



# SMC China 技术支持流程

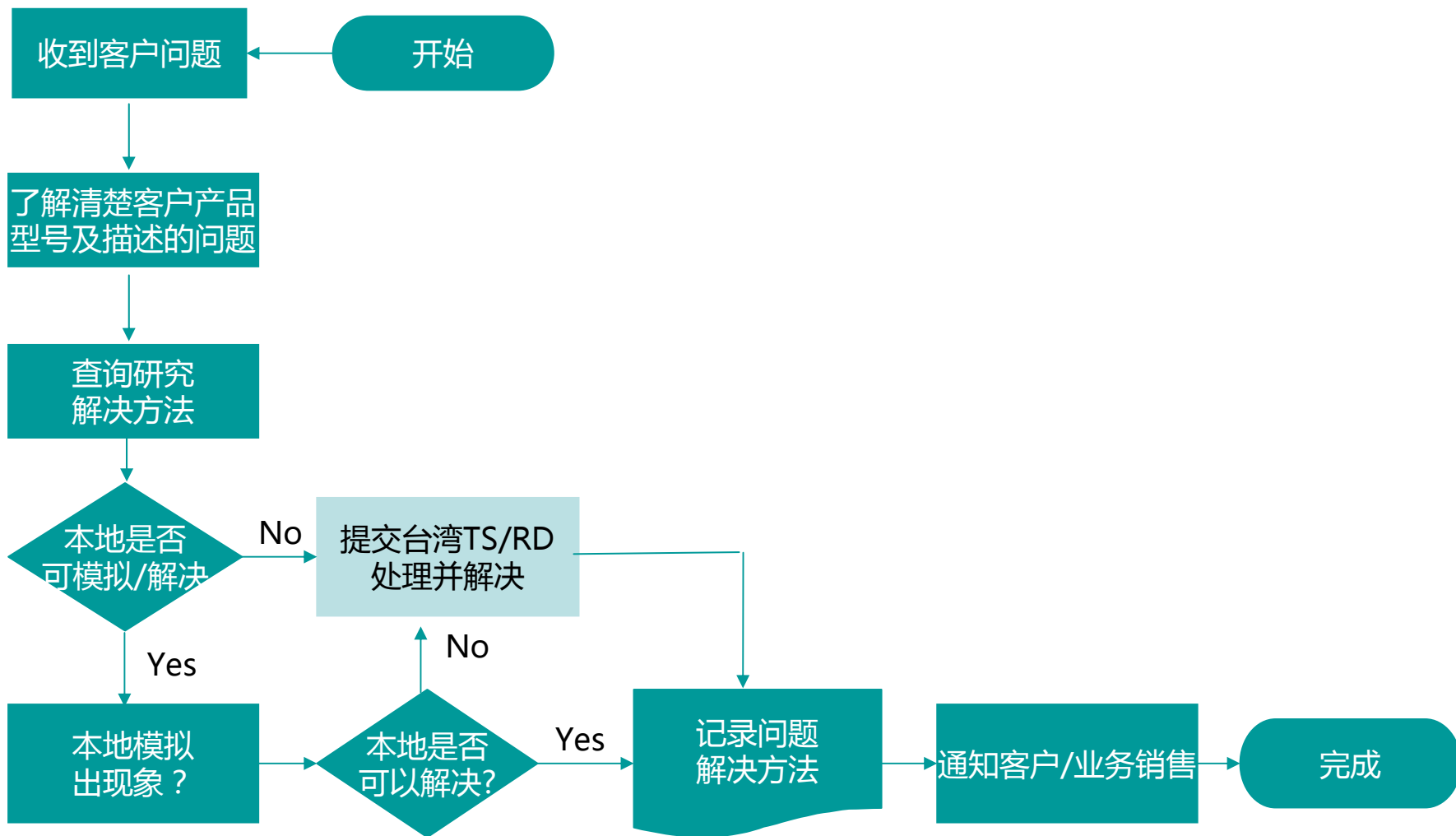
SMC技术支持部

WIRELESS BROADBAND SWITCHES VOIP NAS

[www.smc-prc.com](http://www.smc-prc.com)

**SMC**<sup>®</sup>  
Networks

# 产品售后技术支持流程



# 技术支持团队

- 本部技术支持工程师按技术和经验分为3级梯队。
- 品牌业务的技术支持团队，由1级，2级，3级工程师组成

**1级**：资深技术支持工程师

**2级**：SMC大客户，提供可现场支援的服务

**3级**：提供所有客户免费电话、Email、Web Site支持



1级

资深工程师

2级

技术支持工程师

培训讲师

3级

800 客服工程师

# 技术支持内容

---

## 服务内容Summary

- 800 免费支持服务热线开放时间(节假日除外)：周一至周五 09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00
- 提供现场支援 (符合规定条件下)
- 协助测试选型
- 提供技术支持报告
- 工程师技术窗口对应
- 在线技术支持 (MAIL, MSN, SKYPE, NETMEETING)
- 对总代/地总提供技术方案支持
- 产品技术培训

注：以下内容为主要客户可提供协助的内容：

方案编写，工程实施，招投标，设备安装，网络维护，系统升级，最终用户的培训。

# 技术支持部联络

---

SMC上海技术支持部

上海市虹漕路421号63号楼1F 邮编200233

技术工程师：姜伟

TEL：(021)64859922 #6041

FAX：(021)64956525

免费客户服务热线: **800-820-6000**



谢谢!

WIRELESS BROADBAND SWITCHES VOIP NAS

[www.smc-prc.com](http://www.smc-prc.com)

**SMC**<sup>®</sup>  
Networks