

Centro de Asistencia Técnica

Un portal personalizado y completo que ofrece fácil acceso a recursos de asistencia técnica

Ventajas

- Aborde rápidamente y solucione problemas con una amplia base de conocimiento
- Descargue fácilmente versiones, actualizaciones de producto, y archivos relacionados para mantener siempre la versión actual de sus productos Siemens
- Agilice la productividad con nuevos productos
- Amplíe su experiencia con las soluciones Siemens

Características

- Portal de asistencia personalizado y completo
- Documentación completa por versión y en varios formatos para adaptarse a sus preferencias
- Ubicación centralizada para archivos de licencia e informes, historial de pedidos, detalles de la gestión del sistema, y notificaciones para ahorrar tiempo
- Recursos de "Guía de iniciación" para información y orientación de producto
- Proceso de asistencia simplificado y continuo para sus preguntas más complejas

- Oportunidades de formación consolidadas, informes del sector, eventos y mucho más para ayudarle a ampliar su experiencia en productos

Resumen

El Centro de Asistencia Técnica es el portal de soporte personalizado y completo para todos los clientes de Siemens PLM Software, proporcionando recursos fundamentales para resolver virtualmente cada requisito de asistencia necesario, cuando lo necesite. Las amplias funcionalidades de autoservicio del Centro de Asistencia Técnica y su potente función de búsqueda le permiten filtrar sin esfuerzo por producto, versión y tipo de contenido para encontrar rápidamente lo que está buscando. El contenido consolidado de todo Siemens PLM Software pone a su disposición recursos para ampliar la experiencia de producto. Para cuestiones más complejas, un proceso de Asistencia simplificado está



Centro de Asistencia Técnica

disponible para ponerle en contacto con un ingeniero de asistencia técnica de Siemens PLM Software.

Panel Mis Productos

Como referencia rápida, todos sus productos con un contrato de mantenimiento se encuentran en el panel "Mis Productos". Para un acceso rápido y una experiencia más simplificada, el panel se puede personalizar fácilmente para centrarse solo en los productos de más interés. El acceso a otros recursos del panel de Mis Productos incluye:

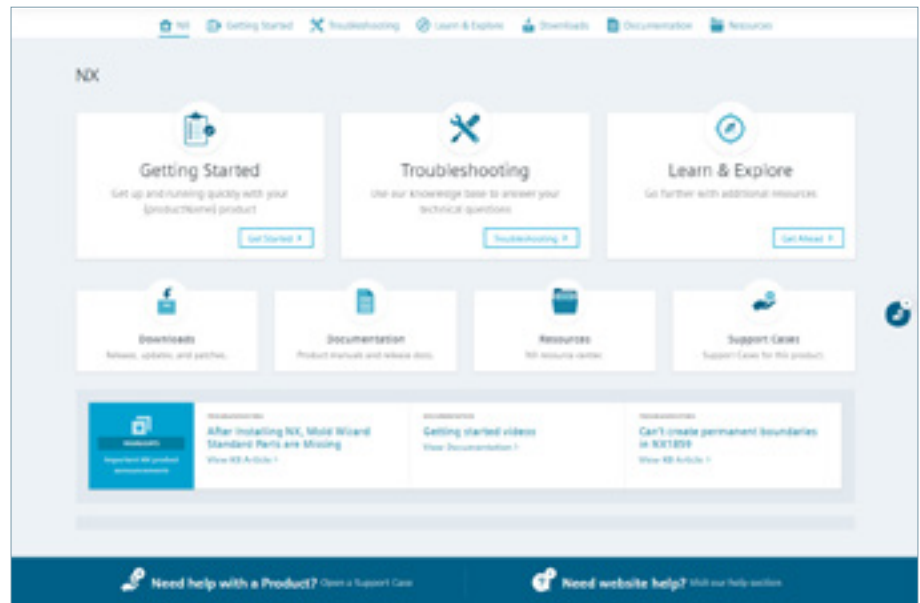
- Notificaciones como alertas de vencimiento de asistencia técnica, registros de formación, disponibilidad de descarga
- Actualizaciones de caso de asistencia técnica a simple vista y un acceso desde un solo botón al historial de casos de asistencia o para abrir un nuevo caso
- Acceso a la licencia, sitio, pedido o detalles de contacto en Centro de Cuentas
- Enlaces a Comunidades y recursos de Ayuda

Centros de Producto para cada producto

Cada producto mostrado en el panel de Mis Productos conduce a su propio Centro de Producto donde podrá encontrar el contenido organizado por temas clave.

En el centro de todo ello se encuentra una funcionalidad de búsqueda potente y destacada centrada en la relevancia, el rendimiento y la organización. Hay dos opciones que proporcionan a los clientes máxima flexibilidad: búsqueda en el Centro de Producto para resultados de un producto específico, o una búsqueda global que se extiende a todos sus productos. Los resultados se pueden filtrar por versión y tipo de contenido.

Los Centros de Producto centralizan los recursos más usados en un lugar conveniente de manera que los clientes puedan fácilmente:



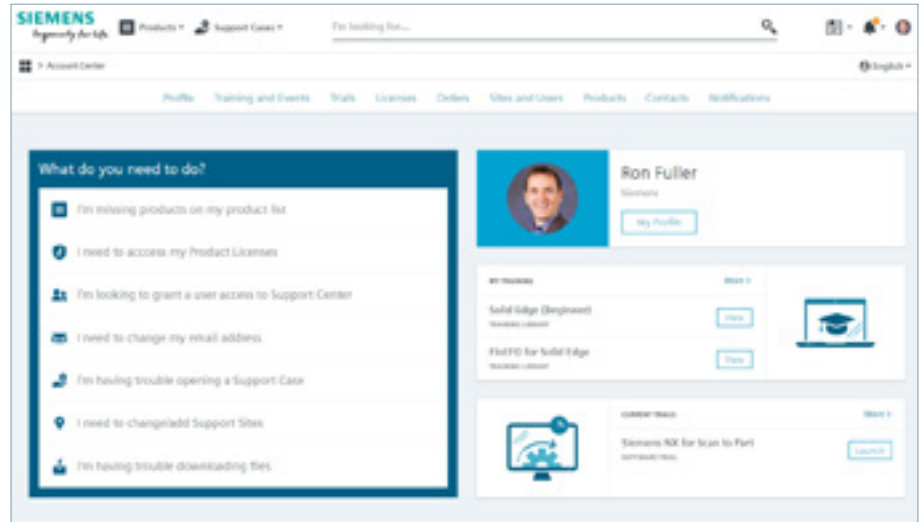
Centro de Producto

- Familiarizarse con un nuevo producto en Guías de Iniciación que ofrecen una colección de los mejores artículos de base de conocimiento, vídeos y otros recursos que pueden filtrarse por versión, categorías relacionadas o tipo de recurso
- Encontrar respuestas rápidamente en la sección de Solución de Problemas con acceso a recursos que resuelven problemas comunes, mostrando el contenido más útil
- Ampliar su experiencia de producto en la sección Aprenda y Explore, donde se ofrece formación recomendada, eventos, informes del sector, y más recursos
- Descargar las últimas versiones de sus productos y versiones actualizadas, documentación sobre la versión e información sobre los requisitos del sistema
- Acceso a los recursos de documentación más actualizados, así como a versiones anteriores, disponibles en formato HTML y PDF
- Crear y enviar un caso de asistencia técnica a un ingeniero de soporte para solucionar de inmediato problemas más complejos

Centro de Cuentas para licencia, pedido, contacto y otros recursos administrativos

Los administradores del sistema y otros usuarios comprobarán que el Centro de Cuentas proporciona todo lo que necesitan en un solo lugar, incluyendo:

- Información completa sobre licencias con opciones de visualización flexibles
- Historial de pedidos completo – se pueden desglosar pedidos individuales para confirmar referencias de piezas, identificador de servidor o de anfitrión, códigos de autorización de acceso y descarga de software
- Números de teléfono de contacto personalizados para su(s) preferencias de producto(s), sitio, y región
- Los detalles de sitio y usuario permiten a los administradores del sistema ver el número de usuarios registrados en cada sitio, revisar la actividad del Centro de Asistencia Técnica, y activar/desactivar niveles de acceso
- Los administradores también pueden invitar a nuevos usuarios y agilizar su registro en el Centro de Asistencia Técnica



Centro de Cuentas

Siemens PLM Software
siemens.com/plm

América	+1 314 264 8499
Europa	+44 (0) 1276 413200
Asia-Pacífico	+852 2230 3333