



CICLO DI ASSISTENZA: tutti i prodotti Servizi su misura per il vostro strumento BUCHI

BUCHI fornisce un'ampia gamma di servizi di assistenza, capaci di adattarsi alle vostre specifiche esigenze ed aspettative. Le nostre soluzioni si basano su esperienze e competenze acquisite in oltre 75 anni di servizi personalizzati, orientati al cliente. Il nostro obiettivo è fare in modo che il vostro strumento BUCHI operi sempre al meglio in termini di precisione, affidabilità ed efficienza, garantendovi la massima tranquillità.



CICLO DI ASSISTENZA BUCHI: soluzioni intorno ai nostri prodotti

Dallo studio di fattibilità alla qualifica e manutenzione programmata

Servizi di assistenza e supporto per tutto il ciclo di vita

Oltre alle riparazioni qualificate, BUCHI offre un'ampia gamma di servizi di assistenza e prodotti di supporto, ideati per la cura del vostro strumento.

BUCHI START

Il punto di partenza dei vantaggi

Ogni fase di progettazione e sviluppo degli strumenti BUCHI è completamente orientata al vostro successo. Anche voi potete fare la vostra parte e proteggere il vostro investimento scegliendo una soluzione BUCHI START.

Alcuni ulteriori vantaggi sono disponibili solo se si acquista il servizio di assistenza insieme allo strumento. La durata del ciclo di vita di ogni strumento inizia già dal primo giorno nel vostro laboratorio.

- Installazione dello strumento o del sistema
- Qualifica dell'installazione e qualifica operativa
- Contratto di manutenzione con estensione della garanzia

BUCHI CARE

Soluzioni di manutenzione personalizzate per il vostro strumento

Noi di BUCHI sappiamo bene che non esiste un'unica soluzione capace di soddisfare le diverse esigenze dei clienti. La nostra attività, svolta a livello globale, ci permette di offrirvi le nostre conoscenze dirette, sviluppate in diverse aree geografiche, in mercati diversificati e in molteplici applicazioni.

Sappiamo anche che gli strumenti utilizzati di continuo necessitano di un programma di manutenzione diverso rispetto a quelli che lavorano solo occasionalmente. Il nostro approccio tiene in considerazione questi fattori e vi fornisce una soluzione ottimale ed economica al tempo stesso. I servizi di assistenza ed i pacchetti compresi nelle soluzioni BUCHI CARE sono realizzati su misura e riportano elenchi personalizzati delle parti di ricambio, unitamente ad un numero adeguato di interventi, in base alle condizioni del vostro strumento, del suo utilizzo e delle relative applicazioni.

- Controllo/Pulizia e calibratura
- Manutenzione una tantum
- Pacchetto manutenzione programmata
- Contratto di assistenza completa

Non tutti i servizi sono disponibili per tutti i prodotti



Vi aiutiamo a prendere la decisione giusta, analizzando tutti i fattori utili

I nostri responsabili di vendita e i nostri specialisti a livello globale vi assistono nella valutazione delle vostre esigenze e collaborano con voi per fornirvi la miglior consulenza possibile nella scelta dello strumento BUCHI più idoneo. Non esitate a contattarci e vi invitiamo ad approfondire la vostra conoscenza attraverso l'ampia selezione di documenti e applicazioni utili, scaricabili dal nostro sito web: www.buchi.com.

BUCHI EXACT

Qualità e riproducibilità per vantaggi quotidiani

BUCHI EXACT è il sistema di qualifica professionale completo per il vostro strumento BUCHI. Svolgiamo servizi di qualifica di elevato livello, che solo il produttore stesso può garantire, poiché conosce ogni specifica tecnica dello strumento e le sue molteplici potenzialità. Le nostre conoscenze approfondite delle applicazioni e delle funzionalità degli strumenti risultano ancor più evidenti se si confrontano le nostre procedure e i nostri protocolli con quelli dei nostri concorrenti che non sono OEM.

- Qualifica Operativa (OQ) una tantum
- Contratti successivi di OQ

BUCHI ACADEMY

Il know-how BUCHI a vostra disposizione

Mettiamo a vostra completa disposizione la nostra conoscenza degli strumenti e delle vostre applicazioni, oltre al nostro grande patrimonio di esperienze maturate in «tutto il mondo,» per garantirvi un futuro di successo. Le nostre soluzioni BUCHI ACADEMY sono a vostra disposizione e possono essere personalizzate in base alle vostre esigenze. Vi assisteremo nella formazione e certificazione del vostro personale e in molto altro ancora. Se l'applicazione che avete in mente richiede ancora ricerca o approfondimento scientifico, siamo pronti a condividere il nostro know-how e la nostra esperienza per fornirvi una soluzione. Oltre che sui nostri prodotti di elevata qualità, potrete contare anche su risultati affidabili e relazioni scientifiche all'avanguardia. Consultate le pubblicazioni disponibili sul nostro sito web: www.buchi.com

- | | |
|---|--|
| · Corsi di formazione e certificazione | · Formazione sulle applicazioni in sito o @BUCHI |
| · Supporto per le applicazioni | · Relazioni scientifiche |
| · Studi di fattibilità | · Contratti di formazione |
| · Aspetti contrattuali delle applicazioni | |



Assistenza BUCHI: gestione del ciclo di vita totale

Servizi personalizzati per migliorare la produttività a prezzi vantaggiosi

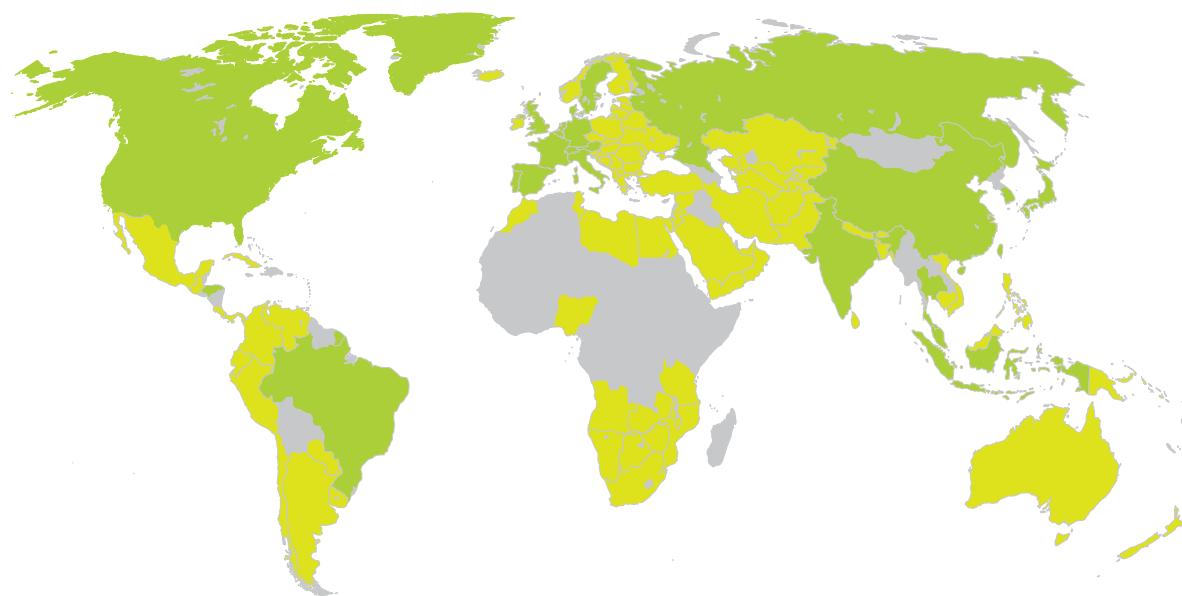
Una gestione efficace dei beni strumentali per tutta la durata del loro ciclo di vita produce profitti significativi e riduce il costo totale di proprietà (TCO). Grazie a più di 75 anni di esperienza e competenza, sviluppiamo servizi all'avanguardia per la manutenzione, il controllo, la riparazione e l'ottimizzazione dei vostri prodotti per tutta la durata del loro ciclo operativo. I nostri esperti certificati e regolarmente formati garantiscono supporto, soluzioni pratiche e tempi di intervento rapidi in tutte le fasi del ciclo di vita del vostro strumento. Tutti i nostri servizi personalizzati sono progettati al fine di mantenere sempre attivi e perfettamente operativi i vostri processi, aiutandovi al tempo stesso ad ottenere successo, sostenibilità e redditività.

I vantaggi della gestione del ciclo di vita totale BUCHI in un colpo d'occhio:



Presenza globale dei servizi di assistenza

Centri di assistenza, centri di supporto per le applicazioni, magazzini di parti di ricambio, laboratori clienti, esperti in assistenza e applicazioni: in tutto il mondo, in qualsiasi momento, vicini a voi. I nostri tecnici addetti all'assistenza e i nostri partner per la distribuzione vengono regolarmente formati e valutati. Conoscono bene i prodotti BUCHI e saranno lieti di condividere con voi il loro sapere e la loro esperienza. In BUCHI la motivazione del nostro personale di assistenza è un fattore di successo essenziale.



Copertura del servizio di assistenza:  BUCHI

 Distributori



«Siamo molto soddisfatti del sistema di purificazione BUCHI Reveleris® X2»

Dr. Narinder Mohal, Fondatore e Direttore laboratori chimici, GMK Research Laboratories Pvt. Ltd.



Ciclo di assistenza BUCHI: BUCHI START
Massima efficienza fin dall’inizio



Tre diversi servizi BUCHI START. Da un’installazione professionale fino a un contratto che vi libera da qualsiasi preoccupazione, garantendovi prevedibilità assoluta dei costi ed efficienza ottimale.

Alla scadenza del vostro pacchetto iniziale BUCHI START potrete continuare a beneficiare dei nostri servizi grazie ai pacchetti di manutenzione o qualifica.

Installazione dello strumento o del sistema: BUCHI START «Installazione»

- Installazione e verifica del prodotto
- Formazione pratica da parte di un tecnico qualificato
- Valutazione dell’ambiente circostante in prossimità del nuovo strumento
- Integrazione ottimale del nuovo prodotto nell’infrastruttura esistente

BUCHI START «IQOQ»

- Installazione dello strumento o del sistema
- Qualifica dell’installazione e qualifica operativa

BUCHI START «Ciclo»

- Intervento e manutenzione in base ad una procedura prestabilita che copre tutte le configurazioni e i componenti
- Rilascio di un documento di relazione con i risultati delle verifiche, le misurazioni effettuate e ulteriori suggerimenti
- Identificazione dello strumento tramite specifica etichetta che certifica la manutenzione effettuata da BUCHI, compresa la data e il nome del tecnico
- Estensione della vostra garanzia BUCHI per un ulteriore anno

«Siamo molto contenti di questi sistemi, che sono molto affidabili; se poi c’è qualche problema, viene risolto rapidamente, così possiamo continuare il nostro lavoro»

Laura Bess, Università del Montana, Missoula, MT



	BUCHI START «Installazione»	BUCHI START «IQOQ»	BUCHI START «Ciclo»
Supporto via telefono/e-mail	●	●	●
Aggiornamenti standard di software e firmware compresi			●
Trattamento prioritario, tempi di intervento			●*
Installazione	●	●	●
Pulizia dello strumento			●
IQ/OQ		●	
Set completo di parti di ricambio e soggette a usura compreso			●
Estensione della garanzia			+ 1 anno
Sconto su ulteriori parti di ricambio**			●
Sconto su ulteriori interventi di riparazione**			●
Introduzione in sito da parte del nostro personale di assistenza (gestione e manutenzione)	●	●	● ogni intervento
Durata del contratto			limitato a 2 anni

* Primo contatto: <36h/Invio (se richiesto): <72 ore (solo giorni lavorativi); tranne ove altrimenti indicato
Tutti i servizi possono essere acquistati solo al momento dell’ordine.
** Se consigliati durante la manutenzione da parte del tecnico addetto all’assistenza. Esclusi i casi di uso improprio/abuso dello strumento
Non tutti i prodotti sono disponibili in tutti i paesi



Ciclo di assistenza BUCHI: BUCHI EXACT
Precisione certificata disponibile in un solo pacchetto «tranquillità»



La qualifica dell'installazione «IQ» fornisce la prova documentale che lo strumento è stato fornito e installato in conformità alle normative di sicurezza di legge indicate nella qualifica di progetto. Al termine di una qualifica di installazione «IQ» completata con successo, i responsabili autorizzano il passaggio dello strumento alla fase di qualifica successiva, in genere una qualifica operativa «OQ».

Durante la qualifica operativa, tutte le voci indicate nel programma di verifica vengono analizzate e riportate per iscritto, al fine di garantire che il sistema funzioni in conformità alle relative specifiche. Al termine della qualifica operativa, lo strumento viene certificato tramite le firme apposte sul relativo rapporto di qualifica. Alcune procedure di OQ comprendono anche una qualifica delle prestazioni «PQ», come per esempio per la nostra nuova linea di sistemi di liofilizzazione Lyovapor.

BUCHI EXACT «OQ»

- Il nostro servizio OQ una tantum fornisce tutti i documenti ed i certificati necessari.
- Gli addetti al servizio vi contatteranno per fissare un appuntamento e vi ricorderanno della possibilità di effettuare una procedura OQ successiva prima della scadenza dei certificati.
- Il nostro prezzo comprende tutto: retribuzione oraria, spese di viaggio e trasferta, documenti, certificati e oneri per tutti gli strumenti e i materiali utilizzati durante la procedura.

BUCHI EXACT «Ciclo OQ»*

- Acquistando un pacchetto OQ anziché le singole certificazioni OQ otterrete un ulteriore sconto su tutta la documentazione, avrete la priorità per qualsiasi necessità di assistenza tecnica, con la tranquillità di sapere che BUCHI si occuperà di tutti gli aspetti organizzativi degli interventi.

	BUCHI EXACT «OQ»	BUCHI EXACT «Ciclo OQ»*
Supporto via telefono/e-mail	●	●
Aggiornamenti standard di software e firmware compresi		●
Trattamento prioritario, tempi di intervento		●**
Formazione in sito da parte della nostra squadra di assistenza (gestione e manutenzione)	●	●
Sconto su ulteriori parti di ricambio***		●
Sconto su ulteriori interventi di riparazione***		●
Tipo di assistenza	intervento singolo	pacchetto minimo 1 anno

* Vetreria esclusa
** Primo contatto: <36h/Invio (se richiesto): <72 ore (solo giorni lavorativi); tranne ove altrimenti indicato
*** Se consigliati durante la manutenzione da parte del tecnico addetto all'assistenza. Esclusi i casi di uso improprio/abuso dello strumento
Non tutti i prodotti sono disponibili in tutti i paesi

«IQ/OQ costituiscono la base delle GMP e sono di fondamentale importanza per l'avvio delle apparecchiature BUCHI. Gli strumenti e il personale BUCHI sono sempre stati affidabili e ci sono sempre stati d'aiuto in tanti anni di collaborazione.»
H C Ahuja, Direttore di stabilimento, Hemmo Pharmaceuticals Pvt. Ltd. India



Ciclo di assistenza BUCHI: BUCHI ACADEMY
Aumentare il know-how, ottenere un vantaggio sulla concorrenza



Soluzioni tecnologiche all'avanguardia fornite dagli esperti delle applicazioni nei nostri centri di ricerca di Flawil, Pechino e Mumbai e dagli specialisti a livello locale delle nostre società affiliate. Il nostro supporto scientifico comprende studi di fattibilità pre-vendita, offerte di soluzioni personalizzate, supporto post-vendita in sito, corsi di formazione regolari dal livello base a quello avanzato, formazione personalizzata su richiesta e consulenza continua.

BUCHI ACADEMY «Utente»: corsi di formazione e certificazione di base

Formazione da parte dei nostri esperti certificati rivolta al vostro personale sulle funzionalità base ed avanzate, applicazioni base, semplice manutenzione e sostituzione di parti soggette a usura, oltre che sui principi basilari di ricerca e risoluzione dei problemi. La formazione comprende domande frequenti e sessioni di domande e risposte. Ogni partecipante riceverà un certificato con il quale BUCHI conferma la sua partecipazione.

BUCHI ACADEMY «Fattibilità»: studi di fattibilità/ricerca/relazioni

Valutazione del campione in base alle vostre esigenze sullo strumento BUCHI adeguato, in modo da ottenere dati oggettivi utili in fase di decisione d'acquisto, oltre ai parametri iniziali per la vostra applicazione. Forniamo ricerche personalizzate sulle applicazioni e consulenza per un eventuale aumento di scala, garantendo sempre la massima riservatezza. Mettiamo a vostra disposizione perizie e relazioni scritte, basate sulla ricerca scientifica più aggiornata e sulle nostre conoscenze all'avanguardia non pubblicate relative alle applicazioni.

BUCHI ACADEMY «Assistenza»: formazione sulle applicazioni @BUCHI

Partecipazione ad un corso di formazione che permette di acquisire i principi teorici fondamentali, dal livello base al più avanzato, formazione concreta e facile sulla manutenzione, ottimizzazione dei metodi, oltre a suggerimenti e consigli preziosi dei nostri esperti. I corsi si svolgono presso uno dei nostri laboratori o in apposite strutture.

BUCHI ACADEMY «Formazione personalizzata»: formazione sulle applicazioni

Formazione personalizzata su richiesta, in base alle vostre esigenze specifiche, dalle conoscenze pratiche e teoriche di base a quelle più avanzate. Possibilità di portare il vostro campione per un'analisi di fattibilità o per ottimizzare il vostro metodo. Si possono anche predisporre accordi di riservatezza.

Altri servizi BUCHI a vostra disposizione:

accesso a tutti i servizi BUCHI, di eccellente livello rispetto agli standard del settore. Note sulle applicazioni online, utili applicazioni da dispositivi mobili per le nostre soluzioni Kjeldahl, Lyovapor™ e Laboratory Rotavapor®, supporto diretto via telefono fornito dal tecnico dell'assistenza a voi assegnato, oltre a supporto via e-mail da parte dei nostri chimici.



	BUCHI ACADEMY «Utente»	BUCHI ACADEMY «Fattibilità»	BUCHI ACADEMY «Assistenza»	BUCHI ACADEMY «Formazione personalizzata»
Trattamento prioritario Supporto per le applicazioni: tempi di reazione				
Formazione/durata del corso	fino a 4 ore		1-2 giorni	1-5 giorni
Accordo di riservatezza		su richiesta		su richiesta
Relazione scritta		•		su richiesta
N. massimo di partecipanti	10		10	5
Portate il vostro campione		•	•	•
Certificato di partecipazione	•		•	su richiesta

Non tutti i prodotti sono disponibili in tutti i paesi

«Il corso di formazione BUCHI-NIR ha fornito non solo informazioni di carattere generale, con una panoramica sulle tecnologie alla base dell'analisi NIR, ma è stato anche particolarmente mirato all'uso della strumentazione nei nostri laboratori. I nostri modelli di calibrazione sono stati utilizzati come esempi, in modo che i concetti illustrati fossero applicati ai metodi che ci erano già familiari. Inoltre, BUCHI è stata in grado di fornirci un parere esperto sulle calibrazioni che attualmente stiamo tentando di creare, inserendo utili consigli nell'ambito del corso di formazione. La ciliegina sulla torta è stato il fatto che questo corso di formazione è arrivato direttamente da noi in sito presso MJN, eliminando qualsiasi necessità di trasferta.»

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



Ciclo di assistenza BUCHI: BUCHI CARE
Affidabilità imbattibile



La manutenzione delle apparecchiature sottoposte a uso continuo richiede parti di ricambio e frequenze di verifica diverse rispetto alle unità usate solo occasionalmente. Considerando questi fattori, BUCHI vi fornisce una soluzione ottimale ed economica al tempo stesso. È possibile scegliere tra uno dei nostri pacchetti di manutenzione, differenziati in base alle diverse esigenze, caratterizzati da un elenco personalizzato delle parti di ricambio ed un numero adeguato di interventi, a seconda delle condizioni del vostro strumento, degli impieghi e delle applicazioni utilizzate.

CARE «Controllo»: controllo e «pulizia/calibratura»

- Operazioni di controllo, pulizia e, se necessario, ricalibratura del vostro strumento BUCHI secondo un protocollo di verifica specifico, sviluppato in base alle nostre esperienze a livello globale.

CARE «Manutenzione» (su richiesta):

- Procedura di interventi e manutenzione che coinvolgono tutte le configurazioni e i componenti.
- Rilascio di un documento di relazione con i risultati delle verifiche, le misurazioni effettuate e ulteriori suggerimenti.
- Identificazione dello strumento tramite specifica etichetta che certifica la manutenzione effettuata da BUCHI, compresa la data e il nome del tecnico.

CARE «Ciclo Completo»*

- Interventi di assistenza sul vostro strumento, personalizzati in base all'uso e alla vostra applicazione.
- Esecuzione dell'intervento da parte dei nostri tecnici autorizzati in base ad un protocollo di manutenzione progettato specificamente per il singolo strumento, creato sfruttando la nostra esperienza globale nel campo dell'assistenza.
- Gli interventi comprendono la sostituzione regolare delle parti soggette a usura e la verifica di tutti i componenti principali, seguendo istruzioni e procedure di verifica specifiche.
- Sconti sugli interventi di riparazione non programmati (parti di ricambio e mano d'opera).
- Prezzo scontato su qualsiasi pezzo che dovesse essere sostituito.
- Trattamento ad alta priorità.

CARE «Ciclo Completo Plus»*

- Tutti i costi degli interventi di assistenza e delle trasferte sono gratuiti.
- 2 ore di formazione gratuita in sito all'anno.
- Interventi di riparazione non programmati compresi.
- Numero personalizzato di interventi di manutenzione.
- Trattamento con la massima priorità e la massima disponibilità.

Altri servizi BUCHI a vostra disposizione:

Kit di parti soggette a usura

- Per molti prodotti sono disponibili pacchetti personalizzati di parti soggette a usura.
- I diversi kit sono dotati di istruzioni facili e illustrate, in modo che il vostro personale non abbia alcuna difficoltà nell'installazione e nel mantenere l'operatività dello strumento, senza perdite e senza tempi di fermo macchina.
- I nostri tecnici vi forniranno assistenza con regolarità, definendo la tempistica precisa secondo la quale il vostro strumento necessita di nuove parti soggette a usura. Se lo desiderate, possiamo anche intervenire ed effettuare la sostituzione.



	CARE «Controllo»	CARE «Manutenzione»	CARE «Ciclo completo»	CARE «Ciclo Completo Plus»
Supporto via telefono/ e-mail	•	•	•	•
Aggiornamenti standard di software e firmware compresi			•	•
Pulizia dello strumento		•	•	•
Trattamento prioritario, tempi di reazione			< 3 giorni lavorativi	• **
Parti soggette a usura comprese		kit standard di parti soggette a usura	kit personalizzato di parti soggette a usura	kit personalizzato di parti soggette a usura
Sconto su ulteriori parti di ricambio***			•	100%
Sconto su ulteriori interventi di riparazione***			•	100%
Formazione in sito da parte della nostra squadra di assistenza (gestione e manutenzione)			•	•
Tipo di assistenza	intervento singolo	intervento singolo	pacchetto minimo 1 anno*	pacchetto minimo 1 anno*

* Per gli strumenti non coperti dalla garanzia del produttore è necessaria una verifica prima della sottoscrizione del contratto. L'unità deve essere operativa al momento della firma del contratto.

L'età massima del prodotto è di 5 anni

** Primo contatto: <36h/Invio (se richiesto): <72 ore (solo giorni lavorativi); tranne ove altrimenti indicato

*** Se consigliati durante la manutenzione da parte del tecnico addetto all'assistenza. Esclusi i casi di uso improprio/abuso dello strumento
Non tutti i prodotti sono disponibili in tutti i paesi

Messaggi fondamentali per i nostri clienti

BUCHI crea valore aggiunto con "Quality in your hands"

"Quality in your hands" è il principio guida su cui si fondano la nostra filosofia e il nostro operato. Tale principio ci sprona a fornire servizi eccellenti plasmati sulle vostre esigenze. A tal fine, dobbiamo mantenerci a stretto contatto con i nostri clienti. Per questo curiamo i rapporti con voi e continuiamo a impegnarci al massimo per comprendere ancora meglio i vostri bisogni e quelli della vostra azienda.

Vi aiutiamo fornendo prodotti, sistemi, soluzioni, applicazioni e servizi di alta qualità, in grado di offrirvi un valore aggiunto. In questo modo potete dedicarvi completamente ai vostri processi e al vostro lavoro.



Semplicità

Gestite processi complessi, svolgete un lavoro impegnativo e volete concentrarvi sull'essenziale. Noi vi sosteniamo fornendovi soluzioni studiate con cura nonché strumenti e sistemi facili da utilizzare.



Competenza

Avete bisogno di prodotti, sistemi, soluzioni, applicazioni e servizi plasmati sulle vostre esigenze. Noi possediamo la conoscenza tecnologica e i decenni di esperienza necessari a fornirvi un supporto competente e a collaborare con voi per migliorare costantemente i nostri servizi di mercato.



Affidabilità

Potete fare completo affidamento sul vostro partner per prodotti, sistemi, soluzioni, applicazioni e servizi. Vi garantiamo la qualità e la funzionalità delle nostre apparecchiature e continueremo ad assistervi in modo rapido ed efficiente ogni qualvolta un aspetto non soddisfi le vostre aspettative.



Economicità

Volete ottenere i migliori risultati possibili con soluzioni efficienti. Noi vi aiutiamo a gestire le commesse e i processi in maniera economica. Ci impegniamo a offrirvi vantaggi economici di alto livello e il massimo valore aggiunto.



Sicurezza

Lavorate in un ambiente in cui la sicurezza ha un'elevata priorità. Collaborando a stretto contatto con voi, ci impegniamo affinché i nostri prodotti, sistemi, soluzioni, applicazioni e servizi offrano la massima sicurezza possibile per le persone e l'ambiente.



Globalità

Appreziate i servizi personalizzati e i canali di comunicazione efficienti. In qualità di azienda internazionale a proprietà familiare con società affiliate e distributori qualificati, siamo presenti ovunque sono i nostri clienti. Il nostro personale locale e il considerevole numero di clienti soddisfatti in tutto il mondo vi danno la certezza che state collaborando con il partner giusto.



Sostenibilità

Preferite partner che operino con responsabilità in relazione alle attuali sfide ambientali. Noi sosteniamo i processi ecologici e produciamo prodotti di lunga durata. Utilizziamo tecnologie avanzate per risparmiare energia e acqua che abbiano il minore impatto ambientale possibile.

Siamo rappresentati da oltre 100 partner distributori in tutto il mondo.
Cercate il contatto più vicino sul sito:

www.buchi.com

Quality in your hands

