

ServiceMax Core for China

专为资产密集型行业打造的服务软件



ServiceMax 是专门针对服务执行的软件,能够简化资产密集型行业中复杂设备的维修与维护。它基于 Salesforce 平台开发,采用阿里云,帮助在中国运营的 OEM 企业、及其服务提供商和资产运营方保持设备持续运行,同时避免数据合规风险。这样,我们的客户就能够实现更高的收入和设备运行时间,提升生产效率,优化客户体验,增强安全性,并改善合规表现。



5倍

已安装资产可视性
提升至

2倍

响应速度加快

8000万美元

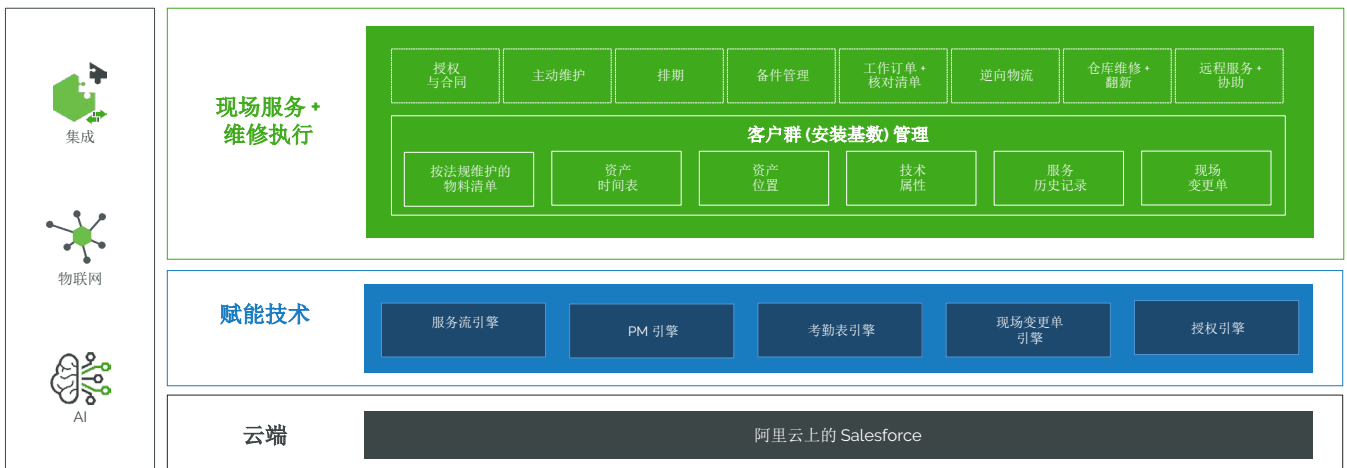
新增服务收入超过



ServiceMax 成为我们现场服务能力全面数字化的基石。正是因为有了 ServiceMax 的支持,业务转型才得以成功推进。

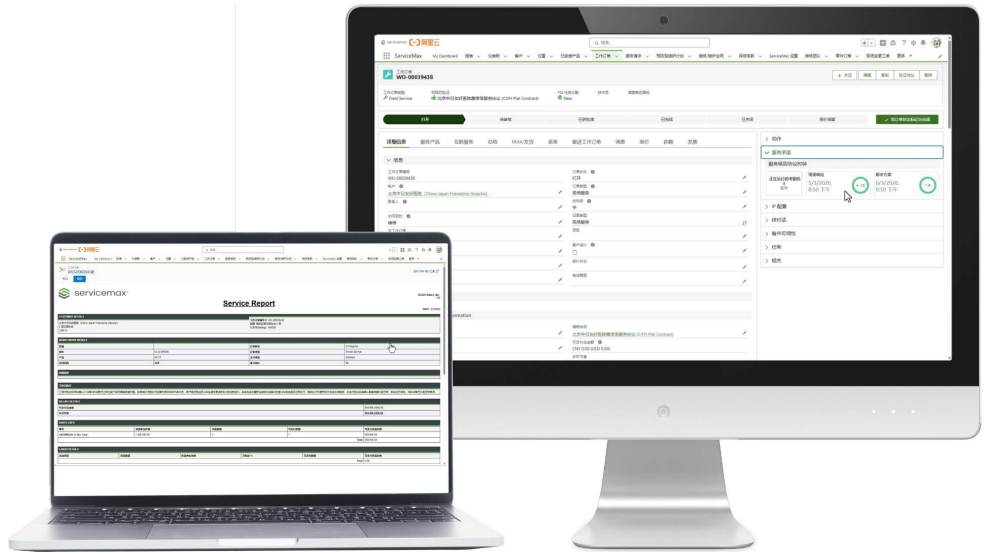
- Jean-Pierre Samilo,
Vice President, Services Digital Enablement

无缝适配以资产为中心的服务执行



工单与作业管理

跟踪并标准化完整的作业管理生命周期,从简单的维修工单到长周期、多资源的作业,提升可见性、效率和服务执行力。

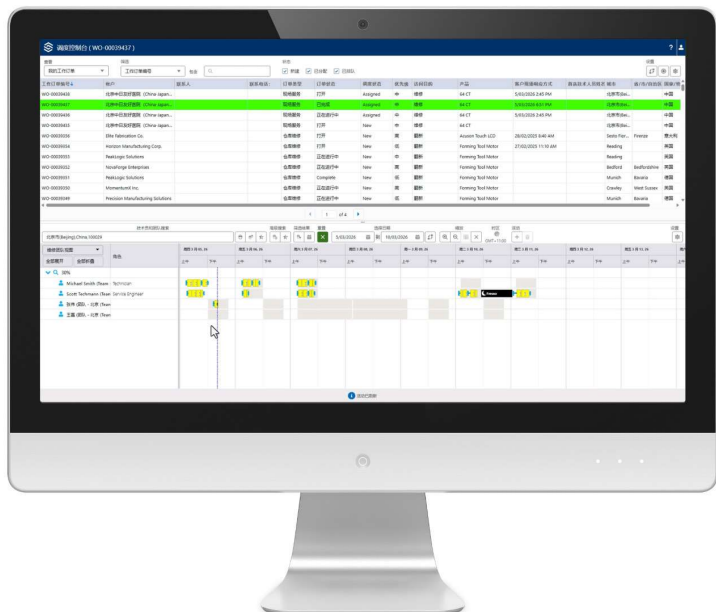


特点和功能

- 端到端工单管理
- 直观的拖放式调度排班
- 工作计划 - 在任务层面管理复杂作业
- 动态核对清单
- 现场变更单 (FCO) 管理
- 工作简报 - 包含详细任务、核对清单和定价
- 带数字签名的形式发票
- 现场问题报告 - 支持产品层面的分析
- 客户沟通与调查
- 与 ERP 集成的发票

已安装资产管理

ServiceMax 捕捉完整的设备维护数据,以提升服务准确性,促进主动维护,并通过更好地掌握资产状况,创造新的收入机会。

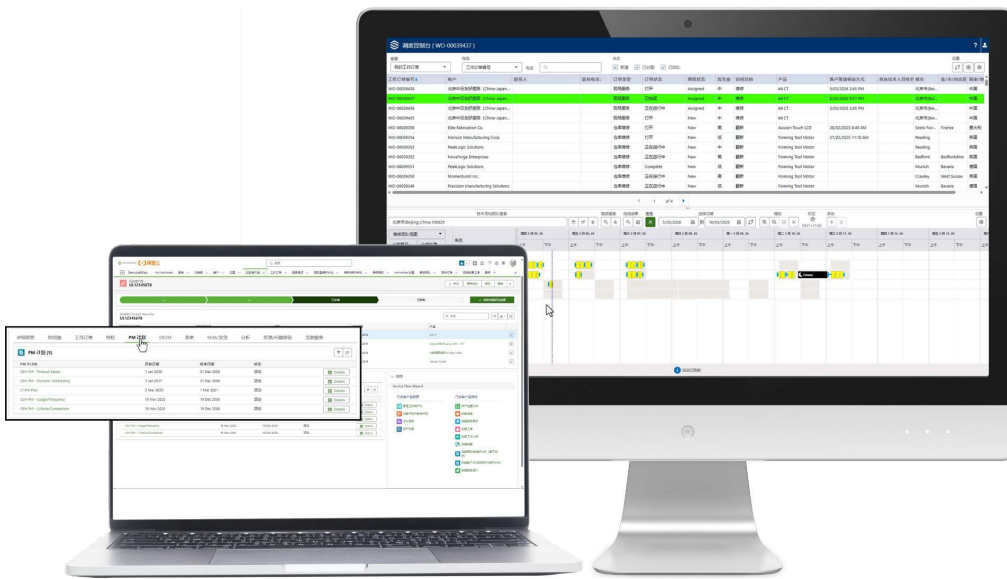


特点和功能

- 集中式资产记录 - 包括组件层次、历史记录、位置和状况
- 对互换和替代的序列化备件, 按照维护要求进行管理
- 偏差验证 - 可标记与原始配置的偏差
- 技术属性和使用关系捕捉
- 物联网 (IoT) 赋能的工单触发
- 服务历史、注解和知识库
- 与 ERP 集成 - 包括预建集成和基于 API 的集成

计划性与预测性维护

ServiceMax 提供全面的维护管理, 支持计划性和主动性策略。它包括先进的物联网数据集成, 可自动触发服务, 从而提升设备正常运行时间和客户满意度。

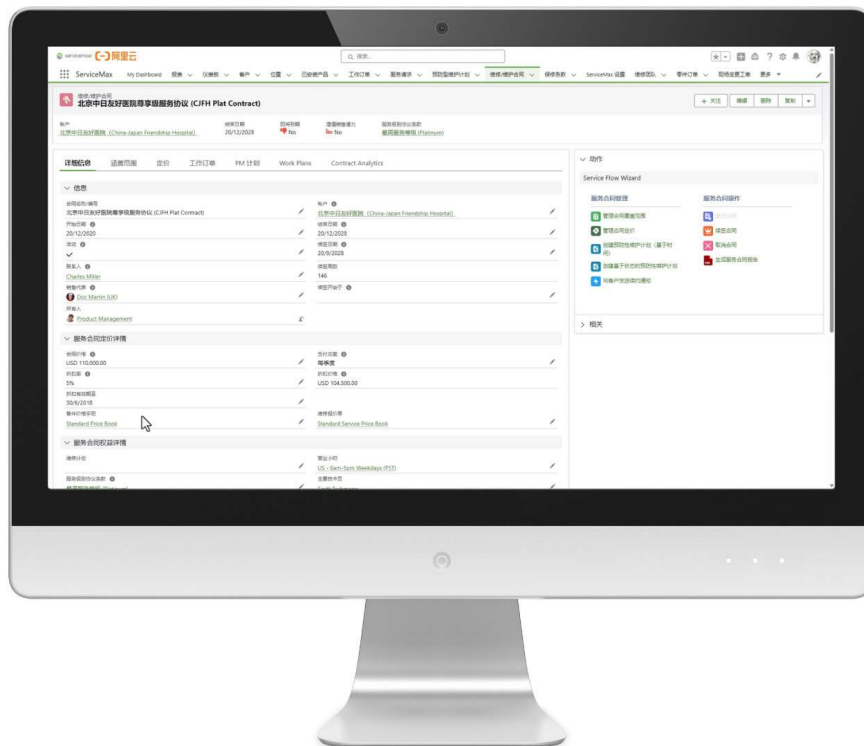


特点和功能

- 通过预定义的排班, 制定主动维护计划
- 基于时间和条件的可配置型维护计划
- 调度排班 - 基于位置的分组
- 根据工作情况进行更新的自适应调度
- 自动创建工单和任务
- 与主流平台的物联网集成

合同与权益

ServiceMax 可以确保即使是复杂的合同和保修结构,也能通过定制的定价规则,在服务的每一个阶段实现灵活性和准确性。它有助于支持长期服务协议,保障收入,并提升客户信任。



特点和功能

- 先进的权益引擎 - 可根据合同,对备件和人工费用进行精确定价
- 在服务交付全过程中获取定价数据
- 可复用的合同与保修模板
- 简化合同与保修的创建和验证
- 跟踪访问、工时和备件的自动化服务阈值
- 确保合同合规性的 SLA 时钟

备件、退货和维修管理

ServiceMax 统一管理备件物流、逆向流程和维修执行,确保在现场服务、退货和仓库维修中心等各个环节,相关备件始终可用且完全可追溯。它有助于降低库存成本,并标准化维修操作,以实现可扩展性。

特点和功能

备件与退货管理

- 实时了解库存可用性 - 包括随车备件
- 序列化备件和批次跟踪
- 传输、安装和互换过程中的备件清单验证
- 可配置的核心退货工作流 - 按退货类型
- 有缺陷资产或子组件的退货单 - 包括危险材料处理和安全处置地点

仓库维修执行

- 维修请求管理
- 基于规则的仓库分配, 实现路线自动选择
- 现代化的基于队列的管理:
 - 工作负载可见性, 支持重新平衡
 - 维修进度可视化 - 跨工作站
 - 自主式工作的可选分配
- 分步式维修程序

仪表板和 KPI

实时洞察服务性能。ServiceMax 仪表板和关键绩效指标 (KPI) 帮助服务管理者实时监控执行情况, 衡量业绩水平, 发现改进空间, 并在各地区和团队之间做出以数据驱动的决策。



特点和功能

- 预构建服务性能仪表板
- 具有下探和筛选功能的自定义报告
- 利用率、首次修复率、收入等各项指标
- 实时运营洞察, 助力快速决策

SERVICEMAX CORE FOR CHINA 已具备企业级部署能力

ServiceMax 开发企业级服务软件, 加速价值实现。

2.7亿+ 已托管工单

5亿+ 已跟踪的安装产品

- **全球客户转型 - 战略与基准支持:**一支由行业专家组成的专业团队, 服务于 30 多个战略客户组合, 并已完成 200 多个战略项目。
- **专业服务 - 实施和客户成功:**支持全球 450+ 客户的项目。
- **ServiceMax 服务流程:**ServiceMax 实施的基础技术, 能够加速实现价值。我们的业务工作流程引擎确保相关人员在合适的时间收到合适的信息, 从而优化行业专属流程, 并灵活适应服务业务不断变化的需求。

关于 PTC (NASDAQ: PTC)

PTC 通过屡获殊荣、经市场验证的解决方案发掘工业创新, 使公司的产品和服务能够脱颖而出、改善卓越运营并提高员工生产力。借助 PTC 及其合作伙伴生态系统, 制造商可以利用当今的新技术前景来推动数字化转型。

有关 ServiceMax 的更多信息, 请访问: www.ptc.com/products/servicemax/

© 2026, PTC Inc. (PTC) 保留所有权利。本文所述信息仅供参考, 如有更改, 恕不另行通知; 不应将这些信息视作 PTC 提供的担保、承诺或服务内容。PTC、PTC 徽标和所有其他 PTC 产品名称及徽标均为 PTC 和/或其子公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。所有其他产品或公司名称是其各自所有者的财产。任何产品 (包括任何特性或功能) 的发布时间均可能会发生变化, 具体以 PTC 为准。

1087500_ServiceMax_Core_Datasheet_03_26