

Suporte TechConnect

Recursos do suporte técnico para solucionar seus desafios do dia a dia

Recursos e benefícios

Solucione imediatamente os problemas com suporte por telefone

- Os especialistas estão prontos quando você precisar deles, disponíveis 24 x 7 x 365
- Volte a trabalhar mais rapidamente com o suporte dos nossos especialistas em produtos, que podem ajudar a instalar e configurar, localizar falhas ou diagnosticar problemas técnicos

Resolva os problemas com suporte on-line e armazene as informações

- Envie questões on-line ou converse em tempo real com nossos engenheiros de suporte técnico altamente treinados
- Use o portal particular para gerenciar suas interações por telefone e on-line, receba notificações sobre o produto e salve o conteúdo favorito

Gerencie o treinamento

- Atenda às necessidades de treinamento, aprimore o desempenho do funcionário e use melhor seu plano de treinamento com o Training Advisor

Gerencie suas atualizações de Software

- Ajude a evitar crises, estenda a funcionalidade e melhore a experiência do usuário com o acesso às últimas atualizações de software

Visão geral

A cada dia, você encara novos desafios que podem tornar difícil cumprir suas metas de produção e evitar ou superar questões operacionais. Sua força de trabalho está envelhecendo, sua equipe e/ou seu orçamento podem estar diminuindo, ou talvez você só precise de assistência.

O suporte da TechConnectSM Rockwell Automation pode ajudá-lo com esses desafios. Com mais de 2.000 chamadas recebidas por dia, em 20 idiomas, nossos engenheiros estão preparados para atender sua ligação. Nossa equipe mundial de mais de 450 engenheiros em 15 centros de suporte em todo o mundo, estão disponíveis 24 x 7, com uma taxa de resolução líder da indústria de 84% no primeiro contato, o primeiro engenheiro com quem você falar solucionará seu problema.

Opções de Suporte TechConnect

Suporte da aplicação	Suporte de sistema	Suporte de produto	Suporte de Autoassistência	Serviços de suporte	Descrição
✓**				Suporte remoto no nível da aplicação em tempo real	Equipe de suporte de projeto/Telefone e email específicos/Familiarização com documentação e código/Gestão de conhecimento da aplicação/Revisões periódicas de desempenho
✓*				Administração	Backup de emergência/Ajuste de desempenho/Chamada de serviço em campo garantida/Serviços gerenciados
✓**	✓**			Suporte remoto do sistema em tempo real	Software de produto padrão e programação/Software avançado/Acompanhamento proativo/Resolução de ponto único
✓**	✓**	✓**		Monitoração remota	Ativos críticos que são monitoradas por especialistas em automação. Monitoração de equipamento e/ou processo e alarme nas instalações da Rockwell Automation ou acesso remoto aos dados históricos para localização de falhas.
✓**	✓**	✓**		Experiência avançada de engenharia	Obtenha suporte de nossos engenheiros de suporte em nível de sistema que têm em média 11 anos de experiência na indústria de automação industrial
✓+	✓+	✓+		Suporte telefônico no nível do produto, em tempo real	Produto padrão e software de programação / Suporte telefônico e chat ao vivo disponível em mais de 20 idiomas / Localização remota de falhas na área de trabalho
✓	✓	✓		Training Advisor	Uma ferramenta de avaliação on-line para ajudá-lo a determinar o conhecimento da sua força de trabalho e construir um plano de treinamento personalizado
✓	✓	✓		MANUTENÇÃO DE SOFTWARE II	Mídia de atualização de software/Substituição de software de emergência
✓	✓	✓		Webinars	Estenda e aplique o conhecimento ganho pelo acesso à biblioteca de seminários técnicos online
✓	✓	✓	✓	Manutenção de software I	Downloads de atualização de software
✓	✓	✓	✓	Acesso ao Centro de Suporte online	Notas técnicas da knowledgebase/Fóruns interativos/Notificações de produtos/Gerenciamento de senha de atendimento/Envio de perguntas por email

✓ Incluídos *Atualização opcional. + Atualização opcional com suporte 24 x 7 x 365.

LISTEN.
THINK.
SOLVE.®



Allen-Bradley • Rockwell Software

**Rockwell
Automation**

Monitoração remota global

Líder do setor, serviços proativos e reativos do suporte técnico para produtos da Rockwell Automation e de terceiros.

Suporte remoto no nível da aplicação em tempo real

Uma equipe de suporte dedicada familiarizou-se com seu programa aplicativo, instalação e equipe para fornecer respostas rápidas e personalizadas. Com um processo de integração de várias semanas, avaliações periódicas de desempenho e retorno do investimento, backup de emergência e ajuste de desempenho, essa é nossa mais abrangente e flexível oferta de suporte.

OPÇÕES de supervisão e alarme

Sua dedicada equipe de engenheiros da Rockwell Automation reconhece as tendências para resolver problemas antes que eles levem a tempo de parada não programada. Esses serviços incluem monitoração de dispositivo e processo, integrado com alarme, para uma ação rápida antes mesmo da sua ligação.

Administração

Proteção contra desastres e custos imprevistos com backup de emergência de programas, para proporcionar operações contínuas. Recomendações de reparo e atualização, para minimizar os riscos, e pacotes de serviço de campo opcionais, para simplificar seus contratos.

Suporte remoto do sistema em tempo real

Gerenciamento avançado de incidente com acompanhamento proativo fornecido por uma equipe de engenheiros seniores com mais de 11 anos de experiência em automação industrial.

Suporte telefônico no nível do produto, em tempo real

Assim como o ciclo de vida da sua produção muda, a sua necessidade de suporte técnico também muda. A Rockwell Automation fornece a flexibilidade para

escolher o nível (8x5 ou 24 x 7) de suporte telefônico de que você precisa, quando precisa – ajudando você a se tornar mais produtivo.

Training Advisor

Com a compra do acordo de Suporte TechConnect, você recebe uma única licença de administrador/gerente por Training Advisor, uma ferramenta online para ajudá-lo a avaliar a competência do funcionário em uma variedade de produtos baseados em tarefas de trabalho. Com esta ferramenta, você pode gerar um plano de treinamento personalizado para cada membro da equipe para maximizar o que pode reduzir significativamente seus custos com treinamento.

MANUTENÇÃO DE SOFTWARE II

Reduza os riscos de cibersegurança e maximize seu investimento com acesso às substituições de software de emergência e acesso a atualizações de software.

Webinars

Webinars são apresentações técnicas de uma hora que fornecem dicas, boas práticas e demonstrações de nossos produtos e soluções. Visualize ou faça download de registros destas sessões por demanda da nossa biblioteca online no Centro de Suporte.

Manutenção de software I

Mantenha-se atualizado com acesso a todos os downloads de atualização de software.

Centro de Suporte on-line

Nossa Knowledgebase, redigida e continuamente melhorada por nossos engenheiros de suporte técnico da Rockwell Automation, contém mais de 67.000 artigos e é visualizada mais de 5,4 milhões de vezes por ano! Nossas ferramentas do centro de suporte on-line permitem que você procure na Knowledgebase as respostas para suas dúvidas, interaja com colegas através de fóruns, envie perguntas on-line, indique informações, solicite notificação de atualizações e converse com os engenheiros da Rockwell Automation.

Para saber mais sobre os Serviços de Suporte TechConnect, entre em contato com seu distribuidor local Allen-Bradley® ou com um representante de vendas da Rockwell Automation ou visite-nos em rok.auto/remotesupport.

As vendas podem variar de acordo com a região.

Allen-Bradley, LISTEN. THINK. SOLVE., Rockwell Automation e TechConnect são marcas comerciais da Rockwell Automation, Inc. Marcas comerciais que não pertencem à Rockwell Automation são propriedade de suas respectivas empresas.

www.rockwellautomation.com

Sede Mundial para Soluções de Potência, Controle e Informação

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

Europa/Oriente Médio/África: Rockwell Automation NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, Bélgica, Tel: (32) 2 663 0600, Fax: (32) 2 663 0640

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

Brasil: Rockwell Automation do Brasil Ltda., Rua Verbo Divino, 1488 – 1º andar, Chac. Sto Antonio, 04719-904, São Paulo, SP, Tel: (55 11) 5189-9500, www.rockwellautomation.com.br

Portugal: Rockwell Automação, Lda., Av. Prof. Dr. Cavaco Silva, Edifício Ciência II, n.º 11 - 2ºC, Taguspark, Porto Salvo 2740-120, Tel.: (351) 214 225 500, www.rockwellautomation.com.pt

Publicação GMSN-PP010A-PT-P – Março de 2018

© 2018 Rockwell Automation, Inc. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA.