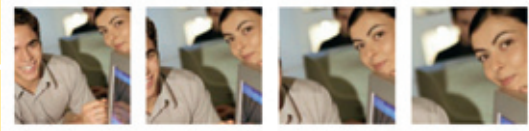


služby GTAC



Siemens PLM Software

Průvodce pro uživatele GTAC - centrálního střediska technické podpory společnosti Siemens PLM Software

<http://support.ugs.com>

+1 714 952 5444 nebo HOT-LINE: +420 266 790 444

- 2 Význam Maintenance
- 3 Hodnota služby GTAC
- 4 Přehled služeb
- 5 ePodpora
- 6 Informační maily
- 7 WebKey účty

SIEMENS

>> Význam Maintenance

Vítejte mezi uživateli produktů společnosti Siemens PLM Software! Produkty a řešení Siemens PLM Software sjednocují rozsáhlou komunitu uživatelů, kteří se tak spolupodílejí na jejich vývoji a technické podpoře.

Obsah Maintenance je přesně vymezen ve smlouvě. Obecně se skládá ze dvou složek, a to aktualizace softwaru a technické podpory. Technická podpora zahrnuje jak přímý kontakt s našimi technikami (hot-line), tak i on-line přístup k nástrojům technické podpory na internetu našeho centrálního střediska technické podpory GTAC (Global Technical Access Center). Zakoupením Maintenance získáváte nárok na:

Nové verze softwarových produktů s novými funkcemi a opravami

Nové verze poskytují nejnovější a nejlepší nástroje a technologie. Každá nová verze obsahuje nové funkce a opravy softwarových chyb nalezených ve starších verzích.

Aktualizace softwarových produktů s novými funkcemi a opravami

Aktualizace poskytují opravy softwarových chyb a dostupné nové funkce. Aktualizace neobsahují změny ve struktuře dat a zpravidla se vydávají mezi novými verzemi.

Okamžitá telefonická technická podpora

Pracovníci technické podpory jsou Vám k dispozici denně od 9–12 hod. a od 13–16 hod. Technik přijme hlášení a provede záznam do GTAC systému, zahájí řešení problému a informuje zákazníka o jeho průběhu.

Internetová technická podpora

Naše internetová technická podpora poskytuje okamžitý přístup k nahlášenému problému, databázi problémů a jejich řešení, FAQ, tipům, postupům a seznamu softwarových chyb. Dále umožňuje přístup ke sledování stavu nahlášených problémů, možnost stahovat a odesílat soubory, účast v diskusních skupinách, přístup k informacím týkajících se požadavků na software a hardware, možnost přihlásit se k odběru zpravodajů a přístup k dalším důležitým technickým informacím.

Náš tým technické podpory, Global Technical Access Center (GTAC), má následující vizi:

Chceme být uznáváni jako globální poskytovatel kvalitní podpory a služeb, které splňují nebo překonávají očekávání zákazníka.

Věrnost zákazníka budeme odměňovat vysokou úrovní služeb a podpory.

Budeme pozorně sledovat celosvětové trendy a poskytovat podporu a služby, které přispívají k úspěchu našich zákazníků.

Naše mise je zvýšit **produktivitu zákazníků poskytováním kvalitní a specializované podpory**. To je hodnota vaší investice do Maintenance a náš závazek k vám, našemu zákazníkovi.

Hodnota technické podpory GTAC pro:**Koncového uživatele:**

- Veškeré požadavky jsou evidovány pod jednotným číselným označením.
- Pracovníci podpory GTAC přijmou hlášení a pracují na co nejrychlejším vyřešení problému.
- Nástroje a služby pro řešení problému zahrnují:

Telefonickou podporu pro:

- Dotazování nebo ohlašování problémů;
- Diagnostika problémů;
- Podpora správy systému (týkající se operačního systému a prostředí);
- Podpora instalace a používání našich aplikací;

Elektronické služby dostupné 24 hodin denně s neomezeným využitím na adrese <http://support.ugs.com> včetně:

- Diskuzních skupin a konferencí;
- Hlášení chyb nebo požadavků na vylepšení našich produktů prostřednictvím webové služby;
- Přístup k informacím o stavu ohlášených problémů a událostí;
- Vyhledávání řešení známých problémů a událostí ve znalostní databázi;
- Čtvrtletní technický zpravodaj GTAC;
- Zpravodaj o softwarových novinkách (SFB – Software Field Bulletins);
- On-line dokumentace;
- Aktualizace a plné softwarové verze ;
- Automatické zasílání technických informací prostřednictvím e-mailových zpráv;
- FTP server pro stahování i poskytování dat;
- Generování licenčních souborů a nouzových licencí;
- Přístup ke všem nástrojům a službám přes účet WebKey;

Manažera:

- Zvýšení výkonosti zaměstnanců snížením času stráveným řešením problémů;
- Produktivnější pracovní prostředí díky zvýšené efektivitě práce;
- Automatické zasílání nových verzí;
- Automatické sledování hovorů a postupů u všech nahlášených problémů;

Vedoucího manažera:

- Vyšší zisk díky zvýšené produktivitě a efektivitě práce;
- Schopnost překročit očekávání zákazníka;
- Zjednodušená smluvní administrativa díky jedinému dodavateli služeb technické podpory.

>> Přehled služeb

Pouze pomocí této služby mohou být vaše technické problémy zaznamenávány, vyhledávány a sledovány do doby, než je nalezeno řešení. V některých případech řešení problému již existuje. Řešení tak získáte okamžitě.

Volejte naši **HOT-LINE 266 790 444** (vždy za cenu místního hovoru).

HOT-LINE je určena pro hlášení technických požadavků, požadavků na nákup softwaru a pro objednávání služeb.

4

Provozní doba:

Pondělí až pátek

09:00–12:00

13:00–16:00

Oceníme, když si před voláním na HOT-LINE připravíte a promyslíte následující body:

- Vaše Sold-to number (je uvedeno v licenčním souboru) nebo jméno firmy
- popis problému - tak aby technik pochopil problém a mohl se pokusit jej reprodukovat
- logfile se záznamem popisované události (např. tzv. syslog soubor u NX)- související datové soubory

HOT-LINE je určena pro zákazníky, kteří mají uzavřenu platnou Maintenance smlouvu!



>> ePodpora

Následující řádky popisují podporu a nástroje dostupné na adrese: <http://support.ugs.com>. Pro přístup je nutný WebKey účet.

Informační databáze problémů a řešení

Znalostní databáze GTAC **přístupná on-line, 24 hodin denně**. Jedná se o znalostní databázi, která je denně aktualizována novými dotazy a aktuálními technickými informacemi.

Zpravodaj o softwarových novinkách (SFB)

SFB vás informují o technických tipech, aktualizacích, náhradních řešeních a certifikacích hardwaru a softwaru. Zpravodaje jsou dostupné pomocí vyhledávače znalostní databáze UGSolutions nebo registrací do SFBMAIL distribučního seznamu.

Stav nahlášených problémů (PR)

Událost (IR), která odhalí softwarovou chybu je převedena na status Nahlášený problém (PR) a odeslána vývojářům k opravě. Zákazník, který chybu zalogoval, je informován prostřednictvím e-mailu o průběhu řešení.

Sledování stavu. On-line stav hlášení

Webový nástroj pro sledování hlášení QTAC umožňuje zákazníkům nahlédnout do databáze podpory a zjistit aktuální stav svých nahlášených problémů. Při vstupu do aplikace je použita jednoduchá kontrola přístupu, která slouží jako záruka pro zachování soukromí všech zákaznických údajů.

Stahování a odesílání souborů

Z našich stránek máte možnost stahovat a odesílat soubory pomocí FTP nebo HTTP. Na stránce vyberte v menu Stahovat a odesílat. Můžete nám tak bezprostředně zaslat díly a data pro analýzu problému. Pomocí ftp a http protokolů můžete také stahovat programy, plné verze, verze údržby, opravy, ovladače, dokumentaci, zprávy a další informace.

Přehled certifikací

Průvodce aktuálně podporovaných verzí operačních systémů, podporovaných softwarových produktů, grafických karet a hardware. Naleznete zde aktuální i historické informace o certifikovaných systémech a konfiguracích všech našich produktů.

Dokumentace

Přístup k on-line dokumentům včetně Poznámek k verzím, Uživatelským příručkám, README souborům, Tutoriálům, Cvičením a dalším technickým informacím. Naleznete zde i technické zpravodaje a Čtvrtletní zpravodaj GTAC. Každý zpravodaj je dostupný i ve formátu .pdf.

Elektronické hlášení

Tento nástroj umožňuje elektronicky logovat hlášení přes webové stránky. Obratem získáte referenční číslo události (IR).

Diskusní skupiny a konference

Na diskuzních fórech a konferencích se můžete podělit o své zkušenosti, vyjádřit svůj názor nebo se zeptat ostatních uživatelů a našich odborníků na to, co vás zajímá.

Generování standardních a nouzových licencí

Tento nástroj generuje elektronickou kopii vaší licence nebo hesla produktu potřebného pro spuštění softwaru. Také můžete požádat o nouzový licenční soubor platný po dobu 7 dní na jakémkoliv počítači.

>> Informační maily

Využijte výhod služby zasílání informačních zpráv emailem. Registrujte se a aktuální technické informace vám budou automaticky zasílány. Můžete si vybrat z následujících variant:

• ZPRAVODAJ

- upozornění a odkaz na nejnovější číslo našeho technického zpravodaje GTAC Quarterly. Tento odkaz vás přesměruje na naše stránky, kde si čtvrtletník můžete prohlédnout nebo stáhnout v podobě .pdf dokumentu.

6

• SFBMAIL

- zpravodaje o softwarových novinkách jsou dostupné ihned po vydání jejich aktuální verze.

• PŘEHLED

- týdenní přehled s identifikačním číslem a seznamem všech nových článků a zpravodajů.

• ŠKOLENÍ

- aktuální termíny a druhy školení včetně speciálních nabídek.

Pro automatické zasílání těchto zpráv se registrujte na

<http://support.ugs.com/mailman/listinfo> nebo zašlete email na vybrané adresy.

Tělo a předmět emailu nevyplňujte.

- **newsletter-subscribe@ugs.com**
- **sfbmail-subscribe@ugs.com**
- **summary-subscribe@ugs.com**
- **training-subscribe@ugs.com**

Pokud o zasílání zpráv nemáte zájem, jednoduše pošlete mail na vybrané adresy. Tělo a předmět emailu nevyplňujte.

- **newsletter-unsubscribe@ugs.com**
- **sfbmail-unsubscribe@ugs.com**
- **summary-unsubscribe@ugs.com**
- **training-unsubscribe@ugs.com**

>> WebKey účty

Otázka: Co je účet WebKey a proč je důležitý?

WebKey účet je uživatelský účet, který umožňuje přístup zákazníkům, kteří mají legálně zakoupený software a platnou Maintenance smlouvu, k webovým nástrojům GTAC a službám dostupných na adrese <http://support.ugs.com>:

- Generování licenčních souborů.
- Generování nouzových licenčních souborů.
- Diskusní skupiny a servery Usenet News.
- Služba informačních e-mailových zpráv.
- Stahování softwaru a oprav z FTP serveru.
- Přehledy certifikací a oprav. Informace o certifikovaných systémech a konfiguracích našich produktů.
- UGSolutions znalostní databáze problémů/řešení s možností vyhledávání.
- Elektronická hlášení problémů - logování hlášených událostí (LogIR) a zjišťování stavu (QTAC).
- Dokumentace - Dokumentace produktu, informační zpravodaje, školení, poznámky k vydaným verzím atd.



7

Otázka: Jak mohu získat WebKey účet?

WebKey účet je autentifikace uživatele a umožňuje přístup k informacím o produktech a výše popisovaným nástrojům.

O WebKey účet můžete zažádat na adrese <http://support.ugs.com>, použijte odkaz WebKey nebo klikněte na libovolnou ikonu WebKey umístěnou na stránkách při výzvě k přihlášení. Poté klikněte na položku **Create Account** a vyplňte požadované údaje.

Po vytvoření WebKey účtu si nezapomeňte zapsat vaše WebKey uživatelské jméno a heslo.

Otázka: Kde mohu stáhnout plnou verzi softwaru?

Plné verze našich produktů jsou dostupné na FTP serveru na adrese <http://ftp.ugs.com>. Tento server podporuje jak HTTP (Hypertext Transfer Protocol), tak i FTP (File Transfer Protocol - pomocí FTP klienta). Anonymní přihlášení není povoleno; pro přístup k tomuto serveru musíte mít vytvořený Webkey účet. **Stažení plných verzí má ještě další omezení. Je nutné registrovat vaši IP adresu u Customer Service Representative (CSR). Plné verze lze stáhnout pouze z počítače, který má registrovanou IP adresu.** Soubory údržby, opravy, servisní balíčky, aktualizace a ostatní stahované soubory toto omezení nemají.

Otázka: Koho mohu kontaktovat s žádostí o pomoc při vytvoření nebo použití WebKey účtu?

Pokud máte problém s vytvořením nebo použitím Webkey účtu, volejte **HOT-LINE 266 790 444**