



支援服務指南



PTC 改用訂閱模式後，提供更大的彈性，有助客戶在現今瞬息萬變的環境中保持競爭力，並提供更快的創新週期以及傳遞共同的成功信念。客戶透過其訂閱套件取得的眾多權益還包含**支援服務**。支援層級可能會因合約、使用中的產品和所需的支援而異。我們還為訂閱者提供附加選項，從而提供有價值的支援增強服務。因此，我們可以確保每位客戶都得到他們所需的關懷和關注。

支援套件

PTC 支援套件可提供全方位的支援服務體驗，包括定期軟體改善、網路化技術協助、軟體使用協助，以及由通過 ISO 品質認證的專家團隊提供的輔助技術支援。PTC 支援套件的每一個功能都經過精心設計，務求為您的業務創造價值，讓您能夠有效地：

- 實現最大生產力
- 發揮最佳系統功能和效能
- 控制成本

主動式服務

隨選系統掃描

隨選系統掃描適用於所有金級與金級增值支援服務客戶，可讓管理員手動檢查與其 PTC 軟體環境相關的穩定性、效能和安全性建議。只需上傳系統檔案以進行掃描，並根據偵測到的任何已知問題或改善接收建議採取行動即可。

主動式監控與指引服務

目前，主動式支援服務僅適用於 Windchill 和 Integrity 客戶。PTC 的主動式支援服務可讓您掌握創新支援服務，以協助您提高使用者生產力、改善安全性，並減少系統管理工作。

ISO9001 Quality Standard

PTC 的支援服務均通過最高國際品質標準認證。此認證正好代表了做為世界級支援組織展現的的效能，除了致力提供一致的服務之外，也會持續自我精進，並且專注於提高客戶滿意度。

進一步瞭解

套件

	● 銀級支援套件	● 金級支援套件	+ ● 金級增值支援套件
軟體服務			
軟體更新和維護發行版本		內含	內含
eSupport 服務			
eSupport 工具	內含	內含	內含
PTC 知識庫	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Performance Advisor，核心功能	內含	內含	內含
Performance Advisor，進階功能	訂閱	訂閱	內含
主動式支援服務			
隨選系統掃描	不提供	內含	內含
主動式監控與指引	不提供	不提供	內含
輔助支援			
社群支援	內含	內含	內含
支援服務	不提供	網頁與手機	網頁與手機
可用情況	不提供	24 小時 x 5 天	24 小時 x 7 天
語言	英文	視情況可提供本地語言	視情況可提供本地語言
回應時間	不提供	嚴重性 0：< 1 小時 嚴重性 1：< 2 小時 嚴重性 2：< 4 小時 嚴重性 3：< 24 小時	嚴重性 0：< 30 分鐘 嚴重性 1：< 2 小時 嚴重性 2：< 4 小時 嚴重性 3：< 24 小時
回應頻率（僅適用於「處理中」案例狀態，而不適用於子狀態）	不提供	嚴重性 1：< 4 個工作日 嚴重性 2：< 6 個工作日 嚴重性 3：盡力而為	嚴重性 1：< 3 個工作日 嚴重性 2：< 5 個工作日 嚴重性 3：盡力而為
企業停擺復原時間	不提供	< 24 小時	< 24 小時
選擇性支援服務			
升級與移轉週末支援		選擇性	
專屬支援工程師		選擇性	
技術支援帳號管理員 (TSAM)		選擇性	
延伸支援		選擇性	

版本 7/2020。

我們支援的使用中永久授權的目前持有者可在過期前繼續訂其支援合約。對已過期授權的支援無法續訂，但可轉換為訂閱。我們提供極具吸引力的訂閱轉換優惠，請洽詢您的[續約諮詢代表](#)以了解詳細資訊。

選擇性支援服務

PTC 提供彈性的支援服務與支援選項，以便您獲得所需的專業知識和領先業界的支援服務。我們提供一組選配服務，專為獨立專案、擴充支援範圍、隨選或持續存取專業知識而設計，以便您獲得所需的協助。您的續約諮詢代表或 PTC 合作夥伴將很樂意與您一起分析您的需求並提供報價。

技術支援帳號管理員

您專屬的技術支援帳號管理員 (TSAM) 能夠彌補公司支援團隊的不足之處，並與整個技術支援組織緊密合作，確保以一貫的方式管理並優先處理您的重大支援問題及專案支援需求。一開始明確訂下周全計畫之後，技術支援帳號管理員 (TSAM) 會定期進行溝通、提供活動報告和服務成效評鑑，引導貴公司與 PTC 支援團隊順利完成專案並解決問題。與技術支援帳號管理員 (TSAM) 互相合作，貴公司將能充分發揮系統的效能。

升級與移轉週末支援

此服務中，PTC 支援工程師會在提供週末活動支援之前對客戶的 IT 環境、專案計劃和組織所需的潛在支援協助範圍進行通盤研究。透過主動排程升級與移轉週末支援，我們會為您和您的團隊指派一位可直接聯絡的 PTC 支援工程師，以在週末提供更高層級的支援服務。在執行系統升級、資料移轉或其他週末活動時使用升級與移轉週末支援。

專屬支援工程師

此服務為正式上線活動或其他需要支援的重要里程碑活動提供專屬的支援和協助。在互動期間，您可以直接透過電話或電子郵件聯絡專屬支援工程師，不必排隊等候就能獲得即時回應。支援工程師充分了解您規劃的活動，並隨時在需要時提供協助。

延伸支援

軟體研發中止後，額外提供一年的軟體效能報告 (SPR) 存取服務。購買特定產品的客戶，可在標準支援期終止後享有延伸支援。當貴公司計畫將軟體更新至較新版本時，如有延伸支援期，您便可以有更多時間在生產環境中執行目前的版本，同時在移轉成新版本的過渡期間，對於可能發生的軟體問題，也能獲得解決方法。

與我們聯絡

我們的續約諮詢代表會隨時為您提供協助，讓您能充分運用 PTC 訂閱的價值。如果您對契約、續約或其他需求有任何疑問，歡迎隨時與我們聯絡。請填妥這份 [表單](#)，我們會主動回電給您！

提供意見回饋

這項資訊對您是否有幫助？對於您與續約諮詢代表的互動，您是否有任何意見反饋？我們十分歡迎您 [提供意見](#)！

PTC 和 PTC 標誌均為 PTC Inc. 或其子公司在美國及其他國家/地區的商標或註冊商標。

J13399-PTC 續約工具組支援服務- 10/19