

**inspur** 浪潮

# 浪潮ERP云服务 使用手册



浪潮集团有限公司

## 400热线使用说明

400热线：400-658-600

拨打电话时，按照语音提示过程如下：

服务支持按2；

输入服务编码，按 # 结束；

PS按1，GS财务按2，GS供应链按3，GS资金按4，  
GS网报按5，GS预算按6；接通人工服务。

注：输入服务编码会为您接通VIP客户服务通道，建议输入。不清楚服务编码请参看《浪潮400热线&WEB云桌面使用辅助手册》

## WEB云桌面使用说明

本系统基于网页浏览，不需要进行客户端安装。

登录网址：<http://www.webchatinspur.com/>

400热线：400-658-600



## 1、注册登录

打开浪潮Web云服务页面，首先会显示登录页面，如图1-1



图1-1

### a、免费注册

单击“免费注册”，弹出注册页面，如图1-2



图1-2

页面分【填写信息】和【完善信息】两个部分，其中红色星号标注为必填项，其它为选填项。注册时填写项目如下：

【用户名】：登录名，可由字母和数字组合而成，但不可与其它用户重复。

【密码】：密码为六位字符或数字。

【真实姓名】：在问题单提交、服务预约中会用到，请填写正确的姓名，且必须是汉字。

【单位名称】：注册人所在单位的名称。

【邮箱】：注册人邮箱地址，必须是正确的邮箱格式。

【联系电话】：浪潮服务人员与用户取得联系的重要方式，务 必填写真实。

【使用产品】：浪潮ERP-PS或浪潮ERP-GS或浪潮ERP-PS/GS，根据实际情况填写。

【所属区域】、【QQ号码】、【出生日期】、【产品序列号】：非必填项。

【服务编号】：VIP用户必填。不清楚服务编码请参看《浪潮 400热线&云桌面使用辅助手册》。

【申请VIP】、【申请管理员】：申请后可享受在线咨询、远程等功能。

勾选【我确认以上信息的准确性，并同意浪潮云的服务条款】后，点击提交，即完成注册。提交后，界面自动弹到登录页。

## b、登录

## c、忘记密码

如果不小心忘记登录密码，在登录界面点击【忘记密码】，可通过三种方式找回密码，邮箱找回密码，手机号找回密码，400客服电话找回密码。

## 2、个人中心

登录进入系统后，首先看到主界面，如图2-1：



图2-1

右上角单击用户姓名可进入【个人中心】：

### a、修改资料

修改资料是指对用户注册信息的修改，同时可以在此处申请VIP和管理员权限。

### b、修改密码

此处可修改登录密码，输入新密码，然后确定即可。

### c、我的足迹

登录用户涉及到的问题、文档、在线课堂、知识库、我的收藏、已下载等浏览下载记录，单击都可以打开对应功能。

### d、最新消息

当前登录用户的问题、服务预约进度提醒。

【已解决问题提醒】按提问时间显示最近三个已解决的问题。

【未解决问题提醒】按提问时间显示最近三个未解决的问题。

【预约进度提醒】按提交时间显示三个预约单

单击对应问题或预约，可打开明细界面。

### 3、在线咨询

只有VIP+管理员权限才能使用此功能。打开在线咨询，界面如下图所示：



首先根据所用产品，选择【GS客服在线】或【PS客服在线】。

GS客服中心如下图：



PS客服中心如下图：



在线咨询基本流程:

点击 **请求服务**，打开如下图所示聊天窗口，可以文字聊天、传输文件、观看演示（观看客服演示桌面）、共享桌面（客服可以看到你的操作）、请求控制（远程协助）、语音。第一次运行传输文件和请求控制，会提示安装插件，请根据提示安装，否则不能使用此功能。



服务结束后，点击[退出]按钮，弹出满意度调查窗口，填写完整后，提交即可。



邮件图标，可以给客服人员发送邮件，单击即可。如下图：



当所有客服都忙碌或不在线时，上方会显示排队或留言窗口，可选择排队等待，或留言填写您的信息以及问题描述，技术人员看到您的留言后，会给您回复。



## 4、问题单提交

在主界面，单击打开问题单提交界面，如图3-1



图3-1

### a、我要提问

业务流程图如下所示：

基本操作：

点击【我要提问】后，弹出如图3-2界面：

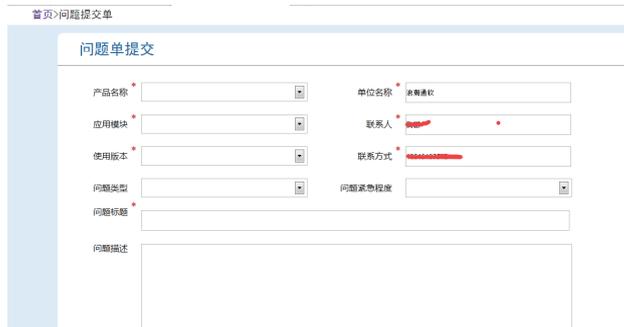


图3-2

其中红色星号标注内容是必填项。

产品名称：分为PS标准产品、GS标准产品

应用模块：选择产品名称后，才能选择。一般分为总账、报表、预算等等

使用版本：选择产品名称，才能选择。不同的产品名称，对应不同的使用版本。PS主要使用版本有11.0、10.5、10.2等。GS主要使用版本有6.X、5.2等。

问题类型：包括应用问题、数据异常、程序错误、环境问题

等等，根据具体问题选择不同类型。

问题紧急程度：特别紧急、紧急、一般紧急、不紧急。

问题标题：问题的标题，请简明扼要。

问题描述：问题的详细解释，请尽量详细，方便工程师快速判断问题。

添加附件：如果有报错，或者其他需要截图解释的问题，在此，可以上传图片，选择好文件后，点击上传，支持上传多个附件。



此问题不对其他用户公开：勾选后，所提交的问题，不会在【热点问题】、【已解决问题】、【待解决问题】中出现。其他用户是无法看到的。否则，此问题是公开问题，所有用户都能看到。

在所有信息都正确填写后，点击确定，问题就成功提交。

## b、问题查询

打开问题单提交，如下图3-3所示：



图3-3

【我的问题】：即本操作用户所提交的所有问题，可以查看标题、产品、版本、模块、阅读次数、收藏次数、是否解决、更新时间。双击对应记录可以打开问题明细。

【热点问题】：指阅读次数排名前三十位的公开已解决问题。

【已解决问题】：指所有公开已解决问题。

【待解决问题】：指所有公开待解决问题。

关键字搜索与右侧产品树列表组合查询，在搜索框左侧可以看到搜索条件。如图3-5所示：



图3-5

组合查询对【我的问题】、【热点问题】、【已解决问题】、【待解决问题】都是通用的。

## 5、服务预约

打开服务预约，界面如图4-1所示：



图4-1

其中红色星号标注为必填项。

产品名称：分为PS标准产品、GS标准产品

应用模块：选择产品名称后，才能选择。一般分为总账、报表、预算等等

使用版本：选择产品名称，才能选择。不同的产品名称，对应不同的使用版本。PS主要使用版本有11.0、10.5、10.2等。GS主要使用版本有6.X、5.2等。

数据库类型：一般分为ORACLE、SQLSERVER、SYBASE。

预约时间：指预约处理时间，要求大于当前日期。

问题类型：包括应用问题、数据异常、程序错误、环境问题等等，根据具体问题选择不同类型。

问题描述：详细描述所要处理的问题。

添加附件：如果有报错，或者其他需要截图解释的问题，在

此，可以上传图片，选择好文件后，点击上传，支持上传多个附件。

所有信息确认无误后，点击确定按钮，服务提交成功，自动跳转到预约进度查询页面。

## 6、预约进度查询

打开预约进度查询，界面如图5-1所示：



图 5-1

整个界面由两部分组成，上部分显示对应用户所有预约单，双击可打开明细，如图5-2所示：



图 5-2

另外可以根据预约单号和更新时间查询。通过【我要预约】按钮可以直接打开预约界面。

单击对应的预约记录，下方通过动画的方式，显示预约进度，分为已提交、处理中、已完成三个节点。同时，在下方会显示对应节点的时间以及处理工号。

## 7、知识库

知识库中存放的是软件应用遇到的常见问题。单击知识库，页面如图6-1所示：



图 6-1

关键字和右侧产品树组合查询同问题单提交，不再赘述。

界面显示文档标题、产品、模块、版本号、阅读量，收藏、发布时间，可点击收藏后。单击可以弹出明细界面，如图6-2所示：



图 6-2

## 8、文档中心

文档中心存放着软件应用流程、功能点介绍等常用文档，单击打开文档中心，界面如图7-1所示：



图 7-1

可使用关键字和右侧产品树组合查询。

界面显示文档标题、产品、阅读量、发布日期、收藏、下载。注意，只有VIP用户才能下载文档。单击标题，打开文档，文档以pdf格式打开。

## 9、在线课堂

在线课堂是把软件使用过程中遇到的问题以及软件应用流程、功能介绍等高频易发问题录制成视频。单击打开在线课堂，界面如图8-1所示：



图8-1

在线课堂中也有关键字搜索和产品树搜索功能，同其他模块。

界面信息有视频标题，若标题太长，显示不开，将鼠标放在标题上，会显示出标题全称。另有播放次数、发布日期、收藏、下载功能。

单击视频可播放。

## 10、我的收藏

在问题单提交、知识库、文档中心、在线课堂中点击收藏后，可在我的收藏中查看具体的收藏内容，并可以取消收藏。界面如图9-1所示：



图9-1

## 联系我们

打开界面如下图所示：

### 联系我们

---

#### 电话和邮箱

- 联系电话：40065860000
- 邮箱：erps@inspur.com

尊敬的客户，您通过邮箱提出的问题，我们会在两个工作日内给您回复，请您耐心等待。

扫描二维码进入浪潮  
ERP云服务官方微信



**inspur 浪潮**

做客户信赖的企业

**inspur 浪潮**

与中国企业共成长

浪潮ERP售后服务

客户专线：400-658-6000  
欢迎访问：[www.webchatinspur.com](http://www.webchatinspur.com)