



Команда. Ресурсы. Технологии.
Система Технической Поддержки для Идеального Использования
Программных Решений



Глобальная Система Технической Поддержки PTC

Защитите Ваши инвестиции в программное обеспечение PTC

Выбирая Программное Обеспечение компании Parametric Technology Corporation (PTC), ведущего производителя программных решений в области автоматизированного проектирования (CAD-CAM-CAE) и управления жизненным циклом изделия (PLM), Вы оптимизируете производственные и бизнес-процессы Вашей организации. Но это только первый шаг на пути к успеху. Вторым не менее важным шагом является техническая поддержка программного комплекса.

Создав правильную команду, настроив ресурсы и технологии, которые работают вместе как чётко отлаженная система, Ваша организация достигнет своего максимального потенциала, снизит время вынужденного простоя и обеспечит высокую отдачу от вложений в программные продукты PTC.

Принцип Системы – тесная связь технической поддержки и программного обеспечения

Система Технической Поддержки PTC максимально упрощает Вашу работу. Например, Система Технической Поддержки PTC позволяет:

- › Создавать онлайн-запрос в техническую поддержку и в тот же момент видеть, существует ли подходящее решение Вашей проблемы в базе знаний на основе аналогичного, уже разрешённого ранее запроса.
- › Получать оповещения по электронной почте о расширении функциональности конкретно Вашей версии или модуля программного продукта, затем скачивать новые улучшения с помощью онлайн-инструментов поддержки на сайте.
- › Подключаться к интерактивным сеансам лекций «Советы и методы», узнавая больше о новых возможностях программных продуктов; при необходимости запрашивать дополнительную помощь у инженера технической поддержки в рамках лично Ваших вопросов.

Вместе все элементы составляют Систему Технической Поддержки PTC, обеспечивающую превосходное освоение программных решений, регулярное получение обновленных программных продуктов и рост уровня личной производительности и профессионализма.

Корпорация PTC сохраняет все запросы, способы решения и опыт своих заказчиков по всему миру. Исходя из этого, мы совершенствуем следующие поколения наших продуктов, постоянно повышая Вашу производительность.

Одна Система Технической Поддержки для всех решений PTC

Не имеет значения, пользователем какого решения PTC Вы являетесь, все они включены в одну и ту же Систему Технической Поддержки. В отличие от подобного сервиса прочих поставщиков PLM-решений, с корпорацией PTC Вы работаете с одной командой специалистов технической поддержки, одним набором веб-инструментов и одной базой знаний. Вы никогда не тратите время для выяснения, к кому обратиться, какой веб-ресурс использовать или где искать правильную документацию. Всё в единой системе.*

Система Технической Поддержки, вооружающая всю Вашу команду.



*Ознакомьтесь с условиями и положениями Технической поддержки PTC для каждого нового приобретённого продукта

5 причин купить техническую поддержку PTC

«Я использую программные решения PTC каждый день вот уже 19 лет и всегда могу получить необходимые ответы и исправления, чтобы работа была выполнена точно в срок».

Браян Малдер,
Разработчик пресс-форм
Дупасерт (США)

«Инженеры технической поддержки обладают глубокими знаниями Windchill® и эффективно решают мои проблемы, одновременно предоставляя полезные рекомендации, как избежать проблем в будущем».

Шао Лиань Чен,
Инженер
Jiangmen Dachangjiang Group Company Limited
(Китай)

1. Сокращение затрат

Техническая поддержка позволяет Вам не заботиться об обслуживании программного комплекса. С любым из 350 наших технических экспертов Вы в хороших руках. Наши контактные центры по всему миру работают 24 часа в сутки, предоставляют поддержку на многих языках и готовы взять на себя решение Ваших проблем. Кроме того, в отличие от инженеров поддержки других производителей программного обеспечения, инженеры компании PTC сертифицированы по стандартам ISO, все они имеют доступ к единой глобальной базе данных с самой актуальной информацией. Обратите внимание, что техническая поддержка распространяется не на релиз, а на продукт, с переходом на новую версию Вы продолжаете получать поддержку в рамках Вашего контракта.

2. Непрерывное повышение производительности

Компания PTC тщательно следит за качеством программного обеспечения, учитывает Ваши пожелания, исправляет ошибки и недоработки и выпускает новые релизы и версии программных продуктов. Корпорация PTC – поставщик PLM-решений, соблюдающий отраслевой стандарт разработки программного обеспечения CMMI.

3. Эффективное использование ресурсов

Вы оцените высокую эффективность от использования инструментов онлайн-поддержки 24 часа 7 дней в неделю. Вы можете самостоятельно пользоваться различными ресурсами, материалами, базами данных для управления Вашим программным комплексом, экономя время на запросы в службу технической поддержки PTC.

4. Лёгкое управление ресурсами

Доступные посредством глобальной сети инструменты контроля программного комплекса находятся в Вашем распоряжении 24 часа 7 дней в неделю. Требуется информация о лицензиях или о состоянии технической поддержки? Необходимо обновить контактные данные или личную информацию? Простой в использовании инструмент «Business Asset Summary tool» поможет Вам эффективно управлять комплексом программных решений PTC.

5. Уникальные интерактивные курсы «Советы и методы»

Быстрее повысить профессиональный уровень поможет доступ к регулярным интерактивным методологическим трансляциям, которые помогают овладеть экономящими время техниками работы с программными продуктами. Пользователи с активной технической поддержкой извлекают максимум из программных решений PTC за счёт постоянного обучения и знания новых мощных возможностей, что может принести компании серьёзное конкурентное преимущество.



Команда

Быстрые ответы на вопросы об использовании программных продуктов и технических нюансах.

Команда технической поддержки PTC поддерживает максимальный уровень результативности, предоставляя в режиме 24-часа доступ к самым компетентным техническим экспертам в отрасли. Они имеют доступ к единой базе знаний PTC и к команде «разработчиков линейки продуктов (R&D)» и окажут квалифицированную помощь в решении Ваших технических вопросов. Таким образом, является ли Ваша компания многонациональной, средним или малым бизнесом, Вы получаете требуемый уровень поддержки и необходимую скорость ответов.

Сертифицированные контакт-центры технической поддержки – обладатели наград

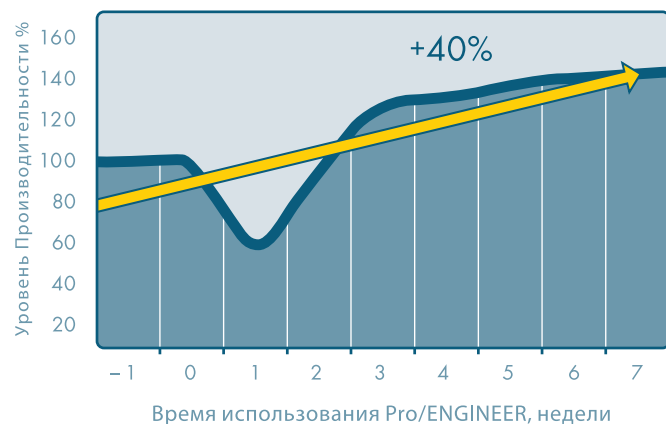
Вы можете рассчитывать на предсказуемые и воспроизводимые практики, так как техническая поддержка PTC по всему миру сертифицирована по стандарту ISO 9001:2000. Более того, компания PTC обладает наградой DesignNews Readers' Choice Award за предоставление высококлассной поддержки при решении проблем технического характера и вопросов эксплуатации программного обеспечения.

Стандартные процедуры эскалации – всё под контролем

Компания PTC предоставляет пользователям уникальную возможность самим решать, насколько важен возникший вопрос для их компании. Стандартизированный процесс позволяет запрашивать дополнительную поддержку в тот момент, когда это необходимо. Как только произошла эскалация запроса, инженер поддержки сопровождает пользователя в рамках этого запроса до тех пор, пока пользователь не будет полностью удовлетворён решением проблемы.

Диагностика удалённой системы – скорость и однозначные решения

С инструментами удалённой диагностики PTC проблемы диагностируются и устраняются быстрее, чем при использовании иной формы общения. Вместо того, чтобы пытаться воспроизвести проблему в среде PTC, инженер поддержки работает в программной среде заказчика, с участием заказчика и под его наблюдением.



Независимые исследования показывают до 40% роста производительности по сравнению с предыдущей версией Pro/ENGINEER.

Ресурсы

Онлайн – максимум оперативности

При высоком темпе бизнеса требуются инструменты, помогающие соблюдать установленный график. Уникальные веб-ресурсы PTC, построенные на принципах самообслуживания, позволяют сохранять производительность за счёт возможности своевременного решения вопросов, нахождения актуальной документации, отслеживания запросов в техническую поддержку и возможности управления имеющимися программными ресурсами, – всё доступно онлайн, 24 часа в сутки.

Техническая поддержка онлайн – самоуправляемость и проактивность

Имея полный набор инструментов, Вы можете регистрировать, отслеживать и получать отчёты о Ваших запросах в техническую поддержку в любой удобный момент. За счёт новой поисковой системы, которая поддерживает 45 000 единиц документации, легко находить искомое решение быстро и точно. Эта документация включает технические руководства, рекомендуемые техники и методики, справочную информацию и другие данные. Всегда есть возможность задать вопрос «умной» базе данных и получить по электронной почте письмо с информацией, когда будет добавлена новая документация по выбранным темам.

Интерактивные веб-касты «Советы и методы» – получите дополнительные знания

Решив повысить свой профессиональный уровень, начните с интерактивных веб-трансляций «Советы и методы». Трансляции легкодоступны при наличии Интернета, поэтому принимать участие в них можно, не покидая офиса или своего рабочего места. Не стоит беспокоиться о пропущенных трансляциях, все они хранятся в библиотеке, состоящей из множества подобных методологических видеозаписей.



«Беспрепятственный доступ к таким ресурсам технической поддержки, как обновления и новые выпуски продуктов, позволяет нашей команде идти в ногу со временем и поддерживать высокую производительность. И это является серьёзной отдачей от сделанных вложений».

Крис Пек,
Вице-президент по R&D
Cannondale Bicycle Corporation

Технологии

Высокая окупаемость инвестиций и рост производительности

Обладатели технической поддержки РТС автоматически получают электронные уведомления о появлении новых версий программного обеспечения. Использование новейших программных решений позволяет получать большую отдачу от вложений и непрерывно улучшать показатели индивидуальной производительности сотрудников.

Программные решения РТС помогут значительно поднять как персональную производительность, так и эффективность всего бизнеса за счёт того, что сегодняшние инструменты стали ещё проще и надёжнее, чем когда-либо. Данные независимых исследований, проведенных компанией tool., Inc., свидетельствуют о том, что каждая последующая версия Pro/ENGINEER® работала на 40% быстрее, чем предыдущая.

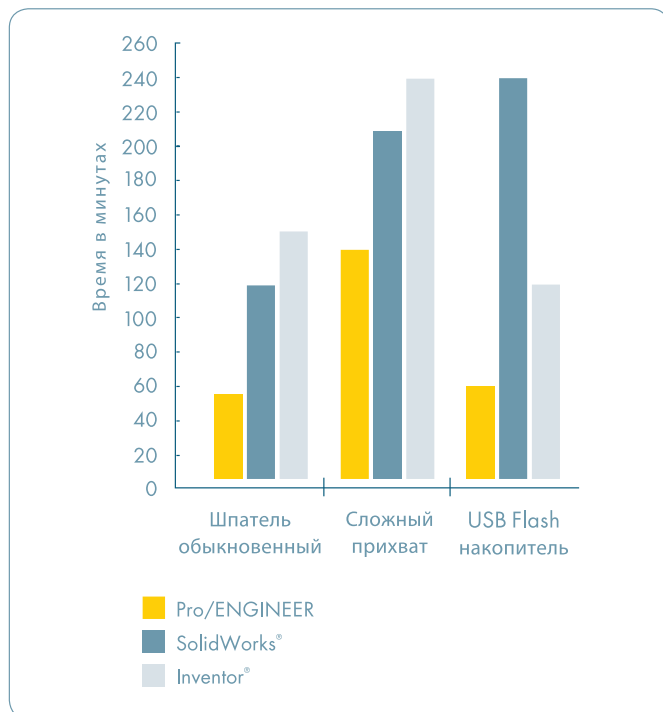
Высококачественные версии программных продуктов – улучшайте показатели!

Процесс разработки программного обеспечения РТС сертифицирован в соответствии со стандартом качества СММІ, что даёт необходимую уверенность при установке обновлений программного обеспечения в рациональной и быстрой работе Вашей команды. А это значит, что с каждой новой версией, обновлением и исправлением программного продукта Вы улучшаете производительность своих процессов.

Скидки на обновления программных продуктов – экономьте деньги!

Если появилась необходимость в расширении предприятия, добавлении нового функционала, приобретении дополнительных модулей программного обеспечения, в рамках технической поддержки мы предлагаем гибкую систему скидок при приобретении «пакетов обновления для расширения функционала», покупки дополнительных модулей или перехода на другую платформу.

Pro/ENGINEER выгодно отличается скоростью выполнения заданий в сравнительных исследованиях на производительность, проведённых tool., Inc.



Пакеты поддержки

Уровень поддержки, соответствующий и превосходящий Ваши ожидания

Золотой пакет технической поддержки – Стандарт корпорации РТС

В отличие от других производителей программных решений базовый уровень поддержки РТС уже является Золотым.

А это значит, что любому заказчику доступны веб-инструменты технической поддержки, программа для постоянных клиентов «Gold», новые версии программных продуктов и телефонная поддержка 24 часа в сутки, 5 дней в неделю.

Гибкие опции поддержки класса «Премиум»

Когда необходима дополнительная поддержка, мы предоставляем гибкие возможности:

- **Персональный менеджер технической поддержки.**
Ваш персональный помощник в компании РТС, имеющий прямой контакт с экспертами-разработчиками программного обеспечения и доступ к системам технической поддержки для решения Ваших вопросов.
- **Выделенный инженер технической поддержки.**
Эксперт по продукту для помощи в управлении комплексной программной средой.
- **Техническая поддержка в выходные дни.**
Планируйте обновления, перенос данных или поддержку установки в удобное для Вас время, не прерывая бизнес.

Платиновый корпоративный пакет технической поддержки

Когда разработка изделий является основным компонентом бизнеса, когда Ваши системы и люди должны работать постоянно, компания РТС предлагает пакет, удовлетворяющий важнейшие потребности:

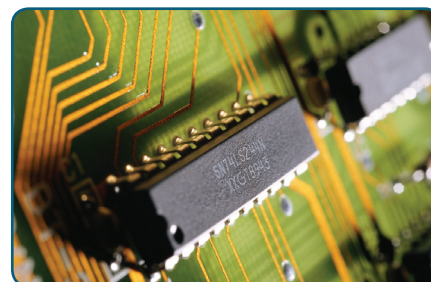
- Телефонная поддержка в формате 24x7, время ожидания ответа – 1 час.
- Годовая расширенная поддержка для определённых продуктов Windchill.
- Ежегодное обследование необходимости обучения сотрудников.
- Уникальные виртуальные учебные классы.
- Персональный менеджер технической поддержки (для определенных заказчиков).
- Привилегированный доступ в отдел поддержки класса «Премиум».
- Диагностика удаленным способом по запросу.
- Техническая поддержка на месте.
- Ежеквартальные информационные веб-касты, проводимые департаментом технической поддержки РТС.

«Трансляции «Советы и техники» являются легким и эффективным способом узнать больше о Pro/ENGINEER. Я сэкономил много времени, задействовав Систему Технической Поддержки и следуя инструкциям, описанным в трансляции».

Марк ван дер Кваак,
Ведущий проектировщик и исполнительный директор
DBBP-Design (Нидерланды)

Превосходя ожидания с правильной Системой Технической Поддержки

Каждая компания ожидает дополнительные преимущества и возврат инвестиций от вложений в программное обеспечение. Система Технической Поддержки РТС даёт дополнительную выгоду с сертифицированной по стандартам ISO командой, соответствующими стандарту CMMI технологиями и удостоенными наград инструментами поддержки, которые прочие поставщики программных продуктов пока не предоставляют или не способны предоставить. Снабдив предприятие лучшей командой, ресурсами и технологиями, доступными в данной индустрии, Вы получаете силы для достижения высших показателей и приобретения дополнительных конкурентных преимуществ.



Правильная команда.

Надёжная и доступная техническая поддержка в режиме 24 x 5

Ваши ожидания:

- Ответственная телефонная поддержка.

Корпорация РТС предлагает:

- Процесс, сертифицированный по ISO 9001:2000:
 - более 350 экспертов по всему миру.
- Инженеры, использующие общую базу данных.
- Поддержка различных языков и временных поясов.
- Стандартизированная процедура эскалации.
- Удаленная диагностика системы.
- Гибкие опциональные возможности:
 - телефонная поддержка 24 x 7;
 - инсталляционная поддержка в выходные дни;
 - персональные менеджеры технической поддержки;
 - выделенные инженеры технической поддержки.
- Всестороннее инструкция по обслуживанию заказчиков.

Правильные ресурсы.

Повышение производительности 24 часа, 7 дней в неделю

Ваши ожидания:

- База знаний документации.
- Разъяснения технических особенностей и руководства по приложениям.
- Регистрация и отслеживание запросов.
- Отслеживание производительности программных решений (SPR) онлайн.
- Оповещения при критических и высокоприоритетных случаях.
- Загрузка новых версий программных продуктов через Интернет.

Корпорация РТС предлагает:

- База Знаний, включающая более чем 45 000 документов:
 - поиск на родном языке;
 - персонализированные оповещения;
 - различные методики, часто задаваемые вопросы и справочная документация.
- Оповещения об исправлениях в новых версиях.
- Справочные материалы по новой версии программного продукта.
- Конфигурируемый профиль клиента.
- Инструменты оценки управляемости бизнес-процессов.
- Интерактивные веб-трансляции «Советы и техники».

Правильные технологии.

Защита капиталовложений

Ваши ожидания:

- Периодические расширения функциональности программного обеспечения.
- Исправления и выпуски функциональных версий.

Корпорация РТС предлагает:

- Разработка программных продуктов, отвечающая стандартам CMMI.
- Скидки на программные решения и аппаратное обеспечение партнёров компании РТС.
- Скидки на пакеты расширения функционала программных продуктов (Upgrade).
- Формализованная политика жизненного цикла поддержки программного продукта.



Корпорация PTC

Корпорация PTC разрабатывает лучшие программные решения в сфере управления жизненным циклом изделия (PLM), управления содержимым и в сфере создания динамических публикаций. У нас более чем 50 000 заказчиков по всему миру.

Программные решения

- Широкий набор решений, который позволяет компаниям:
 - взаимодействовать в глобальной среде, состоящей из удалённых друг от друга участников процесса;
 - контролировать процессы разработки изделия;
 - конфигурировать содержимое изделия;
 - создавать документацию об изделии;
 - распространять информацию об изделии во многие системы и среди различной аудитории.
- Тщательное тестирование, чтобы убедиться в том, что программные решения работают вместе и работают для Вас.
- Разработаны для пошагового развёртывания в целях наиболее успешного внедрения.

Процессы и инициативы разработки изделия

- Уникальный процессно-ориентированный подход к разработке изделия даёт максимальные выгоды заказчику.
- Процесс оптимизации для продвижения определённых бизнес-инициатив заказчика.
- Система разработки изделия от PTC – Product Development System (PDS) – поддерживает каждый процесс от начала до конца с целью сокращения сроков и стоимости.

Решения для промышленности

- Большой опыт в различных отраслях промышленности.
- Наглядные успехи клиентов при поставке адаптированных решений для специфических потребностей промышленности.
- Решения поддерживают отраслевые бизнес-процессы и в пределах предприятия, и в рамках канала распределения.

Услуги и поддержка

- Консалтинг по разработке изделия для выделения и развития лучших в своём классе процессов.
- Исследования и услуги по внедрению для развёртывания технологии с минимумом осложнений.
- Программа обучения для ускорения внедрения и роста производительности.
- Глобальная техническая поддержка, включающая правильную команду, инструменты и технологии, доступна всегда и везде, где она нужна для успешного выпуска изделий.

Узнайте, как Система Технической Поддержки PTC может помочь вам расширить свой опыт владения программными продуктами и достичь бизнес-целей. Посетите сайт:

www.ptc.com/support/maintenance

Parametric Technology Corp. (Nasdaq: PMTC) разрабатывает для компаний, работающих в области дискретного производства, передовые программные решения и услуги, которые позволяют им соответствовать современным требованиям процесса глобализации, сократить время вывода на рынок новых продуктов и увеличить производительность труда в процессе разработки инновационных изделий. Заказчиками PTC являются ведущие производственные компании в аэрокосмической и оборонной, автомобильной и электронной отраслях, а также в индустриях промышленного и медицинского оборудования.

127473 Москва, ул. Селезневская, 11Б
Тел./ф: +7 (499) 973 95 97
www.ptc.com

197376, Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова, 23М, офис 416
Тел./ф: +7 (812) 495-65-04
www.ptc.com

© Parametric Technology Corporation (PTC), 2010. Все права защищены. Сведения, представленные в этом документе, предназначены только для информационных целей, могут изменяться без уведомления и не должны рассматриваться как гарантия, обязательство, условие или предложение со стороны компании PTC. PTC, эмблема PTC, The Product Development Company, Arbortext, Pro/ENGINEER, Wildfire, Mathcad, ProductView, Windchill и все наименования продуктов и логотипы PTC являются охраняемыми товарными знаками компании PTC и/или ее филиалов в США и других странах. Все другие названия продуктов или компаний являются собственностью соответствующих владельцев.

Интегральная система разработки изделия

Интегральная система разработки изделия PTC предлагает производителям ключевые возможности, необходимые для повышения эффективности разработки изделий. Проверенный поэтапный подход к внедрению позволит компаниям любого размера ускорить освоение программных продуктов, минимизировать риски и сократить время окупаемости разработок.



Pro/ENGINEER®

Интегрированное программное решение 3D CAD/CAM/CAE

Windchill®

Программное решение для управления данными и процессами

Arbortext®

Программное решение для подготовки документации и динамических публикаций к изделию

Mathcad®

Программное решение для инженерных расчётов

ProductView™

Программное решение для визуализации проектных данных

