

# 24/7 HOTLINE: Garanteret assistance døgnet rundt

Når et produktionsanlæg rammes af nedbrud, er det afgørende at kunne få hurtig og præcis hjælp. Derfor tilbyder Au2mate en bred vifte af serviceydelser, der strækker sig fra fjernsupport til on-site assistance af både akut og forebyggende karakter.

## Af Signe Walther Mørck

Med stigende krav til fabrikkers produktionskapacitet, opøttet og driftsstabilitet kan enhver uventet afbrydelse i produktionsprocessen koste dyrt. Derfor tilbyder Au2mate, en virksomhed specialiseret i automation og industrielle IT-løsninger, en 24/7 HOTLINE abonnementsordning, der garanterer kunder øjeblikkelig assistance ved opkald alle årets dage - døgnet rundt.

"Vi har et supportteam på otte ingeniører, bosiddende i henholdsvis Danmark og Australien, og snart også USA, så vores kunder kan få fat i os, uanset hvornår de ringer og for at sikre global dækning i alle tidszoner," fortæller Service and Training Manager hos Au2mate, Eva Stanell.

## Kundetilpasset support og effektiv overvågning

Når en kunde tegner et abonnement hos Au2mate lægger virksomheden stor vægt på at tilegne sig omfattende viden og forståelse for det kundespe-



cifikke site og produktionsmiljøet på kundens fabrik, forklarer Eva Stanell.

"Ved at tegne et abonnement får vores 24/7-supportteam fjernadgang til kundens systemer, hvilket muliggør overvågning og styring af kundens systemer i tilfælde af produktionsstop," siger hun og påpeger, at Au2mate, i lyset af de hyppige software- og sikkerhedsopdateringer i IT-branchen, udfører regelmæssige tjek af fjernopkoblingen for at sikre adgang til kundernes systemer.

## SYSTEM HELBREDSTJEK

Au2mate tilbyder servicen SYSTEM HELBREDSTJEK (også kaldet "rettidig omhu"). Denne service omfatter en rutinemæssig og systematisk gennemgang af kontrolsystemets centrale komponenter og softwarelicenser på årlig basis eller efter aftale og behov.

"Vi sender en ingeniør ud til fabrikken, som foretager en omfattende gennemgang af kontrolsystemet. Resultatet er en detaljeret rapport, der nøjagtigt beskriver kontrolsystemets tilstand. Rapporten identificerer områder, der kræver opgradering, abonnementer der udløber, samt giver detaljerede budgetforslag til fremtidig vedligeholdelse," forklarer Eva Stanell.

**Serviceingeniør Nicolaj A.S. Nielsen og automationsingeniør Kim Salling i gang med at supportere kunder via Au2mates 24/7 HOTLINE abonnementsordning.**  
Foto: Au2mate



24/7 HOTLINE teamet på sitebesøg hos Arla Foods Cocio for at få en grundig indsigt i produktionsanlægget. Foto: Au2mate

## AU2MATE

- Virksomheden er et automationshus, der udvikler og leverer automation og industriel IT til procesindustrien.
- Au2mate er globalt forankret og har 185 ansatte, fordelt på 17 kontorer i 11 lande.
- Virksomheden er totalleverandør og kan levere automationsløsninger på alle niveauer og til alle platforme.
- Au2mate er en værdiskabende partner, der byder ind med massiv viden om proces teknologi i fødevarerindustrien.
- Med serviceordningen 24/7 HOTLINE tilbyder Au2mate support og uddannelse i deres moderne træningsakademi.

For mere info: [www.au2mate.com](http://www.au2mate.com) eller kontakt Au2mate direkte på +45 8720 5050.

## HOTLINE 8/5

Indenfor normal arbejdstid

Garanteret respons indenfor en ½ time

8/5 HOTLINE  
(8/5= 8-16 i hverdage)

Adgang til e-mail support

Sikring af remote adgang

Servicerapport

Månedsrapport

24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support

## HOTLINE 24/5

Døgnet rundt i hverdage

Garanteret respons indenfor en ½ time

24/5 HOTLINE  
(24/5 = døgnet rundt, alle hverdage)

Adgang til e-mail support

Sikring af remote adgang

Servicerapport

Månedsrapport

24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support

Rabat på timepriser

## HOTLINE 24/7

Døgnet rundt / året rundt / ALTID

Garanteret respons indenfor en ½ time

24/7 HOTLINE  
(24/7 = døgnet rundt, altid)

Adgang til e-mail support

Sikring af remote adgang

Servicerapport

Månedsrapport

24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support

Rabat på timepriser

## HOTLINE 24/7

Døgnet rundt/ALTID inkl. System Care

Garanteret respons indenfor en ½ time

24/7 HOTLINE (24/7 = døgnet rundt, altid) inkl. System Care

Adgang til e-mail support

Sikring af remote adgang

Servicerapport

Månedsrapport

24/7 teamet tilegner sig viden om fabrik => hurtig support

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.