



金蝶高级成功服务 说明书

目录

1. 高级成功服务概述	3
2. 高级成功服务内容清单	3
3. 高级成功服务内容说明	3
3.1 系统运维	5
3.1.1 私有云运维	5
3.2 持续更新	6
3.2.1 需求聆听	6
3.2.2 许可升级	6
3.3 服务支持	7
3.3.1 热线服务	7
3.3.2 在线工单	7
3.3.3 IM 人工服务	8
3.4 价值提升	9
3.4.1 定制开发维护	9
3.4.2 关键时刻支持	10
3.4.3 专属技术经理	10
3.4.4 专属 IM 服务群	11
3.4.5 专属服务报告	11
3.4.6 系统健康检查与建议	12

1. 高级成功服务概述

客户成功服务是金蝶在客户全旅程的每个阶段，通过专业指导、咨询服务、技术支持与定制化解决方案，持续为客户创造价值，助力企业高效实现数字化转型与业务增长。

为了满足客户不同的服务体验及场景需求，金蝶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（简称“标准服务”）、高级成功服务（简称“高级服务”）、专项服务。

高级成功服务在标准成功服务的基础上，提供在线工单、IM 人工支持、专属技术经理、关键时刻支持及专属服务报告等深度服务，通过多种人工服务方式，确保产品高效稳定运行，助力企业业务实现飞速发展。

高级成功服务适用于对服务要求较高的客户。

【注意】

- (1) [本文档详细列出了【高级成功服务】的各项服务内容及其对应的权益，帮助您全面了解金蝶所提供的支持和服务。如果您有任何疑问或需要进一步的帮助，请随时与我们联系。](#)
- (2) [由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。客户（您）所购买或享受的服务权益应以双方签署的销售合同约定为准。](#)

2. 高级成功服务内容清单

服务内容		服务说明	适用对象
自助	金蝶云社区	为客户提供的在线自助社区，包括互助问答、帮助中心、在线	所有客户

服务内容		服务说明	适用对象
服务		课程等。	
	智能客服	为客户提供的智能服务，包括客服机器人、智能语音热线等。 服务时间：7×24 小时。	所有客户
系统运维	公有云运维	仅面向公有云产品客户提供以下服务内容，确保金蝶云系统持续稳定运行： 1、标准化的运维保障 2、环境健康巡检与监控预警 3、全面的安全运维保障 4、持续的标准产品环境版本升级更新服务（不含配置调整及测试服务；不含定制开发及第三方产品的更新升级）。	公有云客户
	私有云运维	通过在线工单为客户提供标准环境安装指导、标准产品补丁安装指导、产品许可导入、系统服务启动/停止/重启、系统宕机响应。	私有云（订阅）客户 /私有云客户
持续更新	产品补丁包下载	客户可通过补丁下载获取对应产品的缺陷修正补丁、功能升级包等。	所有客户
	需求聆听	客户可通过多种方式反馈对软件产品的功能需求、建议。	所有客户
	许可升级	提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可（不包含升级服务）。	所有客户
服务支持	热线服务	客户可通过热线电话提交问题。 服务时间：7×24 小时。	所有客户
	在线工单	面向客户使用软件产品中出现的应用类问题、数据问题（不包含二次开发及第三方产品导致的问题）进行指导与处理，保障软件产品正常使用。 响应时间：1 个工作日内响应。	所有客户
	IM 人工服务	客户可通过在线服务通道发起在线沟通，咨询产品使用及业务相关问题，服务人员在线即时响应及解答。 服务时间：7×8 小时。	所有客户
价值提升	定制开发维护（ 仅赠送首年 ）	通过在线工单为首次购买高级成功服务的客户提供标准产品之外的定制开发问题指导与支持。 【定制开发维护-权益适用说明】：本项服务仅适用客户（您）首次购买高级服务后的第一年使用。若首次购买时所享有的高级服务期限不足一年，则以合同中约定的服务期限为准。若您购买的服务期超过一年，定制开发维护服务仍将仅限于服务开始后的第一年内使用，后续服务周期内不再自动包含该服务内容。如您在首年之后仍需相关支持，建议另行购买“定制开发维护”专项服务。	所有客户
	关键时刻支持	在业务关键时刻（指客户指定的关键时刻，如月结、年结、上线、审计、季节性业务高峰期等）提供专家护航保障（ 不超过 2 人天/年 ），助力企业稳定渡过关键期。 【关键时刻支持-权益适用说明】：高级成功服务合同金额低于 5000 元的高级成功服务订单，不包含该项“关键时刻支持”权益。如有额外需求，建议咨询购买金蝶的专项服务选项。	符合条件的客户

服务内容		服务说明	适用对象
	专属技术经理	为客户指定专属技术专家提供 1 对 1 的服务支持。	所有客户
	专属 IM 服务群	建立专属 IM 沟通服务群 (不超过 5 用户加入)，工作时间即时响应服务请求，可根据客户使用习惯选择合适的 IM 工具，优先使用云之家，其次如企业微信、钉钉等。	所有客户
	专属服务报告	针对系统应用情况、服务支持情况进行总结分析，提供针对性的优化建议 (1 次/年)。	所有客户
	系统健康检查与建议	使用自动化工具进行系统与业务健康检查，输出检查报告 (1 次/年)。	所有客户

说明：

(1) 以上服务时间指按照北京时间提供服务的工作时间，说明如下：

- ① 工作日：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) 以上服务内容仅适用于客户（您）在中国境内（包含香港、澳门）使用产品的场景。

(3) 已过产品生命周期的产品将停止发布产品缺陷修订补丁、功能升级包、安全补丁开发、Bug 处理等服务。

3. 高级成功服务内容说明

高级成功服务包含标准成功服务，以下为高级成功服务的更多内容说明。

3.1 系统运维

3.1.1 私有云运维

通过在线工单为客户提供标准环境安装指导、标准产品补丁安装指导、产品许可导入、系统服务启动/停止/重启、系统宕机响应。

1、服务内容

- (1) 标准环境安装指导；
- (2) 提供标准产品补丁的安装步骤和注意事项，确保补丁安装过程安全、稳定；
- (3) 提供产品许可的导入指导，协助解决许可导入过程中可能出现的环境问题；
- (4) 提供系统服务的启动、停止和重启操作指导，协助处理服务操作过程中可能出现的环境问题；

(5) 提供系统宕机后的应急响应支持，协助恢复系统运行。

2、服务方式

通过在线工单系统提供，必要时提供远程协助。

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 持续更新

3.2.1 需求聆听

1、服务内容

客户可通过多种方式反馈对软件产品的功能需求、建议。

2、服务方式

智能客服；热线服务；在线工单；金蝶云社区创新广场。

3、服务对象

面向经注册认证的金蝶产品实际使用者提供。

3.2.2 许可升级

1、服务内容

面向客户提供与旧版本功能模块、用户数等量的最新版本许可（不包含升级服务）。

2、服务方式

由金蝶客户经营人员提交软件许可升级申请，审核完成后，系统将自动交付该申请订单。

3、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 服务支持

3.3.1 热线服务

1、服务内容

客户拨打 4008-836-836 热线反馈产品使用过程中遇到的问题。

2、服务范围

金蝶产品使用过程中遇到的问题。

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

7×24 小时（指周一至周日的 0:00-24:00）。

3.3.2 在线工单

面向客户使用软件产品中出现的应用类问题、数据问题（不包含二次开发及第三方产品导致的问题）进行指导与处理，保障软件产品正常使用。

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) 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

面向客户使用软件产品中出现的应用类问题、数据问题进行指导与处理。

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

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。

3.3.3 IM 人工服务

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

EAS Cloud (含 s-HR)、金蝶云·星空，其他产品将逐步开通，以实际通知为准。

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（指周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30）。

3.4 价值提升

3.4.1 定制开发维护

通过在线工单为首次购买高级成功服务的客户提供标准产品之外的定制开发问题指导与支持（仅赠送首年）。

1、服务内容

标准产品之外进行定制开发问题工单处理，包括：

定制开发方案咨询与指导；

定制开发功能的运行异常和功能报错排查支持；

系统二开接口运行提供维护和问题处理支持。

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

通过线上工单系统提供，必要时提供远程协助。

3.4.2 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、服务内容

针对月结、年结、上线、审计、季节性业务高峰期等关键时刻提供不超过 2 人天/年的在线专家服务支持。

2、服务时间

根据业务需要，双方协商确定。

3、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。

3.4.3 专属技术经理

配备专属技术专家提供 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。

3.4.4 专属 IM 服务群

建立 IM 服务群（不超过 5 个用户加入），工作日时间即时响应服务请求。

1、服务内容

客户使用软件产品中出现的应用类问题、数据问题（不包含二次开发及第三方产品导致的问题），客户在 IM 服务群工作日时间即时响应服务请求。

2、服务时间

7×8 工作小时（指周一至周日的上午 8:30-12:00 和下午 13:00-17:30）。

3、服务方式

可根据用户使用习惯选择合适的 IM 工具，优先使用云之家，其次如企业微信、钉钉等。

3.4.5 专属服务报告

针对系统应用情况、服务支持情况进行总结分析，提供针对性的优化建议（1 次/年）。

1、服务内容

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

服务期内提供一次。

3.4.6 系统健康检查与建议

使用自动化工具进行系统与业务健康检查，输出检查报告（1 次/年）。

1、服务内容

（1）使用业务诊断工具对应用系统的应用概况、完整性、合规性、准确性、及时性、有效性等方面进行健康诊断，输出业务诊断报告；

（2）使用巡检工具对环境进行系统巡检，输出系统巡检报告。

2、服务时间

根据业务需要，双方协商确定。

3、服务方式

以远程或在线交付为主，服务期内提供一次健康检查报告。