



Emerson Automation Solutions
C/ Francisco Gervás 1.
Alcobendas 28108 - Madrid
España

T +34 91 358 60 00
www.emerson.com

Madrid a 18 de marzo 2020

Comunicación EMERSON AUTOMATION SOLUTIONS

Asunto: **Continuidad de servicio - Coronavirus (COVID-19)**

Estimado cliente:

Ante la situación excepcional generada por la expansión del virus COVID19, les informamos que Emerson ha puesto en marcha un plan global de actuación.

El objetivo de este plan de actuación es **garantizar el servicio contratado a nuestros clientes** sin que la calidad de los servicios se vea afectada y proteger la salud de nuestros trabajadores.

Por este motivo, queremos informarle de una serie de medidas que hemos adoptado hasta este momento para facilitar a nuestros clientes la relación con Emerson:

Oficinas de servicio – Horarios / Contactos 900 901 983 -- 8:00- 17:00 (L-J); 8:00- 15:00 V

Hemos procedido a reducir la presencia de nuestro personal en todas las oficinas mientras se mantenga el estado de alarma, para contribuir a reducir la propagación del virus. Nuestros centros de servicios de Madrid y Cornellá permanecen operativos y abiertos, así como nuestro almacén, por lo que recomendamos contactar telefónicamente en caso de necesidad de servicio, y enviar materiales únicamente al almacén de Madrid o al centro de servicio de Cornellá.

EMERSON PROCESS MANAGEMENT- ESPAÑA

MADRID:C/Francisco Gervás, 1,28108, Alcobendas (Madrid) -

Tfno.: 900 901 983

ALMACEN: C/ Calabozos 13, 28108, Alcobendas, Madrid España

Tfno.: +34 916259518

CORNELLA: Carretera de L'Hospitalet, 9 – 11, Pol. Ind. Almeda NAVE 4
08940 Cornellà de Llobregat

Tfno.: +34 935860280

CARTAGENA; REUS; VIZCAYA

Tfno.: 900 901 983

EMERSON PROCESS MANAGEMENT- PORTUGAL

Tfno.: +351918500467

Atención telefónica: Help-Desk

En horario de oficina, ponemos a su disposición a nuestros técnicos de servicio para consultas y resolución de problemas técnicos.

Helpdesk: **900 102 587 (GENERAL)/ 913 586 005 (SISTEMAS)/ 91 1116100 (INSTRUMENTACION);**

Correo Electrónico: servicios.es@emerson.com

Servicios de conexión remota

Emerson tiene la capacidad de realizar conexiones remotas a sus plantas para facilitar el soporte remoto necesario de forma segura. Proceder mediante llamada teléfono de helpdesk, o al teléfono de emergencia, y seguir instrucciones del técnico de guardia.

En el caso de que no hayan activado anteriormente la asistencia remota, por favor contactar con el correo servicios.es@emerson.com

Servicio de Emergencia 24 x 7

Este servicio está 100 % operativo y disponible para todos aquellos usuarios con esta opción de servicio contratada. El servicio lo proporciona el equipo de ingenieros de Emerson en Iberia. El número de teléfono es específico de cada cliente/sistema y se informa tras la renovación del contrato. Si no dispone de éste, puede solicitarlo en servicios.es@emerson.com

Servicios Planificados

Dado nuestro compromiso con la reducción de la propagación del virus, continuaremos con servicios críticos, e intentaremos cubrirlos con el personal local de zona para evitar desplazamientos. Estamos contactando con ustedes para confirmar o replanificar los servicios previstos para las próximas 4 semanas.

Presencia de nuestros técnicos en planta:

Hemos establecido procedimientos específicos para la prevención y el control de infecciones, a fin de garantizar que todas las actividades laborales se lleven a cabo de acuerdo con los más altos estándares de salud y seguridad. Es por ello, que antes de autorizar la entrada de nuestro personal a sus instalaciones, le pedimos que nos informe por escrito qué procedimientos se han implementado en su planta para la protección del personal, y ser informado inmediatamente de casos de contagio.

Información actualizada:

Le mantendremos informado puntualmente de cualquier tema de interés relacionado con el servicio en nuestra página web <https://www.emerson.com/es-es/>

Me despido de usted agradeciendo de antemano su comprensión y colaboración, así como la confianza que ha depositado en Emerson. Entre todos, pronto superaremos esta situación de emergencia. Reciba un cordial saludo,



Julia Garcia
Directora de Operaciones
Emerson Automation Solutions Iberia