

Техническая поддержка, обслуживание и новые возможности MOM

Максимальная отдача от инвестиций в продукты компании Siemens Digital Industries Software

Преимущества

- Максимально эффективное использование наших продуктов
- Доступ к последним обновлениям программ со всеми инновациями и улучшениями
- Максимальная продуктивность вашей команды благодаря работе с по последними версиями программ
- Гибкая система доступа к ресурсам технической поддержки для быстрого и удобного решения вопросов
- Комплексная персонализированная онлайн-поддержка избранных продуктов для быстрого поиска решения
- Договоры на обслуживание, адаптированные под конкретные потребности, с расширенными планами поддержки и услугами

Обзор

Siemens Digital Industries Software объединяет технологии и функции, выстраивающие цифровые производственные процессы: от планирования до изготовления и доставки, охватывая весь жизненный цикл. Это ключ к успеху вашей команды — и всей компании в целом. Договор на обслуживание позволит извлечь максимальную выгоду из инвестиций в решения Siemens Digital Industries Software: он гарантирует доступ к новейшим функциям и компонентам программ, а также к ресурсам оперативной, профессиональной, персонализированной поддержки.

Сейчас, в условиях жесткой конкурентной борьбы и плотных графиков, время вывода продукции на рынок играет решающую роль. Когда сроки поджимают, меньше всего хочется узнать о том, что у текущей версии программы отсутствует новая важная функция или о том, что техническая поддержка недоступна, а решить возникшую проблему своими силами не получается. Этой крайне неприятной ситуации можно легко избежать, если заключить договор на обслуживание и продлевать его ежегодно.

В рамках договора на обслуживание вы получаете:

- **Основные версии программ с новыми функциями и компонентами.** Включают последние функции и самые производительные инструменты для эффективного управления жизненным циклом продукта. Основные версии содержат новый функционал и дополнительные возможности, добавленные на основе пожеланий заказчиков, а также передовые технологии. Основные версии могут содержать существенные изменения архитектуры данных, которые дают возможность использовать новые технологии.
- **Обновленные версии.** Выпускаются по мере необходимости между основными версиями. Содержат мелкие улучшения. Изменений в архитектуре данных не предполагают. Позволяют оперативно внедрять инновации и исправления, расширять функциональность и повышать производительность.
- **Профессиональная техническая поддержка, организованная так, как вам удобно.** Техническая поддержка предоставляется либо онлайн на нашем сайте персонализированной комплексной поддержки, либо напрямую техническим специалистом. Вы можете выбирать более удобный сценарий в зависимости от ситуации: быстро найти решение проблемы на сайте или обратиться за помощью к специалисту, если случай сложный.

Техническая поддержка, обслуживание и новые возможности MOM



Поддержка онлайн:

информационные ресурсы нашего сайта доступны в любое время и в любом месте. Ищите подходящие темы в базе знаний, диагностируйте технические неисправности, загружайте программное обеспечение и лицензии, просматривайте документацию и управляйте обращениями в службу поддержки.

Поддержка по телефону

также доступна во многих странах мира. Опытные, высококвалифицированные специалисты поддержки отлично разбираются в наших продуктах и в отраслевой специфике. Они могут быстро понять суть проблемы, выявить ее причины и устранить их.

• Регулярные технические рассылки.

Извещения о публикации новых статей в базе знаний и о выпуске новых продуктов, подобранные в соответствии с указанными вами интересами. Можно также подписаться на электронную рассылку, чтобы получать самую свежую информацию и узнавать о специальных возможностях

используемых вами продуктов. Это еще один способ всегда быть в курсе обновлений и работать продуктивнее.

• Форумы технической поддержки.

Площадка, где можно задавать вопросы, искать информацию и общаться с тысячами опытных пользователей и технических специалистов по всему миру. Еще один полезный ресурс для расширения знаний о продуктах и отрасли. Кроме того, здесь можно поделиться накопленным опытом.

• Высказывайте пожелания по улучшению программ.

За ваши идеи будут голосовать другие пользователи. Наши специалисты рассмотрят ваши предложения и учтут их при разработке новых версий и обновлений. Мы призываем заказчиков активнее делиться своими пожеланиями, чтобы наши решения становились лучше и удобнее.

Дополнительные услуги и варианты поддержки

Договор на обслуживание позволяет вашим сотрудникам работать максимально эффективно. Однако иногда требуется дополнительная поддержка (действуют ограничения).

Для таких случаев предусмотрены специальные планы поддержки и расширенные услуги. Их можно приобрести вместе или по отдельности, в зависимости от конкретных задач.

- **Планы поддержки.** Для повышения эффективности и создания более продуктивной рабочей среды мы разработали премиальные планы поддержки Silver и Gold. Эти планы включают дополнительные часы работы поддержки, более быстрый отклик и другие дополнительные возможности, подобранные в соответствии с задачами конкретного заказчика.
- **Премиальные услуги поддержки.** Расширенные возможности поддержки и индивидуальный подход. План поддержки можно дополнить специальным ресурсом для организации и координации комплексных мероприятий по управлению поддержкой в масштабах всего предприятия. Другой вариант — воспользоваться услугами опытного технического специалиста, который отлично разбирается в вашей среде и используемых решениях и может быстро устранить любую проблему.

Новые возможности
MOM

Подробнее о поддержке
Премиальные услуги поддержки

Планы поддержки

Другие ссылки

Полезные видео Центра поддержки

Веб-сайт поддержки

Подписка на электронную рассылку
и услуги по распространению

Блог сообщества Siemens



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

Северная и Южная Америка	+1 314 264 8499
Европа	+44 (0) 1276 413200
Азиатско-Тихоокеанский регион	+852 2230 3333

© 2020 Siemens. Список товарных знаков Siemens можно найти [здесь](#). Все остальные торговые марки принадлежат их владельцам.

68798-69652-C12-RU 3/20 LOC