

售后服务方案

服务内容

定制实践方案

通过线下、线上方式与研发团队沟通交流需求背景，了解研发团队研发管理需求，提供实践解决方案。

产品使用培训

结合最佳实践方案，前置性针对研发团队各个角色进行针对性培训;让研发团队快速上手，快速形成企业规范协作流程。

用户使用调研

周期性进行用户体验调研、团队协作流程管理调研；针对长期实践过程遇到的难点、痛点提供解决方案；同步反馈情况针对产品功能进行优化迭代。

长期迭代加持

按月度将经过百万级研发者验证的新能力提供给企业级客户；同步提供新能力介绍方案。长期为企业客户带来持续性收益。

应急响应能力及方案

提供的维护方式包括但不限于以下几种：热线支持、远程维护、现场服务、软件升级协助、提供产品资料。

热线支持

技术工程师及研发中心开发人员通过电话方式提供技术问题解决的过程，提供7*12小时紧急支持热线服务。

远程服务

技术工程师通过网络远程协助用户解决问题的过程。提供工作日远程维护服务，工作日服务时间8:00-20:00。

软件升级协助

在服务期内产品升级后，应主动告知，并提供更新的服务使用手册，协助进行相关的平台的升级操作（如果需要的话）。

提供产品资料

在软件版本升级或新产品、新服务推出时，需提供对应的技术资料。