



AVEVA

РУКОВОДСТВО ПО ПРОГРАММЕ

Клиентская программа AVEVA Customer FIRST по программным решениям для управления эффективностью активов

Создавайте, поддерживайте, обслуживайте и развивайте свои системы с помощью ведущих в отрасли услуг по поддержке, обслуживанию и обеспечению исправности программного обеспечения.



О компании AVEVA

Компания AVEVA разрабатывает промышленное программное обеспечение, которое вдохновляет людей создавать технологии будущего. Мы считаем, что развитие индустрии должно расширять человеческий опыт. Вот почему мы прилагаем все усилия, чтобы помочь людям, стоящим за цифровой трансформацией, достичь успеха в их начинаниях. Обширный портфель программного обеспечения AVEVA предоставляет все необходимое для повышения эффективности ваших активов и операционной деятельности.

С нашими интегрированными решениями вы сможете объединить разрозненные базы данных и расширить взаимодействие в масштабах всего предприятия.

Мы помогаем получить максимальный эффект от облачных технологий, интернета вещей, искусственного интеллекта и систем виртуальной реальности. При этом мы тщательно анализируем пути прозрачной интеграции последних инноваций в ваш бизнес и предлагаем целостные решения, которые дают значимые результаты. Наш комплексный портфель инновационных инженерных и промышленных программных решений делает активы и деятельность более безопасными, эффективными и устойчивыми. Решения AVEVA превращают возможности в бизнес-результаты во всех отраслях – от водохозяйственных комплексов и энергетических систем до предприятий пищевой отрасли и инфраструктуры.



Проектирование, материально-техническое обеспечение и строительство

Наши комплексные инженерно-проектные решения уменьшают затраты на проектирование и исполнение капитальных проектов, а также продолжительность таких проектов и связанные с ними риски.

Более 50 лет
инноваций



Эффективность активов

Наши решения УЭА повышают долговечность и эффективность активов, в то же время обеспечивая безопасность и надёжность рабочей среды.

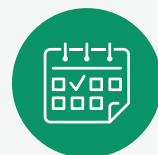
16,000
заказчиков по
всему миру



Контроль и управление

Самые универсальные и открытые промышленные решения ЧМИ и SCADA позволяют принимать смелые, но вместе с тем взвешенные решения,двигающие ваше дело вперёд.

5,700
сертифицированных
разработчиков, создающих
проверенные решения



Планирование

Решения в области планирования и ведения деятельности позволяют оптимизировать цепочки поставок и производства и тем самым повысить прибыльность производства.

4,200
партнёров,
делящихся своим
профессиональным
опытом



Эксплуатация и оптимизация

Используйте инструменты, устраняющие неэффективность при производственной и хозяйственной деятельности с целями бизнеса.



Решения AVEVA по управлению эффективностью активов

Цифровая трансформация раскрывает потенциал ваших активов и дает возможность внедрять стратегии обслуживания по состоянию. Анализ с прогнозированием поможет вам предотвратить дорогостоящие неисправности, сократить время простоя и сосредоточиться на будущих операциях. Комплексный программный портфель управления эффективностью активов предназначен для решения текущих промышленных задач благодаря использованию технологий больших массивов данных, облачных вычислений, искусственного интеллекта, цифровых двойников и дополненной реальности.

Улучшенный анализ позволяет устранить недостатки, оптимизировать работу и повысить рентабельность.

Customer FIRST поможет получить максимальную отдачу от решений AVEVA по управлению эффективностью активов, которые включают в себя:

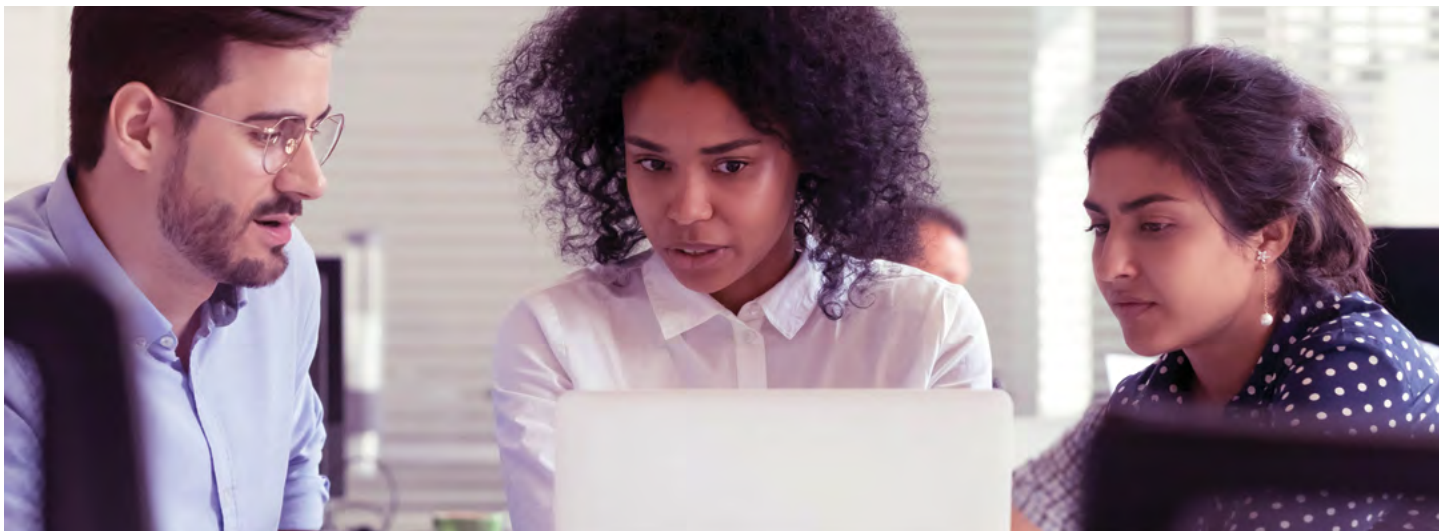
- учет и организацию активов
- дополненную реальность для производства и эксплуатации
- AVEVA™ Оптимизация стратегии развития активов
- предиктивную аналитику AVEVA™
- управление состоянием
- контроль работы
- управление активами предприятия
- управление мобильным персоналом и операциями;
- услуги мониторинга и диагностики

Экономия сотен миллионов благодаря предиктивной аналитике

Сокращение эксплуатационных расходов на
30%

Повышение эффективности рабочей силы на
25%

Сокращение незапланированных простоев на
25%



О программе AVEVA Customer FIRST

Название программы AVEVA Customer FIRST («Клиент прежде всего») – это не просто клише, это мантра, которая направляет наши усилия на то, чтобы обеспечить потребности наших клиентов, помогая им достичь успеха с нашим программным обеспечением. Главная задача AVEVA – создание инновационного, передового программного обеспечения в сочетании с широким спектром услуг и ресурсов. Программа является основой взаимодействия клиентов с AVEVA и нашей глобальной партнерской сетью в плане сервиса и поддержки.

Customer FIRST предлагает полный набор услуг, включая обновление и обслуживание программного обеспечения, экспертную техническую поддержку, нацеленную на результат, что позволит вам получить максимальную отдачу от инвестиций в наше программное обеспечение и обеспечит бесперебойную работу вашего бизнеса. Программа гарантирует, что вы получите:

- непрерывное техническое обслуживание и обновление программного обеспечения, что позволит оперативно реагировать на трудности и в полной мере использовать возможности

- услуги специалистов технической поддержки, обеспечивающие быструю окупаемость инвестиций и быстрое устранение технических проблем, возникающих при установке, настройке и обновлении программного обеспечения
- дополнительные услуги и ресурсы, помогающие стимулировать переход пользователей к новым системам и повысить их продуктивность, эффективно поддерживать и оптимизировать производительность вашего программного обеспечения и удовлетворять изменяющимся потребностям бизнеса

С Customer FIRST вы получаете непрерывную защиту и повышенную эффективность. Данная программа создана, чтобы увеличить отдачу от программного обеспечения и помочь предприятиям эффективно оптимизировать их производственные процессы благодаря поддержке решений по управлению эффективностью активов AVEVA независимо от фазы жизненного цикла ПО или решения.



Защитите свои инвестиции в программное обеспечение по управлению эффективностью активов

Хотя ваши инвестиции в решения по управлению эффективностью активов могут быть значительными, это лишь малая часть ваших общих инвестиций в масштабах всего проекта и той выгоды, которую ваш бизнес получит от программного обеспечения AVEVA с течением времени. Customer FIRST предлагает несколько ключевых решений, которые помогут вам получить максимальную отдачу от вашего программного обеспечения.

- **Обновление и обслуживание программного обеспечения** – мы рекомендуем нашим клиентам использовать все преимущества инноваций и внедрять передовые возможности новых версий программного обеспечения, которые расширяют возможности современных технологий. Наше программное обеспечение по управлению эффективностью активов регулярно обновляется, что гарантирует надежность, производительность и безопасность, позволяет охватывать новые технологии и стандарты, а также обеспечивает доступ к новым функциональным возможностям для удовлетворения растущих потребностей рынка. Компания AVEVA постоянно инвестирует в разработку программного обеспечения, поэтому наши клиенты получают возможность поддерживать и наращивать свои инвестиции в инфраструктуру и регулярно обновлять свое программное обеспечение. Мы очень гордимся этими результатами, поскольку они обеспечивают экономически эффективный подход при обновлении программного обеспечения без значительных будущих капитальных и инженерно-технических затрат.
- **Доступ к исключительной глобальной технической поддержке** – наши клиенты имеют конкретные

бизнес-цели и обязанности, которые редко включают в себя поиск и устранение технических проблем с промышленным программным обеспечением. Customer FIRST позволяет вам обратиться к специалистам службы поддержки, которые имеют многолетний опыт сопровождения различных проектов по всему миру. Они отлично разбираются в потенциальных проблемах внедрения программного обеспечения, воспроизводят любые проблемы и быстро их решают. Клиенты также получают доступ к круглосуточной онлайн-службе самопомощи, которая включает обширную базу знаний и технических рекомендаций, инструментов и передового опыта, а также специализированный веб-портал и службы совместной работы. Программа Customer FIRST позволяет использовать весь обширный опыт и знания в области программного обеспечения компании AVEVA, чтобы снизить операционные риски, минимизировать время простоя, сэкономить время и деньги, а также заблаговременно выполнять ключевые задачи. За крупными клиентами закрепляется постоянная группа специалистов, которая будет нести всю ответственность за техническую поддержку и эскалацию запросов в AVEVA, беря на себя полный контроль за техническими проблемами клиента вплоть до их разрешения.

- **Приложение Customer FIRST Support** – приложение предоставляет доступ к ресурсам управления эффективностью активов AVEVA через мобильные устройства, где бы вы ни находились. Приложение позволяет быстро получить доступ к соглашению о поддержке, удобно управлять обращениями, регистрируя и отслеживая запросы на техническое обслуживание, получать новые технические рекомендации и быть в курсе событий и новостей о программном обеспечении.

Услуги по программе AVEVA Customer FIRST

Пакет решений наших клиентов все чаще охватывает разнообразные продукты по всему портфелю программного обеспечения AVEVA, поэтому Customer FIRST теперь в меньшей степени ориентируется на отдельные продукты чем в прошлом.

Программа включает в себя основные услуги и предложения, которые применяются для всего набора решений AVEVA.

Включенные услуги	Стандартный уровень	Премиальный уровень	Описание
Техническая поддержка и услуги			
Техническая поддержка в рабочее время (стандартный рабочий день в стране предоставления услуги)	✓	✓	Доступ к помощи экспертов
Веб-портал Центра знаний и поддержки	✓	✓	Доступ к информации о продукте и материалам для скачивания, статьям по технической поддержке, бюллетеням по безопасности, управление запросами на обслуживание
Приложение Customer FIRST Support	✓	✓	Наше приложение помогает эффективно использовать преимущества вашего соглашения о поддержке благодаря активным уведомлениям от AVEVA и вашего регионального поставщика услуг поддержки
Оказание оплачиваемой поддержки на объекте	СРД	24 часа	В течение установленного срока наша служба поддержки мобилизует своих экспертов для решения технических проблем на вашем объекте
Скидка на консультационные услуги в рамках технической поддержки	5 %	10 %	Воспользуйтесь дополнительной технической поддержкой AVEVA за меньшие деньги
Прямая/расширенная техническая поддержка уровня 2	✓*	✓	Прямой и немедленный доступ к ресурсам международной службы клиентской поддержки AVEVA Software Global Customer Support для решения сложных проблем
Круглосуточная экстренная техническая поддержка (24/7)		✓	Круглосуточная поддержка позволяет минимизировать последствия в экстренных ситуациях
Консультации по программе Customer FIRST (в год)		1	Встреча с вашим партнером по продажам или поддержке для оценки эффективности и полученной пользы от вашего соглашения о поддержке
Обслуживание программного обеспечения и утилиты			
Корректировочные версии, пакеты исправлений, патчи и обновления программного обеспечения	✓	✓	Будьте в курсе последних обновлений и исправлений
Новые версии программного обеспечения	✓	✓	Установка актуальных версий программного обеспечения AVEVA и доступ к последним функциям
Лицензионная гарантия		✓	Замена или перемещение поврежденных или утерянных лицензий без дополнительной платы
Скидка на лицензии для тестирования и автономной разработки		✓	Экономьте на дополнительных лицензиях для тестирования приложений
Дополнительные преимущества: требуются минимальные расходы по контракту			
Учебные места на курсе по вашему программному продукту AVEVA (кабинет, электронное обучение или виртуальный преподаватель)		1	Повышение производительности и приобретение дополнительных навыков с помощью нашей профессиональной подготовки
Дополнительные часы консультационных услуг по технической поддержке		16	Экспертная помощь по передовым методам на начальном этапе развертывания и в процессе эксплуатации вашего приложения
Пригласительные на мероприятия для клиентов AVEVA Software		2	Возможность получить ценный опыт на нашей ежегодной конференции пользователей или другом мероприятии для клиентов AVEVA в вашем регионе
Специализированный портал для клиентов		✓	Облачный репозиторий для безопасного хранения и обмена важными документами и доступа ко всем ресурсам по поддержке вашего предприятия, истории лицензий и покупок
Группа технической поддержки		✓	Группа экспертов высшего уровня для решения технических проблем и связи между вами и разработчиками AVEVA, гарантирующая высший приоритет ваших задач
Ежегодная дорожная карта оценки жизненного цикла и планирования обновлений		✓	Оценка текущего состояния вашего программного обеспечения и построение плана перехода на новые версии

* Доступно только для премиального уровня при приобретении через партнера AVEVA

СРД – следующий рабочий день

Дополнительные услуги для решений по управлению эффективностью активов

В дополнение к основным программным компонентам клиентам также доступен широкий выбор дополнительных услуг.

Дополнительные услуги	Стандартный уровень	Премиальный уровень	Описание
Общие услуги			
Гибкие варианты оплаты услуг	✓	✓	Зарезервируйте средства в соглашении по программе Customer FIRST для услуг по оптимизации и поддержке, чтобы воспользоваться ими в удобное для вас время
Планирование обновлений и миграции	✓	✓	Подробный план реализации обновлений программного обеспечения и приложений AVEVA
Консультант по внедрению	✓	✓	Технический эксперт обеспечит успешное развертывание вашего программного проекта, контролируя весь процесс внедрения
Программа Customer FIRST для решений		✓	Поддержка приложений и сопровождение жизненного цикла расширенных решений, разработанных/внедряемых AVEVA
Консультационные услуги технической поддержки (локальные или удаленные)	✓	✓	Служба технической поддержки на объекте для устранения проблемы, указанной в запросе на обслуживание; наши эксперты помогут в сопровождении вашей системы, поддержании ее максимальной эффективности и реализации новых функций по мере необходимости
Индивидуальные услуги по обучению	✓	✓	Предоплаченные услуги по обучению
Услуги по кибербезопасности	✓	✓	Воспользуйтесь опытом наших экспертов по кибербезопасности для анализа готовности вашей инфраструктуры и практических методов работы, чтобы определить области, которые не соответствуют признанным в отрасли стандартам
Группа технической поддержки		✓	Группа экспертов высшего уровня для решения технических проблем и связи между вами и разработчиками AVEVA, гарантирующая высший приоритет ваших задач
Постоянный представитель		✓	Пополнение вашего технического персонала квалифицированным инженером AVEVA, который будет находиться на вашем предприятии и помогать вам в достижении производственных целей
Услуги по конкретным продуктам			
Статус бенефициара для исходного кода Avantis	✓	✓	Условное депонирование исходного кода Avantis у третьего лица
Оценка устойчивости (Avantis)	✓	✓	Комплексный аудит бизнес-процессов Avantis.PRO Enterprise Asset Management, настройки системы, интерфейсов/конфигураций и технической инфраструктуры
Оценка возможности миграции (Avantis)	✓	✓	Оценка эффекта и новых возможностей, ожидаемых от миграции Avantis.XA на Avantis.PRO Enterprise Asset Management
Поддержка стороннего программного обеспечения (Avantis)	✓	✓	AVEVA выступает в качестве единой точки обращения для поддержки указанного программного обеспечения, не относящегося к AVEVA
Поддержка обновлений и миграции в нерабочее время (Avantis)	✓	✓	Круглосуточный доступ к экспертным техническим ресурсам во время важных обновлений
Службы аналитического мониторинга (AVEVA Прогнозная аналитика)	✓	✓	Мониторинг и прогнозная аналитика в режиме онлайн без необходимости управления программным обеспечением или моделирования
Услуги по разработке моделей (AVEVA Прогнозная аналитика)	✓	✓	Индивидуальное решение для моделирования вашего оборудования; необходимый инструмент для начала/поддержания надежной прогнозной аналитики
Анализ после внедрения (Mobile Operator Rounds)		✓	Отчет по сравнению реализованных и ожидаемых выгод проекта и выявлению любых пробелов в реализации и возможностей для улучшения



Повысьте эффективность бизнеса и получите максимальную отдачу от вашего программного обеспечения AVEVA

Ваш бизнес уже сталкивается с достаточным количеством задач, включая постоянно меняющиеся потребности, рыночные и конкурентные условия, оперативную обстановку, быстро развивающиеся технологии и множество других проблем. Программа AVEVA Customer FIRST – это экономически эффективный подход, который поможет вам справиться с некоторыми из этих сложностей и снизить их влияние. Благодаря ведущим в отрасли решениям по обслуживанию, поддержке и обеспечению исправности программного обеспечения данная программа поможет вам получить максимальную отдачу от инвестиций в программное обеспечение AVEVA независимо от того, на каком этапе жизненного цикла находится ваше предприятие или приложение.

AVEVA
Distributor

Клинкманн в статусе Wonderware Russia&CIS – независимый партнер и авторизованный дистрибьютор программных продуктов Wonderware / AVEVA на территории Российской Федерации, Украины, Беларуси, Казахстана.

ProgramGuide_AVEVA_CustomerFIRSTforAssetPerformanceManagement_rus_0920

KLINKMANN

Wonderware

FINLAND
info@klinkmann.fi
www.wonderware.fi

ESTONIA
info@klinkmann.ee
www.wonderware.ee

LATVIA
info@klinkmann.lv
www.wonderware.lv

LITHUANIA
info@klinkmann.lt
www.wonderware.lt

RUSSIA
info@wonderware.ru
www.wonderware.ru

BELARUS
info@wonderware.by
www.wonderware.by

KAZAKHSTAN
sales@wonderware.kz
www.wonderware.kz

UKRAINE
info@wonderware.com.ua
www.wonderware.com.ua