

Unterstützung für eine sichere Welt

Supporting Service Agreements (SSA)



Ihr Partner für Performance

Als weltweit führendes Unternehmen im Bereich der zerstörungsfreien Werkstoffprüfung (Non-Destructive Testing, NDT) liefert Waygate Technologies die qualitativ hochwertigsten industriellen Radiographie-Lösungen, damit Ihre Produktion optimal läuft.

Unsere Technologie ist jedoch nur ein Teil der Leistung: Die Unterstützung durch unsere qualifizierten Experten kann Ihnen dabei helfen, das Beste aus jeder Lösung herauszuholen. Erzielen Sie so die Effizienz, die Sie erreichen möchten, mit der Genauigkeit und der Sicherheit, die Sie benötigen.

Unterstützung durch Experten, bei jedem Schritt

Unsere Supporting Service Agreements (SSA) unterstützen Sie bei jedem Schritt – dafür sind drei Support Level verfügbar: Essential, Advanced und Premium. Diese lassen sich nahtlos in Ihre wichtigsten Abläufe integrieren, um ungeplante Ausfallzeiten zu minimieren und Produktivität zu maximieren.



Präventive
Wartung



Priorisierte
Reparatur



Remote
Service



Priorisierte
Ersatzteil-
versorgung



Optimierter Systemzustand

Mit der regelmäßigen Durchführung von Wartungen nach klar definierten technischen Wartungsplänen können Sie die Nutzungsdauer Ihrer Anlagen erheblich verlängern und Produktionsverluste minimieren. Unser Expertenteam hilft Ihnen mit kontinuierlicher Unterstützung, Ihre Produktionsziele zu erreichen.

Präventive Wartung

Durch regelmäßige Inspektionen stabilisieren Sie Ihre Systeme und verlängern deren Lebensdauer. Darüber hinaus vermeiden Sie Schäden, bevor diese überhaupt eintreten. Eine gründliche Prüfung Ihrer Systeme ermöglicht eine Früherkennung von kleineren Fehlern, wodurch sich kostenintensive Folgeschäden vermeiden lassen.

Mit regelmäßigen geplanten Wartungsarbeiten – ein fester Bestandteil in jedem SSA – stellt unser Expertenteam sicher, dass die Überwachung Ihrer Produktion reibungslos läuft. Durch die Protokollierung aller Tätigkeiten in einer Wartungstabelle halten wir den Zustand Ihres Systems detailliert fest.

Softwareupdates

Im Rahmen eines SSA werden verfügbare Software-Updates für die von Waygate Technologies zur Verfügung gestellten Systemsteuerungen proaktiv geplant und ferninstalliert oder in Verbindung mit anderen geplanten vorbeugenden Wartungsmaßnahmen oder Reparaturen vor Ort durchgeführt.



Vorrangige Reaktion

Unsere SSA sind mit priorisierten Reaktionszeiten für Remoteservice, Einsatz von Ersatzteilen und Vor-Ort-Serviceeinsätzen gestaffelt, um Ihr System nach Ihren Bedürfnissen wieder zum Laufen zu bringen.

Remoteservice

Priorisierter Zugang zu unserem Team von Remote Service Experts (RSE). Kontaktieren Sie das Remote Service Team per Telefon oder E-Mail: Unsere Experten können Probleme aufspüren und Ihr Inspektionssystem wieder zum Laufen bringen. Die schnelle Fehlerdiagnose und die Entwicklung einer zeitnahen Lösung sind jetzt einfacher als je zuvor. Ein Großteil der Fälle kann heute aus der Ferne behoben werden.

Einsatz von Ersatzteilen

Falls unsere Remote Service Experts Ihr System aus der Ferne nicht zum Laufen bringen können, sichert

Waygate Technologies den priorisierten Versand von Ersatzteilen zu. Abhängig von dem Level Ihres SSA können Ersatzteile in nur 24 Stunden verschickt werden.

Serviceeinsatz vor Ort

Falls ein Einsatz vor Ort erforderlich sein sollte, stehen unsere Field Service Engineers (FSE) zu Ihrer Unterstützung bereit. Mit einem verfügbaren Zugang zur Remote-Diagnostik sind wir in der Lage, vor der Ankunft einen Einsatzplan und eine Ersatzteilliste zusammenzustellen, sodass Ihr Problem mit nur einem Anruf und einem Besuch behoben werden kann.

Vorrangige Reaktion

Unabhängig davon, ob wir remote oder vor Ort arbeiten, oder ob Ersatzteile erforderlich sind: Wir setzen alles daran, Ihre Anlagen schnellstmöglich zu reparieren und deren Verfügbarkeit zu maximieren.

Supporting Service Agreements

Verlässlichkeit. Sichere Verfügbarkeit und Reaktion.

Wenn unser Vertrag für präventive Wartung nicht alle Ihre Service-Ansprüche erfüllt, können Sie aus drei SSA-Levels wählen: Essential, Advanced und Premium – jeweils mit unterschiedlichen Reaktionszeiten. In jedem SSA ist die je nach Nutzung und Systemtyp optimale Anzahl vorbeugender Wartungsmaßnahmen inkludiert, außerdem sind jährlich 15 Stunden Remote Support enthalten. Die Reaktionszeit hängt von dem Remote Service-Level ab, das Sie gewählt haben. Die Zeit geht bei einem Premium Level runter bis auf maximal 2 Stunden. Parallel dazu beträgt die Zeit für einen Einsatz vor Ort und/oder der Einsatz von Ersatzteilen in diesem Fall maximal 24 Stunden.

Egal in welcher Situation Sie sich befinden, wir haben die passende Lösung für Sie.

	Nur präventive Wartung	Essential	Advanced	Premium
Vorbeugende Wartung	Präventive Wartung inkludiert	Vorbeugende Wartung inkludiert	Vorbeugende Wartung inkludiert	Vorbeugende Wartung inkludiert
Remote Service Reaktionszeit	Nach Verfügbarkeit	12 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
FSE-Einsatz	Nach Verfügbarkeit	5 Tage	48 Stunden	24 Stunden
Versand von Ersatzteilen	Nach Verfügbarkeit	5 Tage	48 Stunden	24 Stunden

Premium

- Remote Service (RS) innerhalb von zwei Arbeitsstunden
- Verfügbarkeit von Remote-Experten von 9:00 bis 17:00 Uhr
- Reaktionszeit für den Einsatz von Ersatzteilen oder FSE von 24 Stunden (ein Tag)

Advanced

- Remote Service (RS) innerhalb von vier Arbeitsstunden
- Verfügbarkeit von Remote-Experten von 9:00 bis 17:00 Uhr
- Reaktionszeit für den Einsatz von Ersatzteilen oder FSE von 48 Stunden (zwei Tage)

Essential

- Remote Service (RS) innerhalb von 12 Arbeitsstunden
- Verfügbarkeit von Remote-Experten von 9:00 bis 17:00 Uhr
- Reaktionszeit für den Einbau von Ersatzteilen oder FSE von fünf Tagen

Alles beginnt mit dem Remote Service

Der Experte steht Ihnen zur Seite – denn es ist entscheidend, dass Ihre Maschinen so effizient und so kontinuierlich wie möglich laufen.

Mit der Fehlerbehebung per Remote Service ist es einfacher als je zuvor, Fehler zu diagnostizieren und eine schnelle Lösung zur Behebung zu finden. Statistisch gesehen kann tatsächlich die Mehrzahl aller Fälle per Ferndiagnose behoben werden. Das hilft dabei, teure Reparatureinsätze zu vermeiden und reduziert die Ausfallzeiten. Unsere Remote Service Experten im Bereitschaftsdienst können einfach per Telefon oder per E-Mail erreicht werden. Sie reagieren je nach Servicepaket auf alle Anfragen innerhalb von zwei, vier oder zwölf Arbeitsstunden.

Falls ein Einsatz vor Ort notwendig ist, wird ein Field Service Engineer von Waygate Technologies zum Standort geschickt, ausgestattet mit Informationen der Remote Service Experten. Dadurch kennt er bereits das Problem und welche Ersatzteile benötigt werden, um die Reparatur zu beschleunigen und die Ausfallzeiten zu minimieren.



Haben Sie technische Fragen oder Probleme?



Kontaktieren Sie unser Expertenteam per Telefon oder E-Mail.

- 14 Sprachen
- 30+ Remote Service Experten
- Zentrale lokale Telefonnummer und E-Mail-Adresse



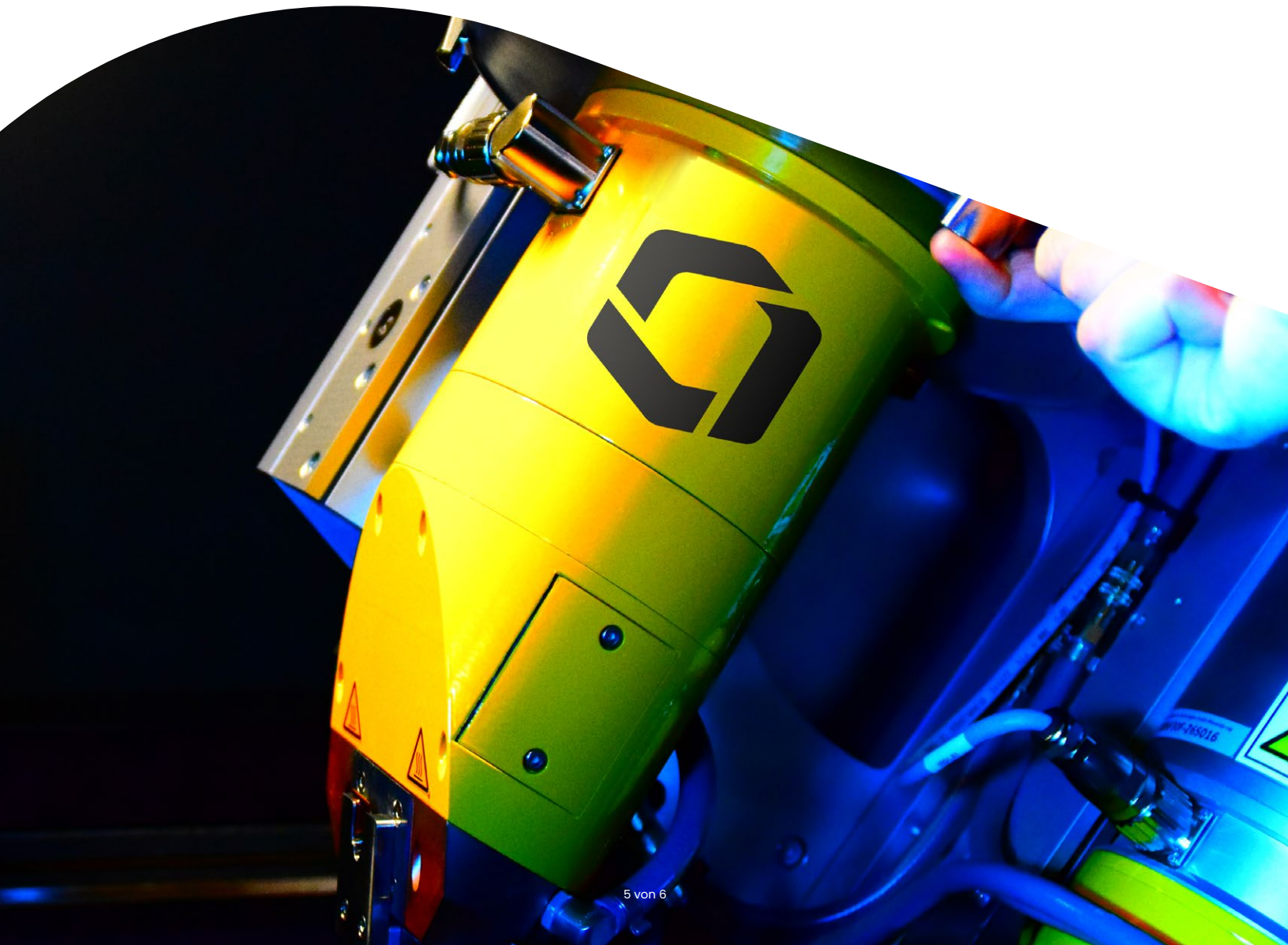
Experten lösen Probleme per Ferndiagnose.

- Immer Fachexperten
- Die Mehrzahl der Fälle wird aus der Ferne gelöst



Probleme werden behoben.

- Wenn erforderlich kommt ein Field Service Engineer.





Heute bestellen, morgen profitieren

Für eine sichere und stärkere Zukunft

Waygate Technologies ist Branchenführer in der Non-Destructive Testing (NDT)-Technologie. Wir unterstützen und stärken Sie bei jedem Schritt mit unserer professionellen Expertise – es ist wichtig, die Werkzeuge für den Erfolg zu haben, aber entscheidend, einen Partner zu haben, der auf dem Weg dahin den Unterschied macht.

E-Mail: remoteservice@bakerhughes.com

Oder kontaktieren Sie Ihren lokalen Support:

Australien: +61 2 80318144

Brasilien: +55 11 3958 0098

China: +86 400 818 1099

Frankreich: +33 2 72 249901

Deutschland: +49 2233 601 333

Indien: +91 124 4667 667

Irland: +353 1 6530825

Italien: +39 06 98350677

Japan: +813 6864 1737

Malaysia: +60 3 62074379

Mexiko: +52 33 46241875

Niederlande: +31 10 7988798

Neuseeland: +64 99123668

Norwegen: +47 21 033720

Singapur: +65 66221623

Südkorea: +82 2 3483 7402

Spanien: +34 917918445

Taiwan: +886 2 26568437

Vereinigte Arabische Emirate:
+971 48173404

Großbritannien: +44 845601 5771

U.S.A.: +1 866 243 2638