

תהליך עדכון תוכנה עבור מבחר רכיבי טלמטיקה של **Product Link™** ותוכנת **Equipment Control Module (ECM)** (מודול בקרת ציוד) של **Cat**

כשותפים העסקיים שלך, Caterpillar וסוכן Cat® שלך עובדים במסירות על מנת לספק לך הצעות טכנולוגיות מעולות ושירות מובחר. בהתאם לתצורת המוצר שברשותך ואפשרויות השירות שלך, השירותים המרוחקים שלנו מעצימים אותך בחבילת יכולות הכוללת:

- עדכוני תוכנה מרחוק, המציעים לך את היכולת לעדכן מבחר רכיבי טלמטיקה של Product Link™ ותוכנת ECM (Equipment Control Module) (מודול בקרת ציוד) של Cat, על ידי שליחת הקבצים ישירות למוצר שלך מרחוק, באופן אלחוטי
- אבחון מרחוק
- שירותים מקומיים (המאפשרים לתת שירות לציוד בתוך טווח רשת ה-WiFi)
- מסמך זה מתאר את שיטות העבודה שלנו לניהול עדכוני תוכנה מרחוק עבור טלמטיקה של Product Link ותוכנת ECM של Cat. עדכוני תוכנה מרחוק מספקים ללקוחות Caterpillar ערך על ידי:
- צמצום הצורך בנסיעות לשם קבלת גישה פיזית לציוד,
- הפחתת העלות של שירותי התמיכה הדרושים ללקוחות מסוכני Cat שלהם,
- הארכת זמן הפעולה על ידי פתרון בעיות במהירות רבה יותר,
- אספקת נתונים טובים ואמינים יותר לצורך הכנת תמיכה יעילה יותר, לשיפורי הביצועים של תוכנות ונכסים, ועוד.

כיצד אני יכול לקבל עדכוני תוכנה?

אנו מכבדים את הבחירות שלך ומנהלים את השירותים המרוחקים שלנו במטרה למכסם את ערך הטלמטיקה של Product Link ותוכנת ה-ECM של Cat שברשותך, למטב את קשרי התמיכה שלך עם Caterpillar ועם סוכן Cat שלך, וכדי לציית לחוקים ולתקנות החלים. כעקרון בסיסי, Caterpillar עושה מאמצים כנים לשלוח לך הודעות על עדכונים ברגע שהדבר אפשרי. ההודעות עשויות להתקבל בכמה דרכים שמתאימות לעדכון, לרבות הודעות בדוא"ל, דרך הסוכן שלך או באפליקציה לנייד או לאינטרנט. באופן טבעי, יכולתנו לשלוח לך הודעות תלויה בכך שנקבל את פרטי הקשר העדכניים ביותר שלך. תהליך התקשורת לצורך עדכונים תלוי בדרך כלל בסוג עדכון ה-flash, כמפורט להלן:

עדכונים קטנים שגרתיים: לצורך עדכונים שגרתיים ובסיכון נמוך להתקני טלמטיקה, Caterpillar עושה מאמצים כנים לשלוח לך הודעה מוקדמת ולהעניק לך את האפשרות לבחור שלא להפעיל את העדכון אם, מסיבה כלשהי, אינך מעוניין לקבלו. עדכונים שגרתיים מסוג זה כוללים תיקוני באגים ועדכונים קטנים, הרחבות של תוכנות ושיפורי ביצועים.

עדכונים גדולים: כאשר ההשפעה של עדכון ה-flash חורגת מעדכון קטן, העדכון יותקן רק לאחר שאתה או טכנאי השירות שלך (שיכול להיות טכנאי של הסוכן) מפעיל תחילה את העדכון על ידי שימוש באפליקציה מאושרת לנייד או לאינטרנט, או באמצעי אחר שתוכנן כדי להבטיח כי אתה מסכים לעדכון ומאמת שהמוצר נמצא במצב בטוח כדי לקבלו. עדכון גדול עשוי לכלול כל אחד מהמצבים הבאים:

- עדכון flash של תוכנה חדשה על גבי ECM לבקרה (מנוע, תמסורת וכד')
- שינוי מרחוק של פרמטר תצורה של EMC לבקרה
- הפעלת תוכנה או כלי ייעודי המופעל בתוכנה
- שינוי רמות מינוי שעשויות להטיל על הלקוח עלויות נוספות או להוביל לשינוי מהותי במידע האישי הנאסף

- עדכונים גדולים לתוכנת הטלמטיקה שמשפיעים על הנכס, כמו שינוי בקושחת הטלמטיקה או ברכיב הניתן להגדרת תצורה מרחוק של מודול בקרת מערכת, שעשוי לשנות את הביצועים של הנכס או המערכת

עדכונים המשפרים את האבטחה או הבטיחות: ככל שעדכון נחשב נחוץ על מנת לשפר את האבטחה או הפעולה הבטוחה של המכונה או מערכת, אנו עשויים לשלוח לך הודעה לאחר השלמת העדכון.

עדכוני תקשורת: בהתאם לשיטות העבודה המקובלות בתעשייה, Caterpillar סופקי הרשת הסלולרית שלנו עשויים לבצע עדכון מרחוק של פרמטרים שאינם משפיעים על פעולת הציוד או שעולים בהיבט אחר לרמה של קטגוריה אחרת מעל; לרבות רשימת הנדידה של הרשת, מאפייני הנתונים של הרשת או פרטי רשת אחרים בכרטיס ה-SIM (Subscriber Identity Module) שבטלמטיקה של Product Link™ שברשותך, מבלי לספק לך הודעה או כמפורט בתיעוד של Product Link.

עקרונות נתוני מוצרים מחוברים והצהרת משילות הנתונים של Caterpillar

רבות מהטכנולוגיות הדיגיטליות והשירותים הדיגיטליים שלנו, כולל שירותים מרוחקים, נסמכים על קישוריות ונתוני המוצרים ועל גישה אלחוטית, שמתאפשרים בזכות הקישוריות. מידע נוסף על שיטות העבודה שלנו לאיסוף ולניהול של נתוני מוצרים מחוברים זמין בהצהרת פרטיות הנתונים הגלובלית של Caterpillar, בכל הודעות הפרטיות הרלוונטיות למינוי ההצעות הדיגיטליות שלך, ובהצהרת משילות הנתונים של Caterpillar

עיינ במסמכים אלה כדי ללמוד עוד על סוג המידע שאנו אוספים, כיצד אנו אוספים אותו ומשתמשים בו, ועל שיטות עבודה אחרות, כולל הקשר שלהן לשירותים מרוחקים.

כיצד אפשר לקבל מידע נוסף?

פנה אלינו על ידי שליחת דוא"ל לכתובת CatConnectSupport@cat.com או דבר עם סוכן Cat שלך כדי לקבל מידע נוסף על שירותים מרוחקים, כולל היתרונות שלהם, כיצד הם פועלים, והאם עדכונים זמינים לטלמטיקה של ה-Product Link ותוכנת ECM של Cat שברשותך.