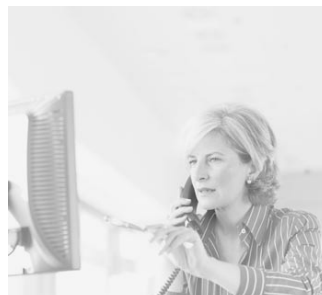


SUPPORTO SERENA

Massimizzate il vostro investimento con il supporto di qualità di Serena

La gestione dei cambiamenti può costituire una sfida non indifferente. Serena fornisce assistenza in tutte le fasi del processo con efficaci prodotti e soluzioni coadiuvati da un supporto clienti completo. L'accesso sempre disponibile a competenze esclusive consente di mantenere la continuità del business massimizzando al contempo la produttività.

Il nostro ampio programma di supporto comprende l'accesso esperti sia on line che tramite telefono unitamente al collegamento al sito web del supporto globale di Serena. Si consente, grazie a tali strumenti, accesso 24X7 a una comunità di esperti, aggiornamenti sui prodotti e risorse dedicate per sfruttare al massimo il vostro investimento. Sul sito è disponibile in qualsiasi momento la gestione completa dei casi, un'esauriente Knowledge Base tecnica, novità sui prodotti, aggiornamenti e documentazione sui prodotti e informazioni sulle licenze. È anche possibile comunicare con esperti sui prodotti, partecipare a forum dei clienti e suggerire on line miglioramenti ai prodotti.



SUPPORTO DI QUALITÀ

- Facile accesso on-line o tramite telefono
- Supporto globale multilingue
- Ampie competenze tecniche sui prodotti
- Sito Web del supporto specializzato e con accesso sicuro

SUPPORTO ON-LINE GLOBALE 24X7

- Gestione dei casi: inoltro, revisione e aggiornamento
- Supporto on-line in diretta
- Download di prodotti e aggiornamenti
- Forum dei clienti
- Accesso alla Knowledge Base
- Documentazione sui prodotti
- Novità sui prodotti e richieste di miglioramenti
- Programmi di training
- Informazioni di contatto globali in lingua locale

Accesso e utilizzo del sito Web del supporto di Serena

I contatti principali e alternativi nominati dai clienti hanno accesso illimitato a tutte le informazioni presenti sul sito Web del supporto di Serena. I contatti aggiuntivi con privilegio di sola lettura possono accedere alla Knowledge Base e consultare i casi inoltrati. RegistrateVi all'indirizzo <http://support.serena.com> (necessario numero di serie del prodotto Serena). Serve aiuto?

Scriveteci all'indirizzo di e-mail: support@serena.com.

Dati salienti del sito del supporto

GESTIONE DEI CASI E ACCESSO ON -LINE

Oltre a sottoporre, aggiornare e visualizzare i casi, ora è possibile diagnosticare i problemi on-line interagendo direttamente tramite Instant Chat con un addetto del supporto tecnico di Serena per una risoluzione più rapida.

KNOWLEDGE BASE/SOLUZIONI

La Knowledge Base contiene migliaia di suggerimenti tecnici e informazioni sull'utilizzo dei prodotti che è possibile consultare con l'ausilio di ricerche per parole chiave, frasi o altri criteri. La Knowledge Base consente anche di visualizzare soluzioni per problemi noti con collegamenti alle fix del prodotto laddove disponibili.

SUGGERIMENTO DI FUNZIONALITÀ/MIGLIORAMENTI

Il vostro parere è importante. Segnalate on-line le richieste di funzionalità e miglioramenti e indicate le vostre priorità ai nostri team di prodotto. Ciascun suggerimento viene valutato attentamente e fornisce un input importante per il ciclo di rilascio dei nostri prodotti.

FORUM DEI CLIENTI

Collaborazione, scambio di idee o segnalazione di discussioni con altri clienti di Serena. Forum dei clienti, gruppi di discussione tematici e sessioni on-line dal vivo rappresentano un mezzo ideale per ampliare le soluzioni business e trovare metodi nuovi e creativi per sviluppare l'utilizzo dei prodotti.

DOWNLOAD DI PRODOTTI E DOCUMENTAZIONE

La copertura dei contratti di supporto comprende l'accesso a tutti i nuovi aggiornamenti, patch e fix dei prodotti Serena. Documentazioni e release correnti possono essere ordinati on-line e sono disponibili anche per il download.

NOVITÀ TECNICHE

Non perdetevi le informazioni importanti. Sono disponibili due metodi per ricevere novità sui prodotti. Consultare le novità sui prodotti sul sito Web dove è possibile trovare aggiornamenti e informazioni importanti o registrarsi on-line a Techmail, un abbonamento che fornisce la notifica automatica degli aggiornamenti e delle release dei prodotti.

Tutti i contatti principali e alternativi vengono registrati automaticamente per Techmail. Tutti coloro che hanno esigenza di queste informazioni all'interno di un'organizzazione sono invitati ad abbonarsi a Techmail sul sito Web del supporto.

OBIETTIVI DEL LIVELLO DI SERVIZIO

È nostro impegno risolvere tempestivamente tutti i vostri problemi tramite inoltro elettronico o telefonicamente per i problemi più urgenti o con vincoli di tempo. Sul sito Web del supporto di Serena è possibile consultare il dettaglio relativo ai nostri obiettivi del livello di servizio.

MANUTENZIONE DEL SUPPORTO ALLE VENDITE

Nel quadro di un contratto di supporto, il vostro referente designato vi contatterà nel corso dell'anno per assistervi su qualsiasi problema e aiutarvi a sfruttare al meglio il vostro investimento. L'obiettivo principale è il vostro successo.

CONTATTI E SUPPORTO TELEFONICO

Le lingue parlate comprendono inglese, francese, tedesco, spagnolo, italiano, giapponese, coreano e cinese. Per un elenco completo delle nostre sedi in tutto il mondo e sul supporto in lingua locale, visitate www.serena.com/WWsupport. Quando telefonate, tenete a disposizione il numero di serie. Dall'Italia potete rivolgervi direttamente al numero verde 800 79 11 79.

E-mail mondiale: support@serena.com

ABOUT SERENA

Serena Software è azienda globale indipendente leader nel settore Business Mashups e Application Lifecycle Management (ALM). Più di 1.500 organizzazioni nel mondo, incluse 96 della classifica Fortune 100, si affidano alle soluzioni di Serena per automatizzare i processi di sviluppo applicativo e per gestire efficacemente i loro sistemi IT. Serena ha sede a San Mateo in California e uffici negli USA, in Europa e in Asia. Per maggiori informazioni su soluzioni e servizi di Serena visitare: www.serena.com.

