



## LEITFADEN ZU SUPPORT-SERVICES



Die Umstellung bei PTC auf ein Subscription-Modell bietet Kunden im heutigen dynamischen Wettbewerbsumfeld die nötige Flexibilität, damit sie ihre Innovationszyklen beschleunigen und sich auf ihren Erfolg konzentrieren können. Zu den zahlreichen Vorteilen, die unsere Kunden mit ihren Subscription-Paketen erhalten, zählen die enthaltenen **Support-Services**. Die Supportstufen können sich je nach Vertrag, verwendetem Produkt und benötigtem Support unterscheiden. Darüber hinaus bieten wir unseren Subscribern Zusatzoptionen mit wertvollen Supportverbesserungen an. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass alle Kunden den Service und die Aufmerksamkeit bekommen, die sie benötigen.

### SUPPORT-PAKETE

PTC Support-Pakete bieten umfassenden Support mit regelmäßigen Softwareverbesserungen, webbasierter technischer Unterstützung, Hilfe bei der Softwarenutzung sowie Assisted Support durch ein gemäß ISO-Qualitätsprozessen zertifiziertes Expertenteam. Jedes Leistungsmerkmal der PTC Support-Pakete wurde so konzipiert, dass Ihr Unternehmen effektiv von folgenden Vorteilen profitiert:

- Maximale Produktivität
- Optimaler Funktionsumfang und optimale Leistung des Systems
- Kostenkontrolle

### ISO9001 Quality Standard

Die Support-Services von PTC sind nach höchsten internationalen Qualitätsstandards zertifiziert. Wir sehen diese Zertifizierung als ein Zeichen unserer Leistung als erstklassige Support-Organisation. Die Zertifizierung verlangt konsistenten Service, eine kontinuierliche Selbstverbesserung und Engagement für Kundenzufriedenheit.

#### Weitere Informationen

### PROAKTIVE SERVICES

#### SYSTEMSCAN AUF ANFRAGE

Der Systemscan auf Anfrage steht allen Kunden mit Gold und Goldplus-Support offen und erlaubt Administratoren die manuelle Abfrage von Empfehlungen für ihre PTC Softwareumgebungen in den Bereichen Stabilität, Leistung und Sicherheit. Laden Sie einfach die zu scannenden Systemdateien hoch, um Informationen zu empfohlenen Maßnahmen oder Verbesserungen bei gefundenen bekannten Problemen zu erhalten.

#### PROAKTIVE ÜBERWACHUNG UND HILFESTELLUNG

Derzeit stehen proaktive Support-Services nur für Windchill- und Integrity-Kunden zur Verfügung. Mit den innovativen proaktiven Support-Services von PTC können Sie die Benutzerproduktivität steigern, die Sicherheit verbessern und die Systemadministration vereinfachen.

# PAKETE

	Silver-Support-Paket	Gold-Support-Paket	Goldplus-Support-Paket
Softwareservices			
Softwareaktualisierungen und Wartungsversionen		Inbegriffen	Inbegriffen
eSupport-Services			
eSupport-Tools	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
PTC Wissensdatenbank	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Performance Advisor, Hauptleistungsmerkmale	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Performance Advisor, erweiterte Leistungsmerkmale	Subscription	Subscription	Inbegriffen
Proaktive Support-Services			
Systemscan auf Anfrage	Nicht verfügbar	Inbegriffen	Inbegriffen
Proaktive Überwachung und Hilfestellung	Nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Inbegriffen
Assisted Support			
Community-Support	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Support-Desk	Nicht verfügbar	Online und telefonisch	Online und telefonisch
Verfügbarkeit	Englisch	24 Stunden x 5 Tage	24 Stunden x 7 Tage
Sprache	Englisch	Landessprache nach Verfügbarkeit	Landessprache nach Verfügbarkeit
Antwortzeiten	Nicht verfügbar	Severity 0: < 1 hour Severity 1: < 2 hour Severity 2: < 4 hour Severity 3: < 24 hours	Severity 0: < 30 minutes Severity 1: < 2 hours Severity 2: < 4 hours Severity 3: < 24 hours
Reaktionszeit (*Gilt nur für Anfragestatus „In Bearbeitung“ und ohne Unterstatus)	Nicht verfügbar	Severity 1: < 4 business days Severity 2: < 6 business days Severity 3: best effort	Severity 1: < 3 business days Severity 2: < 5 business days Severity 3: best effort
Wiederherstellung nach „Enterprise Down“	Nicht verfügbar	< 24 Stunden	< 24 Stunden
Optionale Support-Services			
Wochenend-Support bei Upgrades und Migrationen		Optional	
Zugewiesener Support-Ingenieur (DSE)		Optional	
Accountmanager für den technischen Support (TSAM)		Optional	
Verlängerter Support		Optional	

Version 7/2020.

Derzeitige Inhaber einer unbefristeten Lizenz mit aktivem Support können ihre Support-Vereinbarungen vor Ablauf weiterhin verlängern. Eine Verlängerung abgelaufener Lizenzen ist nicht möglich, diese können jedoch in eine Subscription umgewandelt werden. Wir bieten die Konvertierung von Subscriptions zu attraktiven Konditionen an. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem [Verlängerungsberater](#).

# OPTIONALE SUPPORT-SERVICES

PTC bietet flexiblen Support sowie Support-Optionen an, damit Sie bei Bedarf von branchenführenden Fachkenntnissen und Support-Services profitieren. Unsere verschiedenen optionalen Services sind speziell auf individuelle Projekte zugeschnitten. Neben erweiterter Support-Abdeckung erhalten Sie Zugang zu Fachkenntnissen auf Anfrage oder fortlaufend, damit Sie jederzeit die benötigte Unterstützung erhalten. Ihr Verlängerungsberater oder PTC Partner erstellt gern in Zusammenarbeit mit Ihnen eine Bedarfsanalyse und gibt ein Angebot ab.

## ACCOUNTMANAGER DES TECHNISCHEN SUPPORTS (TSAM)

Der Accountmanager des technischen Supports (TSAM) fungiert als Erweiterung Ihres eigenen Support-Teams. Er arbeitet direkt mit dem gesamten technischen Support zusammen, um für die einheitliche Bearbeitung und Priorisierung Ihrer kritischen Support-Probleme und projektbezogenen Support-Anforderungen zu sorgen. Ihr TSAM führt von Anfang an eine sorgfältige Planung durch und kann Sie und das PTC Support-Team durch regelmäßige Informationen, Aktivitätsberichte und Prüfungen zu erfolgreichen Projektabschlüssen und Problemlösungen führen. Gemeinsam mit Ihrem TSAM können Sie eine optimale Nutzung Ihres Systems erreichen.

## WOCHENEND-SUPPORT BEI UPGRADES UND MIGRATIONEN

Bei diesem Service sind dem PTC Support-Ingenieur Ihre IT-Umgebung, Ihre Projektplanung und der Umfang der möglicherweise benötigten Support-Services in Ihrer Organisation vor Beginn der Wochenendmaßnahmen bekannt. Bei der proaktiven Planung des Wochenend-Supports bei Upgrades und Migrationen wird Ihnen und Ihrem Team ein direkt erreichbarer PTC Support-Ingenieur zugeteilt, der Ihnen während des Wochenendes für umfassenden Support zur Verfügung steht. Nutzen Sie den Wochenend-Support bei Upgrades und Migrationen für System-Upgrades, Datenmigrationen oder andere Wochenendmaßnahmen.

## ZUGEWIESENER SUPPORT-INGENIEUR (DSE)

Dieser Service bietet dedizierten Support sowie Hilfestellung bei Einführungen oder anderen wichtigen Meilensteinen. Während des Kontakts

vermeiden Sie Support-Warteschlangen und erhalten unmittelbar Antworten von Ihrem zugewiesenen Support-Ingenieur, den Sie direkt per Telefon und E-Mail erreichen. Der Support-Ingenieur kennt Ihre geplanten Maßnahmen genau und kann bei Bedarf jederzeit hinzugezogen werden.

## VERLÄNGERTER SUPPORT

Dieser Service ermöglicht den Zugriff auf Software Performance Reports (SPR) für ein weiteres Jahr nach Einstellung der Softwareentwicklung. Der verlängerte Support ist für ausgewählte Produkte verfügbar und beginnt nach Ablauf des Standard-Supports. Wenn Ihr Unternehmen plant, auf eine aktuellere Softwareversion zu aktualisieren, erhält es durch den verlängerten Support mehr Zeit, um die derzeitige Version im Produktionsbetrieb zu nutzen und Softwareproblemlösungen zu erhalten, die für den Übergang zur neuen Version benötigt werden.

## KONTAKT

Unsere Verlängerungsberater helfen Ihnen, den maximalen Nutzen aus Ihrer PTC Subscription zu ziehen. Bitte zögern Sie nicht, uns mit jeglichen Fragen zu Ihrem Vertrag, der Verlängerung oder sonstigen Wünschen zu kontaktieren. Füllen Sie dieses [Formular](#) aus und wir rufen Sie zurück!

## GEBEN SIE UNS FEEDBACK

Ist diese Information hilfreich für Sie? Haben Sie Feedback zu Ihrem Kontakt mit unserem Verlängerungsberater? Wir würden gerne von Ihnen [hören!](#)

PTC und das PTC-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von PTC und/oder Tochterunternehmen in den USA und anderen Ländern.

J13399-PTC Verlängerungs-Toolkit für Support-Services-10/19