



SIEMENS

Ingenuity for life

MOM 유지관리, 개선 및 지원

Siemens Digital Industries Software 투자 가치를 극대화하다

이점

- Siemens 제품 가치 100% 활용
- 주요 릴리스 및 업데이트로 현재 진행 중인 제품 혁신과 개선에 발맞춤
- 최신 버전 사용이 가능하며 최고 품질로 작업해 팀 생산성 향상
- 고객이 가장 편리한 방식으로 기술 지원을 받을 수 있는 유연한 액세스 제공
- 고객이 가장 관심 있는 제품에 맞춤형 포괄적 온라인 지원 리소스를 제공해 의문 사항 신속히 해소
- 확장된 지원 계획 및 서비스로 고객에 맞게 유지관리 계약 구성

요약

Siemens Digital Industries Software는 시작부터 생산, 제공에 이르는 과정과 운영 라이프사이클 전반에 걸친 고객의 디지털 제조 프로세스를 촉진하는 기술과 기능을 제공합니다. 이는 팀과 기업 모두의 성공에 있어 핵심적 역할을 합니다. 팀이 최신 제품 기능을 사용하고 포괄적인 맞춤형 지원 리소스와 고속 연결 지원 엔지니어에게 빠르게 액세스하려면 유지관리 계약을 통한 투자 극대화가 필수적입니다.

촉박한 일정, 치열한 경쟁으로 대변되는 오늘날의 디지털 엔터프라이즈에게 출시 시간은 대단히 중요한 요소입니다. 촉박한 일정에서 가장 달갑지 않은 상황은 소프트웨어 버전에 새로운 핵심 기능이 없거나 자체적으로 해결할 수 없는 문제에 대한 기술 지원을 받을 수 없는 상황일 것입니다. 유지관리 계약과 연간 갱신으로 이런 차질이 빚어지는 것을 미연에 방지할 수 있습니다.

유지관리 계약을 통해 제공되는 혜택은 다음과 같습니다:

- **새로운 기능을 갖춘 주요 소프트웨어 릴리스** - 신규 릴리스는 제품 라이프사이클을 최적으로 관리할 수 있는 최신 기능과 가장 생산적인 도구를 제공합니다. 주요 릴리스에는 새로운 주요 기능과 고객의 의견을 반영한 개선사항, 획기적 기술 등이 포함됩니다. 또한 새로운 기술을 활용하기 위한 중요한 데이터 아키텍처 관련 변동 사항이 포함될 수도 있습니다.

- **업데이트 릴리스** - 주요 소프트웨어 릴리스 사이에 필요한 경우 업데이트가 이뤄지며 소프트웨어 개선사항을 최대한 신속히 제공합니다. 업데이트 릴리스에는 데이터 아키텍처 변동 사항이 포함되지 않습니다.

이러한 릴리스는 팀이 지속적인 제품 혁신과 수정 사항에 대해 업데이트 받고, 최신 기능을 사용해 생산성을 향상시킬 수 있도록 지원합니다.

- **적시에 알맞은 전문 기술 지원 리소스 제공** - 기술 지원은 포괄적 맞춤형 온라인 지원 사이트를 통하거나 지원 엔지니어에 직접 문의해 받을 수 있습니다. 셀프 서비스로 신속한 지원 받기, 한층 복잡한 문제 해결하기 등 고객이 해결하려는 문제를 가장 편리한 방식으로 처리하는 유연성을 제공합니다.

MOM 유지관리, 개선 및 지원



Siemens 온라인 지원 사이트는 언제 어디서든 액세스 할 수 있어 원하는 답을 신속히 찾을 수 있습니다. 지원 사이트는 관련 지식 검색, 기술적 문제 해결, 소프트웨어 및 라이선스 다운로드, 자료 이용, 지원 사례 관리 등 고객의 다양한 요구사항에 대해 즉각적인 접근성과 더불어 맞춤형 경험을 제공합니다.

전화 지원도 제공됩니다. Siemens의 글로벌 고속권 엔지니어 네트워크는 지난 수 년간의 경험과 업계 사례를 토대로 구축된 당사 제품에 대한 상세 지식을 보유하고 있습니다. 엔지니어는 이러한 지식을 활용해 고객 문의 사항을 신속히 파악하고 조사하며 해결합니다.

- **정기적인 기술 커뮤니케이션**으로 고객 제품이나 관심 주제에 맞는 최신 정보가 담긴 자료와 안내를 제공합니다. 더불어 이메일 커뮤니케이션을 통해 고객이 사용 중인 제품과 관련한 최신 기술 정보와 특별한 기회를 안내합니다. 이는 고객에 최신 정보를 안내하고 생산성을 유지할 수 있도록 지원하는 또 하나의 방법입니다.

- **지원 포럼**은 전 세계 수천여명의 사용자와 교류하며 질의 응답, 학습 및 공유할 수 있는 공간입니다. 널리 사용되는 이 포럼은 고객이 경험이 풍부한 여러 사용자와 Siemens 기술 인력으로부터 바로 인사이트를 얻어 제품과 업계 지식을 확장할 또 다른 방안을 제공합니다. 또한 고객이 보유한 전문성을 다른 이들과 공유할 수 있는 기회를 선사합니다.

- **제품 개선 아이디어 제시** 다른 고객의 투표와 Siemens 기술 인력의 검토를 거쳐 고객 요구사항을 지속적으로 충족하는 제품을 제공할 수 있습니다. Siemens는 고객에 제품 개선 아이디어 제시를 적극 권장하며, 이들 중 상당수는 신규 릴리스 및 업데이트에 중요한 부분으로 반영됩니다.

추가 지원 옵션 및 서비스

Siemens 유지관리 계약은 작업팀이 최상의 생산성을 유지할 수 있는 포괄적 기능을 제공합니다. 그러나 추가 지원이 필요한 경우가 있습니다. (특별 제한이 적용됨)*

Siemens 유지관리 계약은 이러한 상황에 대해 특별 지원 계획 및 확장 서비스를 제공해 서비스 범위를 확장합니다. 별도·일괄 구매가 가능한 이 옵션은 고객별 요구사항을 충족할 리소스와 서비스를 제공할 수 있는 유연성을 갖췄습니다.

- **지원 계획** - 한층 효율적이며 생산성 있는 작업 환경을 위해 Silver 및 Gold 지원은 확장된 지원 시간을 제공해 응대 효율을 높이고 고객 요구사항에 특화된 기능을 제공합니다.
- **프리미엄 지원 서비스** - 확장된 서비스로 맞춤형 집중 지원을 제공합니다. 조직 전반에 걸쳐 복잡한 지원 관리 활동을 조정할 수 있는 리소스와 사용 제품과 환경에 대한 심도 있는 지식을 갖춘 기술 전문가가 고객의 지원 계획을 향상시킬 수 있습니다.

새로운 기능

MOM

지원 서비스 자세히 보기

프리미엄 지원 서비스

지원 계획

참고용 링크

지원 센터 관련 영상

온라인 지원 사이트

이메일 수신 및 정보 제공 서비스

Siemens Community 블로그



Siemens Digital Industries Software
siemens.com/software

미주 지역 +1 314 264 8499
유럽 지역 +44 (0) 1276 413200
아태 지역 +852 2230 3333

© 2020 Siemens. 관련 Siemens 상표 목록은 [여기](#)서 확인할 수 있습니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자에 귀속됩니다.

68798-69648-C12-KO 3/20 LOC