

# PTC:Global

## Maintenance Support - Programma

TEAM, TECNOLOGIA E STRUMENTI.

Prestazioni ottimali. Sviluppo prodotto di successo.

THE PRODUCT DEVELOPMENT COMPANY™



# Supporto per la manutenzione PTC

Importanza sempre più critica per uno sviluppo prodotto di successo.

Il raggiungimento di prestazioni ottimali costituisce attualmente un fattore determinante per il successo nel settore manifatturiero. Utilizzando soluzioni software PTC è possibile ottimizzare le prestazioni e ottenere tale vantaggio competitivo. L'utilizzo dei migliori strumenti PLM a livello mondiale, tuttavia, rappresenta soltanto uno dei componenti per la creazione di prodotti vincenti. Un altro elemento ugualmente essenziale è **un programma completo di supporto per la manutenzione.**

Attualmente, un team di sviluppo prodotto necessita di supporto esperto e dinamico in grado di garantire un'efficienza ottimale. Con un programma di supporto per la manutenzione PTC, l'intera organizzazione dispone del team, della tecnologia e degli strumenti essenziali per sfruttare tutte le potenzialità, raggiungere una velocità ottimale e assicurare il massimo rendimento dell'investimento in software PTC.

## Programma di manutenzione atipico

La maggior parte dei programmi di supporto è semplicemente progettata per evitare periodi di inattività e fornire assistenza in modo da "mantenere" le prestazioni del team. Il programma di supporto per la manutenzione PTC è progettato per superare gli standard attuali, pertanto tutti i clienti in manutenzione ricevono il pacchetto Gold con assistenza 24 ore su 24 in ogni giorno lavorativo.

Lo standard di prestazioni viene continuamente innalzato fornendo ai team soluzioni rapide ed esperte in base alle specifiche esigenze. Tali soluzioni offrono la possibilità di ottenere assistenza utile e rapida tramite un Knowledge Database di grandi dimensioni e facile utilizzo, di apprendere tecniche e suggerimenti riservati e preziosi tramite webcast tecnici interattivi dal vivo e di utilizzare gli aggiornamenti software più recenti, continuamente ottimizzati in modo da incrementare le prestazioni del team e garantire un vantaggio competitivo.

**In particolare, consentono di raggiungere prestazioni ottimali per uno sviluppo prodotto di successo.**

- › Come ottimizzare continuamente la produttività e il rendimento degli investimenti in software?
- › Come ottenere risposte rapide e complete a quesiti tecnici, per concretizzare le idee più creative?
- › Come incrementare l'efficienza degli ingegneri in modo da completare progetti migliori con maggiore rapidità e introdurre i prodotti più rapidamente sul mercato?
- › Come incrementare la competenza del team e sviluppare le conoscenze in modo da offrire prodotti più innovativi?
- › Come ottenere visibilità nelle risorse software PTC in modo da gestire in modo più efficiente l'ambiente di sviluppo prodotto?

"PTC si differenzia per l'offerta di una soluzione di supporto per la manutenzione completa. Indipendentemente dal fatto che si tratti di formato elettronico, assistenza telefonica o documentazione scritta, l'estesa gamma di funzioni è in grado di soddisfare tutte le esigenze. La maggior parte delle aziende software non dispone di un portafoglio completo come quello di PTC".

Barry Libenson, vicepresidente e CIO, Ingersoll-Rand

## 5 principali motivi per scegliere il supporto per la manutenzione PTC

“I nostri ingegneri progettisti sono come i piloti delle macchine da corsa: vantano competenze esclusive, ma non possono vincere da soli. Il programma di supporto per la manutenzione PTC fornisce ai nostri ingegneri progettisti gli strumenti necessari, consentendo al team di ottenere eccezionali vantaggi.”

Tim Cindric, presidente, Penske Racing, Inc.

①

### SUPPORTO TELEFONICO PROFESSIONALE DA INGEGNERI CERTIFICATI

Oltre 200 tecnici esperti sono in grado di risolvere rapidamente problemi relativi ai prodotti e domande sull'utilizzo del software. I call center a livello mondiale sono disponibili 24 ore su 24 e offrono supporto in più lingue. Il personale inserisce i dati e vi accede nell'ambito di un unico database globale contenente le informazioni più aggiornate. A differenza di altri fornitori di software, per garantire l'operatività dei clienti gli esperti PTC utilizzano un processo uniforme e ripetibile, dotato di certificazione ISO 9001:2000.

②

### MIGLIORAMENTI CONTINUI DELLA PRODUTTIVITÀ

È possibile ottenere un incremento della produttività con ogni nuova release del software, che viene inviata automaticamente. Con le release recenti, i clienti hanno segnalato un incremento della produttività del 40%. Come unica azienda di PLM impegnata a garantire la conformità allo standard di qualità CMMI del settore dello sviluppo software, PTC offre prodotti di qualità eccezionale.

③

### STRUMENTI DI SUPPORTO 24 ORE SU 24, 7 GIORNI SU 7

L'insieme completo di strumenti online offerto da PTC garantisce una maggiore efficienza nella gestione delle esigenze di supporto. Dalla registrazione e dal monitoraggio delle chiamate fino al download degli aggiornamenti software, è possibile usufruire di un facile accesso in qualsiasi momento. Il Knowledge Database di 25.000 documenti consentirà inoltre di ottenere risposte in modo semplice e rapido con ricerche tramite linguaggio naturale. È inoltre possibile richiedere a questo database "intelligente" di inviare un messaggio di posta elettronica ogni volta che vengono aggiunti nuovi documenti corrispondenti alle richieste effettuate.

④

### ESCLUSIVI WEBCAST DAL VIVO CON SUGGERIMENTI E TECNICHE

È possibile acquisire una maggiore competenza grazie alla regolare pianificazione di webcast tecnici interattivi sulle procedure, che illustrano tecniche di utilizzo del software in grado di garantire un risparmio di tempo. I clienti attivi in manutenzione possono usufruire di una formazione continua sui metodi più efficienti per il raggiungimento degli obiettivi di progettazione.

⑤

### FACILE GESTIONE DELLE RISORSE SOFTWARE PTC

È possibile accedere a strumenti basati su Web per il monitoraggio dell'intero ambiente PTC 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Indipendentemente dal fatto che si necessiti di informazioni di licenza o dello stato di manutenzione, lo strumento di facile utilizzo Business Asset Summary consente di gestire in modo efficiente l'intero Sistema di sviluppo prodotto di PTC.



## Team

Risposte ai problemi tecnici e di utilizzo del software

Il team di supporto tecnico PTC garantisce la massima efficienza degli utenti, con accessibilità 24 ore su 24 degli esperti di software CAD e PLM più competenti del settore, disponibili a livello globale, dotati di esperienza e in grado di comunicare nella lingua del cliente. Gli esperti PTC utilizzano inoltre un database globale che assicura un più rapido accesso alle risposte. Independentemente dalle dimensioni dell'azienda, è così possibile ottenere il livello di assistenza necessario alla velocità desiderata.

### Call center di supporto tecnico certificati: massima affidabilità

È possibile fare affidamento su una procedura affidabile e ripetibile, poiché il supporto tecnico PTC è dotato di certificazione ISO 9001:2000 a livello mondiale. Oltre 200 ingegneri esperti consentono di trovare le risposte necessarie, independentemente dal fatto che si tratti di problemi tecnici o dell'utilizzo del software.

### Procedure standard di notifica al superiore: controllo costante

A differenza di altri fornitori di supporto, PTC offre al cliente la possibilità di decidere il grado di importanza del problema per l'azienda. Il processo standardizzato consente di richiedere supporto aggiuntivo quando ritenuto necessario. Dopo la notifica al superiore, un responsabile del supporto tecnico si occuperà del problema finché il cliente non sarà completamente soddisfatto della risoluzione.

### Diagnostica su desktop in remoto: soluzioni più rapide e dirette

Con gli strumenti di diagnostica in remoto PTC, i problemi relativi alle applicazioni vengono diagnosticati e corretti più rapidamente rispetto a qualsiasi altra forma di comunicazione di supporto.



## Tecnologia

Incrementi continui della produttività e del rendimento dell'investimento

I clienti del supporto per la manutenzione PTC ricevono automaticamente tutti gli aggiornamenti della tecnologia più attuale. Utilizzando i più recenti strumenti software PTC è possibile ottimizzare l'investimento effettuato nel software e incrementare continuamente le prestazioni del team.

Gli eccezionali strumenti PLM e CAD di PTC possono velocizzare in modo significativo lo sviluppo prodotto, grazie alla semplicità e all'affidabilità senza precedenti degli attuali strumenti. In uno studio indipendente condotto da tool., Inc., gli ingegneri che hanno utilizzato Pro/ENGINEER® Wildfire™ sono stati in grado di completare le operazioni con una velocità superiore del 40% rispetto alla release precedente.

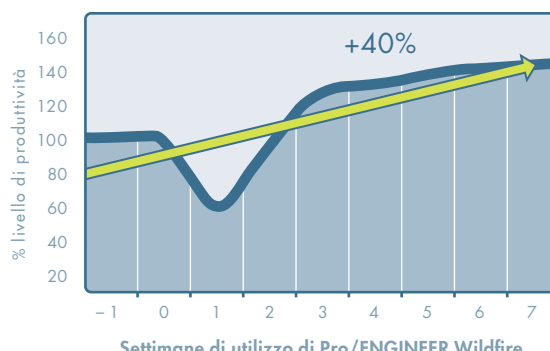
### Release del software di qualità eccezionale: ottimizzazione delle prestazioni

Grazie al processo di sviluppo software con certificazione di qualità CMMI di PTC, è possibile utilizzare migliori aggiornamenti software in grado di assicurare al team maggiore efficienza e rapidità. Con ogni release e aggiornamento e con le correzioni continue si può pertanto prevedere una produttività ancora superiore.

**Offrire software di qualità rappresenta la priorità principale per PTC.**

### Aggiornamenti di pacchetti software scontati: risparmio significativo

I clienti attivi in manutenzione usufruiscono di sconti elevati sui nuovi aggiornamenti di pacchetti software PTC, ottenendo un risparmio che influisce direttamente sul bilancio. I clienti del supporto per la manutenzione dispongono inoltre dell'accesso a cataloghi di parti online e strumenti software gratuiti, a differenza di quanto offerto da un programma di manutenzione medio.



Uno studio indipendente evidenzia un incremento della produttività del 40% rispetto alle versioni precedenti di Pro/ENGINEER.

**“La capacità di PTC di fornire supporto a livello globale 24 ore su 24, 7 giorni su 7, riveste importanza critica per il raggiungimento degli obiettivi aziendali di Ingersoll-Rand. Poiché sviluppiamo prodotti in tre continenti, con tre diversi fusi orari, l'ambiente di Ingersoll-Rand è sempre operativo. Il supporto globale PTC è essenziale”.**

George Ashley, direttore responsabile della tecnologia di progettazione, Ingersoll-Rand

## Strumenti

Disponibilità online per un'efficienza ottimale

Il ritmo frenetico delle attività aziendali determina l'esigenza di strumenti di supporto in grado di garantire la massima rapidità. Gli esclusivi strumenti Web self-service di PTC consentono di restare produttivi offrendo la possibilità di risolvere i problemi di progettazione, individuare la documentazione corrente, tenere traccia delle richieste di supporto e gestire le risorse software PTC online, 24 ore su 24.

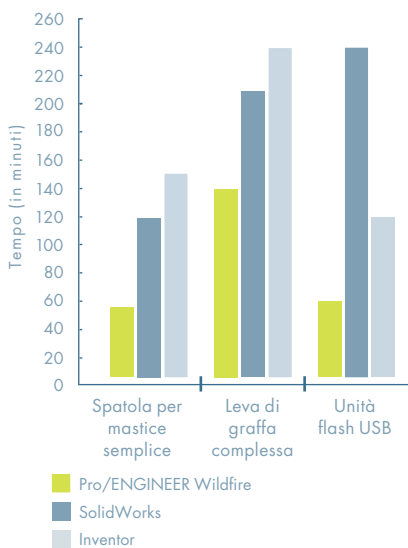
### Supporto tecnico online: soluzioni self-service proattive

Con l'insieme completo di strumenti Web PTC, è possibile eseguire la registrazione, il monitoraggio e la creazione di report delle chiamate di supporto in base alle specifiche esigenze. È possibile accedere a un database di oltre 25.000 documenti con la massima semplicità utilizzando lo strumento di ricerca tramite linguaggio naturale per scegliere la categoria desiderata: note tecniche, tecniche consigliate, documenti della guida e altro ancora. È inoltre possibile richiedere a questo database "intelligente" di inviare un messaggio di posta elettronica in caso di aggiunta di nuovi documenti sugli argomenti selezionati.

### Webcast con suggerimenti e tecniche: incremento delle competenze

Se si desidera acquisire un livello superiore di competenza, il primo passaggio è rappresentato dai corsi Web interattivi dal vivo su suggerimenti e tecniche. I corsi sono disponibili online e facilmente frequentabili senza allontanarsi dall'ufficio o dalla scrivania. PTC offre sessioni dal vivo settimanali e una libreria di video sulle procedure.

Nell'ambito dello studio di benchmark di tool., Inc. sulla facilità di utilizzo, Pro/ENGINEER® ha ottenuto i migliori risultati in termini di tempi di completamento.



**"I webcast di formazione con suggerimenti e tecniche rappresentano la migliore soluzione finora sperimentata per un pacchetto CAD. Sono talmente efficaci che invitiamo ad assistervi tutti gli utenti di Pro/ENGINEER e speriamo che in futuro ne siano disponibili altri".**  
Eric Metzger, progettista, BadgerMeter Inc.

## Pacchetti di supporto

Livelli di supporto in grado di soddisfare e superare le aspettative

### Pacchetto di supporto Gold: standard PTC

A differenza delle altre aziende software, PTC offre un supporto di base di livello "Gold". Ogni cliente del supporto può accedere a strumenti di supporto Web, gestione delle licenze, release del software e supporto telefonico dal vivo 24 ore su 24, 5 giorni alla settimana.

### Eccezionali opzioni di supporto flessibili

Se è necessario supporto aggiuntivo, sono disponibili opzioni flessibili in base alle specifiche esigenze.

- **Ingegnere di Supporto Tecnico Dedicato**

Se è necessario un esperto di prodotto full-time per la gestione di un ambiente complesso.

- **Technical Support Account Manager**

Responsabile PTC che conosce l'azienda e i relativi problemi e può accedere direttamente agli esperti dello sviluppo.

- **Supporto nel weekend**

Se è necessario restare produttivi durante la settimana e ricevere assistenza nel weekend per aggiornamenti, migrazioni di dati o supporto di installazione.

- **Gestione dell'installazione degli aggiornamenti software**

Se è necessaria assistenza per la pianificazione e l'installazione della successiva release principale del software.

### Pacchetto di supporto Enterprise

Per i casi in cui lo sviluppo prodotto costituisce un componente di importanza strategica a livello aziendale e sistemi e persone devono restare sempre operativi in qualsiasi momento, PTC offre un pacchetto in grado di soddisfare le esigenze più impegnative.

- Supporto telefonico 24 ore su 24, 7 ore su 7, con tempo di risposta di un'ora
- Technical Support Account Manager (per clienti qualificati)
- Gestione dell'installazione degli aggiornamenti software
- Priorità nella fornitura di nuove release, entro 10 giorni

# Superamento delle aspettative

Ogni azienda desidera ottenere un valore aggiunto e un concreto rendimento dall'investimento effettuato nel supporto e il supporto per la manutenzione PTC offre un valore eccezionale e ben definito con un team dotato di certificazione ISO 9001, tecnologia con certificazione CMMI e strumenti di supporto di comprovata qualità non offerti da altri fornitori. Fornendo ai responsabili dello sviluppo prodotto l'accesso al team, alla tecnologia e agli strumenti migliori del settore è possibile raggiungere prestazioni ottimali e ottenere un vantaggio competitivo.

## Team

**Supporto tecnico affidabile e uniforme**

### Aspettative

- Supporto telefonico tempestivo

### Valore aggiunto PTC

- Processo dotato di certificazione ISO 9001:2000, gestito da oltre 200 esperti a livello mondiale
- Ingegneri con 1 database comune
- Più lingue e fusi orari
- Procedura di notifica al superiore standard
- Diagnostica e risoluzione su desktop in remoto
- Opzioni flessibili
  - Supporto telefonico 24 ore su 24, 7 giorni su 7
  - Supporto di installazione nel weekend
  - Technical Support Account Manager
  - Ingegneri di Supporto Tecnico Dedicato
- Guida all'assistenza clienti completa

## Tecnologia

**Protezione e ottimizzazione dell'investimento**

### Aspettative

- Ottimizzazioni periodiche del software
- Correzioni continue e release finalizzate alle prestazioni

### Valore aggiunto PTC

- Sviluppo di software di qualità, conforme a CMMI
- Cataloghi di parti e plug-in software gratuiti
- Sconti sugli aggiornamenti di pacchetti software

## Strumenti

**Incremento costante della produttività, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7**

### Aspettative

- Knowledge Database di documenti
- Technical Point of Interest (TPI) e Technical Application Note (TAN)
- Call Logger e Call Tracker
- Monitoraggio online di SPR
- Problemi critici e comunicati di priorità elevata
- Download di software online

### Valore aggiunto PTC

- Knowledge Database di oltre 25.000 documenti
  - Strumento di ricerca tramite linguaggio naturale
  - Avvisi per posta elettronica personalizzati
  - Tecniche consigliate, FAQ e documenti della guida
- Segnalazione delle nuove correzioni delle release
- Documenti di riferimento sul rilascio di nuovi prodotti
- Profilo Configurazione del Cliente
- Strumento di gestione delle risorse aziendali
- Webcast dal vivo con suggerimenti e tecniche



Per informazioni sui vantaggi offerti dal programma di supporto per la manutenzione PTC ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali di sviluppo prodotto, visitare il sito Web all'indirizzo [www.PTC.com/support/maintenance](http://www.PTC.com/support/maintenance)



The Product Development Company™

© 2005, Parametric Technology Corporation (PTC). Tutti i diritti riservati. PTC, il logo PTC, The Product Development Company, Pro/ENGINEER, Wildfire, Windchill e tutti i nomi di prodotti e i logo di PTC sono marchi o marchi registrati di PTC e/o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri paesi. Inventor e AutoCAD sono marchi registrati di Autodesk, Inc. SolidWorks è un marchio registrato di SolidWorks Corporation.

1126-MainSupport-BRO-1005it

Sede centrale PTC | 140 Kendrick Street | Needham Massachusetts 02494 | +1 781.370.5000

[PTC.com](http://PTC.com)