

Thundercomm

TC技术支持指导说明

24/08/2023

www.thundercomm.com

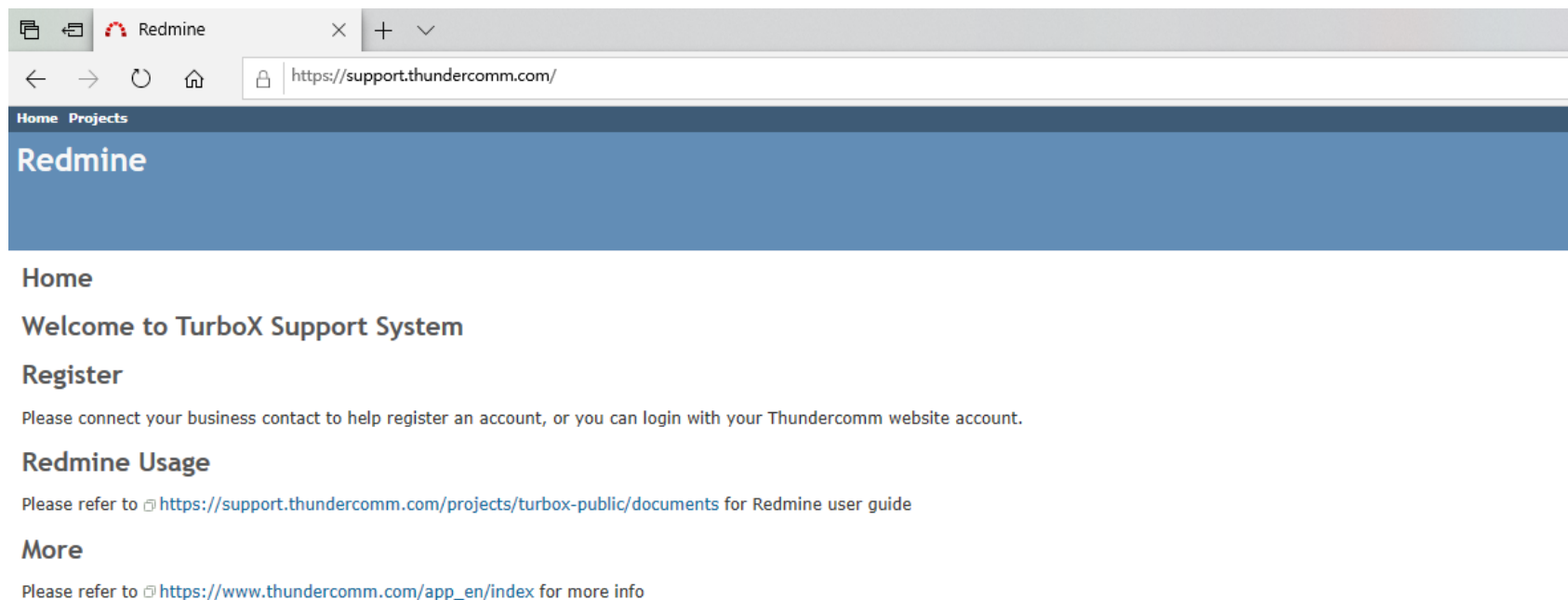
Copyright Thundercomm Technology Co., Ltd. 2020 All right reserved



- **技术支持系统简介**
- **如何获得技术支持**
- **问题状态流程**
- **注意事项**
- **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 Support 技术支持系统

- 请通过使用Support系统获取技术支持。
- Support系统链接: <https://support.thundercomm.com/>。



1.账号的注册和登录

请使用Thundercomm官网注册的账号进行登录，无需二次注册。

官网：<https://www.thundercomm.com/>。

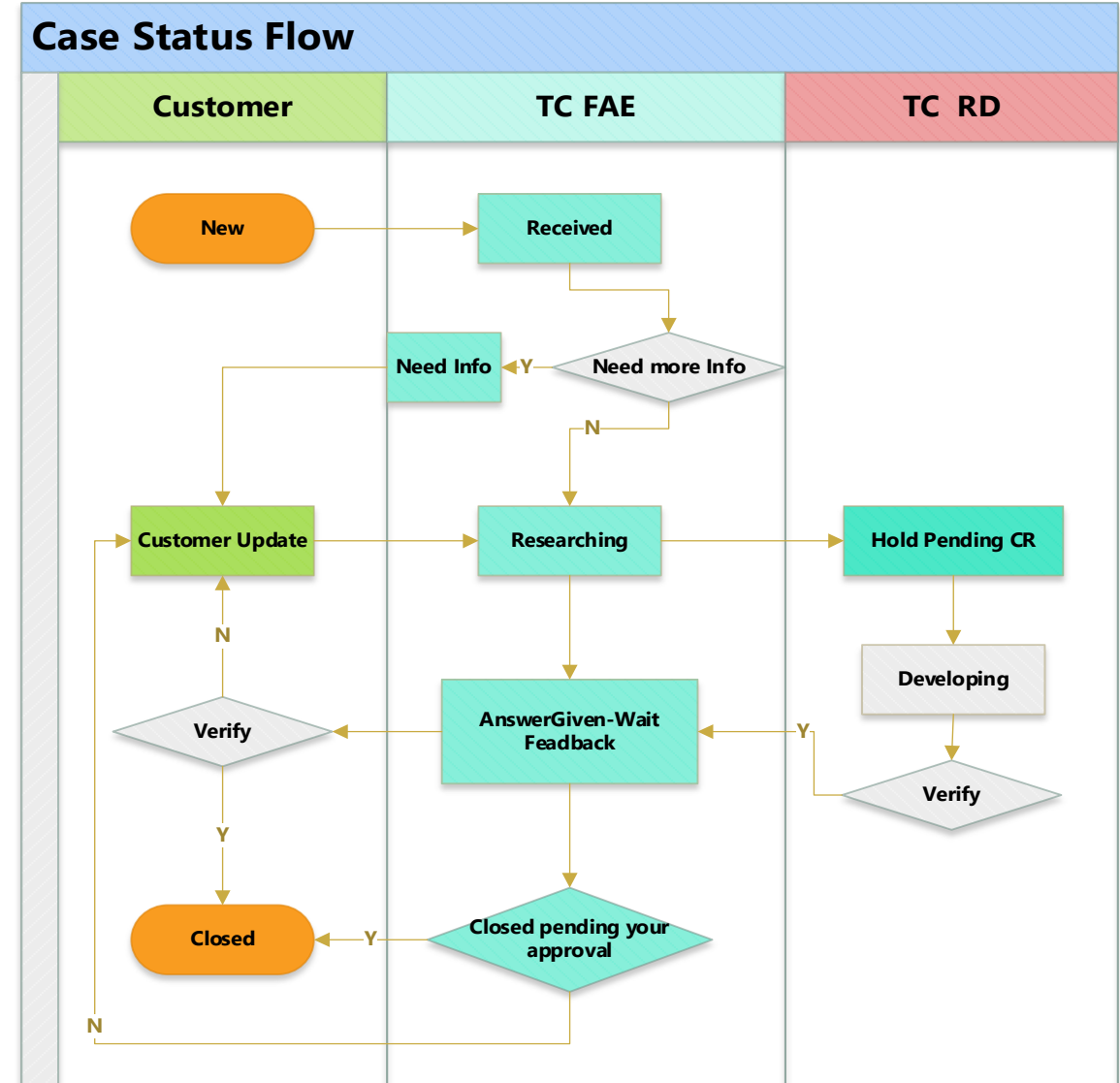
官网账号注册指南：<https://www.thundercomm.com/zh/faq/>。

2. 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,项目需在FAE团队协助下创建。
- 具体步骤：
 - 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）。
 - 使用模版：<https://thundersoft.feishu.cn/sheets/DZOusearjh43t4tUYb9cluRBnsf>。
 - 销售或产品经理会将立项信息交给FAE团队。
 - 在信息收集完毕后，FAE团队会依次进行立项,您可以在项目中发起提问。
 - 我们会匹配工程师去解决问题，并通过此项目跟踪问题的解决过程。

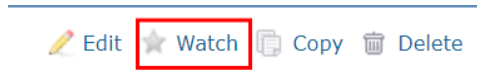
问题状态流程

- **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。



注意事项

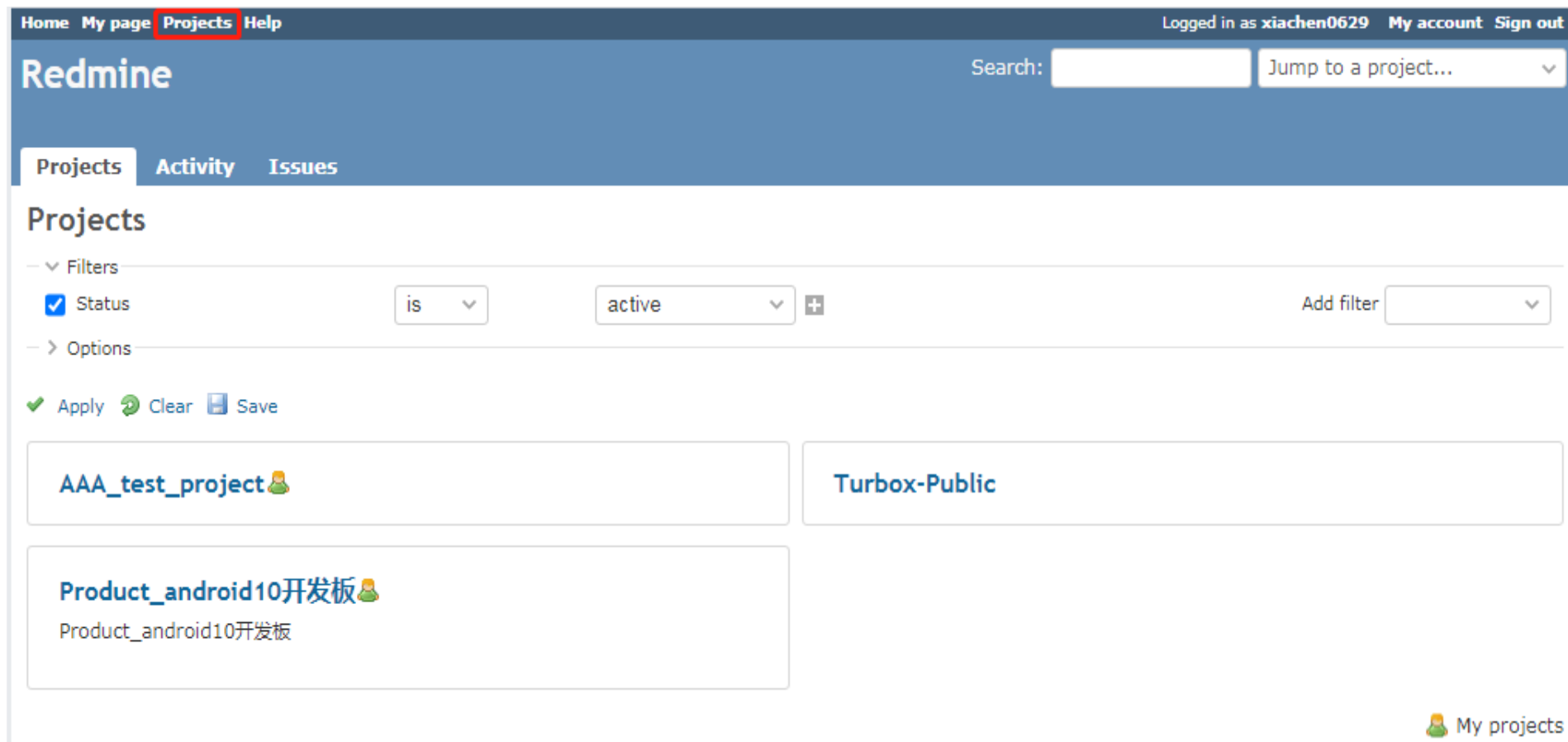
- 客户可以在Redmine中创建问题，创建问题时可以使用“watch”功能添加观察者，当问题有任何更新时它将会发送电子邮件通知相关的人员；



- 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**。

项目操作说明

- 选择项目 (Project) 页面。



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

项目操作说明

- 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](#)

项目操作说明

- 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 options:

- Tracker: Software
- Subject: (empty)
- Description: (rich text editor with 'Edit' and 'Preview' tabs)
- 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

查看和编辑

1. 查看问题。

The screenshot shows a Jira issue page for 'SW Hardware #452'. At the top, there are tabs for '+ Overview', 'Activity', and 'Issues'. The issue title is 'SW Hardware #452' with 'Edit' and 'Watch' icons. The issue content is highlighted in yellow and includes: 'test mail', 'Added by admin Admin about 22 hours ago.', 'Status: New', 'Priority: Normal', and 'Assignee: chen xia'. Below this is a 'Description' section with the text 'test' and a 'Quote' icon. At the bottom right of the description area, there are 'Edit' and 'Watch' icons.

2. 编辑问题。


The screenshot shows the 'Edit' interface for the issue. At the top right, there are 'Edit' and 'Watch' icons. The main area is titled 'Edit' and contains a 'Notes' section with a rich text editor toolbar (including Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Color, List, and other icons) and a large text area. Below the text area is a 'Files' section with a 'Choose Files' button, the text 'No file chosen', and '(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 feadback" ，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 <>   

如何签署NDA和SLA

1. 申请文档需要先签署SLA

中文版本NDA, SLA获取:

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

英文版本获取:

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

2. 申请代码需要签署PKLA

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:

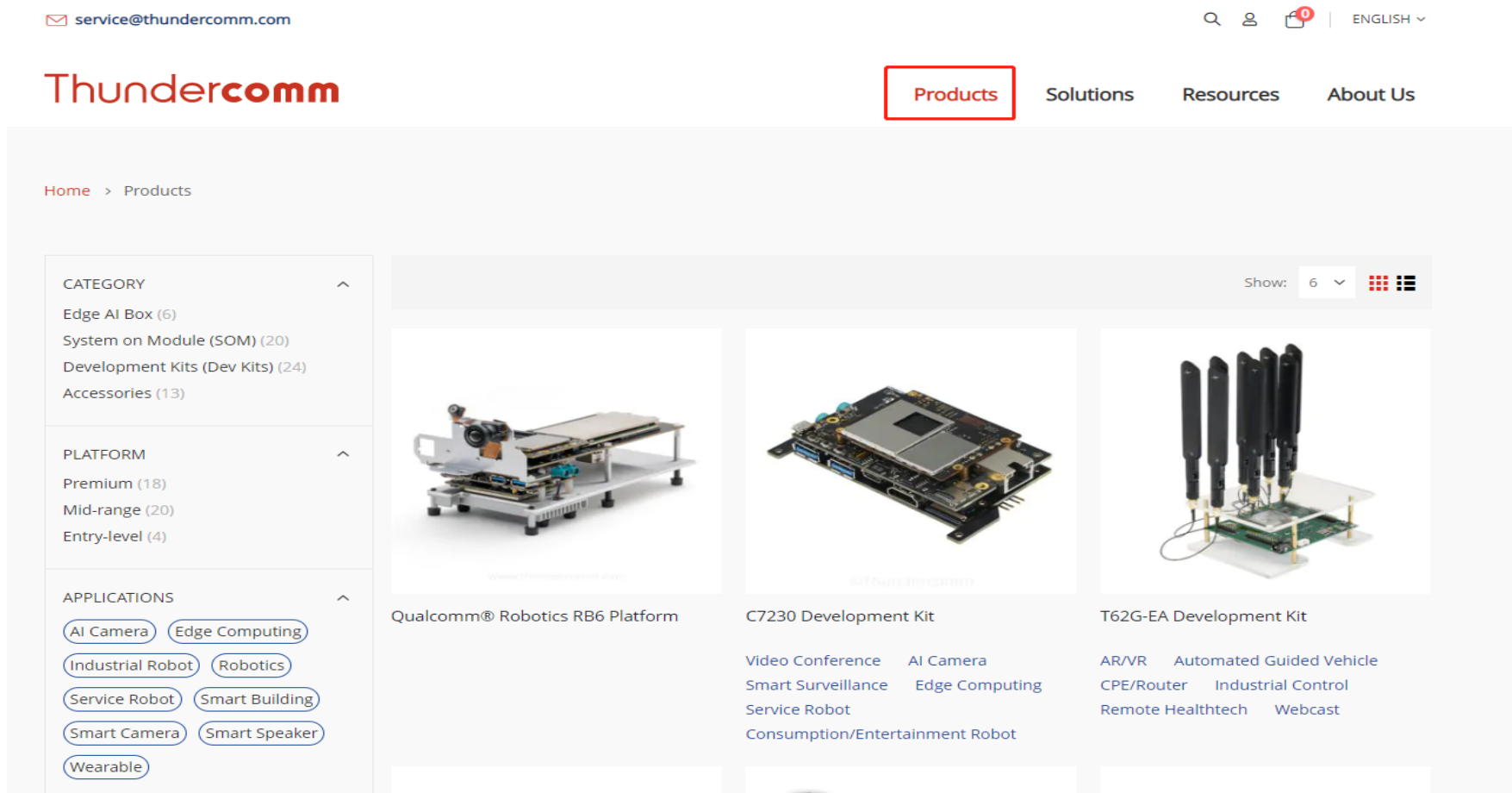
<https://www.thundercomm.com/zh/register/>

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

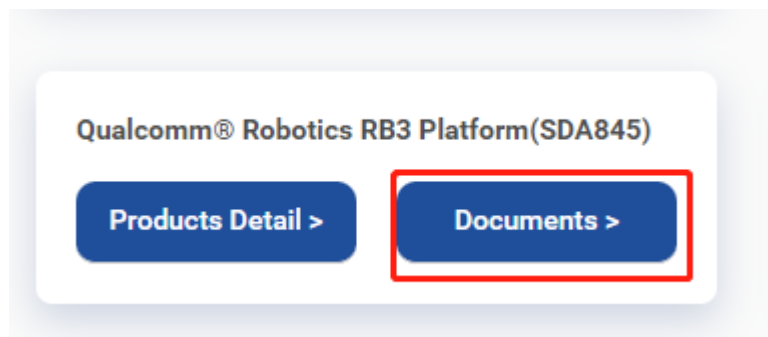
1. 进入 Thundercomm 的网站: https://www.thundercomm.com/app_en/index.
2. 选择 "**Products**", 这个页面会显示可用的产品如SOM, 开发套件, 参考设计等。



如何获得技术文档

以 Turbox D845 为例。

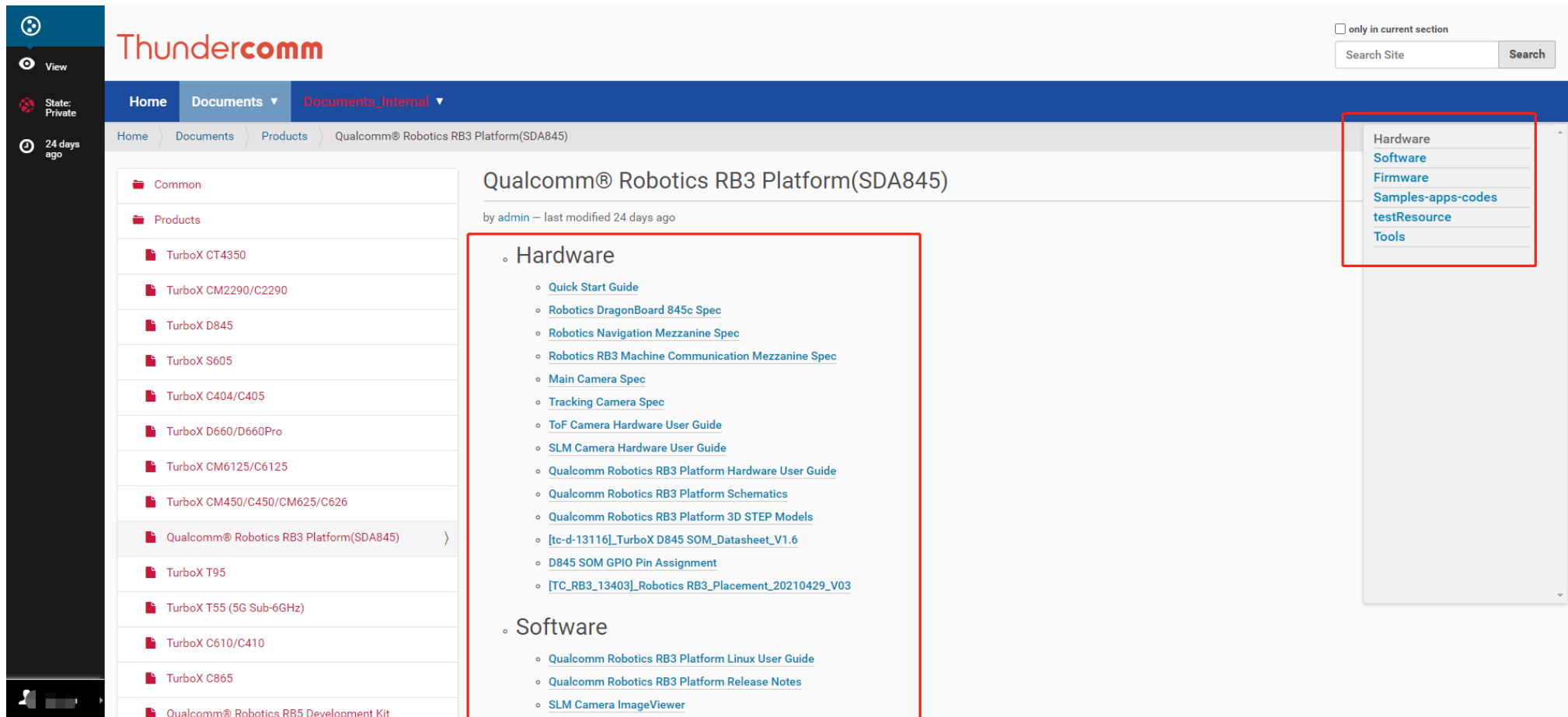
1. 进入到 <https://docs.thundercomm.com/>。
2. 点击如图所示的 "Document"。



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。



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/>。



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