

# PTC 技术支持客户经理

您的个人支持者，主动为您提供加急服务

PTC 技术支持客户经理 (TSAM) 是贵公司的个人支持者，支持贵公司全面深入地利用 PTC 的维护支持系统，藉此确保您的关键问题得到快速准确的适当关注。

作为您的支持团队的延伸，TSAM 可帮助确保一致地管理您的关键支持问题和基于项目的支持需求。TSAM 还让您单独了解和接近 PTC 的技术支持和研究及开发组织 — 一个与您合作并高效地为您服务的全方位支持系统。

## 满怀信心地升级和迁移

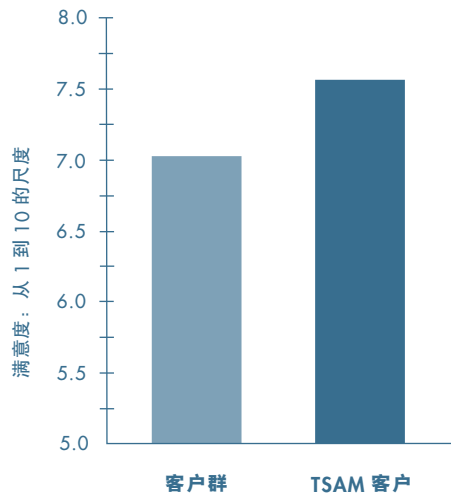
让 TSAM 参与您的规划会议、为您提供有关哪些日期代码最为合适的建议，以及让您的问题直接引起 PTC 软件开发团队的关注，从而更高效和更有自信地执行软件升级和迁移 — 使您能够尽快从升级中获取最大的效益。

在每个项目中，TSAM 与您的项目管理团队（包括系统集成商）携手合作，使您沿着正确的路线按时间表完成项目。TSAM 是团队的一部分，也是确保您成功的解决方案的一部分。

## 满足您的业务需求的优化的支持

拥有熟悉您的支持历史记录和技术路线图的统一联系人很有价值，特别是在您依赖重要的软件应用程序来经营企业时。TSAM 还将帮助培训您的团队，以优化技术支持工具，使您的软件一直运行在最佳性能下。

客户调查证实，拥有 TSAM 的客户具有最高的满意度。



要改善 PTC 支持体验和确保使用 PTC 应用程序取得成功，最佳的投资目标就是 TSAM 服务。

## TSAM 的特点和优点

### 特权关系

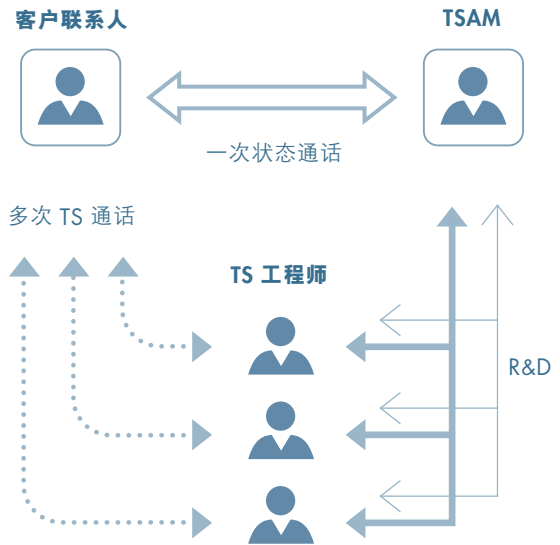
- 现场总结会议和年度审查会议使 TSAM 能够建立牢固的关系，并更好地了解您的目标和需求
- 直接与 TSAM 打交道确保了 PTC 充分了解并专注处理您的关键问题
- TSAM 管理每周两次和临时的电话会议，以确保在整个服务过程中定期保持有组织的沟通

### 问题管理和解决

- 定制的报告提供了您的关键问题的当前状态，以及最近活动的更新信息。(TSAM 每周两次审查报告并确定其优先顺序)
- 按照客户的时间表/路线图确定软件性能报告 (SPR) 修复程序的优先顺序

### 改善支持的益处

- **更快解决** — 在 TSAM 的主动帮助下，更快解决关键的问题和 SPR
- **更好的解决方案** — 通过与 R&D 和技术支持部门密切配合加以开发
- **有效的支持计划** — TSAM 指导有效的支持计划，可确保您的项目取得成功
- **高效的实施** — 项目更平稳地进行，并且状态更新更频繁、反馈的质量更高
- **经验证的 ROI** — 季度指标反映出 TSAM 如何改善您的支持体验



利用完善的 PTC 维护支持系统超越您的项目目标，并满足您的日常支持需求。

要详细了解 PTC 技术支持客户经理如何帮助您的公司，请与您的 PTC 销售代表联系。

### 北美

+ (1) 888.782.3776

+ (1) 781.370.6733

### 欧洲

+ 800 782 72537

France: + 00 800 782 44 357

United Kingdom: + 44 1252 817000

### 中国

+ 86 10 6590 8699

### 日本

+ (81) 3 3346 8100

[www.ptc.com/support/maintenance](http://www.ptc.com/support/maintenance)

版权所有 © 2007, Parametric Technology Corporation (PTC) — 保留美国和其他国家/地区的版权法所赋予的所有权利。本文所述信息仅供参考，如有更改，恕不另行通知；这些信息不应视作 PTC 提供的担保、承诺、条件或服务内容。PTC、PTC 徽标、Pro/ENGINEER、Wildfire、Windchill、The PTC Value Roadmap 和所有 PTC 产品名称及徽标都是 PTC 和/或其子公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。