



CICLO DE SERVIÇO: Visão geral do produto Serviços customizados para seu equipamento BUCHI

A BUCHI oferece uma grande variedade de serviços que podem ser combinados e ajustados à sua situação específica e às suas expectativas. A experiência e o conhecimento de mais de 75 anos de serviços dedicados, sempre com você em mente, são as bases das nossas soluções. Nosso objetivo é oferecer tranquilidade a você ao fazer com que seu equipamento BUCHI tenha um desempenho com a maior precisão, disponibilidade e eficiência possível.



CICLO DE SERVIÇO BUCHI: As melhores soluções para você

Desde estudos de viabilidade à manutenção e qualificação planejadas

Serviços e suporte durante todo o ciclo de vida

Além dos serviços de reparo de alta qualidade, a BUCHI oferece uma ampla variedade de serviços e suporte a produtos que são customizados para cuidar do seu equipamento.

BUCHI START

A vantagem que a BUCHI START oferece pra você

A BUCHI está sempre pensando no seu sucesso durante o projeto e desenvolvimento dos produtos. Você pode contribuir e proteger seu investimento escolhendo uma solução BUCHI START.

Você terá benefícios extras, disponíveis apenas para quem adquirir o serviço juntamente com o equipamento. Lembre-se de que a longevidade de um produto começa no primeiro dia de uso no seu laboratório.

- Instalação do equipamento ou sistema
- Qualificações de instalação e operação
- Contrato de manutenção com garantia estendida

BUCHI CARE

Seu dispositivo precisa ser protegido com soluções de manutenção customizadas

Na BUCHI, acreditamos que não há uma única solução que atenda a todas as necessidades de nossos clientes. Sendo uma empresa verdadeiramente global, um dos benefícios oferecidos a você ao escolher a BUCHI é nosso conhecimento privilegiado de diferentes regiões, aplicações e mercados.

Reconhecemos que os equipamentos muito utilizados exigem um programa de manutenção diferente do que as unidades que são operadas ocasionalmente. Nossa abordagem considera estes fatores e fornece a solução ideal com melhor custo-benefício. Os serviços e pacotes de manutenção das soluções BUCHI CARE contêm listas customizadas de peças de reposição de acordo com o número correto de visitas. Tudo isto depende da condição de seu equipamento, sua utilização e aplicação.

- Inspeção/Limpeza e calibração
- Manutenção no tempo certo
- Pacote de manutenção planejada
- Contrato de serviço completo

Nem todos os serviços estão disponíveis para todos os produtos



Ajudamos você a tomar a decisão correta e a considerar todos os fatores

Nossa equipe de vendas global e Especialistas de Produto ajudam na avaliação da situação e dos requisitos e trabalham junto com você para desenvolver a melhor recomendação possível na escolha de seu futuro produto BUCHI. Sinta-se à vontade para entrar em contato conosco e se beneficiar de vários documentos e aplicações úteis que podem ser baixados de nosso website: www.buchi.com.

BUCHI EXACT

Qualidade e Reprodutibilidade para seu benefício diário

BUCHI EXACT são as qualificações profissionais e abrangentes de seu produto BUCHI. Realizamos serviços de qualificação em um nível que pode ser atingido apenas por um fabricante que não somente possui as especificações do produto em mente, mas que também conhece sua capacidade muito além dessas especificações. Nosso profundo conhecimento das aplicações e funcionalidades de nossos produtos fica evidente se você comparar os nossos procedimentos e protocolos aos concorrentes sem o selo OEM.

- Qualificação Operacional no momento certo
- Acompanhamento de contratos OQ

BUCHI ACADEMY

O conhecimento técnico da BUCHI à sua disposição

Conhecer seus instrumentos, entender suas aplicações e nossa vasta «experiência no mundo inteiro» podem se tornar um benefício e, desta forma, parte de seu sucesso futuro. Nossas soluções BUCHI ACADEMY estão disponíveis para você e podem ser customizadas para sua necessidade. Ajudamos a treinar, ensinar e certificar sua equipe e muito mais. A BUCHI é uma provedora de soluções, mesmo que a aplicação que você necessita exija pesquisa ou pesquisadores científicos, compartilharemos nossa experiência e conhecimento técnico. Juntamente com nossos produtos de alta qualidade você pode contar com resultados confiáveis e relatórios de última geração. Beneficie-se das publicações em nosso website:

- Treinamento e Certificação do usuário
- Suporte de Aplicação
- Estudo de viabilidade
- Pesquisa de aplicação contratual
- Treinamento de aplicação no local ou na BUCHI
- Relatórios científicos
- Contratos de treinamento



Serviço BUCHI - Gestão do ciclo de vida total

Serviços para aumentar sua produtividade com baixo custo

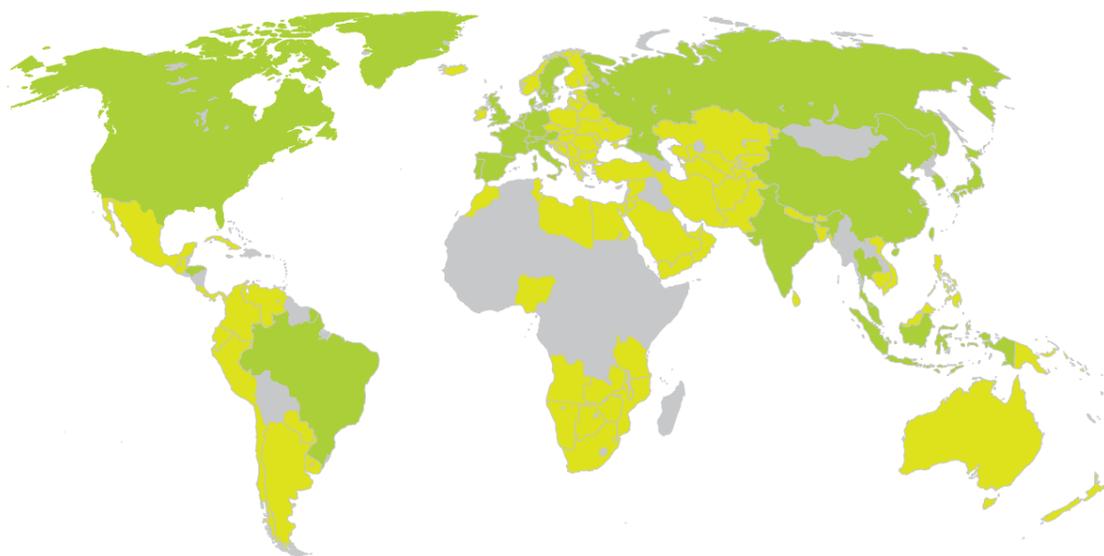
Uma gestão eficiente dos ativos durante todo o ciclo de vida oferece valor significativo e reduz os custos totais de investimento. Com nosso conhecimento técnico e competência de mais de 75 anos, desenvolvemos serviços avançados para manter, monitorar, reparar e otimizar seus produtos durante toda a vida útil. Especialistas certificados e treinados regularmente oferecem proximidade, medidas proativas e tempo de resposta mais curto em cada estágio do ciclo de vida de seu produto. Todos os nossos serviços customizados são projetados com o objetivo de manter seu processo e operação ativos e ajudá-lo a ser melhor sucedido, sustentável e lucrativo.

Uma descrição rápida de seus benefícios com a Gestão de Ciclo de Vida Total da BUCHI:

<p>Rede global</p> <p>300 </p> <p>Mais de 300 especialistas de serviço no mundo todo</p>	<p>Responsivo</p> <p></p> <p>Ótima proximidade e tempo de resposta rápido</p>	<p>Qualificado</p> <p></p> <p>Técnicos de serviço certificados e treinados regularmente</p>	<p>Suporte por e-mail e telefone</p> <p></p> <p>Ligue para nós ou escreva um e-mail</p>
---	--	--	--

Presença global

Lucre com nossos centros de assistência instalados no mundo todo, centros de suporte de aplicação, estoque de peças sobressalentes, especialistas em serviço e aplicação – a qualquer momento e próximo a você. Nossa equipe de assistência e nossos parceiros de distribuição são treinados e avaliados regularmente. Eles conhecem os produtos BUCHI e têm prazer em compartilhar o conhecimento técnico com você. A motivação de nossa equipe de assistência é um grande fator de sucesso no mundo BUCHI.



Cobertura de serviço: ■ BUCHI ■ Distribuidores



«Satisfeitos com o sistema de purificação Reveleris® X2 da BUCHI»
Dr. Narinder Mohal, Fundador e Diretor do Serviço Químico da GMK Research Laboratories Pvt.Ltd.



Ciclo de Serviço BUCHI: BUCHI START

A mais alta eficiência desde o início



Oferecemos três serviços BUCHI START diferentes. Desde uma instalação profissional até um contrato sem complicação, que permite prever todos os custos com a maior eficiência possível.

Quando seu pacote BUCHI STARTer expirar, você pode continuar a se beneficiar de nossos serviços usando nossos pacotes de manutenção ou qualificação.

Instalação do produto ou sistema: «BUCHI START Instalação»

- Configuração e teste do produto
- Treinamento prático fornecido por um técnico certificado
- Avaliação do ambiente do seu novo produto
- Melhor integração do seu novo produto à infraestrutura existente

«BUCHI START IQ/OQ»

- Instalação do produto ou sistema
- Qualificação de Instalação e Operação

BUCHI Start «Ciclo»

- Visita e manutenção de acordo com o procedimento pré-definido que abrange todas as montagens e componentes
- Receba um relatório com os resultados de testes, medições feitas e sugestões adicionais
- O produto será identificado como mantido pela BUCHI, com uma etiqueta constando a data e o nome do técnico
- Sua garantia BUCHI será estendida por um ano adicional

«Estamos muito satisfeitos com esses sistemas, eles são muito confiáveis e, quando há um problema, é rapidamente resolvido e assim podemos continuar nosso trabalho»

Laura Bess, University Montana, Missoula, MT



	BUCHI START «Instalação»	BUCHI START «IQ/OQ»	BUCHI START «Ciclo»
Suporte por telefone e e-mail	●	●	●
Atualizações de software padrão e de firmware inclusas			●
Tratamento prioritário, Tempo de resposta de serviço			●*
Instalação	●	●	●
Limpeza do produto			●
IQ/OQ		●	
Conjunto customizado de peças de substituição e de manutenção incluso			●
Extensão da garantia			+ 1 ano
Desconto em peças sobressalentes adicionais e peças de reposição**			●
Desconto em visitas de reparo adicionais**			●
Introdução realizada pela nossa equipe de assistência no local (manuseio e manutenção)	●	●	● toda visita
Duração do contrato			limitado a 2 anos

* Primeiro contato: <36h/Envio (se necessário): <72 horas (somente dias úteis); exceto se disposto em contrário
Todos os serviços somente podem ser adquiridos no momento em que o pedido do equipamento é realizado.

** Se sugerido durante o trabalho de manutenção do técnico de assistência técnica. Não cobre o uso indevido/abuso do dispositivo
Nem todos os produtos estão disponíveis em todos os países



Ciclo de Serviço BUCHI: BUCHI EXACT

Certificação do «bom funcionamento» do seu equipamento



A Qualificação de Instalação «IQ» oferece uma prova documentada de que o equipamento foi entregue e instalado de acordo com os requisitos e às normas de segurança obrigatórias definidas na qualificação do projeto. Após o êxito na conclusão da Qualificação de Instalação «IQ», as pessoas responsáveis liberam o equipamento para o próximo estágio da qualificação. Tipicamente uma Qualificação de Operação «OQ».

Durante a Qualificação de Operação, todos os itens especificados no plano de teste são processados e documentados por escrito para assegurar que o sistema funcione de acordo com suas especificações. Após o êxito na conclusão da Qualificação de Operação, o equipamento é liberado através da assinatura no relatório de qualificação. Algumas OQs também incluem a Qualificação de Desempenho «PQ». Um exemplo seria nossa nova linha Lyovapor de sistemas de liofilização.

BUCHI EXACT «OQ»

- Nosso serviço OQ exclusivo fornecerá todos os documentos e certificados necessários.
- A equipe de assistência entrará em contato para fazer o agendamento e você será lembrado que há a possibilidade de fazer uma OQ de acompanhamento antes que o certificado expire.
- Nosso preço inclui: Horas, deslocamento e despesas, documentos, certificados e taxas para todas as ferramentas e materiais necessários durante o procedimento.

BUCHI EXACT «Ciclo de OQ»*

- A aquisição de um pacote OQ ao invés de OQs individuais oferece um desconto adicional nos documentos, dá a você prioridade quando precisar de assistência técnica e garante a tranquilidade de saber que a BUCHI cuidará dos agendamentos das visitas.

	BUCHI EXACT «OQ»	BUCHI EXACT «Ciclo de OQ»*
Suporte por telefone e e-mail	●	●
Atualizações de software padrão e de firmware inclusas		●
Tratamento prioritário, Tempo de resposta de serviço		●**
T reinamento no local por nossa equipe (manuseio e manutenção)	●	●
Desconto em peças sobressalentes adicionais e peças de reposição***		●
Desconto em visitas de reparo adicionais***		●
Tipo de serviço	visita única	Pacote mínimo de 1 ano

* Não inclui vidrarias

** Primeiro contato: <36h/Envio (se necessário): <72 horas (somente dias úteis); exceto se disposto em contrário

*** Se sugerido durante o trabalho de manutenção do técnico de assistência técnica. Não cobre o uso indevido/abuso do dispositivo. Nem todos os produtos estão disponíveis em todos os países

«A IQ/OQ é a base das BPF e é fundamental para o bom funcionamento do equipamento. Os equipamentos e a equipe da BUCHI têm sido sempre confiáveis, seguros e prestativos desde os vários anos com os quais estamos relacionados.»

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



Ciclo de Serviço BUCHI: BUCHI ACADEMY
Aumente seu conhecimento técnico e destaque-se



As soluções especializadas são fornecidas por especialistas em aplicação em nossos centros de competência em Flawil, Pequim e Mumbai e pelos especialistas disponíveis em nossos afiliados locais. Nosso suporte científico oferece estudos de viabilidade pré-venda, sugestões de soluções customizadas, suporte pós-venda no local, cursos regulares do básico ao avançado, treinamento personalizado mediante solicitação e consultoria contínua.

BUCHI ACADEMY «Usuário»: Treinamento básico de usuário e certificação

Nosso especialista de manutenção certificado treinará a sua equipe nas áreas de funcionalidades básicas e avançadas, aplicação básica, manutenção fácil e troca de peças gastas, bem como para a localização de falhas básicas. O treinamento inclui também perguntas frequentes (FAQ) e perguntas e respostas (Q&A). Cada participante receberá uma certificação da BUCHI confirmando sua participação.

BUCHI ACADEMY «Viabilidade»: Estudo de viabilidade/Pesquisa/Relatório

Sua amostra é avaliada de acordo com sua necessidade em relação ao produto BUCHI correto, resultando em uma decisão de compra objetiva e nos parâmetros iniciais para sua aplicação. A consultoria customizada de aplicação em pesquisa e possibilidades de scale-up são oferecidas mediante um acordo de confidencialidade. Oferecemos opiniões e relatórios especializados, com base em um conhecimento científico de última geração e aplicações exclusivas da BUCHI.

BUCHI ACADEMY «Ajudar»: Treinamento de aplicação na BUCHI

Participe de treinamentos agendados regularmente que fornecem informações teóricas do nível básico ao avançado, treinamento de manutenção prática e fácil, otimização de métodos, dicas e truques valiosos de nossos especialistas experientes. Os cursos são realizados em um de nossos laboratórios ou centros de treinamento.

BUCHI ACADEMY «Curso Customizado»: Treinamento de Aplicação

Um treinamento customizado mediante solicitação, ajustado às suas necessidades individuais, incluindo desde conhecimentos práticos e teóricos básicos aos avançados, permite que você leve sua própria amostra para teste de viabilidade ou para otimização de método. Além disso, é possível providenciar contratos de confidencialidade.

Outros serviços BUCHI disponíveis:

Acesso aos serviços da BUCHI que se destacam na indústria. Notas de aplicação on-line, aplicativos úteis para dispositivos móveis das nossas soluções Kjeldahl, Lyovapor™ e Rotavapor® de laboratório, suporte por telefone diretamente com o técnico de serviço designado para você, bem como suporte por e-mail com nossos químicos de aplicação.



	BUCHI ACADEMY «Usuário»	BUCHI ACADEMY «Viabilidade»	BUCHI ACADEMY «Ajudar»	BUCHI ACADEMY «Curso Customizado»
Tratamento prioritário Suporte de aplicação: tempo de resposta				
Duração do treinamento/ curso	até 4 horas		1-2 dias	1-5 dias
Contrato de confidencialidade		mediante solicitação		mediante solicitação
Relatório escrito		•		mediante solicitação
Número máximo de participantes	10		10	5
Traga sua própria amostra		•	•	•
Certificação dos participantes	•		•	mediante solicitação

Nem todos os produtos estão disponíveis em todos os países

«O treinamento BUCHI-NIR não foi apenas extremamente informativo, oferecendo uma visão geral da tecnologia por trás da análise NIR, mas também foi totalmente personalizado à utilização da instrumentação em nossos laboratórios. Nossos modelos de calibração foram utilizados como exemplos, de forma que os conceitos estudados puderam ser aplicados aos métodos com os quais já estamos familiarizados. Além disso, a BUCHI conseguiu também oferecer uma ideia das calibrações que estamos nos empenhando em criar, incorporando consultoria ao curso de treinamento. O ponto alto deste treinamento foi o fato do curso ter sido trazido a nós e oferecido aqui na MJN, eliminando qualquer deslocamento para o cliente.»

Susan Christopoulos, Analista de laboratório sênior NIR/QC, Mead Johnson Nutrition, Zeeland Michigan, EUA



Ciclo de Serviço BUCHI: BUCHI CARE

Confiabilidade imbatível



A manutenção de um equipamento muito utilizado exige peças e frequências de inspeção diferentes comparado às unidades operadas ocasionalmente. Nossa abordagem considera estes fatores e fornece a solução ideal e economicamente viável. Você pode escolher um de nossos pacotes de solução de manutenção. Eles são customizados e contêm listas personalizadas de peças de reposição combinadas com o número correto de visitas. Tudo isto de acordo com a condição de seu equipamento, sua utilização e aplicação escolhida.

CARE «Inspeccionar»: Inspeccionamento e «Limpar e Calibrar»

- Para inspeccionar, limpar e, se necessário, recalibrar seus equipamentos BUCHI de acordo com o protocolo de inspeção específico que foi desenvolvido usando nossa experiência global.

CARE «Manter» (Mediante solicitação):

- Rotina de visita e manutenção que abrange todas as montagens e componentes.
- Receba um relatório com os resultados dos testes, medições feitas e sugestões adicionais.
- O produto será identificado como mantido pela BUCHI, com uma etiqueta constando a data e o nome do técnico.

CARE «Ciclo»*

- Realize os serviços de manutenção em seu produto customizados para sua utilização e aplicação.
- Os técnicos certificados trabalham com um protocolo de manutenção planejado especificamente para o produto, o qual foi estabelecido usando nossa experiência global em serviço.
- As visitas incluem a troca de peças com desgaste regular e teste de todos os componentes principais usando instruções específicas e rotinas de teste.
- Visitas de reparo não planejadas são descontadas (peças e mão-de-obra).
- Qualquer peça de serviço que precise ser trocada será descontada.
- Tratamento prioritário.

CARE «CicloPlus»*

- Todos os serviços e deslocamentos são gratuitos.
- 2 horas de treinamento gratuito no local por ano.
- Visitas de reparo não planejadas são incluídas.
- Número customizado de visitas de manutenção.
- Tratamento prioritário e a mais alta disponibilidade

Outros serviços BUCHI disponíveis:

Kit de peças para substituição

- Para muitos produtos, há a disponibilidade de pacotes customizados de peças para substituição.
- Os kits trazem instruções ilustradas fáceis de compreender, para que sua equipe não tenha dificuldades na instalação e para que possa manter o produto operando, sem vazamentos ou tempo inativo.
- Nossos técnicos podem auxiliá-lo regularmente e definir um cronograma informando quando seu produto precisará trocar as peças desgastadas. Além disso, se preferir, faremos uma visita e também realizaremos a troca.



	CARE «Inspeccionar»	CARE «Manter»	CARE «Ciclo»	CARE «CicloPlus»
Suporte por telefone e e-mail	•	•	•	•
Atualizações de software padrão e de firmware inclusas			•	•
Limpeza do produto		•	•	•
Tratamento prioritário, tempo de resposta			< 3 dias úteis	•**
Peças de substituição inclusas		Kits de peças de substituição padrões	Kits de peças de substituição customizadas	Kits de peças de substituição customizadas
Desconto em peças sobressalentes adicionais e peças de reposição***			•	100%
Desconto em visitas de reparo adicionais***			•	100%
Treinamento no local por nossa equipe (manuseio e manutenção)			•	•
Tipo de serviço	visita única	visita única	Pacote mínimo de 1 ano*	Pacote mínimo de 1 ano*

* Para equipamentos fora da garantia do fabricante, é necessária uma inspeção antes de fechar o contrato. A unidade deverá estar em funcionamento no momento da assinatura.

A duração máxima do produto é 5 anos

** Primeiro contato: <36h/Envio (se necessário): <72 horas (somente dias úteis); exceto se disposto em contrário

*** Se sugerido durante o trabalho de manutenção do técnico de assistência técnica. Não cobre o uso indevido/abuso do dispositivo. Nem todos os produtos estão disponíveis em todos os países

Principais mensagens

A BUCHI agrega valor com “Quality in your hands”

“Quality in your hands” é um dos pilares que sustenta a nossa filosofia e as nossas ações. Ele nos desafia a fornecer serviços de excelente qualidade que são adaptados para atender precisamente a sua necessidade. Isto significa que estabelecemos uma sólida parceria com nossos clientes. Através dela nos mantemos em contato e trabalhamos arduamente para entender cada dia melhor nossos clientes e seus negócios.

Nós lhe ajudamos fornecendo produtos, sistemas, soluções, aplicações e serviços de alta qualidade que tragam valor agregado aos seus negócios. Desta forma você poderá manter-se totalmente concentrado em seu trabalho.



Facilidade

Você lida com processos complexos, realiza trabalhos desafiadores e deseja concentrar-se naquilo que é essencial. Nós o ajudamos oferecendo soluções cuidadosamente desenvolvidas de acordo com suas necessidades assim como instrumentos e sistemas fáceis de operar.



Competência

Você precisa de produtos, sistemas, soluções, aplicações e serviços que foram precisamente feitos para atender as suas necessidades. Nós contamos com tecnologia de ponta e décadas de experiência para lhe suprir de maneira competente e trabalharmos juntos a fim de obter a melhoria contínua de nossos serviços.



Confiança

Você quer confiar completamente no seu fornecedor de produtos, sistemas, soluções, aplicações e serviços. Nós garantimos a qualidade e funcionalidade dos nossos equipamentos e continuaremos a lhe ajudar de maneira eficiente e rápida sempre que sua satisfação não for alcançada.



Rentabilidade

Você quer obter os melhores resultados possíveis usando soluções eficientes. Nós o ajudamos a administrar economicamente suas tarefas e processos. Nós nos esforçamos para criar grandes benefícios econômicos e agregar o maior valor possível.



Segurança

Você trabalha em um ambiente no qual segurança é prioridade máxima. Trabalhando juntos, fazemos tudo que estiver ao nosso alcance para que nossos produtos, sistemas, soluções, aplicações e serviços sejam os mais seguros possíveis para pessoas e para o meio ambiente.



Global

Você valoriza o serviço personalizado e canais de comunicação rápidos. Como uma empresa familiar e internacional que conta com suas próprias filiais e distribuidores qualificados, estamos presentes independentemente de onde nossos clientes estejam localizados. Nossos colaboradores locais e o grande número de clientes satisfeitos em todo o mundo lhe oferecem a certeza de estar trabalhando com o parceiro certo.



Sustentável

Você busca um parceiro que atue com responsabilidade quando o assunto são os desafios ambientais. Nós apoiamos processos ambientalmente corretos e manufaturamos produtos que possuem uma longa vida útil. Utilizamos tecnologias avançadas a fim de conservar energia e água e produzir o menor impacto ambiental possível.

Estamos representados por mais de 100 parceiros de distribuição em todo o mundo. Encontre o seu representante local em:

www.buchi.com

Quality in your hands

