

# Virtual Support Engineer™

Удаленный доступ и служба контроля для изготовителей комплексного оборудования (OEM)

## Особенности и преимущества

### Безопасное соединение с вашим оборудованием и доступ к информации о машине

Воспользуйтесь преимуществами простого и безопасного подключения к ценной информации без нарушения безопасности передаваемых данных.

### Адресация сигналов тревоги в реальном времени

Будьте внимательны и информируйте соответствующих лиц о проблемах с вашей машиной при помощи сигналов тревоги в реальном времени, запрограммированных на отправку электронной почтой или текстовыми сообщениями.

### Получайте информацию о решениях по предотвращению простоев

Используйте сбор и анализ данных для получения ценной информации о своей машине. Это позволит вам принимать более обоснованные решения относительно технического обслуживания и предотвращения событий, ведущих к простоям.

### Правильный контроль, соответствующий вашим потребностям

Оптимальное соотношение цены и безопасности, удовлетворяющее специфическим потребностям вашего бизнеса:

**Услуга Virtual Support Engineer for OEMs Standard** включает в себя функциональную аппаратную платформу, которая поддерживает безопасный удаленный доступ и рассылку сигналов тревоги по отмеченным устройствам.

**Услуга Virtual Support Engineer for OEMs Enhanced** включает в себя функцию удаленного доступа, которая позволяет получать сигналы тревоги на любые устройства на базе Ethernet и имеет несколько уровней доступа.



Мы понимаем, что ваш бизнес зависит от вашей способности быстро и эффективно удовлетворять потребности клиентов. Вы находитесь под постоянным давлением и вынуждены снижать стоимость сервисного обслуживания, изыскивая новые возможности получения дохода. Чтобы выгодно выделяться на фоне конкурентов, вам необходимы точные результаты.

Услуга Virtual Support Engineer смягчит это давление за счет профилактического контроля, с помощью которого вы сможете предотвращать события, ведущие к простоям, а также быстро решать любые возникающие проблемы. Этот пакет услуг предоставит вам безопасный удаленный доступ из любой точки мира для поддержки машинного оборудования, установленного главным образом на стороне заказчика.

Таким образом, ваши клиенты смогут увеличить продолжительность безотказной работы систем, оптимизировать работу, ускорить реагирование и быстрее находить решения проблем – что позволит вам предлагать своим клиентам поддержку по конкурентоспособной цене.

LISTEN.  
THINK.  
SOLVE.®

У каждого бизнеса свои потребности, и вам необходимо ежедневно решать различные проблемы. Поэтому мы предлагаем два варианта услуги Virtual Support Engineer – стандартный и расширенный. Оба варианта отличаются высоким уровнем безопасности, возможностью получать сигналы тревоги, удаленным доступом/редактированием и поддержкой компании Rockwell Automation, кроме того – это оптимальное сочетание выгодной цены и реализации потребностей.

	Стандартные опции	Расширенные опции
<b>Удаленный доступ и редактирование</b>		
Не требуется дополнительное программное обеспечение от компании Rockwell Automation	✓	✓
Доступна функция сотовой связи	✓	✓
Использование RSLogix™ и RSLinx® на вашем ПК для редактирования ваших программ	✓	✓
<b>Техническая поддержка Rockwell Automation</b>		
Контроль состояния вашей программы Virtual Support Engineer и реакция на потерю соединения	✓	✓
Установка необходимых обновлений и патчей	✓	✓
Круглосуточная поддержка компании Rockwell Automation Включает в себя поддержку на языке заказчика с 8 утра до 5 вечера и доступ ко всем нашим электронным средствам поддержки	✓	✓
<b>Безопасность</b>		
Использование стандартного брандмауэра для предотвращения общего доступа к устройствам	✓	✓
Возможность исходящего соединения только через порт 443 и порт 80 <sup>1</sup>	✓	✓
Шифрование данных с использованием протокола Secure Socket Layer (SSL) для предотвращения нежелательных вмешательств	✓	✓
Специальные уровни доступа и права пользователей	✓	
Использование «черного списка» для блокирования доступа к вашей услуге Virtual Support Engineer с определенных MAC-адресов	✓	
Задание уровня доступа к отдельным устройствам и информации		✓
Полное управление удаленным доступом конечного пользователя		✓
Регистрация в журнале всех сессий удаленного доступа		✓
Запись всех сеансов удаленного рабочего стола		✓
Определение информации, которая может быть передана наружу из сети предприятия		✓
Разрешение исходящей связи только через ваш брандмауэр (только через порт 443)		✓
Специальные права доступа для конечных пользователей		✓
Авторизация по «отпечатку пальца»		✓
<b>Сигнализация</b>		
Графический интерфейс пользователя, упрощающий конфигурирование сигналов тревоги	✓	✓
Системный журнал, сохраняющий все сигналы тревоги	✓	✓
Настройка нескольких сигналов тревоги для информирования при помощи SMS и/или электронной почты	✓	✓
Сигналы тревоги по любым тегам управления <sup>2</sup>	✓	✓
Быстрое отображение сигналов тревоги любым устройством OPC		✓
Сигнализация для практически любого устройства в сети		✓
Конфигурирование нескольких категорий сигналов тревоги		✓

<sup>1</sup> Стандартные опции подразумевают исходящее соединение только через порт 443 и порт 80, расширенные опции – только через порт 443.

<sup>2</sup> Расширенные опции позволяют выполнять сигнализацию по тегам управления, а также устройствам без контроллера.

RSLink®, RSLogix™, Virtual Support Engineer™, Allen-Bradley, LISTEN. THINK. SOLVE. и Rockwell Software являются торговыми марками Rockwell Automation, Inc. Товарные знаки, не принадлежащие компании Rockwell Automation, являются собственностью соответствующих правообладателей.

[www.rockwellautomation.com](http://www.rockwellautomation.com)

#### Power, Control and Information Solutions Headquarters

Америка: Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204 USA, Телефон: +1 414 382 2000, факс: +1 414 382 4444

Европа/Ближний Восток/Африка: Rockwell Automation NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, Belgium, Телефон: +32 2 663 0600, факс: +32 2 663 0640

Азия: Rockwell Automation, Level 14, Core F, Cyberport 3, 100 Cyberport Road, Hong Kong, Телефон: +852 2887 4788, факс: +852 2508 1846

Россия и СНГ: Rockwell Automation, Большой Строченовский переулок 22/25, офис 202, 115054 Москва, Телефон: +7 495 956 0464, факс: +7 495 956 0469, [www.rockwellautomation.ru](http://www.rockwellautomation.ru)