

Änderungen im Kundensupport von Siemens PLM Software (AT) GmbH

Sehr geehrter Kunde,

um die hohe Qualität unseres Kundensupports durch unseren Help Desk Service noch zu verbessern, hat Siemens PLM Software **das Team des Kundensupports neu strukturiert**. Das neue europäische Kundensupport-Team ist in Produktgruppen organisiert und besteht aus Spezialisten, die weiterhin in den einzelnen Ländern positioniert sind, aber Landesgrenzen übergreifend ein virtuelles Team bilden. In der täglichen Interaktion zwischen Ihnen und unserer Supportorganisation ändert sich sehr wenig. Wir setzen lokale Support-Mitarbeiter ein, die Ihre Sprache sprechen und Ihr Unternehmen kennen.

Die Telefonnummern des Kundensupports bleiben gleich; wir führen jedoch ein neues Telefonsystem ein. Sie gelangen dadurch noch schneller zur gewünschten Expertise. Wenn Sie unser Support Center anrufen, werden Sie nach Ihrer **Sold-to ID** oder einer bereits existierenden **Call-Nummer** (IR – Incident Reportnummer) gefragt. Das macht den Prozess der Identifizierung und Registrierung viel einfacher. Wenn kein deutschsprachiger Anwendungsspezialist zur Verfügung steht, haben Sie die Möglichkeit entweder mit einem englisch sprechenden Experten zu reden oder mit einem deutschsprachigen Support-Mitarbeiter, der nicht zwingenderweise die gewünschten Anwendungskennnisse besitzt. Diese Person stellt den ersten Kontakt her und hilft bei der Kommunikation mit dem Back-Office Experten.

Aus Sicherheitsgründen verbietet Siemens das Annehmen von Kundendaten über E-Mail. Über E-Mail aufgegebene Anfragen (IR-Tickets) werden nicht mehr akzeptiert. Aus diesem Grund wird die Email Adresse attac.plm@siemens.com in absehbarer Zeit nicht mehr verfügbar sein.

Die Qualitätssicherheit ist nicht gewährleistet, da Sie keine automatisierte Lieferbestätigung Ihrer E-Mail-Anfrage erhalten. Die E-Mail könnte von einem Junk-Mailfilter abgefangen werden und nicht bei uns ankommen. Wenn Sie bereits Kontakt mit einem Support-Mitarbeiter aufgenommen haben, können Sie wieder E-Mails zur Kommunikation einsetzen, jedoch sollten Daten immer über den ftp-Server geladen werden.

Wir freuen uns darauf, mit Ihnen in dieser neuen Organisation zusammen zu arbeiten.

Freundliche Grüße
Dipl.-Ing.(FH) Andreas Pürstinger
Manager Professional Services

Weitere Informationen:

Telefonsystem

Zur Call-Bearbeitung wurde per Jänner 2010 ein neues paneuropäisches Telefonsystem eingeführt. Dieses System wird Sie automatisch zu dem Supportagenten weiterleiten, der Ihr Problem beheben kann. Zur raschen Bearbeitung Ihres Anliegens halten Sie bitte Ihre Sold-to ID bereit.

[Link zum Telefon Menü PDF \(engl.\)](#)

Ihre Sold-to ID

Ihre Sold-to ID – (Installations- oder Kundennummer) ist bei einem Anruf Ihre Identifizierung. Die Sold-to ID belegt, dass Sie einen gültigen Wartungsvertrag besitzen. Sie finden Ihre Sold-To ID immer im Kopffeld Ihrer Lizenzdatei. Die meisten unserer Produkte zeigen die Sold-to ID unter dem Hilfsmenü: "Help -> about xxx " oder "Help about xxx -> System- information."

Elektronische Support Tools

Zusätzlich zum zentralen Telefonservice via Hotline stehen mehrere elektronische Support Tools unter <http://support.ugs.com> zur Verfügung. Die elektronischen Support Tools schließen Anruf-Protokollierung über eine Webform, einen ftp-Server, häufig gestellte Fragen und viele andere nützliche Informationsquellen ein.

[Für eine genaue Beschreibung der Web Tools bitte hier klicken.](#)

Um auf diese Werkzeuge zugreifen zu können, brauchen Sie einen Webkey-Account. Sie können unter <https://plmapps.ugs.com/webkey/> einen Webkey-Account beantragen. Wenn Sie sich registrieren, werden Sie nach Ihrer Sold-to ID und Ihrem Webkey Zugriffscode gefragt. Beides finden Sie in Ihrer Lizenzdatei.

Die lokale Support

Telefonnummer:

+43 732 377 550 38