



流程管理 产品文档





文档目录

产品简介

操作指南

用户权限

用户权限

功能权限

配置授权

操作授权

数据权限

数据权限

用户组管理

ITSM配置

ITSM配置

设置

设置

全局配置

协同矩阵

查询器

查询器

分类

查询器

变更目录

节点名称管理

字典管理

应用接入

字段管理

字段管理

新建分组

新增字段

字段详细解析

字段编辑和删除

字段查询

字段移动分组

模型管理

模型管理

新建分组



模型操作

启用停用模型

模型审核

模型搜索

移动模型

删除模型

导出模型

导入模型

高级模型

新建模型

新增表单

编辑表单

复制表单

删除表单

重命名表单

流程指引

主流程

子流程

节点类型

节点属性

连线属性

操作方式

回退支持配置“优先回退到处理组”

新增合并工单

变量设置

子表单管理

子表单管理

新建子表单

编辑子表单

触发器

触发器

触发器创建

触发器详细介绍

查看及操作触发器

触发记录

SLA管理

SLA管理

SLA定义



SLA策略

SLA统计

OLA统计

工单操作

创建工单

查看流程图

搜索知识

表单布局

字段联动

上传附件

关联配置项

保存工单

确认创建

总览查看

工单查询

个人待办、组内待办

我的关注

参与过的

草稿箱

查询器分类

所有工单

工单处理

工单处理

编辑工单

关闭工单

废除工单

复制工单

挂起和恢复工单

工单跨单位改派

远程工单

批量处理

其他操作

使用变更目录的工单

全文检索

工单部件

工单部件

我的待办

工单列表



工单模型

模型管理

词汇表

词汇表



产品简介

最近更新时间: 2023-02-13 14:55:11

随着互联网的迅速发展，传统运维流程产品已经日益无法满足快速变化的用户需求。传统运维流程产品注重功能的大而全，所以往往存在大量的二次开发工作，但实际上大部分的功能基本不用，造成资源投入浪费；传统运维流程产品过多强调流程化的运维管理，但实际的结果大多是严谨有余效率不足，从而影响生产效率；传统运维流程产品采用的技术逐渐过时，新的面向互联网的技术能更好的利用现有的IT资源为用户产生更多的效益。

流程产品是一款基于互联网技术开发并且遵循ITIL规范的敏捷运维工具，它具有社交化、移动化、零编码、易扩展等特性。

流程源于多年的企业级运维流程经验沉淀，融合目前互联网敏捷运维的发展形势，将传统的ITIL方法论融入DevOps思想，研发新一代流程产品，能够敏捷、高效的支撑上层业务需求。



操作指南

用户权限

用户权限

最近更新时间: 2023-02-13 15:52:59

自ITSM V2.0.R16版本开始，用户角色角色权限控制由租户（V2.0.R16.10版本及以上）统一控制，可在用户权限管理-角色管理中配置。自V2.0.R16.40版本开始，无内置角色，其他版本内置角色为ITSM-产品管理员和ITSM-普通用户，默认角色无功能授权和数据授权，初次登陆需要在用户权限管理页面授权，否则会出现访问无权限。



功能权限

配置授权

最近更新时间: 2023-02-13 15:52:59

配置授权列出了服务流程配置中的相关功能，包括了流程模型、字段、触发器、SLA管理、设置的相关功能。

管理员总览

同时勾选【配置授权-管理员总览】和【数据授权-工单查询-总览】的角色，访问总览页面能够展示个人工单总览和租户工单总览页面，如仅授权【数据授权-工单查询-总览】，则仅展示个人工单总览。

字段管理

支持控制字段新增、修改、删除、查看功能的权限。如未授权查看权限，则无字段管理入口，无法在界面上操作新增、修改、删除等功能。

流程模型管理

支持控制模型新增、修改、删除、导出、查看功能的权限，如未授权查看权限，则无模型管理入口，无法在界面上操作新增、修改、删除等功能。

管理员查看：在同时勾选查看权限时勾选可查看所有模型；

查看：勾选查看不勾选管理员查看，仅可查看模型管理员为当前用户的模型；

新增：勾选后能够新建模型分组、新建模型、复制敏捷模型、导入-新增高级模型；

修改：勾选后能够更改模型、导入-更新模型；

删除：勾选后能够对列表中的模型进行删除；

导出：勾选后能够将列表中的高级模型导出；

表单管理

当开启表单管理权限时，需要在disconf中配置ccb.change.directory.enable=true，才能显示对应入口

触发器管理

支持控制触发器新增、修改、删除、查看功能的权限，如未授权查看权限，则无触发器管理入口，无法在界面上操作其他功能。

SLA管理

支持控制SLA新增、修改、删除、查看等功能的权限，如未授权查看权限，则无SLA管理入口，无法在界面上操作其他功能。

设置

控制全局配置、协同矩阵、查询器、变更目录、节点名称管、字典管理、应用接入功能。如均未勾选，则无设置入口。当开启变更目录、节点名称管理权限时，需要在disconf中配置ccb.change.directory.enable=true，才能显示对应入口。

操作授权

最近更新时间: 2023-02-13 16:00:45

工单处理

工单处理操作权限，控制用户对工单的相关操作。

注意：当角色未授权【数据权限-工单查询】，该角色下的用户访问itsm无查看工单入口，无法在界面上进入工单详情页面，继而无法处理工单。故建议需提供用户工单处理权限时，至少提供一个可进入工单详情的入口，例如提供【我的待办】的数据权限。

工单的处理操作包括：接单、保存、提交、回退、关闭、催办、取回、废除、挂起、恢复、打印、评论、局部改派、全局改派。

局部改派：仅可在该节点的处理人设置范围内改派；

全局改派：可改派给所有有ITSM权限的用户。

查询列表

查询列表功能只在所有工单列表中做了支持，如未授权【数据权限-工单查询-所有工单】，无法操作查询列表下的功能。

<input type="checkbox"/>	工单标题	流水号	模型	当前阶段	优先级	工单状态	发起人	处理人	处理组	发起时间
<input type="checkbox"/>	性能测试1606111387	ptest2011230005	性能测试模型请勿删除	人工节点		待处理	admin	冯斌		2020-11-23 14:03
<input type="checkbox"/>	更新工单1606120236	ptest2011230006	性能测试模型请勿删除	人工节点		待处理	admin	冯斌		2020-11-23 14:10
<input type="checkbox"/>	openApi接口测试1606120232	ptest2011230009	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-23 16:30
<input type="checkbox"/>	openApi接口测试1606114897	ptest2011230008	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-23 15:01
<input type="checkbox"/>	openApi创建的工单	ptest2011230002	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-23 11:19

保存视图：将查询条件和定制列保存为视图，快速查询；

导入：导入工单；

导出：导出工单；

删除：删除工单功能，ITSM默认不显示删除工单按钮，拥有删除工单权限的用户，仍需要配置disconf文件开放删除按钮才可删除工单。

单号：根据工单流水号的查询工单(不区分大小写)



数据权限

数据权限

最近更新时间: 2023-02-13 16:00:45

工单查询

查询器（详见查询器）中启用的查询器，将注册到工单查询列表中，勾选后能够访问对应的工单查询页面，未勾选则无相关入口。

工单数据

工单数据权限中列出了所有工单模型（非设为子流程的模型），勾选模型，该角色下用户能够在工单列表中查看对应模型的所有工单数据。



用户组管理

最近更新时间: 2023-02-14 14:37:01

ITSM-V2.0.R16版本及以上版本，用户组管理迁移到租户用户权限管理页面，将拥有相同范围业务功能的用户归类为同一个用户组，管理员可以对该用户组进行增加，增加用户组的同时对该组进行用户成员的管理，可以进行用户成员增加，删除操作。

The screenshot displays the '用户组管理' (User Group Management) interface. On the left, a sidebar contains navigation items: '用户管理', '组织管理', '用户组管理' (highlighted), '角色管理', '权限管理', and '应用授权'. The main area is divided into three sections: '用户组列表' (User Group List) with a search bar and a tree view of categories (Global, Tenant, UserRole, ITSM), '用户组详情' (User Group Details) for the selected group 'as', and '关联用户' (Associated Users) and '关联角色' (Associated Roles) sections. The details form includes fields for '名称' (Name: as), '应用' (Application: Global - Global user groups), '编码' (Code: 无), '组织' (Organization: 测试1), and '描述' (Description: 请输入). A '保存' (Save) button is located at the bottom of the form.



ITSM配置

ITSM配置

最近更新时间: 2023-02-14 10:23:11

ITSM通过以下模块的配置，能够保证系统的业务有效流转，功能正常使用。拥有相关权限的用户才能进行相应的配置（详见配置授权）。

- 模型管理
- 字段管理
- 触发器
- SLA管理
- 设置
- 权限

设置

设置

最近更新时间: 2023-02-14 10:37:27

ITSM通过以下模块的配置，能够保证系统的业务有效流转，功能正常使用。拥有相关权限的用户才能进行相应的配置（详见设置权限）。

- 全局配置
- 协同矩阵
- 查询器
- 变更目录
- 节点名称管理

设置

- 全局配置
- 协同矩阵
- 查询器
- 变更目录
- 节点名称管理
- 字典管理
- 应用接入

全局开关

- 允许模型未授权人员评论、查看工单
- 创建子流程后会计算当前工单所有子流程数并记录到标题

工单创建

- 工单
- 服务目录

工单归档

- 当工单处理结束后，系统将自动对其进行归档操作

结束状态:

归档时间:

自定义处理意见(最多可配置6条快捷回复)

-
-
-
-
-



全局配置

最近更新时间: 2023-02-14 10:37:27

设置当前租户的一些全局的配置操作。

勾选对应的配置，点击保存，则该配置就会在当前租户中立即生效，无需启动相应的进程。

允许模型未授权人员评论、查看工单；

创建子流程后会计算当前工单所有子流程数并记录到标题；

配置的全局配置只对当前租户有效，不会影响到其他租户的环境。

工单创建

控制创建工单弹框页面中显示的tab,需要至少选择一个创建入口

工单归档

系统默认不归档，当配置归档策略后，可以选择对应的状态进行归档，已完成，已关闭，已废除，支持多选。

归档的时间支持：立刻归档，延迟归档，其中延迟归档可以配置相应的天进行归档。

延迟归档支持对历史数据进行归档，立刻归档只支持对新的数据归档。

自定义处理意见

处理意见默认有处理意见：同意、拒绝、请修改、请审核，支持删除和新增处理意见。

协同矩阵

最近更新时间: 2023-02-14 10:37:27

协同矩阵利用二维矩阵的结构信息生成特定业务的审批关系，适合组织结构复杂业务复杂的流程审批场景。

名称	编码	描述	创建人	状态	操作
新的unit测试协同矩阵	CDSDS		admin	<input type="checkbox"/>	导出 复制 删除
ys矩阵测试	abafafads		admin	<input checked="" type="checkbox"/>	导出 复制 删除
mqqq测试矩阵	juzhen	1	admin	<input checked="" type="checkbox"/>	导出 复制 删除
人员选择	asdasd	测试	admin	<input checked="" type="checkbox"/>	导出 复制 删除

- **新建矩阵**

点击新建矩阵进入新建矩阵页面，配置矩阵的相关基本信息。

- **编辑矩阵**

在协同矩阵列表中，点击矩阵名称进入矩阵编辑页面，此页面编辑矩阵的规则；在协同矩阵列表中点击编辑按钮，编辑矩阵的相关基本信息。矩阵的规则保存后能够在节点属性中使用，作为规则选择节点处理人。（详见节点属性）

- **导出矩阵**

可以将当前的矩阵导出为Excel格式

- **导入矩阵**

点击导入按钮，下载矩阵模板，修改之后可以导入矩阵



查询器

查询器

最近更新时间: 2023-02-14 10:49:43

查询器中可配置左侧查询工单菜单，并对菜单进行分类。当前已经内置了查询器：总览、我的待办、我的关注、我参与的、我创建的、所有工单、草稿箱。

The screenshot shows the 'Settings' (设置) page for the 'Query' (查询器) module. The page is divided into three tabs: 'Global Settings' (全局配置), 'Collaboration Matrix' (协同矩阵), and 'Query' (查询器). The 'Query' tab is active, showing a list of built-in query items. The list has columns for 'Name' (名称), 'Image' (图片), 'Type' (类型), 'Default Display' (默认显示), and 'Action' (操作). The 'Total Overview' (总览) item is highlighted as the 'Home Page' (首页). The 'Default Display' column contains toggle switches, with 'Total Overview' being turned off and others being turned on. The 'Action' column contains 'Edit' (编辑) and 'Delete' (删除) links for each item.

名称	图片	类型	默认显示	操作
总览 首页		内置	<input type="checkbox"/>	编辑 删除
我的待办		内置	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
我的关注		内置	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
我参与的		内置	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
我创建的		内置	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
所有工单		内置	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除
草稿箱		内置	<input checked="" type="checkbox"/>	编辑 删除

分类

最近更新时间: 2023-02-14 10:49:42

点击添加分类可新建分类。多个查询器可归纳到一个分类中进行管理。

- 分类中文名、分类英文名、属性编码、分类图标必填。
- 当分类下无启用的查询器，左侧菜单不显示分类。
- 删除分类，分类下有查询器无法删除。
- 查询器可通过填写所在分类，归入对应分类下。
- 分类下的查询器，通过编辑查询器所在分类更改查询器位置。

新建分类 ×

* 分类中文名	* 分类英文名	* 属性编码
<input type="text" value="请输入..."/>	<input type="text" value="请输入..."/>	<input data-bbox="877 929 1204 990" type="text" value="请输入..."/>

* 分类图标



确定 取消

查询器

最近更新時間: 2023-02-14 10:49:42

点击添加查询器可新建查询器。

- 中文名、英文名、属性编码必填。
- 视图设置：支持配置第三方URL

视图设置

ITSM列表 第三方URL

链接设置

* URL: </>

打开方式: 平台框架 新窗口 框架内部展示链接内容

- 支持配置查询条件，配置的查询条件会对工单进行对应的过滤。
- 查询条件不支持密码、表格、动态表格、富文本、资源图、附件、执行目标、权限自服务字段的搜索。
- 支持定制列配置，除固定列工单标题外均可选择不显示。
- 查询器条件支持配置不允许修改

内置的查询器不支持删除和编辑，仅支持关闭显示。支持设置查询器为首页，设置为首页且用户拥有该菜单的工单查询权限（详见工单查询），该用户访问ITSM，默认访问该菜单。设置为首页的查询器不支持删除。如用户未

授权首页查询器的权限，访问ITSM将会提示页面无权限，故建议设置为首页的查询器给所有角色授权。

基本信息

* 中文名	* 英文名	* 属性编码	所在分类
cahxunqi	asdasd	dadas 15	回归1

查询器图标

🔍 📁 🗃️ 📄 📑 👤 🏠 📁 📄

视图设置

ITSM列表 第三方URL

查询条件 (拖动可排序)

单号 <input type="text" value="请输入单号"/> <input type="checkbox"/> 未锁定	单选字段 <input type="text" value="请选择单选字段"/> <input type="checkbox"/> 未锁定	配置项 <input type="text" value="请选择配置项"/> <input type="checkbox"/> 未锁定	审核结果 <input type="text" value="请选择审核结果"/> <input type="checkbox"/> 未锁定
参数值 <input type="text" value="请输入参数值"/> <input type="checkbox"/> 未锁定	标题 <input type="text" value="请输入标题"/> <input type="checkbox"/> 未锁定		

确定 取消



变更目录

最近更新时间: 2023-02-14 10:49:42

变更目录与启用的高级模型建立关联，适用于通过变更目录决定子流程节点模型的场景（详见使用变更目录的工单）。

在disconf中配置ccb.change.directory.enable=true，拥有变更目录权限的用户能够在变更目录页面操作变更目录管理，包括变更目录分类管理及变更目录管理。

支持新建变更目录分类和变更目录，支持变更目录导入导出。



节点名称管理

最近更新时间: 2023-02-14 10:49:42

节点名称管理中配置的节点名称能在高级模型-流程设计-人工节点的节点属性中使用。

在disconf中配置ccb.change.directory.enable=true，拥有节点名称关林权限的用户能够在节点名称管理页面操作添加节点、编辑节点、删除节点名称。

字典管理

最近更新时间: 2023-02-14 10:49:42

字典数据主要用于维护一些在流程使用、流程管理过程中的选择数据项，包括字段分组、模型分组、表单分组、模型分组等数据。后续还会对接下拉字段等字段类型，实现字典数据的消费。

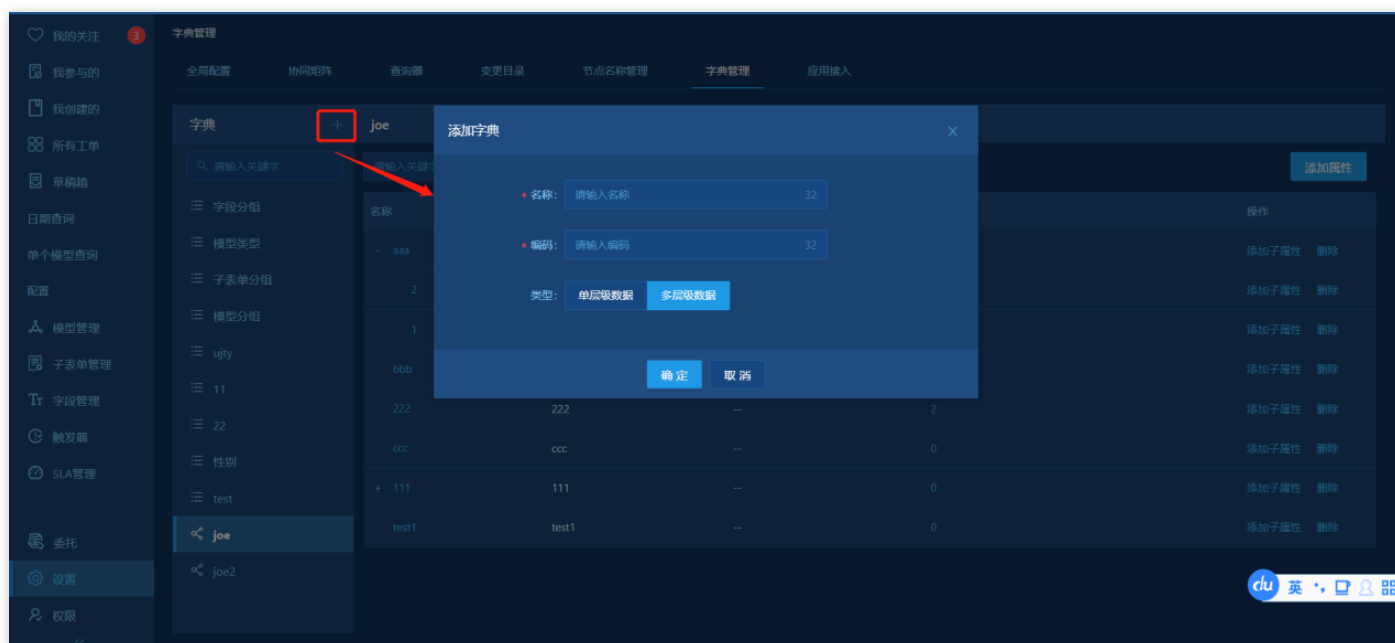
字典主要有俩个部分组成：字典类型和字典属性值。

• 创建字典

点击左侧“+”符号即可弹出添加字典的窗口，输入名称和编码信息，俩着都不能与现有的字段数据重复。

单层级：这种类型的字典数据一般就是一个维度的，例如下拉选择、单选这种；

多层级：这种数据一般适合树形结构的交互组件，例如树选择、级联选择等



• 添加属性

针对一个字典可以添加多个属性，属性值和名称不能重复。



应用接入

最近更新时间: 2023-02-14 10:49:42

应用接入主要是面向应用对接开发场景的功能，通过应用接入里的应用配置，生成相对于的appkey，其他应用即可通过这个appkey通过接口访问流程系统，实现流程的创建和处理。

字段管理

字段管理

最近更新时间: 2023-02-14 11:21:31

拥有字段管理权限对应操作权限的用户（详见字段管理权限），在字段管理模块中能够对字段进行新增、编辑、删除等对应操作，在此模块中维护的字段可以被所有的流程模型中的表单使用。

新建字段前，要新建字段分组，字段分组可以将字段进行更好的管理，只有自定义字段必须要新建分组，内置字段则不允许分组。

字段管理						
扩展字段	跨域字段	内置字段				
字段名称	编码	类型	分组	跨域使用	操作	
<input type="checkbox"/>	qsb下拉	qqqq	下拉菜单	默认分组12	是	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qsb下拉2	qqq	下拉菜单	默认分组12	是	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qsb级联	aaaaa	级联	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj人员	dfsdfse	人员	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj部门	dfsg	部门	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj单选	dfs	单选	默认分组12	否	移动到 删除
<input checked="" type="checkbox"/>	qj多选	fwwfw	多选	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj单行	dsfew	单行文本	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj多行	ewg	多行文本	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj下拉	ewrwe	下拉菜单	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj数组	ewg	数组类型	默认分组12	否	移动到 删除
<input type="checkbox"/>	qj多人	sfsd	人员	默认分组12	否	移动到 删除

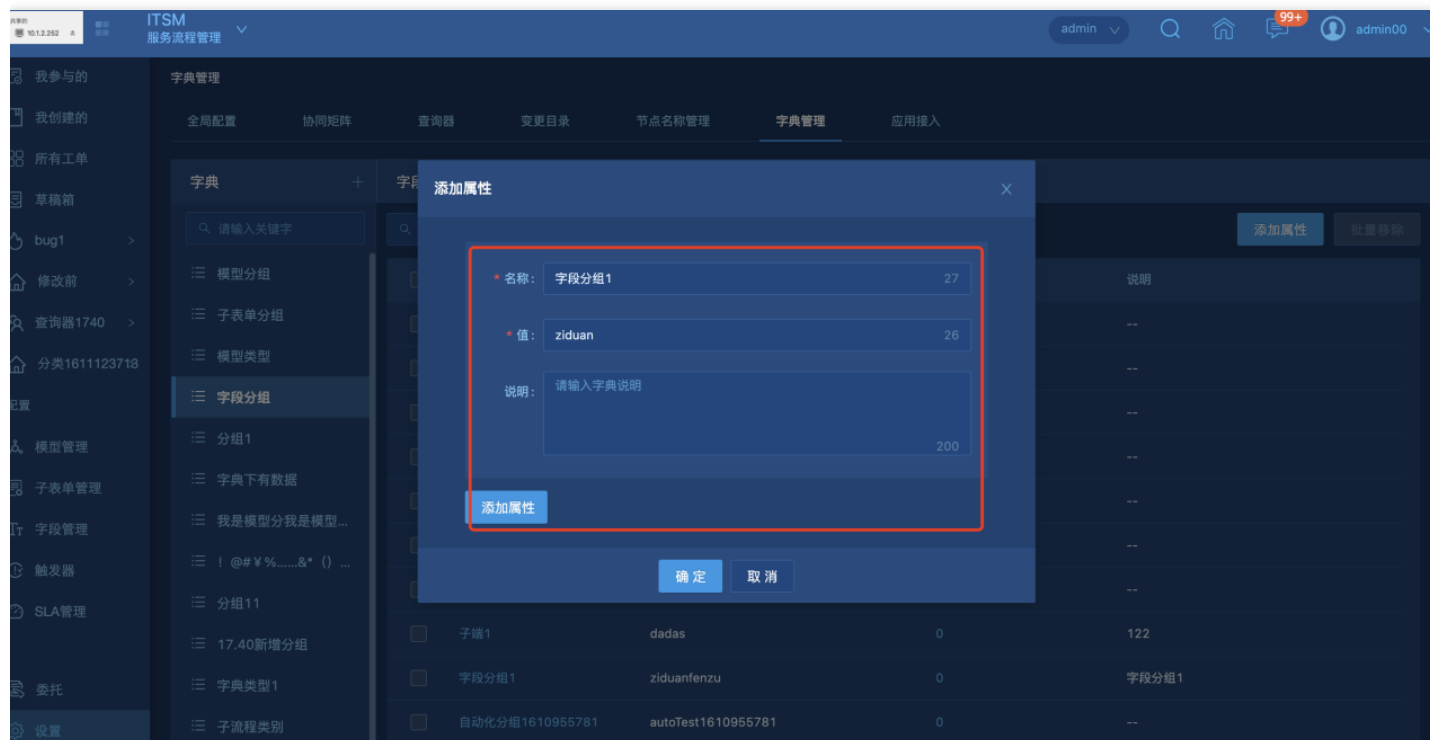
字段管理的内容分为以下模块：

- 新建分组
- 新增字段
- 字段编辑、移动、跨域和删除
- 字段查询

新建分组

最近更新时间: 2023-02-14 11:21:31

管理员可以从【设置-字典管理】选择字段分组
点击添加属性，填写分组名称和值





新增字段

最近更新时间: 2023-02-14 11:21:31

管理员可从字段管理页面点击新建字段按钮进入新增字段。需填写字段的必填与选填属性值。保存校验通过后，字段保存成功。

字段详细解析

最近更新时间: 2023-02-16 09:51:32

目前系统支持的字段类型为：单行文本、多行文本、下拉菜单、单选、多选、整数、小数、日期时间、时间段、人员、部门、级联、表格、动态表格、富文本、密码、配置项、资源图、附件、数组、链接、执行目标、权限自服务、json、用户组、脚本、工单列表。

所有的字段都有字段名称、字段分组、属性编码、跨域使用、字段说明五个公共属性。

字段名称：字段在表单中的名称（可重复）。

字段分组：字段所属的组别。

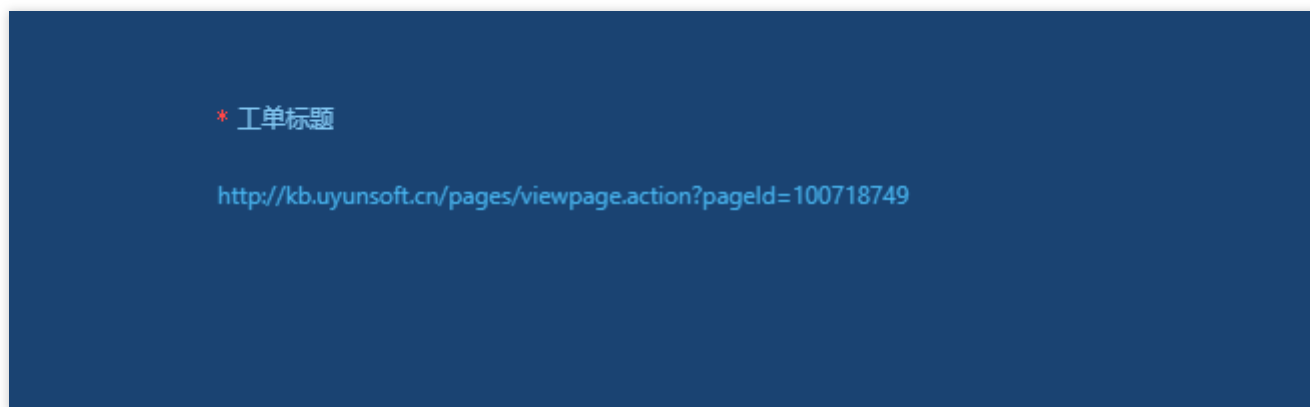
属性编码：字段的唯一标识。

隐私：控制字段是否仅工单经办人可以查看。

跨域使用：控制字段是否可以分享给其他业务单位。

- 单行文本

单行文本可以额外设置默认值、校验规则、文本最小长度、文本最大长度。单行文本在表单中以input的方式展现，当单行文本只读时，单行文本可以识别内容中的链接，将其替换为可以点击的链接。



默认值：字段在创建工单时默认显示的值。

校验规则：可以选择无校验、IP地址、手机，正则表达式。用以检验字段中输入的值是否符合规则。

文本最小、最大长度：单行文本输入字数的限制。

- 多行文本

多行文本可以额外设置默认值属性，在表单中以文本字段的形式展现，可以任意数据数据。默认值：字段在表单中默认显示的值。

- 下拉菜单

下拉菜单可以额外设置选择类型、自定义选项、外部数据。在表单中以下拉的形式展示。

选择类型：控制下拉字段的单选与多选。

1.自定义选项

可以自定义下拉字段的下拉列表，勾选以后为改下拉字段的默认值。

* 数据源: **自定义选项** 外部数据 字典数据

值范围: **添加选项**

选项	<input type="checkbox"/> 下拉选择1	1	🗑️
选项	<input type="checkbox"/> 下拉选择2	2	🗑️

字段说明:

隐私: 仅工单经办人员可见

保存

2.外部数据

外部数据源则是通过调用外部接口的形式获取数据使用，选择外部数据源通过填写url，获取url返回的值，通过选项的值(value)和选项的文字(label)与返回值的key对应起来作为下拉菜单的值。（注：key值作为存放在数据库的键值，不会在界面上显示），扩展列可以保存对应外部数据除了选项的值和选项的文字之外的值可以用表格的联动策略。

* 数据源: **自定义选项** 外部数据 字典数据

外部数据来源: **点击获取**

请求类型: GET

过滤方式: 通过外部数据源过滤

Headers:

apikey	ebab80005056b3e852
--------	--------------------

+ 添加选项

Query Params:

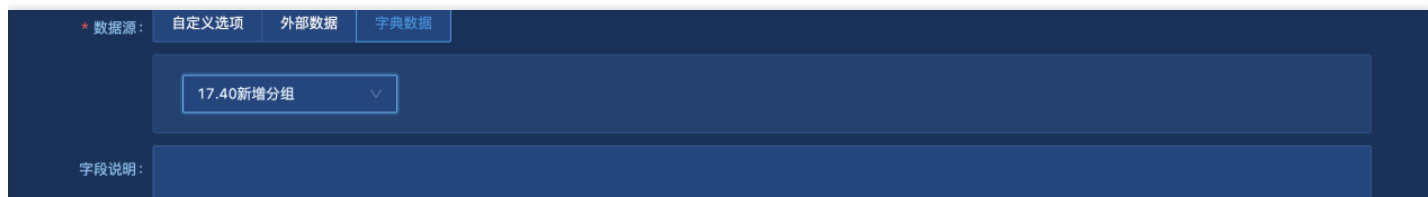
+ 添加选项

扩展值:

设置好保存的key和界面显示的value之后，点击同步，可以同步url返回的value值。

3.字典数据

可以选择【设置-字典管理】字典类型为：单层级数据的字段数据



该字段在表单中显示如图。



- 单选

单选字段可以额外设置使用类型、值范围。

使用类型：支持配置默认样式和选项卡样式。

值范围：设置选项，选项通过点击添加选项进行新增。在选项前的勾选框打钩，能够设置默认勾选项，仅能勾选一个。

设置选项颜色：勾选【设置选项颜色】，填写选项值后，可以选择颜色。

- 多选

多选字段可以额外设置值范围。

值范围：选项通过点击添加选项进行新增。在选项前的勾选框打钩，能够设置默认勾选项，可勾选多个。

- 整数

整数字段可以额外设置默认值、单位、最小值、最大值。整数字段在表单中只能输入整数。默认值：表单中会默认加载默认数据。

单位：字段值后显示的信息（文本）。

最大值最小值：限制输入的的大小范围。

- 小数

小数字段可以额外设置默认值、单位、最小值最大值。小数字段在表单中只能输入数字，可以为整数和小数。

默认值：表单中会默认加载默认数据。

单位：字段值后显示的数量单位。

最大值最小值：限制输入的的大小范围。

- 日期时间

日期时间字段可以额外设置默认值、时间粒度、时间范围。

默认值：字段在表单中默认显示的值，默认值可以选择无或当前系统时间（用户创建工单时的时间）。

时间粒度：月表示当月、日期表示当前、日期+时间表示当前+当前时间。

时间范围：全部表示可以选择任意的时间，未来时间只能选择未来的时间，过去时间只能选择过去的时间。

- 时间段

时间段字段可以额外设置时间格式、默认值。

时间格式：支持选择时/分或天/时/分

默认值：根据选择的时间格式，可选择默认时间段，时、分下拉选择，天为只能输入数字的输入框。

- 人员

人员字段可以额外设置选择类型、默认值、人员范围。

选择类型：控制该人员字段的单选与多选属性。

默认值：可以默认当前登录的用户或者指定的用户。

人员范围：限定该人员字段可以选择的范围。

- 部门

部门字段可以额外设置选择类型、默认值。

选择类型：控制部门字段的单选与多选属性。

默认值：可以默认当前用户用户所在部分或者指定的部门。

- 级联

级联字段可以额外设置选择类型，级联的数据源支持自定义，外部数据，字典数据三种方式。选择类型：单选则只能选择一个级联数据，多选可以选择多个进行展现。

自定义选项：通过点击添加选项进行新增，二级选项通过点击一级选项后的加号图标添加，点击删除图标删除该选项以及该选项之下的所有选项。级联选项最大支持六级。

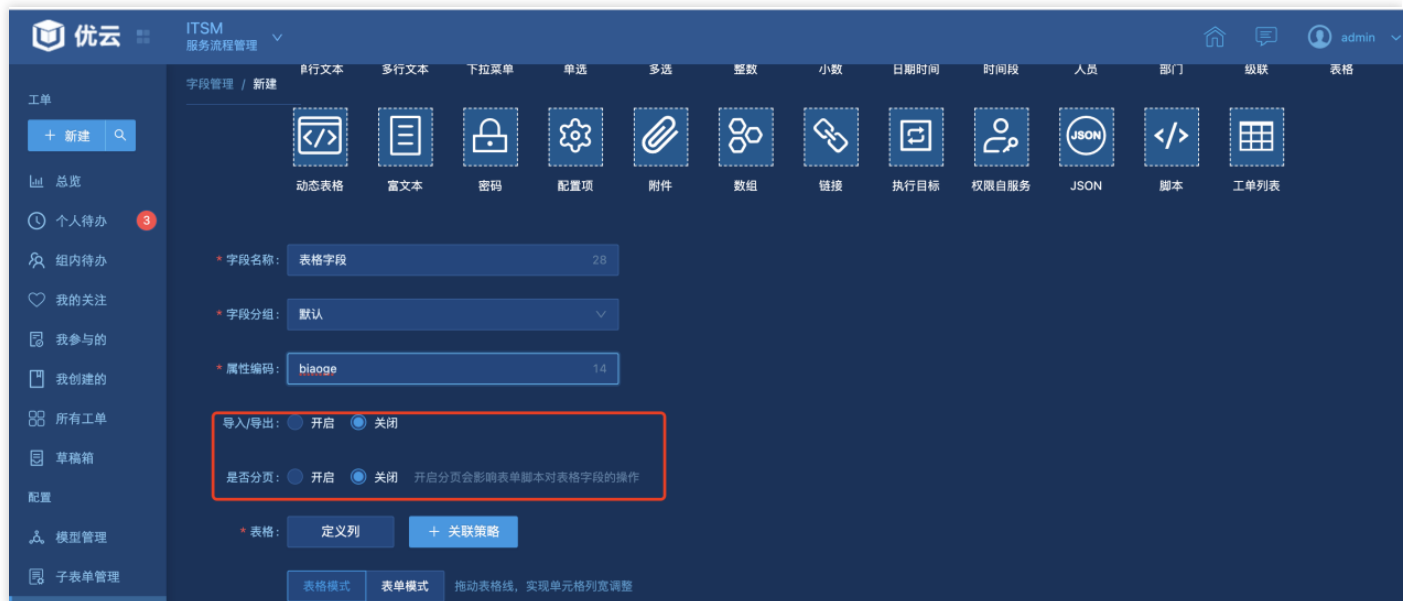
字典数据：支持选择数据源-变更目录。

外部数据：通过接口获取的数据来源（同下拉菜单外部数据）。

- 表格

导入/导出：开启后，可在工单详情导入、导出excel表格。

是否分页：开启后，表格列表支持分页。



表格字段可以额外设置表格属性，点击定义列之后出现弹框，可以定义表格字段的列属性。



定义列

列名称：显示表格对应列的名称。

列编码：表格列的唯一表述。

列类型：类型包含了普通，单选，多选，下拉，链接，附件，日期时间，小数，整数类型。

普通：为普通的文本形式。

单选：选择单选，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的单选字段可供选择；

多选：选择多选，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的多选字段可供选择。

下拉：选择下拉，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的下拉字段可供选择。

链接：选择链接，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的链接字段可供选择。

附件：选择附件，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的附件字段可供选择。

日期时间：选择时间日期，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的时间日期字段 可供选择。

小数：选择小数，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的小数字段可供选择。

整数：选择整数，在默认值/数据源中则出现当前字段管理中的所有的整数字段可供选择。

默认值/数据源：列类型为普通时为当前列的默认值，否则为当前列的数据源。

列说明：当前列的详细介绍。

使用说明：勾选以后在列名称后显示一个图标，hover上去出现tip展示列说明。

必填：控制当前列的字段全部都为必填。

只读：控制当前列的字段全部都为只读。

删除：可以对已经添加的列进行删除操作，（仅剩一列时不可删除）。

定义列完成之后会在下方出现对应的表格，这时可以预定义表格的行，同时可以切换表格模式和表单模式。

* 表格: 定义列 关联策略 ▾

表格模式 表单模式

第一列②	第二列②
中 ▾	请输入 ✕
中 ▾	请输入 ✕

+ 添加行

隐私: 仅工单经办人员可见

* 表格: 定义列 关联策略 ▾

表格模式 表单模式

第一列 中 ▾	第二列 请输入 ✕
第一列 中 ▾	第二列 请输入 ✕

+ 添加行

定义列完成之后可以对当前的表格添加动态策略，目前支持常量关联，API关联，隐藏关联三种策略。

1. 常量关联

外部数据的下拉字段选中以后，可以将当前选中项的扩展值填充到当前行得某一列。

监听列：含有外部数据源的下拉字段

关联列：下拉外部数据源里得扩展列 -> 表格中其他列

设置常量关联

● 满足当输入列值后自动改变其他列值的场景

* 名称: 请输入名称 20

* 监听列: 请选择 * 暂只监听列类型为下拉菜单的列

* 关联列: 请选择 » 请选择

+ 添加

描述: 请输入 50

确定 取消

2. API关联

外部数据的下拉字段选中以后，可以将当前选中项的扩展值作为当前行其他外部数据下拉字段的请求参数。

监听列：含有外部数据源的下拉字段

关联列：表格中得其他列

条件：请求参数key 请求参数value

设置API关联

满足获取第三方数据，当输入列值后自动填充其他列的第三方数据

* 名称: 20

* 监听列: * 暂只监听列类型为下拉菜单的列

* 关联列: + 条件

+ 添加

描述: 50

隐私: 仅工单经办人员可见

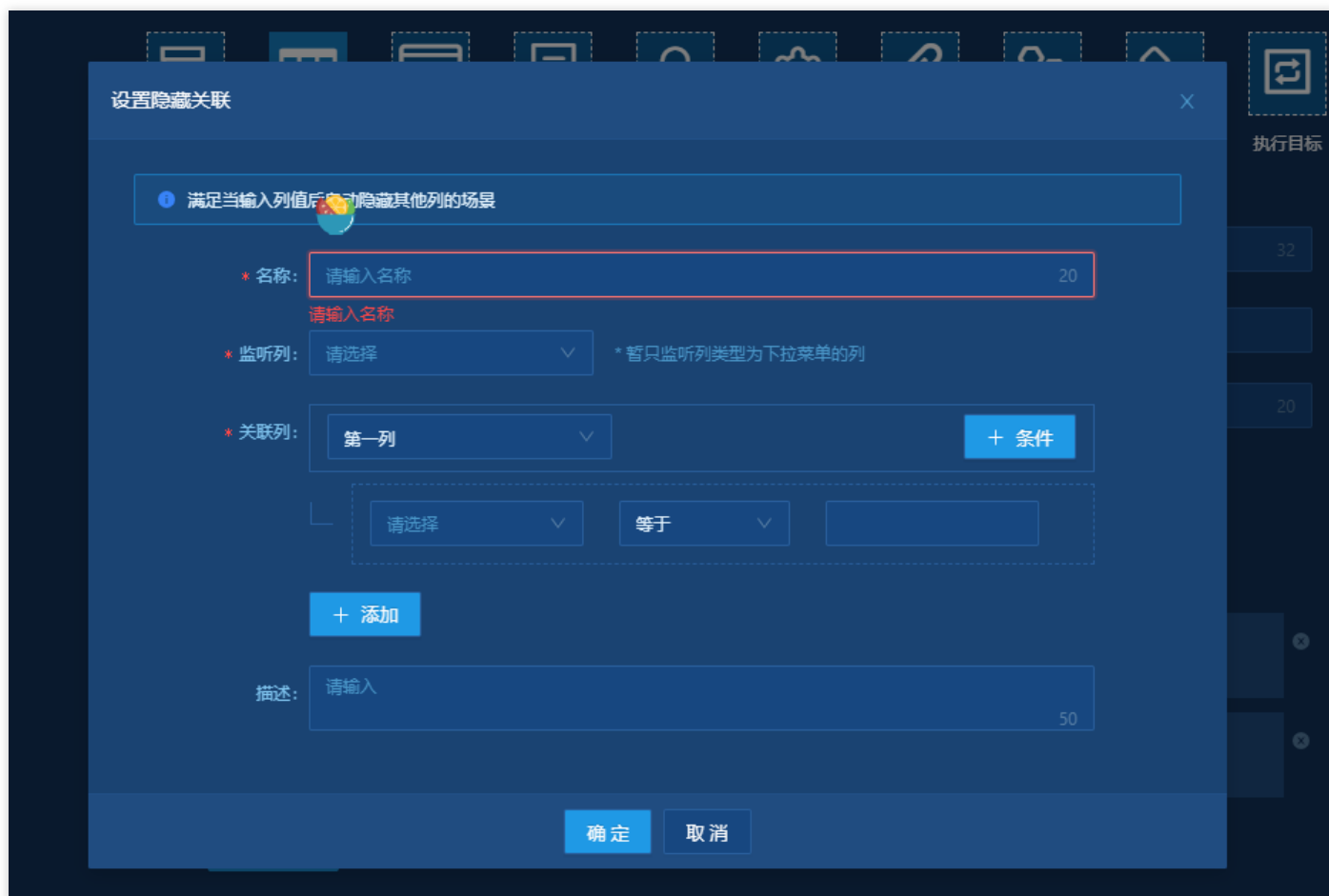
3. 隐藏关联

当监听列得扩展值满足条件得时将关联列隐藏。

监听列: 含有外部数据得下拉字段的列

关联列: 表格中其他的列

条件： 监听列的扩展值 -> 条件 -> 值



- 动态表格

动态表格字段可以额外设置脚本属性。

表格脚本为json格式，输入脚本后支持预览脚本运行结果。

表格脚本本质为一个JSON数据，该JSON由columns, dataSource, cellProps, onChange, selectedRowKeys四部分构成。

columns	array	必填	表格header的基本信息	
dataSource	array	必填	表格body数据	
onChange	function	必填	表格里的值修改时触发的回调函数	
selectedRowKeys	array	必填	表格当前选中的行	不传默认为不需要开启勾选的列
cellProps	array	选填	表格body属性	

- 富文本

在表单中以富文本的形式展现。

- 密码

密码字段可以额外设置文本最小长度，文本最大长度；在表单中输入内容后为加密显示。文本最大最小长度：现在密码字段得字数。

- 配置项

配置项字段可以额外设置资源范围、使用类型、资源类型、使用场景、属性过滤。

- 附件

添加字段，输入字段的名称、字段分组、属性编码、附件模板、字段说明。支持添加附件作为附件模板，附件模板可通过apollo: upload.file.white.list配置可支持的附件格式,能够支持每个使用该字段的表单下载对应的附件。单个附件大小不能超过20M。

- 数组

数组字段可以额外设置校验规则，默认值。数组字段默认值可以选中多个，以tag模式区分。



表格 动态表格 富文本 密码 配置项 附件 数组 链接 执行目标 权限自服务

* 字段名称:

* 字段分组:

* 属性编码:

校验规则:

默认值:

隐私: 仅工单经办人员可见

跨域使用: 是 否

字段说明:

- 链接

链接字段可以额外设置链接名称，链接地址属性，在表单中展示链接得名称，点击名称可跳转。

* 字段名称:

* 字段分组:

* 属性编码:

链接名称:

链接地址:

隐私: 仅工单经办人员可见

跨域使用: 是 否

字段说明:

• 执行目标

对接自动化新增字段执行目标。

执行方式：节点选择、分组执行、监管代理，执行方式需要和编排或者操作一致

工单

+ 新建

个人待办 99+

组内待办 99+

我的组待办

总览

我的关注 7

所有工单

我参与的

我创建的

草稿箱 2

查询器分类

配置

模型管理

Tr 字段管理

触发器

SLA管理

* 字段类型:

单行文本 多行文本 下拉菜单 单选 多选 整数 小数 日期时间 时间段 人员 部门 级联

表格 动态表格 富文本 密码 配置项 附件 数组 链接 **执行目标**

* 字段名称: 26

* 字段分组:

* 属性编码: 14

执行方式: 节点选择 分组执行 监管代理

隐私: 仅工单经办人员可见

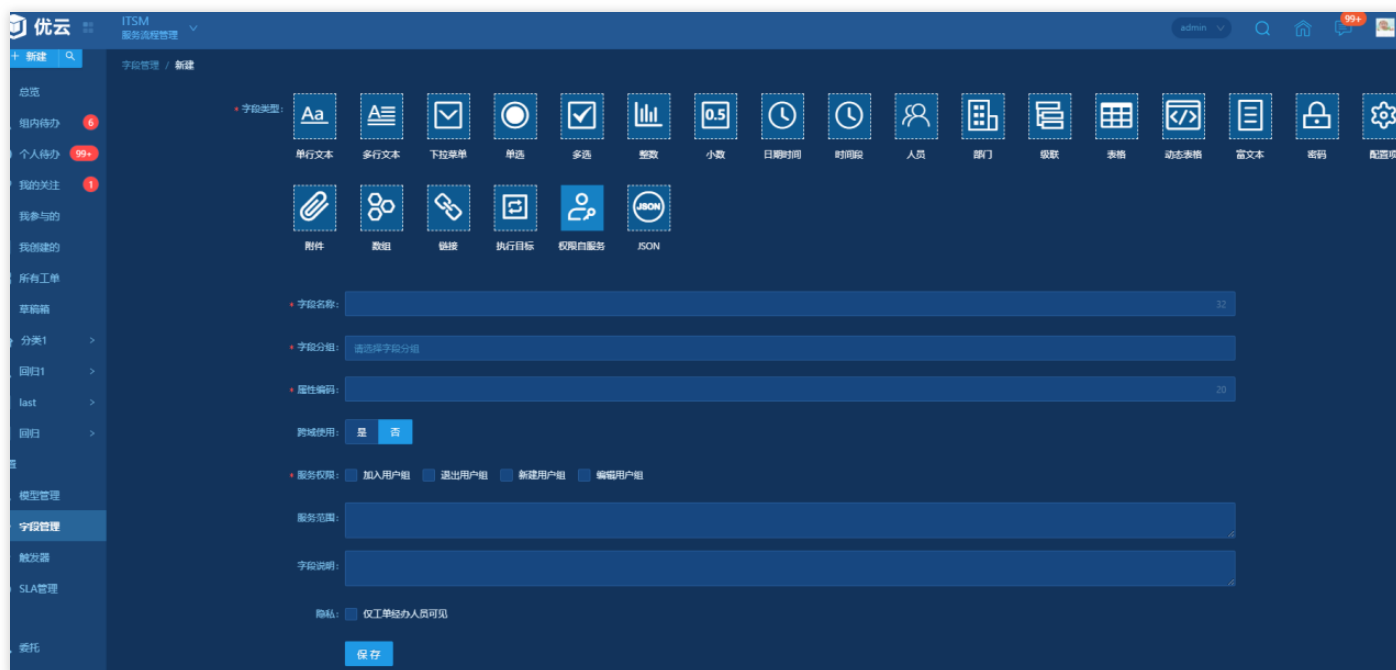
跨域使用: 是 否

字段说明:

- 权限自服务

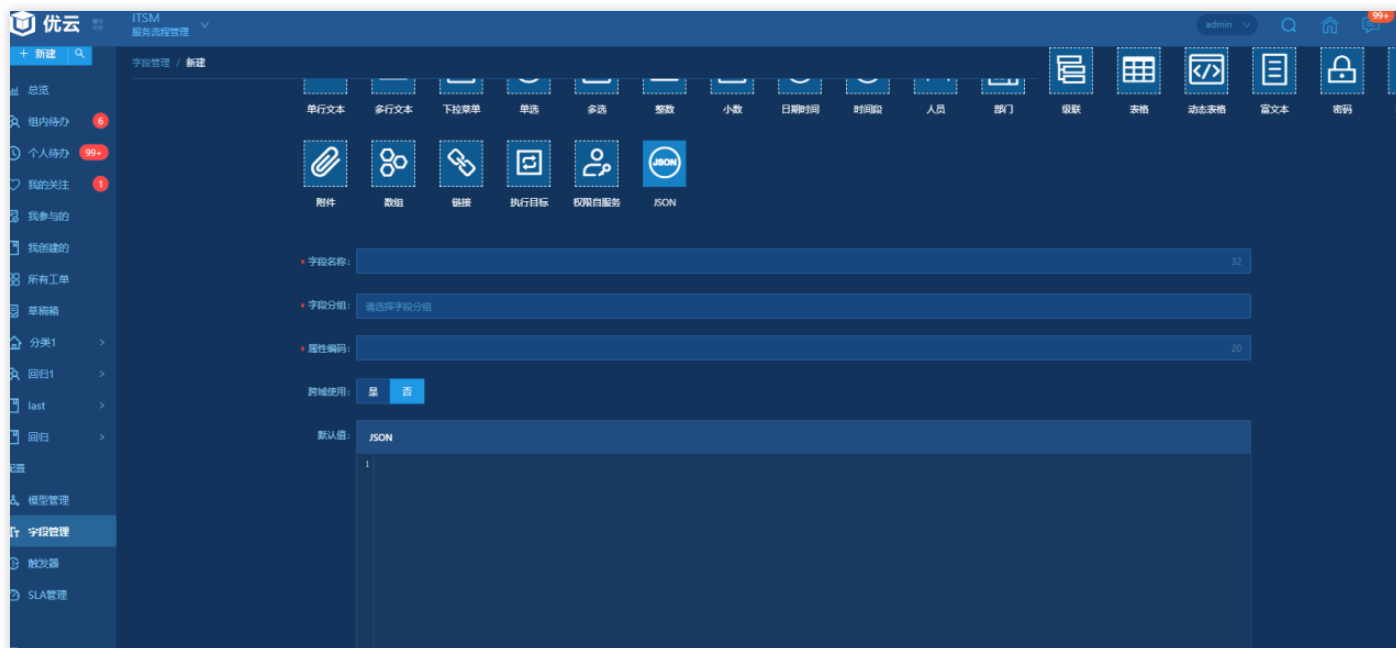
对接权限新增权限自服务字段。该字段可以额外设置自服务范围。

自服务范围：个人权限申请、权限管理申请



- JSON字段

JSON为一个多行文本框，可以校验写的JSON是否符合JSON格式



- 用户组

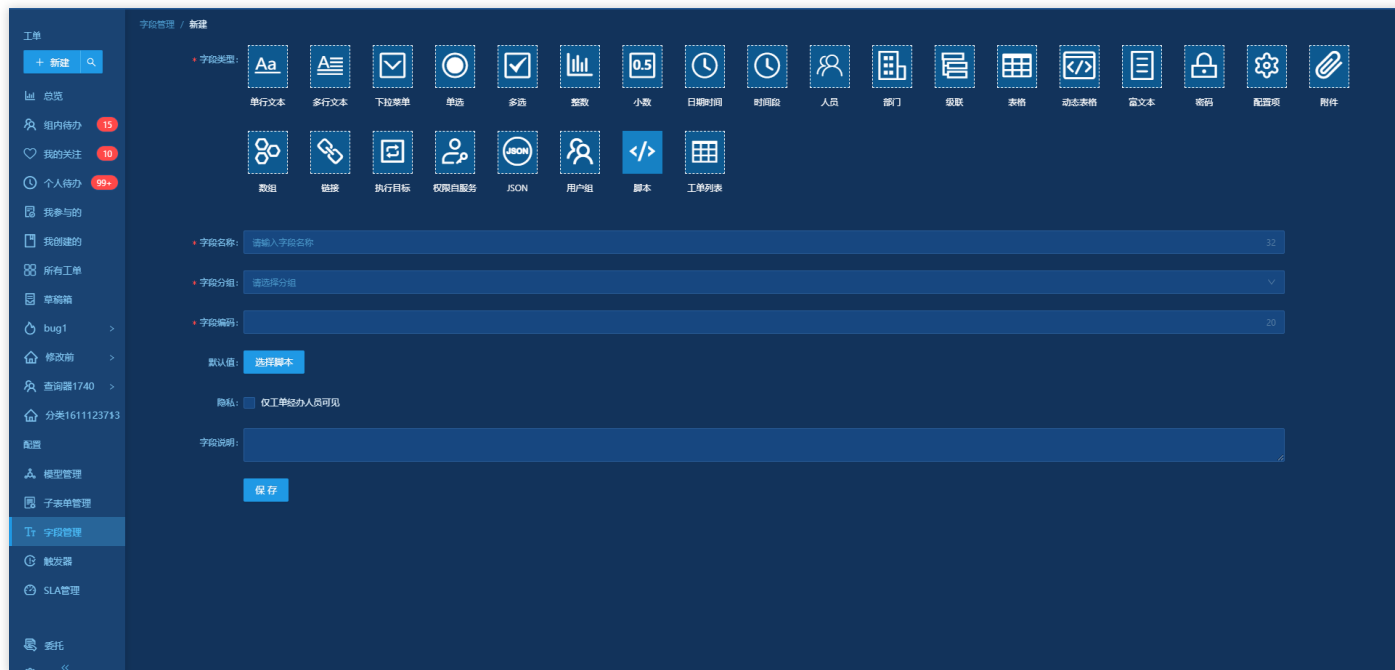
可以额外设置选择类型、默认值。

选择类型：控制用户组字段的单选与多选属性。

默认值：可以默认当前用户用户所在用户组或者指定的用户组。

- 脚本

脚本字段属于一种非常规字段，是配合Automation产品做的一个字段类型，这个字段可以选择automation里标记为脚本的操作数据。用于通过工单驱动自动化任务执行的时候，将脚本作为参数动态传递给自动化编排。



- 工单列表

该字段可以关联已有工单



字段编辑和删除

最近更新时间: 2023-02-14 14:37:01

点击已有的扩展字段，进入编辑字段页面对扩展字段进行编辑。

- 修改扩展字段，不支持修改字段编码。
- 系统内置的字段，仅可修改下拉类型字段的选项。

点击扩展字段右下角的删除按钮，能够删除已有的扩展字段。

- 系统内置字段不允许删除。
- 正被工单模型引用的字段不允许删除。
- 跨域使用得字段不能删除



字段查询

最近更新时间: 2023-02-14 14:37:01

管理员通过在左上角搜索框中输入关键字，能够查看字段名、属性编码中含有关键字的字段。

字段移动分组

最近更新时间: 2023-02-14 14:37:01

进入字段详情中，可以修改字段的分组信息，修改之后，则字段会按照最新的分组进行显示。
在字段管理中选择移动到，在弹框中选择要移动的分组，确认即可。





模型管理

模型管理

最近更新时间: 2023-02-14 14:47:15

流程模型即是表单、流程的和授权的维护单位，拥有模型管理权限的用户（详见流程模型管理权限）可以进入配置模型管理的界面，可查看流程模型的数据，并进行相关操作。

新建分组

最近更新时间: 2023-02-14 14:47:15

模型分组用于对流程模型进行分类整理，可以按照流程使用场景、流程实现业务等维度分组。

名称	值	扩展属性	说明
采控模型1	Ant	0	--
审批	dasdasd	0	--
DELETE_AUDIT	DELETE_AUDIT	0	--
ola	ola	0	--
应用中心模型	appcentermod	0	--
Auto-发布流程	ISSUE_AUDIT	0	--
EXEC_AUDIT	EXEC_AUDIT	0	--
默认	init_default_layout	0	--
auto-下载	DOWNLOAD_AUDIT	0	--
开发中心模型	devcentermod	0	--



模型操作

启用停用模型

最近更新时间: 2023-02-14 14:56:29

管理员点击流程模型操作中得的启用/停用按钮，经过审核以后能够改变流程模型的状态。

- 启用模型

状态为启用的模型，删除按钮置灰，无法删除。在此模型基础上建立的工单能够在工单列表中查看，能够正常流转并操作。

- 停用模型

状态为停用的模型，可以进行删除操作。在此模型基础上建立的工单无法在工单列表中查看。



模型审核

最近更新时间: 2023-02-14 14:56:29

模型点击启用或者停用以后需要审核以后才能生效。在模型审核页面可以查看所有待审核得模型，审核可以通过和驳回，驳回需要填写原因。点击审批记录按钮可以查看已经审核过得模型记录

模型管理

模型列表 模型审核

Q 请输入关键字 请选择申请类别 通过 审批记录

<input type="checkbox"/>	模型名称	模型类型	分组	申请人	申请类别	申请时间	跨域使用	操作
<input type="checkbox"/>	模型1	其他	默认	admin	启用	2020-09-24 16:31	否	通过 驳回

共 1 条 < 1 > 20 条/页



模型搜索

最近更新时间: 2023-02-14 14:56:29

在模型管理页面，支持通过模型名称关键字、模型分组、模型类型过滤模型。



移动模型

最近更新时间: 2023-02-14 14:56:29

可以将模型移动到其他的模型组中，选择“移动到”，可以选择要需要移动到的组中。





删除模型

最近更新时间: 2023-02-14 14:56:29

未启用的模型可以删除，删除时会进行二次弹框提示。





导出模型

最近更新时间: 2023-02-14 14:56:29

可以将高级模型导出，点击“导出”，可以将需要导出得高级模型导出一个压缩包。

导入模型

最近更新时间: 2023-02-14 14:56:28

点击导入模型可以选择新增模型或者更新模型两种方式。新增模型需要选择分组，更新模型需要选择将要更新的高级模型；选择对应的文件，并且可以选择要导入的内容。

从测试环境导出模型，导入到生产环境时，流程环节中设置的动作策略中调用的groovy脚本不生效，必须删除后重新创建才能生效

导入后流程环节中处理人必须重新设置（处理人是按账号匹配，用户组和部门是按名称来匹配，矩阵不支持）



高级模型 新建模型

最近更新时间: 2023-02-14 15:39:37

在新建高级流程模型时，也需要先创建好模型分组。点击“新建模型”按钮即可进入新建高级流程模型界面。

基本信息

进入创建高级流程模型页面后，需要录入基本信息。

模型管理 / 新建模型

* 模型名称: 请输入模型名称

* 模型编码: 请输入模型编码

* 单号规则: 请输入单号规则 请选择日期 请选择流水号 请选择流水号重置模式

开启前置

模型图标:

管理员: 请选择

共享租户: 不共享 共享

授权用户: 请选择

* 模型类型: 请选择模型类型

* 分组: 请选择模型分组 仅作为子流程

* 所属应用: ITSM

模型说明: 请输入模型说明

点击创建按钮后成功创建并进入编辑流程模型页面。可以切换TAB进行编辑高级的表单、流程、变量。

字段设置

流程模型里创建的字段可以理解为“私有”字段，只能在当前流程模型里使用，其他流程模型不可见，并且在字段管理页面也无法查看。

“私有”字段在当前流程模型范围内的字段编码不允许重复，也不能与公共字段的字段编码重复，在新建字段时系统会按照这个逻辑自动检索。

创建字段的过程可参考字段管理章节。

表单设置



高级流程中，表单可以单独做管理。在每个流程模型中，可以定义多个表单。表单设置中可以新增、复制、重命名、删除表单，还可以将现有的表单发布为表单模板以及为该表单添加流程指引。

模型管理 / 编辑模型

基本信息 字段设置 **表单设置** 流程设计 变量设置

请输入关键字 新建表单

表单名称	表单说明	操作
表单A		发布模板 重命名 复制 流程指引 删除

返回模型列表

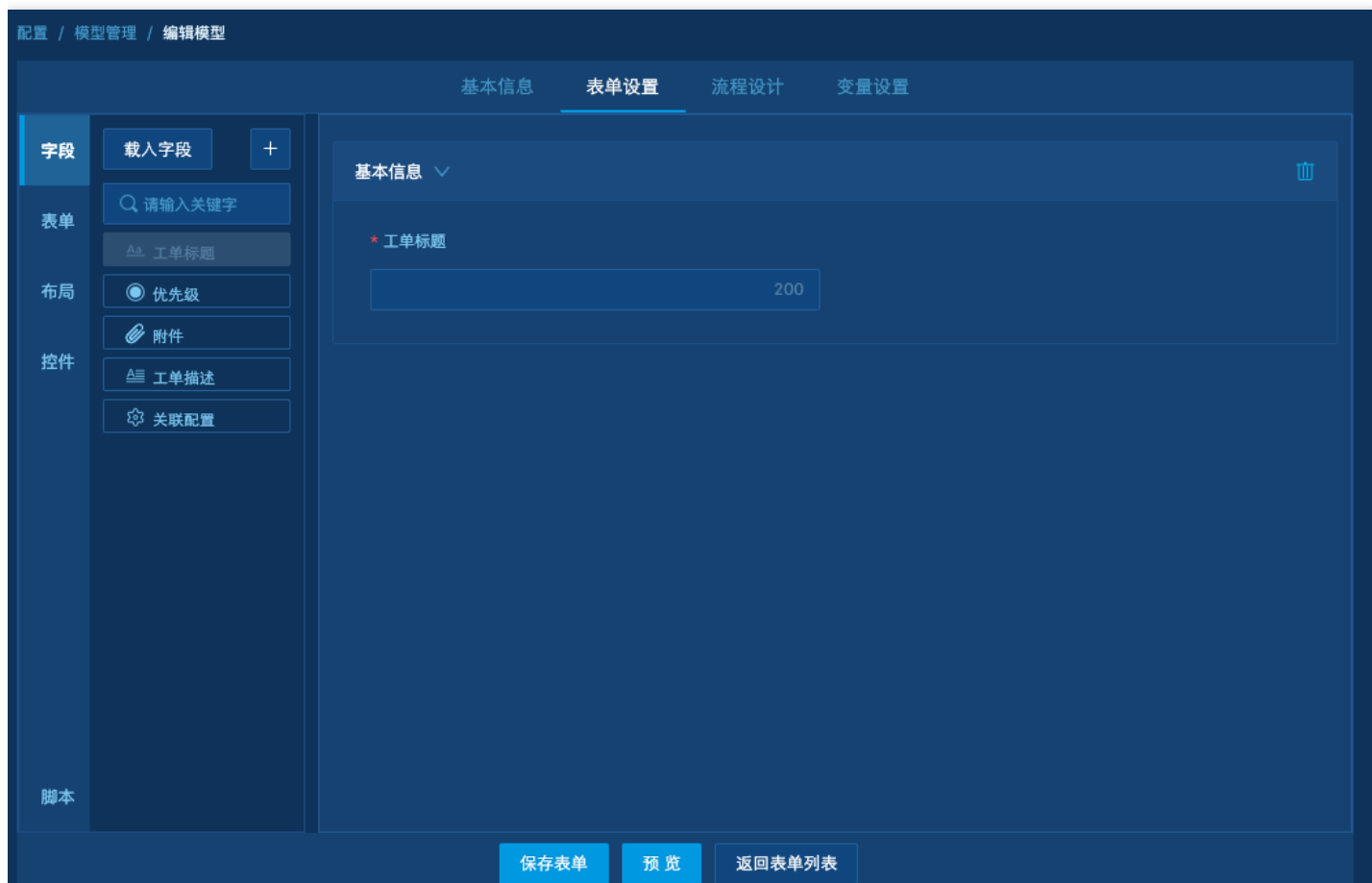
新增表单

最近更新时间: 2023-02-14 15:39:37

进入表单设计界面后，可以点击“新建表单”按钮，输入表单名称和描述，表单类型可以选择本地表单和外部表单。本地表单为ITSM提供的表单，外部表单可以插入一个url引用外部的表单页面。选择本地表单进入表单编辑页面后，表单默认载入一个工单标题字段，工单标题字段不可删除。



The screenshot shows a '新建表单' (New Form) dialog box in a dark-themed application. The dialog has a title bar with the text '新建表单' and a close button 'X'. It contains three input fields: '名称' (Name) with a placeholder '请输入名称' and a character count '20'; '描述' (Description) with a placeholder '请输入描述' and a character count '50'; and '类型' (Type) with two radio buttons, '本地表单' (Local Form) which is selected, and '外部表单' (External Form). At the bottom are '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons. The background shows a sidebar with 'abc' and a main area with 'test', '节点1', and '结束' buttons.



通过点击“载入字段”按钮打开选择字段窗口，这里可以勾选或去掉对应的字段。支持关键字、类型、分组检索字段数据。勾选确认后，点击“载入”按钮确认需要载入的字段数据。



点击载入字段旁的加号按钮，新建字段并且载入。点击后打开新建字段窗口，选择字段类型后，输入需要的字段数据后确认提交，创建成功后该字段自动载入，并可在字段管理查看并管理。

拖拽已载入的字段到中央区域对应位置放开鼠标，即可完成表单字段添加和布局。已添加的字段可以再次拖动进行布局，也可以点击移除按钮从表单中移除。点击表单区域的某个字段，可编辑此字段的表单属性。

点击【表单】，支持拖动现有的表单模板到当前表单中。

点击【布局】，拖动纵向组或标签页到表单中，释放鼠标可插入一个新的组。

点击【控件】，拖动iframe控件、SLA控件、子表单控件到表单中，释放鼠标可插入一个对应控件。

点击【脚本】，显示脚本弹窗，输入json脚本，能够控制字段、字段组的显示隐藏及值的改变。

点击“保存表单”按钮提交数据并返回表单列表页面。

编辑表单

最近更新时间: 2023-02-14 15:39:37

点击表单卡片可直接进入编辑表单页面。

进入编辑页面后，可以重新配置载入字段、表单字段和布局。

点击某个具体的表单字段，然后点击“联动策略”配置按钮，进入字段联动策略配置。

The screenshot shows a form editor interface with a dark blue background. At the top, there is a form card with a title field labeled '* 工单标题:' and a priority selection area labeled '* 优先级:' with radio buttons for '极低', '低', '中' (selected), '高', and '极高'. Below the priority selection is an '附件:' (Attachments) section with a '选择文件' (Select File) button. In the top right corner of the form card, there is a red box highlighting a button with a link icon, labeled '联动策略' (Linkage Strategy).

点击“添加策略”按钮可以配置多个联动策略，可以对当前字段产生影响，包括可见性、基础校验、值改变、动态值。勾选“立即触发”后，会在当前表单加载成功即触发，无需对字段进行操作变更。

The screenshot shows a dialog box titled '优先级' (Priority) with a close button in the top right. Inside the dialog, there is a section titled '联动策略' (Linkage Strategy) with a trash icon. Under this section, there are two main areas: '变动内容' (Change Content) and '添加条件' (Add Conditions). The '变动内容' area has a '+ 添加变动内容' (Add Change Content) button and a checkbox labeled '立即触发' (Trigger Immediately) which is checked. The '添加条件' area has a '+ 添加条件' (Add Condition) button. At the bottom of the dialog, there is a '+ 添加策略' (Add Strategy) button.

编辑完成后点击“保存表单”按钮保存编辑内容。



复制表单

最近更新时间: 2023-02-14 15:39:37

在表单列表页中，针对单个表单，可以操作“复制”按钮，对当前表单进行复制操作。点击复制后，输入新表单的名称和描述，确认后进入表单编辑界面，保存表单后复制成功。



删除表单

最近更新时间: 2023-02-14 15:39:37

已新建的表单，可以进行删除操作。点击“删除”按钮，确认删除即可。当表单被引用到流程节点时，会提示已经被引用无法删除。



重命名表单

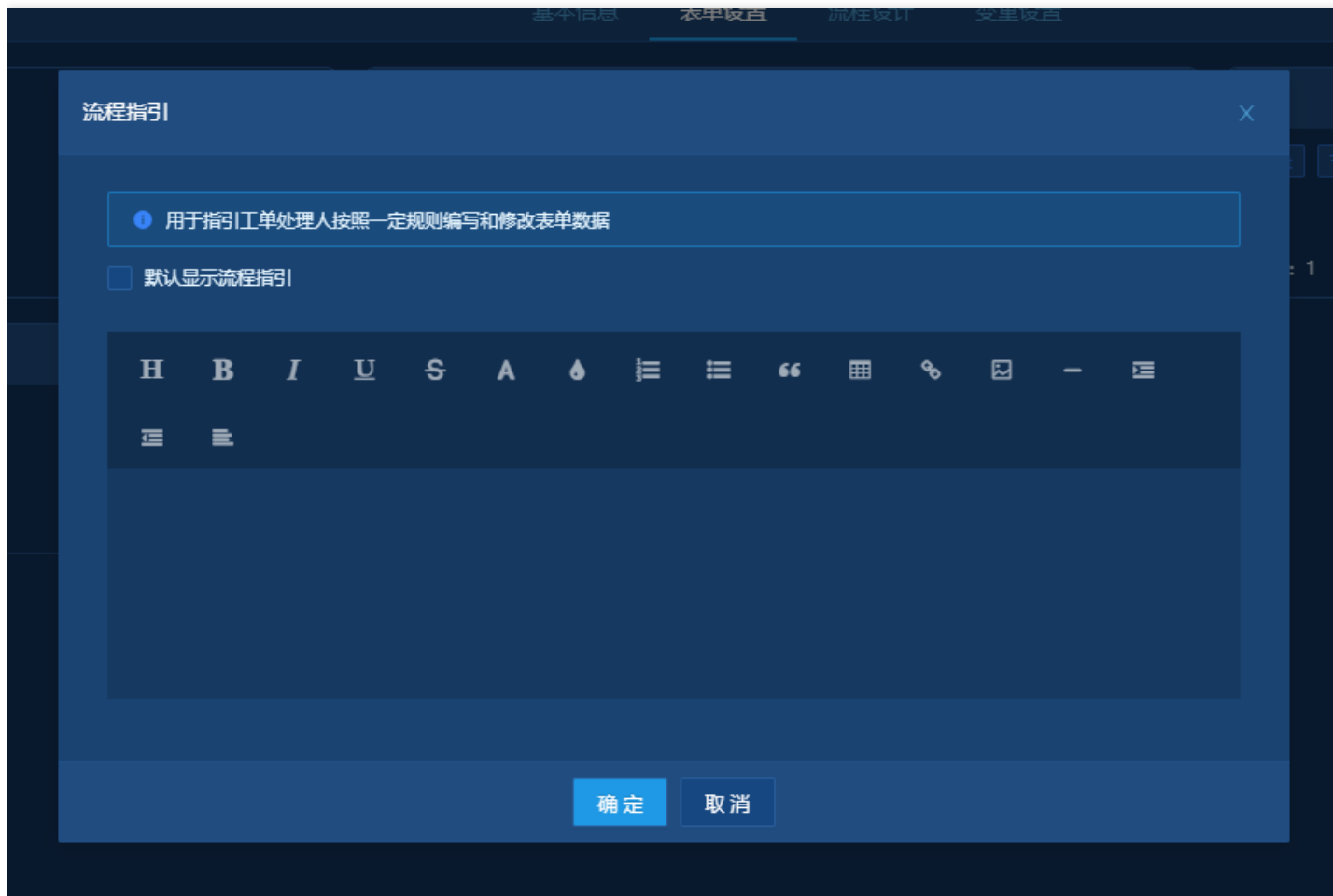
最近更新时间: 2023-02-14 15:39:37

已存在的表单，可以进行重命名操作。点击“重命名”按钮，输入名称和描述，点击确定即可。

流程指引

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

已存在的表单可以添加流程指引，用来指引工单处理人按照一定规则编写和修改表单数据



流程设计

编辑高级流程模型时，最后可切换到流程设计模块进行配置，流程设计主要为拖拽的交互方式来定义当前流程模型



的流程流转。顶部为工具栏，左侧为组件栏，中间为画布区域，流程图支持版本管理。

基本信息 表单设置 流程设计 变量设置

100% 帮助

更新时间: 2020-08-06 10:21 V48(使用中)

人工
自动
子流程
判断
同步
包容
定时器

子流程

提交子流程

开始 提交 子流程开始环节 提交 结束

版本管理

保存为新版本 发布 删除 返回模型列表



主流程

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

一个流程模型默认会生成一个主流程数据，可修改主流程配置，但是不能删除。主流程没有配置好，那么流程模型也无法启用。

点击主流程进入流程设计界面，通过拖拉拽的方式实现流程定义。



子流程

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

一个流程模型可以有多个子流程，也可以没有子流程。点击“新建子流程”按钮创建子流程数据。

流程模型里的子流程可以在当前流程模型里的流程定义中“子流程”节点中使用，如果选择的是单实例模式，那么即可选择当前流程模型里的子流程数据。



节点类型

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

当前版本支持人工、自动、子流程、判断、同步等流程组件类型，即可以定义到画布中生成对应类型的节点数据。

人工：需要人参与审批和操作的流程节点，是流程设计中最普通的节点类型。其中表单的配置需要引用表单设置里已经添加的一条表单数据。审阅开启后，需要设置审阅人范围，当工单审批到当前节点时会自动给审阅人推送待审阅工单数据。

自动：与自动化产品对接需要的流程节点，当前产品只对接Automation产品的自动化编排和操作。支持传递表单字段或自定义字符作为参数传递给编排和操作，必填参数需要录入，选择参数可以根据需求选择配置。勾选“等待结果”：驱动自动化执行时当前工单会挂起等待，直到收到执行结果反馈。

勾选“异常等待”：automation作业的执行节点执行异常，itsm工单挂起且下一个任务节点无法执行，未勾选异常等待，automation执行节点执行异常，下一个执行节点仍可继续执行。

子流程：子流程节点用于实现多个流程之间互相流转的场景，当前版本仅支持多实例模式，即创建后的子流程实例与父流程实例是分开的。其他子流程配置请参考敏捷流程中的子流程设置处理规则。

判断：用于配置流程流转方向动态判定逻辑的实现，判断节点可以针对每个迁出路径配置匹配的条件。这里针对自动化执行的结果判断，有“执行结果”的条件可以做出判断。可以设置一个迁出路径为默认，当条件都不匹配时按默认迁出路径执行。

同步：同步节点用于设计同步并行流程，在同步开始和同步结束节点之间可以且只能包含多个人工节点。支持多个分支并行的场景。

审批：不同于“人工”节点，这个节点仅用于工单审批的场景，审批时审批操作也仅支持“同意”和“驳回”操作。其他属性与“人工”节点一致。

节点属性

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

双击节点，侧滑框中显示节点可配置的相关属性。人工节点节点属性分为基本属性、业务属性、动作属性。

□名称：节点名称，在工单流转过程中体现在当前阶段名称

□编码：2-20字符，支持英文数字下划线的组合

□处理人范围：当前节点的处理人范围，可通过直接选择或通过规则选择人员，其中，按规则选择能够按照矩阵选择人员；处理人可以按规则选择可以支持流程变量。

□指定默认处理人：设置指定处理人后，创建工单，选择处理人员弹框默认展示指定的处理人，无需再选择处理人

新增规则

* 规则名称: 20

* 触发条件: 全部满足 条件 + 嵌套 + 条件

* 人员选择: 选择人员 选择矩阵

使用流程变量

确定 取消

□节点处理意见配置：支持配置处理意见选填、必填、隐藏

□关联工单设置：配置该节点能够关联工单的范围

□动作策略：通过自定义触发事件，控制发送站内信、邮件或更改工单属性，调用脚本

□回退配置：支持配置当前节点为定点回退、逐级回退或自由回退



连线属性

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

双击连线，侧滑框中显示连线属性。

□连线名称在工单流转过程中体现在工单详情页面上的工单按钮，例如A节点B节点的连线名称为【提交B审批】，则在A节点阶段时，按钮显示【提交B审批】。

□编码：2-20字符，支持英文数字下划线的组合。

□排序：在一个节点接出的连线有多条，根据排序的数字排序按钮顺序

□显示条件：通过自定义触发事件，控制按钮的显示策略，不满足时不显示按钮。

□变量设置：在连线上添加变量并赋值实现复杂流程场景。



操作方式

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

□增加节点：通过拖拽组件栏中的不同类型的组件到画布区域

□删除节点：点击画布中的待删除节点，按“delete”键进行删除，通过组合“shift”键可多选后进行删除

□连线：鼠标聚焦连线开始节点后，出现4个可操作区域，鼠标聚焦可操作区域后单击，然后鼠标移到连线目标节点的可操作区域并再次单击，这样即可连接两个节点。

□删除连线：鼠标点击连线后聚焦，按照删除节点的操作删除连线

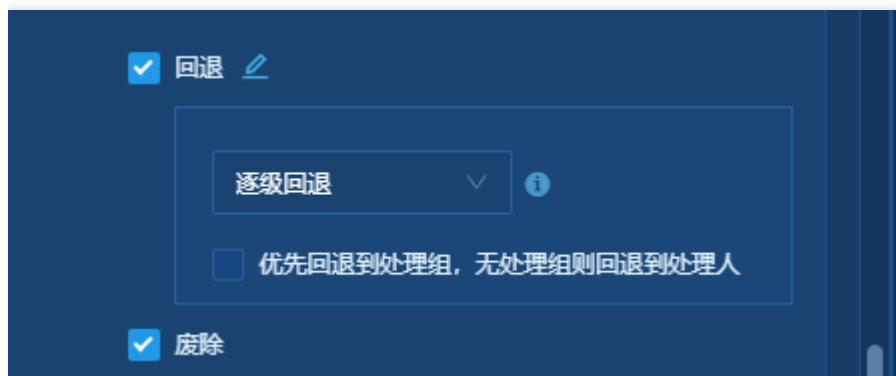
□配置属性：点击目标节点或连线，右侧会侧滑出属性配置面板，不同节点类型可配置属性不同，红色星号标记的属性为必填

□连线属性配置：可添加变量到连线属性，支持配置连线显示条件

回退支持配置“优先回退到处理组”

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

提交到环节A时，如果分配的处理人范围是组；如果从后面的环节回退到此环节，优先处理人范围还是到组；如果环节A没有处理组信息，则回退到A环节时，处理人范围还是分配到人。



新增合并工单

最近更新时间: 2023-02-14 15:38:53

事件管理流程单中增加“合并工单”功能;

针对同一时间发生的实质为同一故障的事件单, 可以通过“合并工单”功能进行合并流转、处理、记录; 在工单的合并工单Tab页中, 可以合并子工单, 合并后的子单不能被处理, 母子功单为一对多的关系, 则子事件单与母事件单的处理状态显示为同步。

- 支持合并工单: 该节点的主工单可合并同一模型的其他工单
- 支持删除合并工单: 子工单(被合并的工单)可被删除
- 主单完成触发脚本: 可在当前节点的【动作策略-触发策略】配置脚本, 创建工单并完成工单的流转, 当主合并单完成后, 触发脚本



合并工单在工单详情的使用



The screenshot shows the ITSM 'Service Request Management' interface. The main area displays ticket details for '合并2' (Merge 2) with ID 'CAA2108190002'. The current status is '处理中' (Processing). Below the details is a table of processing records. The first record, dated 2021/08/19 15:09, shows a '领域主管审核' (Domain Manager Review) action performed by 'admin00', resulting in a '合并工单' (Merge Ticket) action. The content of this record is highlighted with a red box: 'admin00合并工单合并1, 未来时间+过去时间又bug'. The second record, dated 2021/08/19 15:09, shows a '开始' (Start) action performed by 'admin00', resulting in a '提交' (Submit) action, with the content '创建了工单给 admin00'.

时间	处理环节	操作人	处理动作	处理内容	处理意见	耗时
2021/08/19 15:09	领域主管审核	admin00	合并工单	admin00合并工单合并1, 未来时间+过去时间又bug		--
2021/08/19 15:09	开始	admin00	提交	创建了工单给 admin00		--

合并工单处理记录展示

This screenshot is identical to the one above, showing the same ITSM interface with the processing records table. The red box highlights the first record: 'admin00合并工单合并1, 未来时间+过去时间又bug'.

时间	处理环节	操作人	处理动作	处理内容	处理意见	耗时
2021/08/19 15:09	领域主管审核	admin00	合并工单	admin00合并工单合并1, 未来时间+过去时间又bug		--
2021/08/19 15:09	开始	admin00	提交	创建了工单给 admin00		--

变量设置

最近更新时间: 2023-02-16 08:51:39

编辑高级流程模型时，可配置变量，实现复杂的流程处理。

新增变量

系统内置变量发起人部门主管和流程发起人。用户点击【新增变量】按钮进行变量添加。以人员变量为例：

新增变量 ×

* 名称:

* 编码:

描述:

* 类型: 人员 用户组 部门 角色 文本 数字
 时间

扩展插件: 使用 勾选使用，变量值将通过插件调用的方式获取

变量的添加可选择使用jar扩展插件添加



变量使用

在流程设计中，连线属性中可添加变量；

节点的处理人范围选择可勾选变量；

变量编辑

点击【编辑】按钮对变量进行编辑，变量的编码和类型不可变更。

变量删除

点击【删除】按钮对变量进行删除，当变量被流程引用则不允许删除。



子表单管理

子表单管理

最近更新时间: 2023-02-14 15:51:46

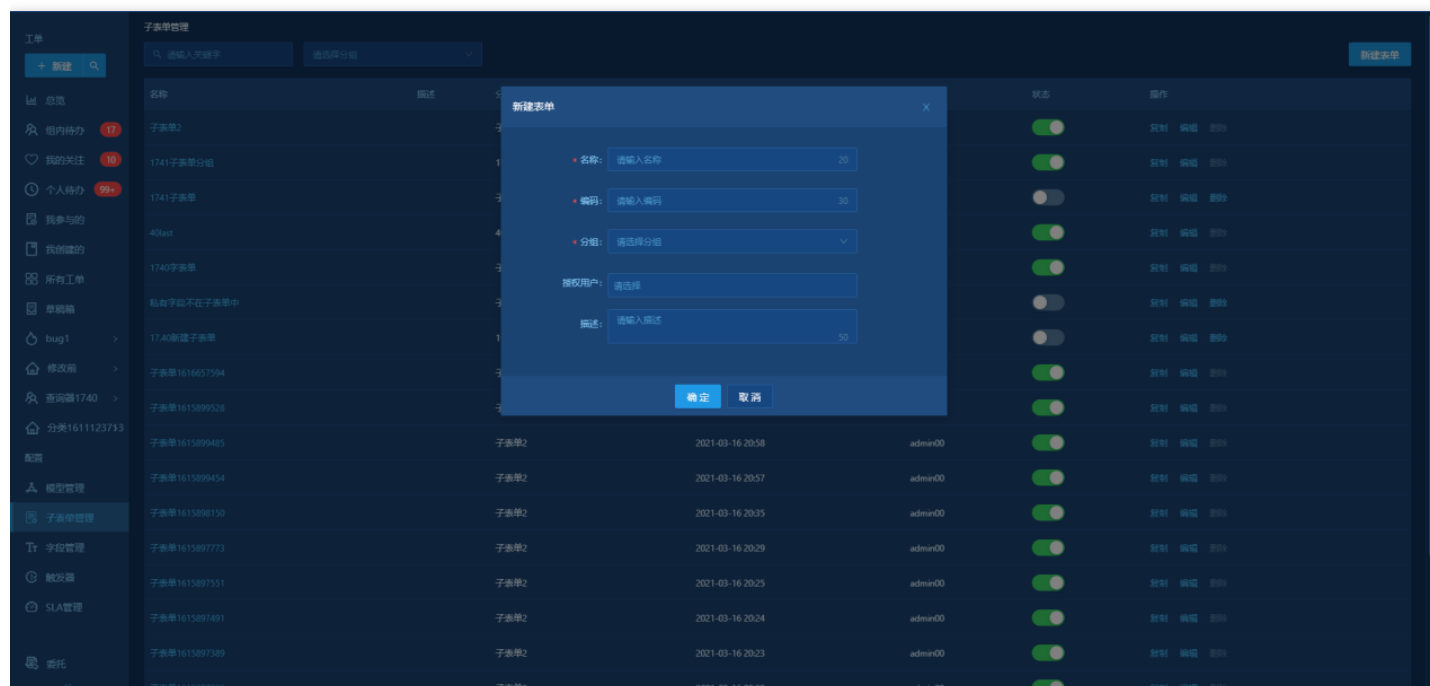
子表单一般结合流程模型-表单-控件-子表单控件来使用，通过定义一个子表单再通过子表单控件引用来实现表单配置的重复利用，比较适合在流程定义过程中有通用表单的使用场景。

新建子表单

最近更新时间: 2023-02-14 15:51:46

点击“子表单管理”菜单进入子表单页面，点击“新建表单”按钮弹出新建子表单属性信息面板，录入后点击“确定”即可保存数据。

授权用户：这里子表单的授权用户表示能够授权给哪些人进行管理当前的子表单。默认当前子表单可以被创建人进行管理。





编辑子表单

最近更新时间: 2023-02-14 15:51:46

点击子表单名称即可进入编辑页面，表单的配置能力可参考高级流程模型的表单设置类型



触发器

触发器

最近更新时间: 2023-02-14 16:14:33

触发器用于定义工单事件（创建，流转，删除）发生时，满足一定条件情况下触发事件，便于流程模型操作的便捷以及加快业务流转，系统管理员可通过创建触发器，配置流程模型事件触发条件及执行动作。

触发器

触发器通过事件触发机来执行特定的动作，用于丰富流程功能，如通过触发器可实现在工单创建时发送邮件通知给处理人。

触发器名称	描述	触发类型	时间	使用状态	操作
aaa	sda	事件触发	2020-09-22 16:16	<input type="checkbox"/>	触发记录 删除
包含测试2	asd	事件触发	2020-09-22 12:27	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
11	eqweqweq	事件触发	2020-09-16 14:15	<input type="checkbox"/>	触发记录 删除
ny-trigger1	ny-trigger1r	事件触发	2020-09-09 16:42	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
y 管理2	asdasd	事件触发	2020-08-05 19:33	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
zcy-testPPP	测试新触发器	事件触发	2020-08-05 11:33	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
ty触发器	tytest	事件触发	2020-07-18 14:22	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
测试权限触发器	测试权限触发器	事件触发	2020-07-16 18:09	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
cjtest	dfw	事件触发	2020-07-16 10:41	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
xuj测试触发器	123	事件触发	2020-07-14 10:28	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
权限白服务专用	勿动	事件触发	2020-07-13 15:23	<input checked="" type="checkbox"/>	触发记录 删除
测试触发器	测试触发器	事件触发	2020-07-09 14:46	<input type="checkbox"/>	触发记录 删除

+ 新建触发器



触发器创建

最近更新时间: 2023-02-14 16:14:33

点击触发器页面右上角的新建触发器按钮，进入新建触发器页面。

在新建触发器页面中填写的信息包括：

□触发器名称：不能与已有的触发器重复；

□触发器描述：对触发器进行介绍；

□触发器类型：选择触发器类型，动作类型为满足触发事件触发，时间类型为在指定时间或时间周期触发；

□触发事件：选择触发事件的工单动作；

□触发条件：选择触发事件的条件，其中条件可选择多个，可选择是满足所有设定的条件或满足任意设定的条件触发动作；

□执行动作：选择触发事件执行的动作，填写相关动作所需配置。（发送邮件给用户需要填写邮件主题、收件人、邮件内容，发送短信给用户需要填写收信人、短信内容，发送站内信给用户需要填写收信人、站内信内容。）；

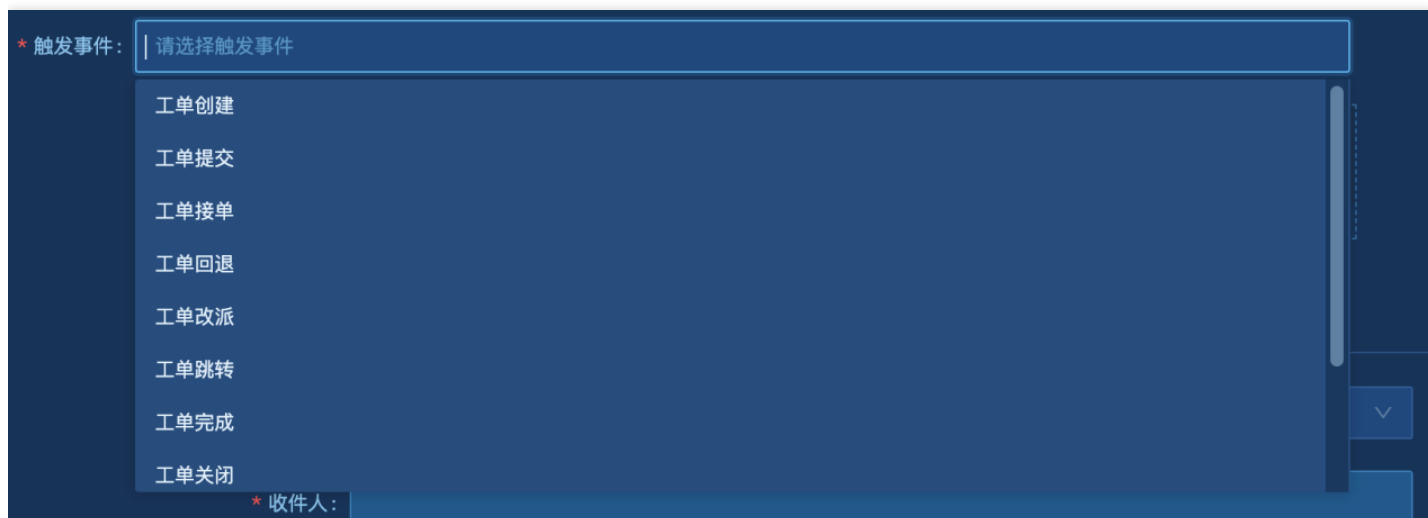
□定时执行动作：可以选择满足触发事件和触发条件后立即触发，或者延时触发。延时触发单位为秒、分、小时、天。选择延时触发后，满足触发事件和触发条件后，间隔设定的延时时间，执行触发器动作；

时间类型定时策略：设置触发器执行的时间机制；

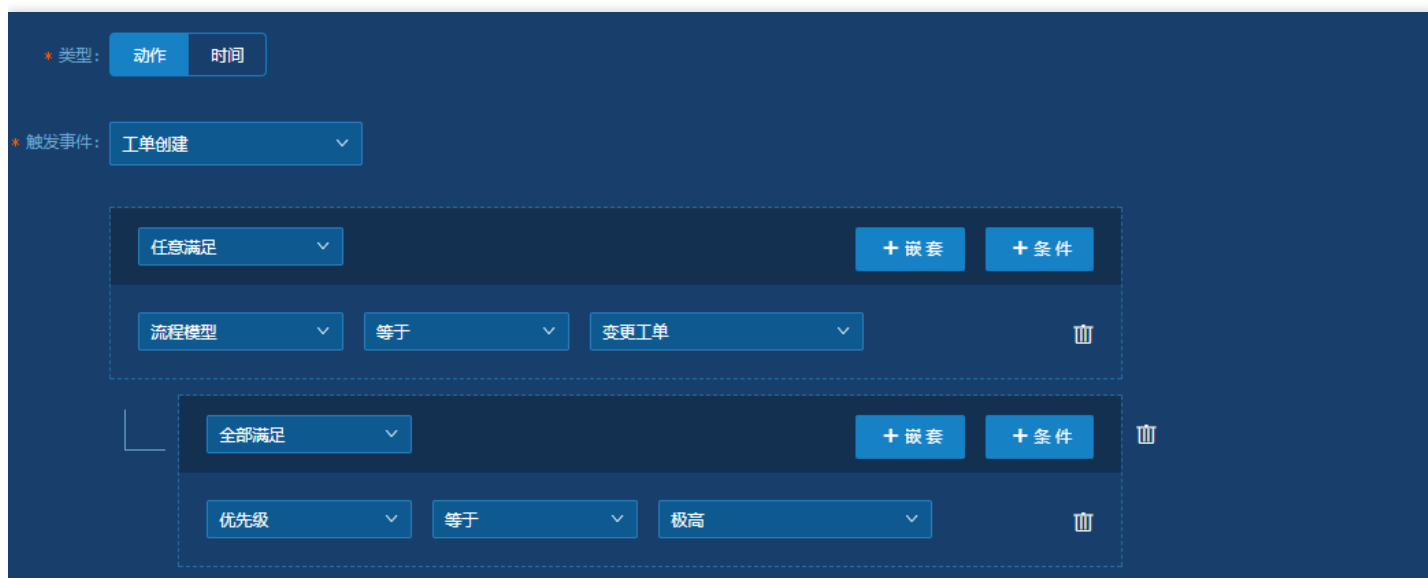
触发器详细介绍

最近更新时间: 2023-02-14 16:14:33

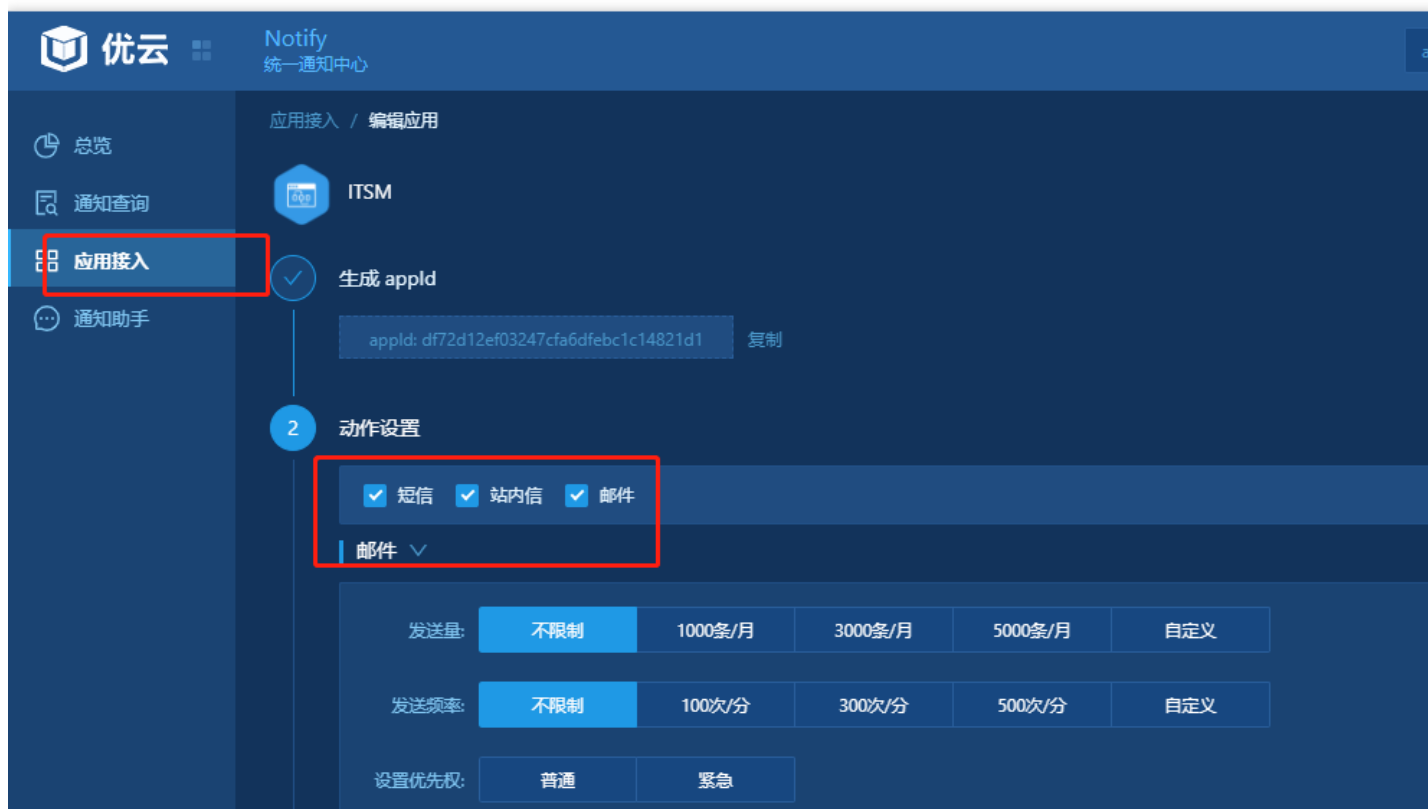
触发器的触发事件包括工单创建、工单提交、工单接单、工单回退、工单改派、工单跳转、工单完成、工单关闭、工单废除、工单挂起、工单恢复。管理员可选择一个或多个事件作为触发器的触发事件。



选择触发事件后，需要进一步满足选择的触发条件才会执行动作。触发条件可以选择现有的内置或拓展字段（字段可以在字段管理中进行配置修改，如果要触发器满足自定义日期字段条件，则需要在日期字段配置中选择勾选“是否仅日期”），设定满足的值。如图：



触发条件点击下方的“添加条件”按钮进行新增，并设置触发事件满足任意或所有的条件，触发器动作才执行。触发动作包含发送邮件给用户、发送站内信给用户、发送RESTFUL接口、设置工单等选项。每个选项必须填写所有内容并勾选触发动作，点击保存触发器后，才能在满足触发事件和条件后触发设置的动作。触发器动作可以在Notify进行配置。



☐发送邮件

填写发送邮件的主题、收件人、邮件内容并勾选“发送邮件给用户”字样前的勾选框，可以在满足触发事件和条件后发送邮件给用户。其中邮件主题、邮件内容可以选择插入已有字段，在相关工单触发事件和条件后，抓取工单中的字段内容填写邮件。收件人可以选择工单上一环节处理人、处理人、发起人，关注人还可以自定义用户。如图：

执行以下动作:

发送邮件给用户 发送站内信给用户 发送ChatOps消息 调用Restful接口 设置工单 创建工单

• 邮件主题: 工单- $\{ticket.title\}$ 已提交, 请尽快处理 工单标题

• 收件人: 执行人 ×

• 邮件内容: $\{ticket.title\}\{ticket.ticketUrl\}$ 工单链接

□发送站内信给用户

填写收信人、站内信内容并勾选“发送站内信给用户”字样前的勾选框，可以在满足触发事件和条件后发送站内信给用户。其中站内信内容可以选择插入已有字段，在相关工单触发事件和条件后，抓取工单中的字段内容填写站内信。收件人可以选择工单上一环节处理人、处理人、发起人，关注人和自定义用户。如图：

执行以下动作:

发送邮件给用户 发送站内信给用户 发送ChatOps消息 调用Restful接口 设置工单 创建工单

• 收信人: 执行人 ×

• 站内信内容: $\{ticket.title\}$ 已完成 工单标题

□调用RESTFUL接口

在满足触发器事件和条件时，可以通过调用接口进行操作。其中URL填写接口地址，请求类型中选择GET、POST、DELETE、PUT、PATCH，输入Headers和填写输入参数，勾选“调用RESTFUL接口”字样前的勾选框后，保存。可以在满足触发事件和条件后调用接口进行操作。如图：

执行以下动作:

发送邮件给用户 发送站内信给用户 发送ChatOps消息 调用Restful接口 设置工单 创建工单

• URL: $http://10.1.241.100/itsm/api/v2/ticket/getProcessList$

• 请求类型: GET

Headers:

+ 添加选项

输入参数

form-data raw

请输入参数名(字母或数字)	请输入参数值, 可插入变量	插入变量	描述
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

+ 添加选项

图中信息为通过接口对某一工单进行接单，当满足条件后，就能够对工单进行接单。

□设置工单

设置工单中可以选择字段，填写字段的值。在工单满足触发器的事件和条件后，把对应工单的字段值进行改变。可以点击添加选项按钮新增字段并填写值，同时改变多个字段的值。

□发送chatops消息

可以选择收件人可以选择工单上一环节处理人、处理人、发起人，关注人和自定义人员，消息类型：卡片消息，普通消息，发送内容。

□定时策略

选择时间类型触发器时，需要配置定时策略，以设置触发器触发的时间机制，根据定时策略触发相应动作。

□创建工单

在时间类型的触发器中，可根据时间状态自动创建工单并提交给相应执行人。



类型: **动作** 时间

定时策略: 09:30 触发
每天 重复

执行以下动作:

调用Restful接口 **创建工单**

批次1

选择模型: 巡检工单

工单标题: 机房巡检 * 优先级: ● 极低 ● 低 ● 中 ● **高** ● 极高

工单描述:

执行人: 执行巡检 admin ×

+ 添加批次

触发规则包括立即触发和延时触发。选择立即触发，在满足触发事件和条件后，立即执行设置的触发动作。选择延时触发并设置延时事件，触发动作会在满足事件和条件后的设置的延迟时间后触发。（注意：延时触发的功能是依赖mq来实现的，activemq默认配置延时是false，需要将值修改为true，配置文件在activemq/conf/ActiveMQ.xml，将schedulerSupport设为true。）

触发规则: 立即触发 延时触发



查看及操作触发器

最近更新时间: 2023-02-14 16:14:33

触发器列表展现已经创建好的触发器，系统管理员可查看触发器列表，并通过列表对触发器进行相应编辑或启用停用，删除操作。

- 编辑触发器

点击触发器名称，进入编辑触发器页面。

在编辑触发器页面修改已有触发器信息，点击保存。

- 停用触发器

选择使用状态为启用的触发器，点击使用状态下的按钮，改变触发器使用状态为停用。触发器停用后，满足触发事件和触发条件后，不再触发执行触发器动作。

- 启用触发器

选择使用状态为停用的触发器，点击使用状态下的按钮，改变触发器使用状态为启用。触发器启用后，满足触发事件和触发条件后，能够触发执行触发器动作。

触发记录

最近更新时间: 2023-02-14 16:14:33

查看触发器记录

- 动作触发器记录
- 时间触发器记录

触发器名称	描述	触发类型	时间	使用状态	操作
sz-api	sz-api	事件触发	2021-07-21 11:38	开启	查看记录 删除
cmdb	1741触发器	事件触发	2021-06-11 14:22	开启	查看记录 删除
res触发器2	res触发器2	事件触发	2021-06-11 10:14	开启	查看记录 删除
触发器rest编辑	触发器rest	事件触发	2021-06-10 16:54	开启	查看记录 删除
自动化配置项生效触发器	自动化配置项生效触发器	事件触发	2021-06-03 17:05	关闭	查看记录 删除
自动化配置项生效触发器	自动化配置项生效触发器	事件触发	2021-05-25 19:31	关闭	查看记录 删除
场景4触发器	设置工单	事件触发	2021-05-25 19:29	开启	查看记录 删除
自动化站内信触发器	自动发送站内信	事件触发	2021-05-25 19:29	关闭	查看记录 删除
自动化配置项生效触发器	自动化配置项生效触发器	事件触发	2021-05-25 19:29	关闭	查看记录 删除

• 动作触发器记录*

添加的动作触发器触发执行之后，都会有对应的记录，点击查看记录，则可以查看对应触发器的触发记录。点击查看记录则进行对应触发器执行的记录界面。

The screenshot shows the '触发器 / 查看记录' (Triggers / View Records) page in the ITSM system. It features a table with columns for '工单' (Ticket), '动作类型' (Action Type), '执行状态' (Execution Status), and '执行时间' (Execution Time). The table lists several records, all with a status of '执行成功' (Execution Successful). The left sidebar contains navigation options like '我参与的', '我创建的', '所有工单', '草稿箱', 'bug1', '修改前', '查询器1740', '分类1611123718', '配置', '模型管理', '子表单管理', '字段管理', '触发器', 'SLA管理', '委托', and '设置'.

工单	动作类型	执行状态	执行时间
+	触发器-时间触发	执行成功	2021-08-05 11:25:37
+	工单chess1	执行成功	2021-08-05 10:52:24
+	回退模型-guangdabug2-验证	执行成功	2021-08-05 10:51:08
+	触发器-时间触发	执行成功	2021-08-04 11:25:36
+	协版跟单测试-协办	执行成功	2021-08-04 11:00:31
+	协版跟单测试	执行成功	2021-08-04 11:00:06
+	bug1	执行成功	2021-08-04 10:50:59
+	回退模型-guangdabug21	执行成功	2021-08-04 10:47:07
+	回退模型-光大bug2	执行成功	2021-08-04 10:45:01
+	回退模型-光大bug2	执行成功	2021-08-04 10:43:45
+	回退模型-光大bug1	执行成功	2021-08-04 10:30:00
+	时间触发1	执行成功	2021-08-04 10:10:33

记录列表包括：

- 工单

展现的是对应的工单标题，支持超链接，点击标题进入对应的工单详情中；

- 动作类型

动作和该触发器中添加的动作是一致的，一个动作对应一条记录；

- 执行状态

状态有：执行成功和执行失败两种；

- 执行时间

执行时间为该触发器对应的动作触发的时间；

查看记录详情

查看记录详情，则点击对应的记录即可。

The screenshot shows a detailed view of a trigger record. It includes a header with '设置工单' (Set Ticket) and '执行成功' (Execution Successful) status, along with the time '2017-10-13 15:40:52'. The main content area shows the action performed: '设置工单: 执行成功' (Set Ticket: Execution Successful) with a description '工单处理人设置为tutu admin'. Below this, it shows the sender information: '发送站内信: 执行成功' (Send站内信: Execution Successful), '处理人: itsm111@uyun.cn,mazhao@broadas.com', and '描述: 动作触发源001动作触发源001'. At the bottom, it shows another record for '设置工单' (Set Ticket) with a description '工单处理人设置为tutu mazhao'.

操作	执行状态	时间
设置工单: 执行成功 描述: 工单处理人设置为tutu admin	执行成功	2017-10-13 15:40:52
发送站内信: 执行成功 处理人: itsm111@uyun.cn,mazhao@broadas.com 描述: 动作触发源001动作触发源001	执行成功	2017-10-13 15:40:52
设置工单: 执行成功 描述: 工单处理人设置为tutu mazhao	执行成功	2017-10-13 15:36:42

- 时间触发器记录*

添加的时间触发器触发执行之后，都会有对应的记录，点击查看记录，则可以查看对应触发器的触发记录。



点击查看时间触发器的记录则进行对应触发器执行的记录界面。

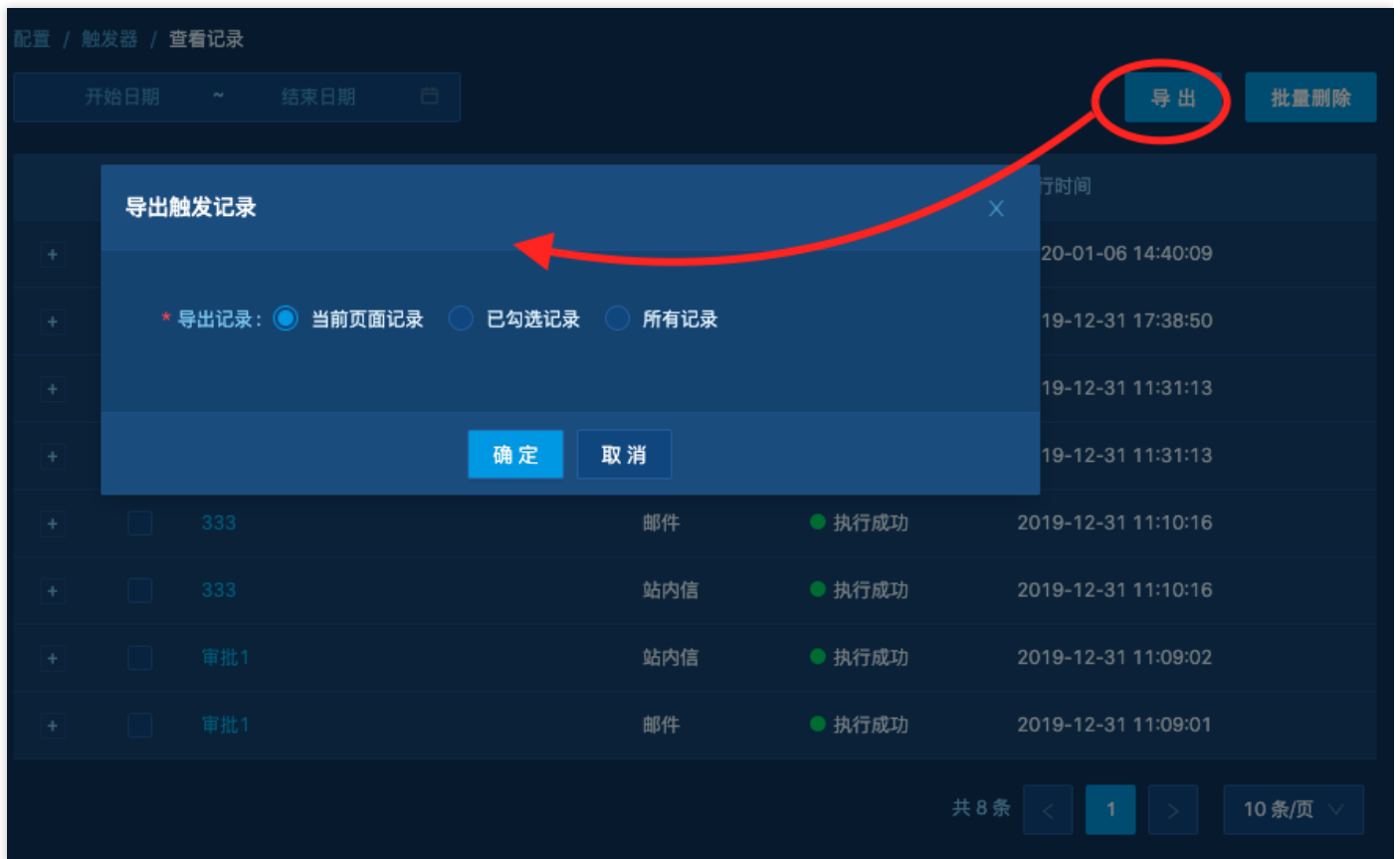
序号	动作类型	执行状态	执行时间
23	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:15:03
22	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:13:03
21	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:11:03
20	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:09:03
19	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:07:03
18	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:05:03
17	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:03:03
16	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:01:03

记录列表包括：

- 序号
标识触发器执行的次数；
- 动作类型
动作和该触发器中添加的动作是一致的，一个动作对应一条记录；
- 执行状态
状态有：执行成功和执行失败两种；
- 执行时间
执行时间为该触发器对应的动作触发的时间；
查看记录详情
查看记录详情，则点击对应的记录即可。

22	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:13:03
创建工单: 执行成功			
21	创建工单	执行成功	2017-10-12 16:11:03
创建工单: 执行成功			

- 导出触发记录*
进入触发器记录中，可以对记录进行导出操作。



导出记录动作：

1. 已勾选导出

如果没有勾选记录，点击已勾选，点击导出会有系统提示

勾选相应的记录，点击导出，则只导出以勾选的记录

2. 当前页面导出

导出当前页中的记录数据

3. 所有记录导出

导出该触发器的所有触发记录

批量删除

选择需要删除的记录，点击批量删除，则会将已经勾选的记录删除掉。



SLA管理

SLA管理

最近更新时间: 2023-02-14 16:20:52

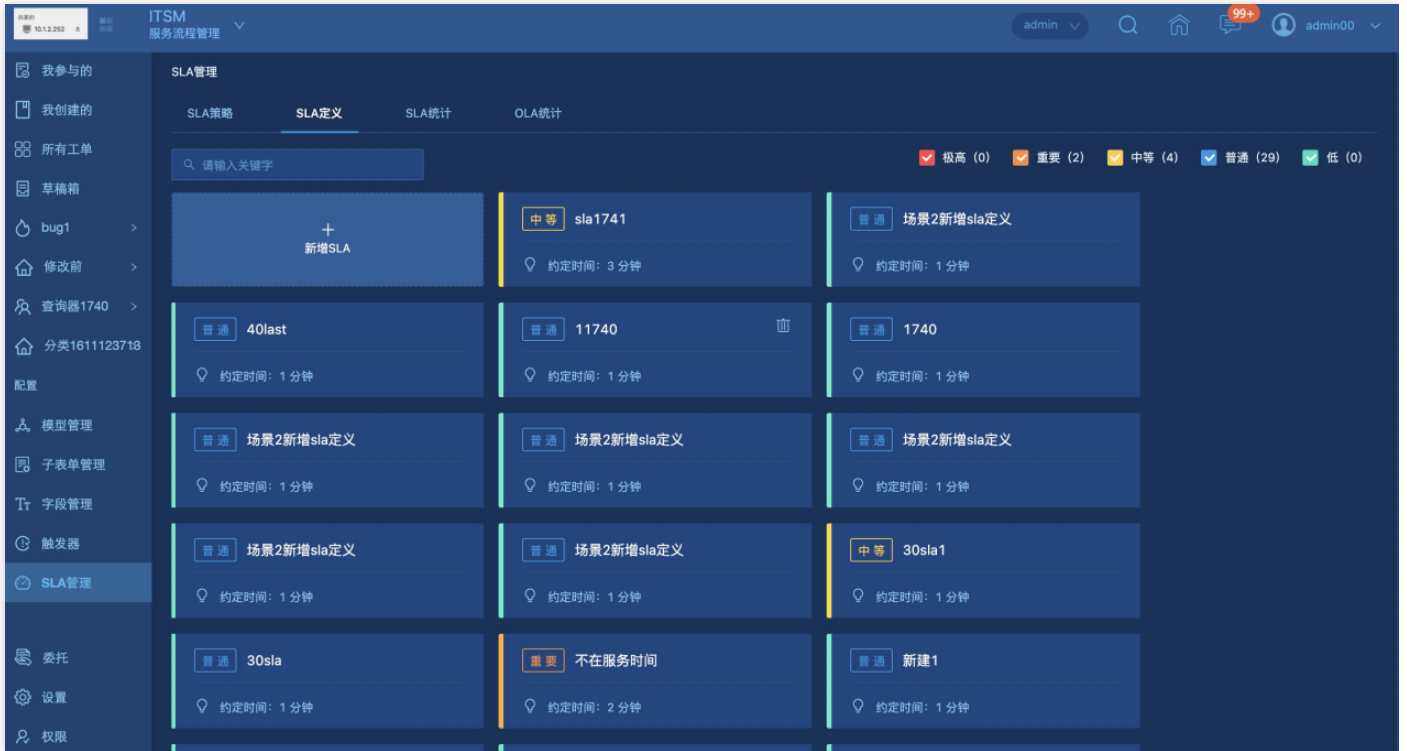
SLA管理包括:

- SLA策略

The screenshot shows the ITSM SLA Management interface. The main content area displays a table of SLA strategies. The table has columns for Name, Work Order Type, SLA Agreement, Enablement Status, and Actions. The 'Enablement Status' column uses a green toggle switch to indicate if the strategy is active. The 'Actions' column provides links for 'View Record' and 'Delete'.

名称	工单类型	SLA协议	启用状态	操作
test	xuht测试模型	sla1741	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
ska	1741回归模型	sla1741	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
40last	40last	40last	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
1740	1740模型	1740	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
1740	复杂模型	1740	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除
301	301	30sla1	<input checked="" type="checkbox"/>	查看记录删除

- SLA定义



配置相应的SLA和策略给相应的模型之后，创建该模型类型的工单 则相应的动作匹配则触发。

- 触发SLA及策略生效



- 动作结束则SLA撤销(当工单关闭，废除，不管结束动作是怎样，策略都撤销)

SLA定义

最近更新时间: 2023-02-14 16:20:52

进入SLA定义界面，点击右上角的新建SLA按钮。

- 新建SLA界面



配置 / SLA管理 / 新建SLA

新增SLA

* 名称: 请输入名称 20

* 级别: 请选择级别 v

* 服务时间: 请选择服务时间 v

* 约定时间: 请输入约定时间 分钟 v

协议记录: 请输入协议记录 50

保存

1.基本参数:

名称: 规定新建的SLA的名称，最大不允许超过20个字符；

级别: 极高，重要，中等，普通，低 级别，当SLA重复时，以级别高的为主；



新增SLA

* 名称: 20

* 级别: ^

* 服务时间:

* 约定时间:

协议记录:

跨域使用:

50

跨域使用:

2.服务时间

* 名称: 20

* 级别: v

* 服务时间: ^

* 约定时间: 分钟 v

协议记录: 50

跨域使用:

垃圾桶



3.约定时间：规定SLA约定时间，可以选择分，秒，小时，天

4.协议纪录：备注，对SLA的描述

参数输入之后，点击保存，则创建成功

点击保存，则创建成功。

- SLA定义查询

可以输入SLA的名称和勾选右边级别进行查询。



SLA策略

最近更新时间: 2023-02-14 16:30:04

在SLA策略中，点击右上角新建SLA策略，则进入新建界面。

The screenshot displays the ITSM (IT Service Management) interface for SLA Management. The top navigation bar includes the ITSM logo, the title 'ITSM 服务流程管理', and user information 'admin'. The left sidebar contains various navigation options such as '我参与的', '我创建的', '所有工单', '草稿箱', 'bug1', '修改前', '查询器1740', '分类1611123718', '配置', '模型管理', '子表单管理', '字段管理', '触发器', 'SLA管理', '委托', '设置', and '权限'. The main content area is titled 'SLA管理' and has sub-tabs for 'SLA策略', 'SLA定义', 'SLA统计', and 'OLA统计'. The 'SLA策略' tab is active, showing a search bar with the placeholder '请输入关键字' and a dropdown menu with '请选择'. A '+ 新增SLA策略' button is located in the top right corner. Below the search bar is a table listing SLA strategies with columns for '名称', '工单类型', 'SLA协议', '启用状态', and '操作'. The table contains 13 rows of data, all with '启用状态' set to 'on' (indicated by a green toggle switch) and '操作' set to '查看记录删除'.

名称	工单类型	SLA协议	启用状态	操作
test	xuht测试模型	sla1741	on	查看记录删除
ska	1741回归模型	sla1741	on	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	on	查看记录删除
40last	40last	40last	on	查看记录删除
1740	1740模型	1740	on	查看记录删除
1740	复杂模型	1740	on	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	on	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	on	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	on	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	on	查看记录删除
场景2新增sla策略	场景2	场景2新增sla定义	on	查看记录删除
301	301	30sla1	on	查看记录删除

- 新建策略

SLA策略 / 新建

基本信息

* 名称: 请输入名称 20

* 工单类型: 请选择

* 指定协议: 请选择 新增

条件定义

* 开始条件: 请选择

* 结束条件: 请选择

策略定义

到达约定时间时

动作: 添加动作

+ 添加策略

保存

- 基本信息

基本信息

* 名称: 请输入名称 20

* 工单类型: 请选择

* 指定协议: 请选择 新增

- 1.名称: 规定策略的名称, 最大字符不能超过20个字符。
- 2.工单类型: 选择模型中所展现的模型列表。



新建

本信息

* 名称: 请输入名称 20

* 工单类型: 请选择

* 指定协议: 设备上下架
资源申请
环节按钮
xuht测试包容
qsb测试11
yltest
cj人员测试
qsb测试子流程手动

新增

件定义

* 开始条件:

* 结束条件:

略定义

到达约定时间时

3.指定协议：选择定义好的SLA，也可以新增SLA。

新建

* 名称: 请输入名称 20

* 工单类型: 请选择

* 指定协议: 请选择 新增

yl910冒烟
yl跨域2
yl冒烟
11111
tjtest
yltest
分级sla

新增

义

* 开始条件:

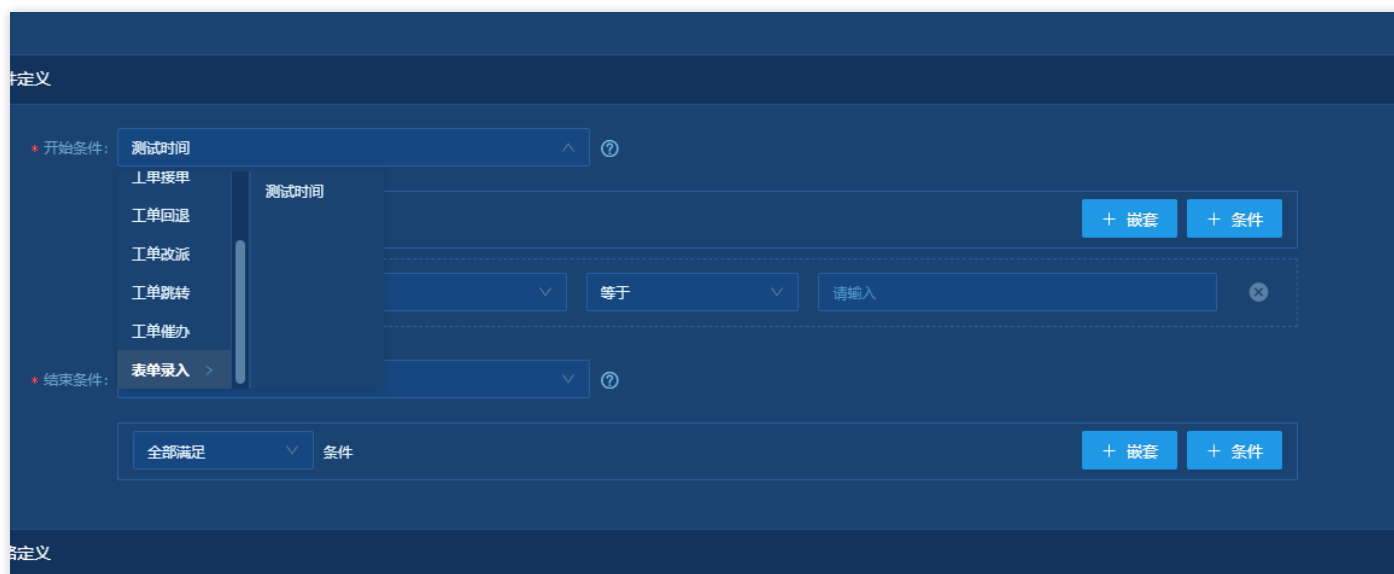
* 结束条件:

义

到达约定时间时

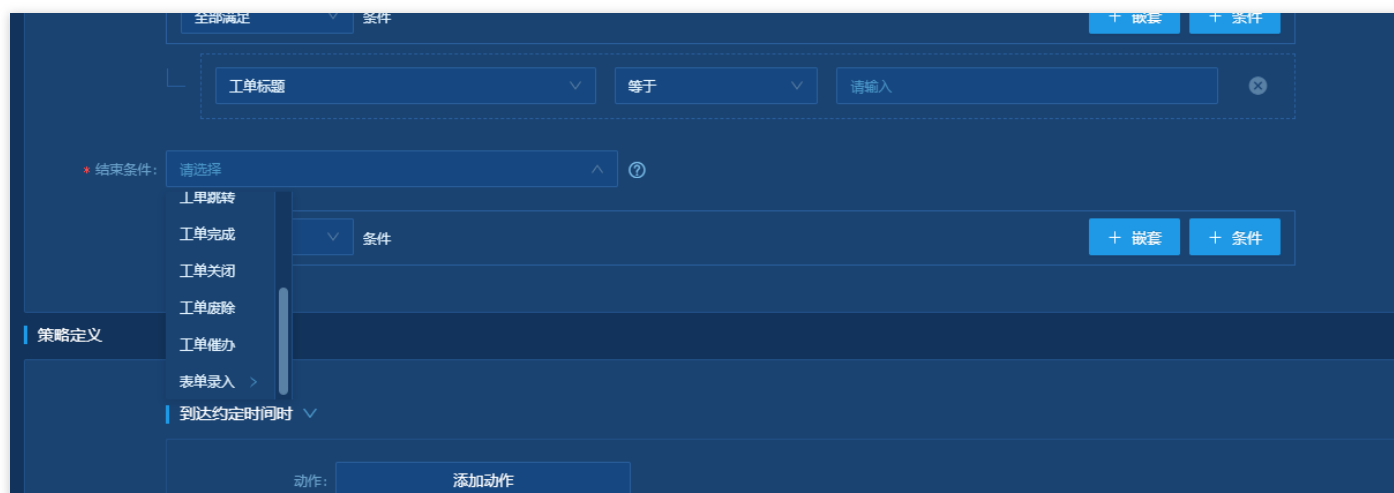
- 开始条件 当条件匹配则触发开启SLA计算。

开始条件以工单动作作为开始事件，下拉列表中显示所有的工单动作，开始条件包括工单创建，工单提交，工单接，工单回退，工单改派，工单跳转，工单催办，表单录入（时间字段）。



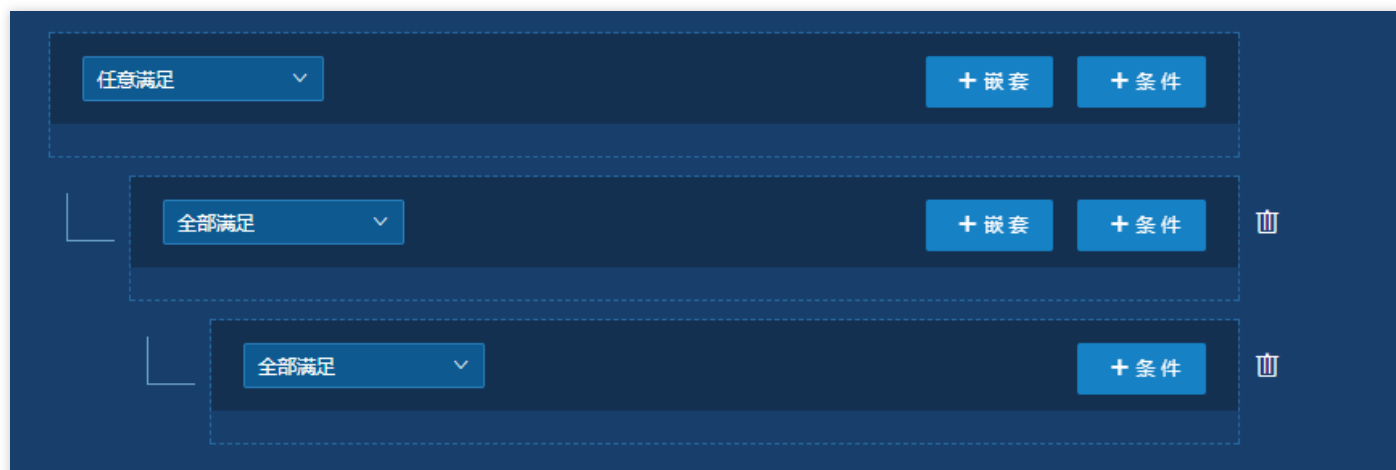
- 结束条件 当条件匹配则触发结束SLA计算。

结束事件主要是以工单动作作为结束事件，下拉列表中显示所有的工单动作，结束动作不包含工单创建。当结束动作配置为工单完成、工单关闭、工单废除之外的条件时，在工单为完成态（已完成、已关闭、已废除）自动停止计SLA。



事件条件：支持三层嵌套，可以自定义相应的条件关系进行判定，当相应的动作满足设定的条件之后，才会触发

开始或者结束事件。

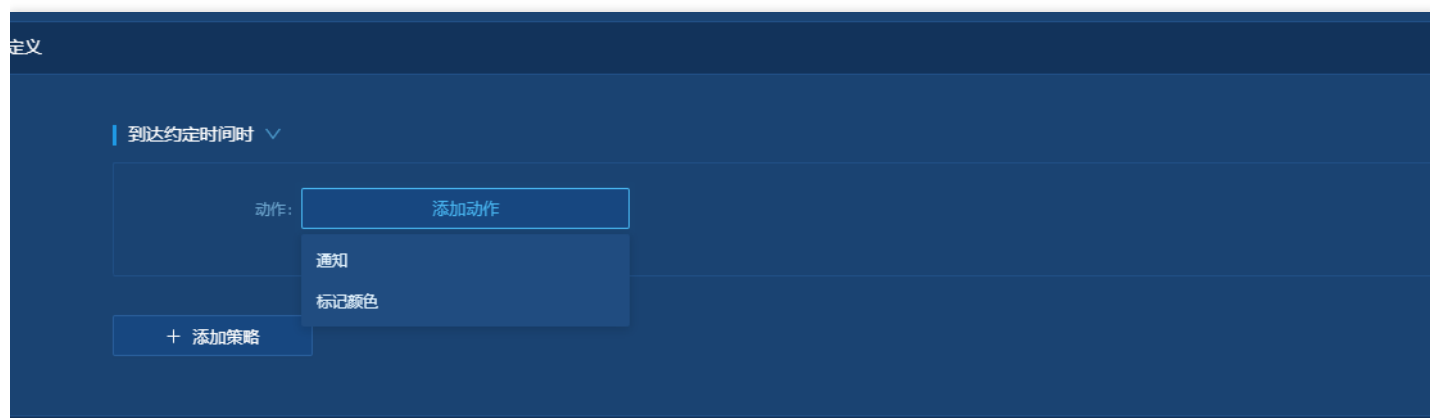


- 策略定义

动作触发之后，到达相应时间应做的相应策略。

- 1.到达约定时间时

主要是到达相应时间之后，应该应对的策略，包括通知和颜色标记。



- 2.提前策略

提前规定时间则有相应的策略。

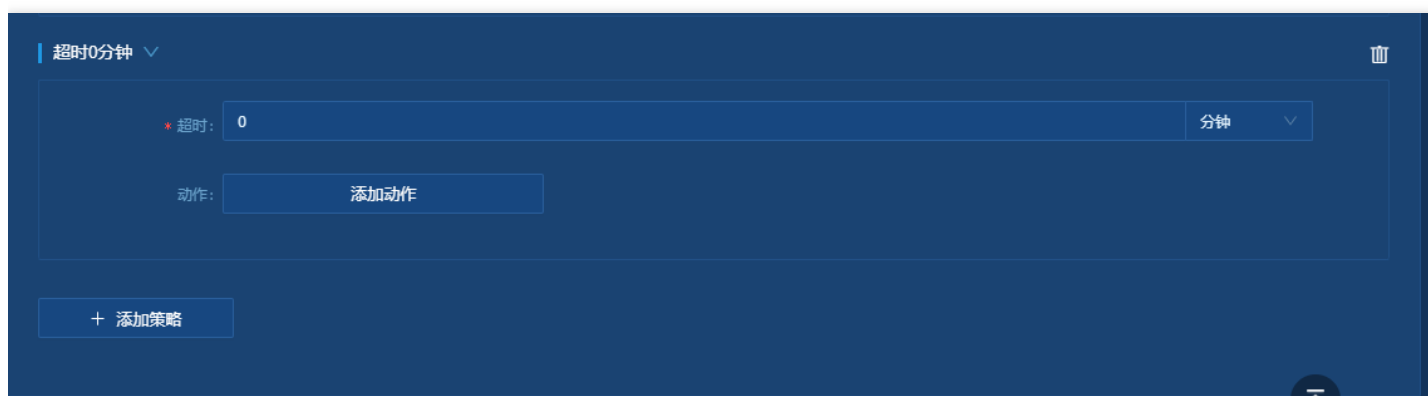
设置提前时间，单位为：分，秒，小时，天 有相应的动作：通知和颜色标记。



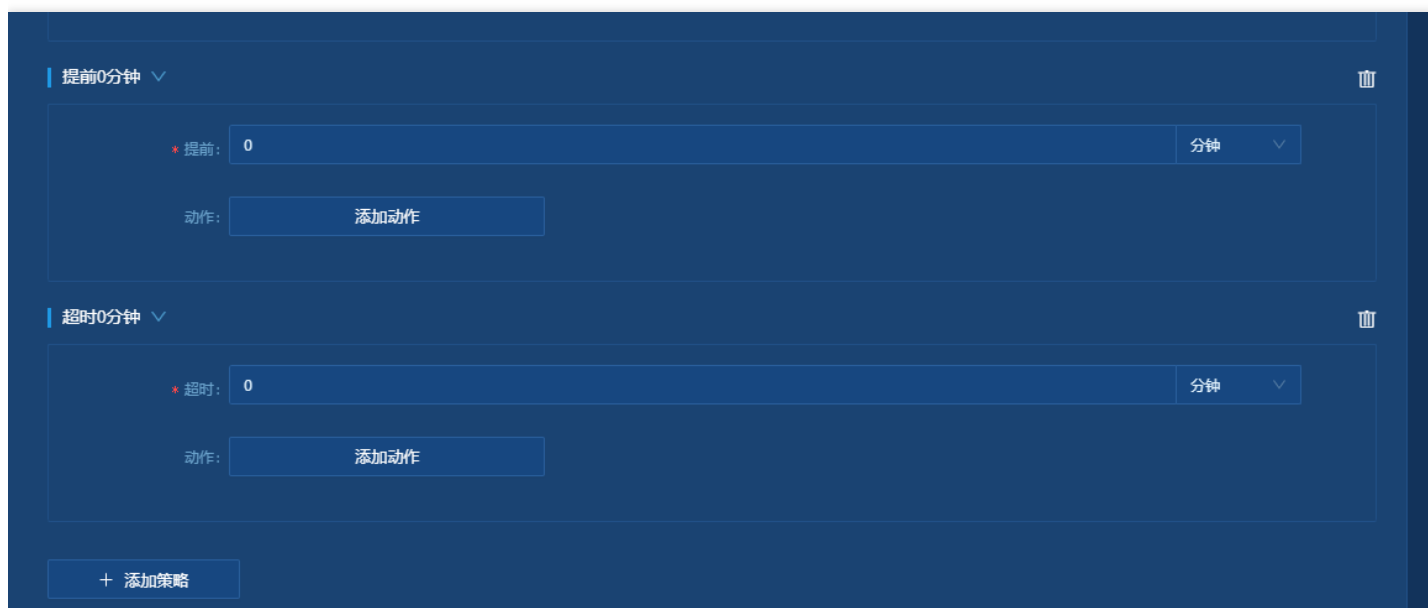
3. 超时策略

超过超时时间则有相应的策略。

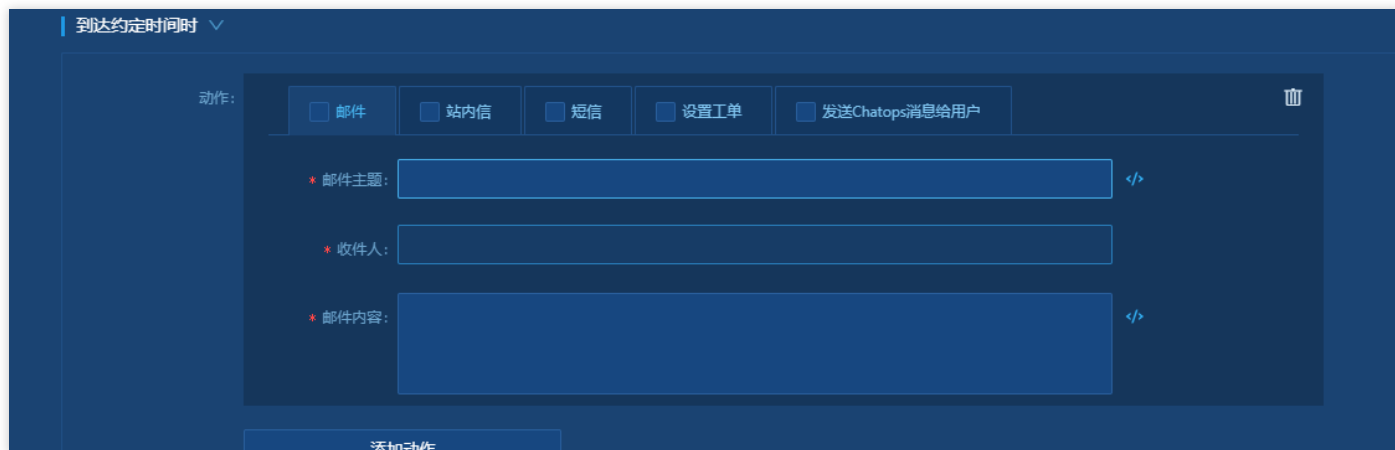
设置超时时间，单位为：分，秒，小时，天 有相应的动作：通知和颜色标记。



可以添加多个策略 添加的策略可以删除。



- 策略动作：通知和颜色标记每个只能添加一次
通知策略和触发器的动作一样



颜色标记



SLA统计

最近更新时间: 2023-02-14 16:36:22

1.3.6.3SLA统计 策略创建成功，则有记录按钮，如果策略未生效，则记录为空。

查看策略记录。

The screenshot shows the ITSM SLA Management interface. The main content area displays a table of SLA records under the 'SLA统计' tab. The table has columns for '标题' (Title), '工单类型' (Ticket Type), '任务状态' (Task Status), '是否逾期' (Overdue Status), 'SLA策略' (SLA Strategy), '约定时间' (Agreed Time), '开始时间' (Start Time), and '结束时间' (End Time). The records include various test cases and real-world scenarios, such as '测试', 'maqq建单', '1741工单2', '触发sla', '新建工单mobile', '111', '00', 'test', '111', and 'm1'. Each record shows its status (e.g., '进行中', '非正常结束', '正常结束') and whether it is overdue (e.g., '已逾期', '未逾期', '逾期已恢复').

标题	工单类型	任务状态	是否逾期	SLA策略	约定时间	开始时间	结束时间
test	xuht测试模型	进行中	已逾期	test	2021/08/13 15:03	2021/08/13 15:00	
2021-08-13 15:03 标记工单颜色 执行成功							
+ 测试	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	非正常结束	逾期已恢复	不在服务时间	2021/07/09 09:02	2021/07/08 15:04	2021/07/09 17:20
+ maqq建单	1741回归模型	进行中	已逾期	ska	2021/06/11 17:22	2021/06/11 17:19	
+ 1741工单2	1741回归模型	正常结束	未逾期	ska	2021/06/11 17:18	2021/06/11 17:15	2021/06/11 17:15
+ 触发sla	1741回归模型	进行中	已逾期	ska	2021/06/11 14:53	2021/06/11 14:50	
+ 新建工单mobile	1740模型	非正常结束	未逾期	1740	2021/06/11 10:29	2021/06/11 10:28	2021/06/11 10:28
+ 111	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	进行中	已逾期	不在服务时间	2021/06/08 09:02	2021/06/07 20:49	
+ 00	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	进行中	已逾期	不在服务时间	2021/06/08 09:02	2021/06/07 20:49	
+ test	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	进行中	已逾期	不在服务时间	2021/06/08 09:02	2021/06/07 20:43	
+ 111	40last	进行中	已逾期	40last	2021/06/01 20:35	2021/06/01 20:34	
+ m1	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	进行中	已逾期	不在服务时间	2021/06/01 15:49	2021/06/01 15:47	

记录列表包括：

工单标题：触发SLA策略的工单标题，支持超链接，点击则进行对应的工单详情界面。

工单类型：触发SLA策略的模型。

任务状态：状态：进行中、已结束、非正常结束。

是否逾期：状态：已逾期、未逾期、逾期已恢复。

SLA策略：触发的SLA策略。

约定时间：开始时间+SLA定义约定的时间=约定时间。

开始时间：触发SLA策略生效的时间。



结束时间：SLA策略对应的结束时间。

The screenshot shows the 'SLA统计' (SLA Statistics) section of the ITSM system. It features a table with columns for '标题' (Title), '工单类型' (Ticket Type), '任务状态' (Task Status), '是否逾期' (Is Overdue), 'SLA策略' (SLA Policy), '约定时间' (Agreed Time), '开始时间' (Start Time), and '结束时间' (End Time). The table lists several SLA entries, including '测试' (Test), 'maqq建单' (maqq ticket creation), '1741工单2' (1741 ticket 2), '触发sla' (Trigger SLA), '新建工单mobile' (New ticket mobile), and '111' (111). The '111' entry is highlighted, showing a progress bar and the text '标记工单颜色 执行成功' (Mark ticket color, execution successful).

标题	工单类型	任务状态	是否逾期	SLA策略	约定时间	开始时间	结束时间
test	xuht测试模型	进行中	已逾期	test	2021/08/13 15:03	2021/08/13 15:00	
2021-08-13 15:03 标记工单颜色 执行成功							
+ 测试	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	非正常结束	逾期已恢复	不在服务时间	2021/07/09 09:02	2021/07/08 15:04	2021/07/09 17:20
+ maqq建单	1741回归模型	进行中	已逾期	ska	2021/06/11 17:22	2021/06/11 17:19	
+ 1741工单2	1741回归模型	正常结束	未逾期	ska	2021/06/11 17:18	2021/06/11 17:15	2021/06/11 17:15
+ 触发sla	1741回归模型	进行中	已逾期	ska	2021/06/11 14:53	2021/06/11 14:50	
+ 新建工单mobile	1740模型	非正常结束	未逾期	1740	2021/06/11 10:29	2021/06/11 10:28	2021/06/11 10:28
+ 111	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	进行中	已逾期	不在服务时间	2021/06/08 09:02	2021/06/07 20:49	
+ 00	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	进行中	已逾期	不在服务时间	2021/06/08 09:02	2021/06/07 20:49	
+ test	ola-ITSM-流程连线显示条件失效	进行中	已逾期	不在服务时间	2021/06/08 09:02	2021/06/07 20:43	
+ 111	40last	进行中	已逾期	40last	2021/06/01 20:35	2021/06/01 20:34	



OLA统计

最近更新时间: 2023-02-14 16:36:22

这里的OLA统计数据是针对流程节点里配置了处理时长监控策略的工单。当在流程节点里配置响应时长和处理时长的目标后，当工单流转这个环节即触发监控策略剩下，会自动生成OLA统计记录。通过这里的统计信息，可查看触发记录和状态，并且能统计是否逾期。

标题	工单类型	当前阶段	OLA类型	OLA状态	是否逾期	开始时间	结束时间
模型OLA测试20210622003	模型OLA测试	预处理阶段	工单处理	执行中	已逾期	2021/06/22 14:37	
模型OLA测试20210622002	模型OLA测试	预处理阶段	工单处理	执行中	已逾期	2021/06/22 14:30	
bb	ola	人工节点	工单处理	执行中	已逾期	2021/04/19 00:42	
时6	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 19:16	2021/03/09 19:17
时5	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 19:13	2021/03/09 19:17
时5	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 19:12	2021/03/09 19:14
时4	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 19:10	2021/03/09 19:10
时3	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 19:05	2021/03/09 19:05
时2	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 19:02	2021/03/09 19:02
时1	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 19:01	2021/03/09 19:01
dd36	邓奇测试	人工节点A	工单处理	执行中	已逾期	2021/03/09 17:47	
dd36	邓奇测试	人工节点A	工单处理	已完成	未逾期	2021/03/09 17:47	2021/03/09 17:47

工单操作

创建工单

最近更新时间: 2023-02-15 10:31:02

用户成功登陆系统后, 可点击ITSM应用进入ITSM系统首页, 点击创建按钮展开可创建的流程类型并新建工单。创建工单成功后自动进入工单详情页面。



这里用户能看到的流程模型是已经开始启用的, 并且数量根据用户权限而定, 按照模型分组分类显示:

- 1.拥有【功能权限-流程模型管理-管理员查看】权限: 可以使用所有启用的模型创建工单;
- 2.无【功能权限-流程模型管理-管理员查看】权限, 但属于模型的管理员或授权用户: 可看到已开启且是对应流程模型授权用户的流程模型, 并可创建工单。
- 3.鼠标hover到模型卡片上如果该模型有说明信息, 则通过tip显示模型的说明信息。
- 4.左侧为模型分组, 默认展示全部模型, 可以通过点击分组来具体查找该分组下的模型。模型可以通过关键字和模型类型进行查询。

点击模型卡片右上角的图标可以将模型收藏, 点击左侧的我的收藏可以展示自己收藏的模型, 再次点击可以取消模型的收藏。



点击“变更工单”流程模型，进入创建变更工单页面，展示创建变更工单时需要录入的表单内容。并且可以点击右上角的工具按钮查看流程图，如果当前登录用户拥有kb权限，可以点击最左侧图标检索知识库的相关知识。检索知识



时会自动带入工单标题进行检索。

工单 > 新建工单

【变更工单】创建工单

搜索知识

基本信息

* 工单标题: [输入框] 200

* 优先级: 极低 低 中 高 极高

工单描述: [输入框] 500

附件: [选择文件]

* 变更类型: 请选择变更类型

* 变更经理: 请选择处理人

关联配置: [关联配置]

类型	名称	状态
暂无数据		

确认创建 存为草稿



查看流程图

最近更新时间: 2023-02-15 10:31:02

创建工单页面点击右上角的“查看流程图”按钮，显示当前流程模型的流程图概况。敏捷流程显示简洁的流程图，高级流程显示流程设计配置的流程图。



工单 > 新建工单

【变更工单】 创建工单

基本信息

工单标题: 200

优先级: 500

工单描述:

附件:

变更类型:

变更经理: 请选择处理人

关联配置: [关联配置](#)

类型	名称	状态
暂无数据		

1 新建变更 处理中

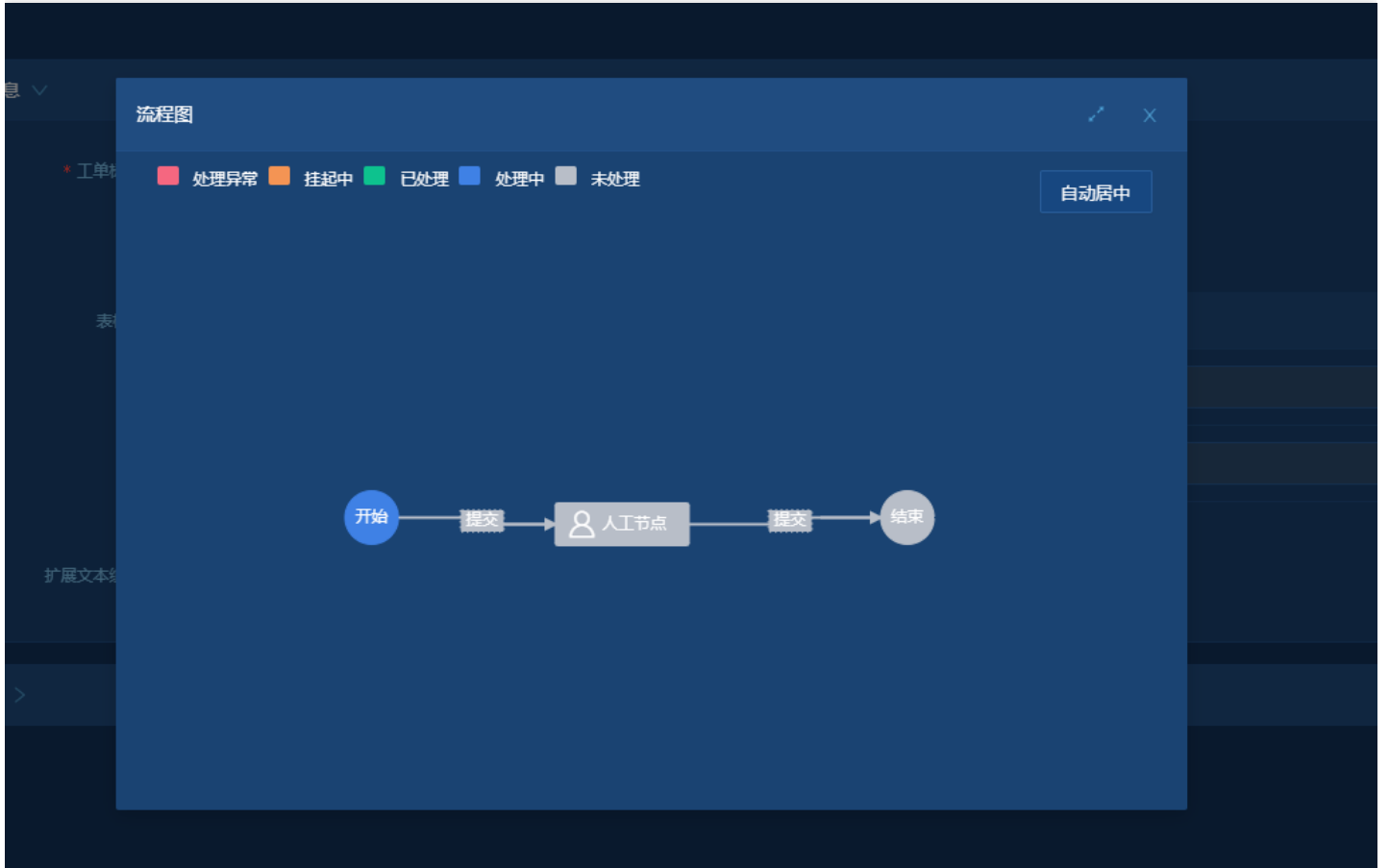
2 变更经理审核 待处理

3 CAB审核(会签) 待处理

4 实施 待处理

5 变更完成 待处理

确认创建 存为草稿

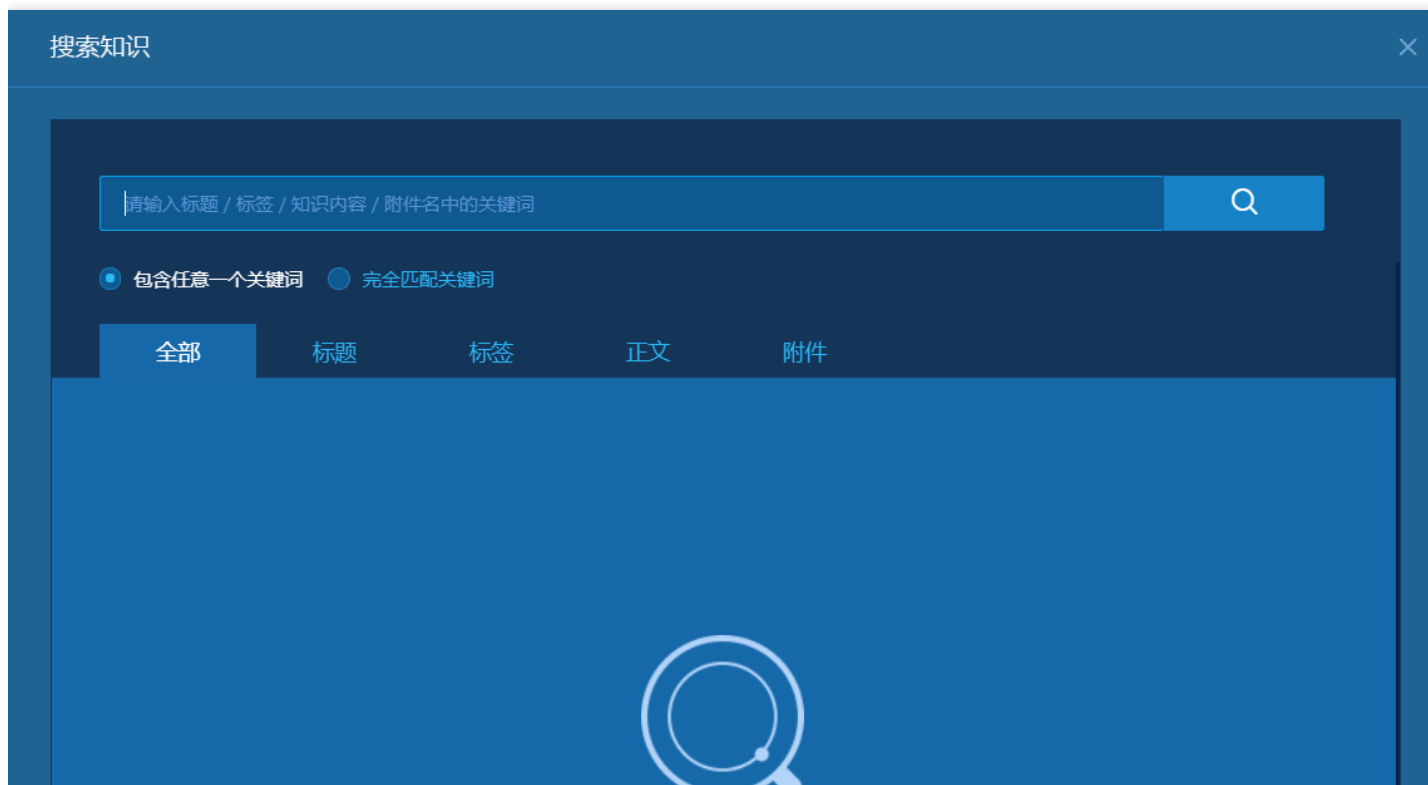




搜索知识

最近更新时间: 2023-02-15 10:31:02

点击搜索知识按钮，弹出知识库检索窗口，默认带入工单标题进行检索，也可以自定义检索关键字进行检索。
在检索出的知识条目中，可以点击查看知识详情。





表单布局

最近更新时间: 2023-02-15 10:31:02

当前系统支持用户自定义表单布局，包括表单包含哪些字段，字段的必填、选填、只读，字段数据可以分单列或双列展示。具体表单配置请参考表单设置。

工单 > 新建工单

【问题反馈】创建工单 👤 ⋮

基本信息

* 工单标题: 200

工单描述: 500

* 优先级: 极低 低 中 高 极高

补充信息

附件:

紧急程度: 极低 低 中 高 极高

手机号: 100

重要程度: 极低 低 中 高 极高

问题原因: 1000



字段联动

最近更新时间: 2023-02-15 10:31:02

在实际运维工作中，提交工单的数据场景是多样化的，往往需要需要表单内容动态的变化，例如输入的优先级等级不同，对应的其他的字段是必填的、可见的等逻辑。当前版本已经支持此功能，在表单配置好联动策略后，创建工单或编辑工单时表单能够实时响应变化。

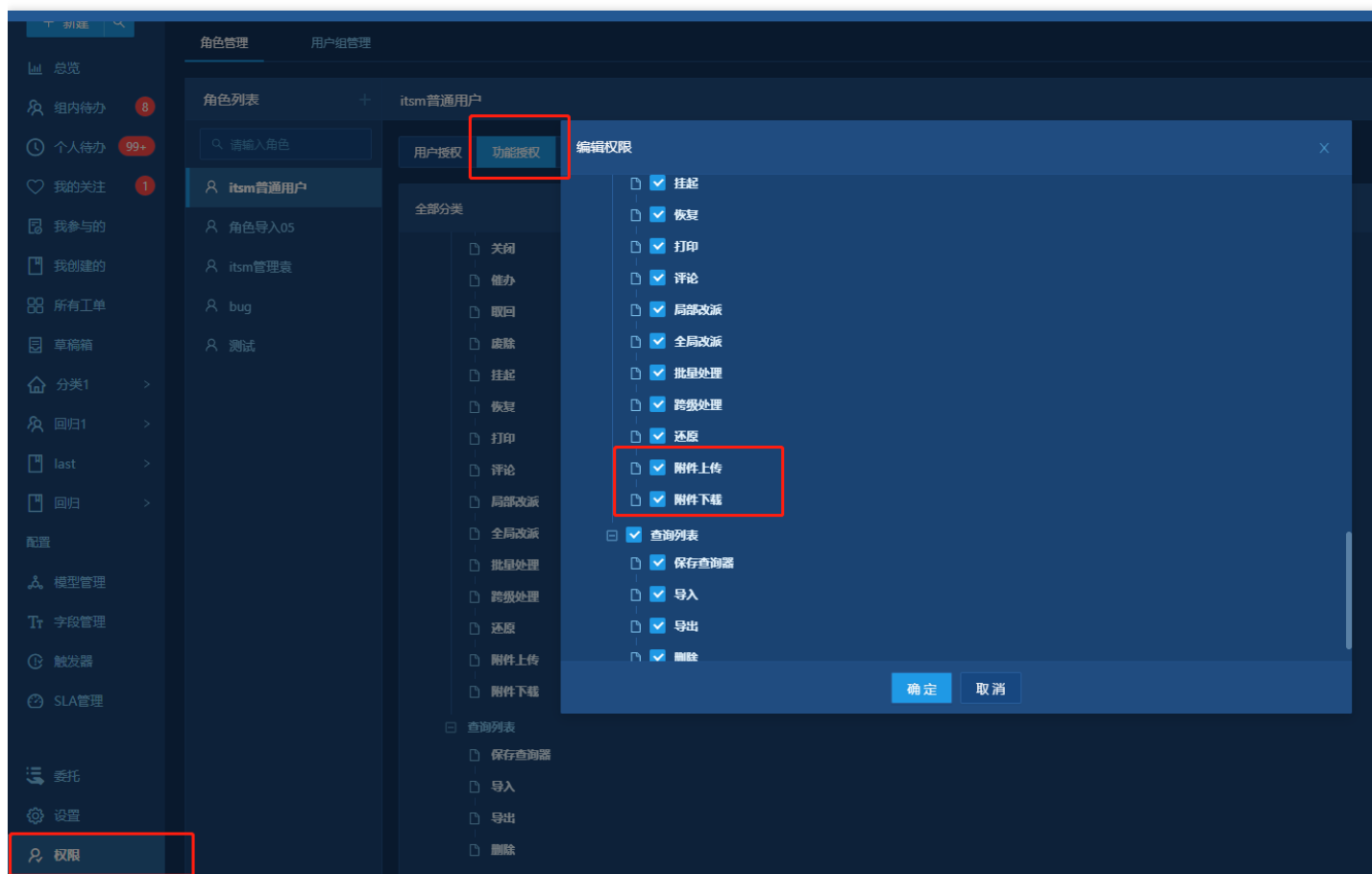
上传附件

最近更新时间: 2023-02-15 10:31:01

上传附件功能作为字段默认被加载到当前表单中，当然也可以通过配置表单去除附件字段。点击附件字段的“选择文件”按钮后，选择需要上传的文件，提交后将自动上传到系统，可以点击移除按钮移除附件，成功创建工单或成功提交工单才能保存上传信息。

当前上传附件功能需要注意以下几点：

- 1.一次仅支持选择一个文件上传，如果需要上传多个文件需要多次选择；
- 2.上传的文件最大不能超过20M；
- 3.图片文件支持预览查看，其他文件暂不支持预览；
- 4.上传，下载支持分别按网段控制



关联配置项

最近更新时间: 2023-02-15 11:30:18

配置项字段作为系统默认初始化字段，会加载到表单中。配置项字段可以关联配置管理库（CMDB）中的配置项数据。

变更配置: 关联配置 + 新增配置

类型	名称	状态	操作
交换机	bnd-4	已关联	编辑配置 复制 计划删除 ×
交换机	bnd-3	已关联	编辑配置 复制 计划删除 ×

配置选择

配置类型

业务应用层

基础设施层

虚拟资源层

平台资源层

管理资源层

请输入配置项名称

请输入标签

高级搜索

搜索

列表为空

确定 取消

当前用户需拥有CMDB产品模块的角色才能关联，否则会提示没有权限。角色分配需要在平台的角色管理中进行操



作，或编辑用户个人信息进行管理角色。针对已关联的配置项，可以从当前列表移除。

在创建和编辑工单时，除了可以关联配置项，还可以新增配置项和编辑配置项，并且可以复制当前配置项作为新增，还可以标记当前配置项需要删除。所有变更的操作，可以配合触发器实现流程审批结束或到指定节点审批通过后变更自动同步到配置管理库。

保存工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:07:31

创建工单时，当前用户可以点击存为草稿，对工单数据进行草稿数据保存。保存成功后的数据在草稿箱中可以查看并可进行再次编辑。

工单 > 新建工单

【问题反馈】创建工单

基本信息

工单标题: 草稿测试 196

工单描述: 500

优先级: 极低 低 中 高 极高

变更配置: 关联配置 + 新增配置

类型	名称	状态	操作
		暂无数据	

补充信息

附件: 选择文件

紧急程度: 极低 低 中 高 极高

手机号: 100

重要程度: 极低 低 中 高 极高

问题原因: 1000

提交 存为草稿

工单 > 草稿箱

草稿箱仅用于存放创建工单时保存的数据,工单流程中保存的数据在处理工单中可以直接查看。

工单标题	模型	创建时间	操作
草稿测试	问题反馈	2019-04-24 14:59	删除

草稿箱 1

在编辑工单时，也可以保存工单数据，保存的工单数据不进入草稿箱单独保存，而是在工单列表做标记。保存的人员查看工单时加载草稿数据可重新编辑。

确认创建

最近更新时间: 2023-02-15 14:07:31

点击【确认创建】即提交数据创建工单；高级流程的工单在新建时没有了确认创建按钮，这里的工单操作按钮根据流程图定义的开始节点迁出路径显示，如下图中就配置两个迁出路径：交办和实施。点击任意两个按钮均可以创建工单并流转。

基本信息 ▾

* 工单标题

* 优先级 极低 低 中 高 极高

* 级联多选 默认值人员

* 下拉多选 默认部门

测试时间 级联单选

检查1 (时间XXX) 检查2 (时间XXXX)

满意度 非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

检查3 (时间XXX) ▾

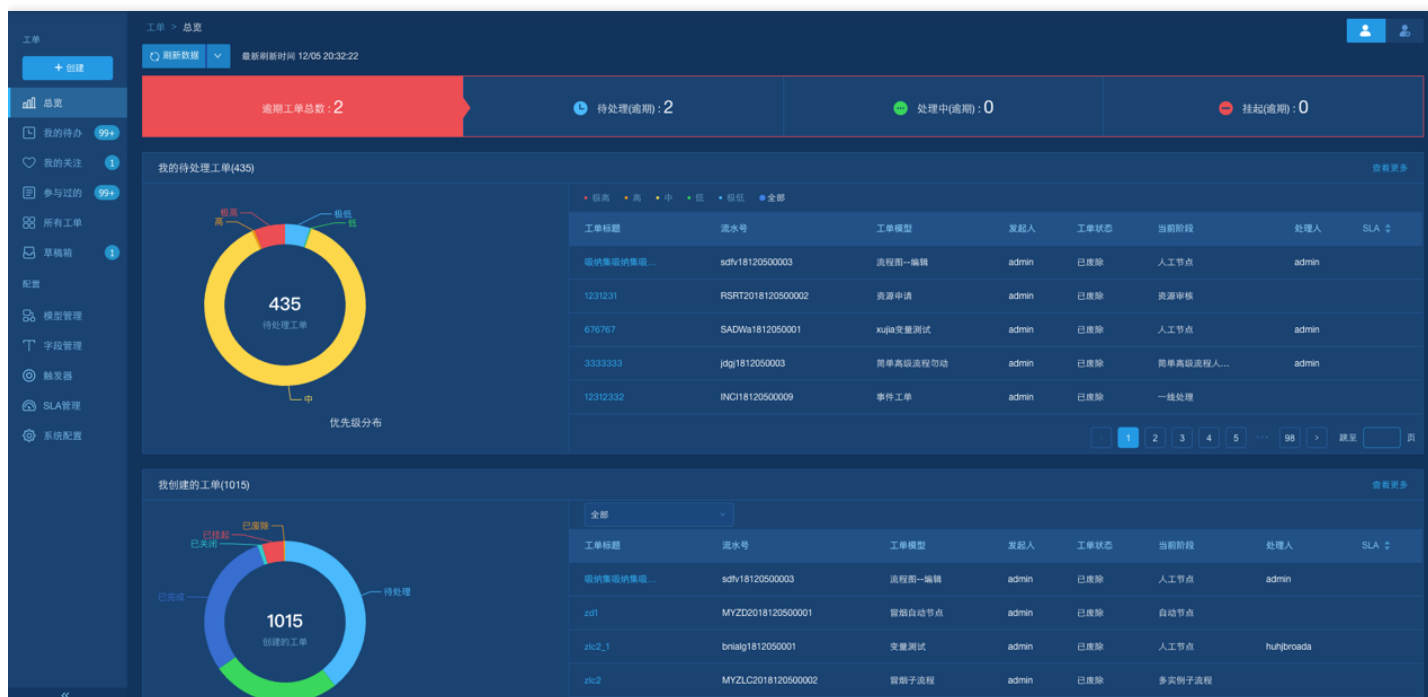
总览查看

最近更新时间: 2023-02-15 14:07:31

总览中包含个人工单总览和租户工单总览，以总览的形式展现工单的数据信息，总览中的图形展现，点击图示可以下钻到工单列表中，根据总览中的条件在列表中显示对应的工单数据。

个人工单总览

个人工单总览中展现的登录用户自己的工单统计信息。



个人工单总览中包含：

逾期工单

- 逾期总数：当前已逾期的工单总数；
- 待处理：当前已逾期的工单中，状态为当前用户待处理的工单总数；
- 处理中：当前已逾期的工单中，状态为当前用户处理中的工单总数；
- 挂起：当前已逾期的工单中，状态为当前用户挂起的工单总数；

我的待处理工单

- 优先级分布：当前登录用户待办工单中优先级的分布情况；
- 待处理工单列表展现：显示当前用户的待处理工单；

我创建的工单

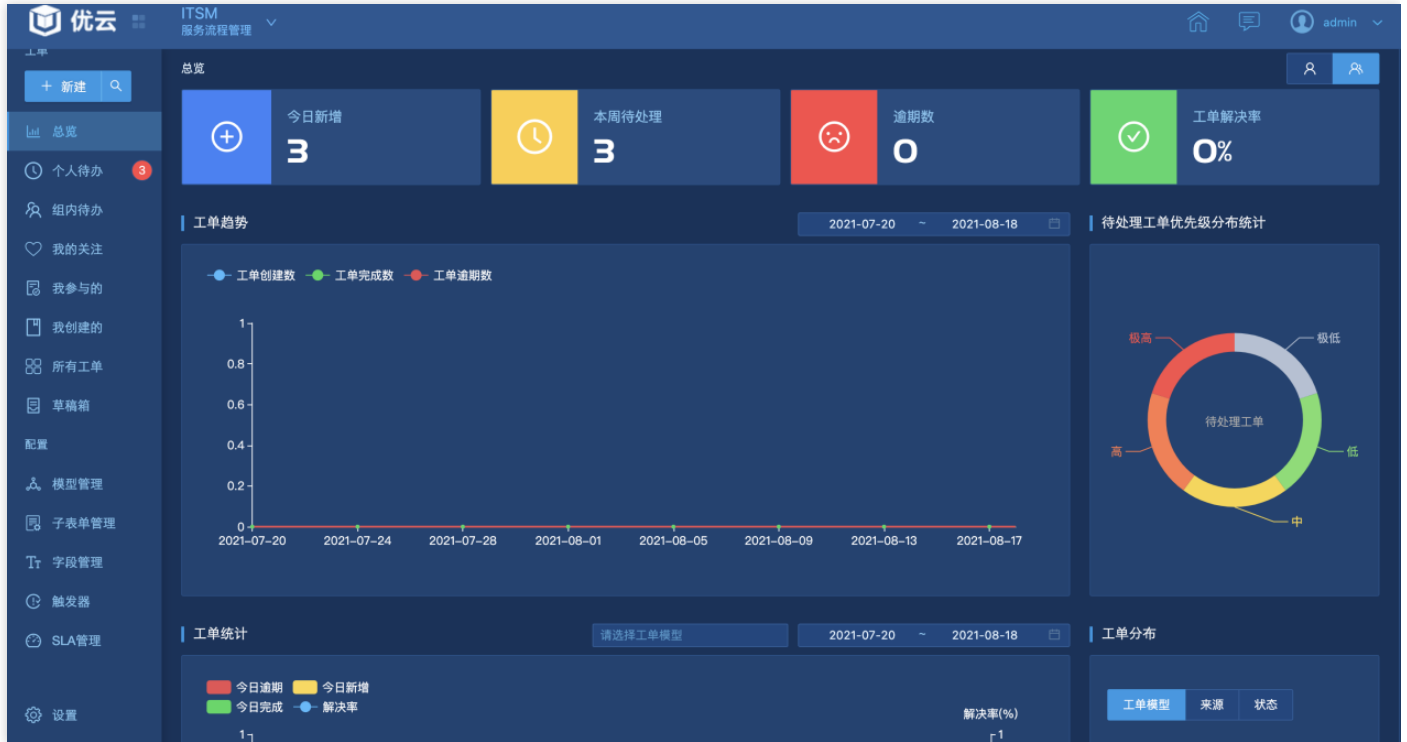
- 工单状态分布：当前登录用户创建的工单的目前状态的分布统计图；
- 我创建的工单列表：显示当前用户创建的工单；

总览刷新

个人总览数据支持自动刷新和手动刷新功能，自动刷新为每10S刷新一次，个人数据刷新不会影响其他用户和租户的数据刷新。

• 租户工单总览*

总览视图展示工单统计信息，包括本日工单新增量，本周待处理量，本周逾期工单数量，工单解决率，时间段内工单趋势及统计，待处理工单优先级分布以及工单分布等。租户总览中显示当前租户待办工单TOP10排序。



处理人	待处理工单	处理中工单	逾期工单
admin	80 (56.33%)	103 (76.29%)	118 (79.19%)
itsm015	63 (44.36%)	42 (31.11%)	77 (51.67%)
itsm001	59 (41.54%)	22 (16.29%)	49 (32.88%)
itsm002	55 (38.73%)	11 (8.14%)	35 (23.48%)
itsm003	51 (35.91%)	4 (2.96%)	24 (16.1%)
itsm019	51 (35.91%)	38 (28.14%)	65 (43.62%)
itsm006	50 (35.21%)	4 (2.96%)	23 (15.43%)
itsm016	49 (34.5%)	10 (7.4%)	43 (28.85%)
itsm008	48 (33.8%)	4 (2.96%)	34 (22.81%)
itsm013	46 (32.39%)	4 (2.96%)	29 (19.46%)

工单查询

个人待办、组内待办

最近更新时间: 2023-02-15 14:09:59

需要当前用户处理的工单会在“个人待办”，“组内待办”里展示，包括未接单的工单和已接单的工单数据。如果当前工单状态是待处理且处理组中数据包含当前用户所在的用户组，那么也会出现在当前用户的“个人待办”和“组内待办中”。

“个人待办”中可以查询到挂起状态的工单。

检索

支持关键词筛选工单数据。

The screenshot shows the '个人待办' (Personal To-Do) section of the ITSM system. The interface includes a search bar, a table of tickets, and a sidebar with navigation options. The table contains the following data:

工单标题	模型	当前阶段	优先级	工单状态	发起人	处理人/处理组
555	J2108190002	测试SDFS	人工节点	处理中	admin	admin
45454	J2108190001	测试SDFS	人工节点	处理中	admin	admin
工单	d202108190001	模型	人工节点	处理中	admin	admin

共 3 条 | 1 | 20 条/页



我的关注

最近更新时间: 2023-02-15 14:18:13

对工单进行关注操作后，工单会进入我的关注列表，取消关注后会从列表去除。其他功能与我的待办一致。



参与过的

最近更新时间: 2023-02-15 14:18:13

当前登录用户创建的工单、参与处理的工单都会进入到“参与过的”列表中。



草稿箱

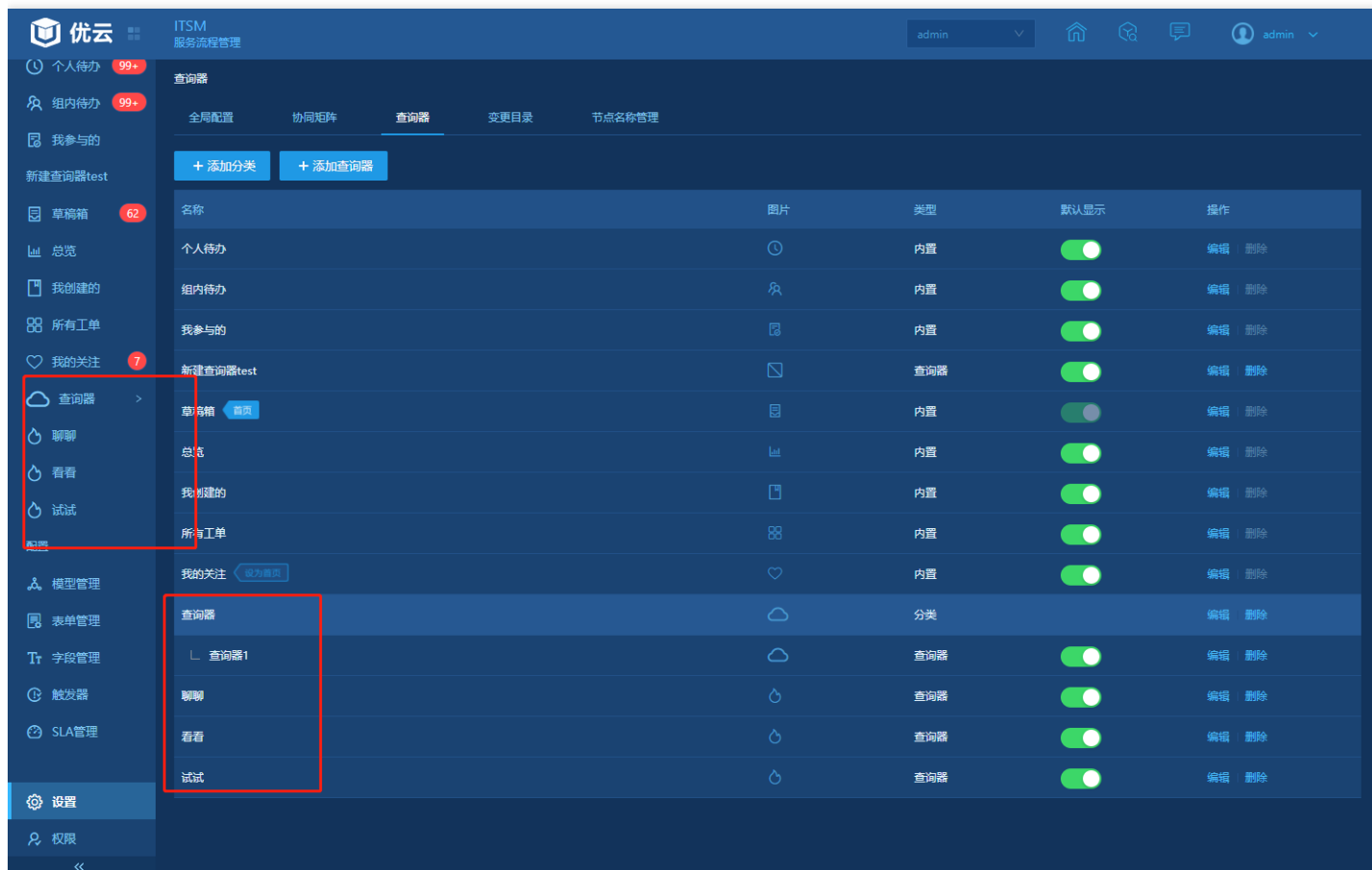
最近更新时间: 2023-02-15 14:18:13

创建工单时点击存为草稿，草稿箱中将会出现该工单，登录用户可以在草稿箱中查看已经存在的草稿。

查询器分类

最近更新时间: 2023-02-15 14:18:13

管理员可以设置的查询器TAB中添加查询器，新增的查询器启用以后显示在左侧菜单。





所有工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:18:13

未增加【数据权限-工单数据】授权的用户，在所有工单里无法查询到工单。增加对应的工单数据权限，对应模型的工单能够在所有工单中查询到。

自定义检索条件

所有工单里可以自定义检索条件，点击“高级筛选”按钮展开条件检索窗口，点击“添加筛选项”按钮，选择需要作为筛选条件的字段，然后输入对应检索值，点击“查询”按钮进行检索。

The screenshot shows the 'All Work Orders' interface. At the top, there are tabs for '未归档' (Not Archived) and '已归档' (Archived). Below the tabs, there are buttons for '请选择视图' (Select View), '高级筛选 ^' (Advanced Filter), '导入' (Import), '导出' (Export), and '定制列' (Custom Columns). The search filters include: '标题/单号' (Title/ID), '模型' (Model), '处理人' (Handler), '发起人' (Initiator), '优先级' (Priority), '工单来源' (Work Order Source), '工单状态' (Work Order Status), '逾期状态' (Overdue Status), '发起时间' (Issued Time), and '更新时间' (Updated Time). There are also buttons for '+ 添加筛选项' (Add Filter), '查询' (Query), '保存' (Save), and '重置' (Reset). Below the filters is a table with the following columns: '工单标题' (Work Order Title), '流水号' (Serial Number), '模型' (Model), '当前阶段' (Current Stage), '优先级' (Priority), '工单状态' (Work Order Status), and '发起人' (Initiator). The table contains three rows of data.

工单标题	流水号	模型	当前阶段	优先级	工单状态	发起人
同步测试	gt201904170001	测试	人工节点	中	待处理	管理员
同步测试	gt201904170001	测试	人工节点	中	处理中	管理员
1	sdfds1904110004	sfs	人工节点	中	处理中	管理员

自定义显示列

点击“定制列”按钮展开所有工单内容选择项，勾选后对应列表中会出现已勾选的列字段和工单对应的值。如果有些工单中未包含勾选的字段，则对应列显示为空。通过拖拉列延伸查看更多字段数据。



工单 / 所有工单

未归档 已归档

请输入关键字 请选择查询器 高级筛选 ^

导入 导出 定制列

标题: 请输入标题 流水号: 请输入流水号 模型: 请选择模型

处理组: 请选择 发起人所在部门: 请选择 处理人: 请选择

优先级: 请选择优先级 来源: 请选择来源 工单状态: 请选择工单状态

发起时间: 开始日期 ~ 结束日期 更新时间: 开始日期 ~ 结束日期

+ 添加筛选项

工单标题	流水号	模型	当前阶段	优先级	工单
weqewq	INCI19120600002	事件工单	一线处理	中	待
测试接口回退01	sdweqzxc1912060001	测试流程	人工节点		处
test111	INCI19120600001	事件工单	一线处理	中	待

工单属性

工单标题 流水号 模型 当前阶段 工单状态 发起人 处理人 发起时间 更新时间

工单描述 资源类型 变更配置 实施结果 关闭人 关闭时间 满意度 上线结果 上线时间 关联配置 业务系统 变更类型 变更结果 测试结果 事件类型 解决结果 变更经理 创建时间

归档工单查询

点击“已归档”按钮，可进入归档工单查询的窗口。

归档工单即通过配置定义对已完成、已关闭、已废除的工单数据做归档处理。已归档的工单不算入数据统计。

工单 > 所有工单

未归档 **已归档**

请选择视图 高级筛选 ^

导入 导出 定制列

标题/单号: 请输入标题/单号 模型: 请选择模型 处理人: 请选择处理人 发起人: 请选择处理人

优先级: 请选择优先级 工单来源: 请选择工单来源 工单状态: 请选择工单状态 逾期状态: 请选择逾期状态

发起时间: 开始日期 ~ 结束日期 更新时间: 开始日期 ~ 结束日期

+ 添加筛选项

查询 保存 重置

工单标题	流水号	模型	当前阶段	优先级	工单状态	发起人
同步测试	gt201904170001	测试	人工节点	中	待处理	管理员
同步测试	gt201904170001	测试	人工节点	中	处理中	管理员
1	sdfds1904110004	sfs	人工节点	中	处理中	管理员
dfssds	sdfds1904110003	sfs	人工节点1	中	处理中	管理员

导入和导出

拥有功能权限-查询列表-导入导出权限的用户才能操作批量导入和导出。（详见查询列表）

点击“导入工单”按钮，展示导入文件的入口。系统支持上传Excel文件进行数据批量导入。支持下载导入用的Excel模板。将填入工单数据的Excel文件拖拽到窗口或点击上传区域选择文件开始文件上传。提示上传进度完成代表上传成功。

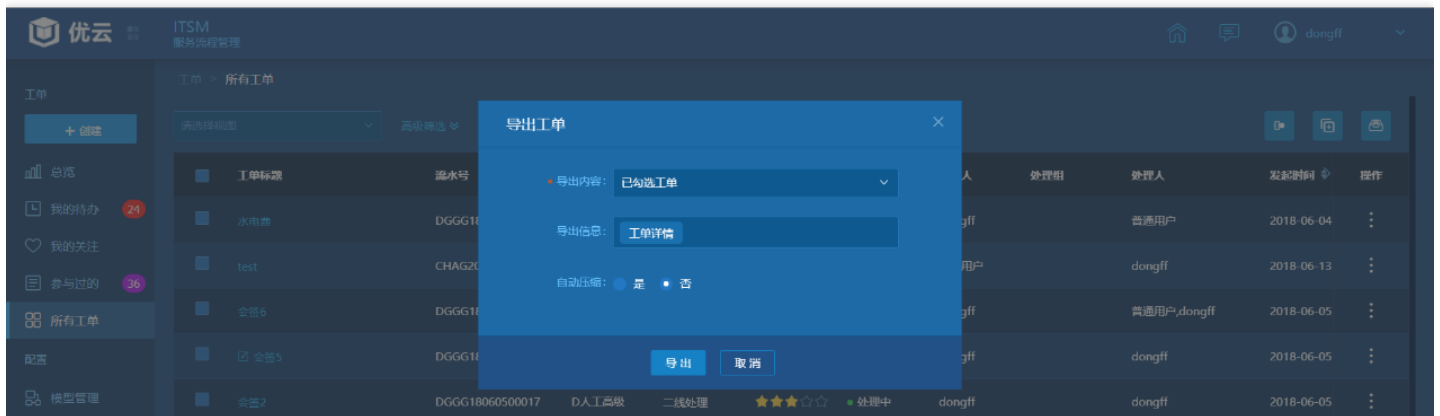
导入的场景一般为了跨平台数据迁移使用，所以批量导入的工单数据入库后的状态只支持已完成或已关闭。

点击“导出工单”按钮，展出导出工单窗口，选择导出内容和导出信息，点击“导出”按钮即可以导出工单数据生成Excel文件。

导出内容：已勾选工单表示只导出勾选的工单数据，当前系统支持每次导出勾选不超过50条工单数据；当前页工单表示只导出当前所在页的所有工单；所有工单表示导出当前查询条件查询结果的所有工单数据。

导出信息：工单详情表示工单的字段数据，处理记录和评论数据分别对应每条工单的处理记录和评论数据；

自动压缩：勾选“是”表示需要压缩文件后导出。



工单处理

工单处理

最近更新时间: 2023-02-15 14:24:39

工单的当前节点的处理人可以查看工单详情，并进行工单处理操作。工单处理的操作按钮（例如关闭、废除等）受权限控制，详见（工单处理）。

接单

工单处于待处理状态时，处理人在“我的待办”列表中可以查看，点击进入工单详情查看。此时工单处理人可以操作“接单”。接单成功后，当前工单状态修改为处理中，并记录当前处理人为操作用户。

当工单处理人只有当前用户一个时，查看时将自动接单，接单成功后进入处理界面。

工单 > 我的待办 > 工单详情

提交 存为草稿 回退 改派 关闭 更多

工单标题: 简单敏捷模型 流水号: mjmx1812050002 工单模型: 简单敏捷模型新建 当前状态: 处理中
当前阶段: 流程2 创建人: admin 创建时间: 2018-12-05 16:42 处理组/人: admin

工单属性	处理记录(2)	关联工单(0)	SLA状态(0)	备注(0)
------	---------	---------	----------	-------

基本信息

* 工单标题: 简单敏捷模型

优先级: 极低 低 中 高 极高

附件:

提交

敏捷流程默认会有“提交”操作，可以通过配置定义处理规则显示更多的审批操作按钮。审批时需要填写处理意见，确认后工单将按照选择处理方式进行流转。

高级流程取消了默认规则，所有的审批处理按钮均是当前节点的迁出路径，一个迁出路径对应一个按钮。按钮的顺序可以按照迁出路径的序号按顺序排列。

改派

工单处理人接单后可以选择改派工单给其他人处理，点击“改派”按钮，选择改派人员，填写处理意见。可以改派给一个用户或一个用户组。

回退

流程节点支持配置回退。

逐步回退：工单处理人可以点击“回退”按钮将当前工单回退到上一个处理节点。这里的回退按流程设计路线回退。

自由回退：工单处理人可以点击回退，将当前工单回退到任意可回退的节点。



定点回退：工单处理人可以点击回退，将工单回退到模型配置的需回退节点，注意：同步节点、自动节点、定时器节点等特殊节点，不支持回退到上一个节点。如人工节点A定时器节点人工节点B，B无法回退到A节点。

取回

系统自带取回操作，工单前一处理人在工单当前处理人未接单的情况下可取回工单 注意：同步节点、自动节点、定时器节点等特殊节点，不支持取回。如人工节点A定时器人工节点B，A无法取回处于B阶段的工单。

审阅

当流程设定环节需要审阅人参与审阅的时候，工单流转 to 对应节点后审阅人会收到待办工单，点击查看可以进行审阅操作。点击“审阅”按钮并填写审阅意见。我的待办中勾选待审阅，将可以筛选出需要审阅的工单数据。

当前版本只有高级流程有审阅功能，敏捷流程暂不支持。

会签与依次会签

会签：所有处理人/提交后才能流转 to 下一阶段。

依次会签：所有处理人需依次按顺序处理，指定下一阶段指定的人员才能对流转 to 对应阶段的工单进行操作。

流程环节审批类型为会签或依次会签时，如果处理人有多个，分派方式为自动分派时，处理人打开工单后不需要点击接单，能够直接审批。

编辑工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:24:39

只有接单成功的工单处理人员才能编辑工单，进入工单详情页后点击“编辑”按钮进入编辑工单模式。点击“取消”按钮回到查看模式，点击“保存草稿”按钮，当前工单数据保存草稿，点击“更新数据”按钮会更新当前表单数据进数据库且所有人查看的工单内容会更新。



编辑表单后点击更新数据，在处理记录里生成一条更新记录，并可查看工单变更内容。

若在会签或同步并行的场景中，多人同时编辑工单时，系统会自动判断数据冲突并提示，让当前用户选择需要入库的内容。



关闭工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:24:39

拥有关闭工单权限的用户能够对有权查看的工单进行关闭操作，表示当前问题已经处理结束或无需再继续处理。成功关闭的工单状态为已关闭。



废除工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:32:01

废除操作是删除操作的一种替代方案，即废除的工单数据依然可以被查询。在工单创建成功后的任意环节都可以由有权限人员进行废除。已关闭和已完成状态的工单数据也可以废除。



复制工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:32:01

可复制已创建好的工单。

The screenshot shows a detailed view of a ticket in a workflow management system. The interface includes a sidebar on the left with navigation options like '我的关注' (12), '个人待办' (99+), '我参与的', '我创建的', '所有工单', '草稿箱', 'bug1', '修改前', '查询器1740', '分类1611123713', '13', '配置', '模型管理', '子表单管理', and '字段管理'. The main content area displays ticket details for '123-测试' (Ticket ID: LWWWW2110120001, Model: LW测试-18.12.0-表格, Status: 待处理). Below the details are tabs for '工单属性', '处理记录(1)', '关联工单(0)', '合并工单(0)', 'SLA状态(0)', and '备注(0)'. The '基本信息' tab is active, showing '申请部门' (maqq部门1) and a table of related tickets. A red box highlights the '复制工单' (Duplicate Ticket) button in the top right corner of the main content area.

关联单号	工单标题	关联描述
GUIZHE2110120003	表格测试复现	描述



挂起和恢复工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:32:01

只有当前工单处于处理中状态时并且当前用户为执行人或有挂起权限的用户时才会出现挂起按钮，恢复按钮同理。

挂起工单后不显示在我的待办列表中。

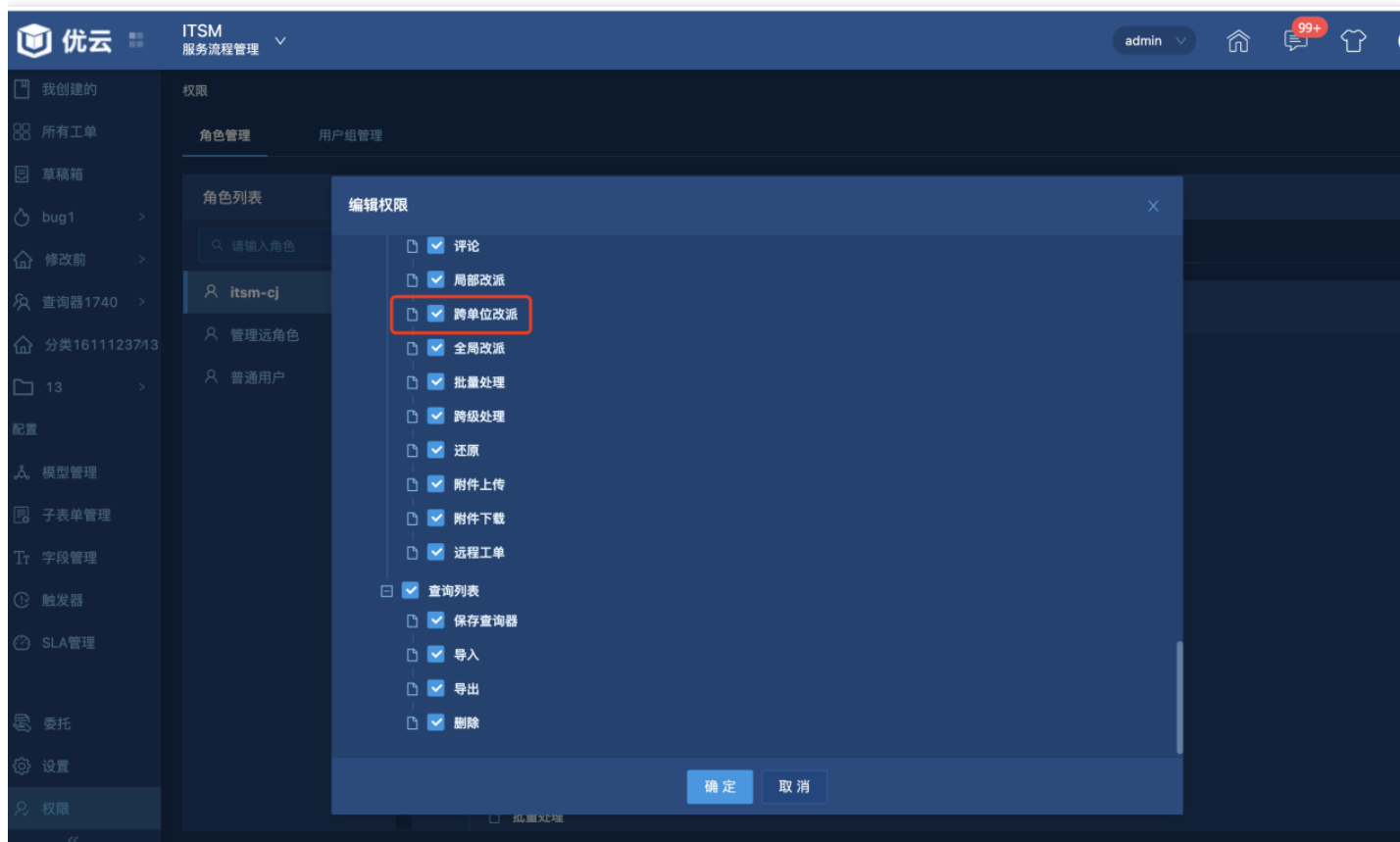
执行挂起操作后，该工单所对应的sla策略计时会暂停，直到该工单被执行恢复操作后，sla便会继续开始计时。这里需要注意的是，自动节点不支持手动挂起与恢复操作。

工单跨单位改派

最近更新时间: 2023-02-15 14:32:01

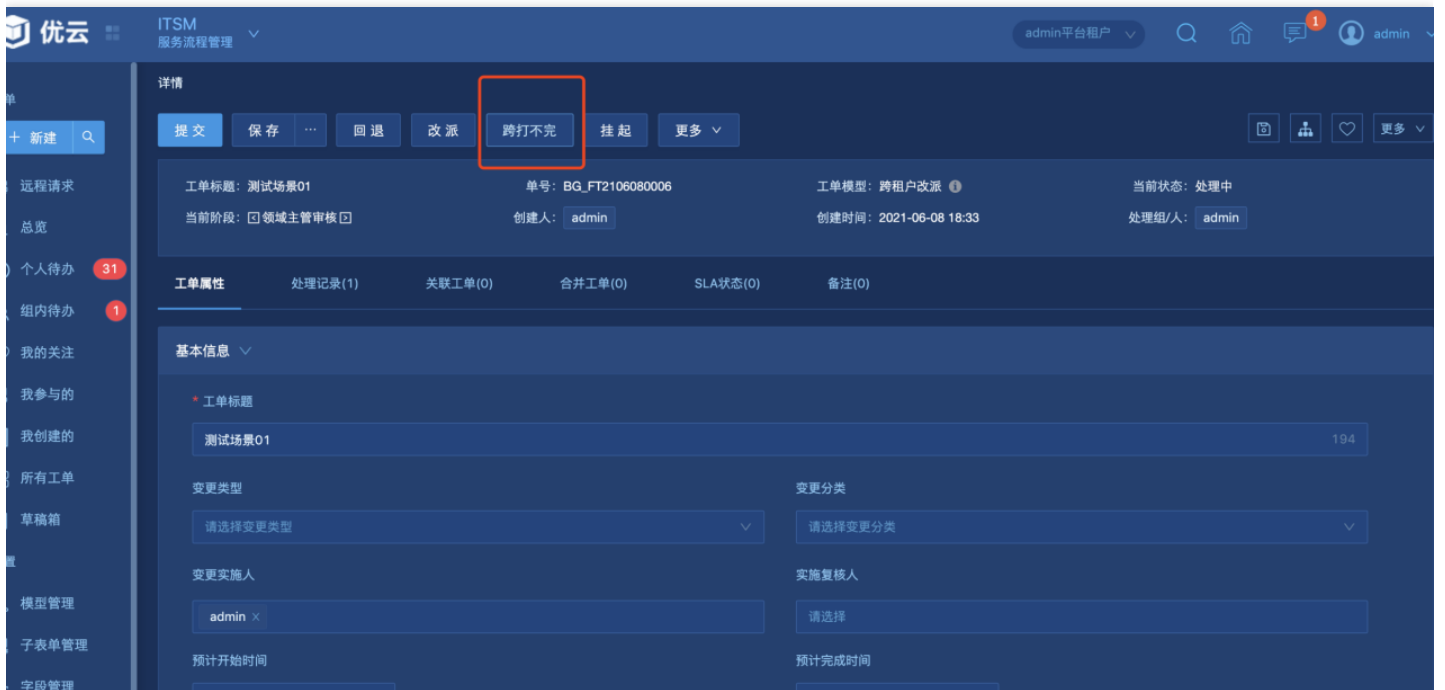
当系统在集约化部署场景下的时候，会存在多个租户直接的工单需要互相流转的场景，这个时候就需要开启跨单位改派功能。

在apollo配置 `cross.unit.reassign.enable`为1；在权限管理页面找到功能权限，编辑勾选“跨单位改派”权限点。开启后即可配置跨租户场景的工单改派。首页针对需要跨单位改派的人员授权相关权限。





相关权限的人员在处理工单时即可通过跨单位改派按钮改派工单给其他租户的人员。其他租户人员收到待办工单后提交工单后工单恢复到起始租户的人员手中。



远程工单

最近更新时间: 2023-02-15 14:32:01

集约化模式的工单使用时，有的时候需要跨租户进行工单流转，例如跨租户的问题上报场景。我们可以通过远程工单能力实现不同租户之间的工单数据往来，实现跨租户的工单数据处理和数据记录。

Apollo配置ticket.remote.enable为true。在权限管理页面找到功能权限，编辑勾选“远程工单”权限点。

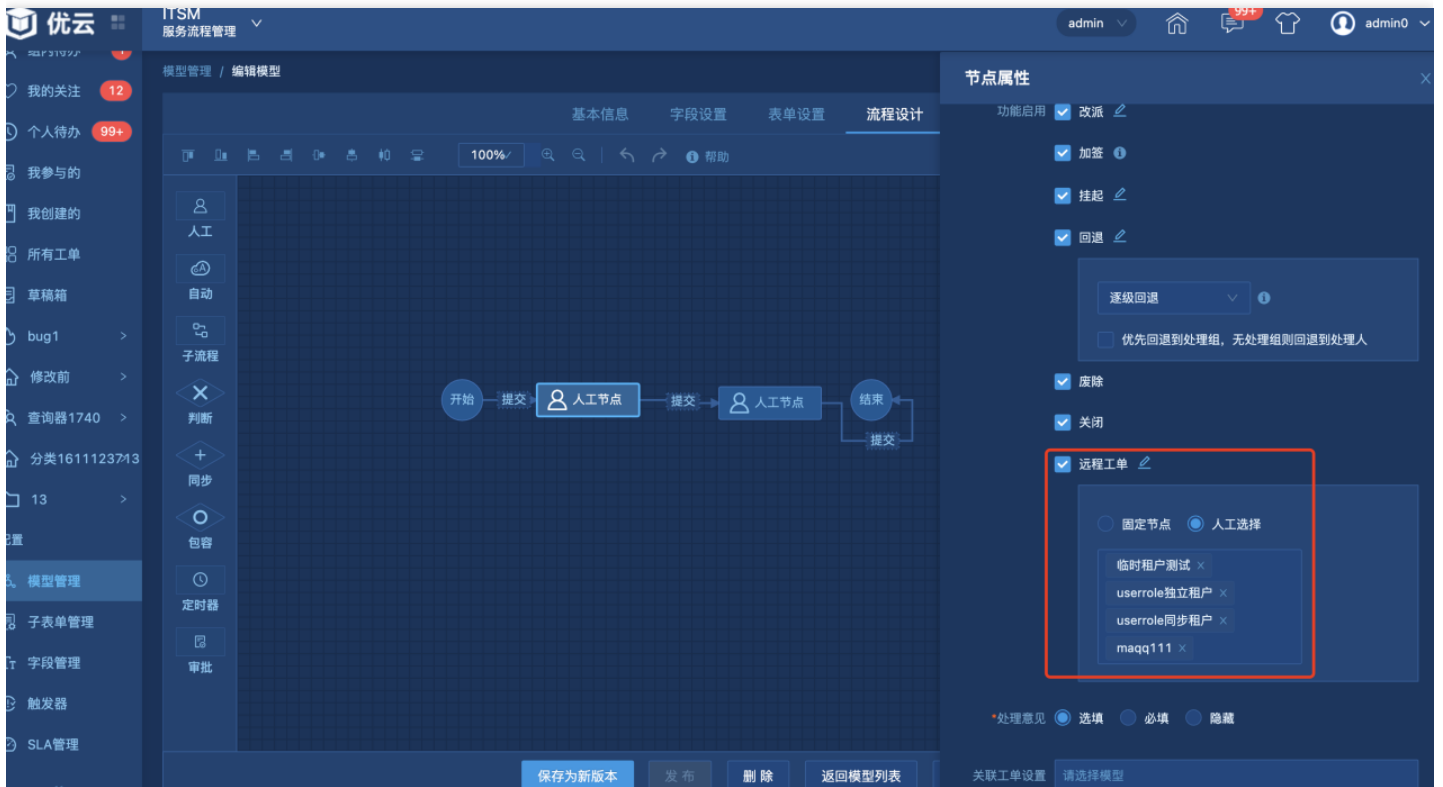


在流程设计的人工节点上，编辑节点属性，开启“远程工单”的操作控制，当前工单的处理即可发起远程工单。可自定义修改按钮名称。

固定节点：在流程定义时就固定可发起的远程租户

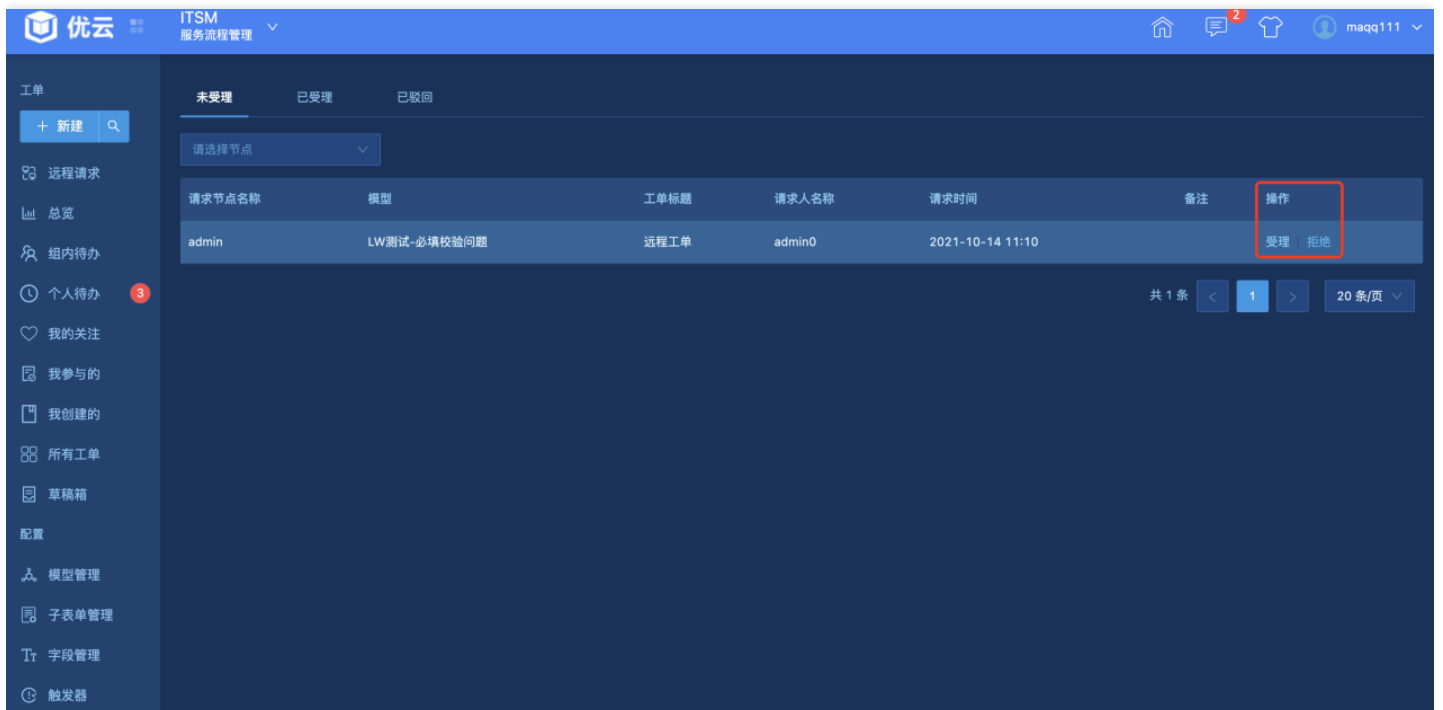
人工选择：在指定的范围内，由工单处理人决定将远程工单派发给哪个租户。

收到远程工单的租户，可以在“远程请求”菜单进行查看远程工单的请求数据，操作人可选择接受或拒绝。



接受：当前远程请求将会被受理并自动生成一个相关的工单数据，并且这个工单数据的相关处理记录将自动同步给发起端的工单；

拒绝：当前远程请求被关闭，发起端工单恢复并可查看拒绝理由。





批量处理

最近更新时间: 2023-02-16 09:03:53

个人待办分类下右侧有批量处理按钮，点击进入批量处理页面，选择统一的工单类型，状态和阶段即可进行批量处理。

批量处理

xuht测试包容 处理中 人工节点 批量处理

<input checked="" type="checkbox"/>	工单标题	流水号	模型	当前阶段	优先级	工单状态	发起人	处理人	发起时间
<input checked="" type="checkbox"/>	测试包容	BR2007090001	xuht测试包容	人工节点	中	● 处理中	admin	admin	2020-07-09 1
<input checked="" type="checkbox"/>	123321	BR2007130001	xuht测试包容	人工节点	中	● 处理中	admin	admin	2020-07-13 1
<input checked="" type="checkbox"/>	33333	BR2007200001	xuht测试包容	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-07-20 1

共 3 条 1 20 条/页

其他操作

最近更新时间: 2023-02-16 09:03:53

显示上一环节和下一环节信息

工单详情中的基本信息中的当前环节除了可以查看当前环节还可以查看上一环节与下一环节的信息。

处理人/处理组

当工单为接单时，处理人/处理组过多时，最多显示两个，其他进行折叠处理，点击最后tag显示其他的处理人/组。如果时处理组则点击组可以查看该组下的人员信息。

打印

工单详情页点击打印按钮后，在新标签页显示打印设置，支持勾选打印处理记录。注意：附件字段不支持打印。



工单 / 详情

接单 改派 关闭 更多

工单标题: duty1 流水号: huh1908070003 工单模型: 处理人处理组sla 当前状态: 待处理
当前阶段: 处理人 创建人: 值班管理用户1测试 创建时间: 2019-08-07 20:01 处理组/人: 值班管理用户262 值班管理.

工单属性 处理记录(1) 关联工单(0) SLA状态(1) 备注(0)

基本信息

* 工单标题: duty1 * 优先级: 极高

附件

* 解决时间: 2019-08-07 20:01

工单描述

关联配置

类型	名称	状态
----	----	----

查看流程图

工单详情页点击查看流程图按钮后，展开当前工单对应的流程图。可以显示工单的流转情况和整个流程的配置。敏捷流程和高级流程的流程图展现方式不同。

工单 > 我的待办 > 工单详情

提交 保存草稿 回退 改派 关闭 更多

返回

工单标题: 简单敏捷模型 流水号: mjmx1812050002 工单模型: 简单敏捷模型新建 当前状态: 处理中
当前阶段: 流程2 创建人: admin 创建时间: 2018-12-05 16:42 处理组/人: admin

工单属性 处理记录(2) 关联工单(0) SLA状态(0) 备注(0)

基本信息

* 工单标题: 简单敏捷模型

优先级: 极低 低 中 高 极高

附件:

搜索知识

与创建工单时的搜索知识功能一致，请参考搜索知识。

工单转知识

工单流转到最后环节或已经流转结束，当前工单处理人或有权查看工单的用户可以发起工单转知识操作，点击“工单转知识”连接后打开创建知识的窗口并带入工单数据作为知识正文。工单标题和附件会自动作为知识的标题的附件。

工单转知识

* 标题: 复现问题2 5/50

* 标签: 请输入标签 最多选择3个标签!

* 正文:

格式 字体 大小

优先级: 中

工单描述: 工单描述触发

创建时间: 2018-06-14 13:55

报告人: admin

事件类型: 服务器维护

解决方案: dsfsdf

满意度: 满意

解决结果: 彻底解决

SLA工单

每一个工单流转过程中，根据SLA管理中的定义，会判断是否有匹配的SLA策略，如果有则会开启SLA计算，在工单列表和详情页都会有SLA相关的计时进度提示，并在详情页有SLA状态信息可以查看。SLA计算结束后界面没有SLA的展示，但SLA状态中会有相关信息记录。

管理员角色用户在查看工单详情页时，SLA进度信息中有相关SLA策略的信息，点击可以进入到策略配置界面。



工单 > 我的待办 > 工单详情 返回

提交 保存为草稿 回退 改派 关闭 更多

工单标题: 逾期测试 流水号: cmdb1811260001 工单模型: cmdb配置项变更 当前状态: 处理中
 当前阶段: 人工节点 创建人: admin 创建时间: 2018-11-26 17:10 处理组/人: admin

工单属性	处理记录(2)	关联工单(0)	SLA状态(1)	备注(0)	
目标SLA名称	状态	开始计算时间	结束计算时间	约定目标	实际耗时
huhj测试文字	● 已逾期	2018-11-26 17:10:55	2018-11-26 17:11:55	9天3小时31分	

关联工单

点击“关联工单”tab栏可以查看已关联的工单数据，并可以点击“添加关联”按钮手动关联工单。支持添加协办单、关联工单。

协办单：添加协办单后，在协办单非完成态的时候，当前单子无法处理为完成态（即无法完成、关闭、废除）。

仅当前工单工单处理人接单后可操作关联工单，工单未接单或为完成态（已完成、已关闭、已废除）均无法关联工单。

支持在关联工单页面新建工单，在流程设计节点配置中设置支持新建关联工单后，能在对应阶段新建工单，建立的工单与当前工单建立关联。

子流程工单会自动建立关联记录，不允许删除。手动添加的关联记录可以被删除。

工单 / 所有工单 / 详情

提交 保存 回退 改派 关闭 挂起 更多

工单标题: test11 流水号: gaoji1912040006 工单模型: 简单高级模型 当前状态: 处理中
 当前阶段: A 创建人: admin 创建时间: 2019-12-04 17:21 处理组/人: admin

工单属性	处理记录(1)	关联工单(2)	SLA状态(0)	备注(0)		
添加关联	新建关联					
协办单	关系类型	流程类型	流程环节	流程状态	处理组/人	操作
关联工单	关联	事件工单	一线处理	● 待处理	一线支持	删除
	协办	事件工单	test111 一线处理	● 待处理	二线支持	删除

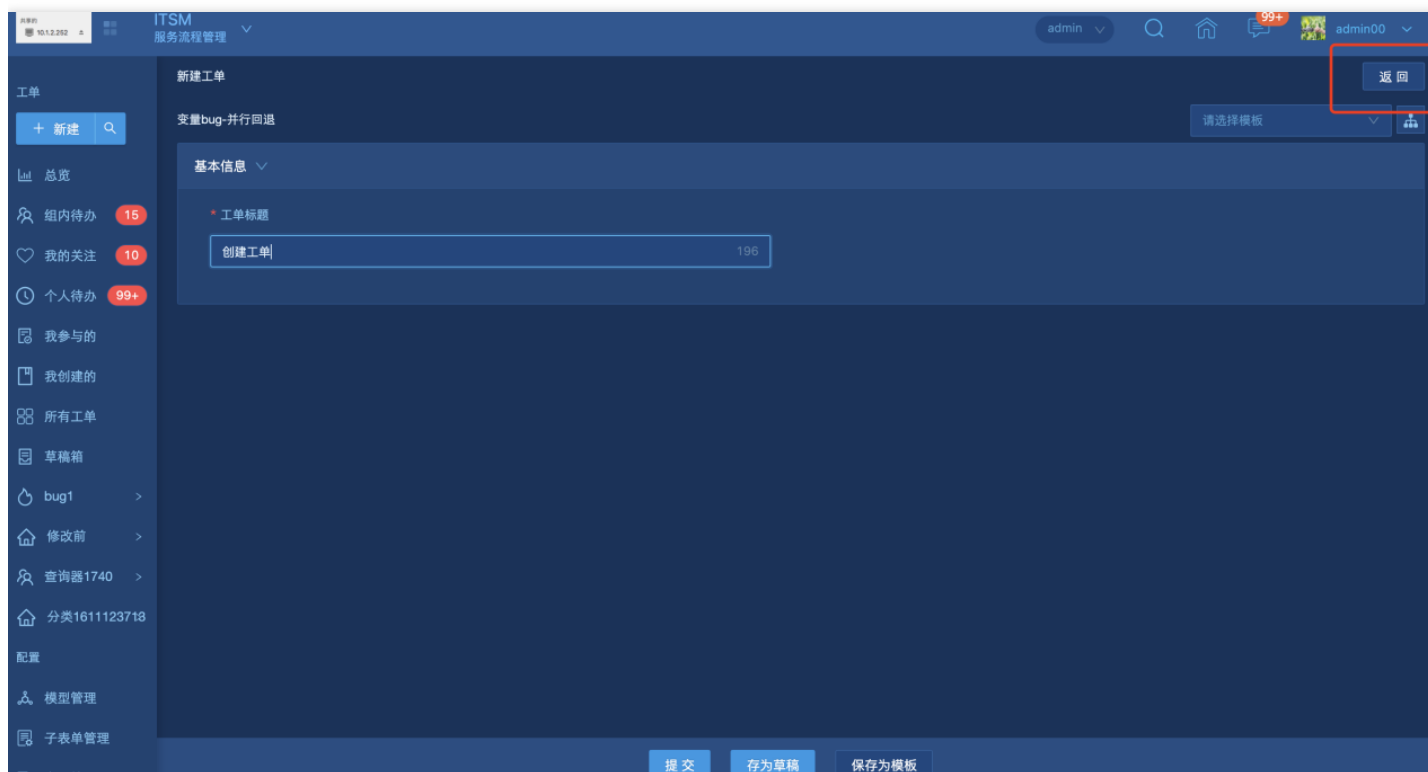
备注

在备注tab页面，可以输入评论记录并提交，也可以通过@方式关联用户，发送站内信给相关人员。用户也可以针对已有评论记录做回复，继续评论。

评论操作是社交化手段的一种，允许能查看到此工单的人员都可以通过评论来处理工单。

工单返回

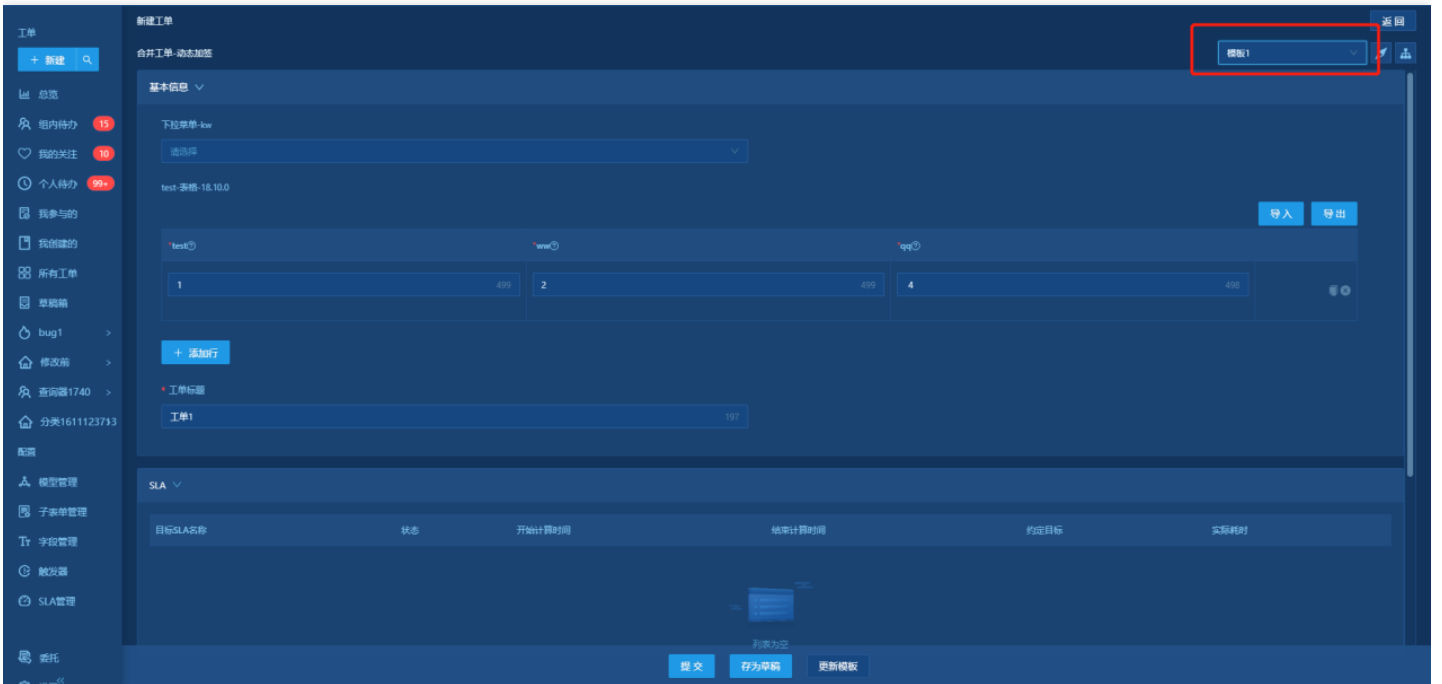
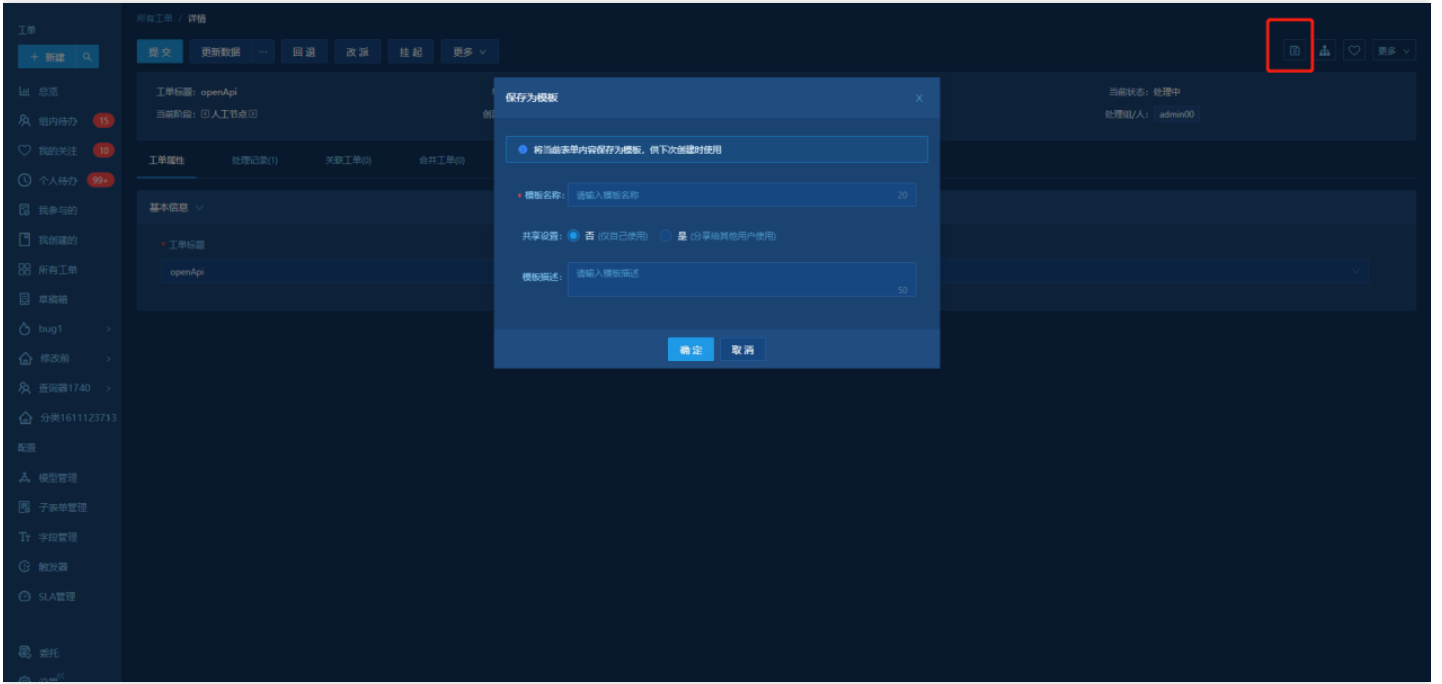
创建工单页面，点击【返回】按钮，可返回新建工单操作的上一步所在模块列表



工单模版“工单模板”用于快速创建工单的场景，用户可针对历史工单数据将其保存为模板，在创建工单时可以找到对应工单类型的模板数据，选择后快速填充到当前建单页面，提高建单效率。

关于工单模板的共享设置说明如下：

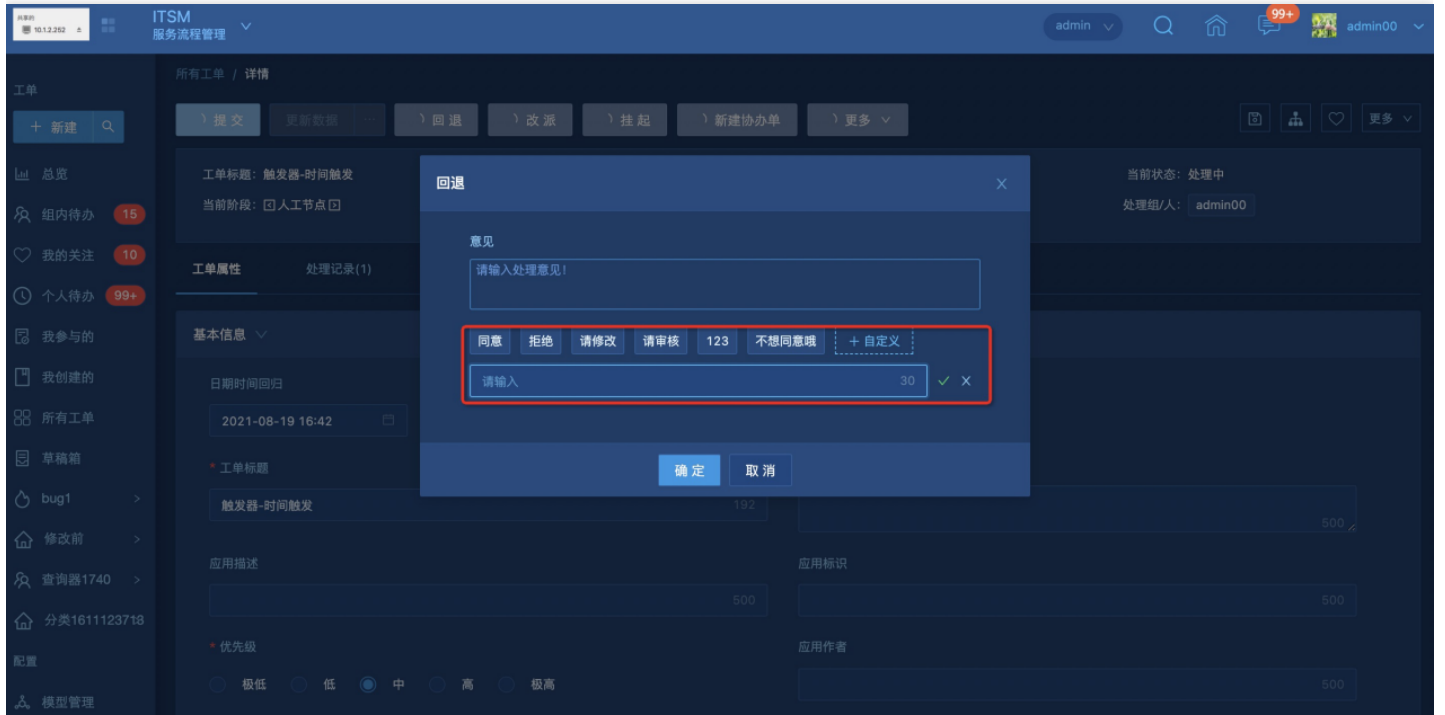
- 仅自己可见：这种类型的模板我们可以理解为私有模板，创建后仅自己可见
- 共享给所有用户：即当前模板创建后所有用户在创建这种类型的工单数据时都可查看和使用这个模板数据
- 共享给部分用户：当前模板创建后仅支持给指定范围内的用户查看和使用



工单新增快捷编辑意见



用户处理工单时，可自定义处理意见。



使用变更目录的工单

最近更新时间: 2023-02-16 09:16:10

操作步骤:

1. 在disconf中配置ccb.change.directory.enable=true
2. 创建级联字段，选择数据来源变更目录，以下图为例，字段编码为bianggg

The screenshot shows the 'Field Management' configuration page. The title is '配置 / 字段管理'. The main section is '级联' (Cascading). Under '字段类型:' (Field Type), there are 18 icons representing different field types: 单行文本 (Single Line Text), 多行文本 (Multi-line Text), 下拉菜单 (Dropdown Menu), 单选 (Radio Button), 多选 (Checkboxes), 整数 (Integer), 小数 (Decimal), 日期时间 (Date/Time), 时间段 (Time Range), 人员 (Person), 部门 (Department), 级联 (Cascading), 表格 (Table), 动态表格 (Dynamic Table), 富文本 (Rich Text), 密码 (Password), 配置项 (Configuration Item), 资源图 (Resource Image), and 附件 (Attachment). Below the icons, there are input fields for configuration: '字段名称:' (Field Name) is '变更目录' (Change Directory) with ID '28'; '字段分组:' (Field Group) is 'huhj'; '属性编码:' (Attribute Code) is 'biangeng' with ID '12'. There are radio buttons for '选择类型:' (Select Type) with '单选' (Radio) selected. A checkbox for '隐私:' (Privacy) is '仅工单处理人员可见' (Visible only to ticket handlers). A '字段说明:' (Field Description) text area is empty. At the bottom, there are tabs for '自定义选项' (Custom Options), '字典数据' (Dictionary Data), and '外部数据' (External Data). The '选择字典数据源:' (Select Dictionary Data Source) dropdown is set to '变更目录' (Change Directory). A '保存' (Save) button is at the bottom.

3. 设置-变更目录，新建变更目录并启用成功，本例中【目录1测试】关联模型【子流程1】，【变更目录测试2】关联模型【子流程2】。



设置 / 变更目录

全局配置 协同矩阵 查询器 **变更目录** 节点名称管理

组织结构

名称	修改人	修改时间	状态	操作
分类1测试	admin	2019-10-15 22:28	●	编辑 删除
变更目录测试2	admin	2019-10-15 22:28	●	编辑 删除
目录1测试	admin	2019-10-15 22:28	●	编辑 删除

4. 主流程模型使用字段【变更目录】

配置 / 模型管理 / 编辑模型

基本信息 表单设置 流程设计 变量设置

字段 载入字段

表单

布局

控件

脚本

基本信息

* 变更目录

* 工单标题

工单描述信息

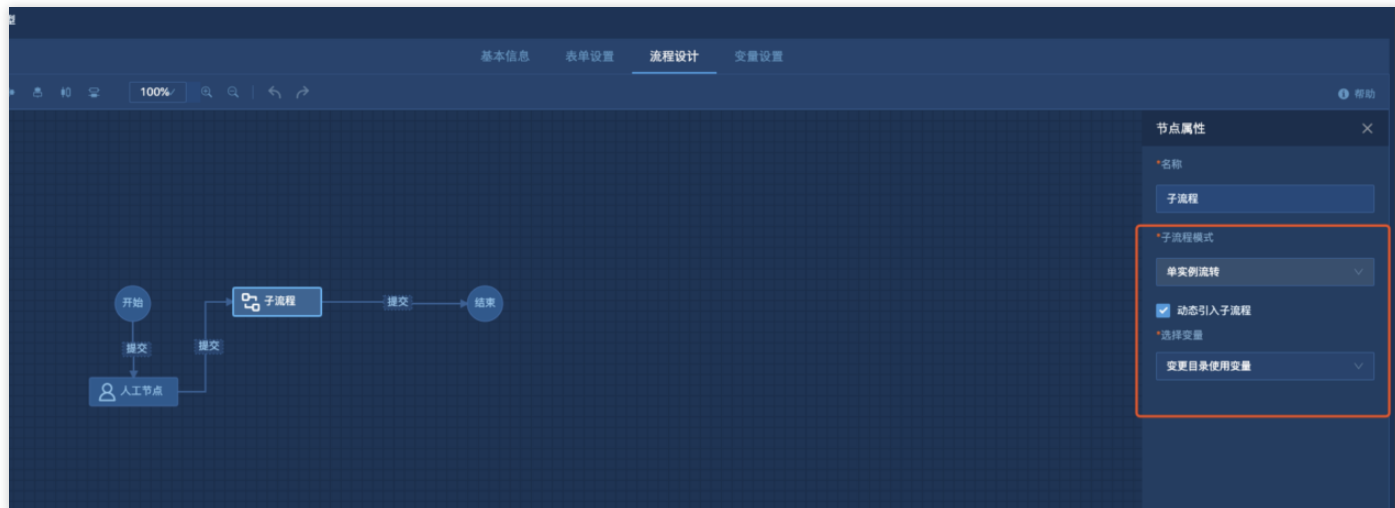
纵向分组

工单描述

5. 增加文本类型变量，本例增加的变量名称为【变更目录使用变量】
6. 变量赋值 $\${ticket.变更目录字段编码}$ ，本例变量赋值为 $\${ticket.bianggg}$

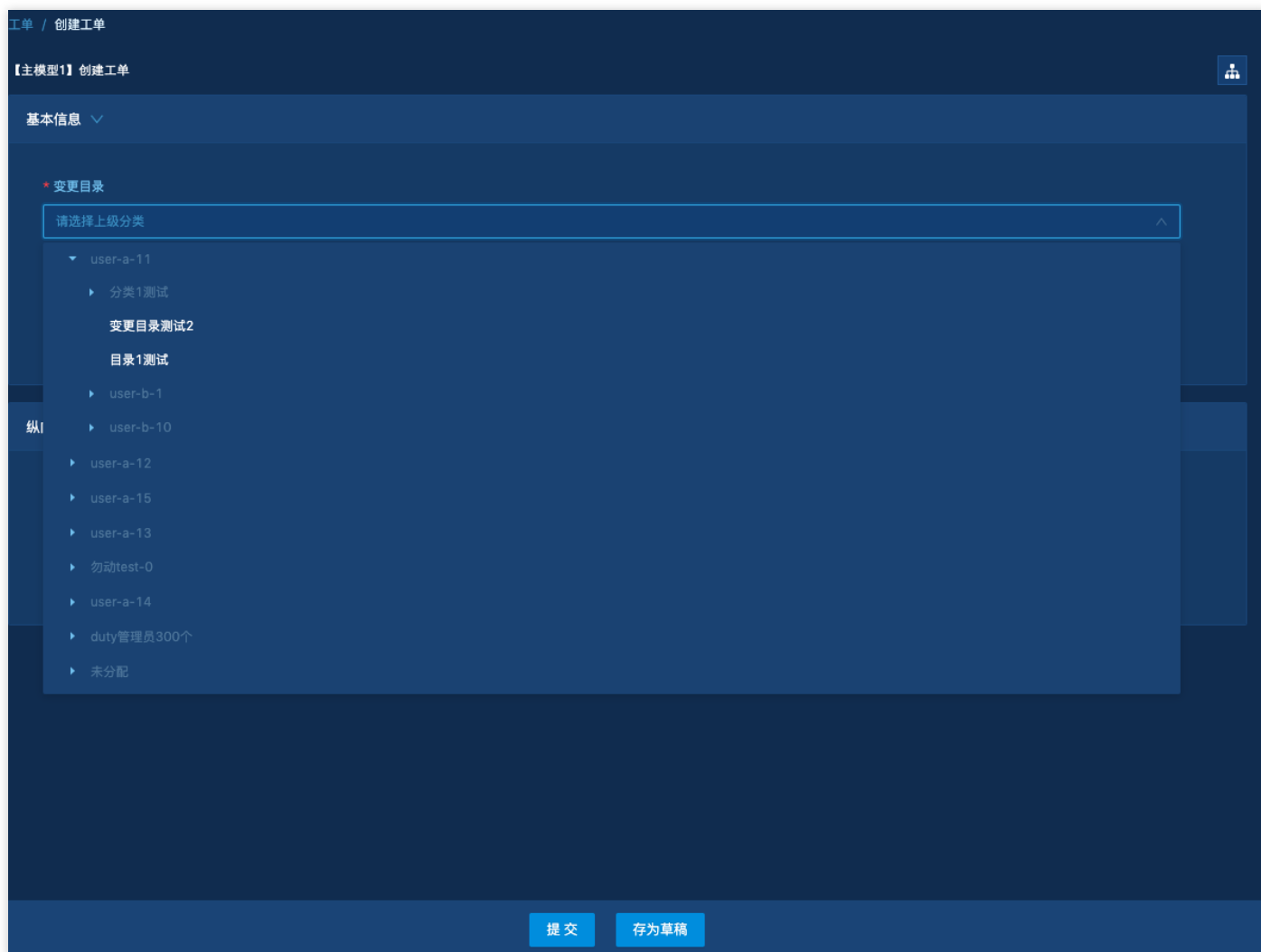


7. 子流程节点配置勾选动态引用子流程并选择变量





8. 创建工单，字段变更目录选择【目录1测试】提交工单至子流程节点，根据【子流程1】的流程设计继续流程。



全文检索

最近更新时间: 2023-02-16 09:16:10

通过全文检索可以通过关键字查询到相应的工单，点击新建按钮边的图标，左侧出现侧滑框，可以根据内置的筛选条件搜索工单。



工单部件

工单部件

最近更新时间: 2023-02-16 09:16:10

ITSM对外提供了三个部件，可以在不访问ITSM的时候在租户的页面直接查看并处理ITSM的工单。

可以在租户页面通过添加屏的方式新建一张ITSM部件的屏，将左边的菜单拖到右边生成对应的部件(工单模型、工单列表、我的待办)

The screenshot shows the ITSM components interface in a tenant portal. The interface is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains navigation options such as '工单列表' (Ticket List), '我的待办' (My To-Do), '工单模型' (Ticket Model), and '工单列表' (Ticket List). The main content area displays 'ITSM部件' (ITSM Components) with a '工单模型' (Ticket Model) section and a '我的待办' (My To-Do) section. The '我的待办' section contains a table of tickets with columns for '工单标题' (Ticket Title), '流水号' (Serial Number), '模型' (Model), '当前阶段' (Current Stage), '优先级' (Priority), '工单状态' (Ticket Status), '发起人' (Initiator), '处理人' (Handler), '处理组' (Handler Group), and '发起时间' (Initiation Time).

工单标题	流水号	模型	当前阶段	优先级	工单状态	发起人	处理人	处理组	发起时间
openApi性能测试 1606188580	ptest2011240010	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-24 11:29
openApi性能测试 1606184408	ptest2011240007	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-24 10:20
openApi性能测试 1606184250	ptest2011240006	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-24 10:17
openApi性能测试 1606183724	ptest2011240004	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-24 10:08
openApi性能测试	ptest2011240003	性能测试模型请勿删除	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-24 10:05
制定SLA	m245172011230001	场景2	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-23 17:42
制定SLA	m245332011230001	场景2	人工节点		处理中	admin	admin		2020-11-23 17:39



我的待办

最近更新时间: 2023-02-16 09:16:10

我的待办部件可以查询当前用户的待处理工单列表，并且可以在个人待办的基础上进行更加细化的查询；我的待办列表支持自动刷新功能，默认30s刷新一次，用户可以根据需要调整刷新频率；用户可以在我的待办页面批量处理工单，批量处理同ITSM中的批量处理。

我的待办

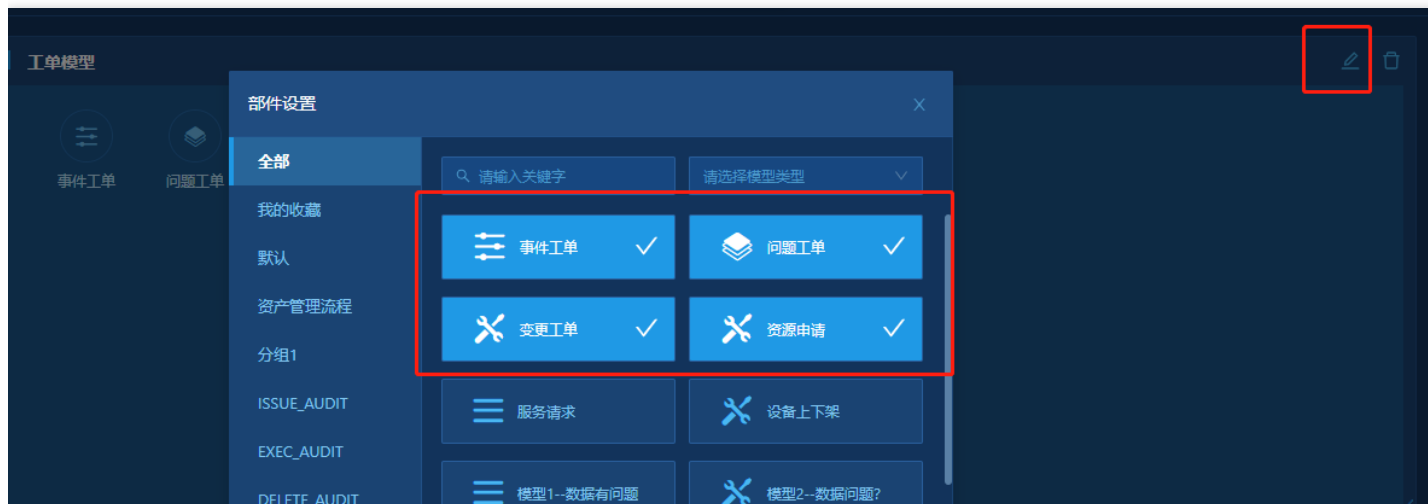
请输入关键字 请选择视图 高级筛选

30秒 1分 3分 5分 10分 30分 60分 发起时间 >

工单标题	流水号	模型	当前阶段	优先级	工单状态	发起人	处理人	发起时间
openApi性能测试 1606188580	ptest2011240010	性能测试模型请勿删除	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
openApi性能测试 1606184408	ptest2011240007	性能测试模型请勿删除	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
openApi性能测试 1606184250	ptest2011240006	性能测试模型请勿删除	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
openApi性能测试 1606183724	ptest2011240004	性能测试模型请勿删除	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
openApi性能测试	ptest2011240003	性能测试模型请勿删除	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
● 触发SLA	m245172011230001	场景2	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
● 触发SLA	m243532011230001	场景2	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
● 触发站SLA	m230912011230001	场景2	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
openApi接口测试 1606120232	ptest2011230009	性能测试模型请勿删除	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11
openApi接口测试 1606114897	ptest2011230008	性能测试模型请勿删除	人工节点		● 处理中	admin	admin	2020-11

工单列表

最近更新时间: 2023-02-16 09:16:10



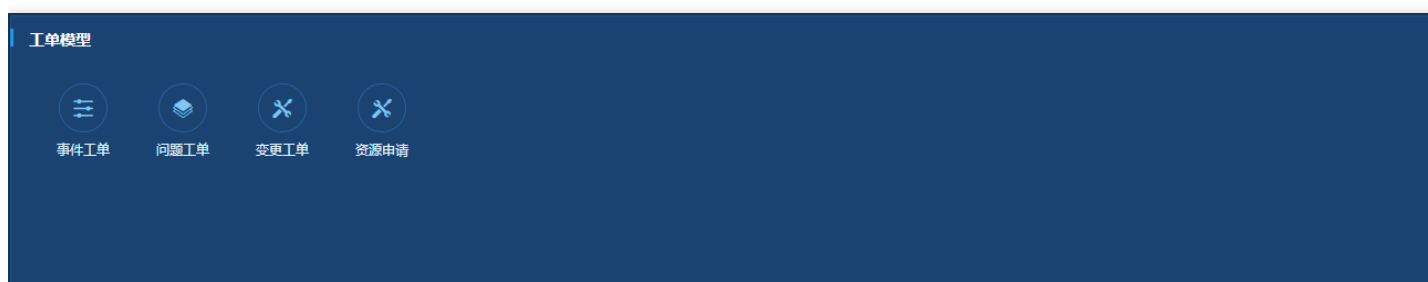
工单列表部件可以查询所有查询器定义的菜单项，同时可以通过编辑portal屏定制自己的查询器；工单列表支持自动刷新功能，自动刷新时间默认30s；可以在工单列表中创建工单



工单模型

最近更新时间: 2023-02-16 09:16:10

用户可以在portal屏编辑的时候点击工单模型右上角的编辑按钮载入自己想要的模型，点击保存以后，工单模型将会载入改模型，用户可以点击载入的模型创建对应的工单。





模型管理

最近更新时间: 2023-02-16 09:16:10

模型管理						
流程模型分组	全部					
<input type="text" value="请输入关键字"/>	<input type="text" value="请输入关键字"/>	<input type="text" value="请选择模型类型"/>	<input type="button" value="导入"/> <input type="button" value="新建模型"/>			
全部	名称	类型	分组	创建时间	使用状态	操作
应用中心模型	变更工单 (测试环境)	变更	工单列表	2019-11-11 17:16	<input checked="" type="checkbox"/>	移动到 导出 删除
记录工单	【分行/金科】子系统/集群/网络域管理及主机纳管服务	服务请求	历史模型	2019-11-28 16:31	<input checked="" type="checkbox"/>	移动到 导出 删除
运维服务团队	运维技术支持	服务请求	运维服务团队	2019-12-03 11:10	<input checked="" type="checkbox"/>	移动到 导出 删除
广开工单模型	南湖平台技术支持	服务请求	南湖环境/大数据	2019-12-05 16:34	<input checked="" type="checkbox"/>	移动到 导出 删除
自动化下线	【分行/金科】自动化申请发布	自动化	自动化发布	2019-12-06 18:27	<input checked="" type="checkbox"/>	移动到 导出 删除
历史模型	大数据运营	服务请求	南湖环境/大数据	2019-12-09 11:49	<input checked="" type="checkbox"/>	移动到 导出 删除
南湖环境/大数据						
暂未发布						

用户可以在模型管理中管理、新建、编辑流程模型。导入和导出已编辑好的流程模型。



词汇表

词汇表

最近更新时间: 2023-02-16 09:36:32

本节重点解释ITSM中涉及的一些名词定义：

名称	定义
工单(ticket)	根据流程模型生成的工作单据，如事件工单。
流程模型(process model)	一个业务流程模型的定义，包括业务表单、业务流程和授权。
用户组(user group)	用于把用户分组，用于流程模型的管理员设置、工单查看、工单执行的授权控制。
字段(field)	实现业务所必须的数据载体，用于存储业务数据
子流程(subprocess)	工单流转过程中发起的下级工作单据。子工单引用设置的其他流程模型阶段，继承当前工单字段的值。
表单(form)	通过表单实现业务数据的录入和展现。
流程(process)	将业务按处理环节和处理人顺序执行，最终实现特定业务的系统功能。
流程环节 (Stage)	业务流程定义的工单流转节点，每个节点环约定处理人、表单字段和环节说明等。
流水号(serial number)	每个工单创建时生成的唯一编号。
查询视图(view)	支持自定义组合查询条件和展示内容，保存为查询视图
触发事件(trigger event)	系统指定的事件包括工单创建，工单流转，工单关闭，工单废除等。
触发条件(trigger condition)	执行触发动作的条件，条件是通过内置的字段，不同的字段支持的表达式不一样，包括等于，大于，小于等。
触发动作(trigger action)	满足触发条件后执行的操作，包括发通知，更改工单字段值等。
通知模板(notice template)	向用户发送通知消息的模板，包含邮件通知，站内信通知，微信通知等格式。
草稿箱 (drafts)	填写工单信息后，点击保存。信息会被储存到草稿箱。



名称	定义
服务目录 (catalogs)	以目录列表形式向外提供服务
服务项 (items)	服务项是具体提供服务的实体对象
服务请求 (service request)	用户通过服务项发起的请求即为服务请求
SLA策略 (SLA Policy)	IT服务提供商与同一组织的另一部分之间的协议，用于管理基础设施服务的交付
SLA定义 (SLA Definition)	IT服务提供商和客户之间的协议。
服务门户 (Portal)	独立提供服务入口的平台
总览 (overview)	工单统计数据总览，产品管理员可以看到租户个人总览和整个租户总览，普通用户只能看到个人总览
系统配置 (System Config)	包含用户组、门户、全局配置的相关配置
催办 (Remind)	工单发起人可以对非发起人处理的工单进行催办操作，以通知相应处理人
回写 (Write-Back)	子工单的字段数据可以回写到父工单中
重开 (Reopen)	关闭的单子可以重开操作
工单转知识 (Turn into KB)	工单数据可以转换为知识存储
搜索知识 (Search KB)	可以根据工单标题搜索知识库中的内容
表单联动 (Form linkage)	设置表单字段进行联动策略配置
全局配置 (Global Config)	配置全局相关变量操作
并行操作 (Parallel Operation)	多人并行协同处理工单操作



名称	定义
协同矩阵 (Synergy matrix)	按照业务维度定义的虚拟审批的人员结构数据，通过矩阵方式定义审批层级和审批人员，结合流程人员分配规则实现灵活的流程审批能力。