

# Assistance TechConnectIQ



# Optimiser la production

Chaque jour, vous êtes confronté à de nouveaux défis qui peuvent entraver vos objectifs de production et rendre vos problématiques opérationnelles insolubles ou insurmontables. Vous êtes appelé à composer avec une main-d'œuvre vieillissante, vos effectifs et votre budget sont en baisse, ou peut-être avez-vous besoin d'aide pour renforcer votre équipe. Donner à votre personnel les compétences, les connaissances et les outils adéquats pour optimiser votre environnement de production nécessite une stratégie multifacettes.

## Votre ressource de confiance

L'assistance TechConnectIQ<sup>SM</sup> de Rockwell Automation permet de relever les défis auxquels vous êtes confronté dans l'environnement de fabrication moderne actuel. Opérant depuis 15 centres d'assistance dans le monde entier, notre équipe est disponible 24 h/24, 7 j/7 et compte plus de 500 ingénieurs prêts à vous aider. Nous recevons plus de 2 000 demandes d'assistance par jour de nos clients et atteignons un taux de résolution au premier contact inégalé dans le secteur : cela signifie que le premier ingénieur avec lequel vous interagissez résout le problème rencontré.

Les problèmes techniques causent bien des soucis et peuvent entraver les performances de production. Que ce soit pour résoudre rapidement les problèmes de production, configurer du matériel ou des logiciels, optimiser les performances système ou rationaliser les mises à jour logicielles, l'acquisition d'un contrat d'assistance TechConnectIQ fournit à vos équipes les informations et l'assistance requises pour résoudre les principaux problèmes.



# L'assistance TechConnectIQ vous aide à relever vos défis spécifiques

Résolution des problèmes grâce à l'assistance en ligne centralisée sur le [portail MyRockwellAutomation](#)

- « Click to Connect » permet de poser des questions, de discuter en direct ou d'interagir avec des ingénieurs du support technique hautement qualifiés directement depuis le portail MyRockwellAutomation
- Recherchez des solutions pertinentes dans plusieurs domaines de connaissances
- Accédez aux informations et droits sur les logiciels et les services relatifs à vos actifs Rockwell Automation et gérez-les
- Gérez les interactions téléphoniques et en ligne, recevez des notifications sur les produits et enregistrez vos contenus favoris

## Traitement immédiat des problèmes

- Reprenez plus rapidement la production avec l'aide de nos spécialistes produits qui peuvent vous aider pour l'installation et la configuration, ou encore pour dépanner ou diagnostiquer des problèmes techniques
- Ces spécialistes sont prêts quand vous en avez besoin avec une disponibilité 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an

## Gestion des mises à jour logicielles

- Prévenez les crises, étendez les fonctionnalités et améliorez l'expérience utilisateur grâce aux dernières mises à jour logicielles

## Résolution plus rapide des problèmes grâce à la réalité augmentée

- Notre bibliothèque d'assistance numérique utilise la réalité augmentée pour vous guider à travers les étapes nécessaires afin de procéder au dépannage et à la maintenance des produits Allen-Bradley®
- Utilisez notre outil Live View Support™ pour partager un flux vidéo en direct et permettre à un technicien expérimenté de visualiser votre équipement en temps réel en vue de fournir des directives spécifiques et détaillées pour le dépannage du matériel

# Options d'assistance

	TechConnectIQ Basic	TechConnectIQ Standard	TechConnectIQ Professional
Accès au centre d'assistance en ligne	•	•	•
Intégration numérique	•	•	•
Maintenance logiciels I	•	•	•
Mises à jour de firmwares	•	•	•
Bibliothèque Digital Assist	•	•	•
Assistance en temps réel 24 h/24, 7 j/7		•	•
Rappel planifié		•	•
Live View Support™		•*	•*
Maintenance logiciels II		•	•
Accès professionnel prioritaire			•
Accès aux ingénieurs consultants			•
Outils d'évaluation du personnel			•

• Inclus dans le contrat d'assistance.

\* Non disponible en Chine.



# Caractéristiques du service

## TechConnectIQ | Basic

**Accès au centre d'assistance en ligne** : créée et continuellement améliorée par les ingénieurs du support technique de Rockwell Automation, notre base de connaissances contient plus de 67 000 articles et est consultée plus de 5,4 millions de fois par an. Trouvez des réponses à vos questions dans notre base de connaissances, interagissez avec vos homologues via des forums, posez des questions en ligne, ajoutez des signets aux informations, demandez à être informé des mises à niveau et discutez avec les ingénieurs de Rockwell Automation.

**Intégration numérique** : bénéficiez des avantages de votre contrat grâce à nos modules d'intégration numérique à la demande.

Découvrez comment accéder à tous les avantages de votre contrat et comment en profiter.

**Maintenance logiciels I** : restez à jour en accédant à tous les téléchargements de mises à jour logicielles.

**Mise à jour de firmwares** : développez et appliquez les connaissances acquises via une bibliothèque de séminaires techniques en ligne accessible à la demande.

**Bibliothèque Digital Assist** : notre bibliothèque hébergée dans le cloud avec réalité augmentée contenant des instructions de travail offre une approche moderne à l'apprentissage de la réparation et de l'entretien du matériel Allen-Bradley®. Vous pouvez désormais utiliser la réalité augmentée pour vous guider tout au long des étapes à suivre pour accomplir des tâches.

## TechConnectIQ | Standard

**Assistance en temps réel 24 h/24, 7 j/7** : TechConnectIQ™ offre une assistance standard 24 h/24, 7 j/7 dans le monde entier. L'accès à une équipe d'ingénieurs hautement qualifiés et possédant une vaste expérience de l'automatisation industrielle rationalise la gestion des incidents et assure un suivi proactif. L'assistance en temps réel, le dépannage par bureau à distance et la fonctionnalité Click to Connect sont disponibles auprès de notre centre d'assistance en ligne.

**Rappel planifié** : fixez facilement un rendez-vous pour travailler avec notre équipe de téléassistance sur des problèmes non critiques. Nous intervenons selon votre calendrier.

**Outil Live View Support™** : expérience d'assistance enrichie qui vous met en relation avec des spécialistes techniques de Rockwell Automation par le biais d'une connexion vidéo en direct et des capacités de réalité augmentée.

**Maintenance logiciels II** : réduisez les risques de cybersécurité et optimisez votre investissement en accédant aux mises à jour logicielles et aux remplacements de logiciels d'urgence.

## TechConnectIQ | Professional

**Accès prioritaire** : nous donnerons la priorité à votre demande d'assistance en vous proposant une mise en relation la plus rapide possible avec les intervenants à même de résoudre votre problème.

**Accès aux ingénieurs consultants** : vous pouvez prendre rendez-vous avec des ingénieurs consultants forts de plusieurs décennies d'expérience éprouvée dans l'automatisation industrielle pour apprendre à maîtriser vos applications complexes et devenir un expert fiable.

**Outils d'évaluation du personnel** : accédez à des outils facilitant l'évaluation des compétences de votre personnel dans les systèmes d'automatisation de base.

## Options supplémentaires en matière de services dédiés au personnel

**Prise en charge des applications avec surveillance à distance en option** : améliorez votre stratégie en matière de personnel et comblez les lacunes en matière de capacité grâce à notre service à distance disponible 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an dédié aux applications et systèmes complexes ou critiques que vous ne pouvez pas vous permettre d'arrêter inutilement. Nous sommes une extension de votre équipe. Nous utilisons votre documentation, votre accès à distance et vos capacités d'administration pour résoudre les problèmes rapidement et efficacement. Améliorez l'utilisation des actifs, réduisez les coûts de maintenance et augmentez la productivité opérationnelle grâce à notre assistance dédiée.

**Abonnement à la formation Learning+** : combler les déficits de compétences n'a jamais été aussi simple grâce à un abonnement à la formation Learning+ dans le cloud. Learning+ est une plateforme de formation hautement interactive qui allie apprentissage autonome en ligne et interaction avec des formateurs, ateliers pratiques et contenus de formation complémentaires, le tout dans un environnement virtuel. Elle est disponible sur n'importe quel appareil disposant d'une connexion Internet. Votre personnel et vous-même bénéficiez ainsi de la flexibilité et de la facilité d'apprendre quand et où vous en avez besoin.



Pour en savoir plus sur les services d'assistance TechConnectIQ, contactez votre distributeur agréé Allen-Bradley® ou votre représentant commercial Rockwell Automation, ou visitez notre site Internet à l'adresse [rok.auto/techconnect](https://rok.auto/techconnect).

Suivez-nous.    

[rockwellautomation.com](https://rockwellautomation.com) — expanding **human possibility**®

AMÉRIQUES : Rockwell Automation, 1201 South Second Street, Milwaukee, WI 53204-2496 États-Unis, Tél. : +(1) 414.382.2000

EUROPE / MOYEN-ORIENT / AFRIQUE : Rockwell Automation NV, Pegasus Park, De Kleetlaan 12a, 1831 Diegem, Belgique, Tél. : +(32) 2 663 0600

ASIE PACIFIQUE : Rockwell Automation SEA Pte Ltd, 2 Corporation Road, #04-05, Main Lobby, Corporation Place, Singapore 618494, Tél: (65) 6510 6608

CANADA : Rockwell Automation, 3043 rue Joseph A. Bombardier, Laval, Québec, H7P 6C5, Tél: +1(450) 781-5100, [www.rockwellautomation.ca](https://www.rockwellautomation.ca)

FRANCE : Rockwell Automation SAS - 2, rue René Caudron, Bât. A, F-78960 Voisins-le-Bretonneux, Tél: +33 1 61 08 77 00

SUISSE : Rockwell Automation AG, Av. des Baumettes 3, 1020 Renens, Tél: 021 631 32 32, Customer Service Tél: 0848 000 278

Les services proposés peuvent varier d'une région à l'autre. Allen-Bradley, expanding human possibility, LifecycleIQ Services, Live View Support et TechConnectIQ sont des marques commerciales de Rockwell Automation, Inc.

Les marques commerciales n'appartenant pas à Rockwell Automation sont la propriété de leurs sociétés respectives.

Publication GMSC-PP014A-FR-P - Novembre 2024

Copyright © 2024 Rockwell Automation, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis.