



TELEASISTENCIA HOTLINE BBM

PARA RESOLVER LOS
PROBLEMAS DE LA LÍNEA
EN POCO TIEMPO



Número **DIRECTO** dedicado
+39 342 0920549

Whatsapp [+39 342 0920549](https://www.whatsapp.com/business/profile/393420920549)
Telegram [@HotLineBBM](https://t.me/HotLineBBM)



BY YOUR SIDE IN PACKAGING

BBM presenta **el nuevo servicio de asistencia remota HOTLINE**, diseñado para garantizar el mejor resultado posible en términos de asistencia y un reinicio de la línea en poco tiempo. **Un paso más para resolver de forma remota cualquier mal funcionamiento de los sistemas.**



La principal ventaja del nuevo servicio HOTLINE es una **asistencia totalmente dedicada**, destinada a comprender las necesidades del cliente en términos de piezas de repuesto y habilidades técnicas, para reiniciar la producción rápidamente. La BBM HOTLINE pretende evitar la intervención de un técnico externo, con **el consiguiente ahorro de costes**.

Además, garantizamos la asistencia de personal especializado en diferentes tipos de máquinas y dedicadas **exclusivamente** al problema del cliente.

**PAQUETES
PERSONALIZA-
DOS**

**RESPUESTA
RÁPIDA Y
DEDICADA**

**REDUCCIÓN
DEL TIEMPO DE
INACTIVIDAD**

**AHORRO DE
COSTES**

¿Cómo funciona eso?

Puede ponerse en contacto con la asistencia remota de BBM Service HOTLINE por teléfono al +39 342 0920549, a través de **Whatsapp** o **Skype**, informando su identificador de la Línea Directa de Teleasistencia para permitir el registro y la apertura del billete.

Dentro de los 120 minutos posteriores a la presentación de informes, el personal dedicado de **BBM** responderá con toda la información necesaria para resolver el problema lo más rápido posible. Al final de la intervención, se enviará un correo electrónico de resumen al cliente con la fecha y la duración de la intervención, calculada sobre la base de media hora. **El servicio está activo de lunes a viernes de 7.30 a 18.00, así como los sábados de 8.00 a 13.00.**



Número dedicado

+39 342 0920549

Whatsapp +39 342 0920549

Telegram @HotLineBBM



¿Cómo funciona?

¿Por qué el soporte de **HOTLINE** es **más efectivo** cuando se lleva a cabo en plataformas digitales como correo electrónico, **Whatsapp**, **Skype** o **Telegram**?

- Estas aplicaciones le permiten intercambiar fácilmente fotos o videos en vivo, lo que permite una **visión clara** de lo que está sucediendo en la máquina y evita malentendidos con el técnico dedicado de **HOTLINE**.
- Los sistemas de mensajería actuales le permiten intercambiar archivos, procedimientos escritos, manuales y hojas de datos útiles para resolver el problema.

Si está disponible, **BBM Service** tiene experiencia en soporte compatible con dispositivos como **Google Glass**.



Soporte remoto

Solucione rápidamente los problemas mediante el acceso remoto a sus máquinas

Previa solicitud y después de la verificación de nuestro sistema HT, podemos apoyar al cliente de forma **remota directamente**, a través de una conexión remota, o **indirectamente**, a través de PC Service. Para este propósito, utilizamos principalmente dos dispositivos:

1. Guía de soporte técnico de Security Router

Se conecta a la red corporativa a través de un cable Ethernet

2. TP-Link

Más flexible, se conecta a la red WiFi también desde Hotspot desde su teléfono móvil, para un grado aún mayor de seguridad

CONEXIÓN REMOTA

Después de instalar nuestro soporte WIFI en su ubicación, podemos conectarnos al PLC o HMI de la máquina, seguirlo en vivo o actuar de forma remota para resolver el problema. Para ello, el contacto en visión a través de plataformas digitales es esencial

PC SERVICE

Un instrumento portátil, personalizado con el software y cables para la conexión remota de diferentes tipos de PLC y HMI. Junto se proporcionará una bolsa para computadora portátil y un conjunto de herramientas útiles para la conexión remota



La oferta

Para los clientes que aún no han contratado paquetes de asistencia remota HOTLINE con BBM Service, el servicio de asistencia remota proporciona una tarifa de conexión fija de **30 €**, mientras que la tarifa por hora válida de lunes a viernes es **85 €**. Los sábados, la tarifa por hora válida es de **105 €**.

Una solución que ya garantiza un importante ahorro económico frente a la intervención de un operador técnico in situ. ¿Qué? ¡Veamos un ejemplo práctico!

Un ahorro económico asegurado del 60% y con un tiempo de inactividad de producción mínimo

El tiempo de preparación y traslado de un operador técnico a las instalaciones del cliente **puede tardar hasta 24 horas** y depende de la disponibilidad. ¿Por qué esperar? Con BBM HOTLINE, la asistencia es **inmediata**

Comparación de costos

Técnico in situ vs línea directa de asistencia remota

Ejemplo: cliente en Florencia llama por problema en la máquina de llenado

SOLUCIÓN A – SOLICITUD TÉCNICA URGENTE	
Técnico BBM 2 días (10 horas)	1000,00 €
KM – 710 Km ida y vuelta	497,00 €
Peajes de autopista de ida y vuelta	50,00 €
Alojamiento del operador técnico	240,00 €
Inactividad de la producción	para ser evaluado
TOTAL	1.787,00 €
SOLUCIÓN B – HOTLINE	
Tarifa de conexión	30,00 €
Velocidad/h para resolución de problemas en 8 horas	680,00 €
TOTAL	710,00 €

Paquetes de asistencia remota de BBM

Para una solución aún más rentable, el cliente puede elegir entre nuestros paquetes de asistencia remota **HOTLINE**. Todos los paquetes garantizan **una línea prioritaria** en comparación con los clientes sin HT.

Las ofertas se basan en un sistema de tickets; Cada ticket corresponde a media hora de intervención o solicitud de acceso remoto.

La duración de la intervención se calculará contando la media hora, para ser más flexible al tiempo medio requerido para la resolución de un problema.

Además, con la suscripción del paquete, **Nunca pagas el clic para responder.**



PAQUETE SILVER 20 TICKET

~~850,00 €~~

765,00 €

10 HORAS DE HOTLINE
TARIFA 85€/HORA CON
DESCUENTO DEL 10%



PAQUETE GOLD 40 TICKET

~~1700,00 €~~

1445,00 €

20 HORAS DE HOTLINE
TARIFA 85€/HORA CON
DESCUENTO DEL 15%



PAQUETE PLATINUM 60 TICKET

~~2550,00 €~~

1912,50 €

30 HORAS DE HOTLINE
TARIFA 85€/HORA CON
DESCUENTO DEL 20%

Hotline BBM: LAS VENTAJAS

Al servicio de tu proyecto



Ahorro de costes

La asistencia remota de HOTLINE evita la intervención del técnico in situ y los costes asociados



Asistencia inmediata e instrucciones precisas

Intervenimos rápidamente incluso en plantas alejadas del centro de servicio de BBM, apoyando al operador in situ y asegurando un tiempo de inactividad minimizado



Soluciones personalizadas

El cliente puede elegir el paquete que mejor se adapte a sus necesidades, ahorrando en la tarifa de conexión y beneficiándose de descuentos



Asistencia llave en mano

Gracias al acceso remoto directo o indirecto, BBM podrá detectar y gestionar el fallo en cooperación con el cliente.

Con la HOTLINE de BBM Service nos encontramos muy bien; después de conectar la máquina a Wi-Fi, la intervención fue inmediatamente exitosa.

”

Dario Busso,
Resp. Mantenimiento

Se puso en contacto con BBM para una intervención de HOTLINE en una enfardadora por problemas con el serial y los componentes con inversores y controladores de temperatura. El servicio BBM ha resuelto a través de los parámetros de configuración y comprobaciones de posibles cambios futuros

Monge & C. Spa
MONGE

GRACIAS.



BBM Service s.r.l.
Via Pregalleno, 24
24016 San Pellegrino Terme
Bergamo | Italy

Tel +39 0345.23642
E-mail: info@bbmpackaging.com
bbmpackaging.com

