

# 桓基科技測試客戶服務指南 V1.2

一、前言.....	2
二、借測客戶報修流程.....	2
2-1 借測客戶報修流程圖 .....	2
2-2 借測客戶報修流程圖說明 .....	3
2-3 各區連絡窗口電話 .....	3
三、借測客戶報修時需具備的資料.....	4
3-1 報修準備資料說明 .....	4
四、客服報修流程及說明.....	5
4-1 客服技術支援方式 .....	5
4-1-1 電子郵件報修.....	5
4-1-2 電話專人服務.....	5
4-1-3 產品技術資源中心.....	5
4-2 說明叫修的方式 .....	5
4-2-1 如何聯絡桓基客服中心技術支援? .....	5
4-2-2 如何請求桓基客服中心技術支援? .....	5
4-2-2-1 郵件報修.....	5
4-2-2-1-1 郵件報修流程說明 .....	5
4-2-2-2-1 電話報修流程說明 .....	8
五、電話/郵件報修流程 .....	9
5-1 電話報修流程圖 .....	9
5-2 郵件叫修流程圖 .....	10
六、備註.....	11
七、附件.....	13
7-1 第一次郵件報修空白表單 .....	13

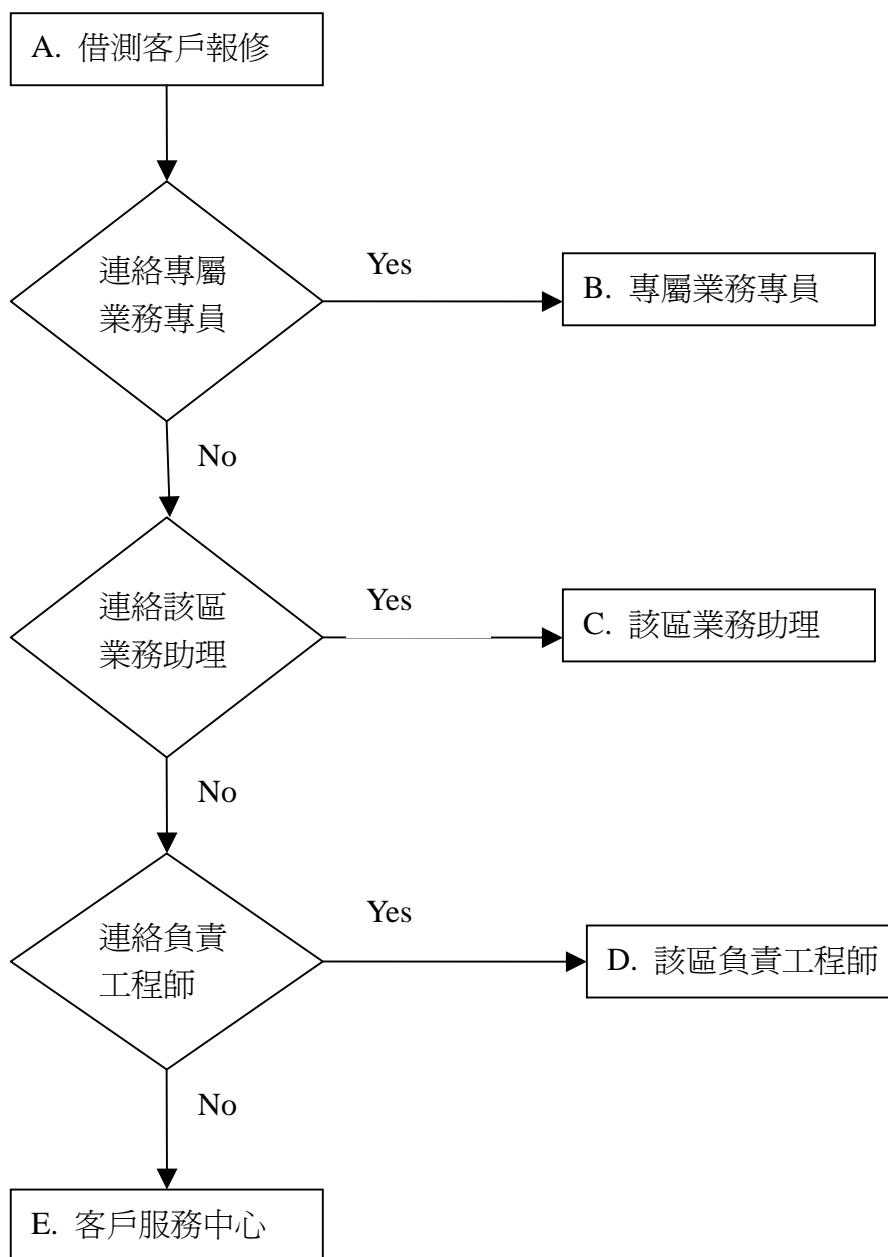
## 一、前言

感謝 貴公司/機關 給桓基科技一個為您服務的機會，歡迎您試用桓基科技的產品，桓基科技在此誠心的為您服務。只要您有產品技術/操作上相關的問題，桓基科技都會盡力協助解決您的疑惑，歡迎您隨時與桓基科技連絡。

桓基用心 請您放心

## 二、借測客戶報修流程

2-1 借測客戶報修流程圖



## 2-2 借測客戶報修流程圖說明

當您有產品技術/操作上相關問題時，請先致電給您的專屬業務。若無法和專屬業務連絡上時，請您連絡該區業務助理，業務助理會將您的問題轉告給業務並請負責工程師處理。若是負責工程師出差不在公司或是無法和他連繫上，最後再麻煩您致電到客戶服務中心，客戶服務中心會再安排工程師協助處理您的問題。

## 2-3 各區連絡窗口電話

連絡 地區	台北	新竹	高雄
業務助理分機	242	699	9
區域工程主管分機	361	702	17

### 三、借測客戶報修時需具備的資料

#### 3-1 報修準備資料說明

爲了更快速處理您的問題，當您致電給專屬業務、該區業務助理或是負責工程師時，請您先準備好以下資訊，好加快負責工程師爲您處理的速度，謝謝您的配合。

#### 基本資料：

#### 【說明】

- 公司/機關名稱 (請提供 貴公司/機關 全名)
- 聯絡人姓名 (請提供聯絡人全名、先生/小姐)
- 聯絡人電話 (請提供分機號碼)
- 產品名稱 (請提供欲詢問問題的產品全名)
- 問題描述 (請描述大概問題，錯誤訊息或圖片也可附上)
- 連線資料 (請提供可讓恒基客服連線處理的 **IP**、帳號 **admin**(Web 管理介面)及 **root**(SSH 連線)之密碼)

## 四、客服報修流程及說明

### 4-1 客服技術支援方式

#### 4-1-1 電子郵件報修

客服信箱: [service.support@hgiga.com](mailto:service.support@hgiga.com)

技術服務時間: 星期一至星期五 09:00-18:00 (註 1)

#### 4-1-2 電話專人服務

客服專線: (02)2599-1833

技術服務時間: 星期一至星期五 09:00-18:00 (註 1)

#### 4-1-3 產品技術資源中心

您可以在此網站中下載各產品的使用手冊、技術投影片及相關工具。只要連結進去，裡面有詳細的說明供您參閱。

<http://docs.hgiga.com/>

帳號申請流程說明 (註 2)

a. 首先連結網站進去首頁

b. 右上角有 5 個連結，點選第 1 個〔註冊〕先註冊為會員

b1. 請用貴公司統一編號作為申請帳號，以利審核作業

b2. 將資料填妥完畢後，按下“提交”即可

c. 待帳號申請成功後，系統會自動回信通知

### 4-2 說明叫修的方式

#### 4-2-1 如何聯絡桓基客服中心技術支援?

客服信箱: [service.support@hgiga.com](mailto:service.support@hgiga.com)

客服專線: (02)2599-1833

#### 4-2-2 如何請求桓基客服中心技術支援?

##### 4-2-2-1 郵件報修

##### 4-2-2-1-1 郵件報修流程說明

為了提供您及時且有效的服務，當您第一次

寄信到客服信箱報修時，請您先準備好下列資訊並填妥制式標準表格，好加快客服處理問題的速度，謝謝您的配合。

### 郵件報修流程說明

信件主旨: **【公司 / 機關名稱】產品名稱問題**

例: **【XX 科技】PowerStation 問題**

### 郵件報修範例

基本資料			
* 客戶姓名	王大明 先生	* 公司 / 機關名稱	XX 科技股份有限公司
* 公司電話	03-516-55XX#9	責任業務	Eason
行動電話	0918-123-XXX	裝機工程師	Aaron
* E-mail	<a href="mailto:xxx@xyz.com.tw">xxx@xyz.com.tw</a>	* 經銷商	無經銷商
公司地址	新竹市水源街 69 號		
技術資料			
* 產品名稱	<input checked="" type="checkbox"/> PS <input type="checkbox"/> VSL <input type="checkbox"/> MSL <input type="checkbox"/> WSL <input type="checkbox"/> SSL <input type="checkbox"/> ISL <input type="checkbox"/> CCMAIL <input type="checkbox"/> EIP <input type="checkbox"/> PKS <input type="checkbox"/> PSP <input type="checkbox"/> ES4 <input type="checkbox"/> S2W <input type="checkbox"/> 專案/客製化 <input type="checkbox"/> 其他_____		
* 連線資料	<b>IP: 210.241.239.252</b> 帳號: admin (Web 介面) 密碼: 123456 帳號: root (SSH 連線) 密碼: 123456		
其他連線資訊	無		
* 問題描述	PowerStation 無法上網，但可登入管理介面，中華電信確認線路是正常的，已開放 10000 port 及 22 port		
注意事項	無		

## 欄位說明

### 基本資料:

### 【說明】

- \*公司/機關名稱 (請提供 貴公司/機關 全名)
- \*聯絡人姓名 (請提供聯絡人全名、先生/小姐)
- \*聯絡人電話 (請提供分機號碼)
- \*聯絡人電子郵件 (請填上公司或外部私人信箱)
- \*經銷商名稱 (若透過經銷商購買，請提供經銷商名稱)
- 責任業務 (請提供與您接洽的**恒基業務人員**)

### 技術資料:

### 【說明】

- \*產品名稱 (請提供欲詢問問題的產品全名)
- \*問題描述 (請描述大概問題，錯誤訊息或圖片也可附上)
- \*連線資料 (請提供可讓恒基客服連線處理的 **IP、帳號 admin (Web 管理介面)及 root(SSH 連線)之密碼**)
- \*其他連線資訊 (可提供其他特別的連線資訊)

## 說明

- A. 有\*號為必填項目，如有必要，恒基客服會再和您連絡，要求更詳細的資訊。
- B. 請多利用**客服信箱報修**，會加快客服工程師處理速度。
- C. 請您先將**防火牆 (Firewall) 開放好(Web 管理介面及 SSH 服務)**，以便工程師即時處理。
- D. 您可選擇全部開放，或只開放給恒基客服來源 IP (四組都需開放)
- **210.241.239.252**
  - **210.243.241.193**
  - **211.75.30.164**
  - **220.229.55.148**

#### 4-2-2-2 電話報修

如果您是第一次來電到桓基客服，準備資料請參考“**郵件報修範例**”，並請先將資料備齊填妥寄到桓基客服信箱: [service.support@hgiga.com](mailto:service.support@hgiga.com)，並來電和客服中心確認。

##### 4-2-2-2-1 電話報修流程說明

當您來電時，請先準備好您的產品問題描述及連線資訊，以供客服工程師快速處理。

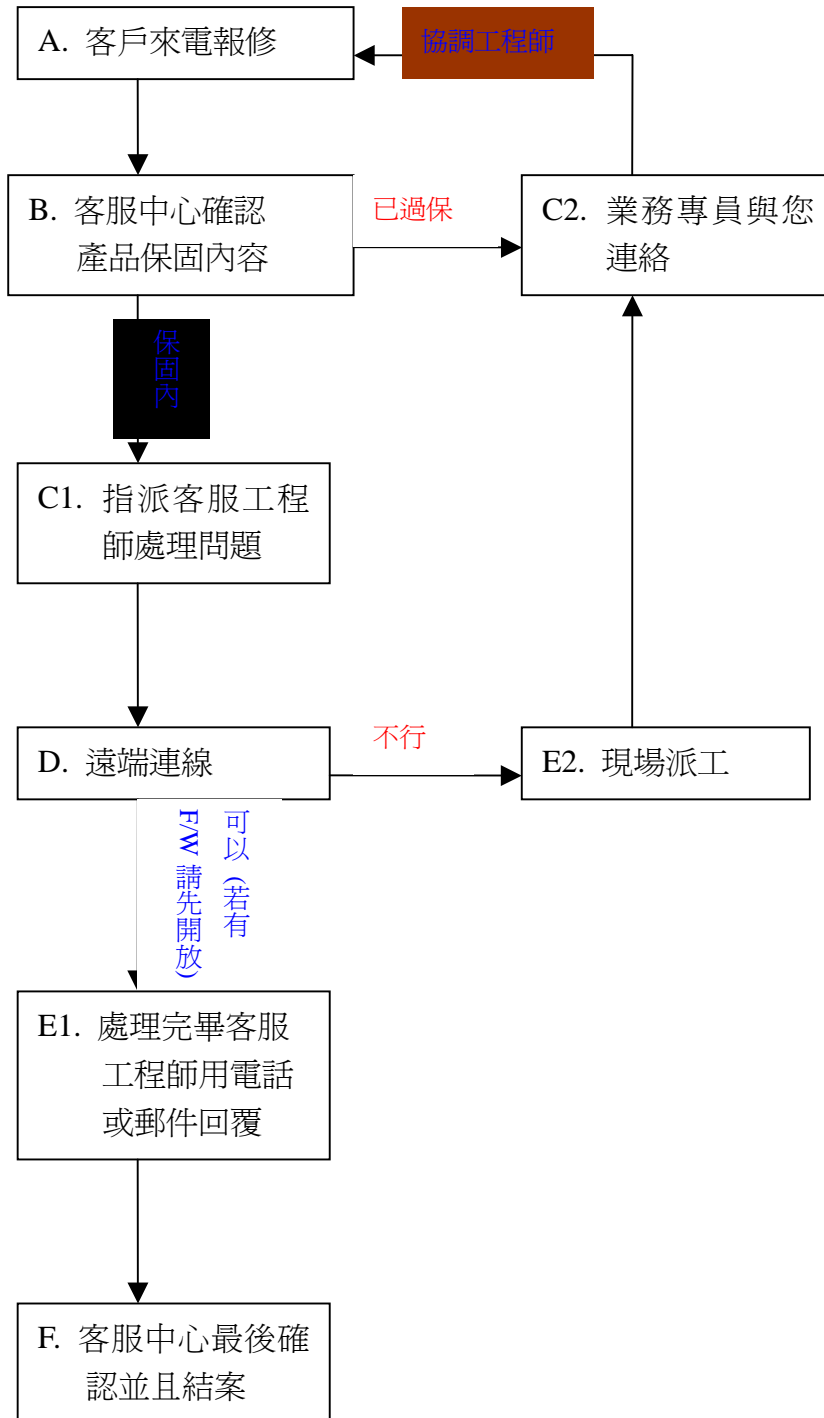
如以下資訊:

- **產品名稱**
- **問題描述**
- **連線資料**

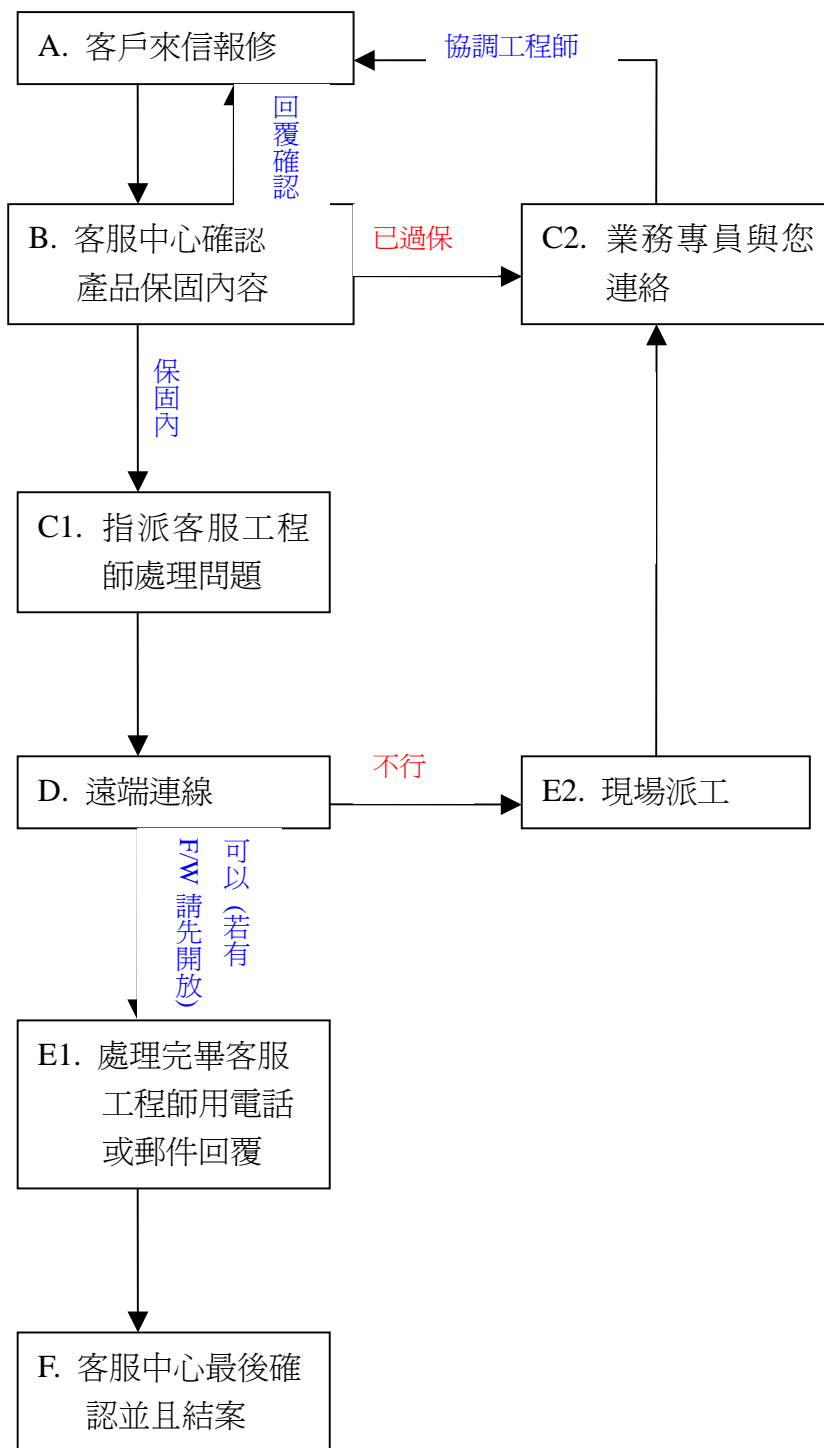
當您來電時，客服中心須和您做基本資料的確認動作，會花上幾分鐘的時間，還請您耐心等待。

## 五、電話/郵件報修流程

5-1 電話報修流程圖



## 5-2 郵件叫修流程圖



如果您在來信報修後 20 分鐘內未收到客服中心回覆確認的信件，還請您來電再次確認，謝謝。

## 六、備註

註 1. 技術服務時間: 星期一至星期五 09:00-18:00

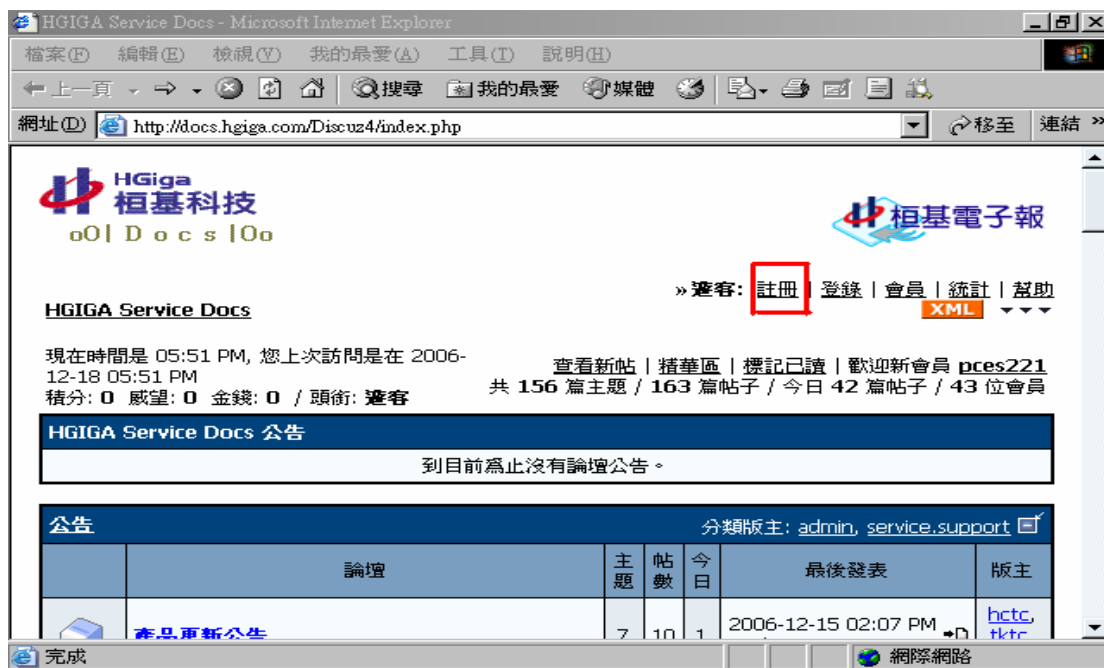
(不含例假日及國定假日)

註 2. 帳號申請流程說明:

a. 首先連結網站進去首頁 <http://docs.hgiga.com>



b. 右上角有 5 個連結，點選第 1 個（註冊）先註冊為會員



b1.請用貴公司統一編號作為申請帳號，以利審核作業

HGIGA Service Docs - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://docs.hgiga.com/Discuz4/register.php 移至 連結 >>

**HGIGA 恒基科技**  
oO| D o c s | Oo

» 遊客: 註冊 | 登錄 | 會員 | 統計 | 幫助

HGIGA Service Docs » 註冊

**註冊 - 必填內容**

用戶名:  檢查用戶名 **請用貴公司的統一編號申請**

密碼:

確認密碼:

Email:  請確保信箱有效,我們將發送激活說明到這個地址 請不要使用以 @hotmail.com/hinet.net/seed.net.tw/@yahoo.com.tw/@sina.com.tw/@pchome.com.tw/@yanet.net.net.tw 結尾的信箱

**註冊 - 選擇內容**

完成 網際網路

b2.將資料填妥完畢後，按下“提交”即可

HGIGA Service Docs - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 → 搜尋 我的最愛 媒體

網址(D) http://docs.hgiga.com/Discuz4/register.php 移至 連結 >>

時間格式:  默認  12 小時  24 小時

日期格式: 例如 yyyy/mm/dd, mm/dd/yy  默認  自定義:

短消息提示音:  無  #1  #2  #3

其他選項:  Email 地址可見  同意接收論壇通知 (Email 或短消息)

個人簽名:    
Discuz! 代碼 可用   
[img] 代碼 禁用

**提交**

網際網路

## 七、附件

7-1 第一次郵件報修空白表單

基本資料			
* 客戶姓名		* 公司 / 機關名稱	
* 公司電話		責任業務	
行動電話		裝機工程師	
* E-mail		* 經銷商	
公司地址			
技術資料			
* 產品名稱	<input type="checkbox"/> PS <input type="checkbox"/> VSL <input type="checkbox"/> MSL <input type="checkbox"/> WSL <input type="checkbox"/> SSL <input type="checkbox"/> ISL <input type="checkbox"/> CCMAIL <input type="checkbox"/> EIP <input type="checkbox"/> PKS <input type="checkbox"/> PSP <input type="checkbox"/> ES4 <input type="checkbox"/> S2W <input type="checkbox"/> 專案/客製化 <input checked="" type="checkbox"/> 其他_____		
* 連線資料			
其他連線 資訊			
* 問題描述			
注意事項			

\*為必填項目