ServiceCare在线服务请求操作指导书

（客户版）V1.0

ITR项目组



联系我们： ebg_itr@huawei.com

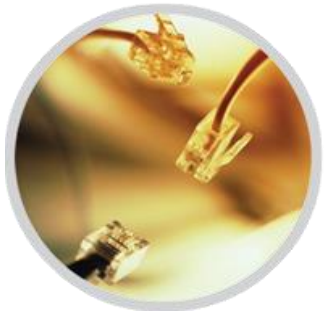
密级:

HUAWEI

目录







在线服务请求系统是客户报告服务请求和管理服务请求的系统。

1. 应用访问权限
2. 登录系统
3. 提交SR
4. 管理SR

HUAWEI

权限申请步骤

1. 注册华为账号
2. 注册产品，申请在线提单权限
3. 等待华为审批
4. 登录在线问题单系统

HUAWEI

申请华为帐号-01



1. 打开华为企业官网：http://e.huawei.com
2. 点击“登录”；
3. 点击“立即注册”注册华为账号。

如果您已经有华为账号，请跳过注册华为账号这一步。

HUAWEI

申请华为帐号-02

4.填写注册信息。

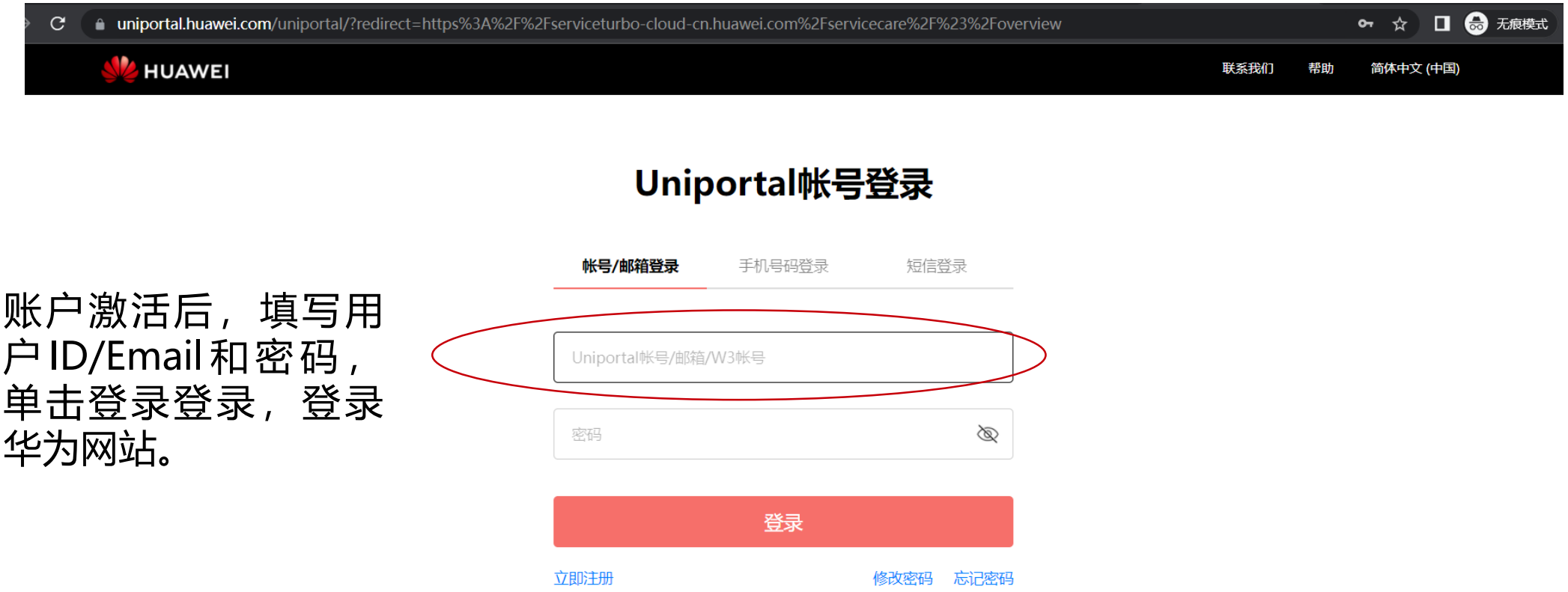


注意：

为了在问题处理过程中及时与您联系，请在注册时确保您的电子邮件地址、电话号码和公司名称正确。

HUAWEI

应用访问权限



账户激活后，填写用户ID/Email和密码，单击登录登录，登录华为网站。

HUAWEI

申请前确认个人信息

为确保我们能够成功与您联系，请确认您的信息都正确。如需更新信息，您可以单击“我的华为”->“个人信息”->“编辑”更新。



HUAWEI

注册产品

步骤：
点击“我的空间”->“我的产品权限”->“产品注册”，按SN或合同号注册产品。
填写信息，阅读隐私政策和华为使用条款。然后单击提交。

如果您已经注册了产品，请跳过此步骤。



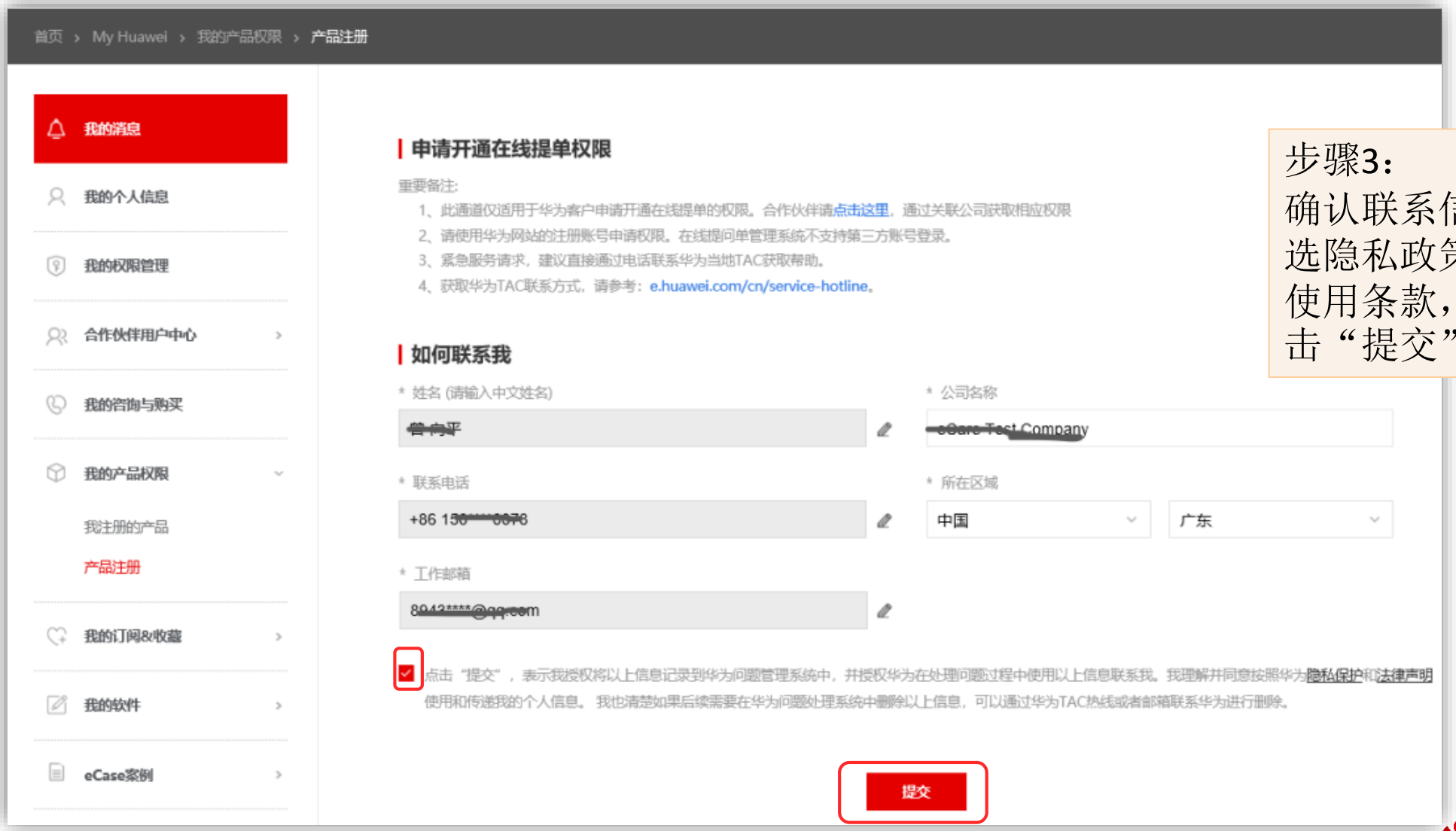
HUAWEI

申请创建服务请求的权限



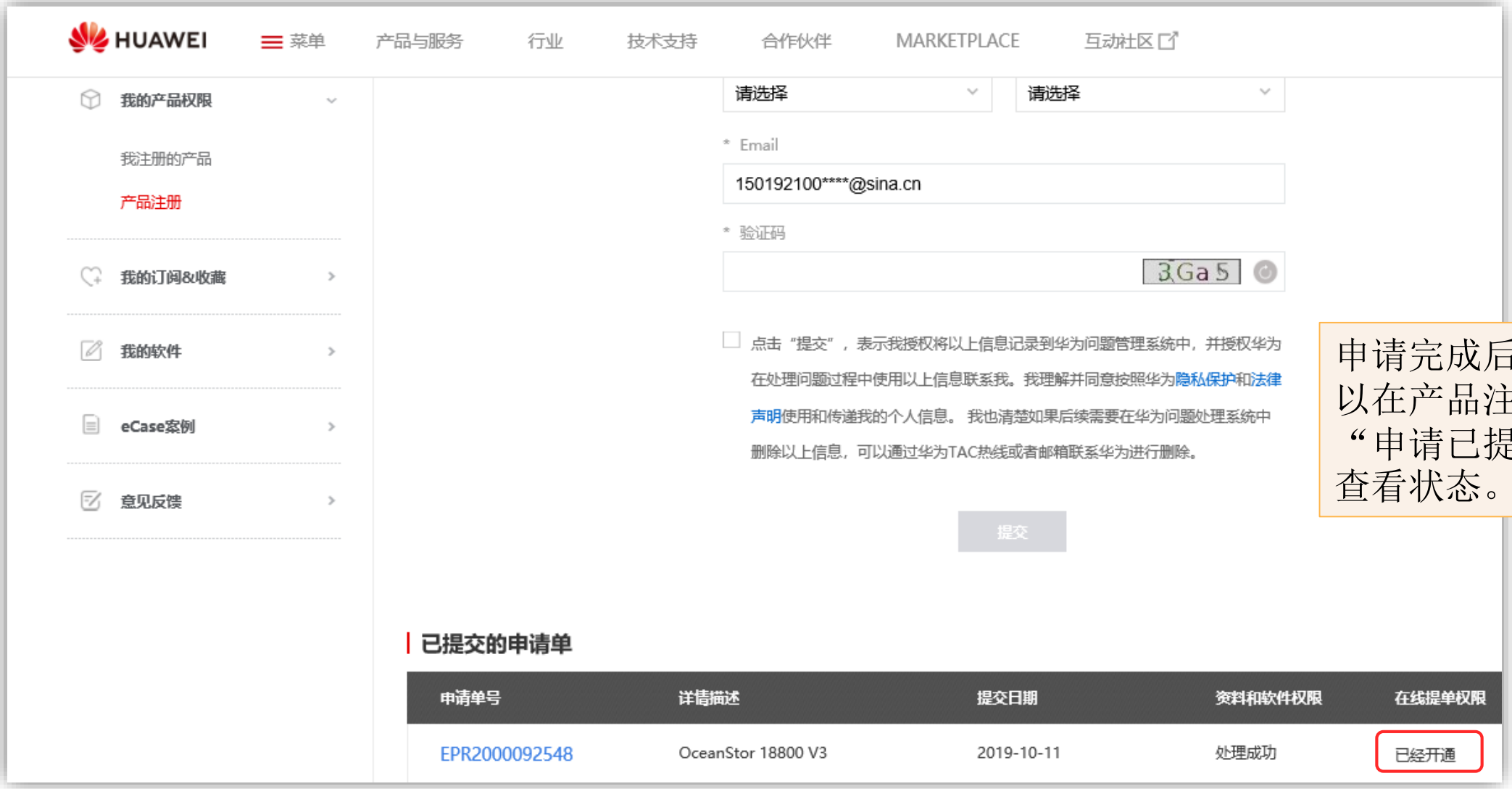
HUAWEI

注册产品并申请问题单权限



步骤3：
确认联系信息，勾选隐私政策和华为使用条款，然后单击“提交”。

检查问题单权限请求状态



申请完成后，用户可以在产品注册下的“申请已提交”区域查看状态。

HUAWEI

登录ServiceCare

启用权限后，您可以访问servicecare 网站: https://serviceturbo-cloud-cn.huawei.com/servicecare/#/

您也可以访问e.Huawei.com->技术支持->服务支持中心->ServiceCare Portal。



HUAWEI

在线问题单系统介绍-待办

申请权限 > 登录系统 > 提交问题 > 管理问题

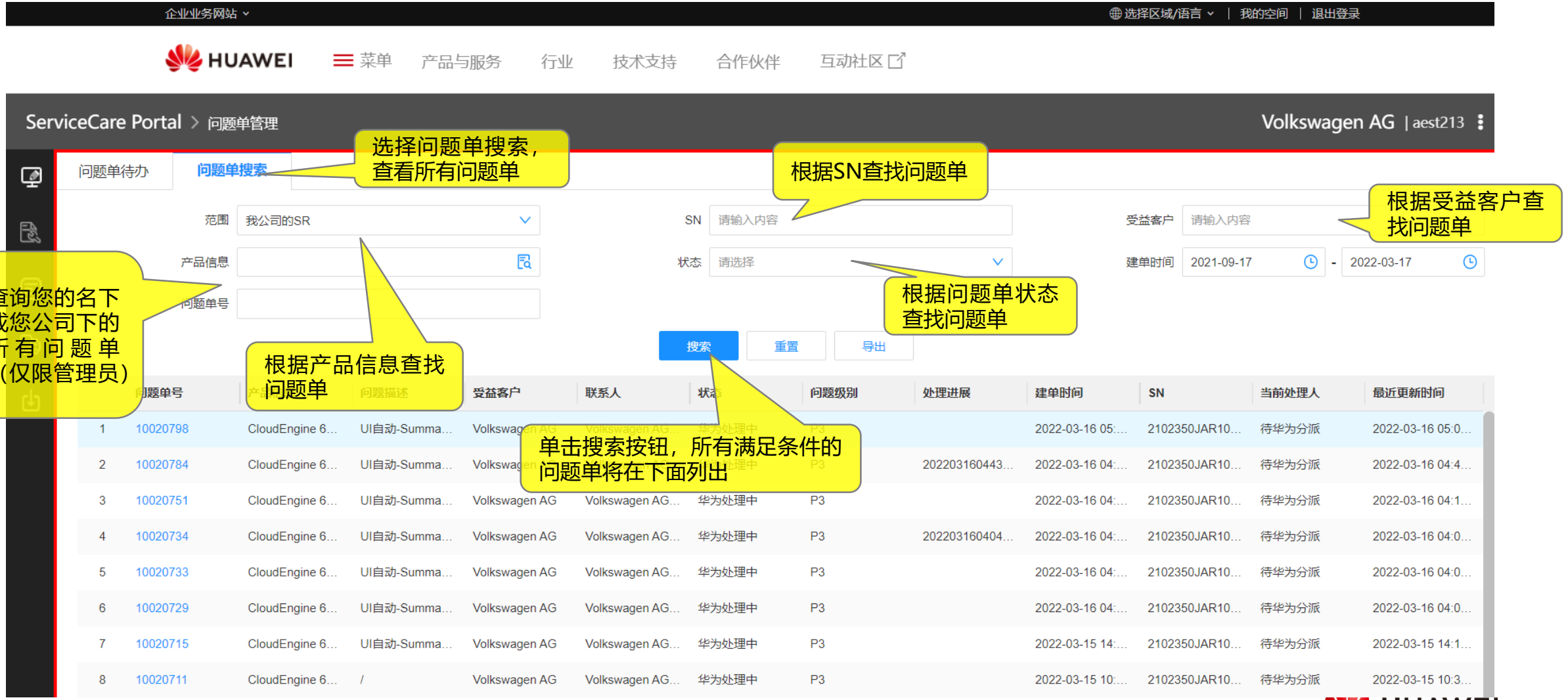
进入在线SR系统，您可以查看您名下或您公司下的所有SR，状态为“华为处理中”、“待我处理”、“待我评价”、“我的草稿”。



HUAWEI

在线问题单系统介绍-查询

切换到查询页签，可以查询自己或公司名下所有的问题单。



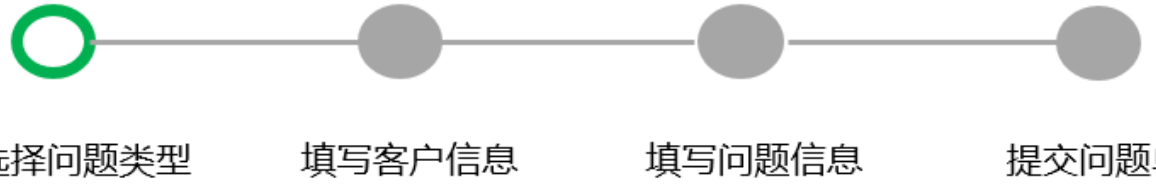
HUAWEI

问题单类型及提交步骤

问题单类型

类型	描述	备注
Technical Service Request	华为产品售后技术支持相关的技术问题。如故障排除、技术询问等。	1.必须提供有效的设备序列号才能提交。 2.为了获得第一时间的支持，如果是影响网络或业务的紧急情况，我们建议您直接拨打华为企业TAC热线。
Other Inquiry	指与华为产品或服务相关的“技术服务请求”以外的服务请求，如售前询价、货物问题、license问题等。	

提交步骤



HUAWEI

技术问题单：创建问题单的8个步骤

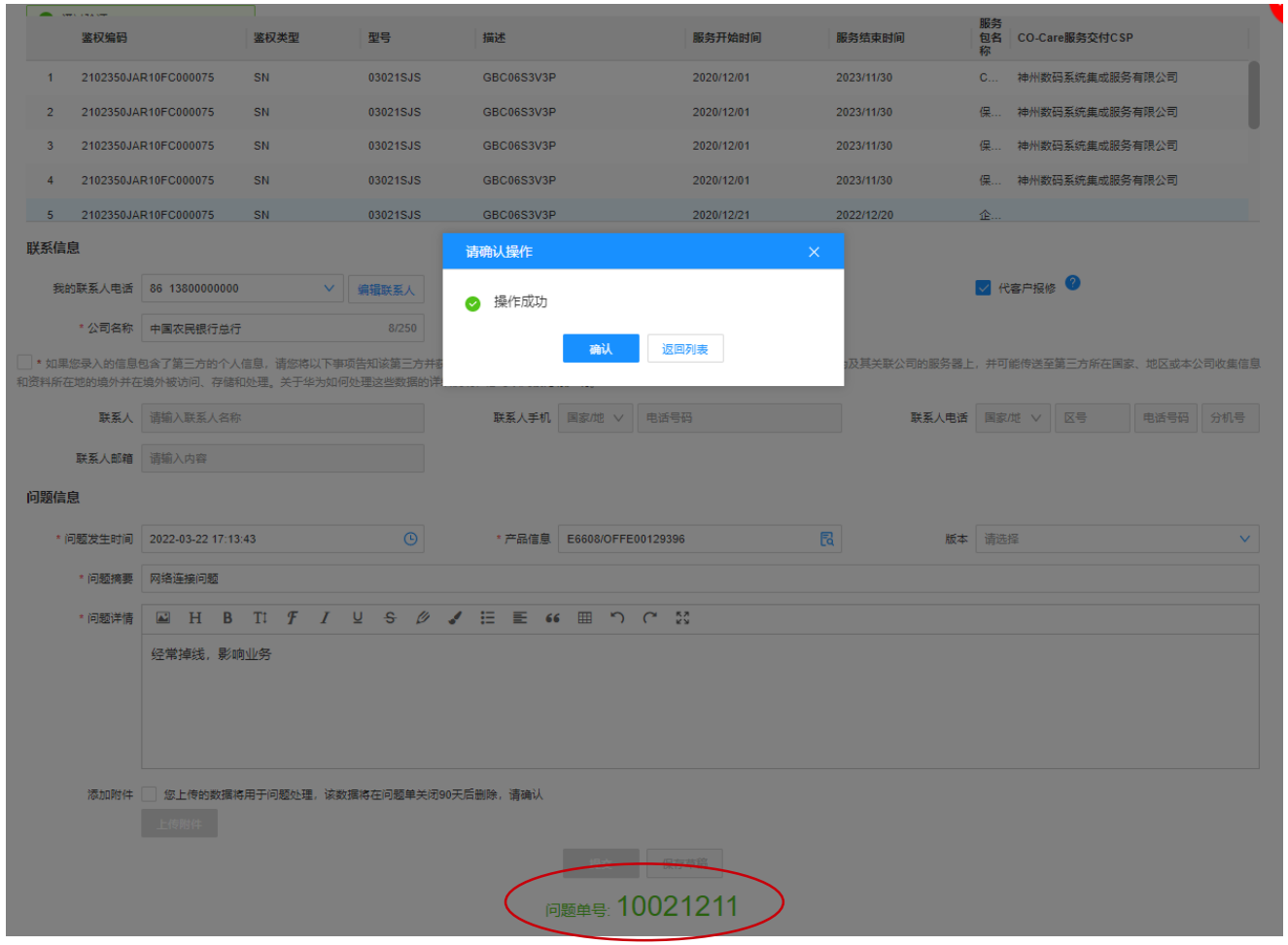


1. 点击“新建问题单”



技术问题单：提交问题单

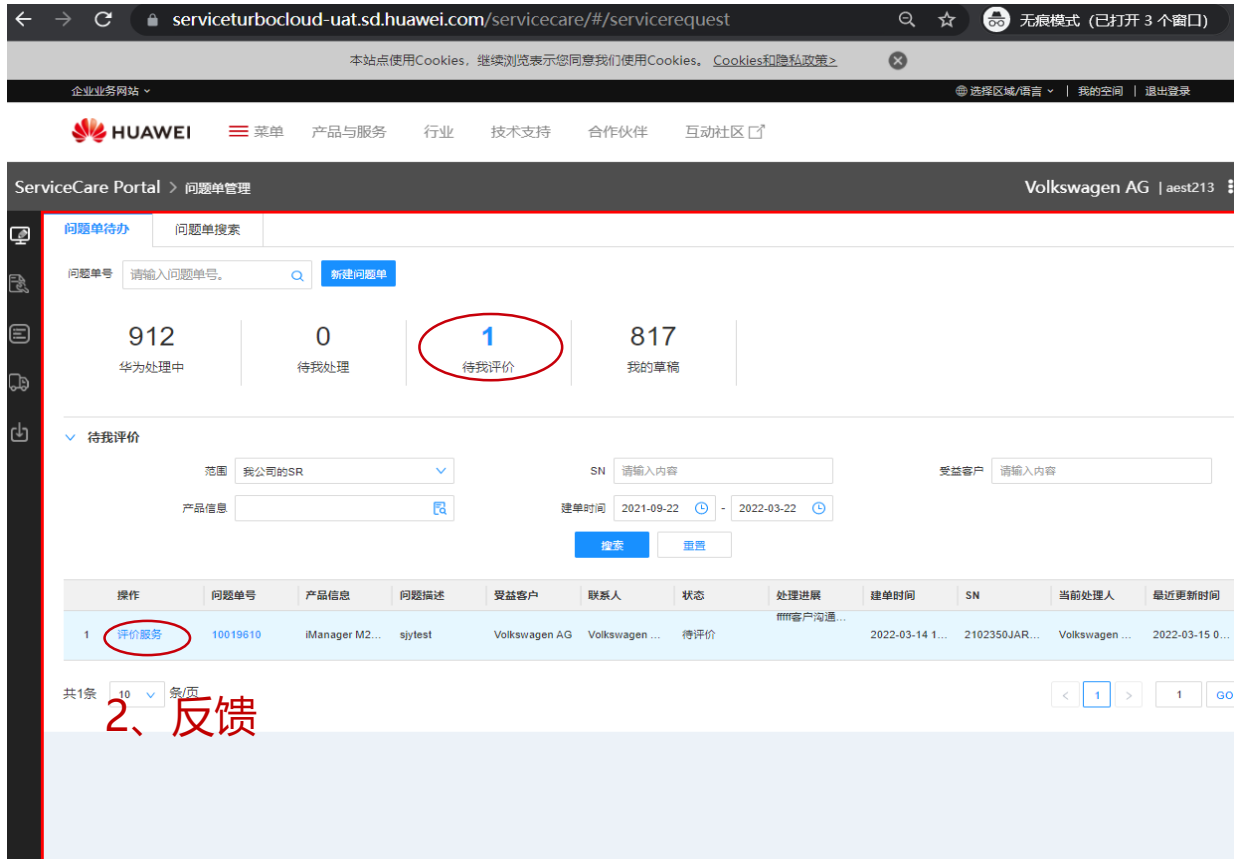
确认问题单信息并提交，您将得到问题单号，您可以通过它跟踪处理流程。



问题单编号

HUAWEI

服务评价和反馈（满意度调查）





HUAWEI

在线问题单介绍-检查问题单信息

单击问题单号，进入问题单详情页面，查看问题单信息。



在线问题单介绍-检查问题单下的工单信息

在问题单详情页面，如果该问题单下有工单，您可以查看工信息。



HUAWEI

在线问题单介绍-检查问题单下的备件信息

在问题单详情页面，如果有备件，您可以查看备件详细信息。



HUAWEI

Thank you.

把数字世界带入每个人、每个家庭、
每个组织，构建万物互联的智能世界。

Bring digital to every person, home, and organization for a fully connected, intelligent world.

Copyright©2020 Huawei Technologies Co., Ltd.
All Rights Reserved.

The information in this document may contain predictive statements including, without limitation, statements regarding the future financial and operating results, future product portfolio, new technology, etc. There are a number of factors that could cause actual results and developments to differ materially from those expressed or implied in the predictive statements. Therefore, such information is provided for reference purpose only and constitutes neither an offer nor an acceptance. Huawei may change the information at any time without notice.

HUAWEI