



面向能源行业的 ABB Care安心服务

为您提供一种简单且结构化的方法
来支持资产的整个生命周期



ABB Care安心服务是一个框架，可为能源行业的所有类型用户提供可定制的服务级别和可选的软件包。它简化了服务交付，以控制成本、延长资产寿命并增强自动化和电气资产的功能。

—
作为一个创新的合作伙伴，我们将通过为您提供最优的人员和服务以及最专业的领域知识，以帮助您实现最安全和最可靠的支持。

通过ABB Care安心服务，将使您得到最满意的结果。



面向能源行业的ABB Care安心服务 为您资产的整个生命周期提供支持

我们帮助您关心您的员工、您的系统和您的投资，让您更专注于您最擅长的事情，而无需通过麻烦的服务来满足您的业务需求。

ABB Care安心服务框架

ABB Care安心服务是您在整个运营过程中实现自动化和电气服务的单一途径。我们通过您的定制安心服务合同简化了双方的关系和服务提供，并在您的资产生命周期中为您提供完全正确的服务覆盖率。

从自助维护者到传统服务用户再到企业客户。我们会照顾您，为您的资产生命周期提供全方位的支持。



选择我们为您提供的安心服务

灵活的安心服务级别

您可以从我们精心设计的安心服务级别中进行选择，并通过可选的升级来修改每个级别以适合您的特定运营。ABB Care安心服务是一个服务解决方案，可以帮助您在资产和流程随时间发展和增长的过程中维护它们。ABB Care安心服务有四个级别：

01 自助服务

对于自助维护者，您可以简化维护活动，并通过自助服务级别实现最稳定的维护。

自助服务级别允许访问功能强大的工具、经过验证的软件和安全修补程序以及按需提供技术支持。

02 优先级

如果正常运行时间对您至关重要，那么优先级将有助于保持系统的最新状态并支持主动预防性维护策略。

快速回电时间（1小时）、基本系统恢复策略和软件升级提供了最长的设备正常运行时间。

03 协作

协作级别的服务将帮助您获得最新的技术，并利用新功能来提高操作和维护效率。

增强的服务和知识库，确保控制系统是最新和安全的，使用最新的可用技术延长系统寿命。

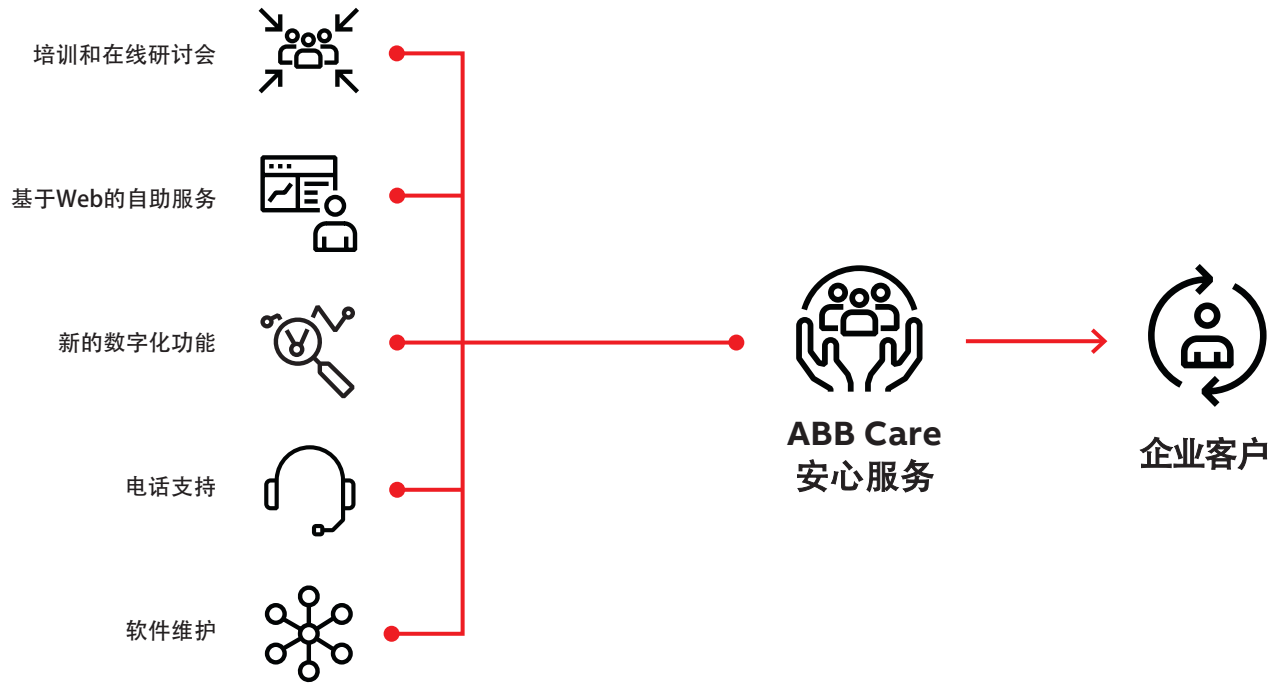
04 完整服务

如果您不想担心生命周期的问题，完整的服务级别可确保全面的生命周期规划，以帮助您优化维护成本。

与专门的支持经理建立长期服务合作关系，重点是生命周期规划、集成服务交付和定制会吃模型。

在资产的整个生命周期中
照顾您的资产





无论您的首要任务是什么，我们都会帮助您在产品不断发展的过程中充分利用它们，为您的资产生命周期提供支持。

如果您的首要任务是了解更多有关资产运行状况的信息，则可以将资产监视和远程访问添加到基本协议中。或者，如果您需要额外的现场支持，则可以将现场服务或驻地工程师服务添加到协议中。

加强我们对您的安心服务

以下选项可确保为每位客户提供最佳的安心服务：

- 预付服务小时套件包
- 第三方软件管理
- 远程访问支持
- 系统监控
- 进场
- 紧急呼叫套件包
- 驻地工程师
- 培训和网络技术对话访问

作为合同的生命周期或数字化增强选项，生命周期解决方案和ABB Ability套件可以添加到大多数安心服务协议中。此外，网络安全套件可以通过升级后的安心服务协议进行升级。

签订安心服务协议的受益

- 您将一直会获得软件补丁，随时可以使用软件补丁来维护程序
- 当您需要帮助时，我们随时为您提供无限制的电话支持，最低1小时响应时间
- 访问忠诚度优惠和myABB（包括MyControlSystem）全年提供的特别安心服务价格和优惠，为您节省更多成本

讨论. 交付. 更新

- ABB服务的单点接触
- 成本可预测性更强的年度成本
- 无忧资产和软件维护

满足您需求的服务级别

核心服务提供	自助服务	优先级	协作	完整服务
年度使用报告	x	x	x	x
Web自助服务访问 (myABB)	x	x	x	x
技术电话支持 – 24小时/7天	x	x	x	x
技术电话支持 – 无限小时	x	x	x	x
回电时间 – 下一个工作日	x	x	x	x
安心服务更新	x	x	x	x
系统基准	x	x	x	x
系统Fingerprint + 标准报告	x	x	x	x
通用备件建议	x	x	x	x
网络安全 – 核心	x	x	x	x
合同经理		o	x	x
回电时间 – 1小时		x	x	x
安心服务升级		x	x	x
系统Fingerprint + 专家报告		x	x	x
专家备件建议		x	x	x
虚拟远程支持(Remote Insights)		x	x	x
专职支持经理			o	x
系统评估 – 系统健康检查			x	x
备件管理策略			x	x
预付服务小时套件包				x
系统评估 – 网络安全				x
系统监控				x
远程访问支持				x
备件固定费				x
备件Fingerprint				x
第三方软件管理				x
人员进场				x

x - included
o - optional

可选服务

可选核心服务提供	自助服务	优先级	协作	完整服务
预付服务小时套件包	○	○	○	x
远程访问支持	○	○	○	x
培训解决方案	○	○	○	○
网络技术讲座	○	○	○	○
安心服务演进		○	○	○
第三方软件管理		○	○	x
紧急呼叫套件包		○	○	○
人员进场		○	○	x
备件Fingerprint		○	○	x
驻地工程师		○	○	○
系统监控			○	x
生命周期解决方案				
生命周期评估和规划			○	x
ABB Ability 网络安全服务包				
网络安全 - 核心	x	x	x	x
网络安全基准				
参考体系结构差距评估				
每月验证安全更新公告				
硬化指南 (GPO) 文件				
备份和恢复 - 基本				
网络安全 - 保护		○	○	○
网络资产清查				
恶意软件保护 - 安全更新服务				
备份和恢复 - 高级				
网络安全 - 最大化			○	○
网络安全工作站				
网络安全监控服务				

x - 包括
○ - 可选



—

更多信息请访问:

new.abb.com/process-automation/energy-industries/service/care

联系您在本地的ABB销售人员，请访问:

abb.com/service