

# TECHCONNECT SUPPORTE REMOTO

Suporte técnico remoto para  
solucionar seus desafios do dia a dia



## 1 – TechConnect – Suporte Remoto

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, sua equipe ou seu orçamento podem estar diminuindo, ou talvez você só precise de assistência.

Entre os principais avanços da automação da indústria está a conectividade, que permite a conexão, em tempo real, entre o operador e o responsável pelo suporte técnico, mesmo a distância. O **TechConnect** vem para reforçar essa conexão e garantir o atendimento de qualidade para evitar que a sua empresa tenha prejuízos na produção.

Temos quatro níveis de suporte remoto que podem atender sua empresa da maneira ideal:



## **Self-Assist:** Acesso ao centro de Suporte de forma Online

- Atualização de Softwares
- Guia do Usuário como kit de boas vindas
- Knowledgebase, a Base de Conhecimento Rockwell
- Fóruns interativos
- Notificações sobre produtos
- Gerenciamento de Tickets Online

## **Product:** Rápida resolução de problemas

- Acesso irrestrito aos canais de suporte em tempo real
- Suporte via Chat
- Atualizações de Softwares
- Substituição emergencial de mídias
- Genius Webinars
- Cobertura opcional 24 x 7 x 365
- Virtual Support com o Vuforia Chalk
- Incluído os benefícios do Self-Assist

## **System:** Agilizando o gerenciamento de problemas

- Prioridade de atendimento nos canais de acesso
- Follow Up proativo da Rockwell
- Engenheiros experientes com mais de 15 anos de experiência em Automação Industrial
- Cobertura opcional 24 x 7 x 365
- Incluído os benefícios do Product



**Application:** Administrando seus sistemas

- Cobertura opcional 24 x 7 x 365
- Processo de integração de múltiplas semanas
- Visita ao site do cliente para familiarização com cliente e processo
- Revisão de sistemas, aplicações, processos, desenhos, documentações, revisões de logs de falhas
- Acesso a dados históricos para Troubleshooting

**Pode agregar:**

- Procedimentos de Backup
- Execução de Tuning
- Revisões periódicas de performance: Melhora de OEE, qualidade, eficiência de tempo de manutenção, redução de tempo de máquina parada
- Realização de pequenas implementações no sistema
- Monitoramento e vigilância
- Incluído os benefícios do System





Visão, Suporte, Transformação.

    @supportautomacao

[www.supportautomacao.com.br](http://www.supportautomacao.com.br)

Dúvidas? Entre em contato conosco através do WhatsApp: (62) 99601-3086

