

**SIEMENS**

*Ingegno per la vita*

# Come richiedere supporto via Web

**Siemens Digital Industries – Technical Support**

# Come richiedere supporto via Web: accesso al sito e registrazione

Accedendo all'indirizzo [www.siemens.it/supportrequest](http://www.siemens.it/supportrequest) si possono effettuare richieste di Supporto Tecnico via Web in alternativa al metodo telefonico tradizionale.



Una volta inseriti i propri riferimenti per effettuare la **REGISTRAZIONE** (operazione che andrà fatta un'unica volta), sarà sufficiente effettuare il solo **LOGIN** per le successive visite.

In questo modo, oltre ad effettuare nuove richieste, si avrà la possibilità di controllare on-line lo stato e la cronologia di quelle aperte in precedenza e di personalizzare e gestire i propri bookmarks (preferiti) per accedere direttamente ad articoli tecnici e manuali di interesse ([mySupport](#)).

Alle pagine successive vengono descritte le fasi necessarie per le richieste di supporto via Web: una procedura guidata che assisterà l'utente nell'intero processo, a partire dalla scelta del prodotto oggetto della richiesta, passando attraverso la visualizzazione di FAQ e manualistica contestuale, fino all'apertura della richiesta di supporto vera e propria nel caso i suggerimenti visualizzati in precedenza non siano stati utili a trovare la soluzione.

# Come richiedere supporto via Web: creazione della richiesta

The screenshot shows the Siemens Industry Online Support mySupport interface. At the top, there is a navigation bar with the Siemens logo, language options (English), and various menu items like 'Contatto', 'Guida', and 'Support Request'. Below this is a search bar and a list of links including 'Product Support', 'Servizi', 'Forum', and 'mySupport'. The main content area is titled 'Support Request' and features a search input field and a 'Cerca' button. Below the search field is a dropdown menu for 'Stato' set to 'Tutti'. A red arrow points to a red button labeled '\* Nuova richiesta' in the top right corner of the request list. The list itself contains two entries for 'CPU 1515-2 PN 6ES7515-2AM00-0AB0' with status 'Closed' and creation dates in February 2020. A 'Visualizza dettagli' link is present for the first entry. On the right side of the page, there is a 'Cockpit mySupport' section with links for 'Preferiti', 'Le mie richieste', 'Download CAX', 'I miei prodotti / Appunti', and 'Articoli visti da ultimo'. Below this is a 'mySupport News January '20' section and a 'Tips & Tricks' section.

**Support Request**

Ricerca per numero request, prodotto o oggetto

Stato

**NOTA:** cliccare sul tab **\*Nuova richiesta** per generare una nuova Support Request

Numero SR	Prodotto ed oggetto	Stato	Creato il
1-5831077701	CPU 1515-2 PN 6ES7515-2AM00-0AB0 ****TEST NON PROCESSARE****	Closed	20.02.2020 09:33
<a href="#">&gt; Visualizza dettagli</a>			
1-5821810313	CPU 1515-2 PN 6ES7515-2AM00-0AB0 ****TEST NON PROCESSARE****	Closed	11.02.2020 15:27

\* Nuova richiesta

Elementi per pagina: 20 | 50 | 100 << < | 1 | > >>

**Cockpit mySupport**

- > Preferiti
- > Le mie richieste
- > Download CAX
- > I miei prodotti / Appunti
- + Articoli visti da ultimo

**mySupport News January '20**

**Tips & Tricks**

You can store filters and favorites in folders in mySupport, for example to structure them according to your projects. So far, you could only group notifications for filters by these folders. With the latest release, this option is also available for favorites.

# Come richiedere supporto via Web: selezione del prodotto

The screenshot shows the Siemens Industry Online Support mySupport interface. At the top, there is a navigation bar with the Siemens logo, a search bar, and various menu items like 'Internet', 'Esci', 'Contatto', 'Guida', 'Support Request', 'Site Explorer', and 'Search in Online Support'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Home > mySupport > Support Request'. The main heading is 'Create New Support Request'. A progress bar shows four steps: 'Ricerca prodotto' (highlighted in red), 'Descrizione del problema', 'Riepilogo & dati di contatto', and 'Conferma'. Under the 'Ricerca prodotto' step, there is a form with the question 'A quale prodotto si riferisce il quesito tecnico?'. The input field contains the placeholder text 'Indicare un prodotto o un numero di ordinazione'. To the right of the input field is a 'Trova' button and a checkbox labeled 'Licenze / autorizzazioni' with an information icon. A red arrow points to this checkbox. To the right of the form, there is a blue box titled 'Creazione di una richiesta di assistenza' containing text about the support request process and links for more information. At the bottom of the form, there are 'annulla' and 'avanti >' buttons.

**NOTA:** se il problema riguarda il ripristino o il malfunzionamento di una licenza selezionare l'apposito box **Licenze/autorizzazioni**

# Come richiedere supporto via Web: descrizione del problema e allegati

Create New Support Request

Ricerca prodotto > **Descrizione del problema** > Riepilogo & dati di contatto > Conferma

 **Suggerimento**  
Il supporto per questo prodotto potrebbe essere addebitabile!

**Una prima assistenza per il prodotto selezionato**

**CPU 1515-2 PN 6ES7515-2AM00-0AB0**

- Domande frequenti
- Manuali
- Download
- Post del forum
- Esempi pratici
- Service

**Descrizione**

Breve descrizione dell'argomento \*  
xxx xxx xxx

Firmware version x.x.x (Online view "Diagnostics> General" of the CPU) \*  
xxx xxx xxx

Hardware version  
Compilare

Function \*  
STEP 7

STEP 7  
Other

How does your automation product behave? \*  
Question about functionality

\* = required

**Dettagli e allegati**

Dettagli della richiesta \*  
xxx xxx xxx

Alla richiesta possono essere allegati file, ad es. screenshot, file Log o progetti. Comprimere il file in un archivio ZIP. Le dimensioni massime sono di 10 MByte. Per allegare file di grandi dimensioni, utilizzare il nostro servizio di fileshare. Attivare per questo scopo l'opzione "Servizio fileshare".

Trascinare i file ("Drag and Drop") in questo campo oppure fare clic per la selezione dei file interessati

Servizio di fileshare

annulla < indietro avanti >

**NOTA:** in questa schermata è possibile trovare una prima assistenza sul prodotto selezionato

# Come richiedere supporto via Web: riepilogo e dati di contatto

**Create New Support Request**

Ricerca prodotto > Descrizione del problema > **Riepilogo & dati di contatto** > Conferma

Soluzioni dall'Assistenza Siemens Online	Dati di contatto	Riepilogo
<p>Esistono già risposte alle domande più frequenti di altri utenti:</p> <p><b>Domande frequenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ In STEP 7 (TIA Portal) come è possibile copiare aree di memoria e dati strutturati?</li><li>➤ Come si configura un collegamento in STEP 7 (TIA Portal)?</li><li>➤ In STEP 7 (TIA Portal) come è possibile immettere, leggere e rielaborare la data e l'ora per i moduli CPU?</li><li>➤ Come configurare e programmare una connessione S7 e le Istruzioni</li><li>➤ In STEP 7 (TIA Portal), come si possono convertire i tipi di dati per S7-1200/S7-1500?</li></ul> <p>➤ Visualizza tutti</p> <p><b>Download</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aggiornamento del firmware per CPU 1515-2 PN</li><li>➤ Aggiornamento del firmware CPU S7-1500 incl. display e CPU ET 200 (ET 200SP, ET 200pro)</li><li>➤ Descrizione aggiornamento del firmware per S7-1500 CPU e display</li><li>➤ Nuova versione V1.8 del firmware per CPU SIMATIC S7-1500 ed ET 200SP</li></ul>	<p><b>Dati di contatto</b></p> <p>[Redacted]</p> <p>Come preferisce che La contattiamo?</p> <p><input type="radio"/> per telefono</p> <p><input type="radio"/> tramite e-mail</p> <p>Altre osservazioni sulla reperibilità</p> <p>[Redacted]</p>	<p><b>Riepilogo</b></p> <p>Prodotto CPU 1515-2 PN 6ES7515-2AM00-0AB0</p> <p>Argomento xxx xxx xxx</p> <p>Dettagli xxx xxx xxx</p> <p>Appendice Nessun allegato disponibile</p>

annulla < indietro **Invia**

**NOTA:** prima di inviare la richiesta verificare sempre se i dati di contatto inseriti siano corretti ed indicare la modalità di ricontatto preferita (telefono o e-mail)

**NOTA:** ulteriori suggerimenti e una raccolta di FAQ sul prodotto selezionato possono essere trovati sulla parte sinistra di questa pagina

# Come richiedere supporto via Web: conferma di ricezione della richiesta

The screenshot displays the Siemens Industry Online Support mySupport interface. At the top, there is a navigation bar with the Siemens logo, a search bar, and various menu items like 'Contatto', 'Guida', and 'Support Request'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail shows 'Home > mySupport > Support Request'. The main content area features a progress bar with four steps: 'Ricerca prodotto', 'Descrizione del problema', 'Riepilogo & dati di contatto', and 'Conferma'. The 'Conferma' step is highlighted in red, indicating it is the current step. Below the progress bar, a green confirmation message reads: 'Grazie per averci inviato la Sua richiesta. A breve riceverà un'e-mail.' Below this message, the text states: 'La Sua richiesta è stata inviata all'Assistenza Tecnica con il seguente numero: 1-5831077701'. At the bottom, there are two buttons: 'Richiesta - Visualizzazione/Stampa dettagli' and 'Creazione di una nuova richiesta'.

La notifica dell'apertura richiesta arriverà automaticamente dall'indirizzo mail [support.italy.automation@siemens.com](mailto:support.italy.automation@siemens.com) e avrà come oggetto "Service-Request= numero identificativo richiesta; oggetto della richiesta"

Esempio: "Service-Request= 1-0123456789; Collegamento online con la CPU"