

SIDAT

AUTOMATION —
— INFORMATICS

SERVIS 24/7

KOMPLEXNÍ AUTOMATIZACE

VÝROBNÍ INFORMATIKA

INTEGRACE DIGITALIZOVANÉ VÝROBY

DODÁVKY AUTOMATIZAČNÍ TECHNIKY

SERVIS 24/7

KURZY A ŠKOLENÍ

SERVIS 24/7

Technickou podporu v rámci služby SERVIS 24/7 zabezpečuje naše Servisní středisko.

Jeho cílem je zajišťovat pro naše zákazníky maximální možnou míru provozní využitelnosti jejich automatizované výrobní technologie a přispívat tak k redukci ztrátových časů vznikajících v důsledku prostojů a odstávek.

Služba je koncipována na principu uplatňování metod aktivního servisu, kdy je možné potenciální výskyt poruch mnohdy z velké části předvídat.

Portfolio činností Servisního střediska zahrnuje víceúrovňový soubor servisních služeb (úroveň základní, aplikační a produktová), dodávky náhradních dílů a různé formy kvalifikační přípravy pracovníků uživatelů pro obsluhu a údržbu automatizovaných technologií, pracovníků z úrovně provozního managementu, příp. dalších osob.

Celé portfolio servisních činností je obvykle realizováno na základě:

- ▶ záručních závazků vyplývajících z ujednání v příslušné smlouvě na dodávku
- ▶ servisních smluv pokrývajících pozáruční období
- ▶ operativních ujednání ad hoc v případech různých havarijních a provozně kritických situací

TŘÍSTUPŇOVÝ CHARAKTER SERVISNÍCH ČINNOSTÍ

1. SERVISNÍ SLUŽBY ZÁKLADNÍ ÚROVNĚ

Staví na interakci pracovníků Servisního střediska s vyškolenými pracovníky uživatele a jejich vzdálené podpoře v oblasti diagnostiky poruchy

2. SERVISNÍ SLUŽBY APLIKAČNÍ ÚROVNĚ

Staví na vzdáleném přístupu k aplikaci u uživatele a činnosti pracovníků výjezdového servisního týmu. Servisní výjezd přichází v úvahu v případech, kdy vzdálenou podporou není možné problém vyřešit. (Do služeb aplikační úrovně patří i aktivity charakteru realizace tzv. CHANGE REQUESTS).

3. SERVISNÍ SLUŽBY PRODUKTOVÉ ÚROVNĚ

Pokrývají řešení těch případů, kdy provozní porucha je zapříčiněna chybou funkcí popř. závadou použitého produktu třetích stran (pro profesionální a rychlé řešení takovýchto případů má společnost SIDAT s většinou výrobců a dodavatelů uzavřeny příslušné smlouvy).

Dodávky náhradních dílů, které jsou nezbytné pro úspěšnou realizaci servisního zásahu (odstranění poruchy) zajišťujeme z pohotovostního skladu naší společnosti. Pokud by nebyly v pohotovostním skladu okamžitě k dispozici, jsme většinou schopni je do 24 hodin zajistit. Více informací najdete v propagačním materiálu **SIDAT DODÁVKY AUTOMATIZAČNÍ TECHNIKY**.

Základní znalosti a dovednosti, které jsou potřebné pro efektivní interakci s našimi servisními pracovníky je možno získat v kurzech našeho školicího střediska. Více informací najdete v propagačním materiálu **SIDAT KURZY A ŠKOLENÍ**.

SIDAT

AUTOMATION —
— INFORMATICS

SIDAT, spol. s r.o.

Jinonická 80, 158 00 Praha 5, Česká republika

Staré náměstí 9/8, 619 00 Brno, Česká republika

info@sidat.cz / www.sidat.cz

Rev. 03/2023