TMEIC 障害復旧支援サービス

設備保全の課題

日々の設備予防保全により安定稼働を実現し、生産性を向上させることが設備保全の重要な課題であります。
一方、予期せぬ機器障害等により設備停止が発生している現実もあります。
その障害復旧にかかる時間の短縮も、設備保全の重要な課題であります。

その実態は、設備保全員の力量に頼るところが大きく、複雑な設備構成によっても左右される状況です。
多くの場合、障害要因の特定にメーカのサポートを要請しなければならず、そのサポートも電話による情報収集に時間がかかり、時には状況把握に時間を要する場合もあります。

TMEIC 障害復旧支援サービス

TMEIC は機器障害に対する様々なガイダンスやログ機能を持たせ、障害復旧時間の短縮に努めています。
お客様の設備保全の課題に対し、今よりもっと迅速に、もっと的確にお手伝いをするため、TMEIC は「障害復旧支援サービス」をご提供します。
将来の予知・予防保全サービスを見据えた、新たなサービスを開始します。

サービスの特徴①　リモート接続の活用による迅速な支援

お客様からの障害コールはこれまで通り 24H お受けします。

受付窓口では、お客様の設備や機器に応じて事前に選定されたサポートエンジニアへ障害情報を振り分けます。

サポートエンジニアは、『TMEIC リモート支援専用の閉域ネットワーク』を介して、お客様の設備に設置した、エンジニアリング端末にリモート接続し、機器障害の要因調査や復旧支援を行います。

これまで行ってきた電話での支援を、リモート接続を活用して状況や情報の共有にかかる時間を大幅に短縮することで迅速な支援を実現します。

TMEIC 障害復旧支援サービス

サービスの特徴②　様々な対象機器を支援

サービスの対象機器は、ネットワーク接続可能な TMEIC 製品のドライブ装置，ＰＬＣ，ＨＭＩなどです。

TMEIC の総合力を駆使したサービスを提供します。

サービスの特徴③　高いセキュリティレベル

リモート接続には、『TMEIC リモート支援専用の閉域ネットワーク』を使用し、高いセキュリティレベルを確保します。

サービスの特徴④　徹底した情報管理

障害発生時にお客様の必要に応じ接続を行い、操作記録を残すため、リモート接続による支援の全てを、お客様にてリアルタイム及び事後にもご確認いただけます。

障害要因調査のための TMEIC 側へのデータのコピーは、事前にお客様の許可をいただいたものに限ります。

サービスの特徴⑤　導入と運用が簡単

お客様のシステム構成に合せ、必要な機器を提供します。既存のシステムを改造する必要はありません。

お客様には、ご契約後にエンジニアリング端末を設置いただくだけでサービスが開始できます。

TMEIC 障害復旧支援サービス　補足事項

1. ご契約は、設備毎で半年毎の基本契約となり、基本契約には設備につき半年間 20 時間までの支援サービスが含まれます。20 時間を超えた場合は追加ご契約をお願いします。
2. オプションとして、技術コンサルティングサービスのご提供も実施しております。又、プラントデータ管理ソリューション(TMPDS)を導入頂いているお客様には、TMPDS の機能を活かしたサービスの提供も検討させて頂きます。詳細は設備毎にお見積させていただきます。