



亮点

- 将您的技术支持服务外包给 IBM，我们将利用全球服务基础架构为您提供全方位支持，帮助您加快上市时间并拓展新的市场
 - 技术支持服务外包能使您专注于产品提升与客户满意度，而不是管理技术支持
 - 使用预测性分析来帮助改进预测性技术支持和产品性能
-

ATM 和分支机构技术 OEM 售后支持

外包售后技术支持，提升客户服务水平

作为自动柜员机 (ATM)、分支机构技术和自助服务设备的原始设备制造商，您需要为客户提供可靠的技术服务支持。理想情况下，您希望将新的产品线加速推向现有市场并快速扩展新市场。然而，创建可以为这些目标提供支持的端对端技术支持基础架构，不仅价格昂贵，而且过程复杂。此外，如果采取管理多个第三方供应商的方法，他们可能对问题采取被动方法而非主动方法，因此也并非理想之选。

IBM Managed Support Services 是一项为原始设备制造商的 ATM 和分支机构提供的服务。借助这项服务，您可以访问 IBM 的企业级全球售后保证和维护支持基础架构。我们的服务可以帮助提升客户服务并提供对新产品和新市场支持，帮助您更快赢得市场份额。我们还使用分析工具来帮助持续监控和改善产品性能以及稳定性。我们拥有超过 30 年的售后技术支持经验并在全球拥有数千名认证的专业人员，可以满足您的需求并通过支持高度的产品可用性帮助您赢得客户忠诚度。



加速上市时间、拓展新的市场

通过我们的服务，您可以使用我们成熟的、经过认证的全球一致的产品支持基础架构，从而加速推进新型和新兴 ATM 技术、分支机构技术以及自助服务设备的上市时间。我们可以为您节省通常用于创建和维护售后技术支持功能的时间、资金和资源。这样，您将有更多时间专注于您所擅长的业务，如不断创新、市场增长和更高质量的产品开发等。

推进高可用性，提高客户满意度

我们的解决方案可以提供更稳定可靠的售后技术支持基础架构，旨在帮助您保持您的 ATM、分支机构技术和自助服务设备的服务级别协议 (SLA) 和关键绩效指标 (KPI)。通过优化产品的可用性和性能，您可以交付更佳的客户体验并提高客户忠诚度，从而促使您的客户（如银行和金融机构）更愿意继续购买您的产品。由于我们拥有针对一系列不同产品的支持设备，您还将因为单一供应商的简单性、稳健的技术支持而获益良多，而不是疲于与多个第三方供应商进行合作。这也有助于巩固和扩大您的资产状况。

我们的服务包括：

- **呼叫中心支持**：有助于捕捉客户支持问题并验证服务权限
- **技术支持中心服务 (TSC)**：可提供稳健的一级 (L1) 和二级 (L2) 支持，以帮助远程识别问题，指导客户解决问题或在必要时协调制造商提供三级 (L3) 工程技术支持协作
- **资源管理中心 (RMC) 服务**：帮助计划工程师执行现场服务、订购零部件、协调并监控服务呼叫及 SLA，进而为 TSC 提供支持
- **零部件物流管理**：包含库存管理、零部件采购与交付、自动化零部件追踪，以促进远程技术支持
- **现场支持**：包含故障维修支持、预先计划维护、机器与零部件更换、安装、移动、设备更换
- **中心与仓库服务**：协助场外维修或完成全球范围的产品回收及非缺陷型测试和其他实验室测试，以帮助降低偶发性产品故障和售后支持问题



我们可提供评估服务，帮助您确定售后技术支持服务的最佳组合，以满足您独特的需求和预算。

支持通过分析功能改善产品性能

我们的服务可将预测性分析嵌入到您的服务环境中，提升客户支持水平。

通过分析洞察力辨别趋势并提前发现问题，从而使您获得竞争优势。通过对问题描述、呼叫历史及机器类型的高级文本分析的实时评分，我们将能够尽早识别出现的问题并抢先规划支持活动，从而提升产品的品牌声誉。这些分析功能可为您提供一种前瞻性方法，通盘考虑 ATM、分支机构技术及自助服务设备，而不是简单地解决单个问题，从不考虑修复潜在的问题。

为什么选择 IBM ?

IBM 已帮助许多技术公司跨地域交付了更高效的客户服务，并提高了客户满意度。我们拥有约 19,000 名服务人员，平均拥有 14 年的服务经验。我们在全球 209 个国家和地区设有分部，运营着 70 家远程支持中心，并支持 127 种语言。此外，我们还拥有 114 个硬件和软件实验室、8 家研究中心，支持超过 30,000 种不同产品。¹

有关更多信息

如欲了解 IBM Managed Support Services 这一面向原始设备制造商的 ATM 及分支机构服务的更多信息，请联系您的 IBM 代表或访问以下网站：ibm.com/services/techsupport



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Global Services
Route 100
Somers, NY 10589

2015 年 7 月 编制于美国

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档是首次发布日期之版本，IBM 可能会随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议的条款和条件获得保证。

¹ 所示数字为截至 2015 年 4 月的最新数据。



请回收利用