



## ЦИКЛ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ: обзор программ Индивидуальный сервис вашего прибора BUCHI

Компания BUCHI предлагает широкий диапазон сервисных услуг, которые могут быть адаптированы к вашей конкретной ситуации. При создании новых программ поддержки мы опираемся на наш успешный 75-летний опыт. Наша цель – эффективная и бесперебойная работа вашего прибора BUCHI с максимально точными результатами.



### Сервис и поддержка в течение всего срока эксплуатации

Помимо высококачественных услуг по ремонту, компания BUCHI предлагает широкий диапазон сервисных услуг и программ поддержки, разработанных специально для вашего оборудования.

### BUCHI START

Ваши преимущества с BUCHI START

Еще на этапе проектирования приборов компания BUCHI ставит перед собой цель – вашу успешную деятельность. Выбирая программу BUCHI START, вы помогаете нам в создании оборудования и защищаете свои инвестиции.

Кроме того, вы получаете дополнительные преимущества, приобретая вместе с прибором пакет сервисного обслуживания. Помните – долговечность вашего прибора начинается с первого рабочего дня в вашей лаборатории.

- Установка прибора или системы
- Инсталляционные и операционные квалификации (IQ и OQ)
- Договор на техническое обслуживание с расширенной гарантией

### BUCHI CARE

Для вашего оборудования необходимы индивидуальные решения по техническому обслуживанию

Одно решение не может удовлетворить потребности всех наших клиентов. Выбирая BUCHI, вы получаете ряд преимуществ, так как компания занимает активную позицию на международном рынке и обладает глубоким знанием различных регионов, областей применения и рынков.

Мы понимаем, что для часто используемых приборов и для приборов, которые используются редко, нужны разные программы по техническому обслуживанию. Учитывая эти факторы, мы предлагаем оптимальные и при этом экономически выгодные решения. В программу BUCHI CARE входят специально разработанные сервисные услуги и пакеты, включающие перечни запасных частей, а так же необходимое количество проверок с учётом ваших требований. Все зависит от состояния вашего прибора, частоты его использования и области применения.

- Проверка/Очистка и калибровка
- Однократное техническое обслуживание
- Пакет планового технического обслуживания
- Договор о комплексном сервисном обслуживании

Сервисные услуги доступны не для всех продуктов



### Мы помогаем вам принять правильное решение и учесть все факторы

Международная команда специалистов BUCHI по продажам и продуктам поможет вам определить ваши потребности с учетом всех факторов, и, в дальнейшем, будет тесно сотрудничать с вами, помогая, например, при выборе вашего будущего продукта BUCHI. Свяжитесь с нами для получения более подробной информации, а на нашем веб-сайте вы найдете много полезных документов и приложений, доступных для загрузки: [www.buchi.com](http://www.buchi.com).

### BUCHI EXACT

Качество и воспроизводимость для ежедневного использования

BUCHI EXACT – это профессиональная и полная квалификация вашего продукта BUCHI. Как производитель, мы хорошо знаем не только технические характеристики продукта, но и его возможности, поэтому достигли высокого уровня в предоставлении услуг по квалификации. Мы намного глубже понимаем принципы применения и функциональность наших приборов по сравнению с другими организациями, которые не являются производителями. Достаточно лишь посмотреть протоколы и сравнить процессы.

- Разовая квалификация OQ
- Периодическое повторное OQ

### BUCHI ACADEMY

Ноу-хау BUCHI, доступное для вас

Мы обладаем многогранным опытом, который получали по всему миру, знаем и понимаем принцип работы ваших приборов и область их применения, и именно это дает нам уверенность в том, что все наши знания и опыт станут залогом вашего успеха в будущем. Мы разработали решения BUCHI ACADEMY для вас так, чтобы вы могли наилучшим образом применить их в своей сфере деятельности. Мы поможем вам обучить и сертифицировать персонал. Компания BUCHI поставляет решения и делится опытом и знаниями своих экспертов в случае, если потребуются дополнительные исследования в области, в которой вы работаете. Используя наши высококачественные продукты, вы можете рассчитывать на надежные результаты и отчеты на самом современном техническом уровне. Ознакомьтесь с публикациями на нашем веб-сайте:

- Обучение и сертификация пользователей
- Поддержка приложений
- Технико-экономическое обоснование
- Договорная разработка методик
- Прикладное обучение на рабочем месте или в BUCHI
- Научные доклады
- Договоры на обучение





## Сервисные услуги BUCHI – Управление жизненным циклом Повышение производительности при низкой стоимости эксплуатации

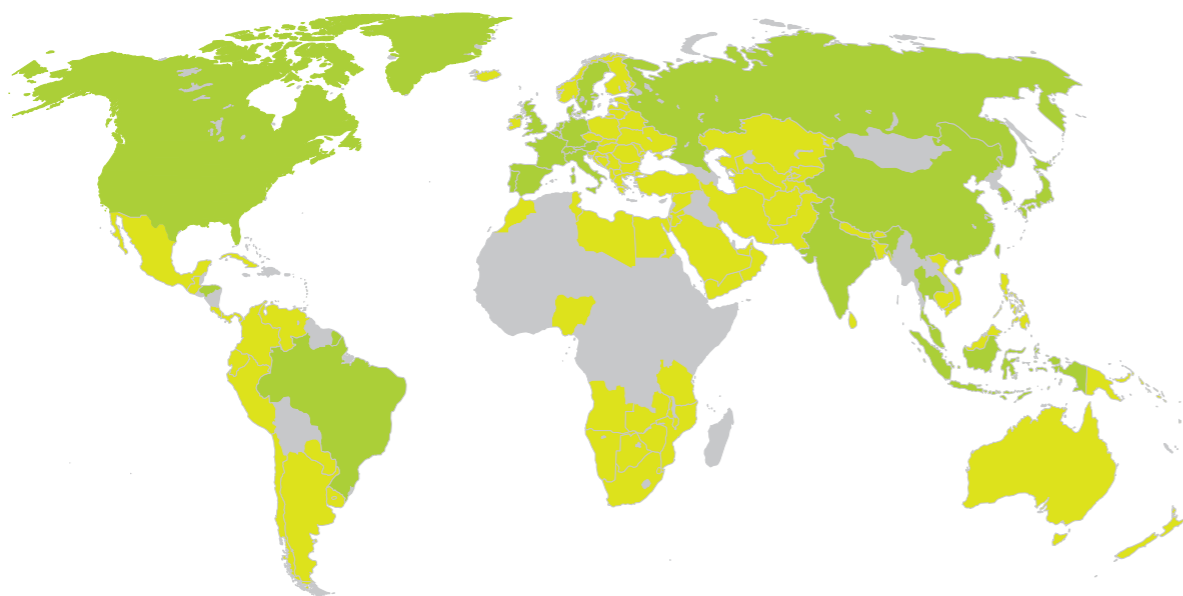
При эффективной эксплуатации на протяжении всего жизненного цикла оборудование обеспечивает достоверные результаты, а совокупная стоимость эксплуатации снижается. Благодаря нашему более чем 75-летнему опыту и профессиональным навыкам мы разработали расширенные услуги по техническому обслуживанию, контролю, ремонту и оптимизации вашего оборудования на протяжении всего срока эксплуатации. На каждом этапе жизненного цикла вашего прибора наши специалисты, которые постоянно проходят обучение и сертификацию, быстро реагируют на запросы и предлагают превентивные меры. Мы разработали эти специализированные сервисные услуги для того, чтобы все процессы в вашей компании были налажены и благополучно работали, а вы были более успешными и эффективными.

### Краткий обзор преимуществ управления жизненным циклом BUCHI:

<p>Глобальная сеть</p> <p>300 </p> <p>Более 300 специалистов по всему миру</p>	<p>Быстрое реагирование</p> <p></p> <p>Близость к клиенту и быстрое время реагирования</p>	<p>Профессионализм</p> <p></p> <p>Специалисты по обслуживанию постоянно проходят обучение и сертификацию</p>	<p>Поддержка по телефону и электронной почте</p> <p></p> <p>Позвоните нам или напишите e-mail</p>
---	---	---	--

### Глобальная сервисная сеть

Наши сервисные центры, центры поддержки приложений, склады запасных частей, лаборатории клиентов, специалисты по обслуживанию и применению, которые находятся в разных уголках мира – в любое время работают для вас. Наш сервисный персонал и наши дистрибьюторы регулярно проходят обучение и аттестацию. Они хорошо знают продукты BUCHI и готовы поделиться с вами своими знаниями и опытом. Мотивация нашего сервисного персонала является залогом успеха в мире BUCHI.



Сервисные центры:  BUCHI  Дистрибьюторы



«Я доволен системой очистки Reveleris® X2 от BUCHI»

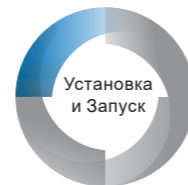
Д-р Нариндер Мохал, основатель и директор по химическим исследованиям, GMK Research Laboratories Pvt.Ltd.





## Цикл сервисных услуг BUCHI: BUCHI START

Максимальная производительность с самого начала



Мы предлагаем три разных пакета сервисных услуг BUCHI START. От профессиональной установки оборудования до заключения сервисного договора, который обеспечит наивысшую эффективность и прогнозируемость затрат.

По истечении срока действия пакета BUCHI START вы можете продолжать пользоваться нашими услугами, используя пакеты технического обслуживания или квалификации.

### Установка прибора или системы: BUCHI START «Install»

- Установка и ввод в эксплуатацию прибора
- Консультация сертифицированного технического специалиста
- Оценка окружающей обстановки и места установки вашего нового прибора
- Интеграция нового прибора в существующую инфраструктуру

### BUCHI START «IQ/OQ»

- Ввод в эксплуатацию прибора или системы
- Квалификация IQ/OQ

### BUCHI START «Circle»

- Проверка и техническое обслуживание в соответствии с заранее согласованным планом, включая все комплекты и компоненты
- Отчет с результатами испытаний, принятыми мерами и дополнительными советами
- Прибор прошедший техническое обслуживание BUCHI будет отмечен наклейкой с указанием даты ТО и фамилией технического специалиста
- Продление вашей гарантии BUCHI на один год

*«Мы довольны этими системами, они очень надежные, а если появляется проблема, то она мгновенно решается, и мы можем продолжать нашу работу»*

Лора Бесс, университет Монтаны, Missoula, MT



	BUCHI START «Install»	BUCHI START «IQ/OQ»	BUCHI START «Circle»
Поддержка по телефону и электронной почте	•	•	•
Обновление стандартного и встроенного программного обеспечения			•
Приоритетное обслуживание, ускоренное время реагирования			•*
Ввод прибора в эксплуатацию	•	•	•
Очистка прибора			•
IQ/OQ		•	
Наличие в комплекте индивидуального набора изнашиваемых деталей и запасных частей для ремонта			•
Продление гарантии			+ 1 год
Скидка на дополнительные запасные части**			•
Скидка на дополнительные визиты для проведения ремонтных работ**			•
Консультация сотрудником нашей сервисной службы на месте (эксплуатация и ТО)	•	•	• при каждом посещении
Срок действия договора			До 2 лет

\* Первое обращение: < 48 ч/Выезд (при необходимости): < 96 ч (только по рабочим дням); если не указано иное  
Все услуги можно приобрести только в момент заказа прибора.

\*\* Если рекомендовано специалистом по ТО. Не распространяется на случаи, связанные с использованием прибора не по назначению.

Не все продукты доступны во всех странах



**Цикл сервисных услуг BUCHI: BUCHI EXACT**  
«С этим пакетом вы приобретаете гарантированную точность»



Инсталляционная квалификация «IQ» является документальным подтверждением того, что оборудование было доставлено и установлено в соответствии с требованиями и нормативными правилами безопасности, указанными в спецификации. При успешном выполнении инсталляционной квалификации «IQ» ответственное лицо передает оборудование на следующий этап квалификации. Как правило, это операционная квалификация «OQ».

Во время операционной квалификации все элементы, указанные в плане тестирования, проверяются, а результаты документируются в письменной форме. Это становится гарантией функционирования системы в соответствии со своей спецификацией. После успешно завершенной операционной квалификации в квалификационном отчете ставятся необходимые подписи. В некоторых случаях операционная квалификация включает в себя этап эксплуатационной квалификации «PQ». Примером служит Lyovarog – новая серия оборудования для лиофильной сушки.

**BUCHI EXACT «OQ»**

- Мы предоставляем услугу по операционной квалификации, а вы получаете все необходимые документы и сертификаты.
- Сотрудник сервисной службы свяжется с вами, чтобы напомнить о необходимости проведения следующей операционной квалификации до истечения срока действия сертификатов.
- Наши цены включают все: стоимость работы, командировочные расходы, документы, сертификаты и стоимость всех инструментов и материалов, необходимых во время процедуры.

**BUCHI EXACT «OQ Circle»\***

- Приобретая пакет услуг по операционной квалификации вместо отдельных сервисов OQ, вы получаете дополнительную скидку на документацию, право на приоритетное обслуживание и помощь BUCHI в планировании рабочих визитов.

*«Квалификации IQ/OQ являются неотъемлемой частью GMP и имеют первостепенное значение при начале эксплуатации прибора BUCHI. Мы уже много лет сотрудничаем с компанией BUCHI, и оборудование и сотрудники всегда отличались надежностью.»*  
X. С. Ахуджа, управляющий фабрики, Hemmo Pharmaceuticals Pvt. Ltd. India

	BUCHI EXACT «OQ»	BUCHI EXACT «Circle OQ»*
Поддержка по телефону/электронной почте	●	●
Обновление стандартного и встроенного программного обеспечения		●
Приоритетное обслуживание, ускоренное время реагирования		●**
Обучение на месте нашей сервисной службой (эксплуатация и обслуживание)	●	●
Скидка на дополнительные запасные части***		●
Скидка на дополнительные визиты для проведения ремонтных работ***		●
Тип обслуживания	Однократная проверка	Мин. пакет – 1 год

\* Стеклокомпоненты не включены  
 \*\* Первое обращение: < 48 ч/Выезд (при необходимости): < 96 ч (только по рабочим дням); если не указано иное  
 \*\*\* Если рекомендовано специалистом по ТО. Не распространяется на случаи, связанные с использованием прибора не по назначению.  
 Не все продукты доступны во всех странах

Специалисты по эксплуатации в наших центрах компетенции во Флавиле, Пекине и Мумбаи, а также в наших филиалах предлагают экспертные решения ноу-хау.

Наши научные сотрудники предлагают предпродажную оценку применимости метода, индивидуальные решения, послепродажную поддержку, регулярные курсы от начального до продвинутого уровня, индивидуальные тренинги по запросу и постоянные консультации.

### BUCHI ACADEMY «User»: Базовый тренинг и сертификация

Наш сертифицированный сервисный специалист расскажет вашим сотрудникам о базовых и расширенных функциональных возможностях, базовом применении, простом обслуживании и о порядке замены изнашиваемых деталей, а также даст советы по устранению основных сложностей. Беседа в форме вопросов и ответов, обсуждение часто задаваемых вопросов также является частью обучения. По окончании обучения каждый участник получит сертификат от BUCHI.

### BUCHI ACADEMY «Feasibility»: Оценка применимости/Исследование/Отчет

Ваш образец оценивается в соответствии с вашими требованиями к соответствующему прибору BUCHI, что дает объективную основу для принятия решения о покупке и стартовые параметры для вашей задачи.

Мы предлагаем специализированные консультации и масштабные исследования и гарантируем конфиденциальность.

Также предлагаются письменные экспертные заключения и отчеты, основанные на новейших научных и неопубликованных методических особенностях применения продуктов.

### BUCHI ACADEMY «Assist»: Прикладное обучение в BUCHI

В курс обучения входит изучение теоретической базы от начального до продвинутого уровня, практический и простой курс по ТО, оптимизация методов и полезные советы от наших опытных экспертов. Курсы проводятся в одной из наших лабораторий или в учебном центре.

### BUCHI ACADEMY «CustomCourse»: Прикладное обучение

Индивидуально разработанный тренинг отвечает вашим потребностям и содержит практические и теоретические семинары от начального до продвинутого уровня, в ходе которого вы можете использовать свой образец и проверить техническую осуществимость или оптимизировать метод. В рамках программы могут быть подписаны соглашения о неразглашении.

#### Другие доступные вам услуги BUCHI:

Вы получаете доступ к самым лучшим услугам BUCHI. Методики, доступные онлайн, полезные мобильные приложения для наших решений по методу Кьельдаля, лиофильной сушке Lyovarog™ и лабораторному упариванию Rotavarog®, поддержка по телефону от специалиста по ТО, который назначен специально для вас, а также поддержка по электронной почте от наших методических специалистов.



	BUCHI ACADEMY «User»	BUCHI ACADEMY «Feasibility»	BUCHI ACADEMY «Assist»	BUCHI ACADEMY «CustomCourse»
Приоритетное обслуживание Поддержка методик: время реагирования				
Продолжительность тренинга/ курса	До 4 часов		1 – 2 дня	1 – 5 дней
Соглашение о неразглашении		По запросу		По запросу
Письменный отчет		•		По запросу
Макс. кол-во участников	10		10	5
Использование собственного образца клиента		•	•	•
Сертификаты для участников	•		•	По запросу

Не все продукты доступны во всех странах

*«Тренинг по BUCHI NIR был очень информативным, в ходе обучения нам рассказывали о технологии NIR, и важно отметить, что он был разработан с учетом приборов в нашей лаборатории. Наши модели калибровки использовались в качестве примеров, чтобы концепции, которые мы изучали, могли быть применены к методам, с которыми мы уже знакомы. Кроме того, специалист BUCHI познакомил нас с калибровками, над которыми мы сейчас работаем, и, таким образом, мы совместили практику и теорию. А самое приятное то, что он приехал прямо к нам в MJN, и сотрудникам не пришлось никуда ехать.»*

Сюзан Кристополос, главный аналитик лаборатории NIR/QC, Mead Johnson Nutrition, Zeeland Michigan, USA





## Цикл сервисных услуг BUCHI: BUCHI CARE

Непревзойденная надежность



Порядок и частота технического обслуживания часто используемого прибора и прибора, который используется редко, сильно различаются. Мы учитываем такие факторы, поэтому предоставляем оптимальное и при этом экономичное решение. Вы можете выбрать один из наших пакетов решений по техническому обслуживанию. Они специально разработаны и содержат индивидуальные списки запасных частей, а также необходимое количество проверок, в зависимости от состояния вашего прибора, частоты его использования и области применения.

### BUCHI CARE «Inspect»: Проверка и «Очистка и Калибровка»

- Проверка, очистка и, при необходимости, повторная калибровка прибора BUCHI в соответствии с протоколом проверки, который был разработан на основании нашего международного опыта.

### BUCHI CARE «Maintain» (по запросу):

- Программа проверки и технического обслуживания, которая охватывает все узлы и компоненты.
- Отчет с результатами испытаний, принятыми мерами и дополнительными советами.
- Прибор прошедший техническое обслуживание BUCHI будет отмечен наклейкой с указанием даты ТО и фамилией технического специалиста.

### BUCHI CARE «Circle»\*

- Выполняйте техническое обслуживание вашего прибора, разработанное с учетом характера использования и области применения.
- Сертифицированные сервисные специалисты используют плановый протокол технического обслуживания, который был создан с использованием нашего международного опыта сервисных услуг.
- В ходе проверки происходит замена регулярно изнашиваемых деталей и проверка всех основных компонентов в соответствии с инструкциями и испытаниями.
- Скидка на незапланированные визиты для проведения ремонтных работ (стоимость запчастей и услуг).
- Мы предоставляем скидку на любую запасную часть, требующую замены.
- Первоочередное обслуживание.

### BUCHI CARE «CirclePlus»\*

- Все сервисные услуги и командировочные расходы предоставляются бесплатно.
- Бесплатное двухчасовое обучение в течение года.
- Незапланированные визиты для проведения ремонтных работ включены.
- Количество технических проверок обсуждается индивидуально.
- Первоочередное обслуживание и максимальная доступность.

Другие доступные вам услуги BUCHI:

### Комплект быстроизнашиваемых деталей

- Для многих приборов доступны индивидуальные комплекты быстроизнашиваемых деталей.
- В комплект входит понятная инструкция с иллюстрациями, поэтому ваши сотрудники с легкостью их установят, а ваш прибор будет работать без утечек и остановок.
- Наши специалисты будут осуществлять регулярную поддержку и определяют интервалы, через которые необходимо заменять изнашиваемые детали. И, если хотите, мы приедем и заменим детали.



	BUCHI CARE «Inspect»	BUCHI CARE «Maintain»	BUCHI CARE «Circle»	BUCHI CARE «CirclePlus»
Поддержка по телефону и электронной почте	•	•	•	•
Обновление стандартного и встроенного программного обеспечения			•	•
Очистка прибора		•	•	•
Приоритетное обслуживание, ускоренное время реагирования			< 3 рабочих дней	• **
Изнашиваемые детали в комплекте		Стандартный комплект изнашиваемых деталей	Индивидуальный комплект изнашиваемых деталей	Индивидуальный комплект изнашиваемых деталей
Скидка на дополнительные запасные части***			•	100 %
Скидка на дополнительные визиты для проведения ремонтных работ***			•	100 %
Обучение на месте нашей сервисной службой (эксплуатация и обслуживание)			•	•
Тип обслуживания	Однократная проверка	Однократная проверка	Мин. пакет – 1 год	Мин. пакет – 1 год

\* Для приборов с закончившейся гарантией производителя требуется проверка до заключения соглашения. Устройство должно функционировать во время регистрации.

Максимальный возраст прибора – 5 лет

\*\* Первое обращение: < 48 ч/Выезд (при необходимости): < 96 ч (только по рабочим дням); если не указано иное

\*\*\* Если рекомендовано специалистом по ТО. Не распространяется на случаи, связанные с использованием прибора не по назначению. Не все продукты доступны во всех странах

## Основные приоритеты для наших клиентов

BUCHI создает дополнительные преимущества с «Quality in your hands»

«Quality in your hands» — это основной принцип, определяющий нашу философию и нашу деятельность. Следуя ему, мы прилагаем все усилия для оказания услуг высочайшего качества в точном соответствии с вашими потребностями. Именно поэтому мы всегда находимся на связи и активно работаем, стараясь лучше понять вас и ваш бизнес.

Мы помогаем вам, создавая высококачественные продукты, системы, решения, приложения и услуги, приносящие дополнительную выгоду. Это позволяет вам полностью сосредоточиться на работе и проводимых процессах.



### Удобство

Вы управляете сложными процессами, выполняете серьезную работу и хотите сосредоточиться на том, что действительно важно. Мы поддерживаем вас, предлагая тщательно проработанные решения и простые в эксплуатации инструменты и системы.



### Компетентность

Вы заинтересованы в продуктах, системах, решениях, приложениях и услугах, точно соответствующих вашим требованиям. Мы обладаем многолетним опытом и глубокими технологическими знаниями, необходимыми для оказания квалифицированной поддержки, и сотрудничаем с вами, обеспечивая непрерывное совершенствование предоставляемых услуг.



### Надежность

Вы хотели бы иметь возможность всецело положиться на продукты, системы, решения, приложения и услуги своего партнера. Мы гарантируем качество и функциональность нашего оборудования и готовы быстро и эффективно оказать помощь, когда она понадобится.



### Экономичность

Вы хотите достичь наилучших результатов путем применения эффективных решений. Мы помогаем вам выполнять текущие задачи и проводить процессы экономически эффективно. Мы стараемся обеспечить максимальную выгоду и высочайшую рентабельность вашей деятельности.



### Безопасность

Вы работаете в условиях, требующих соблюдения высоких стандартов безопасности. Мы тесно сотрудничаем с вами и делаем все возможное, чтобы наши продукты, системы, решения, приложения и услуги были максимально безопасными для людей и окружающей среды.



### Глобальность

Вы цените индивидуальный подход к обслуживанию и быструю обратную связь. Наша компания представляет собой международный семейный бизнес с собственными филиалами и квалифицированными дистрибьюторами. Это значит, что мы присутствуем везде, где находятся наши клиенты. Наши сотрудники и множество довольных клиентов по всему миру — гарантия того, что вы правильно выбрали партнера.



### Экологичность

Вы предпочитаете работать с партнером, который ответственно относится к современным проблемам окружающей среды. Мы обеспечиваем экологическую безопасность процессов и производим продукты с длительным сроком службы. Мы применяем новейшие технологии для экономии энергии и воды и стараемся свести к минимуму воздействие на окружающую среду.



---

Нашу компанию представляют более 100 дистрибьюторов по всему миру.  
Найдите представителя в своей стране:

[www.buchi.com](http://www.buchi.com)

Quality in your hands

---

