



服务支持操作说明

信息技术部



贵州合力商业投资集团
GUIZHOU HELI COMMERCIAL INVESTMENT GROUP

目录

CONTENTS

1

准备工作

2

流程介绍

3

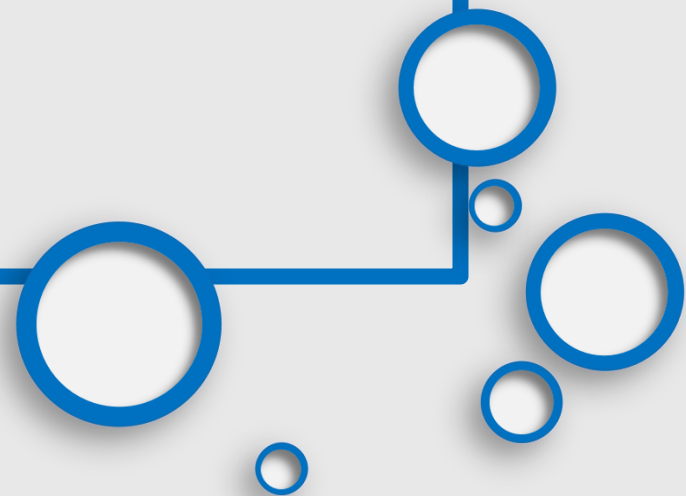
功能介绍



准备工作



“服务支持”是为了更好的解决供应商在使用供应链过程中遇到的问题，供应商将详细问题通过创建工单的方式反馈给信息部，系统将实时提醒相应的工单受理人，以确保每个工单都能得到处理和改进。此外，工单从创建到解决期间的所有操作记录都被完整的记录，包括跟进、流转、驳回、解决、完结等。供应商可以随时查看这些记录，以检查事件的进展情况,包括工单处理人是否及时响应工单问题、处理完成时间和效率等。



登录涉及问题?

登录方式

方式一：登录供应链网址<http://zhsapi.helichaoshi.com>;

方式二：百度搜索 [贵州合力商业投资集团](#) ，点击进入首页，点击



登录账号

合力合同签署电话号码，初始密码与电话号码一致。

若登录账号错误，找对接采购工作人员查询即可；

若密码错误，联系对接采购工作人员，由信息部人员进行调整。

若要更换账号或绑定账号，需在登录页面进行账号申请流程。

尊敬的供应商朋友：

自我司推行新供应链后，由于新系统登录方式现更改为可多个供应商编号绑定一个手机号，并使用手机号登录的方式，很多供应商朋友不清楚自己家的供应商编号绑定的手机号或未绑定，导致无法登陆。现推出此窗口，供应商可进入链接，进行供应商编码和手机号的绑定申请。

针对供应商编码和对应电话号码的更改，必须通过该公司盖章函件才可以更改对应的电话号码和供应商编码。

[点击进入后台进行绑定申请](#)

温馨提示：成功登陆系统后，含多个供应商编码的供应商可在系统右上角切换不同供应商编号。

感谢您的配合！

登录涉及问题?



修改密码

登录账号后，点击



，选择



多供应商编号

多个供应商号绑定同一个电话号码，需选择对应的
供应商编号查看数据。





流程介绍

• <http://zhsapi.helichaoshi.com>

流程介绍



注：若受理人处理完成后三天之内供应商未进行确认，则系统自动完结该工单



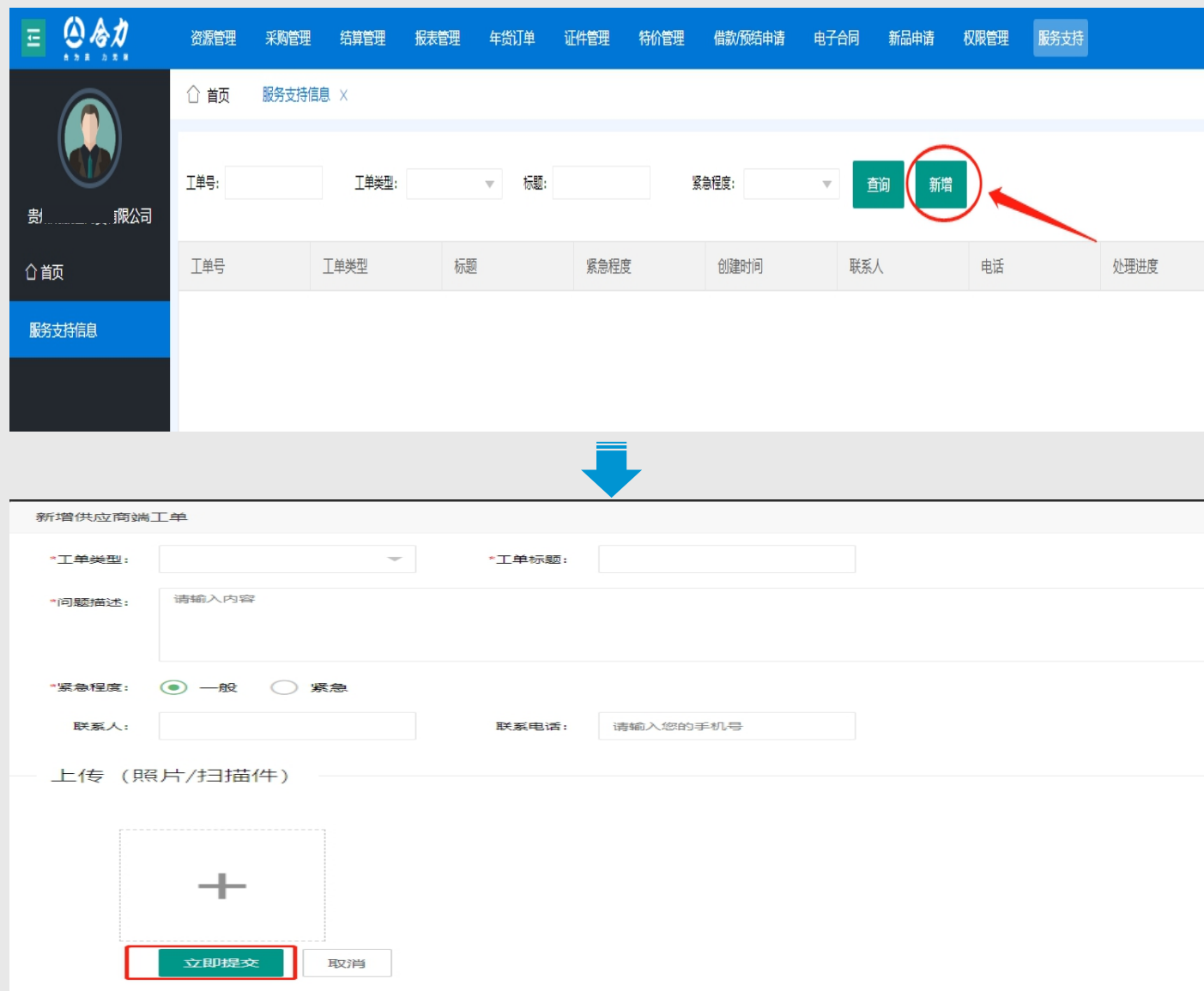
功能介绍

• <http://zhsapi.helichaoshi.com>

1、新增工单

- ✓ 路径：服务支持--服务支持信息
- ✓ 点击新增：
 - 选择工单类型：问题咨询、系统缺陷、功能需求、优化建议；
 - 填写工单标题；
 - 填写问题描述；
 - 选择紧急程度（默认为一般）；
 - 填写联系人、联系电话；
 - 支持上传图片；

注：带*号字段为必填



新增供应商端工单

*工单类型： *工单标题：

*问题描述：

*紧急程度： 一般 紧急

联系人： 联系电话：

上传（照片/扫描件）

2、查看工单

✓ 查看：查看已创建的工单详情；

✓ 修改：当工单处理进度为“待分配”时，点击“修改”按钮进行修改并再次提交；

✓ 作废：当工单处理进度为“待分配”时，供应商可点击“作废”按钮作废该工单；



资源管理 采购管理 结算管理 报表管理 车贷订单 证件管理 特价管理 借款/预结申请 电3324065贵州晟泓达商贸有限公司 贵州

首页 服务支持信息 x

工单号: 工单类型: 标题: 紧急程度: 查询 新增

工单号	工单类型	标题	紧急程度	创建时间	联系人	电话	处理进度	当前受理人	操作
2023042...	优化建议	报表模块...	紧急	2023-04-...	张三	1838603...	待分配	贵州晟泓...	查看 修改 作废

2、查看工单

✓ 处理进度：待分配、处理中、已完结

✓ 点击 **查看** 可对工单处理记录进行实时查看；

资源管理 采购管理 结算管理 报表管理 年货订单 证件管理 特价管理 借款/预结申请 电子合同 新品申请 权限管理 服务支持 3324065贵州晟泓达商贸有限公司


首页 服务支持信息 X

工单号: 工单类型: 标题: 紧急程度: **查询** **新增**

工单号	工单类型	标题	紧急程度	创建时间	联系人	电话	处理进度	当前受理人	操作
20230428104647	优化建议	报表模块数据	紧急	2023-04-28 10:46:...	张三	18386034109	处理中	叶艳	查看



处理记录

2023-04-28	供应商 贵州晟泓达商贸有限公司创建工单 2023-04-28 10:46:47
2023-04-28	叶艳将该工单分配给叶艳处理 2023-04-28 11:17:22 预计完成时间: 2023-04-29
2023-04-28	叶艳将该工单分配给贵州晟泓达商贸有限公司协助处理 2023-04-28 12:26:43 分配说明: 处理说明测试 处理文件: 
	待贵州晟泓达商贸有限公司处理

3、状态更新提醒

✓ 当工单进度更新时，供应链系统首页将在  **最新消息** 处作提示；

✓ 点击 **MORE >>** 或  查看所有进度更新的工单



工单号	工单类型	标题	紧急程度	创建时间	联系人	电话	处理进度	当前受理人	操作
2023050...	问题咨询	系统有问...	一般	2023-05-...	吴涵	1878661...	已完结	已完结	
2023050...	问题咨询	测试	一般	2023-05-...	叶艳	1838603...	处理中	叶艳	

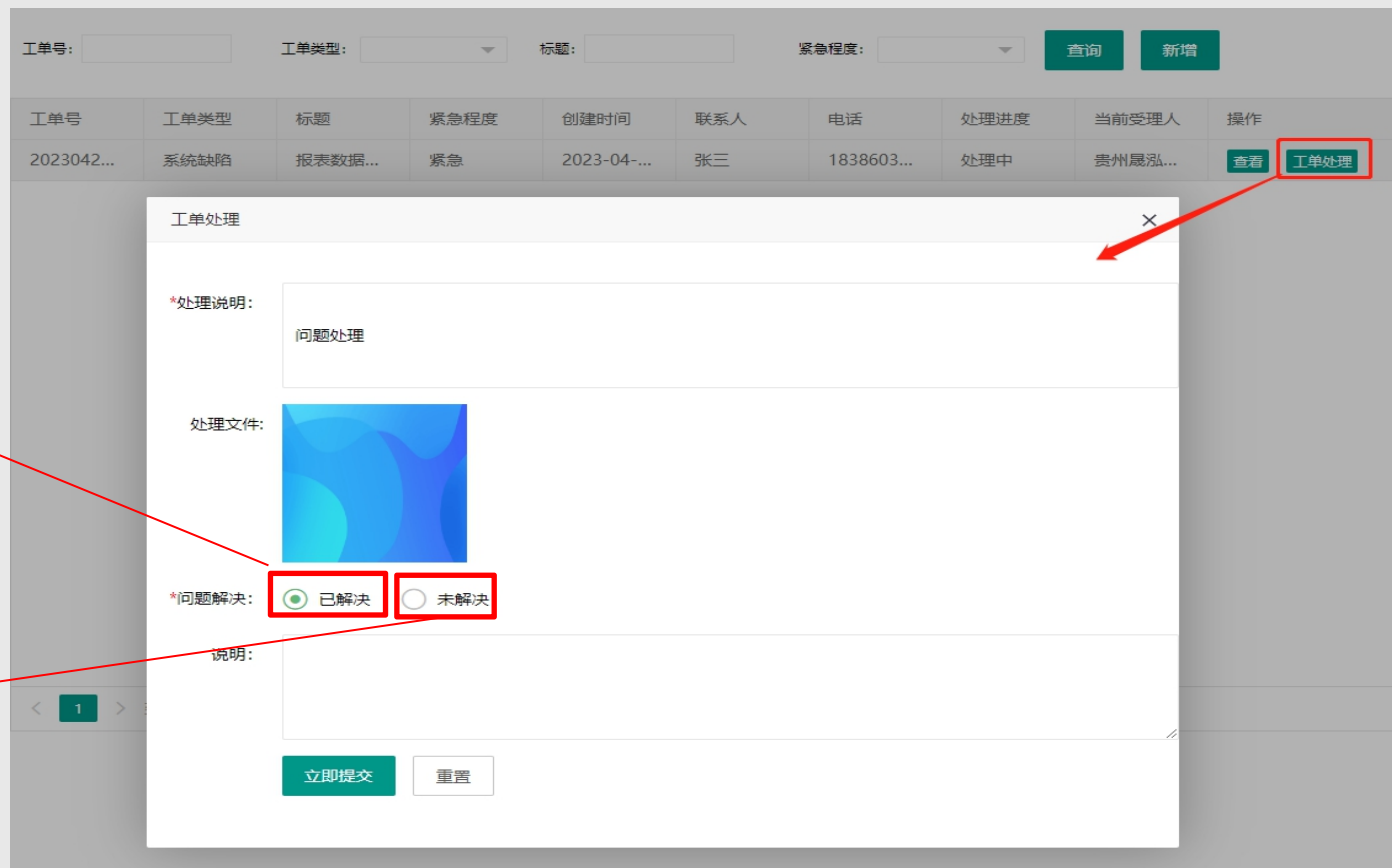
4、完结工单

受理人对工单进行回复后，点击“工单处理”按钮：

① 若对当前处理结果不满意，选择未解决，点击“立即提交”，则工单打回到受理人处继续处理；

② 选择已解决，立即提交，完结该工单；


注：若受理人处理完成后三天之内供应商未进行处理，则系统自动完结该工单；



工单号	工单类型	标题	紧急程度	创建时间	联系人	电话	处理进度	当前受理人	操作
2023042...	系统缺陷	报表数据...	紧急	2023-04-...	张三	1838603...	处理中	贵州晟泓...	查看 工单处理

工单处理

*处理说明:
问题处理

处理文件:


*问题解决: 已解决 未解决

说明:

立即提交 重置



THANK YOU