

SIEMENS

Engenhosidade para a vida

Serviços Industriais

www.siemens.com.br/industryservices

Automação, Conversor para motor CA e CC, Equipamentos de Proteção e Manobra, Motores Elétricos

Suporte Técnico HOTLINE

- Esclarecimento de dúvidas técnicas
- Consultoria na definição de configurações técnicas de projeto
- Análise crítica da performance de sistemas

Conheça também

- Service Card - Serviços diferenciados, tempo de resposta de até 15 minutos, suporte em produtos antigos, suporte presencial e simulações técnicas
- Acesso remoto para proporcionar maior interatividade

Telefone: 0800 7 73 73 73

Abertura de chamados: www.siemens.com.br/hotline

Horário: 8h00 - 17h00 - Segunda à Sexta-Feira

Venda de Peças Sobressalentes

- Fornecimento de peças de reposição na definição de seu estoque
- Análise do ciclo de vida da sua base instalada garantindo menor investimento e maior assertividade
- Contrato de Estoque Compartilhado - "Seu" estoque na Siemens com disponibilidade garantida
- Buy-Back - Seu equipamento antigo tem valor na troca para um novo. Descontos adicionais de até 30%
- Garantia estendida de até 7 anos na venda de um produto novo

Telefone: 0800 7 73 73 73

serviceshop.vendas.br@siemens.com

Horário: 7h30 - 17h30 - Segunda à Sexta-Feira

Serviço de Reparo

- Serviços de Preventiva em laboratório
- Garantia estendida de 12 meses
- Reparo de equipamentos dentro do procedimento Siemens através de testes exclusivos (garantia e confiabilidade)
- Buy-Back - Seu equipamento antigo tem valor na troca para um novo. Descontos adicionais de até 30%
- Plantão: 24 horas
- Serviços de reparo de algumas linhas de produto via Parceiros Autorizados. Consulte em www.siemens.com.br/ots

Conheça também

- Frete logístico sem custo para o cliente - basta agendar

Telefone: 0800 7 73 73 73

serviceshop.reparo.br@siemens.com

Horário: 7h30 - 17h30 - Segunda à Sexta-Feira

Serviços de Corretiva e Preventiva em Campo

- Assistência técnica de campo preventiva, dentro de procedimento exclusivo Siemens
- Otimização de Processos
- Start-up e comissionamento
- Investigação de falhas
- Avaliação e diagnóstico da sua planta (health check)

Telefone: 0800 7 73 73 73

atencao.cliente.ac.br@siemens.com

Horário: 7h30 às 17h30 - Segunda à Sexta-Feira



Serviços Industriais

0800 7 73 73 73

Treinamento - SITRAIN

- Treinamentos regulares nas dependências da Siemens
- Treinamentos presenciais e customizados na sua região ou empresa
- Treinamentos virtuais
- Consultoria na gestão do conhecimento

Telefone: 0800 7 73 73 73
www.siemens.com.br/sitrain
centrotreinamento.br@siemens.com



Soluções em Serviços Digital

- Gerenciamento de ativos e performance baseado na nuvem
- Acesso remoto de inversores de frequência e sistemas de automação
- Virtualização de plataformas de operação
- Desenvolvimento de Gêmeo Digital
- Overall Equipment Effectiveness - OEE
- Certificação de redes
- Digitalização de máquinas ferramentas
- Analytics de prensas
- Análise preditiva de motores
- Soluções digitais na nuvem
- Desenvolvimento de App's com soluções de serviços digitais

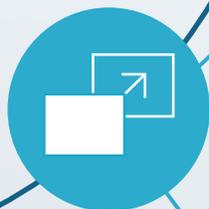
Telefone: 0800 7 73 73 73
Horário: 7h30 - 17h30 - Segunda à Sexta-Feira



Retrofit

- Migração, upgrade, modernização de sistemas de automação, drives e motores

Telefone: 0800 7 73 73 73
atencao.cliente.ac.br@siemens.com
Horário: 7h30 - 17h30 - Segunda à Sexta-Feira



Contratos de Serviços

- Contrato baseado em performance - tempo de respostas nos atendimentos
- Acesso Remoto - monitoramento contínuo sobre a performance dos produtos
- Serviços baseados nos conceitos de digitalização
- Outros benefícios nos contratos: condições especiais em treinamento, serviços de reparo emergencial, suporte técnico prioritário, descontos em peças sobressalentes e Plantão 24/7

Telefone: 0800 7 73 73 73
atencao.cliente.ac.br@siemens.com
Horário: 7h30 - 17h30 - Segunda à Sexta-Feira

Venda de Peças Sobressalentes

Mais eficiência com menos custo

Peças sobressalentes são um grande desafio dentro das organizações que buscam diminuir seus ativos e custos com a gestão de estoque. Entretanto, estes são essenciais para garantir a disponibilidade de suas máquinas dentro de um processo produtivo.

#agregandovalor: três pontos essenciais quando se planeja um estoque de peças e o que a Siemens Industry Services pode agregar de valor à sua empresa.

1) Estoque assertivo – alta disponibilidade:

Consultoria na formação de um estoque adequado de acordo com o Ciclo de Vida dos Produtos – aplicações e processos críticos protegidos por um estoque mais assertivo.

2) Peças com procedência de origem – investimento sem riscos:

Fornecimento de peças diretamente pela Siemens ou através de seus Distribuidores Autorizados. Fique alerta, pois peças não originais possuem uma alta estatística de defeitos prematuros, além de riscos ao funcionamento adequado do produto Siemens.

3) Estoque com cobertura de garantia do fabricante – proteção do investimento:

Garantia estendida pode ser adquirida no ato da compra de peças sobressalentes podendo garantir ao seu estoque até 7 anos de cobertura.

Conheça também

- Buy Back - seu equipamento tem valor na troca por um novo.
- Contratos de fornecimento de peças customizadas de acordo com a demanda do cliente.

Treinamento – SITRAIN



Maior capacidade de decisão

#agregandovalor: escolher onde treinar uma equipe de manutenção demandam cuidados para garantir um investimento que traga retorno a sua empresa – três pontos essenciais à serem levados em conta antes de treinar sua equipe:

1) Capacidade de interpretar falhas e assertividade na busca por uma solução – agilidade:

Por ser a fabricante dos produtos, os melhores especialistas da área estão na Siemens, o que garante a avaliação e a atualização constante de suas competências, dessa forma é possível garantir aos nossos clientes um treinamento e formação de ponta.

2) Qualidade dos materiais didáticos (hardware, software, apostila) – investimento certo:

80% do aprendizado é imediatamente colocado em prática, graças a experiência dos instrutores que focam em um conteúdo 100% aderente a sua necessidade do dia a dia.

3) Currículo dos Instrutores – menos teoria e mais know-how técnico:

Ter instrutores com larga experiência de mercado e com certificação internacional promove um treinamento com transferência de conteúdo mais assertivo aos estudantes e garante conectar sua realidade ao discutido em sala de aula com total suporte do instrutor.

O que mais podemos agregar de valor aos nossos clientes?

- Possibilidade de refazer o treinamento quantas vezes for necessário.
- Nossa estatística aponta que os clientes ficam 70% menos dependentes da Siemens em serviços de assistência técnica de campo – redução de custos com manutenção.

Visite nossa página (www.siemens.com.br/sitrain) para maiores informações sobre os treinamentos regulares mais próximos a você ou entre em contato pelo telefone 0800 7 73 73 73 para saber sobre os nossos treinamentos customizados.

Serviços de Reparo



Maximização do MTBF é nossa missão

Um dos serviços que mais são demandados dentro das empresas é o de reparo e inúmeras são as possibilidades de ofertas por empresas de reparo de todos os portes.

#agregandovalor: Por que muitos clientes optam por utilizar os serviços de reparo direto do fabricante?

1) Vida útil do produto prolongada:

A qualidade das peças utilizadas e a experiência do técnico garantem uma confiabilidade maior do produto após o serviço de reparo prestado pela Siemens.

2) Garantia estendida:

A nossa qualidade comprovada por um histórico longo sobre os reparos realizados nos permite praticar uma garantia de até 9 meses superior a praticada no mercado (12 meses no total) – livre de surpresas com custos adicionais.

3) Capacidade financeira para honrar compromissos com o cliente:

O que mais podemos agregar de valor aos nossos clientes?

- Acordo de preços de reparo previamente definidos – agilidade nas tomadas de decisão e maior transparência sobre os custos finais.
- Oferta de um equipamento novo com uma política de descontos que pode chegar até 30%, desde que o antigo/danificado seja deixado na Siemens nos casos em que os processos de reparo não são viáveis.
- Existem outros canais para reparar os produtos Siemens?
Sim, mas somente para Inversores de Frequência até 250KW e Softstarters da Siemens. Uma Rede Autorizada, denominada Assistência Técnica Autorizada OTS, está à disposição dos clientes. Para localizar um parceiro OTS acesse o site www.siemens.com.br/ots.

Suporte Técnico – HOTLINE

Sua questão é o nosso desafio, com compromisso na solução.

Ter um canal de suporte técnico formado por uma equipe especializada é fundamental para garantirmos assertividade nas soluções. Acesso via telefone, e-mail e acesso remoto, possibilitam um canal mais rápido e especializado de contato com nossos clientes.

Também contamos com um acervo técnico mundial de informações, disponível no nosso site (www.siemens.com.br/hotline). Nele é possível acessar mais de 300.000 documentos, onde constam dicas com exemplo de programações, aplicações e soluções manuais, catálogos e ferramentas, sendo parte delas em português.

O hotline da Siemens Industry Services proporciona aos clientes uma experiência que agrega valor. Disponível das 8h00 às 17h00 de Segunda à Sexta-Feira.

Serviços de Corretiva e Preventiva em Campo

Sua necessidade é o que nos move.

Assistência Técnica – Serviços de Corretiva

A Siemens comprometida em manter sua qualidade e confiabilidade reconhecida de seus produtos elegeu seu Customer Service como o principal desenvolvedor de soluções, responsável por contribuir na digitalização da indústria e manter a base de equipamentos Siemens em sua melhor performance. Nesta dinâmica o setor de Field Service é o embaixador da empresa para entregar suas melhores soluções. Muitas são as opções não autorizadas no mercado para este tipo de serviço, mas poucas empresas demonstram possuir qualificação para agregar valor. Serviço de corretiva é significado de problema, urgência, produção parada, e contar com técnicos eficientes é essencial para garantir soluções assertivas e rápidas.

O Field Service da Siemens conta com especialistas espalhados pelo país com especialidades diversas e focados em atender as demandas do mercado cada vez mais digital e ávido por inovação. A equipe possui treinamentos da matriz na Alemanha e conta com ferramentas que auxiliam em diagnósticos precisos e serviços preditivos. Atuamos nos diversos portfólios de serviços clássicos, atendimentos corretivos, reparos, preventivas, preditivas, retrofitting, modernização, entre outros. E agora contamos com serviços voltados à integração digital com informações precisas sendo enviadas via nuvem, Mindsphere, ou criando soluções digitais de disponibilização de dados ou predição de rotinas e incidentes.

Além das inovações, os nossos serviços e soluções visam atender o máximo de disponibilidade e a melhor relação custo benefício aos nossos clientes.

#agregandovalor: três pontos essenciais quando se precisa de um serviço de corretiva.

1) Quantidade de horas utilizadas para o serviço de corretiva:

Sempre peça uma quantidade estimativa de horas para a solução e monitore o custo final.

2) 70% à 80% dos atendimentos necessitam de peças para uma solução assertiva e rápida:

Empresas não autorizadas além de demandarem mais peças do que é necessário, gastam mais horas para chegar à uma solução assertiva. Por isso a Siemens tem muito sucesso nos serviços que presta.

3) Garantia Estendida:

A nossa qualidade comprovada por um histórico longo sobre os reparos realizados nos permite praticar uma garantia de até 9 meses superior a praticada no mercado – livre de surpresas nos custos.

Assistência Periódica – Serviços de Preventiva

Clientes que praticam preventivas sobre os produtos reduzem em 80% os índices de falhas durante as operações e garantem a durabilidade dos produtos instalados.

#agregandovalor: ponto essencial quando se precisa de um serviço de preventiva.

Através de um procedimento próprio certificado mundialmente e o know-how de nossos técnicos podemos garantir aos clientes menor índice de paradas entre preventivas. Além disso, realizar trocas de peças originais na medida certa significa menor custo aos nossos clientes. Conhecemos a melhor condição de operação de seu equipamento e como realizar intervenções pontuais apenas nas peças sujeitas a desgaste.

Retrofit



O mais novo que gera eficiência.

Saber o momento certo de fazer um retrofit é um grande desafio pois significa planejar e aprovar investimentos que demandam concretas razões e visão clara sobre os benefícios que agregarão valor aos processos produtivos de nossos clientes.

#agregandovalor: ponto essencial quando se precisa de um Retrofit.

Como e quando decidir realizar um retrofit? Manter o produto atual ou migrar para uma tecnologia mais nova que agregue valor?

Analisar o ciclo de vida tecnológico do produto é fundamental num processo decisório, bem como o ganho com as novas funcionalidades do seu processo, e não há profissionais mais habilitados no mercado que técnicos Siemens.

Serviços em Destaque

Escolha aquele que melhor se aplica a sua empresa. Somos especialistas dos nossos produtos tais como, plataforma Sinamics, Perfect Harmony, Step7, WinCC, PCS7, Sinumerik, entre outros:

- Serviços voltados à digitalização, como monitoração, acesso e diagnóstico remotos (CRSP), disponibilização de dados na nuvem Siemens (Mindsphere), gerenciamento de plantas entre outros (exemplo: gerenciamento cálculo de OEE);
- Comissionamento das diversas aplicações complexas com suporte de equipe no Brasil especializada. Como por exemplo: bombas submersas com acionamentos de motores em longas distâncias de imã permanente ou de indução, transferência síncronas, otimização de centrifugas, prensas, máquinas de papel, entre outros;
- Análise de status de vida útil dos produtos, Health check geral da planta e consolidação de plano de medidas para maior performance e vida útil;
- Retrofitting completo de máquinas ferramenta com controlador numérico e de seus acionamentos (drives);
- Análises e certificações das diversas redes industriais como profibus e profinet, entre outras;
- Migração ou upgrade de sistemas com DCS e/ou sistemas Scada para sistemas Siemens PCS7 ou WinCC;

Contratos de Serviços

Parceria que gera valor.

Estabelecer contratos na prestação de serviços garantem vantagens aos clientes quando firmado com empresas comprometidas em agregar valor.

#agregandovalor: ponto essencial que deve ser observado quando se decide estabelecer um contrato de serviço:

Compromisso oficial da empresa prestadora dos serviços com as demandas estabelecidas e fundamentadas em KPIs com uma metodologia e know-how em Gestão de Projetos.

Como podemos agregar valor com os contratos de parceria?

1) Contrato de banco de horas: iniciando com planos a partir de 150 horas anuais você utiliza como e quando quiser, o OPEX de manutenção pode ser planejado com pagamentos mensais, melhorando a transparência e controle do seu budget. Neste tipo de contrato você conta com técnicos de diversas especialidades dentro de um valor de Homem Hora muito vantajoso. Além disso, uma equipe de especialistas monitora o contrato a fim de apontar continuamente melhorias no processo. Quanto maior o volume de horas do plano contratado, mais benefícios a Siemens irá agregar ao seu Contrato.

2) Contrato Digitalização da Manutenção: digitalizar a manutenção requer adequar alguns pilares relacionados a estrutura de manutenção, procedimentos, processos, e na cultura dos colaboradores, preparando para o futuro, com ganhos de eficiência em toda a cadeia produtiva. O desafio é por onde começar e onde chegar – construindo uma visão sustentável!

3) Contrato Gestão da Manutenção: a Siemens dentro da sua planta será responsável pela performance da manutenção agregando valor com um know how mundial.

A Siemens desenvolve em parceria com o cliente uma estrutura de gerenciamento dos processos de manutenção, focado na otimização de performance técnica da planta, contribuindo com ganhos na disponibilidade, otimização de estoques, transparência e redução dos custos de manutenção.

4) Contrato de Serviços de Reparo e Peças: você negocia valores fixos e indicadores de performance – garante transparência sobre os custos e compromete a Siemens com o seu processo.

5) E várias outras modalidades de contratos de serviços podem ser co-criadas em conjunto e de acordo com a necessidade de cada cliente. Exemplos:

Contrato de Estoque Virtual: “seu” estoque Siemens na Siemens com disponibilidade garantida.

Contrato Off-balance: a Siemens implementa uma solução – conectividade digital de produtos Siemens, virtualização de servidores, gêmeo digital – e você não investe em CAPEX, mas passa a usufruir das funcionalidades digitais numa parceria com a Siemens.

Soluções em Serviços Digitais

Uma nova era sendo construída pela Siemens

No ambiente competitivo atual, o planejamento e a redução de custos com manutenção e operação são fatores determinantes para a continuidade dos negócios da Indústria. É com este intuito que a Siemens agrega valor ao oferecer portfólios alinhados com a Indústria 4.0, transformando dados em valiosas de informações de forma rápida e contínua para:

- **Se antecipar aos problemas decorrentes dos produtos** – redução de paradas não programadas – redução de custos de manutenção – ganho de eficiência
- **Visualização contínua sobre os ativos** – saúde ao alcance das mãos de uma forma rápida e simples
- **Tomadas de decisões mais assertivas e planejadas.**

#agregandovalor: Por que a Siemens?

1) Porque temos um Sistema Operacional próprio – MindSphere – baseado em solução de nuvem, bastante robusto para alocação de aplicativos que agregam valor.

2) Porque a Siemens como uma pioneira em soluções tecnológicas está em pleno desenvolvimento de soluções digitais que permitirão você embarcar conosco no rumo certo para extrair o máximo desta era digital.

Outros portfólios disponíveis:

- Monitoramento de motores de baixa e média tensão
- Analytics de inversores de frequência de média tensão

- Analytics de máquinas ferramentas – diversas funcionalidades
- Comissionamento virtual de inversores de frequência

- Fleet Manager – informações simples e rápidas ao seu alcance
- Plant Security Services

Siemens Ltda.

Av. Eng. João Fernandes Gimenes

Molina, 1745

13213-080 Jundiaí-SP, Brasil

www.siemens.com.br/industryservices

