



リモートサービス

休車時間を減らし、より効率的な現場作業を実現するテクノロジー。

リモートサービスは、現場作業の効率を大幅に改善する一連の最先端テクノロジーで、リモートトラブルシューティングとリモートフラッシュの2つの主要な機能で構成されています。

リモートトラブルシューティング

リモートトラブルシューティングにより、Cat®ディーラーは、Cat Product Linkで接続された機械の診断試験を実施して、機械の稼働中に潜在的な問題を正確に特定することができます。

ディーラーのサービスメカニックは、故障コードや警告の原因を効率的に診断できます。修理が必要な場合、リモートトラブルシューティングを利用することで、サービスメカニックは正しい部品とサービスツールを用意し正しい手順を確認したうえで現場に向かえるため、1回の訪問で修理を正しく完了させることができます。これにより、お客様の機械を早急に再稼働させて、休車で発生する時間とコストを最小限に抑えることができます。

メリット

- 機械の稼働中にリモート診断試験を実施できる
- Catディーラーが重要な機械情報を受信し、最適な対応方法を短時間に決定できる
- サービスメカニックに事前に正しい情報、部品、ツール、手順が伝えられ、最短時間で修理を完了できる
- 問題が迅速に解決され、休車時間が短縮される
- 休車にかかる時間とコストを節約でき、現場の生産性が向上する

リモートフラッシュ

リモートフラッシュを使用すると、利用することで、サービスメカニックがいなくても、Cat Product Linkで接続された機械に搭載されているソフトウェアを遠隔で更新できます。新しい更新ソフトウェアが利用可能な場合は、その旨がCatディーラーから通知されます。更新は、機械が作業現場にあっても実施できるため、ディーラーのサービスメカニックの到着を待つ必要はありません。

リモートフラッシュにより、お客様の機械が常に最適な性能レベルで稼働できるため、休車時間が最小限に抑えられ現場の生産性が最大限に高まります。

メリット

- 機械のソフトウェア更新にかかる時間を50%程度短縮できる
- ディーラーのサービスメカニックが現場に到着するまで待つ必要がなくなる
- ソフトウェア更新のメリットが、機械を作業現場から移動することなく迅速かつ確実に得られる
- 作業の都合が良いタイミングで更新をインストールできる
- ソフトウェア更新作業で発生する時間とコストを節約でき、現場の生産性が向上する

リモートトラブルシューティングの流れ

- 1 お客様がディーラーへ機械の不具合を連絡します。
- 2 ディーラーのサービスメカニックがリモートトラブルシューティング通信を開始し、リアルタイムで機械診断情報を確認し、遠隔から原因を特定します。
- 3 ディーラーは、機械に必要なすべてのソフトウェア更新を特定し、リモートフラッシュを使用して機械に最新バージョンのソフトウェアをダウンロードします。
- 4 必要な場合は、サービスメカニックが正しい部品を持って現場に向かい、修理を実施します。
- 5 機械の稼働効率が最大限に高まり、休車時間が最小限に抑えられます。



リモートトラブルシューティングの仕組み

リモートトラブルシューティングの通信は、専用の方式で、リモートサービスのWebサイトから開始されます。機械の電源を入れておく必要がありますが、トラブルシューティング通信中に稼働させることもできます。

通信により、ディーラーは機械の重要な情報をリアルタイムで受信します。

その後、ディーラーのサービスメカニックは修理に必要な部品とツールを持って作業現場に向かい、迅速かつ効率的に問題に対処できます。

リモートフラッシュの仕組み

最新の遠隔管理端末を装備し、かつサービス対象の車両でソフトウェア更新が必要になった場合、Catディーラーは、利用可能なフラッシュファイルを対象の機械に配信します。次に、認定ユーザ（お客様の従業員またはディーラー担当者）が携帯端末を使って次の手順で行います。

- 車両のフラッシュ作業を開始する準備ができていることを確認します
- フラッシュを開始します
- フラッシュ後の動作を確認します

詳細または最新の対象機械モデルの一覧については、最寄りのCatディーラーにお問い合わせください。

**Catリモートサービスの詳細については、最寄りのCatディーラーにお問い合わせ
合わせください。**