



Offre de service ABB E-mobility

Marché CE

Offre de service ABB E-mobility

Le concept de service d'ABB E-mobility et son accord de niveau de service « Care » allient des technologies de pointe aux connaissances et aux compétences d'experts du service afin de mettre en œuvre des solutions rapides et fiables à des moments critiques pour les infrastructures essentielles.

Adaptés à n'importe quel modèle économique et à toutes les tailles d'installation, les services proposés par ABB E-mobility à sa base installée internationale de chargeurs de véhicules électriques (pour dépôts de bus et transports publics) garantissent la même qualité de service à chaque acteur du secteur faisant confiance à notre expertise et à notre engagement.

Services à distance

Les équipes d'assistance technique d'ABB E-mobility peuvent diagnostiquer plus de 90 % des cas et en résoudre plus de 75 % à distance.

Services sur site

Munies des pièces adéquates, les équipes sur site d'ABB E-mobility mettent leur expertise au service de la maintenance préventive et de la résolution rapide des 25 % de cas ne pouvant être corrigés à distance.

Accord de niveau de service

- Assistance sur site et à distance
- Maintenance préventive
- Pièces détachées

Mise en service

Garantit que l'équipement est correctement installé conformément aux spécifications du fabricant.

Maintenance corrective ou préventive sur demande

Garantit des performances optimales et un haut niveau de conformité, via des interventions programmées selon vos besoins.



Formation et certification

- Formation au diagnostic.
- Formation à la réparation sur le terrain.

Extension de garantie

L'équipement de charge est protégé par la garantie du fabricant pendant une durée prolongée.

Niveau de service « Care »

Pensée pour une disponibilité de 98 %

L'accord de niveau de service (SLA) « Care » d'ABB E-mobility permet, en plus de la garantie produit, de bénéficier d'un niveau de service supérieur. Il s'agit de la solution idéale pour n'importe quel type et taille d'installation, même pendant les périodes de garantie et d'extension de garantie. Il peut être contracté à n'importe quel moment du cycle de vie du produit. L'accord de niveau de service (SLA) « Care » optimise le coût total de possession (TCO) et maximise la disponibilité de l'installation.

Associé aux Services connectés d'ABB E-mobility, qui incluent une assistance connectivité 24h/24, 7j/7, le SLA améliore l'expérience du diagnostic sur site et à distance. En effet, l'intervention des experts internationaux du ChargerDesk d'ABB E-mobility est la garantie de délais de réponse raccourcis.



Sérénité garantie

Assistance client continue dans le monde entier

Grâce au réseau ABB E-mobility de partenaires locaux certifiés, le ChargerDesk et l'équipe de techniciens d'assistance assurent un haut niveau de connectivité, une réponse rapide et des délais de résolution raccourcis.



Disponibilité élevée, peu d'investissements nécessaires

Maximisez votre rentabilité

Dans le cadre du SLA, les performances du chargeur sont mesurées et améliorées. Il est possible d'atteindre un niveau de disponibilité de 98 %. Les conducteurs de VE bénéficient ainsi d'une grande fiabilité de charge, ce qui leur permet d'accroître leur taux d'utilisation et leur rentabilité.



La meilleure expérience utilisateur de sa catégorie

Facilité d'utilisation

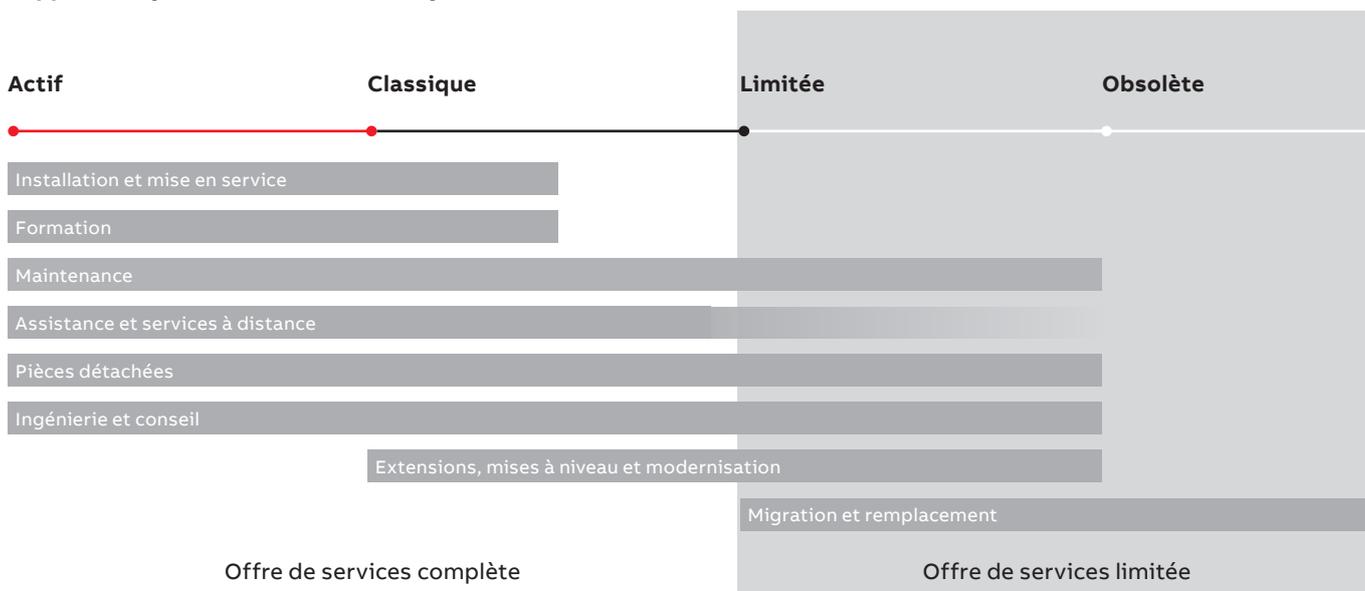
En alliant les Services connectés et le SLA « Care » d'ABB, vous facilitez le diagnostic en temps réel de vos chargeurs. Puisque vous connaissez l'état actuel de votre installation, vous pouvez programmer la maintenance préventive et corrective sur site, et ainsi éviter les arrêts imprévus.

Pour en savoir plus sur nos accords de niveau de service, veuillez nous contacter directement à emobility@ch.abb.com

Services de cycle de vie

Maximiser le service et l'assistance produit

Support du cycle de vie ABB E-mobility



Installation et mise en service

ABB E-mobility et ses partenaires proposent des services d'installation et de mise en service de haute qualité.

Formation et certification

L'expertise d'ABB E-mobility dans l'utilisation d'équipements complexes est transférée aux équipes de maintenance du client, dans un souci de maximisation de leurs performances. ABB E-mobility propose une gamme complète de formations en classe et sur site, mais aussi en ligne (e-learning).

Maintenance

Une maintenance préventive régulière sur site, réalisée dans les délais prévus par des techniciens de service certifiés, maximise la fiabilité des équipements.

Assistance et services à distance

L'assistance technique sur site associée au support, par téléphone et e-mail, dédié au produit et à l'application permet d'analyser et de corriger rapidement toute défaillance. En accédant à distance aux équipements, ABB E-mobility peut mettre toute son expertise au service de l'amélioration des interventions de dépannage et de résolution.

Pièces détachées

Les services de pièces détachées d'ABB E-mobility garantissent que le client reçoit les bonnes pièces détachées au bon endroit et au bon moment. ABB fournit uniquement des pièces détachées et kits de pièces authentiques, accompagnés de la documentation associée.

Ingénierie et conseil

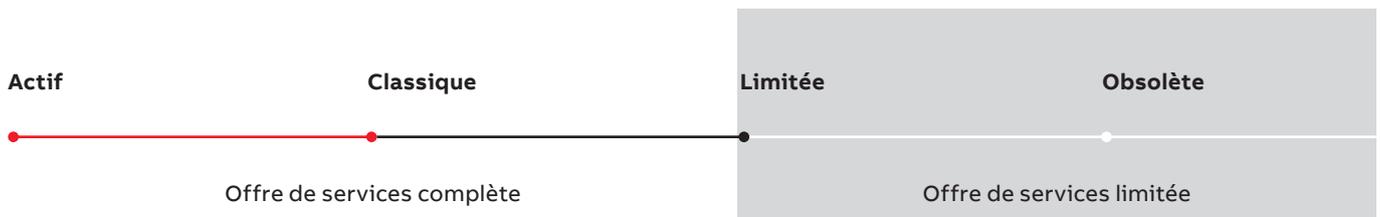
L'évaluation du site permet de déterminer l'état de l'équipement. L'analyse des performances, associée à une analyse technique de haut niveau, sert de base aux décisions liées à la mise en œuvre tactique des améliorations et au développement de stratégies de prolongation de la durée de vie des équipements.

Extensions, mises à niveau et modernisation

Les services de mise à niveau et de modernisation d'ABB sont des solutions économiques et peu chronophages qui ont pour but d'améliorer la fiabilité des opérations et de prolonger le cycle de vie des équipements opérationnels à moindre coût. Ils incluent un conseil sur les options viables, qui tient compte des développements technologiques et du cycle de vie des équipements existants. Les nouvelles technologies peuvent améliorer et développer les fonctionnalités des équipements existants, à faible coût. Une mise à niveau progressive permettra souvent d'améliorer la fiabilité, la disponibilité, la maintenabilité et la sécurité des opérations.

Gestion du cycle de vie du produit

Garantie d'une assistance entretien complète



Maintenance systématique du produit pour une fiabilité et des performances accrues

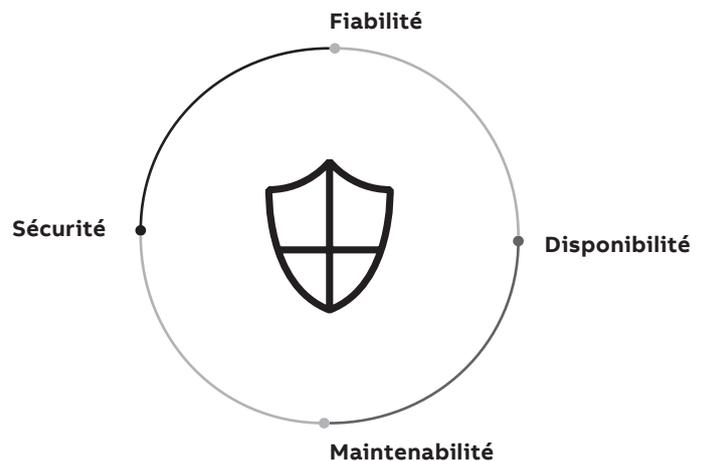
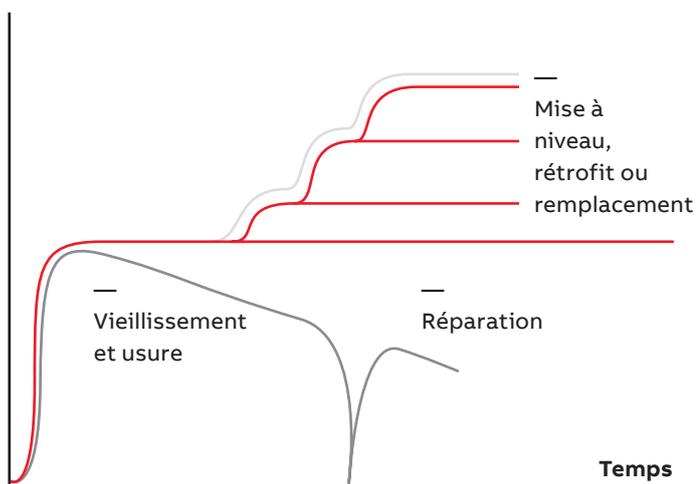
Les plannings de maintenance préventive et de reconditionnement sont pensés de manière à garantir la fiabilité du produit et à enregistrer des performances optimales, représentées par la ligne rouge horizontale dans la figure ci-dessous.

Si la maintenance préventive et le reconditionnement sont négligés, les performances et la fiabilité du produit se dégradent, principalement en raison du vieillissement et de l'usure du composant (ligne grise décroissante).

En revanche, procéder à des mises à niveau, des rétrofits ou des remplacements au bon moment (ligne grise croissante) peut permettre d'améliorer la fiabilité et les performances du produit, afin de le maintenir en bon état et de maximiser sa disponibilité.

- Courbe de performances optimales
- Maintenance
- Pas de maintenance

Performances



Fiabilité de service

Les services de cycle de vie d'ABB E-mobility réduisent les risques d'interruption de service et veillent à ce que les niveaux de performances prévus soient atteints en permanence. La gestion du cycle de vie du produit améliore par conséquent la fiabilité des opérations et établit les bases nécessaires pour maximiser la disponibilité.

Disponibilité du support produit

La gestion du cycle de vie du produit permet de fournir des informations relatives à l'état des composants et des pièces, ainsi que d'identifier les ressources requises. L'amélioration qui en résulte en matière de disponibilité des services d'assistance permet de réagir rapidement face à n'importe quel problème. Grâce aux services de cycle de vie, les produits et les systèmes bénéficient d'une assistance garantie tout au long de leur vie, évitant ainsi toute attente prolongée lorsqu'une intervention est nécessaire.

Maintenabilité des produits et systèmes

Pendant les phases Active et Classique, ABB garantit la disponibilité des services complets du cycle de vie. L'application active de la gestion du cycle de vie préserve la maintenabilité. La durée de vie du produit est ainsi prolongée et le retour sur investissement maximisé.

Services connectés ABB E-mobility

Les réseaux de charge commerciaux, caractérisés par leur environnement dynamique, doivent bénéficier d'une connectivité maximale. La gamme de solutions numériques d'ABB inclut des logiciels qui accélèrent l'électrification et accompagnent la croissance de la mobilité électrique tout en préservant les ressources et en favorisant la progression de la stratégie zéro carbone.

Évolutivité et flexibilité

La plateforme cloud moderne d'ABB permet aux opérateurs de gérer leurs coûts et leurs risques informatiques. Elle constitue par ailleurs un point central de connexion particulièrement fiable et capable d'accueillir un grand nombre de chargeurs. Grâce à l'expérience et à l'expertise d'ABB dans la gestion de l'Internet des objets (IoT) et la connexion de milliers de chargeurs, les clients peuvent s'affranchir des coûts associés à la construction et à l'exploitation de leurs propres infrastructures.

Réduction des investissements dans les infrastructures informatiques

En s'appuyant sur la plateforme de service et l'assistance technique d'ABB, les opérateurs peuvent surveiller leur réseau et concentrer leurs ressources dans les secteurs les plus importants (services de gestion de l'accès des conducteurs, services novateurs de gestion des flottes électriques). Les services et outils web d'ABB autorisent la réalisation à distance d'un diagnostic avancé et du dépannage. Efficaces et faciles à utiliser, ils réduisent la nécessité de faire appel à une expertise technique et matérielle complète.

Service et assistance d'excellence

Parallèlement aux protocoles industriels standard comme OCPP, ABB peut fournir des données de diagnostic détaillées en temps réel, pour une transparence maximale. L'accès à distance aux meilleures informations possibles permet de réduire considérablement les coûts d'exploitation, mais aussi de préparer et d'équiper les techniciens d'assistance sur site afin de leur donner les moyens d'accomplir leurs tâches à la perfection.

Télésurveillance et configuration à distance des points de charge



Les mises à jour du logiciel gardent les chargeurs à niveau



Réduction des investissements dans l'informatique et les logiciels de back-end



Comment la connectivité d'ABB aide les opérateurs



Service efficace avec un minimum d'efforts opérationnels



Maximisation de la disponibilité des chargeurs et de la fiabilité du réseau



Infrastructure évolutive et flexible pour des réseaux en pleine croissance

Charger Connect

ABB E-mobility simplifie la connectivité et garantit un haut niveau de disponibilité de votre connexion mobile. Comment ? Grâce à un processus de diagnostic optimisé, qui réduit les délais de réparation et la nécessité d'effectuer des visites sur site.

ABB E-mobility tient votre chargeur à jour et veille à ce que votre infrastructure s'adapte aux nouvelles évolutions, dans un souci d'interopérabilité maximale avec les derniers modèles de VE. Ce haut niveau de disponibilité et de compatibilité du réseau avec les nouveaux VE garantit une expérience client optimale.

Principales fonctionnalités :

- Le chargeur est activé dans les outils de service à distance d'ABB, afin que ses données en temps réel soient visibles par nos équipes de service locales et internationales
- Accès aux mises à jour du logiciel du chargeur exécutées par ABB Service
- Accès aux mises à jour du protocole de charge exécutées par ABB Service
- Connexion Internet via réseau mobile 3G/4G, inclut la carte SIM et le transfert de données
- Surveillance de la connectivité mobile 24h/24, 7j/7 par le Network Operation Centre international d'ABB

Visibilité dans les outils de service d'ABB
(Maintenance facilitée)

Mises à jour du logiciel du chargeur
(Obtenez de nouvelles fonctionnalités)

Interopérabilité des véhicules
(Recharge des nouveaux véhicules)



Connectivité gérée par ABB
via modem 3G / 4G
(connectivité facilitée)



Services à forte valeur ajoutée grâce au cloud ABB Ability™

Connexion OCPP directe – Concept Dual Uplink

Gérer vous-même la connectivité du chargeur

Le concept de connectivité Dual Uplink permet aux opérateurs de point de charge disposant de la capacité suffisante pour exploiter de grands réseaux IoT d'intégrer directement les chargeurs à leurs systèmes informatiques. Ils sont ainsi responsables de la stabilité et de l'évolutivité de la connexion de leurs réseaux de chargeurs de véhicules électriques.

Services à forte valeur ajoutée grâce au cloud ABB Ability™

Le chargeur reste connecté au cloud ABB pour permettre au personnel de service d'ABB de fournir une assistance à distance rapide. La disponibilité du réseau de chargeurs est ainsi maximisée tout en réduisant le nombre de visites sur site non planifiées et les coûts associés.

Entretien vous-même les chargeurs à l'aide des solutions Web ABB E-mobility

Les solutions Web d'ABB E-mobility permettent aux opérateurs d'utiliser leurs propres ressources pour les services et l'assistance avancés. Le personnel de service de l'opérateur est formé par ABB E-mobility à agir de manière indépendante. Une organisation de service solide, capable d'exploiter les données avancées de configuration et de diagnostic d'ABB transmises par la plateforme, constitue une excellente base pour améliorer la disponibilité d'un réseau.

Les solutions Web d'ABB E-mobility présentent un autre avantage : il n'est pas nécessaire de procéder à une coûteuse personnalisation des systèmes de back-office pour intégrer les fonctionnalités de service dédiées au matériel du chargeur.

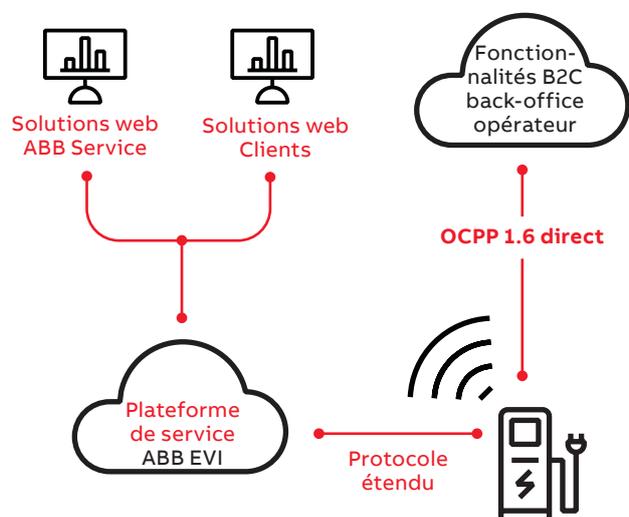
Support amélioré et accéléré : l'assistance dépannage proposée par le ChargerDesk d'ABB E-mobility vous permet d'améliorer votre coût total de possession et de raccourcir vos délais de réparation.

Capacités OCPP avancées : des fonctionnalités complémentaires proposant des informations spécifiques sur le chargeur, au-delà de celles prévues par la norme OCPP.

API novatrices : apportent une valeur supplémentaire en matière d'expérience du client final et d'amélioration du rendement opérationnel.

Évolutivité ultra simple : il est possible d'adapter la taille des ressources informatiques requises directement dans le cloud ABB Ability™. ABB E-mobility réalise par ailleurs une surveillance de la connectivité.

Sécurité améliorée : sécurité Microsoft Azure et une seule connexion à votre back-end à surveiller.



Connectivité gérée par ABB

via modem interne 3G / 4G ou câble LAN

Services connectés et solutions web d'ABB E-mobility

Présentation

ABB Charger Connect est une solution numérique qui donne accès à la plateforme Services connectés d'ABB et facilite l'optimisation de l'expérience client grâce à 2 nouveaux outils principaux :

Ces nouveaux outils se déclinent en plusieurs modèles et proposent en option des extensions donnant aux clients la possibilité de sélectionner la version la mieux adaptée à leurs besoins

1. ASSET - Surveillance et dépannage à distance

La nouvelle solution Asset permet aux opérateurs d'infrastructure de charge de véhicules électriques d'optimiser leurs processus et de réduire leurs coûts d'exploitation grâce à des informations en temps réel basées sur des données.

2. STYLING - Personnalisation de l'interface utilisateur final

Outil conçu pour promouvoir les marques sur l'écran du chargeur grâce à une solution flexible, facile à utiliser et contrôlée à distance.

Charger Connect



Connectivité 3G/4G fiable



Surveillance du réseau 24h/24, 7j/7 par ABB



Support ABB Service activé



Mises à jour logicielles

Autorise

Solutions web - sur navigateur

Applications



ASSET



HMI STYLING

Blocs fonctionnels supplémentaires (extensions)



Gestion de cas



Gestion des utilisateurs



Gestion de groupes



Alertes



Gestion d'authentification



Analyse des paiements



Rapports

Interfaces - pour intégration du back-end

Fonctionnalités de base, standard dans l'industrie

OCPP OCPP 1.5 API Direct OCPP 1.6

Fonctionnalités étendues complétant les fonctionnalités de base

OCPP 1.6 Diagnostic avancé de charge intelligente

	Asset Télésurveillance et dépannage à distance			HMI Styling Communication visuelle avec les conducteurs de VE	
Éditions	Essentiels — Capacités de surveillance de base	Professionnel — Surveillance et opérations	Entreprise — Service étendu Opérations avancées	Professionnel — Aspect et visuels texte et fonds d'écran multiples	
	Extensions optionnelles	Gestion des utilisateurs pour plusieurs utilisateurs du portail			
		Gestion des groupes de chargeurs groupes de chargeurs logiques et droits d'accès			
Alertes notifications d'événements					
Analyse des paiements par carte informations sur les recettes provenant des sessions de paiement par carte de crédit					
Autorisation de charge via RFID, PIN					
	Rapports visibilité de l'historique opérationnel				

Gestion des chargeurs VE - Asset

La télésurveillance simplifiée des réseaux de chargeurs optimise les opérations et maximise la satisfaction des utilisateurs

Les solutions Web d'ABB E-mobility permettent aux opérateurs d'infrastructure de charge de véhicules électriques d'optimiser leurs processus grâce à des informations basées sur des données en temps réel et à une sélection modulaire d'outils web permettant de s'adapter aux besoins de n'importe quelle opération. Il est par exemple possible d'accéder aux tendances de charge, aux prévisions de coûts et aux opportunités d'optimisation des réseaux de

charge sans avoir à procéder à de nouveaux investissements dans un système de back-end externe.

Le dépannage à distance permet quant à lui de maximiser l'efficacité des services et la disponibilité du système, ce qui a pour effet de renforcer la confiance et la fidélité des clients, tout en améliorant la prévisibilité des recettes d'exploitation.



Devenez le partenaire de confiance de votre client
Fiabilité des opérations

Une disponibilité maximale est synonyme de sérénité pour les conducteurs de véhicules électriques. La télésurveillance de l'état de santé des stations de charge garantit une réponse rapide lorsqu'un problème nécessite une attention. Vous devenez le partenaire de charge privilégié de vos clients, satisfaits de votre fiabilité.



Un système qui s'adapte à vos besoins
Fonctionnalités flexibles

Sélectionnez les fonctions des outils web qui vous permettront de tirer une valeur maximale de vos données opérationnelles. Donnez à vos employés les informations en temps réel dont ils ont besoin pour prendre les bonnes décisions et identifier les actions qu'ils doivent mettre en œuvre pour améliorer l'efficacité de votre entreprise.



Pensé pour développer votre activité
Basé sur les données

La surveillance numérique de l'énergie, les prévisions de coûts et les tendances d'utilisation permettent aux opérateurs de réseau de charge d'optimiser leurs opérations de charge, de réduire leurs coûts et d'adapter la taille de leur activité.

ASSET

Essentiels

Solution de gestion des équipements prévue pour les entreprises utilisant un réseau de chargeurs non commercial et ayant besoin de capacités de surveillance de base, sans investir dans un système OCPP externe.

Surveillez facilement l'état de votre réseau de chargeurs et vos sessions de charge.

Professionnel

Solution de gestion des équipements prévue pour les entreprises utilisant un réseau de chargeurs non commercial et souhaitant exploiter leur réseau de manière professionnelle sans investir dans un système OCPP externe.

Exploitez plus efficacement votre réseau de chargeurs ABB E-mobility.

Entreprise

Solution de gestion des équipements prévue pour les opérateurs de point de charge expérimentés disposant de l'envergure et de l'ambition nécessaires pour conduire des activités de dépannage technique et de résolution de problèmes.

Obtenez encore plus d'informations sur l'état de vos chargeurs DC, en plus de celles prévues dans le cadre de la norme OCPP. Améliorez votre disponibilité et réduisez votre coût total de possession.

Asset

Télesurveillance et dépannage à distance

Fonctionnalités	ASSET		
	Essentiels	Professionnel	Entreprise
Fonctionnalités par version et extension			
Recherche et état du chargeur			
Recherche complète	X	X	X
Liste des chargeurs	X	X	X
Carte du réseau	X	X	X
État du chargeur et détails	X	X	X
Informations de session			
Détails de la session de charge	X	X	X
Statistiques du chargeur et du réseau	X	X	X
Historique sur 12 mois (roulants)	-	X	X
Export des données de session de charge	-	X	X
Paramètres / actions			
Configuration de la tarification sur le terminal de paiement	X	X	X
Opérations en masse liées aux paramètres / actions	-	X	X
Configuration des heures de disponibilité du chargeur	-	X	X
Configuration des paramètres de charge	-	X	X
Déclenchement d'actions	-	X	X
Configuration des paramètres de charge avancés	-	-	X
Déclenchement d'actions avancées	-	-	X
Service			
Capacités avancées de diagnostic	-	-	X
Gestion de cas	-	X	X
Extensions (optionnelles)			
Gestion des utilisateurs supplémentaires	O*	O*	O*
Gestion des droits d'accès aux groupes de chargeurs logiques	O*	O*	O*
Alerte associées aux critères préconfigurés	O*	O*	O*
Analyse des paiements par carte- Rapprochement des paiements	O*	O*	O*
Autorisation de charge - Autorisation des sessions de charge via RFID / PIN / ID véhicule	-	O*	O*
Rapports - Visibilité de l'historique opérationnel	-	O*	O*

* O: Optionnelle

Extensions optionnelles

Développez les capacités de votre solution web en fonction des besoins de votre activité

Gestion des utilisateurs	Gestion de l'accès aux chargeurs	Alertes
Solution destinée aux entreprises souhaitant utiliser nos solutions web avec plusieurs utilisateurs .	Solution destinée aux entreprises souhaitant structurer leur réseau de chargeurs afin de simplifier leurs opérations, mais aussi contrôler l'accès à leurs chargeurs.	Solution destinée aux entreprises souhaitant être informées de certains événements se produisant sur leur réseau de chargeurs.
Pay as you grow. Commencez petit et enregistrez de nouveaux utilisateurs au fur et à mesure, lorsque nécessaire. Arrêtez de payer lorsque les utilisateurs n'ont plus besoin d'un accès au portail.	Créez à volonté des groupes locaux de chargeurs. Déterminez quels employés pourront accéder aux chargeurs et quelles activités ils seront en mesure d'exécuter sur ces derniers.	Configurez le type d'événements se produisant sur votre réseau de chargeurs pour lesquels vous souhaitez recevoir une notification. Déterminez la vitesse à laquelle vous souhaitez être informés afin d'adopter les mesures appropriées.
Analyse des paiements par carte	Autorisation de charge	Rapports
Solution destinée aux entreprises disposant de terminaux de paiement totalelement intégrés .	Solution destinée aux entreprises ne disposant pas d'un système de back-end basé sur OCPP et souhaitant contrôler qui utilise leurs chargeurs.	Solution destinée aux entreprises souhaitant mieux comprendre ce qui se produit sur leur réseau de chargeurs.
Suivez et analysez vos recettes provenant des sessions de paiement par carte de crédit.	Permettez aux seules personnes autorisées d'utiliser vos chargeurs (authentification via RFID ou code PIN).	Bénéficiez d'une meilleure visibilité de l'état opérationnel de votre réseau de chargeurs DC et assurez-vous que tous les paramètres des chargeurs sont configurés de manière homogène.



ABB E-mobility

**Infrastructures de recharge
pour véhicules électriques**

Bruggerstrasse 66
5400 Baden

Téléphone: 0844 845 845

Email: emobility@ch.abb.com



Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications techniques ou de modifier le contenu de ce document sans préavis.

ABB décline toute responsabilité concernant toute erreur potentielle ou tout manque d'information éventuel dans ce document.

Nous nous réservons tous les droits relatifs à ce document, aux sujets et aux illustrations contenus dans ce document. Toute reproduction, divulgation à des tiers ou utilisation de son contenu, en tout ou en partie, sont interdites sans l'autorisation écrite préalable d'ABB.

Copyright© 2023 ABB - Tous droits réservés