



# GTAC EMEA Telephone Menu / Telefonmenü & Users Guide/ Benutzerhandbuch

## Contents / Inhalt :

### ENGLISH:

CALL CREATION (NEW IR) .....	- 2 -
FOLLOW-UP AN EXISTING IR .....	- 3 -
TELEPHONE MENU NEW CALL (IR).....	- 4 -
TELEPHONE MENU EXISTING CALL (IR) .....	- 5 -
LOCAL SUPPORT PHONE NUMBERS.....	- 5 -
RELATED INFORMATION.....	- 6 -

### DEUTSCH:

ANFRAGEN AUFGABE (NEUER CALL - IR).....	- 7 -
ANRUF ZU EINEM BEREITS BESTEHENDEN IR .....	- 8 -
TELEFON MENÜ NEUE ANFRAGE (CALL- IR) .....	- 9 -
TELEFON MENÜ BESTEHENDE ANFRAGE (CALL- IR).....	- 10 -
LOKALE SUPPORT TELEFONNUMMERN.....	- 10 -
ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN.....	- 11 -

## CALL CREATION (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

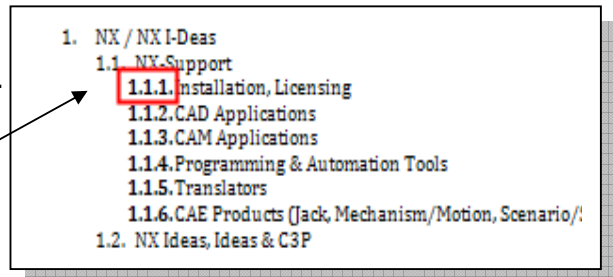
Press **1** if you **accept English** support as well.

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

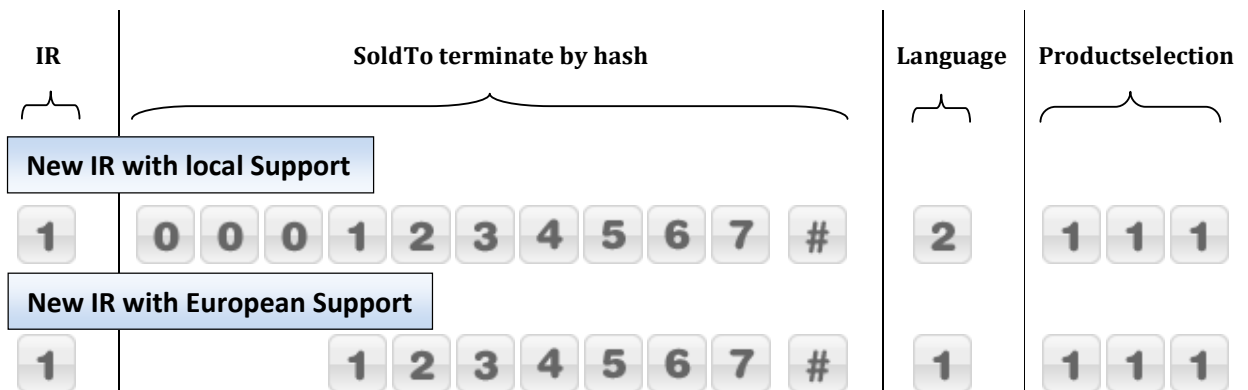
5. **Product selection:**

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

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



**Resulting key sequence** after successful telephone connection:



**Note:**

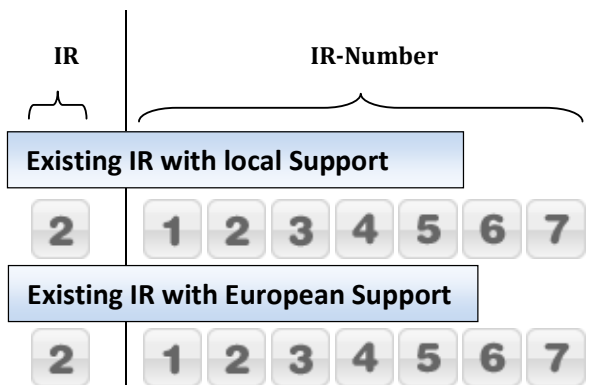
This sequence can be typed in continuously once the connection is established.

## *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 continuously once the connection is established.**

## *Telephone Menu New Call (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
4. Tecnomatix
  - 4.1. Process Designer / Process Simulate / eM-Planner
  - 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 & Facturing Products
5. NX Nastran
  - 5.1. Application Issues
  - 5.2. Installation and Licensing Issues
6. Web Support & Electronic Tools (WebKey, LogIR, FTP, UGSolutions)
7. Other Products or Additional Assistance
  - 7.1 FEMAP
  - 7.2 Imageware
  - 7.3 Bravo
  - 7.4 Any other product
8. COMOS Support
9. To Repeat these Options

## *Telephone Menu Existing Call (IR)*

---

1. New IR + SOLDTO (see previous page)
  2. **Existing IR + IR-Number**
- 
1. **English Agent**
  2. **Native Agent**
- 
1. NX / NX I-Deas
  2. Solid Edge
  3. Teamcenter
  4. Tecnomatix
  5. NX Nastran
  6. Web Support
  7. Other Products or Additional Assistance
  8. COMOS Support
  9. To Repeat these Options

## *Local Support Phone Numbers*

---

- Austria  
+43 732 377 550 38
- Belgium  
+32 2 709 56 66
- Denmark  
+45 70 10 00 48
- France  
+33 1 30 67 71 11
- Germany  
+49 221 208 02222
- Italy  
+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 (0) 1276 702111

## *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. We plan to have all countries connected to this system by the end of 2009.

### **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://support.ugs.com>.

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.ugs.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 (Neuer Call - 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. englischsprechende oder

 für nur deutschsprechende Mitarbeiter.

Im Fall 1 werden deutschsprechende 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 / NXI-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/
  - 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

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

\*1) \*2)

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

3. 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.

### 1. Neuer IR + SoldTo/Server ID

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 Products
  - 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
4. Tecnomatix
  - 4.6. Process Designer / Process Simulate / eM-Planner
  - 4.7. ROBCAD
  - 4.8. Plant Simulation
  - 4.9. High Tech & Electronics (MES, UniCam FX, Assembly Expert, Test Expert or FABmaster & CIMBridge)
  - 4.10. Sonstige Tecnomatix & Facturing Produkte
5. NX Nastran
  - 5.3. Applikations Ereignisse
  - 5.4. Installations and Lizenzierungs Ereignisse
6. Web Support & Electronic Tools (WebKey, LogIR, FTP, UGSolutions)
7. Weitere Produkte oder zusätzliche Unterstützung
  - 7.5 FEMAP
  - 7.6 Imageware
  - 7.7 Bravo
  - 7.8 Sonstige Produkte
8. Comos Support
9. Wiederholung der verfügbaren Optionen

## *Telefon Menü Bestehende Anfrage (Call- IR)*

---

1. New IR + SOLDTO (see previous page)
2. **Existing IR + IR-Number**
  1. **English Agent**
  2. **Native Agent**
  
1. NX / NX I-Deas
2. Solid Edge
3. Teamcenter
4. Tecnomatix
5. NX Nastran
6. Web Support
7. Weitere Produkte oder zusätzliche Unterstützung
8. COMOS Support
9. Wiederholung der verfügbaren Optionen

## *Lokale Support Telefonnummern*

---

- Österreich  
+43 732 377 550 38
- Belgien  
+32 2 709 56 66
- Dänemark  
+45 70 10 00 48
- Frankreich  
+33 1 30 67 71 11
- Deutschland  
+49 221 208 02222
- Italien  
+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 (0) 1276 702111

## *Zusätzliche Informationen*

---

### **Telefon System**

Das Telefon System ist Teil eines neuen europaweiten Support Konzeptes. Ziel dieses Systems ist es, Sie mit dem bestgeeigneten Support Ingenieur zu verbinden. Das Aufgeben eines Calls und das Zustellen zu einem 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" des Lizenzfiles oder innerhalb der Logfiles gefunden werden.

Die meisten unserer Produkte geben diese Nummer auch über das Hilfe Menü preis z.B. : "Help -> about xxx " or "Help about xxx -> system information"

### **Elektronische Support Tools**

Zusätzlich zu unserem telefonischen Support können eine Reihe von elektronischen Werkzeugen genutzt werden. Diese finden Sie unter <http://support.ugs.com> und umfassen u.a. 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.ugs.com/webkey/> beantragt werden.

Der dazu benötigte WebKey Access Code finden Sie ebenfalls in Ihrem Lizenzfile.