

技术支持服务方案投标技术服务方案

技术支持服务方案

我们的公司将全面考虑系统建设，为客户提供全方位的支持和服务，包括系统规划、工程实施、网络支持、维护管理等环节，以满足客户信息化建设的需求。

我们始终把服务放在与产品同等重要的位置，以满足客户需求 and 提供全面服务为宗旨。通过不断发展和完善，我们解决客户的技术问题，帮助系统稳定运行，并提高系统运用水平，最终成为客户事业发展的得力工具。

为了实现这一目标，我们将结合现有的客户服务中心，组建专门的技术支持和服务体系。

技术支持及维护方案

一、方案目标

我们的公司旨在提供优秀的技术支持和维护服务，确保本项目所提供的软硬件设备在运行期间能够稳定、安全、高效地运行，从而保证客户业务的正常运行。

二、方案思想

完善的技术支持和售后维护服务是设备和系统建设成功并长期稳定运行的重要保障。我们认为，技术支持和售后维护服务的主要目的是为了保障设备或系统的正常运行，因此我们的思想包括以下三个方面：

A) 售后维护服务应以预防为主。在系统的硬件平台建设完成之后，设备提供方或系统集成商应该帮助建设方（客户）建立一个安全稳定的系统运转环境。

B) 帮助客户建立一支自己的技术队伍。在客户使用设备或系统的整个过程中，设备和系统维护的大量基础工作还得依靠客户自己的技术管理人员，仅仅依靠设备提供商或系统集成商的力量是不够的。

三、技术服务支持模式

我们认为，设备或系统的安装调试和正式投入运转的整个过程都需要技术支持和售后维护工作。因此，我们将本项目的此部分工作划分为 5 个阶段：

- 1.设备的供应、验收阶段
- 2.设备的安装、调试阶段
- 3.设备的试运行阶段
- 4.保修（质保）期内阶段
- 5.保修（质保）期外阶段

我们将提供实时电话技术支持，包括网管软件的咨询和设备提供 7x24x365 的全年实时技术支持，以及对系统的运行和维护提供 7x24x365 的全年实时技术支持。

4、本公司将为设备提供 3 年 7x24 小时的硬件保修服务，保修期从系统验收合格之日起计算。

5、在保修期内，我们将提供软件版本的升级服务，并及时向用户通知最新版本的升级信息。

故障应急措施

- 1、在接到用户要求后，我们将提供咨询服务。
- 2、我们将提供 7x24 小时的故障响应服务，通常响应时间为 2 小时。故障修复时间将根据设备所在地确定。
- 3、在接到报修通知后，我们将在 12 小时内派遣工程师到现场，查找故障原因并提出解决方案，直至故障完全修复为止。修复时间不应超过 48 小时。如果无法及时解决问题，我们将提供备用设备。

1.4.1 售后服务技术支持

我们建立了严谨的售后服务体系和制度，并采取积极的售后服务响应模式。同时，在各个售后服务响应中心职责明确的前提下，我们将采取以下具体的售后服务措施来保障售后服务工作的具体实施。

1.4.3 技术咨询服务

在本项目合同签订后，我们将向用户提供一份详细的技术咨询联系方式。在整个保修期内，用户可以通过电话、传真、书函以及电子邮件等多种通讯手段随时向我们进行技术咨询。

1.4.6 现场技术支持

如果设备出现故障，用户的系统管理员、远程登录和电话技术支持无法及时解决，我们将以用户的实际利益为重，及时派遣工程师到用户现场提供服务。在保修期内，我们将根据用

户的需求安排工程师在第一时间赶到用户现场解决问题。这种方式已经在多个大型工程项目中得到了验证，被认为是高效、可行、优秀的支持与服务解决方案。

4 系统维护组织机构和人员组成

为了做好系统技术支持与售后服务，我们将根据本项目建立相应的组织机构。各部分的责任与义务如下：

技术支持协调小组：

技术支持协调小组由用户、宝讯通和原厂商的代表组成，主要职责是：

- 1、制定技术支持与售后服务的总体目标和执行策略。
- 2、定期召开会议，审阅有关汇报材料和听取宝讯通技术支持项目组的工作汇报，以把握项目总体运作和质量。
- 3、及时处理技术支持服务中出现的紧急情况或重大问题，并做出决策。
- 4、协调技术支持项目组与用户各方的关系。

技术支持服务方案：售后技术支持和服务方案。

1.第一章：全面清晰的售后服务范围

1.1业务支持和维护

我们的售后服务团队提供全面的业务支持和维护服务。无论客户遇到什么问题，我们都会尽力解决。我们的团队会通过电话、邮件或在线聊天等多种方式与客户沟通，确保他们得到及时的支持和帮助。

1.2 问题解答

我们的售后服务团队拥有丰富的经验和专业知识，可以解答客户的各种问题。无论是关于产品的使用、安装还是维护，我们都能够提供详细的解答和指导。我们的目标是确保客户能够顺利地使用我们的产品，并且得到最佳的使用体验。

1.3 故障处理

如果客户遇到了产品故障，我们的售后服务团队会尽快采取行动，并提供快速的故障处理服务。我们会派遣专业的技术人员前往客户现场，或者通过远程连接的方式进行故障排查和修复。我们的目标是确保客户的产品能够尽快恢复正常运行。

2. 第二章：高标准的服务目标

2.1 客户满意度

我们的售后服务团队的目标是确保客户的满意度。我们会积极地收集客户的反馈和意见，并不断改进我们的服务质量。我们的目标是让客户感到满意，并成为我们忠实的支持者。

2.2 问题解决时间

我们非常重视问题解决的时间。我们会尽快回复客户的问题，并在最短的时间内解决问题。我们的目标是确保客户的问题能够得到及时的解决，并且不会对客户的业务造成任何影响。

3. 第三章：保障有力的服务方式

我们的售后服务团队采用多种服务方式，确保客户能够得到最好的服务。我们通过电话、邮件、在线聊天、远程连接等多种方式与客户沟通，并提供全天候的服务。我们的目标是确保客户能够得到及时、有效的支持和帮助。

3.1 主动服务与被动服务有机结合

在现代服务行业中，主动服务和被动服务的有机结合是提高服务质量的重要因素。主动服务指的是服务提供者在客户需求之前主动提供服务，而被动服务则是在客户需求之后提供服务。这两种服务方式都有其优点和缺点，但只有将它们有机结合起来，才能更好地满足客户需求。

3.2 7*24小时“日不落”服务响应

现代服务行业要想赢得客户的信任和满意，必须提供 24 小时不间断的服务响应。这意味着无论何时客户需要服务，都能够得到及时响应和解决问题。这种“日不落”的服务响应不仅需要技术和人员支持，还需要完善的服务流程和管理体系。

4.第四章及时专业真诚的服务响应

及时、专业、真诚的服务响应是现代服务行业的核心竞争力。服务响应方针是服务企业制定的服务标准和流程，它直接关系到客户的满意度和忠诚度。服务响应时间是服务企业响应

客户需求的时间，它需要根据客户需求的紧急程度和服务类型进行合理的安排。

5.第五章郑重的服务承诺

服务承诺是服务企业向客户提供的服务保障，是服务质量的重要体现。服务承诺需要具有可操作性和可信度，企业需要切实履行承诺，否则会失去客户的信任和忠诚度。服务承诺需要根据客户需求、服务类型和服务水平进行制定，以确保客户的满意度和信任度。

5.1保修期内服务承诺

在产品保修期内，**XXX** 承诺提供以下服务：

对于产品本身的质量问题，提供免费维修或更换服务；

对于非人为因素导致的故障，提供免费维修或更换服务；

提供 7*24 小时的技术支持服务，确保客户问题得到及时解决。

5.2保修期后服务承诺

承诺提供以下服务：

对于产品本身的质量问题，提供有偿维修或更换服务；
对于非人为因素导致的故障，提供有偿维修或更换服务；
提供 7*24 小时的技术支持服务，确保客户问题得到及时解决。

5.3 其他服务承诺

除了以上保修期内和保修期后的服务承诺，XXX 还承诺提供以下服务：

提供定期的系统维护服务，确保系统的稳定运行；
提供定期的系统升级服务，确保系统的功能不断完善；
提供培训服务，帮助客户更好地使用系统；
提供远程支持服务，帮助客户解决问题；
提供应急处理服务，确保系统故障得到及时解决。

技术支持服务方案

本方案的设计者充分考虑了业主方的需求，制定了全面清晰的售后服务范围，并建立了强大的服务体系和服务团队，以

高效的故障定位与处理机制和完善的应急处理预案，确保客户问题得到及时解决。

XXX 以成熟的质量与规范体系为指导，强大的服务管理平台为支撑，在本项目中作出郑重的服务承诺，全面彰显了我们的核心品牌价值。我们相信，通过我们的努力和服务，客户一定能够得到满意的体验和成果。

第一章 售后服务范围

本次 XXX 数字化教学系统项目实施后，对系统供应商的售后服务需求是全方位的。我们经过分析，明确本次售后服务的范围包括以下九方面内容：

1.1 业务支持和维护

教育改革和教育管理转型期间，系统的业务需求可能会频繁变化，因此需要经常维护和升级系统，以确保其正常运行和满足客户需求。

我们将以专业的态度和高效的服务，为客户提供全方位的售后支持，确保客户的数字化教学系统能够稳定运行、不断升级和完善，为教育事业的发展贡献力量。

随着我国教育改革的深入，数字化教学系统广泛应用也会随之发展变化，从而对本系统提出新的需求。在软件的实际应用过程中，一些地方可能对系统应用提出自己的要求和意见，需要对系统进行维护和业务支持和运维工作的服务范围包括但不限于：

学校提出的由于业务调整带来的需求分析、数据分析；

在规定时间内修改、升级、业务调整而涉及到的功能模块问题提供及时全面的解答；

协助招标人运维管理部门完成每月的系统数据处理工作；

针对各系统的业务处理方法、业务处理原理及流程等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答；

们承诺，所提供的问题解答处理建议均以前台操作为主，能够通过前台操作完成的，绝不通过后台调整。若由于解答不当造成的招标人损失，我们将承担相应的赔偿责任。问题解答的服务范围包括但不限于：

涉及数字化教学系统的设计/实现原理、日常维护等技术；
在规定时间内修改、升级、业务调整而涉及到的功能模问题提供及时全面的解答；

协助招标人运维管理部门完成每月的系统数据处理工作；
针对各系统的业务处理方法、业务处理原理及流程等在软件功能上反映的问题提供及时全面的解答；

故障处理主要包括故障定位和故障解决。故障处理是针对独立案件而提出的服务请求设置。每一个作为服务请求提出的故障解决要求，都要经过招标人技术支持服务体系管理，最终获得故障的解决。如因技术人员的处理不当，造成招标人的损失，我们承诺负责相应的赔偿责任。故障处理的服务范围包括但不限于：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/448103030115006032>