



**Scegli la strada più rapida
verso il Successo.**

PROGRAMMA WONDERWARE CUSTOMER FIRST

Investire nelle soluzioni hardware e software di Wonderware costituisce il vostro primo passo per una collaborazione continuativa con noi. Il programma Customer First è stato creato per aiutare i nostri clienti a massimizzare il valore dei sistemi software acquisiti.

Wonderware offre servizi, risorse ed esperienza in grado di supportarvi nel rapido raggiungimento dei vostri obiettivi. L'adesione al programma Wonderware Customer First permette di ottenere notevoli vantaggi:

- Maggiore rapidità nello sviluppo di progetti e nel raggiungimento di un rapido ritorno sull'investimento;
- Diminuzione del "Cost of Ownership" grazie ad una drastica riduzione dei fermi macchina e ad una maggiore efficienza e produttività dell'operatore;
- Riduzione dei rischi operativi e di implementazione;
- Ottimizzazione delle potenzialità dei software Wonderware

- Accesso a personale qualificato per una rapida diagnostica e risoluzione di problematiche tecniche;
- Accesso alle ultime versioni dei prodotti ed alle nuove tecnologie per mantenere i vostri software e le vostre applicazioni aggiornati.

Il programma di supporto tecnico "Wonderware Customer First" offre la possibilità di scegliere tra diversi livelli di supporto (Elite, Premium e Standard), in base alle vostre esigenze di progetto e commissioning, alla complessità e criticità delle vostre attività, alla maturità delle vostre applicazioni e all'esperienza delle risorse impiegate sul progetto.

invensys.
Wonderware[®]
Customer FIRST

CUSTOMER FIRST: I VANTAGGI

Costante aggiornamento dei software

Estendete le funzionalità delle vostre applicazioni e migliorate le vostre conoscenze grazie ad upgrade gratuiti dei software, aggiornamenti, service pack, patch e hot fix.

Maggiore copertura del Supporto tecnico

- Il supporto di Livello 2/Avanzato fornisce accesso ad un livello avanzato di supporto per problematiche tecniche complesse
- Supporto Tecnico d'Emergenza telefonico 24 ore, 365 giorni l'anno

Risposta immediata a situazioni d'emergenza

Questo servizio esclusivo del livello "Elite" fornisce un supporto ulteriore rispetto al tradizionale supporto tecnico telefonico. Wonderware invierà una risorsa qualificata presso il vostro sito produttivo per eliminare velocemente significative problematiche tecniche e riportare la linea produttiva ad un funzionamento ottimale.

Comunicazioni in tempo reale

È possibile ricevere via email importanti informazioni e novità. I report "Usage & Summary" evidenziano lo storico e le attività relativi al vostro caso e quindi lo stato attuale delle vostre problematiche tecniche.

Eventi esclusivi

In base al livello di contratto, è possibile partecipare all'appuntamento annuale "Wonderware Premium Support Symposium" che offre forum e workshop specializzati per condividere le reciproche conoscenze.

Supporto Online

Il supporto online di Wonderware è di facile utilizzo e dispone di contenuti informativi e tecnici di alto livello: Wonderware Developer Network, Wonderware Security Central, tech note e whitepaper. Attraverso il supporto via web è possibile inviare richieste di supporto e seguirne l'avanzamento.

Clone dell'applicazione del Cliente per un supporto più efficiente

Mettendo a disposizione di Wonderware un clone dell'ultima versione della vostra applicazione è possibile risparmiare tempo sulle attività di set up e replica della problematica, fornendo così un valido e rapido supporto. Sono disponibili servizi con ambienti di simulazione dove effettuare test a basso rischio

con versioni di prodotto identiche alle vostre applicazioni software e hardware Wonderware.

Software Audit Service

Viene applicato il 50% di sconto sul servizio di "quality audit" per applicazioni software da utilizzare in ambienti soggetti a validazione. I software "quality audit" forniscono una valutazione indipendente sulla conformità di prodotti software e processi alle normative in vigore.

Servizi di consulenza

I servizi di consulenza forniscono esperienza tecnica durante le fasi iniziali di sviluppo e implementazione della vostra applicazione. Servizi di consulenza pre-pagati possono essere utilizzati per un supporto nella gestione di migrazioni complesse, valutazione ordinaria delle performance e sviuppo di nuovi prodotti.

Portale cliente dedicato

Sfruttando le capacità della vostra struttura tecnica, potrete migliorare la standardizzazione delle vostre applicazioni e diminuire il "Cost of Ownership" dei sistemi software. Wonderware Customer Portal fornisce un portale dedicato nel quale tutti i vostri utenti possono accedere e interagire. Il portale include: content library online, forum online, gestione del profilo e delle licenze e molto altro.

Team di supporto dedicato

Un team di supporto dedicato, di livello avanzato, assicurerà la massima priorità alle vostre problematiche. In questo modo, potrete focalizzarvi esclusivamente sulla massimizzazione dei risultati delle vostre attività. I vantaggi:

- **Technical Account Management**

Una risorsa tecnica dedicata, in possesso di una certa familiarità con il vostro ambiente operativo, si occupa della gestione e risoluzione delle problematiche.

- **Planning and Technical Advisement**

Esclusivamente per il livello Elite, questa figura strategica di consulenza fornisce indicazioni tecniche e strategiche per l'implementazione di standard su sistemi multi-sito, oltre a suggerimenti per la gestione del ciclo di vita delle soluzioni software.

Attività di Supporto Tecnico	Primary	Standard	Premium	Elite
Manutenzione e Aggiornamento Software				
Upgrade e Aggiornamento Software	25% Sconto	●	●	●
Patch, Service Pack	●	●	●	●
Hot Fix	●	●	●	●
Comunicazioni online				
Newsletter via E-mail	●	●	●	●
Tech Alert via E-mail	●	●	●	●
Report Support Usage & Summary			●	●
Online Support				
Wonderware Developer Network	●	●	●	●
Invio richieste & Tracking via Web Support	●	●	●	●
Expert System Knowledge Base (Online and CD)	●	●	●	●
Wonderware Security Central	●	●	●	●
Tech Note				
Invio richieste via E-mail	●	●	●	●
Maggiore Copertura Supporto Tecnico				
Supporto tecnico telefonico fuori orario ^{vii}	●	●	●	●
Supporto da remoto	●	●	●	●
Supporto Livello 2 / Avanzato			●	●
24/7/365 – Supporto Tecnico Emergenze via telefono			●	●
Risposta immediate a situazioni di emergenza				●
Training				
Training Online con accesso ad oltre 60 corsi	●	●	●	●
Sconto 50% sui training c/o la sede Wonderware Italia			1 Seat	2 Seats
Sconto 10% sui training c/o lo stabilimento dei clienti				●
Sconto sui servizi software audit			50%	50%
Servizi opzionali con richiesta di ordine d'acquisto minimo				
Support TEAM dedicato / personalizzato				
Customer Support Program Management			●	●
Technical Account Management			●	●
Planning and Technical Advisement				●
Inviti per il Wonderware Premium Support Symposium			2 Seat	5 Seats
Servizi prepagati di Applications Consulting			●	●
Sconto sui servizi di Application Consulting			10%	20%
Numero visite annuali (2 giorni) di revisione tecnica c/o lo stab.			2	2
Portale cliente dedicato			●	●
Hosted Application Clone				Optionale

RISORSE PER IL SUCCESSO

La sottoscrizione del programma Wonderware Customer First consente l'accesso a numerosi servizi e strumenti online che vi supporteranno durante l'intero ciclo di vita del vostro sistema:

- Wonderware Developer Network, uno strumento fondamentale per la collaborazione online tra i membri del programma Customer First: integratori, fornitori ed esperti delle soluzioni Wonderware;
- Technical note dettagliate e descrizioni di procedure operative utili per sfruttare pienamente le potenzialità delle soluzioni Wonderware;
- Aggiornamenti sulla sicurezza e guide di configurazione dei sistemi operativi e delle applicazioni software per supportarvi nella realizzazione di sistemi robusti, sicuri e affidabili;
- L'accesso online da remoto ai sistemi d'automazione riduce drasticamente i fermi-macchina e permette un risparmio di tempo sulla raccolta dati e le fasi di duplicazione;
- Strumenti interattivi di problem solving e diagnostica ad integrazione del supporto tecnico che consentono una rapida risoluzione delle problematiche di sistema da parte degli utenti;
- Interfaccia diretta con il supporto tecnico per raccogliere le vostre esigenze relative alle caratteristiche di nuovi prodotti.

Attraverso ogni fase della vostra applicazione, il programma Wonderware Customer First vi garantisce il supporto, i servizi e le risorse necessari al vostro successo.

Il livello **Wonderware Premium** fornisce un accesso immediato e diretto agli specialisti del supporto Wonderware, in aggiunta ad un servizio di supporto tecnico telefonico 24 x7 per le emergenze al fine di ridurre al minimo i tempi di fermo-macchina in caso di interruzione della produzione.

Con l'aggiunta del Critical Incident Response, il livello **Wonderware Elite** è l'ideale per i clienti che necessitano di un supporto emergenze in loco, gestiscono attività decentralizzate, spesso non-stop, ed applicazioni software ad elevata criticità.



Wonderware Italia S.p.A. • Viale Milano 177 • 21013 Gallarate VA • Tel. +39 0331 709 411 • Fax +39 0331 709 499
marketing@wonderware.it • www.wonderware.it/support

©2008 Wonderware Italia S.p.A. Tutti i diritti riservati. Wonderware, ArcestrA, Wonderware Application Server, Wonderware Historian, ActiveFactory ed InTouch sono nomi e marchi registrati di proprietà di Invensys plc. Microsoft e Windows sono nomi e marchi di proprietà di Microsoft Corporation.

©2008 Invensys Systems, Inc. Questo documento è protetto dalla legge sul copyright. La riproduzione, anche parziale, è strettamente vietata, sia essa in formato cartaceo oppure elettronico previa autorizzazione scritta di Invensys System, Inc.