

**SIEMENS**

Ingenuity for life

Polarion — 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 nagłych terminów nikt nie chciałby nagle odkryć braku nowej 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:

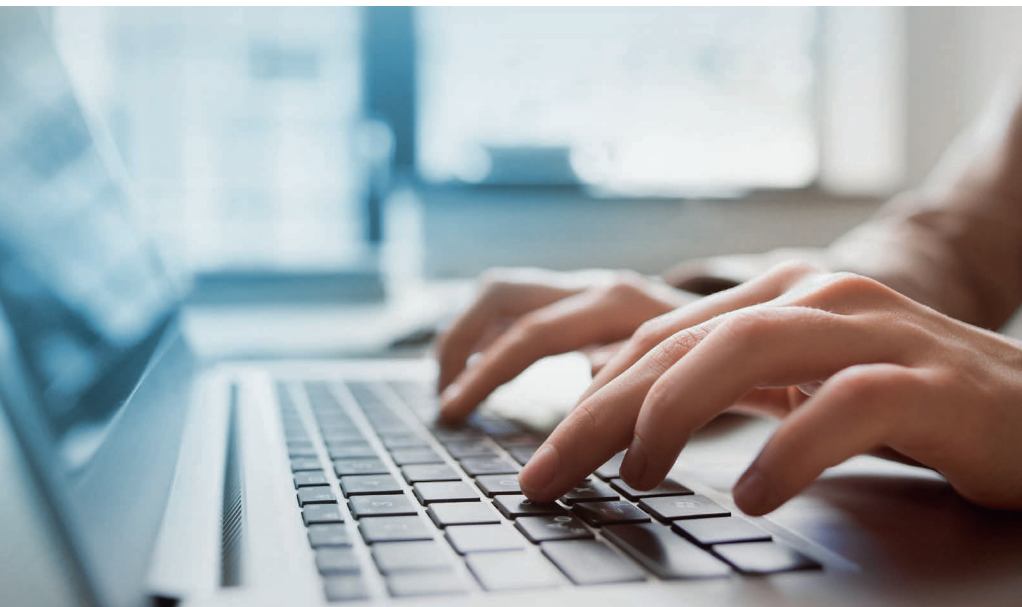
- **Główne wersje oprogramowania z nowymi funkcjonalnościami** — nowe wersje obejmują najnowsze funkcje i najbardziej wydajne narzędzia do zarządzania cyklem życia produktu. Główne wersje oferują nowe istotne funkcjonalności, usprawnienia wynikające z potrzeb klientów oraz najnowocześniejszą technologię. 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.

Polarion — 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[Polarion](#)**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