

Program Customer Care společnosti Sidat

V rámci programu péče o zákazníky (*Customer Care*) nabízí společnost Sidat široké spektrum dodávek a služeb, které doplňují její aktivity v oblastech komplexní automatizace, výrobní informatiky a integračních projektů. Tento příspěvek popisuje tři nejdůležitější složky tohoto programu. Jsou jimi:

- poskytování standardizovaných a specializovaných kurzů a školení projektantů a pracovníků provozovatelů automatizovaných výrobních systémů ve vlastním školicím středisku s autorizací firmy Siemens,
- kompletní nepřetržitý servis (24/7) v záruční i pozáruční době,
- dodávky náhradních dílů.

Školicí středisko svou činnost zahájilo již v roce 1994 (*obr. 1*). Jeho základním cílem již tenkrát bylo přispět ke zvýšení úrovně technického vzdělávání a poskytnout tuzemským uživatelům možnost absolvovat originální kurzy automatizace od firmy Siemens na domácí půdě, a to v českém jazyce.

Po celou dobu svého působení se středisko orientovalo na vzdělávání v oblastech, které vždy představovaly špičku technického pokroku. Absolventi získávali jak teoretickou, tak implementační kvalifikaci pro programování PLC a práci s vizualizačními systémy, osvojovali si techniku průmyslových komunikačních sítí a zaměřovali se na integraci řídicích systémů do heterogenních prostředí. Vysoce kvalifikovaný lektorský sbor střediska se zkušenostmi z realizace mnoha automatizačních projektů přilákal za uplynulých jednadvacet let více než 4 000 úspěšných absolventů. Mnoho z nich dnes na různých úrovních zabezpečuje provozuschopnost významných automatizovaných zařízení a výrobních systémů.

Od počátku roku 2014 jsou do programu střediska zařazeny kurzy pro řídicí systémy Simatic S7-1200, pro něž byla upravena a vybavena specializovaná učebna. Kromě stále poskytovaných kurzů a školení pro Simatic S7, pro konfigurování komunikačních sítí Profibus a sítí průmyslového Ethernetu a kurzů servisu jsou velmi žádané kratší specializované kurzy, které v redukované podobě spojují dva nebo tři původní originální kurzy Siemens. Jde zejména o programování Simatic S7 nebo o spojené kurzy komunikací v prostředí Simatic, zahrnující průmyslový Ethernet, Profibus a AS-Interface. Populární jsou výjezdové kurzy a školení s využitím mobilních školicích sestav, které se konají přímo u zákazníků. Neméně žádané jsou také poradenské a konzultační služby pro řešení konkrétních technických problémů přímo u zákazníků.

V současné době vrcholí přípravy lektorů, techniky a školicích sestav pro novou sérii kurzů zaměřených na osvojení systémů Simatic S7-1500 a nového prostředí TIA Portal pro

učebny, schopné pojmout větší počet zájemců. Kalendář termínů bude na www.sidat.cz zveřejněn na počátku srpna 2015, kurzy budou zahájeny v říjnu 2015.



Obr. 1. Velká učebna školicího střediska

programování a konfiguraci řídicích systémů a pro práci s nimi. Standardní školicí sestavy S7-1500 budou přitom rozšířeny o operační panel a měnič frekvence. Účastníkům těchto kurzů budou k dispozici zcela nové

Kompletní nepřetržitý servis (24/7) je svou institucionalizovanou formou logickým vyústěním různých forem servisních služeb, které firma Sidat poskytuje více než patnáct let. Cílem činnosti tohoto střediska je zabezpečovat pro zákazníky společnosti maximální možnou míru provozní využitelnosti instalované automatizované techniky.

Činnost střediska je založena na kombinaci metod aktivního servisu (výskyt poruch v automatizovaných zařízeních je možné z velké části předvídat) a víceúrovňového modelu servisních služeb, skládajícího se ze základní, aplikační a produktové úrovně.

Služby *základní úrovně* jsou založeny na interakcích pracovníků servisního střediska s vyškolenými pracovníky uživatele a jejich podpoře na dálku v oblasti diagnostiky poruchy.

Služby *aplikační úrovně* kombinují přístup na dálku k aplikaci u uživatele s výjezdem pracovníků servisního týmu (do služeb aplikační úrovně patří i aktivity charakteru úprav na zakázku, tzv. *change requests*).

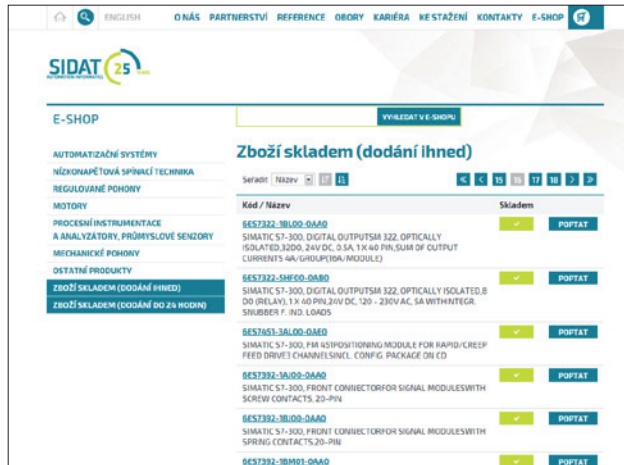
Služby *produktové úrovně* jsou vhodné pro případy, kdy je příčinou provozní poruchy chybná funkce, popř. závada použitého produktu třetích stran (pro profesionální a rychlé řešení takovýchto případů má společnost Sidat s většinou výrobců a dodavatelů uzavřeny partnerské smlouvy).



Obr. 2. Pohled do jedné z místností pohotovostního skladu

Veškeré služby kompletního nepřetržitého servisu jsou poskytovány v rámci záručních závezků, na základě servisních smluv pokrývajících pozáruční období a v případech nejrůznějších nestandardních provozních situací a „první pomoci“ při haváriích i na bázi operativních ujednání *ad hoc*.

Dodávky náhradních dílů nezbytných pro servisní zásahy jsou realizovány z pohotovostního skladu společnosti (obr. 2). Prostřednictvím internetového obchodu s možností přímého pohledu do tohoto skladu, který čítá více než 10 000 položek, je společnost Sidat schopna poskytnout k okamžitému od-



Obr. 3. Obrazovka stavu pohotovostního skladu přístupná zákazníkům

běru rozsáhlé spektrum prvků používaných v jejich dodávkách. Mimo to je schopna případné chybějící komponenty zajistit většinou do 24 h. Aktuální stav skladu je mož-

né nalézt na stránkách společnosti Sidat (www.sidat.cz; obr. 3).

Všechny tři složky programu péče o zákazníky Customer Care, tedy školicí středisko, kompletní nepřetržitý servis a dodávky náhradních dílů, tvoří optimalizovaný integrovaný celek s maximalizací přídavné hodnoty pro zákazníka. Je to dáno nejen atraktivní cenovou hladinou poskytovaných služeb, ale zejména realizačním týmem s rozsáhlými znalostmi a zkušenostmi z 25letého úspěšného působení v oboru automatizovaných zařízení a výrobních systémů.

Služby programu Customer Care Sidat v současné době využívá několik set zákazníků. Jejich poznatky a doporučení jsou pro firmu cennou zpětnou vazbou a vítanou inspirací pro další zdokonalování této moderní formy péče o zákazníky.

Radim Novotný,
Sidat

Veltrh Elo Sys 2015

Výstavnisko Expo Center Trenčín pozývá na 21. ročník mezinárodního veletrhu elektrotechniky, elektroniky, automatizácie, osvetlenia a telekomunikácií Elo Sys, ktorý sa bude konať 13. až 16. októbra 2015.

Záštitu nad veľtrhom opätovne prevzal minister hospodárstva SR. Vďaka odbornej zášтите najvýznamnejších organizácií, inštitúcií a zväzov pôsobiacich v tomto odvetví na Slovensku bude už tradične súčasťou veľtrhu zaujímavý sprievodný program.

Už neodmysliteľne k veľtrhu Elo Sys patria súťaže Elektrotechnický výrobok roka, Ekologický počín roka, Najúspešnejší exponát veľtrhu Elo Sys, Konštruktér roka a Unikát roka, ktoré organizuje Zväz elektrotechnického priemyslu SR. Fakulta elektrotechniky a informatiky STU v Bratislave aj tento rok pripravuje v rámci veľtrhu medzinárodnú konferenciu Elektrotechnika, informatika a telekomunikácie 2015, Dni mobilnej robotiky a Seminár znalcov z elektrotechnických, informatických a energetických odborov. Organizátori veria, že aj po tretíkrát sa v Trenčíne bude konať konferencia Perspektívy e-mobility, ktorá v minulom roku zaznamenala výrazný nárast pozitívnych ohlasov z radov odborných návštevníkov. Súčasťou sprievodného programu veľtrhu bude aj Panelová diskusia Slovenského elektrotechnického zväzu – Komory elektrotechnikov Slovenska. Zvýšiť záujem mladých ľudí o vedu a vý-



Obr. 1. Výstavné expozície veľtrhu Elo Sys sú umiestnené v halách aj na voľnej ploche výstavniska Expo Center v Trenčíne

skum sa už roky snaží Slovenská spoločnosť elektronikov Bratislava organizovaním Celoslovenského finále technickej súťaže mladých elektronikov. Slovenská agentúra

pre rozvoj investícií a obchodu (SARIO) v rámci 21. ročníka veľtrhu Elo Sys pripravuje pre podnikateľov koooperačné podujatie na podporu exportu pod názvom Konferencia SARIO Business Link – Riešenia pre elektrotechniku a elektroniku. Jej cieľom je predstaviť tento projekt a prezentovať proexportné nástroje agentúry SARIO a aktuálne tendry v oblasti elektrotechniky v zahraničí. Zároveň konferencia priblíži možnosti financovania exportu a čerpania nenávratných finančných prostriedkov zo štrukturálnych fondov EÚ v spolupráci s ISA (Investment Support Association). V sprievodnom programe nebudú chýbať ani rôzne prezentácie vystavujúcich spoločností, ktoré do Trenčína prinesú svoje novinky.

Veľtrh Elo Sys je vhodnou príležitosťou pre posilnenie podnikateľskej pozície a podporu úspechu v ďalšom období.

Bližšie informácie o veľtrhu Elo Sys 2015 sú k dispozícii na internetovej stránke www.elosys.sk.

(Expo Center, a. s.)