



渠道客户产品支持指南

目录

01 问题反馈方式

02 问题处理流程(常见)

CONTENTS



01 问题反馈方式

- 1、即时通讯咨询（公众号）
- 2、工单咨询（公众号）
- 3、邮件咨询（support@smarbi.com.cn）

a、在进行即时通讯以及工单咨询之前，先关注“**Smartbi技术服务号**”微信公众号：



技术支持服务二维码

公众号绑定

Smartbi技术服务号

下午2:35

欢迎您通过微信公众号联系 Smartbi 技术支持中心!

1、请您先点击“身份绑定”菜单进行身份绑定

2、您可以点击“工单”菜单提交您的问题

3、也可以直接输入问题对话我们技术支持工程师（工程师需同时处理多个会话，可能不能及时的响应您的信息，敬请谅解。）

身份绑定

工单

姓名*

公司/单位全称*

手机号码*

请填写您的正确手机号,后续可在官网登录管理您的工单

短信验证码*

获取验证码

项目全称*

提交

支持人员会根据全称去查询渠道信息

b、考虑项目信息安全，如未做过身份绑定，需先进行身份绑定，点击“身份绑定”进行身份信息填写

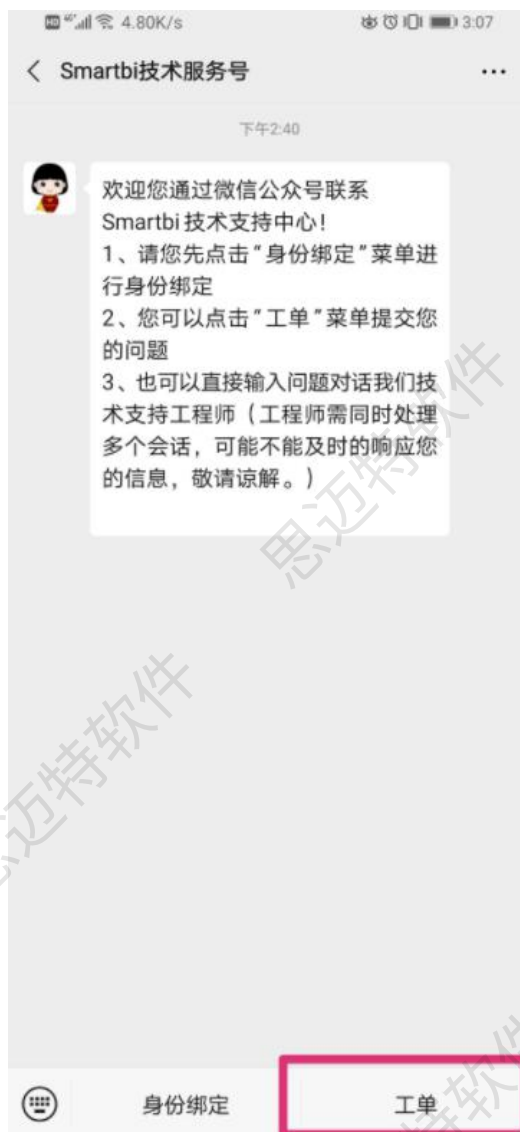
1、即时通讯咨询（公众号）



特点：时效性较高，可通过微信咨询，适用于普通使用问题类咨询。

提交身份绑定信息之后，可直接进入对话进行咨询

2、工单咨询（公众号）



服务号

朋友圈

公众号

技术服务号

Smartbi技术支持服务!

工单

提交工单 我的工单

项目全称（非唯一项目请填写）

主题*

描述*

上传附件

Smartbi版本（具体版本可截图上传）*

服务器

部署环境

☐ 测试环境 ☐ 正式环境 ☐ 其他

服务器操作系统

浏览器及版本

☐ Chrome ☐ Firefox ☐ 360极速浏览器 ☐ IE11 ☐ IE10 ☐ IE9 ☐ IE8 ☐ 其他

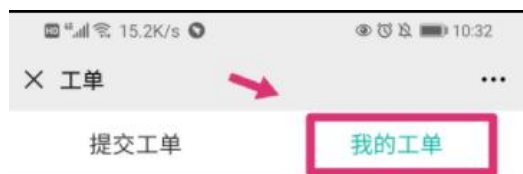
保存

特点：时效性一般，可通过微信咨询，适用于咨询复杂类问题，可上传文件，支持自行查询进度等。

a、通过点击“工单”进入“提交工单”的界面，填写必要的信息进行问题咨询

说明：因受限于微信本身限制，即时通讯无法传送文件，如涉及文件提交可通过工单附件的方式进行上传（以压缩包方式）

2、工单咨询（公众号）



返回

编号: #21427

主题: 【xxxxx项目】xxxxx问题描述

描述: 1.问题现象描述 2.问题现象截图 3.报错相关信息, 比如日志文件如附件, Charles 信息如附件等

状态: 解决中

受理人:

项目全称 (非唯一...): xxx项目

Smartbi版本 (具...): v9.5

服务器: Tomcat

部署环境: 测试环境

浏览器及版本: Chrome

上传附件

提交

几秒前
您好,
根据您反馈的相关信息, 此问题原因是



返回

编号: #21427

主题: 【xxxxx项目】xxxxx问题描述

描述: 1.问题现象描述 2.问题现象截图 3.报错相关信息, 比如日志文件如附件, Charles 信息如附件等

状态: 解决中

受理人:

项目全称 (非唯一...): xxx项目

Smartbi版本 (具...): v9.5

服务器: Tomcat

部署环境: 测试环境

浏览器及版本: Chrome

上传附件

提交

几秒前
您好,
根据您反馈的相关信息, 此问题原因是

b、可通过<我的工单>查看已提交的工单处理进度,也可对已提交的工单进行回复

3、邮件咨询（ support@smartbi.com.cn ）

SMARTBI 思迈特软件

- 反馈问题时，请尽量把项目全称、公司名称、人员信息、问题现象等信息附上，以便支持人员快速定位问题。



特点：时效性一般，答复较为正式，可抄送相关人员，问题会尽量提供方案或排查方向。



02 问题处理流程(常见)

- 1、产品使用问题咨询
- 2、产品bug反馈处理
- 3、定制需求以及bug反馈处理
- 4、license、war包等安装介质申请

1、产品使用问题咨询

- 对于产品使用问题，如果自行研究之后，并且未有直接对应的操作文档，可发起咨询，支持人员在接收到问题之后，会尽快研究，给每个问题都尽量提供方案或排查方向。

- 另，在遇到问题之前也可先在官网wiki文档查找相关资料，可以加快问题解决速度，wiki中的问题解决方案相对比较齐全，基本上大部分使用问题都可以源于wiki文档找到对应解决方案：

<https://wiki.smartbi.com.cn/pages/viewpage.action?pageId=76679695>

2、产品bug反馈处理

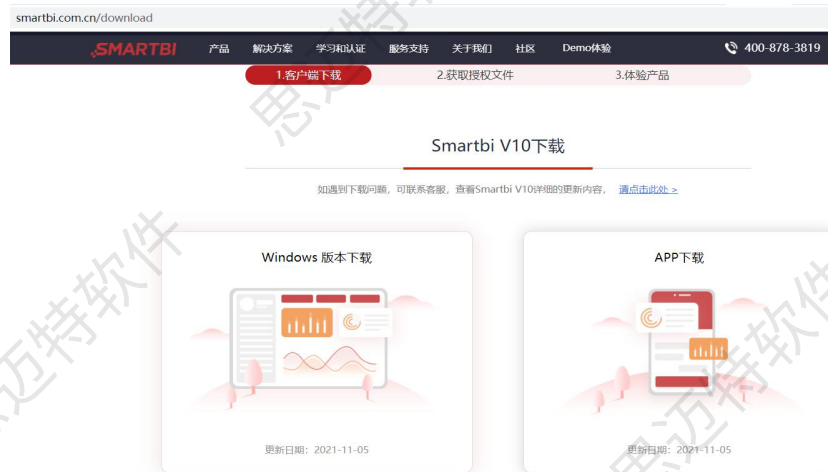
- 在遇到疑问产品bug时，可将版本信息、问题现象、报错信息、报表资源等内容发回进一步定位。
- 如果经初步判断问题是产品bug，会进行重现并上报研发处理，通常情况下是当周或下周五提供修复后版本（节假日等特殊情况除外）。

3、定制相关内容处理

- 定制需求接入：当产品本身的功能无法满足业务需求，这个时候可以根据实际情况向技术支持人员提出，**支持人员会根据所提需求进行初步判断是否可通过定制实现，如果可以并且需要定制，可以由定制开发同事做进一步评估（最终工作量需与商务同事进行确认）。**
- 定制问题接入：对于定制需求交付物所引起的问题，可以及时基于原本的需求交付邮件进行回复，此时定制开发人员会直接进行处理，如果长时间未反馈，则后续会重新进行排队处理，此时会由**技术支持人员对所提问题进行上报，分配到定制开发人员进行跟踪处理，最终定制开发人员会基于邮件进行答复最终修复情况。**

4、license、war包等安装介质申请

- 如需下载最新版本exe文件，可直接通过官网地址进行下载：<https://www.smartbi.com.cn/download>



- 关于license（包含临时license和正式license）、war包等安装介质申请事宜（包含windows以及linux环境），可直接向商务同事或者发邮件到 support@smartbi.com.cn 进行申请即可。

效益, 因管理而变! 管理, 因我(Smartbi)而变!

Benefit, increased by management

Management, improved by Smartbi



广州思迈特软件有限公司



使命: 让数据为客户创造价值



北京、上海、深圳等办事处



www.smartbi.com.cn



sales@smartbi.com.cn



公众号: smartbi