



Contrats de service

Support Clients



Disponibilité optimale, coûts d'exploitation réduits

Grâce à un choix modulable de contrats de service proposés sur ses robots, ABB contribue à augmenter leur Temps Moyen de Bon Fonctionnement (MTBF), réduire leur Temps Moyen de Réparation (MTTR) et diminuer leurs coûts de possession.

> ABB est conscient que la rentabilité de votre activité est fortement liée au respect des délais de production exigés, tout en sachant que, plus les conditions de travail dans lesquelles opère votre robot sont difficiles, plus le risque d'usure ou de panne est important. Une forte sollicitation de votre robot nécessite une surveillance accrue pour fonctionner dans de bonnes conditions et réaliser des produits de qualité. Cependant, ABB a aussi constaté que chacun de ses clients a une stratégie de maintenance qui lui est propre, allant de la demande d'intervention ponctuelle jusqu'à l'externalisation complète de la maintenance.

Par conséquent, ABB propose différents types de prestations modulables concernant :

- l'amélioration de la réactivité de nos interventions,
- la réduction des temps de dépannage,
- la détection de la panne le plus tôt et le plus rapidement possible.

Des solutions adaptées sont proposées, sous forme de contrats, pour les interventions et le dépannage, pour la

maintenance curative et préventive, ainsi que pour la globalité des prestations de maintenance.

> Quel que soit le contrat choisi, vous disposez d'un accès sécurisé et personnalisé au portail www.abb.com/MyRobot, à partir duquel vous trouverez facilement toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement de vos propres robots, comme le téléchargement des rapports d'intervention, des rapports de maintenance préventive et bien plus encore.

> Les Plus d'ABB

Les contrats de service d'ABB garantissent :

- la pérennité de vos installations robotisées
- la réduction des coûts de maintenance associés
- une réactivité immédiate lors des arrêts non planifiés



“Une réponse immédiate avec Remote Service”

Le Contrat de Réactivité

Pour répondre à un besoin de redémarrage de la production dans les plus courts délais suite à un arrêt intempestif de votre robot, ABB vous propose une assistance technique téléphonique 24 heures sur 24 et 365 jours par an, ainsi qu'une intervention prioritaire, avec un temps de réponse garanti.

Avec le Contrat de Réactivité, vous bénéficiez de la technologie Remote Service d'ABB qui analyse en continu le fonctionnement de votre robot et déclenche automatiquement une alarme en cas de défaut. Immédiatement, un expert ABB peut accéder à distance à un rapport détaillé des données et identifier l'origine de la panne, tout en vous apportant un support technique par téléphone.

Grâce à ce concept, plus de 70 % des arrêts de fonctionnement peuvent être résolus, réduisant ainsi considérablement vos temps d'arrêts de production. Si des pièces de rechange sont nécessaires à la réparation, elles peuvent vous être envoyées à partir de notre Stock Central, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, grâce à une organisation logistique adaptée. Si nécessaire, un technicien ABB se déplace pour remplacer la pièce.

Autre avantage majeur, des sauvegardes des programmes de votre robot (backups) peuvent être réalisées régulièrement.

> Les Plus d'ABB

Contrat de Réactivité

- Prise en charge prioritaire de la demande
- Assistance technique téléphonique, 8h30/18h et 5j/7
- Disponibilité de technicien de service, 8h30/18h et 5j/7
- Disponibilité des pièces de rechange, 8h30/18h et 5j/7
- Envoi d'un rapport de panne détectée à distance et alerte automatique
- Support technique et diagnostic à distance
- Capitalisation et traçabilité des données de pannes
- Accès personnalisé au site www.abb.com/MyRobot
- Rapport d'intervention et de fonctionnement du robot

Options :

- Garantie du temps de réponse sur site (8h, 12h, 18h, 24h)
- Sauvegarde à distance des données du robot, planifiée ou sur demande
- Diagnostic optimisé des défauts
- Maintenance prédictive
- Assistance technique téléphonique, 24h/24 et 7j/7
- Disponibilité de technicien de service, 24h/24 et 7j/7
- Disponibilité des pièces de rechange, 24h/24 et 7j/7

Note : disponibilité des services variable selon les pays



“Sécurisez votre production”

Le Contrat de Maintenance Préventive

La maintenance préventive planifiée prend en compte l'environnement dans lequel évolue votre robot, ainsi que les tâches qu'il effectue. Le contrat inclut alors la fourniture des pièces et la main d'œuvre nécessaire à la réalisation du travail. Déchargé des opérations de maintenance, le client peut ainsi se concentrer pleinement sur son activité.

Notre technologie Remote Service nous permet, avec une surveillance permanente de votre robot, de vérifier la dérive des composants (moteurs, variateurs, cartes,...) afin d'anticiper d'éventuels dysfonctionnements.

De plus, la Réponse Prioritaire est un autre point essentiel de ce contrat permettant la prise en charge de vos besoins et la réalisation des prestations, en priorité si nécessaire. Un rapport détaillé de maintenance vous est alors adressé et vous disposez d'un accès illimité au support technique d'ABB, par téléphone ou par mail, aux heures de bureau.

Pour ce contrat, comme pour tous les contrats de service proposés par ABB, des options pourront être ajoutées. Par exemple, ABB peut réaliser une analyse du cycle de votre robot et vous préconiser des pistes d'amélioration de performances ou d'augmentation de productivité, ainsi qu'une maintenance adaptée.

> Les Plus d'ABB

Maintenance Préventive

- Maintenance préventive planifiée
- Maintenance préventive et pièces
- Rapport de maintenance
- Prise en charge prioritaire de la demande
- Assistance technique téléphonique, 8h30/18h et 5j/7
- Accès personnalisé au site www.abb.com/MyRobot

Options :

- Disponibilité de technicien de service, 24h/24 et 7j/7
- Disponibilité des pièces de rechange, 24h/24 et 7j/7

Note : disponibilité des services variable selon les pays

Contrats de service

Le Contrat de Maintenance Globale

“Protégez votre investissement pour un coût fixe”

> Les Plus d'ABB

Maintenance Globale

- Maintenance Préventive
- Prise en charge des pièces de rechange
- Prise en charge de la main d'œuvre
- Prise en charge des déplacements
- Assistance technique téléphonique, 8h30/18h et 5j/7
- Accès personnalisé au site www.abb.com/MyRobot

Options :

- Prise en charge prioritaire de la demande
- Disponibilité de technicien de service, 24h/24 et 7j/7
- Disponibilité des pièces de rechange, 24h/24 et 7j/7

Note : disponibilité des services variable selon les pays

Tous les contrats de maintenance peuvent bénéficier des options suivantes sur demande :

- Analyse d'optimisation de temps de cycle
- Analyse et rapport de disponibilité du système robotisé
- Gestion de stock des pièces de rechange



Le Contrat de Maintenance Globale

Ce contrat vous assure la maintenance totale de votre installation et de la gestion des interventions en cas de panne.

Le Contrat de Maintenance Globale couvre tous les frais de remplacements de pièces et de main d'œuvre, ainsi que les frais standard d'expédition (sous 24 /48h)* pour les pannes causées par un défaut de matériel ou de fabrication.

Il permet facilement de prévoir votre budget de maintenance et les coûts peuvent être échelonnés pendant la période de contrat, évitant ainsi les pics de dépenses élevées.

* livraison par taxis-colis possible sur demande.

> Les Plus de la technologie Remote Service

- Anticipation des pannes
- Réduction des temps d'intervention
- Visualisation et diagnostic à distance
- Réduction des coûts de maintenance préventive (15 à 20 % d'économie)



ABB France

Division Robotique
Rue de l'Equerre – ZI des Béthunes
95310 Saint-Ouen l'Aumône
Call Center : + 33 (1) 34 40 24 40
www.abb.com/robotics

