

Beneficios que obtiene con Guardian Support:



Un novedoso servicio para alcanzar la máxima disponibilidad, sostenibilidad y rendimiento de su sistema AMS Suite.

Beneficios que obtiene con Guardian Support:

- Mejor toma de decisiones
- Mayor productividad del personal
- Menores costos de operación y de mantenimiento
- Mayor rendimiento operativo
- Mayor eficiencia del capital

Introducción

El programa SureService de Emerson está diseñado para ayudarle a mejorar su ventaja competitiva y la rentabilidad de su negocio. Guardian Support es el elemento básico para los acuerdos de servicio a sistemas de Emerson.

Guardian Support es un servicio predictivo diseñado para optimizar la disponibilidad, sostenibilidad y rendimiento de su sistema AMS.

Guardian reúne y entrega en forma segura inteligencia de servicio en tiempo real personalizada diseñada de acuerdo a la arquitectura de la plataforma y a la aplicación – a nivel de sistema individual, nivel de planta y nivel de empresa.

Guardian Support proporciona soporte técnico y servicios durante la vida útil de la arquitectura AMS Suite. Además, Guardian agrega información relacionada a tecnologías de fabricantes de equipo original (OEM) y a tecnologías comerciales, dispositivos digitales de campo y productos de alianza Emerson relacionados con AMS Suite. El resultado es que se tiene un solo punto de información vital del sistema para ayudarle a usted a administrar eficazmente su sistema AMS Suite.

Beneficios

Mejor toma de decisiones con datos provenientes de muchas fuentes combinadas, analizados y convertidos en información útil. Elimine la necesidad de búsquedas manuales en la web para tomar las decisiones vitales de mitigación de riesgos. Elimine el trabajo basado en conjeturas y las sorpresas cuando se planifica el mantenimiento y migración del sistema con un completo monitor del ciclo de vida del hardware del sistema, un monitor de vencimiento de servicio y notificaciones de correo electrónico automatizadas para actualizaciones de pronóstico del ciclo de vida relevantes a su sistema.

Guardian recopila datos relacionados a sus sistemas, luego los analiza y combina para proporcionarle información útil y pertinente que mejorará su capacidad de tomar decisiones informadas y proactivas. Los mensajes de correo electrónico automatizados le avisan en tiempo real cuando hay artículos nuevos o corregidos relevantes a su sistema. Los cambios que usted hace al contenido de su sistema son revisados automáticamente con respecto a los artículos publicados anteriormente.

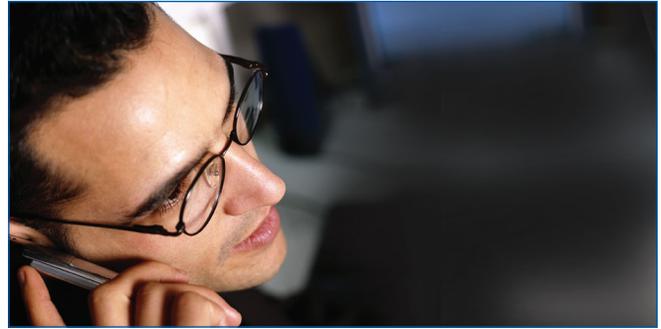
El sitio web de Guardian proporciona un resumen ejecutivo de cada artículo aplicable a su sistema completo con identificación de los nombres de nodo relacionados del sistema. Existe disponible una página de nota de rechazo que le permite registrar sus acciones de mitigación o determinar si no aplica. Además, una característica de recordatorio puede especificar una fecha futura para volver a considerar el asunto.



Mayor productividad del personal a través de la colaboración global en los sistemas y sitios. Guardian Support es un servicio proactivo. Proporciona notificaciones de servicio automatizadas seleccionadas por el usuario y específicas al sistema para proporcionar notificación inmediata cuando esté disponible la información relevante del sistema para actuar. Estas notificaciones de servicio pueden ser comunicadas mediante dos métodos de entrega: correo electrónico con un título de tema configurado de manera personal, y mediante lector de Sindicación Realmente Simple (RSS).

Guardian Support proporciona a los suscriptores una amplia variedad de opciones de acceso a nuestros ingenieros expertos en soporte para que obtengan soporte técnico ilimitado para su producto. Las opciones incluyen un número telefónico para llamadas sin costo, envío por correo electrónico privado y nuestro sitio web Guardian Support. Su llamada para soporte técnico tendrá la mayor prioridad y nuestro innovador sistema de rastreo de llamadas almacenará su historial de llamadas de soporte. Esto permitirá una continuidad de soporte porque nos permite consultar su historial de llamadas inmediatamente cuando usted nos contacta.

Cuando usted se suscribe a Guardian Support, los aspectos de información y servicio de su sistema se vuelven accesibles a todos los gerentes de sus sistemas AMS Suite en todo el mundo. Las experiencias y las lecciones aprendidas en todos los sitios se ponen a disposición instantáneamente para evaluación de colaboración, desarrollo de habilidades, respaldo de personal y contribución de las mejores prácticas.



Menores costos de operación y de mantenimiento al cambiar de estrategia de mantenimiento reactivo/preventivo a predictivo/proactivo.

Realice sus tareas cotidianas de gestión del sistema en forma rápida y eficaz usando el sitio web de Guardian y el sistema de notificaciones de alerta por correo electrónico automatizadas. Explore la información de su sistema usando sus propios nombres de nodo del sistema y determine inmediatamente el estatus de garantía, las versiones, controladores, correcciones (hot-fixes), compatibilidad de la versión de AMS Suite, estatus de ciclo de vida, entre otros.

Hacer llamadas para pedir soporte es rápido, sencillo y eficaz porque los ingenieros de servicio de Emerson ya tienen a mano la información de versión y contenido de su sistema cuando usted llama. Un mejorado monitor de gestión de llamadas en línea le permite trabajar de manera eficaz con el ingeniero de servicio de Emerson para crear y ver las actualizaciones de estatus que ocurren entre el momento en que se abre la llamada y el momento en que se cierra.

Se trae a la atención de usted las condiciones latentes, documentadas en los artículos KBA para que tome las acciones de mitigación o resolución para ayudar a evitar eventos imprevistos.

Mayor rendimiento operativo a medida que las nuevas características y correcciones de mantenimiento permiten mejorar los procesos de mantenimiento. Guardian Support le proporcionará acceso a un rápido análisis directo de los expertos sobre su sistema AMS Suite mediante conexión por módem remoto, evitando o minimizando los paros no programados. Nuestro servicio de diagnósticos remotos puede conectar su sistema con un equipo internacional de expertos de la fábrica sobre varios temas y productos para obtener una rápida y efectiva solución de su problema.

Mayor eficiencia del capital gracias a la mayor duración de la inversión a medida que se tienen disponibles nuevos productos y tecnologías. Las actualizaciones del software mejorarán las características y el rendimiento de su sistema e incrementarán la vida operativa de la inversión inicial de su sistema.

Usted puede permanecer adelante de la curva de tecnología porque Guardian Support garantiza que la última versión del software esté siempre disponible para su sistema. Usted recibirá automáticamente medios de almacenamiento y la documentación para cada versión de software de Emerson de distribución general.

El estatus de vida útil de Guardian para su sistema AMS Suite y de sus componentes le ayudará a mantener su sistema viable y funcionalmente robusto con nuevas actualizaciones del software. Esto es vital para sustentar la inversión de su sistema a medida que el sistema cambia.

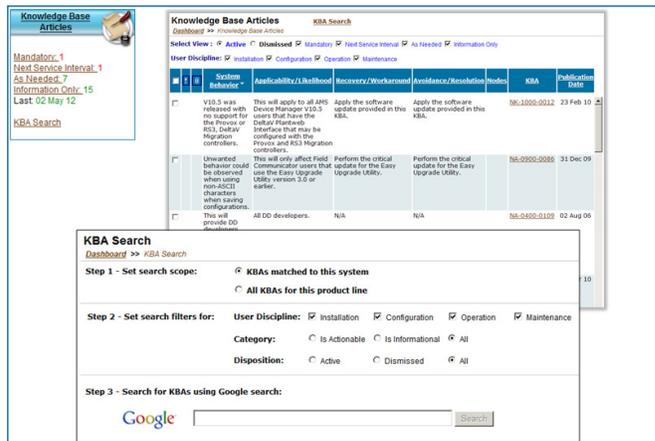
La información de estatus del ciclo de vida proporcionada por Guardian también le ayudará a planificar su presupuesto de capital a la vez que asigna prioridades a los componentes del sistema para darles mantenimiento, actualizarlos o migrarlos. Esta información también será útil en la planificación de su inventario de piezas de reemplazo, contribuyendo al uso eficaz y eficiente del capital.

Características de Guardian Support:

1. Soporte técnico telefónico experto proporcionado por profesionales de Emerson para ayudarle a obtener las respuestas que usted necesita, cuando las necesite y donde las necesite.
2. Diagnóstico remoto del sistema para acelerar la solución de problemas, ayudándole a reducir el tiempo de inactividad y a aumentar la rentabilidad.
3. Actualizaciones de software, medios de almacenamiento y documentación para las versiones de correcciones de mantenimiento y para actualizaciones que contienen nuevas características y funciones.

4. Instalación automatizada de todos los juegos de instalación de dispositivos más recientes, por lo que usted siempre tendrá instalados en su sistema los archivos que necesita. Nunca más tendrá que buscar en Internet los controladores correctos de los dispositivos (DD) mientras intenta poner a funcionar un dispositivo en una situación en que no se dispone de mucho tiempo
5. El sitio web tipo tablero de control para soporte de Guardian con contenido configurable por el usuario específico a sus sistemas, tanto en tiempo real como históricos. El sitio web de Guardian incluye características de servicio tales como:

- Artículos de base de conocimiento (KBAs) que corresponden a los nombres de nodo del sistema y se presentan en formato de sumario ejecutivo: un clic para ver el artículo completo y otro clic para descargar las correcciones (hot fixes) correspondientes.
- Herramientas de gestión de artículos KBA para dar seguimiento al estatus de las acciones de mitigación. Los artículos KBA nuevos o modificados se hacen corresponder continuamente con la información del sistema capturada más recientemente.



- Gestión de llamadas de soporte técnico que le permite abrir nuevas llamadas, examinar el historial de llamadas y enviar o recibir las actualizaciones de estatus de llamadas

Knowledge Base Articles

Knowledge Base Articles KBA Search

Select View: Active Dismissed Mandatory Next Service Interval As Needed Information Only

User Discipline: Installation Configuration Operation Maintenance

#	System Relevance	Applicability/Usability	Recovery/Workaround	Avoidance/Resolution	Notes	KBA	Publication Date
1	V13.3 will be released with the AMS Device Manager V13.3 users that have the Delay Firmware Migration and FCS Delay Migration controllers. This will only affect field controllers. Communicator users that use the Easy Upgrade Utility version 3.0 or earlier.	This will apply to all AMS Device Manager V13.3 users that have the Delay Firmware Migration and FCS Delay Migration controllers. This will only affect field controllers. Communicator users that use the Easy Upgrade Utility version 3.0 or earlier.	Perform the critical update for the Easy Upgrade Utility.	Perform the critical update for the Easy Upgrade Utility.		NA-1000-0012	23 Feb 10
2	Unwanted behavior could be observed when saving configurations.	All DD developers.	N/A	N/A		NA-0502-0102	02 Aug 06

KBA Search

Dashboard >> KBA Search

Step 1 - Set search scope: KBAs matched to this system All KBAs for this product line

Step 2 - Set search filters for: User Discipline: Installation Configuration Operation Maintenance

Category: To Actionable To Informational All

Disposition: Active Dismissed All

Step 3 - Search for KBAs using Google search:

Google Search

- Información de Perfil del sistema que le permite ver la información en dispositivos FOUNDATION fieldbus, HART y PROFIBUS, entre otros.

System Profile

System Content

Product Line: AMS Device Manager

Last Update: 13 Jul 10

Last Automated System Data Capture Date: 13 Jul 10

Software	Quantity	Last Installed	Last Installed
AMS Device Manager	0	10.5	
Operating System	0		Microsoft Windows Server 2003

License	Quantity	Created Date
AW7005AT00025 Audit Trail; 25 Tags	0	16 Jul 10
AW7001SP00025 AMS Device Manager Application; Server Plus Station; 25 Tags	1	16 Jul 10
AW7010D00025 Deluxer System Interface; 25 Tags	1	16 Jul 10

Node	Bus	Device Name	Device	Manufacturer	Identity	Version
0589C3C0-8881-40C7-9E4B-13046C0303D0	HART LR	013EAC02CH06	3044C	Rosemount	0589C3C0-8881-40C7-9E4B-13046C0303D0	1
36A6A50C-3052-4197-A52E-3D1315193497	HART LR	013EAC02CH05	2051	Rosemount	36A6A50C-3052-4197-A52E-3D1315193497	3
4F258F21-0EEA-484F-AD1E-30C43548C35	HART LR	013EAC02CH08	3144D	Rosemount	4F258F21-0EEA-484F-AD1E-30C43548C35	3
80C89034-4761-4832-A211-17924299AC5D	HART ALS1CH08	3051S_51S	Rosemount	80C89034-4761-4832-A211-17924299AC5D	1	
27417703-0F1E-4591-8E9F-AB9E70289276	HART LR	013EAC02CH04	3051	Rosemount	27417703-0F1E-4591-8E9F-AB9E70289276	7
85078660-9F62-47CC-8783-3E54F360C1F	HART LR	RMT-2051	3051	Rosemount	85078660-9F62-47CC-8783-3E54F360C1F	7
37954700-78C4-4275-8AFA-AF47331472F3	HART LR	013EAC02CH07	4600	Rosemount	37954700-78C4-4275-8AFA-AF47331472F3	1
79E28F60-EE85-4868-929C-C0F563378193	HART LR-013EAC03	3095M	Rosemount	79E28F60-EE85-4868-929C-C0F563378193	2	

System Profile

Application System

Product Line: AMS Device Manager

Last Update: 13 Jul 10

Industry: Pipelines except Natural Gas

Application: Benchmarking

By Product: Other Cases

System Contacts

Dashboard >> System Contacts

Type	Name	Phone	Email
Software Contact	Buddy Iba	18001234567	buddy.iba@alchemia.com
Safety Contact	Richard Torres		richard.torres@emerson.com
Other Contact	Laura Cordero	125135135	laura.cordero@alchemia.com

Emerson Service Manager

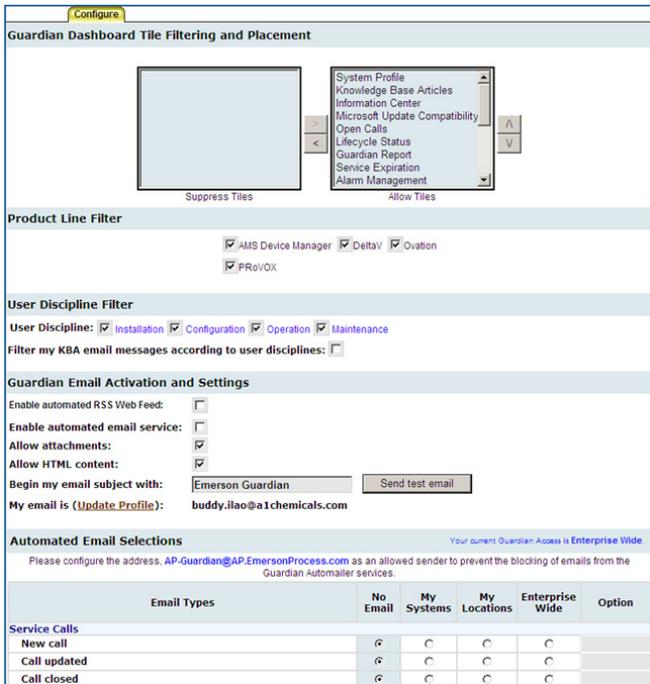
Name: Ric John Gonzalez

Company: EMERSON PROCESS MANAGEMENT

Phone: +0 2 702 1912

Email: ricjohn.gonzalez@emerson.com

- Notificaciones de servicio automatizadas seleccionadas por el usuario y específicas al sistema proporcionan notificación inmediata cuando sea necesario.



Página de configuración del usuario de Guardian: Las notificaciones seleccionadas por el usuario y específicas al sistema eliminan los mensajes no deseados.

- Guardian Support integra servicios de soporte técnico y de ciclo de vida para la arquitectura AMS Device Manager. Además, Guardian agrega información relacionada a tecnologías de fabricantes de equipo original (OEM) y a tecnologías comerciales, dispositivos digitales de campo y productos de alianza Emerson relacionados con AMS Suite. Esta información incluye boletines de servicio, disponibilidad de actualizaciones, información de compatibilidad e información de ciclo de vida.

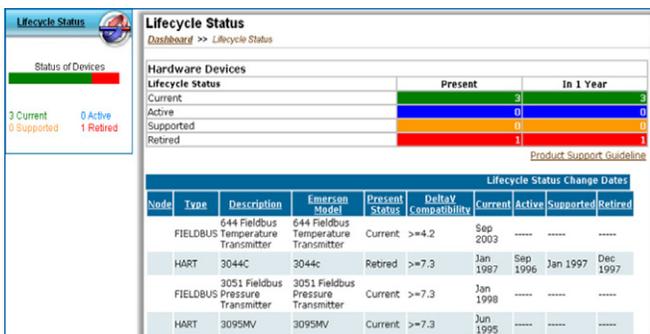
- Vencimiento de servicios incluye información sobre los servicios de Emerson y cuándo se vencerán. También se muestra el número telefónico para soporte, así que usted sabrá a qué número llamar para renovar.



Requerimientos de servicio e información para pedidos

- AMS Device Manager versión 10.5 o posterior
- La recopilación de información del sistema requiere el uso periódico de un proceso asistido por automatización que use la utilidad estándar de registro del sistema AMS Device Manager. Este proceso no requiere una conexión del sistema directa a Internet.
- Guardian Support está disponible con una opción de ventanas de servicio para servicio de soporte técnico telefónico.

NOTE: An important note about registration: If AMS Device Manager is co-deployed with DeltaV, both the DeltaV and AMS Suite system registration utility programs must be run. Registration of both systems must be completed to properly register all parts of the co-deployed system.



Descripción	Número de modelo
El servicio Guardian Support para AMS Device Manager con soporte telefónico durante horario estándar (7:30 a.m. a 5:30 p.m., hora local del que llama)	AW7040STXXXX*
El servicio Guardian Support para AMS Device Manager con soporte telefónico de emergencia (24 horas/día, 365 días/año)	AW7040SYXXXX*
Guardian Support para el sistema DeltaV y AMS Device Manager, ambos con soporte telefónico durante horario estándar (7:30 a.m. a 5:30 p.m., hora local del que llama)	VE9048SXXXX**
Guardian Support para el sistema DeltaV y AMS Device Manager, ambos con soporte telefónico de emergencia (24 horas/día, 365 días/año)	VE9048EXXXX**

*Donde XXXXX representa la cantidad agregada de etiquetas de la ubicación, hasta 30,000 etiquetas

**Donde XXXXX representa la cantidad agregada de DSTs de la ubicación, hasta 30,000 DSTs

Para aprender sobre cómo las completas soluciones de SureService™ atienden sus necesidades de gestión de procesos, comuníquese hoy con la oficina de ventas o representante local de Emerson o visite nuestro sitio web en <http://www.SureService.com/>.

Emerson Process Management
Asset Optimization
 12001 Technology Drive
 Eden Prairie, MN 55344 USA
 T 1(952) 828-3633
 F 1(952) 828-3006
www.assetweb.com

©2012, Emerson Process Management.

El contenido de esta publicación se presenta con fines informativos solamente y, aunque se han realizado todos los esfuerzos posibles para asegurar su exactitud, no debe tomarse como garantías, expresas o implícitas, relacionadas con los productos o los servicios descritos en esta publicación o su uso o aplicación. Todas las ventas están reguladas por nuestros términos y condiciones, los cuales están disponibles si se solicitan. Nos reservamos el derecho de modificar o mejorar los diseños o especificaciones de nuestros productos en cualquier momento, sin previo aviso.

Todos los derechos reservados. AMS, DeltaV y SureService son marcas de una de las compañías de Emerson Process Management. El logotipo de Emerson es una marca comercial y marca de servicio de Emerson Electric Co. Todas las demás marcas son de sus respectivos propietarios