

Служба технической поддержки SupportNet™



Remote Automation Solutions

Представляем интернет службу технической поддержки SupportNet™

Теперь вы можете получить поддержку по контроллерам семейства ROC/Floboss, а так же по другим продуктам Подразделения Контролеров Расхода (FCD) через интернет службу технической поддержки SupportNet™. Теперь независимо от того что вам необходимо, загрузка обновленного программного обеспечения, получение документации, ответы на ваши технические вопросы, у вас всегда есть возможность обратиться к он-лайн службе SupportNet. Служба доступна для Вас бесплатно 24 часа в сутки, 7 дней в неделю из любой точки мира. Все, что вам нужно - это персональный компьютер с доступом в интернет.

SupportNet предоставляет своим пользователям простой и удобный интерфейс, с помощью которого Вы можете найти ответ на Ваш вопрос в исчерпывающей базе данных часто задаваемых вопросов, или же напрямую задать вопрос представителям инженерной службы производителя.

Вы можете еще больше расширить возможности предоставляемые системой SupportNet, если подпишетесь на платное расширение SupportNet Plus. С помощью SupportNet Plus вы получаете доступ к базе последних версий программного обеспечения и некоторым другим сервисам.

Стандартные службы SupportNet™. Характерные особенности

Стандартный набор функций службы SupportNet представляется пользователям бесплатно. Для получения доступа к стандартным функциям службы SupportNet вам будет необходимо пройти несложную процедуру регистрации на сайте. Во время регистрации вам будут присвоены имя пользователя и пароль. После этого Вы сразу сможете воспользоваться службами предоставляемыми системой SupportNet. В список стандартных функций службы входят:

Доступ к разделу часто задаваемых вопросов

В разделе часто задаваемых вопросов (FAQ) сведены ответы на те вопросы, которые наиболее часто задают нашей службе технической поддержки (по результатам более 5 лет работы службы). Раздел снабжен удобным поиском, с помощью которого вы сможете легче найти ответ на интересующий Вас вопрос. Если Вы не нашли ответ на Ваш запрос, вы можете воспользоваться разделом создания технических запросов.

Раздел создание запросов персоналу службы технической поддержки подразделения RAS

Система SupportNet снабжена интерактивной формой создания запросов службе технической поддержки. Все запросы введенные пользователями хранятся в единой базе данных в виде так называемых билетов (tickets). Каждому запросу присваивается индивидуальный номер. В запросе вы должны будете описать суть возникшей проблемы и указать продукт, с которым вы испытываете трудности. Так же интерфейс позволяет прикреплять к запросу файлы (конфигурационные файлы, изображения, текстовые файлы и пр.).

Получение ответов по электронной почте

После регистрации запроса в базе данных Вы будете получать отчеты о состоянии вашего запроса по электронной почте, которую вы указали при регистрации. В некоторых случаях служба технической поддержки может обратиться к вам с просьбой предоставить ей дополнительную информацию по проблеме.

После тщательного изучения проблемы, обрисованной в запросе, Вы получите сообщение по электронной почте, в котором будет содержаться либо ответ на Ваш вопрос, либо рекомендации относительно последующих действий.

С домашней страницы Вы можете попасть в любой раздел системы SupportNet

EMERSON Process Management

Flow Computer Division

Home Search FAQs New Ticket My Tickets Downloads My Profile Logout

SupportNet Home

This site provides technical support for ROC and Floboss products manufactured by the Flow Computer Division. Some features are restricted to **SupportNet Plus** subscribers. Click on one of the tabs (described below) to navigate within SupportNet.

Search FAQs

Search the Flow Computer Division technical support knowledgebase of Frequently Asked Questions. Users may search by topic, narrow your search with keywords, or use the Power Search utility.

New Ticket

Submit a new technical support ticket and receive a reply by email from our staff.

My Tickets

Check the status of a technical support ticket or update tickets with additional information. **SupportNet Plus** subscribers are also able to view technical support tickets submitted by other people in their company.

Downloads

This feature is exclusive to **SupportNet Plus** subscribers. From this tab you may download the latest firmware/software revisions, release notes, and product literature. **SupportNet Plus** subscribers are able to configure email-based product update notification messages on the My Profile tab.

My Profile

Change your password, contact information, and other account details. **SupportNet Plus** subscribers may configure email notifications by product and view ROCLINK zip file passwords.

Logout

Click on this tab to log out of SupportNet.



Просмотр базы данных запросов

Пользователи стандартной системы SupportNet имеют возможность просматривать базу своих собственных запросов, независимо от их состояния. Так как получить доступ к системе вы можете из любой точки всемирной сети интернет, вы сможете получить ответ на ваш вопрос независимо от того, где вы находитесь. В дополнение к просмотру запросов, Вы можете добавлять или редактировать информацию содержащуюся в запросе. В настоящее время SupportNet поддерживает следующие типы оборудования:

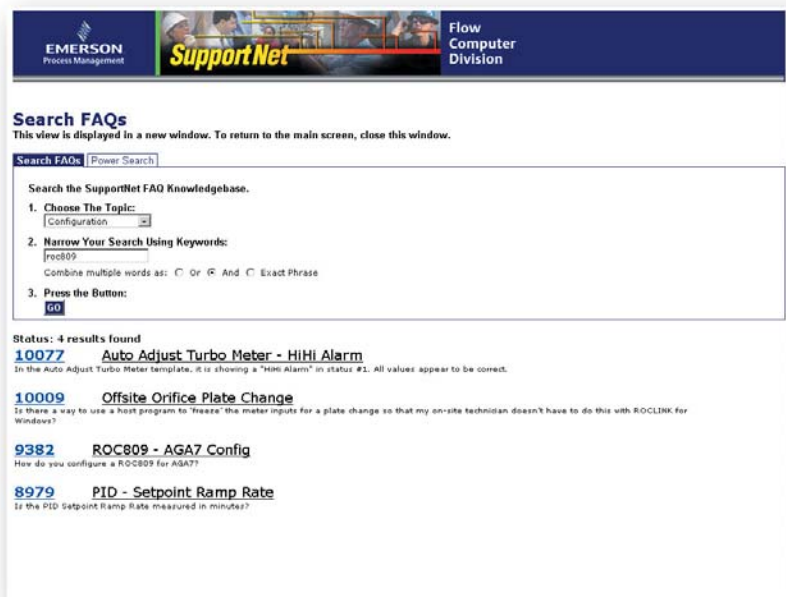
- FloBoss серии 100
- FloBoss 407
- FloBoss серии 500
- ROC серии 300
- ROC серии 800
- Программное обеспечение ROCLINK
- FloBoss S600
- Daniel серии 2500

Изменение пользовательского профиля

Вы можете изменять пароль и контактную информацию, которую вы сообщили при регистрации, по мере необходимости. Ваш пользовательский профиль содержит важную для нас

информацию, на основании которой мы стараемся улучшить качество нашего сервиса и продукции. Информация хранится в строгой конфиденциальности и не предоставляется неправомочным пользователям.

Поиск ответов на часто задаваемые вопросы в нашей базе запросов





Характерные особенности и преимущества SupportNet™ Plus

Система SupportNet имеет в себе ряд платных сервисов, называемых SupportNet Plus. Вы можете приобрести доступ к этим сервисам через вашего регионального представителя. Помимо стандартных сервисов пользователи SupportNet Plus имеют доступ к ряду дополнительных разделов.

Получение уведомлений о программных и аппаратных обновлениях по электронной почте

Наше оборудование постоянно совершенствуется, и в наибольшей степени это относится к программному обеспечению. Пользователи SupportNet Plus имеют возможность первыми узнавать о выходе новых продуктов и новых версиях программного обеспечения.

Пользователи SupportNet Plus получают уведомление о программных и аппаратных обновлениях тех продуктов, которые были выбраны в качестве представляющих интерес во время регистрации. Вы получаете только ту информацию, которая необходима Вам.

Интерактивная форма создания запросов технической поддержке

EMERSON Process Management **SupportNet** Flow Computer Division

Home Search FAQs New Ticket My Tickets Downloads My Profile Logout

OK Cancel

Question

Summary:

Description:

Attach relevant files to the ticket. For more than three attachments, use a ZIP utility to compress multiple files into a single attachment.

Attach file #1:

Attach file #2:

Attach file #3:

Flow Computer: Firmware Version:

Configuration Software: Conf SW Version:

Legacy Products:

OK Cancel



Загрузка последних программных или аппаратных обновлений

Получив информацию об обновлении того или иного программного обеспечения, пользователи SupportNet Plus могут воспользоваться обновленным программным обеспечением загрузив его из базы данных программного обеспечения.

Так же вы можете просмотреть какие изменения были сделаны в программном обеспечении, ознакомившись с файлом readme (если существует). В этом файле собрана информация новых функций, добавлениях и исправлениях в продукте. Если вам необходимо то или иное программное обеспечение, просто загрузите его на ваш персональный компьютер.

Загрузка программных и аппаратных обновлений, а также документации с помощью SupportNet Plus

EMERSON
Process Management

SupportNet

Flow Computer Division

Home | Search FAQs | New Ticket | My Tickets | Downloads | My Profile | Logout

Page: 1

Summary	Release Notes	Latest Version	Manual	Spec Sheet
ROCLINK for Windows v1.21	Readme v1.21	RL4Wv121.zip	A6091	4:RLFW
ROCLINK for DOS v2.23	Readme v2.23	RL4Dv223.zip	A6051	4:RL101
ROCLINK 800 v1.30	Readme v1.30	RL800v130.zip	A6121	4:RL800
ROC800-Series Firmware v1.32	Readme v1.32	ROC809E_1-32.zip	A6116	5.1:FW1
ROC300-Series FlashPAC Firmware v2.23	Readme v2.23	FP_v223.zip	A4630 A4193	2.1:FW1
FloBoss 500-Series Firmware v2.43	Readme v2.43	FB500_v243.zip	A6050	3:FB5FW
FloBoss 407 AGA92 Firmware v1.12	Readme v1.12	407_92_v112.zip	A6013	2.1:FW10
FloBoss 100-Series Boot Firmware v1.10	Readme v1.10	FB103_boot_v110.zip	n/a	n/a
FloBoss 100-Series App Firmware v2.10	Readme v2.10	FB100_v210.zip	A6114	5.1:FW1
Daniel Setup 6000 v5	n/a	Setup6000_Danload.zip	3-9000-670	n/a
Daniel RMS/SMS Com Program	n/a	Petrocount_com_program.zip	ag-sms-rms	n/a
Daniel IPL 25 v6.03	n/a	IPL25_Turbo.zip	3-9000-591	n/a
Daniel FloBoss S600 Firmware v4.xx	n/a	S600y4xxSeries.zip	A6115	n/a
Daniel Config25 v6.03	Readme v6.03	Config25_603.zip	3-9000-592	n/a
Daniel Config 600 v1.4	n/a	Config600_14c.zip	n/a	n/a

Page: 1



Загрузка руководств пользователя и листов технических данных

Вы так же можете загружать инструкции и листы технических данных продуктов без перехода на какой-либо другой сайт.

Просмотр базы данных купонов Вашей компании

SupportNet™ Plus представляет Вам возможность просмотра запросов, созданных другими пользователями SupportNet Plus в Вашей компании. Этот инструмент имеет особую ценность, если деятельность компании осуществляется на различных удаленных участках.





Получение всеобъемлющих ответов на Ваши запросы



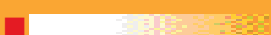

ID: 6702	
User Information	
Full Name:	Roc User
Question	
Summary:	HOWTO: External Modem to ROC/FloBoss
Description:	How do you wire an external modem that has a 25-pin connector to a ROC/FloBoss?
Attach file # 1:	020003R1.pdf
Attach file # 2:	NONE
Attach file # 3:	NONE
Flow Computer:	ROC364 FlashPAC Firmware Version: n/a
Configuration Software:	Other Conf SW Version: n/a
Legacy Products:	n/a
Answer	
This procedure requires a 6-wire conversion to physically connect the 25-pin connector on the MODEM to the 9-pin COM port on the ROC.	
ROC: 2 --> 3: Modem ROC: 3 --> 2: Modem ROC: 5 --> 7: Modem ROC: 7 --> 4: Modem ROC: 6 --> 8: Modem ROC: 4 --> 20: Modem	
This procedure may require special, or extra, initialization commands to be entered into the COM port setting of the RS-232 card. The following initialization command has been tested for 33.6 and 56k U.S. Robotics external MODEMS at 9600 baud: AT&A0&I0&K0&M0&R1&S0S0=1&N6&U6	
Note: If the ROC/FloBoss COM port is currently being used for another device, and the only available port is the LOI (Local Operator Interface), the external MODEM can be connected to the LOI port. The recommend procedure would be to initially connect the MODEM to a COM port with an RS-232 card installed and then move the MODEM over to the LOI port. If the ROC does not have an available COM port to set up the MODEM, use HyperTerminal (Start > Programs > Accessories > Communications) to configure the MODEM. Consult Windows Help for directions on how to use HyperTerminal.	
For a printer friendly version of this solution, please see the attached PDF (requires Acrobat Reader http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html).	
Ticket Status	
State:	Closed
Opened:	10 Oct 2002 15:29:09 Closed: 10 Mar 2003 08:38:00
Modification date:	12 Mar 2004 13:51:57

SupportNet™ это бесплатная служба. Вам необходимо только зарегистрироваться. Свяжитесь с вашим региональным представителем, если вас заинтересовала платная служба.

SupportNet SupportNet Plus

Функции

-  Просмотр и поиск в базе данных Часто Задаваемых Вопросов
-  Создание собственных запросов службе технической поддержки
-  Отслеживание состояние запроса по e-mail
-  Просмотр и редактирование созданных запросов

-  Получение информации об обновлениях по электронной почте
-  Возможность загрузки последних версий программного обеспечения
-  Загрузка документации
-  Просмотр базы данных запросов созданных сотрудниками Вашей компании

Позвольте технической службе SupportNet поработать на Вас

Обратитесь Вашему региональному представителю что бы зарегистрироваться в службе SupportNet или SupportNet Plus.

Вы сможете использовать службу сразу, как только получите ваше имя пользователя и пароль.

Пользователи SupportNet Plus могут просматривать запросы созданные другими сотрудниками в их компании



The screenshot shows the SupportNet Plus web interface. At the top, there is a navigation bar with the Emerson logo and 'Support Net' branding. Below the navigation bar, there is a menu with options: Home, Search FAQs, New Ticket, My Tickets, Downloads, My Profile, and Logout. The main content area displays a table of tickets. The table has columns for Full Name, Summary, Flow Computer, Configuration, State, and Modification date. The table contains 14 rows of ticket data.

Full Name	Summary	Flow Computer	Configuration	State	Modification date
6702 Roc User	HOWTO: External Modem to ROC/FloBoss	ROC364 FlashPAC	Other	Closed	12 Mar 2004 13:51:57
6709 Roc User	MODBUS Master Serial I/O Module and REGFLO setup	RegFlo	RegLink	Closed	15 Mar 2004 12:15:14
6713 Roc User	MODBUS Serial I/O to ROC communications.	RegFlo	RegLink	Closed	11 Mar 2004 10:06:29
6728 Roc User	ROC to REGFLO MODBUS Communication	Other	ROCLINK (Win)	Closed	11 Mar 2004 10:06:29
6737 Roc User	Connecting an external MODEM to a COM port of a ROC	ROC364 FlashPAC	ROCLINK (Win)	Closed	11 Mar 2004 10:06:30
6932 Roc User	White Paper:: 020011r0 - Standard / Meter History	Other	Other	Closed	11 Mar 2004 10:06:30
6933 Roc User	White Paper:: 020010r0 - Serial Devices	Other	Other	Closed	11 Mar 2004 10:06:31
9104 Roc User	MVS sensor range using a FB407?	FB407	ROCLINK (Win)	Updated by Customer	15 Mar 2004 12:14:20
9998 Roc User	Auto Adjust Turbo Meter / No Values	FB407	ROCLINK (Win)	Need more info	15 Mar 2004 12:13:34
10212 Roc Subscriber	Test Ticket #01 for Subscriber Level	ROC306 ROCPAC	ROCLINK (Win)	Updated by Customer	12 Mar 2004 08:32:57
10503 Dino Smith	ROC364 Modbus configuration parameters	ROC364 FlashPAC	ROCLINK (Win)	Closed	8 Mar 2004 13:29:25

Ставка на Emerson

Ведение бизнеса с компанией Emerson Process Management гарантирует, что продукция, услуги и решения сопровождаются высоким уровнем технической поддержки по всему миру. Опыт компании Emerson позволяет достичь экономической эффективности и высоких эксплуатационных показателей, которые Вы можете реально оценить.

Информацию и поддержку Вы можете получить по телефону, через Интернет или обратиться в один из более 600 офисов и представительств компании Emerson, которые расположены более чем в 85 странах мира.

© 2004 Fisher Controls International, LLC

Логотип Emerson является торговой маркой и торговым знаком Emerson Electric Co. FloBoss и ROCLINK являются марками одной из семейства компаний Emerson Process Management. Все другие марки являются собственностью соответствующих владельцев.

Содержание данной публикации представлено только для информации и, несмотря на точность ее воспроизведения, ничто из представленного выше не может истолковываться как косвенные или явные гарантии в отношении продукции или услуг, а также их использования или применимости.

Emerson Process Management

Россия

Россия, 115114, Москва,
ул. Летниковская, д. 10, стр. 2,
этаж 5
Телефон: 7 (495) 981-981-1
Факс: 7 (495) 981-981-0
e-mail: Info.Ru@EmersonProcess.ru

Азербайджан

370065, Баку
“Каспийский Бизнес Центр”,
ул. Джафар Джаббарли, 40
Телефон: 7 (99412) 98-2448
Факс: 7 (99412) 98-2449
e-mail: Info.az@EmersonProcess.com

Казахстан

480057, г. Алматы
ул. Тимирязева, 42,
ЦДС “Атакент”, Павильон 17
Телефон: (3272) 500-903
Факс: (3272) 500-936
e-mail: Info.kz@emersonprocess.com

Украина

01054, Киев,
ул. Тургеневская, д. 15, офис 33
Телефон: +380 (44) 4-929-929
Факс: +380 (44) 4-929-928
e-mail: Info.UA@EmersonProcess.com

www.EmersonProcess.com/remote

Remote Automation Solutions

