

# 爱数工单系统

## 使用指南——企业客户篇

www.aishu.cn

上海爱数信息技术股份有限公司 AISHU Technology Corp.



ন্ম ।

关于爱数	.3
版权声明	.4
前 言	.5
第1章 爱数工单系统简介	.6
1.1 爱数工单系统简介	.6
第2章 企业客户注册&登录	.7
2.1 如何注册	.7
2.2 如何登录工单系统	.8
2.3 如何申请实名认证	.9
2.4 如何退出登录 1	11
第3章 服务查询1	12
3.1 服务维保信息查询	12

关于爱数

爱数是领先的大数据基础设施提供商,致力于为政府、公共事业及企业的数字化转型赋能,帮助 各行各业的客户在数字化浪潮中充分释放数据价值,通过即时、随时、实时的数据服务,实现行业智 能化。

爱数成立于 2006 年,经过多年的专注与沉淀,目前有 1300+名员工,合作伙伴上千家,总部位于上海,在长沙、上海、成都、德国汉堡设有研发中心,客户分布于全球 20+个国家,在政府、企业、金融、教育、医疗等行业内已获得 22000+家客户的认可。

当前,智能时代已开启,智能时代面临着数据巨量化、多样化、合规性、价值最大化等一系统挑战。爱数大数据基础设施,利用创新技术,致力于打造领先的数据安全、数据可用性、数据智能、数据洞察力方案和服务,从容应对智能时代的数据挑战。爱数大数据基础设施,包括 AnyBackup、AnyShare、AnyRobot、AnyDATA 四大产品线,以多模态数据架构,保持与云基础设施中立,并以更低的总体拥有成本,建设内容数据湖、日志数据湖,提供丰富的数据服务和全面的数据合规性。

爱数的大数据基础设施,以云原生的技术架构、平台化的开放架构、人工智能的数据洞察架构为 核心技术,累积发明专利超过 300 项,并形成了包括 AnyBackup 全栈超可用解决方案、AnyShare 智能内容管理解决方案、AnyRobot 智能运维解决方案等创新的数字化方案。同时,通过合作伙伴生 态战略,致力于与合作伙伴联合创新,先后与华为、SAP、腾讯云,联合打造了生态级数据智能服务 与方案。

自成立以来,因为专注与持续创新,爱数已从聚焦数据管理成长为大数据基础设施领航者。未 来,爱数将继续保持以客户需求为核心,坚持技术创新,携手生态伙伴,提供一系列的智能数据方案 与服务,释放无尽的数据潜力,实现更智能的未来。

## 版权声明

版权所有 ©2006 - 2020 上海爱数信息技术股份有限公司 保留一切权利。

#### 商标声明

ALSHU 爱数"和其他爱数商标均为上海爱数信息技术股份有限公司的注册商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标,由其各自的所有者拥有。

#### 注意

未经本公司书面许可,任何单位或个人不得以任何形式,复制、摘抄、和传播本文档内容的部分 或全部。

由于产品版本升级或其他原因,本文档将不定期进行更新,可能增删和修改内容。本文档仅作为 使用指导,文档中的所有信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。修订内容将合并到新的文档版本 中,如有更改恕不另行通知。



## 前言

感谢您选用爱数工单系统。在您使用该系统前,请详细阅读本文档。以下信息仅供参考,可能存 在变更。

### 适用版本

本文档适用于爱数工单系统正式发布版本。

### 目标读者

本手册适合下列人员阅读:

- > 爱数企业客户
- > 对本系统感兴趣的读者

### 约定符号说明

命令行格式约定:

格式	意义
粗体	命令行中无需变更,原文输入的内容,可采用加粗字体表示。
斜体	命令行中的参数,必须根据实际情况进行替换的部分,如文件名等,采用斜体表示。

#### 图形界面元素引用约定:

格式	意义
[]	方括号【】中的内容,表示界面按钮名称,如单击【确定】。
	""中的内容,表示视图、对话框等名称。
$\rightarrow$	"→"表示需要连续点击或操作。如选择【文件】→【新建】→【文件夹】,表示选择"文
	件"菜单下的"新建"子菜单下的"文件夹"菜单项。
Ŧ	表示"说明"或"注意"事项。

## 第1章 爱数工单系统简介

### 1.1 爱数工单系统简介

爱数工单系统(以下简称"工单系统")是爱数提供的一个工单管理系统,对于企业客户而言, 工单系统主要是面向企业客户提供工单提交、工单查询以及服务维保信息查询的管理平台。

本次发布版本支持企业客户登录工单系统查询所下设备的关联维保服务信息(后续迭代版本会支持企业客户提交工单及查询工单信息)。

工单系统与爱数内部服务系统共同协作完成客户服务整体流程。



## 第2章 企业客户注册&登录

### 2.1 如何注册

企业客户登录工单系统前必须重新注册,注册信息需与企业客户实际信息保持一致,注册完成后 即可登录工单系统;

1. 爱数企业客户在浏览器地址栏输入工单系统访问地址(<u>https://anysupport.aishu.cn</u>)进入 登录页面,点击【注册成为企业客户】按钮;

爱数官网 简体中文 >



请选择登录账户类型



企业客户



合作伙伴

还没有爱数账户? 注册成为企业客户

版权所有 © 2006-2021 上海爱数信息技术股份有限公司

#### 图2-1 企业客户注册入口

2. 点击【注册成为企业客户】按钮后,出现注册页面,客户填写相应注册信息后,完成注册操 作;



1 填写》	<b>於户信息</b>
	中国大陆
	注册后,国家/地区信息无法再次修改
	请输入您的姓名
	请选择职务
	请输入邮箱地址
	请输入手机号 (可稍后提供)
	下一步
	版权所有 @ 2006-2021 上海榮教信自技术股份有限小司泊ICP务090892/7是

#### 图2-2 注册信息填写

- ☞ 说明:
- A. 所有企业客户登录工单系统前必须重新注册;
- B. 注册信息与企业客户实际信息保持一致, 注册完成后即可登录工单系统;
- C. 企业客户登录工单系统后,需进行企业客户信息实名认证;未实名认证的用户需前往账户中心 进行实名认证,未经认证不可查询维保信息,相关功能受限;

## 2.2 **如何登录工单系统**

**入口**:

工单系统访问地址: https://anysupport.aishu.cn;

1. 企业客户在浏览器地址栏输入 <u>https://anysupport.aishu.cn</u>,进入登录页面,选择企业客户账户类型登录;



爱数官网 简体中文 >

AISHU 爱数®

请选择登录账户类型



图2-3 选择账户类型

2. 输入注册邮箱 + 密码/验证码, 即可登录工单系统。



图2-4 企业客户登录界面

## 2.3 如何申请实名认证

1. 进入工单系统页面后,点击右上角用户名处的【账户中心】按钮;



ESHU 爰数 For a smarter future ————————————————————————————————————	服务查询		账	○ y ×	简体中文 🗸
	设备名称:	设备序列号:		重置	查询
	数据最后更新时间:				

#### 图2-5 账户中心入口

 点击【账户中心】后,进入账户中心,点击左侧【企业信息】菜单项,进入企业信息页面, 点击【提交认证】按钮;

AI SHU 爱数 <sup>®</sup> ——For a smarter future.——			🔮 💷 📕 🖌 简体中文 🗸
账户中心	账户中心 / 企业信息		
24 账户信息	企业信息		
fb 企业信息			
	公司名称:	Erio	
	公司所属行业:	贸易/批发/零售/租赁业	
	公司规模:	101~500人	
	公司地址:	Street	
	主营业务:		
	认证状态:	提交认证	

#### 图2-6 申请实名认证入口

点击【提交认证】后,出现"企业证件认证"页签,填写相关信息并上传组织证照后,点击
【确定】完成认证申请,点击【取消】取消此操作;



AISHU 爱数®			企业证件认证		×
账户由心	账户中心 / 企业信息		公司名称:	Erio	
	企业信息		企业证件类型:	企业营业执照 🗸	
♀』账户信息			组织证照:		
由企业信息	公司名称: 公司所属行业:	Erio 贸易/批发/零		点击上传	
	公司规模: 公司地址:	101~500人 Street	社会信用代码:		
	主营业务: 认证状态:	<del></del> 提交认证			
					确定取消
		图2-7	企业证件认证		

- ☞ 说明:
- A. 企业证件类型为下拉选项,包括:企业营业执照\组织机构代码证\事业单位法人证书\社会团体 法人登记证书\行政执法主体资格证\其他;用户根据实际情况进行选择;
- B. 认证状态包括:【提交认证】、【认证中 修改】、【认证失败 重新提交】、【认证成功】;用户可点击【认证中】【认证失败】【认证成功】可查看相关认证详情;用户可点击【修改】【重新提交】 进行修改认证和重新提交操作,具体修改认证和重新提交认证操作与提交认证操作雷同,不再 赘述;

## 2.4 如何退出登录

在工单系统主页,点击用户名处的下拉【退出登录】按钮,即可退出登录状态;

AISHU 爱数 <sup>®</sup> - For a structure future	服务查询	筒体中文 >   账户中心     退出登录
服务查询	设备各称: 设备序列号:	重置 查询
	数据最后更新时间:	
	图2-8 退出登录入口	



## 第3章 服务查询

## 3.1 服务维保信息查询

1. 登录工单系统,进入工单系统主页,点击左侧【服务查询】菜单项,进入服务查询页面;

AISHU 爱数 <sup>®</sup>			简体中文 ~
支持与服务	服务查询		
服务查询	设备名称: 设备序列号:	重置	查询
	数据最后更新时间:		

#### 图 3-1 服务查询

 服务查询支持按设备名称及设备序列号进行查询,用户输入查询条件后,点击【查询】即可 执行维保服务信息查询操作,点击【重置】可清除已输入的查询条件;

AISHU 爱数 <sup>®</sup> ——For a smarter future.——		🕒 lucky 🗸	简体中文 >
支持与服务	服务查询		
服务查询	设备名称: 设备序列号:	重置	查询
	数据最后更新时间:		

#### 图 3-2 重置/查询按钮

☞ 说明:用户可按设备名称进行模糊查询、按设备 SN 号进行精确查询;

3. 结果列表展示设备信息(设备名称、设备 SN 号及产品订单号)以及相关服务维保信息(包括 服务 SKU、服务名称、开始时间及结束时间等)。



上海爱数信息技术股份有限公司 AISHU Technology Corp.

总部地址:上海市联航路 1188 号浦江智谷 8 号楼 2 层 邮 编: 201112 咨询热线: 021-54222601 服务热线: 400-880-1569 传 真: 021-54222601-8800 客服邮箱: support@aishu.cn



www.aishu.cn