

## Премиальные услуги поддержки

### Расширенные услуги, дополняющие планы поддержки Siemens Digital Industries Software

#### Преимущества

- Специализированные ресурсы в дополнение к вашему плану поддержки
- Единый инструмент управления всеми вопросами поддержки
- Ускоренное решение проблем благодаря пониманию среды и целей вашего предприятия
- Повышение производительности благодаря сокращению времени и усилий на устранение неполадок
- Возможность работать над проектами, не отвлекаясь на неисправности, и добиваться целей в поставленные сроки

#### Обзор

Премиальные услуги поддержки Siemens Digital Industries Software — это расширенные услуги, дополняющие наши стандартные планы поддержки. Они обеспечивают гибкость тем заказчикам, которым требуются специально выделенные ресурсы поддержки. Эти услуги могут быть полезны в ситуации, когда необходим индивидуальный подход к обслуживанию или выделенные технические специалисты, хорошо знакомые со средой заказчика.

Мы предлагаем два пакета премиальной поддержки, которые можно использовать отдельно или совместно друг с другом. Оба пакета подходят для любых решений Siemens Digital Industries Software.

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

#### Customer success manager

CSM — это опытный специалист поддержки, занимающийся всеми вопросами поддержки в масштабах всей организации заказчика (консультации, организация мероприятий по поддержке и т.п.).

#### Роль CSM

- Заблаговременно выявляет потенциальные проблемы и потребности в поддержке для определенной линейки продуктов
- Управляет процессами эскалации и определяет приоритетность проблем
- Регулярно предоставляет отчеты о ходе поддержки
- Устраняет факторы, мешающие решению проблем
- Анализирует влияние проблем, точно определяя уровень их критичности
- Служит посредником между заказчиком и разработчиками продукта

#### Услуги CSM

##### Еженедельный анализ поддержки и составление отчета

- Расстановка приоритетов
- Анализ эскалаций
- Согласование процедур обслуживания
- Устранение препятствий, мешающих работе

##### Ежеквартальный отчет для заинтересованных лиц

- QoS — анализ качества поддержки
- Отслеживание показателей производительности и KPI
- Обзор запросов пользователей и составление ответов

##### Расширенный процесс эскалации PR (Customer Care)

- Приоритетное решение проблем неотложного характера

# Премиальные услуги поддержки



## Dedicated support engineer

DSE — это выделенный специалист технической поддержки, который хорошо знает среду заказчика и работает с неполадками. DSE — это эксперты по программным продуктам, которые хорошо знают конфигурации соответствующих систем и разбираются в самых разных ситуациях, связанных с использованием этих продуктов.

## Роль DSE

- Оказывает проактивную поддержку заказчика, максимально повышая эффективность использования продуктов
- Проводит консультации и оперативно решает IR
- Дает рекомендации по решению PR и выбору необходимого функционала
- Проверяет эффективность решения IR
- Консультирует по вопросам по совместимости продуктов, обновлений и исправлений
- Дает рекомендации по услугам и программам обучения, направленным на повышение производительности

## Услуги DSE

### Ускоренное решение IR

- Ускоренное выявление причин инцидентов
- Ускоренное выявление затронутых функций

### Рекомендации по продуктам

- Заблаговременное уведомление заказчиков о существующих и предстоящих выпусках, имеющих отношение к используемой конфигурации
- Составление подробной документации по топологии продукта
- Определение факторов, влияющих на совместимость продукта

### Помощь по продукту, предоставляемая по запросу

- Ответы на вопросы по продуктам/конфигурациям
- Помощь по проверке исправлений

### Расширенный процесс эскалации PR (Customer Care)

- Приоритетное решение проблем неотложного характера

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

Северная и Южная Америка +1 314 264 8499

Европа +44 (0) 1276 413200

Азиатско-Тихоокеанский регион +852 2230 3333

© 2018 Siemens. Список товарных знаков Siemens можно найти [здесь](#). Все остальные торговые марки принадлежат их владельцам.

66709-78512-C8-RU 2/20 LOC