



**SIEMENS**

Сервисные услуги для промышленности

## Управляемые услуги поддержки

Координирование и объединение всех мероприятий поддержки обеспечивают наилучшую возможную поддержку

[siemens.com/mss](http://siemens.com/mss)



## Всегда на шаг впереди – благодаря Управляемым услугам поддержки

Когда комплексная автоматизация и приводная продукция идеально синхронизированы, повышается производительность станков и заводов, а также их экономическая эффективность для всех сфер применения и отраслей. Для обеспечения последовательной непрерывной реализации этого подхода необходимо иметь квалифицированную и мощную поддержку используемых продуктов и систем, особенно в области инженерных работ и технического обслуживания. Операции по объединению и координированию мероприятий поддержки контактным лицом стали еще лучше, чтобы обеспечить наилучшую возможную поддержку в виде Управляемых услуг поддержки.

### Общее описание Управляемых услуг поддержки

Руководитель подразделения по поддержке «Сименс» координирует и расставляет приоритеты необходимых мероприятий по обслуживанию и поддержке между всеми участниками. В качестве основного контактного лица руководитель подразделения по поддержке осуществляет эффективный обмен информацией. Руководитель подразделения по поддержке:

- Понимает технологии, сети и топологии, которые вы используете;
- Знает ваши процессы технического обслуживания;
- Знаком с вашими базовыми настройками;
- Взаимодействует с соответствующими контактными лицами;

- Осуществляет все мероприятия поддержки с тесным взаимодействием с вами.

Процесс сбора, оценки и консолидации информации обеспечивает большую прозрачность процессов поддержки, а также большую эффективность на протяжении всего жизненного цикла станков и заводов. Специальный диагностический план в сочетании с экспертизой завода также ускоряет необходимые анализы, что сокращает время, усилия и затраты, связанные с разрешением запросов («индекс устранения неисправностей после первого обращения»).

Удаленный доступ обеспечивает быструю и эффективную поддержку в вопросах диагностики или устранения неполадок в системе автоматизации вашего компьютера или станции.



#### Ваши преимущества с практической точки зрения

- Более оперативная обработка и решение сложных запросов на поддержку;
- Упрощение запросов за счет централизованного координирования и эксклюзивного канала доступа;
- Более высокая начальная скорость восстановления работ;
- Возможность избежать дорогостоящих развертываний услуг на площадках;
- Активное управление поддержкой способствует повышению уровня прозрачности процессов

#### Заказывать легко

Заказать Управляемые услуги поддержки так же просто, как и любой стандартный продукт. Доступны три версии продукта, отличающиеся временем оказания поддержки Управляемые услуги поддержки 5/20/50.

Количество используемых PLC и HMI-систем служит показателем размера завода и, соответственно, необходимого уровня поддержки. Минимальный срок обслуживания при заказе Управляемых служб поддержки составляет 1 год.

Количество систем	Артикульный номер
До 5 систем	9LA1110-1BA00
До 20 систем	9LA1110-1BB00
До 50 систем	9LA1110-1BC00

#### Оформлять заказы легко

Существует выделенная телефонная линия для запроса Управляемых услуг поддержки. Чтобы отправить запрос на поддержку, свяжитесь с нами по телефону или электронной почте и укажите номер договора.

Тел: +49 911 895-7272

E-mail [service.industry@siemens.com](mailto:service.industry@siemens.com)

Технические запросы, не подходящие для обработки с помощью Управляемых служб поддержки, обрабатываются через стандартные каналы доступа, то есть Сервисный центр заказчиков или онлайн-запросы поддержки:

Tel. +49 911 895-7222

Запрос на поддержку

[siemens.com/automation/support-request](https://www.siemens.com/automation/support-request)

Разумеется, управляемые услуги поддержки можно комбинировать с другими услугами технической поддержки:

- Расширенная техническая поддержка
- Приоритетная техническая поддержка
- Удаленный доступ SIMATIC

Подробная информация об этих услугах указана в онлайн-каталоге: [siemens.com/industry/lifecycle-services](https://www.siemens.com/industry/lifecycle-services)

Все услуги технической поддержки доступны с 8:00 до 17:00 по ЦЕВ

#### Интересуетесь Управляемыми услугами поддержки?

Свяжитесь со своим контактным лицом «Сименс», который поделится подробной информацией об услуге и порядке ее заказа:

[siemens.de/services/partner](https://www.siemens.de/services/partner)

Подробная информация: [siemens.com/mss](https://www.siemens.com/mss)

Узнать больше:  
[siemens.com/mss](http://siemens.com/mss)

## SIMATIC Система поддержки жизненного цикла

Система поддержки жизненного цикла SIMATIC от «Сименс» оптимизирует доступность и обеспечивают ремонтпригодность завода и оборудования.

Комплексный портфель услуг охватывает весь жизненный цикл - от планирования и разработки до эксплуатации и модернизации. Отличное взаимодействие этих услуг с продуктами и системами автоматизации SIMATIC играет решающую роль в защите ваших инвестиций и обеспечении эффективности вашего завода и оборудования.

Подробная информация в  
управляемых службах



Возможны изменения документа без уведомления. Артикульный № E10001 -T480-A329-X-7600 Dispo 21638/K-Nr. 20350 Отпечатано в Германии gB 150115 DV 03151.0 © «Сименс АГ», 2015 г.

Информация, доступная в настоящей брошюре, содержит описания или рабочие характеристики, которые при фактическом использовании не всегда с точностью отражают описанное или могут быть изменены в ходе дальнейшей разработки продуктов. Обязательства по поставке устройств с соответствующими характеристиками действуют только в случае непосредственного согласования по договору. Все обозначения продуктов могут представлять собой торговые знаки или названия изделий «Сименс АГ» либо других поставщиков, использование которых третьими сторонами в своих собственных целях может нарушать права владельцев этих торговых знаков.

Присоединяйтесь к нам в  
социальных сетях:  
[twitter.com/siemensindustry](https://twitter.com/siemensindustry)  
[youtube.com/siemens](https://youtube.com/siemens)

«Сименс АГ»  
«Цифровое производство»  
а/я 48 48  
90026, г. Нюрнберг,  
Германия