

Support Center

Personalisiertes, umfassendes Portal bietet einfachen Zugriff auf Support-Ressourcen

Vorteile

- Schnelle Bearbeitung und Behebung von auftretenden Problemen mit Hilfe einer umfangreichen Wissensdatenbank
- Einfaches Herunterladen neuer Versionen, Produktaktualisierungen und zugehöriger Dateien, um jederzeit über die aktuelle Version Ihrer Produkte von Siemens zu verfügen
- Verkürzung der Zeit bis zur Produktivität neuer Produkte
- Erweitern Sie Ihr Fachwissen durch Siemens Solutions

Features

- Personalisiertes, umfassendes Support-Portal
- Vollständige Dokumentation unter der entsprechenden Version und in verschiedenen Formaten, um Ihren Anforderungen gerecht zu werden
- Zentralisierter Speicherort für Lizenzdateien und -berichte, Bestellhistorie, Verwaltungsdetails des Systems sowie Benachrichtigungen, um Zeit zu sparen
- „Erste Schritte“-Ressourcen in Bezug auf Produktinformationen und Orientierung
- Optimierter und nachhaltiger Supportfallprozess für Ihre

komplexeren Fragen

- Umfassende Schulungsmöglichkeiten, Branchenberichte, Veranstaltungen und mehr, um Ihr Produktwissen zu erweitern

Übersicht

Support Center ist das personalisierte, umfassende Support-Portal für alle Kunden von

Siemens PLM Software und stellt wichtige Ressourcen bereit, um so gut wie jeden Bedarf an Support zu decken, wann immer Sie ihn benötigen. Die umfangreichen Self-Service-Funktionen und die leistungsstarke Suchfunktion des Support Centers ermöglichen es Ihnen, mühelos nach Produkt, Version und Inhaltstyp zu filtern, um schnell das Gesuchte zu finden. Eine umfangreiche Zusammenstellung der Inhalte von Siemens PLM Software steht bereit, um die Produktkompetenz zu erweitern. In komplexeren Fällen steht Ihnen ein optimierter Supportfallprozess zur Verfügung, mit dem Sie sich mit einem Supporttechniker von Siemens PLM Software in Verbindung setzen können.



Support Center

Dashboard – Meine Produkte

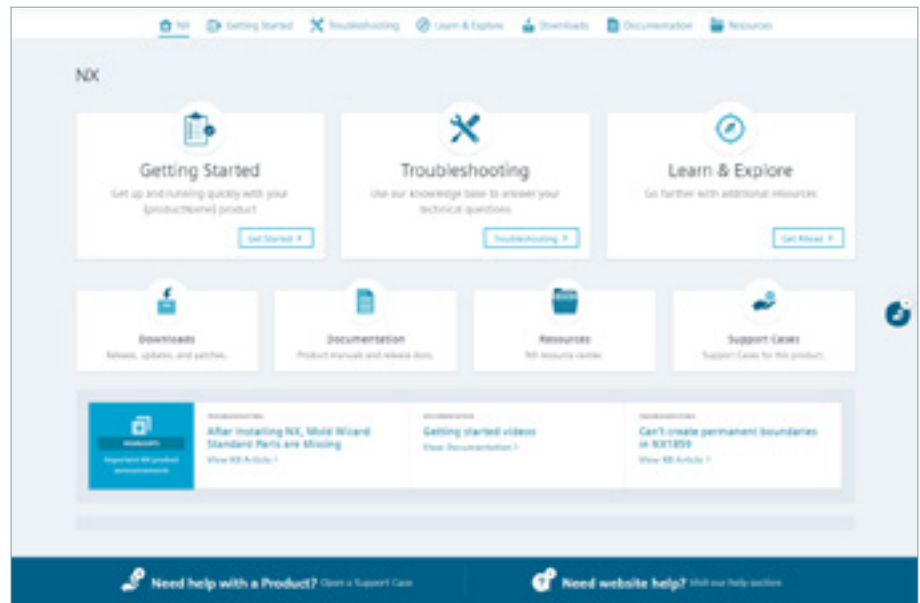
Zur schnellen Orientierung sind alle Ihre Produkte, die unter einen Wartungsvertrag fallen, auf dem Dashboard „Meine Produkte“ zusammengefasst. Um einen schnelleren Zugriff und ein optimiertes Erlebnis zu ermöglichen, kann das Dashboard einfach angepasst werden, so dass es sich nur auf die Produkte von größtem Interesse konzentriert. Der Zugriff auf andere Ressourcen über das Dashboard „Meine Produkte“ umfasst:

- Benachrichtigungen wie z. B. Warnmeldungen über den Ablauf von Supportleistungen, Registrierungen für Schulungen und Download-Verfügbarkeiten
- Supportfall-Updates auf einen Blick, sowie Zugriff auf die Supportfallhistorie oder die Eröffnung eines neuen Falls
- Zugriff auf die Details zu Lizenzen, Websites, Bestellungen und Kontaktdaten im Account Center
- Links zu Communities und Hilfeseiten

Product Center für jedes Produkt

Jedes Produkt, das im Meine Produkte-Dashboard angezeigt wird, führt zu einem eigenen Product Center, in dem Sie übersichtlich nach Schlüsselthemen strukturierte Inhalte finden.

Im Kern steht eine leistungsstarke und übersichtliche Suchfunktion, die auf Relevanz,



Product Center

Leistung und Organisation ausgerichtet ist. Zwei Optionen bieten dem Kunden maximale Flexibilität: die Suche innerhalb eines Product Centers, um Ergebnisse für ein bestimmtes Produkt zu finden, oder eine globale Suche, die sich auf alle Ihre Produkte erstreckt. Die Suchergebnisse können nach Version und Inhaltstyp weiter verfeinert werden.

Product Center zentralisieren die am häufigsten genutzten Ressourcen eines Produkts an einem geeigneten Ort, damit Kunden problemlos Folgendes umsetzen können:

- Machen Sie sich mit neuen Produkten in der Rubrik „Erste Schritte“ vertraut, wo eine Sammlung von erstklassigen „How-to“-Knowledge Base-Artikeln, Videos und

anderen Ressourcen bereitsteht, die nach Version, verwandten Kategorien oder Ressourcentyp gefiltert werden können

- Im Abschnitt Fehlerbehebung finden Sie durch den Zugriff auf Ressourcen, die häufige Probleme behandeln, schnell die gewünschten Antworten – die hilfreichsten Inhalte werden sehr übersichtlich dargestellt
- Erweitern Sie Ihre Produktkompetenz im Bereich Learn & Explore mithilfe empfohlener Schulungen, Veranstaltungen, Branchenberichte und mehr
- Laden Sie die neuesten Versionen und Aktualisierungen Ihrer Produkte, die Release-Dokumentation und

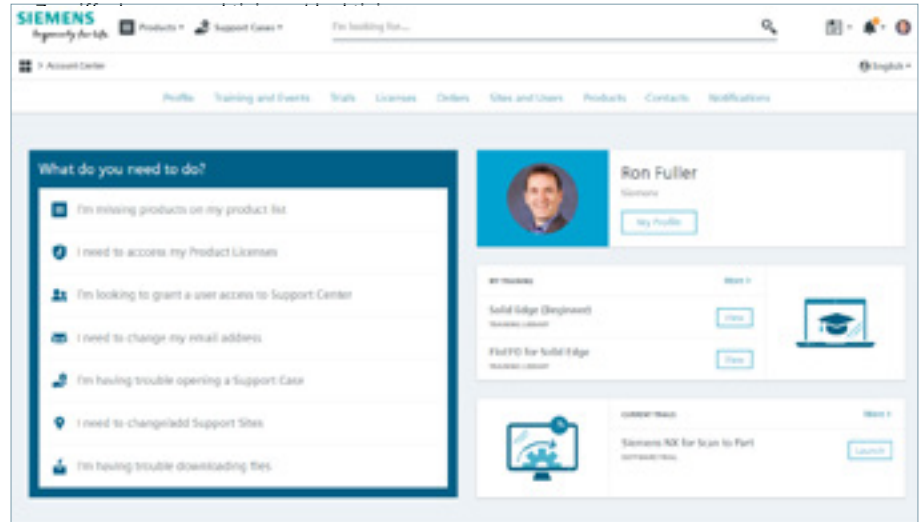
die Informationen zu den Systemanforderungen herunter

- Zugriff auf die aktuellsten Dokumentationsressourcen sowie frühere Versionen, die sowohl im HTML- als auch im PDF-Format verfügbar sind
- Erstellen und übermitteln Sie einen Supportfall an einen Supporttechniker, um komplexere Probleme umgehend zu lösen

Account Center für Lizenzen, Bestellungen, Kontakte und andere administrative Ressourcen

Systemadministratoren und andere Anwender werden feststellen, dass das Account Center alles, was sie benötigen, übersichtlich und umfassend dargestellt anbietet, einschließlich:

- Umfassende Lizenzinformationen mit flexiblen Anzeigeoptionen
- Vollständige Auftragshistorie – einzelne Aufträge können aufgeschlüsselt werden, um Teilenummern, Host/Server-ID, Zugangsberechtigungen und Download-Software zu bestätigen
- Telefonkontakte, die auf Ihre Produkteinstellungen, Ihren Standort und Ihre Region zugeschnitten sind
- Site- und Anwenderinformationen ermöglichen es Systemadministratoren, die Anzahl der von jedem Standort registrierten Anwender anzuzeigen, die Aktivitäten des Support Centers zu überprüfen und die



Account Center

Siemens PLM Software
siemens.com/plm

Deutschland: +49 221 20802-0
Österreich: +43 732 377550-0
Schweiz: +41 44 75572-72