

# PTC Technical Support Account Manager, TSAM

## Ihr persönlicher Betreuer für proaktiven Express-Service

Ein PTC Support-Mitarbeiter (Technical Support Account Manager, TSAM) ist der persönliche Betreuer Ihrer Firma. Er nutzt die volle Bandbreite des Wartungs-Service-Systems von PTC, um sicherzustellen, dass Ihre kritischen Problemen ernst genommen und schnell und präzise gelöst werden.

Der TSAM ist praktisch der verlängerte Arm Ihres Support-Teams und unterstützt Sie bei der durchgängigen Verwaltung kritischer Support-Probleme und projektbasierter Support-Anforderungen. Der TSAM ermöglicht Ihnen einen exklusiven Einblick und Zugang zum Technical Support und zur Forschungs- und Entwicklungsabteilung von PTC – ein umfassendes Support-System, in dem alle effizient zusammenarbeiten, um Ihnen weiterzuhelfen.

### Zuversicht bei Aktualisierungen und Migrationen

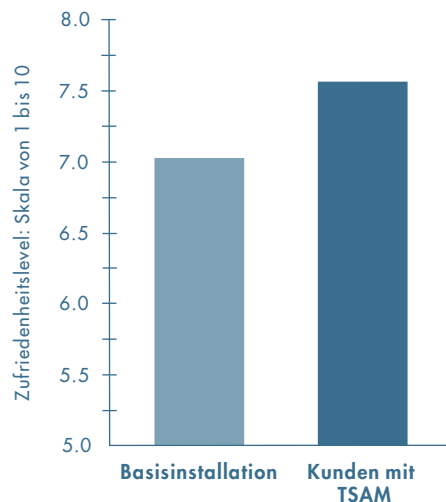
Softwareaktualisierungen und -migrationen lassen sich effizienter und mit mehr Sicherheit durchführen, wenn Sie den TSAM in Ihre Planung einbeziehen. Er sagt Ihnen, welche Datums-codes am besten geeignet sind, und legt Ihre Probleme dem Softwareentwicklungs-Team von PTC vor. Somit holen Sie aus Ihrer Aktualisierung so schnell wie möglich das Beste heraus.

Bei jedem Projekt arbeitet der TSAM eng mit Ihrem Projektmanagement-Team zusammen, einschließlich den Systemintegratoren; somit bleiben Sie auf dem richtigen Weg und in Ihrem Zeitplan. Ihr TSAM ist sowohl Teil des Teams als auch Teil der Lösung, die letztendlich Ihren Erfolg gewährleistet.

### Bessere Erfüllung der Geschäftsanforderungen durch optimierten Support

Es ist von größter Bedeutung, einen persönlichen Ansprechpartner zu haben, der sich mit Ihrer Support-Geschichte und Ihrer technologischen Planung auskennt, und zwar ganz besonders dann, wenn Ihr Unternehmen auf kritische Software-Anwendungen angewiesen ist. Der TSAM unterstützt Sie auch bei der Schulung Ihres Teams, damit die Tools des Technical Supports optimiert eingesetzt werden und die Software optimal ausgeführt wird.

In Befragungen wurde bestätigt, dass Kunden, die mit einem TSAM zusammenarbeiten, höchst zufrieden sind.



Die Investition in die Betreuung durch einen TSAM ist die beste Entscheidung, wenn Sie den PTC Support verbessern und einen erfolgreichen Einsatz Ihrer PTC Anwendungen sicherstellen möchten.

## Merkmale und Vorteile der TSAM-Betreuung

### Bevorzugte Beziehung

- In einem Kick-Off-Meeting vor Ort und in jährlichen Meetings zur Situationsbesprechung kann der TSAM eine enge Bindung zu Ihnen aufbauen und Ihre Ziele und Anforderungen besser verstehen.
- Der direkte Kontakt zu Ihrem TSAM bedeutet, dass sich PTC Ihrer Probleme vollkommen bewusst ist und sich auf sie einstellt.
- Der TSAM steht Ihnen sowohl in vierzehntäglichen als auch in spontanen Telefon-Meetings zur Verfügung, um sicherzustellen, dass während der gesamten Service-Laufzeit eine regelmäßige, strukturierte Kommunikation stattfindet.

### Problemmanagement und -lösung

- Individuelle Berichte zeigen den gegenwärtigen Status Ihrer kritischen Probleme sowie einen Überblick über Ihre letzten Aktivitäten. (Die Berichte werden alle zwei Wochen mit dem TSAM überprüft und priorisiert.)
- Korrekturen infolge von Software Performance Reports (SPR) werden im Hinblick auf den Zeitplan und die Roadmap des Kunden priorisiert.

### Verbesserte Support-Vorteile

- **Schnellere Problemlösungen** – für kritische Probleme und SPRs dank der proaktiven Unterstützung durch Ihren TSAM
- **Bessere Lösungen** – durch enge Zusammenarbeit mit der Forschung und Entwicklung und dem Technical Support
- **Effektiver Service-Plan** – Ihr TSAM folgt einem effektiven Service-Plan, der den Erfolg Ihrer Projekte gewährleistet
- **Effiziente Implementierungen** – Projekte laufen reibungsloser, mit häufigeren Status-Aktualisierungen und besserem Feedback zur Qualität ab
- **Validierte Rentabilität** – Vierteljährliche Messgrößen veranschaulichen, wie der TSAM Ihre Support-Erfahrung verbessert

#### Kundenkontakt

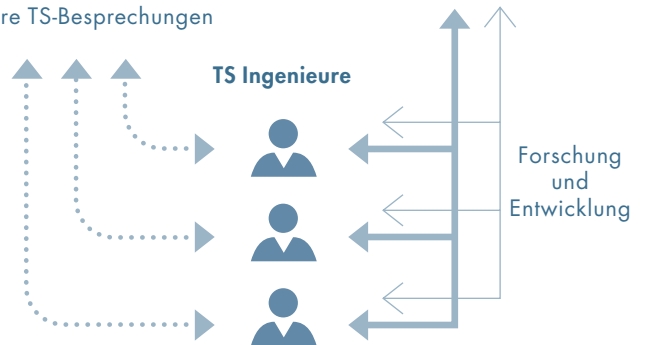


#### TSAM



Eine Statusbesprechung

#### Mehrere TS-Besprechungen



Nutzen Sie das vollständige Wartungs-Service-System von PTC, um Ihre Projektziele zu übertreffen und Ihre täglichen Support-Anforderungen zu erfüllen.

Bitte wenden Sie sich an einen PTC Vertriebsrepräsentanten, um weitere Informationen dazu zu erhalten, wie ein Technical Support Account Manager von PTC Ihr Unternehmen unterstützen kann.

#### Nordamerika

+ (1) 888.782.3776

+ (1) 781.370.6733

#### Europa

+ 800 782 72537

Frankreich: + 00 800 782 44 357

Großbritannien: + 44 1252 817000

#### China

+ 86 10 6590 8699

#### Japan

+ (81) 3 3346 8100

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

Copyright © 2007, Parametric Technology Corporation (PTC) – Alle Rechte vorbehalten gemäß den Urheberrechtsgesetzen der USA und anderer Länder. Die Inhalte dieser Seiten werden ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt und beinhalten keinerlei Gewährleistung, Verpflichtung, Bedingung oder Angebot seitens PTC. Änderungen der Informationen vorbehalten. PTC, das PTC Logo, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill, PTC Value Roadmap und alle PTC Produktnamen und Logos sind Marken oder eingetragene Marken von PTC und/oder Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern.

2416-TSAM-DS-0307-de