

サポートセンター・ウェブ

パーソナライズされた総合的なポータルサイトから、サポート情報・機能へ簡単にアクセス

利点

- 膨大なナレッジベースで問題を素早くトラブルシューティング
- 製品リリースやアップデート版、関連ファイルを手軽にダウンロードして、お客様のシーメンス製品を常に最新バージョンに維持
- 新製品に習熟するまでの時間を短縮
- シーメンスのソリューションを得ることで専門知識を拡充

特長

- パーソナライズされた総合的なサポートポータル
- バージョンごとにドキュメントを完備、お客様が選べる複数の形式で提供
- ライセンスファイル、レポート、オーダー履歴、システム管理情報、通知などが1か所にまとめられていて、時間を節約
- 製品の情報や基礎知識が掲載された「まず初めに」
- より複雑な質問にはサポートケース（問い合わせ）で対応。効率のいい貫いたプロセスを使用
- 製品の専門知識をさらに深めるのに役立つトレーニング、業界紙、イベ

ントなどをまとめて掲載

まとめ

サポートセンター・ウェブは、シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアのすべてのお客様を対象にした、パー

ソナライズされた総合的なサポートポータルです。

サポートが必要なときに、可能な限りすべてのニーズにお応えできるよう、必要な情報・機能を提供しています。サポートセンター・ウェブの豊富なセルフサービス機能と強力な検索機能では、製品、バージョン、およびコンテンツのタイプで簡単に絞り込めるので、お探しの情報がすぐに見つかります。シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア全製品の情報コンテンツが統合されているので、製品の専門知識を深めることができます。より複雑な問題の場合は、効率的なプロセスのサポートケース（問い合わせ）



サポートセンター

をご利用ください。シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアのサポートエンジニアとすぐに連絡が取れます。

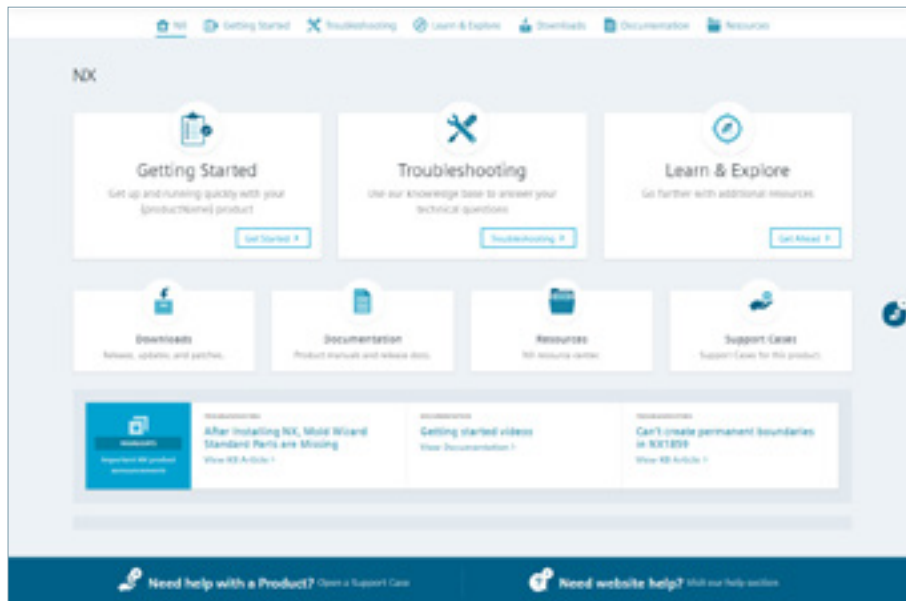
「マイプロダクト」ダッシュボード

サポート契約中の製品すべてが「マイプロダクト」のダッシュボード画面に表示され、簡単に参照できます。このダッシュボードは簡単にカスタマイズでき、関心のある製品だけを表示してより速くアクセスできるよう、効率化が図られています。「マイプロダクト」ダッシュボードからは次の情報・機能にもアクセスできます。

- サポート有効期限、トレーニングの登録、ダウンロードの通知
- サポートケースの更新状況を一目で確認。さらに、サポートケースの履歴や新規登録に1クリックでアクセス
- ライセンスやサイト、オーダー、連絡先の情報が掲載されている「アカウントセンター」
- 「コミュニティ」や「ヘルプ」へのリンク

各製品ごとの「製品センター」

ダッシュボード「マイプロダクト」に表示される各製品から「製品センター」にアクセスすると、コンテンツが主要な項目ごとにわかりやすく整理されていることに気が付くことでしょう。



製品センター

その中央にあるのが、関連度、パフォーマンス、構成を重視した、パワフルで優れた検索機能です。「製品センター」より製品に特化した結果を検索するか、または、お客様の製品すべてを対象にしたグローバル検索を行うかを自由に選べます。さらに、バージョンやコンテンツのタイプによって結果を絞り込みます。

「製品センター」には、最もよく使用される製品情報・機能が1か所にまとまっていて、次のことを簡単に行えます。

- 「まず初めに」セクションに掲載された高評価のハウツー・ナレッジベース・アーティクルや、動画、各種情報を閲覧することで新しい製品を熟知できます。これらのコンテンツはバージョン

、関連カテゴリ、情報のタイプで絞り込みます

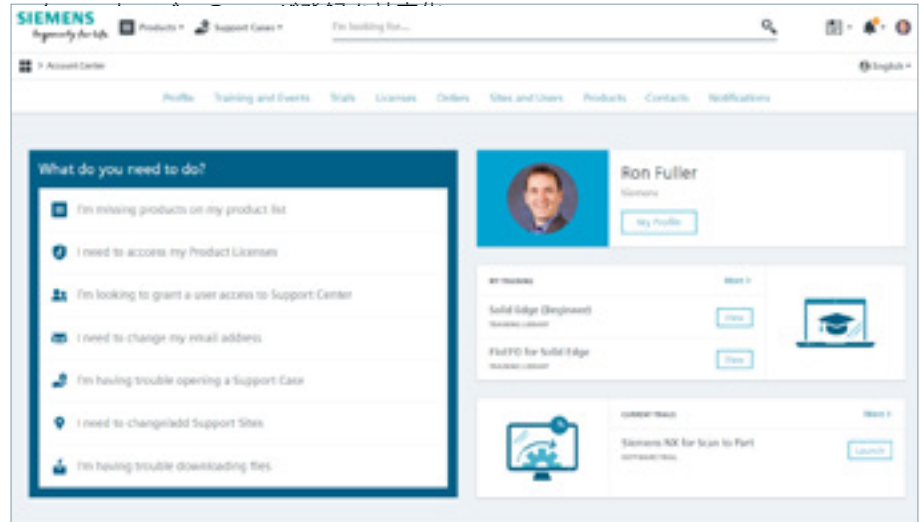
- 「トラブルシューティング」セクションでは、よくある問題の解決策にアクセスできるので、ソリューションがすぐに見つかります。ここでは最も役立つコンテンツが目立つように表示されています
- 「学習」セクションでは、おすすめのトレーニングやイベント、業界紙の記事などで専門知識を広げられます
- 製品の最新バージョンやアップデート版のダウンロード、リリース関連ドキュメントおよびシステム要件

- 最新のドキュメントから以前のバージョン対応のものまでHTML形式とPDF形式で提供されています
- より複雑な問題の場合は、サポートケース(問い合わせ)を登録することで、サポートエンジニアが迅速に対応します

ライセンス、オーダー、連絡先などの管理情報がまとめられた「アカウントセンター」

システム管理者等に必要な情報のすべてが「アカウントセンター」1か所に便利にまとまっています。

- 柔軟な表示オプションのある総合的なライセンス情報
- 完全なオーダー履歴。各オーダーの詳細をパーツナンバー、ホスト/サーバーID、ライセンスファイル、およびダウンロード・ソフトウェアの各項目に掘り下げて確認できます
- お客様がご使用の製品や、サイト、国によってパーソナライズされた、弊社連絡先の電話番号
- 「サイトとユーザ」では、システム管理者が各サイトの登録ユーザー数を把握したり、サポートセンター・ウェブ上でのアクティビティを確認したり、アクセスレベルを設定/解除できます
- さらに、システム管理者は新しいユーザーを招待できるため、サポートセン



アカウントセンター

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア
[siemens.com/plm](https://www.siemens.com/plm)

アメリカ +1 314 264 8499
 ヨーロッパ +44 (0) 1276 413200
 アジア／太平洋 +852 2230 3333