

Service und Support

Individuelle und
praxisgerechte Betreuung

DIE LÖSUNG



We Love Ingredients.

AZO.[®]



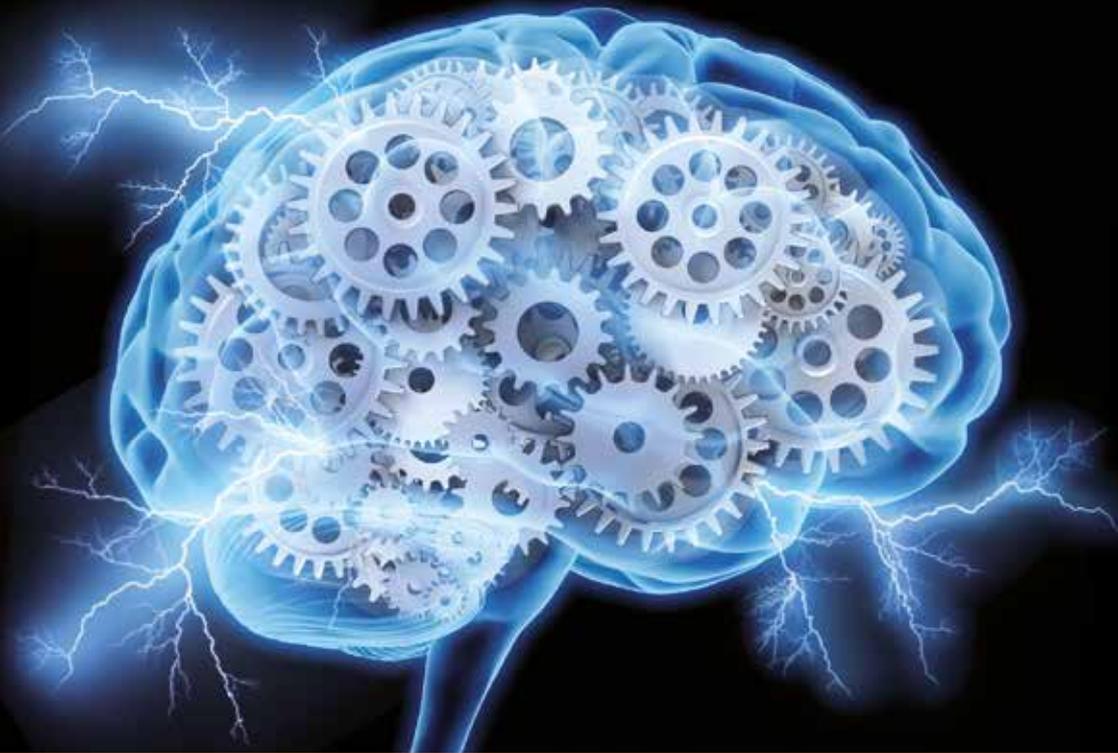
Leistungsspektrum Service und Support.

Alles auf einen Blick:

- **Intellectual property** – Geheimsache!
- **Service-Hotline und Teleservice** – Der heiße Draht!
- **Wartung** – Wir stehen bereit!
- **Industrial security** – Digitale Türsteher!
- **Remote Service** – Fast wie vor Ort!
- **Wer wir sind** – Ihr Lösungsbringer!

Mit dieser Broschüre können Sie sich einen Überblick unseres vielfältigen Leistungsportfolios verschaffen. Vom Erfassen der Ausgangssituation und Ihrer Zielsetzung, über die Analyse, das Abwägen von Alternativ-Varianten bis hin zur Planung und Realisation sind wir dabei Ihr kompetenter Partner. Natürlich stets unter den Aspekten von Sicherheit, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit. Profitieren Sie von unserem Mitarbeiterstamm, unserem Know-how und unserer breiten Aufstellung. Nicht umsonst sind wir zertifiziert nach ISO 9001 und unterstützen Projekte nach FDA oder GAMP. Gerne schnüren wir Ihnen ein maßgeschneidertes Service-Paket aus unserem flexibel kombinierbaren Leistungsspektrum, welches perfekt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt wird. Sprechen Sie uns an – wir bieten Ihnen eine umfassende Beratung zur kostenoptimierten Lösung und den effektiven Einsatz von Service und Support speziell in Ihrem Unternehmen.





Intellectual property Faktor des Unternehmenserfolgs.

Psst! – Geheim und von unfassbarem Wert:

- Ein wichtiger Bestandteil Ihres Unternehmenskapitals sind immaterielle Güter: Intellectual Property (IP) – zu Deutsch: geistiges Eigentum (z. B. Betriebsgeheimnisse).
Typische Beispiele sind im Lebensmittelbereich oft über Generationen gehütete Rezepte. Aber natürlich findet sich solch ein „Kapital“ in jeder Branche.
- Das geistige Eigentum gilt als Treiber von Wachstum und globaler Konkurrenzfähigkeit einer Volkswirtschaft.
Damit kann die richtige Handhabung und Nutzung von IP entscheidend dazu beitragen, die Position eines Unternehmens im Wettbewerb bedeutend zu verbessern und seinen Wert messbar zu steigern.
- IP-Management ist zu einem zentralen Faktor des Unternehmenserfolgs geworden. Der „immaterielle“ Teil des Unternehmensvermögens nimmt laufend zu, denn was bei Innovation und Kreation entsteht, ist „geistiges Eigentum“. Der Betriebswert ist somit immens.
- Derartiges gilt auch im IT-Bereich für das Programmieren und natürlich für Software-Entwicklungen. Daher ist beiden Partnern – Ihnen und uns – daran gelegen, dass das jeweilige firmeninterne IP geschützt wird.
- GHV – Buchstabenkürzel mit großer Bedeutung! Das gesamte AZO CONTROLS-Team verpflichtet sich über eine Datenschutzerklärung zur Geheimhaltung Ihrer Daten. **Sicher ist sicher.**



Anruf genügt.
Wir lassen Sie nicht allein.
Schnell und unkompliziert.
Weil jede Minute zählt.
Profis am Werk.



Service-Hotline und Teleservice

Wir sind für Sie da. Versprochen.

Sofort-Service für alle Fälle:

- Ihre Support-Anfragen werden während der Geschäftszeiten – innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit – von unseren hochqualifizierten Mitarbeitern bearbeitet.
Anruf genügt.
- Selbstverständlich werden kritische Support-Fälle auch außerhalb unserer Geschäftszeiten über die Hotline entgegengenommen und an unsere kompetenten Servicetechniker weitergeleitet, die Ihnen beratend zur Seite stehen.
Wir lassen Sie nicht allein.
- Dank unseres Teleservices haben wir die Möglichkeit, sicher auf Ihre Anlage zuzugreifen, um eine Ferndiagnose zu erstellen.

Funktionelle, prozessspezifische oder handhabungsbedingte Fehler können somit ohne zeit- und kostenintensive Anreise eines Servicetechnikers beseitigt werden.

Schnell und unkompliziert.

- Um Sie optimal zu unterstützen – egal ob telefonisch, per Fernwartung oder vor Ort – sind wir für Sie 24 Stunden an 365 Tagen einsatzbereit.
Weil jede Minute zählt.
- Alle Service-Leistungen werden durch kompetente und erfahrene Spezialisten erbracht.
Profis am Werk.





Wartung

Denn Technik muss funktionieren.

Technisches Wellnessprogramm:

- Deutliche Erhöhung der Betriebssicherheit und Verfügbarkeit Ihrer Anlage durch regelmäßige Wartungen und somit rechtzeitige Vorbeugung gegen mögliche Ausfälle. Dies reduziert maßgeblich Ihre betrieblichen Kosten durch die Vermeidung von Ausfallzeiten und garantiert langfristig gesehen somit eine Werterhaltung Ihrer Anlage.
 - Die Wartungsvertrags-Leistungen werden im Vorfeld genau an Ihre Bedürfnisse angepasst und bieten somit den für Sie optimalen Service.
 - Unseren Wartungskunden sichern wir eine bevorzugte Bearbeitung zu. Die Reaktionszeit wird auf ein Minimum reduziert, sollte z.B. ein Techniker vor Ort benötigt werden. Ein Großteil der Serviceeinsätze wird schnell und effizient durch unseren Remote-Service abgewickelt.
 - Unsere Servicetechniker kommen nur zum Einsatz, wenn Bedarf besteht bzw. vorbeugend zu den vereinbarten Wartungsintervallen. Im Vergleich zu einer eigenen IT-Abteilung spart dies deutlich Kosten, ohne dass Sie auf einen hochqualifizierten Service verzichten zu müssen.
 - Transparenz leistet auch unsere detaillierte Protokollierung, die bei jeder Wartung erstellt wird und die technische Situation Ihrer Anlage aufzeigt.
- Gerne unterbreiten wir Ihnen eine individuelle Gegenüberstellung der Kosten, ob sich ein Wartungsvertrag für Sie lohnt.
- Ohne Wenn und Aber!**





Industrial security

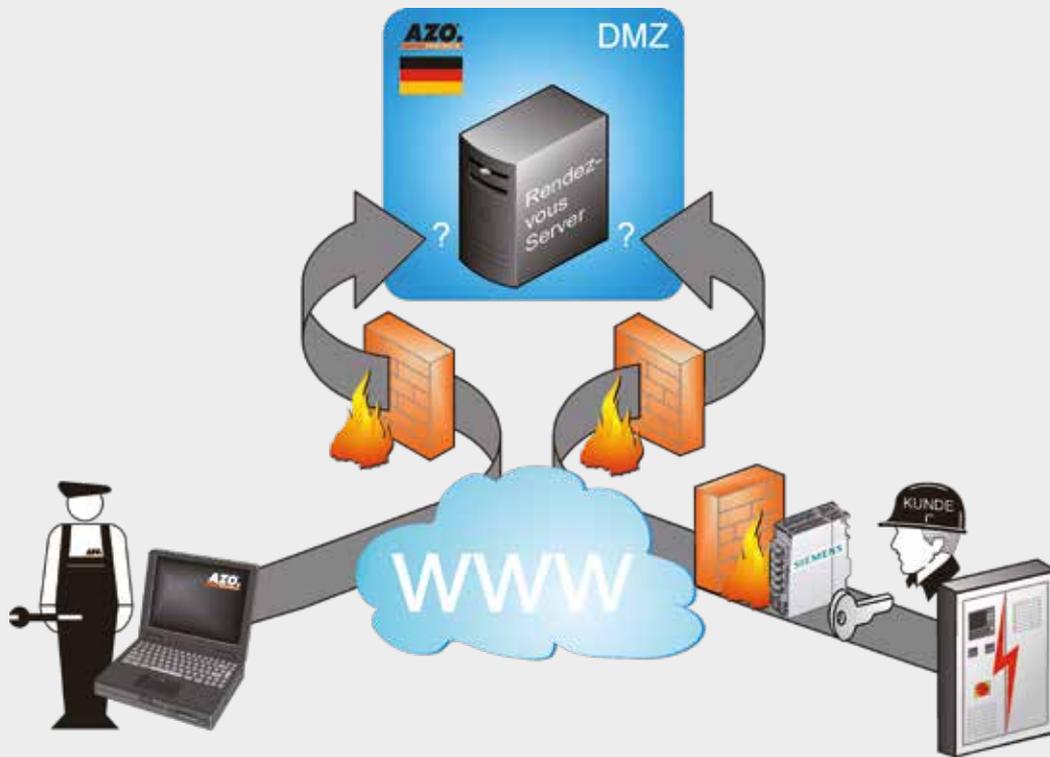
Sicher ist sicher. Backup & Co.

Kompetenzen und Angebote im Überblick:

- Sichere Anlagenvernetzung
- Absicherung der Bussysteme
- Sichere Kommunikation zu mobilen Geräten / Equipment (PDA)
- Schutz für Serviceprozesse (z.B. kontrollierte Funktionsfreischaltung, Wartungsfreigabe nur für autorisierte Techniker)
- Security-Maßnahmen für Fernzugriff, Fernwartung und Fernaktualisierung (Remote Service)
- Protokollierung
- Unterstützung bei der Entwicklung manipulationsresistenter Komponenten
- Analyse von Basiskomponenten (z.B. SPS) auf deren Sicherheitsniveau
- Backup-Sicherungen auf NAS
- Ausfallsicherheit („Doppelter Boden“)

Mit zunehmender Digitalisierung wird umfassende Sicherheit in der Automatisierung immer wichtiger. Deshalb ist Industrial Security ein Kernelement auf dem Weg zu Industrie 4.0, um schon heute Unternehmen auf die kommenden Herausforderungen der zunehmenden Digitalisierung vorzubereiten. Eine wichtige Grundlage für die industrielle Automatisierung ist integrierte und kontinuierlich überwachte Sicherheit. Industriesysteme übernehmen immer komplexere Aufgaben und interagieren zunehmend stärker mit anderen Systemen. Die dabei neu auftretende Vernetzung vormals isolierter Anlagen stellt eine weitere Herausforderung an die IT-Sicherheit dieser Systeme dar. Industrial Security berücksichtigt hierbei alle Sicherheitslevels: Anlagensicherheit, Netzwerksicherheit und Systemintegrität. Gerne unterstützen wir Sie bei der Umsetzung der notwendigen Maßnahmen, damit Sie den Weg zu Industrie 4.0 sicher gehen können.





Remote Service Gesicherter Zugriff. Egal wo.

Rendez-vous gefällig?

- Support-Anfragen-Hotline (individuell + bedarfsgerecht zugeschnitten) auf Wunsch 24 Stunden / 7 Tage pro Woche / an 365 Tagen
- Hohe Fachkompetenz durch qualifiziertes Serviceteam
- Physikalisches Freischalten mit einem Schlüsselschalter durch den Kunden vor Ort (Zugriffsgewalt)
- Kein spezielles IT-Know-how kundenseitig nötig
- Eindeutige Prüfung der Zugangsberechtigung (zertifikatsbasiert)
- Konform mit IT- und Sicherheitsstandards
- Stark verschlüsselter Datenaustausch (mit bis zu 4096 Bit)
- Übersichtliche Administration aller VPN-Zugänge (protokolliert)
- Kostenreduktion durch kurze Reaktionswege
- Optimale Ausschöpfung der Ressourcen (Personal sowie Technik)
- Geringe Investition bei der kostengünstigen Haus-Standard-Solution

Die Basis für den globalen Handel sind moderne Produktions- und Logistikkonzepte. Weite Distanzen sind mühelos zu überwinden. Problematisch wird es erst, wenn Wartungsarbeiten fällig werden, die nur von einem qualifizierten Techniker bewerkstelligt werden können. Jede Minute zählt, wenn die Anlage still steht. Die Lösung? Innerhalb weniger Augenblicke eine Verbindung herstellen, eine Diagnose durchführen und den Fehler beheben. Hierfür wird eine zertifikatsbasierte und verschlüsselte VPN-Verbindung hergestellt. Aber erst dann, wenn auf der Anlagenseite z.B. mit einem Schlüsselschalter der Zugang gewährt wird. So hat es der Kunde selbst in der Hand, wer, wann und wie lange jemand auf seine Anlage zugreifen „darf“. Die eigentliche Tunnelverbindung läuft dann über einen separat abgeschirmten Rendez-vous-Server bei AZO CONTROLS in Deutschland ab. **Eine rundum sichere Sache!**



© Siemens AG 2016. All rights reserved.



Unser Dienstleistungs-Spektrum:

Vom ersten Konzeptentwurf über innovative Einzelkomponenten für das Lagern, Austragen, Sieben, Fördern, Dosieren und Wiegen von Rohstoffen bis zur Turn-Key-Lösung, der schlüsselfertigen Gesamtanlage, bieten wir alles aus einer Hand: Anlagenbau, Verfahrenstechnik und Prozess-IT, perfekt aufeinander abgestimmt, ohne Schnittstellen.

Für Sie als Kunde heißt das: Gesamtlösungen aus einer Hand

Unser Erfolg basiert vor allem auf der Qualität und Zuverlässigkeit unserer Lösungen sowie auf bald 70 Jahren Erfahrung in der automatischen Materialzuführung. Rund um den Globus unterstützt die AZO Gruppe mit einem Netz von Produktions- und Vertriebsgesellschaften erfolgreiche Unternehmen dabei, ihre innovativen Projekte mit Zukunftstechnologien zu realisieren.

Sichern auch Sie Ihren Vorsprung mit innovativen und wirtschaftlichen Automatisierungskonzepten von AZO!

AZO.®

AZO GmbH + Co. KG
D-74706 Osterburken
Tel. +49 6291 92 0
azo-group@azo.com
www.azo.com