

金蝶标准成功服务 产品说明书

金蝶软件（中国）有限公司

客户成功部

2024 年 2 月

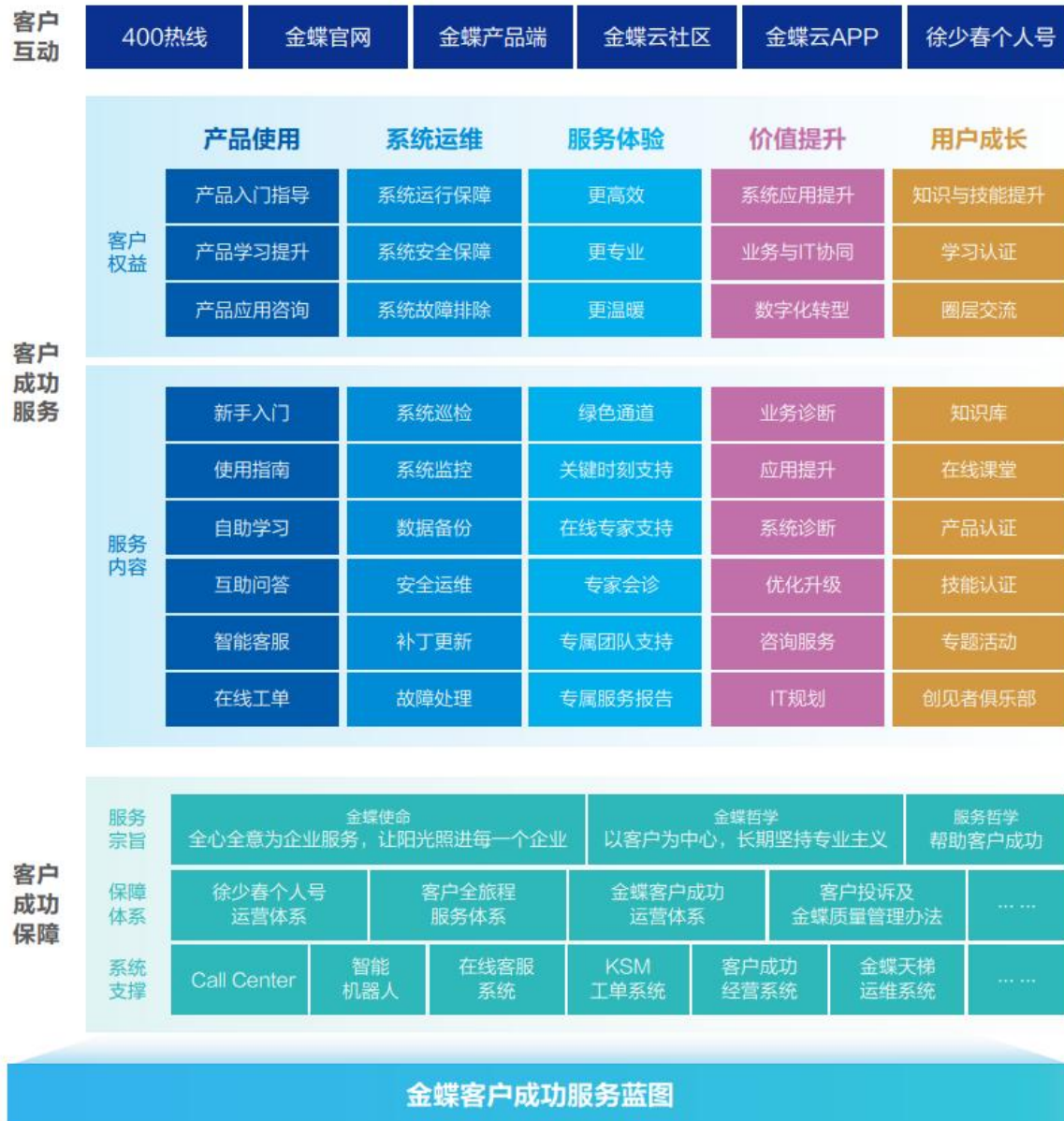
目录

1. 客户成功服务概述.....	2
2. 标准成功服务内容.....	3
3. 服务项说明.....	5
3.1 智能服务.....	5
3.1.1 智能客服.....	5
3.2 自助服务.....	5
3.2.1 金蝶云社区.....	5
3.2.2 金蝶产品认证.....	6
3.3 在线服务.....	6
3.3.1 在线工单.....	6
3.3.2 在线运维.....	7
3.3.3 升级更新.....	7
3.3.4 故障处理.....	8

Confidential

1. 客户成功服务概述

金蝶以客户为中心，以全旅程为突破，以彰显客户权益和价值为目标，持续创新并提升服务内涵和体验。通过对客户诉求进行深入洞察与分析，从产品使用、系统运维、服务体验、价值提升、用户成长五个维度，全面梳理客户成功服务，为客户持续创造价值，帮助客户成功。



- 标准成功服务
标准成功服务是为客户提供的基礎保障性服务，包括社区自助、智能客服、在线工单、补丁更新等远程在线服务，是金蝶产品的“交强险”，防范风险，保障产品正常使用。
- 高级成功服务
高级成功服务在标准成功服务基础上，为客户提供的VIP服务，提供专家支持、现场支持、专属服务等，提升服务体验，保障产品高效运行，让产品更好用。
- 金选成功服务
金选服务是一系列增值服务产品的集合，分为工具服务和专项服务，包括企业战略管理、业

务管理、技术管理各个层面的服务产品，帮助企业满足个性化需求，持续获得价值提升。

	标准成功服务 防范风险·应用无忧	高级成功服务 高效运行·尊享体验	金选服务 行稳致远·持续提升	专属服务方案 随需定制·陪伴成长
智能服务	✓	✓	工具服务 云运维 云审计 云备份 专项服务 升级服务 应用提升服务 二开运维服务 性能优化服务 现场（驻场）服务	私有云客户专属服务方案 (举例) 标准成功服务 + 现场服务（按人天） + 专题培训 升级服务 云运维 公有云客户专属服务方案 (举例) 高级成功服务 + 驻场服务（按月/按年） + 应用提升 性能优化 云审计
自助服务				
金蝶云社区	✓	✓		
金蝶产品认证	✓	✓		
在线服务				
在线工单	标准响应	高级响应		
在线运维	仅限公有云	仅限公有云		
更新与升级	✓	✓		
故障处理	✓	✓		
VIP服务				
绿色通道		✓		
关键时刻支持		✓		
IM专家支持		✓		
专家会诊		✓		
业务与系统诊断		✓		
专属服务支持		✓		
职业技能认证		✓		
创见者专题活动		✓		

金蝶客户成功服务产品

2. 标准成功服务内容

标准成功服务是为客户提供的基礎保障性服务，包括社区自助、智能客服、在线工单、补丁更新等远程在线服务，是金蝶产品的“交强险”，防范风险，保障产品正常使用。

标准成功服务内容清单如下：

类别	服务内容	服务说明
智能服务	智能客服	在线智能客服机器人：在线实时提供问题自动解答。 服务时间：7*24 小时。 服务入口： ①产品端在线服务入口； ②金蝶云社区入口。

		智能语音热线：通过拨打热线电话 4008-836-836，获得智能语音咨询和支持。 服务时间：7*24 小时。
自助服务	金蝶云社区	金蝶云社区为用户提供自助互助式服务资源，包括高质量的职场技能课程和场景化、角色化学习路径、互助问答、帮助中心等，快速提升专业技能。
	金蝶产品认证	基于金蝶原厂专家团队打造的丰富产品课程资源，向用户提供产品学习和认证等服务，提升用户专业能力。
在线服务	在线工单	针对用户在产品使用过程中遇到的应用咨询类、数据及环境等技术问题，通过工单的形式提供支持，不包含二次开发及第三方产品导致的问题。 产品购买后的第二年起每年有最大工单量限制 ，详见说明。 服务时间：5*8 小时。 服务入口： ①产品端在线服务入口； ②拨打 4008-836-836 热线提交工单； ③客户工作台服务入口。
	在线运维	提供标准化 IT 运维保障服务，以保障用户能够持续稳定使用金蝶云系统。仅面向公有云产品提供。 服务时间：7*8 小时。
	升级更新	公有云产品：提供持续的产品版本升级更新服务。
		私有部署产品：提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可及产品安装包。服务期内为客户提供产品最新的补丁包下载。
故障处理	针对产品安装部署、补丁安装过程中遇到的问题、系统运行过程出现的故障以工单的形式提供技术支持。 服务时间及服务入口参见以上在线工单说明。	

说明：

(1) 以上服务时间指按照北京时间提供的服务时间，依据不同的服务方式有以下三种：

- ① 5*8 小时：指除国家法定节假日的周一至周五的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；
- ② 7*8 小时：指除国家法定节假日的周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30；
- ③ 7*24 小时：指周一至周日 0:00-24:00。

(2) 标准成功服务工单限量说明

为引导用户在社区中自助互助，针对在线工单的工单数量限量：

- ① 购买产品后的首年服务不限量；
- ② 购买产品后的第二年起，每年限 50 单/年，不含程序错误问题工单（以最终答复时的问题类型为准）；
- ③ 工单限量仅针对标准成功服务，高级成功服务不限工单数量。

3. 服务项说明

3.1 智能服务

3.1.1 智能客服

智能客服是面向客户提供的在线智能客服机器人和智能语音热线。

1、服务内容

- (1) 在线智能客服机器人：在线实时提供问题自动解答；
- (2) 智能语音热线：通过拨打热线电话 4008-836-836，获得智能语音咨询和支持，咨询金蝶产品使用过程中的应用类问题。

2、服务时间

7×24 小时（指周一至周日 0:00-24:00）。

3、服务方式

在产品端，或登录金蝶云社区、金蝶官网，进入售后在线服务。

4、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

3.2 自助服务

3.2.1 金蝶云社区

金蝶云社区为用户提供自助互助式服务资源，包括高质量的职场技能课程和场景化、角色化学习路径、互助问答、帮助中心等，快速提升专业技能。

1、服务内容

- (1) 互助问答
在【问答】版块中提问，与大量同行或技术专家交流，并随时随地在线自助检索相关问题解答。

- (2) 帮助中心

帮助中心是金蝶官方出品的产品知识库，您可通过知识目录查看或搜索产品知识，自助解决问题；同时根据不同维度配置了知识专题，助您更快更高效地掌握产品应用。。

- (3) 学习成长

- ①按场景学习：提供专题、课程、学习营、公开课等场景的学习课程；
- ②按角色学习：提供系统管理员、会计、开发工程师、技术支持、实施顾问等角色的学习路径。

2、获取方式/路径

通过金蝶云社区地址：<https://vip.kingdee.com> 获取。

3.2.2 金蝶产品认证

金蝶产品认证是对用户掌握金蝶产品的操作水平的考察，以反映用户对金蝶产品的熟悉使用程度，通常来说获得金蝶产品认证的人员就具备了从事操作该产品的工作能力。

1、服务内容

基于金蝶原厂专家团队打造的丰富产品课程资源，向用户提供产品学习和认证等服务，提升用户专业能力，包括但不限于以下认证内容：

- (1) 系统管理员认证（初级、中级、高级）；
- (2) 技术支持认证（财务、供应链、系统运维）。

2、价值体现

满足企业员工专业性考核规范化管理要求；
实现员工专业技能持续提升，用户与企业共同成长。

3、交付说明

由金蝶精一信息科技有限公司提供认证服务，针对已购买标准成功服务的企业的注册用户提供一定范围内的优惠认证名额，具体以实际发布为准。

3.3 在线服务

3.3.1 在线工单

针对用户在产品使用过程中遇到的应用咨询类、数据及环境等技术问题（不包含二次开发及第三方产品导致的问题），通过工单的形式提供支持。

1、工单提交渠道

需由用户自行提单，用户可通过以下渠道提交工单：

- (1) 产品端在线服务入口；
- (2) 通过金蝶官网或金蝶云社区进入【客户工作台】-【服务】版块提交工单；
- (3) 拨打 4008-836-836 热线提交工单。

2、服务范围

解决产品使用过程中的应用咨询类、数据及环境等技术类、产品功能需求类问题，不包含二次开发及第三方产品导致的问题。其中二次开发包含以下内容：

- (1) 通过金蝶开发平台新增业务对象，包括自定义的基础资料、业务单据、报表等；
- (2) 通过金蝶开发平台针对原有业务对象扩展后的实体服务规则、值更新事件、单据转换规则进行的修改或新增，不包括字段新增及对显示界面、规格大小、字段属性的调整等操作；
- (3) 自定义新增的反写规则、业务流程、工作流、审批流；
- (4) 通过金蝶移动开发平台进行的开发；
- (5) 根据系统规定的插件接口和规范进行的插件开发。

3、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

4、服务时间

5×8 工作小时（指除国家法定节假日的周一至周五的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30）。

5、最大工单量限制

为引导用户在社区中自助互助，针对在线工单的工单数量限量：

- (1) 购买产品后的首年服务不限量；
- (2) 购买产品后的第二年起，每年限 50 单/年，不含程序错误问题工单（以最终答复时的问题类型为准）；
- (3) 工单限量仅针对标准成功服务，高级成功服务不限工单数量。

6、服务响应标准

2 个工作日内响应。服务响应是指第一次人工联系，包括电话或在线人工回复。

3.3.2 在线运维

1、适用产品类型

仅适用于公有云产品。

2、服务内容

- (1) 为客户提供标准化 IT 运维保障服务，以保障用户能够持续稳定使用金蝶云系统；
- (2) 环境健康巡检与监控预警来持续保障产品稳定运行；
- (3) 提供的安全合规、全面的安全保障，包括：环境、数据、应用、二开安全保障。

3、服务时间

7×8 工作小时（指除国家法定节假日的周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30）。

4、服务方式

金蝶云·苍穹、金蝶云·星瀚（含人力云）、金蝶云·星空产品客户：登录金蝶天梯运维平台（<https://ops.kdcloud.com>）在线使用客户运维看板。

EAS Cloud（含 s-HR）产品客户：登录金蝶 EAS 运维平台（<https://ops.kdeascloud.com>）在线使用。

3.3.3 升级更新

1、服务内容

公有云客户：为客户提供持续的产品版本升级更新服务。

私有部署客户：提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可及产品安装包。服务期内为客户提供产品最新的补丁包下载。

2、交付标准

根据不同产品按以下相应的升级策略：

- (1) 金蝶云星空公有云

提供完整的产品升级更新服务，更新策略如下：

- ①多租户标准补丁更新

方式：提前通知客户，定时进行批量更新升级。

时间：一般是月中的周末进行，客户可以自主申请进行更新。

- ②单租户补丁标准更新

客户自主申请进行更新，根据产品大版本进行同步推进。

- ③单租户二开补丁更新

客户自主进行申请，运维平台进行安全审计。

(2) 金蝶云苍穹、金蝶云星瀚公有云

分为敏态更新、稳态更新两种更新策略：

①敏态更新：两周一更新。

②稳态更新：按稳态版本发布，通常半年发布一个版本。

(3) 金蝶云星辰

每周更新两次。

(4) 私有部署客户

提供产品标准补丁、产品安装包下载，由客户系统管理员自行制定更新计划。

3、价值体现

及时修复产品问题，获取更完善的产品功能；服务期内免费获取最新产品，提升产品价值。

3.3.4 故障处理

针对产品安装部署、补丁安装过程中遇到的问题、系统运行过程出现的故障以工单的形式提供技术支持。

1、客户范围

标准成功服务期内的客户

2、服务内容

解决基础环境类问题，不包含客户第三方产品安装部署等的问题解决。

3、工单提交渠道

用户可通过以下渠道提交工单：

(1) 产品端在线服务入口；

(2) 通过金蝶官网或金蝶云社区进入【客户工作台】-【服务】版块提交工单；

(3) 拨打 4008-836-836 热线提交工单。

4、支持方式

由技术支持工程师人工处理。

5、支持时间

7×8 小时（北京时间 8:30-12:00，13:00-17:30）。

6、服务响应及处理标准

1 个工作日内响应。服务响应是指第一次人工联系，包括电话或在线人工回复。