

テックコネク트가自動化システムの連続稼働を支援

技術的な質問にWeb上および電話で迅速に回答します。

製造業者および機械メーカーは、グローバル経済の中で競争力を得るためには製品化までの時間短縮が重要な要素であることを認識しています。市場の要求に間に合わせるためにも、他の重要なプロジェクト、生産、およびビジネスの目標を達成するためにも、連続的な稼働状態を維持することが必要です。

先進的な企業では、高性能の製造装置およびシステムを使用する場合、あらゆるコンポーネントに対する迅速で包括的なサポートを利用できることが重要で

あることも認識しています。そこで、こうした企業は、ビジネスニーズに合わせた広範囲に渡るリアルタイムの電子および電話サポートを提供するロックウェル・オートメーションのサポートプログラムであるテックコネク트에加入することを選択しています。

年中無休の対応

テックコネクサポートは、装置の設置やソフトウェアのインストール、構成、保守、ソフトウェアのアップデート、操作上の問題の診断と解決、基本的なプログラミング作業など、製造業者を支援するためのツールとソリューションを用意しています。この中には、チャット、質問の送信、およびロックウェル・オートメーションのサポートフォーラムなど、最新ツールも含まれます。

チャットは、電話を掛けることなく、リアルタイムで技術的なサポートを提供します。チャットでは、ロックウェル・オートメーションのナレッジベース(ロックウェル・オートメーション製品、ソフトウェア、およびサービスに関するテクニカルノート、オンラインデータベース)を介して、エンジニアが、ロックウェル・オートメーションのサポートエンジニアとオンラインでトラブルシューティングや問題解決のために話し合うことができます。

チャットでは、サポートに関する会話をすべて記録し、ナレッジベースに保存して、いつでも確認したり、印刷できるようにしています。また、チャットなら、騒音がある場所や電話に出られないときでも、工場内でサポートを受けることが可能です。さらに、同時に複数の作業を実行することができます。

ナレッジベースプロファイルのテックコネクサポート確認番号と共に、チャットタブが、ユーザのコンピュータの画面に表示されます。このタブをクリックすると、ロックウェル・オートメーションのテクニカルサポートエンジニアと、リアルタイムのサポートセッションが開始されます。

アジア太平洋地域では、英語、中国語、ヒンディー語、インドネシア語、日本語、韓国語、マレー語、タミル語、タイ語、お

びベトナム語でのサポートを提供します。サポートの対象は、ハードウェア、ソフトウェア、ドライブ/モーション、およびICM/Entekシステムで、月曜日から金曜日の午前8時から午後5時まで受け付けています。ログインするには、ナレッジベースアカウントが必要です。

質問の送信は、テックコネク利用者のための新しい電子サポートオプションです。ここから、ロックウェル・オートメーションの350人を超える自動化のスペシャリストに繋がり、問い合わせに対応します。

その他にも、テックコネクサポート契約者は、ロックウェル・オートメーションのサポートフォーラムにアクセスすることができます。このピア・ツー・ピア通信を使用して、製品について話し合ったり、支援を求めたり、他の利用者を支援することができます。

スケーラブルなサービス

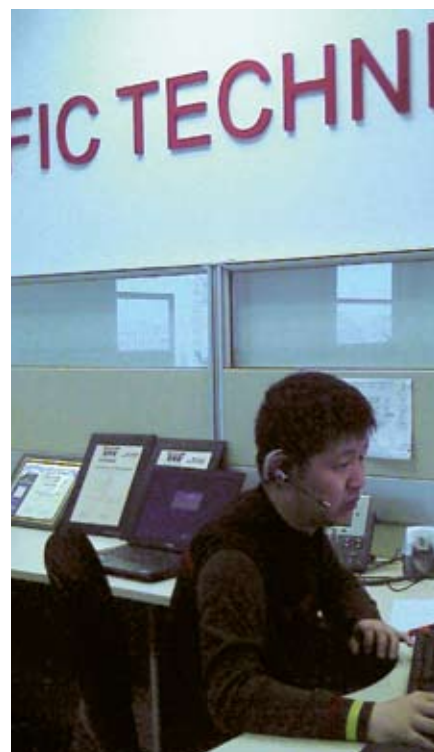
サポートに対する企業のニーズは、実行しているシフトの数、それぞれのシフト

適切なリソース

アジア太平洋地域のテクニカルサポート・センタ(TSC)は、お客様の業務を稼働状態に保つためのツールと対応を提供するロックウェル・オートメーションの世界規模の部門の一部です。オーストラリアのメルボルンと、中国の上海に拠点を持つTSCは、「フォロー・ザ・サン」サービスモデルをベースにしています。世界中のどこのお客様も、ひとつの番号をダイヤルするだけで、時間に応じてアジア、ヨーロッパ、北米の対応可能なセンターに電話が繋がります。共通のデータベースを利用できるため、世界中のエンジニアが問題に対応できます。

上海のTSCは2010年1月に開業しました。ここでは、電話、チャット、および質問の送信サポートを中国語と英語で提供します。中国および米国のロックウェル・オートメーションから派遣された経験豊富なエンジニアが対応しています。

ロックウェル・オートメーションのアジア太平洋地域サービス部門の部長であるキャシー・ラングロイスは次のように述べています。「上海TSCの開設により、中国のお客様のビジネス発展のためにテクニカルサポートのリソースを充実させてサービス能力を向上させることで、ロックウェル・オートメーションは中国のお客様の要件に、より総合的に対応できるようにすると確信しています。」





に関わるスタッフの数、製造工程のタイプによって異なります。テックコネクサポートは、次の3レベルのサービスを提供します。

- **PriorityConnectSM (優先コネク)** - 最高レベルのサポートで、お客様の電話は、ロックウェル・オートメーションのシステムのサポートに精通した選りすぐりのエンジニアグループに繋がります。ディスクリット自動化システムと、プロセス自動化システムの専門家で構成されたグルー

プが、最初に電話を受けてから、問題が解決するまで対応します。

- **DirectConnectSM (ダイレクトコネク)** - このサポートは、ロックウェル・オートメーションの製品の専門家によるリアルタイムの電話サポート(電話回数制限なし)を利用して、社内の技術資源を補う必要のある企業に適しています。

- **eConnectSM (Eコネク)** - このレベルのソリューションは、問題のサポートがそれほど重大ではない、計画されたプロセス改善にあまり影響がない、または、全シフトに渡って有効な自社の問題解決機能を備えているような製造業者向けに、オンライン資源を提供します。これには、ロックウェル・オートメーションのサポート担当者へのオンラインによる無制限のアクセスと、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。

違いをもたらす

テックコネクサポートは、製造業者にとって多くのメリットがあります。ひとつは、管理が簡単であることです。有効期限を定めた契約で、更新も簡単です。ひとつの共通の確認番号を使用することで、各工場からサポートを利用場合

に、それぞれの契約番号を管理する手間を省けます。すべてのサイトおよびソフトウェアが対象となります。その上、対象製品は、何千もの個々の製品毎ではなく、8つの製品ファミリーで分類されます。

次に、テックコネクサポートにより効率を上げることができます。すなわち、新しい装置の統合を迅速化することにより、製品化までの時間短縮を支援します。さらに、プロジェクトサイクル全体でロックウェル・オートメーションの技術資源を利用することにより、設計、納入、設置、始動、およびその他のプロジェクト要件を満たせるように支援します。

最後に、テックコネクは安心感を与えます。製造業者は、自動化システムのデバッグに費やす時間の無駄を削減できます。この時間は、ビジネス目標に取り組むために、より有効に利用できます。 **AT**

テックコネクサポート

ロックウェル・オートメーションは、グローバルなテックコネクサポートプログラムで、さまざまなサービスレベルを提供しています。優先コネク、ダイレクトコネク、Eコネクのオプションを確認し、ビジネスニーズに最適なサービスを選択してください。

テックコネクの機能	優先コネク	ダイレクトコネク	Eコネク
上級サポートスタッフによる優先的対応	有り	--	--
予防的問題解決のフォローアップ	有り	--	--
対話型問題管理Webサイト	有り	--	--
回数無制限のリアルタイム電話サポート(月曜～金曜、午前8時～午後5時)	電話回数制限なし、システムサポートの専門家が対応	電話回数制限なし、電話を受けたサポートの専門家が対応	--
チャット	有り	有り	--
必用に応じたPCのシェア	有り	有り	--
ソフトウェアメディアの郵送	有り	有り	--
ナレッジベースの参照	有り	有り	有り
電子メールによる、回数無制限の質問の送信	有り	有り	有り
テクニカルサポートが提供するユーザフォーラムへの参加	有り	有り	有り
ソフトウェアとファームウェアのダウンロード	CDおよびWebからのダウンロード	CDおよびWebからのダウンロード	Webからのダウンロードのみ
技術参照ライブラリDVD	有り	有り	有り
年中無休の電話サポート	有り	有り	--