

高级成功服务（2023 版）服务内容清单

类别	服务内容	服务说明
产品使用	社区自助/互助	金蝶云社区互助问答：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。
		新手课堂：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。
		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。
		用户帮助手册：在产品端查看用户帮助手册，了解产品各模块功能的总体流程图、功能讲解和详细操作方法。
		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。
	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。 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 https://ticket.kingdee.com； 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。 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。 服务时间：7*24 小时。
	私有云部署运维	针对私有云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（1 套生产环境+1 套测试环境）安装部署。
	关键时刻支持	在业务关键时刻提供专家现场护航保障，助力企业稳定渡过关键期。
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*8 小时。
	人工客服	包含在线、热线人工客服，即时响应，直达专家组，解决产品使用过程中的应用咨询类、数据及环境等技术类问题。
	专属技术经理	配备专属的中高级技术专家进行 1 对 1 的服务支持。
价值提升	升级更新	公有云客户：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。
	补丁下载	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。
	人才推荐	基于金蝶与院校长期人才合作培养的基础，针对企业管理、财务会计、信息系统等多个专业领域为客户提供的专业人才服务。可提供 20 个职位以内的不限次简历下载。
用户成长	社区学习	产品知识库：可通过金蝶云社区知识目录查看产品功能的常见问题、精华汇总、产品概述、知识专题等内容，自助解决常见问题。
		产品视频课程：提供产品初级应用、常用功能讲解、常见问题等视频课程。
	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	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，为企业的注册用户提供一个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。

以上服务时间指乙方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。