

ALIBABA CLOUD

阿里云

互联网金融风控解决方案 服务商后台操作指南

文档版本：20220114

 阿里云

法律声明

阿里云提醒您阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置>网络>设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击确定。
Courier字体	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <i>Instance_ID</i>
[] 或者 [a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ } 或者 {a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

目录

1. 托管平台	07
1.1. 托管平台介绍	07
1.2. 产品托管	08
2. 日常运营	14
2.1. 交易管理相关功能	14
2.2. 转售分销计划说明	16
2.3. 如何设置商品转售分销	16
2.4. 给用户开发票	18
2.5. 给用户退款	19
2.6. 修改订单价格	20
2.7. 管理商品评价	22
2.8. 管理客户信息	23
2.9. 设置优惠价格	24
2.10. 设置优惠券	27
2.11. 直播	30
2.11.1. 申请直播权限	30
2.11.2. 创建直播	30
2.11.3. 查看直播详情	32
2.11.4. 为商品配置直播或视频	33
2.12. 云市场自主直播功能发布说明	35
2.13. 隐藏商品或商品规格	39
2.14. 子账号授权	40
3. 商品成长管理	45
3.1. 商品成长管理概述	45
3.2. 提升商品力	48
3.3. 管理商品成长	49

4.商机系统使用手册	51
5.交付中心使用手册	55
5.1. 交付中心概述	55
5.2. 厂商管理员使用手册	55
5.2.1. 进入交付中心	55
5.2.2. 创建私有服务流程模板	56
5.2.3. 为产品配置服务商	65
5.2.4. 为服务商调整持单量	66
5.2.5. 查看排队情况	66
5.2.6. 管理项目	67
5.2.7. 管理子账号	69
5.2.8. 修改管理员信息	71
5.2.9. 查看角色	71
5.2.10. 查看节假日	71
5.2.11. 查看消息模板	71
5.3. 厂商项目经理使用手册	72
5.3.1. 进入交付中心	72
5.3.2. 创建私有服务流程模板	72
5.3.3. 查看排队情况	81
5.3.4. 管理项目	82
5.3.5. 修改个人信息	84
5.4. 服务商管理员使用手册	84
5.4.1. 进入交付中心	84
5.4.2. 管理员工子账号	85
5.4.3. 为员工配置持单量	87
5.4.4. 为员工申请请假	87
5.4.5. 查看排队情况	88
5.4.6. 管理项目	89

5.4.7. 修改接单状态	91
5.4.8. 认领订单	92
5.4.9. 管理工作台	93
5.4.10. 配置产品在工作台展示	98
5.5. 服务商子账号使用手册	98
5.5.1. 进入交付中心	98
5.5.2. 修改接单状态	99
5.5.3. 管理项目	99
5.5.4. 认领订单	101
5.5.5. 管理工作台	102
5.6. 常见问题	105
6. 申请商品下架	107
7. 分析经营数据	108
8. 交付中心使用说明	112

1. 托管平台

1.1. 托管平台介绍

托管平台是一个基于容器的PaaS服务，整合了阿里云的计算、数据、网络、开发运维、安全等能力，提供了构建现代SaaS的最佳架构实践，帮助伙伴可以专注于SaaS服务的开发，而不是维护基础设施。

托管平台支持基于策略的弹性伸缩，帮助降低20%~50%的资源消耗成本。支持秒级扩容，以应对流量洪峰和服务增长。

产品托管流程



流程	描述
新增产品	创建新的托管产品。
架构审核	审核托管产品的系统架构和部署架构，详情请参见 产品托管 。
产品托管	配置托管信息，详情请参见 产品托管 。
托管审核	审核托管产品的高可用、安全测试、漏洞扫描及PTS压测。
上架商品	发布商品，详情请参见 接入类型概览 。

平台功能

维度	功能	描述
概览	概览	查看托管产品的详细信息，例如产品数量、容器数量、应用数量、风险数量等。
产品管理	新增产品	创建新的托管产品。 提交托管审核。
	产品列表	提交已创建的托管产品。
开发运维	代码托管	使用阿里云的代码托管服务。
	持续集成	使用阿里云的持续集成服务。
	日志服务	使用阿里云的日志服务。

维度	功能	描述
	API Hub	使用阿里云市场的API产品。
应用托管	Serverless	使用阿里云的SAE进行应用托管。
	Kubernetes	使用阿里云的ACK进行容器托管。
高可用	PTS	使用阿里云的PTS进行性能压测。
	云监控	使用阿里云的云监控。
安全	配置审计	开通阿里云的配置审计。
	操作审计	开通阿里云的操作审计。
	Web防火墙	开通阿里云的Web防火墙。
	漏洞扫描	使用阿里云的漏洞扫描进行漏洞检测。
集成	OAuth2.0	对接阿里云的OAuth协议，让客户的RAM用户可以登录到您托管的产品。
设置	消息接收管理	进行阿里云消息管理。

平台权益

完成产品托管后，在上架商品时，可以关联商品，并获得权益。

权益	要求	描述
加入云原生计划	完成产品托管并关联商品	云原生产品5~8折。获得云原生架构师支持。
获得云原生产品徽章		商品会获得云原生产品徽章，获得更高的搜索排名及销售机会。
获得商品力		商品会获得更高的商品力因子，获得更高的商品等级，权益详情请参见 商品成长管理概述 。

1.2. 产品托管

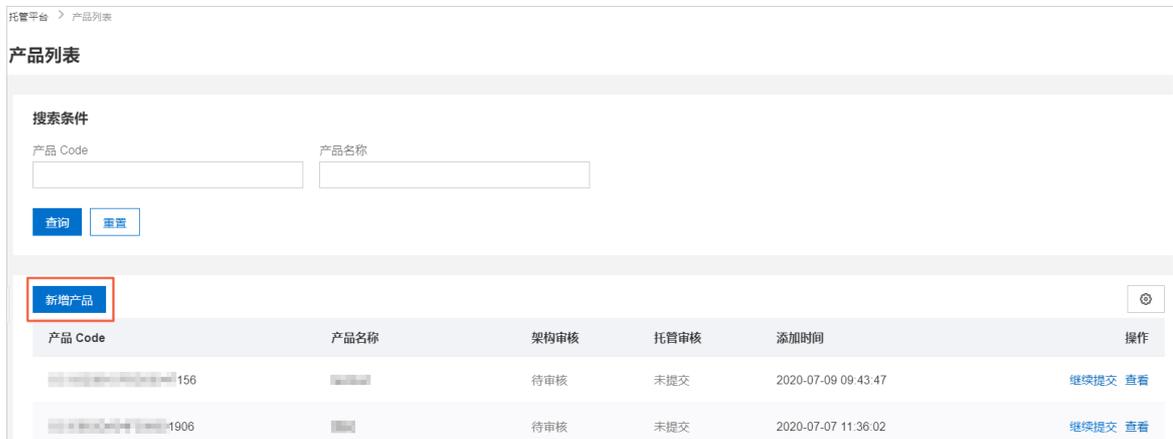
本文介绍在托管平台进行产品托管及关联产品的具体操作。

操作步骤

1. 登录云市场[服务商后台](#) [服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择商品 > 产品托管，单击托管平台。



3. 在托管平台页面的左侧导航栏，选择产品管理 > 产品列表，单击新增产品。



4. 在托管流程页面，根据配置向导填写托管信息。

i. 填写基本信息，单击下一步。

参数	描述
产品名称	自定义填写产品名称。
产品形态	选择产品形态SaaS。
产品描述	填写您的产品描述。

ii. 上传架构信息，单击提交审核。

托管流程

基本信息
架构信息
产品托管
托管审核

***系统架构**

4d5361b7923c42689947699632dac9c3.pdf
✕

支持扩展名: .pdf

***部署架构**

2e23f80bd90c48c5a51443decac1354b.pdf
✕

支持扩展名: .pdf

上一步
提交审核
重置

参数	描述
系统架构	上传系统架构文件。文件格式支持PDF。
部署架构	上传部署架构文件。文件格式支持PDF。

iii. 查看架构审核状态。

- a. 登录云市场 **服务商后台** **服务商后台**。
- b. 在左侧导航栏，选择商品 > 产品托管，单击托管平台。
- c. 在托管平台页面的左侧导航栏，选择产品管理 > 产品列表。
- d. 选择目标产品，查看架构审核下的审核状态。

托管平台 > 产品列表

产品列表

搜索条件

产品 Code 产品名称

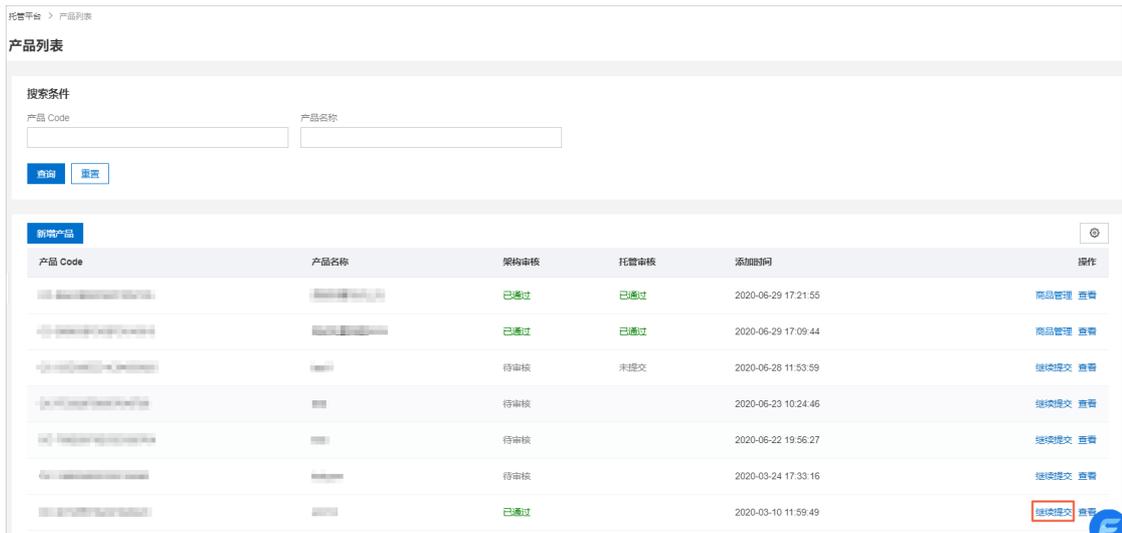
查询
重置

新增产品
⊕

产品 Code	产品名称	架构审核	托管审核	添加时间	操作
156		待审核	未提交	2020-07-09 09:43:47	继续提交 查看

? **说明** 架构审核需要1~3个工作日。

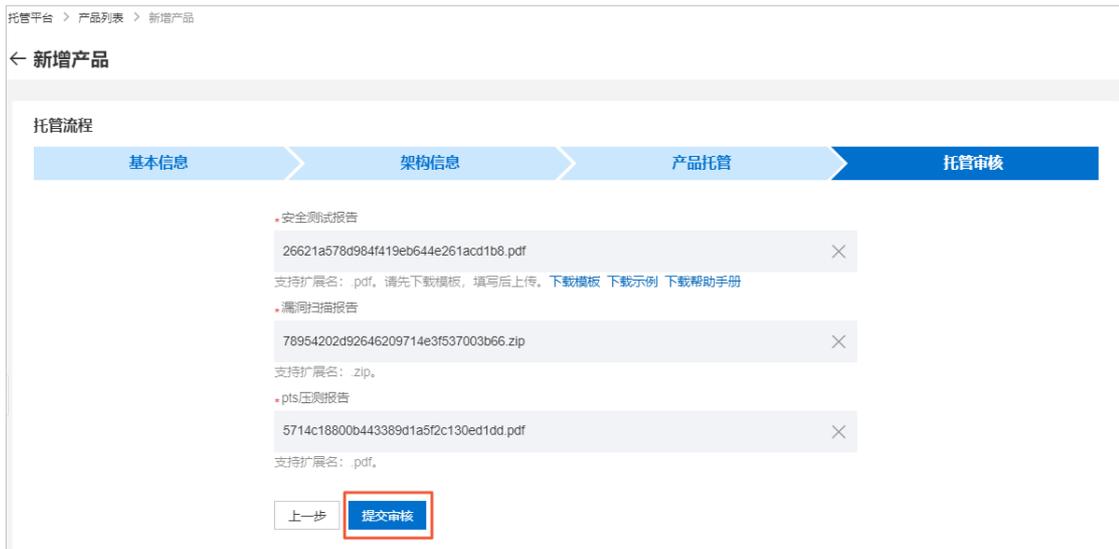
iv. 待架构审核通过后，在产品列表界面，单击目标产品操作下的继续提交。



v. 选择下一步 > 下一步，在产品托管页签，根据配置向导信息配置托管信息，单击下一步。

参数	描述
配置审计	开通阿里云的配置审计。
操作审计	开通阿里云的操作审计。
应用托管	使用阿里云的SAE进行应用托管。
漏洞扫描	使用阿里云的漏洞扫描进行漏洞检测。
性能压测	使用阿里云的PTS进行性能压测。
(可选) 云监控	使用阿里云的云监控。
(可选) Web防火墙	开通阿里云的Web防火墙。
(可选) OAuth2.0	您的RAM用户可以登录到您托管的产品。
(可选) 消息接收管理	进行阿里云消息管理。

vi. 上传托管审核信息，单击提交审核。



参数	描述
安全检测报告	上传安全测试报告，请先下载模板，填写后上传。文件支持PDF格式。
漏洞扫描报告	上传漏洞扫描报告。文件支持ZIP格式。
PTS压测报告	上传PTS压测报告。文件支持PDF格式。

vii. 查看托管审核状态。

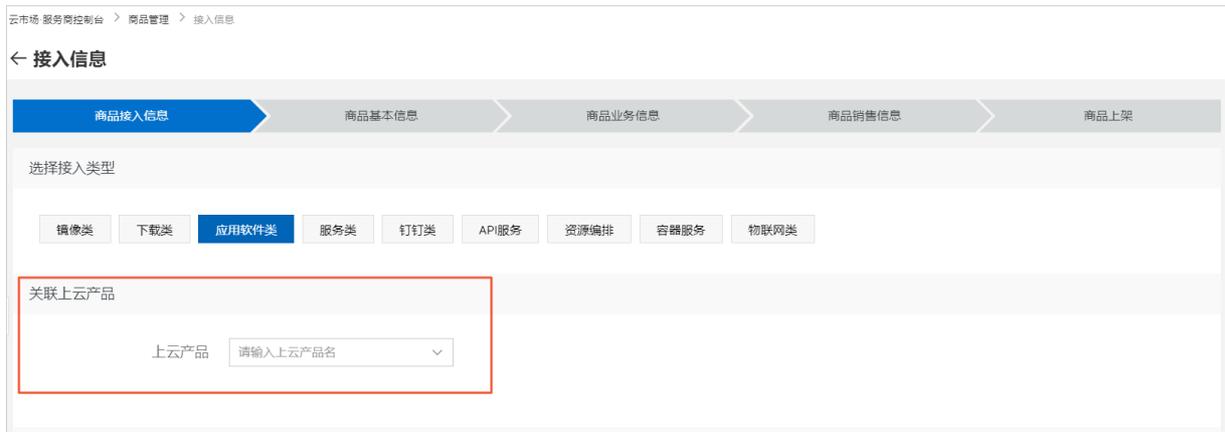
- 登录云市场[服务商后台](#)。
- 在左侧导航栏，选择商品 > 产品托管，单击托管平台。
- 在托管平台页面的左侧导航栏，选择产品管理 > 产品列表。
- 选择目标产品，查看托管审核下的审核状态。



说明 托管审核需要1~3个工作日。

后续步骤

完成产品托管成功后，在上架商品时，可以关联上云产品获得平台权益。



详细步骤，详情请参见[应用软件（SaaS）类商品接入简介](#)。

? 说明 目前仅支持应用软件（SaaS）类商品托管。

2. 日常运营

2.1. 交易管理相关功能

当 ISV 的商品在云市场上架后，对交易进行管理是 ISV 日常运营的基本诉求。云市场提供了一系列页面化的交易管理工具，本文介绍订单管理、账单管理和业务管理三个最常用的功能。

订单管理

当用户在云市场下单后，即会产生订单。订单管理是对本店铺产生的所有订单的管理功能。

● 订单列表

进入 **MSP-订单管理** 列表提供了一些过滤筛选条件供您快速找到相应订单。

- 订单ID：每条订单的唯一ID，可以使用ID进行订单查询
 - 商品code：订单所购买的商品编码
 - 商品名称：订单所购买的商品名称
 - 订单原价：商品定价，此价格和您在商品管理中维护的价格一致
 - 实付金额：用户实际支付的金额，即折扣后或改价后，客户实际支付的金额
 - 订单类型：订单包括以下类型：
 - 新购：每个订购产生业务的第一笔订单；
 - 续费：对于每个业务的续费订单；
 - 试用：如果商品配置了试用规格，则可能会产生试用订单；
 - 转正：试用订单的转正订单；
 - 退款：退款产生的逆向交易订单，通常为负值；
 - 升级：同一个商品可能配置由多个规格，规格升级后产生的订单。
 - 订单状态：订单的生命周期状态：
 - 未支付：下单但未付款的订单，在此状态的订单可以改价；
 - 已支付：下单且完成支付的订单；
 - 已退款：已退款的订单；
 - 已作废：下单后，如果7天未支付，则订单作废。
 - 创建时间：用户下单时间
 - 支付时间：用户支付时间
 - 规格名称：商品规格名称
 - 用户ID：客户的阿里云UID，也称阿里云PK
- ##### ● 订单详情
- 客户信息：展示客户账号名称，如果想查看更多信息，点击客户详情链接，会跳转到客户中心

- 订单信息：除了列表页的常用信息外，详情页还会显示以下订单相关信息：
 - 结算时间：当订单满足结算条件（结算条件规则参见[云市场结算规则](#)）的时间，如果尚未满足结算条件，此处显示“未结算”
 - 商机ID：如果订单有相关商机，此处显示商机ID，方便在[商机系统](#)中反查。
 - 定制方案ID：如果客户通过[定制方案](#)方式下单，此处显示定制方案ID。定制方案相关介绍参见[商机系统使用手册](#)
 - 订单来源：如果客户通过订单详情页下单，来源为：线上店铺；如果客户通过商机/定制方案方式下单，来源为：定制方案
 - 订单备注：客户下单时可填写备注，会显示在这里。
- 商品信息：商品相关信息，包括商品code，规格，商品类目等
- 业务详情

每个订单都会有对应的业务，业务是指订购后产生的应用实例。例如业务的激活地址、授权码、实例ID、过期时间等都属于业务的范畴。

订单列表中提供了查看业务详情的链接。关于业务，请参考[业务管理](#)。

账单管理

账单管理提供后付费账单查询功能。

如果客户购买了您发布的后付费商品，在每个月账期结束后，会产生账单。此目录为您展示每个账期内的所有账单。您可以查询到每个账单的商品名称、客户账号、应付金额、实付金额以及是否使用了代金券。

业务管理

业务是用户下单后生产得到的业务实例。

一个业务可能对应多笔订单，例如用户新购后会产生一个业务，用户再续费后，同样会在该业务上延长到期时间，即一个业务包括了新购和续费两笔订单。

一个订单也可能产生多笔业务，例如对某个商品下单时，选择商品数量为3个，则会产生3个业务。

● 业务列表

以下对业务列表中的重要字段做简要说明：

- 业务ID：也称实例ID，是业务的唯一标识
- 业务状态：业务目前所处的状态：
 - 已开通：已经开通，可正常使用的应用
 - 开通中：正在生产中，例如对于需要SPI接口生产的业务，开通中意味着云市场正在尝试调服务商的SPI接口，但尚未完成生成。
 - 服务中：服务类商品，服务流程尚未结束
 - 已到期：业务到期，到期后业务实例会保留7天，7天内可续费，7天后进入关闭状态
 - 已关闭：业务到期后7天，业务进入关闭状态，登录、续费入口均关闭。
- 操作：常用操作包括查看、服务监管、复制服务监管链接
- 业务详情

业务详情中包括：

 - 业务信息：业务状态，商品信息，以及业务的开通和到期时间；

- 关联订单：该业务的关联订单，可能会包含新购、续费、转正、试用等多种/多个订单
- 服务商备注：服务商可以对此业务添加备注，方便后续运营

2.2. 转售分销计划说明

阿里云云市场发布“转售分销计划”，如下为详细说明。

- 1、云市场服务商可以选择参加阿里云云市场发布的“转售分销计划”。参加“转售分销计划”的服务商可以针对在云市场售卖的商品设置佣金奖励，此佣金奖励用于奖励成功销售此商品的转售分销合作伙伴。
- 2、服务商提供的佣金奖励将完全奖励给转售分销合作伙伴，阿里云不收取任何费用。服务商应支付给阿里云云市场的销售佣金将按照协议约定正常收取。
- 3、服务商设置的佣金奖励为商品定价的固定比例，比例区间为20-60%之间，可以按照1%的比例增减调整。
- 4、云市场转售分销平台每月结算时会根据商品的销售业绩和服务商设定的转售商品的佣金比例计算佣金，用于支付转售分销合作伙伴。
- 5、转售分销合作伙伴有义务将对应的发票开具给服务商，服务商线下与转售分销合作伙伴进行发票信息沟通和操作，阿里云云市场不介入此环节。
- 6、若商品已结算并支付佣金，此时发生客户退款。云市场会将已结算佣金通过代扣协议从转售分销合作伙伴的支付宝账户中扣除返还服务商。如果转售分销合作伙伴支付宝账户中没有余额，阿里云云市场会先行垫资，并在下次的佣金结算款中扣除。
- 7、[设置商品转售分销的操作方法](#)

2.3. 如何设置商品转售分销

云市场平台支持您对指定商品设置转售分销。本文介绍为商品设置转售分销的操作步骤。

一、设置商品分销的操作步骤

- 1.登录云市场[服务商后台](#)
- 2.在左侧导航栏,选择商品>商品管理，挑选希望参与云市场分销计划的商品，单击操作项选择“[分销设置](#)”。



3.进入“分销设置”弹窗界面

- a) 选择本商品通过云市场三方分销商转售，愿意支付的佣金比例（上限60%，下限20%）
- b) 勾选注意事项后提交。

【备注：当前版本暂不支持修改比例，一旦设置，不可变更，请谨慎操作】



4.设置成功后该商品就会流入所有分销商的库内，分销商通过自有渠道营销而产生的订单，会标记为分销订单。在后续订单满足结算条件时，同时执行服务商款项的解冻，并支付平台及分销商的佣金。

【备注：商品在云市场常规渠道产生的销售订单，不会产生分销佣金】

举例：

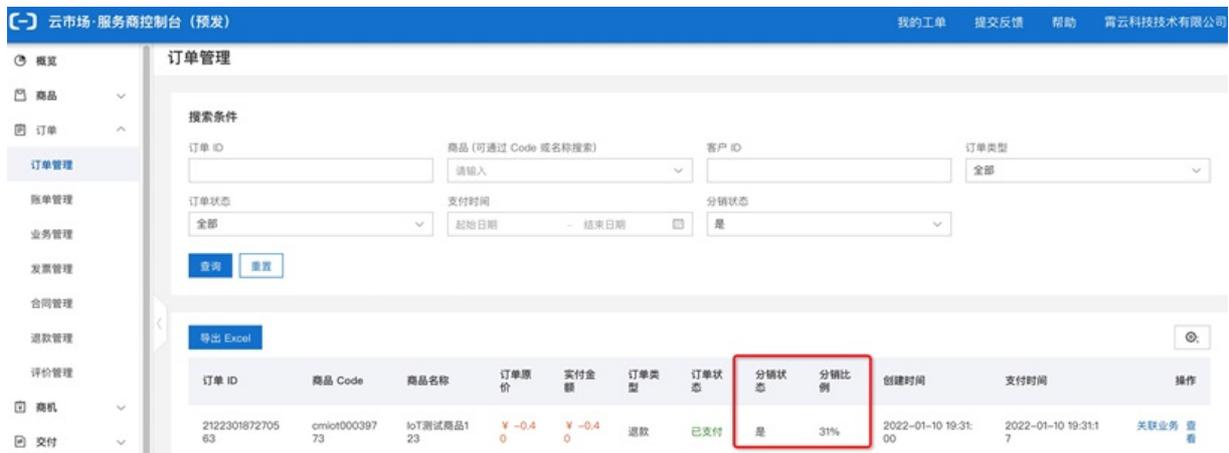
服务商ABC公司，设置商品X为支持分销的商品，分销佣金比例为20%。

- 1、当买家通过云市场自主搜索了解到该商品从而下单，该订单结算时，不会给分销商分成；
- 2、当买家通过分销商的渠道了解到该商品，并通过分销商的推广方式在云市场下单，该订单结算时，会根据所设置的比例给分销商分成。

二、如何查看订单是否属于分销订单

1.登录云市场服务商后台

2.在左侧导航栏,选择**订单>订单管理**，进入订单管理菜单，订单列表会展示订单类型，如为分销订单，则会展示分销比例。



3.点击操作项选择“查看”，在详情页底部可以查看到本订单对应的分销商信息



2.4. 给用户开发票

用户在云市场购买您的商品后，您需要给用户开具发票。

开票规则

- 服务商负责给用户开具实付金额全额发票
- 用户用代金券支付的部分，服务商不需要给用户开发票，而是给阿里云开发票。阿里云收到发票后才会给服务商结算。
- 云市场给服务商开佣金发票
- 由于用户是付款给阿里云，但收到的发票由第三方开具，如果用户对此有异议的话，可向云市场运营小二申请《发票说明函》。
- 云市场要求，当订单金额超过 200 元以上，发票邮寄费用由服务商承担。当订单金额小于等于 200 元时，服务商邮寄发票可以选择到付。

操作步骤

云市场目前不支持三方线上电子发票，所以需要服务商线下给用户邮寄发票。

用户通过云市场控制台申请发票后，您可以在服务商手台收到开票申请。

1. 登录云市场 [服务商后台](#) [服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择 [订单](#) > [发票管理](#)。在发票申请列表中可以看到用户的发票申请。

申请ID	客户ID	联系方式	发票金额	发票类型	发票状态	申请时间	开票时间	操作
40027323535	██████████	██████████	¥ 0.11	增值税普通发票	申请中	2019-12-26		查看
40027315705	██████████	██████████	¥ 1.6	增值税普通发票	申请中	2019-12-20		查看
40025820018	██████████	██████████	¥ 0.1	增值税专用发票	完成	2019-09-24	2019-10-12	查看

3. 单击操作列的查看可以查看申请人的发票信息和订单信息。
 - 若申请不满足开票条件，单击右上角的拒绝，并跟申请人做好沟通。
 - 若申请满足开票条件，开具发票邮寄给申请人。发票寄出后，单击右上角的编辑，填写发票邮寄信息，单击保存。

返回发票申请列表，此时发票状态显示为完成。

申请ID	客户ID	联系方式	发票金额	发票类型	发票状态	申请时间	开票时间	操作
40027323535			¥ 0.11	增值税普通发票	申请中	2019-12-26		查看
40027315705			¥ 1.6	增值税普通发票	完成	2019-12-20	2020-02-19	查看
40025820018			¥ 0.1	增值税专用发票	完成	2019-09-24	2019-10-12	查看

2.5. 给用户退款

用户发起退款申请，若满足退款条件，您需要退款给用户。此外，在用户协商一致的情况下，您也可以主动发起退款。

用户发起退款申请

用户购买您的商品后，如果满足云市场的退款规则，可以发起退款申请。详情请参见[申请退款](#)。

用户发起退款申请后，系统会在服务商后台生成退款申请记录，您也会收到短信或邮件提醒。您可以登录服务商后台进行查看和处理。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择**订单 > 退款管理**。在退款申请列表中可以看到用户的退款申请。

商品名称	客户ID	申请时间	审核时间	状态	操作
		2020-02-19		审核中	查看
		2020-02-10	2020-02-10	退款成功	查看

3. 单击操作列的查看可以查看申请人的退款信息、用户信息和关联订单。
 - 若申请不满足退款条件，单击右上角的**驳回退款**，并跟申请人做好沟通。
 - 若申请满足退款条件，单击右上角的**确认退款**，并在**确认对话框**中单击**确定**。确认退款后，相关金额将自动打入买家账户，同时系统会自动将所涉及资源进行释放。

返回发票申请列表，此时状态列显示为退款成功。

 **说明** 如果 3 天内您未处理，系统则会默认同意退款。

服务商发起退款

在与客户协商一致的情况下，服务商可以不受五天无理由退款等限制，可以向客户主动发起退款。该功能通常用于项目交付中的纠纷、补偿等场景。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择**订单 > 业务管理**。
3. 在业务列表中，单击目标业务操作列的查看。
4. 在**业务详情页面**的退款处理区域，单击**处理退款**，填写退款信息。云市场平台收到退款申请后，云市场小二会对申请进行审核，通过审核后云市场将退款返回给用户。

退款信息
✕

***退款类型**

全款
▼

***退款金额 (总额: ¥ 0.10, 余额: ¥ 0.10)**

0.1

***实例释放类型**

请选择
▼

***不释放理由**

***退款原因**

参数	描述
退款类型	退款类型包括两种： 全款 和 余款 。按实际情况选择。
退款金额	当 退款类型 为 余款 时，需填写退款金额。
实例释放类型	实例释放类型包括两种： 立即释放 和 不释放 。按实际情况选择。 如果选择 立即释放 ，则业务关闭，用户不能再继续使用产品。如果选择 不释放 ，则业务不会被终止，仍会按照正常的生命周期，使用到期后再关闭。
不释放理由	当 实例释放类型 为 不释放 时，需要填写不释放的理由。
退款理由	详细填写退款理由，云市场平台小二会对退款原因进行审核。

2.6. 修改订单价格

针对部分用户有协商订单价格的需求，在用户拍下订单未支付之前，服务商可以修改本店铺内的产品订单价格。本文介绍如何修改订单价格。

改价场景

- 给用户打折优惠。
- 服务商测试商品时，需要将商品价格修改为 0 元。

 **注意** 不允许服务商在云市场平台订单改价 0 元，在线下直接向用户收款的行为，一经发现按《云市场服务商管理规范》条例处罚。详情请参见[云市场服务商管理规范](#)。

限制条件

只能修改未支付订单的价格。

操作步骤

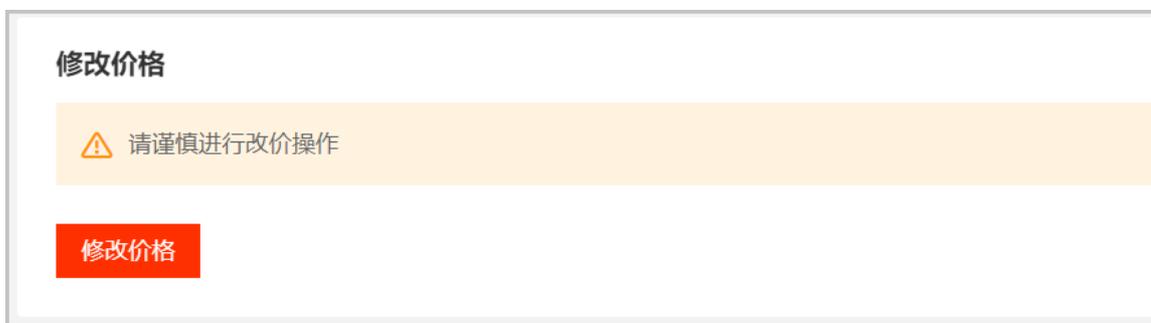
1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**订单 > 订单管理**
3. 在订单列表，找到目标订单，单击操作列的**查看**。



订单 ID	商品 Code	商品名称	订单原价	实付金额	订单类型	订单状态	创建时间	支付时间	操作
300728802000079	48400000000000000000	saas升级续费测试	¥ 0.01	¥ 0.01	新购	未支付	2020-03-24 15:33:08		查看

 **说明** 若服务商在后台未找到目标订单，可以让用户提供阿里云 ID 或订单 ID 进行搜索查找。

4. 在订单详情页的**修改价格**区域，单击**修改价格**。

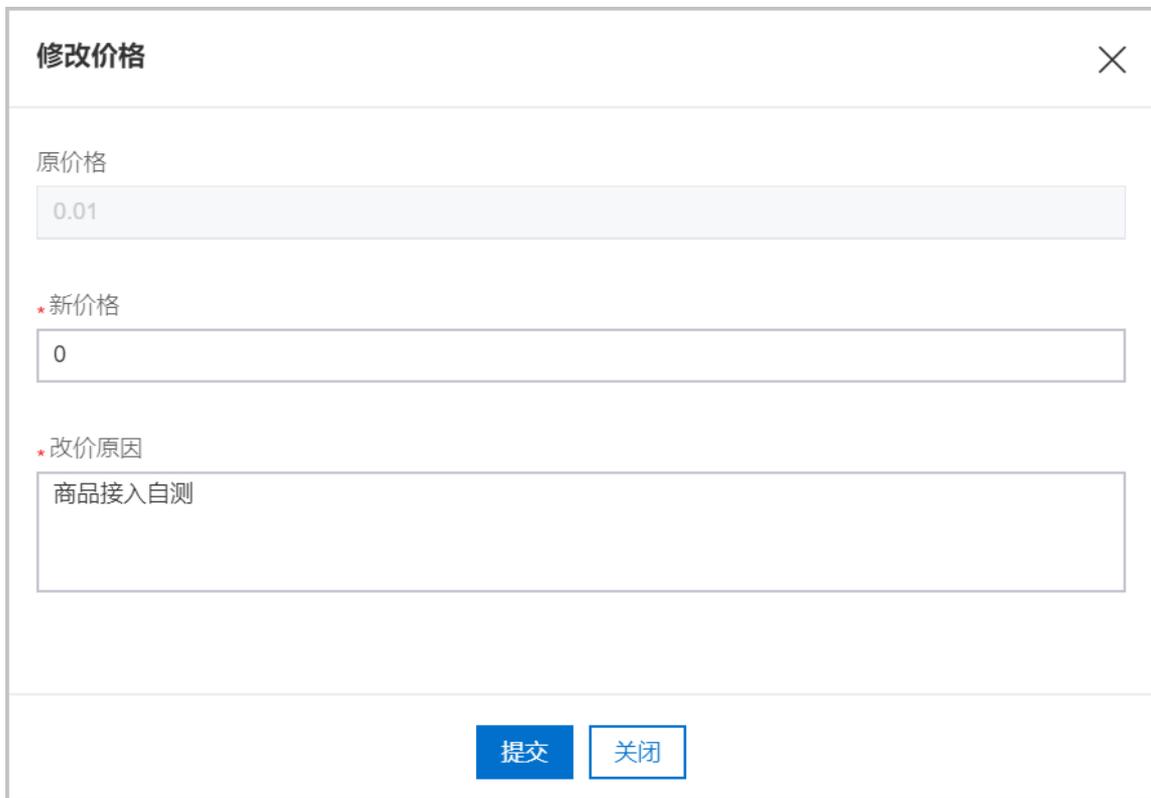


修改价格

 请谨慎进行改价操作

修改价格

5. 输入新价格，并填写改价原因。单击**提交**。



修改价格 ×

原价格
0.01

* 新价格
0

* 改价原因
商品接入自测

提交 **关闭**

6. 在提示对话框中单击确认，完成订单改价。

执行结果

通知用户刷新支付页面，可确认订单价格是否修改成功。

若用户已离开支付页面，可以将鼠标移到阿里云账号上，在下拉选中种单击未支付订单，重新进入支付页面确认订单价格是否修改成功。



2.7. 管理商品评价

用户购买商品后，可以对本次订购进行评价。您可以通过用户的评价提升服务能力。

评价规则

- 用户会围绕着以下几个维度进行 1 - 5 分的评分：
 - 产品质量
 - 服务态度
 - 交付速度
- 用户可以对本次购买体验写下评语。

- 如果用户 30 天没有评价，则本次购买默认好评。产品质量、服务态度、交付速度均默认 5 分。
- 所有评价的平均得分会形成店铺的评分，并在店铺页展示。

 说明 默认评分不会被记入店铺评分。

更多内容请参见[云市场商品评价规则](#)。

查看用户评价

您可以查看所有评价历史并对评价进行回复。

1. 登录云市场[服务商后台服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择**订单 > 评价管理**在数据列表中可以查看历史评分及评论内容。
3. 单击操作列中的**回复初评**可对评价进行回复。

关注用户差评

云市场建议您定期查看用户评价数据，及时发现用户差评。积极应对用户差评有助于提升您自身的服务能力。同时，云市场运营有权根据用户的真实评价按照[云市场服务商管理规范](#)进行监督管理。具体请参见[云市场服务商管理规范](#)。

针对用户差评，建议您分析用户评价是属于哪类问题。

- 如果是服务质量问题：查明用户评价是否属实，如属实，则需要推动公司服务体系优化改进服务质量。
- 如果是商品质量问题：需要推动解决商品质量问题，思考如何改进。例如，用户评价不知道如何使用商品，您可以在应用后台或商品详情页中增加商品使用帮助指南等。

降低差评的负面影响

如果您对差评置之不理，将会影响其他用户选购。建议您对差评用户进行回访沟通，并感谢用户的反馈，同时告知针对用户反馈问题的具体解决方案。

如果您和用户无法达成共识，可以对用户的差评进行回评解释，解释期为对方做出评价的 30 天内。逾期未回复，回评入口将关闭。

2.8. 管理客户信息

如果您需要管理客户信息或联系客户，可以使用服务商后台的客户中心功能。

客户类型

云市场将客户分为平台客户和私有客户两种类型。

- 平台客户：在云市场购买过您的商品，或向您提过需求或商机的客户。该类型客户由系统为您自动添加至客户中心。
- 私有客户：您自己的客户资源，暂时未在云市场发生过购买行为。该类型客户由您添加客户信息至客户中心。如果客户未来在云市场产生交易，则可与其阿里云账号关联。

管理平台客户

1. 登录云市场[服务商后台服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择**客户 > 客户中心**。
3. 单击**平台客户**页签。客户列表中展示平台客户的基本信息，包括客户阿里云账号、联系人、最近下单时间、客户标签。

 **说明** 基本信息中的联系人为客户自己维护的账号名称，可能为空。

另外，您可以该页签联系客户或管理客户信息，包括查看客户详情、为客户设置标签、发送优惠券等。

如果您想要...	您可以...
呼叫客户	单击目标客户操作列中的电话图标，可以使用双呼方式呼叫客户。
查看客户详情	单击目标客户操作列中的详情，查看客户基本信息、交易信息、订单信息、业务信息、需求信息和持有的优惠券。  说明 由于客户在下单时可以选择不将联系方式展示给服务商，因此在客户信息区域您有可能只能看到客户的账号。此时，您只能通过双呼方式联系客户。如果客户同意将联系方式展示给服务商，则会显示客户的电话和邮箱。
编辑客户基本信息	单击目标客户操作列中的详情。在客户信息区域，单击编辑信息，然后编辑信息。
为客户设置标签	<ul style="list-style-type: none"> 为单个客户设置标签：单击目标客户标签列的编辑图标，然后为客户选择标签。 为批量客户设置标签：勾选多个目标客户，单击客户列表上方的设置标签 > 批量添加标签。然后为客户选择标签。
为客户发送优惠券	<ul style="list-style-type: none"> 为单个客户发送优惠券：单击目标客户操作列中的详情。在持有优惠券区域，单击发放优惠券，然后选择想要给客户发送的优惠券。 为批量客户发送优惠券：勾选多个目标客户，单击客户列表上方的批量发送优惠券。然后选择想要给客户发送的优惠券。

添加私有客户

您可以在客户中心添加自己的客户资源，便于客户信息维护和客户拓展。

1. 登录云市场 [服务商后台服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择客户 > 客户中心。
3. 单击私有客户页签。
4. 单击添加用户。填写客户信息，单击保存。

私有客户关联为平台客户

如果您的私有客户未来在云市场购买商品，则可以将该客户关联为平台客户，对客户进行统一管理。

1. 登录云市场 [服务商后台服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择客户 > 客户中心。
3. 单击私有客户页签。
4. 单击目标客户操作列中的关联账号，然后填写该客户的阿里云账号，单击保存。

2.9. 设置优惠价格

云市场平台支持您对指定商品设置优惠价格。本文介绍为商品设置优惠价格的操作步骤。

背景信息

云市场平台为了更加丰富服务商店的商品营销形式，服务商后台上线了商品优惠配置功能。支持对单个商品做多种形式的优惠设置。例如，限时促销、指定版本打折、指定客户端享优惠、指定订购时长享优惠等多种运营场景。

注意事项

- 每个商品可设置多条优惠。当同时有多个优惠都生效的情况下，用户购买时，系统会自动计算出最优最省钱的优惠来展示。
- 当设置直减类型的优惠时，需要确保优惠的金额不可大于商品的原价，否则执行优惠后商品价格为负数，用户无法正常下单购买。
- 目前仅支持预付费商品设置优惠，后付费的商品不支持设置优惠。

设置商品优惠

1. 登录云市场[服务商后台](#)。

2. 进入创建商品优惠页面。

○ 方法一：以商品管理的方式进入。

a. 在左侧导航栏，选择商品 > 商品管理。

b. 在商品列表中找到目标商品，单击操作列中的设置优惠。

商品编码	商品名称	类型	上架状态	审核状态	创建时间	上架时间	操作
2		应用软件类	未上架		2020-03-10	--	删除 继续发布
iot-test-002		物联网类	已上架		2020-03-25	2020-03-25	管理 查看商品 设置优惠

○ 方法二：以创建商品优惠的方式进入。

a. 在左侧导航栏，选择营销 > 商品优惠设置。

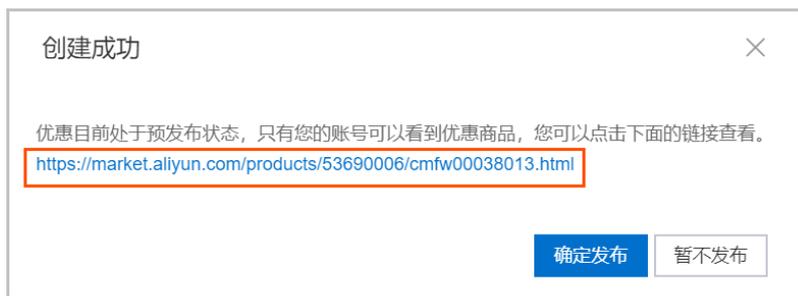
b. 单击创建优惠。

优惠名称	所属商品	发布状态	生效状态	优惠类型	创建时间	操作
满一赠一	交付中心saas商品测试3	已发布	已失效	折扣	2020-02-02 11:41:49	查看 编辑 删除

3. 在编辑优惠表单区域，填写优惠相关信息，单击提交。

参数	描述
设置优惠商品	选择需要设置优惠的目标商品。
优惠名称	自定义设置优惠名称。该名称将展示在商品详情页的优惠信息里。
优惠类型	<ul style="list-style-type: none"> 直减：表示在商品原价基础上直接减价。 折扣：表示在商品原价基础上打折。
优惠时间范围	设置优惠活动的生效时间和结束时间。 到生效时间时优惠自动生效，到结束时间时优惠自动失效。
购买指定版本	设置参加此优惠的商品规格或版本。可多选。 设置完成后，用户只有购买指定规格或版本的商品才能享受此优惠。
优惠条件	<ul style="list-style-type: none"> 无条件享受：表示使用此优惠无额外的限制条件。 指定限制条件：表示在指定条件下才能享受此优惠。 <ul style="list-style-type: none"> 订单业务类型：表示指定类型的订单才能享受此优惠，业务类型包括新购、续费、升级、升配。可多选。 订购个数：表示用户一次性购买商品数大于等于指定个数时才能享受此优惠。 客户端：表示用户只有使用指定客户端购买商品时才能享受此优惠。 订购时长：用户只有购买指定时长时才能享受此优惠。 是否必须首购：选择是，则用户只有首次购买此商品时才能享受此优惠。 是否必须实名：选择是，则只有已完成阿里云账号实名认证的用户才能享受此优惠。

- 在创建成功对话框中，单击优惠商品的链接，查看优惠设置结果。
此时优惠券处于预发布状态，只有您的账号可以看到优惠信息。



优惠设置效果如下图所示。



5. 确认优惠效果后，返回创建成功对话框，单击确定发布。
发布后，该优惠信息对所有用户可见。

管理商品优惠

您可以对现有的优惠进行查看、编辑、删除等操作，实现对商品优惠的管理。

1. 登录云市场 **服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择 **营销 > 商品优惠设置**。
3. 在优惠列表中，对目标商品进行相应操作。

创建优惠	优惠名称	所属商品	发布状态	生效状态	优惠类型	创建时间	操作
	限时购	test-service-888	预发布	已生效	减价	2020-03-26 15:36:07	查看 确定发布 编辑 删除

如果您想要...	您可以...
查看优惠详情	单击操作列的查看。
发布处于预发布状态的优惠	单击操作列的确定发布。然后在提示对话框中单击确认。
修改优惠信息	单击操作列的编辑。然后修改相关信息。
删除优惠	单击操作列的删除。然后在提示对话框中单击确认。

2.10. 设置优惠券

为拉动用户后续的消费，您可以为商品设置优惠券。本文介绍如何发布、查看、作废优惠券。

优惠券类型

云市场支持两种类型的优惠券：

- 折扣券：用户使用该种优惠券可以享受折扣价格。
- 满额券：当支付金额超过指定金额才可以使用的优惠券。用户使用该种优惠券直接减免相应金额。

发布优惠券

您需要发布优惠券供用户领用。用户领用优惠券后，系统会自动发短信给用户，告知领用的优惠券信息及适用的商品范围。

1. 登录云市场 [服务商后台](#) [服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择 [营销](#) > [优惠券设置](#)。
3. 单击 [发布优惠券](#)。
4. 设置优惠券相关信息，单击 [提交](#)。

参数	描述
优惠券名称	自定义填写优惠券名称。
适用范围	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店铺通用：该优惠券适用于本店铺所有商品。 ○ 指定商品：该优惠券仅适用于店铺中的指定商品。
适用商品	当适用范围选择指定商品时需要设置。 选择该优惠券适用的商品。用户只有在购买此处设置的商品时才能使用优惠券。适用商品可多选。
优惠券类型	<ul style="list-style-type: none"> ○ 折扣券：用户使用该种优惠券可以享受折扣价格。 ○ 满额券：用户使用该种优惠券可减免券面金额。
折扣力度	当优惠券类型为折扣券时需要设置。 单位“折”，填写 0.1 - 9.9 之间的数字，表示打折力度。
满减额度	当优惠券类型为满减券时需要设置。 单位“元”，支付金额超过指定额度时可以减免此处设置的金额。
金额限制	当优惠券类型为满减券时需要设置。 订单超过此处设置的金额时才能使用该优惠券。
领取限制	每人限领的张数。
优惠券使用期限	优惠券的有效期。
发行数量	优惠券发行的总张数。
适用限制	优惠券适用的场景限制，包括新购、续费、升级。限制场景可多选。

参数	描述
在店铺中显示	<ul style="list-style-type: none"> 选择是：优惠券信息会在商品详情页中显示。 选择否：优惠券信息在店铺中不显示。
已购商品范围	<ul style="list-style-type: none"> 若设置已购商品范围，则用户购买了此处指定的商品后，才能领用该优惠券，且该优惠券由系统自动帮用户领取。 若未设置已购商品范围，则用户需要自己在商品详情页领取该优惠券。
已购商品时间	<ul style="list-style-type: none"> 若设置已购商品时间，则用户只有在此处指定的时间范围内购买指定商品后，才能领取该优惠券，且该优惠券由系统自动帮用户领取。 若未设置已购商品时间，则对用户购买商品时间不做限制。

查看优惠券

在日常营销过程中您可以查看优惠券的详细信息，包括优惠券状态、信息以及使用情况。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择营销 > 优惠券设置。
3. 在优惠券列表中找到想要查看的优惠券，单击操作列中的详情。在优惠详情页可以查看优惠券状态是否正常，优惠券的信息，以及优惠券被领取的数量。

优惠券状态			
创建时间:	2020-02-24 19:27:51	发放时间:	2020-02-24 00:00:00 至 2020-03-21 23:59:59
当前状态:	正常可使用	店铺展示:	是
优惠券信息			
优惠券类型:	满减券	优惠信息:	满100元, 减10元
使用期限:	2020-02-06 00:00:00 至 2020-03-21 23:59:59	领取限制:	每个用户限制领取1张
适用范围:	通用券	适用场景:	新购, 升级, 续费
需已购商品:		已购商品时间范围:	至
订单金额条件:	订单满 100 元可以使用		
使用情况			
已发行:	10 张	已领取:	1 张

作废优惠券

若优惠券过期或者优惠活动停止，您可以将优惠券作废。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择营销 > 优惠券设置。
3. 在优惠券列表中找到想要作废的优惠券，单击操作列中的作废。

4. 在提示框中单击**确认**。

2.11. 直播

2.11.1. 申请直播权限

通过直播的方式进行商品宣传，可以挖掘潜在用户，提升您的自运营能力。成功申请直播权限后，您就可以创建直播了。本文介绍如何申请直播权限的操作步骤。

操作步骤

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**营销 > 直播列表**，单击**申请权限**。



3. 在直播权限申请页面，选中云市场服务协议，单击**我已阅读，确认签署**。
4. 在申请成功，进入审核页面，单击**确定**。

说明 直播权限申请审核需要1~2个工作日。若审核未通过，您可以重新申请权限或联系群管理员获取审核未通过的原因。

后续步骤

[创建直播](#)

2.11.2. 创建直播

直播权限申请成功后，您就可以在服务商后台创建直播或上传直播视频了。本文介绍如何创建直播的操作步骤。

前提条件

您已成功申请直播权限，详情请参见[申请直播权限](#)。

操作步骤

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**营销 > 直播列表**，单击**创建直播**，填写相关信息。

← 编辑直播

创建直播

直播名称
请输入直播名称

直播开始时间
请选择日期和时间

直播结束时间
请选择日期和时间

直播方式
 上传录制视频
 稍后需要您加群ID（群号：34325697）并联系群管理员勾爽，提供录制视频。
 实时直播
 通过OBS推流进行直播

直播关键字
请输入用于SEO的关键词，以空格分割。不超过8个

直播简介
请输入用于SEO的简介，200-500字较为适宜
0/500

商品
请输入商品名称后选择

优惠券
请输入优惠券编号

直播海报封面

+
上传封面

 尺寸：552*280 支持.jpg .png格式

参数	描述
直播名称	请填写自定义的直播名称。
直播开始时间	请设置直播开始时间。
直播结束时间	请设置直播结束时间。
直播方式	请选择直播方式。
直播关键字	请填写您的直播关键字，有助于您的商品被搜索引擎（例如百度）收录。
直播简介	请填写您的直播简介，有助于您的商品被搜索引擎（例如百度）收录。
商品	请填写或选择商品名称。
优惠券	请填写商品优惠券。详情请参见 设置优惠券 。
直播海报封面	请上传直播海报封面。

3. 单击**创建直播**。

? **说明** 创建直播的审核需要1~2个工作日。

- 编辑直播间。

- a. 登录云市场 [服务商后台](#) [服务商后台](#)。
- b. 在左侧导航栏，选择 [营销](#) > [直播列表](#)。
- c. 找到创建的直播，在操作列表下，单击 [编辑](#)。

 **说明** 直播状态在待审核及未通过的情况下，支持编辑。

- o 查看审核状态。
 - a. 登录云市场 [服务商后台](#) [服务商后台](#)。
 - b. 在左侧导航栏，选择 [营销](#) > [直播列表](#)。
 - c. 找到创建的直播，在 [直播审核状态](#) 列表下，查看审核状态。

直播 ID	直播名称	直播时间	直播审核状态	操作
...	...	2020-03-19 19:00:00 - 2020-03-19 21:00:00	审核通过	查看
...	...	2020-03-10 14:00:00 - 2020-03-10 16:00:00	审核通过	查看

 **说明** 当审核未通过时，请联系群管理员，获取审核不通过的原因，继续编辑直播间信息，单击保存等待审核结果。

2.11.3. 查看直播详情

成功创建直播后，您可以在控制台查看直播的详细信息，包括直播业务信息及直播方式。本文介绍如何查看直播详情的操作步骤。

操作步骤

1. 登录云市场 [服务商后台](#) [服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择 [营销](#) > [直播列表](#)。
3. 选择创建的目标直播，在操作列表下，单击 [查看](#)。

直播 ID	直播名称	直播时间	直播审核状态	操作
...	...	2020-03-19 19:00:00 - 2020-03-19 21:00:00	审核通过	查看
...	...	2020-03-10 14:00:00 - 2020-03-10 16:00:00	审核通过	查看
...	...	2020-03-07 14:00:00 - 2020-03-07 16:00:00	审核通过	查看
...	...	2020-03-02 14:00:00 - 2020-03-02 15:00:00	审核通过	查看

在直播详情页面，您可以查看直播业务信息及直播方式。

- o **直播业务信息**：您可以查看直播名称、直播ID、直播时间等。

直播业务信息			
直播名称	介绍	直播ID	
直播时间	2020-02-18 14:00:00 - 2020-02-18 14:40:00	直播渠道	云栖社区
商品ID		优惠券ID	
直播链接	https://r	直播数据	暂无
直播海报封面		直播视频录制	点此下载

 **说明** 宣传商品时，您可以将直播链接发送给您的用户。

- **直播方式：**上传录播视频和实时直播。
 - **上传视频直播：**根据提示联系群管理员，上传您需要直播的视频。
 - **实时直播：**您可以获取OBS推流地址、OBS推流密钥及直播教程文档。

 **说明** 实时直播需通过OBS软件进行直播录制，将OBS推流地址及OBS推流密钥复制填写到OBS推流码信息的对应位置。

2.11.4. 为商品配置直播或视频

为了提升新客户要订单转化率，提升老客户留存率和续费率，云市场平台提供为商品配置直播或视频的功能。通过直播和视频来宣传商品，挖掘潜在用户。

前提条件

- 如果您要为商品配置直播：通过邮箱（ljs01148322@alibaba-inc.com）联系云市场运营人员为您创建直播。创建成功后，从运营人员处获取直播 ID。
- 如果您要为商品配置视频：准备好您的视频内容，仅支持上传 50 M 以内的 .MP4 格式的视频文件。

绑定直播 ID 或配置视频

为商品绑定对应的直播 ID 或上传商品短视频，才能在商品详情页展示您的直播或视频。

- 如果您的商品尚未接入云市场。

在商品接入过程中，填写商品基础信息时，填写商品直播 ID 或上传商品视频。各类型商品的接入配置请参见[接入类型概览](#)。

- 如果您的商品已接入云市场。
 - i. 登录云市场[服务商后台](#)。
 - ii. 在左侧导航栏，选择商品 > 商品管理。
 - iii. 在商品列表找到目标商品，单击操作列的管理。

商品编码	商品名称	类型	上架状态	审核状态	创建时间	上架时间	操作
12345678901234	某某服务	服务类	已上架		2020-03-30	2020-04-03	管理 查看商品 设置优惠

iv. 单击基本信息页签，然后单击编辑。



v. 填写商品直播ID或上传商品短视频，然后单击保存。

商品直播ID

商品短视频

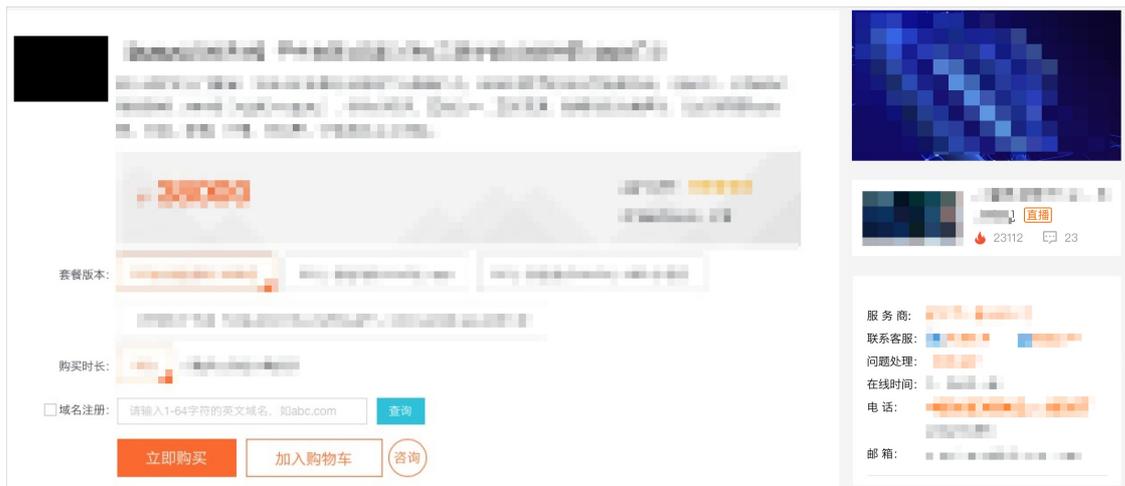
仅支持50M以内的mp4视频文件

执行结果

配置完成后，在商品详情页的右侧会展示您的直播内容或上传的视频内容。用户进入商品详情页后，商品直播或视频自动播放，且循环播放，用户可暂停。

直播和视频的展示逻辑如下：

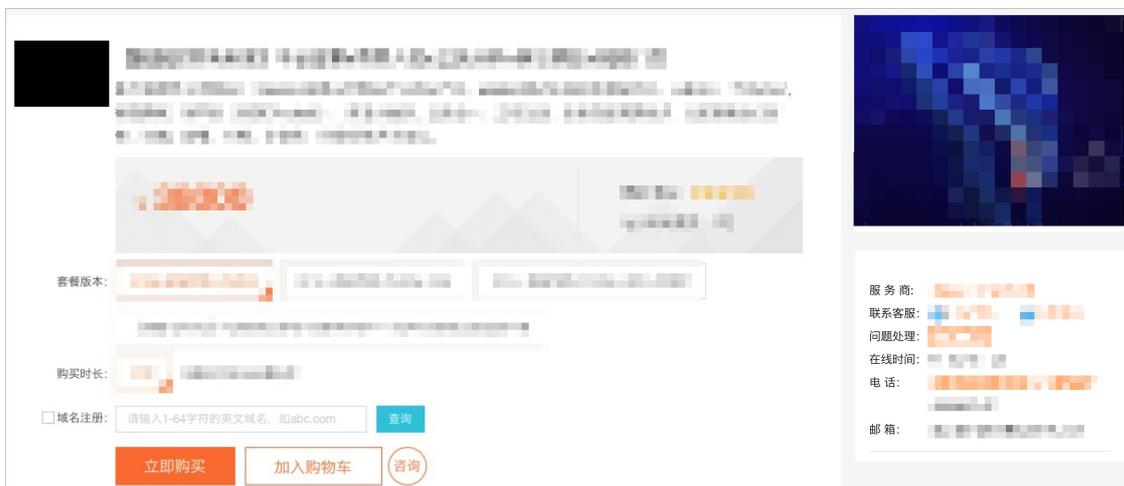
- 如果商品即绑定了直播 ID，又上传了商品短视频：视频展示区域展示短视频，且在短视频的下方展示直播内容。用户单击直播标签，可跳转观看直播视频。



- 如果商品仅绑定了直播 ID：视频展示区域展示直播视频，且画面右上角显示直播标签。



- 如果商品未绑定直播 ID，但上传了商品短视频：视频展示区域展示短视频。



- 如果商品即未绑定直播 ID，又未上传短视频：商品详情页不展示视频区域。

2.12. 云市场自主直播功能发布说明

商家自主直播功能发布说明

一、背景说明

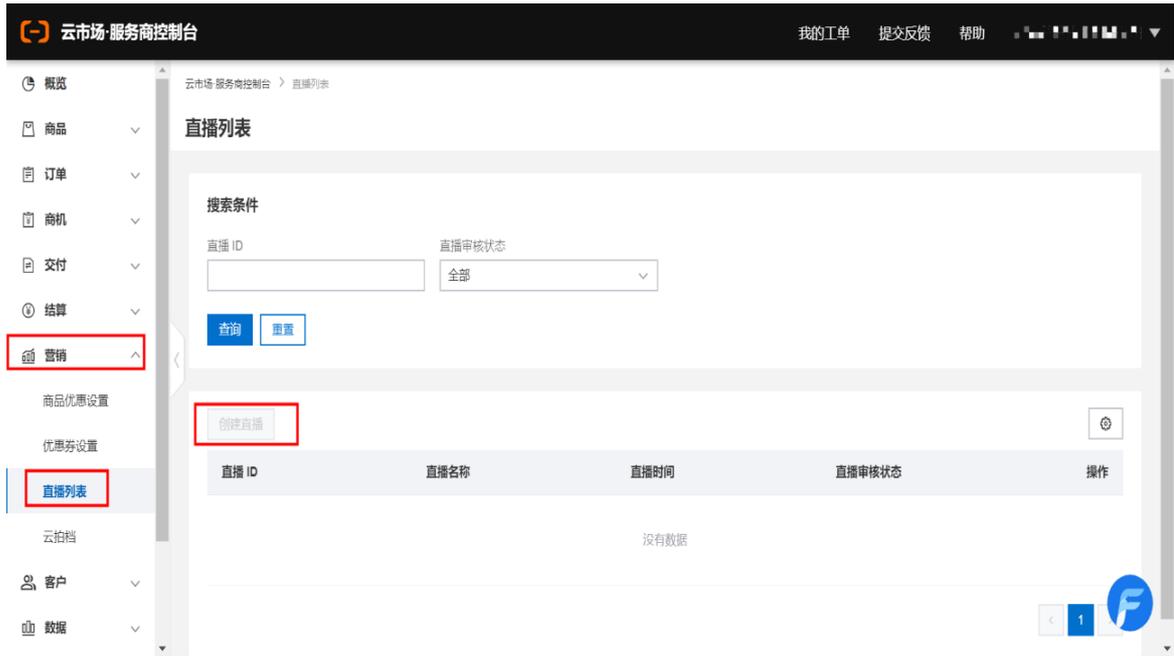
为了让您更好的使用直播进行销售转化，云市场发布了商家自播工具，服务商可在后台自行创建属于自己的直播间。

建议您提前一周创建直播，给直播留足预热的时间，效果会更好。直播时间可控制30分钟以上，不宜时间过长。

[直播频道页跳转地址](#)

二、发布直播功能流程

1. 创建直播请点击进入云市场·服务商控制台 请点击链接：<https://msp.aliyun.com>。
2. 创建入口：点击营销-直播列表-创建直播（如下图）：



3. 点击创建（如下图）：

创建直播

- 直播名称
- 直播开始时间
- 直播结束时间
- 直播方式
 - 上传录制视频
稍后需要您加群ID（群号：34325697）并联系群管理员勾爽，提供录制视频。
 - 实时直播
通过OBS推流进行直播
- 直播关键字

直播关键字
请输入用于SEO的关键词，以空格分割。不超过8个

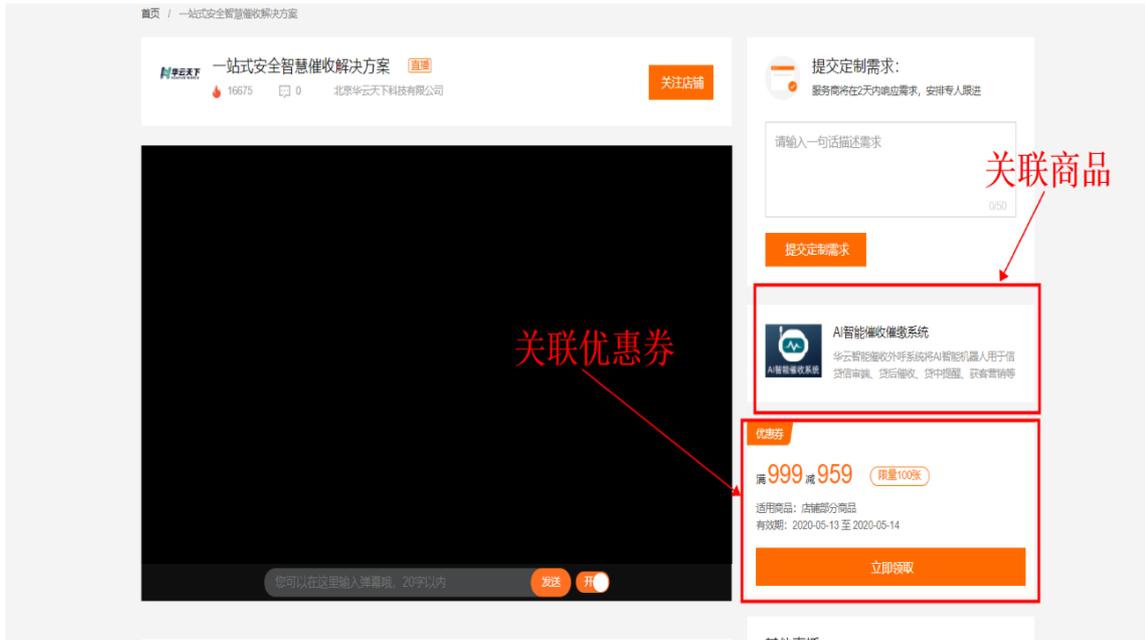
直播简介
请输入用于SEO的简介，200-500字较为适宜
0/500

商品
请输入商品名称后选择

优惠券
请输入优惠券编号

直播海报封面
+
上传封面
尺寸：552*280 支持.jpg .png格式

- **直播名称**：填写本次直播的主题（建议：简洁明了，突出重点，具有西吸引力）。
- **直播开始时间**：选择直播开始时间。
- **直播结束时间**：选择直播结束时间。
- **直播方式**：直播或录播。
- **直播**：使用obs推流的方式，直播通过后可点击查看获得推流地址和推流密钥；obs教程获取方式：加群ID（群号：34325697）并联系群管理员勾爽索取。
 - **录播**：审核通过后，加群ID（群号：34325697）并联系群管理员勾爽提交录播视频。
- **直播关键字**：可写关于直播主题的关键字或直播主推商品关键字，如：建站，小程序，云市场等，方便SEO抓取。
- **直播简介**：本次直播的简单介绍，主要讲解的内容。
- **商品（非必填）**：本次直播关联的商品，根据商品名称搜索，支持模糊搜索；会展示在直播间中。
- **优惠券（非必填）**：如果您创建直播中配置了优惠券，那在观看直播期间即可领取到优惠券。
- **直播间优惠券展示（如下图）**：



配置优惠券方式参考文档：https://help.aliyun.com/document_detail/154237.html?spm=a2c4g.11186623.6.570.35f6132fKofJr

4. 直播封面要求：

- 尺寸：552*280
- 格式：支持 jpg 、 png
- 标题：字号38、描述字号22、
- 字体：苹果-简、中黑体、不加粗

设计封面要求（如下图）：



标题：32PX，苹果-简，中黑体，不加粗
标题：22PX，苹果-简，中黑体，不加粗



标题：18PX，苹果-简，中黑体，不加粗





2.13. 隐藏商品或商品规格

若您不希望商品或商品规格在云市场平台中展示，或者您的商品正处于测试阶段，您可以隐藏商品或商品规格。本文介绍如何隐藏商品或隐藏商品规格。

隐藏商品

当您的商品处于测试阶段或者需要修改商品信息，您可以先将商品隐藏。

说明 被隐藏的商品在云市场平台搜索结果中、类目展示列表中、店铺商品列表中均不展示。仅可通过商品URL的预览地址访问，且可以正常下单。

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**商品 > 商品管理**
3. 在商品列表中找到目标商品，单击操作列的**管理**。
4. 单击**销售信息**页签，单击右上角的**编辑**。
5. 将**售卖模式**区域的商品**前台是否可见**设置为否。

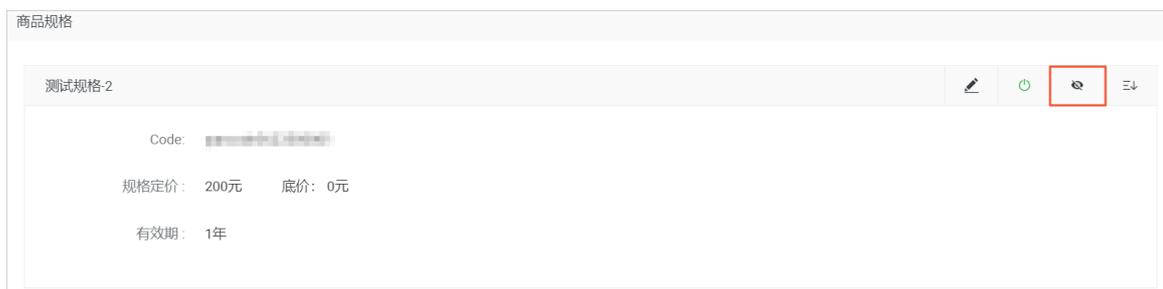


6. 单击保存。

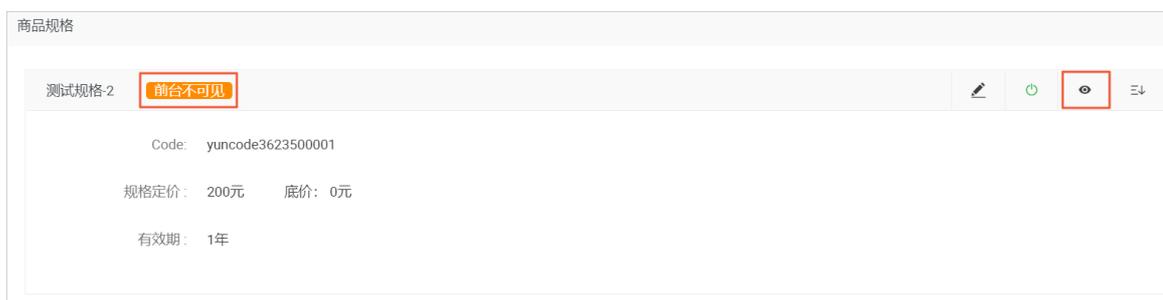
隐藏商品规格

当某个规格版本不再售卖，或者配置信息有误，您可以先将某个规格隐藏。隐藏后商品详情页面不再显示该规格，但至少保留一个规格。

1. 登录云市场 [服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择商品 > 商品管理
3. 在商品列表中找到目标商品，单击操作列的管理。
4. 单击销售信息页签，单击右上角的编辑。
5. 在商品规格区域，找到需要隐藏的规格，单击隐藏图标。



设置隐藏后，隐藏图标变为可见图标，规格名称旁边出现前台不可见的提示。



6. 单击保存。

2.14. 子账号授权

在实际运营过程中，存在不同模块需要不同人员管理的需求。云市场支持服务商后台将部分功能分派给子账号管理。本文介绍 RAM 子账号权限管理功能，包括 RAM 子账号的创建、修改、授权。

前提条件

开通 RAM 服务

适用对象

主要适用于需要将云市场服务商管理后台的功能拆分权限，分派给子账号来管理的服务商。

为子账号授权

1. 登录云市场 [服务商后台服务商后台](#)。
2. 单击右上角的账号名称，在下拉列表中单击子账号管理。



3. 新建子账号。
 - i. 单击新建子账号。
 - ii. 根据界面提示填写子账号信息，单击**确认**。
4. 新建权限组。

主账号将以权限组为单位为其授权相关权限。

 - i. 切换页签至**岗位权限组**。单击**新建岗位权限组**。

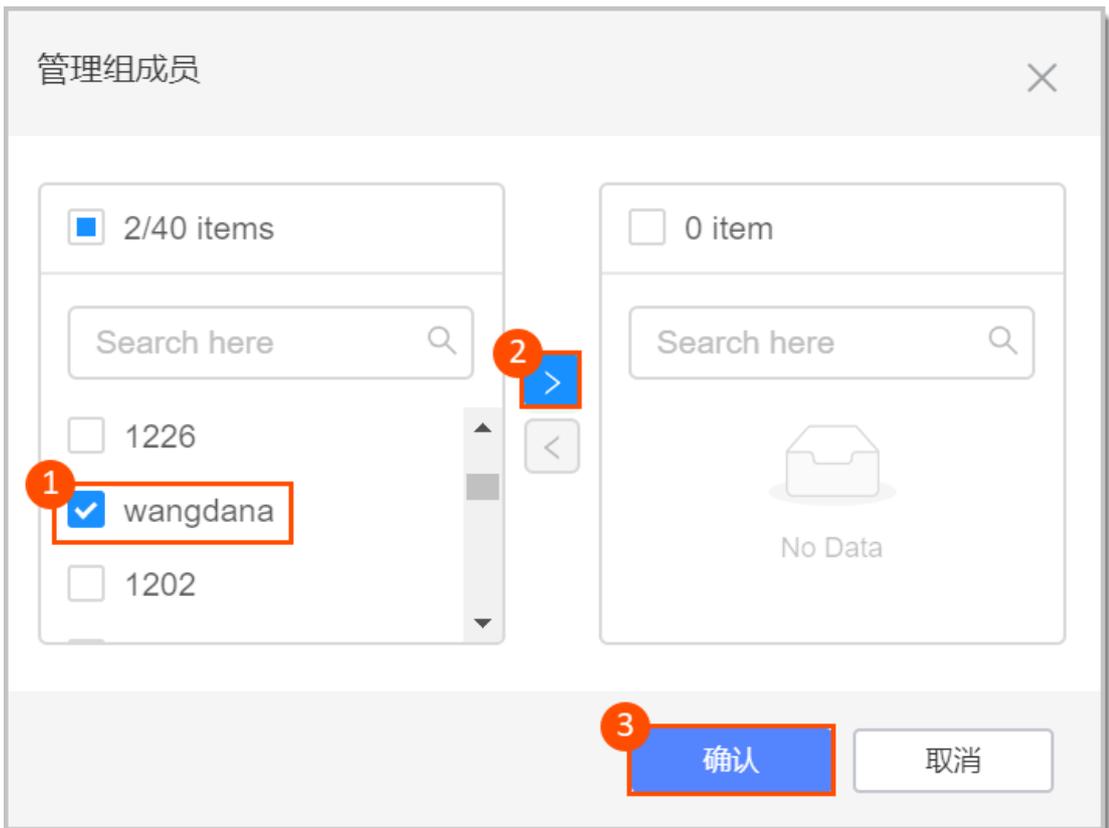


- ii. 在**新建岗位权限组**对话框中填写权限组名称，单击**确认**。

iii. 找到目标权限组，单击操作列的管理组成员。



iv. 将子账号添加到该权限组。



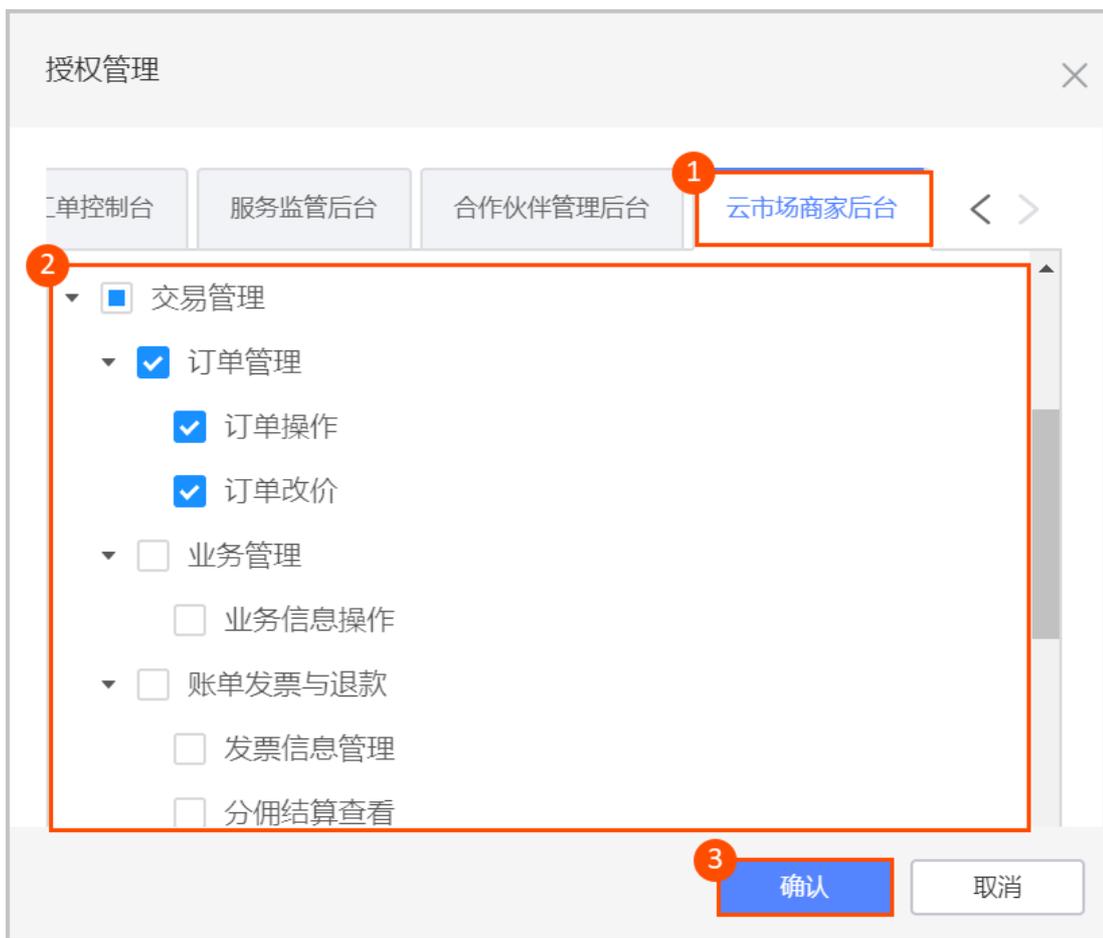
5. 为权限组授权。

授权成功后，权限组内的成员拥有该步骤设置的权限。

i. 找到目标权限组，单击操作列的添加权限。



ii. 单击云市场商家后台页签，勾选需要授权给该权限组的权限节点。单击**确认**。



6. 在**账号管理**页面，单击**复制地址**，把登录地址分享给员工。
员工可以使用在步骤 3 中设置的子账号信息登录服务商后台。



后续操作

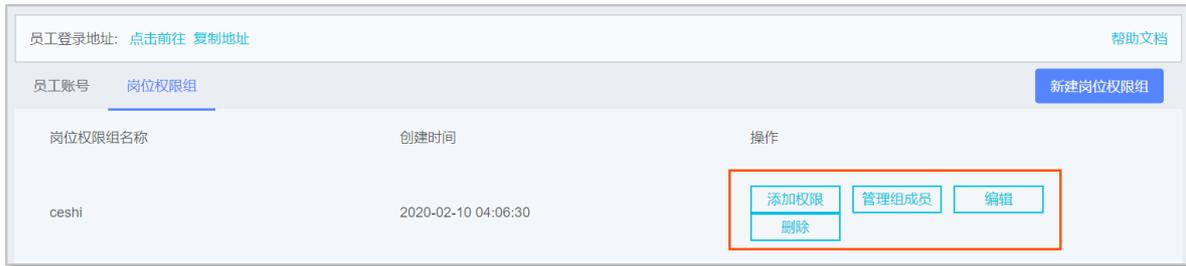
- 子账号后续操作

您可以编辑修改或停用子账号。



- 岗位权限组后续操作

您可以编辑或删除岗位权限组。



3.商品成长管理

3.1. 商品成长管理概述

商品成长管理是阿里云云市场为服务商和用户全新打造的项目，该项目旨在赋能服务商推广其核心商品，帮助具备核心竞争力的商品成长成为超优品，帮助用户轻松挑选好的服务商和商品。

背景介绍

目前，入驻阿里云云市场的服务商有千余家，上架的商品数量多达上万种。对于用户来说，由于目前商品无分层，在众多商品中挑选适合自己的商品时，缺少相关的判断信息，下单决策难度大，商品筛选效率低。对于服务商来说，商品在市场上的积累速度慢，商品推广仍存在不专业、不全面的问题。

为帮助服务商打造优秀商品，推广其核心商品，同时也为了帮助用户解决选品难的问题，阿里云推出商品成长管理项目。通过搭建商品力模型，科学全面的定义商品的商品力。对于商品力高的商品，可以享受相应的专属权益，例如云拍档商品推广机会、前台特殊标识和搜索加权等。对于商品力低的商品，服务商可以及时发现存在的问题，并做出有针对性的提升，打造超优品。

商品力影响因子

云市场通过搭建商品力模型，科学全面的定义了商品的商品力。云市场使用一套算法，对云市场所有商品的商品力进行打分，实现商品的分层。

商品力模型主要由5个评估维度组成：表达力、营销力、服务力、交易力、交付力。5个评估维度的影响因子如下。

评估维度	评估因子
交易力	近30天支付买家率（近30天非0元支付买家/近30天非0元订单买家）
	近30天订单量（非0元订单）
	近30天支付订单量（非0元订单）
	近30天交易额（GMV）
	近30天续费率（近30天续费订单量/近30天订单总量）
	近30天复购率（近30天复购订单量/近30天订单总量）
营销力	近30天商品详情页UV量
	近30天浏览商品详情页用户数
	近30天平均访问商品详情页的时间
	品牌绿色通道
服务力	近30天报价单数
	近30天工单的平均处理时效
	近30天工单解决率

评估维度	评估因子
交付力	近30天退款单数
	近30天退款率（实际退款单/实际下单数）
	近30天使用交付中心项目量
	近30天项目完成量
表达力	近30天买家5分项目量
	近30天5分好评订单量
	是否有客户案例描述
	是否有产品资质描述
表达力	是否有添加视频
	是否有商品优惠或优惠券信息

说明 其中，近30天使用交付中心项目量、近30天项目完成量、近30天买家5分项目量仅适用于服务类商品。

商品力标签体系及权益

根据商品的商品力分值高低将商品分为以下几个等级。

- 超优品：商品力分值为[80-100]分时，对应商品定义为超优品。

超优品会在商品详情页显示超优品的等级标签 。

- 优品：商品力分值为（60-80）分时，对应商品定义为优品。

优品会在商品详情页显示优品的等级标签 。

- 潜力品：商品力分值为（20-60）分时，对应商品定义为潜力品。
- 普通品：商品力分值在（0-20）分时，对应商品定义为普通品。

不同等级的商品拥有不同的专属权益，详情如下。

专属权益	权益说明	普通商品	潜力商品	优品	超优品
------	------	------	------	----	-----

专属权益	权益说明	普通商品	潜力商品	优品	超优品
阿里云心选机会	阿里云用心挑选”质量最优、服务最优、口碑最优”的精品软件，由云市场官方自营品牌背书，提供优质云上软件服务。	×	×	×	√
云市场优品标签	在商品详情页显示优品的标签。	×	×	√	√
云市场搜索加权	增加优品的搜索权重。	×	×	√	√
云市场首页焦点图申请机会	有机会申请云市场首页焦点图的位置推广商品。	×	×	√	√
云市场首页推广位申请机会	有机会申请云市场首页推广位来推广商品。	×	×	√	√
优品专属活动场馆		×	×	√	√
专属运营小二对接	拥有专属运营小二对接服务。	×	×	√	√
双创渠道推荐机会	有机会获得政府创新创业项目推荐名额。	×	×	√	√
网站优惠券补贴机会	有机会享有网站优惠券补贴。	×	×	√	√
云拍档付费推广机会	有机会借助阿里巴巴集团流量资源采买优势，帮助入驻商家降低成本，进行站外商机获取，提高收入。	×	√	√	√
云市场首页直播坑位	有机会将商品直播投放在云市场首页直播频道。	×	√	√	√
云市场新品活动		√	√	√	√
云市场首页搜索底纹推荐	云市场首页搜索底纹推荐排序靠前。	√	√	√	√

专属权益	权益说明	普通商品	潜力商品	优品	超优品
云市场直播权限	拥有可以在商品详情页播放直播的权限。	√	√	√	√

3.2. 提升商品力

在商品力模型中，您需要提升商品力来推广您的核心商品。本文介绍如何提高商品力。

提升交易力

您可以从以下几个方面提升交易力：

- 线上线下运营结合，提升线上交易订单量。
- 抓住买家核心诉求，提升线上续费率。

提升营销力

您可以从以下几个方面提升营销力：

- 通过其他自有营销渠道推广云市场商品。
- 参加云市场的日常活动。
- 利用店铺直播活动引流。

如何为商品配置直播，请参见[为商品配置直播或视频](#)。

- 使用云拍档帮助提升流量。

云拍档是专门为云市场入驻合作伙伴推出的一项服务。通过该服务，您可以借助阿里巴巴集团流量资源的采买优势，降低流量资源购买成本。

- 提升店铺和商品的线上运营表现。

提升服务力

您可以从以下几个方面提升服务力：

- 通过商机系统给客户进行线上报价。

如何使用商机系统，请参见[商机系统使用手册](#)。

- 尽快解决客户的服务工单。
- 提升售后质量，降低客户退款诉求。

提升表达力

您可以从以下几个方面提升表达力：

- 添加客户案例描述，丰富的客户案例可以为您加分。

您可以通过编辑商品的基本信息添加客户案例。详情请参见[商品管理](#)。

- 添加产品资质描述。

您可以通过编辑商品的基本信息添加产品资质描述。详情请参见[商品管理](#)。

- 添加视频。

如何添加视频，请参见[商品配置直播或视频](#)。

- 配置商品优惠或优惠券信息。

如何配置商品优惠券，请参见[设置优惠券](#)。

如何配置商品优惠，请参见[设置优惠价格](#)。

提升交付力

您可以从以下几个方面提升交付力：

- 使用交付中心交付项目。
- 提升项目交付效率。
- 提升用户满意度，提高商品好评率。

如何使用交付中心，请参见[交付中心卖家帮助手册](#)。

3.3. 管理商品成长

您可以在服务商后台查看商品的商品力分值以及拥有的专属权益。此外，阿里云还给出了提升商品力值的分析及建议。

操作步骤

- 登录云市场[服务商后台](#)。
- 在左侧导航栏，选择商品 > 商品成长。

您可以查看商品的商品力分值、商品对应的权益，以及提升您的商品力分值的建议。

序号	描述
1	该区域为页签区域，不同商品等级的页签下汇总了相应等级的商品，您可以切换页签查看。

序号	描述
2	<p>该区域显示了指定页签下所有商品拥有的专属权益列表。</p> <p>您可以在该区域了解该等级下的商品享有的权益，利用现有权益</p>
3	<p>该区域显示了指定商品的商品力分值详情。</p> <p>您可以在该区域了解指定商品的优势与不足。</p>
4	<p>该区域显示了商品力评分分析和提高商品力的建议。</p> <p>您可以在该区域了解如何提升商品的商品力。</p>
5	<p>该区域显示了您可以做的相关操作。</p> <p>您可以根据提升商品力建议，单击相应的操作链接将建议落地。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 单击云拍档跳转至云拍档页签，您可以联系运营小二进行相关咨询，利用云拍档服务获取站外商机。 <div style="background-color: #e1f5fe; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p> 说明 您需要先购买云拍档服务才能使用该服务。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 单击管理商品，跳转至商品管理页面，您可以编辑商品的基础信息提升表达力，详情请参见商品管理。 ○ 单击查看商品，跳转至该商品的商品详情页，您可以查看商品详情页的实际呈现效果。

4. 商机系统使用手册

众包平台是服务商管理客户需求的统一平台。该平台以商机作为云市场生态建设的抓手，整合服务商能力，为用户提供更全面、更面向上层应用的云计算服务能力。服务商可以在需求管理系统（以下简称“商机系统”）中接受需求，与需求方建立联系，记录、跟踪项目售前进度，提交报价单，完成交易。

前提条件

由于商机系统中的需求大多数可通过服务类商品匹配，所以您至少需要发布一个服务类商品。发布服务类商品选择服务流时，建议您选择“商机系统定制服务流”。详情请参见[服务类商品接入说明](#)。

背景信息

云市场众包平台是阿里云官网下的一个子频道，是由众包平台运营方管理的网络平台。服务商可以在该平台上根据用户需求提供产品、技术或服务。在众包平台提出的需求会由阿里云转给服务商。服务商使用需求管理系统与您沟通，为您选择商品、设定报价，最终完成交易。

获取需求

- 从商机广场中抢单获取需求。

- 登录云市场 [服务商后台服务商后台](#)。
- 在左侧导航栏，选择 **商机 > 商机广场**。
- 在需求列表中查找合适的需求。单击 **抢单**。

用户在云市场发布的普通需求都会呈现在需求列表中，需求列表每整点更新一次，每天可抢5个需求。

- 由云市场平台分派需求。

云市场会根据您的店铺与需求的匹配程度，给您分派合适的需求。

- 登录云市场 [服务商后台服务商后台](#)。
- 在左侧导航栏，选择 **商机 > 商机管理**。
- 按需求类别为 **普通需求** 过滤，可以查看云市场分配给您的需求。
- 对需求做出响应。

- 确认接单：单击目标需求操作列的 **接受**。然后在 **接受需求** 对话框中填写联系电话，单击 **确定**。
- 拒绝接单：单击目标需求操作列的 **拒绝**。然后在 **拒绝需求** 对话框中选择拒绝类型，单击 **确定拒绝**。

需求ID	需求来源	需求名称	需求类别	指派时间	需求状态	最新小记	联系人	联系客户	操作
	云市场	A 直播测试	普通需求	2020-02-20 15:25:05	待响应 剩余0小时0分	暂无小记	m*****		详情 拒绝 接受

说明 对于分配的需求要求服务商在24小时内根据客户的需求名称、需求描述、预算等信息确认是否接受。

- 用户给您发布定向需求。

- 登录云市场 [服务商后台服务商后台](#)。
- 在左侧导航栏，选择 **商机 > 商机广场**。

iii. 按需求类别为定向需求过滤，可以查看云市场分配给您的需求。

iv. 对需求做出响应。

- 确认接单：单击目标需求操作列的接受。然后在接受需求对话框中填写联系电话，单击确定。
- 拒绝接单：单击目标需求操作列的拒绝。然后在拒绝需求对话框中选择拒绝类型，单击确定拒绝。

需求ID	需求来源	需求名称	需求类别	指派时间	需求状态	最新小记	联系人	联系客户	操作
备注： 设置备注	云市场	定制企业网站	定向需求	2020-03-13 16:41:19	待响应 剩余23小时58分	暂无小记	王先生		详情 拒绝 接受

跟踪需求

接受需求后，可以通过双呼系统与客户取得联系。双呼系统是阿里云提供的呼叫中转平台，通过双呼系统拨出的电话，主叫方和被叫方都不会知道对方的电话号码，起到保护客户和服务商隐私的作用。

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**商机 > 商机管理**。
3. 找到目标需求，单击**联系客户**列的电话图标，填写您的联系方式，单击**发起呼叫**。

每次双呼前都可以填写不同的电话号码。在服务商多名员工共同跟踪同一用户的场景下，该功能可以保证呼叫方的灵活性。

4. 与用户联系后，需按照要求添加小记，记录与客户的沟通内容。
 - i. 找到目标需求，单击操作列的**详情**。
 - ii. 在**需求详情**页面的**沟通小计**页签中填写沟通记录，单击**添加**。



需求内容

需求编号: 11111111111111111111 备注: 设置备注

需求类型: 工具软件开发 需求状态: 跟进中 剩余5天9小时16分

需求摘要: 需求描述 地域: 类似产品/网站 需求来源: 云市场

需求类别: 普通需求

需求内容: 暂无

预期价格: 5000-10000

联系客户:

客户账号:

沟通小计 操作记录

添加小记:

是否接通: 是/否

项目进度: 了解需求/明确需求/讨论价格/讨论合同/准备下单

交流内容:

添加

对于需求来源为小二代提的需求，您还可以在需求详情页，在**联系小二**页签中给小二留言。留言内容会展示在小二的工作台中，同时小二会收到邮件提醒。小二回复的内容会在**联系小二**页签中显示。目前小二回复的邮件或短信提醒仅会发给服务商主账号。



需求内容

需求编号: 11111111111111111111 备注: 设置备注

需求类型: 定点推广 需求状态: 跟进中 剩余0小时0分

需求摘要: 需求描述 地域: 类似产品/网站 需求来源: 小二代提

需求类别: 普通需求

需求内容: 需求描述 地域: 类似产品/网站 具体预算 公司/个人

预期价格: 2000以下

联系客户:

沟通小计 操作记录 **联系小二**

联系小二:

hi, 亲, 帮我个忙:

添加

提交方案

服务商与客户确认了需求、服务内容、项目价格后，可以在需求详情页提交方案。方案提交成功后，用户可以在客户控制台查看方案并一键支付。

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**商机 > 商机管理**。
3. 找到目标需求，单击**操作列**的**详情**。
4. 在**需求详情**页面的**方案**区域，单击**添加方案**。
5. 在**新增方案**页面填写方案信息，单击**提交方案**。

参数	描述
方案名称	自定义填写方案名称，便于识别。
选择商品	单击+ 添加报价单 ，按界面提示进行操作。 添加报价单允许服务商在自己的商品列表中选择商品，选择规格，并进行商品改价。目前仅支持服务类，应用软件类和API类三种商品。 一个方案中支持添加多个商品报价单。
(可选) 方案合同	上传与用户之间的合同或补充协议。
(可选) 方案备注	填写方案备注，用户可以看到。

方案配置后，会直接发送给用户，用户会收到短信提醒。一个需求内可以配置多个方案，多个方案可用于分阶段付款，老用户复购，多个方案供客户选择等场景。

终止服务

进行中的需求，如果无法完成服务，建议服务商立刻终止服务。终止后的需求会被云市场转派给其他服务商。

 **说明** 已成交状态下的需求无法终止服务。

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**商机 > 商机管理**。
3. 找到目标需求，单击**操作列**的**详情**。
4. 单击右上角的**终止服务**。在**拒绝需求**对话框中选择**拒绝类型**，单击**确定拒绝**。

代提客户提交需求

服务商如果通过 400 电话、旺旺或线下等其他渠道获取的需求，也可录入商机系统。

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**商机 > 商机管理**。
3. 单击右上角的**代客户提需求**。

根据实际情况，您可以：

- 代客户提需求给自己：服务商可以将客户需求录入系统，该条需求会以定向需求的方式派给自己。服

务商的需求跟进人员可以进行需求跟进。

- 代客户提需求给云市场：如果服务商获取的需求自己无法或不愿服务，可以将该条需求提给云市场，云市场会有专人跟进，或指派给其他合适的服务商。



使用子账号管理需求

商机系统提供 RAM 子账号功能，经主账号授权的 RAM 子账号可以使用需求管理功能。赋权操作请参考[子账号授权](#)。

常见问题

1. 用户无法打开报价单或者报价单为空。

很可能是用户有多个账号，且当前登录的账号与提商机的账号不同。此场景下，需要服务商引导用户使用提商机的账号重新登录并查看报价单。商机系统提供了用户账号信息用于与用户核对。



2. 由于财务等原因，需要使用另外的账号付款，怎么办？

如果客户由于财务等原因，必须要使用不同的账号付款，请联系云市场小二（apple.zx@alibaba-inc.com）。

3. 如何修改报价单？

如果需要修改报价单，则需要先撤销不需要的报价单。再添加新的报价单。

5. 交付中心使用手册

5.1. 交付中心概述

交付中心旨在帮助云市场服务商提高产品交付效率，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。对于服务类商品，通过交付中心交付可以提升您的商品相关的商品力分值和获取相应的线上权益。

名词解释

交付中心包含以下干系人：

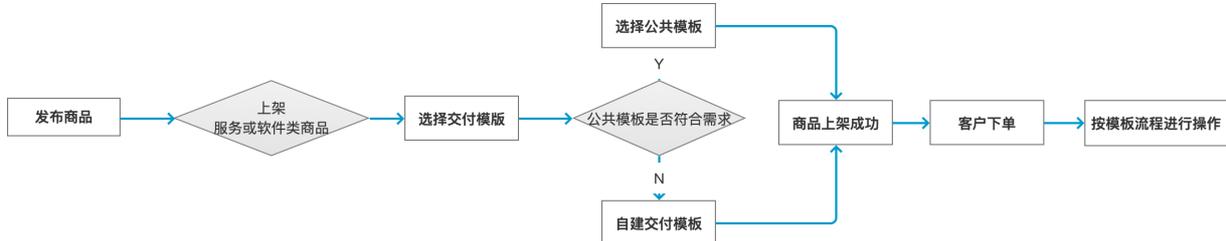
- 厂商：云市场ISV，是商品的所有方，厂商在云市场上售卖商品。商品的交付服务可以自己提供，也可以外包给其他服务商。厂商的主要职责是制定交付流程、管理服务商、监管交付过程。
- 服务商：云市场ISV，提供服务，但不一定提供商品。厂商与服务商之间存在交付关系，厂商的商品可以由服务商交付。服务商的主要职责是管理员工以及项目交付。

② 说明：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，在交付过程中可能会有操作，例如提交需求、确认交付完成等。

使用流程

交付中心的使用流程图如下所示。



相关文档

- [服务类商品接入说明](#)
- [创建私有服务流程模板](#)
- [厂商及厂商子账号使用手册](#)
- [服务商使用手册](#)
- [服务商员工使用手册](#)
- [商品成长管理概述](#)

5.2. 厂商管理员使用手册

5.2.1. 进入交付中心

不同角色进入交付中心的入口不同，本文介绍厂商管理员如何进入交付中心。

通过云市场服务商后台进入

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**交付 > 厂商入口**。
页面跳转至厂商的交付中心。



通过浏览器直接进入

您可以在浏览器中输入厂商交付中心地址<https://clouddelivery.aliyun.com/#/sup/project/list>，按回车键进入厂商管理员交付中心。

5.2.2. 创建私有服务流程模板

服务流程通过服务流模板定义，云市场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需要，您可以配置自定义模板，也可以复制公共模板并在其基础上进行调整。本文介绍如何在交付中心定制服务流程模板。

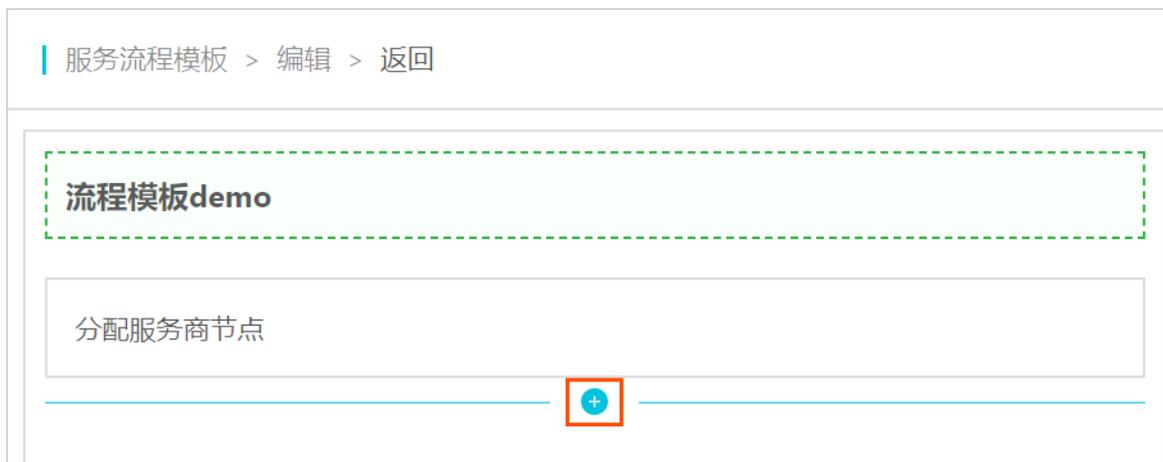
步骤一：进入流程节点编辑页面

1. 登录云市场**服务商后台**。
2. 在左侧导航栏，选择**交付 > 厂商入口（子账号）**。
页面跳转至交付中心。
3. 在左侧导航栏，选择  **> 服务流程模板**。
4. 单击**我的模板**页签。
5. 单击**新建**。
6. 在**新建流程模板**对话框中填写自定义的**服务流程名称**。然后单击**确定**。
页面跳转至服务流程模板的编辑页面。

步骤二：添加流程节点

在流程节点编辑页面，根据需要添加相应的节点。

1. 将鼠标移至**分配服务商节点**节点中部的下方，单击**+**。



2. 在添加节点对话框，单击需要添加的节点名称，填写节点相关信息。

说明 “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”。

- **容器节点**：该节点无实际意义，在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。
允许添加的子节点包括提交需求节点、认领订单节点、分配订单节点、确认节点、通用节点、完成项目节点。
- **提交需求节点**：该节点用于帮助顾客提交需求。
填写节点相关信息，然后单击**保存**。

提交需求节点

* 节点名称:

* 需求表单模板: 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
<input type="text" value="顾客"/>	<input type="text" value="进入当前流程"/>	<input type="text" value="需求提交-通知客户"/>	✕

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
需求表单模板	在列表中选择平台预置的需求表单模板。 您可以单击预览查看该表单的效果。 说明 如果您需要定制需求模板，可联系云市场小二。
提交需求按钮	在文本框中填写需求表单中提交需求按钮的名称。
查看需求按钮	在文本框中填写您在流程中查看需求按钮的名称。
超时时间（天）	在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。
消息提醒设置	a. 在消息提醒设置区域，单击新增。 b. 根据界面提示设置消息提醒。 平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。

- o 认领订单节点：该节点适用于服务商内包含多个独立负责销售和交付的子公司或部门的场景。

填写节点相关信息，然后单击保存。

说明 认领订单节点的下一个节点不可以含有驳回功能。

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
<input type="text" value="服务商员工"/>	<input type="text" value="当前流程超时"/>	<input type="text" value="节点超时通知子账号"/>	⊗

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
选择角色	在列表中选择该节点的操作人角色。 客户经理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所在部门的其他员工。
超时时间（天）	在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。
消息提醒设置	a. 在消息提醒设置区域，单击新增。 b. 根据界面提示设置消息提醒。 平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。

- 分配订单节点：该节点用于将订单自动分配给对应角色的服务商员工。该节点可定义自动分单的角色及设置分单规则。

填写节点相关信息，然后单击保存。

说明 分配订单节点的下一个节点不可以含有驳回功能。

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
<input style="border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="服务商员工"/>	<input style="border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="进入当前流程"/>	<input style="border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="分单到子账号-通知..."/>	✕

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
选择角色	在列表中选择该节点的操作人角色。
分单规则	选择分单规则，取值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 服务商优先：系统在服务商子账号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子账号，当同一角色的多个子账号当前持单量/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，队列每小时刷新一次，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：当服务流程中配置了订单认领节点，且分单规则配置为部门优先，则系统会优先将该订单分配给认领订单的客户经理所在的部门。部门内部的分单规则与服务商优先的分单规则类似。
消息提醒设置	a. 在 消息提醒设置 区域，单击 新增 。 b. 根据界面提示设置消息提醒。 平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。

- **确认节点**：该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。

填写节点相关信息，然后单击**保存**。

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:

消息提醒设置 新增

接收者	触发时机	消息模板	操作

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
操作端	选择该节点的操作侧，取值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 服务商：即由服务商侧确认上一个节点的工作。 ■ 客户端：即由客户端确认上一个节点的工作。
选择角色	在列表中选择该节点服务商侧的操作人角色。 <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; margin-top: 5px;"> ? 说明 只有当操作端设置为服务商时才需要设置该参数。 </div>
确认按钮	在文本框中自定义填写确认按钮显示的名称。
可驳回	打开或关闭可驳回开关。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即允许该节点操作人驳回，驳回后流程将自动跳转回上一步。 ■ 关闭开关：即不允许该节点操作人驳回。

参数	操作
驳回按钮	<p>在文本框中自定义填写驳回按钮显示的名称。</p> <p> 说明 只有当可驳回开关打开时才需要设置。</p>
超时时间（天）	<p>在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。</p>
超时进入下一步	<p>打开或关闭超时进入下一步开关。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即该节点操作超时后自动进入下一步流程。 ■ 关闭开关：即该节点操作超时后不会自动进入下一步流程。 <p> 说明 只有当超时时间（天）设置为大于0时，才需要设置该参数。</p>
消息提醒设置	<p>a. 在消息提醒设置区域，单击新增。</p> <p>b. 根据界面提示设置消息提醒。</p> <p>平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。</p>

- **通用节点**：该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。
填写节点相关信息，然后单击**保存**。

通用节点

* 节点名称:

* 操作端: 服务商 客户端

* 选择角色:

需上传:

* 上传内容按钮:

* 查看内容按钮:

* 确认按钮:

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
<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="服务商员工"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="当前流程超时"/>	<input style="border: none; border-bottom: 1px solid #ccc;" type="text" value="节点超时通知客户"/>	✕

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
操作端	选择该节点的操作侧，取值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 服务商：该节点服务商侧的人员为操作人。 ■ 客户端：该节点客户为操作人。
选择角色	在列表中选择该节点服务商侧的操作人角色。 <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 5px; margin-top: 5px;"> ? 说明 只有当操作端设置为服务商时才需要设置该参数。 </div>
需上传	打开或关闭需上传按钮。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：表示该节点需要上传附件。 ■ 关闭开关：表示该节点不需要上传附件。
上传内容按钮	在文本框中自定义填写上传内容按钮的名称。
查看内容按钮	在文本框中自定义填写查看内容按钮的名称。

参数	操作
确认按钮	在文本框中自定义填写确认按钮的名称。
超时时间（天）	在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。
消息提醒设置	<p>a. 在消息提醒设置区域，单击新增。</p> <p>b. 根据界面提示设置消息提醒。</p> <p>平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。</p>

- **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。客户确认后即表示项目完结。

填写节点相关信息，然后单击**保存**。

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:

消息提醒设置 新增

接收者	触发时机	消息模板	操作
<input style="width: 100%;" type="text" value="顾客"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="进入当前流程"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="确认节点-发送客户"/>	✕

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
确认按钮	在文本框中自定义填写确认按钮的名称。

参数	操作
可驳回	打开或关闭可驳回开关。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即允许客户驳回，驳回后流程将自动跳转回上一步。 ■ 关闭开关：即不允许客户人驳回。
驳回按钮	在文本框中自定义填写驳回按钮显示的名称。 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #e6f2ff; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>? 说明 只有当可驳回开关打开时才需要设置。</p> </div>
超时时间（天）	在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。
超时进入下一步	打开或关闭超时进入下一步开关。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即该节点操作超时后自动进入下一步流程。 ■ 关闭开关：即该节点操作超时后不会自动进入下一步流程。 <div style="border: 1px solid #ccc; background-color: #e6f2ff; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>? 说明 只有当超时时间（天）设置为大于0时，才需要设置该参数。</p> </div>
消息提醒设置	a. 在消息提醒设置区域，单击新增。 b. 根据界面提示设置消息提醒。 平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。

- 单击右上角的发布。
- 在确认发布对话框中，单击确定。
在流程模板列表中可以看到您刚创建的模板。

? **说明** 已发布状态的模板不支持编辑。

5.2.3. 为产品配置服务商

如果您需要将指定产品分配给其他服务商交付，您需要为该产品配置相应的服务商。建立关联关系后，平台才会将订单分配给相应的服务商。

前提条件

已发布相关产品，详情请参见[接入类型概览](#)。

操作步骤

1. 联系您的云市场平台小二，帮助您建立指定产品和指定服务商的关联关系。
2. 登录云市场 [交付中心](#)。
3. 在左侧导航栏，选择  > 产品中心。
4. 找到目标产品，单击操作列的编辑。
5. 在服务列表表中，选中负责该产品交付的服务商，并设置分单权重和最大持单量。
6. 单击操作列的保存。

5.2.4. 为服务商调整持单量

您可以为服务商配置订单分配的权重和服务商的最大持单量。承接项目时，系统自动根据服务商的订单权重和最大持单量分配订单。当某服务商的订单已达到最大持单量，则不再接单。本文介绍如何在交付中心为服务商配置最大持单量。

操作步骤

1. 登录云市场 [交付中心](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 产品中心。
3. 在产品列表中找到目标产品，单击操作列中的编辑。
4. 在服务列表中找到目标服务商，在权重列中修改权重，在最大持单量中修改该服务商的最大持单量。
5. 单击保存。

相关文档

[查看排队情况](#)

5.2.5. 查看排队情况

若承接的项目未分配给服务商时，项目处于排队状态，您可以在交付中心查看处于排队状态的项目。您还可以调整某服务商的最大持单量，然后手动为其分单。

背景信息

当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。您可以在交付中心中查看当前排队情况。排队队列每10分钟刷新一次，待发现符合分单条件的服务商持单量有空缺时订单将自动分配给该服务商。您也可调整服务商持单量后，手动触发立即分单。

查看排队情况

1. 登录云市场 [交付中心](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 排队情况。

您可以在订单列表中查看当前排队的订单，以及排队的原因。

（可选）手动分单

若订单的排队原因是当前产品服务商的持单量已满，您可以与服务商协商之后，重新为其设置持单量。然后再手动为该服务商分单。

1. 为目标订单所属的服务商调整最大持单量，详情请参见[为服务商调整持单量](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 排队情况。
3. 找到目标订单，单击操作列的分单。
相应的服务商可以在交付中心的项目管理页签中查看被分配的订单。

相关文档

- [为产品配置服务商](#)
- [为服务商调整持单量](#)

5.2.6. 管理项目

您可以对承接的项目进行管理，包括查看项目列表、详情，更换服务商等。

进入项目管理页面

1. 登录云市场[交付中心](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 项目管理。

进入项目管理页面。

查看项目列表

在项目管理页面，可以查看您承接的项目信息，包括订单号、业务号、产品名称、销售渠道、创建时间、客户名称、服务商、操作人、角色、项目阶段、项目状态。

项目列表根据项目当前状态分页展示，包括全部项目、执行中项目、已取消项目、已暂停项目和已完成项目。



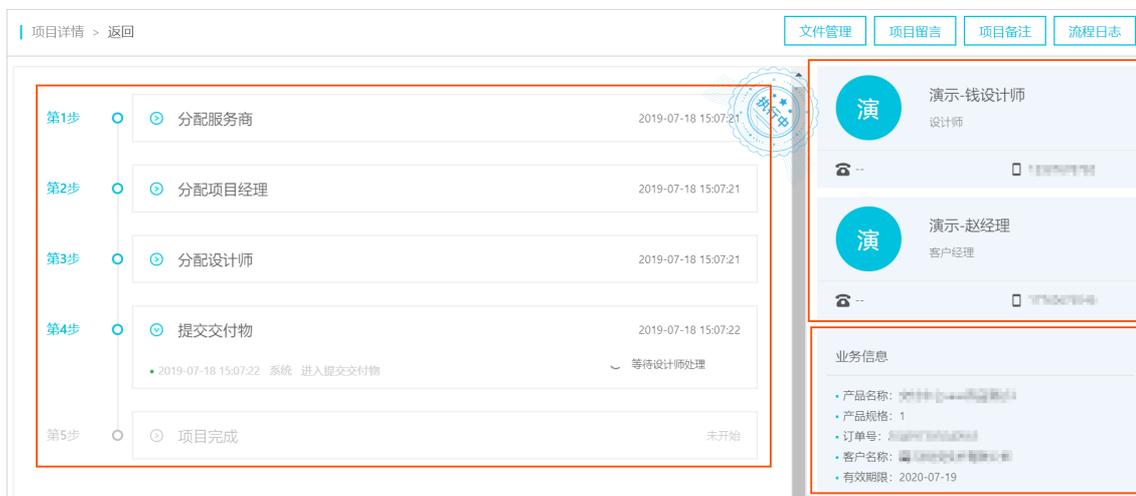
截图显示了项目管理页面的顶部导航和列表。顶部有“列表导出”和“我的下载”按钮。下方是项目状态筛选器，包括“全部项目”、“执行中项目”、“已取消项目”、“已暂停项目”和“已完成项目”。再下方是搜索框，包含“全部服务商”下拉菜单、输入框“请输入订单号”以及“查询”、“重置”、“更多”按钮。列表表头包含：订单号 | 业务号、产品名称 | 销售渠道 | 创建时间、客户名称、服务商、操作人 | 角色、项目阶段 | 项目状态、操作。列表中有两条数据行，显示项目名称为“交付中心saas类测...”，创建时间为“2019-09-25 09:55”，服务商为“--”，操作人为“系统”，项目阶段为“分配服务商”，项目状态为“执行中”，并带有“详情”链接。

查看项目详情

在项目执行中，您可以查看项目进度、业务信息、操作人留言、流程日志、项目备注，管理项目执行过程中上传的文件。

1. 在项目管理页面，找到目标订单。
2. 单击操作列的详情。
3. 在项目详情页，查看您需要的项目详情。
 - 查看项目进度、操作人信息、业务信息

- 在左侧区域，您可以看到项目所有的流程节点和目前所处的节点。单击节点可以展开查看节点详情。
- 在右侧区域，您可以看到指定节点操作人的联系方式和业务信息。



○ 查看操作人留言

单击右上角的项目留言，可查看项目过程中各节点操作人的留言信息。

○ 查看备注信息

单击右上角的项目备注，可查看项目过程中服务商操作人对项目的备注信息。备注信息对客户不可见。

○ 查看流程日志

单击右上角的流程日志，可查看项目过程中的操作日志。如果有更换服务商的操作，可在流程日志中查看更换备注及更换前的操作日志。

操作人	操作内容	操作结果	操作人	操作时间
系统	订单分配节点	订单分配节点已完成	系统	2019-10-17 01:43:43
系统	订单分配节点	进入订单分配节点	系统	2019-10-17 01:43:43
系统	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
系统	分配服务商节点	进入分配服务商节点	系统	2019-10-17 01:43:43
系统	项目	项目开始	系统	2019-10-17 01:43:43
小二	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
小二	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

○ 管理上传的文件

单击右上角的文件管理，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	

< 1 >

更换服务商

在项目执行过程中，您可以根据实际需要更换服务商。

 **注意** 更换服务商后该服务流程将重新启动。

1. 在项目管理页面，单击执行中项目页签，找到目标订单。
2. 单击服务商列中的  图标。
3. 在更换服务商对话框，选择新的服务商，并填写备注。
4. 单击确定。

5.2.7. 管理子账号

厂商主账号可以在交付中心创建RAM子账号，用于协助厂商主账号做项目管理和部分配置工作。同时，您还可以对已存在的子账号进行编辑，密码重置或删除。

背景信息

目前，厂商创建的RAM子账号仅有一种角色，即厂商项目经理。云市场平台已为厂商项目经理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。

创建子账号

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏，选择  > 用户管理。
3. 单击右上角的新建。
4. 在新建用户的对话框，根据界面提示填写用户信息，然后单击确定。
5. 在提示对话框中，获取用户的账号和密码，并需保存好账号密码并线下传递给相应员工。



在子账号列表您可以看到刚创建的账号。

编辑子账号

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏, 选择  > 用户管理。
3. 在子账号列表, 单击目标子账号操作列的编辑。
4. 在编辑用户对话框中编辑用户信息。
5. 单击确定。

重置密码

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏, 选择  > 用户管理。
3. 在子账号列表, 单击目标子账号操作列的编辑。
4. 在编辑用户对话框, 单击最下方的重置密码。
5. 在提示对话框, 单击确定。
系统自动为子账号分配密码。
6. 回到编辑用户对话框, 单击确定。

删除子账号

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏, 选择  > 用户管理。
3. 在子账号列表, 单击目标子账号操作列的删除。
4. 在确定删除吗? 对话框, 单击是。

5.2.8. 修改管理员信息

您可以在交付中心修改管理员的联系方式。

操作步骤

1. 登录云市场[交付中心](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 个人信息。
3. 根据实际情况修改邮箱、手机号、钉钉号和座机号。
4. 单击提交。

5.2.9. 查看角色

在服务流程中订单按角色分配，在创建私有服务流程时，不同的节点需要指定不同的角色。云市场平台已为您预置了多种角色。您可以在交付中心查看。

操作步骤

1. 登录云市场[交付中心](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 角色管理。

您可以在角色列表查看系统预置的角色。

 说明 目前，角色不支持自定义。

相关文档

[创建私有服务流程模板](#)

5.2.10. 查看节假日

流程模板中的过期时间均是以工作日为单位。系统预置了节假日信息，相应假期不算在工作时间或项目周期内。您可以在交付中心查看系统预置的节假日信息，方便管理项目的交付周期。

操作步骤

1. 登录云市场[交付中心](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 节假日设置。

在节假日列表中，您可以查看系统预置的节假日、放假日期、调休上班日期和放假天数。

5.2.11. 查看消息模板

云市场平台为您预置了一系列的消息模板，在创建私有服务流程时，用于设置不同节点的消息提醒。您可以在交付中心查看已预置的消息模板。

操作步骤

1. 登录云市场[交付中心](#)。

2. 在左侧导航栏，选择  > 消息模板设置。

您可以在消息模板列表中查看预置的消息模板。目前，消息模板只支持查看，不支持相关操作和自定义。

相关文档

[创建私有服务流程模板](#)

5.3. 厂商项目经理使用手册

5.3.1. 进入交付中心

厂商管理员可创建角色为厂商项目经理的子账号，用于协助厂商管理员项目管理和配置工作。本文介绍厂商项目经理进入交付中心的操作步骤。

通过服务商后台进入

1. 登录云市场 [服务商后台](#) [服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择交付 > 厂商入口（子账号）。
页面跳转至厂商子账号的交付中心。

通过浏览器直接进入

您可以在浏览器中输入厂商交付中心地址 <https://clouddelivery.aliyun.com/#/supe/project/list>，按回车键进入厂商子账号交付中心。

5.3.2. 创建私有服务流程模板

服务流程通过服务流模板定义，云市场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需要，您可以配置自定义模板，也可以复制公共模板并在其基础上进行调整。本文介绍如何在交付中心定制服务流程模板。

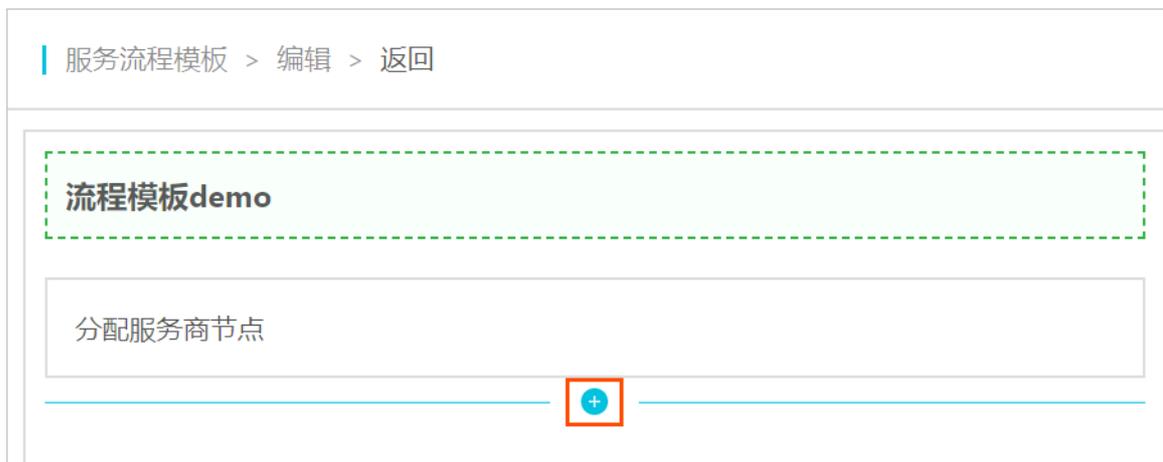
步骤一：进入流程节点编辑页面

1. 登录云市场 [服务商后台](#) [服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择交付 > 厂商入口（子账号）。
页面跳转至交付中心。
3. 在左侧导航栏，选择  > 服务流程模板。
4. 单击我的模板页签。
5. 单击新建。
6. 在新建流程模板对话框中填写自定义的服务流程名称。然后单击确定。
页面跳转至服务流程模板的编辑页面。

步骤二：添加流程节点

在流程节点编辑页面，根据需要添加相应的节点。

1. 将鼠标移至分配服务商节点节点中部的下方，单击+。



2. 在添加节点对话框，单击需要添加的节点名称，填写节点相关信息。

说明 “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”。

- **容器节点**：该节点无实际意义，在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。
允许添加的子节点包括提交需求节点、认领订单节点、分配订单节点、确认节点、通用节点、完成项目节点。
- **提交需求节点**：该节点用于帮助顾客提交需求。
填写节点相关信息，然后单击**保存**。

提交需求节点

* 节点名称:

* 需求表单模板: 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
<input type="text" value="顾客"/>	<input type="text" value="进入当前流程"/>	<input type="text" value="需求提交-通知客户"/>	✕

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
需求表单模板	在列表中选择平台预置的需求表单模板。 您可以单击 预览 查看该表单的效果。 说明 如果您需要定制需求模板，可联系云市场小二。
提交需求按钮	在文本框中填写需求表单中提交需求按钮的名称。
查看需求按钮	在文本框中填写您在流程中查看需求按钮的名称。
超时时间（天）	在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。
消息提醒设置	a. 在 消息提醒设置 区域，单击 新增 。 b. 根据界面提示设置消息提醒。 平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。

- o **认领订单节点**：该节点适用于服务商内包含多个独立负责销售和交付的子公司或部门的场景。

填写节点相关信息，然后单击保存。

说明 认领订单节点的下一个节点不可以含有驳回功能。

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
<input type="text" value="服务商员工"/>	<input type="text" value="当前流程超时"/>	<input type="text" value="节点超时通知子账号"/>	⊗

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
选择角色	在列表中选择该节点的操作人角色。 客户经理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所在部门的其他员工。
超时时间（天）	在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。
消息提醒设置	a. 在消息提醒设置区域，单击新增。 b. 根据界面提示设置消息提醒。 平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。

- 分配订单节点：该节点用于将订单自动分配给对应角色的服务商员工。该节点可定义自动分单的角色及设置分单规则。

填写节点相关信息，然后单击保存。

说明 分配订单节点的下一个节点不可以含有驳回功能。

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
<input style="float: right;" type="text" value="服务商员工"/>	<input style="float: right;" type="text" value="进入当前流程"/>	<input style="float: right;" type="text" value="分单到子账号-通知..."/>	⊗

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
选择角色	在列表中选择该节点的操作人角色。
分单规则	选择分单规则，取值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 服务商优先：系统在服务商子账号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子账号，当同一角色的多个子账号当前持单量/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，队列每小时刷新一次，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：当服务流程中配置了订单认领节点，且分单规则配置为部门优先，则系统会优先将该订单分配给认领订单的客户经理所在的部门。部门内部的分单规则与服务商优先的分单规则类似。
消息提醒设置	a. 在消息提醒设置区域，单击新增。 b. 根据界面提示设置消息提醒。 平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。

- **确认节点**：该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。

填写节点相关信息，然后单击**保存**。

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:

消息提醒设置 新增

接收者	触发时机	消息模板	操作

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
操作端	选择该节点的操作侧，取值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 服务商：即由服务商侧确认上一个节点的工作。 ■ 客户端：即由客户端确认上一个节点的工作。
选择角色	在列表中选择该节点服务商侧的操作人角色。 <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; margin-top: 5px;"> ? 说明 只有当操作端设置为服务商时才需要设置该参数。 </div>
确认按钮	在文本框中自定义填写确认按钮显示的名称。
可驳回	打开或关闭可驳回开关。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即允许该节点操作人驳回，驳回后流程将自动跳转回上一步。 ■ 关闭开关：即不允许该节点操作人驳回。

参数	操作
驳回按钮	<p>在文本框中自定义填写驳回按钮显示的名称。</p> <p> 说明 只有当可驳回开关打开时才需要设置。</p>
超时时间（天）	<p>在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。</p>
超时进入下一步	<p>打开或关闭超时进入下一步开关。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即该节点操作超时后自动进入下一步流程。 ■ 关闭开关：即该节点操作超时后不会自动进入下一步流程。 <p> 说明 只有当超时时间（天）设置为大于0时，才需要设置该参数。</p>
消息提醒设置	<p>a. 在消息提醒设置区域，单击新增。</p> <p>b. 根据界面提示设置消息提醒。</p> <p>平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。</p>

- **通用节点**：该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。
填写节点相关信息，然后单击**保存**。

通用节点

* 节点名称:

* 操作端: 服务商 客户端

* 选择角色:

需上传:

* 上传内容按钮:

* 查看内容按钮:

* 确认按钮:

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
<input type="text" value="服务商员工"/>	<input type="text" value="当前流程超时"/>	<input type="text" value="节点超时通知客户"/>	<input type="button" value="✕"/>

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
操作端	选择该节点的操作侧，取值： <ul style="list-style-type: none"> ■ 服务商：该节点服务商侧的人员为操作人。 ■ 客户端：该节点客户为操作人。
选择角色	在列表中选择该节点服务商侧的操作人角色。 <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; margin-top: 5px;"> ? 说明 只有当操作端设置为服务商时才需要设置该参数。 </div>
需上传	打开或关闭需上传按钮。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：表示该节点需要上传附件。 ■ 关闭开关：表示该节点不需要上传附件。
上传内容按钮	在文本框中自定义填写上传内容按钮的名称。
查看内容按钮	在文本框中自定义填写查看内容按钮的名称。

参数	操作
确认按钮	在文本框中自定义填写确认按钮的名称。
超时时间（天）	在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。
消息提醒设置	<p>a. 在消息提醒设置区域，单击新增。</p> <p>b. 根据界面提示设置消息提醒。</p> <p>平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。</p>

- **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。客户确认后即表示项目完结。

填写节点相关信息，然后单击**保存**。

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:

消息提醒设置 新增

接收者	触发时机	消息模板	操作
<input style="width: 100%;" type="text" value="顾客"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="进入当前流程"/>	<input style="width: 100%;" type="text" value="确认节点-发送客户"/>	✕

参数	操作
节点名称	在文本框中填写自定义的节点名称。
确认按钮	在文本框中自定义填写确认按钮的名称。

参数	操作
可驳回	<p>打开或关闭可驳回开关。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即允许客户驳回，驳回后流程将自动跳转回上一步。 ■ 关闭开关：即不允许客户人驳回。
驳回按钮	<p>在文本框中自定义填写驳回按钮显示的名称。</p> <p> 说明 只有当可驳回开关打开时才需要设置。</p>
超时时间（天）	<p>在文本框中填写处理该节点的超时时间，精确到小数点后1位。</p>
超时进入下一步	<p>打开或关闭超时进入下一步开关。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 打开开关：即该节点操作超时后自动进入下一步流程。 ■ 关闭开关：即该节点操作超时后不会自动进入下一步流程。 <p> 说明 只有当超时时间（天）设置为大于0时，才需要设置该参数。</p>
消息提醒设置	<p>a. 在消息提醒设置区域，单击新增。</p> <p>b. 根据界面提示设置消息提醒。</p> <p>平台已为您预置了多种消息模板供选择，暂不支持自定义设置。</p>

3. 单击右上角的发布。

4. 在**确认发布**对话框中，单击**确定**。
在流程模板列表中可以看到您刚创建的模板。

 **说明** 已发布状态的模板不支持编辑。

5.3.3. 查看排队情况

若承接的项目未分配给服务商时，项目处于排队状态，您可以在交付中心查看处于排队状态的项目。您还可以调整某服务商的最大持单量，然后手动为其分单。

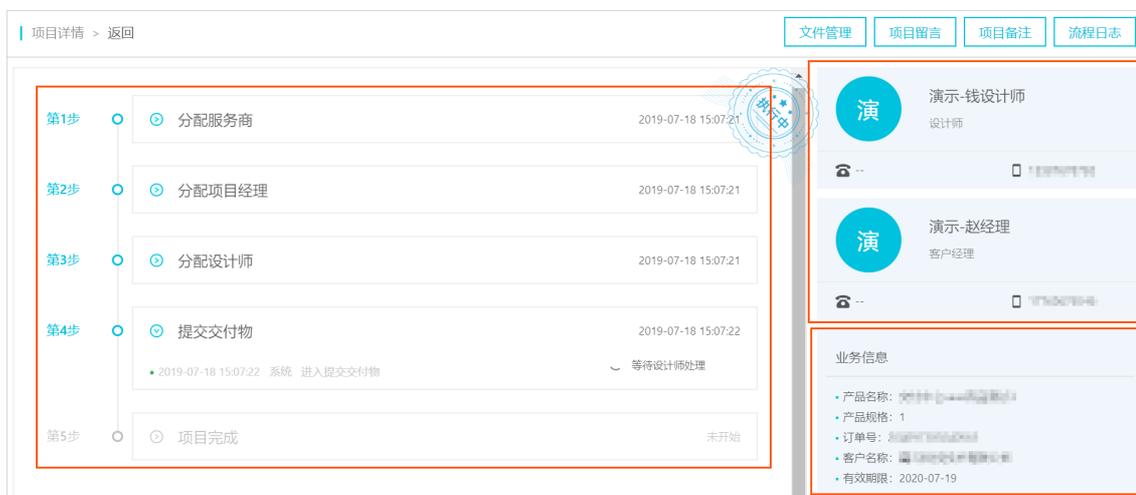
背景信息

当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。您可以在交付中心中查看当前排队情况。排队队列每10分钟刷新一次，待发现符合分单条件的服务商持单量有空缺时订单将自动分配给该服务商。您也可调整服务商持单量后，手动触发立即分单。

查看项目详情

在项目执行中，您可以查看项目进度、业务信息、操作人留言、流程日志、项目备注，管理项目执行过程中上传的文件。

1. 在项目管理页面，找到目标订单。
2. 单击操作列的详情。
3. 在项目详情页，查看您需要的项目详情。
 - 查看项目进度、操作人信息、业务信息
 - 在左侧区域，您可以看到项目所有的流程节点和目前所处的节点。单击节点可以展开查看节点详情。
 - 在右侧区域，您可以看到指定节点操作人的联系方式和业务信息。



- 查看操作人留言
 - 单击右上角的项目留言，可查看项目过程中各节点操作人的留言信息。
- 查看备注信息
 - 单击右上角的项目备注，可查看项目过程中服务商操作人对项目的备注信息。备注信息对客户不可见。
- 查看流程日志
 - 单击右上角的流程日志，可查看项目过程中的操作日志。如果有更换服务商的操作，可在流程日志中查看更换备注及更换前的操作日志。

操作人	操作内容	操作时间
系统	订单分配节点已完成	2019-10-17 01:43:43
系统	进入订单分配节点	2019-10-17 01:43:43
系统	分配服务商节点已完成	2019-10-17 01:43:43
系统	进入分配服务商节点	2019-10-17 01:43:43
系统	项目开始	2019-10-17 01:43:43
小二	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	2019-10-17 01:43:43
小二	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	2019-10-17 01:41:38

管理上传的文件

单击右上角的文件管理，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	

更换服务商

在项目执行过程中，您可以根据实际需要更换服务商。

注意 更换服务商后该服务流程将重新启动。

1. 在项目管理页面，单击执行中项目页签，找到目标订单。
2. 单击服务商列中的 图标。
3. 在更换服务商对话框，选择新的服务商，并填写备注。
4. 单击确定。

5.3.5. 修改个人信息

您可以在交付中心修改个人的联系方式。

操作步骤

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏，选择 > 个人信息。
3. 根据实际情况修改邮箱、手机号、钉钉号和座机号。
4. 单击提交。

5.4. 服务商管理员使用手册

5.4.1. 进入交付中心

不同角色进入交付中心的入口不同，本文介绍服务商如何进入交付中心。

通过服务商后台进入

1. 登录云市场服务商后台服务商后台。
2. 在左侧导航栏，选择交付 > 服务商入口。

进入服务商的交付中心。

通过浏览器直接进入

您可以在浏览器地址栏中输入服务商交付中心地址<https://clouddelivery.aliyun.com/#/pro/project/list>，按回车键进入。

5.4.2. 管理员工子账号

在使用交付中心前，您需要为员工创建子账号并分配角色。

背景信息

在服务流程中订单按角色分配。因此，添加员工子账号时，角色选择需要与服务流程中的节点角色对应。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，则需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。强烈建议在添加员工子账号前，请与您的厂商（上架商品并配置服务流模板的服务商）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），管理员需保存好子账号密码并线下传递给相应员工，可单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。

创建部门

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏，选择  > 用户管理。
3. 在部门树区域，单击公司名称所在行的 +。



子账号	姓名	部门	角色	创建时间	操作
12345678	张三	研发部	工程师	2020-02-27 20:17	编辑 删除
98765432	李四	市场部	服务人员	2020-02-10 14:41	编辑 删除
56789012	王五	设计部	设计师	2020-01-03 17:30	编辑 删除

4. 在创建部门对话框，填写部门名称，然后单击确定。

创建员工子账号

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏，选择  > 用户管理。
3. 单击右上角的新建。
4. 在新建用户的对话框，根据界面提示填写用户信息，然后单击确定。
5. 在提示对话框中，获取用户的账号和密码，并需保存好账号密码并线下传递给相应员工。



在子账号列表您可以看到刚创建的账号。

编辑员工子账号

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏, 选择  > 用户管理。
3. 在子账号列表, 单击目标子账号操作列的编辑。
4. 在编辑用户对话框中编辑用户信息。
5. 单击确定。

重置密码

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏, 选择  > 用户管理。
3. 在子账号列表, 单击目标子账号操作列的编辑。
4. 在编辑用户对话框, 单击最下方的重置密码。
5. 在提示对话框, 单击确定。
系统自动为子账号分配密码。
6. 回到编辑用户对话框, 单击确定。

删除子账号

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏, 选择  > 用户管理。
3. 在子账号列表, 单击目标子账号操作列的删除。
4. 在确定删除吗? 对话框, 单击是。

5.4.3. 为员工配置持单量

您可以为员工配置订单的最大持单量。承接项目时，系统自动根据员工的最大持单量分配订单。当某员工的订单已达到最大持单量，则不再接单。本文介绍如何在交付中心为员工配置最大持单量。

操作步骤

1. 登录云市场交付中心。
2. 左侧导航栏，选择  > 持单量设置。
3. 找到目标员工，单击操作列的设置。
4. 在设置对话框，设置该员工的最大持单量。然后单击确定。

设置 ×

* 最大持单量:

选择标签:
(最多5个标签)

标准 高级 尊贵 旗舰

接单状态:

 说明 最大持单量的取值范围为0~50。

5.4.4. 为员工申请请假

当员工需要请假，无法接单时，您可以在交付中心为其设置请假时间。设置请假后，系统停止自动派单给该员工。

操作步骤

1. 登录云市场交付中心。
2. 左侧导航栏，选择  > 持单量设置。
3. 找到目标员工，单击操作列的请假。

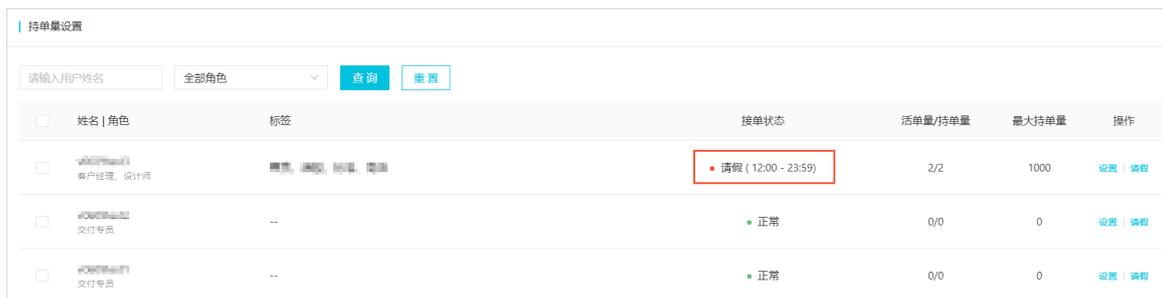
4. 在请假对话框，打开请假时间的开关，设置请假时间，然后单击确定。



请假对话框包含以下元素：

- 标题：请假
- 请假时间：已开启的开关
- * 开始时间：2020-06-10，下午
- * 结束时间：2020-06-10，下午
- 底部按钮：取消、确定

设置完成后，该员工的接单状态变为请假。



姓名 角色	标签	接单状态	活单量/持单量	最大持单量	操作
<input type="checkbox"/> 客户经理, 设计师	管理、运营、风控、营销	请假 (12:00 - 23:59)	2/2	1000	设置 请假
<input type="checkbox"/> 交付专员	--	正常	0/0	0	设置 请假
<input type="checkbox"/> 交付专员	--	正常	0/0	0	设置 请假

后续步骤

若该员工结束请假，只需将请假时间的开关关闭即可。

5.4.5. 查看排队情况

当承接的项目未分配给指定的员工时，项目处于排队状态，您可以在交付中心查看处于排队状态的项目。您还可以调整某员工的最大持单量，然后手动为其分单。

背景信息

当厂商的订单分配给您，但未找到对应角色的员工或可接单的员工持单量已满，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。您可以在交付中心中查看当前排队情况。排队队列每小时刷新一次，待发现符合分单员工时，订单将自动分配给该员工。您也可以通过增加员工的最大持单量，然后手动给该员工分单。

操作步骤

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏，选择  > 排队情况。

您可以在订单列表中查看当前排队的订单，以及排队的原因。

（可选）手动分单

若订单的排队原因是当前员工的持单量已满，您可以与员工协商之后，重新为其设置持单量。然后再手动为该员工分单。

1. 为目标订单所属的员工调整最大持单量，详情请参见[为员工配置持单量](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 排队情况。
3. 找到目标订单，单击操作列的分单。
相应的服务商可以在交付中心的项目管理页签中查看被分配的订单。

5.4.6. 管理项目

您可以对承接的项目进行管理，包括查看项目列表、详情，更换操作人等。

进入项目管理页面

1. 登录云市场[交付中心](#)。
2. 在左侧导航栏，选择  > 项目管理。

进入项目管理页面。

查看项目列表

在项目管理页面，可以查看您承接的项目信息，包括订单号、业务号、产品名称、销售渠道、创建时间、客户名称、厂商、操作人、项目阶段、项目状态。

项目列表根据项目当前状态分页展示，包括全部项目、执行中项目、已取消项目、已暂停项目和已完成项目。

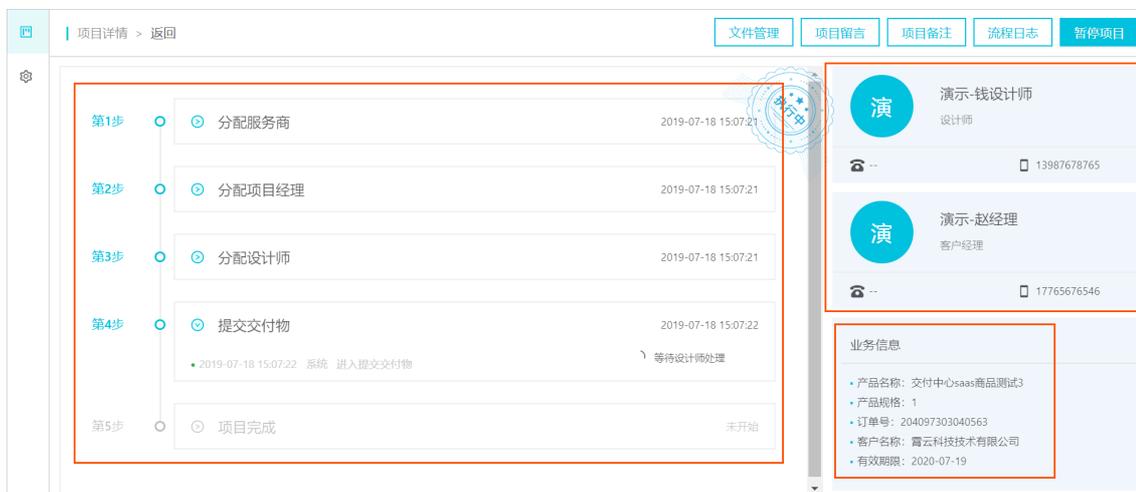
项目管理								列表导出	我的下载
全部项目		执行中项目	已取消项目	已暂停项目	已完成项目				
请输入订单号	请输入操作人姓名	请输入客户编号	请输入产品编号	查询	重置	更多			
订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	操作人 角色	项目阶段 项目状态	操作			
202005271104	中国站 2020-05-27 11:04	德利科技服务有限公司	德利科技服务有限公司	顾客	完成 执行中	详情			
202004221723	中国站 2020-04-22 17:23	德利科技服务有限公司	德利科技服务有限公司	顾客	确认收货 已完成	详情			
202004212220	中国站 2020-04-21 22:20	德利科技服务有限公司	德利科技服务有限公司	..	认领 已取消	详情			

查看项目详情

在项目执行中，您可以查看项目进度、业务信息、操作人留言、流程日志、项目备注，管理项目过程中上传的文件。

1. 在项目管理页面，找到目标订单。
2. 单击操作列的详情。
3. 在项目详情页，查看项目详情。

- 查看项目进度、操作人信息、业务信息
 - 在左侧区域，您可以看到项目所有的流程节点和目前所处的节点。单击节点可以展开查看节点详情。
 - 在右侧区域，您可以指定节点操作人的联系方式和业务信息。



- 查看操作人留言
 - 单击右上角的项目留言，可查看项目过程中各节点操作人的留言信息。
 - 当服务商成为当前节点的操作人时，可添加留言。
- 查看备注信息
 - 单击右上角的项目备注，可查看项目过程中服务商操作人对项目的备注信息。备注信息对客户不可见。
 - 当服务商成为当前节点的操作人时，可添加备注。
- 查看流程日志
 - 单击右上角的流程日志，可查看项目过程中的操作日志。如果项目执行过程中变更了操作人，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

- 管理上传的文件

单击右上角的文件管理，可查看、下载项目过程中各节点操作人上传的文件。

当服务商成为当前节点的操作人时，可添加附件。

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	

更换操作人

在项目执行过程中，您可以根据实际需要更换操作人。

说明 只能更换同一角色下的员工且更换的员工持单量需有空缺。

- 在项目管理页面，单击执行中项目页签，找到目标订单。
- 单击操作人|角色列中的 图标。
- 在更换操作人对话框，选择新的操作人，并填写备注。
- 单击确定。

启停项目

执行中的项目可根据实际情况暂停或重新启动。

- 在项目管理页面，单击执行中项目页签，找到目标订单。
- 单击操作列中的详情。
进入项目详情页。
- 单击右上角的暂停项目，在暂停项目对话框，填写备注信息。
- 单击确定。
- 单击右上角的启动项目可重新启动项目。

5.4.7. 修改接单状态

若您或其他员工由于某些原因无法接单，可以更改接单状态。本文介绍如何在交付中心修改接单状态。

修改自己的接单状态

- 登录云市场交付中心。
- 在左侧导航栏，选择 > 我的项目。
- 单击右上角的暂停接单。

- 在提示对话框，单击确定。

 说明 暂停接单后，您将不会再被分配项目。

若您需要重新接单，单击右上角的开放接单，然后在提示对话框中单击确定。

修改其他员工的接单状态

- 登录云市场交付中心。
- 左侧导航栏，选择  > 持单量设置。
- 找到目标员工，单击操作列的设置。
- 在设置对话框中，打开或关闭该员工的接单状态。

设置
×

* 最大持单量:

选择标签:
(最多5个标签)

标准
高级
尊贵
旗舰

接单状态:

取消
确定

 说明 服务商员工也可以修改自己的接单状态，详情请参见[修改接单状态](#)。

5.4.8. 认领订单

若您的服务流程中设置了认领订单节点，且您是该节点的操作人。当服务流程走到认领订单节点时，您需要在交付中心认领订单。

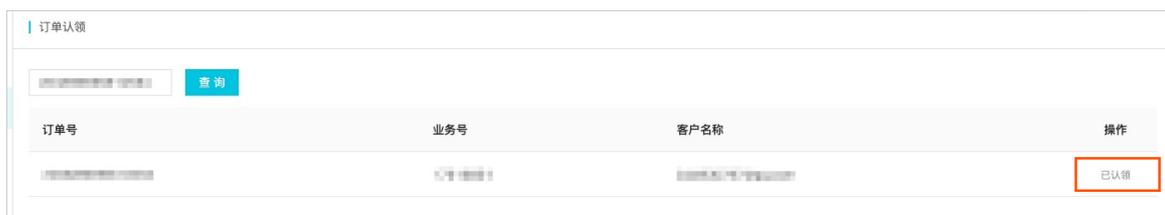
操作步骤

- 登录云市场交付中心。
- 在左侧导航栏，选择  > 订单认领。
- 在文本框中，输入订单编号，单击查询。

订单列表中出现查询到的订单结果。



4. 单击操作列的认领。
5. 在您确定认领这笔订单吗？提示框中，单击是。目标订单操作列的认领变为已认领。



5.4.9. 管理工作台

当有多个部门负责项目交付时，整体的项目进度难把控，项目交付情况难统计。交付中心工作台可以直观的展示各部门的项目完成情况、项目状态、在岗人数、差评情况，帮助您合理管理项目进度，提升交付效率。

进入工作台

1. 登录云市场交付中心。
2. 在交付中心左侧，选择  > 管理工作台。

查看今日任务

在今日任务区域，您可以查看以下信息：

- 今日（当天17:30前）需要完成的任务数（例如下图中的“25”）、今日已完成的任务数（例如下图中的“6”）、今日任务完成率（例如下图中的“24%”）以及今日提前完成的截止日期未到的任务数（例如下图中的“0”）。

若今日任务在当天的17:30仍未完成，则项目进入超时状态。

- 各部门已完成的任务数、提前完成截止日期未到的任务数、今日应该完成的任务数。

 说明 将鼠标停留在目标部门条形图上会浮窗显示具体任务数。

姓名 角色	标签	接单状态	活单量/持单量	最大持单量	操作
<input type="checkbox"/> 客户经理、设计师	售前、售后、助理、客服	请假 (12:00 - 23:59)	2/2	1000	设置 请假
<input type="checkbox"/> 交付专员	--	正常	0/0	0	设置 请假
<input type="checkbox"/> 交付专员	--	正常	0/0	0	设置 请假

查看项目交付情况

在今日交付项目区域，您可以查看以下信息：

- 今日交付的项目数。
- 本月交付的项目数。
- 上月交付的项目数。
- 昨日交付的项目数。

在当前未分单区域，您可以查看以下信息：

- 当前未分单：当前正在排队等待分配的项目数。
- 总持单量：该服务商下所有员工最大持单量的总和。
- 实际持单量：该服务商下所有员工实际接入的项目总数。
- 剩余接单量：该服务商当前还可接入的项目数（正常接单状态人员最大持单量总数减去正常接单状态人员的实际持单总数）。

今日交付项目	
本月交付	3单
上月交付	15单
昨日交付	0单
当前未分单	
总持单量	1040单
实际接单量	75单
剩余接单量	414单

查看项目被驳回情况

进行中的项目在任一节点被客户侧驳回过，该项目则被认为是被驳回项目。

在被驳回项目情况区域，您可以查看以下信息：

- 被驳回的项目数（例如图中的“2/74单”）以及被驳回项目占总项目数的百分比（例如下图中的“2.7%”）。
- 各个部门被驳回的项目数。

如图：

单击查看项目超时情况，跳转至项目管理页面的已超时项目页签。您可以查看已超时的项目。

项目管理							列表导出	我的下载
全部项目	执行中项目	已超时项目	已取消项目	已暂停项目	已完成项目			
请输入订单号	请输入操作人	请输入客户编号	请输入产品编号	查询	重置	更多		
订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	操作人 角色	项目阶段	操作		
202000019029427 14910254	【新设备】 中国站 2020-04-21 17:33	等待服务开通	详情		
2020000120681 2022027	【新设备】 中国站 2020-03-04 19:50	管理员认领	详情		
202000017402927 14910254	【新设备】 中国站 2020-04-23 16:45	等待服务开通	详情		

单击查看暂停项目，跳转至项目管理页面的已暂停项目页签。您可以查看已暂停的项目。

项目管理							列表导出	我的下载
全部项目	执行中项目	已超时项目	已取消项目	已暂停项目	已完成项目			
请输入订单号	请输入操作人	请输入客户编号	请输入产品编号	查询	重置	更多		
订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	操作人 角色	项目阶段	操作		
202000017402927 14910254	【新设备】 中国站 2020-03-19 17:17	管理员认领	详情		
202000017402927 14910254	【新设备】 中国站 2020-05-26 16:44	顾客	联系方式	详情		

管理差评

评分低于5分的评论都会被汇总到工作台供您查看。

在差评管理区域，您可以查看以下信息：

- 未处理的差评条数。
- 项目综合评分。
- 差评的具体内容。

差评管理

1 条
[立即处理](#)

3.3

差评管理

2020-04-22

...

2. 在左侧导航栏，选择交付 > 服务商入口（子账号）。
进入服务商子账号的交付中心。

通过浏览器直接进入

您可以在浏览器地址栏中输入服务商交付中心地址 <https://clouddelivery.aliyun.com/#/proe/project/delivery>，按回车键进入。

5.5.2. 修改接单状态

若您或其他员工由于某些原因无法接单，可以更改接单状态。本文介绍如何在交付中心修改接单状态。

操作步骤

1. 登录交付中心。
2. 在左侧导航栏，选择  > 我的项目。
3. 单击右上角的暂停接单。
4. 在提示对话框，单击确定。

 说明 暂停接单后，您将不会再被分配项目。

若您需要重新接单，单击右上角的开放接单，然后在提示对话框中单击确定。

5.5.3. 管理项目

您可以对分配给您的项目进行管理，包括查看项目列表、详情等。

进入项目管理页面

1. 登录云市场交付中心。
2. 在左侧导航栏，选择  > 我的项目。

页面跳转至我的项目页面。

查看项目列表

在我的项目页面，项目列表根据项目当前状态分页展示，包括全部项目、待处理项目和已处理项目。

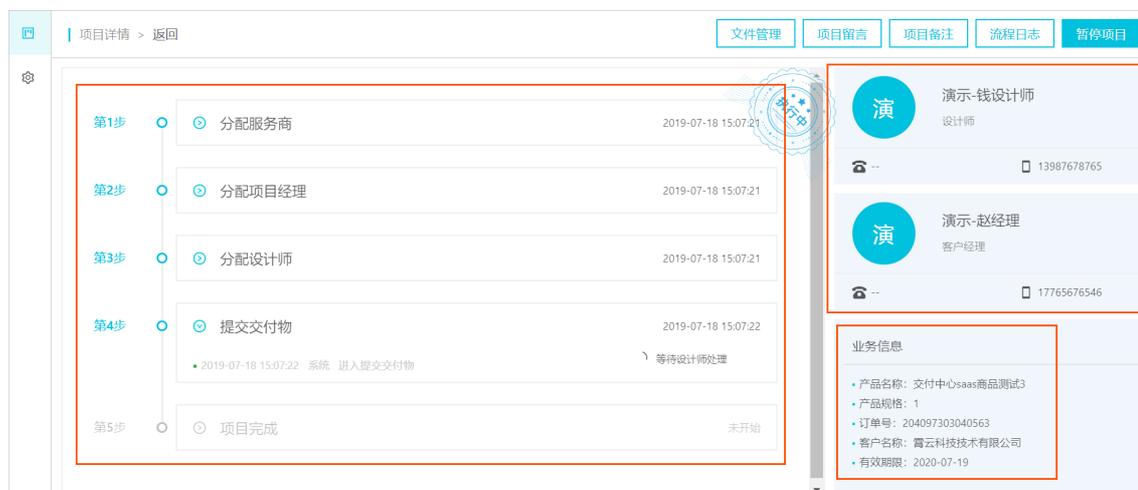
您可以查看待处理和已处理的项目信息，包括订单号、业务号、产品名称、销售渠道、创建时间、客户名称、厂商、操作人、角色、项目阶段、项目状态。

我的项目							正常接单	暂停接单
全部项目		待处理项目	已处理项目					
请输入订单号	请输入客户编号	请输入产品编号	开始日期 - 结束日期	查询	重置			
订单号 业务号	产品名称 销售渠道 创建时间	客户名称	厂商	操作人 角色	项目阶段 项目状态	操作		
3261627255993426 25653985	云-企业官网 (SaaS系统) 标准版 阿里云 中国站 2020-06-01 17:16	唯密迪行	阿里巴巴电子商务有限公司	赵亮 设计师	提交需求 执行中	详情		
326166016690151 25651819	云-企业官网 (SaaS系统) 高级版 阿里云 中国站 2020-06-02 16:49	icorebody0002	阿里巴巴电子商务有限公司	赵亮 设计师	整站确认 已完成	详情		

查看项目详情

在项目执行中，您可以查看项目进度、业务信息、操作人留言、流程日志、项目备注，管理项目过程中上传的文件。

1. 在我的项目页面，找到目标项目。
2. 单击操作列的详情。
3. 在项目详情页，查看项目详情。
 - 查看项目进度、操作人信息、业务信息
 - 在左侧区域，您可以看到项目所有的流程节点和目前所处的节点。单击节点可以展开查看节点详情。
 - 在右侧区域，您可以指定节点操作人的联系方式和业务信息。



- 查看操作人留言
 - 单击右上角的项目留言，可查看项目过程中各节点操作人的留言信息。
 - 当服务商成为当前节点的操作人时，可添加留言。
- 查看备注信息
 - 单击右上角的项目备注，可查看项目过程中服务商操作人对项目的备注信息。备注信息对客户不可见。
 - 当服务商成为当前节点的操作人时，可添加备注。
- 查看流程日志

单击右上角的**流程日志**，可查看项目过程中的操作日志。如果项目执行过程中变更了操作人，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

管理上传的文件

单击右上角的**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。

当服务商成为当前节点的操作人时，可添加附件。

文件管理						X
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	↓	

[添加附件](#)

< 1 >

5.5.4. 认领订单

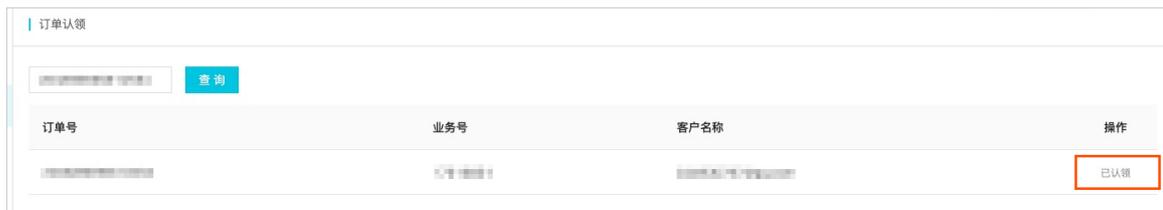
若您的服务流程中设置了认领订单节点，且您是该节点的操作人。当服务流程走到认领订单节点时，您需要在交付中心认领订单。

操作步骤

1. 登录云市场**交付中心**。
2. 在左侧导航栏，选择  > **订单认领**。
3. 在文本框中，输入订单编号，单击**查询**。
订单列表中出现查询到的订单结果。



4. 单击操作列的认领。
5. 在您确定认领这笔订单吗？提示框中，单击是。
目标订单操作列的认领变为已认领。



5.5.5. 管理工作台

当您同时负责多项目交付时，无法很好的把控项目进度，服务人员工作台直观展示了今日任务，帮助您快速掌握任务情况、合理安排时间完成任务、提升交付效率。

前提条件

服务商已将目标产品配置到员工个人工作台，详情请参见[配置产品在工作台展示](#)。

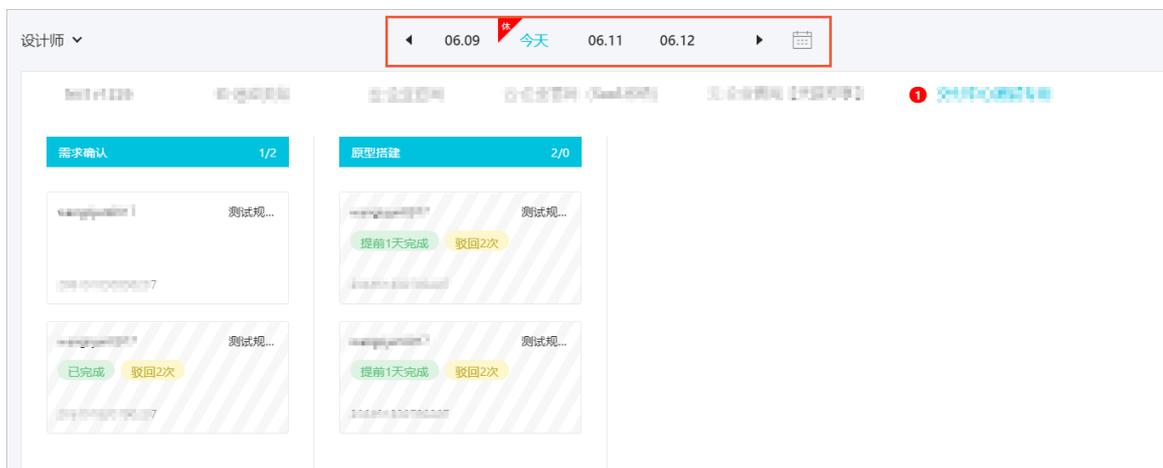
进入工作台

1. 登录云市场[交付中心](#)。
2. 在交付中心左侧，选择  > 我的工作台

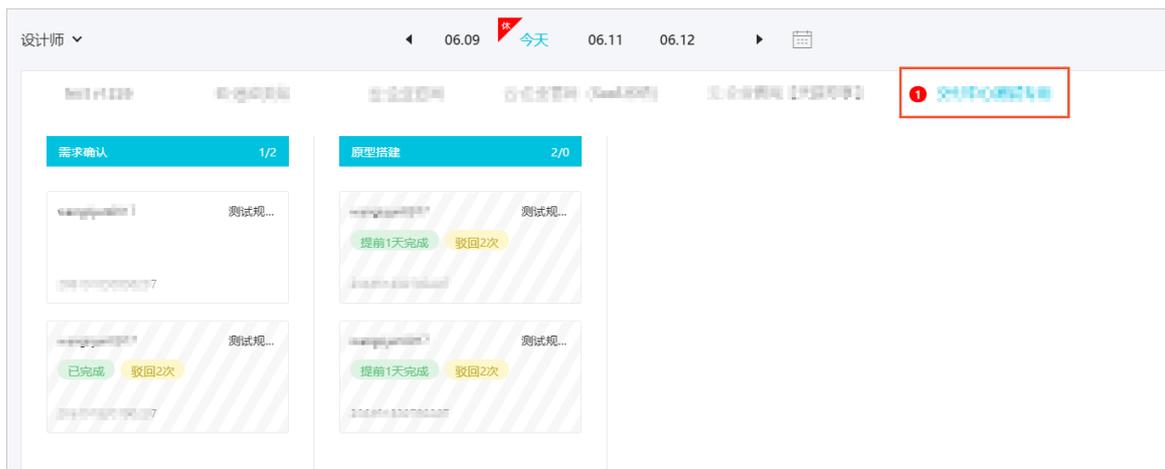
查看今日任务

您可以在工作台查看指定日期、指定产品的今日任务。

1. 在工作台页面上方，选择想要查看今日任务的日期。



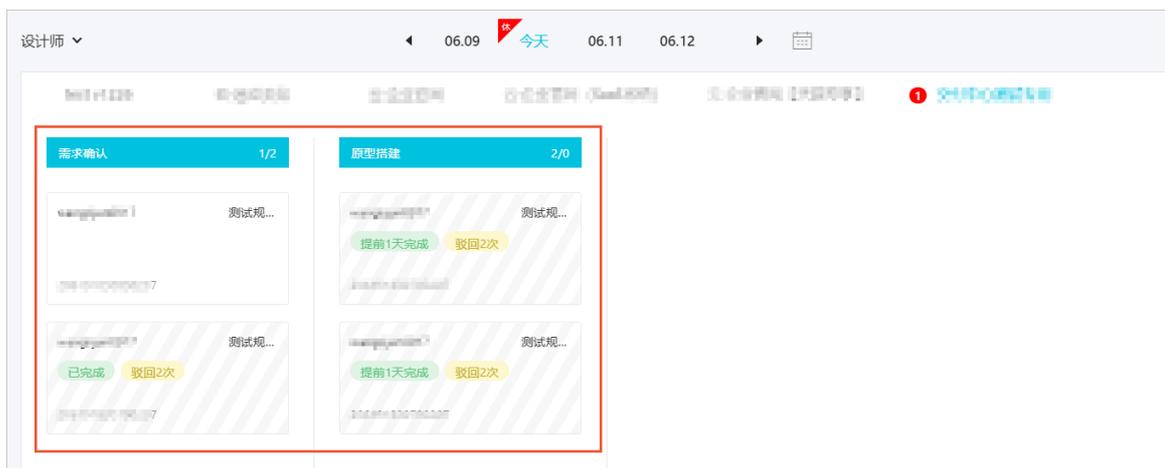
2. 单击目标产品的页签，选择想要查看今日任务的产品。



说明 产品名称左上角的红色数字表示今日未完成任务数。

3. 查看今日任务的详细情况。

工作台列出了各项任务的完成情况。



以上图为例，工作台展示了如下信息：

- 今日涉及的任务名称：需求确认和原型搭建。
- 某项任务需要完成的数量：需求确认任务今日需要完成2个；原型搭建任务今日需要完成0个。
- 某项任务今日已完成的数量：需求确认任务今日已完成1个；原型搭建任务今日已完成2个。

说明 原型搭建任务中已完成的2个任务都不是今日必须完成的，属于提前完成的任务。

- 某任务被驳回的次数：需求确认的第二个任务被驳回2次；原型搭建的两个任务均被驳回2次。

查看月度项目交付情况

在工作台的下方汇总了个人的月交付单数、月好评单数、月均交付时长、月准时率。



您还可以在每个区域的右上角切换数据的统计月份。

查看年度项目交付情况

在工作台右边区域，您可以查看年度交付的项目数、全部交付的项目数、本年度月交付趋势、本月交付排名。

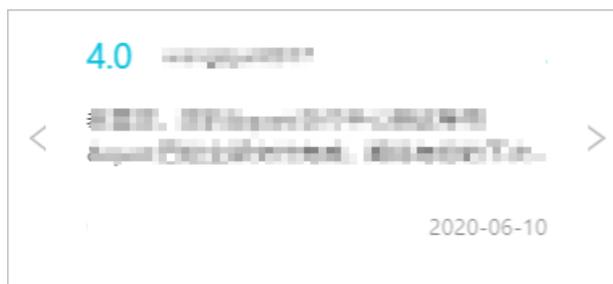


单击头像位置上的+，还可以上传头像。

② 说明 上传的图片格式支持BMP、JPG、PNG、JPEG、TIFF，图片大小不超过2 M。

查看项目评价

在工作台右下角展示了最近4个交付项目的评分及评价。



5.6. 常见问题

本文列举了交付中心使用过程中常见的问题。

迁移到交付中心之后，之前的商品评论，销量还有么

商品评论和销量都不受影响。只是更换模板。

创建模板之后，上传商品里没有显示私有模板

请检查创建模板后是否发布。

发布模板时提示“xxx”节点，请选择分单节点/认领节点中已有角色

xxx节点必须使用分配订单节点或认领订单节点设置的角色。例如您在订单分配节点使用的角色是“服务商管理员”，您的“xxx”节点里的角色也要选择服务商管理员。

分配订单节点应在确认需求之前或者提交需求之前。通用节点里的角色需要与分配订单节点的角色一致。

最简模板可以只有一个“完成项目节点”么

建议的最简流程是提交需求（客户）>分单（系统）>提交交付物（服务商）>确认（客户）。

可参考公共模板最简服务流。

发布模板时提示“自动分单和认领节点的下一个节点不可以含有驳回功能”

分配订单节点和认领订单节点的下一个节点不允许驳回，即需要关闭可驳回开关。

把分配节点放在流程最前面，确认节点不能在分单节点后面，因为分单是不可驳回的。

想要更改关联过商品的服务流

私有模板发布后不可再次编辑，如有需要可再新建一个符合需求的模板，重新关联。

服务流停留在服务开始阶段，不继续进行

未配置服务商，详情请参见[为产品配置服务商](#)。

创建子账号时遇到报错ram：RAM未开通的服务

[免费开通访问控制](#)。

业务流程还在服务监管怎么处理

迁移之前的所有业务还是正常走服务监管，迁移之后的业务走交付中心。

报错ram：用户已存在

用户已存在是因为已经用这个名称创建过RAM子账号，在交付中心里不能再使用已存在的用户名称，需要换个名称。

子账号登录服务商后台只有“服务监管”一个功能

之前的子账号不能使用交付中心，需要在交付中心新建子账号。

流程进行到需服务商管理员确认节点，已超时无法确认

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择交付 > 服务商入口。
页面跳转至交付中心。
3. 在左侧导航栏，选择  > 项目管理。
4. 找到目标订单，单击操作列中的详情。然后确认项目即可。

分单功能怎么用

- 厂商如何分单，详情请参见 [（可选）手动分单](#)。
- 服务商如何分单，详情请参见 [（可选）手动分单](#)。

服务商流程卡在分配服务商节点，不继续进行

服务流程卡在分配服务商节点有以下几个原因：

- 该产品未分配服务商。
您需要为产品分配服务商，详情请参见[为产品配置服务商](#)。
- 该服务商持单量已满。
您可以调整服务商的持单量，详情请参见[为服务商调整持单量](#)。

最终完成节点的超时自动确认怎么计算时间

超时时间以工作日来计算，不包含节假日。

6. 申请商品下架

云市场暂不支持服务商自助下架商品，如果有下架商品的需求，请服务商发送邮件至云市场提出下架申请。本文介绍如何申请商品下架。

下架前须知

商品下架后将不能再次重新上架，而且可能会影响用户使用，请谨慎提交下架申请。如果只想要修改商品相关信息，可以先将商品隐藏处理，修改后取消隐藏商品则可正常售卖。如何隐藏商品，请参见[隐藏商品或商品规格](#)。

操作步骤

1. 填写[云市场商品下架申请函](#)，并盖服务商公司公章，扫描备用。
2. 邮件申请商品下架。
 - 邮件正文内容包括：
 - 需要下架的商品 ID（编码），如 cmapi****313。
 - 需要下架的商品链接。
 - 下架原因。
 - 该商品使用中的用户量。
 - 邮件附件内容包括：
 - 《云市场商品下架申请函》扫描件。
 - 邮件收件人：
 - API 市场服务商发送邮件至 yscsh@list.alibaba-inc.com，抄送 dongshao.dh@alibaba-inc.com 和 wb-wwj607744@alibaba-inc.com。
 - 非 API 市场服务商发送邮件至 yscsh@list.alibaba-inc.com。

商品下架影响

- 镜像类：下架后不会影响用户使用，但无法再收取用户使用镜像的费用。
- 应用软件类
 - 按次售卖的商品：下架后，已购用户继续使用。
 - 按周期售卖的商品：下架后，已购用户无法续费。如果客户需要续费，服务商需联系客户提供解决方案。
- 下载类和服务类：下架后不会影响用户使用。
- API 接入类：商品下架可能会影响用户使用，需要联系对应类目的运营沟通处理。

7.分析经营数据

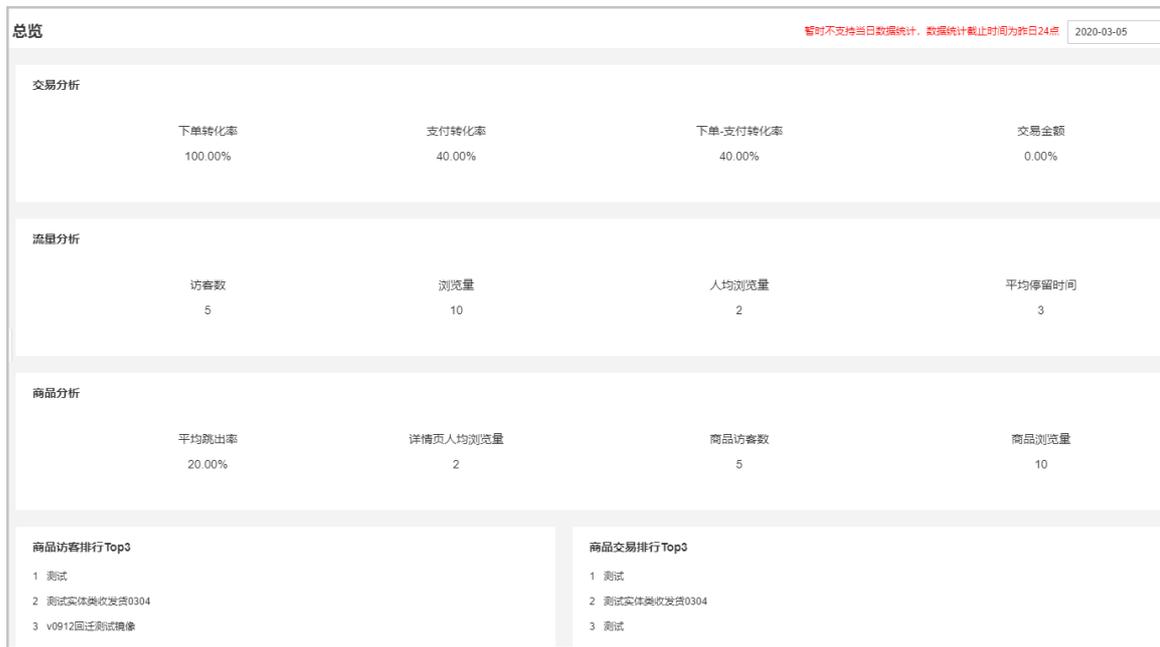
在云市场售卖商品的过程中，如果您需要对自己的店铺各商品的经营情况进行充分的了解，您可以查看店铺和商品的经营数据，包括流量数据、交易数据、商品数据等。同时，您可以从日常数据中分析运营过程存在的问题。

查看数据总览

总览页展现了店铺的主要经营数据。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择[数据 > 总览](#)。

您可以在总览页查看店铺的主要经营数据。



参数	描述	
交易分析	下单转化率	下单买家数 / UV
	支付转化率	支付买家数 / UV
	下单-支付转化率	支付买家数 / 下单买家数
	交易金额	所有商品的交易金额总和（不包含退款）
流量分析	访客数	所有商品详情页UV和店铺页用户访问量UV的总和
	浏览量	所有商品详情页PV和店铺页PV的总和
	人均浏览量	所有商品详情页PV/UV和店铺页PV/UV的总和
	平均停留时间	详情页停留时间 / UV + 订单页停留时间 / UV + 店铺页停留时间 / UV

参数		描述
商品分析	商品访客数	所有商品详情页UV
	商品浏览量	所有商品详情页PV
	详情页人均浏览量	所有商品详情页PV/UV
	商品跳出率	所有商品详情页跳出率/商品个数
商品访客排行Top3		访问量最大的三个商品
商品交易排行Top3		下单最多的三个商品

查看交易分析数据

在交易页面您可以查看财务概况、交易构成及交易概况。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择数据 > 交易。切换页签可以查看各类交易分析数据。



页签名称	描述
财务概况	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 营业数据：包括交易额及其环比（日、周、月）数据、申请退款金额及其环比（日、周、月）数据。 ◦ 收支数据：现金及代金券的收入金额及占比情况。
交易构成	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 订单类型的构成：购买和退订订单的订单数量和占比情况。 ◦ 订单类目构成：各市场类目下的支付金额数，支付买家数，下单转化率和支付转化率。
交易概况	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 流量总览：包括访客数、下单买家数、下单金额数、支付买家数、支付金额，及其环比（日、周、月）数据。 ◦ 交易趋势：包括支付金额、支付买家数、客单价、下单金额、下单买家数、下单转化率、支付转化率和下单支付转化率的趋势图。

查看流量分析数据

在流量页面，您可以查看流量相关的详细数据和流量趋势图。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择数据 > 流量。查看流量相关数据。

名称	描述
流量总览	<p>包括访客数、浏览量、平均跳出率、人均浏览量、平均停留时长及其环比（日、周、月）数据。</p> <ul style="list-style-type: none"> 访客数：所有商品详情页UV + 店铺页UV。 浏览量：所有商品详情页PV + 店铺页PV。 平均跳出率：（所有商品详情页跳出率+订单页跳出率+店铺页跳出率）/3。 人均浏览量：所有商品详情页PV/UV + 店铺页PV/UV 平均停留时间：（所有商品详情页停留时间/商品详情页个数+店铺页停留时间）/2
交易趋势	<p>包括商品访客数、商品浏览量、被访问商品数、平均停留时间和平均跳出率的趋势图。</p>

查看商品分析数据

在商品页面，您可以查看商品相关的详细数据和流量趋势图。

1. 登录云市场[服务商后台](#)。
2. 在左侧导航栏，选择[数据](#) > [商品](#)。切换页签可以查看商品分析数据。



页签名称	描述
商品概况	<p>包括商品访客数、商品浏览量、被访问商品数、平均停留时间、详情页跳出率及其环比（日、周、月）数据。另外还展示了访客数、浏览量、平均跳出率、人均浏览量、平均停留时长的趋势图。</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品访客数：所有商品详情页UV之和。 商品浏览量：所有商品详情页UV之和。 被访问商品数：商品详情页的PV>0的商品个数（系统自动去重）。 平均停留时间：所有商品详情页的停留时间/被访问的商品详情页个数（系统自动去重）。 详情页跳出率：所有商品详情页的跳出率平均值

页签名称	描述
详细分析	<ul style="list-style-type: none">商品明细：以商品为维度，汇总了各商品的浏览量、详情页平均停留时间、下单金额、支付金额、下单买家数和支付买家数。类目明细：以入驻的市场类目为维度，汇总了各市场类目下的商品数、访客数、浏览量、平均跳出率、下单金额、支付金额和支付买家数。商品类目明细：以商品类目为维度，汇总了各类商品的商品数、访客数、浏览量、平均跳出率、下单金额、支付金额和支付买家数。

8.交付中心使用说明

本文介绍了交付中心的使用方法，及客户和服务商两个视角下交付中心的功能和意义。

一、交付中心概述

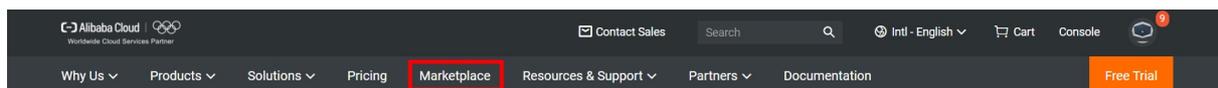
交付中心旨在帮助云市场服务商提高产品交付效率、消除交付盲点、保证交付质量，是云市场售后服务监管的统一平台。对于服务类商品，通过交付中心交付可以提升您的商品相关的商品力分值和获取相应的线上权益。国际云市场交付中心可供三类角色使用——商品卖家、客户（买家），和云市场管理员。其中商品卖家是服务的提供者，简称ISV。

- 1、服务商：云市场ISV，是商品的发布者，服务商在云市场上售卖商品。服务商的主要职责是制定商品的交付流程，执行交付动作。
- 2、客户，在服务的交付过程中可能会有操作，例如提交需求、确认交付完成等。
- 3、云市场管理员：担负着服务交付过程中，在服务商与客户间出现异常或分歧时，及时使交付流程正常化的角色。云市场管理员在交付流程进行中，有关闭流程的权限。

二、如何进入交付中心

1、服务商如何进入交付中心：

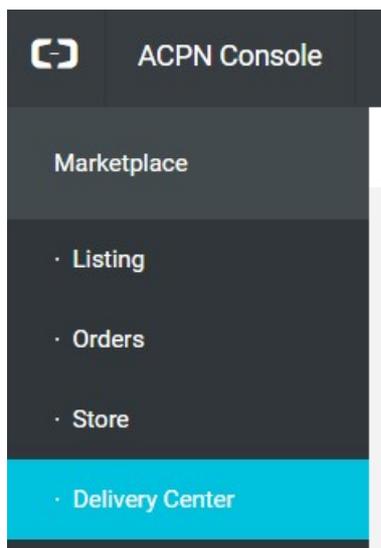
步骤1：登录阿里云账号后，在阿里云首页，点击“Market place”



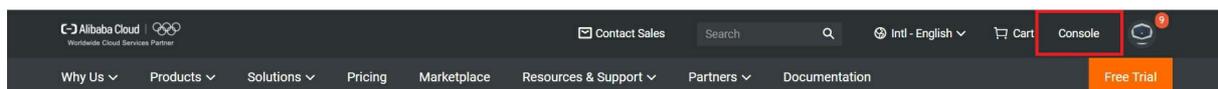
步骤2：进入Market place页面后，点击右上角橘色任务栏，选择“Seller Portal”



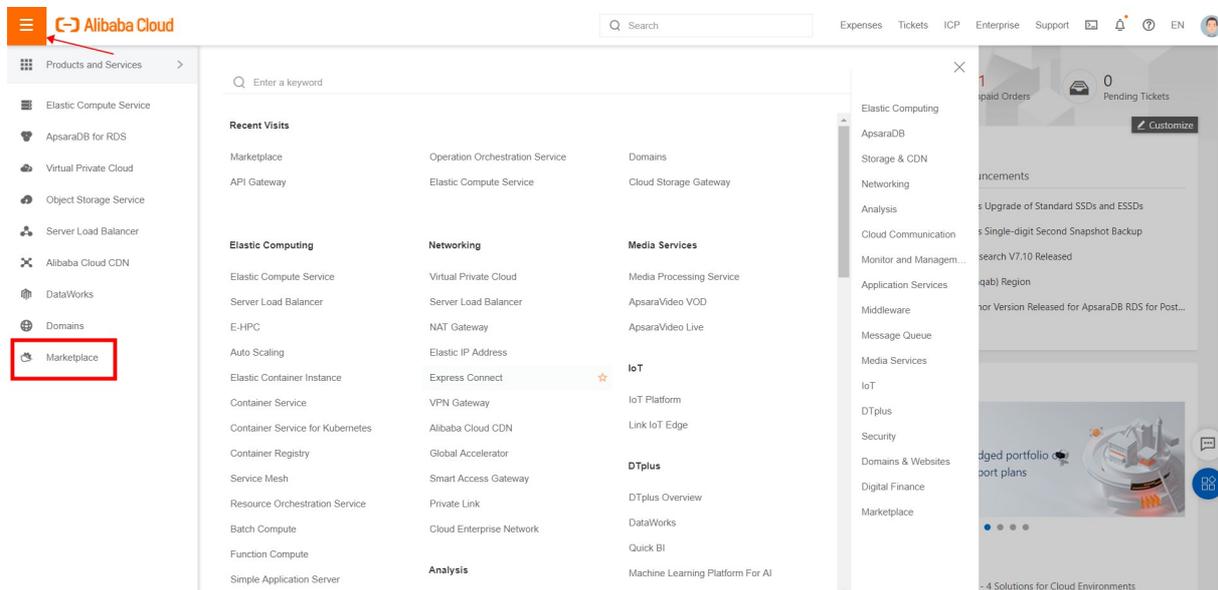
步骤3：左侧列表里即是服务商在Market place服务商后台可以进行管理的项目，其中Deliver Center即交付中心。



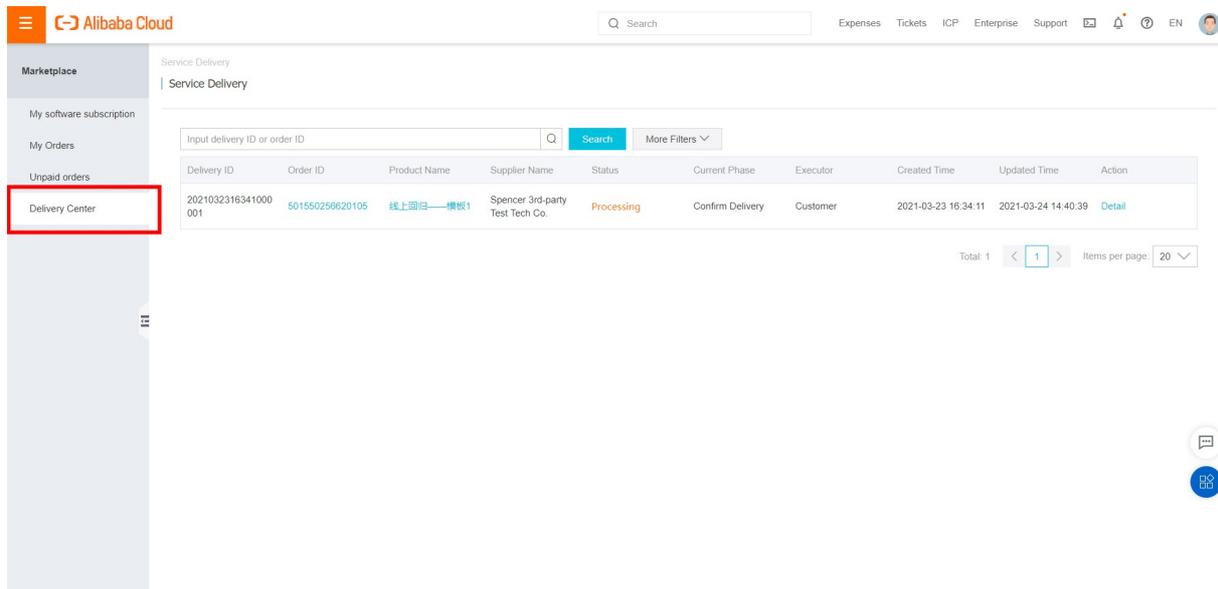
2、客户如何进入交付中心：**步骤1：**登录阿里云账号后，点击“Console”



步骤2：进入console页面后，点击左上角橘色任务栏，选择“Market place”



步骤3：选择“Delivery Center”后，进入到交付中心页面。



三、交付中心包含的交付流程

服务类商品目前共有四种交付流程，分为基本交付流程、包含需要确认质保的交付流程、需要签署合同的交付流程，及多轮分步交付的建站流程。根据不同的产品交付流程，交付中心的操作页面略有不同。这部分首先介绍这四种交付流程的目的和功能。

1、基本交付流程Basic delivery process

Set delivery procedure



Please select a delivery procedure that matches your service. After the customer purchases the product, the delivery procedure will begin.

Public Procedure | Customized Procedure

Basic Delivery Process

Delivery Process with Double-Check

Delivery Process with Signing a Contract

Delivery Process with Step-by-Step Implementation and Confirm

This process is applicable to products like training, environment & configuration, cloud consulting, and security.

- 1 Submit Demand**
- 2 Project Delivery**
- 3 Confirm Delivery**

Submit Demand

In this step, the customer will submit their detail demands and contact information to you.

Contents that customer will see

- 1) Customer submits contact information, including name, phone number, Email, delivery address. (*mandatory)
- 2) Detail demands (*mandatory)
- 3) Upload attachment (Available)

OK

① Submit Demand需求提交

In this step, the customer will submit their detail demands and contact information to ISV.

Contents that customer will see:

- 1) Customer submits contact information, including name, phone number, Email, delivery address. (*mandatory) ——客户在此步骤填写基础信息，便于服务商与客户进行线下或线上的服务交付。
- 2) Detail demands (*mandatory) ——在这一步，客户可以详细地阐明对服务类产品的需求。如重点需求、交付时间、注意事项等。
- 3) Upload attachment (Available) ——如客户有关于服务的特殊需求，可以在此步骤上传相关文件辅助说明。

② Project Delivery产品交付

ISV need to deliver your service according to customer's demand. After ISV Confirm the service is delivered, the procedure goes to the next step.

After the project is delivered, please click the "Finish" button, and wait for customer's confirm.

在ISV对客户完成线下或线上一对一的交付后，需回到阿里云Alibaba Cloud平台上对自己履行的服务进行确认，并等待客户确认服务交付。

③ Confirm Delivery

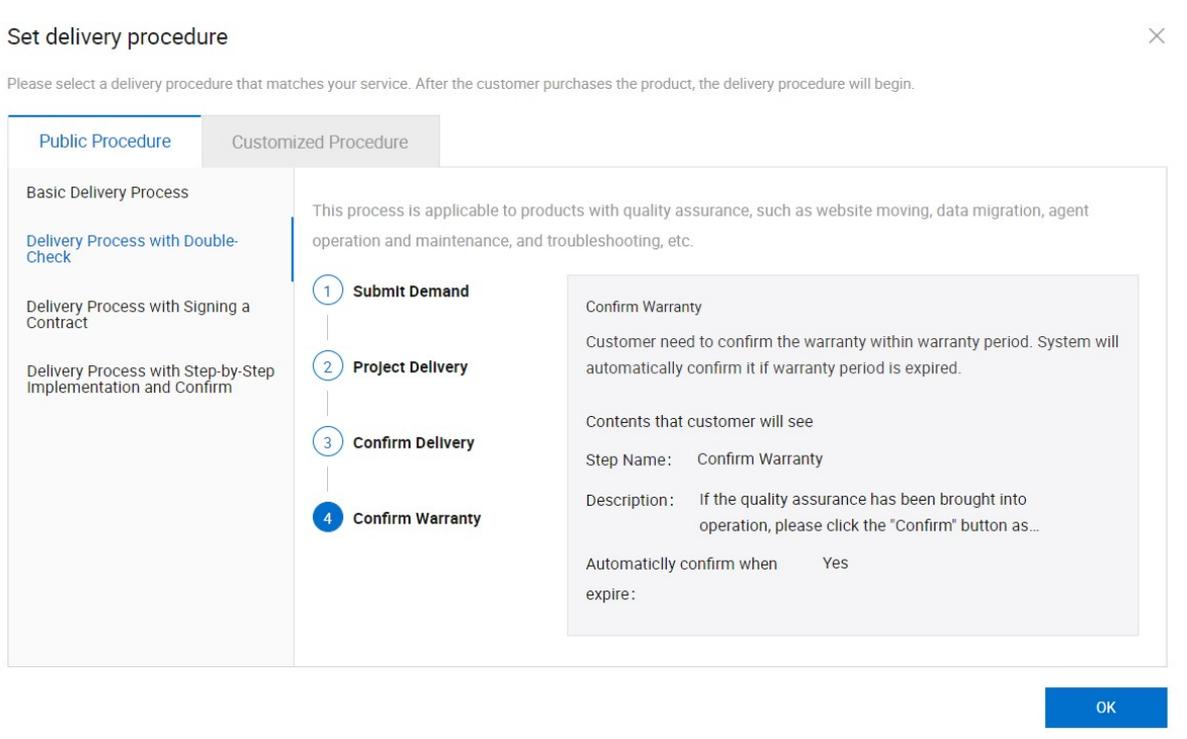
Customer need to confirm your delivery in 14 days. System will automatically confirm if customer doesn't confirm it in time.

If the service has been completely delivered, please click the "Confirm" button as soon as possible. The delivery task will automatically be confirmed when timeout.

客户确认服务交付后，整个交付流正式程结束。

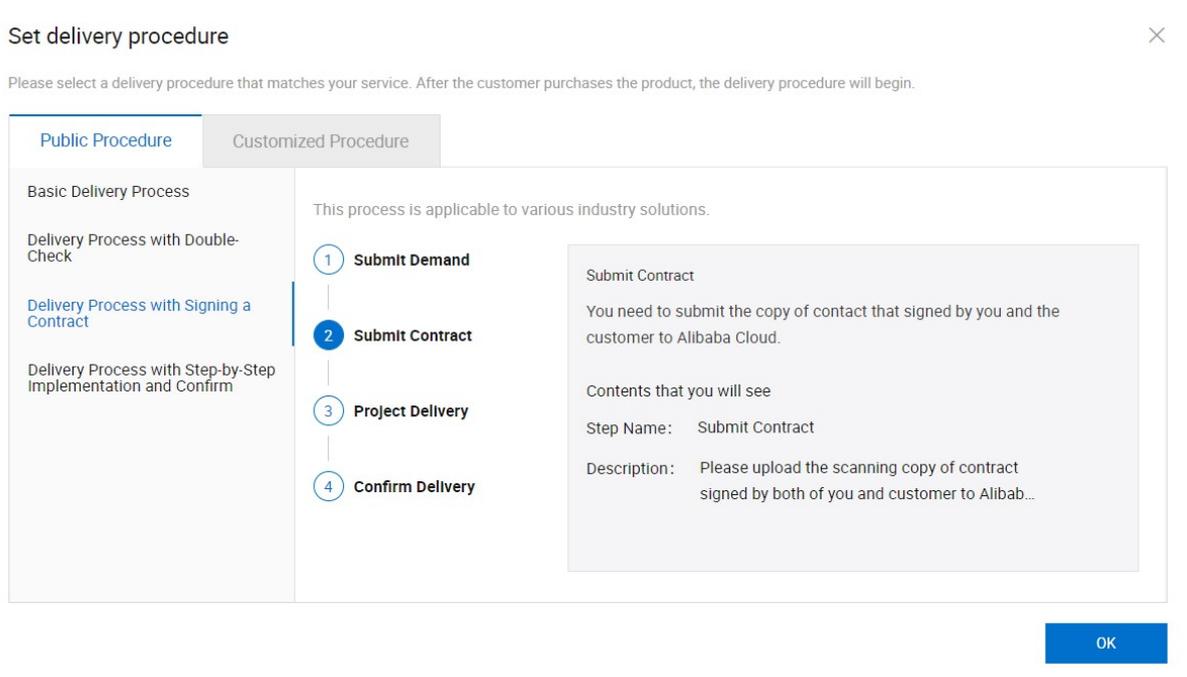
在服务商确认交付后，客户有14天的检测时间，客户可检查购买目的是否达成、服务过程中是否有遗漏项等，如有问题可与ISV协商解决。14天后，若客户没有及时确认交付，则系统自动确认交付。

2、Delivery process with double check包含需要确认质保的交付流程



这一交付流程一般针对的是需要提供质保的服务类产品。这些服务在ISV交付给客户后，客户可能会发现一些交付过程中没能及时解决的问题，或者需要ISV继续配合解决的问题。因此，第四步Confirm Warranty正是服务商在服务交付后，需提供服务的质保的周期。客户可以在质保期内确认质保已经交付，并结束交付流程；或者当质保期结束后，系统会自动结束交付流程。质保期是服务商发布该服务商品时配置的。

3、Delivery process with signing a contract



需要签署合同的交付流程与基础交付流程的区别在于，服务商需要上传一份和客户签署的合同的扫描件或副本。由于不同服务商或商品可能有各自的特殊业务流程，如果服务商需要和客户签署线下合同时，服务商可以选择这个流程。合同的上传，也有助于阿里云云市场作为平台，监督服务交付质量。

4、Delivery process with step-by-step implementation and confirm

Set delivery procedure ×

Please select a delivery procedure that matches your service. After the customer purchases the product, the delivery procedure will begin.

Public Procedure

Customized Procedure

Basic Delivery Process

Delivery Process with Double-Check

Delivery Process with Signing a Contract

Delivery Process with Step-by-Step Implementation and Confirm

This process is applicable to various industry solutions that step-by-step confirm is required, such as website development.

1 Submit Demand

↓

2 Functional Design

↓

3 Confirm Funtional Design

↓

4 User Experience Design

↓

5 Confirm UED

↓

6 Development and Testing

↓

7 Inspection and Acceptance

↓

8 Confirm Delivery

Submit Demand

In this step, the customer will submit their detail demands and contact information to you.

Contents that customer will see

- 1) Customer submits contact information, including name, phone number, Email, delivery address. (*mandatory)
- 2) Detail demands (*mandatory)
- 3) Upload attachment (Available)

多轮分步交付的建站流程顾名思义，专门为客户提供建站方面的服务。该交付流程需要多次的服务商交付和客户确认交付。

具体流程，以及交付过程中执行方所能见到的提示如下：

① Submit Demand提交需求

客户提交自己对于网站设计的总体需求。

② Functional Design: 功能设计

这一步由服务商提交对于网站的功能设计、架构设计等设计内容。

③ Confirm Functional Design确认功能设计

如果客户对于服务商提供的功能设计满意，可点击“Confirm”进入下一步。

④ User Experience Design用户体验设计

这一步由服务商提交对于网站的视觉设计、排版设计、页面设计、交付体验设计等内容。

⑤ Confirm UED确认用户体验设计

如果客户对于服务商提供的用户体验设计满意，可点击“Confirm”进入下一步。

⑥ Development and Testing

在完成对于网站的设计后，服务商还需要对自己的设计成果进行测试，用以发现可以更优化的方案。

⑦ Inspection and Acceptance

服务商完成了网站设计和自查后，由客户进行验收。如果服务没有问题，客户需点击“Confirm”确认建站服务完成。

⑧ Confirm Delivery

在确认建站完成后，客户有14天的检测时间。客户可检查网站功能是否完善、使用过程是否流畅等，如有问题可与ISV协商解决。14天后，若客户没有及时确认交付，则系统自动确认交付。

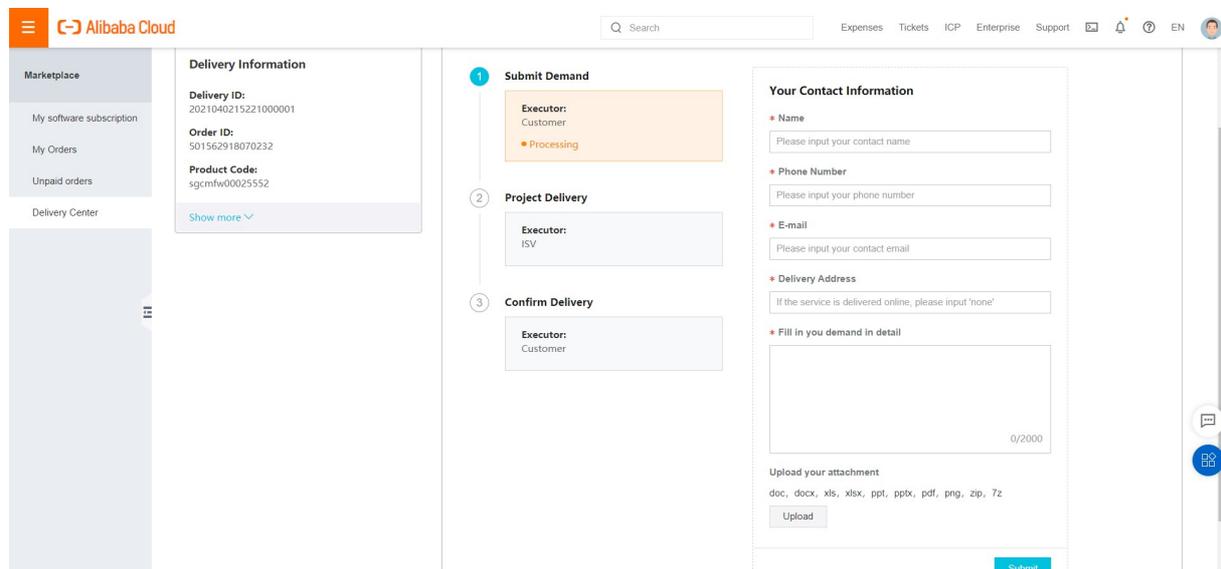
四、交付中心操作页面

由于服务商设定了商品的交付过程，根据不同交付过程，客户和服务商在阿里云交付中心中看到的操作页面也有所不同。这部分内容主要介绍不同交付流程下，客户和服务商双方需要进行的操作内容，以及阿里云管理员在其中起到的作用。

1、Basic delivery process

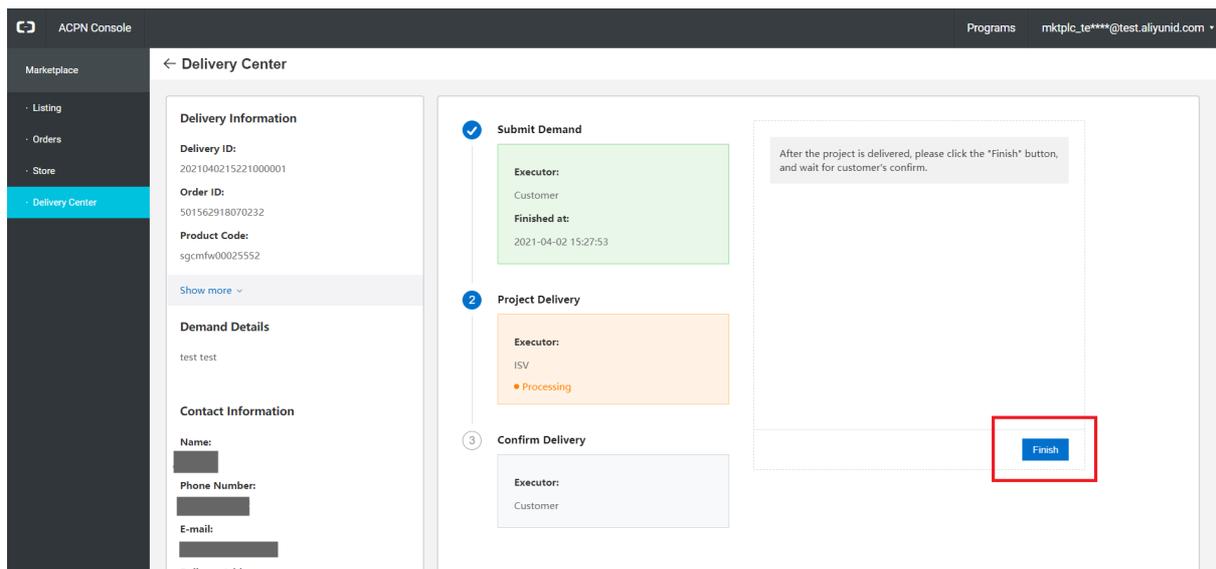
Step1:

客户：本步骤需填写客户联系信息及对服务类产品的需求。



客户完成第一步需求信息填写后，相应需求信息会出现在左侧的信息栏中。左侧栏会显示客户填写的信息内容，包括姓名、联系电话、邮箱、订单ID、订单规格、交付ID和商品ID。

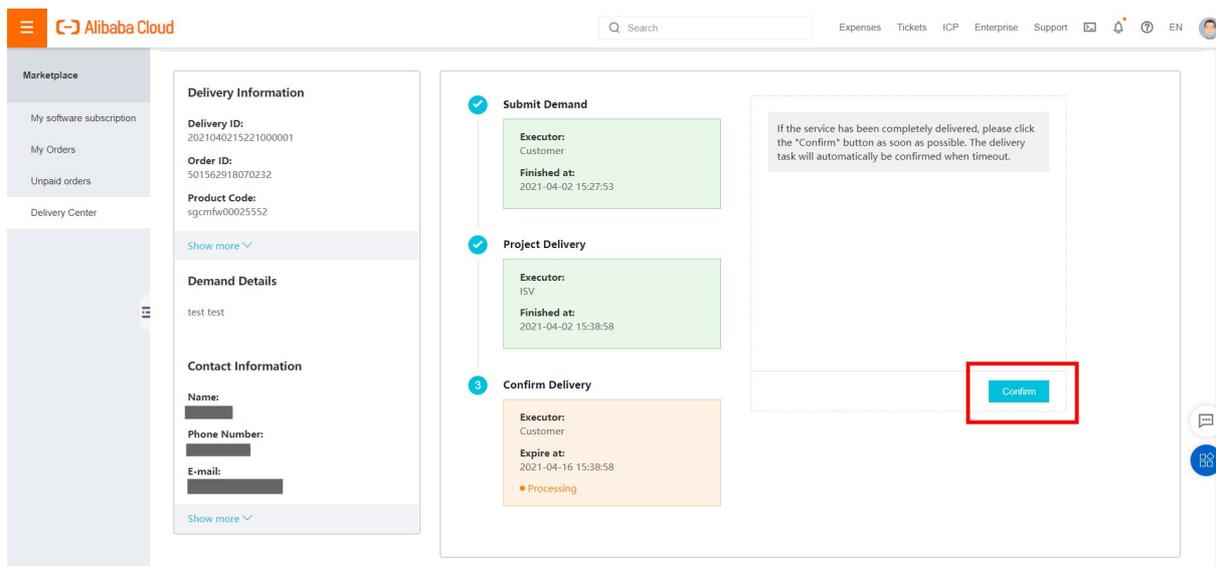
服务商：收到服务要求后开始进行服务交付。



Step2:

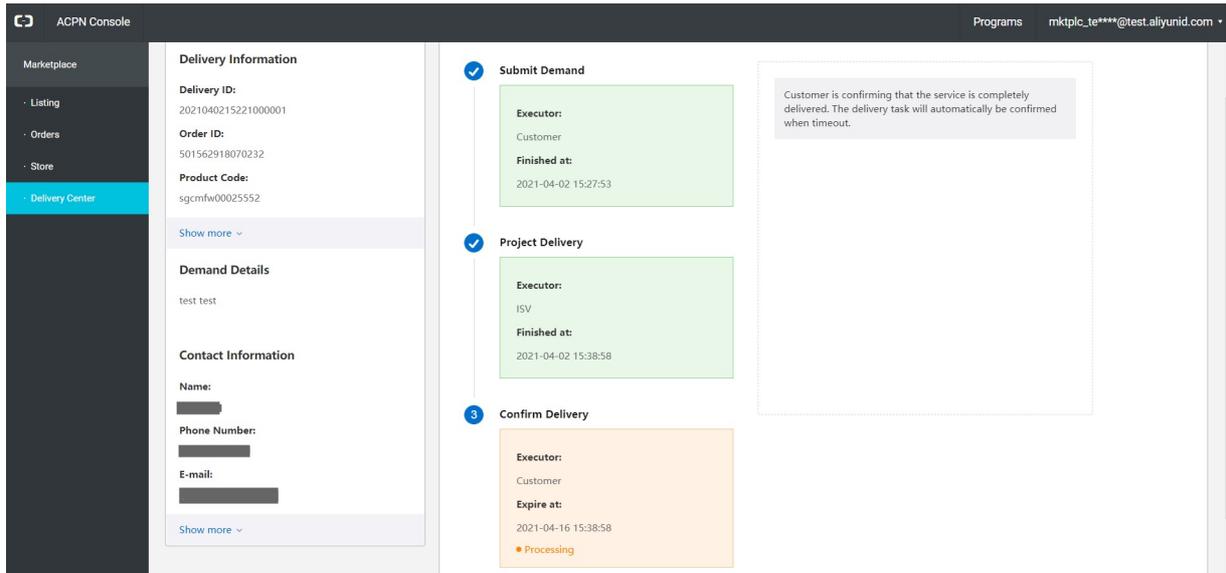
服务结束后，服务商首先确认服务完成，随后客户的交付中心呈现如下页面。

客户：选择“Confirm”确认服务完成。

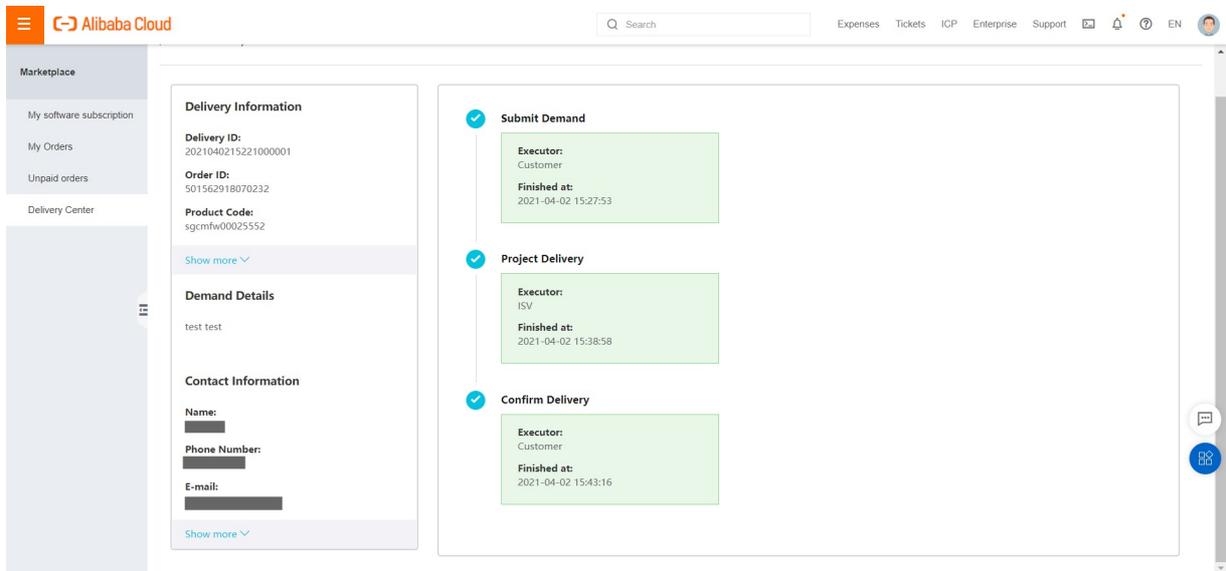


服务交付完毕后，客户在操作页面选择服务交付完成，服务商账户中会显示如下页面。

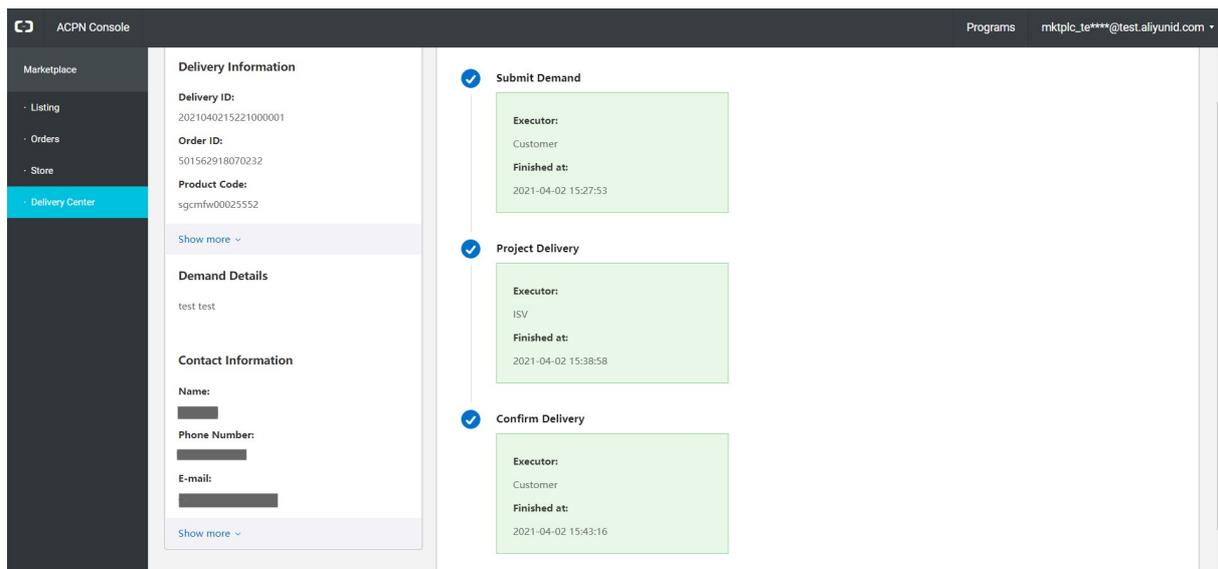
服务商：点击“Finish”，确认服务完成，并等待客户确认。



Step3: 服务流程结束后，客户交付中心页面如下。



客户确认交付完成后，服务商交付中心呈现页面如下



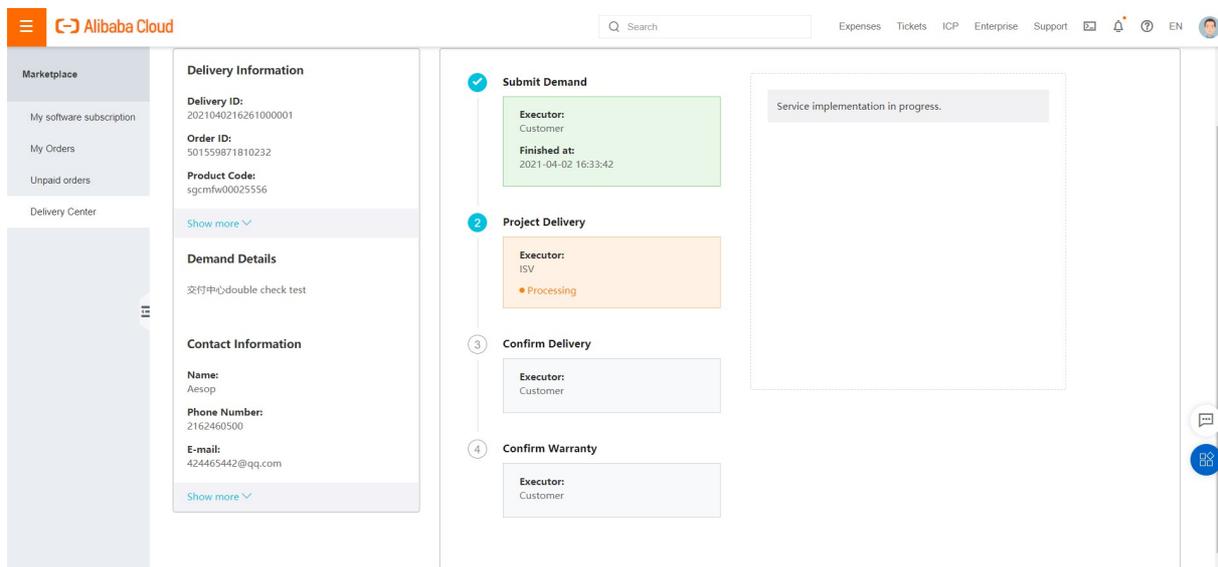
2、Delivery process with double check

由于此类交付流程以Basic Delivery Process为基础，在介绍中仅加入增加步骤介绍。

这一交付流程，相比basic交付流程，增添了一步客户确认的步骤。在服务商确认服务交付完毕后，需要客户进行二次确认。

Step1:

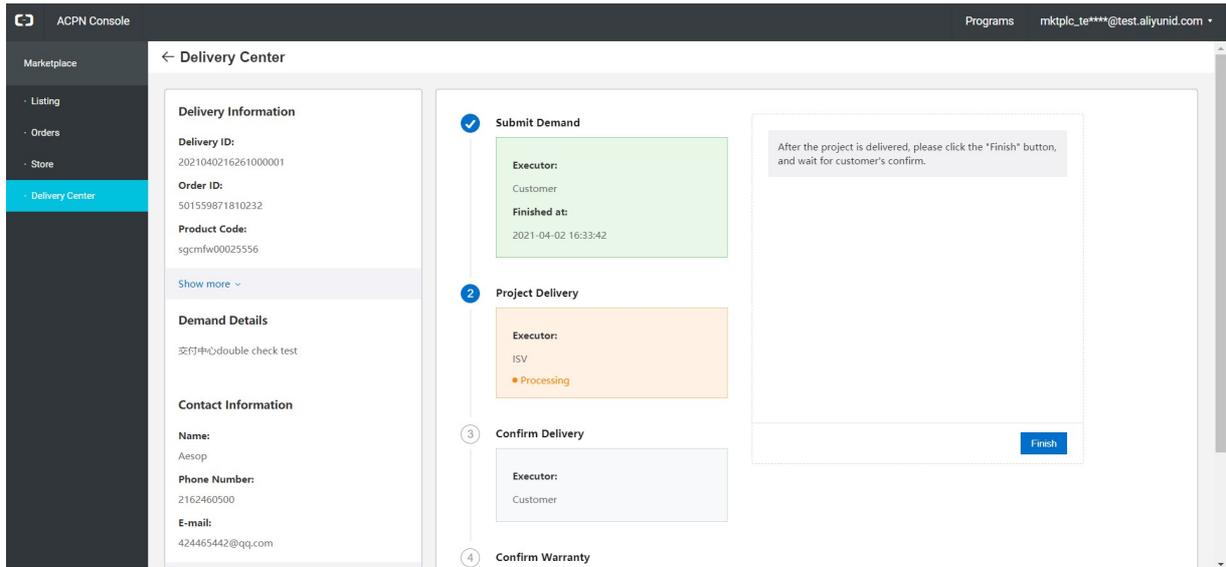
客户：基础信息及需求填写完毕。



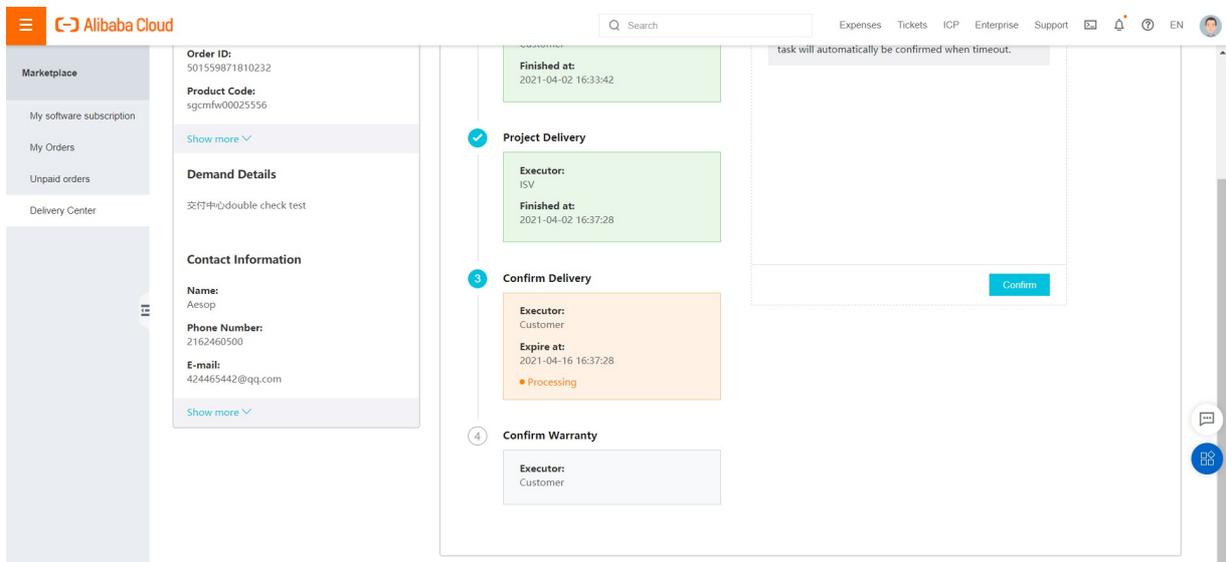
服务商：收到客户基础信息及需求，

Step2:

服务商：开始服务的交付。左侧栏会显示客户填写的信息内容，包括姓名、联系电话、邮箱、订单ID、交付ID和产品ID。服务完成后点击“Finish”。

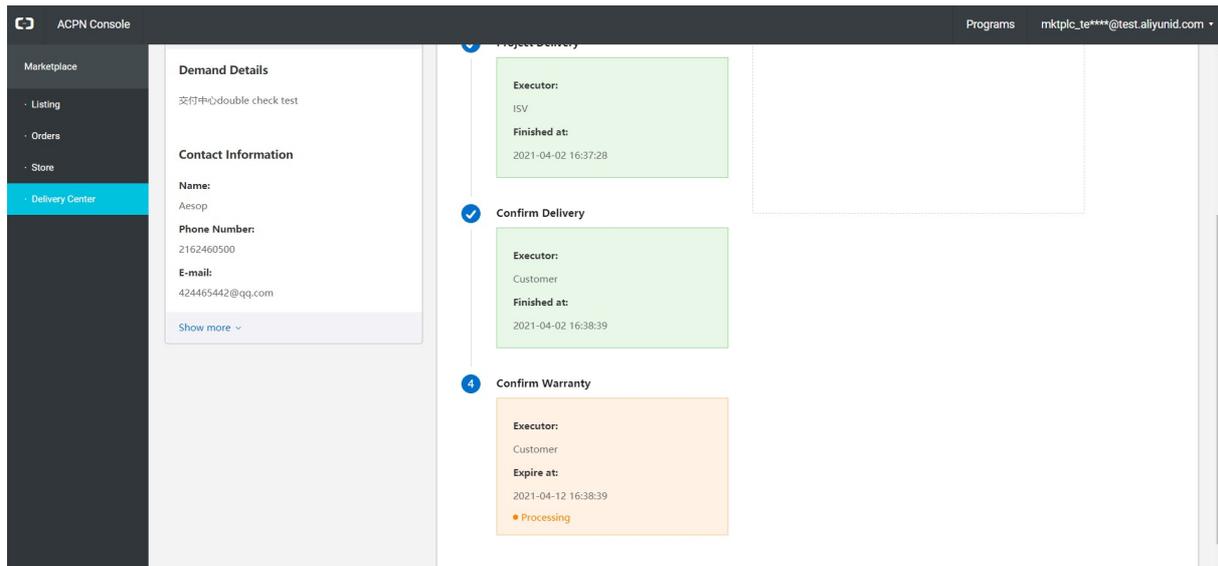


客户：点击“Confirm”确认服务商服务完成。（至此为止basic版本完成）

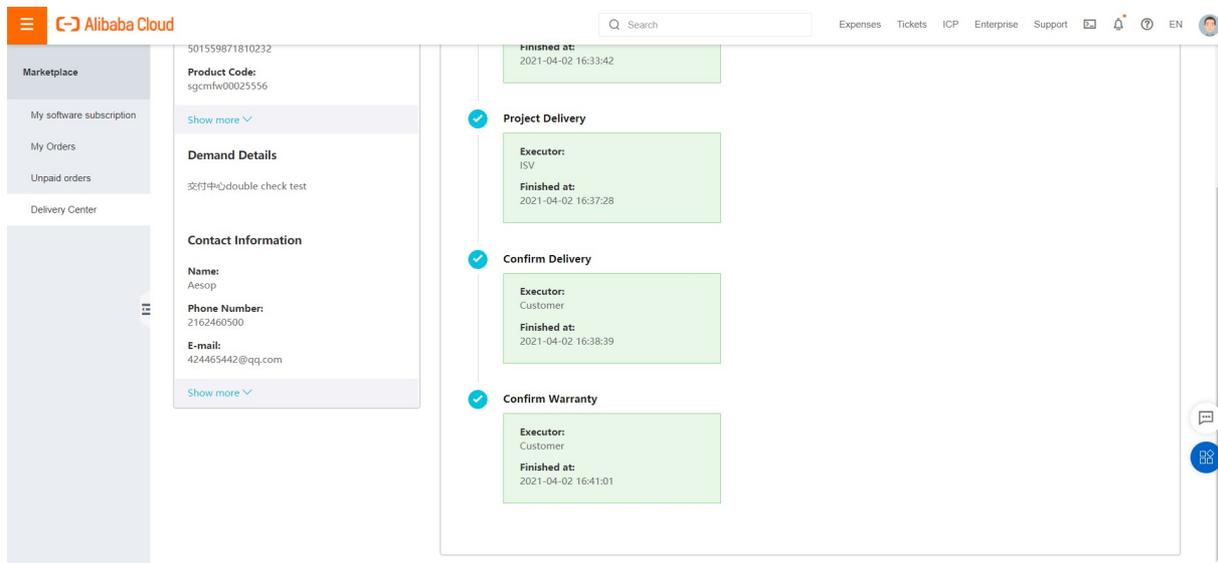


Step3:

服务商：进行到这一步，服务尚未完成，需要服务商等待客户再一次“Confirm”服务的交付。



客户：再一次“Confirm”确认交付后，交付流程彻底完成。

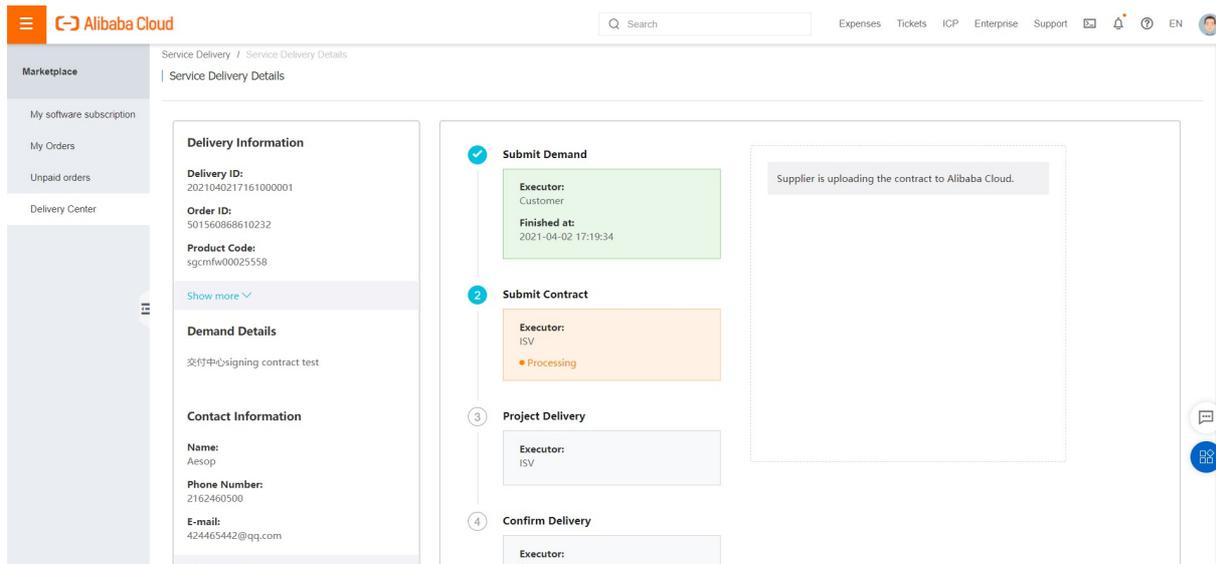


3、Delivery process with signing a contract

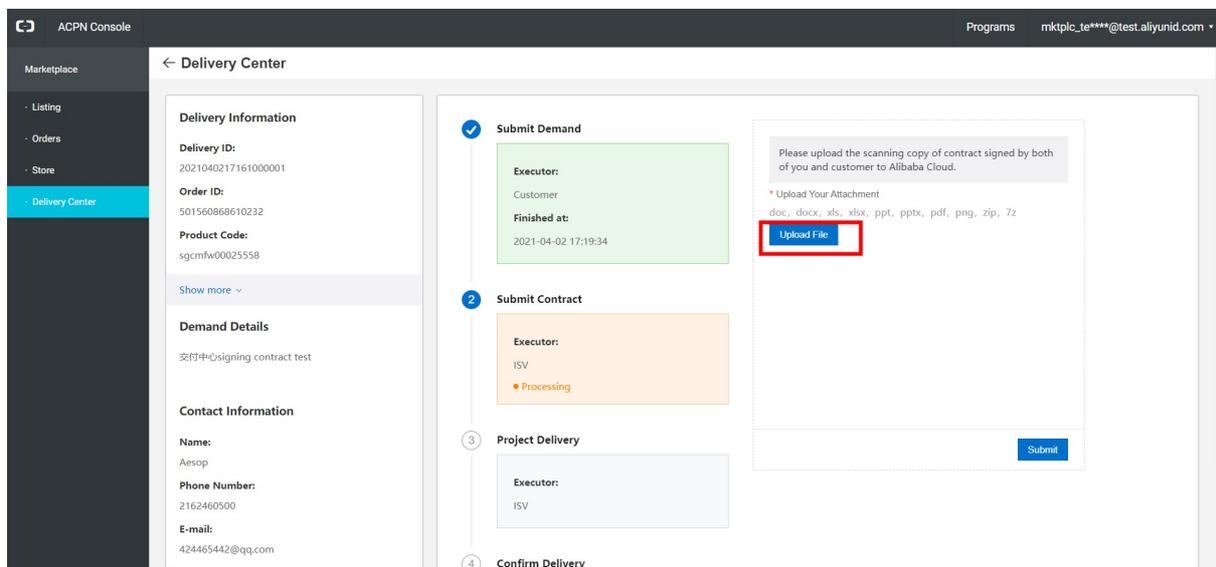
这一步需要由服务商在交付流程中提交一份交付合同或者服务功能确认文件。

Step1:

客户：提交信息



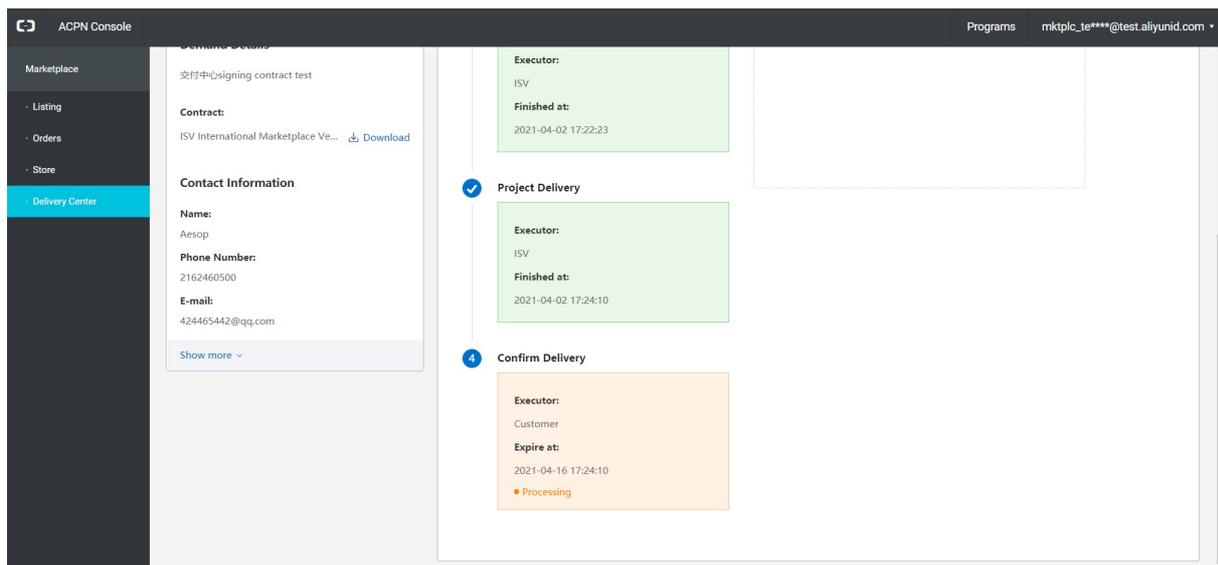
服务商：提交contract



支持上传的格式有：doc, docx, xlsx, ppt, pptx, pdf, png, zip, 7z, 不超过5M。

Step2:

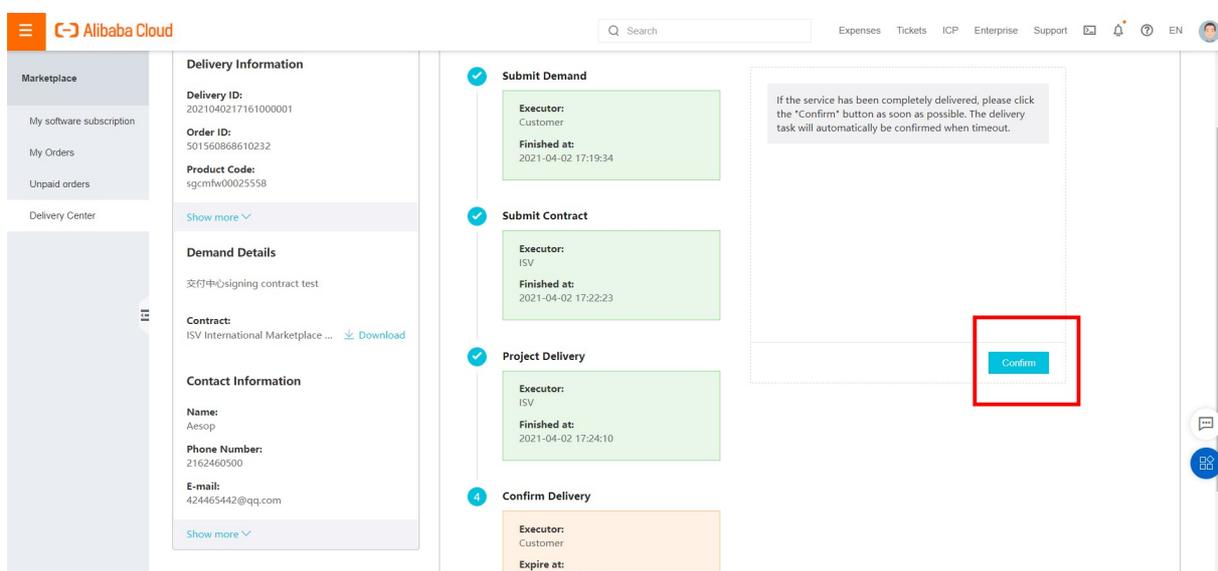
服务商：上传contract后，客户等待服务开始



需客户确认服务交付。

Customer is confirming that the service is completely delivered. The delivery task will automatically be confirmed when timeout.

Step3: 客户Confirm服务交付，交付流程结束。（客户页面）

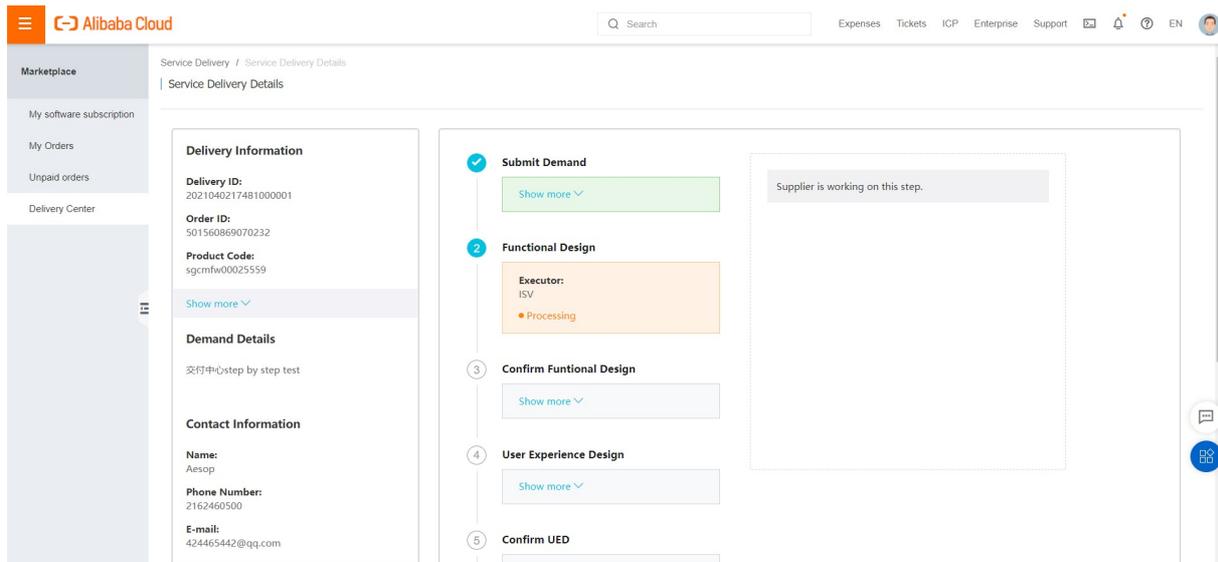


5、Delivery process with step-by-step implementation and Confirm

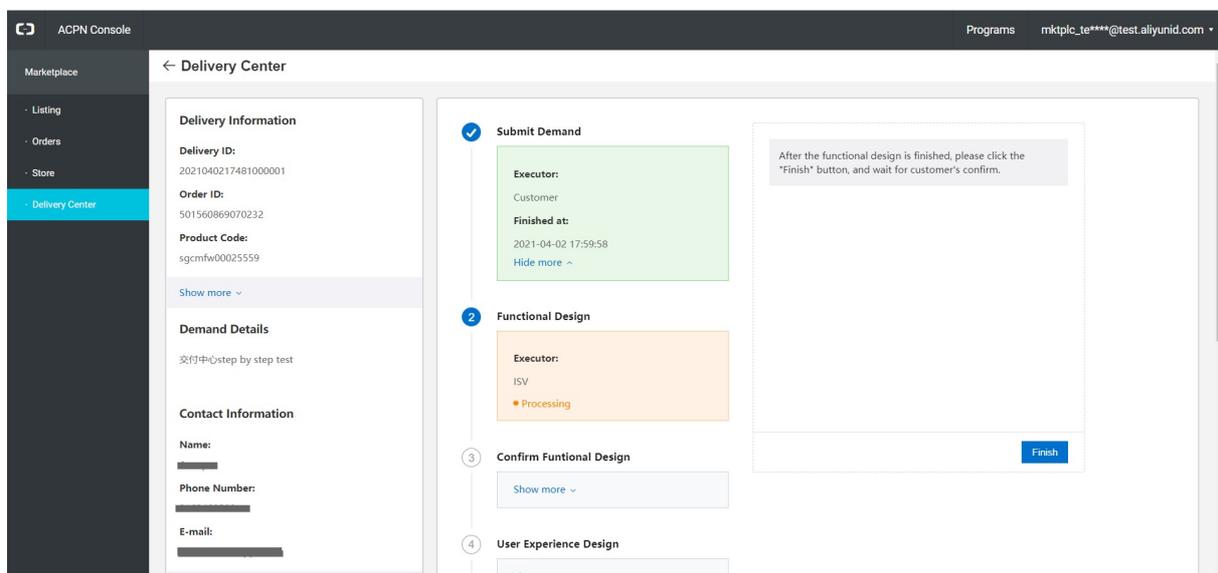
这一流程可以允许客户提出更精确的需求，服务商根据客户需求精细化制定每一步服务方案。此类交付流程比较适合提供网站搭建等较为复杂的服务类商品。

Step1:

客户：填写基本信息及诉求后，服务商为客户制定服务功能。

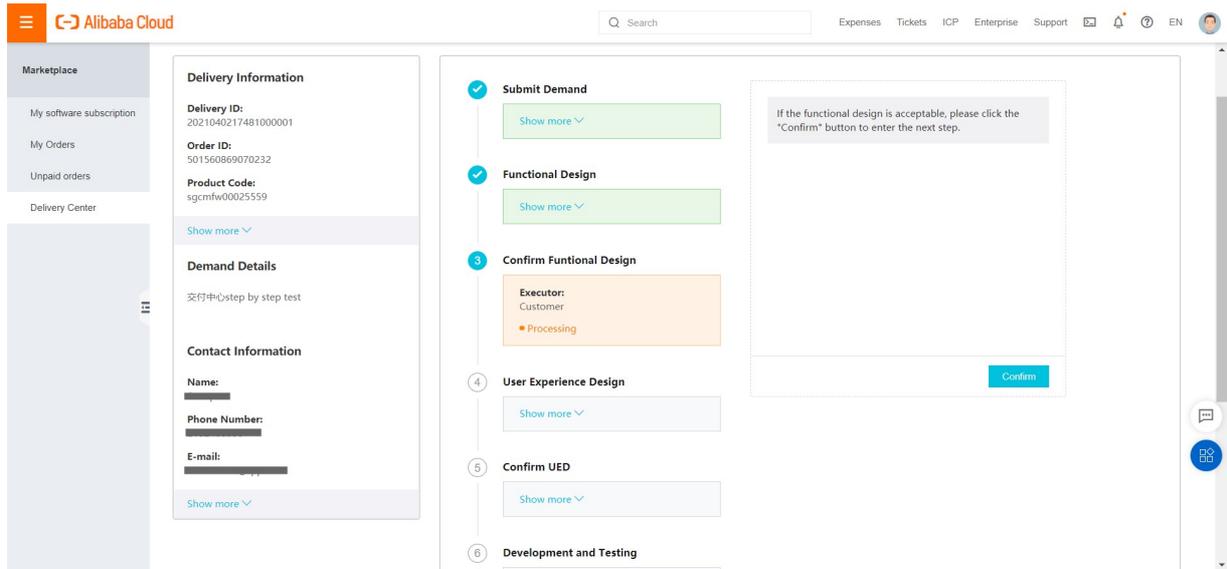


服务商：在此过程中，服务商针对客户提出的需求制定好服务功能后，点击“Finish”，完成此步骤。



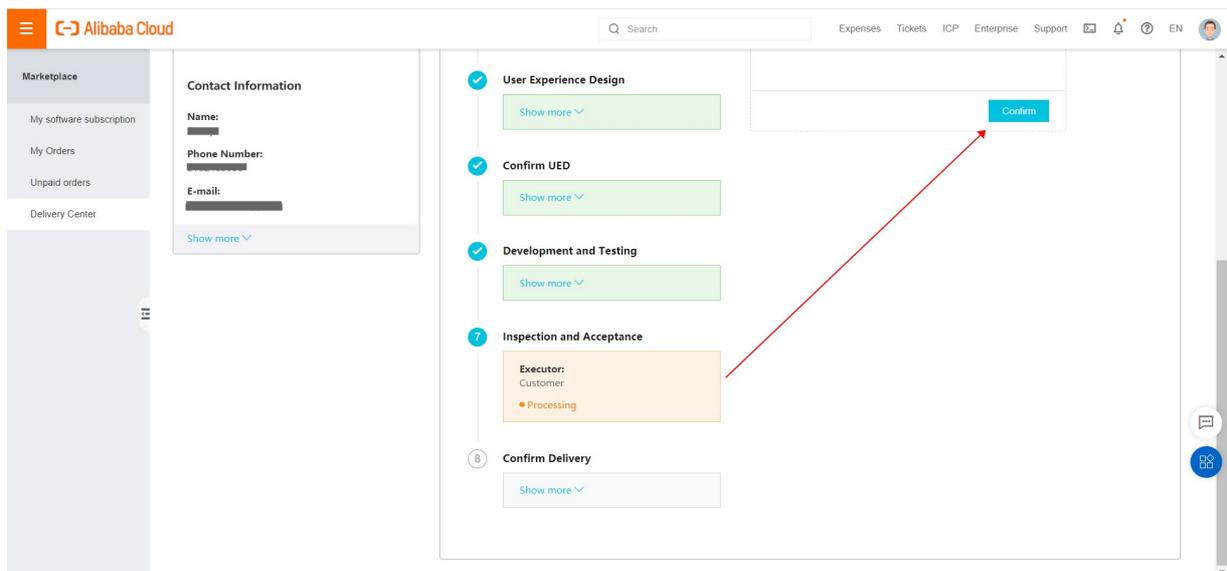
Step2:

客户：确认服务商提供的功能可行后，点击“Confirm”进入下一步骤。



Step3-5步骤重复这一流程 Step6: 直到商家完成Functional Design, User Experience Design, Development and Testing, Inspection and Acceptance这几个步骤, 并且客户逐一确认后, 进入到最后的交付步骤。

客户: 点击“Confirm”确认服务交付。



Step7: 客户确认建站服务各步骤均完整交付后, 需要最终确认服务的整体交付。确认后, 交付流程正式结束。