

# 如何成功登录和浏览新的客户服务门户网站

文档编号: [6024]

客户服务门户用户手册

## 目录

- [简介：自助服务...简而言之](#)
- [1. 注册并登录服务门户](#)
- [2. 在巴可服务门户上导航](#)
- [3. 导航栏上的内容](#)
  - 个案
  - 工作单和项目
  - 服务合同
  - 创建新个案
    - 咨询
    - 服务请求
    - 备件销售
- [4. 如何在个案创建过程中创建帐户](#)
- [5. 有用的链接](#)

### 简介：自助服务

巴可致力于通过卓越的客户服务提供一流的客户体验。通过我们的服务门户结合强大的知识库平台提供自助服务功能是对此的最佳解决方案。

为了更快地为您服务并使事情变得更简单，巴可鼓励我们的客户采用**自助服务**。

- 通过访问我们的知识库平台（一个包含常见问题解答和信息文章的在线图书馆），您无需服务代表的帮助即可找到解决方案。
- 通过使用服务电子门户，您可以更快速、更完整地记录您的服务查询、服务请求或备件订单。这导致正确的优先级和更快的解决方案。
- 通过访问您的巴可支持页面，您可以 360 度全方位了解您的所有客户数据、个案和产品。您可以轻松跟进案件状态或检索已发货物品的跟踪信息。
- 通过与我们的聊天机器人和实时代理（即将推出）互动，您可以直接访问我们的服务代理。

- 通过使用虚拟远程助手功能，您可以通过手机上的视频聊天获得即时服务支持。
- 通过使用“购买地点”定位器，您可以快速找到我们巴可产品在您所在地区的哪些位置。
- 通过使用服务定位器工具，您可以查看附近的服务合作伙伴和维修中心的位置。

## 1. 注册并登录服务门户

要登录服务门户，客户需要访问外部巴可网站，然后从那里访问 myBarco 合作伙伴专区页面或点击[这里](#)

- 点击链接进入登录/注册页面
- 对于以前登录过的客户，提供您的登录详细信息，然后单击“继续”

### 对于新用户:

- 输入您要用于登录巴可服务门户的企业电子邮件（图 1）
- 点击“继续”确认
- 在巴可接受您作为新用户的注册请求后，验证码将发送到注册过程中使用的电子邮件地址（图 2）
- 输入验证码并点击“继续”
- 在下一页填写所需的信息（图 3）
- 将为输入的客户公司创建一个 Salesforce 帐户
- Salesforce 联系人将使用您的名字和姓氏创建
- 联系人将链接到现有域帐户。在下面的示例中，域是“mailinator”域（所有像这样的电子邮件都将链接到该帐户）。
- 创建 12 位密码
- 单击“继续”进入巴可服务门户的欢迎页面（图 4）

The screenshot shows the top of a web page with the BARCO logo in a red box on the left and a globe icon with the text "English" on the right. The main heading is "Login or register" in a large, dark font. Below it is a sub-heading "Enter your company email to get started" in a smaller, lighter font. There is a label "Email" above a white rectangular input field. Below the input field is a blue button with the text "Continue".

Fig. 1

The screenshot shows the top of a web page with the BARCO logo in a red box on the left and a globe icon with the text "English" on the right. The main heading is "Verify your email address" in a large, dark font. Below it is a sub-heading "A verification code was sent to you" in a smaller, lighter font. There is a label "Email" above the text "LukeWalker@mailinator.com". Below this is a label "Verification code" above a white rectangular input field with a vertical cursor. Below the input field is a blue button with the text "Continue".

Fig. 2

The screenshot shows a registration form for Barco. At the top left is the Barco logo, and at the top right is a language selector set to "English". The main heading is "Register" with the subtext "Tell us some more about yourself". The form contains the following fields: "Email" (filled with "LukeWalker@mailinator.com"), "Company name" (filled with "Walker Ltd."), "First name" (filled with "Luke"), "Last name" (filled with "Walker"), "Country" (a dropdown menu filled with "Belgium"), "New password" (filled with masked characters "\*\*\*\*\*"), and "Confirm password" (filled with masked characters "\*\*\*" and a toggle icon). A blue "Continue" button is located at the bottom of the form.

Fig. 3



Fig.4

## 2. Barco 服务门户导航

成功登录巴可服务门户后，您将被重定向到主页。在服务门户上找到的所有信息都与登录的人有关。以下是主页示例（图 5）



Fig. 5

在主页（图 5）上，您会发现以下功能:

1. 屏幕顶部的搜索栏。请务必注意，此搜索功能仅返回来自服务门户特定数据的信息。
2. 导航栏包括:
  - 主页
  - 个案&
  - 工作单
  - 项目
  - 服务合同
  - 创建个案
3. 搜索按钮
4. 您的个人资料包括
  - 主页：返回主屏幕
  - 登出

左侧是可以选择以过滤掉搜索结果的对象列表（图 6）

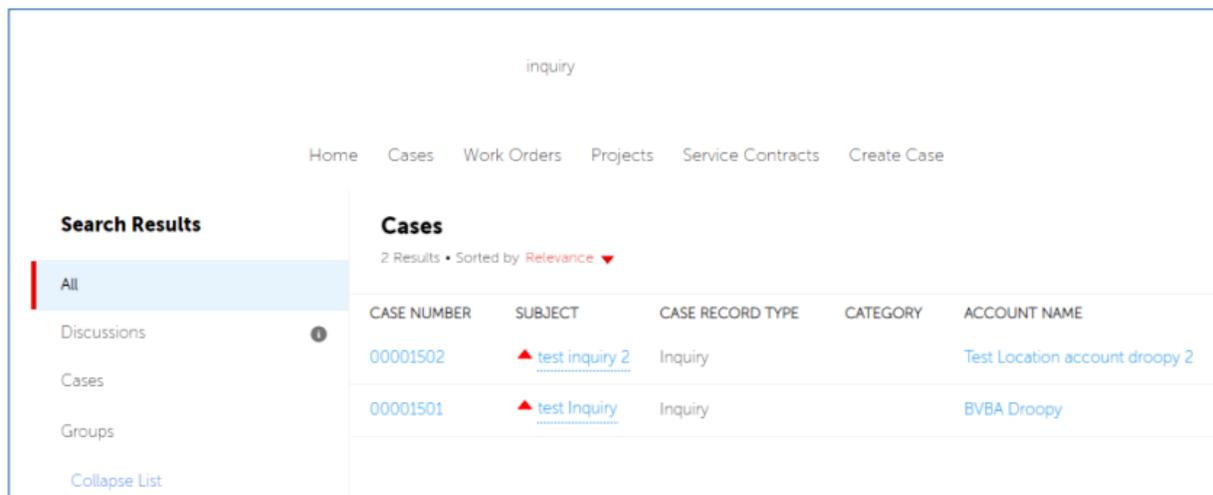


Fig. 6

在底部，您可以看到网站页脚和 Live Agent 弹出窗口（尚未激活）（图 7）

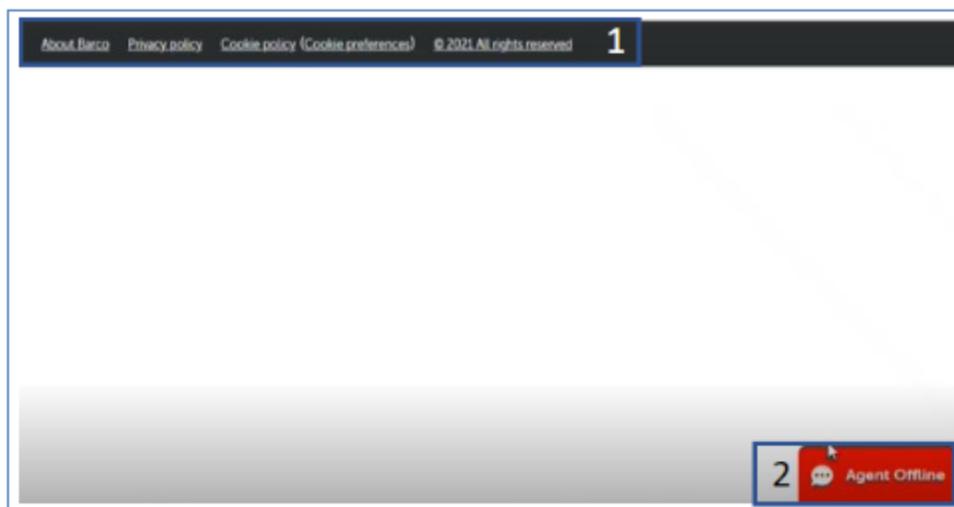


Fig. 7

### 3. 可以在导航栏中找到所需功能

#### 个案(CASE)

单击“个案”以获取重要的个案信息。

从这里您可以选择您想要查看的列表视图类型。

单击小箭头选择您喜欢的列表视图类型（图 8 和 9）

A screenshot of a case management interface. At the top left, there is a dropdown menu labeled "All Open Cases" with a small arrow icon to its right. Below this, there is a table with two columns: "Case Number" and "Case Record Type". The table contains two rows of data. The first row has a case number of 00001501 and a subject of "test Inquiry". The second row has a case number of 00001502 and a subject of "test Inquiry 2". The table is sorted by Case Number and filtered by All cases - Closed. Case Record Type.

Case Number ↑	Case Record...	Subject	Status	Account Name	Contact Name	
1	00001501	Inquiry	▲ <a href="#">test Inquiry</a>	In progress	BvBA Droopy	Dan McGoo
2	00001502	Inquiry	▲ <a href="#">test Inquiry 2</a>	In progress	Test Location account droopy 2	Dan McGoo

Fig. 8



Fig. 9

## 工做单 & 项目

与个案的工作方式类似，当单击工作单或项目并选择列表视图时，您将获得工作单或项目的概览。。

请注意，对于项目，您只会看到 2 个可用的列表视图：

- 全部或最近查看的

## 服务合同

用户可以点击“服务合同”来获得这些服务合同的概览。提供的概述以快速、简单的方式为您提供有关服务合同的一些基本信息。（图 10）

可以使用以下列表视图：

- 所有开放服务合同；  
开放式服务合同是那些已经建立但没有激活的合同。这些还不能添加到个案或链接相应的权利。
- 所有已发布服务合同；  
已发布的服务合同是已激活的服务合同。
- 所有服务合同
- 最近查看的内容

All Released Service Contracts			
Co...	Contract Name	Additional Info	Account Name
1	000000 Test 15-11	Not all supplementary services are available in all regions/countries - che...	NOT APPLICABLE
2	00000053 BJN Contract 1		Test29
3	00000054 my test contract		Test29
4	00000097 Test CN	Subscription DEP	Test29

Fig. 10

## 创建个案

我们巴可服务门户最重要的功能是可以由客户创建个案。

通过单击“创建个案”，它开始创建个案的过程。（图 11）

在屏幕顶部，您可以看到“路径”，它概述了创建个案所需的过程。目前，我们处于“基本信息”阶段。

下面我们有一些字段要填写：

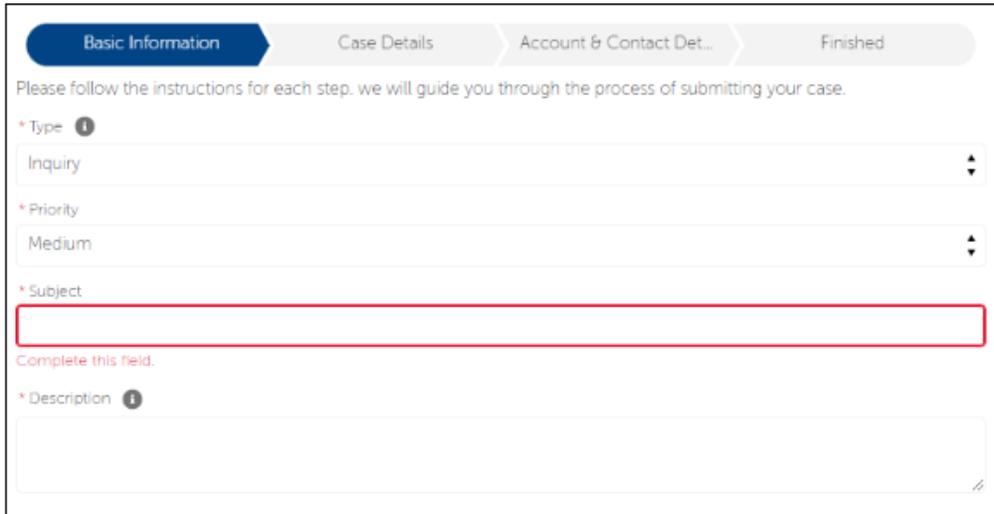
- 主题:  
主题的简要说明
- 有以下类型:
  - **咨询:** 通常是与产品无关的问题。当您注册与产品相关的问题时，您需要选择“服务请求”。
  - **服务请求:** 主要针对产品问题。
    - 这是使用最多的类型，需要客户提供产品类型、备件号、序列号、故障描述等信息。
  - **备件销售:** 在这里客户可以选择产品型号并注册一个个案。

由于每种个案类型都有不同的创建流程，我们将在下面分别讨论每个流程。

### 咨询 (Inquiry)

创建咨询个案:

- 输入主题,
- 选择 '咨询' 类型
- 填入需要咨询的问题



The screenshot shows a multi-step case submission process. The first step, 'Basic Information', is active. Below the progress bar, there is a message: 'Please follow the instructions for each step, we will guide you through the process of submitting your case.' The form contains the following fields:

- \* Type: A dropdown menu with 'Inquiry' selected.
- \* Priority: A dropdown menu with 'Medium' selected.
- \* Subject: A text input field, currently empty and highlighted with a red border. Below it is the text 'Complete this field.'
- \* Description: A larger text area for entering the case details.

Fig. 11

- 单击“下一步”，用户将被引导至“找到的文章”页面（图 12），下图为推荐的一篇知识文章：



Fig. 12

- 该文章是否对你的咨询的问题有用。如果您选择“是”，您将看到完成咨询的消息（图 13）：



Fig. 13

- 如果您选择“不”，您将被重定向到需要添加公司信息的页面（图 14）：

Please select your company. If your company is not found, you can click 'Next' and you will be asked for your company details in the next steps.

**Accounts**

Account Name	Billing Street	Billing Zip/Po...	Billing City	Billing Country
<input type="radio"/> Abdul Communit...		201301		India
<input type="radio"/> BVBA Demo Prep 2	Ledebergstraat 63	9050	Gentbrugge	Belgium
<input type="radio"/> Demo prep 3 Loc...	Stationsstraat 30	9000	Gent	Belgium

Fig. 14

- 在下一个屏幕（图 15）上，用户需要选择产品型号。如果没有选择产品型号，那么巴可将无法以最优方式处理客户的请求：

Basic Information | Case Details | Account & Contact Deta... | Finished

Please search your Product Model. Examples of product Models are:

- Clickshare CX-20
- UDX-4K32
- NSD-420

Product Model

Search undefined...

\*Attention: If no Product Model is selected, Barco will not be able to treat your request in an optimal way!

By clicking 'Next' your case will be submitted to the corresponding teams.

Next

Fig. 15

- 客户可以再次按“下一步”。在下一个屏幕上，客户可以上传附件并撰写评论。
- 按“下一步”后，您将收到成功的个案确认和个案编号（图 16）：



Fig. 16

这会将用户带到新创建的个案页面，该页面显示填写的所有信息以及“相关”部分或“Chatter”（或“Feed”）部分中的附加评论或上传文件。（图 17 - 18 - 29）

个案信息:

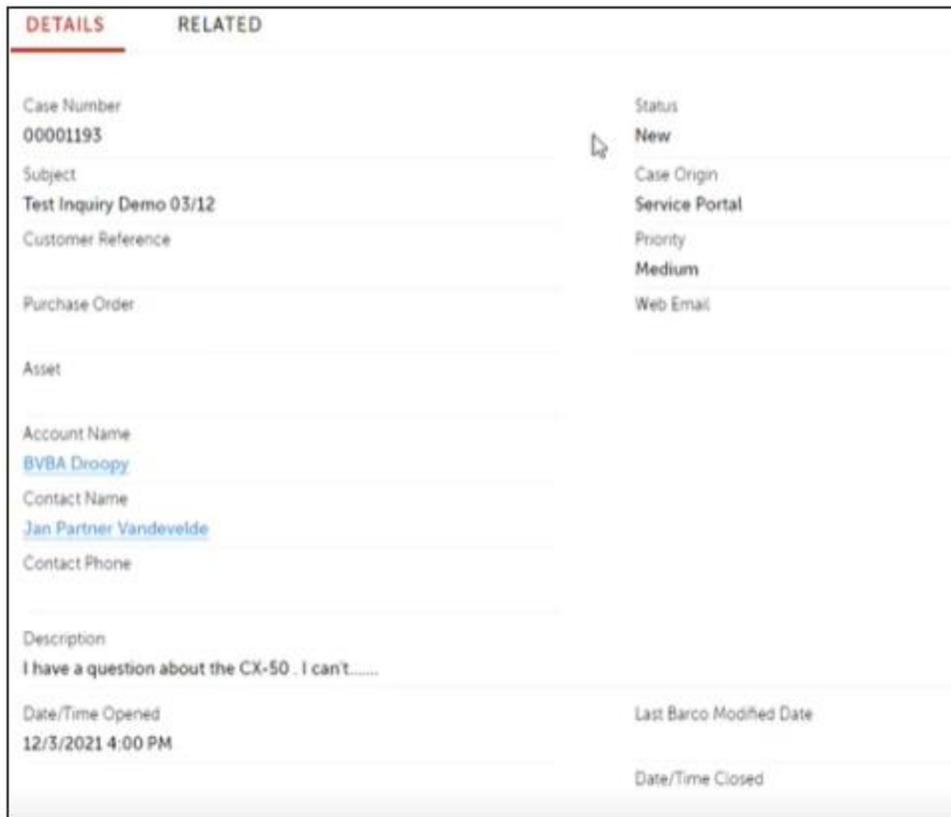


Fig. 17

“相关 (Related)” 部分



Fig. 18

右侧的“Chatter 聊天”（或“Feed”）部分：

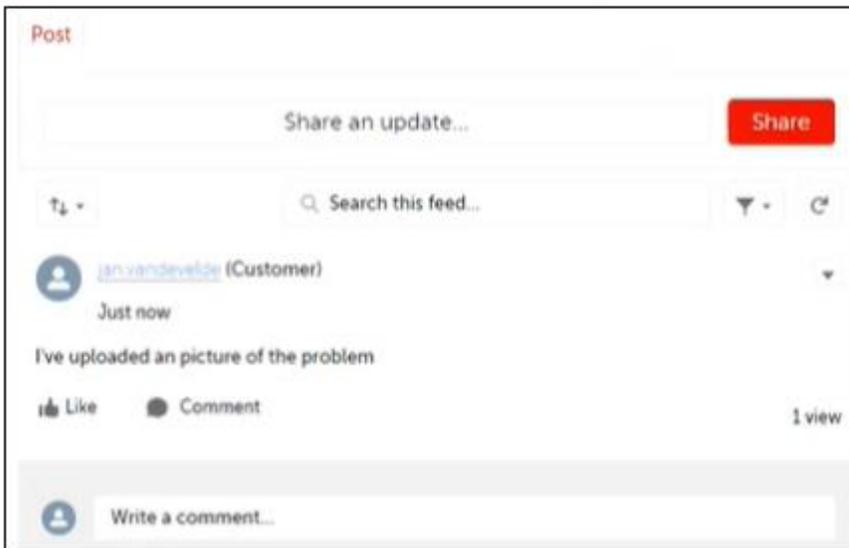


Fig. 19

## 服务请求 (Service Request)

创建服务请求个案,

- 选中“服务请求”类型。（图 20）
- 填入主题
- 单击“下一步”，用户将被引导至推荐相关知识文章的页面

Basic Information Case Details Account & Contact Det... Finished

Please follow the instructions for each step, we will guide you through the process of submitting your case.

\* Type ⓘ  
Service Request

\* Priority  
Medium

\* Subject  
[Red box highlights this field]

Complete this field.

\* Description ⓘ

Fig. 20

- 与“咨询”流程类似，所提供的文章可能对您的查询有用，也可能与您的查询无关。如果不相关，您可以继续单击“下一步”继续个案创建向导并输入您的公司名称。
- 单击“下一步”，用户将被定向到专门针对服务请求的“个案详细信息”阶段。在这里，用户可以选择他们报修的问题是与软件还是硬件有关（图 21）：

\* Asset Type

--None--

--None--

Hardware

Software

Fig. 21

- 选择了与硬件有关, 则需要提供设备序列号
- 选择了与软件相关, 则需提供 Entitlement ID（权力 ID）

对于硬件报修步骤

- 选择硬件
- 输入产品序列号. (Fig. 22)

This is a service request

\* Asset Type  
Hardware

Manufacturing Serial Number  
123456789

Next

Fig. 22

单击“下一步”后，将自动搜索 Salesforce 中的数据，并返回在其记录中符合该序列号的资产。搜索还可以返回多个资产；那么用户必须选择他所报修的资产。如您所见，系统找到了三个匹配资产。（图 23）

Asset Name	Manufacturing Serial Number
<input checked="" type="radio"/> CLICKSHARE TEST hva	123456789
<input type="radio"/> UN GHAWK IU D-LMP PWRP120	123456789
<input type="radio"/> Test HW 02	123456789

Fig. 23

- 点击‘下一步’。  
用户将看到当前涵盖其所选资产的保修和服务合同（合同行项目）的概览。下面示例中，Barco 找到了仍然有效的保修和合同。这样用户就知道资产是否在保修期内。（图 24）

Please find below which Warranties and Service Contracts are currently covering your chosen asset.

Asset Warranty Nbr	Start Date	End Date	Warranty Type	Active
AW-0002	Nov 28, 2021		Repair	Yes

Contract Number	Start Date	End Date	Status
00000003	Oct 16, 2021	Oct 15, 2022	Active

Next

Fig. 24

在下一个屏幕上，我们进入该过程的最后一步，询问一些附加信息：

- **Bill-To/Sold-To Account (买方帐户) :**  
在这里，用户可以选择将用于此个案的 Bill-To/Sold-To 帐户。如果没有可用的 Bill-To Account，巴可将无法生成任何工作单。
- **Ship-To Account (收货方账户) :**  
是指给用户发送备件时所用的地址，或者在维修后需要将资产退回的地址。要创建新的收货方帐户，只需将该字段留空，然后按“下一步”即可创建新的收货方帐户。
- **Ship-To-Contact (收货方联系人) :**  
客户可以在此处选择链接到收货方帐户的联系人。要创建新的收货方联系人，只需将该字段留空，然后按“下一步”即可创建新的收货方联系人。
- 单击“下一步”后，将显示“谢谢”页面，同时可以查看个案详细信息、上传文件或输入其他评论。（图 25）

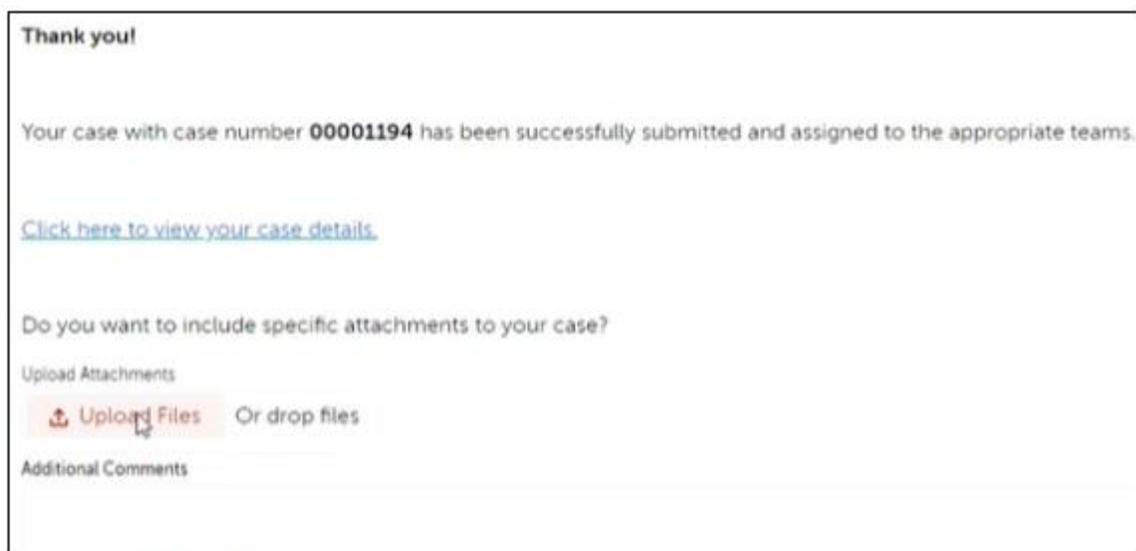


Fig. 25

## 备件销售 (Spare Part Sales)

创建备件销售个案, (图. 26)

- 填入主题
- 选择 '备件销售' 类型
- 选择正确的账户
- 其它步骤与咨询 / 服务请求建单方式相同

The screenshot shows a three-step navigation bar at the top: 'Basic Information' (active), 'Case Details', and 'Account & Contact Details'. Below the navigation bar is a message: 'Please follow the instructions for each step. we will guide you through the process of submitting your case.' The form contains two required fields: '\* Subject' with the text 'Test Spare Part Sales' and '\* Type' with a dropdown menu showing 'Spare Part Sales'. A red 'Next' button is located at the bottom right of the form.

Fig. 26

#### 4. 个案创建过程中如何创建账户（图 27）

如果用户在创建个案期间没有找到任何帐户或正确的帐户。他们将需要创建一个新帐户。要创建一个新帐户，请将帐户选择屏幕留空（如果没有找到帐户，这将是空的），然后按“下一步”。在下一个屏幕上，用户将能够通过填写所有必需的数据来创建一个新帐户。

The screenshot shows the same three-step navigation bar. The form is for 'Reported By Company Name'. It includes a text field for the company name, followed by a 'Company Address' section with fields for 'Country' (dropdown menu showing '--None--'), 'Street', 'City', 'State/Province' (dropdown menu showing '--None--'), and 'Zip/Postal Code'. At the bottom right, there are 'Previous' and 'Next' buttons.

Fig. 27

#### 5. 推荐的链接

### **在哪里购买我们的产品**

如需购买 barco 产品，请点击 [这里](#)。

### **全球服务网点**

如需查询 barco 服务网点，请点击 [这里](#)。

### **知识库文章**

如需查找与产品相关的知识库文章, 请点击 [这里](#)。