

---

**ABB Automation GmbH**  
**Service Control**

Oberhausener Str. 33  
40472 Ratingen, Deutschland  
Kundencenter Service: 0180 5 222 580\*  
Fax: +49 621 38 193 129 031  
automation.service@de.abb.com

**[www.abb.de/  
industriautomation](http://www.abb.de/industriautomation)**

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

---

Technische Änderungen der Produkte sowie Änderungen im Inhalt dieses Dokuments behalten wir uns jederzeit ohne Vorankündigung vor. Bei Bestellungen sind die jeweils vereinbarten Beschaffenheiten maßgebend. ABB übernimmt keinerlei Verantwortung für eventuelle Fehler oder Unvollständigkeiten in diesem Dokument.

Wir behalten uns alle Rechte an diesem Dokument und den darin enthaltenen Gegenständen und Abbildungen vor. Vervielfältigung, Bekanntgabe an Dritte oder Verwertung seines Inhaltes – auch von Teilen – ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch ABB verboten. Copyright© 2018 ABB Alle Rechte vorbehalten.





# Partnerschaft für mehr Produktivität

Bedarfsgerechtes Service Level  
Management für Prozessleitsysteme

# Industry Care Serviceverträge

## Sichern Ihre Investition

Bedarfsgerechte Industry Care Serviceverträge legen die Basis für eine Life Cycle orientierte Betreuung Ihres Prozessleitsystems.

—  
01 Industry Care Packages unterstützen Ihre Maintenance Strategie.

Flexible Industry Care Serviceleistungen sorgen dafür, dass die Produktivität und Zukunftssicherheit Ihres Prozessleitsystems bestmöglich abgesichert ist.

### Operational Excellence

Die Rentabilität und Leistung Ihrer Vermögenswerte und Produktionsanlagen wird verbessert.

### Performance Improvement

Erhöht die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Anlage.

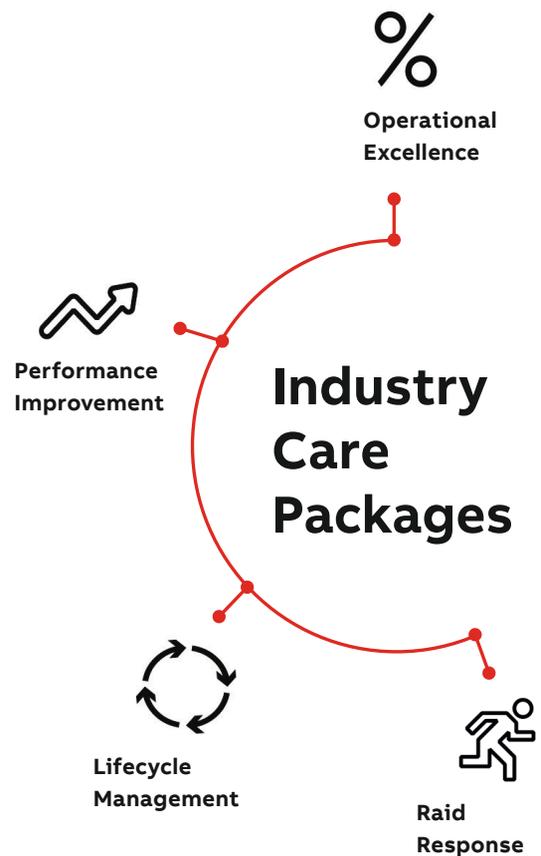
### Lifecycle Management

Erweiterung, Analyse und Optimierung des Anlagen Life Cycles.

### Rapid Response

Wiederherstellen von Produktion, Anlagen und Prozessen durch reaktive Services, die jederzeit verfügbar sind.

—  
Partnerschaft für mehr Produktivität: Bedarfsgerechtes Service Level Management.



# Industry Care Serviceleistungen

## Unterstützen Ihre Produktivitätsziele

Immer flexibel - Die Serviceleistungen können nach Ihren individuellen Anforderungen zusammengestellt werden. Dies sichert die Verfügbarkeit Ihrer Leitsysteme sowie die Produktivitätserhaltung und -steigerung.

### Industry Care Serviceleistungen

Operational Excellence	Performance Improvement	Lifecycle Management	Raid Response
Alarm Management	Condition Monitoring	Inspections & Diagnosis	Technical Support
Cyber Security	Predictive Maintenance	Preventive Maintenance	Remote Troubleshooting
		Software Management	Mobilization to Site
		Spare Part Management	Corrective Maintenance
		Upgrades	Training
			Contract Management



#### Komplexität reduzieren

Weniger Zeitverlust.

Einfache Strukturen und flexible Zusammenstellung der Services helfen, die Effizienz zu steigern und das Risiko zu verringern



#### Kostenkontrolle

Mehr Vorhersehbarkeit.

Ein strukturierter Ansatz mit festen Preisen bietet Ihnen Planungssicherheit.



#### Kapital maximieren

Maßgeschneiderte Serviceleistungen.

Ein vorausschauendes, leistungsorientiertes Servicemodell, das effizienter und kostengünstiger ist.

# Unsere Serviceleistungen im Detail

## Alarm Management

ABB bietet mehrere Werkzeuge zum Alarmmanagement an, die dabei helfen, eine Überlastung der Anlagenfahrer durch Alarme zu vermeiden. Consulting, Training, Implementierung von Features zum besseren Alarmhandling und zur Alarmreduzierung, sowie periodische Checks sind Serviceleistungen, die Ihnen helfen Ihr Alarmsystem zu optimieren.

## Cyber Security

Unsere Serviceleistungen bieten intelligente, umfassende Lösungen, mit denen Sie Cyber-Bedrohungen identifizieren und sich davor schützen. Detaillierte Informationen finden Sie in unserem Cyber Security Portfolio.

## Condition Monitoring / Predictive Maintenance

Automatisierte Abläufe ermitteln Systemzustände und Systemparameter, um Abweichungen zu identifizieren und Maßnahmen aus den Ergebnissen abzuleiten. ABB Applikationen erfassen und bewerten Daten und stellen die Ergebnisse in Form von Reports oder grafischen Darstellungen zur Verfügung. Predictive Maintenance beschreibt die Strategie zur Umsetzung von Maßnahmen.

## Inspections & Diagnosis / Preventive Maintenance

Regelmäßige Überprüfung von System-Hardware, Software und Performance erhöhen die Verfügbarkeit. Die erfassten und bewerteten Daten werden in Form von Reports oder grafischen Darstellungen zur weiteren Nutzung zur Verfügung gestellt. Preventive Maintenance setzt die Maßnahmen aus Inspection & Diagnosis um, zusätzlich können mit Ihnen abgestimmte Wartungspläne zu festgelegten Zeitpunkten bearbeitet werden.

## Software Management

Umfasst die Bereitstellung und Verwaltung von Software, die für die Erbringung von verschiedenen Serviceleistungen oder zum Life Cycle Management des Systems benötigt wird. Dazu können z.B. Lizenzen für Softwarewartungsprogramme oder Remotezugänge gehören.

## Spare Part Management

Sichert den zeit- und bedarfsgerechten Zugriff auf Neu- oder Austauschteile für Ihre Prozessleittechnik. Dadurch wird die Verfügbarkeit des Systems abgesichert und Stillstandszeiten können im Notfall reduziert werden.

## Upgrades

Update/Upgrade-Service aktualisiert zu vorgegebenen Anlässen oder nach individueller Order die eingesetzte Hard- und Software in bestehenden Anlagen. Per Migration lassen sich ältere Systeme in eine moderne Systemfamilie überführen.

## Technical Support / Remote Troubleshooting

Technical Support sichert die Expertenunterstützung per Telefon. Anwendungs- und Bedienprobleme lassen sich klären, Fehler lokalisieren und beheben. Die Effizienz des Technical Supports erhöht sich durch den Einsatz von Remote Troubleshooting erheblich. Problemlösungen lassen sich deutlich schneller finden, bei vielen Problemen wird ein vor Ort Einsatz überflüssig.

## Mobilization to Site / Corrective Maintenance

Sichert den zeit- und bedarfsgerechten Zugriff auf ABB Servicespezialisten sowie alle systemrelevanten Daten für die Instandsetzung Ihres Systems vor Ort. Dadurch wird die Verfügbarkeit des Systems abgesichert und Stillstandszeiten werden im Notfall reduziert. Durch Corrective Maintenance ist eine Problembearbeitung vor Ort durch qualifizierte Service Spezialisten sichergestellt.

## Training

Mit den individuellen Trainingsempfehlungen erhalten Sie einen auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Ausbildungsplan. Dazu werden Ihre Anforderungen bezogen auf das Leitsystem sowie auf das Bedien- und Instandhaltungspersonal ermittelt und analysiert.

## Contract Management

Ein Contract Manager betreut Sie bei Vertragsangelegenheiten und Lizenzkonditionen um rechtzeitig auf Veränderungen zu reagieren.

# Service Level Management

## Proaktiv, präventiv und messbar

Eine neue Qualität der Zusammenarbeit - in gemeinsamer Verantwortung Investitionen aktiv managen.

**Wir schützen Ihre Investitionen in die Prozessleittechnik langfristig, damit diese länger und effizienter arbeitet – und Ihnen so eine optimale Wertschöpfung ermöglicht.**

Das ABB Service Level Management ist ein umfassendes Servicekonzept, das sich an Ihren Anforderungen und Bedarfen orientiert und damit einen direkten Nutzen für Sie erzeugt.

Um Ihre Produktivitätsanforderungen bestmöglich zu unterstützen, bieten wir Serviceleistungen in individuellen Industry Care Serviceverträgen an.

### **Proaktiv, präventiv und messbar**

ABB Service Level Management ist:

- Proaktiv  
denn es zielt auf die kontinuierliche Optimierung und Produktivitätssteigerung Ihrer Anlagen ab!
- Präventiv  
denn es enthält vorbeugende Maßnahmen, um die maximale Verfügbarkeit Ihrer Anlagen kontinuierlich abzusichern!
- Messbar  
denn wir lassen unsere Leistungen an gemeinsam vorab definierten Kriterien und Kennzahlen messen!

Zudem nutzen wir neue Methoden und Tools, wie den Life Cycle Index, das Condition Monitoring oder Predictive Maintenance, mit deren Hilfe wir Ihre Produktivität messen und Potenziale aufdecken.

Darauf aufbauend entwickeln wir mit Ihnen individuelle Zukunftsstrategien mit einer lebenslauforientierten Systemplanung und Systempflege für Ihr Leitsystem.

