

## 什么是工单状态？它的含义和解释是什么？

- **Relevant for Installation Type:** Dedicated-Direct, Direct, Local, Total Care

### 问题

工单有多种不同的状态，他们各自的含义是什么？

### 答案

工单会经历很多的过程和阶段(调查，分析，缺陷鉴别，缺陷确认，开发，等等)，经历很多不同的部门(技术支持，开发，产品经理，等等)，期间还包括艾利贝斯和客户之间的沟通交流，以及艾利贝斯内部不同部门之间的沟通交流。

工单状态可以快速向客户展示工单目前所处的阶段。

具体含义参见一下表格：

工单状态	工单状态含义
<b>New</b>	新创建一个工单
<b>Tier 1 Analysis</b>	一线支持正在调查处理该工单，如果工单是客户的问题咨询，他们会给出一个答案，如果工单是产品问题报告，他们会给出诊断和分析（比如：确认该问题是否是本地配置文件的问题，已知产品问题，产品新bug，或者功能改进需求）
<b>Pending Customer Response</b>	技术支持人员请求客户提供额外的信息来帮助调查该工单，更进一步的工作会依赖于客户的反馈。 如果客户没有进一步的操作，两周之后会有提醒邮件发送给客户，然后再过两周，该工单的状态会自动变成closing，然后再过两周该工单的状态会自动变成closed
<b>Waiting for Process</b>	当客户提供了反馈给技术支持人员后，该工单的状态会变成waiting for process来提醒技术支持人员来继续进一步的调查研究

工单状态	工单状态含义
Tier 2 New	<p>以下这些情况一线支持人员会将工单转给二线支持人员做进一步深入的调查分析：</p> <p>(1)一线支持人员需要咨询二线产品专家来帮助解决某些问题。</p> <p>(2)该工单的问题需要更资深的人员做更深入的分析所以必须转给二线技术人员。</p> <p>(3)一线支持人员已经定为了产品缺陷，需要将该工单中所体现的产品缺陷发送给二线支持人员做进一步的核实。</p>
Tier 2 Analysis	二线支持人员正在分析处理该工单
Tier 2 W4I	二线支持人员反向询问一线支持人员索取处理工单所需的额外信息
Tier 1 Answer to Tier 2	一线支持人员回答二线支持人员所需要的信息
Tier 2 Closed	二线产品专家已经解答了一线支持人员关于该工单的咨询
Pending Work Plan	<p>二线支持人员已经将产品缺陷提交给开发部门做评估，开发部门认为该产品缺陷的修复是否会放置在将来的开发计划之中还需讨论。</p> <p>Pending work plan状态下的工单会不定期的被支持人员和开发人员进行复查，如果复查的结果是决定将该产品缺陷修复列入开发计划，该工单的状态会变为development，如果在24个月的时间内该工单仍然没有被列入开发计划，那么工单的状态会变为closing</p> <p>注：<i>pending working plan</i>的状态仅仅用于工单的优先级别是<i>normal</i>或者<i>low</i>的情况，绝不会用于多家机构同时都发现的问题（这种情况下工单的优先级别应该是<i>high</i>或者更高）</p>
Development	<p>以下情况二线支持人员复查了该工单的问题后转给开发部门做进一步的处理：</p> <p>(1)二线支持人员需要开发人员的协助来诊断分析该问题，或者让开发人员确认产品缺陷报告</p> <p>(2)二线支持人员已经确认了产品缺陷，需要转给开发部门做缺陷修复</p>
Pending Release	缺陷修复已经包含在开发人员的代码之中而且不久之后的将来就会发布，这种情况下该工单的owner支持人员会将该工单的状态改为Pending release
Pending Customer Testing	缺陷修复发布两周后，该工单的状态会自动从Pending release变为closing，但是如果客户需要复查该工单问题是否真的已经修复可以将状态改为Pending customer testing，该状态可以保持11个月来供客户进行验证，届时工单会被自动关闭

工单状态	工单状态含义
<b>Shared with PQ</b>	<p>为了确保更有效率的工单处理，该工单需要分配给最合适的支持人员，这种情况原PQ产品的工单会被转给Proquest支持中心来做进一步的分析。</p> <p>之后会由PQ支持人员和客户做进一步的联系和沟通。</p>
<b>Waiting for Vendor Input</b>	<p>KB团队正在处理该工单，并等待来自第三方书商的必要的信息</p>
<b>Product Manager Review</b>	<p>工单中的需求被确定为产品功能改进需求，已经被交付到产品经理处做进一步确认</p>
<b>Closing</b>	<p>技术支持人员已经提供了该工单的解决方案而且我们相信这已经回答了客户的所提出的问题。</p> <p>如果你认为我们的方案并没有解决您的问题，请对该工单添加comments来指示支持人员做进一步的研究调查。如果您不添加comments那么Closing状态下的工单会在两周之后自动变为closed状态</p>
<b>Closed</b>	<p>工单已经被关闭，不能被重新打开了，如果您发现该工单中描述的问题又重新出现，请提交一个新的工单，并在新的工单中提供之前的工单号码以便于我们调查。</p>

## 其他相关文档

[客户支持门户使用指南](#)

- 
- **Article last edited:** 21-Jun-2017