

教育局
網上校管系統雲端服務計劃
雲端服務求助台
用戶指南

雲端服務求助台 (CloudSAMS Helpdesk)	辦公時間： 星期一至日上午 6:00 至凌晨 1:00
2018、2019、2020 年雲端服務承辦商	電話：2201 7268 電郵：ms-helpdesk@hkbn.com.hk

前言

香港寬頻集團(HKBN)於 2019 年成功收購怡和科技(JOS), JOS 成為 HKBN 旗下子公司並改名為 HKBN JOS Limited (HKBNJOS). 主要為企業和香港政府部門提供技術解決方案及技術諮詢顧問專業服務。

用戶指南

- 1) 用戶致電求助台熱線 2201 7268，先輸入電話識別碼(PIN)，再按“#”等待客戶服務部主任接聽電話。用戶亦可按“0”留言，客戶服務部主任會盡快致電回覆。若用戶連續三次輸入不正確電話識別碼(PIN)，通話將會自動掛斷。
- 2) 客戶服務部主任接聽電話後，用戶須提供已登記電話號碼以核實身份。
- 3) 用戶亦可電郵至 ms-helpdesk@hkbn.com.hk，但用戶的電郵地址必須為事前已向教育局登記的學校聯絡人之一，求助台才會受理。
- 4) 客戶服務部主任會以電話或電郵回覆。請注意 HKBNJOS 電郵寄發者的電郵地址只會是 xxxx@hkbn.com.hk, xxxx@jos.com, 或 xxxx@jos.com.hk。
- 5) 為核實用戶身份，客戶服務部主任或會要求用戶提供電話號碼以外的其他已登記資料。
- 6) 用戶提出服務請求/查詢後，客戶服務部主任會提供參考編號，以便日後跟進。
- 7) HKBNJOS 技術人員稍後致電用戶跟進服務請求/查詢，如不需進一步身份認證，技術人員會在電話或以電郵直接回覆查詢（附件一）。
- 8) 如需進一步身份認證，HKBNJOS 系統會發出身份認證郵件到學校聯絡人已登記的電郵地址。身份認證電郵樣式如下（只提供英文版）：

Dear SM/Customer,
Your approval required for Change
Change Ref.:

Change Summary:

Change Description:

Change Priority:

Scheduled Start Date:

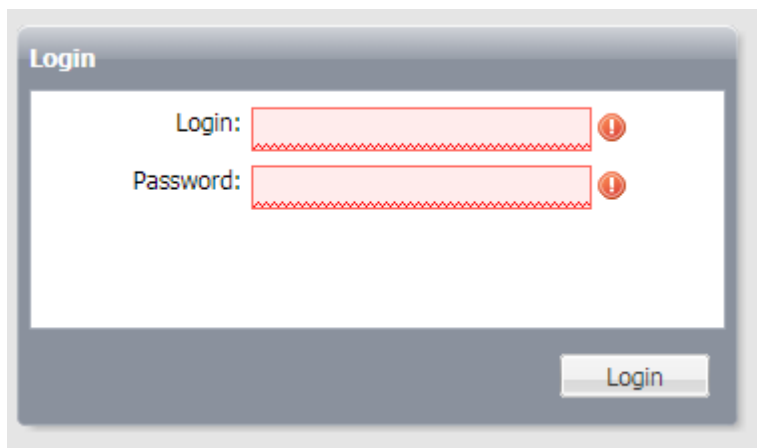
Scheduled End Date:

Impact/Risk Detail:

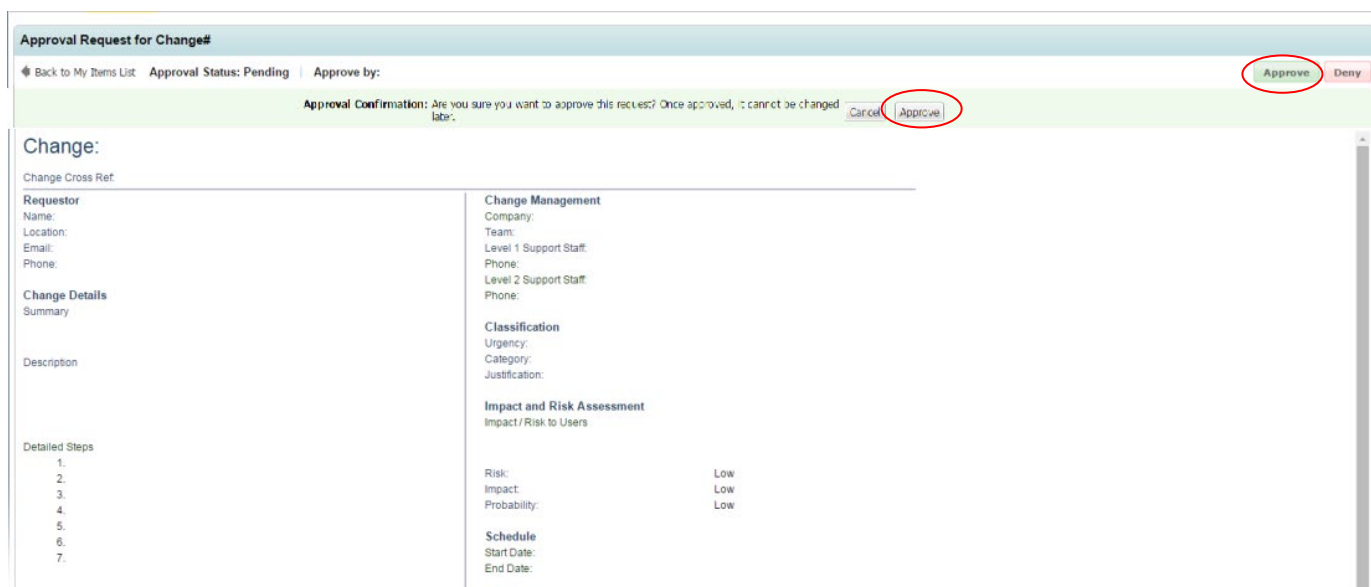
[Click here to approve and find out more details about the change](#)

Thank you,
JOS Change Management Team

- 9) 系統會要求學校聯絡人提供身份認證系統用戶名稱及密碼。用戶請按 "Click here to approve and find out more details about the change" 連結登入系統。



- 10) 用戶細讀服務請求後，請按右上方“Approve”鍵及下方“Approve”鍵確認內容。



11) 完成後，系統會通知用戶服務請求的結果及資料。

Dear all,

The change request was completed.

Change Summary:

Change Description

Change Ref.:

Change Result: Success

PIR Status: Completed

Actual Start Date:

Actual End Date:

Remark:

Thank you,

JOS Change Management Team

附件一

事項	身份認證系統
重啟系統	需要
還原系統	需要
查詢系統狀況	不需要
查詢虛擬私人網路(VPN)狀況	不需要
其他（例如任何系統改動）	需要