

尊敬的用户,您好:

感谢您购买并使用由陕西司南信息技术有限公司(以下简称司南信息)为您提供的用友 U8 系列财务、供应链软件。本文将对您在购买软件之后,司南信息的售后支持与运维服务体系作以阐释和说明。

一、司南信息简介

司南信息是由原用友优普信息技术有限公司陕西分公司的团队转型和转移而来,用友公司总部对司南信息在政策方面给予了大力的支持,在客户服务方面的政策,会新老用户均会保留原有支持服务体系(包括本地支持服务以及北京总部的远程支持服务)。

陕西司南信息技术有限公司将更专注于客户的服务,原有的产品体系、实施体系、服务体系均保持不变,原有的实施服务工作持续开展并优化,业务关系和服务关系均保持不变。司南信息将持续为陕西广大客户提供更贴心、更优质的咨询和服务。

二、两种服务体系说明

2.1 用友总部 SPS 服务介绍

用友的老客户都知道用友总部的服务体系以用友标准产品支持服务 SPS (Standard Product Support) 为主,关于 SPS 服务体系的介绍,可以登录用友官网进行详细了解。

2.2 司南信息本地支持服务体系介绍

1.新购买产品的用户,从产品注册完成之日起,享有用友总部一年内免费的 SPS 支持与服务(远程服务),当远程无法解决,必要时,司南信息会派专人进行上门服务。

2.非新购用户,且属于服务期内的用户(无论新用户或者老用户),按照问题的难易复杂程度,司南信息提供以下几种服务模式:

2.1 电话指导

问题属于常见的业务性问题或简单的操作性问题,不涉及业务数据的核对排查或者数据性的差错问题时,通过电话进行沟通指导。电话: 4001070091。

2.2.远程协助

当通过电话沟通问题后,问题不能解决时,通过我们的客户服务 QQ 号 4001070091 进行远程协助,以进一步查看、分析问题原因。

2.3.现场服务

当您的问题通过电话和远程都没有解决时,我们会派服务工程师上门为您进行问题处理。

您在软件使用过程中,可以根据实际情况,选择上面两种服务体系的其中一