Nota de servicio
Servicios remotos para accionamientos de media tensión
Soporte local con respaldo global

La unidad de accionamientos de media tensión ABB ofrece a sus clientes un amplio soporte mediante servicios remotos, durante todo del año.

Los servicios y soporte remotos combinan el clásico soporte técnico a los accionamientos de media tensión junto con una solución de servicio remoto en su estado de arte. Ambos tipos de servicio proveen acceso a la red global de especialistas ABB.

Soporte técnico

El tiempo es un factor crítico al tratar con una falla o el riesgo de que ésta ocurra. La unidad de soporte de accionamientos de media tensión está disponible a través de teléfono y e-mail 24 horas, 365 días al año, garantizando que recibirá la correspondiente ayuda cuando sea necesario.

Servicios remotos

Además del apoyo técnico, ABB ofrece servicios remotos para los accionamientos de media tensión. Los servicios remotos consisten en:

1. Asistencia remota
2. Mantenimiento periódico a distancia

Asistencia remota

La unidad de accionamientos en media tensión de ABB ofrece a sus clientes una solución de monitoreo a distancia basado en el uso del DriveMonitor™.

Los especialistas en accionamientos de media tensión ABB remotamente conectados tienen acceso a todos los datos relevantes almacenados en el DriveMonitor™; pudiendo realizar acciones correctivas; además de guiar a los ingenieros locales a través del procedimiento de detección de fallas y la aplicación de acciones correctivas.

Beneficios

- Disminución de tiempos de detención
- Reducción del MTTR (Mean Time To Repair)
- Acceso en tiempo real al equipo
- Ahorro de costos debido a la ejecución remota del servicio
- Gestión de repuestos anticipada
- Rapido acceso a soporte guiado – un especialista ABB provee de soporte o guia al ingeniero local del cliente en planta
- Disponibilidad de la historia completa del equipo – Todos los datos relevantes se pueden almacenar en el DriveMonitor™

DriveMonitor™, sistema de monitoreo y diagnostico para accionamientos ABB

Mantenimiento remoto periódico

En base a un calendario acordado, por lo general una o dos veces al año, un experto en accionamientos de media tensión ABB puede conectarse a la unidad y analizar los datos de operación y disponibilidad del equipo.

Los siguientes datos son analizados:
- Comportamiento y rendimiento del accionamiento en el punto de operación actual
- Variables de operación
- Historial de fallas

Un informe resumen con los resultados, estado actual y acciones recomendadas (por ejemplo, puesta a punto, acciones sugeridas para el mantenimiento preventivo, etc), se envía al cliente después de cada análisis.

Toda la información recopilada es almacenada en una base de datos vinculada a la unidad específica. Por lo tanto, la historia completa de la unidad está disponible en cualquier momento.

Acceso remoto para clientes

Los clientes pueden acceder bajo demanda a sus activos, permitiéndoles comprobar el estado de los mismos y monitorear su equipo de forma remota. Cada vez que la conexión remota es necesaria, todo lo que el cliente debe proporcionar es una conexión a internet.

Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta en casos de emergencia se define en un contrato de servicio. Todos los demás casos se tratan en horas normales de oficina.

Informes

Las actividades de soporte técnico y su uso son registrados y reportados al cliente mediante informes enviados regularmente. Esto permite al cliente revisar el historial de servicios, así también los casos que están en curso en su planta. Esto también permite monitorear las acciones realizadas y hacer una evaluación en cuanto a si el nivel de atención del contrato de servicio es el correcto.

Soporte en planta

En caso de que el soporte técnico o la asistencia remota no sea suficiente para resolver el problema, la unidad de servicios para accionamientos de media tensión puede enviar a un especialista en planta.

Gestión temprana de repuestos

Otro de los beneficios del servicio remoto es la posibilidad de identificar y solicitar tempranamente piezas y partes evitando largas esperas de los ingenieros de servicio debido a la falta de repuestos.

Escalamiento del servicio

Dentro de la organización global de servicios de ABB, se define un estricto camino de escalamiento para asegurar una respuesta rápida a solicitudes de soporte técnico y resolución eficiente de problemas. El centro de llamados de la unidad local de ABB responderá a la primera solicitud, donde estará disponible el conocimiento avanzado en el producto a ser atendido. Si el problema no puede resolverse en ese nivel se transfiere el caso a las unidades regionales de servicios en accionamientos en media tensión más próxima o a la unidad de diseño e I & D en la fábrica en caso de ser necesario.

El soporte técnico y servicios remotos están disponibles en combinación con un contrato de servicio. Consulte a su representante ABB de servicios para accionamientos de media tensión para obtener más información.

Para mayor información por favor contactar a:

www.abb.com/drives

© Copyright 2011 ABB. All rights reserved. Specifications subject to change without notice. 3BHT490726R0006