



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

# Manutenzione e Supporto Software per proteggere gli investimenti in automazione industriale

**Giuseppe Sugliano**  
**Wonderware**

Gruppo HMI e Software

**ASSOAUTOMAZIONE**  
**ASSOCIAZIONE ITALIANA**  
**AUTOMAZIONE E MISURA**



# Le motivazioni per investire

- Guadagno o Profitto
- Potere e Controllo
- Riconoscimento e carriera
- Protezione e sicurezza
- Soddisfazione di esigenze
- Servizi verso altri (clienti per esempio)



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

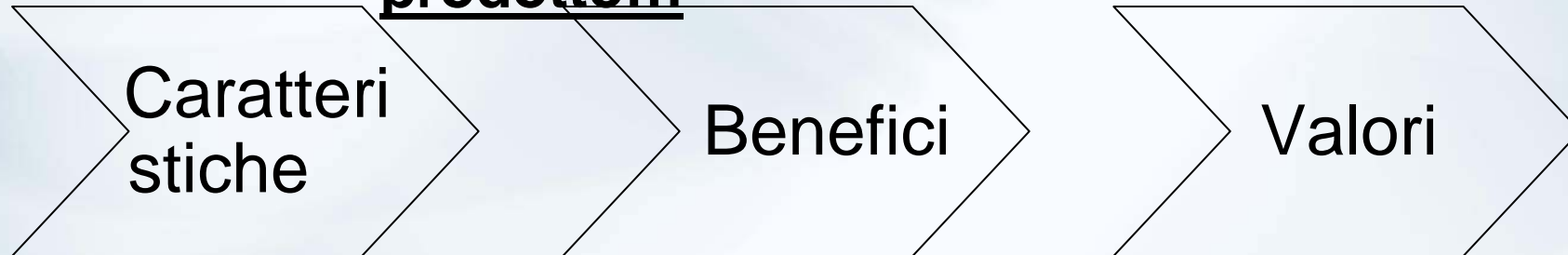
DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# Prodotto o Valore

Quando scelgo un prodotto...



Ma se ricerco un servizio o una soluzione...



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# Cosa significa in pratica?

<b>Valore</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Caratteristica</b>	<b>Prodotto</b>
Sicurezza per me e la mia famiglia	Diminuzione del rischio di infortunio e quindi dell'impatto negativo sulla vita e sugli affetti	8 airbag	<b>Automobile</b>
Maggiore disponibilità degli asset	Supporto immediato e qualificato, tempi di risposta garantiti, soluzione ai problemi	Distributore Certificato, accesso in lingua locale, stesso fuso orario, hotline telefonica	<b>Contratto di Supporto e Manutenzione</b>
Maggiore utile di commessa	Tempi di sviluppo certi, pieno utilizzo dei prodotti, minori rischi, nessun ritardo	Formazione in aula e personalizzata, trainer certificati, consulenti preparati ed efficienti	<b>Servizi di Formazione e Consulenza</b>



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# I valori e i benefici della Manutenzione e Supporto Software

- Estrema protezione degli investimenti grazie a:
  - Pianificazione di come e quando adottare la tecnologia
  - Costante adeguamento delle politiche di sicurezza
  - Pianificazione della migrazione
  - Adeguamento alle normative semplificato
- Massimo sfruttamento di ciò che la tecnologia mi mette a disposizione
- Efficienza, competenza, esperienza
- Costi ridotti per disporre dei software aggiornati
- Efficace supporto al ciclo di vita dei software installati
- Costante relazione con il produttore del software



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA





# Come proteggere i vostri investimenti



Il regolare aggiornamento del vostro sistema riduce significativamente i problemi di integrazione, migliora la sicurezza e vi permette di crescere con tranquillità incrementando progressivamente le funzionalità disponibili

**L'obiettivo è la riduzione del costo del ciclo di vita del sistema (TCO, "Total Cost of Ownership")**



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# Massimo sfruttamento della tecnologia

- Strumenti di “knowledge base” e accesso alle informazioni via web
- Possibilità di ottenere licenze temporanee per supportare sperimentazioni
- Supporto tecnico telefonico e on-site
- Seminari tecnici in aula e via web
- Costante informazione su aggiornamenti, note tecniche, service pack, downloads...



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

**ASSOAUTOMAZIONE**  
**ASSOCIAZIONE ITALIANA**  
**AUTOMAZIONE E MISURA**



# Miglioramento dell'efficienza

- Stabilire un rapporto costante con il personale tecnico e consulenziale del Produttore del Software è un'opportunità unica per scoprire le soluzioni per misurare e quindi ridurre i fermi linea, migliorare le prestazioni delle apparecchiature e migliorare la reattività della supply chain.
- Il Produttore del Software può aiutarvi a migliorare precisione ed efficacia dell'accesso ai dati con conseguente miglioramento del processo decisionale e una concreta riduzione dei costi.



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA





# Competenza

- I team del Supporto Tecnico dei maggiori Produttori ottengono la certificazione Support Center Practices (SCP) e concorrono per aggiudicarsi il premio STAR della “Service and Support Professionals Association” (SSPA)
- Il supporto tecnico è disponibile al telefono e via mail in orario di ufficio e se necessario anche oltre!



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# Esperienza



I consulenti applicativi e di prodotto completano le capacità degli integratori di sistemi che vi hanno realizzato le applicazioni

Avete a disposizione conoscenze tecnologiche e metodologie di esecuzione di provata efficacia per fornire soluzioni che aggiungono un valore significativo alle vostre aziende.



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# Costi ridotti per l'aggiornamento software

- Attraverso i contratti di supporto e manutenzione, i clienti ricevono validi aggiornamenti del software che aumentano l'efficienza e la produttività proteggendo al tempo stesso i precedenti investimenti.
- I servizi di manutenzione software includono le più recenti versioni di aggiornamento del prodotto, i servizi di comunicazione, la Expert Knowledge Base e tanti strumenti per semplificare l'uso del software



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# Formazione continua

- Esistono programmi formativi pratici ed intensivi, finalizzati a mettervi in grado di sviluppare e utilizzare un'applicazione da soli.
- Ogni produttore mette a disposizione dei suoi Clienti centri di formazione certificati
- I servizi di formazione sono parte integrante della gestione integrata del ciclo di vita delle applicazioni
- Attraverso la formazione si possono migliorare le scelte di implementazione e ridurre la curva di apprendimento.
- L'offerta formativa è ormai varia e adatta a tutte le esigenze: formazione in aula, formazione sul Web, corsi su computer, corsi personalizzati e tutorial disponibili online



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE

ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA



# Conclusione

## Lifetime Support Services



FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE

ASSOAUTOMAZIONE  
ASSOCIAZIONE ITALIANA  
AUTOMAZIONE E MISURA







FEDERAZIONE NAZIONALE  
IMPRESE ELETTROTECNICHE  
ED ELETTRONICHE



CONFINDUSTRIA

DAL 1945 IL VALORE DELL'INNOVAZIONE



# Grazie !

Giuseppe Sugliano

[giuseppe.sugliano@wonderware.com](mailto:giuseppe.sugliano@wonderware.com)

[www.wonderware.com](http://www.wonderware.com) [www.wonderware.it](http://www.wonderware.it)