

# Servicios de soporte Premium

## Servicios adicionales que complementan los planes de soporte de Siemens Digital Industries Software

### Ventajas

- Recursos de soporte especializados que amplían su plan de soporte.
- Base de gestión y de control única para todas las cuestiones de soporte.
- Resolución de problemas más ágil mediante un conocimiento detallado del entorno y los objetivos de su empresa.
- Productividad mejorada gracias a la reducción del esfuerzo y el tiempo invertidos en resolver problemas.
- Capacitación de los equipos para lograr los objetivos de los proyectos con una disrupción mínima.

### Resumen

Los servicios de soporte Premium de Siemens Digital Industries Software ponen a su disposición servicios adicionales que complementan nuestros planes de asistencia técnica para clientes. Estos planes ofrecen flexibilidad a aquellos clientes que requieren de la atención de recursos especializados para resolver sus necesidades de soporte. A su vez, resultan ideales para aquellos clientes que desean una atención más personalizada o necesitan recursos técnicos específicos familiarizados con su entorno de trabajo.

El soporte Premium contempla dos opciones, que pueden implementarse de manera independiente o conjunta en todas las soluciones de Siemens Digital Industries Software:

- El gestor del éxito del cliente (Customer success manager o CSM)
- El ingeniero de soporte especializado (Dedicated support engineer o DSE)

### El gestor del éxito del cliente (CSM)

El CSM es un gestor de soporte experto que actúa como punto de contacto único y gestiona y organiza las actividades de soporte para toda la empresa del cliente.

### El rol del CSM

- Revisa y analiza de manera proactiva las necesidades de soporte de una cartera de productos.
- Gestiona los procesos de escalado y prioriza las incidencias.
- Ofrece actualizaciones regulares del estado de los problemas a las partes interesadas.
- Resuelve los cuellos de botella relacionados con la resolución de problemas.
- Analiza las dependencias para garantizar una clasificación adecuada de su gravedad.
- Actúa como mediador entre el cliente y el departamento de ingeniería de productos.

### Entregables del CSM

#### Informes y revisiones semanales de soporte

- Alineación de prioridades.
- Revisión del proceso de escalado de problemas.
- Coordinación de las tareas de mantenimiento.
- Gestión de los desafíos del cliente.

#### Revisión trimestral para las partes interesadas

- Revisión de la calidad del soporte prestado (Quality of Support o QoS).
- Métricas y KPI de rendimiento.
- Resumen de peticiones, comentarios y sugerencias de clientes.

#### Procesos de escalado de los problemas mejorados (atención al cliente)

- Priorización del desarrollo de soluciones según la urgencia empresarial de los problemas.

# Servicios de soporte Premium



## El ingeniero de soporte especializado (DSE)

El DSE es un ingeniero de soporte especializado que se encarga de la resolución técnica de incidentes mediante un conocimiento detallado del entorno del cliente. Los DSE son expertos en los productos de software ya instalados y están familiarizados con la configuración del sistema, su utilización y el estado de los proyectos.

### El rol del DSE

- Brinda un soporte proactivo al cliente para maximizar la utilización del producto.
- Ofrece su experiencia en los productos y resuelve los incidentes de manera ágil.
- Promueve la resolución de problemas y la obtención de la funcionalidad deseada.
- Valida la resolución de los problemas de ingeniería.
- Ofrece asesoramiento acerca de compatibilidad, actualizaciones o parches del producto.
- Recomienda servicios y formación que puedan mejorar la productividad.

## Entregables del DSE

### Resolución ágil de problemas

- Comprensión más rápida de las causas raíz.
- Comprensión más rápida de las funciones afectadas.

### Recomendaciones de productos

- Información proactiva al cliente acerca de versiones existentes o futuras que puedan impactar su configuración.
- Documentación de alto nivel sobre la topología del producto.
- Identificación de dependencias relacionadas con la compatibilidad de los productos.

### Asistencia de productos bajo demanda

- Respuestas a preguntas sobre configuración o productos.
- Asistencia en la validación de soluciones.

### Procesos de escalado de los problemas mejorados (atención al cliente)

- Priorización del desarrollo de soluciones según la urgencia empresarial de los problemas.

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

América	+1 314 264 8499
Europa	+44 (0) 1276 413200
Asia-Pacífico	+852 2230 3333

© 2018 Siemens. Podrá encontrar [aquí](#) una lista relevante de las marcas comerciales de Siemens. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

66709-78509-C8-ES 2/20 LOC