

Vtech User Meeting 2018

## Vtech GOM Care

Nova Filosofia de Manutenção e Suporte  
para Equipamentos GOM no Brasil

Eng. Paulo Parada | setembro 2018



# Expectativas e Necessidades



“Necessito de alguém que solucione o problema”

“Necessito de um certificado comprovando que meu sistema continua preciso”

“O sistema quebrou e precisa ser reparado”

“É muito difícil enviar meu sistema para Alemanha”

“Preciso garantir alta disponibilidade do meu sistema durante o ano todo”

# Vtech – GOM Care



**Um novo conceito**

**Identidade única para suporte & serviços**

**Manutenção e serviços locais**

**Disponibilidade de peças locais**

**Técnicos especializados – Mão de Obra local**

## Vtech – GOM Care

Assistência Remota

Manutenção

Planos de Contrato

## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

# Vtech – Suporte Técnico



“Necessito de alguém que solucione o problema”

Suporte técnico para todos clientes

Suporte remoto para hardware e software  
Via E-mail, Telefone, Team Viewer



## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

## Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO

Suporte sob demanda e Preventivo

# Vtech – Certify VDI / Certify ISO



“Necessito de um certificado comprovando que meu sistema continua preciso”

Verificar/Certificar se o sistema de medição continua na Norma especificada.

**Certificação VDI / VDE 2634 parte 3**

**Certificação ISO 10360 (em 2019)**

Local (quando de acordo com a norma)



# Vtech – GOM Care



## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

## Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO
- Vtech – Prevent Care

Suporte sob demanda e Preventivo

# Vtech – Prevent Care



“Quero minimizar o risco do meu sistema ficar indisponível”

Verificação preventiva de toda instalação (ATOS sensor, ATOS ScanBox, PC)

Local (como preventiva)

Para sistemas manuais:

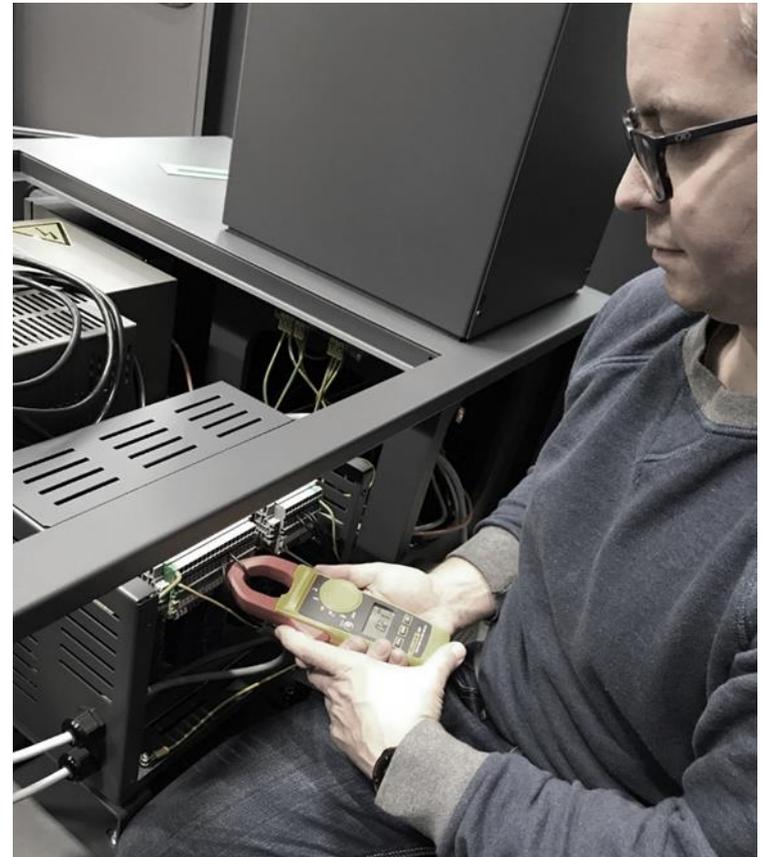
- Manutenção padrão uma vez por ano
- Manutenção estendida a cada 3 anos

Para sistemas automatizados:

- Inclui cobertura de serviços em todos os componentes (incluindo robôs e sistemas de translação / rotação)

Peças de desgaste inclusas\*

Deslocamento e peças extras



# Vtech – GOM Care



## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

## Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO
- Vtech – Prevent Care
- Vtech – Repair

Suporte sob demanda e Preventivo



# Vtech – Repair



“O sistema quebrou e precisa ser reparado”

Solução de problemas e reparo de sistemas

Para sistemas manuais :  
Vtech

Para Sistemas Automatizados :  
Local de Instalação (exceto reparos no cabeçote)

Peças extras, acomodação e deslocamentos não incluídos.



## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

## Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO
- Vtech – Prevent Care
- Vtech – Repair

Suporte sob demanda e Preventivo

## Planos de Contrato

- Vtech – GOM Care Software

Suporte sob Plano de Contrato

# Vtech – GOM Care Software



Antigo Contrato de Manutenção de Software

Atualização de software gratuita

Acesso completo ao Suporte técnico especializado

Visitas não inclusas

Parâmetros	Sem plano de contrato Vtech – GOM Care
Horário de atendimento	8h–16h (dias úteis)
Tempo de resposta	24h (dias úteis)

## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

## Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO
- Vtech – Prevent Care
- Vtech – Repair

Suporte sob demanda e Preventivo

## Planos de Contrato

- Vtech – GOM Care Software
- Vtech – GOM Care Hardware

Suporte sob Plano de Contrato

# Vtech – GOM Care Hardware



Antigo Contrato de Manutenção de Hardware

Visita de manutenção preventiva e diagnóstico incluso

Peças e mão de obra não inclusos

Parâmetros	Sem plano de contrato Vtech – GOM Care
Horário de atendimento	8h–16h (dias úteis)
Tempo de resposta	48h (dias úteis)
Técnicos no local	72h (dias úteis)



## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

## Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO
- Vtech – Prevent Care
- Vtech – Repair

Suporte sob demanda e Preventivo

## Planos de Contrato

- Vtech – GOM Care Software
- Vtech – GOM Care Hardware
- Vtech – GOM Care Protect

Suporte sob Plano de Contrato

# Vtech – GOM Care Protect



Novo plano de contrato

Foco na manutenção contínua

Inclui Vtech – GOM Care Software/Hardware, Prevent Care e Certify

Peças e mão de obra não inclusos

Parâmetros	Sem plano de contrato Vtech – GOM Care
Horário de atendimento	8h–16h (dias úteis)
Tempo de resposta	24h (dias úteis)
Técnicos no local	72h (dias úteis)

## Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

## Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO
- Vtech – Prevent Care
- Vtech – Repair

Suporte sob demanda e Preventivo

## Planos de Contrato

- Vtech – GOM Care Software
- Vtech – GOM Care Hardware
- Vtech – GOM Care Protect
- Vtech – GOM Care Protect Plus

Suporte sob Plano de Contrato

# Vtech – GOM Care Protect Plus



Novo plano de contrato

Foco na disponibilidade do sistema

Inclui todos os serviços do Vtech – GOM Care Protect

Peças e mão de obra inclusas

Parâmetros	Sem plano de contrato Vtech – GOM Care
Horário de atendimento	8h–16h (dias úteis)
Tempo de resposta	24h (dias úteis)
Técnicos no local	48h (dias úteis)

## Vtech – GOM Care

### Assistência Remota

- Suporte técnico

Suporte sob demanda e online

### Manutenção

- Vtech – Certify VDI/ISO
- Vtech – Prevent Care
- Vtech – Repair

Suporte sob demanda e Preventivo

### Planos de Contrato

- Vtech – GOM Care Software
- Vtech – GOM Care Hardware
- Vtech – GOM Care Protect
- Vtech – GOM Care Protect Plus

Suporte sob Plano de Contrato

# Vtech GOM Care no Website



Soluções em Metrologia Industrial Avançada

News Eventos Soluções Metrologia Software 3D Indústrias **Serviços** Empresa Fórum Q Search Site

Serviços **Serviços**

- Vtech - GOM Care
- Vtech - Training
- Vtech - Benchmark

Vtech - GOM Care

Vtech - Training A responsabilidade de adquirir um sistema não finaliza simplesmente a compra. Nossos clientes tem em nossos sistemas uma ferramenta de trabalho, profundamente ligada ao seu processo produtivo.

Vtech - Benchmark Visando isto a Vtech mantém e apoia os seus clientes durante e apos a instalação de sistemas de medição 3D.

**Vtech - GOM Care**

Suporte e serviços de manutenção em base contratual para todos os sistemas de medição GOM

[Saiba Mais](#)

**Vtech - Training**

Programa de treinamento padrão GOM para usuários iniciantes e avançados.

[Saiba Mais](#)

**Vtech - Benchmark**

Clientes que necessitam de conhecer mais a tecnologia, porem ainda não estão certos de como pode ser útil, agora podem contar com o Vtech - Benchmark.

[Saiba Mais](#)

Soluções em Metrologia Industrial Avançada

Vtech Contatos Midias

News Brasil in vtech consulting ltda

Eventos Argentina f @vtechconsultingltda

Soluções Metrologia t @vtechconsulting

Software 3D v Vtech-br

Indústrias G+ +Vtech-br

Serviços @vtechconsultingltda

Empresa

© 2018 Vtech Consulting Ltda.

Soluções em Metrologia Industrial Avançada

News Eventos Soluções Metrologia Software 3D Indústrias Serviços Empresa Fórum Q Search Site

Serviços **Vtech - GOM Care**

Vtech - GOM Care Serviços e suporte sob contrato de sistemas de medição 3D GOM.

Vtech - Training

Vtech - Benchmark

**Assistência Remota**

Suporte remoto via telefone ou online

- Suporte Direto
- Diagnose de erros
- Base de dados de soluções

**Suporte Técnico**

Especialistas em serviços auxiliam usuários com qualquer questões técnicas em hardware e software via telefone. Dúvidas são resolvidas, soluções explicadas. Deste modo, a segurança dos processos e do sistema é garantida.

**E-Support**

Além do horário comercial, download de software está disponível na Área de Serviço GOM. Através de uma base de dados de soluções, instruções e tutoriais também podem ser acessados. O fórum GOM permite também a troca de informações com outros usuários.

**Serviços**

- Manutenção e reparo on-site
- Verificação Metroológica
- Manutenção Preventiva
- Reparo



## Resumo

# Resumo



Expectativa	Solução	Plano de Contrato				
"Necessito de alguém que solucione o problema"	E-Support Suporte Técnico				■	■
"Necessito de um certificado comprovando que meu sistema continua preciso"	Vtech - Certify				■	■
"O sistema quebrou e precisa ser reparado"	Vtech - Repair				■	■
"Preciso minimizar o risco de parada do meu Sistema"	Vtech - Prevent Care	■	■	■	■	■
"Preciso garantir alta disponibilidade do meu sistema durante o ano todo"	Vtech - GOM Care Protect Vtech - GOM Care Protect Plus	■	■	■	■	■



# Obrigado por sua Atenção



Dúvidas sobre os planos e maiores detalhes entrem em contato

[www.vtech-br.com](http://www.vtech-br.com)

[www.gom.com](http://www.gom.com)

[suporte@vtech-br.com](mailto:suporte@vtech-br.com)

Siga-nos:



Vtech Consulting Ltda



@vtechconsulting