

Servizi di supporto Premium

Servizi estesi per l'ampliamento dei piani di supporto Siemens Digital Industries Software

Vantaggi

- Risorse dedicate per l'ampliamento del piano di supporto
- Gestione e supervisione centralizzate di tutte le problematiche segnalate
- Risoluzione più rapida grazie alla conoscenza approfondita dell'ambiente e degli obiettivi del cliente
- Incremento della produttività grazie alla riduzione del tempo e delle risorse dedicate alla risoluzione dei problemi
- Raggiungimento degli obiettivi di progetto del team con impatto minimo sulle attività

Riepilogo

I servizi di supporto Premium di Siemens Digital Industries Software includono servizi estesi per l'ampliamento dei piani di supporto al cliente. Offrono la flessibilità ai clienti che hanno bisogno di risorse dedicate per gestire le richieste di supporto. Inoltre, sono ideali per i clienti che desiderano un servizio di supporto più personalizzato o richiedono risorse tecniche dedicate ed esperte dell'ambiente specifico.

Il supporto Premium prevede due opzioni che possono essere distribuite in tutte le soluzioni Siemens Digital Industries Software e utilizzate separatamente oppure in combinazione:

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

Customer Success Manager

Un CSM è un esperto responsabile del supporto, che funge da unico punto di contatto sostenendo e coordinando le attività di assistenza nell'azienda del cliente.

Ruolo del CSM

- Esamina/analizza in modo proattivo le esigenze di supporto per l'intero portfolio prodotti
- Gestisce le escalation e definisce le priorità dei problemi
- Fornisce aggiornamenti periodici dello stato ai principali soggetti interessati
- Risolve i colli di bottiglia nella risoluzione dei problemi
- Analizza le dipendenze dei problemi per garantire la corretta classificazione della gravità
- Funge da collegamento tra il cliente e l'ingegnerizzazione dei prodotti

Risultati finali del CSM

Revisione e report settimanali sul supporto

- Allineamento delle priorità
- Esame delle escalation
- Allineamento della manutenzione
- Rimozione degli ostacoli per i clienti

Revisione trimestrale per i soggetti interessati

- Esame della QoS (Quality of Support)
- Metriche e indicatori KPI delle prestazioni
- Panoramica delle richieste e feedback dei clienti

Processo avanzato di escalation dei problemi segnalati (assistenza clienti)

- Sviluppo delle correzioni prioritarie per i problemi aziendali urgenti

Servizi di supporto Premium



Dedicated Support Engineer

Il DSE è un tecnico dell'assistenza specializzato, che si occupa degli aspetti tecnici della risoluzione degli incidenti sfruttando una conoscenza approfondita dell'ambiente del cliente. I DSE sono esperti dei prodotti software installati e conoscono la configurazione del sistema, nonché l'uso e le situazioni di progetto.

Ruolo del DSE

- Supporta in modo proattivo il cliente per trarre il massimo vantaggio dal prodotto
- Offre consulenza dedicata sul prodotto per velocizzare la risoluzione degli incidenti
- Sostiene le richieste di soluzione dei problemi segnalati e funzionalità desiderate
- Valida la risoluzione degli incidenti
- Offre consigli sulla compatibilità, l'aggiornamento e le patch del prodotto
- Offre consigli su servizi e corsi di formazione utili per incrementare la produttività

Risultati finali del DSE

Velocizzare la risoluzione degli incidenti

- Comprensione più rapida della causa alla radice del problema
- Comprensione più rapida delle funzioni interessate dal problema

Consigli sul prodotto

- Notifica proattiva al cliente di release nuove o future che possono influire sulla configurazione
- Documentazione avanzata sulla topologia del prodotto
- Identificazione delle dipendenze per la compatibilità dei prodotti

Assistenza prodotti on-demand

- Risposte a domande su prodotti/configurazioni
- Assistenza per la validazione delle correzioni

Processo avanzato di escalation dei problemi segnalati (assistenza clienti)

- Sviluppo delle correzioni prioritarie per i problemi aziendali urgenti

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

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

© 2018 Siemens. Un elenco di marchi Siemens è disponibile [qui](#). Tutti gli altri marchi commerciali, marchi registrati o marchi di servizio appartengono ai rispettivi detentori.

66709-78510-C8-IT 2/20 LOC