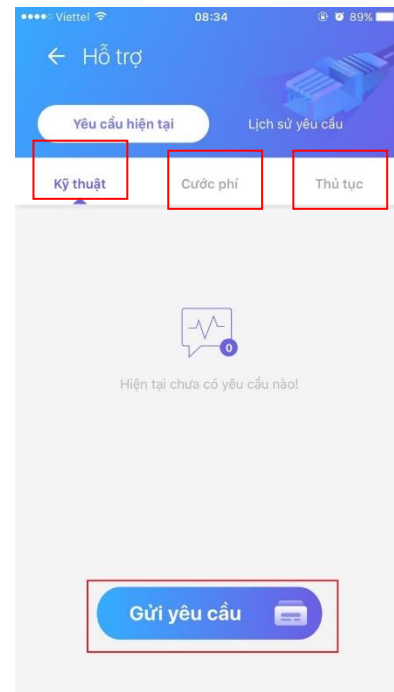
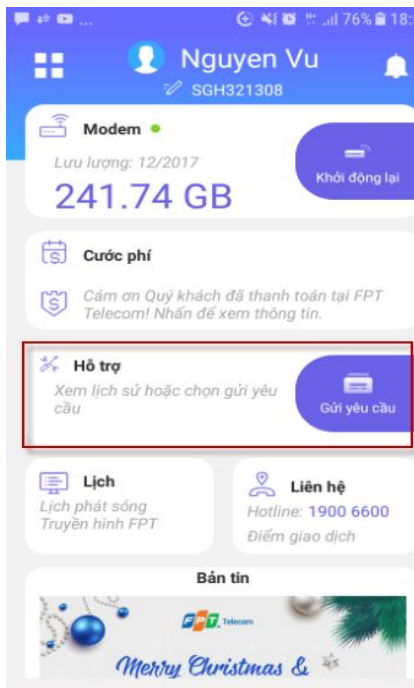
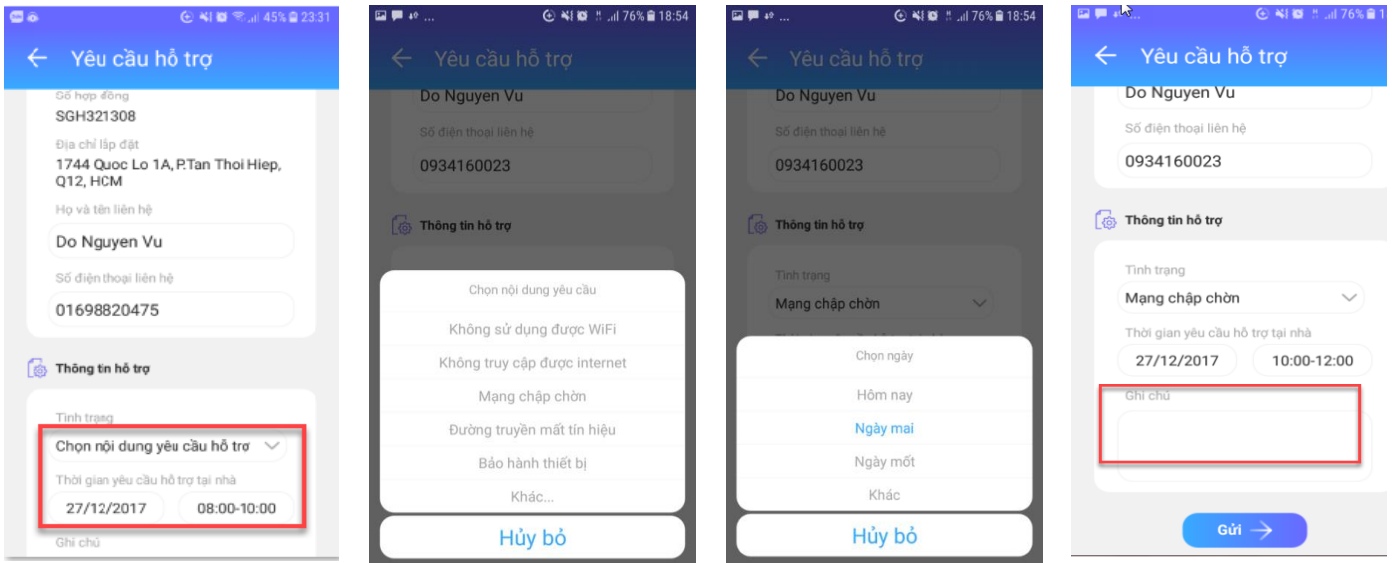


HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG TÍNH NĂNG HỖ TRỢ TRÊN HI FPT

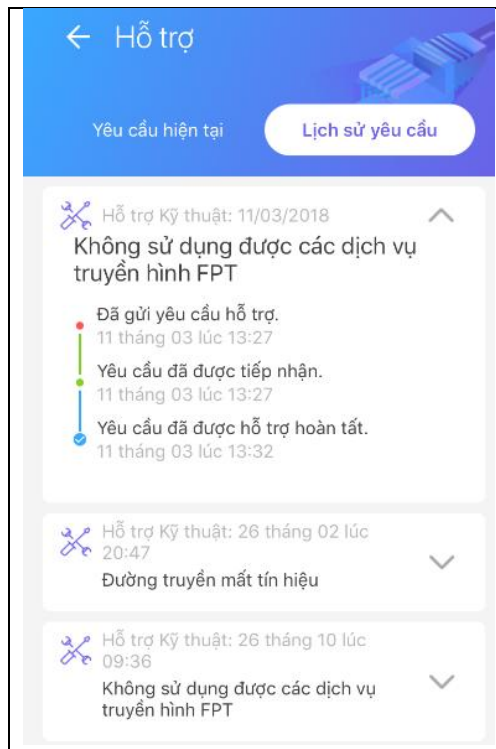
1. Hỗ trợ Kỹ thuật

- Sau khi đăng nhập thành công Hi FPT, tại màn hình trang chủ, Quý khách chọn chức năng **Hỗ trợ**
- Quý khách có thể gửi các yêu cầu hỗ trợ về các nguyên nhân :
 - o Không sử dụng được Wifi
 - o Không truy cập được Internet
 - o Mạng chập chờn
 - o Đường truyền mất tín hiệu
 - o Bảo hành thiết bị
 - o Không sử dụng được các dịch vụ truyền hình FPT
 - o Khác (Quý khách nhập nội dung)



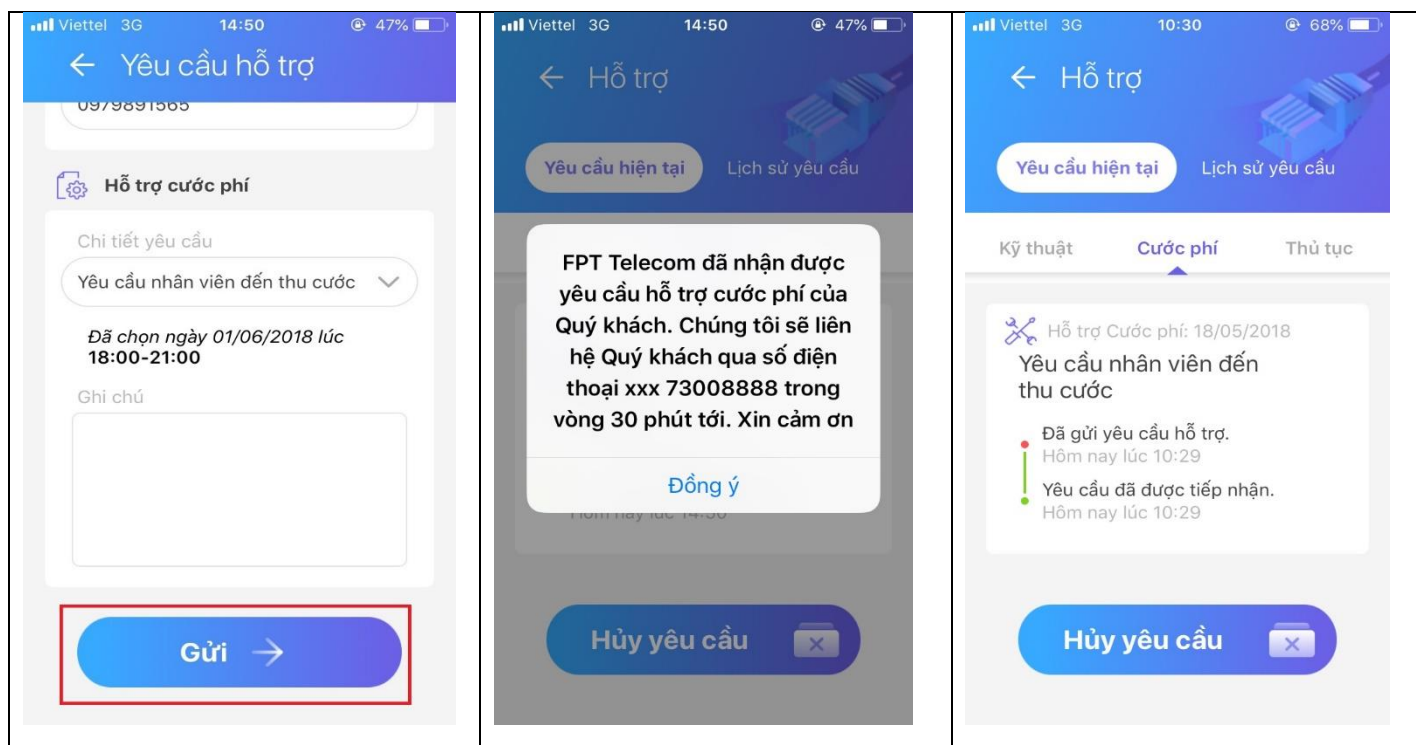


- Để xem lại lịch sử các yêu cầu hỗ trợ đã gửi, Quý khách chọn chức năng **Hỗ trợ** → **Lịch sử yêu cầu**. Trong lịch sử yêu cầu, màn hình thể hiện chi tiết tiến trình của yêu cầu, tình trạng của yêu cầu
 - Trường hợp Yêu cầu của Quý khách chưa được hỗ trợ/ gửi sai nội dung hỗ trợ, Quý khách có thể hủy bỏ yêu cầu đã gửi.
 - Trường hợp Quý khách có một yêu cầu hỗ trợ chưa được FPT Telecom hỗ trợ hoàn tất, Quý khách chỉ có thể gửi yêu cầu hỗ trợ khác loại.
 - Ví dụ: Quý khách đang có 1 yêu cầu hỗ trợ về Kỹ thuật, chưa được xử lý, Quý khách chỉ có thể gửi tiếp yêu cầu hỗ trợ về Cước phí, hoặc Thủ tục.



2. Hỗ trợ Cước phí

- Sau khi đăng nhập thành công Hi FPT, tại màn hình trang chủ, Quý khách chọn chức năng **Hỗ trợ** → **Cước phí**
- Quý khách có thể gửi các yêu cầu hỗ trợ về cước phí với các nội dung:
 - o Thông tin cước: Quý khách nhập yêu cầu vào phần nội dung cần FPT Telecom hỗ trợ liên quan tới thông tin cước phí
 - o Thay đổi địa chỉ thu cước: Quý khách lựa chọn các thông tin của Địa chỉ thu cước mới
 - o Yêu cầu khác: Quý khách nhập nội dung vào phần Ghi chú.
- Để xem lại lịch sử các yêu cầu hỗ trợ đã gửi, Quý khách chọn vào chức năng **Hỗ trợ** → **Lịch sử yêu cầu**. Trong lịch sử yêu cầu, màn hình thể hiện chi tiết tiến trình của yêu cầu, tình trạng của yêu cầu
 - o Trường hợp Yêu cầu của Quý khách chưa được hỗ trợ/ gửi sai nội dung hỗ trợ, Quý khách có thể hủy bỏ yêu cầu đã gửi.
 - o Trường hợp Quý khách có một yêu cầu hỗ trợ chưa được FPT Telecom hỗ trợ hoàn tất, Quý khách chỉ có thể gửi yêu cầu hỗ trợ khác loại.
 - Ví dụ: Quý khách đang có 1 yêu cầu hỗ trợ về Cước phí, chưa được xử lý, Quý khách chỉ có thể gửi tiếp yêu cầu hỗ trợ về Kỹ thuật, hoặc Thủ tục.



3. Hỗ trợ thủ tục

- Sau khi đăng nhập ứng dụng Hi FPT, tại màn hình trang chủ, Quý khách chọn chức năng **Hỗ trợ** → **Thủ tục**
- Quý khách gửi các yêu cầu hỗ trợ về Thủ tục với các nội dung:
 - o Chuyển địa điểm: Quý khách chọn thông tin địa chỉ lắp đặt muốn chuyển đến.
 - o Thay đổi Email nhận thông tin: Màn hình hiển thị thông tin email hiện tại, KH nhập thông tin địa chỉ email mới.
 - o Nâng cấp gói dịch vụ: Quý khách lựa chọn gói dịch vụ muốn nâng cấp.
 - o Yêu cầu khác: Quý khách nhập nội dung vào phần Ghi chú.
- Để xem lại lịch sử các yêu cầu hỗ trợ đã gửi, Quý khách chọn chức năng **Hỗ trợ** → **Lịch sử yêu cầu**. Trong lịch sử yêu cầu, màn hình thể hiện chi tiết tiến trình của yêu cầu, tình trạng của yêu cầu.
 - o Trường hợp Yêu cầu của Quý khách chưa được hỗ trợ/ gửi sai nội dung hỗ trợ, Quý khách có thể hủy bỏ yêu cầu đã gửi.
 - o Trường hợp Quý khách có một yêu cầu hỗ trợ chưa được FPT Telecom hỗ trợ hoàn tất, Quý khách chỉ có thể gửi yêu cầu hỗ trợ khác loại.
 - Ví dụ: Quý khách đang có 1 yêu cầu hỗ trợ về Thủ tục, chưa được xử lý, Quý khách chỉ có thể gửi tiếp yêu cầu hỗ trợ về Kỹ thuật, hoặc Cước phí.

