

# Глобальная поддержка SCADA

Поддержка эффективности  
Вашего производства



**Schneider**  
Electric

# Многоуровневая поддержка программного обеспечения

Поддержка SCADA – это услуги многоуровневой технической поддержки для наших клиентов. Поддержка SCADA – это формализованная с точки зрения организации структура технической поддержки, разработанная чтобы оптимизировать Ваши инвестиции в технологию SCADA за счет предоставления экспертных знаний высокого уровня для решения задач на критически важных участках производства. Вы можете приобрести услуги по техническому обслуживанию и поддержке вместе с приобретением программного обеспечения.

<b>Подписка на обновления</b>	
<b>Уведомления о выходе обновлений и доступ для загрузки этих обновлений в течение 12 месяцев</b>	В течении 12 месяцев, с момента приобретения подписки на обновление, клиенты будут получать уведомления об обновлениях и релизах продуктов, а также будут иметь доступ для их скачивания
<b>Поддержка уровня Silver</b>	
<b>Неограниченная поддержка по телефону</b>	Неограниченная техническая поддержка по телефону позволяет Вам поддерживать эффективное использование Вашего программного обеспечения
<b>Поддержка уровня Gold</b>	
<b>Прямой доступ к поддержке</b>	Быстрый доступ по телефону в рабочее время* к опытным инженерам службы поддержки, которые, благодаря своей лаборатории, оснащенной всем необходимым, могут повторить конфигурацию клиента и воспроизвести проблему, которая возникла у него
<b>Онлайн инструменты поддержки</b>	Выделенная область веб-сайта <a href="http://citect.schneider-electric.com">citect.schneider-electric.com</a> предоставляет Вам доступ к ряду инструментов технической поддержки, включая: Toolbox, DriverWeb, форум обсуждения драйверов, генератор кодов авторизации
<b>Обновления продуктов</b>	Глобальная поддержка SCADA уведомляет о новых версиях и обновлениях продукта (доступных для скачивания). Вы можете получить помощь и консультации по планированию применения обновлений, чтобы свести к минимуму все риски
<b>Обновления драйверов</b>	Автоматическое обновление драйверов позволяют Вам оставаться в центре технологических достижений в области драйверов
<b>Пакеты обновлений</b>	Клиенты поддержки оповещаются о выходе новых пакетов обновлений с предоставлением ссылок, по которым их можно скачать
<b>Экстренная поддержка</b>	Критические исправления в программном обеспечении возможны благодаря интенсивному процессу эскалации в ситуациях, в которых критические проблемы сильно влияют на нормальное течение бизнеса клиента
<b>Резолюция процесса запроса обслуживания клиентов (CSR)</b>	Жесткие рамки установления приоритетности и серьезности проблемы гарантируют, что соответствующий процесс управления применен ко всем Вашим проблемам до их решения. Установление приоритетов основано на передовой отраслевой практике
<b>Служба консультаций по безопасности</b>	Пользователи могут подписаться на Базу знаний (БЗ) по безопасности, чтобы получать обновления через RSS каналы. Глобальная поддержка SCADA в обязательном порядке уведомляет о любых известных проблемах, которые влияют на безопасность продукта, позволяя клиентам незамедлительно принять меры для защиты своих систем
<b>Онлайн База Знаний (БЗ)</b>	Клиенты могут получить доступ к БЗ в любое время для получения информации, которая постоянно обновляется и добавляется службами поддержки, что позволяет клиентам получать максимальный эффект от вложенных инвестиций
<b>Техническая поддержка уровня GoldPlus (все указанные выше возможности +)</b>	
<b>Приоритетная поддержка по телефону</b>	Приоритетный доступ к службе технической поддержки в режиме 24/7 через выделенную телефонную точку доступа, минимизирует процесс ответа и оптимизирует время решения. Услуга предусматривает ответ инженера в течении заданного времени
<b>Обязательство приоритетного ответа</b>	Обеспечение обязательного ответа на вызов в течение 15 минут в режиме 24/7
<b>Резолюция процесса приоритетного ответа для клиента (CSR)</b>	Обращения с критической степенью срочности, не решенные в течение 15 минут инженером поддержки, автоматически перенаправляются главному инженеру поддержки. Обращения с высокой или средней степенью срочности, не решенные в течение одного дня инженером поддержки, автоматически перенаправляются главному инженеру поддержки

# Краткий обзор сервисов поддержки



## Очевидные преимущества

- > Защита ваших инвестиций
- > Уверенность в будущем Вашей системы
- > Поддержка осуществляется сертифицированными инженерами

## Краткий обзор возможностей

- > Ультрасовременный Виртуальный Инженер
- > Автоматическое обновление выпускаемых версий
- > Поддержка в режиме 24/7 по требованию для клиентов GoldPlus

## Сертифицировано по SCP

Глобальный Центр Поддержки SCADA в Сиднее, Австралия, является SCP (Сервисные Возможности & Производительность) сертифицированным. Сертификация SCP - это часть комплекта сервисных возможностей и стандартов производительности, разработанных для улучшения качества и повышения эффективности технологических операций сервиса.

Сертификация SCP охватывает более 100 бизнес элементов, которые определяют уровни поддержки производительности мирового класса.

## Поддержка уровня Gold

Соглашение о техническом обслуживании и поддержке уровня Gold - это стандартная платформа поддержки, обеспечивающая формализованную структуру служб поддержки прикладного программного обеспечения.

Возможность, как самостоятельного решения проблемы, так и решения проблемы с помощью наших служб поддержки позволяет Вам поддерживать оптимальную эффективность Вашей системы, в то же время возможность автоматического обновления продуктов всегда держит Вас на переднем фронте технологических достижений.

## Поддержка уровня GoldPlus

Соглашение о техническом обслуживании и поддержке уровня GoldPlus - это поддержка уровня Gold работающая в режиме 24/7 и повышенные обязательства.

## Поддержка для предприятий

В соглашения о поддержке для предприятий может быть включена любая услуга поддержки. Соглашение о поддержке для предприятия гарантирует отдельную точку управления, общие коммерческие условия и ежегодный пересмотр стоимости услуг поддержки. Соглашением могут быть охвачены многочисленные сайты имеющиеся на предприятии, но, в тоже время, любые дополнительные сайты могут быть добавлены в течении действия соглашения за дополнительную плату.

## Специальная поддержка драйверов

Специальная поддержка драйверов - это дополнительная поддержка к соглашениям о поддержке уровней Gold и GoldPlus. Специальная поддержка драйверов требуется для следующих лицензируемых драйверов: Bailey, IEC870-5-104, Moscad and SemAPI.

Поддержка комплекса решений...

**CitectSCADA CitectHistorian CitectFacilities**



# Лучшая практика обслуживания клиентов



InsideSCADA - это техническая новостная рассылка, распространяемая исключительно, для поддержки клиентов. InsideSCADA содержит обновленные инструменты, новости поддержки и FAQ.



«Предложения Глобальной поддержки SCADA были разработаны, чтобы предоставить гибкость и доступность для удовлетворения текущих потребностей Вашего бизнеса. Мы постоянно дополняем наши пакеты услуг последними преимуществами и функциями, чтобы гарантировать, что Вы всегда используете самые лучшие возможности сервиса».

**Stephen Flannigan**, Global Support and Education Director Schneider Electric

Для получения дополнительной информации, свяжитесь с местным представителем Центра Обучения Schneider Electric.



Пройдите бесплатное онлайн-обучение в Энергетическом Университете и станьте профессионалом в области энергоэффективности.

Чтобы зарегистрироваться, зайдите на [www.MyEnergyUniversity.com](http://www.MyEnergyUniversity.com)

## Центр поддержки клиентов

Тел.: 8 (800) 200 64 46 (многоканальный)  
Тел.: (495) 777 99 88, факс: (495) 777 99 94  
[ru.ccc@schneider-electric.com](mailto:ru.ccc@schneider-electric.com)  
[www.schneider-electric.com](http://www.schneider-electric.com)