

Поддержка Пользователей

Поддержка на всё время эксплуатации системы



“Я хочу получить быструю поддержку для принятия окончательного решения”

“Я новичок в сфере мониторинга и нуждаюсь в обучении”

“У меня так много дел, что я хочу отдать оценку техсостояния машин сторонней организации”

“Наши требования в сфере ИТ требуют актуальной безопасности и производительности системы”



“Поддержание оборудования в работе является критически важной миссией. Иногда мне приходится принимать решения с далеко идущими последствиями.

Мне нужна надежная служба поддержки для обсуждения и подтверждения моих решений в кратчайшие сроки”

«Служба поддержки пользователей работает в режиме 24/7 или 10/5 десять часов в будни

Телефонная поддержка является ценным ресурсом и дает возможность получить мнение эксперта в любое время. Удаленный доступ к системе заказчика позволяет оказывать поддержку быстро и эффективно.

- Отделы службы технической поддержки клиентов расположены в Райне (Германия) и Хьюстоне (США).
- Прикрепленный к системе клиента сотрудник PROGNOST имеет к ней удаленный доступ и оказывает поддержку, основываясь на анализе данных системы мониторинга. Также сотрудник готов ответить на любые вопросы, связанные с установкой системы PROGNOST®: от вопросов касательно измерительных контуров до связи с PCU.
- Личное участие и глубокие знания специалистов упрощают принятие решений и помогают клиентам достигать поставленных целей по техническому обслуживанию и эксплуатации оборудования.

Переадресация тревог

Автоматическая переадресация тревог в компанию PROGNOST предоставляет возможность получить совет эксперта и отчет при неисправности оборудования. Это дает настоящее преимущество операторам, получающим отчеты по неисправностям оборудования безо всякого запроса или даже еще до того, как им самим стало известно о поломке.

“Я новичок в сфере мониторинга и поэтому мне нужна глубокая подготовка по нашей новой системе, чтобы понять ее возможности и в полной мере использовать их. Это обучение должно быть модульным, чтобы постепенно развивать мои знания до экспертного уровня”



Семинары для Пользователей

Вводный семинар предназначен для всех пользователей и позволяет плавно начать обучение. Объясняется назначение всех компонентов системы и их взаимодействие. Обучение у специалистов с демонстрацией соответствующих примеров позволит пользователям самостоятельно оценивать техническое состояние своего оборудования и грамотно выполнять анализ неисправностей.

Продвинутый семинар охватывает методы углубленной диагностики и анализ причин неисправностей. Он является основой для полноценной работы с системой и для достижения максимальной пользы мониторинга состояния.

Семинар для операторов посвящен основам использования информации о состоянии машины от системы.

Участники семинара для специалистов КИПиА ознакомятся с основами работы с программным и аппаратным обеспечением систем PROGNOST®. Рассматриваются вопросы замены деталей и процедуры устранения неисправностей.

“Мне приходится заниматься таким обширным количеством задач и иметь дело с таким широким списком оборудования, что я хочу отдать другим заниматься регулярной оценкой состояния этого оборудования для того, чтобы обеспечить максимально возможное время его работы и исправность”



Отчеты о состоянии оборудования и анализ причин неисправностей

Отчеты о состоянии оборудования — это письменные отчеты о техническом состоянии оборудования, составляемые специалистами-диагностами PROGNOST Systems. Заключение и рекомендации специалистов основаны на данных мониторинга установленной у заказчика системы PROGNOST®. Отчёты обеспечивают высокое качество оценки технического состояния, которому могут доверять заказчики. Отчёты могут предоставляться ежегодно, раз в полгода или ежеквартально.

Еженедельная оценка состояния оборудования специалистами PROGNOST снимает с вас часть нагрузки. Такой подход позволяет добиться максимальной эффективности использования системы мониторинга при наименьших усилиях.

- Отчёты с анализом причин неисправностей могут предоставляться по запросу, в случае неожиданного отказа оборудования, помогая определить наиболее эффективные меры по устранению неисправности.

Обновление программного обеспечения

PROGNOST получает сведения о повседневных проблемах, с которыми сталкиваются наши клиенты, о проблемах с оборудованием и принимаемых решениях по их устранению, а также особые запросы от заказчиков. Каждый год весь этот накопленный опыт позволяет нам создавать новую, улучшенную версию программного обеспечения PROGNOST®. Улучшения влияют на безопасность ИТ, анализ сигналов, стабильность системы, удобство использования программного обеспечения и многое другое. Новые, запрошенные самими заказчиками, анализы и новая версия нашей уникальной базы данных моделей неисправностей, которая представляет собой наши проверенные технологии, также являются частью новых версий программного обеспечения.

Обслуживание аппаратной части

Аппаратная часть системы нуждается в регулярном контроле и техническом обслуживании. Рекомендуется выполнять регулярные проверки или, в случае необходимости, предусмотренные стандартами безопасности IEC 61511 контрольные испытания. Также иногда может требоваться замена компонентов. На нашем складе имеются все стандартные компоненты, что позволяет нам быстро отреагировать на запрос заказчика и восстановить нормальную эксплуатацию.

Модульный Сервисный Договор

Для предоставления требующегося вам набора услуг мы предлагаем модульный сервисный договор, позволяющий выбрать необходимые услуги, когда вам это нужно.



“Наши правила в области ИТ, особенно для сторонних интеграторов, очень строги.

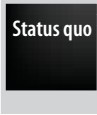
Мы требуем от них доказательств того, что система будет оставаться актуальной с точки зрения безопасности ИТ и производительности”



“Нам нужна гибкая сервисная модель. Это лучший для нас способ спланировать непредвиденные обстоятельства и осуществить быстрый возврат инвестиций.”



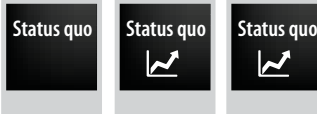
Краткосрочный мониторинг



Отчёт от
PROGNOST



Периодический мониторинг



Отчёт от
PROGNOST



Непрерывный мониторинг



Отчёт от
PROGNOST

Визуализация



Диагностическая поддержка на базе данных системы PROGNOST®

Первые запуски новых компрессоров, машины с большой историей отказов, вновь вводимые после капремонта производственные мощности – это критические моменты, когда требуются онлайн мониторинг и диагностическая оценка.

Служба поддержки PROGNOST предлагает различные варианты для осуществления мониторинга вашего ротационного оборудования. От разового краткосрочного до периодического и непрерывного мониторинга. Все три варианта основываются на данных, собранных и записанных мобильной системой PROGNOST®-NT Swift. После анализа данных нашими экспертами службы поддержки, заказчик получает отчет о состоянии оборудования, основанный на параллельно и непрерывно анализируемых сигналах всей машины. Имея на руках такой отчет, заказчик получает ценную информацию для принятия решений по техническому обслуживанию и оптимизации производительности, а также надежный прогноз по работе оборудования.

Система PROGNOST®-NT Swift имеет возможность собирать, анализировать и записывать до 26 каналов, что достаточно для мониторинга шестирядного компрессора:

- Виброскорость
- Виброускорение
- Положение штока поршня
- Отметчик фазы
- Динамическое давление



Сведения

Владелец изображений:

PROGNOST Systems GmbH

Защита авторских прав:

PROGNOST Systems GmbH



Даймлерштрассе 10, 48432 Райне, Германия

7-е издание, октябрь 2017

© PROGNOST Systems GmbH 2019



Все права защищены, в частности право на воспроизведение, распространение и перевод. Вся брошюра или ее части не могут быть воспроизведены или распространены в любой форме без письменного разрешения PROGNOST Systems GmbH. Издатель не несет ответственности за актуальность, правильность или полноту содержания.

PROGNOST Systems GmbH
Daimlerstr. 10
48432 Rheine
Germany (Германия)

 +49 - 5971 - 808 19 0
 info@prognost.com

www.prognost.com

PROGNOST Systems, Inc.
1018 Hercules Ave.
Houston, TX (Хьюстон, Техас), 77058
USA (США)

 +1 - 281- 480 93 00
 infousa@prognost.com

PROGNOST Machinery Diagnostics
Equipment and Services L.L.C
P.O. Box 29861
Abu Dhabi
UAE

 +971 - 56 - 499 83 59