

云交付中心

使用手册

产品版本：V3.0（软件版本）

文档版本：20191129（发布日期）

目录

1. 概述及名词解释.....	4
2. 平台功能介绍.....	4
2.1 厂商端主要功能.....	4
2.1.1 厂商主账号.....	4
2.1.1.1 为产品配置服务流程模板.....	5
2.1.1.2 为产品配置服务商.....	10
2.1.1.3 查看项目列表.....	12
2.1.1.4 查看服务商排队情况.....	15
2.1.1.5 数据看板.....	16
2.1.1.6 系统设置.....	17
2.1.1.7 查看已购服务.....	18
2.1.2 厂商项目经理.....	19
2.1.2.1 查看产品列表和服务商关系.....	19
2.1.2.2 查看项目列表.....	20
2.1.2.3 查看服务商排队情况.....	23
2.1.2.4 数据看板.....	24
2.1.2.5 查看已购服务.....	24
2.1.2.6 个人信息.....	25
2.2 服务商端主要功能.....	26
2.2.1 服务商主账号.....	26
2.2.1.1 创建部门和员工.....	26
2.2.1.2 为员工设置持单量.....	27
2.2.1.3 查看项目列表.....	28
2.2.1.4 开始/暂停项目.....	31
2.2.1.5 开启/关闭自己的接单状态.....	32
2.2.1.6 查看我的项目.....	33
2.2.1.7 对项目节点进行操作.....	33
2.2.1.8 排队情况.....	34
2.2.1.9 数据看板.....	35
2.2.1.10 查看已购服务.....	35
2.2.2 服务商员工.....	36
2.2.2.1 设置自己的接单状态.....	36
2.2.2.2 订单认领.....	37
2.2.2.3 查看待处理/已处理项目.....	37
2.2.2.4 对项目节点进行操作.....	40
2.2.2.5 查看已购服务.....	42
3. 实战指南.....	42
3.1 主账号自服务场景.....	43

3.1.1 为自己的商品设计服务流程	43
3.1.2 上架商品并选择服务流模板	44
3.1.3 配置人员持单量	45
3.1.4 项目交付	45
3.1.5 特殊情况	45
3.2 分单给子账号场景	46
3.2.1 为自己的商品设计服务流程	46
3.1.2 上架商品并选择服务流模板	47
3.1.3 添加子账号	49
3.1.4 设置子账号持单量	50
3.1.5 项目交付	50
3.1.6 项目改派	51
3.1.7 特殊情况	51
3.2 服务外包场景	51
方案 1：使用“部门”实现项目外包	51
3.2.1 创建部门	51
3.2.2 添加子账号	52
3.2.3 配置服务流模板	53
3.2.4 上架商品	54
3.2.5 项目过程	54
方案 2：使用厂商-服务商实现项目外包	54
4. FAQ	56

1. 概述及名词解释

交付中心旨在帮助云市场 isv 提高产品交付效率，消除交付盲点，保证交付质量，是云市场售后服务监管的统一平台。在交付中心中包含以下干系人：

- 厂商：云市场 isv，是商品的所有方，厂商在云市场上售卖商品。商品的交付服务可以自己提供，也可以外包给其他“服务商”。厂商的主要职责是管理商品，管理服务商，监管交付过程。
- 服务商：云市场 isv，提供服务，但不一定提供商品。厂商与服务商之间存在交付关系，厂商的商品可以由服务商交付。服务商的主要职责是管理员工以及项目交付。

注：所有 isv 都默认即是厂商又是服务商，且默认服务自己厂商的商品交付。例如：isv_A 即是厂商，又是服务商。Isv_A 默认可以交付自己的商品。

- 客户：交付中心项目的客户，可能在交付过程中会有操作，例如提交需求，确认交付完成等。

2. 平台功能介绍

2.1 厂商端主要功能

2.1.1 厂商主账号

菜单介绍：

厂商管理员端的一级、二级菜单栏包括：

- 产品中心-产品中心
- 项目中心-项目管理、排队情况、数据看板
- 模板中心-服务流程模板
- 系统设置-个人信息、用户管理、角色管理、节假日设置、消息模板设置
- 已购服务-已购服务

2.1.1.1 为产品配置服务流程模板

商品的交付过程通过服务流程模板定义。厂商直接使用云市场提供的公共模板绑定商品，如果公共模板不能满足需求，厂商也可以按照自定义的交付过程配置模板，并与自己的商品绑定。模板的配置过程如下：

厂商管理员登录交付中心后，进入“模板中心-服务流程模板”菜单，点击【新建】可创建新模板并开始配置服务流程。如下图所示：



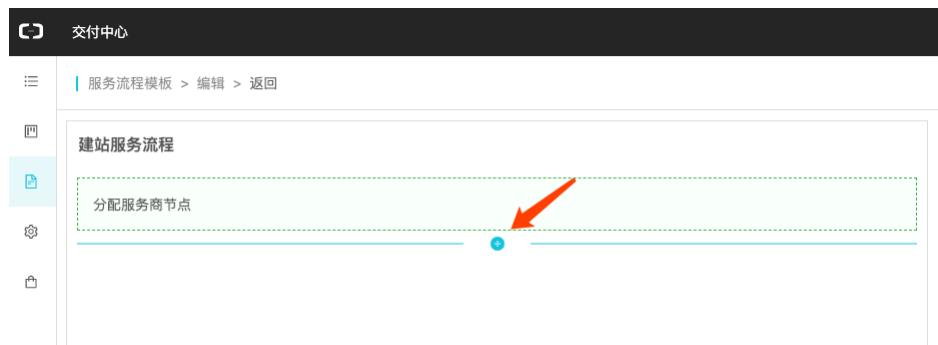
A. 新建模板：

新建流程模板
×

* 服务流程名称:

服务流程描述:

取消
确定



输入正确模板名称后即可创建服务流程模板并为其添加节点。可添加节点包括：容器节点、

提交需求节点、确认节点、认领订单节点、分配订单节点、通用节点和完成项目节点。其中“容器节点”无实际意义，但可包含多个子节点，“分配服务商节点”为系统内置起始节点，不可删除，且模板最后一个节点需为“完成项目节点”。



- **认领订单节点：**认领订单适用于服务商内包含多个独立负责销售+交付的子公司/部门能的场景。（具体场景可参见 3.2 服务外包场景-方案 1）

服务商的“客户经理”角色可以通过云市场订单 ID 认领订单，认领后，该订单可以分配给“客户经理”角色所在部门的其他员工。该节点可设置超时时间（以天为单位，精确到小数点后 1 位）和消息提醒，设置消息提醒后如一直未有员工认领订单，则超时后系统将向设置的接收者发送消息提醒（通过短信、站内信、邮件等方式）；

认领订单节点

* 节点名称:

* 选择角色:

超时时间(天):

消息提醒设置 新增

接收者	触发时机	消息模板	操作

- **分配订单节点：**帮助将订单自动分配给对应角色的服务商人员。该节点可定义自动分单的角色及设置分单规则。
 - **服务商优先：**在服务商用户中查询符合分单规则的角色，优先将订单分配给“当前持单量/总持单量”占比最小的人，当同一角色的多个用户“当前持单量/总持单量”比例相同，则随机分配订单。符合分单规则的角色当前持单量全满后，项目将进入排队队列，队列每小时轮询一次，如发现符合分单规则的角色当前持单量有空缺将自动进行分单；

- 部门优先：配置了“订单认领节点”的流程模板选择“部门优先”后将优先将该订单分配给认领订单的“客户经理”所在的部门，部门内部角色分单规则同上。（具体场景可参见 3.2 服务外包场景-方案 1）

分配订单节点

* 节点名称:

* 选择角色:

* 分单规则: 服务商优先 部门优先

消息提醒设置 新增

接收者	触发时机	消息模板	操作

- 提交需求节点：用于帮助顾客提交需求。该节点可选择顾客提交需求时填写的需求表单模板（选中模板后可进行预览），云市场会定义几个需求模板供厂商选择，建议在其中选择。如果您需要定制的需求模板，可联系云市场小二后台配置。

该节点展示在客户侧的 button 名称可自定义。如无特殊需求，可保留预置的“提交需求”和“查看需求”。

提交需求节点

* 节点名称:

* 选择模板: 预览

* 提交需求按钮:

* 查看需求按钮:

超时时间(天):

消息提醒设置 新增

接收者	触发时机	消息模板	操作

- 确认节点：确认节点用于对上一个节点工作的确认，例如服务端员工确认客户提交的需求或客户对服务端人员上传的内容进行确认。

该节点可选择对应操作端及其相应角色，设置确认按钮显示的名称以及是否可驳回操作（驳回后流程将自动跳转回上一步），如果对确认时间有明确的预期，可设置超时时间，并可选

择超时后是否自动进入下一步流程；

确认节点

* 节点名称:

* 操作端: 服务商 客户端

* 选择角色:

* 确认按钮:

可驳回:

* 驳回按钮:

超时时间(天):

超时进入下一步:

- **容器节点：**容器节点内可添加多个子节点，用于定义一个完整的工作内容，使流程更清晰。当流程节点数量不多时，可以不使用。

容器节点

* 节点名称:

- **通用节点：**通用节点用于服务过程中某个具体的工作节点，例如，服务商员工提交阶段性交付物或最终作品。也可用于让客户上传文件。通常该节点需要上传按钮 button，上传功能打开后，该节点的操作人就可进行上传操作。button 相关的文案可自定义，如无特殊需求，可直接使用系统默认配置。

通用节点

* 节点名称:

* 操作端: 服务商 客户端

* 选择角色:

需上传按钮:

* 上传内容按钮:

* 查看内容按钮:

* 确认按钮:

超时时间(天):

- **完成项目节点:** 该节点必须设置为整个流程最后一步，该节点的操作人为客户。顾客确认后即表示项目完结。该节点可设置是否允许客户端驳回操作（驳回后流程自动跳转回上一步）、超时时间及超时是否自动进行确认。

完成项目节点

* 节点名称:

* 确认按钮:

可驳回:

* 驳回按钮:

超时时间(天):

超时进入下一步:

B. 消息提醒:

云市场预置了一系列用于通知客户或服务商的消息，消息一般会通过短信+邮件的方式向消息接收人发送。每个节点可以单独配置消息提醒规则，可选择接收者、发送的消息模板和触发消息提醒的时机。

云市场已经预置了一些模板。模板名称格式为“发送节点-发送对象”

例如“项目完成节点-通知客户”消息，使用场景为在“项目完成节点”通知“客户”。

所以在配置消息时，需要与模板内容匹配。

接收者	触发时机	消息模板	操作
顾客	请选择	请选择	⊗

消息提醒设置

新增

进入当前流程
当前流程驳回
当前流程流转
当前流程超时

C. 保存/发布模板：

在新建模板或未发布模板的编辑页面点击保存后，该流程模板将会保存为未发布状态，此后可继续编辑。

已发布状态的模板目前不支持编辑。近期上线的新版本会支持编辑，但任何编辑后都需要云市场小二审核。

保存 发布

* 服务流程名称： 网站设计

服务流程描述：

2.1.1.2 为产品配置服务商

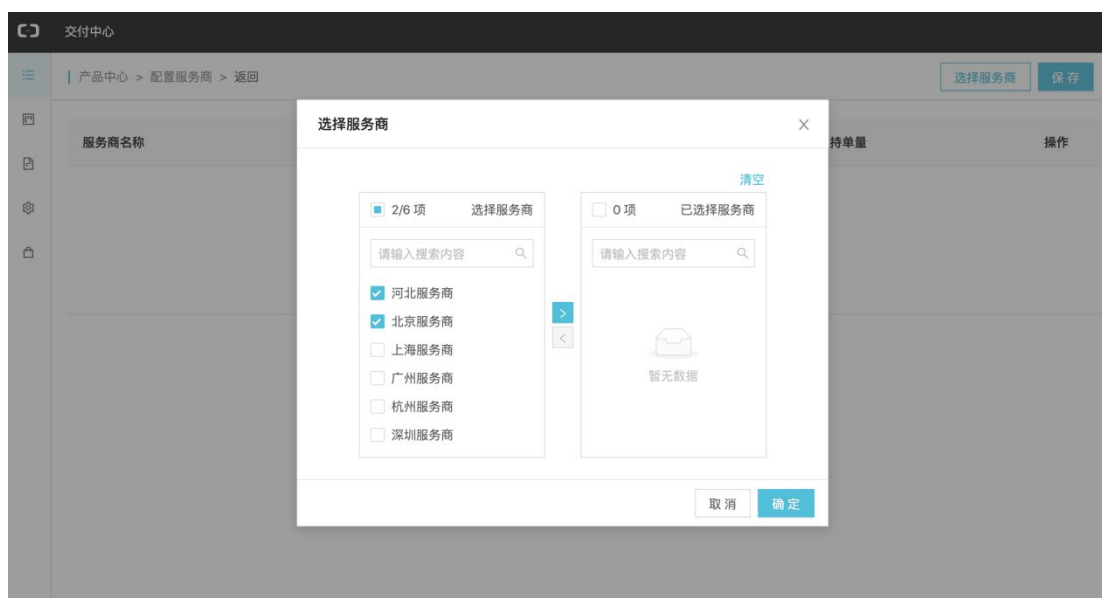
进入“产品中心”菜单后，可以在此菜单下查看产品基本信息、产品所绑定的服务流程模板以及配置服务商的状态。可按产品编号、产品名称、服务流程模板名称进行过滤筛选。如下图所示：

产品编号	产品名称 创建时间	厂商	服务流程模板	服务商状态	操作
56001	name_56 2019-10-25 11:57	云梦DB	信息类网站建设模板	未配置	配置服务商
113001	name_113 2019-10-25 11:56	云梦DB	小程序设计模板	已配置	查看 编辑
39001	name_39 2019-10-25 11:56	云梦DB	物流网站设计模板	未配置	配置服务商
128001	name_128 2019-10-25 11:55	云梦DB	电商网站建设模板	已配置	查看 编辑

商品上架过程中需要做绑定服务流模板和服务商配置, 此处可以进行编辑。

商品和服务商之间的关系由云市场交付运营小二维护, 如果您已有合作服务商且其已在云市场入驻, 可联系云市场小二进行商品和服务商间的关系配置。如果您没有其他服务商为您做交付工作, 这里的默认服务商为厂商自己。

商品和服务商间的关系会维护在云市场。已经上架过的商品可在该菜单下进行编辑。同一商品支持配置多个服务商, 并可对所选相应服务商设置权重和最大持单量(最大持单量不得超过 2000), 系统将根据所设权重优先将订单分配给权重占比较大的服务商。例如: 服务商 A 和 B 权重分别为 20 和 30, 则 A、B 服务商被分配的机率分别为 $20/(20+30)$ 以及 $30/(20+30)$ 。



交付中心			
产品中心 > 配置服务商 > 返回			选择服务商 保存
服务商名称	权重	最大持单量	操作
河北服务商	10	1000	删除
北京服务商	10	1000	删除

2.1.1.3 查看项目列表

进入“项目中心-项目管理”菜单可查看厂商下所有项目。项目列表根据项目当前状态分页展示，可查看不同项目当前所分配的服务商、项目所处阶段、当前操作人等信息，并支持根据列表字段过滤筛选和项目列表导出功能（导出内容为当前页签下列表）。

交付中心							
项目管理							列表导出
执行中的项目		已完成的项目		已暂停的项目		已取消的项目	
请输入订单号	全部服务商	查询	重置	更多			
订单号 业务号	产品名称 版本 销售渠道 创建时间	客户名称	服务商	操作人 角色	项目阶段	操作	
8000148312552 3 8000148315523	name_80 销售渠道丁 2019-10-17 17:04	客户甲乙丙	河北服务商	顾客	假期测试节点	详情	
660012 660012001	name_66 销售渠道丁 2019-10-16 16:37	客户甲乙丙	杭州服务商	系统	分配订单	详情	
210018 210018	name_55 销售渠道丁 2019-10-15 14:30	客户甲乙丙	北京服务商	顾客	整站确认	详情	

A. 项目超时：

项目列表中出现感叹号时代表当前项目存在超时情况，鼠标悬浮可查看超时详情。

订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	服务商	项目阶段	操作
1300011 1300011	name_130 尊享版 (自营) 销售渠道了 2019-10-24 16:51	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	完成项目节点	详情
1230015 1230015	name_123 尊享版 (自营) 销售渠道了 2019-10-24 15:42	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	通用节点客户端	详情
126001003 126001003	name_126 尊享版 (自营) -- 2019-10-24 12:41	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商 与	客户确认	详情
126001001 126001001	name_126 尊享版 (自营) -- 2019-10-23 21:03	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商 与	完成任务	详情
125001001 125001001	name_125 尊享版 (自营) -- 2019-10-23 20:59	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商 与	提交需求	详情
122001003 122001003	name_122 尊享版 (自营) -- 2019-10-22 21:23	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	1022需求	详情
1230011 1230011	name_123 尊享版 (自营) 销售渠道了 2019-10-22 21:10	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	认领	详情
109001004 109001004	name_109 尊享版 (自营) -- 2019-10-22 17:01	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	提交需求	详情
109001003 109001003	name_109 尊享版 (自营) -- 2019-10-22 16:59	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	确认节点	详情
108001102201001 102201	name_108 尊享版 (自营) 销售渠道了 2019-10-22 15:05	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	客户提交需求	详情

: 服务端超时 : 客户端超时

B. 更换服务商：

如产品配置了多个服务商，在项目未取消和未完结状态下可选择更换服务商，在服务商列点击更换服务商图标可更换，如下图所示：

注意：更换服务商后该服务流程将重新启动，请谨慎操作！

客户名称	服务商	操作人 角色	项目阶段
客户甲乙丙	河北服务商 与	顾客	假期测试节点
客户甲乙丙	杭州服务商 与	系统	分配订单
客户甲乙丙	北京服务商 与	顾客	整站确认
客户甲乙丙	河北服务商 与	顾客	提交需求节点

C. 查看项目详情：

点击【详情】可查看整体项目流程和当前所处各节点详细信息，包括项目状态、业务信息、服务端操作人信息和项目流程等，项目流程各节点可点击展开查看详情，如下图所示：

The screenshot shows the '交付中心' (Delivery Center) interface. At the top, there are navigation tabs: '文件管理', '项目留言', '项目备注', and '流程日志'. The main area displays a project status overview with a '项目状态' (Project Status) indicator. Below this, a vertical timeline shows six steps: 第1步 (分配服务商节点), 第2步 (订单认领), 第3步 (分配订单), 第4步 (顾客提交需求), 第5步 (网站首页设计), and 第6步 (项目验收). To the right, a detailed view shows team members: 张三 (Project Manager) and 李四 (Senior Designer/Designer). Below the team list, there is a '业务信息' (Business Information) section with details like product name, specifications, order number, customer name, and effective period.

D. 文件管理：

在文件管理可查看、下载项目过程中各节点操作人上传的文件

文件名称	上传时间	大小	操作人	上传节点	操作
列表展示样式.xlsx	2019-10-23 10:23:47	12KB	客户甲乙丙 顾客	顾客提交 需求	↓

E. 项目留言：

项目过程中各节点操作人的留言

项目留言

***项目留言对顾客及所有项目参与人可见**

客户甲乙丙 2019-10-23 10:23:33
设计过程沟通良好

留言内容不超过500字

取消 确定

F. 项目备注：

项目过程中服务商各节点操作人对项目的备注，顾客不可见

G. 流程日志：

项目各节点详细流程记录和处理信息日志（如有更换服务商操作，可在流程日志中查看更换备注及更换前的操作日志）

交付中心				
流程日志 > 返回				
订单分配节点	订单分配节点已完成	系统		2019-10-17 01:43:43
订单分配节点	进入订单分配节点	系统		2019-10-17 01:43:43
分配服务商节点	分配服务商节点已完成	系统		2019-10-17 01:43:43
分配服务商节点	进入分配服务商节点	系统		2019-10-17 01:43:43
项目	项目开始	系统	备注信息	2019-10-17 01:43:43
项目	服务商由北京服务商更换为河北服务商 查看变更前操作记录	小二		2019-10-17 01:43:43
项目	服务商由河北服务商更换为北京服务商 查看变更前操作记录	小二		2019-10-17 01:41:38

2.1.1.4 查看服务商排队情况

产品未配置服务商或可分单的服务商持单量全满后，项目流程将停留在分配服务商节点，且项目自动进入排队队列，可在“项目中心-排队情况”菜单中查看当前排队情况。排队队列每小时轮询一次，待发现符合分单的服务商持单量有空缺时订单将自动分配给该服务商，也可在“产品中心”中调整服务商持单量后（详情见“为产品配置服务商”），手动触发立即分单。

请输入订单号	请输入服务商名称	查询	重置			
订单号	产品名称	客户名称	服务商	排队原因	最近更新时间	操作
201901080	name_91	客户甲乙丙	北京服务商	所有服务商员工持单量已满	2019-10-25 14:00	分单
97001177	name_91	客户甲乙丙	杭州服务商	所有服务商员工持单量已满	2019-10-25 14:00	分单

一共有 2 条 < 1 >

2.1.1.5 数据看板

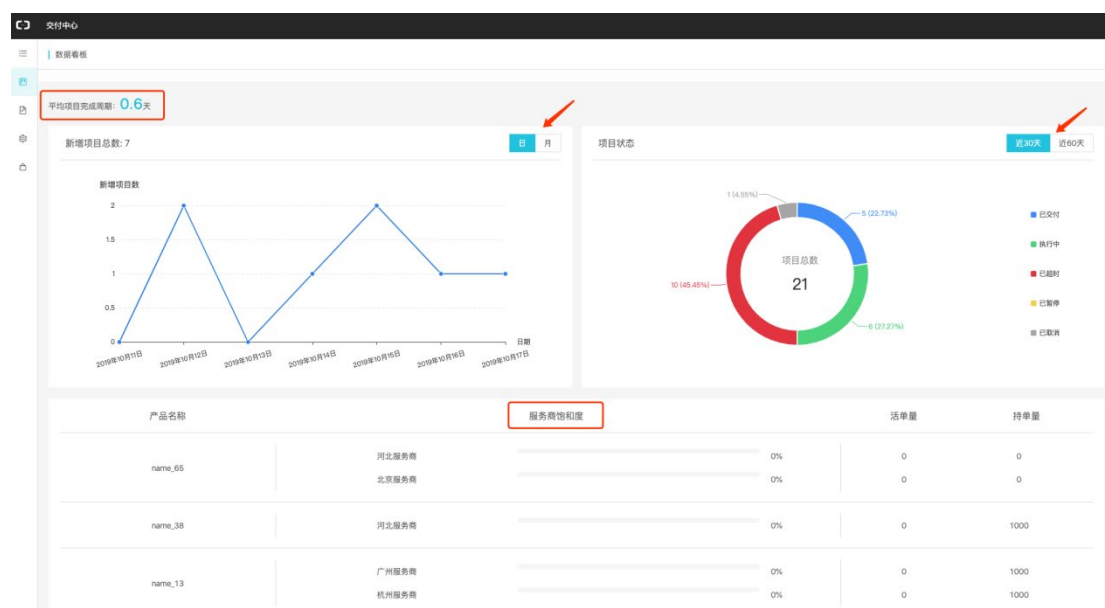
交付中心为厂商提供了数据看板服务,进入“数据看板”菜单后厂商可查看服务商和项目状态、了解项目进度、统计项目数据。所统计数据为截止至当天 0 点的数据 (不包含当天)。

平均项目完成周期: 近一年 (365 天) 所有历史已完结项目的整体周期平均值,保留至小数点后 1 位;

新增项目数: 可通过选择“日/月”维度展示近 7 天每天新增项目数量或近 6 个自然月每月新增项目数量;

项目状态: 可通过选择“近 30 天/近 60 天”维度展示近 30 天新增的项目数量总数及处于已交付/执行中 (不包括超时状态) /已超时/已暂停/已取消状态的项目数量;

服务商饱和度: 通过进度条形式展示不同产品对应的服务商当前持单量占总持单量的比例 (服务商饱和度<40%时进度条展示为绿色, 40%~80%时展示为蓝色, >80%时展示为绿色)。



2.1.1.6 系统设置

系统设置菜单包括：个人信息、用户管理、角色管理、节假日设置、消息模板设置。

个人信息：修改个人账号信息；

角色管理：浏览厂商及服务商所有角色，并可基于角色名称进行过滤筛选；

用户管理：厂商新建或管理员工。新建用户时可为员工分配相应角色，角色支持多选。员工创建完成后，系统将产生 8 位随机密码（将只展示一回），管理员需保存好账号密码并线下传递给相应员工，员工首次登录阿里云平台时系统将要求其修改登录密码。创建好的员工将有产品中心、项目管理的查看权限。

员工账号使用阿里云 ram 子账号系统，可通过 <https://signin.aliyun.com/login.htm> 登录。

新建用户

* 登录名称: 请输入登录名称 @1744526877246715.onaliyun.com

* 归属: 厂商

* 厂商: 河北服务商

* 角色: 请选择角色名称

* 姓名: 请输入姓名

手机号: 请输入手机号

座机号: 区号 - 座机号 - 分机号

提示

用户创建成功!

以下是账号信息, 请牢记!

账号: ali@1744526877246715.onaliyun.com

密码: yjJplu7C

取消 确定 一键复制 知道了

员工通过子账号登录后，进入交付中心的入口为 <https://msp.aliyun.com/msp/index#/> - 交付菜单。

密码重置：员工忘记密码时，管理员可进入“用户管理”菜单，编辑相应员工信息并为其重置密码；

编辑用户 ×

* 登录名称: @1744526877246715.onaliyun.com

* 归属: 厂商

* 厂商: 河北服务商

* 角色:

* 姓名:

手机号:

座机号: - -

节假日设置: 由于流程模板中的过期时间均是以工作日为单位, 所以可通过节假日设置对服务端员工的实际工作时间及项目周期进行管理。可浏览假期时间、放假天数、调休情况等, 相应假期将不算在工作时间或项目周期内;

消息模板设置: 浏览当前存在的消息模板和备注详情, 可根据消息名称进行过滤筛选。消息模板将被用于配置服务流程时不同节点的消息提醒。

2.1.1.7 查看已购服务

厂商登录云市场后购买的服务将在已购服务列表展示, 进入“已购服务”菜单可查看产品信息, 点击【管理】可查看项目流程并以顾客角色进行操作。该功能主要用于测试场景, 生产过程中无需使用。

订单号	商品名称	版本	创建时间	厂商	到期时间	状态	操作
66001201	name_66	尊贵版 (自营)	2019-10-12 17:19	河北服务商	2019年06月05日	执行中	管理

一共有 1 条 < 1 >

2.1.2 厂商项目经理

厂商主账号可在系统管理-人员管理下新增 ram 子账号，目前厂商配置的 ram 子账号仅有一种角色：厂商项目经理。

厂商项目经理已预置好一系列权限和功能，他可协助厂商主账号做项目管理和部分配置工作。

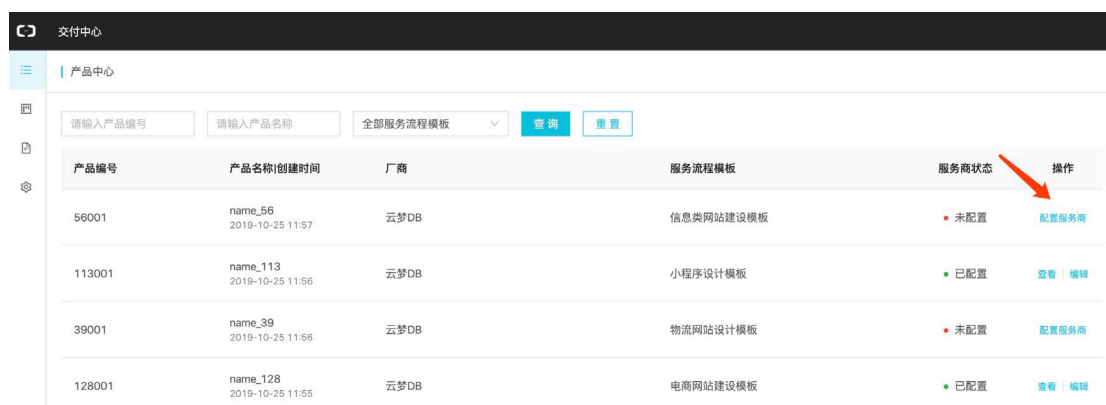
菜单介绍

厂商员工端一级、二级菜单栏包括：

- 产品中心-产品中心
- 项目中心-项目管理、排队情况、数据看板
- 系统设置-个人信息
- 已购服务-已购服务

2.1.2.1 查看产品列表和服务商关系

进入“产品中心”菜单后，可以在此菜单下查看产品基本信息、产品所绑定的服务流程模板以及配置服务商的状态。可按产品编号、产品名称、服务流程模板名称进行过滤筛选。如下图所示：



产品编号	产品名称(创建时间)	厂商	服务流程模板	服务商状态	操作
56001	name_56 2019-10-25 11:57	云梦DB	信息类网站建设模板	未配置	配置服务商
113001	name_113 2019-10-25 11:56	云梦DB	小程序设计模板	已配置	查看 编辑
39001	name_39 2019-10-25 11:56	云梦DB	物流网站设计模板	未配置	配置服务商
128001	name_128 2019-10-25 11:55	云梦DB	电商网站建设模板	已配置	查看 编辑

已配置服务商的产品可点击操作查看服务商持单量和权重分配情况。同一订单可配置多个服务商，系统将根据所设权重优先将订单分配给权重占比较大的服务商。例如：服务商 A 和 B 权重分别为 20 和 30，则 A、B 服务商被分配的机率分别为 $20/(20+30)$ 以及 $30/(20+30)$ 。

服务商名称	权重	最大持单量
河北服务商	10	500
北京服务商	20	600

2.1.2.2 查看项目列表

厂商员工进入“项目中心-项目管理”菜单查看项目列表。项目列表根据项目当前状态分页展示，可查看不同项目当前所分配的服务商、项目所处阶段、当前操作人等信息，并支持根据列表字段过滤筛选和项目列表导出功能。

订单号 业务号	产品名称 版本 销售渠道 创建时间	客户名称	服务商	操作人 角色	项目阶段	操作
8000148312552 3 8000148315523	name_80 尊贵版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-17 17:04	客户甲乙丙	河北服务商	顾客	假期测试节点	详情
660012 660012001	name_66 尊贵版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-16 16:37	客户甲乙丙	杭州服务商	系统	分配订单	详情
210018 210018	name_55 尊贵版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-15 14:30	客户甲乙丙	北京服务商	顾客	整站确认	详情

A. 项目超时：

项目列表中出现感叹号时代表当前项目存在超时情况，鼠标悬浮可查看超时详情。

订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	服务商	项目阶段	操作
1300011 1300011	name_130 尊奥版 (自营) 销售渠道了 2019-10-24 16:51	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	完成项目节点	详情
1230015 1230015	name_123 尊奥版 (自营) 销售渠道了 2019-10-24 15:42	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	通用节点客户端	详情
126001003 126001003	name_126 尊奥版 (自营) -- 2019-10-24 12:41	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商 与	客户确认	详情
126001001 126001001	name_126 尊奥版 (自营) -- 2019-10-23 21:03	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商 与	完成任务	详情
125001001 125001001	name_125 尊奥版 (自营) -- 2019-10-23 20:59	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商 与	提交需求	详情
122001003 122001003	name_122 尊奥版 (自营) -- 2019-10-22 21:23	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	1022需求	详情
1230011 1230011	name_123 尊奥版 (自营) 销售渠道了 2019-10-22 21:10	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	认领	详情
109001004 109001004	name_109 尊奥版 (自营) -- 2019-10-22 17:01	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	提交需求	详情
109001003 109001003	name_109 尊奥版 (自营) -- 2019-10-22 16:59	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	确认节点	详情
108001102201001 102201	name_108 尊奥版 (自营) 销售渠道了 2019-10-22 15:05	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商 与	客户提交需求	详情

: 服务端超时

: 客户端超时

B. 查看项目详情:

点击【详情】可查看整体项目流程和当前所处各节点详细信息，包括项目状态、业务信息、服务端操作人信息和项目流程等，项目流程各节点可点击展开查看详情，如下图所示：

交付中心
项目详情 > 返回

文件管理 项目留言 项目备注 流程日志

项目状态

- 第1步 分配服务商节点 2019-10-23 18:16:16
- 第2步 订单认领 2019-10-23 18:16:16
- 第3步 分配订单 2019-10-23 18:17:14
- 第4步 顾客提交需求 2019-10-23 18:17:14
- 第5步 网站首页设计 2019-10-23 18:17:59
- 第6步 项目验收 2019-10-23 18:18:32

2019-10-23 18:18:32 系统 进入项目验收) 等待客户处理

张三
项目经理

0451-57028123-0987 18888888888

李四
高级设计师、设计师

1111-1121313- 操作人信息

业务信息

- 产品名称: name_99
- 产品规格: 尊奥版 (自营)
- 订单号: 10000107
- 客户名称: 客户甲乙丙
- 有效期限: 2019-06-05

业务信息

文件管理

项目留言

项目备注

流程日志

C. 文件管理：

项目过程中各节点操作人上传的文件



D. 项目留言：

项目过程中各节点操作人的留言



E. 项目备注：

项目过程中服务商各节点操作人对项目的备注，顾客不可见

项目备注
×

李四
客户需求变更多次，影响设计进度

2019-10-23 10:27:15

备注内容不超过500字

取消
确定

F. 流程日志：

项目各节点详细流程记录和处理信息日志（如有更换服务商操作，可在流程日志中查看更换时的备注信息及更换前的操作日志）

交付中心				
流程日志 > 返回				
订单分配节点	订单分配节点已完成	系统		2019-10-17 01:43:43
订单分配节点	进入订单分配节点	系统		2019-10-17 01:43:43
分配服务商节点	分配服务商节点已完成	系统		2019-10-17 01:43:43
分配服务商节点	进入分配服务商节点	系统		2019-10-17 01:43:43
项目	项目开始	系统	备注信息	2019-10-17 01:43:43
项目	服务商由北京服务商更换为河北服务商 查看变更前操作记录	小二		2019-10-17 01:43:43
项目	服务商由河北服务商更换为北京服务商 查看变更前操作记录	小二		2019-10-17 01:41:38

2.1.2.3 查看服务商排队情况

产品未配置服务商或可分单的服务商持单量全满后，项目流程将停留在分配服务商节点，且项目自动进入排队队列，可在“项目中心-排队情况”菜单中查看当前排队情况。

订单号	产品名称	客户名称	服务商	排队原因	最近更新时间	操作
201901080	name_91	客户甲乙丙	北京服务商	所有服务商员工持单量已满	2019-10-25 14:00	分单
97001177	name_91	客户甲乙丙	杭州服务商	所有服务商员工持单量已满	2019-10-25 14:00	分单

一共有 2 条 < 1 >

2.1.2.4 数据看板

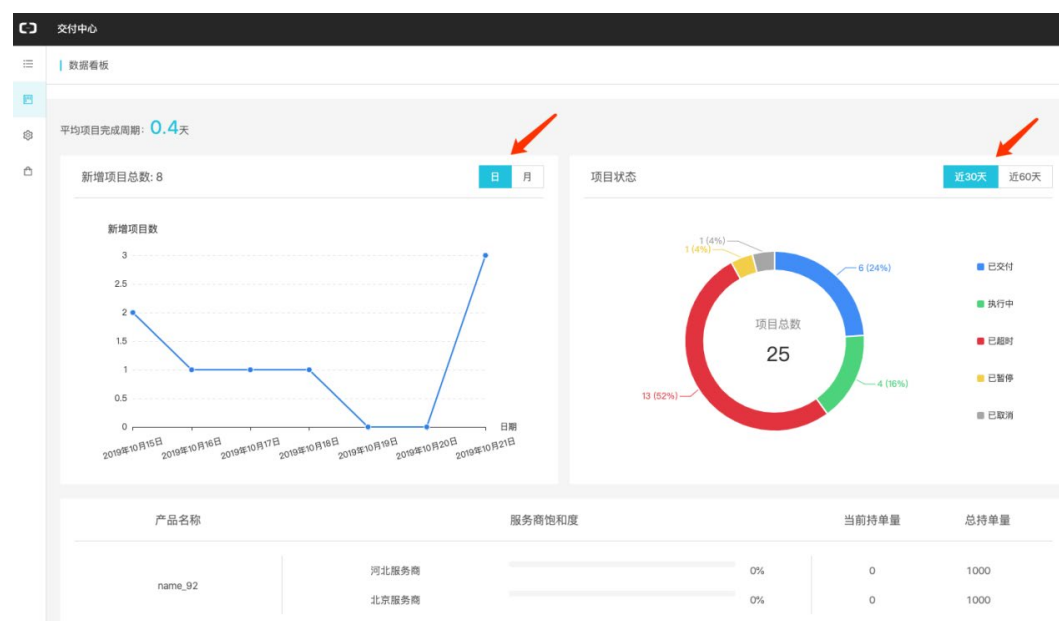
交付中心为厂商提供了数据看板服务，进入“项目中心-数据看板”菜单后可查看服务商和项目状态、了解项目进度、统计项目数据。所统计数据为截止至当天0点的数据（不包含当天）。

平均项目完成周期：近一年（365天）所有历史已完结项目的整体周期平均值，保留至小数点后1位；

新增项目数：可通过选择“日/月”维度展示近7天每天新增项目数量或近6个自然月每月新增项目数量；

项目状态：可通过选择“近30天/近60天”维度展示近30天新增的项目数量总数及处于已交付/执行中（不包括超时状态）/已超时/已暂停/已取消状态的项目数量；

服务商饱和度：通过进度条形式展示不同产品对应的服务商当前持单量占总持单量的比例（服务商饱和度<40%时进度条展示为绿色，40%~80%时展示为蓝色，>80%时展示为红色）。



2.1.2.5 查看已购服务

厂商员工用服务端账号登录后购买的服务将在已购服务列表展示，进入“已购服务”菜单可查看产品信息，点击【管理】可查看项目流程并以顾客角色进行操作。



交付中心

已购服务

订单号	商品名称	版本	创建时间	厂商	到期时间	状态	操作
66001201	name_66	尊贵版 (自营)	2019-10-12 17:19	河北服务商	2019年06月05日	执行中	管理

一共有 1 条 < 1 >

2.1.2.6 个人信息

进入系统设置菜单可修改个人账号信息。

2.2 服务商端主要功能

2.2.1 服务商主账号

菜单介绍

服务商端一级、二级菜单栏包括：

- 项目中心-项目管理、我的项目、订单认领、排队情况、数据看板
- 系统设置-个人信息、用户管理、持单量设置
- 已购服务-已购服务

2.2.1.1 创建部门和员工

服务商主账号是服务商管理员，其登录交付中心后，进入“系统配置-用户管理”菜单，可对部门和服务商用户进行管理。在左侧栏内点击【+】可创建部门，点击【新建】可创建员工，并为其分配部门和角色，角色支持多选。

The screenshot shows the 'User Management' page. On the left, there is a sidebar with a tree view showing 'Hebei Service Provider' and its sub-departments: 'Research Dept 1', 'Research Dept 2', 'Research Dept 3', 'Design Dept 2', 'Project Dept 1', and 'Design Dept 1'. A red arrow points to a '+' icon next to 'Hebei Service Provider'. The main content area has a search bar with 'Please enter sub-account ID' and 'Please enter user name', and buttons for 'Query' and 'Refresh'. Below the search bar is a table of users:

子账号	姓名	部门	角色	创建时间	操作
wangwu1010	王五	设计一部	高级设计师,设计师01	2019-10-10 19:21	编辑 删除
lisi1010	李四	设计一部	高级设计师,设计师	2019-10-10 19:20	编辑 删除
zhangsan1010	张三	设计一部	项目经理	2019-10-10 19:19	编辑 删除
wangyuan	王源	研发一部	经理	2019-10-10 16:05	编辑 删除
wusanyi	伍三一	研发一部	设计师	2019-10-10 16:04	编辑 删除
xufugui	徐富贵	研发一部	设计师	2019-10-10 16:04	编辑 删除
xusanguan	许三观	研发二部	经理	2019-10-10 16:03	编辑 删除

云市场已经预置好了若干角色，服务商可在其中进行选择，需要注意的是，服务流程中是按角色进行分单的，添加员工 ram 子账号时的角色选择需要与服务流程中的节点角色对应的。例如服务流程模板中配置了“分配设计师”和“分配客户经理”节点，并由“设计师”进行交付过程中的“设计”节点，由“客户经理”负责项目的“交付物最终确认”节点，则服务商主账号要给负责设计的员工子账号选择“设计师”角色，给负责交付最终确认的员工子账号选择“客户经理”角色。所以在添加员工子账号前，请与自己的厂商（上架商品并配置服务流程模板的 isv）沟通好服务流程中所需要的角色。

成功创建子账号后，系统将产生 8 位随机密码（将只展示一回），管理员需保存好账号密码并线下传递给相应员工，可点击“一键复制”复制用户名及密码，员工首次登录时系统将要求其修改登录密码。

新建用户
✕

* 登录名称: @1744526877246715.onaliyun.com

* 归属: 服务商

* 服务商: 河北服务商

部门:

* 角色:

* 姓名:

手机号:

座机号: - -

取消 确定

提示
✕

✔ 用户创建成功!

以下是账号信息，请牢记!

账号: zhangsan1022@1744526877246715.onaliyun.com

密码: YX48cpZA

一键复制 知道了

2.2.1.2 为员工设置持单量

进入“项目中心-持单量设置”菜单，可为创建的员工设置持单量和接单状态，持单量可设置范围为 0-50。接单状态设置成功后员工子账号可在“项目中心-我的项目”菜单中查看自己当前的接单状态并可手动开放/关闭接单。

关闭接单后，该子账号员工将不会再被分配项目，除非重新将接单状态手动开放。

交付中心
持单量设置

查询 重置

姓名	角色	接单状态	当前持单量	最大持单量	操作
<input type="checkbox"/> 王五		● 正常	0	20	设置
<input type="checkbox"/> 李四		● 正常	3	50	设置
<input type="checkbox"/> 张三		● 正常	0	30	设置
<input type="checkbox"/> 王源		● 正常	0	10	设置
<input type="checkbox"/> 伍三一		● 暂停	0	10	设置
<input type="checkbox"/> 徐富贵	设计师	● 暂停	0	10	设置
<input type="checkbox"/> 许三观	经理	● 暂停	0	10	设置

设置
✕

* 最大持单量:

接单状态: 正常 暂停

取消 确定

2.2.1.3 查看项目列表

进入“项目中心-项目管理”菜单可根据项目状态查看服务商下所有项目，支持根据列表字段过滤筛选和列表导出功能。

项目管理 列表导出

执行中的项目
 已完成的项目
 已暂停的项目
 已取消的项目

订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	服务商	项目阶段	操作
201901089 20190021	name_62 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-12 18:37	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	用户提交需求	详情
201901080 20190030	name_91 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-12 17:36	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商	分单	详情
201901088 20190038	name_91 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-12 17:35	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	验收	详情
210016 210016	name_62 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-10 16:35	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	用户提交需求	详情

A. 项目超时：

项目列表中出现感叹号时代表当前项目存在超时情况，鼠标悬浮可查看超时详情。

交付中心

项目管理 列表导出

执行中的项目
 已完成的项目
 已暂停的项目
 已取消的项目

订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	服务商	项目阶段	操作
1300011 1300011	name_130 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-24 16:51	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	完成项目节点	详情
1230015 1230015	name_123 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-24 15:42	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	通用节点客户端	详情
126001003 126001003	name_126 尊享版 (自营) -- 2019-10-24 12:41	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商	客户确认	详情
126001001 126001001	name_126 尊享版 (自营) -- 2019-10-23 21:03	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商	完成任务	详情
125001001 125001001	name_125 尊享版 (自营) -- 2019-10-23 20:59	客户甲乙丙	河北服务商	北京服务商	提交需求	详情
122001003 122001003	name_122 尊享版 (自营) -- 2019-10-22 21:23	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	1022需求	详情
1230011 1230011	name_123 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-22 21:10	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	认领	详情
109001004 109001004	name_109 尊享版 (自营) -- 2019-10-22 17:01	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	提交需求	详情
109001003 109001003	name_109 尊享版 (自营) -- 2019-10-22 16:59	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	确认节点	详情
108001102201001 102201	name_108 尊享版 (自营) 销售渠道丁 2019-10-22 15:05	客户甲乙丙	河北服务商	河北服务商	客户提交需求	详情

：服务端超时

：客户端超时

B. 更换操作人：

在项目未取消和未完结状态下，服务商主账号可选择更换当前节点操作人，（只能在同一角色下更换且更换的员工持单量需有空缺），在操作人列点击更换图标即可更换。如下图所示：

操作人 角色	项目阶段	操作
顾客	假期测试节点	详情
顾客	提交需求节点_①	详情
系统	分配订单	详情
顾客	客户提交需求 ①	详情
顾客	客户提交需求 ①	详情
xinchen33 设计师	测试提交表情问题	详情

更换操作人

* 选择操作人:

备注:

点击【详情】进入项目详情，可查看项目整体服务流程和各节点详细信息。包括项目状态、业务信息、服务端操作人信息和项目流程等，项目流程各节点可点击展开查看详情，如下图所示：

交付中心
项目状态
文件管理 项目留言 项目备注 流程日志

项目详情 > 返回

- 第1步 ○ 分配服务商节点 2019-10-23 18:16:16
- 第2步 ○ 订单认领 2019-10-23 18:16:16
- 第3步 ○ 分配订单 2019-10-23 18:17:14
- 第4步 ○ 顾客提交需求 2019-10-23 18:17:14
- 第5步 ○ 网站首页设计 2019-10-23 18:17:59
- 第6步 ○ 项目验收 2019-10-23 18:18:32

张三
项目经理

☎ 0451-57028123-0987 📠 18888888888

李四
高级设计师、设计师

☎ 1111-1121313- 📠 -- 操作人信息

业务信息

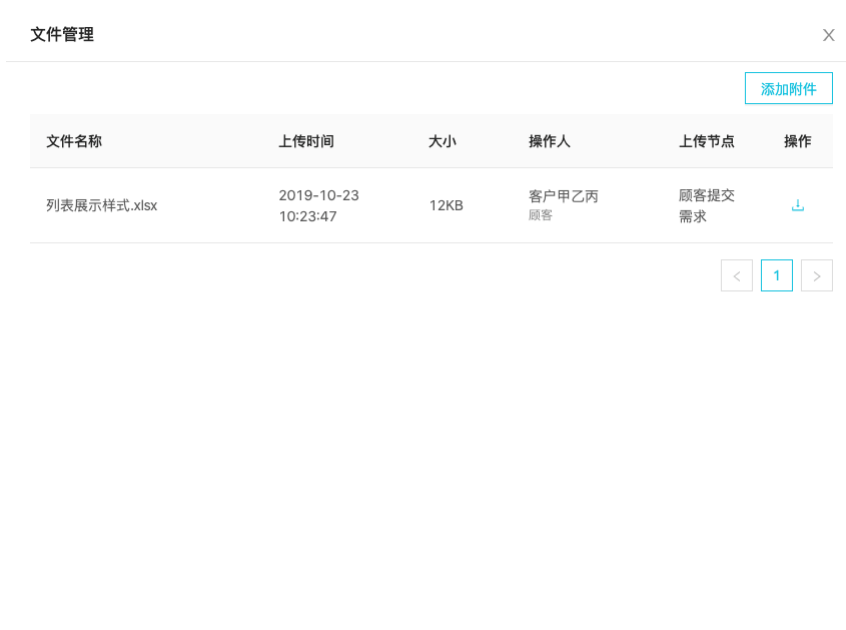
- 产品名称: name_99
- 产品规格: 尊贵版 (自营)
- 订单号: 10000107
- 客户名称: 客户甲乙丙
- 有效期限: 2019-06-05

业务信息

文件管理
项目留言
项目备注
流程日志

C. 文件管理：

项目过程中各节点操作人上传的文件；



D. 项目留言：

项目过程中各节点操作人的留言，顾客和所有项目操作人可见。在项目未完结时作为项目操作人可选择添加新留言；



E. 项目备注：

项目过程中服务商各节点操作人对项目的备注，顾客不可见。在项目未完结时作为项目操作人可选择添加新备注；

项目备注
×

李四

2019-10-23 10:27:15

客户需求变更多次，影响设计进度

备注内容不超过500字

取消
确定

F. 流程日志：

项目各节点详细流程记录和处理信息日志（如项目执行过程中进行了变更操作人操作，可在流程日志中查看更换备注）

| 流程日志 > 返回

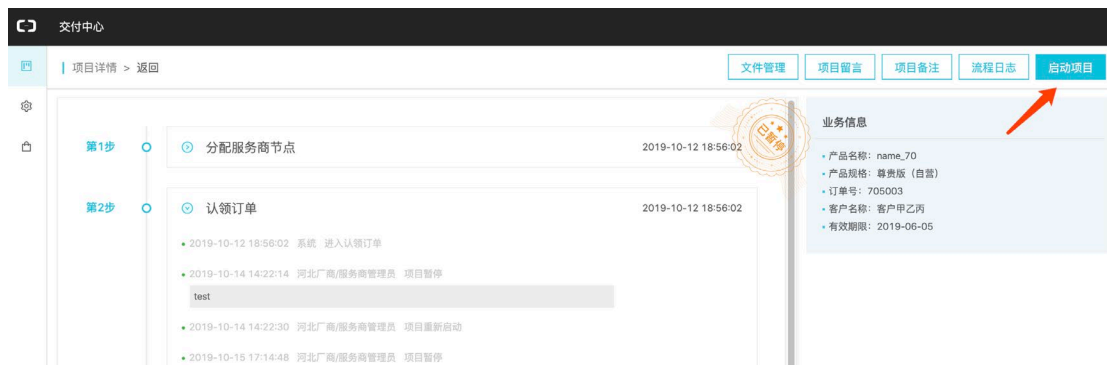
项目验收	进入项目验收	客户甲乙丙 顾客	2019-10-18 15:43:21
设计师设计网站	设计师设计网站已完成	李四 设计师	2019-10-18 15:43:20
设计师设计网站	进入设计师设计网站	李四 设计师	2019-10-18 15:34:52
设计师确定需求	设计师确定需求已完成	李四 设计师	2019-10-18 15:34:52
设计师确定需求	进入设计师确定需求	李四 设计师	2019-10-18 15:30:06
顾客提交需求	顾客提交需求已完成	客户甲乙丙 顾客	2019-10-18 15:30:05
顾客提交需求	进入顾客提交需求	客户甲乙丙 顾客	2019-10-18 15:25:23
设计师确定需求	设计师确定需求 未通过	李四 设计师	2019-10-18 15:25:23
设计师确定需求	更换操作人	北京 网络科技有限公司	2019-10-18 14:39:03

2.2.1.4 开始/暂停项目

执行中的项目如需暂停，可进入该项目详情，点击右上角【暂停项目】，填写备注后即可完成暂停操作，暂停中的项目不计算超时时间，项目启动后将重新开始计算。



已暂停的项目如需及时启动，可进入该项目详情，点击右上角【启动项目】，即可完成启动操作。



2.2.1.5 开启/关闭自己的接单状态

服务商主账号可进入“项目中心-我的项目”菜单，可查看自己目前的接单状态并对接单状态进行调整，如下图所示：



2.2.1.6 查看我的项目

进入“项目中心-我的项目”可查看服务商管理员参与的项目，分为待处理（当前节点待自己操作）以及已处理（处理过的订单）两种状态。进入项目详情可对该节点进行操作。支持根据列表字段进行过滤筛选，如下图所示：



2.2.1.7 对项目节点进行操作

对于服务商管理员直接参与的项目，服务商主账号可进入项目详情，查看待处理节点信息并进行操作。

查看需求：点击提交需求节点展开详情，可查看顾客提交的需求表单内容。



确认/驳回：确认节点可对客户提交的内容进行确认，部分节点可选择填写驳回原因后驳回。



上传内容：根据客户需求完成的内容可直接通过附件形式上传到交付中心以便客户查看，上传完毕后点击确认即可发送至客户端。



提交评价：全部服务流程结束后，顾客可对本次服务进行评价。进入详情后评价弹窗将自动弹出，如下图所示：



2.2.1.8 排队情况

产品未找到对应角色的员工或可接单的员工持单量已满时，项目流程将停留在分配订单节点，且项目自动进入排队队列，可在“项目中心-排队情况”菜单中查看当前排队情况。排队队列每小时轮询一次，待发现有符合分单的员工时订单将自动分配给该员工，也可在“系统设置-持单量设置中”中调整员工接单状态或持单量后，在“排队情况”列表手动触发立即分单。

订单号	产品名称	客户名称	厂商名称	排队原因	最近更新时间	操作
66001201	name_66	客户甲乙丙	河北服务商	没有找到可接单的服务商员工	2019-10-22 10:11:10	分享

一共有 1 条

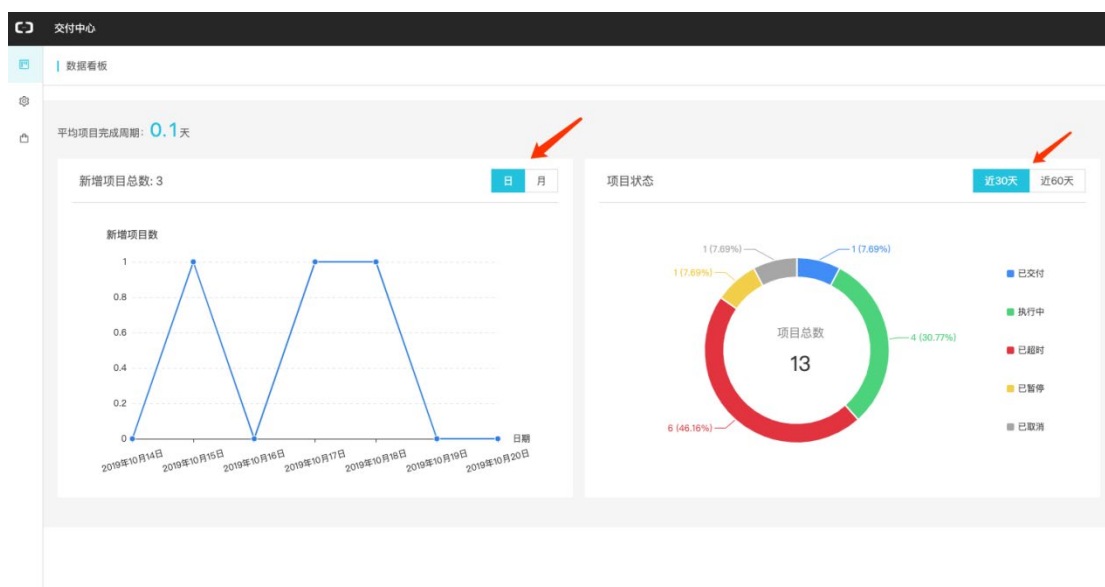
2.2.1.9 数据看板

交付中心为服务商提供了数据看板服务,进入“数据看板”菜单后可查看服务商当前的项目状态、了解项目进度、统计项目数据。所统计数据为截止至当天 0 点的数据(不包含当天)。

平均项目完成周期: 近一年(365天)所有历史已完结项目的整体周期平均值,保留至小数点后 1 位;

新增项目数: 可通过选择“日/月”维度展示近 7 天每天新增项目数量或近 6 个自然月每月新增项目数量;

项目状态: 可通过选择“近 30 天/近 60 天”维度展示近 30 天新增的项目数量总数及处于已交付/执行中(不包括超时状态)/已超时/已暂停/已取消状态的项目数量;



2.2.1.10 查看已购服务

用服务商账号登录后购买的服务将在已购服务列表展示,进入“已购服务”菜单可查看产品

信息，点击【管理】可查看项目流程并以顾客角色进行操作。



2.2.2 服务商员工

菜单介绍

服务商端一级、二级菜单栏包括：

- 项目中心-我的项目、订单认领
- 系统设置-个人信息
- 已购服务-已购服务

2.2.2.1 设置自己的接单状态

服务商员工登录交付中心后，进入“项目中心-我的项目”菜单，可在右上角查看自己当前的接单状态并可手动选择开放/关闭接单。



2.2.2.2 订单认领

服务商客户经理可进入“项目中心-订单认领”可输入 MSP 订单号认领符合自己角色的订单，认领后订单将分配至自己所在部门内的相应角色。



2.2.2.3 查看待处理/已处理项目

在“项目中心-我的项目”菜单，可切换查看当前待自己处理/已处理过的订单，支持根据订单号、客户编号和产品编号过滤筛选。



点击【详情】进入项目详情，可查看项目整体服务流程和各节点详细信息。包括项目状态、业务信息、服务端操作人信息和项目流程等，项目流程各节点可点击展开查看详情，如下图所示：

交付中心

项目详情 > 返回

项目状态

文件管理 项目留言 项目备注 流程日志

第1步 分配服务商节点 2019-10-23 18:16:16

第2步 订单认领 2019-10-23 18:16:16

第3步 分配订单 2019-10-23 18:17:14

第4步 顾客提交需求 2019-10-23 18:17:14

第5步 网站首页设计 2019-10-23 18:17:59

第6步 项目验收 2019-10-23 18:18:32

2019-10-23 18:18:32 系统 进入项目验收) 等待客户处理

张三 项目经理
0451-57028123-0987 18888888888

李四 高级设计师、设计师
1111-1121313- 操作人信息

业务信息

- 产品名称: name_99
- 产品规格: 尊贵版 (自营)
- 订单号: 10000107
- 客户名称: 客户甲乙丙
- 有效期至: 2019-06-05

文件管理 项目留言 项目备注 流程日志

A. 文件管理：

项目过程中各节点操作人上传的文件；

文件管理

添加附件

文件名称	上传时间	大小	操作人	上传节点	操作
列表展示样式.xlsx	2019-10-23 10:23:47	12KB	客户甲乙丙 顾客	顾客提交需求	↓

< 1 >

B. 项目留言：

项目过程中各节点操作人的留言，顾客和所有项目操作人可见。在项目未完结时作为项目操作人可选择添加新留言；

项目留言

*项目留言对顾客及所有项目参与人可见

客户甲乙丙 2019-10-23 10:23:33

设计过程沟通良好

留言内容不超过500字

取消 确定

C. 项目备注：

项目过程中服务商各节点操作人对项目的备注，顾客不可见。在项目未完结时作为项目操作人可选择添加新备注；

项目备注

李四 2019-10-23 10:27:15

客户需求变更多次，影响设计进度

备注内容不超过500字

取消 确定

D. 流程日志：

项目各节点详细流程记录和处理信息日志（如项目执行过程中进行了变更操作人操作，可在流程日志中查看更换备注）

流程日志 > 返回

项目验收	进入项目验收	客户甲乙丙 顾客	2019-10-18 15:43:21
设计师设计网站	设计师设计网站已完成	李四 设计师	2019-10-18 15:43:20
设计师设计网站	进入设计师设计网站	李四 设计师	2019-10-18 15:34:52
设计师确定需求	设计师确定需求已完成	李四 设计师	2019-10-18 15:34:52
设计师确定需求	进入设计师确定需求	李四 设计师	2019-10-18 15:30:06
顾客提交需求	顾客提交需求已完成	客户甲乙丙 顾客	2019-10-18 15:30:05
顾客提交需求	进入顾客提交需求	客户甲乙丙 顾客	2019-10-18 15:25:23
设计师确定需求	设计师确定需求 未通过	李四 设计师	2019-10-18 15:25:23
设计师确定需求	更换操作人 	北京 网络科技有限公司	2019-10-18 14:39:03

2.2.2.4 对项目节点进行操作

进入项目详情，可查看待处理节点信息并进行操作。

提交需求：作为顾客操作时，如需提交需求，将在详情页看到提交需求相关按钮，点击后按要求填写需求表单，填写完成后点击通过即可上传需求并完成当前节点（未填写需求表单时不可直接通过当前节点）。

交付中心
项目详情 > 返回

[文件管理](#)
[项目留言](#)
[流程日志](#)

第1步 ● 分配服务商节点发布后编辑 2019-10-15 14:30:29

第2步 ● 分配订单 2019-10-15 14:30:29

第3步 ● 客户提交需求 2019-10-15 14:30:29

2019-10-15 14:30:29 系统 进入客户提交需求

提交需求
通过

第4步 ○ 员工确认 未开始

第5步 ○ 设计首页 未开始

第6步 ○ 设计内页 未开始

第7步 ○ 整站确认 未开始

姓名: sjs1
角色: 设计师
座机号: --
手机号: --

业务信息

- 产品名称: name_55
- 产品规格: 尊贵版 (自研)
- 订单号: 210018
- 客户名称: 客户甲乙丙
- 有效期限: 2019-06-05

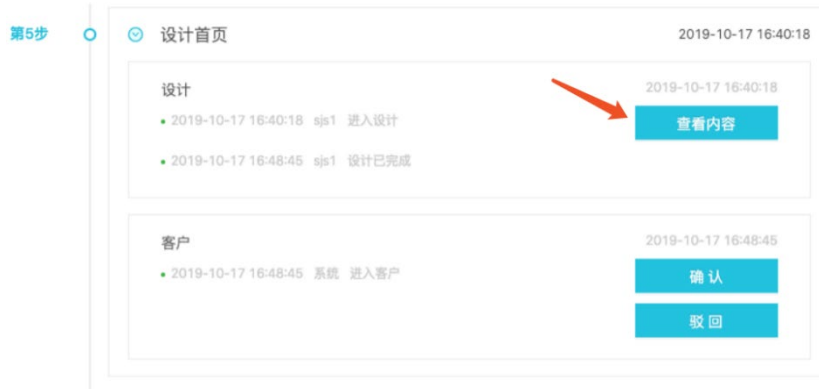
查看需求：点击展开提交需求节点详情，可查看用户提交的需求表单内容。



上传内容：根据客户需求完成的内容或其他文件可直接通过附件形式上传到交付中心以便客户查看，上传完毕后确认即可发送至客户端。



查看设计内容：确认需求节点可查看服务端员工上传的内容。



确认/驳回：部分确认节点和项目完成节点可选择确认或驳回，确认后流程将流转至下一节点，对设计不满意时可选择驳回，驳回后节点将返回至上一步。



2.2.2.5 查看已购服务

用服务商员工账号登录后购买的服务将在已购服务列表展示，进入“已购服务”菜单可查看产品信息，点击【管理】可查看项目流程并以顾客角色进行操作。该功能通常用于测试场景方便测试，生产场景无需使用。



3. 实战指南

按照服务商的规模，项目有三种交付模式：

- 一、主账号自服务场景

服务商主账号自己负责交付，不需要将项目分单给自己的子账号。适用于规模小，项目少，所有项目均由主账号自己搞定的服务商

- 二、分单给子账号场景

项目需要分配给子账号交付，主账号仅负责总体管理。适用于项目多，需要将项目分配给多个员工交付的场景

- 三、服务外包场景

自己为厂商，有自己的分销/服务商资源，项目要分给自己下属的服务商进行交付。适用于规模大，项目多，厂商仅提供产品，服务分包给别的服务商的场景

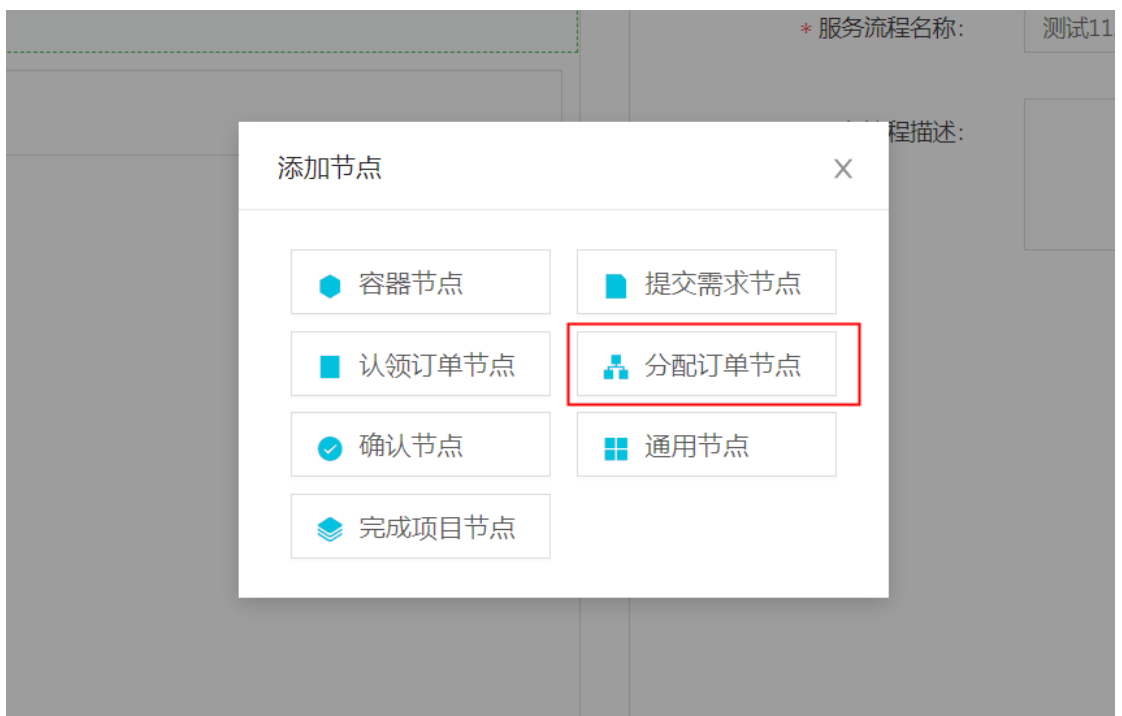
下面就按每种场景，举例说明如何使用交付中心。

3.1 主账号自服务场景

3.1.1 为自己的商品设计服务流程

服务流程在云市场通过服务流模板定义，平台预置了一系列公共模板供您选择，如果公共模板无法满足您的需要，可以自己配置自定义模板，也可以复制公共模板并在其基础上进行调整。具体配置过程参见 2.1.1.1 为产品配置服务流程

需要注意的是，如果您的项目数量不大或您的主账号就是项目的执行人，不需要将项目分派给子账号处理，则在模板中**不需要**添加下图所示的“分配订单节点”

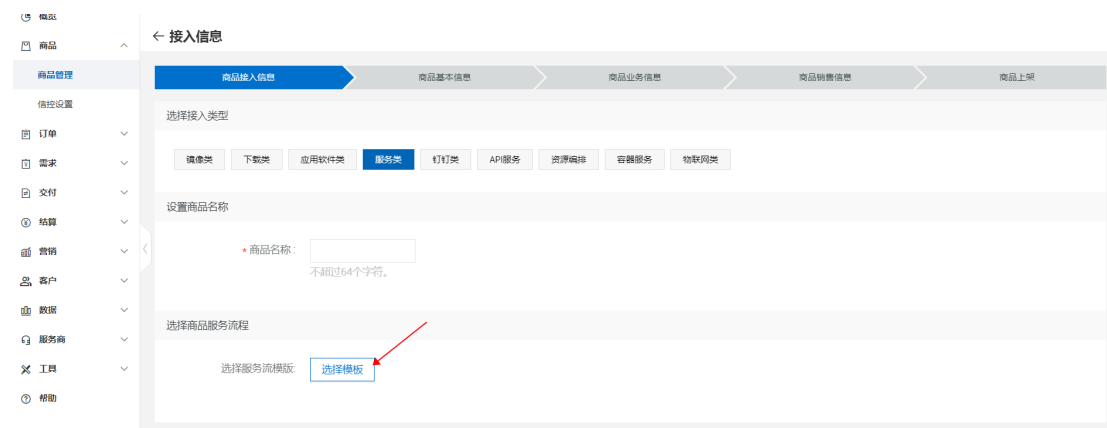


且所有服务商端的操作角色均选择“服务商管理员”



3.1.2 上架商品并选择服务流模板

服务类商品上架，填写接入信息时，必须选择服务流模板。



模板可选择平台直接提供的公共模板，如果公共模板不能满足需求，则需要先在交付中心-厂商入口-服务流程模板配置自己的私有模板（详见:2.1.1.1 为产品配置服务流程），然后再在此处选择。



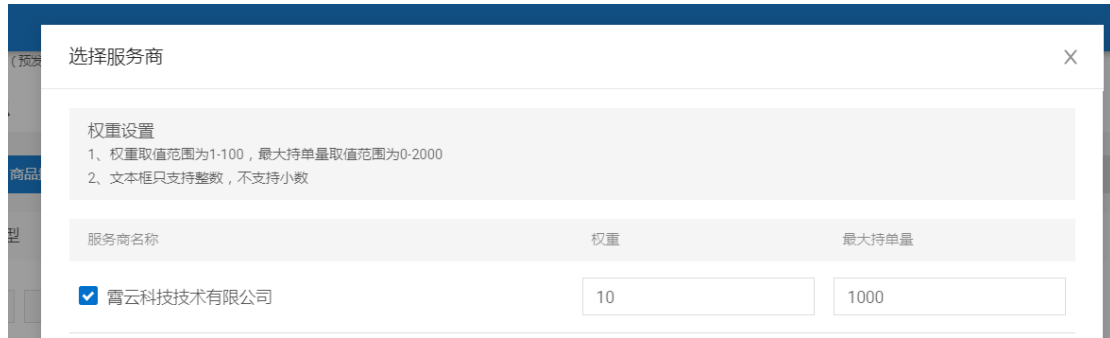
注意，由于这里是服务商主账号自己进行交付的场景（无需子账号分单），则选择模板时需要选择没有“分配订单节点”的服务流。（公共模板的模板名称上已做区分，请选择名称中不带“子账号自动分单”后缀的模板。）

如果您需要将订单分配给子账号，有子账号交付，则参考场景二（3.2 分单给子账号场景）。

选择好模板后，点击下一步，进入服务商持单量配置。

所有厂商默认的服务商只有自己，如果需要其他服务商成为自己的交付伙伴（场景三 3.3 服务外包场景），则需要联系云市场小二后台配置。

本场景 1 下权重和持单量通常不需要配置，勾选服务商（自己）后，维持默认配置即可。



3.1.3 配置人员持单量

进入交付-服务商入口-持单量设置，为自己的主账号，角色为“厂商管理员、服务商管理员”设置持单量。可按照您并发的项目数量，留些冗余配置持单量。

详见 2.2.1.2 为员工设置持单量。



3.1.4 项目交付

客户购买该商品后，交付项目流程开启，您需要按照交付流程中规约的步骤进行项目交付。

您需要点击交付 - 服务商入口 - 项目中心 对各个项目进行交付操作。

详见 2.2.1.7 对项目节点进行操作

3.1.5 特殊情况

当并发项目数超过您在第 3 部配置的持单量时，可能会出现项目排队情况，在交付-服务商入口-项目中心-排队情况可以查看到排队中的项目



此时需要调高持单量，队列中的项目稍后会再进行分配。

3.2 分单给子账号场景

3.2.1 为自己的商品设计服务流程

服务流程在云市场通过服务流模板定义，平台预置了一系列公共模板供您选择，如果公共模板无法满足您的需要，可以自己配置自定义模板，也可以复制公共模板并在其基础上进行调整。具体配置过程参见 2.1.1.1 为产品配置服务流程

该场景下，由于您要把订单分配给子账号处理，则需要在配置模板时，添加“分配订单节点”



且在每个需要服务商端操作的节点（通用节点/确认节点），需要选择角色。

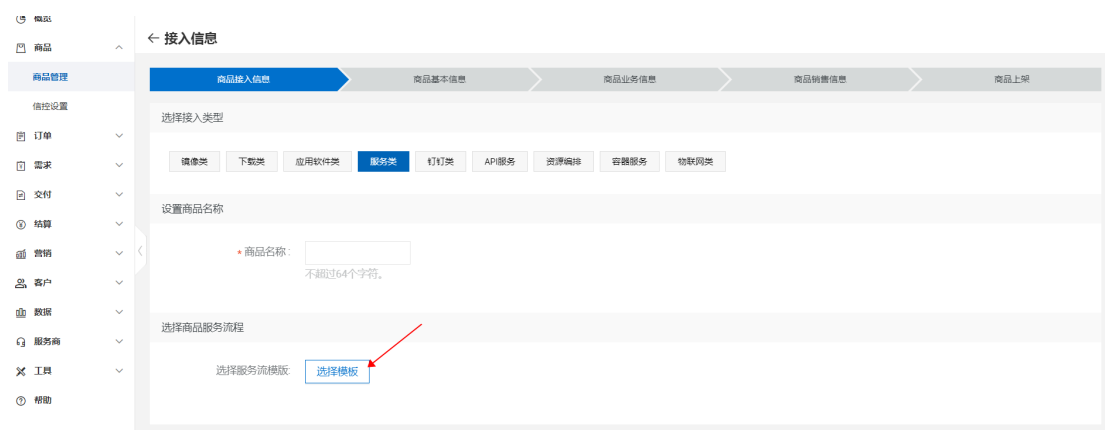
平台已经预置了常用的几种角色名称，建议使用设计师、工程师、服务商人员。

“客户经理”的角色权限与其他三种略有不同，将在场景三中重点介绍



3.1.2 上架商品并选择服务流模板

服务类商品上架，填写商品接入信息时，必须选择服务流模板。



模板可选择平台直接提供的公共模板，如果公共模板不能满足需求，则需要先在交付中心-厂商入口-服务流程模板配置自己的私有模板（详见 2.1.1.1 为产品配置服务流程），然后再在此处选择。



注意，由于该场景下，项目要分配给子账号，则选择公共模板时需要选择有“分配订单节点”的服务流。（公共模板的模板名称上已做区分，请选择名称中带“子账号自动分单”后缀的模板。私有模板由您自己配置，选择带“分配订单节点”的服务流）

选择好模板后，点击下一步，进入服务商持单量配置。

所有厂商默认的服务商只有自己，如果需要其他服务商成为自己的交付伙伴（场景三 3.3 服务外包场景），则需要联系云市场小二后台配置。

本场景下权重和持单量通常不需要配置，勾选服务商（自己）后，维持默认配置即可。



3.1.3 添加子账号

该场景下，需要子账号执行项目，所以需要添加/管理交付中心子账号。

例如，如果您商品关联的私有模板中的节点的执行角色为“设计师”，则需要添加角色为“设计师”的子账号；如果您商品关联的公共模板中的节点的执行角色为“服务人员”，则需要添加角色为“服务人员”的子账号。

进入 msp-交付-服务商入口-系统设置-用户管理，新建子账号用户。



注意角色需要与您的模板中的角色对应。创建完成、确定后，系统会为该子账号自动生成密码，请记录并发放给您的员工。如果误关闭了，则可使用密码重置功能。

子账号首次登陆后，可以自行修改密码。

更详细内容可参考 2.2.1.1 创建员工部分。

新建用户

* 登录名称: @1744526877246715.onaliyun.com

* 归属: 服务商

* 服务商: marketplace_wangxiao_test

部门:

* 角色:
设计师
客户经理
工程师
服务人员

* 姓名:

手机号:

座机号: - -

3.1.4 设置子账号持单量

进入交付-服务商入口-持单量设置，为各个子账号设置持单量。详细方法参见 2.2.1.2 为员工设置持单量

3.1.5 项目交付

客户购买该商品后，交付项目流程开启，当项目进行到分配订单节点时，将会按照您的配置，将订单分配给响应的角色子账号。

获得项目的子账号需要用子账号/密码登录。（子账号登录地址：<https://signin.aliyun.com/login.htm>）。

子账号登录后，进入 MSP (<https://msp.aliyun.com/msp/index#/>) -交付-服务商入口（子账号）-我的项目 即可以看到需要他处理跟进的项目。

更多服务过程中的操作，参见 2.2.2.4 对项目节点进行操作

3.1.6 项目改派

服务商管理员（主账号）可以将项目在子账号间改派，即更换操作人，详见 2.2.1.3 B 更换操作人

3.1.7 特殊情况

项目如果未分配给执行人，很有可能是因为执行人持单量已满，可以在交付-服务商入口-项目中心-排队情况可以查看到排队中的项目。

3.2 服务外包场景

方案 1：使用“部门”实现项目外包

交付中心-用户管理支持部门概念，当您有一批交付合作伙伴为您的产品提供交付服务时，您可以把他们的员工按照部门划分。例如您有合作的外包公司 1，外包公司 2，外包公司 3，则他们可以成为您服务商账号下的部门。实战可以按照下列步骤操作：

3.2.1 创建部门

进入 MSP (<https://msp.aliyun.com/msp/index#/>) -交付-服务商入口- 用户管理，在左侧企业架构中点击+，添加部门





例如此处，您可以添加三个部门，分别是：外包公司 1，外包公司 2，外包公司 3.

3.2.2 添加子账号

进入 MSP (<https://msp.aliyun.com/msp/index#/>) -交付-服务商入口- 用户管理，新建用户。注意，用户需要归属到其所在的部门。其他配置参考 2.2.1.1 创建部门和员工的详细描述。

新建用户

* 登录名称: 请输入登录名称 @1744526877246715.onaliyun.com

* 归属: 服务商

* 服务商: 霄云科技技术有限公司

部门: 请选择
 演示部门

* 角色: 专属部
 演示部

* 姓名: 设计部

手机号: 输入手机号

座机号: 区号 - 座机号 - 分机号

取消 确定

另外每一个部门都至少要配置一个“客户经理”角色，用于后续项目执行中的订单认领。

3.2.3 配置服务流模板

1) 该方案的服务流模板需要配置订单认领节点。公共模板中已经有了一个这种服务流模板供您参考。

服务流模板 > 查看 > 返回

建站服务流模板1

分配服务商

认领订单

分单

需求提交

需求确认

网站原型制作

原型搭建

认领订单节点

* 节点名称: 认领订单

* 选择角色: 客户经理

超时时间(天): 0

消息提醒设置

接收者	触发时机	消息模板
暂无数据		

2) 订单分配节点，需要选择部门优先



其他模板配置过程与前文所述无区别。

3.2.4 上架商品

上架商品时接入信息要选择您配置好的带有“认领订单”节点的模板。

3.2.5 项目过程

每个部门可以自己独立负责产品销售。各个部门销售的订单需要各个部门自己的客户经理角色进行认领。



认领后的订单将在本部门内进行分单。

后续过程与场景二无差别。

方案 2：使用厂商-服务商实现项目外包

如果您的外包伙伴已经是云市场服务商，则可以使用厂商-服务商实现项目外包。

1. 联系云市场小二配置您作为厂商和您分包服务商之间的关系。请告诉我们哪几家服务商（必须是云市场服务商）会成为您的外包伙伴，我们将会后台帮您维护。
2. 编辑模板：与上文所述无差别
3. 上架商品：上架商品-接入信息，选择模板后，您需要对您的服务商进行权重和持单量进行配置，这时您会看到第 1 步中维护的服务商列表，您可以在他们中间选择交付您该商品的服务商，并且配置权重和持单量。

选择服务商

权重设置
1、权重取值范围为1-100，最大持单量取值范围为0-2000
2、文本框只支持整数，不支持小数

服务商名称	权重	最大持单量
<input checked="" type="checkbox"/> [Redacted Name]	10	1000
<input type="checkbox"/> 北京云梦网络科技有限公司	10	1000
<input checked="" type="checkbox"/> [Redacted Name]	10	1000
<input type="checkbox"/> [Redacted Name]	10	1000

确定 取消

4. 让您的服务商做好相关配置

如果您的模板中的某些节点指定了服务商的某些角色进行操作，则需要通知您的服务商，让他们登录 msp-交付-服务商入口-人员管理新增/管理相应角色的人员。

例如您的模板中的“设计”节点，需要由“设计师”角色交付，则需要通知您的服务商，让他的主账号在交付中心中配置“设计师”角色的人员。

5. 项目执行

客户购买商品后，会先按照权重算法分配给各个服务商。然后各个服务商的子账号会具体操作项目，而场景二中所描述的流程相同。

6. 更换服务商

作为厂商管理员，您可以更换服务商，详见 2.1.1.3 B 更换服务商。

4. FAQ

1. 能否用此系统开展分销业务？

可以，目前建议使用 3.2 方案 1 中所述方式开展分销业务。

方案 2 也可用于分销场景，方案 2 中部分管理职责由服务商账号承担，厂商只负责商品管理。

未来云市场会做更多分销场景的功能。

2. 历史商品如何处理？

交付中心上线后，发布新商品时必须使用交付中心模板；

已上线的商品，需要云市场小二手动为您更换模板。需要您配好模板，按下列各式整理好商品和模板的关系，发钉钉给云市场小二 wb-ws625747@alibaba-inc.com，hexuan.wx@alibaba-inc.com 由云市场小二为您更换模板。

服务商名称及账号	商品 code	商品名称	交付中心服务流序号	交付中心服务流名称
	CmjjXXX	XXX		

明年 3 月底，如果商品仍未切换为交付中心模板，商品会做下线处理。

已经开启现行的服务监管流程的订单不受影响。云市场会为这些订单保留服务监管入口。

3. 服务流模板可以由 isv 自己配置吗？

服务流模板 isv 可自定义。但模板中使用到的需求模板、消息模板和角色只能由云市场平台维护。且云市场目前预置了一系列的消息模板、需求模板和角色，可以覆盖大多数场景。如果您要新增，请联系云市场小二共同评估。

4. 如果模板中包括的分配订单节点，但没有维护子账号用户，会有什么影响？

服务流程进行到分单节点时，服务流程因为找不到对应角色的账号，则流程会卡住。您可以补配子账号，服务流程隔一段时间会校验是否包含可分单的角色，只要您补配了子账号，服务流程会继续进行。