

Responsable technique PTC en charge de comptes client

L'avocat de vos causes techniques, pour un service rapide et efficace

Le responsable technique PTC en charge de votre compte (TSAM) se fait l'avocat de votre entreprise pour vous faire bénéficier de toutes les ressources du système de support de maintenance PTC afin que vos problèmes les plus critiques soient traités avec toute l'attention requise et qu'une solution rapide et efficace y soit apportée.

Agissant en tant que représentant de votre équipe de support, le responsable technique en charge de votre compte doit s'assurer que tous vos problèmes importants et vos besoins relevant de ce domaine sont traités avec cohérence et méthode. C'est également grâce à lui si les départements du Support technique et R&D de PTC, qui collaborent tous deux efficacement au système de support, ont une connaissance si pointue des attentes de la clientèle.

Des mises à niveau et des migrations opérées en toute confiance

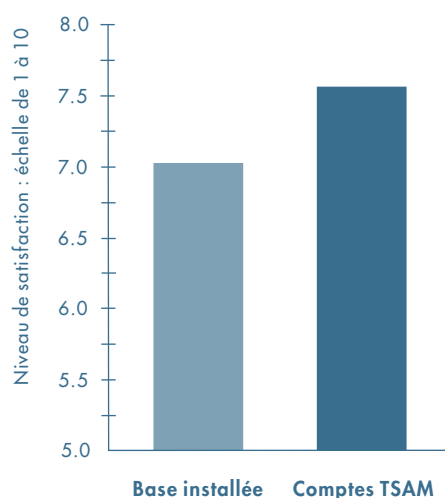
Les mises à niveau et les migrations logicielles sont menées avec plus d'efficacité et votre confiance est renforcée lorsque le responsable technique en charge de votre compte participe à vos sessions de planification, qu'il vous conseille sur les codes date appropriés et transmet directement vos préoccupations aux équipes de développement logiciel de PTC, de façon à ce que vous puissiez tirer, le plus rapidement possible, le meilleur parti de votre mise à niveau.

Lors de chaque projet, le responsable technique en charge de votre compte travaille main dans la main avec l'équipe responsable de la gestion de votre projet, notamment vos intégrateurs système ; vous êtes ainsi assuré d'être sur la bonne voie et dans les délais. Le responsable technique en charge de votre fait à la fois partie de l'équipe et de la solution qui assure votre succès.

Un support optimisé pour répondre aux besoins de votre entreprise

Disposer d'un interlocuteur unique qui connaît bien votre historique au niveau du support et votre feuille de route technologique est un atout considérable, surtout lorsque vous vous en remettez à des applications logicielles, essentielles à la bonne marche de votre entreprise. C'est aussi le responsable technique de votre compte qui veillera à ce que votre équipe soit convenablement formée afin qu'elle puisse utiliser au mieux les outils du Support technique destinés à assurer le fonctionnement optimal de vos logiciels.

Satisfaction optimale pour les clients ayant recours à un responsable technique TSAM.



S'adjoindre les services d'un responsable technique en charge de comptes clients (TSAM) est le meilleur investissement que vous puissiez faire pour tirer parti de l'expertise du Support PTC et être sûr d'utiliser au mieux vos applications.

Caractéristiques et avantages des services TSAM

Une relation privilégiée

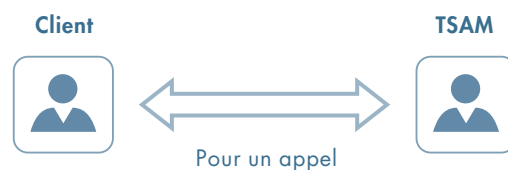
- Une réunion de démarrage et des revues annuelles permettent au responsable technique en charge de votre compte de construire une solide relation avec son client et de mieux comprendre ses attentes et ses besoins.
- Le fait que vous puissiez contacter directement votre responsable technique TSAM permet à PTC d'être parfaitement informé de vos problèmes et de les traiter avec toute l'attention requise.
- Le responsable technique TSAM organise des réunions par téléphone bimensuelles, et ad hoc si besoin est, afin d'entretenir une communication régulière avec son client.

Gestion et résolution des problèmes

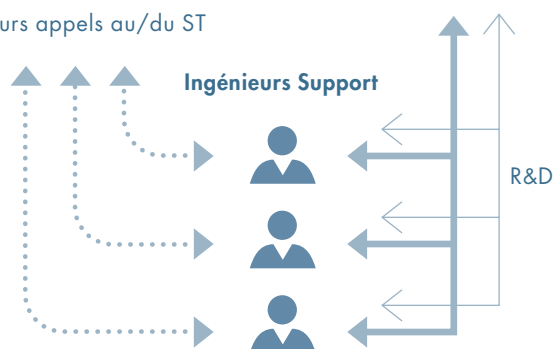
- Des rapports personnalisés fournissent un état régulier des problèmes critiques rencontrés par le client tout en permettant de se tenir au courant des actions entreprises (ces rapports, auxquels le responsable TSAM est associé, font l'objet deux fois par mois d'une étude attentive et sont traités en tenant compte des priorités).
- Les corrections faisant suite à un rapport de performance logicielle (SPR) sont hiérarchisées en fonction de la feuille de route et du planning du client.

Avantages d'un support renforcé

- Des résolutions de problèmes plus rapides - dans le cas de problèmes critiques et de rapports de performance logicielle nécessitant une intervention efficace et immédiate de votre responsable technique TSAM.
- Des solutions logicielles améliorées - développées en étroite collaboration avec le département R&D et le Support technique.
- Un plan de support efficace - votre responsable technique TSAM, en veillant à l'efficacité de votre plan de support, garantit la réussite de vos projets.
- Des implémentations bien gérées - l'exécution des projets est plus harmonieuse, les rapports d'avancement sont plus fréquents et la teneur de leurs informations est plus pertinente.
- Un retour sur investissement assuré - chaque trimestre, un suivi de données permet de savoir dans quelle mesure votre responsable technique TSAM a contribué à mieux vous faire profiter de l'expertise du Support.



Plusieurs appels au/du ST



Le recours au système du support de maintenance PTC permet non seulement de répondre quotidiennement à vos besoins de support mais même de dépasser les objectifs d'un projet.

Pour plus d'informations sur la façon dont le responsable technique en charge de comptes client peut aider votre entreprise, contactez votre agent commercial PTC.

Amérique du Nord

+ (1) 888.782.3776

+ (1) 781.370.6733

Europe

+ 800 782 72537

France: + 00 800 782 44 357

Royaume-Uni : + 44 1252 817000

China

+ 86 10 6590 8699

Japon

+ (81) 3 3346 8100

www.PTC.com/support/maintenance

Copyright ©2007, Parametric Technology Corporation (PTC) — Tous droits réservés en vertu des lois sur le copyright des États Unis d'Amérique et d'autres pays. Les informations contenues dans le présent document sont fournies à titre informatif uniquement, sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne sauraient en aucun cas tenir lieu de garantie, d'engagement, de condition ou d'offre de la part de PTC. PTC, le logo PTC, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill, The PTC Value Roadmap et tous les logos et noms de produit PTC sont des marques ou des marques déposées de PTC et/ou de ses filiales aux États-Unis d'Amérique et dans d'autres pays.

2416-TSAM-DS-0307-fr