

Centrum pomocy

Spersonalizowany i rozbudowany portal oferuje łatwy dostęp do zasobów pomocy technicznej

Korzyści

- Szybka diagnostyka problemów przy użyciu obszernej bazy wiedzy
- Proste pobieranie nowych wydań, aktualizacji oprogramowania i powiązanych plików to gwarancja posiadania najnowszej wersji produktów firmy Siemens
- Szybsze dojście do efektywnego wykorzystania nowych produktów
- Poszerzanie wiedzy na temat rozwiązań firmy Siemens

Funkcje

- Spersonalizowany, rozbudowany portal wsparcia
- Dostosowana do potrzeb użytkownika pełna dokumentacja w różnych formatach i podzielona według wersji
- Oszczędność czasu dzięki centralnej lokalizacji plików licencji i raportów, historii zamówień, szczegółów dotyczących administracji systemu oraz powiadomień
- Treści na początek, które przedstawiają informacje o produkcie i umożliwiają zorientowanie się w jego obsłudze
- Proces ulepszonej i konsekwentnej obsługi zgłoszeń dla bardziej złożonych pytań

- Wsparcie w poszerzaniu wiedzy na temat produktu dzięki możliwości udziału w szkoleniach oraz dostępowi do artykułów branżowych, wydarzeń i wielu innych

Omówienie

Centrum pomocy to spersonalizowany, rozbudowany portal dla wszystkich klientów firmy Siemens PLM Software, który

oferuje dostępne w każdej chwili zasoby, podejmujące właściwie każdą możliwą tematykę. Szerokie funkcje samopomocy oraz wydajne opcje wyszukiwania pozwalają bez trudu filtrować według produktu, wersji i rodzaju treści, abyś szybko mógł znaleźć to, czego szukasz. Treści pochodzą z różnych działów firmy Siemens PLM Software i umożliwiają użytkownikom poszerzanie wiedzy na temat produktu. W przypadku bardziej złożonych problemów dostępny jest ulepszony proces pomocy, który umożliwia kontakt z inżynierem wsparcia firmy Siemens PLM Software.



Centrum pomocy

Tablica „Moje produkty”

Wszystkie produkty objęte umową na wsparcie zebrano w tablicy „Moje produkty”, aby ułatwić do nich dostęp. Tablicę można łatwo spersonalizować tak, aby skupiała się tylko na najbardziej interesujących Cię produktach, co usprawnia dostęp i ułatwia jej obsługę. Dostęp do zasobów z poziomu tablicy „Moje produkty” obejmuje:

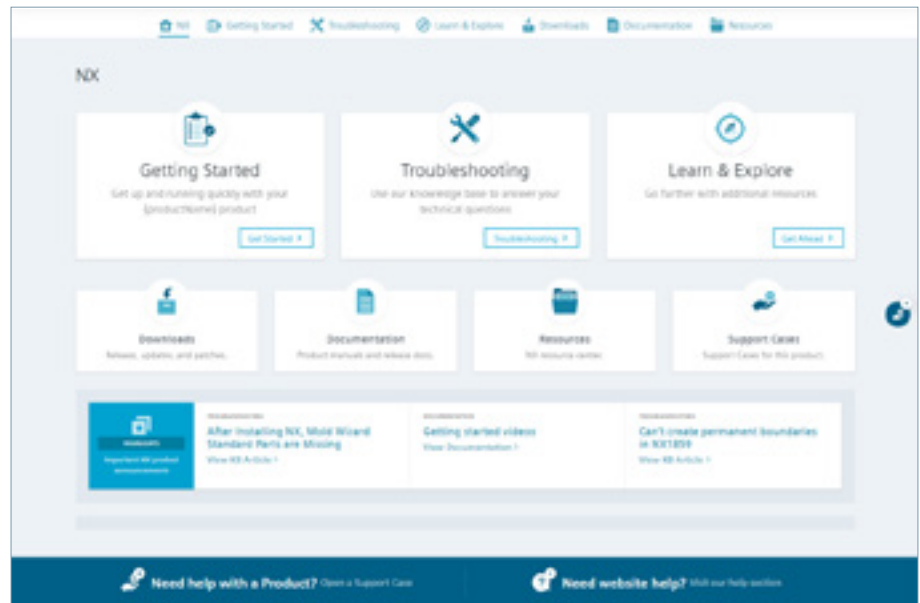
- Powiadomienia informujące o zbliżającym się wygaśnięciu wsparcia, rejestracji na szkolenia, plikach do pobrania;
- Widok na aktualizacje dotyczące prowadzonej sprawy, łatwy dostęp do historii spraw i funkcji stworzenia nowego zgłoszenia;
- Dostęp do szczegółów dotyczących licencji, placówki, zamówienia i danych kontaktowych w Centrum klienta;
- Linki do społeczności i zasobów pomocy.

Indywidualne Centrum dla każdego produktu

Odnosniki do każdego produktu wyświetlane na tablicy „Moje produkty” prowadzą do odpowiednich Centrów, gdzie można znaleźć dobrze zorganizowane treści, uporządkowane według tematów kluczowych.

U podstaw tego rozwiązania leży funkcjonalna wyszukiwarka, zoptymalizowana pod kątem wydajności pracy oraz trafności i organizacji wyników. Klienci mają zapewnioną maksymalną elastyczność dzięki dwóm opcjom: wyszukiwanie wewnątrz Centrum produktu pozwala znaleźć wyniki dla tego konkretnego produktu, a wyszukiwanie globalne obejmuje wszystkie posiadane produkty. Wyniki można zawęzić według wersji i rodzaju treści.

Centra produktowe gromadzą najczęściej wykorzystywane zasoby w jednym dogodnym miejscu, aby klienci mogli łatwo:



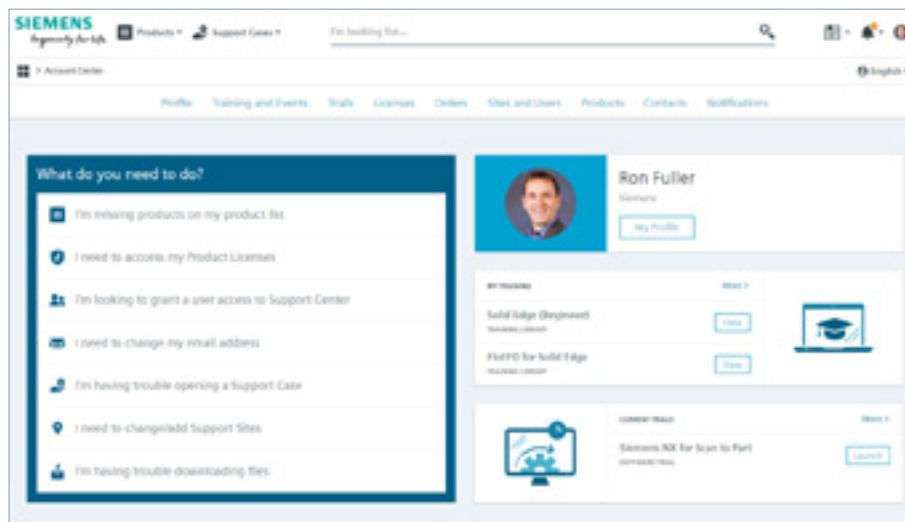
Centrum produktu

- Zapoznać się z nowym produktem w sekcji początkowej, która zawiera zestaw najlepiej ocenianych artykułów z bazy wiedzy, filmów i innych zasobów, które można filtrować według wersji, kategorii lub typu;
- Znaleźć odpowiedzi w sekcji diagnostyki, gdzie wyświetlane są najbardziej przydatne treści i zasoby podejmujące typowe problemy;
- Poszerzyć swoją wiedzę na temat produktu w sekcji Wiedza, która obejmuje polecane szkolenia, wydarzenia, artykuły branżowe i o wiele więcej;
- Pobrać najnowszą wersję oprogramowania i jego aktualizacje, dokumentację wydania oraz informacje na temat wymagań systemowych;
- Uzyskać dostęp do najbardziej aktualnej dokumentacji oraz jej poprzednich wersji w formatach HTML i PDF;
- Utworzyć i wysłać zgłoszenie do inżyniera wsparcia, aby rozwiązać bardziej złożone problemy.

Centrum klienta umożliwia wgląd w licencje, zamówienia, dane kontaktowe i inne zasoby administracyjne

Administratorzy systemu i pozostali użytkownicy z pewnością docenią, że Centrum klienta zapewnia im dostęp do wszystkich niezbędnych informacji w jednym, dogodnym miejscu:

- Obszerne informacje na temat licencji wraz z elastycznymi funkcjami wyświetlania;
- Pełna historia zamówień — można odnaleźć poszczególne zamówienia, aby potwierdzić numer części, ID hosta/serwera, kody autoryzacji dostępu i pobrać oprogramowanie;
- Numery kontaktowe uwzględniające preferencje dotyczące produktów, placówki i regionu;
- Szczegóły dotyczące placówki i użytkowników pozwalają administratorom systemu zobaczyć liczbę użytkowników w każdej placówce, sprawdzić działania podejmowane w Centrum pomocy i aktywować/dezaktywować dostęp na różnych poziomach;
- Administratorzy mogą również dodawać nowych użytkowników i przyspieszyć ich rejestrację w Centrum pomocy.



Centrum klienta

Siemens Digital Industries Software
siemens.com/plm

Ameryka Pn. i Płd. +1 314 264 8499
Europa +44 (0) 1276 413200
Azja i Pacyfik +852 2230 3333