



SIEMENS INDUSTRY SERVICES

Portafolio Customer Services

[siemens.com/industryservices](https://www.siemens.com/industryservices)

SIEMENS



OUR EXPERTICE

Siemens

El conocimiento y dominio de extremo a extremo en las diversas industrias dan como resultado beneficios únicos para nuestros clientes. Somos una elección confiable y segura con décadas de experiencia y predilección entre las industrias y fábricas colombianas y del mundo.



DIGITAL INDUSTRIES Presentes en la industria

- Química
- Marina
- Vidrios
- Alimentos y bebidas
- Automotora
- Petróleo y Gas
- Grúas
- Agua y aguas residuales
- Farmacéutica
- Energía y utilidades
- Textiles
- Plásticos
- Pulpa y papel
- Cemento y concreto

Contenido



PORTAFOLIO CUSTOMER SERVICES

¿CUÁL ES NUESTRA MISIÓN?

06



ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA

08



EL CONCEPTO DE SEGURIDAD DE SIEMENS

11



GESTIÓN INTELIGENTE DE DESEMPEÑO
ENERGÉTICO (GIDE)

14



SUMINISTRO DE PIEZAS DE REPUESTO

18



SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN

22

Contenido



SERVICIOS DE CAMPO Y MANTENIMIENTO 27



PROGRAMAS Y ACUERDOS DE SERVICIOS 31



LÍNEAS DE ATENCIÓN 34



SERVICIOS DE SOPORTE Y CONSULTORÍA **36**
HOTLINE TÉCNICA



CONTÁCTENOS

37



SIEMENS INDUSTRY SERVICES

Customer Service

¿Cuál es nuestra misión?

Queremos brindar ágil soporte y atención a las necesidades de servicio de nuestros clientes a través de personal altamente calificado, apoyando en procesos digitales eficientes y servicios de valor agregado que nos permitan expandir nuestra participación en el mercado, establecer relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes al aumentar el índice de satisfacción general.

4 razones para contratar sus servicios con Siemens



OFRECEMOS SERVICIO DE CALIDAD, CONFIABLE Y OPORTUNO

Customer Service

Certificación

Nuestros Ingenieros de servicios son certificados por Siemens Casa Matriz (Alemania), para la atención y asesoría en cada producto dentro de nuestro portafolio, abarcando así cada sector de la industria colombiana y del mundo.

Portafolio servicios industria

Valor agregado y datos a lo largo de todo el ciclo de vida máquinas y plantas.

Expertos en Servicio altamente calificados le apoyan en:

- Minimizar el tiempo de inactividad.
- Optimizar las tareas operativas.
- Reducir tiempos de falla.
- Desarrollar nuevos modelos de negocio de servicios digitales.

Nuestros servicios para su empresa:



Servicio de soporte y consultoría



Servicios de formación en campo



Servicios Digitales



Suministro de repuestos



Servicio de reparación



Servicio de campo y mantenimiento



Servicio de retrofit y modernización



ASISTENCIA RÁPIDA DURANTE FALLAS

Asistencia técnica remota

SIEMENS



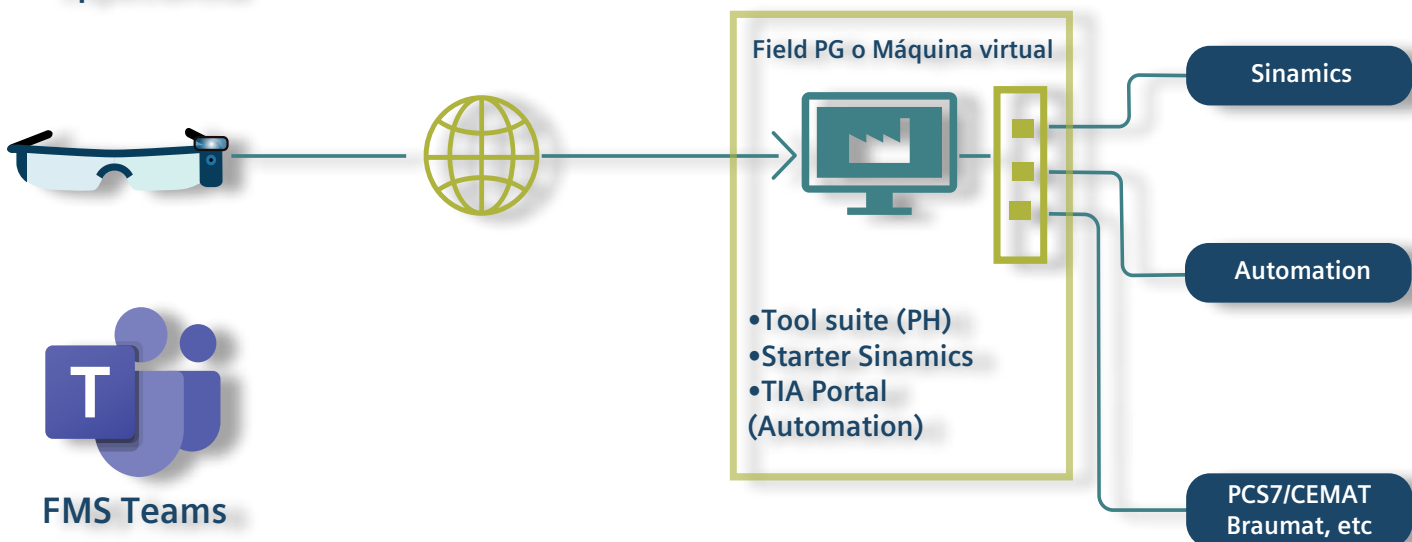
ASISTENCIA RÁPIDA DURANTE FALLAS

Asistencia técnica remota

Conectando personas

- El experto remoto de Siemens guía al cliente en planta dando las indicaciones.
- Transmisión de audio y video en tiempo real.
- Uso de chat en vivo.
- Entrenamiento a distancia.

Field service / Especialista





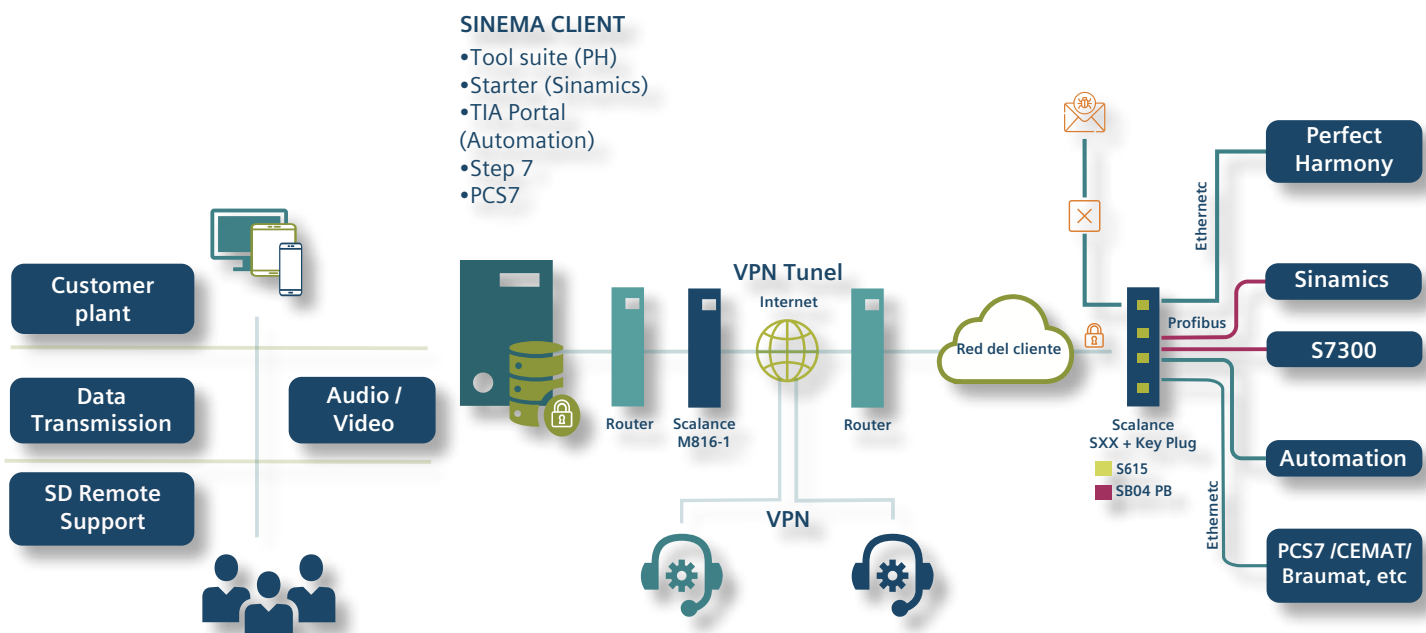
ASISTENCIA RÁPIDA DURANTE FALLAS

Asistencia técnica remota

Conectando equipos

El experto remoto de Siemens guía al cliente ubicado en planta dando las indicaciones

- Control remoto de PC's por expertos.
- Ciberseguridad garantizada.
- Soporte a sistemas SCADA y DCS.





SIEMENS

DEFENSA EN PROFUNDIDAD

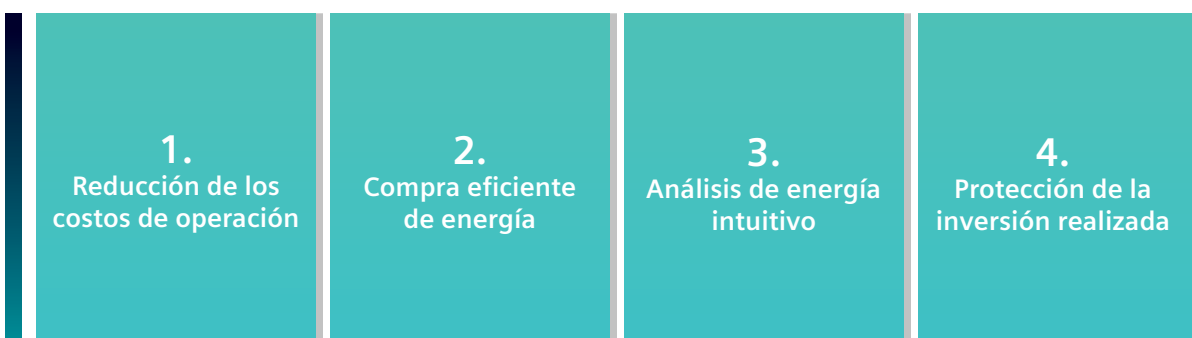
El concepto de seguridad de Siemens



DEFENSA EN PROFUNDIDAD

El concepto de seguridad de Siemens

4 razones para contratar sus servicios de gestión energética con Siemens



Los productos y sistemas de Siemens ofrecen seguridad integrada a su empresa

- Saber cómo proteger contra copia.
- Autenticación de administración del usuario.
- Firewall y VPN (Red privada virtual).
- Fortalecer el sistema.

El concepto de seguridad de Siemens



Seguridad en la planta

Evaluación de seguridad

- Evaluación de seguridad industrial.
- Evaluación IEC 62443.
- Evaluación ISO 27001.
- Evaluación de riesgo y vulnerabilidad.
- Servicios de escaneo.

Implementación de seguridad

- Entrenamiento de conciencia de seguridad.
- Consultoría de seguridad industrial.
- Automatización de Firewall.
- Lista blanca de aplicaciones.
- Antivirus.
- Detección de anomalías industriales.
- Monitoreo de seguridad industrial.

Gestión de la seguridad

- Gestión de las vulnerabilidades.
- Gestión de parches.
- Manejo remoto de incidentes.

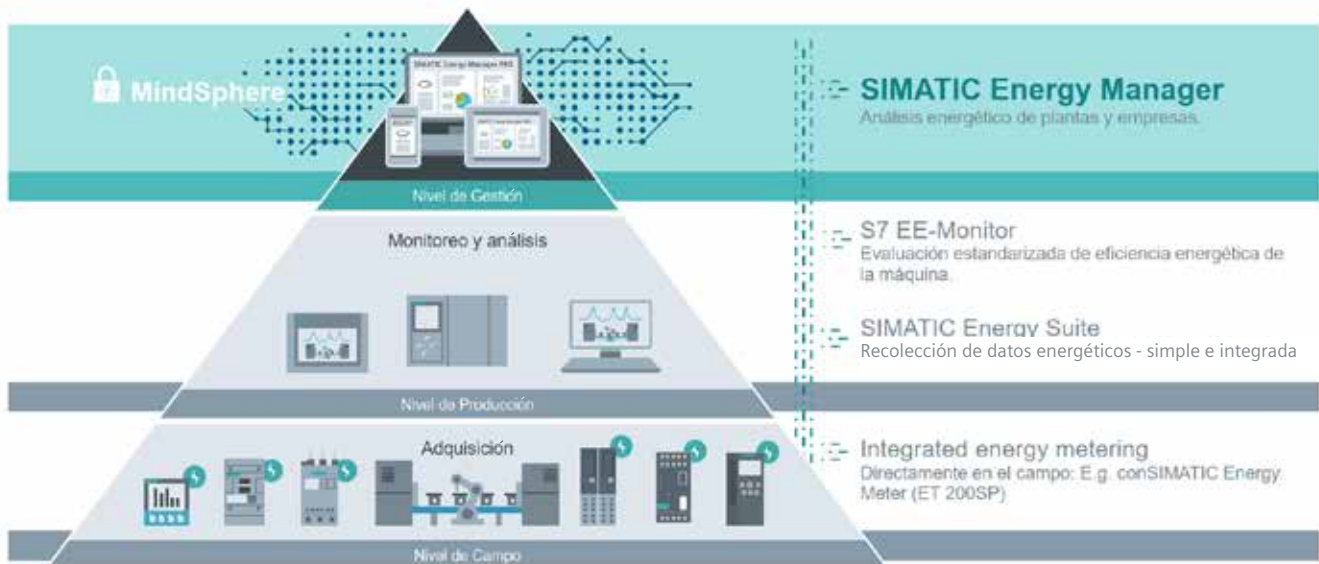


TRANSPARENCIA, EFICIENCIA Y GESTIÓN DE ENERGÍA

Gestión inteligente del desempeño energético (GIDE)

SIEMENS

Gestión inteligente del desempeño energético (GIDE)



	Reportes		Análisis de datos		Dashboard
	Adquisición de datos	Monitoreo	Facturación	Control	Procedimiento predictivo
Funciones de soporte <ul style="list-style-type: none"> ■ KPI (RnPI) ■ Gestión de medidores <ul style="list-style-type: none"> ■ Alarmas de KPI ■ Estrategias de reemplazo ■ Concepto de auditorias 					
Suministro de energía		Conversión	Distribución	Consumo	Disposición de cargas



LAS REDES INDUSTRIALES SON ACTIVOS DE CAPITAL CRUCIALES

Validación de redes industriales

Siemens ofrece:

- Verificación del diseño y planificación de la red
- Control visual de cables y dispositivos de red
- Comprobación física de la estructura de la red
- Verificación de datos
- Verificación de tensión de datos (solo PROFINET)
- Medición de KPIs de bus de campo significativos (carga de red, tiempo de ciclo, telegrama de error, pérdidas de telegrama)

- Informe de validación de red, el cual incluye:
 - ✓ Resumen de todas las pruebas y mediciones realizadas
 - ✓ Lista de todos los sistemas validados
 - ✓ Análisis de resultados de medición
 - ✓ Recomendaciones de acciones para optimizar los sistemas
 - ✓ Aspectos destacados de las reservas de red



EL CAMINO PARA ORGANIZAR TUS ACTIVOS

Servicio de Optimización de Activos (AOS)

Servicio gratuito:

Paso 1: Servicio de Optimización de Activos (AOS)

Paso 2: Levantamiento de información de los equipos instalados marca SIEMENS en planta y almacén.

Paso 3: Se realiza análisis de base instalada donde se da a conocer la disponibilidad en detalle de cada referencia instalada en planta

Paso 4: Se da a conocer un pronóstico del ciclo de vida del producto instalado en planta

Paso 5: Finalmente se da un plazo entrega tentativo de los equipos

Con el servicio de AOS tendremos una alta disponibilidad de planta a través del suministro optimizado de repuestos.



ASEGURE LA PRODUCCIÓN DE SU PLANTA

Suministro de piezas de repuesto

Dado que no todas las piezas de repuesto se pueden mantener en stock en todo momento, Siemens ofrece una medida preventiva para el suministro de piezas de repuesto en las instalaciones del cliente con paquetes de piezas de repuesto optimizados para productos individuales.

SIEMENS



RÁPIDO, EFICIENTE Y CONFIABLE

Paquete de repuestos

Los paquetes de repuestos predefinidos están disponibles las siguientes familias:

- SINAMICS G150
- SINAMICS S150
- SINAMICS G180
- SINAMICS SM120
- SINAMICS GM150
- SINAMICS SM150
- SINAMICS GH150
- SINAMICS GL150
- PERFECT HARMONY GH180



SIEMENS

Servicio de diagnóstico y reparación

SIEMENS



SIEMENS

Servicio de diagnóstico y reparación de variadores de frecuencia

Banco de pruebas de variadores de frecuencia las familias de variadores a los cuales se realiza diagnóstico y reparación son:

- Masterdrive
- Micromaster
- Simoreg
- Sinamics DCM
- Sinamics G, S

Servicio de diagnóstico y reparación de productos de automatización

Las familias de productos de automatización a las cuales se realiza reparación dentro del centro de reparaciones son:

- Módulos de comunicación
- Módulos de entradas digitales
- Simatic Microbox PC
- Simatic field PG
- Paneles HMI
- Fuentes Sitop
- Scalance
- PLC
- KTPs
- LOGO!

CENTRO DE REPARACIONES SIEMENS

Servicios de reparación

Desde una reparación precisa hasta servicios personalizados adicionales

Los servicios que se prestan en el centro de reparaciones incluyen lo siguiente:
Se realizar el diagnóstico a sus equipos de forma gratuita

- Todos los procesos de reparación tienen una garantía de 6 meses
- **Equipos en préstamo:** entendemos que los equipos son críticos para el proceso de nuestros clientes, por lo cual tenemos un stock de Variadores y Arrancadores Suaves que tenemos a disposición para enviar en préstamo por el período de tiempo en el que se realice la reparación
- Entrega de diagnóstico en un tiempo no mayor a 5 días, a excepción de Servomotores (con un tiempo de entrega de 6 días)
- Modalidad **“Compre no Repare”**
- Aumento de la capacidad de aislamiento de algunos componentes (tropicalización)
- Contratos de reparación



CENTRO DE REPARACIONES SIEMENS

Reparación de Servomotores

- Diagnóstico mantenimiento y reparación de servomotores, tamaño AH60 al AH130
- En el mantenimiento correctivo podemos reemplazar las siguientes partes:
 - ✓ Estator
 - ✓ Rotor
 - ✓ Encoder
 - ✓ Rodamientos
 - ✓ Escudos
 - ✓ Cableado de control
- Diagnóstico: En el diagnóstico integral se realizan las siguientes pruebas:
 - ✓ Impedancia entre fases
 - ✓ Nivel de aislamiento
 - ✓ Resistencia del sensor de temperatura
 - ✓ Prueba funcional del freno (si aplica)
 - ✓ Prueba de voltaje inducido
 - ✓ Análisis de vibraciones





EXPERTOS EN SERVICIO EN CAMPO

Servicios de campo y mantenimiento

- Ofrecemos dos modelos de servicio: *Servicios por demanda* y *Servicios integrales*.
- Nuestros contratos de servicios cuentan con la experiencia de un **Project Manager a cargo** para la administración, ejecución y finalización de los proyectos.
- Todo nuestro personal **Entrenado y Certificado** en casa matriz (Alemania) para ofrecer un servicio de **alta calidad**
- **Gestión EHS** : nuestro personal cuenta con las certificaciones exigidas por la industria para la prestación de servicios
- Contamos con una política clara y un marco de referencia con los lineamientos para las actividades EHS que se realizan en los proyectos y servicios con base en estándares de Siemens, el cliente y la legislación aplicable

SIEMENS



EXTENDER LA VIDA ÚTIL DE SUS MÁQUINAS Y PLANTAS

Mantenimiento predictivo de motores

Nuestros servicios de mantenimiento predictivo le ofrecen la forma más eficaz y eficiente de mantener su producción en marcha, realizando las pruebas acertadas para prevenir una parada de planta sorpresiva que trae pérdidas económicas irreparables.

- Personal completamente formado para prestar un mantenimiento predictivo de motores Siemens .
- Repuestos originales de fábrica.
- Garantía de un año sobre el servicio realizado.
- Acceso a información técnica de casa matriz.





EXTENDER LA VIDA ÚTIL DE SUS MÁQUINAS Y PLANTAS

Mantenimiento correctivo y preventivo variadores de frecuencia

Nuestros servicios de mantenimiento correctivo y preventivo le ayudan a mantener su proceso en marcha, maximizando la confiabilidad de sus variadores y mantenerlos en trabajo continuo durante mucho tiempo sin temores a fallas abruptas.

- Personal completamente formado para prestar un mantenimiento confiable.
- Prestamos un soporte remoto para sus mantenimientos correctivos prioritarios.
- Actualización constante sobre nuestros equipos a través de nuestros especialistas con alta experiencia en su proceso.
- Garantía sobre nuestros servicios prestados.





EXTENDER LA VIDA ÚTIL DE SUS MÁQUINAS Y PLANTAS

Servicios de Retrofit y Modernización

La modernización de sus equipos o sistemas en planta ofrece una mejora inmediata del rendimiento y una forma más sostenible de dar vida nueva a instalaciones existentes. Estos servicios los podemos prestar para migraciones de sistemas de automatización S5, S7-1200, HMI, PCS7, sistemas de accionamiento integrados (drives, motores), modernización Sinumerik, grado de retroadaptación para cubículos 8PU y 8PT.

- Personal completamente formado para prestar un mantenimiento confiable en servicios de modernización.
- Siemens aliado número uno para sus modernizaciones en planta.
- Inversiones más sostenibles con instalaciones existentes pero con una nueva vida.



OPTIMIZACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SU PERSONAL

Servicios de formación en campo

El aprendizaje continuo de los colaboradores en planta es importante, para ello cuentan con la experiencia y conocimiento de nuestros Ingenieros Siemens, quienes han sido entrenados por casa matriz y con un amplio conocimiento de proyectos en Colombia y el mundo.

Sus procesos y colaboradores están 100% seguros en nuestras manos.

- Contamos con la valiosa experiencia como fabricante, tenemos conocimiento de los detalles básicos que optimizan el desempeño de la planta y sus colaboradores, hasta las habilidades avanzadas y especializadas.
- Las capacitaciones en planta son realizadas de acuerdo al proceso y equipos del cliente, y enfocadas a las necesidades de aprendizaje.
- Nuestros ingenieros de campo están enfocados en los procesos de planta y se encargarán de transmitir a su equipo de trabajo todo el conocimiento adquirido durante años de experiencia, brindando soluciones a los retos del día a día que enfrenta la planta.



SIEMENS

Programas y acuerdos de servicios

Paquetes de servicios personalizados integrando todas las soluciones de Siemens para su planta.

SIEMENS



SIEMENS

Programas y acuerdos de servicios

Paquetes de servicios personalizados integrando todas las soluciones de Siemens

Programas y acuerdos de servicio:

- Un acuerdo de servicio técnico agrupa una amplia gama de servicios en un único acuerdo anual o plurianual.
- Ideal para satisfacer requisitos individuales y llenar lagunas en la capacidad de mantenimiento de una organización.
- Los acuerdos se pueden personalizar en cualquier momento.
- Un acuerdo de servicios trae beneficios económicos tanto a nivel de servicios como de repuestos.
- El acuerdo de servicios se adapta a sus necesidades y/o requerimientos.
- Administración de contrato a través de un especialista o Project Manager.
- Atención prioritaria en nuestra Hotline Técnica.
- Atención prioritaria para la cotización de repuestos con precios especiales (menores a los manejados en el mercado).
- Preferencia en la coordinación y disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades de mantenimiento.
- Prestación de servicios por parte de personal certificado por Siemens S.A.

Programas y acuerdos de servicios

Paquetes de servicios personalizados integrando todas las soluciones de Siemens

Ventajas de contar con un acuerdo de servicios para su planta.

Pasos para la solicitud de servicios con Acuerdo de Servicios Siemens

1.
Solicitud del servicio, un (1) día
(Cliente)

2.
Atención del servicio, dos (2) días.
Siemens S.A.

Pasos para la solicitud de servicios SIN Acuerdo de Servicios Siemens

1.
Solicitud de cotización, un (1) día.
(Cliente)

2.
Elaboración y envío de cotización, tres (3) días.
(Siemens S.A.)

3.
Análisis y aceptación de la cotización, cinco(5) días.
(Cliente)

4.
Elaboración y envío aceptación: acuerdo orden de servicio, orden de compra, etc; diez (10) días.
(Cliente)

5.
Legalización y aceptación: SAP, pólizas, etc; cinco (5) días.
Siemens S.A.

6.
Prestación del servicio: cinco (5) días.
Siemens S.A.





ASEGURE LA PRODUCCIÓN DE SU PLANTA

Líneas de atención

SIEMENS



PUESTA EN SERVICIO CNC SINUMERIK

Línea de soluciones SINUMERIK

Con ingenieros altamente calificados y comprometidos con su proceso, estamos en la capacidad de prestar un servicio de mantenimiento preventivo, modernización de línea y actualización del control numérico para que su producción funcione de manera continua y sin interrupciones.

¡Somos su aliado número uno!

- Personal completamente formado para prestar un mantenimiento confiable.
- Repuestos originales de fábrica.
- Actualizaciones continuas de sus equipos en Firmware y accionamientos.
- Creación y edición de programas PLC, Alarmas de Usuario, Pantallas Cliente.



SIEMENS

Servicio de soporte y consultoría Hotline Técnica

- Soporte en línea de la industria Información completa, ejemplos de aplicaciones, preguntas frecuentes y solicitudes de soporte.
- Soporte técnico y de ingeniería .
- Asesoramiento y respuestas sobre funcionalidad, manejo y eliminación de fallas.
- Información y consultoría. Transparencia total del estado y la capacidad de servicio de los sistemas de automatización y el estado del ciclo de vida de los dispositivos en una planta.

¿En qué áreas brinda soporte nuestra Hotline Técnica?

- Las familias de productos de automatización.
- Arrancadores suaves.
- Variadores de baja tensión.
- Interruptores de potencia.
- Instrumentación de medida.
- Servomotores.
- Motores.
- WinCC.
- PCS7.
- Sinumerik.
- Sistemas de automatización y de control distribuido.

■ Servicio gratuito:

Horario de atención: 6:00 a.m. – 5:30 p.m.


Correo electrónico: support.aan.automation@siemens.com

Número de atención nacional: 018000 518 884

Contáctenos:


Visite nuestra página web:


 [siemens.com/industriyservices](https://www.siemens.com/industriyservices)

 Cel: +57 .3144778146

 Email: rc-cocs-sss.col@siemens.com


Hotline Técnica


 Email: support.aan.automation@siemens.com


 Línea nacional: 01 8000 51 88 84 - opción 1

Centro de reparaciones, repuestos y garantías

 <https://sie.ag/CentroDeReparaciones>

 Transversal 93 # 53 - 32, Bodega 26
Parque Empresarial El Dorado
Bogotá - Colombia

 **Línea gratuita Nacional:** 01 8000 518 884 Opción 2
En Bogotá: 571.294 2323 - Opción 2
soporte.producto.col@siemens.com

 **Siemens S.A**
Digital Industries
Autopista Medellín
Km. 8.5, costado sur
Tenjo - Colombia
Tel: 571. 294 2400