

Akutservice

Skulle der opstå en kritisk situation med et instrument, er det af største vigtighed, at laboratoriet kan få hjælp til at løse problemet snarest muligt. I Triolab ved vi alle, hvor vigtigt dette er, og derfor har vi indrettet os, så vi har de bedste forudsætninger for at kunne yde hurtig hjælp.

Dette indebærer f.eks., at vores servicekoordinator visiterer alle henvendelser om behov for service fra vores kunder og løbende planlægger og justerer vores serviceteknikeres arbejdsdag i henhold til disse behov. Derudover har Triolab bevidst placeret sine teknikere forskellige steder i landet. Med kortere afstande til de enkelte laboratorier kan vi nemlig hurtigere nå frem med den nødvendige hjælp.

Skulle der være behov for en reservedel, vi ikke ligger inde med, har Triolabs teknikere når som helst mulighed for at koble sig op til en central server og bestille den manglende reservedel. I den forbindelse har vi mulighed for at trække

på leverandører i hele Europa samt på vores søsterselskaber i Norden – og med vores hovedkontor i Brøndby, tæt på motorvej og i nærheden af Kastrup Lufthavn, ligger vi rigtig godt placeret i forhold til transport og logistik.

Vi har også i nogle tilfælde mulighed for at yde fjernsupport, det gælder særligt, hvis der er tale om IT-mæssige problemer. I disse tilfælde kan et problem ofte løses ved, at vi logger på kundens instrument via en sikker forbindelse og retter, hvad der måtte være af fejl. Det vil ofte være endnu hurtigere for os end at møde op fysisk. (Bemærk: Vi kan naturligvis kun logge på kundens instrument, hvis kunden selv giver os adgang til dette).

Den hurtigste hjælp er selvfølgelig, hvis kunden selv er i stand til at løse sit problem. Derfor tilbyder Triolab kurser, der har det mål at give et laboratoriums teknikere større viden og kompetencer i vedligehold og justeringer på de instrumenter, Triolab sælger og leverer.

