

MULIGHED FOR SUPPORT DØGNET RUNDT

Lemvigh-Müller skal konstant tilføre kunderne værdi – og nogle gange er telefonisk rådgivning ikke tilstrækkelig, når der er problemer med programmeringen. Hos Lemvigh-Müller er det muligt at få særlig support fra teknikere og ingeniører døgnet rundt gennem brugerbetaling



Fotos: Alex Tran

Af Søren Malmose

Selv om nogle særlige supportydelser koster penge, er det på ingen måde sådan, at man skal have dankortet fremme, når man ringer til Lemvigh-Müllers applikationsteknikere for at få almindelig hjælp og rådgivning eksempelvis til dimensionering og konfiguration i forbindelse med en ordreafgivelse. Det fastslår teamleder Sven Møller Jensen, Lemvigh-Müller, når han uddyber, hvor grænserne for brugerbetaling af Lemvigh-Müllers applikationssupport går.

I takt med at teknikere og supportere bruger mere og mere tid på at servicere kunder, og i takt med at der ikke længere er et stort dækningsbidrag på de varer, som kunderne køber, kan Lemvigh-Müller som de andre grossister i branchen ikke tilbyde ubegrænset support.

- Det er heller ikke fair, at de kunder, der sjældent bruger vores supportfunktion, skal være med til at betale for andres behov. Derfor har vi ændret lidt på vores regelsæt for, hvornår support skal koste penge, og hvornår det er gratis. Det har blandt andet betydet, at vi er begyndt at tage penge for særlige supportydelser, fortæller Sven Møller Jensen.

Daglig telefonisk support gratis

Som tidligere er den daglige telefoniske support gratis, og Lemvigh-Müllers kunder skal naturligvis heller ikke betale for spørgsmål, der relaterer sig til et nyt produkt, som man er interesseret i at købe.

- Vi er på ingen måder firkantede med vores nye politik, men hovedreglen er,

Hør mere om vores tilbud om uddannelse og applikationssupport på:
 Telefon: 3695 7301. E-mail: automation@lemu.dk
 Vagttelefon: 3695 7373 (varelevering og support mod betaling døgnet
 rundt)



Thomas Lyholm fra Lyholm Electric havde brug for hurtig teknisk support, da der opstod problemer med en PLC hos kunden Dairy Fruit i Odense.

at hvis man køber et nyt produkt, så tilbyder vi naturligvis gratis support over telefonen eller internettet, så man er sikker på, at man får det rigtige produkt. Viser det sig efter nogen tid, at det kræver avanceret applikationssupport via telefonen, internettet eller hos kunden for at få noget nyt software til at spille sammen med for eksempel et måleinstrument, så kalder vi hjælpen for applikationssupport. Det indebærer, at vi her og nu eller på et senere planlagt tidspunkt sender en applikationssupporter forbi for at hjælpe med at løse problemet. En løsning kan også være et såkaldt "go-to-meeting", som giver vores teknikere mulighed for at "overtage" kundens skærm, så teknikeren har adgang til at se programmeringen og her ofte kan finde fejlkilden. Og det er en ydelse, som vi gerne yder mod betaling, forklarer Sven Møller Jensen.

Vi overtager ikke projekter

Det er dog ikke meningen, at en kunde skal kunne købe en bestemt support i flere uger af gangen. Ideen er, at applikationssupporteren hurtigt hjælper kunden videre med et reelt problem. Derfor overtager Lemvigh-Müller heller ikke projekter.

- Vi udfører udelukkende kompetenceunderstøttende opgaver og kan ikke påtage os ansvaret for enkeltstående projekter. Det skyldes ikke mindst, at vores supportere hele tiden skal være tilgængelige for andre kunder. Men da vi samarbejder med mange partnere, kan vi altid henvise til en, fastslår Sven Møller Jensen.

Kurser skræddersyes til kunden behov

Lemvigh-Müller tilbyder også en række relevante kurser til kunderne, så de selv kan tilegne sig den viden, som ofte er nødvendig for at løse problemerne. - Vi har et omfattende kursus- og uddannelsesprogram med en lang række brede tilbud. Vi arbejder sammen med markedets bedste og mest kvalificerede undervisere og specialister og kan altid tilbyde firmaspecifikke forløb, hvor vores egne specialister sammen med kunden skræddersyer undervisning og det kompetenceforløb, der passer præcis til kundens behov. Og det er noget, der er med til at styrke kundens konkurrencedygtighed, vurderer Sven Møller Jensen. ■

Om vores kompetencer

Vi yder support på produkter og løsninger fra de førende producenter Siemens, Rockwell Automation, Schneider Electric og KUKA. Supporten omfatter produktområder som for eksempel PLC, operatørpaneler (HMI), og Scada-løsninger. Vi supporterer også frekvensomformere, motion- og servoprodukter, netværksudstyr, robotter samt sensorik, procesinstrumentering, industriVVS og maskinsikkerhed.



Sven Møller Jensen, er en af Lemvigh-Müllers eksperter inden for applikationsupport.

HURTIG SUPPORT ER VIGTIG

Hos Lyholm Electric har man brug for adgang til hurtig support til opgaver, der driller – også når man skal betale for hjælpen

Af Søren Malmose

Da Lyholm Electric oplevede problemer med en PLC, hvor en fejl i opsætningen truede med at forsinke produktionen hos deres kunde Dairy Fruit, var det afgørende, at de hurtigt fik hjælp. Dairy Fruit er Nordeuropas førende leverandør af aseptiske smagstilsætninger og smagsoplevelser til fødevarerindustrien og leverer smagen til mere end 700 færdigvarer inkl. de største brands på markederne.

- Vi havde problemer med PLC'en, hvor der var en fejl i kommunikationen. Vi kunne ikke selv finde fejlen og havde brug for hurtig assistance til at løse problemet hos kunden. Derfor ringede vi til Lemvigh-Müllers support for i første omgang at høre, om de kunne hjælpe os med at løse problemet over telefonen, fortæller Thomas Lyholm fra Lyholm Electric.

Problemet løst på stedet

Umiddelbart kunne Lemvigh-Müllers tekniker ikke løse problemet over telefonen og derfor endte han selv med at besøge Dairy Fruit så hurtigt som muligt.

- Da Lemvigh-Müllers tekniker kom, løste han problemet i løbet af et par timer, så vi kunne komme videre. Jeg synes, det er en god service, at man kan ringe direkte til grossisten og få fat i en supporter, der ved, hvad man taler om, og som har mulighed for at komme forbi, hvis vi ikke kan finde en løsning over telefonen eller ved et "go-to-meeting", hvor supporteren overtager computeren og kan se med på skærmen. Det er en service, som vi godt vil betale for, da omkostningerne ved en stoppet produktion er meget dyre, understreger Thomas Lyholm. ■



Foto: Alex Tran

Om Lyholm Electric:

Virksomheden Lyholm blev grundlagt i 1978 og er i dag en moderne el-virksomhed, der beskæftiger otte engagerede og veluddannede medarbejdere fordelt på afdelingerne i Odense og Brenderup. På erhvervsområdet tilbyder Lyholm Electric løsninger af de fleste opgaver inden for blandt andet fejlfinding, ombygning af maskiner, PLC-programmering, edb/data- løsninger, indkøring af maskiner, robotløsninger, motor salg, service samt traditionelle el-installationer.

Læs mere om virksomheden på www.lyholm.com