

# SIEMENS

*Ingenuity for life*

## Siemens Remote Services

Der Weg in die Digitalisierung Ihres Gebäudes.

[siemens.de/bt-digitalservices](https://www.siemens.de/bt-digitalservices)

## Siemens Remote Services

**Unterstützung für Ihre Systeme – jederzeit und überall**

Sie wünschen sich schnelle und fachkompetente Lösungen bei Problemen mit Ihrem System? Mit unseren Remote Services unterstützen wir Sie dabei, Risiken im Vorfeld zu minimieren und im Falle einer Störung schnellstmöglich zu reagieren. Bedeutet: Maximale Systemverfügbarkeit – und immer passgenauer Service.

**Zeit gewinnen dank Fernaufschaltung**  
Über eine gesicherte Verbindung werden Ihre Systeme erreichbar, die wichtigsten Parameter können aufgezeichnet und angepasst werden. Das ermöglicht umfangreiche, proaktive Services, bevor etwas passiert, und erhöht somit die Systemverfügbarkeit deutlich.

Auch im Krisenfall garantieren wir Ihnen aus der Ferne eine hohe Anlagenverfügbarkeit und einen effizienten Gebäudebetrieb. Durch eine Remote-Verbindung Ihrer Brandschutz-, Sicherheits- und Gebäudeautomationssysteme profitieren Sie nicht nur im Falle einer Störung, sondern auch bei Betrieb und Wartung.

**Rund um die Uhr in Bereitschaft**  
Unsere Notruf- und Serviceleitstellen sind für Sie täglich 24 Stunden erreichbar. Zusätzlich stehen Ihnen unsere Experten im vereinbarten Servicezeitraum beratend zur Seite.

### Ihre Vorteile auf einen Blick

- **Betreiberunterstützung**
- Rasche Erstdiagnose und zielgerichtete **Entstörung**
- Hoher **Sicherheitsstandard**
- **Ferneinwahl** für eigenes Personal und Bereitschaftsdienst
- **Proaktiver Service**

### Gerüstet für die digitale Welt

Die kontinuierliche Datenerfassung per Remote-Verbindung ist der Grundstein für weitere digitale Services, wie z. B. die Performance-Optimierung oder das Datenmonitoring.

## Das Service Portal

**Informationen zuverlässig, aktuell und von überall zu jeder Zeit verfügbar**

In unserer vernetzten Welt sind Informationen, deren Verfügbarkeit und Sicherheit von großem Wert, um wettbewerbsfähige Entscheidungen zu treffen.

Erhalten Sie schnell und einfach über unsere Online-Plattform einen Überblick über Ihre Verträge, die installierten Systeme und Serviceeinsätze.

### Einige Funktionen auf einen Blick:

- **Vertragsinhalte und Rechnungen**
- **Anlagenübersicht** des installierten Equipments
- **Serviceaufträge und -berichte**
- **Überblick** der durchgeführten **Wartungen**
- **Anfragen** an Siemens stellen
- **Dokumenten-Ablagebereich**
- **Individuelle Reports**



# Unsere innovativen Services im Überblick.

## Mit Gebäudedaten Werte schaffen

Die Digitalisierung ist in der Gebäudebranche angekommen und sorgt für ganz neue, bisher unbekannte Möglichkeiten.

Vom klassischen Gebäude als passives Asset entwickeln wir uns zum smarten Gebäude – einem Gebäude, dessen technische Komponenten mit dem Internet verbunden sind, das seinen Zustand und seine Bedürfnisse kommuniziert und uns so die Möglichkeit bietet, neue Effizienz-Potenziale zu heben. Zustände und Prozesse werden transparent und optimierbar – und die Kosten nicht nur planbar sondern auch deutlich verringert. Wir erfassen und analysieren für Sie die Betriebs- und Verbrauchsdaten Ihrer Gebäude – vollautomatisch und rund um die Uhr.

### Energy Data Management (EDM)

EDM ist Ihr leistungsfähiges Werkzeug zur individuellen Energie- und Betriebsdatenanalyse mit Regeleditor. Dabei werden sowohl lokale Energiezähler als auch die vom Energieversorger bereitgestellten Informationen integriert, automatisiert aufbereitet und zur Verfügung gestellt. So eröffnet sich Ihnen ein zuvor nie dagewesenes Optimierungspotential. Mit EDM Pure bieten wir Ihnen darüber hinaus eine Einstiegsvariante an.

### Building Data Explorer (BDE)

Zur Nutzung des BDE werden Gebäudedaten in unsere Plattform für Datenanalyse und Energiemanagement übertragen. So erkennen Sie auf einen Blick, wann es Abweichungen vom Sollwert gibt, und können entsprechend schnell gegensteuern. Die Daten stehen Ihnen jederzeit digital zur Verfügung und können durch die zentrale Archivierung auch für Langzeitanalysen genutzt werden.

### Performance Observer (PO) / Technisches Monitoring

Der Performance Observer überwacht und analysiert gezielt Ihre HLK-Anlagen nach VDI 6041 – vollautomatisch und rund um die Uhr. Anomalien werden schnell sichtbar, und Sie können mit geeigneten Maßnahmen den Energieverbrauch, den Instandsetzungsaufwand und die Gefahr von Folgeschäden reduzieren.

### Melderverschmutzungsgrad-Monitoring

Das Melderverschmutzungsgrad-Monitoring überwacht Istwerte der Melderverschmutzung und visualisiert Sollwertüberschreitungen. Durch diese regelmäßige Überwachung können rechtzeitig entsprechende Maßnahmen, wie z. B. Meldertausch, eingeleitet werden, um so die Anlagenverfügbarkeit zu verbessern.

### Service Desk Essential (SDE)

Mit SDE erzielen Sie standardisierte Reaktionsprozesse und maximieren die Transparenz Ihrer Serviceprozesse. Serviceanfragen und Störmeldungen können rund um die Uhr an Siemens gemeldet werden. Diese werden kurzfristig bearbeitet und das Ticketingsystem informiert Sie über den aktuellen Ausführungsstand.

### Uptime Services

Mit unseren Uptime Services wird Ihre Anlage aktiv durch Siemens überwacht und im Bedarfsfall die notwendige Reaktion direkt eingeleitet. Uptime Services automatisieren und erleichtern Ihre Serviceprozesse, optimieren die Intervention und verkürzen somit Ausfallzeiten signifikant. Dies ist bereits für unser Gebäudeautomationsystem Desigo und bald auch für andere Disziplinen, wie Zutrittskontrolle, verfügbar.

#### Herausgeber Siemens AG

Smart Infrastructure  
Lyoner Straße 27  
60528 Frankfurt am Main

Kundenbetreuungs-Center  
Tel. 0800 100 76 39  
info.de.sbt@siemens.com

Artikel-Nr. E10003-A38-H419  
(Stand 06/2020)

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden.

© Siemens 2020



### Cybersicherheit bei Siemens

Cybersecurity ist ein hochsensibler Bereich, der einen vertrauenswürdigen Partner erfordert. Er muss verstehen, wie Produkte, Systeme und technische Lösungen zu den Prozessen in einem Unternehmen und seinen Mitarbeitern passen. Die Verantwortung für Cybersecurity übernehmen wir auch jenseits der Grenzen unseres Unternehmens, denn ihrer Bedrohung zu begegnen ist eine globale Aufgabe.

Um die digitale Welt sicherer zu machen, haben wir uns deshalb mit führenden Unternehmen aus der ganzen Welt zusammengeschlossen und die globale Cybersecurity-Initiative Charter of Trust gegründet.