

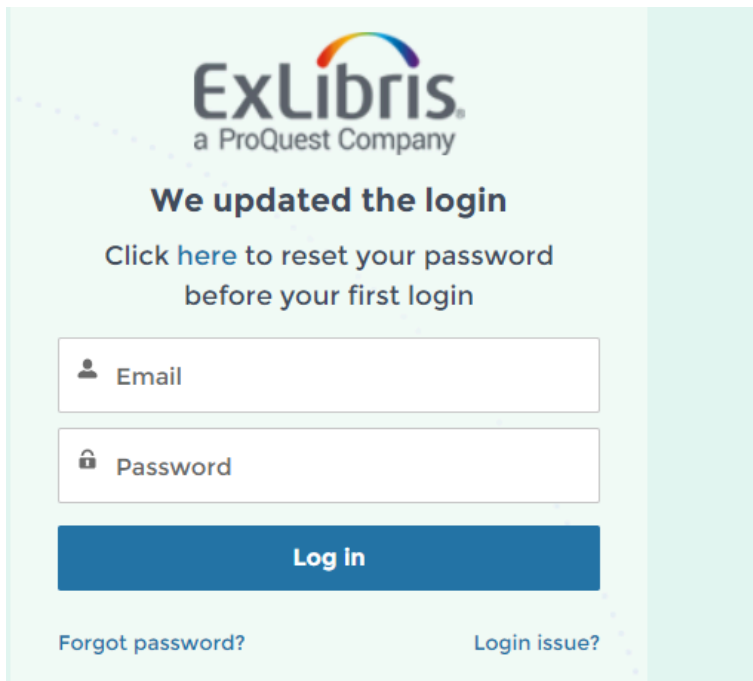
通过Support Portal提交工单

优势：提交后的工单会直接分配到相应的技术支持团队项目组，被处理的速度相对快些；并且对日后工单的跟踪更加便捷，直观。

提交流程：

1) 登陆Support Portal

登陆链接：<https://support.proquest.com>



2) 进入主页面，点击“Create new case”创建新的工单



3) 填写工单内容并提交工单

1. 优先级：根据实际情况选择您的工单的优先级别

2. 主题：产品+问题描述

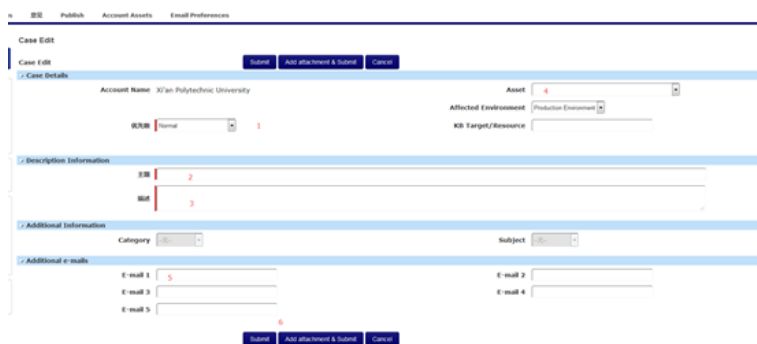
3. 描述：详细描述您遇到的问题和需求

4. Asset: 在下拉列表中选择您所使用的产品的Asset

5. E-mail 1：如果您的工单需要其他人查看，可以填写在Additional e-mails中

6. Submit：如果您的工单不需要添加附件，直接点击Submit按钮提交工单即可

7. 或Add attachment & Submit：如果您需要在工单中添加附件，点击Add attachment & Submit按钮；如果您的工单需要截图+描述性文字，建议创建一个Word文档添加到附件



4) 如果需要进一步和Support团队沟通，或者添加新的留言，请到达工单主页面，点击“添加组件”按钮添加留言



A list of all statuses assigned to cases, and their definitions, can be found here: [What is Case Status, and What Does It Mean?](#)

Article last edited: 25-May-2017

