

СЕРВІСНИЙ ПОСІБНИК

Сервісний посібник: як звернутися в сервіс

Як швидко зв'язатися зі службою сервісу D.ENERGY, що вказати у зверненні та як правильно описати несправність обладнання.

24/7

ОПЕРАТИВНЕ РЕАГУВАННЯ НА ЗБОЇ

VPN

ДИСТАНЦІЙНА ДІАГНОСТИКА

SLA

СЕРВІСНІ КОНТРАКТИ

Чим допоможе сервіс

- Планове й аварійне обслуговування обладнання.
- Дистанційна діагностика по захищеному VPN-з'єднанню та оновлення програмного забезпечення.
- Консультації по телефону з усунення несправностей.
- Шеф-монтаж, пусканалагодження та навчання персоналу.
- Сервісні контракти з фіксованим SLA.

Як з нами зв'язатися

Телефон	+38 067 995 10 96
E-mail	sales@denenergy.com.ua
Графік офісу	Пн–Пт: 09:00–18:00
Адреса	Україна, м. Миколаїв, вул. Олега Бондаренка, 9Б
Аварійні звернення	Сервісна команда доступна для оперативного реагування на збої. Для аварії зателефонуйте, а не лише пишіть на пошту.

Порада

Щоб звернення швидше потрапило до потрібного інженера, одразу вкажіть слово «СЕРВІС» і назву підприємства.

Що вказати у зверненні

Що вказати	Навіщо це потрібно
Підприємство, об'єкт і контактна особа	щоб зв'язатися з вами та знайти історію обладнання
Тип, модель і заводський номер	щоб підготувати правильні запчастини й документацію (номер — на шильдику апарата)
Дата введення в експлуатацію	щоб оцінити ресурс вузлів і гарантійний статус
Опис несправності	див. розділ нижче — це найважливіша частина
Терміновість і наслідки	зупинена лінія чи часткова робота — від цього залежить пріоритет

Як описати поломку

1

Що саме сталося

Одним-двома реченнями: «зупинився привід чана», «підтікає ущільнення насоса», «аварія по температурі». Без припущень про причину.

2

Коли і за яких умов

Дата й час, режим роботи, навантаження, чи є зв'язок із запуском, зупинкою або зміною сировини.

3

Що показує система

Текст повідомлення, код помилки, сигналізація на панелі HMI / SCADA. Краще зробити фото або скріншот екрана.

4

Що вже робили

Перезапуск, заміна деталі, регулювання. Це допомагає не повторювати перевірене та уникнути зайвих витрат.

Приклад хорошого опису

Тостер DC, заводський № _____. Сьогодні о 14:20 зупинився привід 3-го чана, на панелі повідомлення «перевантаження приводу». Перезапуск не допоміг, запах гару відсутній. Лінія зупинена, сировина в бункері. Телефон для зв'язку: _____.

Погано

«Не працює, приїжджайте». З такого опису неможливо підготувати запчастини та визначити пріоритет.

Які фото й відео додати

- шильдик обладнання (модель і заводський номер);
- сам вузол, що вийшов з ладу, — загальний план і крупно;
- екран панелі керування з повідомленням чи кодом помилки;
- відео звуку/вібрації, якщо це допомагає показати проблему.

Безпека до приїзду інженера

Увага

Не розбирайте й не запускайте повторно обладнання, що працює з гексаном чи під тиском, якщо причина несправності невідома. Дотримуйтеся внутрішніх інструкцій підприємства з безпеки; за потреби відключіть живлення та перекрийте подачу середовища відповідно до регламенту.

Шаблон звернення

Скопіюйте або роздрукуйте й заповніть — надішліть на sales@denergy.com.ua або продиктуйте по телефону.

Підприємство / об'єкт	
Контактна особа та телефон	
Адреса й місце, де стоїть обладнання	
Обладнання (тип, модель, заводський номер)	
Дата введення в експлуатацію	
Що сталося (коротко)	
Коли почалося / як часто повторюється	
Що показує система (повідомлення, коди помилок)	
Що вже перевіряли або робили	
Наслідки: зупинка лінії / часткова робота	
Терміновість та зручний час для зв'язку	

Зв'яжіться з нами

Україна, м. Миколаїв, вул. Олега
Бондаренка, 9Б

ТЕЛ.

+38 067 995 10 96

E-MAIL

sales@denergy.com.ua

ГРАФІК

Пн–Пт: 09:00–18:00

Матеріал має інформаційний характер. Остаточна комплектація та параметри визначаються технічним завданням і погоджуються з інженерами D.ENERGY. Дані актуальні на 08.10.2026.