

---

## 九思泰达技术支持

九思泰达可为客户提供每周七天，每天二十四小时服务。通过建立一整套规范的运作体系和流程，集中一批高水准的客户支持工程师队伍，我们能够提供全方位的技术支持服务。这包括：

- 软件升级与更新服务
- 软件维护服务
- 电话咨询服务
- 专业技术服务
- 网上在线服务
- 教育培训(现场、远程)服务

### 服务级别分为两种类型：

- 标准支持----提供九思泰达一系列标准的技术支持，在正常工作时间内提供帮助服务。
- 增强支持----7\*24，这项服务适用于客户的关键业务系统，需要高优先级的技术支持，我们将提供给客户每天 24 小时，每周 7 天的全天候服务。

### 标准支持服务方式：

- 电话支持：在周一至周五的当地办公时间，您可获得不受限制的求助电话支持，九思泰达的专业技术和完善的电话处理及问题升级流程，能够保证提供快速有效的支持服务。
- 远程电话拨入：当客户申报故障后，若需要连接客户端进行详细的检查，九思泰达技术支持工程师将通过安全调制解调器进行远程电话拨入分析，快速而直接的对各种软硬件问题进行诊断。
- 网上在线支持：凡九思泰达的签约客户，均可获得强大的网上在线支持。
- 提前通知服务：这项主动、以互联网为基础的服务，通过电子邮件、网

---

上技术交流等方式，将九思泰达支持工程师报告的重要技术问题、问题的解决方案通告客户。

#### **增强支持服务方式：**

- **7\*24 小时电话支持：**客户可以在任何时候得到电话技术支持服务。不管您什么时候需要，都可以直接拨打九思泰达热线值班手机，与我们支持中心的工程师取得联系，我们将及时为您提供最快捷的服务，必要时，九思泰达技术支持工程师可以通过安全的调制解调器施行远程电话拨入分析，以便快速、直接地对系统问题进行诊断。
- **现场支持与本地培训：**对不能通过电话解决的紧急问题，九思泰达将在接到客户故障申报后，根据实际情况，派遣经验丰富的专业技术人员赶赴现场，为您解决各种系统或软件问题，并可在本地进行现场技术培训。
- **全面客户支持：**我们对每一客户均指定专门的客户代表，全面负责客户服务工作，通过规范的客户管理体系和全面的支持计划，九思泰达的客户代表将定期对客户进行随访，了解存在的问题，满足客户的需求。
- **技术咨询：**当您在日常的维护过程中需要帮手时，当您需要技术支持帮您解决问题时，有深厚技术背景的九思泰达工程师能助您一臂之力，为您提供有力的技术咨询。
- **网上在线支持：**凡九思泰达的签约客户，均可获得强大的网上在线支持。

#### **客户故障级别定义**

我们根据客户故障对最终用户的影响程度，区分以下三个级别的客户故障。

- **紧急故障：**给客户提供服务的应用系统崩溃，已无法提供正常服务。  
  
说明：技术支持中心将即时给予客户响应，并委派主管支持工程师全时（24 小时）处理客户故障。
- **严重故障：**应用系统性能下降，影响客户业务。部分服务中断，影响用

---

户正常使用。

说明：技术支持中心将即时给予客户响应，并委派主管支持工程师在工作时间内处理客户故障。

- 一般故障：系统出现故障，但不影响用户正常使用。客户技术咨询、索取技术资料、技术支援等。

说明：技术支持中心将在 4 小时内给予客户响应，并委派主管支持工程师在工作时间内处理客户故障。

## 如何获得九思泰达的技术服务

在正常的办公时间内（每星期一至星期五的9:00-17:30），我们有专职的客户工程师负责支持热线。在其他时间，我们有值班工程师负责解决您的问题。

在支持热线工作时间内，打进的所有热线电话都由客户代表接听，她将会记下贵公司的名称、您的姓名、联系电话、E-mail地址以及故障的详细记录。您的问题将以故障单的形式输入九思泰达客户服务系统中，并进入我们正常的故障处理流程。

当登记一个故障后，希望您能够一直与我们保持联系，以确保您的故障在最短时间内得到解决。我们的目标是实时地解决尽可能多的故障。这意味着，在您第一次求助于技术支持中心时，我们就将竭力及时地解决您的故障。

在这里，“解决”意味着客户对我们提供的解决方案表示满意，可以关闭该故障单，或者我们已经提供了双方都可以接收的处理方案。这些问题解决的时间是我们努力实现的目标。

- 电子支持系统：[support@justtide.com](mailto:support@justtide.com)

技术支持中心联系方式

- 工作时间：86-755-86569937

- 
- 非工作时间：15920072001