## 使用指南

# 尊敬的客户您好，此产品属于定制系列，故无法提供使用指南，后期购买成功之后，会由客服统一培训和提供使用手册，感谢您对春旭科技的支持，售后电话：13676968597

# 一、运行环境要求

软件运行所需环境包括硬件环境和软件环境。

1. **硬件环境**
2. 服务器配置
3. 双核CPU，主频1.6GHz 以上。
4. 8G 以上内存。
5. 100GB 以上可用硬盘空间。
6. 显示器，19寸，分辨率大于1280\*800
7. 连接到互联网上，并配置公网ip地址，可以被直接访问。
8. PC终端配置
9. CPU主频1.6GHz 以上。
10. 2G 以上内存。
11. 10GB 以上可用硬盘空间。
12. 显示器，分辨率大于1280\*800
13. 手机终端
14. 2G及以上运行内存
15. 8G及以上存储
16. 显示器，4.5寸及以上；
17. **软件环境**
18. 服务器软件环境
19. Windows Server 2003 R2 (x86 & x64)及以上版本；
20. Internet Information Services（IIS，互联网信息服务）；
21. Microsoft .NET Framework 4.0；
22. SQL Server 2005 及以上版本；
23. PC端软件环境
24. Windows操作系统；
25. 浏览器IE8(Internet Explorer 8)及以上版本、谷歌、火狐、360；
26. 手机终端
27. Android或ios操作系统；

# 二、售后服务方案及培训方案

## 1.产品培训

我们将针对用户，对平台各模块在实际业务中的应用进行培训，并提供相关的培训文档、视频等在线培训资料，切实到达所有用户可以熟练的操作平台。

工作流程定制：根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种工作流、建立审批流程、及相关培训。

报表定制：根据用户的实际业务需求，协助用户定制各种统计报表和分析图表，及相关培训。

二次开发：根据用户的实际业务需要，对系统进行二次开发，实现用户的个性化功能要求，并进行相关培训。

产品补丁：不定期发布产品补丁，修正产品中存在的Bug，用户可以 根据需要选择适当补丁。

建立系统模块编码档案与错误信息编码，为软件系统的管理提供依据维护依据。

系统恢复服务，确保系统崩溃后能尽快恢复。

病毒清除和防范：病毒预警服务，随时提示用户病毒发作信息，降低病毒感染传播机会。

提供系统维护报告。

协助用户建立系统安全管理和系统使用管理制度。

为客户提供计算机系统的合理建议。

## 2.故障处理

根据故障对客户业务造成的影响，将故障分为四种级别，划分界定如下：

一级故障：主要指产品在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致产品的基本功能不能实现或全面退化的故障。

二级故障：主要指产品在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致产品的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：主要指产品在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：主要指产品在运行中出现的断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

对应每级故障，确定不同的现场响应时间

## 3.售后服务方式

电话支持：我们接到用户的技术支持请求或故障报告后，将立即以电话方式同该单位取得联系，并指导用户解决问题。

远程连接服务：技术支持人员在客户授权后，可通过远程连接进入客户的系统帮助客户解决问题。可远程连接到客户的系统在客户的系统上做编程调整，从而确保系统为用户产生最大的效益。

现场服务：在客户授权的情况下，进入客户的软件管理系统，定期检查系统运行状况，预测系统未来可能出现的问题；如需工程师现场了解判断和解决问题，我公司将尽快安排工程师以最快的速度赶赴现场。

定期拜访：系统进入运行阶段后，我们安排工程师每季度定期拜访用户，随时监测系统的运行状况，一方面预防故障的发生，另一方面对发生的各种问题及时做出响应。

应急解决方案： 公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决；在用户无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题（见故障等级处理机制）。

服务响应时间

我们将对用户提供全方位的售后服务，并提供最佳的服务响应时间。

电话支持：技术支持与服务时间为 9:00—18:00 ，周一至周五（国家法定的休息日和节假日除外）；在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系。

现场支持： 如果电话无法解决，我们派工程师到现场，具体响应时间为 48 小时以内。

服务监督管理机制： 如果用户对我公司的技术服务人员不满意，可反馈到公司总部。总部将另行安排技术服务人员赴现场以圆满解决问题。

## 4.售后服务期限

担保期：对所承担合同中的所有软、硬系统有担保义务，在担保期内，所有软件的维修或替换均是免费的。

担保期后的服务：合同中的所有软件系统，均由保证期内享有终身技术支持的服务。但在担保期之后的服务，须收取一定的维护成本费。

我们的优势

全面的技术储备： 系统运行故障涉及硬件、软件、网络、数据库等多方面的技术，要求系统工程师具备很高的技术素质。我公司有着强大的技术实力和充足的人才资源，能为企业提供所需要的各种技术服务。

服务周到：我们奉行“一切以客户为中心”的服务理念，先进的管理制度和完善的服务体系保证了我们能及时高效的提供服务，最大程度地确保网络系统稳定，为企业正常运作提供有力保障。

经验丰富：我们了解企业软件系统运行故障的规律和特点，因此能更针对性的提供服务，做到防患于未然，尽最大可能保证系统的永续运行。