

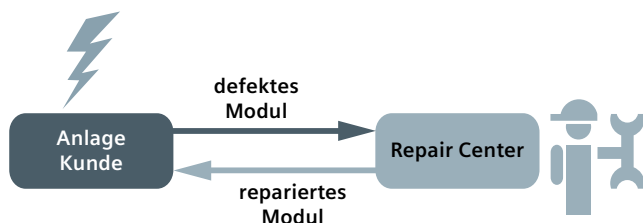
# Ersatzteil- und Reparaturlogistik

Servicemodule für hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit.

In unserem Portfolio bieten wir modulare Serviceprodukte an, die optimal auf die Kundenanforderungen einer zuverlässigen Ersatzteil- und Reparaturabwicklung abgestimmt sind. Im Einzelnen sind derzeit folgende Module verfügbar:

### Standard Repair Process (SRP)

Bestehender Standard Reparatur-Prozess ohne Vertrag und mit Reparaturdurchlaufzeiten von bis zu drei Monaten. Ein Vorbaustausch defekter Teile ist nicht vorgesehen.



### Unit Exchange (UTEX)

Perfekt geeignet für Kunden, die Ersatzteile aus einem Katalog von zirka 160 der wichtigsten Artikel innert zwei (unkonfiguriert) bis vier (konfiguriert) Tagen benötigen. In der Regel sind dies verfügbarkeitsrelevante Teile, bei denen dem Betreiber bei Ausfall hohe Kosten entstehen.

Der Kunde schickt das defekte Teil an Siemens und erhält im Gegenzug das Ersatzteil. Das fehlerhafte Teil wird repariert und fließt in neuwertigem Zustand wieder in das UTEX-Lager. Für den Kunden sind bei diesem Verfahren die Ersatzteile im Vergleich zu Neuteilen zwischen 15% und 70% günstiger.

### Customer Dedicated Stock (CDS)

Der Kunde schliesst mit Siemens einen Vertrag ab, der eine bestimmte Anzahl – üblicherweise verfügbarkeitsrelevante – Artikel beinhaltet.

Wenn diese Ersatzteile (z.B. wichtige Elemente eines Stellwerkes) nicht unverzüglich verfügbar sind, drohen schwerwiegende Folgen bezüglich Sicherheit und Kosten.

Für Nutzer des CDS-Services gilt: Ein Anruf oder E-Mail genügt, und das entsprechende Ersatzteil wird umgehend geliefert. Finanzielle und operative Risiken sind damit überschaubar und völlig transparent.

### Stock Care

Dieser Service garantiert dem Kunden, dass seine Ersatzteile – auch über einen längeren Zeitraum hinweg – einsatzfähig bleiben. Siemens gewährleistet dazu die Einhaltung von Lagervorschriften, Wartungsintervallen und regelmässige Funktionsprüfungen. Stock Care stellt also nicht nur sicher, dass Ersatzteile einsatzfähig sind und bleiben, sondern verlängert durch angemessene Werterhaltungsmassnahmen auch deren Lebensdauer bzw. hält sie auf einem hohen Pegel. Lieferzeit sowie Abschreibungs- und Reparaturkosten reduzieren sich und der Kunde bleibt von Überraschungen bei der Ersatzteilversorgung verschont.

### Modularität und Verfügbarkeit

Die treibende Kraft zur Entwicklung unseres Service-Portfolios waren die Bedürfnisse unserer Kunden. Durch die hohe Modularität unserer Serviceprodukte lässt sich nahezu jeder Kunden-Anspruch im Bereich Ersatzteil- und Servicelogistik mit einer passenden Lösung abdecken.

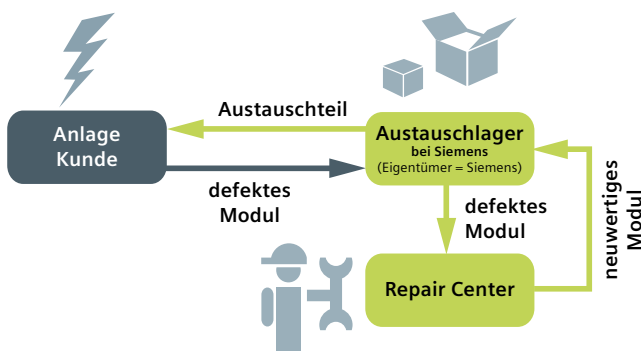
Für die Nutzung unserer Module steht neben unserem Service-Telefon (Nr. +41 585 580 123) optional auch ein Service Call Desk (Hotline) zur Verfügung.

# Überblick Ersatzteil- und Reparaturlogistik

Leistungen	SC Stock Care (Lagerbewirtschaftung)	CDS Customer Dedicated Stock (Kundenlager)	UTEX Unit Exchange (Austauschlager)	SRP Standard Repair PROCESS (normale Rep.)
Eigentümer der Teile	Kunde	Siemens	Siemens	–
Reserviertes Lager	ja	ja	nein	–
Verfügbarkeit	100% (der reservierten Teile)	100% (der reservierten Teile)	95 %	–
Servicevertrag	ja	ja	nein	nein
Vorabversand	möglich	möglich	möglich	nein
Durchlaufzeit	2/4 Tage	2/4 Tage	2/4 Tage	bis 3 Monate
Austauschpreis	optional	optional	ja	nein
Gewährleistung	6 Monate	6 Monate	6 Monate	6 Monate

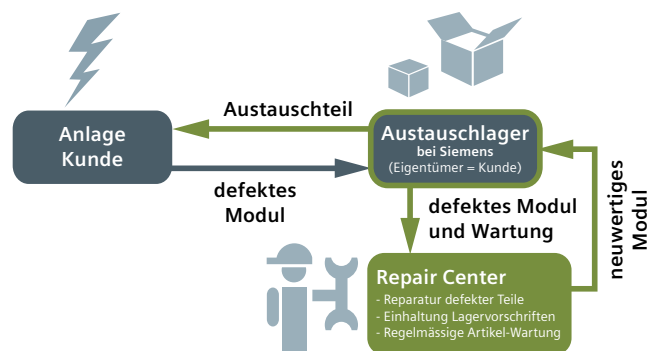
## Prozess und Kundennutzen

### Unit Exchange (UTEX)



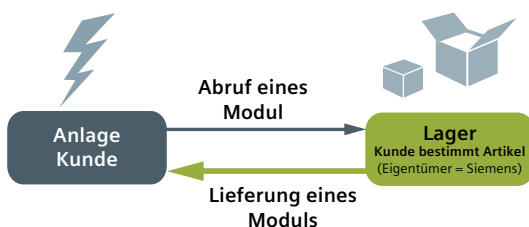
- Mehr als 160 Top-Artikel (durch Siemens definiert)
- Austausch der Top-Artikel ab Lager Wallisellen innert zwei Tagen
- Etwa 95% Verfügbarkeit der Austauschteile
- Vorabaustausch möglich

### Stock Care (SC)



- Vertraglich geregelter Rundum-Service
- Austausch defekter Artikel ab Lager Wallisellen innert zwei Tagen (unkonfiguriert)
- 100% Verfügbarkeit der reservierten Austauschteile
- Vorabaustausch möglich
- Einhaltung und Durchführung aller Lagervorschriften
- Werterhaltung auf höchstem Niveau
- Tendenziell längere Produktlebensdauer
- Alle Lagerartikel sofort verfügbar und einsatzbereit

### Customer Dedicated Stock (CDS)



- Vertrag für die wichtigsten Ersatzteile
- Reservierte Teile (unkonfiguriert) innert zwei Tagen abrufbar
- 100% Verfügbarkeit der reservierten Austauschteile
- Reservierte Teile jederzeit – auch vorab – abrufbar

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-B109/HTS 9073/112  
Gedruckt in der Schweiz / Änderungen vorbehalten  
© Siemens Schweiz AG, Mai 2012