

# PTC고객 기술 지원 관리자

한 발 앞서 신속한 서비스를 제공하는 고객별 전담 관리자

PTC 고객 기술 지원 관리자(TSAM)는 고객이 PTC 유지보수 지원 시스템을 최대한 활용할 수 있도록 도와 주는 전담 관리자로서 고객의 주요 문제가 신속 정확하게 처리될 수 있도록 지원합니다.

지원 팀의 일원인 고객 기술 지원 관리자(TSAM)는 주요 지원 문제 및 프로젝트 기반 지원 요구사항을 일관되게 관리하는 일을 돕습니다. 또한 TSAM은 공동 작업을 통해 고객에게 보다 효율적인 지원 서비스를 제공하는 포괄적인 지원 시스템인 PTC 기술 지원 및 연구 개발 조직과의 관계를 전담합니다.

## 확실한 업그레이드 및 마이그레이션

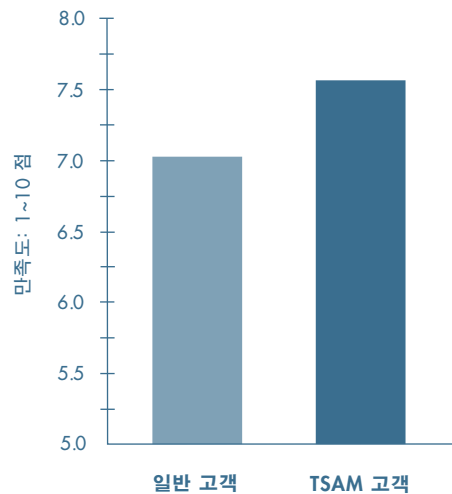
고객들은 계획 단계에서부터 고객 기술 지원 관리자(TSAM)의 도움을 받아 소프트웨어 업그레이드와 마이그레이션 작업을 보다 효율적이고 자신감 있게 수행할 수 있습니다. 이들은 가장 적절한 제조 코드에 관해 조언해 주고, 고객의 문제를 PTC소프트웨어 개발 팀에 직접 전달해 줍니다. 이로써 고객들은 가능한 한 신속하게 업그레이드를 진행함과 동시에 이를 최대한 활용할 수 있습니다.

모든 프로젝트에서 고객 기술 지원 관리자(TSAM)는 시스템 통합업체를 포함한 프로젝트 관리 팀과 긴밀하게 협력하여 프로젝트를 기한 내에 올바르게 진행할 수 있도록 지원합니다. 이러한 고객 기술 지원 관리자(TSAM)는 프로젝트 팀의 일원이자 성공을 보장하는 솔루션의 일부입니다.

## 비즈니스 요구를 충족하는 최적화된 지원

귀사의 지원 기록과 기술 로드맵을 잘 알고 있는 지원 전담 인력을 두는 것은 매우 중요합니다. 특히 비즈니스 운영을 중요 소프트웨어 응용 프로그램에 의존하는 경우 더욱 그러합니다. 또한 고객 기술 지원 관리자(TSAM)는 최적의 기술 지원 도구를 활용하여 소프트웨어가 최상의 성능을 유지할 수 있도록 프로젝트 팀에게 관련 교육을 실시합니다.

고객 설문조사에서 고객들은 TSAM에게 매우 만족하는 것으로 나타났습니다.



고객 기술 지원 관리자(TSAM) 서비스는 PTC 지원 경험을 개선하고, PTC 응용 프로그램의 성공을 보장하는 가장 유용한 투자가 될 것입니다.

## TSAM 기능 및 이점

### 보다 특별한 관계

- 현장에서 진행되는 업무 개시 회의 및 연간 검토 회의를 통해 고객 기술 지원 관리자(TSAM)는 긴밀한 관계 형성 및 고객의 목표와 필요성을 철저히 파악
- TSAM과의 직접 상담을 통해 PTC는 고객의 주요 문제를 충분히 인식
- TSAM은 격주 및 필요 시 전화 회의를 통해 서비스 전반에 대한 정기적이고 체계적인 의사소통 보장

### 문제 관리 및 해결

- 사용자정의된 보고서를 통해 주요 문제의 현재 상태와 최근 활동에 대한 업데이트 제공. 보고서는 TSAM에 의해 격주로 검토 및 우선 순위 결정
- 고객의 일정/로드맵에 따라 소프트웨어 성능 보고서(SPR) 픽스의 우선 순위 지정

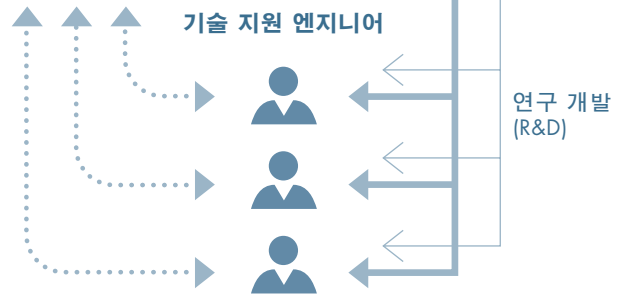
### 지원의 이점 강화

- 보다 신속한 해결 — TSAM의 사전 도움으로 주요 문제와 SPR을 보다 신속하게 해결
- 더 나은 해결책 — 연구 개발 및 기술 지원 조직과의 긴밀한 관계를 통해 해결책 마련
- 효과적인 지원 계획 — TSAM은 프로젝트 성공을 보장하는 효과적인 지원 계획 안내
- 효율적인 구현 — 더 자주 업데이트되는 상태 정보와 고품질의 피드백으로 더욱 원활한 프로젝트 운영
- 검증된 투자수익(ROI) — 분기별 측정을 통해 TSAM에 의한 고객의 지원 경험 개선 효과 평가

고객 연락 담당자                      고객 기술 지원 관리자(TSAM)



여러 번의 기술 지원 전화



PTC 유지보수 지원 시스템을 최대한 활용하여 프로젝트 목표를 초과 달성하고, 일상적인 지원 요구사항을 해결하십시오.

PTC 고객 기술 지원 관리자가 회사에 어떤 도움이 되는지 알고 싶으시면 해당 PTC 영업 담당자에게 문의하십시오.

### 북미

+ (1) 888.782.3776  
+ (1) 781.370.6733

### 유럽

+ 800 782 72537  
프랑스: + 00 800 782 44 357  
영국: + 44 1252 817000

### 중국

+ 86 10 6590 8699

### 일본

+ (81) 3 3346 8100

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

Copyright © 2007, Parametric Technology Corporation (PTC) - 모든 권리는 미국 및 기타 국가의 저작권법에 따라 보호됩니다. 본 문서에 기술된 내용은 정보 용도로만 제공된 것으로 사전 통지 없이 변경될 수 있으며 PTC의 보증, 약속, 조건 지정 또는 제안으로 해석되어서는 안 됩니다. PTC, PTC 로고, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill, The PTC Value Roadmap 및 모든 PTC 제품 이름과 로고는 미국, 대한민국 및 기타 국가에서 PTC 및/또는 그 자회사의 상표 또는 등록 상표입니다.