



第一線微信  
自助客戶服務平台  
使用手冊



## 第一線微信自助客戶服務平台

簡單易用、高效智能的微信自助客服平台，提供服務監控、智能提示、個人化通知及即時聊天等，讓您及時了解網絡服務狀態，並可隨時尋求協助。



立即關注  
享用客戶服務

掃描二維碼  
關注第一綫客服微訊平台



▶ 立即關注享用客戶服務



## 服務監控

【MPLS客戶適用】

當您透過平台連接您的公司帳戶，您便可以自助查找客戶經理聯繫方式、詳細服務資訊，並監控頻寬使用率(圖表以每日、每週、每月和每年的方式展示)。



## 智能提示

【MPLS客戶適用】

系統會協助識別及提醒任何影響營運的資訊，例如網絡中斷或網絡恢復後，會即時在平台上提醒您的團隊。



## 個人化通知

【MPLS客戶適用】

根據指定線路發送網絡狀態通知，並可以將通知發送給特定的員工或團隊，令員工可專注處理重要的事件上，提升工作效率。



## 7x24在線客服

【所有客戶適用】

提供7x24 技術及客服服務，支援在線諮詢及報障。

# 如何在平台上 監控頻寬使用率？

## 步驟 1

在客戶服務的選單中，  
按「客戶信息」



## 步驟 2

輸入相應資料 - Customer ID及  
密碼或選擇姓名、手機號及郵箱  
同一微信可綁定多於一個CID

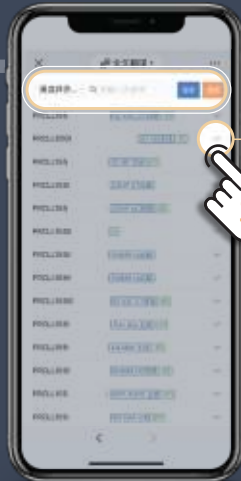


## 步驟 3

按「綁定賬號」便可登入公司  
帳戶查看資料



如有多過一個客戶編號，  
可從此選擇想查看資訊的公司



可透過輸入IP、客戶標識或  
服務號搜查指定線路

按 ▾ 便可了解更多線路詳情



按「查看流量圖」線路圖表便會顯示出來



當登入後  
你可查找客戶  
經理聯繫方式

按「查看服務詳情」  
詳細服務資訊會以列表方式顯示

## 如何在平台上 接收及查看通知？

當登入後  
你會收到如網絡中斷或  
網絡恢復的故障通知訊息。



按  進一步了解詳情

此平台讓您可以彈性設定個人化通知，  
根據指定線路，發送通知，  
並可以將通知發送給特定的員工或團隊。



# 如何使用 即時聊天服務？

## 步驟 1

在客戶服務的選單中，  
按 **在線客服**



## 步驟 2

按 **點擊聯繫客服**



你已進入聊天室，  
第一線客服會即時回答客戶訊息，你可報障或查詢其他問題。



Follow us:



如有任何問題，可電郵至 [info@dyxnet.com](mailto:info@dyxnet.com)

24小時客服中心: 香港 +852 3152 2626 | 台灣 0800 380 320 | 中國大陸 4001-DYXNET (4001-399638)