

Service-Produktbeschreibung

Der DrivePro® Remote Expert Support-Service ist eine Lösung für Danfoss-Experten, die sich zur Unterstützung sowie Fehlersuche und -behebung per Fernzugriff mit dem/ den Frequenzumrichter(n) des Kunden verbinden können. Der Service basiert auf Daten, die über DrivePro® Remote Monitoring in der Cloud gesammelt werden. DrivePro® Remote Expert Support wird aktiviert, indem der/die Frequenzumrichter des Kunden mit einem Gateway-Gerät verbunden wird/werden, wodurch eine sichere Verbindung über das Internet mit einem Computer an einem entfernten Standort hergestellt wird.

Mit DrivePro® Remote Expert Support können Kunden ihre Ausfallzeiten reduzieren, indem sie bei Bedarf schnellen Zugriff auf die Fehlersuche und -behebung durch Experten haben.

Folgendes ist im Serviceumfang des DrivePro® Remote Expert Support-Services enthalten:

- Technischer Support aus der Ferne durch Danfoss-Experten auf Kundenanfrage
- Anleitung und Anweisungen für den Kunden auf der Grundlage von aus der Ferne erhaltenen Informationen oder Planung eines Besuchs vor Ort, um das Problem zu beheben
- Systeminstallation und -konfiguration für Fernverbindung für den Kundenstandort

Folgendes ist nicht im Serviceumfang des DrivePro® Remote Expert Support-Services enthalten:

- Reparaturarbeiten und Ersatzteile für Reparaturen
- Ändern der Frequenzumrichtereinstellungen aus der Ferne
- Termine vor Ort
- Optionskarten, Verdrahtungen, Kabel und Zubehör zur Vorbereitung der Frequenzumrichter für den Anschluss an das Gateway
- Stellen Sie sicher, dass Konfigurationsänderungen risikofrei vorgenommen werden können. Sie sind für Sicherheitsvorkehrungen vor Ort verantwortlich.

Pflichten des Kunden

- Herstellen einer Verbindung zum Internet für das Gateway-Gerät
- Bestimmung eines Standorts, an dem das Gateway installiert werden soll
- Bereitstellung der erforderlichen Kabel an diesem Standort zur Anbindung an das Internet und an das gleiche Netzwerk wie die Frequenzumrichter
- Bereitstellung eines Stromanschlusses für das Gateway
- Sicherstellung, dass die zu verbindenden Frequenzumrichter vor der Gateway-Installation gemäß den Anweisungen von Danfoss als Netzwerk angeordnet sind
- Ändern der Frequenzumrichtereinstellungen und Übernahme der Verantwortung für die Sicherheit vor Ort

Sonstige Bedingungen

- Gemäß lokalen Gesetzen gelten die Allgemeinen Verkaufsbedingungen von Danfoss und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Dienstleistungen.

DrivePro® Remote Expert Support

