

Thundercomm

TC技术支持指导说明

3/10/2021

www.thundercomm.com

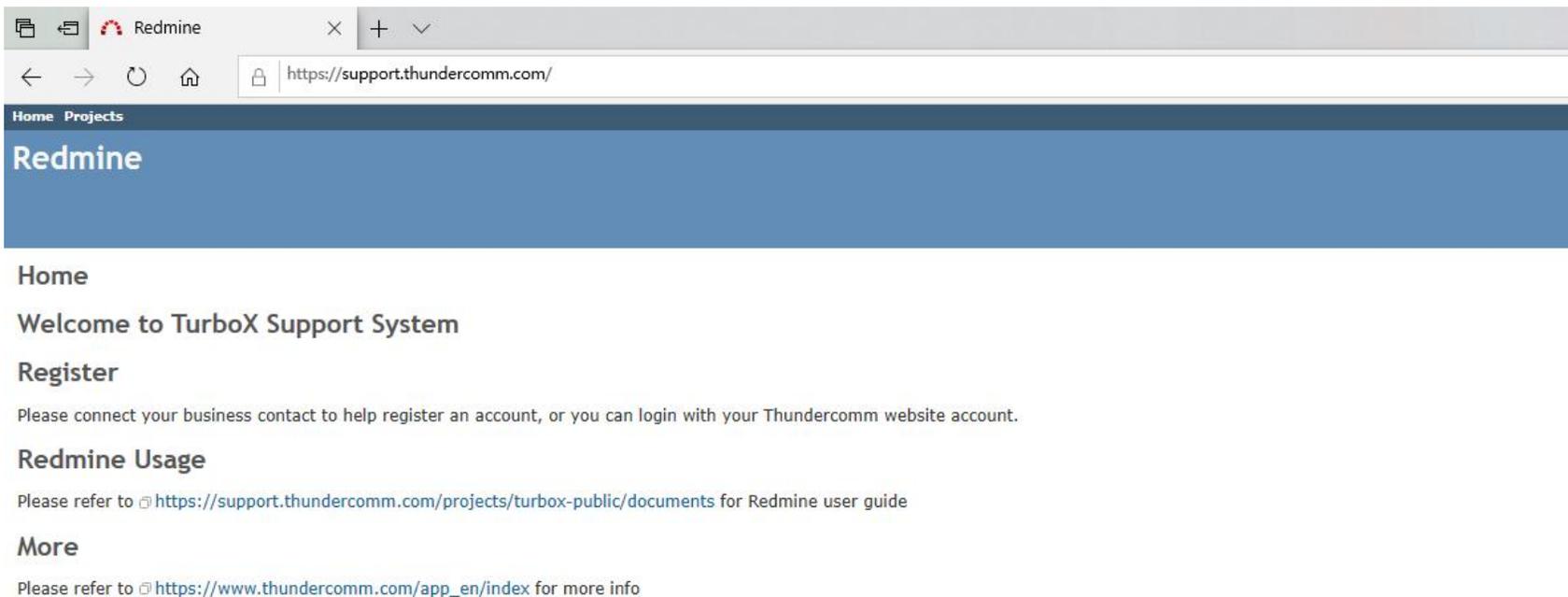
Copyright Thundercomm Technology Co., Ltd. 2020 All right reserved



- 技术支持系统简介
- 如何获得技术支持
- 问题状态流程
- 客户责任
- 项目操作说明
 - 创建问题
 - 问题分类说明
 - 查看、编辑问题
 - 关闭问题
- 如何获得技术文档

Thundercomm 技术支持系统

- 请通过使用创通技术支持系统获取任何关于TC的技术支持
- Redmine: <https://support.thundercomm.com/>



如何获得技术支持

1. 项目创建

- 如果贵司需要技术支持，请与我们联系FAE团队联系
- 联系销售或产品经理，并提供产品和项目的基本信息 (如产品和公司名称等)



立项支持信息收集
表.xlsx

- 联系对应销售发送邮件到 bin.zhu@thundercomm.com 申请立项支持
- 在收到您的邮件后我们会为您创建一个项目并安排相应的TAM，用通过此项目跟踪问题的解决过程

如何获得技术支持

2. 账户注册

- 首先请您先到我们的网站注册账户：<https://support.thundercomm.com/>.
- 发送邮件到您的TAM以获得注册帐户批准和项目许可。
- 请确保所填写的邮箱是您公司的邮箱

Redmine

Register

Login *

Password *

Confirmation *

First name *

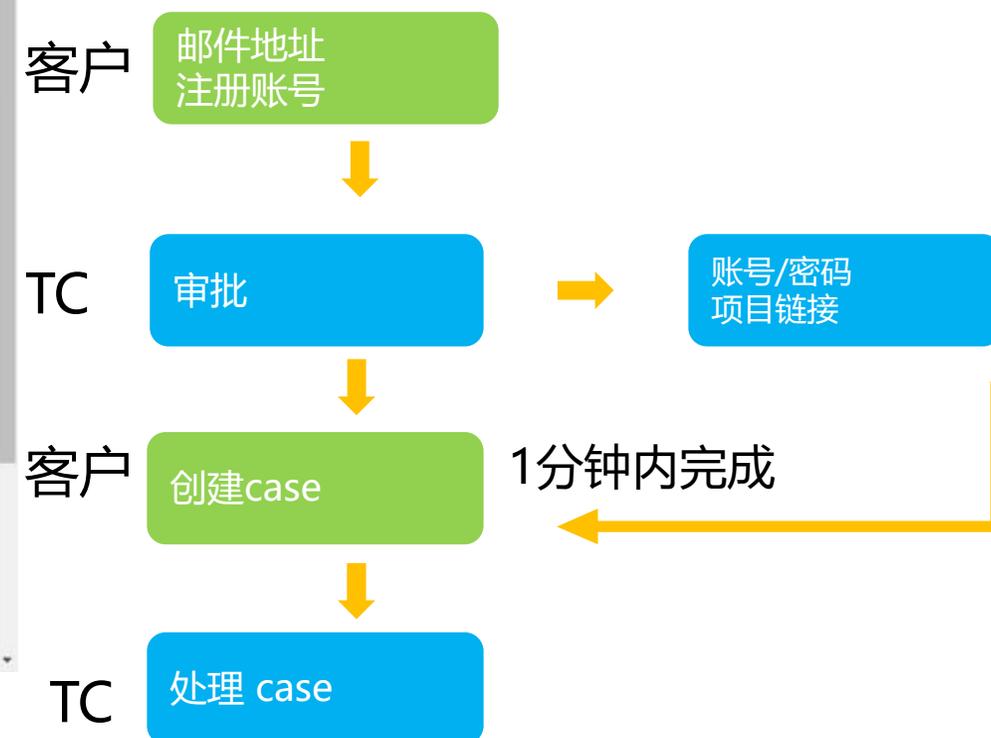
Last name *

Email *

Hide my email address

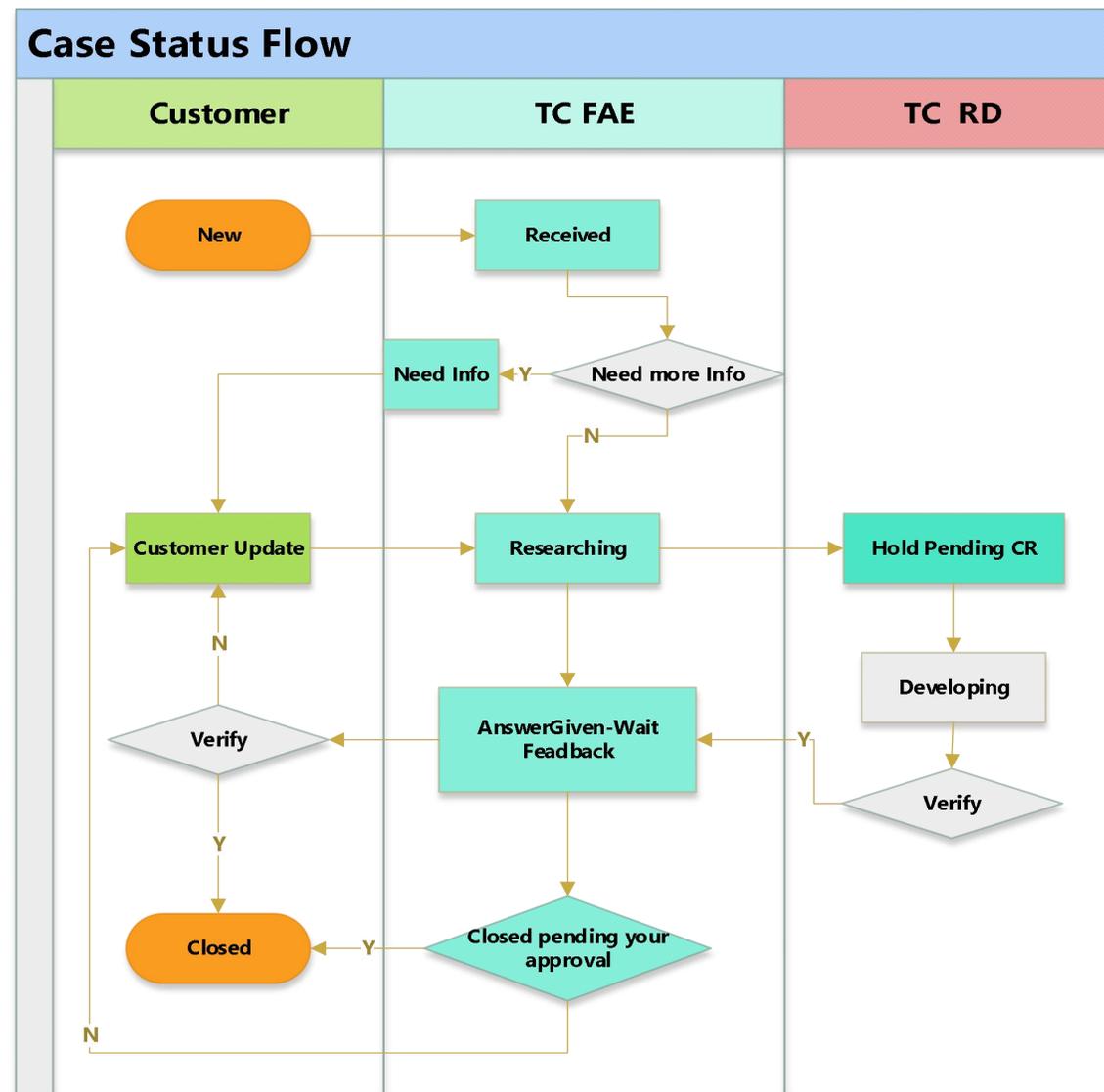
Language English

Submit



问题状态流程

- **New:** 新提交一个问题后其状态为New
- **Received:** 表明技术人员已确认并开始分析问题
- **Need Info:** 表明技术人员需要用户提供更多信息
- **Researching:** 表明该问题正在研究和分析中
- **AnswerGiven-Wait Feedback:** 已提供解决方法，待客户确认
- **Hold Pending CR:** 该状态表明该问题是SOM平台或者高通那边的，我们需要研发团队进行进一步定位分析
- **Customer Update:** 表明客户已经更新了问题
- **Closed pending your approval:** 此状态表明在我们提供解决方案后客户已有3天未回复了，在这种状态下持续2周没有任何反馈时系统将自动关闭此问题
- **Closed:** 确认问题已解决后需要切换到此状态



- 客户可以在Redmine中创建问题，创建问题时可以使用“watch”功能添加观察者，当问题有任何更新时它将会发送电子邮件通知相关的人员。



- 状态设置为**NeedInfo**，意味着该问题需要来自客户的更多信息，需要尽快搜集并提供。
- 客户更新完问题之后请将问题状态设置成 **Customer Update**，方便及时关注问题状态并跟进。
- 当客户确认问题已经解决时，需要将问题的状态设置成 **Close**。

项目信息

- 选择项目

The screenshot shows the Redmine web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'My page', 'Projects' (highlighted in red), and 'Help'. On the right, it says 'Logged in as xiachen0629' with links for 'My account' and 'Sign out'. Below the navigation bar is a search bar and a dropdown menu labeled 'Jump to a project...'. The main content area has tabs for 'Projects', 'Activity', and 'Issues', with 'Projects' selected. Under the 'Projects' tab, there is a 'Filters' section with a checked 'Status' filter set to 'is active'. There are also 'Options', 'Apply', 'Clear', and 'Save' buttons. The project list shows three items: 'AAA_test_project' with a person icon, 'Turbox-Public', and 'Product_android10开发板' with a person icon and a subtitle 'Product_android10开发板'. At the bottom right, there is a 'My projects' link with a person icon.

项目信息

- 选择 **Issues** 栏点击页面右上角的 "New issue"创建case。

Home My page Projects Help Logged in as xiachen0629 My account Sign out

AAA_test_project

Search: AAA_test_project

+ Overview Activity **Issues**

Issues New issue ...

Filters

Status Add filter

Options

Apply Clear Save

<input type="checkbox"/>	#	Tracker	Status	Priority	Subject	Assignee	Updated	
<input type="checkbox"/>	452	SW Hardware	New	Normal	test mail	chen xia	11/23/2020 05:57 PM	...

(1-1/1)

Also available in: [Atom](#) | [CSV](#) | [PDF](#)

提交问题

- 在 "New issue" 页面完成必要的信息填写

The screenshot shows the 'New issue' form with the following fields and values:

- Tracker: Software
- Subject: (empty)
- Description: (empty text area with a rich text editor toolbar)
- Status: New
- Priority: Normal
- Category: (empty)
- Product&Platform: --- Please select ---
- Customer: (empty)
- Customer Project: (empty)
- PMS Tracking: (empty)
- Region: China
- OS: LA, LU, LE
- Files: 选择文件 未选择任何文件 (Maximum size: 50 MB)

Buttons: Create, Create and add another

1. 选择 **Tracker**
2. 在 **Subject** 栏输入项目信息
3. 按照如下格式填写描述 **description** 栏
【问题现象的描述】：
【问题出现的概率】：
【问题复现的步骤】：
【初步的分析】：
【联系方式 名字/邮箱/电话】：
【上传基线信息】：即贵司下载代码的命令
4. 初始的状态请设置为 **NEW**
5. 默认的优先级是 **Normal**
6. 选择问题类别，问题会根据类别的不同而分配给不同领域的工程师
7. 地区默认是 **China**，请选择区域，会根据区域提供就近支持的人员
8. 如果有需要还可以上传附件
9. 点击 **Create** 提交该问题

➤ 类别信息用于表明该问题的所属领域，并根据问题领域分配case到相应的工程师

• **BSP: 通用平台系统相关问题**

- **Boot:** 启动相关问题
- **Bus:** 外围设备和总线相关问题
(USB/I2C/SPI/Uart/SDIO)
- **System:** Android / Linux稳定性和性能相关问题
- **PMIC:** 电源管理和功耗相关问题
- **FW:** Android Framework / UI相关问题
- **LC:** WiFi、BT、GPS和FM Radio相关问题
- **Build:** 编译, 烧录, 代码下载相关问题
- **Security:** 签名/安全启动/ Selinux / DM验证相关问题
- **Tools:** 生产和工厂测试工具相关问题

• **MM: 多媒体相关问题**

- **Audio:** 音频播放/录制/编解码器/驱动程序/调谐和语音相关问题
- **Video:** 视频播放/录制/编解码器和流媒体相关问题
- **Camera:** 相机驱动程序/ ISP /调优和预览/快照/摄像机相关问题
- **Display:** 显示/图形驱动程序/ OpenGL和其他相关问题
- **SNPE:** 智能算法相关问题
- **Protocol: 协议相关问题**
 - **Modem Data:** 数据业务相关问题
 - **UIM:** 插卡模块相关问题
- **HW: 硬件相关问题**
 - **BB(baseband):** 硬件基带相关问题
 - **RF(radio frequency):** 射频相关问题
 - **WIFI:** WIFI硬件相关问题

1. 查看问题

The screenshot shows a Jira issue page for 'SW Hardware #452'. The page has a blue header with tabs for '+ Overview', 'Activity', and 'Issues'. Below the header, the issue title 'SW Hardware #452' is displayed, followed by 'test mail' and 'Added by admin Admin about 22 hours ago.'. The issue details are as follows:

Status:	New
Priority:	Normal
Assignee:	chen xia

The description section is titled 'Description' and contains the text 'test'. There are 'Edit' and 'Watch' icons in the top right corner of the issue details and at the bottom right of the description area.

2. 编辑问题

The screenshot shows the 'Edit' interface for a Jira issue. The page has a blue header with 'Edit' and 'Watch' icons. The main content area is titled 'Edit' and contains a 'Notes' section with a rich text editor. The editor has a toolbar with buttons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Strikethrough (ABC), Code (C), H1, H2, H3, Bulleted List, Numbered List, Table, and Pre. Below the editor is a 'Files' section with a 'Choose Files' button and the text 'No file chosen (Maximum size: 14.8 MB)'. At the bottom, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

关闭问题

- 点击 **"Edit"** 然后将**Status**设置为 **"Closed"**
- 为了帮助我们提升服务质量，客户可以在“Customer feedback”， 针对服务质量填写反馈
 - Professional：专业的
 - Good：好的
 - Normal：一般
 - Poor：服务差

 Edit  Watch

Edit

Change properties

Status *

Category

Product&Platform *

Customer

Region *

OS *

Customer Feedback

Notes

Edit Preview **B** *I* U ~~S~~ **C** H1 H2 H3     pre <>   

Professional
Good
Normal
Poor

如何签署NDA和SLA

1. 中文版本的NDA, SLA:

<https://www.thundercomm.com/zh/document-permission-application/>

英文版本的:

<https://www.thundercomm.com/document-permission-application/>

2. PKLA Product Kit License Agreement:

具体操作流程见以下网站, 根据不同的chipset选择, 是和高通签署, 用于备案

<https://www.thundercomm.com/how-to-sign-qualcomm-pkla/>

以上流程都完成后, 客户注册我司官网, 文档资料大部分都可以通过官网获取:

1. 官网注册地址如下:

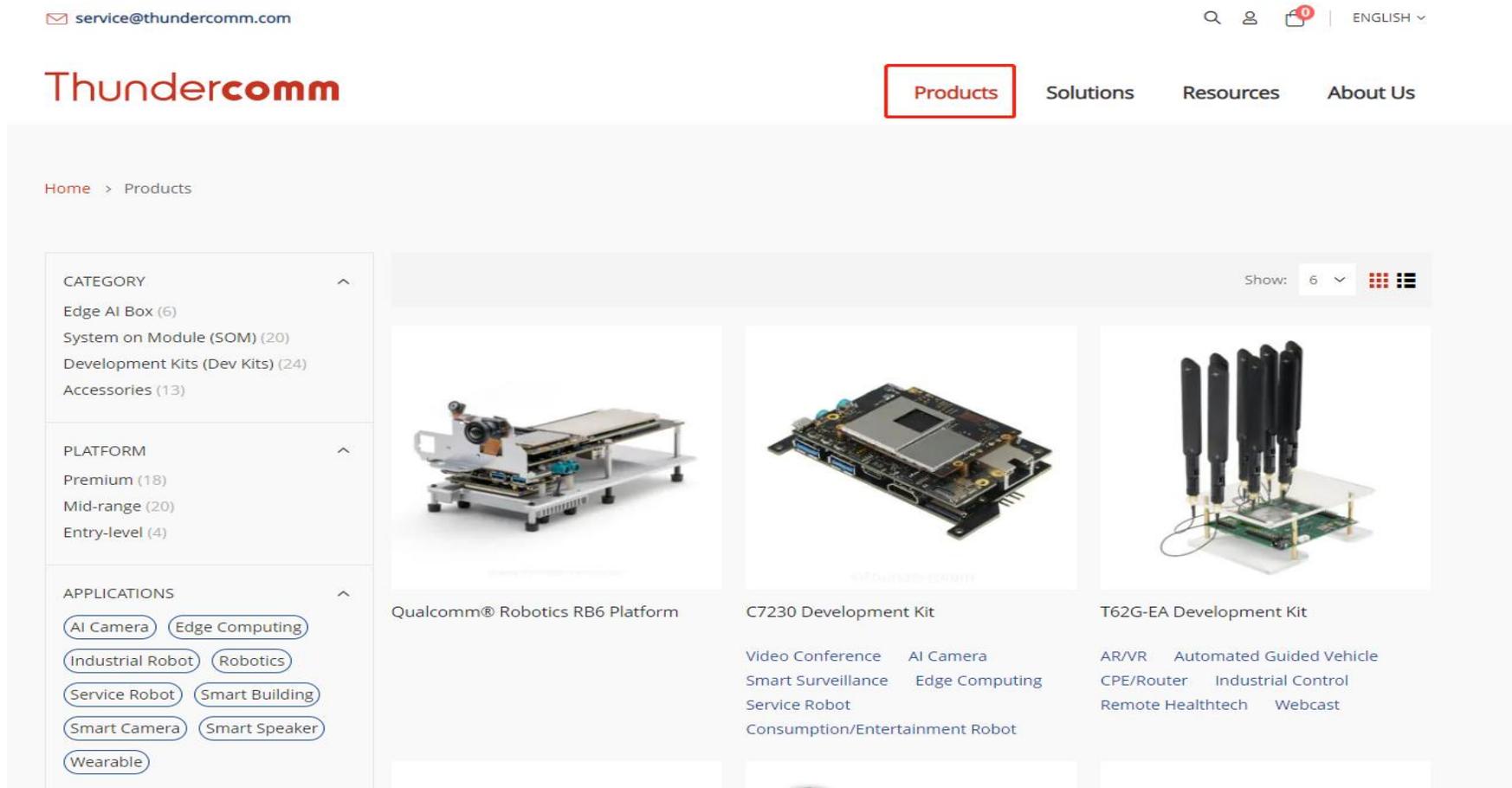
<https://www.thundercomm.com/zh/register/>

2. 文档获取链接如下:

https://docs.thundercomm.com/turbox_doc/documents/products

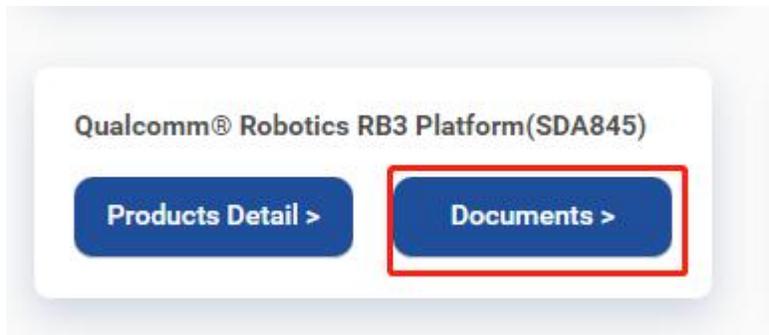
如何获得技术文档

1. 进入 Thundercomm 的网站: https://www.thundercomm.com/app_en/index
2. 选择 "Products", 这个页面会显示可用的产品如SOM, 开发套件, 参考设计等。



如何获得技术文档

- 以 Turbox D845 为例
 1. 进入到 <https://docs.thundercomm.com/>
 2. 点击如图所示的 "Document"



如何获得技术文档

3. 在页面的下方您将看到文档列表

4. 点击下载您所需的文档

The screenshot displays the Thundercomm website interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Documents', and 'Documents_Internal'. A search bar is located in the top right corner. The main content area is titled 'Qualcomm® Robotics RB3 Platform(SDA845)' and lists various documents under two main categories: 'Hardware' and 'Software'. A red box highlights the 'Hardware' section, which includes links to documents such as 'Quick Start Guide', 'Robotics DragonBoard 845c Spec', and 'Qualcomm Robotics RB3 Platform Hardware User Guide'. Another red box highlights the navigation menu on the right side of the page, which includes links to 'Hardware', 'Software', 'Firmware', 'Samples-apps-codes', 'testResource', and 'Tools'.

如何获得技术文档

5. 这里会提示您需要登录

Thundercomm

Log in only in current section

Search Site Search

Home

Home

Email •

Please login with your email.

Password •

Log in Register

Trouble logging in? [Get help.](#)

注意: 可以以下地址注册相关账号 : <https://www.thundercomm.com/register/>

如何获得技术文档

6. 输入您的订单号

FAQ Q&A DOWNLOAD

Please enter the order number Search

注意:

1. 在线购买SOM或DK后，您将获得一个订单号。
2. 订单号与您的购买账号是绑定的。
3. 对于离线购买SOM或DK的客户，请联系Thundercomm联系窗口以获取订单号。
4. 如果对应账号没有开通相应文档权限，请联系PO@thundercomm.com开通官网文档权限。



Thundercomm

Empowering Every IoT Device with Our Technology

6540 Lusk Blvd. Suite C166 San Diego CA 92121

service@thundercomm.com

+86-10-62662686

www.thundercomm.com

Copyright Thundercomm Technology Co., Ltd. 2020 All right reserved