

กระบวนการอัปเดตซอฟต์แวร์สำหรับเทเลเมติกส์ **Product Link™** และซอฟต์แวร์โมดูลควบคุมอุปกรณ์ (ECM) ของ **Cat** บางรายการ

ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจ Caterpillar และตัวแทนจำหน่าย Cat® ของคุณมุ่งมั่นที่จะนำเสนอเทคโนโลยีที่เป็นเลิศและบริการระดับพรีเมียม การซ่อมบำรุงระยะไกลของเรามอบความสามารถที่หลากหลายโดยขึ้นอยู่กับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์และตัวเลือกซ่อมบำรุง ซึ่งรวมถึง:

- การอัปเดตซอฟต์แวร์ระยะไกล ซึ่งมอบความสามารถในการอัปเดตซอฟต์แวร์เทเลเมติกส์และ ECM (ซอฟต์แวร์โมดูลควบคุมอุปกรณ์) ของ Cat บางรายการ ด้วยการส่งไฟล์ไปยังผลิตภัณฑ์โดยตรงจากระยะไกลผ่านทางอากาศ
- การวินิจฉัยระยะไกล
- การซ่อมบำรุงในพื้นที่ (ซึ่งทำให้สามารถซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในระยะ WiFi)

เอกสารนี้อธิบายวิธีปฏิบัติของเราในการจัดการการอัปเดตซอฟต์แวร์ระยะไกลสำหรับเทเลเมติกส์ Product Link และซอฟต์แวร์ ECM ของ Cat การอัปเดตซอฟต์แวร์ระยะไกลมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า Caterpillar โดย:

- ลดความจำเป็นในการเดินทางเพื่อเข้าถึงอุปกรณ์โดยตรง
- ลดค่าใช้จ่ายสำหรับบริการสนับสนุนที่ลูกค้าต้องได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Cat ของตน
- เพิ่มเวลาการทำงานโดยการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ให้ข้อมูลที่ดียิ่งขึ้นและเชื่อถือได้มากขึ้นเพื่อเตรียมการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การปรับปรุงประสิทธิภาพซอฟต์แวร์และสินทรัพย์ และอื่นๆ

วิธีรับการอัปเดตซอฟต์แวร์

เราเคารพการตัดสินใจของคุณและจัดการบริการระยะไกลของเราเพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้กับเทเลเมติกส์ Product Link และซอฟต์แวร์ ECM ของ Cat อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพความสัมพันธ์ด้านการสนับสนุนกับ Caterpillar และตัวแทนจำหน่าย Cat ของคุณ ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตามหลักการพื้นฐานแล้ว Caterpillar จะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการอัปเดตโดยเร็วที่สุด

ข้อความแจ้งเตือนอาจจัดทำผ่านวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสมสำหรับการอัปเดต รวมถึงผ่านทางอีเมล ตัวแทนจำหน่ายของคุณ หรือแอปพลิเคชันอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือเว็บไซต์ โดยปกติแล้วความสามารถของเราในการแจ้งเตือนให้ทราบจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการได้รับข้อมูลติดต่อปัจจุบันของคุณ โดยทั่วไปกระบวนการสื่อสารสำหรับการอัปเดตจะขึ้นอยู่กับประเภทของแพลตฟอร์มที่กำลังดำเนินการ ตามที่อธิบายไว้ด้านล่าง:

การอัปเดตเล็กน้อยตามปกติ: สำหรับการอัปเดตอุปกรณ์เทเลเมติกส์ที่ทำตามปกติและมีความเสี่ยงต่ำ Caterpillar จะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และมอบตัวเลือกที่จะไม่เปิดใช้งานการอัปเดตนั้นหากยังไม่ประสงค์จะรับการอัปเดตไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม การอัปเดตตามปกติดังกล่าวรวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องและการอัปเดตเล็กน้อย การปรับปรุงคุณสมบัติให้ดีขึ้น และการปรับปรุงประสิทธิภาพ

การอัปเดตที่สำคัญ: เมื่อผลกระทบของการอัปเดตแพลตฟอร์มขยายเกินกว่าการอัปเดตเล็กน้อย การอัปเดตจะติดตั้งได้ก็ต่อเมื่อคุณหรือช่างซ่อมบำรุง (ซึ่งอาจเป็นช่างเทคนิคของตัวแทนจำหน่าย) เปิดใช้งานการอัปเดตนั้นก่อน โดยใช้แอปพลิเคชันอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือเว็บไซต์ที่ได้รับการอนุมัติ หรือวิธีการอื่นที่ออกแบบมา เพื่อให้แน่ใจว่าคุณยินยอมให้อัปเดตและยืนยันว่าอุปกรณ์อยู่ในสถานะที่ปลอดภัยสำหรับการดำเนินการอัปเดต การอัปเดตที่สำคัญอาจรวมถึงสถานการณ์ใดๆ ต่อไปนี้

- การแฟลชซอฟต์แวร์ใหม่ไปยัง ECM ควบคุม (เครื่องยนต์ เกียร์ ฯลฯ)
- การเปลี่ยนพารามิเตอร์การกำหนดค่าของ ECM ควบคุมจากระยะไกล
- การเปิดใช้งานคุณสมบัติหรืออุปกรณ์เสริมที่เปิดใช้งานด้วยซอฟต์แวร์
- การเปลี่ยนระดับการสมัครสมาชิกที่อาจทำให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมอย่างมีนัยสำคัญ
- การอัปเดตที่สำคัญสำหรับซอฟต์แวร์ telematics ที่ส่งผลต่อสินทรัพย์ เช่น การเปลี่ยนแปลงเฟิร์มแวร์ telematics หรือองค์ประกอบที่สามารถกำหนดค่าได้จากระยะไกลของโมดูลควบคุมระบบที่อาจเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพของสินทรัพย์หรือระบบนั้น

การอัปเดตเพื่อปรับปรุงความปลอดภัยหรือความมั่นคง: หากพิจารณาว่าการอัปเดตจำเป็นต้องทำเพื่อปรับปรุงความมั่นคงหรือการทำงานอย่างปลอดภัยของเครื่องจักรหรือระบบ เราอาจแจ้งให้คุณทราบหลังจากที่การอัปเดตเสร็จสิ้นแล้ว

การอัปเดตการสื่อสาร: เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติทางอุตสาหกรรม Caterpillar และผู้ให้บริการเครือข่ายเซลลูลาร์ของเราอาจอัปเดตพารามิเตอร์จากระยะไกลซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของอุปกรณ์หรือในระดับอื่นๆ ที่สูงกว่า รวมถึงรายการโรมมิ่งเครือข่าย ลักษณะข้อมูลหรือข้อมูลเครือข่ายอื่นๆ บนโมดูลระบุตัวตนของสมาชิก (Subscriber Identity Module - SIM) ใน telematics Product Link™ ของคุณ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบหรืออธิบายไว้ในเอกสารของ Product Link

หลักการข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมต่อของ Caterpillar และคำชี้แจงการกำกับดูแลข้อมูล

เทคโนโลยีและบริการดิจิทัลหลายอย่างของเรา รวมถึงบริการระยะไกล อาศัยการเชื่อมต่อของผลิตภัณฑ์และข้อมูล อีกทั้งการเข้าถึงผ่านทางเครือข่ายที่เปิดใช้งานเนื่องจากการเชื่อมต่อนี้ ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติของเราในการรวบรวมและจัดการข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมต่อมีอยู่ใน คำชี้แจงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลทั่วโลกของ Caterpillar ประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวใดๆ ที่บังคับใช้กับการสมัครสมาชิกข้อเสนอดิจิทัล และคำชี้แจงการกำกับดูแลข้อมูลของ Caterpillar เข้าถึงเอกสารเหล่านี้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลที่เรารวบรวม วิธีการรวบรวมและใช้ข้อมูลนั้น และวิธีปฏิบัติอื่นๆ รวมถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลเหล่านั้นกับการซ่อมบำรุงระยะไกล

วิธีการเรียนรู้เพิ่มเติม

ติดต่อเราทางอีเมลที่ CatConnectSupport@cat.com หรือพูดคุยกับตัวแทนจำหน่าย Cat ของคุณเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงระยะไกล รวมถึงประโยชน์ วิธีการทำงาน และสอบถามเกี่ยวกับการอัปเดตสำหรับ telematics Product Link และซอฟต์แวร์ ECM ของ Cat