



SIEMENS

Ingenuity for life

Mantenimiento, mejoras y soporte de MOM

Maximice el valor de su inversión en el software de Siemens Digital Industries

Ventajas

- Máxima rentabilización del valor de nuestros productos
- Manténganse al día con las innovaciones y mejoras de productos con acceso a los principales lanzamientos y actualizaciones
- Aumente la productividad de sus equipos trabajando con las versiones más actuales y de mayor calidad
- Acceso flexible a recursos de asistencia técnica que le permiten obtener respuestas de la forma que le resulte más conveniente
- Recursos de soporte en línea integrales y personalizados según los productos que sean de su interés, de modo que encuentre las respuestas a sus preguntas más fácilmente
- Contratos de mantenimiento adaptados a sus necesidades concretas mediante planes de soporte ampliados y servicios complementarios

Resumen

El software de Siemens Digital Industries abarca todas las tecnologías y funcionalidades que impulsan los procesos de fabricación digital de su empresa: desde la creación hasta la producción y la prestación de servicios, pasando por todo el ciclo de vida operativo. Por tanto, constituye un componente esencial del éxito de su equipo y de su empresa. Para obtener el máximo valor de su inversión, resulta fundamental contar con un contrato de mantenimiento que garantice que los equipos trabajen con las características y funcionalidades más recientes de los productos y que, además, tengan un acceso ágil a recursos de soporte completos y personalizados, así como a ingenieros de soporte altamente cualificados y con capacidad de respuesta.

En la empresa digital actual, en la que prima la agilidad y la competencia es feroz, el tiempo de lanzamiento al mercado es crucial. Cuando se enfrenta a un plazo ajustado, lo último que necesita es descubrir que la versión de su software carece de una nueva función clave, o que no dispone de asistencia técnica para un problema que no consigue resolver. Situaciones disruptivas como estas pueden evitarse con un contrato de mantenimiento y una renovación anual.

Un contrato de mantenimiento le ofrece:

- **Versiones de software relevantes con características y funciones nuevas:** las versiones más recientes ponen a su disposición las últimas funciones y la mayoría de las herramientas productivas para gestionar mejor el ciclo de vida del producto. Además, las actualizaciones principales pueden incluir funcionalidades nuevas, mejoras impulsadas por el cliente y tecnología innovadora. También pueden incluir importantes cambios en la arquitectura de datos para sacar partido de la nueva tecnología.
- **Actualizaciones menores:** ponemos a su disposición actualizaciones menores, siempre que sea necesario, de modo que se beneficie de las mejoras de software lo antes posible. Estas no incluyen cambios en la arquitectura de datos, sino que mantienen sus equipos actualizados con innovaciones y mejoras continuas de los productos, y ayudan a aumentar la productividad mediante el uso de las funciones más novedosas.
- **Asistencia técnica por parte de expertos siempre que la necesite:** tiene a su disposición asistencia técnica mediante nuestra página web de soporte personalizado e integral, o mediante el contacto directo con un ingeniero de soporte. Tanto si prefiere el acceso y la agilidad del autoservicio como si tiene un problema de mayor envergadura, le ofrecemos la flexibilidad necesaria para obtener respuestas de la manera que le resulte más conveniente.

Mantenimiento, mejoras y soporte de MOM



Nuestra página de soporte en línea le ofrece un acceso ininterrumpido desde cualquier lugar, de modo que pueda obtener respuesta a sus problemas rápidamente. Independientemente de si necesita buscar en nuestra base de conocimientos, resolver problemas técnicos, descargar software y licencias, acceder a documentación o gestionar sus solicitudes de asistencia técnica, nuestra página web de soporte le ofrece una experiencia adaptada y personalizable con una accesibilidad inmediata.

El soporte telefónico también se encuentra disponible. Nuestra red global de ingenieros de soporte altamente cualificados posee un conocimiento detallado de nuestros productos, desarrollado a lo largo de muchos años de experiencia y práctica en el sector. Esta experiencia les permite comprender, investigar y resolver sus incidencias rápidamente.

- **Comunicaciones técnicas regulares** para hacerle llegar los últimos artículos de nuestra base de conocimientos e información acerca de nuestros productos adaptada a sus productos o temas de interés. Ponemos a su

disposición distintas opciones de comunicación por correo electrónico a fin de ayudarle a mantenerse informado del contenido técnico más reciente, así como de oportunidades especiales centradas en los productos que más utiliza. Se trata de otra forma de mantenerle informado y productivo.

- **Foros de soporte** siempre a su disposición, donde puede formular preguntas, aprender, compartir y estar en contacto con cientos de usuarios de todo el mundo. Estos populares foros le ofrecen otra forma de ampliar el conocimiento sobre los productos y el sector, gracias a información de primera mano procedente de usuarios con una amplia experiencia y de nuestro personal técnico. A su vez, le brindan la oportunidad de compartir sus experiencias con otros usuarios.
- **Planteamiento de sus ideas de mejora para los productos** que pueden votar otros clientes y que revisa nuestro personal técnico, a fin de garantizar que nuestros productos siguen satisfaciendo sus necesidades. Animamos a nuestros clientes a enviarnos ideas de mejora del producto, muchas de las cuales se convierten en adiciones importantes a las nuevas versiones

Servicios y opciones de soporte adicionales

Aunque nuestro contrato de mantenimiento dispone de funcionalidades integrales que mantienen la máxima productividad de los equipos, en algunos casos es necesario contar con un soporte adicional (se aplican restricciones).

En estas situaciones, nuestros contratos de mantenimiento pueden mejorarse con planes de soporte especiales y con servicios ampliados opcionales. Puede adquirir estas opciones de manera conjunta o separada, de forma que disponga de la flexibilidad necesaria a la hora de adquirir recursos y servicios que satisfagan sus necesidades específicas.

- **Planes de soporte:** con el fin de lograr una mayor eficiencia y desarrollar un entorno de trabajo más productivo, nuestros planes Premier y Premier Plus proporcionan más horas de soporte, un mayor compromiso a la hora de dar respuesta a sus problemas y otras funciones personalizables según sus necesidades.
- **Servicios de soporte Premium:** estos servicios ampliados ofrecen un enfoque específico y personalizado. Puede complementar su plan de soporte mediante un recurso que se encargue de organizar y coordinar las complejas actividades de gestión del soporte en toda su organización, o bien mediante un técnico especialista con conocimiento detallado de su entorno y sus productos para gestionar y resolver las cuestiones técnicas de su empresa.

Novedades**MOM**

Más información acerca de nuestra oferta de asistencia técnica
Servicios de soporte Premium

Planes de soporte

Otros enlaces

Vídeos útiles del centro de soporte

Página Web de soporte en línea

Suscripción por correo electrónico y servicios de distribución

Blog de la comunidad Siemens



Siemens Digital Industries Software
siemens.com/software

América	+1 314 264 8499
Europa	+44 (0) 1276 413200
Asia-Pacífico	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Podrá encontrar [aquí](#) una lista relevante de las marcas comerciales de Siemens. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

68798-69651-C12-ES 3/20 LOC