

◆ Новости компании Autodesk ◆

## Российские подписчики Autodesk получают доступ к русскоязычной базе знаний и бесплатную продвинутую техподдержку

18 мая 2017 года компания Autodesk объявила о расширении возможностей технической поддержки для российских пользователей. Теперь на русском языке будет доступна главная база знаний компании – *Autodesk Knowledge Network*, а российские подписчики Autodesk получают бесплатный доступ к продвинутой технической поддержке. Кроме того, недавно для всех подписчиков открылся доступ к цифровому помощнику AVA.

Помимо этих нововведений, российские пользователи по-прежнему могут получить профессиональную консультацию на русскоязычном форуме и участвовать в обучающих мероприятиях, проводимых компанией и её партнерами. Ежегодный форум *Autodesk University Russia* в этом году будет ориентирован, в первую очередь, на развитие профессиональных навыков пользователей в работе с ПО компании. Продолжит работать и единый контактный центр.

“Переход на продажи по подписке обязывает нас уделять особое внимание поддержке пользователей. Это относится и к технической поддержке, и к профессиональным консультациям, и к оперативному решению вопросов по активации продуктов и обновлений. Мы хотим, чтобы каждый наш пользователь получал максимальные выгоды от своей подписки, профессионально развивался и осваивал новые технологии”, – отметила Анастасия Морозова, генеральный директор Autodesk CIS.

**Autodesk Knowledge Network (AKN)** – главная база знаний, формируемая сообществом пользователей, преподавателей, авторизованных партнеров и сотрудников Autodesk. Содержит более миллиона статей по продуктам Autodesk и их

использованию, а также вопросам техподдержки и обучения. Прежде они были доступны только на английском языке, однако теперь клиенты и партнеры Autodesk в России и СНГ получают доступ к локализованным материалам.

**Продвинутая техническая поддержка (Advanced Support)** теперь доступна всем подписчикам в России и СНГ. В личном кабинете при обращении в техподдержку появляется иконка – запрос звонка в назначенное время. Такая техподдержка сейчас предлагается лишь на английском языке, но пользователи, не говорящие по-английски, могут попросить связаться с техподдержкой от их лица представителя авторизованного партнера, через которого осуществлялась подписка на ПО.

**AVA** – цифровой помощник на базе суперкомпьютера *IBM Watson*, использующий технологии искусственного интеллекта. Виртуальный агент может отвечать на запросы по более чем 40 различным клиентским вопросам, при этом решение каждого из них занимает всего несколько минут. Например, она может оперативно предоставить информацию по управлению учетными записями, скачиванию и обновлению ПО, выслать код активации и пр. Цель Autodesk – автоматизировать множество повторяющихся процессов и к 2020 году обеспечить эффективную комбинацию цифровой поддержки и работы специалистов. AVA заменит *Otto*, пилотного цифрового консьержа, который использовался раньше. Расширенный набор возможностей нового помощника позволяет минимизировать усилия по получению информации и обеспечить мгновенный доступ к продуктам. Сейчас AVA ежемесячно обрабатывает порядка 20 000 запросов. 🗨️

◆ Выставки ◆ Конференции ◆ Семинары ◆

В РАМКАХ МЕЖДУНАРОДНОГО ПРОМЫШЛЕННОГО ФОРУМА «РАДИОЭЛЕКТРОНИКА. ПРИБОРОСТРОЕНИЕ. АВТОМАТИЗАЦИЯ» 



## АВТОМАТИЗАЦИЯ

XVIII международная специализированная выставка

- ИКТ в промышленности • Системная интеграция
- Автоматизация производства • АСУ ТП
- Технические и программные средства автоматизации
- Измерение, контроль, испытание, диагностика
- Встраиваемые системы • Техническое зрение
- Мехатроника и робототехника
- Автоматизация зданий и ЖКХ
- САПР • Готовые отраслевые решения

Организатор выставки:



Место проведения: Санкт-Петербург, ПСКК, пр. Ю. Гагарина, 8, м. "Парк Победы"  
ais@farexpo.ru, www.farexpo.ru/ais, тел.: +7 (812) 777-04-07, 718-35-37

**21 – 23 ноября  
2017**

Санкт-Петербург, Петербургский СКК