

Procesi i përditësimit të softuerit për disa softuerë të përzgjedhur të telematikës Product Link™ dhe të modulit të kontrollit të pajisjeve (ECM) të Cat

Si partnerët tuaj të biznesit, Caterpillar dhe shitësit tuaj të Cat® përkushtohen për t'ju dhënë oferta të shkëlqyera të teknologjisë dhe shërbim premium. Në varësi të konfigurimit të produktit dhe zgjidhjeve të shërbimit, shërbimet tona në distancë ju pajisin me një sërë aftësish, duke përfshirë:

- Përditësimet të softuerit në distancë, të cilat ju ofrojnë mundësinë që të përditësoni disa softuerë të përzgjedhur të telematikës Product Link™ dhe të ECM-së (modulit të kontrollit të pajisjeve) të Cat, duke i dërguar skedarët drejt e te produkti juaj, në distancë, përmes valëve.
- Diagnostikimi në distancë
- Shërbimet lokale (që lejon shërbimin e pajisjeve brenda diapazonit të Wi-Fi)

Ky dokument përshkruan praktikën tona të menaxhimit të përditësimeve të softuerit në distancë për softuerin e telematikës së Product Link dhe ECM-së së Cat. Përditësimet e softuerit në distancë u japin vlerë klientëve të Caterpillar duke:

- Reduktuar nevojën për të udhëtuar për të hyrë fizikisht te pajisja,
- Ulur koston e shërbimeve të ndihmës që u nevojiten klientëve nga shitësit e tyre të Cat,
- Rritur kohën në punë duke i trajtuar problemet më shpejt,
- Ofruar të dhëna më të mira dhe më të besueshme për përgatitje më efikase të mbështetjes, përmirësime të softuerit dhe performancës së aseteve dhe më shumë.

Si mund t'i marr përditësimet e softuerit?

Ne i respektojmë zgjedhjet tuaja dhe i menaxhojmë shërbimet tona në distancë për të maksimizuar vlerën e softuerit të telematikës së Product Link dhe ECM-së së Cat, për të optimizuar marrëdhënien tuaj të mbështetjes me Caterpillar dhe shitësin tuaj të Cat dhe për t'u pajtuar me ligjet dhe rregulloret në fuqi. Si parim bazë, Caterpillar i përdor përpjekjet e besimit të mirë për t'ju dhënë njoftime përditësimi, sa më shpejt që të mundet. Njoftimi mund të jepet përmes një sërë mënyrash që janë të përshtatshme për përditësimin, duke përfshirë emailin, shitësin tuaj ose një aplikacion në celular ose në ueb. Natyrisht, aftësia jonë për t'ju dhënë njoftimin varet nga marrja e informacionit më aktual të kontaktit. Procesi i komunikimit për përditësimet varet zakonisht nga lloji i ndryshimit të firmuerit që kryhet, siç përshkruhet më poshtë:

Përditësimet të vogla rutinë: Për përditësimet rutinë dhe me nivel të ulët rreziku në pajisjet telematike, Caterpillar do të bëjë përpjekje të sinqerta për t'ju dhënë një njoftim paraprak, si dhe do t'ju ofrojë mundësinë e refuzimit të përditësimit nëse preferoni të mos e merrni për ndonjë arsye. Këto përditësimet rutinë përfshijnë korrigjime gabimesh dhe përditësimet të vogla, rritje të veçorive dhe përmirësime të performancës.

Përditësime të mëdha: Kur ndikimi i një përditësimi me ndryshim firmueri shkon përtej një përditësimi të vogël, përditësimi do të instalohet vetëm pasi ju ose tekniku juaj i shërbimit (i cili mund të jetë tekniku i shitësit), të aktivizojë fillimisht atë përditësim, duke përdorur aplikacionin e miratuar në celular ose në ueb ose një mënyrë tjetër të përcaktuar për t'u siguruar që jeni dakord me përditësimin dhe e vlerësoni që produkti është në gjendje të sigurt për ta kryer këtë. Përditësimi i madh mund të përfshijë ndonjë nga rrethanat e mëposhtme:

- Ndryshimi i firmuerit të softuerit të ri në një ECM kontrolli (motor, transmision etj.)
- Ndryshimi në distancë i një parametri konfigurimi të një ECM-je kontrolli
- Aktivizimi i një veçorie ose një shtese që aktivizohet me softuer
- Ndryshimi i niveleve të abonimit që do të shkaktojë kosto shtesë të klientit ose do të ndryshojë materialisht informacionin personal të mbledhur
- Përditësimet e mëdha në softuerin e telematikës që ndikojnë tek aset, si për shembull ndryshimi i firmuerit të telematikës ose një element që konfigurohet në distancë i një moduli të kontrollit të sistemit që mund të ndryshojë performancën e atij aset ose sistemi

Përditësimet që rrisin sigurinë: Nëse një përditësim konsiderohet i nevojshëm për të rritur sigurinë ose përdorimin e sigurt të makinerisë ose një sistemi, ne mund t'ju japim njoftim, pas kryerjes së përditësimin.

Përditësimet të komunikimit: Në përputhje me praktikën e industrisë, Caterpillar dhe operatorët tanë të rrjetit celular mund të përditësojnë në distancë parametra që nuk ndikojnë në funksionimin e pajisjes ose që përndryshe ngrihen në nivelin e një kategorie tjetër më lart, duke përfshirë listën e roaming të rrjetit, karakteristikat e të dhënave ose informacione të tjera të rrjetit në SIM (moduli i identitetit të abonuesit) në telematikën e Product Link™, pa ju dhënë njoftim ose siç përshkruhet në dokumentacionin e Product Link.

Parimet e të dhënave të produktit të lidhur Caterpillar dhe deklarata e rregullimit të të dhënave

Shumë nga teknologjitë dhe shërbimet tona dixhitale, duke përfshirë shërbimet në distancë, bazohen te lidhshmëria e produktit dhe të dhënave dhe tek aksesimi me valë që mundësohet si rezultat i lidhshmërisë. Informacion shtesë rreth praktikave tona për mbledhjen dhe menaxhimin e të dhënave të produktit të lidhur disponohet në Deklaratën e privatësisë së të dhënave të Caterpillar, në çdo njoftim privatësie që vlen për abonimet e ofertave dixhitale dhe Deklaratën për rregullimin e të dhënave nga Caterpillar. Hyni në këto dokumente për të mësuar më shumë rreth informacioneve që mbledhim, mënyrës se si i mbledhim dhe i përdorim dhe praktikave të tjera, duke përfshirë marrëdhënien e tyre me shërbimet në distancë.

Si të mësoj më shumë?

Na kontaktoni me email në CatConnectSupport@cat.com ose flisni me shitësin tuaj të Cat për të mësuar më shumë rreth shërbimeve në distancë, duke përfshirë avantazhet e tyre, mënyrën e funksionimit dhe nëse disponohen përditësime për softuerin e telematikës së Product Link dhe ECM-së së Cat.