



SIEMENS

Industry Services

Umfassende technische Unterstützung
immer und überall – direkt von Siemens

support.industry.siemens.com

Individuelle technische Unterstützung zu allen Fragen

Für einen nachhaltigen Erfolg in der Industrie sind minimale Ausfallzeiten und der optimale Einsatz von Personal und Betriebsmitteln gefragt. Wir unterstützen Sie mit unserem Service über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Anlage – zuverlässig, weltweit und rund um die Uhr.

So erreichen Sie uns:

Web: support.industry.siemens.com

Ihr lokaler Ansprechpartner:

siemens.com/aspa

Mehr als 800 Siemens Experten aus drei weltweiten Hubs und regionalen Hotlines liefern Ihnen Lösungen wo und wann Sie diese benötigen



Online Support



tagtäglich,
rund um die Uhr

- Kostenfreies Webservice-Portal
- 24/7 Information über Produkte, Systeme und Services
- Direkter Zugang zu weiteren Services und Ansprechpartnern

Technical Support Basic



bis zu einer Stunde

- Kostenfreier Basissupport
- Für schnell lösbare Anfragen
- Bearbeitung durch Experten des Technical Support

Technical Support Extended



ab einer Stunde

- Spezialisierte Experten des Technical Support
- Tief greifende und individuelle Unterstützung für komplexe Anfragen
- Spezifische Unterstützung zur Ursachenfindung und Behebung

Optionen

- **Priority:** umgehender Rückruf durch nächsten freien Experten
- **24 h:** Rückruf werktags (Mo.–Fr.), auch außerhalb der üblichen Bürozeiten
- **Mature Products:** technische Unterstützung für nicht mehr lieferbare Produkte
- **Managed Support Services:** optimale Unterstützung durch Koordination und Bündelung aller Supportaktivitäten

Wie haben wir unserem Kunden DSM geholfen, die Systemzuverlässigkeit und Verfügbarkeit erheblich zu verbessern?

„Schon bei den Tests im Vorfeld haben Sie uns unterstützt, dass wir mit einem guten Gefühl das Update gestartet haben.

Wenn es Probleme gibt, erreichen wir Sie entweder sofort oder wir erhalten in Kürze einen Rückruf.

Durch Ihren kurzen Wege zu den Spezialisten und Entwicklung erhalten wir kurzfristige kompetente Lösungsvorschläge.“

Kurt Bächle, Projektleiter/Allgemeiner Koordinator

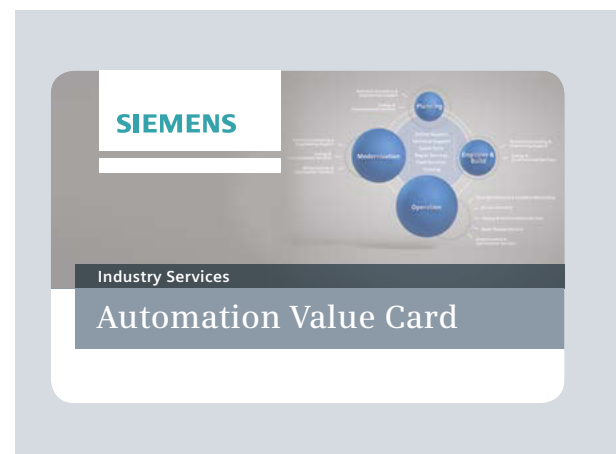


Automation Value Card – schnell und einfach bezahlen

Die Automation Value Card (AVC) begleitet Sie über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Maschinen und Anlagen. Mit ihr können Sie z. B. Leistungen des Technical Support oder über das Onlineportal bestellte Funktionsbausteine und Tools bezahlen.

- Service-Abruf ohne Umwege
- Vier verschiedene Startguthaben, d. h. vier Kartentypen erhältlich: 200, 500, 1.000, 10.000 Credits
- Bestellbar über die üblichen Bestellwege bzw. Ihren Siemens-Ansprechpartner

Leistung	Bearbeitungszeit	Verrechnung
Online Support	–	Kostenfrei
Technical Support Basic	Bis zu 1 Stunde	Kostenfrei
Technical Support Extended	Bis zu 3 Stunden Ab 3 Stunden	500 Credits Bestellung erforderlich
Technical Support Option – Priority	Bis zu 1 Stunde	100 Credits
Technical Support Option – 24 h	Bis zu 1 Stunde	100 Credits
Technical Support Option – Mature Products	Bis zu 1 Stunde	200 Credits



Industry Online Support Portal: einfache Bedienung, effizientes Arbeiten

Online Support – aktuelle Informationen jederzeit verfügbar

Das Onlineportal ist Ihre zentrale Webadresse für umfassende Informationen und gut 300.000 Dokumente rund um unsere Produkte, Systeme und Services in der Automatisierung, für Antriebe und für die Prozessindustrie. Sie erhalten dabei auch Zugriff auf FAQs, Handbücher, Zertifikate, Kennlinien, Applikationsbeispiele, Tools und vieles mehr. Der Servicekatalog informiert Sie über unsere Leistungen. Im Forum können Sie mit anderen Anwendern diskutieren und Erfahrungen austauschen. Zudem lassen sich über das Onlineportal auch Support-Anfragen absetzen und Ansprechpartner in Ihrer Nähe finden.



Einsparung von Engineeringzeit durch Programmier-, Konfigurations- und Applikationsbeispiele



Direkter Austausch mit anderen Anwendern im Technical Forum



Kontakt zu Siemens-Experten über Support Request

mySupport – Ihr persönlicher Infobereich

Im Onlineportal steht Ihnen auch ein persönlicher Arbeitsbereich zur Verfügung: mySupport. In diesem Bereich können Sie alle Informationen übersichtlich strukturiert zusammenstellen, die Sie für Ihre täglichen Aufgaben benötigen:

- Filter, Favoriten oder persönliche Daten individuell strukturiert und schnell im Zugriff
- Überblick und Verwaltung von Anfragen an den Technical Support
- Individuell konfigurierbare Benachrichtigungen
- Erstellen von benutzerdefinierten Dokumentationen

mySupport Cockpit

- > Favoriten
- > Persönliche Nachrichten
- > Meine Anfragen
- > CAX-Downloads

Hier geht es zur Industry Online Support App



Industry Online Support App – überall optimale Nutzung

Die Mobile App zum Industry Online Support bietet Ihnen rund um die Uhr einen ortsunabhängigen Zugriff auf umfassende Informationen zu allen Industry-Produkten und -Systemen von Siemens. So haben Sie immer alles Wissenswerte dabei.

- Scanfunktion, Suche und Versendung von Anfragen
- Offline-Cache-Funktion aller in mySupport hinterlegten Favoriten – auch ohne Netzempfang abrufbar
- Support Request über die App direkt erstellen



Technical Support Basic: individuelle Unterstützung von Siemens Industry

Technical Support – klärt technische Fragen schnell und kompetent

Unser Supportangebot bietet Ihnen individuelle Unterstützung zu allen technischen Anfragen in den Bereichen Engineering, Anlageninbetriebsetzung und Systemtests. Ihre Anfragen werden dabei durch Servicespezialisten von Siemens bearbeitet. Diese können Sie über verschiedene Kanäle erreichen:



- online über Support Request
- per Telefon (+49 911 895 7222)

Ihr Nutzen

- Ansprechpartner bei allen Fragen zu Produkten von Siemens Industry
- Schnelle Inbetriebnahme und reduzierter Engineeringaufwand

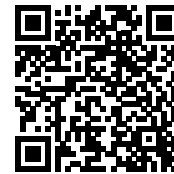
Technical Support Basic – kostenloser Basissupport

Mit dem kostenfreien Serviceangebot Technical Support Basic erhalten Sie Beratung und Unterstützung bei schnell lösbaren Anfragen per Telefon, E-Mail und Remoteverbindung statt Desktop Assistance. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt in der Reihenfolge ihres Eingangs. Die Bearbeitungsdauer beträgt bis zu einer Stunde.

Ihr Nutzen

- Verfügbar für alle Produkte und Systeme von Siemens Industry
- Über alle Eingangskanäle kostenfrei abrufbar
- Steht Ihnen werktags zu den üblichen Bürozeiten kostenlos zur Verfügung

Support
Request hier
erstellen



Technical Support Extended: spezifische Unterstützung zur Ursachenfindung und Behebung

Technical Support Extended – hochqualifizierter Support durch Senior-Experten

Das Serviceangebot Technical Support Extended umfasst die Bearbeitung aller Anfragen, die nicht innerhalb einer Stunde lösbar sind. Unsere Senior-Experten verfügen über umfassendes Know-how in den Bereichen Engineering, Anlageninbetriebnahme und Systemtests. Sie helfen Ihnen auch in schwierigen Fällen weiter.

Ihr Nutzen

- Zeit- und Kostenersparnis im Automatisierungsprojekt
- Kompetente Unterstützung in kritischen Projektsituationen



Typische Einsatzfelder für den Technical Support Extended

Inbetriebnahmeunterstützung

- Untersuchung von Problemen in der Anwendersoftware
- Detaillierte Untersuchung von Automatisierungsprojekten
- Schritt-für-Schritt-Unterstützung zur Produkteinweisung

Unterstützung bei Systemmigrationen

- Migration von S7-300/400 auf S7-1500
- Migration auf das TIA Portal
- Upgrades von PCS 7-Vorgängerversionen auf die aktuelle PCS 7-Version

Projektierungsunterstützung und Projekterweiterung

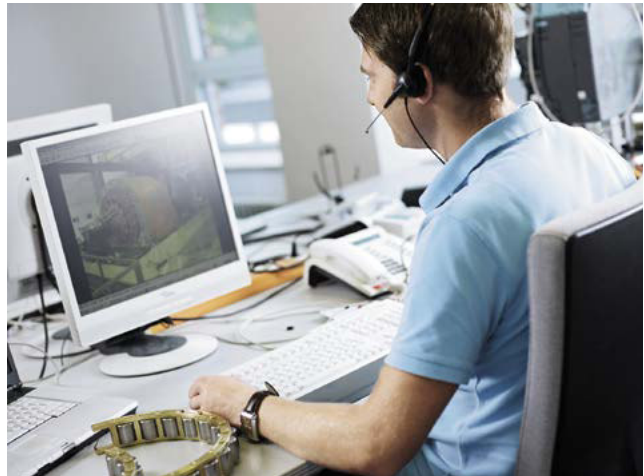
- Skripterstellung und -anpassung
- Analyse von Skripten, Busprotokollen und komplexen Datenbankzugriffen
- Konfigurations- und Statusüberprüfung

Individuelle Kundenlösungen/ Sonderlösungen

- Reproduktion des System-/Anlagenverhaltens unter Verwendung tatsächlich eingesetzter Hardware und Software
- Kundenspezifische Programme
- Projektreparatur

Technical Support Optionen: Zusätzliche Leistungsangebote im Technical Support

Manchmal zählt jede Minute und es muss einfach schneller gehen – gerade bei komplexeren Herausforderungen. Deshalb bietet Ihnen Siemens zusätzliche Leistungsangebote, die die Reaktions- und Bearbeitungszeit verkürzen oder die Erreichbarkeit erweitern.



Priority – schneller Rückruf

- Umgehender Rückruf durch den nächsten freien Spezialisten, in der Regel innerhalb weniger Minuten
- Aufnahme einer „Priority“-Anfrage nur per Telefon
- Verrechnung von „Priority“ über AVC (100 Credits pro Ticket)

24 h – Verfügbarkeit rund um die Uhr

- Erreichbarkeit des Technical Support an Werktagen (Mo.–Fr.), 24 Stunden pro Tag
- Rückruf durch einen Spezialisten innerhalb von zwei Stunden
- Verrechnung von „24 h“ über AVC (100 Credits pro Ticket)

Mature Products – Anfragen zu nicht mehr lieferbaren Produkten

- Service für Produkte der „Mature Products“ Global List
- Verrechnung von „Mature Products“ über AVC (200 Credits pro Ticket)

Managed Support Services – zentrale Anlaufstelle und gebündelter Support

- Bündelung und Koordination von Supportaktivitäten über einen zentralen Ansprechpartner
- Separater Eingangskanal für Anfragen

Da steckt mehr drin:
support.industry.siemens.com

Industry Support

Sichern Sie Ihren Unternehmenserfolg mit Industry Support entlang des Produktlebenszyklus – jederzeit und überall.

Hier zu Ihrem persönlichen Ansprechpartner



Änderungen vorbehalten
Artikel-Nr.: E10001-T430-A359
Dispo 21638/K-Nr. 20334
Gedruckt in Deutschland
gB 150216 DB 03150.2
© Siemens AG 2015

Die Informationen in dieser Broschüre 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.

Alle Erzeugnisbezeichnungen können Marken oder Erzeugnisnamen der Siemens AG oder anderer, zuliefernder Unternehmen sein, deren Benutzung durch Dritte für deren Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.

Folgen Sie uns auf:
twitter.de/siemensindustry
youtube.de/siemens

Siemens AG
Digital Factory
Postfach 48 48
90026 Nürnberg
Deutschland