

## 产品服务使用指南

### 一、服务开启

1. 联系服务团队：拨打我们的客服电话或发送邮件至指定邮箱，与我们的客户经理取得联系，确定您的服务需求。
2. 签订服务协议：确认服务内容和条款后，与我们签订服务协议，正式启动您的 IT 基础运维服务。
3. 初步评估：我们的技术团队将对您的现有 IT 基础设施进行初步评估，了解系统的当前状态，并制定定制化的运维方案。

### 二、日常使用指南

1. 监控系统：我们的服务将为您的 IT 系统部署实时监控工具，您可以通过提供的在线平台查看关键系统的运行状态和告警信息。
2. 问题反馈：如果您在使用过程中遇到任何问题或异常，可以通过以下途径联系我们：
  - 电话支持：7x24 小时热线
  - 在线支持平台：登录我们的客户门户提交工单
  - 邮件支持：发送详细问题描述至指定客服邮箱
3. 例行巡检：我们每月会安排一次例行巡检，巡检前将提前通知您，并在巡检后提供详细的报告和改进建议。

### 三、故障处理流程

1. 报告故障：一旦发现系统故障或性能问题，您可以通过电话或在线支持平台立即报告。
2. 故障排查：我们的技术团队将在收到通知后立即开始排查故障原因，并制定修复方案。
3. 问题解决：我们会在第一时间修复问题，并与您保持沟通，确保问题完全解决。
4. 后续跟进：在问题解决后，我们将进行后续跟进，确保系统稳定运行，并根据需要提供优化建议。