



旭日集團內部客戶支持平臺 用戶手冊



1.用戶登錄,帳號,帳號規則



進入平台

登陸客戶支持平台：打開IE瀏覽器輸入網址

<http://it.glorisun.com>（注：除了PC機，也可以在手機、平板電腦上登錄此網址）

點擊“客戶支持平台”

内部客户应用平台 - Windows Internet Explorer

http://it.glorisun.com/

我的最愛 内部客户应用平台

内部客户应用平台
Internal Customer Application Platform

网络应用平台

客户支持平台

常见问题

网络学院

加盟商应用

加盟商网订系统

远程桌面(CT)

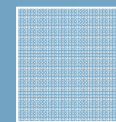
企业网站

JEANSWEST 内部论坛

JEANSWEST 真维斯



1.用戶登錄,帳號,帳號規則



進入平台

點擊“客戶支持平台”後，進入平台主頁，輸入用戶名與密碼即可登錄，界面如下：

旭日集團內部客戶支持平台



登錄

User name

密碼

Log In

用戶名:使用者名稱爲“GS”加上員工編號，例如員工號爲“B1234”，使用者名稱便爲“GSB1234”

密碼默認:888888(6個8)



1.用戶登錄,帳號,帳號規則



旭日集团内部客户支持平台

事件 常见问题 报表 1

全部 (4) | 打开 (1) | 已关闭 (3) 2

2013040910000022 3 Lotus開啓出現問題 - test for olc 01跟进中

Powered by OTRS 3.2.2 4

5 6
设置 退出 HZ

登錄後進入主頁，如圖所示

注：若覺得該界面的字體太小，可以通過Ctrl加滑輪或者Ctrl加按鍵(+)或按鍵(-)來調整。

- 1,功能菜单
- 2,事件类别
- 3,所有事件
- 4,平臺版本号
- 5,設置選項
- 6,註銷用戶



1. 用戶登錄, 帳號, 帳號規則



點擊“設置”, 可以進入設置頁面選擇默認語言或修改密碼等

旭日集團內部客戶支持平台

事件 | 常見問題 | 報表 設置 退出 HZ

語言選擇

語言 ▼

事件概況

刷新間隔時間 ▼

每頁顯示事件的數量

事件/頁 ▼

更改密碼

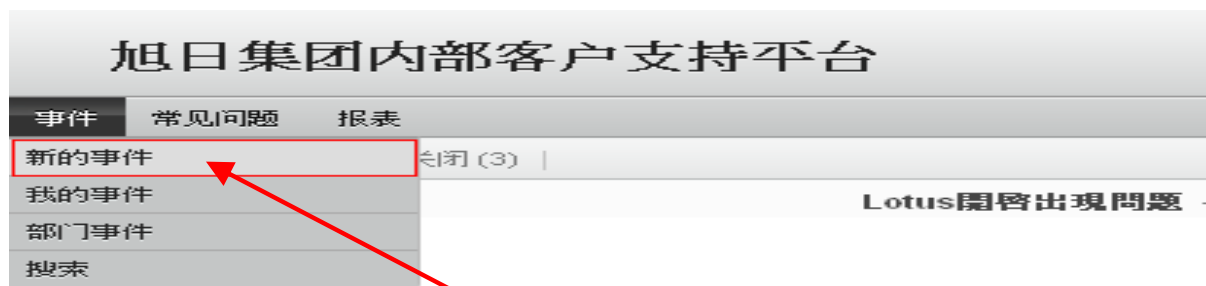
當前密碼

新密碼

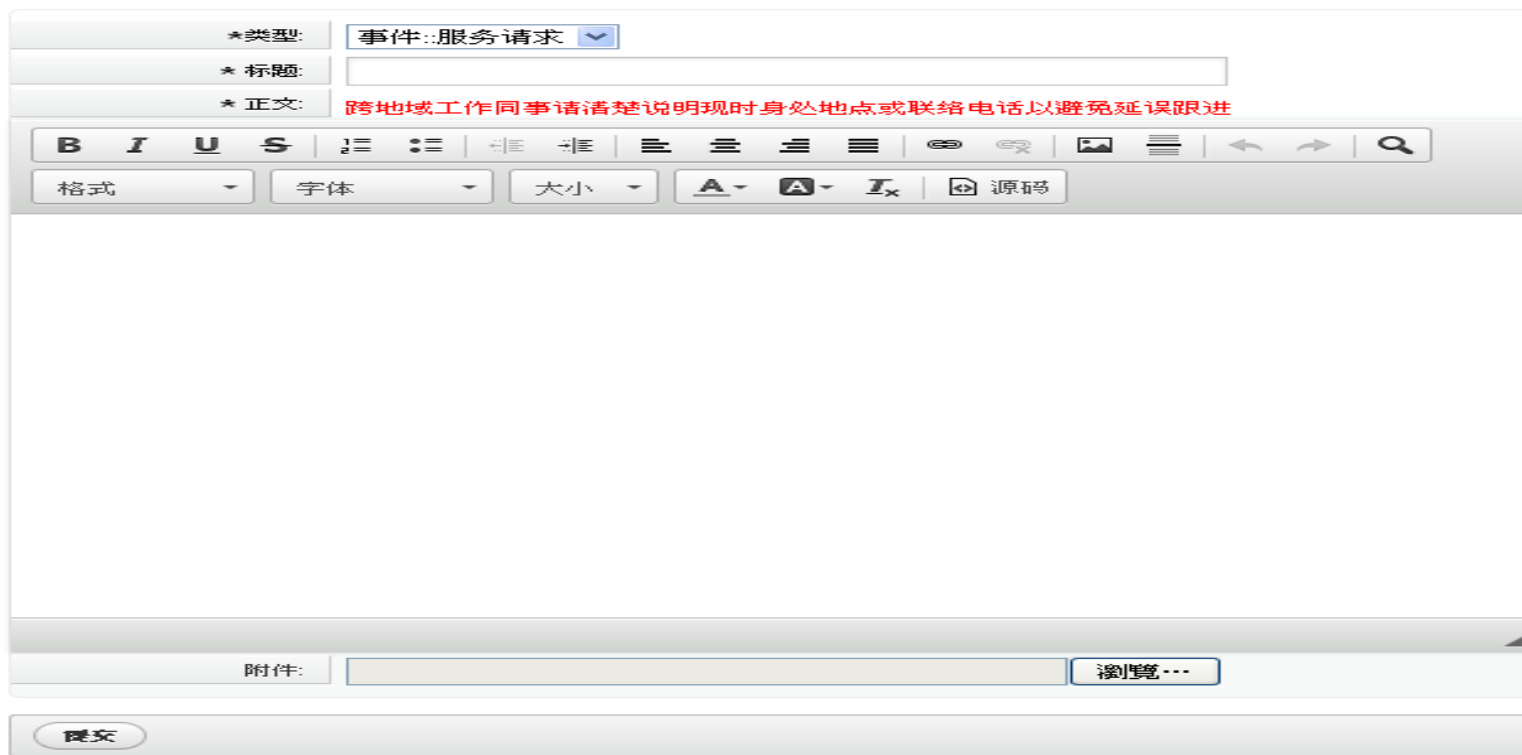
重復新密碼



2.提交事件



鼠標放到“事件”，出現菜單，點擊“新的事件”可以新增一個事件，見下圖：



2.提交事件



填寫**標題**和正文

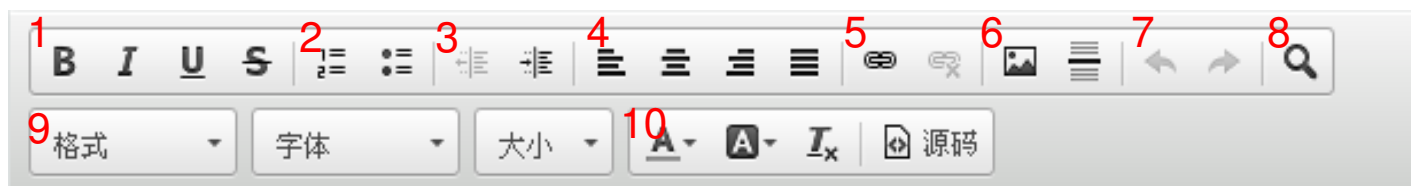
* 标题:	<input type="text"/>					
* 正文:	跨地域工作同事请清楚说明现时身处地点或联络电话以避免延误跟进					
B I U S						
格式	字体	大小	A	A	Ix	源码
此處寫正文						
溫馨提示：為更快地解決你的問題，請在此處將問題描述清楚，在哪個系統，哪個模塊，如何操作，出現什麼問題，錯誤提示是什麼？最好有截圖；若是報表，提供查詢條件。						
最後寫上聯繫人的公司部門、電腦編號、電話等，以便更好地溝通與跟進						
例子： PC1234HZ 在工贸系统 使用 款式开发跟进 功能时 一打开就自动退出工贸系统，请派人跟进，谢谢！ 力佳 12楼 中梭组 xxxxxx						
附件:	<input type="text"/>	瀏覽...				
优先级:	3-正常	▼				
提交						



2.提交事件



編輯欄工具介紹



- 1,文字類型：加粗、斜體、下劃線、刪除線
- 2,清單：編輯清單、項目清單
- 3,縮排：增加縮排,減少縮排
- 4,對齊格式：左對齊,居中對齊,右對齊,左右對齊
- 5,超級連接：插入超級鏈接,移除超級鏈接
- 6,影像：插入影像,插入水平線
- 7,編輯功能：撤銷,前進
- 8,檢視：查找和替換文章內容
- 9,文字編輯：格式,字體,大小
- 10,顏色選擇：文字顏色,背景顏色、清除格式



2.提交事件



添加附件— 點擊“瀏覽”，可以從本地選擇附件，可添加**多個**附件，每個附件的大小不超過**2MB**

附件:

优先级:

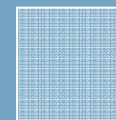
- 1-非常低
- 2-低
- 3-正常
- 4-高
- 5-非常高

根据危急情况选择**优先级**

提交事件— 點擊“提交”，提交事件



2.提交事件



提交事件後，將會收到系統發出的電郵確認系統已收到你所提出的申請

New Memo Reply Reply To All Forward Delete Follow Up Folder Copy Into New Chat Show Tools

 **OTRS System** <otrs@glorisun.com>
09/05/2012 下午 05:48

To HK 嚴永恆 <edpc_johnny@glorisun.com>
cc
bcc
Subject [事件#2012050910001291] RE: PC1511HK Lotus notes 不能使 [...]

您的新事件已提交，我們的服務人員正為您跟進，請稍等，感謝您對我們的支持！

溫馨提示：
1. 店铺用户请在提交的信息内附上具体的店铺名称,以便我们的服务人员可以更快的联络你们;
2. 在提交事件时,请尽量给出详细的问题描述,有条件时,请附上相关情况的截图,这样将有助于事件的快速解决;
3. 请您及时关注平台内事件的进展情况,建议每天至少查看一次;


可至此处查看您的事件跟進詳情
<http://it.glorisun.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom,TicketID=41782>



3.郵件說明



此電郵說明服務員正跟進事件，無須回覆

	HK 潘恩 via OTRS System <otrs@glorisun.com>	To	HK 嚴永恆 <edpc_johnny@glorisun.com>
	09/05/2012 下午 06:25	cc	
		bcc	
		Subject	Re: [事件#2012050910001291] PC1511HK Lotus notes 不能使用

嚴永恆,您好：

我們服務人員正為您跟進事件，請稍等。我們會有專人與您聯繫，感謝您對我們的支持！

請至OTRS平臺回復相關問題，不能使用lotus直接回復，謝謝！

可至此處查看您的事件詳細情況

<http://it.glorisun.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketID=41782>



3.郵件說明



此電郵說明服務員因對用戶提出的事件不了解，用戶需按連結到IT服務台向服務員為事件問題作出溝通



潘恩,您好：

我们服务人员正为您跟进此事件，因对事件详情不了解，烦请您多提供事件状态或内容描述，必要时给出截

图，感谢您对我们的支持！

可至此处查看您事件的跟进详情

<http://service.glorisun.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketID=17494>

旭日集团
电脑部
零售运作团队



3.郵件說明



此電郵說明服務員已對該事件處理完畢，用戶需按電郵內之連結進入**IT服務台**確認事件是否已完成



潘恩,您好：

您的事件已经成功处理完毕！
烦请您回复事件处理是否已经达到了您的要求,并对我们服务人员进行评价。
如一个工作日内未收到您的确认，请允许我们服务人员代您关闭事件。
感谢您对我们工作的理解与支持！

可至此查看您事件的跟进详情
<http://service.glorisun.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom,TicketID=17494>

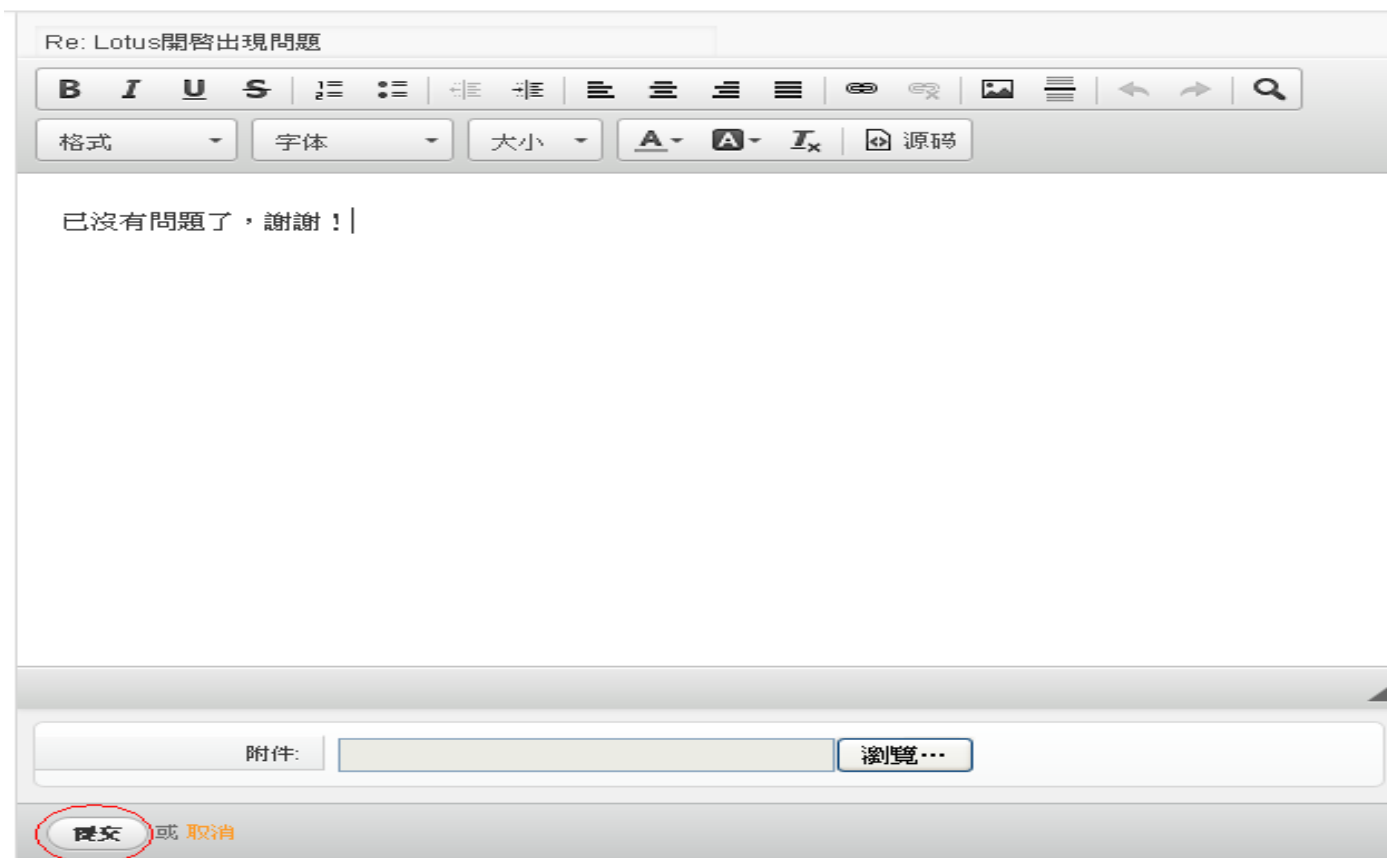
旭日集团
电脑部
零售运作团队



3.郵件說明



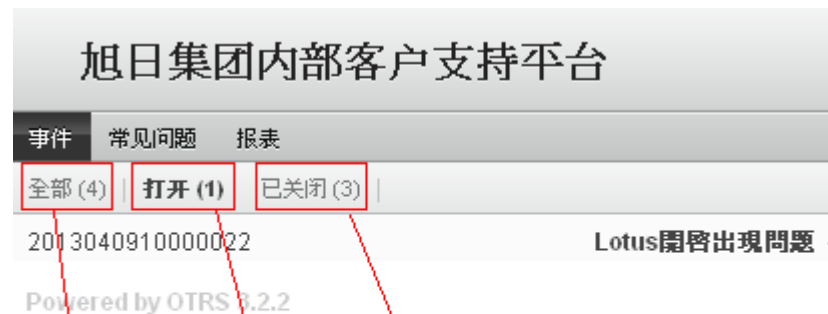
如事件已處理，可回覆完成
如事件還沒處理好，可向服務員回覆需跟進的事項
按“提交”



4.查看已提交的事件,回覆,修改



鼠標放在”事件“，出現下拉菜單，點擊”我的事件“可以查看已提交的事件,如圖



顯示你提交過的全部事件

正在處理的事件

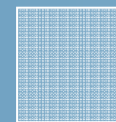
已處理完成的事件



點擊事件編號可以查看該事件的詳細信息



4.查看已提交的事件,回覆,修改



旭日集团内部客户支持平台

事件 | 常见问题 | 报表

← 后退

Lotus開啓出現問題 2013040910000022



Hz 歐麗冲 - Lotus開啓出現問題

5时 1分

旭日 I . T . 服務台 - Lotus開啓出現問題

5时 1分

发件人: 旭日 I . T . 服務台
收件人: Hz 歐麗冲
标题: Lotus開啓出現問題

您的新事件已提交，我們的服務人員正為您跟進，請稍等，感謝您對我們的支持！

溫馨提示：

1. 店铺用户请在提交的信息内附上具体的店铺名称,以便我们的服务人员可以更快的联络你们;
2. 在提交事件时,请尽量给出详细的问题描述,有条件时,请附上相关情况的截图,这样将有助于事件的快速解决;
3. 请您及时关注平台内事件的进展情况,建议每天至少查看一次;

可至此处查看您的事件跟進详情

<http://it.glorisun.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom;TicketID=75347>

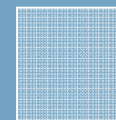
← 回覆

Powered by OTRS 3.2.2

點擊回覆,可以補充該事件的說明,或更詳細地描述問題



4. 查看已提交的事件, 回覆, 修改



旭日集团内部客户支持平台

事件 | 常见问题 | 报表

← 后退

■ Lotus開啓出現問題 2013040910000022

Hz 歐麗沖 - Lotus開啓出現問題

旭日 I.T. 服務台 - Lotus開啓出現問題

Hz 歐麗沖 - Lotus開啓出現問題

← 回复

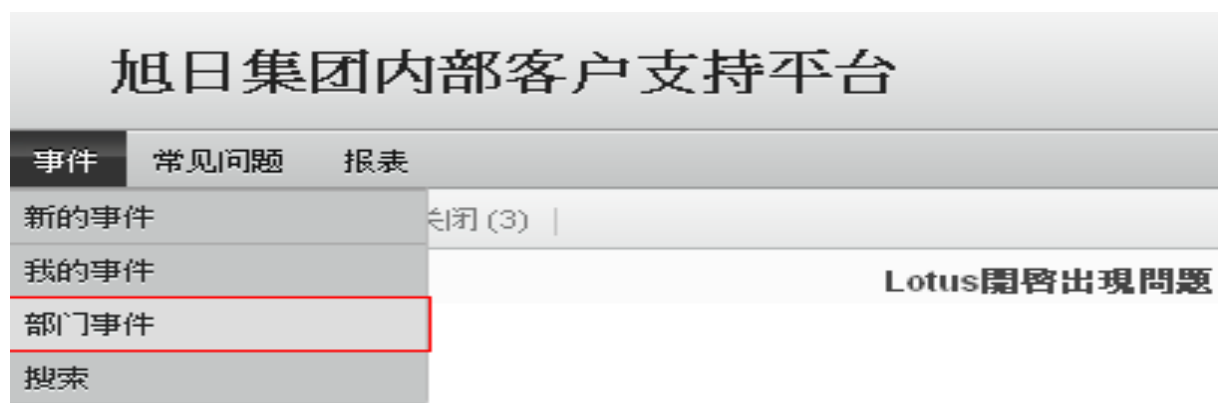
點擊標題可以展開內容



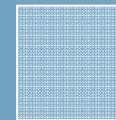
4.查看已提交的事件,回覆,修改



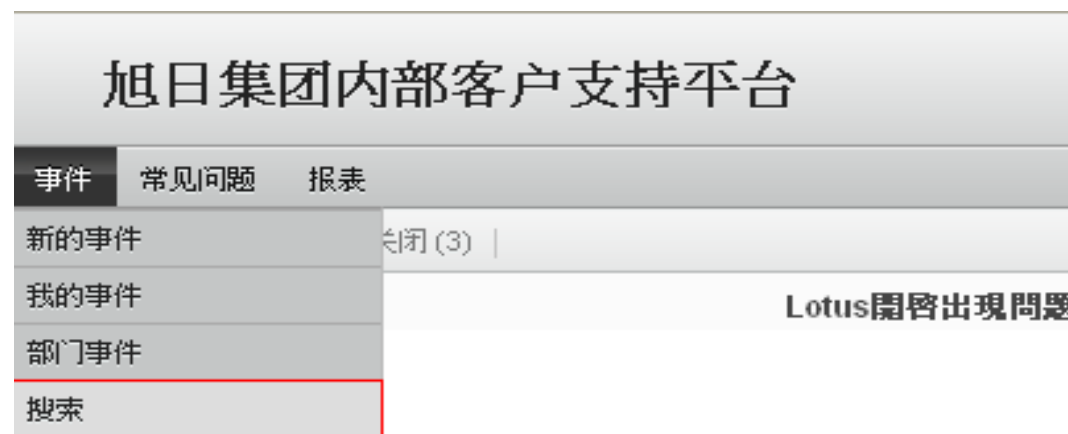
鼠標放在”事件“，出現下拉菜單，點擊”部門事件“，可查看同一部門提交的事件。



5.搜索功能



鼠標放在”事件“，出現下拉菜單，點擊”**搜索**“，可進入搜索事件介面



5.搜索功能



搜索条件

搜索模板 ▼

事件#

事件#
例如: 10*5155 或 105658*

客户编号

事件全文搜索 (例如: "John'n" 或 "Will")

发件人

收件人

抄送

标题

正文

优先级:

2-低
3-正常
4-高

状态:

01跟进中
11等待用户确认
14等待变更/发布流程处理
15等待用户提交变更申请
16等待第三方

时间查询条件

A.可以輸入事件編號查找事件，甚至是關閉了的事件。

B.如果不輸入任何東西則可以查詢本部門（店鋪）輸入的所有事件



6. 常見問題



點擊”常見問題”或”常見問題瀏覽器“,可進入常見問題界面

旭日集团内部客户支持平台

事件 常见问题 报表 设置 退出 HZ 歐

常见问题浏览器

搜索

子目录

名称	注解	子目录	常见问题文章
A 外部软件	windows/office/trend等	5	0
A 本平台使用说明	平台帮助文档	0	3
A 硬件分类	所有硬件知识分类	7	0
A 自主开发软件	前台/后台/工贸/会计系统等	6	1
B 自主开发软件	前台/后台/工贸/会计等系统更新问题	27	2
C 其他部门业务类	供其他部门应用	0	1

常见问题文章

常见问题#	标题	目录	状态
没找到常见问题文章			

最新创建的文章

- [如何查找LOTUS中被抽離的通告或者文件](#)
LOTUS zh_CN public(all) 2013.01.08 11:03
關於加盟監控系統<退貨單錄入>功能提示件數不一致疑問
- [B 自主开发软件 zh_CN public\(all\) 2012.12.19 17:23](#)
個人借款申請 輸入支出費用 出現File not found解決方案
LOTUS zh_CN public(all) 2012.09.19 11:28

最近修改的文章

- [關於倉庫至後台的自動丟批次SQL排程說明](#)
DC zh_CN public(all) 2012.09.12 14:34
- [如何查找LOTUS中被抽離的通告或者文件](#)
LOTUS zh_CN public(all) 2013.01.08 11:03
關於加盟監控系統<退貨單錄入>功能提示件數不一致疑問
- [B 自主开发软件 zh_CN public\(all\) 2012.12.19 17:23](#)

最常用的文章

- [1. 前台"未列印入貨批次"解決方法](#)
FE zh_CN public(all) 2011.08.09 11:41
- [2. B/M3關於使用Office2003注意事項\(包括CT\)](#)

“常見問題”：
列出了平臺的常見問題

只可以由服務台人員或者
事件經理錄入,用戶可根據
自身需求搜索,自行解決問
題



7. 報表



旭日集團內部客戶支持平台

事件

常見問題

報表

點擊“報表”，在另外一個網頁出現以下報表界面

通用

UC01事件明細查詢

說明

- 1.根據系統名稱，日期，進度查詢事件明細。
- 2.開始日期和結束日期以事件的提交時間為準。
- 3.已完結事件的進度為已關閉，其他的為進行中。

條件選擇

系統列表：

開始日期：

結束日期：

事件進度： 進行中 已關閉

報表是查詢哪個系統在哪個時間段提交的事件，查看事件，學習各個系統出現什麼問題，該如何解決，這也是自行解決問題的一種方法。



THE END

