

K/3 WISE VIP绿色通道服务方案介绍

K/3服务支持部



目录

服务简介
服务对比
服务流程
服务报价
客户案例

服务简介

服务定义： VIP绿色通道是为对服务响应及处理时效有较高要求的客户量身定制的高端服务产品，包含热线专属坐席和提单绿色通道两项内容

目标客户： 集团级、机构级战略客户；对服务响应及处理时效有较高要求的客户；重视公司信息系统保障的客户

VIP服务

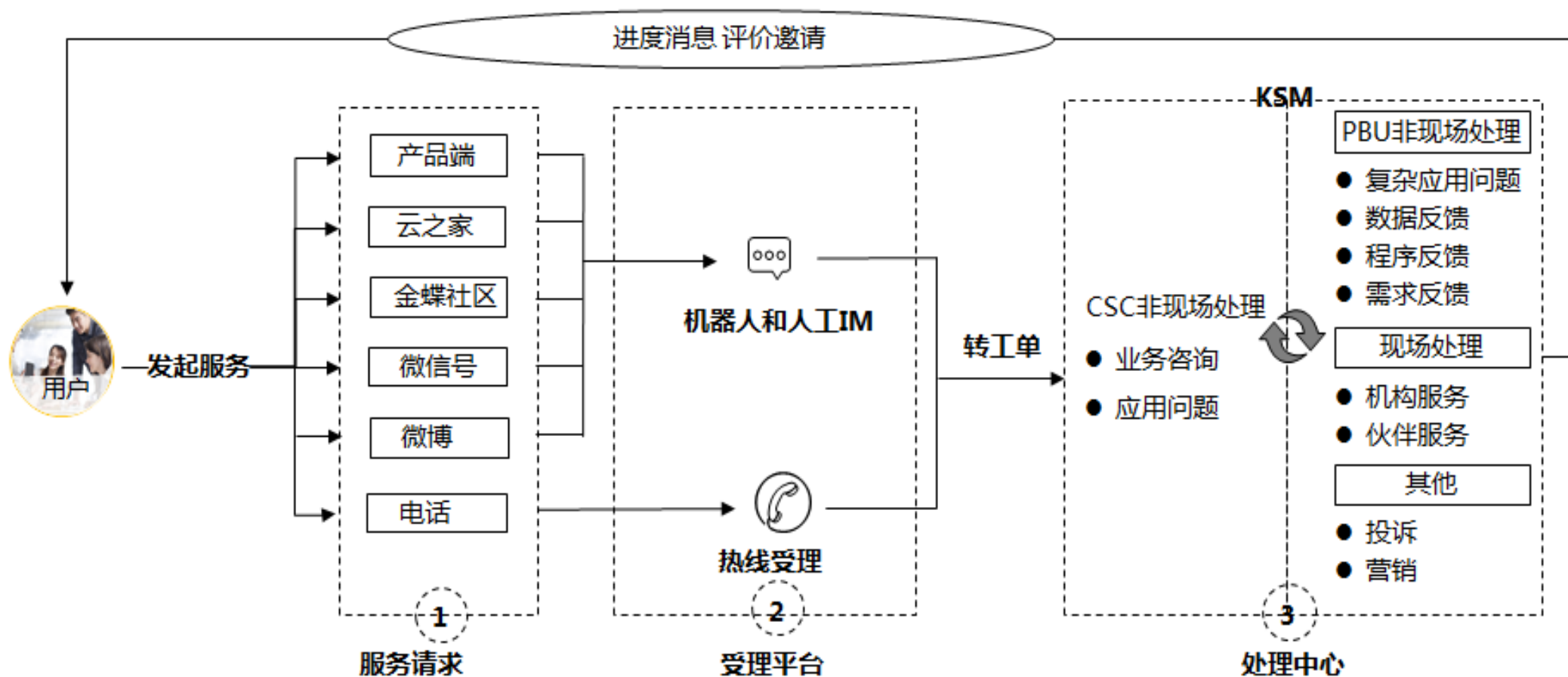
热线
专属坐席

提单
绿色通道

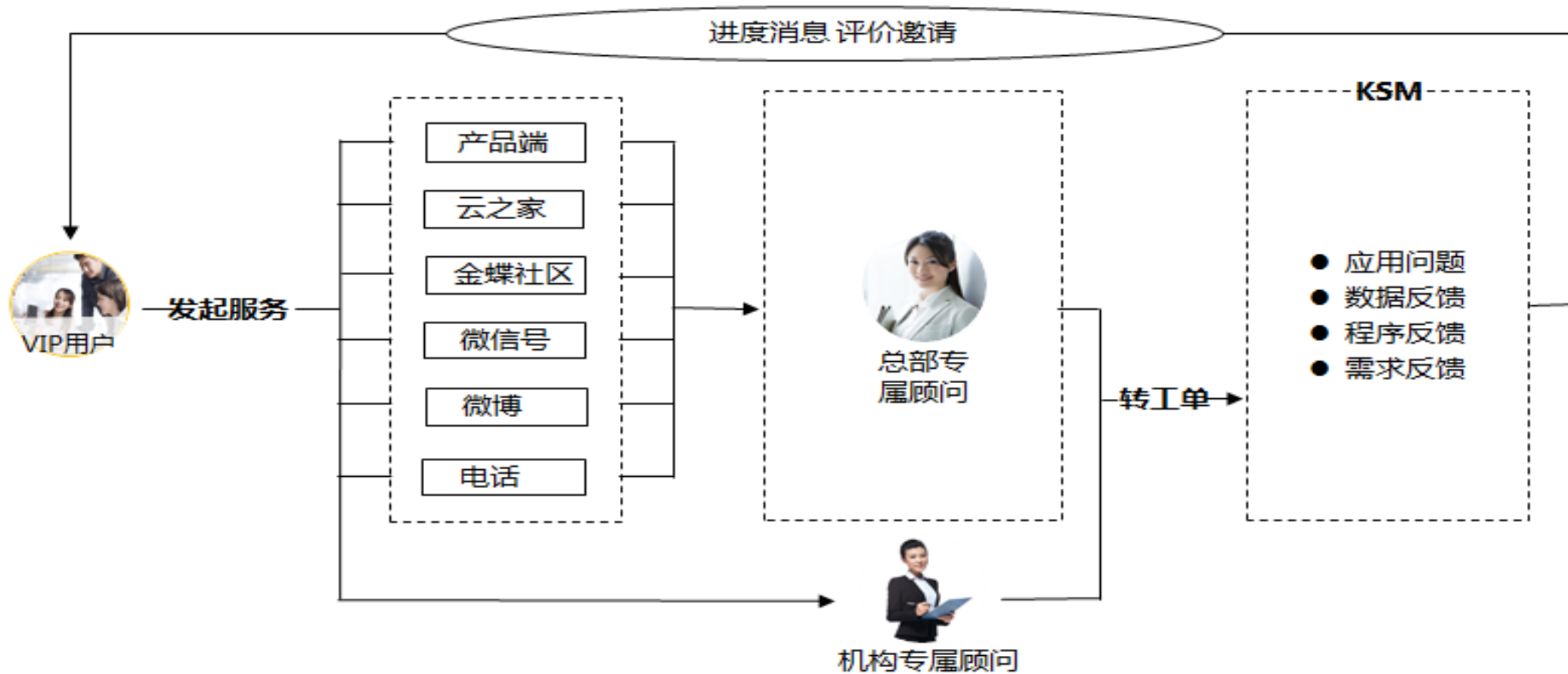
VIP VS 普通

	VIP绿色通道服务	普通运维服务
服务团队	专属服务团队	无专属服务团队
热线坐席	VIP专线坐席	4008普通坐席
服务流程	技术专家直接受理	从初级工程师逐步升级处理
响应标准	不区分故障类型 按第一级别优先响应	按故障级别排期响应 (紧急、严重、重要、一般)

普通服务流程



VIP服务流程



响应标准

服务内容	服务标准	服务时间
VIP热线	周一至周日	7*8小时
	上午8:30—12:00；下午13:00—17:30提供服务	
提单绿色通道	不区分故障类型 2小时内响应，24小时内解决或提供变通方案	7*8小时

服务价值



开通VIP绿色通道
服务响应零等待



专属服务团队
一站式问题跟踪处理

客户案例-上海加冷松芝



规模：> 5000万

应用时间：十年

财务、供应链、生产和成本等多个领域功能

- 2017年5月由V12.1升级到V14.2
- 因公司业务复杂，且升级版本跨度大，升级后在成本核算性能及流程上问题较多
- 标准支持服务响应速度不能满足客户需求

续签标服同时购买VIP专属服务，获得专属服务通道及优先响应支持，满足客户的高标准服务要求



总部服务及研发组建专属团队对接解决客户问题，机构服务人员现场跟进处理，及时协调总部支持



Thank you!

