

Häufig gestellte Fragen

Was ist der DrivePro® Remote Expert Support-Service und welche Vorteile bietet er mir?

Der DrivePro® Remote Expert Support-Service zählt zu den Aftermarket-Services, die im attraktiven neuen Danfoss Drives DrivePro® Life Cycle-Portfolio angeboten werden. Er bietet Ihnen einen schnellen Weg zu fachkundiger Beratung und Unterstützung von Danfoss bei der Fehlersuche und -behebung. Wenn Sie als Nutzer des Dienstes ein Problem mit einem Ihrer Frequenzumrichter haben sollten, rufen Sie Danfoss einfach unter einer eigens dafür eingerichteten Nummer an und die Techniker des Unternehmens verbinden sich aus der Ferne mit dem betroffenen Frequenzumrichter. Sie schauen sich an, wie sich der Frequenzumrichter verhält, und in den meisten Fällen werden sie in der Lage sein, das Problem sofort

zu diagnostizieren und Ihnen die beste Anleitung für die nächsten Schritte zu geben. Der wichtigste Vorteil für Sie besteht darin, dass Ausfallzeiten erheblich reduziert werden, da die Danfoss-Techniker nicht zum Standort reisen müssen, um Support zu bieten. Mit der Problemlösung durch Experten können wir die Verfügbarkeit erhöhen, was weniger Unterbrechungen sowie geringere Produktions- und Einkommensverluste bedeutet.

Was ist der Unterschied zwischen dem DrivePro® Remote Expert Support-Service und dem DrivePro® Remote Monitoring-Service?

Der DrivePro® Remote Monitoring-Service nutzt eine ständige Datenverbindung zu Ihren Frequenzumrichtern und überwacht kontinuierlich die Informationen von diesen. Er erfasst und protokolliert Betriebsdaten und Fehlerverläufe, was bei der Fehlersuche eine große Hilfe sein kann. Er speichert auch Details zu Frequenzumrichterparametern und -einstellungen, die zum halbautomatischen Austausch der Frequenzumrichter verwendet werden können. Darüber hinaus sucht der DrivePro® Remote Monitoring-Service kontinuierlich

nach Fehlermeldungen. Erkennt er einen Fehler, benachrichtigt er Sie automatisch per E-Mail. Sie können sich dann an den DrivePro® Remote Expert Support-Service wenden, um Hilfe bei der Bearbeitung des Problems zu erhalten. Der DrivePro® Remote Expert Support-Service allein überwacht Ihre Frequenzumrichter nicht – es liegt bei Ihnen, Fehler zu erkennen. Außerdem verbindet sich der DrivePro® Remote Expert Support-Service nur mit Ihren Frequenzumrichtern, während die Danfoss-Techniker Diagnose-Support bieten – es gibt keine ständige Verbindung.

Welche zusätzliche Hardware benötige ich, um den DrivePro® Remote Expert Support-Service nutzen zu können?

Sehr wenig! Unabhängig von der Anzahl Ihrer Frequenzumrichter benötigen Sie wahrscheinlich nur ein einziges Gateway, damit sich der Dienst mit Ihrem industriellen Ethernet-Netzwerk verbinden kann. Alternativ können Sie in einigen Fällen ein paralleles Überwachungsnetzwerk einrichten, indem Sie Optionskarten verwenden, die direkt in Ihre Frequenzumrichter eingebaut sind.

DrivePro® Remote Expert Support





Wie sieht es mit der Datensicherheit aus? Wie kann ich sicher sein, dass nur autorisierte Personen eine Verbindung zu meinen Frequenzumrichtern herstellen können?

Danfoss hat robuste und umfassende Sicherheitsmaßnahmen für den DrivePro® Remote Expert Support-Service implementiert. Das Gateway-Gerät, das für den Zugriff auf die Umrichter verwendet wird, ist nur für autorisierte Nutzer sichtbar, und ein Zugriff darauf ist nur mithilfe von sehr sicheren Security Keys möglich, die vollständig von Danfoss kontrolliert werden. Alle Daten, die zwischen den Frequenzumrichtern und Danfoss übertragen werden, sind stark verschlüsselt. Regelmäßige Sicherheitsupdates werden automatisch auf den Gateways und den Danfoss-Servern installiert, und die allgemeine Systemsicherheit wird regelmäßig überprüft.

Wie oft kann ich den Service nutzen? Ist die Anzahl der Anfragen, die ich stellen kann, begrenzt?

Sie können den Service so oft nutzen, wie Sie möchten – die Anzahl der Anfragen ist unbegrenzt, und Sie bezahlen immer die gleiche Gebühr, unabhängig davon, wie oft Sie auf den Service zugreifen.

Welche Geschäftszeiten gelten für den DrivePro® Remote Expert Support-Service?

Das hängt von Ihrem Standort ab. Die Geschäftszeiten entsprechen denen Ihres lokalen Danfoss Support Centers. Wenn Sie sich also in einem Land befinden, in dem das Center rund um die Uhr arbeitet, steht Ihnen der DrivePro® Remote Expert Support-Service rund um die Uhr zur Verfügung.

Was kostet der DrivePro® Remote Expert Support-Service?

Um die Budgetierung einfach zu halten, wird Ihnen Ihr Danfoss Drives-Vertriebsbüro vor Ort gerne ein Angebot unterbreiten. Sie sollten auch wissen, dass der DrivePro® Remote Expert Support-Service mit anderen Elementen des DrivePro® Life Cycle-Portfolios kombiniert werden kann, wie z. B. Drive Pro® Start-up und Drive Pro® Preventive Maintenance, um ein erschwingliches Paket zusammenzustellen, das genau Ihren Anforderungen entspricht.

DrivePro® Remote Expert Support

