

统信软件客服快速接入指南

400 快速接入方式



温馨提示：

- 1) 如果您是新用户，需要预留单位，联系电话、省份为您创建用户信息(保密);
- 2) 如果您是老用户，客服会再次与您核对基础信息；
- 3) 互联网工具接入可实现多媒体信息交互，快速解决问题。

一、400 电话接入方式

拨打 400-8588-488 可根据语音提示，选择对应问题按键，通过热线转接工程师进行问题处理。

二、互联网工具接入方式

用户只需要通过手工输入信息即可进行联系。与传统 400 电话相比，可直接提供照片或者视频进行咨询，更便捷，更直观。

1、“统信之家”小程序接入方式

1) 使用微信小程序。打开微信，点击上方的搜索框，选择“小程序”，搜索“统信之家”，点击搜索到的“统信之家”小程序，选择“首页—在线客服”。

🔍 搜索



取消

搜索指定内容

朋友圈

公众号

小程序

表情



🔍 统信之家

取消

使用过的小程序



统信之家

🔍 统信之家



反馈投诉



1) 具备智能 AI 客服。根据用户真实需求，实现查询、办理等业务流程的自动化服务。输入相关问题关键字就可以联想带出所有类似问题，也可以通过智能助手进行选择。

<

在线客服

...

🔍

查看更多历史消息



统信小U 15:48:39

您好，统信小U很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？

🗣️

转人工



统信小U 15:48:39

统信小U【猜你想问】 o(n_n)o

系统安装 >

系统激活 >

系统使用 >

应用软件 >

外设相关 >

官网问题 >

培训类问题 >



很高兴为您服务，请描述您的问题

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100





2) 若智能客服问题未解决需转人工。新用户需填写“询前表单”，老用户则直接点击专人工接入在线客服。进线后，需要与您核对处理器、电脑品牌等基础信息。

询前表单

填写信息获得更好的服务!

单位名称(必填)

手机号(必填)

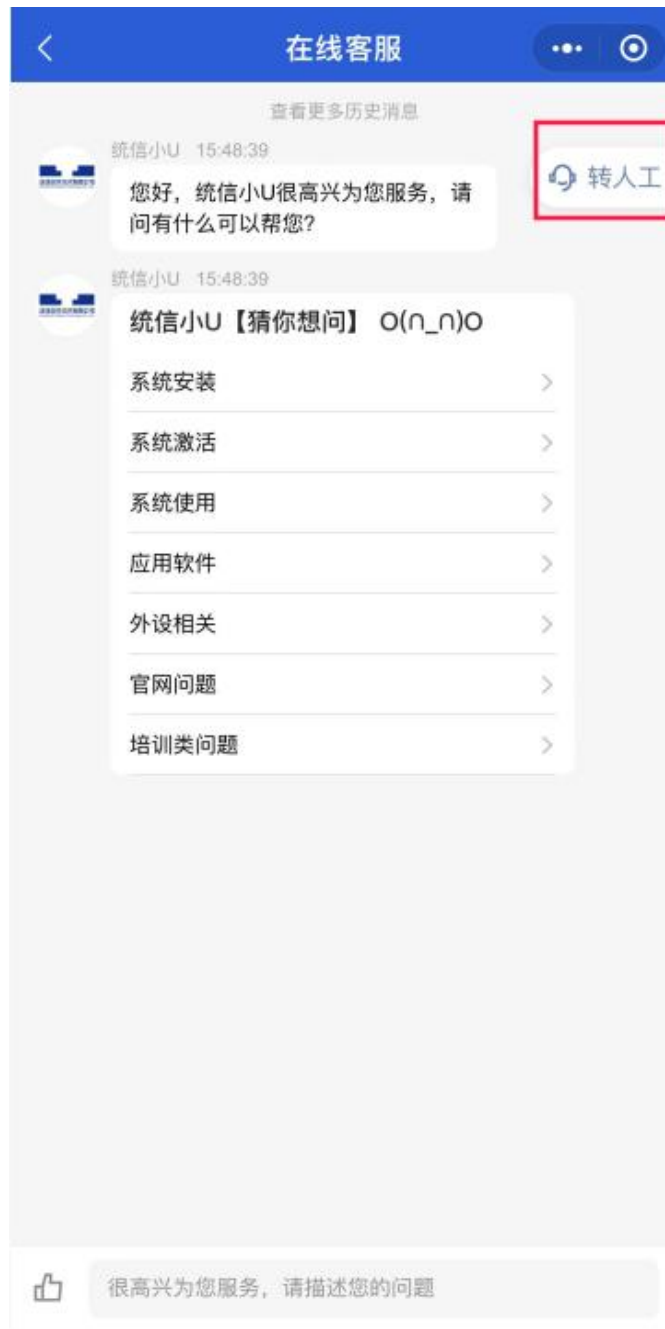
所属省份(必填)

所属省份

▼

提交

[查看消息记录](#)



4) 您可以在文字框，输入需要咨询的问题。咨询页面，点击右下角“+”
可以进行评价，拍摄小视频或者照片反馈问题。



2、“统信 UOS 技术服务” 公众号接入方式

3) 关注微信公众号。打开微信，点击上方的搜索框，选择“公众号”，搜索“统信 UOS 技术服务”，点击搜索到的“统信 UOS 技术服务”公众号进行关注。然后点击左下角“在线客服”。

Q 搜索



取消

搜索指定内容

朋友圈

公众号

小程序

表情



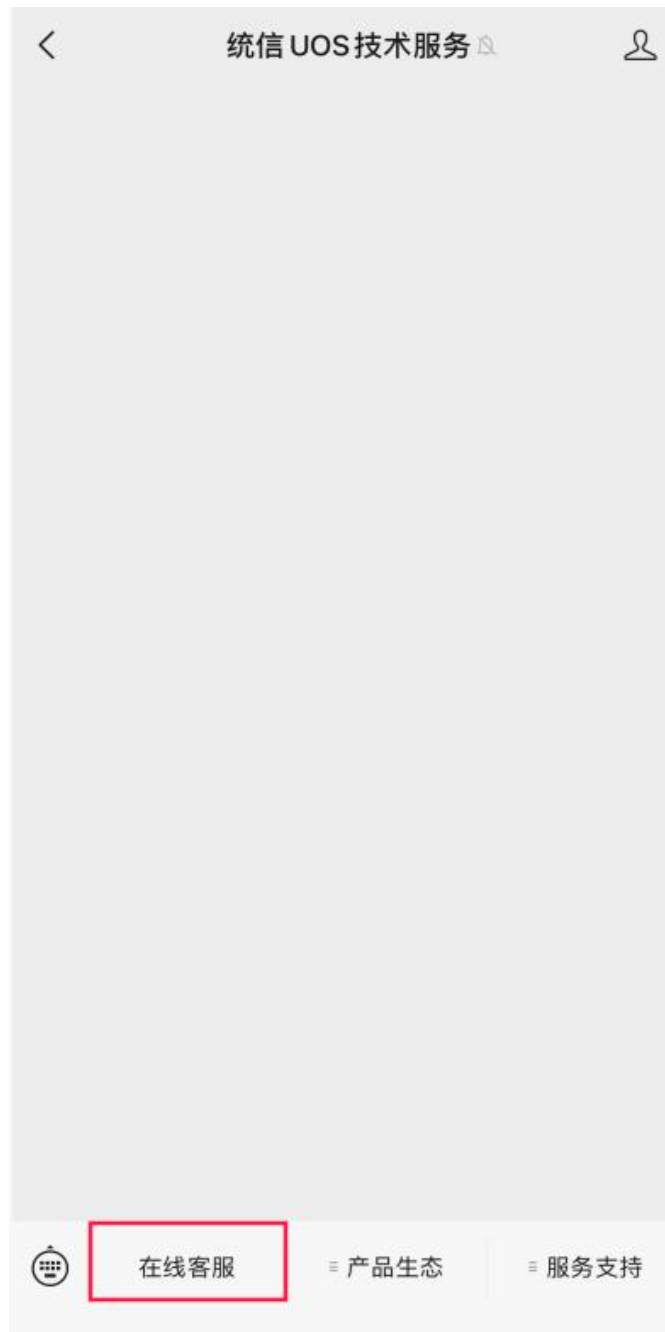
🔍 统信 UOS 技术服务

取消

关注的公众号

👉 统信UOS技术服务

反馈投诉



4) **具备智能 AI 客服。**根据用户真实需求，实现查询、办理等业务流程的自动化服务。输入相关问题关键字就可以联想带出所有类似问题，也可以通过智能助手进行选择。





在线客服



UOS系统支持的开发环境

4.如何进入开发者模式

5.系统信息中为什么没有备份/还原的...

转人工

6.win10系统访问UOS系统共享文件...

应用软件



外设相关



官网问题



培训类问题



17:24:55

win10系统访问UOS系统共享文件的方法



统信小U 17:24:55

想要实现UOS和Windows10文件共享的前提条件是两台电脑在同一个局域网内。1、在UOS操作系统里的桌面建立一个文件夹，例如：uos共享文件夹，并且在文件夹中随便建一个文件；2、再右键点击该文件夹，点击属性，设置共享管理及权限管理；3、点击右下角网络连接，查看UOS系统的IP地址是：192.168.1.15 回到win10中，通过win+r键，打开运行，然后输入IP地址：\\192.168.1.15，输入UOS操作系统用户和登录密码即可。



很高兴为您服务，请描述您的问题



3) 若智能客服问题未解决需转人工。新用户需填写“询前表单”，老用户则直接点击专人工接入在线客服。进线后，需要与您核对处理器、电脑品牌等基础信息。

询前表单

填写信息获得更好的服务!

单位名称(必填)

手机号(必填)

所属省份(必填)

所属省份

▼

提交

[查看消息记录](#)



4) 您可以在文字框，输入需要咨询的问题。咨询页面，点击右下角“+”
可以进行评价，拍摄小视频或者照片反馈问题。



3、“统信软件”公众号接入方式

5) 关注微信公众号。打开微信，点击上方的搜索框，选择“公众号”，搜索“统信软件”，点击搜索到的“统信软件”公众号进行关注。然后点击左下角“在线客服”。

Q 搜索



取消

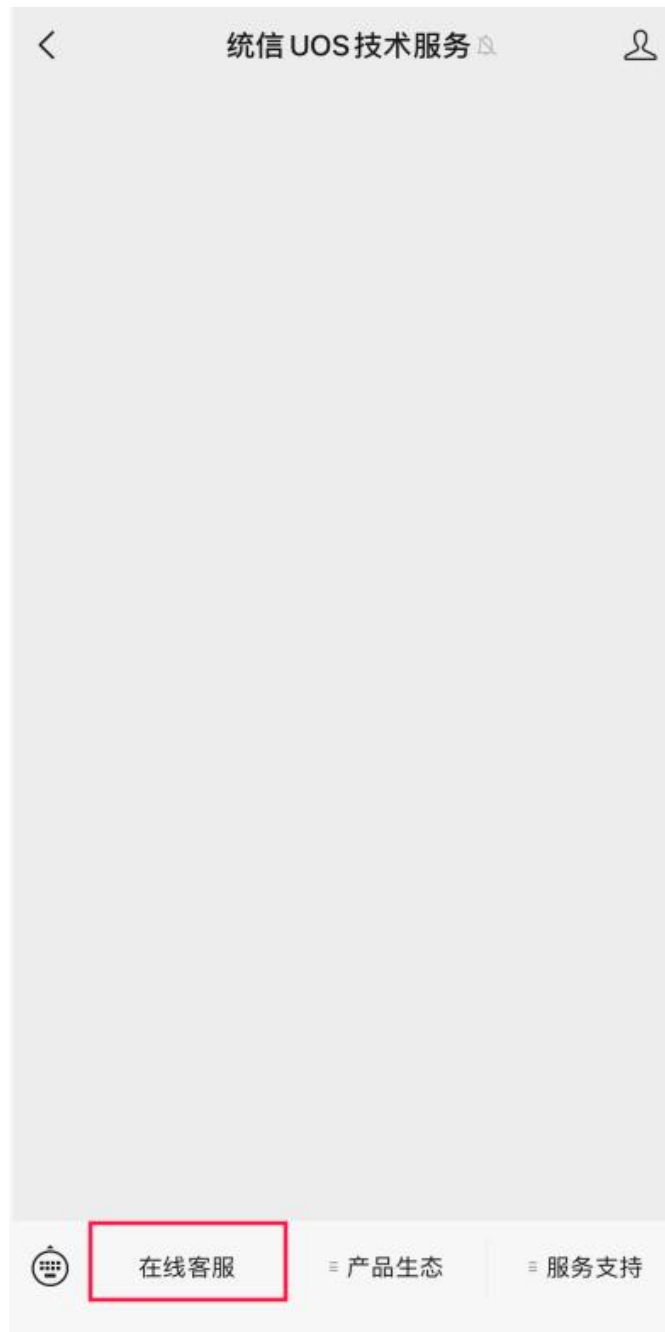
搜索指定内容

朋友圈

公众号

小程序

表情



6) **具备智能 AI 客服。**根据用户真实需求，实现查询、办理等业务流程的自动化服务。输入相关问题关键字就可以联想带出所有类似问题，也可以通过智能助手进行选择。





在线客服



UOS系统支持的开发环境

4.如何进入开发者模式

5.系统信息中为什么没有备份/还原的...

转人工

6.win10系统访问UOS系统共享文件...

应用软件



外设相关



官网问题



培训类问题



17:24:55

win10系统访问UOS系统共享文件的方法



统信小U 17:24:55

想要实现UOS和Windows10文件共享的前提条件是两台电脑在同一个局域网内。1、在UOS操作系统里的桌面建立一个文件夹，例如：uos共享文件夹，并且在文件夹中随便建一个文件；2、再右键点击该文件夹，点击属性，设置共享管理及权限管理；3、点击右下角网络连接，查看UOS系统的IP地址是：192.168.1.15 回到win10中，通过win+r键，打开运行，然后输入IP地址：\\192.168.1.15，输入UOS操作系统用户和登录密码即可。



很高兴为您服务，请描述您的问题



3) 若智能客服问题未解决需转人工。新用户需填写“询前表单”，老用户则直接点击专人工接入在线客服。进线后，需要与您核对处理器、电脑品牌等基础信息。

询前表单

填写信息获得更好的服务!

单位名称(必填)

手机号(必填)

所属省份(必填)

所属省份

▼

提交

[查看消息记录](#)



4) 您可以在文字框，输入需要咨询的问题。咨询页面，点击右下角“+”
可以进行评价，拍摄小视频或者照片反馈问题。

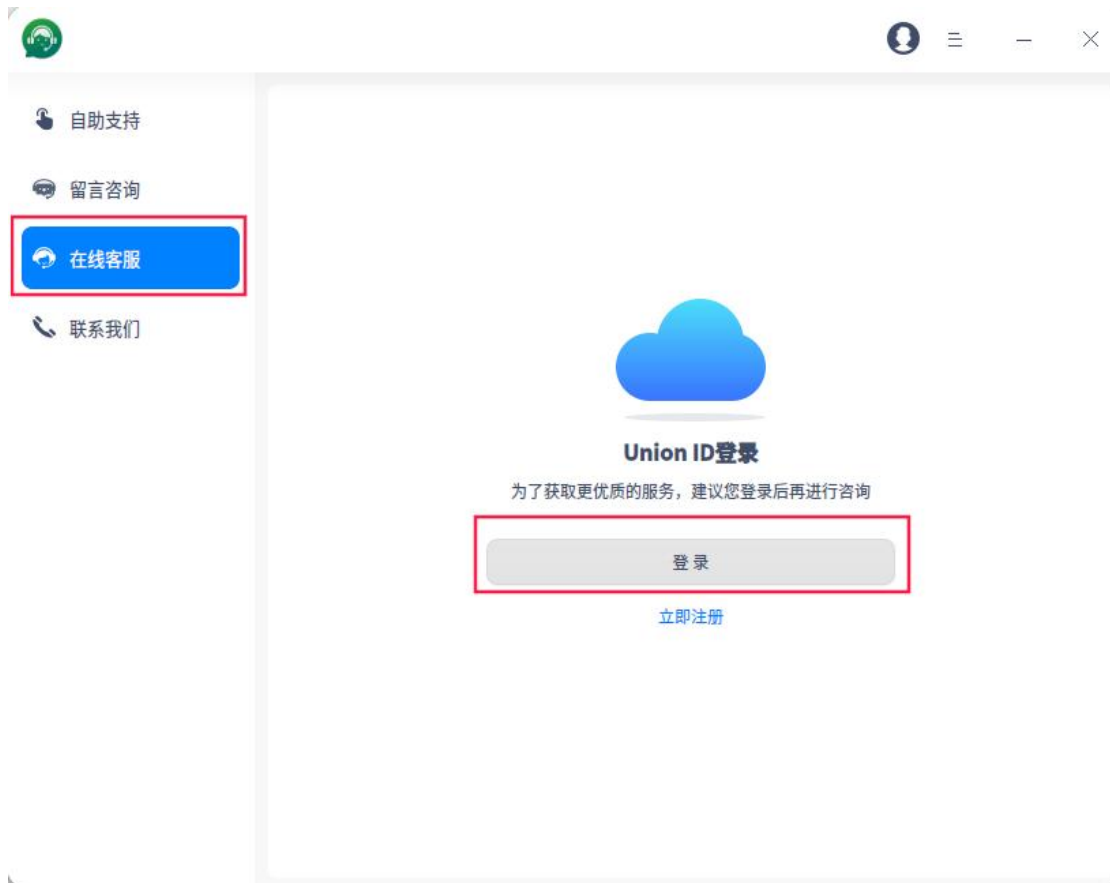


三、桌面系统“服务与支持”接入方式

1) 使用系统。点击左下角“开始菜单”图标，搜索框内输入“服务与支持”，点击搜索到的“服务与支持”软件图标。



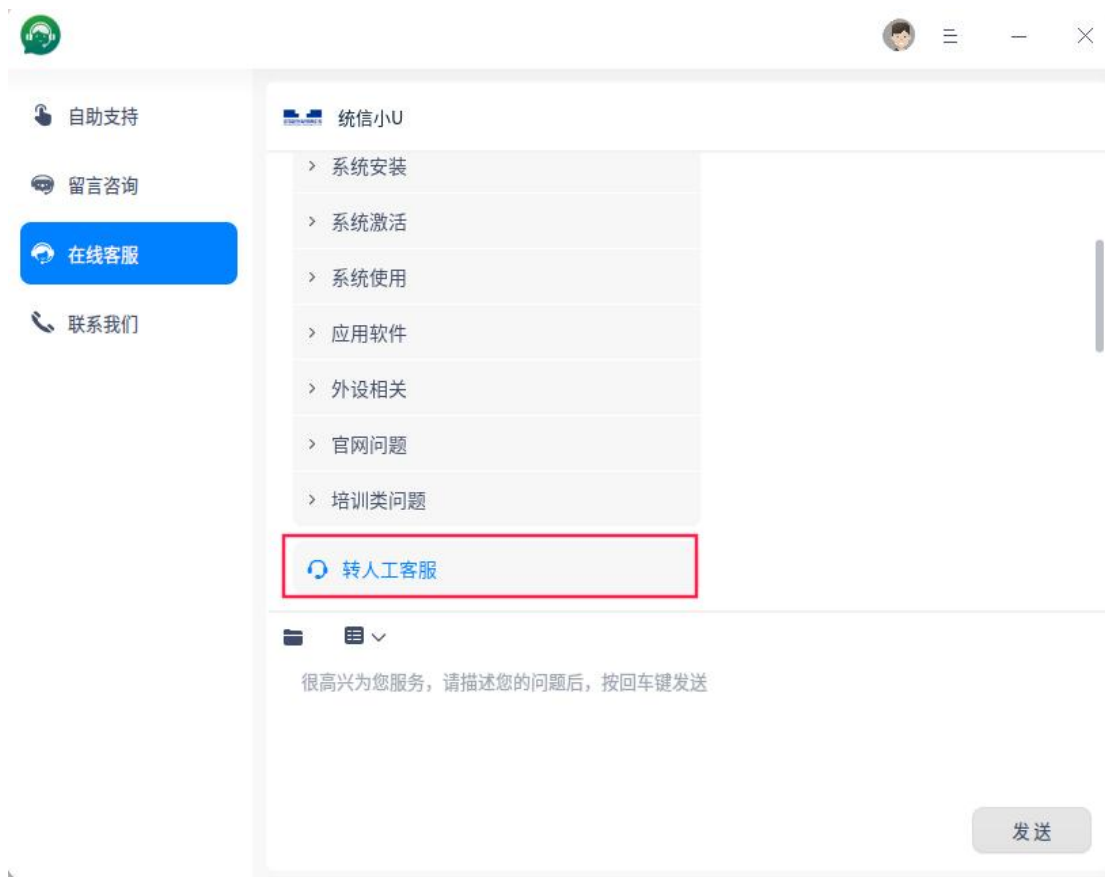
2) 选择“在线客服”。会提示需要登录 Union ID 账号，新用户需要先注册账号呦。



7) 具备智能 AI 客服。根据用户真实需求，实现查询、办理等业务流程的自动化服务。此渠道只能通过点击智能助手展示的问题进行选择。



3) 若智能客服问题未解决需转人工。点击转人工客服进线后，客服需要与您核对处理器、电脑品牌等基础信息。

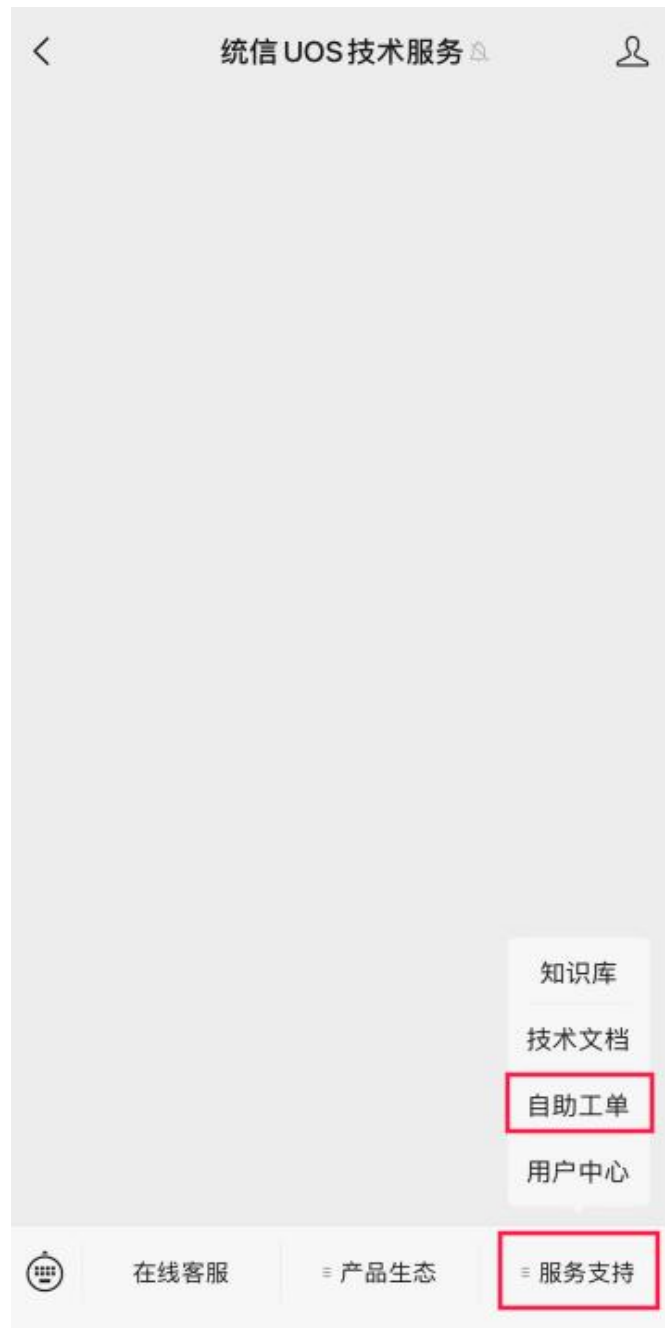


4) 您可以在文字框，输入需要咨询的问题。咨询页面，点击左下角“文件”图标可以直接发送文件，点击“文本”图标，可直接发送系统版本、授权信息。



四、公众号服务“自助工单”接入方式

1) 打开“统信 UOS 技术服务”公众号。选择右下角“服务支持—自助工单”即可进入。



2) 填写表格信息。根据展示内容进行填写提交，客服收到反馈内容后在工作时间会及时处理进行回复。

您的意见建议是我们前进的动力！

感谢您的反馈，我们会认真查阅，并尽快给出回复，请描述您的问题或留下您的建议。

问题描述

请简单描述一下您的问题

问题情境

请详细描述一下问题出现的情境

上传文件

单个附件最高50MB，全部附件最高80MB

机器品牌型号 *

CPU平台 *

姓名 *

邮箱 *

联系方式 *

企业名称

验证码

HHWZ

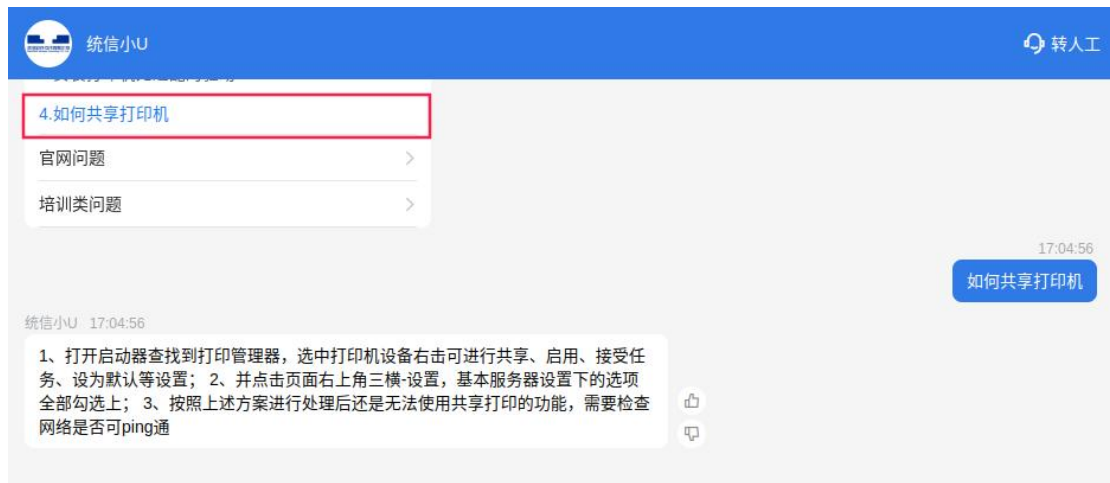
看不清
换一张

提交

二、“统信 UOS” 官网接入方式

1) 登录官网。输入 <http://uniontech.com> 网址，进入统信软件官网，选择“服务支持——在线客服”。





很高兴为您服务，请描述您的问题

发送

Udesk提供客服软件支持



很高兴为您服务，请描述您的问题

发送

8) 若智能客服问题未解决需转人工。新用户需填写“询前表单”，老用户则直接点击专人工接入在线客服。进线后，需要与您核对处理器、电脑品牌等基础信息。

询前表单

填写信息获得更好的服务!

单位名称(必填)

手机号(必填)

所属省份(必填)

所属省份

提交

查看消息记录

4) 您可以在文字框，输入需要咨询的问题。咨询页面，点击左下角“文件”图标可以直接发送文件，点击“剪刀”图标，可进行截图发送、点击“下载”图标，可下载所有聊天记录。

转人工

系统 17:09:08
您好! 很高兴为您服务, 请问有什么可以帮您?

燕燕 17:09:18
您好, 请问有什么可以帮您?

😊 📁 ✂️ ⬇️ 📄

很高兴为您服务, 请描述您的问题

发送

根据您的需求，统信软件为用户提供 7*8 小时（早 8:00-晚 20:00）的标准支持服务，400 电话还可提供 7*24 小时的优先支持服务，并根据具体情况提供邮件文档共享、远程操作指导等服务。深入诊断问题产生原因，跟踪问题处理全过程，确保整个问题解决过程可追溯并形成闭环。

五、邮件接入方式

用户可发送电子邮件到：support@uniontech.com，在邮件正文描述相关问题细节，工程师将对相关问题进行故障诊断分析，并邮件回复相应解决方案、技术文档。