



# Menus Téléphoniques GTAC EMEA & Guide Utilisateur

## Contenu

OUVERTURE D'UN APPEL (NOUVEL IR).....	2
SUIVI D'UN IR EXISTANT.....	3
MENU TELEPHONIQUE POUR UN NOUVEL APPEL (IR).....	4
MENU TELEPHONIQUE POUR UN APPEL EXISTANT (IR).....	5
NUMEROS DE TELEPHONE DES CENTRES DE SUPPORT LOCAUX.....	6
AUTRES INFORMATIONS.....	6

## CREATION D'UN APPEL (Nouvel IR)

1. Tapez le numéro de téléphone de votre centre de support local et attendez d'être mis en relation.

2. Tapez **1** pour ouvrir un nouvel incident (IR)

3. Entrez votre **ServerID** (jusqu'à 10 chiffres), ex :

0 0 0 1 2 3 4 5 6 7  
1 2 3 4 5 6 7

avec ou sans les zéros de tête. Terminez la saisie de votre ServerID en tapant **#**

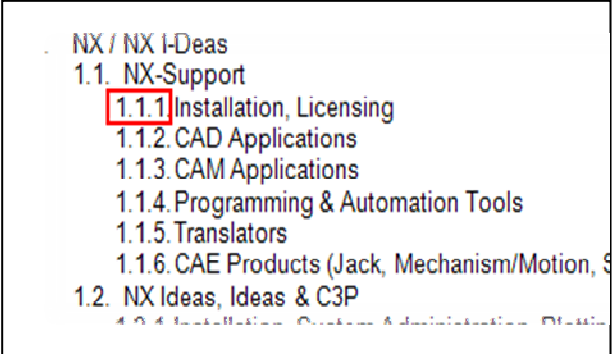
4. Décidez si vous acceptez que votre appel soit traité en langue anglaise.

Tapez **1** si vous acceptez un support en Anglais également.

Tapez **2** si vous souhaitez parler uniquement Français.

### 5. Sélection du produit:

Sélectionnez votre produit dans la liste jointe.  
(Voir les pages suivantes pour le détail des menus téléphoniques)



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

### Résumé de la séquence de touches après mise en communication:



Note: Cette séquence peut être tapée en continu après mise en communication.

1. Tapez le numéro de téléphone de votre centre de support local et attendez d'être mis en relation.

2. Tapez **2** pour un incident déjà existant.

3. Entrez les 7 chiffres de votre numéro d'IR, ex : **1 2 3 4 5 6 7**

4. Décidez si vous acceptez que votre appel soit traité en langue anglaise.

Tapez **1** si vous acceptez un support en Anglais également.

Tapez **2** si vous souhaitez parler uniquement Français.

### 5. Sélection du produit:

Sélectionnez votre produit dans la liste jointe.  
(Voir les pages suivantes pour le détail des menus téléphoniques)

Ex : Support NX-Nastran **5**

- 1. NX / NX IDeas
- 2. Solid Edge
- 3. Teamcenter
- 4. Tecnomatix
- 5. **NX Nastran**
- 6. Web Support
- 7. Other Products or Additional Assistance
- 9. To Repeat these Options

### Résumé de la séquence de touches après mise en communication:

IR	Numéro d'IR	Langue	Ligne de Produit
IR existant avec support local	<b>2 1 2 3 4 5 6 7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
IR existant avec support européen	<b>2 1 2 3 4 5 6 7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Note: Cette séquence peut être tapée en continu après mise en communication.

## *Menu téléphonique Nouvel Appel (IR)*

---

### **1. Nouvel IR + ServerID**

2. IR déjà existant + numéro d'IR (voir page suivante)

### **1. Ingénieur anglophone**

### **2. Ingénieur francophone**

1. NX / NX I-Deas

1.1. NX

1.1.1. Installation, Licenses

1.1.2. Application CAO

1.1.3. Application FAO

1.1.4. Outils de Programmation et d'Automatisation

1.1.5. Translateurs

1.1.6. Solutions de Calcul (NX Simulation, Jack, Mechanism/Motion, Scenario/Structures)

1.2. NX Ideas, Ideas & C3P

1.2.1. Installation, Administration du Système, Tracé

1.2.2. Application CAO

1.2.3. Simulation

1.2.4. Application FAO, 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, Licenses

2.5. Teamcenter Express

2.6. NX CAM Express

2.7. FEMAP

3. Teamcenter / Gestion de Données Techniques / Produits PLM

3.1. Teamcenter Engineering, Express, Manufacturing, Architecture Unifiée

3.1.1. Questions et Dysfonctionnements sur Teamcenter Engineering, Express ou Architecture Unifiée

3.1.2. Installation

3.1.3. Intégrations CAO

3.1.4. Licenses

3.1.5. Teamcenter Express

3.1.6. C3P NG

3.2. Teamcenter Enterprise et Les Produits Associés

3.3. Teamcenter Visualization, Translateurs JT

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. Tous les Autres Produits Tecnomatix et Manufacturing

5. NX Nastran

5.1. Application Issues

5.2. Installation, Licenses

6. Support Des Outils Web (WebKey, LogIR, FTP, UGSolutions)

7. Autres Produits ou Autre Assistance

7.1 FEMAP

7.2 Imageware

7.3 Bravo

7.4 Assistance Supplémentaire

## *Menu téléphonique Appel existant (IR)*

---

1. Nouvel IR + ServerID (voir page précédente)

2. **IR déjà existant + Numéro d'IR**

1. **Ingénieur anglophone**

2. **Ingénieur francophone**

1. NX / NX I-Deas

2. Solid Edge

3. Teamcenter

4. Tecnomatix

5. NX Nastran

6. Outils WEB du support

7. Autres produits et Aide supplémentaire

9. Réécouter l'annonce

## *Numéros de téléphone des centres de support locaux*

---

- Autriche  
+43 732 377 550 38
- Belgique  
+32 2 709 56 66
- Danemark  
+45 70 10 19 48
- France  
+33 1 30 67 71 11
- Allemagne  
+49 221 208 02222
- Italie  
+800 900 047
- Luxembourg  
+32 2 709 56 66
- Pays Bas  
+31 73 680 25 43
- Pologne  
+48 22 339 36 90
- Espagne  
+34 900 87 88 80
- Suède  
+46 8 506 990 80
- Suisse  
+41 44 7557 282
- Royaume Uni  
+44 (0) 1462 445001

## *Autres informations*

---

### **Systeme téléphonique**

Nous avons mis en place un nouvel outil téléphonique pour la gestion des appels entrants à l'échelle européenne. Ce système vous guidera vers l'ingénieur le plus à même de résoudre votre problème. La procédure d'ouverture de l'appel sera simplifiée si vous avez votre ServerID à disposition au moment de l'appel.

### **Votre ServerID**

Votre ServerID (Sold-To, Numéro d'installation ou Numéro de client) est votre point d'entrée pour l'accès au support. Ce numéro prouve que vous avez un contrat de maintenance à jour. Vous trouverez ce numéro dans l'entête de votre fichier de licence. La plupart de nos produits l'affichent également dans le menu : « Aide -> A propos de -> information système »

### **Outils Web du Support**

En plus du support téléphonique, vous disposez d'un accès à un grand nombre d'outils électroniques sur le site web suivant : <http://support.ugs.com>.

Parmi ces outils, vous trouverez en outre, la possibilité d'ouvrir un nouvel incident, l'accès à une base de connaissance, notre serveur ftp, et bien d'autres informations.

L'accès à ces outils est soumis à l'ouverture d'un compte WebKey. Vous pouvez enregistrer ce compte à l'adresse suivante : <https://plmapps.ugs.com/webkey/>

Pour vous enregistrer, vous devez vous munir de votre ServerID et de votre « Webkey Access Code », tous deux disponibles dans l'entête de votre fichier de licence.