



SIEMENS

Ingenuity for life

Performance Services – Remote Assistance

Moderne Serviceangebote sichern Ihnen
mehr Transparenz und höhere Verfügbarkeit

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

Remote Service in der Gebäudetechnik

Siemens war immer schon Treiber und Vorreiter technischer Innovationen in der Sicherheits- und Gebäudetechnik.

Im Zuge der steigenden Vernetzung moderner Systeme und Lösungen, stellen wir von Siemens uns der Herausforderung:

In Ergänzung zu unserem bestehenden Anlagenservice vor Ort, bieten wir mit dem Remote Assistance Paket ein zusätzliches Serviceangebot, das auf der Fernaufschaltung Ihrer Systeme basiert und somit eine noch höhere Flexibilität und Systemverfügbarkeit ermöglicht.

Maximale Effizienz – minimale Ausfallzeiten

Durch die Fernaufschaltung gelingt es nicht nur schneller und effizienter die Ursachen von Systemproblemen zu ermitteln, sondern diese auch rasch und intelligent aus der Ferne zu beheben. Auch bei Fragen rund um die Bedienung Ihrer Systeme beraten und unterstützen Sie unsere fachkompetenten Systemspezialisten.

In Fällen, in denen eine Reparatur aus der Ferne nicht umsetzbar ist, unterstützen die gewonnenen Diagnosedaten unseres Service Centers den Servicetechniker vor Ort bestmöglich. So ist dieser bereits vor seiner Ankunft informiert und kann die Störung zielgerecht beseitigen. Durch diesen intelligenten Mix aus Vor-Ort-Präsenz und Service aus der Ferne werden Wartezeiten minimiert und die Verfügbarkeit erhöht.

Advanced Service Center

Daten und Informationen zur Gebäudeinfrastruktur müssen zuverlässig, schnell, weltweit, sicher und geschützt verfügbar sein. Die Remote Services von Siemens erfüllen

all diese Anforderungen auf höchstem Niveau. Unser Advanced Service Center besteht aus Systemspezialisten für das jeweilige Gewerk, die vertraulich und kompetent mit Ihren Daten umgehen und auf Basis ihrer jahrelangen Erfahrung als Servicetechniker die passenden Systemkenntnisse mitbringen.

Sie bestimmen den Zugang

Eine Grundvoraussetzung für jegliche Service-Aktivität ist die vertraglich festgelegte Autorisierung. Der Zugang wird dabei nur für die in enger Abstimmung mit Ihnen und vertraglich vereinbarten Anwendungsfälle genutzt.

Das neue Service Portal

Zusätzlich bietet unser Service Portal in naher Zukunft ein neues Niveau an Übersicht und Transparenz über Verträge, Serviceeinsätze und installierte Komponenten. Das Portal ist ortsunabhängig über alle Endgeräte verfügbar. Damit schafft Siemens die idealen Voraussetzungen für unsere Kunden um in Zukunft von den Möglichkeiten der Digitalisierung und den damit verbundenen Serviceangeboten von Siemens zu profitieren.



Remote
Assistance



Remote Assistance

Auf Basis unserer Fernaufschaltung bieten wir Ihnen die Möglichkeit, neben einer Bedienerunterstützung, eine umfassende Analyse und Diagnose sowie eine Entstörung Ihres Systems mit Hilfe unserer Systemspezialisten des Advanced Service Centers flexibel, zeitnah und individuell zu gestalten.

Höchste Sicherheitsstandards und eine hohe Verfügbarkeit sichern eine schnelle und fachkompetente Lösung.

Zertifizierungen



Siemens war eine der ersten Organisationen weltweit, die ein international gültiges Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) gemäß ISO/IEC 27001 für Remote Services implementiert hat, welches vom TÜV SÜD seither fortlaufend zertifiziert wurde. Das Siemens Cyber Emergency Response Team (CERT) ist ein interner, unabhängiger und vertrauenswürdiger Partner, der präventive Sicherheitsmaßnahmen entwickelt und die Informationssicherheit der IT-Infrastruktur bewertet.

Leistungsinhalte	
Bedienerunterstützung Remote	Siemens unterstützt Sie bei Fragen und Problemen rund um die Bedienung mithilfe von Fernaufschaltung.
Remote Diagnose	Siemens führt bei Störungsmeldungen mithilfe von Fernaufschaltung vorbereitende Maßnahmen und Analysen zur Entstörung durch. Diagnoseinformationen für den Technikeinsatz werden gesammelt.
Remote Entstörung	Siemens nimmt nach erfolgreicher Remote Diagnose Maßnahmen zur Wiederherstellung des Soll-Zustandes des Systems vor. Sollte eine Remote Entstörung nicht durchführbar sein, nimmt sich ein Servicetechniker vor Ort dem Problem an.



Ihre Vorteile auf einen Blick

- Rasche Erstdiagnose ermöglicht zielgerichtete Entstörung
- Bedienerunterstützung durch Systemspezialisten von Siemens
- Hoher Sicherheitsstandard – verschlüsselte Verbindungen nach neuesten Standards
- Zusätzliche Transparenz durch Nutzung unseres Service Portals
- Proaktiver Service über gesamten Lebenszyklus schützt Ihre Investition

Siemens AG
 Building Technologies Division
 Lyoner Straße 27
 60528 Frankfurt am Main
 Kundenbetreuungs-Center
 Tel. 0800 100 76 39
 info.de.sbt@siemens.com

Artikel-Nr. E10003-A38-D51 (Stand 09/2017)

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.