

2.1 Technischer Support

Der ABB Service für Niederspannungsprodukte und -systeme bietet Lösungen für qualifizierte Reaktionen auf Kundenanfragen innerhalb einer vereinbarten Reaktionszeit.

Der ABB Service für Niederspannungsprodukte und -systeme verfügt über ein technisches Support-Team, das Kunden mit Problemlösungsschritten, der Identifizierung von Störungen, sowie Abhilfe-Plänen und Maßnahmen helfen kann.

Der ABB Power Care Vertrag macht diese Ressource von Fachwissen innerhalb vereinbarter Reaktionszeiten für unsere Kunden zugänglich. Dies kann über die verschiedenen zur Verfügung stehenden Kanäle erfolgen, die in dem ABB Power Care Vertrag vordefiniert werden. Neben einem direkten Ansprechpartner können andere Optionen wie technischer Support und telefonische Beratung an die Bedürfnisse des Kunden angepasst werden.

Durch einen Anruf beim Technischen Support initiieren Kunden eine Anfrage zum ABB Service für Niederspannungsprodukte und -systeme in ihrem Betrieb. Der Technische Support wird auf die Anfrage innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit reagieren.

Vorteile - Nutzen:

- Erstklassiger weltweiter Service und telefonischer Support
- Schnelle Eskalation komplexer Probleme und effiziente Lösungen
- Sofortige technische Unterstützung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit für Kunden zur Diagnose und Behebung von Problemen
- Begrenzung von Störungsfolgen



Der technische Support steht für folgende ABB Produktreihen zur Verfügung:

- MNS Schaltanlagen
- Leistungsschalter (Offene oder Kompakt-Leistungsschalter) und Lasttrennschalter
- Softstarter
- Große Schütze

Die ABB Servicemitarbeiter stehen mit einer vereinbarten Reaktionszeit zu diesen beispielhaften festgelegten Zeiten zur Verfügung: 24/7 (24 Stunden an 7 Tagen der Woche), 24/5, 8/7 oder 8/5.