



SERVICE CIRCLE: Descripción general Servicios personalizados para su equipo BUCHI

BUCHI ofrece una amplia gama de servicios que pueden combinarse y adaptarse a su situación concreta y a sus expectativas. Nuestras soluciones se basan en la experiencia y los conocimientos adquiridos durante más de 75 años de servicios especializados en los que el cliente ocupa un lugar muy importante. Nuestro objetivo es conseguir que su equipo BUCHI funcione con la mayor precisión, disponibilidad y eficacia general, que le permitan disfrutar de la tranquilidad.



BUCHI SERVICE CIRCLE: Soluciones personalizadas
Del estudio de viabilidad al mantenimiento y la cualificación

Servicios y soporte para todo el ciclo de vida de los productos
Además de la gran calidad de los servicios de reparación, BUCHI ofrece una amplia gama de servicios y soluciones de soporte diseñados para cuidar de su equipo.

BUCHI START

Las ventajas de BUCHI START

BUCHI siempre piensa en su éxito durante el diseño y desarrollo de los productos. Puede contribuir a ello y proteger su inversión optando por una solución BUCHI START.

Además, obtendrá beneficios adicionales que solo están disponibles al adquirir el servicio junto con el equipo. Recuerde, prolongar la vida útil de un producto depende de un buen uso en su laboratorio desde el primer día.

- Instalación del dispositivo o sistema
- Cualificación de la instalación/operacional
- Contrato de mantenimiento con garantía ampliada

BUCHI CARE

Su equipo debe estar cubierto por soluciones de mantenimiento personalizadas

En BUCHI sabemos que no hay una única solución que satisfaga las necesidades de todos nuestros clientes. Como empresa activa a nivel mundial, nuestro conocimiento interno sobre las distintas regiones, aplicaciones y mercados constituye parte de los beneficios que usted consigue al elegir productos de BUCHI.

Somos conscientes de que los tratos sometidos a un uso continuado exigen un programa de mantenimiento distinto a las unidades que se utilizan ocasionalmente. Nuestro planteamiento tiene en cuenta factores como estos y le ofrece una solución óptima y rentable. Los servicios y paquetes de mantenimiento de las soluciones BUCHI CARE están personalizados y contienen listas adaptadas de piezas de repuesto y el número adecuado de visitas. Todo dependiendo del estado de su equipo, de su uso y de la aplicación para la que se utiliza.

- Inspección/Limpieza y calibración
- Mantenimiento preventivo
- Paquete de mantenimiento planificado
- Acuerdo de servicio completo

No todos los servicios están disponibles para todos los productos



Le ayudamos a tomar la decisión adecuada teniendo en cuenta todos los factores

Nuestro equipo de ventas global y el especialista en el producto le ayudarán a conocer su situación y sus requisitos y trabajarán en colaboración con usted para desarrollar la mejor recomendación posible a la hora de elegir un producto BUCHI en el futuro. No dude en ponerse en contacto con nosotros y beneficiarse de numerosos documentos y aplicaciones de utilidad que podrá descargar en nuestro sitio web: www.buchi.com.

BUCHI EXACT

Calidad y reproducibilidad para obtener un beneficio diario

BUCHI EXACT hace referencia a la cualificación profesional y exhaustiva de su producto BUCHI. Contamos con servicios de cualificación a un nivel que solo puede conseguir el fabricante y que tienen en cuenta la especificación del producto y su capacidad más allá de eso. Nuestro profundo conocimiento de las aplicaciones y la funcionalidad de nuestros productos queda patente al comparar nuestros procedimientos y protocolos con los de nuestros competidores que no son fabricantes de las piezas originales.

- Cualificación operativa (OQ) preventiva
- Contratos OQ de seguimiento

BUCHI ACADEMY

Todo el conocimiento de BUCHI a su disposición

Conocer sus instrumentos, entender sus aplicaciones y nuestra amplia colección de experiencias en «todo el mundo» pueden traducirse en un beneficio para usted y, por lo tanto, formar parte de sus futuros éxitos. Nuestras soluciones de BUCHI ACADEMY están disponibles para usted y pueden personalizarse para adaptarse a su situación concreta. Le ayudaremos a formar, educar y certificar a su personal, y mucho más. BUCHI es un proveedor de soluciones y, aunque la aplicación que tiene en mente todavía necesite la realización de estudios o investigaciones científicas, compartiremos con usted nuestros conocimientos y experiencia. Además de nuestros productos de gran calidad, podrá contar con resultados fiables e informes avanzados. Benefíciense de las publicaciones de nuestro sitio web:

- Formación y certificación de usuarios
- Soporte para aplicaciones
- Estudio de viabilidad
- Investigación contractual de aplicaciones
- Formación sobre aplicaciones en las instalaciones del cliente o en BUCHI
- Informes científicos
- Contratos de formación



BUCHI Service - Gestión total del ciclo de vida útil

Servicios personalizados para mejorar la productividad a bajo coste

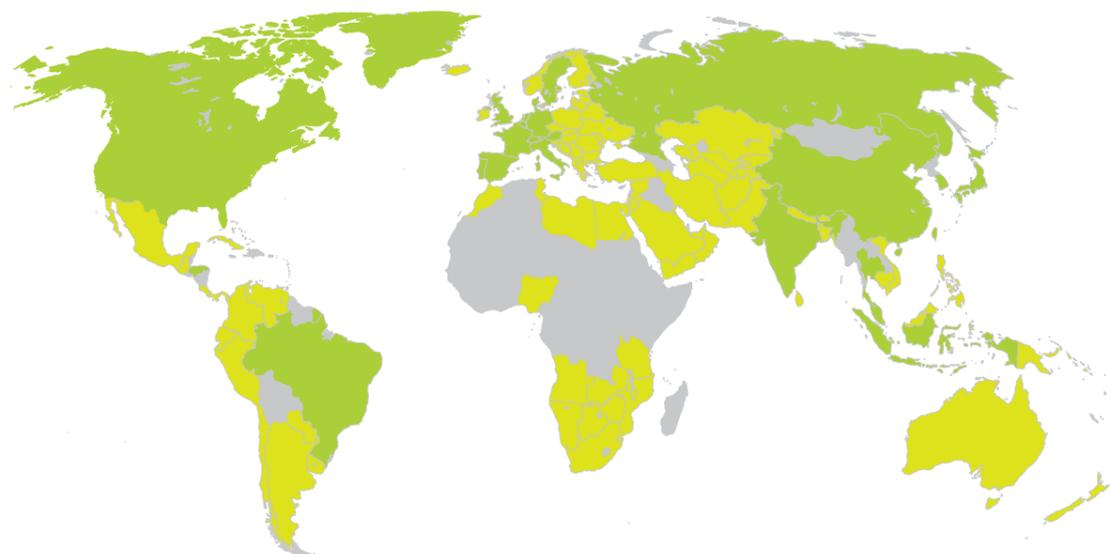
Una gestión eficaz de los activos a lo largo de la vida útil proporciona un valor significativo y reduce los costes totales de propiedad. Gracias a la experiencia y conocimientos adquiridos durante más de 75 años, hemos desarrollado servicios avanzados para mantener, controlar, reparar y optimizar sus productos a lo largo de su vida útil. Nuestros expertos certificados con formación regular se encargan de ofrecerle medidas proactivas de proximidad y un tiempo de respuesta breve en todas las fases del ciclo de vida útil de su producto. Todos nuestros servicios personalizados están diseñados con el objetivo de mantener su proceso y funcionamiento en marcha y, en última instancia, de ayudarle a conseguir un mejor funcionamiento, más sostenible y rentable.

Resumen de los beneficios de la gestión total del ciclo de vida útil de BUCHI:

<p>Red global</p> <p>300 </p> <p>más de 300 especialistas del servicio en todo el mundo</p>	<p>Rapidez en la respuesta</p> <p></p> <p>proximidad y tiempo de respuesta breve</p>	<p>Cualificación</p> <p></p> <p>técnicos de servicio certificados y con formación regular</p>	<p>Soporte por teléfono y correo electrónico</p> <p></p> <p>Llámenos directamente o envíenos un correo electrónico</p>
--	---	--	---

Presencia del servicio a nivel mundial

Beneficiarse en todo momento de la cercanía de nuestros centros de servicio de todo el mundo, así como de nuestros centros de asistencia para las aplicaciones, almacenes de piezas de recambio, laboratorios de clientes y especialistas en servicios y aplicaciones. Nuestro personal de servicios y nuestros socios de distribución reciben una formación periódica y son evaluados regularmente. Conocen perfectamente los productos de BUCHI y están deseando compartir sus conocimientos y experiencia con usted. La motivación de nuestro personal de servicios es uno de los factores importantes del éxito de BUCHI.



Cobertura del servicio: ■ BUCHI ■ Distribuidores



«Estoy satisfecho con el sistema de purificación Reveleris® X2 de BUCHI»
 Dr. Narinder Mohal, Fundador y Director del Servicio de Química, GMK Research Laboratories Pvt.Ltd.



BUCHI Service Circle: BUCHI START
La mayor eficiencia desde el comienzo



Ofrecemos tres servicios BUCHI START distintos. Desde una instalación profesional a un acuerdo para que no tenga ningún tipo de problema ni preocupación y que le permitirá prever el coste total y conseguir la mayor eficiencia posible.

Una vez que finalice su paquete BUCHI STARTer, podrá seguir beneficiándose de nuestros servicios gracias a nuestros paquetes de mantenimiento y cualificación.

Instalación del producto o sistema: BUCHI START «Install»

- Configuración y comprobación del producto
- Formación práctica impartida por un técnico certificado
- Evaluación del entorno inmediato de su nuevo producto
- Mejor integración de su nuevo producto en la infraestructura existente

BUCHI START «IQOQ»

- Instalación del producto o sistema
- Instalación y cualificación del funcionamiento

BUCHI START «Circle»

- Visitas y mantenimiento siguiendo un procedimiento predefinido que cubre todos los módulos y componentes
- Recepción de un informe con todos los resultados de las pruebas, mediciones recogidas y sugerencias adicionales
- El producto se identificará con una etiqueta de mantenimiento de BUCHI en la que se incluirá la fecha y el nombre del técnico
- Su garantía BUCHI se ampliará un año más

«Estamos encantados con estos sistemas, son muy fiables, y cuando hay un problema lo resuelven rápidamente para que podamos seguir con nuestro trabajo»

Laura Bess, Universidad de Montana, Missoula, MT



	BUCHI START «Install»	BUCHI START «IQOQ»	BUCHI START «Circle»
Soporte por teléfono y correo electrónico	•	•	•
Actualizaciones estándar de software y firmware incluidas			•
Trato prioritario, Tiempo de respuesta del servicio			•*
Instalación	•	•	•
Limpieza del producto			•
Cualificación de la instalación/operacional		•	
Conjunto personalizado de piezas de repuesto y piezas de mantenimiento incluido			•
Ampliación de la garantía			+ 1 año
Descuento para piezas de repuesto y de servicio adicionales**			•
Descuento para visitas de reparación adicionales**			•
Presentación en las instalaciones por parte de nuestro personal del servicio (manejo y mantenimiento)	•	•	• todas las visitas
Duración del acuerdo			limitado a 2 años

* Primer contacto: < 36 horas/Envío (en caso necesario): < 72 horas (solo días laborables); excepto si se indica de otro modo
Los servicios solo podrán contratarse en el momento en el que se hace el pedido del equipo.

** Si así lo sugiere el técnico de mantenimiento, no se cubre el uso incorrecto o indebido del dispositivo
No todos los productos están disponibles en todos los países



BUCHI Service Circle: BUCHI EXACT

Fiabilidad certificada en un paquete que ofrece «tranquilidad»



La cualificación de la instalación «IQ» ofrece una prueba documentada de que el equipo se ha entregado y se ha instalado de acuerdo con los requisitos y la normativa de seguridad establecida por ley estipulados en la cualificación de diseño. Después de realizar con éxito una cualificación de la instalación «IQ», las personas responsables permiten que el equipo pase a la siguiente fase de la cualificación, que normalmente se trata de la cualificación operativa «OQ».

Durante la cualificación operativa, todos los elementos incluidos en el plan de pruebas son procesados y documentados por escrito para garantizar que el sistema funciona de acuerdo con sus especificaciones. Después de terminar con éxito la cualificación operativa, se publica con las firmas en el informe de cualificación. Algunos OQ también incluyen una cualificación de rendimiento «PQ». Un ejemplo sería nuestra nueva línea Lyovapor de sistemas de liofilización.

BUCHI EXACT «OQ»

- Gracias a nuestro servicio OQ preventivo recibirá los documentos y certificados necesarios.
- El equipo del servicio se pondrá en contacto con usted para la planificación y se le recordará la posibilidad de realizar una OQ complementaria antes de que expiren los certificados.
- Nuestra tarifa incluye todo: horas de trabajo, desplazamientos y gastos, documentos, certificados y tarifas de todas las herramientas y materiales necesarios durante el procedimiento.

BUCHI EXACT «OQ Circle»*

- Al comprar un paquete OQ en lugar de un OQ individual, se podrá beneficiar de un descuento adicional en los documentos, pasará a ser la prioridad absoluta para los temas relevantes para el servicio y tendrá la tranquilidad de que BUCHI se encargará de los aspectos de programación de las visitas.

	BUCHI EXACT «OQ»	BUCHI EXACT «OQ Circle»*
Asistencia telefónica y por e-mail	●	●
Actualizaciones estándar de software y firmware incluidas		●
Trato prioritario, Tiempo de respuesta del servicio		●**
Formación en las instalaciones por parte de nuestro personal de servicio (manejo y mantenimiento)	●	●
Descuento para piezas de repuesto y de servicio adicionales***		●
Descuento para visitas de reparación adicionales***		●
Tipo de servicio	Visita única	Paquete mínimo de 1 año

* No se incluyen las piezas de vidrio

** Primer contacto: < 36 horas/Envío (en caso necesario): < 72 horas (solo días laborables); excepto si se indica de otro modo

*** Si así lo sugiere el técnico de mantenimiento, no se cubre el uso incorrecto o indebido del dispositivo

No todos los productos están disponibles en todos los países

«Las cualificaciones IQ/OQ han sido la base de GMP y resultan de vital importancia para la puesta en marcha por parte de BUCHI de los equipos. Los equipos y el personal de BUCHI nos han aportado gran confianza y apoyo durante los muchos años de colaboración que llevamos.»

H C Ahuja Responsable de Fábrica, Hemmo Pharmaceuticals Pvt. Ltd. India



BUCHI Service Circle: BUCHI ACADEMY

Adquiera nuevos conocimientos y supere a sus competidores



Los expertos en aplicaciones ofrecen soluciones de conocimientos especializados en nuestros centros de competencia en Flawil, Pekín y Bombay y a través de los expertos disponibles a nivel local en nuestras sucursales.

Nuestro soporte científico ofrece estudios de viabilidad anteriores a la venta, ofertas de soluciones personalizadas, soporte en las instalaciones después de la venta, cursos periódicos de nivel básico a avanzado, formación personalizada a petición y asesoramiento continuo.

BUCHI ACADEMY «User»: Formación y certificación de usuarios básica

Nuestros especialistas certificados del servicio impartirán formación para su personal en las áreas de funcionalidad básica y avanzada, aplicación básica, mantenimiento sencillo y sustitución de piezas de repuesto y resolución de problemas básicos. Las preguntas frecuentes y la respuesta a las preguntas planteadas formarán parte también de la formación. Todos los alumnos recibirán un certificado de BUCHI que confirmará su participación en la formación.

BUCHI ACADEMY «Feasibility»: Estudio de viabilidad/Investigación/Informe

Su muestra se evalúa de acuerdo con sus necesidades de productos BUCHI adecuados, generando una decisión de compra objetiva y parámetros de puesta en marcha para su aplicación.

Se ofrece una aplicación personalizada de la investigación y un servicio de asesoramiento más exhaustivo y se garantiza la no divulgación de la información.

Se ofrecen opiniones e informes de expertos por escrito basados en datos científicos punteros y conocimientos sobre la aplicación no publicados.

BUCHI ACADEMY «Assist»: Formación sobre la aplicación en BUCHI

Apúntese a un curso de formación programado periódicamente con información teórica de niveles básico a avanzado, formación práctica y sencilla sobre mantenimiento, optimización del método, así como trucos y consejos importantes de nuestros expertos con experiencia en el campo. Los cursos se imparten en uno de nuestros laboratorios o instalaciones de formación.

BUCHI ACADEMY «CustomCourse»: Formación sobre la aplicación

Formación personalizada a demanda que se ajusta a sus necesidades individuales, con conocimientos prácticos y teóricos de nivel básico a avanzado, y que le permite utilizar su propia muestra para comprobar la viabilidad u optimizar su método. Además, se pueden suscribir acuerdos de no divulgación.

Otros servicios de BUCHI disponibles:

Tendrá acceso a los servicios de BUCHI que destacan dentro del sector. Notas online sobre las aplicaciones, móviles de gran utilidad para nuestras soluciones Kjeldahl, Lyovapor™ y Laboratory Rotavapor®, soporte telefónico directamente con su técnico de servicio asignado, así como soporte por correo electrónico con nuestros químicos de la aplicación.



	BUCHI ACADEMY «User»	BUCHI ACADEMY «Feasibility»	BUCHI ACADEMY «Assist»	BUCHI ACADEMY «Custom Course»
trato prioritario				
Asistencia para la aplicación: tiempo de respuesta				
Duración de la formación/curso	hasta 4 horas		1-2 días	1-5 días
Acuerdo de no divulgación		bajo petición		bajo petición
Informe por escrito		●		bajo petición
Número máximo de asistentes	10		10	5
Traiga su propia muestra		●	●	●
Certificado para los asistentes	●		●	bajo petición

No todos los productos están disponibles en todos los países

«La formación de BUCHI-NIR no fue simplemente informativa y general, ni aportaba una descripción general de la tecnología subyacente del análisis NIR, sino que estaba personalizada y se adaptaba al uso que hacemos del instrumental en nuestros laboratorios. Se utilizaron nuestros modelos de calibración como ejemplo para que los conceptos que se estaban explicando pudiesen aplicarse a los métodos con los que ya estamos familiarizados. Además, BUCHI proporcionó información sobre calibraciones en las que actualmente estamos trabajando, añadiendo asesoramiento dentro del curso de formación. La guinda del pastel fue que el curso de formación se impartió directamente en las instalaciones de MJN, por lo que el cliente se ahorró el desplazamiento.»

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



El mantenimiento de un equipo sometido a un uso continuado requiere frecuencias de inspección y de sustitución de piezas distintos de las unidades que se utilizan ocasionalmente. Nuestro planteamiento tiene en cuenta factores como estos y le ofrece una solución óptima y rentable. Puede elegir uno de nuestros paquetes de mantenimiento. Están personalizados y contienen listas adaptadas de piezas de repuesto que se combinan con un número adecuado de visitas. Todo dependiendo del estado de su equipo, de su uso y de la aplicación elegida.

CARE «Inspect»: Inspección y «Clean & Calibrate»

- Para la inspección, limpieza y, si es necesario, recalibración de sus equipos BUCHI de acuerdo con el protocolo de inspección específico que ha sido desarrollado utilizando nuestra experiencia a nivel mundial.

CARE «Maintain» (Bajo pedido):

- Rutina de visitas y mantenimiento que cubre todos los módulos y componentes.
- Recepción de un informe con todos los resultados de las pruebas, mediciones recogidas y sugerencias adicionales.
- El producto se identificará con una etiqueta de mantenimiento de BUCHI en la que se incluirá la fecha y el nombre del técnico.

CARE «Circle»*

- Realización de servicios de mantenimiento en su producto que se adaptan a su uso y su aplicación.
- Los técnicos certificados trabajan con un protocolo de mantenimiento planificado específico para el producto que se ha puesto en marcha gracias a nuestra experiencia en el servicio a nivel mundial.
- Las visitas incluyen la sustitución de las piezas desgastadas regularmente y la comprobación de todos los componentes principales utilizando instrucciones específicas y rutinas de pruebas.
- Se descontarán las visitas de reparación no planificadas (piezas y mano de obra).
- Se descontará cualquier pieza de servicio que sea necesario sustituir.
- Trato de alta prioridad.

CARE «CirclePlus»*

- Todos los servicios y desplazamientos son gratuitos.
- 2 horas de formación gratuita al año en las instalaciones.
- Visitas de reparación no planificadas incluidas.
- Número personalizado de visitas de mantenimiento.
- Máxima prioridad y disponibilidad

Otros servicios de BUCHI disponibles:

Kits de piezas de repuesto

- Para muchos productos hay disponibles paquetes personalizados de piezas de repuesto.
- Los kits incluyen instrucciones ilustradas fáciles de entender para que su personal no tenga problemas en la instalación y su producto pueda seguir en funcionamiento, sin fugas ni periodos de inactividad.
- Nuestros técnicos podrán ofrecerle ayuda regularmente y sabrán cuándo es el momento exacto de sustituir piezas de su producto. Si lo desea, también podemos realizar una visita y encargarnos de la sustitución de las piezas.



	CARE «Inspect»	CARE «Maintain»	CARE «Circle»	CARE «CirclePlus»
Soporte por teléfono y correo electrónico	•	•	•	•
Actualizaciones estándar de software y firmware incluidas			•	•
Limpieza del producto		•	•	•
Trato prioritario, tiempo de respuesta			< 3 días laborables	•**
Piezas de repuesto incluidas		Kits estándar de piezas de repuesto	Kits personalizados de piezas de repuesto	Kits personalizados de piezas de repuesto
Descuento para piezas de repuesto y de servicio adicionales***			•	100 %
Descuento para visitas de reparación adicionales***			•	100 %
Formación en las instalaciones por parte de nuestro personal de servicio (manejo y mantenimiento)			•	•
Tipo de servicio	visita única	visita única	Paquete mínimo de 1 año*	Paquete mínimo de 1 año*

* Para los equipos fuera de la garantía del fabricante, se requiere una inspección antes de la formalización de un acuerdo. La unidad debe estar operativa en el momento del registro.

La edad máxima del producto es de 5 años

** Primer contacto: < 36 horas/Envío (en caso necesario): < 72 horas (solo días laborables); excepto si se indica de otro modo

*** Si así lo sugiere el técnico de mantenimiento, no se cubre el uso incorrecto o indebido del dispositivo

No todos los productos están disponibles en todos los países

Mensajes clave para nuestros clientes

BUCHI crea valor añadido con "Quality in your hands"

"Quality in your hands" es el principio que guía nuestra filosofía y nuestras acciones. Nos alienta a proporcionar servicios excelentes adaptados específicamente a sus necesidades. Ello conlleva que establezcamos y mantengamos un estrecho contacto con nuestros clientes y trabajemos sin descanso para comprender cada vez mejor a sus necesidades y así adaptar a ellas nuestros productos.

Le ayudamos ofreciéndole productos, sistemas, soluciones, aplicaciones y servicios de elevada calidad que le dan un valor añadido. Esto le permite centrarse por completo en sus procesos y su trabajo.



Sencillo

Usted gestiona procesos complejos, realiza un trabajo difícil y desea concentrarse en lo esencial. Nosotros le ayudamos proporcionándole soluciones diseñadas a conciencia e instrumentos y sistemas fáciles de utilizar.



Competente

Usted necesita productos, sistemas, soluciones, aplicaciones y servicios adaptados específicamente a sus necesidades. Nosotros contamos con décadas de experiencia y los conocimientos técnicos necesarios para ofrecer una asistencia competente y trabajar con usted en la mejora continua de nuestros servicios comerciales.



Sustentable

Usted desea poder confiar plenamente en su proveedor de productos, sistemas, soluciones, aplicaciones y servicios. Nosotros garantizamos la calidad y funcionalidad de nuestros equipos y continuaremos ayudándole de forma eficiente y rápida si algo no funciona satisfactoriamente.



Ahorro en costos

Usted quiere obtener los mejores resultados posibles usando soluciones eficaces. Nosotros le ayudamos a gestionar sus trabajos y procesos de forma económica. Nos esforzamos por crear un nivel elevado de beneficios económicos y el máximo valor añadido para usted.



Seguro

Usted trabaja en un entorno en que la seguridad tiene una gran prioridad. Al colaborar estrechamente con usted, no escatimamos esfuerzos para que nuestros productos, sistemas, soluciones, aplicaciones y servicios sean tan seguros como sea posible para las personas y para el entorno.



Mundial

Usted aprecia el servicio personalizado y los canales de comunicación rápidos. Somos una empresa familiar de alcance internacional que cuenta con sus propias filiales y con distribuidores calificados, lo que nos permite estar presentes allí donde tengan la sede nuestros clientes. Nuestro personal local y el gran número de clientes satisfechos que tenemos en todo el mundo le aseguran que está trabajando con el socio adecuado.



Sostenible

Usted prefiere trabajar con un socio que actúe de forma responsable ante los desafíos medioambientales actuales. Nosotros utilizamos procesos ecológicos y fabricamos productos de larga duración. Empleamos tecnologías avanzadas que permiten ahorrar energía y agua, dejando la mínima huella ambiental posible.

Estamos representados por más de 100 distribuidores en todo el mundo.
Encuentre su representante más cercano en:

www.buchi.com

Quality in your hands

