

Centre d'assistance

Un portail personnalisé et complet qui permet un accès facile aux ressources de l'assistance

Avantages

- Traiter et résoudre rapidement des problèmes avec une base de connaissances étendue
- Télécharger des versions, des mises à jour des produits, et des fichiers associés, pour disposer en permanence de la version à jour de vos produits Siemens.
- Accélérer la productivité avec des nouveaux produits
- Développer votre expertise avec les solutions de Siemens

Fonctionnalités

- Portail d'assistance personnalisé et complet
- Documentation complète par version et dans plusieurs formats selon vos préférences
- Emplacement centralisé des fichiers de licence et des rapports, des historiques de commandes, des détails d'administration du système, et des notifications pour gagner du temps
- Ressources "Prise en main" pour vous informer et vous orienter dans les produits
- Processus de demande d'assistance simplifié et persistant pour vos questions plus complexes

- Opportunités de formation rassemblées, documents sur l'industrie, événements, etc. pour développer votre expertise sur les produits

Résumé

Le Centre d'assistance est le portail d'assistance personnalisé et complet pour tous les clients de Siemens PLM Software. Il fournit des

ressources essentielles pour répondre à tous vos besoins d'assistance, à tout moment. Le Centre d'assistance offre des fonctions complètes en libre service, et un puissant outil de recherche qui vous permet de filtrer par produit, par version et par type de contenu, afin de trouver rapidement ce que vous cherchez. Des informations rassemblées de tous les logiciels de Siemens PLM Software mettent à votre disposition des ressources pour développer votre expertise. Pour les problèmes plus complexes, un processus simplifié du Centre d'assistance est disponible pour vous mettre en contact avec un ingénieur support de Siemens PLM Software.



Centre d'assistance

Tableau de bord de Mes produits

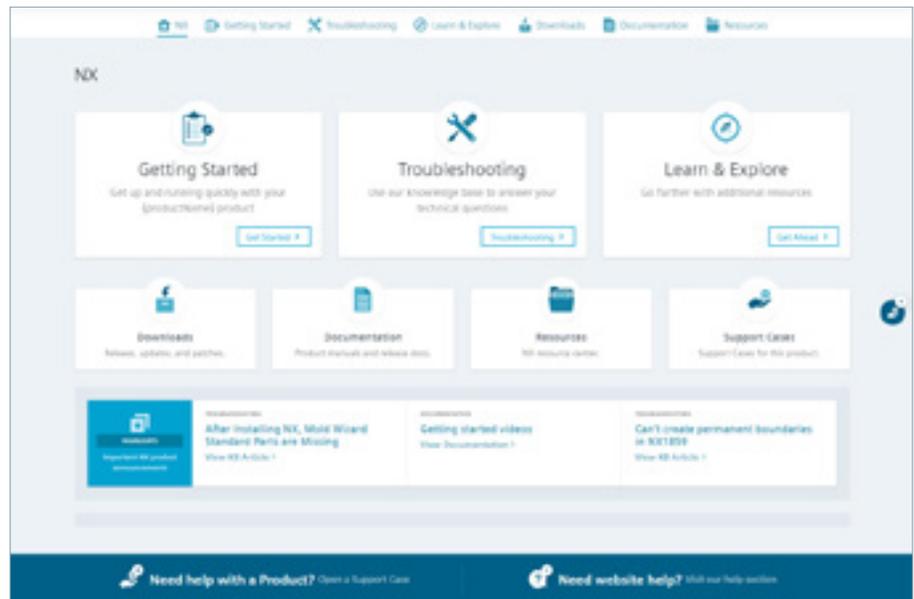
Pour une consultation plus rapide, tous les produits couverts par un contrat de maintenance sont rassemblés sur le tableau de bord "Mes produits". Le tableau de bord est personnalisable pour ne présenter que les produits qui ont le plus d'intérêt pour vous, et vous gagnez en rapidité et en fluidité. Le tableau de bord "Mes produits" donne accès à d'autres ressources :

- Des notifications : par exemple, des alertes à propos de l'expiration de l'assistance, des inscriptions à des formations, la disponibilité des téléchargements
- Des mises à jour des demandes d'assistance, consultables d'un coup œil, et l'accès par un clic à l'historique des demandes ou à l'ouverture d'une nouvelle demande
- L'accès aux détails d'une licence, d'un site, d'une commande et d'un contact dans la Gestion des comptes
- Des liens vers les Communautés et les ressources d'Aide

Des Centres de produit pour chaque produit

Chaque produit affiché sur le tableau de bord de Mes produits dispose de son propre Centre de produit, où vous trouverez des informations clairement organisées par rubrique.

Le tout est piloté par un moteur de recherche puissant dont la priorité est la pertinence, la performance et l'organisation des informations. Deux options optimisent la flexibilité pour les clients : la recherche au sein d'un Centre de produit, pour trouver des résultats pour ce produit, ou bien la recherche globale, qui englobe tous vos produits. Les résultats



Centre d'assistance

peuvent être encore affinés par version et par type de contenu.

Les Centres de produit centralisent les ressources les plus souvent utilisées pour un produit en un seul emplacement pratique, pour que les clients puissent :

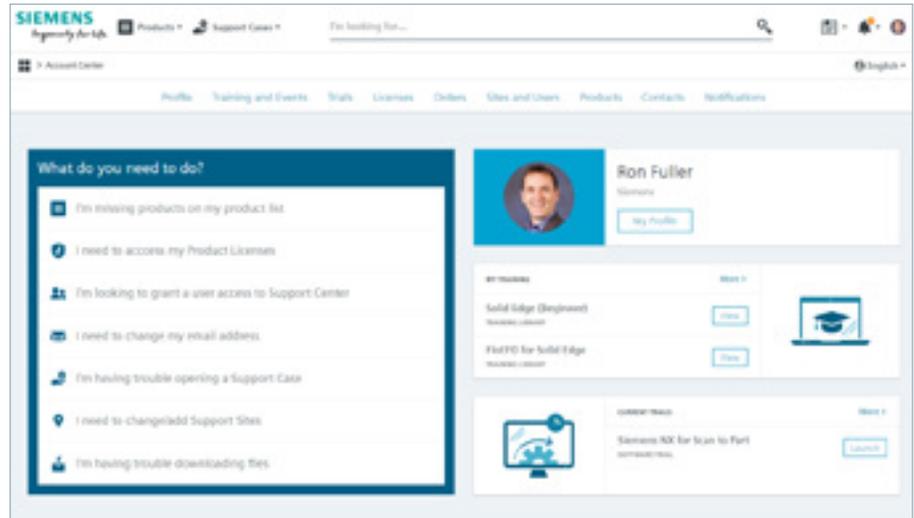
- Mieux prendre en main un nouveau produit grâce à une collection d'articles, de vidéos et autres ressources pratiques de la base de connaissances, qu'ils peuvent filtrer par version, par catégorie ou par type de ressource
- Trouver rapidement des réponses dans la section Résolution de problèmes, avec accès aux ressources qui traitent des problèmes usuels, les informations les plus utiles étant clairement visibles

- Développer leur expertise avec une section Apprendre et Explorer, qui propose des formations recommandées, des événements, des informations sur l'industrie, etc.
- Télécharger les plus récentes versions et mises à jour de leurs produits, la documentation et les prérequis des versions
- Accéder aux ressources de documentation les plus récentes, ainsi qu'aux versions antérieures, disponibles aux formats HTML et PDF
- Créer et envoyer une demande d'assistance à un ingénieur support pour traiter rapidement des problèmes plus complexes

Gestion des comptes pour les licences, les commandes, les contacts et autres ressources administratives

Les administrateurs de systèmes et les autres utilisateurs y trouveront tout ce dont ils ont besoin en un seul endroit, notamment :

- Des informations complètes sur les licences, avec des options de consultation
- L'historique complet des commandes, avec possibilité de zoomer sur chaque commande pour confirmer les numéros de pièces, les ID hôtes/serveurs, les codes d'autorisation et les logiciels téléchargés
- Des numéros de téléphone de contacts, personnalisés selon vos préférences de produit, votre site, votre région
- Les détails sur le site et sur les utilisateurs permettent aux administrateurs de systèmes de consulter le nombre d'utilisateurs enregistrés pour chaque site, de vérifier leur utilisation du Centre d'assistance, et d'activer ou de désactiver des niveaux d'accès
- Les administrateurs peuvent inviter de nouveaux utilisateurs et simplifier leur inscription au Centre d'assistance



Gestion des comptes

Siemens Digital Industries Software
siemens.com/plm

Amériques +1 314 264 8499
Europe +44 (0) 1276 413200
Asie-Pacifique +852 2230 3333