“数智化健康数字工厂系统平台配套服务”使用指南

数智化健康数字工厂系统平台配套服务指南
一、概述
“数智化健康数字工厂系统平台”是以工业互联网、人工智能、大数据为核心，专为健康制造企业打造的智能化系统解决方案。为保障平台顺利运行及客户高效使用，本公司提供如下配套服务：

开发服务

现场人工服务

远程人工服务

二、开发服务
1. 服务内容
平台定制开发（界面、功能、模块扩展）

2. 服务流程
需求调研：与客户沟通，明确业务目标与技术要求

方案设计：提供系统开发初步方案与时间节点

开发实施：分阶段开发，提供阶段性成果演示

测试验收：协助客户进行系统测试及验收

上线部署：完成部署及上线支持

3. 服务交付形式
源码/部署包

技术文档（系统结构、接口文档、使用说明等）

培训服务（线下或线上）

三、现场人工服务
1. 服务内容
平台初始部署与调试

使用培训及操作指导

现场问题诊断与处理

系统升级与维护支持

2. 服务适用场景
初次部署上线

多设备接入改造

突发性故障需要现场干预

大型生产线改造/重构支持

3. 服务规范
响应时间：预约后48小时内到场

服务时间：周一至周五 9:00-18:00（特殊情况可申请延时服务）

服务人员：经验3年以上技术工程师，配有专业工具

四、远程人工服务
1. 服务内容
系统远程诊断与维护（VPN/远程桌面）

在线使用指导与答疑

软件远程更新与修复

云端数据分析支持

2. 服务方式
电话/视频会议支持

电话：15398393098

3. 服务响应机制
标准响应时间：2小时内技术人员响应

紧急问题优先处理机制

故障处理报告生成并归档

五、服务保障与支持
提供全年技术支持与服务保障（可签署年服务协议）

提供备品备件支持（如涉及硬件）

服务满意度回访机制