



24-h-Helpdesk

RUND UM DIE UHR EXPERTEN-SUPPORT

Produkt- und Systemsupport

SICK
Sensor Intelligence.



EINE FRAGE DER TECHNIK?

WIR SIND FÜR SIE DA.

Manchmal will die Technik nicht so, wie sie soll. Dann nehmen wir das in die Hand. Mit unserem Telefonsupport zur technischen Unterstützung bei Ihrer Anwendung. Optional auch mit unserem Remote-Support über direkte Einwahl in das Kundensystem. Für eine schnelle und effiziente Lösung – auch aus der Ferne.

Unsere qualifizierten SICK-Ingenieure stehen Ihnen an bis zu 7 Tagen in der Woche bis zu 24 Stunden zur Verfügung. Mit detailliertem Wissen und umfassender Praxiserfahrung.

Von Fall zu Fall. Und von Anfang bis Ende: Jede Ihrer Supportanfragen wird im System erfasst und wird bis zum Abschluss gezielt bearbeitet.

Technik ist manchmal eine Nummer für sich. Nutzen Sie sie!



DAS IST EIN SERVICE – UNSERE DIENSTLEISTUNGEN IM ÜBERBLICK



Wartung

Eine regelmäßige Wartung ist Grundlage für höchste Verfügbarkeit über die Lebenszeit Ihrer Anlage. Die Servicetechniker von SICK haben Zugang zu den neuesten Softwareversionen und nehmen die Wartung nach aktuellstem Wissen vor. Zur schnellen Zustandsanalyse einzelner Sensoren oder Systeme nutzen sie unsere selbst entwickelte Diagnosesoftware und halten sich vor Ort präzise an bewährte Checklisten.



Dokumentenmanagement

Über die Remote-Service-Plattform von SICK erhalten Sie bei Bedarf Online-Zugriff auf die Systembeschreibungen (z. B. Betriebsanleitungen, Wartungsprotokolle, Serviceberichte) – und damit die Möglichkeit, mit Ihrem eigenen Wartungspersonal schnelle Ersthilfe zu leisten. Für den Ernstfall sind Firmwarestände dokumentiert, sodass SICK-Techniker eine Notfallwiederherstellung durchführen können.



Telefonsupport

Unser telefonischer Experten-Support bietet Ihnen technische Unterstützung und Fehleranalyse bei Sensoren und Systemen. Schnell und lösungsorientiert, basierend auf den erfassten und unter Wartung befindlichen Systemen.



SICK Remote Service

Optional ergänzt der SICK Remote Service den Telefonsupport für erweiterte Diagnosemöglichkeiten über die Einwahl in das Kundensystem. Webbasiert und daher ganz ohne Reise- und Rüstzeiten. Und dank modularem Servicevertragskonzept individuell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten.

Die Verbindung des SICK Remote Service wird ausschließlich von unseren Kunden aufgebaut – und erfolgt konsequent über stark verschlüsselte Datenkanäle. Denn Sicherheit wird bei uns großgeschrieben. Mit dem zertifizierten Sicherheitskonzept MPA – unter Nutzung von HTTPS- und SSH-Authentifizierungsstandards.



Smart Service für Industrie 4.0

Zukünftig sind wir bei der Fehlerdiagnose immer einen Schritt voraus: Mithilfe der von den Sensoren generierten Daten, die über unsere Software analysiert werden können, erstellen wir präzise Berichte und Vorhersagen. So können unsere Experten auf Wunsch schon im Voraus feststellen, wo es zukünftig Probleme geben wird – und sie verhindern, bevor sie entstehen. Auf diese Weise helfen wir die Leistung Ihrer Anlage kontinuierlich zu verbessern. Und können in Zukunft noch mehr Verantwortung für ihren Output übernehmen.

SIE HABEN DIE WAHL



8/5-Helpdesk mit oder ohne Remote-Support

Der 8/5-Helpdesk bietet Unterstützung durch qualifizierte SICK-Ingenieure für 8 Stunden, 5 Tage in der Woche. Dieser Vertrag deckt die Anforderungen von Kunden ab, die eine hohe Verfügbarkeit ihrer Systeme tagsüber in einer normalen Arbeitswoche benötigen.



24/5-Helpdesk mit oder ohne Remote-Support

Der 24/5-Helpdesk bietet Unterstützung durch qualifizierte SICK-Ingenieure für 24 Stunden, 5 Tage in der Woche (Montag–Freitag). Dieser Vertrag deckt die Anforderungen von Kunden ab, die innerhalb der normalen Arbeitswoche höchste Verfügbarkeit ihrer Systeme bei Tag und Nacht benötigen.



24/6-Helpdesk mit oder ohne Remote-Support

Der 24/6-Helpdesk bietet Unterstützung durch qualifizierte SICK-Ingenieure für 24 Stunden, 6 Tage in der Woche (Montag–Samstag). Dieser Vertrag deckt die Anforderungen von Kunden ab, die in der bis Samstag verlängerten Arbeitswoche rund um die Uhr höchste Verfügbarkeit ihrer Systeme benötigen.



24/7-Helpdesk mit oder ohne Remote-Support

Der 24/7-Helpdesk bietet Unterstützung durch qualifizierte SICK-Ingenieure rund um die Uhr, an jedem Tag der Woche (Montag–Sonntag). Dieser Vertrag deckt die Anforderungen von Kunden ab, die täglich, auch am Wochenende, Tag und Nacht höchste Verfügbarkeit ihrer Systeme benötigen.

Bei allen Verträgen helfen SICK-Ingenieure geschultem Wartungspersonal bei der Fehlersuche und dem Austausch von Komponenten. Um einen zuverlässigen Support zu gewährleisten, werden eine erweiterte Dokumentation sowie eine kundenspezifische Historie angelegt.



IHRE LÖSUNG IM ÜBERBLICK



Kontaktaufnahme

Fehlermeldung am Gerät oder ungelöste Frage zur Technik? Kontaktieren Sie unseren SICK-Helpdesk.



Problemaufnahme

Sobald wir Ihre Anfrage zugeordnet haben, erfolgt die Übergabe an einen unserer SICK-Experten. Dieser nimmt direkt Kontakt mit Ihnen auf.



Support

Die Lösung erfolgt direkt am Telefon, optional ergänzt durch den sicheren Remote-Support am Kundensystem. Wir garantieren schnelle Reaktionszeiten gemäß Ihren Anforderungen.



Abschluss

Nach erfolgreicher Fehlerbehebung wird die Verfügbarkeit Ihrer Anlage zügig wiederhergestellt und die Betriebsphase wieder aufgenommen. Unser Servicepersonal legt die Fehlerprotokolle in der kundenspezifischen Historie ab.

RUND UM DIE UHR EXPERTENSUPPORT



Produktbeschreibung

SICK bietet telefonischen Experten-support innerhalb einer definierten Reaktionszeit. Dieser Support beinhaltet technische Unterstützung und Fehleranalyse bezüglich Geräten oder Systemen via Telefon. Daneben gibt es zusätzliche Servicedienstleistungen, z. B. den Remote-Support. Bei diesem

findet eine Einwahl ins Kundensystem statt, die eine erweiterte Diagnose und einen Einblick in den Verlauf etwaiger Fehlerzustände erlaubt. Der Kunde kann bei Abschluss eines 24-h-Helpdesk-Vertrags zwischen einer fünf-, sechs- und einer siebentägigen Erreichbarkeit des Helpdesks wählen.

Auf einen Blick

- Helpdesk während der Bürozeiten (8/5) oder außerhalb der Bürozeiten (24/5, 24/6, 24/7)
- Unterstützung von geschultem Personal bei der Fehlersuche und beim Austausch von Komponenten
- Erweiterte kundenspezifische Systemdokumentation, einschließlich kundenspezifischer Historie
- Optional: Remote-Support

Ihr Nutzen

- Rundum sorglos: Helpdesk-Experten über eine exklusive Helpdesk-Nummer erreichbar
- Schnelle Hilfe: Evaluierung unerwarteter Systemzustände direkt nach Auftreten und nicht erst am Folgetag
- Strukturiert zur Lösung: effiziente Kommunikation durch projektspezifische Dokumentation
- Maßgeschneidert: Helpdesk-Vertrag individuell auf jeden Kunden zugeschnitten
- Der optionale Remote-Support führt zu einer drastischen Reduzierung der Ausfallzeiten und bietet einen schnelleren Weg zur Lösungsfindung

Weitere Informationen

Technische Daten im Detail. 7

Bestellinformationen 7

→ www.sick.com/24-h-Helpdesk

Für mehr Informationen einfach Link eingeben oder QR-Code scannen und Sie erhalten direkt Zugang zu technischen Daten, CAD-Maßmodellen, Betriebsanleitungen, Software, Applikationsbeispielen u. v. m.



Technische Daten im Detail

Merkmale

Produktbereich	Produkte und Systeme
Produktsegment	SICK LifeTime Services
Produktfamiliengruppe	Produkt- und Systemsupport
Voraussetzungen	Systeme durch Kunde abgenommen (Site Acceptance Test (SAT)) Helpdesk wird von ausgebildetem Techniker des Kunden kontaktiert Technische Kommunikationssysteme stehen zur Verfügung Empfohlenes Ersatzteilkpaket steht dem Kunden vor Ort zur Verfügung

Bestellinformationen

Kurzbeschreibung	Beschreibung	ArtikelNr.
Mo-Fr, 00:00-24:00 Uhr	24/5-Helpdesk	Auf Anfrage
	24/5-Helpdesk mit Remote-Support	Auf Anfrage
Mo-Sa, 00:00-24:00 Uhr	24/6-Helpdesk	Auf Anfrage
	24/6-Helpdesk mit Remote-Support	Auf Anfrage
Mo-So, 00:00-24:00 Uhr	24/7-Helpdesk	Auf Anfrage
	24/7-Helpdesk mit Remote-Support	Auf Anfrage
Mo-Fr, 09:00-17:00 Uhr	8/5-Helpdesk	Auf Anfrage
	8/5-Helpdesk mit Remote-Support	Auf Anfrage

JETZT AUF WWW.SICK.COM REGISTRIEREN UND VON DEN FOLGENDEN VORTEILEN PROFITIEREN

- Nettopreise und individuellen Rabatt zu jedem Produkt einsehen.
- Einfache Bestellung und Lieferverfolgung.
- Überblick über alle Angebote und Bestellungen.
- Personalisierte Merklisten erstellen, speichern und teilen.
- Direktbestellung: umfangreiche Bestellungen schnell durchführen.
- Status aller Angebote und Bestellungen einsehen. Benachrichtigung per E-Mail bei Statusänderungen.
- Einfache Wiederholung früherer Bestellungen.
- Komfortabler Export von Angeboten und Bestellungen, passend für Ihre Systeme.



SICK AUF EINEN BLICK

SICK ist einer der führenden Hersteller von intelligenten Sensoren und Sensorlösungen für industrielle Anwendungen. Mit über 8.000 Mitarbeitern und mehr als 50 Tochtergesellschaften und Beteiligungen sowie zahlreichen Vertretungen weltweit sind wir immer in der Nähe unserer Kunden. Ein einzigartiges Produkt- und Dienstleistungsspektrum schafft die perfekte Basis für sicheres und effizientes Steuern von Prozessen, für den Schutz von Menschen vor Unfällen und für die Vermeidung von Umweltschäden.

Wir verfügen über umfassende Erfahrung in vielfältigen Branchen und kennen ihre Prozesse und Anforderungen. So können wir mit intelligenten Sensoren genau das liefern, was unsere Kunden brauchen. In Applikationszentren in Europa, Asien und Nordamerika werden Systemlösungen kundenspezifisch getestet und optimiert. Das alles macht uns zu einem zuverlässigen Lieferanten und Entwicklungspartner.

Umfassende Dienstleistungen runden unser Angebot ab: SICK LifeTime Services unterstützen während des gesamten Maschinenlebenszyklus und sorgen für Sicherheit und Produktivität.

Das ist für uns „Sensor Intelligence.“

Weltweit in Ihrer Nähe:

Australien, Belgien, Brasilien, Chile, China, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Großbritannien, Hongkong, Indien, Israel, Italien, Japan, Kanada, Malaysia, Mexiko, Neuseeland, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Rumänien, Russland, Schweden, Schweiz, Singapur, Slowakei, Slowenien, Spanien, Südafrika, Südkorea, Taiwan, Thailand, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, USA, Vereinigte Arabische Emirate, Vietnam.

Ansprechpartner und weitere Standorte → www.sick.com