



GTAC EMEA Telephone Menu / Telefonmenü & Users Guide/ Benutzerhandbuch

Contents / Inhalt :

ENGLISH:

<u>CALL CREATION FOR GERMANY (NEW IR)</u>	<u>- 2 -</u>
<u>CALL CREATION FOR BELGIUM, FRANCE, ITALY, NL, SPAIN, UK (NEW IR)</u>	<u>- 3 -</u>
<u>FOLLOW-UP AN EXISTING IR.....</u>	<u>- 4 -</u>
<u>TELEPHONE MENU 'NEW CALL' FOR GERMANY ONLY (IR)</u>	<u>- 5 -</u>
<u>TELEPHONE MENU (SIMPLIFIED) FOR BELGIUM, FRANCE, ITALY, NL, UK.....</u>	<u>- 6 -</u>
<u>TELEPHONE MENU (SIMPLIFIED) FOR SPAIN AND SWEDEN</u>	<u>- 7 -</u>
<u>TELEPHONE MENU 'EXISTING' CALL (IR)</u>	<u>- 7 -</u>
<u>LOCAL SUPPORT PHONE NUMBERS</u>	<u>- 8 -</u>
<u>RELATED INFORMATION</u>	<u>- 9 -</u>

DEUTSCH:

<u>ANFRAGEN AUFGABE NUR FÜR DEUTSCHLAND (NEUER IR)</u>	<u>- 10 -</u>
<u>ANRUF ZU EINEM BEREITS BESTEHENDEN IR</u>	<u>- 11 -</u>
<u>TELEFON MENÜ 'NEUE ANFRAGE' (IR)</u>	<u>- 12 -</u>
<u>TELEFON MENÜ 'BESTEHENDE ANFRAGE' (IR)</u>	<u>- 14 -</u>
<u>LOKALE SUPPORT TELEFONNUMMERN</u>	<u>- 14 -</u>
<u>ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN.....</u>	<u>- 15 -</u>

CALL CREATION for Germany (New IR)

1. Dial your local GTAC EMEA Customer Support Phone number and wait for a successful connection

2. Press **1** to create a **new Call** (IR)

3. Enter your **SoldTo** up to 10 digits, e.g. **0 0 0 1 2 3 4 5 6 7**

with or without leading zeros.

Terminate your SoldTo-Input by pressing **#**

4. Decide whether you accept English speaking Agents

Press **1** if you **accept English** support as well.

Press **2** if you want to speak your **local language only**.

5. Product selection:

Select your product according to the attached list.
(see following pages for detailed Phone menu)

E.g. NX-Installation support **1 1 1**

- 1. NX / NX I-Deas
 - 1.1. NX Support
 - 1.1.1. Installation, Licensing**
 - 1.1.2. CAD Applications
 - 1.1.3. CAM Applications
 - 1.1.4. Programming & Automation Tools
 - 1.1.5. Translators
 - 1.1.6. CAE Products (Jack, Mechanism/Motion, Scenario/!
 - 1.2. NX Ideas, Ideas & C3P

Resulting key sequence after successful telephone connection:

IR	SoldTo terminate by hash	Language	Productselection
New IR with local Support			
1	0 0 0 1 2 3 4 5 6 7 #	2	1 1 1
New IR with European Support			
1	1 2 3 4 5 6 7 #	1	1 1 1

Note:

This sequence can be typed in continuously once the connection is established.

CALL CREATION for Belgium, France, Italy, NL, Spain, UK (New IR)

1. Dial your local GTAC EMEA Customer Support Phone number and wait for a successful connection

2. Press **1** to create a **new Call (IR)**

3. Enter your **SoldTo** up to 10 digits, e.g. **0 0 0 1 2 3 4 5 6 7**
1 2 3 4 5 6 7

with or without leading zeros.

Terminate your SoldTo-Input by pressing **#**

4. Decide whether you accept English speaking Agents (note: this step is omitted in the UK)

Press **1** if you **accept English** support as well.

Press **2** if you want to speak your **local language only**.

5. Product selection:

Select your product according to the attached list.
 (see following pages for detailed Phone menu)

E.g. NX support **1**

- 1. NX
- 2. Teamcenter
- 3. Solid Edge
- 4. Ideas
- 5. Tecnomatix

Resulting key sequence after successful telephone connection:

IR	SoldTo terminate by hash	Productselection
New IR with local Support		
1	0 0 0 1 2 3 4 5 6 7 #	1
New IR with European Support		
1	1 2 3 4 5 6 7 #	1

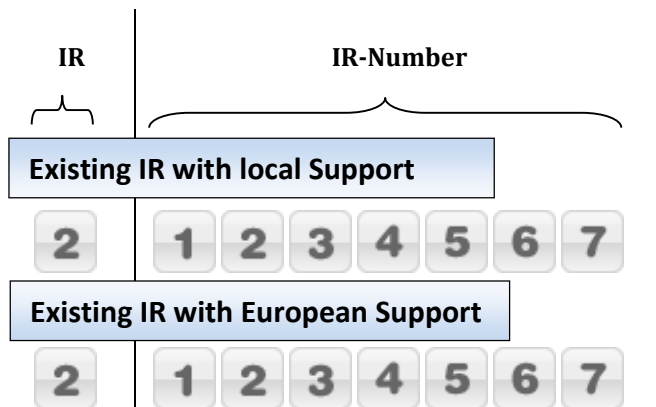
Note:

This sequence can be typed in continuously once the connection is established.

FOLLOW-UP AN EXISTING IR

1. Dial your local GTAC EMEA Customer Support Phone number and wait for a successful connection
2. Press **2** to follow-up an existing IR
3. Enter your **IR-Number** up to 7 digits, e.g. **1 2 3 4 5 6 7**

Resulting key sequence after successful telephone connection:



- ➔ You will immediately be forwarded to the responsible Customer Support Specialist, if available.

Note:

This sequence can be typed in continuously once the connection is established.

Telephone Menu 'New Call' for Germany only (IR)

1. **New IR + SoldTo**
2. Existing IR + IR-Number (see following page)

1. **English Agent**
2. **Native Agent**

1. NX / NX I-Deas
 - 1.1. NX-Support
 - 1.1.1. Installation, Licensing
 - 1.1.2. CAD Applications
 - 1.1.3. CAM Applications
 - 1.1.4. Programming & Automation Tools
 - 1.1.5. Translators
 - 1.1.6. CAE Products (Jack, Mechanism/Motion, Scenario/Structures)
 - 1.2. NX Ideas, Ideas & C3P
 - 1.2.1. Installation, System Administration, Plotting
 - 1.2.2. CAD Products
 - 1.2.3. Simulation (CAE Products)
 - 1.2.4. CAM, Open I-Deas, C3P, Metaphase
2. Solid Edge/Velocity
 - 2.1. SolidEdge, Femap Express
 - 2.2. SolidEdge Insight
 - 2.3. SolidEdge Embedded Client
 - 2.4. Installation, Licensing
 - 2.5. Teamcenter Express
 - 2.6. NX CAM Express
 - 2.7. FEMAP
3. Teamcenter / Data Management / PLM Products
 - 3.1. Teamcenter Engineering, Express, Manufacturing, Unified Architecture
 - 3.1.1. Any Teamcenter Engineering, Express or Unified Architecture Application Questions or Issues
 - 3.1.2. Installation Questions or Issues
 - 3.1.3. MultiCAD
 - 3.1.4. Licensing Questions or Issues
 - 3.1.5. Teamcenter Express
 - 3.1.6. C3P NG
 - 3.2. Enterprise Knowledge Management(Consumer Package Goods, Aerospace & Defense, Automotive Supplier, High Tech Electronics, Reporting & Analytics, Environmental Compliance and MRO)
 - 3.3. Lifecycle Visualization, JT Translators
 - 3.4. Product Cost Management
4. Tecnomatix
 - 4.1. Process Designer / Process Simulate / RobotExpert
 - 4.2. ROBCAD
 - 4.3. Plant Simulation
 - 4.4. High Tech & Electronics (MES, UniCam FX, Assembly Expert, Test Expert or FABmaster & CIMBridge)
 - 4.5. All other Tecnomatix & Factory Products
5. NX Nastran
 - 5.1. Application Issues
 - 5.2. Installation and Licensing Issues
6. Web Support & Electronic Tools (WebKey, LogIR, FTP, UGSolutions)

- 7. LMS Products
 - 7.1. LMS Test Support
 - 7.1.1. Licensing and Installation
 - 7.1.2. LMS Test.Lab
 - 7.1.3. LMS Test.Xpress
 - 7.1.4. LMS TecWare
 - 7.1.5. LMS Hardware
 - 7.1.6. Others
 - 7.2. LMS 1D and 3D Simulation Support
 - 7.2.1. LMS Virtual.Lab
 - 7.2.2. LMS Imagine.Lab
 - 7.2.3. LMS Samtech
 - 7.2.4. Others
- 8. COMOS Support
- 9. Other Products

Telephone Menu (Simplified) for Belgium, France, Italy, NL, UK

- 1. **New IR + SoldTo** (see previous information)
- 2. Existing IR + IR-Number (see following information)

(Note: following step is omitted in the UK)

- 1. **English Agent**
- 2. **Native Agent**

- 1. NX
- 2. SolidEdge and Velocity Products
- 3. Teamcenter and Data Management or PLM Products
- 4. Tecnomatix
- 5. NX-Nastran and Femap
- 6. WebSupport and Electronic Tools
- 7. LMS Products
 - 7.1. LMS Test Support
 - 7.1.1. Licensing and Installation
 - 7.1.2. LMS Test.Lab
 - 7.1.3. LMS Test.Xpress
 - 7.1.4. LMS TecWare
 - 7.1.5. LMS Hardware
 - 7.1.6. Others
 - 7.2. LMS 1D and 3D Simulation Support
 - 7.2.1. LMS Virtual.Lab
 - 7.2.2. LMS Imagine.Lab
 - 7.2.3. LMS Samtech
 - 7.2.4. Others
- 8. Comos
- 9. Other Products

Telephone Menu (Simplified) for Spain and Sweden

1. **New IR + SoldTo** (see previous information)
2. Existing IR + IR-Number (see following information)
 1. NX/NX-Ideas
 2. Teamcenter
 3. SolidEdge
 4. NX-Nastran
 5. Other

Telephone Menu 'Existing' Call (IR)

1. New IR + SOLDTO (see previous page)
2. **Existing IR + IR-Number**



Local Support Phone Numbers

- Austria
+43 732 377 550 38
- Belgium
+32 2 709 56 66
- Czech Republic
+420 266 790 444
- Denmark
+45 73 42 11 60
- France
+33 1 30 67 71 11
- Germany
+49 221 208 02222
- Italy
+39 800 900 047
- Luxembourg
+32 2 709 56 66
- Netherlands
+31 73 680 25 43
- Poland
+48 22 339 36 90
- Spain
+34 900 87 88 80
- Sweden
+46 8 506 990 80
- Switzerland
+41 44 7557 282
- United Kingdom
+44 1276 413333
- Russia
+7 495 223 36 37

Related information

Phone system

We will implement a new pan-European telephone system for call handling. This system will guide you to the support agent most suited to solve your problem. The logging procedure will be smoother if you have your sold-to ID available when calling. You will receive further notification when the system is introduced in your country.

Your Sold-to ID

Your sold-to ID (install number or customer number) is your identification when calling the hotline. This number proves that you have a valid maintenance contract. You can always find the sold-to number in the header of your license file.

Most of our products will display the sold-to under the help menu: "Help -> about xxx " or "Help about xxx -> system information"

Electronic Support Tools

In addition to telephone support via the hotline, we provide a number of electronic support tools at <http://www.siemens.com/gtac>.

The electronic support tools includes call logging via a web form, an ftp server, frequently asked questions and many other useful sources of information.

To access these tools you need a Webkey account. You can register for an account at <https://plmapps.industrysoftware.automation.siemens.com/webkey/>

When you register you will be asked to provide your sold-to ID and your webkey access code, which are both available in your license file.

ANFRAGEN AUFGABE nur für Deutschland (Neuer IR)

1. Wählen Sie Ihre lokale GTAC EMEA Customer Support Telefonnummer und warten Sie bis die Verbindung aufgebaut wurde. Es folgt eine Begrüßungsansage.

*1) *2)

2. Drücken Sie die  zum Anlegen eines neuen Calls (IR)

3. Bitte geben Sie Ihre **SoldTo/Server ID**, welche bis zu 10 Stellen lang sein kann, an. Führende Nullen können, müssen aber nicht mit eingegeben werden.

oder

Beenden Sie bitte die Eingabe durch Drücken der Raute Taste



4. Wenn Sie neben den deutschsprachigen auch englischsprachige Support Ingenieure akzeptieren, dann drücken Sie bitte



für deutsch – bzw. englischsprachige oder



für nur deutschsprachige Mitarbeiter.

Im Fall 1 werden deutschsprachige Mitarbeiter bevorzugt ausgewählt, im Fall 2 ausschließlich.

5. Produkt Auswahl :

Bitte wählen Sie anhand der beiliegenden Liste Ihr Produkt, zu dem Sie Fragen oder Anmerkungen haben, aus.

z.B. NX-Installations Support

- 1. NX / NX I-Deas
 - 1.1. NX-Support
 - 1.1.1. Installation, Lizenzierung**
 - 1.1.2. CAD Applikationen
 - 1.1.3. CAM Applikationen
 - 1.1.4. Programmierungs & Automatisierungs - Werkzeug
 - 1.1.5. Translatoren
 - 1.1.6. CAE Produkte (Jack, Mechanism/Motion, Scenario/)
 - 1.2. NX Ideas, Ideas & C3P
 - 1.2.1. Installation, System Administration, Plotting

Die daraus resultierende Auswahl Sequenz, nach dem die Verbindung aufgebaut wurde, sieht wie folgt aus:



Hinweis:

Diese Sequenz kann auch direkt nach dem Aufbau der Verbindung in einem Zuge eingegeben werden.

- *1) Das Menü für Belgien weicht geringfügig ab
- *2) Das Menü für die Schweiz weicht geringfügig ab

ANRUF ZU EINEM BEREITS BESTEHENDEN IR

- Wählen Sie Ihre lokale GTAC EMEA Customer Support Telefonnummer und warten Sie bis die Verbindung aufgebaut wurde. Es erscheint eine Begrüßungsansage.

*1) *2)

- Drücken Sie bitte die **2**, wenn Sie bereits eine aktuelle Call Nummer vorliegen haben.

- Geben Sie bitte die 7 stellige **IR-Nummer** ein, z.B. **1 2 3 4 5 6 7**

➔ Sie werden umgehend mit dem entsprechenden Sachbearbeiter, wenn dieser verfügbar ist, verbunden.

Hinweis:

Diese Sequenz kann auch direkt nach dem Aufbau der Verbindung in einem Zuge eingegeben werden.

Telefon Menü 'Neue Anfrage' (IR)

1. **Neuer IR + SoldTo/Server ID**
2. Existierender IR + IR-Nummer (siehe nachfolgende Seite)

1. **Deutsch- oder Englischsprachiger Agent**
2. **Deutschsprachiger Agent**

1. NX / NX I-Deas
 - 1.1. NX-Support
 - 1.1.1. Installation, Lizenzierung
 - 1.1.2. CAD Applikationen
 - 1.1.3. CAM Applikationen
 - 1.1.4. Programmierungs & Automatisierungs - Werkzeuge
 - 1.1.5. Translatoren
 - 1.1.6. CAE Produkte (Jack, Mechanism/Motion, Scenario/Structures)
 - 1.2. NX Ideas, Ideas & C3P
 - 1.2.1. Installation, System Administration, Plotting
 - 1.2.2. CAD Produkte
 - 1.2.3. Simulation (CAE Produkte)
 - 1.2.4. CAM, Open I-Deas, C3P, Metaphase
2. Solid Edge/Velocity
 - 2.1. Solid Edge, Femap Express
 - 2.2. Solid Edge Insight
 - 2.3. Solid Edge Embedded Client
 - 2.4. Installation, Lizenzierung
 - 2.5. Teamcenter Express
 - 2.6. NX CAM Express
 - 2.7. FEMAP
3. Teamcenter / Data Management / PLM Produkte
 - 3.1. Teamcenter Engineering, Express, Manufacturing, Unified Architecture
 - 3.1.1. Alle Teamcenter Engineering, Express oder Unified Architecture Applikations Fragen oder Ereignisse
 - 3.1.2. Installation Fragen oder Ereignisse
 - 3.1.3. MultiCAD
 - 3.1.4. Lizenzierungs Fragen oder Ereignisse
 - 3.1.5. Teamcenter Express
 - 3.1.6. C3P NG
 - 3.2. Enterprise Knowledge Management (Consumer Package Goods, Aerospace & Defense, Automotive Supplier, High Tech Electronics, Reporting & Analytics, Environmental Compliance and MRO)
 - 3.3. Lifecycle Visualization, JT Translators
 - 3.4. Product Cost Management
4. Tecnomatix
 - 4.1. Process Designer / Process Simulate / RobotExpert
 - 4.2. ROBCAD
 - 4.3. Plant Simulation
 - 4.4. High Tech & Electronics (MES, UniCam FX, Assembly Expert, Test Expert or FABmaster & CIMBridge)
 - 4.5. Sonstige Tecnomatix & Factory Produkte
5. NX Nastran
 - 5.1. Applikations Ereignisse
 - 5.2. Installations- und Lizenzierungs Ereignisse
6. Web Support & Electronic Tools (WebKey, LogIR, FTP, UGSolutions)

- 7. LMS Produkte
 - 7.1. LMS Test Support
 - 7.1.1. Lizenzierung und Installation
 - 7.1.2. LMS Test.Lab
 - 7.1.3. LMS Test.Xpress
 - 7.1.4. LMS TecWare
 - 7.1.5. LMS Hardware
 - 7.1.6. Alle andere Produkte
 - 7.2. LMS 1D und 3D Simulation Support
 - 7.2.1. LMS Virtual.Lab
 - 7.2.2. LMS Imagine.Lab
 - 7.2.3. LMS Samtech
 - 7.2.4. Alle anderen Produkte
- 8. Comos Support
- 9. Alle anderen Produkte

Telefon Menü 'Bestehende Anfrage' (IR)

1. Neuer IR + SOLDTO (siehe vorherige Seiten)
2. **Existierender IR + IR-Nummer**

Lokale Support Telefonnummern

- Österreich
+43 732 377 550 38
- Belgien
+32 2 709 56 66
- Tschechien
+420 266 790 444
- Dänemark
+45 70 10 00 48
- Frankreich
+33 1 30 67 71 11
- Deutschland
+49 221 208 02222
- Italien
+39 800 900 047
- Luxemburg
+32 2 709 56 66
- Niederlande
+31 73 680 25 43
- Polen
+48 22 339 36 90
- Spanien
+34 900 87 88 80
- Schweden
+46 8 506 990 80
- Schweiz
+41 44 7557 282
- Großbritannien
+44 1276 413333
- Russland
+7 495 223 36 37

Zusätzliche Informationen

Telefon System

Das Telefon System ist Teil eines neuen, europaweiten Support Konzeptes. Ziel dieses Systems ist es, Sie mit dem bestgeeigneten Applikations Ingenieur/-in zu verbinden. Das Aufgeben einer Anfrage und das Weiterleiten an einen Produktspezialisten wird für Sie deutlich einfacher und schneller, wenn Sie Ihre SoldTo/Server ID zur Hand haben.

Ihre SoldTo/Server ID

Diese ID dient der Identifikation während Ihres Anrufs. Anhand dieser Nummer wird Ihr aktueller Wartungsstatus festgestellt. Diese Nummer kann im "Kopf" Ihrer Lizenzdatei oder innerhalb der Protokolldatei gefunden werden.

Die meisten unserer Produkte geben diese Nummer auch über das Hilfe Menü preis z.B.: "Hilfe -> Über xxx " oder "Hilfe über xxx -> System Information"

Elektronische Support Tools

Zusätzlich zu unserem telefonischen Support können eine Reihe von elektronischen Werkzeugen genutzt werden. Diese finden Sie unter <http://www.siemens.com/gtac> und umfassen u.a. Anfragen (Call) Eingabe und -Status Abfrage Werkzeuge, Wissensdatenbank, FTP Zugang, FAQ und Weiteres.

Um auf diese Werkzeuge zugreifen zu können, benötigen Sie einen Zugangsschlüssel (Webkey). Dieser kann über <https://plmapps.industrysoftware.automation.siemens.com/webkey/> beantragt werden.

Den dazu benötigten WebKey Access Code finden Sie ebenfalls in Ihrem Lizenzfile.