金蝶K/3及以上产品 CSP服务产品

定义： CSP 为“Customer Service Package”的缩写，意为“客户服务包”，系金蝶根据云服务时代的客户需求，运用高端平台创新服务，为保障客户系统稳定运行及针对客户多样化需求提供的基础性及个性化增值服务。

1、 本地标准支持服务：

服务时间：6 X 8 小时响应 CSP 订户的金蝶产品应用支持需求。

（1）**电话支持服务**：CSP 订户在正常工作时间内，可获得金蝶本地技术支持中心热线电话（0519-85121606）支持服务，解答金蝶产品应用问题；

客户价值：它是现时最快捷而且专业的服务路径，提高您对软件的使用效率和应用能力，有效保护您对金蝶产品的投资，为您提供最优的业务运作安全保障，有效降低您企业的成本，热线服务覆盖全国，确保对您的服务请求即时响应，基于事件的解决方案，为您提供最大程度的知识分享。

（2）**远程网络服务**：通过专业的远程桌面共享软件向 CSP 订户提供远程网络服务，辅助电话服务，直观、透明；

客户价值：以非现场服务的方式获得超过现场服务的支持效果，有利于专家会诊，成本更低、解决问题更及时，同时客户可以全面观察问题的解决过程和方式，有助于客户技能的提高。

2、 高级服务：

2.1、 现场服务：在远程无法解决的技术难题，需要高级顾问现场解决。

2.2、 二次开发服务：满足客户个性化需求，糅合各企业特性的业务模式开发出对应的报表，以便更快捷方便的解决客户实际问题。

2.3、 企业流程咨询服务：企业流程诊断咨询专项服务是金蝶提供的一项专业管理咨询服务，面向信息系统使用一年以上的企业客户，通过流程化的访谈、诊断与梳理，全面检验业务流程现状，分析流程与业务匹配度，整理和梳理现有流程，提出改进建议，推进企业管理改善与提升。

2.4、产品交付物为《高级服务记录》与《业务流程诊断与说明书》

3、 原厂服务：

（1）版本升级：金蝶向 CSP 订户提供金蝶软件同版本升级件及工具；客户可通过金蝶在线客户服务中心对产品进行注册管理，如正版验证、产品注册、重新注册等。
（2）下载补丁：客户可通过金蝶在线客户服务中心下载软件更新及改善补丁。
（3）本地服务无法处理，需要向总部提单协助解决的问题。
（4）原厂服务有效期以乙方服务器软件中的体现的服务日期为准，中途有加模加站等关于 license 的变化，服务日期可能会调整。金蝶产品退出生命周期后，无法提供更换加密卡，重新注册，安装补丁，加模加站

等服务，必须进行软件升级。

4、 INTERNET 网络服务：

金蝶公司现已在 www.kingdee.com 网站上开辟客户服务专栏，包括服务指南、在线技术支持、在线培训、服务论坛等栏目。CSP 订户经金蝶公司授权，可在 www.kingdee.com 网站上享受金蝶公司提供的网络服务。

客户价值：客户可以进入整个金蝶的知识库系统，共享全国金蝶用户的软件使用技巧和心得，可以获得常见所有问题的解决方法，也可反馈自己所遇到的各种应用问题，金蝶全国的技术人员和客户都会给出解决意见。可以获得不同应用层面的培训学习资料，还可以将你的建议和意见直接提向金蝶总部，金蝶会及时给出满意的答复。

5、 客户交流大会：

不定期召开客户应用交流大会。

客户价值：听取客户应用体会和意见，增进客户与业界专家、客户与客户之间的交流，进一步提高客户的金蝶软件应用水平。

6、 金蝶 K/3 专项服务（同高级服务）

K/3专项服务产品内容包括K/3升级服务、K/3迁移服务、K/3性能优化服务、K/3功能增强服务、K/3系统巡检服务、K/3 ERP应用评估服务等。

6.1 K/3升级服务

金蝶提供的 K/3 同产品在产品服务生命周期内更换版本时所提供的服务，借此提升企业 ERP 应用深度及广度，实现企业持续经营。

评估客户升级的可行性，为客户提供整体升级方案及具体的升级实施计划；为客户进行升级实施及评测，帮助系统快速上线，提供单账套数据升级服务

1）专业的升级服务，确保企业新旧 ERP 系统的平稳过渡；

2）实现客户账套数据延续，查询历史业务数据；

3）避免 ERP 产品重新实施，降低企业人力成本；

4）降低客户的管理成本，保护企业 IT 投资。

6.2 K/3迁移服务

金蝶提供的不同系列产品之间转换时所提供的服务，借此提升企业 ERP 应用深度及广度。

为客户提供整体迁移方案及具体的迁移实施计划；提供 K/3 迁移实施及评测工作，帮助系统快速上线，提供帐套数据转换服务；

1）降低客户系统转换及数据迁移的风险；

2）获得更高的金蝶软件产品功能，降低客户的管理成本。

6.3 K/3性能优化服务

K/3 运行环境的专项部署，包括数据库部署、服务器与网络部署优化、备份方案等服务，提供分析结果和优化建议，并实现优化。

1）提升系统整体的处理能力，提高关键业务操作的速度；

2）原厂支持及经验分享，提升系统潜力及稳定性。

6.4 K/3功能增强服务

针对 K/3 系统的原有功能，进行优化、扩展等功能增强服务。

1）基于原厂开发经验，对客户需求进行评估，并提供开发方案及建议；

2）通过金蝶开发环境进行功能增强开发，保障功能增强的兼容性；

3）借助金蝶 K/3—BOS 个性化开发平台，保障功能增强的一致性；

4）基于原厂集成更新平台制作功能增强包，保障功能增强的有效性。

6.5 K/3系统巡检服务

通过专业的检测工具对客户现有的硬件、网络、数据库、操作系统等 IT 系统进行诊断，主动预警目前可能存在的各种风险和隐患，发现问题、消除隐患；扩容建议、适应发展；主动服务、持续优化。避免由于隐患产生严重后果，保障客户 IT 系统稳定高效运行。

1）硬件和网络评估：监控服务器硬件（CPU、内存、硬盘）的实时状态，及时发现潜在问题和硬件性能瓶颈 ；实时监控网络运行状况，评估网络性能指标。

2）数据库诊断和优化：评估当前数据库参数设定 ；检查数据库安全策略；设置合理的维护方案，优化数据库运行 ；其他数据库优化建议，保障数据库稳定运行。

3)操作系统诊断优化：检查操作系统级的系统参数设置，根据系统运行情况合理调整 ；操作系统级安全检查，避免安全隐患 ；其他操作系统优化建议，保障系统运行稳定。

6.6 K/3 ERP应用评估服务

专门针对企业的 ERP 应用状况进行深度评估，发现 ERP 应用不顺畅的症结点，提出改善建议。充分发挥 ERP 系统的功能，帮助企业判断出业务发展趋势，为企业发展战略调整提供依据，为企业实现全面信息化扫平障碍。

1）找出 ERP 应用症结，改善及解决问题；

2）监控业务运作绩效，优化业务流程，降低经营成本；

3）发掘 ERP 应用需求，提升应用水平及管理