








Rohde & Schwarz

Service mit Mehrwert

Wir konzentrieren uns
auf das Wesentliche.
Und das sind Sie.

Inhalt

- Vorwort **03**
- Rohde & Schwarz **04**
- Unser Service **06**
- Werks-Service **08** 
- On-Site-Service **10** 
- Customized-Service **12** 
- Support **14** 
- Training **16** 
- Logistik **18** 
- Online-Service **20** 
- Niederlassungen **22**



Liebe Kundinnen und Kunden,

ich werde öfter nach den Erfolgsfaktoren gefragt, die es Rohde & Schwarz seit vielen Jahrzehnten ermöglichen, den technologischen Fortschritt in seinen Geschäftsfeldern voranzutreiben.

Dies liegt zum einen an der Leidenschaft, mit der wir in unseren Entwicklungslaboren täglich die Grenzen des physikalisch Machbaren ausloten und vorantreiben. Zum anderen an unserem Anspruch, nur Produkte herzustellen, die technologisch, funktional und qualitativ den Erwartungen unserer Kunden gerecht werden.

Ein weiterer, wichtiger Erfolgsfaktor ist unsere Servicephilosophie. So ist es für uns eine Selbstverständlichkeit, unsere Kunden in allen Phasen des Produktlebens optimal zu begleiten. Hierfür halten wir eine Vielzahl an maßgeschneiderten Serviceangeboten bereit, die wir bereits während der Produktentwicklung zusammen mit unseren Kunden und Spezialisten planen. So lassen sich individuelle Bedürfnisse in puncto Kosten, Verfügbarkeit und Autonomie frühzeitig ermitteln und berücksichtigen. Damit auch Sie mit unseren Produkten rundum zufrieden sind, stehen wir Ihnen mit einem umfassenden und stetig wachsenden Serviceangebot unterstützend zur Seite. Diese partnerschaftliche Verpflichtung – verbunden mit einem leistungsstarken, weltweiten Netzwerk aus engagierten Servicemitarbeitern – ist, davon bin ich überzeugt, ebenfalls ein bedeutender Erfolgsfaktor unseres Unternehmens. Mit der vorliegenden Broschüre möchte ich Ihnen unser Verständnis für Service und Servicequalität näherbringen.

Ihr Christian Leicher
Mitglied der Geschäftsführung

Wir denken heute schon an morgen. Und morgen dann an überüberübermorgen.

Als einer der weltweit führenden Hersteller von elektronischer Mess- und Kommunikationstechnik gehört Vordenken zu unseren täglichen Aufgaben. Und das seit gut 80 Jahren. Als ein Pionier der Hochfrequenz-Technologie bieten wir aus Tradition innovative Hightech-Lösungen in den Geschäftsfeldern Messtechnik, Rundfunktechnik, Sichere Kommunikation sowie Funküberwachungs- und Ortungstechnik. Unser Münchner Konzernsitz ist gleichzeitig auch ein zentraler Entwicklungsstandort, an dem wir das physikalisch Machbare bei der Erzeugung und Messung elektronischer Signale bis an die Grenzen ausloten. Dabei setzen wir auf Produkt-Lösungen und Komponenten, die kosten- und ressourcenschonend auf technologische Innovationen und Upgrades ausgerichtet sind und so einen langen Lebenszyklus garantieren.



Wir haben für jeden die passende Service-Lösung. Und falls einmal nicht, entwickeln wir eine für Sie.

Kompromisslose Kundenorientierung ist die Maxime, der wir uns verschrieben haben. Mit einem Service, der in Sachen Qualität, Innovation und Präzision dem hohen Anspruch unserer Produkte in nichts nachsteht. Um das zu gewährleisten, haben wir unseren Service auf das Wesentliche fokussiert: auf Sie.

Unser leistungsstarker Service wird konsequent auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Anforderungen abgestimmt. So profitieren Sie von flexiblen Service-Konzepten, die Ihren nachhaltigen Nutzen und eine langfristige Zufriedenheit in den Vordergrund stellen. Und weil elektronische Spitzentechnologie in die Hände von Spezialisten gehört,

sind unsere Serviceingenieure stets da, wo sie gebraucht werden. Unser engmaschiges Service-Netz erstreckt sich über viele verschiedene Zeitzonen und reicht einmal um den gesamten Globus, wodurch wir Ihnen eine 24-Stunden-Betreuung bieten können. In einer unserer weltweit 70 Vertretungen oder auch direkt am Einsatzort

kümmern wir uns schnell und zuverlässig um Ihr Anliegen. Auf den folgenden Seiten geben wir Ihnen einen Einblick in unser umfangreiches Service-Angebot. Sprechen Sie uns an und wir zeigen Ihnen unsere vielseitigen Service-Möglichkeiten und erarbeiten gemeinsam mit Ihnen eine maßgeschneiderte Service-Strategie.

Wir überprüfen jedes Gerät haargenau.



Rohde & Schwarz-Produkte werden in anspruchsvollen Applikationen eingesetzt und müssen ihre Leistungsfähigkeit jeden Tag auf konstant hohem Niveau unter Beweis stellen. Besonders im Produktionseinsatz oder in sicherheitssensiblen Bereichen ist es unerlässlich, dass unsere Geräte absolute Zuverlässigkeit und Präzision bieten – und Ihnen auf diese Weise maximale Wirtschaftlichkeit. Unsere ebenso effizienten wie effektiven Werks-Services stellen sicher, dass das auch so bleibt. Lange, nachdem unsere Produkte unser Werk verlassen haben.

Der Kalibrierungs- und Wartungsservice

Mit regelmäßigen Wartungen und den notwendigen Kalibrierungen halten unsere Service-Mitarbeiter Ihre Geräte auf dem technisch neuesten Stand. So können Sie auch noch nach Jahren auf die Produktqualität von Rohde & Schwarz vertrauen. Bereits im Geräte-design berücksichtigen wir effiziente Prüf- und Kalibrierlösungen, die wir mit unseren automatischen Testsystemen weltweit einheitlich umsetzen. Dadurch lässt sich jedes Gerät in puncto Genauigkeit wie bei Neuauslieferung prüfen und abgleichen. Dies garantiert Ihnen höchste Präzision, kurze Durchlaufzeiten und eine optimale Betriebssicherheit.

Der Reparaturservice

Auf die Präzision und Zuverlässigkeit unserer Hightech-Produkte können Sie sich verlassen. Sollte es doch einmal zu einem Reparaturfall kommen, sorgen wir für eine reibungslose Abwicklung: ohne große Umstände, ohne Zeitverlust und ohne unangenehme Überraschungen auf der Kostenseite. Schließlich kennen wir als Hersteller unsere Produkte wie kein Anderer. Unsere maßgeschneiderten Service-Angebote bieten Ihnen maximale Kostentransparenz und einen hohen Investitionsschutz.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Einzigartiges Hersteller-Know-how
- Langfristige Produktzuverlässigkeit
- Effiziente Kalibrierlösungen
- Präzise Diagnosemethoden
- Maßgeschneiderter Investitionsschutz

Und danach
nehmen
wir noch
einmal
alles unter
die Lupe.

Die maximale Betriebssicherheit Ihrer Geräte gewährleisten wir durch präzise Diagnosemethoden. Hierbei überprüfen wir Ihr Gerät oder Ihre Systemkomponente auf Datenhaltigkeit. So lassen sich Abweichungen frühzeitig erkennen und abstellen. Außerdem führen wir alle erforderlichen Modifikationen und Updates durch – eine Service-Qualität, die Ihnen so nur Rohde & Schwarz als Hersteller bieten kann.



Wir sind vor Ort, wenn Sie uns brauchen.

Eine regelmäßige Wartung und Kalibrierung stellt die uneingeschränkte Leistung und Verfügbarkeit Ihres Produktes dauerhaft sicher. Rohde & Schwarz analysiert Ihr Gerät bis ins Detail und führt präventive Wartungen in Form von Abgleicharbeiten und Hardware- bzw. Software-Updates durch. Auf Wunsch können wir Ihnen in vielen Ländern und Regionen die Kalibrierung und Wartung Ihrer Geräte und Systeme direkt bei Ihnen vor Ort oder in unseren mobilen Einrichtungen anbieten. Das ist für Sie dann besonders wirtschaftlich, wenn es sich um eine entsprechend große Anzahl von Geräten handelt bzw. wenn Messinstrumente und Systeme permanent im Einsatz sein müssen und daher selbst für kürzere Zeit unverzichtbar sind.

Der On-Site-Service für Produkte von Rohde & Schwarz

Ihre Geräte werden durch unseren mobilen Service direkt am Einsatzort kalibriert. Gleiches gilt für geplante Wartungsarbeiten. Auch die erforderlichen Updates können mühelos vor Ort durchgeführt werden – ein Service, den Ihnen nur Rohde & Schwarz als Hersteller bietet. Durch die Vorteile unseres On-Site-Service sichern Sie sich eine hohe Verfügbarkeit und reduzieren administrative Aufwände und Transportrisiken auf ein Minimum.

Der On-Site-Service für Produkte anderer Hersteller

Berührungsängste sind uns fremd. Deshalb führen wir in vielen Ländern Kalibrierungs- und Wartungsarbeiten auch für Produkte von Fremdherstellern durch. Hierbei verfügen wir über umfassende Erfahrungen durch mehr als 10.000 Kalibrierungen pro Jahr bei Geräten, die nicht von uns produziert wurden. Selbstverständlich gelten auch für diese Geräte die gleichen, hohen Qualitätsstandards wie für Produkte aus dem Hause Rohde & Schwarz.

Der Installations-Service

Selbstverständlich sorgen wir für eine optimale Inbetriebnahme Ihres neuen Rohde & Schwarz-Gerätes oder -Systems und bieten Ihnen auch nach dem Kauf Applikationsunterstützung und Produkt-Upgrades.



Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Geringer Aufwand
- Maximale Verfügbarkeit
- Schnelle Abwicklung
- Kein Transportrisiko
- Herstellerunabhängige Instandhaltung

Und das dürfen Sie Tag und Nacht wortwörtlich nehmen.

Bei Kalibrierungs- und Wartungsarbeiten spielt der Faktor Zeit für die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens eine Schlüsselrolle. Deshalb setzen wir alles daran, die Ausfallzeit während der Kalibrierung auf ein Minimum zu begrenzen. Direkt vor Ort lassen sich die anstehenden Aufgaben in der Regel schnell und effektiv lösen. Allein schon deshalb, weil es keine Transportwege gibt. Den Service-Einsatz stimmen wir gemeinsam mit Ihnen optimal auf Ihre zeitlichen Bedürfnisse ab. So sorgen wir dafür, dass Ihre Geräte schnellstmöglich wieder in Betrieb genommen werden können – wenn es sein muss, sogar Sonntagnacht.



Wir stellen sicher, dass Sie Ihre Ausgaben stets im Blick haben.



Langlebigkeit ist eines der wesentlichen Qualitätskriterien, die unsere Produkte auszeichnen. Oft über viele Jahre. Doch auch wir können bei unseren hochkomplexen Systemen und Geräten eine Störung nie ganz ausschließen – den damit verbundenen Aufwand allerdings schon.

Die Service-Optionen

Schließen Sie beim Kauf Ihres Rohde & Schwarz-Gerätes eines unserer leistungsstarken Service-Pakete ab. Damit sichern Sie die optimale Leistung und Verfügbarkeit Ihres Rohde & Schwarz-Produktes zu niedrigen, kalkulierbaren Kosten. Unsere Gewährleistungsverlängerungen sind in variablen Laufzeiten verfügbar. Reparaturen werden während der Vertragslaufzeit kostenfrei ausgeführt. Zusätzlich sind alle im Reparaturfall eventuell notwendigen Kalibrierungen und Nachgleicherarbeiten mit abgedeckt. Sie haben auch die Möglichkeit, Gewährleistungsverlängerungen mit Kalibrierabdeckung als attraktives Paket abzuschließen.

Die individuellen Servicevereinbarungen und das Service Level Agreement

Vereinbaren Sie spezielle Serviceleistungen passend zu Ihren wirtschaftlichen und technischen Anforderungen mit uns. Und bestimmen Sie zusätzlich den Zeitraum, in dem der jeweilige Service von uns durchgeführt werden soll.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Transparente und kalkulierbare Betriebskosten
- Keine „Service-Überraschungen“
- Individuell anpassbar in puncto Laufzeit und Leistung
- Preisstabilität für die Dauer der Vertragslaufzeit
- Maximale Sicherheit zum kleinen Preis

Und dafür frieren wir die Kosten für Jahre ein.

Mit einer Rohde & Schwarz-Servicevereinbarung haben Sie trotz voller Leistung von Anfang an den Fuß auf der Kostenbremse. Außerdem sind Sie im Fall der Fälle gegen zusätzliche Service-Kosten versichert. Für einen Bruchteil des Anschaffungspreises genießen Sie über Jahre hinweg Schutz und Sicherheit vom Hersteller.



Support

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Weltweiter 24/5-Stunden-Support
- Zügige und professionelle Betreuung
- Mehr als 16.000 unterschiedliche Original-Ersatzteile auf Lager
- Schnelle Verfügbarkeit der Ersatzteile

Und das gilt auch für unseren Service.

Spitzen-Technologie trifft auf Top-Service: Um einen optimalen Einsatz unserer hochwertigen Produkte zu gewährleisten, können unsere Kunden auf ein globales Service-Netz vertrauen. Zahlreiche Servicestandorte sowie unsere Support-Center in unterschiedlichen Zeitzonen stellen eine weltweite Betreuung sicher. Hinzu kommen unsere hochqualifizierten Mitarbeiter. Sie sind bestens ausgebildet, um eine effiziente und professionelle Lösung Ihres Anliegens sicherzustellen.

Wir wissen, Probleme kennen keinen Feierabend.

Die technische Kompetenz unserer Ingenieure kommt nur dann voll zum Tragen, wenn sie in ein umfassendes Kundenbetreuungskonzept integriert ist, das vor allem eines gewährleistet: permanente Ansprechbarkeit sowie professionelle und zügige Abwicklung Ihres Anliegens. Der Rohde&Schwarz-Support gewährleistet dies. Im Falle einer Reparatur ist nicht nur kompetente Kundenbetreuung gefragt. Es kommt auch darauf an, die richtigen Komponenten in der erforderlichen Qualität zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung zu stellen. Und dies bietet Ihnen nur der Original-Hersteller.

Der Kunden- und Applikations-Support

Auf einer Wellenlänge mit Ihren Anfragen: Sie suchen ein Gerät für eine spezielle Anwendung? Oder benötigen Applikations-Unterstützung? Sie möchten Ihren persönlichen Ansprechpartner ausfindig machen? Oder haben Fragen rund um Ihr Produkt? Unser Support-Center ist Ihr direkter Kontakt bei Fragen rund um Ihr Rohde&Schwarz-Produkt und hilft Ihnen kompetent weiter.

Der Ersatzteil-Service

Geräte und Systeme von Rohde&Schwarz sind mit hochwertigen Komponenten ausgestattet, die nach strikten technologischen wie auch qualitativen Anforderungen sorgfältig ausgesucht wurden. Dieser Anspruch gilt genauso für unsere Ersatzteile. Unser Ersatzteil-Service hat mehr als 16.000 unterschiedliche Ersatzteile auf Lager. Auch für ältere Geräte und Systeme stellen wir eine langfristige Versorgung sicher. Über unser effizientes Bevorratungssystem verfügen wir jederzeit an nahezu jedem Ort der Welt schnell über das richtige Ersatzteil. Eine wirtschaftlich attraktive Alternative zu fabrikneuen Komponenten bieten unsere Austauschteile. Hierbei handelt es sich um aufbereitete und überprüfte Originalteile, die Ihnen absolute Zuverlässigkeit garantieren.



Wir sind überzeugt, Wissen muss man teilen.

Der technologische Vorsprung, den wir mit unseren Produkten seit jeher unter Beweis stellen, kann in Ihrem Unternehmen nur durch ein permanentes Lernen Ihrer Mitarbeiter eingelöst werden. „Up to date“ zu sein ist für Sie und Ihre Mitarbeiter wesentliche Voraussetzung, um mit dem rasanten Entwicklungstempo der Elektroniktechnologie Schritt zu halten.

Die Standard-Seminare

Bei den Kursen stehen Ihre Messprobleme im Vordergrund – und nicht die Messgeräte von Rohde & Schwarz. Das Programm ist so aufgebaut, dass jeder das Richtige findet – vom Einsteiger bis zum Spezialisten.

Die maßgeschneiderten Seminare

Sie haben ganz spezielle Anforderungen oder verfolgen auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Lernziele und -inhalte? Kein Problem: Nennen Sie uns einfach Ihre Wünsche. Wir entwickeln dann individuell für Sie ein Seminar, das genau diese Inhalte abdeckt und optimalen Nutzen für Sie und Ihre Teilnehmer bietet. Sie entscheiden, ob Sie diese Seminare lieber in einem unserer Trainingszentren oder bei sich im Unternehmen durchführen lassen möchten.

Die Train-The-Trainer-Seminare

Auch Ihre Ausbilder bilden wir weiter. Auf Wunsch installieren wir bei Ihnen auch das komplette Trainingsprogramm, so dass Ihr Ausbilder die Schulung der Mitarbeiter übernehmen kann.



Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Standard- und maßgeschneiderte Seminare zur Auswahl
- Weiterbildung für Ihre Ausbilder
- In unseren Trainingszentren oder bei Ihnen vor Ort

Und zwar so, dass es immer mehr wird.

Wir sind es von Haus aus gewohnt, Impulse weiterzugeben. Deshalb bieten wir Ihnen ein umfassendes Trainingsprogramm, um Ihre Mitarbeiter in der Anwendung unserer Produkte optimal zu schulen. Die praxisbezogene Vermittlung der Inhalte ist uns sehr wichtig. So sorgen wir dafür, dass das neu Erlernte sofort angewendet werden kann und Sie und Ihr Unternehmen schnell davon profitieren.



Logistik

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Einfache und schnelle Abwicklung
- Durchgehende Transparenz und Rückverfolgung
- Große zeitliche Entlastung
- Registrierung Ihres Gerätes bereits vor Eingang bei Rohde & Schwarz
- Sicherer Transport

Wir achten auf maximale Effizienz unserer Logistik.

Das Wichtigste für Sie, wenn Sie Ihr Gerät aus den Händen geben: dass Sie es so schnell wie möglich wieder in Händen halten. Zeit spielt auch hier – wie bei den Kalibrierungen und Wartungen – die Hauptrolle. Hinzu kommt, dass ein unsachgemäßer Transport die sensiblen Geräte beschädigen kann. Deshalb haben wir unser Augenmerk zusätzlich auf einen Logistikablauf gelegt, der die Unversehrtheit Ihrer Produkte gewährleistet.

Die Service-Voranmeldung

Unkompliziert und schnell – ob Kalibrierung, Upgrade oder Reparatur: Sie melden Ihr Gerät einfach vorab bei uns an und erhalten umgehend alle wichtigen Informationen wie z.B. Ihre Service-Referenz-Nummer (RMA) für die weitere Abwicklung. Dank der Vorabinformationen aus der RMA-Anforderung sind wir in der Lage, Ihren Service-Wunsch sofort nach Eintreffen des Gerätes auszuführen.

Und das merken Sie von Anfang an.

Rohde & Schwarz bietet Ihnen Logistiklösungen mit einem Höchstmaß an Transparenz und Effizienz. Egal ob Online, per Fax oder Telefon, nur wenige Schritte und Sie werden ganz persönlich betreut. Dies gewährleistet Ihnen eine zeitsparende und unkomplizierte Abwicklung Ihres Anliegens, denn wir kümmern uns um alle Details.



Wir finden, Ihre Geräte müssen leicht zu managen sein.

Effizienz und Transparenz gehen bei uns Hand in Hand. Deshalb haben Sie alles Wichtige rund um Ihr Rohde & Schwarz-Produkt stets bequem im Blick – nur einen Klick entfernt. Sie wollen wissen, wann die nächste Kalibrierung ansteht? Oder benötigen Zugriff auf Ihre Kalibrierdokumente? Sie möchten einen Service online in Auftrag geben? Und stets den Stand der Dinge nachvollziehen? Mit unseren Online-Services entgeht Ihnen nichts.

Der persönliche Zugang zum Rohde & Schwarz-Informationssystem

Als Rohde & Schwarz-Kunde erhalten Sie online Zugang zu einem gesonderten und geschützten Bereich. Hier stehen Ihnen u. a. Support-Foren und kundenspezifische Software zur Verfügung. Natürlich entsprechen die Verschlüsselungsmethoden höchsten Sicherheitsstandards.

Das Online-Service-Management

Auf unserem Online-Service-Portal finden Sie nicht nur aktuelle Servicevorgänge, sondern auch Ihre komplette Service-Historie und sämtliche Dokumente und Konfigurationsdaten Ihrer bei uns registrierten Geräte. Mit der Service-Referenz-Nummer Ihres Auftrages können Sie schnell und einfach den aktuellen Status der Reparatur oder Kalibrierung Ihres Gerätes abfragen oder neue Service-Aufträge initiieren.

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Geschützter Online-Bereich für Ihre servicerelevanten Daten
- Bequeme Verwaltung laufender und abgeschlossener Service-Aufträge
- Übersicht Ihrer Rohde & Schwarz-Service-Verträge
- Umfassende Geräteinformationen inkl. Status nächstfälliger Kalibrierungen

Und das Management-system leicht zu managen.

Unser Online-Service-Management unterstützt Sie bei der Verwaltung von Gerätedaten, Servicedienstleistungen und Messmitteln. Es verschafft Ihnen einen optimalen Überblick und hilft Ihnen so Zeit zu sparen. Darüber hinaus profitieren Sie von zahlreichen Service-Management-Funktionen. Die übersichtliche Menüführung sorgt für eine intuitive Bedienbarkeit.



Service by Rohde & Schwarz. Worldwide.

Mehr als 9.000 Mitarbeiter arbeiten weltweit für Rohde & Schwarz. Um nah bei unseren Kunden zu sein, unterhalten wir neben unserem Münchner Konzernsitz ein Vertriebs- und Service-Netz mit Tochterunternehmen und Vertretungen in mehr als 70 Ländern.



Service mit Mehrwert

- | Weltweit
- | Lokal und persönlich
- | Flexibel und maßgeschneidert
- | Kompromisslose Qualität
- | Langfristige Sicherheit

Service & Sales Locator

www.rohde-schwarz.com/contact

Regionaler Kontakt

- | Europa, Afrika, Mittlerer Osten | +49 89 4129 123 45
customersupport@rohde-schwarz.com
- | Nordamerika | 1 888 TEST RSA (1 888 837 87 72)
customer.support@rsa.rohde-schwarz.com
- | Lateinamerika | +1 410 910 79 88
customersupport.la@rohde-schwarz.com
- | Asien/Pazifik | +65 65 13 04 88
customersupport.asia@rohde-schwarz.com
- | China | +86 800 810 82 28 | +86 400 650 58 96
customersupport.china@rohde-schwarz.com

www.rohde-schwarz.com

R&S® ist eingetragenes Warenzeichen der Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG
Eigennamen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer
Daten ohne Genauigkeitsangabe sind unverbindlich | Änderung vorbehalten
© 2013 Rohde & Schwarz GmbH & Co. KG | 81671 München | Germany
Printed in Germany | August 2013 | PD 3606.9010.61 V 01.00



3606901061