



**Descrizione dei servizi  
forniti da un Responsabile clienti assistenza tecnica (TSAM)  
e  
attraverso la Gestione dell'assistenza SaaS (standard e premium)**

**PANORAMICA SULLE OFFERTE PER LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA DI PTC**

PTC comprende che alcuni clienti potrebbero desiderare un impegno maggiore della società in materia di assistenza. A questi clienti PTC offre dei servizi premium a pagamento.

Detti servizi premium sono specificamente pensati in base a come i clienti hanno implementato il proprio software PTC (a livello locale, "on-premise", o come software come servizio, o "SaaS").

**Responsabile clienti assistenza tecnica (TSAM):** i clienti che acquistano delle "licenze on-premise" (ossia laddove PTC non fornisce servizio di hosting della tecnologia per il cliente) possono acquistare i servizi forniti da un Responsabile clienti assistenza tecnica (o TSAM, acronimo di Technical Support Account Manager).

**Gestione dell'assistenza SaaS:** i clienti che acquistano delle offerte SaaS (ossia laddove PTC fornisce servizio di hosting della tecnologia per il cliente) possono acquistare la Gestione dell'assistenza premium.

Si prega di ricordare che per i clienti SaaS, PTC prevede un livello di assistenza standard gratuito. Nell'ambito di questo modello, PTC fornisce una serie prefissata di prodotti finali. La Gestione dell'assistenza premium di PTC, che può essere acquistata come opzione, offre prodotti finali e benefici supplementari, così come riportato nella seguente Tabella 1.

Inoltre, l'offerta della Gestione dell'assistenza premium di PTC prevede l'ottimizzazione della frequenza e della metodologia di fornitura degli usuali prodotti finali inclusi nelle offerte di assistenza standard e premium. Per informazioni consultare la sotto riportata Tabella 2.

**DESCRIZIONE APPROFONDIRITA DELLE CARATTERISTICHE DI CIASCUNA OFFERTA**

	On-Prem.	SaaS	
<b>Tabella 1: caratteristiche del servizio</b>	TSAM	Standard	Premium
<b>Formazione dei clienti:</b> formazione sui processi e sugli strumenti di PTC	✓	✓	✓
<b>Recensioni sui servizi:</b> comunicazione di tendenze e analisi delle prestazioni	✓	✓	✓
<b>Manutenzione:</b> pianificazione e calendarizzazione		✓	✓
<b>Aggiornamento pianificazione:</b> condivisione di strategia e programmazione con i clienti		✓	✓
<b>Analisi cause radice per interruzioni del servizio significative di gravità 0:</b> analisi e comunicazione dei risultati più importanti e delle azioni correttive delle criticità	✓	✓	✓
<b>Gestione della customer intelligence:</b> fornitura di una consapevolezza contestuale del piano programmatico, degli scenari di utilizzo e delle priorità del cliente	✓	✓	✓
<b>Roadmap di prodotto e supportabilità:</b> comunicazione della strategia e del piano programmatico del servizio, anche attraverso la diffusione degli annunci urgenti	✓	✓	✓
<b>Gestione delle release:</b> supervisione e coordinamento dell'implementazione della piattaforma, del software e delle modifiche all'architettura		✓	✓

	On-Prem.	SaaS	
Tabella 1: caratteristiche del servizio	TSAM	Standard	Premium
<b>Considerazione prioritaria degli interessi dei clienti:</b> considerazione prioritaria delle esigenze dei clienti per apportare miglioramenti al servizio di assistenza all'interno dell'ecosistema PTC	✓		✓
<b>Nomina di un portavoce PTC:</b> in rappresentanza degli interessi dei clienti, incaricato della comunicazione ai clienti di informazioni importanti relativamente ai progressi compiuti da PTC e alle iniziative dell'organizzazione	✓		✓
<b>Mitigazione dei rischi:</b> supervisione dei piani di mitigazione specifici dei clienti con il personale PTC per garantire soluzioni efficaci e di qualità	✓		✓
<b>Report sulle prestazioni dei software:</b> definizione delle priorità e coordinamento nella correzione dei software PTC	✓		✓
<b>Consulenza ambientale:</b> coordinamento delle attività per garantire le prestazioni del sistema			✓
<b>Gestione delle escalation:</b> il responsabile assistenza costituisce un punto di contatto principale per problematiche operative importanti, comportanti l'esecuzione di piani di risoluzione per eventi di grande impatto	✓		✓
<b>Gestione degli incidenti:</b> gestione della definizione delle priorità in caso di incidenti e comunicazione di analisi di stato e tendenze	✓		✓
<b>Costi:</b> il servizio è disponibile a seguito di un acquisto aggiuntivo o è incluso?	Acquisto aggiuntivo	Incluso nella fornitura SaaS	Acquisto aggiuntivo

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA UNO TSAM/DELLA GESTIONE DELL'ASSISTENZA PREMIUM (ACQUISTO AGGIUNTIVO)

L'obiettivo delle offerte Gestione dell'assistenza premium e TSAM è sfruttare l'ampiezza e la profondità dell'ecosistema PTC per soddisfare in modo efficace le esigenze dei clienti. I servizi offerti da un Gestore dell'assistenza premium/TSAM rappresentano la prosecuzione di quelli offerti dal personale PTC in modo che all'interno dell'organizzazione si operi senza interruzioni consentendo un'efficiente definizione delle priorità tra le esigenze aziendali e garantendo che dei problemi importanti ricevano la debita attenzione in modo rapido e preciso. Figure come il Gestore dell'assistenza premium/TSAM coordineranno proattivamente le attività per conto del cliente in modo da ottimizzarne la complessiva esperienza del servizio.

I Gestori dell'assistenza premium/TSAM forniranno ai clienti conoscenze e informazioni dettagliate concernenti obiettivi nella fornitura dei servizi, strategie e programmi di PTC, consentendo al cliente di pianificare in modo efficiente risorse, budget e tempistiche per iniziative di importanza fondamentale.

La Gestione dell'assistenza premium/i servizi erogati da uno TSAM offrono un controllo gestionale aggiuntivo e la consapevolezza del contesto dell'ambiente e delle esigenze del cliente che avranno un impatto positivo sulla prevenzione dei rischi e nell'accrescere l'efficienza della risoluzione dei problemi.

Le risorse dell'assistenza premium di PTC forniranno delle relazioni personalizzate e su misura concernenti livelli di attività, tendenze, questioni aperte e risoluzioni, consentendo al cliente di acquisire una comprensione più ampia della propria relazione con PTC e della propria esperienza in materia di assistenza.

I Gestori dell'assistenza premium/TSAM inoltre rappresenteranno la voce del cliente nell'ecosistema PTC, considerando prioritari i suoi interessi e garantendo che le sue esigenze siano soddisfatte.

Infine, in collaborazione con il cliente, i Gestori dell'assistenza premium/TSAM opereranno per comprendere la sua strategia e il suo piano programmatico e per pianificare in modo proattivo i suoi successi futuri.

## DIFFERENZE TRA LE OFFERTE DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA STANDARD E PREMIUM (SAAS)

La tabella riportata di seguito evidenzia le differenze metodologiche e di frequenza della fornitura delle consuete serie di prodotti finali esistenti tra i livelli di servizio standard e premium.

**Tabella 2:**

	Standard		Premium	
Attività	Metodo	Frequenza	Metodo	Frequenza
Formazione dei clienti	Online, formazione autogestita	Come necessario	In presenza o in videoconferenza	Come necessario
Recensioni sui servizi	Videoconferenza	Trimestrale	In presenza o in videoconferenza	Mensile
Manutenzione	E-mail	Come necessario	Videoconferenza, e-mail o assistenza telefonica	Come necessario
Aggiornamento pianificazione	Videoconferenza	Come necessario	In presenza o in videoconferenza	Come necessario
Esame e comunicazione dell'analisi cause radice	E-mail	Come necessario	Videoconferenza o conversazione telefonica	Come necessario
Gestione della customer intelligence	E-mail	Trimestrale	Videoconferenza, e-mail o conversazione telefonica	Settimanale
Interpretazione roadmap di prodotto e supportabilità	E-mail	Trimestrale	In presenza o in videoconferenza	Mensile
Gestione delle release	E-mail	Come necessario	In presenza o in videoconferenza	Come necessario

L'obiettivo del livello di servizio per le richieste di informazioni dei clienti sarà:

- Standard = il responsabile assistenza risponde entro due (2) giorni lavorativi
- Premium = il responsabile assistenza risponde entro un (1) giorno lavorativo

## DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

La Gestione dell'assistenza premium/i servizi forniti da un TSAM di norma sono venduti con la stessa durata del contratto di assistenza annuale o del periodo di abbonamento sottoscritti dal cliente. I Gestori dell'assistenza premium/TSAM sono disponibili per sessioni di conference call periodiche e ad-hoc:

- **dal lunedì al venerdì**

In normale orario d'ufficio (di solito dalle 9 alle 17, orario locale, vale il fuso orario del luogo in cui il contratto è stato sottoscritto a meno che sia diversamente richiesto dal cliente e autorizzato da PTC).

*Vengono fatte delle eccezioni per i seguenti casi:*

- *giorni festivi riconosciuti da PTC*
- *formazione interna*
- *periodi di riposo (per es., ferie, malattia) conformemente alle politiche relative ai permessi retribuiti di PTC.*

- **Sabato, domenica e festività**

Come richiesto con preavviso e a discrezione di PTC

Le comunicazioni scritte e orali avranno luogo in inglese a meno che sia diversamente richiesto dal cliente e autorizzato da PTC.

## AMBITO DI APPLICAZIONE

- Sebbene i Gestori dell'assistenza premium/TSAM siano regolarmente contattabili dai clienti per risolvere le loro esigenze aziendali, queste figure si dedicheranno ai clienti ad esse assegnati in modo formale e proattivo ogni settimana durante una conference call.
- Con un unico Gestore dell'assistenza premium/TSAM (o il loro sostituto se sono fuori ufficio) possono comunicare e interagire direttamente fino a un massimo di tre punti di contatto (PoC) identificati dei clienti.
- Non ci si aspetta che le richieste di intervento per guasti e incidenti o di assistenza che un Gestore dell'assistenza premium/TSAM può gestire in un determinato momento superino il numero di trenta (30).
- Il Gestore dell'assistenza premium/TSAM è una risorsa dedicata e non ci si attende che nell'arco di una settimana sia impegnato con un singolo cliente per più di dieci (10) ore. Se un cliente richiede, in modo continuo e costante, ulteriore assistenza oltre questa media temporale prevista, PTC si riserva il diritto di chiedere al cliente di acquistare ulteriori ore di assistenza.
- Nell'eventualità in cui un'unica società acquisti molteplici servizi di Gestione dell'assistenza premium o di un TSAM, PTC a sua esclusiva discrezione si riserva il diritto di destinare il medesimo Responsabile assistenza/TSAM alla soddisfazione di questi diversi impegni contrattuali.