

## 1.若您具有”支援聯絡人”權限，欲開啟支援案件，請點選上方”支援”

Microsoft | 服務中樞 | **支援** | IT 健康情況 | 學習 | 資源

您好, [Redacted].

此工作區為 臺中科技大學Unified Enterprise

幫助指導未來 Services Hub  
按兩下此處進行五分鐘調查

### 重要訊息中心

- 支援**  
檢視並管理支援要求 (2)  
群組原則處理失敗...  
檢視詳細資料 >  
[沙]UFS | 贏 Srv 2012 R2 | 叢集共用磁碟區不明原因發生暫停  
檢視詳細資料 >  
**管理支援要求**
- IT 健康情況**  
評定並解決 IT 環境的健康狀況。  
[沙] 精選事項  
連結到您的 Log Analytics 工作區，就能開始使用隨需評定  
連結至您的工作區 >  
[沙] 建議  
取得支援以設定隨選評定  
取得安裝支援 >  
**檢視評定**
- 學習**  
跟著目前的 IT 技術與時機。  
建議  
Windows PowerShell v4.0 for the IT Professional, Part 1  
檢視詳細資料 >  
建議  
Microsoft Azure：概述  
檢視詳細資料 >  
**檢視學習目錄**

## 2.進入支援介面後，點選右邊”開啟產品支援要求”

Microsoft | 服務中樞 | 首頁 | **支援** | IT 健康情況 | 學習 | 資源

臺中科技大學Unified Enterprise  
快速開始和掌握您的 Microsoft 支援要求。

管理所有支援要求 > **開啟產品支援要求**

### 最近更新的支援要求

- 開啟**  
群組原則處理失敗...  
已更新：2023年4月12日 星期三 下午10:33  
建立時間：2023年4月10日 星期一 上午10:59  
請求識別碼：[Redacted]  
產品：Windows Server 2019 Datacenter  
嚴重性：重要事項
- 開啟**  
[沙]UFS | 贏 Srv 2012 R2 | 叢集共用磁碟區不明原因發生暫停  
已更新：2023年4月11日 星期二 上午8:50  
建立時間：2023年4月10日 星期一 下午12:01  
請求識別碼：[Redacted]  
產品：Windows Server 2012 R2 Datacenter  
嚴重性：標準

### 重新啟動支援要求歷程記錄

在工作區中，支援要求歷程記錄儀表板有提供重新啟用支援活動概觀，期效長達 18 個月，使用儀表板，依時段和嚴重性來篩選工作區支援入口網站歷程記錄。

Last 6 months: October 13, 2022 - April 13, 2023 顯示篩選 匯出資料

已套用篩選條件：篩選至 5 結果  
清除 Last 6 months X 清除所有篩選條件

3.若您具有開啟支援案件的權限，您的介面將如下所示。

The screenshot shows the Microsoft support page titled "開啟產品支援要求" (Open product support request). The page includes a navigation bar with "Microsoft | 服務中樞" and user information "Chun-Chieh.Chou 蘇經文". The main heading is "開啟產品支援要求" with a sub-heading "正在尋求有關您的 Microsoft 產品之一的說明？請不要再猶豫了，您來對地方了！". Below this are three steps: "步驟 1: 產品和支援類型", "步驟 2: 問題描述", and "步驟 3: 連絡方式和共用". A search box is present under "步驟 1" with the placeholder text "您需要哪些產品或服務的協助?" and a "(必填)" label. The search box contains the text "搜尋產品和服務". To the right, a sidebar titled "電話支援專用" (Phone support only) provides contact information for the user's region, which is set to "台灣" (Taiwan). The contact details include: "偏好" (Preferred): "(02) 3725-3525, 080-1127997"; "替代" (Alternative): "+886 2 3725-3525, +886 801-127997"; and "您的存取 ID" (Your access ID) which is redacted with a black box. A link "其他連絡人" (Other contacts) is also visible.

備註:若您不具備權限，介面將只有這樣。

The screenshot shows the Microsoft support page titled "開啟產品支援要求" (Open product support request). The page includes a navigation bar with "Microsoft | 服務中樞" and user information "蘇經文 Unified Enterprise". The main heading is "開啟產品支援要求" with a sub-heading "正在尋求有關您的 Microsoft 產品之一的說明？請不要再猶豫了，您來對地方了！". Below this are three steps: "步驟 1: 產品和支援類型", "步驟 2: 問題描述", and "步驟 3: 連絡方式和共用". A search box is present under "步驟 1" with the placeholder text "您需要哪些產品或服務的協助?" and a "(必填)" label. The search box contains the text "搜尋產品和服務". To the right, a sidebar titled "電話支援專用" (Phone support only) provides contact information for the user's region, which is set to "美國" (USA). The contact details include: "偏好" (Preferred): "1-800-936-3100, 1-425-454-7946"; and "其他連絡人" (Other contacts) link.

4.畫面右邊的電話支援專用是使用電話開啟案件的方式，國家需選擇台灣，並撥打過去後，透過底下的”您的存取 ID”進行案件開啟認證，該 ID 切勿外流。

This image shows a detailed view of the "電話支援專用" (Phone support only) sidebar. It contains the following information: "電話支援專用" (Phone support only), "如要致電給您的支援要求，請使用以下資訊，以聯絡區域辦公室。" (To call your support request, use the following information to contact the regional office.), "選取國家或地區" (Select country or region) with a dropdown menu showing "台灣" (Taiwan), "偏好" (Preferred) with phone numbers "(02) 3725-3525" and "080-1127997", "替代" (Alternative) with phone numbers "+886 2 3725-3525" and "+886 801-127997", "您的存取 ID" (Your access ID) with a redacted box and an information icon, and a link "其他連絡人" (Other contacts).

5.左邊區域為線上開啟案件的介面，先選擇是什麼軟體，接著在問題類別選取哪個部份的問題。

## 開啟產品支援要求

正在尋求有關您的 Microsoft 產品之一的說明？請不要再猶豫了，您來對地方了！

### 步驟 1: 產品和支援類型

您需要哪些產品或服務的協助？

(必填)

Windows 11 Enterprise Multi-Session, version 21H2

哪個類別最符合您的問題說明？

(必填)

Backup, Recovery, Disk, and Storage

Accessibility (Disabilities-Related)

Active Directory

Application Technologies and Compatibility

Backup, Recovery, Disk, and Storage

Certificates and Public Key Infrastructure (PKI)

Cloud Device Registration

Clustering and High Availability

Containers

Group Policy

Installing Windows Updates, Features, or Roles

6.選擇完類別後，選擇該問題的大致狀況。

### 步驟 1: 產品和支援類型

您需要哪些產品或服務的協助? (必填)

Windows 11 Enterprise Multi-Session, version 21H2

哪個類別最符合您的問題說明? (必填)

Backup, Recovery, Disk, and Storage

哪個問題最符合您的問題說明? (必填)

Data corruption and disk errors

Configuring and using Windows Backup or other recovery

Data corruption and disk errors

Deduplication

File Server Resource Manager (FSRM)

Multipath IO (MPIO) and Storport

PC Reset

Partition and volume management

Storage hardware

Storage migration

Storage spaces

7.接著選擇您的問題的支援類型，若您的問題為系統出現錯誤訊息需要排解則選擇”Unified Enterprise Problem Resolutn”，若是只是操作上的小問題，請點選下方的”Unified Enterprise Advisory Support”。

支援類型 (必填)

Unified Enterprise Problem Resolutn

Unified Enterprise Advisory Support(暫時性「操作」問題)

8. 支援類型選擇完畢後，底下的國家區域務必選擇”台灣”，才會由亞太地區的團隊為您做處理。

您位於何處? 這有助於我們路由傳送您的問題。

( 必填 )

您位於哪個時區?

( 必填 )

您的問題嚴重性為何?

( 必填 )

9.若您剛才選擇”Unified Enterprise Problem Resolutn”，將會出現”您的問題嚴重性為何?”，請根據您的問題緊急程度進行選擇，嚴重性 A(重大業務影響)- 2 小時初始回應。嚴重性 B(業務影響程度中等)：初始回應時間的上班時間為期 4 天。嚴重性 C (業務影響程度最低)：初始回應時間的上班時間為期 8 天，”最大影響”盡快聯絡。

支援類型 (必填)

- Unified Enterprise Problem Resolutn
- Unified Enterprise Advisory Support(暫時性「操作」問題)

您位於何處? 這有助於我們路由傳送您的問題。 (必填)

台灣

您位於哪個時區? (必填)

(UTC+08:00) Central Pacific Standard Time

您的問題嚴重性為何? (必填)

選擇嚴重性

**標準嚴重程度**

A - 關鍵影響  
業務發生嚴重損失或降低服務

B - 普通影響  
業務可在效能受損的情況下持續

C - 最小影響  
業務運作有輕微障礙

**僅限緊急使用**

1 - 最大影響  
任務關鍵業務系統當機

10.若您剛才是選擇”Unified Enterprise Advisory Support”，則會出現”您希望何時得到支援”的選項，能選擇只在上班時間提供支援，選取 24 小時支援，則應有專人可以 24 小時全天候負責處理此事件，回應時間將介於 2 到 8 小時之間，大致取決於事件的嚴重性。

支援類型 ( 必填 )

- Unified Enterprise Problem Resolutn
- Unified Enterprise Advisory Support(暫時性「操作」問題)

您位於何處? 這有助於我們路由傳送您的問題。 ( 必填 )

台灣

您位於哪個時區? ( 必填 )

(UTC+08:00) Central Pacific Standard Time

您希望何時得到支援? ( 必填 )

- 僅限上班時間
- 全天候支援

11.聯絡方式則選擇支援人員該如何聯繫您。

喜好的連絡方式 ⓘ ( 必填 )

電子郵件

電子郵件

電話

12.在問題描述部分請盡可能的描述您遇到的技術上問題，技術人員才能較為精確的知道您發生的狀況，也能附加檔案，更加方便人員得知情形。

### 步驟 2: 問題描述

您會如何摘要說明問題? (必填)

請使用下列範本，提供關於問題的詳細資料。(必填)

無法啟動請以 2-3 個句子描述問題。說明發生問題時您打算完成什麼工作。

何時開始，以及發生的頻率為何?

您看到哪些錯誤?

使用的環境為何，以及最近有何變更?

您曾經試過哪些疑難排解動作?

您要分享任何螢幕擷取畫面、資料記錄或其他附件嗎? 與我們的團隊分享相片和記錄有助於我們快速識別問題和解決問題。

附加檔案

您最多可以上傳 5 個附件。每個檔案最多 1GB。

13.聯絡方式和共用的部分，預設為開啟該案件人員為主要聯絡人，右方新增聯絡人可添加一位備用聯絡人。

### 步驟 3: 連絡方式和共用

連絡人 群組

主要連絡人

新增聯絡人

  [編輯](#)★





 新增連絡人

按一下提交，即表示您同意 [Microsoft 服務協議](#) 和 [隱私聲明](#)。



14.若您只是替人開啟案件或者是聯絡資訊有誤，請更換主要聯絡人的資料，讓技術人員能直接聯繫上該使用者，修改完畢後按下儲存。

聯絡人 群組

主要聯絡人 新增聯絡人







 新增聯絡人

15.再次確認案件內容是否錯誤，確認無誤後點下提交，即可等待技術人員的通知。

### 步驟 3: 聯絡方式和共用

聯絡人 群組

主要聯絡人 新增聯絡人

  [編輯](#)★





 新增聯絡人

按一下提交，即表示您同意 [Microsoft 服務協議](#) 和 [隱私聲明](#)。