

# SIEMENS

## Kiedy myślisz o usługach serwisowych, myślisz o nas – o Siemensie

### Zysk naszych klientów jest zawsze naszym najwyższym priorytetem

Usługi serwisowe Siemensu pozwalają klientom optymalnie wykorzystywać posiadaną przez nich infrastrukturę teleinformatyczną w prowadzonej działalności.

**Nasza globalna infrastruktura i doświadczenie pozwalają nam dostarczać usługi na najwyższym światowym poziomie, uwzględniając jednocześnie lokalne warunki.**

**Nasz szeroki pakiet usług serwisowych bazuje na doświadczeniu zdobytym przy wdrażaniu instalacji oraz ich serwisowaniu w różnego rodzaju przedsiębiorstwach na całym świecie.**

Istotą propozycji Siemensu jest połączenie oferty dostawy, instalacji sprzętu i oprogramowania najwyższej światowej klasy z szerokim zakresem usług, świadczonych przez wykwalifikowany zespół specjalistów.





## Siemens partnerem, na którym możesz polegać

W Polsce z usług serwisowych Siemensu korzysta ponad 700 przedsiębiorstw!

Jako producent  
najlepiej znamy nasze systemy.



Posiadamy Specjalistyczne Centrum  
Napraw oraz rozwiniętą sieć  
serwisową, obejmującą całą Polskę.



Jesteśmy częścią światowej sieci  
serwisu Siemens, co pozwala nam  
zapewnić bezpieczeństwo  
naszym klientom.



**Dlaczego**

**Siemens?**



Oferujemy obsługę  
przez 24 godziny na dobę.



Udostępniamy klientom  
teleserwis, hotline oraz Call Center  
wsparte CRM.



Oferujemy szeroki  
pakiet różnego rodzaju  
wsparcia serwisowego.



Jesteśmy elastyczni  
i otwarci na potrzeby klienta.





## Usługi serwisowe

### Lifecycle services – usługi związane z cyklem życia produktu

Do usług tych należą tzw. usługi serwisowe tradycyjne, związane z cyklem życia produktu. Są to projekty wykonawcze, instalacje, uruchomienia, odbiory, szkolenia użytkowników, uaktualnienia oprogramowania, przeniesienia sprzętu, demontaże, serwis gwarancyjny i pogwarancyjny, naprawy oraz sprzedaż części serwisowych.

Dla klientów użytkujących system po upływie terminu gwarancji, oferujemy komfortowy serwis pogwarancyjny.

Serwis pogwarancyjny opiera się na umowach serwisowych:

**Protection** – umowa serwisowa zapewniająca utrzymanie systemów w sprawności na zasadach przedłużenia gwarancji.

**Safety** – umowa serwisowa zapewniająca utrzymanie systemów w sprawności na zasadzie usuwania usterek i uszkodzeń systemów w sytuacji, kiedy personel klienta nie jest w stanie usunąć ich samodzielnie, bądź w odpowiednio szybkim czasie.

**Partner** – umowa serwisowa zapewniająca wsparcie merytoryczne klientów w zakresie utrzymania sprawności systemów (konsultacje).



# Usługi zarządzania



## Podstawowe formy współpracy

### Managed services – usługi zarządzania

Są to usługi związane z administrowaniem sprzętem zakupionym przez klienta – zdalna administracja systemem telekomunikacyjnym i taryfikacyjnym, outtasking kompletnych fragmentów obsługi infrastruktury, administracja siecią wewnętrzną.

Jako najnowsza i szybko zdobywającą popularność oferujemy dzierżawę usługi telekomunikacyjnej, bez konieczności zakupu sprzętu – o sprzęt, jego obsługę i rozbudowę troszczy się nasza firma.

### Professional services – usługi profesjonalne

Są to specjalistyczne usługi takie, jak: pomiary sieci, audyty instalacji, konsultacje techniczne, doradztwo w zakresie usprawnienia biznesu klienta w połączeniu z rozwiązaniami oferowanymi przez Siemens, specjalistyczne szkolenia, certyfikacje i wsparcie techniczne firm partnerskich.

<b>MAC</b> Moves Adds Changes	→	Zdalna administracja systemem telekomunikacyjnym klienta.
<b>RBM</b> Remote Billing Management	→	Zdalna administracja systemem taryfikacyjnym klienta.
<b>B &amp; R</b> Backup & Restore	→	Archiwizacja i odtwarzanie aktualnej konfiguracji systemów telekomunikacyjnych.
<b>CTM</b> Call Traffic Measurement	→	Tworzenie zestawień połączeń przychodzących i wychodzących, analiza wykorzystania sprzętu i wyników pracy Call Center, monitorowanie linii wewnętrznych i zewnętrznych, traktów oraz wszystkich grup funkcyjnych w systemie telekomunikacyjnym.
<b>BTM</b> Building Telecommunication Management	→	Kompleksowa administracja systemem telekomunikacyjnym w budynku, bądź w sieci połączonych obiektów.
<b>TP</b> Telecommunication Package	→	Klient kupuje określony zakres usług telekomunikacyjnych, nie ponosząc inwestycji na zakup sprzętu (dzierżawa).
<b>Call Center</b> Call Center	→	Organizujemy i wyposażamy Call Center, dbamy o jego techniczne utrzymanie i modyfikacje scenariuszy, udostępniamy bądź szkolimy agentów.