

地平线智能驾驶开发者社区 工单系统操作手册

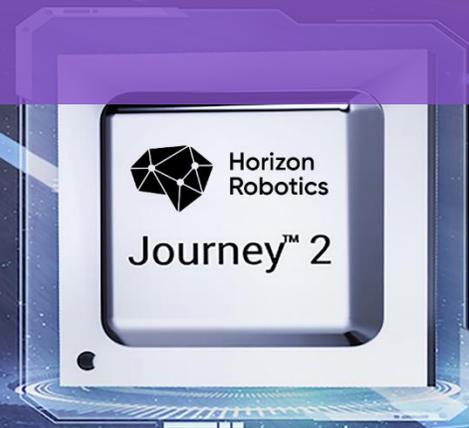


版本号: v20240718

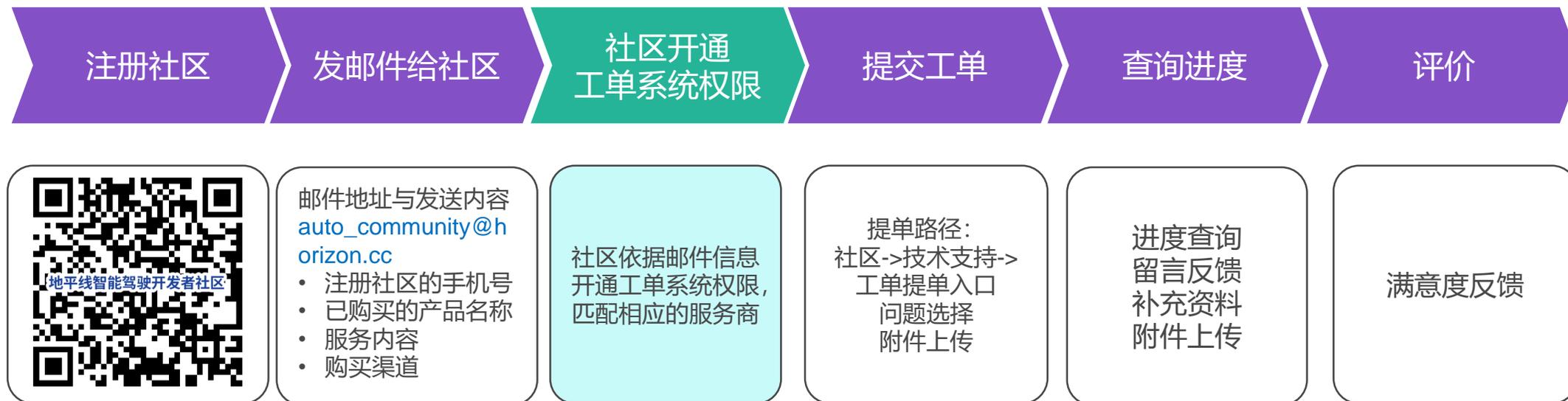


PART 01

用户端



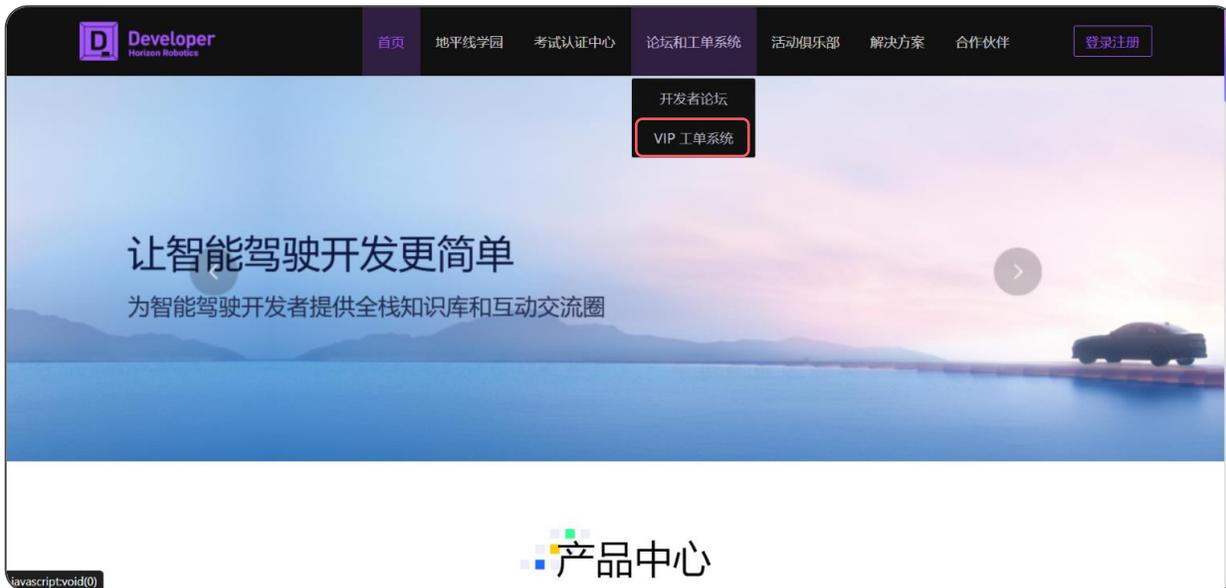
地平线工单系统提单流程



社区入口

客户可在开发者论坛页面上方找到【论坛和工单系统】-【VIP工单系统】
点击跳转进入【工单提报】

<https://auto-developer.horizon.cc/>



【PC端】



【移动端】

提单页面

提报填写完成后点击页面下方【提交】按钮
在此页面中可以补充问题描述，并且可以添加附件

*客户
测试公司

*联系人
公司联系人
手机
15066672983

*产品
测试产品 - 1432asfsdgl x

+

*问题类型
工具链 x +

*优先级
高

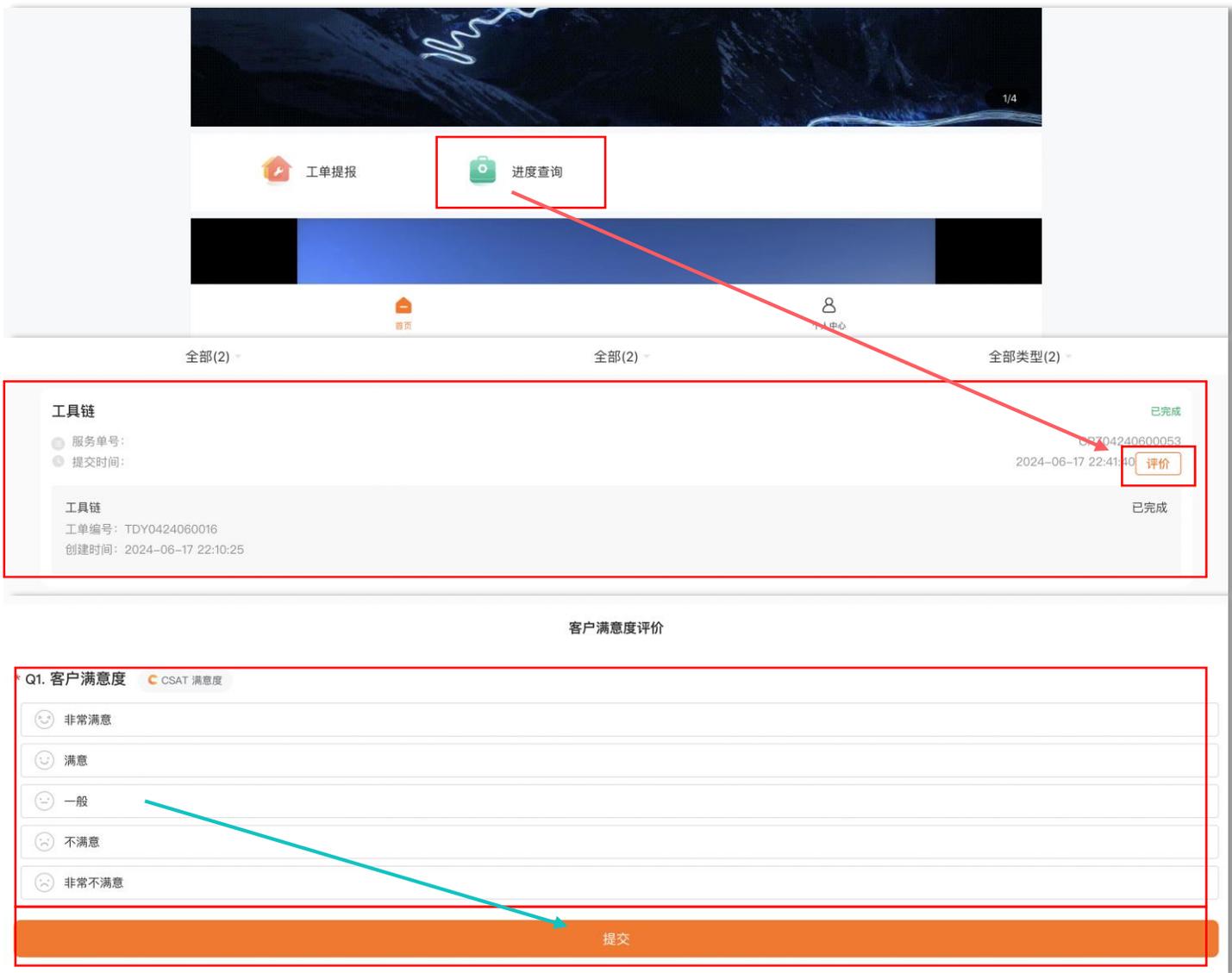
附件 支持上传文件、照片、视频 单... +添加

测试图片1-自助门户-2024-06-15.png

事件情况相关说明
测试补充说明信息

取消 提交

工单历史查看与满意度评价



客户在工单系统点击【进度查询】，找到已完成工单，点击【评价】，打开满意度评价页面，选择后点击【提交】并可查看所有工单的历史



留言交互

允许客户和相关人员之间进行实时或异步的沟通，确保信息及时传递

对于需要额外信息或澄清的工单，留言交互可以快速解决疑问，减少因信息不明确或遗漏而导致的错误和延误。

留言查看

服务中

北京协和医院 留言了事件
2024-06-06 16:38:29

关联工单 TMS1023120001

故障描述

故障拍照
image-自助门户-2023-12-12.jpg
2.50MB 查看原图

服务单号 CSR05231200001

客户名称 北京协和医院

联系人 张主任

取消 添加留言

用户可以此处进行留言添加，
补充缺失材料

提交

服务中

北京协和医院 留言了事件
2024-06-06 16:38:29

关联工单 TMS1023120001

故障描述

故障拍照
image-自助门户-2023-12-12.jpg
2.50MB 查看原图

服务单号 CSR05231200001

客户名称 北京协和医院

联系人 张主任

手机 18721177760

地址 北京市市辖区东城区帅府园1号北京协和医院

取消 添加留言

进度

- 北京协和医院 添加了留言，
好的
2024-06-06 16:38:29
- [白石] 将该事件升级为工单跟进:
TMS1023120001
2023-12-19 13:48:41
- 北京协和医院 提交了事件。
2023-12-12 10:41:31

取消 添加留言