

优先客户成功计划

为您量身打造的深度应用指导和培训，深度结合业务，实现业务目标。

支持保驾护航，确保您业务持续。

您采纳了优先客户成功服务，您将得到：

更快速的服务响应	更深入的业务指导	更主动的服务
更高优先级的服务支持，您可以优先接入服务通道，获取服务支持。更快速的服务响应，4h内响应您的工单问题，更快的处理解决您的业务问题	专家通过体系化的应用培训，结合您业务的深度应用指导，更高效的整合您的业务和产品，提供深度应用建议，更快速的实现您的业务价值	CSM可以根据您的业务处理高峰等关键时刻，协调资源为您提供支持服务，确保您的业务持续平稳运行，以保障业务目标的实现

您还将获取到如下价值点：

提升应用价值	提升您的使用体验
应用健康度评估、系统运营报告	BIP运营服务
提供应用健康度情况分析、运营情况分析和报告，为您的战略决策提供支撑	提供服务情况、应用情况、活跃情况等运营服务的可视化展示和穿透分析，随时了解应用情况并调整应用策略

成功计划与重要特性比较：

服务项目		标准成功计划	优先成功计划	尊享成功计划
自助服务	自助检索	✓	✓	✓
	帮助中心	✓	✓	✓
	学习视频	✓	✓	✓
	社区交流	✓	✓	✓
	智能AI客服	✓	✓	✓
支持服务	IM人工服务	7x8人工服务 服务优先级【低】	7x12人工服务 服务优先级【中】	7x12人工服务 服务优先级【高】
	工单服务	7x8人工服务 响应时长1个工作日	7x12人工服务 响应时长4H	7x12人工服务 响应时长2H
	热线服务	7x12人工热线电话	7x24人工服务热线电话	7x24人工热线电话
	开发者支持	-	-	线上线下YonSuite客开技术培训、技术咨询等
培训服务	专属定制培训	-	体系化的产品应用辅导和培训	个性化的产品应用辅导和培训
	互动研讨会	-	-	CSM针对特定主题与客户进行互动讨论
	深度应用指导	-	CSM专家进行产品深度应用的指导	CSM专家进行个性化定制的产品深度应用指导
策略 & 规划	业务创新最佳实践规划	-	-	业务创新规划，并提供个性化定制的最佳实践和业务创新规划蓝图
	成功指标检查和 建议	-	-	提供智能分析看板
		-	-	通过指标巡检工具进行指标巡检并提供业务建议
	应用健康度评估	-	✓	✓
	系统运营报告	-	✓	✓
BIP运营服务	-	✓	✓	
主动服务	关键时刻支持	-	✓	✓

了解更多信息

请联系您的客户成功经理，进一步了解我们如何帮助您实现成功。

400-6600-588

www.yonyou.com

© YonSuite客户成功部,保留所有权利。2024 年 3 月