



Mobility and Logistics – Rail Services

Support und Instandsetzung

Servicemodule für hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit.

Im Rahmen unserer Supportdienstleistungen stellen wir Ihnen qualifizierte Spezialisten bereit, die Sie bei ausserplanmässigen Instandsetzungen (Störungsbeseitigungen) aufgrund von spontanen, betriebsrelevanten Störungen unterstützen. Im Vordergrund stehen eine effektive Schadenseingrenzung und eine schnelle Behebung der Unterbrechung.

1st Level-Instandsetzung

Erste, durch den Kunden veranlasste Intervention auf einer gestörten Anlage. Wenn die Behebung der Störung nicht möglich ist, fordert der Kunde über den Service Call Desk Unterstützung durch Siemens an.

Service Call Desk (Hotline)

Dieser besteht aus der telefonischen Entgegennahme des Kundenanliegens. Der Service Call Desk unternimmt alle erforderlichen Schritte, um für die technische Unterstützung einen qualifizierten Techniker anzubieten.

An Werktagen nehmen unsere Mitarbeiter in der Zeit von 8:00–17:00 Uhr Ihre Anrufe persönlich entgegen. Ausserhalb dieser Zeiten gelangen Sie auf einen Anrufbeantworter. Diese Voice Box wird innerhalb von 30 Minuten abgehört.

Telephone Support

Unsere Techniker helfen Ihnen bei der Behebung von spontanen, betriebsrelevanten Störungen per Telefon. Der Systemspezialist unterbreitet der 1st Level-Instandsetzung Vorschläge zur raschen und effektiven Störungseingrenzung. Gemeinsam werden Massnahmen zur schnellen Beseitigung der Störung beschlossen und durchgeführt.

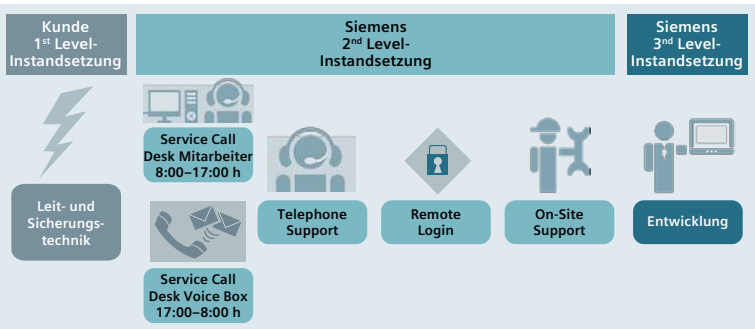
Remote Login

Diese Variante erlaubt die Ferndiagnose einer Anlage oder eines Systems und trägt damit wesentlich zu einer optimalen Störungseingrenzung bei (sofern technisch möglich und durch den Kunden freigegeben).

Der Siemens Systemspezialist verschafft sich nach Absprache mit der 1st Level-Instandsetzung einen Überblick über den gestörten Anlagenteil und kann so weitere Massnahmen zur Störungsbehebung vorschlagen.

On Site Support

Dieser beinhaltet alle Tätigkeiten vor Ort, die zur raschen Wiederherstellung der Funktionstüchtigkeit einer Anlage oder eines Systems nötig sind. Unser Systemspezialist kommt nach Absprache mit der 1st Level-Instandsetzung zur Anlage, um die Störung zu beseitigen.



Service-Level

Service Call Desk (Anrufannahme) unter Telefon: +41 844 833 811					
<ul style="list-style-type: none"> • Servicebereitschaft • Reaktionszeit (ab Anruf) 		Mo.–So./24 h 30 min			
Technischer Support	Support 7x24	Support 5x8	Support On Demand		
Telephone Support <ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit (ab Anruf) 	30 min	Mo.–So./24 h	60 min	Mo.–Fr./8:00–17:00 h Ausserhalb: «best effort»	best effort
Remote Login <ul style="list-style-type: none"> • Interventionszeit (ab Anruf) 	4 h		4 h		best effort
On Site Support <ul style="list-style-type: none"> • Interventionszeit (ab Anforderung) 	6* h		6* h		best effort
Servicevertrag	Ja		Ja		Nein

Normalarbeitszeit: Werktage von Montag bis Freitag, jeweils von 8:00–17:00 Uhr unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage am Ort der Siemens Servicestandorte.
Abdeckung: Ganze Schweiz.
(* Ab 1.10.12, bis dahin 10 h)

Kundennutzen

- Schnelle Unterstützung durch Systemspezialisten
- Betrieb der Anlage mit hoher Verfügbarkeit
- Reduzierter Aufwand für den Erhalt von fundiertem Technologie- und Produkt-Know-how
- Flexible Module ermöglichen einen massgeschneiderten, zu Ihren Bedürfnissen passenden Service
- Siemens steht im Ereignisfall schnell und unkompliziert zur Verfügung

Ergebnisse für die Systeme und Anlagen

- Rasche Wiederaufnahme des Betriebs nach Störungen
- Kurze Ausfallzeiten
- Hohe betriebliche Kontinuität

Siemens Schweiz AG
 Infrastructure & Cities Sector
 Mobility and Logistics – Rail Services
 Hammerweg 1
 8304 Wallisellen
 Schweiz

Telefon +41 585 580 123
 Fax +41 585 546 211
 kundendienst-mo.ch@siemens.com

Bestell-Nr.: A 19100-V010-B108/HTS 9072/112
 Gedruckt in der Schweiz/Änderungen vorbehalten
 © Siemens Schweiz AG, Mai 2012