

汇吉云服务平台操作指引

一、系统登陆	2
1.1. 内部登陆（金蝶云·星空）	2
1.2. 外部登陆（汇吉网站）	3
二、我要提问	4
三、处理结果查看	5
四、处理进度通知接收	6

汇吉在线服务中心宗旨在于快速响应客户所提出的问题，对问题的处理进行及时跟进、沟通、协调。同时，部分较为复杂的问题，处理时长较长，以防止技术顾问出现遗留问题未能及时处理，对客户造成不好的服务体验。

一、系统登陆

1.1. 内部登陆（金蝶云·星空）

汇吉在线服务平台集成云星空跳转登陆页面，直接在金蝶云·星空主页，外部链接卡片上点击“汇吉云服务平台”图标。



点击图标后，直接跳转到浏览器，打开在线服务平台登陆页面。



打开页面中，用户名已经与本公司绑定，不允许修改，直接输入登陆密码即可登陆。

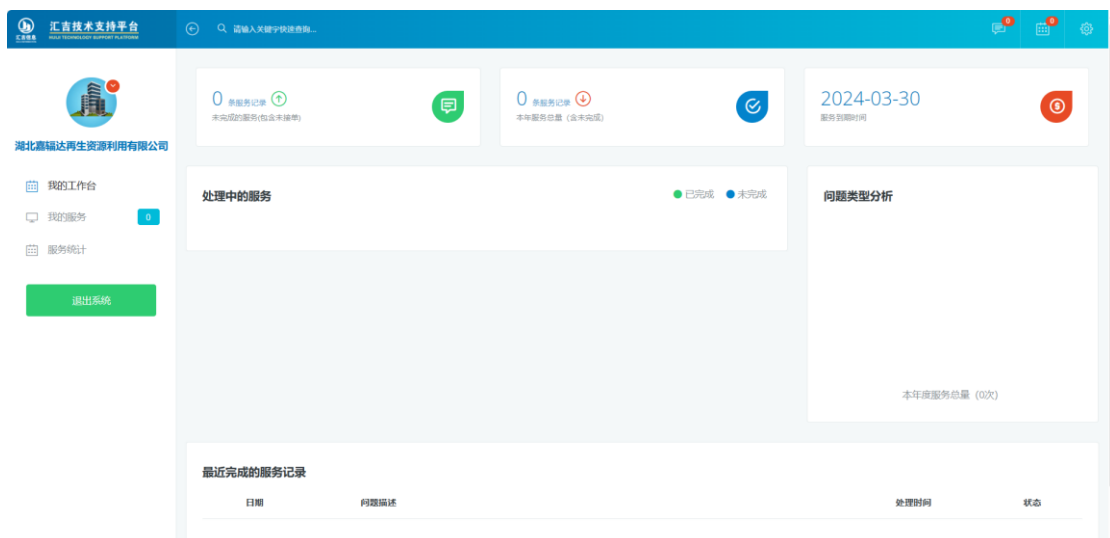
1.2. 外部登陆（汇吉网站）

打开湖北汇吉信息技术有限公司官方网站：<https://www.xyhjxx.com>，选择顶部菜单中的“服务中心”，直接跳转到登陆页面。



从外部登陆时，不能直接检测客户信息，因此在打开的登陆页面中，必须手动输入用户名和密码，如果不知道用户名，可以咨询公司内部管理人员或直接对接的实施顾问。

登陆成功后，即进入在线服务中心，主页包含：正在处理中的问题列表（问题较多时，请查看完整列表）、最近完成的问题（及时查看问题处理结果）、问题类型的统计数据、本企业服务费到期时间等信息。

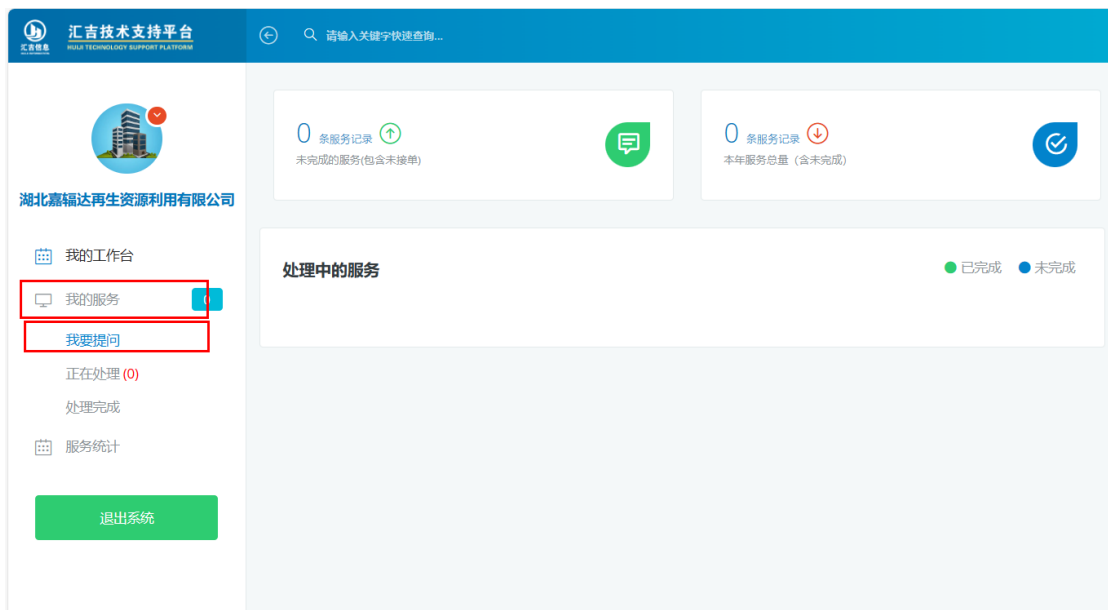


登陆成功后，可点击头像右上角的下拉菜单进行“密码修改”。



二、我要提问

当我们需要在线提问时，可以点击左边菜单中的“我的服务”→“我要提问”，进入提问页面。



在打开页面中按要求进行填写：

- ✧ 直接提问联系人：填写问题直接提出者（方便顾问处理问题时直接沟通）
- ✧ 直接联系电话：问题提出人的电话（方便直接沟通问题的细节）
- ✧ 问题发生产品：选择本次问题的产品（多产品企业务必选择准确）
- ✧ 问题标题/描述：详细描述问题的发生细节，可辅助截图，进行图文描述。

内容填写完整后，点击提交问题及可。提交成功后，汇吉技术人员会第一时间收到消息提醒，并进行问题处理。



问题提交后，可通过“我的服务”→“正在处理”列表进行问题处理进度查询。

三、处理结果查看

问题处理完成后，可以在“我的服务”→“处理完成”或主页的“最近完成的服务记录”的列表中进行查看，点击问题标题，可以查看问题的详细处理情况。

点击提单号或问题标题（蓝色字体）打开问题详情，可以查看问题的处理详细情况。

湖北嘉福达再生资源利用有限公司

- 我的工作台
- 我的服务 0
- 服务统计

退出系统

问题跟踪查看(当前单号: OD000000001)

您可以在此处处理进行问题跟踪, 详细了解问题的相关解决方案!

问题描述: 核销应收单的凭证模板未设置, 不能生成凭证

直接联系人: [模糊]

直接联系方式: [模糊]

发生所产品: 金蝶云-星空企业版

提交日期: 2023-08-28 11:53:23

问题详情 | **处理记录** | 相关附件 | 其他信息

- 已接单: 赖生江** 2023-08-28 11:55:11
【接单说明】马上处理
预计处理: 2023-08-28
- 第 1 次处理: 赖生江** 2023-08-28 11:56:08
【其他问题】已设置凭证模板, 请按要求进行生成凭证操作。
处理结果: 完全处理

[查看详情](#)

在处理记录中, 可以查看处理列表及处理结果, 如果问题经过多次处理, 可以进行每次处理的情况查看, 点击“查看详情”, 可以打开查看详细的问题处理情况。

问题跟踪查看(当前单号: OD000000001)

您可以在此处处理进行问题跟踪, 详细了解问题的相关解决方案!

问题描述: 核销应收单的凭证模板未设置, 不能生成凭证

直接联系人: [模糊]

直接联系方式: [模糊]

发生所产品: 金蝶云-星空企业版

提交日期: 2023-08-28 11:53:23

问题详情 | **处理记录** | 相关附件 | 其他信息

- 已接单: 赖生江** 2023-08-28 11:55:11
【接单说明】马上处理
预计处理: 2023-08-28
- 第 1 次处理: 赖生江** 2023-08-28 11:56:08
【其他问题】已设置凭证模板, 请按要求进行生成凭证操作。
处理结果: 完全处理

[查看详情](#)

四、处理进度通知接收

通过关注“汇吉信息”微信公众号, 可以及时了解提单问题的处理进度, 提

单被接收和处理完成时，会主动推送消息给用户。具体绑定步骤：

- (1) 扫描以下二维码关注“汇吉信息”公众号（如果已关注可跳过）



- (2) 扫描以下二维码，输入分配的用户名和密码后，点击“绑定”，成功后，即可收到提单的推送信息。

