：根据右边的格式提示，设置完成后，就可以点击“保存”进行提交了。

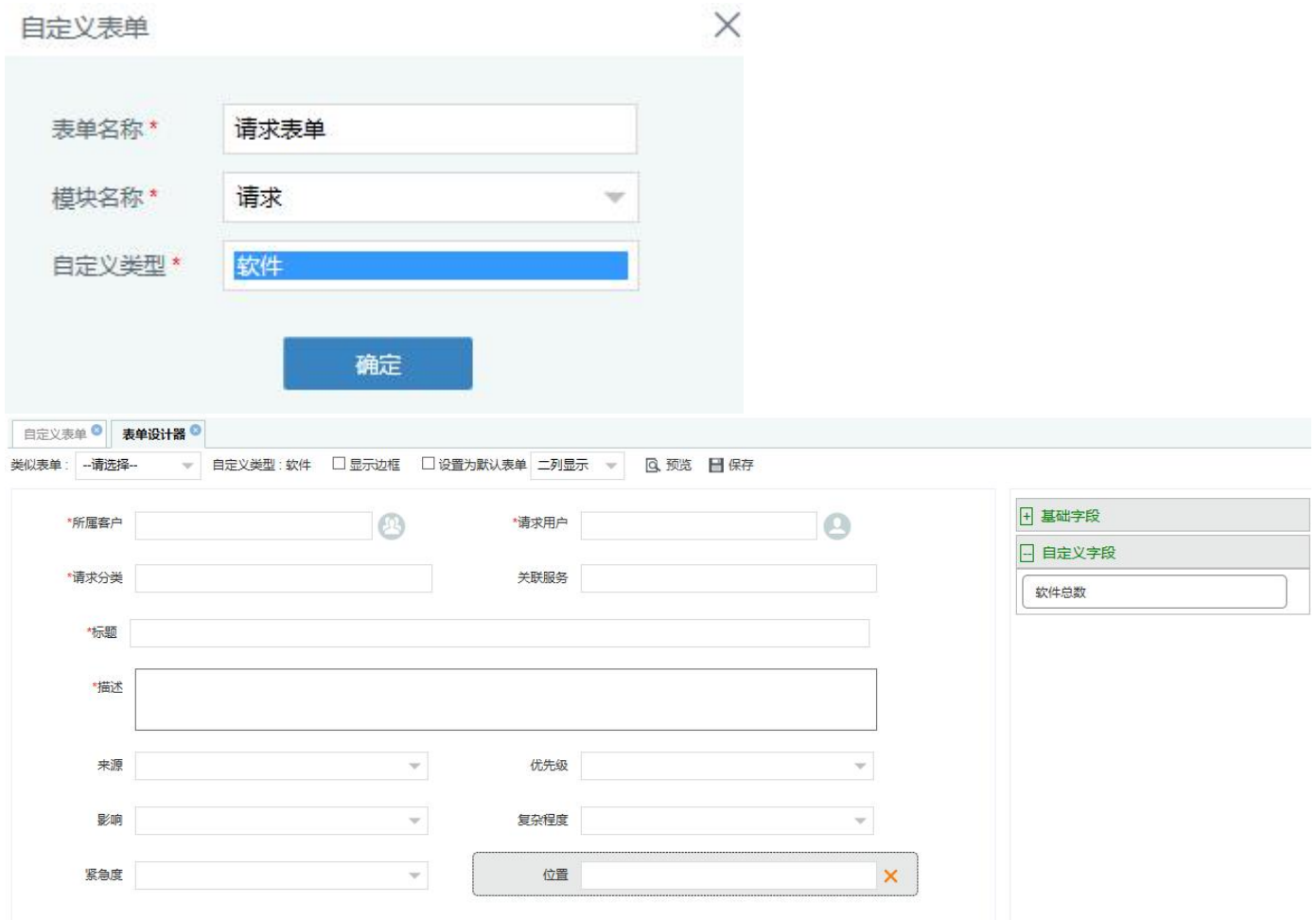


## 10.11 自定义表单

此功能主要是给用户自定义请求/项目/配置项表单，若用户需要按照不同服务目录/配置项分类显示不同的请求/项目/配置项表单，就可以在此进行设置。

### 10.11.1 新增自定义请求表单

通过点击  按钮，进入到填写表单名称以及选择模块、自定义类型页面——>填写名称跟选择请求模块、自定义类型后——>点击  按钮，进入到表单设计器界面



相关操作说明：

类似表单：可以选择以前设置过的表单，换成新的表单，系统默认为默认表单；

显示边框：勾选显示边框后可以在表单中显示出边框，如图：

表单预览

*所属客户	国津软件	*请求用户	wangjames
*请求分类		关联服务	
*标题			
*描述	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>B</b> <i>I</i> </p> </div>		
来源	-- 请选择 --	优先级	-- 请选择 --
影响	-- 请选择 --	复杂程度	-- 请选择 --
紧急度	-- 请选择 --	位置	

设置为默认表单：勾选后，如果服务目录未绑定表单，会使用该表单为请求默认表单；

二列显示：可以设置表单的显示方式为一列或者二列显示，系统默认为二列显示方式，一列显示方式如下：

自定义表单 **表单设计器**

类似表单： -- 请选择 --    自定义类型：软件     显示边框     设置为默认表单    **一列显示**    预览    保存

*所属客户	
*请求用户	
*请求分类	
关联服务	
*标题	
*描述	
来源	-- 请选择 --
优先级	-- 请选择 --
影响	-- 请选择 --
复杂程度	-- 请选择 --
紧急度	-- 请选择 --
位置	

预览：点击预览可以预览当前表单效果；



表单设置：系统以拖拽方式进行表单设置，在右侧字段栏中拖拽相关字段到表单中合适位置即可，选择表单中字段按



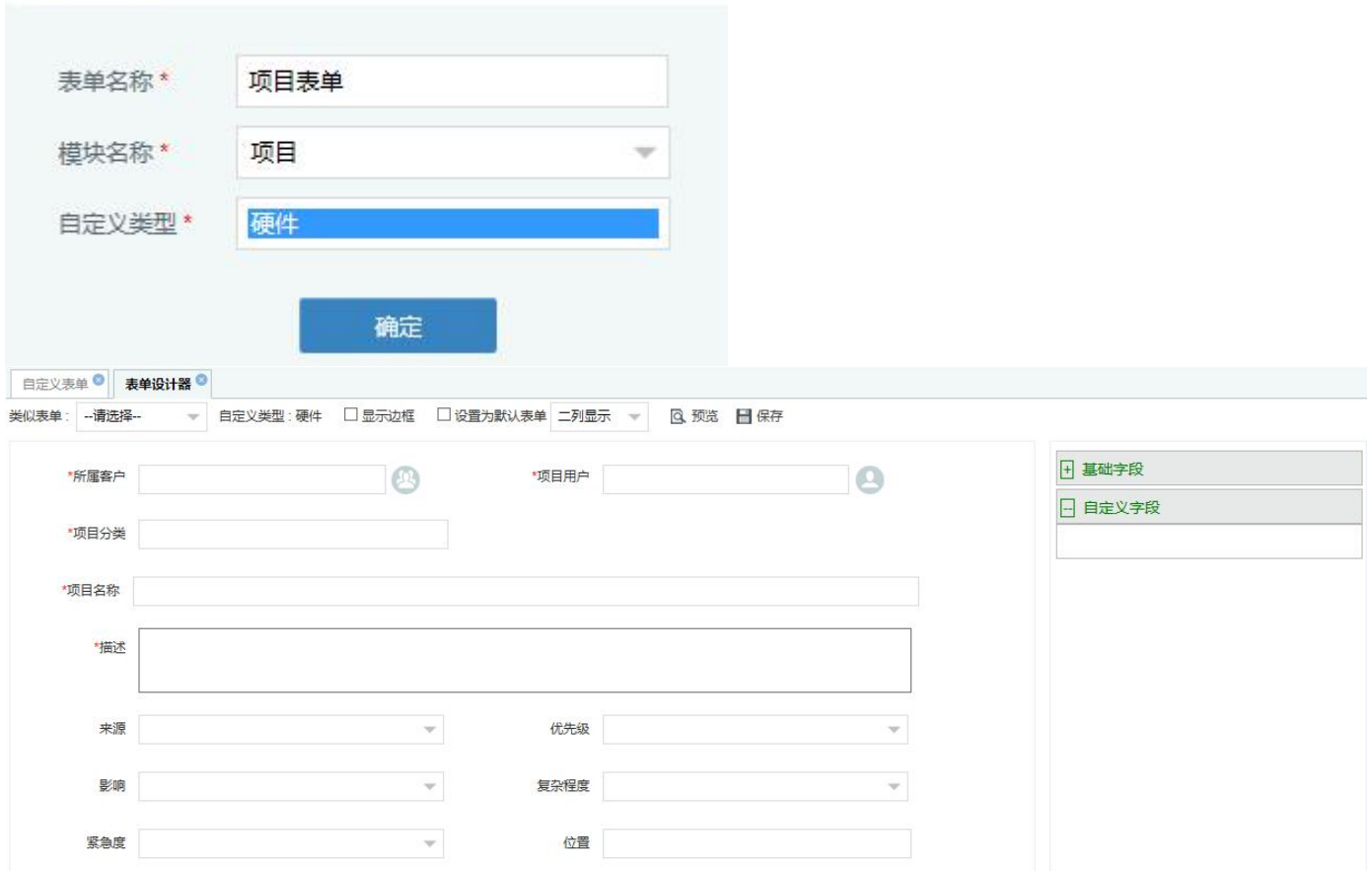
按钮即可删除字段：

保存：点击保存即可保存该表单。

### 10.11.1 新增自定义项目表单

通过点击  按钮，进入到填写表单名称以及选择模块、自定义类型页面——>填写名称跟选择项目模块、自定义类型后——>点击  按钮，进入到表单设计器界面

#### 自定义表单



自定义表单

表单名称 \* 项目表单

模块名称 \* 项目

自定义类型 \* 硬件

确定

自定义表单 表单设计器

类似表单： --请选择-- 自定义类型：硬件  显示边框  设置为默认表单 二列显示 预览 保存

\*所属客户  \*项目用户

\*项目分类

\*项目名称

\*描述

来源  优先级

影响  复杂程度

紧急度  位置

基础字段

自定义字段



相关操作说明：

类似表单：可以选择以前设置过的表单，换成新的表单，系统默认为默认表单；

显示边框：勾选显示边框后可以在表单中显示出边框，如图：





表单预览



*所属客户	<input type="text"/>		*项目用户	<input type="text"/>	
*项目分类	<input type="text"/>				
*项目名称	<input type="text"/>				
*描述	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><b>B</b> <i>I</i>    </p> <div style="height: 150px;"></div> </div>				
来源	-- 请选择 --	优先级	-- 请选择 --		
影响	-- 请选择 --	复杂程度	-- 请选择 --		
紧急度	-- 请选择 --	位置	<input type="text"/>		

设置为默认表单：勾选后，如果服务目录未绑定表单，会使用该表单为请求默认表单；

二列显示：可以设置表单的显示方式为一列或者二列显示，系统默认为二列显示方式，一列显示方式如下：

自定义表单 表单设计器

类似表单: --请选择--    自定义类型: 硬件     显示边框     设置为默认表单    一列显示     预览     保存

*所属客户	<input type="text"/>	
*项目用户	<input type="text"/>	
*项目分类	<input type="text"/>	
*项目名称	<input type="text"/>	
*描述	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	
来源	<input type="text"/>	
优先级	<input type="text"/>	
影响	<input type="text"/>	

预览：点击预览可以预览当前表单效果；



表单设置：系统以拖拽方式进行表单设置，在右侧字段栏中拖拽相关字段到表单中合适位置即可，选择表单中字段按



按钮即可删除字段；

保存：点击保存即可保存该表单。

### 10.11.3 新增自定义配置项表单


进入系统设置-系统工具-自定义表单菜单，点击  按钮，进入到填写表单名称以及选择模块名称、配置项分类页面——>填写名称，选择配置项模块及配置项分类后——>点击  按钮，进入到表单设计器界面：

自定义表单



打开表单设计器之后，可以进行编辑：



表单设置：系统以拖拽方式进行表单设置，在右侧字段栏中拖拽相关字段到表单中合适位置即可，选择表单中字段按  按钮即可删除字段；选项卡功能可以将自定义字段进行分组；

预览：点击预览可以预览当前表单效果；

### 表单预览

*所属客户	<input type="text"/>		*固定资产...	<input type="text"/>
*资产名称	<input type="text"/>	状态	-- 请选择 --	
位置	<input type="text"/>	采购日期	<input type="text"/>	
到货日期	<input type="text"/>	预警日期	<input type="text"/>	
生命周期...	<input type="text"/>	保修期 (...)	<input type="text"/>	
资产原值	<input type="text"/>	部门	<input type="text"/>	
负责人	<input type="text"/>		使用人	<input type="text"/>
折旧年限	<input type="text"/>			

保存：点击保存即可保存该表单。

相关操作说明：

类似表单：可以选择以前设置过的表单，换成新的表单，系统默认为默认表单；

显示边框：勾选显示边框后可以在表单中显示出边框；

二列显示：可以设置表单的显示方式为一列或者二列显示，系统默认为二列显示方式；

### 10.11.3 编辑自定义表单

通过选中需要修改的自定义表单，点击 按钮——>进入编辑页面，如下图所示——>再对需要修改的内容进行修改，例如增加字段，调整字段位置——>点击预览按钮可以预览修改后的效果，点击保存进行提交。

自定义表单
表单设计器

类似表单：网络表单
表单名称：网络表单
自定义类型：网络
 显示边框
 设置为默认表单
二列显示
 预览
 保存

*所属客户	<input type="text"/>		*请求用户	<input type="text"/>	
*请求分类	<input type="text"/>	关联服务	<input type="text"/>		
*标题	<input type="text"/>				
*描述	<input type="text"/>				
IP	<input type="text"/>				

+ 基础字段

- 自定义字段

测试

### 10.11.4 删除自定义表单

选中需要删除的表单——>然后点击 按钮——>弹出删除询问框，再进行确认删除即可从列表中删除。注：已经存在数据关联的表单无法删除。

提示信息





确实要删除选择的数据吗？

确认

取消

### 10.11.5 搜索自定义表单

通过点击菜单栏中的  按钮——>弹出搜索框——>输入表单名称——>点击  按钮即可进行搜索

搜索

表单名称



### 10.11.6 请求/配置项表单快速筛选

通过菜单栏的快速选择框，可以进行请求、配置项表单快速筛选，如图：

自定义表单



<input type="checkbox"/>	ID	表单名称	是否默认表单	模块名称	
<input checked="" type="checkbox"/>	3	网络表单	否	请求	网络
<input type="checkbox"/>	1	test	否	请求	Request

1 共 1 页 15

## 10.12 Python 脚本

利用 Python 脚本、大家就可以直接调用国津系统已有的 Java Service（或者是系统里面的“业务方法”）、来实现一些更加高级的系统自定义、或者客户化定制 (Senior Customization)；而且不需编译、直接运行就可以！

python脚本



<input type="checkbox"/>	编号	脚本名称	更新时间	操作项
<input type="checkbox"/>	4	删除请求脚本		
<input type="checkbox"/>	3	查询请求对象脚本		
<input type="checkbox"/>	2	查询请求列表脚本		
<input type="checkbox"/>	1	新增请求脚本		

1 共 1 页 15

### 10.12.1 新增 python 脚本

点击  按钮，进入新增脚本页面，录入脚本后，保存即可，也可直接运行。

系统设置向导 | python脚本 | **新增脚本**

保存 | 运行

\*脚本名称:


\*脚本内容:

```

1 #编码字符集
2 # -*- coding: utf-8 -*-
3 #设置中文编码字符集
4 import sys
5 reload(sys)
6 sys.setdefaultencoding('gb18030')
7 #脚本内容:
8
9 #脚本运行返回值对象 (数字、字符串或者列表List)
10 returnValue =
11 #注: 使用脚本查询时, 请不要超过1000条数据!
12

```

### 10.12.2 编辑脚本

选中对应的脚本, 点击  按钮, 进入编辑页面, 对该脚本进行更新、优化。

系统设置向导 | python脚本 | **编辑脚本**

保存 | 运行

\*脚本名称:

\*脚本内容:

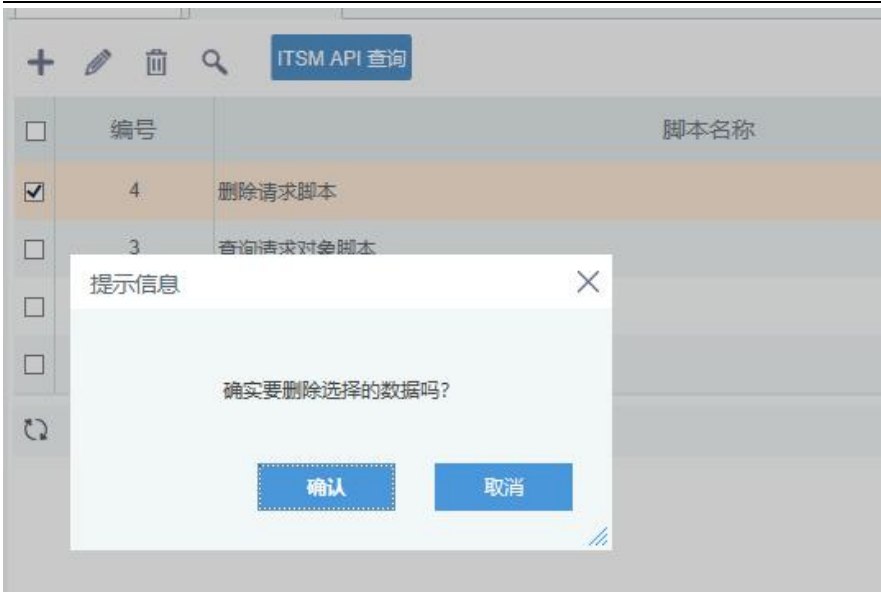
```

1 #编码字符集
2 # -*- coding: utf-8 -*-
3 #设置中文编码字符集
4 import sys
5 reload(sys)
6 sys.setdefaultencoding('gb18030')
7 #脚本内容:
8 reqService = __services['RequestService']
9 ids = [23]
10 reqService.deleteRequests(ids)
11 #脚本运行返回值对象 (数字、字符串或者列表List)
12 print 'Success'
13 #注: 使用脚本查询时, 请不要超过1000条数据!

```

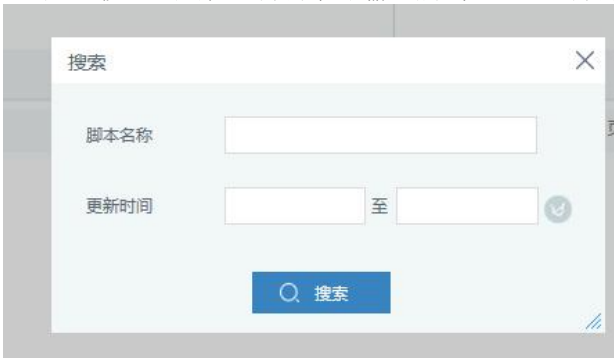
### 10.12.3 删除脚本

选中对应脚本, 点击  按钮, 将对应脚本删除。



#### 10.12.4 搜索脚本

点击 按钮，在弹出的搜索框中输入相关信息，点击搜索即可搜索出对应脚本。



#### 10.12.5 运行脚本

选择对应脚本，点击 按钮即可。运行完成后，可输出运行结果。



#### 10.12.6 ITSM API 查询

**ITSM API 查询**

点击按钮，弹出新窗口，可查询 ITSM 系统中已有的 API 信息。

所有类

**程序包**

- com.sinba.itsm.change.dto
- com.sinba.itsm.change.service
- com.sinba.itsm.cim.dto
- com.sinba.itsm.cim.service
- com.sinba.itsm.knowledge.dto
- com.sinba.itsm.knowledge.service
- com.sinba.itsm.problem.dto
- com.sinba.itsm.problem.service
- com.sinba.itsm.release.dto
- com.sinba.itsm.release.service
- com.sinba.itsm.request.dto
- com.sinba.itsm.request.service

**所有类**

- ApproveCommentDTO
- ApproveCommentGridDTO
- BehaviorModificationDTO
- ChangeCountResultDTO
- ChangeDetailsDTO
- ChangeDTO
- ChangeGridDTO
- ChangeQueryDTO
- ChangeTemplateDTO
- CIDetailDTO
- CIDictionaryColor
- CIDictionaryItems
- CIDTO
- CIFormCustomDTO
- CIFormCustomTabsDTO
- CIGridDTO
- CIHardwareDTO
- CIHistoryNoticeDTO
- CIHistoryNoticeQueryDTO
- CIHistoryUpdateDTO
- CIMQDTO
- CINodeDTO
- CIQueryDTO
- CIRelevanceDTO
- CIRelevanceEdgesDTO
- CIRelevanceTreeViewDTO
- CIScanDTO
- CISoftwareDTO
- CISoftwareQueryDTO
- CITemplateDTO

概览 **程序包** 类树 已过时 索引 帮助

上一个程序包 下一个程序包 框架 无框架

**程序包 com.sinba.itsm.problem.dto**

the data transfer layer of the problem module

请参阅: 说明

**类成员**

类	说明
CommentDTO	Comment辅助类
ProblemCountResultDTO	问题统计传递类
ProblemDetailsDTO	问题详细传递类
ProblemDTO	问题信息传递类
ProblemGridDTO	问题列表传递类
ProblemQueryDTO	问题信息传递类
ProblemTemplateDTO	请求模板DTO类

**程序包 com.sinba.itsm.problem.dto 的说明**

the data transfer layer of the problem module

概览 **程序包** 类树 已过时 索引 帮助

上一个程序包 下一个程序包 框架 无框架

## 10.13 微信公众号模板消息

需先在微信公众号中配置模版内容后才能与 ITSM 系统同步。

同步微信公众号模板消息

同步微信公众号模板消息

ID	模板ID	标题	一级行业	二级行业	模块	可操作项
3	w31PV1HJMJAItmgzjAAIoS71q7SUkoyZkSfZKj	服务请求受理通知	IT科技	IT软件与服务	请求	 
2	Pa1dLcto1X2ivzfdJ8fPi-9-ENIQ6sjNIAzb7-Gb	工单处理完成通知	IT科技	IT软件与服务		 
1	LjPzL7hYmipsEbEiFNYKNFLD4OCQRCJCcXu	订阅模板消息				 

模板字段规则

ID	模板	模板字段	ITSM系统字段	字体颜色	可操作项
----	----	------	----------	------	------

设置模板消息的字段规则前，需要给模板选择上模块：

同步微信公众号模板消息

ID	模板ID	标题	一级行业	二级行业	模块	可操作项
3	w31PV1HMJAItmgzAAIOs7Iq7SUkoyZkSfXZKjK	服务请求受理通知	IT科技	IT软件与服务	请求	
2	Pa1dLCto1X2IvzfdJ8fPi-9-ENiQ6sjNIAzb7-Gb	工单处理完成通知	IT科技	IT软件与服务		
1	LjPzL7hYmipsEbEiFNYKNFLD4OCQRCJccXu	订阅模板消息				

模板字段规则

ID	模板	模板字段	字体颜色	可操作项
8	工单处理完成通知	remark		
7	工单处理完成通知	keyword5		
6	工单处理完成通知	keyword4		
5	工单处理完成通知	keyword3		
4	工单处理完成通知	keyword2		
3	工单处理完成通知	keyword1		
2	工单处理完成通知	first		

提示信息: 请先为模板消息设置模块再操作!

## 10.14 表单映射

自定义请求/项目表单后，需要将表单与服务目录关联起来才能正常使用。点击添加按钮，可选择关联的模块、表单名称以及服务目录，选择后保存即可正常使用服务目录导航自定义表单功能。

添加表单映射

模块名称 \* 请求

表单名称 \* 网络表单

服务目录 \* 高级IT服务

保存

## 10.15 大屏展示

设置好对应的大屏展示时间，在[系统进入页面]，点击大屏展示，会把需要展示的内容按照设置的时间自动刷新

自动刷新时间: 10 分钟

保存

## 10.16 导入管理

在导入相关的工单或组织架构、服务目录、数据字典等，可以查看导入的结果，时间、大小成功与否等。



ID	文件名	类型	创建时间	开始时间	结束时间	耗时(分钟)	状态	导入结果 (点击结果查看详情)	文件大小	导入的文件
1	1.zip	导入配置项数据	2021-11-18 14:09:02	2021-11-18 14:09:02	2021-11-18 14:09:03	<1	已完成	导入: 19, 插入: 19, 更新: 0, 失败: 0	0.74 KB	

1 - 1 共 1 条

点击导入结果，可以看到导入成功或者导入失败，会提示哪一行或提示那个字段导致失败。

**提示信息** ✕

**【导入失败详细情况】**

第2行数据异常，异常原因：配置项分类不存在且不能为根节点！

第3行数据异常，异常原因：配置项分类不存在且不能为根节点！

## 11 本地化设置

### 11.1 用户时区设置

用户根据实际所在地区，选择自己的默认时区。

**时区设置**

用户默认时区: (UTC+08:00) 北京, 重庆, 香港, 乌鲁木齐

[保存](#)

### 11.3 系统时区设置

这里配置的是项目服务器所在位置的时区。

**时区设置** | **系统时区设置**

总部时区: (UTC+08:00) 北京, 重庆, 香港, 乌鲁木齐

[保存](#)

同一数据在不同时区的用户展示:

北京(UTC+08:00):

Helpdesk	tanyecong			一线处理	2013-03-29 17:10:36	待响应	
Helpdesk	tanyecong			一线处理	2013-03-29 17:09:55	待响应	
Helpdesk	tanyecong			高 一线处理	2013-03-29 16:26:03	超时未响应	
GuoYu	管理员			高 一线处理	2013-03-29 16:25:02	超时未响应	
GuoYu	管理员		管理员	一线处理	2013-03-28 14:40:46	超时未响应且超时未	
GuoYu	管理员			低 一线处理	2013-03-28 14:36:19	超时未响应且超时未	
GuoYu	管理员			高 一线处理	2013-03-28 14:29:21	超时未响应且超时未	
GuoYu	管理员			一线处理	2013-03-25 17:24:00	超时未响应且超时未	
GuoYu	终端用户	Helpdesk	tanyecong	一线处理	2013-03-22 18:36:48	超时未响应且超时未	
GuoYu	终端用户	Helpdesk	技术员	低 一线处理	2013-03-22 09:22:28	超时未响应且超时未	

夏威夷(UTC-10:00):

Helpdesk	tanyecong				一线处理	2013-03-28 23:10:36	待响应	  
Helpdesk	tanyecong				一线处理	2013-03-28 23:09:55	待响应	  
Helpdesk	tanyecong			高	一线处理	2013-03-28 22:26:03	超时未响应	  
GuoYu	管理员			高	一线处理	2013-03-28 22:25:02	超时未响应	  
GuoYu	管理员		管理员		一线处理	2013-03-27 20:40:46	超时未响应且超时未	  
GuoYu	管理员			低	一线处理	2013-03-27 20:36:19	超时未响应且超时未	  
GuoYu	管理员			高	一线处理	2013-03-27 20:29:21	超时未响应且超时未	  
GuoYu	管理员				一线处理	2013-03-24 23:24:00	超时未响应且超时未	  
GuoYu	终端用户	Helpdesk	tanyecong		一线处理	2013-03-22 00:36:48	超时未响应且超时未	  
GuoYu	终端用户	Helpdesk	技术员	低	一线处理	2013-03-21 15:22:28	超时未响应且超时未	  

莫斯科 (UTC+03:00) :

Helpdesk	tanyecong				一线处理	2013-03-29 12:10:36	超时未响应	  
Helpdesk	tanyecong				一线处理	2013-03-29 12:09:55	超时未响应	  
Helpdesk	tanyecong			高	一线处理	2013-03-29 11:26:03	超时未响应	  
GuoYu	管理员			高	一线处理	2013-03-29 11:25:02	超时未响应	  
GuoYu	管理员		管理员		一线处理	2013-03-28 09:40:46	超时未响应且超时未	  
GuoYu	管理员			低	一线处理	2013-03-28 09:36:19	超时未响应且超时未	  
GuoYu	管理员			高	一线处理	2013-03-28 09:29:21	超时未响应且超时未	  
GuoYu	管理员				一线处理	2013-03-25 12:24:00	超时未响应且超时未	  
GuoYu	终端用户	Helpdesk	tanyecong		一线处理	2013-03-22 13:36:48	超时未响应且超时未	  
GuoYu	终端用户	Helpdesk	技术员	低	一线处理	2013-03-22 04:22:28	超时未响应且超时未	  

## 11.4 货币类型设置

货币类型主要是在请求、问题、变更的[进展及成本]选项卡以及用户管理的[工程师成本]选项卡页面有使用到，在货币类型列表中选择一种货币作为系统默认的货币；通过点击货币单位的下拉列表，就会显示每个国家的货币单位，选择指定的货币单位，点击“保存”即可。

货币类型设置 货币单位 人民币(CNY) 

保存

**版权声明：**珠海国津软件科技有限公司版权所有。文档中可能包含技术或其他因素引起的差错、疏漏或印刷错误，我公司保留在事先不作通知的情况下更改的权利。未经我公司许可，不得复制、传播本手册中的任何部分用于非此项目的任何应用场合。