



## 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，同时获取分析洞察力
- 具有更高的灵活性，将投资分配至产品创新上

# IBM 售后技术支持服务

*单一售后支持服务提供商，帮助您提升客户体验水平*

您的生产企业需要向客户提供可靠的售后保证与维护支持。无论您的产品是企业对企业产品还是企业对客户产品，一旦涉及到售后技术支持，便会面临着“构建还是购买”的选择。但是创建新的基础架构需要时间、资金和持续的开支。如果您想拓展新的市场，您的基础架构还需要部署到全球范围并提供多种语言功能。无疑，所有这些因素都会导致产品延迟上市，并且会使您无法专注于核心业务。

IBM Managed Vendor Support Services 可提供全球基础架构与技巧，帮助您向客户交付企业级的售后技术支持。我们强大的服务基础架构可助您提高新地区的服务级别，提供一致的服务级别协议 (SLA)，并提升客户体验。IBM 拥有 30 年的售后技术支持体验以及成千上万名认证专业人员，能够在 209 个国家和地区提供涵盖 127 种语言的服务，可实现更快的提升，在帮助您规避风险和提高业务效率时，可对您提供全球范围的支持。



### 助力加速新产品上市并提高全球影响力

通过我们的服务，您可以自如地使用我们成熟的全球一致性服务基础架构，从而加速新型或新兴产品线的上市步伐。将技术支持服务外包给 IBM，您将无需创建和维护全球售后技术支持所需的基础架构，从而节约您的时间、资金和资源。

我们可以提供评估服务，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。由于产品与客户多样性且数量庞大，因此可能需要一个灵活的方法来满足服务需求。正因为如此，您才需要从我们的多种管理供应商支持服务中选择一种或进行任意组合。此外，我们还可建立治理计划，确保始终符合双方商定的 SLA 和关键绩效指标 (KPI)。服务涵盖：

- **售后支持服务评估**：可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
- **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 (TSC) 服务**：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



IBM 分公司遍布全球，我们能够提供不同语言的支持。此外，我们还可提供零部件与物流专业知识以及全球范围的库存。及时高效地将零部件交至客户是技术支持的重要组成部分。为了达到此目标，使用 IBM 零部件物流专业知识和全球范围库存可给您提供极大的优势。在任意指定的日子，我们可将约 27,000 个零部件移交至全球客户所在位置。我们装备精良，拥有跨越全球 556 个仓储点超过 110 万的 IBM 和非 IBM 零部件，以及高达 99.9% 的精确库存，可以随时随地交付所需的配件，从而提高设备可用性与客户满意度。<sup>1</sup>

### 助力您专注于核心业务与客户满意度

将技术支持服务外包给 IBM，您就可以有更多的精力专注于您最擅长的领域，使您的产品组合脱颖而出。您可能以不断创新、追求卓越产品、持续改进、提供极佳客户体验作为您的业务目标，期望在这些方面加强您的业务优势。将技术支持服务外包，您就可以继续对其进行锤炼，同时最大限度地利用对您业务成功至关重要的知识资本。

此外，我们可将分析技术整合进您的业务环境中，以帮助提高产品质量、提升客户满意度。我们的分析服务可帮助从事件驱动在现场数据中获取客户洞察力，在可提升产品设计、工程、市场营销、采购与客户支持的方面，对其进行应用。我们还可采用预防性维护来帮助减少中断，并将您从基于间断的方法转向基于条件的方法，这可降低对终端用户的影响。所有这些功能旨在持续改进并提升客户体验。

### 助力您获得更高的投资灵活性

我们的服务支持更灵活的投资选择，您可增建自己的产品特征与功能，而不是使用这些资金去构建与维护您的售后技术支持基础架构。

通过选择 IBM 作为您单一的全球提供商，而非借助多区域服务提供商或内部资源，您可显著降低售后支持的复杂度。IBM 的高技能型人才可提供企业级服务，同时贵企业可节约雇佣、培训或维系员工的成本。此外，您可从固定劳动力向多变劳动力进行转型。在某些情况下，这包括获取资源以使用现有投资。还可更快速地扩展或缩小服务，以帮助降低非高峰时期员工未充分利用的风险。

借助我们的托管供应商支持服务，许多公司已经提高了客户满意度，并体验到了切实可行的业务收益。以下将描述其中一家公司的情况：

### 获得超过 98% 的全球服务成功率

#### 业务挑战：

美国主要的 IT 设备与解决方案提供商对连续不断的现场硬件更换计划的需求日益增长。因此，公司需要重建其服务基础架构。他们需要服务解决方案，以降低运营成本、提高生产率、加速服务交付并提供与供应商无关的更高质量现场支持。

#### 解决方案：

公司可保持积极的服务交付目标，在四小时内提供 100% 的及时支持。客户也可实现超过 98% 的全球服务成功率，从而带来持续高水平的客户满意度以及新的业务机会和行业认可。除此之外，客户显著减少了现场技术支持与保修费用。

---

*“当 IBM 的服务工程师作为我们服务团队的成员到达现场时，我们的服务将脱颖而出，这将有效推动我们的销售。”*

- 全球支持交付服务、IT 与解决方案设备提供商总监

---



## 为什么选择 IBM ?

IBM Managed Vendor Support Services 已帮助许多科技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。IBM 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，支持 127 种语言并运营着 70 家远程支持中心。借助 IBM 久经考验的基础架构与业内领先的分析洞察力，您的售后技术服务方法可迈上新的台阶。

## 有关更多信息

如欲了解有关 IBM Managed Vendor Support Services 的更多信息，请联系您的 IBM 代表或访问以下网站：[ibm.com/services/techsupport](http://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](http://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](http://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。

<sup>1</sup> 所示数字为截至 2015 年 3 月的最新数据。



请回收利用