

# YASKAWA

## 常時アクセスで安心の保守・保全サポート コネクトサービスのご案内



# 常時アクセスで安心の保守・保全サポート コネクトサービス

これで安心 コネクトサービスの主なサービス内容

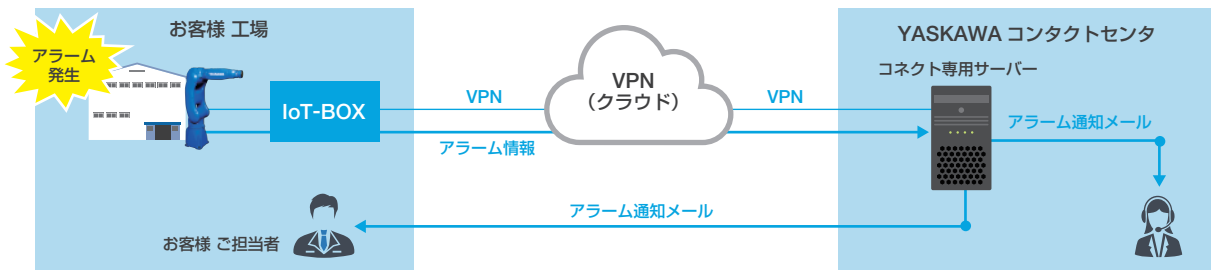
## 短時間復旧サービス

万が一トラブルで設備停止の場合も、すぐに初動対応できるように遠隔でサポートします。

### 故障自動検知、通知

### アラーム発生後の初動対応タイムロスをなくす

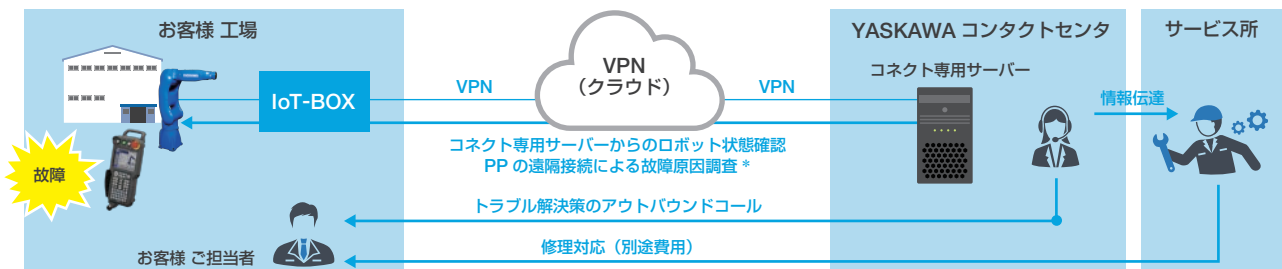
ロボットが異常を検知しアラームが発生すると、アラーム情報をお客様担当者と YASKAWA コネクトセンターの双方にメールで通知します。



### 遠隔故障復旧支援サポート

### 故障の調査、電話連絡が不要となり短時間復旧をサポート

ロボットの故障発生時、YASKAWA コネクトセンターから遠隔操作で故障原因の調査を実施。お客様へ連絡します。必要に応じて、部品発送またはオンサイト修理に伺います（別途費用発生）。

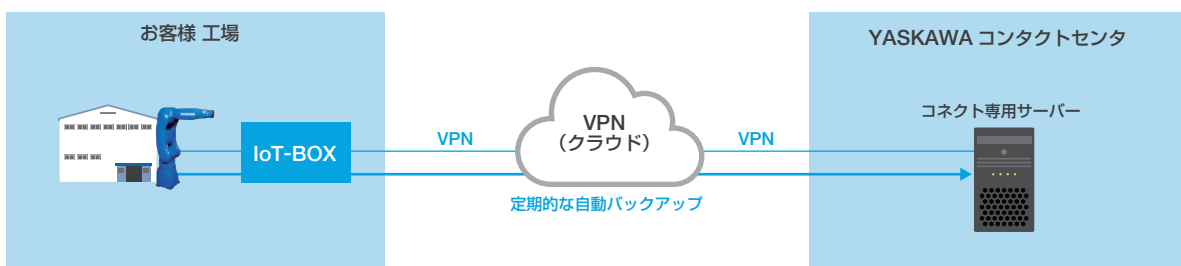


\* : PP の遠隔接続は YRC1000 および YRC1000micro シリーズに限定されます。

### データの定期自動バックアップ

### データ消失時にもバックアップデータを使い短時間復旧が可能

定期的にコネクト専用サーバーへロボットのデータをバックアップします。このバックアップデータは YASKAWA コネクトセンターで管理しており、バッテリー切れやメモリ基板故障などで万が一ロボットのデータが消失した場合も安心です。





# コネクトサービスのご案内

## サービス内容一覧

サービス名	サービス回数	サービス内容
短時間復旧サービス	1. 故障自動検知、通知	発生都度 ・お客様とコンタクトセンタの双方にメール自動配信
	2. 遠隔故障復旧支援サポート	発生都度 ・遠隔モニタ、操作による原因調査 ・お客様のご要望（契約）に基づいたアウトバウンドコール
	3. データの定期自動バックアップ	週1回、毎日のいずれかに選択可能 ・毎週（or 毎日）、最新データを専用サーバーにバックアップ管理 ・データが必要な際にお客様へすぐに提供
止まらないサービス	1. 長期メンテナンスプラン	初回のみ ・お客様の年間稼働計画に基づき、長期メンテナンスプランを作成
	2. 年間メンテナンスプラン	年1回 ・過去1年間のメンテナンス実績と稼働実績に基づいた、今後1年間のメンテナンスプランを作成
	3. マンスリーレポート	月1回 ・1か月分のロボット使用率 ・1か月分のアラーム履歴まとめ ・1か月分のコール対応履歴 ・所見（予兆診断結果の指摘事項有無 他）
	4. 遠隔予兆診断レポート	検知都度 ・予兆診断結果 ・所見（予兆診断結果の詳細内容、交換推奨部品 他）

## オプションサービス（リモートによる復旧サポートサービス）

コネクトサービスにご加入いただいたお客様向けオプションです。ロボットの故障発生時、YASKAWA コンタクトセンタが直接リアルタイムでお客様の状況を確認し、故障原因の調査・故障復旧のサポートを行います。

当社提供の専用スマホにて現場映像を共有する遠隔サポートサービスです。

（注）ご契約いただいたロボット全てがサービスの対象となります。専用スマホ1台で対応します。

本サービスは約16時間/月のご提供となります（記載の利用可能時間は目安であり、スマホのデータ通信量により変動します）。

## ご加入までの流れ

サービス開始までの流れやご準備いただくことを案内します。



\*：IoT-BOX について

- 契約とは別に最初にご購入いただけます。
- 1台でロボット最大9台まで接続できます。

- LTE回線を使用し、VPNによりYASKAWAコンタクトセンタとつながります。
- BOX内のSIMカードおよびLTE通信費は年間契約に含まれ、レンタルとなります。
- IoT-BOX～コントローラ間のLANケーブルは、カテゴリ5e以上のSTPケーブル（シールドタイプ）を選定してください。

### 技術相談・アフターサービスに関するお問い合わせ（YASKAWAコンタクトセンタ）

TEL **0120-502-495**  
FAX **0120-394-094**

- 技術相談 ● 資料請求  
月～金（祝日および当社休業日は除く）  
9:00～12:00, 13:00～17:00
- アフターサービス相談  
24時間365日

### 製品・技術情報サイト e-メカサイト

eメカ    
[www.e-mechatronics.com](http://www.e-mechatronics.com)  
安川電機製品の最新情報をご覧ください。



## アフターサービス・予備品販売

株式会社 安川電機 [www.yaskawa.co.jp](http://www.yaskawa.co.jp)

品質サービス本部	関東サービスセンタ	TEL (04) 2931-1810	FAX (04) 2931-1811
	中部サービスセンタ	TEL (0561) 36-9378	FAX (0561) 36-1117
	関西サービスセンタ	TEL (06) 6378-6500	FAX (06) 6378-6531
	九州サービスセンタ	TEL (093) 245-3611	FAX (093) 245-6521

**YASKAWA**

株式会社 安川電機

本製品の最終使用者が軍事関係であったり、用途が兵器などの製造用である場合には、「外国為替および外国貿易法」の定める輸出規制の対象となることがありますので、輸出される際には十分な審査および必要な輸出手続きをお取りください。  
製品改良のため、定格、仕様、寸法などの一部を予告なしに変更することがあります。  
© 2021 YASKAWA ELECTRIC CORPORATION