

Nota de Servicio

## ABB Power Care - 2. Servicios de Mantenimiento de Emergencia

### 2.1 Soporte Técnico con un Tiempo de Respuesta Acordado

El Servicio de Baja Tensión de ABB de productos y sistemas ofrece soluciones cualificadas a las demandas del cliente con un tiempo de respuesta acordado previamente.

Equipado con una gran variedad de formaciones del producto y un acceso a los archivos técnicos, el Servicio de Baja Tensión de ABB tiene un equipo técnico de soporte para ayudar a los clientes a la hora de solucionar problemas, con la identificación de errores o fallos, y con planes y acciones de resolución.

El acuerdo Power Care de ABB ofrece esta fuente de experiencia a los clientes y con un tiempo de respuesta acordado. Esto también se ofrece a través de otros canales, que están predefinidos en el acuerdo Power Care de ABB. A parte de la opción de un punto de contacto, las otras opciones como por ejemplo el soporte técnico y los servicios de consulta a través del teléfono se pueden adaptar a las necesidades del cliente.

Cuando llama a la línea de soporte técnico, el cliente inicia una consulta sobre los equipos de Baja Tensión de ABB que tiene instalados en sus instalaciones. El soporte técnico responderá a la consulta con el tiempo de respuesta acordado en el contrato.

#### Beneficios:

- Servicios internacionales y soporte técnico a un nivel alto.
- Se llega rápidamente a las cuestiones más complejas para una resolución del problema más eficiente.
- Asistencia técnica inmediata para diagnosticar y rectificar los problemas.
- Consecuencias de los fallos límite.



El soporte técnico está disponible para los siguientes tipos de productos:

- Cuadros eléctricos MNS
- Interruptores (ACB & MCCB)
- Arrancadores suaves
- Contactores grandes

El servicio está disponible con un tiempo de respuesta acordado previamente: 24/7 (24 horas 7 días a la semana), 24/5, 8/7 o 8/5.