



# **GTAC EMEA Telefonmenü & Benutzerhandbuch**

(Scroll to page 10 for English)

## **Inhalt:**

<b><u>ANFRAGEN AUFGABE (NEUER INCIDENT REPORT - IR).....</u></b>	<b><u>- 2 -</u></b>
<b><u>NACHVERFOLGUNG ZU EINER BESTEHENDEN ANFRAGE (INCIDENT REPORT - IR).....</u></b>	<b><u>- 4 -</u></b>
<b><u>TELEFON MENÜ SUPPORT-OPTIONEN.....</u></b>	<b><u>- 5 -</u></b>
<b><u>LOKALE SUPPORT TELEFONNUMMERN.....</u></b>	<b><u>- 7 -</u></b>
<b><u>ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN.....</u></b>	<b><u>- 8 -</u></b>

## **Contents:**

<b><u>CREATE A NEW INCIDENT REPORT (IR) GERMAN ONLY.....</u></b>	<b><u>- 10 -</u></b>
<b><u>FOLLOW-UP ON AN EXISTING INCIDENT REPORT (IR).....</u></b>	<b><u>- 12 -</u></b>
<b><u>TELEPHONE MENU SUPPORT OPTIONS.....</u></b>	<b><u>- 13 -</u></b>
<b><u>LOCAL SUPPORT PHONE NUMBERS.....</u></b>	<b><u>- 15 -</u></b>
<b><u>RELATED INFORMATION.....</u></b>	<b><u>- 16 -</u></b>

Date: 11 December 2018

## Anfragen Aufgabe (neuer Incident Report - IR)

1. Wählen Sie Ihre lokale GTAC EMEA Customer Support Telefonnummer und warten Sie bis die Verbindung aufgebaut wurde.
2. Drücken Sie die **1** zum Anlegen eines neuen **Incident Reports (IR)**.
3. Bitte geben Sie Ihre **SoldTo/Server ID**, welche bis zu 10 Stellen lang sein kann, an und drücken Sie die Raute Taste **#**.  
Führende Nullen können, müssen aber nicht mit eingegeben werden.



4. Wenn Sie neben den deutschsprachigen auch englischsprachigen Support Mitarbeiter akzeptieren, dann drücken Sie bitte **1** für deutsch – bzw. englischsprechende oder **2** für nur deutschsprechende Mitarbeiter.

Im Fall 1 werden deutschsprechende Mitarbeiter bevorzugt ausgewählt, im Fall 2 ausschließlich.

### 5. Produkt Auswahl :

Bitte wählen Sie anhand der beiliegenden Liste Ihr Produkt, zu dem Sie Fragen oder Anmerkungen haben, aus. (Eine detaillierte Liste der Support-Optionen finden Sie auf Seiten 5-6).

z.B. NX-Installations Support



- 1. NX / NX I-Deas
  - 1.1. NX-Support
    - 1.1.1. Installation, Lizenzierung**
    - 1.1.2. CAD Applikationen
    - 1.1.3. CAM Applikationen
    - 1.1.4. Programmierungs & Automatisierungs - Werkzeug
    - 1.1.5. Translatoren
    - 1.1.6. CAE Produkte (Jack, Mechanism/Motion, Scenario/)
  - 1.2. NX Ideas, Ideas & C3P
    - 1.2.1. Installation, System Administration, Plotting

Die daraus **resultierende Auswahl Sequenz**, nach dem die Verbindung aufgebaut wurde, sieht wie folgt aus:



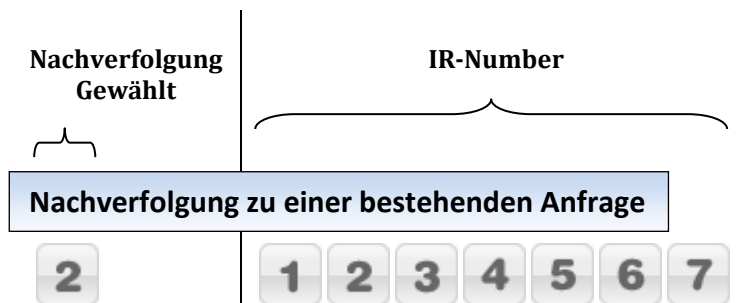
**Hinweis:**

Diese Sequenz kann auch direkt nach dem Aufbau der Verbindung in einem Zuge eingegeben werden.

## Nachverfolgung zu einer bestehenden Anfrage (Incident Report - IR)

1. Wählen Sie Ihre lokale GTAC EMEA Customer Support Telefonnummer und warten Sie bis die Verbindung aufgebaut wurde.
2. Drücken Sie bitte die **2**, wenn Sie bereits eine aktuelle Incident Report Nummer vorliegen haben.
3. Geben Sie bitte die 7 stellige **IR-Nummer** ein, z.B. **1 2 3 4 5 6 7**

Die daraus **resultierende Auswahl Sequenz**, nach dem die Verbindung aufgebaut wurde, sieht wie folgt aus:



→ Sie werden umgehend mit dem entsprechenden Sachbearbeiter, wenn dieser verfügbar ist, verbunden.

### **Hinweis:**

**Diese Sequenz kann auch direkt nach dem Aufbau der Verbindung in einem Zuge eingegeben werden.**

## *Telefon Menü Support-Optionen*

---

1. Neuer IR + SoldTo ID
  2. Bestehender IR + IR-Nummer (sofort weitergeleitet zum Support Mitarbeiter)
- 
1. Deutsch- oder Englischsprachiger Support Mitarbeiter
  2. Deutschsprachiger Support Mitarbeiter
- 
1. NX / NX I-Deas
    - 1.1. NX-Support
      - 1.1.1. Installation, Lizenzierung
      - 1.1.2. CAD Applikationen
      - 1.1.3. CAM Applikationen
      - 1.1.4. Programmierungs & Automatisierungs - Werkzeuge
      - 1.1.5. Translatoren
      - 1.1.6. CAE Produkte (Jack, Mechanism/Motion, Scenario/Structures)
    - 1.2. NX Ideas, Ideas & C3P
      - 1.2.1. Installation, System Administration, Plotting
      - 1.2.2. CAD Produkte
      - 1.2.3. Simulation (CAE Produkte)
      - 1.2.4. CAM, Open I-Deas, C3P, Metaphase
  2. Solid Edge/Velocity
    - 2.1. Solid Edge, Femap Express
    - 2.2. Solid Edge Insight
    - 2.3. Solid Edge Embedded Client
    - 2.4. Installation, Lizenzierung
    - 2.5. Teamcenter Express
    - 2.6. NX CAM Express
    - 2.7. FEMAP
  3. Teamcenter / Data Management / PLM Produkte
    - 3.1. Teamcenter Engineering, Express, Manufacturing, Unified Architecture
      - 3.1.1. Alle Teamcenter Engineering, Express oder Unified Architecture Applikations Fragen oder Ereignisse
      - 3.1.2. Installation Fragen oder Ereignisse
      - 3.1.3. MultiCAD
      - 3.1.4. Lizenzierungs Fragen oder Ereignisse
      - 3.1.5. Teamcenter Express
      - 3.1.6. C3P NG
    - 3.2. Enterprise Knowledge Management (Consumer Package Goods, Aerospace & Defense, Automotive Supplier, High Tech Electronics, Reporting & Analytics, Environmental Compliance and MRO)
    - 3.3. Lifecycle Visualization, JT Translators
    - 3.4. Product Cost Management
  4. Tecnomatix
    - 4.1. Process Designer / Process Simulate / RobotExpert
    - 4.2. ROBCAD
    - 4.3. Plant Simulation

## *Telefon Menü Support-Optionen*

---

- 4.4. High Tech & Electronics (MES, UniCam FX, Assembly Expert, Test Expert or FABmaster & CIMBridge)
- 4.5. Sonstige Tecnomatix & Factory Produkte
- 5. NX Nastran
  - 5.1. Applikations Ereignisse
  - 5.2. Installations- und Lizenzierungs Ereignisse
- 6. Web Support & Electronic Tools (WebKey, IR creation/status/updates, Downloads/Uploads, Solution Center)
- 7. LMS Produkte
  - 7.1. LMS Test Support
    - 7.1.1. Lizenzierung und Installation
    - 7.1.2. LMS Test.Lab
    - 7.1.3. LMS Test.Xpress
    - 7.1.4. LMS TecWare
    - 7.1.5. LMS Hardware
    - 7.1.6. Alle andere Produkte
  - 7.2. LMS 1D und 3D Simulation Support
    - 7.2.1. LMS Virtual.Lab
    - 7.2.2. LMS Imagine.Lab
    - 7.2.3. LMS Samtech
    - 7.2.4. Alle anderen Produkte
- 8. COMOS, Preactor, Simatic-IT, Polarion, IBS QMS, MindSphere, Managed Services und Camstar
  - 8.1. COMOS
  - 8.2. Preactor
  - 8.3. Simatic-IT
    - 8.3.1. Simatic-IT Production Suite und LMS
    - 8.3.2. Simatic-IT Unified Architecture
    - 8.3.3. Simatic-IT eBR und XFP
    - 8.3.4. Simatic-IT R&D Suite, Interspec, Unilab
  - 8.4. Polarion
  - 8.5. IBS QMS
    - 8.5.1. QMS QSYS, SINIC, Calvin
    - 8.5.2. QMS Compliant pro, QSI Now
  - 8.6. MindSphere
  - 8.7. Managed Services
    - 8.7.1. Managed Services für Teamcenter
    - 8.7.2. Managed Services für Simatic-IT
    - 8.7.3. Managed Services für Polarion
  - 8.8. Camstar
- 9. Alle anderen Produkte

## *Lokale Support Telefonnummern*

---

- Österreich  
+43 732 377 550 38
- Belgien  
++32 1 638 46 72
- Tschechien  
+420 266 790 444
- Frankreich  
+33 1 71 22 54 11
- Deutschland  
+49 221 208 02222
- Italien  
800 900 047
- Luxemburg  
++32 1 638 46 72
- Niederlande  
+31 73 680 25 43
- Polen  
+48 22 339 36 90
- Russland  
+7 495 223 36 37
- Spanien  
+34 900 87 88 80
- Schweden  
+46 8 506 990 80
- Schweiz  
+41 44 7557 282
- Großbritannien  
+44 1276 413333

## *Zusätzliche Informationen*

---

### **Telefon System**

Wir stellen ein europaweites Telefon System zur Anrufabwicklung zur Verfügung. Ziel dieses Systems ist es, Sie mit dem bestgeeigneten Support Mitarbeiter/-in zu verbinden. Das Aufgeben einer Anfrage und das Weiterleiten an einen Produktspezialisten werden für Sie deutlich einfacher und schneller, wenn Sie Ihre SoldTo ID zur Hand haben.

### **Ihre SoldTo/Server ID**

Ihre SoldTo oder Server ID dient der Identifikation während Ihres Anrufs. Anhand dieser Nummer wird Ihr aktueller Wartungsstatus festgestellt. Die SoldTo ID Nummer kann im "Kopf" Ihrer Lizenzdatei oder innerhalb der Protokolldatei gefunden werden.

Die meisten unserer Produkte geben diese SoldTo ID Nummer auch über das Hilfe Menü preis z.B.: "Hilfe -> Über xxx " oder "Hilfe über xxx -> System Information".

### **Elektronische Support Tools**

Zusätzlich zu unserem telefonischen Support können eine Reihe von elektronischen Werkzeugen genutzt werden.

Diese finden Sie unter <http://www.siemens.com/gtac> und umfassen u.a. Anfragen (Incident Reporting) Eingabe und -Status Abfrage und Anfragen Nachverfolgung Werkzeuge, ein Server zum Hoch- und Herunterladen von Daten, FAQ und Weiteres.

Um auf diese Werkzeuge zugreifen zu können, benötigen Sie einen Zugangsschlüssel (WebKey). Dieser kann über <https://plmapps.industrysoftware.automation.siemens.com/webkey/> beantragt werden.

Den dazu benötigten SoldTo ID und WebKey Access Code finden Sie ebenfalls in Ihrem Lizenzfile.





# GTAC EMEA Telephone Menu & Users Guide

## Contents:

<b><u>CREATE A NEW INCIDENT REPORT (IR) GERMAN ONLY .....</u></b>	<b><u>- 10 -</u></b>
<b><u>FOLLOW-UP ON AN EXISTING INCIDENT REPORT (IR) .....</u></b>	<b><u>- 12 -</u></b>
<b><u>TELEPHONE MENU SUPPORT OPTIONS.....</u></b>	<b><u>- 13 -</u></b>
<b><u>LOCAL SUPPORT PHONE NUMBERS.....</u></b>	<b><u>- 15 -</u></b>
<b><u>RELATED INFORMATION .....</u></b>	<b><u>- 16 -</u></b>

Date: 11 December 2018

## Create a new Incident Report (IR) – German only

---

1. Dial your local GTAC EMEA Customer Support phone number and wait to be connected.
2. Press **1** to create a **new Incident Report (IR)**.
3. Enter your **SoldTo/Server ID** up to 10 digits, with or without leading zeros and press **#** when complete.

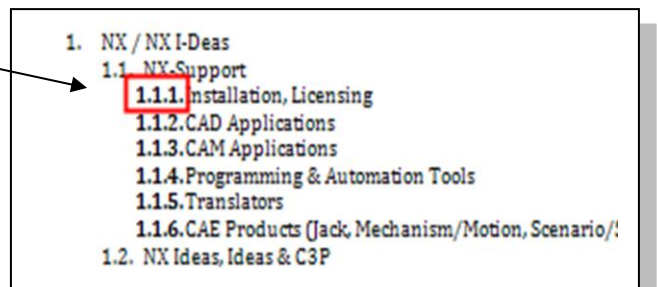


4. Select your support language:  
Press **1** if support in **English** is acceptable.  
Press **2** for support in your **local language only**.

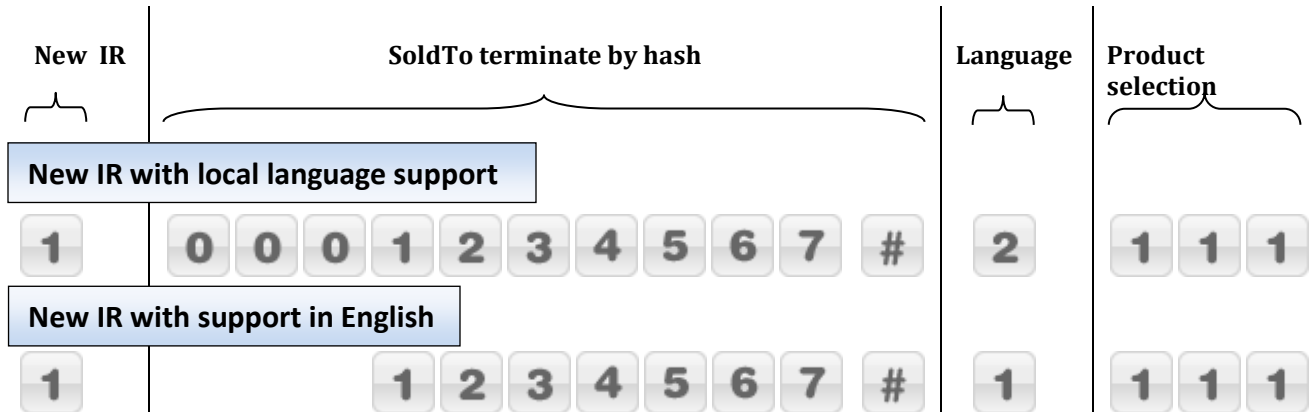
### 5. Product selection:

Select your product according to the attached list.  
(A detailed list of support options is shown on pages 13-14).

E.g. NX Installation support **1 1 1**



Resulting key sequence after successful telephone connection:



**Note:**

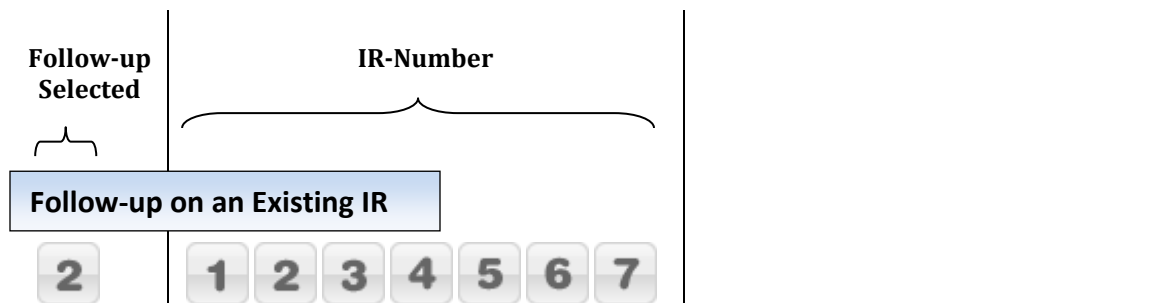
This sequence can be typed in continuously once the connection is established.

## *Follow-up on an existing Incident Report (IR)*

---

1. Dial your local GTAC EMEA Customer Support phone number and wait to be connected.
2. Press **2** to follow-up on an existing Incident Report.
3. Enter your **IR-Number** up to 7 digits, e.g. **1 2 3 4 5 6 7**

**Resulting key sequence** after successful telephone connection:



➔ You will be immediately forwarded to the responsible Customer Support Specialist, if available.

**Note:**

**This sequence can be typed in continuously once the connection is established.**

## *Telephone Menu Support Options – German only*

---

1. New IR + SoldTo ID
2. Follow-up on Existing IR + IR-Number (immediately routed to assigned support agent)

1. **English speaking agent**
2. **Native language agent**

1. NX / NX I-Deas
  - 1.1. NX-Support
    - 1.1.1. Installation, Licensing
    - 1.1.2. CAD Applications
    - 1.1.3. CAM Applications
    - 1.1.4. Programming & Automation Tools
    - 1.1.5. Translators
    - 1.1.6. CAE Products (Jack, Mechanism/Motion, Scenario/Structures)
  - 1.2. NX Ideas, Ideas & C3P
    - 1.2.1. Installation, System Administration, Plotting
    - 1.2.2. CAD Products
    - 1.2.3. Simulation (CAE Products)
    - 1.2.4. CAM, Open I-Deas, C3P, Metaphase
2. Solid Edge/Velocity
  - 2.1. Solid Edge, Femap Express
  - 2.2. Solid Edge Insight
  - 2.3. Solid Edge Embedded Client
  - 2.4. Installation, Licensing
  - 2.5. Teamcenter Express
  - 2.6. NX CAM Express
  - 2.7. FEMAP
3. Teamcenter / Data Management / PLM Products
  - 3.1. Teamcenter and Teamcenter Manufacturing
    - 3.1.1. Any Teamcenter Application Questions or Issues
    - 3.1.2. Installation Questions or Issues
    - 3.1.3. MultiCAD
    - 3.1.4. Licensing Questions or Issues
    - 3.1.5. Teamcenter Express
    - 3.1.6. C3P NG
  - 3.2. Enterprise Knowledge Management(Consumer Package Goods, Aerospace & Defense, Automotive Supplier, High Tech Electronics, Reporting & Analytics, Environmental Compliance and MRO)
  - 3.3. Lifecycle Visualization, JT Translators
  - 3.4. Product Cost Management
4. Tecnomatix
  - 4.1. Process Designer / Process Simulate / RobotExpert
  - 4.2. ROBCAD
  - 4.3. Plant Simulation

- 4.4. High Tech & Electronics (MES, UniCam FX, Assembly Expert, Test Expert or FABmaster & CIMBridge)
- 4.5. All other Tecnomatix & Factory Products
- 5. NX Nastran
  - 5.1. Application Issues
  - 5.2. Installation and Licensing Issues
- 6. Web Support & Electronic Tools (WebKey, IR creation/status/updates, Downloads/Uploads, Solution Center)
- 7. LMS Products
  - 7.1. LMS Test Support
    - 7.1.1. Licensing and Installation
    - 7.1.2. LMS Test.Lab
    - 7.1.3. LMS Test.Xpress
    - 7.1.4. LMS TecWare
    - 7.1.5. LMS Hardware
    - 7.1.6. Others
  - 7.2. LMS 1D and 3D Simulation Support
    - 7.2.1. LMS Virtual.Lab
    - 7.2.2. LMS Imagine.Lab
    - 7.2.3. LMS Samtech
    - 7.2.4. Others
- 8. COMOS, Preactor, Simatic-IT, Polarion, IBS QMS, MindSphere, Managed Services and Camstar
  - 8.1. COMOS
  - 8.2. Preactor
  - 8.3. Simatic-IT Support
    - 8.3.1. Simatic-IT Production Suite and LMS
    - 8.3.2. Simatic-IT Unified Architecture
    - 8.3.3. Simatic-IT eBR und XFP
    - 8.3.4. Simatic-IT R&D Suite, Interspec, Unilab
  - 8.4. Polarion
  - 8.5. IBS QMS
    - 8.5.1. QMS QSYS, SINIC, Calvin
    - 8.5.2. QMS Compliant pro, QSI Now
  - 8.6. MindSphere
  - 8.7. Managed Services
    - 8.7.1. Managed Services for Teamcenter
    - 8.7.2. Managed Services for Simatic-IT
    - 8.7.3. Managed Services for Polarion
  - 8.8. Camstar
- 9. Other Products



## *Local Support Phone Numbers*

---

- Austria  
+43 732 377 550 38
- Belgium  
+32 1 638 46 72
- Czech Republic  
+420 266 790 444
- France  
+33 1 71 22 54 11
- Germany  
+49 221 208 02222
- Italy  
800 900 047
- Luxembourg  
+32 1 638 46 72
- Netherlands  
+31 73 680 25 43
- Poland  
+48 22 339 36 90
- Russia  
+7 495 223 36 37
- Spain  
+34 900 87 88 80
- Sweden  
+46 8 506 990 80
- Switzerland  
+41 44 7557 282
- United Kingdom  
+44 1276 413333

## *Related Information*

---

### **Phone system**

We provide a pan-European telephone system for call handling. This system will guide you to the support agent most suited to solve your problem. The incident reporting procedure will be smoother if you have your SoldTo ID available when calling.

### **Your SoldTo/Server ID**

Your SoldTo ID or Server ID is your identification when calling GTAC. This number proves that you have a valid maintenance contract. You can always find the SoldTo ID number in the header of your license file.

Most of our products will also display the SoldTo ID under the help menu: "Help -> about xxx" or "Help about xxx -> system information".

### **Electronic Support Tools**

In addition to telephone support via the hotline, we provide a number of electronic support tools at <http://www.siemens.com/gtac>.

The electronic support tools include incident reporting, status updates and incident tracking via a web form, a download and upload server for data, frequently asked questions and many other useful sources of information.

To access these tools, you need a WebKey account. You can register for an account at <https://plmapps.industrysoftware.automation.siemens.com/webkey/>

When you register, you will be asked to provide your SoldTo ID and your WebKey access code, which are both available in your license file.