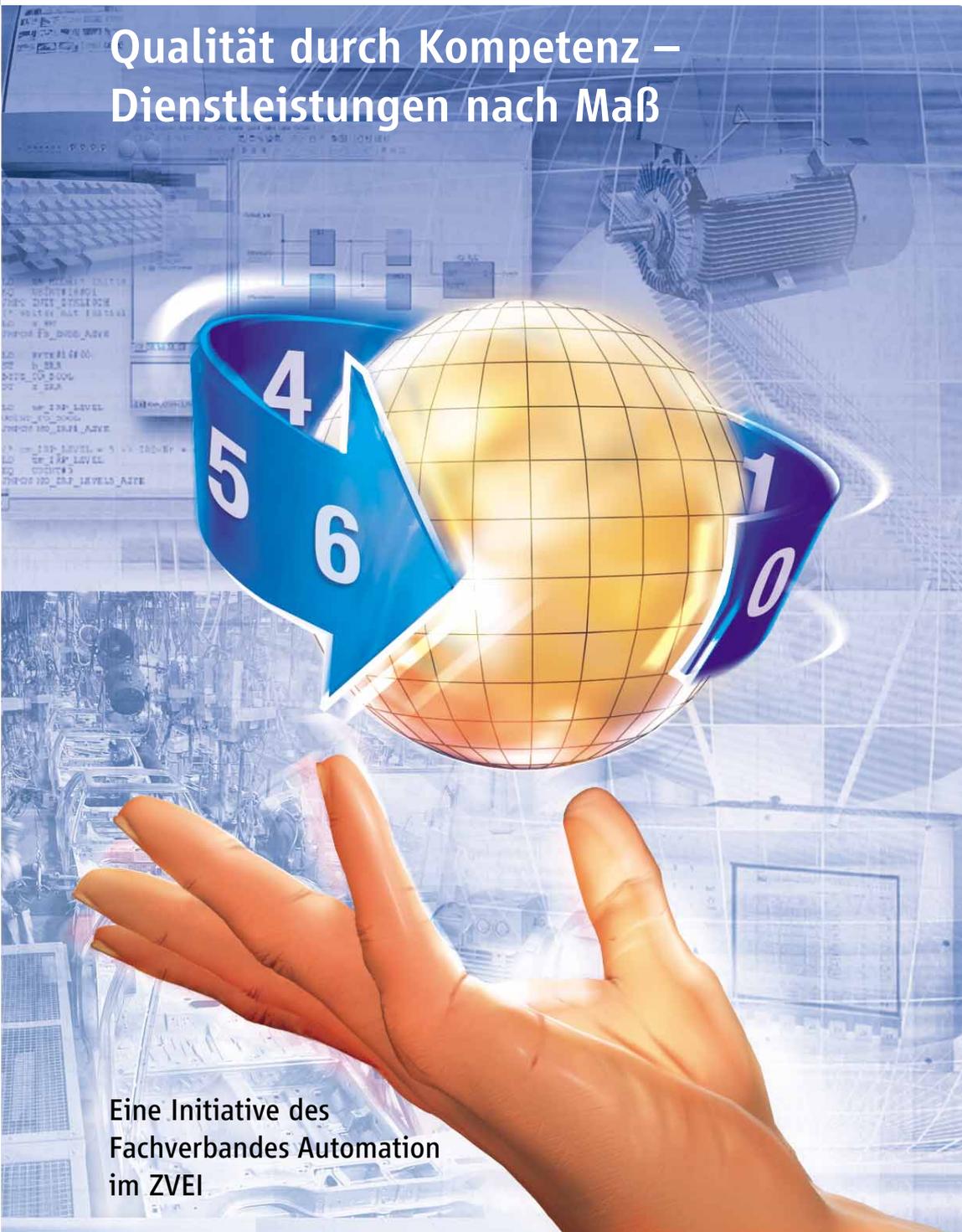


Services in Automation

Qualität durch Kompetenz –
Dienstleistungen nach Maß



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation
im ZVEI



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI *

: Unsere Dienstleistungskompetenz

Die Automation wird zu einem immer wichtiger werdenden Faktor, um eine hohe Produktivität zu sichern. Die kontinuierliche Weiterentwicklung von Produkten, Systemen und Lösungen erfordert zunehmend fachmännische Beratung und Dienstleistungen über den gesamten Lebenszyklus hinweg.

Die Anwender von Automatisierungslösungen konzentrieren sich zunehmend auf ihre Kernkompetenzen. Sie erwarten deshalb von den Lieferanten von Produkten, Systemen und Lösungen ein kompetentes Dienstleistungsangebot. Es wird zum Beispiel Unterstützung von der Konzeption über die Betreuung während der gesamten Lebensdauer bis zu Modernisierungsmaßnahmen erwartet. Um diese Kundenwünsche zu erfüllen, erweitern Mitglieder des ZVEI ihr Dienstleistungsangebot.

Zur Schaffung einer höheren Transparenz, haben Mitglieder des ZVEI Dienstleistungen neu strukturiert und beschrieben. Diese sind modular aufgebaut, so dass Dienstleistungen nach Bedarf angeboten und ausgewählt werden können.

: Hohe Transparenz

Mitglieder des ZVEI bieten Ihre Dienstleistungen entsprechend der neuen Struktur und Definitionen an. Insgesamt wurden sieben Dienstleistungsklassen (Klasse 0-6) definiert. Diese haben wir mit grafischen Symbolen (Klassenkennung) dargestellt, um eine einfache Wiedererkennung zu ermöglichen.

Passend zu den angebotenen Komponenten oder Automatisierungslösungen wählt der Lieferant die relevanten Leistungen (Module) aus und bietet diese mit an. Zur eindeutigen Identifikation werden die einzelnen Module mit der entsprechenden Klassenkennung versehen.

Der Lieferant baut sein Dienstleistungsangebot so auf, dass dieses zu seinen Komponenten und Automatisierungslösungen passt. Aus diesem Grund werden Mitgliedsfirmen des ZVEI nicht immer alle Klassen und Einzelleistungen (Module) aus den Klassen anbieten. Die einzelnen Angebotsklassen sind voneinander unabhängig, so schließt z.B. das Angebot von Leistungen aus Klasse 3 nicht zwangsläufig die Leistungen aus Klasse 2 mit ein.

: Dienstleistungen nach Maß

Firmen des ZVEI unterstützen die neue Struktur der Darstellung der Dienstleistungen. Bei der Benutzung dieser Strukturen werden sie sich bei ihren Angeboten auf diese Dienstleistungsklassen beziehen und entsprechend den vorgegebenen Regeln anwenden. Die ZVEI-Mitgliedsunternehmen wollen so einen Beitrag leisten, um für den Kunden die Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit seiner Anlagen weiter zu steigern.

* eingetragenes Markenzeichen



: Prinzipielle Struktur



Klasse 0

Produktbezogene Basis-Dienstleistungen



Klasse 1

Produktbezogene Standard-Dienstleistungen



Klasse 2

Produktbezogene, kundenangepasste Dienstleistungen



Klasse 3

Applikationsspezifische Dienstleistungen



Klasse 4

Systembezogene Dienstleistungen



Klasse 5

Anlagenbezogene Dienstleistungen



Klasse 6

Anlagenbezogene erweiterte Dienstleistungen

: KLASSE 0



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI

PRODUKTBEZOGENE BASIS-DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen mit direkter Zuordnung zu einem Produkt, die zur Erfüllung der gesetzlichen Auflagen erforderlich sind und / oder die nach allgemeingültiger Auffassung als selbstverständlich angesehen werden.

MODULE DER KLASSE 0

- Basisdokumentation
- Telefon- und Katalogauskunft
- Gewährleistung nach den AGB des Lieferanten

IHR LIEFERANT IST VERPFLICHTET...

- zur Lieferung der Produkt-Dokumentation
- zur Produktreparatur oder Ersatzlieferung innerhalb der Gewährleistung

DARÜBER HINAUS:

IHR LIEFERANT VERPFLICHTET SICH...

- zu einer technischen Kompetenz für das Produkt
- zur Einhaltung des Angebots während dessen Gültigkeitsdauer

Die Verpflichtungs-Charta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen



: KLASSE 1



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI

PRODUKTBEZOGENE STANDARD-DIENSTLEISTUNGEN

Vorbereitete, standardisierte Dienstleistungen mit direkter Zuordnung zu einem Produkt.



MODULE DER KLASSE 1

- Technische Dokumentation
- Informationen über Internet
- Telefonische Hilfeleistung
- Softwarelizenzen und Upgrade-Optionen
- Schulung
- Montage- und Inbetriebnahmeleistungen
- Technische Produktunterstützung beim Hersteller oder vor Ort
- Reparatur und/oder Ersatzteillieferung nach Beendigung der Gewährleistung
- Erweiterung der Gewährleistung

IHR LIEFERANT VERPFLICHTET SICH...

- zu einer aktuellen Dokumentation
- zur Bereitstellung einer qualifizierten Online-Unterstützung
- zu einer Schulung über die angebotenen Produkte
- zur Erstellung eines Berichts nach technischer Unterstützung vor Ort
- zu einer Gewährleistung auf die ausgetauschten oder reparierten Teile
- zur Bereitstellung von Software-Lizenzen mit Aktualisierung und Verlängerungsoptionen

Die Verpflichtungs-Charta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen



: KLASSE 2



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI

PRODUKTBEZOGENE, KUNDENANGEPASSTE DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen zur Anpassung eines Standard – Produktes an das Umfeld des Kunden (die Verantwortung für die funktionale Leistung des Umfelds trägt der Kunde) oder kundenindividuelle, auf das Umfeld des Kunden angepasste Dienstleistungen mit direkter Zuordnung zu einem Produkt.

MODULE DER KLASSE 2

- Angaben zur Produkt- oder Ersatzteilverfügbarkeit und Lieferzeit
- Produktbezogene Zulassungen und Zertifikate
- Technische Unterstützung über Ferndiagnose oder -wartung
- Fehleranalyse
- Qualifizierte Unterstützung außerhalb der Geschäftszeiten
- Beratung und Begutachtung
- Inbetriebnahme-Unterstützung
- Vor Ort Serviceleistungen
- Maßgeschneiderte Schulungen
- Produktanpassungen ohne Änderung der Standardfunktionalität
- Werksabnahmen

IHR LIEFERANT VERPFLICHTET SICH...

- zu einer detaillierten Angebotsbeschreibung der spezifischen Dienstleistung
- zu einer Lieferaussage für Produkte (Lieferzeiten, Art und Weg des Transports)
- zur Bereitstellung von qualifiziertem Servicepersonal entsprechend der geforderten Kompetenzen
- zur Erstellung eines Berichts nach einem Einsatz vor Ort
- zur Erstellung eines Berichts über die Begutachtung (Audit)

Die Verpflichtungs-Charta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen



: KLASSE 3



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI

APPLIKATIONS-SPEZIFISCHE DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen zur applikationsspezifischen Anpassung des Produktes.
Die Verantwortung für die funktionale Leistung der Applikation übernimmt der Lieferant im Rahmen seines Lieferumfangs.

MODULE DER KLASSE 3

- Applikations- oder Machbarkeitsstudie
- Überprüfung der kompletten Einbausituation
- Unterstützung bei der Produktauswahl (Hardware und Software) zur Erreichung der Applikationsspezifikationen
- Prüfung auf Kompatibilität mit Fremdprodukten
- Applikationsspezifische Anpassungen
- Modifikation der Hard- oder Software
- Verifizierung des Datenaustausches



IHR LIEFERANT VERPFLICHTET SICH...

- zu einer Unterstützung der Realisierung der Applikation, um die erwarteten Leistungsdaten zu erreichen
- zum Nachweis der technischen Leistungsfähigkeit einer Applikation zum Zeitpunkt der Abnahme
- zur Erstellung eines Abnahmeprotokolls für den Kunden

Die Verpflichtungs-Charta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen

: KLASSE 4



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI

SYSTEM-BEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit der Projektierung, Implementierung oder Instandhaltung eines Automatisierungssystems erbracht werden.

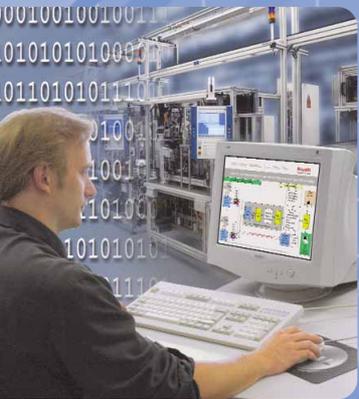
MODULE DER KLASSE 4

- Projektierung auf Basis der kundenspezifischen Anforderungen
- Funktionale Systemmodifikationen
- Lieferung des Systems
- Errichtung/Montage des Systems
- Inbetriebnahme des Systems
- Systemspezifische Schulung
- Abnahme
- Unterstützung in der Anlaufphase
- Instandhaltung

IHR LIEFERANT VERPFLICHTET SICH...

- zur Erstellung eines Projektplans
- zu einer Realisierung auf der Grundlage der schriftlich vereinbarten Spezifikation
- zu einer Unterstützung der Realisierung des Systems, um die erwarteten Leistungsdaten zu erreichen
- zur System-Integration

Die Verpflichtungs-Charta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen



: KLASSE 5



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI

ANLAGEN-BEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Einbindung eines Automatisierungssystems in das Prozessumfeld und / oder das Produktionssystem des Kunden.

MODULE DER KLASSE 5

- Beteiligung an Machbarkeitsstudien und Budgetierungen (Empfehlungen bezüglich optimierter Nutzung von Ressourcen und Verbesserung des Produktionsprozesses für den Kunden)
- Erstellung des Pflichtenhefts/Lastenhefts
- Überprüfung bezüglich Machbarkeit und Leistungs-Parameter
- Koordinierung und Betreuung von Produkten und Systemen unterschiedlicher Hersteller
- Anpassung an unterschiedliche prozessbezogene Einrichtungen (mechanisch, pneumatisch, hydraulisch etc.)
- Umsetzung der Anwendersoftware (Informationssysteme und Systemführung)
- Prozessorientierte Schulungen
- Instandhaltung von Produktionseinrichtungen

IHR LIEFERANT VERPFLICHTET SICH...

- ausreichende Kenntnisse auf diesem Kunden-Gebiet zu besitzen (geeignete Software-Lösungen, Standards, Sicherheitskonzepte)
- zur Qualität der vorgeschlagenen Lösung
- zur Endabnahme nach erfolgreichem Testlauf

Die Verpflichtungs-Charta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen



: KLASSE 6



Eine Initiative des
Fachverbandes Automation im ZVEI

ANLAGEN-BEZOGENE ERWEITERTE DIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistungen zur Erbringung oder Verbesserung der Prozessleistung einer Anlage des Kunden.

MODULE DER KLASSE 6

- Vorschlag zur Verfahrensoptimierung
- Finanzierungsplanung
- Engineering und übergeordnete Begleitung multidisziplinärer Kundenprojekte
 - Verfahrensexpertise
 - Bedarfsermittlung: kurze und detaillierte Vorstudie
 - Studie zur Sicherheit, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit auf das Verfahren bezogen
- Führung einer multidisziplinären Firmen-Gruppe im Zusammenhang mit dem Verfahren
- Übernahme des Managements für Wartung und/oder Betrieb einschließlich Ressourcen-Planung (Personal, Material, Betriebseinrichtungen)
- Instandhaltungs-Engineering für die Anlage

IHR LIEFERANT VERPFLICHTET SICH...

- einem tiefgehenden, aktuellen Fachwissen auf dem Gebiet seines Kunden
- Aufstellung gemischter und auf mehreren Fachgebieten spezialisierter Teams
- einer Spezifizierung des Verfahrens einschließlich der betrieblichen Wirkungsweise und Bedingungen
- Bereitstellung einer Dokumentation für die Bedienung der Anlage
- einer definierten Produktivität

Die Verpflichtungs-Charta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen

Diese Art von Dienstleistung erfordert Kompetenz auf dem Gebiet des Kunden und betrifft gleichermaßen die Systemintegratoren wie auch Ingenieurbüros und Servicefirmen.





IMPRESSUM

Services in Automation

Herausgegeben vom:
Fachverband Automation im
ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik-
und Elektronikindustrie e.V.
Stresemannallee 19
60596 Frankfurt am Main

Redaktion: Werner Blaß
Fon: 069 6302-377
Fax: 069 6302-279
Mail: antriebe@zvei.org
www.zvei.org/automation

Design:
NEED COMMUNICATION GmbH
www.needcom.de

Druck:
Berthold Druck und Direktwerbung GmbH
www.berthold-gmbh.de

Oktober 2004

Copyright:
Der Inhalt dieses Dokumentes darf ohne vorherige schriftliche
Genehmigung durch den ZVEI in keiner Form, weder ganz noch in
Teilen, weitergegeben, verbreitet, vervielfältigt oder gespeichert
werden.

: ZVEI-Mitglieder

DIE FOLGENDEN ZVEI-MITGLIEDER

- bieten auf den Kunden zugeschnittene Dienstleistungen an.
- berücksichtigen bei den angebotenen Dienstleistungen zur leichten Identifikation die Klassenstruktur.
- stellen die Kompetenzen sicher, die die angebotenen Dienstleistungen erfordern.
- legen mit dem Kunden die gewünschten Ergebnisse und Leistungskenndaten fest.
- erfüllen die den einzelnen Dienstleistungen zugeordnete Verpflichtungs-Charta.

ESR Pollmeier GmbH
www.esr-pollmeier.de

Rexroth
Bosch Group

ECKELMANN
Industrieautomation

ATB
Technology in Motion

Endress+Hauser
People for Process Automation

invensys
EURO THERM

FAURNDAU
motion by innovation

FLENDER
DRIVES & AUTOMATION

DEMAG
Cranes & Components

Automation

pilz
more than automation
safe automation

wieland
Elektrische
Verbindungen

ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik-
und Elektronikindustrie e.V.
Fachverband Automation
Stresemannallee 19
60596 Frankfurt am Main

www.zvei.org

Stand: 15. Oktober 2004. Eine aktuelle Liste der an dieser Initiative teilnehmenden Firmen des ZVEI findet sich im Internet unter www.zvei.org/automation.