

专业服务  
Kodak Alaris 提供



# 专业服务产品指南

促进您的业务发展

展望简化的工作场所，更丰厚的盈利，以及具有优势的文档自动化。

2023 年 9 月更新

Confidential

**Kodak alaris**



## Kodak Alaris 提供的专业服务

Kodak Alaris 为我们的客户提供具有优势的数字化转型解决方案。从高级采集到智能文档处理 (IDP) 和 workflow 自动化，我们的客户和合作伙伴信赖 Kodak Alaris 提供的专业服务，因为我们拥有深厚的技术专长和能力来交付成功的项目，从而最大限度缩短实现价值的时间和最大限度提高投资回报。

在整个过程中，我们可帮助公司相信自己能从投资中获得最大回报，并帮助合作伙伴成功交付项目，确保他们的客户对 Kodak Alaris 解决方案感到满意

### 什么是专业服务产品指南？

专业服务产品指南类似于菜单和食谱，列出了您可以亲自或远程与我们经验丰富的解决方案架构师、顾问和 IT 专家组成的全球团队合作的具体方式，帮助您利用创新产品、可靠的自动化和智能集成来转变数据采集和处理方式。

我们的专业服务框架以多年丰富的数字化转型和智能文档处理经验为指导，您可以在本指南中找到以下内容：

- 每项服务产品的说明
- 通常包括的服务
- 助力成功的客户资源
- 所涉及的估算工作量
- 可能导致预计工作量增减的因素

**请注意**，每项服务产品的估算工作量仅是基于平均值和中位数的估算值。我们利用个性化方法来满足每个客户的独特需求和期望，因此每个项目的工作量和交付时间各不相同，有时甚至会超出本指南中的估算范围。

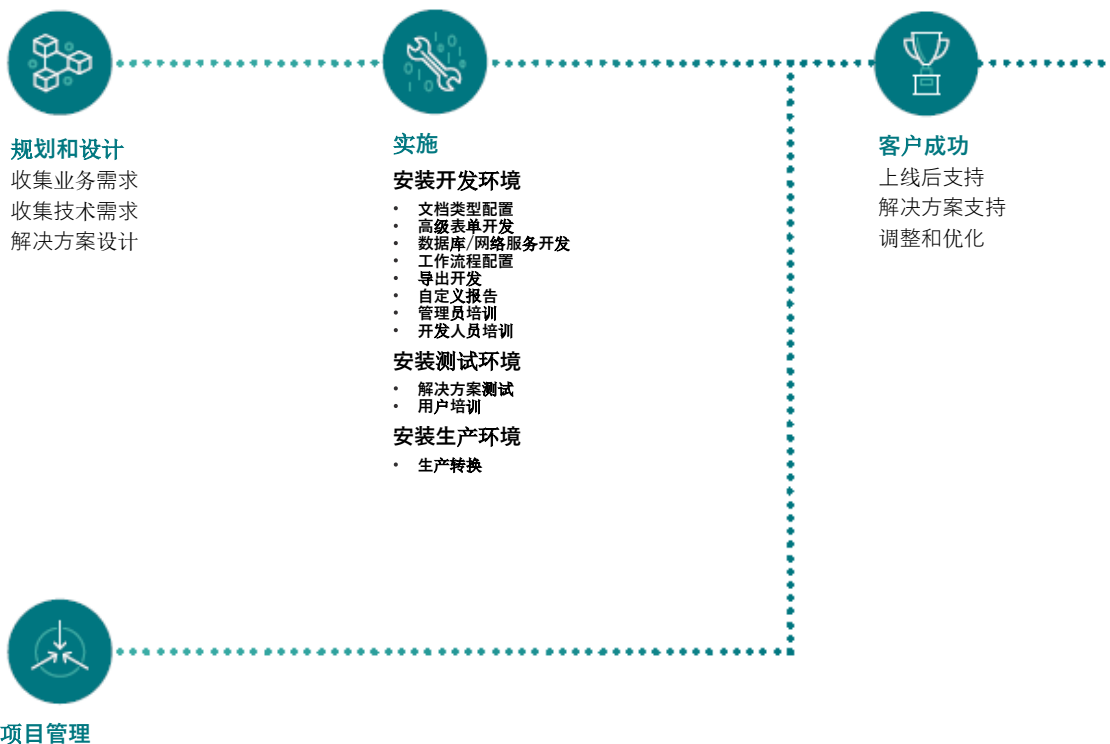
## 如何使用专业服务产品指南？

您决定需要我们提供多少服务支持。只需选择您所需的服务，然后由我们据此进行服务定制，包括但不限于咨询、需求收集、系统分析和设计、解决方案体系结构和实施、项目管理、个性化培训、持续的客户成功等。

无论您的选择是什么，我们都可确保项目遵循最佳实施实践，并根据您独特的业务量身定制服务。之后，我们的团队将与您一起制定工作说明书，其中包括个性化的工作量估算和互相认可的成功标准。

有关Kodak Alaris 和IDP 解决方案的更多信息，请访问 [alarisworld.com](http://alarisworld.com)。

### Kodak Alaris 提供的专业服务框架





# 目录

Kodak Alaris 产品组合 .....	5
专业服务 .....	7
规划和设计 .....	8
收集业务需求 .....	9
收集技术要求 .....	10
解决方案设计 .....	11
实施 .....	12
<b>安装开发环境 .....</b>	<b>13</b>
文档类型配置 .....	14
高级表单开发 .....	15
数据库和/或网络服务 .....	16
工作流程配置 .....	17
导出开发 .....	18
自定义报告 .....	19
管理员培训 .....	20
开发人员培训 .....	21
<b>安装测试环境 .....</b>	<b>22</b>
解决方案测试 .....	23
用户培训 .....	24
<b>安装生产环境 .....</b>	<b>25</b>
生产转换 .....	26
项目管理 .....	27
客户成功 .....	28
上线后支持 .....	29
解决方案支持 .....	30
调整和优化 .....	31
启动帮助套餐 .....	32
KODAK Info Input Solution .....	32
KODAK INFuse 智能互联扫描解决方案 .....	33

# Kodak Alaris 产品组合

凭借 150 多项图像采集和处理创新专利，以及出色的服务和支持记录，Kodak Alaris 正在帮助企业以新的创新方式进行思考。每种产品都可通过 API 和工作流程个性化进行全面定制。

## KODAK Info Input Solution

KODAK Info Input Solution 是一款屡获殊荣、基于网络的智能文档处理软件，可快速、准确和可靠地自动化和简化业务流程中从文档到达至使用的过程。

Info Input Solution 利用行业领先的人工智能集成，在高级采集、分类、提取（包括自由格式的手写文字识别）、索引编排、验证、图像和数据增强，以及将超高质量数据和文档直接交付到业务流程等方面实现了卓越的准确性，几乎无需人工干预。



## KODAK ALARIS 产品组合

### KODAK INfuse 智能互联扫描解决方案

INfuse 智能互联扫描解决方案无驱动程序，不需要台式电脑，消除了与电脑相关的成本和风险，是一种独立的、与网络连接的企业边缘采集解决方案，可将企业边缘的文档和信息独特而安全地直接连接到任何业务流程，同时在边缘提供实时数据验证、确认、监管链和异常处理。

INfuse 管理软件支持集成、设备配置和合作伙伴品牌，并可实现经济高效的远程监控和集群管理。此外，该解决方案还支持双向通信，并可根据客户定义的规则进行异常处理。通过专用数据通道，不存储任何数据，几乎无法破解，因为安全对我们所有人同样重要。



### KODAK Capture Pro Software

KODAK Capture Pro 是先进的采集软件，是满足高性能批量采集扫描需求的理想选择。这款本地安装的内部部署软件使用智能自动化和自定义业务规则将大量扫描数据快速转化为有价值的信息。主要功能包括：作业分离、带条形码读取功能的分区和全文OCR、索引编排、OMR、数据库查询、强大的集成、自动导入、多供应商支持等。



# 专业服务

我们的专业服务框架分为 3 个项目阶段，完全可根据客户需求进行定制。本文档仅供参考，客户将根据完全落实的工作说明书亲身参与其中。



规划和设计



实施



客户成功



项目管理

专业服务

## 规划和设计

Kodak Alaris 专业服务框架的第一阶段是规划和设计，该阶段是接下来的实施阶段的基础。规划和设计包括收集技术需求和业务需求，以确定最佳的解决方案设计。在进入实施阶段之前，应在达成完全一致的解决方案设计后完成这些任务。



### 规划和设计





## 收集业务需求

确定要交付的业务解决方案，包括文档类型、数据属性、工作流程、验证、报告以及最终应用交付中包含的所有其他要素。

### 可能包括以下典型服务：

- 工作和文档类型
- 数据属性
- 分类和提取
- 报告要求
- 集成要求
- 确定成功指标

### 客户方需参与的人员：

- 项目经理
- 业务负责人

**估算的工作量：**根据复杂程度和范围，每项工作 0.5-5 天

### 例如：

简单的采集工作流程需要 0.5 天，复杂的 IDP 工作流程则需要数天

### 因素包括：

- 工作、表单和提取的数量
- 定制
- 集成



规划和设计



业务需求  
收集



技术  
要求  
收集



解决方案  
设计

## 收集技术要求

审核各种安装选项，并为客户确认应包含的项目。这可以通过召开研讨会或简单确认工作说明书范围来收集。

### 可能包括以下典型服务：

- 定义环境
- 身份验证和安全性
- 数据库类型
- 服务器定义
- 导出连接器
- 确定成功指标

### 客户方需参与的人员：

- 项目经理
- 技术负责人

**估算的工作量：**根据规模，每个环境 0.5-5 天



### 规划和设计



业务需求  
收集



技术  
要求  
收集



解决方案  
设计

## 解决方案设计

解决方案设计将包括满足技术和业务需求的全面计划或蓝图。根据客户需求，解决方案设计的详细程度会有所不同，并且可能需要多个审核周期。

### 可能包括以下典型服务：

- 体系结构
- 安全和组/用户
- 命名规范
- 工作流程设计
- 扫描配置文件
- 定制设计
- 成功指标设计
- 时间预期
- 定义文档
- 定义培训
- 测试计划

### 客户方需参与的人员：

- 项目经理
- 技术负责人
- 业务负责人

**估算的工作量：**2-5 天，取决于复杂程度和所需的详细程度

### 因素包括：

- 环境的数量
- 工作、表单和定制的数量
- 培训和测试规划的数量



### 规划和设计



业务需求  
收集



技术  
要求  
收集



解决方案  
设计

专业服务

## 实施

Kodak Alaris 专业服务框架假定有 3 个实施阶段，具体可视客户需求进行修改和定制。建议至少安装开发环境和生产环境。有些客户可能需要更多的环境或阶段来满足业务应用或合规需求。

- 安装开发环境
- 安装测试环境
- 安装生产环境

每个环境都有基于环境用途的相关服务，并可以在规划和设计阶段就共同确认的某些重叠部分进行调整或运行。



### 实施



#### 安装开发环境

- 文档类型配置
- 高级表单开发
- 数据库/网络服务开发
- 工作流程配置
- 导出开发
- 自定义报告
- 管理员培训
- 开发人员培训



#### 安装测试环境

- 解决方案测试
- 用户培训



#### 安装生产环境

- 生产转换

## 安装开发环境

开发环境有时也被称为沙盒，将在解决方案设计之后安装，以创建作业和应用开发平台。开发环境采用单服务器体系结构。

### 可能包括以下典型服务：

- 确认前提条件
- 确认安装方法
- 安装软件
- 申请许可证
- 配置安全性
- 验证环境
- 更新安装步骤

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

估算的工作量：1 天



实施



安装开发环境



安装测试环境



安装生产环境

## 文档类型配置

文档类型配置涉及配置业务文档的具体特征，包括元数据、属性、特性和验证规则。其中包括基本的字段级验证。本步骤不包括脚本编写和集成。将为每个文档类创建默认表单。

### 可能包括以下典型服务：

- 创建表单类型
- 定义文档类型
- 定义文档类
- 创建元数据
- 定义条形码配置文件
- 定义提取字段
- 创建扫描配置文件

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

**估算的工作量：**每个文档类 0.5-3 天，取决于模块数和复杂程度

### 因素包括：

- 文档类型和表单的数量
- 提取和定制的数量
- 元数据和验证的数量



## 高级表单开发

高级表单开发用于构建数据输入和验证屏幕，包括自定义片段和其他 UI 增强功能，以提高速度和准确性。这对于数据输入量较大的应用，或使用提取并共享提取图像以改进数据输入的应用非常有用。它还可以用于多个输入或验证用例。

### 可能包括以下典型服务：

- 索引编排脚本
- 表单脚本
- 更新至默认索引编排模板
- 验证表单布局
- 质量控制表单布局
- 异常处理表单

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

**估算的工作量：**每个表单 1 天，最多 12 个带片段的字段



## 数据库和/或网络服务

有些数据库查询是一种简单的配置，但根据所需的集成级别，可能还需要一些额外的开发或网络服务来创建一个定时刷新的主数据表。还可能需更高级的数据验证形式，包括数据查询、数据库集成和自定义脚本。集成开发完成后，其就可在多个工作步骤和工作流程中重复使用。

### 可能包括以下典型服务：

- 数据库连接
- 数据查询
- 验证脚本
- 质量控制脚本
- 单元测试
- 部署说明

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

**估算的工作量：**每个定制脚本或网络服务 2-6 天，视复杂程度而定

### 因素包括：

- 数据库连接的数量和类型
- 验证和质量控制脚本的数量
- 定制的数量和复杂程度





## 工作流程配置

对于需要更复杂工作流程的客户，可以开发用于质量控制或检验等的自定义步骤。还可以添加多步骤验证，包括分叉和合并工作流程。工作流程配置不包括任何定制开发，但包括所有工作流程步骤的配置。

### 可能包括以下典型服务：

- 创建作业设置
- 文档类设置
- 分类配置
- 提取配置
- OCR 引擎配置
- 自定义工作流程步骤
- 导入配置
- 导出配置
- 单元测试

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

**估算的工作量：每项工作 2-4 天**

### 因素包括：

- 文件类和工作流程步骤的数量
- 需要配置和测试的引擎数量
- 导入和导出配置的数量



## 导出开发

许多导出连接器都是开箱即用的。不过，对于需要标准连接器以外的导出集成的客户，我们还提供额外的导出插件和其他定制开发。

### 可能包括以下典型服务：

- 准备开发环境
- 连接器开发
- 单元测试
- 部署说明
- 故障排除指导
- 根据需要提供开发支持

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

**估算的工作量：**4 天，视范围而定，并假定集成方法已记录在案；每增加一个环境，工作量增加 2 天



## 自定义报告

对于需要除标准开箱即用报告之外的其他数据或报告的客户，可提供定制数据和报告开发。出于安全、计费、审计、性能或其他原因，一些客户可能希望获取有关正在处理的文档类型的更具体数据。定制报告包括在指标表中添加特定于客户的数据，以及提供额外的仪表板和报告输出。

### 可能包括以下典型服务：

- 添加要收集的数据元素
- 创建自定义报告
- 创建自定义仪表板
- 日程安排
- 数据映射
- 单元测试
- 部署说明

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

**估算的工作量：**根据复杂程度，每个报告或集成需要 1-4 天

### 因素包括：

- 需要添加的客户数据元素量
- 自定义视图要求
- 与外部系统集成



## 管理员培训

现场或远程管理员培训可为用户提供高效安装、管理、配置和维护系统或软件应用程序的知识和技能，确保系统和软件能顺利运行、安全以及遵守组织政策。

### 可能包括以下典型服务：

- 环境准备
- 体系结构
- 技术基本原理
- 安装概述
- 练习示例
- 调试和日志
- 环境同步
- 维护和监控

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人
- 系统管理员

**估算的工作量：3 天，最多 3 人**

我们还提供个性化的培训材料开发和课程教学，项目之间的工作量可能会有很大差异。



安装开发  
环境

7 / 8



安装测试  
环境



安装生产  
环境

## 开发人员培训

现场或远程开发人员培训为软件开发人员提供高效构建、测试和集成软件应用程序的知识和最佳实践。并非所有客户都需要开发人员培训，但如果您有更复杂的集成、导出、审计、报告和/或验证需求，我们建议您为技术人员提供开发人员培训。

### 可能包括以下典型服务：

- 培训环境准备
- 解决方案指导
- 技术基本原理
- 代码片段示例
- 练习示例
- 客户特定的代码
- 调试和日志
- 代码推广

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人
- 开发人员
- 系统管理员

估算的工作量：3 天，最多 3 人



## 安装测试环境

测试环境包括设置必要的软件、配置和基础设施，为测试软件应用程序创建受控环境。有些客户可能需要多个测试环境，例如用于质量保证或用户验收测试的环境。测试环境包括单一或集群服务器体系结构。

### 可能包括以下典型服务：

- 确认前提条件
- 确认安装方法
- 安装软件
- 申请许可证
- 配置安全性
- 验证环境
- 更新安装步骤

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

估算的工作量：2 天



实施



安装开发  
环境



安装测试  
环境



安装生产  
环境

## 解决方案测试

从始至终的解决方案测试可确保系统的功能性、可靠性和符合规定的要求。支持通过各种定制方法来发现缺陷和确保质量。重要的是要确定您是否有既定的测试计划和测试负责人资源，或者是否需要新的测试计划、测试数据和测试负责人。

### 可能包括以下典型服务：

- 测试数据准备
- 系统准备就绪
- 系统集成测试
- 测试结果
- 支持质量保证和用户验收测试
- 支持批量测试
- 事件补救
- 回归测试

### 客户方需参与的人员：

- 项目经理
- 技术负责人
- 业务负责人
- 系统管理员
- 测试用户

**估算的工作量：**每个测试周期或环境 3-5 天，具体取决于角色和所需任务

### 因素包括：

- 客户培训资源和计划
- 要执行的测试类型
- 所需的支持级别（例如测试计划、测试数据、测试负责人）



## 用户培训

现场或远程用户培训通过向最终用户提供高效使用系统或软件所需的知识，使他们能够执行任务并取得预期成果，从而最大限度地提高用户采用率。用户培训的重点是客户的主要使用案例和最重要的功能。用户培训可进一步定制，以涵盖任何其他功能。也可以通过“培训培训师”课程的形式提供用户培训，满足人数较多或希望定制标准操作程序的客户需求。

### 可能包括以下典型服务：

- 培训环境准备
- 指导
- 解决方案概述
- 登录和导航
- 工作概述
- 批量操作
- 标准使用
- 用户故障排除

### 客户方需参与的人员：

- 商业用户
- 业务负责人
- 技术负责人
- 系统管理员

**估算的工作量：**1 天，最多 3 人；如需更大的小组或更深入的功能和变更管理，可增加时间

我们还提供个性化的培训材料开发和课程教学，项目之间的工作量可能会有很大差异。





## 安装生产环境

安装生产环境是指设置必要的硬件、软件和配置，以便在实时、受控的运行环境中运行软件应用程序或系统的过程。生产环境包括单一或集群服务器体系结构。

### 可能包括以下典型服务：

- 确认前提条件
- 确认安装方法
- 安装软件
- 申请许可证
- 配置安全性
- 验证环境
- 更新安装步骤

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人

估算的工作量：3 天 + 2 天，灾难恢复配置



实施



安装开发  
环境



安装测试  
环境



安装生产  
环境

## 生产转换

生产转换包括从测试环境过渡到生产环境的过程，使解决方案可供最终用户实际使用。对于某些客户来说，这只是一个简单的上线决定，而对于其他客户来说，则可能需要进行数据清理或删除临时数据和测试帐户。

### 可能包括以下典型服务：

- 生产数据准备
- 最终系统的运输和作业配置
- 用户帐户同步
- 变更管理支持
- 生产准备就绪
- 生产培训

### 客户方需参与的人员：

- 项目经理
- 技术负责人
- 业务负责人
- 系统管理员
- 商业用户

**估算的工作量：1-5 天，视客户需求和应用而定**

### 因素包括：

- 客户是否做好了转换和提供支持的准备
- 外部系统的转换计划
- 数据清理或同步



专业服务

# 项目管理

项目管理涵盖从规划和设计到实施的整个专业服务过程，包括规划、组织和协调资源与活动，以便在规定的限制条件（如时间、预算和范围）内实现项目目标。项目管理是可选的，但推荐使用，其广度取决于项目的规模和客户需求。如果需要定期的状态报告、项目计划和监控，则需要让一名项目经理参与到总体估算中。

## 可能包括以下典型服务：

- 启动会议和材料
- 项目计划或任务跟踪
- 状态会议和报告
- 风险、问题和决策
- 变更管理
- 日程安排
- 交付品审核
- 资源协调

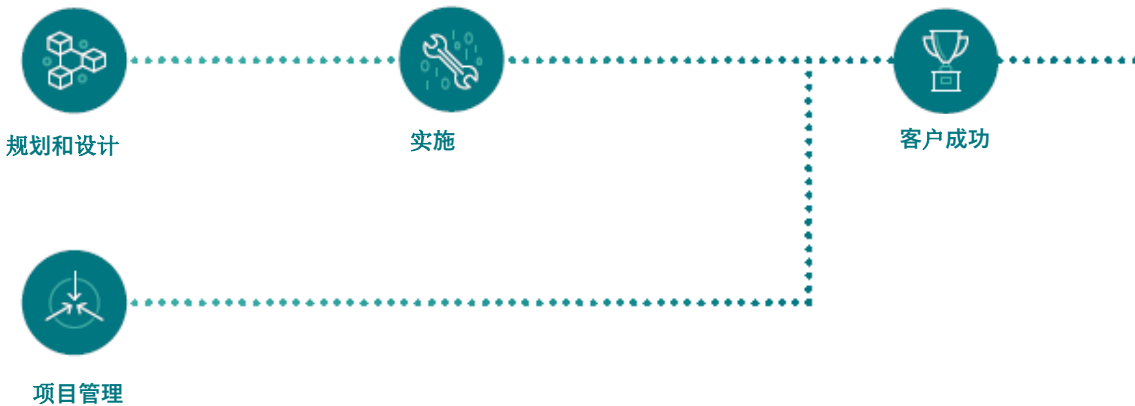
## 客户方需参与的人员：

- 项目经理

**估算的工作量：**根据项目的复杂程度和持续时间而有所不同

## 因素包括：

- 项目持续时间和规模
- 项目报告期望
- 环境、地点和用户的数量



专业服务

## 客户成功

您的成功和满意是我们的重中之重。我们的“上线后支持”、“解决方案支持”以及“调整和优化”有助于确保顺利上线、持续改进和可持续扩展 -- 无论您需要什么，我们都会以适合业务和员工的速度为您提供服务。



客户成功



上线后支持



解决方案支持



调整和优化

## 上线后支持

上线后支持包括在解决方案推出后提供的帮助，确保顺利运行、解决问题并为最终用户提供支持。支持的持续时间和数量取决于客户的人员配置和协议。

### 可能包括以下典型服务：

- 随叫随到的解决方案支持
- 业务或技术支持
- 跟踪成功指标
- 过渡到分流团队
- 过渡到支持
- 分析和解决事件
- 性能监控

### 客户方需参与的人员：

- 项目经理
- 技术负责人
- 业务负责人

**估算的工作量：1-4 周，基于客户协议**

### 因素包括：

- 客户对提供解决方案支持做好了准备
- 解决方案和集成的复杂程度
- 客户期望



## 解决方案支持

解决方案支持的目标客户是需要额外定制支持或特定项目业务支持的客户，其优势是减少了对专门内部支持人员的需求。

解决方案支持可以按小时购买以服务于客户确定的任务。这可以包括额外的专业服务、培训、支持或任务。

注意：软件保障是一种订购产品，包括持续访问更新、错误修复、新版本和特定产品的技术支持，不包括与客户基础设施和/或环境变更相关的额外人工。

### 可能包括以下典型服务：

- 电话联系或工单支持或协调
- Kodak Alaris 维护自定义解决方案文档
- 软件预防性维护
- 为自定义解决方案提供扩展支持
- 解决方案升级支持

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人
- 业务负责人

**估算的工作量：**取决于客户要求，选项可以是特定任务或固定时间，例如每月 1-5 天，基于工作说明书中定义的实际责任

### 因素包括：

- 需要的服务
- 随叫随到的支持
- 解决方案开发规模



客户成功



上线后支持



解决方案支持



调整和  
优化

## 调整和优化

调整和优化需要确定实现系统或软件应用程序最佳性能和效率所需的适当资源和配置。此服务可应用于新系统、现有系统或现有系统的扩展，可以一次性执行，也可以定期执行，如每季度或每年一次。

### 可能包括以下典型服务：

- 收集当前性能指标
- 甄别瓶颈
- 系统分析
- 计算资源和调整规模
- 系统建议
- 持续监控
- 根据需要调整规模

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人
- 系统管理员

**估算的工作量：1-5 天或更长，视需求而定**

### 因素包括：

- 环境、服务器配置和位置的数量
- 工作、表单和类的数量
- 一次性或经常性工作



客户成功



上线后  
支持

上线后支  
持



解决方案  
支持

解决方案支  
持



调整和  
优化

调整和  
优化

专业服务

## 启动帮助套餐

启动帮助套餐是预定义的服务产品，用于帮助我们的智能文档处理（IDP）产品设置并运行基本配置和使用。

## KODAK Info Input Solution

Info Input Solution 的启动帮助适用于较小的解决方案或具有一台服务器、最多 3 项任务和最多 3 个提取字段以及无定制的单开发环境。这项服务为远程服务，并包括基本的启动培训。

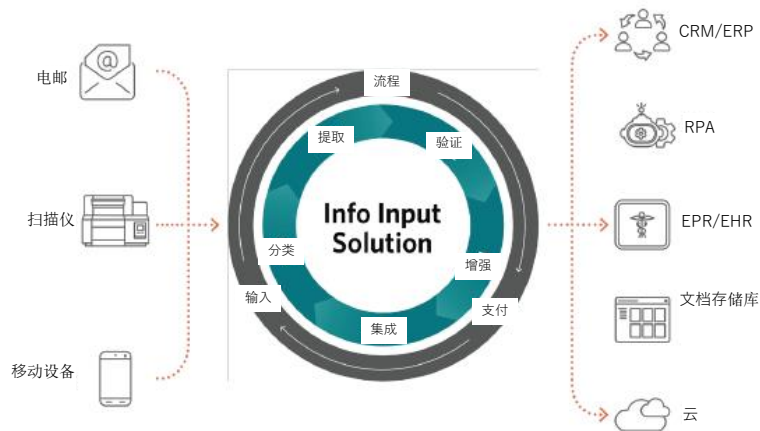
### 可能包括以下典型服务：

- 审核先决条件
- 在单台服务器环境中安装
- 任务设置
- 管理员概述
- 演示
- 如何获得支持

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人
- 系统管理员

估算的工作量：最多 3 天，持续 30 天





## KODAK INfuse 智能互联扫描解决方案

INfuse 的启动帮助适用于需要为一台设备安装和设置 INfuse 管理软件提供远程指导的客户。培训旨在教授客户如何查找将来可能需要的其他资源和信息。

### 可能包括以下典型服务：

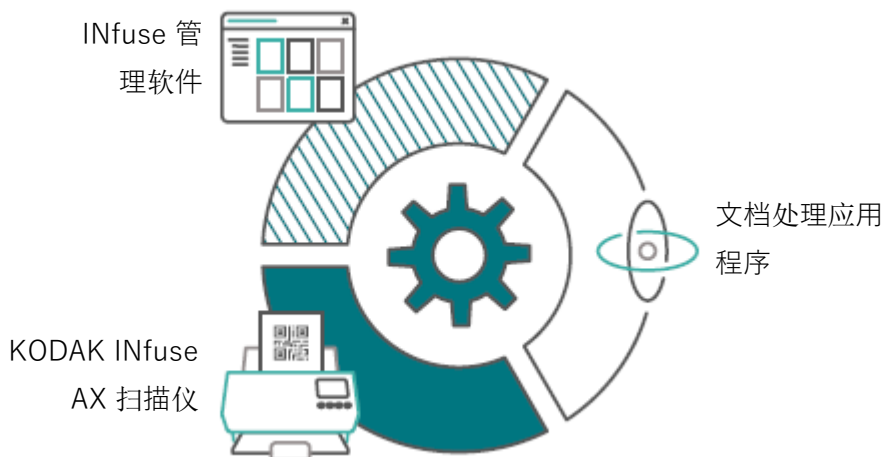
- 审核先决条件
- 安装单台管理服务器环境
- 简易设置表配置
- 一个标准目的地服务设置
- 管理员概述
- 演示
- 如何获得支持

### 客户方需参与的人员：

- 技术负责人
- 系统管理员

**估算的工作量：最多 3 天，持续 30 天**

Active Directory 身份验证、自定义 API 开发以及 SMB、SharePoint 和云存储等其他目标模块均为可选服务，可进行估算和添加。







# Kodak alaris

Makes Sense

所有商标和商品名称是各自拥有者的财产。  
柯达商标和商品外观是在取得 Eastman Kodak Company（伊士曼柯达公司）的授权下使用。

© 2023 Kodak Alaris Inc.  
TM/MC/MR: Alaris, ScanMate  
09/23