# Service-Information
# Ihre Wege zu uns

## Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH

Edition 7.1

HITACHI
Inspire the Next

HITACHI RAIL

# Service-Information

## Inhalt


» Störungsmeldungen

» Reparaturen RMA myPRODUCTS

» Ersatzteile & Fahrzeuggeräte I60R

» Mietgeräte

» Health Check ESTW

» Service Portfolio

» Unsere Kontaktdaten im Überblick


09_2024

HITACHI
Inspire the Next

HITACHI RAIL

# Störungsmeldungen

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

Im Falle eines entsprechenden Servicevertrages, sogar 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.

09_2024

HITACHI
Inspire the Next

# So erreichen Sie uns

## Störungen und technische Anfragen

**Online:** https://myproducts.app
(Services → Support → Servicemeldung)

**E-Mail:** DE-Rail.Service@urbanandmainlines.com

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

**Fax:** +49 (0) 7156 353 36166

**Postanschrift:** Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Customer Service
Thalesplatz 1
71254 Ditzingen
Deutschland

**Störungsmeldung***
*Die Nutzung der Hotline setzt einen Servicevertrag voraus.

24h +49 (0) 7156 353 55555



HITACHI
Inspire the Next

# Reparaturen

Service Center Arnstadt

Ihr kompetenter
Ansprechpartner
für Reparaturen aller Art.

Jederzeit in myProducts
oder in der ReturnIT App
den aktuellen Stand Ihrer
Reparaturrücksendung Oonline
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.**

- RMA (Return Material Authorisation) ermöglicht eine eindeutige Zuordnung des Reparaturmaterials und eine schnelle Bearbeitung Ihres Auftrags.
- Besuchen Sie https://myproducts.app oder scannen Sie direkt mit der ReturnIT App die Barcodes der Komponenten ein. Mit der App sparen Sie Zeit und die richtigen Daten werden automatisch aufgenommen.
- 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. myPRODUCTS

HITACHI
Inspire the Next

# So erreichen Sie uns

Anfragen zu Reparaturen, Materialrück-sendungen etc.

myPRODUCTS

App: ReturnIT (Google Playstore)

GET IT ON Google Play

**Online:** https://myproducts.app
(Services → RMA)

**E-Mail:** arn.tsarepair@urbanandmainlines.com

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

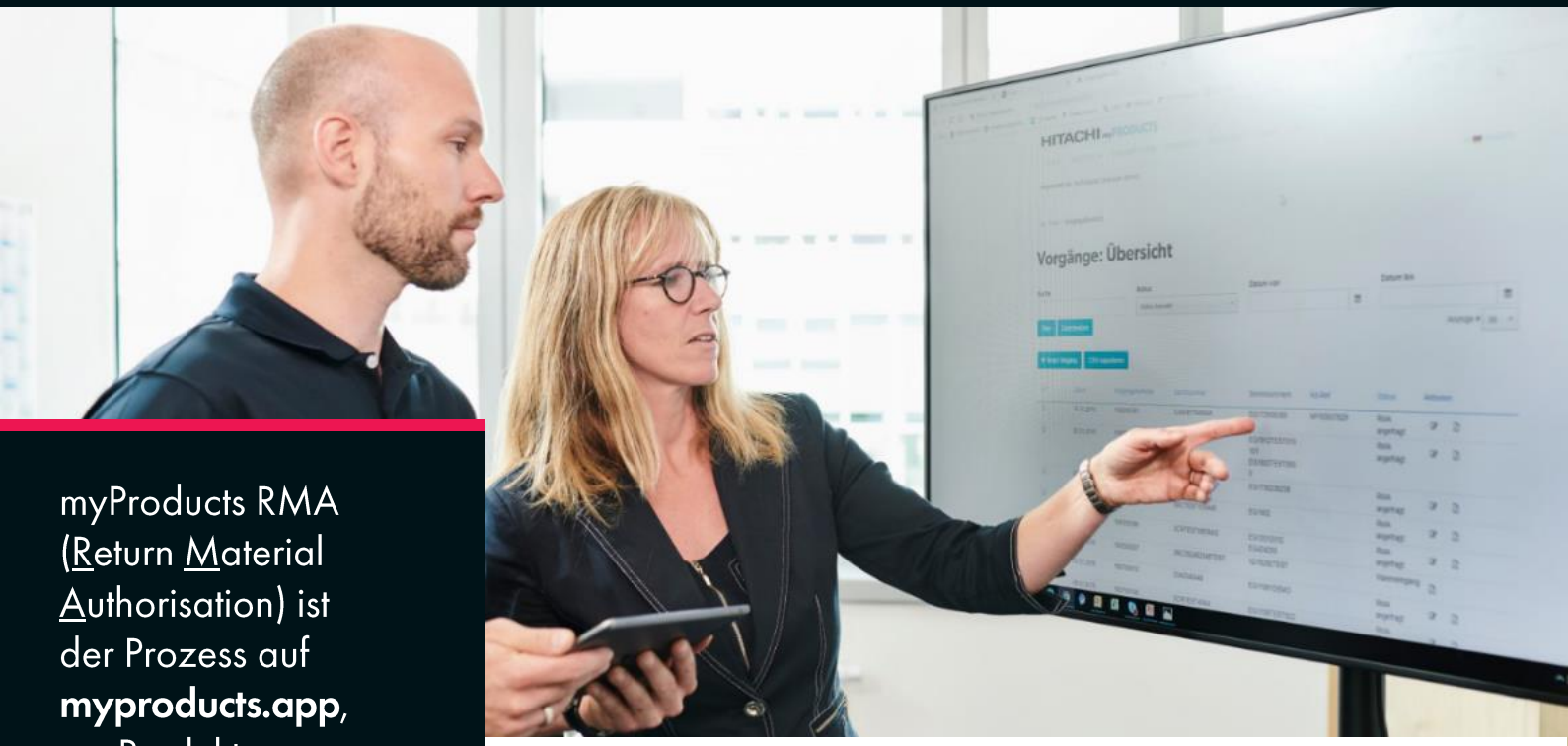
**Fax:** +49 (0) 3628 71 1693

**Postanschrift:** Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Servicecenter
Bierweg 2
99310 Arnstadt
Deutschland



HITACHI
Inspire the Next

# RMA in fünf einfachen Schritten




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

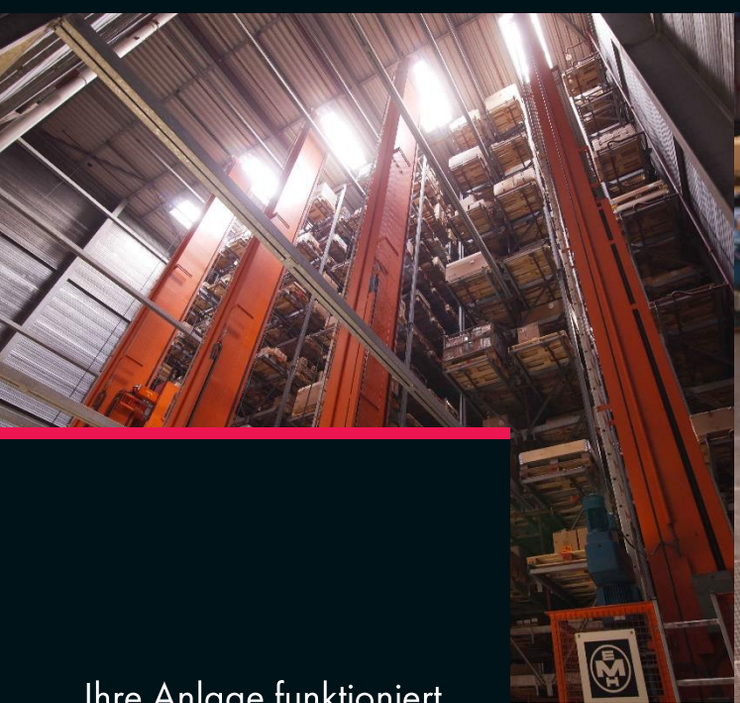
1. QR-Code scannen oder https://myproducts.app besuchen und **Services > RMA > Vorgang anlegen** wählen
2. Mit der Registrierung fortfahren und die benötigten Felder ausfüllen (markiert mit *)
3. E-Mail Postfach auf Zugangsdaten von myProducts prüfen und mit Benutzernamen und Passwort anmelden.
4. Im Menü Services >RMA > Vorgang anlegen wählen und den Anweisungen folgen.
5. Der Rücksendebegleitschein wird nach Abschluss sofort erzeugt. Ausdrucken und dem Paket beilegen.

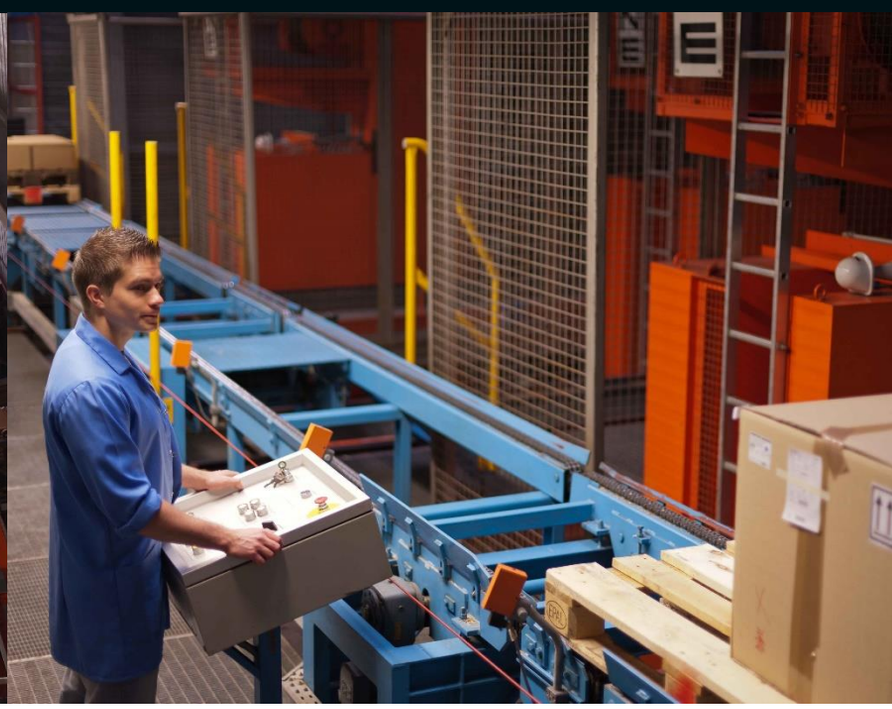
? Übersicht über RMA Vorgänge: anmelden und **Services > RMA > Vorgangsübersicht** auswählen. Weiteren Fragen: **Services > RMA > FAQ** oder Nachricht an **info@myproducts.app**

myPRODUCTS

HITACHI
Inspire the Next

# Ersatzteile





Ihre Anlage funktioniert nicht einwandfrei

... Sie benötigen ein Ersatzteil?

Wenden Sie sich an uns, gerne erstellen wir ein Angebot für Sie.

**Für die Beschaffung eines Ersatzteils, benötigen wir:**

- die Sachnummer
- den geplanten Einsatzort und Lieferanschrift

Nach erfolgreicher Beauftragung an uns, teilen wir Ihnen einen entsprechenden Liefertermin mit.

**Anfragen senden Sie bitte an:**

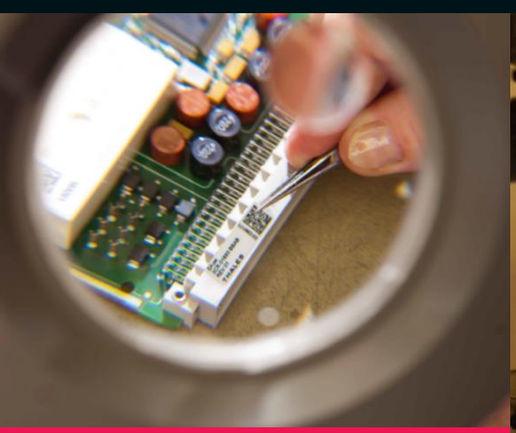
**E-Mail:** de-ersatzteile@urbanandmainlines.com

**Postanschrift:** Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Ersatzteilmanagement Inland
Thalesplatz 1
71254 Ditzingen
Deutschland

HITACHI
Inspire the Next

HITACHI RAIL

# Ersatzteile Fahrzeuggerät I60R



Ihre Anlage funktioniert nicht einwandfrei und Sie benötigen ein Ersatzteil für Ihr Fahrzeuggerät I60R?

Wenden Sie sich an uns, gerne helfen wir Ihnen weiter!

**Für die Beschaffung eines Ersatzteils, benötigen wir:**

- die Sachnummer, Seriennummern oder ein Foto des Typenschilds mit Datamatrixcode
- die zugehörige Fahrzeugnummer und den Fahrzeughersteller
- die Vertragsnummern, mit denen die Fahrzeuggeräte gekauft wurden
- den aktuellen Standort und die Lieferanschrift

Wir erstellen Ihnen ein Angebot mit Mengen, Preisen und Liefertermin und freuen uns über eine Beauftragung.

**Anfragen senden Sie bitte an:**

**E-Mail**: de-ersatzteile@urbanandmainlines.com

**Postanschrift**: Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Ersatzteilmanagement Inland I60R
Thalesplatz 1
71254 Ditzingen
Deutschland

09_2024

HITACHI
Inspire the Next

# Mietgeräte

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

Wir bieten Ihnen gern ein Mietgerät an.

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

- Leit- u. Bediensystem-Rechner
- Switche/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)

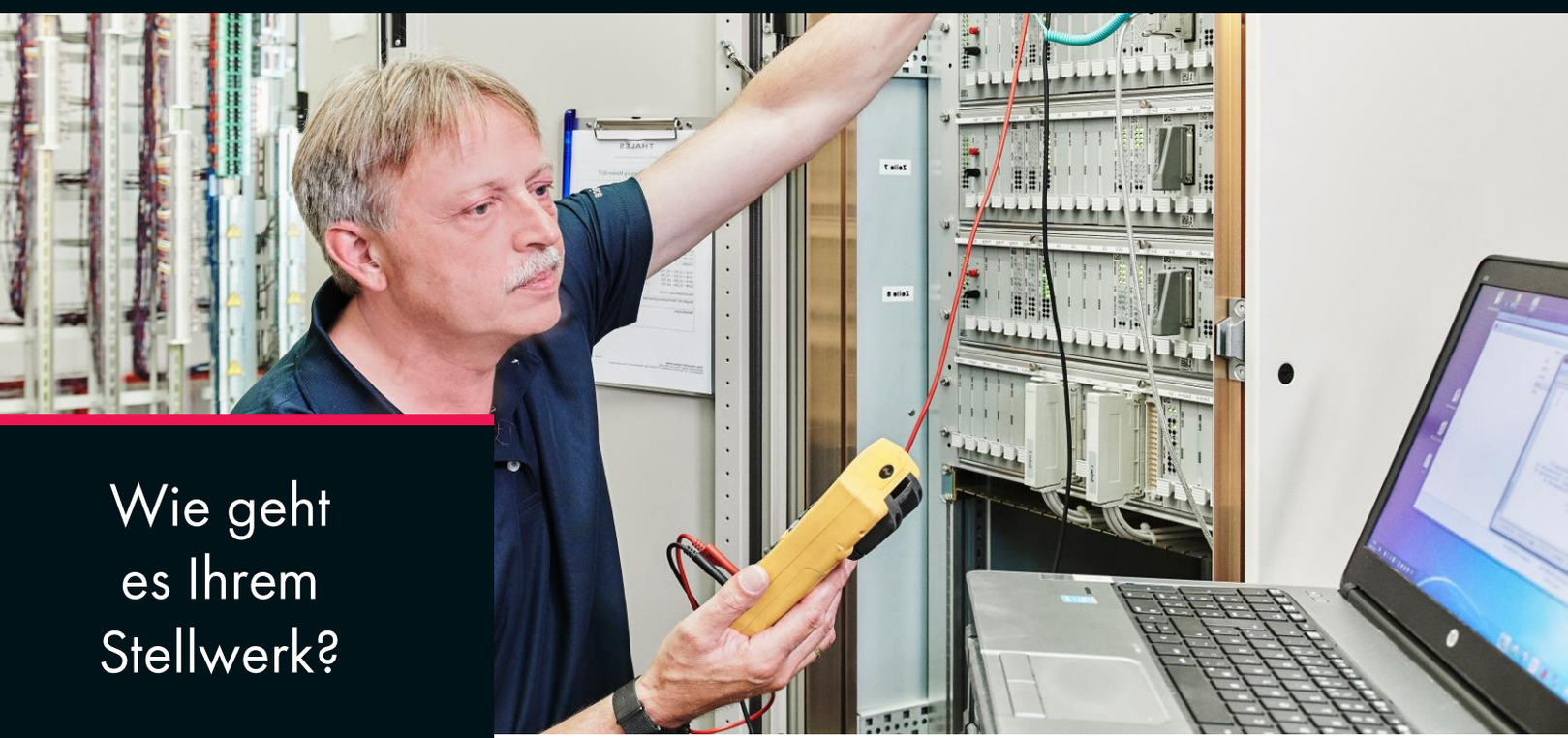
**E-Mail:** DE-Rail.Service@urbanandmainlines.com

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

HITACHI
Inspire the Next

HITACHI RAIL

# Health Check ESTW



## 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 der Anlagen erhöhen
- Empfiehlt präventive Maßnahmen
- Entlastet Ihre Beschäftigten, da auch Inspektionen beinhaltet sind

### Unsere Leistungen umfassen

- Prüfung der LBS-System-komponenten:
  - Rechner
  - Festplatten
  - GPS Uhr
  - 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

### INTERESSE?

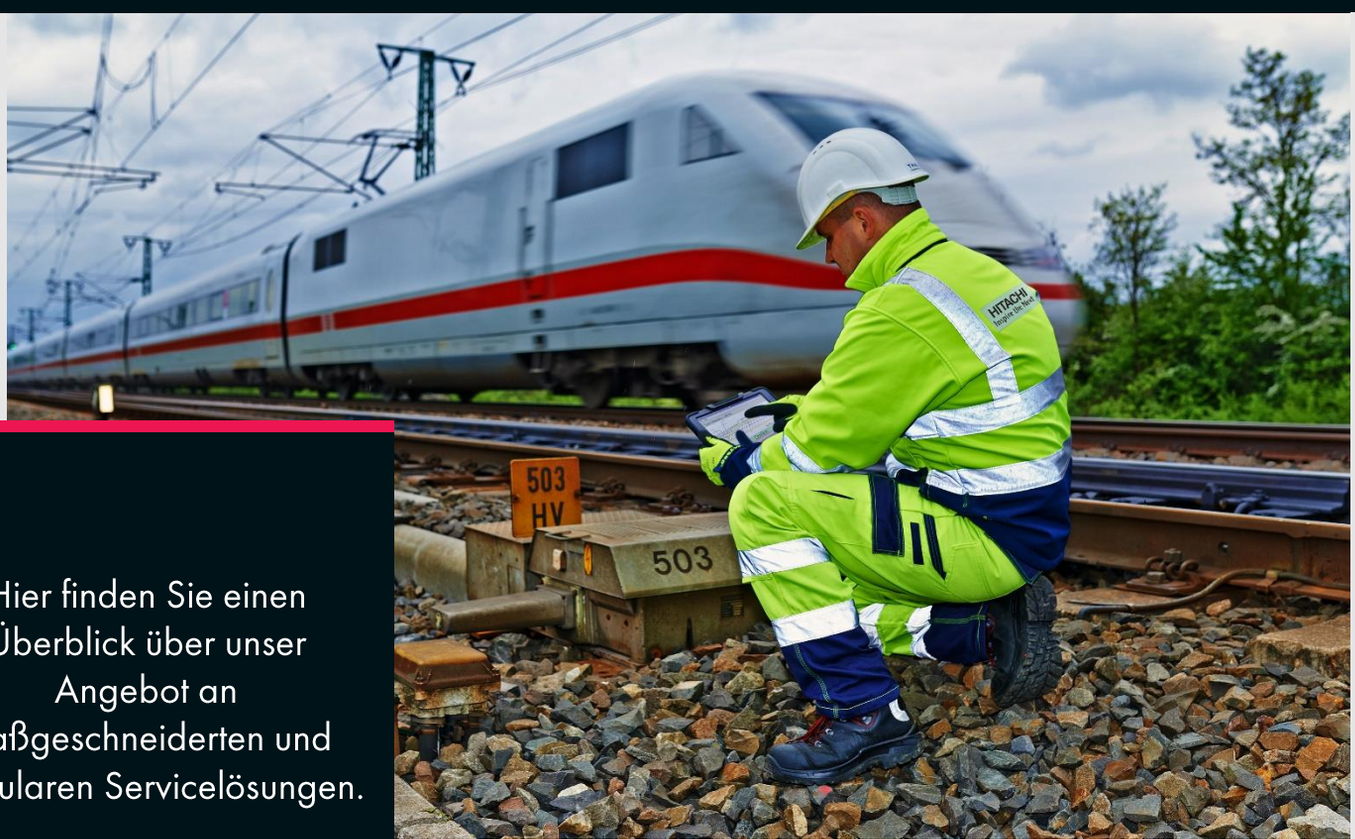
Kontaktieren Sie uns gerne: +49 (0) 7156 3533 5606
oder DE-Rail.Service@urbanandmainlines.com

09_2024

HITACHI
Inspire the Next

HITACHI RAIL

# Service Portfolio




Hier finden Sie einen Überblick über unser Angebot an maßgeschneiderten und modularen Servicelösungen.

**So können wir auf Ihre individuellen Bedürfnisse eingehen und Ihnen ein passendes Angebot erstellen.**

- Maintenance & Spares
- Lifecycle Support
- Competence & Consultancy
- Cyber Security
- Operation Support

**INTERESSE?**

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

06_2024

HITACHI
Inspire the Next

# Service Portfolio - Überblick

## Maintenance & Spares

Wir unterstützen Sie, maximale Systemverfügbarkeit sicher zu stellen:

- Expertenunterstützung telefonisch und vor Ort
- Ersatzteile
- Reparaturen

## Lifecycle Support

Wir halten Ihre Systeme und Geräte auf dem aktuellen Stand:

- Updates und Upgrades
- Obsoleszenzüberwachung
- Verlängerung der Lebensdauer
- Health Check

## Competence & Consultancy

Wir vermitteln Wissen, um Eisenbahnsysteme zu betreiben und Instand zu halten

- Schulung
- Dokumentation
- Abnahmeprüfung
- Beratung

## Cyber Security

Wir unterstützen Sie, Ihre Systeme und Geräte gegen Bedrohungen zu schützen

- Sicherheitsuntersuchung
- Simulation von Angriffen
- Einspielen von Korrekturen

## Operation Support

Wir helfen Ihnen beim Betrieb Ihrer Eisenbahnsysteme

- Anlagenverwaltung
- Schlüsselverwaltung



HITACHI
Inspire the Next

HITACHI RAIL

# Unsere Kontaktdaten im Überblick

## Zum Anbringen an Ihrer Anlage

09_2024

HITACHI
Inspire the Next

# Unsere Kontaktdaten im Überblick

HITACHI
Inspire the Next

## Störungen, technische Anfragen und Mietgeräte

**Online:** https://myproducts.app
(Services → Support → Servicemeldung)

**E-Mail:** DE-Rail.Service@urbanandmainlines.com

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

**Fax:** +49 (0) 7156 353 36166

**Postanschrift:** Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Customer Service
Thalesplatz 1
71254 Ditzingen
Deutschland

## Anfragen zu Reparaturen, Materialrücksendung etc.

**App:** ReturnIT (Google Playstore)

**Online:** https://myproducts.app
(Services → RMA)

**E-Mail:** arn.tsarepair@urbanandmainlines.com

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

**Fax:** +49 (0) 3628 71 1693

**Postanschrift:** Hitachi Rail GTS Deutschland GmbH
Servicecenter
Bierweg 2
99310 Arnstadt
Deutschland

## Störungsmeldung*

24h +49 (0) 7156 353 55555

*Die Nutzung der Hotline setzt einen Servicevertrag voraus.

myPRODUCTS

GET IT ON Google Play

09_2024

© Hitachi Rail Limited 2024. All rights reserved.

HITACHI RAIL

# Service-Information national

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

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

Edition 7.1
© Hitachi Rail Limited 2024. All rights reserved.

HITACHI
Inspire the Next