

CN 用户指南：如何使用 SysAid – IT 帮助台系统

1. 简介

欢迎阅读本指南，了解如何使用 **SysAid**，我们全新的 IT 帮助台系统。

从 **7 月起**，SysAid 将成为公司范围内用于：

- 报告 IT 问题
- 提交支持请求
- 跟踪工单状态

2. 如何访问 SysAid

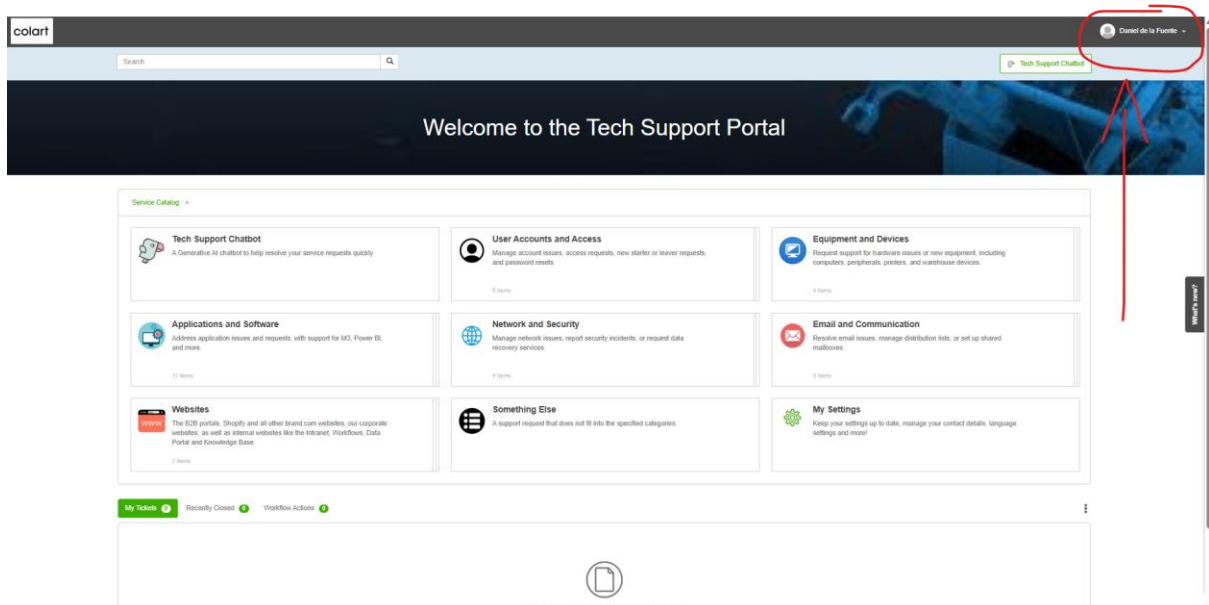
请通过公司内网访问：

快捷链接 > IT/技术服务 > IT 服务台

注意：

我们保留了原来的链接。如果您收藏了旧地址，系统会自动跳转到新平台。

3. 第一次登录：用户设置



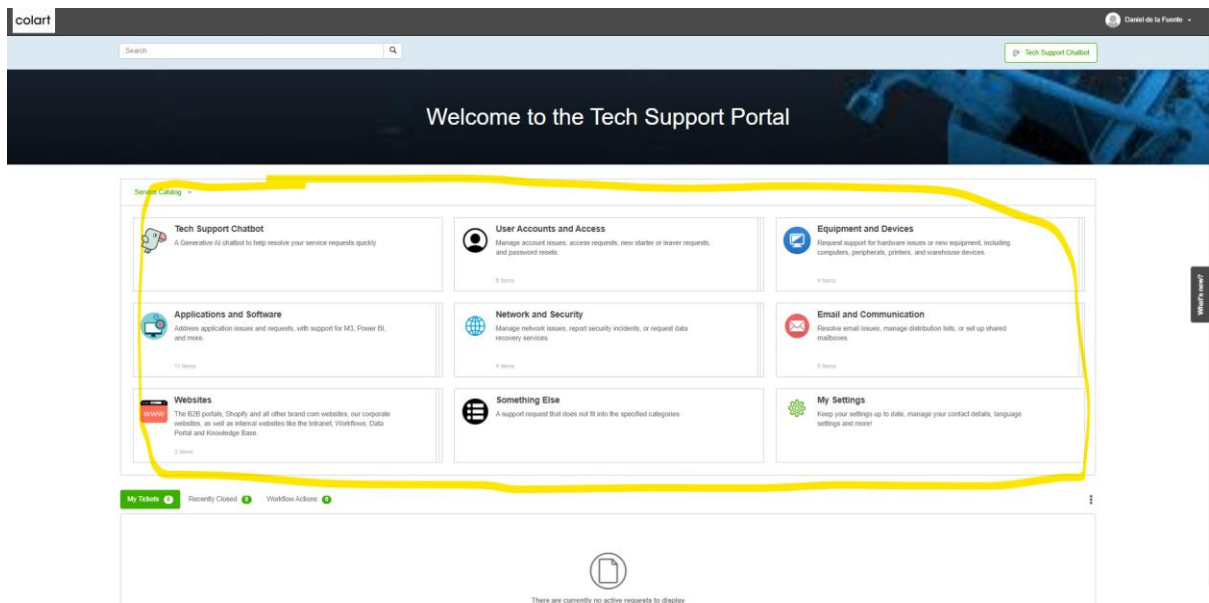
登录后，点击右上角 **您的名字**，进入 **设置菜单**。

请更新以下设置：

- 语言
- 时区
- 日期格式
- 一周的起始日

确保 SysAid 根据您的偏好运行。

4. 浏览主菜单



在首页，您将看到多个代表 IT 支持类别的 图标/分类方框。

每个方框都有简短说明。

如无匹配项，请使用“其他问题”选项。

5. 示例：访问应用与软件

The screenshot shows a 'Submit Incident' form with the following fields and options:

- Title:** A text input field.
- Description:** A large text area for describing the incident.
- Location:** A dropdown menu with 'select location' as the current selection.
- Urgency:** A dropdown menu with 'Minor disruption' as the current selection.
- Impact:** A dropdown menu with 'Affects a single user or customer' as the current selection.
- Attachments:** A section with the text 'Select Attachments or drag and drop files to here' and a file upload icon.
- Buttons:** 'Cancel' and 'Submit' buttons at the bottom right.

At the bottom of the page, there is a small footer: 'Help Desk Software by Spald'

以下是一个操作示例：

1. 前往 **服务目录 > 应用程序与软件**
2. 查看支持工具列表 (M3、Power BI、Vena 等)
3. 选择 **PIM – 我们的库存管理系统**
4. 点击 **PIM** 图标，选择：
 - 报告问题
 - 提交请求
 - 申请访问

6. 提交工单 – 报告问题

选择 **报告问题** 后将显示表单。

请填写以下内容：

- **标题** – 简明扼要
- **描述** – 详细说明

- **地点** – 您的工作地点

选择 **紧急程度**：

- 轻微 – 影响较小
- 中等 – 有干扰但可继续工作
- 严重 – 严重影响工作

再选择 **影响范围**：

- 影响 1 位用户/客户
- 影响多位用户/客户
- 影响整个组织或客户群

可附加截图或文件说明问题。

点击 **提交** 完成。

7. 提交后会发生什么？

提交后您将：

- 收到确认邮件
- 可通过邮件或 **我的工单** 查看更新

在 **我的工单** 中，您可以：

- 跟踪工单状态
 - 查看回复和评论
 - 监督问题解决进度
-

8. 最后建议

我们建议每位员工花几分钟熟悉 SysAid 系统。

熟练使用平台有助于更快获得帮助并提高效率。