



# 西门子工业支持中心网站 ——以专业共创价值!

高静

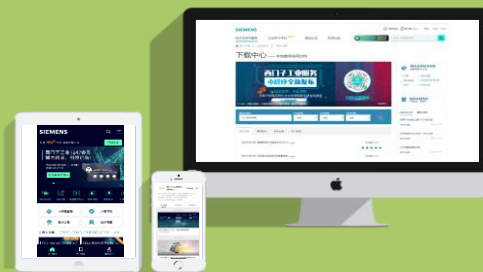
西门子工业支持中心网站 运营主管

2023.5.11

SIEMENS

# 西门子工业支持中心网站

每天，有超过 **50,000** 用户访问支持中心网站  
为用户解决超过 **20,000** 个技术问题



750,000+ 注册用户 



站内搜索引擎  
**50,000+**  
搜索/天

## ① 技术支持

## ② 自学平台

## ③ 培训与认证

## ④ 售后服务

官方支持

自助支持

用户互助支持



询官方支持

智能小西  
**120,000+**  
自助解决问题



查海量资料

下载中心  
**42,000+**  
中文文档



论话题经验

技术论坛  
**1,750,000+**  
帖子和故事



问常见问题

找答案  
**200,000+**  
已解决问题



学技术视频

1847 学习平台  
**5,000+**  
技术视频



享官方培训

培训与认证  
**130+**  
教室课程  
线上课程



提售后服务

售后服务  
服务需求  
质保查询

SIEMENS

# 官方支持——智能小西

- 西门子数字化工业技术支持智能对话机器人 (Chatbot)
- 2021年6月10日上线试运行



## 如何通过智能小西解决技术问题?

注册/登录

选择产品

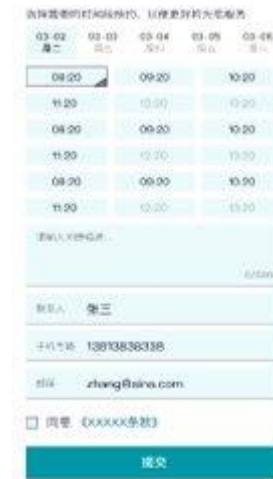
机器人多轮交互问答



问题自助解决



问题未解决  
-预约工程师支持



## 客户获益

- 极简注册/登录流程
- 对应产品线的精准答案
- 海量知识库及FAQ
- 记录历史选择, 便捷选择
- 常见问题+多级分类引导, 降低使用难度
- 支持口语化模糊输入查询
- 按需自助选择预约时段



## 自助支持——下载中心

### 下载中心 - 官方文档 海量资源



西门子下载  百度一下

西门子官网技术支持-下载中心官网-智能小西-西门子工业技...  
 西门子官网拥有强大的技术支持,下载中心官网提供官方技术支持,不仅有全球技术资源库,还有各类产品售前文档。另外也可访问官方智能回答与自助预约平台-智能小西,获取更多技术...  
[www.ad.siemens.com.cn/download/](http://www.ad.siemens.com.cn/download/)



### 售前售后文档

- 样本、宣传册 1492
- 常问问题 10762
- 手册/操作指南 5526
- 下载软件 2214
- 证书 20584
- 应用举例 1707
- 特性曲线 16723
- 技术数据、产品信息

42,000+  
中文文档

6000+  
官方推荐文档

50,000+  
阅读量/日

### 产品标签扫码



### 样本封底扫码



西门子公司  
数字化工业集团



# 用户互助，技术社区

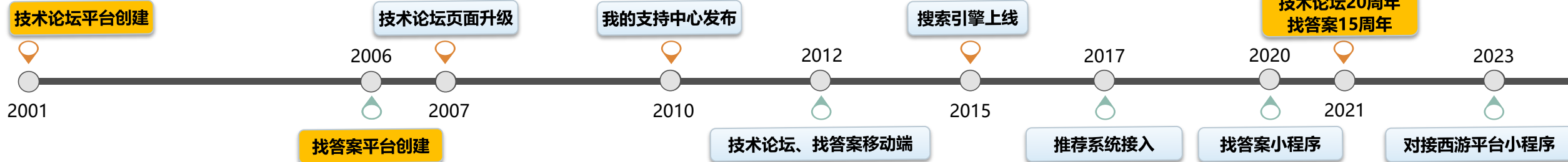
## 技术论坛——技有所长，论有所获

- 高手云集，资深用户和权威专家的聚集地
- 20+年积淀，海量热帖，精华推荐
- 版区纵横，覆盖DI全系列产品线



技术论坛也提供了与维修大师们交流的机会。一些对于有经验的技术人员看起来不算问题的问题，对于新手可能就是一道难以逾越的墙。记得我刚刚维修数控机床时，先是因为硬件不满足，无法进行。争取到笔记本和数据线这些硬件后，照着简明调试手册一步步的实现。从安装软件到建立通讯，从WINPCIN到PLC programming，一步步的深入，一步步的成长，西门子论坛给了我太多的帮助。

技术论坛网友：kegebo



每当困扰于一个问题百思不得其解时想到的就是“找答案”。不论是时效性还是准确性，这种方式都做的非常好，让我觉得工作中仿佛有了一双强有力的翅膀。即使是在国外出差，遇到困扰已久的问题时照样能免费获得这种技术上的支持。感谢西门子，感谢找答案，作为一个西门子的忠诚粉丝，希望西门子越来越好！

找答案网友：weiboqiu

## 找答案——海量问答，最快2分钟有答案

- 200,000已解决问题的海量问题库
- 官方工程师亲自把关，每个问题都有正确答案
- 精准搜索，迅速定位解决方案

# 用户互助，技术社区

## 技术论坛 - 技有所长 论有所获

**问** 求助帖——求道解惑，“刨根问底”

### 资深用户

21位专业版主，分管各产品版区  
2000余位资深网友，热烈引导技术探讨

**论** 探讨帖——您阐述观点，我表达看法

### 权威专家

西门子高级专家亲授宝贵经验  
多位内外部专家开办工程师故事专栏

**享** 分享帖——爱总结，乐分享

**品** 故事——品工程师故事，享工控人生

### 海量热帖

2001年创办至今，累积发帖175万  
每月发帖量超过5,000，日均PV超过50万

### 用户激励

完善的用户激励机制，促进用户活跃，鼓励高质量技术内容  
高端用户排行榜，西币兑换奖品



访问PC端“技术论坛”



扫描打开手机版

## 找答案 - 海量问答，最快2分钟有答案

### 搜索问题

- 200,000 已解决问题的海量问题库
- 1,200余个新解决问题/月
- 精准搜索，迅速定位解决方案



### 发布问题



### 找答案值班工程师进行内容置评

- 最佳答案置评
- 无满意答案置评
- 精彩问答推荐



访问PC端“找答案”



## 1847 工业学习平台，您身边的技术助力



## 构建学习生态，知识共创，为客户赋智赋能

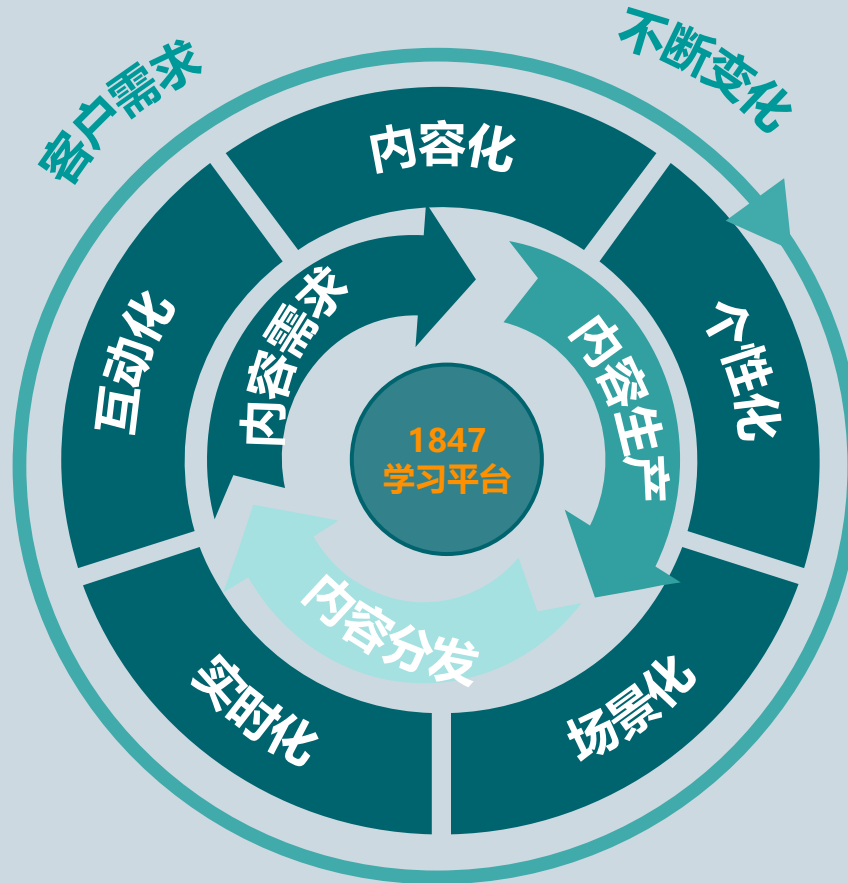
### 为个人客户赋智、赋能

- 快速提高技术能力
- 提高行业专有技术
- 提高核心竞争力
- 内容共创，提升知名度

### 与企业客户共创、共赢

- 助力企业突破人才培养瓶颈
- 为企业用户节约人才培养成本
- 实现共创、共赢

## 1847学习生态圈





SIEMENS

工业学习平台 1847

你想学什么?



会员

投稿

登录 | 注册

首页

大讲堂直播

技术专题

技术专栏

专家会议

领路人计划

### 产品技术

PLC HMI 变频伺服与电机  
过程控制 工业网络  
数控系统  
过程仪表与分析仪器  
工业电源 低压电器

### 数字化

数字化 工业人工智能  
低代码

### 行业应用

汽车行业 食品饮料行业  
生产机械 其他

## 西门子 1847 工业学习平台

# 全新升级

技术内容  
更实用

互动体验  
更丰富

能力提升  
更高效

免费领取10天会员权益

## 包邮送书

邀请同事加入1847送专家实体书



扫码了解活动详情



登录 | 注册

1847 数字化售后服务管家系统



进入定制专区

开通1847会员8折起

点击领取优惠>>

自动化工程师入门认证班

重磅上新 限时优惠



进入定制专区

点击领取优惠>>

开通1847会员8折起

重磅上新 限时优惠

自动化工程师入门认证班

## 欢迎登陆1847工业学习平台 开启全新的工业学习体验!





# 西门子工业培训与认证

SITRAIN - Digital Industry Academy



- 西门子工业技术与认证培训网站为客户提供**超过130门**主流技术培训课程信息与**认证查询**功能
- 产品及技术覆盖**数字化、自动化、过程控制、工业网络、变频驱动、运动控制、数控技术、汽车标准**等领域；
- 培训及认证服务内容包括西门子产品**基础入门学习、高级技术提升、特定专业技术培训、行业标准培训、专家认证、合作伙伴培训&认证、教师及学生认证、培训教仪**等诸多方面。

## 培训报名流程概览



# 西门子工业培训与认证

## SITRAIN - Digital Industry Academy

课程中心 | 认证中心 | 授权伙伴 | 分销商

课程代号、课程名称

培训形式: 全部 | 数字化 | TIA博途 | 经典SIMATIC | 过程控制 | 低压传动 | 数控系统 | 运动控制 | 工业网络与识别 | 汽车标准

产品应用: 全部 | 项目设计 | 开发/调试 | 操作/维护 | 维修/维护 | 销售/管理 | 汽车标准类

培训地点: 全部 | 上海 | 北京 | 广州 | 沈阳 | 成都 | 武汉

课程月份: 全部 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月

搜索课程 | 最新课程 | 更新课程

根据您的需求, 我们推荐的课程

<b>F4021</b> TIA博途的数字化特征概述 课时: 1天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 2100元	<b>F4005</b> TIA博途的数字化工程应用 课时: 5天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 8400元	<b>F4023</b> 基于TIA Portal的项目实施化 课时: 1天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 5300元	<b>F4032</b> TIA Portal Openness 编程 课时: 1天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 7300元
<b>F4022</b> 自动工程 控制程序输入界面... 课时: 1天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 5300元	<b>A7825</b> TIA Portal 团队工程概念 课时: 2天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 3600元	<b>A7854</b> 设备管理套件 (SIMATIC Energ... 课时: 1天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 2100元	<b>F4024</b> 虚拟调试 (NX/MCD/SIMIT和TI... 课时: 1天 包含: 理论讲解+上机实操 证书: 结业证书 6800元

SIEMENS

工控技术人才进阶之路  
系统化学习 | 阶梯式成长 | 专家养成之路

SITRAIN - Digital Industry Academy  
西门子工业技术培训中心

通用级 | 专业级 | 核心级 | 专家级

S Student | A Apprentice Engineer | P Professional Engineer | C Core Engineer | Exp Expert

西门子工业技术国内认证

证书编码 | 身份证号/手机号后六位

请输入证书编码 | 请输入身份证/手机号后6位

西门子工业技术培训  
培训中心及合作伙伴分布

授权培训执行合作伙伴信息

- 1 烟台龙泰精工科技有限公司
- 2 沈阳海泰利自动化科技有限公司
- 3 北京清华同方科技股份有限公司
- 4 诺森 (天津) 自动化设备有限公司
- 5 济南鲁恒电气有限公司
- 6 青岛润恒设计科技有限公司
- 7 南京润恒设计科技有限公司
- 8 苏州润恒设计科技有限公司
- 9 上海润恒设计科技有限公司
- 10 浙江润恒设计科技有限公司
- 11 温州润恒设计科技有限公司
- 12 绍兴润恒设计科技有限公司
- 13 宁波润恒设计科技有限公司
- 14 嘉兴润恒设计科技有限公司
- 15 湖州润恒设计科技有限公司
- 16 衢州润恒设计科技有限公司
- 17 舟山润恒设计科技有限公司
- 18 台州润恒设计科技有限公司
- 19 金华润恒设计科技有限公司
- 20 丽水润恒设计科技有限公司
- 21 湖州润恒设计科技有限公司
- 22 湖州润恒设计科技有限公司
- 23 湖州润恒设计科技有限公司

授权课程: 合作伙伴提供课程包括小型自动化200Smart, SIMATIC, Flexibel及通用型G120, V90等产品, 操作与编程, 调试与故障排除

认证考试: 参加由西门子官方组织的认证考试, 可获得西门子原厂认证证书, 为企业和个人客户提供优质服务

培训报名: 根据个人需求, 可自由选择一家授权培训机构进行报名及学习, 享受原厂提供的优质服务

## 培训课程查询/报名

130门技术课程可供选择

**技术范围:**  
数字化、自动化、工业网络、人机界面、过程控制、运动控制、数控技术、驱动技术、PLM软件应用等

**学习形式:**  
教室培训、现场培训、线上自学、训练营、直播课

## 官方认证证书验真

西门子官方认证平台

**认证范围:**  
从初级、专业级、核心级到专家级

**认证种类:**  
国际认证证书  
国内认证证书  
院校学生认证

## 合作伙伴资质查验

合作伙伴官方管理平台

**伙伴类别:**

- 授权培训合作伙伴  
具备200Smart, V90、G120课程  
培训交付能力, 由西门子发证
- 培训分销伙伴  
面向中小企业、个人客户全体的  
培训分销商

# 售后服务

## 提交服务需求

- 支持多种类型服务需求提交：现场服务、返厂维修服务、保内更换服务、备件采购需求
- 支持对最终用户信息库进行管理
- 支持查询历史申请记录

## 查询服务进程

- 实时追踪服务进展，随时掌握服务状态

## 产品质保查询

- 根据产品订货号和序列号，初步查询数字化工业产品质保查询



扫码快捷申请售后服务







## SIEMENS 西门子专区

产品信息

Q搜索

个人中心

心之所向  
以学至之  
The Future of Learning  
Starts Now

扫码获取  
2023年  
课程计划

SITRAIN - Digital Industry Academy  
西门子工业技术培训中心

SIEMENS

叮！您的1847学习平台  
“年终奖”已到账

触手问答  
找答案小程序限时免费体验！

技术论坛  
数万工控人的  
技术交流家园

### 公告区

1. 【文档】S7-1500手册发布 2023-01-15
2. 【视频】钢铁专题视频 2023-01-16
3. 【活动】西门子找答案正在举办有奖问答活动
4. 【优惠】1847全年大促
5. ....

咨询技术问题

申请售后服务

下载技术文档

学习视频 <sup>1847</sup>

培训中心

互动社区

产品查询

新闻中心

# 西门子工业技术论坛 “工业自动化合作伙伴共创社区” 成功创版!

Coming together is a beginning, keeping together is progress, working together is success!

聚集在一起是开始，持续在一起是进步，合作即成功!

——亨利·福特

SIEMENS

# 工业自动化合作伙伴共创社区

## 认证版区功能


- ✓ **工业自动化合作伙伴私密论坛**
  - 账号审核制，各合作伙伴指定接口人，提供增减账号名单
  - 特殊的激励体系
- ✓ **官方内容分发及内部资料展示的唯一官方渠道**
  - 官宣通道
  - 内部资料分发，便于文档下载管理
- ✓ **官方工程师答疑解惑**
  - 定期或不定期安排西家官方工程师解答合作伙伴技术问题
- ✓ **1847领路人优先入选资格**
- ✓ **优质分享者优先签约1847领路人**
- ✓ **开放技术论坛提供更多技术资源及用户案例**
  - 访问私密版区的同时，可以参与公开论坛的互动

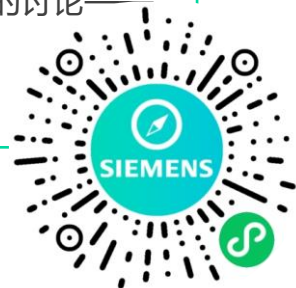


## 版主责任 (招募中)

- ✓ 版主有提升本版人气的责任，引导版区的网友讨论各种与版区产品相关的问题和积极交流
- ✓ 版主有管理版区内容的权力，对不合时宜的帖子，采取删除措施
- ✓ 官方内容协助发布，版主可以与官方工程师进行对接，必要时将帖子提交给官方工程师

## 访问技巧

- ✓ PC端设置为浏览器默认首页
- ✓ 在使用微信的场景下，打开“工业服务”小程序——我的服务——我的讨论——全部版区——  
**工业自动化合作伙伴共创社区**



SIEMENS





# 感谢!

西门子（中国）有限公司

高静

技术支持网站运营主管  
客户支持部 / 网站支持

- 手机 18910895327
- E-mail [gaojing@siemens.com](mailto:gaojing@siemens.com)