

目录

1. 概述.....	1
2. 系统使用说明.....	2
2.1 账号申请流程.....	2
2.2 注册方法.....	2
2.3 账号激活.....	4
2.4 登录系统.....	5
2.5 问题提交.....	5
2.5.1 选择 FAE 项目.....	5
2.5.2 创建和提交问题.....	6
2.6 各属性说明.....	7
2.7 原理图&PCB 检查.....	8
2.8 样机调试.....	8
3. 系统多人使用.....	9
3.1 功能说明.....	9
3.2 添加邮箱.....	9
3.3 删除邮箱.....	9
4. Wiki 知识库和 FAQ 说明.....	11
4.1 内容浏览.....	11
4.2 内容搜索.....	11
5. 手机客户端.....	13
5.1 OpenRedmine.....	13
5.2 RedminePM.....	13
5.3 手机端网页.....	13

1. 概述

ZLG 立功科技·致远电子 Support 服务系统（简称 ZLG Support 系统）基于 Redmine 搭建，旨在为客户提供更好、更及时的服务。该系统可登记用户在使用 ZLG 产品过程中遇到的问题，以及问题的处理状态，双方都能进行跟踪，问题处理能更加及时高效。

遇到的任何技术问题都需要提交到该 Support 系统，ZLG 技术服务会即时将问题进行分发、处理以及跟踪。

2. 系统使用说明

2.1 账号申请流程

ZLG Support 系统的访问网址是 <http://support.zlg.cn>，账号申请流程如图 2.1 所示。

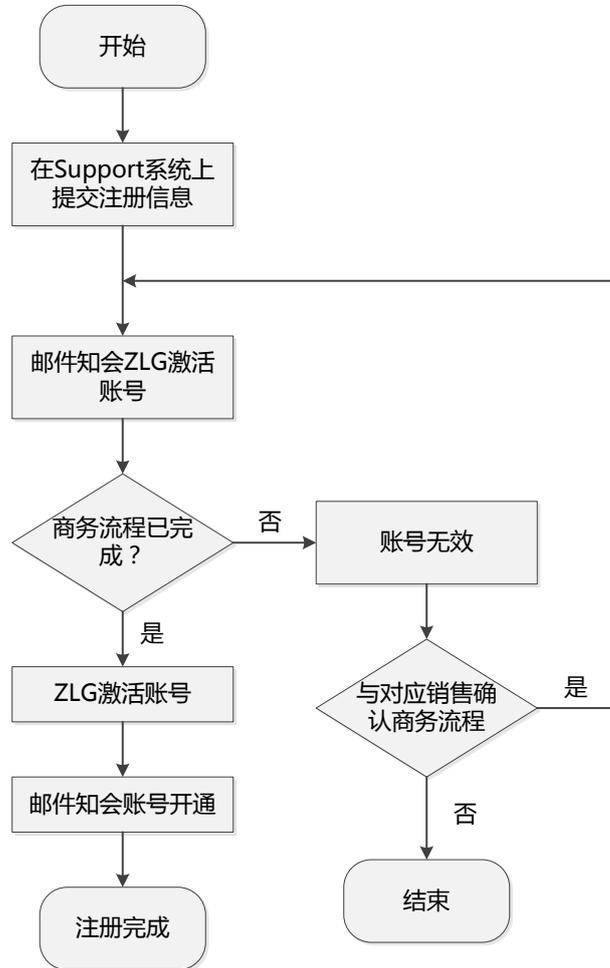


图 2.1 账号申请流程

原则上一个公司用户只能申请一个账号，便于 ZLG 对问题进行汇总和跟踪；特殊情况可以申请多个账号，如一个公司多个相对独立的项目组都用了我司产品，这种情况下，与我司商务接口人员沟通后，可以开通多个账号。

2.2 注册方法

打开 ZLG Support 页面，点击右上角的“注册”开始注册，如图 2.2 所示。**说明：请使用 Chrome 浏览器，IE 浏览器支持不佳！**



图 2.2 注册步骤 1

注册时，登录名请使用贵司英文名；填写“名字”和“姓氏”的时候，建议将公司中文全名进行拆分，前两个字填写到“姓氏”栏，余下的字填写到“名字”栏，如“**广州致远电子**”，拆分为“**广州+致远电子**”，如图 2.3 所示。



图 2.3 填写注册信息

说明：如果贵司中文名为“XX 市 XXXXX 公司”，可将“XX 市”都写到姓氏栏，余下的写到名字栏。

建议使用公共工作邮箱进行注册，以免因人员变动错过接收 ZLG 的邮件通知。每当问题状态有更新时，ZLG Support 系统会自动发送邮件给注册时的邮箱。如果接口人员或者邮

箱有变动，请发邮件至 epc@zlgmcu.com，以便帮您更改。

确认信息无误后，点击“提交”按钮，完成注册，等待 ZLG 审批激活，参考图 2.4。



图 2.4 注册完成，等待激活

2.3 账号激活

注册 ZLG Support 用户后，需要等待 ZLG Support 管理员激活方可进行登录，激活流程见图 2.1。未激活账号无法登录，如图 2.5 所示。



图 2.5 未激活账号登录失败

2.4 登录系统

账号激活后，即可进行登录，如图 2.6 所示。



图 2.6 账号登录

2.5 问题提交

注意：**一次提交一个类型的问题，多个类型的问题，请分开提交，便于问题解决和跟踪。**

2.5.1 选择 FAE 项目

登录 ZLG Support 系统后，点击左上角【项目】，您就可以看到单个或多个项目表，项目有简要说明，图 2.7 是“A7 系列核心板/工控板 FAE 项目”和说明。



图 2.7 FAE 项目和简要说明

说明：用户能看到的项目列表由 ZLG Support 管理员设置，仅开放您购买产品的对应 FAE 项目。如果您买了多个系列产品，管理员将给您开放多个 FAE 项目。请根据您所使用

的产品点击对应的 FAE 项目，即可进入相应产品线的界面，可查看 Wiki 知识库（即 FAQ），如图 2.8 所示。

2.5.2 创建和提交问题

点击“新建问题”开始问题创建，以“A7 系列核心板/工控板 FAE 项目”为例进行介绍，如图 2.8 所示。



图 2.8 新建问题

在“新建问题”页面，标*的都是必填/选项。“主题”建议简洁明了，在 2.6 节有详细说明。在“描述”栏，对问题现象、复现过程和步骤进行详细说明，必要的可以在其中插入图片、视频以及附件，如图 2.9 所示。

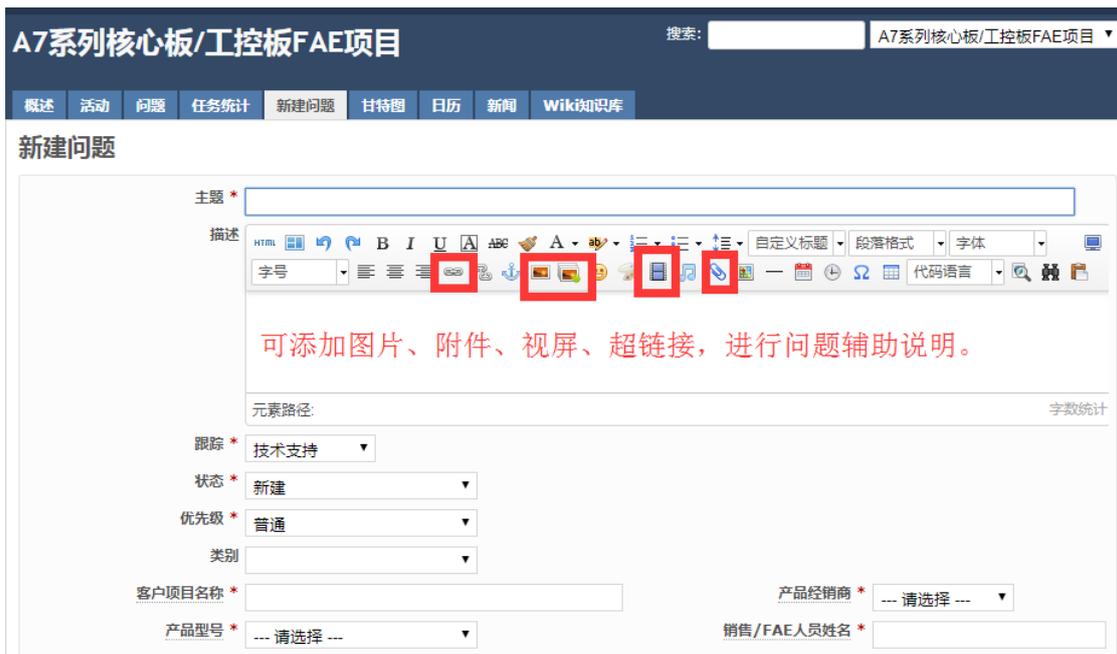


图 2.9 问题主题和描述

在该页面填写完其他必填/选项，特别注意待问题解决后，及时更改“状态”，选择“已关闭”，并给我们的服务打分及填写您的宝贵意见，如图 2.10 所示。

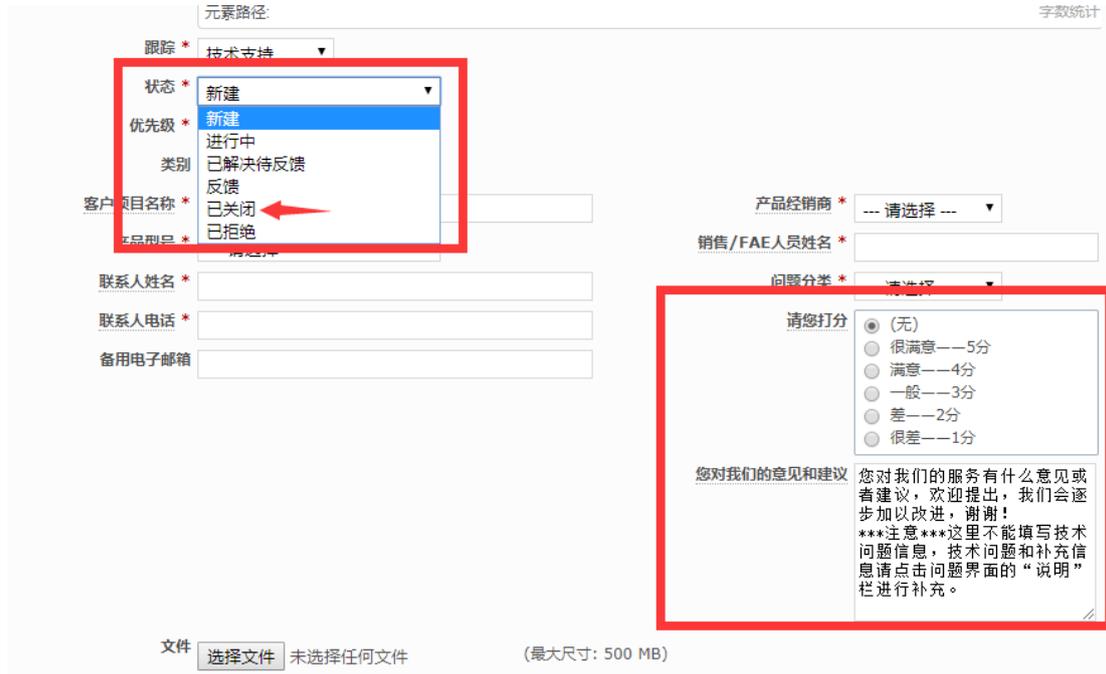


图 2.10 其他必填信息

也可以在最下端的“文件”栏上传文件，并添加文件说明，如图 2.11 所示。



图 2.11 添加文件和文件说明

填写完成后，点击“创建”按钮，完成问题提交。提交问题后，ZLG 相关工程师会及时处理并更新问题进度，在解决问题过程中，有可能还需要您提供更进一步、更详细的信息，请您随时关注该问题进展，并保持良好沟通，有助于问题快速解决。

2.6 各属性说明

主题：简要描述问题。要求描述方式：公司名+产品名+问题概要描述，例如：“广州 XX 电子 M6Y2C 核心板网卡不能工作”。

跟踪：包括技术支持、BUG 调试、新增功能、系统优化、原理图&PCB 检查、样机调试和其他等。请根据问题的类别进行填写。

描述：问题描述尽量详尽，包括异常复现的条件、详细步骤，并提供必要的代码、log 信息、截图、现场照片或者视频等。如果有额外的固件，可通过附件提供。

状态：新建、进行中、已解决、反馈、已关闭、已拒绝。新建问题默认为**新建**状态。

优先级：低、普通、高、紧急。

项目名称：您目前正在进行的项目信息，准确提供，有助于我司进行准确的技术服务。

产品型号：在下拉列表中选择对应的型号。

产品经销商：选择 ZLG 分公司/分支机构名称（含淘宝、京东）。

销售人员姓名: ZLG 公司销售/FAE 人员姓名。

联系人姓名: 请填写您的姓名, 便于在必要时我们联系您。

联系人电话: 请填写您的电话, 便于在必要时我们联系您。

备用电子邮箱: 默认情况下 ZLG Support 系统会通过您注册或者增加的邮箱进行状态推送, 特殊情况下, 我们也会通过备用邮箱联系。

您提交问题后, ZLG 工程师会进行处理, 并更新问题状态, **问题解决后, 请您务必及时关闭问题并给我们的服务评分。**

2.7 原理图&PCB 检查

如果需要我司协助进行原理图或者 PCB 检查, 建议上传提供原始图纸, 便于审图工程师提高工作效率。如果还有特殊需求, 可发邮件给 ZLG 的商务人员, 加速项目推进。

2.8 样机调试

如果需要我司协助进行样机调试, 提交问题时请同步上传相关原理图, 必要时还需要提供 PCB 版图文件, 必要时并邮件给 ZLG 的商务人员, 加速项目推进。

3. 系统多人使用

3.1 功能说明

ZLG Support 系统支持一个账号多人同时使用，可以在“我的账号”中增加多个邮箱，这样多个邮箱能同时收到问题的更新邮件。

3.2 添加邮箱

点击“我的账号”，如图 3.1 所示。



图 3.1 进入我的账号

点击“电子邮件”，如图 3.2 所示。



图 3.2 点击电子邮件

在弹出的“电子邮件”界面，填写新增的电子邮件地址，如图 3.3 所示。



图 3.3 新增电子邮件

可以连续添加多个邮件地址。

3.3 删除邮箱

如果人员变动，通过“我的账号”→“电子邮件”，可以对账号下面的邮件进行管理和删除，如图 3.4 所示。



图 3.4 删除邮箱

4. Wiki 知识库和 FAQ 说明

4.1 内容浏览

ZLG Support 系统在 Wiki 知识库里为每个项目都创建了常见问题和解决办法,如果遇到了问题,可先尝试在 Wiki 知识库里进行查找。A7 系列核心板/工控板 Wiki 知识库首页如图 4.1 所示。



图 4.1 A7 相关产品 Wiki 知识库

目前分为开发环境、基本操作、软件常见问题和硬件常见问题 4 大部分,里面的内容我们会随时增加和更新。

4.2 内容搜索

平时遇到问题,可事先在对应项目的 Wiki 知识库里进行搜索,很有可能该问题已经有现成的解决办法。可在搜索栏填入合适的关键字,如图 4.2 所示。



图 4.2 搜索关键字

回车后,将会得到搜索结果,如图 4.3 所示。

搜索

A7系列核心板/工控板FAE项目
 所有单词
 仅在标题中搜索

问题
 新闻
 Wiki 页面
 帖子

▶ 选项

提交

结果 (1)

 Wiki知识库: 二、基本操作
 二、基本操作1、获取板子的内核版本在板子使用“uname -a”命令将会获取板子内核的版本... g命令或者cat /var/log/messages都可以获取到log信息。3、获取内核启动参数在内核启动log信息中可以看到内核启动参数，或者用cat /proc/cmdline命令查看内核启动参数: [root@IoT -A6G2C ~]#cat /proc/cmdline conso ... 以ip link命令进行修改: # ip link set eth0 name eth2
 2019-04-10 04:59

图 4.3 搜索结果

如果该 FAQ 已经解决了您的问题，这样就不用再进行问题提交了。

5. 手机客户端

5.1 OpenRedmine

在 Android 软件商店，可以下载 OpenRedmine 手机客户端登录 ZLG Support 系统。该软件可以设置登录多个不同的 Redmine 系统，用不同标签区分。

设置 ZLG Support 标签后，在 Redmine URL 中填写：<http://support.zlg.cn/redmine>，在点击“连接 Token”，进入 ZLG Support 登录界面，输入用户名和密码即可完成登录。

登录后可以查看、更新问题状态。

5.2 RedminePM

下载和安装 RedminePM 后，在界面的服务器栏填入：<http://support.zlg.cn/redmine>，并填写用户名和密码，并开启基本身份验证，保存后再完成登录。

5.3 手机端网页

大部分手机也可在微信中点击网址（<http://support.zlg.cn>）打开，及时提交您的问题。

销售与服务网络

广州致远电子有限公司

地址：广州市天河区车陂路黄洲工业区 7 栋 2 楼
 邮编：510660
 网址：www.zlg.cn



全国服务热线电话：400-888-4005

广州总公司

广州市天河区车陂路黄洲工业区 7 栋 2 楼

上海分公司

上海市北京东路 668 号科技京城东楼 12E 室

北京分公司

北京市丰台区马家堡路 180 号 蓝光云鼎 208 室

深圳分公司

深圳市宝安区新安街道海秀路 21 号龙光世纪大厦 A 座 1205

武汉分公司

武汉市洪山区民族大道江南家园 1 栋 3 单元 602 室

南京分公司

南京市秦淮区汉中路 27 号友谊广场 17 层 F、G 区

杭州分公司

杭州市西湖区紫荆花路 2 号杭州联合大厦 A 座 4 单元 508 室

成都分公司

四川省成都市高新技术开发区天府大道中段 500 号东方希望天祥广场 1 栋 C 座 3521 室（地铁世纪城站 B 出口）

郑州分公司

河南省郑州市中原区建设西路 118 号 1 号楼 3 单元 13 层 1302 室（华亚广场）

重庆分公司

重庆市渝北区龙溪街道新溉大道 18 号山顶国宾城 11 幢 4-14

西安办事处

西安市长安北路 54 号太平洋大厦 1201 室

天津办事处

天津市河东区津塘路与十一经路交口鼎泰大厦 1004

青岛办事处

山东省青岛市李沧区枣园路 11 号银座华府 1 号楼 2 单元 1901 室

请您用以上方式联系我们，我们会为您安排样机现场演示，感谢您对我公司产品的关注！