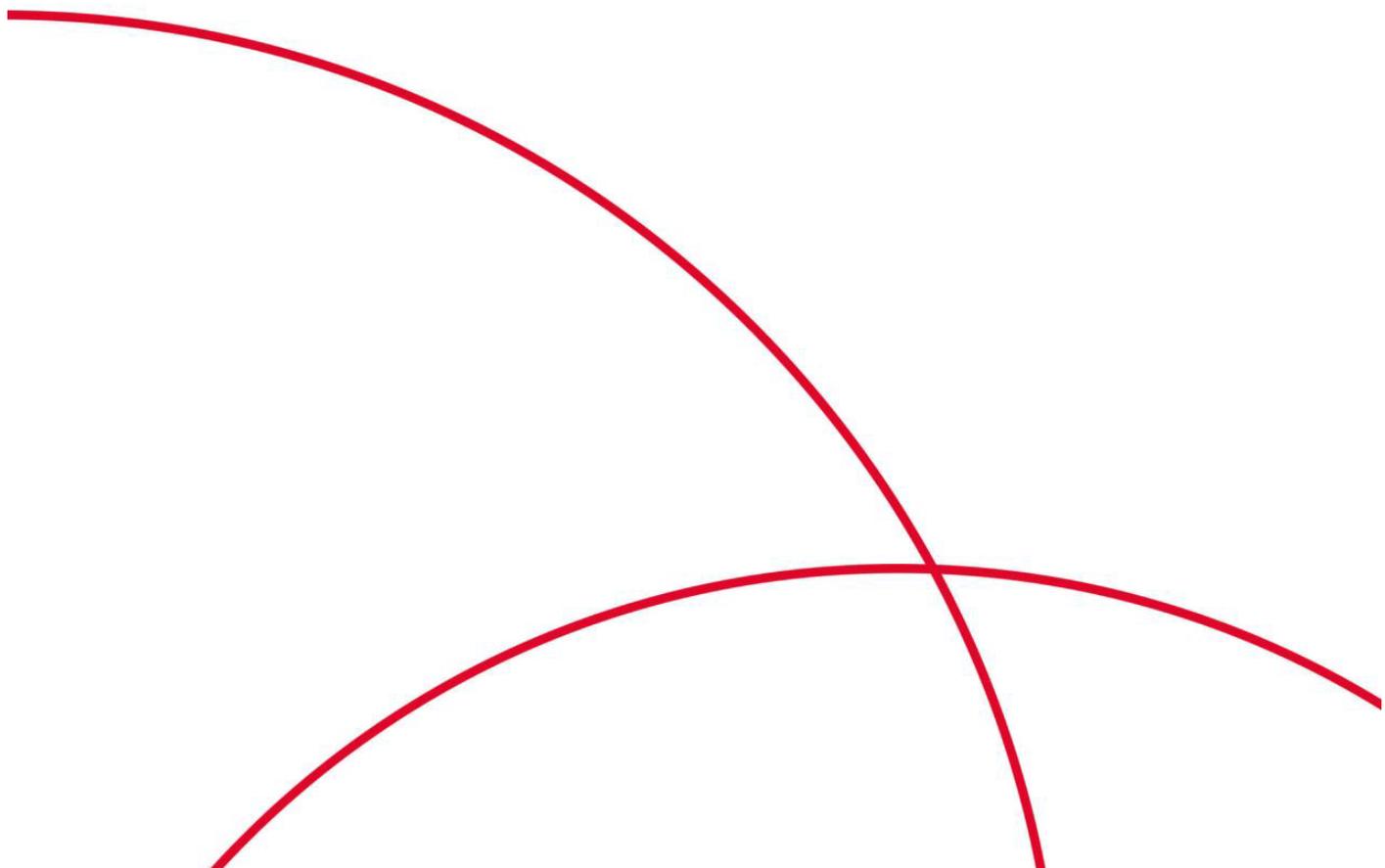




# 翼微卡

用户操作指南

天翼云科技有限公司



# 翼微卡

## 目录

天翼云科技有限公司	1
翼微卡	2
1. 产品简介	4
1.1. 产品定义	4
1.1.1. 什么是翼微卡？	错误!未定义书签。
1.2. 产品规格	4
1.2.1. 翼微卡有几种产品规格？	错误!未定义书签。
1.2.2. 产品功能	4
1.2.3. 产品优势	5
1.3. 应用场景	5
1.3.1. 翼微卡可以在哪些场景下使用？	错误!未定义书签。
1.3.2. 翼微卡典型场景——访客	6
1.3.3. 翼微卡典型场景——食堂收款码	6
1.3.4. 翼微卡典型场景——活动/培训/会议签到	7
1.3.5. 翼微卡典型场景——物资领用、设备点检等实名登记	7
1.3.6. 翼微卡典型场景——精准备餐	8
2. 计费说明	8
2.1. 计费模式	8
2.1.1. 翼微卡的计费方式是什么？	错误!未定义书签。
2.1.2. 翼微卡的价格？	8
2.2. 产品试用	错误!未定义书签。
2.2.1. 翼微卡是否支持试用？	错误!未定义书签。
2.3. 产品订购	错误!未定义书签。
2.3.1. 翼微卡的订购渠道？	错误!未定义书签。
2.3.2. 如何订购翼微卡？	错误!未定义书签。
2.3.3. 产品续订	错误!未定义书签。
2.3.4. 产品退订	错误!未定义书签。
3. 用户指南	11
3.1. 用户管理	11
3.1.1. 概述	11
3.1.2. 成员管理	11
3.1.3. 组织架构管理	12
3.1.4. 标签管理	12
3.1.5. 邀请未领卡用户领卡	12
3.2. 电子卡管理	13
3.2.1. 概述	13

3.2.2.	新建电子卡 .....	13
3.2.3.	删除电子卡 .....	14
3.2.4.	电子卡发卡 .....	15
3.2.5.	服务大厅管理 .....	15
3.3.	小程序卡面与门户 .....	<b>错误!未定义书签。</b>
3.3.1.	概述 .....	<b>错误!未定义书签。</b>
3.3.2.	管理后台设置卡面 .....	<b>错误!未定义书签。</b>
3.4.	消息通知 .....	16
3.4.1.	概述 .....	16
3.4.2.	发送通知 .....	17
3.4.3.	数据统计 .....	18
3.4.4.	管理与权限 .....	18
3.5.	应用管理 .....	19
3.5.1.	概述 .....	19
3.5.2.	应用广场 .....	19
3.5.3.	自建应用 .....	19
3.6.	身份认证 .....	20
3.6.1.	概述 .....	20
3.6.2.	认证接口 .....	20
3.6.3.	信息导入 .....	20
3.7.	权限配置 .....	21
3.7.1.	概述 .....	21
3.7.2.	超级管理员 .....	21
3.7.3.	普通管理员 .....	21
3.8.	访客预约 .....	23
3.8.1.	概述 .....	23
3.8.2.	使用流程 .....	23
3.8.3.	管理后台设置 .....	24
3.8.4.	企业微信入口 .....	24
3.9.	企业微信通讯录同步 .....	<b>错误!未定义书签。</b>
3.10.	企业微信通讯录授权升级 .....	<b>错误!未定义书签。</b>
3.10.1.	企微通讯录授权升级可完成以下功能 .....	<b>错误!未定义书签。</b>
3.10.2.	企微家校通讯录授权升级可完成以下功能 .....	<b>错误!未定义书签。</b>
4.	常见问题 .....	24
5.	故障预受理 .....	25
5.1	售后服务阶段 .....	25
5.2	工单记录要素 .....	25
5.3	派单部门及服务时长 .....	25
5.3.1	投诉处理时限 .....	25
5.3.2	投诉处理方案 .....	26
5.4	厂商工单处理人员及联系方式 ( A/B 角 ) .....	<b>错误!未定义书签。</b>

6. 产品相关文档 .....	错误!未定义书签。
7. 相关协议 .....	错误!未定义书签。

# 1. 产品简介

## 1.1. 产品定义

(1) 翼微卡，一张装在手机的电子工卡。

以小程序为载体，企业微信或微信微员工体验入口；电子码为连接媒介，实现企业办公区、园区、厂区员工身份的核验，达到扫二维码/刷电子码通行登记、考勤登记、食堂消费、班车登记等一卡通场景。

(2) 翼微卡，自带丰富的即开即用的多种系统应用能力。

- a. 访客预约，支持三种预约登记方式,邀约，申请，临时登记。
- b. 报餐订餐-统计就餐人头，精准备餐。
- c. 餐补/充值消费，实现餐补发放，在线充值，扫码即可核销，提供商户端报表，账目一目了然。
- d. 实名登记，支持微信/企业微信+表单自定义，实现用扫一扫完成企业、厂区、园区等办公场景下的无纸化办公场景（物质领用、礼品登记、卫生巡检、设备点检等），提升效率的同时，实现低碳无碳的环保理念。

## 1.2. 产品规格

翼微卡是 SaaS 版，按照 30 元/人/年收费；

## 1.3. 产品功能

分类	模块	模块简介
电子卡管理平台	用户管理模块	支持百万级用户，灵活分级的部门组织架构管理；支持多种精细化身份管理
	认证管理模块	支持多种认证方式
	电子卡管理模块	可配置员工电子卡管理，支持自定义配置电子卡类型、封面等
	电子码管理模块	支持动态二维码连接消费、门禁、签到等一码通场景；包含电子码生成、电子码认证、电子码安全风控等管理
	小程序门户模块	提供小程序——移动门户，聚合线上 H5、小程序等服务
	应用管理模块	官方自研应用
	消息通知模块	支持消息模板设置、推送策略设置、推送渠道设置、统计分析等功能
	卡务管理模块	包含发卡、补卡、退卡、挂失、实体卡查询等功能

安全风险平台	应用层策略模块	支持截屏上报、人脸识别校验、禁止截屏、禁止路平、卡码同屏等应用层策略，确保用户使用安全
	大数据策略模块	支持黑名单风控、B端风控策略、截屏风控等大数据安全策略
	码安全策略模块	支持在线码有效时间、离线码有效时间、码刷新机制策略等码安全策略
	底层策略模块	支持密钥加密、密钥有效期、密钥更新机制等底层安全策略
云基础服务	云资源	提供电子卡系统云资源部署，弹性扩容，开启便捷，免安装服务器等资源设备，无需额外数据对接和下载 APP
	标准短信服务包	消息通知多渠道覆盖，支持短信服务触达，含 100,000 条短信包/年
	云资源安全	提供网络安全（如 DDos 防护、云防火墙）、终端安全（主机安全、容器安全服务）、业务安全（文本内容安全、图片内容安全、验证码）、数据安全（数据安全审计、云加密机）、应用安全、身份安全、安全服务、安全管理等，确保客户云上资源高安全
	高可用服务	为电子卡服务提供容灾备份和多地部署能力，城市级灾难和故障实现秒级切换，保障电子卡高可用服务
应用子系统	商户管理模块	包含商户管理、机具管理、分账功能、分身份折扣等
	支付模块	包含电子补贴钱包、计次等多种支付模式
	支付报表模块	包含如实时交易明细、商户汇总表、商户清算表等各类财务报表
	实名登记模块	包含人员进出登记、物品领取登记、设备检修登记、意见反馈登记等登记二维码场景
	访客预约模块	支持管理员预约访客和访客自行申请两种预约模式，支持自定义访客表单
	资源预约	支持线上预约及审核功能，包含设备、空间等，实现校园高效管理
	签到系统	可以用于会议、活动等的签到、签退管理
运维服务	智能客服服务	智能客服在线服务

## 1.4. 产品优势

- 1.电子卡取代实体卡，不会丢，不会被冒用，节约纸卡成本同时，降低盗用风险。
- 2.自带访客预约、会议室预约、活动签到、报餐订餐、物质领取等应用能力，开通即可获取使用，一举多得，经济实惠，高性价比。
- 3.办公生活移动化，无纸化，无碳化，复核员工使用习惯，更符合企业管理诉求。
- 4.开放式平台，可对接企业内各信息化系统，实现统一身份认证/权限管理，并可连接线上线下各软硬件服务，未来几年企业有新系统、新硬件上线都可以接入，满足未来信息化演进的需求。

## 1.5. 应用场景

### 1.办公生活移动化，实现一码通：

电子码开放兼容，翼微卡对外的电子码接口开放。企业内的各类硬件设备只需与电子码卡打通连接，即可允许用户通过“扫码”的方式快速完成各项业务的身份验证，大幅提升场景效率和使用体验，实现真正的企业“一码通”。

### 2.实名制认证登记，实现无纸化，无碳化，环保节约管理：

深度耦合微信/企业微信扫一扫功能，结合实名制认证+自定义表单+二维码生产，实现企业内部无纸化办公等组多场景，为企业实现管理增效的同时，实现无纸化、无碳的环保诉求。

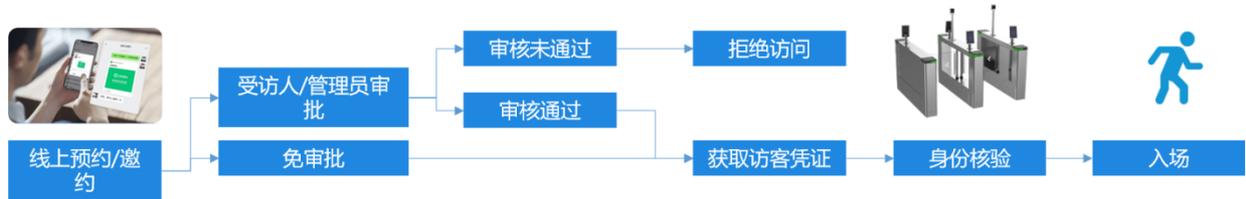
### 3.多种消费模式，满足企业差异化消费需求：

- (1) 支付方式：餐补发放/核销、计次消费、电子券、在线微信支付充值。
- (2) 餐厅/档口管理：支持饭堂管理、档口的特殊消费规则（限时消费、折扣/溢价消费），饭堂拥有移动端

## 1.5.1. 翼微卡典型场景——访客

手机端审批代替纸质访客登记本，访客展码通行。

提升门卫访客管理工作的效率、规范性及安全性，同时有助于打造数字化企业先锋形象。



### 核心优势：



全流程信息记录，  
数据永久保存



微信/企微双端即开即用，  
无需安装



微信实名访客，身份可靠



多级审批，  
多地点分权管理



支持 Pad、核验小程序和访客机  
联动门禁/停车场

## 1.5.2. 翼微卡典型场景——食堂收款码

**主要解决场景：**机关事业单位、医院、工厂等的员工餐厅、企业签约超市等

**主要解决痛点：**

- ① 纸质化登记方式容易出错，不易监管，电子化餐补流程
- ② 卡库不平，财务对账困难
- ③ 一卡通设备成本高、部署维护麻烦
- ④ 不同类型员工、不同时段折扣补贴缺乏精细化管理

**收款码优势：**

- ① 实名支付
- ② 支持餐补/计次

### 食堂收款码主要功能

扫码付款	商家管理	自动补贴	折扣溢价
定额消费	自由消费	计次消费	限制消费
报表统计	移动报表		



**客户：禹洲集团**  
 场景：无需支付金额，**扫码核销每次就餐人数**，用于支撑企业和饭堂结算

**客户：康圣环球**  
 场景：行政部门每月发放福利，员工**扫码核销餐补**，行政部门每月依据支付数据与饭堂承包商结算

**客户：呼伦贝尔市人民医院**  
 场景：用于医院外卖消费付款，**联动微信支付**。员工扫码，实名付费

5

### 1.5.3. 翼微卡典型场景——活动/培训/会议签到

支持会议/活动/培训/学习等小组人员签到，签离；支持投屏、扫码、蓝牙等多种签到方式，支持签到定位防止作弊等。



活动签到



### 1.5.4. 翼微卡典型场景——物资领用、设备点检等实名登记

微信/企业微信扫一扫专属二维码+自定义表单，完成企业无纸化办公多种登记场景。

-   
线上登记
-   
报表统计
-   
一设备一码
-   
指定人员登记



## 1.5.5. 翼微卡典型场景——精准备餐



## 2. 计费说明

### 2.1. 计费模式

翼微卡按年订购，起订周期为一年。

#### 2.1.1. 翼微卡的价格

翼微卡是 SaaS 版，按照 30 元/人/年收费；

产品	形态	版本	功能	天翼云标准售价 (元/年)
翼微卡	SaaS	基础版	电子工卡，可以连接线上系统和线下物联网系统	30

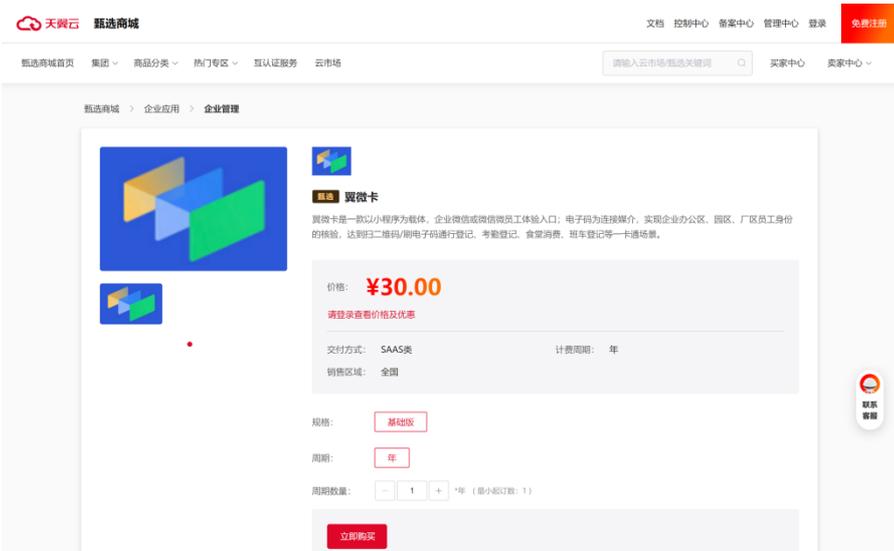
### 2.2 产品试用

本产品不支持试用

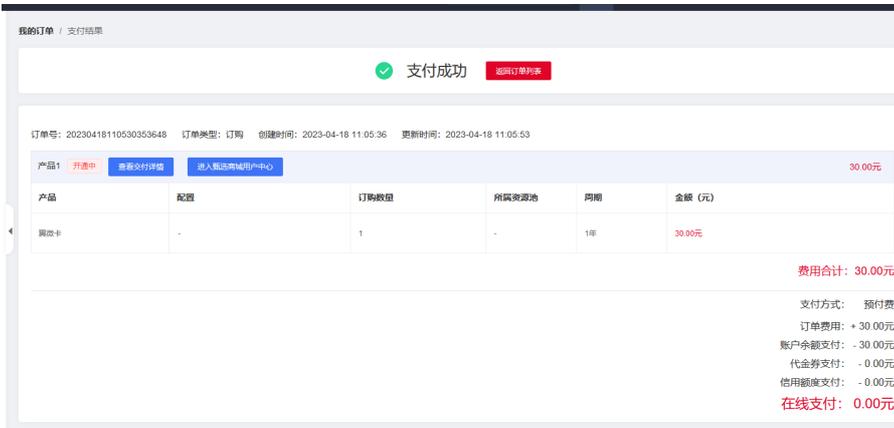
### 2.3 产品订购

用户可在天翼云官网订购；具体步骤如下：

第一步：搜索“翼微卡”，点击“立即购买”



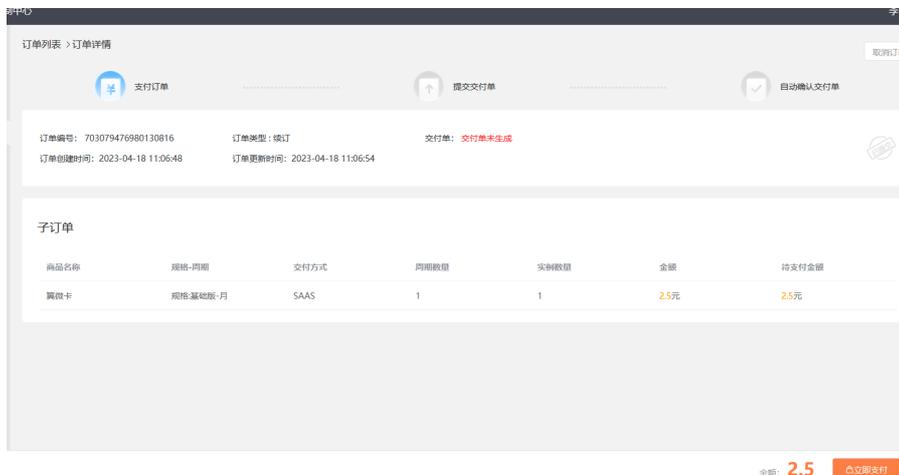
第二步：支付订购完成。



## 2.4 产品续订

翼微卡产品支持按年续订，具体步骤如下：

第一步：在天翼云甄选商城找到相关产品，并点击续订，进入支付流程。



第二步：完成支付即可。

我的订单 / 支付结果

✔ 支付成功 返回订单列表

订单号: 20230418110650756710 订单类型: 续订 创建时间: 2023-04-18 11:06:53 更新时间: 2023-04-18 11:07:11

产品1 开通中 查看支付详情 进入甄选商城产品中心 2.50元

产品	配置	订购数量	所属资源池	周期	金额(元)
翼微卡	-	1	-	1个月	2.50元

**费用合计: 2.50元**

支付方式: 预付费  
 订单费用: + 2.50元  
 账户余额支付: - 2.50元  
 代金券支付: - 0.00元  
 信用额度支付: - 0.00元  
**在线支付: 0.00元**

### 第三步：查看续订订单

订单跟踪

申请试用:  关联合同:  目下单:

主订单ID:  订单号: 20230418110650756710 合同编号:

登录邮箱:  电话:  创建时间: 2022-04-18 - 2023-04-18

资源ID:  真实资源ID:

[条件选择](#) [导出](#) [重置](#) [展开](#)

订单号	使用类型	订单类型	总金额	用户信息	创建时间	更新时间	完成时间	申请试用	关联合同	状态	操作
<input type="checkbox"/> 20230418110650756710	商用	续订	2.5元	李君 (lxzheng@163.com)	2023-04-18 11:06:53	2023-04-18 11:07:29	2023-04-18 11:07:29	否	否	完成	<a href="#">详情</a>

导出 [批量修改订单合同](#) [合同解除](#) 共 1 条 10条/页 前往 1 页

## 2.5 产品退订

翼微卡产品支持退订，具体步骤如下：

第一步：进入“甄选商城”页面进入甄选控制台，找到已订购的产品“翼微卡”，操作“退订”

退款单列表 > 退款单详情 [查看订单 >](#) [查看完整流程](#)

**翼微卡** 退款专用 Logo 建议100个字符左右

**专家信息**

甄选专家: 天翼云客服 联系电话: 400-810-9889 通讯邮箱: service@chinatelecom.cn  
 甄选专家: wxb 联系电话: 15311111111 通讯邮箱: wxb@test1.com

温馨提示: 90%的欺诈、纠纷, 资金索取均由线下交易导致, 为保证您的资金安全, 请勿线下交易!

交付单号: 703080833967496240

商品名称: 翼微卡

\* 退款金额: 64.89

\* 退款原因: 123

审核意见: 无

**日志**

- 2023-04-18 11:15:00
  - ★ 商家已提交退款-->已退款
  - 备注: 退款单自动确认
- 2023-04-18 11:15:00
  - ★ 商家同意退款-->商家已提交退款
  - 备注: 无翼云退款工单号: 20230418111501549918
- 2023-04-18 11:12:18
  - ★ 待商家审核-->退款中
  - 备注: 无
- 2023-04-18 11:12:18
  - ★ 新创建-->待商家审核

第二步：提交退订申请后将自动创建工单并跳转“退款单详情”页面；确认信息无误并输入“退款原因”后提交退款单，可在补充说明弹窗中反馈具体退款的原因

订单跟踪

申请试用:  关联合同:  目下单:

主订单ID:  订单号: 20230418111501549918 合同编号:

登录邮箱:  电话:  创建时间: 2022-04-18 - 2023-04-18

资源ID:  真实资源ID:

[条件选择](#) [导出](#) [重置](#) [展开](#)

订单号	使用类型	订单类型	总金额	用户信息	创建时间	更新时间	完成时间	申请试用	关联合同	状态	操作
<input type="checkbox"/> 20230418111501549918	商用	退订	64.89元	李君 (lxzheng@163.com)	2023-04-18 11:15:02	2023-04-18 11:16:22	2023-04-18 11:16:22	否	否	完成	<a href="#">详情</a>

导出 [批量修改订单合同](#) [合同解除](#) 共 1 条 10条/页 前往 1 页

# 3. 用户指南

## 3.1. 用户管理

### 本目录：

用户管理  
电子卡管理  
消息通知  
应用管理  
身份认证  
权限配置  
访客预约

### 3.1.1. 概述

用户管理是电子卡平台的基础，使用电子卡、管理电子卡等都必须先添加用户信息。

可通过导表/接口/直接录入等方式，可以对分组、成员、标签等用户信息进行添加、修改、删除、移动等操作。

### 3.1.2. 成员管理

#### 添加用户

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面可以添加用户。

在此页面目前支持两种添加方式：

- 添加单个用户：点击「添加用户」，按照字段录入用户信息即可。
- 批量添加用户：点击「批量添加」，下载用户信息导入模板，按照要求填写信息后上传即可。

#### 注意事项：

- 1) 目前最新的用户信息模板为 V1.1 版，每次上传时，请下载最新模板；
- 2) 目前单次批量添加用户上限为 1 万名，如果超过 1 万，请分为多个文件上传；
- 3) 首次导入用户信息后，需要根据实际使用切换登录认证方式。操作路径为：点击「配置-身份认证」，在身份认证处点击「编辑」开启「信息导入」方式，并配置「认证身份和验证方式」，点击保存即可。
- 4) 使用用户信息模板录入信息时，不得删除或者新增字段；
- 5) 当两次上传中出现相同学/工号时，将自动覆盖原有信息；

#### 删除用户

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理 页面可以删除用户。

勾选一个或者多个用户，点击「删除用户」，即可删除。删除操作不可撤销且用户无法再次领取当前卡种，请慎重使用。

#### 解绑用户

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面可以对已激活电子卡用户进行解绑。

选择一个或多个用户，点击「解绑用户」，可选择解绑身份认证或校园卡。解绑后的用户若想正常使用校园卡功能，需要重新绑定身份激活校园卡。

#### 移动用户

在 [电子园卡管理平台](#) 用户管理页面可以移动用户至其他的组织架构。

勾选一个或者多个用户，点击「移动用户」，选择需要移动到的分组，点击确定即可移动成功。

### 3.1.3. 组织架构管理

#### 创建分组

根据导入的用户信息模板或接口传回的组织架构，可自动生成平台的组织架构。管理员也可手动创建组织架构分组。

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面组织架构列表，在目标分组右侧点击「...」选择「新建子分组」，填写组织架构名称即可创建新的子分组。

#### 修改分组名称

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面组织架构列表，在目标分组右侧点击「...」选择「修改名称」，填写新名称即可完成修改。

#### 删除分组

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面组织架构列表，在目标分组右侧点击「...」选择「删除分组」，点击确定即可删除当前分组。

#### 注意事项：

删除分组的操作不会删除分组内的用户；

被删除分组的用户会被移动到「未分组」。

### 3.1.4. 标签管理

#### 添加标签

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面标签列表，点击「添加标签」输入名称，即可成功添加标签。

#### 更新标签名字

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面标签列表，在目标标签右侧点击「...」选择「修改名称」，输入新的名称点击保存即可。

#### 删除标签

在 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面标签列表，在目标标签右侧点击「...」选择「删除」，点击确定即可删除当前标签。

#### 增加标签成员

进入 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面，在目标标签下点击「添加组织架构/成员」或「批量导入」，添加标签成员。

#### 删除标签成员

进入 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面，在目标标签页面勾选一个或者多个用户，点击「移出用户」并确定操作即可。

### 3.1.5. 邀请未领卡用户领卡

进入 [电子卡管理平台](#) 用户管理页面，在目标分组页面下，点击「短信通知领取」，即可通知未领卡用户领取校园卡。

**短信模板：**【腾讯微校】你的 XX 学校微信校园卡还未领取或激活，关注【XX】公众号，回复【校园卡】即可领取激活。

**注意事项：**未领卡用户需填写手机号码方可确保通知到位。

## 3.2. 电子卡管理

### 3.2.1. 概述

电子卡管理包括对电子卡的创建、删除、修改、获取发卡物料、数据查阅等功能。

### 3.2.2. 新建电子卡

进入 [电子卡管理平台](#) **校园卡/电子卡**页面，点击「新建校园卡」/「新建电子卡」，即可开始创建电子卡。

#### 填写电子卡基本信息

创建电子卡时，需先根据卡的用途填写电子卡的基本信息。

- 名称：一般填写学校/企业名称，**一经保存不可修改**
- 副标题：一般填写卡片对应的用户或用途，比如「学生卡」、「教师卡」等
- logo 照片：一般为学校/企业 logo
- 封面：默认为纯色底，也可根据学校/企业的要求调整。尺寸为 1000x600 像素，大小小于 1M，格式为 JPG、PNG、JPEG
- 卡面设置：选择需要在卡面上展示的内容，**目前支持展示位置、字体大小、颜色、字体阴影四方面的自定义**
- 详情说明：用来介绍此卡的具体用途，如食堂消费、宿舍图书馆门禁、水控等。
- 定向条件：设置此电子卡的领取范围，如仅教师、学生可以领取

## 配置信息项

电子卡信息项为非必选项，目前最多支持配置 3 个信息项。

信息项支持点击跳转 HTML5 页面，也支持跳转到小程序。

- 跳转 HTML5 页面：填写第三方链接（如学校/企业官网等）或者电子卡应用的链接；
- 跳转小程序：填写小程序原始 ID ，访问路径和备用网页。

### 注意事项：

1. 目前支持：姓名/年级/学院/专业/身份/余额/图书借阅/补助/餐饮/一卡通/电子账户/空调/今日课程，也支持自定义信项名称；
2. 当身份认证成功后，信息项才可以正常使用，否则显示为空；
3. 修改信息项入口需要重新提交审核。

## 配置自定义入口

电子卡的卡面留有两个自定义入口。自定义入口支持点击跳转 HTML5 页面，也支持跳转到小程序。

- 跳转 HTML5 页面：填写第三方链接（如学校/企业官网等）或者电子卡应用的链接；
- 跳转小程序：填写小程序原始 ID ，访问路径和备用网页。

### 3.2.3. 删除电子卡

进入 [电子卡管理平台](#) **校园卡/电子卡**页面，找到想要删除的电子卡，点击「删除」，即可成功删除电子卡。

**此动作不可撤销。**

## 3.2.4. 电子卡发卡

进入 [电子卡管理平台](#) **校园卡/电子卡**页面，找到想要发放的电子卡，找到「领取方式」，点击「获取」。

- **使用带参数的公众号二维码（推荐）**：用户扫码关注微信公众号后，系统自动下发领卡的图文信息，用户点击即可领卡并激活身份即可；
- **使用直接领卡二维码**：用户扫码后立即进入领卡页面，无需关注微信公众号

### 二维码使用建议：

- 在微信图文中加入领卡二维码
- 在线下宣传物料如海报等加入领卡二维码
- 在微信社群等分享领卡二维码

### 注意事项：

1. 推荐使用带参数的公众号二维码，这样有利于后续消息通知的推送；
2. 目前腾讯微校已制作一批发卡常见物料模板，如海报、易拉宝、桌贴，可在 [电子卡管理平台](#) **校园卡/电子卡**页面的**校园发卡工具/电子卡发卡工具**中获取。使用时，根据学校/企业需要替换二维码和 logo 即可。

## 3.2.5. 服务大厅管理

### 概述

服务大厅是学校/企业的手机端门户网站。

可在这里配置诸如教务查询、生活服务、娱乐互动等学校/企业相关服务入口。

目前每张卡均有一个单独的服务大厅。

## 增/删服务大厅应用

进入 [电子卡管理平台](#) **校园卡/电子卡**页面，找到想要调整服务大厅的电子卡，找到「服务大厅」操作栏，点击「修改」。

目前服务大厅支持上线两类应用：

- 已开启的微校应用：对于未开启的应用，需要去到 [电子卡管理平台](#) **应用**页面开启
- 自定义服务：填写应用名称和链接即可。如果应用为小程序，目前仅支持上传小程序码，用户在手机端长按识别访问。

**注意事项：**

1. 服务大厅可设置分类，每个分类支持设置可见范围，如仅教师可见。

## 3.3. 消息通知

### 3.3.1. 概述

消息通知功能是翼微卡基于校园/企业场景，打造的支持多渠道（微信公众号、企业微信、短信）、多模板（图文、回执、表单）的通知触达功能。该功能还具备完善精确的通知阅读数据，各层级发通知管理能力，并提供开放接口进行开发对接。

目前已支持包括“企业微信”、“微信公众号”、“短信”3个标准的推送渠道，在微卡后台可以进行统一渠道管理，根据需要选择发送发送渠道。翼微卡强大的多渠道推送能力，能有效保障消息及时触达。

支持渠道：

1. 企业微信推送

## 2. 微信公众号推送

短信推送

后台可设置推送顺序：

翼微卡通知功能支持各类通知模板，可以根据通知内容和使用场景选择模板发送：

1. 普通通知：普通图文混排模板通知。
2. 回执通知：要求员工必须阅读后确认，进行未读统计反馈。
3. 可回复通知：可在评论区回复与讨论。
4. 表单通知：支持问卷表单填写，向每个员工收集信息，支持多种填写组件。
5. 导入通知：支持使用 Excel 快速编辑的千人前面通知，如工资条。

### 3.3.2. 发送通知

可以使用以下 2 种方式发通知：

1. PC 端管理后台：支持所有通知模板类型发送，具备强大的通知编辑能力。
2. 移动端“消息通知”：支持普通通知模板发送，快速在手机完成通知编辑。

使用 PC 管理后台编辑通知：

进入翼微卡管理后台，在顶部导航可以找到“消息通知”功能，使用 PC 端发通知功能更完善。

- 支持全部人员选择器功能
- 支持图文混排等多文本格式
- 支持普通通知、回执通知、表单通知多种模板编辑
- 支持上传附件
- 支持定时发送

使用移动端编辑通知：

可以将“消息通知”功能加入到小程序门户和卡门户中，即可在手机端使用发通知功能。

- 手机便捷发送
- 支持普通通知发送

### 3.3.3. 数据统计

每条通知都能查看到详细到人的数据统计，方便管理者提高通知触达率。

- 阅读已读情况统计
- 支持多未读重新推送
- 支持部门组织架构统计
- 支持不同渠道统计
- 支持表单等数据回收及导出

### 3.3.4. 管理与权限

可以通过“设置管理员”和“设置部门负责人”2种方式，将消息通知发送权限下发给更多人使用，并支持超级管理员全局监控通知发送情况。

方式一：设置超管和普通管理员拥有发通知权限

可以在微卡管理后台配置—权限管理中，将用户设置为管理员即可拥有发通知功能。此方式发通知必须设置管理员的部门权限，仅能向拥有的部门权限组织架构中发送。

方式二：设置部分部门负责人拥有发通知权限

在用户管理中，可以将制定的人设置为部门管理员，即可向同部门其它人发通知。

超级管理员拥有查看全部通知的权限，部门负责人可拥有查看本部门收发通知的权限。

## 3.4. 应用管理

### 3.4.1. 概述

可在此页面对应用进行开启、关闭、配置等操作，也可以自建应用。开启后的应用可以配置在校园卡的服务大厅。

### 3.4.2. 应用广场

应用广场有腾讯自研应用、自建应用、第三方应用。管理员可点击查看相关应用内，并开启 / 关闭应用。

开启后的应用，可添加到校园卡的服务大厅中直接使用。管理员可在 PC 端，点击「管理后台」，对该应用进行配置和管理。

部分应用开启后无法直接使用，需要联系微校客服进行定制化配置。如缴费大厅、校友捐赠、校友地图等。

### 3.4.3. 自建应用

1. 超级管理员或学校/企业应用开发服务商可为学校创建应用。在 [电子卡管理平台](#) 应用页面，点击「自建应用管理-创建应用」。
2. 设置应用的 logo 、名称、描述等。

## 3.5. 身份认证

### 3.5.1. 概述

身份认证既支持开发认证接口，请求接口验证；也支持批量导入信息，校验相应字段验证，实际使用中根据需要选择即可。

### 3.5.2. 认证接口

数据接口认证 参考文档：<https://wiki.weixiao.qq.com/api/school/identityA.html>

2.校方页面认证 参考文档：<https://wiki.weixiao.qq.com/api/school/identityB.html>

3.实名信息认证 参考文档：<https://wiki.weixiao.qq.com/api/school/identityC.html>

### 3.5.3. 信息导入

选择信息导入方式，需要在「用户管理」处使用模板导入用户信息，并开启信息导入方式，操作流程如下：

在 [电子卡管理平台](#) 配置页面点击「身份认证」。

点击「编辑」，在「信息导入」处选择认证身份及对应的验证方式

目前支持的验证方式有：

- 学/工号 + 手机号码验证
- 学/工号 + 身份证号码验证
- 姓名 + 身份证号码验证（适用于无学/工号用户）
- 姓名 + 手机号码验证（适用于临时人员认证）

针对于中小学需要学生家长领卡的情况，可选择以下认证方式：

- 学/工号 + 手机号码

## 3.6. 权限配置

### 3.6.1. 概述

超级管理员拥有电子卡平台的最高权限，可增/删普通管理员，设置管理员和服务商权限等。

### 3.6.2. 超级管理员

#### 超级管理员权限

超级管理员拥有管理后台所有权限：

- 用户权限：查看和管理所有分组和用户
- 基础功能权限：消息通知、数据统计、校园卡配置、配置、临时认证功能的使用权限
- 应用权限：应用的管理权限

#### 添加超级管理员

- 在 电子卡管理平台 **用户管理** 页面，点击「添加用户」，添加新超管的用户信息，此处必须填写手机号码（若已添加请忽略）
- 点击「配置-权限配置」选择「XX 学校超级管理员组」，搜索需要添加的管理员姓名，发送二维码给新超管绑定手机即可添加成功。

### 3.6.3. 普通管理员

#### 普通管理员

普通管理员可管理电子卡平台部分功能，其权限由超级管理员根据需求进行配置。

#### 添加普通管理员

- 在 电子卡管理平台 **用户管理** 页面，添加新管理员的用户信息，且必须填写手机号码（若已添加可忽略）

- 点击「配置-权限配置」，新增一个普通管理员分组，名称可自定义，如教职工
- 在新增的管理组，点击「新增管理员」，搜索需要添加的管理员姓名，发送二维码给新管理员绑定手机即可添加成功。

## 用户权限配置

超管可灵活配置普通管理员的用户权限。目前支持批量配置和单个配置两种方式。

### ① 批量配置用户权限

第一、需要给管理组所有成员配置“相同的”用户权限时，可按照以下指引进行统一配置：

- 进入「配置」-「权限配置」，选择管理组，点击修改用户权限
- 选择「统一设置用户权限」，统一为该组管理员配置用户权限

第二、需要批量给不同的管理员设置“不同的”用户权限时，可按照以下指引批量导入。

- 点击「根据管理员设置不同用户权限」，选择右上角「批量添加」
- 点击「下载模板」，根据模板填入信息，导入表格后即可配置成功。

### ② 单个配置用户权限。

当超管需要为单个管理员配置用户权限时，可按以下指引进行配置：

- 点击「根据管理员设置不同用户权限」，选中列表中的管理员，单独给每个管理员配置不同的用户权限。

## 基本功能权限配置

基本功能权限主要有五个，分别是:消息通知、校园卡、配置、支付、自建应用

点击相应管理组，修改「基本功能权限」，勾选需要开通的权限即可

## 应用权限配置

应用包括应用广场的相关应用和学校自建应用，勾选后，管理员将拥有此应用的管理权限

点击相应管理组，修改「应用权限」，勾选需要开放权限的应用即可

# 3.7. 访客预约

## 3.7.1. 概述

访客预约适用于企业进行外部人员访客管理，员工自助填写访客信息或微信发送给访客填写申请，通过申请后，访客将收到短信邀请。可搭配门禁助手小程序核验访客身份。

开启访客预约功能

在微卡管理后台-应用-应用管理后台中，找到“开启应用”，并设置用户可用范围，即可完成访客预约功能的开启。

## 3.7.2. 使用流程

访客功能使用有如下流程：

1. 访客入口：可以将访客预约功能入口添加到小程序门户等方式直接访问。
2. 访客申请填写：访客申请可由员工填写或微信分享给访客自行填写。
3. 访客申请审批：分享访客填写时，需要员工进行审批。
4. 访客收到身份凭证：审批通过后台，访客将收到短信链接可打开访客码。

访客预约功能可以搭配微卡门禁使用，直接完成身份核验。访客通过短信打开访客码，保安人员可以使用微信小程序“门禁核验助手”完成对访客身份的核验。或使用门禁硬件完成身份核验。详情查看门禁功能说明。

### 3.7.3. 管理后台设置

管理员可以在后台对访客预约功能进行设置，并支持查看访客记录。

- 访客身份类型：可以选择访客申请时的身份类型，企业微信版本默认只允许其他身份。
- 访客归属部门：默认进入访客组，也可自行设置分组。

访客记录：微卡管理后台查看所有访客记录。

### 3.7.4. 企业微信入口

#### 配置企业微信工作台访客功能入口

在企业微信环境使用时，访客预约功能入口在翼微卡小程序内。目前已支持自行将入口配置到企业微信工作台，效果如下图。详情查看添加企业微信工作台操作指引。

## 4. 常见问题

#### (1) 计费类：

Q：“翼微卡”的计费方式是什么？

A：“翼微卡”只有一种计费方式，按年进行周期计费。

Q：“翼微卡”到期后是否可以续订？

A：到期后不自动续订，需要重新下单订购。

Q：“翼微卡”是否支持退订？

A：支持退订。

#### (2) 技术类：

翼微卡的产品形态？	支持 PC 端、企微端、微信端使用
企业原来有一卡通系统未到期，如何推进微卡？	翼微卡可以与原来一卡通系统并存，可以在原来一卡通机具旁边加放翼微卡机具，员工可以自主选择刷卡 或者刷码的方式进行消费，翼微卡支持不定期提供消费红包补贴，引导员工使用刷码消费。
有采取哪些方式保障个人用户信息安全？	一方面是根据等保三级的标准从技术层面保障个人用户信息安全，另一方面也是通过企业的管理制度保障用户信息的不泄露。
没有网络的情况下是否能实现支付？	微卡提供双离线支付功能，在消费机具离线和手机离线的环境下，一样能实现消费，等消费机有网络，再将数据上传；手机有网络了再进行扣费。

食堂消费的钱是否能不经过企业公账，直接到商户的账上？	支持，食堂消费收到的钱先到企业对公的微信支付商户号，再分账到商户的对公微信支付商户号，由商户提现到自己的银行卡里。
访客申请对比普通表单类产品的优势？	表单只能做简单的信息收集，无法实现审批流。且无法和企业内部员工身份管理做关联，容易瞎填乱填，保安等相关管理人员无法识别。

## 5. 故障预受理

### 5.1 售后服务阶段

翼微卡故障受理：

自产品服务开始计费，即进入售后服务阶段，该阶段客户或销售单位提出的建议、异议、抗议、索赔或要求解决问题，均属于售后服务处理范围。

接收售后问题反馈的方式包括但不限于电话、邮件、钉钉、微信等客户自行选择的口头或书面形式。为保证客户体验，合作伙伴应在接受到反馈的第一界面尽快解决问题。

### 5.2 工单记录要素

工单记录要素主要包含：客户称谓、客户详细区域、客户单位、联系电话、产品名称、主要故障问题描述、产品使用年限。

### 5.3 派单部门及服务时长

#### 5.3.1 投诉处理时限

投诉处理时间 = 解决时间 - 通知时间。

升级投诉 < 48小时

业务不可用 < 48小时

业务受损 < 24小时

系统异常 < 24小时

使用咨询 < 48小时

例如

升级投诉 < 4小时

业务不可用 < 6小时

业务受损 < 8小时

系统异常 < 12小时

使用咨询 < 24小时

### 5.3.2 投诉处理方案

投诉处理方案如投诉等级分类、投诉处理流程、投诉跟踪和升级方式

	实施方	SOW			
服务时效	乙方	被动服务-远程响应			
		提供 5*8 小时远程微信/电话响应客户提出的投诉。			
		场景	事件等级	响应 SLA	解决 SLA
		投诉	SVIP 紧急	10 分钟	8 小时
			非常紧急	30 分钟	12 小时
紧急	60 分钟		1 天		
一般	120 分钟		3 天		
事件流程	乙方接口人	乙方接口人将接口甲方提出的全部问题，将处理过程、处理结果及时反馈到甲方，并在甲方自有系统/乙方的系统进行记录。			

如投诉问题未根本解决，在反馈临时解决方案的同时，给出后续投诉问题整改方案和整改计划，并在规定时限内完成问题修复。投诉处理回单需要通过书面进行反馈