



是德科技支援入口網站
掌握 10 個入門祕訣

是德科技支援服務 – 一站式個人化入口網站, 同時滿足您所有的服務和技術支援需求



support.keysight.com

管理資產

- 在單一畫面中存取硬體和軟體資訊
- 自訂資產清單, 以便集中顯示最重要的資訊
- 管理校驗警示、安排校驗時程
- 查看服務記錄和文件
- 直接在資產頁面中提出服務或支援請求

技術支援

- 線上建立技術支援案件
- 查看所有技術支援案件, 包括透過電子郵件或電話建立的案例
- 此外, 您還可存取下列支援:
 - 數千篇 KeysightCare 技術支援文章
 - 產品手冊、操作指南、程式設計範例等
 - 軟體下載
 - 安全與服務說明

服務訂單

- 線上建立校驗與維修案件
- 查詢服務處理狀態和追蹤資訊
- 查看可用的服務及其價格
- 下載校驗證書

個人化服務

- 設定電子郵件通知
- 建立群組, 以便與您的團隊分享支援案件, 並自訂資產資訊

掌握 10 個入門祕訣

無論您是需要快速掌握準確的量測方法、與技術專家對談,或是提出了校驗或維修申請,然後想要監控進度,是德科技支援服務可面面俱到地滿足您的需求。您只需點擊幾個按鈕,馬上就能獲得答案,或是提出服務請求。

請依照以下提示,自行設定您的帳戶。

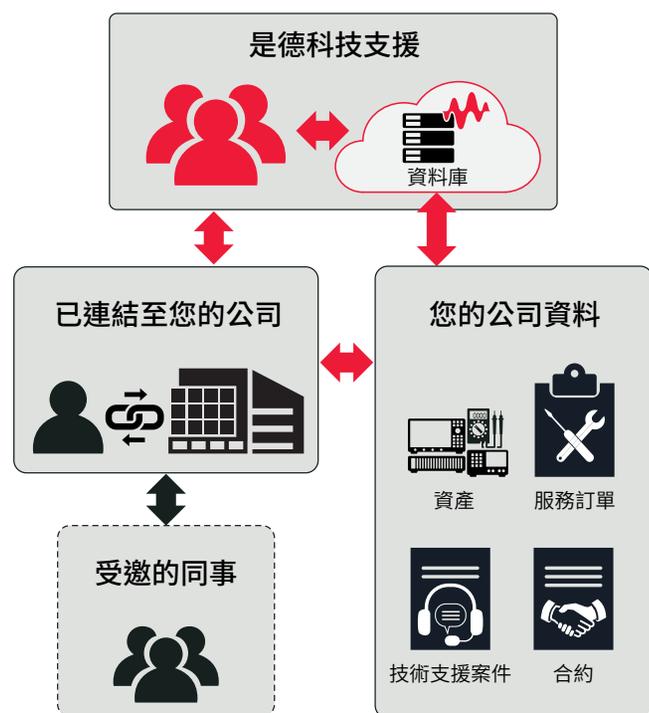


1

連結貴公司資產

使用公司電子郵件作為登入帳號。您可立即使用入口網站,但約需 24 至 48 小時,才能將貴公司的所有資產、服務訂單和合約,連結到您的帳戶。完成連結後,首頁將顯示您登入時的重要資料。

如果 48 小時後仍未看到您的資料,請即聯絡我們。



The screenshot shows the 'ASSETS' dashboard. At the top right is a 'View More' button. The main heading is 'ASSETS' with a sub-heading 'Manage your Instruments, Equipment, Software and Accessories'. Below this is a list of metrics:

Explore Assets	19
Calibration Due < 30 Days	0
Calibration Past Due ⚠	2
Assets going obsolete < 60 Days	0
Keysight Software Manager (Manage Licenses)	4
Warranties Expiring in 30 Days	0
Service and Warranty Status Lookup	



觀看網站導覽影片 <https://technicalsupport.keysight.com/site-tour/953245>

2

使用 Account Settings 自訂儀表板、通知和分享資訊

在 **Notification Settings** 中管理電子郵件通知的類型和頻率，然後選擇您想收到哪些資產的通知。

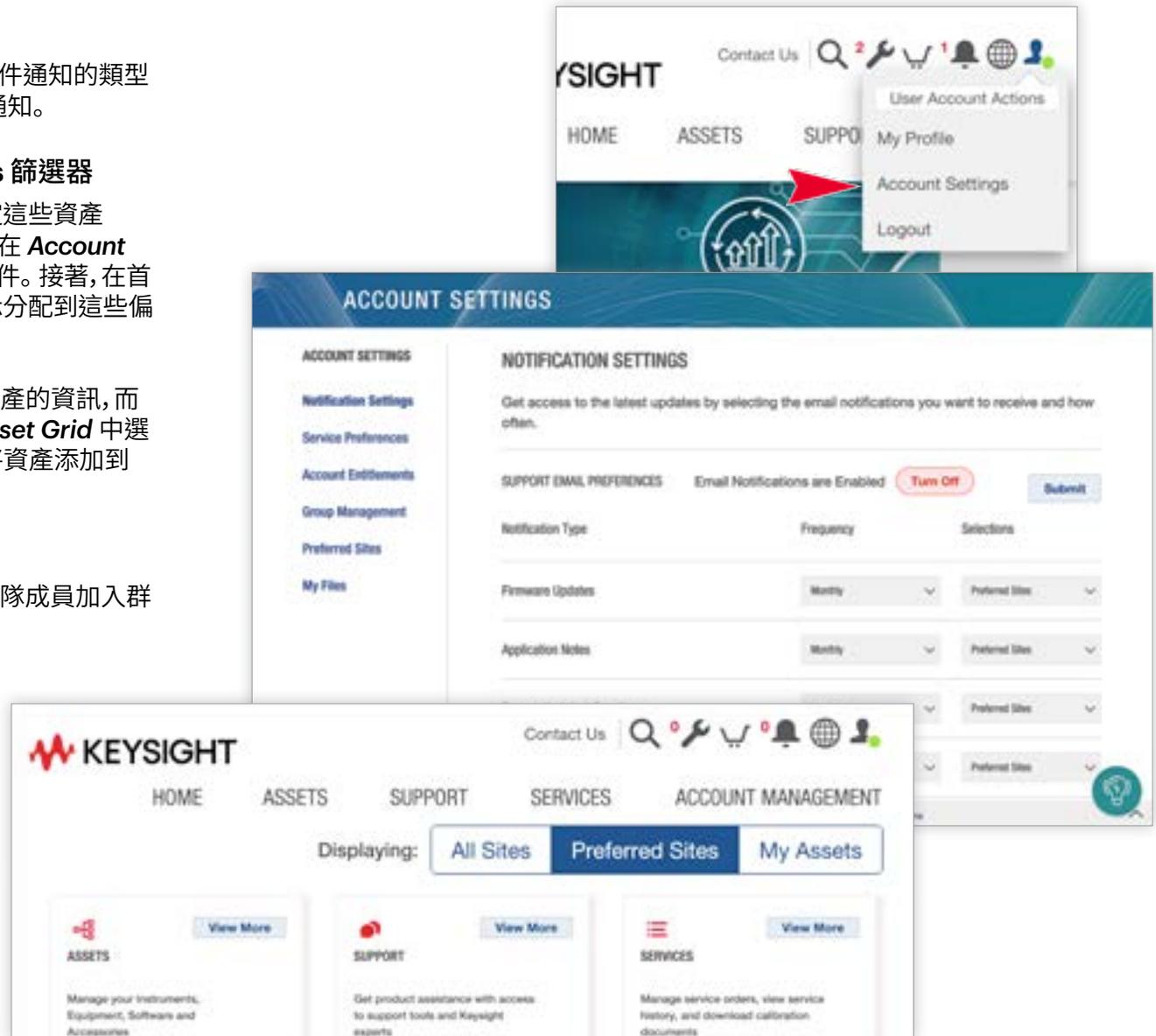
配置 Preferred Sites 和 My Assets 篩選器

您可自訂想要檢視的資產清單，然後設定這些資產是屬於所有部門，亦或是特定部門。首先在 **Account Settings Preferred Sites** 中建立篩選條件。接著，在首頁和表格頁面中選擇偏好的站點，以顯示分配到這些偏好站點的資產。

您可在 **My Assets** 中篩選並查看特定資產的資訊，而無需耗時查看站點中的所有資產，在 **Asset Grid** 中選擇資產，然後使用 **Asset Action** 面板，將資產添加到 **My Assets**。

建立群組

您可在 **Group Management** 中邀請團隊成員加入群組，以便進行協作。所有成員都可在群組中分享技術支援案件、自訂資產，並共同協作。



觀看 Account Settings 影片 <https://technicalsupport.keysight.com/login-and-account-settings/948332>

3

獲得技術支援

是德科技支援服務提供多種建立技術支援案件的方法。請至是德科技支援入口網站，搜尋特定產品或應用資訊。只要將問題輸入搜尋框，便可立即找到所需的技術內容。

瀏覽技術影片庫

在首頁中點擊 **Knowledge Center**，以便快速瀏覽完整的教學影片，內容涵蓋各種儀器和應用量測。



獲得最新的軟體、韌體，以及驅動程式更新版本，然後取得軟體授權

您可在是德科技支援服務平台上進行搜尋，便可獲得所有軟體的更新資訊。選擇 **Keysight Software Manager**，以獲得軟體授權並下載軟體。

存取獨家技術內容

我們提供大量技術內容 (包括培訓和 Path-Wave 軟體) 的連結，方便您快速查看包羅萬象的資訊。搜尋 30,000 多篇技術專文和影片，它們基於真實的測試與量測應用，並以是德科技數十年的研發和測試專業知識為後盾，

可立即提升您的測試知識水準。

建立支援案件

選擇具有 KeysightCare 服務授權的資產並填寫服務請求資料。KeysightCare 技術專家會在保證時間內作出回應。您可隨時透過電子郵件或以線上方式聯絡我們。



請觀看知識中心導覽影片
<https://technicalsupport.keysight.com/knowledge-center-tour/948239>



查看軟體和韌體管理影片
<https://technicalsupport.keysight.com/software-and-firmware-management/1027730>



觀看建立案例影片
<https://technicalsupport.keysight.com/create-support-cases/948333>

4

表格是動態的

表格中清楚列出資產、服務訂單、技術支援案件，以及所有合約。每個表格的格式都很類似。

自訂表格資料顯示方式

點擊表格按鈕中的 **Column Selector**，以便選擇想要顯示的屬性，以及顯示順序。

善用篩選器

您可使用快速篩選器來縮小選擇範圍，然後使用 **Save Filter As** 表格按鈕，針對常用的檢視畫面建立自訂篩選條件。此自訂篩選條件顯示在 **My Filters**，以備日後使用。

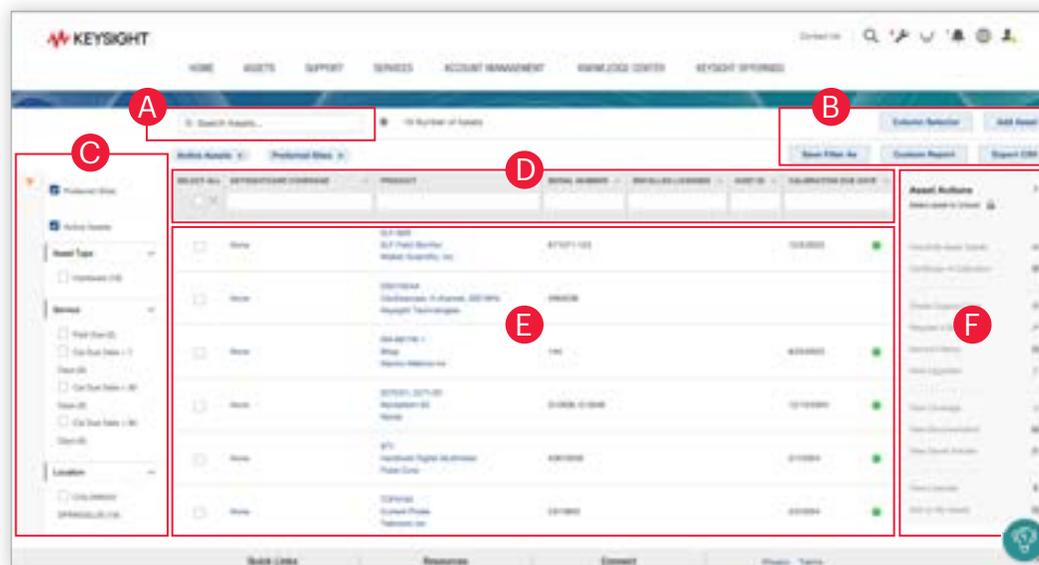
在頁面或欄位中進行搜尋

在表格或欄位搜尋框內，輸入您想搜尋的資訊並查看搜尋結果。

查看並編輯資產資訊

先選擇資產，然後在 **Action Panel** 中點擊 **View/Edit Asset Details**。您可在此查看資產的 KeysightCare 服務範圍、服務記錄、原始銷售資訊等。

您可自訂下列搜尋欄位，且可以對欄位的值進行搜尋：組織、實體位置、使用者、專案名稱、資產編號和已安裝的選項。只有群組中的其他成員，才能看到已輸入這些欄位的資訊。



A 搜尋列

C 篩選

E 表格資料

B 表格按鈕

D 欄位搜尋表頭

F 操作面板

例如，為同一機架中的所有設備，輸入“Test Rack 1 Echo Lab”作為專案名稱，然後進行篩選，以便安排在同一時間，對所有設備進行校驗。



觀看動態表格影片 <https://technicalsupport.keysight.com/working-with-dynamic-grids/953241>

5

輕鬆運用資產表格

入口網站操作非常簡單，而且使用資產表格時，相關資訊都已預先填入。請先選擇資產，然後在 **Action Panel** 中進行操作。

搜尋校驗證書

選擇索取某個特定資產的校驗證書後，系統會立即下載報告。您也可在 **Bulk Action** 面板中選擇多個資產，然後在 **Account Settings/My Files** 中存取校驗證書。

申請校驗或維修服務

選擇需要維修的資產，然後選擇 **Request a Service**。 **Service Order Wizard** 會顯示您提供的服務案件詳情，以及相關的物流資訊。

建立技術支援案件

選擇已經啟用 KeysightCare 的資產，然後選擇 **Create a Support Case** 來建立支援案件。請提供支援案件資訊，讓我們的技术專家能盡快與您聯繫。

The image displays two overlapping screenshots from the Keysight website. The top screenshot is a 'Certificate of Calibration' for a Keysight ELF-60D Field Monitor. It includes details such as the manufacturer (Keysight), description (ELF Field Monitor), serial number (K71771-123), and customer asset number (109L0064). The certificate is dated 12-05-2022 and was calibrated at 23°C and 59% RH. It also lists the calibration standard (IEEE Std 1509-2013) and the method (Substitution). The bottom screenshot shows the 'SERVICE ORDER WIZARD' interface. It features a progress bar with five steps: SERVICE TYPE (checked), SHIPPING METHODS, RECEIVER DETAILS, BILLING DETAILS, and BUDGETARY QUOTE. Below the progress bar, there is a 'Product Image(s)' section with a '+ Add Item' button and a 'Clear Cart' button. A note states: 'Configure at least one asset before moving forward in the Service Request'. A '+ Next Step' button is also present. At the bottom, there are links for 'Quick Links', 'Resources', 'Connect', 'Privacy', and 'Terms'.



觀看服務訂單精靈影片 <https://technicalsupport.keysight.com/service-order-wizard/1020892>

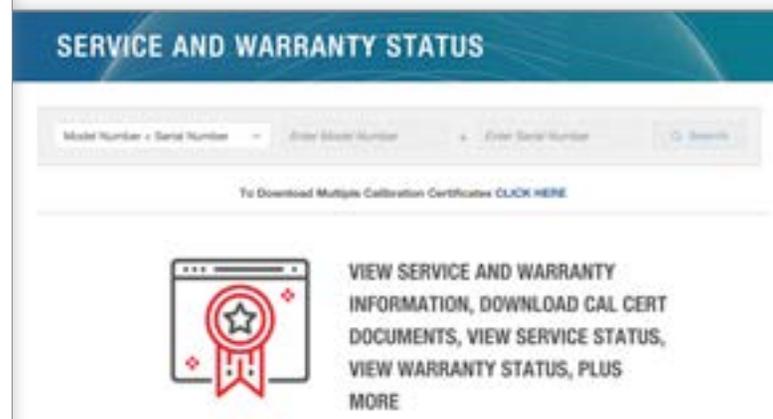
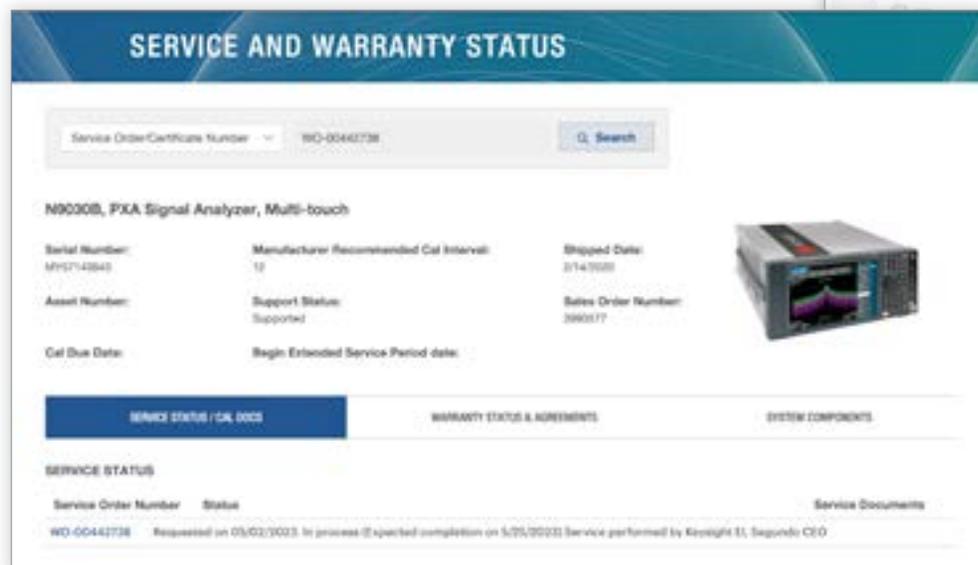
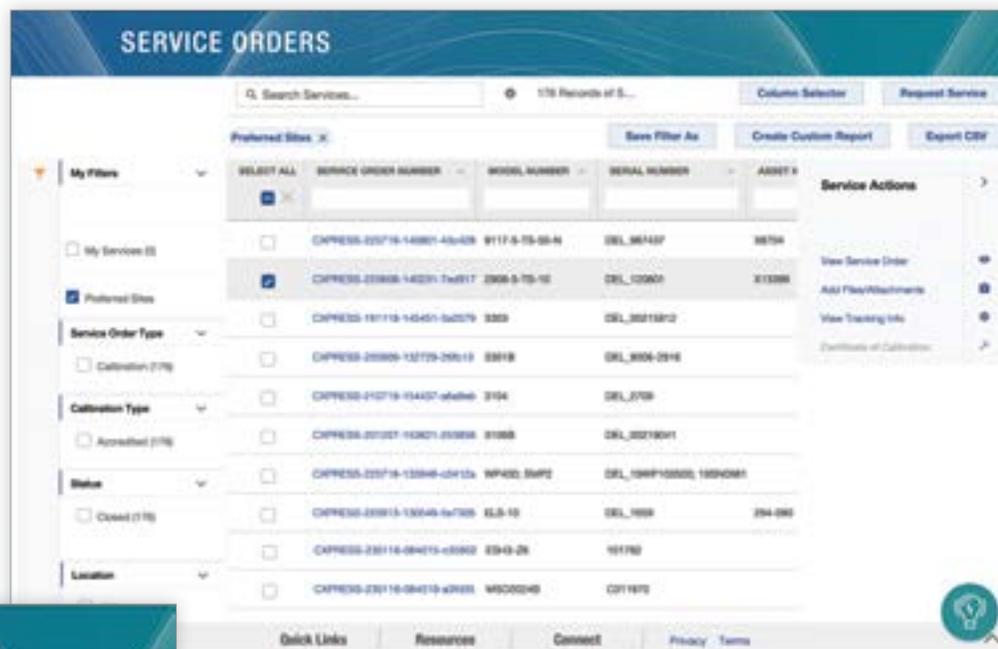
6

管理服務訂單、歷史記錄和服務文件

服務訂單表格與資產表格的格式非常相似。您可輸入特定服務訂單編號來進行搜尋，以便查看服務訂單的狀態、物流資訊，以及下載相關的服務文件。

服務與保固狀態查詢

如需查看維修或校驗服務的狀態，請在首頁的 **Assets** 畫面中點擊 **Service Orders**。接著輸入資產的型號和序號、資產編號，或服務訂單編號，以便進行搜尋。登出後，您可存取原廠校驗文件、保固和系統資訊。請即登入支援入口網站以了解詳情。



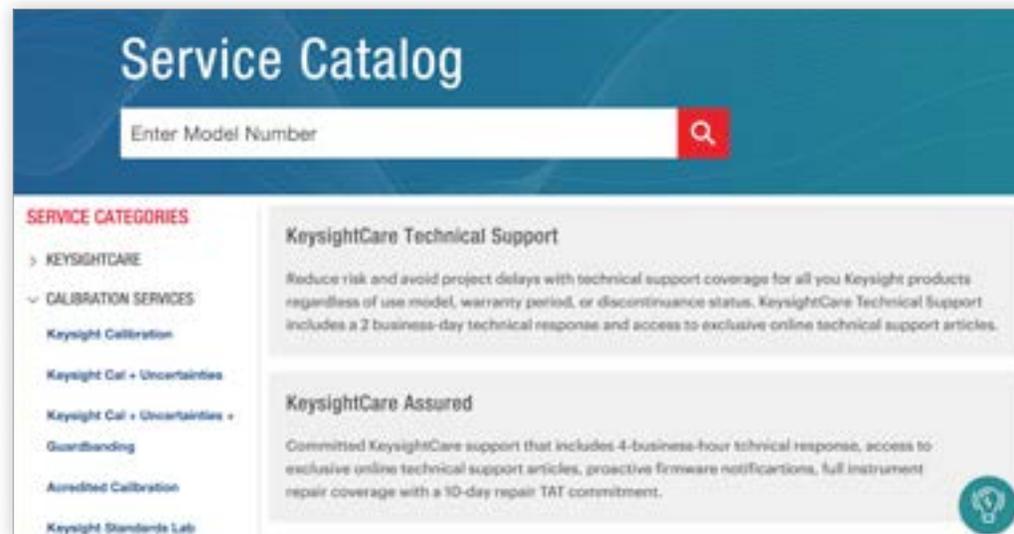
7

存取服務定價

在下拉式選單中選擇特定產品，即可快速查詢 KeysightCare 服務、校驗和維修定價。請使用 **Service Order Wizard** 來索取報價。



觀看影片 <https://technicalsupport.keysight.com/finding-parts-and-service-agreement-pricing/1019094>



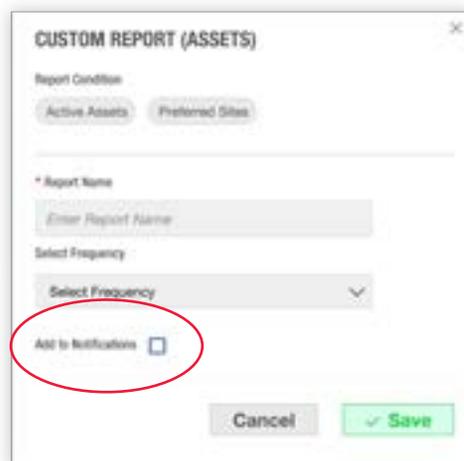
8

自動產生報告

點擊表格中的 **Custom Reports** 按鈕，以便設定定期傳送包含表格資訊的電子郵件。例如，您可篩選特定地點和校驗到期日，這樣就可以每個月透過電子郵件收到您需要的報告。



觀看影片 <https://technicalsupport.keysight.com/reports-and-notifications/1044787>

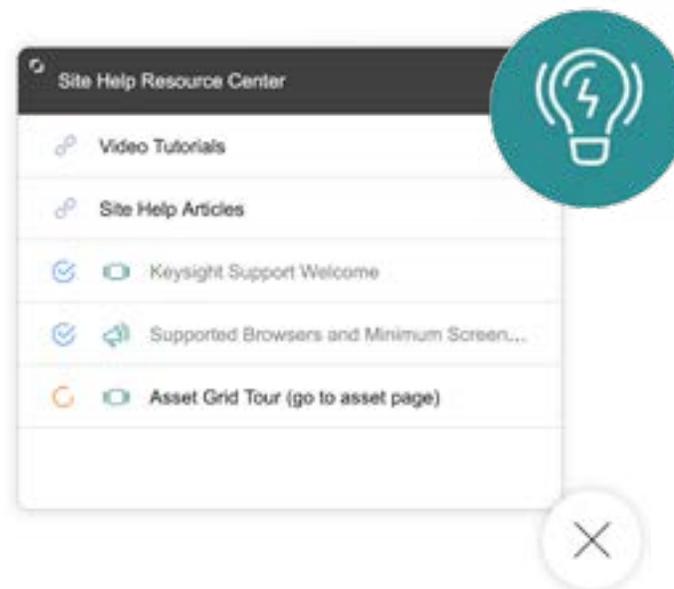


9

其他是德科技支援入口網站資源

網頁右下方的燈泡圖示, 提供入口網站教學影片、可搜尋的網站輔助說明, 以及網站導覽等連結。

如需入口網站設定或功能的輔助說明, 請使填寫此表單
<https://www.keysight.com/us/en/contact/support/site-feedback.html>。



10

享受 KeysightCare 服務帶來的好處

- 有保證的維修和校驗週轉時間
- 有保證的技術支援案件回應時間
- 輕鬆管理 KeysightCare 資產授權服務

了解詳情

➤ <https://www.keysight.com/us/en/products/services/keysightcare-service-and-support.html>.





是德科技致力於協助創新者快速解決設計、模擬和測試挑戰，以突破工程設計的極限，進而建立最卓越的產品體驗。請上網至 www.keysight.com，展開您的創新之旅。