

软件售后服务说明书

尊敬的客户您好！

您已购买 Infoworks 系列软件产品，为了帮助您更高效的了解和使用本软件，请仔细阅读本说明书。

您可以获得以下软件售后技术服务：

- 软件入门学习教程、配套数据和讲解视频
- 1v1 工单答疑
- 知识库技术文档查阅
- 软件入门培训
- 每周四下午线上即时沟通答疑
- 加入官方技术讨论群

其中前三项服务都可以通过我们的官方售后技术服务平台：

<https://support.hrwallingford.com.cn/portal/zh/home> 获得。

周四答疑将在官方技术讨论群（QQ: 3390737875）中定期发送会议链接，请您关注。

1. 软件入门培训

自新购软件起一年以内（以 license 激活当日计算），您可以预约我们的售后团队为您免费提供一次入门培训。我们销售团队会给到您我们售后团队的联系方式。

以排水模型软件 Infoworks ICM 为例，培训内容包括水文模型构建、一维管道建模、一维河道建模、二维地表漫流模型构建、模型的基本运行和结果查看等软件基本操作。

- 培训对象：有软件使用需求的员工，人数上限为 20 人，下限为 2 人。
- 培训方式：线上远程会议。若需要线下需要特殊申请。
- 培训时长：以您签订的合同为准。
- 特别注意：培训有效期为一年，超过一年未预约即表示您放弃本权益。

2. 模型软件入门学习

在进行一切学习之前，请您确保您的软件已经安装成功，并且权限设置成功，您可以顺利打开模型软件了。如果您的软件安装或者权限设置遇到问题，请您回复此邮件以获得技术支持。

接下来请您首先访问在线用户技术支持和资料库（desk 平台）：

<https://support.hrwallingford.com.cn/portal/zh/home>。

登陆平台后，请您务必完成注册。如果您注册了，却没有收到激活邮件，那么很大概率是被邮箱识别成了垃圾邮件，您去垃圾邮件中将其恢复即可。

登录平台后，您将看到“工单”和“知识库”两个入口。当您遇到模型问题时，我们强烈推荐先查看“知识库”，点击进入“知识库”后，搜索关键字后查找相关资料，您可以免费查看以及学习。如果您在“知识库”中找不到您需要的解答，那么可以提交“工单”，如果您是服务期内的客户，那么我们将在 1.5 个工作日内为您提供 1V1 的专业解答，通常当日都可以回复到。“社区”我们后续将逐渐开放。

您购买软件附赠的技术支持问题包含模型软件相关的技术问题，但不包含项目解决方案、it 技术问题以及模型的具体教程等问题。如果您有具体项目遇到苦难，希望我们介入培训或者指导，那么也可以直接联系我们销售同事，我们致力于为客户提供最好的解决方案。



注意：右下角的“机器人”对话是针对非客户的，它不会给您直接解答技术问题，如果您有技术问题，烦请查看“知识库”，或者提交“工单”。

同时，您登陆以上网站后，可以通过以下连接获得入门培训教程、数据和视频：

<https://support.hrwallingford.com.cn/portal/zh/kb/articles/infoworks-icm> 软件安装包下载。

烦请您务必在做任何练习和项目之前，仔细阅读培训资料和观看培训视频，以确保您已完全掌握模型软件的基础知识框架。在坚实的基础之上，您后期的提高会事半功倍。

3. 实时线上答疑

为满足部分客户偏好直接对话答疑的需求，我们也设置了周四下午 14:00-16:00 固定的线上实时答疑服务，不论您是服务期内、外的客户均可参加。

您参加前请在周三注意我们的官方技术群（QQ: 3390737875）里发送的问题问卷，烦请您将问题填写完成，我们在周四的答疑中会一一为您解答，若解答过程中您仍有不清楚的，可以与我们的工程师现场连麦交谈。

每次答疑结束后我们将上传答疑视频到“知识库”中，并配有每次答疑的问题列表，您可以在“知识库”中反复观看往期答疑视频。

4. 关注微信公众号

关注微信公众号“华霖富水利”，右下角点击“关于我们”中的“知识库”即可进入以上 2 中的系统。

此外，您还可以在群内与来自天南海北的软件用户共同探讨模型技术和应用。Infoworks ICM 官方讨论群：3390737875。

我们将来还会陆续上线线上课堂，您依然可以通过微信公众号“华霖富水利”，进入左下角“在线课堂”进入。在这里您可以查看定期发布的模型系列培训课程，包括软件使用技巧、模块功能和案例讲解。您也可以给我们的公众号留言互动，获取产品资料，沟通项目需求，或者提出宝贵意见和建议。

