“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