

# 金牌技术支持 – 为您的成功保驾护航

## 概述

Cloudwonder 金牌技术支持服务由我们经验丰富的工程师团队为您的组织提供直接和即时的支持，最大限度地降低运营成本。Cloudwonder 的支持团队将提供基于事件的7\*24小时服务，与您的 IT 团队合作以缓解应用环境中反复出现的问题。我们的支持人员使用专业技能，通过电话和在线远程的方式来快速解决任何工单，并将帮助确保您的关键任务和数据以最佳方式运行在可控的服务管理下。

## 范围与价值

与 Cloudwonder 的支持团队合作将使您的 IT 团队能够更有效地解决复杂的问题。

高级支持实现以下价值：

- **电话和网络支持：**Cloudwonder 的支持专业人员将通过电话或网络界面进行7\*24小时服务。您的 IT 团队将可以访问基于 Web 的知识和自助客户支持工具，这有助于最大限度地减少业务中断。
- **产品更新和修复：**为了确保您的 IT 环境配备 Cloudwonder 最新的特点和功能，我们的支持工程师将让您的 IT 团队了解最新的软件更新和版本发布。任何关键补丁会快速交付，使您业务维持稳定的高生产力水平。
- **高级硬件更换：**对于任何硬件故障，如果在当地时间下午 3 点之前收到请求，Cloudwonder 将在下一个工作日运送备件到达您的站点。请注意，运送到某些地点可能会受当地清关处理和相关延误的影响。

## 附加信息

有关 Cloudwonder 支持服务的更多信息，请参阅 Cloudwonder 支持计划数据表，或联系您的 Cloudwonder 销售代表。

上海嘉绍信息技术有限公司

地址：中国上海市徐汇区宜州路188号B7栋11楼

邮箱：support@cloudwonder.com

Cloudwonder 为企业多云数据保护、灾难恢复、数据再生利用能力以及智能IT保障服务。通过使用市场领先的多云数据保护能力，结合多样化的数据保护容灾方案，帮助用户将“勒索病毒”灾难恢复的时间，由过去的数天缩短至数分钟。

Cloudwonder 是上海嘉绍信息技术有限公司的注册商标。所有其他商标或服务标志均为其及其各自持有人的财产，特此承认。©2021 Cloudwonder Co, Ltd. 保留所有权利。