

---

**Argentina**

Línea de atención Nacional:

0800-222-6700

Línea de atención Internacional:

+54 11 4229 5800

Correo electrónico:

contact.center@ar.abb.com

**Brasil**

Línea de atención Nacional:

0 800 014 9111

Línea de atención Internacional:

55 11 3688-9004

Línea atención de emergencias:

0 800 012 2500 ó +55 11 3688-9003

Correo electrónico:

abb.atende@br.abb.com

**Panamá - Centro América y el Caribe**

Línea de atención Nacional:

800-2223

Línea de atención Internacional:

+507 395-8698

Correo electrónico:

contact.center@pa.abb.com

**Chile**

Línea de atención Nacional:

800 487 300

Línea de atención Internacional:

+56 2 2 471 4378

Correo electrónico:

contact.center@cl.abb.com

**Colombia**

Línea de atención Nacional:

01 8000 522 226

Línea de atención Internacional:

+ 57 1 378 9349

Correo electrónico:

contact.center@co.abb.com

**Ecuador:**

Línea de atención Nacional:

1800 222 328 (1800 ABB 328)

Línea de atención Internacional:

+593 2 399 4191

Correo electrónico:

contact.center@ec.abb.com

**Mexico**

Línea de atención Nacional:

01 800 5 ABB 365 (1 800 5 222 365)

Línea de atención Internacional:

+52 444 870 7590

Correo electrónico:

contact.center@mx.abb.com

**Perú**

Correo electrónico:

contact.center@pe.abb.com

Línea de atención Nacional:

0800 20 004

Línea de atención Internacional:

+51-1-4155212

**USA & Canada**

Línea de atención Nacional:

1 800 HELP 365 (1 800 435 7365)

Línea de atención Internacional (USA &

Canada): + 1 440 585 7804

Correo electrónico USA:

contact.center@us.abb.com

Correo electrónico Canada:

contact.center@ca.abb.com

**[www.new.abb.com/south-america/servicios](http://www.new.abb.com/south-america/servicios)**



---

SERVICIOS ABB

# Servicios ABB

Eficiencia, compromiso y seguridad





# Servicios ABB

## Eficiencia, compromiso y seguridad

Cumpliendo con los más altos estándares de especialización, nuestra Área de Servicios ABB, está preparada para brindar atención las 24 horas, los 365 días al año.

Cuando se trata de servicios, nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a conseguir éxito en el desempeño de sus operaciones. Nuestros ingenieros de servicio, están disponibles para diagnosticar, reparar, actualizar, instalar o realizar el mantenimiento de los sistemas y productos suministrados por ABB.

Nuestros servicios cubren todo el ciclo de vida del producto, desde la gestión de ingeniería y planificación, hasta la ejecución del mantenimiento, asegurando de esta forma el retorno de su inversión y prolongando la vida útil de los equipos en planta.

Los programas de mantenimiento preventivo y sustitución de piezas y repuestos, servicios de diagnóstico remoto, contratos de soporte de ciclo de vida, así como nuestras ofertas de capacitación, le ayudan a reducir los costos directos de mantenimiento, mejorar la confiabilidad y disponibilidad operativa y aumentar los ingresos de sus instalaciones.



# Excelencia en el Servicio



# Categorías del Portafolio de Servicios ABB

## 1. Contratos de Servicios

ABB identifica los requerimientos específicos de servicios teniendo en cuenta la criticidad de los activos y la capacidad propia del cliente y ofrece los servicios adicionales necesarios para mantener el desempeño de las instalaciones al nivel requerido. Nuestros experimentados profesionales de servicios pueden ayudar a identificar e implementar de forma efectiva contratos con programas de mantenimiento que permitan reducir los costos y aumentar la disponibilidad de los equipos en condiciones de máxima eficiencia.

## 2. Instalación y Puesta en Servicio

ABB ofrece servicios de montaje, instalación y puesta en marcha de productos o sistemas en sitio del cliente, entregándolos en condiciones operativas. Se pueden incluir, también, la configuración específica para la aplicación y las pruebas de funcionamiento. Mediante la simulación de los componentes mecánicos y de las funcionalidades eléctricas de la instalación es posible optimizar los servicios de instalación y puesta en marcha.

En el caso de equipos individuales se ofrece su programación e instalación para su operación inmediata.

## 3. Formación

ABB ofrece a sus clientes capacitación sobre sus productos, sistemas, procesos y tecnologías, en el sitio de instalación, en un centro de formación o a través de internet. Los entrenamientos a través de Internet (también conocidos como e-learning, seminarios web o formación en línea) son normalmente un requisito previo para la formación avanzada y la certificación.

## 4. Repuestos

Los repuestos de ABB tienen por objeto proporcionar a los clientes el repuesto correcto, en el lugar correcto y en el momento adecuado. ABB ofrece repuestos originales acompañados de la documentación relevante.

También se ofrecen repuestos reacondicionados, que se inspeccionan y prueban para asegurar que se cumplan los estándares de calidad de ABB.

## 5. Mantenimiento

La categoría de mantenimiento comprende el preventivo, la evaluación de ciclo de vida del producto, la inspección, el diagnóstico y los servicios de reacondicionamiento. Se han creado programas estandarizados de mantenimiento preventivo para diferentes productos de ABB, con base en la larga experiencia de ABB sobre la fabricación y el mantenimiento de sus productos. La adopción de programas de mantenimiento preventivo reduce los costos operativos y extiende la vida del producto.

## 6. Reparaciones

Dentro de esta categoría se incluye la reparación en taller y en sitio, el mantenimiento correctivo y el soporte y la solución de problemas a distancia. El mantenimiento correctivo está justificado únicamente cuando la falla no afecta de manera crítica la continuidad de la operación o cuando el impacto económico es muy bajo.

### 7. Ingeniería y Consultoría

La categoría de ingeniería y consultoría es una de las dos categorías de productos de servicios avanzados en los cuales el grupo se está enfocando para ofrecer mayor valor agregado a sus clientes. El objetivo de ABB es ofrecer servicios de ingeniería respaldados en las habilidades y competencias de su personal de servicios. El alto conocimiento de los procesos productivos y de las necesidades de los clientes nos permite planear, personalizar y configurar sus sistemas, procesos productivos y equipos, dando cumplimiento a las normas regulatorias pertinentes. Se incluyen servicios de administración de proyectos, eficiencia operativa, gestión ambiental, software y estrategias de mantenimiento.

### 8. Servicios Avanzados

Los servicios avanzados están diseñados para optimizar la eficiencia de la producción y la energía de sus procesos y equipos. Son la segunda categoría de productos de servicios innovadores e incluye servicios tales como: Optimización y Gestión de activos, Programas de Análisis de la esperanza de vida (LEAP), Centros de Salud de Activos, análisis del desempeño del sistema, con el fin de identificar los problemas que limitan el desempeño e implementar mejoras, análisis de eficiencia energética, seguridad cibernética, servicios de respaldo de datos.

Con la ayuda de los servicios avanzados, la producción, el consumo de energía y la gestión de los costos puede mejorar.

### 9. Modificaciones y Actualizaciones

Nuestras modificaciones y actualizaciones de equipos y software están disponibles para asegurar que sus sistemas están al día. Nuestra extensa base instalada de equipos ABB está cuidadosamente documentada. Las condiciones de funcionamiento y las exigencias derivadas de ellos también son conocidas por nosotros. Nuestro trabajo consiste en desarrollar o mejorar la eficiencia de la producción y la seguridad del funcionamiento, asegurando que el equipo y el software estén actualizados. Podemos ayudar, por ejemplo, en la sustitución de una máquina sujeta a esfuerzos pesados antes de su envejecimiento, evitando fallas, roturas o grandes reparaciones.

Nuestro servicio puede ser extendido para cubrir el reemplazo de una unidad por otra de una nueva generación o por otra tecnología que produce mejores resultados.

### 10. Fin del ciclo de vida

Incluye la desinstalación de equipos y material regulado, reventa de equipos usados o desinstalados y desecho o reciclaje de equipos de ABB. Normalmente la reventa de equipos sólo aplica a los productos más nuevos o activos de ABB que estén en excelentes condiciones. Todos nuestros equipos son inspeccionados y reacondicionados antes de ponerlos nuevamente en venta.

### 11. Reemplazo

Es un servicio rápido y eficiente para el cambio de equipos con el menor tiempo de inactividad en su planta. Hemos clasificado los productos de ABB en función de su ciclo de vida en las fases de activos, clásicos, limitados y obsoletos. Esto nos permite definir junto con el cliente un plan de reemplazos que contemple el mejor momento para llevarlo a cabo sin problemas de incompatibilidad, seguridad u otros que pudieran detectarse en la elaboración del plan de reemplazo.

También podemos sustituir productos de terceros por productos de ABB, teniendo en cuenta criterios de negocio del cliente.



# Portafolio de Servicios ABB

Innovación, eficiencia y compromiso.  
Soluciones y atención cerca de usted.

Categorías de Servicios	Productos de Alta Tensión	Productos de Media Tensión	Productos de Baja Tensión	Convertidores de Frecuencia	Robótica	Motores y Generadores	Inversores y convertidores de potencia (Solar/Eólico)	Electrónica de potencia	Sistemas de Redes Eléctricas en CA y CC (HVDC / FACTS)	Subestaciones	Transformadores
Contratos de Servicios	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Instalación y puesta en servicio	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Formación	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Repuestos	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Mantenimiento	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Reparaciones	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ingeniería y Consultoría	•	•	•	•	•				•	•	•
Servicios Avanzados	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Modificaciones y Actualizaciones	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Fin del Ciclo de Vida	•	•	•	•	•						
Reemplazo	•	•	•	•	•	•	•	•			•

Fabricadores	Generación de Energía	Procesamiento de Minerales (Molienda, Manejo de Materiales, Minería Subterránea, Minería a tajo abierto)	Sistemas de Control	Equipos de Medición y Analítica	Turbocompresores	Marina	Petróleo & Gas	Energía Eólica	Pulpa & Papel	Software para empresas	Solar	Mecánica de Transmisión de Potencia
	•	•	•	•	•	•	•	•			•	•
		•	•	•	•			•			•	•
		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
		•			•	•		•	•		•	•
	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
		•	•	•	•	•		•	•		•	
		•	•	•	•		•			•		•
	•	•	•	•	•		•	•	•	•		•
	•	•	•	•	•	•		•	•		•	•
				•				•			•	•
				•	•			•	•		•	•

---

## ABB Ability™

Extenso portafolio de servicios digitales que harán más eficiente la productividad de sus activos.

Los innovadores y versátiles servicios digitales asociados a Ability™ ayudarán a clientes de diversos mercados como servicios públicos, industrias, transportes e infraestructuras, a reducir costos de mantenimiento, alargando la vida útil de los equipos, reduciendo el impacto ambiental y mejorando la eficiencia de las operaciones y seguridad de los trabajadores.

Nuestro amplio portafolio de oferta digital se basa en la tecnología pionera de ABB y en sus más de cuatro décadas de liderazgo en la industria digital, ayudando así a nuestros clientes a aumentar su rendimiento y productividad.

### **Experiencia en cada etapa del ciclo de vida.**

Las soluciones ABB Ability™ ofrecen las herramientas y el soporte adecuados para obtener ganancias en rendimiento, productividad, eficiencia y seguridad durante todo el ciclo de vida de las operaciones. Estas ofertas de ABB Ability™ transmiten nuestra experiencia a los clientes para que puedan disfrutar de un mayor tiempo de actividad (minimizando el tiempo de inactividad a través del mantenimiento predictivo), velocidad (a través de la automatización), rendimiento (mediante el uso de sensores inteligentes y conectividad), y seguridad (protegiendo datos en reposo y en movimiento).



---

## Focalizados en las necesidades de servicios de nuestros clientes

**Rápida  
respuesta**

**Gestión del  
ciclo de vida**

**Eficiencia  
operativa**

**Mejora  
de resultados**

# Rápida respuesta

Nuestros Ingenieros de Servicio están disponibles las 24 horas con los Contratos de Servicios, ayudándole a conseguir resultados confiables para sus sistemas.

## ¿Cuándo necesita una rápida respuesta?

- Cuando necesita ayuda tras una falla de sus productos o sistema. ABB puede garantizar una rápida respuesta.
- Cuando necesita repuestos y consumibles: el repuesto adecuado cuando lo necesita y en el lugar adecuado. Sea cual sea su industria, puede confiar en ABB para conseguir repuestos originales o reacondicionados.
- Cuando necesite ayuda con las reparaciones. ABB le ayuda a analizar y dar con la causa raíz de la falla de la máquina, y a mejorar sus programas de mantenimiento para aumentar la disponibilidad y la fiabilidad de sus operaciones.
- Cuando necesita reparar su equipo. ABB puede ofrecer una rápida reparación y eficiente procedimiento por técnicos certificados.
- Cuando necesita mantener sus productos y sistemas en funcionamiento. ABB dispone de una capacidad de respuesta rápida, con una alta disponibilidad de repuestos y herramientas idóneas para garantizar el máximo tiempo operativo de sus equipos.
- Cuando el costo de la parada de planta es su peor enemigo. ABB le puede ayudar con sus ingenieros de servicio conectados remotamente, y con las más modernas herramientas de diagnóstico.

## Nuestra oferta de rápida respuesta

Reparaciones

Reemplazo

Contratos de Servicios

Repuestos

Formación



# Gestión del ciclo de vida

Suminramos herramientas y conocimientos para ayudarle a analizar, optimizar y ampliar la vida de sus equipos.



## ¿Cuándo necesita gestionar el ciclo de vida?

- Cuando necesita conocer el estado y el tiempo de vida de sus equipos. ABB le ofrece servicios de diagnóstico y evaluación del tiempo de vida.
- Cuando necesita aumentar la fiabilidad de sus instalaciones. ABB ofrece mantenimiento preventivo y predictivo, además de servicios de evolución de los equipos.
- Cuando necesita conocer mejor sus equipos y procesos. ABB ofrece formación de gran valor.
- Cuando necesita ampliar el ciclo de vida de su maquinaria. ABB ofrece actualizaciones para renovar sus productos a la vez que le propone soluciones nuevas e innovadoras.

## Nuestra oferta de gestión de ciclo de vida

Fin del ciclo de vida

Modificaciones y actualizaciones

Instalación y puesta en marcha

Mantenimiento y asistencia técnica en sitio

Reemplazo

Repuestos

# Eficiencia operativa

Le ayudamos a optimizar la disponibilidad y el rendimiento de sus equipos y sistemas para que mejore su margen de beneficio.

## ¿Cuándo necesita eficiencia operativa?

- Cuando necesita conocer mejor sus equipos y procesos. ABB ofrece formación de gran calidad.
- Cuando necesita mejorar la eficiencia, la competitividad y la rentabilidad de su organización. Los ingenieros de servicio de ABB ponen a su disposición una amplia gama de servicios a cualquier hora.
- Cuando el mantenimiento es un factor importante para proteger el tiempo en que sus instalaciones están disponibles. Puede confiar en los ingenieros de servicio de ABB para restaurar sus equipos o sistemas, quedando en óptimas condiciones de operatividad.
- Cuando necesita mantener sus equipos en funcionamiento. ABB ofrece servicios avanzados y paquetes de software específicos para cada industria.
- Cuando necesita minimizar el riesgo de paradas de planta y conseguir con ello mejorar los resultados, en tiempo, en servicio y el tiempo de vida de sus equipos. Con nuestro contrato de servicio estándar se puede beneficiar de los servicios incluidos en nuestro contrato básico, y complementarlos con mantenimiento, formación, y/o servicios avanzados.

## Nuestra oferta en relación a la eficiencia operativa

Servicios avanzados

Ingeniería y consultoría

Modificaciones y actualizaciones

Formación

Contratos de Servicios



# Mejora de resultados

ABB es su socio estratégico para solucionar las dificultades de productividad, disponibilidad, fiabilidad, seguridad, costos y energía.



## ¿Cuándo necesita mejorar sus resultados?

- Cuando necesita servicios avanzados. En ABB trabajamos sin descanso en el desarrollo de conceptos avanzados de servicio y de soluciones que le ayudan a mejorar su rendimiento.
- Cuando necesita servicios de consultoría. En ABB estamos comprometidos con la excelencia de sus operaciones a largo plazo.
- Cuando necesita un socio de servicio estratégico. Basándose en un plan maestro desarrollado en conjunto. ABB le permitirá dedicar su atención a su negocio principal, dejándonos a nosotros la tarea de mejorar la eficiencia, la competitividad y la rentabilidad de sus instalaciones y sus fábricas.

## Nuestra oferta con relación a la mejora de resultados

Servicios avanzados

Fin de ciclo de vida

Modificaciones y actualizaciones

Ingeniería y consultoría

Contratos de Servicios

---

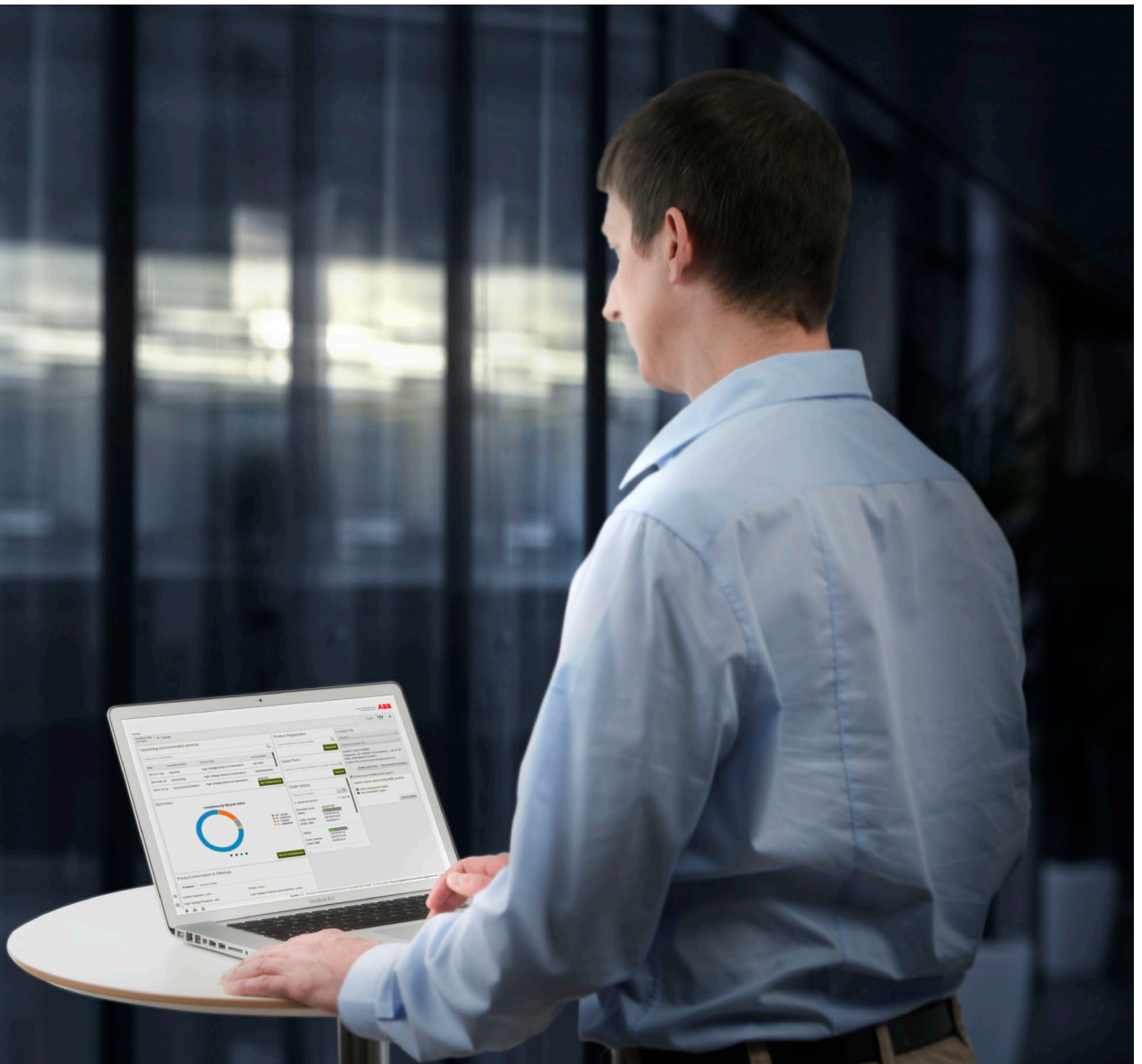
# MyABB

## Rápido y fácil soporte Online

MyABB es una herramienta que aporta un notable valor a los clientes en la optimización de la gestión del ciclo de vida, mejorando el rendimiento de los activos y aumentando la eficiencia operativa.

El portal MyABB ofrece un único punto de acceso en línea, en donde el cliente podrá encontrar una

amplia gama de servicios para productos, herramientas e información de ABB para gestionar eficazmente el ciclo de vida de sus equipos.



---

## MyABB

-su canal personalizado complementa servicios de ABB, ayudándole a maximizar la disponibilidad del equipo, optimizar el ciclo de vida y mejorar la eficiencia operacional y el rendimiento

---

### Acceso a ABB 24/7

Encuentre la información correcta, Ahorrando tiempo y dinero

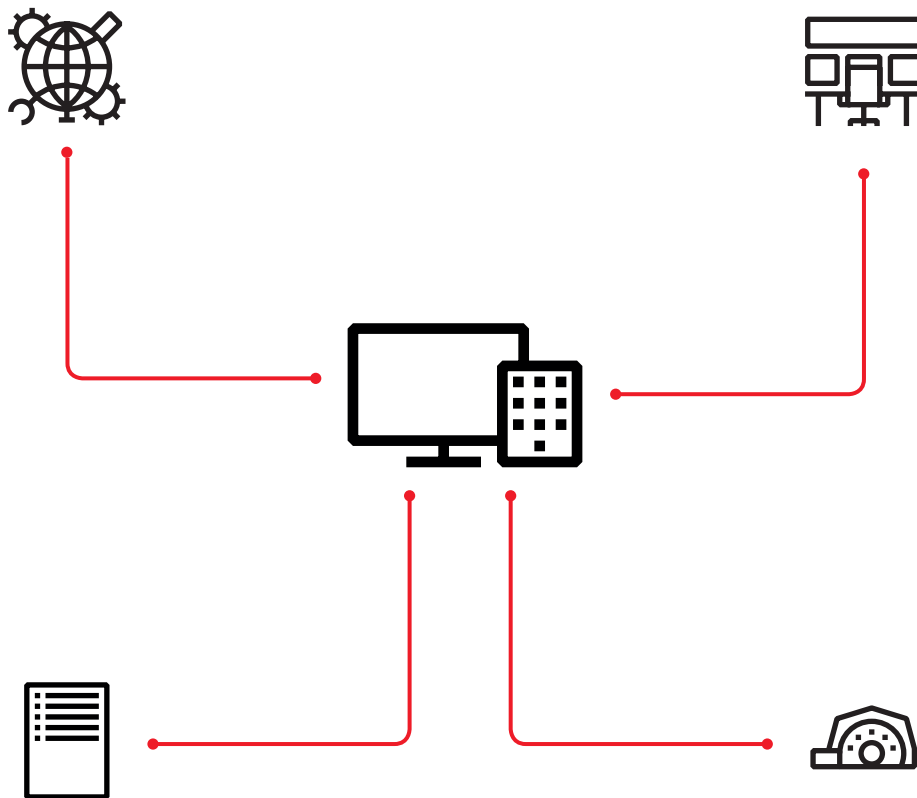
- Vea su base instalada con la información relevante
- Obtenga rápido y fácil acceso a contactos de expertos
- Visite una única tienda de repuestos

---

### Optimizar la gestión del ciclo de vida

Minimizar los desembolsos de capital y optimizar los presupuestos operacionales

- Planifique sus proyectos de capital
- Identifique actualizaciones, reemplazos y alternativas de inventario
- Establezca estrategias de mantenimiento y tome decisiones del fin del ciclo de vida de sus activos




---

### Mejore el rendimiento de los activos

Planifique las operaciones de mantenimiento y minimize el tiempo de inactividad

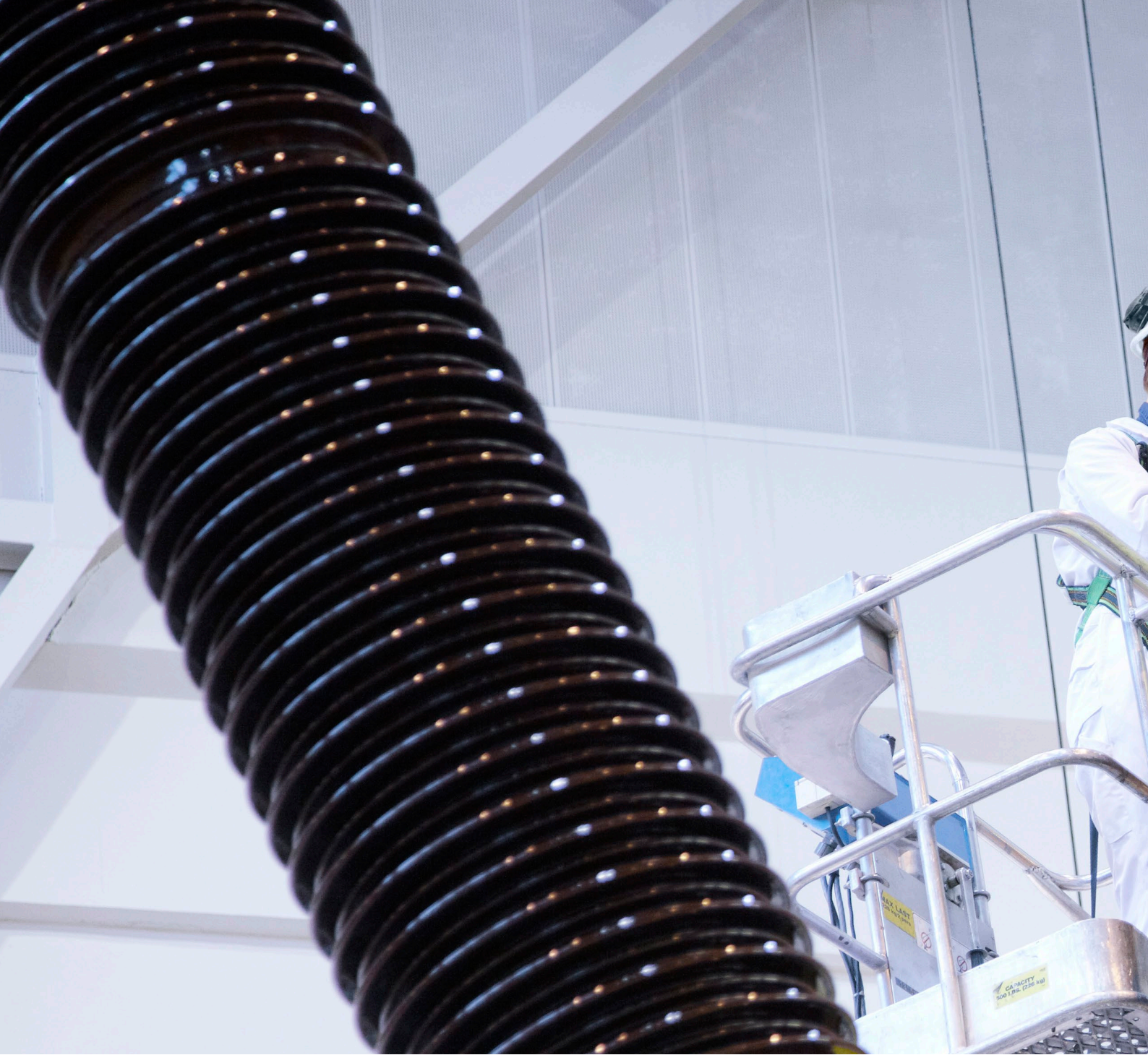
- Revise la planificación y opciones del servicio recomendado
- Explore el historial de servicios y evalúe contratos de servicios
- Acceso a productos y documentación técnica

---

### Aumentar la eficiencia operacional

Tomar las correctas decisiones operacionales

- Identifique la oferta de entrenamiento más importantes.
- Recupere información y actualización de los últimos mantenimientos.
- Revise la criticidad de sus equipos





---

ABB le ofrece un completo portafolio de servicio, para asegurar el máximo rendimiento de sus inversiones.

Nuestro foco principal es ser su socio estratégico, ayudándolo a lograr una producción competitiva en planta, con elevados estándares de seguridad y calidad.