

OceanBase工单系统使用（用户手册）

官网工单系统使用

1)、登陆官网注册/开通白名单

(1)、申请白名单方法:

2)、使用工单系统

(1)、提交/创建工单

(2)、查询工单

(3)、处理工单

(4)、评价工单

3)、系统角色设置

官网工单系统使用

1)、登陆官网注册/开通白名单

(1)、申请白名单方法:

第一步): 用户到OceanBase 官网注册账户。

官网地址: <https://www.oceanbase.com/>

第二步): 认证个人账户



第三步)：提供如下信息至售后侧申请加白开通白名单。(必要信息)

姓名：XXX

电话：1xx-xxxx-xxxx

邮箱：xxx@xxx.com

职位：业务研发/运维dba

公司：XXXXXX有限公司

身份证号(实名认证)：xxxxxx(15位/18位)

说明：电话/邮箱其中一项信息必填。同时需要说明下是邮箱注册，还是通过手机号注册。(根据实际电话/邮箱注册)。

备注：将申请试用工单系统用户支持者注册信息提交至，项目接口人侧反馈售后支持开通。

第四步)：等待开通白名单后，重新登陆官网。

即可看到 **图：1**【支持与服务】页签下显示“支持工单”标签 即为OB官网工单系统入口。

新页面：



2)、使用工单系统

(1)、提交/创建工单

填写页面表单信息，提交工单。

1、工单标题（必填）

示例：【XXXXX项目】OBServer log 出现报错异常。

2、OceanBase产品（必填）

示例：OBServer/OCP/OAT

3、产品版本（非必填）

示例：ob2.2.76/ocp2.5.3/odc/2.4.1

4、问题类型（必填）

示例：用户权限/备份恢复

5、问题描述（必填）

示例：（问题描述中请尽可能提供较为详细的信息，以便于快速处理问题。）

问题现象：目前OBServer

问题复现方法：执行A操作，后续执行B操作。

问题出现时间：2021年5月31日16点10分~2021年5月31日16点20分

问题目前状态：目前报错持续中

详细报错：报错关键信息可在文本反馈，如果日志较长可放在附件反馈。

6、附件（非必填）

说明：请注意提示支持上传附件类型。对应类型上传，否则上传不成功。

7、手机号（必填）

说明：如故障、及影响业务等紧急情况时，OceanBase 工程师会与您电话联络，请务必填写正确手机号。

技术支持

创建工单

创建工单

我的工单

* 工单标题: 请输入工单标题

* OceanBase 产品: 请选择产品类型

产品版本: 请输入产品版本 (选填)

* 问题类型: 请选择问题类型

* 问题描述: 请描述您发现的产品缺陷, 和它造成的影响

附件: 上传附件
请上传相关日志, 截图或文件。
(支持png、jpg、jpeg、gif、rar、doc、docx、xls、xlsx、zip、7z、mp4格式, 单个文件大小不超过100M)

* 手机号: 请输入手机号
紧急情况时, OceanBase 工程师会与您电话联系, 请务必填写正确手机号

提交工单

(2)、查询工单

刷新并点击“我的工单”菜单页签查询已经提交工单回复。

支持关键字、提交时间等维度搜索工单。可搜索不同状态工单详情。

技术支持

我的工单

创建工单

我的工单

关键字: 请输入关键字 提交时间: 开始日期 ~ 结束日期 查询 清空

| 工单 ID | 工单标题 | 创建时间 | 更新时间 | 当前处理人 | 状态 | 操作 |
|--------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------|-----|------|
| 60bca364360d34ededb252d5 | 【测试项目】XXXXXX 日... | 2021-06-06 18:28:52 | 2021-06-06 18:30:49 | OceanBase 工程师 | 处理中 | 查看详情 |
| 605f2d25191d9f0503260515 | 【测试】临时测试11 | 2021-03-27 21:03:33 | 2021-03-27 21:05:19 | OceanBase 工程师 | 已完成 | 查看详情 |
| 6059a4de8da460045fd6f503 | 【测试】测试工单系统 提交工单 | 2021-03-23 16:20:46 | 2021-03-24 10:20:45 | OceanBase 工程师 | 待评价 | 查看详情 |

(3)、处理工单

状态：“处理中”

此状态工单点击“查看详情”可以进入工单详情页面，进行信息回复。

| 工单 ID | 工单标题 | 创建时间 | 更新时间 | 当前处理人 | 状态 | 操作 |
|--------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|------------------|-----------|----------------------|
| 60bca364360d34ededb252d5 | 【测试项目】XXXXXX 日... | 2021-06-06 18:28:52 | 2021-06-06 18:28:53 | OceanBase 工程师 | ● 处 理中 | 查看详情 |
| | | 2021-03-27 | 2021-03-27 | OceanBase | ● 已 | |

回复信息

技术支持

创建工单

我的工单

工单详情

OB OceanBase工程师 2021-06-06 18:28:52

感谢您的反馈，稍后将安排工作人员处理，请您耐心等待，谢谢!

OB OceanBase工程师 2021-06-06 18:30:49

原因分析：测试支持工单，请忽略。!

是否解决了您的问题 已解决 未解决

请问目前问题排查进展，情况

[上传附件](#) [发送](#)

XXXXXX日志出现异常

ID:
60bca364360d34ededb252d5

OceanBase 产品: OBCServer

产品版本: ocp2.5.3

反馈类型: 用户权限

状态: ● 处理中

提交时间: 2021-06-06
18:28:52

(4)、评价工单

状态：“待评价”

此状态工单点击“查看详情”可以进入工单详情页面，进行已处理工单评价。

技术支持

创建工单

我的工单

工单详情

原因分析: 结束

OB OceanBase工程师 2021-03-23 16:47:36

原因分析: 页面异常

是否解决了您的问题 已解决

感谢您的反馈。请您对本次服务作出评价。谢谢!

* 产品满意度: ★★★★★

* 服务满意度: ★★★★★

服务响应速度快，问题及时解决!

[提交](#)

OceanBase 产品: OAT

产品版本:

反馈类型: 页面异常

状态: ● 待评价

提交时间: 2021-03-23
16:20:46

3) 、系统角色设置

后台加白时相同企业下的用户放在一个企业账号下，后台可以设置管理员。

普通角色：默认添加到企业账号下为普通角色，普通用户登陆官网工单只能看到自己提交工单。

管理员角色：管理员角色能看到当前企业账号下所有已经提交过的历史工单（管理员暂时不支持删除工单）。

备注：加白申请设置几位管理员没有具体人数限制，可以根据项目安排要求需要设定即可。