

より安全な世界をサポート

サポートサービス契約 (SSA)



パフォーマンス向上に貢献するパートナー

Waygate Technologiesは、非破壊検査 (NDT) の世界的なリーダーとして、お客様の事業成功のために設計された最高品質の産業用X線撮影のソリューションを提供しています。

しかし、私たちの技術は、そのほんの一部に過ぎません。専門知識を有する当社のエキスパートによるサポートにより、どんなソリューションにおいても、お客様が求める効率性や、精度、安全性を維持したうえで最大限の成果をお約束します。

エキスパートが 一つ一つの工程をサポート

当社のサポートサービス契約 (SSA) は、一つ一つの工程を支援するために考案されました。当SSAには、「Essential」、「Advanced」、「Premium」という3つのサポートレベルが定められています。お客様の最も重要な業務とシームレスに統合することで、予期せぬ中断時間を最小限に抑え、最大限の生産性を確保することができます。



予防保全



優先度の高い修理



遠隔サービス



スペアパーツの優先的な供給



最適化されたシステムヘルス

定期的な技術メンテナンスのスケジュールを明確にすることで、お持ちの機材の機能性を大幅に拡張し、生産ロスを減らすことができます。当社のエキスパートチームは、定期的なサポートを通じて、お客様の運用目標達成に貢献します。

予防保全

定期的なメンテナンスによりシステムを安定させ、寿命を延ばし、故障を未然に防ぎます。お客様のシステムをくまなく検査することで、小さな欠陥を早期に発見し、コストのかかる二次被害を防ぐことができます。

当社のエキスパートチームは、定期的に計画されたメンテナンスを行うことで、お客様の事業がスムーズに運用されることを保証します。これが、各SSAの中核を成す要素にもなっています。すべての作業をメンテナンスチェックリストに記録することで、お客様のシステムの状態（ヘルスステータス）を明確に把握します。

ソフトウェアアップデート

SSAを導入すると、Waygate Technologiesが提供するシステム検査のソフトウェアアップデートが事前に計画され、遠隔操作により、または現場での予防保守や修理の際にインストールが行われます。



優先的な対応

当社のSSAでは、お客様のニーズに合わせてシステムを調整・再稼働させることができるよう、優先的な対応のもと、遠隔サービス、スペアパーツの供給、現地サービスをご提供しております。

遠隔サービス

遠隔サービスエキスパート (RSE) チームへの優先的なアクセスをお約束します。電話またはメールにより遠隔サービスにご連絡いただければ、常駐のエキスパートがすぐにトラブルシューティングを行い、お客様の機器を正常な状態に戻します。症状を迅速に把握し、タイムリーなソリューションを見つけることは、以前にも増して容易になりました。近年では、大半のケースにおいて、遠隔操作で修理を完了させることができます。

現地サービスの提供

現場でのサポートが必要な場合は、当社の現地サービスエンジニア (FSE) がすぐに駆けつけます。遠隔診断を通じて現地、到着前にあらかじめ対処プランやスペアパーツのリストを準備しておくことができるので、わずか1回の電話・訪問だけで、お客様の問題を解決することができます。

優先的な対応

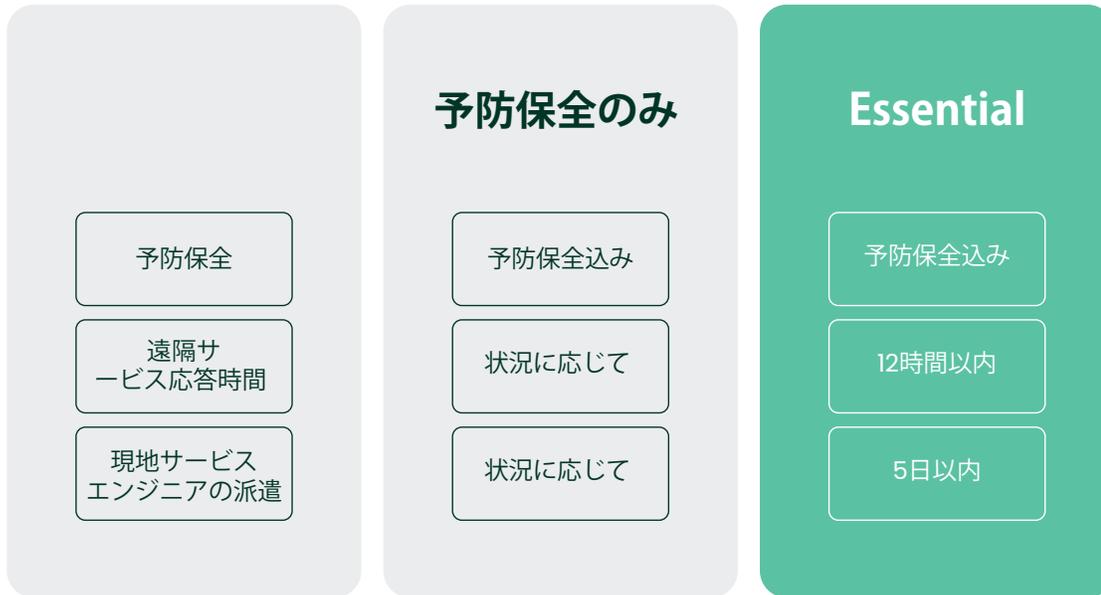
遠隔操作、現場でのサポート、スペアパーツの供給など、あらゆる手段を通じて、お客様の機材を迅速に修理し、最大限の稼働率を確保します。

サポートサービス契約

安心できるサービス。いつでも素早くお客様のご要望にお応えするために。

当社の予防保守契約がお客様のサービスニーズを満たしていなければ、SSAの3つのレベル (Essential、Advanced、Premium) の中からお好きなプランをお選びいただけます。各レベルによって、応答時間が異なります。各SSAでは、使用状況やシステムの種類に応じて、最適な予防保守の回数が定められています。各SSAには年間15時間の遠隔サポートが含まれています。

どんな状況においても、常に最適なソリューションをお約束します。



Essential

- 遠隔サービス (RS) の対応時間が12営業時間以内
- 遠隔サポートエキスパートが午前9時～午後5時まで対応
- および現地サービスエンジニア派遣の対応が5日以内

すべては遠隔サービスから

お客様の機械が効率的に作動し、最高の稼働時間を実現することは、とても重要なことです。そのため、当社のエキスパートが常にお客様の傍らでそのお手伝いをします。

遠隔作業によるトラブルシューティングにより、これまで以上に簡単に症状を把握し、タイムリーなソリューションを生み出すことができます。実際、統計的に見ても、大半のケースは遠隔作業で修理を完了させることができます。これにより、コストのかかる現地訪問サービスを回避し、中断時間も最小限に抑えられます。遠隔サービスのエキスパートは、常に待機状態にあり、電話やメールで簡単に連絡することができます。サービスプランに応じて、あらゆるお問い合わせに2時間、4時間、12時間以内にお応えいたします。

現場での作業が必要な場合は、Waygate Technologiesの現地サービスエンジニアが遠隔サービスエキスパートからの情報をもとに現場に派遣され、問題点や必要な部品を調べて、迅速な修理を行い、中断時間を最小限に抑えます。



技術的なご質問や問題がありますか？



電話またはメールでエキスパートチームにご連絡ください。

- 14言語に対応
- 30名を超える遠隔サービスエキスパート
- 地域ごとの電話・メール連絡先



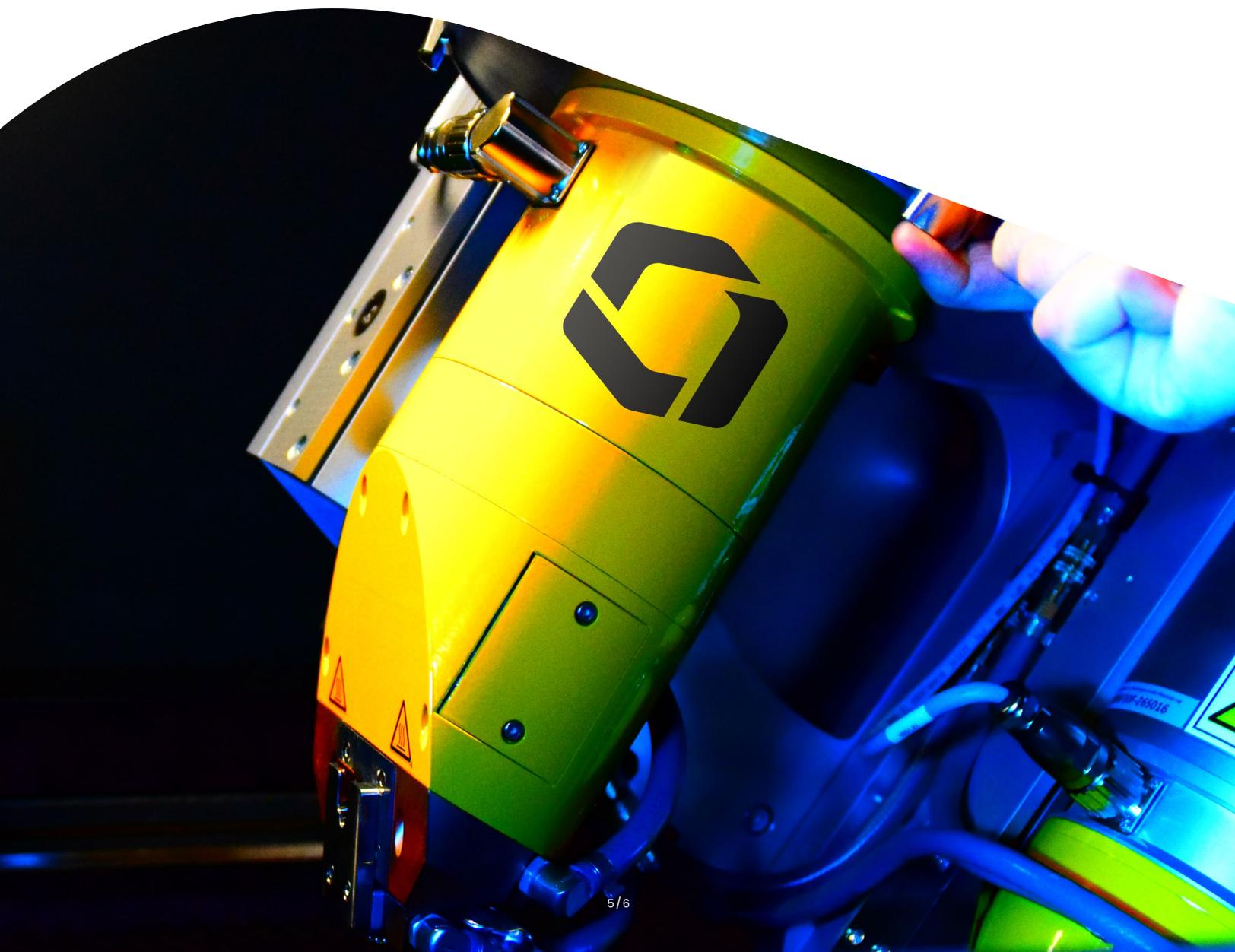
エキスパートが遠隔操作でトラブルシューティングを行います。

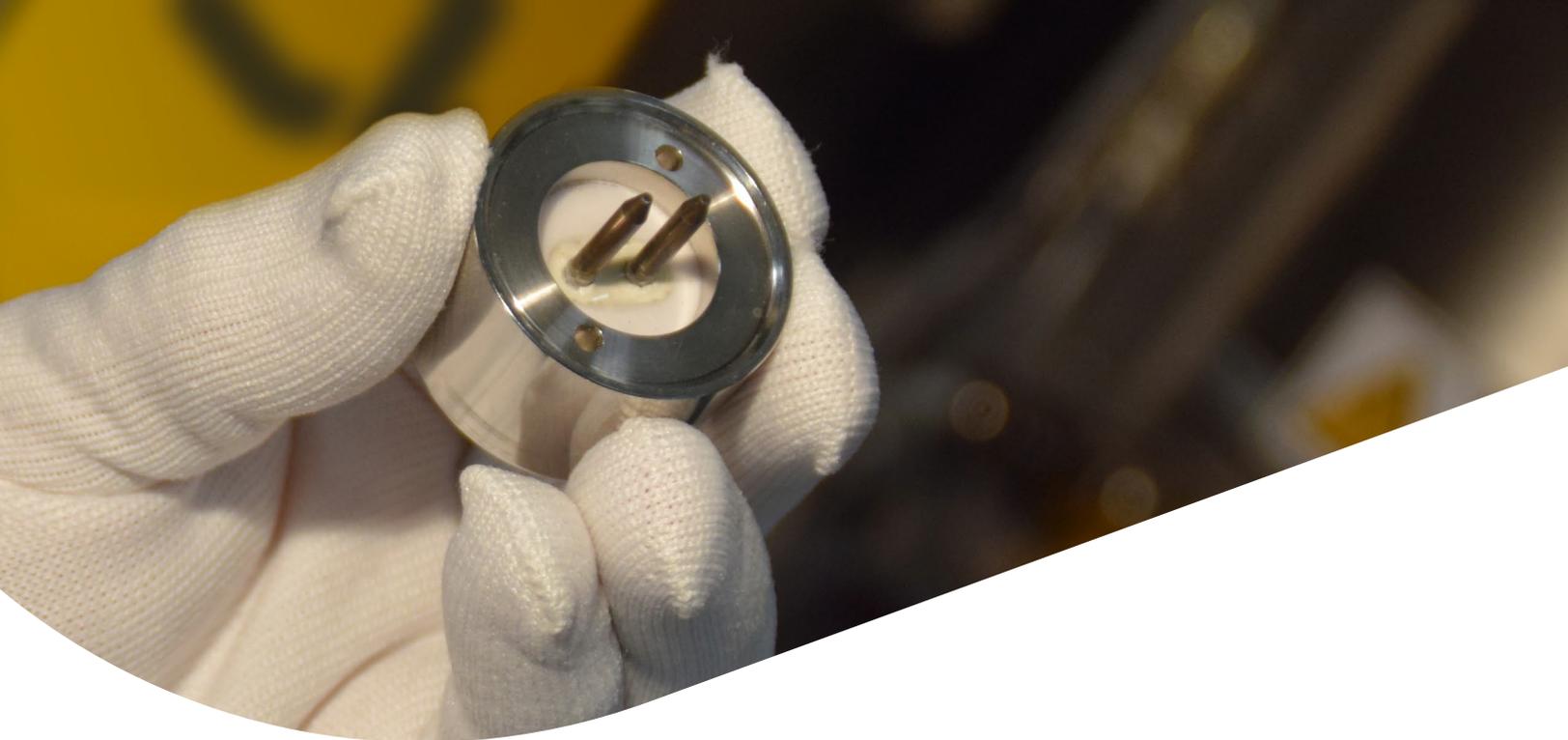
- 常に信頼できる技術者が対応
- 大半のケースは遠隔作業のみで修理完了



問題の解決

- 必要に応じて、現地サービスエンジニアを派遣





明日の利益のために、 さっそく今日から提携を

より安全で力強い未来のために

Waygate Technologiesは、業界をリードする非破壊検査 (NDT) 技術とサポートを提供することに力を注いでいます。その豊富な専門知識を活かして、一つ一つの工程をバックアップいたします。成功するためのツールを得ることは重要ですが、それをサポートしてくれるパートナーがいるかどうかで、大きな違いが生まれます。

Eメール: remoteservice@bakerhughes.com

地域別の電話連絡先:

オーストラリア: +61 2 80318144

ブラジル: +55 11 3958 0098

中国: +86 400 818 1099

フランス: +33 2 72 249901

ドイツ: +49 2233 601 333

インド: +91 124 4667 667

アイルランド: +353 1 6530825

イタリア: +39 06 98350677

日本: +813 6864 4567

マレーシア: +60 3 62074379

メキシコ: +52 33 46241875

オランダ: +31 10 7988798

ニュージーランド: +64 99123668

ノルウェー: +47 21 033720

シンガポール: +65 66221623

韓国: +82 2 3483 7402

スペイン: +34 917918445

台湾: +886 2 26568437

アラブ首長国連邦: +971 48173404

英国: +44 845601 5771

米国: +1 866 243 2638

日本ベーカー・ヒューズ株式会社
ウェイゲート・テクノロジーズ 非破壊検査機器事業本部

本社・月島テクニカルセンター
〒104-0052 東京都中央区月島4-16-13
TEL: 03-6890-4567 FAX: 03-6864-1738
E-mail: BHJapanComms@bakerhughes.com

カスタマーソリューションセンター (CSC)
京西テクノス株式会社
内 日本ベーカー・ヒューズ株式会社
〒206-0041 東京都多摩市愛宕4丁目25-2
TEL: 042-303-0888