

爱数工单系统

使用指南——服务商篇

目 录

关于爱数	4
版权声明	5
前 言	6
第 1 章 爱数工单系统是什么?	7
1.1 爱数工单系统简介	7
第 2 章 工单系统登录管理	8
2.1 如何登录系统	8
2.2 如何退出登录	9
第 3 章 工单管理	10
3.1 工单类型简介	10
3.2 工单流转流程概览	10
3.3 维修/巡检工单管理	11
3.3.1 指派待处理维修工单	11
3.3.2 处理维修工单	11
3.3.3 录入工单处理日志	12
3.3.4 挂起维修工单	12
3.3.5 结束挂起维修工单	13
3.3.6 关闭维修工单	14
3.3.7 变更维修工单指派	14
3.3.8 查询维修工单	15

3.3.9 查看维修工单详情.....	15
3.4 安装工单管理	16
3.4.1 处理安装工单.....	16
3.4.2 录入处理日志.....	17
3.4.3 挂起安装工单.....	17
3.4.4 结束挂起安装工单.....	18
3.4.5 关闭安装工单.....	18
3.4.6 查询安装工单.....	19
3.4.7 查看安装工单详情.....	19

关于爱数

爱数是领先的大数据基础设施提供商，致力于为政府、公共事业及企业的数字化转型赋能，帮助各行各业的客户在数字化浪潮中充分释放数据价值，通过即时、随时、实时的数据服务，实现行业智能化。

爱数成立于 2006 年，经过多年的专注与沉淀，目前有 1300+名员工，合作伙伴上千家，总部位于上海，在长沙、上海、成都、德国汉堡设有研发中心，客户分布于全球 20+个国家，在政府、企业、金融、教育、医疗等行业内已获得 22000+家客户的认可。

当前，智能时代已开启，智能时代面临着数据巨量化、多样化、合规性、价值最大化等一系统挑战。爱数大数据基础设施，利用创新技术，致力于打造领先的数据安全、数据可用性、数据智能、数据洞察力方案和服务，从容应对智能时代的数据挑战。爱数大数据基础设施，包括 AnyBackup、AnyShare、AnyRobot、AnyDATA 四大产品线，以多模态数据架构，保持与云基础设施中立，并以更低的总体拥有成本，建设内容数据湖、日志数据湖，提供丰富的数据服务和全面的数据合规性。

爱数的大数据基础设施，以云原生的技术架构、平台化的开放架构、人工智能的数据洞察架构为核心技术，累积发明专利超过 300 项，并形成了包括 AnyBackup 全栈超可用解决方案、AnyShare 智能内容管理解决方案、AnyRobot 智能运维解决方案等创新的数字化方案。同时，通过合作伙伴生态战略，致力于与合作伙伴联合创新，先后与华为、SAP、腾讯云，联合打造了生态级数据智能服务与方案。

自成立以来，因为专注与持续创新，爱数已从聚焦数据管理成长为大数据基础设施领航者。未来，爱数将继续保持以客户需求为核心，坚持技术创新，携手生态伙伴，提供一系列的智能数据方案与服务，释放无尽的数据潜力，实现更智能的未来。

版权声明

版权所有 ©2006 - 2021 上海爱数信息技术股份有限公司 保留一切权利。

商标声明

AI SHU 爱数® 和其他爱数商标均为上海爱数信息技术股份有限公司的注册商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由其各自的所有者拥有。

注意

未经本公司书面许可，任何单位或个人不得以任何形式，复制、摘抄、和传播本文档内容的部分或全部。

由于产品版本升级或其他原因，本文档将不定期进行更新，可能增删和修改内容。本文档仅作为使用指导，文档中的所有信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。修订内容将合并到新的文档版本中，如有更改恕不另行通知。

前言

感谢您选用爱数工单系统。在您使用该系统前，请仔细阅读本文档。以下信息仅供参考，可能存在变更。

适用版本

本文档适用于爱数工单系统正式发布版本。

目标读者

本手册适合下列人员阅读：

- 爱数服务商及服务工程师
- 对本系统感兴趣的读者

约定符号说明

命令行格式约定：

格式	意义
粗体	命令行中无需变更，原文输入的内容，可采用加粗字体表示。
<i>斜体</i>	命令行中的参数，必须根据实际情况进行替换的部分，如文件名等，采用斜体表示。

图形界面元素引用约定：

格式	意义
【】	方括号【】中的内容，表示界面按钮名称，如单击【确定】。
""	"" 中的内容，表示视图、对话框等名称。
→	"→" 表示需要连续点击或操作。如选择【文件】→【新建】→【文件夹】，表示选择“文件”菜单下的“新建”子菜单下的“文件夹”菜单项。
	表示“说明”或“注意”事项。

第1章 爱数工单系统是什么？

1.1 爱数工单系统简介

爱数工单系统（以下简称“工单系统”）是爱数提供的一个工单管理系统，对于服务商而言，工单系统主要是面向服务商及其工程师进行维修工单、巡检工单及安装工单的管理。

在工单记录管理模块，服务商可以将工单指派给服务商工程师、变更工单指派及查询工单信息；服务商工程师可以接收并处理工单、录入工单处理日志、挂起工单、取消工单挂起、关闭工单及查询工单信息。

工单系统将和爱数内部服务系统共同协作完成客户服务整体流程。

第2章 工单系统登录管理

2.1 如何登录系统

工单系统访问地址：<https://anysupport.aishu.cn>。

1. 爱数服务商或服务商工程师在浏览器地址栏输入 <https://anysupport.aishu.cn>，进入登录页面；
2. 输入爱数账户名及密码即可登录工单系统。



图2-1 账户登录

说明：

- A. 服务商或服务商工程师在此处需输入的账号及密码为原来登录爱数 E3 系统的账号与密码；在此，**服务商账号即服务商接口人账号**；
- B. 在此暂不支持验证码方式登录；
- C. 点击【爱数官网】即可跳转至爱数官网页面；点击语言切换按钮，即可切换页面中英文显示。

2.2 如何退出登录

在工单系统主页，点击用户名图标后方的下拉按钮，点击【退出登录】即可退出账号登录。



图2-2 退出登录

第3章 工单管理

前提条件:

- 与爱数签约的服务商才有权限进入工单系统的工单记录页面进行工单管理;
- 被指派的服务商工程师才有权限进入工单系统对指派给自己的工单进行处理操作。

3.1 工单类型简介

系统中工单分为维修工单、巡检工单及安装工单; 不同的工单, 流转流程有所差异。

- **维修工单**: 为设备、模块、配件提供维修、维护、养护的工作单据。
- **巡检工单**: 为设备、模块、配件提供巡检服务的工作单据。
- **安装工单**: 为设备、模块、配件提供安装部署实施服务的工作单据。

3.2 工单流转流程概览

维修工单及巡检工单流转流程如下所示:



图3-1 维修/巡检工单流转流程

安装工单流转流程如下所示:

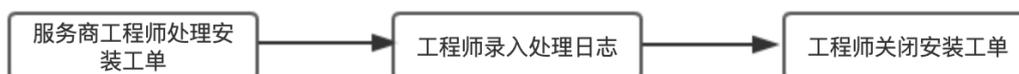


图3-2 安装工单流转流程

🔔 说明:

- 服务商工程师在处理工单过程中可视实际情况挂起或结束挂起工单;
- 维修工单及巡检工单需由服务商自行指派给服务商工程师; 安装工单由爱数服务系统自动下发给服务商工程师, 无需服务商指派;
- 服务商可变更维修工单及巡检工单指派; 服务商无权限取消或变更安装工单指派。

3.3 维修/巡检工单管理

维修工单与巡检工单的处理流程基本一致，在此以“维修工单”的操作描述为例；处理巡检工单时，进入【工单记录】→【巡检工单】页面执行相应操作即可。

3.3.1 指派待处理维修工单

爱数将维修工单下发给服务商后，服务商需要将维修工单指派给自己的服务商工程师，由指定服务商工程师负责维修工单的处理。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，选择待指派的工单，点击【指派】；
2. 在弹出的指派工单窗口，选择待指派的工程师，点击【确定】完成工单指派；



图3-3 指派维修工单

注意：仅支持选择有资质的服务商工程师（即在爱数认证有效期内对应产品线的认证服务商工程师）。

3. 指派后的工单状态由“未处理”变更为“已指派”。

3.3.2 处理维修工单

服务商将工单指派给服务商工程师后，服务商工程师会收到邮件通知提醒。服务商工程师此时可登录工单系统进行工单处理。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，选择已指派待处理的工单，点击【处理】；
2. 在弹出的提示信息窗口，点击【确定】开始处理工单；

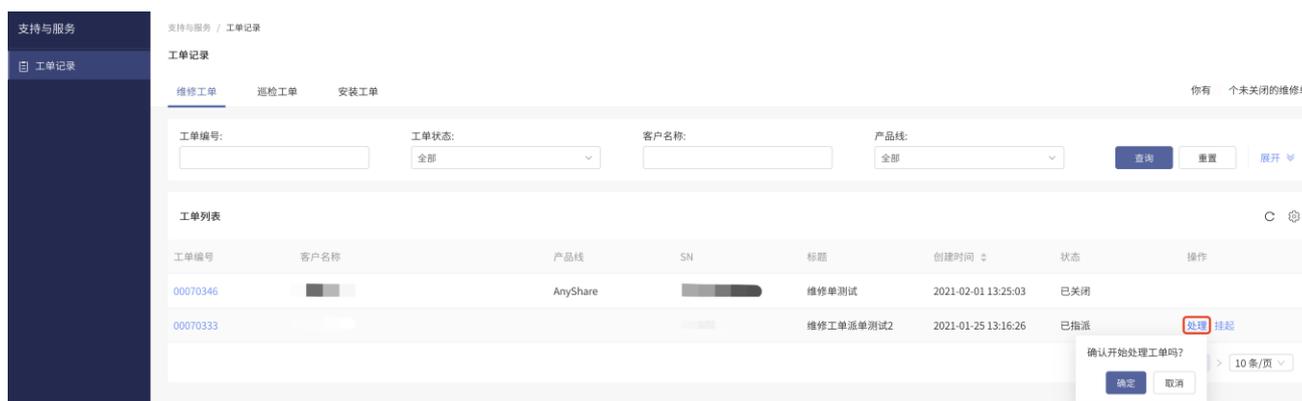


图3-4 处理维修工单

3. 此时，工单状态由“已指派”变更为“处理中”。

3.3.3 录入工单处理日志

服务商工程师在处理工单期间需要将服务工作内容作为工单处理日志录入到工单系统中。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，选择处理中的工单，点击【写日志】；



图3-5 录入处理日志

2. 在日志列表录入日志开始时间、结束时间、日志标题、工作描述及处理人信息，点击【保存】即可。

3.3.4 挂起维修工单

服务商工程师在处理工单时，遇到特殊情况可选择挂起工单，延期处理。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，选择处理中的工单，点击【挂起】；

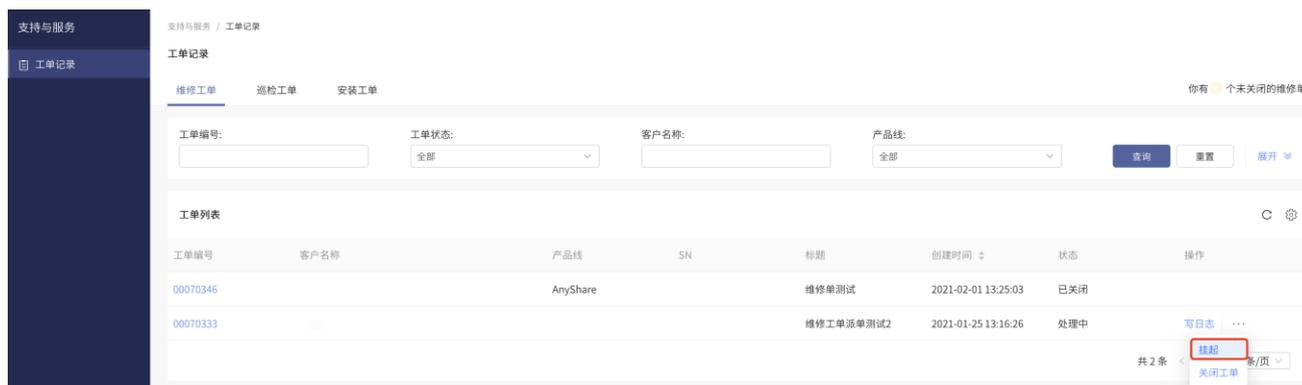


图3-6 挂起工单

2. 在弹出的挂起工单窗口，设置挂起工单的开始及结束时间，输入挂起原因，点击【确定】即可挂起工单；

3. 此时，工单状态变更为“挂起”；处于挂起状态的工单无法录入日志，且不可关闭；在挂起结束时间到期后，系统会自动结束挂起工单挂起状态。

3.3.5 结束挂起维修工单

服务商工程师可视实际情况对挂起中的工单执行结束挂起操作。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，选择已挂起的工单，点击【结束挂起】；

2. 在弹出的提示信息窗口，点击【确定】即可结束挂起工单；

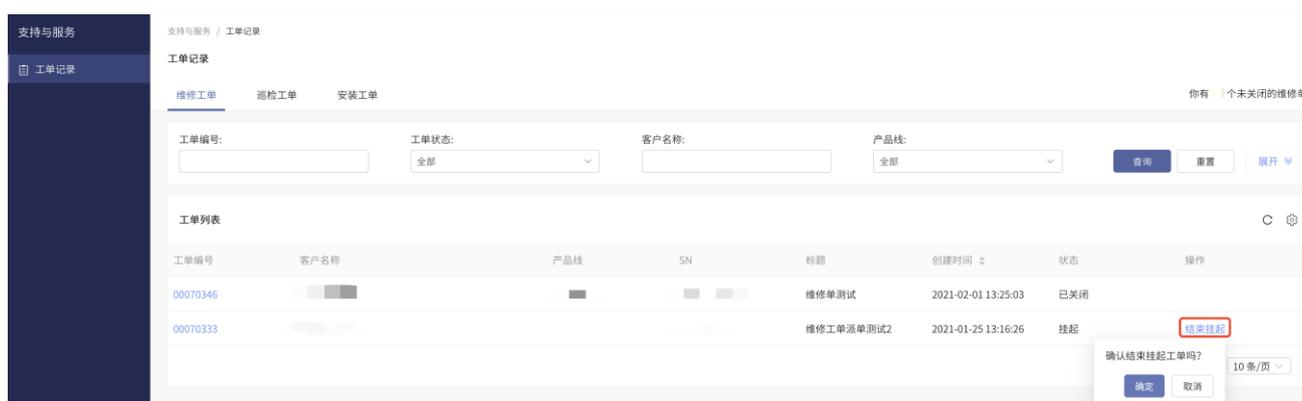


图3-7 结束挂起

3. 此时，工单状态由“挂起”变更为“处理中”。

3.3.6 关闭维修工单

服务商工程师将工单处理完毕后，即可关闭工单。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，选择已处理完毕待关闭的工单，点击【关闭工单】；



图3-8 关闭工单

2. 在关闭工单窗口，选择工单处理问题的根本原因，填写原因描述、上门时间、工单完成时间，上传现场服务报告，补充解决方案信息，点击【确定】即可关闭工单；

📌 说明：

- A. 上传的附件大小不能超过 30M；
- B. 关闭巡检工单时，除了需上传现场服务报告外，还需上传巡检报告。

3. 此时，工单状态由“处理中”变更为“已关闭”。

3.3.7 变更维修工单指派

服务商将维修工单或巡检工单指派给服务商工程师后，可变更工单指派人。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，选择待变更指派的工单，点击【指派】；
2. 在弹出的指派工单窗口，选择待重新指派的工程师，点击【确定】完成工单指派变更。



图3-9 变更指派

3.3.8 查询维修工单

支持按工单编号、工单状态、服务类别、客户名称、产品线、设备 SN 号、工单处理人及创建时间等不同查询条件搜索查询工单。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，输入工单编号或工单状态，点击【查询】即可基于设置的查询条件查询工单信息；
2. 点击【展开】按钮，即可展开更多查询条件；点击【重置】按钮，即可清空已设置的查询条件；

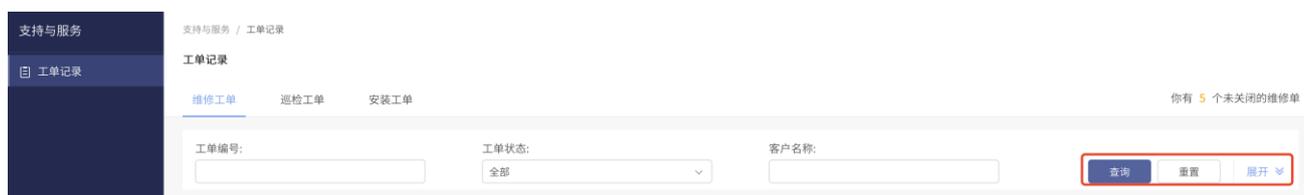


图3-10 查询工单

3.3.9 查看维修工单详情

服务商及服务商工程师均可在工单列表查看工单简要信息及详细信息。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【维修工单】页面，即可查看权限范围内的所有维修工单信息；
2. 点击工单列表的工单编号，即可进入详情页面查看工单详细信息；具体包括维修工单基础信息、客户信息、工单内容、处理结果及日志列表信息；

3. 点击工单列表的“设置”图标，即可对列表显示的字段进行自定义。

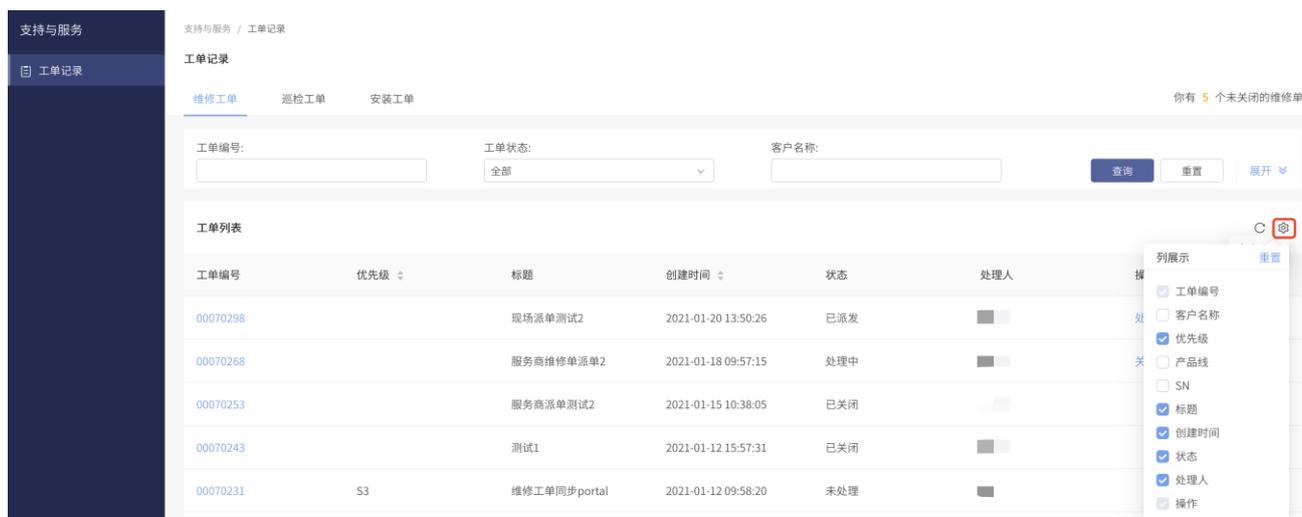


图3-11 列表自定义

3.4 安装工单管理

安装工单无需服务商指派，由爱数服务系统自动下发指派给服务商工程师。

3.4.1 处理安装工单

爱数服务系统将安装工单指派给服务商工程师后，服务商工程师会收到邮件通知提醒。服务商工程师可登录工单系统进行工单处理。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【安装工单】页面，选择已指派待处理的工单，点击【处理】；
2. 在弹出的提示信息窗口，点击【确定】开始处理工单；

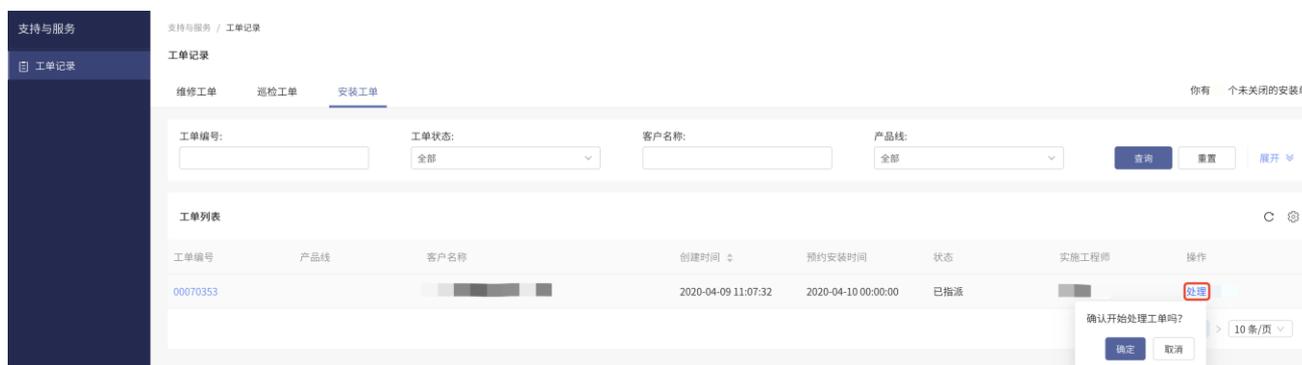


图3-12 处理安装工单

3. 此时，工单状态由“已指派”变更为“处理中”。

3.4.2 录入处理日志

服务商工程师在处理工单期间需要将服务工作内容作为工单处理日志录入到工单系统中。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【安装工单】页面，选择处理中的工单，点击【写日志】；



图3-13 录入日志

2. 在日志列表录入日志开始时间、结束时间、日志标题、工作描述及处理人信息，点击【保存】即可。

3.4.3 挂起安装工单

服务商工程师在处理工单时，遇到特殊情况可选择挂起工单，延期处理。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【安装工单】页面，选择处理中的工单，点击【挂起】；

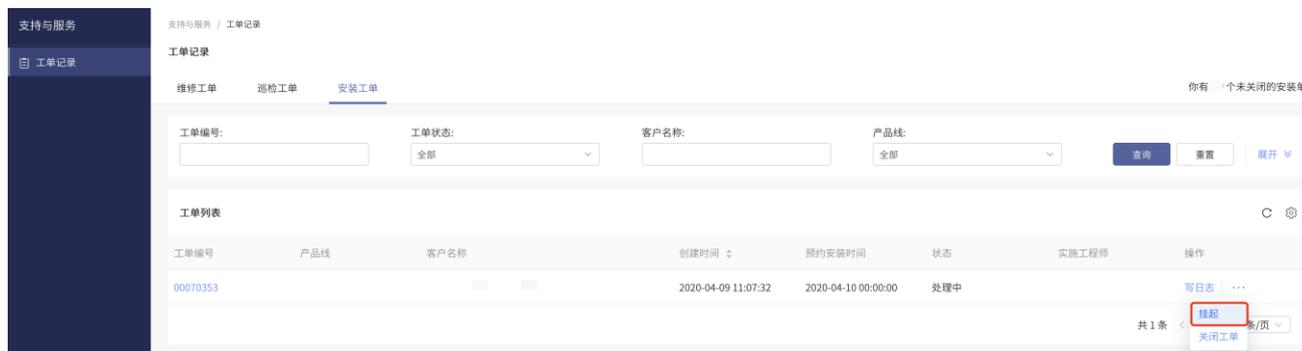


图3-14 挂起工单

2. 在弹出的挂起工单窗口，设置挂起工单的开始及结束时间，输入挂起原因，点击【确定】即可挂起工单；

3. 此时，工单状态变更为“挂起”；处于挂起状态的工单无法录入日志，且不可关闭；在挂起结束时间到期后，系统会自动结束挂起工单挂起状态。

3.4.4 结束挂起安装工单

服务商工程师可视实际情况对挂起中的工单执行结束挂起操作。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【安装工单】页面，选择已挂起的工单，点击【结束挂起】；
2. 在弹出的提示信息窗口，点击【确定】即可结束挂起工单；



图3-15 结束挂起工单

3. 此时，工单状态由“挂起”变更为“处理中”。

3.4.5 关闭安装工单

服务商工程师将工单处理完毕后，即可关闭工单。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【安装工单】页面，选择已处理完毕待关闭的工单，点击【关闭工单】；

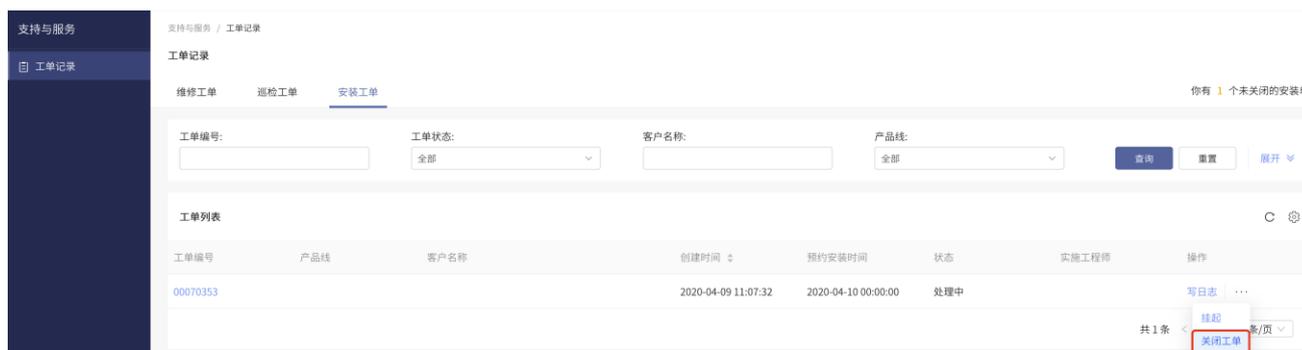


图3-16 关闭工单

2. 在关闭工单窗口，选择关闭安装工单的原因，填写原因描述、工单完成时间，上传验收报告及实施报告，点击【确定】即可关闭工单。

说明：上传的附件大小不能超过 30M。

3. 此时，工单状态由“处理中”变更为“已关闭”。

3.4.6 查询安装工单

支持按工单编号、工单状态、服务类别、客户名称、产品线、设备 SN 号、工单处理人及创建时间等不同查询条件搜索查询工单。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【安装工单】页面，输入工单编号或工单状态，点击【查询】即可基于设置的查询条件查询工单信息；

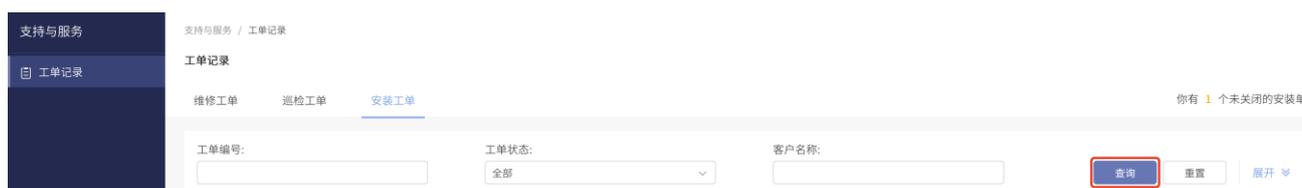


图3-17 工单查询

2. 点击【展开】按钮，即可展开更多查询条件；点击【重置】按钮，即可清空已设置的查询条件；

3.4.7 查看安装工单详情

服务商及服务商工程师均可在工单列表查看工单简要信息及详细信息。

1. 登录工单系统，进入【工单记录】→【安装工单】页面，即可查看权限范围内的所有安装工

单信息；

2. 点击工单列表的工单编号，即可进入详情页面查看工单详细信息；具体包括安装工单基础信息、客户信息、到货单信息、处理结果及日志列表信息；

3. 点击工单列表的“设置”图标，即可对列表显示的字段进行自定义。

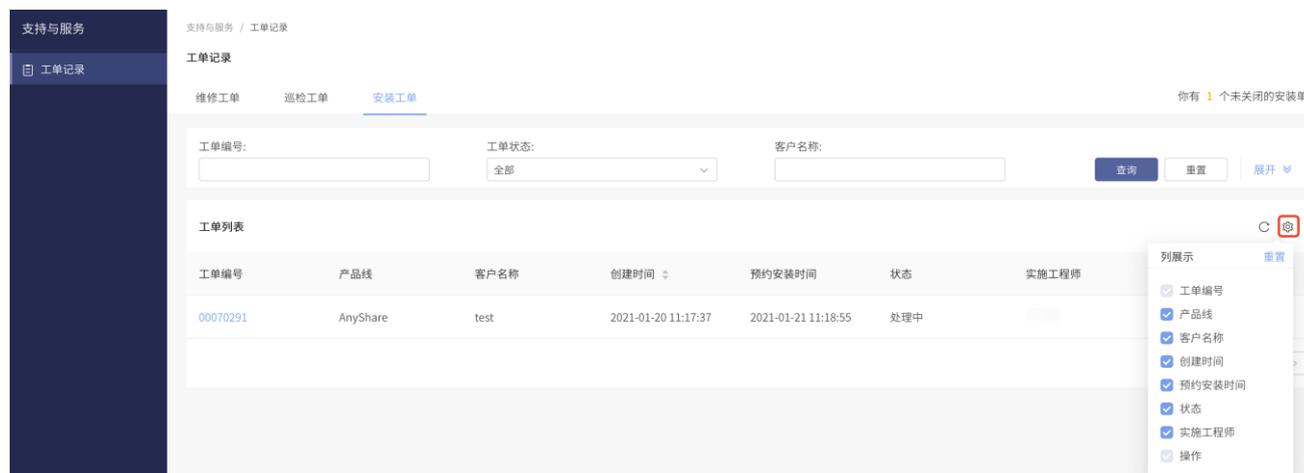


图3-18 工单列表自定义

AISHU 爱数[®]

—— For a smarter future ——

上海爱数信息技术股份有限公司

AISHU Technology Corp.

总部地址：上海市联航路 1188 号浦江智谷 8 号楼 2 层

邮 编：201112

咨询热线：021-54222601

服务热线：400-880-1569

传 真：021-54222601-8800

客服邮箱：support@aishu.cn

www.aishu.cn



爱数微信公众号