

## Usługi w zakresie pomocy technicznej Premium

### Rozszerzone usługi uzupełniające plany pomocy technicznej firmy Siemens PLM Software

#### Korzyści

- Dedykowany personel wsparcia technicznego jako uzupełnienie planu pomocy technicznej
- Scentralizowane monitorowanie wszystkich zgłoszeń i zarządzanie zgłoszeniami
- Krótszy czas rozwiązania problemu dzięki dogłębnej znajomości środowiska i celów klienta
- Większa produktywność dzięki mniejszej inwestycji i skróceniu czasu rozwiązywania problemów
- Osiąganie celów projektowych dzięki minimalnej liczbie przestojów

#### Podsumowanie

Usługi w zakresie pomocy technicznej Premium firmy Siemens PLM Software uzupełniają nasze standardowe plany pomocy technicznej. Zapewniają elastyczność klientom wymagającym dedykowanych zasobów do obsługi swoich zgłoszeń. Są również idealnym rozwiązaniem dla klientów, którzy potrzebują bardziej spersonalizowanych usług w zakresie pomocy technicznej lub wsparcia ze strony dedykowanego personelu technicznego zaznajomionego z ich środowiskiem.

Usługi w zakresie pomocy technicznej Premium obejmują dwie opcje, które można wprowadzić dla wszystkich rozwiązań firmy Siemens PLM Software. Można z nich korzystać osobno bądź równolegle. Są to:

- Kierownik ds. obsługi klienta (Customer Success Manager, CSM)
- Dedykowany inżynier wsparcia technicznego (Dedicated Support Engineer, DSE)

#### Kierownik ds. obsługi klienta

Jest to doświadczony kierownik ds. wsparcia technicznego, który działa jako pojedynczy punkt kontaktowy, wspierając i koordynując działania w zakresie wsparcia technicznego w organizacji klienta.

#### Rola

- Proaktywnie przegląda/analizuje potrzeby w zakresie wsparcia technicznego dla wszystkich produktów w portfolio
- Zarządza eskalacjami i priorytetyzuje zgłoszenia
- Regularnie przekazuje informacje o statusie zgłoszeń kluczowym interesariuszom
- Eliminuje „wąskie gardła” w procesie rozwiązywania problemów
- Analizuje zależności między zgłoszeniami, zapewniając odpowiednią klasyfikację wagi zgłoszenia
- Współpracuje z klientem i inżynierem produktu

#### Rezultaty pracy

##### Cotygodniowe przeglądy i raporty dotyczące pomocy technicznej

- Uzgodnienie priorytetów
- Przegląd eskalacji
- Uzgodnienie wymagań w zakresie konserwacji/utrzymania
- Pomoc w usuwaniu zastoju w procesie rozwiązywania problemów

##### Kwartalne przeglądy dla interesariuszy

- Przegląd jakości pomocy technicznej (Quality of Support, QoS)
- Metryki wydajności i wskaźniki KPI
- Przegląd zgłoszeń klienta, informacje zwrotne od klienta

##### Ulepszony proces eskalacji problemów (opieka nad klientem)

- Priorytetyzacja poprawek w przypadku pilnych zgłoszeń o znaczeniu biznesowym

# Usługi w zakresie pomocy technicznej Premium



## Dedykowany inżynier wsparcia technicznego

Jest to wyspecjalizowany inżynier z dogłębną znajomością środowiska klienta oddelegowany do rozwiązywania incydentów. Inżynierowie wsparcia technicznego są specjalistami w zakresie zainstalowanych produktów i dobrze znają konfigurację systemu klienta, jego wykorzystanie i sytuacje projektowe.

## Rola

- Proaktywne wspieranie klienta w celu maksymalizacji wykorzystania produktu
- Przekazywanie specjalistycznej wiedzy na temat produktu i szybsze rozwiązywanie incydentów
- Wspieranie rozwiązywania problemów i wprowadzania żądanej funkcjonalności
- Sprawdzanie rozwiązań zgłoszeń dotyczących incydentów
- Doradzanie w sprawie zgodności produktu, aktualizacji i poprawek
- Doradzanie w sprawie zalecanych usług i szkoleń, które pozwolą poprawić produktywność

## Rezultaty pracy

### Szybsze rozwiązywanie incydentów

- Szybsze zrozumienie przyczyny
- Szybsze zrozumienie wpływu na funkcjonalność

### Zalecenia dotyczące produktu

- Proaktywne informowanie klienta o istniejących lub przyszłych wydaniach, które będą mieć wpływ na konfigurację
- Wysokiej jakości dokumentacja topologii produktu
- w celu identyfikacji zależności dotyczących zgodności produktu

### Wsparcie w zakresie produktu na żądanie

- Odpowiedzi na pytania dotyczące produktu/konfiguracji
- Wsparcie w zakresie walidacji poprawek

### Ulepszony proces eskalacji problemów (opieka nad klientem)

- Priorytetyzacja poprawek w przypadku pilnych zgłoszeń o znaczeniu biznesowym

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

Amerika Pn. i Płd. +1 314 264 8499  
Europa +44 (0) 1276 413200  
Azja i Pacyfik +852 2230 3333

© 2018 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. Siemens, logo Siemens i SIMATIC IT są zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Siemens AG. Camstar, D-Cubed, Femap, Fibersim, Geolus, GO PLM, I-deas, JT, NX, Omneo, Parasolid, Solid Edge, Syncrofit, Teamcenter i Tecnomatix są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. lub jej podmiotów zależnych w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Wszystkie pozostałe znaki towarowe, zastrzeżone znaki towarowe i znaki usługowe należą do odpowiednich podmiotów.  
66709-78513-A7-PL 8/19 LOC