



(12) 发明专利申请

(10) 申请公布号 CN 105868994 A

(43) 申请公布日 2016. 08. 17

(21) 申请号 201510784590. 6

(22) 申请日 2015. 11. 13

(71) 申请人 乐视移动智能信息技术(北京)有限公司

地址 101399 北京市顺义区高丽营镇文化营村北(临空二路1号)

(72) 发明人 王禹

(74) 专利代理机构 北京汇思诚业知识产权代理有限公司 11444

代理人 王刚 龚敏

(51) Int. Cl.

G06Q 30/00(2012. 01)

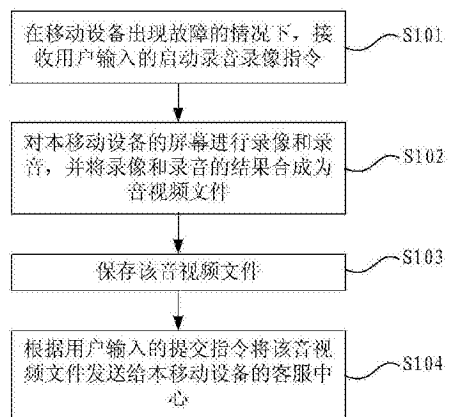
权利要求书1页 说明书4页 附图1页

(54) 发明名称

故障反馈方法及装置、移动设备

(57) 摘要

本申请涉及一种故障反馈方法及装置、移动设备。其中,故障反馈方法包括:在移动设备出现故障的情况下,接收用户输入的启动录音录像指令;对本移动设备的屏幕进行录像和录音,并将录像和录音的结果合成为音视频文件;保存所述音视频文件;根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心。本发明能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务,提升了用户体验。



1. 一种故障反馈方法,其特征在于,包括:
在移动设备出现故障的情况下,接收用户输入的启动录音录像指令;
对本移动设备的屏幕进行录像和录音,并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件;
保存所述音视频文件;
根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心。
2. 根据权利要求1所述的故障反馈方法,其特征在于,所述根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心包括:
接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息;
根据用户输入的提交指令,将所述音视频文件和所述对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客服中心。
3. 根据权利要求1所述的故障反馈方法,其特征在于,还包括:
在接收到用户输入的停止录音录像指令后,停止所述录像和录音。
4. 根据权利要求1所述的故障反馈方法,其特征在于,还包括:
根据用户输入的回放指令播放所述音视频文件。
5. 一种故障反馈装置,其特征在于,包括:
接收模块,用于在移动设备出现故障的情况下,接收用户输入的启动录音录像指令;
录音录像模块,用于在所述接收模块接收到所述启动录音录像指令后,对本移动设备的屏幕进行录像和录音,并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件;
保存模块,用于保存所述录音录像模块合成的音视频文件;
发送模块,用于根据用户输入的提交指令将所述保存模块保存的音视频文件发送给本移动设备的客服中心。
6. 根据权利要求5所述的故障反馈装置,其特征在于,所述发送模块包括:
接收单元,用于接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息;
发送单元,用于根据用户输入的提交指令,将所述音视频文件和所述接收单元接收的对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客服中心。
7. 根据权利要求5所述的故障反馈装置,其特征在于,还包括:
停止模块,用于在接收到用户输入的停止录音录像指令后,停止所述录像和录音。
8. 根据权利要求5所述的故障反馈装置,其特征在于,还包括:
回放模块,用于根据用户输入的回放指令播放所述保存模块保存的音视频文件。
9. 一种移动设备,其特征在于,包括权利要求5至8任一项所述的故障反馈装置。
10. 根据权利要求9所述的移动设备,其特征在于,所述移动设备为手机。

故障反馈方法及装置、移动设备

技术领域

[0001] 本发明涉及通信领域,尤其涉及一种故障反馈方法及装置、移动设备。

背景技术

[0002] 移动设备消费市场是当今最热门的市场之一。以手机为例,全球有大约几十亿的用户。与之对应的,移动设备的品牌众多。各移动设备生产商为了争夺市场,都在不断提高自身品牌移动设备的用户满意度。

[0003] 移动设备出现故障后的售后服务是考验用户满意度的方面之一。目前,有两种故障反馈方式。一种是,用户将移动设备拿到当地的本品牌移动设备客服中心,当面向客服人员说明或展示故障问题。另一种是,用户拨打本品牌移动设备的客服电话,向客服人员说明移动设备出现的故障问题。

[0004] 前一种故障反馈方式的优点是用户能够和客服人员很好地沟通,使客服人员清楚地了解到移动设备出现的故障问题。但是,这种方式需要用户亲自到客服中心,浪费用户的时间和精力。后一种故障反馈方式的优点是用户不需要亲自到客服中心去,不会浪费用户太多的时间,但是用户需要向客服人员描述故障问题,有时候不得不长篇大论去描述,还未必能讲得清楚,而且有些故障问题很难用语言描述清楚。

[0005] 可见,移动设备出现故障问题后的售后服务是提高消费者满意度的薄弱环节之一。目前还没有能够有效改善故障反馈的售后服务的方案。

发明内容

[0006] 本发明的目的在于提供一种故障反馈方法及装置、移动设备,能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务,提升用户体验。

[0007] 为实现上述目的,本发明提出了一种故障反馈方法,包括:

[0008] 在移动设备出现故障的情况下,接收用户输入的启动录音录像指令;

[0009] 对本移动设备的屏幕进行录像和录音,并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件;

[0010] 保存所述音视频文件;

[0011] 根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

[0012] 进一步地,上述方法还可具有以下特点,所述根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心包括:

[0013] 接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息;

[0014] 根据用户输入的提交指令,将所述音视频文件和所述对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。

[0015] 进一步地,上述方法还可具有以下特点,还包括:

[0016] 在接收到用户输入的停止录音录像指令后,停止所述录像和录音。

[0017] 进一步地,上述方法还可具有以下特点,还包括:

- [0018] 根据用户输入的回放指令播放所述音视频文件。
- [0019] 本发明实施例的故障反馈方法,能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务,提升了用户体验。
- [0020] 为实现上述目的,本发明还提出了一种故障反馈装置,包括:
- [0021] 接收模块,用于在移动设备出现故障的情况下,接收用户输入的启动录音录像指令;
- [0022] 录音录像模块,用于在所述接收模块接收到所述启动录音录像指令后,对本移动设备的屏幕进行录像和录音,并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件;
- [0023] 保存模块,用于保存所述录音录像模块合成的音视频文件;
- [0024] 发送模块,用于根据用户输入的提交指令将所述保存模块保存的音视频文件发送给本移动设备的客服中心。
- [0025] 进一步地,上述装置还可具有以下特点,所述发送模块包括:
- [0026] 接收单元,用于接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息;
- [0027] 发送单元,用于根据用户输入的提交指令,将所述音视频文件和所述接收单元接收的对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。
- [0028] 进一步地,上述装置还可具有以下特点,还包括:
- [0029] 停止模块,用于在接收到用户输入的停止录音录像指令后,停止所述录像和录音。
- [0030] 进一步地,上述装置还可具有以下特点,还包括:
- [0031] 回放模块,用于根据用户输入的回放指令播放所述保存模块保存的音视频文件。
- [0032] 本发明实施例的故障反馈装置,能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务,提升了用户体验。
- [0033] 为实现上述目的,本发明还提出了一种移动设备,包括前述任一项所述的故障反馈装置。
- [0034] 进一步地,上述移动设备还可具有以下特点,所述移动设备为手机。
- [0035] 本发明实施例的移动设备,能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务,提升了用户体验。

附图说明

- [0036] 图1为本发明实施例一中故障反馈方法的流程图。
- [0037] 图2为本发明实施例二中故障反馈装置的结构框图。
- [0038] 图3为本发明实施例三中移动设备的结构框图。

具体实施方式

- [0039] 以下结合附图对本发明的原理和特征进行描述,所举实施例只用于解释本发明,并非用于限定本发明的范围。对于本领域普通技术人员来讲,在不付出创造性劳动的前提下,根据本发明精神所获得的所有实施例,都属于本发明的保护范围。
- [0040] 图1为本发明实施例一中故障反馈方法的流程图。如图1所示,本实施例中,故障反馈方法可以包括如下步骤:
- [0041] 步骤S101,在移动设备出现故障的情况下,接收用户输入的启动录音录像指令;

[0042] 在具体应用中,可以在移动设备设置一个录音录像功能按键,当用户按下这个按键时,就表示用户输入了启动录音录像指令。

[0043] 不仅在移动设备启动后可以开启对移动设备的屏幕进行录像和录音的功能,即使在移动设备启动过程中也可以开启对移动设备的屏幕进行录像和录音的功能。这样就可以将移动设备可能出现的故障都通过录音录像的方式记录下来,有助于售后的客服人员清楚了解移动设备所出现的问题。

[0044] 步骤S102,对本移动设备的屏幕进行录像和录音,并将录像和录音的结果合成为音视频文件;

[0045] 其中,移动设备可以是手机。

[0046] 通过对移动设备的屏幕进行录像和录音,可以清楚地记录移动设备出现故障时的反映。这不但避免了用户向售后的客服人员描述故障问题的麻烦,还能够将难以用语言描述清楚的故障问题让客服人员理解透彻,有助于客服人员更快地找到故障问题所在,以便及早解决这些故障。

[0047] 步骤S103,保存该音视频文件;

[0048] 记录移动设备出现故障时移动设备的屏幕情况的音视频文件可以保存在移动设备的本地存储中。

[0049] 步骤S104,根据用户输入的提交指令将该音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

[0050] 在具体应用中,可以在移动设备设置一个提交按键,当用户按下这个提交按键时,就表示用户提交指令。

[0051] 在具体应用中,可以通过无线传输模块将该音视频文件发送给客服中心。在有无线信号(例如WIFI信号)的情况下,用户输入提交指令后,移动设备就将该音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

[0052] 在本发明实施例中,步骤S104可以包括:接收用户输入的对该音视频文件的描述信息;根据用户输入的提交指令,将该音视频文件和对该音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。用户输入的对该音视频文件的描述信息有助于客服人员进一步理解移动设备的故障问题,还可以向客服人员表达用户的诉求。

[0053] 在本发明实施例中,故障反馈方法还可以包括:在接收到用户输入的停止录音录像指令后,停止对本移动设备的屏幕进行录像和录音。在具体应用中,在录音录像功能已经启动的情况下,用户再按下前述的录音录像功能按键时,就表示用户输入了停止录音录像指令。

[0054] 在本发明实施例中,故障反馈方法还可以包括:根据用户输入的回放指令播放该音视频文件。该步骤可以使用户通过观看回放的音视频文件,分析移动设备的故障问题所在。

[0055] 本发明实施例的故障反馈方法,使得移动设备能够在出现故障时通过录音录像方式记录自身屏幕的情况,清楚记录移动设备的故障问题,并将录音录像的音视频文件通过无线方式发送给售后的客服人员,避免了用户向客服人员描述故障问题的麻烦和不足,节省了用户的时间,为用户提供了更加便捷的故障反馈服务,提升了用户体验。并且,本发明实施例的故障反馈方法,通过提供给用户更优质的售后服务体验,可以使用户产生强烈的

品牌质量认同感。

[0056] 图2为本发明实施例二中故障反馈装置的结构框图。图2所示实施例中的故障反馈装置可以用于执行本发明前述实施例中的故障反馈方法。

[0057] 如图2所示,本实施例中,故障反馈装置200包括接收模块210、录音录像模块220、保存模块230和发送模块240。其中,接收模块210用于接收用户输入的启动录音录像指令。录音录像模块220用于在接收模块210接收到启动录音录像指令后,对本移动设备的屏幕进行录像和录音,并将录像和录音的结果合成为音视频文件。保存模块230用于保存录音录像模块220合成的音视频文件。发送模块240用于根据用户输入的提交指令将保存模块230保存的音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

[0058] 在本发明实施例中,发送模块240可以包括接收单元和发送单元。接收单元用于接收用户输入的对该音视频文件的描述信息。发送单元用于根据用户输入的提交指令,将该音视频文件和接收单元接收的对该音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。

[0059] 在本发明实施例中,故障反馈装置还可以包括停止模块。停止模块用于在接收到用户输入的停止录音录像指令后,停止对移动设备的屏幕进行录像和录音。

[0060] 在本发明实施例中,故障反馈装置还可以包括回放模块。回放模块用于根据用户输入的回放指令播放保存模块230保存的音视频文件。

[0061] 其中,移动设备可以是手机。

[0062] 本发明实施例的故障反馈装置,使得移动设备能够在出现故障时通过录音录像方式记录自身屏幕的情况,清楚记录移动设备的故障问题,并将录音录像的音视频文件通过无线方式发送给售后的客服人员,避免了用户向客服人员描述故障问题的麻烦和不足,节省了用户的时间,为用户提供了更加便捷的故障反馈服务,提升了用户体验。并且,本发明实施例的故障反馈装置,通过提供给用户更优质的售后服务体验,可以使用户产生强烈的品牌质量认同感。

[0063] 图3为本发明实施例三中移动设备的结构框图。如图3所示,本实施例中,移动设备300包括故障反馈装置200。其中,故障反馈装置200可以是本发明前述实施例中的任一种故障反馈装置。

[0064] 其中,移动设备可以为手机。

[0065] 本发明实施例的移动设备,使得移动设备能够在出现故障时通过录音录像方式记录自身屏幕的情况,清楚记录移动设备的故障问题,并将录音录像的音视频文件通过无线方式发送给售后的客服人员,避免了用户向客服人员描述故障问题的麻烦和不足,节省了用户的时间,为用户提供了更加便捷的故障反馈服务,提升了用户体验。并且,本发明实施例的移动设备,通过提供给用户更优质的售后服务体验,可以使用户产生强烈的品牌质量认同感。

[0066] 以上所述仅为本发明的较佳实施例,并不用以限制本发明,凡在本发明的精神和原则之内,所作的任何修改、等同替换、改进等,均应包含在本发明的保护范围之内。

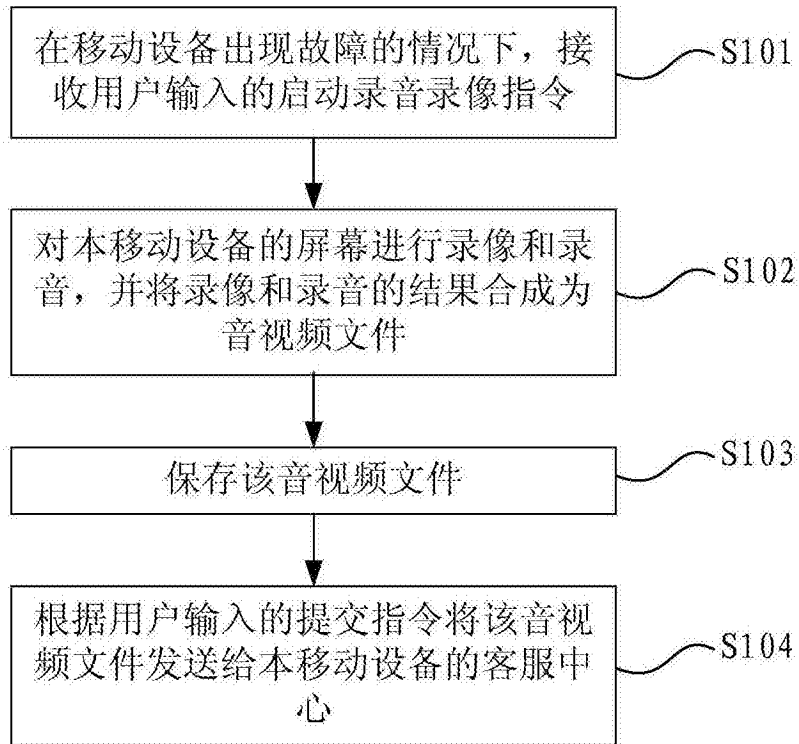


图1

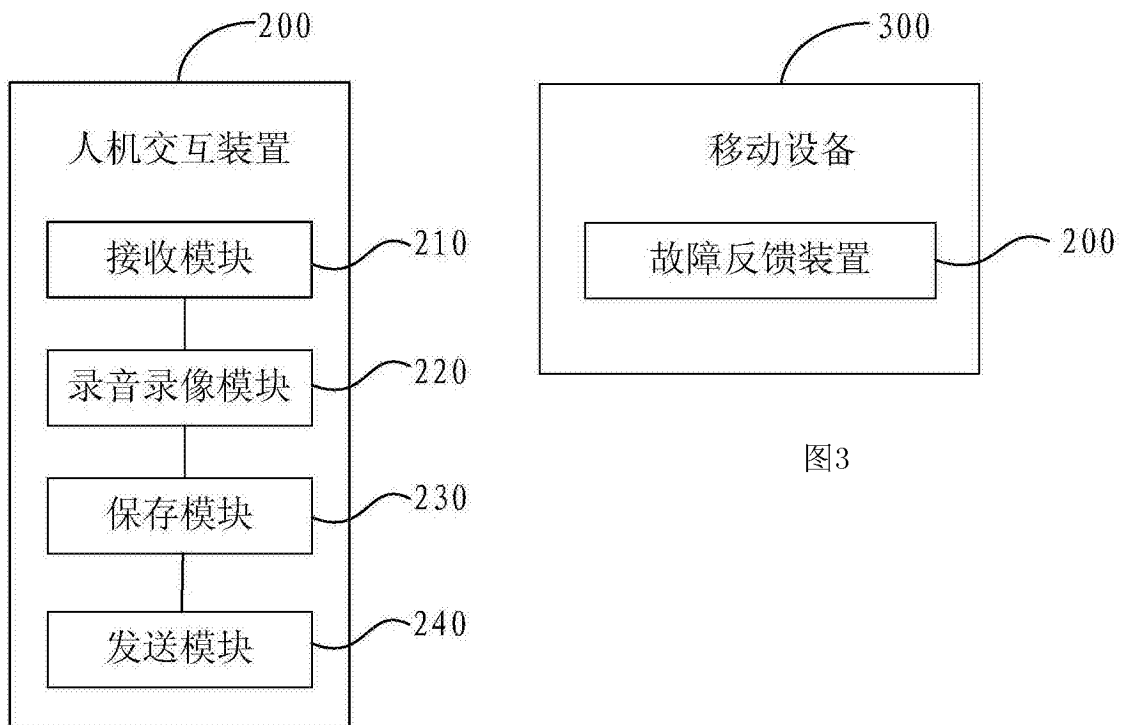


图3

图2