

常见问题： MySupport

© 2010年博科通讯系统有限公司版权所有

常见问题和回答

MySupport概述

- [什么是MySupport?](#)
- [什么叫知识库 \(Knowledge Base\)](#)
- [如何访问MySupport?](#)
- [Classic-Foundry Knowledge Portal用户如何访问MySupport?](#)
- [是否有计划逐步停止使用Classic-Foundry Knowledge Portal?](#)

建立帐户

- [什么是博科ID \(Brocade ID\) ?](#)
- [我如何在MySupport中向特定博科ID添加设备?](#)
- [如果我购买了新设备, 如何使它们显示在MySupport Brocade ID下?](#)
- [如果我不能访问MySupport, 应该与谁联系?](#)

查看和创建服务请求

- [我能否访问“案例管理 \(Case Management\)”中的服务请求历史?](#)
- [注册MyBrocade/MySupport后, 我是否仍能够通过电话或电子邮件打开和更新服务请求? 在MySupport中, 我能否查看和更新通过电话或电子邮件创建的服务请求?](#)
- [哪些文档可以上传到“案例管理 \(Case Management\)”中的服务请求中? 是否有文件大小限制?](#)

MySupport中的博科支持合作伙伴

- [我是博科支持合作伙伴 \(如OEM、SDP和QSP\), 能否访问MySupport?](#)
- [我是博科支持合作伙伴 \(如OEM、SDP和QSP\), 我的最终用户能否使用MySupport?](#)
- [我是博科补充支持 \(BSS\) 客户, 我能在MySupport查看什么/执行什么操作?](#)

MySupport 概述

提问：什么是MySupport？

回答：MySupport是[MyBrocade](#)中的一个在线支持模块，其中包括：案例管理、软件下载和授权工具。此外，在2011年冬季，博科将在MySupport中推出一个新的知识库（Knowledge Base），提供一个搜索引擎，帮助用户搜索可解决技术问题的适当解决方案。

提问：什么叫知识库（Knowledge Base）？

回答：知识库是一种可搜索的数据库，通过提供在线自助功能帮助客户和合作伙伴搜索可解决他们所面临技术问题的解决方案。

博科的知识库是博科技术支持工程师、客户及合作伙伴的集体经验和智慧的结晶。在博科技术支持工程师与客户及合作伙伴交互的过程中，相关知识被采集并纳入到解决方案中，供以后重复利用。

知识库包含技术支持相关文档，包括故障排除指南、常见问题（FAQ）、博科产品解决方案、版本注释、白皮书和产品文档。知识库与InQuira的Intelligent Search相集成。Intelligent Search是一种搜索引擎，可返回来自不同来源的搜索结果，帮助用户解决问题。

提问：如何访问MySupport？

回答：签署了有效技术支持合同的博科客户和合作伙伴可以通过[MyBrocade](#)访问MySupport。要访问MySupport，请使用序列号（必须有有效的技术支持合同）和博科ID在[MyBrocade](#)中注册。

提问：我是Classic-Foundry Knowledge Portal用户，如何访问MySupport？

回答：2010年12月，2009年10月以后的现有Knowledge Portal（知识门户网站）服务请求历史记录、用户设置、资产和SAN ID被迁移到MySupport中。

11月中旬，Knowledge Portal用户收到了发自info@brocade.com的电子邮件，其中说明了如何为Knowledge Portal/MySupport创建新密码。

要访问MySupport，您既可以使用电子邮件和新密码登录[MyBrocade](#)，也可以点击屏幕右上角的MySupport链接，通过[Knowledge Portal](#)链接到MySupport。

提问：是否有计划逐步停止使用Classic-Foundry Knowledge Portal？

回答：是的，博科计划在2011年春季停止使用Knowledge Portal。我们建议客户和合作伙伴现在就开始使用MySupport，因为它与Knowledge Portal相比可提供更高的可用性和灵活性。在即将停用Knowledge Portal时，他们将收到正式停用通知。

新建MySupport账户

提问：什么是博科ID（Brocade ID）？

回答：博科ID（Brocade ID）是一组通过自动生成的识别号和个性化名称识别的资产/序列号。博科ID可根据位置、技术水平、重要性或任何其他方法进行分组和标识，帮助您更轻松地对带有序列号的设备进行分组。

博科ID在Classic-Foundry Knowledge Portal中被称为“SAN ID”。

要申请额外的博科ID，请联系Support Portal Admin（即[门户支持网站管理员](#)，[邮件地址为Support-Portal-Admin@brocade.com](mailto:Support-Portal-Admin@brocade.com)）。

提问：我如何在MySupport中向特定博科ID添加设备？

回答：登录[MyBrocade](#)后点击MySupport选项卡，然后点击左侧导航窗格内“我的环境（My Environment）”下的“管理（Administration）”。您可以一次只添加一个序列号（serial number），也可以上传希望添加到博科ID中的序列号的列表。

您还可以使用电子邮件的方式，将您希望添加到博科ID中的序列号列表发送给Support Portal Admin（即[门户支持网站管理员](#)，[邮件地址为Support-Portal-Admin@brocade.com](mailto:Support-Portal-Admin@brocade.com)）。

提问：如果我购买了新设备，如何使它们显示在MySupport Brocade ID下？

回答：如果贵公司一直直接从博科购买支持服务，只有一个博科ID，那么您可以联系Support Portal Admin（即[门户支持网站管理员](#)，[邮件地址为Support-Portal-Admin@brocade.com](mailto:Support-Portal-Admin@brocade.com)），来将新资产自动添加到您的博科ID下。

或者，您也可以在线添加设备。请参阅[“我如何在MySupport中向我的博科ID添加设备”](#)部分的说明。

提问：如果不能访问MySupport，应该与谁联系？

回答：如果您找不到登陆证书，请访问[MyBrocade](#)的自动用户名和密码恢复功能。

若有MySupport相关的问题或疑问，请在周一至周五上午9点到下午5点（太平洋标准时间）间联系Support Portal Admin（即[门户支持网站管理员](#)，[邮件地址为Support-Portal-Admin@brocade.com](mailto:Support-Portal-Admin@brocade.com)）。在下班时间或周末，请点击“MySupport”页面上的“联系我（Contact Me）”，从列表中选择或拨打以下长途免费号码获取帮助：中国大陆：800-810-2508，港澳台：00-800-2834-2733，全球其它地区的联系电话请点击[这里](#)（http://www.brocade.com/services-support/international_telephone_numbers/index.page）。

如果您没有有效的技术支持合同，请联系[Maintenance Contracts](#)（即[维护合同](#)，[邮件地址为maintcontracts@brocade.com](mailto:maintcontracts@brocade.com)）。

查看和创建服务请求

提问：我能否访问“案例管理（Case Management）”中的服务请求历史记录？

回答：是的，您可在“案例管理（Case Management）”中查看服务请求历史纪录。Brocade SAN客户和合作伙伴可以访问2007年以后的所有服务请求历史记录。原先的Foundry Knowledge Portal用户可以查看2009年10月以后的服务请求历史记录。

若想索取MySupport中没有的历史服务请求报告，请联系Support Portal Admin（即[门户支持网站管理员](#)，[邮件地址为Support-Portal-Admin@brocade.com](mailto:Support-Portal-Admin@brocade.com)）。

提问：注册MyBrocade/MySupport后，我是否仍能够通过电话或电子邮件打开和更新服务请求？在MySupport中，我能否查看和更新通过电话或电子邮件创建的服务请求？

回答：是的，您可以通过3种方式创建和更新服务请求：通过MySupport在线完成、通过电子邮件和通过电话。您可以通过电话或电子邮件打开服务请求，并通过MySupport查看，只要打开请求时使用的是与您的博科ID相对应的序列号。

通过MySupport、电话或电子邮件打开服务请求时，我们鼓励您提供序列号。

提问：哪些文档可以上传到“案例管理（Case Management）”中的服务请求中？是否有文件大小限制？

回答：您可以上传任何Office文档、网络结构图/拓扑图、图片和从设备中采集的技术数据。上传时间取决于文件大小；文件大小不能超过20MB。如果要上传的文件超过20MB，请按照MySupport FTP站点说明进行操作，访问<ftp://supportftp.brocade.com>，并将文件名通知给博科技术支持部门。

MySupport中的博科支持合作伙伴

提问：我是博科支持合作伙伴（如OEM、SDP和QSP），能否访问MySupport？

回答：可以，OEM和博科支持交付合作伙伴（SDP/QSP）可以访问MySupport。

提问：我是博科支持合作伙伴（如OEM、SDP和QSP），我的最终用户能否使用MySupport？

回答：可以，最终用户可以在注册后访问MySupport。最终用户访问时只有只读（辅助）权限，因为博科支持合作伙伴负责管理这些客户在博科的支持案例。要访问MySupport，最终用户只需在[MyBrocade中注册](#)。

提问：我是博科补充支持（BSS）客户，我能在MySupport中查看什么/执行什么操作？

回答：对于博科补充支持（BSS）客户，有3种情况：

1. 客户向OEM开立案例，该OEM关闭了该案例而未向博科上报。该服务请求不会出现在MySupport中，因为该案例从未提交给博科。
2. OEM将案例上报给博科。如果OEM使用客户序列号向博科提交案例，那么只要MySupport中某博科ID下有该序列号，案例就会出现在MySupport中。该案例可在“公司请求（Company Requests）”下查看。公司请求中包括使用某博科ID下任何序列号创建的所有服务请求。

3. 向OEM提交故障案例参考号码之后，客户直接向博科提交案例并提供OEM故障案例参考号。该案例将出现在MySupport中，只要MySupport中某博科ID下有该序列号。

www.brocade.com

© 2010年博科通讯系统有限公司版权所有，保留所有权利。05/10
Brocade、B翼形标志、BigIron、DCX、Fabric OS、FastIron、IronView、
NetIron、SAN Health、ServerIron和Turbolron为博科通讯系统有限公
司在美国和/或其他国家的注册商标；Brocade Assurance、DCFM、
Extraordinary Networks和Brocade NET Health为博科通讯系统有限
公司在美国和/或其他国家的商标。所有其它品牌、产品或服务名称是
或可能是各自所有者的商标或服务标志，用于标识各自的产品或服务。



