



サービスサークル:製品概要 お客様のビュッヒ製品のためのカスタマイズサービス

ビュッヒはお客様の使用状況とご希望に応じて組み合わせできる幅広いサービスを提供しています。常にお客様の立場に立った75年以上にわたる専門サービスの経験と知識が弊社のソリューションの基本です。弊社の目標は、ご購入いただいたビュッヒ製品を可能な限り最高の精度、可用性、および全体的効率性で使用していただけるよう、お客様に安心をお届けすることです。



ビュッヒのサービスサークル: 弊社の製品に関するお客様のためのソリューションフィージビリティスタディから保守計画と適格性確認まで

ライフサイクル全体をカバーするサービスとサポート

高品質な修理サービスだけでなく、ビュッヒはお客様の装置に合わせた幅広いサービスおよびサポート 製品を提供しています。

BUCHI START

BUCHI STARTの利点

ビュッヒはお客様の成功を念頭に製品の設計と開発を行っています。BUCHI STARTソリューションをお選びいただくことで、成功をより確実にし、システムを有効活用していただけます。

装置と同時にサービスを購入していただくことで、大きなメリットを得ることができます。言うまでもなく、長く続く製品ライフタイムは、お客様のラボでの初日からスタートします。

- 装置またはシステムの設置
- ·据付時適格性検証と稼動性能適格性確認 (IQとOQ)
- ・延長保証付き保守契約

BUCHI CARE

お客様の装置にはカスタマイズされた保守ソリューションが必要です

ビュッヒは、1つのソリューションですべてのお客様のニーズに応えることができないことを理解しています。真にグローバルなアクティブカンパニーとして、さまざまな地域、アプリケーション、および市場に関する社内の知識も、ビュッヒをお選びいただくことで利用可能になるメリットの1つです。

弊社では、使用頻度が高い装置には、特別な保守プログラムが必要であると認識しています。このような要素を考慮に入れて、最適かつ費用対効果の高いソリューションをお客様に提供します。BUCHI CAREソリューションの保守サービスおよびパッケージは、お客さまに合わせて、適正な訪問回数、カスタマイズされた交換部品のリストを含みます。すべて、お客様の装置の状態、使用状況、およびご使用のアプリケーションに応じます。

- · 検査/清掃&校正
- ・ワンタイム保守
- ・計画保守パッケージ
- フルサービス契約

すべてのサービスがすべての製品でご利用いただけるわけではありません。



正しい意思決定を支援し、あらゆる要素を考慮

弊社のグローバルセールスチームと製品スペシャリストがお客様の状況と要件を確認し、お客様と協力して、今後のビュッヒ製品のご購入に関して、最適な提案を行います。ご不明な点がありましたら、ご遠慮なくお問い合わせください。また、弊社Webサイト(www.buchi.com)から多くの資料やアプリケーションをダウンロードしていただけます。

BUCHI EXACT

お客様の毎日の作業に役立つ品質と再現性

BUCHI EXACTは、お客様のビュッと製品の専門家による包括的な適格性確認サービスです。製品仕様だけでなく、仕様を超えた能力も熟知している製造元だけが達成できるレベルの適格性確認サービスを実施します。非OEMの競合他社と手順やプロトコルを比較すると、弊社が製品の用途と機能性をより深く理解していることが明らかになります。

- ・ワンタイム稼動性能適格性確認 (OQ)
- ・フォローアップOQ契約

BUCHI ACADEMY

ビュッヒのノウハウをお客様に

装置及びアプリケーションを理解し、弊社の世界中の膨大な経験を組み合わせることで、お客様の将来の成功が約束されます。BUCHI ACADEMYソリューションは、お客様の状況に合わせてカスタマイズできます。スタッフのトレーニング、研修、および認定等をお手伝いいたします。ビュッヒはソリューションプロバイダーであり、お客様が想定している用途が調査や研究を必要とする場合でも、弊社のノウハウと専門知識を共有いたします。弊社の高品質な製品とともに、信頼性のある結果や最新のレポートを利用していただけます。Webサイトの資料から得られるメリット:

- ユーザートレーニングと認定
- ・アプリケーションサポート
- ・フィージビリティスタディ
- ・アプリケーション契約

- ・オンサイトまたはビュッヒでの アプリケーショントレーニング
- 科学レポート
- ・トレーニング契約



ビュッヒのサービス - トータルライフサイクルマネジメント 低コストで生産性を高めるカスタマイズサービス

ライフサイクル全体を通じた資産の効果的管理は、大きな価値をもたらし、総所有コストを削減しま す。75年以上の知識と能力に基づき、弊社は製品の動作寿命全体にわたって保守、監視、修理、および 最適化を行う高度なサービスを開発しました。認定を受け、定期的にトレーニングを積んでいるエキスパ ートが、製品のライフサイクルのすべての段階でお客様に寄り添い、予防保全策、および迅速対応を提供 いたします。弊社のカスタマイズサービスはすべて、お客様のプロセスと運用を正常な稼働状態に保ち、 ひいてはお客様の成功、持続可能性、および収益性を高めることを念頭に設計されています。

ビュッヒのトータルライフサイクルマネジメントの利点:

グローバル ネットワーク

300 , 17

世界中に300人以上の サービススペシャリスト 迅速対応



お客様に寄り添った 迅速対応

有資格者



認定を受け、定期的に直接お電話で、または トレーニングを積んで メールで いるサービス技術者

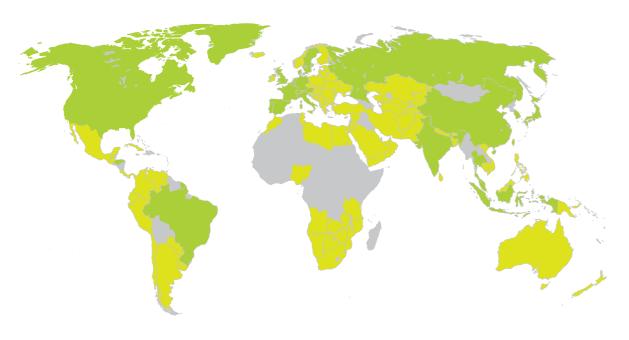
電話& メールサポート





グローバルなサービス拠点

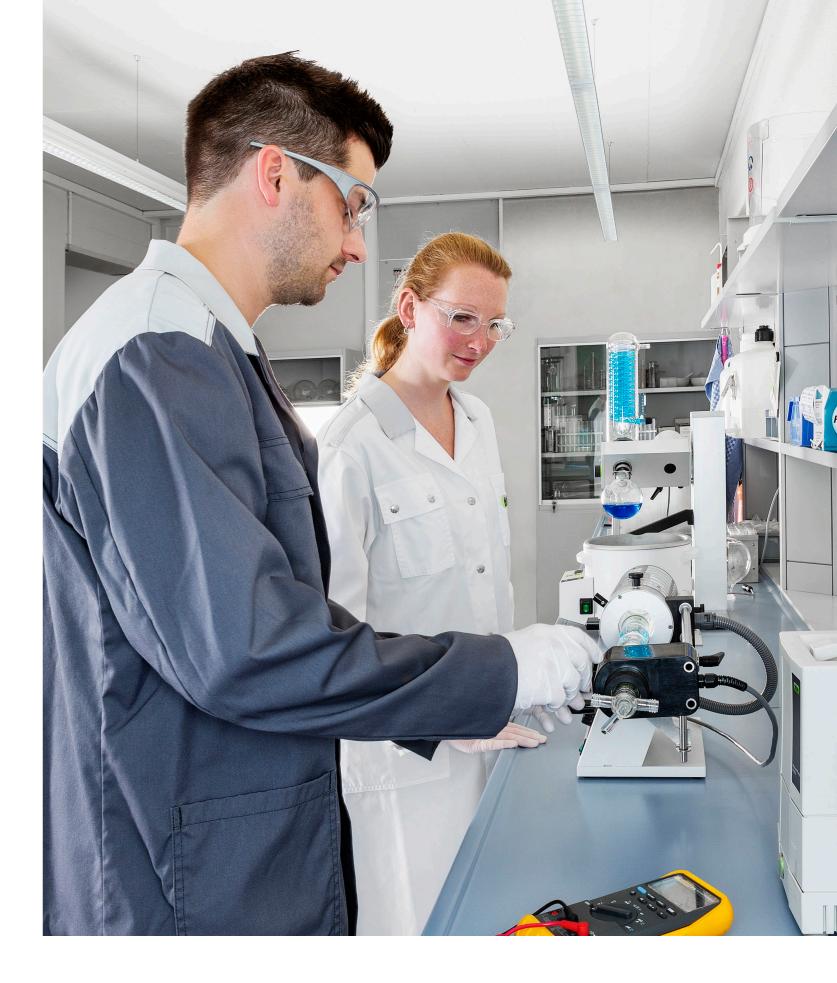
世界中に設置されている弊社のサービスセンター、アプリケーションサポートセンター、スペアパーツ倉 庫、カスタマーラボ、サービスおよびアプリケーションスペシャリストをいつでもご利用いただけます。弊 社のサービススタッフと販売パートナーは定期的にトレーニングと評価を受けています。彼らはビュッヒ 製品を理解し、その知識と技能をお客様と共有したいと思っています。サービススタッフの意欲は、ビュ ッヒの大きな成功要因です。



サービス対応: ビュッヒ







«ビュッヒのReveleris® X2生成システムに満足» GMK Research Laboratories Pvt.Ltd.の創設者兼化学サービス部長、Narinder Mohal博士



ビュッヒのサービスサークル: BUCHI START 納入時から最高の効率性



3種類のBUCHI STARTサービスを提供しています。プロフェッショナルな設置からトラブルのない安心な契約まで、可能な限り最高の効率性でトータルコストの予測可能性をお届けします。

BUCHI STARTパックの有効期限が切れたときには、弊社の保守または適格性確認パッケージをご使用になることで、弊社のサービスを引き続き活用していただけます。

製品またはシステムの設置:BUCHI START «Install»

- ・ 製品のセットアップとテスト
- ・認定技術者による実習トレーニング
- ・新製品の周辺評価
- ・既存インフラへの新製品の統合

BUCHI START «IQOQ»

- 製品またはシステムの設置
- ・設置時および稼動性能適格性確認

BUCHI START «Circle»

- ・事前定義された手順に従い、すべてのアセンブリとコンポーネントをカバーする訪問と保守
- ・テスト結果、取られた対策、および追加の提案を含むレポートを提供
- ・作業日と技術者名が記載されたステッカーにより、製品がビュッヒにてメンテナンスされたことを識別
- ・ビュッヒ保証を1年間延長

«これらのシステムに非常に満足しています。信頼性があり、問題が起きたときには迅速に解決されるので、自分の仕事を続けられます。»

モンタナ州ミズーラ、モンタナ大学、Laura Bess



	BUCHI START «Install»	BUCHI START «IQOQ»	BUCHI START «Circle»
電話/メールサポート	•	•	•
標準ソフトウェアおよび ファームウェアアップデートを含む			•
優先処理、 サービス対応時間			•*
 設置	•	•	•
製品のクリーニング			•
IQ/OQ		•	
カスタマイズされた摩耗および 保守部品のセットを含む			•
保証延長			
追加のスペア& サービス部品の割引**			•
追加の修理訪問の割引**			•
サービススタッフによるオンサイト指導 (取り扱いと保守)	•	•	● 訪問ごと
契約の期間			最長2年

^{*}初回連絡:36時間以内/派遣(必要な場合):72時間以内(営業日のみ)。他に記載がある場合を除きます。 すべてのサービスは装置の注文時にのみ購入できます。

^{**}保守の際にサービス技術者から示唆された場合、装置の誤用/乱用をカバーしません。すべての国ですべての製品が使用可能なわけではありません。



ビュッヒのサービスサークル: BUCHI EXACT 認定された精度を《安心》パッケージとして入手可能







据付時適格性検証«IQ»は、製品が設計時適格性確認で規定された要件と法定安全規制に従って納入され、設置されたことの検証文書を提供します。据付時適格性検証«IQ»が正常に完了した後、責任者は装置を次の段階の適格性確認に進みます。通常、稼動性能適格性確認«OQ»です。

稼動性能適格性確認では、テストプランで指定されたすべてのアイテムを処理し、システムが仕様に従って機能することを文書化します。稼動性能適格性確認が正常に完了すると、適格性確認レポートへの署名によって完成されます。OQに性能適格性確認«PQ»が含まれる場合もあります。弊社の新しい凍結乾燥システムであるLyovaporシリーズもその一例です。

BUCHI EXACT «OQ»

- ・弊社のワンタイムOQサービスは、必要な文書と証明書をお客様に提供します。
- ・サービスチームがお客様にスケジュールを連絡し、証明書の有効期限が切れる前にフォローアップOQ の可能性をお客様に連絡します。
- ・弊社の価格には、人件費、交通費、諸経費、文書、証明書、および手順で必要なすべての工具と材料の 費用など、すべてが含まれています。

BUCHI EXACT «OQ Circle»*

・個別のOQの代わりにOQパッケージをご購入いただくことで、費用の一部が割引きになり、サービス関連のトピックを優先的にお知らせするだけでなく、訪問スケジュールを安心してビュッヒにお任せいただけます。

«IQ/OQはGMPの基礎であり、装置のBUCHI STARTアップにとって非常に重要です。 ビュッヒの装置とチームは信頼でき、協力的なため、長年、お付き合いさせてもらっています。» インドHemmo Pharmaceuticals Pvt. Ltd.工場長H C Ahuja

	BUCHI EXACT «OQ»	BUCHI EXACT «OQ Circle»*
電話/メールサポート	•	•
標準ソフトウェアおよび ファームウェアアップデートを含む		•
優先処理、 サービス対応時間		•**
人件費と交通費を含む	•	•
 追加のスペア& サービス部品の割引***		•
追加の修理訪問の割引***		•
サービスタイプ	訪問1回	まり1年パッケージ

^{*}ガラス製品は含みません。

 $_{3}$

^{**}初回連絡:36時間以内/派遣(必要な場合):72時間以内(営業日のみ)。他に記載がある場合を除きます。

^{***}保守の際にサービス技術者から示唆された場合、装置の誤用/乱用をカバーしません。

すべての国ですべての製品が使用可能なわけではありません。



ビュッヒのサービスサークル: BUCHI ACADEMY ノウハウを増やし、競争力を強化



専門的なノウハウ及びソリューションは、スイス本社、北京、およびムンバイの弊社コンピテンスセンターのアプリケーションエキスパート、または現地で利用可能な関連会社のエキスパートにより提供されます。

弊社のアプリケーションサポートは、販売前のフィージビリティスタディ、カスタマイズされたソリューションの提案、販売後のオンサイトサポート、定期的な基礎コースから上級コース、カスタマイズされたオンデマンドトレーニング、継続的コンサルティングを提供します。

BUCHLACADEMY «User»: 基本的なユーザートレーニングと認定

弊社の認定サービススペシャリストが、基本および高度な機能性、基本的アプリケーション、簡易な保守と消耗部品の交換、基本的なトラブルシューティングの分野でお客様のスタッフをトレーニングします。FAQとQ&Aもトレーニングの一部です。各受講生に参加を証明するビュッヒの認定書が与えられます。

BUCHL ACADEMY «Feasibility»:フィージビリティスタディ/調査/レポート

適切なビュッヒ製品のニーズに応じて、お客様のサンプルが評価され、客観的な購入決定ベースとアプリケーションの開始パラメーターが作成されます。

カスタマイズされた調査アプリケーションとスケールアップコンサルティングが非開示保証で提供されます。最新の科学的な非公開アプリケーション知識に基づいて、専門家による意見書とレポートが提供されます。

BUCHLACADEMY «Assist»: ビュッヒでのアプリケーショントレーニング

定期的に開催されるトレーニングに参加して、基本レベルから上級レベルまでの理論的背景情報、実習と簡易な保守トレーニング、手法の最適化、および弊社の経験豊富なエキスパートからの貴重なヒントとコツを活用頂けます。コースは弊社のラボまたはトレーニング施設で開催されます。

BUCHI ACADEMY «CustomCourse»: アプリケーショントレーニング

基本から上級の実践的知識と理論的知識まで、お客様のニーズに合わせてカスタマイズされたオンデマンドトレーニング。サンプルを持ち込んで、フィージビリティをテストしたり、手法を最適化したりできます。また、非開示契約も可能です。

利用可能なその他のビュッヒサービス:

業界でも傑出しているビュッヒサービスをご利用いただけます。オンラインアプリケーションは、弊社の Kjeldahl、Lyovapor™、およびLaboratory Rotavapor®ソリューションに関する便利なモバイルアプリケーション、専任サービス技術者による電話サポート、アプリケーションエンジニアによるメールサポート が特長です。



	BUCHI ACADEMY «User»	BUCHI ACADEMY «Feasibility»	BUCHI ACADEMY «Assist»	BUCHI ACADEMY «Custom Course»
優先処理 アプリケーションサポート: 対応時間				
トレーニング/ コース時間	最大4時間		1~2日間	1~5日間
 非開示契約 				
レポート		•		要請時
最大参加人数	10		10	5
サンプルの持ち込み		•	•	•
 受講証明書 	•		•	

すべての国ですべての製品が使用可能なわけではありません。

«BUCHI-NIRトレーニングは、NIR分析の基礎となっている技術の概要を知るための情報が豊富なだけでなく、当社のラボでの計器の使用に合わせて細かくカスタマイズされていました。当社の校正モデルが例として使用されたため、教えられた概念をすでに使い慣れている手法に応用できました。また、ビュッヒは私たちが現在苦労している校正に関する洞察を与えてくれて、アドバイスをトレーニングコースに組み込んでくれました。このトレーニングで特に良かった点は、コースがMead Johnson Nutrition社でオンサイトで行われたため、移動する必要がなかったことです。》 米国ミシガン州ジーランド、Mead Johnson Nutrition社、NIR/QC上級ラボアナリスト、Susan Christopoulos



ビュッヒのサービスサークル: BUCHI CARE 抜群の信頼性



使用頻度が高い装置の保守には、特別な部品や検査頻度が必要です。弊社のアプローチでは、このような要素を考慮に入れて、お客様に最適かつ費用対効果の高いソリューションを提供しています。弊社の保守ソリューションパッケージの1つを選んでいただけます。カスタマイズされ、正しい訪問回数と組み合わされた、カスタマイズされた交換部品リストを含んでいます。そのすべてが、お客様の装置の状態と使用状況、選ばれたアプリケーションに対応します。

CARE «Inspect»: 点検と «Clean & Calibrate»

・弊社のグローバルな経験に基づいて開発された具体的な検査プロトコルに従って、お客様のビュッヒ 装置の点検とクリーニングを行い、必要な場合は再校正も行います。

CARE «Maintain» (オンデマンド):

- ・すべてのアセンブリとコンポーネントをカバーする訪問と保守ルーチン
- ・テスト結果、作業内容、および追加の提案を含むレポートを提供
- ・日付と技術者名が記載されたステッカーにより、製品がビュッヒにてメンテナンスされたことを 識別

CARE «Circle»*

- ・お客様の製品の使用状況とアプリケーションに合わせてカスタマイズされた保守サービスを実施します。
- ・認定技術者が、弊社のグローバルなサービス経験に基づいて確立された製品固有の計画保守プロトコルで作業します。
- ・訪問には定期的な消耗部品の交換とすべての主要コンポーネントのテストが含まれ、具体的な手順と テストルーチンが使用されます。
- ・計画外の修理訪問が割引料金になります(部品代と作業費)。
- ・交換が必要なサービス部品が割引料金になります。
- · 優先待遇。

CARE «CirclePlus»*

- ・すべてのサービスと出張費が無料。
- ・年に2時間、無料のオンサイトトレーニング。
- ・予定外の修理訪問が含まれます。
- ・カスタマイズされた回数の保守訪問。
- ・優先待遇と可用性

利用可能なその他のビュッヒサービス:

消耗部品キット

- 多くの製品で、カスタマイズされた消耗部品パッケージが使用可能。
- ・キットには、わかりやすい図付きの説明書が付属するため、お客様は容易に取り付けることができ、製品の稼働状態を保ち、液漏れやダウンタイムをなくすことができます。
- ・弊社の技術者が定期的に支援して、お客様の製品に新しい消耗部品が必要になる正確な時期を定義します。また、ご希望の場合は、訪問して、交換もいたします。



	CARE «Inspect»	CARE «Maintain»	CARE «Circle»	CARE «CirclePlus»
電話/メールサポート	•	•	•	•
標準ソフトウェアおよび ファームウェアアップ デートを含む			•	•
製品のクリーニング		•	•	•
優先待遇、対応時間			3営業日以内	•**
消耗部品を含む		標準消耗部品 キット	カスタマイズ された消耗部品 キット	カスタマイズ された消耗部品 キット
追加のスペア& サービス部品の割引***			•	100%
追加の修理訪問の割引***			•	100%
サービスチームによる オンサイトトレーニング (取り扱いと保守)			•	•
サービスタイプ	訪問1回	訪問1回	最小1年 パッケージ*	まり1年 ポッケージ*

^{*} 製造元保証の範囲外の装置については、契約前に検査が必要です。

契約時点で機能している装置でなければなりません。製品の最大使用年数は5年間です。

^{**}初回連絡:36時間以内/派遣(必要な場合):72時間以内(営業日のみ)。他に記載がある場合を除きます。

^{***}保守の際にサービス技術者から示唆された場合、装置の誤用/乱用をカバーしません。

すべての国ですべての製品が使用可能なわけではありません。



お客様へのコアメッセージ

BUCHI は、"Quality in your hands" を念頭に付加価値のある製品を提供します

"Quality in your hands" は、当社のスローガンです。お客様のニーズに合致した優れたサービスを提供することが当社の目標です。この目標のために、私達はお客様と密接な関係を維持する必要があります。常にお客様の声を聞き、お客様の要望を理解し、お客様の業務向上のお役にたてるよう努めてまいります。

当社は、付加価値を高める高品質の製品、システム、ソリューション、アプリケーション、そしてサービスをお届けすることによってお客様を支援いたします。これにより、お客様は重要なプロセスや業務に集中いただけます。



操作性

お客様は複雑なプロセスに専念し、課題に取り組み、重要なタスクに集中することができます。当社が提供する製品は緻密に設計され、直感的な操作で簡単にお使いいただける装置、およびシステムを提供することによりお客様を支援します。



愿位性

お客様には、細かいニーズに対応した製品、システム、アプリケーション、 そしてサービスが必要です。当社は高度な専門知識と長年に渡る経験を もとに高品質の製品およびサポートを提供いたします。また、常にお客 様の現場の声を聞くことによりサービスの向上に努めています。



信頼性

製品を購入する際に、通常、お客様は製品のシステム、ソリューション、アプリケーション、およびアフターサービスに信頼を寄せたいとお考えです。当社は、お客様の信頼にお応えできるよう自社製品の品質および機能性を保証し、お客様のご満足を得られない場合は迅速かつ効率よく対応いたします。



経済性

効率の良いソリューションを使用して最高の結果を出していくことを皆さまがお望みです。当社は、日常業務の効率化および経費削減をサポートいたします。また、お客様にとって費用対効果が高く最大の付加価値のある製品を提供する努力を惜しみません。



安全性

当社のお客様は「安全性」を最優先する環境で作業いただけます。お客様の現場の声を聞くことにより当社の製品、システム、ソリューション、アプリケーション、そしてサービスが人にも環境にも安全にご利用いただけるよう、当社は出来る限りの努力を重ねてまいります。



国際性

お客様には、ニーズに特化したサービスと、必要なときにすぐに連絡が 取れるサポートが必要です。当社は系列会社および正規代理店とともに 全世界的に展開しておりお客様がどこにいらっしゃっても、ご用命に応じ られます。当社の現地スタッフが提供するサービス体制はお客様から高 い評価をいただいております。



持続性

昨今の環境問題を考えた時、お客様はその問題に真剣に取り組む取引 先を選ぶ傾向になってきています。当社は環境に優しいプロセスを考慮 し、長期間お使いいただける製品を製造しております。当社はエネルギー や水資源を保存するために高度な技術を駆使し、環境負荷を最小限に 抑える努力を日々行っています。

We are represented by more than 100 distribution partners worldwide. Find your local representative at: