



## GUIDE DES SERVICES DE SUPPORT



Le passage de PTC à un modèle d'abonnement offre à nos clients plus de flexibilité pour rester concurrentiel dans notre environnement en rapide évolution ; il permet en effet d'accélérer les cycles d'innovation et de partager un engagement commun en faveur de la réussite. Entre autres avantages, les packages d'abonnement incluent des **services de support** à la clientèle. Les niveaux de support peuvent varier en fonction du contrat, du produit utilisé et du support nécessaire. Nous offrons également à nos abonnés des options facultatives de support très utiles. Nous pouvons donc garantir que chaque client bénéficiera du soutien et de l'attention dont il a besoin.

## PACKAGES DE SUPPORT

Les packages de support PTC vous donnent accès à un service de support complet comprenant des améliorations logicielles régulières, une assistance technique sur le Web, des aides à l'utilisation des logiciels ainsi qu'un support technique assisté par une équipe de spécialistes, tous certifiés conformément aux processus de qualité ISO. Chaque fonctionnalité des packages de support PTC est soigneusement conçue pour apporter de la valeur à votre entreprise et garantir votre efficacité pour :

- Maximiser votre productivité
- Optimiser les capacités et performances de vos systèmes
- Contrôler vos coûts

## ISO9001 Quality Standard

Les services de support PTC sont certifiés selon les normes de qualité internationales les plus strictes. Cette certification confirme notre rôle en tant que société de support d'envergure mondiale. Elle garantit en effet la cohérence des services, leur auto-amélioration continue ainsi que l'attention particulière portée à la satisfaction des clients.

### [En savoir plus](#)

## SERVICES PROACTIFS

### ANALYSE DU SYSTÈME SUR DEMANDE

L'analyse du système sur demande est disponible pour tous les détenteurs d'un package de support Gold et Goldplus et permet aux administrateurs de vérifier manuellement les recommandations de stabilité, de performance et de sécurité relatives à leurs environnements logiciels PTC. Téléchargez simplement les fichiers système à analyser et recevez les actions recommandées pour tout problème ou toute amélioration connus et détectés.

### SERVICES DE SUIVI ET DE CONSEILS PROACTIFS

Les services de support proactifs ne sont actuellement disponibles que pour les clients Windchill et Integrity. Les services de support proactifs de PTC vous placent aux commandes grâce à des services de support innovants conçus pour vous aider à renforcer la productivité des utilisateurs, à améliorer la sécurité et à réduire les efforts d'administration système.

# PACKAGES

	●	●	+
	Package de support Silver	Package de support Gold	Package de support Goldplus
Services logiciels			
Mises à jour logicielles et versions de maintenance		Inclus	Inclus
Services d'eSupport			
Outils d'eSupport	Inclus	Inclus	Inclus
Base de connaissances PTC	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Performance Advisor, fonctions principales	Inclus	Inclus	Inclus
Performance Advisor, fonctions avancées	Abonnement	Abonnement	Inclus
Services de support proactifs			
Analyse du système sur demande	Non disponible	Inclus	Inclus
Suivi et conseils proactifs	Non disponible	Not Available	Inclus
Support assisté			
Support communautaire	Inclus	Inclus	Inclus
Bureau de support	Non disponible	Web et téléphone	Web et téléphone
Disponibilité	Non disponible	24 heures x 5 jours	24 heures x 7 jours
Langue	Anglais	Langue locale selon disponibilité	Langue locale selon disponibilité
Temps de réponse	Non disponible	Niveau de gravité 0 : < 1 heure Niveau de gravité 1 : < 2 heures Niveau de gravité 2 : < 4 heures Niveau de gravité 3 : < 24 heures	Niveau de gravité 0 : < 30 minutes Niveau de gravité 1 : < 2 heures Niveau de gravité 2 : < 4 heures Niveau de gravité 3 : < 24 heures
Fréquence des réponses (*Applicable uniquement aux statuts de requête « En cours », sans sous-statut)	Non disponible	Niveau de gravité 1 : < 4 jours ouvrables Niveau de gravité 2 : < 6 jours ouvrables Niveau de gravité 3 : meilleur effort	Niveau de gravité 1 : < 3 jours ouvrables Niveau de gravité 2 : < 5 jours ouvrables Niveau de gravité 3 : meilleur effort
Récupération après une activité bloquée	Non disponible	< 24 heures	< 24 heures
<b>Services de support facultatifs</b>			
Support de mise à niveau et de migration le week-end	Facultatif		
Ingénieur support dédié	Facultatif		
Responsable Support technique de compte (TSAM)	Facultatif		
Support étendu	Facultatif		

Version 7/2020.

Les détenteurs actuels d'une licence perpétuelle avec support actif peuvent continuer de renouveler leurs accords de support avant son expiration. Le support des licences expirées ne peut pas être renouvelé, mais peut être converti en abonnement. Nous proposons d'ailleurs des offres attrayantes de conversion vers des abonnements. Pour en savoir plus, veuillez contacter votre [conseiller en renouvellement](#).

# SERVICES DE SUPPORT FACULTATIFS

PTC propose un support et des options de support flexibles pour vous permettre de bénéficier d'une expertise et des meilleurs services de support du secteur lorsque vous en avez besoin. Nous offrons un ensemble de services facultatifs spécifiquement conçus pour des projets individuels, une couverture de support étendue, un accès sur demande ou continu à notre expertise afin que vous obteniez l'aide dont vous avez besoin quand vous en avez besoin. Votre conseiller en renouvellement ou partenaire PTC seront ravis de travailler avec vous pour analyser vos besoins et émettre un devis.

## RESPONSABLE SUPPORT TECHNIQUE DE COMPTE (TSAM)

En tant qu'extension de votre équipe de support, votre responsable Support technique de compte (TSAM) travaille en toute transparence avec toute l'organisation de support technique pour vous aider à assurer une gestion et une hiérarchisation cohérentes de vos problèmes de support critiques et de vos besoins de support axé sur les projets. Fort d'un plan solidement élaboré dès le départ, votre responsable Support technique de compte (TSAM) peut vous aider, vous et les équipes de support PTC, à mener à bien vos projets et à résoudre les problèmes en vous fournissant régulièrement des communications, des rapports d'activité et des validations. Ensemble, vous et votre TSAM développerez une relation qui vise à maximiser votre système.

## SUPPORT DE MISE À NIVEAU ET DE MIGRATION LE WEEK-END

Dans ce service, un ingénieur support PTC étudiera votre environnement informatique, le plan de votre projet et la portée générale de l'assistance potentiellement nécessaire à votre organisation avant le début des activités du week-end. Grâce à une planification proactive du support de mise à niveau et de migration durant le week-end, un ingénieur support PTC directement accessible vous est assigné, à vous et à votre équipe, pour vous apporter un niveau d'assistance supérieur durant le week-end. Utilisez le support de mise à niveau et de migration le weekend lorsque vous effectuez une mise à niveau de votre système, une migration de données ou d'autres activités durant le week-end.

## INGÉNIEUR SUPPORT DÉDIÉ

Ce service fournit un support et une attention dédiés pour les lancements ou autres événements critiques qui en ont besoin. Pendant la durée du contrat, il

vous permet d'éviter les files d'attente et d'obtenir des réponses immédiates grâce à un accès direct par téléphone et par e-mail à un ingénieur support dédié parfaitement au courant de vos projets et prêt à intervenir en cas de besoin.

## SUPPORT ÉTENDU

Il fournit un an d'accès supplémentaire au rapport de performance du logiciel (SPR) après l'arrêt du développement du logiciel. Réservé à certains produits, le support étendu commence au terme de la période du support standard. Si votre entreprise prévoit de migrer vers une version logicielle plus récente, le support étendu vous permet d'utiliser votre version actuelle plus longtemps et de recevoir une assistance logicielle dont vous pourriez avoir besoin pendant la période de transition vers la nouvelle version.

## CONTACTER PTC

Nos conseillers en renouvellement sont là pour vous aider à tirer le meilleur profit de votre souscription PTC. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur votre contrat, sur son renouvellement ou pour tout autre besoin. Remplissez ce [formulaire](#) et nous vous rappellerons !

## FORMULER VOS COMMENTAIRES

Ces informations vous ont-elles été utiles ? Avez-vous des remarques sur votre échange avec notre conseiller en renouvellement ? Nous aimerions [connaître votre point de vue](#) !

PTC et le logo PTC sont des marques commerciales ou des marques déposées de PTC et/ou de ses filiales aux États-Unis d'Amérique et dans d'autres pays.

J13399-PTC Services de support - Boîte à outils de renouvellement - 10/19