

Service Analysetechnik – Field-Service Rufbereitschaft

Ansprech- und Einsatzbereitschaft von Spezialisten zur Klärung und Behebung von Störungen ggf. mit Einsatz durch vom Herstellerwerk geschulte und zertifizierte Spezialisten vor Ort



Geräte und Systeme

- Advance Optima-Familie, Easyline-Familie, ACN, ACK, ACMP, FTIR-Familie, ACF-NT, GC-Familie
- Inkl. Gasentnahme, Gasaufbereitung, Zusatzgeräte Alle ABB-

Leistungen

- Setzt Durchführung regelmäßiger Wartung durch ABB voraus
- Ansprech- und Einsatzbereitschaft von Spezialisten zur Klärung und Behebung von System- und Gerätestörungen
- telefonische Fehlerdiagnose und Situationsanalyse, Anweisung zur Fehlerbehebung
- Einsatz vor Ort nach Absprache innerhalb vertraglicher vereinbarter Reaktionszeiten
- Zugriff auf Rufbereitschaftersatzteillager bei ABB
- Teilelogistik parallel: Zugriff auf speziell für Kunden eingerichtetes Lager bei ABB
- Teilelogistik On-Site: Zugriff auf speziell für den Kunden eingerichtetes Lager vor Ort

Vorbereitungsarbeiten

- Betriebsabsprache, Vereinbarung über Ersatzteillogistik (Vorort, parallel bei ABB, ab Lager)

Mitwirkung des Kunden

- Entsprechend kompetenter und eingewiesener Gesprächspartner (ggf. zur Ausführung von Bedienhandlungen)
- Detaillierte Fallbeschreibung inkl. ggf. veränderter Betriebsrandbedingungen
- ggf. Ausführung von Bedienhandlung nach Anweisung
- Kompetenzregelung zur Auslösung eines Vor-Ort-Einsatzes
- Nachreichen einer Bestellung bei Auslösung eines Vor-Ort-Einsatzes

Zulassungen/Genehmigungen von ABB

- DIN EN ISO 9001:2000, 14001:2005, OHSAS 18001:1999 und SCC
- Durch Herstellerwerk zertifizierte Fachkräfte

Leistungszeitraum

- Täglich

Leistungsort

- Vor Ort für Kunden in Deutschland

Leistungszeitpunkt

- Rückruf innerhalb 1 Stunde
- Einsatz vor Ort nach Kundenbedarf bis zu täglich innerhalb von 6 Stunden

Service Analysetechnik – Field-Service - Rufbereitschaft

Gewährleistung

- Auf fachliche und sachliche Richtigkeit der gegebenen Informationen zum Zeitpunkt der Fallbearbeitung

Dokumentation

- Mit paralleler Teilelogistik: Ausgewählte Ersatzteile werden speziell nur für den Kunden bei ABB gelagert
- Mit On-site Teilelogistik: Ausgewählte Ersatzteile werden speziell nur für den Kunden beim Kunden gelagert

Preisinformation

- Jahresbetrag
- Einsatz vor Ort (Instandsetzung) wird separat berechnet nach Zeit und Aufwand gemäß Verrechnungssätze der Service Analysetechnik Vertragspartner, Verrechnung gemäß aktueller Fassung „Verrechnungssätze Analysen-technik (Ergänzung zu ABB-Formblatt Nr. 2178n)“

ZVEI-Klassifizierung

- Leistung der Klasse 2



Weitere Informationen erhalten Sie unter:

ABB Automation GmbH Service Analysetechnik

Kundencenter Service: 0180 5 222 580*

Service Analysetechnik - Region Nordost

Hildesheimer Straße 25
30169 Hannover, Deutschland

Stefan Stieber

Tel.: 0511 6782-675

Fax: 0511 6782-601

stefan.stieber@de.abb.com

Service Analysetechnik - Region Süd

Neumühler Weg 32.1
66130 Saarbrücken, Deutschland

Michael Gilles

Tel.: 0681 87007-44

Fax: 0681 87007-48

michael.gilles@de.abb.com

Service Analysetechnik - Region West

Oberhausener Str. 33
40472 Ratingen, Deutschland

Ralf Hoitz

Tel.: 02102 12-1918

Fax: 02102 12-1537

ralf.hoitz@de.abb.com

Service Analysetechnik - International

Stierstädter Straße 5
60488 Frankfurt, Deutschland

Peter Smykalla

Tel.: 069 7930-4636

Fax: 069 7930-4676

support.analytical@de.abb.com

www.abb.de

* 14 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,
max. 42 Cent/Minute aus dem Mobilfunk