

Prémiové podpůrné služby

Doplňkové služby, které rozšiřují plány podpory společnosti Siemens Digital Industries Software

Výhody

- Specializované podpůrné zdroje zlepšující váš plán podpory
- Jeden bod pro správu a přehled všech hlášených problémů
- Rychlejší řešení problémů díky důkladné znalosti vašeho prostředí a cílů
- Zvýšení produktivity díky zkrácení času věnovaného odstraňování problémů
- Umožníte týmům dosahovat projektových cílů s minimálním rozptýlením

Shrnutí

Program Premium Support Services od společnosti Siemens Digital Industries Software nabízí doplňkové služby rozšiřující zákaznické plány podpory. Nabízí flexibilitu zákazníkům, kteří potřebují, aby se o jejich požadavky staraly specializované zdroje. Jsou rovněž ideální pro zákazníky, kteří chtějí personalizovanou podporu nebo vyhrazené technické pracovníky obeznámené s jejich prostředím.

Prémiová podpora je k dispozici ve dvou variantách pro všechna řešení společnosti Siemens Digital Industries Software. Je možné je používat samostatně nebo společně:

- Manažer spokojenosti zákazníků (CSM)
- Specialista technické podpory (DSE)

Manažer spokojenosti zákazníků

CSM je zkušený manažer podpory, který vystupuje jako jednotný kontaktní bod řešící a organizující podpůrné aktivity napříč celou společností.

Role CSM

- Proaktivně kontroluje a analyzuje potřeby podpory napříč produktovým portfoliem.
- Řeší eskalace a prioritizuje problémy.
- Předává klíčovým stakeholderům pravidelně informace o stavu.
- Identifikuje úzká místa při řešení problémů.
- Analyzuje závislosti problémů tak, aby mohl správně určit závažnost problému.
- Slouží jako spojka mezi zákazníkem a výrobním oddělením.

Výstupy CSM

Týdenní přehledy a zprávy o podpoře

- Určení priorit,
- Přehled o eskalacích,
- Informace o stavu údržby
- Věnuje se hlavním problémům zákazníka

Čtvrtletní přehled pro stakeholdery

- QoS - zhodnocení kvality podpory,
- Výkonnostní metriky a KPI,
- Přehled zákaznických požadavků, zpětná vazba od zákazníka

Vylepšený proces eskalace produktových požadavků (péče o zákazníka)

- Prioritizace oprav problémů podle závažnosti dopadu na provoz

Prémiové podpůrné služby



Specialista technické podpory

DSE je specialista technické podpory určen k technickému řešení problémů, když je třeba důkladná znalost zákaznického prostředí. DSE jsou odborníci na nasazené softwarové produkty a jsou obeznámeni s konfigurací systému, jeho používáním a projekty.

Role DSE

- Proaktivně zajišťuje zákaznickou podporu, aby maximalizoval využití produktu.
- Je vyhrazen pro získávání odborných informací a urychlení řešení problémů.
- Zdůvodňuje požadavky na produktové změny a požadovanou funkčnost.
- Ověřuje vyřešení problémů.
- Dává doporučení ohledně kompatibility, aktualizací a záplat.
- Doporučuje služby a školení, která mohou zvýšit produktivitu.

Výstupy DSE

Zrychlené řešení problémů

- Rychlejší zjištění jejich příčiny
- Rychlejší identifikace ovlivněných částí

Produktová doporučení

- Proaktivní upozorňování zákazníka na stávající nebo budoucí verze, které mají vliv na jeho konkrétní konfiguraci
- Dokumentace topologie produktu na nejvyšší úrovni
- Identifikace závislostí kompatibility

Asistence s produktem na vyžádání

- Zodpovídání otázek k produktu nebo konfiguraci
- Pomoc při ověřování oprav

Vylepšený proces eskalace produktových požadavků (péče o zákazníka)

- Prioritizace oprav problémů podle závažnosti dopadu na provoz

Siemens Digital Industries Software
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

Amerika +1 314 264 8499
Evropa +44 (0) 1276 413200
Asie-Pacifik +852 2230 3333