

德成数字机器人解决方案使用指南

一、整体概述

上海德成信息技术有限公司成立于 2006 年，近年来公司致力通过超级自动化技术赋能企业客户数字化转型。德成数字机器人解决方案针对不同行业中高重复性、标准化、规则明确、大批量的日常事务，设定机器人操作，优化企业基础流程，显著降低成本，提高工作效率，助力企业轻松跨入“人机协作”新时代。

二、服务内容

1、咨询服务

结合客户的现有工作模式，进行调研、分析、设计，输出数字机器人解决方案，包含：高阶方案、详细方案。协助客户规划符合自身的数字机器人落地方案，优化企业基础流程。

2、定制化开发服务

根据客户的实际需求场景进行调研、分析，输出流程设计文件、需求规格说明书；基于流程设计和需求文档完成功能方案设计和计划，包括：高阶方案、详细方案；再输出测试报告和操作手册，测试完成后制定项目验收计划、项目验收报告，最后与客户一起制定项目上线计划、培训计划。

3、运维服务

为客户已有的数字机器人应用流程提供技术支持和运维，保障客户的数字机器人应用流程高效运行，与客户一起指定运维计划，定时输出运行报告。

三、交付件

1、咨询服务

交付件：《高阶方案》、《详细方案》等，具体以和客户达成一致为准。

2、定制化开发服务

交付件：《AS-IS》、《TO-BE》、《需求规格说明书》、《测试报告》、《操作手册》等，具体以和客户达成一致为准。

3、运维服务

交付件：《运维计划》、《运行报告》等，具体以和客户达成一致为准。

四、交付标准

1、咨询服务

交付标准：完成全面调研需求，输出方案经客户评审通过率 100%，且具可操作性；按合同约定时间交付方案；落地方案契合客户企业实际，交付后按需优化，交付文档规范无错漏。

2、定制化开发服务

交付标准：深度调研客户需求，输出规范流程设计文件与需求规格说明书；提供完整功能方案及计划；出具专业测试报告与操作手册；完成验收计划及报告；协同制定上线与培训计划，确保交付成果精准贴合需求，全流程质量达标。

3、维保服务

交付标准：为数字机器人应用流程提供 7×24 小时技术支持，及时响应故障与需求；与客户协同制定全面运维计划，定期深度巡检；按约定周期输出专业运行报告，剖析运行状况、风险及优化建议，确保流程稳定高效运行。。