

# 新版用户反馈工单使用教程

文档版本: 20220321

查看在线版本



## 目录

1	工单权限说明	2
2	工单处理操作	3
3	<b>客服管理及分配</b> 3.1 客服管理(创建/编辑群组)	7 7 8
4	<b>工单处理权转移</b> 4.1 产品转移逻辑设置	11 11 12
5	空间授权	14
6	旧版反馈单	16
7	如何开通使用新版用户反馈工单	17



本文介绍如何使用新版用户反馈工单的方法。

## 1 工单权限说明

**工单归属:**当用户通过某个 App 提交用户反馈工单,则该工单归属与该 App 方。

**工单处理权:** 工单处理权默认归属 App 方。App 方可通过分配、指派功能将工单交给其他人处理,工单处理权仍属于 App 方。App 方也可以通过工单处理权转移设置,将工单的处理权流转给 PID 方。流转以后,工单处理权将属于 PID 方,App 方仅能查看工单,但不能处理工单。

注: 自 2022 年 3 月 1 日起,您的用户在涂鸦公版 App(包含但不限于涂鸦智能、智能生活) 使用设备过程中创建的终端用户工单的处理权将转至您的 PID 所属的 IoT 平台账号,请您及时 登录 IoT 平台查看并处理。

## 2 工单处理操作

**1. 工单列表页** 工单列表页提供:待办工单、关注的工单、所有工单三个页面选项卡,说明如下:

**待办工单:** 展示工单状态为:待分配、待处理、处理中的工单列表,表内的工单等待客服跟进处理。其中处理中状态标签右上角的数字角标指用户有多少条消息未得到客服的回复。

**关注的工单**:展示个人关注的工单列表。

**所有工单:**展示所有工单列表。

tuya	al IoT平台			帮助 文档	技术支持 简体(ZH) - 我	的空间。 🐂 陶物车 🕘 🛛	
ŵ	终端用户工单 回版用户反馈 下线 >					5	- 2000
■ 通 产品	传办工单8 关注的工单 府有工单				工单提醒设置 工单处理权转	移 工单分配规则 自动回复	解媒書后设备
m	请输入:工师IQ/产品iD/UUID/设备ID/工单处理人账号/用户账号/用户手提用户邮箱/用户描述			<b>按案</b> 工单状态		工单类型	
App	2020-09-13 ~ 2021-09-13 日 工单处理权所履际号	∨ 用户手机语言		用户录香催单 > 用户评价导级			一部指派
 云开发	工单程述/ID	來謝App(产品	处理权所测账号	当前处理人	創建計同小最高重新計同	用户评价	操作
er 数据			86 tuya	229 Tuya		未评价 -	拙城 详情
	test         並其中           工单D:F、         类型: 通用准务支持/App问题/注册与登录问题	·	86-13 tuya	tuya	-	未评价 -	指取 详情
(P)	▶ 港試 工作D: F. 类型: 週用服务支持/设备问题/设备资料		86-: tuya	***4229 tuya		(行手)来。 -	指紙 详情
	港転 工業のこ日 美型: 通用服务支持/Appi所提/信息通知问题		86- tuya	10ya	-	未评价 -	播版 详情
- 10 M	(業務業)		86 tuya	F		未评价 -	指取 详情

**2. 工单处理详情页** 在用户反馈工单的列表页,点击右侧详情按钮,进入工单详情页,可查看 工单详细内容并处理工单。

tuyດີ	oT平台			帮助 文档	技术支持 简体(ZH) - 我的	的空间 🔹 📜 购物车 🛈	0	
ŵ	终端用户工单 旧版用户反馈 下线 -					1	- NE	
概況 产品	移 工单分配规则 自动回复	解媒售后设备						
	请输入:工单ID(产品ID/UUID/设备ID/工单处理人账号/用户账号/用户手机/用户邮箱/用户描述			搜索 工单状态		工単类型 >		
App	2020-09-13 ~ 2021-09-13 □ 工单处理权所愿账号	∨ 用户手机语言	用户是否编	(単 × 用户评价星级)			一键把派	
 云开发	工業描述fiD	来源App/产品	处理权所属账号	当前处理人	创建时间/最后更新时间	用户评价	19t1	
一款据	我來了     我求了     工単ID: F8AY。     美型: 道用服务支持/App问题注册与登录问题		86-135****4229 tuya	阿beng 86-135****4229 tuya	-	未评价 - <b>(</b>	指派	
道室	test         見欄中            工单ID: F8A*         类型: 该用服务交给风和印刷额注册与登录问题         (		86-135****4229 tuya	同bang 86-135****4229 tuya		未评价 -	1830). 1918	
(F)	調減         時先増           工単D: FBAY20000         上 適用服务支持/股条问题/设备离线		86-135****4229 tuya	刷bang 86-135****4229 tuya	-	未评价 -	指派 详情	
	調成         持处理           工単D: FL         J16         英都: 適用服务支持(App(问题)/消息通知问题		86-135****4229 tuya	阿bang 86-135****4229 tuya		未评价 -	指派 详情	
-to the	18時第 工学口 交型: 调用股务支持(App问题)(消息项知问题		86-135****4229 tuya	則bang 86-135****4229 tuya	-	未评价 -	指派 详情	

**3. 回复按钮说明** 在工单详情页提供回复、回复并请用户反馈、回复并请用户结单三个操作按钮,三个回复操作按钮的功能说明如下:

**回复:**如果您需要进一步核实信息后回复用户,需要在当前临时回复安抚用户,请在输入回复 内容后点击此按钮,工单状态变更为:处理中。 **回复并请用户反馈:**如果您需要用户补充更多信息,请在输入回复内容后点击此按钮,工单状态变更为:待用户反馈。

**回复并请用户结单:**如果您给出了用户问题的解决方案,请在输入回复内容点击此按钮,工单 状态变更为:待用户确认。

**4. 手动完结工单** 如果在某些情况下,客服需要手动将工单完结,可在工单详情页的右上角点 击完结工单按钮。

tuy	2 IoT平台 编动 文档 /	支术支持 简体(2H) - 我的空间 - 🗑 點物年 🕐 🌲 🖽 🚱
ŵ	← 工業詳博	
概況 ▶. ▶.	式告: 北世中 (9)単次数: - 平台18月3日 ● 拘測記2条	○ 关注 用户历史工单 前政治性, 一元第工单 工单信息
□ App 云开发	<ul> <li>(86-135****4229) 創造了工業 2021-08-20 16:32:30</li> <li>         現果了         並前す第: 2021-09-20 16:32:18 出現課部: 国际/应会目表信集: 展門問意講者     </li> </ul>	工単札
⊂ 数据	system #II#401957 Fiberg 86-195****4229 (baye) 2021-09-20 193230	App認年: 10.0 产品名称: 产品D: [100:
東東	<ul> <li>system EE 2021-08-23 16:32:30</li> <li>我在演话自己回复</li> </ul>	
11 采购 ◎ 場值7	(86-135***4229) 総東 2021:08-20:02 約57 平代表示: - 平代出版: - 平代出版: - 不代の多ふ: -	用户轻号:06-135****4229 皇章 用户注题前间:2020-07-18 06:22:35 用户程系为式 用户干型:06-135****4229 夏章
	<ul> <li>(98-135***4229) 回复 201-36-76 16-4500</li> <li>系试 平机混形: - 平机混形: - 平机混石: - AppiS本: -</li> </ul>	用户都能: 用户使用设备数数 平利活动: 10 学校选择: 10 平利选择: 10 平利选择: 10 + + 10 10

5. 关注工单 您可点击工单详情页右上角的关注按钮,将该条工单加入您的关注工单列表。

tuyດື	loT	平台	帮助 文档 技	★支持 简体(ZH) - 我的空间 - ■ 购物车 0 单 … ④
	<b>←</b> 3	工单详情		中国区 🗸
概況		就否: 处理中 催素以致:- 平台總元表計 ●		♥ 失注 用户历史工单 指激给他人 完结工单
产品 二 App	*	5番記录 1 (88-135****4229) 前接了工事 2021-08-20 16:32:30		工学信号 工学の: 工学文型: 酒用服务支持/App问题/注册/登录问题
☆开发		我來了 来生时间: 2007-08-20 16.32-18 出现英事: 五四/ 保修出参信器: 用户同意整着		工学来源 App名K App名本: 10.0
武器		9 system 市正年版5807 Rearg 86-135****4228 (tuya) 2021-08-20 1632:30		产品名称:
		system 間度 2021-08-20 16-32-30 我在項目前の3度		2440 (昭和0): 用户体表 用户体数:
采购 学生		(86-135****4229) EIK 2021-08-20 16:26:02 例好		用户転号:86-135***4220 <b>営者</b> 用户注册时间:2020-07-18 00:22:35 <b>用户電販方式</b>
		平利基始: - 平利型号: - 平利型告: - App@本: -		用户手机: 86-135****4229 <b>堂看</b>

6. 工单备注 在工单详情页点击左下角点击添加备注,可添加仅客服内部可见的备注信息。

tuya	oT平台	5	幫助 文档 技术支持	第4(2-0 - 我的空间 - 🐂 動物本 🧿 🌲 🗮 \Theta
() (6.2	•	(86-135****4229) 創業了工事 2021-08-20 10:20:20 説来了 某会打用: 2021-08-20 10:32:16 出現原事: 后用/信告日志信息:用户用意意者		工學実型:通用服务支持/400何間/注册与登录问题 工業実績 App名称: 凡度智能家
<b>FA</b>	0	system 将工单组进程了 Filtung 86-135****4229 (tugs) 2022-08-20 16:02:30		Aee版本: 10.0 产品名称: 产品D:
Арр 22.77.12	0	aystem 肥業 2021-08-20 16-22-20 現在測试品句的版象		0001 (金和の): 現金信 用が取用: 用が取用:
	•	(86-135****4228) 回来 2022-08-2010.35.02 仰好 学れ系統1 - 学れ近号1 - 学れ近号1 - App展れ1 -		用/P紙号:86-335****4228 201 用/P注册时间:2020-07-18 09:22:35 用/P毎駅方式 用/P手引:86-335****4228 201
(1) 展開 学校7	•	(86-135****4229) 前規 2021-08-2010-41.20 期活 平和系统: 平和高句: - 平和道士: - Applik本: -		用产酵類: 用产使用设备性品 手毛美奈: 10 手毛毛奈: 10 手毛毛奈: 10 香毛毛奈: 10
	0	Fibang 86-135****4229(baya) 2027-09-11 17/13-8 創注 音注意書		此現人信息 回能比很人: 同bang 06-135****4229 变着 处理初历属指导: 166-155****4229 变着
	8	*		0
	L	<b>酒加養注</b>	自复 信复并该用户反馈 应复并该用户结单	

**7. 设备解绑** 在工单详情页,点击右上角"解除设备绑定"按钮,可一键解绑设备。(仅设备解 绑工单)

tuyດີ loT平台	帮助 文档 技术支持 简体(ZH) + 我的空间 + 🐂 🌲 🏭 🔂
☆ 工単详情	
<ul> <li>概況</li> <li>① 售后退回的设备,可进行批量解绑操作 查看文档</li> <li>产品</li> </ul>	
<ul> <li>次示: 民結单 催 単次数: 1 単台技术支持●</li> <li>冷方: 方元 没</li> <li>2 単位 2021-09-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道告号: TEL-ANIO 手机语音: zh App版本: 10.0</li> <li>単位 第</li> <li>第</li> <li>第</li> <li>単位 100-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道音: zh App版本: 10.0</li> <li>単位 100-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道音: zh App版本: 10.0</li> <li>単位 100-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道音: zh App版本: 10.0</li> <li>単位 100-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道音: zh App版本: 10.0</li> <li>単位 100-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道音: zh App版本: 10.0</li> <li>単位 100-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道音: zh App版本: 10.0</li> <li>単位 100-07 15:13:24</li> <li>手机系统: 10 手机道音号: 10 手机道音: 2h App版本: 10.0</li> </ul>	● 発注         用户历史工業         指派給他人         解除设备绑定           工學信息         工學只想:         () 49 复制         2049 复制           工學大選         1.0.0         ////////////////////////////////////
	m/~====================================

**8. 工单指派** 您可以通过手动指派,将工单的处理权移交给指定的涂鸦 IoT 账号或者指定的客服组。在工单列表页,点击右侧的指派,或者勾选多条工单,点击右上角的一键指派,将工单处理权手动移交给指定的账号或者客服小组。



tuy	<sup>8</sup> IoT平台		帮助 文档	技术支持 简体(ZH) - 我的空间 - 🐂	🛚 购物车 😶 🌲 🔡 😁
$\hat{\omega}$	运营	终端用户工单 旧版用户反馈			中国区 ~
概況 产品 App	概定 App运营 ^ App闪屏 App消息	待办工单2         所有工单         关注工单           请输入:工单ID/P品ID/UUID/设备ID/工单处理人账号/用户账号/用户手机/用户邮稿//用)         2020-04-20 ~ 2021-04-20 合         工单处理现所属账号 v         用户手机	ー描述 言 用户	<b>工単接醋设置</b>	<b>工单处理权转移 工单分配規則</b> 工単类型 〜 一键指派
○ 云开发 ○	邮件运营 用户管理 知识库 短信记录 流量卡管理	✓ 工単描述/ID 割試0014 (単ID: FB20210409000011 英型: 通用服务支持/第三方问题(第三方注接问题)	来源App/产品	处理权所属服号/当朝处理人	操作 指派 详情
运营	客服系統 ^ 用户反馈 自动回复	<mark>特別の2</mark> (特別) 工単ID: FB20210408000008 実型: 通用服务支持/App问题/消息通知问题	and a second sec	》 。 	措派 详情 Ⅰ > 20条/页 >

## 3 客服管理及分配

通过设置分配规则,可以将您的用户反馈工单自动的指派给指定的人。

#### 3.1 客服管理(创建/编辑群组)

1. 在涂鸦 IoT 平台-运营-用户反馈页面,点击右上角 **工单分配规则** 进入工单分配规则设置 页面。

tuya	loT平台				帮助	文档 技术支持 简体(ZH) * 我的	空间 🖌 🐂 购物车 🗿 🥼	1 Ⅲ Θ
	运营		终端用户工单 旧版用户反馈 上线▼	¢	- X8			
概況	模览 App运营		<b>待办工单1</b> 关注的工单 所有工单		工单提醒设置 工单处理权转移	工单分配规则自动回复	解绑售后设备	
/ 85	营销推送		请输入:工单ID/产品ID/UUID/设备ID/工单处理人账号/用户账号/用户手机/用户邮箱/用户描述		搜索	工单状态	工单类型	
App	App闪屏 用户管理		2020-09-27 ~ 2021-09-27 合 工单处理权所属张号 >> 用户手	机语言	用户是否催单 ∨	用户评价星级		一键指派
 云开发	知识库 短信记录		工单程达/ID 未避App/产品	处理权所属账号	当前处理人	创建时间/最后更新时间	用户评价	操作
ご数編	场景推荐管理		指導流洗練時         持批理         只想電磁率           工半         类型:通用服务支持/App/问题/注册与登录问题         -	.9 tuya	at Wall	2021-05-13 16:30:51 2021-05-13 16:30:51	未评价 -	指派 详情
_	全球物联网卡	^						
运营	概況 動詳細心瞭理	4				÷	41项 < 1 >	20 条/页 ∨

2. 点击 群组管理:

tuy	o loT平台					帮助	文档	技术支持	简体(ZH) ~	我的空间 -	👿 胞物车 😶		⊞ 0
	运营	÷	分配规则										
報況	概范			户记乐下将处照案 丝山铁/被卫帝母马和明朝 李鸿权									
と	App运营 ^		当您设置分配规则后,用户提交的工单将按您说:	1000年100月9年,月1日以及末日在2月10月8日,10日10日 置約規則即日分配到人,且系统也会通过漆鋼M、邮件提醒处理人 分配規則说明									
7 66	营销推送	1	21 40 00 TE										0.82.82.00
App	App(闪研	~	6+41 B-4									84140	DO BLANSKO
	用尸管理		优先级 拖动用序	分配规则名称	分配对象		状态			编作			
☆开发	知道起来		1	111						启用	编辑 删除		
	场景推荐管理		2	222			启用中			禁用	编辑 删除		
奴据	全球物联网卡 ^												
	40.R												
10.00	物联网卡管理	۹											
(P)	来望敏后 。												

3. 在弹出的群组管理侧边栏内点击 新建群组:

tuy	oo T平台					群组管理				×
$\odot$	這言	÷	分配规则			AM	A.88		(	TC IN MICH
概況	概范				_	±10 ·	3. GP	♥ 0+48/A32, ♥		0730.0420
2.	App這當		① 加可導分配規則的管理操权组织公司实际负责等 当您設置分配規則后、用户是交的工单将按整论	产服务工作的同事,并由优/缺未领理分配规则 去授权 面的规则时时分配到人,且系统也会通过诱导M,那件超强处理人 分配高速按照		群組の	群组名称/描述	群组成员	启用状态	操作
/- 00	营销推送		elý (m. břícze			160			启用中	M/H IANK
App	App闪屏		新招告理 新招告理			7015				ED#
	用戸野垣		优先级 推动排序	分配规则名称	分配对象					
○ 云开发	短信记录		1	111	-					
	场景推荐管理		2	222						
80.65	全球物联网卡 。									
	假況									
	物联网卡管理	1								
10P 35 39	客服售后 ^									
Acta	用户反馈									
$\sim$	自动回复									

 按提示输入群组名称、描述,添加群组成员。注:1)添加成员时,请输入正确的涂鸦 IoT 账号和昵称,若有工单分配到该账号,则使用该账号登录涂鸦 IoT 后台时,能在用户反 馈板块看到并处理相应的用户反馈工单。2)一个群组最多只允许添加 3 名成员。



tuyo	loT平台						群組管理		新建群组		×
	运营	← 分配規則					全部 V	全部	• 群组名称:		
	概览 App运营 ·		○ 當可希分配就能的管理系统成长公司实际负责整个国家工作的同事,并由他人指关管理分配规则 直接或 国际设置分配规则的。用户需义的工事和就改造的周期期时分配则人、目标的态度成正常系统、部件需要分别人 少数规则或器				群組ID	8¥\$8.ID 8¥\$			
##	营销推送 App 闪屏		群約	自管理			144240636053160 7615	bar bar	*群组成员:	工单分配到组后,将平均分配给组内各成员,最多三名成员	~
App	用户管理		1	优先级 拖动排序	分配规则名称	分配对象				loT账号	操作
云开发	短信记录		-	1	111	hello 86-				请输入平台账号 请输入账号昵称	
~	场景推荐管理		2	2	222	bang				+ 淡加成员	
数据	全球物联网卡									请输入平台账号 请输入账号昵称	
国家	概況										
	物联网卡管理	1									

## 3.2 新增分配规则

1. 点击 新增分配规则。

当您设置分配规则后,用户提交 详细管理	的工業將按照设置的規則即时分配到人,且系统也会通过涂购M、部件抽	新聞 化化学 化化学 化化学 化化学 化化学 化化学 化化学 化化学 化化学 化化		新織分園
优先级 拖动排序	分配规则名称	分配对象	状态	操作
1	111			启用 編輯 删除
2	222			禁用 編辑 删除

2. 按照提示输入规则名称,点选相应的条件,以及选择分配到组还是具体的某位客服。最后 点击确定。



Х

新增	/编辑分配规则
	MID 19473 HD796703

* 分配规则名称:	美国区英文分配规则				
当满足下述条件的工单的 ⑦ 多个条件时,同时满足	创建时,请至少选择一个条件 2所有条件的工单才会进行分配		工单分配	已给: 羊组分配到人	~]
用户手机语言:	英语 ×		涂鸦肠	段务工具	0
产品名称:	1-eslzvs4aaca26dyx × + 添加条件	•	<sup>涂鸦服</sup> 可选择直 余鸦 loT 则	<mark>绣工具</mark> 接分配到具体的某 长号,或者分配到	【个人(需输入其 某个群组。
点击 添加条件 的工单才会进 示的产品,而.	- 可新增条件。当有多个条件时,只有同时满足所 行分配。 如图中所示:当一条工单的产品名称时 且用户的手机语言是 英语 时,才会按该规则进行	有条件 图中所 分配。			

取消 确定

3. 新增的分配规则默认是"未启用"状态,点击"启用"后,分配规则即开始生效。

分配规则				
③ 您可将分配规则的管理极权给您 当您设置分配规则后,用户提交的	公司支际负责客户服务工作的同事,并由他/她来管理分配规则 去提 负工单特按密设置的规则即时分配到人,且系统也会通过流跳M、邮件	校 牛提醒处理人 分配规题说明		
鉄钼晶道				新潮分配规
优先级 拖动排序	分配規則名称	分配对象	状态	操作
1			未启用	启用 編輯 删除
2			启用中	禁用 编辑 删除
2			启用中	禁用 编辑 删除

4. 当有多条启用的分配规则时,一条工单会按规则优先级进行匹配,可在规则列表点击规则 进行拖动排序。



¢	分配规则				
	③ 您可将分配规则的管理授权给您公司实际负责者 当您设置分配规则后,用户提交的工单将按您说	F <sup>P</sup> 服务工作的同事,并由他/规来管理分配规则 <mark>去授权</mark> 置的规则同时分配到人,且系统也会通过涂得M,邮件提醒处理人 <del>分配规则说明</del>			
	群组管理				新增分配规则
$\langle$	优先级 拖动排序	分配规则名称	分配对象	状态	操作
	1	-		未启用	启用 编辑 删除
	2			启用中	禁用 编辑 删除

5. 客服可在用户反馈单首页操作个人上下线,系统不会通过分配规则将工单指派到下线的 成员身上。

tuyດື	IoT平台	帮助 文档 技术支	Σ持 简体(ZH) ▼ 我的空间 ▼ 👿 购物车 ዐ	<b>▲ Ⅲ Θ</b>
	终端用户工单 旧版用户反馈 下线 >			+88 V
概況 )	<b>待办工单 8</b> 关注的工单 所有工单	τ¥	提醒设置 工单处理权转移 工单分配规则 自动回复	夏 解绑售后设备
[.] App	靖協入: 工単D/产品iD/UUID/设备iD/工单处理人账号/用户账号/用户手机/用户邮箱/用户邮            2020-09-15 ~ 2021-09-15 □             工単处理权所處账号 ∨	送 <b>援索</b> 手机语言 用户是否催单 V	工单状态 用户评价星级	~ 催指派
 云开发	工单描述//D	来源App/产品 处理权所属账号	当前处理人 1	操作
○ 数据	我来了         处理中            工単ID: FBAY20210820000056         类型: 適用服务支持/App问题/注册与登录问题	凡級智能家 86-135****4229 - tuya	同bang 86-135****4229 - tuya -	· 指派 详情
尾	test         处理中           工单ID: FBAY20210620000057         类型: 通用服务支持/App问题/注册与登录问题	凡提智能家 86-135****4229 - tuya	同bang 86-135****4229 - tuya -	- 指派 详情
	Second Se	D 10 40 605 97 02 102 14444000	Rhong 96 12588884330	045125

## 4 工单处理权转移

您可以通过设置用户反馈工单处理权转移,将工单的处理权自动的移交给对应的 PID 方。您也可以向其他的 App 方申请用户提交的您名下的产品相关问题的工单的处理权。

#### 4.1 产品转移逻辑设置

通过设置工单处理权的产品转移,您可向其他 App 方申请您的产品相关的工单的处理权。操 作步骤如下:

1. 在涂鸦 IoT 平台-运营-用户反馈页面,点击右上角 工单处理权转移 进入工单处理权转移 设置页面。

tuya	IoT平台						帮助	文档 技术支持 简体(ZH) = 1	战的空间 🐐 🐂 购物车 🔇	▲ Ⅲ Θ
	运营		终端用户工单 旧版用户反馈							ФШК V
権況 产品	概算 App运营 ^		<b>待办工单 3</b> 所有工单 关注工单						工单接觸设置 工单处理权	转移 工单分配规则
	App闪朗		请输入:工单ID/产品ID/UUID/设备ID/工单处理人账号/用户账号/用户手机/用户邮箱/用/	○描述			授素	工单状态	工单类型	
() App	App消息 邮件运营		2020-04-20 ~ 2021-04-20 回 工单处理权所属张号		/ 用户手机语言	用户是否催单		用户评价星级		一键指派
 云开发	用户管理 知识库		工单描述/ID		来源App/产品	处理权所属张号/当前处理人		创建时间/最后更新时间	用户评价	操作
」 数据	短信记录 流量卡管理		工学演ば1111     工学演ば1111     工学(ID: FB20210407000008	处理中		(a)		2021-04+07 15:14:53 2021-04-16 16:43:18	未评价 -	推动机 译作情
開	客服系統 ^		消益0014           工単ID: FB20210409000011         賞型: 通用服务支持(第三方问题/第三方连接问题)	待处理	and the second s	((0)a)		2021-04-09 16:21:07 2021-04-15 17:29:13	未评价 -	报源 详情
 ₩₫ 7	用户反馈自动回复	4	》15002 工单ID: FB20210408000008 页型:通用服务支持(App)问题/消息通知问题	特批理	mandy测试 其他产品	(U)ja)		2021-04-08 12:13:42 2021-04-15 17:29:00	未评价	指30E 译情
(中 采购									共3項 < 1 >	20 奈/页 ∨
										0

2. 您可开启您名下的全部产品的工单处理权申请,若 App 方也同时开启了向产品方开放产品问题工单的许可,您将获得产品相关用户反馈工单的处理权限。

tuy	on 小山			帮助	文档	技术支持	简体(ZH) -	我的空间 🕶	🏹 购物车 ዐ	۰	ш	0
	运营		← 工单处理权转移设置									
概况	概览		<ul> <li>确定开启全部产品吗?</li> <li>▼月46編用户工单处理权限设置,则意味您已同意</li> <li>(教報处理协议),并愿意为此还相相向的注意责任</li> </ul>									
产品	App凶星		取 涌 [ 通以开启] :问题的工单的处理	银,若App方也同时开启	自了向产品	方开放产品问	题工单的许可,	您将获得该产品	相关用户工单的处理	里权限。	设备角	解绑
App	App消息 邮件运营		开启全部产品 之后新增产品也默认开启									
○ 云开发	用户管理 知识库		关闭全部产品 之后新增产品也默认关闭									
☆ 数据	短信记录 流量卡管理		• 开启部分产品						已开启	4个产品	i 🗯	辑
国	客服系统	^										
	用户反馈											
	自动回复											

3. 您也可以仅开启部分产品的工单处理权申请。



tuyo	<sup>Ŋ</sup> IoT平台	请选择需要开启的产品	×
	← 工单处理权转移设置	<ul> <li>全选 产品ID</li> </ul>	
skor ∑_	产品转移逻辑设置 App转移逻辑设置		
产品	作为产品方,愈可以向App方申请用户提交的愿名下的产品相关问题的工单的处理权,若App 处理。		
[.] App	开启全部产品之后新增产品也款认开启		
	○ 关闭全部产品 之后新境产品也默认关闭		
		C Shine in the second s	
数据		- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
运营			
$\diamond$			
増値ス		确定开启吗?	则意味您已同意
(11) 采购		《数据处理协议》,并愿意为此承担相	3应的法律责任 取消 确定
			取消 确定

#### 4.2 App 转移逻辑设置

通过设置工单处理权的 App 转移,您可以将非您名下的产品相关工单处理权转移给产品方。

1. 全量转移。开启后,若对应的 PID owner 也开启了工单处理转移申请,则从该 App 提 交的非您名下的产品相关用户反馈工单将直接转移给 PID 方。

tuyo	lo	T平台		帮助	文档	技术支持	简体(ZH) -	我的空间 ▼	👿 购物车 🧿	۰		0
	÷	工单处理权转移设置										
概况 ▶_		产品转移逻辑设置	App转移逻辑设置									
产品 〔 App		作为App方,您可以向产品方转 理。	转每用户提交的其他产品相关问题的工单的处理权,您也可以随时收回计	亥工单的处理权。 您也可以将关	于设备方面	的用户工单处 <b>干启吗?</b>	理权定向转移给产	"品方。设备解约	卵的工单,默认流 新增App删	转给产; (认开启:	品方进行 转移	行处
〇		App名称	处理权限状态			启终端用户工!	单处理权限设置, 并愿意为此承担	则意味您已同意 相应的法律责任	E			
			未启用					取消	æ			
数据	Þ		未启用		开启转移	定向转移						
「二」			未启用		开启转移	定向转移						

 定向转移。您也可以仅将指定的 PID 相关的用户反馈工单移交给 PID 方。在 App 转移 逻辑设置页面,点击"定向转移"打开设置页面,然后点击新增按钮,输入 PID,完成定 向转移设置。

#### 4 工单处理权转移

UU	<b>S</b>

tuya	IoT平台		帮助	文档	技术支持	简体(ZH) ~	我的空间 -	👿 购物车 0		
<u>م</u>	🗧 工单处理权转移设置									
10兄 ) *品				10.0 ± =		TD 477 TO 1-1-1 4-2 70 1.0.	*** 10.90			
Vep	作为App力,如可以回广面力转移用户: 理。	zxenjanty∼enhexiolene)⊥+ennexex, zkozojkomenjokoene⊥+	的复数形式 法巴可以将失于	"设备方面	小用广工率如	±1X.E 0,1619-55/	一面力。 过前阱	之后新增App影	1955/18	5月11日 6月8日 (
○ 开发	App名称	处理权限状态								
		未自用		开启转移	定向转移					
ister ►		启用中		关闭转移	定向转移	)				
		未自用		开启转移	定向转移					
ē <b>X</b>										
œn										
Th.										

tuy	lo]	平台		工单处理权定向转	移		Х		
☆ 概況	←	工单处理权转移设置		旗应用wiki的关于以下产品的设备方面的工单处理权直接转移给产品nwmer 医 5					
∑ 产品		产品转移逻辑设置 App转移逻辑设置 作为App方,您可以向产品方转移用户提交的其他产品相关问题的工单的处理权,您也可以随 理。		产品名称	产品ID	产品。	新增定向转移产品		
App							<ul> <li>□</li> <li>□</li></ul>		
○ 元开发		App名称	处理权限状态			暂无开定向转	取消 确定		
		2	未启用						
数据	Þ	*****	启用中						
漢葉		1 zako/Hel	未启用						

## tuyດື

## 5 空间授权

通过空间授权,您可以将您的 App 或者产品的用户反馈工单的管理权授权给其他账号,由被 授权账号来管理和处理您的用户反馈工单。被授权人可直接进行处理回复反馈工单,也可将反 馈工单指派或者转移给其他账号处理。授权操作步骤如下:

1. 在涂鸦 IoT 平台点击右上角 我的空间-授权管理,进入授权管理页面。

tuyດື	IoT平台					帮助	文档 打	支术支持	简体(ZH)	我的空间▼●		0
☆ 概况	授权管理							3	间所在空间 <b>线的空间</b>		切换	空间
▶_ 产品	企业空间内授权 授权其 ① 当您对某帐号授权后,该称	他企业 账号下将新增一个以您1	全业名称命名的授权空间。该	账号切换至您的企业空间	后,就可以看到您授权的数	据,并以您	企业的身份进	行操(	<ul> <li>① 企业信息</li> <li>② 授权管理</li> </ul>	>		
App	帐号类型 > 1	角色类型 🗸 🗸	输入用户名进行搜索	搜索					<ul> <li>费用</li> <li>合约管理</li> </ul>			
○ 云开发	被授权账号	帐号类型	角色类型	授权时间	备注				□ 优惠券 ◎ 收款准道配署			
一 数据		个人账号	客服	2021-04-15 10:28	45				■ 内容订阅			

2. 选择 企业空间内授权,点击右侧新增授权,在弹出的对话框内输入被授权方的涂鸦 IoT 账号,然后点击"设置权限"进入授权权限编辑页。

tuyດື	IoT平台					帮助	文档	技术支持	简体(ZH) <del>-</del>	我的空间 🔻	# E	# O	
	授权管理												
概况	企业空间内授权 授	权其他企业											
▷ 产品	() 当您对其能是授权后	该蘇号下將新鑽一个以傍	企业实现命名的场权交问。该	账号切换至你的企业交间后	就可以看到你将权的	数据 并以你	·企业的身{	9讲行操作。					
					) - 976-3 -97 BE AS (AS AS AS AS AS	(AAAA) 719700	1 Ada - Adda 14 (J 243) 5	274213291119					
Арр	帐号类型 ∨	角色类型 🗸	输入用户名进行搜索	搜索					查	看我被授权的空间	新增	授权	)
云开发	被授权账号	帐号类型	角色类型	授权时间	备注							操作	
ご		个人账号	客服	2021-04-15 10.00						删除修改	备注 权限	设置	
 数据		个人账号	客服	2021-04-15 1						删除修改行	备注 权限	设置	

## tuyລື

新增授权		Х
* 用户帐号:	中国 🗸 💶	
备注:	涂鸦客服管理员	]
	取 消 设置相	又限

3. 在权限分配页面选择角色类型为:客服,然后勾选需要授予用户反馈工单权限相关的产品 和 App,最后点击确定。

tuy	°IoT平台		帮助 文档 技术支持	简体(ZH) = 我的空间 = 🌲 🛗 😁						
(;) 概況  ∑   产品	透择角色类型									
	菜单权限	菜单权限								
App	構況 运営 ~	帮助 技术支持								
☆	数据权限									
武振	选择产品 管理权限 🗸 📦	选择应用	选择经销商	选择工单数据						
	✔ 全部产品 包括之后的操作所有产品	✔ 全部应用 自括之后创建的所有的	安那 全部经销商 包括之后创催的所有经销 商	全部工单						
延营	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			☑ 仅其自己创建的工单						
购物车										
增值7	200 page (1917 - 1917)			•						
Ē		取 結								
× .										

## 6 旧版反馈单

可点击用户反馈单首页左上角的 旧版用户反馈,进入旧版用户反馈页面进行处理。

tuyà	IoT平台		帮助 文档 技术支	持 简体(ZH) + 我的空间 + 📺 🛛	9物车 🕕 🌲 🏭 😁
ŵ	运营	终端用户工单(旧版用户反馈			中国区 🗸 🗸
概況 〕 产品	概览 App运营 ^	待办工单 2 所有工单 关注工单		工单提醒设置 工	单处理权转移 工单分配规则
App	App尚原 App消息 邮件运营	▲ T App 用户反馈托管,涂透专业技术服务团队,多语种在影 语输入: 工羊口/产品口/UUID/设备ID/工单处理人账号/用户账号/	[振务,为您高效群决 App 用户城间咨询 查看服务 用户手机/用户邮箱/用户描述	<b>搜 索</b> 工单状态	工单类型 >
云开发	用户管理 知识库	2020-04-20 ~ 2021-04-20 □ 工单处理权所属账号	✓ 用户手机语言 用户是否做	单 ∨ 用户评价星级	一個指派
 数据	短信记录 流量卡管理	▲ 工单指述//D	来源App/产品	处理权所属账号/当能处理人	操作
同語	客服系统 ^	19月11111 工単ID: FB20210407000008 英型: 通用服务支持/其他	已结单 问题/其他问题		详情
0	用户反馈 自动回复	□ <b>測试0014</b> 工单ID: FB20210409000011	符处理 方问题(第三方连接问题		指派 详情
増値7 (凹) 采购		<sup>契比/002</sup> 「単ID: FB20210406000008	待处理 问题/洪敏演91问题		「描版」



## 7 如何开通使用新版用户反馈工单

您可提交技术工单申请开通使用新版本的用户反馈工单,提交时需要附带以下相关信息:1、如 果您拥有有自己的 App,您需要提供 App ID,以及处理用户反馈工单的所有客服的 IoT 账号。 2、如果您使用的是公版 App,您需要提供处理用户反馈工单的所有客服的 IoT 账号。注意事 项:

- 智能生活类的 OEM App 的模板若是 3.28.5 之前的版本, 切换后设备解绑工单仍为旧版 本工单。若您希望设备解绑工单也是新版本工单,则需要您的 App 模板更新到 3.28.5 之后的版本。
- 智能守护类(智慧安防)的 OEM App 的模板若是 3.4.0 之前的版本,切换后设备解绑工 单仍为旧版本工单。若您希望设备解绑工单也是新版本工单,则需要您的 App 模板更新 到 3.4.0 之后的版本。
- 当前 SaaS 后台仅支持查看处理旧版本用户反馈工单,而 IoT 平台对于新版工单和旧版 工单均支持查看处理。
- 基于 SDK 开发的 App 暂不支持新版用户反馈工单系统。