

Plano de suporte:

Aumente as eficiências e promova um ambiente de trabalho mais produtivo

Benefícios

- Melhore a eficiência e realize ganhos de produtividade em seu ambiente de trabalho
- Reduzir o tempo de inatividade com melhoria contínua na estabilidade e usabilidade
- Reduza custos evitáveis com manutenção regular e suporte proativo

Resumo

Um plano de suporte do Siemens PLM Software é essencial para obter o valor máximo de nossas soluções. Com um plano de suporte, você pode aumentar a eficiência e realizar um ambiente de trabalho mais produtivo reduzindo os custos inativos e evitáveis, fazendo melhorias contínuas na estabilidade e na usabilidade. Ele também permite que você se concentre melhor na manutenção regular e no suporte proativo.

Com três planos de suporte para escolher – Standard, Premier (Silver) e Premier Plus (Gold) – você pode selecionar um pacote que atenda mais eficazmente às necessidades de sua organização.

Plano de suporte:

Plano de suporte padrão

O plano de suporte padrão é o pré-requisito e inclui todo o suporte de nível básico:

- Base de conhecimento do centro de soluções
- Documentação
- Download/upload de dados
- Gerenciamento de licenças
- Certificação de hardware ou software
- Suporte telefônico
- Relatórios de incidentes baseados na Web

	Plano de suporte:			
	Padrão	Importante	Premier Plus	
Contrato de ME&S básico (obrigatório)	✓	✓	✓	registro de problemas do 8x5, centro de suporte, acesso à Comunidade, downloads de software, documentação, gerenciamento de licenças
Compromissos de resposta de severidade		Rápido	Mais Rápido	SLAs, tempos de resposta podem variar de acordo com o produto
Ambiente de nuvem de suporte		✓	✓	Ambiente do produto OOTB
Gerenciamento de problemas de atendimento ao cliente		✓	✓	Suporte de escalonamento definido para problemas urgentes
Suporte para PDM		✓	✓	Suporte contínuo para problemas críticos em dias úteis
Suporte para PDM			✓	Suporte contínuo para problemas críticos durante toda a semana
Suporte de Go-Live durante os fins de semana			✓	Centro técnico de suporte em um fim de semana para escalar todos os problemas de bloqueio de atualização

Plano de suporte:

Plano de suporte Premier

O plano de suporte Premier inclui todos os benefícios do suporte padrão e fornece serviços de valor acrescentado adicionais, tais como:

- Cobertura de suporte do 24x5
- Compromissos de resposta de gravidade mais rápidos
- Ambiente de colaboração de suporte
- Gerenciamento de problemas de atendimento ao cliente

A cobertura de suporte do 24x5 foi projetada para clientes que precisam de suporte estendido para problemas críticos para maximizar a produtividade durante a semana.

Um ambiente de colaboração de suporte é um ambiente de nuvem de produto out-of-the-box (OOTB), que está disponível sob solicitação de problemas de suporte de trabalho.

O gerenciamento de problemas de atendimento ao cliente garante que problemas marcados como negócios urgentes sejam atribuídos a um representante de suporte sênior, que supervisiona o problema. Este recurso designado

trabalha com o cliente para definir um plano de comunicação e manter o cliente atualizado até que o problema seja resolvido.

Plano de suporte Premier Plus

O plano de suporte Premier Plus estende o tempo de suporte e se concentra em manter suas operações 24x7. O Premier Plus inclui todos os serviços de suporte padrão e Premier, mais:

- Cobertura de suporte 24x7
- Compromissos de resposta de gravidade mais rápida
- Suporte de fim de semana upgrade Go-Live

A cobertura de suporte 24x7 foi projetada para clientes que necessitam de suporte ininterrupto para problemas críticos por uma equipe dedicada, incluindo solicitações de fim de semana.

O suporte de Go-Live Upgrade em finais de semana foi projetado para clientes que precisam de suporte especial durante as distribuições de software ou projetos de atualização para confirmar que problemas técnicos ou de software podem ser rapidamente abordados ou escalonados. Você pode planejar dois projetos de implantação por ano; todos os problemas de bloqueio Go-Live são escalonados automaticamente.



Software de Siemens PLM
[siemens.com/plm](https://www.siemens.com/plm)

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

© 2019 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.

© 2019 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. A Siemens, o logotipo da Siemens e SIMATIC IT são marcas registradas da Siemens AG. Camstar, D-Cubed, Femap, Fibersim, Geolus, GO PLM, I-deas, JT, NX, Omneo, Parasolid, Solid Edge, Syncrofit, Teamcenter e Tecnomatix são marcas registradas ou marcas comerciais registradas da Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. ou de suas subsidiárias nos EUA e em outros países. Todas as outras marcas comerciais ou marcas registradas pertencem a seus respectivos proprietários.
71939-A8 3/19 C