

虛擬支援工程師



提供原始設備製造商
遠端存取和監控的解決方案

優點

可實現簡單且安全的連接

可通過任何 Internet 快速安全地連接到您的機器。虛擬支援工程師採用經過 IT 認證的僅出站通信，可確保安全訪問資產，同時允許您訪問有價值的機械設備相關資訊，而不會危及傳送資料的安全。

即時報警

當機械設備出現問題時，虛擬支援工程師會通過即時報警通知您。您可將報警設定為以電子郵件和文本消息形式發送，也可通過定制方式發送給您自己、您的客戶或洛克威爾自動化遠程支援應用工程師。

資料獲取和分析

憑藉虛擬支援工程師，您可以訪問大量有關機械設備的寶貴報警資料和分析信息。

可擴展的經濟高效型解決方案

洛克威爾自動化已將虛擬支援工程師打造成一款可擴展的經濟高效型解決方案，便於實現遠端支持。它佔用空間少，可通過 DIN 導軌安裝，並具有遠端組態介面，因此使用前的準備工作非常簡單。



憑藉虛擬支援工程師服務，您和洛克威爾自動化可從全世界任意位置主動、安全地進行遠端存取，從而為客戶現場安裝的機械設備提供支持。

洛克威爾自動化利用這款解決方案，提供了安全的 IT 友好型遠端存取方法，用於解決技術問題、執行定期及預防性維護，並監視機械設備現場安裝情況，以確保達到最佳性能。因此，您的客戶得以實現更長的系統執行時間、更高的性能、更短的回應時間以及更快的問題解決速度，而您也可以為客戶提供性價比極高的支援服務。

該項技術適合在高性能的安全場所使用，不會修改或稍稍修改客戶現有的 IT 環境。該技術僅通過客戶防火牆進行出站通信，經過簡單組態後即可監視關鍵標籤和績效指標，兼具行業一流的價格和安全性。

LISTEN.
THINK.
SOLVE.®

虛擬支援工程師運行於 Allen-Bradley® 200R 無顯示器的工業電腦上。此類電腦融合了當今最新的技術和耐用性，外形精簡，能夠滿足您特定的工業需求。200R 計算機外形靈活多變，您可以選擇 Vesa 安裝方式將電腦安裝在工業監視器背面，使用 DIN 導軌將電腦整合到現有面板中或者採用機器式安裝。

您既可將標準虛擬支援工程師產品安裝在 200R 中，也可選擇定制安裝。



虛擬支援工程師的特性

安全性

- 利用客戶的標準防火牆保護設備遠離公共訪問
- 允許客戶設置對特定設備和特定資訊的訪問級別
- 記錄所有遠端會話
- 允許客戶指定將哪些資訊傳出工廠
- 使用安全通訊端層 (SSL) 協定加密資料，防止偵聽
- 僅允許通過客戶防火牆進行出站通信 – 而不是 VPN
- 指定最終使用者客戶的存取權限

警示

- 開發了服務中心的 GUI 介面
- 快速定位任何 OPC 設備的警示
- 組態多警示類別

標配遠端存取功能以及遠端

程式編輯功能

- 無需任何附加的洛克威爾軟體
- 其它解決方案需要使用 VPN
- 使用 PC 上的 RSLogix™ 和 RSLinx® 編輯程式

洛克威爾自動化支援

- 監視虛擬支援工程師的健康狀況，連接斷開時迅速作出反應
- 推出所需的更新和補丁
- 備份組態，便於快速實現重新部署
- 洛克威爾自動化 TechConnectSM 支援團隊為您提供全天候的支援服務

提供多種服務級別

遠端存取

- 硬體和軟體
- 初始組態
- 為最終用戶提供協助

遠端存取和警示

- 硬體和軟體
- 初始組態
- 安全連接並存取監測資料
- 有助於關鍵標籤的程式設計
- 客戶分析
- 為最終用戶提供協助

應用支援

- 硬體和軟體
- 初始組態
- 安全連接並存取監測資料
- 關鍵標籤程式設計
- 客戶分析
- 在指定的回應時間內向分配給您的帳戶的洛克威爾自動化應用工程師發送警示通知

有關詳細資訊，請聯繫您當地的洛克威爾自動化辦公室或經銷商。

Allen-Bradley、RSLinx、RSLogix 和 TechConnect 是洛克威爾自動化的註冊商標

www.rockwellautomation.com

電力·控制·資訊解決方案總部

美洲地區：Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204-2496 USA,

電話：(1) 414.382.2000, 傳真：(1) 414.382.4444

歐洲/中東/非洲地區：Rockwell Automation, Vorstlaan/Boulevard du Souverain 36, 1170 Brussels, Belgium,

電話：(32) 2 663 0600, 傳真：(32) 2 663 0640

亞太地區：Rockwell Automation, Level 14, Core F, Cyberport 3, 100 Cyberport Road, Hong Kong,

電話：(852) 2887 4788, 傳真：(852) 2508 1846

台灣洛克威爾國際股份有限公司 Rockwell Automation Taiwan Co., Ltd. www.rockwellautomation.com.tw

台北市104建國北路二段120號14樓

Tel: (886) 2 6618 8288, Fax: (886) 2 6618 6180

Publication GMSP-PP002A-ZC-P- June 2013

高雄市80052新興區中正三路2號19樓A室

Tel: (886) 7 9681 888, Fax: (886) 7 9680 138

Copyright © 2012 Rockwell Automation, Inc. All Rights Reserved. Printed in Taiwan.