

Usługi TechConnect™

Staw czoła wyzwaniom technicznym z partnerem godnym zaufania



LISTEN.
THINK.
SOLVE.®



Allen-Bradley • Rockwell Software

Rockwell
Automation

Skorzystaj ze wsparcia, jakie daje ogólnoswiatowa usługa TechConnectTM

Staw czoła wyzwaniom technicznym z partnerem godnym zaufania

Każdego dnia stajesz przed wyzwaniami, które mogą utrudnić osiągnięcie celów produkcyjnych i zakłócić funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Twoje moce wytwórcze stają się mniej wydajne, zasoby ludzkie i finansowe mogą się kurczyć, lub tylko potrzebujesz odrobiny pomocy.

Jeśli chcesz:

- skrócić czas przestojów, zwiększając niezawodność i dostępność zasobów technicznych oraz poprawiając diagnostykę i usuwanie usterek;
- przyspieszyć wprowadzanie na rynek nowych produktów poprzez integrację nowych urządzeń i systemów;
- zredukować czas poświęcany na zarządzanie twoimi zasobami technicznymi;
- zwiększyć wydajność przez lepsze wykorzystanie pracowników i urządzeń automatyki;
- zmniejszyć czas trwania i koszty czynności konserwacyjnych.

Usługi Rockwell Automation TechConnect to odpowiedź na wszelkie wyzwania. Oferowana przez nas pomoc obejmuje:



Zarządzanie oprogramowaniem

- Dostęp do najnowszych wersji oprogramowania zwiększa funkcjonalność i podnosi komfort użytkownika
- Uaktualnienia możliwe do pobrania ze strony internetowej lub wysyłane na nośnikach danych
- Dostawa nośników z oprogramowaniem w sytuacjach krytycznych



Wsparcie telefoniczne w czasie rzeczywistym

- Rozmowa w czasie rzeczywistym i w swoim własnym języku, ze specjalistą ds. produktów, który pomoże w instalacji i konfiguracji systemów, w wykryciu i usunięciu usterek oraz zdiagnozowaniu i rozwiązaniu każdego, nawet bardzo złożonego, problemu
- Wsparcie dostępne zawsze, gdy jest Ci potrzebne, również całodobowo przez 365 dni w roku



Dostęp do obszernych usług internetowych

- Najnowsze rozwiązania dotyczące produktów sprzętowych i programowych opracowane na podstawie zgłaszanych problemów dzięki usłudze Knowledgebase (Baza Wiedzy)
- Przesyłanie zapytań lub czat internetowy z kompetentnym inżynierem wsparcia technicznego
- Zarządzanie zgłoszeniami telefonicznymi i internetowymi, powiadomieniami o produktach i preferowanych zagadnieniach za pomocą spersonalizowanego portalu
- Efektywne zarządzanie potrzebami i budżetem szkoleniowym oraz poprawa wydajności pracowników przy użyciu usługi Training Advisor (internetowego doradztwa szkoleniowego)

Uwaga: usługi mogą się różnić w zależności od regionu, w którym są oferowane. Aby uzyskać szczegółowe informacje prosimy o kontakt z przedstawicielem firmy Rockwell Automation.



Wsparcie inżynierów TechConnect w czasie rzeczywistym można uzyskać całodobowo w zaledwie kilka minut

Ponad 350 gruntownie wyszkolonych inżynierów posiadających średnio 11 lat doświadczenia

Centra Wsparcia, rozmieszczone w wielu krajach świata, zapewniają całodobowe wsparcie techniczne przez 7 dni w tygodniu dzięki grupie ponad 350 inżynierów komunikujących się z klientami w ponad 20 językach.



Cambridge, Kanada
Milwaukee/Mequon,
USA

Cleveland, USA

Milton Keynes, Anglia

Katowice, Polska
Haan Gruiten, Niemcy

Szanghaj, Chiny

São Paulo, Brazylia

Melbourne, Australia

Dopasuj usługi do swoich potrzeb

Zapoznaj się z opiniami naszych Klientów.



Rajesh, właściciel/producent OEM

Moje cele to:

- budowa i wysyłka trzech maszyn tygodniowo,
- ciągłe doskonalenie procesu,
- spełnienie wymagań Klienta dla osiągnięcia wysokiego poziomu satysfakcji.



Kai, inżynier procesu

Moje cele to:

- wdrażanie programów zwiększających wydajność i obniżających koszty eksploatacji,
- opracowywanie i wdrażanie projektów modernizacyjnych,
- zapewnienie ciągłości procesu produkcyjnego.



Howard, inżynier wsparcia

Moje cele to:

- zapewnienie profesjonalnego wykonania i terminowej dostawy,
- utrzymanie wysokiego poziomu zadowolenia klienta,
- promowanie pracy zespołowej w celu poprawy jakości.



Jerry, inżynier utrzymania ruchu

Moje cele to:

- ograniczenie nieplanowanych prac naprawczych i usterek,
- wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy,
- wydłużenie okresu życia maszyn,
- zapewnienie bezpiecznego środowiska pracy.



Application Support: Rajesh, właściciel/producent OEM

(dawniej InSite™) Został opracowany dla klientów wymagających najszerszego wsparcia dostosowanego do ich konkretnych potrzeb, jak w przypadku Kai'a czy Rajesh'a.

„Rockwell Automation wyznaczyło osobną grupę inżynierów, których zadaniem jest współpraca i wspieranie mojej aplikacji. Grupa ta odwiedziła mój zakład, aby zapoznać się z aplikacją i zgromadzić dokumentację techniczną oraz schematy systemu. Zapisują i przechowują zdarzenia i rozwiązania dotyczące aplikacji w Knowledgebase (Bazie Wiedzy) dostosowanej do naszych indywidualnych potrzeb. Standardem jest wykrywanie i usuwanie usterek przez telefon oraz poprzez zdalne połączenia do systemów komputerowych. Jeśli potrzebuję dodatkowych usług mogę je odpowiednio dobrać”. – Rajesh

System Support: Kai, inżynier procesu

(dawniej PriorityConnectSM) Przeznaczony jest dla klientów posiadających złożone układy produkcyjne i zaawansowane oprogramowanie komunikacyjne, informacyjne i procesowe, jak w przypadku Kai'a czy Rajesh'a. Zazwyczaj obejmuje on klientów posiadających zaawansowane oprogramowanie dla interfejsów HMI i komunikacji, informacji i/lub obsługi procesu, takie jak RSVIEW[®]32, FactoryTalk[®] View, FactoryTalk Historian, FactoryTalk AssetCentre i FactoryTalk Batch.

„Otrzymuję wsparcie dedykowane zarówno dla wykorzystywanych przeze mnie produktów z grupy oprogramowania zaawansowanego, jak i produktów standardowych. Kiedy potrzebuję pomocy, mam możliwość nawiązania współpracy z dedykowanym inżynierem, który zajmuje się moją sprawą od początku do końca, a później upewnia się, że sprawa faktycznie została pomyślnie rozwiązana. Co miesiąc jestem zapraszany na Genius Webinars (seminaria internetowe), by zapoznać się z najlepszymi praktykami dotyczącymi używania konkretnych produktów czy technologii”. – Kai



70% spraw rozwiązywanych jest już przy pierwszym kontakcie

Zadowolenie klienta na poziomie 97%

Product Support: Howard, inżynier wsparcia

(dawniej DirectConnectSM) Doskonały wybór dla klientów posiadających pojedyncze urządzenia i podstawowe oprogramowanie do komunikacji i programowania, tak jak w przypadku Howard'a czy Jerry'ego. Zwykle obejmuje klientów posiadających standardowy sprzęt PLC[®], PanelView[™], przemienniki oraz urządzenia z rodziny serwonapędów, a także oprogramowanie programistyczne RSLogix[™] i/lub oprogramowanie służące do komunikacji RSLinx[®].

„Otrzymuję wsparcie ukierunkowane na produkt w zakresie jego instalacji, konfiguracji i podstaw programowania. Jeśli problem dotyczy wielu różnych produktów, mogę wprowadzić wiele zgłoszeń. Ponieważ nasza umowa wsparcia obejmuje usługę Training Advisor (internetowego doradztwa szkoleniowego), mam dostęp do informacji na temat wiedzy posiadanej przez członków mojego zespołu i mogę tworzyć plany szkoleń ściśle dostosowane do naszych potrzeb.”

– Howard

Self-Assist Support: Jerry, inżynier utrzymania ruchu

(dawniej eConnectSM) Stworzony z myślą o naszych klientach będących doświadczonymi inżynierami, którzy potrafią wykorzystać swoją szeroką wiedzę o produktach Rockwell Automation i samemu rozwiązywać bieżące problemy, tak jak w przypadku Howard'a.

„Polegam raczej na internetowych narzędziach pomocy i możliwości pobierania oprogramowania ze strony internetowej, niż na rozmowie telefonicznej lub czacie internetowym. Mam też możliwość zgłaszania pytań poprzez internetowe centrum pomocy. Odpowiedzi otrzymuję w ciągu dnia”. – Jerry

Używaj internetowych narzędzi wsparcia, aby jak najlepiej wykorzystać swoją Umowę Wsparcia.

Centrum Wsparcia

Aby pomóc w wykorzystaniu potencjału Internetowego Centrum Wsparcia i odkryciu wszystkich jego możliwości, udostępniliśmy także krótkie szkoleniowe materiały filmowe dla użytkowników.

Nabywając usługi TechConnect otrzymasz pojedynczą licencję menedżera/administratora usługi Training Advisor – narzędzia dostępnego poprzez witrynę internetową, które pomoże ocenić kompetencje pracowników w zakresie produktów, z których korzystają. Z jego pomocą możesz stworzyć plan szkoleń ściśle dostosowany do specyficznych potrzeb każdego członka zespołu.

Genius Webinars to trwające około godziny prezentacje techniczne (internetowe seminaria szkoleniowe, webinaria) zawierające wskazówki, podpowiedzi, zalecenia i prezentacje naszych produktów oraz rozwiązań. Dzięki naszej bibliotece dostępnej z poziomu Internetowego Centrum Wsparcia Rockwell Automation możesz w dogodnym dla siebie momencie zobaczyć lub pobrać nagrania z webinarów.

Rockwell Automation

TECHNICAL SUPPORT

Training Advisor

TECHNICIAN LEVEL 1

This is a summary of individual and group training results for Technician Level 1. The results indicate recommended areas for training based on the minimum required score you specified for each component. To view results and training recommendations for an individual, click on the individual name.

[Print](#) [Export](#)

User	PLC-5 Processor / RSLi5+ 5 Software	PowerFlex 700 Sector Control Drives	ControlLogix Networks	Structured Networks	ControlLogix Controllers / RSLi5+ 5000 Software	ControlLogix Controllers / RSLi5+ 5000 Software
Minimum Required Score	75%	65%	70%	70%	50%	70%
Bob Johnson	85%	90%	No Results	90%	No Results	65%
John Doe	80%	85%	No Results	85%	No Results	70%
Sam Tyler	70%	75%	No Results	80%	No Results	60%
Alex Taylor	75%	80%	No Results	85%	No Results	65%
Average Group Score	81%	84%				
Group Training Recommendations	Yes	Yes				

Green Score indicates knowledge level meets capacity

Yellow Score indicates some knowledge but below req.

Red Score indicates minimal or no knowledge base

Rockwell Automation LISTEN. THINK. SOLVE®

[Log In / Reset your password / Sign Up](#)
[Change Language](#)

[Backlist Automation](#) > [Support Center Home](#)

Search Knowledgebase

Search the Knowledgebase by entering a keyword in your own words.

Quick Links

- Find Your Local Distributor
- Find Your Local Rockwell Automation Sales Office
- Provide Site Feedback

Rockwell Automation Support Center

[Search Knowledgebase](#) [Explore Forums](#) [Submit Questions](#) [Chat Live](#) [Find My Stuff](#) [Get Help](#)

Resolve Your Technical Issues Quickly and Accurately

The Rockwell Automation Support Center is your 24/7 support for the answers you need now.

With the Support Center, you can:

- Search for public answers
- Request notification updates
- Access the public forums
- Get live chat assistance, status & activities
- Download patches, firmware & drivers
- Monitor & organize your account

Already have a Rockwell Automation TechConnect, ESAP® or a Toolkit Contract? You can also:

- Gain full access to premium answers
- Access all forums
- Submit questions
- Chat Live
- Download software updates

Maximize the Value of Your TechConnect Support Agreement

Check out our [Genus Webinars!](#)

How Can I Apply Security to Industrial Control Systems?

[View or download](#) a recorded version of the March 2012 TechConnect Genus Webinar "TechConnect Support Agreement required).

Need to upgrade your support? It's easy - Request a quote today!



Ponad 40 000 dokumentów Knowledgebase (Bazy Wiedzy) stale uaktualnianych przez naszych inżynierów wsparcia TechConnect

Blisko 1 000 000 bezpośrednich kontaktów z klientami rocznie

Wspierane produkty

Aby zapoznać się z pełną listą wspieranych produktów, prosimy odwiedzić:

<http://www.rockwellautomation.com/services/onlinephone/techconnect/coverage.html>

Produkty Standardowe

Automatyka i sterowanie (Automation Control)

- Sterowniki programowalne
- Interfejsy Operatora
- Rozproszone we/wy
- Sieci komunikacyjne
- Powiązane oprogramowanie
- Monitorowanie stanu (Condition Monitoring)

Napędy PowerFlex®

- Za wyjątkiem serii 7000

Przemysłowe układy pozycjonowania (Industrial Motion Control)

- Produkty modułowe
- Serwonapędy

Oprogramowanie zaawansowane (Advanced Software)

Interfejs użytkownika i komunikacja

Informacyjne

Aplikacyjne

Procesowe

Starsze wersje produktów

Produkty sprężetowe

- Sterowanie numeryczne CNC
- Produkty z rodziny serwonapędów

- Narzędzia do programowania

- Napędy Allen-Bradley

- Systemy napędowe Reliance Electric
- Standardowe napędy Reliance Electric

- Sterowniki programowalne

Oprogramowanie

- DH+™ Driver
- DH485 Driver

- WINtelligent™ Series
- ProcessLogix™

- ControlView™
- INTERCHANGE™

- Pro-Set™
- RSCompanion

Opcje wsparcia TechConnect

Self-Assist Support	ZESTAW POWITALNY Istotne informacje o umowie wsparcia/numer identyfikacyjny Klienta/numer telefonu lokalnego Centrum Wsparcia/przewodnik użytkownika
	WSPARCIE DLA OPROGRAMOWANIA I Pobieranie uaktualnień oprogramowania
	DOSTĘP INTERNETOWEGO CENTRUM WSPARCIA Dokumenty Knowledgebase (Bazy Wiedzy)/interaktywne fora/powiadomienia o produktach/zarządzanie zgłoszonymi sprawami/zgłaszanie problemów i zadawanie pytań
Product Support*	TELEFONICZNE WSPARCIE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW Standardowe produkty i narzędzia programistyczne/wsparcie telefoniczne i dostęp do czatu w ponad 20 językach
	TRAINING ADVISOR (INTERNETOWE DORADZTWO SZKOLENIOWE) Dostępne poprzez witrynę internetową narzędzie pomagające ocenić wiedzę zespołu i stworzyć dopasowany do potrzeb plan szkoleń
	WSPARCIE DLA OPROGRAMOWANIA II Nośniki danych z uaktualnieniami/dostawa nośników z oprogramowaniem w sytuacjach krytycznych
System Support*	TELEFONICZNE WSPARCIE DOTYCZĄCE SYSTEMÓW Standardowe produkty i oprogramowanie programistyczne/zaawansowane oprogramowanie/aktywna opieka nad zgłoszeniem klienta/dedykowany inżynier wsparcia
	ZDALNY DOSTĘP (REMOTE DESKTOP) Zdalne połączenie do systemu umożliwiające inżynierom Rockwell Automation dostęp do diagnostyki problemów
	GENIUS WEBINARS (SEMINARIA INTERNETOWE) Możliwość poszerzania i wykorzystywania wiedzy w dogodnym dla Państwa momencie dzięki seminariom umieszczonym w naszej bibliotece internetowej
Application Support*	WSPARCIE APLIKACJI W CZASIE RZECZYWISTYM Wyznaczona grupa wsparcia/dedykowany numer telefonu i adres e-mail/znajomość dokumentacji i kodu/zarządzanie wiedzą z zakresu aplikacji/okresowe przeglądy wyników
	NADZÓR, ALARMOWANIE I ARCHIWIZACJA DANYCH Monitorowanie urządzeń i/lub procesu oraz alarmowanie w siedzibie Rockwell Automation lub zdalne/dostęp do danych historycznych w celu wykrywania i usuwania usterek
	ADMINISTROWANIE APLIKACJĄ Wykonywanie kopii zapasowych na wypadek awarii/strojenie/gwarantowany serwis na obiekcie

* Opcjonalnie, dostęp do usługi całodobowo przez 365 dni w roku

UWAGA: można wybrać różne poziomy wsparcia TechConnect dla różnych obszarów zakładu lub aplikacji. Aby uzyskać szczegółowe informacje prosimy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem sprzedaży lub dystrybutorem firmy Rockwell Automation.

Rockwell Automation, Inc. (figurująca w notowaniach Giełdy Nowojorskiej pod nazwą ROK), największa na świecie firma zajmująca się automatyką przemysłową, sprawia, że jej klienci są jeszcze wydajniejsi, a świat bardziej stabilny. Nasze wiodące produkty – marki Allen-Bradley® i Rockwell Software® są doceniane za innowacyjność i doskonałość na całym świecie.

ROKAutomation możesz śledzić również na Facebook'u i Twitterze.



Dołącz do nas na LinkedIn.

Allen-Bradley, ControlView, DH+ Driver, FactoryTalk, InSite, INTERCHANGE, Listen. Think. Solve., PanelView, PowerFlex, PriorityConnect, ProcessLogix, Pro-Set, RSLinx, RSLogix, RSView32, TechConnect oraz seria WINtelligent są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Rockwell Automation, Inc. Wszelkie inne znaki towarowe oraz zarejestrowane znaki towarowe są własnością odpowiednich firm.

www.rockwellautomation.com/services/onlinephone/

Centra Techniczne Napędów, Sterowania i Informatyki

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

Europa/Bliski Wschód/Afryka: Rockwell Automation NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, Belgium, Tel: (32) 2 663 0600, Fax: (32) 2 663 0640

Azja/Australia/Oceania: Rockwell Automation, Level 14, Core F, Cyberport 3, 100 Cyberport Road, Hong Kong, Tel: (852) 2887 4788, Fax: (852) 2508 1846

Polska: Rockwell Automation, Ul.Powązkowska 44C, 01-797 Warszawa, Tel: (48) 22 32 60 700, Fax: (48) 22 32 60 710, www.rockwellautomation.pl