



提供贴心支持服务
享受更多软件功能



TeamViewer 产品旨在全力帮您提高业务运营效率和利润。支持选项选择得当, 不仅可尽享全部优势, 还可确保运行顺利。请继续阅读下文, 详细了解 TeamViewer 为用户提供的所有产品支持渠道和方式。

标准客户支持服务 (许可用户专享)

我们会根据用户购买的支持选项, 始终如一地尽快解决用户可能遇到的任何问题。

但有时会出现支持请求急增的情况, 导致响应时间各不相同。另外, 支持套餐不一样, 用户所在的国家/地区不一样, 响应时间也会不一样。

对于需要更快的支持服务的公司, 《服务等级协议》(SLA) 是一个绝佳的选择。SLA 会为用户安排专门的 TeamViewer 联系人, 同时提供响应时间保证。



使用自助服务 快速完成常见任务

客户门户网站

凡是购买 TeamViewer Remote Access、入门版、高级版和专业版的客户, 均可访问我们的**客户门户网站**。这是一种自助服务选项, 可让用户轻松、快捷地管理自己订阅的 TeamViewer 方案, 具体包括:

- 更改结算明细、付款方式和联系信息
- 查看发票、下载发票和支付帐单款项
- 管理和升级订阅方案

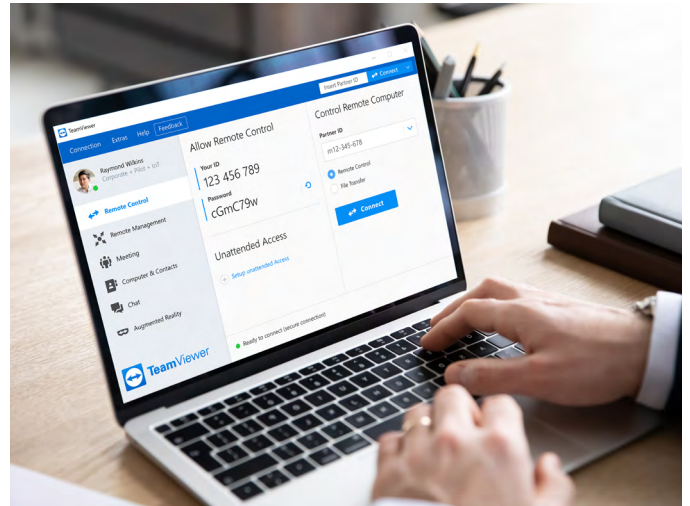
开展 TeamViewer 社区交流互动, 全方位运用知识库

TeamViewer 社区 (<https://community.teamviewer.com>) 是一个极好的知识交流和用户互动场所。欢迎客户和任何对 TeamViewer 感兴趣的人参与。

此外, 用户也可以通过网址 <https://www.teamviewer.com/en/documents/> 下载文档和手册, 了解关于软件的使用详情。

查看状态与获取更新

TeamViewer 会主动监控服务的可用性。尽管如此, 仍会出现同时影响众多用户的情况; 但为数极少, 届时用户会在如下状态页上查看具体信息: <https://status.teamviewer.com>。您可以订阅此页面, 获取有关定期维护的更新, 并接收所有的意外中断通知。



欢迎与我们联系

为了尽快解决您的问题, 我们需要了解确切的情况。您可以通过支持请求提供如下重要信息, 帮助我们了解问题详情, 包括 TeamViewer 产品名称和帐号 ID、简短的问题描述、日志文件、屏幕截图等。

有时, 我们会要求将日志文件或其他系统信息转发给 TeamViewer 工程师。我们会根据 TeamViewer 隐私政策(<https://www.teamviewer.com/en/trust-center/world-class-privacy/>) 对您的数据进行严格保密。请注意, 信息提供的越快, 问题解决的也越快。

在某些情况下, 我们可能还需要进行远程访问。不过, 我们会事先通过电话解释一切。请放心, 我们必须始终先征得您的同意, 才能访问您的系统。此外, 在远程支持会话期间, 还需要用户全程在场。

实时聊天

如果需要快速帮助, 只需使用 TeamViewer 网站上的聊天框, 即可联系支持部门。我们的支持团队会随时做好准备, 详细回答您的问题, 并解决您可能遇到的任何问题。

支持服务工单

此外, 用户也可使用许可的 TeamViewer 帐号, 通过以下网址提交支持服务工单: <https://www.teamviewer.com/en/customer-support/support-enquiry/>。这有助于我们获取正确的信息, 缩短响应时间。提交完请求后, 您会收到一封包含支持服务工单编号的确认电子邮件。

电话

用户可通过下列网址上的电话致电 TeamViewer 支持团队: <https://www.teamviewer.com/support>。如果您还在线提交了支持服务工单, 请务必告知我们工单编号, 这有助于我们访问所有相关信息。



购买《服务等级协议》(SLA) 获享高级支持服务

对于已购买《服务等级协议》(24x5 或全天候) 的客户, 我们会保证 99.9% 的可用性和初始响应时间, 具体根据问题的严重性级别而定。TeamViewer 支持团队会为您安排专门的对接联系人, 并提供具体的联系信息, 包括电子邮件地址、电话号码和唯一的 PIN, 供您提交支持请求使用。TeamViewer 的 SLA 高级支持服务久负盛名, 不仅提供个性化的帮助, 而且能够快速解决最复杂的故障和问题。

只需联系您的客户经理或[来电咨询](#), 即可了解有关 SLA 高级支持服务的详情。



支持多种语言 全方位听取用户需求

TeamViewer 多语言团队提供超过 25 种语言的支持服务, 包括英语、德语、法语、西班牙语、意大利语、波兰语、中文、土耳其语等。



支持 服务时间

TeamViewer 支持服务的具体提供时间为: 每个工作日的上午 8 点至下午 6 点。但在每年的 12 月 24 日和 12 月 31 日, 会停止提供许可用户享受的标准支持服务。如果用户购买了《[服务等级协议](#)》, 则可随时享受支持服务。

购买《服务等级协议》(SLA) 获享高级支持服务

对于已购买《服务等级协议》(24x5 或全天候)的客户,我们会保证 99.9% 的可用性和初始响应时间,具体根据问题的严重性级别而定。TeamViewer 支持团队会为您安排专门的对接联系人,并提供具体的联系信息,包括电子邮件地址、电话号码和唯一的 PIN,供您提交支持请求使用。TeamViewer 的 SLA 高级支持服务久负盛名,不仅提供个性化的帮助,而且能够快速解决最复杂的故障和问题。

只需联系您的客户经理或来电咨询,即可了解有关 SLA 高级支持服务的详情。

利用专业 服务和培训

TeamViewer 软件灵活性极高,不仅开箱即用,而且几乎能够适应任何用例。不过,用户有时可能需要与旧版系统集成,或实施自定义功能。在这种情况下,可通过基于 API 之类的开发,对 TeamViewer 产品进行定制。TeamViewer 还在许多国家/地区提供远程或现场培训课程,但需另行签订协议。如需了解详情,请访问 <https://www.teamviewer.com/en/product-training/>。

高级支持服务

	标准客户支持	24x5 SLA 支持	全天候 SLA 支持	
支持时间	上午 8 点至下午 6 点 (每年 12 月 24 日和 12 月 31 日暂停服务)	24x5 [*]	全天候 ^{**}	
社区和知识库	✓	✓	✓	
电话	常规许可用户热线	SLA 专用电话号码 + PIN	SLA 专用电话号码 + PIN	
聊天/工单系统	✓	✓	✓	
电子邮件	✓	SLA 电子邮件联系人 (优先服务)	SLA 电子邮件联系人 (优先服务)	
专门的 SLA 对接联系人	✗	✓	✓	
响应时间 [†]	48 - 72 小时	根据严重性级别保证第一时间响应	根据严重性级别保证第一时间响应	
解决时间 [†]	✗	✓	✓	
严重性级别	✗	✓	✓	
正常运行时间保证	✗	✓	✓	
额外签署 SLA 合同	✗	✓	✓	
违约的服务信用	✗	✓	✓	
严重性	非常高	高	中	低
初始响应时间	1 小时	2 小时 (限工作日)	4 小时 (限工作日)	8 小时 (限工作日)

* 可根据要求讨论 24x5 支持服务时间和问题解决时间。

** 对于 TeamViewer Frontline, 24x7 的全天候服务仅适用于严重性级别为“非常高”的情况。

有关您可以享受的具体支持信息,请参阅您的《最终用户许可协议》<https://www.teamviewer.com/eula> 和任何其他适用的协议 (例如《服务等级协议》)。

关于 TeamViewer 公司

TeamViewer 是全球顶级的技术公司,推出的远程连接平台兼具“强大”和“安全”特点,可随时随地跨平台访问、控制、管理、监控和支持任何设备。

该公司拥有超过 625,000 名付费客户,同时为免费用户提供私人、非商业用途许可,目前全球安装设备已超 25 亿台。TeamViewer 持续在远程连接、增强现实 (AR) 技术、物联网 (IoT) 和数字化客户互动领域发力创新,协助各行各业的公司通过无缝连接实现关键业务流程的数字化转型。

TeamViewer 成立于 2005 年,总部位于德国格平根,是一家拥有大约 1,400 名全球员工的上市公司。TeamViewer AG (TMV) 已在法兰克福证券交易所上市,是 MDAX 指数成分股。

联系我们

www.teamviewer.com/support

TeamViewer Information
Technology
(Shanghai) Co., Ltd

+86 21 5436 3033

欢迎关注我们,获悉前沿资讯

www.teamviewer.com