

一、通用 FAQ:

1、订购

订购界面



2、订购方式:

1) 预付费: 用户登陆天翼云官网--云市场--甄选商城--选择相应产品--点击订购--支付费用--订购成功--登陆天翼云控制台--右下方“甄选商城”--找到产品使用。

2) 后付费: 省公司客户经理可将订购需求提交给省公司业务受理人员, 通过省公司门户进行订购。

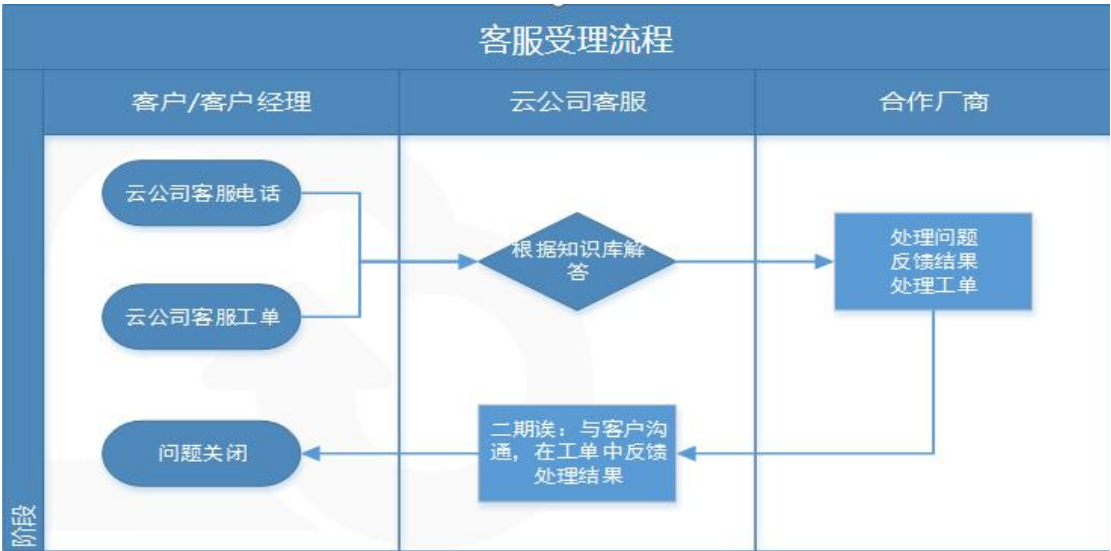
3) 支持资源池:

镜像产品目前支持: 安徽

4) 购买限制:

目前支持安徽地区省公司用户购买。

3、受理流程:



4、咨询方式:

订购咨询（含产品和商务）：天翼云一线客服，根据产品功能优势引导用户。如果是省公司的客户，可引导给省公司客户经理。

技术咨询：请通过工单系统派发给各个厂家处理。

5、报障流程:

报障第一界面是天翼云客服， 客服可通过工单派发给厂家。

6、报障需提交的信息

镜像产品：提供云主机 IP、资源池、主机配置、应用产品名称、规格、报错代码、报错信息等。

7、常见问题:

建议参考单独提供的 FAQ。

8、故障及应急联系人

产品名称	合作商	售后处理人员	故障升级人员	工单账户
天翼智能酒店	聚润互联	胡天宏 15336549953	孔峻 13305516696	严风 13399690280 yanfeng@juicyshare.cc

二、产品 FAQ

1

1.1 产品介绍：

天翼智能酒店服务是通过房间智能手机微信小程序，实现客人服务需求实时送达、服务状况实时追踪，酒店商品一键购买、客控设备控制等功能，可以与 iTV、智能音箱联动实现智慧酒店，为酒店提升客户服务质量、增加酒店销售收入、降低运营成本、提升管理效率，增强住客黏性和提升酒店形象。

1.2 功能与优势：

功能：酒店形象宣传、酒店服务内容展示等宣传功能；酒店总台、一键 WIFI、客房服务、意见交流等客房服务功能；餐饮点餐、酒店商城、预约发票、远程订房、优惠券等电子商务功能；智能客控、自助入住等智慧酒店拓展功能。

优势：“天翼智能酒店”较传统智能酒店产品，帮助酒店更加快速高

效的打造高效智慧酒店，提升住客的智能化体验、提升品牌形象、增加增值营收、提升客房服务和管理效率、降低人工和设备成本；将小程序可以融合酒店的智能 iTV 机顶盒、智能手机、智能音箱、智能客控设备、智能打印机、自助入住机等设备并实现设备间的智能互动；统一管理智慧酒店 iTV、酒店小程序、WIFI 认证入口，实现酒店形象宣传、产品营销、餐饮点餐、服务闭环管理等酒店业务功能；统一对接酒管系统、aWIFI 平台等实现智慧酒店数据高效的互联互通。

1.3 应用场景：

产品适用于各类酒店及民宿，广泛适用于三星级和连锁酒店，同样可以满足四五星级业务需要，民宿行业的各类特色民宿也是天翼智能酒店的客户。

1.4 产品规格：

产品名称	提供方式	收费方式	产品规格	业务类型
天翼智能酒店	镜像	以酒店为单位	每个酒店提供一套软件平台	支持订购、升级、续订、退订 不支持试用