

Premium Support Services

Erweiterte Dienstleistungen zur Ergänzung der Supportpakete von Siemens Digital Industries Software

Vorteile

- Spezielle Ressourcen, die Ihr Supportpaket optimieren
- Zentralisierte Verwaltung und Betreuung aller Supportfragen
- Schnellere Lösung durch detaillierte Kenntnis Ihrer Umgebung und Ziele
- Erhöhte Produktivität durch Reduzierung des investierten Aufwands und der Zeit für die Fehlersuche
- Ermöglichen Sie Ihren Teams, die Projektziele mit minimaler Unterbrechung zu erreichen.

Zusammenfassung

Premium Support Services umfassen erweiterte Dienstleistungen, die die Supportpakete von Siemens Digital Industries Software ergänzen. Sie bieten Flexibilität für Kunden, die dedizierte Ressourcen für die Verwaltung ihrer Supportanfragen benötigen. Sie sind auch ideal für Kunden, die einen persönlicheren Support wünschen oder spezielle technische Ressourcen benötigen, die mit ihrer Umgebung vertraut sind.

Der Premium Support bietet zwei Optionen, die für alle Lösungen von Siemens Digital Industries Software eingesetzt werden können – diese können einzeln oder auch zusammen genutzt werden:

- Customer Success Manager (CSM)
- Dedicated Support Engineer (DSE)

Customer Success Manager

Ein CSM ist ein erfahrener Supportmitarbeiter, der als zentraler Ansprechpartner fungiert und Support-Aktivitäten innerhalb einer Kundenorganisation unterstützt und koordiniert.

Die CSM-Funktion

- Proaktive Prüfung und Analyse des Supportbedarfs im gesamten Produktportfolio
- Management von Eskalationen und Priorisierung von Problemen
- Stellt den wichtigsten Akteuren regelmäßige Statusinformationen zur Verfügung
- Behebt mögliche Engpässe bei der Problemlösung
- Analysiert die Abhängigkeiten von Problemen, um eine korrekte Schweregradklassifizierung zu gewährleisten
- Fungiert als Bindeglied zwischen Kunde und Produktentwicklung

CSM-Leistungen

Wöchentliche Supportprüfung und Berichte

- Prioritätsabstimmung
- Eskalationsprüfung
- Wartungsanpassung
- Beseitigung von Hürden für Kunden

Vierteljährliche Stakeholder-Prüfung

- QoS – Quality of Support / Prüfung der Supportqualität
- Leistungskennzahlen und KPIs
- Übersicht über Kundenanfragen, Kundenfeedback

Verbesserter PR-Eskalationsprozess (Customer Care)

- Priorisierte Behebung von Problemen bei geschäftlicher Dringlichkeit

Premium Support Services



Dedicated Support Engineer

Der DSE ist ein spezialisierter Support-Mitarbeiter, der sich der technischen Lösung von Vorfällen widmet und dabei die Kundenumgebung genau kennt. DSEs sind Experten für die installierten Softwareprodukte und mit deren Systemkonfiguration, Nutzung und Projektsituation vertraut.

Die DSE-Funktion

- Unterstützt den Kunden proaktiv bei der Maximierung der Produkteffizienz
- Fachwissen bei Produktkompetenz und beschleunigter IR-Auflösung
- Beauftragter für PR-Lösungen und gewünschte Funktionalität
- Validierung der Auflösung von IRs
- Beratung zu Produktkompatibilität, Upgrades und Patches
- Beratung zu empfohlenen Dienstleistungen und Schulungen, die die Produktivität verbessern

DSE-Leistungen

Beschleunigt die IR-Auflösung

- Schnelleres Erfassen der Fehlerursache
- Schnelleres Erfassen der betroffenen Funktionen

Produktempfehlungen

- Proaktive Benachrichtigung der Kunden über bestehende oder zukünftige Releases, die Auswirkungen auf die Konfiguration haben
- Hochwertige Dokumentation der Produkttopologie
- Identifizierung von Abhängigkeiten der Produktkompatibilität

Produktunterstützung auf Anfrage

- Beantwortung von Fragen zu Produkten & Konfiguration
- Unterstützung bei der Validierung von Korrekturen

Verbesserter PR-Eskalationsprozess (Customer Care)

- Priorisierte Behebung von Problemen bei geschäftlicher Dringlichkeit

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

Nord-, Süd- und Mittelamerika +1 314 264 8499
Europa +44 (0%) 1276 413200
Asien-Pazifik +852 2230 3333

© 2018 Siemens. Eine Liste wichtiger Warenzeichen von Siemens findet sich [hier](#). Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

66709-78514-C8-DE 2/20 LOC