

**SIEMENS**

Ingenuity for life

Manutenzione, miglioramenti e supporto di MOM

Massimizzare il valore dell'investimento in Siemens Digital Industries Software

Vantaggi

- Possibilità di trarre il massimo vantaggio dai nostri prodotti
- Team sempre al passo con le innovazioni e i miglioramenti apportati costantemente ai prodotti, grazie all'accesso a release principali e aggiornamenti
- Incremento della produttività dei team, grazie all'utilizzo delle versioni più aggiornate e caratterizzate dalla massima qualità
- Accesso flessibile alle risorse dell'assistenza tecnica, per ottenere le risposte desiderate nel modo più adatto alle proprie esigenze
- Risorse di supporto online complete e personalizzate in base ai prodotti di maggiore interesse, per trovare rapidamente la risposta desiderata
- Personalizzazione dei contratti di manutenzione in base a esigenze specifiche, con estensione dei piani di supporto e ampliamento dei servizi

Riepilogo

Siemens Digital Industries Software include le tecnologie e le funzioni alla base dei processi di produzione digitale aziendali: dall'ideazione alla produzione, fino alla consegna e per tutto il ciclo di vita operativo. È quindi un elemento cruciale per il successo del team e dell'azienda. Massimizzare l'investimento con un contratto di manutenzione è di fondamentale importanza per consentire ai team di lavorare utilizzando sempre le versioni più recenti delle funzionalità dei prodotti, oltre a garantire l'accesso rapido a risorse di supporto complete e personalizzate e a tecnici dell'assistenza altamente qualificati e reattivi.

Nella moderna impresa digitale, caratterizzata da tempistiche stringenti e concorrenza agguerrita, è essenziale ridurre il time-to-market. In prossimità di una scadenza, non è certo piacevole scoprire che la versione del software in uso non include una nuova funzionalità essenziale, oppure che non è possibile accedere al supporto tecnico per gestire un problema che non si riesce a risolvere. Per evitare scenari come questi, è possibile sottoscrivere un contratto di manutenzione con rinnovo annuale.

Un contratto di manutenzione include:

- **Release principali del software con nuove funzionalità:** le nuove release includono le funzionalità più recenti e gli strumenti più utili per gestire al meglio il ciclo di vita del prodotto. Oltre alle nuove funzionalità, le release principali includono miglioramenti mirati al cliente e tecnologie all'avanguardia. Le release principali possono, inoltre, prevedere importanti modifiche nell'architettura dei dati, al fine di consentire l'utilizzo della nuova tecnologia.

- **Release di aggiornamento:** tra una release principale e l'altra, vengono pubblicati aggiornamenti che permettono di accedere più rapidamente ai miglioramenti apportati al software. Le release di aggiornamento non includono modifiche nell'architettura dei dati.

Si tratta di release che consentono ai team di sfruttare le continue innovazioni e migliorie dei prodotti e contribuiscono ad incrementare la produttività, grazie all'utilizzo delle funzionalità più aggiornate.

- **Risorse di supporto tecnico esperte, disponibili secondo necessità:** per accedere all'assistenza tecnica, è possibile visitare il sito del supporto online completo e personalizzato, oppure contattare direttamente un tecnico dell'assistenza. Sia nel caso più rapido dell'approccio self-service, sia di problemi più complessi, è possibile scegliere in modo flessibile la modalità di accesso al supporto più adatta alle proprie esigenze.

Manutenzione, miglioramenti e supporto di MOM



Per cercare le informazioni desiderate in qualsiasi momento, è possibile accedere al **sito del supporto online**, sempre disponibile. Il sito consente di eseguire ricerche nella knowledge base, risolvere problemi tecnici, scaricare software e licenze, consultare la documentazione o gestire le richieste di assistenza tramite un'esperienza personalizzata facilmente accessibile.

È disponibile anche un servizio di **supporto telefonico**. La nostra rete globale di tecnici dell'assistenza altamente qualificati vanta una conoscenza approfondita dei nostri prodotti, frutto di anni di esperienza e pratica nel settore. Grazie alle competenze acquisite, i nostri tecnici sono in grado di esaminare, analizzare e risolvere rapidamente qualsiasi problematica.

- **Invio periodico di aggiornamenti tecnici** per informare i clienti della pubblicazione di nuovi articoli nella knowledge base o annunci relativi a specifici prodotti o argomenti di interesse. Le diverse comunicazioni via e-mail sono utili per tenersi informati sui contenuti tecnici più recenti e sulle

opportunità speciali incentrate sui prodotti utilizzati. Un ulteriore modo per mantenersi aggiornati e produttivi.

- Sono disponibili inoltre **forum di supporto** dove è possibile porre domande, apprendere e condividere informazioni, nonché connettersi con migliaia di altri utenti in tutto il mondo. Questi forum costituiscono un altro canale per ampliare la propria conoscenza dei prodotti e del settore, poiché consentono di ottenere informazioni direttamente da utenti esperti e dal nostro staff tecnico. Permettono, inoltre, di condividere la propria esperienza con altri utenti.
- È possibile anche **inviare suggerimenti per il miglioramento dei prodotti**. Tali suggerimenti vengono votati da altri clienti ed esaminati dallo staff tecnico, per garantire che i nostri prodotti continuino a soddisfare le esigenze degli utenti. Incoraggiamo attivamente i nostri clienti a inviarci nuove idee e suggerimenti per migliorare i nostri prodotti, poiché spesso questi sono effettivamente inseriti nelle nuove release o nei vari aggiornamenti del software.

Opzioni e servizi di supporto aggiuntivi

Il nostro contratto di manutenzione include funzionalità complete per garantire la massima produttività del team. In alcuni casi, tuttavia, sono necessarie opzioni di supporto aggiuntive (sono previste speciali limitazioni).

Per queste situazioni, è possibile estendere i contratti di manutenzione con piani di assistenza speciali e servizi opzionali ampliati. Tali opzioni possono essere acquistate insieme o separatamente, in modo da disporre in modo flessibile delle risorse e dei servizi necessari per soddisfare esigenze specifiche.

- **Piani di supporto:** per una maggiore efficienza e un ambiente di lavoro più produttivo, i nostri piani Premier e Premier Plus prevedono il prolungamento degli orari di accesso all'assistenza, tempi di risposta più rapidi e altre funzionalità adattabili alle esigenze specifiche.
- **Servizi di supporto Premium:** questi servizi ampliati offrono un approccio mirato e personalizzato. Per migliorare il piano di supporto, è possibile affidarsi a una risorsa per supervisionare e coordinare le complesse attività di gestione del supporto a livello aziendale, oppure a un tecnico specializzato con una conoscenza approfondita dei prodotti e dell'ambiente per affrontare e risolvere problemi tecnici.

Novità

MOM

Altre informazioni sull'offerta di supporto

Servizi di supporto Premium

Piani di supporto

Altri collegamenti

Video utili disponibili nel Centro assistenza

Sito del supporto online

Servizi di iscrizione e distribuzione via e-mail

Blog della community Siemens



Siemens Digital Industries Software
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

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

© 2020 Siemens. Un elenco di marchi Siemens è disponibile [qui](#). Tutti gli altri marchi commerciali, marchi registrati o marchi di servizio appartengono ai rispettivi detentori.

68798-78541-C12-IT 3/20 LOC