



面向水行业的 ABB Care安心服务

为您的供水设施提供智能、安全、及时的服务。每一滴水都很重要。



ABB Care是一个框架服务，为所有类型的供水设施提供灵活的服务水平和可选包。它简化了服务提供，并在计划维护和紧急情况下为您提供支持。通过我们最先进的数字化平台，随时提供现场或远程支持。

—
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。



面向水行业的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。使您能够高效运行、实现更高的可靠性和更少的计划外停机。我们与您合作，不断为世界提供清洁的水资源。

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。这是一种获得适当服务级别的简单方法，您可以通过这种服务级别来延长资产的生命周期、提高系统可靠性、降低安全风险并将老旧系统发展成为最新的技术。

从自助维护者到传统服务用户再到企业客户，我们都将为您提供悉心照顾，为您的资产生命周期提供全方位的服务支持。



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安心服务四个级别：



在资产的整个生命周期中
照顾您的资产

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

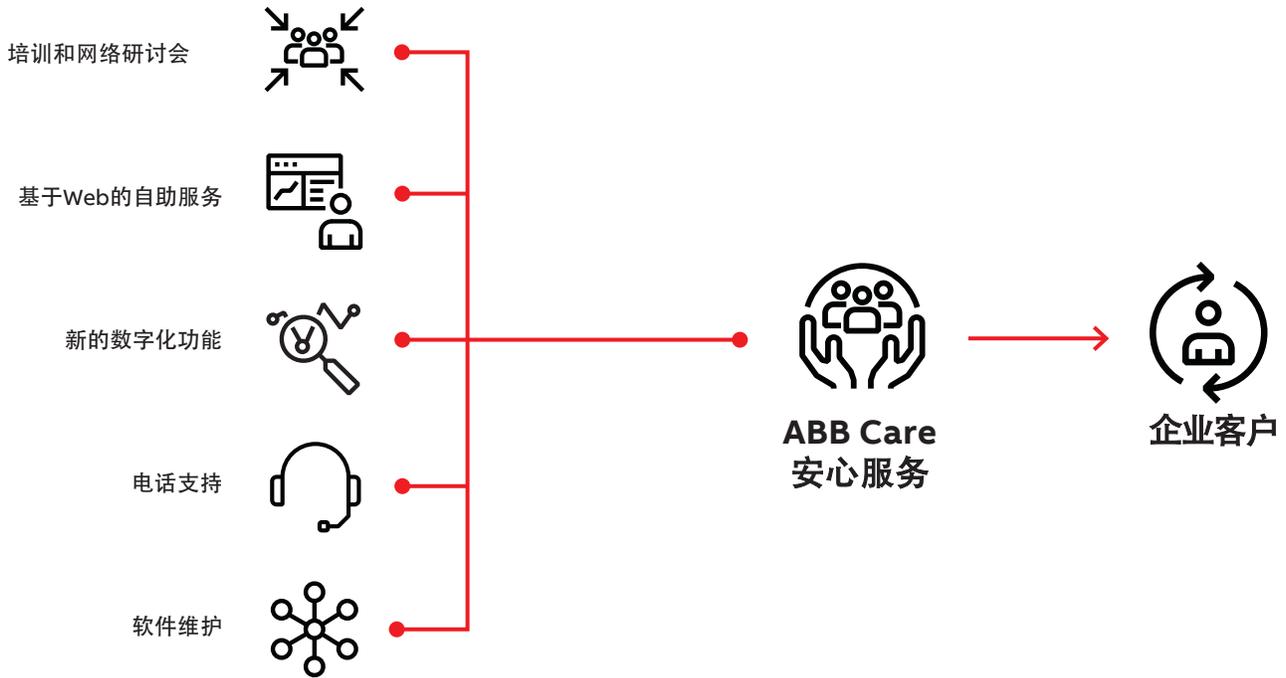
协作级别的安心服务帮助您获得最新的技术，并利用新功能来提高操作维护效率。

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问题，完整的服务级别可确保全面的生命周期规划，以帮助优化维护成本。

与专门的支持经理建立长期服务合作关系，重点关注生命周期规划、集成服务交付和定制支持模型。



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MyControlSystems）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 – 24/7	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
第三方软件管理				x
人员进场				x

x - 包括
o - 可选

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
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/water

联系您本地的ABB销售人员，请访问：

abb.com/service