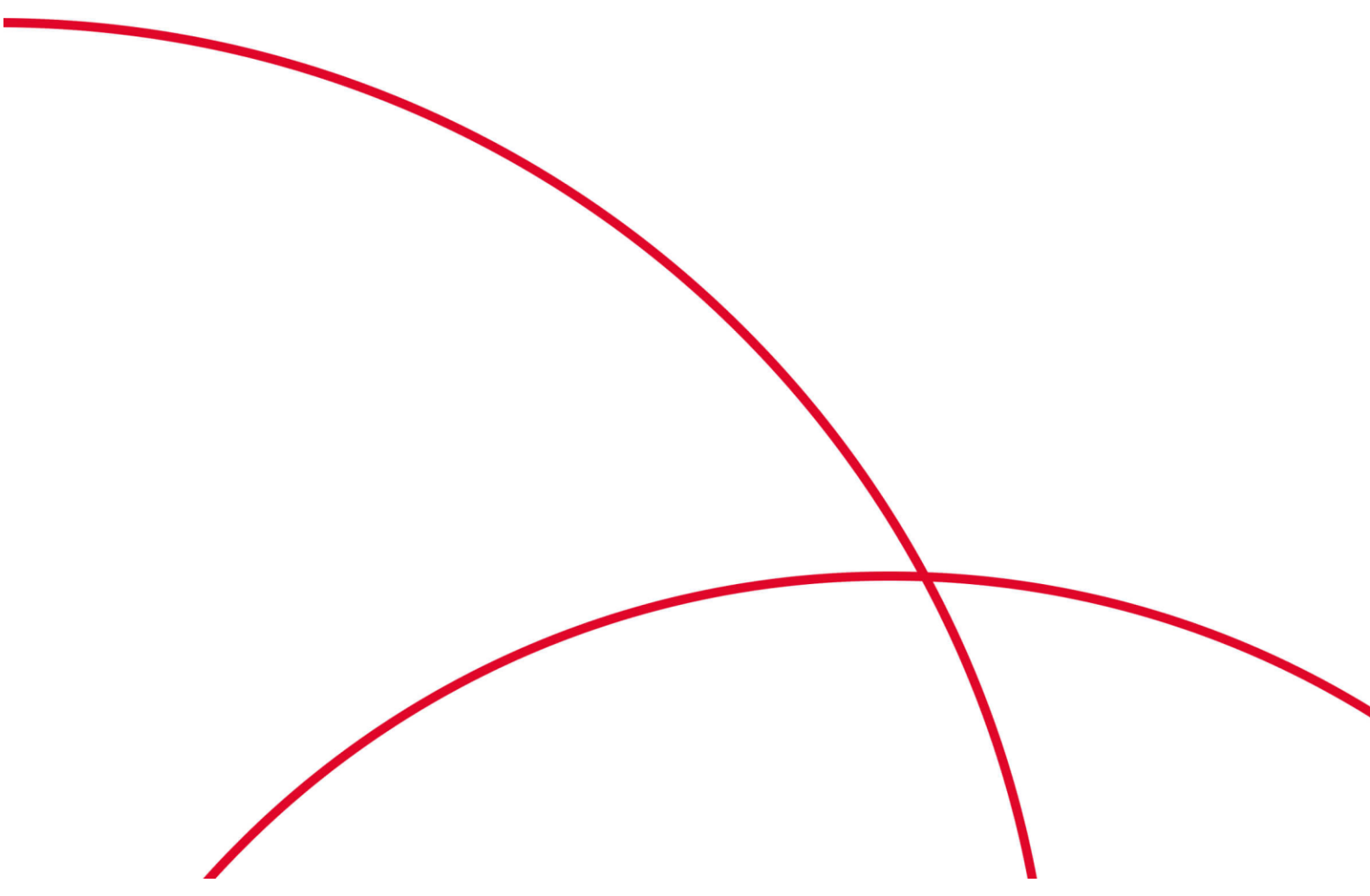




电脑维护

产品操作手册

上海理想信息产业（集团）有限公司



目录

1	前言	3
2	使用电脑维护	3
2.1	如何申请	3
2.2	订购操作	3
2.3	如何使用	4
2.4	业务流程	5
2.5	投诉建议	5

1 前言

电脑维护产品是一项人工服务产品，以人工远程或现场服务的方式，为客户解决桌面级的故障，帮助客户更好的体验数字生活。

2 使用电脑维护

2.1 如何申请

线上用户可在天翼云官网订购；

线下用户可联系客户经理订购；

2.2 订购操作

第一步：在天翼云商城搜索产品名称“电脑维护”，找到相关产品。



第二步：根据客户自身需求选择商品规格进行购买，然后点击购买进入支付



电脑维护

交付方式: 人工服务类

电脑维护是基于强大的云平台和专业的运营队伍, 推出的一项针对用户桌面终端的维护服务。通过远程指导及快速上门等手段, 实现包括巡检、抢修在内的各类维护服务, 为企业高速运转提供强有力的保障。

价格: **¥ 500 元**

服务类型:

设备数量:

周期:

周期数量: *次 (最小起订数: 1)

立即购买

安 安全交易保障

管 全方位全流程监管

捷 便捷的产品服务

优 优秀服务商遴选

[产品详情](#) [产品文档](#) [产品价格](#)

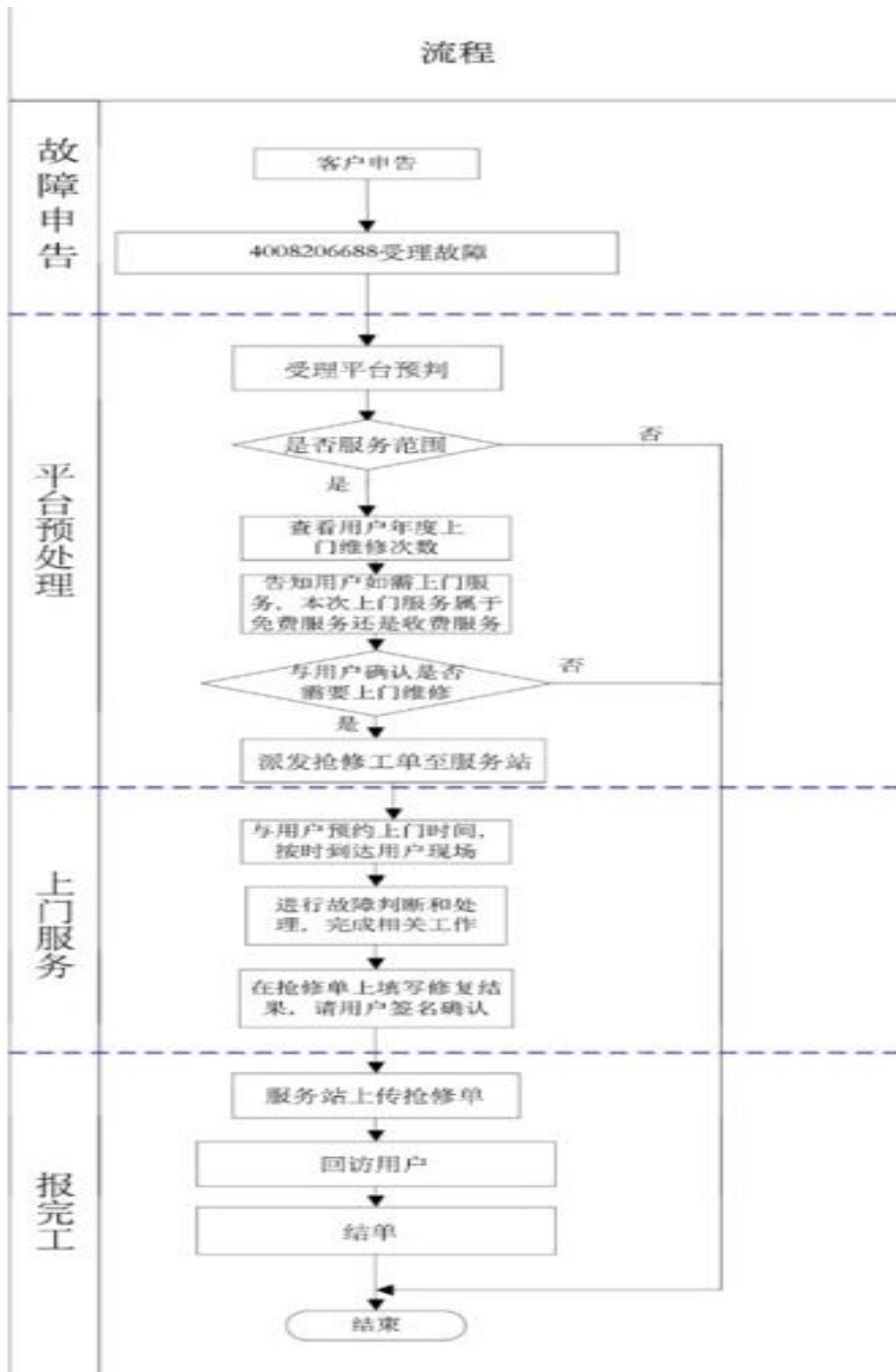
第三步: 检查订单无误, 点击立即支付

第四步: 选择支付方式, 完成支付

2.3 如何使用

用户完成订购后, 电脑维护产品客服会主动联系用户进行服务的预约或开通。用户也可以通过天翼云官网上的联系电话 (400-820-6688)、邮箱 (jianglm.sh@chinatelecom.cn) 等进行联系, 获得服务。

2.4 业务流程



2.5 投诉建议

用户在服务过程前后, 有任何问题, 都可以通过天翼云官网上的联系电话 (400-820-6688)、邮箱 (jianglm.sh@chinatelecom.cn) 等进行投诉及建议。

投诉建议处理流程

	流程	岗位（牵头配合）	工作要求说明	相关文档
投诉建议	<pre> graph TD A[用户申告] --> B[10000号受理] A --> C[4008206688或客户经理受理] </pre>	客户		
平台处理	<pre> graph TD D[生成电子工单] --> E[售后专员] E --> F[确认投诉内容] F --> G{是否需要再次上门} </pre>	理想公司	<ul style="list-style-type: none"> ●受理渠道填写工单时限≤1个小时。 ●投诉处理中心审核派发工单时限≤4个小时。 ●投诉处理中心回复客户的时限≤2个小时。 	
上门服务	<pre> graph TD H[派发投诉服务单至服务站] --> I[与用户预约上门时间, 按时到达用户现场。] I --> J[进行服务处理, 完成相关工作] J --> K[请用户确认服务] </pre>	理想公司	<ul style="list-style-type: none"> ●一般投诉：最长不超过24小时； ●省级投诉：平均24小时答复，最长不超过48小时； ●全国级投诉：平均48小时答复，最长不超过72小时。 	
完工阶段	<pre> graph TD L[回访用户] --> M[结单] M --> N([结束]) </pre>	理想公司	投诉处理结束7日内进行	