

PTC 技術支援客戶經理

為您提供積極、快速服務的專屬守護者

PTC 技術支援客戶經理 (TSAM) 是您公司的專屬守護者，能夠借用 PTC 維護支援系統的廣度與深度，確保您的重大問題能夠快速而正確地獲得適當的處理。

TSAM 能夠彌補公司支援團隊的不足之處，並為您的重大支援問題及專案支援需求確立一致的管理機制。此外，您的 TSAM 也能帶領您深入瞭解並存取 PTC 的技術支援和研發組織 — 一套並肩合作、為您提供有效支援的全方位支援系統。

信心滿滿地完成升級及移轉作業

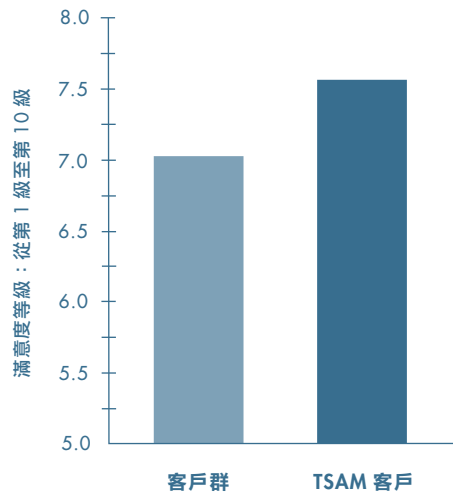
讓 TSAM 參與您的規劃工作階段，將能讓您更有效率且更具自信地完成軟體升級及移轉作業。TSAM 除了會告知您最適合的日期代碼以外，還會將您的問題直接傳達給 PTC 軟體研發團隊，好讓您能夠儘速完成自己的升級作業，並從中獲得最大益處。

您的 TSAM 將會就每件專案與您的專案管理團隊 (包括系統整合業者) 並肩合作，好讓您能夠完全掌控自己的進度及時程。您的 TSAM 將會成為您團隊的一員，同時也會成為您解決方案的一部份，以確保您的成功。

能夠滿足您所有企業需求的最佳化支援

擁有一個熟知您的支援歷史記錄及技術藍圖的單一聯絡窗口是相當難能可貴的，特別是當您必須仰賴重要的軟體應用程式來執行自己的營運活動時。此外，您的 TSAM 也會針對技術支援工具的最佳化為您的團隊提供訓練，好讓您的軟體執行效能能夠維持在顛峰狀態。

經客戶調查結果證實，TSAM 能夠帶來最高的客戶滿意度。



想要提升您的 PTC 支援體驗、並確保您能成功地使用 PTC 應用程式嗎？TSAM 服務將是最值得您投資的一項服務。

TSAM 的主要功能及優點

維持密切關係

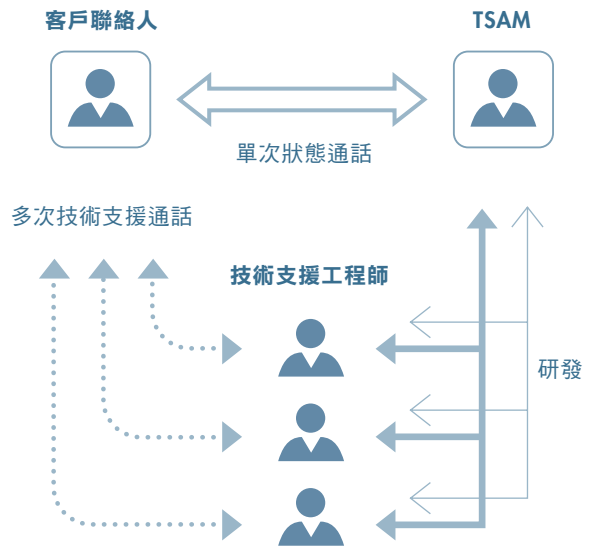
- 透過在客戶地點舉辦的誓師大會、以及每年一度的檢討會議，TSAM 將能與您建立密切的關係，並深入瞭解您的目標及需求
- 您可以直接與自己的 TSAM 連絡，以確保 PTC 能夠充份瞭解並全力解決您的重大問題
- TSAM 會針對兩週一次的例行電話會議以及其他臨時性的電話會議進行管理，以確保您和 TSAM 在整個服務期間能夠保持有組織的經常性溝通

問題管理及排除

- 透過客製化的報告提供重大問題的目前狀態，以及近期活動的最新資訊。(您每隔兩週便必須與 TSAM 共同審核報告一次，並決定報告的優先順序)
- 依據客戶的時程 / 藍圖，決定軟體效能報告 (SPR) 修正項目的優先順序

享有更多支援優勢

- 在 TSAM 的積極協助之下，您的重大問題和 SPR 將能在更短的時間之內獲得解決
- 透過與研發及技術支援部門之間的緊密關係，找出更好的解決方案
- 有效的支援計劃 — 您的 TSAM 會為您擬定一份有效的支援計劃，以確保您的專案能夠成功執行
- 有效導入 — 以更頻繁的狀態更新、以及更高品質的意見回應，讓您的專案執行得更順利
- 實際可見的投資報酬率 — 透過每季一次的評量數據，具體呈現 TSAM 如何改善您的支援體驗



借力於完整的 PTC 維護支援系統來協助您達成自己的專案目標，並滿足您的日常支援需求。

如果想要進一步了解 PTC 技術支援客戶經理將能為您的公司帶來哪些協助，請聯絡您的 PTC 業務代表。

北美洲

+ (1) 888.782.3776

+ (1) 781.370.6733

歐洲

+ 800 782 72537

法國：+ 00 800 782 44 357

英國：+ 44 1252 817000

中國

+ 86 10 6590 8699

日本

+ (81) 3 3346 8100

www.ptc.com/support/maintenance