

KOMPLET SERVICEPAKKE



24/7 HOTLINE SERVICE

Ved nedbrud er det helt afgørende at kunne få hurtig og korrekt hjælp. Au2mate tilbyder en komplet række serviceydelser både via fjernopkobling og i form af on-site support.

SERVICE - INTRODUKTION

Automatisering tilhører mejerianlæggets nervesystem. Ved nedbrud er det derfor helt afgørende at kunne få hurtig og rigtig hjælp. Au2mate tilbyder en komplet række serviceydelser både via fjernopkobling og i form af on-site support. Herved kan software og hardware diagnosticeres og ændres hurtigt og omkostningsvenligt. Au2mate tilbyder også serviceaftaler til eksisterende anlæg efter kundeønske.

AU2MATE SERVICEKONCEPT

Kravene til fabrikkernes opetid øges til stadighed; produktionen med følsomme varer kører i døgndrift og råprodukt til videreforarbejdning ankommer til fabrikkene kontinuerligt. Utilsigtet stop er kostbart og kan få alvorlige konsekvenser i forhold til kunder og leverandører.

Au2mate tilbyder en komplet servicepakke på systemer som er udviklet og leveret i samarbejde med vore kunder. Serviceydelserne tager udgangspunkt i kundernes behov og er baseret på Au2mates kernekompetencer og erfaring indenfor automatisering, som inkluderer instrumentering, PLC, SCADA og MES.

Det servicekoncept vi tilbyder vore kunder består af 4 hovedelementer, som beskrives nærmere her.

24/7 HOTLINE

Au2mate 24/7 HOTLINE aftalen er basisaftalen som giver adgang til 24/7 beredskab og service, med garanti for assistance ved opkald døgnet rundt samt periodisk tjek af fjernopkobling og gratis assistance pr. telefon den første halve time indenfor normal åbningstid.

SYSTEM HELBREDSTJEK

Au2mate SYSTEM HELBREDSTJEK aftalen er et tillæg til 24/7 basisaftalen og omfatter periodisk helbredstjek af kontrolsystemets nøglekomponenter og softwarelicenser.

ANLÆGSOPTIMERING

Au2mate ANLÆGSOPTIMERING aftalen er ligeledes et tillæg til 24/7 basisaftalen. Den omfatter systematisk gennemgang af anlæggets nøglekomponenter (instrumenter, aktuatorer og tavler) samt funktionalitet og operatørdialog.

RESERVEDELE

Au2mate tilbyder RESERVEDELE til kontrolsystemet i henhold til krav og ønsker fra kundens side.

MES SCADA PLC INTERFACE	24/7 HOTLINE	SYSTEM HELBREDSTJEK	ANLÆGS OPTIMERING	RESERVEDELE

Au2mate servicekoncept

ABONNEMENTSORDNINGER



24/7 HOTLINE SERVICE

Reducer din nedetid i produktionen

I tilfælde af utilsigtet stop i produktionen er det afgørende at få hurtig og kvalificeret hjælp. Med et globalt 24/7 HOTLINE set-up tilbyder Au2mate en bred vifte af HOTLINE tjenester verden rundt.

HOTLINE 8/5 Indenfor normal arbejdstid	HOTLINE 24/5 Døgnet rundt i hverdage	HOTLINE 24/7 Døgnet rundt / året rundt / ALTID	HOTLINE 24/7 Døgnet rundt/ALTID inkl. System Care
Garanteret respons indenfor en ½ time	Garanteret respons indenfor en ½ time	Garanteret respons indenfor en ½ time	Garanteret respons indenfor en ½ time
8/5 HOTLINE (8/5= 8-16 i hverdagene)	24/5 HOTLINE (24/5 = døgnet rundt, alle hverdage)	24/7 HOTLINE (24/7 = døgnet rundt, altid)	24/7 HOTLINE (24/7 = døgnet rundt, altid) inkl. System Care
Adgang til e-mail support	Adgang til e-mail support	Adgang til e-mail support	Adgang til e-mail support
Sikring af remote adgang	Sikring af remote adgang	Sikring af remote adgang	Sikring af remote adgang
Service rapport	Service rapport	Service rapport	Service rapport
Måned rapport	Måned rapport	Måned rapport	Måned rapport
24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support	24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support	24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support	24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support
	Rabat på timepriser	Rabat på timepriser	Rabat på timepriser
Med et abonnement har man adgang til HOTLINEN døgnet rundt. Der er sikret, at der er remote adgang, men der pålægges et opstartsgebyr, hvis man ringer udenfor aftalens tidsramme.			SYSTEM CARE Gennemgang af hele fabrikkens kontrolsystem inkl. rapport med anbefalinger.

EKSTRA ydelser

- Systematisk kontrol af backup system samt produktions- og CIP rapporter
- System Care
- Plant Care