

HITACHI

Service-Information

Kundenservice kompakt -

Ihr direkter Draht zum Service

Hitachi Rail

Inhalt



- >  Schnell & direkt
Servicekontakte auf einen Blick
- > Störungsmeldungen
- > Reparaturen RMA **myPRODUCTS**
- > Mietgeräte
- > Health Check ESTW



Störungen
technische Anfragen
Mietgeräte



Reparaturen und
Rücksendungen



Online: <https://myproducts.app>
(Services -> Support -> Servicemeldung)



Online: <https://myproducts.app>
(Services -> RMA -> Vorgang) **myPRODUCTS**



E-Mail: DE-Rail.Service@hitachirail.com



E-Mail: arn.tsarepair@hitachirail.com



Service-Telefon: +49 (0) 7156 353 35606
(Montag - Freitag 8:00 bis 16:00 Uhr)



Service-Telefon: +49 (0) 3628 71 1400
(Montag - Donnerstag 8:00 bis 16:00 Uhr,
Freitag 8:00 bis 14:00 Uhr)



Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Customer Service
Thalesplatz 1
71254 Ditzingen
Deutschland



Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Servicecenter
Bierweg 2
99310 Arnstadt
Deutschland

Störungsmeldung



+49 (0) 7156 353 55555

Störungsmeldungen



Für Störungen und technische Anfragen erreichen Sie uns Online, sowie über E-Mail und Telefon.

Im Falle eines entsprechenden Servicevertrages, rund um die Uhr auf unserer 24h-Hotline. Um eine schnelle Aufnahme Ihrer Störung zu gewährleisten, halten Sie bitte folgende Angaben bereit

- Standort und Ansprechpartner
- Beschreibung des Fehlverhaltens/der Anfrage
- Auswirkung des Fehlverhaltens (betrieblich und technisch)
- Wie kam es zu dem Fehlverhalten?
(durchgeführte Bedienungshandlungen oder Instandhaltungsmaßnahmen)
- Ihre Erwartungshaltung an uns

Jeder Störungsmeldung wird eine von uns generierte Ticketnummer zugewiesen, welche als Referenz bei der weiteren Ticketbearbeitung und Kontaktaufnahme dient.

 Online: <https://myproducts.app>
(Services -> Support -> Servicemeldung)

 E-Mail: DE-Rail.Service@hitachirail.com

 Service-Telefon: +49 (0) 7156 353 35606
(Montag - Freitag 8:00 bis 16:00 Uhr)

 Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Customer Service
Thalesplatz 1
71254 Ditzingen
Deutschland



+49 (0) 7156 353 5555

Reparaturen und Rücksendungen



Service Center Arnstadt - Ihr kompetenter Ansprechpartner für Reparaturen aller Art.

Jederzeit in myProducts - den aktuellen Stand Ihrer Reparaturrücksendung Online einsehen oder Statusbenachrichtigungen per E-Mail abonnieren.

Bevor Sie uns die Baugruppe zur Reparatur schicken, eröffnen Sie bitte, für jede zu reparierende Baugruppe, einen RMA-Vorgang über unser Kundenportal myProducts. <https://myproducts.app>

- RMA (Return Material Authorisation) ermöglicht eine eindeutige Zuordnung des Reparaturmaterials und eine schnelle Bearbeitung Ihres Auftrags.

Senden Sie die Baugruppen immer in der Originalverpackung oder in einer gleichwertigen Verpackung an uns zurück und fügen Sie den generierten Rücksendebegleitschein bei.

- Sollte Ihnen keine geeignete Verpackung zur Verfügung stehen, helfen wir Ihnen gerne aus. Bei Interesse bieten wir Ihnen auch einen kostenpflichtigen Abholservice an.



Online: <https://myproducts.app>
(Services -> RMA -> Vorgang)

myPRODUCTS



E-Mail: arn.tsarepair@hitachirail.com



Service-Telefon: +49 (0) 3628 71 1400
(Montag - Donnerstag 8:00 bis 16:00 Uhr,
Freitag 8:00 bis 14:00 Uhr)



Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Servicecenter
Bierweg 2
99310 Arnstadt
Deutschland



RailCentric™

myProducts RMA



myProducts RMA (Return Material Authorisation) ist der Prozess auf, um Produkte zur Reparatur, zum Upgrade oder zum Ersatz einzusenden.

- 1** QR-Code scannen oder <https://myproducts.app> besuchen und dort mit **Services > RMA > Vorgang** anlegen und auswählen
 - 2** Mit der Registrierung fortfahren und alle Pflicht-Felder ausfüllen (markiert mit *)
 - 3** E-Mail Postfach auf Zugangsdaten von myProducts prüfen und mit Benutzernamen und Passwort anmelden
 - 4** Im Menü **Services > RMA > Vorgang** anlegen wählen und den Anweisungen folgen.
 - 5** Der Rücksendebegleitschein wird nach Abschluss sofort erzeugt. Ausdrucken und dem Paket beilegen.
- ? Übersicht über RMA Vorgänge:** anmelden und **Services > RMA > Vorgangsübersicht** auswählen. Weiteren Fragen: **Services > RMA > FAQ** oder Nachricht an info@myproducts.app



Mietgeräte



Sie haben einen technischen Ausfall in Ihrer leit- und sicherungstechnischen Anlage und kein Ersatzgerät parat?

Zur Aufrechterhaltung der Redundanz oder Überbrückung der Lieferzeit des Ersatzgeräts bieten wir Ihnen gerne ein Mietgerät an:

- Leit- u. Bediensystem-Rechner
- Switches/Mediakonverter
- LZB-Auswerte- & Erfassungsrechner
- Stromversorgungsmodule
- Mess- u. Prüfgeräte
- u.v.m.

Sprechen Sie unseren Customer Service an, wir erstellen ein Angebot für Sie:

Online: <https://myproducts.app>
(Services -> Support -> Servicemeldung)



E-Mail: DE-Rail.Service@hitachirail.com



Service-Telefon: +49 (0) 7156 353 35606
(Montag - Freitag 8:00 bis 16:00 Uhr)



Health Check ESTW L90



Wie geht es Ihrem Stellwerk? Health Check Innenanlage ESTW und des Leit- und Bediensystems

HEALTH CHECK

- Macht den Zustand Ihres Stellwerks sichtbar
- Prüft das Zusammenspiel der Komponenten
- Erkennt Alterungstrends, kann Ausfälle verhindern und die Verfügbarkeit Ihrer Anlage erhöhen
- empfiehlt präventive Maßnahmen
- Entlastung Ihrer Beschäftigten durch enthaltene Inspektionen



INTERESSE?

Kontaktieren Sie uns gerne: +49 (0) 7156 3533 5606
oder DE-Rail.Service@hitachirail.com

Unsere Leistungen umfassen

Prüfung der LBS-Komponenten:

- Rechner
- Festplatten
- Überprüfung der Ersatzstoffe
- Check der LBS-Dokumentation und Diagnose, ...

Health Check Innenanlage ESTW:

- Life-Cycle-Status der Schlüsselkomponenten
- Datenübertragungen & Bus-Physik LWL/CU)
- Diagnosenanalyse, ...

Dokumentation der Ergebnisse
in einem ausführlichen Prüfbericht
mit Handlungsempfehlung



HITACHI

Service-Information

Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Customer Service
Thalesplatz 1
71254 Ditzingen
Deutschland

DE-Rail.Service@hitachirail.com

