

## Zarządzanie procesem produkcji (MOM) — wsparcie/utrzymanie oprogramowania, usprawnienia i pomoc techniczna

### Maksymalizacja wartości inwestycji w rozwiązania firmy Siemens Digital Industries Software

#### Korzyści

- Wykorzystaj w pełni nasze produkty.
- Bądź na bieżąco ze wszystkimi innowacjami produktowymi i usprawnieniami oraz uzyskaj dostęp do najnowszych wydań i aktualizacji.
- Zwiększ wydajność swoich zespołów dzięki pracy w najlepszych i najbardziej aktualnych wersjach oprogramowania.
- Uzyskaj elastyczny dostęp do zasobów pomocy technicznej i otrzymuj odpowiedzi w najwygodniejszej dla siebie formie.
- Korzystaj z wszechstronnych zasobów pomocy technicznej online, które są dopasowane do najczęściej wykorzystywanych produktów, co przyspiesza czas uzyskania odpowiedzi na pytania.
- Dostosuj umowy wsparcia/utrzymania do swoich specjalnych potrzeb dzięki rozszerzonym planom pomocy technicznej i usługom.

#### Omówienie

Firma Siemens Digital Industries Software oferuje technologie i funkcje, na których oparte są procesy wirtualizacji produkcji w Twoim przedsiębiorstwie: od koncepcji po produkcję, dostawę i przez cały okres eksploatacji. To kluczowy czynnik sukcesu Twojego zespołu — oraz Twojej firmy. Umowa wsparcia/utrzymania pozwala zmaksymalizować korzyści z inwestycji — zapewnia Twoim zespołom pracę z najnowszymi wersjami produktu oraz szybki dostęp do wszechstronnych, spersonalizowanych zasobów pomocy technicznej, a także wysoko wykwalifikowanych i responsywnych inżynierów wsparcia technicznego.

W dzisiejszych zdigitalizowanych przedsiębiorstwach z napiętymi harmonogramami, działających w warunkach wysokiej konkurencji, krytycznym czynnikiem staje się czas wprowadzenia produktu na rynek. W przypadku naglących terminów nikt nie chciałby nagle odkryć braku nowej kluczowej funkcjonalności w danej wersji oprogramowania bądź braku dostępu do pomocy technicznej, gdy wystąpi problem, którego nie można samodzielnie rozwiązać. Tego typu niepożądanego scenariusza można uniknąć, podpisując umowę wsparcia/utrzymania i odnawiając ją co roku.

#### Umowa wsparcia/utrzymania daje następujące korzyści:

- **Główne wersje oprogramowania z nowymi funkcjonalnościami** — nowe wersje obejmują najnowsze funkcje i najbardziej wydajne narzędzia do zarządzania cyklem życia produktu. Główne wersje oferują nowe istotne funkcjonalności, usprawnienia wynikające z potrzeb klientów oraz najnowocześniejszą technologię. Nowe wersje mogą znacząco zmienić architekturę danych, aby wykorzystać zalety nowych technologii.

- **Aktualizacje** — są dostarczane w miarę potrzeby między głównymi wydaniem oprogramowania i szybko oferują usprawnienia funkcjonalności. Aktualizacje nie obejmują zmian w architekturze danych.

Te wydania pozwalają Twoim zespołom być na bieżąco z innowacjami i ulepszeniami produktu, a także zwiększają ich produktywność dzięki możliwości korzystania z najświeższych funkcjonalności.

- **Specjalistyczne zasoby pomocy technicznej dostępne w oczekiwanym czasie i w formie wybranej przez klienta** — wsparcie można uzyskać za pośrednictwem naszej wszechstronnej i spersonalizowanej witryny pomocy technicznej lub poprzez bezpośredni kontakt z inżynierem wsparcia technicznego. Niezależnie od tego, czy potrzebujesz szybko uzyskać informacje na własną rękę czy też borykasz się ze złożonym problemem, zapewniamy Ci możliwość uzyskania odpowiedzi w najbardziej wygodny dla Ciebie sposób.

# Zarządzanie procesem produkcji (MOM) — wsparcie/utrzymanie oprogramowania, usprawnienia i pomoc techniczna



**Nasza witryna pomocy technicznej** gwarantuje natychmiastowy dostęp do poszukiwanych informacji, niezależnie od miejsca, w którym się znajdujesz. Przeszukiwanie bazy wiedzy, rozwiązywanie technicznych problemów, pobieranie oprogramowania i licencji, dostęp do dokumentacji i zarządzanie zgłoszeniami — nasza witryna zapewnia treści dostosowane do indywidualnych potrzeb na wyciągnięcie ręki.

**Telefoniczna pomoc techniczna** jest również dostępna. Globalna sieć wysoce wykwalifikowanych inżynierów wsparcia technicznego dysponuje wiedzą na temat naszych produktów, zdobytą dzięki wieloletniemu doświadczeniu i wieloletniej praktyce branżowej. Dzięki temu nasi inżynierowie potrafią szybko zrozumieć, zbadać i rozwiązać Twoje problemy.

- **Regularne powiadomienia techniczne** przekazywane drogą mailową informują klientów o najnowszych artykułach w bazie wiedzy oraz nowych produktach i są dostosowane do posiadanych programów lub obszarów zainteresowań. Oferujemy kilka

subskrypcji, które pozwolą Ci być na bieżąco z najnowszymi informacjami technicznymi oraz specjalnymi materiałami na temat używanych produktów. To kolejny sposób na uzyskanie aktualnych informacji i zwiększenie produktywności.

- **Fora pomocy technicznej** umożliwiają zadawanie pytań, zdobywanie wiedzy, a także wymianę informacji i kontakt z tysiącami innych użytkowników na całym świecie. Te popularne fora są kolejnym kanałem, za pomocą którego możesz poszerzyć wiedzę na temat produktu i branży, uzyskując bezpośredni dostęp do opinii doświadczonych użytkowników i naszego personelu technicznego. Możesz także dzielić się wiedzą z innymi.
- **Przekazuj propozycje usprawnień**, na które będą mogli głosować inni klienci i które będą oceniane przez nasz personel techniczny, aby nasze produkty stale spełniały Twoje oczekiwania. Aktywnie zachęcamy naszych klientów do dzielenia się pomysłami na usprawnienia produktów — wiele z nich okazuje się cennym dodatkiem do najnowszych wydań i aktualizacji oprogramowania.

## Dodatkowe opcje pomocy technicznej i usługi

Nasza umowa wsparcia/utrzymania oferuje wszechstronne możliwości, które zapewnią Twoim zespołom najwyższą produktywność. W niektórych przypadkach wymagane jest jednak dodatkowe wsparcie techniczne (mają zastosowanie szczególne ograniczenia).

W takich sytuacjach umowę można poszerzyć o specjalne plany pomocy technicznej i opcjonalne usługi. Opcje te można zakupić razem lub osobno, co zapewnia elastyczność wyboru zasobów i usług według indywidualnego zapotrzebowania klienta.

- **Plany pomocy technicznej** — w celu zwiększenia wydajności i produktywności środowiska pracy klienta nasze plany Silver i Gold gwarantują wydłużone godziny pracy zespołu wsparcia technicznego, większą responsywność oraz inne korzyści dostosowane do indywidualnych potrzeb.
- **Usługi w zakresie pomocy technicznej Premium** — te rozszerzone usługi zapewniają spersonalizowane i ukierunkowane podejście. Plan pomocy technicznej może zostać uzupełniony o wsparcie ze strony pracownika, który koordynuje złożone działania w zakresie zarządzania zgłoszeniami w Twojej organizacji bądź specjalisty ds. technicznych posiadającego dogłębną wiedzę na temat Twoich produktów i środowiska, wymaganą do rozwiązania problemów technicznych.

**Nowości**

Zarządzanie procesem produkcji  
(MOM)

**Więcej informacji o ofercie pomocy  
technicznej**

Usługi w zakresie pomocy technicznej  
Premium

Plany pomocy technicznej

**Inne łącza**

Pomocne filmy Centrum pomocy  
technicznej

Witryna pomocy technicznej

Subskrypcje e-mail i usługi  
dystrybucyjne

Blog społeczności Siemens



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

Ameryka Pn. i Płd. +1 314 264 8499  
Europa +44 (0) 1276 413200  
Azja i Pacyfik +852 2230 3333