

# 金蝶高级成功服务 产品说明书

金蝶软件（中国）有限公司

客户成功部

2023 年 7 月

## 目录

1. 客户成功服务概述.....	2
2. 高级成功服务内容.....	2
3. 服务项说明.....	4
3.1 产品使用.....	4
3.1.1 社区自助/互助.....	4
3.1.2 在线工单（高级响应）.....	5
3.1.3 IM 专家支持服务.....	5
3.2 系统运维.....	6
3.2.1 公有云部署运维.....	6
3.2.2 私有云部署运维.....	6
3.2.3 关键时刻支持.....	7
3.3 服务体验.....	7
3.3.1 智能客服.....	7
3.3.2 人工客服.....	7
3.3.3 专属技术经理.....	8
3.4 价值提升.....	8
3.4.1 升级更新.....	8
3.4.2 专家会诊.....	9
3.4.3 专属服务报告.....	9
3.5 用户成长.....	9
3.5.1 社区学习.....	9
3.5.2 金蝶产品认证.....	10
3.5.3 专属职业技能认证.....	10
3.5.4 专属创见者专题活动.....	10

## 1. 客户成功服务概述

客户成功服务是指金蝶在客户全旅程的每个阶段，为客户及其用户提供指导、咨询、建议、技术支持和解决方案，为客户持续创造价值，帮助企业实现数字化转型。

金蝶根据客户反馈和诉求，从产品使用、系统运维、服务体验、价值提升、用户成长五个维度总结相应的客户权益及服务内容组合形成“三大服务”，分别为标准成功服务、高级成功服务、金选成功服务。



- **标准成功服务**  
标准成功服务是针对产品标准应用需求提供的保障性服务，包括在线工单、产品更新等远程在线服务，并提供线上自助服务和学习提升资源，如自助问答、产品知识库、常见问题解答及在线课程等。
- **高级成功服务**  
高级成功服务包含标准成功服务的内容，同时提供专属技术经理、关键时刻支持、IM 专家支持、专属服务报告等，具有专人、现场、专属的特点，帮助客户提升产品应用能力。
- **金选成功服务**  
金选成功服务是一系列个性化增值服务产品的集合，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。客户可根据需要选择其中一项或多项服务产品，帮助企业满足个性化需求，持续获得价值提升与成长。

## 2. 高级成功服务内容

高级成功服务包含标准成功服务的内容，同时提供专属技术经理、关键时刻支持、IM 专家支持、专属服务报告等，具有专人、现场、专属的特点，提升服务体验，让产品更好用。

高级成功服务包含标准成功服务的内容，同时提供专属技术经理、关键时刻现场服务、IM 专家支持、专属服务报告等，具有专人、现场、专属的特点，提升服务体验，让产品更好用。

高级成功服务内容清单如下：

类别	服务内容	服务说明
产品使用	社区自助/互助	为用户提供的自助互助式服务资源，包括社区互助问答、新手课堂、常见问题、产品使用课件、知识库等。
	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。 不限工单量。 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直接登录工单系统 <a href="https://ticket.kingdee.com">https://ticket.kingdee.com</a> ； ④金蝶云社区入口。
	IM 专家支持服务	专家在线实时快速响应产品使用问题、业务咨询等。仅针对 K/3 WISE、金蝶云·星空、EAS Cloud（含 s-HR）提供。 服务时间：7*8 小时。 服务入口： ①产品端在线服务入口； ②金蝶云社区入口。
系统运维	公有云部署运维	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。
	私有云部署运维	针对私有云及私有云订阅产品提供的部署方案制定、环境部署以及保障的服务，协助完成 2 套私有环境安装部署。
	关键时刻支持	在业务关键时刻提供专家护航保障，助力企业稳定度过关键期。
服务体验	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。
	人工客服	提供多种方式的人工客服支持，包含热线人工即时接听及受理、在线 IM 人工支持、工单直达技术专家等服务内容。
	专属技术经理	配备专属的中高级技术专家提供 1 对 1 的服务支持。
价值提升	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。
	专家会诊	针对系统应用、业务流程等方面的疑难问题，安排专家诊断并提供解决方案。
	专属服务报告	提供系统运行状态、服务支持的总结报告，以及优化建议。
用户成长	社区学习	金蝶云社区提供高质量的职场技能课程和场景化、角色化学习路径，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。
	专属职业技能认证	为信息化建设领域各职业人士提供的职业技能认证，针对其专业知识水平、技能进行综合考察，为企业的注册用户提供一定范围内的优惠认证名额。
	专属创见者活动	组织圈层交流与专题学习活动，为企业家提供学习、研讨、分享的平台。

说明：

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。

### 3. 服务项说明

#### 3.1 产品使用

##### 3.1.1 社区自助/互助

为用户提供的自助互助式服务资源，包括社区互助问答、新手课堂、常见问题、产品使用课件、知识库等。

##### 1、服务内容

###### (1) 社区互助问答

社区问答中提问，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) 新手课堂

包括快速入门、场景入门、学习路径和热门操作指南，便于零基础新用户快速掌握产品知识，快速上手软件应用。

###### (3) 常见问题

针对产品使用过程中出现的应用操作、基础设置、系统环境等方面的常见问题提供相应解答。

###### (4) 产品使用课件

自助学习产品微课件，帮助用户快速掌握产品应用实操及专业知识。

#### (5) 知识库

社区知识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。

### 2、获取方式/路径

通过金蝶云社区 (<https://vip.kingdee.com>) 提供互助问答、常见问题、产品使用课件、知识库；通过金蝶官网 (<https://www.kingdee.com>) 提供新手课堂内容。

## 3.1.2 在线工单（高级响应）

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，并提供比标准成功服务更高的响应标准。

### 1、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) 拨打 4008-836-836 热线提交工单；
- (3) 直接登录工单系统 <https://ticket.kingdee.com>；
- (4) 金蝶云社区【联系我们】-【售后在线服务】入口。

### 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、服务响应标准：

0.5 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。

## 3.1.3 IM 专家支持服务

专家在线实时快速响应产品使用问题、业务咨询等。

### 1、服务渠道

用户可通过以下渠道获得 IM 支持服务：

- (1) 产品端在线服务入口
- (2) 金蝶云社区入口

## 2、适用产品范围

仅针对 K/3 WISE、金蝶云·星空、EAS Cloud（含 s-HR）提供。

## 3、服务方式

由技术支持工程师通过在线即时通讯软件（IM）提供服务。

## 4、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

## 5、服务范围

解决产品应用类咨询问题。

## 6、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）。

## 3.2 系统运维

### 3.2.1 公有云部署运维

#### 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。

### 3.2.2 私有云部署运维

针对私有云及私有云订阅产品提供的部署方案制定、环境部署以及环境保障的服务。

#### 1、服务内容

- （1）标准环境硬件选型、并制定部署架构方案；
- （2）指导完成 2 套以内私有环境安装部署；
- （3）指导解决基础环境类问题；
- （4）不包含高可用部署、集群部署、第三方产品安装部署；
- （5）以上支持总人天不超过 3 人天。

#### 2、服务方式

由专属技术经理组织协调技术支持工程师提供支持，以远程或在线交付为主。

#### 3、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）。



### 3.2.3 关键时刻支持

在业务关键时刻提供专家护航保障，助力企业稳定渡过关键期。

#### 1、服务范围

针对结账、报税、付款、对账以及业务高峰期等关键时刻提供的服务支持。

#### 2、服务时间

根据业务需要，双方协商确定。

#### 4、服务方式

由专属技术经理组织协调专家资源提供支持，以远程或在线交付为主，必要时结合现场支持，具体形式根据协商确定。

#### 5、交付物

《关键时刻支持报告》

#### 6、服务说明

(1) 若需现场服务，则现场支持人员以当地服务人员为主；

(2) 服务结束后，《关键时刻支持报告》客户应在 5 个工作日内给予签字确认或提出书面修改意见，如逾期既不提出书面修改意见，也不给予签字确认的，则视同确认扣减时间。

### 3.3 服务体验

#### 3.3.1 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。

#### 3.3.2 人工客服

提供多种方式的人工客服支持，包含人工热线、IM 专家支持服务、在线工单：

(1) 人工热线：客户拨打 4008-836-836 热线，人工接听，即时受理；面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

(2) IM 专家支持服务：详见【4.1.2】；

(3) 在线工单：工单直达专家团队处理，详见【4.1.1】。



### 3.3.3 专属技术经理

配备专属的中高级技术专家提供 1 对 1 的服务支持。

#### 1、服务内容

- (1) 针对用户提交的问题反馈和建议，协调资源并及时跟进；
- (2) 针对系统应用的疑难问题，组织协调专家资源进行分析原因；
- (3) 为用户反馈重要事件的进度与处理后的事件总结；
- (4) 定期提供工单问题总结分析与汇报。

#### 2、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）。

#### 3、服务方式

以远程或在线交付为主，必要时结合现场支持，根据协商确定。

### 3.4 价值提升

#### 3.4.1 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。

### 3.4.2 专家会诊

针对系统应用、业务流程等方面的疑难问题，安排专家诊断并提供解决方案。

#### 1、服务内容

- (1) 针对系统应用的疑难问题，提供解决方案；
- (2) 针对业务流程的疑难问题，提供解决方案；
- (3) 针对系统单点性能问题，提供优化方案。

#### 2、服务时间

根据客户业务需要，双方协商确定。

#### 3、服务方式

以远程或在线交付为主，必要时结合现场支持，根据协商确定。

#### 4、交付物

《专家诊断报告》

#### 5、服务说明

- (1) 会诊结论以提供解决方案为主，不做方案落地实施以及校验操作；
- (2) 若需现场服务，则现场支持人员以当地服务人员为主；
- (3) 服务结束后，《专家诊断报告》客户应在 5 个工作日内给予签字确认或提出书面修改意见，如逾期既不提出书面修改意见，也不给予签字确认的，则视同确认扣减时间。

### 3.4.3 专属服务报告

提供系统运行状态、服务支持的总结报告，以及优化建议。

#### 1、服务报告内容

主要包括但不限于：客户购买和使用系统的基本情况，用户使用热线、在线客服、提单反馈的数据统计与记录，问题类型、领域的归纳分析，改善的建议等，提供年度服务报告分析诊断建议。

#### 2、服务报告获取

由当地服务人员提供或系统自动生成。

#### 3、服务报告提供次数

服务期内提供两次报告，包含半年报和年报。

## 3.5 用户成长

### 3.5.1 社区学习

金蝶云社区提供高质量的职场技能课程和场景化、角色化学习路径，快速提升专业技能。

#### 1、服务内容

- (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、生管、物控员、生产物料员、会计等角色的学习路径。

#### 2、服务方式

在金蝶云社区进入【学习成长中心】。

### 3.5.2 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服务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。

### 3.5.3 专属职业技能认证

金蝶职业水平认证是对信息化建设领域各职业人士的专业知识水平，技能进行综合考察，以反映该人士是否具备从事该职业的综合专业知识，技能以及在该职业人群中所处的水平。

#### 1、服务内容：

提供职业技能培训及认证服务，详细内容以实际发布为准。

#### 2、服务价值：

满足企业持续发展对职业技能认定的需求；  
有助于提升企业员工岗位技能和素质，提高企业技术专业度。

#### 3、服务说明

由金蝶精一信息科技服务有限公司提供认证服务，针对已购买高级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；

交付内容：根据职业技能认证的不同，提供相应的培训内容；

交付流程：认证通知→报名→培训→考试→证书发放。

### 3.5.4 专属创见者专题活动

创见者俱乐部提供对应圈子、共同探讨前沿理念，进行行业及经验分享，在行业大咖的企业  
管理课堂里学习、研讨、提升、创新，拓展属于自己的企业管理之路。

#### 1、服务内容

走进行业标杆、沙龙会、交流/专题学习等。

#### 2、服务价值

支高端学习分享的平台，实现领导力发展；  
拓展人脉、融入圈层，捕捉行业最新动态及发展。

#### 3、服务说明

面向对象：购买高级成功服务的符合活动要求的企业高管；

交付内容：根据活动内容定向邀请参加对应活动；

交付流程：金蝶总部/机构发布活动→邀请→报名→参加活动→反馈。

Confidential