



iSD-智慧助理

Intelligent Service Desk

智慧服務管理機器人：資訊服務、系統報修與問答，盡在指尖

多元化 IM

適用多種案件申請管道

- Iota
- WebChat
- Microsoft Teams



問題速速報 (快速報修)：建立問題單

線上填單系統操作簡易，讓您快速完成自助填單

您只需填寫問題主旨及內容，就能快速建立問題單。在您建立問題單的同時也能上傳相關附件，協助問題處理人員了解您的問題。



問題集合啦：我的問題單

讓您清楚掌握您的未結問題單

您不需要透過搜尋，只要點選我的問題單，即能為您顯示您所建立的未結問題單，讓您進一步追蹤您的問題單狀態與歷程。



問題隨手查：查詢問題單

方便與快速的問題單篩選功能

輸入部份「關鍵字」與選擇「問題單狀態」，即能進階篩選出符合您搜尋條件且您所建立的相關問題單。



智慧隨時伴(自助服務)-FAQ：常見問題

人性且智慧化的 Webchat 與 IM Bot 小幫手

整合 NLU 技術讓智慧服務機器人懂您的問題，快速正確回應相關解決方案。

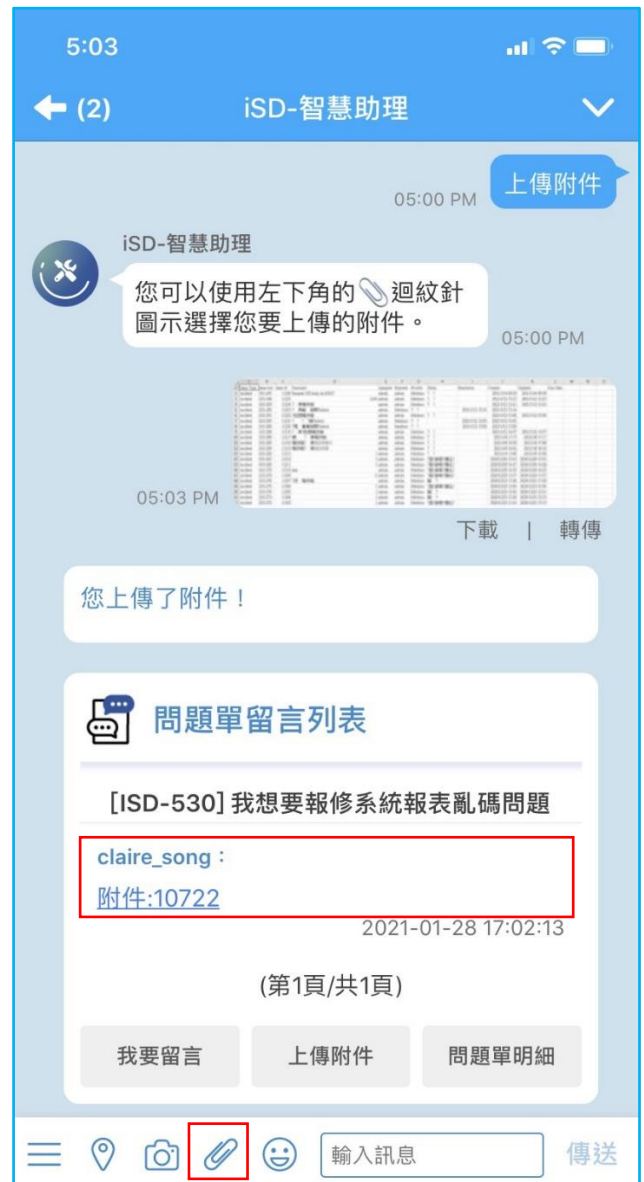


問題速速報 (快速報修)：建立問題單

- 點選【常駐選單】或是【主選單】的「填寫問題單」，只要輸入問題主旨及內容即可快速建立您的問題單。



- 問題單建立完成後，會立即顯示您剛才所建立的問題單明細。（包括問題單號、主旨、狀態、回報人、開單日期、內容等資訊）。在您建立問題單同時，也可以上傳您的問題單相關附件，可以協助處理人員更加了解您的問題。





問題集合啦：我的問題單

- 點選【常駐選單】的「我的問題單」或是【主選單】的「問題單」，讓您不需要透過搜尋，即能為您顯示屬於您所建立的未結問題單。問題單狀態並使用不同顏色標示，讓您更一目瞭然您的問題單處理進度。





- 從問題單列表裡，您可以點選您的問題單，進一步察看問題單明細。在問題單明細裡點選「查看留言」，會為您顯示您與處理人員針對該問題單的案件處理相關留言內容。





🔍 問題隨手查：查詢問題單

- 點選【常駐選單】的「搜尋問題單」或是【主選單】的「搜尋」，只要輸入部份「關鍵字」與選擇「問題單狀態」，即能篩選出符合您的搜尋條件且您所建立的相關問題單。



- 您所輸入的關鍵字，會模糊比對問題單主旨。問題單狀態可以挑選：全部、未結案、已結案三種狀態。按下搜尋後，為您尋找符合條件的問題單，並在下方顯示問題單列表。

5:49

← (2) iSD-智慧助理

▼

🔍 搜尋問題單

關鍵字：

狀態：

搜尋

主選單

iSD-智慧助理

為您尋找符合條件的問題單，請稍候..

05:49 PM

📄 問題單列表

您可點選問題單查看案件明細

[ISD-530] 我想要報修系統報表亂碼問題

狀態：已受理

開單日期：2021-01-28 16:25:31

找到1筆資料 (第1頁/共1頁)

重新查詢

主選單

☰

📍

📷

✍️

😊

傳送



智慧隨時伴(自助服務)-FAQ：常見問題

- 整合 NLU 技術讓智慧服務機器人懂您所輸入的問題，快速正確的回應相關解決方案。



