

Zdalne wskazówki wizualne dla wsparcia technicznego

Opis produktu usługi

Zdalne wsparcie techniczne dla silników i napędów jest teraz dostępne przy użyciu technologii rozszerzonej rzeczywistości i komunikacji na żywo za pośrednictwem urządzenia mobilnego. Narzędzie Remote Visual Guidance firmy ABB zapewnia użytkownikom dostęp w czasie rzeczywistym do ekspertów ABB, którzy mogą zdalnie rozwiązywać problemy i oferować wskazówki w procesie serwisowym. Eksperci ABB odpowiadają na pytania techniczne i zapewniają zaawansowane wsparcie dotyczące produktów i aplikacji.

Korzyści dla użytkownika

- Zminimalizowany czas przestoju
 - Nie tracisz czasu, ponieważ eksperci ABB przyjeżdżają na miejsce
 - Krótszy czas rozwiązywania problemów i większa skuteczność napraw przy pierwszym podejściu
- Niższe koszty utrzymania
 - Szybsze rozwiązywanie problemów z silnikiem i napędem
 - Brak kosztów podróży
- Łatwy w użyciu
 - Nie ma potrzeby kupowania specjalnego sprzętu ani instalowania oprogramowania
 - Intuicyjny interfejs użytkownika, nie wymaga szkolenia
- Zwiększone bezpieczeństwo pracy
 - Wizualne wskazówki redukują błędy ludzkie przy wykonywaniu nieznanych zadań
 - Zmniejsza potrzebę wizyt personelu zewnętrznego na miejscu

Usługa obejmuje:

Biuro obsługi klienta

- Numer telefonu kontaktowego lub adres e-mail do lokalnego działu pomocy technicznej ABB w celu aktywacji usługi
- Zdalne połączenie z lokalnym ekspertem ABB. Dostępne jest zdalne wsparcie za pośrednictwem rozszerzonej rzeczywistości. Aplikacja do współpracy wideo usprawnia interakcję między ekspertami ABB a użytkownikami, zapewniając współdzielone widoki na żywo w celu uzyskania instrukcji i ukierunkowanych wskazówek. Dostępność wsparcia i czas reakcji można uzgodnić w umowie serwisowej.
- Po wyjaśnieniu kwestii technicznych z użytkownikiem i krótkiej ocenie przypadku ekspert ABB przeprowadza użytkownika przez proces rozwiązywania problemów lub proponuje działania mające na celu rozwiązanie problemu.
- Lokalny ekspert ABB może skorzystać z wiedzy eksperckiej na wyższym poziomie, jeśli będzie potrzebował dodatkowej wiedzy wymaganej.

Podjąć właściwe kroki

- Po zakończeniu prac, jeśli okaże się, że potrzebne jest dalsze wsparcie ABB lub usługi techniczne, które nie są objęte zakresem usługi zdalnego wizualnego prowadzenia, prosba zostanie przesłana do właściwego przedstawiciela ABB.

Usługa nie obejmuje

- Części zamienne, urządzenia mobilne/telefony lub kompatybilne okulary rozszerzonej rzeczywistości w celu uzyskania wsparcia
- Wszelkie prace aktualizacyjne lub modernizacyjne
- Inżynieria aplikacji
- Wizyty na miejscu, jeśli potrzebna jest dalsza pomoc
- Połączenia sieciowe
- Dostarczanie sprzętu lub oprogramowania
- Zdalna pomoc ABB Ability™ dla napędów
- Monitorowanie stanu silników, napędów, pomp i maszyn ogólnego przeznaczenia ABB Ability™
- Wsparcie sprzętu w fazie przestarzałej lub ograniczonej. Może się różnić w zależności od kraju.

Odpowiedzialność użytkownika

- Podaj wystarczające szczegóły dotyczące zapytania technicznego
- Zapewnij dostępność kompatybilnych urządzeń (telefonów komórkowych, tabletów, urządzeń z systemem Windows)
- Łączność internetowa urządzenia mobilnego (zalecane minimum to WLAN > 1 MBPS, 3G Cellular).
- Operator użytkownika wymaga pozwolenia na wnoszenie telefonu komórkowego na teren obiektu i udostępnianie zdjęć i/lub nagrań wideo ze sprzętu.
- Ogólne bezpieczeństwo własnego personelu na terenie obiektu.
- Zdrowie, bezpieczeństwo i ochrona pracowników użytkownika podczas korzystania ze zdalnego wsparcia firmy ABB.
- Personel użytkownika wykonujący pomiary z wykorzystaniem zdalnego wsparcia świadczonego przez ABB musi być kompetentnym profesjonalistą.

Inne terminy

- Zgodnie z lokalnymi przepisami i warunkami dostawy

Aby uzyskać więcej informacji, skontaktuj się z lokalnym przedstawicielem ABB lub odwiedź stronę:

<https://new.abb.com/service/pl/serwis-systemow-napedowych>

Zastrzegamy sobie prawo do wprowadzania zmian technicznych lub modyfikowania treści niniejszego dokumentu bez wcześniejszego powiadomienia. W odniesieniu do zamówień zakupu, pierwszeństwo mają uzgodnione szczegóły. ABB nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności za potencjalnych błędów lub możliwych braków informacji w tym dokumencie.

Zastrzegamy sobie wszelkie prawa do niniejszego dokumentu oraz do zawartego w nim tematu i ilustracji. Wszelkie reprodukcje, ujawnianie osobom trzecim lub wykorzystywanie jego treści – w całości lub w części – są zabronione. zabronione bez uprzedniej pisemnej zgody ABB. Copyright© 2021 ABB Wszelkie prawa zastrzeżone