



SERVICE CIRCLE: 제품 개요 BUCHI 기기를 위한 맞춤형 서비스

BUCHI는 고객의 환경과 기대에 맞게 조합하고 조정할 수 있는 다양한 서비스를 제공합니다. 75년 이상 고객을 염두에 둔 서비스를 제공하면서 축적한 경험과 지식이 BUCHI 솔루션의 기반을 구성합니다. BUCHI의 목표는 BUCHI 기기의 정확성, 가용성 및 효율성을 항상 최고 수준으로 유지해 고객 만족을 극대화하는 것입니다.



BUCHI SERVICE CIRCLE: 여러분을 위한 솔루션
타당성 조사, 유지보수 및 적격성 평가까지 기기의 전체 주기를 위한 고객지원

전체 수명 주기를 위한 서비스 및 지원

고품질 수리 서비스 외에, BUCHI는 고객의 기기를 관리하기 위한 다양한 맞춤형 서비스 및 지원 제품을 제공합니다.

BUCHI START

BUCHI START의 장점

고객을 최우선으로 생각하여 제품을 설계하고 개발합니다. BUCHI START 솔루션을 선택하면 여러분의 기기를 보호할 수 있습니다. 또한, 기기와 함께 서비스를 구매할 때만 제공되는 추가 혜택도 받아볼 수 있습니다. 오래 지속되는 제품 수명은 실험실 첫날부터 시작된다는 사실 잊지마세요.

- 기기 또는 시스템 설치
- 설치 및 작동 검증 (IQ/OQ)
- 유지보수 무상보증 계약 연장

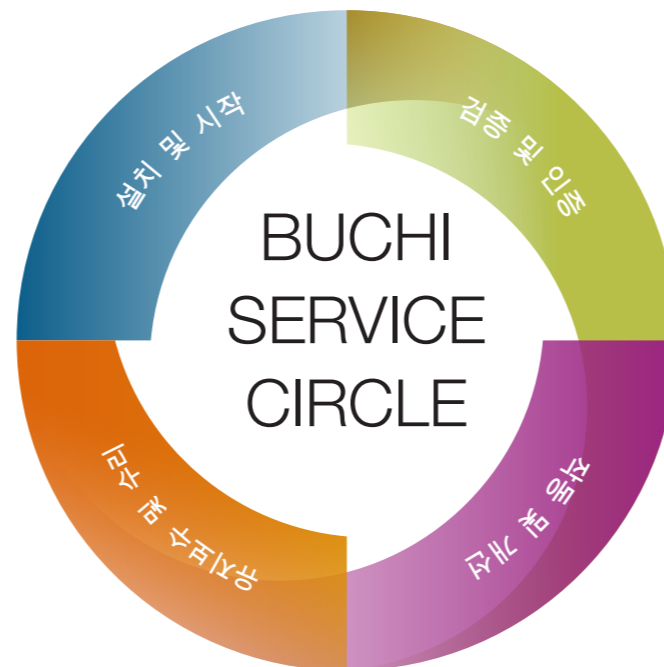
BUCHI CARE

기기는 맞춤형 유지보수 솔루션으로 관리해야 합니다.

자주 사용하는 기기와 가끔 사용하는 기기는 다른 유지보수 서비스가 필요합니다. 이를 고려하여 고객에게 최적의 경제적인 솔루션을 제공합니다. BUCHI CARE 솔루션에 포함된 유지보수 서비스 패키지는 여러분의 기기 상태, 사용 빈도 및 사용 분야에 따라 맞춤형 교체 부품과 적절한 방문 횟수로 구성되어 있습니다.

- 검사/세척 및 캘리브레이션
- 1회 유지보수
- 계획된 유지보수(PM) 패키지
- 전체 서비스 계약

제품별로 제공 가능한 서비스의 차이가 있습니다.



BUCHI는 고객이 모든 요소를 고려해 올바른 결정을 내리도록 지원합니다.

BUCHI의 글로벌 영업팀과 제품 전문가가 고객의 상황과 필요를 정확하게 평가하고 향후 BUCHI 제품 선택과 관련해 최상의 권장사항을 제시할 수 있도록 고객과 협력합니다. 문의 사항이 있으면 언제든지 BUCHI로 연락하시거나 웹 사이트(www.buchi.com)에서 다운로드할 수 있는 다양한 자료를 참조하시기 바랍니다.

BUCHI EXACT

뛰어난 품질과 재현성을 통한 고객 만족

BUCHI EXACT는 제품의 전문적이고 종합적인 검증을 위한 솔루션입니다. 제품 사양 뿐만 아니라 그 이상의 성능에 대해서도 잘 알고 있는 제조사만이 가능한 높은 수준의 검증 서비스를 지원합니다. 이는 제조사가 아닌 타 경쟁사와 비교하면 더욱 분명하게 차이가 납니다.

- 1회 작동 검증(OQ)
- 후속 OQ 계약

BUCHI ACADEMY

BUCHI만의 노하우 제공

기기 및 산업 분야에 대한 이해와 전 세계적으로 축적된 방대한 경험을 통해 여러분의 성공을 위한 많은 노하우를 제공합니다. BUCHI ACADEMY는 고객의 환경에 따라 맞춤형으로 선택할 수 있는 교육 솔루션입니다. 맞춤형 교육을 전달하고 인증을 제공하며, 끊임없이 연구가 필요한 분야에 BUCHI만의 노하우와 경험을 지속해서 공유합니다.

- 사용자 교육 및 인증
- 어플리케이션 지원
- 타당성 조사
- 계약된 어플리케이션 연구
- 어플리케이션 교육(현장 또는 BUCHI 교육 센터)
- 연구 보고서
- 교육 계약



BUCHI 서비스 - 총 수명 주기 관리
낮은 비용으로 생산성을 향상시키는 맞춤형 서비스

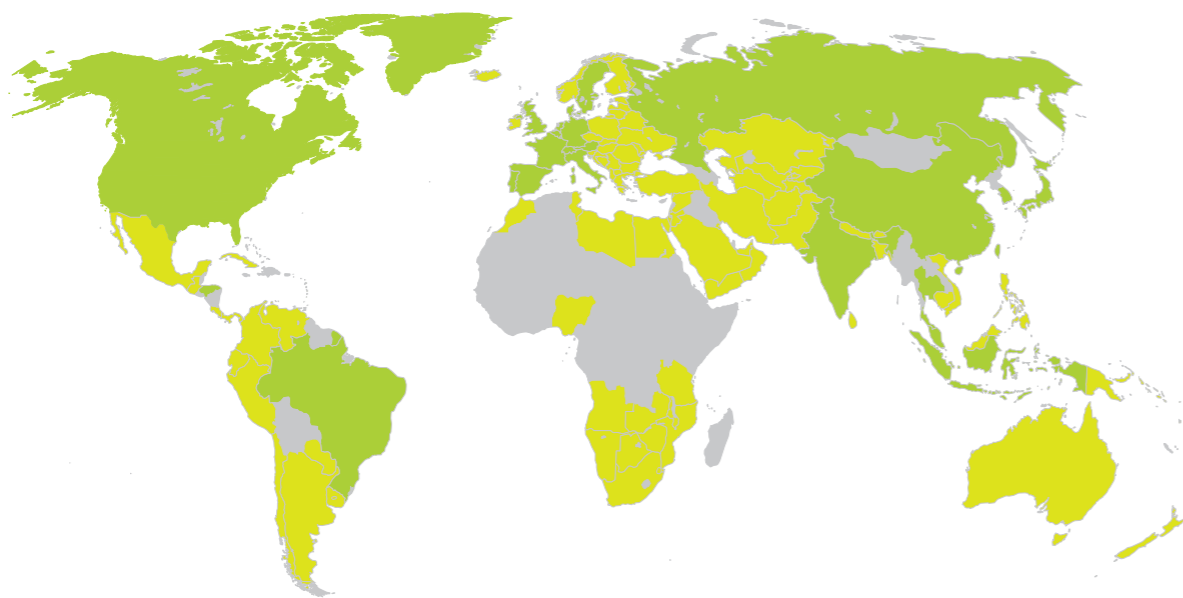
수명 주기 전체에 걸친 효과적인 자산 관리는 중대한 가치를 제공하고 총 소유 비용을 줄여줍니다. 75년 이상에 걸쳐 축적된 전문성과 역량을 바탕으로 BUCHI는 수명 주기 전체에 걸쳐 제품을 유지보수, 모니터링, 수리 및 최적화하는 최첨단 서비스를 개발했습니다. 정기적으로 교육을 받는 공인 전문가가 제품 수명 주기의 모든 단계에서 언제 어디서나 사전 조치를 제공하고 신속하게 대응합니다. BUCHI의 모든 맞춤형 서비스는 프로세스와 작동을 계속 유지하고 궁극적으로 고객을 더욱 성공적이고 지속 가능하며 수익성 있게 만드는 목표를 가지고 설계되었습니다.

BUCHI 총 수명 주기 관리의 장점 한 눈에 보기:

글로벌 네트워크	신속한 대응	전문가 지원	전화 및 이메일 지원
300 			
전 세계 300여 명의 서비스 전문가	뛰어난 접근성과 신속한 대응	정기적으로 교육을 받는 공인 서비스 기술자	전화 문의 또는 이메일 작성

글로벌 서비스

언제 어디서나 전 세계의 서비스 센터, 어플리케이션 지원 센터, 예비 부품 창고, 고객 실험실, 서비스 및 어플리케이션 전문가의 도움을 받을 수 있습니다. BUCHI 서비스 직원과 대리점은 정기적으로 교육과 평가를 받습니다. 이들은 BUCHI 제품에 대해 잘 알고 있고 자신의 지식과 전문성을 고객과 기꺼이 공유합니다. BUCHI 서비스 직원의 동기 부여는 BUCHI의 가장 큰 성공 요인 중 하나입니다.



서비스 범위: ■ BUCHI ■ 대리점



«BUCHI의 Reveleris® X2 정제 시스템에 매우 만족했습니다.»
Dr. Narinder Mohal, Founder and Director Chemistry Service, GMK Research Laboratories Pvt.Ltd.



BUCHI Service Circle: BUCHI START
 처음부터 최대의 효율 보장



BUCHI는 세 가지 BUCHI START 서비스를 제공합니다. 전문 설치에서 문제 해결에 이르기까지 완전한 계약을 통해 최대의 효율에서 총 비용 예측 가능성을 보장합니다.

BUCHI STARTer 팩이 만료된 후에도 유지보수 및 검증 패키지를 이용해 계속해서 서비스를 이용할 수 있습니다.

제품 또는 시스템 설치: BUCHI START «Install»

- 제품 설치 및 테스트
- 공인 기술자의 실무 교육
- 즉각적인 신제품 환경 평가
- 신제품과 기존 인프라의 완벽한 통합

BUCHI START «IQOQ»

- 제품 또는 시스템 설치
- 설치 및 작동 검증

BUCHI START «Circle»

- 모든 어셈블리와 구성요소를 포함하는 미리 정의된 절차에 따른 방문 및 유지보수
- 테스트 결과, 조치 및 추가 제안사항이 포함된 보고서 제공
- 날짜와 기술자의 이름이 포함된 스티커로 BUCHI 유지보수 대상 제품 표시
- BUCHI 보증 기간 1년 연장



	BUCHI START «Install»	BUCHI START «IQOQ»	BUCHI START «Circle»
전화/이메일 지원	●	●	●
표준 소프트웨어 및 펌웨어 업데이트 포함			●
서비스 우선처리			●*
설치	●	●	●
제품 세척			●
IQ/OQ		●	
맞춤형 유지보수 부품			●
보증 연장			+ 1년
추가 예비 및 정비 부품 할인**			●
추가 수리 방문 할인**			●
BUCHI 서비스 직원의 현장 지원(핸들링 및 유지보수)	●	●	●
계약 기간			모든 방문 2년 제한

* 36시간 이내 연락 / 필요 시 72시간 이내 방문 (달리 명시된 경우는 제외되며, 모든 서비스는 기기 주문 시에만 구매가 가능합니다.)

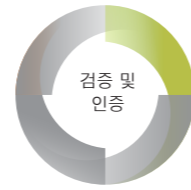
** 유지보수 중에 서비스 기술자가 제한한 경우. 기기의 오용/남용은 포함되지 않습니다. 모든 국가에서 모든 제품이 지원되는 것은 아닙니다.

«이 시스템은 매우 만족스럽고 안정적인 뿐만 아니라 문제가 발생해도 신속하게 해결할 수 있어 업무를 계속할 수 있습니다.»

Laura Bess, University Montana, Missoula, MT



BUCHI Service Circle: BUCHI EXACT
 «완전한» 패키지로 정확성 보장



설치 검증(«IQ»)은 설계 검증에 규정된 조건과 안전 규정에 따라 기기가 인도되고 설치되었음을 증명하는 문서화된 증거를 제공합니다. 설치 검증(«IQ»)을 성공적으로 완료한 후 담당자는 다음 검증 단계, 일반적으로 작동 검증(«OQ») 단계를 시작합니다.

작동 검증 중에 테스트 계획에 명시된 모든 항목은 시스템이 사양에 따라 작동하도록 보장하기 위해 서면으로 처리되고 문서화됩니다. 작동 검증을 성공적으로 완료한 후 검증 보고서에 서명을 합니다. 일부 OQ에는 성능 검증(«PQ»)도 포함됩니다. 예를 들어, 새로운 Lyovapor 동결건조 시스템 제품군이 이에 해당됩니다.

BUCHI EXACT «OQ»

- BUCHI의 1회 OQ 서비스는 필요한 문서와 인증서를 제공합니다.
- 서비스 팀이 일정 계획을 위해 고객에 연락하고 인증서가 완료되기 전에 후속 OQ의 가능성에 대해 고객에게 알려줍니다.
- 가격에는 시간 비용, 출장비 및 경비, 문서 비용, 인증서 비용, 검증 과정에서 필요한 모든 공구 및 자재 관련 비용이 모두 포함됩니다.

BUCHI EXACT «OQ Circle»*

- 개별 OQ 대신 OQ 패키지를 구매하면 문서에 대한 추가 할인과 서비스 관련 사항에 대한 우선 서비스를 받을 수 있고 BUCHI가 모든 방문 일정을 관리해 드립니다.

«IQ/OQ는 GMP의 기초이고 BUCHI 기기의 작동을 위해 가장 중요한 요소입니다. BUCHI 기기와 팀은 우리가 관계를 맺은 이후 수년 동안 신뢰할 수 있고 믿을 만한 파트너로서 우리를 지원해 주었습니다.»

H C Ahuja Factory Manager, Hemmo Pharmaceuticals Pvt. Ltd. India



	BUCHI EXACT «OQ»	BUCHI EXACT «OQ Circle»*
전화/이메일 지원	●	●
표준 소프트웨어 및 펌웨어 업데이트 포함		●
서비스 우선처리		●**
BUCHI 서비스 팀의 현장 교육 (핸들링 및 유지보수)	●	●
추가 예비 및 정비 부품 할인***		●
추가 수리 방문 할인***		●
서비스 유형	방문 1회	최소 1년 패키지

* 유리기구 미포함

** 첫 연락: <36시간/파견(필요 시): <72시간(영업일만 해당), 달리 명시된 경우 제외

*** 유지보수 중에 서비스 기술자가 제한한 경우. 기기의 오용/남용은 포함되지 않습니다. 모든 국가에서 모든 제품이 지원되는 것은 아닙니다.



BUCHI Service Circle: BUCHI ACADEMY
 노하우 증대, 경쟁 우위 확보



Expert Know-How 솔루션은 스위스 플라빌 본사, 베이징 및 뭄바이에 있는 BUCHI 역량 센터의 어플리케이션 전문가와 BUCHI 지사의 현지 전문가를 통해 제공됩니다.
 BUCHI의 과학적인 지원은 판매 전 타당성 조사, 맞춤형 솔루션 제공, 판매 후 현장 지원, 정규 기초 과정부터 고급 과정, 주문형 맞춤식 교육 및 지속적인 컨설팅으로 구성됩니다.

BUCHI ACADEMY «User»: 기초 사용자 교육 및 인증

BUCHI의 공인 서비스 전문가가 기본 및 고급 기능, 기본 어플리케이션, 손쉬운 유지보수 및 마모 부품 교체, 기본 문제 해결 등의 영역에서 고객을 교육합니다. FAQ와 Q&A도 교육에 포함됩니다. 참가가 확인된 각 교육생은 BUCHI로부터 인증을 받습니다.

BUCHI ACADEMY «Feasibility»: 타당성 조사/연구/보고서

해당 BUCHI 제품에 대한 요구사항에 따라 사용자의 시료를 평가해 객관적인 구매 결정 기준과 어플리케이션의 시작 파라미터를 산출합니다.

비공개를 보장하면서 맞춤형 연구 어플리케이션 및 확장 컨설팅이 제공됩니다.
 최첨단 과학 및 미공개 어플리케이션 지식을 기반으로 작성된 전문 의견 및 보고서가 제공됩니다.

BUCHI ACADEMY «Assist»: 어플리케이션 교육 @BUCHI

기초부터 고급 단계까지 이론적인 배경 정보, 실습과 쉬운 유지보수 교육, 방법 최적화 및 숙련된 전문가의 유용한 팁과 트릭을 통해 정기적으로 예정된 교육에 참여할 수 있습니다. 교육 과정은 BUCHI 실험실이나 교육 시설 중 하나에서 열립니다.

BUCHI ACADEMY «CustomCourse»: 어플리케이션 교육

기초부터 고급 실용 및 이론 지식에 이르기까지 개인의 필요에 맞게 조정된 주문형 맞춤 교육을 통해 자신의 시료를 가져와 타당성을 테스트하거나 방법을 최적화할 수 있습니다. 또한 비공개 계약을 맺을 수 있습니다.

기타 BUCHI 서비스:

업계 내에서 탁월하다고 인정받는 BUCHI 서비스를 이용할 수 있습니다. 온라인 어플리케이션 노트에는 킬달, Lyovapor™ (동결건조기) 및 Laboratory Rotavapor® (실험실용 회전 증발 농축기) 솔루션을 위한 유용한 모바일 어플리케이션, 전담 서비스 기술자에 의한 직접 전화 지원, 어플리케이션 화학자에 의한 이메일 지원 정보가 나와 있습니다.



	BUCHI ACADEMY «User»	BUCHI ACADEMY «Feasibility»	BUCHI ACADEMY «Assist»	BUCHI ACADEMY «CustomCourse»
우선 처리 어플리케이션 지원: 대응 시간				
교육/과정 기간	최대 4시간		1-2일	1-5일
비공개 계약		요청 시		요청 시
서면 보고서		●		요청 시
최대 참가자 수	10		10	5
샘플 불러오기		●	●	●
참가자 인증	●		●	요청 시

모든 국가에서 모든 제품이 지원되는 것은 아닙니다.

«BUCHI-NIR 교육은 NIR 분석의 기술에 대한 개요를 제공할 뿐만 아니라 실험실 내에서 기기 사용에 맞게 조정된 유용한 정보로 구성되었습니다. 우리의 캘리브레이션 모델이 예제로 사용되었기 때문에 배운 개념을 우리가 이미 알고 있는 방법에 적용할 수 있었습니다. 또한 BUCHI는 교육 과정 내에서 조언을 통해 현재 진행 중인 캘리브레이션에 대한 정보를 제공할 수 있었습니다. 무엇보다도 교육 과정이 MJN 현장에서 제공되어 이동할 필요가 없었다는 점이 큰 장점이었습니다.»

Susan Christopoulos, NIR/QC Senior Lab Analyst, Mead Johnson Nutrition, Zeeland Michigan, USA



BUCHI Service Circle: BUCHI CARE 뛰어난 신뢰성



자주 사용되는 기기에는 가끔씩 사용되는 기기와 다른 부품과 검사 주기가 필요합니다. BUCHI의 접근법은 이러한 요소를 고려해 고객에게 최적의 비용 효율적인 솔루션을 제공합니다. 고객은 BUCHI의 유지보수 솔루션 패키지 중 하나를 선택할 수 있습니다. 이 맞춤형 패키지에는 맞춤 교체 부품 목록과 적절한 방문 횟수가 포함됩니다. 모든 것은 기기의 상태, 기기 사용 및 사용 분야에 따라 결정됩니다.

CARE «Inspect»: 검사/«세척 및 캘리브레이션»

- BUCHI의 글로벌 경험을 이용해 개발된 검사 프로토콜에 따라 BUCHI 기기를 검사, 세척 및 캘리브레이션할 수 있습니다.

CARE «Maintain» (주문형):

- 모든 어셈블리와 구성요소를 포함하는 방문 및 유지보수 루틴
- 테스트 결과, 조치 및 추가 제안사항이 포함된 보고서 제공
- 날짜와 기술자의 이름이 포함된 스티커로 BUCHI 유지보수 대상 제품 표시

CARE «Circle»*

- 제품 사용과 어플리케이션에 맞게 조정된 유지보수 서비스를 수행할 수 있습니다.
- 공인 기술자는 BUCHI의 글로벌 서비스 경험을 이용해 수립된 제품별 계획 유지보수 프로토콜에 따라 작업합니다.
- 정기적인 마모 부품의 교체와 구체적인 지침 및 테스트 루틴을 사용하는 모든 주요 구성요소의 테스트가 방문에 포함됩니다.
- 계획되지 않은 수리 방문에는 할인이 적용됩니다(부품비 및 인건비).
- 교체가 필요한 모든 정비 부품에 할인이 적용됩니다.
- 우선 처리

CARE «CirclePlus»*

- 모든 서비스와 출장이 무료
- 매년 2시간의 현장 교육을 무료로 제공
- 계획되지 않은 수리 방문 포함
- 맞춤형 유지보수 방문 횟수 지정
- 최우선 처리 및 최고의 가용성 보장

기타 BUCHI 서비스:

마모 부품 키트

- 대부분의 제품에서 맞춤형 마모 부품 패키지를 사용할 수 있습니다.
- 키트에 이해하기 쉬운 그림 설명이 포함되어 있어 직원이 제품을 설치하고 누출과 가동 중단 없이 지속적으로 작동하는 데 아무 문제가 없습니다.
- 기술자가 정기적으로 고객을 지원하고 제품에 새로운 마모 부품이 필요할 때 정확한 기간을 지정할 수 있습니다. 또한 고객이 원할 경우 고객을 방문해 직접 교체해드릴 수 있습니다.



	CARE «Inspect»	CARE «Maintain»	CARE «Circle»	CARE «CirclePlus»
전화/이메일 지원	●	●	●	●
표준 소프트웨어 및 펌웨어 업데이트 포함			●	●
제품 세척		●	●	●
서비스 우선처리			< 3영업일	●**
마모 부품 포함		표준 마모 부품 키트	맞춤형 마모 부품 키트	맞춤형 마모 부품 키트
추가 예비 및 정비 부품 할인***			●	100%
추가 수리 방문 할인***			●	100%
BUCHI 서비스 팀의 현장 교육(핸들링 및 유지보수)			●	●
서비스 유형	방문 1회	방문 1회	최소 1년 패키지*	최소 1년 패키지*

* 제조사 보증 기간이 만료된 기기의 경우 계약 전에 검사가 필요합니다. 계약 체결 시점에 기기가 올바르게 작동해야 합니다. 최대 제품 수명은 5년입니다.
 ** 첫 연락: <36시간/파견(필요 시): <72시간(영업일만 해당), 달리 명시된 경우 제외
 *** 유지보수 중에 서비스 기술자가 제안한 경우. 기기의 오용/남용은 포함되지 않습니다. 모든 국가에서 모든 제품이 지원되는 것은 아닙니다.



고객을 위한 핵심 메시지

BUCHI 는 “Quality in your hands”라는 슬로건으로 제품의 부가가치를 창출합니다.

“Quality in your hands”는 BUCHI의 철학 및 행동을 대변하는 핵심입니다. 이것은 정확하게 고객의 요구에 부합하는 뛰어난 서비스를 제공하도록 방향을 제시합니다. 이것은 BUCHI가 고객과의 긴밀한 관계를 유지해야 한다는 것을 의미합니다. 그것이 BUCHI가 고객과 고객의 사업을 더 잘 이해하기 위해 관계를 지속하고 업무에 매진하는 이유입니다.

BUCHI는 고객에게 부가적인 가치로 제공하는 고품질의 제품, 시스템, 솔루션, 응용프로그램 및 서비스를 제공함으로써 당신을 돕습니다. 이는 고객으로 하여금 고객의 프로세스 및 작업에 전적으로 집중할 수 있게 합니다.



용이함

고객은 복잡한 프로세스를 다루고, 고난도의 업무를 수행하며 필수적인 것에 집중하기를 원합니다. BUCHI는 신중하게 고안된 솔루션과 작동하기 쉬운 장비 및 시스템을 제공함으로써 고객을 지원합니다.



능숙함

고객은 정확하게 고객의 요구에 맞는 제품, 시스템, 솔루션, 응용프로그램 및 서비스를 필요로 합니다. BUCHI는 능숙한 지원을 제공하기 위해 요구되는 기술적인 전문지식과 수십 년의 경험을 보유하고 있으며, 지속적으로 본사의 시장 서비스를 개선하기 위해 고객들과 협조하고 있습니다.



신뢰성

고객은 제품, 시스템, 솔루션, 응용프로그램 및 서비스에 있어 고객의 협력자를 완전히 의지할 수 있기를 원합니다. BUCHI는 장비에 대한 품질과 성능을 보증하며 고객의 만족을 충족시키지 않을 경우 신속하고 효율적으로 대처하여 해결할 것입니다.



경제성

고객은 효율적인 솔루션으로 가능한 최고의 결과를 도출해 내기를 원합니다. BUCHI는 고객의 업무 및 프로세스를 경제적으로 처리하도록 도와줍니다. 더불어, 고객의 높은 수준의 경제적 이익과 최대의 부가가치를 창출하기 위해 노력합니다.



안정성

고객은 안전이 최우선사항인 환경에서 업무를 수행하고 있습니다. 고객과 긴밀히 협조함으로써, BUCHI는 인류와 환경에 있어 BUCHI의 제품, 시스템, 솔루션, 응용프로그램 및 서비스가 가능한 안전하도록 최대의 힘을 기울이고 있습니다.



글로벌화

고객은 개별화된 서비스와 간소화된 의사소통 수단을 추구합니다. BUCHI는 전세계적으로 조직화된 각국의 지사 및 검증된 판매처를 보유하고 있기 때문에, 고객의 위치에 상관없이 전문적인 지원이 가능합니다. BUCHI의 지역 직원과 전세계의 수많은 본사의 서비스에 만족한 고객들은 귀하가 적합한 협력자와 함께 업무를 하는데 있어 신뢰를 줍니다.



지속가능성

고객은 환경적 난제에 직면했을 때, 책임감 있게 행동하는 협력자를 선호합니다. BUCHI는 친환경적인 프로세스 및 긴 서비스 기간을 갖는 제품들을 제공합니다. 또한, 에너지와 물을 보존하고 환경오염을 가능한 최소화하기 위해 발전된 기술을 활용하고 있습니다.

당사는 전세계적으로 100개 이상의 공급 협력업체를 대표하고 있습니다.
현지 담당자를 찾으시려면 아래 웹 사이트를 방문하십시오:

www.buchi.com

Quality in your hands

