## 工单系统客户使用指南

### 1. 客户提交 ticket

客户向工单系统发送邮件 help@solutionkeys.com, 系统将自动生成工单。客户将收到邮件回执。例如:

Dear Wind Liu.

Your ticket has been created with the ticket ID 1434 and subject "测试"

Someone from our customer service team will review it and respond shortly.

Regards,

SolutionKeys Support Team.

客服人员在回复或者操作修改工单状态时,客户将收到邮件。例如:

Dear Wind Liu,

Your ticket "1436 测试" has been Closed.

We hope that we've helped you to the best of your satisfaction. To re-open this ticket simply reply to this email.

Regards,

SolutionKeys Support Team.

## 2. 客户查看 ticket

客户如需查询 ticket,需要客服人员邀请客户注册门户。在工单系统中,选择客户联系人,点击更多操作,选择添加为门户用户。

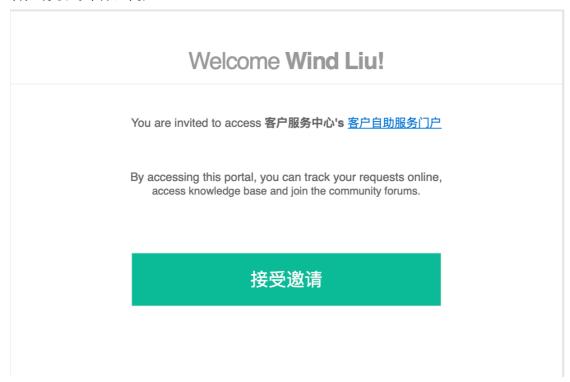
公 添加为门户用户

⊘ 关注

命 删除

⊘ 标记垃圾

# 客户将收到邮件。例如:



点击链接,输入密码注册。编辑简档。例如:

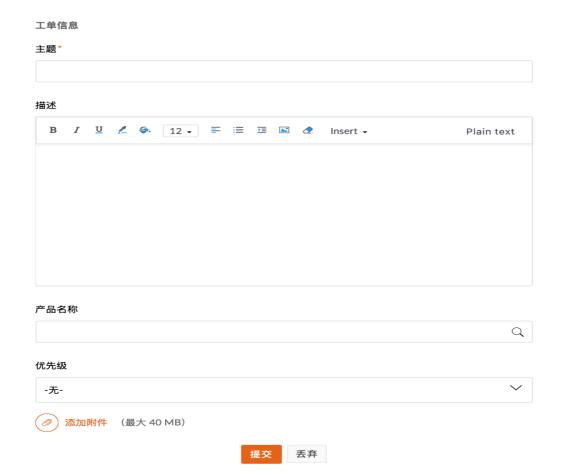


完成后,点击个人中心,即可查看客户自己所拥有的工单。



在此页面,客户可添加,编辑,查看,关闭工单。

# 提交一个工单



三 工单属性	生		取消
工单编号			
#1437			
工单信息			
产品名称			
			Q
优先级			
-无-			~
保存	<b>汉消</b>		
M 15 A	人/月		