



第一线微信
自助客户服务平台
使用手册



第一线微信自助客户服务平台

简单易用、高效智能的微信自助客服平台，提供服务监控、智能提示、个人化通知及实时聊天等，让您及时了解网络服务状态，并可随时寻求协助。



立即关注
享用客户服务

扫描二维码
关注**第一线**客服微信讯平台



▶ 立即关注享用客户服务



服务监控

【MPLS客户适用】

当您透过平台连接您的公司账户，您便可以自助查找客户经理联系方式、详细服务信息，并监控带宽使用率(图表以每日、每周、每月和每年的方式展示)。



智能提示

【MPLS客户适用】

系统会协助识别及提醒任何影响营运的信息，例如网络中断或网络恢复后，会实时在平台上提醒您的团队。



个人化通知

【MPLS客户适用】

根据指定线路发送网络状态通知，并可以将通知发送给特定的员工或团队，令员工可专注处理重要的事件上，提升工作效率。



7x24在线客服

【所有客户适用】

提供7x24 技术及客服服务，支持在线咨询及报障。

如何在平台上 监控带宽使用率？

步骤 1

在客户服务的选单中，
按「客户信息」



步骤 2

输入相应数据 - Customer ID及
密码或选项姓名、手机号及邮箱
同一微信可绑定多于一个CID



步骤 3

按「绑定账号」便可登入公司帐户查看



如有多过一个客户编号，
可从此选择想查看信息的公司



可透过输入IP、客户标识或
服务号搜索指定线路



按 ▾ 便可了解更多线路详情



按 查看流量图 线路图表便会显示出来



当登入后
你可查找客户
经理联系方式

按「查看服务详情」
详细服务资讯会以列表方式显示

如何在平台上 接收及查看通知？

当登入后
你会收到如网络中断或
网络恢复的故障通知讯息。



按  进一步了解详情

此平台让您可以弹性设定个人化通知，
根据指定线路，发送通知，并可以将
通知发送给特定的员工或团队。



如何使用实时聊天服务？

步骤 1

在客户服务的选单中，
按 **在线客服**



步骤 2

按 **点击联系客服**



你已进入聊天室，
第一线客服会实时回答客户讯息，你可报障或查询其他问题。



Follow us:



如有任何问题，可电邮至 info@dyxnet.com
24小时客服中心：中国大陆 4001-DY XNET (4001-3 99638) | 香港 +85 2 3 152 2626 | 台湾 0800 380 3 20