

# 金蝶金选成功服务 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. 金选成功服务内容 .....        | 3  |
| 3. 金选服务说明 .....          | 5  |
| 3.1 云运维服务 .....          | 5  |
| 3.2 云备份服务 .....          | 5  |
| 3.3 性能优化服务 .....         | 6  |
| 3.4 数据库转换服务 .....        | 7  |
| 3.5 环境部署更新服务 .....       | 7  |
| 3.6 定制化运维服务 .....        | 8  |
| 3.7 苍穹&星瀚私有部署与运维服务 ..... | 8  |
| 3.8 基础运维服务 .....         | 9  |
| 3.9 现场（驻场）服务 .....       | 9  |
| 3.10 云审计服务 .....         | 10 |
| 3.11 基础数据调整服务 .....      | 11 |
| 3.12 数据结转服务 .....        | 11 |
| 3.13 组织拆分服务 .....        | 12 |
| 3.14 数据清理服务 .....        | 13 |
| 3.15 数据迁移服务 .....        | 13 |
| 3.16 升级服务 .....          | 14 |
| 3.17 应用提升服务 .....        | 14 |
| 3.18 IT 运维部署架构咨询服务 ..... | 16 |
| 3.19 海外部署与集成合规服务 .....   | 16 |

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

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，帮助企业满足个性化需求，持续获得价值提升与成长。

金选成功服务产品清单如下：

| 类别   | 服务产品  | 服务说明                                               |
|------|-------|----------------------------------------------------|
| 技术提升 | 云运维服务 | 为客户提供的企业级 IT 运维监控平台，包括系统环境巡检、运维监控预警、业务巡检优化等一系列云服务。 |
|      | 云备份服务 | 为保障数据安全，避免本地数据丢失或损坏等风险，提供的云端数据                     |

|      |                |                                                                                                |
|------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                | 备份存储服务。                                                                                        |
|      | 性能优化服务         | 性能优化服务是对系统环境、运行情况和 Usage 情况进行全面诊断、评估和优化，提升系统性能。                                                |
|      | 数据库转换服务        | 为满足客户运维管理、国产替代、软件合规等需求，针对异构数据库系统（如 MS SQL Server、Oracle、DB2、PostgreSQL、达梦数据库）之间的相互转换提供的专家支持服务。 |
|      | 环境部署更新服务       | 针对 IT 系统环境部署提供的专家支持服务，包括产品环境部署与更新、环境迁移部署、高可靠部署、轻应用集成部署等。                                       |
|      | 定制化运维服务        | 针对 IT 系统的日常运维提供的专家支持服务，包括二次开发运维、数据库运维等。                                                        |
|      | 苍穹&星瀚私有部署与运维服务 | 针对苍穹&星瀚标准产品提供的部署方案制定、环境部署、搭建 gPaaS 监控以及日常运维保障的服务。                                              |
|      | 基础运维服务         | 针对私有云产品提供的本地日常运维服务，包含环境问题诊断和处理、产品使用指导及答疑等。                                                     |
|      | 现场（驻场）服务       | 指金蝶派出的专家顾问赴客户现场提供的服务支持，可根据需要约定服务时间和服务范围。                                                       |
| 业务提升 | 云审计服务          | 按财务审计要求，根据一定范围和格式提供的数据导出服务。                                                                    |
|      | 基础数据调整服务       | 根据业务发展及管理要求，针对科目体系、物料等基础数据进行的调整与变更。                                                            |
|      | 数据结转服务         | 为企业提供按期间或组织进行历史业务数据结转的服务，提升系统性能，降低运维风险。                                                        |
|      | 组织拆分服务         | 针对企业组织架构变更或业务管理等需要提供的对数据中心或账套按组织进行拆分的服务。                                                       |
|      | 数据清理服务         | 针对系统重新实施、重新建账等需要实现数据中心或账套的特定数据清理。                                                              |
|      | 数据迁移服务         | 针对不同产品间的数据迁移提供的专家支持服务。                                                                         |
|      | 升级服务           | 针对产品版本升级提供的专家支持服务。                                                                             |
|      | 应用提升服务         | 根据企业业务需要提供的信息系统提升服务，包括系统的流程优化、主数据优化、初始化、功能的深度应用等。                                              |
| 管理提升 | IT 运维部署架构咨询    | 为企业提供 IT 运维部署架构中存在的硬件推荐选型、部署与架构优化咨询服务。                                                         |
|      | 海外部署与集成合规服务    | 针对大型跨国公司客户，提供服务器部署及数据集成的合规方案。                                                                  |

## 3. 金选服务说明

### 3.1 云运维服务

云运维服务是为客户提供的企业级 IT 运维监控平台，包括系统环境巡检、运维监控告警、数据库巡检优化等一系列功能，目前分为基础版和标准版。

#### 1、适用客户

需要提升 IT 运维能力和水平的中大型私有部署客户。

#### 2、适用场景

- (1) 系统部署架构复杂，IT 资源众多，迫切需要统一管理和监控，提升运维效率；
- (2) 存在一定的 IT 运维风险，需要定期巡检和评估软件环境整体情况；
- (3) IT 运维管理缺乏自动化工具，需要快速分析解决系统异常问题。

#### 3、服务价值

- (1) 为企业提供一体化、自动化、智能化的全面监控和运维平台；
- (2) 告警系统的不稳定因素，主动防范系统风险，保障系统高效稳定运行；
- (3) 批量治理客户日常数据库性能问题，提高数据库优化效率。

#### 4、服务内容

##### 基础版：

- (1) 监控及告警：针对主机、应用、数据库、网络等提供实时监控，并对异常情况触发告警消息通知；使用模式仅支持云模式；
- (2) 系统环境巡检：针对应用系统运行环境进行整体巡检和诊断，提供巡检报告；

##### 标准版：

- (1) 监控及告警：针对主机、应用、数据库、网络等提供实时监控，并对异常情况触发告警消息通知；使用模式支持内网私有模式；
- (2) 系统环境巡检：针对应用系统运行环境进行整体巡检和诊断，提供巡检报告；
- (3) 数据库巡检优化：针对软件数据库提供实时查看数据库顶级会话、自动获取调优建议、定时巡检并输出巡检报告等功能。

#### 5、服务交付

服务开通后，用户按文档说明或者手册进行部署，即可通过访问 <https://csc.kingdee.com> 使用。

### 3.2 云备份服务

云备份服务是为保障数据安全，避免本地数据丢失或损坏等风险，提供的云端数据备份存储服务。

#### 1、适用客户

对数据库安全有更高需求的私有部署客户。

#### 2、适用场景

- (1) 信息系统本地部署，担心勒索病毒破坏重要的数据文件；



- (2) 重要的数据库备份放在本地服务器存在灾难损坏和人为误操作的风险；
- (3) 每天手动进行数据库备份，操作繁琐耗时；
- (4) 担心备份的数据文件出现无法恢复的情况。

### 3、服务价值

- (1) 备份数据云端存储，规避本地系统灾难损坏和勒索病毒；
- (2) 定期自动化执行，提供更高的数据可靠性；
- (3) 更低的人工投入。

### 4、服务内容

- (1) 通过云备份服务，定时自动执行/手动执行备份任务，并将备份文件上传云端存储；
- (2) 支持从云端存储获取备份数据，并自动恢复至指定的数据中心服务器，或将备份数据下载至指定的服务器；
- (3) 关键节点消息推送，及时通知，如备份结果通知、恢复结果通知等。

### 5、服务交付

服务流程：需求沟通→服务订阅→服务开通→在线使用→结果确认→服务评价与反馈。

服务开通后，用户按文档说明或者手册进行部署，即可通过访问 <https://csc.kingdee.com> 使用。

## 3.3 性能优化服务

性能优化服务是对系统环境、运行情况和 Usage 情况进行全面诊断、评估和优化，提升系统性能。

### 1、适用客户

应用复杂，系统负载较高、存在性能问题的客户。

### 2、适用场景

- (1) 随着业务量和用户数的增加，业务操作执行缓慢，系统整体性能下降；
- (2) 存在大量个性化配置和客户化开发影响系统性能。

### 3、服务价值

提升系统整体的处理能力，提高关键业务操作的速度，提升系统潜力及稳定性。

### 4、服务内容

- (1) 系统性能检测与数据收集：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，监控服务器硬件的实时状态、网络运行状况，检查数据库参数设置及安全策略，检查操作系统级的系统参数设置等服务内容；
- (2) 系统全面评估诊断：根据巡检结果对系统运行的相关环境进行应用评估，及时发现潜在问题和硬件性能瓶颈，评估系统、网络、数据库性能指标；
- (3) 性能优化方案制订与执行：制订合理的个性化优化方案，根据优化方案分步骤执行，实现性能优化，如升级硬件、调整部署方式、设置合理的维护方案，调整相关参数设置等；
- (4) 性能保障：优化结束后，保障客户系统运行中的各种性能问题（性能保障期不超过 3 个月）。

### 5、服务交付

交付方式：现场或远程提供，根据协商确定。

交付流程：信息收集→性能优化评估→性能优化诊断优化→输出性能优化服务报告→服务确认。

### 3.4 数据库转换服务

数据库转换服务为满足客户运维管理、国产替代、软件合规等需求，针对异构数据库系统（如 MS SQL Server、Oracle、DB2、PostgreSQL、达梦数据库）之间的相互转换提供的专家支持服务。

#### 1、适用客户

由于业务发展及 IT 运维管理要求、企业上云、国产替代、软件合规等原因，需要更换数据库软件的私有部署客户。

#### 2、适用场景

- (1) 由于数据量增长及性能提升需要，将 SQL Server 替换为 Oracle 数据库时；
- (2) 为降低运维复杂度及管理风险，需要将 Oracle 替换 SQL Server 数据库时；
- (3) 企业上云迁移过程中，由于云端数据库和本地数据库类型或版本不一致时，如星空企业版私有云迁到公有云时，需要从 SQL Server2016 迁移至 SQL Server2014 等；
- (4) 数据库软件国产化替代，需要将现有数据库迁移至 PostgreSQL、达梦等开源或国产数据库时。

#### 3、服务价值

原厂技术支持，最大限度降低迁移风险，保障数据安全与完整，保证业务延续性。

#### 4、服务内容

- (1) 分析评估，提供数据库迁移方案；
- (2) 执行迁移方案，含工具下载及授权；
- (3) 在双方约定的时间内完成数据库迁移，迁移后的系统能够正常运行，签署服务确认单，并提供数据一致性保障 3 个月。

#### 5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→服务确认。

### 3.5 环境部署更新服务

私有环境部署更新服务是针对 IT 系统环境部署提供的专家支持服务，包括生产环境部署与更新、测试环境或开发环境部署、环境迁移部署、高可靠部署、轻应用集成部署等。

#### 1、适用客户

- (1) 系统环境复杂的私有部署客户；
- (2) 需要部署线下测试环境或开发环境的公有云客户。

#### 2、适用场景

- (1) 针对系统环境部署阶段需要提供专家支持的情况，如由于系统软硬件升级或替换需要重新部署时、由于测试或开发需要进行新环境部署时；
- (2) 应用或功能增加需要进行环境部署配置，如轻应用集成部署；
- (3) 为提升系统整体可用性、稳定性需要进行集群和高可靠部署。

#### 3、服务价值

- (1) 保障部署过程的系统与数据安全；
- (2) 降低运维风险。

#### 4、服务内容



- (1) 产品标准环境部署：针对产品标准应用环境部署提供的专家支持；
- (2) 测试环境或开发环境部署：搭建本地测试或开发环境，满足测试或开发可用；
- (3) 客户定制化部署：针对客户定制化开发内容部署提供的专家支持，如定制化开发内容打包、安装、测试、正式上线等；
- (4) 环境迁移部署：针对系统环境软硬件升级或替换时进行环境迁移部署提供的专家支持；
- (5) 高可靠部署：提供高可用、高并发、负载均衡、集群部署等架构方案的设计和和实施支持。

## 5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

### 3.6 定制化运维服务

定制化运维服务是针对 IT 系统的日常运维提供的专家支持服务，包括服务器及网络等 IT 资源运维、数据库基础运维、开源组件运维、客户化开发运维等个性化运维服务。

#### 1、适用客户

- (1) 有 IT 系统运维、数据库基础运维、开源组件维护需求的客户；
- (2) 有客户化开发的客户。

#### 2、适用场景

- (1) 针对系统日常运维保障需要提供专家支持的情况，如缺乏 IT 运维人员进行服务器或网络维护时、缺乏专业数据库管理员进行数据库运维时；
- (2) 针对缺乏专业的开源软件运维人员实现个性化部署需求；
- (3) 针对有接口、压力测试等其他个性化运维场景的服务时；
- (4) 需要对已交付验收的开发项目进行维护，保障开发内容顺畅运行；
- (5) 产品的二次开发需要得到技术指导。

#### 3、服务价值

个性化部署和运维方案定制，满足客户特定应用场景：

- (1) 客户化开发运维方案，满足客户特定应用场景；
- (2) 降低故障处理沟通成本，提升 IT 运维工作效率；
- (3) 系统的深度应用，助力业务高增长。

#### 4、服务内容

- (1) IT 系统日常运维：针对服务器或网络等 IT 资源进行日常维护，如更新操作系统补丁、服务器资源扩充、网络优化等；
- (2) 基础数据库运维：针对数据库日常运维保障提供的专家支持，如备份策略制定及实施、配置优化、预防性检查等；
- (3) 基于客户现有标准的 Nginx 基础上实现多地址、内外网等个性化的访问需求；
- (4) 基本操作、咨询问题和技术问题，如系统配置、运行环境故排查等，有技术顾问排查和处理；
- (5) 无法解决的程序 BUG、性能调优、架构建议等技术顾问无法解决可升级专家支持。

## 5、服务交付

交付方式：现场、远程或在线提供，根据协商确定。

### 3.7 苍穹&星瀚私有部署与运维服务

苍穹&星瀚私有部署与运维服务是针对苍穹&星瀚标准产品提供的部署方案制定、环境部署、

搭建 gPaaS 监控以及日常运维保障的服务。

#### 1、适用客户

苍穹&星瀚私有云或私有订阅客户。

#### 2、适用场景

- (1) 苍穹基础环境部署过程繁琐，工作耗时费力，运维成本高；
- (2) 系统涉及多台服务器，日常备份、更新等需有专人整体把控；
- (3) 苍穹平台组件节点多、模块多，需专业运维人员保障。

#### 3、服务内容

- (1) 方案及部署：标准环境硬件选型、给出部署架构方案，并协助完成 2 套私有环境安装部署；
- (2) 系统年度运维：定期标准产品补丁更新、私包部署，及备份还原工作；
- (3) 日常问题支持：环境问题、服务器异常、性能问题等问题定位、处理、日志收集提单。

#### 4、服务价值

- (1) 原厂技术专家支持，保障部署过程系统与数据安全；
- (2) 降低运维风险，提高业务安全性和稳定性；
- (3) 保障实施及开发过程的顺利与系统的持续稳定运行。

#### 5、服务交付

环境调研>制定部署方案>环境部署-环境监控>补丁更新-数据库备份-日常运维保障。

### 3.8 基础运维服务

针对私有云产品提供的本地日常运维服务，包含环境问题诊断和处理、产品使用指导及答疑等。

#### 1、适用客户

针对使用已退出生命周期产品版本的客户。

#### 2、服务内容

由技术支持人员提供本地化的日常运维服务，服务内容可包含环境问题诊断和处理、产品使用指导及答疑等问题处理。

### 3.9 现场（驻场）服务

现场（驻场）服务是指金蝶派出的专家顾问赴客户现场提供的服务支持，可根据需要约定现场服务时间或长期驻场的方式，服务内容可包括问题诊断和处理、应用指导及答疑等整体问题处理及协调资源投入。

#### 1、适用客户

- (1) 对产品现场使用、故障等问题的技术支持有高响应要求的客户；
- (2) 希望降低公司的运维运营成本，由驻场顾问提供专业运维支持。

#### 2、适用场景

- (1) 针对产品日常使用、运维问题需要现场顾问高响应、快速到场、快速解决的需求；
- (2) 对 IT 事件管理有标准化、制度化、流程化的需求，驻场顾问实时协助客户预防重大故障发生；
- (3) 需要驻场顾问长期与客户工程师在客户现场一起工作，熟悉客户内部信息流程和需求；

(4) 难以应付日常的各种繁杂事务，希望驻场顾问能让公司 IT 部门更专注核心业务处理。

### 3、服务价值

- (1) 获得全天候的专属服务，快速拉通金蝶内部资源，确保问题主动、高效处理；
- (2) 金蝶严格进行顾问 SLA 服务考核，保障金蝶服务质量与客户服务权益，提高用户满意度；
- (3) 驻场顾问拥有金蝶资深专家资源团队的支撑，确保解决方案专业度，为系统正常高效运行提供专业安全保障；
- (4) 致力于加强系统运维制度的建立和执行。

### 4、服务内容

服务内容可包括问题诊断和处理、应用指导及答疑等整体问题处理及协调资源投入，提供按次现场服务、定期驻场服务、长期驻场服务，可选择初级、中级、高级及以上职级的顾问提供现场（驻场）服务。

按约定服务时间提供的现场支持最小人天数为 1 人天。长期驻场的现场服务时间最低为一个月，按人月计算及报价。

### 5、服务交付

交付方式：现场、驻场的方式。

## 3.10 云审计服务

按财务审计要求，根据一定范围和格式提供的的数据抽取服务。

### 1、适用客户

应用一年以上的多组织财务客户。

### 2、适用场景

由于审计或数据分析需要，需提供按组织架构、期间、模块等不同维度的业务数据。

### 3、适用产品

金蝶云·星空（企业版、标准版）、EAS Cloud（不含 s-HR）。

### 4、服务价值

- (1) 审计安全：保障数据安全，避免风险，满足审计数据格式要求；
- (2) 数据隔离：数据独立保存，物理层面隔离，只提供审计所需数据；
- (3) 按需抽取：可根据审计需求灵活设置保留组织、期间、模块等；
- (4) 简易操作：向导式界面轻松完成数据抽取过程。

### 5、服务内容

- (1) 需求确认及方案制定：根据审计需要确定数据导出的范围和内容，确定执行方案；
- (2) 在线云服务及方案执行：提供相应的云服务工具或解决方案，协助或指导用户执行；
- (3) 服务跟进与保障：对于交付的结果持续跟进，提供服务保障，确保数据准确并达成预期目标。

### 6、服务交付

服务流程：需求沟通→服务订阅→服务开通→在线使用→结果确认→服务评价与反馈。

服务开通后，用户按文档说明或者手册进行部署，即可通过访问 <https://csc.kingdee.com> 使用。

### 3.11 基础数据调整服务

基础数据调整服务是根据业务发展及管理要求，针对科目体系、物料等基础数据进行的调整与变更。

#### 1、适用客户

- (1) 由于实施蓝图或需求规划原因导致库存管理、成本核算等无法满足业务要求，需调整基础数据管理要求，如精密加工、医药、食品等行业客户；
- (2) 由于组织变革或财务核算要求，需要变更基础数据管理方式的，如进行科目统一管控、物料统一管控等。

#### 2、适用场景

- (1) 针对已经使用的物料批号、保质期、序列号等属性设置无法直接在系统中进行调整的情况，提供相应的解决方案；
- (2) 针对已使用科目的核算维度无法直接在系统修改的情况，提供科目及其核算维度的新增、修改、删除，并调整相应凭证和科目余额数据，以满足新的核算要求。

#### 3、服务价值

- (1) 快速实现业务变更：替代人工调整的繁琐过程，支撑批量进行基础数据调整，快速实现基础数据调整需求；
- (2) 保障数据一致：基础资料信息和业务单据信息同步调整，调整后单据数据与基础资料设置一致，业务报表跟基础资料设置一致；
- (3) 确保业务延续：调整后系统等同自始至终按照新的属性开展业务，不存在调整前和调整后的业务隔离的情况。

#### 4、服务内容

- (1) 需求确认及方案制定  
根据业务要求确认数据调整需求，明确调整范围和内容，确定执行方案；
- (2) 在线云服务及方案执行  
根据客户需求场景提供相应的云服务工具或解决方案，协助或指导用户执行；
- (3) 服务跟进与保障  
对于交付的结果持续跟进，提供服务保障，确保数据准确并达成预期目标。

#### 5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→服务确认。

### 3.12 数据结转服务

数据结转服务是为企业按期间或组织进行历史业务数据结转的服务，提升系统性能，降低运维风险。

#### 1、适用客户

- (1) 系统持续运行多年，存在海量历史数据的中大型客户；
- (2) 业务增长迅速，数据量快速增加的成长型客户（如电商、外贸行业客户等）。

#### 2、适用场景

- (1) 海量历史数据导致业务流程执行缓慢、账表数据查询性能下降等；

(2) 数据库过大给服务器硬件造成压力，数据库运维难度加大，存在运维风险。

### 3、适用产品

金蝶云·星空（企业版、标准版）、EAS Cloud（不含 s-HR）。

### 4、服务价值

- (1) 提升系统性能；
- (2) 数据量大幅减少，提升系统并发执行、查询更新的运行效率；
- (3) 降低运维风险与成本，大大减少数据库文件体量，缓解磁盘和内存等硬件压力，简化数据库系统运维的每日备份及其他数据库管理工作。

### 5、服务内容

- (1) 需求确认及方案制定；
- (2) 依据结转规则确认需求，特别是二次开发单据及特殊需求。根据需求，设计结转方案。
- (3) 在线云服务及方案执行；
- (4) 提供云服务工具，协助或指导用户使用，完成方案执行；
- (5) 服务跟进与保障：针对方案提供解释说明，跟进检查结转结果，提供问题处理支持。

### 6、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→服务确认。

## 3.13 组织拆分服务

组织拆分服务实现按组织维度进行业务拆分，形成新的数据中心（账套）并支持后续继续进行业务操作。

### 1、适用客户

组织众多、架构复杂的多组织集团型客户。

### 2、适用场景

- (1) 分子公司有拆分上市需求，需要将分子公司的业务数据分离出来，满足证监会上市审计需求；
- (2) 由于企业组织架构变更或业务管理等要求，结合客户实际业务需求，企业分子公司业务需要从集团分离。

### 3、适用产品

金蝶云·星空（企业版）、EAS Cloud（含 s-HR）。

### 4、服务价值

满足集团企业分子公司拆分上市中，账务快速分离的需求；

满足企业组织变更需求，快速实现信息系统与业务的对齐，保障 IT 投资价值。

### 5、服务内容

将数据中心（账套）按组织、业务领域等维度进行业务拆分、抽取形成新的数据中心（账套）进行业务操作。

### 6、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→服务确认。



### 3.14 数据清理服务

数据清理服务是针对企业重新实施、建账等需要提供的对数据中心或账套进行的清理等操作。

#### 1、适用客户

实施周期长、基础数据繁多、应用复杂的中大型客户。

#### 2、适用场景

- (1) 系统实施上线过程中，需要批量清理测试的业务数据、相关日志及临时数据，保留基础资料及基础设置，实现快速正式上线时；
- (2) 企业应用过程中发现原先基础设置或业务流程不符合新的管理要求，需要重新建账实施时。

#### 3、适用产品

金蝶云·星空（企业版、标准版）、EAS Cloud（不含 s-HR）。

#### 4、服务价值

清理业务单据，快速实现新组织或新业务上线，大大降低实施成本。

#### 5、服务内容

为满足客户重新建账或快速实施上线需要，通过工具完成业务数据、相关日志及临时数据的清理，保留基础资料及基础设置，实现快速重新初始化，避免新建数据中心重新录入基础数据。

#### 6、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→服务确认。

### 3.15 数据迁移服务

数据迁移服务是针对不同产品间数据迁移提供的专家支持服务。

#### 1、适用客户

- (1) 使用的产品不足以满足企业的管理需求和信息化提升要求的客户；
- (2) 结合行业信息化趋势及国家政策，有上云或国产化替代需求的客户。

#### 2、适用场景

- (1) 不同产品间数据迁移，比如 K/3 WISE 15.1 迁移到金蝶云星空 V8.1；
- (2) 端产品迁移上云，比如金蝶云星空私有云 V7.6 迁移到金蝶云星空私有云订阅或者公有云 V8.1。

#### 3、服务价值

- (1) 方案保障：专家提供方案评估与设计，提前识别风险，定制个性化方案；
- (2) 执行保障：原厂技术指导，确保执行过程符合规范要求，及时响应解决异常；
- (3) 结果保障：持续跟进反馈，专业团队保障，保障顺利平稳过渡；
- (4) 价值保障：及时获取新版本，提升系统安全，降低管理成本，延续 IT 投资价值。

#### 4、服务内容

- (1) 针对产品间的数据迁移提供：迁移评估与测试、正式执行、二开内容迁移及问题处理等内容；
- (2) 针对迁移上云提供：迁移方案的设计、测试、执行与过程保障，协助企业顺利完成系统



切换，保证数据的准确、完整和业务的连续性。

## 5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→服务确认。

### 3.16 升级服务

升级服务是针对产品版本升级提供的专家支持服务。

#### 1、适用客户

使用的产品版本过旧，不足以满足企业的管理需求和信息化提升要求的客户。

#### 2、适用场景

同一产品的低版本到高版本的升级，比如金蝶云星空 V7.5 升级到 V8.1、金蝶云星瀚 V3.0 升级到 V5.0。

#### 3、服务价值

- (1) 方案保障：专家提供方案评估与设计，提前识别风险，定制个性化方案；
- (2) 执行保障：原厂技术指导，确保执行过程符合规范要求，及时响应解决异常；
- (3) 结果保障：持续跟进反馈，专业团队保障，保障顺利平稳过渡；
- (4) 价值保障：及时获取新版本，提升系统安全，降低管理成本，延续 IT 投资价值。

#### 4、服务内容

提供版本升级评估与测试、正式升级、二开内容升级及问题处理等内容。

#### 5、服务交付

交付方式：现场、远程提供，根据协商确定。

交付流程：需求沟通与评估→服务签约→方案设计→测试与方案确认→正式交付→服务确认。

### 3.17 应用提升服务

根据企业管理或业务需要提供的信息系统提升服务，包括系统的流程优化、主数据优化、初始化、功能的深度应用等。

#### 1、适用客户

- (1) 已上线的应用体验不佳；
- (2) 企业组织、流程、基础数据等发生了变化，需要对应用系统进行业务、系统调整优化；
- (3) 因系统基础、业务数据定义出现不规范，导致系统报表数据口径不一致的问题。

#### 2、适用场景

包括但不限于以下内容：

- (1) 数据导入：基础数据、业务数据导入（不包含数据录入）过程需要支持的；
- (2) 人工对账：由金蝶顾问指导客户进行对账，提供详细对账结果分析，快速定位差异原因，并优化后续企业账务流程，确保财务报表和管理报表能及时出具，为快速管理决策提供支持；
- (3) 培训服务：由金蝶顾问详细介绍并演示软件操作各模块的整体流程，让用户对软件的基本操作有一定的了解；

- (4) 数据同步：由金蝶顾问指导客户根据现有业务情况梳理，帮助客户完成组织、人员、上级、部分负责人、兼职等数据同步至云之家、星空、EAS Cloud（含 s-HR）、苍穹星瀚；
- (5) 数据修复：针对系统中非产品原因、设置不规范、误操作、或者其他特殊原因等情况下，需要金蝶协助调整，在金蝶评估操作可行的情况下，提供技术支持；
- (6) 数据集成方案配置：全面支持各种异构系统的财务数据、业务单据集成到 EAS Cloud、苍穹；
- (7) 业务设计与配置：由金蝶顾问结合客户实际业务场景，体系化协助客户进行日常业务设计与配置，验证并达到客户的实际要求。包括但不限于以下场景：
  - MRP 计划方案设计：指导协助客户设计运算方案并讲解计划方案的参数含义，与客户沟通达成一致，制定符合客户实际需求的计划方案；
  - 合并报表业务配置：指导客户根据现有业务情况梳理合并抵消业务流程，完成合并报表业务配置；
  - 预算业务流程配置：指导客户根据现有业务情况梳理预算流程，帮助客户完成预算方案搭建，配置预算模板，确保客户业务流程正常运转，不包括数据录入；
  - 资金业务流程配置：指导客户根据现有业务情况梳理资金流程，帮助客户构建资金组织体系与建立基础资料，不包括数据录入；
  - 费用报销业务流程设计：指导客户根据现有费用报销业务情况梳理流程，帮助客户完成费用报销工作流程搭建与基础的个性化界面配置，确保客户费用报销流程正常运转；
  - workflow 设计：针对复杂业务场景或流程配置业务单据的审批流、workflow 操作提供的专家支持服务；
  - 预警设计：对系统预置的预警模板做调整、预警模板的新设计；
  - 单据流程转换规则配置：指导客户根据现有业务情况梳理，帮助客户完成业务凭证模板/单据生成单据的流程规则配置，确保客户业务正常流转及凭证正常生成；
  - 凭证模板设计：针对复杂业务场景配置业务单据的凭证模板操作提供的专家支持服务；
  - 打印模板设计：指由金蝶顾问专为客户企业提供个性化业务单据打印模板/套打设计服务，以满足企业经营管理需要；
  - 自定义报表设计：由金蝶顾问针对客户企业经营过程中，对相关系统内置报表数据的需求不同，为客户制定出与之相匹配的报表；
  - 动态/静态列表添加字段：员工信息维护列表、员工明细查询列表、员工任职变动查询、员工初始化列表等动态列表添加字段，需要进行结构、查询配置；以及单据流程跟踪列表、职位、组织列表等静态列表添加字段，需要通过数据源进行配置（只适用于 s-HR 产品）；
  - 组织层级设计：组织层级结构配置、查询配置和数据源配置的重新设计（只适用于 s-HR 产品）；
  - 考勤公式定制化配置：梳理客户业务场景，自定义考勤公式（只适用于 s-HR 产品）。

### 3、服务价值

- (1) 实现数据的口径一致性，有利于管理分析；
- (2) 提升了业务流程优化和业务执行效率；
- (3) 支持了企业业务的变化，确保业务正常运作；
- (4) 优化功能和规范性，提升了应用的体验度；
- (5) 现有应用的深度应用，提升了 IT 投资价值。

### 4、服务内容

- (1) 指导企业规范业务并出具解决方案；
- (2) 重新规范定义系统主数据、业务类型、组织架构等；
- (3) 对系统的流程进行优化配置；
- (4) 深度应用系统功能。

## 5、服务交付

需求沟通与评估→服务购买→交付→服务确认。

### 3.18 IT 运维部署架构咨询服务

为企业提供 IT 运维部署架构中存在的硬件推荐选型、部署与架构优化咨询服务。

#### 1、适用客户

在 IT 运维部署方面需要专业技术架构师指导的客户。

#### 2、适用场景

客户系统环境存在以下风险或问题，需要优化系统部署架构时：

- (1) 系统不稳定，如出现宕机、性能卡顿、慢等问题；
- (2) 系统存在网络安全风险，如不能及时防范网络攻击；
- (3) 系统存在数据安全风险，担心数据丢失。

#### 3、服务价值

- (1) 获得最佳实践的硬件选型推荐方案；
- (2) 获取最佳实践的 IT 运维部署架构方案。

#### 4、服务内容

- (1) 提供硬件推荐选型咨询，包括服务器类型推荐、服务器资源最佳配置推荐、磁盘存储推荐等；
- (2) 提供 IT 运维部署与架构优化咨询，包括性能、可用性、安全性、数据备份、容灾、监控保障等方面。

#### 5、服务交付

交付方式：现场、远程或电话提供，根据协商确定。

交付流程：信息收集→信息初步分析→预约咨询时间→提供咨询服务→输出咨询服务报告→服务确认。

### 3.19 海外部署与集成合规服务

仅适用于 s-HR 针对大型跨国公司客户，提供服务器部署及数据集成的合规方案。

#### 1、适用客户

大型跨国公司，对海外系统有合规要求的企业。

#### 2、适用场景

- (1) 国内和海外需要部署多套环境；
- (2) 多套环境之间需要保持配置一致；
- (3) 多套环境之间需要进行数据集成；
- (4) 环境需要满足合规需求。

#### 3、服务价值

- (1) 保障企业在海外应用的合规性；

(2) 保障企业对异国或异地数据的管控要求。

#### 4、服务内容

- (1) 提供国内及海外多套环境的部署方案，保证多套环境的配置统一性；
- (2) 提供国内及海外多套环境的集成方案，保证落实企业的管控要求；
- (3) 提供国内及海外合规方案。

#### 5、服务交付

交付方式：现场、远程线上提供，根据协商确定。

交付流程：需求收集→方案设计→方案讲解→服务确认。

Confidential