



přínosech i úskalích údržby a servisu systému jsme si povídali s Ing. Karlem Seberou, garantem oboru Údržba a servis, a Ing. Františkem

Kuralem, vedoucím oddělení Instalace a servisu společnosti ZAT.

Co znamená, když se řekne údržba a servis?

FK: Je to péče o zákazníka poté, co se zařízení uvede do provozu. Období, ve kterém se o něj staráme, kdy se musí zajistit jeho spolehlivá funkčnost.

KS: Tato fáze má dvě etapy – první z nich je záruční doba, kdy má zákazník od nás zajištěný servis zdarma a po ukončení této doby s námi může podepsat smlouvu o jednom z nabízených typů servisu. Je to dlouhodobá údržba, preventivní prohlídky, eventuelně nahodilý servis s reakční dobou



Bez údržby a servisu to nejde...

Společnost ZAT je dodavatelem komplexních řešení v oblasti automatizace systémů řízení technologických procesů. Vedle samotné implementace jsou stejně důležité ale také následná údržba a servis systému.

buďto dvacet čtyři hodin, osmačtyřicet hodin, nebo bez reakční doby. My doporučujeme dlouhodobou údržbu, která zahrnuje prvky preventivního a prediktivního servisu a zároveň obsahuje veškerý support, který poskytujeme.

Co když zákazník tuto službu domluvenou nemá?

KS: Přirovnal bych to k pojištění domu – pokud si dům nepojistíte a vyhoří vám, nezbude vám nic. Pokud zákazník nemá

VÝHODOU ZAT JE, ŽE ÚDRŽBA A SERVIS MÁ PODPORU I V OSTATNÍCH ČINNOSTECH.

sjednanou žádnou dobu reakce, může se stát, že máme naše techniky vázané na jiných zakázkách a mohou přijet až za několik dní. Přičemž zákazník po tuto dobu zařízení nemůže provozovat, což má za následek velké ekonomické ztráty výroby.

FK: Je také třeba rozlišovat, jaký servis se pro konkrétního zákazníka vyplácí. Pokud zákazníkovi nevádí, že zařízení nebude chvíli pracovat, a nepřinese mu to výraznější ztráty, pak se mu vyplatí zvolit si nahodilý servis.

Údržba a servis je jedním z oborů, kterým se ZAT a. s. věnuje. Spolupracuje i s dalšími oblastmi, které firma nabízí?

KS: Velkou výhodou společnosti ZAT je, že Údržba a servis má podporu i v ostatních činnostech – zejména vývoji, projekci, výrobě a realizaci. Pokud dojde k poruše, která

přesahuje obor Údržba a servis, podpora ostatních činností je zajištěna.

FK: Výhoda je v tom, že nejsme servisní firma, ale společnost, která zařízení vyvíjí, vyrábí a udržuje.

KS: Jednou z důležitých rolí servisu je to, že poskytuje zpětnou vazbu. Dokonale známe dané zařízení i po stránce poznání potřeb zákazníka. Na základě těchto poznatků můžeme využít zpětnou vazbu pro vývoj a projekci při navrhování nových řešení.

Nabízíte zákazníkovi také možnost proškolení?

KS: Určitě. Je důležité, aby lidé, kteří

provádějí první kontakt se zařízením nebo ho obsluhují, o něm něco věděli. Jedna z věcí, která hladkému chodu zařízení napomáhá, je dálková diagnostika. Je možné analyzovat problém „on line“ a náš servisní technik již ví, na co se připravit, a vhodně se na servisní zásah vybaví. Pokud by informace od zákazníka byla nevyovídající, ztěžuje to rychlost a kvalitu servisu.

FK: Výhoda našeho servisu a údržby je ta, že ji zajišťují stejní lidé, kteří zařízení testovali na zkušebně a uváděli do provozu. Je to kontinuální proces.

Je přirozené, že zařízení mají určitou životnost. Jaké jsou možnosti servisu v různých fázích stáří těchto zařízení?

KS: Na začátku jsou fáze zavedení, kdy je ukončen vývoj, a aktivní fáze, kdy se zařízení aplikuje. V rámci této fáze poskytujeme klasický servis, kdy jsou dostupné potřebné náhradní díly a vše je opravitelné. Poté nastává útlumová fáze, kdy zařízení už není nasazováno, ale jsou ještě vyráběny náhradní díly a jsou opravitelné. Posledním bodem je ukončení životního cyklu, kdy i opravy zařízení mohou být problematické a kdy nabízíme zákazníkovi možnost uzavření smlouvy o garantovaném servisu, což znamená zajištění disponibility zařízení po předem smluvně sjednanou dobu.

FK: Naši lidé jsou schopni poradit, zda zařízení modernizovat, či vyměnit. Pro tyto případy školíme naše servisní techniky, aby věděli, jaký je výrobní program firmy ZAT a.s. a aby měli správné a aktuální informace, které mohou zákazníkovi poskytnout. ■



Velkou devizou ZATu jsou lidé, kteří vědí, co potřebujete a umí vám navrhnout vhodné řešení.