**概览**

技术支持团队通过我们的在线票务系统跟踪和处理各种请求。

| **请求类型** | **描述** |
| --- | --- |
| 一般问题 | 我们建议访问 Coupa[知识库](https://success.coupa.com/Support/KB)在开票之前，你的问题可能已经解决了。 |
| 平台/服务问题 | 票务应明确说明问题、复制步骤和**业务冲击**.门票将根据您的技术支持计划（链接到计划图）和严重程度进行响应。 |
| 服务请求 | 如果您希望对您的 Coupa 部署进行更改或修改，请打开一个票据。请清楚地说明请求，并批准活动的进行。另外，请指定是否需要在某个特定的时间执行该任务。 |
| 产品理念 | 我们花了相当多的时间与我们的客户一起工作，以了解他们在软件中需要什么特性。[库帕群落](https://getsatisfaction.com/coupa)记录一个产品的想法，看看其他人有什么要求。如果您找到一个现有的想法，你喜欢，请评论它。我们使用对一个想法的大量评论来指导我们决定在以后的版本中包含什么内容。 |
| 积分 | 如果您有与现有集成相关的问题，或者您有兴趣为您的 Coupa 部署添加新的集成，请打开一张票据。一旦收到您的请求，我们将进行跟踪，然后将其路由到 Coupa 集成团队以确定项目范围。 |

**票务管理阶段**

创建票证后，您将收到系统生成的电子邮件确认，提供您的票证号码。技术支持团队根据严重程度和您的服务计划对门票进行优先排序，并分阶段解决所有问题。

**第一阶段：报告问题**

在报告问题时，提供尽可能多的细节，以帮助我们理解并立即开始调查您的问题，并为您提供一个快速的解决方案。开一张有效票：

* 查看由您组织中的其他用户创建的票据以确保您没有复制同事的票据
* 注意出现问题的实例（Test或 Prod）以及 URL
* 提供正在经历此问题的用户的登录
* 输入受影响的采购订单申请或费用报告的识别号码
* 告诉我们这个问题对你的生意的影响
* 附加任何相关文件、截图或错误日志

此外，确保严重程度水平准确地反映了对您的业务的影响。

**客户严重程度**

| **严厉** | **描述** |
| --- | --- |
| 严重程度 1 | 严厉的**开采量**导致 Coupa 完全不可用和停止事务的错误，且没有解决方案。 |
| 严重度 2 | 严重的错误会导致 Coupa 的主要功能出现可重复的问题，给用户带来极大的不便，或者导致通用功能的持续失败。 |
| 严重度 3 | 导致公共功能出现间歇性问题或在较不常见的功能中出现一致故障的错误。 |
| 严重度 4 | 服务请求或问题。包括沙箱刷新、SSO设置等。 |

**第二阶段：研究**

在研究阶段，技术支持工程师工作，以复制报告的问题。如果开票是为了解决一个特定的问题，问题的细节将通过基于 web 的机票跟踪系统进行调查和报告。

在分析了你的问题后，技术支持工程师：

* 试图重提这个问题
* 分析您提供的可复制的测试用例
* 检查问题是否为可能导致增强请求的服务限制
* 对与 Coupa 服务隔离的具有可重现测试用例的缺陷进行 Coupa 开发的开放请求
* 提供说明和参考文件，如果报告的问题是由于用户错误或误解。

如果技术支持工程师在再现问题方面有困难，可能会联系您来讨论这个案例或提供更多的细节。

**第三阶段：案例解析管理**

一旦技术支持工程师调查了您的问题，就会提供解决方案。您应该测试解决方案，以确认问题已经解决。如果双方都同意问题解决了，工程师就会收票。如果问题没有解决到您满意的程度，您应该向技术支持工程师提供与您认为尚未解决的领域相关的详细信息，以便进行进一步的调查或解释。

如果您的机票需要由 Coupa 开发团队解决，您可以通过机票上计划的可用性字段跟踪状态。

Coupa 技术支持团队是狂热的，使我们的客户成功，并确保您满意的决议，您的门票。在每张票结束时，发送一个简短的调查，这样您就可以提供关于您与 Coupa 技术支持团队的互动的反馈。感谢您的反馈，并帮助我们确保我们提供最好的服务。