

Центр поддержки

Настраиваемый под индивидуальные потребности портал позволяет быстро получить доступ к ресурсам поддержки

Преимущества

- Быстрое решение проблем с помощью обширной базы знаний
- Простая и удобная загрузка новых выпусков продуктов Siemens, обновлений и связанных с ними файлов
- Быстрый переход к эффективной работе с новыми продуктами
- Расширение навыков работы с решениями Siemens

Особенности

- Обширный портал поддержки настраивается под индивидуальные потребности
- Содержит полный набор документации, сгруппированной по версиям и доступной в разных форматах
- Единое место хранения файлов лицензий и отчетов, истории заказов, подробной информации по администрированию системы и оповещений
- Ресурсы для начала работы: информация о продуктах и общее ориентирование
- Простой и эффективный процесс обращения в службу поддержки для более сложных случаев

- Обучение, отраслевые публикации, события и многое другое — на единой платформе

Краткий обзор

Центр поддержки — это единый, настраиваемый портал технической поддержки для

всех заказчиков

Siemens PLM Software, на котором можно найти полезную информацию и ресурсы для разрешения любой проблемы, в любое время. Расширенный функционал для самостоятельной работы с информацией и удобная система поиска позволяют фильтровать данные по продукту, версии и типу содержимого и быстро находить необходимые сведения. Разнообразные материалы по всем решениям и предметным областям Siemens PLM Software помогают осваивать новые навыки и использовать продукты максимально эффективно. В сложных случаях можно воспользоваться простым и эффективным



Центр поддержки

процессом обращения в службу поддержки и связаться со специалистом Siemens PLM Software.

Панель "Мои продукты"

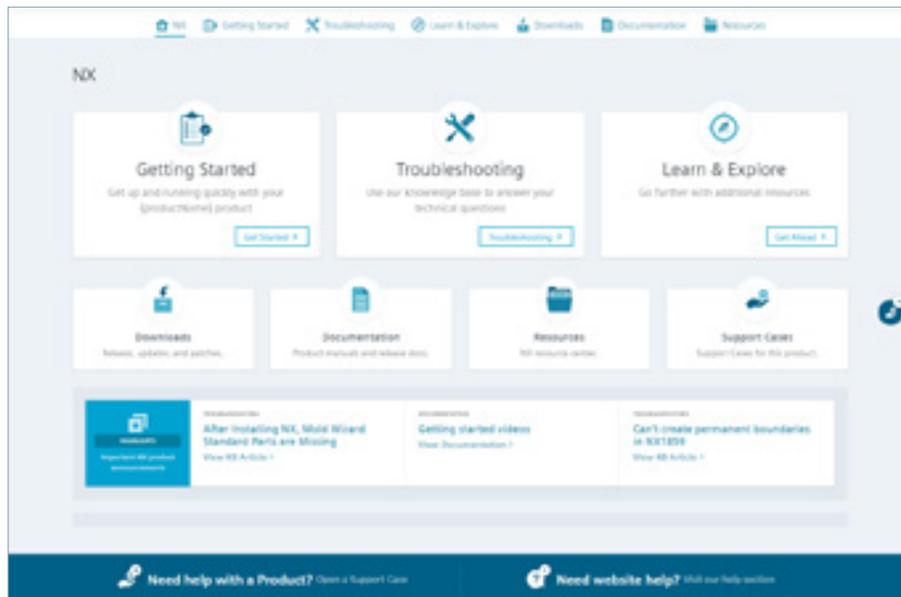
Для удобства все ваши продукты, на которые действует договор на техническое обслуживание, отображаются на панели "Мои продукты". Эту панель можно с легкостью настроить так, чтобы на ней отображались только те продукты, с которыми вы чаще всего работаете. Кроме того, из панели "Мои продукты" можно быстро переходить к таким ресурсам, как:

- Оповещения (предупреждения об истечении срока действия поддержки, сообщения о регистрации на тренинги и появлении новых доступных для загрузки файлов)
- Обновления по открытым обращениям в поддержку, при этом достаточно одного нажатия кнопки, чтобы посмотреть всю историю обращения или создать новое
- Сведения о лицензиях, сайтах, заказах и контактная информация, хранящаяся в Центре учетных записей
- Ссылки на ресурсы Сообществ и Справки

Центры продукта по каждому продукту

Значок каждого продукта в панели "Мои продукты" ведет на Центр продукта, где можно найти материалы по соответствующему продукту, сгруппированные по ключевым темам.

В основе всей системы лежит мощный инструмент поиска, ориентированный на актуальность, производительность и структурирование. Пользователь может выбрать один из двух параметров: поиск в Центре продукта для получения результатов по



Центр продукта

конкретному продукту или глобальный поиск, охватывающий все доступные продукты. Полученные результаты можно отфильтровать по версии или типу содержимого.

В Центрах продукта собраны наиболее часто используемые ресурсы по продукту. Здесь пользователи могут:

- Ознакомиться с новым продуктом, обратившись к разделу "Начало работы", в котором собраны самые популярные статьи, видео и другие ресурсы, которые можно отфильтровать по версии, категории и типу ресурса
- Быстро найти ответ на интересующий вопрос в разделе "Устранение неполадок", где собраны инструкции по решению типичных проблем, при этом сначала отображаются наиболее полез-

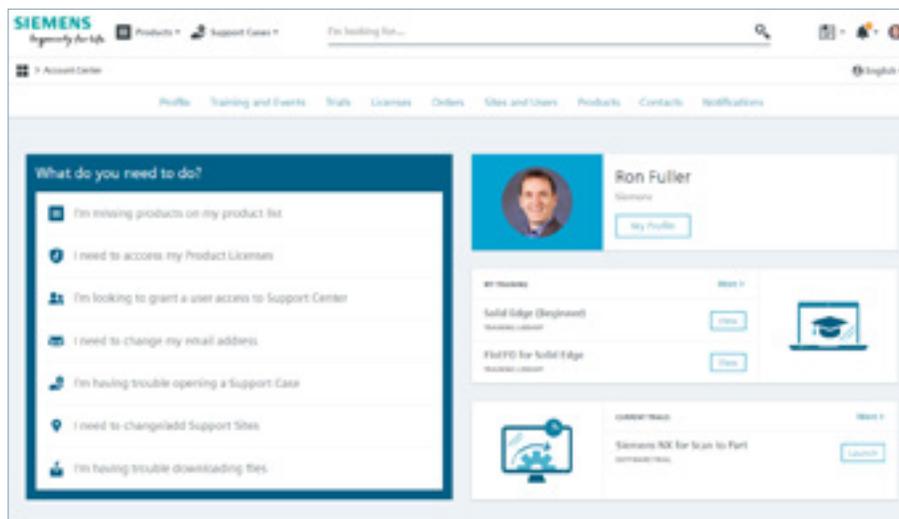
ные материалы

- Расширить свои знания по продукту, открыв раздел "Материалы для изучения", в котором собраны обучающие видео, события, отраслевые публикации и многое другое
- Загрузить последние версии продуктов и обновления, документацию по определенным выпускам и системные требования
- Получить доступ к самой актуальной документации, а также к документации по предыдущим версиям, в форматах HTML и PDF
- Создать и отправить обращение в службу поддержки, чтобы быстро разобраться в сложной ситуации

Центр учетных записей с лицензиями, заказами, контактными данными и другими ресурсами

Системные администраторы и другие пользователи найдут в Центре учетных записей все необходимое, включая:

- Полную информацию по лицензированию, с гибкими возможностями просмотра
- Полную историю заказов (можно детализировать отдельные заказы, чтобы просмотреть/подтвердить номера деталей, идентификатор сервера/узла, получить коды авторизации и загрузить ПО)
- Контактную информацию, индивидуально подобранную в соответствии с вашими продуктами, предпочтениями, сайтом и регионом
- Системные администраторы могут просматривать количество пользователей, зарегистрированных на каждом сайте, отслеживать действия пользователей Центра поддержки и активировать/деактивировать уровни доступа.
- Администраторы также могут приглашать новых пользователей, упрощая их регистрацию в Центре поддержки



Центр учетных записей

Siemens Digital Industries Software siemens.com/plm

Северная и Южная Америка	+1 314 264 8499
Европа	+44 (0) 1276 413200
Азиатско-Тихоокеанский регион	+852 2230 3333