

## 金牌支持服务

### 强化 Siemens PLM Software 支持计划的扩展服务

#### 优点

- 提供专用支持资源，可强化您的支持计划
- 针对所有支持问题提供单点管理和监督
- 深入了解您的环境和目标，以便更快地解决问题
- 减少在故障排除中投入的精力和时间，从而提升效率
- 最大限度地减少团队所受到的干扰，使其顺利达成项目目标

#### 摘要

Siemens PLM Software 金牌支持服务提供能够强化我们客户支持计划的扩展服务。这些服务能为需要专用资源来管理其支持请求的客户提供极大的灵活性。而对于希望获得更加个性化的支持服务，或是需要利用专用技术资源来契合环境的客户而言，这些服务同样是理想之选。

金牌支持服务提供两种方案，可在所有 Siemens PLM Software 解决方案中部署；它们可以单独使用，也可以协同使用：

- 客户成功经理 (CSM)
- 专职支持工程师 (DSE)

#### 客户成功经理

CSM 是经验丰富的支持经理，可作为客户的单一联系人，在整个客户组织内推进和协调支持活动。

#### CSM 职责

- 主动审查/分析整个产品组合内的支持需求
- 管理上报流程并确定问题优先级
- 定期向主要利益相关者汇报进展状态
- 消除问题解决过程中的瓶颈
- 分析问题的依赖关系，确保正确的严重性分类
- 充当客户与产品工程师之间的联络人

#### CSM 交付成果

##### 每周支持情况审查与报告

- 优先级调整
- 上报审查
- 维护调整
- 解决客户问题

##### 利益相关方季度审查

- 服务质量 – 支持质量审查
- 绩效指标与 KPI
- 客户请求概述与客户反馈

##### 增强的 PR 上报流程 (客户服务)

- 优先解决与业务相关的紧要问题

# 金牌支持服务



## 专职支持工程师

DSE 是专业支持工程师，致力于深入了解客户环境，以便从技术上解决各种事故问题。DSE 是已安装软件产品方面的专家，熟知系统配置、使用和项目情况。

## DSE 职责

- 主动为客户提供支持，帮助其充分利用产品
- 提供产品专业知识，并加快 IR 的解决速度
- 推荐 PR 解决方案和所需功能
- 验证 IR 解决情况
- 就产品兼容性、升级和修补程序提供建议
- 就可提高生产力的推荐服务和培训提供建议

## DSE 交付成果

### 加快 IR 的解决速度

- 更快地了解根本原因
- 更快地确定受影响的功能

### 产品推荐

- 主动向客户通知会影响其配置的现有或未来版本
- 高级产品拓扑文档
- 确定产品兼容性依赖关系

### 按需产品支持

- 回答产品/配置相关问题
- 提供修复验证帮助

### 增强的 PR 上报流程（客户服务）

- 优先解决与业务相关的紧要问题

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

美洲： +1 314 264 8499  
欧洲： +44 (0) 1276 413200  
亚太地区： +852 2230 3333