



# 远程服务

## 减少停机时间并提高作业现场效率的技术

**远程服务**是一套尖端技术,可显著提高作业现场的效率。其中的两项重要功能是**远程故障诊断**和**远程刷新**。

### 远程故障诊断

**远程故障诊断**使 Cat® 代理商能够在已连接的机器上运行远程诊断测试,查明正在运行机器上的潜在问题。

代理商服务工程师可以对故障代码或警报的进行有效的诊断并发现原因。如果需要维修,远程故障诊断可确保服务工程师在抵达现场时携带了正确的配件、维修工具和说明书,从而可以一次性地正确完成现场维修。这有助于您的机器尽快恢复正常运行,节省您的时间和金钱。

#### 优点

- 对正在运行的机器进行远程诊断测试
- Cat 代理商可接收重要机器信息,以便及时就最佳措施方案提供咨询
- 给服务工程师发送正确的信息、零件、工具和说明书,以便在尽可能最短的时间内进行维修
- 更快地解决问题,减少停机时间
- 提高作业现场效率,节省您的时间和金钱

### 远程刷新

**远程刷新**可以在没有服务工程师在场的情况下远程更新已连接机器的板载软件。您的 Cat 代理商将通知您有新的软件更新。机器在工作现场时就可部署更新,而无需等待代理商服务工程师到达。

远程刷新可确保您的机器始终以最佳性能水平运行,在保证尽可能短的停机时间的条件下实现尽可能高的作业效率。

#### 优点

- 将更新机器软件所需的时间缩短最多 50%
- 可能无需等待代理商服务工程师到达现场
- 确保尽快获得软件更新的好处,而无需机器离开作业现场
- 在方便操作时就可安装更新
- 提高作业现场效率,节省您的时间和金钱





## 远程故障诊断流程

- 1 客户致电代理商, 报告机器的问题。
- 2 代理商服务工程师启动远程故障诊断会话, 获取实时机器诊断信息, 并远程识别问题。
- 3 代理商识别机器上所需的任何软件更新, 并使用远程刷新将最新版本的软件下载到机器上。
- 4 如有必要, 服务工程师可携带正确的配件, 到现场进行维修。
- 5 机器以最高效率运行, 将停机时间缩短至最短。

### 远程故障诊断如何工作?

使用独有链接, 通过远程服务网站, 启动远程故障诊断会话。机器电源必须打开, 并且机器在故障诊断会话期间可以运行。

在会话期间, 代理商将接收机器上的关键实时信息。

然后, 代理商服务工程师可以携带必要的配件和工具抵达作业现场, 进行必要的维修, 从而快速有效地解决任何问题。

### 远程刷新如何工作?

当符合条件并且配备了最新远程信息处理硬件的资产需要软件更新时, Cat 代理商将可用的刷新文件推送到目标机器。接下来, 授权用户 (客户员工或代理商代表) 将在其移动设备上执行以下步骤:

- 确认资产已准备好开始刷新
- 启动刷新
- 确认写入后的性能

要了解更多信息或查看当前符合条件的机器型号列表, 敬请联系您的 Cat 代理商。

要了解有关 Cat 远程服务的更多信息，  
敬请联系您的 Cat 代理商。

