



**SIEMENS**

*Ingenuity for life*

# プレミアム・サポート・サービス

## シーメンスPLMソフトウェアのサポート・プランを強化する拡張サービス

### 利点

- お客様のサポート・プランを強化する専任のサポート・スタッフ
- サポート関連のすべての問題を一元管理し監督する総合窓口
- お客様の環境と目標について深い知識を持ち、問題を短時間に解決
- トラブルシューティングにかかる時間と労力の投入を削減し、生産性を向上
- 作業の中断を最小限に抑えるため、お客様のチームによるプロジェクトの目標達成を実現

### 概要

シーメンスPLMソフトウェアのプレミアム・サポート・サービスは、お客様のサポート・プランを強化する拡張サービスを提供します。サポート・リクエストを管理する専任の担当者を必要とするお客様に対する柔軟性が提供されます。また、このサービスは、よりパーソナライズされたサポート・サービスを必要とするお客様や、自社の環境に精通した専任の技術スタッフを必要とするお客様に最適です。

プレミアム・サポートには、次の2つのオプションがあり、すべてのシーメンスPLMソフトウェアのソリューション全体に導入して、個別に利用することも、併用することも可能です。

- Customer success manager (CSM)
- Dedicated support engineer (DSE)

### Customer success manager

CSMは、お客様の組織全体のサポート活動を促進し、調整する総合窓口となる、経験豊富なサポート・マネージャーです。

### CSMの役割

- 製品ポートフォリオ全体のサポート・ニーズをプロアクティブに評価、解析する
- 問題のエスカレーションを管理し、優先順位を付ける
- 状態に関する最新情報を主な関係者に定期的に報告する
- 問題解決の妨げとなっているものを解消する
- 問題の依存関係を分析して重要度が正しく分類されていることを確認する
- 顧客と製品エンジニアリングの連携を取る

### CSMの成果物

#### 週ごとにサポートのレビューとレポートを提出

- 優先順位の調整
- エスカレーションの評価
- メンテナンスの調整
- 顧客の障害に対応

#### 四半期ごとに関係者レビューを提出

- QoS - サポートの品質レビュー
- 性能測定基準およびKPI
- 顧客リクエスト概要、顧客からのフィードバック

#### PRエスカレーション・プロセスの強化 (カスタマー・ケア)

- ビジネス上の緊急性に基づいて優先順位を付けた問題の解決策の開発

# プレミアム・サポート・サービス



## Dedicated support engineer

DSEは、顧客の環境について深い知識を持ち、インシデントを技術的に解決することを専門とする専任サポート・エンジニアです。DSEは、インストールされているソフトウェア製品の専門家であり、システムの構成、使用方法、プロジェクトの状況を熟知しています。

## DSEの役割

- 顧客をプロアクティブにサポートして製品の利用率を最大化する
- 製品に関する専門知識を提供し、IR解決を高速化することを専門とする
- PR解決と必要な機能性を促進する
- IRの解決策を検証する
- 製品の互換性、アップグレード、パッチについてアドバイスを提供する
- 生産性を向上するための推奨サービスやトレーニングを提案する

## DSEの成果物

### IR解決を高速化

- 根本原因を早期に把握
- 影響を受けた機能を早期に把握

### 製品に関する推奨事項

- 構成に大きな影響を与える既存または今後のリリースについて顧客に事前に通知
- 高度な製品トポロジーのドキュメント
- 製品の互換性に関する依存関係を特定

### オンデマンド製品アシスタンス

- 製品／構成に関する質問に回答
- 修正パッチの検証を補佐

### PRエスカレーション・プロセスの強化 (カスタマー・ケア)

- ビジネス上の緊急性に基づいて優先順位を付けた問題の解決策の開発

Siemens PLM Software  
[www.siemens.com/plm](http://www.siemens.com/plm)

アメリカ +1 314 264 8499  
ヨーロッパ +44 (0) 1276 413200  
アジア／太平洋 +852 2230 3333

© 2018 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. Siemens、Siemens のロゴおよび SIMATIC IT は、Siemens AG の登録商標です。Camstar、D-Cubed、Femap、Fibersim、Geolus、GO PLM、I-deas、JT、NX、Omneo、Parasolid、Solid Edge、Syncrofit、Teamcenter、および Tecnomatix は、Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. またはその子会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の商標、登録商標、サービスマークはそれぞれ各所有者に帰属します。66709-A7 10/18 P