



**KOMPLEXNÍ SERVIS
24/7**

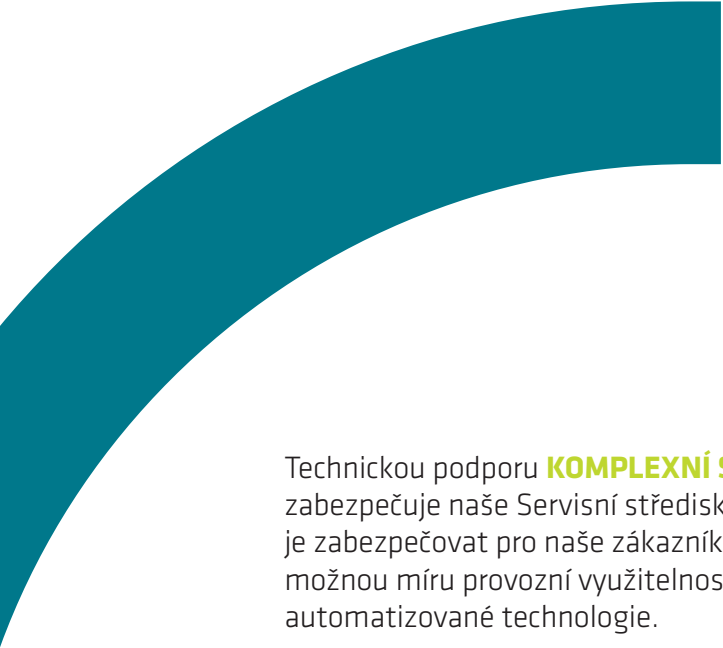
KOMPLEXNÍ AUTOMATIZACE

VÝROBNÍ INFORMATIKA A INTEGRAČNÍ PROJEKTY

CUSTOMER CARE

KOMPLEXNÍ SERVIS 24/7

V rámci programu CUSTOMER CARE nabízíme široké spektrum dodávek a služeb, které doplňují naše působení v oblastech komplexní automatizace, výrobní informatiky a integračních projektů. Součástí této rozsáhlé podpory je také **KOMPLEXNÍ SERVIS 24/7**.



Technickou podporu **KOMPLEXNÍ SERVIS 24/7** zabezpečuje naše Servisní středisko. Jeho cílem je zabezpečovat pro naše zákazníky maximální možnou míru provozní využitelnosti instalované automatizované technologie.

Činnost střediska je založena na uplatňování metod aktivního servisu. Oproti dřívějším způsobům, kdy případné poruchy v automatizované technologii jsou včas identifikovány, lokalizovány a diagnostikovány a následně odstraněny, je dnes v takovýchto technologiích totiž možné potenciální výskyt poruch mnohdy z velké části předvídat.

Portfolio činností Servisního střediska je integrovanou součástí našeho programu CUSTOMER CARE a zahrnuje víceúrovňový soubor servisních služeb (základní, aplikační a produktová úroveň), dodávky náhradních dílů a různé formy kvalifikační přípravy pracovníků uživatelů pro obsluhu automatizovaných technologií.

Jednotlivé služby a dodávky víceúrovňového souboru servisních činností jsou:

- **Služby základní úrovně** – staví na interakci pracovníků servisního střediska s vyškolenými pracovníky uživatele a na jejich vzdálené podpoře v oblasti diagnostiky poruchy.
- **Služby aplikační úrovně** – staví na vzdáleném přístupu k aplikaci u uživatele a na 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.
- **Služby produktové úrovně** – pokrývají řešení těch případů, kdy provozní porucha je zapříčiněna chybnou funkcí popř. závadou použitého standardního produktu třetích stran. Pro profesionální a rychlé řešení takovýchto případů má společnost SIDAT s většinou výrobců a dodavatelů uzavřeny partnerské smlouvy.
- **Dodávky náhradních dílů** nezbytných pro servisní zásahy jsou realizovány z pohotovostního skladu společnosti, kde je k dispozici k okamžitému odběru rozsáhlé spektrum prvků používaných v našich dodávkách. Jsme schopni případně chybějící komponenty zajistit většinou do 24 hodin.
- **Kvalifikační příprava pracovníků** uživatelů pro obsluhu automatizovaných technologií je zaměřena na vybavení těchto pracovníků znalostmi a dovednostmi nezbytnými pro efektivní interakci s pracovníky servisního střediska společnosti popř. i pro samostatný výkon vybraných servisních činností.



**Celé portfolio servisních činností
je obvykle realizováno v rámci:**

- záručních závazků
- servisních smluv pokrývajících pozáruční období
- operativních ujednání ad hoc v případech nejrůznějších havarijních a provozně kritických situací

Součástí **KOMPLEXNÍHO SERVISU 24/7** může být také další služba z našeho programu CUSTOMER CARE, a to průmyslové poradenství zahrnující mj. i technickou podporu při navrhování, oživování a implementaci automatizovaných systémů.

SIDAT, spol. s r.o.

Jinonická 80, 158 00 Praha 5
Staré náměstí 9/8, 619 00 Brno
info@sidat.cz / www.sidat.cz