

# PTC テクニカル サポート アカウント マネージャ

先を見越した迅速な対応できめ細かなサポート

PTC テクニカルサポートアカウントマネージャ (TSAM) は、PTC のメンテナンス サポート システムの多彩で充実した能力を活用し、お客様が抱えている重要な問題をすばやく正確に突き止め適切に対応できるよう、きめ細かな支援をご提供します。

TSAM は企業のサポート チームの右腕となり、サポートに関する重要な問題やプロジェクトベースのサポート要件の一貫した管理を支援します。また、TSAM は、PTC のテクニカル サポートや研究開発部門が持つ情報への独占的なアクセスを提供することにより、効率的で広範な連携サポートを実現します。

## 確実なアップグレードと移行

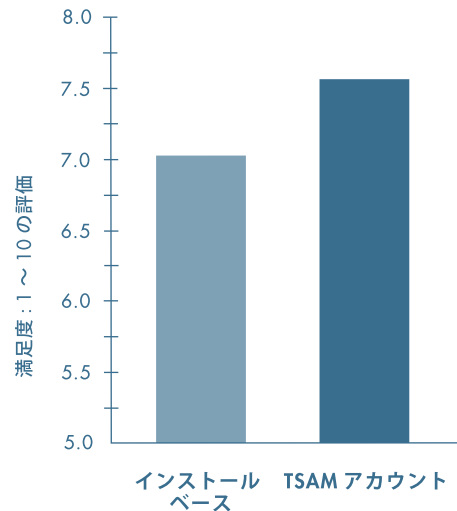
計画セッションに TSAM が出席することで、ソフトウェアのアップグレードや移行を確実かつ効率的に実施することができます。TSAM は、最適な日付コードをお客様にアドバイスすることや、お客様が抱えている問題について PTC ソフトウェア開発チームに直接相談することができるので、最短期間で最も効果的にアップグレードできます。

TSAM は、すべてのプロジェクトにおいて、システム インテグレータをはじめとするお客様のプロジェクト管理チームと連携を取りながら、計画と日程どおりの進捗を確保します。TSAM はチームの一員であるとともに、成功を確実にするソリューションの一部でもあります。

## ビジネス ニーズに合わせて最適化されたサポート

お客様のサポート履歴とテクノロジー ロードマップを熟知した 1 人の担当者を持つことは、非常に有益です。事業運営に不可欠なソフトウェア アプリケーションがある場合はなおさらです。TSAM は、ソフトウェアが常に最高のパフォーマンスを発揮できるよう、テクニカル サポート ツールを最適化するためにチームに対して行うトレーニングの支援も提供します。

お客様を対象にした調査で、  
TSAM を持つお客様は満足度が最も高いという  
結果が得られています。



PTC サポートを有効に活用し、  
PTC アプリケーションの導入を成功させる上で、  
TSAM サービスへの投資は最善の選択です。

## TSAM の特長とメリット

### 特別の関係

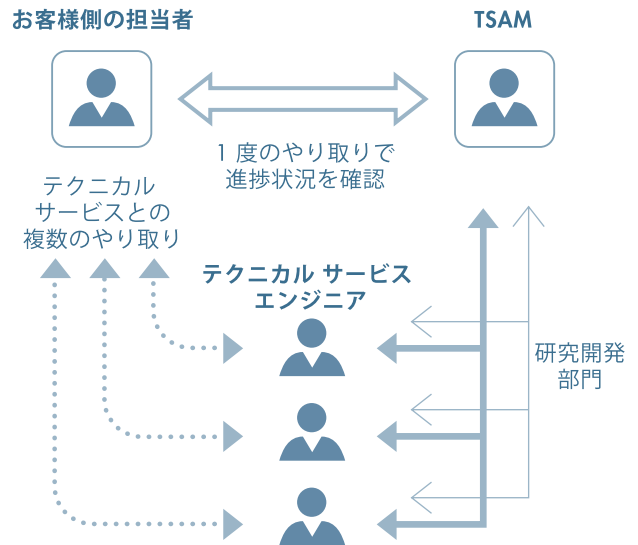
- TSAM は、現場での初回の会議と毎年のレビュー会議を通じて、お客様との強固な関係を築き、お客様の目標とニーズの理解を深めます。
- お客様が担当の TSAM に直接連絡を取れるので、PTC はお客様が抱える重要な問題を十分に認識し、重点的に取り組むことができます。
- TSAM は隔週の会議と適時の会議の両方を管理し、サービス期間全体を通じて定期的で系統立ったコミュニケーションを確保します。

### 問題の管理と解決

- お客様の抱えている重要な問題について、現在の状況や最近の活動の最新データをカスタマイズされたレポートでお届けします。TSAM と隔週でレポートを確認し、優先順位を設定します。
- ソフトウェア パフォーマンス レポート (SPR) の修正項目は、お客様のスケジュールとロードマップに応じて優先順位が設定されます。

### サポートから得られるメリットの拡大

- 解決に要する時間の短縮：TSAM が提供する先行的な支援により、重要問題や SPR に迅速に対応できます。
- ソリューションの向上：研究開発部門およびテクニカルサポートとの緊密な関係を通じて、より優れたソリューションを開発できます。
- 効果的なサポート計画：プロジェクトを確実に成功させる効果的なサポート計画の作成を TSAM がお手伝いします。
- 効率的な導入：進捗状況の更新頻度が増え、フィードバックの品質が高まることで、プロジェクトをより円滑に進めることができます。
- 投資回収の検証：四半期の評価を通じて、TSAM によるサポート向上を確認できます。



PTC メンテナンス サポート システムのすべてを活用し、プロジェクトの目標と日常的なサポート要件を上回る成果を得ることができます。

PTC テクニカル サポート アカウント マネージャがご提供するサービスの詳細については、PTC 営業担当へお問い合わせください。

### 北米

+ (1) 888.782.3776  
+ (1) 781.370.6733

### ヨーロッパ

+ 800 782 72537  
フランス : + 00 800 782 44 357  
英国 : + 44 1252 817000

### 中国

+ 86 10 6590 8699

### 日本

+ (81) 3 3346 8100

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