

# 增长超人软件售后服务体系

增长超人软件售后服务体系 .....	1
第一章 项目售后服务方案 .....	2
1.1 售后服务方案 .....	2
1.1.1 概述 .....	2
1.1.2 售后服务体系 .....	2
1.1.3 售后服务流程 .....	4
1.1.4 售后服务承诺 .....	5
1.1.5 售后服务计划 .....	5
1.1.6 技术支持响应承诺 .....	6
1.1.7 公司技术支持响应时间承诺: .....	6
1.2 项目培训方案 .....	6
1.2.1 项目培训体系 .....	6
1.2.2 项目培训管理 .....	7
1.2.3 培训目标与方法 .....	8
1.2.4 项目培训安排 .....	8
1.3 技术维保服务 .....	9

# 第一章 项目售后服务方案

## 1.1 售后服务方案

### 1.1.1 概述

增长超人从成立之初就投入了大量的精力不断完善企业内部的管理，提高软件开发的质量。公司根据 ISO9000 质量体系等项目管理方法和公司的特点建立了完整的研发质量管理体系和售后服务体系。

增长超人为用户提供长期的优质服务。增长超人与客户的合作是长期的、伙伴式的合作，客户的成功就是我们的成功。

增长超人对项目的建立和实施全面负责，包括软件的安装、调试、各种培训，同时我们将根据实施过程中的调查提供对未来系统发展的战略和策略。

此外，增长超人有专门的技术支持服务队伍，通过技术支持服务、热线电话、长期技术跟踪等来保证项目的高效、可靠运转，同时为系统的进一步发展和改善提供建设性意见。

### 1.1.2 售后服务体系

#### 一、服务理念：

全心全意，尽心尽力：服务体现了一个品牌的实力和承诺，增长超人凭借雄厚的实力，全心全意为客户提供售前、售中和售后服务，尽心尽力协助客户迈向成功。

#### 二、服务宗旨：

用户的成功就是我们的成功：增长超人奉行“用户的成功就是我们的成功”的宗旨，时刻以客户利益为重，处处为客户着想，不断地开拓创新，为客户创造价值。

### 三、服务规范：

诚信、专业、高效、迅捷：为更好地服务客户，增长超人建立了标准、规范的客户服务体系，为客户提供的个性化服务，力争以全面、细致的服务让客户满意，进一步增强客户对增长超人的信心与认同。

### 四、服务保障：

1、售后服务实行 24 小时服务，若使用的产品发生故障，售后服务部可及时响应比远程解决问题。

2、增长超人拥有各类专业技术人员，根据需要，售后服务部可向公司各职能部门随时调用所需专业和技能人员，提供及时、优质的服务。

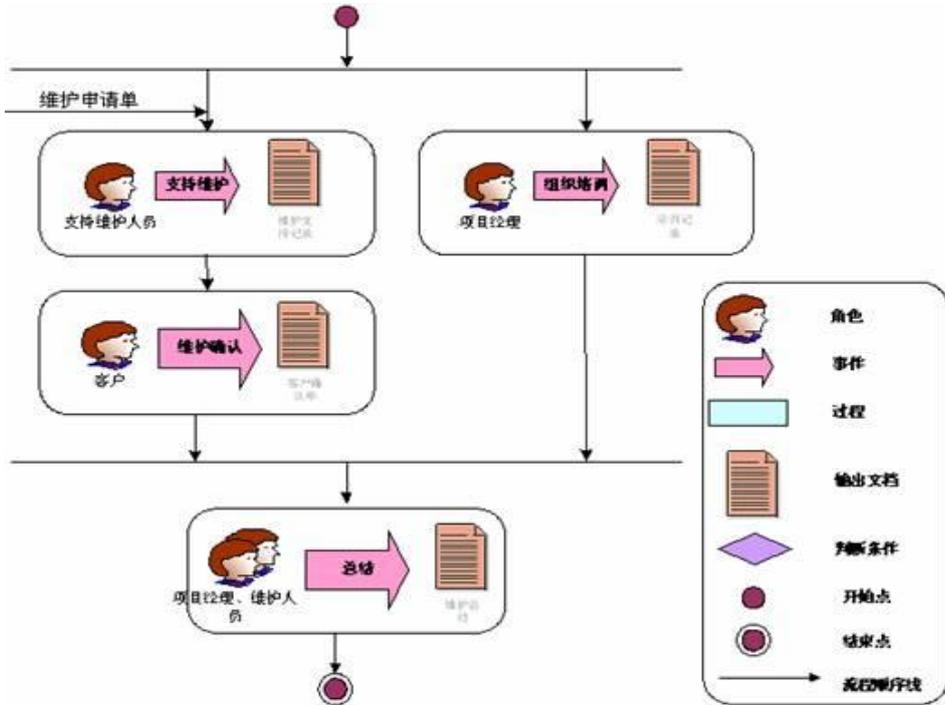
3、增长超人每年不定期的对战略合作公司和代理商的技术人员进行培训，以便及时掌握新技术，为用户提供准时、迅速、优质的服务。

4、市场部配合服务部定期向订购和使用的产品的客户进行回访。通过接受客户投诉和沟通，建立起信息反馈渠道获取各种信息，采取相应的纠正(预防)或改进措施，确保向客户提供满足要求的产品。

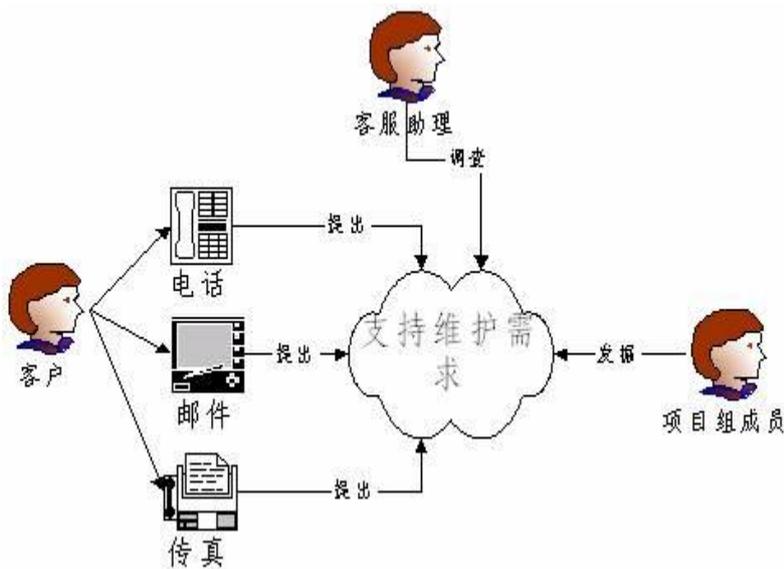
### 五、违约承诺：

如果增长超人员工在售户后服务工作中违背承诺给项目提供伴随服务/售后服务的，应按合同规定维保总价款的相应比例向客户承担违约责任。

### 1.1.3 售后服务流程



客户通过电话、传真、电子邮件等多种形式提出支持服务需求；客户服务助理定期调查客户满意度得到支持服务需求；售后维护组成员也会在支持维护期挖掘客户的潜在服务需求。支持维护需求的获得如下图所示：



维护服务过程中，我们的项目师将认真解决客户提出的问题，并将维护的过程和解决方法

填写在《支持维护记录》中，也要求客户对我们的维护服务质量做一评价。

在支持服务结束后，支持维护人员应请客户验收工作结果，并填写《维护总结》。

### 1.1.4 售后服务承诺

**服务目标：**服务质量赢得用户满意。

**服务效率：**保修期内或保修期外如设备出现严重故障，供方在接到通知后，维保人员在 2 小时内响应，24 小时内解决。

### 1.1.5 售后服务计划

针对本系统，在保修期内增长超人将提供如下售后服务：

全天候 24 小时提供服务，在用户系统发生问题的情况下核心开发人员 2 小时内响应，24 小时内恢复系统正常运行。

增长超人作为一家有着丰富项目实施经验和强大技术力量的公司，在技术支持和售后服务方面亦有着非常之多的实际经验，经过长期的实际运作和积累，增长超人在对客户的技术支持和售后服务方面形成了一套完整的、行之有效的体系和做法，主要体现在：

- 在项目实施方面，全面采用项目管理工具，严格进行开发进度控制，科学地安排开发资源并合理调度；
- 在客户服务方面，公司已经导入了客户营销体系并成立了专门的客户服务中心，指导思想即“一切以用户为中心”，以客户为核心，追求最高的客户满意度；
- 在保修期内，若因甲方人为因素或不可抗力等因素导致设备损坏、配置缺少、未通知乙方更改配置等，增长超人原则上不承担设备维护义务，但可根据实际情况给予有偿或免费服务。

本项目完成之后，售后服务工作将是至关重要的日常技术工作。

在项目安装过程中，增长超人技术人员将为用户提供培训。保证当地机构工作人员可以自

已进行日常维护并具有一定的解决问题的能力。

增长超人承诺在系统安装和试运行期间保证不间断有资深项目技术人员为用户提供项目及技术服务。

### 1.1.6 技术支持响应时间承诺

故障等级		故障响应	故障修复
紧急故障	系统已无法使用，导致用户业务活动中止；系统频繁出错，频繁产生完全错误的处理结果。	1 小时	24 小时
严重故障	系统仍在维持状态运行，但性能下降；系统能够维持运行，但有多个功能无法工作，或某一功能不正常已严重影响系统的运行。	2 小时	24 小时
中等故障	系统能够工作，但个别非核心功能出现异常，对使用的方便性产生不良影响。	8 小时	48 小时
轻度故障	系统工作基本正常，但偶然出现个别非核心功能异常，可通过简单的系统重启或改变配置得到恢复。	8 小时	72 小时

## 1.2 项目培训方案

验收后的项目项目的操作使用，需要靠系统化的培训来完成，培训的目的是提高用户的使用技能，加强用户对该系统的理解，使他们能够有效地履行该系统的操作和系统的管理职责。

公司从以往的成功案例总结了一套推进应用的办法，对全体使用系统的人员，全面系统的进行系统软件、终端使用的培训。包括建立专业的辅导队伍，建立培训基地，制定全面的教材和自学软件，采取集体授课，个别辅导和随叫随到的桌边辅导等多种复杂形式，确保培训效果。

### 1.2.1 项目培训体系

先进的培训理念：增长超人拥有一支技术过硬的技术支持、维护、管理队伍，是保证项目正常稳定运转的重要保障。我们提供的培训整合了国外培训领域中先进理念和中国特色，形成

了一系列客户培训方案。

**培训理念主要体现在 4 个方面：**

- 1、目的性强：使用户逐步熟练使用软件系统，掌握软件系统的基础知识和管理方法。
- 2、针对性强：拥有多年的行业和管理经验，结合本项目用户特点和实际状况，将提供适合客户的培训方案。
- 3、讲究实效：项目整个过程，我们与用户组成工作小组共同来完成培训方案的设计和完善，保证培训方案为客户所接受，并得到实际效果。
- 4、实践创新：引进最前沿的项目管理方法论与工具集，融合最新项目管理理论，以增强客户对培训培训的兴趣和参与性。

## **1.2.2 项目培训管理**

培训根据内容的不同分批、分阶段进行。增长超人将根据用户的要求和实际需要提供培训资料和培训，在合同签订并征得用户同意后赋予实施。

本项目培训包括理论知识培训和远程实践培训，其中，理论知识培训在项目准备与实施阶段进行，实践技能在到推广市场实施前进行，以推进系统的应用。

针对本项目，培训计划如下：

- 1、培训时间：初步定为用户方，具体时间与用户方协商而定。
- 2、培训人数：对系统管理员的培训至少 1-3 人，系统操作人员根据用户要求而定。
- 3、培训开始时间：合同签订生效后开始，具体培训时间根据项目进展情况而定。
- 4、培训时间：
  - 培训周期：培训周期暂定为 1 天。
  - 培训方式：通过正式的培训安排，采用正规的培训教材；并结合远程操作共同完成

整个项目的培训工作。

- **培训内容：**系统的培训；系统维护管理、故障的诊断与处理、系统设备技术等方面的培训；新技术、新产品等方面的培训。
- **培训资料：**针对每个培训内容提供全面的中文培训资料，并用中文授课。
- **培训收费：**所有培训费用已含在维保合同总价内。

增长超人根据用户对培训内容、培训人数和培训时间的要求而做相应的调整。

### 1.2.3 培训目标与方法

**项目培训目标：**让用户掌握系统体系结构、工作原理、基本功能和优势，熟练掌握软件系统的操作使用方法，并能够识别和排除一些常见的、简单的问题故障，能够对系统进行有效的、简单的日常维护，掌握所有必要的安全措施并能有效合理地实施这些措施；避免不规范的操作，达到正确使用系统的目的。

#### **项目培训方法：**

1、**课堂讲解和授课相结合：**项目师给予正确指导，解答项目的任何技术询问和软件系统的操作使用方法。

2、**理论和实践相结合：**理论培训以授课方式进行，从专业技术理论的角度对产品设备进行深入浅出的讲解，提高用户的专业理论知识水平；实践操作培训主要以软件系统实际操作为主，锻炼用户的操作使用和动手能力，提升用户对系统和产品的操作和维护能力。

### 1.2.4 项目培训安排

1、**培训时间安排：**培训时间的选择相对灵活。根据不同设备配置不同，充分结合客户和项目实施进度的实际情况，体现培训的针对性，增强培训的预期效果，培训时间由双方协商确定。

## 2、培训对象的确定：

此次培训针对以下四类人员：

- 领导及管理人员
- 系统使用人员
- 其他人员

## 3、培训老师的确定：

培训老师：主要是增长超人系统熟悉的技术项目师，培训教师都具有深厚的专业背景和丰富的实践经验，为培训的效果提供有利保障。

## 4、培训内容

对于本项目项目，增长超人将成立专门的项目小组，为用户提供技术支持和保障，并对用户工作人员现行系统的使用、操作、维护等进行培训；

系统维护管理、故障的诊断与处理、系统设备技术等方面的培训；新技术、新产品等方面的培训。

所有资料均能提供中文版本，并同时提供纸面和电子两种媒介，于培训开设前 3 天内足数准备完毕。

# 1.3 技术维保服务

以下维保服务需云服务器交由乙方运维，甲方独自运维除外

服务分类	服务细分	服务说明
监控服务	网络流量峰值	实时监控网络流量，识别并记录网络流量的峰值，以确保网络流量正常并及时处理异常情况。
	CPU 使用率	实时监控服务器或设备的 CPU 使用率，及时发现并解决 CPU 资源占用过高的情况，确保系统性能稳定。

	硬盘使用率	监控硬盘的使用率，发现存储空间不足或硬盘故障情况，防止数据丢失或系统运行受影响。
	服务设备状态	监控服务设备的运行状态，包括网络设备、服务器等，确保设备正常运行，及时发现并解决设备故障。
存储备份	备份方案制定	制定完善的数据备份方案，包括定期备份数据、备份存储位置、备份策略，确保数据安全和可靠性。
	基础数据恢复	在数据丢失或损坏时执行数据恢复操作，将数据恢复到正常状态，保证数据完整性和可用性。
灾难恢复	故障分析	对系统故障进行分析，找出故障原因，并制定解决方案以恢复系统正常运行。
	恢复计划	制定系统故障或灾难发生时的应急恢复计划，包括备份恢复流程、应急联系人等，减少系统宕机时间。
	数据迁移	安全可靠地迁移数据到新系统或平台，确保数据完整性和一致性，避免数据丢失或损坏。
	缺陷修复	乙方负责开发的代码出现缺陷问题，及时修复软件系统中的缺陷，确保系统稳定性和功能完整性。
性能调优	瓶颈识别	识别系统或应用程序中的性能瓶颈，找出瓶颈原因并采取措施进行优化，提升系统性能。
	性能评估	对系统性能进行全面评估和分析，提出改进建议以提升系统性能和效率。
	网络优化	对网络结构和配置进行优化，提高网络性能和稳定性，确保网络畅通和高效运行。
	代码优化	对软件代码进行优化，提高代码效率和性能，减少资源占用和提升系统响应速度。
	系统扩容	根据系统需求和用户增长，扩展系统容量和性能，确保系统支持更多用户和数据量。
定期服务	健康监测	实时监测系统健康状况，发现并解决潜在问题，确保系统稳定运行和最佳性能。

	漏洞补丁	安装和应用系统和软件的安全漏洞补丁，防止黑客攻击和数据泄露，确保系统安全性。
	云续费预警	提前提醒客户云服务续费时间，确保云服务不会中断，保障系统持续稳定运行和业务连续性。