

Le 6 fasi per richiedere supporto via Web

Accedendo all'indirizzo www.siemens.it/supportrequest si possono effettuare richieste di Supporto Tecnico via Web in alternativa al metodo tradizionale (02 24362000 opzione 3).

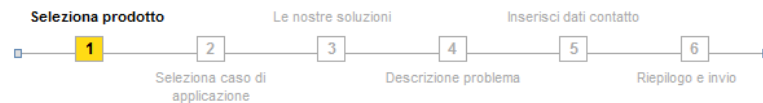
The screenshot displays the Siemens Industry Online Support interface. At the top, the Siemens logo and navigation links are visible. The main content area features a 'Support Request' section with a 6-step process flow: 1. Selezione prodotto, 2. Le nostre soluzioni, 3. Inserisci dati contatto, 4. Descrizione problema, 5. Riepilogo e invio, and 6. Selezione caso di applicazione. A red arrow points to the 'Login | Registrazione' button in the top right corner. The left sidebar contains a navigation menu with 'nuova richiesta' and 'le mie richieste' highlighted in red. The right sidebar includes 'Contatto', 'Aiuto', and 'Industry Online Support App' sections.

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 potrà controllare on-line lo stato e la cronologia di quelle aperte in precedenza e si avrà la possibilità di personalizzare e gestire i propri bookmarks (preferiti) per accedere direttamente ad articoli tecnici e manuali di interesse ([my Tree](#)). 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.

Step1: selezione prodotto

Support Request



* Prodotto/numero di ordinazione

Inserite un prodotto **senza denominazione della versione**

(p. es.: Protocol, Step7, SM322, CP343-1, ET200S, 840D, SIMOTION Scout, ...)

* Scelta di prodotti

Scegliete la corrispondente denominazione del prodotto.

SIMATIC S7-1500

- CPU 1515-2 PN
 CPU 1515F-2 PN

Problema con autorizzazione/licenza SIMATIC

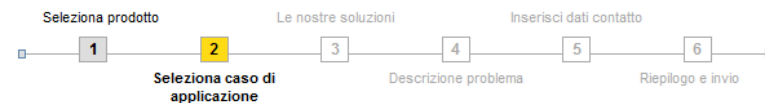
< Ritorna

Continua >

Indicare il prodotto interessato

Step2: argomento richiesta

Support Request



Selezionare il caso applicativo relativo a ...

"CPU 1515-2 PN (SIMATIC S7-1500)"

Informazioni di prodotto

- Descrizione di sistema
 Definizione delle prestazioni e delle quantità
 Compiti d'automazione in meno di 10 min

Configurazione e parametrizzazione hardware

- Inizializzazione e parametrizzazione di unità

Creazione programma S7

- Edit di data e ora
 Indirizzamento di variabili e strutture dati
 Caricamento e test del programma S7
 Progettazione di sorveglianza
 Richiamo di blocchi e funzioni
 Esecuzione di operazioni
 Creazione dell'esecuzione del programma
 Using technological functions

Lavoro con progetti

- Migrazione dei progetti

Servizio e manutenzione

- Diagnostica degli errori

Progettazione e programmazione della comunicazione

- Programmazione comunicazione

Web server

- User-defined Web pages

Altri casi applicativi

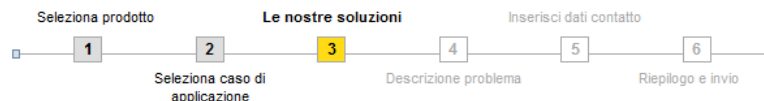
< Ritorna

Continua >

Indicare l'argomento oggetto della richiesta

Step3: consultazione FAQ

Support Request



Per il prodotto selezionato

"CPU 1515-2 PN Caricamento e test del programma S7"

esistono già delle risposte alle domande poste più frequentemente da altri utenti. Consigliamo di consultarle.

FAQs

[altre>>](#)

- Come simulare con S7-PLCSIM V13 la comunicazione S7 tra due CPU S7-1500?
- Perché è impossibile accedere al web server della CPU S7-1200/S7-1500 sebbene login/pass-word siano validi?
- Come si carica un progetto nella CPU con STEP 7 (TIA Portal)?
- Perché non ci sono testi in inglese nel buffer di diagnostica se si effettua la diagnosi della CPU S7-1500/S7-1200 tramite il web server integrato?
- Perché le tabelle di controllo non sono visualizzate nel display della CPU S7-1500 dopo il download con STEP 7 (TIA Portal) V13?
- Con S7-1200/S7-1500 come è possibile determinare il tempo ciclo totale di un programma?
- In STEP 7 (TIA Portal) come è possibile caricare i dati di progetto dalla CPU nel dispositivo di programmazione?
- Come è possibile sincronizzare progetti per S7-1500 in STEP 7 (TIA Portal) quando più utenti lavorano contemporaneamente su un compito?
- Come si può avviare PLCSIM S7 in STEP 7 (TIA Portal)?
- Quali rimedi sono possibili in STEP 7 (TIA Portal), quando nella S7-1500 viene interrotto il forzamento di indirizzi nella tabella di forzamento?
- Che possibilità offre l'S7-1500 nel download di dati in RUN?
- Perché non è possibile caricare un progetto nella CPU S7-1500 sebbene la CPU sia accessibile online?

Manuali

[altre>>](#)

- SIMATIC S7-1500 /ET 200MP Manual Collection
- SIMATIC NET S7-1500 - PROFIBUS CM 1542-5 Manuale del prodotto
- SIMATIC NET S7-1500 - PROFIBUS CP 1542-5 Manuale del prodotto
- SIMATIC NET S7-1500 - PROFINET CM 1542-1 Manuale del prodotto
- SIMATIC NET S7-1500 - Industrial Ethernet CP 1543-1 Manuale del prodotto

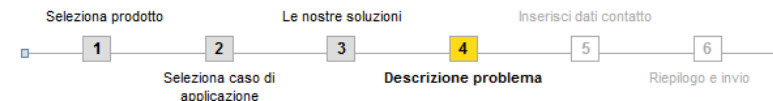
Forum

[altre>>](#)

Visualizzazione dei links alle FAQ e altre info contestuali a prodotto e argomento oggetto della richiesta

Step4: dettaglio richiesta

Support Request



Descrizione del problema

Prodotto selezionato: CPU 1515-2 PN

Caso applicativo: Caricamento e test del programma S7

argomento

* Dettagli

Impossibile stabilire il collegamento online con la CPU selezionata

Allegato

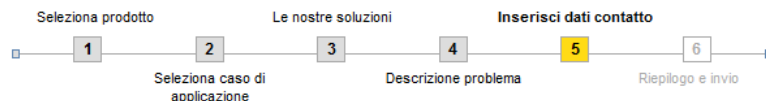
Comprimete i vostri allegati (p.es.: screenshots, file di log, progetti...) in un archivio zip (max. 10 MB).

Allegati già inseriti (0,00 KB):

Se quanto suggerito allo Step3 non è stato d'aiuto, dettagliare il problema, allegare se il caso documentazione a supporto e proseguire con la richiesta.


Step5: dati di contatto

Support Request



Inserisci dati contatto

Dati personali (cliente)

Titolo  [Login](#) È possibile seguire lo stato della propria richiesta. A questo scopo si prega di registrarsi prima dell'invio.

* Cognome	<input type="text"/>	* Nome	<input type="text"/>
* e-mail	<input type="text"/>	* Telefono (dati completi di prefisso nazionale)	<input type="text"/>
* Ditta	<input type="text"/>	Reparto	<input type="text"/>
* Via	<input type="text"/>	* CAP	<input type="text"/>
		* Città	<input type="text"/>
* Paese	<input type="text"/>		

Come preferite essere contattati?

- Telefono
 e-mail

Altre annotazioni riguardo alla raggiungibilità remaining characters 200

Commento sulla protezione dei dati:

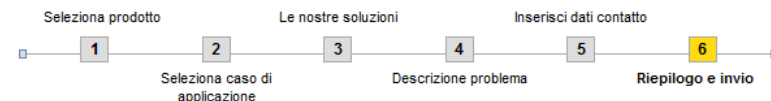
La protezione della sfera privata e dei dati di carattere personale per noi è una priorità. Di seguito vi comunichiamo quali dati e informazioni di carattere personale raccogliamo e come vengono trattati. Rileviamo, trattiamo e utilizziamo i vostri dati personali solo dopo avervi messo al corrente e avere ottenuto il vostro

Indicare i dati necessari per essere ricontattati. Se il LOGIN è già stato effettuato allo Step1, il form apparirà già compilato con i propri dati.

In caso contrario, effettuare il LOGIN per proseguire.

Step6: sommario richiesta

Support Request



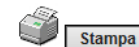
Riepilogo della richiesta

Dati personali (cliente)

Nome: Mario
Cognome: Rossi
e-mail: mario.rossi@mailbox.it
Ditta: Automazione
Reparto: Engineering
Città: Milano
CAP: 20126
Via: Piero e Alberto Pirelli, 10
Paese: Italy
Telefono: 335 1234567

Dati tecnici

Prodotto selezionato: CPU 1515-2 PN
Tema/lemme: Collegamento online con la CPU
Dettagli: Impossibile stabilire il collegamento online con la CPU selezionata
Allegato:



* Desidero ricevere una copia della richiesta di supporto

< Ritorna

Invia

Verificare che quanto inserito sia corretto ed inviare la richiesta.

* L'abilitazione di questo campo non è obbligatoria e ha lo scopo di ricevere una mail da no_reply.support.automation@siemens.com con il sommario richiesta.

La notifica dell'apertura richiesta arriverà invece automaticamente dall'indirizzo mail 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"