

Servicios de Soporte Remoto Citytouch

Philips te ofrece las mayores prestaciones para la iluminación de la ciudad. Nuestros Servicios de Soporte Remoto sacan el máximo partido a tu alumbrado conectado y te ayudan a optimizar tu tiempo.

¿Qué es CityTouch?

Una solución completamente integral

CityTouch ofrece un increíble nivel de control además de un gran ahorro energético. Está diseñado para gestionar el alumbrado urbano, optimizar los flujos de trabajo y elegir la mejor iluminación.

Gracias a su arquitectura modular CityTouch resulta sumamente flexible, pudiendo ampliarse y configurarse según las necesidades de cada cliente.



Flexibilidad

CityTouch permite adaptar el alumbrado público a todo tipo de condiciones y situaciones.



Eficiencia operacional

Permite reducir el consumo energético y optimizar los costes de operación y mantenimiento.



Responsabilidad

Una solución sencilla y eficaz que ayuda a tomar las decisiones adecuadas.

¿Qué ofrecen los servicios de **Soporte Remoto**?

Servicios
.....
CityTouch
.....
Servicios de Soporte Remoto
.....

Beneficiarse de las ventajas de la telegestión liberando tiempo y recursos para otras actividades.

Estos servicios garantizan un mayor conocimiento y control del alumbrado de la ciudad, optimizando los recursos disponibles y sacando partido de todas las prestaciones de gestión de CityTouch. Nadie conoce mejor nuestros sistemas como nuestros especialistas.



Autoridades municipales

Como administrador, deseará asegurarse de que la ciudad recibe el mejor servicio de iluminación posible.

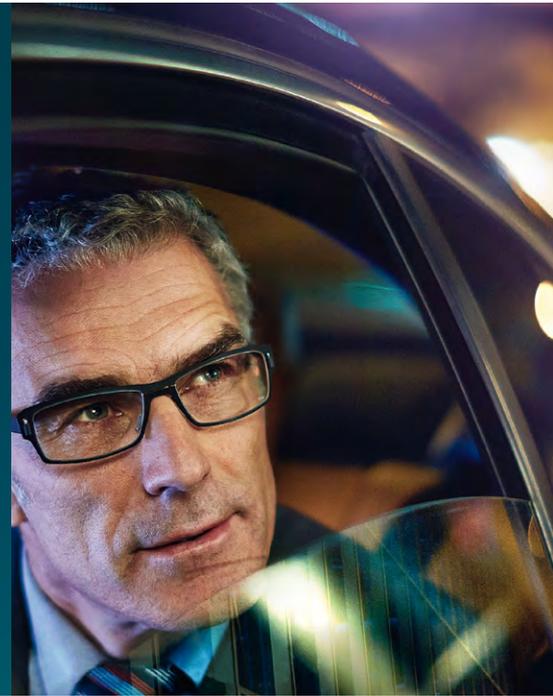
Los **Servicios de Soporte Remoto** le permite planificar reparaciones y tareas de mantenimiento del modo más eficiente posible.



Proveedores de servicios externos

Si tiene una empresa que gestiona el alumbrado público de una ciudad, podemos ayudarle a ofrecer el mejor servicio al cliente.

Gracias a los **Servicios de Soporte Remoto** le ayudamos a dar un salto cualitativo en la forma de gestionar y operar la instalación.



Beneficios para los clientes



Sus activos de alumbrado en las mejores manos

La solución ideal, que le permitirá dedicar sus esfuerzos a su actividad principal.



Te ayudamos a hacer una planificación más ordenada

Contar con información precisa y detallada nos permite detectar rápidamente posibles mejoras.



Soporte y asesoramiento remoto

Acceso directo a técnicos cualificados con toda la experiencia de Philips Lighting

Actividades incluidas en los servicios de **Soporte Remoto** con **CityTouch**



Formación a usuarios

Formación técnica en el uso de la aplicación a las personas designadas impartida por técnicos cualificados. Óptima capacitación en los principales aspectos del sistema tales como configuración, ajustes, operaciones y resolución de problemas.



Atención al cliente

Disponibilidad de un número de teléfono y un email de contacto para registrar solicitudes de servicio, información o incidencias. Tranquilidad asegurada mediante un acceso fácil y rápido a personal especializado.



Acceso a manuales online

Acceso a un completo manual de ayuda y mantenimiento en su versión más actualizada.



Mantenimiento automático de la plataforma online

Actualizaciones periódicas de rendimiento, licencia o seguridad del software de forma remota, proporcionando seguridad de los datos almacenados y completa disponibilidad del sistema.



Garantía estándar de producto

Términos y condiciones estándar de Philips para la garantía de sus productos, accesible online.



Visita de chequeo preventivo y/o de inspección de incidencias

Desplazamiento de un técnico cualificado a la instalación para analizar el estado y operatividad de todos los elementos, incluso externos al sistema que puedan interferir en su correcto funcionamiento.



Inspección del sistema, discriminación de avisos, alarmas y detección de incidencias graves

Análisis periódico de los principales parámetros de funcionamiento del sistema y detección de fallos existentes y potenciales, minimizando su impacto sobre la instalación.



Diagnóstico remoto y análisis del origen de la incidencia

Gestión proactiva de los fallos detectados, analizando su posible origen y asegurando los pasos necesarios para su correcta resolución. Conocimiento experto que permite un análisis eficaz y asesoramiento profesional.



Informes de situación

Entrega periódica de informe ejecutivo + anexos con los principales indicadores, fallos detectados, configuraciones aplicadas y acciones a seguir.



Configuración de curvas de regulación

Creación de nuevas curvas de regulación o modificación de las existentes, con los perfiles más adecuados para cada zona, y comprobación del buen funcionamiento. Optimización del consumo energético.



Configuración de grupos, calles y calendarios

Agrupación de puntos de luz según diferentes criterios, permitiendo una mejor gestión de activos y promoviendo el mejor nivel de servicio en cada lugar y momento.



Visitas adicionales a la instalación

Desplazamiento de un técnico cualificado a la instalación para analizar el estado y operatividad de todos los elementos, incluso externos al sistema que puedan interferir en su correcto funcionamiento.



Kit de repuestos al inicio

Entrega de un conjunto de repuestos predefinido, de acuerdo a los manuales de producto, para su uso en operaciones preventivas y correctivas. Acceso inmediato a los componentes necesarios para asegurar la integridad del sistema y una resolución más rápida de las incidencias.

Los servicios de Soporte Remoto incluyen la **entrega periódica de informes:**

Detallados informes sobre múltiples aspectos de los activos de su sistema de iluminación tales como tecnología, localización, identificación, descripción, calendarios, atenuación, consumo promedio y total, relación de fallos,...



Actividades	Básico Terminos y condiciones estándar	Monitorización	Operación
 Formación a usuarios	●	●	●
 Atención al cliente	●	●	●
 Acceso a manuales online	●	●	●
 Mantenimiento automático de la plataforma online	●	●	●
 Garantía estándar de producto	●	●	●
 Visita de chequeo preventivo y/o de inspección de incidencias		●	●
 Inspección del sistema, discriminación de avisos, alarmas y detección de incidencias graves		●	●
 Diagnóstico remoto y análisis del origen de la incidencia		●	●
 Informes de situación		●	●
 Configuración de curvas de regulación			●
 Configuración de grupos, calles y calendarios			●
 Visitas adicionales a la instalación	●	●	●
 Kit de repuestos al inicio	●	●	●

● Opcional

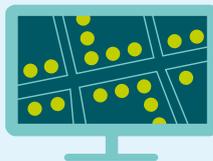
Otros servicios Philips Lighting relacionados:



Gestión digital de activos con **CityTouch Workflow app**

Herramienta de gestión remota de la iluminación que controla las luminarias comunicándose con ellas a través de la red pública de comunicaciones móviles.

CityTouch workflow hace que todo el proceso sea sencillo, transparente y eficiente, teniendo una visibilidad total sobre cualquier activo de la infraestructura de iluminación.



Integración con otras plataformas con **CityTouch Assetlink**

Assetlink es una interface (API abierta) para conectar un Sistema de gestión de activos/ flujos de trabajo de un tercero al sistema Citytouch. A tal efecto se desarrolla un conector de datos que se conecta a esta API y permite la circulación bidireccional de la información requerida así como la evolución de la misma según necesidades. Una conexión sostenible y evolutiva.



Otros **Servicios de Ciclo de Vida**

Ofrecemos a nuestros clientes y socios de canal una variedad de acuerdos de servicio para garantizar un funcionamiento duradero, sin complicaciones y rentable de su sistema de iluminación.

