

## Centro assistenza

### Portale completo e personalizzato, che offre un facile accesso alle risorse dell'assistenza

#### Vantaggi

- Affrontare e risolvere i problemi rapidamente, grazie a un'ampia knowledge base
- Scaricare facilmente versioni, aggiornamenti di prodotti e file correlati per mantenere i prodotti Siemens sempre aggiornati
- Accelerare la produttività con i nuovi prodotti
- Espandere le proprie competenze con le soluzioni Siemens

#### Funzionalità

- Portale di accesso all'assistenza completo e personalizzato
- Documentazione completa in base alla

versione e in diversi formati per adattarsi alle preferenze dell'utente

- Posizione centralizzata per file di licenza, report, cronologia degli ordini,

informazioni sull'amministrazione del sistema e notifiche per risparmiare tempo prezioso

- Risorse "Getting Started" per informazioni e orientamento sui prodotti

- Gestione semplificata e continuativa delle richieste di assistenza per rispondere alle domande più complesse
- Opportunità di formazione consolidate, report di settore, eventi e molto altro per espandere le competenze relative ai prodotti

#### Riepilogo

Il Centro assistenza è il portale di accesso all'assistenza, completo e personalizzato, per tutti i clienti di Siemens PLM Software e fornisce risorse essenziali per affrontare virtualmente qualsiasi necessità di supporto, in qualunque momento. Le estese funzionalità self-service e la potente funzione di ricerca del Centro assistenza consentono di applicare facilmente filtri in base a prodotto, versione e tipo di contenuto per ottenere subito risultati pertinenti. I contenuti forniti da Siemens PLM Software mettono a disposizione le risorse necessarie per ampliare le competenze relative ai prodotti. Per le problematiche più



# Centro assistenza

complesse, è disponibile una procedura di Richiesta di assistenza semplificata per contattare un tecnico specializzato di Siemens PLM Software.

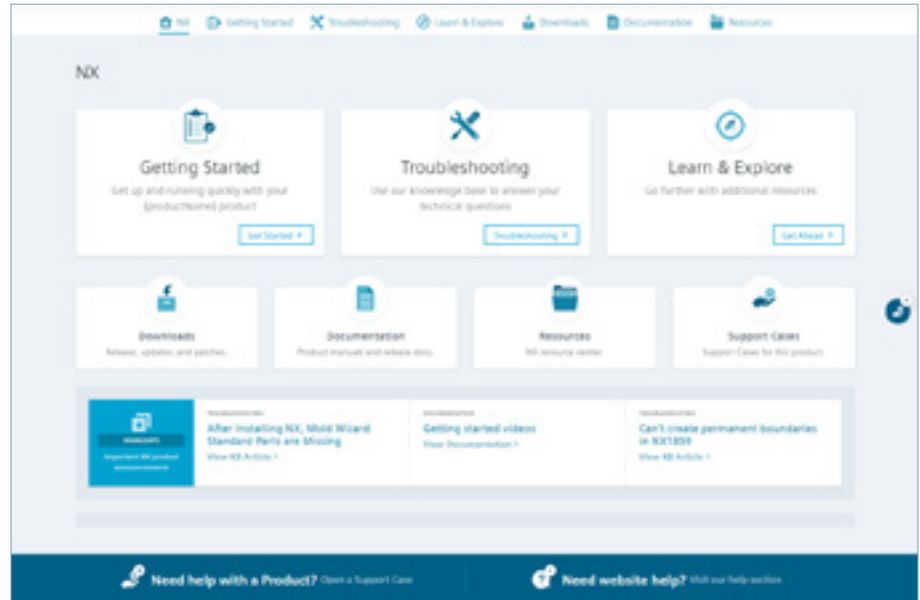
## Dashboard I miei prodotti

Per un riferimento rapido, tutti i prodotti compresi in un contratto di manutenzione si trovano nel dashboard “I miei prodotti”. È possibile personalizzare facilmente il dashboard in modo da visualizzare solo i prodotti di maggiore interesse, per un accesso più rapido e semplice. Dal dashboard I miei prodotti è possibile accedere anche ad altre risorse, tra cui:

- Notifiche relative alla scadenza dell'assistenza, registrazioni ad attività di formazione, disponibilità di aggiornamenti
- Sintesi degli aggiornamenti relativi alle richieste di assistenza e accesso con un solo click alla cronologia delle richieste o all'invio di una nuova richiesta
- Accesso alle informazioni su licenze, sito, ordini e contatti nel Centro account
- Collegamenti a risorse della Community o delle Guide

## Centro prodotti per ciascun prodotto

Ciascun prodotto visualizzato nel dashboard I miei prodotti rimanda al proprio Centro prodotti, con contenuti



## Centro prodotti

organizzati in modo chiaro e strutturato per argomenti chiave.

L'elemento centrale è una funzionalità di ricerca potente, che si basa su pertinenza, prestazioni ed organizzazione. Due opzioni offrono all'utente la massima flessibilità: una ricerca all'interno del Centro prodotti per trovare risultati specifici per il prodotto, oppure una ricerca globale che si estende a tutti i prodotti a disposizione. È possibile affinare ulteriormente i risultati in base a versione e tipo di contenuto.

Il Centro prodotti riunisce tutte le risorse di uso più frequente relative ad un prodotto in un'unica posizione per:

- Familiarizzare con un nuovo prodotto grazie alla collezione di video, articoli di knowledge base, istruzioni di alto livello ed altre risorse Getting Started, che possono essere filtrate in base a tipo, versione e categorie correlate
- Trovare rapidamente risposte nella sezione Troubleshooting, con accesso a risorse che affrontano problemi comuni ed enfatizzano i contenuti più utili
- Espandere le proprie competenze tramite la sezione Esplora e impara, che offre formazione consigliata, eventi, report di settore ed altre risorse
- Scaricare le versioni più recenti di

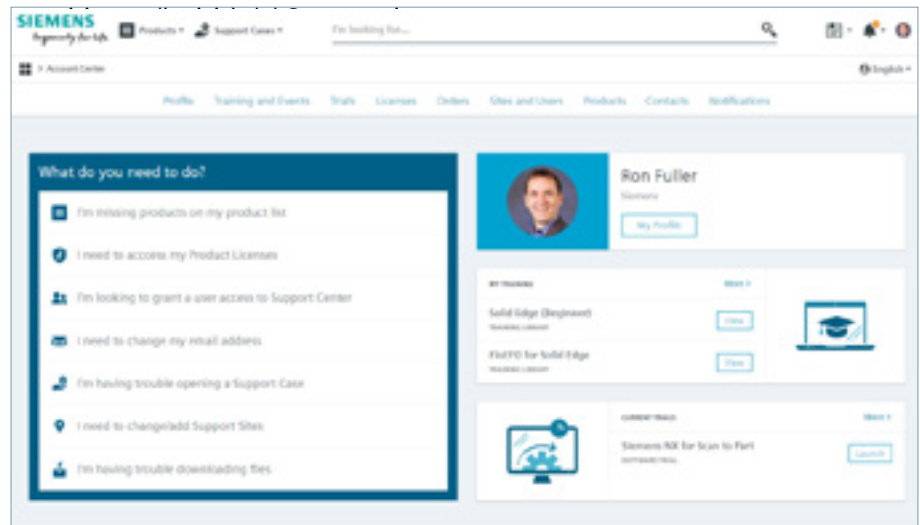
prodotti e aggiornamenti, documentazione e informazioni sui requisiti di sistema

- Accedere alla documentazione più aggiornata, ma anche alle versioni precedenti, disponibile nei formati HTML e PDF
- Creare e inviare una richiesta di assistenza a un tecnico specializzato per affrontare tempestivamente le problematiche più complesse

### **Centro account per licenze, ordini, contatti e altre risorse amministrative**

Il Centro account fornisce ad amministratori del sistema ed altri utenti tutto il necessario in un'unica posizione, che include:

- Informazioni complete sulle licenze con opzioni di visualizzazione flessibili
- Cronologia degli ordini completa, con la possibilità di sfogliare i singoli ordini per confermare part number, ID host/ server, codici di autorizzazione per l'accesso e download di software
- Numeri di telefono dei referenti, personalizzati in base alle preferenze di prodotto, sito e regione
- Informazioni su sito e utente, che consentono agli amministratori del sistema di visualizzare il numero di utenti registrato per ciascun sito,



Centro account

Siemens Digital Industries Software  
siemens.com/plm

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