



**SIEMENS**

Ingenuity for life

## Polarionの保守、機能強化、サポート

### シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアへの投資を最大限に生かす

#### 利点

- シーメンス製品の価値を最大限に活用
- メジャー・リリースとアップデートによって製品を常に最新状態に保ち、継続的な製品イノベーションと機能強化を確保
- 最高品質、最新バージョンの製品を使用することでチームの生産性を向上
- 柔軟にアクセスできる技術サポートによって、非常に簡便な方法で疑問を解決
- 使用中の製品に合わせてカスタマイズされた包括的なオンライン・サポートによって、求める回答を素早く検索
- 拡張サポート・プランや拡張サービスの利用により、保守契約を個別ニーズに合わせてカスタマイズ可能

#### 概要

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアは、製品の立ち上げから生産、出荷さらには運用ライフサイクルに至る、企業のデジタル・マニファクチャリング・プロセス全体のテクノロジーと機能を網羅しています。これはお客様のチームと会社の成功に欠かせない要素です。保守契約を結ぶことによって、ソフトウェアへの投資から最大限の価値を引き出します。常に最新の製品機能や特長を活用でき、個々のニーズに合致した包括的なサポート・リソースや、高い技術力を持つ対応の速いサポート・エンジニアにも簡単にアクセスできます。

今日のデジタル・エンタープライズでは、スケジュールが短縮し競争が激化するなか、製品の市場投入までにかかる時間が鍵を握ります。厳しい納期に迫られる企業にとって「使用しているソフトウェア・バージョンには重要な新機能がない」あるいは「解決できない問題があっても技術サポートを得られない」という事態は最悪です。業務の妨げとなるこのようなシナリオは、保守契約を結び、契約を毎年更新することで回避できます。

#### 保守契約から得られるもの

- **新しい機能と特長を提供するメジャー・リリース** – 新リリースでは、製品ライフサイクルを最適に管理するための最新機能と最も生産性の高いツールが提供されます。メジャー・リリースには、重要な新機能、お客様主導の機能強化、画期的な新テクノロジーが含まれています。さらに、データ・アーキテクチャーも大幅に刷新されており、最新のテクノロジーの恩恵が受けられます。

- **アップデート・リリース** – アップデートは、ソフトウェアの改善機能をできるだけ早くお客様に届けることを目的として、メジャー・リリースの合間に必要に応じて提供されます。アップデート・リリースにはデータ・アーキテクチャーの変更は含まれません。

新しいリリースを常に適用することで、お客様は継続的な製品イノベーションと機能強化を即時に取り込み、常に最新の機能を使用して生産性を向上させることが可能です。

- **専門技術サポート・リソースを必要なときに必要な方法で提供** – 包括的でパーソナライズ化されたオンライン・サポート・サイトから、もしくはサポート・エンジニアに直接問い合わせることで技術サポートを受けられます。素早く簡単にサポートを得られるセルフサービス、もしくは(複雑な問題がある場合に)スタッフによるサポートを柔軟に選択できるため、お客様は最も便利な方法で回答を得られます。

# Polarionの保守、機能強化、サポート



**シーメンスのオンライン・サポート・サイト**では、いつでも、どこからでも回答を素早く得られます。シーメンスのオンライン・サポート・サイトは、ナレッジベース内の検索、技術的な問題の解決、ソフトウェアやライセンスのダウンロード、ドキュメントへのアクセス、サポート・ケースの管理などが行える、瞬時にアクセス可能な、お客様用にパーソナライズ化、カスタマイズされたサイトです。

**電話によるサポート**も可能です。シーメンスは、長年にわたり培ってきたノウハウと業界経験を活かし、製品に精通した熟練サポート・エンジニアのグローバル・ネットワークを擁しています。専門知識に基づいて、お客様の疑問を素早く把握、調査し、解決します。

- **定期的に配信される技術情報**では、お使いの製品や関心事項に合わせた、ナレッジベースの最新記事や製品紹介を提供します。ご希望のお客様には、最新の技術コンテンツやお使いの製品に合わせた特別キャンペーンをメールにて定期的にご案内しています。生産性の向上に役立つ最新情報にアクセスできます。

- **サポート・フォーラム**では、世界中の数千人にのぼるユーザーとつながって、情報交換が可能です。多くのユーザーが集まるこのフォーラムでは、経験豊富なユーザーや、シーメンスの技術スタッフと直接対話することで、製品や業界に関する知識を深められます。ご自身の専門知識を他のユーザーと共有することもできます。

- **製品改善案を提案**すると、投票によって他のお客様から支持を得たり、シーメンスの技術スタッフから評価を受けたりすることが可能です。シーメンスは、こうしたお客様の声をもとに、常にお客様のニーズに合わせた製品を提供しています。シーメンスでは、お客様から製品改善案を広く募っており、多くのご意見が新リリースや機能強化などの重要な改良に反映されています。

**追加のサポート・オプションおよびサービス**  
シーメンスの保守契約では、お客様の生産性を最適化するための包括的なサービスをご提供しておりますが、必要に応じて、追加のサポート契約を締結することもできます (契約には条件があります)。

追加契約では、特別サポート・プランやオプションの拡張サービスを受けることができます。オプションは一括または個別に購入できるため、お客様固有の要件に合わせたリソースやサービスを柔軟にご利用いただけます。

- **サポート・プラン** – 作業環境の生産性向上と効率化を目的とするシルバー・プランおよびゴールド・プランでは、サポート時間の延長や、さらに迅速な応答の保証などお客様のニーズに合わせてカスタマイズできます。
- **プレミアム・サポート・サービス** – この拡張サービスでは、個々のニーズに特化したアプローチで個別対応のサービスを提供します。お客様のサポート・プランを強化するこのプレミアム・サポート・サービスを利用すると、お客様の組織全体にわたる複雑なサポート管理活動をスタッフが指揮、調整し、お使いの製品や環境に精通した技術専門家が技術的な課題に対応して問題を解決します。

新機能  
Polarion

サポート・プランの詳細  
プレミアム・サポート・サービス  
サポート・プラン

その他のリンク  
サポート・センターの関連動画  
オンライン・サポート・サイト  
Eメール情報の購読と配信サービス  
シーメンス・コミュニティー・ブログ



シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア  
[siemens.com/software](https://www.siemens.com/software)

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| アメリカ      | +1 314 264 8499     |
| ヨーロッパ     | +44 (0) 1276 413200 |
| アジア / 太平洋 | +852 2230 3333      |