

프리미엄 지원 서비스

Siemens Siemens Digital Industries Software Software 지원 계획을 보강하는 확장 서비스

이점

- 고객의 지원 계획을 향상시키는 전담 지원 리소스 제공
- 모든 지원 문제에 대한 단일 관리·감독 지원 지점 구축
- 고객 환경과 목표에 대한 심도 있는 지식을 활용한 신속한 솔루션 제공
- 문제 해결에 드는 노력과 시간 절감해 생산성 향상
- 방해 요인을 최소화 해 팀 프로젝트 목표 달성 능력 강화

요약

Siemens Siemens Digital Industries Software Software는 고객 지원 계획을 향상시키는 확장 서비스를 제공합니다. 이 서비스는 지원 요청을 관리하기 위해 전담 리소스가 필요한 고객에 유연성을 제공합니다. 뿐만 아니라 보다 맞춤형 지원 서비스나 자사 환경에 익숙한 전담 기술 리소스를 원하는 고객에게도 알맞습니다.

프리미엄 지원은 모든 Siemens PLM Software 솔루션에 배포할 수 있는 두 가지 옵션으로 제공되며, 개별 사용·동시 사용 모두 가능합니다.

- 고객 성공 관리자 (CSM)
- 전담 지원 엔지니어 (DSE)

고객 성공 관리자 (CSM)

CSM은 숙련된 지원 관리자로, 고객 조직 전반에 걸쳐 지원 활동을 촉진하고 조정하는 단일 지원 지점 역할을 합니다.

CSM 역할

- 제품 포트폴리오 상에서 지원이 필요한 부분을 선제적으로 검토/분석
- 에스컬레이션 관리 및 우선순위에 따른 문제 정리
- 주요 이해 관계 자들에 정기적 상태 업데이트 제공
- 문제 해결 과정의 병목 해소
- 문제 중속성 분석해 심각도 정확히 분류
- 고객과 제품 엔지니어링 간 소통 지원

CSM 제공 내용

주간 지원 리뷰 및 보고서

- 우선순위 정리
- 에스컬레이션 리뷰
- 유지보수 정리
- 고객 어려움 해결

분기별 이해관계자용 리뷰

- QoS - 지원 품질 리뷰,
- 성과 측정 및 KPI
- 고객 요청 개요, 고객 피드백

PR (Problem Report) 에스컬레이션 절차 개선 (고객 관리)

- 비즈니스 시급성을 반영해 우선순위를 구분한 문제 해결 방안

프리미엄 지원 서비스



전담 지원 엔지니어 (DSE)

DSE는 고객 환경에 대한 심도 있는 지식으로 기술적 사고 해결을 전담하는 전문 지원 엔지니어입니다. DSE는 설치 소프트웨어 제품 전문가이자 시스템 구성과 사용, 프로젝트 상황에 대한 풍부한 지식을 보유하고 있습니다.

DSE 역할

- 고객이 제품 사용을 극대화 할 수 있도록 선제적으로 지원
- 제품 전문성 및 신속한 IR 해결 제공 전담
- PR 해결 및 희망 기능 지원
- IR (Incident Report) 해결 검증
- 제품 호환성과 업그레이드, 패치에 대해 제언
- 생산성 향상과 직결되는 권장 서비스 및 교육에 대해 제언

DSE가 제공하는 것

신속한 IR 해결

- 한층 신속한 근본 원인 파악
- 한층 신속한 피해 기능 파악

제품 추천

- 고객 구성에 영향을 미칠 수 있는 현재·향후 릴리스에 대해 사전 고지
- 고급 제품 토폴로지 자료
- 제품 호환성 종속성 파악

온-디맨드 제품 지원

- 제품/구성 문의 처리
- 검증 지원 실시

PR 에스컬레이션 절차 개선 (고객 관리)

- 비즈니스 시급성을 반영해 우선순위를 구분한 문제 해결 방안

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

미주 지역 +1 314 264 8499
유럽 지역 +44 (0) 1276 413200
아태 지역 +852 2230 3333

© 2018 Siemens. 관련 Siemens 상표 목록은 [여기](#)서 확인할 수 있습니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자에 귀속됩니다.

66709-78517-C8-KO 2/20 LOC