



SDL Customer Gateway

用户指南



SDL Customer Gateway Portal 是我们全新的客户支持门户，由 Salesforce.com 的 ServiceCloud 提供技术支持，性能全面提升。

SDL Customer Gateway 界面清新简洁，功能更加强大，客户可以在此中枢位置记录案例、访问知识库、下载技术文档，甚至与 SDL 社区进行互动！

我们对该系统寄予厚望，计划在将来分阶段扩展其功能，让用户体验更上一层楼。如有任何使用疑问，请联系我们 customer_programs@sdl.com。

目录

SDL CUSTOMER GATEWAY 简介	4
支持的浏览器.....	4
可用的支持工具	4
登录 SDL CUSTOMER GATEWAY	5
SDL CUSTOMER GATEWAY 主页概述	5
创建案例	7
PSMA 已过期/没有 PSMA 的客户	8
我的支持.....	9
案例状态.....	9
合作伙伴创建案例	10
检阅案例	11
如需查看未解决案例	11
如需查看已关闭案例	11
更新案例.....	11
提升案例级别	12
重新打开案例	12
解决案例	13
关闭案例	13
反馈表	13
7天后自动关闭	13
知识	14
搜索文章.....	14
筛选文章.....	14

SDL Customer Gateway 简介

如需访问 SDL Customer Gateway，请打开 SDL Web 主页 www.sdl.com，点击 **Support**（支持）菜单下的 **Log a support request**（记录支持请求）。或者，打开 gateway.sdl.com 直接访问 SDL Customer Gateway。

支持的浏览器

- Chrome（最新版本）
- Internet Explorer 9+
（建议使用 Internet Explorer 10 或更高的版本，以便添加多个附件）
- Mozilla Firefox（最新版本）
- Microsoft Edge（最新版本）

可用的支持工具

根据登录状态，您可使用的支持工具会有所不同。

未登录的用户	已登录的用户
查看热门知识库文章	查看热门知识库文章
访问知识库	访问知识库
访问产品技术文档	访问产品技术文档
访问 SDL 社区（某些社区团体可能要求登录 SDL 帐户方可访问）	访问所有 SDL 社区
	查看重大事件/支持公告
	记录支持案例
	查看/搜索您的未解决和已关闭的案例
	查看/搜索客户群中其他成员报告的未解决和已关闭的案例。

登录 SDL Customer Gateway

现有用户

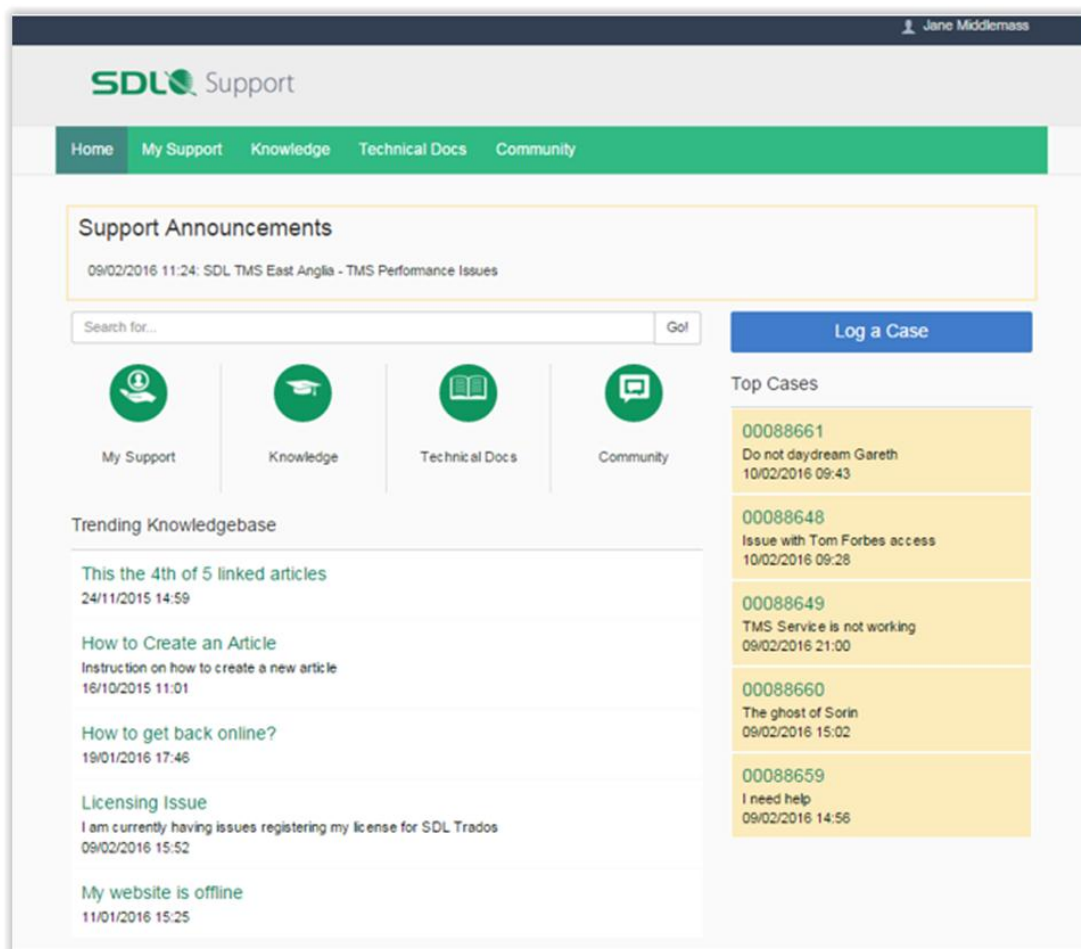
如果您是现有用户，您可以输入 SDL 帐户和密码，直接登录 SDL Customer Gateway。如果您忘记密码，请使用 **Forgot Password**（忘记密码）链接，重新设置一个密码。

新用户

如果您是新用户，您可以打开 SDL Customer Gateway 主页，点击右上角的 **Login/Register**（登录/注册）链接，然后创建一个 SDL 帐户。

SDL Customer Gateway 主页概述

此屏幕截图是用户登录 SDL Customer Gateway 主页后呈现的布局。未登录的用户看到的布局与此类似，只是某些功能不可使用，详情如[可用的支持工具](#)部分所述。



重大事件/支持公告

由 SDL 举办、与您的 SDL 产品相关的重大事件会突出显示在 SDL Customer Gateway 顶部。

搜索

在 **Search for knowledge** (搜索知识库) 字段中输入关键词, 搜索知识库中的相关文章。

我的支持

如需访问您的未解决的案例, 请从菜单栏点击 **My Support** (我的支持) 链接, 您将转到 **Open Case** (未解决案例) 选项卡。如果您想要查看组织中其他人提交的案例, 请点击 **Show all cases** (显示全部案例) 复选框。如果您想要查看已关闭的案例, 请转至 **Closed** (已关闭) 选项卡。此外, 您还可以搜索包含特定关键词的案例。

知识

如需访问知识库, 请点击菜单栏中的 **Knowledge** (知识) 链接。您可以按文章类别筛选知识库文章, 例如 **FAQ** (常见问题)、**Product Lifecycle Information** (产品生命周期信息)、**Reference Article** (参考文章) 或 **Release Information** (发行信息)。您也可以使用 **Data Filters** (数据筛选器) 按 **SDL Product** (SDL 产品) 进行筛选。产品在 **Data Filters** (数据筛选器) 下分级显示, 点击一个产品组, 将列出该组包含的各个产品。如需详细信息, 请参阅 [知识](#) 部分。

技术文档

如需访问产品文档 (例如 *安装指南* 或 *故障排除指南*), 请点击菜单栏的 **Technical Docs** (技术文档) 链接。

社区

如需访问 SDL 社区, 请点击菜单栏的 **Community** (社区) 链接。

记录案例

确保您已经登录 SDL Customer Gateway。点击菜单栏的 **Home** (主页)、**Knowledge** (知识) 或点击 **My Support** (我的支持) 链接, 然后点击 **Log a Case** (记录案例) 按钮向 SDL Support 记录新案例。如需详细信息, 请参阅 [创建案例](#) 部分。

重要案例

这部分列出您早前提交、最近由 SDL Support 或您自己更新的案例。

最新文章

这部分列出最近发布的知识库文章。

创建案例

如果您为 SDL 产品购买了 PSMA（即支持和维护协议），您可以记录与该产品相关的案例。

未购买 PSMA 的用户也可以记录安装或许可证案例，但仅限于翻译生产效率产品。

如何记录案例

1. 使用“我的 SDL”帐户认证信息登录 **SDL Customer Gateway**。
2. 点击 **Log a Case**（记录案例）按钮。
3. 填写标有星号 (*) 的所有必填字段，例如 **Product**（产品）、**Subject**（主题）、**Description**（描述）、**Service Impact**（服务影响）和 **Urgency**（紧急性）。
4. **Product**（产品）：从下拉菜单中选择。
5. **Environment**（环境）：从下拉菜单中选择。
6. **Subject**（主题）：在“主题”字段中输入文本时，系统将在该页右侧搜索**建议的文章**。
7. **Description**（描述）：描述您遇到的问题，重现该问题的具体步骤，收到的错误消息等类似信息和出现该问题的环境（若知道）。
8. **Service Impact**（服务影响）：从下拉菜单中选择，然后填写 **Description**（描述）字段。该描述字段是选填的，但是提供此类信息将能帮助我们决定请求支持之案例的服务影响。例如：*受影响的人数/用户数量。有变通方案吗？*
9. **Urgency**（紧急性）：从下拉菜单中选择，然后填写 **Description**（描述）字段。和“服务影响”字段一样，该描述字段是选填的，但是提供此类信息将能帮助我们决定请求支持之案例的紧急性。例如：*截止日期是否临近？*
10. **Customer Reference**（客户参考）：可以选填您自己的内部 IT 标签号或相关信息。
11. **File Attachments**（附件）：使用底部的按钮可以添加最多 5 个附件，每个文件最大 10MB。
12. 点击 **Submit Case**（提交案例）。
13. 若有任何必填字段尚未填写，则会出现错误消息“*无法提交案例*”。请检查并填写所有标有星号 (*) 的必填字段。未填写的字段将会突出显示。

提交案例后，将打开一个包含唯一案例编号的 **Case Detail Summary**（案例详情摘要）页面。页面右侧将出现 **Quick Actions**（快速操作）部分，如需了解详细信息，请参阅[快速操作](#)部分。

影响和紧急性

记录案例时，请务必为您遇到的问题选择影响范围和紧急性。

影响选项如下：

- 某些用户/已实施变通方案
- 所有用户/已实施变通方案
- 某些用户/无变通方案
- 所有用户/无变通方案

请在文本字段中尽量提供有关影响范围的详细信息，因为这将帮助支持团队恰当地将您的案例排在优先处理位置。

紧急选项如下：

- **Low（低级）**：该问题虽然引起不便，但是软件仍能运行，也许是表面上的问题
- **Medium（中级）**：某些功能不能使用，业务流程受到影响
- **High（高级）**：该问题引起故障，使业务流程中断，对此无计可施，客户无法工作
- **Critical（危险级）**：该问题引起崩溃或客户数据丢失，系统重要功能不断出现故障

请在文本字段中尽量提供有关紧急性的详细信息，包括“临近的截止日期”等信息。

PSMA 已过期/没有 PSMA 的客户

免费帐户案例

未购买 PSMA 的用户也可以利用免费帐户记录安装或许可证案例，但仅限于翻译生产效率产品。如果使用免费帐户登录，记录案例屏幕将显示以下选项。

我的支持

在 Gateway 的 **My Support（我的支持）** 部分，您可以只查看自己的案例，或者选择 **Show all cases（显示全部案例）** 复选框，查看组织的所有案例。

所有案例分成两个选项卡：**Open Cases（未解决案例）** 和 **Closed Cases（已关闭案例）**。

两个选项卡都有数个分列，例如：**Unread（未阅读）**、**Case number（案例编号）**、**Subject（主题）**、**Priority（优先级）**、**Status（状态）**、**Product（产品）**、**Customer reference（客户参考）** 或 **Modified date/time（修改日期/时间）**，可以按这些分列排列案例的顺序。

当 SDL Support 工程师对案例进行更新后，该支持案例的编号在客户门户中将标记为 **Unread（未阅读）**。在 **Unread（未阅读）** 列中将出现一个钩号，文本字体也会加粗，以此突出该案例。

在 **Case Number（案例编号）** 列中，您可以点击任意案例，从而转至案例详情页面。在必要时候，您可以从案例详情页面提升案例级别。如需详细信息，请参阅 [提升案例级别](#) 部分。

您也可以降低案例级别。如需这样做，请从 **My Support（我的支持）** 屏幕打开相应案例，然后从 **Quick Actions（快速操作）** 列表中点击 **Request De-escalation（请求降级）**。您要填写 **Comment（注释）** 字段，然后点击 **Request（请求）** 按钮确认。

案例状态

案例在不同时期有不同的状态：

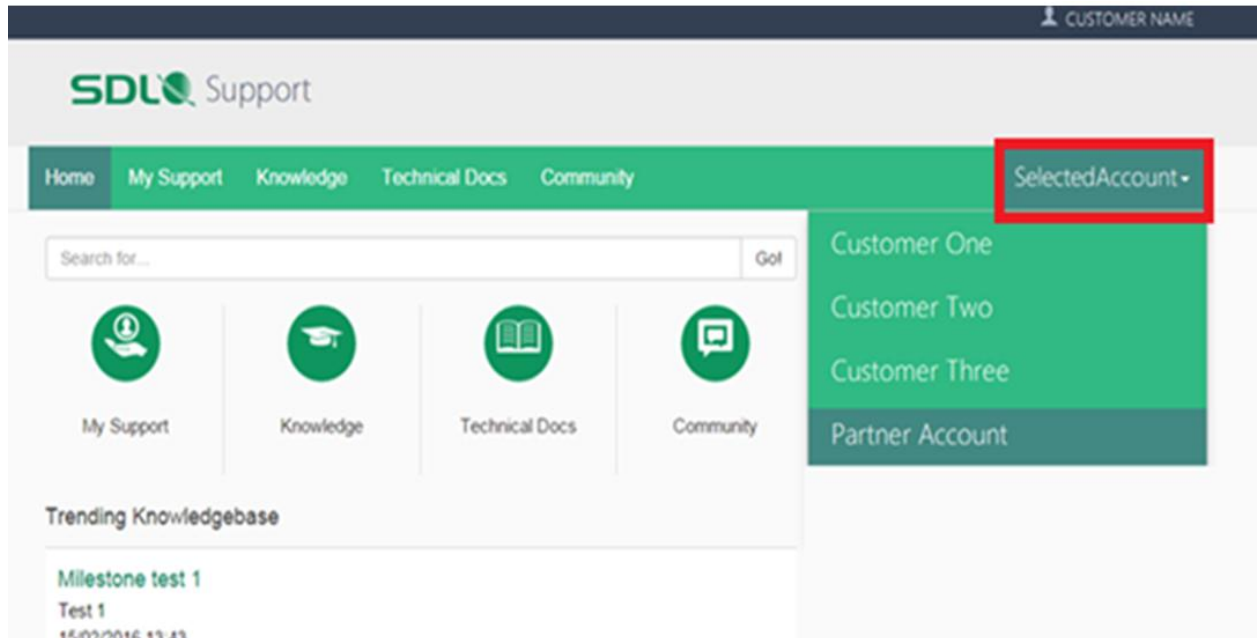
- **New Raised（新提出）**：客户创建了案例
- **With SDL（交由 SDL 处理）**：支持团队正在处理案例
- **With Customer（交由客户处理）**：需要客户采取行动和/或作出响应
- **Resolved（已解决）**：已实施变通方案、提供解释和/或修复
- **Resolved (Defect Raised)（已解决（已提交缺陷））**：已实施变通方案或提供解释，同时已将缺陷告知开发团队
- **Closed（已关闭）**：案例现已归档，无法再更新，若该问题再次出现，应作为新案例记录。
- **Closed (Defect Raised)（已关闭（已提交缺陷））**：案例现已归档，无法再更新，同时已将相关缺陷告知开发团队，但仍未解决。

若 SDL 支持工程师将案例状态设置为已解决，在 **Quick Actions（快速操作）** 下将出现一个选项，让您确认该解决方案可以解决您的问题，然后选择 **Close Case（关闭案例）**。如该解决方案不能解决您的问题，您可以选择 **Quick Actions（快速操作）** 下的 **Reopen Case（重新打开案例）** 选项。案例的状态将设置为“With SDL（交由 SDL 处理）”，支持团队将继续跟进。

案例关闭后，将移动到 **My Support（我的支持）** 中的 **Closed（已关闭）** 部分。已关闭的案例不可以重新打开。

合作伙伴创建案例

作为合作伙伴，您可以代表客户查看、更新和关闭案例。在 SDL Customer Gateway 登录后，（在默认设置下）合作伙伴名称将在菜单右侧显示。



如需代表客户记录标签，请从下拉菜单中选择相关帐户。
您可以随时切换到其他帐户。

如需建立案例，请参阅 [创建案例](#) 部分。

使用合作伙伴帐户查看其他帐户的案例

创建案例时，从菜单栏选择要查看的相关帐户，然后点击 **My Support**（我的支持）。

检阅案例

如需更新、检阅案例或提升案例级别，您必须登录 [SDL Customer Gateway](#)。

如需查看未解决案例

1. 点击顶部菜单中的 **My Support（我的支持）**。
2. 从 **Open Cases（未解决案例）** 选项卡中，您将看到帐户下已提交但尚未解决的案例。如果您没有看到由组织中其他人创建的案例，请点击 **Show all cases（显示全部案例）** 复选框。
3. 点击您想要查看的案例编号。

如需查看已关闭案例

1. 点击顶部菜单中的 **My Support（我的支持）**。
2. 从 **Closed Cases（已关闭案例）** 选项卡中，您将看到帐户下已提交且目前已关闭的案例。如果您没有看到由组织中其他人建立的案例，请点击 **Show all cases（显示全部案例）** 复选框。
3. 点击您想要查看的案例编号。

更新案例

只要案例不是 **Closed（已关闭）** 状态，您都可以更新该案例。导航至需要更新的案例。

在案例中添加注释

您可以在案例中添加注释，或直接回复通知邮件，从而对案例进行更新。如果您通过邮件作出回复，请不要更改主题行的名称。

如需在案例中添加注释：

1. 在 SDL Customer Gateway 中打开案例。
2. 从 **Quick Actions（快速操作）** 菜单中选择 **Add a Comment（添加注释）**。
3. 在 **Comment（注释）** 框中输入注释。
4. 单击 **Submit（提交）** 保存更改。

管理案例联系人

如需在案例更新后通知其他人士，可以将他们添加到额外案例联系人。此流程应逐步管理。

1. 导航至案例。
2. 从 **Quick Actions（快速操作）** 菜单中选择 **Manage Case Contacts（管理案例联系人）**。
3. 从 **Contacts（联系人）** 部分的下拉框中选择要添加到额外电邮地址的联系人，然后单击 **+** 按钮。如需删除联系人，请选择其名称，然后单击 **-** 按钮。您也可以添加未列为预定义联系人的电邮地址，即在 **Additional Email Addresses（额外电邮地址）** 部分中输入他们的电邮地址，然后单击 **+** 按钮。
4. 单击 **Submit（提交）** 保存更改。

添加附件到案例

在案例关闭前，您都可以继续添加附件。

1. 导航至案例。
2. 使用 **Quick Actions（快速操作）** 菜单选择 **Add Attachments（添加附件）**。
3. 在 **Select File（选择文件）** 部分中点击 **Choose file（选择文件）**。
4. 找到要上传的文件，然后双击该文件。
5. 使用 **Comment（注释）** 框添加具体信息。
6. 单击 **Submit（提交）** 保存更改。
7. 现在，您查看案例时将可在 **Attachments（附件）** 选项卡中看到附件。

如果要上传多个文件，可以将它们打包成一个压缩包。

更改案例优先级和/或紧急性

您可以随时更改案例优先级和/或紧急性。

1. 导航至案例。
2. 查看案例时，点击 **Quick Actions（快速操作）** 菜单中的 **Update Impact/Urgency（更新影响/紧急性）** 链接。
3. 从下拉菜单中选择已修改的 **Service Impact（服务影响）** 和 **Urgency（紧急性）**。
4. 在 **Comments（注释）** 框中输入注释，解释更改服务影响和/或紧急性的原因。
5. 单击 **Submit（提交）** 保存更改。

提升案例级别

您可以随时申请提升案例级别。如需提出升级申请，请登录 SDL Customer Gateway，然后在查看案例时，点击 **Quick Actions（快速操作）** 部分的 **Request Escalation（请求升级）**。为完成该流程，您需要提供额外信息，解释为何提出升级请求。



提交升级请求后，案例标题的前面将出现如左侧所示的图标。



您提交升级请求后，我们将根据 SDL 技术支持服务政策考虑该请求，如果接受，图标将变为红色。

如果升级请求遭到拒绝，图标将会消失。您可以随时重新提出升级申请。

重新打开案例

只有状态为 **Resolved（已解决）** 的案例方可重新打开。如需重新打开案例，请登录 SDL Customer Gateway，然后从 **Quick Actions（快速操作）** 菜单中选择 **Reopen Case（重新打开案例）**。您需要提供额外信息，解释为什么要重新打开该案例。

7 天后，该案例将永久关闭，无法重新打开。如果问题得到完满解决，您可以手动关闭案例。如需详细信息，请参阅 [解决案例](#) 部分。

解决案例

在 SDL Customer Gateway 中查看案例时，您可在屏幕右侧的 **Quick Actions（快速操作）** 部分对案例执行各种操作。下表概述了每个可用选项的功能：

快速操作

操作	说明
Add a Comment（添加注释）	使用此选项在案例中添加注释。
Add Attachment（添加附件）	使用此选项向 SDL 提交与案例相关的文件（例如屏幕截图、日志、配置文件）。
Close Case（关闭案例）	关闭案例。
Update Impact/Urgency（更新影响/紧急性）	更改案例的影响/紧急性。
Request Escalation（请求升级）	申请提升案例级别。这需要获得高级管理层的批准。
Request De-escalation（请求降级）	降低已升级的案例的级别

关闭案例

您可以随时关闭案例。打开案例，然后选择 **Quick Actions（快速操作）** 部分中的 **Close Case（关闭案例）**。输入解决方案，然后点击 **Close（关闭）**。

案例将从 **Open Cases（未解决案例）** 选项卡移到 **Closed Cases（已关闭案例）** 选项卡。

案例一旦关闭，将无法重新打开。如果您再次遇到该问题，请创建一个新案例。

反馈表

案例关闭后，您将收到一份调查问卷。如需向我们提供反馈，您可以在问卷上记录您与 SDL Support 交涉的体验。

7 天后自动关闭

当案例状态更改为 **Resolved（已解决）** 时，该案例将在 **Open Cases（未解决案例）** 选项卡中保留 7 天，此后将自动关闭。您也可以在此期间手动将它关闭。

知识

在 Knowledge（知识）选项卡中，客户和合作伙伴可以访问和快速搜索与其咨询相关的文章。通过 SDL Customer Gateway 访问 **Knowledge（知识）** 选项卡时，将显示以下项目：

- 搜索栏，用于搜索文章
- 热门文章列表。
- 类别和数据筛选器。

搜索文章

在 **Search for knowledge（搜索知识库）** 框中输入搜索词，比如错误代码或错误消息。您可以在搜索词中使用搜索通配符和操作符。您可以在搜索词中使用搜索通配符 (*) 和操作符 (AND / OR)。

筛选文章

文章类型

按照类型，将文章归类到不同组：

- 常见问题
- 产品生命周期信息
- 参考文章
- 发行信息
- 解决方案文章
- 用户指南

您可以按这些组筛选文章，也可以选择要显示的多个组。已选择的选项将高亮显示，再次点击该选项可以取消选择。

类别筛选器

Category filters（类别筛选器） 在 **Knowledge（知识）** 选项卡中，帮助用户查找文章或问题。文章按类别分门归类，使您可以通过筛选 SDL 知识库快速、轻松地找到需要的文章。为确保您看到所有相关文章，按类别筛选可以得到详细的结果，包括某类别在其阶层中的上下级关系项。例如，如果翻译生产效率的类别阶层为 *SDL Trados Studio > 文件类型支持*，同时您的搜索依据为 *文件类型支持*，知识库将返回归类为 *文件类型支持* 和 *SDL Trados Studio* 的文章。为避免出现不相关的结果，类别筛选器不会返回分枝的非线性关系项。例如，不会显示关于 Multiterm（SDL Trados Studio 的分枝）的文章。

选择类别筛选器后，您可以使用 **Back（返回）** 按钮回到上一个类别组，或者使用 **Clear All（清空所有）** 按钮重置筛选器。

文章评分

打开文章后，您可以看到有多少用户认为这篇文章有用。只有经验证的用户才可以为文章评分，方法：点击**大拇指向上**或**大拇指向下**按钮。

关于 SDL

SDL (LSE: SDL) 是业界首屈一指的全球内容管理和语言解决方案提供商。凭借 20 多年的丰富经验，SDL 可以帮助企业打造有针对性的数字体验，从而在全球范围内交付顺应时代变革的业务成果。

全球百强品牌中已有 79 家企业选择 SDL 作为全球内容管理服务商，更快捷、更轻松实现了跨品牌、跨网站、跨语言、跨设备的内容管理。在推动品牌全球化之路上，SDL 更胜一筹。

如需了解更多信息，请访问 SDL.com，并关注我们的 [Twitter](#)、[LinkedIn](#) 和 [Facebook](#)。

版权所有 © 2016 SDL plc。保留所有权利。此处引用的所有公司产品或服务名称均归其各自所有者所有。