

Customer Support



ライフサイクルパートナーシップ

PROGNOST Systems社のプロジェクトマネジャーはお客様の新しいシステムを設置し終えたら、その後はすべてお客様ご自身にお任せするということはありません。システム導入直後や機器起動といった重要な局面に備えて、当社のカスタマーサポートチーム

が待機しています。当社の最終的な目標は、すべてのPROGNOST®ユーザーが思い通りに機器を監視・保護し、往復動圧縮機を安全かつ効率的に運転していただくことです。



開始にあたって

初期ユーザーのためのセミナーは、あらゆる PROGNOST®-NTプロジェクトにおいて絶対不可欠な要素です。このセミナーはすべてのシステムユーザーを対象としており、機器モニタリングを適切かつ円滑に進めるための情報が含まれています。このセミナーでは、すべてのシステム構成要素について、それらがどのように関わっているかを説明します。専門担当による指導は最近のケーススタディーを挙げて解説されるため、お客様が機器の状態をご自身で評価し正確な損傷分析を行っていただけるようになります。

知識の拡大

上級ユーザー向けのセミナーでは、システムの調整および閾値設定について取り上げます。このセミナーにおいてもケーススタディーを用い、高度な診断法と原因分析について説明します。この2日にわたるセミナーで、システムに関する十分な基礎知識を養っていただき、お客様が状態モニタリングを最大限に活用できるようにします。

専門担当向けセミナー

制御室担当

このセミナーでは、機器状態に関するあらゆる情報を活用する制御室のオペレーター向けの基礎指導を行います。

計装担当者

参加者は、ハードウェア部品とソフトウェアを含む、PROGNOST®-NTとPROGNOST®-SILverシステムの基礎スキルを身に付けることができます。また部品交換と一般的なトラブルシューティング手順が本セミナーに含まれます。



機器の状態報告(ヘルスレポート)と主原因分析

このサービスは、自らで判断を下す前に第三者の意見を必要とするすべてのPROGNOST®ユーザーを対象とします。機器の状態報告(ヘルスレポート)とは、PROGNOST Systems社の診断専門担当によりまとめられた機器状態に関する報告書のことで、専門担当による結論および推奨は、お客様のPROGNOST®システムにおけるモニタリングデータに基づいて出されたものです。オンラインおよびトレンドデータを精密に調査することで、早い段階で異常状態を検知し、正しい判断を下すことができます。

- PROGNOST Systems社が週に1度機器状態の再評価を行います。このサービスでは、お客様が行われている定期分析にかかる作業負荷をPROGNOST社の専門担当へ移行することができます。これにより、お客様は最小限の努力で最大のシステムアウトプットを得ることができます。異常が生じた場合あるいは閾値を超過した場合に限り簡易報告書が発行されます。
- 機器の状態報告(ヘルスレポート)では、オペレーターの信頼に足る質の高い解析を提供します。
- 機器の状態報告(ヘルスレポート)は、年間、半年、あるいは四半期ベースで請求することができます。

- 機器が破損した場合、原因分析を含む報告書(要請に応じて発行)は、最も効果的なメンテナンス対策を立てるうえで役立ちます。

10/5 又は 24/7電話ホットラインサポート

電話によるホットラインサポートは、24時間体制で世界中に専門分野のノウハウを提供します。PROGNOST Systems社のサポート要員は貴重な財産です。お客様のシステムへリモートアクセスすることで、迅速かつ効率の良いサポートが可能となります。

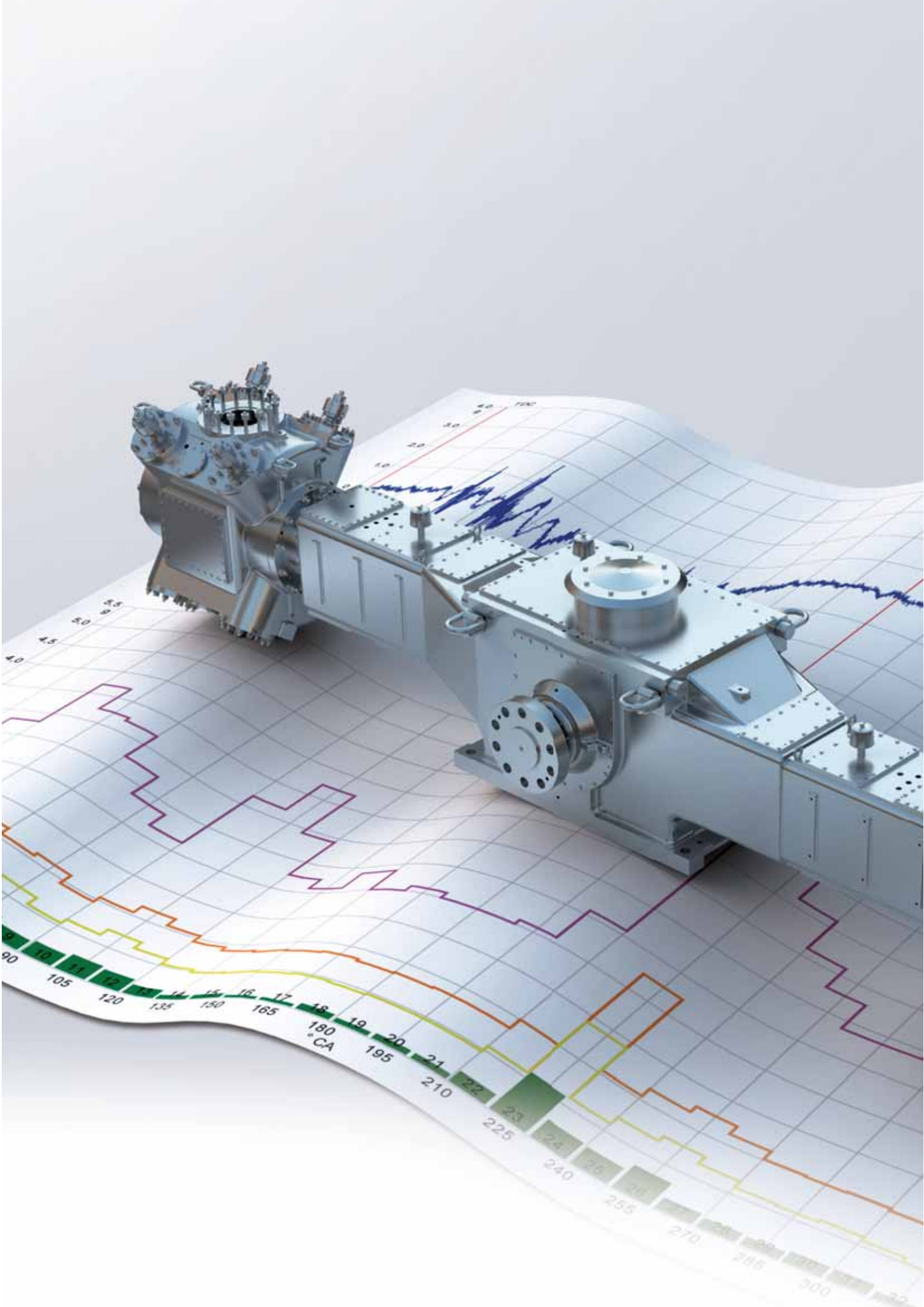
- 10/5あるいは24/7電話ホットラインサポートを選択してください。
- カスタマーサポートチームは、ライネ(ドイツ)およびヒューストン(アメリカ)に設置されています。
- お客様のPROGNOST Systems社の窓口担当はシステムリモート(オンライン)アクセスし、モニタリング解析とシステム出力に基づいてサポートを行います。さらに、こちらの窓口では、計測ループからDCS接続に至るまでお客様のPROGNOST®設置に関するあらゆるご質問についてお答えいたします。
- 個別サービスと専門知識により、お客様の意思決定プロセスをサポートし、お客様のメンテナンス・運用目標を達成できるようサポートします。

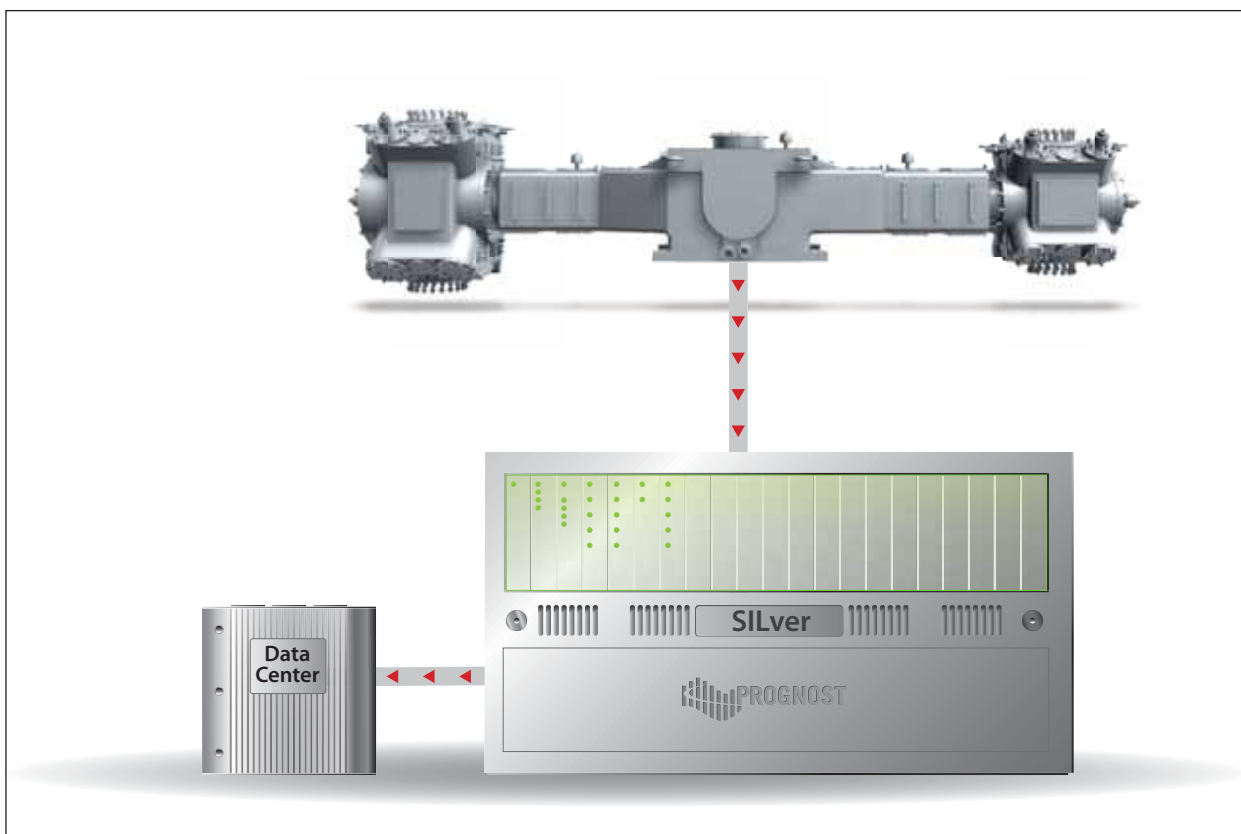


ソフトウェアのアップグレード

経験はビット及びバイトに変換されます
PROGNOSTカスタマーサポートチームは、機器モニタリングにおける意思決定プロセスを迅速化するために、毎年オペレーターから問い合わせのある何百もの質問にお答えしています。ここに至るまでに、当社のお客様が直面されたあらゆる課題、機器に関する問題、ソリューション、そしてお客様からの特別なご依頼に関する知識を蓄積してきました。毎年、蓄積してきたこれらのすべての経験はPROGNOST®ソフトウェアの新しいフルバージョンに採用されています。PROGNOST®ソフトウェアを最新版へアップグレードし常に最新の状態に保つため、お客様のサービス契約にこちらの年次サービスを必ず含めてください。

- PROGNOST®ユーザーは、少なくとも年に1度はライセンス認証されている設置済PROGNOST®モジュールすべてのソフトウェアをアップグレード(フルバージョン)することができます。
- ソフトウェアの更新は、信号分析、システムの安定性、ソフトウェアの有用性等に影響を及ぼします。
- また新規のお客様が手掛けた解析はソフトウェアの新バージョンに含まれています。
- すべての新バージョンには、独自の損傷パターンデータベースが含まれます。尚、このデータベースは世界中のPROGNOST®ユーザーが作成した新しいパターンを備えています。

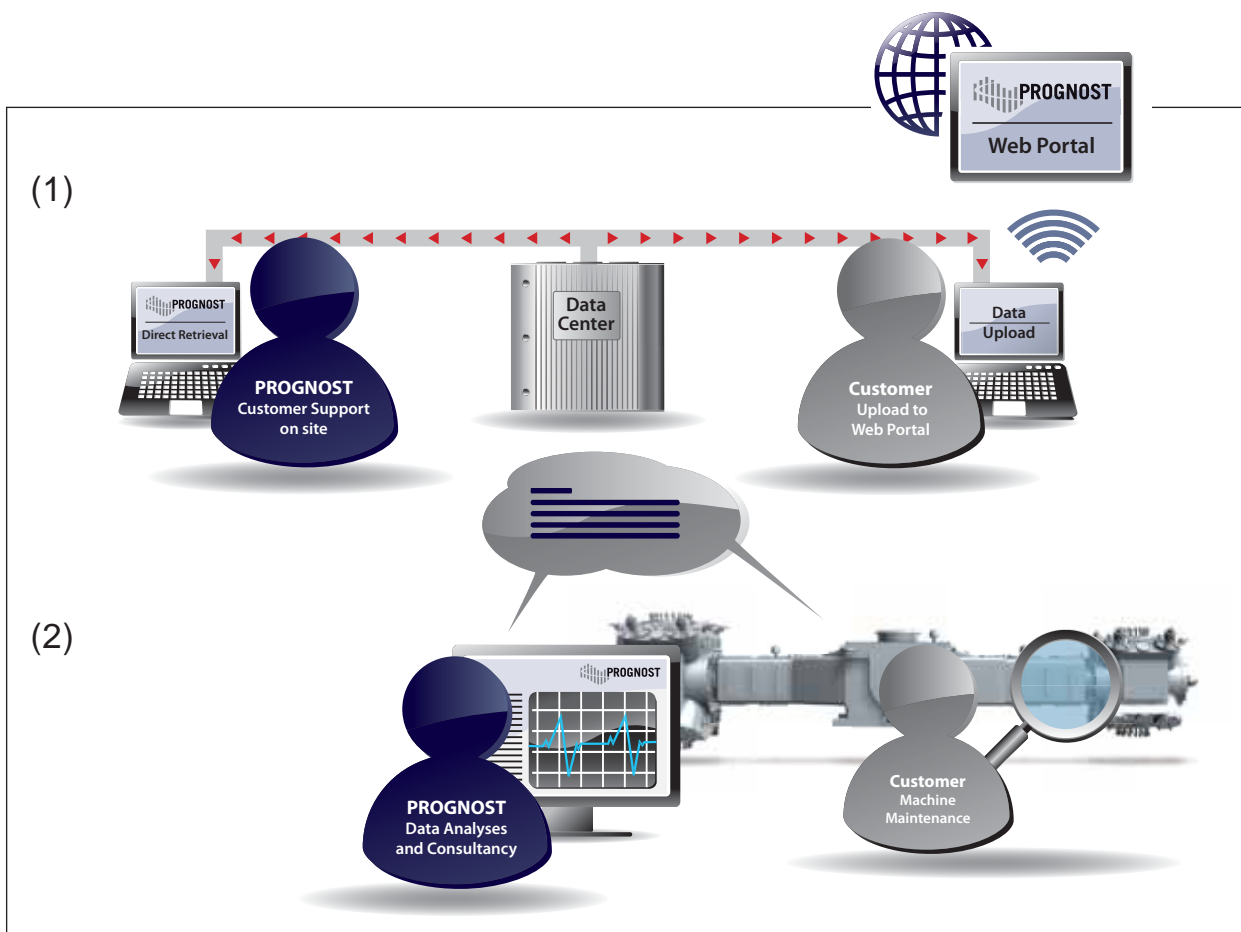




安全保護と状態モニタリングとのギャップを縮めます

数週間から数カ月にわたりPROGNOST®データセンターによってまとめられたトレンド記録とは、お客様の機器について記述する指紋のようなものです。この実績ベースのデータのおかげで、誤作動や検知の見過ごしなく、安全限界値を従来にも増して正確に調整することができます。最大MTBM(平均保守時間)というお客様の第一目標を達成することができます。さらに、モニタリングされている機器の信頼を損なうような運転状態を特定することができます。例えば、トレンド記録を行うことで、アンローダやアクチュエーターの問題点(長期にわたって機械的な問題を引き起こす可能性のある好ましくない振動を発生させている部品)を発見することができます。

さらに、収集されたデータを定期的に外部レビューすることで、より効率的な状態ベースの保全計画を立てることができます。トレンドデータはギャップレスなので、定期的にスナップショットを撮る、断片的なデータ集積よりもはるかに重要な意味を持ちます。PROGNOST社のカスタマーサポートでは、お客様に代わりこれらの定期的レビューを行うためのさまざまなサービスに関するカタログを提供しています。



緊急停止した場合のオンデマンド型信号分析

一般的に、重要な機器にはPROGNOST®-NT一式を設置することが求められるのですが、重要性の低い機器に関しては、多くの場合、ハードウェアベースの保護システムのみが設置されます。

しかし、ハードウェアベースの保護システムが停止したらどうなりますか？どのようにして問題の原因を突き止めるのですか？対策無に再起動という選択肢を取ることはできません！

PROGNOST®-SILverユーザーは、診断の専門家から必要な答えを得ることができます。緊急停止した場合、またはそれ以外で運転時に危機的状況が発生した場合は、要請に応じてサポートを利用することができます。この独自サービスを受けるには、PROGNOST®データセンター(PROGNOST®-SILver (1)に接続されているデータを記録するハードウェアモジュール)が必要です。

該当機器からデータを取り込んだ後で、PROGNOSTカスタマーサポートチームは初期の所見について報告します。その後、要請に応じて詳細にわたる結果(2)について書面による報告をします。この損傷分析は以下に基づいて行われます。

- 機器が停止する前とその途中のすべてのオンライン信号を記録するリングバッファ
- モニタリングされたパラメーターの長期および短期トレンド、各機器、各センサー、および各PROGNOST®-SILverカードのすべてのステータス情報に関するプロトコル



システムのメンテナンス

予備部品のロジスティックスとシステムのメンテナンス
PROGNOST Systems社はシステムに不具合が生じた場合は、個々のシステムに組み込まれた部品の交換をタイムリーに行うことができます。またPROGNOST Systems社はモニタリングユニットあるいは電気装置（例、バリア）などの部品を速やかに交換することを可能にします。

- 予備部品の交換時におけるリモートアクセスおよびサポート
- 計測ループの点検やデータ保管を含む、PROGNOST Systems社のシステム担当によって行われるシステム検査


ハードウェアのサービス


システムハードウェアは定期的なモニタリングとメンテナンスを必要とします。必要時あるいは定期点検をお勧めします。これについてはIEC 61511規格に準拠するPTK（保証試験間隔）に定められています。また部品を時々交換する必要があります。当社ではすべての標準部品を在庫に備えており、迅速に対応して通常の運転が即再開できるようにします。


モジュール型のサービス契約

お客様のご要望に合わせたサービスパッケージを提供するにあたり、モジュール型のサービス契約を設定しました。このモジュール型サービス契約では、必要時にお客様が必要なサービスを選択できるように、全てのオプションを対象にしています。このカスタマイズされた手法は、お客様が不測の事態に備えて計画を立て、なおかつ投資に対して十分な収益を確保するうえで最も効果的な方法です。


PROGNOST Systems GmbH
Daimlerstraße 10
48432 Rheine
Germany


 +49 (0)59 71 - 8 08 19 0

 +49 (0)59 71 - 8 08 19 42

 info@prognost.com

PROGNOST Systems, Inc.
1020 Bay Area Blvd. Suite 105
Houston, TX, 77058
USA

 +1 - 281 - 480 - 93 00

 +1 - 281 - 480 - 93 02

 infousa@prognost.com

www.prognost.com