



**SIEMENS**

*Ingenuity for life*

# Serviços de suporte Premium

## Serviços expandidos que aumentam Planos de suporte do Siemens PLM Software

### Benefícios

- Recursos de suporte dedicados que aprimoram seu plano de suporte
- Ponto único de gerenciamento e supervisão para todos os problemas de suporte
- Resolução mais rápida através do conhecimento aprofundado do seu ambiente e metas
- Aumento da produtividade reduzindo o esforço e o tempo investidos na solução de problemas
- Habilite suas equipes a atingir metas de projeto com interrupção mínima

### Resumo

Os serviços de suporte Premium da Siemens PLM Software oferecem serviços expandidos que aprimoram nossos planos de suporte ao cliente. Eles oferecem flexibilidade para clientes que precisam de recursos dedicados para gerenciar suas solicitações de suporte. Eles também são ideais para clientes que querem um serviço de suporte mais personalizado ou que precisam de recursos técnicos dedicados familiarizados com seu ambiente.

O suporte Premium tem duas opções que podem ser implantadas em todas as soluções da Siemens PLM Software; Eles podem ser usados separadamente ou ao lado do outro:

- Gerenciador de sucesso do cliente (CSM)
- Engenheiro de suporte dedicado (DSE)

### Histórias de sucesso de clientes

Um CSM é um suporte experiente gerente que atua como um ponto de contato único e defende e orquestra as atividades de suporte em uma organização do cliente.

### A função CSM

- Revisa e analisa proativamente as necessidades de suporte em portfólio de produtos
- Gerencia escalonamentos e prioriza problemas
- Fornece atualizações de status regulares para partes interessadas principais
- Aborda gargalos na resolução de problemas
- Analisa as dependências de problemas para garantir a classificação de severidade correta
- Atua como uma ligação entre o cliente e engenharia de produtos

### Resultados do CSM

#### Revisão e relatórios de suporte semanal

- Alinhamento de prioridade,
- Revisão de escalonamento,
- Alinhamento de manutenção
- Abordar bloqueios de clientes

#### Revisão de Stakeholder trimestral

- QoS-qualidade de revisão de suporte,
- Métricas de desempenho e KPIs,
- Visão geral do pedido do cliente, feedback do cliente

#### Processo de escalonamento de PR aprimorado (atendimento ao cliente)

- Priorizar o desenvolvimento de problemas com urgência de negócios

# Serviços de suporte Premium



## Engenheiro de suporte dedicado

O DSE é um engenheiro de suporte especializado dedicado à resolução técnica de incidentes através do conhecimento profundo do ambiente do cliente. DSEs são especialistas nos produtos de software instalados e estão familiarizados com suas situações de configuração, uso e projeto do sistema.

## A função DSE

- Suporta proativamente o cliente para maximizar o uso do produto
- Dedicado a oferecer expertise do produto e resolução de infravermelho acelerada
- Defensores para resolução de PR e funcionalidade desejada
- Valida a resolução do IRs
- Informa sobre compatibilidade do produto, atualização e remendos
- Informa sobre serviços e treinamento recomendados que irão melhorar a produtividade

## Entregas do DSE

### Acelerar a resolução IR

- Compreensão mais rápida da causa raiz
- Compreensão mais rápida das funções impactadas

### ID do Produto

- Notifique proativamente o cliente sobre versões existentes ou futuras que são impactantes para sua configuração
- Documentação de topologia de produto de alto nível
- Para identificar as dependências de compatibilidade do produto

### Assistência ao produto sob demanda

- Perguntas de produto/configuração respondidas
- Assistência de correção de validações

### Processo de escalonamento de PR aprimorado (atendimento ao cliente)

- Priorizar o desenvolvimento de problemas com urgência de negócios

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

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

© 2018 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.

© 2019 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. A Siemens, o logotipo da Siemens e SIMATIC IT são marcas registradas da Siemens AG. Camstar, D-Cubed, Femap, Fibersim, Geolus, GO PLM, I-deas, JT, NX, Omneo, Parasolid, Solid Edge, Syncrofit, Teamcenter e Tecnomatix são marcas registradas ou marcas comerciais registradas da Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. ou de suas subsidiárias nos EUA e em outros países. Todas as outras marcas comerciais ou marcas registradas pertencem a seus respectivos proprietários.  
66709-A7 10/18 P