



Madrid, 25 y 26 de mayo de 2015

# ABB Automation Days

## Asistencia remota para convertidores de frecuencia

# Remote Support Service

## Recupere sus procesos rápidamente



- El servicio de asistencia remota es la recogida automática de datos de la unidad, que permiten a ABB proporcionar una reacción más rápida y un apoyo más eficaz en los casos necesarios.
- Beneficios
  - Tiempo de inactividad reducido en casos de fallo.
- Características
  - Identificación de fallos más rápido.
  - Resolución por el ingeniero de ABB después de la petición del cliente.
  - Historial de datos disponible y almacenado centralmente.
  - Posible notificación automática en caso de fallo por correo electrónicos

# Remote Support Service

## Asegura continuidad en su proceso productivo



### Alerta inmediata

Notificación automática vía e-mail.



### Llame a su ABB local

Disponible 24/7 (dependiendo de su tipo de contrato).  
Tiempo de respuesta: 2 horas desde llamada a Remote Support.



### ABB proporciona ayuda remota

Ingenieros de ABB junto con los datos disponibles del drive apoyan al cliente.

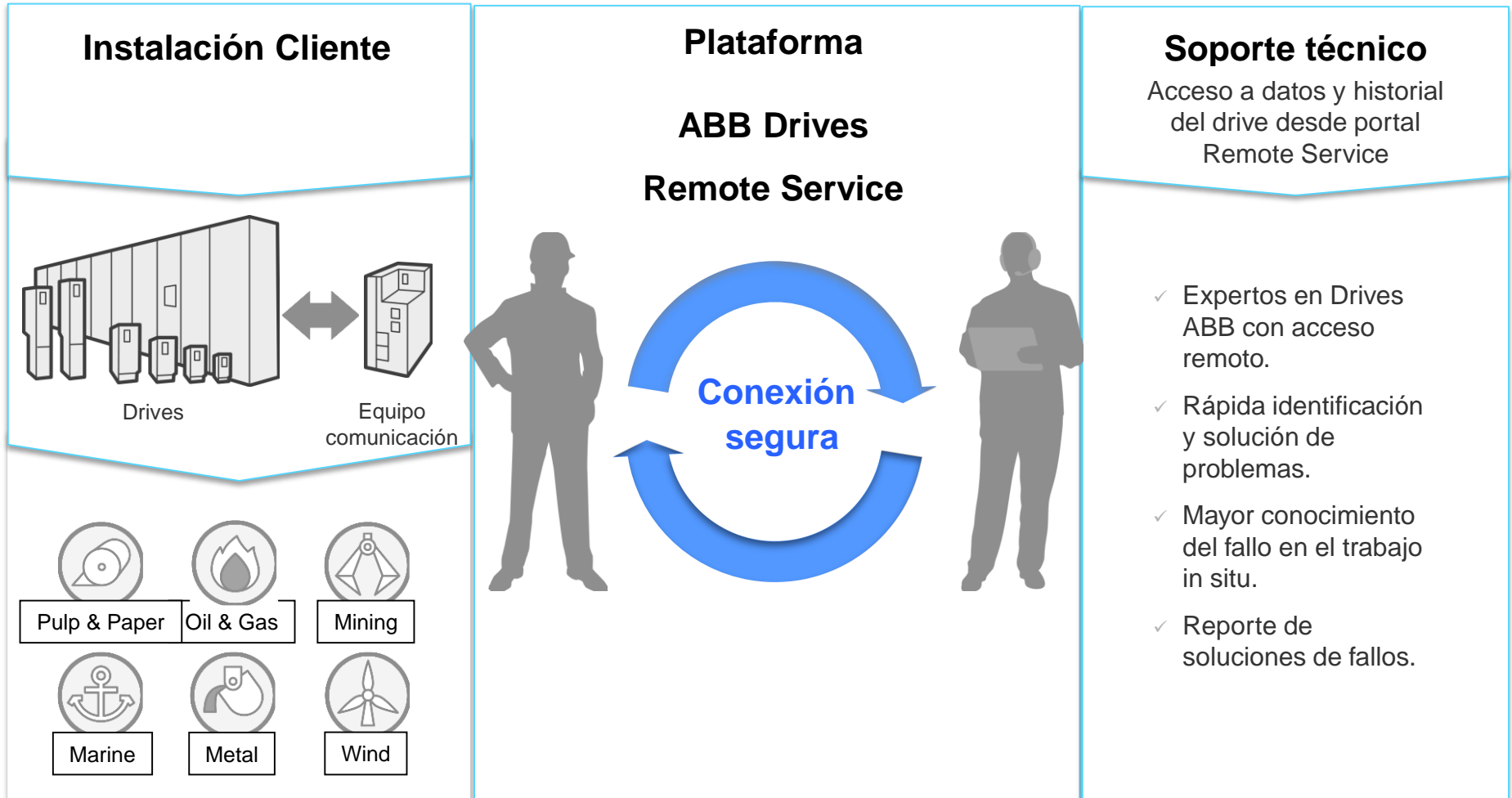


### Drive en funcionamiento

Producción continua con el menor impacto.

# Remote Support Service

## Acelera la identificación de problemas



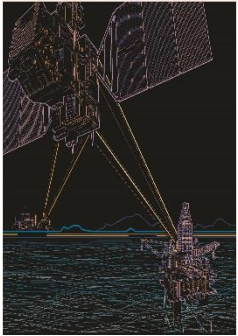
# Valor de Remote Support

## Menor inactividad y aumento de beneficios

### Potencial de ahorro de costes



## Success story: Pérdida de comunicación



### La situación del cliente

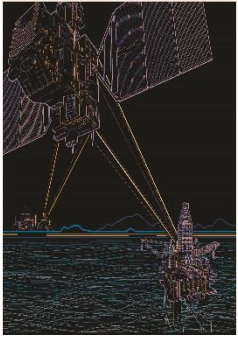
- La pérdida de comunicación de la bomba de barro causó retrasos en la producción.
- A bordo la tripulación no pudo determinar la causa del problema.

### Solución de ABB

- Con la información disponible antes de la pérdida de comunicación, se determinó que la causa era el fallo de un componente.
- La pieza defectuosa fue reemplazada por el equipo de mantenimiento local con instrucciones del ingeniero de ABB.
- ABB supervisó de forma remota el arranque después del reemplazo de la pieza.

# DriveMonitor™

## Success story: Pérdida de comunicación



### Logros y beneficios para el cliente

- Reducir al mínimo el retraso de la producción.
- Evitada la necesidad de un ingeniero de ABB a bordo (gastos de viaje y tarifas por hora).
- Mayor conocimiento del sistema por parte de la tripulación.

# DriveMonitor™

## Success story: Comentarios del cliente



*“Without the DriveMonitor this system could well have been down for days or even weeks, instead we were down for less than 24 hours.*

*It is very comforting to know that we have real time support only a phone call away”.*

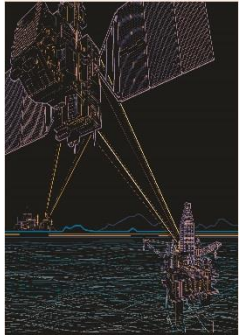
(Sin DriveMonitor este sistema podría haber estado sin funcionar durante días o incluso semanas, pero estuvimos fuera de servicio menos de 24 horas.

Es muy reconfortante saber que tenemos el apoyo en tiempo real a sólo una llamada telefónica de distancia.)

Craig Johnston  
Electrician Supervisor  
Transoceanic



## Success story: Bomba de cargo no disponible



### La situación del cliente

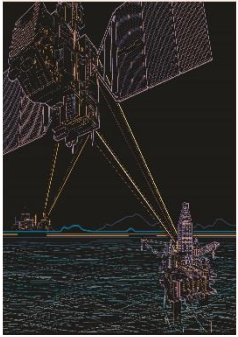
- El convertidor avisó debidamente del fallo de un componente.
- La reducción de la capacidad de transferencia de carga retrasaba la producción.
- A bordo la tripulación no pudo determinar la causa del problema.

### Solución de ABB

- Conexión remota y análisis de los datos disponibles.
- Con la información disponible la tripulación recibió instrucciones para realizar pruebas en partes específicas relacionadas con el fallo.
- ABB supervisó de forma remota el arranque después del reemplazo de la pieza.
- El problema fue resuelto en 5 horas.

# DriveMonitor™

## Success story: Bomba de cargo no disponible



### Logros y beneficios para el cliente

- Reducir al mínimo el retraso de la producción.
- Evitada la necesidad de un ingeniero de ABB a bordo (gastos de viaje y tarifas por hora).
- Mayor conocimiento del sistema por parte de la tripulación.

# DriveMonitor™

## Success story: Comentarios del cliente



*“Thank you very much for extremely good service when needed”*

(Muchas gracias por un muy buen servicio cuando fue necesario)

Isak Arne Stensaker  
Maintenance Supervisor  
BW Offshore

Power and productivity  
for a better world™

