



TechConnectSM テックコネクト・サポート・プログラム

産業用オートメーション技術のための
電話および電子サポートサービス

Rockwell
Automation

あなたの会社のビジネスがどれくらい産業用オートメーション機器に依存しているか、考えてみてください。

それは企業にとって、人とマシン、生産計画と収益性を結びつける重要なライフラインと言えます。

産業用オートメーション機器はあなたの会社の事業、そして成功に必要不可欠です。

テックコネクト・サポート・プログラムを採用すれば、お客様の現場はロックウェル・オートメーションの卓越した電話および電子テクニカルサポートと常に接続されます。機器やソフトウェアのインストール、構成および保守、ソフトウェアおよびフラッシュ・ファームウェア・バージョンの取得、操作上の問題の診断と解決、または基本的なプログラミング作業の実施など、それが何であれ、お客様に必要なツールや解決策をお届けし、お客様の製造および産業用オートメーション機器が正常に稼働し続けるようにします。

テックコネクト・サポート・プログラムは、賞を授与されたロックウェル・オートメーションのカスタマーサポートセンターによる世界的なネットワークに支えられています。世界中のあらゆる地域に広がる最先端技術のサポートセンターは、オートメーションの専門知識と技術的資源への無制限のアクセスを可能にし、お客様が必要なときに必要な支援を得られるようにします。

サポートセンターのネットワークの特長：

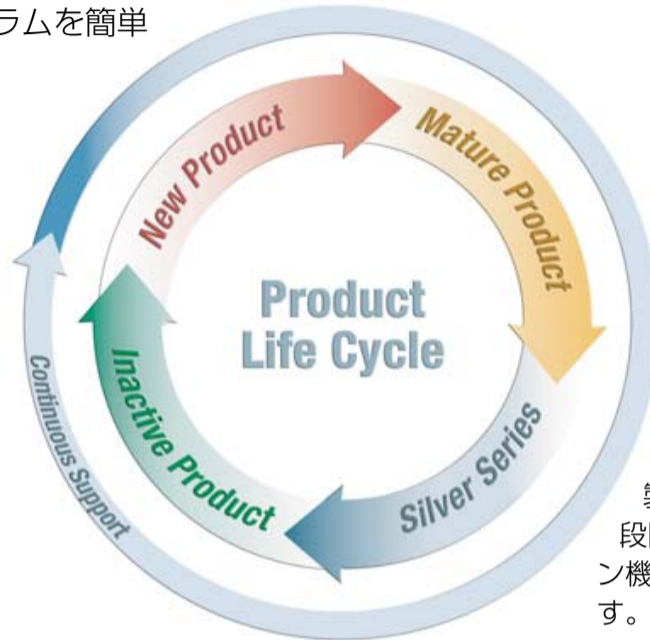
- 高度な技術を有し、本格的な訓練を正式に受けた電話サポート技術者および業界の広範囲に及ぶ経験と製品知識を持った技術専門家に直接相談できます。
- 世界規模の最先端の問い合わせ管理システムにより、ロックウェル・オートメーションの電話サポートの専門家とフィールドサポートエンジニア全員が、常に最新のお客様のサポート履歴全体にアクセスできます。
- 旧製品も含め、オートメーション製品のライフサイクルにおけるすべての面でサポートします。
- 電話サポートは14カ国以上の言語で行われています。例えば、英語、フランス語、スペイン語、デンマーク語、スウェーデン語、ブラジルのポルトガル語、イタリア語、ポーランド語、ドイツ語、北京語、広東語、日本語、韓国語、オランダ（フラマン）語などが使用されています。
- 24時間、リアルタイムでサポート資源を使用できます。
- 複雑な問題や、特異な問題を再現するためのテストスタンドが完全装備されています。
- 現場サポートサービスおよび部品管理とのシームレスなリンク。

カスタマーサポートセンターの世界規模のネットワークを介し、ロックウェル・オートメーションの技術専門家が14カ国語でリアルタイムの電話サポートを提供します。



サービスプログラム

企業が必要とするサポートは、採用しているシフト数、各シフトに配置しているスタッフ、製造プロセスの種類によって異なります。そこで、テックコネクト・サポート・プログラムは各社固有の要件を満たすためにスケラブルに構成されています。あなたの会社に最適なプログラムを簡単に選択できます。



テックコネクトプログラムは、製品ライフサイクルのあらゆる段階にわたって、オートメーション機器に対するサポートを提供します。

優先コネクト

問題が発生したときに、直ちに製品の専門家による対応が必要な、または非常に複雑でビジネスに必要な不可欠なプロセスがある場合は、優先コネクトが最適です。優先コネクトプログラムは、優先接続電話サポート(要請回数制限なし)、専用のオンライン・ケース・マネジメント・ツール、予知的事例処理と追跡調査、ディスクまたはWebからのダウンロードによるソフトウェアのアップデートおよびダイレクトコネクトの全サービスを提供します。アップグレードオプションとして、年中無休の電話サポート対応があります。

- ・ 無制限の優先接続電話サポート (現地時間のAM8:00~PM5:00、月曜~金曜)

- ・ 優先的事例対応

- ・ 予知的事例解決

- ・ 対話型ケースマネジメント Webサイト

- ・ 優先オンライン・サポート・リクエスト

- ・ ソフトウェアおよびLogixファームウェアのアップデート(WebからのダウンロードおよびCD)

- ・ テクニカル・リファレンス・コレクション(CD)

プログラム・アップグレード・オプション:
-年中無休の電話サポート

ダイレクトコネクト

ダイレクトコネクトは、ロックウェル・オートメーション製品の専門家によるリアルタイムの電話サポート(要請制限なし)を利用して社内の技術資源を補う必要がある企業には理想的なソリューションです。ダイレクトコネクトには、ディスクまたはWebからのダウンロードによるソフトウェアのアップデートとテクニカル・リファレンス・コレクション(CD)も含まれます。アップグレードオプションとして、年中無休の電話サポート対応を選択できます。

- ・ 無制限のダイレクト接続電話サポート(現地時間のAM8:00~PM5:00、月曜~金曜)

- ・ オンライン・サポート・リクエスト

- ・ ソフトウェアおよびLogixファームウェアのアップデート(WebからのダウンロードおよびCD)

- ・ テクニカル・リファレンス・コレクション(CD)

プログラム・アップグレード・オプション:
-年中無休の電話サポート

Eコネクト

Eコネクトプログラムは、問題のサポートがそれほど重大ではない、プロセス改善の計画が少ない、または全施設にわたって有効な自社の問題解決機能を備えているような企業向けにオンライン資源を提供します。Eコネクトには、ロックウェル・オートメーションのサポート担当者への無制限のオンラインアクセス(1営業日での対応)、Webからのダウンロードによるソフトウェアのアップデートが含まれます。

- ・ オンライン・サポート・リクエスト

- ・ ソフトウェアおよびLogixファームウェアのアップデート(Webからのダウンロードのみ)

- ・ テクニカル・リファレンス・コレクション(CD)

プログラム・アップグレード・オプション:
-適用なし

サービスについて

優先接続電話サポート

(現地時間AM8~PM5、月曜~金曜)

プロセスの停止や、重大なサポートの問題が発生した場合、一刻一秒が重要になります。優先接続電話サポートをご利用の場合、お客様の電話は優先的に処理され、1分以内(目標応答時間)に自動的にロックウェル・オートメーションのサポート担当者に転送されます。

ダイレクト接続電話サポート

(現地時間AM8~PM5、月曜~金曜)

ダイレクト接続電話サポートをご利用の場合、月曜から金曜の営業時間内にロックウェル・オートメーションのサポート担当者に直接相談できます。

優先的事例対応

オープン優先事例の場合、常に待機順序の先頭となり、自動優先処理が割り当てられます。解決に時間がかかる可能性のある複雑な事例の場合は、進行状況が報告されます。

予知的事例解決

電話での連絡後、当社が推奨する解決策を実施する必要がある場合、問題が解決されたことを確認するための電話によるフォローアップを行います。必要に応じて追加のトラブルシューティングも行います。

対話型ケースマネジメントWebサイト

優先コネクットのWebケース・マネージメント・ツールをご利用の場合、サポート事例アクティビティ全般が完全に管理されます。当社の安全なインターネットサイトにログインするだけで、サポート事例のオープン、ビューおよび作成ができます。これは、事例アクティビティを追跡したり、一般的な問題と重大問題の領域を識別できる強力なツールです。

シームレスな現場サポート派遣

電話サポート担当者が現場で技術者が問題に対応する必要があると判断した場合、そのために電話をかけ直す必要はありません。当社の中央派遣センターに直接電話を接続し、そこでコーディネータがお客様の事例情報を使用してスケジュールを決定し、資格を持つ技術者を現場に派遣します(現場サポートは別料金が発生します)。

オンライン・サポート・リクエスト

ロックウェル・オートメーションのサポート担当者にオンラインでサポートをリクエストできます。4営業時間以内(優先コネクット)、または1営業日以内(ダイレクトコネクットおよびEコネクット)に電子メールで回答いたします。

ソフトウェアおよびLogixファームウェアのアップデート

テックコネクット・サポート・プログラムをご利用いただくと、Web経由でいつでも迅速に、ロックウェル・オートメーション製品の最新アップデートとControlLogix、FlexLogixおよびCompactLogixフラッシュファームウェア(サポート対象の任意の製品が対象)にアクセスできます。ダイレクトコネクットおよび優先コネクットプログラムを契約されたお客様は、追加料金なしでディスクによるアップデートをリクエストでき、関連製品がリリースされた時点でディスクが自動的に送付されるオプションもあります。

テクニカル・リファレンス・コレクション

年1回発行されるリファレンス・コレクションには、電子データ版のロックウェル・オートメーション製品のマニュアルおよびKnowledgebaseが含まれます。Knowledgebaseは、よくある質問、技術的ヒント、サンプルコード、製品の既知の異常と回避方法、アプリケーションノート、ホットフィックスおよびサービスパックへのリンク、文書化、一般的な情報およびエラーコードに関する詳細な説明で構成されています。プラントフロアまたはインターネットアクセスが不可能な場所での用途に最適です。

プログラム・アップグレード・オプション

-年中無休電話サポート

電話サポートのご利用時間を夜間、週末、休日にまで拡張します。



今日の産業界で必要とされる支援

効率を最大限に引き上げ、さらに最大限の利益を上げるように、四六時中プレッシャーがかけられています。成功するために、企業は常に**業務を最適化する**努力を続けなければなりません。能力を最大限に引き上げ、生産サイクルを削減し、在庫管理を注意深く調整し、人材と設備を効果的に利用しなければならぬのです。

企業はどのようにしてこの目標を達成しているのでしょうか。多くの場合、技術、特にプラントフロアのオートメーション技術を利用しています。しかし、システムが複雑になるにつれ、多くの企業が、システムの効果的なインストール、操作および保守に必要とされるレベルの知識、スキル、経験を維持するのは困難だと気づきます。

何か問題があったら、プラントはどうなるでしょうか？ 問題がいつまでも解決できなかったら？ 予想外の事態が発生したら？ 生産が停止したら？ 重要なスタッフを本来の任務から外すことなく、**迅速かつ正確に問題を処理できる**十分な手段が社内にありますか？ もしなければ、問題の解決に何日も何週間もかかることになり、対応措置を実施している間、他の作業にも影響が出る可能性があります。時間の損失により、目に見えない費用が大幅にかさむことも珍しくありません。その時間を、ビジネスの成長を促す重要な活動に使えたかもしれないのです。

ロックウェル・オートメーションが力になります。これまで以上にサプライヤをパートナーとして頼りにし、成功を収めるために、企業はサプライヤの製品に関する専門知識や業界での経験を利用したいと考えています。当社は産業用オートメーション市場の他のどの企業とも異なり、それを実現する比

類ない能力を備えています。ロックウェル・オートメーションは、およそ100年にわたって産業用オートメーション市場で事業を展開しており、産業用オートメーション製品の製造およびサービスに専心する世界でも最大手の企業です。**当社は産業用オートメーションを熟知し**、お客様の業務のあらゆる面を理解しています。お客様のビジネス、プロセス、そして業界をよく知っています。

さらに、企業によってサポートのニーズがさまざまであることも理解しています。だからこそ、**テックコネク**ト・サポート・プログラムが生まれたのです。この電話および電子サポートプログラムは、**お客様が求める支援を、必要とされる方法で、必要なタイミングで**提供できるよう、完全にスケーラブルな構成になっています。オンラインでも電話でも、通常の営業時間帯でもそれ以外のどんなときでも、すぐ近くからでも世界中のどこからでも、助けを求められれば、テックコネク

トプログラムは適切なサポートソリューションを提供し、お客様が今日の産業界における課題に対応できるように支援いたします。



広く認識された 優秀さへのこだわり

ロックウェル・オートメーションのカスタマーサポートセンターはすべて、SCP (Support Center Practices) 認定を取得したテックコネクプログラムに沿って、サポートを提供しています。主要な技術系企業35社によって開発されたSCP認定は、サポートセンターおよびヘルプデスクに対するサービス品質のベンチマークであり、厳格な達成要件に基づいて年1回授与されます。企業がこの認定を保持するには、卓越した高水準の業務を維持するための行動を実践し続けなければなりません。

ロックウェル・オートメーションのカスタマーサポートでは、幅広い産業界の経験と製品知識を備え、高度な訓練を受けた技術の専門家が、お客様からの電話に直接対応いたします。

お申し込み方法

テックコネクト・サポート・プログラムに申し込まれる場合は、以下の手順を実行してから、お申し込み方法および料金についての詳細を最寄りのロックウェル・オートメーション営業所または認定代理店までお問い合わせ下さい。受注次第、ロックウェル・オートメーションのカスタマーサポートの依頼および利用方法などのサポートプログラムの詳細と共に、ウェルカムキットをお送りします。ウェルカムキットには、この他にテクニカル・リファレンス・コレクション(CD)、そして重要なカスタマーサポートの電話番号とWebサイトのアドレスが記載されたカードが含まれています。

1 規模の選択(小/中/大)

テックコネクト・サポート・プログラムは、右記のロックウェル・オートメーション製品にお使いいただけます。単純にPLC、Motion、SLC、CLX、ICMプロセッサおよびドライブの数をカウントしてください。サポート対象に加えたい特殊製品があればお知らせください。

サービスプログラムの選択

- 優先コネクト (AM8:00~PM5:00または年中無休)
- ダイレクトコネクト (AM8:00~PM5:00または年中無休)
- Eコネクト

製品ファミリーごとにサービスレベルを変更することもできます。

3 最寄りのロックウェル・オートメーション営業所または認定代理店までご連絡下さい。

お問い合わせ先

ロックウェル・オートメーションのテックコネクト・サポート・プログラムの詳細については、最寄りのロックウェル・オートメーション営業所または認定代理店までご連絡いただくか、<http://domino.automation.rockwell.com/applications/gs/ap/gsjp.nsf/pages/Support-Top> をご参照ください。

www.rockwellautomation.com

Power, Control and Information Solutions Headquarters

Americas: Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204-2496 USA, Tel: (1) 414.382.2000, Fax: (1) 414.382.4444

Europe/Middle East/Africa: Rockwell Automation, Vorstlaan/Boulevard du Souverain 36, 1170 Brussels, Belgium, Tel: (32) 2 663 0600, Fax: (32) 2 663 0640

Asia Pacific: Rockwell Automation, Level 14, Core F, Cyberport 3, 100 Cyberport Road, Hong Kong, Tel: (852) 2887 4788, Fax: (852) 2508 1846

ロックウェル オートメーション ジャパン株式会社

本社営業部	〒104-0033	東京都中央区新川1-3-17	Tel (03) 3206-2786	Fax (03) 3206-2386
関西支店	〒532-0011	大阪市淀川区西中島5-14-5	Tel (06) 6305-6210	Fax (06) 6305-6792
中部支店	〒460-0003	名古屋市中区錦1-6-5	Tel (052) 222-7060	Fax (052) 222-7065
横浜事業所	〒236-0003	横浜市金沢区幸浦2-12-19	Tel (045) 788-2180	Fax (045) 788-2170

サポート対象の製品ファミリー

A. 標準製品

- ・ 現行および従来のプログラマブルコントローラ: ControlLogix, FlexLogix, CompactLogix, SoftLogix, PLC (-2, -3, -4, -5, -5/250, 1774/1778, GuardPLC), SLC (100/150/500), MicroLogix, Pico, DCS5000, Automax
- ・ I/O: 分散/ポイント/ブロック/拡張およびリモート
- ・ EOI: PanelView, ポータブル HMI, RediPanel, DTAM, Dataliner, Inview, PanelView Plus, VersaView, 産業用コンピュータ
- ・ イネーブルソフトウェア: RSLogix, AIシリーズ, 6200, Gateway, RSLinx Lite, RSEmulate, PanelBuilder, RSView ME
- ・ ネットワーク: RSNetwork, Devicenet, ControlNet, Ethernet, DH+, DH-485, Interchange DOS/Windows
- ・ 関連ソフトウェア: RSLadder, RSGuardian, RSAutomation Desktop, RSMACC (サーバ/変更管理/ネットワーク稼働状況)
- ・ 現行および従来のラック取付け型モーション製品: PLC, SLC, ControlLogix, SoftLogix (1784-PM02AE)
- ・ イネーブルソフトウェア: GML, ODS, Ultraware
- ・ サーバドライブ: S-Class, Ultra
- ・ 最新および従来のシステムモーション製品およびプログラミングソフトウェア: 7100, 7300, 8200, 8400, 8600, Bandit, および9シリーズの全コントローラ
- ・ スタンドアロンドライブ: 160, 161, 1305, 1336, 1395, 1397, PowerFlex 4/40/70/700
- ・ スタンドアロン・サーボ・ドライブ: 1394, Ultra, 8720
- ・ イネーブルソフトウェア: DriveTools, DriveExplorer, DriveManager,
- ・ AutoMax 分散型パワードライブおよびAutomax Four Card Set
- ・ XM プロセッサ: - XM 120, XM 360, XM 121, XM 122
- ・ 携帯型データ収集装置, DataPac

B. 高度なソフトウェア

指定された個々の製品に対してサポートを提供します。

HMIおよび通信製品

- ・ RSView 32 (Works, Runtime, Active Display SECSHost, Webserver, GEM Tool) RSView SE, RSLinx (Professional, Gateway, OEM, Single Node, 1.7), RSTrend

情報ソフトウェア

- ・ RSBizware : RSSQL, Historian, Scheduler, PlantMetrics

処理システム

- ・ ProcessPak, RSBatch, eProcedure, MaterialTrack

アプリケーションソフトウェア

- ・ RSWire, RSLogix Frameworks, RSTune, RSData, Intellicenter, その他

C. 特殊製品

指定された製品に対してサポートを提供します。

次の特殊製品に関しては、テックコネクト契約にカスタムサポート契約を追加することができます。対象製品: Wintelligent, Advisor, DDMC, DHII, NET Software, ProSet, ControlView, RSLinx SDK, RSServer, RSTrainer, RSPocketLogix, RSMACC Auto Asset Mgmt & Online Condition Monitor (Enwatch), UltraPlus & IQシリーズ・サーボ・ドライブ、Interchange for VMS/Unix/Solaris, Pyramid Integrator (EthernetまたはMicroVax interface), Process Logix, Technical Reference Collection, DataDisc CD, Knowledgebase CDおよびドライブシステム。

1. 上記以外の製品もテックコネクト・サポート・プログラムの対象となる場合があります。ここに記載されていない製品を追加したい場合、対象となるかどうかを最寄りのロックウェル・オートメーション営業所または認定代理店までお問い合わせください。

2. Electrocraftサーボドライブに対するサポートは、現地時間のAM8:00~PM5:00のみです。スタンドアロン・サーボ・ドライブには、自動化制御サポート契約は必要ありません。

本書に記載されている商標、会社名および製品名は、識別の目的のみで使用しており、それぞれ所有者である各社に帰属します。