

Carlos Araujo

Lifecycle Services

Honeywell

Agenda

Dinâmica de Mercado e Prioridades

**Visão Honeywell sobre ciclo-de-vida de serviços,
diferenciadores e cobertura**

Gerenciamentos de Serviços

Portfólio de serviços

Referências

Resumo

Dinâmica de Mercado e Prioridades

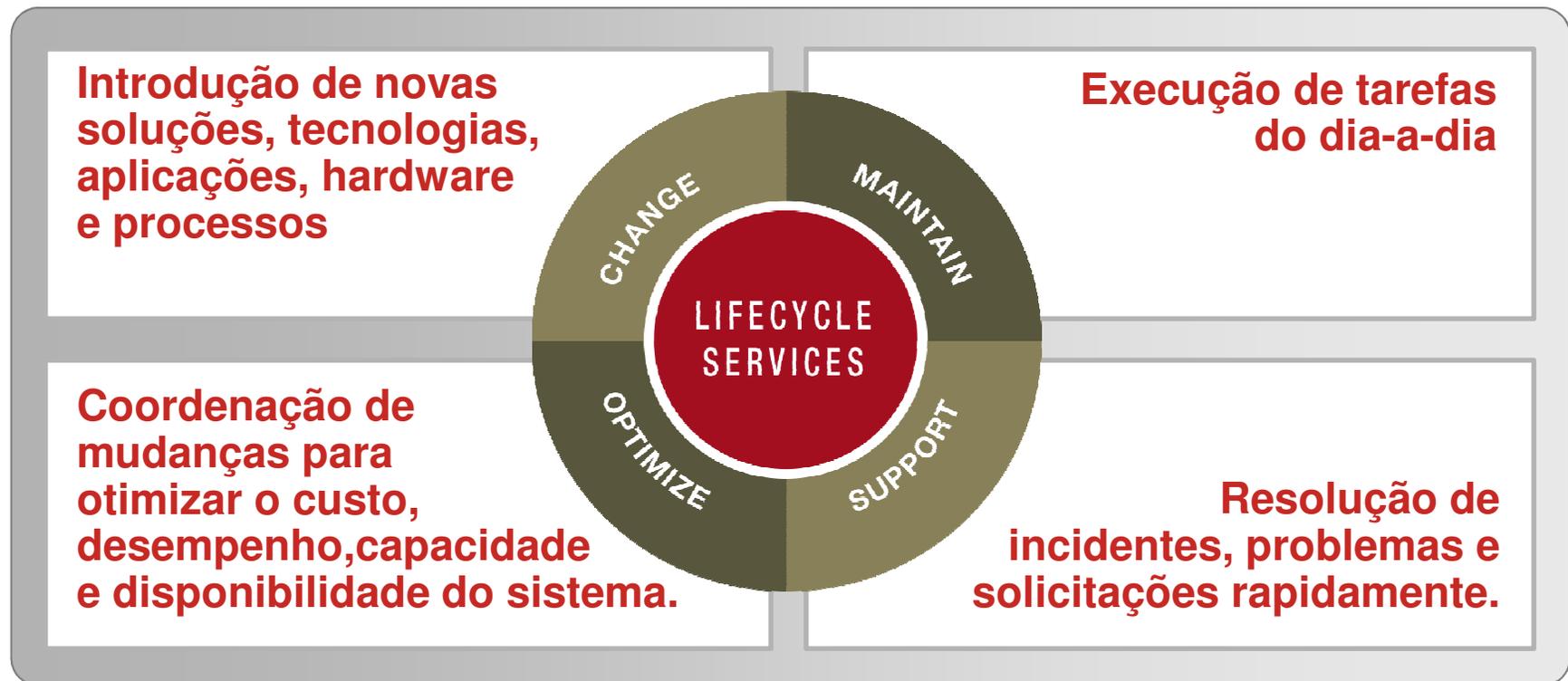
- Envelhecimento dos sistemas;
- Diminuição de especialistas;
- Tecnologia de alta rotatividade em sistemas abertos
- Preocupação com segurança (TI)
- Alto custo de energia e produtos
- Necessidade de Monitorar e gerenciar sistemas remotamente
- “Rodar” sistemas antigos no seu melhor de desempenho (pico)

Hoje, um numero reduzido de especialistas deve responder mais rapidamente, tratar com processos mais complexos, tomar as melhores decisões, com maiores consequencias.

Automação para ajudar no desempenho dos negócios
Pessoas e Conhecimento como os principais desafios

Gerenciamento do suporte para Sistemas de Automação

Considere um parceiro - gerente de serviços - que possa gerenciar o suporte a seu sistema de automação.



“A Terceirização desonera recursos da organização. A maior flexibilidade dos provedores de manutenção terceirizados também aumenta a probabilidade de atingir metas e objetivos mutuamente acordados.”

Source: ARC Insights, July 2009

Agenda

Dinâmica de Mercado e Prioridades

**Visão Honeywell sobre o ciclo-de-vida de serviços,
diferenciadores e cobertura**

Gerenciamentos de Serviços

Portfólio de serviços

Referências

Resumo

Serviço ao Cliente, de Classe Mundial

Transformação de: fornecedor para parceiro de negócios, de quebra-conserta para provedor de serviços de valor agregado e para gerenciador de serviços.

Safety

Total Cost of Ownership

Reliability

Customer Satisfaction

Efficiency

Compliance

Processos

- Processo e ferramentas disponíveis para clara responsabilização pela entrega de serviços.
- Sist de gestão da qualidade totalmente implementado globalmente
- Consistente capacidade global de apoio técnico TAC
- Capacidade de formação /treinamento consistente global
- Ferramentas de controle de manutenção Automatizado implantado globalmente

Consistência Global

Pessoas

- Pessoa certa, habilidade e competência certa, no lugar certo
- Capacidade local e familiaridade com o cliente
- Infra-estrutura de suporte global
- Aplicação de habilidade adequada em todo o mundo e em tempo hábil

Recursos Especializados

Programas

De Manutenção

- Gerenc. de desempenho preditivo
- Estrat. de contratação flexível

Suporte

- Serviços e suporte remotos
- Suporte via web

Otimizaçã

- Melhoria na operações da planta

Mudanças

- Migrações sem interrupções
- Migração eficiente de aplicativos e configurações
- Contratos baseados em performance

Valor

Tecnologia

- Auto diagnóstico embutido nos sistemas para melhorar tempo de resolução de problemas
- Migrações "Load and Go"
- Ferramentas de tecnologia para melhorar a eficiência e eficácia do time de suporte
- Recurso de monitoramento remoto em todos os novos produtos.

Provedor total de soluções

Honeywell Lifecycle Services - Diferenciadores

Mais conhecimento e recursos disponíveis em mais lugares que qualquer outro.

Combinados, tema mais de 9,800 anos de experiencia

Evolução continua garantindo suporte aos sistemas anteriores (legacy system)

O Primeiro Basic Controller ainda funciona com um sistema atual

Ampla cobertura.

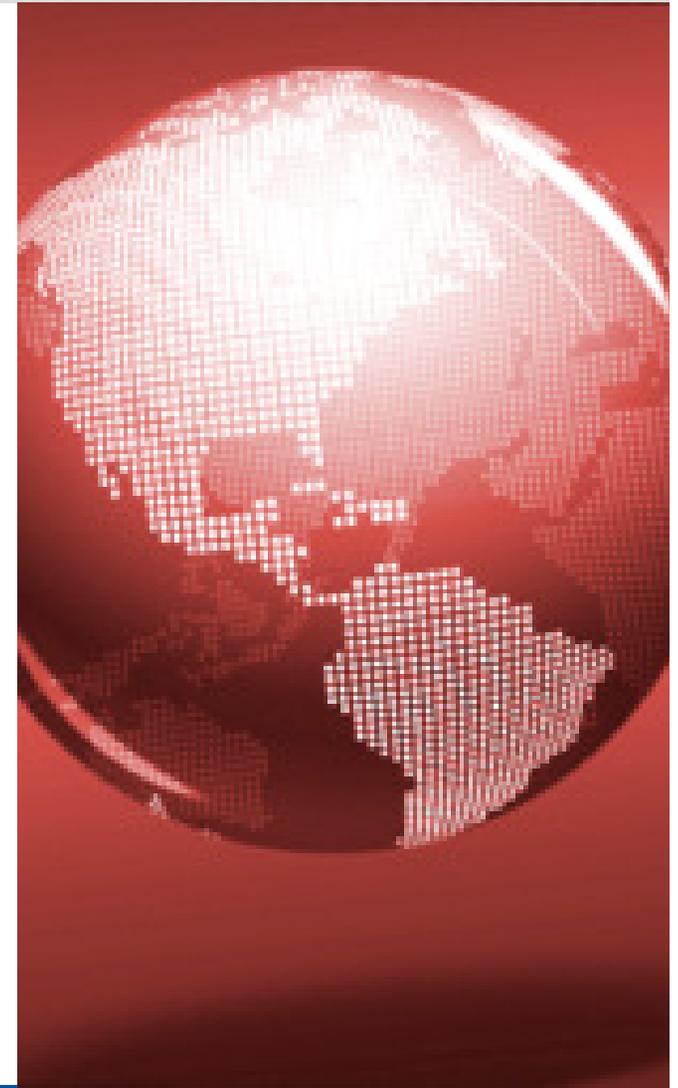
Suporte desde transmissores a aplicações avançadas

Flexibilidade

Desde por demanda a completa terceirização dos serviços

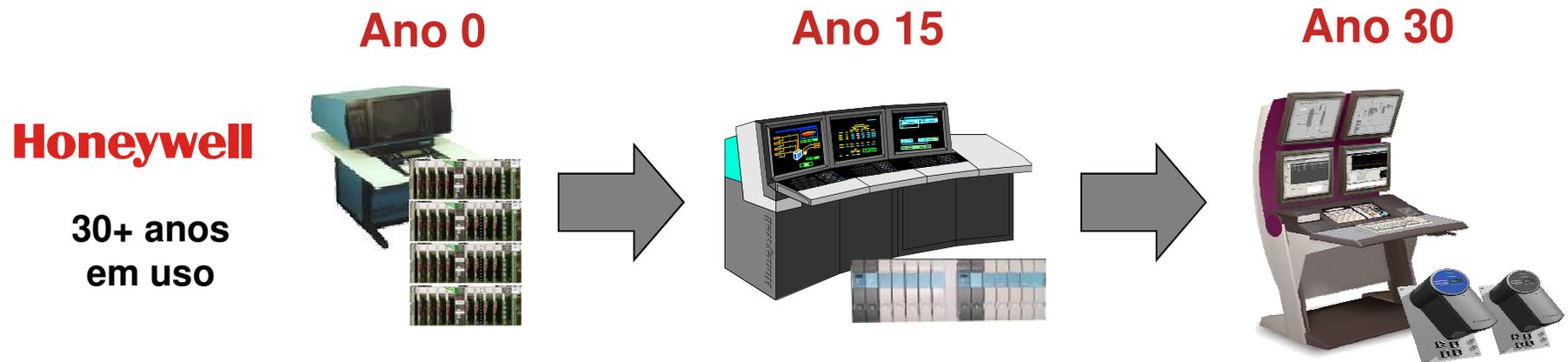
Alcance e consistência global com Execução Local

- **Cobertura:**
 - 18 centros principais de suporte
 - 200+ escritórios locais
 - 2000+ Técnicos/Engenheiros
- **Execução consistente**
 - Rede de suporte/soluções global
 - Práticas de execução padronizadas
 - Um unico customer services e sistema de gerenciamento do relacionamento
- **No Brasil**
 - 05 Escritórios locais (São Paulo, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Salvador e São Luis)
 - 30 Especialistas de serviços distribuidos pelos estados.



#1 - Lider em Serviços/Suporte para Automação

A Filosofia de gerenciamento do ciclo de vida da Honeywell é de nunca deixar um cliente prá traz. Ainda hoje mantemos em funcionamento sistemas mais antigos que foram instalados em meados de 1970.



Migração por partes com mínimo downtime, mantendo IP, capturando benefícios

Suporte



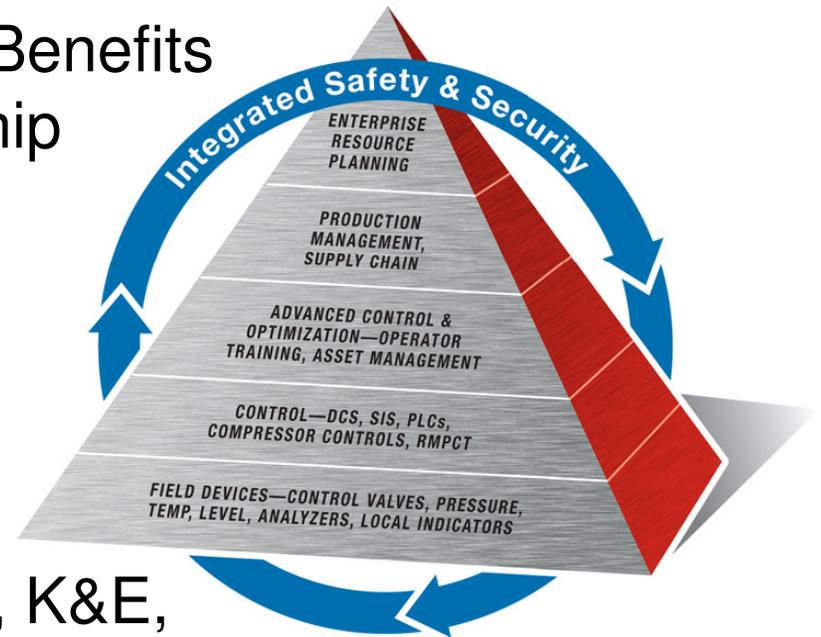
Uniformance, Business Apps

DOC4000, Benefits
Guardianship

SESP
K&E
OSS

SESP, SSS, K&E,
Conformance

LoopScout, Enraf, Wireless



Programas Flexíveis

O Cliente escolhe o nível de suporte para alcance de suas necessidades.



Agenda

Dinamica de Mercado e Prioridades

**Visão Honeywell sobre ciclo-de-vida de serviços,
diferenciadores e cobertura**

Gerenciamentos de Serviços

Portfólio de serviços

Referências

Resumo

Gestão de Serviços

Introdução de novas soluções, tecnologias, aplicações, hardware e processos

- DOC4000
- Migração de sistemas
- Expansões
- Upgrades

Valor para o cliente:

- Tratar obsolescência e expansões
- Introdução de novas soluções e aplicações

Executar tarefas do dia dia

- Gerenciamento de peças, Hot Spares, garantia
- Peças recicladas com certificação
- Administração remota dos sistemas
- Verificações de seguridade
- Manutenção Preventiva

Valor para o Cliente:

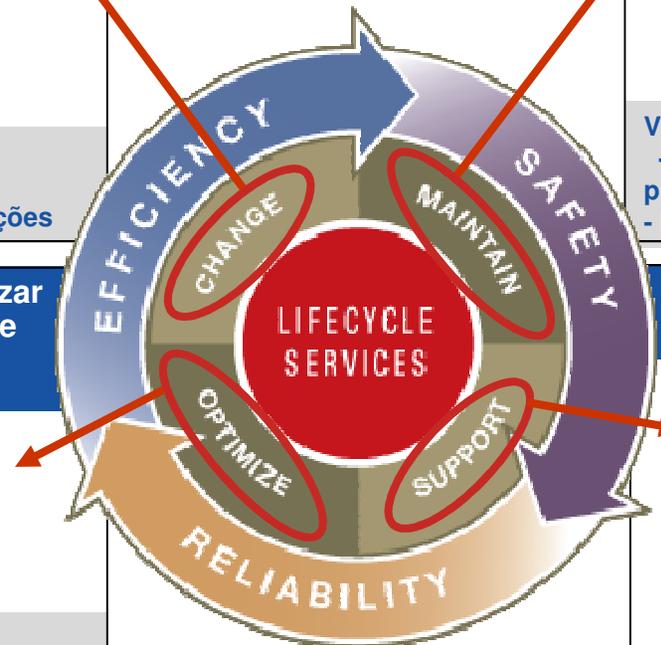
- Manutenção confiável da operação e produção
- Prevenção de incidentes e perda de produção

Gerenciar as mudanças para otimizar custos, performance, capacidade e disponibilidade do sistema.

- Benefits Guardianship
- Alarm Management
- Loop Scout
- OperTune
- Auditoria do “baseline” do sistema

Valor para o Cliente:

- Otimizar a operação da planta
- Melhorar a eficácia do operador
- Reduzir variabilidade
- Eliminar controles de baixa performance



Resolver incidentes, problemas e solicitações rapidamente.

- Suporte Telefonico
- Suporte a produtos
- HINTS, CPN, BeWare cartilhas
- Anuncio de retrofits
- Gerenciamento de incidentes
- Gerenciamento de problemas

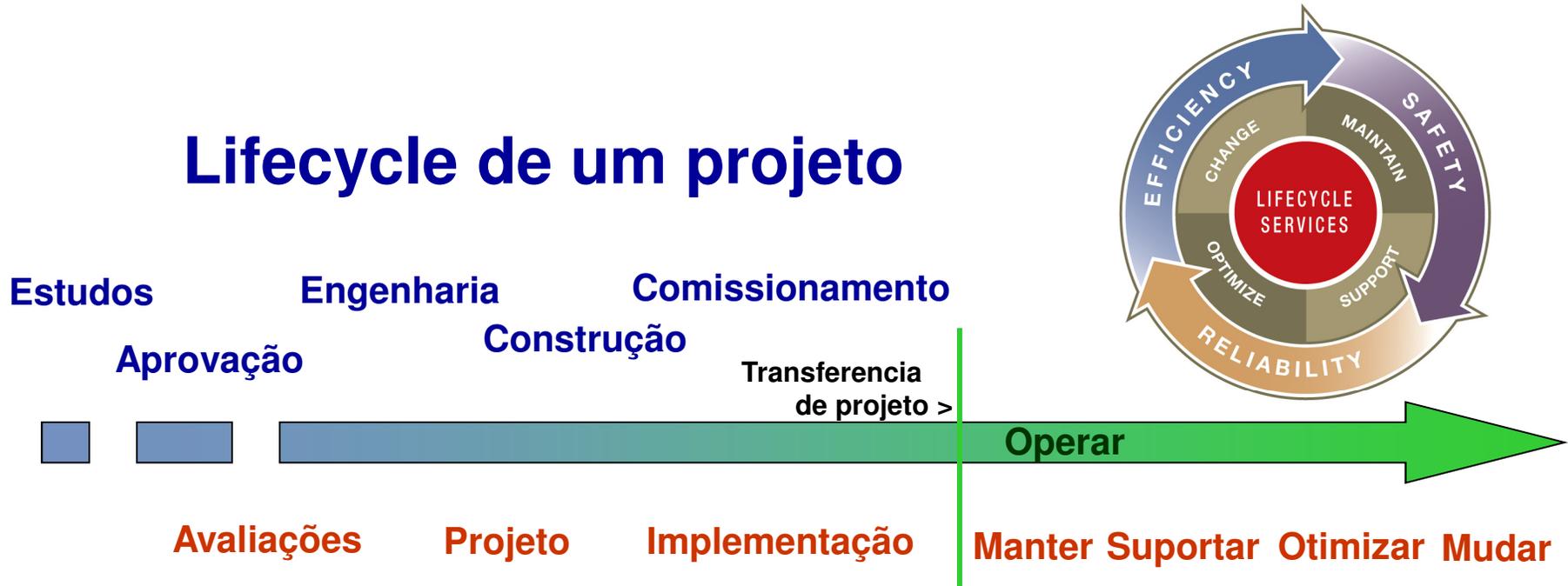
Valor para o Cliente:

- Prevenir parada de planta ou incidentes menos graves
- Retornar produção rapidamente

Qual seja sua estratégia – a Honeywell pode gerenciar parte ou toda a sua necessidade

Ciclo de vida e Suporte a Sistemas

Lifecycle de um projeto



Lifecycle Services - para o ciclo de vida de sua planta

Agenda

Dinamica de Mercado e Prioridades

**Visão Honeywell sobre ciclo-de-vida de serviços,
diferenciadores e cobertura**

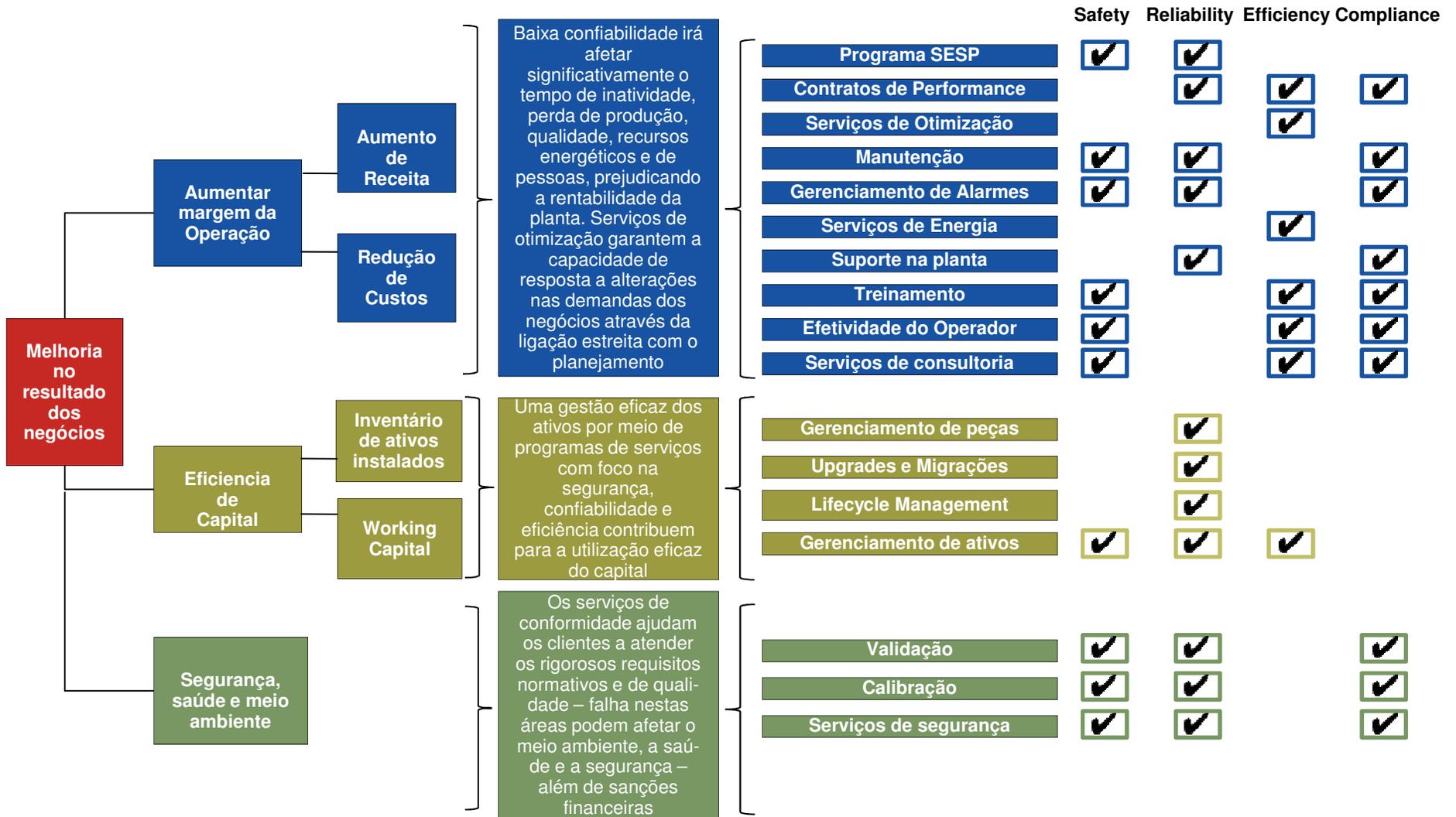
Gerenciamentos de Serviços

Portfólio de serviços

Referências

Resumo

Portfólio de Serviços

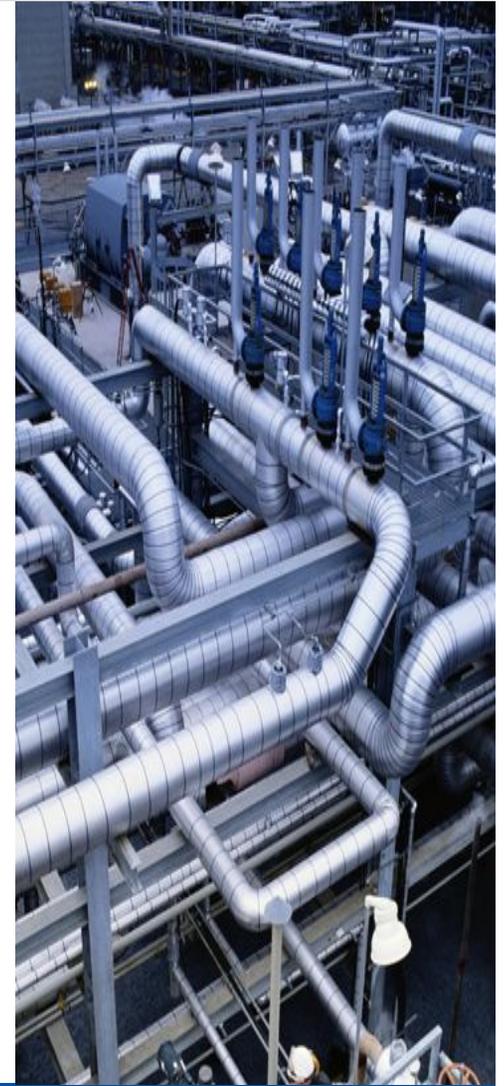


Programas específicos

- CRP Certified Recycled Parts
- DOC4000
- K&E Kits and Enhancements
- Lifecycle Management
- Gerenciamento de malhas e alarmes
- Open System Services
- Gerenciamento de partes e peças (Parts Mgmt)
- Suporte remoto
- Especialistas Residentes (site support specialist)
- SESP Solution Enhancement Support Program
- Treinamentos

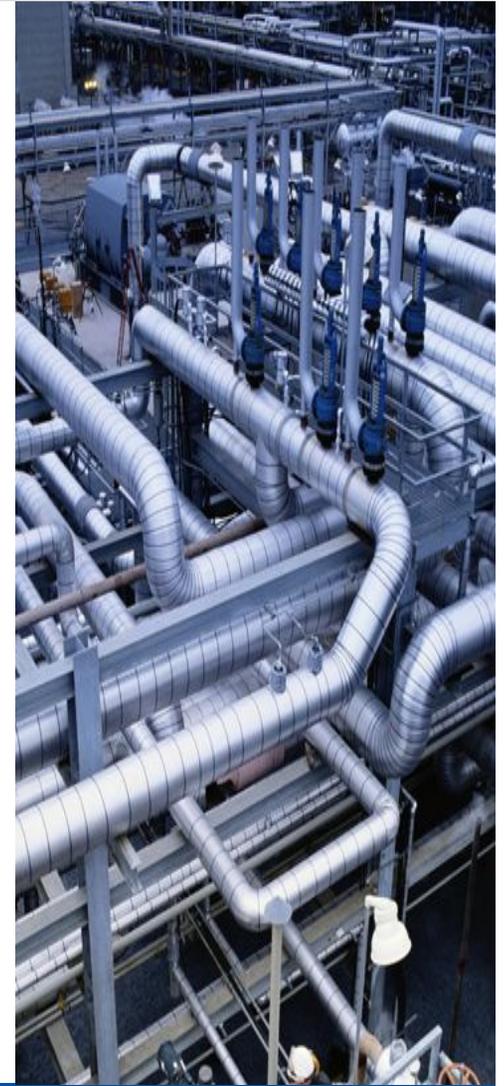
Certified Recycled Parts (CRP)

- Maximiza o investimento em automação com partes “difíceis de encontrar” e necessárias para suportar sistemas mais antigos.
- Garantia consistente com a de partes novas para a mesma linha de produtos em todas as peças recicladas.
- Mantendo as mesmas aprovações de agências regulatórias para o sistema original.
- Rigorosa série de diagnósticos e testes a quente em cada parte.



DOC4000

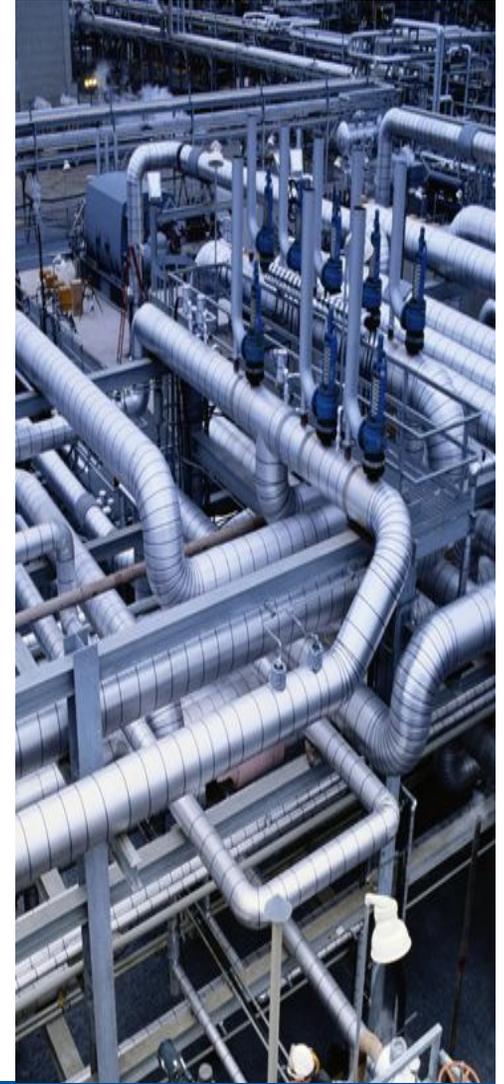
- **Sistema de Documentação preciso, de atualização automática**
 - Aumento de produtividade para engenharia e manutenção
 - Aumento de integridade dos sistemas
 - Redução de incidentes
 - Aceleração na recuperação de incidentes
 - Melhora no planejamento de manutenção
 - Manutenção de conformidade normativas
- **Recursos inclusos**
 - Visualização melhorada de dados
 - Referencia de plataformas cruzadas
 - Poderoso recurso de buscas
 - Sistema automático de rastreamento de mudanças
 - Validação de integridade da configuração.
 - Gerenciamento de recursos.



Kits and Enhancements (K&E)

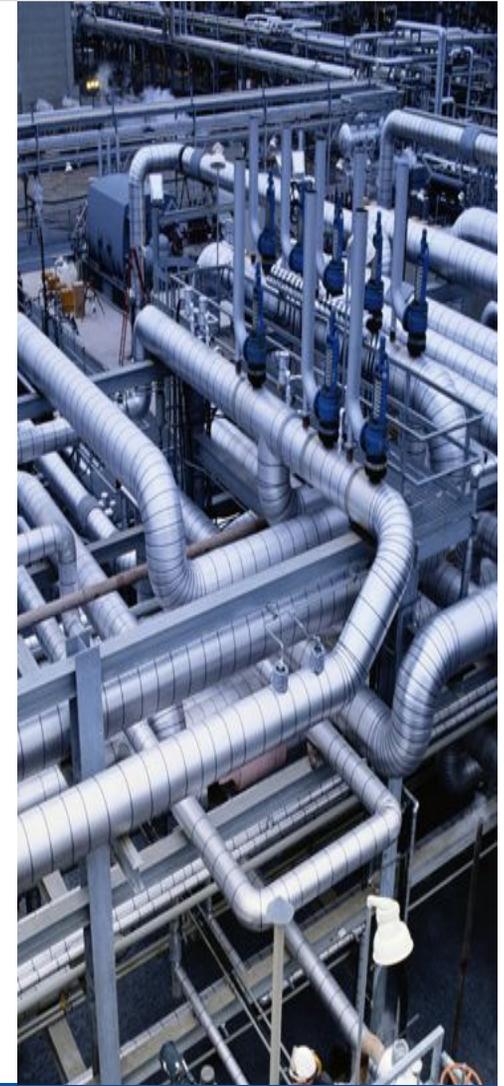
K&E é um caminho de custo efetivo e baixo risco para elevar seu sistema a tecnologia corrente, maximizando o retorno de investimento.

- Material completo e instruções para minimizar o tempo necessário para completar os upgrades.
- Economia significativa no custo de HW e SW baseado nos equipamentos instalados, protegendo seu investimento anterior.
- Economia adicional para clientes com contrato SESP, que tem acesso a preços ainda menores em todas as ofertas de K&E.



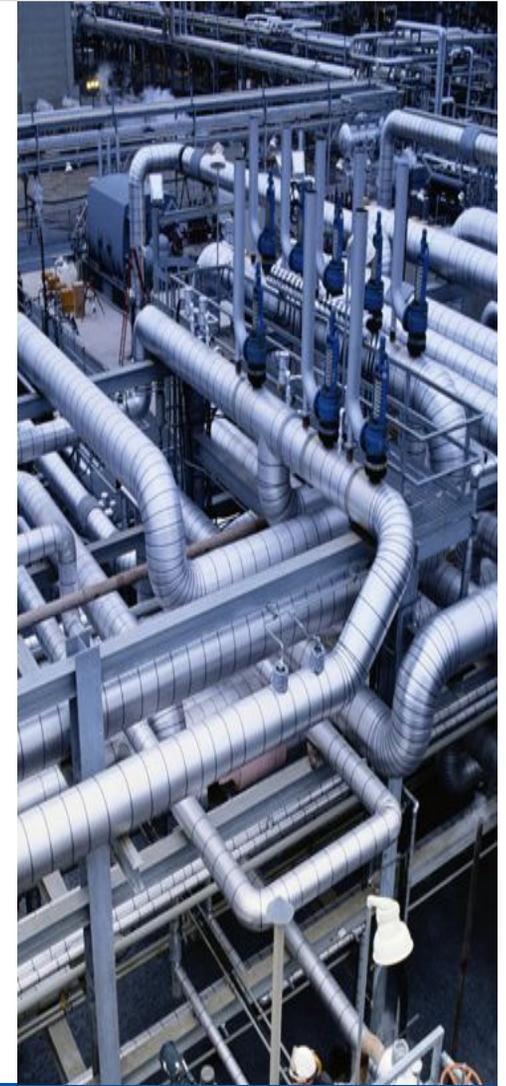
Lifecycle Management (LCM)

- **LCM é um contrato de suporte único, multi-anual que garante disponibilidade de partes e suporte a até que uma modernização ocorra de acordo com o plano operacional da planta.**
 - Previsibilidade, com preço fixo nas peças sobressalentes, contratos de suporte, e kits de migração/upgrade
 - Risco reduzido através da manutenção garantida
 - Proteção contra obsolescência
 - É uma opção a seguir para trazer seu sistema a ultima tecnologia e funcionalidade de controles avançados.
 - Alternativa de manutenção, atualização e migração que resolve sua necessidade tecnológica e de negócios de uma só vez.
- **LCM combina**
 - Gerenciamento de partes e peças
 - Substituição de partes e peças
 - (SESP)Solution Enhancement Support Program
 - Migrações (Kits & Enhancements)

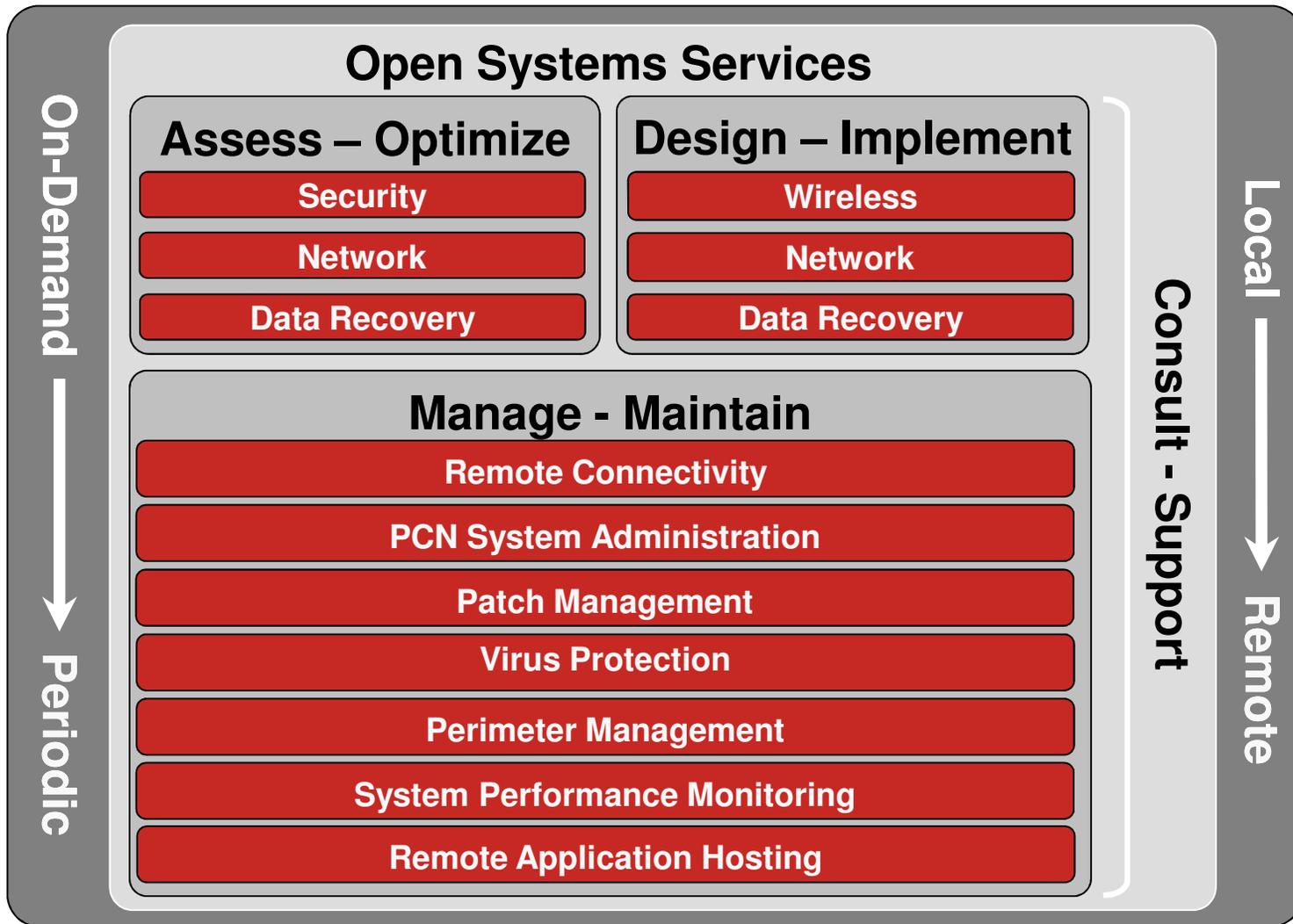


Loop Management

- Melhora rendimento e produtividade.
- LoopScout monitora malhas de controle e então prioriza a manutenção baseado no desempenho e na criticidade do processo de forma que a atividade de manutenção seja executada somente quando necessário, assim, melhorando a produtividade operacional e o desempenho do processo
- Soluções completadas com a utilização do aplicativo de diagnóstico Expert Guidance e o aplicativo de sintonia OperTune.
- AlarmScout monitora, mede e reporta o desempenho dos alarmes para que os operadores sejam mais eficazes.



Open Systems Services Portfólio



Gestão de Serviços em sistemas Abertos (OSS)

- **Administração de PCN.**

- Administração remota do servidor por engenheiros que são não somente conhecedores de Microsoft mas também que entendem as funções e a criticidade dos servidores dentro do ambiente de controle de processo.
- Libere seus peritos de controle de processo local para se concentrar no controle.

- **Gerenciamento de patches**

- Continuamente reparar / melhorar um sistema operacional para evitar vírus e outros programas danosos que prejudicam o desempenho do sistema.de controle de processo
- Enquanto o software de proteção antivírus detecta e corrige arquivos infectados por vírus e worms, o sistema fica vulnerável até que devidamente atualizado.

- **Monitoramento de performance**

- Um dispositivo da PCN pode se tornar indisponível por diferentes razões. Este serviço oferece monitoramento de performance 24 horas por dia com limiares para alertar quando o sistema exceder limites operacionais seguros.
- O Monitoramento permite aos usuários ver o quão perto dos limites operacionais seu sistema está operando e fazer quaisquer ajustes, se necessário.

- **Conectividade remota**

- Provê aos clientes uma conexão segura em seu site para várias necessidades remotas, principalmente para diagnóstico de problemas no sistema e para diagnóstico remoto, mas também para a apoio a administração do sistema e para facilitar um conexão remota para seus próprios engenheiros ou terceiros com sua autorização.

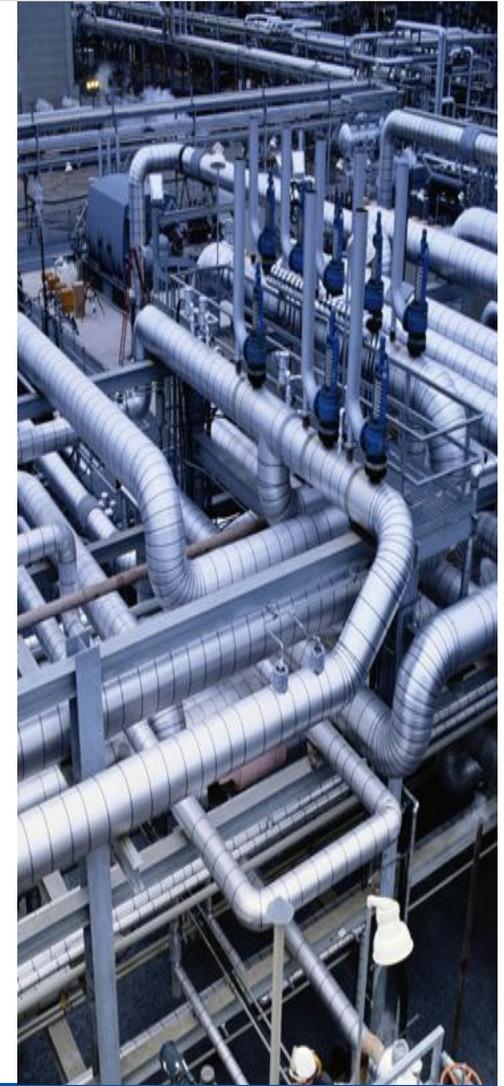
Gerenciamento de Partes e Peças

Idéia Central

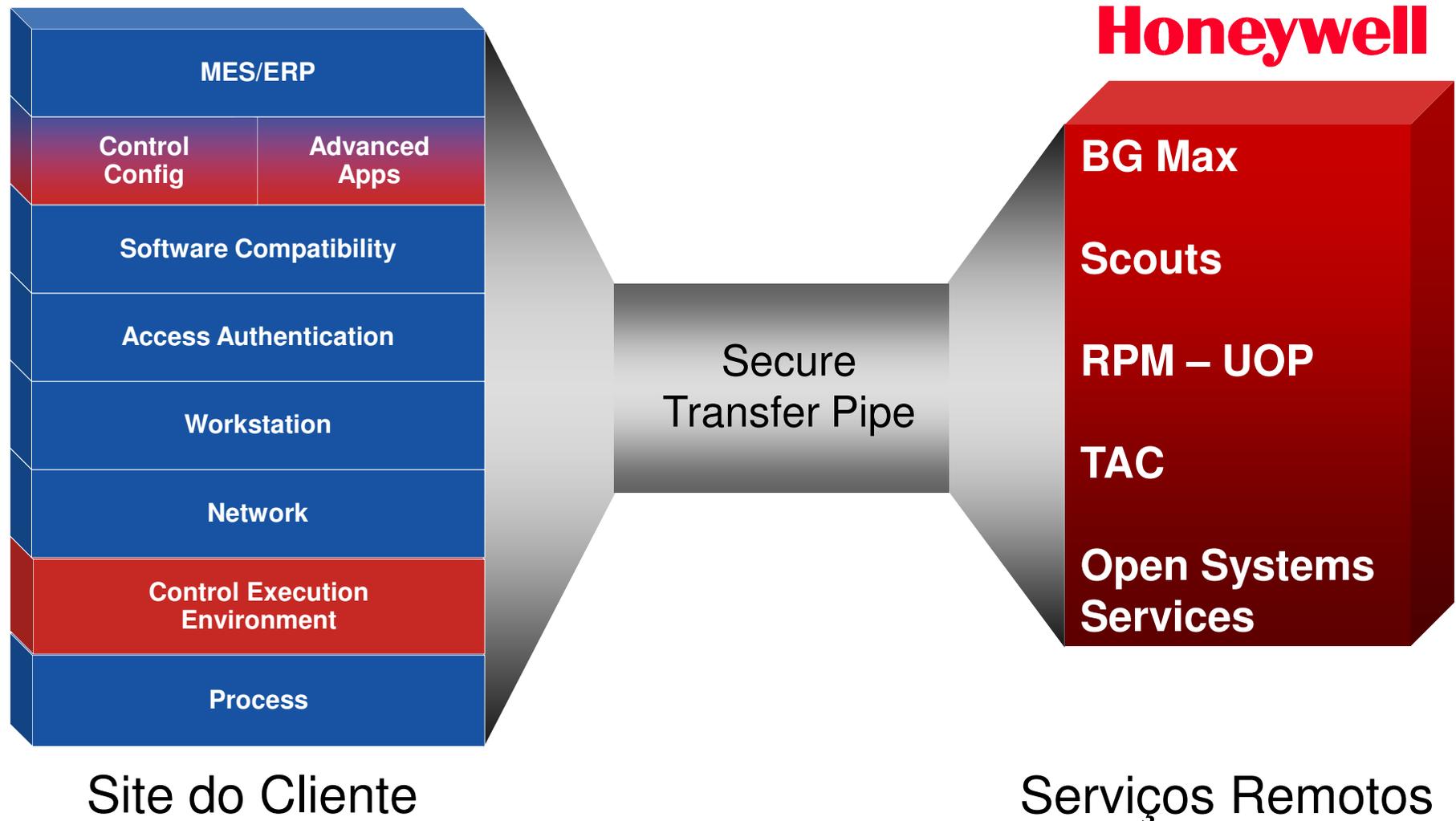
- Disponibilidade de peças garantida conforme seus sistemas passam por upgrades, alterações do nível de revisão ou melhorias funcionais (software, firmware, hardware),
- Custo menor que na compra de peças de reposição normal para estoque ou como parte de um projeto
- Elimina o Risco de obsolescência de peças.
- Prioridade 1 (P1) peças críticas armazenadas com segurança no site, dedicados ao cliente
- Prioridade 2 (P2) peças menos críticas armazenadas em estoques centralizados, previstas para reposição de peças de P1

Gerenciamento de estoque

- Todos os inventários (P1 e P2), são de propriedade e gerenciadas pela Honeywell
- Facilidade de rastreamento de garantia – garantia começa quando a parte é utilizada (caixa aberta)
- Elimina "write-off" de peças de reposição que vêm com a propriedade inventário
- Reduz custo de Administração com gerenciamento de peças sobressalentes (por exemplo, armazenamento, inspeções)



Serviço Remoto Honeywell



Site Support Specialist – Eng. Residente



Especialistas altamente treinados e qualificados em controle de processo e tecnologia da informação

Benefícios

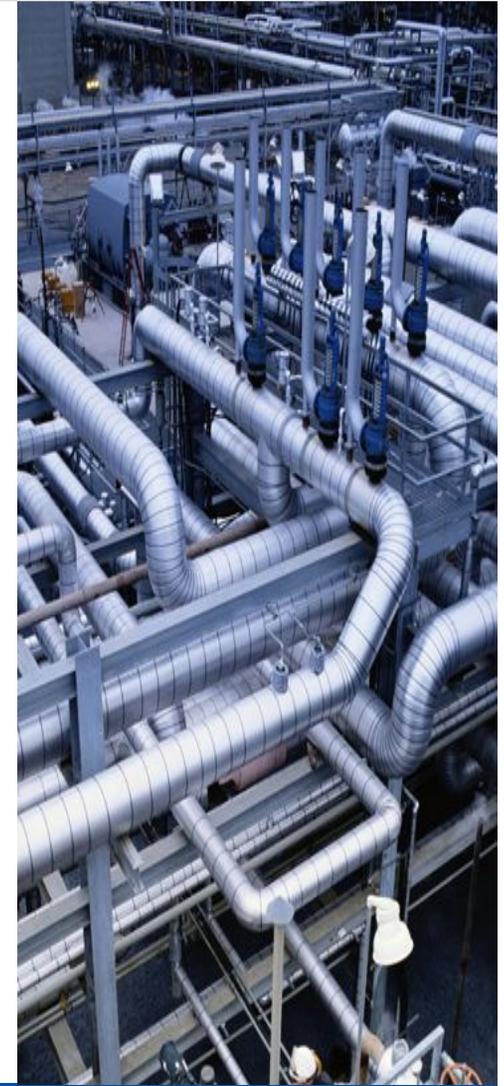
- Profundo conhecimento do Produto, da Aplicação e do mercado vertical
- Velocidade para identificar, avaliar e executar tarefas no sistema com maior confiabilidade,
- Oportunidades de redução de custos baseado no profundo conhecimento do sistema e eficiência operacional
- Maior coordenação e utilização dos procedimentos operacionais padrão (SOP)
- Revisão no site dos procedimentos operacionais (SOP) e treinamento de operação

Solution Enhancement Support Program (SESP)

SESP é um meio econômico para estender a duração de seu capital intelectual e físico, maximizando o retorno de investimento em seu sistema de controle e automação e de TI.

- Oferece uma **economia** significativa em upgrades de hardware e software e garante acesso prioritário aos recursos de engenharia especializados da Honeywell.
- Oferece opções alternativas/valor adicional para ajudá-lo a gerenciar, suportar e financiar seu suporte ao sistema e para estratégias de migração

No Brasil:
(Braskem UNIB-RS, RECAP, Invista, Alcoa, DuPont BA)



Treinamento

Em Parceria com a Honeywell

- Cursos flexíveis disponibilizados no formato padrão, customizado ou adaptado para atender às necessidades específicas do negócios, em uma variedade de opções:
 - Em nosso centro de treinamento, em aulas com instrutor
 - Treinamentos no site do cliente
 - Cursos "on-line" que podem ser tomadas a qualquer horário.
-
- Treinamentos específicos para os técnicos e para o site
 - Avaliação de necessidades específicas para garantir que a capacidade do sistema e dos técnicos seja maximizada
- Considerando a perda de competências críticas
 - Ex: Especialistas em aposentadoria.
- Para desenvolver um plano de formação abrangente que minimize erros previsíveis, permita a rápida resposta a problemas e que possa medir o desempenho dos funcionários e desenvolver suas habilidades constantemente.

Treinamento

TPP – Training Partnership Program

Parceria com universidades para treinamentos de automação geral utilizando sistemas Honeywell para prática em DCS, QCS, Instrumentação e aplicações avançadas.

- Em fase de implementação
 - UFRJ
 - USP
 - UFMA

Agenda

Dinamica de Mercado e Prioridades

**Visão Honeywell sobre ciclo-de-vida de serviços,
diferenciadores e cobertura**

Gerenciamentos de Serviços

Portfolio de serviços

Referências

Resumo

Service Management - Alcoa

- **Benefícios – Maior que US\$ 100M**
- **Dificuldade do Negócio**
 - 7 plantas espalhados em 4 continentes
 - Processo não otimizado
 - Sistema de automação não aproveitado para maximizar a eficiência do processo
 - Diferentes estratégias, procedimentos e normas em cada site
 - Suporte extremamente difícil e caro(não podem ter um especialista em cada planta para cada aplicativo)
- **Solução**
 - Um programa de 10 anos incluindo serviços e abrangendo todas as 7 refinarias
 - Mais de 30 Aplicativos de controle implementados para otimizar o processo
 - Muitos aplicativos do tipo Business para melhorar a operação e negócios
 - Todos os aplicativos desenvolvidos e implantados de forma padrão
 - Custos de suporte minimizado
 - Limitações de recurso atenuadas
 - Implementação de Monitoramento remoto de desempenho
 - Padronização do processo de suporte

Service Management - Codelco

- **Benefícios** \$150M, 2% produção e melhoria de rendimento
- **Cliente:** Codelco – Maior mina de cobre do mundo
 - 4 sites concentradores
- **Dificuldade do Negócio**
 - Melhorar o desempenho operacional e as margens de lucro
 - sem grandes expansões de capital, utilização de ativos existentes,
 - "Leasing dos sistemas de informações e controle" – Para aplicar capital em outro negocio.
 - Necessidade de atualizar a tecnologia de controle, por baixo benchmark em automação
- **Solução**
 - Programa de 12 anos incluindo serviços, fornecidos por meio de joint venture (Codelco é empresa de propriedade do Estado)
 - Upgrade do DCS & Instrumentação
 - Aplicação de melhores práticas e soluções entre os sites
 - Incorporação do Modelo QUASAR de serviços

Solution Enhancement Support Program (SESP)

A DuPont utiliza o “SESP Value Plus Connected Services” para suporte técnico - uma conexão segura e on-line para o TAC da Honeywell permite uma resposta mais rápida e precisa na solução de problemas.

- **Replicação de problemas** - O problema pode ser visto na origem, permitindo ao time de suporte da Honeywell olhar para o sistema e monitorar diretamente o comportamento do problema.
- **Compartilhamento de arquivos** – Ferramentas de suporte on-line incorporadas a aplicação permitem que o Engenheiro da Honeywell inicie a geração de arquivos para transferência, eliminando o tempo perdido trabalhando entre o site do cliente e a Honeywell quando estivesse reunindo dados adicionais/necessários para uma análise aprofundada.
- **Identificação de problemas** – muitas vezes, simplesmente transmitir o problema é um tarefa difícil. A conexão on-line elimina a necessidade de solicitação de dados e ciclos de entrega já que o engenheiro/técnico podem ver o problema diretamente.

Lifecycle Management

Antes de utilizar a solução da Honeywell LCM, Shanghai Petroquímicos enfrentava grandes desafios no gerenciamento de ativos, em manter-se na tecnologia atual, em evitar a obsolescência e controlar os custos de manutenção e suporte. Os benefícios esperados com a nova solução de LCM incluem numerosa redução de custos e melhorias de desempenho, como:

- Atualização de todas as estações GUS e APP, resultando em melhoria de desempenho, confiabilidade e prevenção de riscos.
- Controle dos custos estimados de manutenção, upgrades e expansões dos sistemas para os próximos três anos
- Planejamento do escopo de trabalho para atender a programação da planta, de modo mais flexível
- Mitigando o risco de obsolescência e reforçando a segurança de operação da planta.
- Aumentando a eficiência e reduzindo custos através de um único contrato para cobrir todos os upgrades e expansões, evitando contratos de complicadas negociações

Remote Monitoring

Empresa implementou recentemente um upgrade para Experion para melhorar a estrutura da arquitetura aberta de seu sistema e acesso aos dados da planta

- Necessários conhecimentos técnicos – empregado monitoramento remoto para melhorar a confiabilidade da planta com a garantia de suporte técnico em tempo real
 - Benefícios monitoramento remoto para a planta:
 - Pessoal da planta concentrado na operação para produção, não em problemas do sistema
 - Pessoal de planta concentrado no uso do sistema, não no monitorando dele
 - Pessoal de planta concentrado em trazer valor para a planta, não custeando a planta.
 - Recursos de pessoal agora livre para concentrar-se em aplicativos e em executar a planta com mais eficiência
 - Permite que a planta consulte especialistas Honeywell(especialistas em rede, especialistas em D-COM, especialistas Cisco, especialistas em C300)
 - Inclui implementação de ferramentas de monitoramento do sistema e relatórios de desempenho
 - Capacidade de monitoramento contínuo de dados do processo e extração de informações de tendências para fornecimento de recomendações.
 - Permite a especialistas da Honeywell acessar o sistema de controle a milhas de distância para ajudar a resolver problemas

Agenda

Dinamica de Mercado e Prioridades

**Visão Honeywell sobre ciclo-de-vida de serviços,
diferenciadores e cobertura**

Gerenciamentos de Serviços

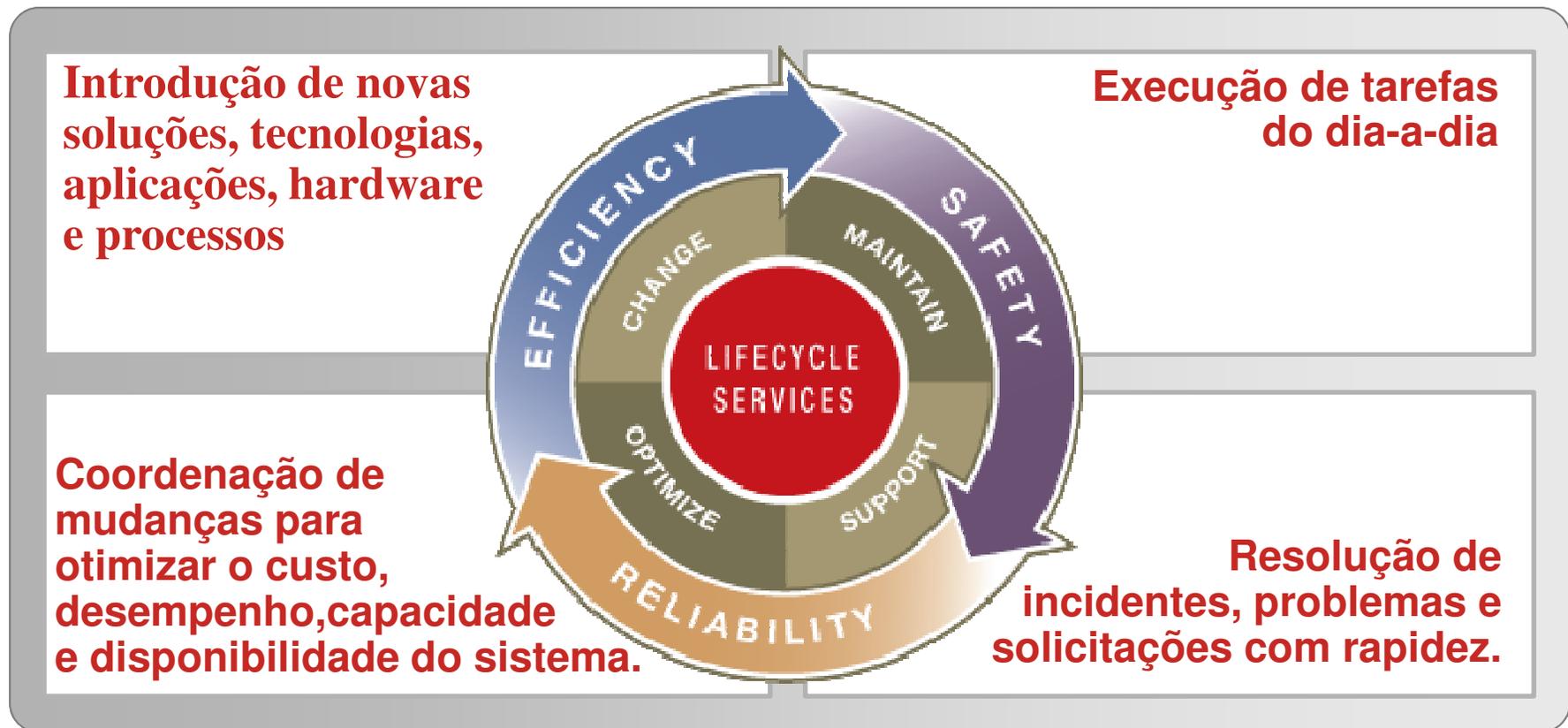
Portfolio de serviços

Referências

Resumo

Resumo

Melhoramos o desempenho de seu negócio e sua tranquilidade



Alinhe sua estratégia de suporte com sua estratégia de Negócios



www.honeywell.com/ps

Honeywell