



**SIEMENS**


*Ingenuity for life*

# Managed System Services

Individuelle Unterstützung durch  
proaktive Systemservices

[siemens.de/mss](https://www.siemens.de/mss)



The background of the entire page is a photograph of industrial machinery, featuring numerous large, cylindrical metal pipes and structural beams. The lighting is bright, creating strong highlights and shadows, which gives the scene a sense of depth and complexity. The overall color palette is dominated by various shades of blue and teal, which are used for the text overlays as well.

Die effiziente Bearbeitung komplexer Support-Anfragen mit zentraler Koordination reduziert Instandhaltungskosten und schafft Transparenz.

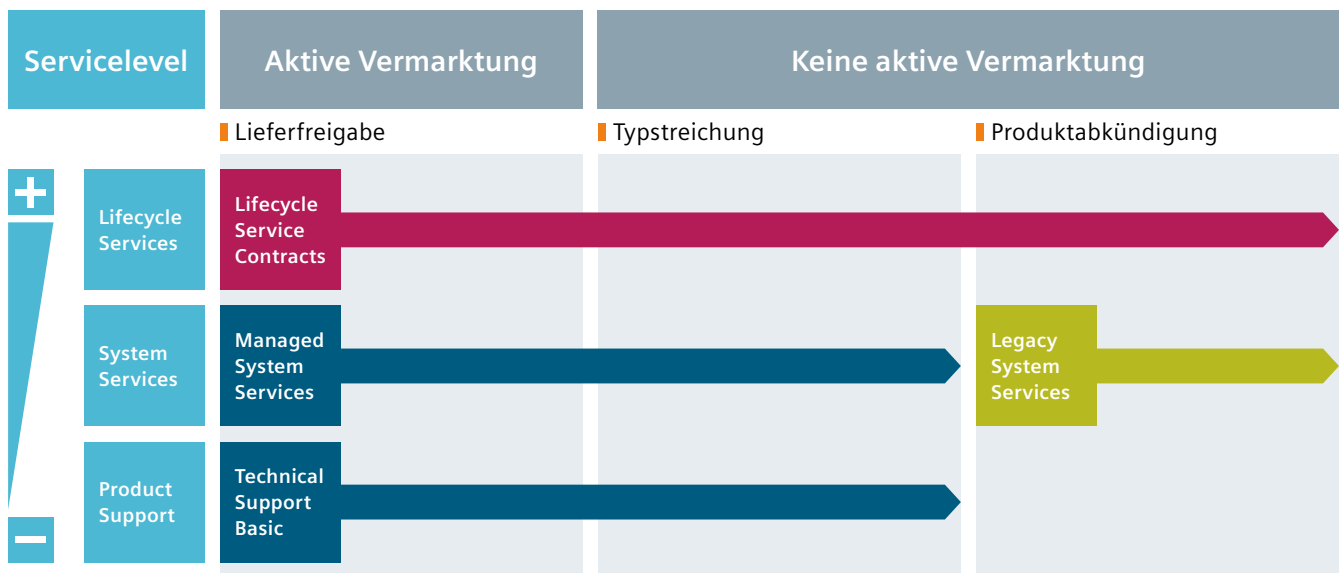
## Managed System Services – proaktiv und ganzheitlich

Das reibungslose Zusammenspiel komplexer Automatisierungs- und Antriebsprodukte sichert eine hohe Produktivität und Wirtschaftlichkeit von Maschinen und Anlagen in unterschiedlichsten Anwendungen und Branchen.

Dazu ist ein kompetenter und leistungsfähiger Support für die eingesetzten Produkte und Systeme von entscheidender Bedeutung, insbesondere bei Engineering-Aufgaben und bei der Instandhaltung.

Managed System Services bieten einen ganzheitlichen System-Support von der Systemaufnahme über den Technical Support bis hin zu regelmäßigen System-Reports.

# Unser Servicelevel in einem Lebenszyklus



Managed System Services im Umfeld verschiedener Servicelevel

## Lieferfreigabe

Produkt ist bestell- und lieferbar

## Typstreichung

Produkt ist als Ersatzteil bestell- und lieferbar (Hardware). Üblicherweise kein Meilenstein für Software.

## Produktabkündigung

Abwicklung von Gewährleistungen

## Servicelevel „System Services“

In diesem Servicelevel stehen zwei unterschiedliche System Services zur Verfügung: für die Phase der aktiven Vermarktung (Managed System Services) und für die Zeit ab der Produktabkündigung (Legacy System Services).

Beide modular aufgebauten Services zielen auf (umfassen) die ganzheitliche Unterstützung des Systems im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung.

## Servicelevel „Product Support“

Der Product Support in Form von „Technical Support Basic“ findet in Phase der aktiven Produktvermarktung statt.

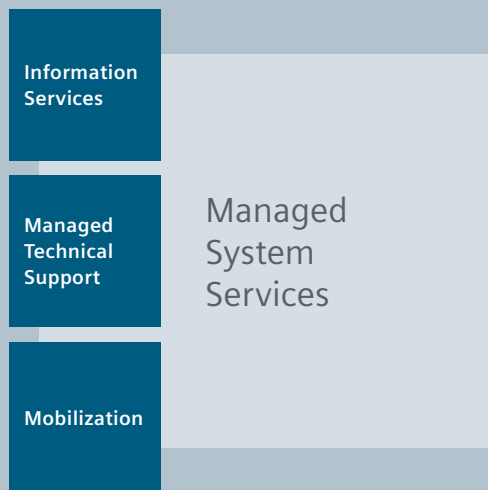
Technical Support Basic wird für Produkte und Systeme von Siemens Industry angeboten. Diese Leistung bietet fallweise Beratung und Unterstützung bei schnell lösbaren Aufgaben per Telefon, E-Mail und Remote Desktop Assistance.

## Servicelevel „Lifecycle Services“

Die Anforderungen und Kundenvorgaben für den Betrieb einer Anlage sind sehr spezifisch, insbesondere bei Laufzeiten von 15 Jahren und mehr. Der Fokus von „Lifecycle Services“ liegt deshalb in der Sicherung des Investitionsschutzes, der Systemverfügbarkeit, dem Management von Obsoleszenzen sowie der Planung von Upgrades.

Ein individueller, flexibler Lifecycle-Servicevertrag ermöglicht eine niedrigere Total Cost of Ownership (TCO) mit planbaren Kosten für die Instandhaltung und Modernisierung einer Anlage.

# Individueller Support – für das ganze System



Managed System Services sind modular aufgebaute Lifecycle Services, die mit innovativen und proaktiven Inhalten eine ganzheitliche Unterstützung des Systems fokussieren.

Kern des Portfolio-Elements ist eine umfassende Systemaufnahme, die zentrale Koordination aller Serviceaktivitäten durch einen Support Manager sowie ein regelmäßiges Reporting.

## Mobilization

Im Modul Mobilization erfolgt ein Setup zur genauen Kenntnis der:

- eingesetzten Produkte und Systeme sowie deren Lifecycle-Status
- aktuellen Serviceorganisation des Kunden und der betroffenen Partnerunternehmen
- bestehenden Instandhaltungsprozesse und Anlagen-dokumentation

Nach Abschluss dieses Moduls erhalten Sie die Informationen zu Abwicklung, Kommunikations- und IT-Zugang sowie einen initialen Lifecycle Status Report.

Inventory



Access



Report



## Managed Technical Support

Ein zentraler Support Manager priorisiert und koordiniert alle erforderlichen Service- und Support-Aktivitäten.

Zudem stellt er den effizienten Austausch von Informationen zwischen den beteiligten Partnern sicher.

Durch die enge Vernetzung und seine übergreifende Rolle kann er bereits gewonnene Erfahrungen und bestehende Lösungen für die Bearbeitung komplexer Anfragen nutzen.

Support Manager



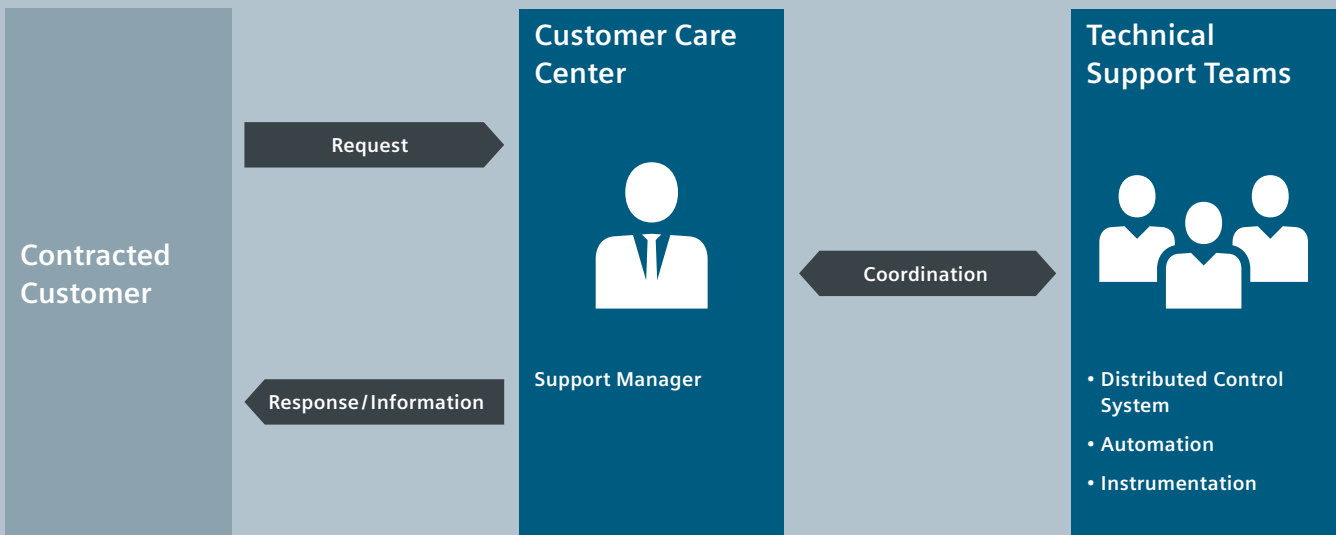
Communications



Know-how



# Kompetent, effizient, proaktiv



Der Support Manager als zentraler Ansprechpartner bei Managed System Services

## Information Services – Reports

Von der initialen Systemaufnahme bis zum Abschlussbericht liefert dieses Modul regelmäßig über die gesamte Laufzeit des Vertrags Status Reports.

- Zum Vertragsbeginn wird ein Lifecycle Report Basic zum Status und zur Verfügbarkeit der eingesetzten Produkte und Systeme geliefert.
- Innerhalb der Vertragslaufzeit dokumentiert ein Status Report quartalsweise die Service-Historie und die noch offenen Anfragen.
- Am Ende der Vertragslaufzeit wird ein Lifecycle Report Comprehensive zur Verfügung gestellt, mit individuellen Serviceempfehlungen.

Lifecycle Reports



## Information Services – Online-Informationssystem

Dieses Modul enthält einen exklusiven Zugang zum Online-Informationssystem mit allen vertragsrelevanten Inhalten. Dazu zählen unter anderem:

- Ein „Company View“ aller Support-Anfragen
- Extranet mit
  - servicerelevanten Systeminformationen
  - medial aufbereiteten Inhalten, z. B. Webinaren
  - Service Tools Downloads
  - speziellen Inhalten zu Serviceprodukten

Online Information





# Ihre Vorteile in den Anwendungen

## Engineering

Bei technischen Anfragen für einen System-Support ist eine Bewertung der unterschiedlichsten Kombinationen von Produkten und Applikationen mit deren Umgebungsbedingungen stets erforderlich. Die Bearbeitung der Anfrage kann sich zeitaufwendig gestalten, erfordert aber in jedem Fall ein hohes Maß an Kompetenz und Erfahrung.

Mit Managed System Services profitieren Sie vom Zugriff auf einen kompetenten und leistungsfähigen Support.



## Instandhaltung

Die erhöhte Komplexität von Systemen und Anlagen macht die kompetente Unterstützung von Spezialisten immer wichtiger. Nur das reibungslose Zusammenspiel der unterschiedlichen Systemkomponenten sichert die Produktivität und die Wirtschaftlichkeit im Betrieb.

Der Managed Technical Support besitzt umfassende Informationen zur installierten Basis und der Service-Historie. Das erlaubt eine effiziente Bearbeitung der Anfrage und verbessert die „First Time Fix Rate“ entscheidend.

## Information und Dokumentation

Die Aufnahme der installierten Basis während der Mobilization schafft die Grundlage für eine Vielzahl von Information Services und Reports. Über die gesamte Laufzeit des Vertrages hinweg sind damit proaktive Serviceaktivitäten möglich.

Darüber hinaus ist der Anlagenstatus jederzeit nachvollziehbar dokumentiert, zum Beispiel zur generellen Verfügbarkeit der eingesetzten Produkte oder zu durchgeführten Anlagen-Services.



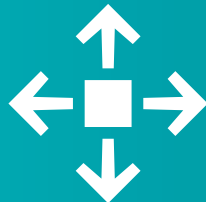
# Von Managed System Services profitieren

Individuell & kompetent



Die systemorientierte und individuelle Bearbeitung führt zu schnellen Lösungen – auch bei komplexen Aufgabenstellungen.

Koordiniert & effizient



Die zentrale Koordination gestaltet die Bearbeitung von Beginn an effizient.  
Das frühzeitige Erkennen von Zusammenhängen vermeidet zudem ungeplante Servicekosten.

Proaktiv & informativ

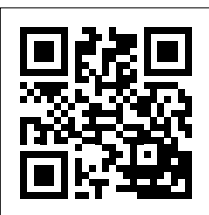


Regelmäßige Status Reports schaffen Transparenz über den Servicebedarf.  
Proaktive, spezifische Serviceinformationen beugen steigenden Instandhaltungskosten vor.

**Besuchen Sie uns:**

**[siemens.de/mss](https://www.siemens.de/mss)**

Bitte QR-Code  
scannen



**Herausgeber**  
**Siemens AG 2017**

Digital Factory  
Customer Services  
Postfach 31 80  
91050 Erlangen, Deutschland

Artikel-Nr.: DFCS-B10130-00  
Gedruckt in Deutschland  
Dispostelle 21642  
HL17052898 WS 07171.0

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.

