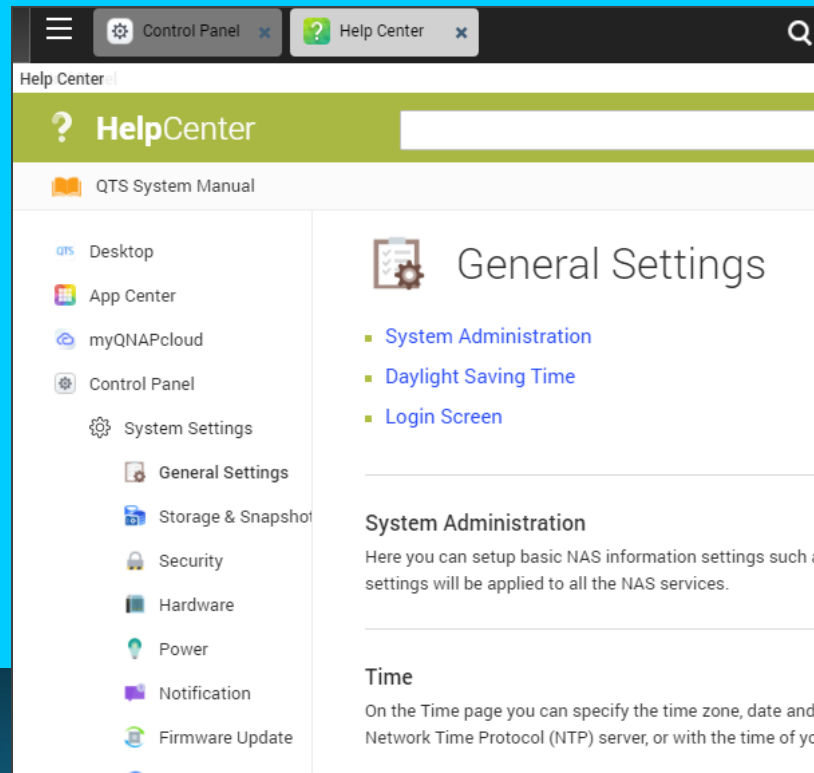
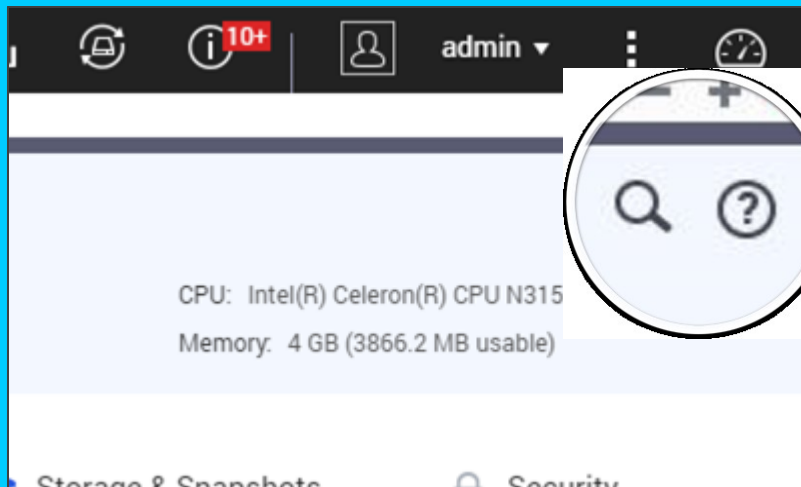


客服人員出來面對！ QNAP 客服流程大公開

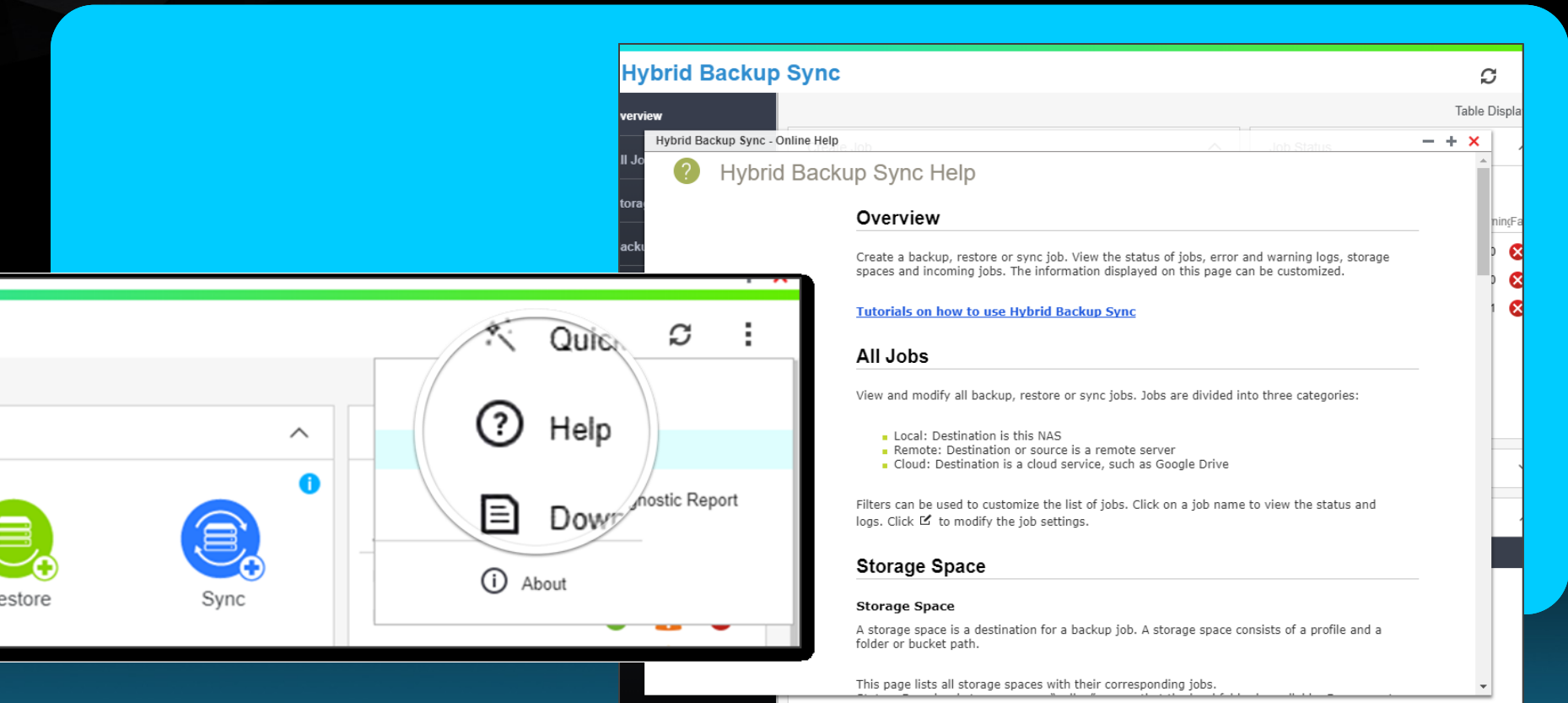
使用 QNAP NAS 遇到困難？



QTS管理介面 線上支援 控制台



QTS管理介面 線上支援 各項服務



The image displays the QNAP QTS management interface, specifically the Hybrid Backup Sync (HBS) section. On the left, a sidebar shows icons for 'Restore' and 'Sync'. A circular callout highlights the 'Help' icon in the top navigation bar. The main content area shows the 'Hybrid Backup Sync' page, which includes an 'Overview' section, a link to 'Tutorials on how to use Hybrid Backup Sync', an 'All Jobs' section, and a 'Storage Space' section. The 'Overview' section describes the functionality of creating, restoring, or syncing jobs. The 'All Jobs' section lists three categories: Local, Remote, and Cloud. The 'Storage Space' section explains that a storage space is a destination for a backup job, consisting of a profile and a folder or bucket path.

Hybrid Backup Sync

Overview

Create a backup, restore or sync job. View the status of jobs, error and warning logs, storage spaces and incoming jobs. The information displayed on this page can be customized.

[Tutorials on how to use Hybrid Backup Sync](#)

All Jobs

View and modify all backup, restore or sync jobs. Jobs are divided into three categories:

- Local: Destination is this NAS
- Remote: Destination or source is a remote server
- Cloud: Destination is a cloud service, such as Google Drive

Filters can be used to customize the list of jobs. Click on a job name to view the status and logs. Click ☒ to modify the job settings.

Storage Space

Storage Space

A storage space is a destination for a backup job. A storage space consists of a profile and a folder or bucket path.

This page lists all storage spaces with their corresponding jobs.

QNAP 網站 支援服務

QNAP®

產品

QTS 4.3

安全監控

解決方案

支援服務

購買資訊

QIoT



客戶服務



教學及常見問題



快速安裝指南



下載中心



相容性列表

產品保固

社群論壇

線上支援表單

NAS 使用手冊

QNAP網站 教學及常見問題



QNAP網站 相容性列表

相容性列表

QNAP 定期進行硬碟及其他裝置與 QNAP 產品的相容性測試。請於下方查詢相容及推薦裝置的詳細資訊。



依 NAS 檢索

依裝置檢索

網路攝影機相容性

1 - 硬碟顆數

您的 QNAP NAS 可安裝幾顆硬碟？

8 - 顆硬碟



2 - 型號

您使用哪一個型號的 QNAP NAS？

TS-877



3 - 裝置類型

您想了解哪種類型的周邊裝置？

硬碟或固態硬碟



選擇裝置類型

硬碟或固態硬碟

外接式硬碟

UPS不斷電系統

USB 印表機

擴充卡

USB Wi-Fi

音效卡

USB藍牙接收器


M.2 SSD

QNAP網站 直播教學

最新直播節目

QNAP

網路連線直通車！
全新 QVPN 服務
讓架設虛擬私有網路變得超簡單

 LIVE直播日期：
2018/2/8直播時間：
3 p.m. (UTC+8)

2018/02/08

投影片

網路連線直通車！全新 QVPN 服務讓架設虛擬
私有網路變得超簡單

QNAP

揭開二刀流機種 TES-1885U/3085U
的面紗，領略 ZFS 檔案系統及
QES 作業系統的威力

 LIVE直播日期：
2018/2/6直播時間：
3 p.m. (UTC+8)

2018/02/06

投影片

揭開二刀流機種 TES-1885U/3085U 的面紗，
領略 ZFS 檔案系統及 QES 作業系統的威

聯絡QNAP技術客服



QNAP 技術支援服務



QTS支援平台(Helpdesk App)

helpdesk.qnap.com

- 信件對話式技術支援
- 線上即時對談

電話支援

- 台灣,中國,香港,美國
德國,荷蘭,英國,印度

QNAP 技術支援服務



使用者



技術支援團隊



測試驗證團隊



開發團隊

QNAP 客戶服務流程

- **問題類別**

依照NAS功能區分

- **問題屬性**

- a. 操作支援-熟悉產品
- b. 功能異常-排除障礙
- c. 功能需求-更快更好

- **找出問題點**

- a. 線上操作教學
- b. 功能異常需確認問題
 - 連線檢查
 - 嘗試複製
- c. 提報PM

- **確認問題解決**

- **結案**

- **滿意度調查**



什麼是支援平台Helpdesk?



什麼是支援平台Helpdesk ?

透過遠端連線，讓QNAP的客服人員查看您NAS上的問題，為您進行線上支援服務。



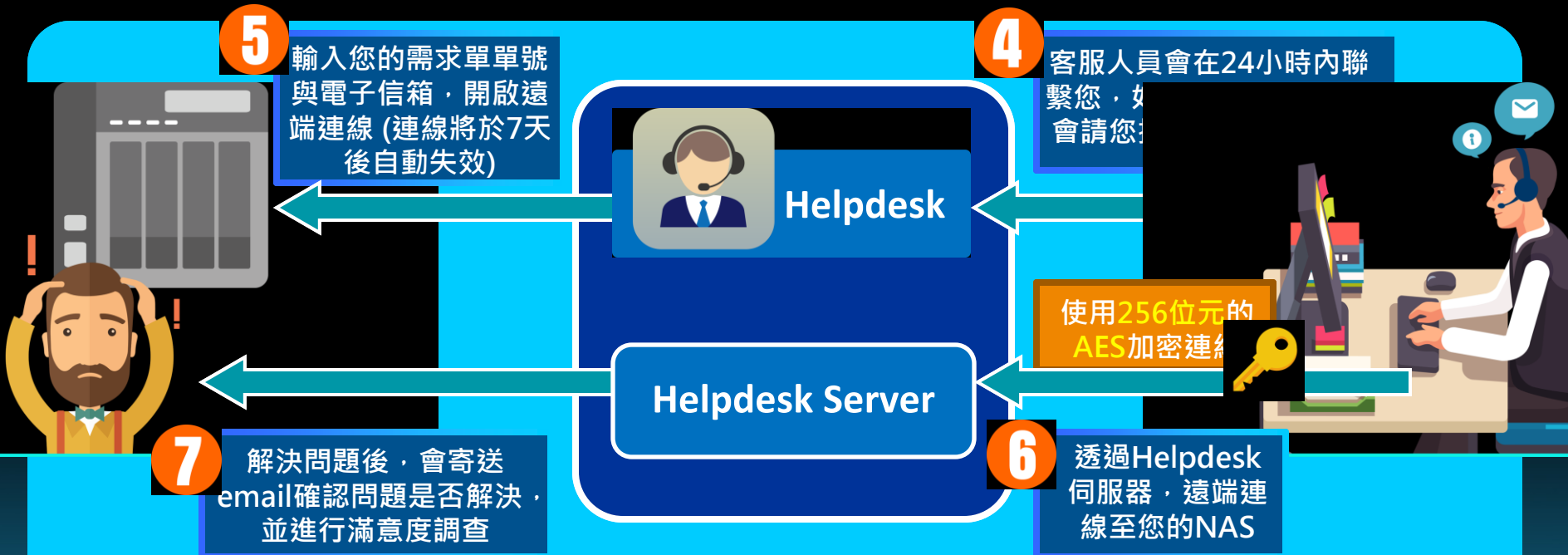
如何使用 Helpdesk 解決我的問題？(1/2)

打開Helpdesk陳述您的問題後，提交支援需求單



如何使用 Helpdesk 解決我的問題？(2/2)

客服人員將於24小時內與您聯繫，如有必要，才會使用遠端連線以解決您的問題



您還可以在Helpdesk使用哪些服務？

解決您的每一個疑難雜症，由淺至深，這些管道都幫您整理好了！

1



相容性列表

快速找到與QNAP NAS相容之硬碟或相關裝置。

2



NAS使用手冊

NAS使用手冊包含QNAP NAS所有功能的詳細教學，以及關於儲存系統的基本知識。

3



幫助中心

幫助中心包含諸多功能介紹及指南，也可協助您了解如何正確使用QNAP NAS。

4



線上教學&常見問答集

在QNAP官網上閱覽QTS功能和應用工具的應用教學並參閱常見問答集。

5



支援平台線上知識庫

您可以搜尋我們之前已解決之問題及相關解答。

6



支援需求單

發送您的支援需求單來與我們的技術團隊進行聯絡。

大眾化

問題客製化的程度

客製化

Helpdesk 貼心小提醒



Helpdesk可以幫您上傳系統資訊給客服人員來解決問題。但系統資訊**不包含**：個人檔案、個人資料、帳號密碼。



您可以事先安排時間將資料夾加密。



您可以隨時自行關閉遠端支援連線。



遠端支援連線皆有記錄，以保障您的權益。

附件

☒ 我同意上傳本台裝置的系統資訊以利QNAP支援團隊提供支援服務。

上傳其他相關截圖或檔案。

您可上傳8個檔案(含系統資訊檔)，附件檔案的大小上限為5MB。



發送

取消

<input type="checkbox"/>	Folder Name	Size	F...	Fi...	...	Volume	Action
<input type="checkbox"/>	Download	4 KB	1	1	...	DataVol1	[Icons]
<input type="checkbox"/>	Folder 1	4 KB	1	1	...	DataVol1	[Icons]
<input type="checkbox"/>	Multimedia	480...	547	14...	...	DataVol1	[Icons]
<input type="checkbox"/>	Public	190...	56	296	...	DataVol1	[Icons]

Encryption Management - Folder 1

☒ Encrypt this folder

Input Password:

Verify Password:

☐ Save encryption key

Download Save Lock

This will lock the shared folder. Are you sure?

QNAP Helpdesk 優勢分析

	QNAP Helpdesk 支援平台	他牌 支援技術中心
支援平台訊息	提供支援平台訊息 清楚掌握需求單的紀錄 	無 
訊息保留設定	可自行設定支援平台訊息保留天數 	無 
多元的支援管道	匯集線上各種支援服務，更快速找到答案 	無 

案件Demo

NAS的媒體櫃資料夾中存放八個影片資料夾，
打開 Video Station 卻發現僅顯示出兩部影片，
於是使用者透過支援平台提出技術諮詢...



什麼是 診斷工具 Diagnostic Tool?



QNAP 診斷工具

予專業用戶及 QNAP 客服工程師做 NAS 異常診斷的工具

- 與 Helpdesk 相同，可下載基礎系統紀錄
- 可直接獲得適用於 Linux 核心系統(Kernel) 分析器及其他功能協助處理客戶問題，無須透過指令碼

客戶透過
Helpdesk
回報異常
關機

工程師從系
統紀錄判斷
非 QTS
功能問題

遠端連線
使用診斷工
具下載
Kernel 紀錄

加速錯誤
診斷速度
提升支
效率



Kernel 紀錄可診斷錯誤包含: 通用命名 (UNC) 路徑錯誤，異常重新初始化，記憶體區段(Segfault) 錯誤等

檔案系統分析器

- 可快速取得磁碟區可用空間，掛載路徑，效能等資料
- 在報告中還可得到檔案的 Extent 分配比例
- Extent 越零散，底層磁碟讀取延遲越高
- QNAP 已為 Extent 分配優化，提高檔案系統效能



診斷工具 v1.1.3

- 傾印記錄
- 核心記錄分析工具
- 檔案系統分析工具**
- 硬碟分析程式
- 硬碟壓力測試
- 記憶體測試
- SSD快取診斷

型號:TVS-882 韌體:4.3.5

檔案系統分析工具
選擇要分析的磁碟區: DataVol1

開始 下載

檔案系統分析完成於 2018-02-07 16:48:38

掛載路徑: /share/CACHEDEV1_DATA
可用區塊: 44872340 (85.6%)
寫入效能: 123.69 MB/s
讀取效能: 404.48 MB/s
使用範圍: 2

請先將檔案下載到電腦，再將該檔案寄送給技術支援部門以做分析之用。
客戶服務網站: <http://helpdesk.qnap.com/>
取得更多的客戶服務資訊。

C:\Users\Rippe\Downloads\fs_test_report (3).txt - Notepad++

```
File Edit Search View Encoding Language Settings Tools Macro Run Plugins Window ?
fs_test_report (3).txt
fs_test_report (3).txt
```

```
13
14 Device: /dev/mapper/cache1
15 Blocksize: 4096 bytes
16 Total blocks: 52428800
17 Free blocks: 44816618 (85.5%)
18
19 Min. free extent: 4 KB
20 Max. free extent: 2064256 KB
21 Avg. free extent: 832944 KB
22 Num. free extent: 215
23
24 HISTOGRAM OF FREE EXTENT SIZES
25 Extent Size Range : Free exte
26 4K... 8K- :
27 8K... 16K- :
28 16K... 32K- :
29 32K... 64K- :
30 64K... 128K- :
31 128K... 256K- :
32 256K... 512K- :
33 512K... 1024K- :
34 1M... 2M- :
35 2M... 4M- :
36 4M... 8M- :
37 8M... 16M- :
38 16M... 32M- :
39 32M... 64M- :
40 64M... 128M- :
41 128M... 256M- :
42 512M... 1024M- :
43 1G... 2G- :
44
```

Extent	Free Blocks	Percent
12	12	0.00%
7	16	0.00%
3	12	0.00%
6	50	0.00%
7	168	0.00%
6	263	0.00%
2	194	0.00%
6	963	0.00%
7	3065	0.01%
22	18533	0.04%
10	15841	0.04%
2	4608	0.01%
2	8192	0.02%
2	16410	0.04%
28	686146	1.53%
3	162309	0.36%
5	961249	2.14%
85	42892855	95.71%

磁碟測試功能

- 磁碟 S.M.A.R.T. 數值下載
- 磁碟效能測試
- RAID 磁碟資訊
- 磁碟待命測試(偵測在待命狀態下還有哪個程序持續讀寫磁碟)

讓工程師可快速
掌握磁碟狀態



什麼是 磁碟 S.M.A.R.T.

Disk Self-Monitoring Analysis and Reporting Technology

- 是系統廠與 HDD 磁碟供應商公定的磁碟自我檢查機制
- 紀錄50項以上磁碟資訊
- 重新啟動，上電時間，異常磁區分配等等

與 HDD 磁碟原廠請
求支援時, 可善用
S.M.A.R.T.下載功能

磁碟健康狀況

以磁碟 S.M.A.R.T. 機制監控磁碟的健康度、溫度與使用狀況。

磁碟 #1: REXP#1 磁碟 4

編號	說明	值	狀態
192	Power-Off_Retract_Count	4572	良好
193	Load_Cycle_Count	261075	良好
194	Temperature_Celsius	29635379...	良好
196	Reallocated_Event_Count	2	良好
197	Current_Pending_Sector	104	警告
198	Uncorrectable_Sector_Count	0	良好
199	SATA_R-Error_Count	0	良好
220	Disk_Shift	0	良好
222	Loaded_Hours	0	良好
223	Load_Retry_Count	9290	良好
224	Load_Eject_Count	0	良好

磁碟壓力測試功能

- 對磁碟進行長時間的最高速寫入，並記錄中間出現的異常
- 如偵測到壞軌或核心異常等資訊，並做效能穩定性測試

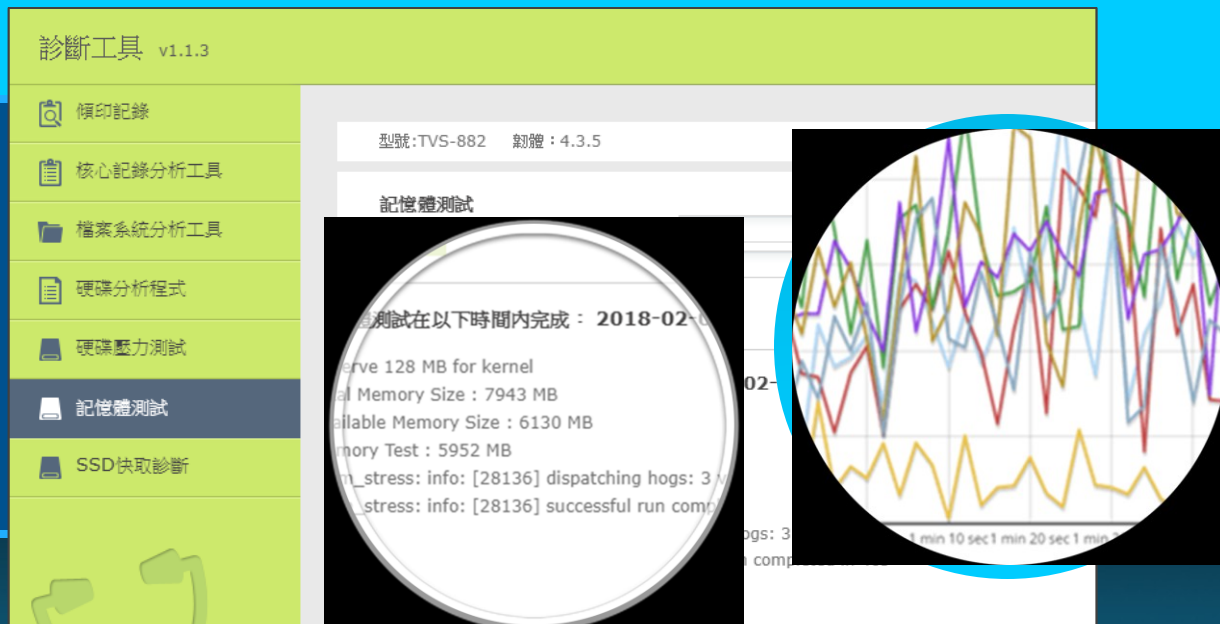
此功能應僅由專業用戶或客服工程師執行，避免NAS效能受到顯著影響！



記憶體測試功能

- 在 NAS 中啟用虛擬應用端 (Worker)
- 持續寫入暫存檔，以檢測記憶體真實可用大小

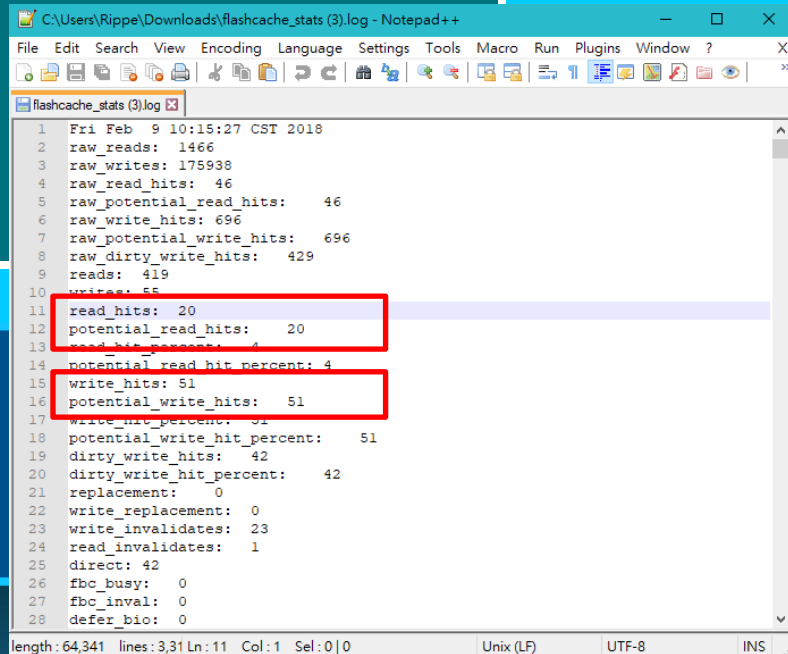
此功能應僅由
專業用戶或客
服工程師執行
避免 NAS 效
能受到顯著影
響！



SSD 快取測試功能

- 在 NAS 上啟用快取，並且在讀取寫入時紀錄快取運作狀態
包含快取當下的各種進階狀態如：
當 **Potential Read/Write Hits** 比實際 **Read/Write Hits** 大時，
代表快取空間可能不足。

讓工程師了解快取設定
是否符合用戶需求



```
1 Fri Feb 9 10:15:27 CST 2018
2 raw_reads: 1466
3 raw_writes: 175938
4 raw_read_hits: 46
5 raw_potential_read_hits: 46
6 raw_write_hits: 696
7 raw_potential_write_hits: 696
8 raw_dirty_write_hits: 429
9 reads: 419
10 writes: 55
11 read_hits: 20
12 potential_read_hits: 20
13 read_hit_percent: 4
14 potential_read_hit_percent: 4
15 write_hits: 51
16 potential_write_hits: 51
17 write_hit_percent: 51
18 potential_write_hit_percent: 51
19 dirty_write_hits: 42
20 dirty_write_hit_percent: 42
21 replacement: 0
22 write_replacement: 0
23 write_invalidates: 23
24 read_invalidates: 1
25 direct: 42
26 fbc_busy: 0
27 fbc_inval: 0
28 defer_bio: 0
```

length: 64,341 lines: 3,31 Ln: 11 Col: 1 Sel: 0|0 Unix (LF) UTF-8 INS

總結



診斷工具 Diagnostic Tool 可讓
客服工程師不透過指令碼分析
NAS 問題。



專業用戶同樣可以利用診斷工具
辨別和測試系統設置。



一般使用者，請在客服工程師的指示下
再使用此工具，協助我們更快處理您的問題！



QNAP NAS 是您最好的選擇

