



Das Team. Die Tools. Die Technologie.

Integrierte Support-Lösungen zur optimalen Nutzung Ihrer Softwareinvestition



Der globale Wartungs-Service von PTC

Optimale Nutzung Ihrer Software und der Ressourcen Ihres Teams.

Mit den Softwarelösungen von PTC sind Sie genau auf dem richtigen Weg, Ihre Unternehmensziele zu erreichen. Die Arbeit mit der weltweit besten PLM-Software ist jedoch nur eine Komponente bei der Entwicklung einer erfolgreichen Strategie. Genauso wichtig ist ein anderer Bestandteil: ein umfassendes Wartungs-Service-System.

Wenn das richtige Team, die entsprechenden Tools und die passende Technologie in einem sorgfältig koordinierten Team zusammenwirken, kann Ihr Unternehmen sein volles Potenzial entfalten, Ausfallzeiten reduzieren und die maximale Rentabilität Ihrer PTC Software gewährleisten – und zwar nicht nur heute, sondern auch nächsten Monat, nächstes Jahr und in den darauf folgenden Jahren.

Das System – Verknüpfung von Support und Softwaretechnologie

Durch die Integration des technischen Supports mit produktivitätssteigernden Web-Tools und der Forschung und Entwicklung nutzt das PTC Support-System verknüpfte Features, die so konzipiert sind, dass sie Ihnen die Arbeit erleichtern. Das PTC Support-System bietet Ihnen u. a. die folgenden Möglichkeiten:

- › Beim Erstellen einer Support-Anfrage in einem Land erfolgt eine sofortige Anzeige, ob sich in der Wissensdatenbank eine passende Lösung befindet, die anhand von internationalen, behobenen Kundenproblemen erstellt wurde.
- › Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen zu Verbesserungen bei Ihrer spezifischen Version oder Ihrem Modul und können die neuen Verbesserungen mithilfe von Online-Support-Tools herunterladen.
- › Bei der Teilnahme an einer Tipps & Technik-Live-Sitzung erhalten Sie weitere Informationen zu neuen Softwareverbesserungen. Anschließend können Sie einen Support-Ingenieur kontaktieren, falls Sie bei der Verwendung bestimmter Features mehr Hilfe benötigen.

Alles in allem ermöglicht das umfassende, integrierte System eine optimale Softwarenutzung, kontinuierliche Produktverbesserungen und eine höhere Mitarbeiterproduktivität. Da wir bei PTC alle Probleme, deren Lösungen und Erfahrungen von Kunden auf der ganzen Welt sammeln, können wir die nachfolgenden Produkte optimieren und Ihre Produktivität somit weiter verbessern.

Ein Support-System – für alle PTC Produkte

Unabhängig davon, welche PTC Produkte Sie verwenden, sie werden alle durch dasselbe Support-System abgedeckt. Im Gegensatz zu Service-Plänen anderer PLM-Anbieter kontaktieren Sie mithilfe von PTC ein einziges Team von Ingenieuren des Technical Support und greifen auf einen Satz von Web-Tools und auf eine Wissensdatenbank zu. Sie werden daher nicht lange überlegen müssen, wen Sie anrufen und welche Website Sie besuchen sollen oder wo Sie die entsprechende Dokumentation finden können. Alle benötigten Informationen sind in einem System vereint*.

Das Support-System schließt Ihr gesamtes Team mit ein.



*Bitte lesen Sie für neu erworbene Produkte die Bedingungen des PTC Wartungs-Service auf der PTC Website durch.

Fünf Argumente für den PTC Wartungs-Service

„Ich arbeite jeden Tag mit PTC Lösungen, und das seit 19 Jahren. Bisher habe ich immer die Antworten und Korrekturen bekommen, die ich benötigte, um meine Projekte rechtzeitig fertig zu stellen.“

Brian Moulder
Senior Mold Designer
Dynacept (USA)

„Die Ingenieure des technischen Supports verfügen über detaillierte Kenntnisse über Windchill®. Sie sind nicht nur in der Lage, Probleme schnell zu lösen, sondern helfen Ihnen auch dabei, Probleme in der Zukunft zu vermeiden.“

Shao Liang Chen
Ingenieur
Jiangmen Dachangjiang Group Company Limited
(China)



1. Schnelle Antwort von zertifizierten Ingenieuren

Die mehr als 350 technischen Experten lösen Probleme mit Produkten und Fragen zur Softwareverwendung im Handumdrehen – Sie sind also in den besten Händen. Unsere internationalen Call Center sind rund um die Uhr besetzt und bieten Unterstützung in mehreren Sprachen. Zudem sind die Ingenieure bei PTC im Gegensatz zu anderen Softwareherstellern nach dem ISO-Qualitätsstandard zertifiziert. Sie alle pflegen aktuelle Informationen in eine einzelne, globale Datenbank ein und rufen sie von dort ab.

2. Kontinuierliche Produktivitätsverbesserungen

Bei den letzten Versionen verzeichneten unsere Kunden einen Produktivitätszuwachs von ganzen 40 %. Dieser Zuwachs resultiert aus der Implementierung von Verbesserungen und Features aus technologischen Errungenschaften, einer verbesserten Kompatibilität und einer erhöhten Stabilität. Außerdem ist PTC das einzige PLM-Unternehmen, das sich dem Qualitätsstandard der Softwareentwicklungsbranche verpflichtet hat: CMMI.

3. Web-Support-Tools – täglich rund um die Uhr

Unsere umfassenden Online-Tools ermöglichen Ihnen eine effizientere Verwaltung Ihres Software-Support-Bedarfs. Ob Protokollierung und Verfolgung eines Calls oder Herunterladen von Softwareaktualisierungen – bei Bedarf haben Sie jederzeit einfachen Zugriff. Die Natural-Language-Suche in unserer mehr als 45.000 Dokumente umfassenden Wissensdatenbank hilft Ihnen dabei, in kürzester Zeit problemlos Antworten auf Ihre Fragen zu erhalten. Unsere „intelligente“ Datenbank kann Ihnen sogar eine E-Mail senden, wenn Dokumente, die sich auf Ihre Frage beziehen, hinzugefügt oder geändert werden.

4. Exklusive Tipps & Technik-Live-Webcasts

Durch die regelmäßigen interaktiven Live-Webcasts mit Anleitungen, in denen Zeit sparende Techniken der Softwarenutzung vermittelt werden, können Sie Ihre Kenntnisse ausbauen. Kunden mit aktivem Wartungsvertrag können aus der Software den größten Nutzen ziehen, indem sie kontinuierlich die Verwendung neuer leistungsstarker Features erlernen, die zu einem Wettbewerbsvorteil führen können.

5. Einfache Verwaltung der PTC Software

Genießen Sie rund um die Uhr Zugang zu Web-basierten Tools für die Überwachung Ihrer gesamten PTC Umgebung, und das jeden Tag. Sie benötigen Lizenzinformationen oder möchten Ihren Wartungsstatus abfragen? Müssen Sie wissen, wo sich Rechner befinden, auf denen Software von PTC ausgeführt wird? Müssen Sie Kontakt- und Benutzerinformationen aktualisieren? Das benutzerfreundliche Web-Tool zur Zusammenfassung des Betriebsvermögens unterstützt Sie effizient bei der Verwaltung Ihrer gesamten PTC Produktumgebung.

Das Team

Schnelle Antworten auf technische Probleme und Fragen zur Softwareverwendung

Das Team des Technischen Supports von PTC sorgt durch den 24-Stunden-Zugang zu den am besten ausgebildeten Softwareexperten der Branche dafür, dass Sie stets mit höchster Leistung arbeiten können. Global, erfahren und in Ihrer Sprache verfügbar – das ist der technische Support von PTC. Zudem arbeiten sie mit einer einzelnen globalen Datenbank – mit direktem Kontakt zu unseren Teams in der Forschung und Entwicklung –, damit Sie die benötigten Antworten noch schneller erhalten. Unabhängig davon, ob Ihr Unternehmen multinational, ein mittelständischer oder ein kleiner Betrieb ist: Jedes Unternehmen erhält die benötigte Service-Ebene in der gewünschten Geschwindigkeit.

Preisgekrönte und zertifizierte Call Center für den technischen Support

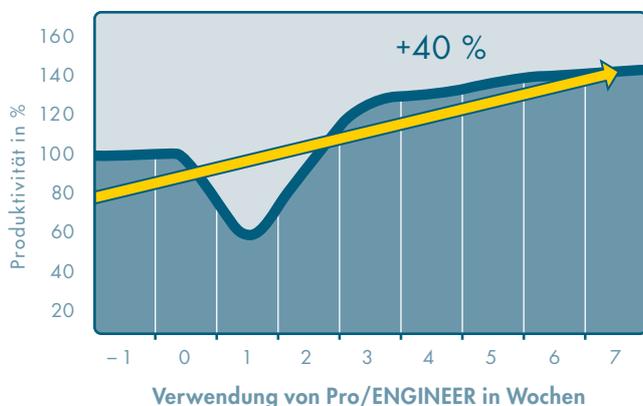
Der PTC Technical Support ist weltweit nach ISO 9001:2000 zertifiziert, d. h., Sie können sich auf definierte und standardisierte Prozesse und durchwegs hohe Servicequalität verlassen. PTC hat sogar den Readers' Choice Award von Design News verliehen bekommen – und zwar für einen ausgezeichneten Support bei der Lösung sowohl technischer Probleme als auch bei Fragen zur Softwareverwendung.

Standardisierte Eskalationsverfahren – so behalten Sie stets die Kontrolle

Anders als bei anderen Support-Anbietern entscheiden bei PTC Sie selbst, wie wichtig Ihre Frage für Ihr Unternehmen ist. Über unseren Standardprozess können Sie jederzeit zusätzlichen Support anfordern, wenn Sie denken, dass es erforderlich ist. Nach der Eskalation Ihres Problems werden Sie von einem Manager des Technical Support betreut, bis Sie mit der Lösung vollkommen zufrieden sind.

Remote-Desktop-Diagnose – schnellere und direktere Lösungen

Mit den Remote-Diagnosetools von PTC können Anwendungsprobleme schneller diagnostiziert und behoben werden als mit jeder anderen Art von Support-Kommunikation. Der Support-Ingenieur arbeitet innerhalb Ihrer Umgebung mit Ihnen zusammen und unter Ihrer Anleitung, anstatt das Problem in der PTC Umgebung zu simulieren.



Eine unabhängige Studie zeigt eine Produktivitätssteigerung um 40 % gegenüber der Vorversion von Pro/ENGINEER.

Die Tools

Online – für höchste Effizienz

Die große Dynamik der Geschäftswelt erfordert Support-Tools, mit denen Sie auf dem richtigen Kurs bleiben können. Mit den exklusiven Selbstbedienungs-Web-Tools von PTC bleiben Sie stets produktiv, da Sie damit Abhilfe bei Problemen schaffen, aktuelle Dokumentation suchen, Support-Anfragen verfolgen und Ihre PTC Software verwalten können – und all dies online, rund um die Uhr.

Technischer Online-Support – automatisch und proaktiv

Unsere umfassenden Web-Tools ermöglichen Ihnen das Eintragen und Verfolgen Ihrer Support-Calls sowie das Erstellen von Berichten, wann immer Sie wollen. Mithilfe unserer neuen Suchmaschine, mit der Sie über 45.000 Dokumente durchsuchen können, können Sie die richtige Lösung schnell und zielgerichtet finden. Ihnen stehen technische Hinweise, empfohlene Techniken, Hilfedokumente und Vieles mehr zur Verfügung. Sie können sogar festlegen, dass unsere „intelligente“ Datenbank Sie automatisch per E-Mail benachrichtigt, wenn Dokumente in Ihren Interessensgebieten hinzugefügt werden.

Tipps & Technik-Live-Webcasts – bringen Sie Ihre Fähigkeiten auf den neuesten Stand

Wenn Sie Ihre Kenntnisse verbessern möchten, sollten Sie mit unseren interaktiven Tipps & Technik-Live-Webcasts beginnen. Diese beliebten Webcasts werden online zur Verfügung gestellt. Die Teilnahme ist einfach: Sie müssen nicht einmal Ihren Arbeitsplatz verlassen. Machen Sie sich keine Gedanken, wenn Sie einmal eine Sitzung verpassen. Sie haben Zugang zu einer Bibliothek mit zahlreichen Anleitungsvideos.



„Da der Zugriff auf Wartungsversionen und Softwareaktualisierungen so problemlos möglich ist, ist unser Team immer auf dem neuesten Stand und produktiv. Allein dadurch hat sich die Investition schon rentiert.“

Chris Peck
Vice President, R&D
Cannondale Bicycle Corporation

Die Technologie

Kontinuierliche Rentabilitäts- und Produktivitätssteigerung

Kunden des PTC Wartungs-Service werden automatisch per E-Mail benachrichtigt, wenn neue Softwareversionen verfügbar sind. Indem Sie unsere neuesten Verbesserungen nutzen, optimieren Sie Ihre Softwareinvestition und erhöhen kontinuierlich die Leistung Ihres Teams.

Mit den branchenweit geschätzten Softwareprodukten von PTC können Sie die Mitarbeiter- und Prozessproduktivität deutlich erhöhen, da die Tools heute einfacher und stabiler sind als je zuvor. Eine unabhängige Studie von tool., Inc., ergab sogar, dass Konstrukteure mit Pro/ENGINEER® Aufgaben um 40 % schneller erledigen konnten als mit der Vorversion.

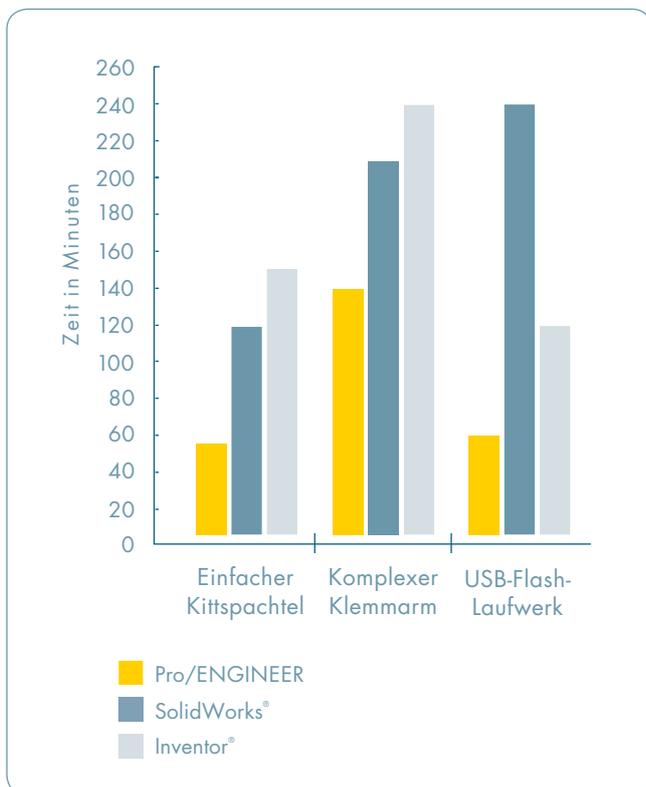
Softwareversionen bester Qualität – für das Plus an Leistung!

Dank des CMMI-zertifizierten, hochwertigen Softwareentwicklungsprozesses können Sie sich darauf verlassen, dass die installierten Softwareaktualisierungen Ihrem Team dabei helfen, besser und schneller zu arbeiten. Sie können somit mit jeder Version, jeder Aktualisierung und jeder Korrektur noch mehr Produktivität erwarten.

Nachlässe auf Software-Upgrades – sparen Sie Geld!

Kunden mit aktivem Wartungsvertrag genießen bei neuen Software-Upgrades von PTC erhebliche Preisnachlässe – und diese Einsparungen wirken sich direkt auf den Endgewinn aus. Außerdem können Kunden mit aktivem Wartungsvertrag auf einen Online-Teilekatalog sowie kostenlose Software-Tools zugreifen.

Pro/ENGINEER® überzeugte in der Benchmark-Studie von tool., Inc. in der Kategorie „Dauer bis zur Fertigstellung“.



Support-Pakete

Support-Ebenen für höchste Ansprüche

Gold-Support-Paket – der Standard bei PTC

Anders als bei vielen anderen Softwareherstellern ist „Gold“ bei PTC die niedrigste Support-Ebene. Dies bedeutet, dass jeder Kunde montags bis freitags rund um die Uhr Zugang zu unseren Web-Support-Tools, zum Gold Loyalty-Programm, zu Softwareversionen sowie zum Telefon-Support hat.

Flexible Premium-Support-Optionen

Bei zusätzlichem Support-Bedarf stehen flexible Optionen für spezifische Anforderungen zur Verfügung:

- **Technischer Support-Accountmanager (TSAM)**
Ihr Betreuer bei PTC mit direktem Kontakt zu Experten in der Softwareentwicklung und mit direktem Zugriff auf technische Support-Systeme, der Ihnen bei der Lösung Ihrer Probleme hilft.
- **Zugewiesener technischer Support-Ingenieur (DTSE)**
Ein Produktexperte, der Sie in Vollzeit bei der Verwaltung Ihrer komplexen Umgebung unterstützt.
- **Wochenend-Support**
Planen Sie Upgrades, Datenmigrationen oder Installations-Support, wann es Ihnen am besten passt, sodass Sie Ihre täglichen Geschäftsabläufe möglichst störungsfrei fortsetzen können.

Platinum Enterprise-Support-Paket

Für Unternehmen, in denen die Produktentwicklung eine unternehmensweite, erfolgskritische Geschäftskomponente ist und bei denen Systeme und Mitarbeiter niemals ausfallen dürfen, bietet PTC ein Paket für höchste Ansprüche:

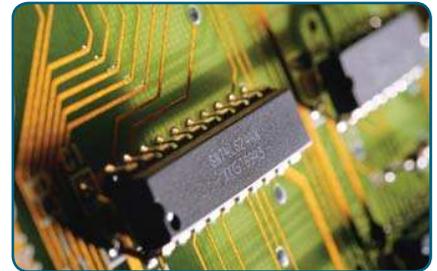
- Telefonischer Support rund um die Uhr mit einer Antwortzeit von einer Stunde
- „Extended Support“ für ein Jahr für qualifizierte Windchill Produkte
- Jährliche Bewertung des Schulungsbedarfs vor Ort
- Exklusive virtuelle Kurse
- Technischer Support-Accountmanager (für berechtigte Kunden)
- Bevorzugte Zugriffsrechte für Premium-Support-Desk
- On Demand-Remote-Desktop-Diagnose
- Technischer Support vor Ort
- Vierteljährliche, vom technischen Support gehostete Webcasts über Vorsorgemaßnahmen

„Die Tipps & Technik-Webcasts sind eine schnelle und effektive Methode, um sich zusätzliche Kenntnisse über Pro/ENGINEER anzueignen. Ich konnte das System in kürzester Zeit einrichten, indem ich die Schritte befolgt habe, die im Webcast beschrieben wurden.“

Mark van der Kwak
Senior Designer & CEO
DBBP-Design (Niederlande)

Übertroffene Erwartungen – mit dem richtigen Support-System

Jedes Unternehmen erwartet von einer Softwareinvestition eine Wertschöpfung und eine solide Rendite. Das Wartungs-Service-System von PTC bietet eine deutliche, außergewöhnliche Wertschöpfung durch ein ISO-zertifiziertes Team, eine CMMI-zertifizierte Technologie und preisgekrönte Support-Tools, die andere Hersteller nicht bereitstellen wollen oder können. Ihr Unternehmen hat Zugang zum branchenweit besten Team, den besten Tools und der besten Technologie. Somit sind Sie in der Lage, Spitzenleistung zu erzielen und sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.



Das richtige Team.

Zuverlässiger, durchgängiger technischer Support – rund um die Uhr

Ihre Erwartung:

- Reaktionsschneller Telefon-Support

Mehrwert von PTC:

- Nach ISO 9001:2000 zertifizierter Prozess
 - Durch mehr als 350 Experten weltweit
- Ingenieure verwenden eine gemeinsame Datenbank
- Mehrere Sprachen und Zeitzonen
- Standardisiertes Eskalationsverfahren
- Remote-Desktop-Diagnose und -Lösung
- Flexible Optionen
 - Telefonischer Support rund um die Uhr
 - Installations-Support am Wochenende
 - Technische Support-Accountmanager (TSAM)
 - Zugewiesene technische Support-Ingenieure (Dedicated Technical Support Engineer, DTSE)
- Umfassendes Customer Service Handbuch

Die richtigen Tools.

Steigerung der Produktivität – täglich und rund um die Uhr

Ihre Erwartung:

- Wissensdatenbank
- Technische Tipps und Hinweise
- Anrufprotokollierung und -verfolgung
- Online-Verfolgung von Software-Fehlerbehebungsberichten
- Kritische Probleme und Mitteilungen mit hoher Priorität
- Online-Software-Downloads

Mehrwert von PTC:

- Wissensdatenbank mit über 45.000 Dokumenten
 - Natural-Language-Suche
 - Personalisierte Benachrichtigungen
 - Empfohlene Techniken, häufig gestellte Fragen und Hilfedokumente
- Ankündigung von Korrekturen in den neuen Versionen
- Referenzdokumente zu neuen Produktversionen
- Kundenkonfigurationsprofil
- Tool zur Zusammenfassung des Betriebsvermögens
- Tipps & Technik-Live-Webcasts

Die richtige Technologie.

Investitionsschutz und -erweiterung

Ihre Erwartung:

- Regelmäßige Softwareerweiterungen
- Kontinuierliche Korrekturen und Leistungsversionen

Mehrwert von PTC:

- Hochwertige Softwareentwicklung – CMMI-zertifiziert
- Nachlässe von PTC Software- und Hardwarepartnern
- Nachlässe auf Software-Upgrades
- Formale Richtlinie für den Produktsupport-Lebenszyklus



Die Stärke von PTC

PTC stellt führende PLM-Lösungen (Produktlebenszyklus-Management), Content-Management- und Dynamic Publishing-Lösungen für mehr als 50.000 Unternehmen weltweit bereit.

Softwareprodukte

- Umfassende, integrale Lösungs-Suite, mit der Unternehmen die folgenden Aufgaben realisieren können:
 - Erstellung von Produktinformationen
 - Zusammenarbeit in einer global verteilten Umgebung
 - Steuerung von Produktentwicklungsprozessen
 - Konfiguration von Produktinhalten
 - Kommunikation von Produktinformationen an verschiedene Systeme und Zielgruppen
- Strenge Tests stellen sicher, dass die Lösungen nahtlos aufeinander abgestimmt sind
- Möglichkeit der stufenweisen Implementierung für eine erfolgreiche Einführung

Produktentwicklungsprozesse und -initiativen

- Einzigartiges, prozessorientiertes Produktentwicklungskonzept für maximale Wertschöpfung
- Technologiegestützte Prozessoptimierung zur Unterstützung der Business-Initiativen des Kunden
- Ein umfassendes und durchgängiges Produktentwicklungssystem, das End-to-End-Prozesse unterstützt und dadurch die Bereitstellungsdauer verkürzt und die Kosten senkt

Branchenlösungen

- Umfassendes Know-how in zahlreichen Branchen
- Nachweislicher Erfolg bei der Bereitstellung maßgeschneiderter Lösungen für spezifische Branchenanforderungen
- Lösungen unterstützen branchenspezifische Geschäftsprozesse im Unternehmen und in der gesamten Lieferkette

Service & Support

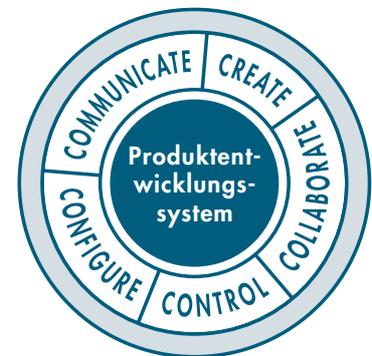
- Beratung im Bereich der Produktentwicklung zur Definition und Entwicklung führender Prozesse
- Bewertungen und Implementierungs-Services für eine möglichst störungsfreie Technologiebereitstellung
- Schulungspläne zur Beschleunigung der Akzeptanz und zur Förderung der Produktivität
- Globaler Wartungs-Service, der jederzeit und überall das Team, die Tools und die Technologie für eine erfolgreiche Produktentwicklung bereitstellt

Erfahren Sie, wie Sie mit dem Wartungs-Service-System von PTC die Software optimal einsetzen und Ihre Unternehmensziele erreichen können. Besuchen Sie unsere Website unter:

www.PTC.com/support/maintenance

Ein umfassendes Produktentwicklungssystem

Das integrale PTC Produktentwicklungssystem stellt Fertigungsunternehmen die Schlüsselfunktionen für die optimale Nutzung der Produktentwicklung zur Verfügung. Mit dem bewährten, stufenweisen Implementierungsansatz von PTC können Unternehmen jeder Größe das Risiko minimieren sowie Akzeptanz und Wertschöpfung beschleunigen.



Pro/ENGINEER®

Integrierte 3D-Software für CAD/CAM/CAE

Windchill®

Content- und Prozessmanagement-Software

Arbortext®

Dynamic Publishing-Software

Mathcad®

Konstruktionsberechnungs-Software

ProductView™

Software für die visuelle Zusammenarbeit

CoCreate®

Explizite Software für CAD, Produktdatenmanagement und Collaboration

