

# Support Request

# Registrera ärende till tekniska supporten

[www.siemens.se/industriella-tjanster](http://www.siemens.se/industriella-tjanster)

## Support Request: Steg 1, Skapa konto

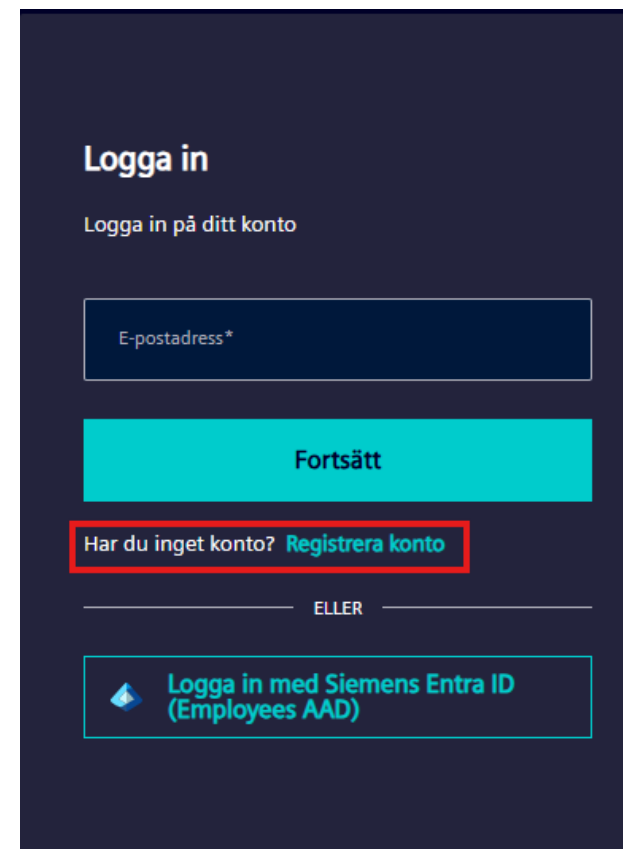
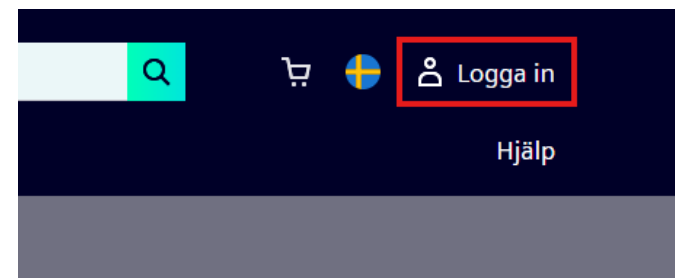
### Skapa konto på SiePortal

*För att kunna registrera ett supportärende behöver du ha ett konto på SiePortal (gratis).*

1. Öppna websidan  
<https://sieportal.siemens.com/sv-se/home>
2. Gå till "Logga in" uppe till höger
3. Välj "Registrera konto"

*Första gången tar lite längre tid, för framtiden är dina uppgifter redan ifyllda, du behöver bara uppdatera och ändra vid behov.*

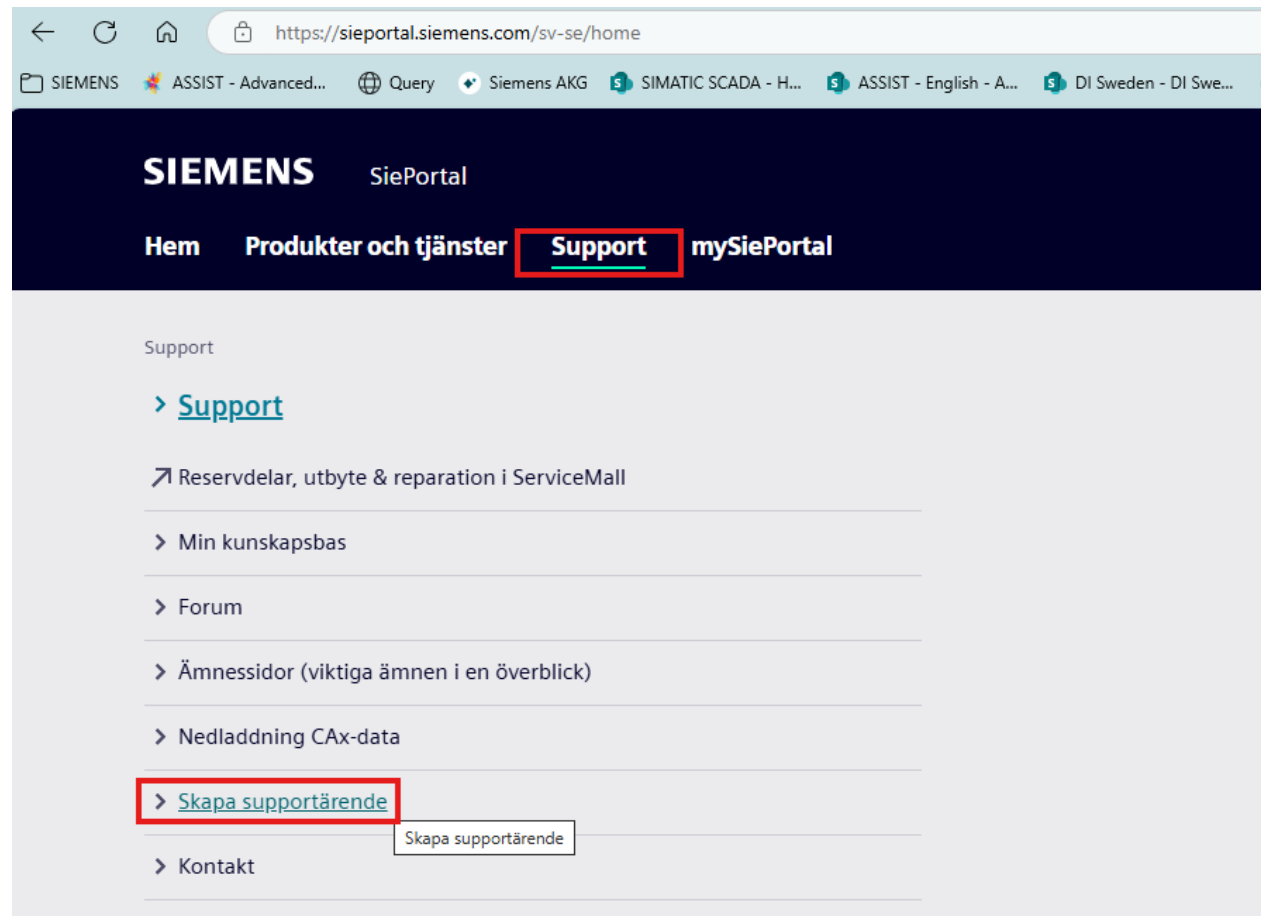
*Sedan kan du följa alla dina ärenden via "mySiePortal"*



# Support Request: Steg 2, Starta registrering

## Starta registrering av ärende

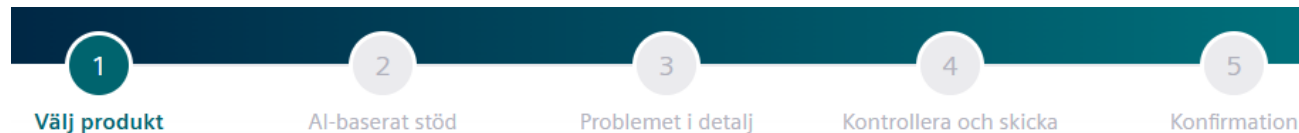
1. Öppna websidan  
<https://sieportal.siemens.com/sv-se/home>
2. Gå till "Support"
3. Välj "Skapa supportärende"



# Support Request: Steg 3, Ange produkt

## Produktval

1. Sök efter din produkt
2. Markera rätt produkt
3. Klicka "Nästa".  
Går inte gå vidare förrän en produkt är vald.



### Vilken produkt handlar det om?

Sök och välj din produkt från en av kategorierna.

Alla ✓

Tekniska problem

Licensiering och auktorisation

🔍 Sök efter ditt produktnamn eller artikelnummer



### Vilken produkt handlar det om?

Sök och välj din produkt från en av kategorierna.

Alla ✓

Tekniska problem

Licensiering och auktorisation

MTP1500 Unified Comfort ✕

- ▾ Tekniska produktproblem
  - ▾ SIMATIC Panel Hardware
    - > MTP1500 Unified Comfort | 6AV2128-3QBxx-0AXx

✕ Annullera

Nästa

# Support Request: Steg 4, Beskriv problemet

## Beskriv ditt problem

1. *Beskriv ditt problem så noggrant som möjligt.*
2. *Om du vill så kan du testa en AI tjänst. (beta test) För att få diverse tips. Inget krav.*
3. *Klicka på “Nästa”*

1 Välj produkt

2 AI-baserat stöd

3 Problemet i detalj

4 Kontrollera och skicka

5 Konfirmation

### Vad är problemet?

**Obligatoriska fält**

**Beskriv ditt problem**  
Det här verktyget hjälper dig att hitta svar på dina frågor och lösa problem. Ange information om ditt problem, till exempel steg som leder till problemet och eventuella felmeddelanden som du har stött på. Ju mer information du ger, desto bättre blir svaren.

**friskrivning**  
Svaren genereras med hjälp av generativ AI-teknik för intuitiv sökning och är kanske inte helt korrekta. De är inte avsedda som professionell rådgivning. För fullständig information, inklusive våra användningsrättigheter, sekretesspraxis och potentiella exportkontrollrestriktioner, se våra [Generative AI Chat Terms of Use](#) och [Generative AI Chat Privacy Information](#).

Beskriv ditt problem\*  
Beskriv ditt problem så utförligt som möjligt.  
Ange också version på Tia Portal och hårdvara.  
Skicka med bilder och projekt och eventuella lösenord om det behövs.

163/2000

Fråga den artificiella intelligensen (betat...)

× Annullera Tillbaka **Nästa**

## Support Request: Steg 5, Logga in

### Logga in på SiePortal

1. Om du inte redan är inloggad.  
Klicka på "Logga in".
2. Har du inget konto, se Steg 1.

Vad är problemet?

Obligatoriska fält

**Beskriv ditt problem**  
Det här verktyget hjälper dig att hitta svar på dina frågor och lösa problem. Ange information om ditt problem, till exempel steg som leder till problemet och eventuella felmeddelanden som du har stött på. Ju mer information du ger, desto bättre blir svaren.

**friskrivning**  
Svaren genereras med hjälp av generativ AI-teknik för intuitiv rådgivning. För fullständig information, inklusive våra AI Chat Privacy Information.

Beskriv ditt problem\*

Beskriv ditt problem så tydligt som möjligt. Ta med relevanta bilder och filer.

**Du måste logga in innan vi kan hjälpa dig.** ✕

För att fortsätta och se till att din begäran hanteras snabbt och effektivt, vänligen logga in på ditt konto. Detta hjälper oss att spåra ditt problem och ge bättre hjälp.

[Logga in](#) [Annullera](#)

Fråga om hjälp

### Logga in

Logga in på ditt konto

E-postadress\*

[Fortsätt](#)

Har du inget konto? [Registrera konto](#)

ELLER

[Logga in med Siemens Entra ID \(Employees AAD\)](#)

# Support Request: Steg 6a, Detaljer

## Ange mera detaljer

1. *Fyll i alla orange markerade obligatoriska fält*



### Skapa en supportbegäran

Vi behöver mer detaljerad information om ditt problem för att kunna hjälpa dig.

**O** Obligatoriska fält

Subject \*

Rubrik för problemet|

20/100 ✕

Beskriv ditt problem i detalj \*

Beskriv ditt problem så tydligt som möjligt. Ta med version av Tia Portal, firmware på hårdvara mm.

100/2000

[If you have several technical requests, we ask you to submit them to us in separate support requests so that we can provide you with targeted support](#)

**New Update for V20 is available:**

The SR1 is now available for WinCC PC Runtime. [Download](#) and update 1 for WinCC Engineering [Download](#)

# Support Request: Steg 6b, Detaljer

## Ange mera detaljer

1. *Fyll i alla orange markerade obligatoriska fält*

### New Update for V18 is available:

The update 5 is now available for WinCC Engineering, PC Runtime [Download](#) and for Unified Comfort Panels! [Download](#)

### Important:

Please send us the following information so that we can assign your request accordingly and process it as quickly as possible:

**Screenshot of the error message** (if available), a **detailed description of the behaviour** and the affected **TIA Portal project**

Select your TIA Portal Engineering main version\*

Do you need help about how to use a product / feature  
please select **How To / Guidance**.

Are you requesting help, because of a problem or unexpected behavior, please select **Incident / Problem / Behaviour**.\*

How To / Guidance


Problem / Incident

Select your topic / usecase\*

Enter your error number / message or describe your behavior using relevant keywords: \*

Please fill in

Bilagor

 **Ladda upp en bilaga**

Du kan lägga till filer i din begäran, till exempel skärmdumpar, loggfiler eller projekt. Packa filerna i ett enda ZIP-arkiv. Den maximala storleken är 10 MB

# Support Request: Steg 6c, Detaljer

## Ange mera detaljer

1. Fyll i alla orange markerade obligatoriska fält
2. Bifoga eventuella filer
3. Är de stora aktivera "Skapa Fileshare-länk"
4. Klicka på "Nästa"

- > Bootloader Update for SIMATIC HMI Unified Comfort Panels
- > Engineering guideline for WinCC Unified
- > Information on updates for WinCC Unified V18
- > "Beginners Guide": Quick start and migration guide with WinCC Unified V17

Related articles from our community support (24/7)  
[WinCC Unified - TIA Portal Project \(Installation / Migration...\)](#)

Define your usecase in detail - Incident\*

Others

Enter your error number / message or describe your behavior using relevant keywords: \*

missing image

---

Bilagor

**↑ Ladda upp en bilaga**

Du kan lägga till filer i din begäran, till exempel skärmdumpar, loggfiler eller projekt. Packa filerna i ett enda ZIP-arkiv. Den maximala storleken är 10 MB

Om du vill bifoga större filer efter att du har skapat begäran, kryssa i rutan **Fildelningstjänst** nedan.

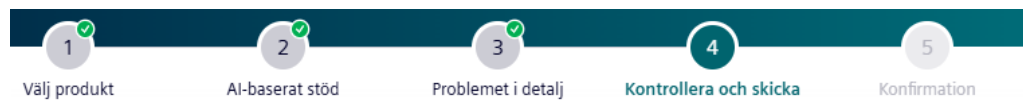
Skapa FileShare-länk

X Annullera **Tillbaka** **Nästa**

# Support Request: Steg 7, Sammanfattning

## Sammanfattning

1. Se över dina kontaktuppgifter
2. Välj hur du vill bli kontaktad
3. Om du vill prioritera din fråga så aktivera valet och ange ditt SISC-kort.
4. Klicka på "Skapa förfrågan"



### Min information

Siemens AB RC-SE DI R-SE CS SD OS TS  
Evenemangsgatan 21, 169 79 Solna  
Sverige

Jag vill bli kontaktad på ett annat telefonnummer för den här supportbegäran

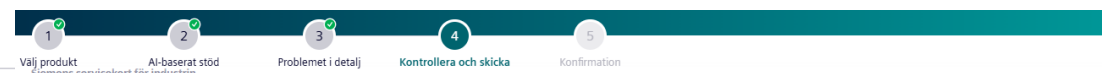
Vidarebefordra begäran till en Siemens Hub

Vilket är ditt föredragna sätt att bli kontaktad?

Via telefon  Via e-post

Ytterligare kommentarer om tillgänglighet

Jag är mest tillgänglig på morgnarna, från 9:00 till 12:00...



Prioriterad återuppringning - Boka en prioriterad återuppringning med hjälp av servicekortet

Servicekontrakt

Välj avtal

### Sammanfattning av din begäran

Produkt  
MTP1500 Unified Comfort

Subjekt  
Rubrik för problemet

Beskrivning  
Beskriv ditt problem så tydligt som möjligt. Ta med version av Tia Portal, firmware på hårdvara mm.

Select your <bo>TIA Portal Engineering main</bo> version  
V20

Select the Image Version you have installed on your <bo>Unified Panel</bo> (e.g. V20 + Update 1= 20.0.0.1)  
20.0.0.0

Visa mer

Tillgång till grundläggande teknisk support

För att kunna skapa en förfrågan måste du först godkänna våra villkor.

Jag har läst och accepterar [Regler och villkor](#)

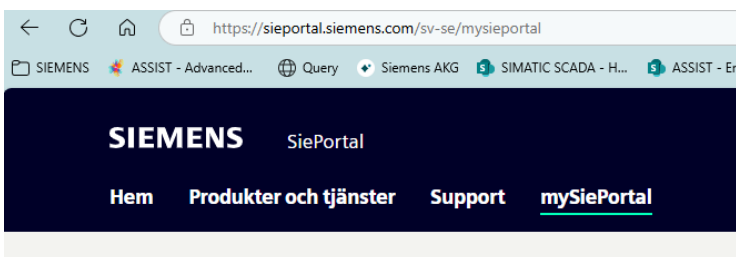
# Support Request: Steg 8, Bekräftelse

## Bekräftelse på mottaget ärende

1. Här ser du ditt ärendenummer
2. Du skall också få ett mejl.
3. Behöver du kompletter med uppgifter så kan du svara på detta mejl.

*OBS. Ändra inte i rubriken*

4. Du kan också se dina ärenden under "mySiePortal"



A screenshot of the Siemens support request confirmation page. At the top, there is a progress bar with five steps: 1. Välj produkt, 2. AI-baserat stöd, 3. Problemet i detalj, 4. Kontrollera och skicka, and 5. Konfirmation. Step 5 is highlighted with a green checkmark. Below the progress bar, a large green checkmark is displayed. The main heading reads: 'Din förfrågan vidarebefordrades till vår tekniska support under följande nummer för servicebegäran 1-7862547451'. Below this, a message says: 'Tack för din supportförfrågan! Du kommer att få ett e-postmeddelande inom kort.' The page is divided into sections: 'Sammanfattning av din begäran' (with an expand/collapse arrow), 'Din begäran' (with sub-sections for Produkt: MTP1500 Unified Comfort, Subjekt: Rubrik för problemet, and Beskrivning: Beskriv ditt problem så tydligt som möjligt. Ta med version av Tia Portal, firmware på hårdvara mm.), 'Kontaktinformation' (with Kontakt: Siemens AB, 169 79 Solna, Sverige). There is a 'Visa mer' link between the description and contact information sections.

# Contact

Har du problem med att registrera via websidan, prova via Appen eller mejla till

E-mail [industriservice.se@siemens.com](mailto:industriservice.se@siemens.com)