

: DIE 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 Leistungsdaten fest.
- : erfüllen die den einzelnen Dienstleistungen zugeordnete Verpflichtungs-Charta.



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

ZVEI:

Automation

ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V.
 Fachverband Automation
 Stresemannallee 19
 60596 Frankfurt am Main
 Mail: antriebe@zvei.org
www.zvei.org/automation

ZVEI:

Automation

Services in Automation

Qualität durch Kompetenz –
 Dienstleistungen nach Maß

NEU – Klassifizierung



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, wurden 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 werden 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 nicht immer alle Klassen und Einzelleistungen (Module) aus den Klassen angeboten. 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.



: KLASSE 0

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.



: KLASSE 1

PRODUKTBEZOGENE STANDARD-DIENSTLEISTUNGEN

Vorbereitete, standardisierte Dienstleistungen mit direkter Zuordnung zu einem Produkt.



: KLASSE 2

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.



: KLASSE 3

APPLIKATIONS-SPEZIFISCHE DIENSTLEISTUNGEN

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



: KLASSE 4

SYSTEM-BEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN

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



: KLASSE 5

ANLAGEN-BEZOGENE DIENSTLEISTUNGEN

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



: KLASSE 6

ANLAGEN-BEZOGENE ERWEITERTE DIENSTLEISTUNGEN

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