

尊敬的客户：

您好！

为了让玄铁 CPU 的售后支持更加高效与快捷，提高客户的技术支持体验，我们推出了在线工单系统，该系统将成为玄铁 CPU IP 软硬件技术支持的标准平台，并替代现有的钉钉群聊或邮件支持模式。

使用工单系统的好处：

- 问题可追溯：您提交的每一个工单都会记录工单号、问题描述、沟通过程和解决方案。系统也支持上传附件。您可以在“我的工单”界面查看您的所有工单。
- 讨论更聚焦：每个工单专注于讨论一个具体问题，不同的问题用不同的工单区分。
- 对接智能机器人：本系统对接智能机器人，可以更快地帮您解决问题。

工单系统的使用方法：

- 打开技术支持的官方主页：<https://occ.t-head.cn/>
- 如果已有账号，点击“登录”。
- 如果没有账号，点击“注册”。用户类型选择“企业用户”，姓名、单位、职务、邮箱：推荐您提供真实的工作信息，以便我们能够识别您的身份，提高响应速度（我们会优先响应企业客户）。
- 登录之后，点击屏幕右下角的“在线支持”。首先进入的是机器人界面，您可以使用聊天窗口向机器人提问。
- 如果找不到匹配的解决方案，点击“联系人工”，选择问题分类=CPU。点击聊天窗口的“请您点此提交工单”链接，进入提交工单界面。根据情况填写各个字段（\*是必填项），可以上传附件。完成后点击“提交工单”。
- 在机器人聊天界面右侧，您可以看到“我的工单”区域，有“待处理工单”和“历史工单”两个按钮。您可以在这里跟踪您提交的工单。例如：待处理工单---查看---通过“沟通记录”区域以及“留言”按钮与技术支持专家进行沟通。发布留言时也支持上传附件。

工单系统初上线，各项功能还在完善中。欢迎客户提出宝贵意见，我们将持续改进客户的售后支持体验。

感谢选择玄铁 CPU，您的成功是我们最大的成功！

平头哥 CPU 售后支持团队

2021 年 1 月