

同盾天策统一风险决策系统配套服务使用指南

一、服务响应总述

客户在云商店购买同盾天策统一风险决策系统软件及配套服务后，将立即启动“全生命周期服务响应机制”。专业业务团队会在 24 小时内完成对接，通过 1V1 专属顾问模式深入了解客户业务场景、组织架构及核心需求。基于 ITSS 信息技术服务标准，服务团队将输出定制化服务蓝图，明确各阶段服务节点、交付物及责任矩阵，形成“需求诊断 - 方案设计 - 实施交付 - 持续优化”的闭环服务体系，确保软件从部署到运维的全流程顺畅运行。

二、专项服务详细说明

（一）软件部署实施服务

1. **服务内容：**提供从环境适配到系统上线的全流程部署支持，包括硬件环境核查、操作系统配置、数据库部署、中间件调试及系统初始化等专项服务，确保部署环境符合软件运行标准。
2. **服务流程：**
 - 环境调研：收集客户服务器配置、网络拓扑等信息，输出《环境评估报告》
 - 方案设计：根据调研结果制定部署方案，明确资源需求和实施步骤
 - 环境准备：协助客户完成操作系统安装、网络参数配置等基础工作
 - 部署实施：按方案进行软件安装、参数配置及组件集成
 - 验证测试：执行功能测试、性能测试及兼容性测试
 - 上线交付：完成数据初始化，输出《部署验收报告》及操作手册

（二）定制开发服务

1. **服务内容：**基于客户个性化业务场景，提供功能模块开发、接口定制、规则引擎配置等服务，支持与客户现有系统的数据互通和流程对接，满足独特风控需求。
2. **服务流程：**
 - 需求对接：由资深产品顾问开展需求调研，输出《需求规格说明书》
 - 方案设计：产品团队完成原型设计与技术架构规划，形成 PRD 文档和开发计划
 - 开发实施：研发团队按 WBS 任务分解进行模块化开发，定期提交迭代版本
 - 测试验收：执行单元测试、集成测试和用户验收测试，输出《测试报告》
 - 上线部署：完成定制功能的灰度发布及性能调优

- 知识转移：提供开发说明文档及二次开发指导

(三) 业务迁移服务

1. **服务内容：**针对客户现有风险系统向天策平台迁移提供全流程支持，包括历史数据迁移、规则策略转换、业务流程衔接等，确保迁移过程中数据零丢失、业务无中断。
2. **服务流程：**
 - 资产盘点：梳理待迁移数据资产、规则模型及业务流程
 - 风险评估：分析数据兼容性、迁移窗口期及业务影响范围
 - 方案制定：设计分阶段迁移计划，包含回滚机制和应急预案
 - 迁移演练：通过测试环境验证迁移流程，优化迁移脚本
 - 实施迁移：按计划执行数据抽取、转换、加载及规则迁移
 - 校验验收：对比迁移前后数据一致性，监控业务运行指标

(四) 培训服务

1. **服务内容：**围绕系统操作与应用，提供针对性培训，涵盖系统操作、规则配置、报表制作、系统管理等内容，提升用户系统应用能力。
2. **服务流程：**
 - 需求评估：根据岗位职能制定《培训需求分析报告》
 - 课程设计：匹配“初级 - 中级 - 高级”分级体系，定制培训内容
 - 知识沉淀：输出《培训手册》《操作视频》等学习资料
 - 答疑支持：提供培训后的专项答疑服务

(五) 风控咨询服务

1. **服务内容：**由资深风控专家提供策略优化、风险模型设计、反欺诈体系建设等咨询服务，结合行业最佳实践为客户构建科学的风险防控体系。
2. **服务流程：**
 - 现状诊断：深入分析客户现有风控流程、规则体系及痛点问题
 - 风险评估：识别业务各环节潜在风险，量化风险等级和影响范围
 - 方案设计：制定定制化风控策略方案，包含规则引擎配置建议
 - 方案论证：组织专家评审会，优化完善咨询方案
 - 实施指导：协助客户落地咨询建议，提供策略调优支持
 - 效果跟踪：定期评估风控效果，输出《风险优化报告》

(六) 基础维保服务

1. **服务内容:** 提供系统日常运行保障服务, 包括故障排查、补丁更新、性能监控等基础支持, 确保系统稳定运行。
2. **服务流程:**
 - 监控预警: 建立 7×24 小时运行监控机制, 及时发现异常
 - 故障响应: 接收到故障申报后, 按 severity 等级分级响应
 - 问题处理: 远程诊断并修复系统故障, 记录问题处理过程
 - 定期巡检: 每周执行系统健康检查, 输出《巡检报告》
 - 补丁管理: 评估并推送安全补丁, 协助客户完成更新
 - 服务总结: 每月输出《维保服务报告》, 统计故障处理情况

(七) 综合维保服务

1. **服务内容:** 在基础维保基础上增加系统优化、漏洞修复、容量规划等深度服务, 提供全面的性能提升和安全加固支持。
2. **服务流程:**
 - 健康诊断: 每季度开展全面系统评估, 识别优化空间
 - 优化实施: 针对性能瓶颈进行参数调优、SQL 优化等操作
 - 安全加固: 执行漏洞扫描, 修复安全隐患并强化访问控制
 - 容量规划: 根据业务增长预测, 提供资源扩容建议
 - 灾难恢复: 协助制定备份策略并定期演练恢复流程
 - 年度评审: 输出《系统优化白皮书》及下年度维保建议

(八) 系统代运维服务

1. **服务内容:** 提供全包式运维管理服务, 由专业运维团队负责系统日常监控、故障处理、数据备份、性能调优等工作, 释放客户运维压力。
2. **服务流程:**
 - 权限配置: 通过代运维平台建立安全授权机制, 明确操作范围
 - 交接准备: 完成系统文档、账号权限及运维规范的交接
 - 日常运维: 执行监控巡检、日志分析及常规操作
 - 问题处理: 接收到告警后按 SLA 标准进行响应和处置
 - 报告提交: 每周提交运维报告, 每月进行服务回顾

- 权限管理：严格遵循授权时效管理，操作全程留痕审计

三、服务保障说明

所有服务均遵循 ITSS 信息技术服务标准，建立完善的服务质量监控体系。客户可通过服务管理平台实时查看服务进度，获取服务报告。服务过程中产生的所有文档、代码及配置成果将完整交付客户