

附件三

YonSuite 优先客户成功计划发版说明

YonSuite 客户成功中心

2026 年 3 月

目录

一、优先客户成功计划概述	3
二、服务内容清单	3
三、服务时间及语言说明	3
四、服务项说明	4
4.1 自助服务	4
4.1.1 内容资源查找	4
4.1.2 产品学习交流	5
4.1.3 全时客服	6
4.2 支持服务	6
4.2.1 产品问题处理	6
4.3 培训服务	8
4.3.1 产品应用培训	8
4.3.2 CSM 专家深度应用指导	9
4.4 策略&规划	10
4.4.1 应用诊断分析	10
4.5 主动服务	11
4.5.1 业务关键时刻支持	11

一、 优先客户成功计划概述

优先客户成功计划是为 YonSuite 全球重要客户量身打造的战略性计划，它包含了标准客户成功计划的所有服务内容，并提供更优质的服务体验和更高价值的服务内容，包括更高优先级的服务支持，更快速的服务响应支持，同时还提供产品体系化的培训辅导和深度应用的专家指导，以及业务关键时刻的专家支持服务等。从而帮助客户实现业务快速增长，加速客户业务价值的实现。

二、 服务内容清单

服务类型	服务权益	服务内容	内容说明	
自助服务	内容资源查找	自助检索	数字化工作台-帮助中心检索	
			友户通社区页面顶端检索框	
	产品学习交流	帮助中心	帮助中心	在线帮助
			学习视频	视频教程
			社区交流	官方知识、文库、学习中心 社区创意交流
	全时客服	智能 AI 客服	7*24 客服机器人	
支持服务	产品问题处理	IM 人工服务	7*12 人工服务 服务优先级【中】	
		工单服务	7*12 人工解决问题、需求等 响应时长 4 个工作小时	
		热线服务	7*12 人工热线电话	
培训服务	产品应用培训	体系化培训	体系化的产品应用辅导和培训	
	CSM 专家深度应用指导	深度应用指导	CSM 专家进行产品深度应用的指导	
策略&规划	应用诊断分析	应用健康度评估	应用健康度评估分析与建议	
		系统运营报告	系统运营报告	
主动服务	业务关键时刻支持	关键时刻支持	结账、业务高峰等关键时刻支持服务	

三、 服务时间及语言说明

3.1 中国总部服务标准

3.1.1 服务时间：采用北京时间（UTC+8）

7*12 人工服务时间：北京时间 8:30-20:30。

4 个工作小时内响应：工单提交后，4 个工作小时内完成首次处理动作（接单 / 分配 / 进展反馈）；如需联系客户补充沟通，通过电话 / 在线沟通，结果同步更新至工单。

注：法定节假日服务时间请参考《友户通用户社区》的放假通知。

3.1.2 服务语言

所有书面/口头沟通均使用中文，提供中文版解决方案。

3.2 海外分公司服务标准

3.2.1 服务时间

按属地时区计算（如马来西来标准时间、越南标准时间、泰国标准时间等），按属地工作时间提供服务。

3.2.2 服务语言

按属地官方语言提供服务，如：亚太区（含港澳台）：中文/英语/马来语/泰语（按客户需求切换）。

说明：“属地工作时间”是指根据适用于客户属地的当地时区，工作日(当地节假日除外)。

四、服务项说明

4.1 自助服务

4.1.1 内容资源查找

【内容资源查找】权益通过【自助检索】服务实现，由数字化工作台检索和友户通社区检索提供服务。

4.1.1.1 自助检索

- 服务内容

提供内容和资源的快速查找方式，可自助查找产品使用知识，行业最佳实践，常见问题等。

- 交付方式

用户访问数字化工作台-帮助中心检索，或者访问友户通社区 <https://success.yonyou.com/> 页面顶端检索框。

4.1.2 产品学习交流

【产品学习交流】权益通过【帮助中心】、【学习视频】和【社区交流】服务实现，包括在线帮助、视频教程和友户通社区服务。

4.1.2.1 帮助中心

- 服务内容

提供产品使用的在线帮助助手，帮助用户更好的使用产品，了解产品各模块功能的操作方法、常见使用场景等。

- 交付方式

用户访问数字化工作台-帮助助手-帮助中心。

4.1.2.2 学习视频

- 服务内容

通过视频的方式为客户提供产品应用、常用功能讲解、常见问题等在线视频课程。

- 交付方式

用户访问数字化工作台-帮助助手-帮助中心-视频教程。

4.1.2.3 社区交流

- 服务内容

通过友户通社区为客户提供 YonSuite 的官方知识、文库、学习资料等，客户在社区里进行学习、留言和创意交流，使用社区其他资源等。

- 交付方式

用户访问友户通社区 <https://success.yonyou.com/>，进入对应的 YonSuite 官方知识中心、文库和学习中心。

4.1.3 全时客服

【全时客服】权益通过【智能 AI 客服】服务实现，即 7*24 智能客服机器人【友小成】。

4.1.3.1 智能 AI 客服

- 服务内容

通过 7*24 智能客服机器人为客户解答产品使用过程中遇到的咨询类问题。

- 交付方式

登入 YonSuite 后，点击【云客服】按钮进入客服界面，通过提问的方式咨询智能客服机器人【友小成】。

4.2 支持服务

4.2.1 产品问题处理

【产品问题处理】权益通过【IM 人工服务】、【工单服务】和【热线服务】三部分服务实现，包括 IM 人工在线实时互动，工单提交问题、需求，以及拨打热线电话获取产品使用中遇到问题时的支持。

4.2.1.1 IM 人工服务

- 服务内容

给客户 提供即时交流通道，与客户实时互动反馈，由专业顾问解决在产品使用过程中遇到的一般应用指导和故障类问题。

- 交付方式

在【云客服】会话界面中，与智能客服机器人交流后，遇到智能客服机器人无法解决的问题，点击【转人工客服】或对机器人发送【人工】，即可进入【人工客服】，由专业顾问解决产品应用指导和故障问题。

- 服务优先级

服务优先级高于标准客户成功计划的客户，优先接入人工服务通道；同时低于购买尊享客户成功计划的客户，若想进一步提升服务优先级建议购买尊享客户成功计划。

- 全球服务时间及语言

7*12 人工服务时间：北京时间 8:30-20:30；

服务语言：中文。

- 交付主体

总部人工坐席。

4.2.1.2 工单服务

- 服务内容

给客户 提供问题解决的通道，7*12 人工解决客户通过工单提交的在产品使用过程中遇到的咨询类问题，记录对产品的需求与建议等，不包含二次开发及第三方产品导致的问题。

- 交付方式

在【云客服】会话界面中，点击【提交问题】即可提交工单至专家团队处理。

- 服务响应

专家团队将于 4 个工作日内进行电话或在线人工联系。

- 全球服务时间及语言

7*12 人工服务时间：北京时间 8:30-20:30；

服务语言：中文。

- 交付主体

总部专家。

4.2.1.3 热线服务

- 服务内容

给客户id提供电话热线服务，7*12 人工解答产品使用过程中遇到的紧急问题等，一般应用指导和故障类问题可通过 IM 人工服务寻求帮助。

- 交付方式

4006600588 转 6，选择 YS 租户即可进入咨询。

- 全球服务时间及语言

7*12 人工服务时间：北京时间 8:30-20:30；

服务语言：中文。

- 交付主体

总部人工坐席。

4.3 培训服务

4.3.1 产品应用培训

【产品应用培训】权益通过 CSM 辅导进行【体系化培训】服务实现，包括体系化的产品应用辅导和培训。

4.3.1.1 体系化培训

- 服务内容

由 CSM 辅导给客户的产品应用的体系化培训，帮助客户快速应用产品。

- 交付方式

由伙伴、机构（含海外分公司）CSM 在线直播或现场进行体系化的产品应用辅导和培训。

- 交付主体

伙伴、机构（含海外分公司）。

- 交付频次

提供不少于 8 课时/年的线下或在线直播培训，每课时 1 工作小时，具体时间以双方协商为准。

4.3.2 CSM 专家深度应用指导

【CSM 专家深度应用指导】权益通过【深度应用指导】的服务实现，由 CSM 专家提供产品深度应用的指导，以帮助客户更好的使用产品。

4.3.2.1 深度应用指导

- 服务内容

由 CSM 专家为客户提供定制化的培训方案，制定产品深度应用指导计划，根据计划提供主题式培训并分享行业应用的领先实践，帮助客户更好地使用产品实现业务增长和成功。

- 交付方式

由伙伴、机构（含海外分公司）CSM 远程辅导或现场提供产品深度应用指导。

- 交付主体

伙伴、机构（含海外分公司）。

- 交付频次

提供不超过 3 人天/年的线下或在线直播深度应用指导，具体指导时间以双方协商为准。

4.4 策略&规划

4.4.1 应用诊断分析

【应用诊断分析】权益通过【应用健康度评估】、【系统运营报告】和【BIP 运营服务】三部分服务实现，服务内容由 CSM 专家提供。

4.4.1.1 应用健康度评估

- 服务内容

由 CSM 专家根据客户的应用情况，进行客户应用健康度评估分析，并提供应用建议。

- 交付方式

联系伙伴、机构（含海外分公司）对应 CSM 提供应用健康度评估服务。

- 交付主体

伙伴、机构（含海外分公司），总部协同。

- 交付频次

1 次/年，具体交付时间以双方协商为准。

4.4.1.2 系统运营报告

- 服务内容

由 CSM 专家 1 年提供 1 次详细的系统运营报告，进行系统运营现状评估，提出系统需要优化和改进的建议。

- 交付方式

由伙伴、机构（含海外分公司）对应 CSM 通过系统评估后，提供对应的系统运营报告。

- 交付主体

伙伴、机构（含海外分公司），总部协同。

- 交付频次

1 次/年，具体交付时间以双方协商为准。

4.5 主动服务

4.5.1 业务关键时刻支持

【业务关键时刻支持】权益通过【关键时刻支持】服务实现，服务内容
由 CSM 专家提供。

4.5.1.1 关键时刻支持

- 服务内容

由 CSM 专家在客户的结账、业务高峰等关键时刻提供支持服务。

- 交付方式

联系伙伴、机构（含海外分公司）对应 CSM 在线或现场进行服务支持，
服务以远程或在线支持为主。

- 交付主体

伙伴、机构（含海外分公司）。

- 交付说明

支持时间不超过 6 人天/年，具体支持时间以双方协商为准，需提前两
周申请专家支持资源。