

БРОШЮРА

Программа AVEVA™ Customer FIRST – услуги поддержки и успеха

Программное решение AVEVA представляет собой существенную стратегическую инвестицию в преобразование вашего бизнеса. Чтобы обеспечить вам максимальную отдачу, мы предлагаем комплексный набор услуг, которые помогут ускорить окупаемость вашего программного обеспечения при его внедрении, обслуживании и оптимизации. Имея сотни технических экспертов и обширную глобальную партнерскую сеть, мы сотрудничаем с вами, чтобы получить максимальную отдачу от вашей технологии и достичь желаемых бизнес-результатов. В AVEVA наша миссия - это ваш успех.

Наша приверженность вашему успеху...

Ваши бизнес-результаты будут достигнуты

Мы работаем в партнерстве с вами, используя многолетний опыт и глубокие знания предметной области, чтобы гарантировать вам достижение поставленных вами операционных и бизнес-целей.

Местная доставка, глобальные возможности

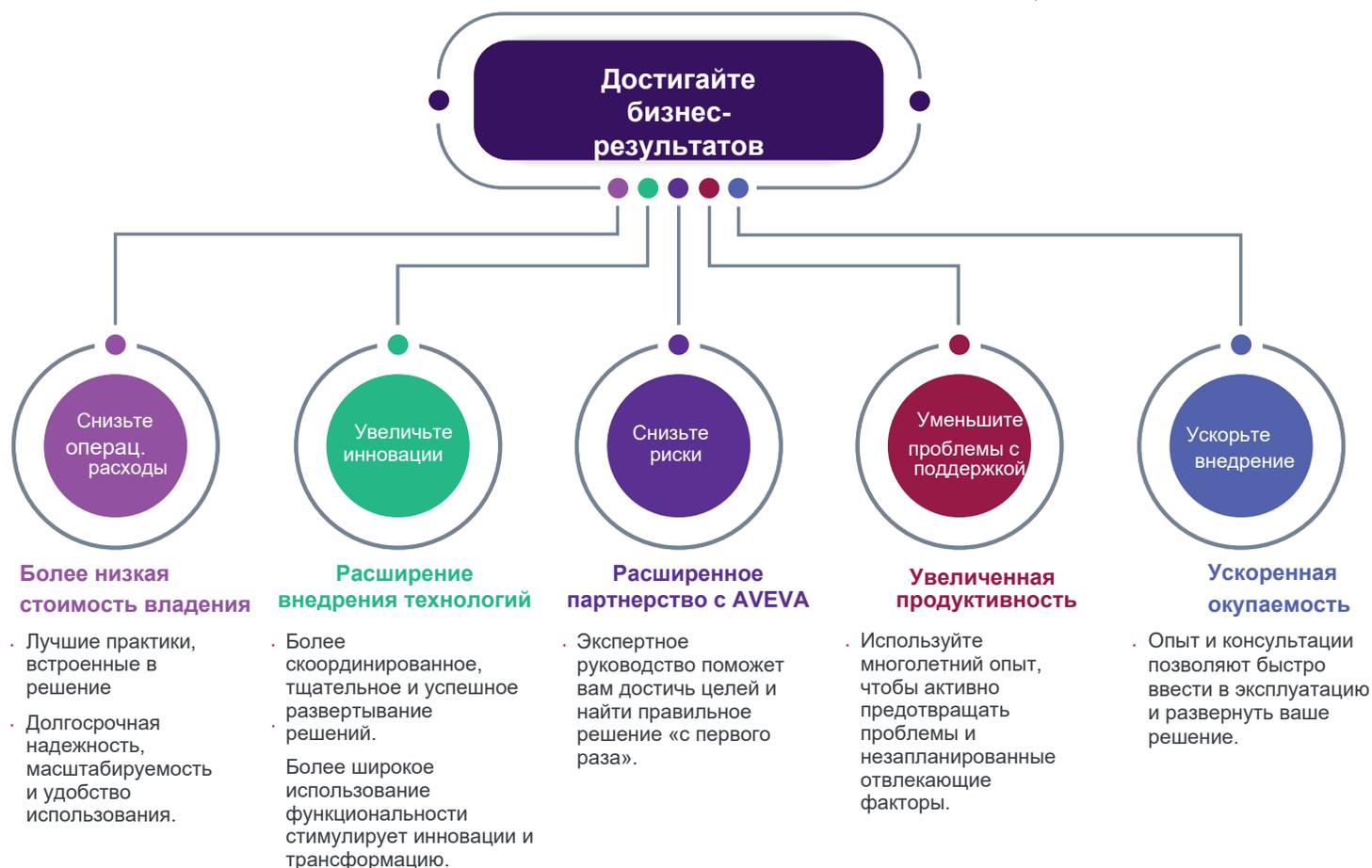
Наша проверенная программа обслуживания и поддержки Customer FIRST предоставляет ресурсы, которые доступны где угодно и когда угодно. Благодаря сотням экспертов и сети знающих партнеров мы помогаем вам добиться успеха, где бы вы ни вели бизнес.

Проактивный подход

Мы предоставляем индивидуальное и дисциплинированное руководство, чтобы ваши решения включали в себя лучшие практики. Постоянное обслуживание и техническая поддержка ПО гарантируют, что ваше ПО остается безопасным и «современным», а также предотвращает препятствия на пути к вашему успеху.

Адаптируйтесь и масштабируйтесь на ваших условиях

Адаптируйте и масштабируйте наши услуги в соответствии с вашими потребностями с помощью гибких инструментов и ресурсов, которые помогут вам на всех этапах жизненного цикла вашего ПО.



Customer FIRST – обслуживание и поддержка обеспечивают основу

Программа обслуживания и поддержки Customer FIRST является основой успешных и долгосрочных отношений с AVEVA и нашей глобальной партнерской сетью. Она поможет вам максимально эффективно использовать программное обеспечение AVEVA на протяжении всего срока его эксплуатации и достичь ключевых бизнес-целей. Хотя ваши инвестиции в программное обеспечение AVEVA могут быть значительными, они составляют лишь часть ваших общих инвестиций, если принять во внимание все остальное, связанное с вашим проектом, и выгоду для вашего бизнеса от программного обеспечения с течением времени. Customer FIRST предлагает важные способы, которые помогут вам получить максимальную отдачу от вашего программного обеспечения.

Обновление и обслуживание версий ПО

Мы призываем наших клиентов постоянно внедрять инновации и использовать новейшие возможности наших новых версий программного обеспечения, которые выходят за рамки современных технологий. Наше программное обеспечение регулярно обновляется, чтобы обеспечить надежность, производительность и безопасность, использовать новые технологии и стандарты, а также предоставлять новые функциональные возможности для удовлетворения растущих потребностей рынка. У нас есть беспрецедентный опыт инвестирования в разработку ПО для обеспечения обратной совместимости везде и всегда, когда это возможно. Клиенты, использующие наше программное обеспечение на промышленной облачной платформе AVEVA™ Connect, по умолчанию получают новейшее ПО и приложения в средах, которые обслуживаются и управляются AVEVA. Те, кто использует наше программное обеспечение локально, могут поддерживать и расширять свои инвестиции, а также плавно переходить от одной версии к другой, чтобы их программное обеспечение оставалось самым современным и могло быстро реагировать на проблемы и возможности.

Доступ к исключительной глобальной технической поддержке

Обязанности пользователей программного обеспечения AVEVA выходят далеко за рамки устранения технических проблем. Customer FIRST обеспечивает упрощенный доступ к экспертам по поддержке, которые имеют многолетний опыт поддержки различных установок по всему миру и хорошо разбираются в потенциальных проблемах при внедрении программного обеспечения. Они могут быстро выявить и решить любую техническую проблему — независимо от того, расположено ли ваше программное решение локально или в облаке. С помощью программы Customer FIRST вы можете использовать наш обширный опыт и знания в области программного обеспечения для устранения неполадок и решения ваших технических проблем, снижая операционные риски, сводя к минимуму время простоя и экономя ваше время и деньги. Вы также получаете доступ к обширным онлайн-ресурсам для самопомощи, работающим круглосуточно и без выходных, включая наш Центр знаний и поддержки с обширными техническими советами, инструментами и передовыми практиками, а также наше приложение поддержки клиентов Customer FIRST, которое предоставляет вам программные ресурсы, управление обращениями, новости и многое другое, где бы вы ни находились, с помощью мобильных устройств.

Дополнительные услуги, ориентированные на успех

Мы предлагаем различные дополнительные услуги, дополняющие соглашение Customer FIRST. Наш обширный портфель услуг ориентирован на результат и на ускорение внедрения. Они могут решать конкретные проблемы, которых вы можете ожидать в своем новом проекте или уже имеете в существующем.

С учетом ваших потребностей

Программа Customer FIRST является гибкой и включает в себя основные услуги и права, применимые ко всему нашему обширному портфолио программного обеспечения. Программа может удовлетворить ваши потребности, независимо от того, ищете ли вы минимальный уровень поддержки для существующего стационарного приложения или предпочитаете значительную поддержку с упреждающими услугами для критически важного решения. Доступны три уровня поддержки.

Стандарт	Премиум	Элит
<p>Базовый уровень технической поддержки и комплексное обслуживание программного обеспечения</p> <ul style="list-style-type: none">• Техническая поддержка по местному графику работы• Обновления и обслуживание версий программного обеспечения	<p>Увеличенные часы технической поддержки для операций, которые выполняются круглосуточно</p> <ul style="list-style-type: none">• Стандартный уровень +...• Круглосуточный доступ к технической поддержке и экстренной поддержке (P1)• Скидка 10% на консультацию• Дополнительные преимущества включены в зависимости от минимальной годовой стоимости контракта	<p>Наша приоритетная поддержка высочайшего уровня для критически важных операций</p> <ul style="list-style-type: none">• Премиум уровень +...• Рекомендации по соглашению об уровне обслуживания для расширенной поддержки• Приоритетный ответ «без очереди»• Приоритетная поддержка на месте (по запросу)• Скидка 20% на консультацию• Дополнительные преимущества включены в зависимости от минимальной годовой стоимости контракта

Примечание. AVEVA™ Flex включает стандартный уровень Customer FIRST с возможностью повышения до уровня Premium или Elite.

Подробные услуги, включенные в пакет Customer FIRST

Для получения дополнительной информации о правах на участие в программе обратитесь к Руководству пользователя программы AVEVA Customer FIRST, доступному по адресу: www.aveva.com/success

Включенные услуги	Стандарт	Премиум	Элит	Описание
Техническая поддержка и услуги				
Техническая поддержка в рабочие часы (обычные часы работы по местному времени)	✓	✓	✓	Доступ к экспертной технической помощи
Веб-сайт Центра знаний и поддержки	✓	✓	✓	База знаний, управление обращениями, загрузка программного обеспечения и многое другое
Мобильное приложение поддержки клиентов FIRST1	✓	✓	✓	Удобный доступ к информации и новостям о продуктах, управлению обращениями и многому другому.
Уровень 2 – прямая техническая поддержка	✓ ²	✓	✓	Прямой и немедленный доступ к глобальной службе поддержки клиентов AVEVA
План реагирования в пути для оплачиваемой корректирующей помощи на месте	след. раб. день	24 часов	4 часа	На ваш сайт привлекается экспертный ресурс для решения технических проблем
Скидка на консультационные услуги технической поддержки	5%	10%	20%	Воспользуйтесь техническим опытом программного обеспечения AVEVA за меньшие деньги
Электронное обучение	✓	✓	✓	Получите доступ по требованию к нашей богатой библиотеке модулей
Поддержка доступности облачных приложений (24/7/365)	✓	✓	✓	Доступны ресурсы AVEVA, которые помогут обеспечить доступ пользователей к облачным решениям
Экстренная круглосуточная техническая поддержка (24/7/365)		✓	✓	Круглосуточная поддержка для минимизации ситуативных последствий
Обязательство по приоритетному реагированию на техническую поддержку			✓	Приоритетная обработка вашего звонка в службу технической поддержки
Обслуживание программного обеспечения и утилиты				
Обновления и версии программного обеспечения	✓	✓	✓	Воспользуйтесь преимуществами новейших функций программного обеспечения; входит в комплект AVEVA Connect
Выпуски обслуживания ПО, пакеты обновлений и исправлений	✓	✓	✓	Будьте в курсе последних обновлений и исправлений; входит в комплект AVEVA Connect
Лицензионное обеспечение ³		✓	✓	Замена или повторный хостинг поврежденной или утерянной бессрочной лицензии
Скидка на лицензии для тестовых и автономных систем разработки		✓	✓	Экономьте на дополнительных лицензиях для тестирования приложений
Системный монитор AVEVA™			✓	Упреждающий мониторинг состояния системы Wonderware
Дополнительные преимущества для клиентов, соблюдающих минимальную годовую стоимость контракта				
Блок консультационных услуг по технической поддержке		16	24	Экспертное руководство на начальном этапе внедрения и на последующих этапах
Обучение работе с вашим программным продуктом AVEVA (в классе или под руководством виртуального инструктора)		1	2	Экспертное обучение для оттачивания навыков и повышения производительности
Бесплатные приглашения на мероприятия для клиентов ПО AVEVA		2	5	Посещайте наши пользовательские конференции или другие мероприятия, проводимые AVEVA

1. Ограничения использования см. в Руководстве пользователя программы AVEVA Customer FIRST.
2. Доступно только на уровнях Premium и Elite при покупке через партнера AVEVA.
3. Гарантия лицензии включена для всех подписок и программного обеспечения, размещенного в облаке.

Подробное описание дополнительных услуг Customer FIRST

Дополнительные услуги	Стандарт	Премиум	Элит	Описание
Гибкое финансирование услуг	✓	✓	✓	Встраивайте средства в договор для удобного использования
Акселераторы успеха	✓ ⁴	✓	✓	Ценные услуги, ориентированные на результат, чтобы максимизировать вашу выгоду от ПО AVEVA
Инженер-резидент		✓	✓	Квалифицированный инженер AVEVA, работающий на вашем заводе круглый год
Customer FIRST для решений		✓	✓	Поддержка и сопровождение приложений для индивидуальных решений, реализованных AVEVA

⁴ Доступно только на уровнях Premium и Elite при покупке через партнера AVEVA.

Наши предложения по обеспечению успеха помогут вам на всех этапах жизненного цикла вашего программного обеспечения.



Готовые услуги ускоряют окупаемость

Акселераторы успеха

Акселераторы успеха — это целевые краткосрочные услуги, предназначенные для достижения конкретных и ощутимых результатов. Они предоставляют доступ к передовому опыту в области продуктов AVEVA для решения как технических, так и эксплуатационных проблем, которые могут возникнуть на всех этапах жизненного цикла вашего программного обеспечения AVEVA.

- **Экспертиза по требованию** – Мы предлагаем экспертный консалтинг, постоянное проектирование и экспертов по вызову, которые помогут вам с краткосрочными задачами или долгосрочными стратегическими проектами.

- **Легко купить, быстрый результат** - Акселераторы — это услуги с фиксированным объемом и фиксированной оплатой, поэтому вы точно знаете, что получаете и какую цену платите.

- **Бюджетно и оперативно** – Акселераторы предоставляют услуги, необходимые для соблюдения сроков проекта и соблюдения бюджета.

- **Планируйте, проектируйте и вводите в эксплуатацию с уверенностью** – Внедряйте лучшие практики в новые проекты, внедряйте усовершенствования в архитектуру приложений, готовьтесь к вводу в эксплуатацию и/или привлекайте экспертов, находящихся в режиме ожидания, когда вы начинаете работу с новыми приложениями.

- **Эффективно эксплуатируйте и поддерживайте** – развивайте собственные навыки с помощью обучения и индивидуального руководства, или мы можем дополнить вашу команду экспертными ресурсами AVEVA.

- **Оптимизируйте и развивайте свой бизнес** – внедряйте инновации и трансформируйте свой бизнес в соответствии с меняющимися требованиями рынка и меняющимися бизнес-задачами.

Неполный список доступных ускорителей

- Ежегодный обзор состояния системы
- Дизайн и архитектура приложений

Консалтинг

- Оценка зрелости управления эффективностью активов
- Управление информацией об активах AVEVA™ —

быстрая активация

- AVEVA™ E3D Design — Семинар по оптимизации использования
- AVEVA™ Enterprise SCADA — планирование мощностей
- AVEVA™ Plant SCADA — Планирование исправлений
- Системный монитор AVEVA™ — услуги по установке

- Унифицированная цепочка поставок AVEVA™ — оптимизация моделей и рабочих процессов

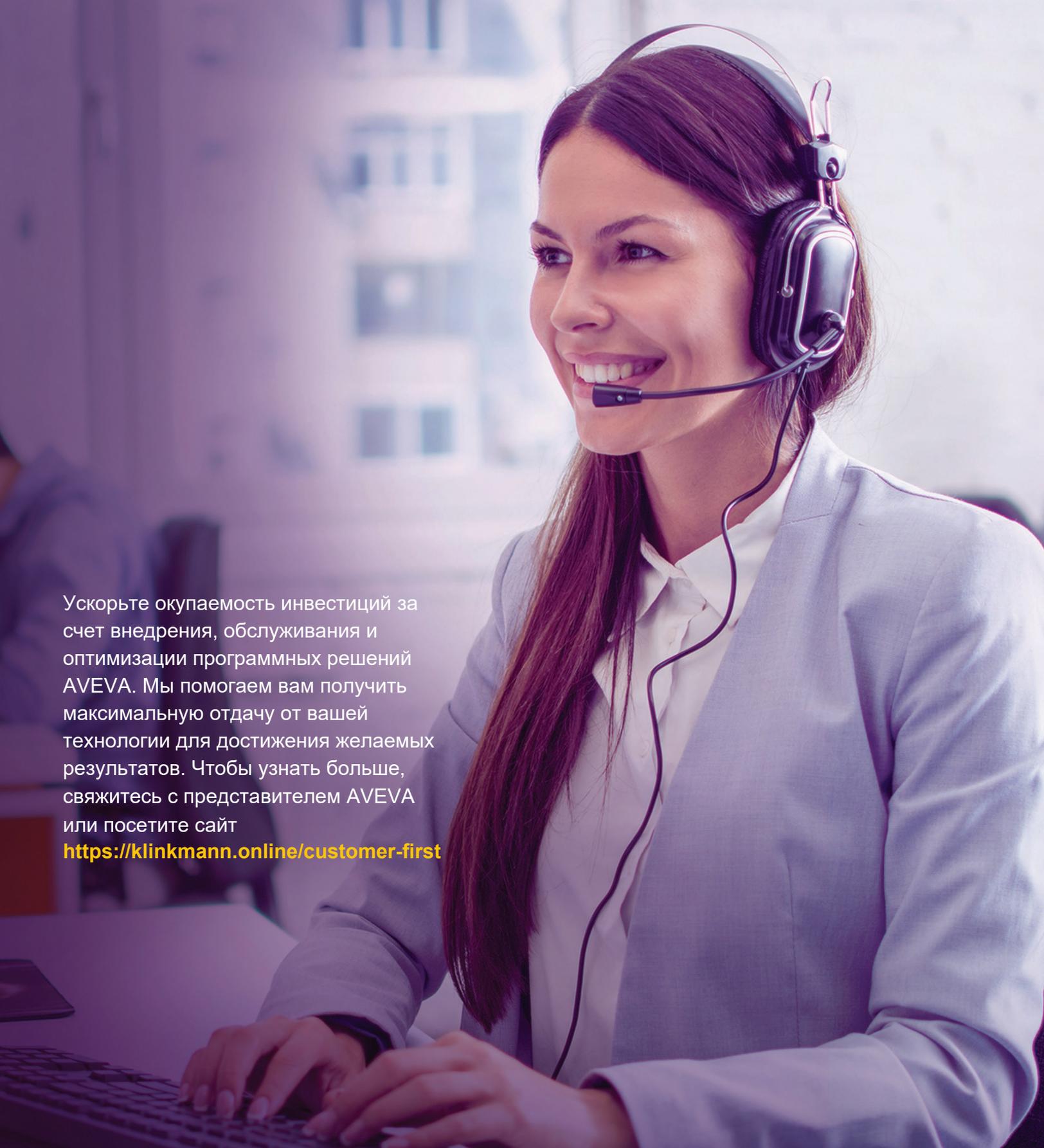
- Работа в режиме ожидания, в нерабочее время
- Консультации по внедрению

- Помощь в исправлении ошибок на месте, критически важная

- Инженер-резидент на объекте
- Предпуско-наладочные консультации

- Оценка пути обучения
- Оценка готовности к обновлению

- Обновление версий и помощь в миграции



Ускорьте окупаемость инвестиций за счет внедрения, обслуживания и оптимизации программных решений AVEVA. Мы помогаем вам получить максимальную отдачу от вашей технологии для достижения желаемых результатов. Чтобы узнать больше, свяжитесь с представителем AVEVA или посетите сайт <https://klinkmann.online/customer-first>

KLINKMANN

FINLAND
info@klinkmann.fi
www.llinkmann.fi

ESTONIA
info@klinkmann.ee
www.klinkmann.ee

LATVIA
info@klinkmann.lv
www.klinkmann.lv

KAZAKHSTAN
klinkmann@klinkmann.kz
www.klinkmann.kz