



Abb. 1: Simatic PC Familie

Bei Anruf Hilfe

Interview mit Elske Meyer zum Thema Service und Support für Siemens IPCs und PGs

IPCs werden unzähligen Tests und Prüfungen unterzogen, bevor sie auf den Weg zum Käufer geschickt werden. Doch auch ein Industrie-PC ist nicht immer gegen einen Ausfall gefeit – und was dann? Wie wird sichergestellt, dass bei Problemen schnell geholfen wird? Wir sprachen mit Elske Meyer, Leiterin Marketing Services für Industrie-PCs und Stromversorgungen, über das Thema Support und Service bei Siemens. Und über das, was Kunden meinen, wenn sie von abgestürzten Rechnern sprechen.

IPCworld: Frau Meyer, welche Rolle spielt das Thema Support bei Siemens? Welche Möglichkeiten des Supports werden angeboten?

E. Meyer: Die Siemens-Divisionen Industry Automation und Drive Technologies haben in ihrem Portfolio über 137.000 Produkte, die rund um den Globus im Einsatz sind, vielfach in großen Stückzahlen. Dies erfordert ein ausgeklügeltes Service & Support-Konzept, das den Anwender weltweit in allen Belangen rund um die Automatisierungs- und Antriebstechnik von Siemens begleitet: in mehr als 100 Ländern direkt vor Ort und über alle Phasen des Lebenszyklus der Maschinen und Anlagen hinweg, rund um die Uhr. Die Support-Leistun-

gen reichen über alle Lebenszyklusphasen einer Anlage hinweg von der Planung und Inbetriebnahme bis hin zu Instandhaltung und Modernisierung. Zu den Support-Möglichkeiten gehören Online Support im Internet, technischer Support, technische Beratung, Software Engineering, Field Service vor Ort, Serviceverträge, sowie Ersatzteile und Reparaturen. Ein erfahrenes Team von Spezialisten steht dazu bereit. Regelmäßige Schulungen und ein intensiver Kontakt unserer Service-Mitarbeiter untereinander, auch über Kontinente hinweg, sichern einen zuverlässigen Service.

Die Service- und Supportmöglichkeiten speziell für Simatic PCs und Programmiergeräte sind nahtlos in das Gesamt-Service & Support-Konzept von Industry Automation und



*Elske Meyer
Leiterin Marketing Services für
Industrie-PCs und Stromversorgungen
bei der Siemens Division Industry Automation*

Drive Technologies eingebunden. Das hat viele Vorteile: Oft kann der Anwender im Vorfeld nicht ermitteln, welches Gerät oder welche Software einen Fehler verursacht – hier ist es wichtig, dass er einen Ansprechpartner für alle eingesetzten Produkte hat und Siemens ihm aufwändige Tests zur Ermittlung der Fehlerursache abnimmt.

Wieviele Mitarbeiter arbeiten in den Bereichen Support und wie sieht die Arbeit der Abteilungen aus, die mit diesem Bereich betraut sind?

E. Meyer: Mit dem After Sales Support für Simatic PCs und PGs sind vor allem der Technical Support und die Reparaturstellen (Repair Center) betraut.

In den Ländern erhalten Anwender regionale Unterstützung in der jeweiligen Landessprache. Der regionale Technical Support wird durch den zentralen Technical Support in Europa, Amerika und Asien ergänzt. Durch die Nutzung der Zeitverschiebung zwischen den Kontinenten – „Follow the Sun“ – ist der Technical Support 24 Stunden für die Nutzer der Automation Value Card erreichbar. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt weltweit im IT-gestützten Verbund. Bei Bedarf haben unsere Spezialisten also Zugriff auf alle weltweit verfügbaren Informationen zu den Kundenanfragen.

Der zentrale Technical Support der Divisionen Industry Automation und Drive Technologies in Europa befindet sich in Nürnberg und wird durch insgesamt mehr als 100 hochqualifizierte Produkt- und Systemspezialisten geleistet, davon sind etwa 10 für IPCs und PGs tätig. Sie bearbeiten alle Anfragen, die telefonisch, per Fax oder online als Support Request eingehen. Die Antwort an den Kunden erfolgt dann per Email, Telefon oder Fax.

Die Dienstleistung Technical Support „Basic“ ist kostenfrei. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt dabei in der Reihenfolge ihres Eingangs. Für ausführlichere Dienstleistungen und spezielle Downloads bieten wir als währungsneutrales Zahlungsmedium die kostenpflichtige Automation Value Card (AVC) an. AVC-Nutzer können besondere Vorteile in Anspruch nehmen, z. B. dass der nächste freie Spezialist innerhalb weniger Minuten zurückruft oder eine individuelle und tiefer gehende Beratung. Die AVC ist weltweit einsetzbar und ermöglicht die unkomplizierte und schnelle Bezahlung von besonderen Leistungen des Technical Support und von Downloads im Online Support Shop.

Für die Reparatur von defekten Simatic PCs und PGs steht ein weltweites Netz von insgesamt 35 autorisierten Repair Centern in

29 Ländern zur Verfügung. Dort werden Geräte repariert und auf Wunsch hochgerüstet beispielsweise mit neuen Treibern. Auch Vor-Ort-Einsätze zur Reparatur der IPCs auf der Anlage gehören zum Leistungsangebot. In unserem zentralen Repair Center in Fürth, das auch als Back-up und Hotline für unsere dezentralen Repair Center fungiert, sind etwa 15 Mitarbeiter für Simatic PCs und PGs tätig.

Falls der Technical Support bzw. die Repair Center das Problem nicht beheben können, unterstützt unsere IPC-Entwicklungsabteilung in Karlsruhe als nachfolgende Eskalationsstufe. In regelmäßigen Teamsitzungen erfolgt auch ein Informationsaustausch zwischen Technical Support, Reparaturstelle, Produktmanagement,

Fertigung und Entwicklung. So wird der Regelkreislauf eng geschlossen und die Erfahrungen aus dem Support fließen direkt in bestehende und künftige IPC-Produkte ein.

Wie wichtig ist der Support bzw. welchen Stellenwert hat er in der Automation? Wie stark wird er beansprucht?

E. Meyer: Aus den Rückmeldungen unserer Kunden wissen wir, dass weltweiter Support, fachliche Beratung durch den Hersteller und hohe Verfügbarkeit der Hotline zu den zehn wichtigsten Kriterien für IPC-Anwender zählen. Allein unser zentraler Technical Support in Nürnberg hat im vergangenen Jahr knapp

Siemens stellt neuen kleinen Industrie-PC vor

Für kleinere Schaltschränke mit wenig Höheneinheiten hat Siemens einen neuen IPC entwickelt, der ab jetzt zu haben ist: den Rack PC 647B. Mit seinen 2 Höheneinheiten erlaubt er einen Einbau in 19"-Schränke, bei denen sich ein nur noch 88 mm hoher, freier Einbauplatz findet. Seine 3 PCI-/PCIe-Steckplätze ermöglichen die Anpassung an vielfältige Einsatzszenarien über Erweiterungskarten.

Trotz seiner Kompaktheit besitzt der Simatic Rack PC 647B alles, was im rauen Industriealltag gefordert wird. Die leistungsstarken Core2-Duo-Prozessoren von Intel bieten ausreichend Rechenleistung für anspruchsvolle Rechen- und Visualisierungsaufgaben. Als Mitglied der skalierbaren und langzeitverfügbaren Rack-PC-Familie bietet er als „kleiner Bruder“ des Simatic Rack PC 847B identische Leistungsmerkmale bei gleichem Footprint (Länge x Breite) und eignet sich wie dieser für den Einbau in Standard-Schaltschränke ab 500 mm Tiefe. Beide Rack-PCs setzen auf der gleichen Mainboard-Basis auf und sind untereinander imagekompatibel, was bei deren parallelem Einsatz Entwicklungsaufwand für Programme reduziert und Anpassungen minimiert. Weitere Vorteile und Einsparpotentiale ergeben sich auch im Hinblick auf Engineeringkosten, durch eine reduzierte Bevorratung von Ersatzteilen und einen reduzierten Schulungsaufwand.



Schnell und einfach gewartet

- Temperaturgesteuertes Überdruckbelüftungskonzept für 24/7-Einsatz bei Umgebungstemperaturen bis zu 50 °C
- Schutz vor dem Eindringen von Staub, eine gefährliche Fehlerquelle, da er beweglichen Teilen zusetzt und so deren Lebensdauer verkürzen oder zu Kurzschlüssen führen kann.
- Hochwertiges, servicefreundliches Industrie-Design für die schnelle und einfache Wartung. Der Doppelfrontlüfter ist ohne Werkzeug austauschbar und das Gehäuse ist mit dem Lösen von nur einer Schraube zu öffnen.
- Effiziente Eigendiagnose durch umfangreiche Diagnose- und Meldenfunktionen zur Vermeidung von Systemausfällen: Elf frontseitige Diagnose-LEDs zeigen z. B. den Status der Festplatten im RAID-Verbund oder Profinet-Sammelfehler an.
- Flexibel skalier- und erweiterbar mit einer Vielzahl an Onboard-Schnittstellen
 - Sechs Hi-Speed USB 2.0-Ports, eine parallele und zwei serielle Schnittstellen sowie PS/2-Anschlüsse für Maus und Tastatur. Einer der USB-Ports ist auch bei (ab)geschlossener Frontklappe nutzbar. Dies ermöglicht es z. B., ein Simatic PC USB-Flashdrive als Dongle zu verwenden und dieses gleichzeitig gegen Diebstahl zu schützen.
 - Zwei Ethernet-Schnittstellen mit einer Übertragungsrate bis zu 1000 MBit/s
 - Optional mit Profibus oder Profinet onboard erhältlich

4.000 technische Anfragen zu Simatic PCs und PGs beantwortet.

Für Industry Automation und Drive Technologies gesamt wurden im vergangenen Jahr ca. 246.000 mehrsprachige Beiträge zum Produkt-Support publiziert. Mehr als 12 Mio. „Page Views“ monatlich konnten wir im letzten Jahr verzeichnen. Im Technical Forum wurden ca. 94.000 Beiträge zu 23.000 Themen veröffentlicht, 36.000 Nutzer sind dort registriert. 57.000 Nutzer haben den Newsletter zum Service & Support abonniert, davon sind etwa 6.000 speziell an PC-Themen interessiert. Täglich wurden im Durchschnitt 18.000 technische Newsletter per E-Mail verschickt.

Das Thema Dienstleistung rund um ein Produkt, also das Anbieten von Upgrades, die Betreuung durch Service-Kräfte oder Hotlines, gelten auf dem Consumer-Markt als die großen Geschäftsfelder der Zukunft. Gilt das auch für die Automation oder gelten dort andere Regeln?

E. Meyer: Wir sehen Service und Support nicht als Geschäftsfeld, sondern als grundsätzliche Dienstleistung rund um unser Produktangebot. Wir legen darauf schon immer viel Wert, bauen unser Service und Support-Angebot kontinuierlich aus und passen es ständig gemäß den Anwenderwünschen an. Dies erfordert allein schon das Aufkommen der IT- und Web-Technologien mit einem komplett anderen Anwenderverhalten und -bedarf gegenüber früher.

Grundsätzlich sehen wir in der Automation keinen Unterschied im Anwenderverhalten gegenüber dem Consumer-Bereich. Der Anwender möchte sein Problem schnell gelöst haben, toleriert keine langen Wartezeiten und möchte umfassend darüber informiert sein, wie der Fortschritt seiner Problemlösung ist. Bei der Automation kommt noch hinzu, dass hier zum Beispiel Produktionsstillstände auf dem Spiel stehen können.

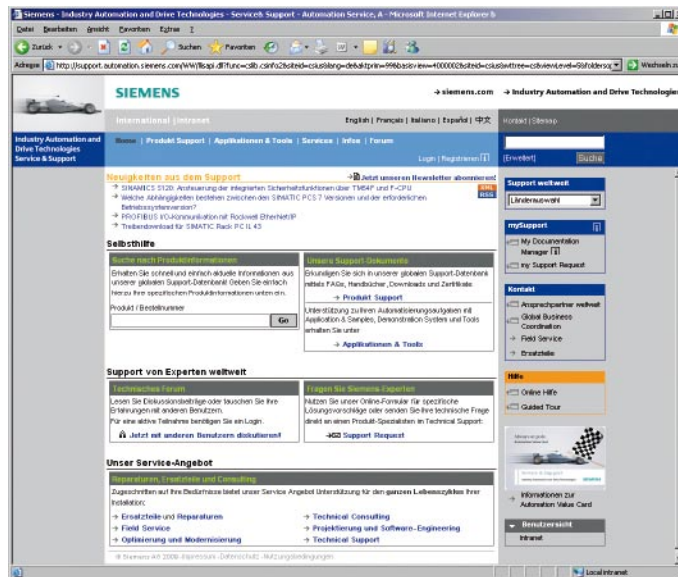


Abb. 2: Der Online Support bietet umfassende Hilfe rund um die Uhr für alle Automatisierungsprodukte und -systeme: www.siemens.com/automation/service&support

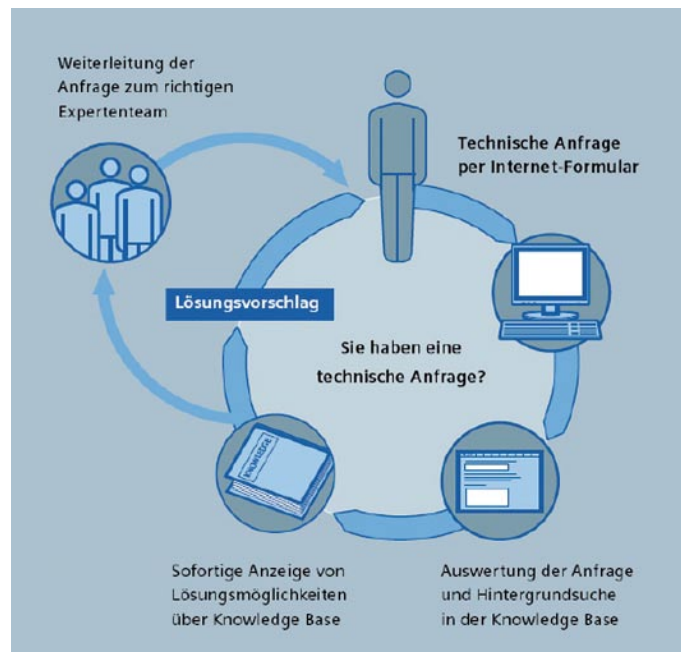


Abb. 3: Die Online Funktion „Support Request“ bietet schnelle, direkte Hilfe für Anfragen zu Simatic PCs und anderen Automatisierungssystemen.

nen. Deshalb gibt es bei Siemens zum Beispiel die Automation Value Card, mit der der Anwender sicher stellen kann, im Problemfall bevorzugt und mit höchster Priorität behandelt zu werden.

Thema Rückläufe: Die Produktion und die folgenden Funktionstests sind so ausgelegt, dass die Langlebigkeit sichergestellt ist. Kommt es dennoch zu Rück-

läufen? Wenn ja, wie hoch sind sie? Und was passiert, wenn ein Kunde ein defektes Gerät bei Siemens beanstanden möchte?

E. Meyer: Die Simatic PCs sind sowohl auf Langlebigkeit im Betrieb ausgelegt und auf langfristige Verfügbarkeit. Die Simatic PC Modelle sind grundsätzlich 3 – 5 Jahre lang bestellbar, anschließend noch fünf Jahre reparierbar. In Summe

ergibt sich daraus eine Liefer- und Servicefähigkeit von 8 – 10 Jahren. Die Ausfallrate der Simatic PCs ist im Vergleich zu Office-PCs deutlich geringer, obwohl sie im industriellen Umfeld weitaus höheren Belastungen ausgesetzt sind und meist rund um die Uhr laufen.

Die Simatic PCs sind ab Katalog in einer Vielzahl von Ausstattungsvarianten je nach Kundenwunsch erhältlich. Bei einem Defekt im Gerät wird daher meist das Kundengerät repariert, so dass die auf diese Konfiguration angepasste Kundensoftware weiterverwendet werden kann ohne Änderungen.

Die Reparatur von defekten Simatic PCs und PGs erfolgt in den Repair Centern. Die Adresse des nächstgelegenen Repair Center findet der Anwender im Internet in unserer Ansprechpartner-Datenbank. Er kann das Gerät dorthin einsenden oder auch selbst vorbeibringen. In der Regel erfolgt die Reparatur innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang in der Reparaturstelle, meist geht das schneller. Manche Kunden bringen beispielsweise das Gerät nach vorheriger Absprache morgens vorbei und holen abends das reparierte Gerät wieder ab.

Innerhalb der Gewährleistungszeit erfolgt die Reparatur für den Kunden natürlich unentgeltlich, danach erhält er vorab einen Kostenvoranschlag zur Entscheidung.

Für einige Simatic Panel PCs gibt es auch die Möglichkeit, defekte Geräte zu tauschen. Dazu bestellt der Kunde das gewünschte Ersatzgerät, sendet nach Erhalt das defekte Gerät kurzfristig zurück und erhält eine Gutschrift über den Restwert des defekten IPC (innerhalb der Gewährleistungszeit 100%).

Mit unserer 36-Monate-Service-Option für Simatic PCs und PGs wird die unentgeltliche Reparatur verlängert auf 36 Monate. Sie gilt weltweit in allen autorisierten Reparaturstellen.

Reparaturen von Simatic PCs vor Ort auf der Anlage übernimmt auf Wunsch unser Mobiler Reparaturdienst. Er wird i.d.R. vom

nächstgelegenen Repair Center ausgeführt und der Einsatz erfolgt schnellstmöglich nach detaillierter Fehlerbildklärung und Auftragserteilung.

Wie steht Siemens zum Thema „Virtual Helpdesk“?

E. Meyer: Der erste Schritt für technische Anfragen zu Automatisierungs- und Antriebssystemen ist immer der Online Support. Er bietet Hilfe zur Selbsthilfe ohne Zeitverlust und das rund um die Uhr, von überall auf der Welt. Im Internet bekommen die Anwender alle Informationen, um ihre Anfragen zu beantworten – fundiertes Expertenwissen, auch in verschiedenen Sprachen wie z.B. Chinesisch.

Das virtuelle Helpdesk heißt bei uns „Support Request“. Der Ablauf für einen Support Request ist so: Per Online-Maske schildert der Anwender seine Anfrage. Aus unserer „Knowledge Base“ erhält er sofort die passenden Lösungsmöglichkeiten. Die Hälfte der Anfragen können darüber bereits beantwortet werden. Sollte kein geeigneter Lösungsvorschlag dabei sein, kann der Anwender seine Anfrage an unser Expertenteam weiterleiten. Vorteil der schriftlichen Eingabe: mögliche Übermittlungsfehler bei telefonischen Anfragen werden vermieden. Der Anwender erhält eine Bestätigungsmail mit seiner Vorgangsnummer, dem gespiegelten Anfragetext und der voraussichtlichen Rückantwortzeit. Jede dritte technische Anfrage kommt inzwischen über den Support Request.

Der Online-Produkt-Support umfasst noch weitaus mehr: in der Produktübersicht werden alle Bestellnummern und Produktbezeichnungen übersichtlich dargestellt, der Produktstatus informiert über die Lebenszyklus-Meilensteine des Produkts von der Lieferfreigabe bis zur Produktabkündigung. Außerdem gibt es online FAQs, Software-Updates, Treiber, Service Packs &

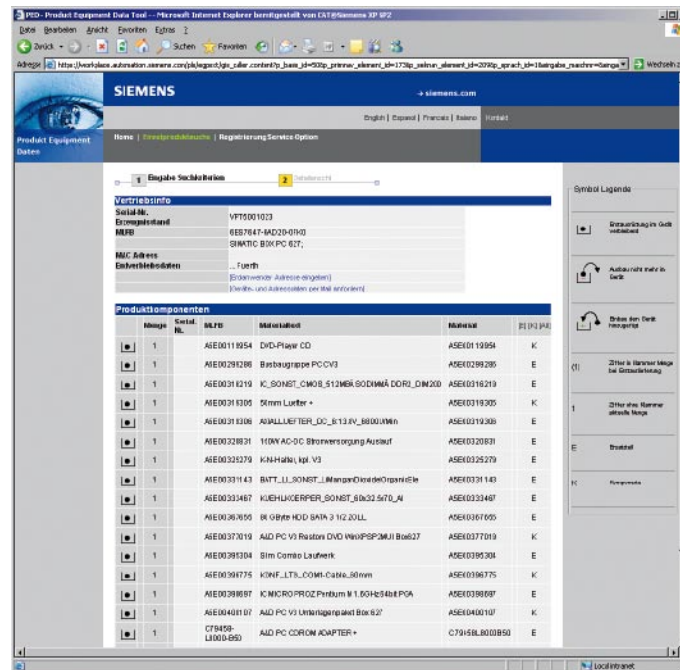


Abb. 4: Das Online Service Tool PED liefert Informationen zur Geräteausstattung und verfügbaren Ersatzteilen eines Simatic PC und PG.

Tools zum Download, Handbücher als PDF und technische Daten für das gewählte Produkt. Sehr komfortabel für Anwender ist, dass wir die Zertifikate wie CE und UL für unsere IPCs online bereitstellen. Das erspart zeitaufwändige Anfragen.

Das Online Angebot reicht noch weiter. Hier finden Anwender auch Unterstützung zu ihren Automatisierungsaufgaben an hand von Applikationsbeispielen mit Programmcode beispielsweise für PC-basierte Automatisierung mit Simatic WinAC und Tools wie den Simatic PC BIOS Manager. Im Online Diskussionsforum können sie Erfahrungen mit anderen Nutzern austauschen.

Das Online Service Tool „PED“ zur einfachen PC/PG Geräteidentifikation liefert Informationen zur Geräteausstattung und verfügbaren Ersatzteilen eines Simatic PC und PG (www.siemens.com/ped)

Die ausführliche Beschreibung aller Dienstleistungen im Internet einschließlich Service-Prozess-Informationen zu Ersatzteilbestellungen, Rücksendungen zur Gutschrift, Reparaturabwicklungen usw. ersparen aufwändige Rückfragen.

Da man meist im Bedarfsfall die gesuchte Internetadresse nicht parat hat, haben wir sie einfach auf jeden Simatic PC aufgeklebt: www.siemens.com/asis. Dies ist der Schnelleinstieg speziell für Simatic PCs und PGs und listet beispielsweise die aktuellen Treiber und BIOS Updates auf, die zum Download bereitstehen.

Was war das bisher schwierigste Problem, das der Support bei Siemens zu lösen hatte? Wie ist man vorgegangen, um es zu vermeiden?

E. Meyer: Schwierig wird es, wenn die Fehlerursache nicht im IPC selbst liegt, sondern bei anderen Komponenten oder Geräten des Kunden oder wenn die Umgebungsbedingungen die zulässigen spezifizierten Werte überschreiten. Sendet uns der Kunde das Gerät dann zur Reparatur ein, können wir unter Umständen keinen Fehler feststellen. In diesen Fällen konnten wir schon oft mit Vor-Ort-Einsätzen oder im Rahmen von speziellen Sonderuntersuchungen helfen. So auch bei einem Fall, wo der Fehler durch ein vom Kunden repariertes Mo-

nitorkabel verursacht wurde, wo zwei Drähte vertauscht waren, das Kabel von außen jedoch einwandfrei aussah.

In einem anderen Fall ließ sich eine mit der Visualisierungssoftware Simatic WinCC flexible erstellte Bedieneroberfläche nicht mehr korrekt bedienen. Der Anwender konnte sich nicht erinnern, selbst irgendwelche Änderungen vorgenommen zu haben. Durch Abziehen des Kundenimage über Netz und Installation auf einem vergleichbaren IPC bei unserem Technical Support konnten wir schnell feststellen, dass auf dem IPC Einstellungen für das Touch Display verändert worden waren – nach Rücksetzen lief die Software wieder einwandfrei. Dies zeigt, welchen Nutzen es bietet, wenn Anwender für PC-Hardware und -Software denselben Service-Ansprechpartner haben.

Was war die bisher kurioseste Support-Anfrage, die Sie erlebt haben?

E. Meyer: Vom Betreiber eines Walzwerks erreichte uns die Bitte um schnelle Hilfe, weil ein Simatic Box PC „abgestürzt“ war. Dieser IPC war als Visualisierungsrechner in einer Anzeigetafel eingesetzt. Unser Servicetechniker hat sich mit allen in Frage kommenden Ersatzteilen sowie Softwarepaketen und Treibern ausgerüstet, um den IPC schnell wieder in Betrieb zu nehmen und ist auf die Anlage gefahren. Dort stellte sich dann heraus, dass sich die gesamte Anzeigetafel aus der Halterung gelöst hatte und mitsamt dem IPC etwa 5 m tief „abgestürzt“ war. Mit dem Aufspielen von Software konnte dieser Absturz allerdings nicht mehr behoben werden...