

Aktuality v oblasti servisních služeb a zákaznických školení



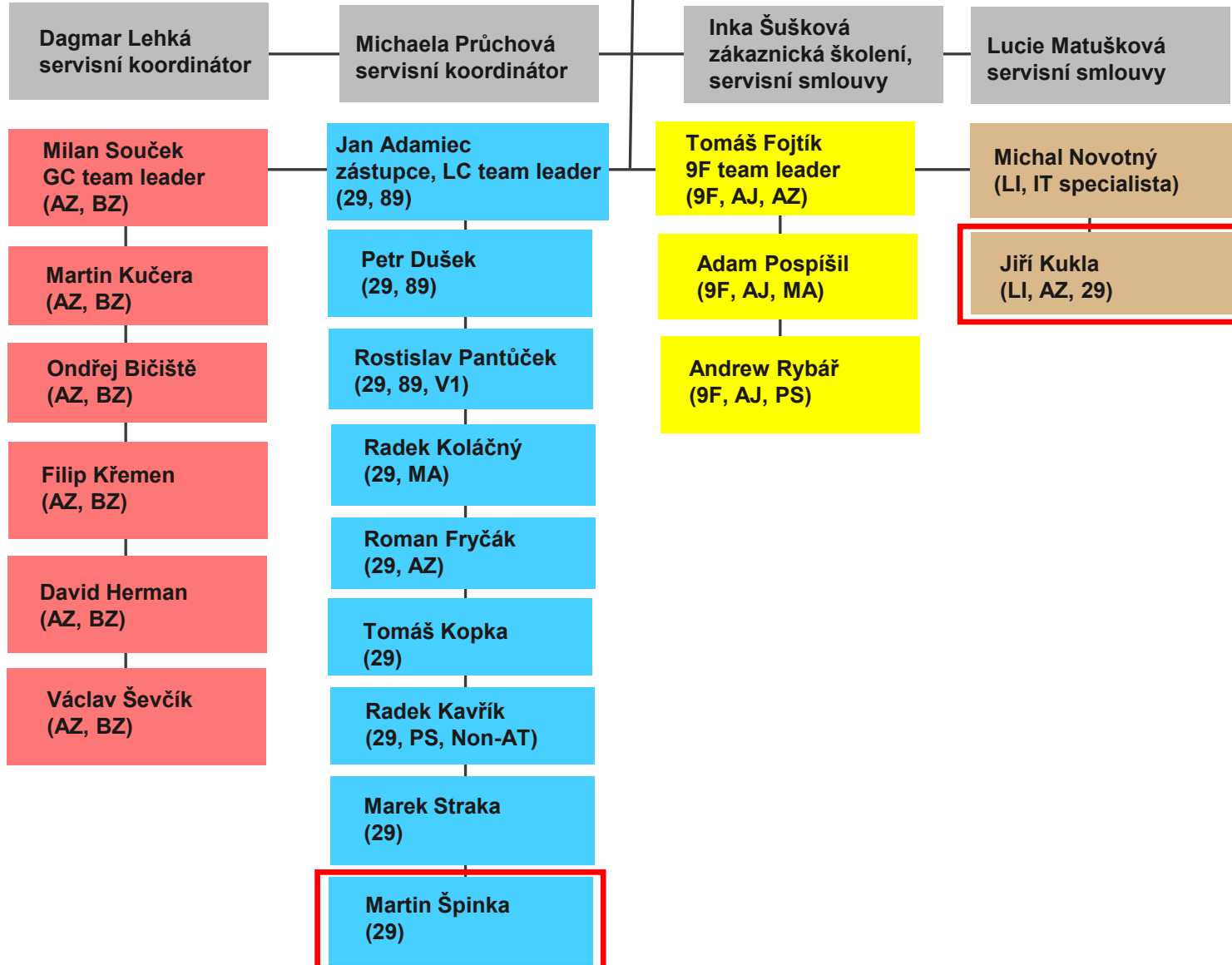
Altium

Martin Juříček, Novinky a trendy (nejen) Agilent Technologies 2024, Hotel Don Giovanni Prague

Servisní tým

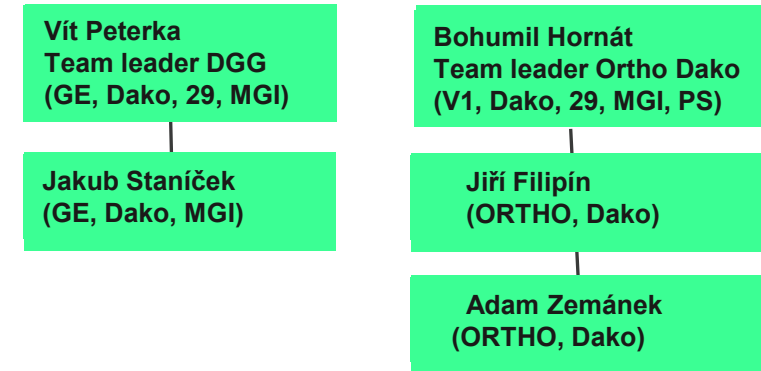
Servis

Martin Juříček
manažer servisu
(9F, AJ, MP)



Servis DGG

Anna Musilová
Servisní asistentka DGG



Altium

Přehled služeb

- ✓ Instalace přístrojů a základní zaškolení obsluhy
- ✓ Pokročilá a aplikační školení, vývoj metod
- ✓ Záruční a pozáruční opravy
- ✓ Vzdálená podpora (TeamViewer, VPN)
- ✓ Preventivní údržby, BTK
- ✓ Instalační / Operační kvalifikace HW + SW
- ✓ HW a SW školení
- ✓ Servisní smlouvy



Přehled služeb

- ✓ Instalace přístrojů a základní zaškolení obsluhy
- ✓ Pokročilá a aplikační školení, vývoj metod
- ✓ Záruční a pozáruční opravy
- ✓ Vzdálená podpora (TeamViewer, VPN)
- ✓ Preventivní údržby, BTK
- ✓ Instalační / Operační kvalifikace HW + SW
- ✓ HW a SW školení
- ✓ Servisní smlouvy



Servisní smlouvy

- ✓ Jednoduchá administrativa – nahrazuje objednávky
- ✓ Přednost při sjednání servisu
- ✓ Přehledné plánování – koordinátorky kontaktují pro domluvení termínu
- ✓ Zafixované ceny služeb a materiálu po celý rok
- ✓ Cenové zvýhodnění
- ✓ Vždy přizpůsobené požadavkům zákazníka



Servisní smlouvy

Rámcové:

- Předem definovaný typ služeb a rozsah, spotřební materiál na výměnu, termín provedení
- + Možná úspora při bezporuchovém chodu
- Nekryjí opravy závad, horší plánování nákladů

Paušální:

- Zahrnuje plný servis přístrojů, náhradní díly, dopravu, servisní čas
- + Fixní náklady na provoz přístrojů
- Vyšší celková cena



Zákaznická školení

HW LC, GC, GCMS

2denní kurz, HPST, Na Jetelce 69, Praha 9

březen/duben + září/říjen

<https://hpst.cz/skoleni/analyticka-chemie-hardwarova-skoleni>



LC školení, uživatelské dovednosti a diagnostika

Obsahem školení jsou obecné principy kapalinové chromatografie, kapalinový chromatograf a jeho součásti, ovládání systému, tvorba a optimalizace LC metod, Lab Advisor, základy údržby, diagnostika atd.



GC školení, uživatelské dovednosti a diagnostika

Obsahem školení jsou stručné základy plynové chromatografie, plynový chromatograf a jeho součásti, ovládání systému a nastavování podmínek měření, instalace kolon, uživatelská údržba chromatografu, základní diagnostika potíží atd.



MS (single-quad/QQQ pro GC) školení, uživatelské dovednosti a diagnostika

Obsahem školení jsou obecné principy hmotnostní detekce, popis hmotnostního detektoru (jednoduchý, trojitý kvadrupól), ovládání systému, tvorba a optimalizace GC metod, základy údržby, diagnostika atd.

Zákaznická školení

SW OpenLab, GCMS MassHunter, LCMS MassHunter

4denní kurz, Hotel Golf & Spa Kunětická hora duben + říjen

<https://hpst.cz/skoleni/analyticka-chemie-software-skoleni>



OpenLAB CDS 2.x SW

Školení je určeno pro zákazníky s instrumentací LC, GC, LC/MS SQ nebo GC/MS SQ se softwarem OpenLAB CDS 2.x.



MassHunter pro GC/MS

Obsahem školení je instalace SW, úvod do principů GC-MS, konfigurace, ovládání systému, tvorba metody, sběr dat atd.



MassHunter pro LC/MS (QQQ, qTOF)

Obsah školení je instalace SW, úvod do principů hmotnostní detekce, konfigurace, ovládání systému, ladění, tvorba metody, sběr dat, kvantitativní analýza dat atd.

Zákaznická školení

Přehled školení 2024

Jaro:

HW LC	9
HW GC	10
HW GCMS	9
SW OpenLab	16
SW GCMS MH	7
SW LCMS MH	6

Podzim:

HW LC	9
HW GC	9 + 11
HW GCMS	10
SW OpenLab	12
SW GCMS MH	8
SW LCMS MH	11

Celkem 127

(...2023 celkem 113 uživatelů...😊)

Zákaznická školení 2025

SW OpenLab, GCMS MassHunter, LCMS MassHunter

4denní kurz, Hotel Golf & Spa Kunětická hora 1.-4.4.2025

HW GC

2denní kurz, HPST, Na Jetelce 69, Praha 9 8.-9.4.2025

HW GCMS

2denní kurz, HPST, Na Jetelce 69, Praha 9 10.-11.4.2025

HW LC

2denní kurz, HPST, Na Jetelce 69, Praha 9 15.-16.4.2025

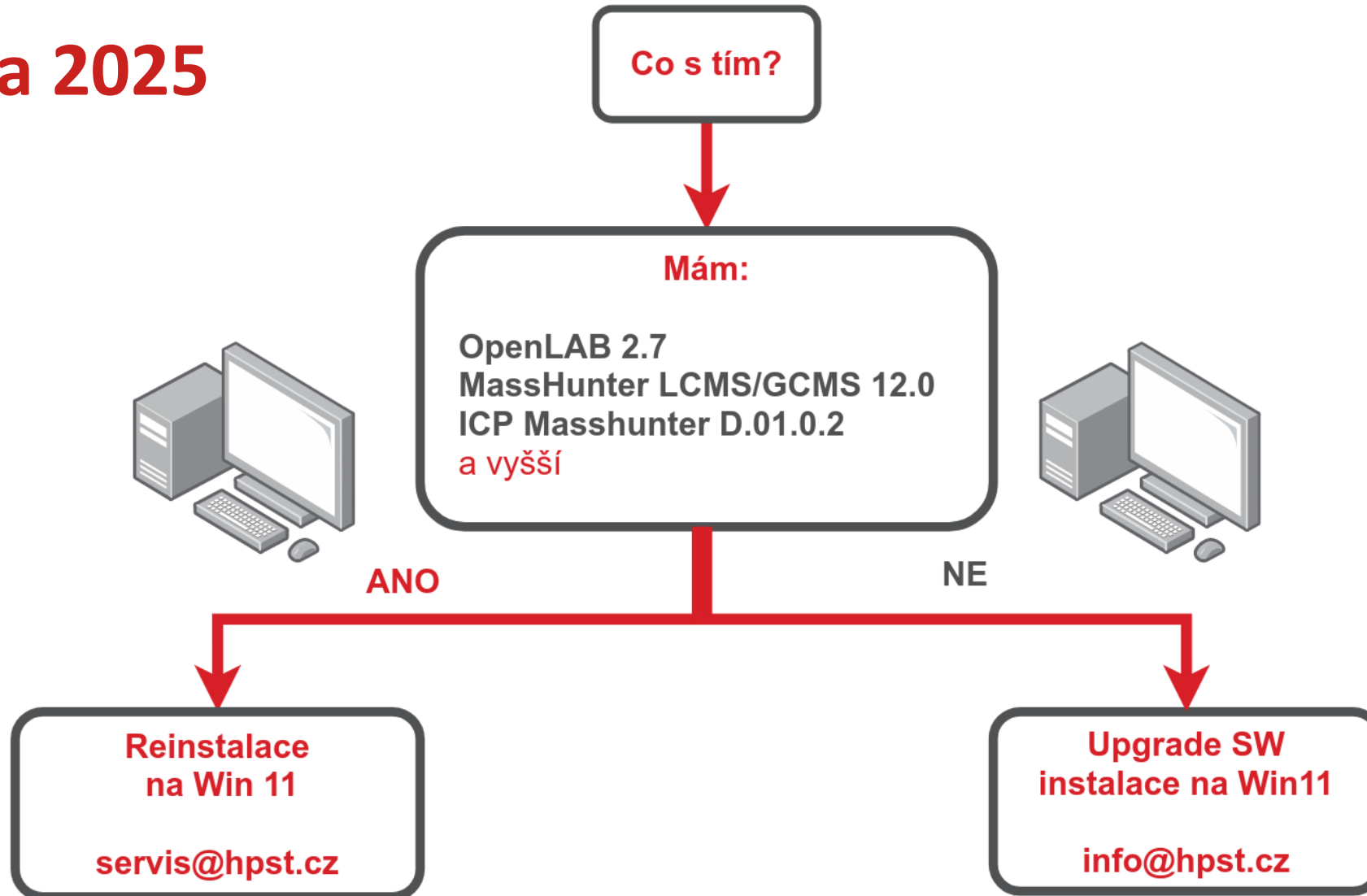
HW podle dalšího zájmu...

22.-30.4.2025

<https://hpst.cz/skoleni/>

MS Windows 10 odchází do důchodu

14.října 2025



Agilent Software Life Cycle

- Agilent má také svou politiku podpory pro software
- po vypršení není podpora od Agilentu možná a je doporučen upgrade

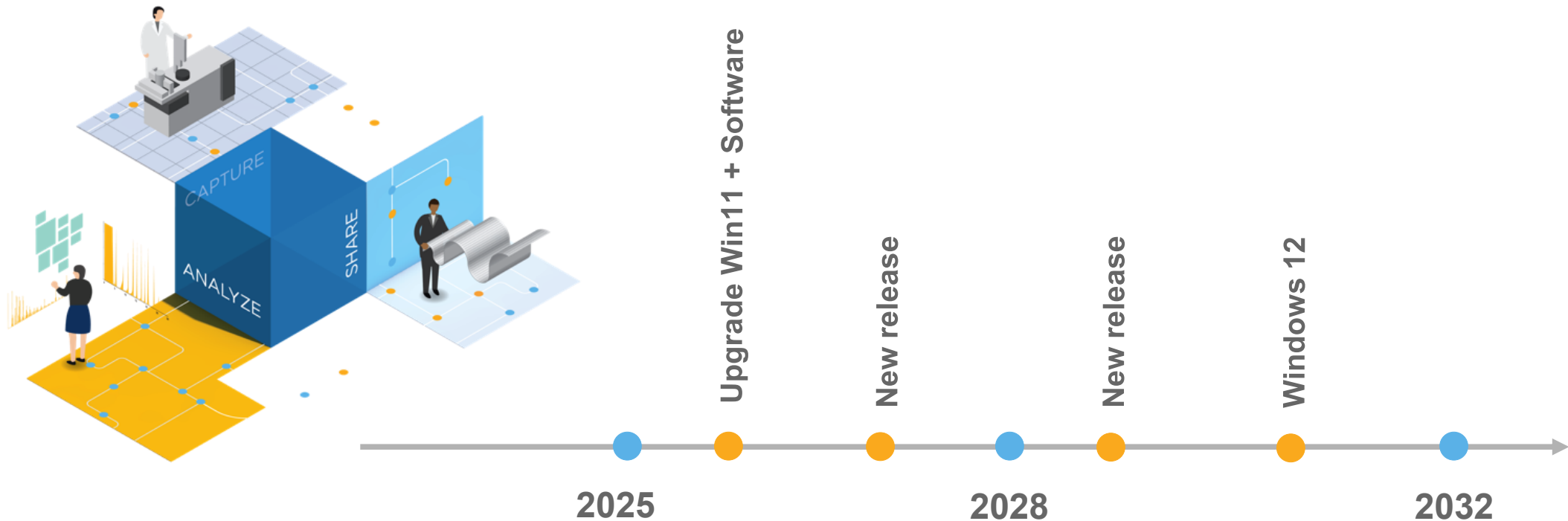
OpenLab CDS

Version	Release Date	Current Level Support	End Of Active Support	End Of Limited Support
2.5	April 2020	Out of Support	May 2023	May 2024
2.6	May 2021	Limited Support	June 2024	June 2025
2.7	June 2022	Active	March 2026	March 2027 
2.8	March 2024	Active		

<https://www.agilent.com/en/support/agilent-openlab-software-support-lifecycle-policy>

Pár doporučení

- **plánujte společně s vaším IT oddělením**
- **pokud je to možné domluvte se na dodání PC s Windows 11 od vašeho IT**
- **spojte upgrade Windows s upgradem SW a novým = bez starostí co nejdelší dobu**



Kvalita služeb

Váš názor nás zajímá

První kontakt	9.4
Domluvení servisu, jednání	9.7
Servisní technik	9.6
Znalosti servisního technika	9.7
Dodání z hlediska času	9.0
Celkové hodnocení	9.5

Děkujeme za zpětnou vazbu 😊

Dotazník

Jakým způsobem jste kontaktovali servisní oddělení?

Webový formulář na stránkách

Jaký dojem na Vás udělal první kontakt s naším servisním oddělením
10

Domluvení servisu, jednání se servisním oddělením bylo
10

Servisní technik
10

Znalosti servisního technika považuji za
10

Dodání služby z hlediska celkového času bylo
10

Celkově hodnotím servisní služby jako
10

Kontakty

<https://hpst.cz/servis>

<https://hpst.cz/skoleni/>

Horká linka servisu je dostupná mezi 8:00 a 17:00, e-mail a servisní požadavek jsou k dispozici 24 hodin denně.

Horká Linka servisu: +420 725 631 863

Servisní požadavek můžete zadat [zde](#)

Kontaktní e-mail: servis@hpst.cz



Servisní požadavek

[Domů](#)

Kontaktní informace a adresa umístění přístroje

Kontaktní osoba *

Společnost

E-mail *

Telefon *

Děkuji Vám za pozornost



Altium