

Quectel-NBIOT 项目

_客户群维护手册

NB_IoT 模块系列

版本：Quectel-NBIOT 项目_客户群维护手册_V1.0

日期：2020-02-29

状态：临时文件

上海移远通信技术股份有限公司始终以为客户提供最及时、最全面的服务为宗旨。如需任何帮助，请随时联系我司上海总部，联系方式如下：

上海移远通信技术股份有限公司

上海市闵行区田林路 1016 号科技绿洲 3 期（B 区）5 号楼 200233

电话：+86 21 51086236 邮箱：info@quectel.com

或联系我司当地办事处，详情请登录：

<http://www.quectel.com/cn/support/sales.htm>

如需技术支持或反馈我司技术文档中的问题，可随时登陆如下网址：

<http://www.quectel.com/cn/support/technical.htm>

或发送邮件至：support@quectel.com

前言

上海移远通信技术股份有限公司提供该文档内容用以支持其客户的产品设计。客户须按照文档中提供的规范、参数来设计其产品。由于客户操作不当而造成的人身伤害或财产损失，本公司不承担任何责任。在未声明前，上海移远通信技术股份有限公司有权对该文档进行更新。

版权申明

本文档版权属于上海移远通信技术股份有限公司，任何人未经我司允许而复制转载该文档将承担法律责任。

版权所有 ©上海移远通信技术股份有限公司 2020，保留一切权利。

Copyright © Quectel Wireless Solutions Co., Ltd. 2020.

文档历史

修订记录

版本	日期	作者	变更表述
1.0	2019-02-29	梁维	初始版本

目录

文档历史	3
目录	4
1 引言	6
2 基本流程.....	7
2.1. 群组创建与释放	8
2.1.1. 群组命名	8
2.1.2. 群昵称设置	8
2.1.3. 群组释放条件	8
2.2. 维护客户需求调查表	9
3 群组成员分工.....	10
3.1. 客户需要做的	10
3.2. FAE 需要做的	10
3.3. 软件接口人需要做的	10
3.4. PM、销售需要做的	10
4 FAQ.....	11
4.1. 不盲目@群组成员	11
4.2. 群组必选人员	11
4.3. 模组待开发功能进度咨询	11
4.4. 版本归档时间	11
4.5. 关于 SDK 版本包	11
4.6. 下载和调试工具问题	12
4.7. 禁止私聊群成员	12
4.8. 统一群组	12
4.9. 群成员离职退群	12
4.10. 群规定	12

1 引言

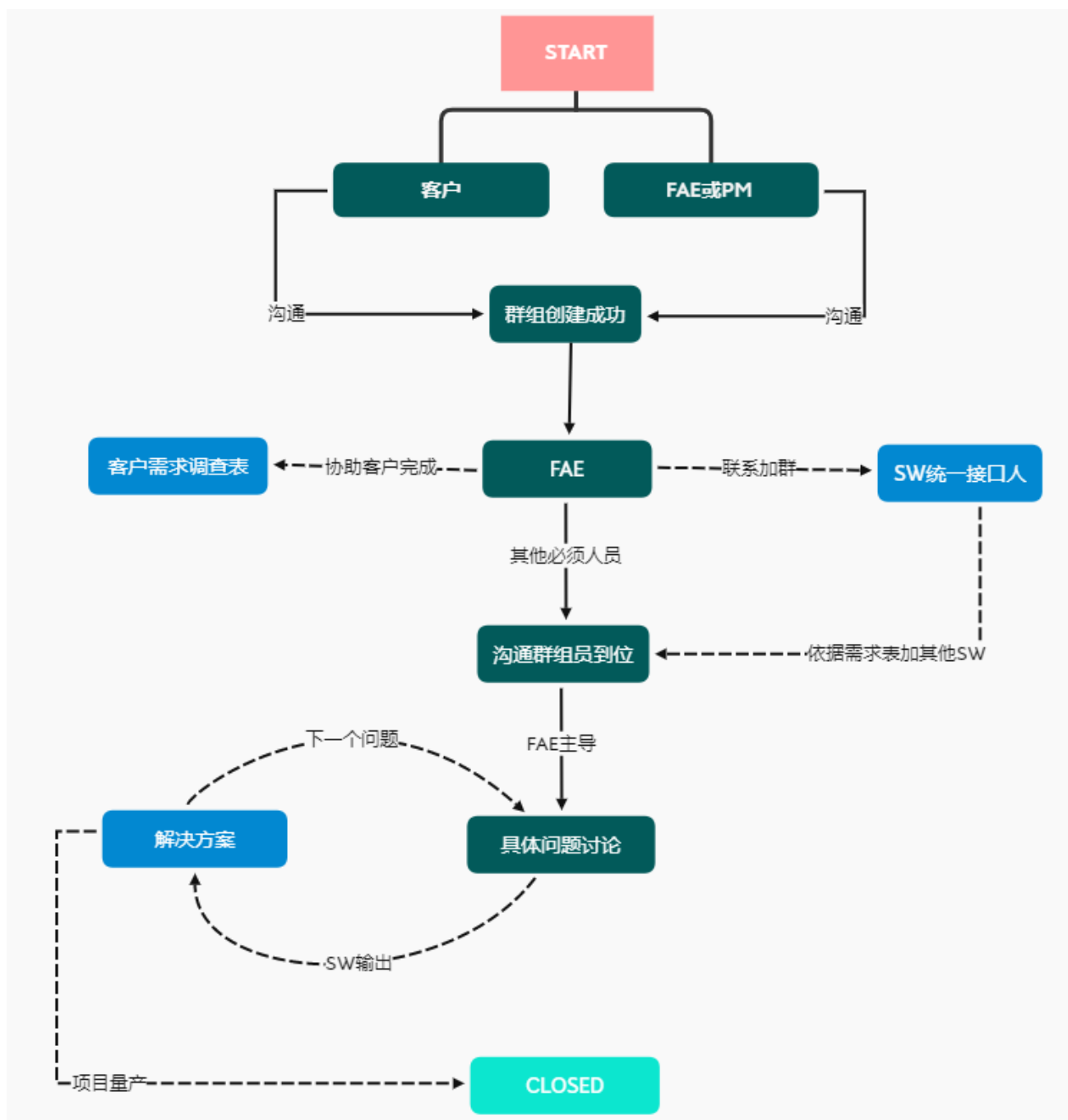
为了加强和客户的技术沟通，提高问题解决的效率，我司和客户建立了一些群组，如 QQ 群，微信群等，这些群组的建立极大的提高了沟通的效率和质量，为了更好地发挥作用，我们拟定了本文档，旨在规范我们的群活动，更好的服务客户。

本文档仅适用如下项目的软件问题交流：

- ◆ BC26 系列模组
- ◆ BC20 系列模组
- ◆ BC25 系列模组
- ◆ BC32 系列模组
- ◆ BC260Y-CN 系列模组

2 基本流程

本章我们将介绍 Quectel 客户群组的基本工作流程，FAE 作为内部研发人员和客户的接口人，在流程中起到关键作用，FAE 将引导、监督相关流程人员按照本文规定执行。客户在流程执行过程中如有疑问，可联系我司 FAE 帮助解决。具体流程请参考下图：

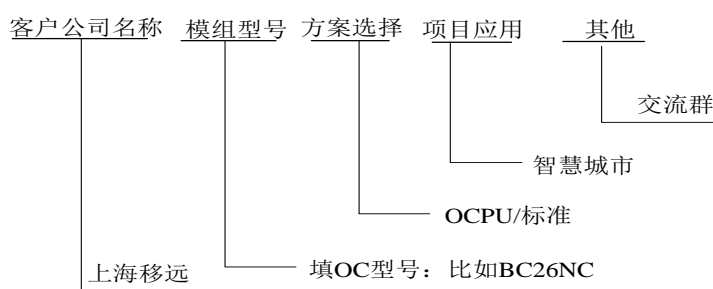


2.1. 群组创建与释放

严格来说，只有 FAE、PM（CPM）可以新建讨论组，如果销售人员或其他部门同事需要组建研发交流群，请联系 FAE 或者 PM（CPM）申请。

2.1.1. 群组命名

为了方便群组管理，我们规定了统一的群组的格式，例如：上海移远 BC26NC_OCPU 智慧城市交流群



备注

1. 同一个客户相同的项目，只保留一个对外群组，如有多个群组，FAE 协调解散多余群组。
2. 如 FAE 需要建立项目内部群，请在客户群前增加范围限定，如：【外部】。
3. 如果字数超过群组命名上限，客户公司、模组型号、方案选择三个信息必须包含，其他可以不加。

2.1.2. 群昵称设置

成员加入群组后，请规范自己的群名片格式，我们推荐的群名片格式为：公司名-部门-昵称。比如：上海移远-软件部-张三。

备注

- 1、FAE 需要检查并提醒群成员更改群名片格式。
- 2、群主可以在群公告中，发布更改群昵称通知，并写明格式。
- 3、其中公司名为必须选项。

2.1.3. 群组释放条件

当客户项目正式量产后，FAE 需要和客户评估是否有遗留问题需要解决，在确定没有遗留问题，并征得客户同意后，解散群组。原则上，一个群组最长时间不超过 1 年。

2.2. 维护客户需求调查表

基于每个客户的项目应用场景不同、需要模组的资源也不相同，我们有必要和客户一起梳理下这些信息，为后面的技术支持或者方案选择提供基本的支撑。

当我司销售和客户确认项目（选择的模组型号，是否使用 QuecOpen）方案后，FAE 请同步一份客户需求表《Quectel_BCxx_xx_客户需求调查表_Vx.x》到客户，并协助客户正确填写表格。表格填写完成后，发到群组中并@软件接口人检查。

维护客户需求表的原因：

- ◆ 规范客户选型，评估客户项目选型是否准确，避免客户后期切换模组型号，造成项目 delay。
- ◆ 软件接口人，根据客户的需求表，拉指定功能的负责同事到群组，更加有效解决客户问题。
- ◆ 在以后支持客户的过程中，我司研发人员可以快速了解客户项目，节省沟通时间。
- ◆ 让客户更详细了解模组的资源，充分利用资源到项目中。
- ◆ 内部问题追踪。

3 群组成员分工

一般地，一个软件的问题或者技术交流群组，应该包含 PM、FAE、软件工程师、客户软件工程师、客户硬件工程师等多个岗位，下面我们将介绍群组成員的不同分工。

3.1. 客户需要做的

- ◆ 正确填写需求调查表。
- ◆ 提供使用的软件版本（内核版本、SDK 版本）给软件接口人。
- ◆ 尽量详细描述问题的现象。

3.2. FAE 需要做的

- ◆ 协助客户填写需求调查表。
- ◆ 同步开发资料给客户。
- ◆ 帮助客户搭建开发环境。
- ◆ FAE 做为群组的主导者，需要筛选过滤客户问题，协助研发解决问题。
- ◆ 如果遇到需要跨部门支持问题，主动协调人力支持（比如需要硬件支持）。

3.3. 软件接口人需要做的

- ◆ 检查客户填写的需求调查表，提出合理意见。
- ◆ 协调软件内部资源。
- ◆ 梳理客户反馈问题，提出解决方案。
- ◆ 疑难问题，给出计划周期。

3.4. PM、销售需要做的

- ◆ 把握项目进度。
- ◆ 协调内部资源。

4 FAQ

本章我们介绍了客户群一些常见的问题，请仔细阅读。

4.1. 不盲目@群组成员

- 对于客户，当需要某些文档、工具等请联系 FAE，FAE 将协调资源解决。
- 对于客户，当遇到新问题，请详细描述问题现象和复现步骤，FAE 或者软件接口人将根据提供信息，协调对应功能研发人员支持。
- 对于 Quectel，如果有不清楚客户责任人的咨询需求时，联系客户负责人或者我司 FAE。
- 对于 Quectel，不贸然语音客户，如有需求，需征得客户同意。

4.2. 群组必选人员

对于客户，一般地，需要 PM、软件、硬件参与。

对于 Quectel，FAE 需要拉 PM、销售、软件接口人，如果有必要，需要拉硬件参与。

4.3. 模组待开发功能进度咨询

对于某些当前模组不支持或者没有正式释放的功能，如果客户需要了解开发进度或释放时间，请统一联系 PM 或者软件接口人。

4.4. 版本归档时间

涉及到版本归档计划，请联系我司 FAE 或者 PM 解答。

4.5. 关于 SDK 版本包

每个研发人员本地都有大量的测试版本包，为了避免发错版本，我司不开放 release 版本共享路径给研发。客户只能通过 FAE 或者 PM 获取。

4.6. 下载和调试工具问题

我司有专门开发工具的部门，如果遇到工具问题，请统一咨询 FAE，由 FAE 协调资源解决。

4.7. 减少私聊群成员

由于个人每天信息较多，相互私聊，容易造成问题丢失或没有及时处理，其他相关人员不清楚当前项目进度，造成人力重复沟通。所以如无特殊情况，请尽量减少私聊群成员，问题统一发到群组，软件接口人或者 FAE 将根据问题现象协调对应开发人员及时处理。

4.8. 统一群组

同一个客户、同一个项目，如果临时需要针对某个棘手问题，单独成立攻关小组，FAE 主导执行，群名应加【临时】关键字，当该问题解决后，应立即释放该临时小组，后续问题继续在原始群沟通。

4.9. 群成员离职退群

如遇群成员有离职情况，需及时清理出群，管理员离职，请做好项目交接。

4.10. 群规定

群成员严格自律，注重言行，不得发布与国家的法律、法规、制度、政策相抵触的言论，工作交流不掺负面情绪，坚持积极向上、文明用语，不闲聊。