

AVEVA



РУКОВОДСТВО ПО ПРОГРАММЕ

Клиентская программа AVEVA Customer FIRST по программным решениям для контроля и управления

Создавайте, поддерживайте, обслуживайте и развивайте критически важные системы автоматизации с помощью лидеров отрасли

Wonderware
Russia & CIS

KLINKMANN

AVEVA
Distributor



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 ваши активы и операционную деятельность более безопасными, эффективными и устойчивыми. Решения AVEVA превращают возможности в бизнес-результаты во многих 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, время и риски на проектирование и исполнение капитальных проектов, а также продолжительность таких проектов и связанные с ними риски.



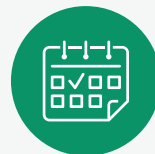
Эффективность активов

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



Контроль и управление

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



Планирование

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



Эксплуатация и оптимизация

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

Более 50 лет
инноваций

16,000
заказчиков по
всему миру

5,700
сертифицированных
разработчиков, создающих
проверенные решения

4,200
партнёров,
делящихся своим
профессиональным
опытом



Решения AVEVA для контроля и управления

Мы предлагаем самые гибкие, открытые промышленные системы человеко-машинного интерфейса и SCADA-системы, серверы архивных данных и аналитические решения, чтобы дать руководителям возможность собирать, управлять, хранить, извлекать, отображать и анализировать производственные данные. Системы промышленного интернета вещей генерируют данные с невероятной скоростью, а наши решения по мониторингу

и управлению помогают максимально эффективно использовать эти данные, превращая необработанную информацию в ценные идеи, открывающие новые возможности. Благодаря программным решениям AVEVA вы можете интегрировать ваши компоненты, управлять процессами и получать критически важную информацию по требованию.

Программа Customer FIRST поможет получить максимальную отдачу от решений AVEVA по контролю и управлению, которые включают в себя:

- AVEVA™ Application Server
- AVEVA™ Edge
- AVEVA™ Industrial Computers
- AVEVA™ InTouch Access Anywhere
- AVEVA™ InTouch HMI (ранее – Wonderware)
- AVEVA™ Operations Management Interface
- AVEVA™ System Monitor
- AVEVA™ System Platform (панель – Wonderware)
- Citect SCADA
- Control Configuration Manager
- Intelligence
- OASyS SCADA



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 и сервис, нацеленный 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 его возможности;
- услуги специалистов технической поддержки по быстрому устранению технических проблем, возникающих при установке, настройке и обновлении программного обеспечения;
- дополнительные услуги, ресурсы и приложения для управления системами, помогающие эффективно поддерживать и оптимизировать производительность вашего программного обеспечения и удовлетворять изменяющимся потребностям бизнеса.

С Customer FIRST вы получаете непрерывную защиту инвестиций и повышенную эффективность, поскольку данная программа создана для помощи предприятиям на всех стадиях жизненного цикла приложений контроля и управления.

Защитите свои инвестиции в средства контроля и управления

Хотя ваши инвестиции в решения для контроля и управления могут быть значительными, это всего 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 новейшие возможности новых версий программного обеспечения, которые расширяют возможности современных технологий. Наше программное обеспечение для контроля и управления регулярно обновляется, что гарантирует надежность, производительность и безопасность, позволяет охватывать новые технологии и стандарты, а также дает доступ к новым функциональным возможностям для удовлетворения растущих потребностей рынка. Компания AVEVA постоянно инвестирует в разработку программного обеспечения, что позволяет гарантировать обратную совместимость программных решений. Поэтому наши клиенты получают возможность поддерживать и расширять свои инвестиции в инфраструктуру, плавно переходя от одной версии на другую без значительных капиталовложений и расходов на проектирование.
- **Доступ к исключительной глобальной технической поддержке** – наши клиенты имеют конкретные бизнес-цели и обязанности, которые редко включают в себя устранение технических проблем промышленного программного обеспечения. 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. Программа Customer FIRST позволяет использовать обширный опыт компании AVEVA в области программного обеспечения, чтобы снизить операционные риски, минимизировать время простоя, сэкономить время и деньги, а также заблаговременно выполнять ключевые задачи. За крупными клиентами может закрепляться постоянная группа специалистов, которая будет нести

всю ответственность за техническую поддержку и ускорения решений компанией AVEVA, беря на себя полный контроль за техническими проблемами клиента вплоть до их разрешения. Клиенты также получают доступ к обширной круглосуточной онлайн-службе самопомощи, включая Центр знаний и поддержки, который содержит технические рекомендации, инструменты и информацию по передовому опыту. Приложение Customer FIRST Support предоставляет доступ к ресурсам 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.

- **Программные утилиты и сервисы** – Customer FIRST также предлагает ряд системных утилит и сервисов, призванных помочь вам достичь еще большей производительности:
 - **Диспетчер активов Software Asset Manager** – данная утилита, предназначенная для программного обеспечения Wonderware и Citect, предоставляет удобные сервисы инвентаризации лицензий и управления исправлениями. Утилита сообщает об установленных лицензиях и упрощает установку и обновление вашего программного обеспечения.
 - **AVEVA™ System Monitor** – установленное на вашем предприятии и доступное через Customer FIRST, это приложение постоянно отслеживает ваше программное обеспечение Wonderware и аппаратное обеспечение, выявляет неисправности и предупреждает вас о потенциальных проблемах, прежде чем они станут реальными. Дополнительные услуги включают экспертную поддержку, которая подразумевает установку, настройку и обслуживание AVEVA System Monitor на вашем объекте, круглосуточный (24/7/365) контроль ваших решений Wonderware, а также ежегодную дополнительную настройку ваших приложений для максимальной производительности.

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

Включенные услуги					Описание
	Основной**	Стандартный	Премиум	Элит	
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
Мобильное приложение Customer FIRST	✓	✓	✓	✓	Наше приложение помогает эффективно использовать преимущества вашего соглашения о поддержке благодаря проактивным уведомлениям от AVEVA и вашего регионального поставщика услуг поддержки
Оказание оплачиваемой поддержки на объекте	СРД	СРД	24 часа	4 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 %	20 %	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	2	Встреча с вашим партнером по продажам или поддержке для оценки эффективности использования ресурсов вашего соглашения о поддержке
Приоритетное реагирование на обращения в службу технической поддержки				✓	Приоритетная обработка ваших обращений в службу технической поддержки
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
Диспетчер активов Software Asset Manager (для решений Wonderware, Citect, Ampla)		✓	✓	✓	Программное приложение, которое управляет версиями и лицензиями программного обеспечения AVEVA
Лицензионная гарантия			✓	✓	Замена или переназначение поврежденных или утерянных лицензий без дополнительной платы
Скидка на лицензии для тестирования и автономной разработки			✓	✓	Экономьте на дополнительных лицензиях для тестирования приложений
AVEVA System Monitor (Wonderware)				✓	Приложение поддержки AVEVA, которое помогает вам активно отслеживать системы Wonderware (программное обеспечение, приложения и компьютеры) и получать уведомления о проблемах системы
Дополнительные преимущества: требуются минимальные расходы по контракту					
Учебные места на курсе по вашему программному продукту AVEVA (кабинет или виртуальный преподаватель)			1	2	Повышение производительности и приобретение дополнительных навыков с помощью нашей профессиональной подготовки
Дополнительные часы консультационных услуг по технической поддержке			16	24	Экспертная помощь по передовым методам на начальном этапе развертывания и в процессе эксплуатации вашего приложения
Пригласительные на мероприятия для клиентов AVEVA Software			2	5	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 клиента			✓	✓	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

СРД – следующий рабочий день

** Базовый уровень доступен только через партнеров AVEVA

** Доступно только для премиального и элитного уровней при приобретении через партнеров AVEVA

Дополнительные услуги и инструменты повышения эффективности для ваших решений контроля и управления

AVEVA постоянно разрабатывает и расширяет линейку дополнительных услуг и инструментов повышения эффективности, стремясь помочь клиентам на всех этапах жизненного цикла их программного приложения. Ниже приведен список предложений, доступных по отдельности или в дополнение к вашему соглашению Customer FIRST.

Планирование и внедрение

Разработка лучших методов и архитектуры приложений, а также сокращение времени ввода в эксплуатацию:

- Go Live Standby (во вне рабочее время);
- Go Live Standby (в местное рабочее время);
- консультации по внедрению;
- постоянный представитель;
- поддержка обновлений и миграции.

Эксплуатация

Эффективная эксплуатация программного обеспечения благодаря экспертной подготовке, а также повышение уровня вовлеченности и адаптации пользователей:

- Индивидуальные услуги по обучению;
- Go Live Standby (во вне рабочее время);
- Go Live Standby (в местное рабочее время);
- постоянный представитель.

Обслуживание

Квалифицированное обслуживание программного обеспечения, включая обновления, исправления и управление лицензиями:

- ежегодный обзор состояния системы;
- ежегодный обзор состояния системы с помощью AVEVA System Monitor;
- AVEVA System Monitor (Wonderware);
- программа Customer FIRST для решений;
- гибкие варианты оплаты услуг;
- Go Live Standby (во вне рабочее время);
- Go Live Standby (в местное рабочее время);
- приложение для исправлений и поддержка;
- приложение для пакетных исправлений и поддержка;
- планирование исправлений (OASyS SCADA);
- реагирование и локализация инцидентов в промышленной системе управления;
- оценка безопасности и рисков промышленной системы управления;
- корректирующая помощь на объекте (критические ситуации);
- корректирующая помощь на объекте (не критические ситуации);
- пакет обновления и исправлений (OASyS SCADA);
- планирование исправлений (Citect SCADA);

- диспетчер активов Software Asset Manager: инвентаризация развертываний, лицензий и программного обеспечения с обучением (Wonderware);
- диспетчер активов Software Asset Manager: установка, инвентаризация программного обеспечения и планирование миграции;
- группа технической поддержки.

Оптимизация

Повышение производительности и надежности программного обеспечения, а также внесение изменений в соответствии с новыми требованиями рынка:

- ежегодный обзор состояния системы;
- ежегодный обзор состояния системы с помощью AVEVA System Monitor;
- AVEVA System Monitor (Wonderware);
- служба установки AVEVA System Monitor;
- гибкие варианты оплаты услуг;
- консультации по внедрению;
- группа технической поддержки.

Развитие

Внедрение инноваций путем развертывания основных обновлений версий, внедрения новых технологий и поддержки актуальности приложений:

- гибкие варианты оплаты услуг;
- консультации по внедрению;
- постоянный представитель;
- группа технической поддержки.
- поддержка обновлений и миграции.



Для получения полного списка наших многочисленных инструментов эффективности посетите соответствующую страницу по адресу <https://www.wonderware.ru/mes-mom/>

Подписка AVEVA Flex включает программу Customer FIRST

Подписка на программное обеспечение AVEVA Flex открывает новую эру возможностей и гибкости промышленного программного обеспечения, позволяя клиентам быстрее и проще внедрять наши преобразующие технологии. Ряд вариантов подписки дает клиентам полную гибкость в приобретении, проектировании, управлении и использовании программного обеспечения AVEVA, помогая упростить и ускорить процесс цифровой трансформации. AVEVA Flex включает пакет Customer FIRST стандартного уровня с возможностью обновления до премиального.

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.

Чтобы узнать больше, свяжитесь с вашим представителем AVEVA или посетите наш сайт по адресу aveva.com

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_CustomerFIRSTforMonitorandControl_rus_0920

KLINKMANN

Wonderware

FINLAND
info@klinkmann.fi
www.wonderware.fi

RUSSIA
info@wonderware.ru
www.wonderware.ru

ESTONIA
info@klinkmann.ee
www.wonderware.ee

BELARUS
info@wonderware.by
www.wonderware.by

LATVIA
info@klinkmann.lv
www.wonderware.lv

KAZAKHSTAN
sales@wonderware.kz
www.wonderware.kz

LITHUANIA
info@klinkmann.lt
www.wonderware.lt

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