

工单管理

用户指南

文档版本 11
发布日期 2024-12-03



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为云计算技术有限公司

地址：贵州省贵安新区黔中大道交兴功路华为云数据中心 邮编：550029

网址：<https://www.huaweicloud.com/>

目录

1 配置工单提交权限.....	1
2 提交工单.....	3
3 我的工单.....	8
4 同组工单.....	10
5 管理工单.....	13
6 我的授权.....	16
7 同组授权.....	18
8 审计.....	20
8.1 支持云审计的关键操作.....	20
8.2 如何查看审计日志.....	21
9 修订记录.....	22

1 配置工单提交权限

如果您需要对您所拥有的工单管理进行精细的权限管理，您可以使用[统一身份认证服务](#)（Identity and Access Management，简称IAM），通过IAM，您可以：

- 根据企业的业务组织，在您的华为云帐号中，给企业中不同职能部门的员工创建IAM用户，让员工拥有唯一安全凭证，并使用工单管理。
- 根据企业用户的职能，设置不同的访问权限，以达到用户之间的权限隔离。
- 将工单管理委托给更专业、高效的其他华为云帐号或者云服务，这些帐号或者云服务可以根据权限进行代运维。

如果华为云帐号已经能满足您的要求，不需要创建独立的IAM用户，您可以跳过本章节，不影响您使用工单管理的其它功能。

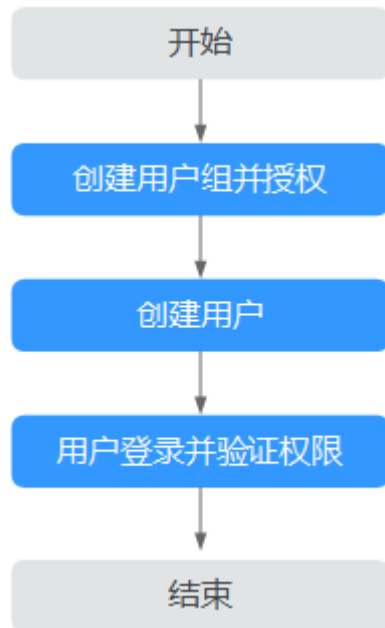
本章节为您介绍对用户授权的方法，操作流程如[图1-1](#)所示。

前提条件

- 给用户组授权之前，请您了解用户组可以添加的工单管理权限，并结合实际需求进行选择，工单管理支持的系统权限，请参见：[工单管理系统权限](#)。若您需要对除工单管理之外的其它服务授权，IAM支持服务的所有权限请参见[权限策略](#)。
- 已打开“是否启用提单策略”开关（该操作仅IAM主帐号可见）。

示例流程

图 1-1 给用户授权工单管理权限流程



1. **创建用户组并授权**

在IAM控制台创建用户组，并授予工单服务管理员权限“Ticket Administrator（全局）”。

2. **创建用户并加入用户组**

在IAM控制台创建用户，并将其加入1中创建的用户组。

3. **用户登录**并验证权限

新创建的用户登录控制台，验证权限：

- 在管理控制台右上角，单击“工单 > 新建工单”，进入新建工单主界面，如果可以新建工单任务，表示“Ticket Administrator”已生效。
- 在“服务列表”中选择除工单管理外（假设当前策略仅包含Ticket Administrator）的任一服务，若提示权限不足，表示“Ticket Administrator”已生效。

2 提交工单

本章节指导用户在使用产品的过程中，遇到问题或者需要帮助时，如何提交工单信息。

说明

本节以ECS服务为例，介绍提交工单的方法。

前提条件

- 已参考[配置工单提交权限](#)配置工单提交权限。

说明

假设A是企业管理员，B为IAM用户当A启用提单策略后，需参考[配置工单提交权限](#)为B配置工单提交权限。

- 伙伴帐号购买支持计划后有提单次数限制，如购买标准级后每月可以提交30次，超出后需要购买工单增购包（10个工单/包）来提升工单提交次数。

操作步骤

步骤1 登录管理控制台。

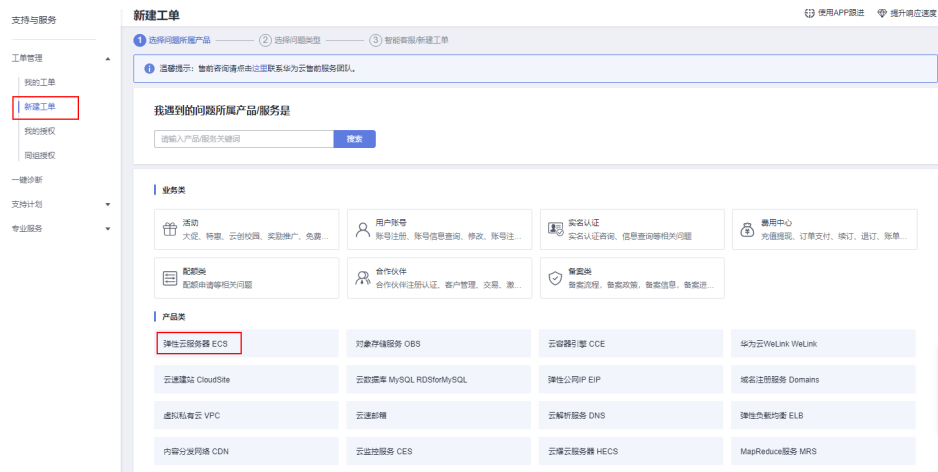
步骤2 单击右上角“工单”，进入“[工单管理](#)”页面。

说明

在低分辨率情况下，请单击“更多 > 工单”。

步骤3 单击左侧导航栏的“新建工单”，选择问题所属业务类型或产品类型。

图 2-1 选择问题所属类型



步骤4 选择问题类型后，根据服务策略，您会遇到以下两种情况：

情况一：

1. 如下图所示，在新建工单区域，单击“去新建”。

图 2-2 新建工单



2. 新建工单时，选择区域、填写问题描述、上传文件（可选）。
3. 在“我的相关信息”区域，输入或选择弹性公网IP、云服务器ID、远程登录端口（可选）等参数。
4. 在“通过以下方式提醒我工单进展”区域，勾选工单进展的提醒方式，并输入对应信息。勾选“我已阅读并同意《工单服务协议》”，单击“提交”。返回“我的工单”页面，可以查看到已经提交的工单列表。

图 2-3 提交工单

新建工单

① 选择问题所属产品 ———— ② 选择问题类型 ———— ③ 新建工单

我想解决 ECS - 远程登录 的相关问题

* 区域

* 问题描述

 **B** **A** ·  切换Markdown

1.支持拖动10M以下图片到此处上传,支持Markdown
2.请勿输入用户名、密码、银行账户等机密信息

0/1200

文件上传 

我的相关信息

* 弹性公网IP [选择](#)
请输入相关云服务器的弹性公网IP,如您未绑定弹性公网IP,则只能通过官网控制台远程登录

* 云服务器ID [选择](#)

远程登录端口
请输入相关云服务器的远程登录端口号。Windows (默认3389), Linux (默认22)

远程登录端口的安全组是否已经配置 是 否
若未配置远程登录端口的安全组规则,则只能通过官网控制台远程登录

实例内部防火墙是否放开了对应规则 是 否

* 是否能够通过官网控制台远程登录 是 否

联系方式

工单进展提醒

我已阅读并同意 [《工单服务协议》](#)

情况二:

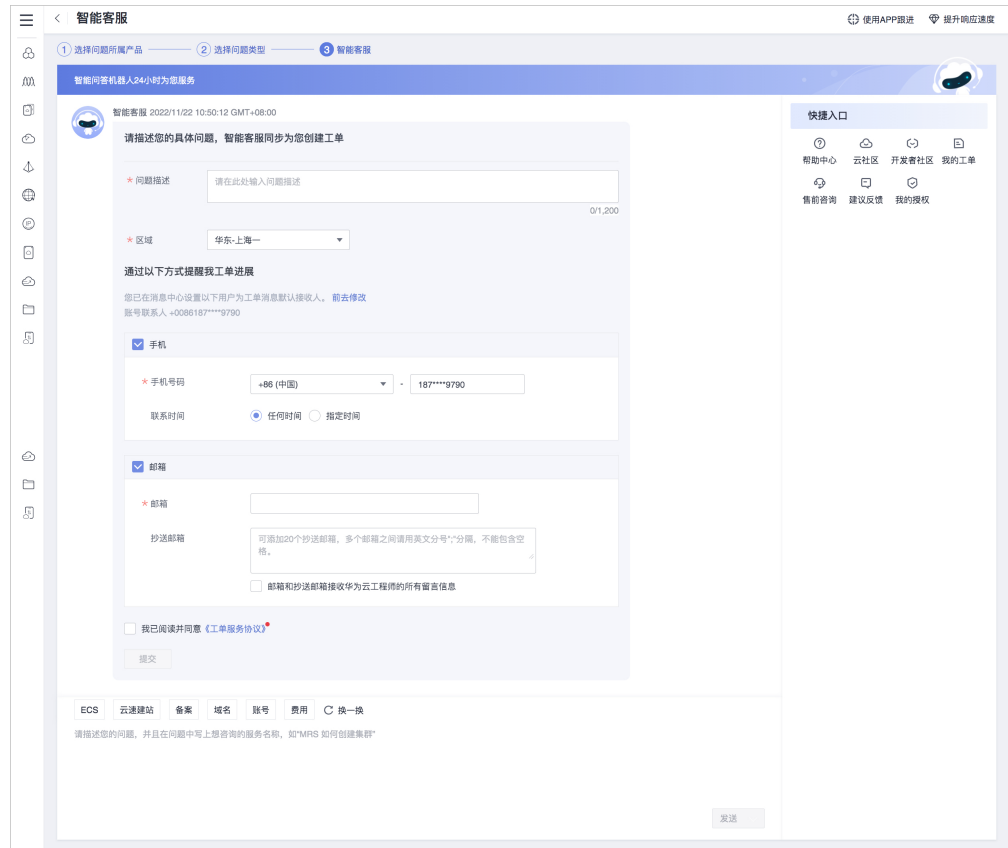
1. 如下图所示,选择问题后,优先进入智能客服自助服务。与智能客服对话后如果问题未解决,可通过单击“转人工”按钮触发工单填写流程。

图 2-4 智能客服内新建工单



2. 新建工单时，选择区域、填写问题描述、上传文件（可选）。
3. 在“我的相关信息”区域，输入或选择弹性公网IP、云服务器ID、远程登录端口（可选）等参数。
4. 在“通过以下方式提醒我工单进展”区域，勾选工单进展的提醒方式，并输入对应信息。勾选“我已阅读并同意《工单服务协议》”，单击“提交”。单击右侧“我的工单”入口，可以查看到已经提交的工单列表。

图 2-5 智能客服内提交工单



📖 说明

您提交的工单问题严重性根据您所购买的支持计划等级权益而定，详情请参见[支持计划响应SLA](#)。

----结束

3 我的工单

本章节指导用户提交工单后，如何查看本人提交的工单详情及工单处理情况。

前提条件

已提交工单，参考[提交工单](#)。

操作步骤

步骤1 登录管理控制台。

步骤2 单击右上角“工单”，进入“[工单管理](#)”页面。

步骤3 单击左侧导航栏的“我的工单”，可查看已提交的所有工单。

根据创建时间、所有状态、提单人、标签、工单编号及问题描述，可筛选需要查看的工单。

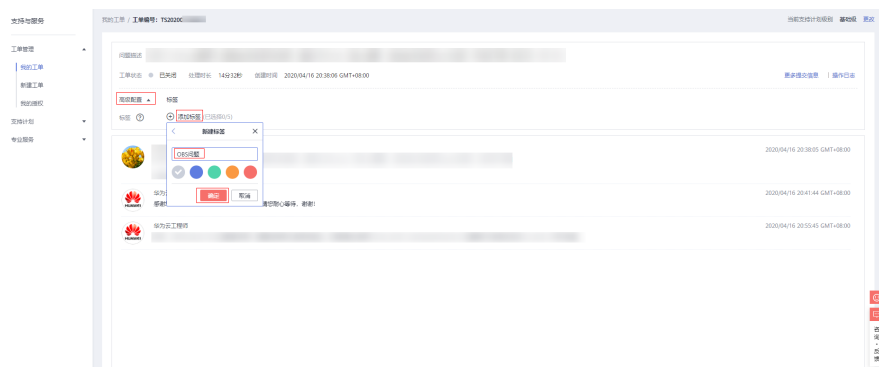
图 3-1 查看工单



步骤4 单击工单所在行的“工单描述”，可查看该工单的详细信息及处理进度。

步骤5 在工单详情页，单击“高级配置 > 添加标签 > 新建标签”，可为此工单添加标签，方便搜索及分类管理工单。

图 3-2 新建标签

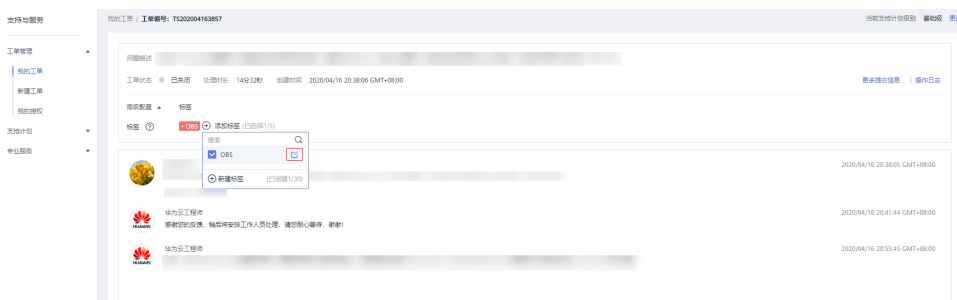


说明

每个用户可创建30个工单标签，每个工单可添加5个标签。

步骤6 在工单详情页，单击“高级配置 > 添加标签”下的 ，可根据需求修改标签名称。

图 3-3 修改标签



步骤7 在修改标签页，可根据业务需要，单击“删除”标签。

图 3-4 删除标签



---结束

4 同组工单

本章节指导用户提交工单后，如何查看并处理同组工单，包括关联工单、取消关联、催单、撤销工单、关闭工单、删除工单等操作。

前提条件

- 已提交工单，参考[提交工单](#)。
- 查看并处理同组工单需添加Ticket Group Operator权限，具体操作请参见[配置工单提交权限](#)。

说明

假设A是企业管理员，B和C是IAM子用户，并且B和C同属于ticket组，该用户组拥有Ticket Group Operator权限，则B和C能互相查看并处理对方创建的工单。

限制说明

- 关联工单只能通过“同组工单”操作，非同组工单不能关联工单。
- 只能查看同一组关联工单的详细信息。例如：有三个用户A、B、C，A和B在组1，B和C在组2，当B关联了A或C的工单时，A在工单详情里面可以看到关联了C工单，但是无法查看C工单的详情。

操作步骤

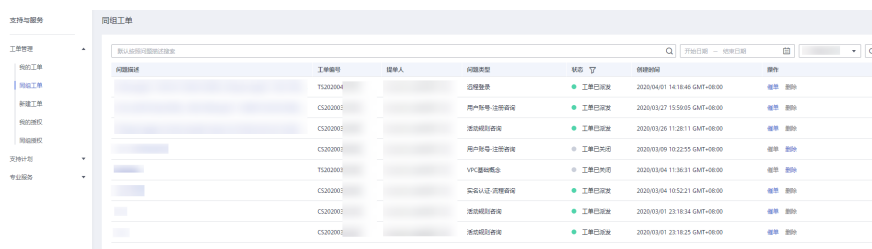
步骤1 登录管理控制台。

步骤2 单击右上角“工单”，进入“[工单管理](#)”页面。

步骤3 单击左侧导航栏的“同组工单”，可查看已提交的所有同组工单。

根据创建时间、用户组、状态、提单人、标签、工单编号及问题描述，可筛选需要查看的工单。

图 4-1 查看同组工单



问题描述	工单编号	提单人	问题类型	状态	创建时间	操作
设备故障	T1203004		设备故障	工单已解决	2020/04/01 14:18:46 GMT+08:00	催单 删除
用户账号 注册失败	C5203001		用户账号 注册失败	工单已解决	2020/03/27 15:59:05 GMT+08:00	催单 删除
系统限制告警	C5203001		系统限制告警	工单已解决	2020/03/26 11:28:11 GMT+08:00	催单 删除
用户账号 注册失败	C5203001		用户账号 注册失败	工单已关闭	2020/03/09 10:22:55 GMT+08:00	催单 删除
VPC连接错误	T1203001		VPC连接错误	工单已关闭	2020/03/04 11:36:31 GMT+08:00	催单 删除
实名认证 办理失败	C5203001		实名认证 办理失败	工单已解决	2020/03/04 10:52:21 GMT+08:00	催单 删除
系统限制告警	C5203001		系统限制告警	工单已解决	2020/03/01 22:18:34 GMT+08:00	催单 删除
系统限制告警	C5203001		系统限制告警	工单已解决	2020/03/01 22:18:25 GMT+08:00	催单 删除

步骤4 单击工单所在行的“问题描述”，可查看该工单的详细信息及处理过程情况。

步骤5 在工单详情页，单击“高级配置 > 新增关联”，在“新增关联”页，选择需要关联的工单，单击确定。

图 4-2 新增关联



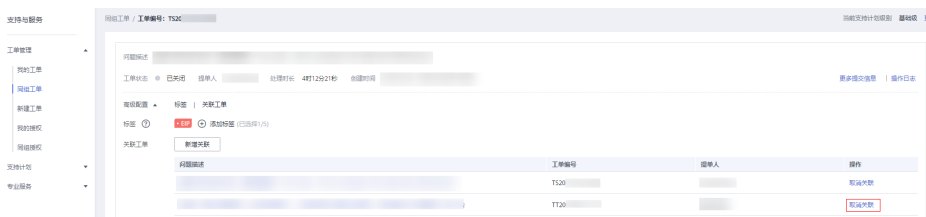
步骤6 在“同组工单”页，单击“查看关联工单”，可查看该工单相关联的工单。

图 4-3 查看关联工单



步骤7 在工单详情页，单击“关联工单”下的“取消关联”，即可取消关联工单。

图 4-4 取消关联



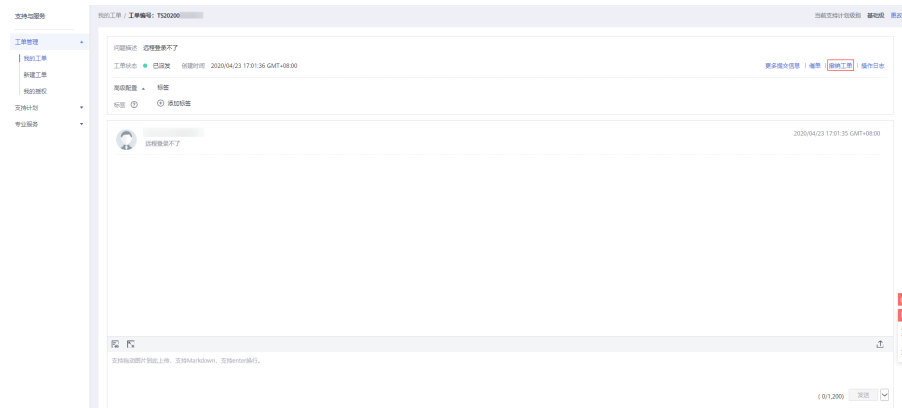
----结束

相关操作

可对同组工单进行如下操作。

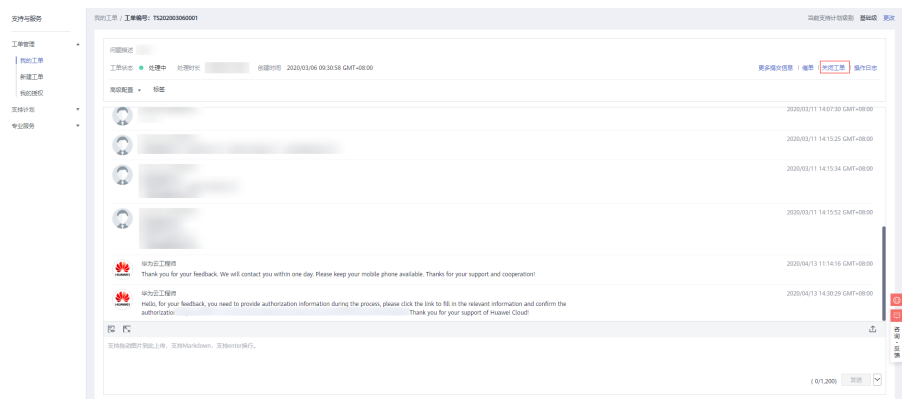
如果...	那么...
催单	当工单状态为工单已派发或处理中，但长时间未处理时，可以单击工单所在行的“催单”进行询问问题处理进展。
撤销工单	当该工单状态为“已派发”，但用户已自行解决或无需处理时，可以在工单详情页面，单击“撤销工单”。
关闭工单	当该工单状态为“处理中”时，用户确认问题已得到解决时，可以在工单详情页面，单击“关闭工单”。
删除工单	当工单已关闭，可根据需要，单击工单所在行的“删除”删除该工单。

图 5-2 撤销工单



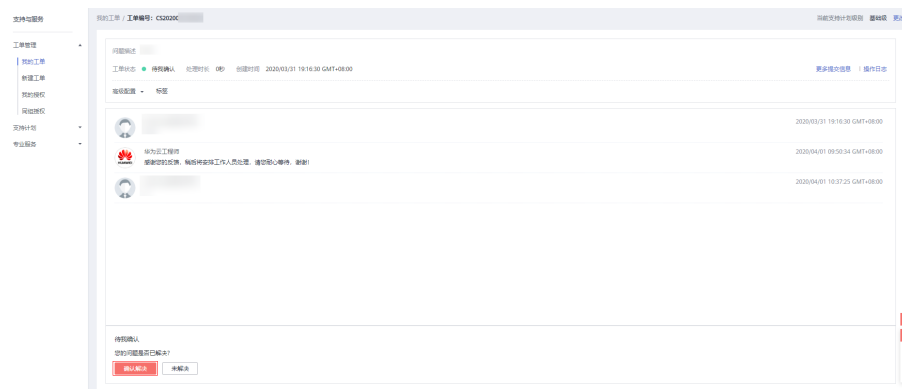
- 当该工单状态为“处理中”时，用户确认问题已得到解决时，可以在工单详情页面，单击“关闭工单”。

图 5-3 关闭工单



- 当问题已解决，可以单击工单详情页的“确认解决”来关闭工单。

图 5-4 关闭工单



- 当工单已关闭，可根据需要，单击工单所在行的“删除”删除该工单。

图 5-5 删除工单



----结束

6 我的授权

在处理一些特殊问题时，需要用户授权帐号密码或ECS等信息给华为工程师。本章节指导用户在处理工单过程中，如何处理授权信息。

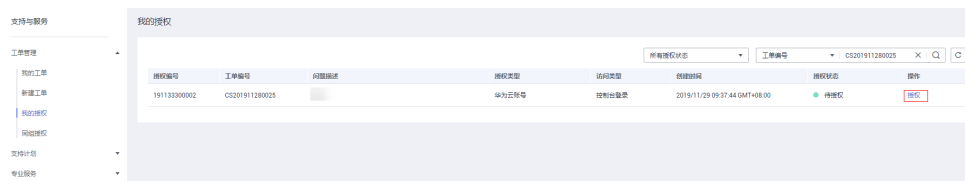
前提条件

已参考[提交工单](#)提交工单。

操作步骤

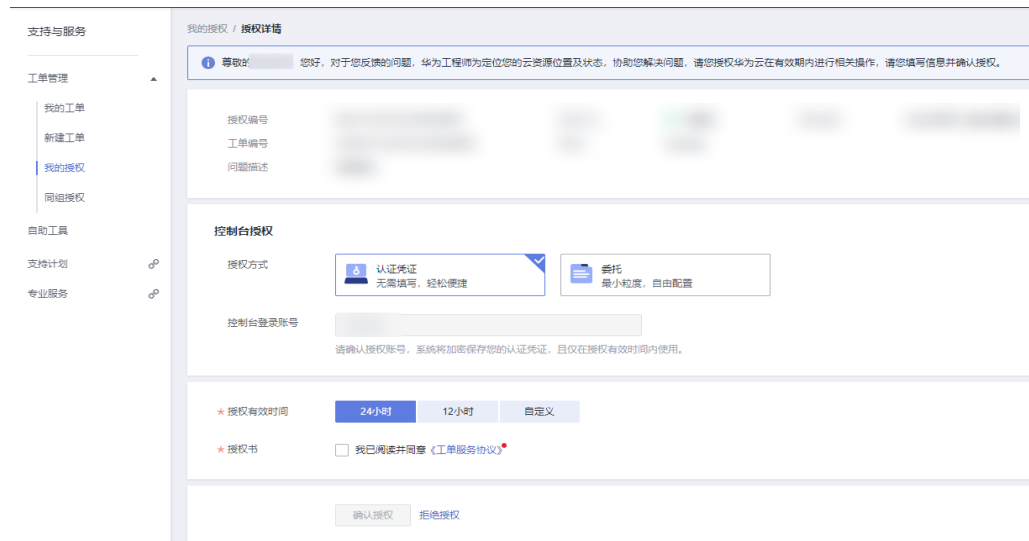
- 步骤1** 登录管理控制台。
- 步骤2** 单击右上角“工单”，进入“[工单管理](#)”页面。
- 步骤3** 单击左侧导航栏的“我的授权”，可查看所有授权状态信息。
- 步骤4** 单击待授权问题操作列的“授权”，查看华为工程师需要的授权信息。

图 6-1 授权



- 步骤5** 填写需要的授权信息，勾选“我已阅读并同意《工单服务协议》”，单击“确认授权”，即可授权给华为工程师处理。

图 6-2 确认授权



说明

- 当前授权类型包括以下几种：
 - 服务器类授权：SSH协议（包括密码和私钥两种）、RDP协议、VNC协议
 - 控制台授权：认证凭证、委托授权
 - 认证凭证：无需填写账号密码，但是授权范围较大，服务人员将以授权账号身份登录，拥有同等权限；
 - 委托授权：使用IAM委托功能，细粒度精确授权，服务人员操作只拥有委托授予的权限
 - 机密信息授权
- 授权信息在工单处理结束后在系统中清除，华为云不会保存用户的机密信息，建议用户在工单处理结束后修改密码。

----结束

7 同组授权

在处理一些特殊问题时，需要用户授权帐号密码或ECS等信息给华为工程师。本章节指导用户在处理工单过程中，如何处理同组授权信息。

前提条件

- 已参考[提交工单](#)提交工单。
- 处理同组授权需添加Ticket Group Operator权限，具体操作请参见[配置工单提交权限](#)。

说明

假设A是企业管理员，B和C是IAM子用户，并且A、B和C同属于ticket组，该用户组拥有Ticket Group Operator权限，则A、B和C能互相查看并处理对方的授权信息。

操作步骤

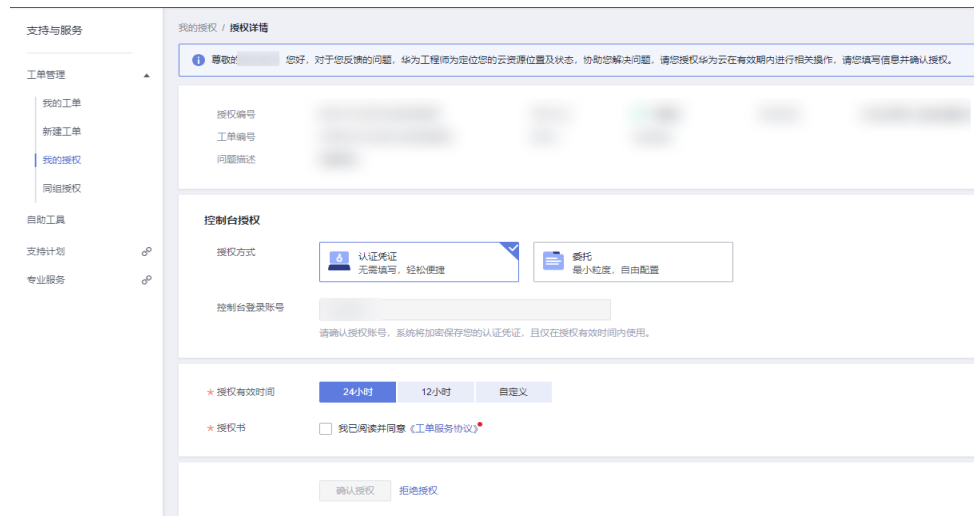
- 步骤1** 登录管理控制台。
- 步骤2** 单击右上角“工单”，进入“[工单管理](#)”页面。
- 步骤3** 单击左侧导航栏的“同组授权”，可查看同组用户已授权给华为工程师的授权信息。
- 步骤4** 单击待授权问题操作列的“授权”，查看华为工程师需要的授权信息。

图 7-1 授权



- 步骤5** 填写需要的授权信息，勾选“我已阅读并同意《工单服务协议》”，单击“确认授权”，即可授权给华为工程师处理。

图 7-2 确认授权



说明

- 当前授权类型包括以下几种：
 - 服务器类授权：SSH协议、RDP协议、VNC协议
 - 帐号授权：支持帐号授权和委托授权
 - FTP授权：支持SFTP
 - 机密信息授权
- 授权信息在工单处理结束后在系统中清除，华为云不会保存用户的机密信息，建议用户在工单处理结束后修改密码。

----结束

8 审计

8.1 支持云审计的关键操作

操作场景

平台提供了云审计服务。通过云审计服务，您可以记录与工单相关的操作事件，便于日后的查询、审计和回溯。

前提条件

已开通云审计服务。

支持审计的关键操作列表

表 8-1 云审计服务支持的工单操作列表


操作名称	资源类型	事件名称
创建工单	case	createCase
删除工单	case	deleteCase
撤销工单	case	cancelCase
关闭工单	case	closeCase
评价工单	case	createScores
确认授权	authorization	confirmAuthorizations
拒绝授权	authorization	rejectAuthorizations
撤销授权	authorization	cancelAuthorizations

8.2 如何查看审计日志

操作场景

开启了云审计服务后，系统开始记录工单管理的相关操作。云审计服务管理控制台保存最近7天的操作记录。

操作步骤

1. 登录管理控制台。
2. 单击“服务列表”，选择“管理与监管 > 云审计服务”，进入云审计服务信息页面。
3. 单击左侧导航树的“事件列表”，进入事件列表信息页面。
4. 设置查询条件。当前事件列表支持四个维度的组合查询，详细信息如下：
 - 事件类型、事件来源、资源类型和筛选类型：在下拉框中选择查询条件。其中筛选类型选择资源ID时，还需选择或者手动输入某个具体的资源ID。
 - 操作用户：在下拉框中选择某一具体的操作用户。
 - 事件级别：可选项为“所有事件级别”、“Normal”、“Warning”、“Incident”，只可选择其中一项。
 - 时间范围：可在页面右上角选择查询最近1小时、最近1天、最近1周及自定义时间段的操作事件。
5. 选择查询条件后，单击“查询”。
6. 在筛选框右侧，单击“导出”，云审计服务会将查询结果以CSV格式的文件导出，该CSV文件包含了云审计服务记录的七天以内的操作事件的所有信息。
7. （可选）在需要查看的记录左侧，单击  展开该记录的详细信息。
8. （可选）在需要查看的记录右侧，单击“查看事件”，弹出一个窗口，显示了该操作事件结构的详细信息。

说明

更多关于云审计的信息，请参见《[云审计服务用户指南](#)》。

9 修订记录

发布日期	修订记录
2024-12-03	第十一次正式发布。 更新我的授权内容描述。
2023-11-02	第十次正式发布。 更新提交工单以及我的授权内容描述。
2022-03-08	第九次正式发布。 新增 审计 章节。
2022-02-09	第八次正式发布。 更新 提交工单 章节。
2021-03-23	第七次正式发布。 优化 同组工单 章节。
2020-05-13	第六次正式发布。 同组工单 章节新增关联订单内容。 我的授权 和 同组授权 章节新增授权类型说明。
2020-04-24	第五次正式发布。 我的工单 章节新增标签内容。
2020-01-20	第四次正式发布。 配置工单提交权限 章节内容优化。
2019-12-30	第三次正式发布。 <ul style="list-style-type: none">● 配置工单提交权限章节内容优化。● 新增管理工单章节。● 新增同组授权章节。
2019-09-23	第二次正式发布。 文档内容结构优化。

发布日期	修订记录
2018-08-30	第一次正式发布。