

全程云办公售后支持计划

全程云办公售后技术服务支持计划，是全程软件系统运维，技术保障服务的延伸，是执行对云端 SaaS 用户的全面服务计划，旨在帮助用户在使用全程云办公 SaaS 应用服务中获得高效流畅服务支持。

一、全程软件客户服务体系

- 1、售前，管理问题咨询，软件应用解决方案顾问，软件应用咨询，专业软件顾问售前功能讲解。
- 2、售中，专业培训讲师、专家，一对一培训辅助上线。技术专家顾问团队全面配合支持，软硬件应用技术支持。
- 3、售后，服务顾问专家，应用技术反馈处理，专属客户经理贴身服务，专属客服群全面支持。
- 4、监督，服务投诉，按用户真正应用起来，是我们的服务宗旨。为不同级别用户提供对应的技术服务保障是我们服务职责。用户对我们的任何建议反馈和投诉我们会认真对待，也会严格保护你的隐私权益。

二、全程云办公售后技术服务项目

2.1 服务项目级别

- 1、基础服务，2、企业级服务，3、企业尊享级服务。
- 4、专家服务，5、本地化服务（现场服务）。

2.2 售后服务级别比较

全程云办公为客户提供高度灵活的支持服务。客户可根据自身所需选购服务支持级别，全程云办公的技术服务保障项目。

项目	内容	基础级服务	企业级服务	尊享级服务
自助服务	常见问题与视频帮助中心	√	√	√
故障响应	案例严重性 /	低 < 36 小时 (3	严重 < 15 分钟	严重 < 15 分钟

	响应时间	工单/月)	(8 工单/月) 紧急<40 分钟 高<4 小时 中<8 小时 低<36 小时	紧急<40 分钟 高<4 小时 中<8 小时 低<36 小时
	服务时间	用户当地时间 6×8	7×24	7×24
	获取支持方式	工单	工单, 电话	工单、IM、电话
工单处理	处理人员	售后工程师	专家	高级专家
专属对接人	专属培训经理	×	√	√
	专属客户经理	×	√	√
	专属技术经理	×	×	√

2.3 售后技术服务响应级别及价格

	基础级服务	企业级服务 (500 元/月)	尊享级服务 (3000 元/月)
自助服务	进入【全程学院】自助学习。参加全程云办公网络公开课学习软件应用。	联系客服人员指导文档与视频的路径。预约公开课程。	专属客服人员协助自助学习。预约公开课程。人工发送帮助文档与视频
技术支持	在线问题解答(一个工作日内回复)	加 QQ 提供远程服务(排队处理, 工作日 4 小时内回复解答)	加 QQ 提供一对一的远程服务(一个小时内回复解答)
工单处理	支持 PC 端手机, APP 端在线提交工单(一个工作日内回复)	接收到工单, 电话, 专属客服人员安排处理(排队处理, 工作日 4 小时内回复解答)	接收到工单、电话, IM 群反馈。高级技术客服加 QQ 提供远程服务(工作日一个小时内回复解答)

2.4 云软件应用培训服务

服务项目	专业顾问培训	资深顾问培训	高级专家培训
网络公开课	¥0 元/60 分钟/次（周一至周五）		
全程云办公-应用培 训课 (新用户专享)	¥400 元/90 分钟/次 (全程云办公新用户, 注册前 7 天申请免费一 次)	¥600 元/90 分钟/次 (全程云办公新用 户, 注册前 7 天申请 免费一次)	¥800 元/90 分钟/次 (全程云办公新用 户, 注册前 7 天申请 免费一次)
云软件远程培训 (远程培训, 最大支 持 20 个终端接入)	¥800/90 分钟/次	¥1200/90 分钟/次	¥2500/90 分钟/次
现场培训*	¥1500/180 分钟/次	¥2000/180 分钟/次	¥3500/180 分钟/次

现场培训：有全程云办公技术服务点的城市及 90 分钟交通圈内免收交通差旅费，无服务点的城市加收交通差旅费

2.5 高级专家技术服务（每人/天/次）

服务项目	高级技术经理
云上迁移服务 为企业客户提供的上云咨询、迁云设计、迁云实施、迁云后技术支持等服务。技术专家团队对客户的现有 IT 架构进行分析评估、设计合适的云上应用架构、网络架构等	¥4000/天（5 天起）
云上系统专家保障 为用户云上业务提供系统容量体检及管理方案建议、系统优化建议、容灾方案建议等全程的应急保障远程技术支持（护航）和应急响应机制的服务，协助客户保障云上业务稳定	¥6000/天（4 天起）
云数据库技术服务 为用户提供数据库系统重装，数据迁移，数据恢复服务，调整优化服务。（不含系统和数据库重装）	¥3000/次起

全程云办公
售后服务中心
2018 年 01 月