

# Administrador de cuentas de soporte técnico de PTC

Su abogado personal para un servicio rápido y proactivo

Un Administrador de cuentas de soporte técnico (TSAM) de PTC es el abogado personal de su empresa para aprovechar el sistema de soporte técnico de mantenimiento de PTC en toda su extensión y profundidad, y garantiza que sus problemas importantes reciban la atención apropiada con precisión y rapidez.

El TSAM, que sirve como extensión del equipo de soporte técnico, ayuda a garantizar una gestión coherente de los problemas críticos de soporte y los requisitos de soporte específicos de proyectos. El TSAM también le ofrece una perspectiva exclusiva y acceso a las organizaciones de Soporte técnico e Investigación y desarrollo de PTC, que trabajan juntas en un sistema de soporte técnico extenso y resuelven sus problemas eficazmente.

## Confianza en las actualizaciones y migraciones

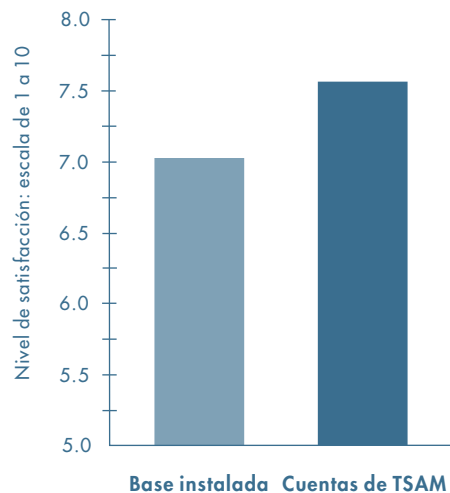
Las actualizaciones y migraciones de software se realizan de forma más eficaz y confiada si el TSAM participa en las sesiones de planificación, le aconseja acerca de los códigos de fecha más apropiados e informa de sus problemas directamente a los equipos de desarrollo de software de PTC con el fin de que obtenga el máximo provecho de la actualización lo antes posible.

En todos y cada uno de los proyectos, el TSAM trabaja codo con codo con su equipo de gestión de proyectos, incluidos los integradores de sistemas, le mantiene en el buen camino y le ayuda a cumplir los plazos. El TSAM forma parte del equipo y de la solución que garantiza su éxito.

## Soporte técnico optimizado para satisfacer sus necesidades empresariales

Disponer de un solo punto de contacto que está familiarizado con su historial de soporte técnico y su guía de tecnología tiene un valor incalculable, especialmente cuando se basa en aplicaciones de software esenciales para llevar su negocio. El TSAM también ayudará a formar a su equipo para optimizar las herramientas de soporte técnico y mantener el máximo rendimiento del software.

Las encuestas a clientes confirman la mayor satisfacción de los clientes con TSAM.



El servicio TSAM es la mejor inversión que puede hacer para mejorar su experiencia de soporte técnico de PTC y garantizar su éxito con las aplicaciones de PTC.

## Características y ventajas de TSAM

### Relación privilegiada

- Una reunión inicial in situ y las reuniones anuales de revisión permiten al TSAM entablar una estrecha relación y comprender sus objetivos y necesidades.
- El acceso directo al TSAM le garantiza que PTC conoce bien sus problemas cruciales y se centra en ellos.
- El TSAM administra las conversaciones telefónicas quincenales y específicas para garantizar que se mantiene una comunicación estructurada en todo el servicio.

### Gestión y resolución de problemas

- Los informes personalizados proporcionan el estado actual de sus problemas cruciales y una actualización de la actividad reciente. (El TSAM revisa los informes y les asigna una prioridad quincenalmente).
- Se asigna una prioridad a las correcciones del informe de rendimiento de software (SPR) según la programación o la guía de valor del cliente.

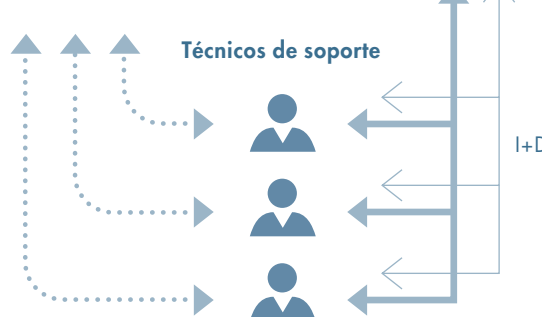
### Mejora de las ventajas de soporte técnico

- **Resoluciones más rápidas:** para los problemas cruciales y los SPR con la asistencia proactiva del TSAM.
- **Mejores soluciones:** desarrolladas a través de una estrecha relación con I+D y el soporte técnico.
- **Plan de soporte técnico eficaz:** el TSAM dirige un plan de soporte técnico eficaz que garantiza el éxito de sus proyectos.
- **Implementaciones eficientes:** los proyectos se ejecutan sin dificultades con actualizaciones de estado más frecuentes y feedback de mayor calidad.
- **Validación del rendimiento de la inversión:** las mediciones trimestrales indican cómo el TSAM mejora su experiencia de soporte técnico.

### Contacto del cliente



### Varias llamadas de ST



Aproveche todo el sistema de soporte técnico de mantenimiento de PTC para superar los objetivos de sus proyectos y satisfacer sus requisitos diarios de soporte técnico.

Si desea más información acerca de cómo puede ayudar a su empresa un Administrador de cuentas de soporte técnico de PTC, póngase en contacto con el agente comercial de PTC.

#### Norteamérica

+ (1) 888.782.3776

+ (1) 781.370.6733

#### Europa

+ 800 782 72537

Francia: + 00 800 782 44 357

Reino Unido: + 44 1252 817000

#### China

+ 86 10 6590 8699

#### Japón

+ (81) 3 3346 8100

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

Copyright © 2007, Parametric Technology Corporation (PTC). Todos los derechos reservados de acuerdo con las leyes de propiedad intelectual de los Estados Unidos y de otros países. La información aquí contenida se proporciona únicamente con fines informativos, puede ser modificada sin previo aviso y no constituye una garantía, un compromiso, una condición ni una oferta por parte de PTC. PTC, el logotipo de PTC, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill, la guía de valor de PTC y todos los nombres y logotipos de productos de PTC son marcas comerciales o marcas registradas de PTC o sus filiales en los Estados Unidos y en otros países.

2416-TSAM-DS-0307-es