



服務說明
技術支援客戶經理
和
SaaS 服務管理（標準和高級）

PTC 服務管理產品概述 2

PTC 承認某些客戶可能會要求 PTC 提高服務水準。PTC 可根據實際購買情況為此類客戶提供高級服務。

這些高級服務根據客戶執行其 PTC 軟體的方式（本地部署或軟體即服務（“SaaS”））專門設計而成。

技術支援客戶經理：對於購買“本地部署許可證”（表示 PTC 不為客戶託管技術）的客戶，這些客戶可以購買技術支援客戶經理（TSAM）服務。

SaaS 服務管理對於購買 SaaS 產品（表示 PTC 為客戶託管技術）的客戶，這些客戶可以購買高級服務管理（TSAM）服務。

請注意，對於 SaaS 客戶，PTC 包括免費的標準服務級別。按照這一模式，PTC 提供了一組明確的可交付成果。PTC 的高級服務管理可選擇性進行購買，能夠提供額外的可交付成果和效益，如下文表 1 所示。

此外，PTC 的高級服務管理還包括，在標準服務和高級服務產品中提供的通用可交付成果的頻率和方法方面的改進。詳情請參見下文表 2。

產品特性高級說明

	本地部署	SaaS	
表 1：服務特點	技術支援客戶經理	標準	高級
客戶賦能/培訓：PTC 工具和流程培訓	✓	✓	✓
服務評價：提供性能趨勢和分析	✓	✓	✓
維護：計畫和調度		✓	✓
升級計畫：與客戶一起制定策略和計畫		✓	✓
重大嚴重程度 0 中斷的根本原因分析：回顧和溝通關鍵問題的主要發現和糾正措施	✓	✓	✓
客戶智慧管理：提供客戶路線圖、應用場景和優先順序的情境感知	✓	✓	✓
產品路線圖和可支援性：溝通服務策略和路線圖，包括重要公告	✓	✓	✓
發佈管理：監督和協調平臺、軟體和架構變更的實施情況		✓	✓
用戶端支持：作為客戶支援在 PTC 生態系統中改善服務	✓		✓

	本地部署	SaaS	
表 1：服務特點	技術支援客戶經理	標準	高級
PTC 代表： 代表客戶利益，向客戶傳遞有關 PTC 進展和組織計畫的重要資訊	✓		✓
風險緩解： 與 PTC 團隊共同監督客戶特定緩解計畫，以確保高效且高品質的解決	✓		✓
軟體性能報告： PTC 軟體修復的優先化和協調	✓		✓
環境諮詢： 協調開展活動，保障系統性能			✓
升級管理： 作為重大運營問題的主要連絡人，推動執行針對具有較大影響力事件的解決方案	✓		✓
案件管理： 管理事件的優先次序，並提供狀態審查和趨勢	✓		✓
成本： 另購服務或包含服務？	另購	SaaS 包含服務	另購

技術支援客戶經理/高級服務管理（另購）說明

高級服務管理和技術支援客戶經理產品的目標就是利用 PTC 生態系統的廣度和深度，從而有效滿足客戶需求。高級服務經理/技術支援客戶經理作為 PTC 團隊的延伸，能夠在組織內順暢開展工作，從而對業務需求進行有效的優先順序排序，並確保重要問題能夠及時準確受到關注。高級服務經理/技術支援客戶經理將代表客戶積極協調開展活動，從而提升客戶的整體服務體驗。

高級服務經理/技術支援客戶經理將為客戶提供有關 PTC 服務交付目標、策略和計畫的深刻認知和見解，讓客戶能夠針對自身關鍵性舉措進行高效的資源、預算和時間規劃。

高級服務管理/技術支援客戶經理服務能夠為客戶的環境和需求提供額外管理監督和情境感知，這將對避免風險和提高問題解決效率產生積極影響。

PTC 高級服務資源將針對活動水準、趨勢、已知問題和解決方案提供定制化和個性化報告，讓客戶更加深入地瞭解自身與 PTC 的關係以及自身的服務體驗。

高級服務經理/技術支援客戶經理還將擁護客戶的利益和需求，代表客戶在 PTC 生態系統中發聲，確保令客戶滿意。

最後，在與客戶的合作中，高級服務經理/技術支援客戶經理會努力瞭解客戶的策略和路線圖，積極地為實現未來成功制定相關計畫。

標準和高級服務管理產品（SAAS）之間的差異

下表重點強調了標準服務級別和高級服務級別間適用的通用可交付成果在交付方法和頻率方面的差異。

表 2：

任務	標準		高級	
	方法	頻率	方法	頻率
客戶賦能/培訓	線上自定進度培訓	按需	面對面或視訊會議	按需
服務評價	視訊會議	每季度	面對面或視訊會議	每月
維護	電子郵件	按需	視訊會議、電子郵件或電話通話	按需
升級計畫	視訊會議	按需	面對面或視訊會議	按需
回顧和溝通根本原因分析	電子郵件	按需	視訊會議或電話通話	按需
客戶智慧管理	電子郵件	每季度	視訊會議、電子郵件或電話通話	每週
表示產品路線圖和可支援性	電子郵件	每季度	面對面或視訊會議	每月
發佈管理	電子郵件	按需	面對面或視訊會議	按需

客戶查詢的服務級別目標為：

- 標準=服務經理在 2 個工作日內回復
- 高級=服務經理在 1 個工作日內回復

服務有效性

高級服務管理/技術支援客戶經理服務通常與客戶的年度支援合同或訂閱服務同時出售。高級服務經理/技術支援客戶經理可用于定期和臨時電話會議：

- **週一至週五**

標準營業時間（通常為合同簽訂所在時區當地時間上午 9 點至下午 5 點，但客戶另有要求並經 PTC 同意的情形除外）。

下列情形除外：

- 經 PTC 認可的節假日

- 內部培訓
 - 根據 PTC 的帶薪休假政策安排的休假（如假期、病假）。
- **星期六、星期天和公共假日**
按**要求**提前通知並由 PTC 自行決定

除非客戶另有要求並經 PTC 同意，書面和口頭溝通均應使用英語。

範圍

- 雖然高級服務經理/技術支援客戶經理一直在為客戶提供服務以滿足客戶的業務需求，但高級服務經理/技術支援客戶經理會在每週的電話會議中正式、主動地與指定客戶進行交流。
- 最多三個確定的客戶聯絡點（PoC）可以直接與單個高級服務經理/技術支援客戶經理個人（或他們不在辦公室時的替代人員）進行溝通和互動。
- 高級服務經理/技術支援客戶經理在任何規定時間內可處理的案件/事件/服務請求的數目預計不超過 30 個。
- 高級服務經理/技術支援客戶經理是一種指定資源，在規定的一周時間內，為一個客戶提供服務的時間預計不超過 10 小時。如果客戶要求持續提供超出該預期平均時長的額外支援，PTC 保留要求客戶購買額外服務的權利。
- 在一個公司購買多項高級服務管理/技術支援客戶經理服務的情況下，PTC 可自行決定保留將相同服務經理/技術支援客戶經理分配至不同合同服務的權利。