



Descripción del servicio Technical Support Account Manager y SaaS Service Management (Estándar y Premium)

RESUMEN DE LAS OFERTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE PTC

PTC reconoce que algunos clientes pueden querer un compromiso de nivel de servicio mejorado de PTC. Para esos clientes, PTC ofrece servicios Premium sobre la base de la compra.

Estos servicios Premium están diseñados específicamente en función de cómo los clientes han implementado su software PTC (instalación local o software como servicio, o «SaaS»).

TSAM: Para los clientes que adquieren «licencias locales» (lo que significa que PTC no aloja la tecnología para el cliente), dichos clientes pueden adquirir un Technical Support Account Manager (TSAM).

SaaS Service Management: Para los clientes que adquieren ofertas SaaS (lo que significa que PTC aloja la tecnología para el cliente), dichos clientes pueden adquirir Premium Service Management.

Tenga en cuenta que para los clientes de SaaS, PTC incluye un nivel de servicio Estándar sin coste alguno. Según este modelo, PTC proporciona un conjunto definido de productos. La Premium Service Management de PTC, que puede adquirirse opcionalmente, ofrece prestaciones y beneficios añadidos, tal y como se definen en la Tabla 1 a continuación.

Además, en la oferta Premium Service Management de PTC se incluyen mejoras en la frecuencia y metodología de los productos comunes que se incluyen tanto en la oferta de servicios Estándar como en la Premium. Consulte estos datos en la Tabla 2.

DESCRIPCIÓN DE ALTO NIVEL DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CADA OFERTA

	Local	SaaS	
Tabla 1: Características del servicio	TSAM	Estándar	Premium
Capacitación del cliente: Formación sobre herramientas y procesos de PTC	✓	✓	✓
Revisiones del servicio: Provisión de tendencias y análisis de rendimiento	✓	✓	✓
Mantenimiento: Planificación y programación		✓	✓
Planificación de mejoras: Impulsar la estrategia y la programación con los clientes		✓	✓
Análisis de causas raíz de interrupciones significativas de gravedad 0: Revisar y comunicar conclusiones clave y acciones correctivas de problemas críticos	✓	✓	✓
Gestión de la inteligencia de clientes: Proporcionar un conocimiento contextual de la hoja de ruta, los casos de uso y las prioridades del cliente	✓	✓	✓
Hoja de ruta del producto y capacidad de soporte: Comunicar la estrategia y la hoja de ruta de los servicios, incluidos los anuncios críticos	✓	✓	✓
Gestión de versiones: Supervisar y coordinar la implementación de cambios de plataforma, software y arquitectura		✓	✓

	Local	SaaS	
Tabla 1: Características del servicio	TSAM	Estándar	Premium
Defensa de clientes: Actuar como defensor de los clientes para conseguir mejoras en el servicio dentro del ecosistema de PTC	✓		✓
Portavoz de PTC: Representar los intereses de los clientes y transmitirles información importante sobre los avances de PTC y las iniciativas de la organización	✓		✓
Mitigación de riesgos: Supervisar los planes de mitigación específicos del cliente con los equipos de PTC para garantizar una resolución eficaz y de calidad.	✓		✓
Informe de rendimiento del software: Priorización y coordinación de las correcciones del software de PTC	✓		✓
Consultoría medioambiental: Orquestar actividades para garantizar el rendimiento del sistema			✓
Gestión de escaladas: Ser el principal punto de contacto en caso de problemas operativos importantes, impulsando la ejecución de planes de resolución de incidencias de gran impacto.	✓		✓
Gestión de casos: Gestionar la priorización de incidentes y proporcionar revisiones de estado y tendencias	✓		✓
Coste: ¿Servicio disponible como compra adicional o incluido?	Compra ad.	Incl. con SaaS	Compra ad.

DESCRIPCIÓN DE TSAM/PREMIUM SERVICE MANAGEMENT (COMPRA ADICIONAL)

El objetivo de las ofertas de Premium Service Management y TSAM es aprovechar la amplitud y profundidad del ecosistema de PTC para satisfacer eficazmente las necesidades del cliente. El Premium Service Manager/TSAM actúa como una extensión del equipo de PTC para trabajar perfectamente dentro de la organización y permitir una priorización eficaz de los requisitos empresariales y garantizar que los problemas importantes reciban la atención adecuada de forma rápida y precisa. El Premium Service Manager/TSAM orquestará proactivamente actividades en nombre del cliente para mejorar su experiencia global de servicio.

Los Premium Service Managers/TSAM proporcionarán a los clientes información y conocimientos detallados sobre los objetivos, la estrategia y los calendarios de prestación de servicios de PTC, lo que permitirá al cliente planificar eficazmente los recursos, los presupuestos y los plazos de sus iniciativas críticas.

El servicio Premium Service Management/TSAM proporciona una supervisión de gestión adicional y un conocimiento contextual del entorno y los requisitos del cliente que repercutirá positivamente en la prevención de riesgos y aumentará la eficacia en la resolución de problemas.

Los recursos del Servicio Premium de PTC proporcionarán informes personalizados sobre niveles de actividad, tendencias, problemas abiertos y resoluciones, lo que permitirá al cliente conocer mejor su relación con PTC y su experiencia de servicio.

Los Premium Service Managers/TSAM también representarán la voz del cliente ante el ecosistema PTC, defendiendo sus intereses y necesidades y garantizando su satisfacción.

Por último, en colaboración con el cliente, los Premium Service Managers/TSAM trabajarán para comprender la estrategia y la hoja de ruta del cliente y planificar de forma proactiva su éxito futuro.

DIFERENCIAS ENTRE LAS OFERTAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS ESTÁNDAR Y PREMIUM (SAAS)

En la siguiente tabla se ponen de relieve las diferencias de metodología y frecuencia de entrega entre el conjunto común de productos aplicables entre los niveles de servicio Estándar y Premium.

Tabla 2:

	Estándar		Premium	
Tarea	Método	Frecuencia	Método	Frecuencia
Capacitación del cliente	Formación en línea al ritmo propio	Según se necesite	En persona o videoconferencia	Según se necesite
Revisiones del servicio	Videoconferencia	Trimestralmente	En persona o videoconferencia	Mensualmente
Mantenimiento	Correo electrónico	Según se necesite	Videoconferencia, correo electrónico o llamada telefónicas	Según se necesite
Planificación de mejoras	Videoconferencia	Según se necesite	En persona o videoconferencia	Según se necesite
Revisión y comunicación de análisis de causas raíz	Correo electrónico	Según se necesite	Videoconferencia o llamada telefónicas	Según se necesite
Gestión de la inteligencia de clientes	Correo electrónico	Trimestralmente	Videoconferencia, correo electrónico o llamada telefónicas	Semanalmente
Hoja de ruta del producto y capacidad de soporte	Correo electrónico	Trimestralmente	En persona o videoconferencia	Mensualmente
Gestión de versiones	Correo electrónico	Según se necesite	En persona o videoconferencia	Según se necesite

El objetivo de nivel de servicio para las consultas de los clientes será:

- Estándar = Respuesta del Gestor del servicio en 2 días laborables
- Premium = Respuesta del Gestor del servicio en 1 día laborable

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La contratación del servicio Premium Service Management/TSAM suele venderse junto con el contrato de asistencia o el periodo de suscripción anual del cliente. El Premium Service Manager/TSAM está disponible para conferencias telefónicas regulares y específicas:

- **Lunes a viernes**

Horario comercial estándar (normalmente de 9:00 a 17:00, hora local de la zona horaria en la que se firma el contrato, a menos que el cliente solicite lo contrario y PTC lo acepte).

Se hacen excepciones para:

- *días festivos reconocidos por PTC*
- *capacitación interna*
- *tiempo libre (por ejemplo, vacaciones, baja por enfermedad) de acuerdo con las políticas de tiempo libre remunerado de PTC.*

- **Sábado, domingo y festividades públicas**

Según se requiera con previo aviso y a discreción de PTC

Las comunicaciones escritas y orales se realizarán en inglés, a menos que el cliente solicite lo contrario y PTC lo acepte.

ALCANCE

- Aunque el Premium Service Manager/TSAM está siempre accesible a los clientes para satisfacer sus necesidades empresariales, el Premium Service Manager/TSAM se comprometerá formal y proactivamente con los clientes asignados semanalmente durante una conferencia telefónica.
- Hasta tres Puntos de Contacto (PdC) de clientes identificados pueden comunicarse e interactuar directamente con un único Premium Service Manager/TSAM (o su sustituto cuando esté fuera de la oficina).
- El número de casos/incidentes/solicitudes de servicio que un Premium Service Manager/TSAM puede gestionar en un momento dado no debe superar los 30.
- El Premium Service Manager/TSAM es un recurso designado y no se espera que supere las 10 horas para un compromiso con el cliente en una semana determinada. Si un cliente requiere asistencia adicional más allá de esta media prevista de forma constante y continuada, PTC se reserva el derecho de exigir al cliente que adquiera un compromiso adicional.
- En caso de que una misma empresa adquiera varios contratos Premium Service Management/TSAM, PTC se reserva el derecho, a su entera discreción, de asignar el mismo Gestor de servicios/TSAM a estos diferentes contratos.