

Technical Support Account Manager (TSAM) di PTC

Il responsabile incaricato per offrire assistenza proattiva e immediata

Technical Support Account Manager (TSAM) di PTC è il responsabile personale dell'azienda cliente che si occupa di utilizzare tutte le funzionalità del sistema di supporto per la manutenzione di PTC al fine di garantire che eventuali problemi critici ricevano la dovuta attenzione in modo tempestivo e accurato.

Il responsabile TSAM, la cui funzione rappresenta un'estensione del team di supporto, assicura la gestione coerente di problemi di supporto critici e dei requisiti di supporto in base al progetto. Offre inoltre verifica ed accesso esclusivi alle organizzazioni di supporto tecnico e ricerca e sviluppo di PTC, un sistema esteso basato su una stretta collaborazione che ha come obiettivo il cliente.

Affidabilità per aggiornamenti e migrazioni

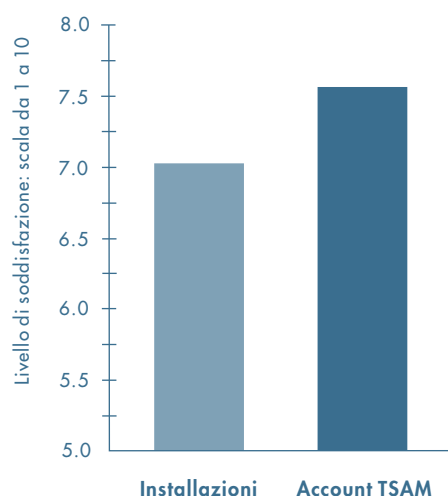
Gli aggiornamenti e le migrazioni software vengono eseguiti in modo più efficiente e affidabile se nelle sessioni di pianificazione si prevede il coinvolgimento di un responsabile TSAM che suggerisce i codici data più appropriati e porta le problematiche aziendali all'attenzione diretta dei team di sviluppo software PTC, garantendo l'acquisizione del massimo vantaggio dall'aggiornamento nel minor tempo possibile.

Per ogni singolo progetto, il responsabile TSAM collabora a stretto contatto con il team di gestione, inclusi gli integratori di sistema, assicurando il rispetto dei tempi e delle modalità previste. Fa quindi parte sia del team sia della soluzione che garantiscono il successo di un'azienda.

Supporto ottimizzato per soddisfare le esigenze aziendali

La presenza di un singolo punto di contatto a conoscenza della storia e della roadmap della tecnologia è impagabile, soprattutto nel caso in cui ci si affida ad applicazioni software critiche per gestire l'attività aziendale. Il responsabile TSAM ha anche il compito di assistere nella formazione del team per ottimizzare gli strumenti del supporto tecnico e garantire il massimo livello di prestazioni del software.

I sondaggi sui clienti confermano il massimo grado di soddisfazione nei confronti del responsabile TSAM.



Il servizio TSAM è il miglior investimento possibile per migliorare l'esperienza con il supporto PTC e garantire il successo di un'azienda con le applicazioni PTC.

Funzioni e vantaggi principali TSAM

Relazione privilegiata

- Meeting pilota in sede e riunioni di verifica annuali consentono al responsabile TSAM di allacciare solide relazioni e comprendere al meglio obiettivi ed esigenze
- Accesso diretto al responsabile TSAM per garantire la perfetta conoscenza da parte di PTC di problematiche critiche a cui porre attenzione
- Il responsabile TSAM gestisce meeting telefonici quindicinali e ad hoc a garanzia di una comunicazione regolare e strutturata durante tutto il periodo del servizio

Gestione e risoluzione dei problemi

- Report personalizzati comunicano lo stato corrente dei problemi critici e un aggiornamento sulla recente attività. I report vengono esaminati e classificati in base alla priorità insieme al responsabile TSAM su base quindicinale
- Le correzioni del Software Performance Report (SPR) vengono classificate in base alla priorità secondo la pianificazione e la roadmap del cliente

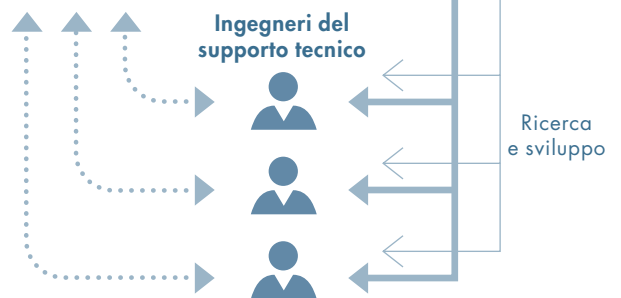
Maggiori vantaggi in termini di supporto

- **Risoluzioni più rapide:** a problemi critici e SPR con assistenza proattiva del responsabile TSAM
- **Soluzioni migliori:** sviluppate tramite una stretta relazione con il reparto Ricerca e sviluppo e il supporto tecnico
- **Piano di supporto efficace:** il responsabile TSAM gestisce un piano di supporto efficace che garantisce il successo dei progetti
- **Implementazioni efficienti:** i progetti vengono eseguiti senza difficoltà con aggiornamenti più frequenti sullo stato e un feedback di qualità superiore
- **Rendimento dell'investimento convalidato:** I criteri di misurazione trimestrali indicano in che modo il servizio TSAM migliora il supporto all'azienda

Contatto del cliente



chiamate al supporto tecnico



Il sistema di supporto per la manutenzione PTC garantisce il superamento degli obiettivi dei progetti aziendali e soddisfa i requisiti di supporto quotidiani.

Per ulteriori informazioni sul modo in cui un responsabile TSAM di PTC è in grado di aiutare le aziende, contattare l'agente di vendita PTC locale.

Nord America

+ (1) 888.782.3776

+ (1) 781.370.6733

Europa

+ 800 782 72537

Francia: + 00 800 782 44 357

Regno Unito: + 44 1252 817000

Cina

+ 86 10 6590 8699

Giappone

+ (81) 3 3346 8100

www.ptc.com/support/maintenance

Copyright © 2007, Parametric Technology Corporation (PTC). Tutti i diritti riservati in virtù delle leggi sul copyright degli Stati Uniti e di altri paesi. Le informazioni contenute nel presente documento sono esclusivamente per scopi informativi, sono soggette a modifiche senza preavviso e non devono essere interpretate come garanzia, impegno, condizione o offerta da parte di PTC. PTC, il logo PTC, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill, PTC Value Roadmap e tutti i nomi di prodotti e i logo di PTC sono marchi o marchi registrati di PTC e/o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi.