

# 一键通功能

## 1.1. 系统概述

### 应用场景：

提问者可以向指定单位提问，回答者答复后提问者可以继续提问或选择转派问题。问题解决后提问者需要对回答者的回答进行评价。

## 1.2. 一键通流程

### 使用流程：

提问者发起咨询→回复前可催答案（24 小时）、编辑、取消咨询、删除、转派→答题员回复（可编辑、删除、评价后不可删除）→提问者继续咨询、转派、评价。

## 1.3. 移动端页面展示

### 1. 首页



一键通首页分为大厅和我的咨询栏目。

大厅展示所有公开的咨询或建议。最上方是搜索栏，点击旁边的“筛选”按钮回复部门筛选大厅展示的问题。选择顶栏标签（如图 1）切换展示不同栏目底下的提问。点击问题栏目进入问题详情。点击更多“...”会展开弹窗（如图 2），可复制问题和答案或收藏问题。收藏的问题展示在收藏栏目下。

全部 常见问题 收藏 咨询 建议

图 1



图 2

点击  可以发起提问。点击  我的咨询 切换到我的咨询页面，可查看我的咨询记录和回复状态。

## 2. 提问页面



发起咨询页面，可以直接输入文字描述当前遇到的问题，也可以点击  按钮使用录音的方式发起提问。若需要上传图片对提问进行补充说明，点击  访问手机相册或直接拍照上传图片。每次提问最多能添加 3 张图片。

填写好咨询详情，上传好附件后点击“选择单位”选择提问单位。选择完提问单位后点击提交按钮，问题提交成功。问题提交成功后展示在我的咨询页面。

提问页面近期热门问题栏点击“点击展开更多”进入校园 AI 助手。

### 语音录入方法：

点击  后，页面会弹出录音框，长按  开始录音。

### 3. 我的咨询页面



我的咨询页面展示我的提问，提问列表展示提问的答复状态。点击顶栏标签切换未回复和已回复栏目。

## 4. 我的提问详情



提交问题后答复者未前，提问者可对问题进行编辑、删除或取消提问。一定时间后，问题若无回复，学生可对提问部门进行催办或把问题转派到其他部门。

回答者回复后，提问者可以根据回答者的回答对问题进行评价、再次咨询或转派给其他部门。

## 5. 回答者回复后流程页面：



### 关于转派：

转派是指将问题转派给其他学院或部门回答，问题描述不变，只改变回答者的部门。转派部门不能与当前提问部门相同。

具体操作：



图 3

点击“转派”（如图 3）按钮选择转派部门。

### 关于再次咨询：

再次咨询相当于提问者重新发起提问，可以重新描述问题并选择新的回答部门，也可以继续描述问题并选择原来的部门回答。

具体操作：

点击“再次咨询”（如图 3）进入提问页面，填写好咨询详情后提交。

### 关于评价：

提问者对回答者的答案没有异议，需要对回答者进行评价。评价过后问题结束。提问者不能再次操作该问题。

具体操作：

点击“评价”（如图 3）展开满意度弹窗选择满意度提交。答题员回答之后两天不继续咨询，系统将默认好评，结束本次咨询。