

Services de support Premium

Services de support élargis pour un accompagnement plus complet

Avantages

- Ressources de support dédiées pour un meilleur accompagnement
- Un seul endroit pour gérer et répondre à toutes vos questions
- Résolution plus rapide grâce à une connaissance approfondie de votre environnement de travail et de vos objectifs
- Productivité améliorée en réduisant le temps et les efforts consacrés au dépannage
- Atteindre vos objectifs sans perturbations

Résumé

Les services de support Premium Siemens Digital Industries Software sont des services élargis, destinés à améliorer notre support client. Ils offrent de la flexibilité aux clients qui ont besoin de ressources dédiées pour gérer leurs demandes d'accompagnement. En outre, ils conviennent parfaitement aux clients qui recherchent un service d'assistance plus personnalisé, ou qui ont besoin de ressources techniques et de spécialistes familiarisés avec leur environnement de travail.

Le Support Premium propose deux options qui peuvent être déployées sur toutes les solutions Siemens Digital Industries Software : elles peuvent être utilisées séparément ou en parallèle :

- Gestionnaire de réussite client (CSM)
- Ingénieur support spécialisé (DSE)

Gestionnaire de réussite client

Un CSM est un gestionnaire de support expérimenté qui sert de point de contact. Il préconise et orchestre les activités de support à l'échelle d'une organisation cliente.

Le rôle du CSM

- Anticipe, examine et analyse les besoins sur l'ensemble du portfolio de produits
- Gère et hiérarchise les problèmes
- Informe régulièrement les intervenants clés
- S'attaque aux goulets d'étranglement
- Analyse les dépendances des problèmes pour garantir une hiérarchisation des priorités appropriée
- Assure la liaison entre le client et les ingénieurs de développement produit

Livrables CSM

Révision et rapports de support hebdomadaires

- Alignement des priorités
- Révision des priorités
- Alignement de la maintenance
- Gestion des difficultés rencontrées par les clients

Révision trimestrielle avec les intervenants

- QoS - Examen de la qualité du support
- Mesure des performances et KPI
- Révision de la demande client, commentaires du client

Processus de remontée des résolutions de problèmes (service client)

- Développement et hiérarchisation des modifications prioritaires pour résoudre les problèmes urgents

Services de support haut de gamme



Ingénieur support spécialisé

Le DSE est un ingénieur support spécialisé dans la résolution technique des incidents. Il possède une connaissance approfondie de l'environnement de travail du client. Les DSE sont des experts en produits logiciels, de par leurs connaissances des différentes configurations systèmes et de l'utilisation des logiciels au sein des projets.

Le rôle du DSE

- Assiste le client pour optimiser l'utilisation du produit
- Ses connaissances sur le produit lui permettent de résoudre les problèmes rapidement
- Conseille et avise pour tout ce qui a trait aux rapports de problèmes et aux fonctionnalités souhaitées par le client
- Valide les résolutions de rapports d'incidents
- Offre son expertise en matière de compatibilité des produits, des mises à niveau et des correctifs
- Conseille et avise pour tout ce qui a trait aux services et aux formations recommandées qui permettront d'améliorer la productivité du client

Livrables DSE

Résolution des rapports d'incidents plus rapide

- Recherche approfondie de l'origine des problèmes
- Détection des fonctions touchées

Recommandations des produits

- Informe sur les sorties de nouvelles versions et l'impact éventuel sur la configuration produit du client
- Produit une documentation approfondie de la topologie du produit
- Identifie les dépendances de compatibilité des produits

Assistance produit à la demande

- Recommandations et conseils sur le produit/la configuration
- Assistance pour la validation des modifications

Amélioration du processus de remontée de résolutions des problèmes (service client)

- Développement et hiérarchisation des modifications prioritaires pour résoudre les problèmes urgents

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

Amériques	+1 314 264 8499
Europe	+44 (0) 1276 413200
Asie-Pacifique	+852 2230 3333

© 2018 Siemens. Vous trouverez [ici](#) la liste des marques déposées de Siemens. Les autres marques déposées appartiennent à leur détenteur respectif.

66709-78508-C8-FR 2/20 LOC