

Premium Supportebenen

Aus den drei Supportebenen – Standard, Silber und Gold – können Sie dasjenige Paket auswählen, welches den Anforderungen Ihres Unternehmens am besten entspricht.

Supportebenen

Standard Supportpaket

Das Standard Supportpaket bildet die Grundlage und umfasst alle grundlegenden Supportleistungen:

- Wissensdatenbank des Solution Centers
- Dokumentation
- Daten-Download/Upload
- Lizenzverwaltung
- Hardware- oder Softwarezertifizierung
- Telefonischer Support
- Webbasierte Vorfalberichterstattung

Steigerung der Effizienz und Bereitstellung einer produktiveren Arbeitsumgebung

Vorteile

- Optimierung der Effizienz und Realisierung von Produktivitätssteigerungen in Ihrer Arbeitsumgebung
- Reduzierung der Ausfallzeiten durch kontinuierliche Unterstützung in Bezug auf Stabilität und Nutzbarkeit während oder nach den normalen Geschäftszeiten
- Sicherung der Produktivität durch schnellere Reaktion des Supports bei kritischen Anliegen und verbessertem Wochenendsupport bei der Inbetriebnahme einer bereitgestellten Software

Zusammenfassung

Die Wahl der richtigen Supportebene für Ihre Produkte von Siemens Digital Industries Software ist von hoher Bedeutung, um den maximalen Nutzen aus unseren Lösungen zu ziehen. Mit Premium Support können Sie die Effizienz steigern und eine produktivere Arbeitsumgebung realisieren, welche die Ausfallzeiten und vermeidbare Kosten reduziert, indem Sie die Stabilität und Anwenderfreundlichkeit kontinuierlich optimieren.

	Premium Supportebenen			
	Standard	Silber	Gold	
ME&S-Basisvertrag (erforderlich)	✓	✓	✓	8x5 Problemprotokollierung, Support-Center, Community-Zugang, Software-Downloads, Dokumentation, Lizenzmanagement
Reaktionsverpflichtungen bei höherer Dringlichkeit		2 Stunden bei kritischen Anliegen (P1)	1 Stunde bei kritischen Anliegen (P1)	Service-Level-Agreements hinsichtlich der Reaktionszeit für kritische Anliegen (P1), Reaktionszeiten von 8 Stunden für unkritische Anliegen (P2)
Unterstützung der Cloud-Umgebung		✓	✓	OOTB-Produktumfeld (Out-of-the-Box)
Customer Care Issue Management		✓	✓	Definierte Eskalationsunterstützung bei dringenden Anliegen
Kundendienst – 24x5		✓	✓	Durchgängige Unterstützung bei kritischen Anliegen an Werktagen
Kundendienst – 24x7			✓	Durchgängige Unterstützung bei kritischen Anliegen die ganze Woche über
Wochenend-Upgrade für Go-Live-Support			✓	Fachkräfte für den technischen Support an Wochenenden zur Eskalation aller Probleme bei Upgrades

Premium Supportebenen

Silber Supportpaket

Das Silber Supportpaket umfasst alle Vorteile des Standard Supportpakets und bietet zusätzliche Mehrwertdienste wie:

- Supportabdeckung – 24x5
- Reaktionszeiten von 8 Stunden für kritische Anliegen (P1)
- Unterstützung in Bezug auf Kollaborationsumgebung
- Customer Care Issue Management

Der 24x5-Support ist für Kunden gedacht, die erweiterte Unterstützung bei kritischen Anliegen (P1) benötigen, um die Produktivität an Werktagen rund um die Uhr zu maximieren.

Eine Support-Kollaborationsumgebung ist eine Out-of-the-Box (OOTB) Produkt-Cloud-Umgebung, die auf Anfrage bei Support-Problemen zur Verfügung steht.

Bei dringenden Geschäftsangelegenheiten steht das Kundenbetreuungsteam bereit, um das Anliegen auf einfache Weise zu eskalieren. Kundenbetreuer überwachen Ihre Eskalation bis hin zur Lösung und halten Sie auf der Grundlage eines definierten Kommunikationsplans kontinuierlich auf dem Laufenden.

Gold Supportpaket

Das Gold Supportpaket umfasst eine Ausweitung der Supportzeit und ist auf die Aufrechterhaltung Ihres 24x7-Betriebs ausgerichtet. Das Gold Supportpaket beinhaltet sämtliche Supportleistungen der Standard- und Silberpakete, und außerdem:

- Supportabdeckung – 24x7
- Reaktionszeit von 1 Stunde für kritische Anliegen (P1)
- Wochenend-Upgrade für Go-Live-Support

Der 24x7-Support ist auf Kunden ausgerichtet, die bei kritischen Anliegen (P1) durchgängige Unterstützung durch ein spezielles Team benötigen, einschließlich Anfragen an Wochenenden.

Der Wochenend-Upgrade für Go-Live-Support richtet sich an Kunden, die bei Software-Rollouts oder Upgrade-Projekten spezielle Unterstützung benötigen, um sicherzustellen, dass technische oder Software-Probleme schnell behoben oder eskaliert werden können. Sie können den Go-Live-Support zweimal pro Jahr in Anspruch nehmen – sämtliche Probleme mit der Inbetriebnahme werden automatisch eskaliert.



Siemens Digital Industries Software
siemens.com/software

Nord-, Süd- und Mittelamerika	+1 314 264 8499
Europa	+44 (0%) 1276 413200
Asien-Pazifik	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Eine Liste wichtiger Warenzeichen von Siemens findet sich [hier](#). Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

71939-78525-C10-DE 2/20 LOC