

高灯云企业支出数字化管理系统配套服务使用指南

高灯云企业支出数字化管理系统配套服务，包括业务调研、需求分析、方案设计、环境搭建、接口联调、产品测试、上线培训、账号扩充等实施服务，保障用户顺利上线使用。

一、服务流程

华为云商店下单的用户，将严格按照华为云商店服务流程进行服务交付。

1、用户下单：用户在华为云商店下单“高灯云企业支出数字化管理系统配套服务”商品。

2、需求沟通：用户成功购买“高灯云企业支出数字化管理系统配套服务”商品后，进入“我的云商店>服务监管”页面提交需求。

3、确定方案：高灯云根据用户需求，与用户线下沟通，确定配套服务实施方案。

4、实施交付：根据实施方案，提供远程实施服务或者现场实施服务或者账号设置服务。

5、服务监管：用户可进入“我的云商店>服务监管”页面，查看交付进度，进行服务监管。收到服务后，线上确认验收。服务监管流程未完成的订单，订单状态为“处理中”，待用户确认验收后3个小时内，订单状态同步为“已完成”。

6、服务跟踪：配套服务订单完成后，高灯云将不定期通过电话、微信等方式跟踪使用情况，及时了解潜在的使用问题，快速跟踪解决。

二、服务内容

“高灯云企业支出数字化管理系统配套服务”分为以下服务内容：

1、现场实施服务——派遣专业的技术人员到用户所在地，现场参与系统的定制开发、安装、配置、调试、培训等实施工作。

2、远程实施服务——专业的技术人员通过电话指导、远程登录、电子邮件、在线会议等互联网方式，为用户提供系统的定制开发、安装、配置、调试、培训等实施服务。

3、账号设置服务——用户购买高灯云企业支出数字化管理系统SaaS服务，超出SaaS年费包含的员工服务人数后，提供员工账号扩充服务。

三、服务规范

1、远程实施服务——远程服务工程师在远程沟通过程中应做到耐心、细心、热心，按照约定时间，保质保量的完成远程实施服务。

2、现场实施服务——现场服务工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时须遵守用户单位的相关规章制度。

3、账号设置服务——客户下单购买账号设置服务后，应在1个工作日内为用户单位的员工开通SaaS账号权限，并提供操作指引。