

## Wsparcie techniczne dla napędów MV 24/7

### Opis produktu usługi

ABB Wsparcie Techniczne pomaga Ci zmaksymalizować czas sprawności Twoich aktywów dzięki całodobowemu priorytetowemu dostępowi do ekspertów technicznych ABB w zakresie silników i napędów. Nasi eksperci zapewniają szybki czas rozwiązania problemu, pomagając Ci utrzymać Twoje krytyczne operacje.



#### Korzyści dla użytkownika:

- Spokój ducha: umowa o całodobowym wsparciu technicznym gwarantuje szybkie i skuteczne rozwiązywanie problemów.
- Szybkie odzyskiwanie danych, maksymalizacja czasu sprawności dysku.
- Szybka odpowiedź za pośrednictwem jednego punktu kontaktowego. Uzyskaj wiedzę specjalistyczną ABB w ciągu 1 godziny od pierwszego kontaktu z pomocą techniczną.
- Dostęp do pełnej wiedzy eksperckiej ABB. Jeśli sprawa wymaga dogłębniejszego zbadania, jest ona przekazywana najbardziej kompetentnym osobom w ABB.
- Wsparcie na podstawie umowy gwarantuje priorytetową reakcję.



#### Usługa obejmuje:

- Dzięki umowie serwisowej klienci otrzymują całodobową pomoc w utrzymaniu ciągłej produkcji i wydajności sprzętu. Zespół wsparcia technicznego odpowiada na pytania techniczne, zapewniając zaawansowane wsparcie produktu i aplikacji.
- Po wyjaśnieniu kwestii technicznych z klientem i krótkiej ocenie przypadku, inżynier posiadający certyfikat ABB może bezpośrednio odpowiedzieć na pytanie lub zaproponować plan działania mający na celu rozwiązanie problemu
- Bezpośredni kontakt z certyfikowanym inżynierem ABB, w języku angielskim, telefonicznie i e-mailem, 24 godziny na dobę, 365 dni w roku.
- Numer telefonu kontaktowego, adres e-mail lub czat internetowy Centrum Wsparcia Technicznego ABB.



#### Podejmować właściwe kroki:

- Wszyscy klienci posiadający napędy i moduły ABB w fazach cyklu życia (aktywne lub klasyczne) dla wszystkich branż, w szczególności dla krytycznych systemów napędowych.
- Jeśli po rozpatrzeniu zgłoszenia zajdzie potrzeba dalszej pomocy ze strony ABB lub skorzystania z usługi nieobjętej zakresem Wsparcia Technicznego, sprawa zostanie rozpatrzona i w razie potrzeby przekazana do właściwego zespołu ABB.



#### Zakres produktu:

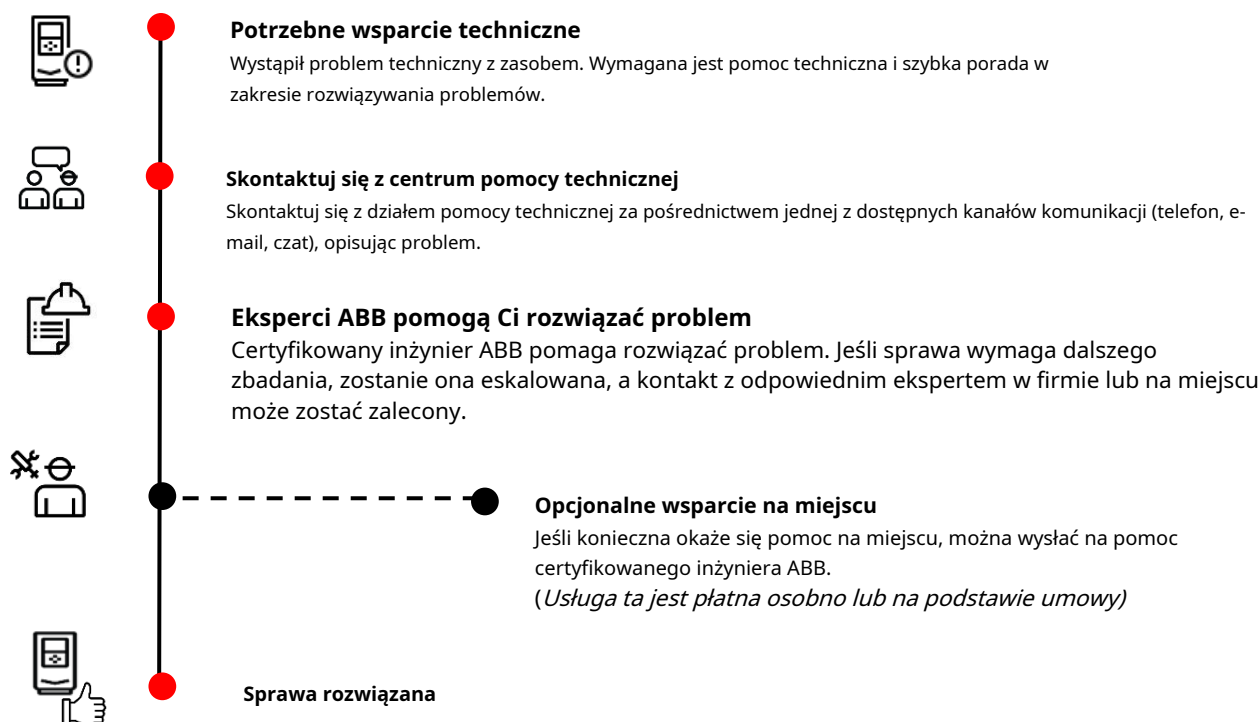
- ACS1000, ACS2000, ACS5000, ACS6000, ACS6080, LCI w fazach cyklu życia (aktywny lub klasyczny)

# Obowiązki klienta

Aby klient mógł skorzystać z bieżącej oferty usług, poniżej wymieniono wymagania, które muszą zostać spełnione. Są to:

- Podanie wystarczających szczegółów dotyczących zapytania technicznego
- Podanie numeru umowy
- Ukończyłem szkolenie podstawowe (lista szkoleń poniżej)
  - **Opcja 1)**Szkolenia z zakresu obsługi i konserwacji
  - **Opcja 2)**Okna napędu i kabel do podłączenia do napędu (w tym możliwość pobierania danych blackbox)
  - **Opcja 3)**Połączenie zdalne
- Udzielanie zgody na obsługę danych monitorowania stanu napędów (CMD) personelowi wsparcia technicznego.
- Podaj następujące informacje:
  - Dostępność części zamiennych na miejscu
  - Niezbędne dane dyskowe do wykonania rozwiązywania problemów
  - Poziom szkolenia otrzymanego przez personel na miejscu
  - Adres e-mail, który powinien mieć dostęp do MyABB

## Proces



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

[new.abb.com/service/pl/serwis-systemow-napedowych/uslugi-przywracajace-sprawnosc-wsparcie-techniczne](https://new.abb.com/service/pl/serwis-systemow-napedowych/uslugi-przywracajace-sprawnosc-wsparcie-techniczne)

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 zabronione bez uprzedniej pisemnej zgody 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.

ABB. Copyright© 2021 ABB Wszelkie prawa zastrzeżone