

Customer Service 2026

I SERVIZI DI FACTORY SOFTWARE

INDICE

Introduzione I servizi di Factory Software

3-4

SUPPORTO TECNICO

5-8

- Canali di contatto
- Erogazione del servizio - SLA Factory Software
- Apertura Service Request
- Modalità ndi gestione del caso
- Escalation a Livello 2 AVEVA
- Chiusura del caso
- Servizio Priority

CONSULENZA

9-18

- Servizi di consulenza
- Giornata di consulenza
- PROJECT IMPLEMENTATION SUPPORT
- MIGRATION SUPPORT
- INSTALLED BASE ASSESSMENT
- OEM START UP BUNDLES
- CROSSER START UP
- STRATUS ZTC START UP
- ULTIMO START UP
- Riassunto pacchetti consulenza

TRAINING

19

CUSTOMER FIRST I servizi del Costumer First

- Manutenzione Software
- LifeCycle Management

20-22

Introduzione

Nelle prossime pagine troverai l'intera gamma di servizi offerti da Factory Software. Soluzioni fatte su misura per la tua azienda, studiate in base alle tue necessità.

I servizi sono erogati da un team di esperti in supporto tecnico, consulenza e training, che sapranno guidarti e assisterti nell'affrontare le tue sfide.

Pensati per mettere l'utente al primo posto e risolvere, con soluzioni ad hoc, le varie criticità riscontrabili nelle Operation, i servizi di Factory Software consentono a tutti i clienti di beneficiarne con un risparmio consistente.

I servizi di Factory Software

SUPPORTO TECNICO



Team di personale altamente qualificato con anni di esperienza nel supportare l'installato Factory in tutto il mondo e accompagnare sviluppatori e manutentori nella risoluzione delle problematiche che potrebbero riscontrare.

CONSULENZA TECNICA

Team di esperti per la gestione di servizi quali consulenza di progetto, disegno delle architetture, supporto alla definizione di librerie standard e loro implementazione su più siti, formazione personalizzata, ottimizzazione delle applicazioni e supporto allo sviluppo di interfacce operatore efficaci e intuitive.



TRAINING



Formazione specifica sull'utilizzo dei software Factory per progettare e sviluppare soluzioni da applicare alle specifiche esigenze di business, sia per chi ha più esperienza sia per gli sviluppatori meno esperti.



SUPPORTO TECNICO

Comprensione delle problematiche di implementazione software con una veloce risoluzione

Vasta knowledge-base per ottenere consigli tecnici, tool e best practice

Accesso a numerosi strumenti online self-help e portali web dedicati

Gestione delle richieste di supporto tecnico grazie a un team di esperti



CONSULENZA TECNICA

Consulenza di progetto e disegno delle architetture

Supporto per diversi ambiti applicativi: HMI, SCADA, Information Management, MES, Asset Management

Supporto alla definizione di librerie standard e loro implementazione su più siti

Ottimizzazione delle applicazioni per un uso ottimale delle soluzioni software

SUPPORTO TECNICO

In ambito industriale la tempestiva risoluzione di problematiche tecniche legate al software è fondamentale.

L'organizzazione del Supporto Tecnico di Factory Software è in grado di farsi carico e risolvere tali problematiche grazie a un team di personale altamente qualificato con anni di esperienza nel supportare l'installato Factory in tutto il mondo. Inoltre, è possibile avere accesso a numerosi strumenti di self-help online, portali web dedicati e ad una vasta knowledge-base per ottenere consigli tecnici, tool e best-practice.

CANALI DI CONTATTO



Telefono - 0331 1736641



techsupport@factorysoftware.it



<https://www.factorysoftware.com/it/supporto-tecnico>

Tutti i clienti con un contratto di supporto attivo possono contattarci nei seguenti orari:

Lunedì-Venerdì 8:30-12:30 / 14:00-18:00

1800

Casi chiusi nel 2025

90%

**Clienti
soddisfatti delle
competenze dei
nostri tecnici**

92%

**Clienti
soddisfatti della
professionalità
dei nostri tecnici**

**"Tecnici super gentili e cordiali.
Sempre pronti a darmi una mano"**

"Ottimo servizio, preciso e puntuale"

Erogazione del servizio - SLA Factory Software

Apertura Service Request (SR)

4 h

Prima Risposta Entro

2 gg

Frequenza Aggiornamento Ogni

3 gg

Il supporto tecnico agisce sui problemi che possono incorrere durante lo sviluppo e la messa in servizio dell'applicazione, o nella normale attività dell'impianto.

Apertura Service Request

Ricevuta la richiesta di supporto del cliente, ogni caso viene assegnato ad un Technical Support Engineer (TSE) e tracciato tramite un codice (es: CAS-02290- X3T7L7). Il cliente riceve la notifica di apertura SR con la richiesta di eventuali informazioni mancanti (versione di prodotto, sistema operativo, riferimento cliente finale, ...). Una volta raccolte le informazioni si procede all'analisi del caso.

Di default un caso viene aperto con una priorità moderata (P3), che può essere modificata dal TSE dopo l'analisi del caso, per renderne più mirata la gestione, considerando criticità e urgenze.



Apertura Service Request

Livello di priorità	Definizione	Azioni da intraprendere
P1 CRITICO	Downtime del sistema o del processo, perdita delle funzioni essenziali, impatto aziendale o operativo critico, sicurezza umana o impatto ambientale.	I tecnici lavoreranno a tempo pieno sul caso, compresa la sera e il fine settimana, fino a risoluzione o proposta di una soluzione alternativa appropriata. Factory Software si avvale del supporto AVEVA per dare continuità al lavoro. Si prevede che il cliente risponda alle richieste con altrettanta urgenza per mantenere lo stato del caso a livello P1. Il caso sarà aggiornato quotidianamente.
P2 SERIO	Features non funzionanti, nessuna soluzione alternativa evidente, guasto di uno o più componenti, funzionamento degradato di una funzione essenziale, potenziale impatto commerciale o operativo, contro una scadenza rigida.	I tecnici lavoreranno quotidianamente sul caso dandogli maggiore urgenza e visibilità durante il normale orario di lavoro. Il caso sarà aggiornato a giorni alterni.
P3 MODERATO	Non è garantita una funzionalità applicativa con impatto aziendale o produttivo gestibile. Esiste una possibile soluzione alternativa. Problemi durante la fase di sviluppo.	I tecnici lavoreranno sul caso durante il normale orario di lavoro. Il caso sarà aggiornato all'incirca ogni tre giorni lavorativi.
P4 INFORMATIVO	Domanda informativa, nessun impatto business o operativo, richieste generiche del cliente.	I tecnici lavoreranno sul caso durante il normale orario di lavoro. Il caso sarà aggiornato una volta a settimana fino alla chiusura.

Modalità di gestione del caso

- Il supporto tecnico lavora secondo le seguenti modalità:
- Analisi del caso con soluzione inviata tramite mail o discussione telefonica
 - Pianificazione sessione remota per un'analisi più approfondita del problema
 - Attività di backoffice durante la quale il TSE analizza il materiale fornitogli (log file, backup, ecc) e se necessario replica il problema sul proprio ambiente

Escalation a Livello 2 AVEVA

Il supporto tecnico di Factory Software è parte della rete globale del supporto AVEVA. In base al tipo di supporto necessario, Factory Software si avvale della facoltà di coinvolgere i tecnici AVEVA di “Livello 2” che collaborano con la Ricerca e Sviluppo di AVEVA e danno assistenza in lingua inglese. Questo permette un'analisi più approfondita e la risoluzione di eventuali problemi che necessitano l'aggiornamento puntuale del software tramite HotFix di prodotto.

Chiusura del caso

Il cliente continua ad essere periodicamente aggiornato finché non viene proposta una soluzione al problema, o un workaround. Se la soluzione richiede tempo per essere validata dal cliente, il caso rimane aperto in attesa del suo riscontro. Solo quando il cliente conferma che la problematica è stata risolta, il team di supporto chiude il caso. Senza riscontro da parte del cliente, il supporto tecnico invia una mail con una richiesta di aggiornamento. Alla terza mail senza risposta, il caso viene chiuso, notificando il cliente, che potrà successivamente chiederne la riapertura, se necessario.

Servizio Priority

I titolari di contratto Customer First Plus, Premium o Elite possono usufruire del servizio priority per l'accesso al supporto tecnico di Factory Software. I casi generati come priority sono gestiti con maggior priorità rispetto a tutti gli altri: utilizzando un indirizzo mail dedicato, possono aprire richieste di supporto che beneficino di SLA migliorativo.

SLA Priority Factory Software Italia:	
Apertura SR	4 h
Prima risposta entro	1 gg
Frequenza aggiornamento ogni	2 gg

CONSULENZA

Il Team di consulenza tecnica di Factory Software offre una gamma completa di servizi:

- consulenza di progetto,
- disegno delle architetture
- supporto alla definizione di librerie standard e implementazione su più siti
- formazione personalizzata
- ottimizzazione delle applicazioni
- supporto allo sviluppo di interfacce operatore efficaci e intuitive

Supportiamo diversi ambiti applicativi: HMI, SCADA, Information Management, MES, Asset Management, Industrial IoT.



SERVIZI DI CONSULENZA



Factory Software offre diverse tipologie di servizi di consulenza basati sulle necessità del cliente finale, o di System Integrator e Costruttori di macchine che utilizzano le nostre soluzioni software. In particolare Factory Software mette a disposizione un team di consulenti con elevato livello di specializzazione ed esperienza, sempre pronto a supportare l'implementazione di nuovi progetti e l'ottimizzazione delle applicazioni esistenti.

GIORNATA DI CONSULENZA

La giornata di consulenza prevede che un Consulente Tecnico Factory sia assegnato a supportare una specifica attività richiesta dal cliente.

Le giornate di consulenza possono essere utilizzate ad esempio per:

- Supporto alla stesura di specifiche e architetture
- Formazione su argomenti specifici non coperti nei training
- Condivisione di best practice applicative
- Analisi delle applicazioni esistenti

Il servizio è proposto a “giornata” e può essere svolto da remoto o presso il cliente. È possibile acquistare pacchetti di più giornate. Qualora si desideri un coinvolgimento di Factory Software più mirato e personalizzato, che includa anche i servizi di training e supporto tecnico, abbiamo pensato a diversi pacchetti per supportare le fasi tipiche del ciclo di vita di un'applicazione.



PROJECT IMPLEMENTATION SUPPORT

Questo servizio è rivolto a chi lavora per la prima volta con le nostre soluzioni software oppure a clienti che utilizzano già le soluzioni Factory Software ma si interfacciano con un nuovo prodotto o un progetto considerato critico.

Con lo scopo di accompagnare gli sviluppatori nell'uso del prodotto, assicurare che si seguano le best practice e accelerare la risoluzione di dubbi\problemi durante lo sviluppo, Project Implementation Support offre due livelli del servizio, in base alla tipologia di progetto.

DEFINIZIONE DEL PACCHETTO	BASE	ADVANCE
Posti training a calendario	2 posti per 3 gg di training	2 posti per 3+ 3 gg di training
Sconto su training	2 giorni	4 giorni
Sconto ulteriori giornate	30%	30%
Gestione delle SR	Coordinamento da parte del consulente per i primi 3 mesi di progetto	Coordinamento da parte del consulente per i primi 6 mesi di progetto
Prezzo	3.200€	5.200€

VALORE PER IL CLIENTE

Soluzione pensata per nuovi clienti o per clienti e partner esistenti che creano un'applicazione con un nuovo prodotto o con una nuova versione. Questo servizio è rivolto a chi lavora per la prima volta con le nostre soluzioni software oppure a clienti che utilizzano già le soluzioni Factory Software ma si interfacciano con un nuovo prodotto o un progetto considerato critico.

Con lo scopo di accompagnare gli sviluppatori nell'uso del prodotto, assicurare che si seguano le best practice e accelerare la risoluzione di dubbi\problemi durante lo sviluppo, Project Implementation Support offre due livelli del servizio, in base alla tipologia di progetto.

MIGRATION SUPPORT

Questo servizio è pensato per supportare l'aggiornamento di sistemi esistenti e obsoleti alle ultime versioni disponibili. Il consulente guiderà gli sviluppatori nelle diverse attività che accompagnano una migrazione:

- Verifica compatibilità con nuovi HW\SW
- Migrazione su ambiente di test
- Verifica di issue e relativa gestione con il team di Supporto Tecnico
- Supporto durante la messa in servizio dell'applicazione migrata

Inoltre, il pacchetto Migration Support è utile per ricevere informazioni sulle nuove funzionalità disponibili.

DEFINIZIONE DEL PACCHETTO	BASE	ADVANCE
Posti training a calendario	2 gg da remoto	4 gg da remoto
Sconto su training	50%	50%
Sconto ulteriori giornate	30%	30%
Gestione delle SR	Coordinamento da parte del consulente per le SR relative alla migrazione	Coordinamento da parte del consulente per le SR relative alla migrazione
Prezzo	1.700€	3.200€

VALORE PER IL CLIENTE

È un servizio pensato per supportare la migrazione di applicazioni obsolete e aggiornamenti OS o HW, anticipando possibili problemi tecnici e riducendo i rischi di disservizio.

INSTALLED BASE ASSESSMENT

Il pacchetto ha lo scopo di valutare lo stato di salute dei vostri sistemi software. L'attività include:

- Censimento dell'installato
- Verifica delle performance
- Analisi di issue latenti
- Indicazioni sul migliorameto del sistema

Report dell'attività con proposte di improvement e informativa sulle nuove funzioni disponibili.

DEFINIZIONE DEL PACCHETTO	BASE	ADVANCE
Giornate assessment & back office	1 gg on site di assessment + 1 gg di back office	2 gg on site di assessment + 2 gg di back office
Sconto su training	50%	50%
Sconto ulteriori giornate	30%	30%
Gestione delle SR	Coordinamento con team di Supporto Tecnico	Coordinamento con team di Supporto Tecnico
Prezzo	1.500€	3.000€

VALORE PER IL CLIENTE

È un servizio pensato per ottimizzare le performance di applicazioni critiche, riducendo i rischi di disservizio, e per valutare eventuali aggiornamenti utili.

OEM START UP BUNDLES

Edge e SYSTEM PLATFORM sono le due soluzioni by AVEVA che permettono di soddisfare e scalare tutte le esigenze di un costruttore di macchine e impianti.

Lo scopo di questo pacchetto è quello di supportare gli sviluppatori nell'accelerare la comprensione della piattaforma scelta contando sul nostro team di consulenti durante tutte le varie fasi di implementazione dei primi progetti o PoC.

DEFINIZIONE DEL PACCHETTO	AVEVA EDGE START UP BUNDLE	AVEVA SYSTEM PLATFORM START UP BUNDLE
Licenza demo 30 gg	1 developer	1 developer
Formazione	Training online 2gg – 2 posti	Training online 3gg + 3gg - 2 posti
Giornata di consulenza	2 gg	3 gg
Sconto ulteriori giornate	20%	20%
Prezzo	2.950€	5.950€

VALORE PER IL CLIENTE

Si tratta di un bundle fatto di licenze e servizi al fine di ridurre al massimo eventuali rischi implementativi, supportando il cliente durante la fase di training e configurazione per assicurare il corretto utilizzo dello strumento.

CROSSER START UP

Crosser è la piattaforma per lo sviluppo di flussi di integrazione e analisi dati. Lo scopo di questo pacchetto è quello di supportare gli sviluppatori nell'accelerare la comprensione della piattaforma e la validazione della soluzione all'interno del loro contesto.

DEFINIZIONE DEL PACCHETTO

Licenza demo 30 gg
Formazione
Giornata di consulenza
Sconto ulteriori giornate
Prezzo

CROSSER START UP BUNDLE
1 developer
Corso Base + Avanzato online (6+6 moduli da 30' ciascuno)
Fino a 4gg di un consulente Factory (da remoto)
30%
3.300€

VALORE PER IL CLIENTE

Si tratta di un servizio pensato per ottimizzare l'introduzione della soluzione Crosser tra i tool di sviluppo di un team di sviluppatori, che accelera l'acquisizione delle conoscenze e funge da guida durante le fasi di implementazione dei primi progetti o PoC.

STRATUS ztC START UP

Stratus ztC Edge è la piattaforma hardware ridondata per l'implementazione di sistemi virtualizzati, ad alta affidabilità, installati a livello Edge. Il pacchetto vuole supportare il cliente che, soprattutto alla prima installazione, desidera essere accompagnato durante la configurazione e messa in servizio.

DEFINIZIONE DEL PACCHETTO

CROSSER START UP BUNDLE	
Supporto attivazione	Primo ztC Edge
Formazione Online	Supporto alla prima attivazione
Giornata di consulenza	Una giornata di consulenza (disponibile on site o da remoto)
Gestione SR	Coordinamento con team di Supporto Tecnico da parte del consulente
Prezzo	On site 1.200 € Remoto 600 €

VALORE PER IL CLIENTE

Un servizio pensato per ottimizzare l'installazione della soluzione Stratus ztC Edge, velocizzando l'acquisizione delle competenze di configurazione e manutenzione dell'hardware Stratus, orientato alle architetture con i software di Factory Software.

ULTIMO START UP BUNDLES

ULTIMO significa adottare una piattaforma CMMS semplice ed efficace, che può evolvere fino a diventare un sistema EAM completo ed integrato. Implementa un monitoraggio puntuale su tutti gli asset, efficienti le tue procedure ed ottimizza la resa dei tuoi asset.

DEFINIZIONE DEL PACCHETTO	ULTIMO START UP BUNDLE PROFESSIONAL	ULTIMO START UP BUNDLE PREMIUM
Licenza demo 30 gg	1 Full User Professional	1 Full User Premium
Formazione	Training online 2gg – 2 posti	Training online 3gg - 2 posti
Giornata di consulenza	3 gg	5 gg
Sconto ulteriori giornate	20%	20%
Prezzo	3.900€	4.900€

VALORE PER IL CLIENTE

Un servizio pensato per affiancarvi nelle prime fasi di installazione della soluzione Ultimo con l'obiettivo di velocizzare l'acquisizione delle competenze di configurazione dell'ambiente di produzione.

RIASSUNTO PACCHETTI CONSULENZA

PACCHETTO	TIPO	SERVIZI CHIAVE	PREZZO
PROJECT SUPPORT	BASE ADVANCED	Training - Consulenza Applicativa - Coordinamento SR	3.200 € 5.200 €
MIGRATION SUPPORT	BASE ADVANCED	Test Migrazione – Risoluzione problematiche tecniche	1.700 € 3.200 €
ASSESSMENT	BASE ADVANCED	Health Check dell’installato – Ottimizzazione performance	1.500 € 3.000 €
OEM START UP BUNDLE	AVEVA Edge AVEVA SP	Licenza – Formazione – Supporto Consulenziale	2.950 € 5.950 €

RIASSUNTO PACCHETTI CONSULENZA

PACCHETTO	TIPO	SERVIZI CHIAVE	PREZZO
CROSSER START UP	BASE	Formazione - Consulenza Applicativa	3.300 €
STRATUS ztC START UP	ON SITE REMOTO	Test Migrazione – Risoluzione problematiche tecniche	1.200 € 600 €
ULTIMO START UP	PROFESSIONAL PREMIUM	Formazione - Consulenza Applicativa	3.900 € 4.900 €

Training

I training di Factory Software offrono una formazione specifica sull'utilizzo dei software AVEVA sia per chi ha più esperienza, sia per gli sviluppatori meno esperti. È disponibile un ampio programma di corsi sulle soluzioni software HMI/SCADA, MES/MOM, Industrial Information Management e Asset Management.

La formazione prevede parti teoriche e numerose parti pratiche, guidate attraverso un manuale dettagliato. Al termine dei corsi, i partecipanti hanno le competenze per gestire l'installazione, lo sviluppo delle componenti tipiche di un progetto e la successiva manutenzione.

23

TRAINING

200

PARTECIPANTI

5

WORKSHOP

700

ORE DI TRAINING

100

AZIENDE

CUSTOMER FIRST

Il Customer FIRST è un programma che unisce la manutenzione sulle licenze acquistate con i servizi tecnici di Factory Software.

Il programma Customer FIRST non è semplicemente un servizio di supporto tecnico, ma un portfolio completo di servizi di customer support, manutenzione e consulenza per aiutare le aziende a massimizzare nel tempo l'affidabilità delle soluzioni software implementate. Il Customer First viene associato alle licenze acquistate ed offre un insieme di servizi per accompagnare le applicazioni durante tutto il loro ciclo di vita consentendo tra l'altro un risparmio economico pari al 100% sugli upgrade di versione.

Implementazione nuovi sistemi

Customer FIRST offre i servizi e le risorse per pianificare ed implementare un nuovo sistema in modo efficiente e problematico, grazie a programmi completi di training, consulenza tecnica e vantaggi economici sui costi di formazione, servizi e parti di ricambio.

Protezione sistemi esistenti

Customer FIRST offre servizi per garantire il corretto funzionamento dei sistemi esistenti, grazie ad un accesso immediato a risorse di supporto tecnico AVEVA e assistenza d'emergenza on-site. Prevenire un problema prima che questo si verifichi è essenziale: Customer FIRST offre servizi di manutenzione preventiva e monitoraggio da remoto per ridurre il rischio di problematiche e downtime non programmati.

Ottimizzazione e upgrade sistemi esistenti

Customer FIRST include l'aggiornamento alle ultime versioni di prodotto rilasciate per tutti i software coperti dal servizio. Nel caso venga pianificato un upgrade di sistema, Customer FIRST offre l'accesso ad aggiornamenti, risorse di supporto e consulenza per rendere le operazioni di aggiornamento semplici e veloci.

I SERVIZI DEL CUSTOMER FIRST

Customer FIRST offre una serie di servizi modulari, che possono essere selezionati in base alle esigenze specifiche del cliente. Il programma, infatti, si articola su quattro diverse tipologie di contratto - Standard, Plus, Premium ed Élite – che comprendono livelli differenti di servizi, da quelli base a un programma estensivo di customer support.

Supporto Tecnico da Remoto

Centri Assistenza locali e globali

- Supporto online
- Supporto orari d'ufficio
- Supporto d'emergenza 7x24 ore
- Technical Account Manager (risorsa dedicata alla gestione delle richieste di supporto tecnico)

Supporto Tecnico On-Site

Il programma Customer FIRST offre una gamma di servizi on site, con la presenza di risorse qualificate direttamente sull'impianto, nel caso in cui i servizi da remoto non vengano ritenuti sufficienti alla risoluzione di eventuali problematiche.

On-site Correttive Assistance

Consiste nell'invio di un tecnico specializzato per ripristinare il sistema al normale funzionamento, eseguendo attività di troubleshooting e ripristino delle funzionalità software.

Manutenzione Software

Software Maintenance Release, Service Pack e HotFix

Servizi di aggiornamento software per la risoluzione di problematiche tecniche presenti nelle versioni software precedenti.

Software Version Upgrades

Servizi di aggiornamento software con nuove funzionalità e caratteristiche rispetto alle versioni precedenti.

50% di sconto su Test & Offline Development System License

Sconto del 50% sui sistemi di test off-line, sulle licenze di sviluppo e sui sistemi di disaster recovery.

Lifecycle Management

Annual Lifecycle Assessment Report – Attraverso una valutazione della configurazione dei sistemi esistenti, viene realizzato un report con l'obiettivo di individuare un piano di manutenzione che consenta al sistema di operare secondo livelli di performance conformi alle specifiche operative.

	STANDARD	PLUS	PREMIUM	ELITE
Supporto tecnico in orario di ufficio	✓	✓	✓	✓
Accesso knowledge base e portale dedicato	✓	✓	✓	✓
Service pack, patch, hot fix	✓	✓	✓	✓
Upgrade di versione	✓	✓	✓	✓
Sconto su training a calendario		✓	✓	✓
Corso system platform m&m (1persona)		✓	✓	✓
Supporto tecnico 24/7			✓	✓
Assicurazione licenze			✓	✓
Ambiente di pre-produzione e test a condizioni speciali			✓	✓
Accesso tech support priority		✓	✓	✓
Tempo di apertura sr	4h	4h	*	*
Tempo prima risposta	2gg	1gg	*	*
Frequenza di aggiornamento	Ogni 3 gg	Ogni 2 gg	*	*
Servizi aggiuntivi**	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none">• giornata di consulenza• assessment• training	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none">• giornata di consulenza• assessment• training	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none">• giornata di consulenza• assessment• training	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none">• giornata di consulenza• assessment• training

*la Service Request viene gestita da Aveva Global Customer Support
**per CF che superano i 25k€. I Servizi devono essere fruiti nell'anno



AVEVA
SELECT | DISTRIBUTOR

factorysoftware.it

info@factorysoftware.it