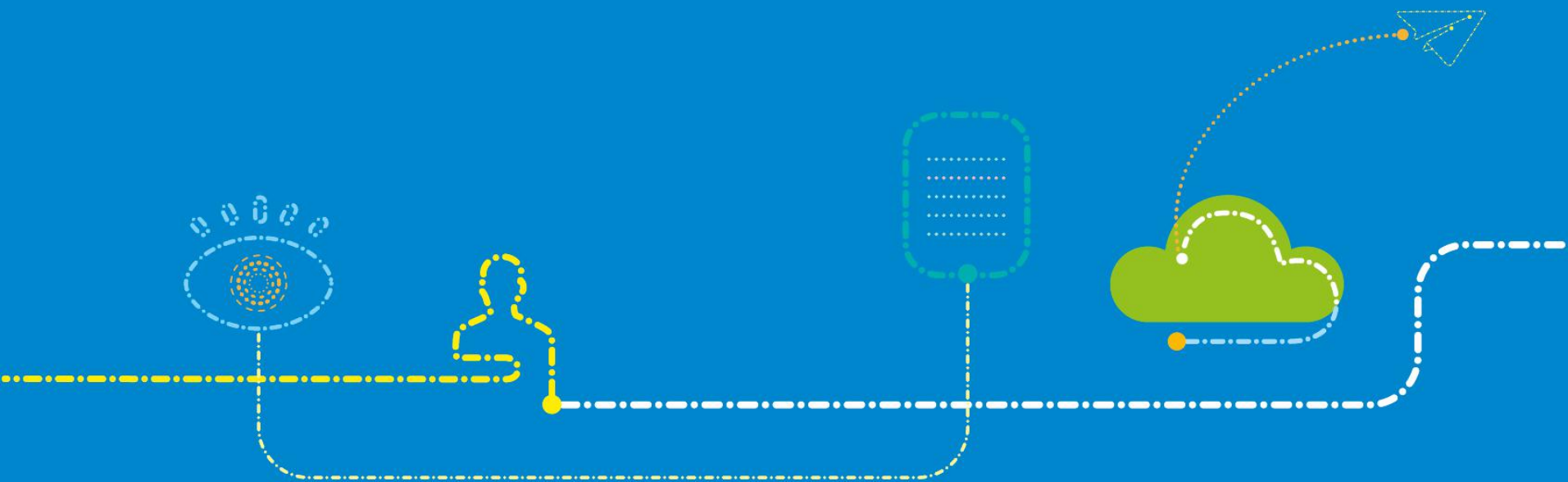


维护知识库操作使用指南

ZTE中兴

全球客户支持中心

2019年3月



目录

1

维护知识库系统概述

2

维护知识提交指引

3

维护知识检索指引

4

维护知识问题锦囊



维护知识库系统概述

系统简介



维护知识库是从提升客户自行解决问题能力、内部人员解决客户问题效率的角度出发设计开发的，用以帮助快速定位故障解决方案以及传递知识技能。

具备的功能包括：知识提交、审核、发布，统计分析，支持WEB页签方式的知识浏览，提供知识检索等。

● 给您带来的好处

- 1 内容每日更新，不断丰富的维护经验，为您解决技术上的疑难问题提供参考。同时，您的宝贵经验可让全球共享；
- 2 拥有强大的全文搜索功能，支持多关键字搜索，使您可以快速、精确的查找到所需信息；
- 3 为您提供了一个高价值技术交流培训平台，不断提升自身技术能力。

● 需要您的参与

- 1 提交您的维护知识，共享您的宝贵经验；
- 2 及时反馈不规范的知识（如语言类型错误、涉及信息安全等），规范我们的知识库平台；
- 3 反馈您对知识内容的评价、意见与建议，提升知识库质量，我们致力于做您满意的系统。

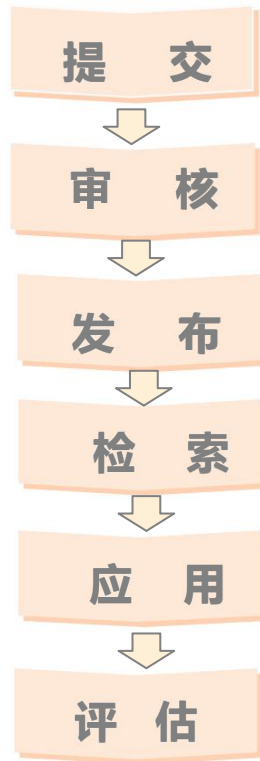
维护知识库系统概述

基本运作与流程



★ 表示：知识提交量最多

知识库简易流程



维护经验提交指引

系统登录

● 登录网址: <http://support.zte.com.cn/support/index.aspx>

ZTE中兴

首页

个人空间

服务

文档 1

知识库

公告信息

技术社区



说明

选择知识库，内部员工点击“内部用户登录”，也可以输入人事在线工号及密码登录，外部员工使用用户名和密码登录。

账号登录

账号/邮箱

密码

验证码

4B62

换一张

登录

检测到用户:00136319,是否直接登录?

不,我使用别的账号登录。 3

好,就用这个账号。

2 内部用户登录 忘记密码

维护经验提交指引

维护知识提交

点击网站首页或者知识库首页的“提交知识”按钮，进入到知识提交页面，界面如下；

这是中文知识库，不允许提交英文知识！若需提交英文知识，请点击此处 [\[English\]](#)

提示：请选择知识类型提交模版

FAQ 维护经验

第一步：选择知识类别

知识序号 WH20190321355673

ZXG10 CG-

*标题

标题格式：产品型号（单板）+ 知识说明（问题描述说明）

知识提交人

胡静00109661

提交人单位

客户支持中心/服务交付部/工程服务经营部

联系人方式

每条知识都由系统随机生成知识序号

*产品

ZXG10 CG/GSM移动交换系统（ZXG10）/核心网/核心网(CN)

设备硬件版本

第二步：产品查询，支持树形查询和条件查询。系统自动将产品大类、小类、型号关联出来

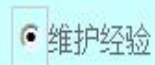
树形查询 条件查询

维护经验提交指引

维护知识内容编辑

第二步结束后，并且知识标题也会自动生成产品型号的字段。（此字段可进行修改）

提示：请选择知识类型提交模版



知识序号 WH20190321355673

*标题

ZXG10 CG-CG网元基于HA双机版本自带开通工具运行失败说明 |

须按知识标题格式要求进行编写

标题格式：产品型号（单板）+ 知识说明（问题描述说明）

知识提交人 胡静00109661

提交人单位 客户支持中心/服务交付部/工程服务经营部

联系人方式

*产品

ZXG10 CG/GSM移动交换系统（ZXG10）/核心网/核心网(CN)

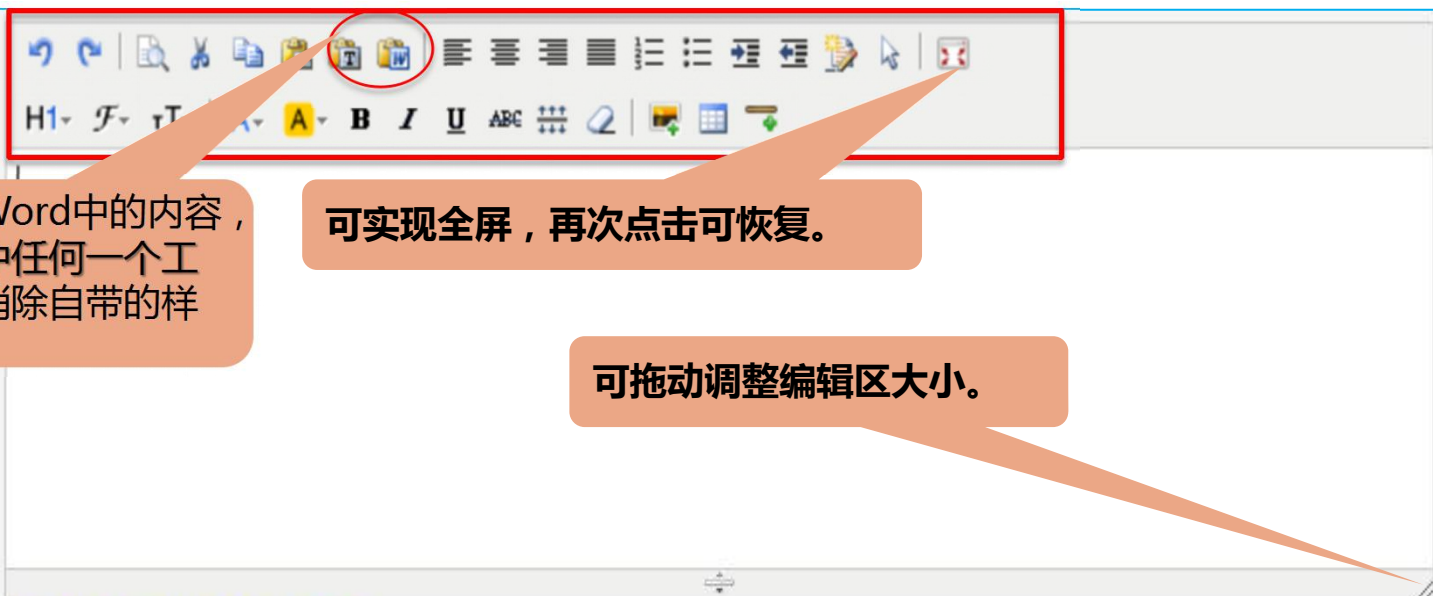
通过“放大镜”进行人员选择，可代他人提交知识。
注：具有知识查询统计角色的用户才有此权限。

树形

Support系统提交指引

维护知识内容编辑

知识发布后，以Web形式展示，因此提交知识时，不允许上传附件，只能在线编辑



注：拷贝Word中的内容，可使用其中任何一个工具，即可消除自带的样式

可实现全屏，再次点击可恢复。

可拖动调整编辑区大小。

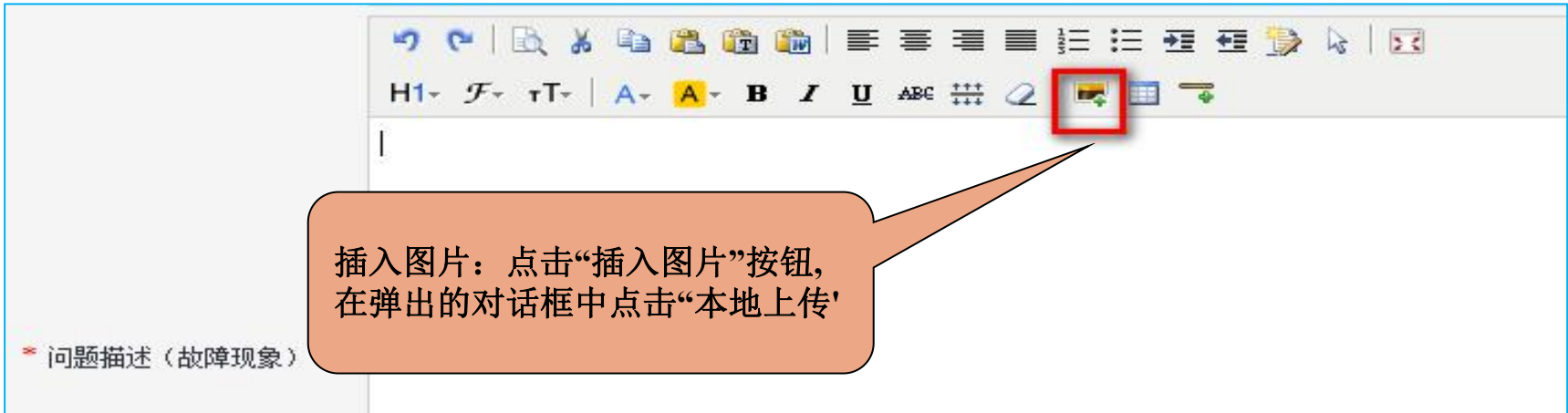
* 问题描述（故障现象）

问题描述（故障现象）的注意事项：

- 1、图片需要将本地图片编辑后上传到服务器，再进行插入。切记不能直接复制，粘贴。
- 2、内容编辑要求：问题描述要简明扼要，在最短的时间内向读者交代清楚你要阐述的这个问题，切忌过分罗嗦讲了一堆不知道那个是重点，也不可过于简单没有将问题描述清楚。可以包含问题说明、故障现象、业务影响程度等。字体格式：Tahoma、12号，文中重点标注词句不受限。

Support系统提交指引

插入图片



插入图片：点击“插入图片”按钮，在弹出的对话框中点击“本地上传”

问题描述（故障现象）



说明

- 1、图片只能上传，不可复制—粘贴。当执行复制—粘贴时，表面上可以成功，但发布后，别人看到为红叉。
- 2、图片命名不能包含空格、特殊字符和中文字符。



Support系统提交指引

知识内容规范要求

* 问题描述（故障现象）	
组网环境	
* 问题原因分析	
* 问题排查过程（问题解决方案）	
总结及注意事项	
关键字	
* 知识开放对象	<input type="checkbox"/> 对外包人员 <input type="checkbox"/> 对中兴员工 <input type="checkbox"/> 对运营商用户 <input type="checkbox"/> 对终端设备用户 <input type="checkbox"/> 对多厂商用户
* 知识审核组	请选择

总体要求：篇幅短小，语言精练，描述准确，简单易懂，易操作。

关键字不少于3个

系统自动匹配产品组，有些产品会多个产品组，请自行选择正确的产品组。

信息安全要求：1、撰写的文档必须遵守公司的信息安全要求，以及保护客户的信息，在内容中不得包含客户单位、客户姓名以及客户专有接入码，设备站点等，不得含有竞争对手以及设备信息等内容，不得含有公司所有员工的相关信信息，知识内容不得含有公司产品的核心技术、专利技术、底层数据，商务信息等敏感信息。

2、对于每篇文档必需设置安全级别，针对不同的使用群体进行权限开放。

维护知识提交指引

知识开放对象定义及权限范围

* 知识开放对象 对合作方 对中兴员工 对运营商 对个人用户 对多厂商

用户类型	定义	权限开放范围
中兴员工	中兴内部员工，包含子公司员工	可看到除对中兴员工开放以外的对合作方、运营商、个人用户及多厂商开放的所有知识；
合作方	用户所在的公司或者机构能够提供Turnkey项目、电信设备安装或维护等服务，已通过ZTE中兴的外包认证，并已成为合格的ZTE中兴的工程/服务供应商	可看到对合作方开放、运营商、个人用户及多厂商开放的所有知识；
运营商	用户所在的企业或者机构与ZTE中兴建立了设备产品或服务的采购合同关系，从ZTE中兴直接采购过设备产品或者服务的运营用户	仅看到对运营商开放的知识；
个人用户	采购了ZTE中兴的终端产品（ADSL Modem、WLAN），并想获得相关的技术支持信息的用户	仅看到对个人用户开放的知识；
多厂商用户	使用中兴以外厂商的设备，需要获取中兴服务的用户	仅看到对多厂商开放的知识。

维护知识提交指引

具体知识开放范围及定义

大类别	小类别	定义	知识开放范围
维护经验	通用维护经验	对版本BUG之外所有问题的解决方法和手段。此类维护经验，侧重于问题的分析过程，读者阅读之后能对同类问题有明确的解决思路。	一般设置为对内、对合作方、对外。
	已知错误	指已经发现的产品不足或缺陷等，以及对应的解决方案、权宜措施或规避方法。这类问题通常都需包含最终的解决方法（如版本升级彻底解决）。此类维护经验通常包括：已知错误的描述、识别错误的方法、解决方法（临时规避方法、彻底解决方法）。	一般设置为对内、对合作方，影响特别严重的，仅对内。
	技术经验	指针对某个新技术、新功能的实用经验总结。除了“新”之外，还有一类不常用的技术、功能，由于比较“冷”，也可以写成技术经验。此类维护经验相当于一个小专题，主要包括新技术、新功能的使用目的（即好处），使用方法，注意事项（场景描述或使用限制）等。	一般设置为对内、对合作方、对外，涉及产品不足或缺陷的，仅对内、对合作方。
FAQ	-	它从问题出发（通常比较单一），采用疑问句的形式设立问题，然后进行简答。此类维护经验，必须精准，每一个问题的答案具有唯一性；	一般设置为对内、对合作方、对外，涉及产品不足或缺陷的，仅对内、对合作方。

Support系统检索指引

维护知识普通搜索

● 为了得到精确搜索的结果，你可以直接输入一个知识序号搜索。



● 支持关键词联想搜索。



Support系统检索指引

维护知识高级搜索

● 提供高级搜索，支持复杂的搜索场景，并配有详细的“搜索帮助”文档。



● 搜索内容可按照相关性、发布日期排序。



Support系统-维护知识库问题锦囊（精华）

➤ 问1：已发布的维护知识案例，为什么点击链接进去的不是浏览页面却是编辑页面？

答：您点击的链接地址应该是编辑页面链接。您只需将链接地址改成浏览地址即可。每一篇知识都有一个编辑页面链接与一个浏览页面链接。编辑页面链接格式：“http://support.zte.com.cn/support/KnowledgeBase/KLMaintain/ShowKL.aspx?FormID=*****（随机数字）”；浏览页面链接格式：“http://support.zte.com.cn/support/KnowledgeBase/KLSearch/ViewKL.aspx?FormID=*****（随机数字）”。

➤ 问2：Support系统主页的页面字体怎么突然变得很小？

答：Ctrl+滚动滑轮 可以放大或缩小页面字体。

➤ 问3：在“知识明细查询”发现有一单知识未审核，但在“与我有关-待审核”中又查不到此篇知识？

答：此篇待审核知识可能被某位产品知识专家在审核时保存了，只有他本人才能审核。您可在“知识明细”查询此单，仔细查看“操作项”和“操作人及工号”两个字段，检查是谁保存了此单知识，通知保存人处理即可。

➤ 问4：知识案例页明明编写的是项目编号，怎么发布后却显示成一个图片？

答：主要是因项目编号使用了特殊格式造成的。IE浏览器不支持特殊格式字符显示。解决方式：编辑时不要使用键盘直接输入的格式即可。

➤ 问5：已发布的知识案例左端小部分内容缺失了，但在编辑页面可查看到此篇知识内容是完整的？

答：主要是因知识内容设置了左缩进造成的。您可将此篇知识内容的左缩进改为0即可。

➤ 问6：某篇已发布的知识在“与我有关”里删除了。为什么使用知识搜索，还能搜到此篇知识？

答：知识虽已删除，但知识搜索还没有更新到。因为知识搜索有一个建立索引的时间，固定为一天（维护知识库系统设置的当前固定时间）。

Support系统-维护知识库问题锦囊（精华）

- **问7：我最近在海外出差，当地网络时而断时而续，无法提交维护经验。请问有没有什么方法可以解决？**

答:联系您的本单位知识库运营经理，让他/她代您提交维护经验。

- **问8:我从Word中拷贝的内容提交到知识库平台，结果内容无法进行格式调整。请问如何处理？**

答:直接拷贝Word中的内容，这样会将word的样式带过去，再上传插入图片，图片有时会受到Word转换的样式影响，不一定能调整到您想要的效果。建议拷贝Word中的内容，点击工具框中 或 ，使用快捷键CTRL+V粘贴内容,点击“确定”，然后再处理调整相应格式即可。

- **问9：提交知识时候手工填写的产品类型为什么不能完整显示？**

答：请清空浏览器的缓存并通过“树形查询”或者“条件查询”进行选择。

- **问10：我不清楚我的产品应该从产品树的哪个目录下查找？**

答：可使用“条件查询”输入产品的名称或者型号，然后根据搜索结果进行选择。

- **问11：使用维护经验知识库系统有问题和需求通过什么途径反馈？**

答：可联系客户支持中心孟然00136319和李宝春10229843

谢谢！



5G 先锋

