



서비스 설명
기술 지원 어카운트 매니저
및
SaaS 서비스 관리(표준 및 프리미엄)

PTC 서비스 관리 제품 개요

PTC 는 일부 고객이 PTC 에 향상된 서비스 수준 계약을 요청할 수 있음을 잘 알고 있습니다. PTC 는 그러한 고객을 위해 구매에 따른 프리미엄 서비스를 제공합니다.

이러한 프리미엄 서비스는 고객이 PTC 소프트웨어를 구현한 방식(온프레미스 또는 SaaS(Software as a Service))에 따라 특별히 설계되었습니다.

TSAM: "온프레미스 라이선스"(PTC 가 고객을 위한 기술을 호스팅하지 않음을 의미)를 구매하는 고객의 경우 TSAM(기술 지원 어카운트 매니저)을 구매할 수 있습니다.

SaaS 서비스 관리: SaaS 제품(PTC 가 고객을 위한 기술을 호스팅함을 의미)을 구매하는 고객의 경우 프리미엄 서비스 관리를 구매할 수 있습니다.

참고로 PTC 는 SaaS 고객에게 표준 서비스 수준을 무료로 제공합니다. 이 모델에서 PTC 는 정의된 결과물 세트를 제공합니다. 옵션으로 구매할 수 있는 PTC 의 프리미엄 서비스 관리는 아래 표 1 에 정의된 대로 결과물과 이점을 추가로 제공합니다.

또한, PTC 의 프리미엄 서비스 관리 제품의 경우 표준 및 프리미엄 서비스 제품에 모두 포함되어 있는 공통 결과물의 빈도와 방법론이 개선되었습니다. 아래 표 2 의 세부 정보를 참조하십시오.

각 제품의 기능에 대한 간략한 설명

	온프레미스	SaaS	
	TSAM	표준	프리미엄
표 1: 서비스 기능			
고객 지원: PTC 도구 및 프로세스 교육	✓	✓	✓
서비스 검토: 성능 트렌드 및 분석 제공	✓	✓	✓
유지보수: 계획 수립 및 일정 관리		✓	✓
업그레이드 계획 수립: 전략 추진 및 고객과의 일정 예약		✓	✓
중대한 심각도-0 중단에 대한 근본 원인 분석: 중대한 문제에 대한 주요 결과와 시정 조치 검토 및 전달	✓	✓	✓

표 1: 서비스 기능	온프레미스	SaaS	
	TSAM	표준	프리미엄
고객 인텔리전스 관리: 고객 로드맵, 사용 사례 및 우선순위에 따른 상황별 인식 제공	✓	✓	✓
제품 로드맵 및 지원 가능성: 주요 발표를 포함한 서비스 전략 및 로드맵에 대한 의사소통	✓	✓	✓
릴리스 관리: 플랫폼, 소프트웨어, 아키텍처 변경 사항의 구현 감독 및 조정		✓	✓
고객 옹호: PTC 에코시스템 내에서 서비스 개선을 이끌어 낼 수 있도록 고객을 옹호하는 역할 수행	✓		✓
PTC 대변인: 고객의 이익 대변 및 고객에게 PTC 발전 및 조직 이니셔티브에 관한 중요한 정보 전달	✓		✓
위험 완화: PTC 팀과 함께 고객별 완화 계획을 감독하여 효율적이고 뛰어난 문제 해결 보장	✓		✓
소프트웨어 성능 보고서: PTC 소프트웨어 수정의 우선순위 지정 및 조정	✓		✓
환경 컨설팅: 시스템 성능을 보장하기 위한 활동 조정			✓
에스컬레이션 관리: 중대한 운영 문제에 대한 1 차 연락 담당자가 되어 영향력이 큰 이벤트에 대한 해결 계획의 실행 주도	✓		✓
사례 관리: 인시던트의 우선순위 관리와 더불어 상태 검토 및 트렌드 제공	✓		✓
비용: 서비스는 추가 구매를 통해 사용할 수 있습니까? 아니면 기본으로 포함되어 있습니까?	추가 구매	SaaS 에 포함	추가 구매

TSAM/프리미엄 서비스 관리 설명(추가 구매)

프리미엄 서비스 관리 및 TSAM 제품의 목적은 PTC 에코시스템의 폭과 깊이를 활용하여 고객의 요구 사항을 효과적으로 충족하는 것입니다. 프리미엄 서비스 매니저/TSAM 은 조직 내에서 원활한 협력을 통해 비즈니스 요구 사항의 우선순위를 효과적으로 지정하고 중요한 문제가 신속하고 정확하게 적절한 관심을 받을 수 있도록 지원하는 PTC 팀의 연장선 역할을 합니다. 프리미엄 서비스 매니저/TSAM 은 고객을 대신하여 고객의 전반적인 서비스 경험을 향상시키기 위한 활동을 사전에 조율합니다.

프리미엄 서비스 매니저/TSAM 은 고객에게 PTC 의 서비스 제공 목표, 전략 및 일정에 대한 자세한 인식과 통찰력을 제공하여 고객이 중요한 이니셔티브에 필요한 리소스, 예산 및 일정을 효율적으로 계획할 수 있도록 지원합니다.

프리미엄 서비스 관리/TSAM 서비스는 고객의 환경과 요구 사항에 대한 추가적인 관리 감독과 상황별 인식을 제공하여 위험을 방지하고 문제 해결의 효율성을 높이는 데 긍정적인 영향을 미칩니다.

PTC 프리미엄 서비스 리소스는 활동 수준, 트렌드, 미해결 문제 및 해결 방안에 대해 고객별 맞춤형 보고서를 제공하여 고객이 PTC 와의 관계 및 서비스 경험을 보다 깊이 이해할 수 있도록 지원합니다.

또한 프리미엄 서비스 매니저/TSAM은 고객의 이익과 요구 사항을 옹호하여 고객 만족을 보장함으로써 PTC 에코시스템에 대한 고객의 목소리를 대변합니다.

마지막으로 프리미엄 서비스 매니저/TSAM은 고객과의 협력을 통해 고객의 전략과 로드맵을 파악하고 미래의 성공을 위한 계획을 사전에 수립합니다.

표준 및 프리미엄 서비스 관리 제품(SAAS) 비교

다음 표는 표준 및 프리미엄 서비스 수준 간에 적용 가능한 공통 결과물 세트 간의 방법론 및 제공 빈도의 차이를 강조합니다.

표 2:

	표준		프리미엄	
작업	방법	빈도	방법	빈도
고객 지원	온라인, 자기 주도 교육	필요에 따라	대면 또는 화상 회의	필요에 따라
서비스 검토	화상 회의	분기별	대면 또는 화상 회의	월별
유지보수	이메일	필요에 따라	화상 회의, 이메일 또는 전화 통화	필요에 따라
업그레이드 계획 수립	화상 회의	필요에 따라	대면 또는 화상 회의	필요에 따라
근본 원인 분석 검토 및 전달	이메일	필요에 따라	화상 회의 또는 전화 통화	필요에 따라
고객 인텔리전스 관리	이메일	분기별	화상 회의, 이메일 또는 전화 통화	주별
제품 로드맵 및 지원 가능성 제시	이메일	분기별	대면 또는 화상 회의	월별
릴리스 관리	이메일	필요에 따라	대면 또는 화상 회의	필요에 따라

고객 문의에 대한 서비스 수준 목표:

- 표준 = 서비스 매니저가 영업일 기준 2 일 내에 응답
- 프리미엄 = 서비스 매니저가 영업일 기준 1 일 내에 응답

서비스 가용성

프리미엄 서비스 관리/TSAM 서비스 계약은 일반적으로 고객의 연간 지원 계약 또는 구독 기간과 거의 유사하게 판매됩니다. 프리미엄 서비스 매니저/TSAM은 정기 및 임시 전화 회의를 이용할 수 있습니다.

- **월요일~금요일**

표준 영업 시간(고객이 별도로 요청하고 PTC에서 동의하는 경우를 제외하고 일반적으로 계약이 체결되는 시간대의 현지 시간 기준 오전 9시~오후 5시)

예외는 다음과 같습니다.

- PTC가 인정하는 휴일
- 내부 교육
- PTC의 유급 휴가 정책에 따른 휴가(예: 휴가, 병가).

- **토요일, 일요일, 공휴일**

사전 통지 및 PTC의 재량에 따라 필요한 경우

서면 및 구두 커뮤니케이션은 고객이 별도로 요청하고 PTC가 동의하는 경우를 제외하고 영어로 전달됩니다.

범위

- 프리미엄 서비스 매니저/TSAM은 고객의 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 지속적으로 고객에게 접근할 수 있지만, 매주 전화 회의를 통해 배정된 고객과 공식적이고 적극적으로 소통할 것입니다.
- 최대 3명의 식별된 고객 PoC(연락 담당자)가 한 명의 프리미엄 서비스 매니저/TSAM 담당자(또는 부재 시 대리인)와 직접 의사소통하고 상호 작용할 수 있습니다.
- 한 명의 프리미엄 서비스 매니저/TSAM이 한 번에 관리할 수 있는 사례/인시던트/서비스 요청의 수는 30건을 넘지 않아야 합니다.
- 프리미엄 서비스 매니저/TSAM은 지정된 리소스이며, 주어진 한 주에 한 번의 고객 서비스를 제공하는 데 10시간을 초과하지 않아야 합니다. 고객이 이 평균 예상치를 초과하는 추가 지원을 일관되고 지속적으로 요구하는 경우 PTC는 고객에게 추가 계약 구매를 요구할 권리를 보유합니다.
- 단일 회사가 여러 개의 프리미엄 서비스 관리/TSAM 계약을 구매하는 경우 PTC는 단독 재량에 따라 동일한 서비스 매니저/TSAM을 이러한 여러 계약에 할당할 권리를 보유합니다.