



AVEVA

РУКОВОДСТВО ПО ПРОГРАММЕ

Клиентская программа AVEVA Customer FIRST по программным решениям для эксплуатации и оптимизации

Создавайте, поддерживайте, обслуживайте и развивайте системы
своего предприятия 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 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 ваше дело вперёд.



Планирование

Решения в области планирования и работы предприятия позволяют оптимизировать цепочки поставок и производства и тем самым повысить прибыльность производства.



Эксплуатация и оптимизация

Используйте инструменты, устраняющие неэффективность при синхронизации производственной и хозяйственной 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
пытот



Решения по эксплуатации и оптимизации AVEVA

Наше программное обеспечение для эксплуатации и оптимизации поможет вам преодолеть трудности в операционной деятельности вашего бизнеса. Используйте все возможности и создавайте свое будущее с помощью инструментов, которые помогут вам согласовать производство и хозяйственную деятельность с бизнес-целями. Наши решения обеспечивают скорость и гибкость решения задач, позволяя вам стандартизировать рабочие процессы и сосредоточиться на безопасности вашего предприятия. В результате вы устраните неэффективность, увеличите прибыльность и расширите возможности персонала.

Customer FIRST поможет получить максимальную отдачу от решений AVEVA по эксплуатации и оптимизации, которые охватывают пакетное, гибридное и непрерывное управление операциями, оптимизацию операций и управление рабочими процессами в системах ниже:

- Ampla Operations Management
- AVEVA™ APC
- AVEVA™ Energy Performance
- AVEVA™ Gas Day Advisor
- AVEVA™ Off-sites Management
- AVEVA™ Pipeline Operations for Liquids
- AVEVA™ Production Accounting
- AVEVA™ Workflow Management
- Batch Management
- District Energy Management
- Insight Performance
- Integrity Operations
- Line Performance
- Manufacturing Execution System
- Measurement Advisor
- Pipeline Operations
- Recipe Management
- Refinery Operations Management
- ROMeo Process Optimization
- Water Network Management
- Water Network Optimization
- Workflow Management

50%
уменьшение
операционной
себестоимости

15%
повышение
продуктивности

20%
увеличение выработки

80%
уменьшение
времени принятия
решения



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 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 этапах жизненного цикла приложений эксплуатации и оптимизации, включая создание, сопровождение, поддержку и развитие ваших систем. поддержку и развитие ваших систем.

Защитите свои инвестиции в средства эксплуатации и оптимизации

Хотя ваши инвестиции в решения по эксплуатации и оптимизации могут быть значительными, это всего лишь малая часть ваших общих инвестиций в масштабах всего проекта. Оптимальная эффективность вашего программного обеспечения AVEVA достигается за счет успешной интеграции с вашими бизнес-системами и непрерывной тонкой настройке. Для критически важных приложений крайне важно свести к минимуму сбои и простои, а также приложить все усилия, чтобы поддерживать работоспособность системы на максимальном уровне производительности, обеспечивая постоянный рост, успех и прибыльность бизнеса.

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 эксплуатации и оптимизации 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, поэтому наши клиенты получают возможность поддерживать и расширять свои инвестиции в инфраструктуру, без проблем переходя с одной версии на другую. Мы очень гордимся этими результатами, поскольку они обеспечивают экономически эффективный подход для наших клиентов, позволяя им поддерживать программное обеспечение в актуальном состоянии 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 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. Клиенты также получают доступ к круглосуточной онлайн-службе самопомощи 24/7, которая включает обширную базу

знаний, технических рекомендаций, инструментов и передового опыта, а также специализированный веб-портал и службы совместной работы. 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 своевременно 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 эксплуатации и оптимизации 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.
- **Программные утилиты и сервисы** – Customer FIRST также предлагает ряд системных утилит и сервисов, призванных помочь вам достичь еще большей производительности:
 - **Диспетчер активов ПО 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 системное оборудование, 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 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 чем в прошлом.

Включенные услуги				Описание
	Стандартный	Премиум	Элит*	
Техническая поддержка и услуги				
Техническая поддержка в рабочее время (стандартный рабочий день в стране предоставления услуги)	✓	✓	✓	Доступ к помощи от 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	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 оплаты
Скидка на лицензии для тестирования и автономной разработки		✓	✓	Экономьте на дополнительных лицензиях для тестирования приложений
AVEVA System Monitor			✓	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		✓	✓	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

СРБ – следующий рабочий день

* Элитный уровень доступен только через партнеров AVEVA

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

Дополнительные услуги для решений по эксплуатации и оптимизации

В дополнение к основным программным компонентам клиентам также доступен широкий выбор дополнительных услуг по программе Customer FIRST.

Дополнительные услуги				Описание
	Стандартный	Премиум	Элит*	
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
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
Программа Customer FIRST для решений		✓	✓	Поддержка приложений и сопровождение жизненного цикла расширенных решений, разработанных/внедренных AVEVA
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		✓	✓	Дополнение вашего технического персонала квалифицированным инженером AVEVA, который будет находиться на вашем предприятии в течение всего года и помогать вам в достижении производственных целей
Услуги по конкретным продуктам				
Программа оценки служб: модуль переработки средней сложности (ROMeO Process Optimization)	✓	✓	✓	Оценка текущего состояния вашей системы и получение приоритетного списка рекомендаций по улучшению производительности
Поддержка решений для онлайн-моделирования: пакет часов разработки (ROMeO Process Optimization)	✓	✓	✓	Упрощение процесса внесения улучшений в ваши приложения онлайн-моделирования
Прокси для удаленного доступа (ROMeO Process Optimization)	✓	✓	✓	Безопасное выделенное подключение к вашей онлайн-системе для эффективной и своевременной поддержки
Проверка работоспособности модели реактора SimSci: FCC (ROMeO Process Optimization)	✓	✓	✓	Профилактическое обслуживание модели реактора НПЗ
AVEVA System Monitor (Wonderware)	✓	✓	✓	Приложение поддержки AVEVA, которое помогает вам активно отслеживать системы (программное обеспечение, приложения и компьютеры) и получать уведомления о проблемах системы
Ежегодный обзор состояния системы с помощью AVEVA System Monitor (Wonderware)		✓	✓	Воспользуйтесь экспертной поддержкой AVEVA для становления вашей системы и поддержания максимальной производительности благодаря использованию AVEVA System Monitor
Службы мониторинга систем AVEVA System Monitor (Wonderware)		✓	✓	Служба поддержки AVEVA будет получать, сортировать и координировать решения по предупреждениям от службы AVEVA System Monitor
Анализ проблемных мест в приложениях/услуги по совместному проектированию (SimSuite)	✓	✓	✓	AVEVA предлагает доступную программу поддержки разработчиков для ведения базового проектирования, улучшения и внедрения/оценки технологий

* Элитный уровень доступен только через партнеров AVEVA



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 инвестиций

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. AVEVA Customer FIRST для решений по эксплуатации и оптимизации – это экономически эффективный подход, который поможет вам справиться с некоторыми из этих сложностей и снизить их влияние.

Программа гарантирует предоставление ведущих в отрасли услуг по сопровождению, поддержке и успешному использованию программного обеспечения, что позволит получить максимальную отдачу от программного обеспечения AVEVA. С полным набором проверенных сопутствующих и дополнительных услуг, программа может быть адаптирована к конкретным потребностям вашего бизнеса. В какой бы отрасли вы ни работали, мы поможем вам получить максимальную отдачу от ваших инвестиций в программное обеспечение AVEVA.

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_CustomerFIRSTforOperateandOptimize_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