

# Service und Wartung

Die Wartung bestehender Systeme verlängert die Lebensdauer und verringert die Ausfallwahrscheinlichkeit. Gemeinsam mit unseren Kunden entwickeln wir maßgeschneiderte Service- und Wartungsstrategien für Automatisierungs-, MES- und IT-/OT-Systeme. Unsere speziell geschulten Mitarbeiter erhalten Einführungen in die jeweiligen Projekte und werden durch ein Helpdesk-System unterstützt. Eine professionelle Bearbeitung von Serviceanfragen innerhalb vereinbarter Reaktionszeiten ist unser oberstes Ziel.

## Unsere Leistungen

- Service und Wartung auf Basis von standardisierten Service-Leveln
- Entwicklung einer zugeschnittenen Servicestrategie inklusive Service Design
- Onboarding inklusive Service Transition
- „Go Live“ zum kontinuierlichen Servicebetrieb sowie Go-Live Support (Hypercare)
- Kontinuierliche Serviceoptimierung
- Rufbereitschaft und remote/local Service
- Zyklische Wartung: Überprüfung von Systemstatus, Backups und Log-Daten sowie Updates
- Organisation Incident Management



## Die Erfolgsfaktoren

- Zuverlässiges Service-Team, das individuell und abhängig vom Service Level aufgebaut wird
- Server-gestütztes Helpdesk-System inklusive Web-Zugriff
- Automatische Benachrichtigung, Zeiterfassung und Eskalation