13/12/2012 - Rockwell Automation oferece novo Serviço de Engenheiro de Suporte Virtual

Solução permite que os OEMs se conectem, à distância, com a máquina de maneira segura, aumentando o tempo em operação, melhorando a resolução de problemas e otimizando o desempenho para seus clientes

Fabricantes de máquinas e equipamentos (OEMs) que desejem oferecer benefícios altamente seguros de monitoramento remoto e resolução de problemas para seus clientes, sem investir em infraestrutura cara, podem agora passar a utilizar o novo Serviço de Engenheiro de Suporte Virtual da Rockwell Automation.

Esta solução, escalável e de baixo custo para monitoramento remoto, oferece acesso proativo e fácil com as tecnologias existentes de TI, permitindo aos OEMs identificar e resolver problemas técnicos, fazer manutenção preventiva programada de forma proativa e monitorar sua base de máquinas instaladas para ajudar a aperfeiçoar o desempenho das máquinas.

“No mercado global atual altamente competitivo, a capacidade de oferecer suporte remoto com preço competitivo e altamente seguro de qualquer lugar do mundo pode ser um diferenciador exclusivo para OEMs”, observa Jon Furniss, gerente de produtos globais da Rockwell Automation.

Ao usar o Serviço de Engenheiro de Suporte Virtual, os OEMs acessam seus equipamentos em um ambiente altamente seguro. Enquanto a maioria de outras soluções de mercado para usuários transfere os dados de forma bidirecional através de um firewall, o Serviço de Engenheiro de Suporte Virtual baseia-se exclusivamente em comunicação outbound aprovada por TI. Isso ajuda a evitar vírus de computador, códigos maliciosos (worms) ou outras ameaças digitais relacionadas à transferência inbound. A segurança é mais incrementada com recursos agregados, como logins registrados, trilhas de auditoria completas, gravação em vídeo e a capacidade do usuário final receber os direitos para garantir o acesso sob demanda.

Os fabricantes de máquinas e equipamentos que utilizam o Serviço de Engenheiro de Suporte Virtual recebem acesso a alarmes em tempo real que podem ser enviados via mensagem de texto ou por e-mail, para eles mesmos, seu cliente ou para o engenheiro de serviço de suporte remoto.

Os OEMs utilizam uma interface gráfica simples para configurar alarmes de equipamentos e indicadores de desempenho importantes, permitindo rápida resposta a problemas e prevenção proativa. Os recursos de alarme também podem indicar futuras falhas em potencial nos equipamentos, permitindo que os OEMs façam ajustes proativos antes de ocorrer uma falha catastrófica – tudo sem viajar até as instalações de seu cliente. O acesso aos dados de alarme e às informações analíticas da máquina também pode ajudar a informar futuras melhorias de desempenho para as máquinas.

Em situações de emergência, o Serviço de Engenheiro de Suporte Virtual notifica proativamente os OEMs quando um equipamento apresenta uma pane. O sistema envia um sinal constante para o Centro de Serviços da Rockwell Automation indicando o status online da máquina. Se esta conexão for perdida, a Rockwell Automation notifica imediatamente as partes apropriadas, que podem pesquisar em seguida o problema em questão, a partir de qualquer local. Em geral, a resolução remota de problemas e os ajustes online feitos através do sistema

podem corrigir problemas, reduzir o tempo e os custos de deslocamento dos fabricantes de máquinas e equipamentos (OEMs) e minimizar o tempo parado de seus clientes.

Rockwell Automation do Brasil
www.rockwellautomation.com.br

Interativa Comunicação