



PRESTATIONS DE SERVICE : Présentation

Services sur mesure pour votre équipement BUCHI

BUCHI propose une grande diversité de services combinables et ajustables selon votre situation et vos attentes spécifiques. Nos solutions conçues en adéquation avec vos besoins bénéficient de notre expérience et de nos connaissances de plus de 75 ans en matière de services dédiés. Notre objectif est que votre équipement BUCHI fonctionne avec une précision, une disponibilité et un rendement global optimaux pour vous débarrasser de tout souci.



SERVICES BUCHI : Des solutions adaptées à nos produits

De l'étude de faisabilité à la maintenance planifiée et à la qualification

Services et assistance pour le cycle de vie entier

Outre des services de réparation d'excellente qualité, BUCHI propose une large gamme de services et de produits d'assistance conçus pour prendre soin de vos équipements.

BUCHI START

Vos avantages avec BUCHI START

BUCHI pense à votre succès dès les phases de conception et de développement des produits. Vous pouvez y contribuer et protéger votre investissement en optant pour une solution BUCHI START.

Vous bénéficierez d'avantages supplémentaires uniquement disponibles si vous achetez le service en même temps que l'équipement. Une longue durée de vie du produit commence dès son premier jour dans votre laboratoire.

- Installation d'équipement ou de système
- Qualifications d'installation et d'exploitation
- Contrat d'entretien avec garantie étendue

BUCHI CARE

Votre équipement nécessite des solutions d'entretien sur mesure. Chez BUCHI, nous avons compris qu'il n'y a pas seulement une solution qui satisfait aux besoins de nos clients. En tant qu'entreprise résolument active sur le plan international, nos connaissances en interne sur les différentes régions, applications et marchés participent aux avantages dont vous bénéficiez en optant pour BUCHI.

Nous sommes conscients que des équipements fortement sollicités nécessitent un programme d'entretien différent de celui des unités qui ne fonctionnent qu'occasionnellement. Notre approche prend de tels facteurs en considération afin de fournir une solution optimale et néanmoins économique. Les services d'entretien et packs des solutions BUCHI CARE, conçus sur mesure et contenant des listes personnalisées de pièces de rechange, sont proposés avec le nombre de visites adéquat. Tout dépend de l'état de votre équipement, de son usage et de l'application utilisée.

- Inspection/Nettoyage et étalonnage
- Intervention d'entretien unique
- Pack d'entretien planifié
- Contrat de service intégral

Tous les services ne sont pas disponibles pour tous les produits



Nous vous aidons à choisir et prendre tous les facteurs en compte

Notre équipe commerciale internationale et spécialistes produits vous aident à analyser votre situation et vos besoins, et définissent avec vous les meilleures recommandations possibles lorsqu'il s'agit de choisir votre futur produit BUCHI. N'hésitez pas à nous contacter et bénéficiez des nombreux documents et applications utiles téléchargeables à partir de notre site Web : www.buchi.com.

BUCHI EXACT

Qualité et reproductibilité à votre avantage au quotidien

BUCHI EXACT est la qualification professionnelle et exhaustive de votre produit BUCHI. Nous proposons des services de qualification à un niveau tel qu'il est seulement possible d'atteindre en tenant compte des spécifications produits mais aussi de sa capacité au-delà. Notre compréhension approfondie des applications et des fonctionnalités de nos produits se distingue nettement des procédures et protocoles des concurrents non-OEM.

- Qualification opératoire (OQ) unique
- Contrats OQ de suivi

BUCHI ACADEMY

Le savoir-faire BUCHI à votre disposition

Bien connaître vos instruments, comprendre vos applications et bénéficier de notre collection étendue d'expériences «du monde entier» sont autant d'avantages en votre faveur qui participent à votre succès futur. Nos solutions BUCHI ACADEMY sont à votre disposition et peuvent être personnalisées pour s'adapter à votre situation. Nous vous aidons à entraîner, former et certifier votre personnel, et bien plus encore. BUCHI est un fournisseur de solutions, et même si l'application que vous envisagez nécessite encore des études ou des recherches scientifiques, nous partageons toujours notre savoir-faire et notre expertise. Avec nos produits de qualité élevée, vous pouvez compter sur des résultats fiables et des rapports à la pointe du progrès. Profitez de nos publications sur notre site Web :

- Formation et certification utilisateur
- Support applicatif personnalisé
- Étude de faisabilité
- Recherche d'application contractuelle
- Formation d'application sur site ou chez BUCHI
- Rapports scientifiques
- Contrats de formation



Service BUCHI - Gestion globale du cycle de vie

Services sur mesure pour une productivité accrue à faibles coûts

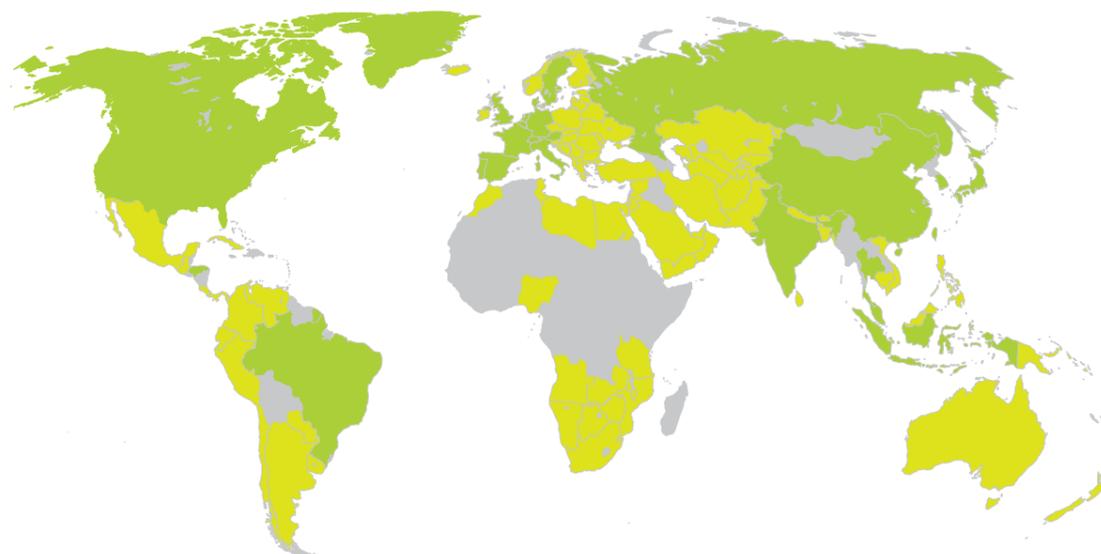
Une gestion efficace des équipements tout au long du cycle de vie génère une haute valeur ajoutée et réduit les coûts totaux de possession. Fort de notre expertise et de nos compétences de 75 ans, nous développons des services avancés destinés à entretenir, surveiller, réparer et optimiser vos produits pendant tout leur cycle de vie. Des experts agréés et régulièrement formés garantissent la proximité, fournissent des mesures proactives et interviennent très rapidement durant tout le cycle de vie. Tous nos services sur mesure sont conçus dans l'idée de préserver le fonctionnement de vos procédés et de vos exploitations, afin de contribuer à vous rendre à terme plus prospère, durable et rentable.

Aperçu des avantages de la gestion globale du cycle de vie BUCHI :

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>Réseau mondial</p> <p>300</p>  <p>Plus de 300 spécialistes du service partout dans le monde</p> | <p>Réactivité</p>  <p>Grande proximité et temps de réaction très courts</p> | <p>Qualification</p>  <p>Techniciens service agréés et régulièrement formés</p> | <p>Assistance téléphonique et par email</p>  <p>Appelez-nous directement, ou envoyez-nous un email</p> |
|---|--|--|---|

Des services à forte présence mondiale

Profitez de nos centres de service installés partout dans le monde, des centres d'assistance application, des entrepôts de pièces de rechange, des laboratoires clients, des spécialistes service et application – à n'importe quel moment, et proches de vous. Notre personnel de service et nos partenaires de distribution sont régulièrement formés et évalués. Ils connaissent les produits BUCHI et sont disposés à partager leurs connaissances et leur expertise avec vous. La motivation de notre personnel de service est un facteur de succès primordial dans l'univers BUCHI.



Couverture des services : ■ BUCHI ■ Distributeurs



«Nous sommes très satisfaits du système de purification Reveleris® X2 de BUCHI»
 Dr. Narinder Mohal, Fondateur et Directeur du Service Chimique de GMK Research Laboratories Pvt.Ltd.



Cycle de service BUCHI : BUCHI START
La plus grande efficacité dès le début



Nous proposons trois services BUCHI START différents. D'une installation professionnelle jusqu'à un contrat pour un processus sans faille et sans défaillance qui vous permet de prévoir le coût global avec la meilleure efficacité possible.

Si votre pack BUCHI START arrive à expiration, vous pouvez continuer à bénéficier de nos services par le biais de nos packs d'entretien ou de qualification.

Installation produit ou système : BUCHI START «Install»

- Configuration et test du produit
- Formation pratique assurée par un technicien agréé
- Évaluation de l'environnement immédiat de votre nouveau produit
- Intégration optimale de votre nouveau produit dans l'infrastructure existante

BUCHI START «IQOQ»

- Installation produit ou système
- Qualification de l'installation et de l'utilisation

BUCHI START «Circle»

- Visite de contrôle et d'entretien suivant une procédure prédéfinie couvrant tous les ensembles et composants
- Vous recevrez un rapport des résultats des tests, des mesures prises ainsi que des suggestions complémentaires
- Le produit sera identifié comme étant entretenu par BUCHI au moyen d'une étiquette indiquant la date du contrôle et le nom du technicien
- Votre garantie BUCHI sera étendue d'une année supplémentaire



| | BUCHI START «Install» | BUCHI START «IQOQ» | BUCHI START «Circle» |
|--|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Assistance téléphonique/e-mail | ● | ● | ● |
| Mises à jour du logiciel standard et du firmware incluses | | | ● |
| Traitement prioritaire, temps de réaction du service | | | ●* |
| Installation | ● | ● | ● |
| Nettoyage du produit | | | ● |
| Qualification de l'installation (IQ)/opérationnelle (OQ) | | ● | |
| Jeu de pièces d'usure et de rechange personnalisé inclus | | | ● |
| Prolongation de garantie | | | + 1 an |
| Réduction sur les pièces détachées et de rechange supplémentaires** | | | ● |
| Réduction sur les visites de réparation supplémentaires** | | | ● |
| Formation sur site par notre personnel de service (manutention et entretien) | ● | ● | ● à chaque visite |
| Durée du contrat | | | limité à 2 ans |

* Premier contact : < 36 h/expédition (si nécessaire) : < 72 h (jours ouvrables uniquement) ; sauf mention contraire
Tous les services peuvent être seulement achetés au moment de la commande de l'équipement.

** Si conseillé par un technicien de service lors de l'entretien. Ne couvre pas les mauvais usages/abus de l'appareil
Nos produits ne sont pas tous disponibles dans tous les pays

«Nous sommes entièrement satisfaits de ces systèmes, très fiables, et si un problème survient, il est résolu rapidement ce qui nous permet de poursuivre notre travail»

Laura Bess, Université du Montana, Missoula, MT



Cycle de service BUCHI : BUCHI EXACT
Précision certifiée disponible en tant que pack «peace of mind»



La qualification d'installation «IQ» fournit la preuve documentée que l'équipement a été livré et installé conformément aux exigences et consignes de sécurité statutaires stipulées dans la qualification de conception. Une fois la qualification d'installation «IQ» effectuée, les personnes responsables valident l'équipement pour la prochaine étape de qualification. Il s'agit typiquement d'une Qualification opératoire «OQ».

Lors de la qualification opératoire, tous les éléments mentionnés dans le plan de tests sont traités et documentés par écrit pour attester que le système fonctionne conformément à ses spécifications. Une fois la qualification opératoire réalisée avec succès, elle est soumise à signature dans le rapport de qualification. Certaines procédures OQ incluent également une Qualification de performance «PQ». Citons en exemple notre nouvelle ligne de systèmes de lyophilisation Lyovapor.

BUCHI EXACT «OQ»

- Notre OQ uniservice vous sera fourni avec les documents et certificats nécessaires.
- L'équipe de service vous contactera pour prendre rendez-vous et elle vous informera de la possibilité d'un OQ suivi avant expiration des certificats.
- Notre prix comprend tout : heures, frais de déplacement et de subsistance, documents, certificats ainsi que les coûts de tous les outils et matériel requis pour la procédure.

BUCHI EXACT «OQ Circle»*

- Si vous achetez un pack OQ au lieu d'un OQ uniservice, vous bénéficierez d'une remise supplémentaire sur les documents, de délais d'intervention prioritaires pour les installations nécessitant un entretien et de l'assurance que BUCHI prendra en charge la planification des visites.

«Les qualifications IQ/OQ sont à la base de la validation GMP et sont primordiales pour la prise en main de l'équipement avec BUCHI START. Les équipements et les équipes BUCHI se sont avérés sûrs et fiables, et nous ont apporté un réel soutien depuis les nombreuses années que nous sommes liés.»

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



| | BUCHI EXACT «OQ» | BUCHI EXACT «OQ Circle»* |
|--|------------------|--------------------------|
| Assistance téléphonique/e-mail | ● | ● |
| Mises à jour du logiciel standard et du firmware incluses | | ● |
| Traitement prioritaire, temps de réaction du service | | ●** |
| Formation sur site par nos équipes de service (manutention et entretien) | ● | ● |
| Réduction sur les pièces détachées et de rechange supplémentaires*** | | ● |
| Réduction sur les visites de réparation supplémentaires*** | | ● |
| Type de service | visite unique | Pack. 1 an min. |

* Verrerie non comprise

** Premier contact : < 36 h/expédition (si nécessaire) : < 72 h (jours ouvrables uniquement) ; sauf mention contraire

*** Si conseillé par un technicien de service lors de l'entretien. Ne couvre pas les mauvais usages/abus de l'appareil
Nos produits ne sont pas tous disponibles dans tous les pays



Cycle de service BUCHI : BUCHI ACADEMY
Augmentez votre savoir-faire, surpassez vos concurrents



Les solutions Expert Know-How sont fournies par les experts en application dans nos centres de compétences à Flawil, Beijing et Mumbai, ainsi que par les experts dans nos filiales locales. Notre assistance scientifique propose des études de faisabilité d'avant-vente, des offres de solutions personnalisées, une assistance sur site après-vente, des cours de niveaux initiation à avancé, des formations personnalisées sur demande et des conseils continus.

BUCHI ACADEMY «User» : Formation utilisateur et certification

Notre spécialiste service certifié formera votre personnel sur les fonctionnalités de base et avancées, l'application de base, le remplacement des pièces d'usure ainsi que les opérations d'entretien et dépannage simples. Les questions les plus fréquemment posées (FAQ) et les systèmes d'assurance de la qualité (SAQ) seront également abordés lors de la formation. Chaque stagiaire recevra une certification de BUCHI qui attestera sa participation.

BUCHI ACADEMY «Feasibility» : Étude de faisabilité/Recherche

Votre échantillon est analysé selon vos besoins sur le produit BUCHI approprié, pour une prise de décision d'achat en toute objectivité suivant les paramètres de base et de démarrage pour votre application. Une application de recherche sur mesure et une expertise-conseil évolutive sont fournies dans le respect de la confidentialité. Nous proposons également des opinions et rapports d'expertise fondés sur des connaissances d'application scientifiques de pointe et non publiées.

BUCHI ACADEMY «Assist» : Formation d'application chez BUCHI

Venez suivre une formation proposée régulièrement qui fournit des informations de base théoriques allant des niveaux d'initiation à avancé, propose des essais pratiques et une formation sur l'entretien simple, des moyens d'optimisation des méthodes, des conseils et astuces précieux donnés par nos experts expérimentés. Les cours sont donnés dans l'un de nos laboratoires ou locaux de formation.

BUCHI ACADEMY «CustomCourse» : Formation d'application

Formation personnalisée sur demande adaptée à vos besoins individuels, allant des connaissances de base aux connaissances pratiques et théoriques avancées, qui vous donne l'opportunité d'apporter votre propre échantillon pour optimiser ou tester la faisabilité de votre méthode. De plus, des accords de non-divulgence peuvent être convenus.

D'autres services BUCHI sont disponibles :

Vous avez accès aux services BUCHI véritablement exceptionnels au sein de l'industrie. Des notes d'application en ligne, des applications mobiles utiles pour vos solutions Kjeldahl, Lyovapor™ et Laboratory Rotavapor®, une assistance téléphonique assurée directement par un technicien service dédié ainsi qu'une assistance par email assurée par nos chimistes spécialistes des applications.



| | BUCHI ACADEMY «User» | BUCHI ACADEMY «Feasibility» | BUCHI ACADEMY «Assist» | BUCHI ACADEMY «Custom Course» |
|---|----------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Traitement prioritaire Support applicatif : temps de réaction | | | | |
| Durée de la formation/ du cours | jusqu'à 4 heures | | 1 à 2 jours | 1 à 5 jours |
| Accord de non-divulgence | | sur demande | | sur demande |
| Rapport écrit | | • | | sur demande |
| Nbre max. participants | 10 | | 10 | 5 |
| Apportez votre propre échantillon | | • | • | • |
| Certificat de participation | • | | • | sur demande |

Nos produits ne sont pas tous disponibles dans tous les pays

«La formation BUCHI-NIR était non seulement informative à grande échelle, proposant une vue d'ensemble de la technologie intrinsèque à l'analyse NIR, mais aussi entièrement personnalisée suivant l'usage que nous faisons de ces instruments dans nos laboratoires. Nos modèles d'étalonnage ont été utilisés à titre d'exemple, afin que les concepts enseignés puissent être appliqués aux méthodes qui nous sont déjà familières. De plus, BUCHI a été en mesure lors de cette formation de donner des conseils sur des étalonnages que nous avons du mal à créer. La cerise sur le gâteau aura été que les formateurs soient venus directement à nous et que la formation a été donnée sur site chez MJN, les clients n'avaient pas à se déplacer.»

Susan Christopoulos, Analyste principal de laboratoire NIR/QC, Mead Johnson Nutrition, Zeeland au Michigan, États-Unis



L'entretien d'équipements très sollicités requiert des intervalles de contrôle des pièces différents comparativement aux unités qui ne fonctionnent qu'occasionnellement. Notre approche prend de tels facteurs en considération afin de fournir une solution optimale et néanmoins économique. Vous pouvez choisir un pack parmi nos packs de solution d'entretien. Adaptés à vos besoins et contenant des listes personnalisées de pièces de rechange, ils sont proposés avec le nombre de visites adéquat. Tout dépend de l'état de votre équipement, de son usage et de l'application.

CARE «Inspect» : Inspection et «Clean & Calibrate»

- Pour l'inspection, le nettoyage et, si nécessaire, le réétalonnage de votre/vos équipement(s) BUCHI suivant un protocole de contrôle spécifique issu de notre expérience globale.

CARE «Maintain» (sur demande) :

- Visite de contrôle et d'entretien suivant une procédure prédéfinie couvrant tous les ensembles et composants.
- Vous recevrez un rapport des résultats des tests, des mesures prises ainsi que des suggestions complémentaires.
- Le produit sera identifié comme étant entretenu par BUCHI au moyen d'une étiquette indiquant la date du contrôle et le nom du technicien.

CARE «Circle»*

- Services d'entretien réalisés sur votre produit, adaptés à son usage et à votre application.
- Les techniciens certifiés interviennent selon un protocole d'entretien planifié spécifique qui a été établi à l'appui de notre expérience globale des services.
- Les visites comprennent le remplacement des pièces d'usure courantes ainsi que les tests des principaux composants suivant des instructions et routines de test spécifiques.
- Les visites de réparation non planifiées sont facturées à prix réduit (pièces et main d'œuvre).
- Toute pièce détachée nécessitant d'être remplacée sera facturée à prix réduit.
- Exigences de priorité les plus élevées.

CARE «CirclePlus»*

- Tous les services et déplacements sont gratuits.
- 2 heures de formation sur site incluses par an.
- Les visites de réparation non planifiées sont comprises.
- Nombre personnalisable de visites d'entretien.
- Exigences de priorité et de disponibilité les plus élevées.

D'autres services BUCHI sont disponibles :

Kits de pièces d'usure

- Des kits de pièces d'usure personnalisés sont disponibles pour de nombreux produits.
- Les kits sont fournis avec des instructions illustrées faciles à comprendre, de sorte que votre personnel n'ait aucun problème à les installer et à assurer le bon fonctionnement du produit, sans fuite ni immobilisation.
- Nos techniciens peuvent vous assister régulièrement et déterminer exactement quand il est nécessaire de remplacer les pièces d'usure sur votre produit. Et à votre demande, nous pouvons également venir chez vous et procéder au remplacement.



| | CARE «Inspect» | CARE «Maintain» | CARE «Circle» | CARE «CirclePlus» |
|--|----------------|-----------------|---------------------|--------------------|
| Assistance téléphonique/e-mail | • | • | • | • |
| Mises à jour du logiciel standard et du firmware incluses | | | • | • |
| Nettoyage du produit | | • | • | • |
| Traitement prioritaire, temps de réaction | | | < 3 jours ouvrables | •** |
| Pièces d'usure incluses | | Kits standard | Kits personnalisés | Kits personnalisés |
| Réduction sur les pièces détachées et de rechange supplémentaires*** | | | • | 100 % |
| Réduction sur les visites de réparation supplémentaires*** | | | • | 100 % |
| Formation sur site par nos équipes de service (manutention et entretien) | | | • | • |
| Type de service | visite unique | visite unique | Pack. 1 an min* | Pack. 1 an min* |

* Pour les équipements sans garantie du fabricant, une inspection préalable à la conclusion du contrat s'impose. L'unité doit être fonctionnelle au moment de la signature.

Âge maximal du produit : 5 ans

** Premier contact : < 36 h/expédition (si nécessaire) : < 72 h (jours ouvrables uniquement) ; sauf mention contraire

*** Si conseillé par un technicien de service lors de l'entretien. Ne couvre pas les mauvais usages/abus de l'appareil. Nos produits ne sont pas tous disponibles dans tous les pays

Notre message essentiel à nos clients

BUCHI crée de la plus-value avec "Quality in your hands"

Notre leitmotiv « Quality in your hands » définit clairement notre pensée ainsi que notre façon d'agir. Il décrit au mieux notre volonté de répondre à chacun de vos besoins au travers des prestations de haute qualité. Nous cherchons donc à établir, avec chacun de nos clients, une relation étroite nous permettant de mieux les comprendre et de cibler leurs attentes et besoins.

Véritables sources de valeur ajoutée, nos appareils de qualité, nos systèmes, solutions, applications et prestations de services sauront apporter, à nos clients, entière satisfaction et leur permettront de se concentrer entièrement sur leurs missions et processus à proprement dit.



Simple

Vous élaborer des processus complexes, menez des missions exigeantes et vous souhaitez vous concentrer sur l'essentiel ? Nous vous aidons avec des solutions réfléchies, des appareils et systèmes simples à manipuler.



Compétent

Vous avez besoin d'appareils, de systèmes, de solutions, d'applications et de prestations de service adaptés à vos besoins ? BUCHI dispose du savoir-faire technologique et d'une expérience de plusieurs décennies pour vous apporter les solutions et vous soutenir avec compétence.



Fiable

La fiabilité de votre partenaire concernant la qualité de ses appareils, systèmes, solutions, applications et prestations de service est pour vous important ? Nous répondons à cette problématique en vous garantissant une certaine qualité mais en vous assurant également de la capacité de fonctionnement de nos produits. Lorsque survient un dysfonctionnement, nous sommes à votre disposition pour vous apporter rapidement les solutions nécessaires conduisant à votre entière satisfaction.



Économique

Vous souhaitez atteindre les meilleurs résultats possibles tout en utilisant des solutions efficaces ? Nous sommes là pour vous aider à traiter vos missions et processus de manière économique. Notre principal intérêt est de vous assurer un profit élevé ainsi que la réalisation d'une plus-value maximale.



Sûr

Vous travaillez dans un environnement où la sécurité occupe une place importante. Nous mettons tout en oeuvre, avec votre collaboration, pour que nos appareils, systèmes, solutions, applications et prestations de service apportent une sécurité maximale tant pour l'homme que pour l'environnement.



Mondial

Vous attachez de l'importance au facteur de proximité du client et à des chaînes de communication courtes. En tant qu'entreprise familiale agissant dans le monde entier avec ses propres filiales et distributeurs attitrés, nous sommes présents là où nos clients se trouvent. Nos collaborateurs sur place ainsi que le nombre important de clients satisfaits dans le monde vous assurent une collaboration avec le bon partenaire.



Durable

Vous préférez un partenaire conscient de sa responsabilité vis-à-vis des défis écologiques de notre temps. Nous soutenons des procédés préservant l'environnement et fabriquons des produits à longue durée de vie. Nous utilisons des technologies modernes pour économiser de l'énergie et de l'eau et pour avoir l'impact le plus faible possible sur l'environnement.

Nous sommes représentés par plus de 100 distributeurs dans le monde.
Pour trouver votre revendeur le plus proche, rendez-vous sur :

www.buchi.com

Quality in your hands

