英特尔® 首要支持

客户培训

欢迎使用"英特尔® 首要支持"

接下来显示的各张幻灯片中包含英特尔® 首要支持培训与帮助主题。本文档仅供有权使用英特尔® 首要支持的英特尔客户使用。

其他使用情况均未经授权。

主要变动事宜摘要

变动事宜摘要

- 我们将于 3 月 14 日（星期一）把我们当前使用的售前支持工具 - 英特尔® 首要支持 – 迁移到基于云的新平台上，以便为您提供更完善的界面。

- **除了**英特尔® 软件销售与服务产品或是通过英特尔® 注册中心注册的产品，其他所有产品都将迁移到基于云的新平台。

- 初期将迁移所有待处理的案例* 和所有在过去 30 天关闭的案例。

- 英特尔® 首要支持旧版中仍会通过英特尔® Business Portal 保留英特尔® 软件销售与服务产品或是通过英特尔® 注册中心注册的产品，但这些产品将于日后迁移到基于云的新平台上。

*以前在英特尔® 首要支持旧系统中被称为"问题"。

可见性方面发生的主要变动

- 为了实现加快客户服务响应速度的目标，我们正在施行内部业务流程转型。

- 这其中包括改变您帐户内的案例（以前也被称为"问题"）可见性。

- 在新平台中，我们提供帐户级别（而不是联系人级别）的产品支持，因此，贵公司有权访问此工具的所有联系人都能看到案例。

- 这项变更措施将可缩短您获取产品支持的时间，有助于确保更快地解决您的问题。

可见性变动有何影响？

- 贵公司所有处于激活状态的英特尔® 首要支持联系人都将可以看到所有获得批准的产品

- 贵公司内有权访问此工具的所有联系人都能看到案例

- 如果您需要限制可见性，请使用名为"首要支持项目" (Premier Support Project) 的新功能创建案例，此功能可以限制案例可见性，仅允许与项目有关的联系人查看案例。*

如果您对您的案例可见性存有疑虑，请联系您的英特尔代表。

*现有协作团队将作为一个项目迁移到英特尔® 首要支持云中

访问、登录和导航

英特尔® 首要支持云访问

您可通过三种途径访问英特尔® 首要支持

1. **premiersupport.intel.com**

2. 在英特尔® Business Portal 中找到英特尔® 首要支持旧版工具，该处将提供新客户门户链接。

3. 资源和设计中心 (RDC) 将提供英特尔® 首要支持的链接。

您可以使用现有英特尔® Business Portal 登录凭据访问英特尔® 首要支持门户

单击此处获取支持的浏览器列表。

英特尔® 首要支持云登录

现有客户

- 系统会自动将您迁移到英特尔® 首要支持云

- 使用您在旧版英特尔® 首要支持中的现有用户 ID/密码

新客户

- 联系您的 FAE 或英特尔® 支持负责人，获取访问权限

客户支持：通过帮助菜单提交与英特尔® 首要支持有关的任何问题

保密协议 (NDA)

- 登录英特尔® 首要支持后，界面上将出现保密声明，您必须接受该声明才能继续前往您的主页。

- 系统将根据您上次接受该声明的日期每三个月显示一次保密声明。

英特尔® 首要支持门户功能

- 英特尔® 首要支持门户支持 HTML 格式的说明性文本和注释，包括剪切和粘贴图像。

- 英特尔® 首要支持门户支持附加数个 GB 大小的文件附件。

- 可以下载从英特尔发送的文件附件（已附加到案例中）。

- 提供全局搜索功能。

(intel) Premier Support

英特尔® 首要支持云通用导航

单击各选项卡即可导航到不同的内容部分。

通过该站点搜索各种记录和字段。

使用不同的列表视图搜索案例

列出您最近查看过的所有记录类型。

快速链接 (Quick Links) 提供对常用功能的访问服务。

单击此链接即可通过电子邮件报告站点问题。

英特尔® 首要支持门户内容

英特尔® 首要支持门户包含三个选项卡。您可通过各个选项卡执行以下操作：

- **案例 (Cases)** – 查看和访问现有案例，创建新案例。
  - 以前在旧系统中被称为"问题"

- **英特尔® 产品 (Intel® Products)** – 查看您有权为其提交案例的产品。可通过该视图创建新案例。

- **首要支持项目 (Premier Support Projects)** – 查看您有权访问的项目。
  - 您可以利用这些项目创建新案例。
  - 您可以审阅/编辑关于这些项目的现有案例。
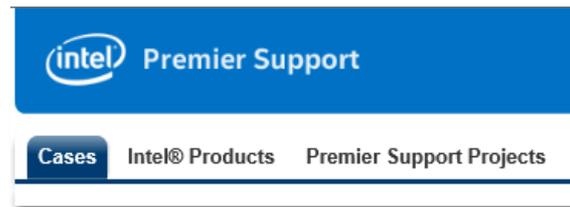
案例
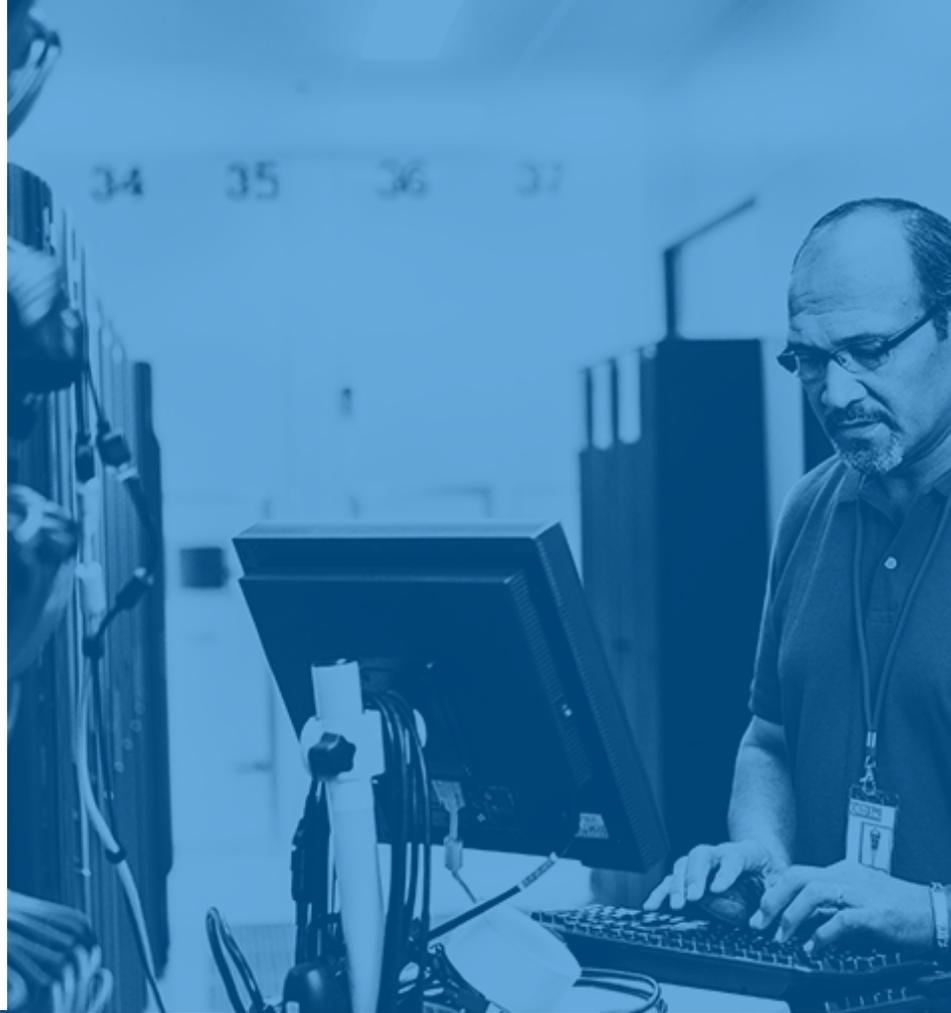
"案例"选项卡

- **案例 (Cases)** 选项卡中显示了您最近查看过的案例，以便您进行访问。单击所需的**案例编号 (Case Number)** 即可访问案例并查看案例详细信息。

- "案例"选项卡中包含您获权查看的所有案例，其中包括其他联系人提交的与您帐户有关的案例。

案例列表视图

您可以查看不同的列表视图：

- **所有案例 (All Cases)**

- **我关闭的案例 (My Closed Cases)**

- **我待处理的案例 (My Open Cases)**

- **我最近更新的案例 (My Recently Updated Cases)**

- **最近查看的案例 (Recently Viewed Cases)**

单击下拉箭头即可查看您的选项。选择列表视图，然后单击**前往！(Go!)** 即可查看该列表中的案例。
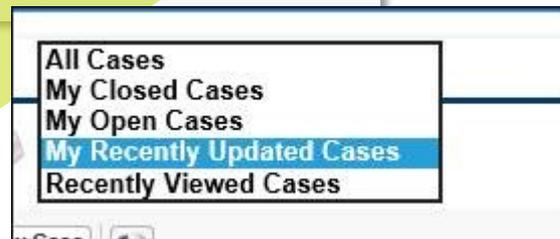
案例列表视图

有些列表视图中的列可以移动，以适应您的查看偏好。

- 单击列标题并将其拖到其他位置

但这样产生的列顺序变化只是暂时的。变更结果不会变为默认设置，当您导航到另一页面时，变更的设置将恢复原状。

单击列标题即可进行排序。屏幕内容只能按单个列排序。再次单击此列即可逆向排序。排序时遵循字母数字顺序。

客户案例搜索

如果使用各种列表视图仍找不到案例，请使用"全局搜索"。
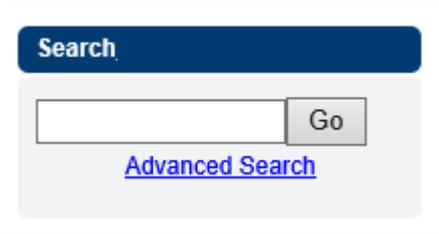
- 在搜索字段中输入文本（比如产品名城或案例备注中的信息）以查找具体案例。

- 搜索文本长度不能超过 80 个字符。

案例详细信息

案例详细信息包括:

- 说明 (Description)
- 案例信息 (Case Information)
- 产品信息 (Product Information)
- 环境详细信息 (Environmental Details)
- 案例备注 (Case Comments)
- 相关方 (Interested Parties)
- 英特尔® 首要支持案例附件 (Intel® Premier Support Case Attachments)

Case Detail

Edit Case Details | Request Case Closure | Copy | New Comment | Manage Interested Party

Description Information

Subject: Test Subject
Case Description: <p>Case Description</p>

Case Information

Case Number	00112179	Account Name	4WD INFORMATICA SRL
Case Origin	Web	Contact Name	Stefano Zendri
Status	New	Customer Reference ID	ID#123
Sub Status		End Customer	Mr. End Customer
Severity	Low		
Severity Reason			
Case Type	Debug Request		
Legacy IPS ID			

Product Information

Product	Purley	Case Category	Tool
Code Name		Case Subcategory	Android
IPS Project	Facile 09		

Environment Details

Environment Details

Question	Response
What is ur Name	Name

Case Comments

Interested Parties

First Name	Last Name	Account Name
IPS-UAT-801	UAT-Tester	UAT-Account1

Premier Support Case Attachments

Attach File | Refresh to See New Attachments

No records to display

案例与项目对比

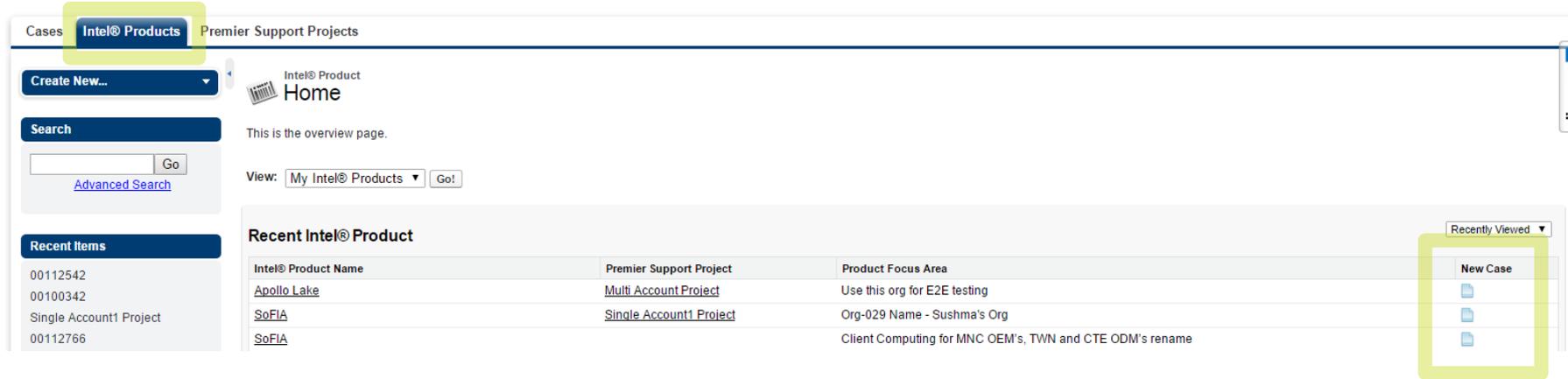| 案例	项目
您帐户下的所有成员都可以查看和编辑与您帐户有关的案例。	项目只允许部分帐户成员查看相关案例。
您可以查看并创建英特尔明确授权您帐户访问的产品案例。	如果某个案例属于某个项目，只有在英特尔将您明确添加为此项目团队的成员后，您才能查看和编辑该案例。
您可以查看和编辑由同一帐户下处于激活状态的其他英特尔® 首要支持联系人提交的所有案例。	如果您是项目成员，您可以查看和编辑由该项目其他成员提交的所有案例。

- 如果您想创建项目，请联系您的英特尔代表。

- 您还可以使用项目向为同一项目工作的、使用不同帐户的两名或多名客户提供访问权限。在这种情况下，必须签订多方保密协议 (MPNDA)。

创建案例

创建案例 –"英特尔® 产品"选项卡

- 要创建案例，最简单的方法就是使用**英特尔® 产品 (Intel® Products)** 选项卡。

- 该选项卡中列出了您可能要为其提交案例的产品。默认视图中会显示您最近查看过的产品。

- 单击 📄 图标，创建关于对应产品的新案例。
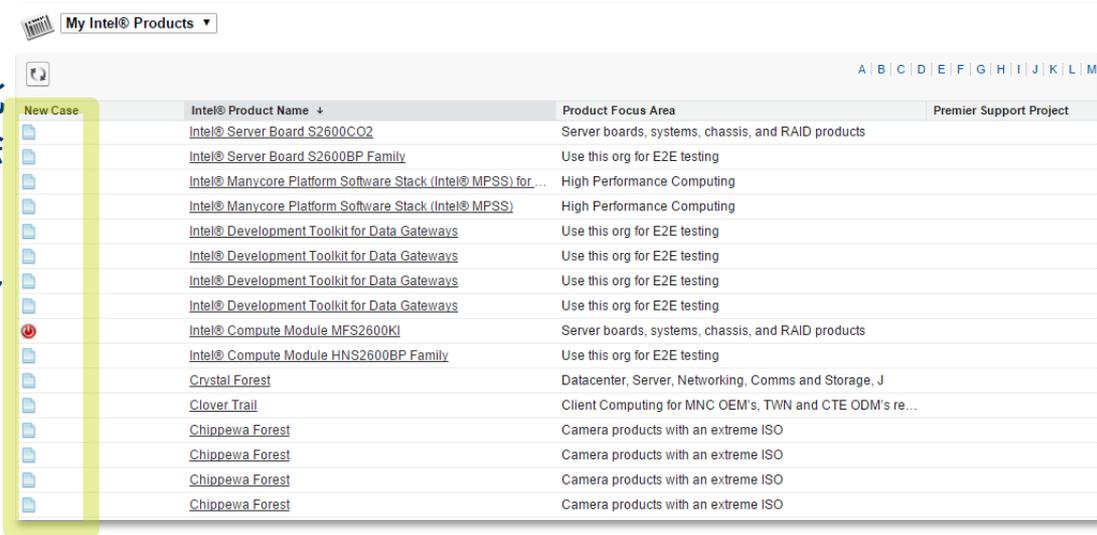
创建案例 –"英特尔® 产品"选项卡

要查找另一产品，请单击我的英特尔® 产品 (My Intel® Products) 视频旁边的前往 (Go) 按钮，即可查看您有权访问的所有产品。

- 单击 图标，创建关于对应产品的新案例。 图标表示不再通过此渠道支持该产品，或表示已经删除了您对此内容的访问权限。

- 请联系您的英特尔代表，获取更多信息。

New Case	Intel® Product Name ↓	Product Focus Area	Premier Support Project
	Intel® Server Board S2600CO2	Server boards, systems, chassis, and RAID products	
	Intel® Server Board S2600BP Family	Use this org for E2E testing	
	Intel® Manycore Platform Software Stack (Intel® MPSS) for ...	High Performance Computing	
	Intel® Manycore Platform Software Stack (Intel® MPSS)	High Performance Computing	
	Intel® Development Toolkit for Data Gateways	Use this org for E2E testing	
	Intel® Development Toolkit for Data Gateways	Use this org for E2E testing	
	Intel® Development Toolkit for Data Gateways	Use this org for E2E testing	
	Intel® Development Toolkit for Data Gateways	Use this org for E2E testing	
	Intel® Compute Module MFS2600KI	Server boards, systems, chassis, and RAID products	
	Intel® Compute Module HNS2600BP Family	Use this org for E2E testing	
	Crystal Forest	Datacenter, Server, Networking, Comms and Storage, J	
	Clover Trail	Client Computing for MNC OEM's, TWN and CTE ODM's re...	
	Chippewa Forest	Camera products with an extreme ISO	
	Chippewa Forest	Camera products with an extreme ISO	
	Chippewa Forest	Camera products with an extreme ISO	
	Chippewa Forest	Camera products with an extreme ISO	

创建案例 -"英特尔® 产品"选项卡

如果您在**英特尔® 产品 (Intel® Products)** 选项卡中单击了某个案例图标，对应字段中将自动填入产品名称。

Case Information

Project:

Search Product: Broadwell

List of products

- 如果产品与某个项目关联，则还会自动填入项目名称。

- 您可以通过输入产品名称前三个字符来搜索其他产品。

无论您何时创建案例，以下步骤都是一样的。

创建案例

请参阅后续各个页面，了解关于这些字段的更多信息。

第 3 步: 填写**主题 (Subject)**

第 4 步: 在**案例说明 (Case Description)** 字段中提供该案例的详细信息。

第 5 步: 选择**案例类型 (Case Type)**

第 6 步: 选择**严重性级别 (Severity)**

第 7 步: 输入**客户参考 ID (Customer Reference ID)**

第 8 步: 输入**最终客户 (End Customer)**

第 9 步: 单击**提交 (Submit)***

▼ Case Details

3 Subject

4 Case Description

B I U S

带有红色线条的字段是必填字段。

5 Case Type --None--

Severity Low **6**

7 Customer Reference ID

End Customer **8**

Cancel Submit **9**

*在单击**提交**按钮之前，可能需要执行其他步骤！*

创建案例

案例类型 (Case Type) — 指明您所请求的支持类型。以下幻灯片中列出了各种**案例类型**值。

案例严重性级别 (Case Severity) — 定义对于您和贵公司而言的案例严重性级别。这些值均以您所选择的**案例类型**为基础。

客户参考 ID (Customer Reference ID) — 如果您使用内部案例管理工具，则该字段为可选字段。输入您的内部身份信息，以帮助跟踪您的案例。

最终客户 (End Customer) — 该字段为可选字段。如果是代表其他公司提交案例，请输入最终客户的名称。

案例类型

案例类型决定了问题的性质。

Case Type	Definition
Debug Request	Customer thinks they have identified a violation of specification or feature expectations. This may result in a change or clarification of the feature, via documentation, software or hardware. Likely it will require Intel and the customer to perform debug and replication on a reference platform or CRB.
Question	Customer has a general question or concern. This will result in an answer.
Feature Request	Customer has a request for a feature that is not currently part of the Intel product's scope or plan of record. This may result in a future change or clarification of the feature via documentation, software or hardware.
	If this request can only be supported in the next Product, Intel needs to work with the customer to close the request on the current Product and open a new Feature Request in the next version of the Product.
Design Review	Customer would like Intel to review their hardware, electrical margins, simulations, or software design. This will result in feedback on their design and possibly some change recommendations to better match Intel's reference platform/software or industry specifications.

案例严重性级别

严重性级别 (Severity) 指明了对于您和贵公司而言的问题重要程度（"重大"、"高"、"中"、"低"）。

严重性级别 取决于您所选择的**案例类型 (Case Type)**（调试请求、问题、功能请求或设计审阅）。

提交案例后，只有您才能更改案例**严重性级别**。

Question Severity	Definition
Critical	Without clarification this will slip the schedule past Intel's launch or next release.
High	Depending on clarification this may slip the schedule past Intel's launch or next release.
Medium	
Low	Curious how something works, would not block schedule or launch.

Feature Request – Severity	Definition
Critical	Customer's Business/Marketing says this is required for launch or the next release.
High	Customer's Business/Marketing prefers this for launch or the next release.
Medium	Customer's Business/Marketing says this is required for the next generation launch or the release.
Low	Customer's Business/Marketing recommends this for the next generation launch or the release.

Design Review – Severity	Definition
Critical	Due to a business or validation decision customer needs this faster than normal time frame.
High	Needed in a normal time frame.
Medium	Whenever Intel can handle the request.
Low	This is a request beyond the usual 2 submits. If Intel's has time the customer would prefer a review.

其他案例创建步骤

案例类别/子类别

- 系统可能要求您为您的案例选择**案例类别 (Case Category)** 和**子类别 (Subcategory)**。

- 类别和子类别均已链接到所支持的产品，它们有助于系统将案例传送给适当的英特尔代理。

▼ Product/Project Info			
Case Category	Tool	Case Subcategory	Select SubCategory

其他案例创建步骤

环境详细信息

- 如果系统要求您选择类别和子类别，您可能还会看到"环境详细信息"问题。

- 这些问题可提供与案例有关的其他背景信息，能帮助英特尔代理更快地了解并解决您提交的案例。

现在，请单击提交！

确认

此时将打开"案例详细信息"页面，同时会出现一则确认消息告知已收到您提交的案例。

创建案例 – 可选方法

创建案例 – 可选方法

您可通过两种方式从**案例**选项卡创建案例。

如果使用这些方法创建案例，系统将不会自动填入产品或项目信息。

单击左侧的**新建 (Create New)**，然后选择**案例 (Case)**，或……

单击案例主页中的**新建案例 (Create New Case) 按钮。**

创建案例 – 可选方法
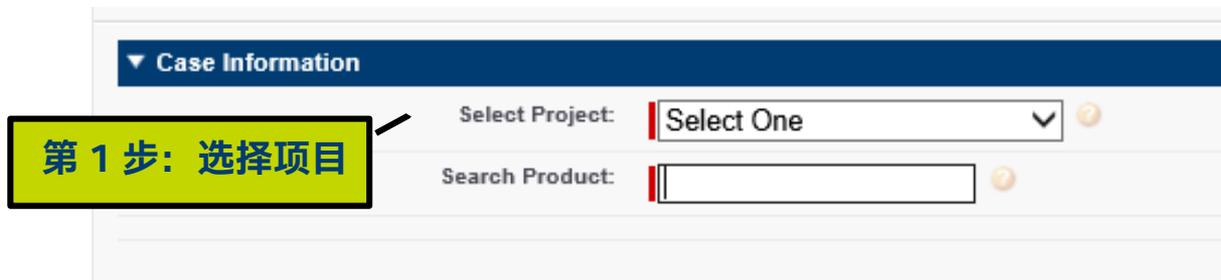
Case Information

第 1 步：选择项目

Select Project: | Select One

Search Product: |

如果您是项目成员，**选择项目 (Select Project)** 下拉菜单中将提供可供您选择的项目列表。

如果您希望使与您帐户有关的所有英特尔® 首要支持联系人都能看到此案例，请选择**不适用 (Not Applicable)**。

如果您不是项目成员，项目创建页面中将不会激活该字段。

创建案例 – 可选方法

第 2 步：选择产品
如果您选择**不适用 (Not Applicable)**，请在**已选产品 (Selected Products)** 字段中输入至少 3 个字符以搜索产品。

如果您选择了项目，请单击**产品列表 (List of products)** 下方的**此处 (here)** 链接，以从项目的可选产品中进行选择。

创建案例 – 可选方法

如"创建案例"部分所示，填好必要的字段信息。

编辑案例和其他案例功能

编辑案例

访问您要编辑的案例所对应的"案例详细信息"页面。

单击编辑案例详细信息 **(Edit Case Details)** 即可使所有可编辑的字段变为可用状态

或将鼠标移到具体字段上方。锁形图标表示您不能编辑该字段。铅笔图标表示您可以双击该字段进行编辑。

为案例附加文件

在"案例详细信息"页面，向下滚动到**英特尔® 首要支持案例附件 (Intel® Premier Support Case Attachments)** 部分。

除非上载进度条显示 100%，否则请勿单击**返回案例 (Return to Case)**。

上载完毕后，返回"案例详细信息"页面，单击**刷新以查看新案例附件 (Refresh to See New Case Attachments)** 即可查看新添加的文件。

单击附加文件 (Attach File)

Premier Support Case Attachments　　Attach File　Refresh to See New Attachments

No records to display

Cases　Intel® Products　Premier Support Projects

In case you decide to Upload Files, please do not 'Return to Case' until the Upload Progress bar shows 100% completion　　Return to Case

Upload Files

1. Select File *

Select File

The recommended file size limit is 2GB

2. Set Attributes

Enter Description *　　Enter file description (1200

Submit　　*Must fill out required fields before submitting*

屏幕上出现"上载文件"页面。单击**选择文件 (Select File)** 即可选择要上载的文件。

在**设置属性 (Set Attributes)** 部分输入说明文本。

单击**提交 (Submit)** 。

为案例下载文件

要下载文件，请在**快速链接 (Quick Links)** 菜单中单击**文件下载 (File Downloads)** 。此时将打开可供您下载的文件的列表。
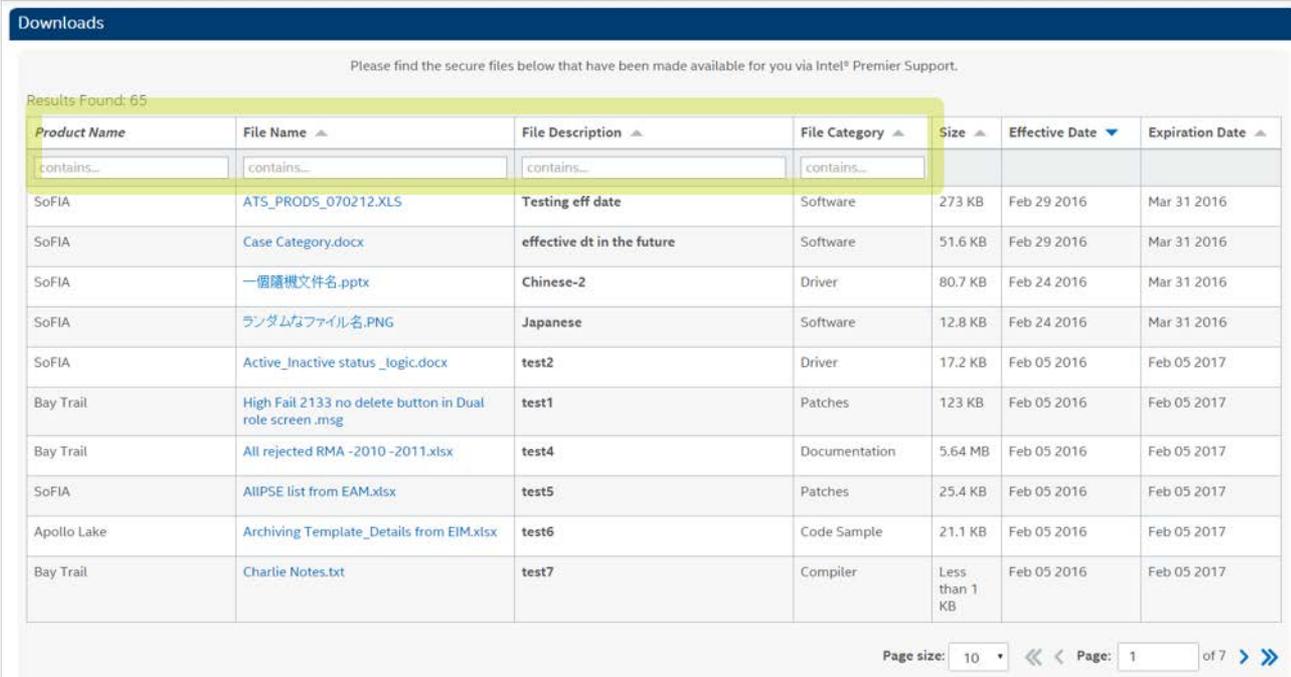
为案例下载文件

您可通过使用位于以下字段下方的"包含"功能来缩小列表范围：

- 产品名称 (Product Name)
- 文件名 (File Name)
- 文件说明 (File Description)
- 文件类别 (File Category)

您也可按以下属性排序：
- 有效期 (Effective Date)
- 到期日 (Expiration Date)

单击文件名即可打开或保存文件。

关闭案例

如需申请关闭案例，请单击"案例详细信息"页面中的**申请关闭案例 (Request Case Closure) 按钮**。
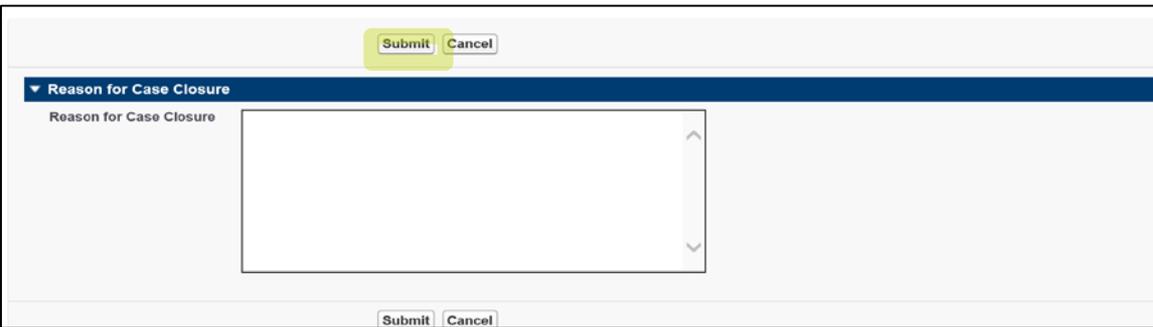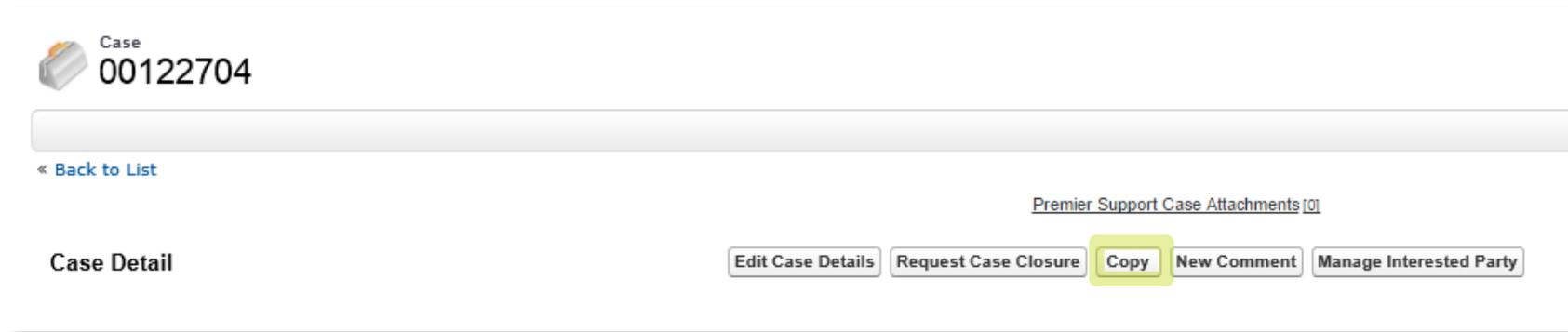

给出理由，然后单击**提交 (Submit)**。

- 关闭案例后，您将收到一则电子邮件通知。其中包含客户满意度调查链接。

- 案例关闭后 30 天内可以重新打开案例。

复制案例

您可以复制案例，以便获取其中部分案例详细信息来创建新案例。

- 单击**复制 (Copy)** 按钮即可获取案例的产品、项目（如果适用）、环境详细信息、类别和子类别。
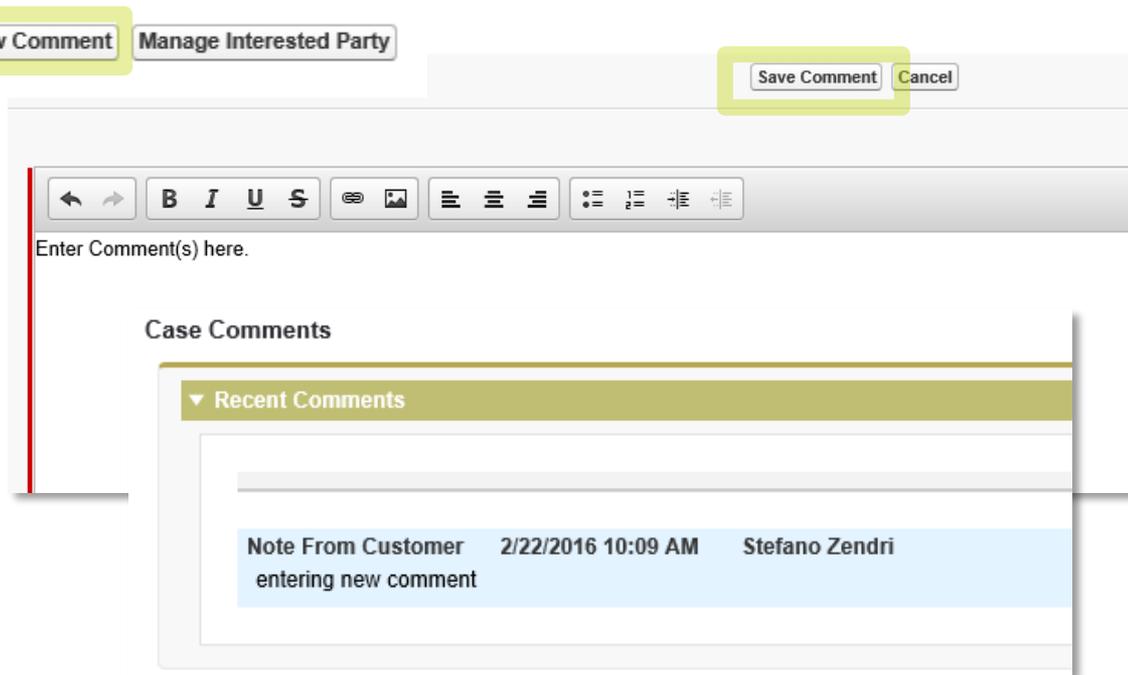
- 添加新主题和新案例说明，然后单击**提交 (Submit)**！

案例备注

要在案例中输入备注，请单击**新建备注 (New Comment)** 按钮。

Edit Case Details | Request Case Closure | Copy | New Comment | Manage Interested Party

Save Comment | Cancel

- 在打开的自由格式文本页面输入备注，然后单击**保存备注 (Save Comment)** 按钮。

Enter Comment(s) here.

Case Comments

▼ Recent Comments

- 备注将出现在"案例详细信息"页面的**案例备注 (Case Comments)** 部分，其中包含日期和时间戳。

Note From Customer   2/22/2016 10:09 AM   Stefano Zendri
entering new comment

相关方

为案例添加"相关方"信息即可使他们收到与该案例有关的通知。

要向案例添加相关方（与您帐户有关的另一位处于激活状态的英特尔® 首要支持联系人），请单击**管理相关方 (Manage Interested Party)** 按钮。

- 搜索您要向案例中添加的联系人。您可在搜索字段中插入星号 (*)，以列出与帐户有关的、已经激活的所有英特尔® 首要支持联系人。

- 选中您要添加的联系人所对应的方框。

- 添加完毕后，单击**完成 (Done)** 按钮。

| Edit Case Details | Request Case Closure | Copy | New Comment | Manage Interested Party |

▼ Search Interested Parties

Enter Search Text: [Type * or type in the name and click Search] [Search]

[Done]

Selected:

No records to display

Search Results:

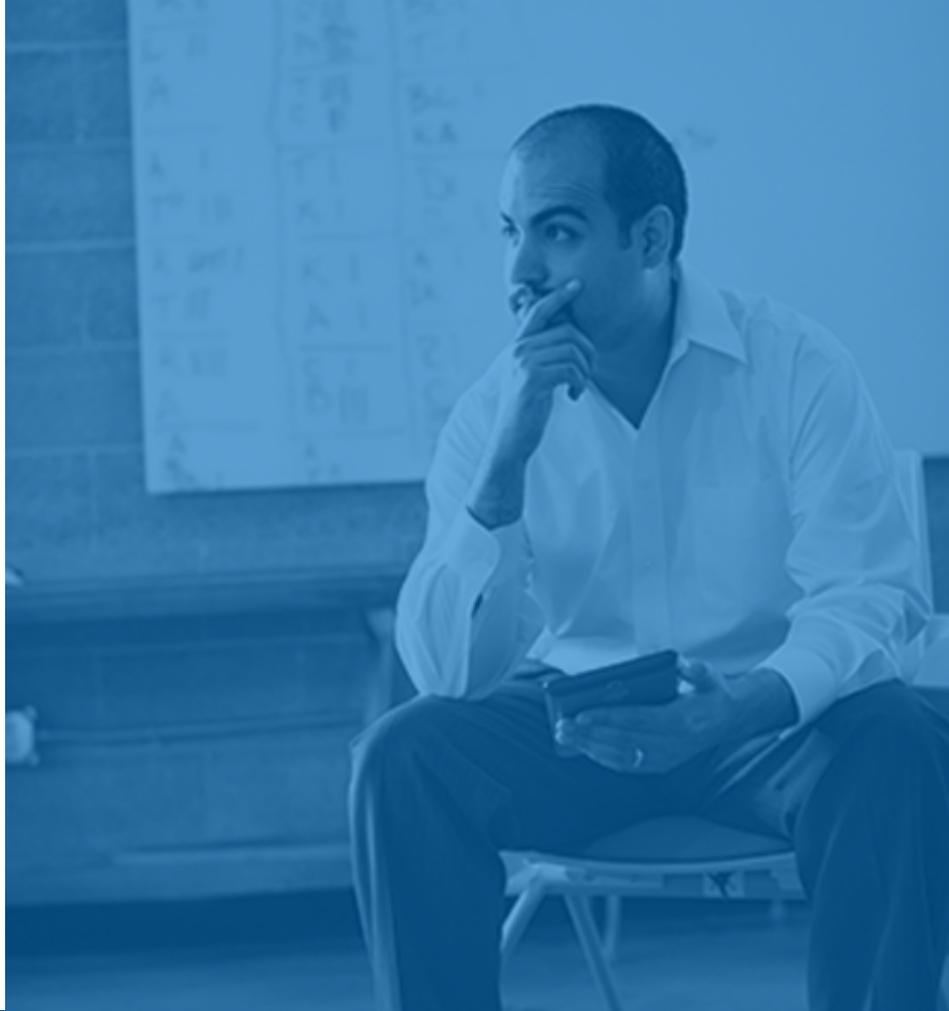| Add	First Name	Last Name
☐	ipsusr700	test
☐	ipsusr404	test
☐	ipsusr403	test

与军事、航空与政府 (MAG) 方面有关的案例

对于已知的 MAG 帐户，您在创建案例时必须回答以下问题：

- 您提的问题中是否有任何问题与在军事、国防、情报、核能/生化或太空项目中使用英特尔® 产品有关？

- 您能否提供任何与国防用品，或与最终应用领域为军事、国防、情报、核能/生化或太空领域有关的技术数据？

- 您还须说明您在哪个国家/地区。

在经由我们的全球出口法规团队审核之前，案例将处于待批状态。

首要支持项目

首要支持项目 选项卡

首要支持项目 (Premier Support Projects) 选项卡将显示您最近查看过的项目的列表。单击**所有项目 (All Projects)** 视图旁边的**前往！(Go!)** 按钮，即可查看您有权访问的所有项目。

首要支持项目选项卡

单击列表中的"项目名称"即可访问"首要支持项目详细信息"页面。

- 此页面中列出了项目成员、产品，以及与项目关联的案例。

- 您在此视图中单击 📄 图标即可创建新案例。

- 单击**案例编号 (Case Number)** 链接即可查看案例详细信息。

Premier Support Project
Facile 09
« Back to List

Intel® Products [1] | Premier Support Project Members [1] | Cases [5+]
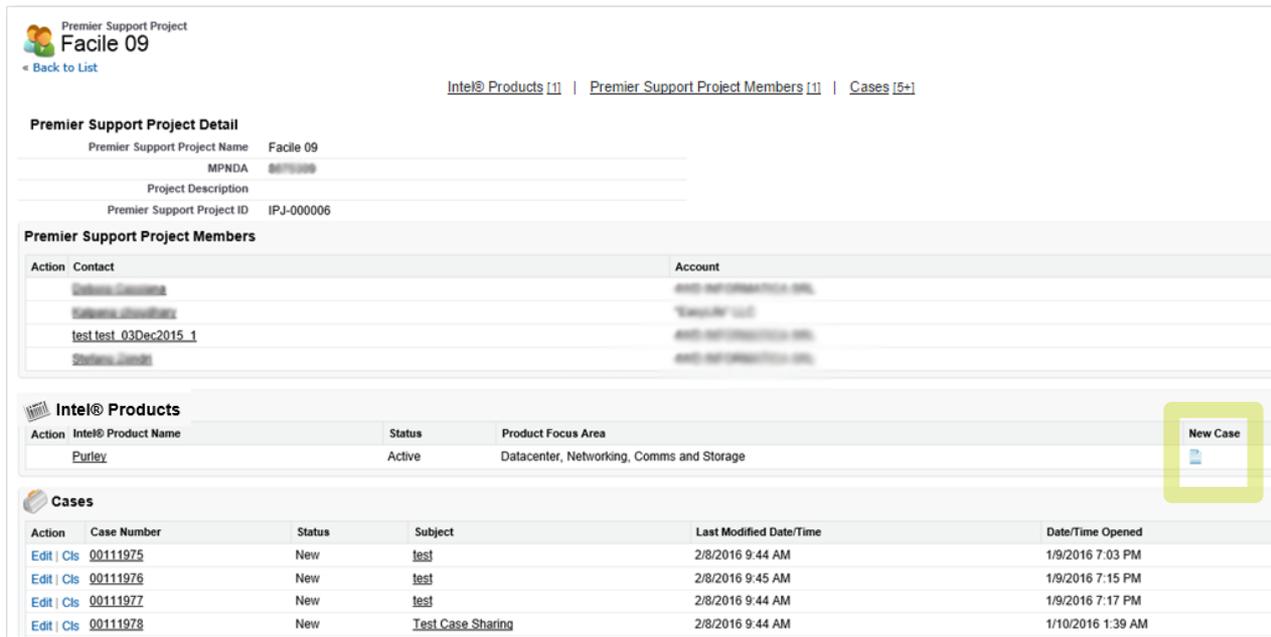
Premier Support Project Detail

Premier Support Project Name	Facile 09
MPNDA	
Project Description	
Premier Support Project ID	IPJ-000006

Premier Support Project Members

Action	Contact		Account
	test test_03Dec2015_1		

Intel® Products

New Case

Action	Intel® Product Name	Status	Product Focus Area
	Purley	Active	Datacenter, Networking, Comms and Storage

Cases

Action	Case Number	Status	Subject	Last Modified Date/Time	Date/Time Opened
Edit	Cls	00111975	New	test	2/8/2016 9:44 AM	1/9/2016 7:03 PM
Edit	Cls	00111976	New	test	2/8/2016 9:45 AM	1/9/2016 7:15 PM
Edit	Cls	00111977	New	test	2/8/2016 9:44 AM	1/9/2016 7:17 PM
Edit	Cls	00111978	New	Test Case Sharing	2/8/2016 9:44 AM	1/10/2016 1:39 AM

通过"项目"选项卡编辑和关闭案例

您可通过**英特尔® 项目 (Intel® Projects)** 选项卡来编辑或关闭案例。

您可在案例 30 天内再次打开案例。

- 如有此需求，请访问项目，向下滚动到案例部分，然后单击**编辑 (Edit)** 或 **Cls**。

客户调查

当案例关闭或得到解决后，英特尔将通过电子邮件向您发送一个链接，邀请您参与一项简短的客户满意度调查。

请帮助我们更好地为您服务！