

# AFTER SALES-SERVICES UND -SUPPORT



INNOVATION

ENGINEERING

OPTIMIZATION

## Die Serviceline für BTS-Kunden – kompetent, zuverlässig, effizient

### Was wir Ihnen bieten ...

Bayer Technology Services (BTS) bietet seinen Kunden integrierte Lösungen für den Betrieb von prozess-technischen Anlagen über den gesamten Lebenszyklus dieser Anlagen hinweg, von der Planung und Konzeption über Engineering und Betrieb bis hin zu Wartung, Instandhaltung, Optimierung und Schulung. Unsere gleichermaßen innovativen, praxisgerechten und wertsteigernden Lösungen sollen in den Betrieben größtmöglichen Nutzen stiften. Um das im Rahmen unseres ganzheitlichen Ansatzes sicherzustellen, stehen wir unseren Kunden mit unserer umfassenden Erfahrung jederzeit kurzfristig zur Verfügung, um Fragen zu beantworten, praktische Hilfestellung zu leisten und so Probleme zu lösen.

Eine Telefon-Serviceline eröffnet den universellen, systematischen Zugang zu unseren Service- und Supportleistungen. Sie erlaubt den unmittelbaren Zugriff auf unsere Expertise in einem wohl strukturierten, transparenten Prozess

- Über eine einheitliche Rufnummer
- Auf Wunsch rund um die Uhr (24/7)
- In deutscher und englischer Sprache
- Im Dialog mit speziell geschulten Experten.

Unsere Serviceline bietet dabei im Einzelnen:

- Kompetente Hilfe bei Hardware- und Software-Problemen
- Unterstützung bei der Systemkonfiguration und bei Konfigurationsänderungen
- Durchführen von Softwareupdates
- Hilfe per Remote-Zugriff auf Kundensysteme

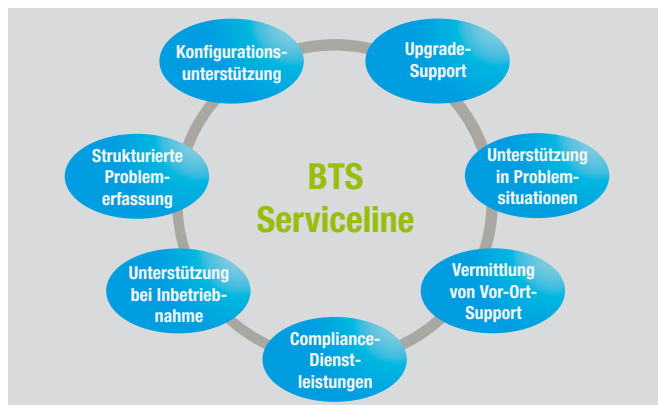
- Geräteüberwachung und -diagnose im Rahmen der Fernwartung
- Organisation und Koordination von Vor-Ort-Service, Geräte-Reparatur oder -austausch
- Ersatzteil- bzw. Ersatzgerätemanagement
- Compliance-Dienstleistungen, z. B. Unterstützung bei Audits oder Validierungen hinsichtlich der von BTS installierten Systeme
- Organisation bzw. Vermittlung von Schulungen und Trainingskursen
- Unterstützung bei Inbetriebnahme der von BTS installierten Automatisierungssysteme.

Alle diese Leistungen können im Rahmen eines „rundum sorglos“-Pakets für einen festen Zeitraum gebucht werden, einfach und komfortabel wie ein Wartungsvertrag. Alternativ steht auch eine „pay per call“-Lösung zur Verfügung, bei der der Kunde die Berechtigung für eine vorher festgelegte Anzahl von individuellen Service- und Support-Anfragen erwirbt.

Beide Serviceangebote schließen die komplette telefonische Bearbeitung der jeweiligen Kundenanfragen ein. Zusätzlich werden lediglich Kosten für ggf. erforderliche Hard- und Software oder für den Vor-Ort-Einsatz von Technikern aufwandsbezogen in Rechnung gestellt.



**Bayer Technology Services**  
Powering Your Performance



Die BTS-Serviceline bietet vielfältige Kundenunterstützung aus einer Hand

## Ihr Nutzen ...

Unsere Serviceline gibt Ihnen die Sicherheit, jederzeit Rat und Hilfe anfordern zu können, damit unsere Installationen in Ihrem Betrieb stets optimal verfügbar, einsatzbereit und leistungsfähig sind.

Unsere Serviceangebote stellen sicher, dass Sie auf kompetente Hilfe nicht verzichten müssen, auch wenn Ihr eigener Spezialist einmal nicht zur Verfügung steht. Außerdem lösen wir als Entwickler und Systempartner auch diejenigen Probleme, die Ihre Betriebsingenieure aus eigener Erfahrung nicht oder nur mit großem Zeitaufwand bearbeiten könnten. All dies erhalten Sie als unsere Kunden zu attraktiven Konditionen.

## Unser Vorgehen

Für unsere Serviceline setzen wir vom ersten Kundenkontakt an auf kompetente, umfassend ausgebildete Ansprechpartner. Diese erhalten im Rahmen eines computer- und datenbankgestützten Arbeitsumfeldes in Echtzeit alle wichtigen Informationen über die BTS-Installation und ihre Konfiguration beim Kunden. Außerdem besitzen sie detaillierte Produkt- und Prozesskenntnisse.

Anhand strukturierter Checklisten und Ablaufprotokolle, die im Rahmen eines Expertensystems gepflegt, dabei ständig aktualisiert und verbessert werden, können unsere Serviceline-Mitarbeiter schon beim ersten Kontakt viele Fragen unmittelbar beantworten und so zahlreiche Probleme sofort „online“ lösen. Wenn dies einmal nicht gelingt, wird die Kundenanfrage zusammen mit dem detaillierten Anfrageprotokoll zur weiteren Bearbeitung an Spezialisten übergeben.

Dies ist die zweite Stufe unseres Servicemodells. Dieser Spezialist hat dann von Anfang an alle wesentlichen Informationen auf dem Tisch, um rasch und effizient helfen zu können. Bei Bedarf können weitere Experten hinzugezogen bzw. – in der dritten Stufe – eine Vor-Ort-Unterstützung durch unsere Experten vereinbart werden.

Auch dieser Ablauf ist streng systematisch aufgebaut. Mit unseren standardisierten Methoden zur Bearbeitung von Anfragen stellen wir sicher, dass Sie jederzeit in kürzester Zeit die bestmögliche Antwort bzw. den optimalen Lösungsvorschlag erhalten. Unser Vorgehen entspricht dabei allen Anforderungen eines modernen Qualitätsmanagements.



Die BTS-Serviceline – Schutzengel für Ihre BTS-Installation

## Aktuelle Serviceline-Kompetenzfelder

Derzeit betreut die Serviceline von Bayer Technology Services folgende Produkte und Kompetenzen:

- Komponenten von Logistics Execution-Systemen (LES), z. B. Lexsy® LabelPrint, ProteXXion® etc.
- Manufacturing Execution Systems (MES)-Systembetreuung und -pflege, Trainingssimulation, Process Performance Monitoring mit PerMonDO® etc.
- Qualifizierung und Validierung von DV-gestützten Systemen – vom Feldgerät bis zum MES
- Prozessanalysetechnik, z. B. spektroskopische Online-Analytik, SpectroBAY®, BaychromAT®, Analysencontainer etc.
- Automatisierungslösungen für verfahrenstechnische Anlagen
- Lifetime-Betreuung unserer BTS-Package Units, z. B. UVivatec®
- Inbetriebnahmeunterstützung für Leitsystemkomponenten sowie sicherheitsgerichtete Steuerungen
- Unterstützung Ihrer Instandhaltung bei der gesamten Automatisierung verfahrenstechnischer Anlagen.

Unser Angebot wird unter Berücksichtigung unsers wachsenden Leistungsportfolios und der Kundenanforderungen ständig erweitert und ergänzt.