



Service Télédiagnostic SICK Support produit et système

Un service efficace grâce à une télémaintenance sécurisée

Contrats de service modulaires : flexibilité adaptée à toutes les exigences

Le concept de service modulaire, permettant à chaque entreprise de composer son propre contrat de maintenance avec des modules divers, constitue le cœur des Life Time Services de SICK.

Performances, disponibilité et sécurité

Nous vous conseillons et vous choisissez les services qui vous conviennent. Avec les contrats de service modulaires, nous nous adaptons à vos besoins. Composez votre contrat de maintenance personnalisé en choisissant des modules divers et standardisés – comme le Service Télédiagnostique SICK présenté dans ce document – et payez uniquement ce que vous utilisez réellement.

Productivité assurée à tout moment

SICK est votre partenaire compétent qui vous accompagne dans le monde entier, 24h sur 24, pendant toute la durée de vie de la machine ou de l'installation.* Ainsi, vous pouvez vous consacrer entièrement à votre cœur de métier, pour accroître votre productivité, améliorer votre efficacité et vos résultats.

* La distribution mondiale des modules de services de SICK n'est pas garantie en raison des restrictions locales des droits d'utilisation et de la disponibilité des services.



Service Télédagnostic SICK

Un service efficace grâce à une télémaintenance sécurisée

Une assistance professionnelle et un service après-vente rapide sont prioritaires, non seulement pendant la mise en service, mais aussi pendant le fonctionnement. Il est donc plus important que jamais de bénéficier d'un support rapide, spécifique à l'installation et fourni par des spécialistes. Les installations complexes et la pression croissante sur les dépenses exigent des coûts de maintenance optimisés et un service proactif.

Rentabilité grâce à un fort taux de résolution à la première demande

Avec le service télédagnostic SICK, c'est possible. Les connexions Internet sécurisées permettent de bénéficier d'une assistance spécialisée, d'un simple clic, sans déplacements et sans délai. Le Service de télédagnostic SICK offre des avantages variés : l'installation est plus rapide grâce à un support compétent et personnalisé et l'exploitation optimisée par un gain de temps et la suppression des frais de déplacement. Nous proposons des contrats "Service Télédagnostic SICK" flexibles qui répondent parfaitement à vos besoins.

Sécurité renforcée

L'offre de services télédagnostic SICK repose sur la plateforme web du même nom. La communication rapide et très disponible via Internet offre une sécurité supérieure à la moyenne, et impose très peu d'exigences au pare-feu des clients. La connexion par Internet au centre "SICK Remote Service" est uniquement établie par le client et s'effectue par le biais de canaux de données hautement chiffrés et des protocoles d'authentification HTTPS et SSH.



Quatre composants pour une télémaintenance sécurisée

Affichage de l'état en ligne



1

L'affichage de l'état en ligne offre une vue transparente de la session de télémaintenance en cours. Ainsi, vous gardez le contrôle de la session de télémaintenance en cours.

Journal et rapports de connexion



2

Les rapports de connexion sont disponibles sur le portail à tout moment. Ils vous permettent de savoir qui a demandé la télémaintenance et à quel moment. Les entrées du journal indiquent par ex. l'état de la session de télémaintenance.

Documentation en ligne



3

Les documents importants peuvent être mis à disposition en ligne. Il en va de même pour les fichiers des appareils et les mises à jour du firmware. En cas de problème, tous les états du firmware enregistrés sont accessibles, afin de permettre une récupération d'urgence.

Connexion aisée par simple clic



4

Le Service Télédiagnostic SICK est synonyme de connexion aisée. Un simple clic suffit à activer la télémaintenance. Les flux de travail de SICK garantissent la bonne exécution.

Le Meeting Point Router de SICK (MPR)

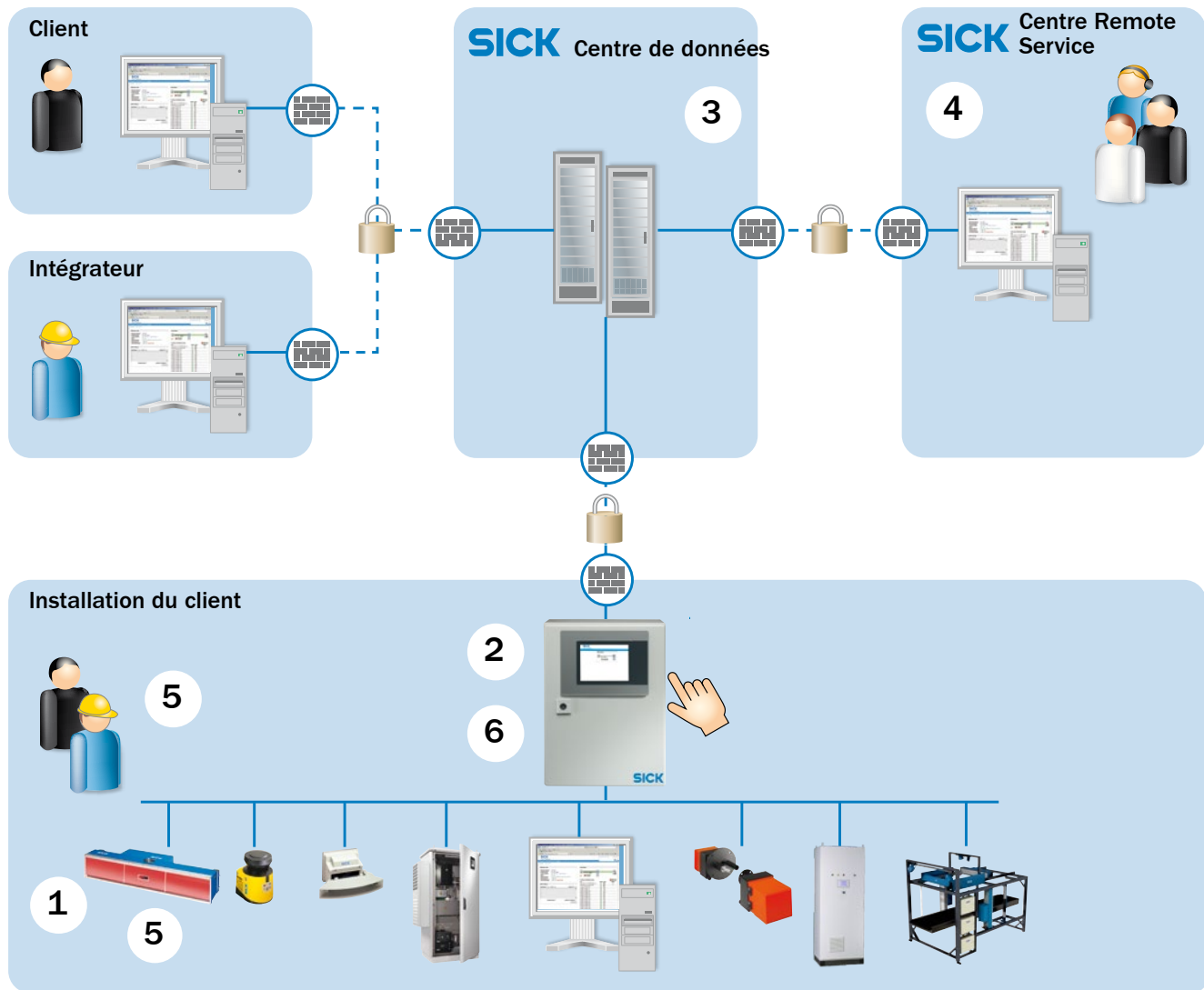
Le Meeting Point Router de SICK fonctionne comme un modem. Il sert de point de commutation entre vos capteurs et installations et assure la séparation sûre et sans rétroaction des réseaux. Touchez l'écran tactile pour activer et quitter la télémaintenance.

Les avantages pour vous :

- Activation de la session distante par simple clic
- Pas de composants mécaniques comme des ventilateurs ou des disques durs
- Convient également aux petites installations
- Sécurité renforcée par la séparation physique des réseaux
- Convient également à l'équipement à posteriori des installations existantes

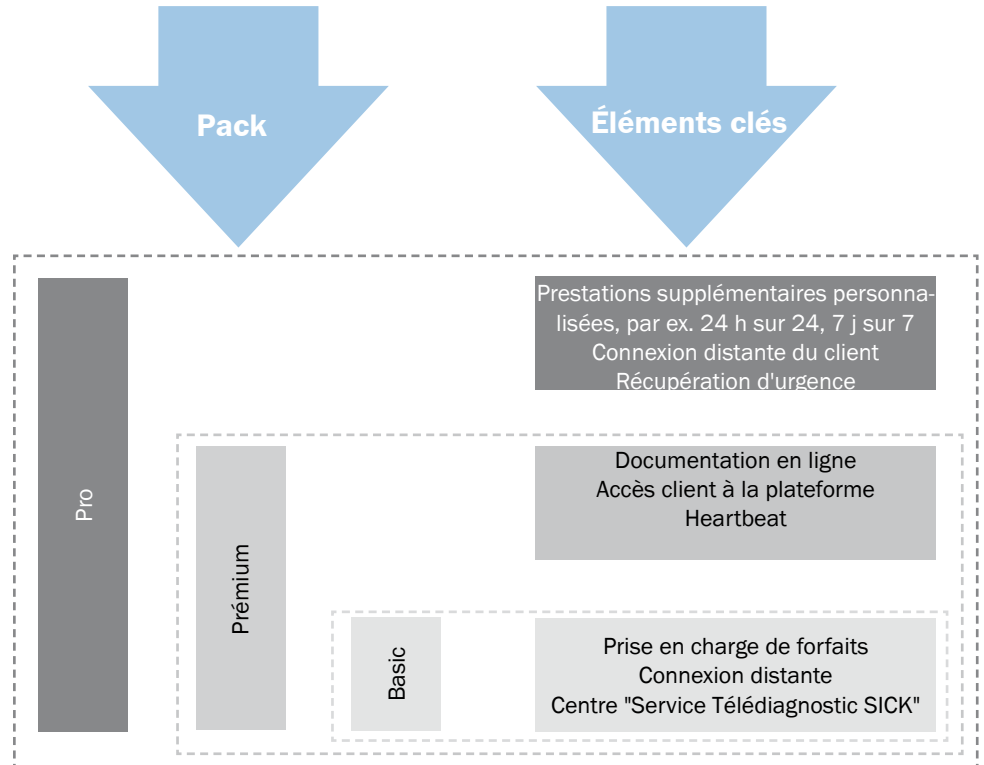


Exemple de prestations de service avec le Service Télédagnostic SICK en six étapes



<p>1</p> <p>Un message d'erreur affiché sur l'appareil du client déclenche une alarme dans le poste de commande du client.</p>	<p>2</p> <p>Avec le MPR de SICK, un simple clic permet d'activer la télémaintenance vers le centre "Le Service Télédagnostic SICK".</p>	<p>3</p> <p>Une connexion sécurisée est établie entre l'appareil du client et les collaborateurs du service après-vente de SICK via le centre de données de SICK.</p>	<p>4</p> <p>Les collaborateurs du service SICK peuvent analyser l'erreur en seulement quelques minutes.</p>	<p>5</p> <p>Les défauts peuvent être supprimés simultanément en ligne et sur site par des instructions fournies au personnel du client.</p>	<p>6</p> <p>Suppression des défauts réussie : le client peut interrompre la connexion par simple clic sur le MPR de SICK.</p>
---	--	--	--	--	--

Packs

**Pack Basic**

Télédiagnostic ponctuel à la demande : le service pack Basic. Votre requête est traitée dans la journée par les collaborateurs du centre "SICK Remote Service". Votre installation est restaurée rapidement par télédiagnostic en cas de problème. Le pack Basic comprend un forfait pour le centre "Service Télédiagnostic SICK" pendant les horaires d'ouverture du service

Avantages

- + Le personnel sur site peut intervenir rapidement
- + Pas de frais imprévus

Pack Prémium

Votre entreprise est entre de bonnes mains : le pack Prémium comprend les services du pack Basic et des fonctions supplémentaires. La documentation en ligne garantit le classement structuré des informations relatives à votre installation afin qu'elles soient accessibles à tout moment. La fonction Heartbeat vous informe sur l'accessibilité à distance de votre installation

- + Les techniciens restent informés des mises à jour à l'aide de la documentation en ligne
- + Grâce à la fonction Heartbeat l'accessibilité est en permanence garantie

Pack Pro

Basé sur les packs Basic et Prémium, le pack Pro permet de personnaliser les options du contrat. Par ailleurs, une connexion distante peut être configurée pour les clients et les intégrateurs.

- + Fonctions supplémentaires des packs Basic et Prémium
- + Personnalisation du contrat
- + Connexion distante du client

* Horaires d'ouverture selon la disponibilité du Service local

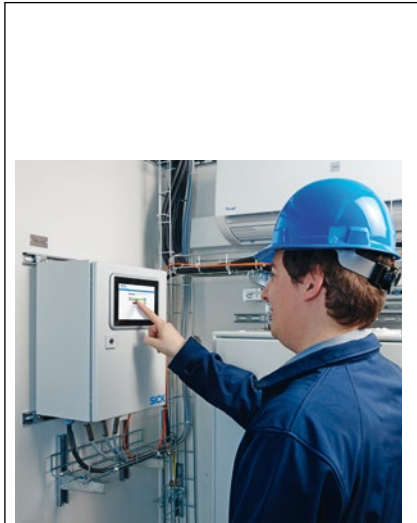
Fonctions du pack

■ Composante du contrat ○ Facturation selon l'utilisation

	Basic	Prémium	Pro
Support à distance	■	■	■
Identification des pièces de rechange	■	■	■
Activation de la session distante par écran tactile*	■	■	■
Accès client basé sur Internet		■	■
Journal et rapports de connexion		■	■
Documentation en ligne		■	■
Affichage de l'état en ligne		■	■
Contrôle de la connexion par Heartbeat*		■	■
Connexion distante du client			■
Connexion distante des intégrateurs			■
Récupération d'urgence			■
Prestations supplémentaires personnalisées			■
Mise en service accompagnée			○
Formation en ligne	○	○	○

* Uniquement avec le Meeting Point Router de SICK (MPR) en tant que passerelle.

Un service efficace grâce à une télémaintenance sécurisée



Description du produit

Une assistance professionnelle et un service après-vente rapide sont prioritaires non seulement pendant la mise en service, mais aussi pendant le fonctionnement. Il est donc plus important que jamais de bénéficier d'un support rapide, spécifique à l'installation et fourni par des spécialistes. Les installations complexes et la pression croissante sur les dépenses exigent des coûts de maintenance optimisés et un service proactif. Le Service Télédagnostic SICK remplit ces conditions. Les connexions Internet

sécurisées permettent de bénéficier d'une assistance spécialisée par un simple clic, sans déplacements ni temps morts. Le Service de télédagnostic SICK offre des avantages variés : l'installation est plus rapide grâce à un support compétent et personnalisé et l'exploitation optimisée par un gain de temps et la suppression des frais de déplacement. Les clients gagnent en flexibilité : le contrat "SICK Remote Service" modulaire leur offre une aide qui répond parfaitement à leurs besoins.

En bref

- Connexion de télémaintenance sûre et performante
- Télédagnostic effectué par des experts
- Accès clients et intégrateurs à la plateforme SICK Remote Service
- Les documents de l'installation sont disponibles à tout moment
- Affichage clair des installations et de l'historique
- Mise en service et assistance à l'exploitation professionnelles
- Forfait Remote Service
- Mise en service : installation, configuration et initiation

Les avantages pour vous

- Disponibilité accrue de l'installation
- Frais de maintenance prévisibles et optimisés
- Assistance professionnelle, de la mise en service à l'exploitation
- Le support réactif et proactif raccourcit les délais de réponse et de résolution
- Support rapide fourni par des experts en cas de panne
- Plateforme de communication sécurisée et très disponible
- Intégration aisée et souple dans les infrastructures informatiques existantes (réseau local)
- Installation distante possible grâce à l'option mobile 3G

Informations supplémentaires

- Domaines d'application9
- Pour commander.9

→ www.mysick.com/fr/SICK_Remote_Service

Pour plus d'informations, suivez le lien pour consulter les caractéristiques techniques, les manuels d'utilisation, les logiciels, les exemples d'application, le concept de sécurité, etc.

Domaines d'application

- Aide à la mise en service
- Aide à l'exploitation
- Maintenance préventive
- Diagnostic
- Mises à jour du firmware
- Paramétrage distant
- Documentation de l'installation

Pour commander

Notre réseau de vente régional vous aidera à choisir la configuration qui vous convient.

Mise en service

Description	Description de la prestation ¹⁾	Unité	Référence
Mise en service du Service Télédagnostic SICK avec MPR en tant que point d'accès	Contrôle du montage Contrôle de la communication avec le serveur distant SICK Paramétrage des capteurs SICK pour la connexion au MPR Initiation des opérateurs	Par MPR	1680498
Mise en service du Service Télédagnostic SICK sur un PC machine en tant que point d'accès	Installation du logiciel "SICK Remote Service" sur le PC machine Contrôle de la communication avec le serveur distant SICK Paramétrage des capteurs SICK pour la connexion au logiciel Initiation des opérateurs	Par PC machine ²⁾	1680500

¹⁾ La mise en service est réalisée par le distributeur local de SICK.

²⁾ PC machine équipé du système d'exploitation Windows.

Packs services


Packs	Description	Fonctions	Durée du contrat	Niveau technique ²⁾	Unité	Référence
Pack Basic	Le pack de base complet	Support à distance Identification des pièces de rechange Activation de la session distante par écran tactile ¹⁾	12 M	T1	Tarif de base	1680483
					Par appareil	1680492
					Tarif de base	1680484
Pack Prémium	Le pack d'aide à l'exploitation	Accès client basé sur Internet Journal et rapports de connexion Documentation en ligne Affichage de l'état en ligne Heartbeat ¹⁾	12 M	T2	Par appareil	1680493
					Tarif de base	1680485
					Par appareil	1680494
Pack Pro	Le pack personnalisé pour la maintenance préventive	Connexion distante du client Connexion distante des intégrateurs Récupération d'urgence	12 M	T3	Tarif de base	1680486
					Par appareil	1680495
					Tarif de base	1680487
Pack Pro	Le pack personnalisé pour la maintenance préventive	Connexion distante du client Connexion distante des intégrateurs Récupération d'urgence	12 M	T1-T3	Par appareil	1680496
					Tarif de base	1680488
					Par appareil	1680497
Pack Pro	Le pack personnalisé pour la maintenance préventive	Connexion distante du client Connexion distante des intégrateurs Récupération d'urgence	12 M	T1-T3	Prix du pack	1680489

¹⁾ Uniquement avec le Meeting Point Router de SICK (MPR)

²⁾ Selon la complexité des appareils, systèmes et composants sous-jacents

Accessoires

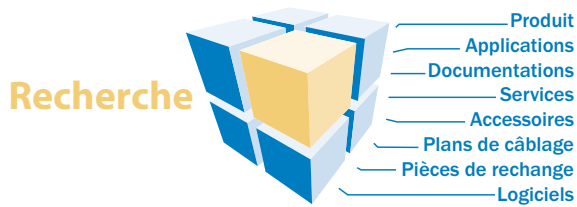
Meeting Point Router (MPR)

	Modèle	Description	Interfaces	Indice de protection	Dimensions	Poids	Type	Référence
	MPR-réseau local	Le routeur sécurisé pour SICK Remote Service à intégrer dans les réseaux d'entreprise (réseau local)	2 x Ethernet	IP54	300 mm x 400 mm x 210 mm (L x H x P)	15 kg	MPR-11321X	1063584
	MPR-3G	Le routeur sécurisé de SICK Remote Service pour une utilisation distante avec modem 3G et antenne externe ³⁾	2 x Ethernet 1 x USB pour modem 3G 1 x connexion d'antenne SMA	IP54	300 mm x 400 mm x 210 mm (L x H x P)	15,5 kg	MPR-11111X	1063583

³⁾ Pour l'option 3G : une carte SIM avec forfait doit être fournie par le client.

www.mysick.com – sélectionner et commander en ligne

Recherche rapide et sûre grâce aux « moteurs de recherche » de SICK



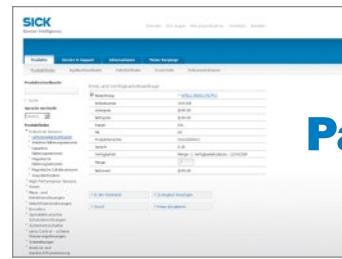
Recherche de produits : nous vous guidons rapidement et de manière ciblée vers le produit adapté à votre application.

Recherche d'applications : découvrez notre savoir-faire en sélectionnant l'application de votre choix à partir d'une problématique, d'un secteur d'activité ou d'un groupe de produits.

Recherche de documentations : téléchargez directement les notices d'utilisation, les informations techniques et d'autres documentations sur les produits SICK.

Retrouvez tous les moteurs de recherche SICK sur www.mysick.com

Gagnez en efficacité avec les outils d'e-commerce de SICK



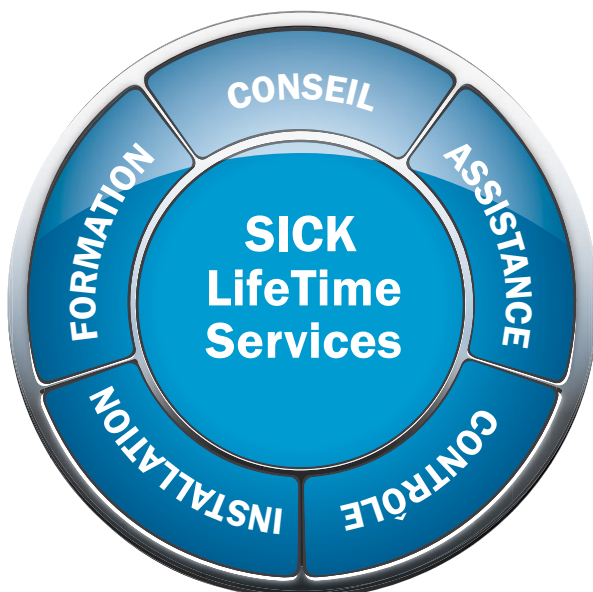
Prix et disponibilité : déterminez rapidement et simplement le prix ainsi que la date de livraison du produit souhaité.

Devis : demandez un devis en ligne. Chaque devis est confirmé par e-mail.

Commande en ligne : passez commande en quelques clics.

SICK LifeTime Services, gages de sécurité et de productivité

De la conception de l'installation à la mise à jour, les services SICK LifeTime proposent des prestations de qualité homogènes dans le monde entier. Ils améliorent la sécurité des personnes, accroissent la productivité des machines et posent les bases d'une gestion durable.



Conseils et conception

Des experts à votre disposition dans le monde entier pour des solutions économiques



Support produit et système

Fiabilité et rapidité, par téléphone ou sur site



Contrôle et optimisation

Contrôles et recommandations pour une meilleure disponibilité



Modernisation et mise à niveau

De nouveaux potentiels pour les machines et les installations



Stages et formations continues

Des employés qualifiés pour une meilleure compétitivité

SICK EN BREF

SICK compte parmi les leaders mondiaux des capteurs intelligents et des solutions pour les domaines de l'automatisation industrielle, de la logistique et des procédés. Avec plus de 6000 collaborateurs et quelque 40 filiales dans le monde entier, nous sommes toujours plus proches de nos clients. Grâce à notre gamme unique de produits et de prestations de services, nous vous fournissons les bases nécessaires à la gestion sûre et efficace de vos processus, à la protection des personnes contre les accidents et à la prévention de dommages environnementaux. Nous disposons d'une expérience de longue date dans de nombreux secteurs et connaissons leurs processus et leurs exigences. Nous sommes donc en mesure de proposer à nos clients les capteurs intelligents spécialement conçus pour leurs besoins. Nos systèmes sont testés et optimisés dans des centres d'application situés en Europe, Asie et Amérique du Nord pour répondre précisément aux souhaits de nos clients. Tout cela fait de notre entreprise un fournisseur et partenaire de développement fiable.

Enfin, notre offre comprend une gamme complète de prestations : SICK LifeTime Services vous accompagne tout au long du cycle de vie de vos machines et vous garantit sécurité et productivité.

Telle est notre définition de «Sensor Intelligence.»

Dans le monde entier, à proximité de chez vous :

Afrique du Sud, Allemagne, Australie, Autriche, Brésil, Canada, Chine, Danemark, Émirats arabes unis, Espagne, Finlande, Grande Bretagne, Hongrie, Inde, Israël, Italie, Japon, Mexique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, République de Corée, République Tchèque, Roumanie, Russie, Singapour, Slovénie, Suède, Taiwan, Turquie, USA.

Filiales et contacts sur: www.sick.com

France

SICK
BP 42
77312 Marne la Vallée
Cedex 02
Tél. +33 1 64 62 35 00
Fax +33 1 64 62 35 77
SICK Lyon
Le pôle
333, cours du 3ème millénaire
69791 Saint Priest
Tél. +33 4 72 78 50 80
Fax +33 4 78 00 47 37
SICK Nantes
Parc de la Chantrerie
2, rue Jacques Daguerre
BP 10623
44306 Nantes Cedex
Tél. +33 2 40 50 00 55
Fax +33 2 40 52 13 88
E-Mail info@sick.fr
www.sick.fr

Belgique/Luxembourg

SICK N.V./S.A.
Industriezone Doornveld 10
1731 Asse (Relegem)
Tél. +32 2 466 55 66
Fax +32 2 466 60 26
E-Mail info@sick.be
www.sick.be

Suisse

SICK AG
Breitenweg 6
CH-6370 Stans
Tel. +41 41 619 29 39
Fax +41 41 619 29 21
E-Mail contact@sick.ch
www.sick.ch