

商派制造业数字化订货与积分返利平台解决方案专业人工服务使用指南

专业人工服务使用指南

文档编号: SP-SVC-GUIDE-2025V3.0

发布日期: 2025年6月20日

概述: 本指南详细介绍了商派Beyond Standard Product（超越标准产品）系列专业人工服务。这些服务旨在弥补标准产品功能与客户独特业务需求及技术环境之间的差距，通过专业的专家资源、标准化的流程和全天候的支持，确保客户项目的快速落地、业务需求的灵活满足以及系统的高可用性与持续优化。

一、服务概述与价值主张

商派标准产品提供了强大而全面的电商基础能力。然而，每个企业的业务模式、组织流程和IT生态都是独特的。我们的专业人工服务正是为此而生，其核心价值在于：

- 降低项目风险：** 通过成熟的方法论和经验丰富的专家，规避项目实施中的常见陷阱，确保项目按时、按质、按预算交付。
- 加速价值实现：** 高效的部署和精准的定制开发，让您的电商业务能更快地产生效益，抢占市场先机。
- 保障业务连续性：** 7x24小时的技术运维为您的线上业务保驾护航，最大限度减少系统故障对业务的影响。
- 赋能业务创新：** 灵活的二次开发能力支持您不断探索和实现创新的业务模式，保持市场竞争力。

我们的所有服务均基于**商派服务标准体系**，通过标准化、流程化的管理，确保服务交付的高质量和可预期性。

二、服务内容详解

以下三项核心服务可根据您的项目阶段和需求单独或组合采购。

1. 实施服务 - 确保项目高效部署

本服务的目标是成功将商派系统部署到您的环境中，并使其与您的业务初步适配，实现平滑上线。

- 1.1 适用场景：**

- 新采购商派系统，需要进行首次部署。
- 业务扩张，需要在新区域或新业务线部署系统。
- 系统版本重大升级，需要专业的迁移和验证。
- **1.2 服务流程（全流程覆盖）：**
 - a. **项目启动会：** 明确项目目标、范围、双方团队成员、沟通机制和关键里程碑。
 - b. **需求调研与蓝图设计：** 我们的顾问将与您的业务部门深度沟通，梳理业务流程，输出《业务需求规格说明书》和《系统实施方案》。
 - c. **系统安装与配置：** 根据方案进行系统安装、基础数据初始化、核心参数配置。
 - d. **集成与数据迁移：** 协助与您指定的第三方系统（如ERP、CRM、WMS）进行接口对接，并规划执行历史数据的迁移。
 - e. **用户培训：** 为您的管理员、运营人员、客服等不同角色提供针对性培训，并交付培训文档和操作手册。
 - f. **上线支持：** 制定详细的《上线切换计划》，并在上线期间提供现场或远程支持，确保平稳过渡。
 - g. **项目验收：** 双方共同确认项目交付物和实现目标，完成项目验收。
- **1.3 客户职责与协作要点：**
 - 指派一名拥有决策权的项目经理。
 - 协调内部业务部门和IT资源，参与需求讨论和测试。
 - 及时提供业务数据和测试数据。
 - 准备符合要求的服务器和环境。
- **1.4 交付物示例：**
 - 《项目计划》
 - 《业务蓝图设计文档》
 - 《系统配置文档》
 - 《用户培训手册》
 - 《项目验收报告》

2. 二次开发服务 - 灵活定制满足个性化业务需求

当标准功能无法完全满足您独特的业务场景时，二次开发服务为您提供定制化解决方案。

- **2.1 适用场景：**
 - 需要实现行业特有的业务流程（如复杂的批发返利、多级分销）。
 - 需要与某个特殊的内部或外部系统进行深度集成。
 - 需要开发创新的营销工具或用户体验功能。
 - 需要针对特定硬件（如智能柜、打印设备）进行对接。
- **2.2 服务流程：**
 - a. **需求受理与分析：** 您提交需求，我们的架构师和产品经理会分析需求的合理性、技术可行性及与现有系统的兼容性，并提供初步工作量评估。
 - b. **方案设计与报价：** 输出《二次开发技术方案》，明确功能列表、技术架构、接口定义、预估工时和费用。
 - c. **开发与单元测试：** 开发团队根据方案进行编码和初步测试。
 - d. **集成测试：** 将开发好的功能与主系统进行集成测试，确保无缝衔接。
 - e. **用户验收测试支持：** 协助您完成UAT，并根据反馈进行优化调整。
 - f. **上线部署：** 将最终代码部署至生产环境。
- **2.3 协作模式：**
 - **瀑布模式：** 适用于需求明确、变动少的项目。按阶段（设计-开发-测试）顺序进行。
 - **敏捷模式：** 适用于需求可能变化或需要快速迭代的项目。以2-3周为一个冲刺周期，持续交付可用的功能增量。
- **2.4 客户职责：**
 - 清晰、详细地描述业务背景和需求。
 - 及时对开发中的功能模块进行确认和反馈。
 - 积极参与测试，并正式签署测试报告。

3. 技术运维服务 - 7x24小时保障系统高可用性

本服务为您提供主动式、预防性的系统监护，确保您的电商平台稳定、高效运行。

- **3.1 服务层级与SLA（服务等级协议）：** 商派提供不同等级的运维服务包，下表为核心SLA摘要：

服务项目	服务级别 (示例)	响应时间	目标解决时间	服务窗口
------	-----------	------	--------	------

P0-紧急故障	系统宕机、核心功能不可用	≤ 15分钟	4小时内	7x24小时
P1-严重故障	主要功能故障，严重影响业务	≤ 1小时	8小时内	7x24小时
P2-一般故障	部分功能异常，有替代方案	≤ 2小时（工作日）	24小时内	工作日
P3-咨询类	功能使用咨询、优化建议	≤ 4小时（工作日）	按需提供	工作日

- **3.2 服务内容详述：**
 - **主动监控与预警：** 7x24小时监控服务器CPU、内存、磁盘、网络及核心应用服务的健康状态，发现异常提前预警。
 - **应急响应与故障修复：** 收到告警或客户报障后，按SLA规定时间响应并介入处理，直至故障修复。
 - **定期健康检查：** 每月或每季度提供系统健康巡检报告，包括性能分析、安全漏洞扫描、优化建议等。
 - **版本管理与安全更新：** 协助进行系统补丁更新、安全漏洞修复，避免因版本滞后带来的风险。
 - **性能优化：** 针对系统慢查询、接口性能瓶颈等问题提供分析报告和优化方案。
 - **备份与灾备验证：** 协助制定备份策略，并定期进行备份数据恢复演练，确保灾难恢复能力。
- **3.3 服务请求渠道：**
 - **热线电话：** 用于报告P0/P1级紧急故障。
 - **服务支持门户：** 用于提交所有服务请求、查询处理进度和知识库。
 - **邮件：** 用于非紧急事务沟通和报告发送。

三、服务采购与协作流程

1. **需求发起：** 联系您的商派客户经理或通过官方服务邮箱发起服务咨询。

2. **需求评估：** 商派专家团队与您会议沟通，深入了解需求细节和背景。
 3. **方案与报价：** 商派在5个工作日内提供包含工作范围、时间计划、资源投入和费用的《服务建议书》。
 4. **协议签署：** 双方确认《服务建议书》后，签署《专业服务协议》或补充合同。
 5. **服务启动：** 商派指派项目经理，召开项目启动会，正式开启服务交付。
 6. **服务交付与监控：** 按服务流程执行，定期（每周/每月）向您汇报进展。
 7. **服务验收与回顾：** 服务周期结束或项目完成后，进行验收和项目回顾，收集反馈，持续改进。
-

商派致力于成为您最值得信赖的数字化转型伙伴。我们期待通过专业的服务，助力您的业务持续成功！
