

## CONTACT CENTER JA ALUEPÄÄLLIKÖMME PALVELUKSESSASI

Ota suoraan  
yhteyttä  
(09) 3509 0290  
CONTACT  
CENTER

Avainsana hyvään asiakaspalveluun  
on jatkuva kouluttautuminen.



### Yhteistyöllä huipputuloksiin

Phoenix Contact -konserni on maailmanlaajuisesti kasvava sähköisen liitännä- ja automaatiotekniikan teknologiajohtaja. Kehitämme jatkuvasti palvelujamme asiakaspalautteen pohjalta. Täällä Suomen Phoenixillä uudistunut Contact Center on hyvä esimerkki toimintojen pitkäjänteisestä kehittämisestä. Tavoitteenamme on tarjota asiakkaillemme täyden palvelun asiakaspalvelupiste, josta löytyy sekä monipuolista asiakaspalvelukokemusta että vankkaa teknistä osaamista. Contact Centerin vetäjä **Marko Mononen**, joka on aiemmin toiminut muun muassa aluepäällikkönämme, kertoo tiiminsä saaneen hyvää palautetta: "Työ on ollut kuin palapeli, jonka osat ovat lokahtaneet paikoilleen." Markon lisäksi Contact Centerissä työskentelevät **Elina Jutila**, **Liisa Karjalainen**, **Pirjo Lönnrot**, **Ulla Paakkari**, **Arto Vainionpää** ja osa-aikaisesti **Taina Sinkko**. Tiimi hoitaa huolellisesti ja järjestelmällisesti tilausten tallennuksen ja toimitusaikavalvonnan. Marko, Arto ja Liisa vastaavat asiantuntevasti myös kaikkiin teknisiin kyselyihin. Liisa on erikoistunut etenkin COMBICON- ja PLUSCON-tuoteasioihin. BU Managerit jokaisesta liiketoimintayksiköstämme kouluttavat säännöllisesti Contact Centerin henkilökuntaa tuoteuutuuksista.

### Ihmisläheistä työtä teknisten ratkaisujen parissa

Ammattitaitoinen aluemyyntimme liikkuu aktiivisesti asiakkaiden parissa. Aluepäällikkömme **Mari Ahlgren** (Lounais-Suomi), **Harri Jantunen** (Itä-Suomi), **Jari Mikkola** (Pohjois-Suomi), **Henri Soinen** (Länsi-Suomi) ja **Pekka Suorsa** (Etelä-Suomi) sekä suurasiakkaita palveleva Key Account Manager **Robin**

Myyntialueet on eritelty kartassa postinumeron kahden ensimmäisen numeron mukaan. Aluepäällikköiden yhteystiedot seuraavalla aukeamalla.

**Mérus** auttavat asiakkaita löytämään kuhunkin käyttötarkoitukseen sopivimmat tuotteet ja palvelut. He huolehtivat myös muun muassa vuosisopimuksista.

Lounais-Suomen aluepäällikkö Mari Ahlgren kertoo tekevänsä tiivistä yhteistyötä tuotteistamme vastaavien BU Managereiden sekä teknisen tuen kanssa. "Teemme viikoittain yhteiskäyntejä asiakkaiden luona. Tuotevastaavat selvittävät myös pyynnöstämme esimerkiksi asiakaskohtaisten tuotteiden valmistusmahdollisuuksia, ja lähes aina löytyykin asiakkaalle soveltuva ratkaisu."

### Asiakaspalvelun haasteet

Viime aikoina Mari on kouluttanut muiden aluepäällikköidemme tapaan useita asiakkaita uuden sähköisen palvelukanavamme käytössä. "Olemme saaneet eShop-verkkopalvelusta myönteistä palautetta. Erityisesti mahdollisuus tarkistaa asiakaskohtaiset hankintahinnat ja tuotteiden saatavuus Vantaan varastosta reaaliaikaisena tilanteena on kiinnostanut asiakkaita", Mari toteaa.

Marin mielestä aluemyynissä työskentely on mielenkiintoista ja haastavaa. "Parasta on erilaisten ihmisten kohtaaminen. Pyrin keskittymään jokaiseen asiakkaaseen kokonaisvaltaisesti. Työ vaatii jatkuvaa kouluttautumista. Tunnen onnistuneeni, kun asiakas on tyytyväinen tarjoamaamme ratkaisuun ja koko prosessi tilauksesta toimitukseen on ollut toimiva kokonaisuus."

PALVELUKESKASI  
CONTACT  
CENTERISSÄ



Elina Jutila  
Puh: (09) 3509 0221



Liisa Karjalainen  
Technical  
Support & Sales  
Puh: (09) 3509 0227



Pirjo Lönnrot  
Puh: (09) 3509 0220



Marko Mononen  
Contact Centerin  
vetäjä  
Puh: (09) 3509 0223



Ulla Paakkari  
Puh: (09) 3509 0226



Arto Vainionpää  
Technical  
Support & Sales  
Puh: (09) 3509 0238

8-NAPAISET RJ 45 -LIITTIMET SUOJAUSLUOKASSA IP 67



**Kytke ilman työkaluja**

Markkinoiden ensimmäinen 8-napainen, ilman työkaluja kytkettävissä oleva Variosub RJ 45 Quickon-liitin on nyt saatavissa myös suojausluokassa IP 67. Liitin täyttää CAT5:n vaatimukset EN 50173:2002 mukaisesti, kuten myös CAT5e:n vaatimukset TIA 568-B:2002 mukaisesti.

Tämän kuorivalla tekniikalla toimivan liittimen asennus onnistuu ilman erikoistyökaluja. Johtimet työnnetään yksinkertaisesti omiin hahloihinsa, ja kun liittimen "kannet" painetaan paikoilleen, leikkausveitset kuorivat eristeen ja liitos on valmis. Tämä mahdollistaa liittimien helpon käytön kentällä myös hyvin vaikeissa olosuhteissa. Liittimessä voidaan käyttää sekä yksi- että monisäikeisiä johtimia AWG 26:sta AWG 22:een. Kiinteä vedonpoisto varmistaa ulkohalkaisijaltaan enintään 8,5 mm:n kaapelin pysyvyyden.

Helppokäyttöinen iskun- ja värinänkestävyyden antava push-pull-lukitus takaa varman datasiirron myös vaativissa teollisuusolosuhteissa.

**CLIPLINE COMPLETE**

**UT...-ruuviiliitinsarja täydentyy  
UTTB...-kaksikerrosliittimillä**

UT...-ruuviiliitinsarja tarjoaa perinteisiin ruuviiliitimiin nähden kaksi merkittävää etua:

Jousijalka toimii PE-liitintänä, toisin sanoen PE-kontakti muodostuu automaattisesti asennettaessa liitin kiskolle, ja tämä poistaa näin yhden työvälineen.

Toinen merkittävä muutos on silloitus, joka nyt tehdään CLIPLINE complete -järjestelmän standardipistosilloilla. Nämä molemmat ominaisuudet säästävät asennusaikaa ja samalla kustannuksia.

Järjestelmälle ominainen tuplasiltaura on kaksikerrosliittimien molemmissa kerroksissa ja mahdollistaa näin joustavat ketju-, porras- ja vuorotassiltoitukset, jolloin liittimiä ja eri liitintäteknikoita voidaan yhdistellä monipuolisesti.

Perinteisistä UK...-sarjan kaksikerrosliittimistä tuttu kerrosten siirto on kuitenkin säilytetty helpotta-

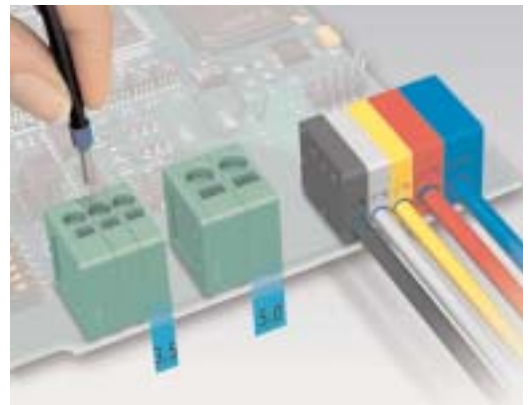
**SPT-JOUSIVOIMALIITTIMET**

**Suuri liitântätila kompakteilla  
ulkomitoilla**

Uudet SPT 1,5 - ja SPT 2,5 -jousivoimaliittimemme täyttävät modernin piirikorttiliitännän vaatimukset. Ne tarjoavat suuren liitântätilan; 1,5 mm<sup>2</sup>:ä 3,5 mm:n rasterilla ja 2,5 mm<sup>2</sup>:ä 5 mm:n rasterilla. Tästä huolimatta liittimet ovat rakenteeltaan erittäin kompakteja. Niissä käytettävä Combi Spring -pikajousi tarjoaa erinomaisen käytettävyyden ahtaissa-kin sovelluskohteissa.

Liittimien nimellisarvot, 3,5 mm:n rasterilla 160 V / 17,5 A ja 5 mm:n rasterilla 250 V / 24 A, mahdollistavat tämän jousiliittimen käytön niin perinteisissä mittaus- ja valvontajärjestelmissä kuin myös pienissä tehollähteissä. Liittimien muotoilu seuraa komponenttien ja laitteiden pienentymisen suuntausta.

Liittimien modulaarirakenne sallii eri rastereiden kombinaatiot ja tekee näin käytöstä joustavampaa. Niitä on saatavilla sekä horisontaali- että vertikaali-johdinlähdeillä.



maan sekä johdotettavuutta että merkintöjen näkyvyyttä.

Ruuviiliitinsarjan läpimeno- ja PE-liittimet ovat rakenteeltaan yhdenmukaiset.



## FL SWITCH SFN

### Edulliset Gigabit-kytkimet teollisuuteen

Phoenix Contactin uusi FL Switch SFN -kytkinperhe mahdollistaa Ethernet-verkon laajentamisen nopeasti ja kustannustehokkaasti kentälle.

Kompaktin rakenteen ansiosta SFN-kytkimet ovat yleiskäyttöisiä ja asennettavissa niin kytkentä-kaappeihin kuin kenttäkoteloihin.

Käytettävissä ovat sekä 5- että 8-porttiset versiot. Kytkimissä on auto-negotiation-toiminto, joka sallii myös erinopeuksisten (10/100/1000 Mbit/s) verkkosegmenttien ja päätelaitteiden yhdistämisen. Auto-crossing tunnistaa ja huomioi Ethernet-kaapelien johtimien suora-/ ristiinkytkenät. Kuituporttia hyödyntämällä verkkosegmentin pituus voidaan kasvattaa aina 20 kilometriin – tarvittaessa vaativassakin ympäristössä. Käyttämättömät portit voidaan lukita mekaanisesti ja siten suojata asiattomalta käytöltä. Sama mekaaninen lukitus estää verkkoyhteyden katkaisemisen käytössä olevissa porteissa.



## PSI-MOS

### Modulaarinen kenttäväylän haaroitus- ja siirtojärjestelmä kupari- ja kuitutekniikkaan

PSI-MOS-valokuitumuunnin parantaa valokuitujärjestelmän luotettavuutta. Muuntimet ovat modulaarisia ja tukevat kaikkia sarjaliikenne- ja väylästandardeja. Tiedonsiirto toimii tehokkaasti ja häiriöttömästi polymeeri-, HCS- tai lasikuitutekniikalla. Integroitu diagnostiikka valvoo jo käynnistyshetkestä alkaen kuituyhteyden kuntoa. Ennakoiva hälytys mahdollistaa kriittisen yhteyden vianmäärityksen ennen kuin vika edes ilmestyy. Eri väylärakenteet, jopa kahdennettuna, mahdollistavat tehokkaat ratkaisut myös erittäin vaativiin kohteisiin. Uutuutena on, että kenttäväylän kuparikaapeleihin perustuvat segmentit ovat kytkettävissä modulaarisilla Profibus-HUB-yksiköillä. Kaksiporttiset Profibus-HUB-moduulit ovat liitettävissä kuitumuuntimiin ja toisiinsa galvaanisesti erotetun taustaväylän kautta. Nyt myös kuparikaapelilla on mahdollista toteuttaa tähti- ja puuväylärakenteita. Tämä on erittäin käyttökelpoista esimerkiksi silloin, kun keskuksen sisällä halutaan jakaa moottorilähdet prosessialueittain omiin segmentteihin ja näin saada lisää luotettavuutta.



## ALUE- PÄÄLLIKÖMME PALVELUKESSESSÄ



Mari Ahlgren  
Lounais-Suomi  
GSM: 040 719 5971



Harri Jantunen  
Itä-Suomi  
GSM: 0400 293 311



Robin Mérus  
Key Account  
Management  
GSM: 040 585 3362



Jari Mikkola  
Pohjois-Suomi  
GSM: 040 518 6789



Henri Soininen  
Länsi-Suomi  
GSM: 040 534 2649



Pekka Suorsa  
Etelä-Suomi  
GSM: 040 561 8862

## MAINTRAB

### Kojesuoja ilman kompromisseja

Ylijännitteet aiheuttavat päivittäin suuria vahinkoja sekä teollisuudessa että yksityistalouksissa. Niiden aiheuttamat vahingot eivät ole seurausta ainoastaan salamaniskuista. Yleisimpinä haitallisten ylijännitteiden lähteinä toimivat sähkölaitteidemme epäsuotuisat kytkentätapahtumat.

Kojesuoja kestää vain tietyin suuruisia ylijännitteitä, joten sen lisäksi tarvitaan ylijänniteluokan II keskusuoja, joka rajoittaa jännitteen sopivalle tasolle. Keskisuoja ei ole kuitenkaan riittävä suojaus herkille elektronisille laitteille. Aikaisemmin tarvittiin tietyn pituinen kaapeli (5 m) riittävän induktanssin aikaansaamiseksi ylijännitesuojan luokka II (keskisuoja) ja kojesuojan luokka III (hienosuoja) välille. Sitä ei enää tarvita, koska kummatkin suojat on nyt sovitettu toimimaan jopa rinnakkain.

Nyt voit siis suojata esimerkiksi ryhmäkeskuksen ja sen välittömässä läheisyydessä olevat herkä-

elektroniset laitteet entistä paremmin MAINTRAB-suojillamme.

MAINTRAB:it suojaavat luotettavasti esimerkiksi televisiota, stereota, tietokoneita ja puhelimia. Phoenix Contactin kojesuojalla voit siis suojata sekä syötön että signaalirajapinnan yhdellä ainoalla suojalla.

MAINTRAB-suojan purkauskykyä on parannettu, ja se täyttää nyt myös kodinelektronialle asetetun EMC-direktiivin asettamat vaatimukset. Suoja sopii kaikille verkkojärjestelmille, kuten esimerkiksi TN-C-, TN-S-, TT- ja IT-verkkoihin. Se on sovitettu entistä parempaan yhteistoimintaan luokan II suojujen kanssa.



Hyvästä yhteistyöstä kiittäen



toivotamme Rauhallista Joulua ja  
Menestyksellistä Uutta Vuotta!

Joulukorttien lähettämisen sijasta olemme tukeneet  
Medi-Helin toimintaa.

## LUKIJAPALVELU JA KILPAILU. VOITA HERKKUKORI!

### Tutustu uudistettuun kotisivustoomme!

Phoenix Contactin nettisivut on uudistettu. Tämänkertaisen kilpailun vastauksen löydätkin menemällä osoitteeseen [www.phoenixcontact.fi](http://www.phoenixcontact.fi).

**Kilpailukysymys: Mikä on nimeltään Phoenix Contactin uusi sähköinen palvelukanava?**

Vastaa [www-sivujemme](http://www-sivujemme) palautelomakkeella, lähetä sähköpostia [myynti@phoenixcontact.com](mailto:myynti@phoenixcontact.com) tai faksaa alla oleva palautelomake (09) 351 3400.

Kaikkien kilpailukysymykseen oikein vastanneiden kesken arvomme pe 15.12. jouluisen herkkukorin.

Voittajana nimen julkaisemme kotisivuillamme [www.phoenixcontact.fi](http://www.phoenixcontact.fi).

Edellisen UPDATE-lehden arvonnassa Apple iPodin voitti Mari Haapala, ABB Oy Drives, Helsinki.

Kiitos kaikille vastanneille!

Nimi \_\_\_\_\_

Yritys \_\_\_\_\_

Osasto / Tehtävä \_\_\_\_\_

Katuosoite / Postilokero \_\_\_\_\_

Postinumero ja -toimipaikka \_\_\_\_\_

Puhelin \_\_\_\_\_ Faksi \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

Osoitteeni on muuttunut  Lisää jakeluun

Poista kaikesta esitejaketusta

Haluun lisätietoa:

UTTB  SPT  VARIOSUB RJ 45 QUICKON

MAINTRAB  PSI-MOS  FL SWITCH FN

**Mikä on nimeltään Phoenix Contactin uusi sähköinen palvelukanava?**

\_\_\_\_\_



**Phoenix Contact Oy:n asiakaslehti UPDATE.**

Seuraava UPDATE ilmestyy tammikuussa 2007.

#### Toimitustiimi

Maria Järvinen  
Arja Kauppinen  
Hans Lindström  
Kirsi Pollari  
Kari Vehmanen

#### Julkaisija

Phoenix Contact Oy  
Niittytie II  
01300 VANTAA  
Puh. (09) 350 9020  
Faksi (09) 351 3400

**[www.phoenixcontact.fi](http://www.phoenixcontact.fi)**

E-mail **[myynti@phoenixcontact.com](mailto:myynti@phoenixcontact.com)**

e(tunimi) **[sukunimi@phoenixcontact.com](mailto:sukunimi@phoenixcontact.com)**

#### Paino

Tikkurilan Paino Oy Ab

#### Osoitelähde

Phoenix Contact Oy:n asiakasrekisteri