

Industrial Automation GmbH Support & Service

Das Industrial Automation Support Team aus qualifizierten Ingenieuren unterstützt Sie nicht nur im akuten Problemfall, sondern auch bei technischen Rückfragen zu unseren Produkten. Wir betreuen Sie persönlich – direkt aus unserem Supportcenter in Innsbruck.

Regelmäßige Schulungen und Weiterbildungen unserer Mitarbeiter gewährleisten die hohe Qualität unseres Supports und sorgen dafür, dass unsere Ansprechpartner für Sie immer auf dem neuesten Stand der Technik sind.

Wir sind stolz darauf, Ihnen die höchste Qualität für Kundenservice zu bieten und sind bestrebt, die bestmögliche Unterstützung für Ihre Projekte zu liefern.

Auf was bezieht sich unsere Support-Leistung?

Grundsätzlich ist unsere Support-Leistung immer an die Lizenz eines Produkts gebunden, das Sie über uns erworben haben. Dazu gehören aktuell:

- AIP – Alarmierungssystem
JUNE5 ECO System
(J5 Basissystem, J5 WebReport, J5 Gate (inkl. ODP Retrofit), J5 DataTrans)
- Weitere supportfähige Produkte:
ACRON (DataForum)
IRMA® (Achtwerk)
atvise® (Bachmann)

Die Support-Leistung können wir nur in vollem Umfang erbringen, wenn Sie

- ein vollständig registrierter Kunde sind (Anschrift, Firma, Telefon, Firmen-eMail),
- uns die betroffene Lizenznummer und, falls die Lizenz nicht bei Ihnen im Unternehmen betrieben wird, den Installationsort mit Kundenadresse und Ansprechpartner nennen und
- Sie im Umgang mit der Software im Betrieb Erfahrung haben.

Fragen werden dabei immer ausschließlich auf die aktuelle Produktversion bezogen. Falls Sie speziellen Support für noch nicht abgekündigte Produkte wünschen, die noch vor EOL/EOS

Industrial Automation GmbH Support & Service

Datum liegen, dann bieten wir Ihnen dazu unseren “Consulting Support” (Support Ticket) auf Basis von Leistungsstunden mit 15-minütigem Abrechnungszyklus an.

Bitte haben Sie dabei Verständnis, dass für thematisch unterschiedliche Fragen auch getrennte CASE-Nummern erstellt werden. Nur so können wir Sie qualifiziert und gezielt unterstützen.

Der Support erfolgt werktags (Mo – Fr), während unserer Bürozeiten in Innsbruck von 9.00 – 12.00 | 13.00 – 17.00 Uhr.

FreeSupport – Kostenfreier Support

Für aktuelle Inhaber von Lizenzen (Besitzer der Nutzungsrechte) aus unserem Produkt-Portfolio (JUNE5 ECO System, AIP, ACRON und weitere) bieten wir eine kostenfreie Kommunikation per Email über die bekannte support@scada.online Adresse sowie per Telefon über die Nummer +43512272271-99.

Falls kein separater “Consulting Support” (Support Ticket) bestellt wurde, werden unsere Mitarbeiter Ihre Fragestellung nach Aufkommen und Auslastung bearbeiten. Die Reaktionszeit auf Ihre E-Mail hängt zusätzlich von der Tiefe der angefragten Thematik ab und kann weiteren Austausch unter unseren Teammitgliedern erfordern.

Bitte beachten Sie dabei, dass natürlich Fragen bezogen auf die aktuellen Produktversion schneller zu bearbeiten sind. Dennoch sind unsere Supportmitarbeiter bestrebt, Auskünfte zu allen aktiven Versionen zu geben, also den Versionen, die sich noch nicht im Status EOL/EOS befinden (siehe: <https://www.scada.online/produktlebenszyklen/>).

Wünschen Sie sich direkteren Support oder besondere Unterstützung? In dem Fall bieten wir Ihnen dazu unseren “Consulting Support” (Support Ticket) auf Basis von Leistungsstunden mit 15-minütigem Abrechnungszyklus oder einen gesonderten Rahmenvertrag an.

Häufige Fragen – FAQ

Was bedeutet Reaktionszeit?

Dabei handelt es sich um die Zeitspanne nach Eingang Ihrer Fragestellung bis zu einer Bestätigung vom Support in Form von explizierten Nachfragen, einer Auskunft oder Information zu Ihrer Frage. Es handelt sich somit um eine garantierte Erstreaktionszeit. Die garantierte Erstreaktion bedeutet, dass der Industrial Automation Support innerhalb dieses

Industrial Automation GmbH Support & Service

Zeitfensters nach dem Eingang reagiert, mit der Bearbeitung beginnt und versucht, die Fragestellung so schnell wie möglich zu beantworten.

Für den "FreeSupport" sind keine Reaktionszeiten definiert.

Entsprechend den freien Kapazitäten setzt sich unser Support zeitnah mit Ihrer Anfrage auseinander und erarbeitet eine Antwort.

Welchen Status haben Secure Vertragsinhaber?

Ein aktiver Secure Vertrag enthält als Leistungsumfang grundsätzlich das Recht auf den Bezug der aktuellen Produktversion. Damit haben Sie bei ständigen Betriebssystemwechseln und zu den Retrofit-Zeitpunkten der Anlagen-IT immer die neueste Produktversion verfügbar. Weiter haben wir Ihnen dabei eine bevorzugte Behandlung bei Supportanfragen zugesagt.

Was bei Secure Vertragsinhabern aus Erfahrung zu einer effektiveren Supportleistung unsererseits führt, ist:

- die Kontaktperson arbeitet kontinuierlich mit dem Produkt,
- macht Anpassungen in der Parametrierung und
- kümmert sich ggf. noch um die IT-Infrastruktur im operativen Betriebsbereich.

Secure Verträge beinhalten allein das Software-Update-Recht.

Was steckt hinter dem Update-Recht?

Das Update-Recht ist im Secure Vertrag mit aufgeführt.

Es läuft für die Zeitspanne eines aktiven Secure Vertrages und berechtigt den Kunden, innerhalb der Laufzeit immer die aktuelle Produktversion einzusetzen. Diese Version wird dem Kunden durch Industrial Automation GmbH über besondere Zugänge zum Download bereitgestellt.

Das Update-Recht enthält keine Dienstleistung.

Kostenlose Updates & News

Industrial Automation Secure

Bleiben Sie Ihren Mitbewerbern einen Schritt voraus! Halten Sie Ihren Vorsprung und nutzen Sie Ihre Software immer in der aktuellsten Version. Industrial Automation bietet Ihnen für alle Produkte umfassende Secure-Leistungen. Wir sorgen dafür, dass Ihre eingesetzten Technologien auf dem neuesten Stand bleiben. Und das zu einem fairen Preis-Leistungs-Verhältnis.

Ihre Anlage auf dem aktuellen Stand

Als Secure-Partner haben Sie immer die Möglichkeit, die aktuellste Version unserer Software zu nutzen. Ohne Zusatzkosten. Sie erhalten regelmäßig Informationen per E-Mail über aktuelle Features und Produktversionen. Die neueste Version können Sie jederzeit bei uns anfordern. Die Lieferung des Updates erfolgt unmittelbar in 1 – 7 Werktagen (je nach Produkt). Wir bieten Ihnen faire Vertragsgrundlagen und verständliche Informationen zur Verlängerung bzw. Kündigung unserer Secure-Leistungen.

Ihr Secure-Service

- Kostenloser Update-Service sowie Zugriff auf alle Servicepacks und Tools
- Information über neueste Versionen und Produktneuheiten per E-Mail

Ihr Secure-Support

- Zugriff auf alle Technotes
- Hilfe bei der Einhaltung aktueller Gesetze und Richtlinien
- Unterstützung mit unserem Wissen und unserer Erfahrung

Weitere Secure Vorteile

- Sicherer Betrieb Ihrer Anlage
- Kalkulierbare EDV-Kosten

Schützen Sie sich vor unkalkulierbaren Updatekosten bei veralteten Systemen und erhalten Sie die Sicherheit, dass immer alles läuft. Werden Sie Secure-Partner!