



## Beschreibung des Service Technical Support Account Manager und SaaS-Servicemanagement (Standard und Premium)

### ÜBERBLICK ÜBER DIE SERVICEMANAGEMENT-ANGEBOTE VON PTC

PTC ist sich darüber im Klaren, dass einige Kunden ein erweitertes Service-Level-Engagement von PTC wünschen. Für diese Kunden bietet PTC Premium-Services auf Kaufbasis an.

Diese Premium-Services sind speziell auf die Art und Weise zugeschnitten, wie Kunden ihre PTC-Software implementiert haben (On-Premise oder Software as a Service oder „SaaS“).

**TSAM:** Kunden, die „On-Premise Lizenzen“ erwerben (was bedeutet, dass PTC die Technologie nicht für den Kunden hostet), können einen Technical Support Account Manager (TSAM) erwerben.

**SaaS-Servicemanagement:** Kunden, die SaaS-Angebote erwerben (was bedeutet, dass PTC die Technologie für den Kunden hostet), können Premium-Servicemanagement erwerben.

Bitte beachten Sie, dass PTC für SaaS-Kunden eine kostenlose Standard-Service-Level anbietet. Im Rahmen dieses Modells stellt PTC eine bestimmte Reihe an Leistungen zur Verfügung. Das Premium-Servicemanagement von PTC, das optional erworben werden kann, bietet zusätzliche Leistungen und Vorteile, wie in Tabelle 1 unten definiert.

Darüber hinaus enthält das Premium-Servicemanagement-Angebot von PTC Verbesserungen bei der Häufigkeit und Methodik der gemeinsamen Leistungen, die sowohl im Standard- als auch im Premium-Servicemanagement-Angebot enthalten sind. Bitte beachten Sie diese Details in Tabelle 2 unten.

### AUSFÜHRLICHE BESCHREIBUNG DER MERKMALE DES JEWEILIGEN ANGBOTS

	On-Prem	SaaS	
Tabelle 1: Serviceleistungen	TSAM	Standard	Premium
<b>Kundenschulung:</b> Schulung in PTC-Tools und -Prozessen	✓	✓	✓
<b>Service-Reviews:</b> Bereitstellung von Leistungstrends und Analysen	✓	✓	✓
<b>Wartung:</b> Planung und Terminierung		✓	✓
<b>Upgrade-Planung:</b> Strategie und Zeitplanung mit Kunden vorantreiben		✓	✓
<b>Ursachenanalyse für erhebliche Ausfälle des Schweregrads 0:</b> Prüfen und Kommunizieren der wichtigsten Ergebnisse und Abhilfemaßnahmen bei kritischen Problemen	✓	✓	✓
<b>Management von Kundeninformationen:</b> Schaffen eines kontextbezogenen Bewusstseins für die Roadmap, Anwendungsfälle und Prioritäten des Kunden	✓	✓	✓
<b>Produkt-Roadmap und Supportfähigkeit:</b> Kommunizieren von Servicestrategie und Roadmap, einschließlich wichtiger Ankündigungen	✓	✓	✓

	On-Prem	SaaS	
Tabelle 1: Serviceleistungen	TSAM	Standard	Premium
<b>Versionsverwaltung:</b> Überwachung und Koordinierung der Implementierung von Plattform-, Software- und Architekturänderungen		✓	✓
<b>Interessenvertretung von Kunden:</b> Vertretung der Interessen von Kunden, um Serviceverbesserungen im PTC-Ökosystem zu erreichen	✓		✓
<b>PTC-Sprecher:</b> Interessenvertreter der Kunden, gibt wichtige Informationen über die Fortschritte von PTC und organisatorische Initiativen an die Kunden weiter	✓		✓
<b>Risikominderung:</b> Überwachung kundenspezifischer Pläne zur Risikominderung mit PTC-Teams zur Gewährleistung effizienter und qualitativ hochwertiger Lösungen	✓		✓
<b>Software-Leistungsbericht:</b> Priorisierung und Koordinierung von Fehlerbehebungen für Software von PTC	✓		✓
<b>Umgebungsberatung:</b> Koordinierung von Aktivitäten zur Sicherstellung der Systemleistung			✓
<b>Eskalationsmanagement:</b> Hauptansprechpartner für bedeutsame betriebliche Probleme sein und die Ausführung von Lösungsplänen für Ereignisse mit großer Auswirkung vorantreiben	✓		✓
<b>Fall-Management:</b> Verwaltung der Priorisierung von Vorfällen und Bereitstellung von Statusberichten und Trends	✓		✓
<b>Kosten:</b> Ist der Service als Zusatzleistung erhältlich oder inbegriffen?	Zusätzlicher Erwerb	In SaaS enthalten	Zusätzlicher Erwerb

## BESCHREIBUNG DES TSAM/PREMIUM-SERVICEMANAGEMENT (ZUSÄTZLICHER ERWERB)

Das Ziel der Premium-Servicemanagement- und TSAM-Angebote ist es, die Breite und Tiefe des PTC-Ökosystems zu nutzen, um die Bedürfnisse des Kunden effektiv zu erfüllen. Der Premium-Servicemanager/TSAM agiert als Erweiterung des PTC-Teams und arbeitet nahtlos innerhalb der Organisation, um eine effektive Schwerpunktsetzung bei den geschäftlichen Anforderungen zu ermöglichen und sicherzustellen, dass wichtigen Problemen schnell und präzise die entsprechende Aufmerksamkeit geschenkt wird. Der Premium-Servicemanager/TSAM setzt sich proaktiv für die Belange des Kunden ein, um dessen Serviceerfahrung insgesamt zu verbessern.

Premium-Servicemanager/TSAMs bieten den Kunden detaillierte Informationen und Einblicke in die Ziele, Strategien und Zeitpläne der Servicebereitstellung von PTC, so dass der Kunde Ressourcen, Budgets und Zeitpläne für seine wichtigen Initiativen effizient planen kann.

Premium-Servicemanagement/TSAM-Service bietet zusätzliche Kontrolle durch das Management und ein kontextbezogenes Bewusstsein für die Umgebung und die Anforderungen des Kunden, was sich positiv auf die Vermeidung von Risiken auswirkt und die Effektivität bei der Problemlösung erhöht.

Die Premium-Serviceressourcen von PTC liefern maßgeschneiderte und personalisierte Berichte über Aktivitätsniveaus, Trends, offene Probleme und Lösungen, so dass der Kunde ein tieferes Verständnis für seine Beziehung zu PTC und seine Serviceerfahrung erhält.

Die Premium-Servicemanager/TSAMs vertreten auch die Stimme des Kunden gegenüber dem PTC-Ökosystem, indem sie sich für seine Interessen und Bedürfnisse einsetzen und seine Zufriedenheit sicherstellen.

Schließlich arbeiten die Premium-Servicemanager/TSAMs in Zusammenarbeit mit dem Kunden daran, die Strategie und die Roadmap des Kunden zu verstehen und proaktiv für dessen zukünftigen Erfolg zu planen.

**UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN STANDARD- UND PREMIUM-SERVICEMANAGEMENT-ANGEBOTEN (SAAS)**

Die folgende Tabelle verdeutlicht die Unterschiede in der Methodik und der Häufigkeit der Erbringung der Leistungen, die sowohl für die Service-Level Standard und Premium gelten.

**Tabelle 2:**

	Standard		Premium	
Aufgabe	Methode	Häufigkeit	Methode	Häufigkeit
Kundenschulung	Online-Schulungen zum Selbststudium	Nach Bedarf	Persönlich oder per Videokonferenz	Nach Bedarf
Servicebewertungen	Videokonferenz	Vierteljährlich	Persönlich oder per Videokonferenz	Monatlich
Wartung	E-Mail	Je nach Bedarf	Videokonferenz, E-Mail oder Telefonanrufe	Je nach Bedarf
Upgrade-Planung	Videokonferenz	Je nach Bedarf	Persönlich oder per Videokonferenz	Je nach Bedarf
Überprüfung und Kommunikation der Ursachenanalyse	E-Mail	Je nach Bedarf	Videokonferenz oder Telefonanrufe	Je nach Bedarf
Customer Intelligence Management	E-Mail	Vierteljährlich	Videokonferenz, E-Mail oder Telefonanrufe	Wöchentlich
Repräsentiert Produkt-Roadmap und Supportfähigkeit	E-Mail	Vierteljährlich	Persönlich oder per Videokonferenz	Monatlich
Versionsverwaltung	E-Mail	Je nach Bedarf	Persönlich oder per Videokonferenz	Je nach Bedarf

Das Service-Level-Ziel bei Kundenanfragen ist:

- Standard = Antwort des Servicemanagers innerhalb von 2 Werktagen
- Premium = Antwort des Servicemanagers innerhalb von 1 Arbeitstag

**SERVICEVERFÜGBARKEIT**

Die Premium-Servicemanagement-/TSAM-Serviceleistungen werden in der Regel zeitgleich mit dem jährlichen Supportvertrag oder der Subscription-Laufzeit des Kunden verkauft. Premium-Servicemanager/TSAM stehen für regelmäßige und Ad-hoc-Telefonkonferenzen zur Verfügung:

- **Montag bis Freitag**

Standardgeschäftszeiten (in der Regel 9 - 17 Uhr Ortszeit für die Zeitzone, in der der Vertrag abgeschlossen wird, es sei denn, der Kunde wünscht etwas anderes und PTC stimmt dem zu).

*Ausnahmen werden gemacht für:*

- *von PTC anerkannte Feiertage*
- *interne Schulungen*
- *Freizeit (z.B. Urlaub, Krankheit) in Übereinstimmung mit den Richtlinien von PTC zur bezahlten Freizeit.*

- **Samstag, Sonntag und Feiertage**

Je nach Bedarf mit Vorankündigung und nach Ermessen von PTC

Die schriftliche und mündliche Kommunikation erfolgt in englischer Sprache, es sei denn, der Kunde wünscht etwas anderes und PTC stimmt dem zu.

## UMFANG

- Obwohl der Premium-Servicemanager/TSAM ständig für die Kunden erreichbar ist, um ihre geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen, wird der Premium-Servicemanager/TSAM die ihm zugewiesenen Kunden wöchentlich während einer Telefonkonferenz formell und proaktiv einbeziehen.
- Bis zu drei festgelegte Kundenkontakte (PoC) können direkt mit einem einzelnen Premium-Servicemanager/TSAM (oder dessen Stellvertreter, wenn er nicht im Büro ist) kommunizieren und interagieren.
- Die Anzahl der Fälle/Vorfälle/Serviceanfragen, die ein Premium-Servicemanager/TSAM zu einem bestimmten Zeitpunkt bearbeiten kann, sollte 30 nicht überschreiten.
- Der Premium Servicemanager/TSAM ist eine zugewiesene Person, die pro Woche nicht mehr als 10 Stunden für die Betreuung eines Kunden aufwenden sollte. Wenn ein Kunde dauerhaft und kontinuierlich zusätzliche Unterstützung benötigt, behält sich PTC das Recht vor, vom Kunden zu verlangen, dass er ein zusätzliches Servicekontingent erwirbt.
- Wenn ein einzelnes Unternehmen mehrere Premium-Servicemanagement-/TSAM-Kontingente erwirbt, behält sich PTC nach eigenem Ermessen das Recht vor, denselben Service-Manager/TSAM für diese verschiedenen vertraglichen Kontingente einzusetzen.