TechConnect 지원

일상적인 업무 문제를 해결하기 위한 기술 지원 리소스

특징 및 장점

전화 지원을 통한 즉각적인 문제 해결

- 필요할 때 언제든지 연락할 수 있도록 전문가가 연중 무휴로 24시간 대기
- 설치 및 구성, 문제 해결 또는 기술 문제 진단에 도움을 줄 수 있는 제품 전문가의 지원을 통해 신속하게 백업하고 실행 가능

온라인 지원 및 매장 정보 문제 해결

- 고도의 숙련된 기술 지원 엔지니어에게 온라인 또는 채팅을 통해 질문
- 개인 포털을 통해 전화 및 온라인 상담을 관리하고, 제품 정보를 받고, 즐겨 찾는 컨텐츠 저장

교육 관리

- 교육 관리자가 필요한 교육을 진행하고, 직원 성과를 향상시키고, 교육 예산을 보다 효율적으로 관리

소프트웨어 업데이트 관리

- 최신 소프트웨어 업데이트에 대한 액세스를 통해 위기 상황을 예방하고, 기능을 확장하고, 사용자 경험 개선

개요

고객은 생산 목표 달성과 운영과 관련된 문제에 매일 직면합니다. 노동 인구가 고령화되고, 직원 및/또는 예산이 부족하게 되거나 도움이 필요할 수도 있습니다.

Rockwell Automation TechConnect℠ 지원을 통해 이러한 문제를 해결할 수 있습니다. 20개 언어로 하루에 2,000건이 넘는 전화를 받는 로크웰 오토메이션 엔지니어가 전화 상담을 지원하고 있습니다. 전세계 15개 지원 센터에서 450명 이상의 엔지니어로 구성된 로크웰 오토메이션 팀이 연중 무휴로 24시간 대기하고 있으며 고객과 처음 연결된 엔지니어를 통해 문제점이 해결되는 비율이 업계 최고 수준인 84%를 유지하고 있습니다.

지원 옵션

애플리케이션 지원	시스템 지원*	제품 지원*	Self-Assist 지원	지원 서비스	설명
✔*+				실시간 애플리케이션 원격 지원	설계 지원 팀/전용 전화 및 이메일/문서 및 코드 숙지/어플리케이션 지식 관리/주기적 성능 평가
✔*				관리	비상 백업/성능 튜닝/현장 서비스 출장 보장/관리형 서비스
✔*+	✔*+			실시간 시스템 원격 지원	표준 제품 및 프로그래밍 소프트웨어/고급 소프트웨어/적극적인 후속 조치/전담 담당자
✔*+	✔*+	✔*+		원격 모니터링	자동화 전문가의 모니터링을 받는 중요 자산. 로크웰 오토메이션 설비에서 장치 및/또는 프로세스 모니터링 및 경보, 또는 문제 해결을 위해 이력 데이터에 대한 원격 액세스.
✔*+	✔*+	✔*+		고급 엔지니어링 전문성	산업 자동화 업계에서 평균 11년의 경험을 가진 로크웰 오토메이션 시스템 수준 지원 엔지니어로부터 지원을 받으십시오.
✔+	✔+	✔+		실시간 제품 전화 지원	표준 제품 및 프로그래밍 소프트웨어/20개 이상의 언어로 제공되는 전화 및 라이브 채팅 지원/원격 데스크톱 문제 해결
✔	✔	✔		트레이닝 어드바이저	온라인 평가 도구를 통해 직원의 지식을 파악하고 맞춤형 교육 계획 수립
✔	✔	✔		소프트웨어 유지보수 2	소프트웨어 업데이트 미디어/긴급 소프트웨어 교체
✔	✔	✔		Genius Webinars	온라인 기술 세미나 라이브러리를 통한 지식 확장 및 적용
✔	✔	✔	✔	소프트웨어 유지보수 1	소프트웨어 업데이트 다운로드
✔	✔	✔	✔	온라인 지원 센터 액세스	Knowledgebase 기술 정보/쌍방향 대화형 포럼/제품 공지/서비스 티켓 관리/이메일을 통한 질문 제출

✔ 포함됨 *선택적 업그레이드. +24x7x365 지원으로 선택적 업그레이드.

LISTEN. THINK. SOLVE.®

글로벌 원격 모니터링

로크웰 오토메이션 및 타사 제품에 대해 업계 선도적인 적극적 및 대응적 기술 지원 서비스를 제공합니다.

실시간 애플리케이션 원격 지원

고객의 애플리케이션, 시설 및 팀에 익숙한 전담 지원 팀이 신속하게 맞춤형 대응 서비스를 제공합니다. 여러 주에 걸친 온보딩 프로세스, 정기적인 성능 및 ROI 검토, 비상 백업 및 성능 튜닝을 갖춘 가장 포괄적이고 유연한 지원 서비스입니다.

감독 및 알람 옵션

로크웰 오토메이션의 전담 엔지니어링 팀은 트렌드를 파악해서 가동 중단이 발생하기 전에 문제점을 해결합니다. 이러한 서비스에는 고객이 전화하기 전에 신속한 조치를 취하기 위한 경보 기능이 결합된 장치 및 프로세스 모니터링이 포함되어 있습니다.

관리

지속적인 운영이 가능하도록 비상 백업을 통해 재난 및 예상치 못한 비용에 대한 보호 기능을 제공합니다. 권고 사항을 패치 및 업데이트하여 위험 및 선택적 번들형 현장 서비스 출장을 최소화함으로써 계약을 간소화합니다.

실시간 시스템 원격 지원

11년 이상의 산업 자동화 경험을 보유하고 있는 수석 엔지니어 팀이 제공하는 적극적인 후속 조치를 통해 사고 관리를 간소화합니다.

실시간 제품 전화 지원

제조 라이프사이클이 변함에 따라 기술 지원에 대한 필요 사항도 변합니다. 로크웰 오토메이션은 고객의 필요에 따라 전화 지원 서비스 수준(8x5 또는 24x7)을 선택할 수 있는 유연성을 제공함으로써 생산성 향상을 지원합니다.

트레이닝 어드바이저

TechConnect 지원 계약을 체결하면 작업을 기준으로 다양한 제품에 대한 직원 역량을 평가하기 위한 온라인 툴인 트레이닝 어드바이저의 싱글 매니저/관리자 라이센스를 받게 됩니다. 이 도구를 통해 각 직원에 대한 최상의 맞춤형 교육 계획을 세워서 교육 비용을 획기적으로 절감시킬 수 있습니다.

소프트웨어 유지보수 2

긴급 소프트웨어 교체 및 소프트웨어 업데이트에 대한 액세스를 통해 사이버 보안 위험을 줄이고 투자를 극대화합니다.

Genius Webinars

Genius Webinars는 1시간 분량의 기술 프레젠테이션으로 로크웰 오토메이션 제품 및 솔루션과 관련된 팁, 모범 사례, 데모 등을 제공합니다. 지원 센터의 온라인 라이브러리에서 각 세션을 보거나 다운로드할 수 있습니다.

소프트웨어 유지보수 1

모든 소프트웨어 업데이트 다운로드에 대한 액세스를 통해 최신 상태를 유지합니다.

온라인 지원 센터

오토메이션 기술 지원 엔지니어가 작성하고 지속적으로 개선하는 Knowledgebase는 67,000 개 이상의 자료를 담고 있으며 연간 540만 회 이상 조회됩니다. 로크웰 오토메이션의 온라인 지원 센터 툴을 사용하면 궁금한 사항을 Knowledgebase에서 검색하고, 포럼을 통해 동료와 대화하고, 온라인으로 질문을 제출하고, 정보를 책갈피로 지정하고, 업그레이드 알림을 요청하고, 로크웰 오토메이션 엔지니어와 채팅할 수 있습니다.

TechConnect 지원 서비스에 대한 자세한 내용은 지역 Allen-Bradley® 대리점 또는 로크웰 오토메이션 영업 담당자에게 문의하거나 rok.auto/remotesupport를 방문하십시오.

지역에 따라 판매되는 제품이 다를 수 있습니다.

Allen-Bradley, LISTEN. THINK. SOLVE., Rockwell Software 및 TechConnect 등은 로크웰 오토메이션의 상표입니다.
Rockwell Automation, Inc.의 소유가 아닌 상표는 각 해당 기업의 재산입니다.

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 NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, 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

본 사: 서울특별시 강남구 논현로 430 아세아타워 6층, 7층 (135-719) Tel: 02-2188-4400
부산지사: 부산광역시 해운대구 우동 1477 아이피파빌리온 3층 Tel: 051-606-1500
광주지사: 광주광역시 광산구 우산동 1589-1 광주무역회관 5층 Tel: 062-945-8666
대구지사: 대구광역시 북구 산격2동 1692번지 산업용재관 업무동 4층 Tel: 053-604-3960

www.rockwellautomation.com/ko_KR

Publication GMSC-PP010A-KO-P – 2018년 3월

© 2018 Rockwell Automation, Inc. All Rights Reserved. Printed in USA.