

SMT

WORLDWIDE

 PART OF INCORPORATECHNO



WWW.SMTWORLDWIDE.COM

HEADQUARTERCENTER
BARCELONA - SEOUL
MONTERREY - TUNISIA

DISTRIBUTIONCENTER
SPAIN - KOREA - MEXICO - FRANCE
ITALY - PORTUGAL - GERMANY - TUNISIA

Intervención en Remoto

Servicio de asistencia técnica a distancia proporcionado por expertos de , destinado al diagnóstico, resolución de incidencias y soporte operativo de los equipos y procesos del cliente. Este servicio permite una respuesta rápida y eficiente, minimizando tiempos de parada y optimizando la continuidad de producción sin necesidad de desplazamiento físico.

“soporte experto inmediato con impacto directo en la continuidad de producción”

- reduce costes operativos y aumenta tu capacidad de respuesta

Alcance del servicio

- Diagnóstico remoto de incidencias técnicas y funcionales
- Asistencia en tiempo real mediante conexión remota o herramientas de comunicación
- Análisis de parámetros de máquina y condiciones de proceso
- Soporte en ajustes operativos y configuración básica del equipo
- Asistencia al equipo técnico del cliente durante intervenciones locales
- Recomendaciones técnicas para resolución de problemas y mejora del rendimiento
- Seguimiento de incidencias hasta su resolución (según alcance)

Valor añadido

- Acceso rápido a expertos técnicos sin tiempos de desplazamiento
 - Reducción significativa del tiempo de parada de producción (downtime)
 - Soporte integrado en proceso, equipo y software (visión global)
 - Capacidad de escalado hacia intervención in situ si es necesario
 - Integración con servicios avanzados (Process Support, AI, mantenimiento predictivo)
-

Modalidades de prestación

- Intervención bajo demanda
 - Soporte programado
 - Posibilidad de integración en paquetes de horas (Service Packs) o contratos SLA
-

Requisitos técnicos

- Acceso remoto seguro al equipo o sistema (VPN, software autorizado, etc.)
- Disponibilidad de personal técnico del cliente en planta para ejecutar acciones físicas
- Conectividad adecuada (internet estable)

Exclusiones del servicio

- Intervenciones físicas sobre el equipo
 - Reparaciones o sustitución de componentes
 - Resolución de incidencias que requieran presencia in situ
 - Problemas derivados de falta de conectividad o acceso remoto insuficiente
-

Condiciones comerciales

- El servicio se facturará por tiempo efectivo de intervención (hora o paquete contratado)
- Se establece un bloque mínimos de consumo de 1h
- La eficacia del servicio depende de la calidad de la información proporcionada por el cliente y de las condiciones de acceso remoto
- no será responsable de limitaciones derivadas de fallos de conexión o restricciones IT del cliente
- En caso de no resolución remota, se podrá recomendar intervención in situ, la cual será cotizada por separado
- Horarios fuera de jornada estándar podrán implicar recargos