

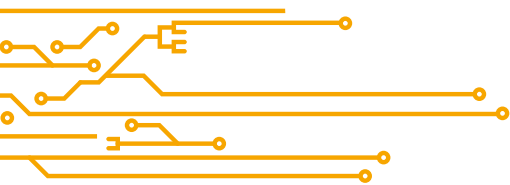
必万
数字化服务平台





“在布鲁克纳强有力的帮助支持下，我们节省了一大笔钱。有句话说的好：给客户省钱就是给自己省钱”

刘光新，金田高科技材料公司进出口部副总监



迈向未来的一步

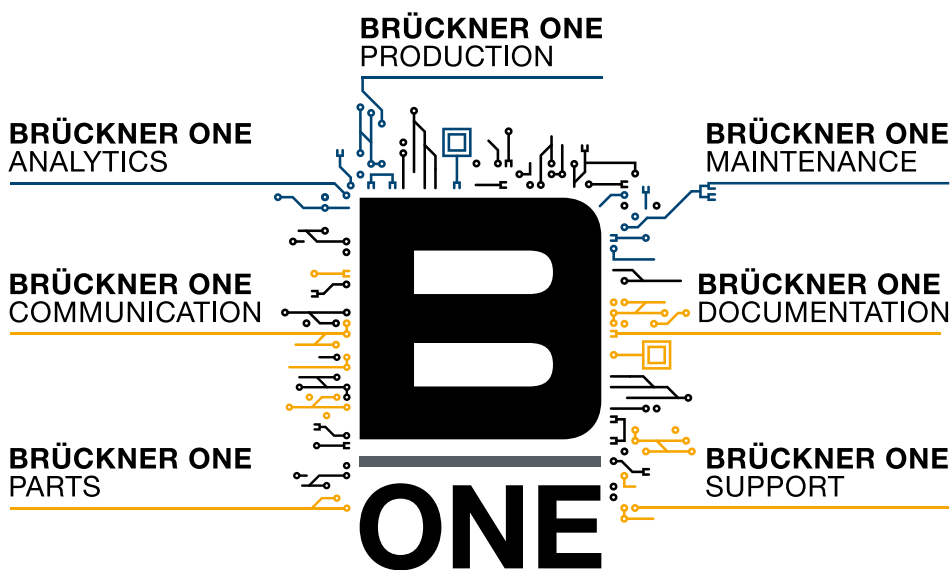
身处数字化时代，我们正利用这巨大的机会以全新的数字化解决方案为您提供支持，使我们的服务变得触手可及。

作为机器，布鲁克纳专家和薄膜制造商之间沟通的单一联系点，**必万**可以实现快速，高效和精益的服务流程。

必万是未来服务的基础。



必万是每一个远程服务协议的基础”



整套“必万”系统在双向拉伸行业是独一无二的。作为一站式解决方案，它提供了一个数字化服务平台，支持生产线及其运行的所有事项，如服务请求，备件询价，沟通及生产线文档等，使一切变得简单！

必万支持

必万支持模块推出先进的支持处理系统以解决电气，机械和工艺相关的技术服务需求，保证快速机动地排除故障。

- 快速处理服务请求
- 快速澄清未决问题
- 直接的数据交换
- 安全可靠的数据连接

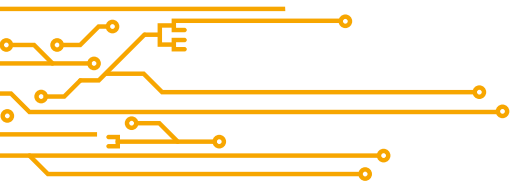


必万沟通

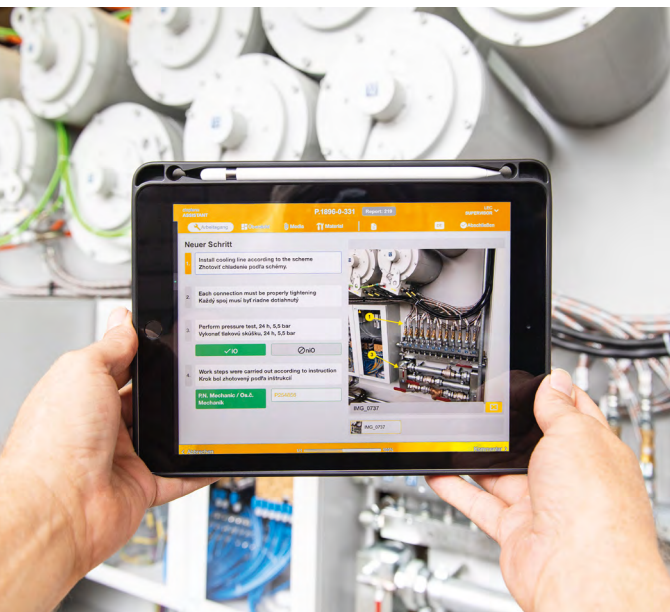
必万沟通模块使您与布鲁克纳服务团队以最灵活的方式进行互动。

- 文字，音频，视频，图片，数字白板
- 使用手机，平板或电脑
- 安全可靠的数据连接





作为机器，布鲁克纳专家和薄膜制造商之间沟通的单一联系点**必万**可以实现快速，高效和精益的服务流程。**必万**服务产品开启了薄膜智能生产的未来，并为客户数字化转型提供全方位支持。



必万 备件

通过**必万备件**模块可以迅速便捷地对薄膜拉伸线的备件进行识别与询价。

- 轻松处理备件查询
- 快速的零件识别
- 快捷的询价流程
- 一套系统包含全部信息



必万 文档

必万文档模块提供薄膜拉伸线的无纸化易读在线技术文档。

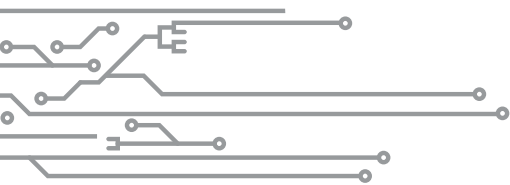
- 无纸化（无需存储纸质文档）
- 简洁明了的树形导图
- 用户友好的快速全局搜索功能
- 服务与教学视频

如何获得必万

必万是每个服务协议的必要组成部分。它是未来服务的基础并确保您的生产线利用率最大化。

- 服务协议必不可少的组成部分
- 为您的需求量身打造
- 便于未来升级





服务协议等级 银牌

获得全面支持的基础：银牌服务协议。可获得**必万**所有的特色服务并包含10小时服务时间，还可选择加购10小时服务时间，加购小时费率享受10%折扣。可升级服务等级。



必万 数字化服务平台	安全的远程访问	■
	必万支持模块（含App）	■
	必万备件模块	■
	必万文档模块	■
	必万沟通模块（含App）	■
服务包	包含10小时服务时间	■
	24/7服务热线	■
	加购选择每年一次: 10小时服务时间 (费率享10%折扣)	■

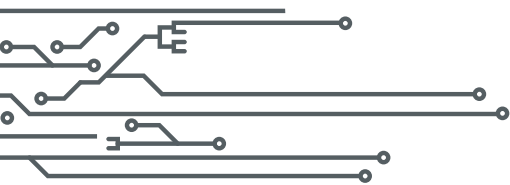
服务协议等级 金牌

全天候全方位专家支持：金牌服务协议。可获得必万所有的特色服务并包含80小时服务时间，还可选择加购80小时服务时间，加购小时费率享受10%折扣。



必万 数字化服务平台	安全的远程访问	■
	必万支持模块 (含App)	■
	必万备件模块	■
	必万文档模块	■
	必万沟通模块 (含App)	■
服务包	包含80小时服务时间	■
	24/7服务热线	■
	加购选择每年一次: 10或80小时服务时间 (费率享10%折扣)	■

数字化服务平台：每个新服务协议的组成部分



服务协议等级 铂金

最大限度释放生产能力：铂金服务协议。全面无忧服务包，含160小时服务时间，可选择加购160，80或10小时服务时间，加购小时费率享受10%折扣。



必万 数字化服务平台	安全的远程访问	■
	必万支持模块 (含App)	■
	必万备件模块	■
	必万文档模块	■
	必万沟通模块 (含App)	■
服务包	包含160小时服务时间	■
	24/7服务热线	■
	加购选择每年一次: 10, 80或160小时服务时间 (费率享10%折扣)	■

服务协议等级 总览

银牌，金牌，铂金服务包所含的不同服务：

		银牌	金牌	铂金
创建成本	初始创建一次性费用	■	■	■
必万 数字化服务平台	安全的远程访问	■	■	■
	必万支持模块（含App）	■	■	■
	必万备件模块	■	■	■
	必万文档模块	■	■	■
	必万沟通模块（含App）	■	■	■
服务包	24/7服务热线	■	■	■
服务时间	含10小时服务	■	—	—
	含80小时服务	—	■	—
	含160小时服务	—	—	■

增值服务

附加服务选择

可加购服务时间包 费率享10%折扣	10小时服务包	每年一次	每年一次*	每年一次**
	80小时服务包	—	每年一次*	每年一次**
	160小时服务包	—	—	每年一次**

* 每年只可加购一次，可选择10或80小时

** 每年只可加购一次，可选择10，80或160小时

1. 必万服务平台

安全的远程访问

安全的远程服务

布鲁克纳机械（中国）有限公司及其分包商，特别是布鲁克纳公司（合称为布鲁克纳）为客户提供了一个专门预配置的硬件包，包括现场控制盒以及全新、更新或现有的布鲁克纳防火墙和安装手册。根据此安装手册，客户可以在生产线的本地网络内安装硬件包。如有特殊要求，布鲁克纳将提供硬件包的安装服务，费用由客户承担。

如果客户要求布鲁克纳支持，安装完整的硬件包是安全远程访问数字化服务平台的前提。

如有必要，布鲁克纳将根据客户要求通过快递免费更换硬件包的缺陷部件。由于客户疏忽损坏的部件除外。

布鲁克纳仍是防火墙和现场控制盒的所有者，并维护防火墙和/或现场控制盒。

硬件包将按照与买方约定的DAP目的地方式交付（参考 2020 年国际贸易术语解释通则）。布鲁克纳及其子公司有权通过互联网远程连接访问生产线网络。

客户对安全远程服务的义务

- 数字服务平台是一个在线系统，需要客户为布鲁克纳防火墙提供开放、稳定和安全的宽带互联网连接。必须满足此要求以确保随时进行远程服务连接。
- 布鲁克纳防火墙和/或现场控制盒只能用于布鲁克纳履行其数字化服务平台协议的义务，不得用于其他目的。
- 客户只能通过布鲁克纳防火墙使用数字化服务平台。

安全远程服务的安装

布鲁克纳需要授权的用户数据（姓名，邮箱地址）进行初始安装。根据数据安全法规，基于网络的电子邮箱（如gmail）不可使用。

必万客户端软件/App

- 所有必要的客户端软件 and 应用程序都是可选择服务包的一部分，并且免费提供。
- 布鲁克纳提供一个windows 客户端，通过下载可以访问数字化服务平台。客户端可在各种设备上使用，没有数量限制。客户的终端设备（如运行 Windows 10 或更新版本的台式电脑、笔记本和/或平板电脑）需要能够访问生产线网络。布鲁克纳提供合适的设备单独出售。
- 补充应用程序（适用于 ios 和 android）可在相应的应用程序商店（Apple App 商店/Google play商店）中获得。
- 布鲁克纳通过激活数字化服务平台为客户端和选定的应用程序提供管理员登录数据。所有用户登录数据将由客户的管理员提供和管理。
- 客户端和应用程序界面支持多种语言，如德语，英语，汉语等。

必万支持模块 (含App)

Windows客户端提供一个用于服务请求的接口。

- 创建新的服务请求
- 总览全部生效的服务请求及处理状态
- 通过集成的评论功能（信息，文件上传）进行案例相关的沟通
- 远程支持包含服务请求中的访问协议
- 服务结束后给出最终报告
- 已完成服务请求的档案搜索

只要相应生产线的服务包在有效期内，所有布鲁克纳与生产线的远程连接都应由数字化服务平台进行协议处理且可见。

必万支持App提供一个服务请求处理接口而无需访问本地的生产线WiFi网络。

- 创建新的服务请求
- 推送通知
- 可选择服务：客户可以监控生产线的运行状态（TDO速度，产量，膜厚，2-Sigma值，下次换卷时间，产品名称，靓膜到卷）监控集成费用由客户承担。

必万备件模块

Windows客户端提供一个互动的备件查询目录，包含生产所需的典型备件。

- 查找所需备件
- 通过在线购物车提交备件询价需求
- 备件询价需求自动通过邮件发送至布鲁克纳并按照常规流程进行处理。
- 询价历史记录

必万文档模块

Windows客户端提供一个接口用于在线访问最初交付的生产线文档。

- 按照生产线结构进行导航
- 全文搜索

必万沟通模块 (含App)

Windows客户端与App为各种沟通渠道提供一个。两种应用都需要连接生产线网络。

- 音频
- 视频
- 聊天
- 互动白板

连接质量取决于网速与稳定性。

2. 服务包范围

所有服务包都包括通过防火墙、电话和电子邮件提供的优惠的远程服务支持。客户需要与布鲁克纳签署数字化服务平台协议以启用服务包。数字化服务平台协议提供所有进一步的信息。所有服务包都包含免费提供的数字化服务平台。

24/7 热线支持

布鲁克纳提供24/7热线支持，使客户随时随地联系布鲁克纳服务专家。

授权用户账号

授权用户账号将被创建并提供给客户以登录数字化服务平台客户端软件和App。

各等级数字化服务平台服务包的服务时间

布鲁克纳为每个等级的数字化服务平台服务包都提供享受折扣的服务时间。

这些服务时间可以用于远程服务和现场服务。

如果下一个数字化服务平台协议未被终止，未使用的服务时间只可延长一次至多12个月。

服务时间分别是：银牌服务包10小时，金牌服务包80小时，铂金服务包160小时。

产线检查服务（仅适用于金牌与铂金服务包）

在金牌或铂金服务包内，如果双方同意，在剩余时间至少20个小时的情况下，可转换成一次生产线检查服务，由布鲁克纳服务专家到现场对生产线进行评估检查。

增值服务选项

可加购服务小时包

每个数字化服务平台服务包都可以选择加购一次服务小时包。费率享受10%的折扣。可加购的小时数为10, 80, 160。

加购服务小时的有效性与每一份数字化服务平台协议中包含的服务小时有效期相同。

布鲁克纳机械 (中国) 有限公司

中国江苏苏州工业园区杏林街95号

service.china@brueckner.com

