



服务说明
技术支持客户经理
和
SaaS 服务管理（标准和高级）

PTC 服务管理产品概述 2

PTC 承认某些客户可能会要求 PTC 提高服务水平。PTC 可根据实际购买情况为此类客户提供高级服务。

这些高级服务根据客户执行其 PTC 软件的方式（本地部署或软件即服务（“SaaS”））专门设计而成。

技术支持客户经理：对于购买“本地部署许可证”（表示 PTC 不为客户托管技术）的客户，这些客户可以购买技术支持客户经理（TSAM）服务。

SaaS 服务管理对于购买 SaaS 产品（表示 PTC 为客户托管技术）的客户，这些客户可以购买高级服务管理（TSAM）服务。

请注意，对于 SaaS 客户，PTC 包括免费的标准服务级别。按照这一模式，PTC 提供了一组明确的可交付成果。PTC 的高级服务管理可选择性进行购买，能够提供额外的可交付成果和效益，如下文表 1 所示。

此外，PTC 的高级服务管理还包括，在标准服务和高级服务产品中提供的通用可交付成果的频率和方法方面的改进。详情请参见下文表 2。

产品特性高级说明

	本地部署	SaaS	
表 1：服务特点	技术支持客户经理	标准	高级
客户赋能/培训：PTC 工具和流程培训	✓	✓	✓
服务评价：提供性能趋势和分析	✓	✓	✓
维护：计划和调度		✓	✓
升级计划：与客户一起制定策略和计划		✓	✓
重大严重程度 0 中断的根本原因分析：回顾和沟通关键问题的主要发现和纠正措施	✓	✓	✓
客户智能管理：提供客户路线图、应用场景和优先顺序的情境感知	✓	✓	✓
产品路线图和可支持性：沟通服务策略和路线图，包括重要公告	✓	✓	✓
发布管理：监督和协调平台、软件和架构变更的实施情况		✓	✓
客户端支持：作为客户支持在 PTC 生态系统中改善服务	✓		✓

表 1: 服务特点	本地部署	SaaS	
	技术支持客户经理	标准	高级
PTC 代表: 代表客户利益, 向客户传递有关 PTC 进展和组织计划的重要信息	✓		✓
风险缓解: 与 PTC 团队共同监督客户特定缓解计划, 以确保高效且高质量的解决	✓		✓
软件性能报告: PTC 软件修复的优先化和协调	✓		✓
环境咨询: 协调开展活动, 保障系统性能			✓
升级管理: 作为重大运营问题的主要联系人, 推动执行针对具有较大影响力事件的解决方案	✓		✓
案件管理: 管理事件的优先次序, 并提供状态审查和趋势	✓		✓
成本: 另购服务或包含服务?	另购	SaaS 包含服务	另购

技术支持客户经理/高级服务管理（另购）说明

高级服务管理和技术支持客户经理产品的目标就是利用 PTC 生态系统的广度和深度, 从而有效满足客户需求。高级服务经理/技术支持客户经理作为 PTC 团队的延伸, 能够在组织内顺畅开展工作, 从而对业务需求进行有效的优先级排序, 并确保重要问题能够及时准确受到关注。高级服务经理/技术支持客户经理将代表客户积极协调开展活动, 从而提升客户的整体服务体验。

高级服务经理/技术支持客户经理将为客户提供有关 PTC 服务交付目标、策略和计划的深刻认知和见解, 让客户能够针对自身关键性举措进行高效的资源、预算和时间规划。

高级服务管理/技术支持客户经理服务能够为客户的环境和需求提供额外管理监督和情境感知, 这将对避免风险和解决问题解决效率产生积极影响。

PTC 高级服务资源将针对活动水平、趋势、已知问题和解决方案提供定制化和个性化报告, 让客户更加深入地了解自身与 PTC 的关系以及自身的服务体验。

高级服务经理/技术支持客户经理还将拥护客户的利益和需求, 代表客户在 PTC 生态系统中发声, 确保令客户满意。

最后, 在与客户的合作中, 高级服务经理/技术支持客户经理会努力了解客户的策略和路线图, 积极地为实现未来成功制定相关计划。

标准和高级服务管理产品（SAAS）之间的差异

下表重点强调了标准服务级别和高级服务级别间适用的通用可交付成果在交付方法和频率方面的差异。

表 2:

任务	标准		高级	
	方法	频率	方法	频率
客户赋能/培训	线上自定进度培训	按需	面对面或视频会议	按需
服务评价	视频会议	每季度	面对面或视频会议	每月
维护	电子邮件	按需	视频会议、电子邮件或电话通话	按需
升级计划	视频会议	按需	面对面或视频会议	按需
回顾和沟通根本原因分析	电子邮件	按需	视频会议或电话通话	按需
客户智能管理	电子邮件	每季度	视频会议、电子邮件或电话通话	每周
表示产品路线图和可支持性	电子邮件	每季度	面对面或视频会议	每月
发布管理	电子邮件	按需	面对面或视频会议	按需

客户查询的服务级别目标为:

- 标准=服务经理在 2 个工作日内回复
- 高级=服务经理在 1 个工作日内回复

服务有效性

高级服务管理/技术支持客户经理服务通常与客户的年度支持合同或订阅服务同时出售。高级服务经理/技术支持客户经理可用于定期和临时电话会议:

- **周一至周五**

标准营业时间（通常为合同签订所在时区当地时间上午 9 点至下午 5 点，但客户另有要求并经 PTC 同意的情形除外）。

下列情形除外:

- 经 PTC 认可的节假日

- 内部培训
 - 根据 PTC 的带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**
按要求提前通知并由 PTC 自行决定

除非客户另有要求并经 PTC 同意，书面和口头沟通均应使用英语。

范围

- 虽然高级服务经理/技术支持客户经理一直在为客户提供服务以满足客户的业务需求，但高级服务经理/技术支持客户经理会在每周的电话会议中正式、主动地与指定客户进行交流。
- 最多三个确定的客户联络点（PoC）可以直接与单个高级服务经理/技术支持客户经理个人（或他们不在办公室时的替代人员）进行沟通和互动。
- 高级服务经理/技术支持客户经理在任何规定时间内可处理的案件/事件/服务请求的数目预计不超过 30 个。
- 高级服务经理/技术支持客户经理是一种指定资源，在规定的一周时间内，为一个客户提供服务的时间预计不超过 10 小时。如果客户要求持续提供超出该预期平均时长的额外支持，PTC 保留要求客户购买额外服务的权利。
- 在一个公司购买多项高级服务管理/技术支持客户经理服务的情况下，PTC 可自行决定保留将相同服务经理/技术支持客户经理分配至不同合同服务的权利。